

【人口1万人未満】

# 鹿児島県 瀬戸内町

(人口 0.8万人 人口密度 35.7人/km<sup>2</sup>)

過疎

離島

○ 小規模自治体・離島における住民サービス向上

① オンライン申請、「書かない窓口」システム、「遠隔相談システム」を導入

② 町内の多様な場所で公的業務を対応可能（オムニチャネル化推進）

→ 離島ターミナルでのリモート窓口、郵便局への証明書発行業務の委託など

③ 住民対象のデジタル活用の講座、体験イベントを通じ、町全体でDXを推進

## 事業概要

本庁舎（本島側）

加計呂麻島ターミナル

請島・与路島

○ 出前講座の実施 ○ 外部デジタル人材研修（全町民向け） ○ デジタルフェア開催 など、  
全町民を対象にした推進体制強化施策

町民・行政一体となっ  
たDX推進がしやすい  
環境づくり

オンライン申請（スマホから申請・相談・決済等を可能に）



書かない窓口



遠隔相談システム（リモート窓口）



郵便局での公的証明書の交付



最適なシステム導  
入・サービス提供

○ 利用者の導線に合わせた窓口設計の工夫  
○ BPR分析結果を活用した業務改善、PDCAサイクルの徹底  
○ 空きスペースの有効活用やリソースのシフト検討

更なる行政サービス  
の強化のための業務  
改善策

主なKPI（～R8年度末）

① 住民利用満足度 70.0%

② 戸籍関連各種届出記入時間 ▲87.5%  
(R5.4：5,848分→R8末：731分)

③ ノンコア業務（※）量 ▲10.0%  
(R5.4：240,400時間→R8末：216,360時間)

④ 業務手続時間 ▲75.0%  
(R5.4：18,470分→R8末：4,617分)

※法令等で職員でなければ  
できないとされる業務以外の業務