

## タブレット端末を活用したバーチャル相談窓口（栃木県日光市）

### 取組概要

郵便局に行政事務を包括的に委託するにあたり、郵便局に来局した住民からの市の手続への問い合わせや市の行政に対する相談への対応のため、タブレット端末(テレビ電話)を活用し、市の担当者に直接行政相談を実施

### 取組の効果

- 住民からの照会に市役所内の情報を確認しながら、迅速かつ正確に対応
- 郵便局の社員では答えられないことも、市の担当者がタブレット端末を通じ直接回答することが可能
- 住民との接点を持つ郵便局とICTを活用することにより住民サービスの維持・向上が可能

### 創意・工夫した点

タブレット相談時は、原則、郵便局員は同席せず、ヘッドセット着用や画面上での書類の目視確認など、個人情報漏洩リスクを可能な限り軽減

### 他団体へのアドバイス

今後、どの自治体も職員数が減少するなか、外部資源の活用は避けて通れません。一番身近な郵便局の活用が一番です！

人口 78,784人 (R4.1.1現在)

担当 総合政策課



開設時の市職員による操作説明



郵便局での実際の利用風景

# タブレット端末を活用したFace-to-face Eye-to-eye相談窓口（栃木県日光市）

## 取組概要

日光市では、窓口事務29業務を郵便局に包括業務委託しました。その際、郵便局に来局した地域住民に対して、窓口手続についての問い合わせや、市に対する相談対応のため、タブレット端末(テレビ電話)を配置し、市担当者と顔の見える相談体制を整備しました。

## 取組の効果

- 住民からの相談・照会に対して、タブレット端末によって市役所内の情報を確認しながら、迅速かつ正確に対応。
- 郵便局社員では答えられないことも、市の担当者がタブレット端末を通じ、直接、丁寧に回答することが可能。
- ICTを利用することにより、住民に身近な郵便局を活用した住民サービスの維持・向上が見込まれる。

## 創意・工夫した点

地域住民と市担当者とのタブレット相談時は、原則、郵便局社員は同席しないようにし、また、ヘッドセットを着用してもらうことで相談内容が周囲に聞かれないように、プライバシーに配慮しました。

## 他団体へのアドバイス

どの自治体も職員数が減少していくため、外部資源の活用は避けて通れません。特に中山間地域では外部資源が限られているため、地域住民に身近な郵便局の役割は重要です！

人口 78,784人 (R4.1.1現在)

担当 総合政策課



開設時の市職員による操作説明



郵便局での実際の利用風景