

市区町村名	日光市	担当部署	企画総務部 総合政策課
		電話番号	0288-21-5130

## 1 取組事例名

タブレット端末を活用した Face-to-face Eye-to-eye 相談窓口

## 2 取組期間

令和3年度8月～（継続中）

## 3 取組概要

窓口事務29業務を郵便局に包括業務委託し、その際、郵便局に来局した地域住民に対して、窓口手続き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、市担当者との顔の見える相談体制を整備した。

## 4 背景・目的

市の出先機関である清滝出張所は、建築後40年以上を経過し、老朽化が顕著となっていた。近隣の公共施設との統合など、施設のあり方について検討を行ってきた。

このような中、日本郵便株式会社関東支社から市に対して、清滝出張所に近い清滝郵便局の施設移転に関する相談を受けた。清滝出張所跡地に郵便局を移転する方向で日本郵便との協議、調整を行い、新たな取組として、「顔の見える関係」をテーマとした、タブレットを活用したテレビ電話による相談体制を考案した。

## 5 取組の具体的内容

・日光市のタブレット端末を郵便局の窓口に設置し、住民に、テレビ電話方式で行政相談を実施（郵便局は住民のタブレット端末操作のサポートを受託）。



## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・住民との「顔の見える関係」を継続するうえで、タブレット端末によるテレビ電話を活用したこと。電話のみでは相談内容がお互い理解しにくい面もあり、相談を諦めてしまう場合もある。しかし、顔の見えるテレビ電話の場合、窓口への来庁と同様に対話や相談することができる。
- ・テレビ電話であることにより、住民が持参した書類の確認もしやすいこと。

## 7 取組の効果・費用

- ・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、迅速かつ正確に対応できる。
- ・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。

### 【新規費用】

- ①タブレット
- ②郵便局への電話回線等引き込み工事

### 【ランニングコスト】

- ①回線使用料

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- ・行政機能の有する出張所の維持と公共施設マネジメント計画との調整。
- ・郵便局内での行政相談におけるプライバシーの配慮。

## 9 今後の予定・構想

- ・テレビ電話を活用した行政相談を郵便局に委託できたことにより、既存の出張所機能の見直しにおいて、郵便局の活用が有効であることが分かった。
- ・日光市は全国第3位の面積を有しており、公的な機関が少ない地域もある。郵便局の持つ機能を活用し、業務の効率化を進めながら、サービスの低下を最小限に抑えたい。

## 10 他団体へのアドバイス

労働人口の減少に伴い、どの自治体においても職員数の減少が見込まれる。DXやBPOによる業務効率化は避けて通れない。BPO資源の一つとして、全国にネットワークを持つ住民に身近な郵便局の役割は重要である。

委託契約締結までに検討事項は多岐にわたるが、現在は多くの自治体で郵便局への事務委託を行っている。他自治体の活用事例を参考にするとともに、住民目線の発想により業務効率化を進めることが重要である。

## 11 取組について記載したホームページ

—