事例No.	1458
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	栃木県日光市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	アウトソーシングの推進　ＩＣＴの活用

事例内容・タイトル

郵便局への包括的な行政事務委託とタブレット端末を活用したバーチャル相談窓口の実現

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和４年３月公表）

郵便局への包括的な行政事務委託とタブレット端末を活用したバーチャル相談窓口の実現
＜栃木県日光市（人口約８万人）＞

○住民サービスの向上のため、令和３年8月から、清滝郵便局（栃木県日光市）に、日光市の包括的な行政事務の委託を開始

○**これに合わせ、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）

課　題

○通常の行政事務の委託だけでは、高齢者等のきめ細やかな行政サービスを必要とする住民に対し、柔軟な対応が困難

取　組

○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

成　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**

