事例No.	3052
公表年度	R6
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	民間委託

事例内容・タイトル

窓口業務の郵便局活用事例

出典

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（第1回）

窓口業務の郵便局活用事例

○ 窓口業務等を郵便局へ委託し、業務の効率化を図るほか、出張所を廃止している事例がみられる。

栃木県日光市

取組概要

一部の**郵便局に対し行政事務の包括的な委託**を開始するとともに、
郵便局や公民館などの窓口と担当部署を**ビデオ会議システムでつなぐリモート窓口**を導入





日光市役所窓口と
郵便局窓口カウンターの
通信イメージ

効果

- ✓ 令和４年度の郵便局における事務処理件数は**190件**
- ✓ 住民の庁舎訪問や専門職員の遠隔地出向に要する**時間が削減**、出張所の**業務負担が軽減**
- ✓ バックヤード業務の集約化や**柔軟な人員配置が可能**に

熊本県天草市

取組概要

22か所の出張所を廃止し、証明書交付業務など出張所で扱っていた多くの業務を市内の**23郵便局に対して包括的に委託(R6.10.1～)**

狙い

- ✓ 出張所における取扱い件数の減少を受け、**維持コストの合理化**
- ✓ 職員１人で出張所を運営していた職場環境の解消
- ✓ 廃止する出張所の近くの郵便局に委託することで、**身近な場所で手続きができる利便性を維持**

■見直しの経緯

[理由]①出張所全体における1日当たりの取り扱い件数の減少
- 諸証明などの交付件数……令和元年度 1.70 件⇒令和４年度 1.25 件
- 諸証明交付以外（各種申請受け付け、相談など）の件数……1.8 件（直近調査時点）

[検討]②住民サービスを低下させないための代替策の検討
- 出張所に替わる同等の代替サービスが必要　・より効果的な方策の検討

③出張所の近くにある郵便局に着目
- 総務省が自治体の窓口業務を補完する取り組みを推進している
- 各地域で窓口営業をしている　・対面での住民サービスが可能

[結果]④郵便局への業務委託が最善の策と判断
- 郵便局が地域に根差した身近な存在である
- 日本郵便㈱が「業務委託を積極的に受けて、利用者の利便性を高め、必要とされる郵便局として地域に残れるようにしていきたい」との方針である

※天草市HPから引用