

熊本県八代市におけるデジタル技術を活用した行政手続サポート(令和3年度郵便局活性化推進事業)

自治体職員への業務負担集中⇒郵便局がコロナ対策補助金*の申請受付とデータ化を実施

*.対象とする補助金は「新型コロナウイルス感染症予防対策支援補助金」

実証期間: 令和3年11月~12月

郵便局を活用したデジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進

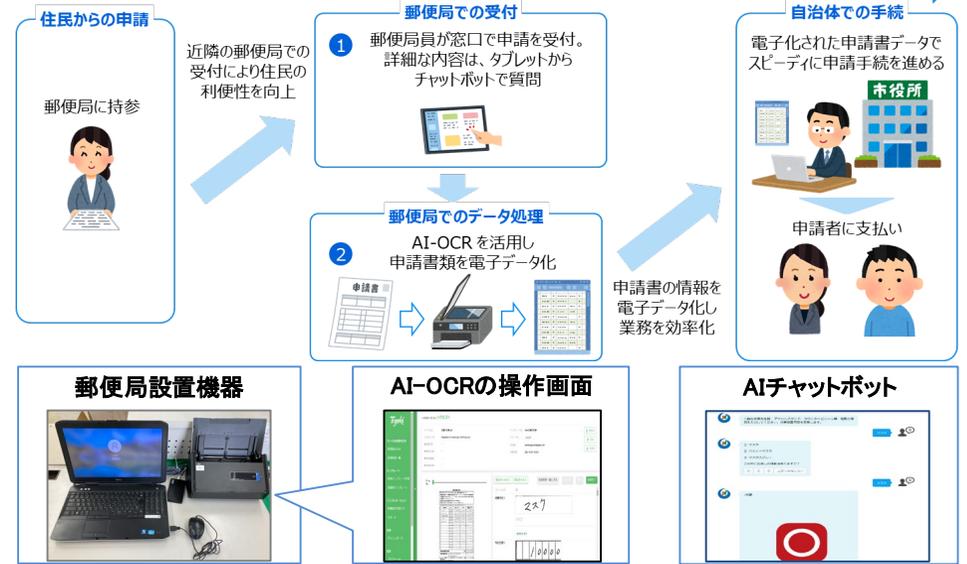
課題・現状

- ・新型コロナウイルス感染症への対応により、自治体は人手不足、申請受付や審査業務の負担が高まる
- ・郵送申請の場合、申請者が郵送料を負担
- ・郵便局は各地域に存在し、個人情報の管理や行政文書の取扱いに必要な信頼性がある

実証事業の内容

- ・八代市内の4郵便局の窓口で市のコロナ対策補助金の申請受付と不備確認を実施
- ・申請書類をAI-OCR*1でデータ化して市役所に送信(申請書原本は郵送)
- ・郵便局窓口での質問にAIチャットボット*2で対応

- *1. 紙に記載された文字を機械端末上に読み取りデータ化する技術
*2. 機械と双方向のコミュニケーションを可能とする技術



郵便局社員のオペレーション・ICTの効率的な活用・自治体の業務効率化の効果等を検証

成果・今後の方向性

- 実証期間中のコロナ対策補助金の申請 368件のうち、172件(約46.7%)の申請を郵便局窓口で受付。
- 郵便局では大きなトラブルなく適切に申請受付及びデータ化を実施。
- 八代市では文字入力の負担軽減効果を確認。また、申請書における不備項目の減少にも効果があった。

- 郵便局窓口で自治体の補助金申請の受付を支援することは可能であり、本実証をモデルケースとして他地域への展開も期待できる。
- 郵便局社員の負担を軽減するためには、データ化処理の効率化や自動化による1件当たりの処理時間の短縮を図る必要がある。
- 持続可能な事業とするためには、対象とする補助金の選定とその性質を踏まえた需給予測に基づく取扱局の選定、郵便局窓口の業務量等を考慮した上での業務範囲拡大の検討が必要。

受付方法・箇所	受付件数
市全体の合計	368
郵便局窓口受付	172
八代郵便局	136
八代郵便局夕方・土曜分	5
日奈久郵便局	6
鏡郵便局	24
東陽郵便局	1
郵送受付	196

郵便局窓口での申請受付実績

46.7%

53.3%

行政手続における申請作業の煩雑さ ⇒ デジタル技術を活用した証明書*交付申請サポート

課題・現状

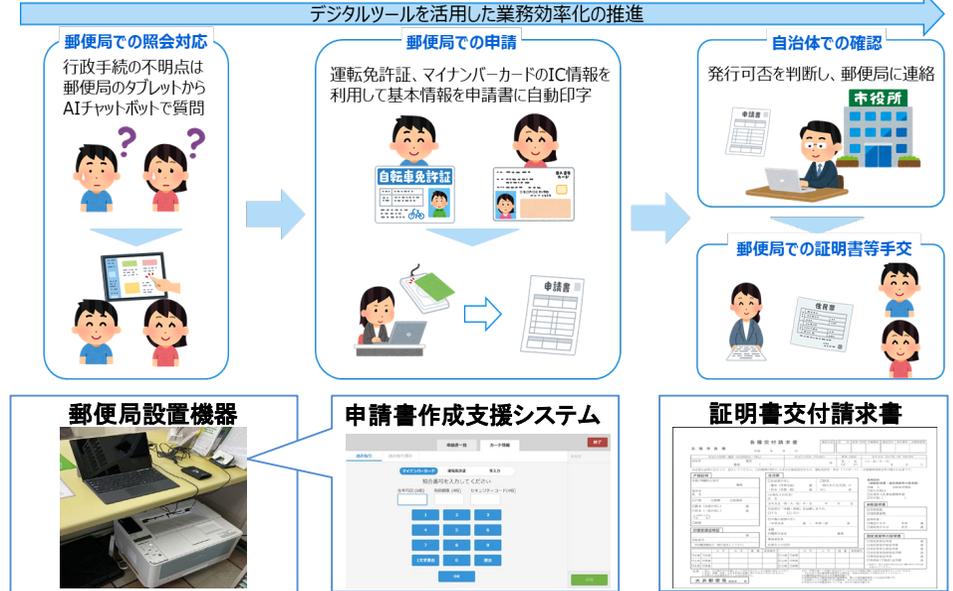
- ・時間的・地理的な制約から証明書等の取得のために市役所を訪問することが困難な住民や、人手不足等により窓口業務の負担が高まっている地方自治体からのニーズに応え、郵便局が証明書交付事務を受託(石垣市では平成15年5月1日から)
- ・手書きでの行政手続の申請作業は煩雑であり、自動化・効率化のニーズがある

実証事業の内容

- ・石垣市内の2郵便局の窓口に申請書作成支援システム*1を設置し、証明書交付請求書の作成の自動化を実施(住民が持参したICカード(運転免許証・マイナンバーカード)のIC情報を機器で読み取り、住所や氏名を請求書に印字)
- ・郵便局窓口での質問にAIチャットボット*2で対応

*1. 本人確認書類のIC情報を読み取り申請書に印字する技術
*2. 機械と双方向のコミュニケーションを可能とする技術

*対象とする証明書は「住民票の写し及び除票の写し」「印鑑登録証明書」「戸籍・除籍の謄本、抄本等」「戸籍の附票の写し及び戸籍の附票の除票の写し」の4種類。
実証期間: 令和3年11月～令和4年2月



郵便局社員のオペレーション・ICTの効率的な活用・利用者の利便性向上の効果等を検証

成果・今後の方向性

- 実証期間中の申請書作成支援システムの利用は5件。手書きでの申請に比して支援システム利用は限定的。
- 申請者が運転免許証の暗証番号を覚えていないケースや、マイナンバーカードについて未取得や郵便局に持ってきていないケースが多く、支援システムを利用できる申請者が少なかった。
- 利用者アンケートにより、実際に支援システムを利用した方には便利だと感じてもらえることを確認。

利用者アンケート(抜粋)



- 今回の証明書交付申請において、自動化した範囲は限定的だったが、利用者の利便性向上に向けた手書きの省力化のニーズは認められた。今後については、郵便局における各種手続きに利用範囲を広げるなど、更なる利便性向上に向けた検討が必要。また、関係者の負担軽減に寄与する業務フロー等の検討も必要。
- 郵便局の業務に導入することができればマイナンバーカードの利用シーン拡大のきっかけになりうる。

広島県三次市における地域の見守りと防災対策の推進 (令和3年度郵便局活性化推進事業)

高齢化や自然災害増加等⇒ 郵便局の資源とデジタル技術を活用したみまもりと防災情報発信

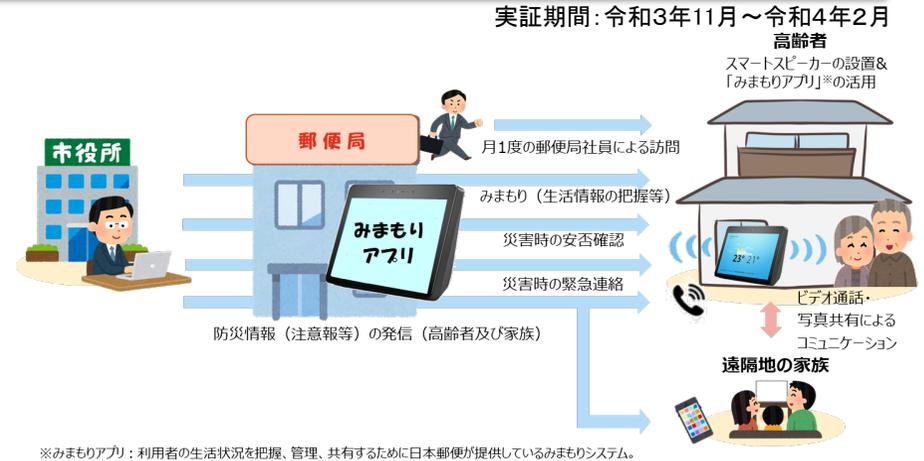
課題・現状

- ・家族にとって一人暮らしの高齢者の生活の状況や災害時の安否や避難の状況が気になり
- ・高齢者も一人でいることに不安を感じる
- ・自治体は限られたリソースの中で一人暮らしの高齢者に災害情報を確実に伝え、安否確認をしたい
- ・郵便局にはみまもり訪問サービスの実績やこれまで実証してきたスマートスピーカー*1によるみまもりのインフラがある

実証事業の内容

- ・地域住民(14名)の自宅に画面付きスマートスピーカーを設置。みまもりアプリを利用し、日々の生活状況の確認、市からのお知らせ、家族からのメッセージ、写真等の送信を実施
- ・対面サポートとして郵便局がみまもり訪問を実施
- ・災害情報の通知と安否確認を行う防災訓練を実施

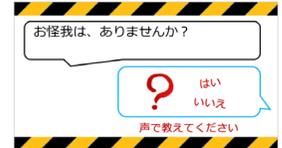
*1.インターネット接続と音声認識機能を利用可能なスピーカー



スマートスピーカー



安否確認画面(イメージ)



スマートスピーカーを活用したみまもりと災害情報伝達の有効性・望ましい役割分担等を検証

成果・今後の方向性

- 実証期間を通じて、スマートスピーカーの呼びかけに対する利用者の応答率は平均約81%。利用者から、みまもりアプリは生活になじんだ、安心感がある等と評価。特に音声操作できる点や話しかける機能について高評価。防災訓練においても、参加者全員が災害情報を確認し、安否情報を回答したことを確認。
- 三次市がシステムの完成度や実用性の高さを認識。他方、応答状況について全て行政で把握するのは困難。
- 日々の生活状況のみまもりや災害情報通知及び安否確認の機能の活用可能性が高いと確認。
→日本郵便は、令和4年1月より「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」を地方自治体向けの新サービスとして提供開始。
- みまもりや安否確認で把握した情報を有効に活用していくためには、高齢者の家族を中心とした連携体制を取ることも有効と考えられる。
- 高齢者に合ったコンテンツ作りや、早い段階から操作方法をくり返し説明するなど高齢者にデジタル機器により慣れてもらう取組が望まれる。

利用者アンケート(抜粋)

ぼすくまスキルが生活になじんだか

