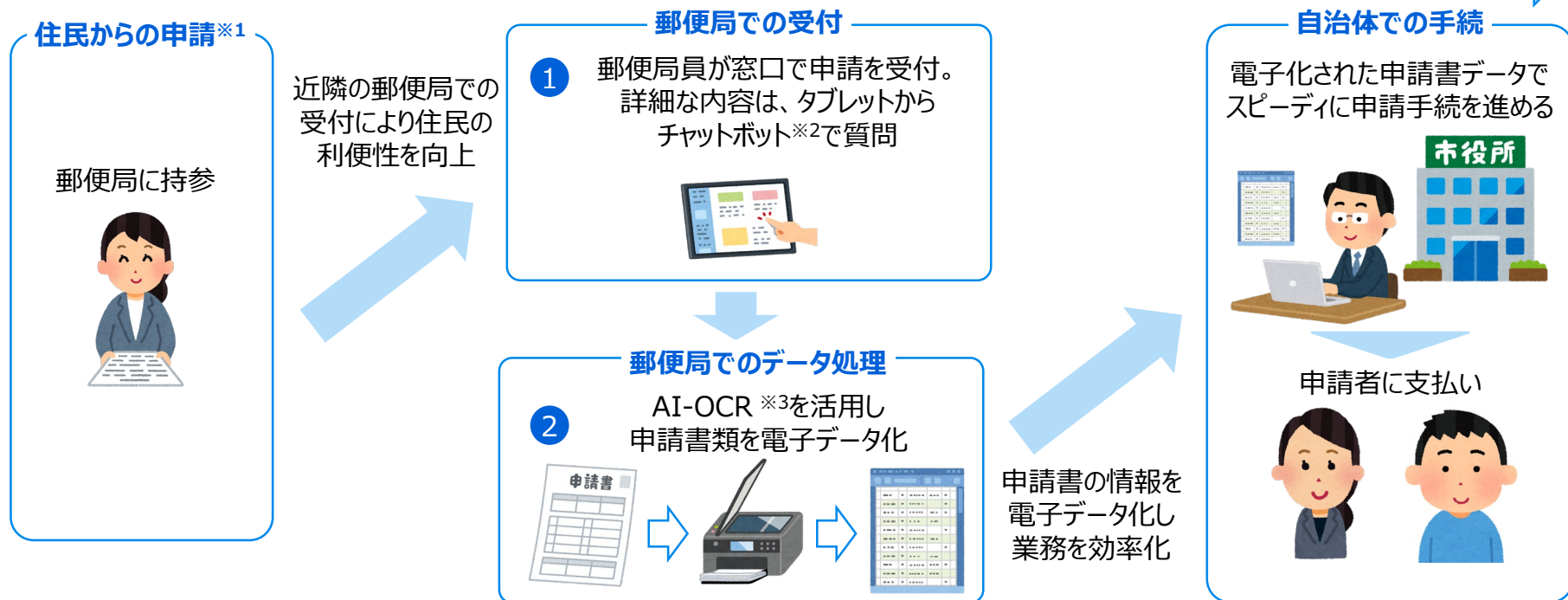


# 【熊本県八代市】 ①デジタル技術を活用した行政手続サポート

- コロナ禍における自治体窓口の混雑発生および自治体職員の業務負荷集中という地域の社会課題に対して、デジタル技術を活用しつつ、郵便局で申請の受付や申請書類のデータ処理を行うことで、移動負担軽減、申請手続の支援による住民の利便性向上および自治体の業務負荷軽減の双方を実現

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



## Points

- ✓ 地域にあまねく存在する郵便局のリソースを活用し、住民の利便性と自治体の業務効率化を併せて実現
- ✓ チャットボットやAI-OCR等のデジタル技術を活用し、郵便局における業務負荷を軽減

※ 1 対象とする申請業務は「新型コロナウイルス感染症予防対策支援補助金交付申請」。なお、実証エリア外では従前通り市役所へ郵送で申請。

※ 2 チャットボット：機械と双方向のコミュニケーションを可能とする技術。入力された質問に対する回答など、人間の代わりに機械が対応可能。

※ 3 AI-OCR：OCRとは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であり、AIの技術が加わることで文字識字率の向上が実現できる。

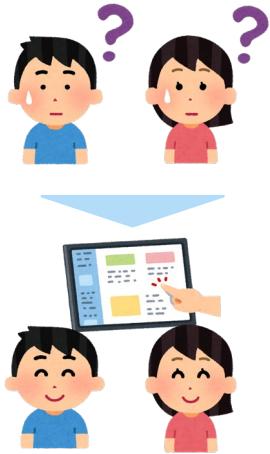
# 【沖縄県石垣市】 ②デジタル技術を活用した行政手続サポート

- **行政手続における申請作業の煩雑さ**という地域の社会課題に対して、デジタル技術を活用し、**郵便局での照会対応の自動化**や**申請の一部自動化**を行うことで、行政手続の理解促進や申請作業の支援による住民の利便性向上を実現

デジタルツールを活用した業務効率化の推進

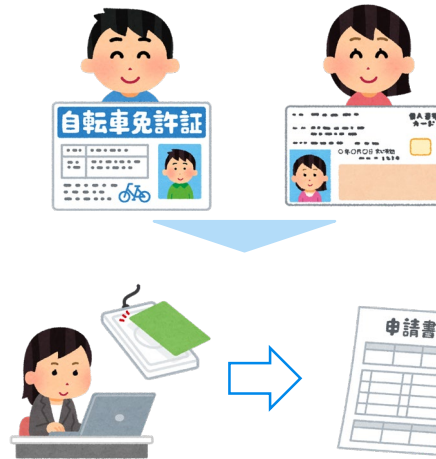
## 郵便局での照会対応

行政手続の不明点は郵便局のタブレットからチャットボット※1で質問



## 郵便局での申請

運転免許証、マイナンバーカードのIC情報を利用して基本情報を申請書に自動印字



## 自治体での確認

発行可否を判断し、郵便局に連絡



## 郵便局での証明書等※2手交



## Points

- ✓ チャットボットや申請書作成支援機能※3のデジタル技術を活用し、身近な郵便局で住民は柔軟に行政サービスの享受が可能
- ✓ デジタル技術の活用により、郵便局窓口等の業務効率化も併せて実現

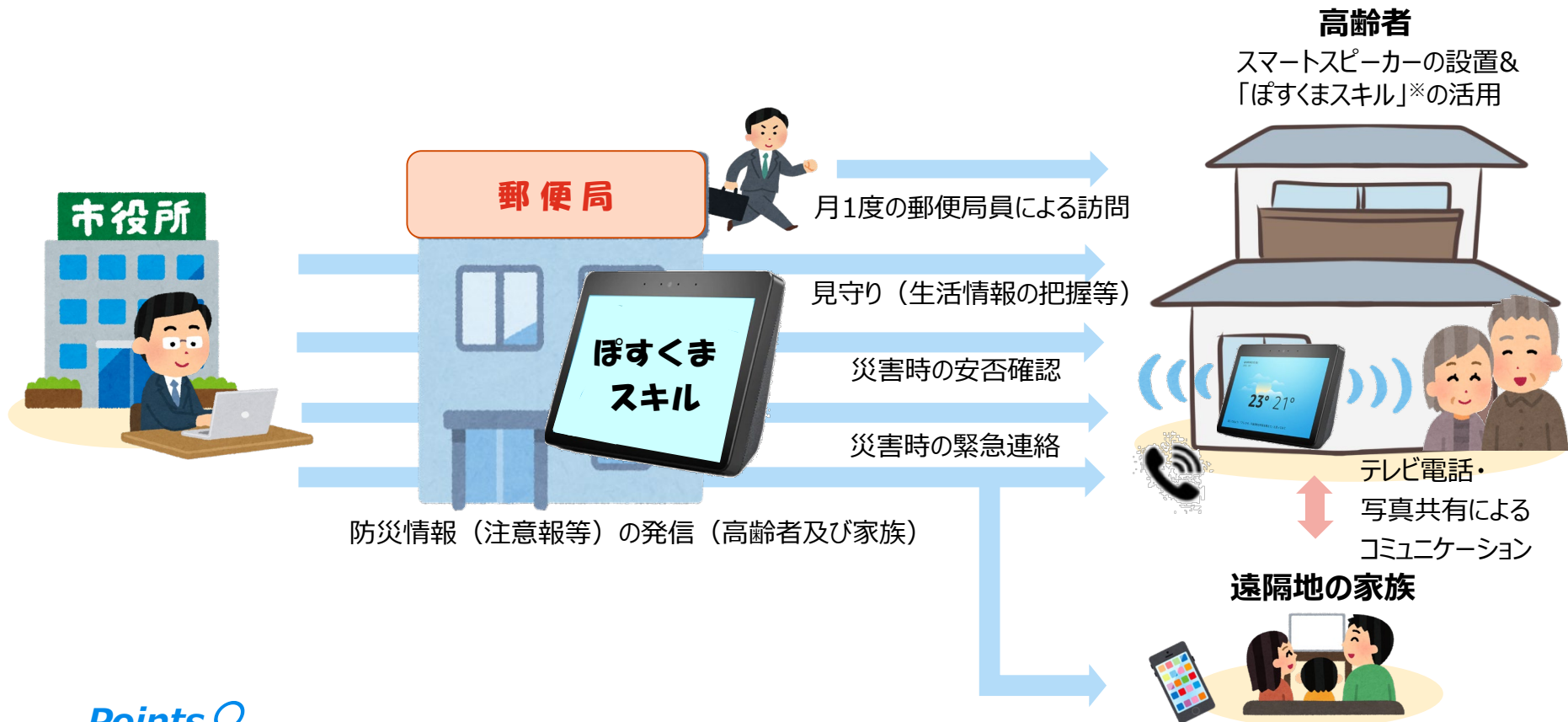
※1 チャットボット：機械と双方向のコミュニケーションを可能とする技術。入力された質問に対する回答など、人間の代わりに機械が対応可能。

※2 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。

※3 申請書作成支援機能：運転免許証やマイナンバーカードのIC情報から氏名や住所などの基本情報を読み取り、申請書に自動的に印字する機能。

# 【広島県三次市】 ③地域の見守りと防災対策の推進

- 少子高齢化や自然災害増加という地域の社会課題に対して、郵便局が有するリソースとデジタル技術を活用し、高齢者等への見守りサービス提供や災害時の防災情報発信等を通じて、住民が住みやすい街づくりを促進



## Points

- ✓ スマートスピーカー & 「ぼすくまスキル」を活用し、日常のみまもりや、災害時の防災情報発信や安否確認を実施
- ✓ 住民に身近な郵便局員の定期的なコミュニケーションにより、高齢者に安心を与えつつ、状況を把握

※ぼすくまスキル：利用者の生活状況を把握、管理、共有するために日本郵便が提供しているみまもりシステム。  
なお、スキルとはスマートスピーカー向けに開発された機能の総称。