

1. 行政サービス分野

サービス	課題
オンライン行政相談	<ul style="list-style-type: none"> デジタル機器に不慣れな利用者の支援には一定の時間を要するが、個別対応の質を確保しつつ、郵便局員の通常業務との両立をどのように図るか。 限られた局内のスペースにおいて、プライバシーに配慮した対応環境をどのように確保するか。
行政事務の支援	<ul style="list-style-type: none"> 朝夕など利用者が集中する時間帯において、少人数体制の郵便局では、窓口対応の遅延や業務負担の増加が生じることがあるが、どのように対応するか。

2. 医療・健康関連分野

サービス	課題
オンライン診療・ オンライン服薬指導	<ul style="list-style-type: none"> 通信環境や利用者の身体的特性(聴こえにくさ等)により、医師等との円滑なコミュニケーションが難しい場合、どのように対応するか。 予約時間よりも早く郵便局に来局する利用者や、前の診療の状況により待ち時間が発生する利用者がある一方で、局内のスペース上の制約から、十分な待合スペースが十分に確保できない局もある。こうした状況を踏まえ、待機環境の確保や郵便局内での過ごし方の工夫など、どのような解決ができるか。 オンライン診療、オンライン服薬指導のシステムが異なる場合、郵便局側の対応が煩雑になるが、両者のシステムが異なる場合であっても、郵便局側に過度な負担が生じないよう、どのように運用するか。
健康増進・健康教室	<ul style="list-style-type: none"> 健康教室等により日常の活動量が増加しても、積雪や猛暑などの季節・天候の影響で活動量が低下することがある中で、どのように活動量を維持するか。

3. 買い物支援分野

サービス	課題
買い物支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局で購入・受け取りできる商品と利用者のニーズがマッチしないと、利用に繋がらない。地域住民のニーズを適切に把握するためには、どのようにすべきか。 郵便局内で食料品等を販売する場合、来客が集中する時間帯は、少人数体制の郵便局では、業務負担の増加が生じることがあるが、通常業務に過度な負担をかけずに、どのように運用するか。 郵便局の空きスペースで無人販売する場合、在庫管理や売り切れた際の販売者への補充連絡など、人手を常時配置できない前提で、どのような運用ができるか。

4. デジタル支援分野 (スマホ教室等)

サービス	課題
スマホ教室	<ul style="list-style-type: none"> 利用者によってデジタルリテラシーにばらつきがある中、個別対応の負担を抑えつつ、効率的な指導・支援をどのように行えるか。