

平成26年3月19日
総務省九州管区行政評価局
(局長：杉山 茂)

郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等に関する行政評価・監視

<調査結果に基づく通知>

総務省九州管区行政評価局では、郵便ポスト利用者の安全確保・利便性向上等を図る観点から、福岡市、宮崎市及び鹿児島市に設置された郵便ポストについて、その維持管理や利用者のためのバリアフリー化の推進状況等を調査したところ、収集時刻の点字表示の推進など改善を要するものがみられました。

このため、平成26年3月19日、日本郵便株式会社九州支社に対し、調査の結果について通知しましたので、公表します。

【本件連絡先】

総務省九州管区行政評価局 第二部第1評価監視官室

担 当：小^{おそえがわ}副川、内田

電話（代表）：092-431-7081、FAX：092-431-7085

E-mail：ksy21@soumu.go.jp

※ 結果報告書等は、九州管区行政評価局ホームページに掲載しています。

<http://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu/chiki.html>

背景

- 郵便ポスト利用者の安全や利便が損なわれている状況あり
 - ① 郵便ポストの差入口が道路に面しており投函する際に危険が伴う事例あり
 - ② 当局の行政相談に、郵便ポストに表示されている収集時刻が消えている等の申出あり
- 郵便物の送達（遅配・誤配）に係る行政相談の申出あり

- 郵便ポストの設置本数：全国で約18万5,000本、九州で2万2,525本（平成24年3月31日現在）
- 郵便ポストには、収集時刻の表示を付する等（郵便法施行規則第30条）
- 郵便ポストには、収集時刻の点字表示を行う（集配基盤マニュアル第40条）
- 国内における送達日数については、差出日の翌日から起算して3日以内（内国郵便約款第85条）

- 通知日：平成26年3月19日
- 通知先：日本郵便株式会社九州支社
- 担当部局：九州管区行政評価局、宮崎行政評価事務所、鹿児島行政評価事務所

調査結果

【指摘事項】

1 郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進

- ・ 設置場所等の改善
- ・ 段差等の改善
- ・ 不適切な表示の改善
- ・ 点字表示の推進
- ・ 道路使用許可等の取得
- ・ 一斉点検の早急な実施
- ・ 日常点検・定期点検の確実な実施
- ・ 管理簿の作成・義務付け

2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

- ・ 集計・分析結果に基づく郵便局への指導の実施

【現状】

※ 59のチェック項目を設定し、1,000本の郵便ポストを調査

⇒ 延べ2,957本がチェック項目に該当

- ・ 利用者が車両と接触する危険性のあるもの
- ・ 郵便ポスト前の段差等により車いす使用者の利用が困難なもの
- ・ 収集時刻、郵便局名等が未表示のもの
- ・ 収集時刻の点字表示が未実施のもの
- ・ 道路使用・占用許可を受けていないもの
- ・ 日常点検や定期点検が未実施
- ・ 郵便ポストに係る管理簿の整備が不十分

- ・ 郵便物等の送達（不着、遅延等）に係る調査結果の集計・分析が未実施

1 郵便ポストの的確な維持管理及びバリアフリー化の推進

(1) 郵便ポスト利用者の安全確保等

【主な指摘事項】

(注) 調査した郵便ポスト数は1,000本（福岡市500本、宮崎市250本、鹿児島市250本）

① 郵便ポストの 設置場所等の改善

現状①

＜報告書P6、7、24＞

- 利用者の安全確保等を図るため設置場所等に改善の余地（計22本）
 - 利用者が車両に接触する危険性あり（13本）
 - 歩行者の通行の妨げになる場所に設置等（9本）

② 段差等の改善

（設置等に係るバリアフリー化の推進）

現状②

＜報告書P9～12、34＞

- 車いす使用者の利用が困難（計126本）
 - 郵便ポストの利用位置までに段差、傾斜があり車いす使用者にとって障害（59本）
 - 周囲に障害物があり車いす使用者にとって障害（11本）
 - 差入口が高いため、車いす使用者にとって障害（56本）
- ※ 身体障がい者団体からも「傾斜では、ストッパーを解除した際、車いすが急に動き出してしまうことがある」などの意見あり

(2) 郵便ポストの収集時刻等の適切な表示及びバリアフリー化の推進

【主な指摘事項】

① 不適切な表示の改善

現状①

＜報告書P7、8、27＞

- 収集時刻が表示されていないなど表示が不適切 (計90本)
 - 収集時刻が表示されていない (33本)
 - 郵便局名が表示されていない (22本)
 - 平日、休日、土曜日の収集時刻が明確に表示されていない (17本)
 - 収集時刻が現行どおりとなっていない (18本)
- ※ このうち、37本は改善済

② 点字表示の推進

現状②

＜報告書P11、12、35＞

- 点字表示がないなど視覚障がい者の利用が困難 (計503本)
 - 点字表示なし (466本)
 - 点字表示が現行どおりとなっていない 等 (37本)
- ※ このうち、315本は改善済

(3) 郵便ポストの適切な設置、管理及び保守の在り方

【主な指摘事項】

① 道路使用許可等の取得

現状①

＜報告書P4～7、23＞

- 道路交通法に基づく道路使用許可を受けていないなど法が求める手続を遵守していない
＜道路に設置されている380本中＞
 - 道路使用許可を受けていない (198本:52.1%)
〔宮崎中央郵便局、鹿児島中央郵便局、鹿児島東郵便局及び鹿児島南郵便局〕
では、調査した郵便ポストの全てが無許可
 - 道路占用許可を受けていない (41本:10.8%)

【主な指摘事項】

② 一斉点検の早急な実施、日常点検・定期点検の確実な実施

現状②

＜報告書P12～15＞

- 収集時刻の点字表示がないなどの不適事項が多数
 - 不適項目があったポスト数は、延べ2,957本
 - 1ポスト当たりの不適項目数3.0件
- 日常点検・定期点検が未実施
 - 調査した9管理郵便局では、郵便ポストの収集時刻の表示等について、日常点検や定期点検を全く行っておらず、その状態を未把握

③ 郵便ポストに係る管理簿の作成・義務付け

現状③

＜報告書P14、15＞

- 郵便ポストに係る管理簿（台帳）の整備が不十分
 - 調査した9管理郵便局では、「点字表示の有無」、「収集時刻表示の有無」、「道路法に基づく占有許可や道路交通法に基づく道路使用許可の有無・期間」等の記録なし

2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

【主な指摘事項】

- 送達に係る調査の集計・分析の実施及びその結果に基づく郵便局に対する指導

現 状

<報告書P38～41>

- 郵便物等の送達（不着、遅延等）に係る調査において、**不着の原因及び調査日数等に係る集計・分析が未実施**
 - ・ 9管理郵便局において、平成24年4月から25年6月までの間に利用者からの依頼を受けて実施した調査件数は、3,484件
 - 不着の原因等に係る集計・分析が行われておらず、要因の傾向や年度別の比較等ができない状況
 - ・ 今回、当局において、上記3,484件の中から265件を抽出し、調査依頼日から最終回答までの期間について、その処理状況を調査
 - 調査日数等に係る集計・分析が行われていない。

当局が指摘した主な事例

○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの

結果報告書 P 6、7、24

利用者が車両と接触する危険性があるもの

指摘事例①（福岡市内）



車道と歩道等の区分別がない道路の交差点付近に設置

利用者が車両と接触する危険性あり



指摘事例②（鹿児島市内）



利用者が投函する際に、車道に出て車両と接触する危険性あり

指摘事例③（福岡市内）



- ・郵便ポストが路側帯に設置
- ・路側帯の残存幅員：40cm
- ・利用者が車両と接触する危険性あり

指摘事例④（宮崎市内）



- ・郵便ポストが路側帯に設置
- ・路側帯の残存幅員：35cm
- ・利用者が車両と接触する危険性あり

指摘事例⑤（鹿児島市内）



- ・ 郵便ポストが路側帯に設置
- ・ 路側帯の残存幅員：15cm
- ・ 利用者が車両と接触する危険性あり

歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの

指摘事例①（福岡市内）



郵便ポストの台座と路側帯との
残存幅員：63cm

指摘事例②（鹿児島市内）



ポスト前面と縁石
との距離：42cm

ポスト背面と柵
との距離：44cm

倒壊の危険があるもの

指摘事例①（福岡市内）



台座の中央部が縦方向にひび割れ

指摘事例②（鹿児島市内）



ポスト支柱が腐食し
穴が生じている

○ 車いす使用者の利用が困難なもの

結果報告書P9～12,34

郵便ポストの利用位置までに段差、傾斜があり車いす使用者にとって障害となっているもの

指摘事例①（福岡市内）



指摘事例②（宮崎市内）



指摘事例③（鹿児島市内）

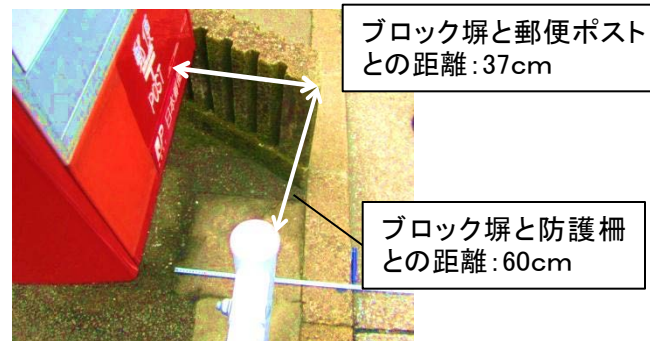


周囲に障害物があり車いす使用者にとって障害となっているもの

指摘事例①（福岡市内）



指摘事例②（宮崎市内）



指摘事例③（鹿児島市内）



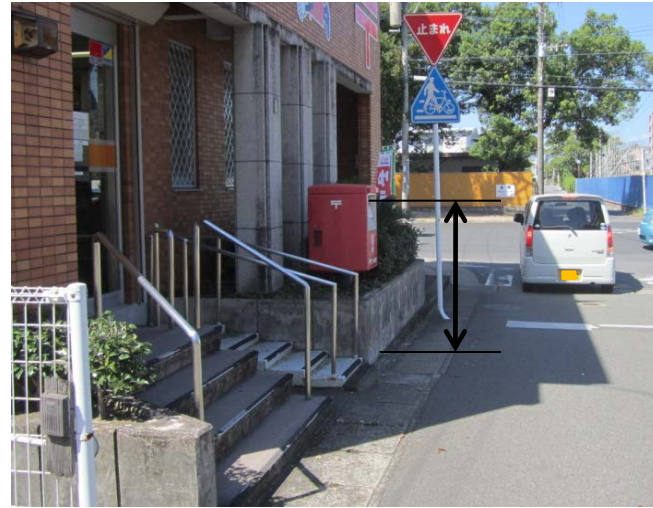
差入口が高いため、車いす使用者にとって障害となっているもの

指摘事例①（福岡市内）



差入口の高さ : 155cm

指摘事例②（宮崎市内）



差入口の高さ : 145cm

指摘事例③（鹿児島市内）



差入口の高さ:約145cm

○ 郵便ポストの取集時刻等の適切な表示—取集時刻が表示されていないもの等—

結果報告書 P 7、8、27

取集時刻や郵便局名が表示されていないもの

指摘事例①（福岡市内）



取集時刻表示板が剥がれており、取集時刻や郵便局名が分からない。

指摘事例②（鹿児島市内）



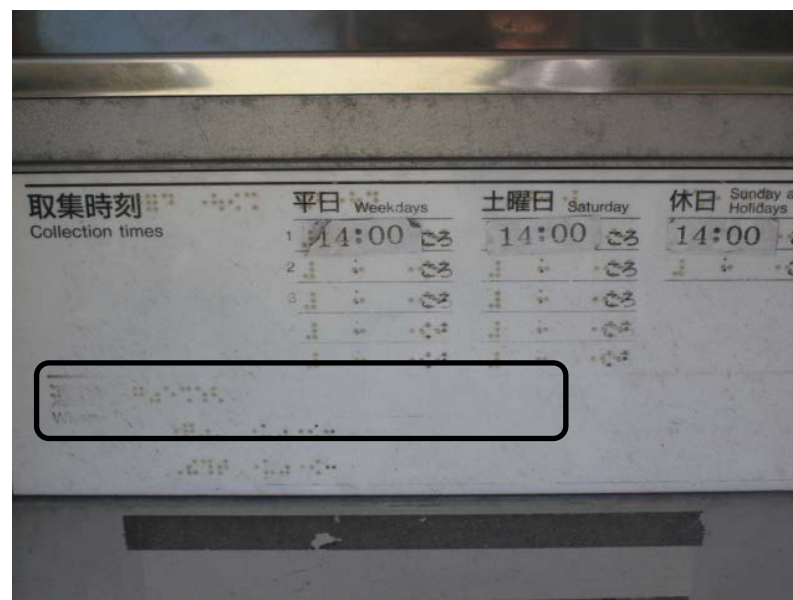
文字が消失しており、取集時刻や郵便局名の表示が読み取れない。

指摘事例③（宮崎市内）



収集郵便局名が表示されていない。

指摘事例④（鹿児島市内）



文字が消失しており、郵便局名の表示が読み取れない。

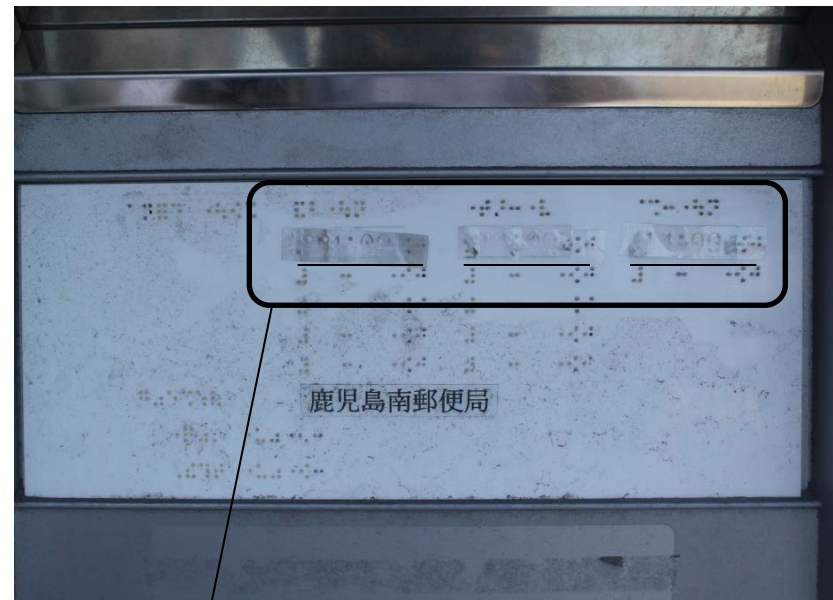
平日、休日、土曜日の取集時刻が明確に表示されていないもの

指摘事例①（宮崎市内）



土曜日の取集時刻が表示されていない。

指摘事例②（鹿児島市内）



下線部には取集時刻が表示されているものの、「平日」、「休日」、「土曜日」の文字が消失しており、表示時刻がどの区分のものか分からない。

取集時刻が現行どおりとなっていないもの

指摘事例①（福岡市内）



- ・ 表示された取集時刻(全8時刻)が現行と異なっている。
- ・ 現行の取集時刻とのずれは、30分から2時間程度
- ・ 8時刻のうち2時刻については、現在は取集が行われていない。

指摘事例②（鹿児島市内）

