

## 「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」 の結果に基づく改善措置状況（第2回目のフォローアップ）

平成 27 年 1 月 26 日  
総務省 九州管区行政評価局

総務省九州管区行政評価局（局長：<sup>おごうとしお</sup>小河俊夫）は、九州管内に所在する国の行政機関や特殊法人等を対象として、独自に調査テーマを設定し、現地的に改善の必要がある行政上の課題について調査を行い、関係機関に対して改善措置を求めることとしています。

当局では、平成 25 年 8 月から 26 年 3 月までの間、[行政相談を契機とした「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」を実施し](#)、福岡、宮崎及び鹿児島 の 3 市に設置されている郵便ポスト等を中心として、日本郵便株式会社九州支社及び同支社管内郵便局における利用者の安全確保の取組状況等を調査しました。

調査結果に基づき、平成 26 年 3 月 19 日に、同支社に対して、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等について、必要な改善措置を講ずるよう通知を行い、同年 6 月 19 日、同支社から改善措置状況の回答を得ました。

このたび、[同支社の改善措置状況について、第2回目のフォローアップを行いましたので、その結果をお知らせします。](#)

〔照会先〕 総務省 九州管区行政評価局  
第二部第1評価監視官 井上 友喜  
電 話：092-431-7081(代表)

# 「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」の結果に基づく改善措置状況

【調査の実施時期】平成25年8月～26年3月  
【改善通知先】日本郵便株式会社九州支社  
【改善通知日】平成26年3月19日  
【回答日】(第1回目)平成26年6月19日  
(第2回目)平成26年12月19日

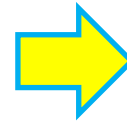
## 主な改善通知事項 (調査結果)

## 主な改善措置状況

### 郵便ポスト1,000本調査 (福岡、宮崎及び鹿児島県の3市)

道路に設置された郵便ポストについて、道路使用許可及び道路占有許可を速やかに受けるよう管理郵便局を指導

道路に設置の郵便ポスト380本のうち、①道路使用許可(警察署)を受けていないもの198本(52.1%)、②道路占有許可(道路管理者)を受けていないもの41本(10.8%)

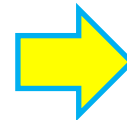


指摘事例を含め、今回、新たに、道路使用許可を1,443本、道路占有許可を617本、取得済み

この結果、既に許可取得済みのものを含め、九州管内の道路に設置の全郵便ポスト2,173本について、道路使用許可等の取得を完了

利用者の安全確保等を図る余地のあるものについて、その現状を確認し、速やかに改善を図るよう管理郵便局を指導

①利用者が車両と接触する危険性があるもの13本、歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの2本、③倒壊の危険があるもの5本等、延べ22本



管理郵便局が全郵便ポストを点検した結果、指摘事例を含め、改善の必要な232本について、改善を完了

利用位置までの段差、周囲の障害物、郵便ポストの差入口の高さについて点検を行い、不適切なものについては、計画的に改善措置を講ずるよう管理郵便局を指導

①段差・傾斜あり(59本)、②周囲に障害物あり(11本)、③郵便物の差入口が高い(56本)ため、車いす使用者の利用が困難なもの126本



バリアフリー法の趣旨を踏まえ、指摘事例については、①郵便局等敷地内に設置の郵便ポスト10本の改善を完了、②敷地外に設置の116本のうち、土地管理者の了解が得られた46本の改善を完了

指摘事例以外についても、265本の改善を完了

## 日本郵便株式会社九州支社による郵便ポストの改善事例

- 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの
- 車いす使用者の利用が困難なもの

○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
利用者が車両と接触する危険性があるもの

事例① 〈福岡市東区香住ヶ丘2-8-2〉

【改善前】



歩道及び路側帯がない道路の  
交差点付近に設置(差入口は道  
路側)  
利用者が車両と接触する危険  
性あり



【改善後】(改善完了日:平成26年6月7日)

- 近隣(道路向かい側)の私有地内に移設



○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
利用者が車両と接触する危険性があるもの

事例② 〈鹿児島市皇徳寺台5-21-8〉

【改善前】



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

【改善後】(改善完了日:平成26年6月12日)

- 郵便ポスト(差入口)の向きを歩道側に変更



○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
利用者が車両と接触する危険性があるもの

事例③ 〈福岡市中央区今泉2-1-82〉

【改善前】



路側帯の残存幅員: 40cm

【改善後】(改善完了日:平成26年6月16日)

- 近隣(道路向かい側)の私有地内に移設





○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
利用者が車両と接触する危険性があるもの

事例④ 〈 宮崎市昭和町170 〉

【改善前】



路側帯の残存幅:35cm

【改善後】(改善完了日:平成26年5月23日)

- 近隣(道路向かい側)の私有地内に移設



路面から差入口  
までの距離:110cm

2段目の奥行:20cm

1段目の奥行:5cm

1段目の段差の高さ:10cm  
2段目の段差の高さ:4cm

○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
歩行者の通行の妨げになる場所に設置されているもの

事例⑤ 〈 鹿児島市坂之上8-34-1 〉

【改善前】



歩行者用通路の残存幅員:42cm

【改善後】(改善完了日:平成26年9月26日)

- 同一敷地内で歩行者の通行の妨げにならない場所に移設





○ 利用者の安全確保等の観点から改善の余地があるもの  
倒壊の危険があるもの

事例⑥ 〈鹿児島市下竜尾町4-16〉

【改善前】



ポストの支柱が腐食して穴が生じている

【改善後】(改善完了日:平成26年6月15日)

- 郵便ポストを更改し、同一敷地内に設置



○ 車いす使用者の利用が困難なもの

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

事例⑦ 〈 宮崎市大塚台西2-2-1 〉

【改善前】



水平の歩道面の幅:  
60cm

歩道から車道へ下る傾斜  
(傾斜角度:13度)

【改善後】(改善完了日:平成26年7月17日)

- 同一敷地内の段差、傾斜がない場所に移設



○ 車いす使用者の利用が困難なもの

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

事例⑧ 〈鹿児島市錦江町23-4〉

【改善前】



【改善後】(改善完了日:平成26年10月3日)

- 歩道寄りに移設





○ 車いす使用者の利用が困難なもの

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

事例⑨ 〈福岡市博多区博多駅南5-12〉

【改善前】



【改善後】(改善完了日:平成26年8月26日)

- 郵便ポスト(差入口)の向きを変更

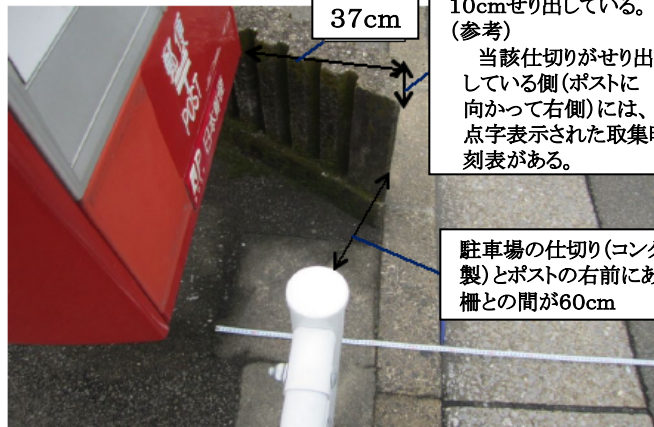
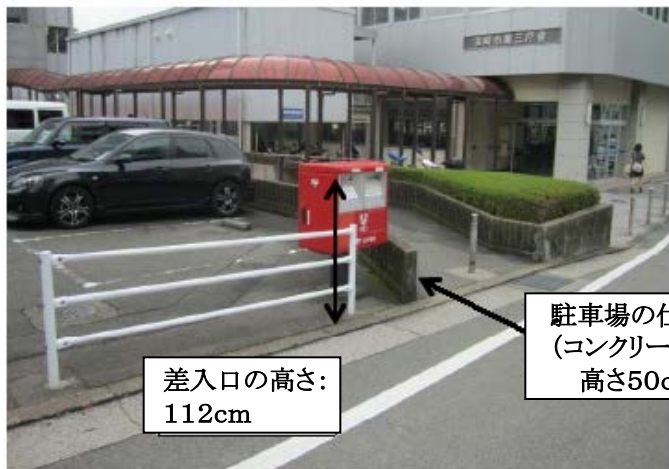


## ○ 車いす使用者の利用が困難なもの

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

### 事例⑩ 〈宮崎市松橋1-1-55〉

#### 【改善前】



#### 【改善後】(改善完了日:平成26年9月15日)

- 同一敷地内の障害物、段差等がない場所に移設





○ 車いす使用者の利用が困難なもの  
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

事例① 〈 鹿児島市吉野町3256-3 〉

【改善前】



【改善後】(改善完了日: 平成26年10月3日)

- 近隣の障害物のない場所へ移設するとともに、差入口が低くなるよう変更



○ 車いす使用者の利用が困難なもの  
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

事例⑫ 〈福岡市博多区博多駅東2-11-1〉

【改善前】



【改善後】(改善完了日:平成26年6月17日)

- 差入口が低くなるよう変更



○ 車いす使用者の利用が困難なもの  
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

事例⑬ 〈 宮崎市大字小松1158-38 〉

【改善前】



差入口の高さ:145cm

【改善後】(改善完了日:平成26年5月29日)

- 同一敷地内に移設し、差入口が低くなるよう変更



歩道面から差入口  
までの距離:105cm

奥行:10cm

段差の高さ:7cm

○ 車いす使用者の利用が困難なもの  
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

事例⑭ く 鹿児島市池ノ上町7-34 〉

【改善前】



差し入れ口の高さ約145cm

【改善後】(改善完了日:平成26年12月18日)

- 差入口が低くなるよう変更



歩道面から差入口  
までの距離:117cm



## 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（第2回目のフォローアップ）

- 調査の実施時期：平成25年8月～26年3月
- 調査等対象機関：日本郵便株式会社九州支社及び同支社管内の郵便局
- 結果通知（改善通知）年月日：平成26年3月19日
- 回答年月日：平成26年6月19日
- その後の改善措置状況に係る回答年月日：平成26年12月19日

結果通知(改善通知)事項	改善措置状況（概要）
<p>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</p> <p>(1) 郵便ポストの設置に係る法令の遵守・安全確保等</p> <p>① 管内の管理郵便局に対し、道路に設置された郵便ポストについて、道路使用許可及び占有許可の状況を確認し、許可を受けていないものについては速やかに許可を受けるよう指導すること。</p> <p>② 管内の管理郵便局に対し、利用者の安全確保等を図る余地のあるものについて、その現状を確認し、速やかに改善を図るよう指導すること。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>→：第1回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況 ⇒：第2回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況</p> </div> <p>→○ 平成26年4月17日、九州管内の全郵便局に対し、次の内容を指導した。</p> <p>① 道路使用許可及び道路占有許可 全郵便ポストを対象に、道路に設置しているものについては、道路使用許可及び道路占有許可共に受けているか点検すること。 また、点検の結果、必要な許可を受けていない（許可証の所在が不明な場合を含む。）郵便ポストがあれば、速やかに関係機関に申請を行うこと。</p> <p>② 利用者の安全確保等 全郵便ポストを対象に、利用者の安全確保等の観点から、改善する必要があるか点検すること。</p> <p>また、点検の結果、改善が必要な郵便ポストについては、工事・移設等を指導する予定である。 上記①の点検等の結果、道路に設置されている郵便ポスト 2,309 本のう</p>



ち、i) 道路占用許可申請が必要なもの 739 本については全て道路管理者に申請済み、ii) 道路使用許可申請が必要なもの 1,579 本のうち一部を除き所轄警察署に申請済みである。道路使用許可の申請に至っていないもの 488 本については、既に準備を完了している。

上記②の点検の結果、改善が必要な郵便ポストについては、i) 郵便局から九州支社に予算要求、ii) 支社で予算化、iii) 着工、iv) 完了の手順で進めることとしており、10月上旬までに全ての改善工事を完了する。

なお、「利用者が車両と接触する危険性があるもの」など個別に指摘のあった郵便ポスト 21 本については、6月17日までに、撤去、移設、補修など必要な工事を完了した。

#### ⇒① 道路使用許可及び道路占用許可

九州管内の管理郵便局が全郵便ポストを点検し、道路に設置されている郵便ポスト (2,309 本) のうち、既に許可を取得していたものを除き、道路占用許可が必要なもの (739 本) については、平成 26 年 6 月 19 日に全ての申請が完了した。また、道路使用許可が必要なもの (1,579 本) については、7月2日に全ての申請が完了した。

その後、10月3日までに道路に設置している全郵便ポスト (2,173 本) について、既に許可を取得していたものを除き、道路使用許可 (1,443 本) 及び道路占用許可 (617 本) の取得を完了した。

なお、許可の取得過程において、所轄警察署及び道路管理者から、「設置場所が道路以外」との指摘を受けたものが 114 本、「利用者の安全面において問題がある」との指摘を受け道路以外へ移設したものが 7 本、撤去したものが 15 本あったため、郵便ポストの道路への設置数は、6月19日回答時点の 2,309 本から 136 本減少している。

#### ⇒② 利用者の安全確保等

利用者の安全性確保の観点等から管理郵便局が全郵便ポストを点検した

結果、個別に指摘のあった22件(21本)と同様に250件(211本)について、その改善が必要と判断し、平成26年11月末までに利用者が車両と接触する危険性があるもの79件等222件(189本)の改善工事を完了した。

なお、移設先の選定及び土地管理者、自治会等との調整に時間を要する等し、改善工事が完了していない28件(22本)については、12月中に改善工事を完了する見込みである(注)。

(注)平成26年12月25日、上記28件(22本)の改善工事を完了

## (2) 郵便ポストの取集時刻等の適切な表示

管内の管理郵便局に対し、取集時刻等が不明な郵便ポストについて確認し、速やかに改善するよう指導すること。

⇒○ 本件については、集中的に対応することとし、平成26年4月17日、九州管内の全郵便局に対し、全郵便ポストを対象に、取集時刻等の適切な表示に関する点検及び点検結果に基づく不備事項の改善を指導した。

5月末までに、管内の全郵便局から「完了」の報告を受けたが、念のため、配達担当者目線等からも、二重、三重のチェックを行い、確実に改善が図られたことを確認するよう更に指示した。

なお、個別に不備の指摘があった郵便ポスト(①郵便局名・取集時刻等180本(うち44本は調査時に改善済み。)、②マニュアルとの相異等1,607本(うち584本は調査時に改善済み。))については、全て改善済みである。

⇒○ 郵便ポストの取集時刻等の適正な表示については、平成26年5月末までに管内の全郵便局から改善完了の報告を受けている。

郵便局における改善状況が維持されていることを確認するため、7月、九州支社(郵便事業本部集配部)から管内の全郵便局に対し、再度の点検を指示した。

また、9月、管内の郵便関係部長会議において、取集時刻等の適切な表示及び維持・管理の徹底について改めて指導した。

さらに、10月及び11月に管内の郵便局長等を対象とした会議において

**(3) 郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進**

① 管内の郵便局に対し、局舎のスロープ及び敷地境界の段差等バリアフリー化の状況について点検し、その結果に基づき改善方策の検討を行い、今後の方針を明確にするよう指導すること。

**も、収集時刻等の適切な表示及び維持・管理の徹底について指導した。**

**なお、管内の全郵便局から改善完了の報告は得ているが、九州支社においてその改善状況を点検中であり、遺漏を発見した場合には、速やかに改善を行うよう郵便局を指導している。**

→○ バリアフリー法への対応について、日本郵便株式会社としては、これまで、局舎のスロープ及び敷地内の段差解消に積極的に対応してきているが、局舎と道路とが近接しているなど、段差の解消やスロープの設置が困難な箇所が残存している。

指摘のあった17局舎についてはバリアフリー法施行以前に設置されたものであり、局舎の出入口の奥行きが20cm程度しかないなど、現状においては、いずれもスロープの設置や勾配の緩和等は困難であった。

これら17局舎については、車いす利用者などの障がい者の方々の利便性向上等にも適切に対応すべきと考えており、例えば、局舎入口にインターホン等を設置するなどにより、職員が補助に出向くなど種々の支援を行うことは検討可能と考えている。

九州支社としては、これまでも、局舎の新築・改築に併せて、スロープの設置などバリアフリー法等の規定に沿った措置を講じてきており、今後も継続して取り組んでいく。

⇒○ **指摘のあった17局舎については、平成26年7月、九州支社から当該郵便局長に対し、車いす利用者などの障がい者の方々の利便性向上や安全面に配慮した介助等を実施するよう指導した。**

**なお、平成26年度は、5局新築したが、いずれも局舎のスロープ及び敷地境界の段差解消、身障者用駐車場の設置など、バリアフリー化に対応したものとした。27年度は、10局の新築を見込んでいる。**

② 管内の管理郵便局に対し、利用位置までの段差、周囲の障害物、郵便ポストの差入口の高さについて点検を行い、不適切なものについては、計画的に改善措置を講ずるよう指導すること。

→○ 当社の敷地内にある郵便ポストについては、平成26年4月17日、九州管内の全郵便局に対し、全郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化を推進する観点から、利用位置までの段差、周囲の障害物、差入口の高さについて点検するよう指導した。

また、点検の結果、改善できる郵便ポストについては、工事、移設等のため、i) 郵便局から九州支社に対して予算要求、ii) 支社で予算化、iii) 着工、iv) 完了の進捗を進めることとしており、全体として10月末までには全ての工事を完了する見込みである。

なお、当社の敷地外にある郵便ポストで、抜本的な改善には移設が最善と考えられる一部のものについては、引き続き土地管理者のご理解を得るため努力するよう指導する。

さらに、「設置場所の段差等により、車いす使用者の利用が困難なもの」と指摘のあった126本については、現在、移設等改善に向けて対応中である。

⇒○ 郵便ポストの利用位置までの段差、周囲の障害物、差入口の高さについて個別に指摘のあった郵便ポスト126件(126本)のうち、当社の敷地内に設置している10件(10本)について、バリアフリー法の趣旨を踏まえ、移設に適した箇所を選定や工法の検討等を行い、予算化、工事契約など必要な手続を経た上で、平成26年11月末までに工事を完了した。

また、当社敷地外の116件(116本)については、土地管理者のご理解を得た上で、11月末までに36件(36本)の工事を完了した。

なお、改善措置が完了していない郵便ポストについては、移設等について引き続き土地管理者のご理解を得るよう努力し、ご理解が得られたものから順次工事を実施する(注)。

(注) 平成26年12月25日現在、46件(46本)の工事を完了

さらに、管理郵便局が点検した結果、個別に指摘のあった郵便ポストと同様に改善が必要と判断したものについても、当社の敷地内に設置している郵便ポ

③ 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの点字表示の状況を確認し、不適切なものについては、速やかに改善措置を講ずるよう指導すること。

(4) 郵便ポストの的確な設置、管理及び保守の在り方

① 管内の郵便ポストの一斉点検を早急に実施し、その管理

スト 192 件 (173 本) 及び当社敷地外に設置している郵便ポスト 110 件 (92 本) の工事を完了した。

今後とも、自主的に点検し、バリアフリー法の趣旨を踏まえ、必要な手続を経た上で、改善工事を行ってまいりたい。

→○ 本件については、上記(2)と同様、集中的に対応することとし、平成 26 年 4 月 17 日、九州管内の全郵便局に対し、全郵便ポストの収集時刻等の点字表示の点検を実施させ、改善を指導した。

なお、個別に不備の指摘があった郵便ポスト(①収集時刻の点字表示が行われていないもの 466 本(うち 314 本は調査時に改善済み。)、②異なる 2 種類の収集時刻の点字表示のあるもの 3 本、③点字表示が現行どおりとなっていないもの 34 本(うち 1 本は調査時に改善済み。))については、5 月末までに全て改善済みである。

⇒○ 「郵便ポストの収集時刻等の適切な表示」の対応と同じく、平成 26 年 5 月末までに管内の全郵便局から改善完了の報告を受けている。

改善状況が維持されていることを確認するため、7 月、九州支社(郵便事業本部集配部)から九州管内の全郵便局に対し、再度の点検を指示した。

また、9 月 25 日、管内の郵便関係部長会議において、適切な点字表示及び維持・管理の徹底について改めて指導した。

さらに、10 月及び 11 月に管内の郵便局長等を対象とした会議においても、適切な点字表示及び維持・管理の徹底について指導した。

なお、管内の全郵便局から改善完了の報告は得ているが、九州支社において、その改善状況を点検中であり、遺漏を発見した場合には、速やかに改善を行うよう郵便局を指導している。

→○ 平成 26 年 4 月 17 日、九州管内の全郵便局に対し、郵便ポストの一斉点検



等の実態を把握すること。また、一斉点検において把握した改善を要する事項については、速やかに必要な措置を講ずるよう管内の管理郵便局を指導すること。

② 管内の管理郵便局に対し、郵便ポストの日常点検等を確実に実施するよう指導すること。また、郵便物の取集を外部に委託している場合には、管理等に係る情報提供を行わせること。

③ 管理郵便局に対し、郵便ポストの管理等に係る管理簿の作成を義務付けさせること。その際、車両取集管理システムを活用すること。

を指示し、5月末までに点検結果の報告を受けた。

点検の結果、改善を要する事項については、10月末までに完了する予定である。

**⇒○ 平成26年4月に実施した一斉点検の結果に基づき、上記のとおり、改善措置を講じているところである。**

**なお、当社敷地外に設置され改善措置が完了していない郵便ポストについては、移設等について引き続き土地管理者のご了解を得るため努力する。**

→○ 平成26年4月17日、九州管内の全郵便局に対し、郵便ポストの日常点検等の確実な実施を指導した。

なお、郵便物の取集を外部に委託している場合、当該委託先事業者に対し、郵便ポスト管理等に係る情報提供を行うよう、協力を要請済みである。今後、これらの事業者において、従業員にまで徹底しているか確認を予定している。

**⇒○ 日常点検等の確実な実施については、平成26年4月17日、全郵便局に対し文書で指導し、取集委託先事業者に対しては、6月24日、具体的な点検ポイントも含め文書で依頼した結果、7月17日までに、全従業員にまで徹底した旨の回答を受けた。**

→○ 平成23年度から全国共通の「車両取集管理システム」を使用しており、これを「郵便ポスト管理簿」としている。

このシステムは、「管理簿」で管理すべきデータである、郵便ポストの設置年月日、道路占用許可及び使用許可の年月日も入力できる様式としており、的確に入力作業を行うことにより、管理簿の作成と同等の効力を発揮することが可能であり、平成26年5月22日、九州管内の全郵便局に対し、今後、本システムを適切に運用していくよう指示済みである。

## 2 郵便物等の送達に係るサービスの向上

郵便物等の送達に関する調査依頼について、不着等の原因・処理日数等に係る集計及び分析を行い、その結果に基づき、適時・適切に管内の郵便局を指導する必要がある。

⇒○ 平成 26 年 5 月 22 日、車両取集管理システムの適切な運用について、文書で指示した後、7 月 31 日には、文書で、車両取集管理システムへの入力について、「点字表示の有無」、「取集時刻表示の有無」、「道路占用許可の有効期限」等を追加入力するよう指示した。

さらに、車両取集管理システムへの登録とは別に、全ての郵便ポストの管理に係る調書等を作成し、これを管理台帳として保管し、常に現状を正確に反映するよう併せて指示した。

なお、管理台帳の作成状況については、管理郵便局から管理台帳の写しを取り寄せ、9 月までに九州支社において記載状況を確認した。

⇒○ 不着等については、お客さまから申告があった場合に、差出局から配達局までのルートを特定の上、差出局、地域区分局、配達局の順番に調査を実施し、その原因を把握しているところである。

また、その調査過程で、滞っている場合には個別に調査状況を確認するなどのフォローも行っているところである。

しかしながら、原因や処理日数について九州全体で集計・分析し、偏り等がある場合を把握した上での指導という点では不十分であったため、平成 26 年 4 月、九州全体の不着等の原因・処理日数に係る集計・分析及び郵便局に対する文書指導を実施した。

⇒○ 平成 26 年 4 月の文書指導以降、処理日数を要した件数及びその理由の把握は、郵便局で毎月実施することとしている。

また、九州支社において、四半期ごとの分析及び郵便局に対するフィードバックを行い、これをフォローしているところである。

具体的には、郵便局に対する個別指導等を実施し、指導の更なる徹底を図っているところであり、今後も、状況に応じて臨局指導等を実施する。