

# 自治体アンケートの結果

2018年4月19日

株式会社 三菱総合研究所

# 目次

---

## 1. 調査概要

## 2. 調査結果（総括）

## 3. 調査結果

- ① 郵便局との連携について（全体）
- ② 事務委託について（事務委託を実施中の自治体）
- ③ 事務委託について（事務委託を中止した自治体）
- ④ 事務委託について（事務委託を未実施の自治体）

# 1. 調査概要

- 地方自治体における郵便局との連携の実態やニーズについて把握するために、アンケート調査を実施した。

項目	内容
目的	地方自治体における郵便局との連携の実態やニーズを把握し、もって郵便局の利便性向上のための検討のインプットとすること
実施時期	2018年2月～3月
調査対象	<p>全国の市区町村より、規模別(大・中・小)(※1)、郵便局への委託の有無別(※2)の割付けにより、合計80団体を抽出</p> <p>(※1)大規模：人口30万人以上、中規模：人口10万人～30万人未満、小規模：人口10万人未満  (※2)委託中、委託中止、未委託の3区分。区分は総務省の事前把握情報に基づくが、回答結果が事前情報と異なる場合には、回答結果を正として集計を行った。</p>
調査方法	電子メールによる調査票の送付・回収
回収率	95% (送付80に対し回収76)
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便局との連携全般について (現状、メリット、期待等)</li> <li>● 郵便局に委託している／委託していた事務の内容、委託の狙いや成果</li> <li>● 民間事業者への事務委託の現状、郵便局との比較</li> <li>● 郵便局への事務委託の課題、解決策、委託条件及び委託予定</li> </ul>

## 2. 調査結果（総括）

● 調査の結果、地方自治体における郵便局との連携の実態・可能性に関して、以下の示唆が得られた。

- 郵便局との現在の連携内容は、「災害時の協力」、「みまもりサービス」、「道路損傷の情報提供」、「不法投棄の情報提供」、「証明書交付事務等の窓口業務」の割合が圧倒的に高く、地域における配達ネットワーク及び拠点を有する郵便局の強みが活かされたものとなっている。【P.5】
- 郵便局との今後の連携意向については、大規模自治体は相対的に連携意向が小さく、小規模自治体はリソース（体制、財政）の面から郵便局との連携の検討・実施にまで手が回らないとみられる。一方、中規模自治体は、地域性、リソースの面から連携意向が相対的に高いと考えられる。【P.6】
- 窓口事務の委託については、郵便局への委託事務は主に法律で実施可能とされている5事務に限られている一方、郵便局以外の民間事業者への委託事務は多岐にわたっている。当該民間事業者が市町村の適切な管理が及ぶ自治体庁舎内で委託事務を実施していることも一因であると考えられる。【P.7、8、11、12、14】
- また、窓口事務の委託については、主に、住民満足度の向上が成果となっているものの、コスト面での課題（コストメリットが見えづらい、専用端末のコスト負担）を抱えている。【P.9、11、13】
- 同様に、郵便局と郵便局以外の民間事業者との比較では、郵便局は地域住民の安心感がある、委託可能な民間事業者が他にない、拠点数が多いなどの点で優位であり、民間事業者は事務処理に長けている点で優位である。【P.7、8、12】

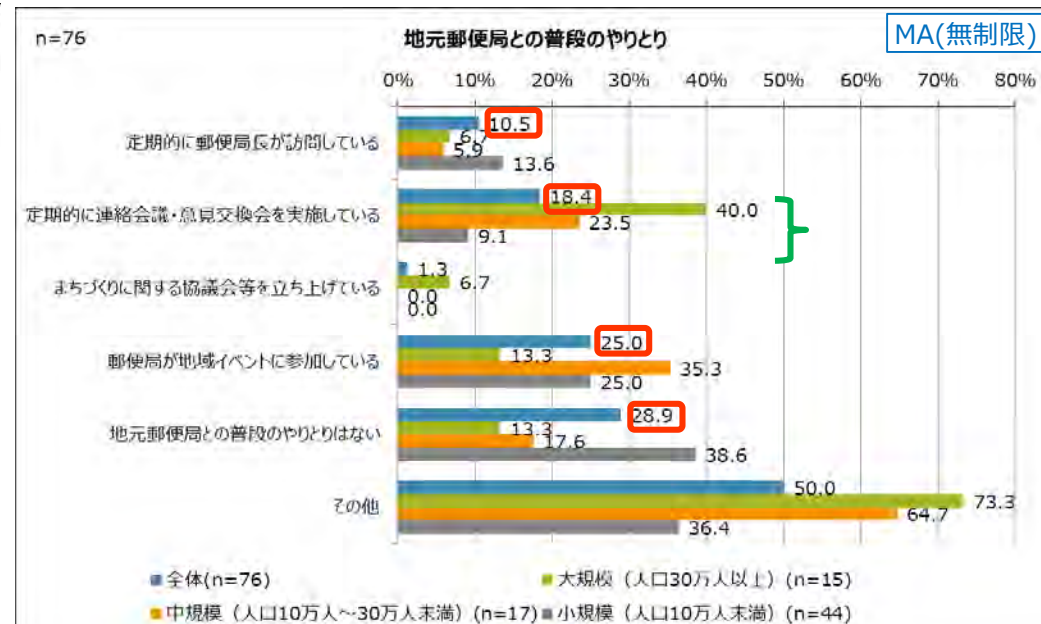
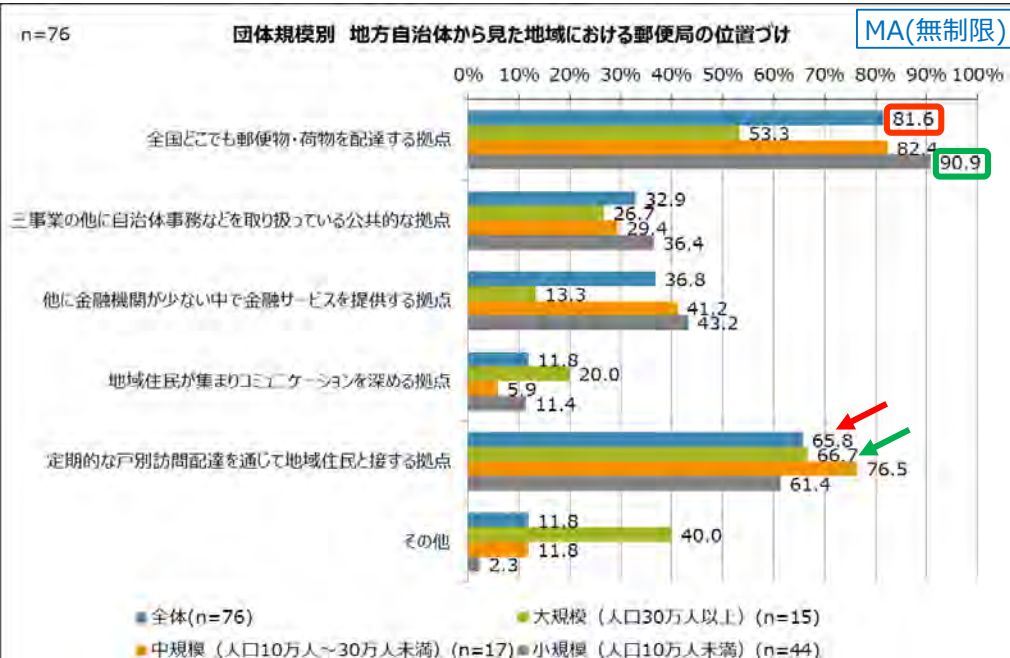
### 3. 調査結果 ①郵便局との連携について（全体）

#### ■ 地域における郵便局の役割・位置づけ

- 全体では**82%**の団体が「全国どこでも郵便物・荷物を配達する拠点」、**66%**の団体が「定期的な戸別訪問配達を通じて地域住民と接する拠点」と回答した。
- 大規模団体では「定期的な戸別訪問配達を通じて地域住民と接する拠点」が最も多く(**67%**)、小規模団体では「全国どこでも郵便物・荷物を配達する拠点」が多い(**91%**)。

#### ■ 郵便局との普段のやりとり内容

- 全体では**25%**の団体が「郵便局が地域イベントに参加している」、**18%**の団体が「定期的に連絡会議・意見交換会を実施している」、**10%**の団体が「定期的に郵便局長が訪問している」と回答した。「やりとりはない」と回答した自治体も**29%**あった。
- 「定期的に連絡会議・意見交換会を実施している」自治体は、**大規模団体では40%**だが、**中規模では24%**、**小規模では9%**となっている。



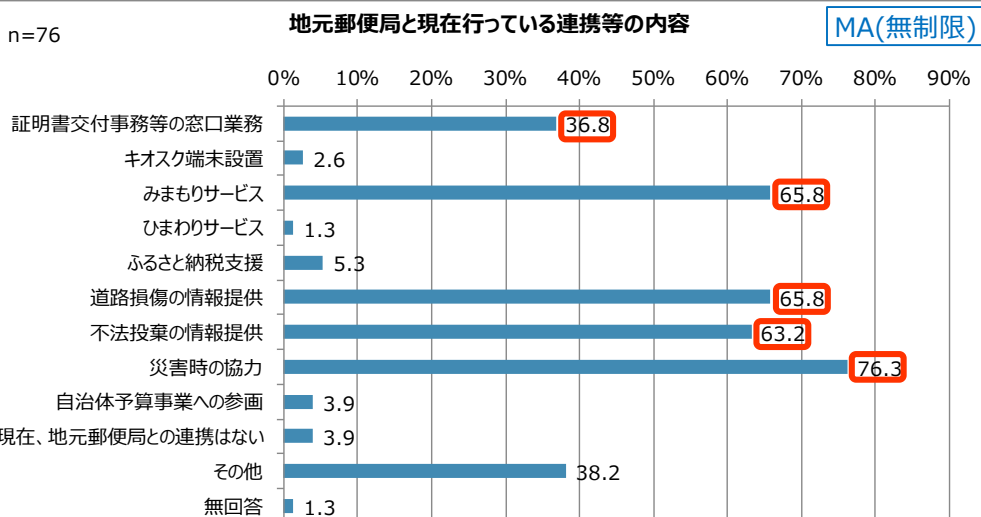
#### 「その他」の具体的内容

- 不定期の情報交換(17%)、協定等の締結(12%)など

### 3. 調査結果 ① 郵便局との連携について（全体）

#### ■ 郵便局と現在行っている連携等の内容

- 連携の内容は上位5項目に集中する結果となった。「災害時の協力」が最も高く77%の団体で実施されており、次いで、郵便局が持つ配達機能を活用した「みまもりサービス」(66%)「道路損傷の情報提供」(66%)「不法投棄の情報提供」(63%)「証明書交付事務等の窓口業務」(37%)となっている。
- 規模別では回答に大きな差はみられなかった。

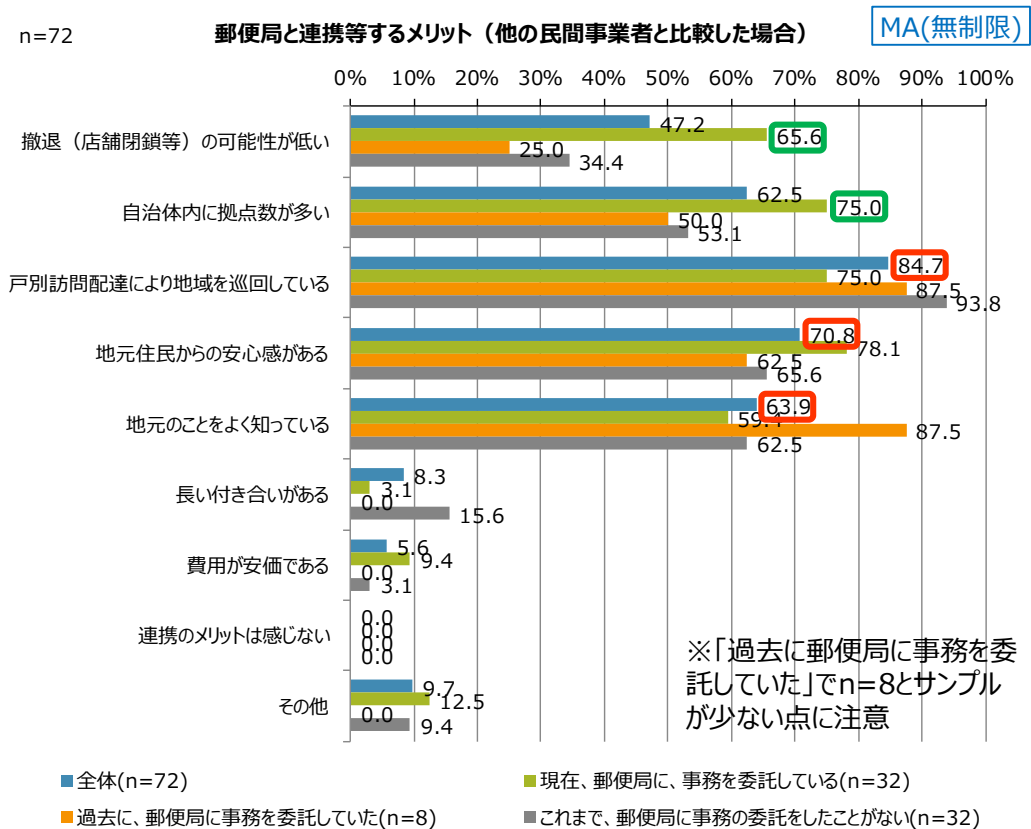


#### 「その他」の具体的内容

- ・地域振興支援(12%)、自治体サービス支援(12%)など

#### ■ 郵便局と連携するメリット(民間事業者との比較)

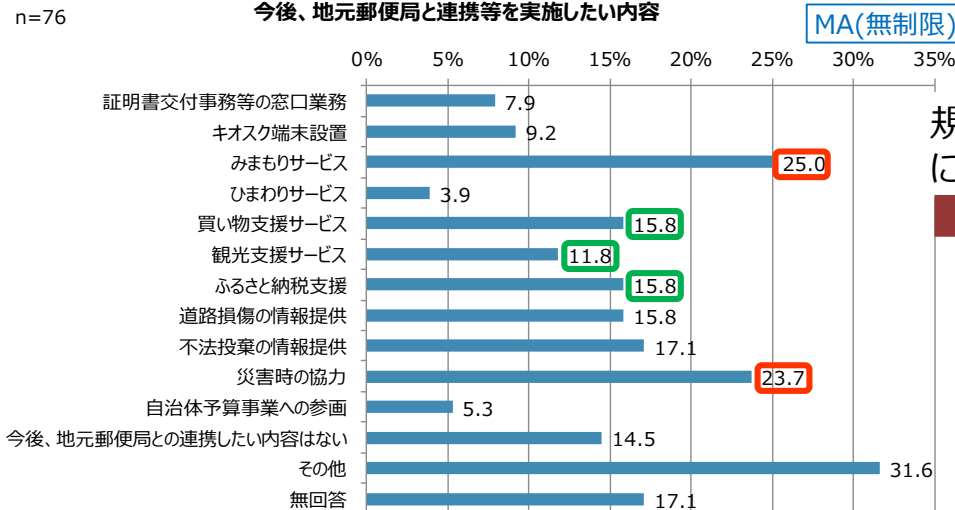
- 「戸別訪問配達により地域を巡回している」が最も高く85%の団体で評価された。次いで、「地元住民からの安心感がある」(71%)、「地元のことをよく知っている」(64%)であった。
- 事務委託を実施している団体においては、「自治体内に拠点数が多い」(75%)「撤退(店舗閉鎖等)の可能性が低い」(66%)の割合が相対的に高く出ている。



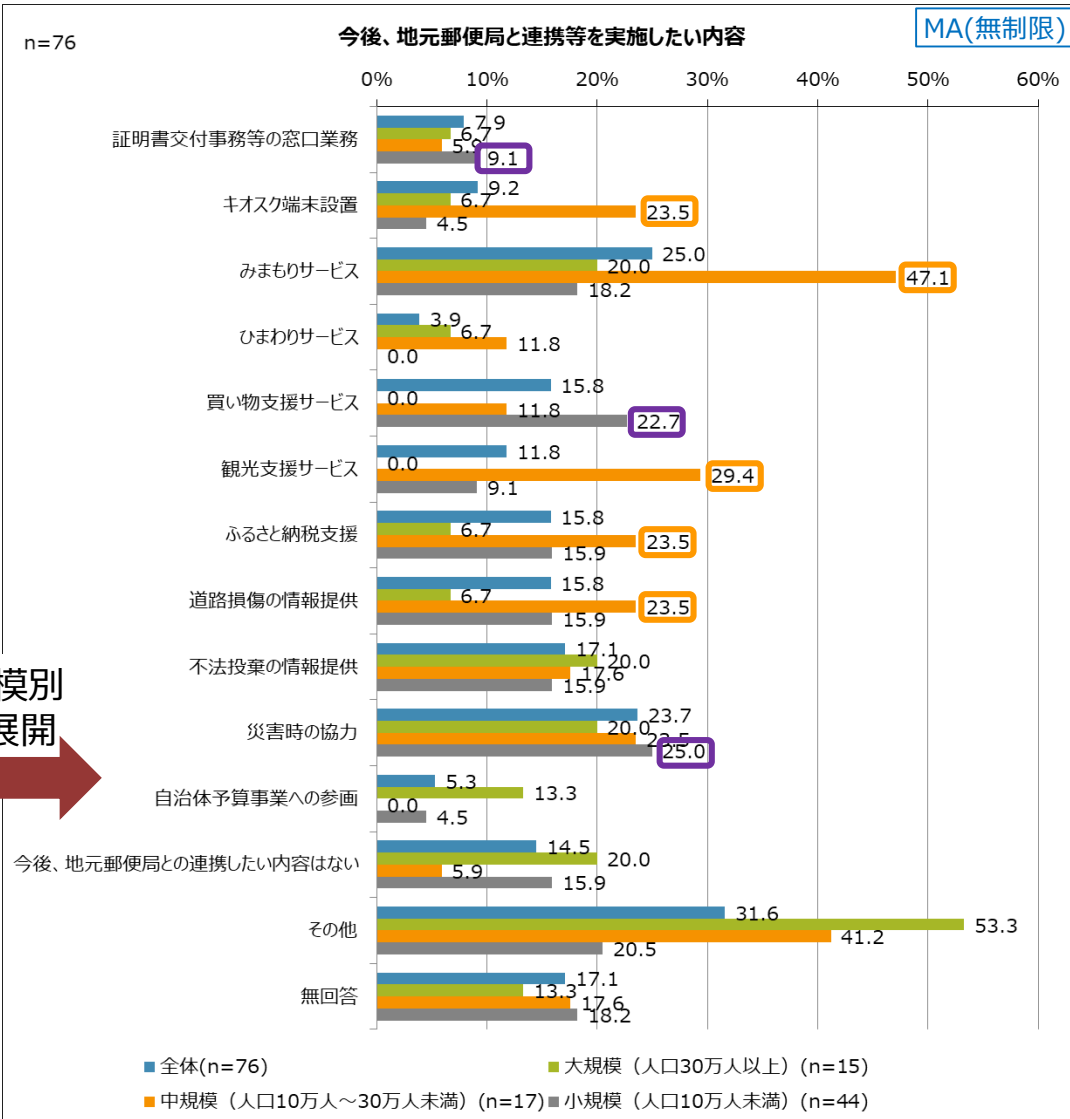
### 3. 調査結果 ① 郵便局との連携について（全体）

#### ■ 今後、郵便局と連携したい内容

- 既に連携が進んでいる「みまもりサービス」(25%)、「災害時の協力」(24%)等については、未実施団体による今後の連携意向も高い。新規と考えられる連携としては、「ふるさと納税支援」(16%)、「買い物支援サービス」(16%)、「観光支援サービス」(12%)などで意向が高い。
- 連携意向は中規模自治体で総じて高い。
- 小規模団体で、連携意向が相対的に高いのは「災害時の協力」「買い物支援サービス」「証明書交付事務等の窓口業務」となっている。
- 中規模団体で、連携意向が相対的に高いのは「みまもりサービス」「観光支援サービス」「キオスク端末設置」「ふるさと納税支援」「道路損傷の情報提供」となっている。



規模別  
に展開



「その他」の具体的内容

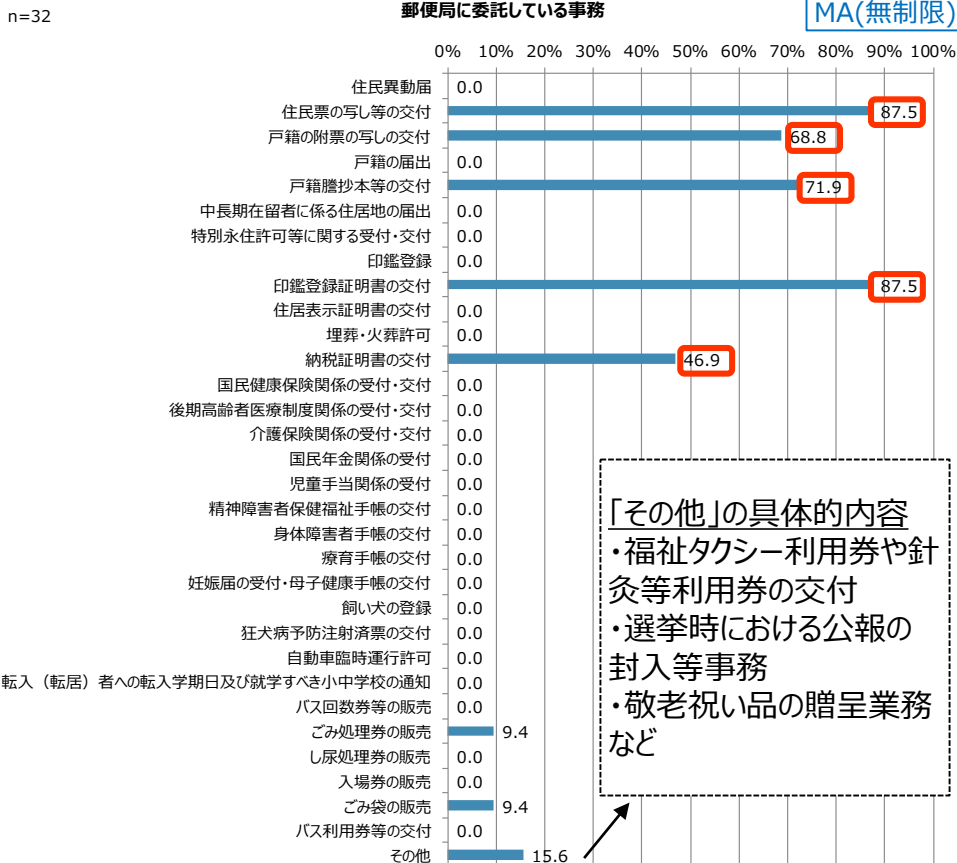
・自治体サービス支援(11%)、地域の見守り(9%)、地域振興(9%)など



### 3. 調査結果 ②事務委託について（事務委託を実施中の自治体）

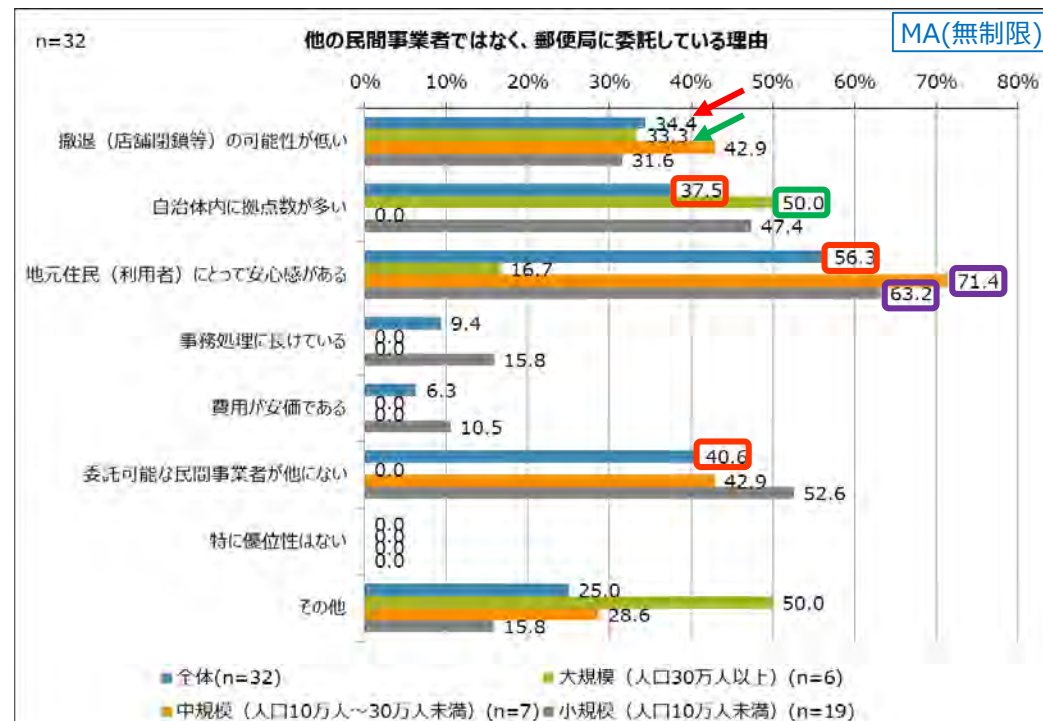
#### ■ 郵便局に委託している事務

- 「住民票の写し等の交付」(88%)「印鑑登録証明書の交付」(88%)が多く、次いで「戸籍謄抄本等の交付」(72%)「戸籍の附表の写しの交付」(69%)「納税証明書の交付」(47%)である。全て「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」で定められている業務で、これら5業務以外の委託はほとんど実施されていない。



#### ■ 郵便局に委託している理由(他の民間事業者との比較)

- 郵便局を選んだ理由としては「地域住民（利用者）にとって安心感がある」(56%)が最大。次いで、「委託可能な民間事業者が他にいない」(41%)「自治体内に拠点数が多い」(38%)「撤退（店舗閉鎖等）の可能性が低い」(34%)である。
- 地元住民への安心感は大規模(71%)・小規模団体(63%)で回答が多い。大規模団体は、拠点数の多さ(50%)や撤退可能性の低さ(33%)の回答が相対的に多い。





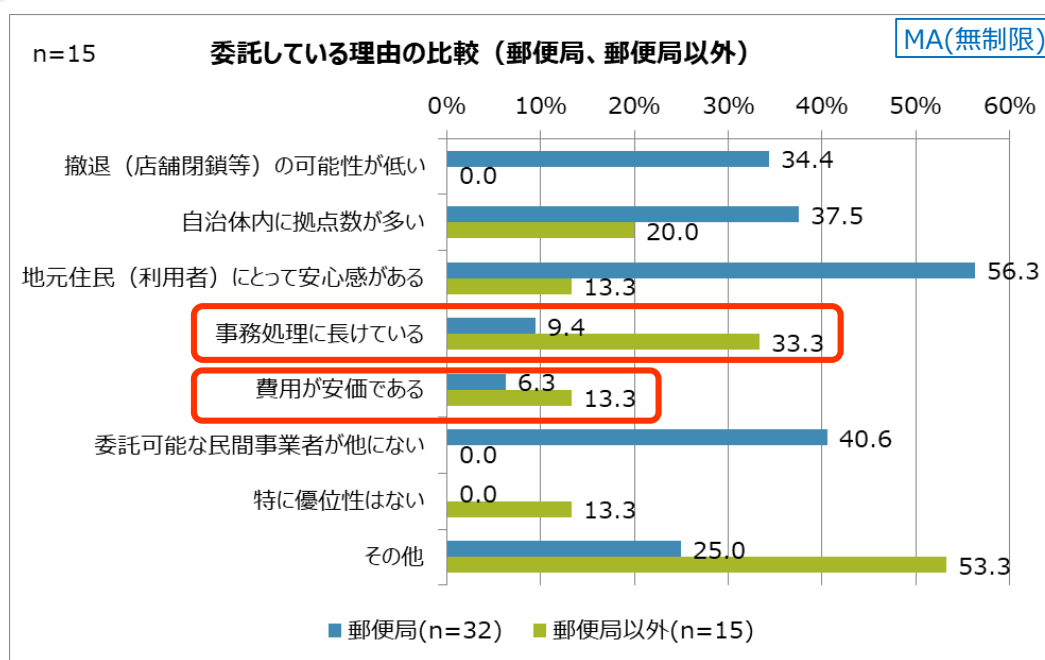
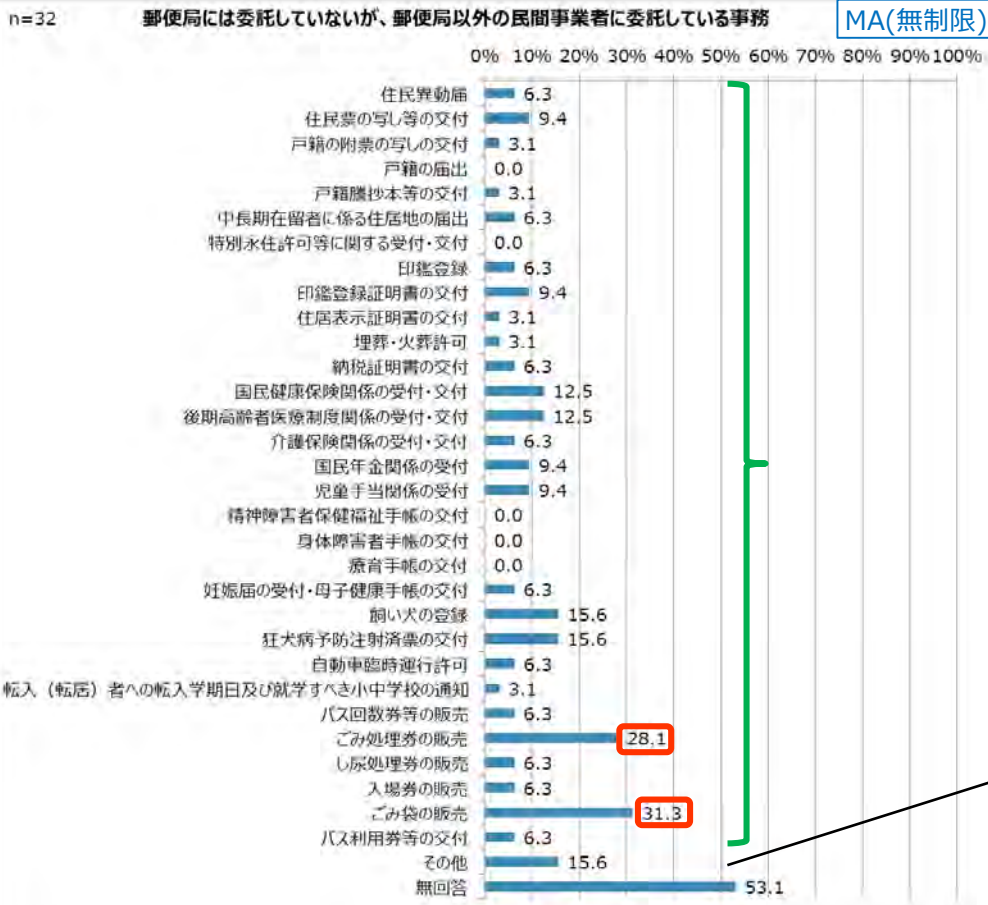
### 3. 調査結果 ②事務委託について（事務委託を実施中の自治体）

#### ■ 郵便局以外の民間事業者に委託している事務

- 郵便局以外の民間事業者に委託されている業務は最大でも「ゴミ袋の販売」の31%、次いで「ゴミ処理券の販売」の28%であり、郵便局と比較すると委託比率は低い。
- 郵便局と比べて委託されている業務の範囲は多岐に渡る（26業務）。

#### ■ 委託理由の比較(郵便局、郵便局以外)

- 郵便局以外の民間事業者の方が選択率が高かった項目は、「事務処理に長けている」(郵便局9.4%に対して郵便局以外33.3%)「費用が安価である」(郵便局9.4%に対して郵便局以外33.3%)となっている。



#### 「その他」の具体的内容

・マイナンバーカード活用によるコンビニ交付、動物病院での狂犬病予防注射済票の交付、24時間対応が必要なサービス(死亡届の受理と埋葬火葬許可証の交付)の夜間休日受付など

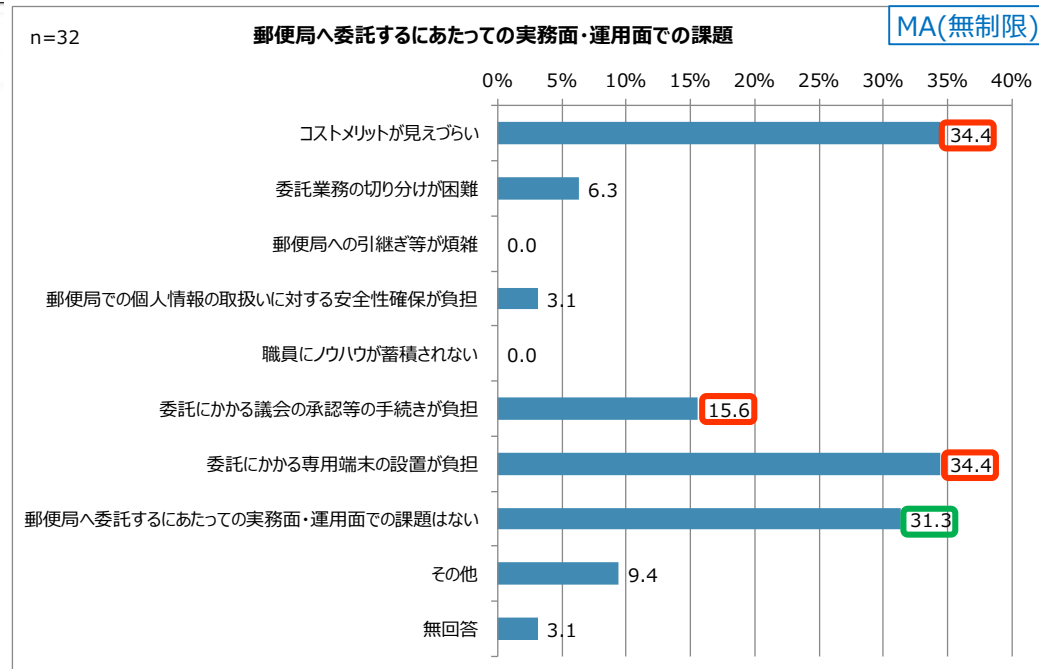
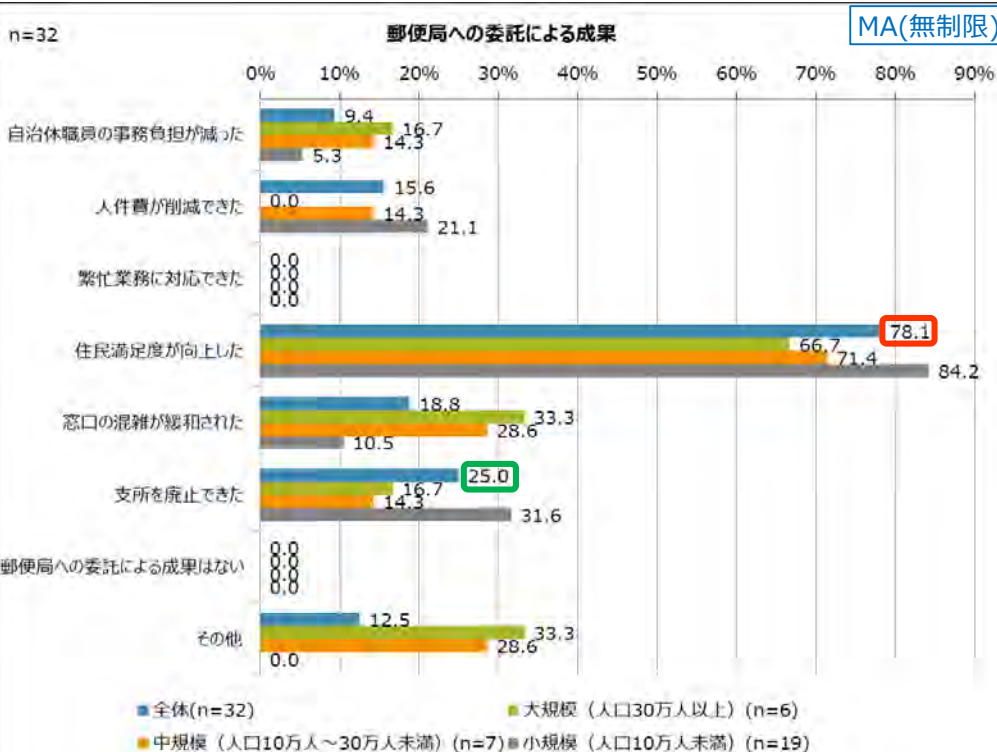
### 3. 調査結果 ②事務委託について（事務委託を実施中の自治体）

#### ■ 郵便局への委託による成果

- 郵便局への委託成果としては、「住民満足度が向上した」との回答が圧倒的に高く(78%)、次いで「支所を廃止できた」(25%)となっている。

#### ■ 実務面・運用面での課題

- 課題の指摘は全体としては多くなかったが、指摘のあった事項の中では「コストメリットが見えづらい」(34%)「委託にかかる専用端末の設置が負担」(34%)「委託にかかる議会の承認等の手続きが負担」(16%)が多かった。
- 一方で「郵便局へ委託するにあたっての実務面・運用面での課題はない」と回答した団体も31%あった。



※大規模団体でn=6、中規模団体でn=7とサンプルが少ない点に注意

### 3. 調査結果 ②事務委託について（事務委託を実施中の自治体）

#### ■ 今後の郵便局への委託予定

- 69%の団体が「今後も現状どおり委託を続ける予定」であるのに対し、22%の団体は「今後は委託範囲を縮小または取りやめること」を検討中あるいは予定していると回答した。なお、「今後は委託範囲を拡大する」ことを検討中あるいは予定している団体はなかった。
- 委託を縮小または取りやめる理由としては、ほとんどの団体がコンビニ交付の利用による代替を挙げている。

#### ■ 制度面での課題および解決策

- 制度面での課題および解決策について自由回答を得たところ、以下のような回答があった。

##### 「制度面での課題」に対する自由回答

- 土日に窓口営業をしていない。
- コストや住民サービス面で、他の手法と比較した場合のメリットが明確である必要がある。
- 一度始めたらなかなかやめることができない。
- 住民票の写し等の証明交付について、受付・引渡は委託できるものの、審査や交付・不交付の決定は委託できず自治体で行わなければならないため、自治体の負担は軽減されていない。

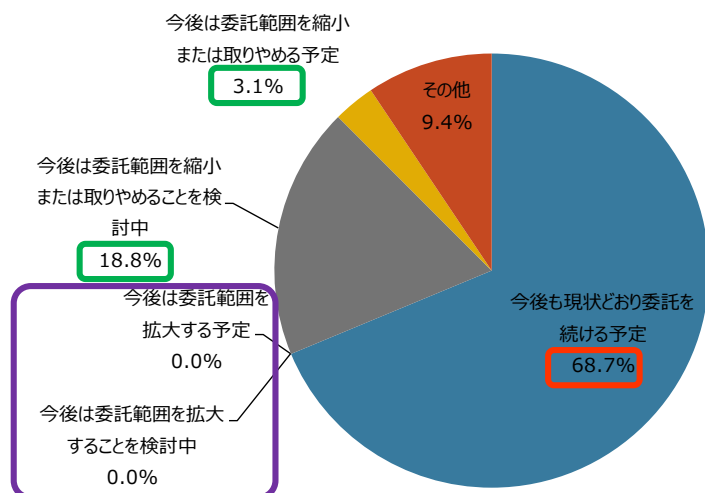
##### 「課題を解決する方策」に対する自由回答

- 郵便局員を介さずに証明交付が可能なマルチコピー機（証明書コンビニ交付サービス対応機）の設置を拡大して欲しい。

n=32

今後の郵便局への委託の予定

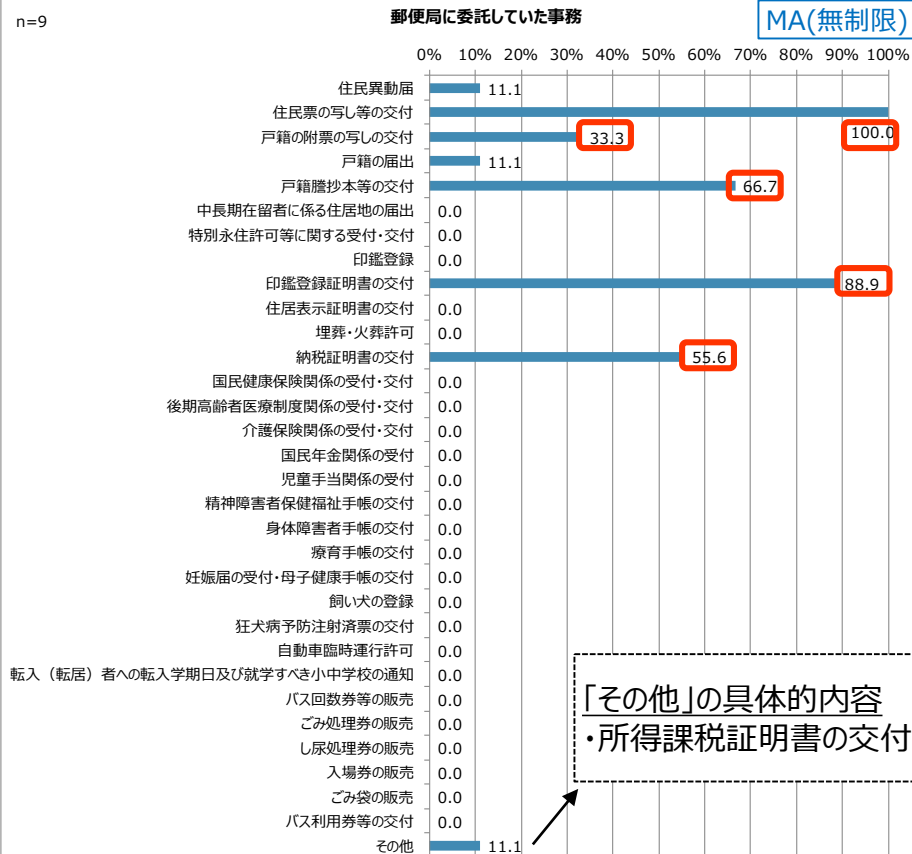
SA



### 3. 調査結果 ③事務委託について（事務委託を中止した自治体）

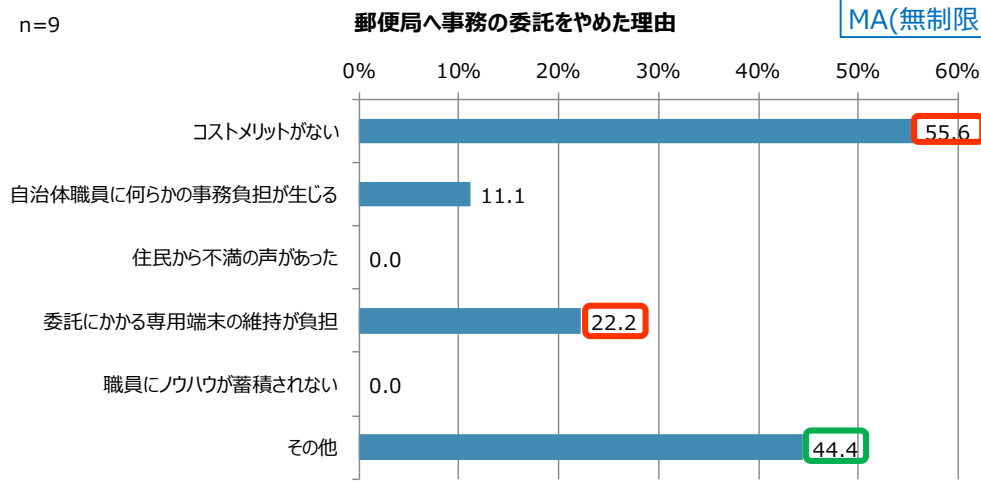
#### ■ 郵便局に委託していた事務

- 「住民票の写し等の交付」(100%)が多く、次いで「印鑑登録証明書の交付」(89%)「戸籍謄抄本等の交付」(67%)「納税証明書の交付」(56%)「戸籍の附表の写しの交付」(33%)である。全て「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」で定められている業務で、これら5業務以外の委託はほとんど実施されていない。



#### ■ 郵便局への委託をやめた理由

- 郵便局への委託をやめた理由としては「コストメリットがない」(56%)が最大。次いで、「委託にかかる専用端末の維持が負担」(22%)である。
- その他(44%)として、コンビニ交付への移行などが挙げられている。



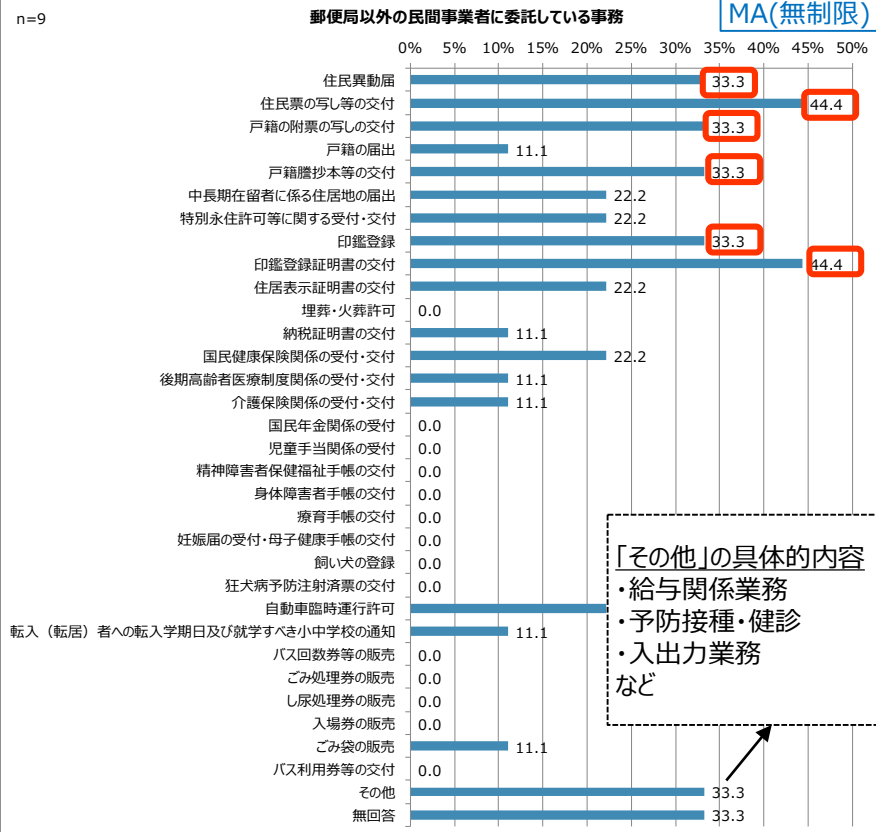
#### 「その他」の具体的内容

- ・コンビニ交付への移行
- ・行政窓口への移行（庁舎建替期間のみ委託、公民館窓口への移行）
- ・期間満了

### 3. 調査結果 ③事務委託について（事務委託を中止した自治体）

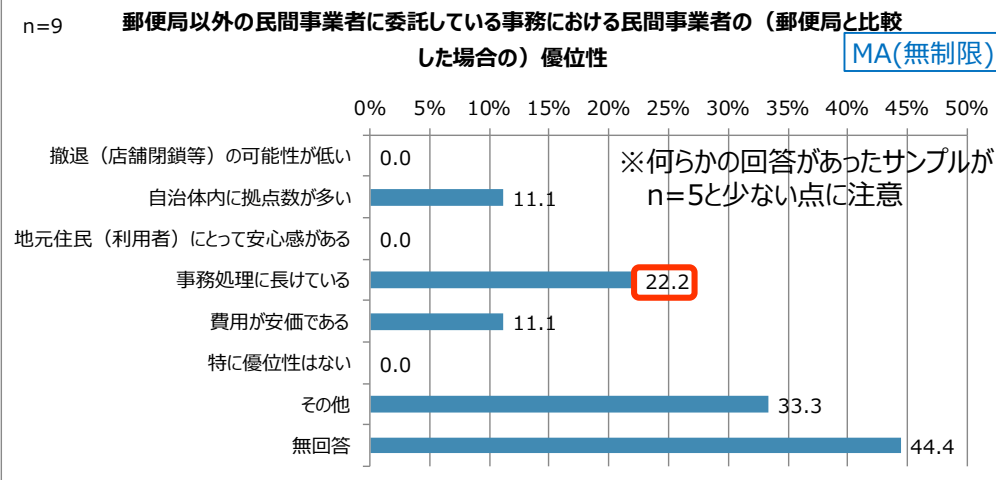
#### ■ 郵便局以外の民間事業者に委託している事務

- 「住民票の写し等の交付」(44%)「印鑑登録証明書の交付」(44%)が多く、次いで「住民移動届」(33%)「戸籍の附票の写しの交付」(33%)「戸籍謄抄本等の交付」(33%)「印鑑登録」(33%)である。
- 郵便局に委託されていた業務と比べて業務の範囲は多岐に渡る(17業務)。



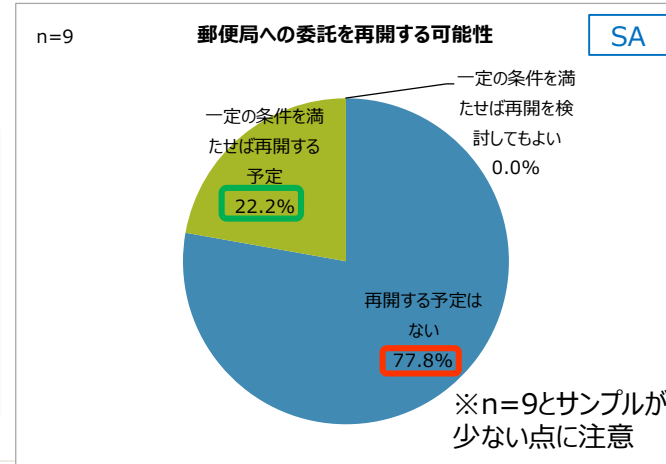
#### ■ 民間事業者の優位性（郵便局と比較した場合）

- 郵便局以外の民間事業者の優位性は、「事務処理に長けている」(22%)が最大である。



#### ■ 郵便局へ委託を再開する可能性

- 78%の団体が「再開する予定はない」と回答しており、22%の団体は「一定の条件を満たせば再開する予定」と回答した。



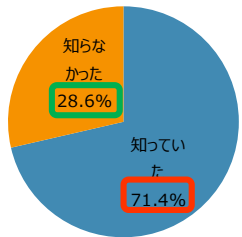


### 3. 調査結果 ④事務委託について（事務委託を未実施の自治体）

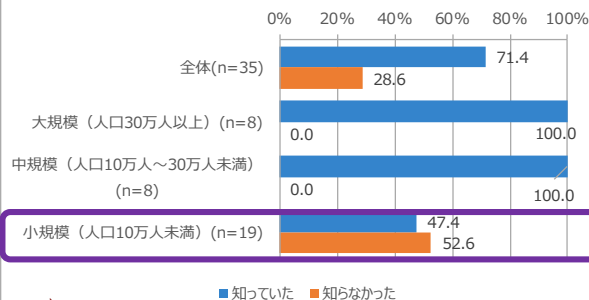
#### ■ 窓口事務の民間委託に対する認知

- 窓口業務のうち民間に委託可能な範囲については**71%**が「知っていた」、**29%**が「知らなかった」と回答している。
- 証明書交付事務が郵便局に委託できることについても**71%**が「知っていた」、**29%**が「知らなかった」と回答している。
- いずれも**小規模団体ほど認知度が低い**。

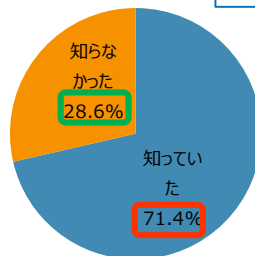
n=35 窓口業務の民間に委託可能な範囲の認知



窓口業務の民間に委託可能な範囲の認知

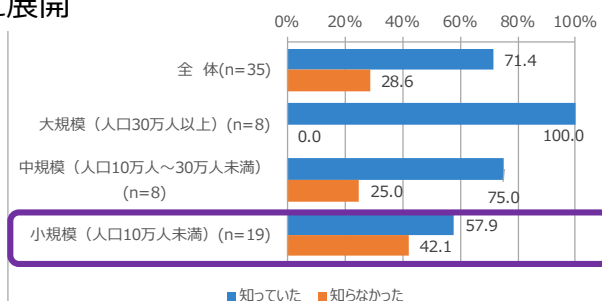


n=35 証明書交付事務が郵便局に委託できることの認知



規模別に展開

証明書交付事務が郵便局に委託できることの認知

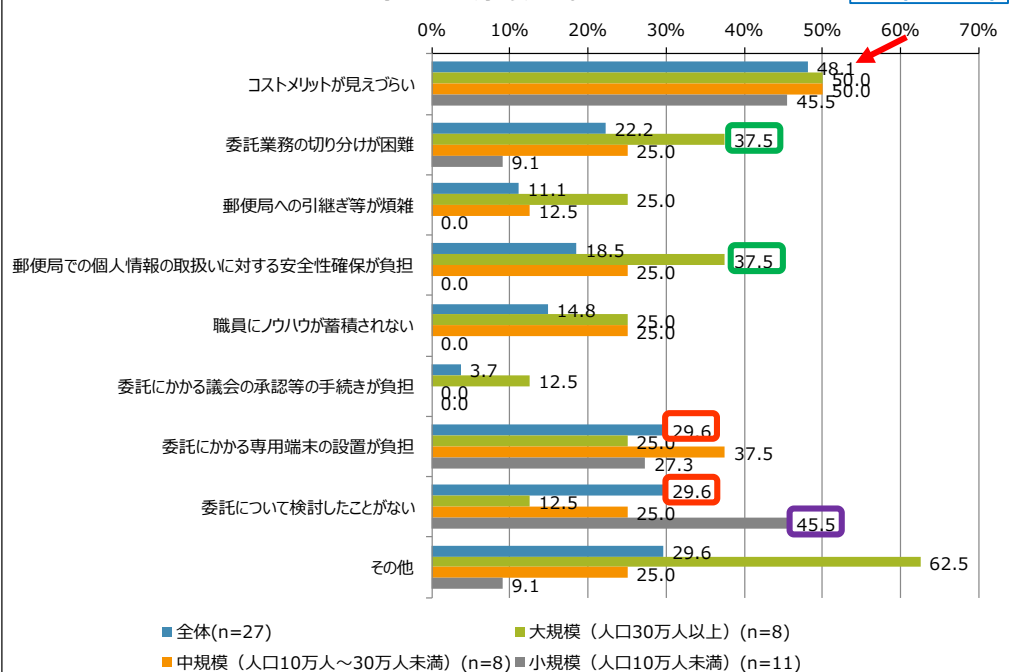


#### ■ 郵便局に委託しない理由

- 郵便局に委託しない理由としては「コストメリットが見えづらい」(**48%**)が最大。次いで、「委託にかかる専用端末の設置が負担」(**30%**)「委託について検討したことがない」(**30%**)である。
- 「委託について検討したことがない」のは小規模団体(**46%**)が多い。大規模団体は、「委託業務が切り分け困難」(**38%**)や「個人情報の取扱いが負担」(**38%**)の回答が相対的に多い。

n=27

事務を郵便局へ委託しない理由



「その他」の具体的内容

- 既存の行政窓口数やコンビニ交付で十分



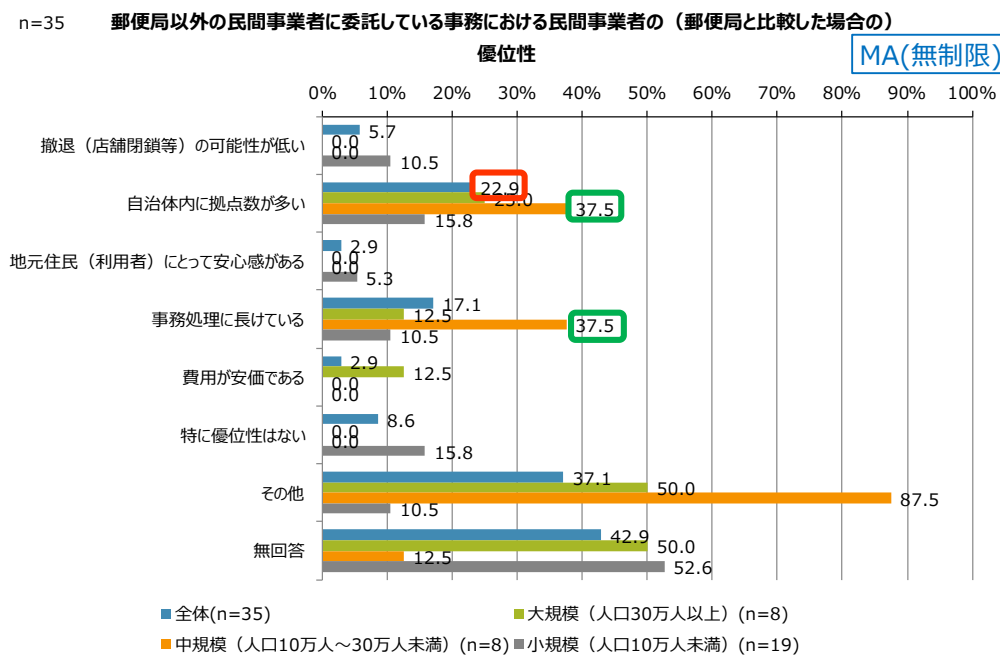
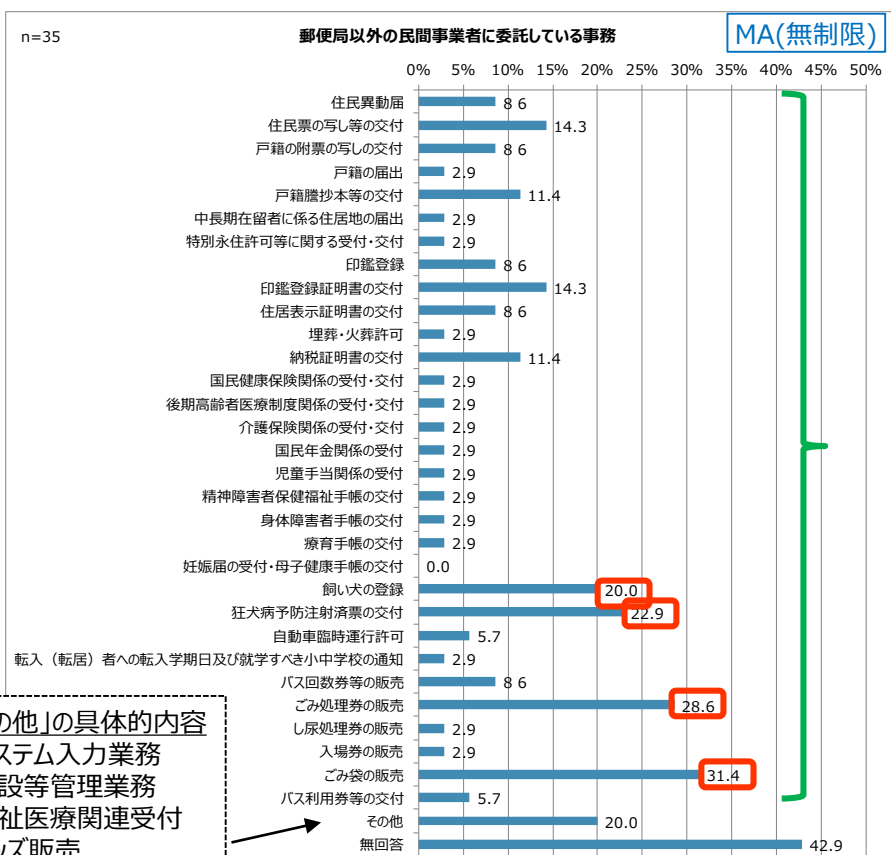
### 3. 調査結果 ④事務委託について（事務委託を未実施の自治体）

#### ■ 郵便局以外の民間事業者に委託している事務

- 郵便局以外の民間事業者に委託されている業務は、「ゴミ袋の販売」(31%)「ゴミ処理券の販売」(29%)「狂犬病予防注射済票の交付」(23%)「飼い犬の登録」(20%)などとなっている。
- 委託されている業務の範囲は多岐に渡る(30業務)。

#### ■ 民間事業者の優位性（郵便局と比較した場合）

- 郵便局以外の民間事業者の優位性は、「自治体内に拠点が多い」(23%)
- 中規模団体では「自治体内に拠点数が多い」(38%)「事務処理に長けている」(38%)が多くなっている。



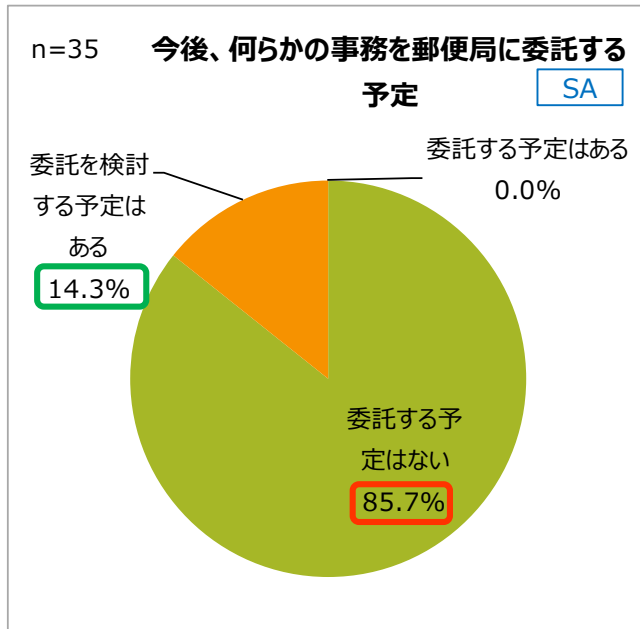
#### 「その他」の具体的内容

- コンビニやスーパーは拠点数が多く、営業時間が長い
- 動物病院で狂犬病予防注射済票を交付することによる住民利便の向上
- 庁舎内で窓口業務を外部委託することで、設備投資が節減できる

### 3. 調査結果 ④事務委託について（事務委託を未実施の自治体）

#### ■ 今後の郵便局への委託予定

- 86%の団体が「委託する予定はない」と回答し、残りの14%の団体が「委託を検討する予定はある」と回答した。



#### ■ 実務面・運用面での条件

- 実務面・運用面での条件について自由回答を得たところ、以下のような回答があった。

- 委託メリットの明確化（委託するメリット、他の民間事業者と比較したメリット）
- 委託費用の軽減や無償化
- キオスク端末コストの郵便局負担
- 行政サービスの委託に留まらず、自治体と連携協業することにより相乗効果を期待。郵便局全体の組織対応だと柔軟性に欠けるので、地域レベルで柔軟に連携ができるとよい。
- 委託業務にかかる業務フローや守秘義務の遵守
- 委託検討のための自治体職員が不足

#### ■ 制度面での条件

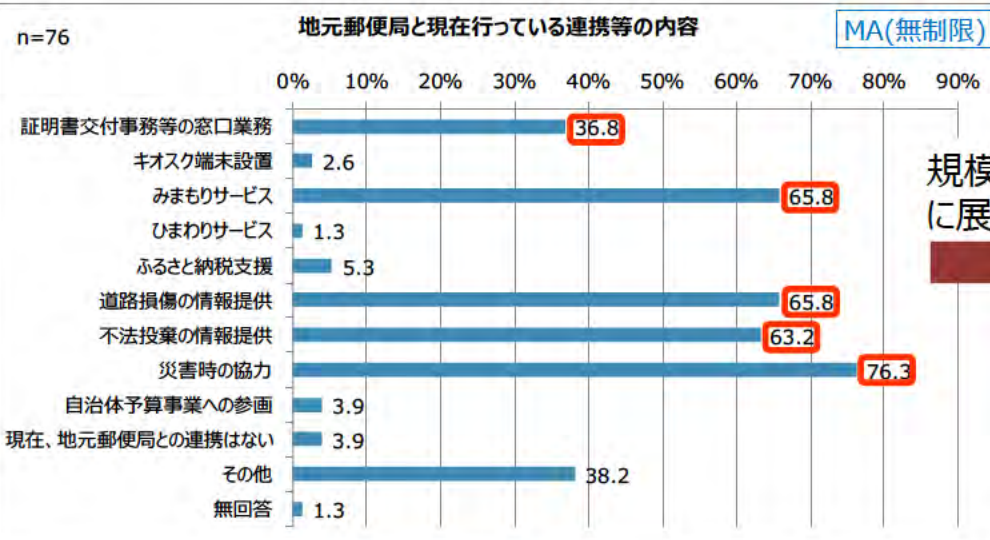
- 制度面での条件について自由回答を得たところ、以下のような回答があった。

- マイナンバーカードの申請・交付における本人確認窓口の緩和（国は、自治体窓口での本人確認を求めているため、郵便局でマイナンバーカードの申請を受けても、カードを受け取る際は役所に来庁する必要があり住民利便が損なわれている。制度改善により郵便局員による本人確認が認められるとよい。）
- 個人情報の取扱い（安全性確保、あるいは受け渡しの緩和）
- 委託費用の無償化
- 妊娠届の受付、母子健康手帳の交付の際には、保健師等専門職による聞き取り、助言等が必要であり委託は困難

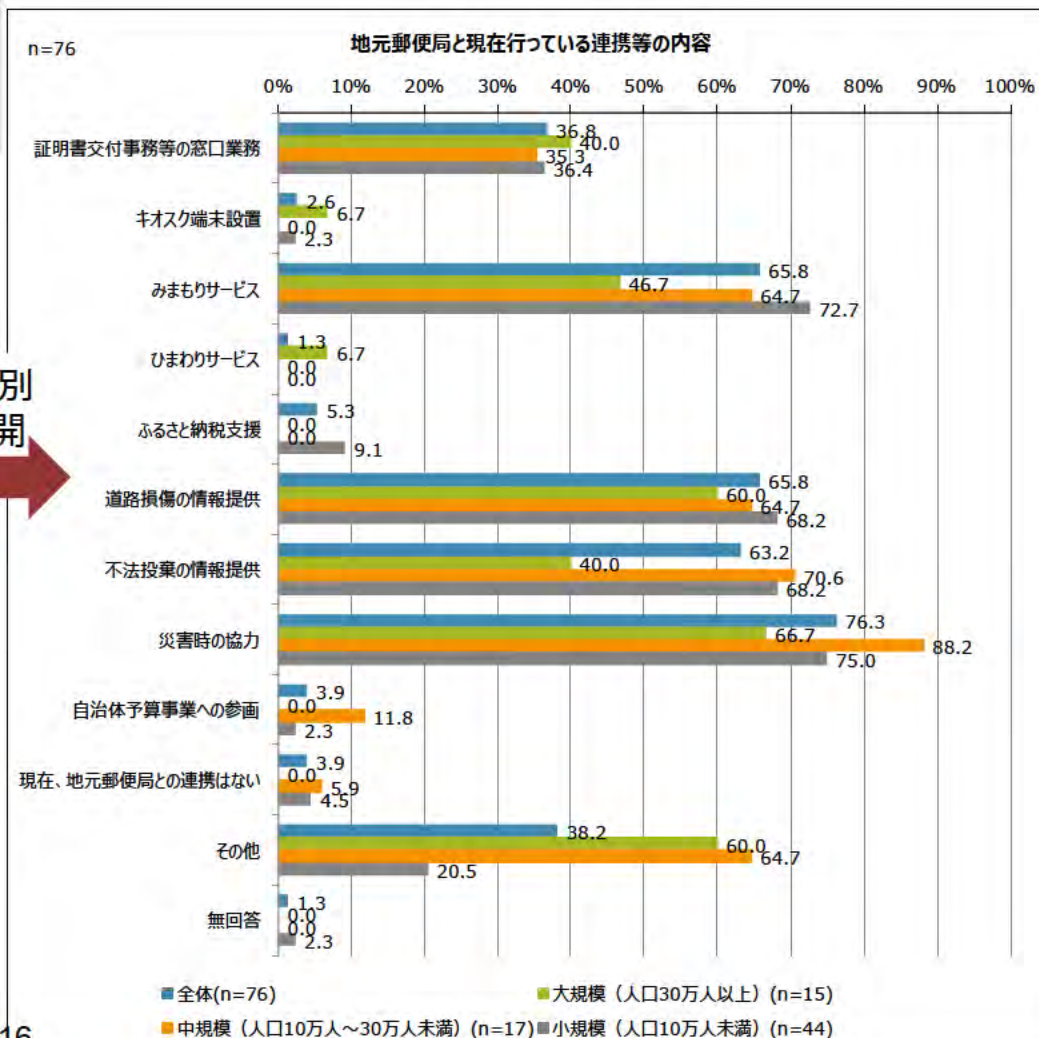
### 3. 調査結果 ① 郵便局との連携について（全体）

#### ■ 郵便局と現在行っている連携等の内容

- 連携の内容は上位5項目に集中する結果となった。「災害時の協力」が最も高く77%の団体で実施されており、次いで、郵便局が持つ配達機能を活用した「みまもりサービス」(66%)「道路損傷の情報提供」(66%)「不法投棄の情報提供」(63%)「証明書交付事務等の窓口業務」(37%)となっている。



規模別  
に展開



#### 「その他」の具体的内容

- ・地域振興支援(12%)、自治体サービス支援(12%)など