

情報通信審議会 郵政政策部会（第30回）議事録

1 日時

令和5年3月14日（火） 15時00分～17時00分

2 場所

総務省 Web会議による開催

3 出席者

(1) 委員（敬称略）

米山 高生（部会長）、東條 吉純（部会長代理）、荒牧 知子、  
桑津 浩太郎、甲田 恵子、横田 純子（以上6名）

(2) 総務省

柘植 芳文（総務副大臣）、国光 あやの（総務大臣政務官）、

（郵政行政部）

藤野 克（郵政行政部長）、松田 昇剛（企画課長）、  
景山 忠史（郵便課長）、小林 知也（貯金保険課長）

(3) ヒアリング対象者（敬称略）

（茨城県石岡市）

谷島 洋司（市長）

（日本郵政株式会社）

光保 謙治（事業共創部マネジャー）

横山 明彦（執行役）

（日本郵便株式会社）

早川 洋司（東海支社 経営管理本部経営管理部 担当部長）

(4) オブザーバー（敬称略）

（日本郵政株式会社）

西口 彰人（常務執行役）

（日本郵便株式会社）

高橋 文昭（常務執行役員）

(5) 事務局

久保田 昌利（情報流通行政局情報通信政策課総合通信管理室長）

#### 4 議 題

「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

## 開 会

○米山部会長 ただいまから、情報通信審議会第30回郵政政策部会を開催いたします。

本日は、委員6名中6名が出席されておりますので、定数を満たしております。

本日は、柘植総務副大臣、国光総務大臣政務官に御出席いただいております。

ウェブ会議となりますので、皆様、御発言の際はマイク及びカメラをオンにして、お名前を名のってから御発言をお願いいたします。

また、本日の会議の傍聴につきましては、ウェブ会議システムによる音声のみでその傍聴とさせていただきます。

## 議 題

「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について

【令和4年10月14日付け諮問第1235号】

○米山部会長 それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。

本日は、前回に引き続き、「デジタル社会における郵便局の地域貢献の在り方」について審議を行います。

初めに、茨城県石岡市・谷島洋司市長からヒアリングを行いたいと思います。

それでは、まず、谷島市長から資料30-1に基づきまして御説明をお願いいたします。

○谷島市長 皆さん、こんにちは。茨城県石岡市長の谷島洋司と申します。本日は、審議会においてお話をさせていただき貴重な機会をいただきまして、ありがとうございます。限られた時間ですので、早速、本市の説明をさせていただきます。

まず、石岡市のことについて簡単に御紹介させていただきます。茨城県石岡市です。この表紙につきましては、この後に触れる部分もありますが、石岡市内の写真をたくさん載せております。日本百名山であります筑波山麓から霞ヶ浦に至る豊かな自然に恵まれた地域で、有機農業も盛んな地域です。果物もいろいろと採れますが、今はイチゴがおいしい時期となっております。

さて、石岡市は茨城県の県南地域に属しますが、県庁所在地の水戸市から約25キロ、都心からは約75キロ、JR常磐線を使いますと、石岡駅まで特急で1時間の距離にな

っております。高速自動車道、常磐自動車道も石岡市を通っております。

歴史の里として、市内には、東日本第2位の大きさの前方後円墳である舟塚山古墳や、常陸の国の国府の所在地として国衙跡や国分寺、国分尼寺跡がございます。

江戸時代には水運で栄え、豊かな水や米作りを生かし、お酒やしょうゆ、みそづくりなど、醸造業が盛んな土地として今につながっております。

町なかには文化財にもなります看板建築がございまして、まち歩きのスポットになっております。

石岡市につきましては、毎年9月に県を代表する石岡のお祭りが開催されまして、約40万人が訪れます。

筑波山麓、八郷盆地はスカイスポーツのメッカで、国際大会も開かれる場所です。

いばらきフラワーパークは、県の花・バラを中心に楽しめる施設です。体感することをコンセプトに、季節折々の体験を楽しめる工夫がされております。

サイクリングも、ナショナルサイクルルートが霞ヶ浦湖畔を中心に指定されております。

また、日本の里100選、里山としての景観も広がり、かやぶきの民家がございます。かやぶきを保存する活動も取り組まれております。

皇室に献上させていただいている柿、あるいは栗、梨、ブドウなど、たくさんの果物が栽培されており、先ほどのイチゴもございますが、果物狩りも楽しむことができます。

さて、そういった自然の恩恵などを古くから受けてきた大変豊かな土地とも言える石岡市でございますが、次に人口状況を御説明いたします。現在、石岡市民の数は約7万1,000人が暮らしております。

年齢構成ですが、年少人口が約10%、生産年齢人口が約55%、65歳以上の高齢者が約35%となっています。

平成17年、2007年の平成の大合併において本市も市町村合併を行いました。当時の石岡市、八郷町、2市町により合併した頃は人口約8万1,000人でしたので、15年の間に約1万人減少しております。

転出者が転入者を上回る社会減が続く中、出生者数以上に亡くなられる数が上回る自然減が大きくなっている状況です。

2020年と2040年の推計ですが、人口減少とともにさらに高齢化率は高まる推計となっており、市内でも学校の統合再編や地域コミュニティの維持など、課題対応

が求められており、その対応に当たっているところであります。

石岡市の状況については以上でございます。

それでは、次に、石岡市と郵便局との連携について説明いたします。本市と市内郵便局との包括連携協定は、平成27年9月に締結いたしました。市と郵便局相互の資源を活用し、連携することで、郵便局のネットワークを生かした福祉向上を目的としたものです。

大きく5つの連携項目がございます。安全・安心な暮らしの実現、子供や青少年の健全育成、高齢者や障害者等の支援、観光・文化振興、産業経済の活性化、地域資源を生かした魅力発信、その他でございます。

平成27年の連携協定前までは2つの協定が既に交わされておりました。1つが、平成9年度の災害時相互応援に関する覚書で、もう一つは、茨城県における地域見守り活動に関する協定にございました。

包括連携協定によりましてどのような活動が想定されていたかでございますが、郵便配達員からの情報提供、配達員が遭遇した事故現場等での応急処置対応、郵便窓口での案内や販売、そのほかとして様々なイベント協力などございました。

それぞれ4つの項目ごとに活動状況を確認するとともに、協定内容の検討について、毎年、市内郵便局長と本市の次長級が一堂に会しまして会議を開催しております。

具体的な連携内容ですが、石岡郵便局配達員からの情報提供では、不法投棄情報の提供、不審者情報、高齢者や障害者などの地域見守り活動、道路の危険箇所情報の提供がございます。

石岡郵便局配達員から、下水道マンホールなどの情報、カーブミラー設置状況、水道施設からの漏水危険箇所の情報提供、火災発見と初期消火などがございます。

また、郵便局窓口での対応としましては、認知症などの異常行動の連絡、ニセ電話詐欺防止の連携、観光案内、観光記念切手の制作と販売、住宅用火災警報器設置促進や消防団加入促進のPR、応急手当普及啓発や救急車の適正運用のPRにも協力をいただいております。

その他でございますが、災害時における相互協力として、災害発生時での用地や避難場所などの相互協力のほか、市内のイベント時における出展やスタッフとしての参加協力、ふるさと応援寄附の返礼品として郵便局の見守りサービスなどがございます。

新たに連携が望まれる事業としまして、こちらは本年度の郵便局長と市の幹部との会

議で新たに市の側から提案させていただいた事業項目案として、郵便配達員からの情報提供として、新築家屋や建物の滅失、太陽光発電設備工事や土地造成工事現場の確認情報の提供について、税務担当から提案させていただいているところでございます。

続いて、行政事務の一部を郵便局へ委託していることについてですが、包括連携協定とは別に、瓦会、高浜2局の郵便局に行政事務の一部を委託してございます。いずれも、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に基づき、石岡市の特定の事務を取り扱う郵便局を指定してございます。

瓦会郵便局におきましては令和3年4月3日から、高浜郵便局におきましては令和4年4月15日から委託事務を行ってございます。

郵便局に委託している内容でございますが、戸籍の謄本・抄本の交付を始め、9つの事業を委託してございます。

こちらは石岡市内の管内図であります。住民基本台帳による令和5年1月1日現在の世帯と人口でございますが、3万1,698世帯、7万1,862人です。地図で北西部に瓦会郵便局管内の目安を点線で囲っております。恋瀬・瓦会地区になります。1,262世帯、4,004人。南東部に高浜郵便局管内の目安を点線で囲っております。城南地区になりますが、2,453世帯、6,619人でございます。

郵便局へ委託の経緯でございます。まず、瓦会郵便局でございますが、先ほど申し上げた恋瀬出張所がございまして、その廃止に伴い、近隣の瓦会郵便局で、市役所窓口事務の一部を取り扱うことにより、住民サービスの低下を抑制するためでございます。

次に、高浜郵便局でございますが、市民要望及び議員提案により、市民サービスをより提供するために、高浜郵便局でも瓦会郵便局と同様のサービスの提供をするためでございます。

瓦会郵便局での包括事務委託は、全国で8番目、県内では2番目の事例でございます。10月から委託を始めました。マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新などの委託事務でございますが、全国で4番目、関東で初めての事例でございます。

郵便局での証明書交付状況になります。左の写真が瓦会、右の写真が高浜、それぞれの郵便局での交付状況になります。行政事務を郵便局窓口で対応していただいているところでございます。

続いて、先ほど本市における高齢者の増加傾向について御説明しましたが、今後の郵便局との連携の在り方を考える上で、地域コミュニティにおける高齢者の状況につい

て簡単に触れさせていただきます。

本市の介護保険事業計画を策定するため、ニーズ調査を実施したときの資料です。平成29年3月に市内65歳以上の方にお聞きしました。そこで捉えられた特徴の1つが、高齢者が地域活動に参加できなくなっている状況でした。地域活動に参加したくないという答えも30%ございました。

別のアンケートですが、地域活動に参加するとしたらという質問に対し、60代の方は健康づくりに関する活動、70代以上になると、参加するつもりはないと答える方が多くなる傾向があります。

2040年の高齢化率は本市で45%と推計されております。そして、高齢になるとどうしても地域に関わる気持ちが低下してしまいがちになります。一様には言えませんが、高齢者の世帯も増える中で、必要なニーズに応えることが求められてまいります。

令和4年度石岡市デジタル商品券の発行実証事業であります。急激な人口減少と高齢化に伴う対応の中で、デジタル化による様々なアプローチが求められておりますが、本市では令和4年度、デジタル商品券を発行する実証事業を行いました。

J P Q Rとマイナンバーカード、デジタル商品券の3つを組み合わせを行ったものとしては全国初めての取組となっております。

プレミアムを40%と設定しまして、当初5,000円の商品券を購入しますと、2,000円プレミアムがつき、7,000円の買物ができるという仕組みでスタートしました。2月末で事業は終了しましたが、約2,300人の利用がありました。

デジタル商品券発行実証事業としましては、コロナ禍で疲弊した地域経済の活性化と、アフターコロナのデジタル化社会に向けた対応として、マイナンバーカードの普及促進を兼ねた事業です。

計画販売額1億750万円に対し、約半分の5,280万円の購入をいただきまして、市内の店舗92店の御参加をいただいたところです。

この商品券を購入、利用するためには条件がありまして、お持ちのスマートフォンがマイナンバーカードの読取機能を有していること、またデジタル商品券のアプリと併せて、マイナンバーカードの情報を処理し、利用者が市民か、市民でないかを判別するためのアプリをスマートフォンに取り込む必要がございました。

約2,300人の利用者がいらっしゃいましたが、購入者の約3割は60代以上でした。70代以上でも約8%と、高齢者の方にも御利用いただいたのですが、アプリの取

り込みなど、窓口での相談や対応においては1組約10分から30分程度かかる場合もございました。デジタル商品券を買いだいたいと思っていただいても、条件や作業が難しいということから対応が難しいケースもございました。

実証事業を終えた後の検証対応中ですが、今後もデジタル媒体を身近で使いやすい環境を整備することが求められていることから、気軽に相談できる体制や相談を受ける側の知識やスキルの向上についてのフォローアップが非常に大切であると感じております。

それでは、最後に、今後求められるサービスでございますが、デジタル商品券の事例にございましたとおり、今後、デジタルデバインド対策としての支援に力を入れる必要があろうと考えています。

また、市役所や総合支所、出張所へ行けないが、身近な郵便局ならばという市民もいらっしゃると思いますので、デジタル機能を生かした行政相談窓口や補助金などの申請など、何度も市役所に手続に行ったり書類を送ったりということが必要な場合に、タブレットなどに行政情報を呼び出し、そこで手続ができるようになれば、配達員さんが、外出が困難な方の訪問時に、御自宅から申請手続をしていただくなど、利便性の向上が高まるものと思います。

また、地方の魅力を発信する上で、市町村の情報を郵便局のネットワークを通じて広く発信してPRしていただければ、地方の自治体としては非常にありがたく思います。

また、地域のインフラの状況把握として、既に道路やマンホールなど、目視情報の提供をいただいておりますが、地域の防犯灯や街路灯など明かりの状況などや地域の様子について確認された情報を生かしていけるよう、今後も幅広く情報提供いただけるようになるとよいと考えております。

以上でございます。御清聴ありがとうございました。

○米山部会長　ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明について御意見、御質問はございませんでしょうか。

なお、御発言の際は、ウェブ会議システムのチャット機能で御質問、御意見のある旨を御入力いただければ幸いです。こちらから御指名いたしますので、よろしくお願いいいたします。

委員の先生方から特にございませんでしょうか。

順番に、荒牧委員、横田委員、甲田委員、お願いいいたします。

○荒牧委員　荒牧でございます。御説明ありがとうございました。2点ほど、基本的な

ところで教えていただきたいのですけれども、そもそもこういう各市町村が地元の郵便局サービスを活用していこうという動きというのは、各市町村が独自にアイデアを出して、全く独自に行えるものだとすると、これは市町村にとっては、住民に対する、特に高齢者に対するアピールポイントとなり得る、そのように捉えてよいのかどうかという、基本的な理解を教えていただきたいのが1つと、それから2点目に、こういう様々なアイデアでサービスがなされるということは、もし私が住民であったら非常にありがたいことだと思います。ただ、一方で、郵便局員というか、サービスの提供者側に立ったときに、新たな負荷が発生するわけですが、そのサービスの対価といいますか、簡単に言ってしまうと、労働時間とか労働量が増えたときに、それに対する適正な対価といったものはどのように考えられていらっしゃるのかというのを、教えていただけますでしょうか。

○谷島市長　荒牧委員、御質問ありがとうございます。1点目の高齢者の方が郵便局を使うことによって、もともと、合併する前、石岡市や八郷町も、それぞれ別な町で、出張所もありまして、いろいろそういうところで行政事務は受けていたところですが、郵便局の窓口というのは、もともと郵便局員という公務員がやっていた窓口なものですから、お客様とすれば、わざわざ市役所に行って質問をするというよりも、郵便局に行って、こんなものが市役所から来たけど、どうしたらいいのだろうというような相談的なものは、郵便局近くの皆さんは、郵便局に行ったついで、あるいは、ちょっとした用事があるときに郵便局に聞いていくというような、身軽に身近に簡単に相談できるというような機能が郵便局にあったのかなあと。わざわざ市役所に行って、どこの窓口で聞くんですかというよりも、郵便局に行って、これはどうしたらいいのだろうかということは今まで聞いてきたという素地があるものですから、非常に地域の方にとって郵便局というのは身近な存在であって、そしてお役所であると、行政的なことは郵便局で聞いてしまおうというような素地もあったのかなあと。そういったことから、今もいろんな行政事務をお願いするに当たっても、地域の信用とか信頼が得られているのかなと思っております。

あとは、業務量ですが、非常に石岡市、当市の郵便局は、先ほどお話ししたとおり、一方で里山のような広大な農村地帯でありますので、郵便局の機能だけ求めてくる方の数だけでは、やはり空き時間もありますので、非常にいろんな方が来て、はがきを出しながら、あるいは郵便を出しながら、証明書類を取って、入れて送るとか、そういう、

ついでに請け負える事業もありますので、非常に郵便局としても、そんなに業務量は特段増えることはないのかなと。これは地域性があると思うんですが。

○荒牧委員　ありがとうございます。2点目に関してはよく分かりました。1点目は、趣旨がよく伝わってなかったと思うのですけれども、要は、各自治体が様々な独自のアイデアでサービスを提供するという事は、うちの市はこういうサービスを高齢者に提供していますよという、積極的な、例えば移住者を増やすための誘致のポイントであったり、そういったアピール、独自の差別化に使えたり、そういうふうに積極的に捉えていらっしゃるのかなと思った次第です。質問を変えると、例えばその地域で1つの市がこういうサービスを提供するとなったら、隣の市でも同じようなサービスを横並びで提供することになるのか、あるいは極端にいいサービスを提供する市町村があってもいいのか。その辺の意識というのがちょっと分からなかったのでお聞きしてみた次第です。

○谷島市長　郵便局は、様々な条件、都市部から農村部までありますので、それぞれ郵便局のある場所によって条件が違うかと思えますので、石岡市としては、答えになっていないかもしれませんが、どこでもできるものなのかなと思えます。石岡市だからできるということではないかなと思えます。これはどこでも展開できるのかなと思っております。

○荒牧委員　分かりました。ありがとうございます。

○米山部会長　ありがとうございます。横田委員、よろしくお願いします。

○横田委員　谷島市長、御説明ありがとうございます。現場からも本当に、おうちが建ったり壊されたりというのを見守るというところから税収につなげるあたりがすばらしいなと思って伺っていました。

小さなことで申し訳ないのですが、20ページの御説明いただいたときの青い文字、狂犬病のところ、2つほど青文字になっていたのですけれども、青くされている理由があるのであれば、気になったので教えていただきたいのと、あと、スキルアップが大切だとお話をいただいて、私もとてもそう思っているのですが、やっぱり大切だよなと思われた事例とか、何かあったのでしょうか。お願いいたします。

○谷島市長　6番、7番の飼い犬の登録、狂犬病予防注射済票の交付ですけど、これは公的証明書の交付事務以外の行政事務ということで、これも、だから、ほかの市町村でやってない、行政事務受託の中ではやってないものを石岡市で独自にやっているのと。

いうもので青色になってございます。

○横田委員 大事なポイントでしたね。ありがとうございます。

○谷島市長 ありがとうございます。あと、スキルアップ。

○横田委員 何か現場でもめたりとかされてこういうふうに使われたのかなあなんて思ったのですが、特に、お年寄りの方たちにデジタルを教えるのって結構大変だと思いますので。

○谷島市長 正直、非常に今回、デジタル商品券やったときに、私自身も難しくて、ほかの方に聞いたりしながらやったんですよね。やっぱり今、スマホの操作ができる方も、今回の新たなアプリをインストールしながらマイナンバーカードを読み込んでみたいな、そういうのは非常に難しくて、誰もができるものではなかったと。若いからできるとか、自分でふだんスマホを使っているからできるということではなくて、やっぱりもっともっとスキルアップしないとできないものがあったのかなあと。

そういう点で、やっぱり常にデジタルを展開していくときには、研修なり、それを使いこなすだけの、人に教えてあげられるぐらい、自分もマスターしていかなきゃならない、そういう必要性があるかなと思っております。

○横田委員 ありがとうございます。郵便の窓口の方たちってすごく件数もこなしているんで、皆さん人当たりがすごくいい良いですが、やはり新しいことになるとうちでも覚える量があつたりとかすると思うので、スキルを上げて、勉強することによって多分やれるようにはなっていくと思うので、すごく大きな問題があったわけではないと思うところであれば納得です。ありがとうございました。

○谷島市長 ありがとうございました。

○米山部会長 ありがとうございます。甲田委員お願いいたします。

○甲田委員 谷島市長、ありがとうございました。統廃合の中で郵便局が行政の一端を担うというところに関しては非常に有効な連携の在り方かなというふうに思いながらお話を拝聴しておりました。私どもA s M a m a では自治体と連携しながら全国各地で子育てや生活の共助コミュニティーをつくってございまして、高齢者の方々を巻き込むというところに関しては非常に関心の高いところではございますが、質問といたしましては3点ございます。

1点目は、やはり60代、70代と年齢が上がっていくごとに地域への関与が下がっていくというところに対して、具体、今後どういうふうな施策を、特に郵便局と連携し

ながら取ろうとされているのかというところが1点目です。

これまでは自治体で、市役所に来ていただければ、生活者の方々の声が直接届く、直接生活者の方が見えるというような状態だったと思うのですが、これが郵便局が一端を担うことによって、今でもそれが見える状態、情報連携というのはどのように行われているのか、市役所側から生活者の姿が見えにくくなってはいないかというところが2点目の質問でございます。

3点目が、10代、20代、30代と年齢ごとの地域への関わりアンケートのところで、70代以上の方々の地域への関与度の関心度と10代の関心度がさして変わらないか、若年層のほうが低いぐらいですね。人口減少がこれだけ進んでいるのであれば、逆に若年層の人たちがもっともっと地域への愛着形成を持っていかないとますます社会減が進んでしまうと思うのですが、そういった若年層の人たちとの連携というところはどういうふうに行われているのか、教えていただいてもよろしいでしょうか。

○谷島市長　ありがとうございます。70代の方が非常に地域に関心がないということについては、やっぱりなかなか地域で活躍する場が減っているのか、それとも、どうしても健康が不安で地域に出ていけなかったりするのかなと、そういうこともあるのかなと思っています。郵便局は身近な存在でありますし、石岡市としても、多くの方がうちに引き籠もることなく、地域に出ていったり、自分の趣味や楽しみを持ちながら、独り暮らし、独居老人にならないようなアイデアというか、施策はしていきたいかなと。70代が参加するつもりはないというのは、非常に私もちょっと驚いたところですが、何かしら、地域コミュニティで、多くの皆さんが、地域のサロンなどをつくって、みんなで出てくるような場をつくっていく必要があるかなあと思っています。

あと、郵便局に任せてしまって、情報連携というか、市役所として見えなくなってしまうのではないかとありますが、市役所に意見を言う方ってあまりいないのですが、郵便局を通して苦情であったり課題を上げてくるということもあるので、そういう面では、郵便局を通して、様々なかみ砕いた意見を届ける、あるいは意見をどの部署に届けばいいか判断するというようなこともできるのかなと思っています。

20代、30代の方については、今、デジタル化であったり、デジタル施策をやっていたり、あるいは、石岡市のシティープロモーションを今やっているんですが、そういったものを通して市に誇りを持ってもらうような取組をしていければなあと思っています。

すみません、実は私、つい5年前まで郵便局長だったものですから、どうも郵便局長のスタンスと市長のスタンスとのどうも線引きが難しく、うまく答えられなくてすみません。

○甲田委員 ありがとうございます。むしろ郵便局が市役所と変わらないぐらいの多世代の方々を巻き込んだコミュニティの担い手になっていただけたということを切に希望しているところもあるので、むしろ局長としての御経験を生かして市政に取り組みいただければと思っております。

○谷島市長 ありがとうございます。

○米山部会長 どうもありがとうございました。

それでは、後ほどまとめて意見交換を行う時間を取っておりますけれども、谷島市長につきましては、御都合により15時40分頃、もうすぐですね、御退席される予定です。質問がございましたら、また、もし可能ならば総務省を通じてということでよろしくをお願いします。

どうも今日はありがとうございました。お忙しい中、貴重な御報告ありがとうございました。

○谷島市長 今日はありがとうございました。

○米山部会長 ありがとうございます。

続きまして、日本郵政から奈良市に出向をされている日本郵政株式会社事業共創部、光保謙治様から資料30-2に基づきまして御説明をお願いいたします。

○光保マネジャー 説明資料を共有させていただきます。今回お話しさせていただくのが、「日本郵政グループによる買物プラットフォーム ローカルマーケット事業」ということで、2月から3月までの約1か月間、奈良県奈良市で日本郵政グループの物流及び店舗ネットワークを包括的に活用した実証実験を行っておりまして、そこに至るまでの概要といった点を御説明させていただければと思っております。

先ほど御紹介にあずかりましたとおり、日本郵政から奈良市へ総務省の地域活性化起業人制度を活用して派遣されておりまして、派遣からもうすぐ1年がたとうとしているところです。

まず、私が着任しております奈良市ですけれども、地域活性化起業人として着任する前の段階として、まずは共助をキーに持続可能な社会を構築していく必要があるという

ことが整理されておりました。

奈良市は、当然県庁所在地ではございますので、人口、市規模、自治体規模として結構な大きさですけれども、こちら、下部に地図をつけておりますとおり、奈良市としては広大ですけれども、一般的に御想像される奈良市、大仏がいて古い町並みがあつてというのは西の一部でして、東側に山間部がかなり大きく広がっております。

市の57%の面積を占めるのが東部地域という地域ですけれども、57%の面積に対し人口は全体の約3%、高齢化率も非常に高いという地域になっております。ここをいかに今後持続させていくのかということを考えてときに、この東部地域において、公助（自治体サービス）から共助へのシフトを促進したいと考えております。

特に、私が着任しております月ヶ瀬地域というのは、旧月ヶ瀬村が2005年までございました、平成の大合併で奈良市と合併した約450世帯の地域となります。日常的な経済圏としては、奈良市ではなくて、地域の皆さんは三重県の伊賀市に買物に行かれております。

私が今回、自治体職員として派遣されて、では、450世帯の方々に対して公助から共助へシフトしていきましょと訴えたところで、お住まいの方にとっては、自治体からそれを言うというのは基本的にサービスダウンでしかなくて、今まで行政がやってくれたものをなぜ自分たちでやらなければならないのかというような反発にもつながりかねないというところでした。では、どういった形で共助を促進していこうかというのを考えております。

そのときの検討コンセプトがこちらでして、まず持続可能であること。一時的な補助金や公費を投入して一過性のものをやるのではなく、なおかつ、同時多発が可能であること。奈良市月ヶ瀬地域の方たちだけが利益を得るのではなく、例えば今回試行するようなモデルで全国一斉に取り組めるようなものがないかと。

もう一つ、これは非常に大事なことですけど、具体的なメリットをフックとする。先ほど申し上げましたとおり、共助をうたうだけでは誰もコミットしてくれないというところがありますので、共助を実現することで何かしらメリットがあると。もしくは、メリットのための関与自体が自然な形で共助につながっていくような形にしたい。

ここにちょっとプラスアルファですけれども、地域外の組織、私が出向している日本郵政グループ自体も、村からすれば地域外、東京の企業であつて、そこが参入することであっても、地域の経済活動に寄与できるような形。

さらに、今回、共助を目指すということですが、いろいろなレイヤー、例えば生活の課題を解決するようないろんな機能を上乗せできるような仕組みをつくれなかと考えておりました。

具体的にはソリューションの組立てですが、目指すインパクトは、①日常的行動に直結する、②具体的メリットを生む、③主体的参画を促す、④コミュニケーションの余地をつくる。

この4点を重視しています。

先に最下部の日本郵政グループのリソースに移らせていただきますと、まず都市部とローカルを結ぶ物流網があります。その根幹にはユニバーサルサービスの提供義務がございますので、郵政としては撤退するという事はないという前提で動いています。

物流網だけではなく実際の店舗ネットワークもございます。リアルチャネル、お客様とお顔を合わせる機会。なおかつ、それだけではなくて、なかなか可視化不可能な社員の持つ社会関係資本といいますか、各地で局長様が非常に信頼されている、窓口の何とかさんが大変好かれているというような社会関係資本も生かしたいと思っております。

じゃあ、それらを生かしてどういう課題解決に持っていこうかと考えたときに、地域の状況として、まず困りごととして、買物・通院というのが非常に地域で生活する上で最も課題視されているということでした。これは私の着任前に社会福祉協議会が住民向けのアンケートを取った結果でございます。

以上を踏まえて、新しい買物の形をつくれなかと考えました。

ここで、一度日本郵政グループのリソースを詳細に御説明します。これが施策の持つコアの部分になります。奈良県奈良市の場合は、地域に配達するものというのは基本的には全て奈良中央郵便局、奈良市街地に集約された上で、各地域にございます集配の拠点に運ばれて、そこからバイクであったり、軽の4輪であったり、そういったもので郵便物や小包を配達して回っているというような構造になっています。

したがって、必ず発着が奈良中央郵便局になるんですね。なおかつ、郵便の役務を、あまねく全国において公平に利用できるようにする責務、いわゆるユニバーサルサービス提供義務がございますので、毎日必ずトラックが走っております。なおかつ、1日1回ではなくて、当然時間帯指定もございますので、輸送も毎日複数回に及んでいます。ここがまずリソースとして使えると考えました。

さらに、先ほど申し上げましたとおり、各集落も郵便局をほぼ認知いただいていると。

なおかつ、局長さんをはじめ、社員の方の社会関係資本を生かしていきたい。

では、もう一度トラックの話に話を戻しますと、朝、昼、夕と、簡単に申し上げますと1日3回奈良では走っております、そのうち、朝は当然配達するものがたくさんございますので、結構な積載量で走っております。片や、昼、夕の時間帯については、こちらに写真を添付しておりますとおり、余りの部分がございます。ここをまず有効活用したいと思いました。

以上を踏まえてどういった形のソリューションをつくったかといいますと、まず名称としては「ローカルマーケット事業」という仮称を設けておりました、既存物流の余積を活用して、地域ごとの一括配送による低コストの買物サービス。地域に共助の体制をつくっていききたいと。結果として、地域の持続可能性を高めていくような事業にしていきたいと思っております。

形は、こちら、下にスキームを設けておりますけれども、地域の方は日本郵便に対してこのサービスを使いますという申入れをしていただく。なおかつ、ネットスーパーのものをウェブショッピングしていただく。そうしますと、ネットスーパーは郵便局に注文をされたものを持っていく。ネットスーパーが注文した地域まで実際持っていくと、配送料、非常に高価なものになってしまいますので、奈良の場合でいきますと、こちらの奈良中央郵便局、都市部のハブに持ってきていただく。そこから先は、既に余積がございます郵政内の物流、余積及び配達動線を活用して地域の拠点に持っていくということになります。

ここが1つまた重要な点ですけれども、利便性だけを重視するのであれば、戸別配達が一番お客様にとっては移動する必要がないというサービスですけれども、今回はあえて地域拠点に持っていくだけということにしております。こちら、当然事業主としてコストカットの目的もありますけれども、地域の方にそこまで来ていただいて、実際自分で注文された商品をお持ち帰りいただくという形の設計により、コミュニケーションの場にしていただくということを目的としています。

さらに、地域拠点というのは、住民の方自ら設けていただくことを想定しています。設けていただくといっても、例えば土地を借りていただいたりとか、そういう必要は全くなくて、地域の集会場でいいと思っています。普段から皆さんが集まっていたきやすい場所に、郵政が届けるといった形を考えております。

なおかつ、発展的な形として、地域のプレーヤー、地域おこし協力隊であったり、地

域の社会福祉協議会かもしれないですけども、そういった方々にこのサービスをどんどん周知して行っていただきたい、中間組織的な役割を担っていただきたいと思っています。

そこには当然、地域において社会関係資本を多分に持っている郵便局長も活躍していただきたいと思っています。

もう一つスキームがございまして、今申し上げた内容を、情報であったり、お金であったりといったものの流れを矢印で示しているのがこちらです。住民の方から、当然今回のサービス、地域の中で買物ができるということなので、その分の利用料というのは郵政に幾ばくか頂きたいと思えますし、ネットスーパーには当然買物した商品のお金をお支払いいただく。ネットスーパーは郵政に商品を持って行って、そこから先は郵政が持っていきますが、まず、ネットスーパーとしても郵政を通して山間部に一気に商圈が広がるような話ですので、プラットフォーム利用料をお支払いいただく。それを原資に郵政は事業を展開するとともに、その一部を地域で活躍される方に対して周知・営業活動という形で委託していきたいと。

何を委託するのかというと、そういった方々が、地域拠点に、次にどういうレイヤー、買物だけではなくて健康維持なのか、DX推進なのかというようなレイヤーを重ねていくのかというのを検討していただいたり、このサービス、とてもいいから使ってよというような営業をしていただくことを想定しています。

これは、簡潔に申し上げますと、既存のシステムの組合せで、都市部から離れた地域の日常的な買物をカバーしていく。受益者負担額の一部、この赤いお金の流れ、この一部を地域プレーヤーに委託費という形で還元していく、という形となります。

これがすなわち、必要性は高いものの、なかなか実現ハードルが高い、地域住民による地域への投資を間接的に促進すると考えております。では、新たな税金みたいな形なのかというと、そうではなくて、ここの原資って、地域住民の方が今まで外部で買物しているときにいろいろ使っていたようなコストと同程度だと思っています。

拡張性のところですけども、今回、この事業で既存の物流網、店舗網、社会関係資本といった郵政のリソースに加えて、各地に地域の拠点ができていく。さらに地域プレーヤーとの協業関係が成り立っていく。それに基づいてできるのがローカルマーケット事業。

では、地域拠点に皆さんが定期的集まる機会ができるとすれば、今度はそこを使っ

て地域物産の開発を試みようであったり、地域エネルギーを販売する拠点にしてみたり、DXを推進、健康維持を推進する、こういったようなものを新たに上乗せしていくのではないかと考えています。

これは何も郵政が押しつけるわけではなくて、実際にここを使用される方々が自ら判断して、選択して、なおかつ乗ってきていただければいいと思っていますので、まず議論、検討自体が地域の自治の第一歩になるのではないかとこの仮説を設けています。

前置きが長くなりましたけれども、インパクトとしては、まず、このサービスを周知することによって、地域の方にとっては問題提起になります。今後、買物をどうしていくのか、この地域でどう暮らしていくのか。実際このサービスを使うに当たって地域拠点を選定して、運営管理を皆さんで決めていただく。これが共助の第一歩だと思っていまして、買物という日常的な行為のために、まず公共空間への小さな参画をしていただく。いざ実際に使っていただくに当たっては、まず買物へのアクセスというところが、まず1つ、具体的なソリューションになると。ここは具体的なメリットの点ですね。

ここまでが今回の郵政のサービスの提供する価値だと思っていまして、そこから先は住民の方々が接ぎ木していただくところだと思っています。買物だけではなくて、今、何をそこでしたいのか。食事なのか、習い事なのか、物々交換なのか。なおかつ、御高齢の方、足が悪い、そういった方はどうやったらそこに行けるのかというのをまず皆さんで考えていただきたい。

そういう地域拠点の運営であったり、さらに、どんな機能を加えていくのか。先ほどの拡張性の話を議論した上で、実際に拡張機能を実装するところまでいければ、それは地域の自治、共助に近い状態なのではないかとこの仮説を設けております。

以上が事業の説明ですけれども、今奈良でやっております実証実験は、この赤の流れと黄色の流れを除いたもの、緑と黒の流れを今、奈良では実際、サービスの実証実験を行っております。実はお金は地域住民から頂いておらず、実際に地域住民の方が地域拠点に集まってお買物をしていただくというまず経験をしていただきたいというような実験をしております。

その様子は、最後に添付しております。こういった形ですね。地域のワーケーションルームがあるんですけれども、そこに郵政の社員がいて、これは今回協業しているパートナーのイオンリテール様ですね、イオンのスーパーと提携しますので、イオン様の箱に入った商品が届くと。それを地域の方が取りに来ます。なおかつ、ここに集まる目的

は、イオンのネットスーパーの商品を買うだけではなくて、地域の物産、実際どこにも今まで売っていなかったもの、地域の方が作られたものを買える機会であったり、なおかつ、このサービスを使うことで地域外に皆さん個々に自動車で移動する必要がなくなるので、その分の環境価値をこういった形で可視化するようなアートを設定したりとか、こういった形の実証実験を行っております。

さらに実証実験の進捗ですけれども、全てで19日間配送する予定でして、そのうちの今14日が終わっております、現時点で注文数は72、利用数が70でして、金額も約15万円近く、皆様にお買い上げいただいているということで、地域の方にとっては、今までどうやって小売が撤退していく中で維持していくのかというのを考えるところから、今回、一気に、地域の中で買物ができるというような公助を一度経験していただいているのかなと思っております。

最後に1点だけ。このサービスに対して申し込んだ方の年代別の割合について、予想どおり、30代、70代というのはある程度多いのですが、50代の方が結構申し込まれている。なおかつ利用件数に至っては、50代の方が非常に多いというようなことが見られています。

子育てに多忙な方、きっとこのサービスを使われるだろうなとは思っていたのですが、50代の方にこれほど利用いただけるというのはいい意味で予想外でして、中には地域の将来を考える方が出てきていらっちゃって、このサービスを使わないと10年後、20年後、みんながどうやって買物していくのかという問題意識を持って選択いただいている方も出てきてくださっているというのは一つ効果かなと思っております。

ちょっと早足で恐縮ですけれども、説明は以上でございます。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。それでは、御意見、御質問がある方はチャットでよろしくをお願いします。

○米山部会長

横田委員、よろしくお願いいたします。

○横田委員　　光保さん、御説明ありがとうございました。私も通常、受発注の業務をしているので、本当に物流の部分がすごく毎回課題になるのですが、郵政さんとイオンリテールさんが一緒に組んでくださることで、地域がすごく、買物弱者にならなくて済むと思うので、いい実証実験だなと思っております。

その中で、私が聞き漏らしたのかもしれないのですが、教えていただきたいのが、ウェブ注文は、購入者が自宅のパソコンや自分のスマホでされる、アプリか何か入っていて、それか専用の何かがあるのでしょうかというのがまず1つ。それから、公民館を使ってというのをされていらっしゃると思うのですが、ということは、常温の商品ということですよ。冷凍とかどうされるのかなというところ。

○光保マネジャー 冷蔵、冷凍全部オーケーになっています。これ、イオンリテール様のご協力をいただけて、10時間もつような保冷をいただいています。

○横田委員 そうですか。すごいですね。それがあると本当に現実的になると思いますので。

さきのウェブのほうはどうでしょうか。

○光保マネジャー ありがとうございます。一般的なウェブブラウザであればどのようなものでも結構なので、住民の方のパソコンであったりスマートフォンであったりというのがまず大前提ですけれども、今回当然それをお待ちではない方にも経験していただきたいということで、どこの郵便局でもタブレットが置いてあるんです。そちらを今回活用しようという試みもございまして、郵便局まで行っていただければ、それをお貸出しして、自ら注文、それを社員がサポートするという形もやっています。

○横田委員 よかったです。郵便局に置いていただけないかなと思っていたので、事前にやっていただいていたようで、何も文句はございません。ありがとうございます。

○光保マネジャー ありがとうございます。

○米山部会長 ありがとうございます。それでは、続いて甲田委員、よろしくお願ひします。

○甲田委員 ありがとうございます。非常に興味を持って、この仕組みがうまくいくのであれば、日本中の過疎地域における買物難民がなくなるのではないかなと思ってわくわくしながら聞いていたのですが、2点質問させていただきたくて、これを地域に展開する上でのハードルみたいなものがあつたらぜひ教えていただきたいですし、逆に言えば、これを多地域で展開することによる、住民にとってのメリットは非常によく理解できたのですが、郵政側、自治体によるメリットがあれば教えてくださいというのが1点目です。

2点目は、私、奈良県の三宅町でちょうど共助コミュニティーの取組をしております、住民同士の買物代行みたいなことなんかをやっているのですが、やっぱりデ

デジタルを使うことの難しさとか、個人間よりも郵便局のほうが一段上回る信用力みたいなものというのがすごくあるのだろうなというところをすごく興味深く聞いていたのですが、一方で、失礼な発言になってしまったら恐縮なんですけれども、例えばこの役割を民間が担えることによって地域に雇用を創出していくですとか、地域おこし協力隊に幾らかお金を渡されているみたいな話があったんですけども、より民営化していくことによって新しい仕事を生んでいくみたいなのところもあるかと思うんですが、売上げが15万円ぐらいだと仕事としてやっていくのは厳しいのかなと思いつつ、これを民間として自立させていくすべというのがあるのか、ないのかみたいなのところ、郵便局ならでは担えるのかというところを教えてください。

○光保マネジャー　ありがとうございます。1点目のハードルのところにつきまして、今回の約19回の配送を踏まえて実際的な検証をしていきますけれども、今回はあくまでも既存の物流の余積を使うという前提でやっておりまして、そうなりますと、月々瀬450世帯に対して、お届けができる荷物が最大6個になりまして、そのところが、今回実証実験なので、非常にコアな方に何度も繰り返し使っていただけるのですけれども、例えば450世帯のうちの皆さんが4日に1回買物するとすれば、1回100件注文が入るみたいな形になったときに、果たして既存の余積で対応できるのかとなると、その辺の輸送のキャパシティーを確保する必要がありますので、そうなりますと、当然最終的な受益者負担額にはねてくると思いますので、そのバランスがまず一番重要なかなあと思っているところです。

もう一つ、JP及び自治体のメリットですけれども、そこにつきましては、私が今、実際、地域活性化起業人でそこのはざまにいるので非常に強く感じておりますけれども、JPとしては、このサービスを使って、まずこのサービス単独についての受益者負担自体が経営の原資になるということがまず1つありますけれども、それ以上に、買物を1つのレイヤーとしていただいて、今回、イオンというような非常に小売大手が、当然皆様御想像されるイオンって、まち中にある大きいイオンモールであったり、イオンのスーパーであったりというようなのを想像されると思うのですが、そういった都市部に集中するような本来業態のものが地域に入ってきたというのが、それで地域が今後も持続するというものが、1つ大きなメリットなのかなと思っています。

自治体のメリットも重なってくるのですけれども、まず地域が持続していく。なおかつ今回の話は、行政の一過性の補助金であったり、当然、今回、サービスを浸透する上

で、公民館を通じて周知していただいたりとか、奈良市の全面サポートがあったのですが、ランニングのところに行政からのお金をもらうというところは全く用意していませんので、行政の手を離れて、まさに共助の仕組みの素地をつくれるというところが行政としての最大のメリットかなと思っております。

もう1点目の住民への事業の委託みたいところは、まさに今回発展的なところで考えていきたいところでして、今回、地域のプレーヤーに対して一部の業務を委託するというのは、まず第一歩として営業・周知というところはできると思っておりますけれども、例えば冒頭申し上げました100世帯が一気に注文したらどうするのか。であれば、100世帯に使っていただくのであれば、1個ビジネスになるのではないのかというのは、まさに今甲田委員もおっしゃっていただいたようなところなので、そこをまさに実現できれば、地域の自治にさらに貢献できる場所ですので、例えば郵政が奈良中央郵便局から地域のハブまで持って行く。そこから先は地域の方、例えばギグワーカーのような形でお願いするというような、そういった形も考えられるかと思えます。ありがとうございます。

○甲田委員　ありがとうございます。こちらこそ勉強になります。

○米山部会長　どうもありがとうございました。それでは、続いて、東條委員、よろしくをお願いします。

○東條部会長代理　立教大学の東條です。どうも御説明ありがとうございました。

大変興味深い実証実験で、あえて戸口まで持って行かずに地域拠点に集積して、そこに人に集まってもらうというアイデア、ポテンシャルを感じておりますけれども、やはり地域プレーヤーのマネジメントがやっぱりキーポイントになると思うんですが、この見通し、いろんな人が入ってくる、過少になったり過剰になったり、あるいはトラブルのもとになったりと、いろんなことが想定されると思うんですけれども、この辺りの見通しというのは何かお持ちでしょうか。

○光保マネジャー　ありがとうございます。おっしゃっていただいているとおりで、今回のサービスって、ちょっと遡って申し上げると、例えば買物難民向けのサービスと一般的に言われるようなものって非常に苦戦してきたものがJPサイドでも多くて、その点、イオン様方でも一緒でして、なかなか浸透しづらいというところがあって、今回、奈良の場合でいいますと、比較的使っていただけている部類に入るとイオン様から聞いております。

一番今回キーになったポイントって、中間組織として、奈良市の職員、なおかつ地域おこし協力隊みたいな人が、顔の見える人に対して、本当にこのサービスが重要なんです、と落とし込んでいったところかなと思っております。JPの局長や社員が、地域の方と全員顔見知りなので、そういった方に非常にマイクロなセールスを繰り返してきた結果がこのサービスのある程度の利用につながっているのかなと思ってまして、それが今東條委員におっしゃっていただいたとおり、今回は、そういった非常に信頼できるメンバーでできてきたところです。ただ、それが全国展開したときに、その分信頼に足る方がいるのか、クオリティーを確保できるのかというのが重要でして、そこは先ほどの甲田委員のハードルのところにつながるのかもしれないですけども、そこはちょっとサービス員に対しては非常に的確な審査が必要なのかなと思います。また、もう一つ、奈良でやっている実験でいうと、中間支援的な役割と申し上げましたけれども、その実験もやっています、将来的にはローカルコープと我々は呼んでいるのですけれども、地域の方がアサインするような法人をつくって、そういった方々で自治を回していきたいと思っています、そういった方に委託する、そういった方に対して郵政から地域からのお金を還元するという形を考えてまして、そこをぜひモデル化したくて、それもセットで地域に広めていけたらなあと思っていますけれども、課題の話は非常に重いと認識しております。

○東條部会長代理　ありがとうございます。大変楽しみにしております。

○米山部会長　どうもありがとうございました。大変興味深いお話が2つ続いたので、つつい時間が増えていますけれども、どうもありがとうございました。

続きまして、日本郵政・横山明彦執行役から資料30-3に基づきまして御説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○横山執行役　日本郵政の横山でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、私のほうから説明をさせていただきます。本日は、郵政グループにおける不動産事業につきまして、特に地域社会ニーズに対応した不動産事業といった観点からその取組を報告したいと思っております。

それでは、1ページ目、ページ上の囲み記事の部分でございますが、日本郵政グループは、長年培ってまいりました地域社会との信頼関係を大切にしながら、保育所や高齢者施設、あるいは商業施設・オフィス・住宅ほかの大型複合施設による地域開発など、地域の特性や社会背景、事業性などを踏まえて、地域の発展に貢献する不動産事業を行

っております。

このページ左にございます絵ですが、郵政グループの不動産事業に関する組織体制図でございます。民営化に際しまして、新規事業としての、現在でいいますと日本郵便の前身でございます郵便局株式会社、これが承継した資産を対象とした不動産に限定して不動産事業を実施してまいりましたが、その後、2018年になりまして、持ち株日本郵政の下に不動産事業を専門に行う郵政不動産が設立されまして、グループ外の不動産の取得や投資が可能になったという経緯がございます。

この郵政不動産設立後は、グループ内の不動産事業にかかる体制ですとか人材などのリソースを順次集約し、日本郵便は承継資産の所有者として、その価値の最大化を目指す立場に立ちまして、郵政不動産は、不動産事業の企画から実施、運営管理に至る一連の実務を担う立場に立つという、そういった役割分担の下、グループとして不動産事業の推進を行っているところでございます。

2025年までの中期経営計画におきましては、20件を超える事業化候補を掲載しておりますが、このページ右の地図には、その中から近く竣工を迎えるプロジェクトのみプロットさせていただいております。

それでは、具体的な事例を通じて御説明してまいります。まず、昨年8月に竣工いたしました広島JPビルディングでございます。ページ上部の囲み記事の部分でございますが、JR広島駅南口に接します旧広島東郵便局、これの跡地を事業化することで、周辺エリアの利便性の向上ですとか、にぎわいの創出など、地域の価値向上に貢献したいと考えているところでございます。

地図の2を御覧いただきますと、その位置関係を確認していただけるものと思います。

近年、広島駅周辺は再開発事業が幾つも施行されておりまして、まち自体が大きく変貌を遂げているエリアでございますが、そうしたまちづくりの総仕上げとも言える南口の駅整備事業、これの一翼を担うべく、他の事業に先駆けて竣工したものでございます。

この広島駅南口整備事業と申しますのは、図の5が一番分かりやすいと思いますけれども、新駅ビルの全面建て替えと広島電鉄の高架化による2階レベルへの乗り入れ。広島電鉄と申しますのは、JR広島駅から原爆ドームなどのある旧市街地、さらには宮島まで伸びている路面電車でございますが、これが広島駅においては2階レベルで乗り入れる、そういった今整備事業を進めているところでございます。

さらに広島駅の駅広場全体を2階レベルの歩行者デッキでつなぐという、そういった

事業でございます。壮大な事業でございます、2025年度に完成を目指しているものでございます。

私どものビルも、この2階レベルの歩行者デッキとの接続を想定した造りにしております、これは図の4を御覧いただきますと、今現在はまだつながっておりませんが、将来は2階デッキとつながる想定でビルを造っております。この整備事業が完成した暁には、周辺エリアと一体となって利便性の向上とにぎわいの創出に貢献できるものと考えているものでございます。

次に、3ページは東京都の台東区に来月竣工予定の蔵前JPテラスでございます。こちらは、社宅などの厚生施設のほか、計算センターなどがございました比較的広大な跡地を活用した不動産事業でございます、賃貸オフィス、賃貸住宅、高齢者施設、保育所のほか、郵便の窓口や物流施設など多岐にわたる機能で構成されている複合施設でございます。

敷地が1万4,000平米、建物の延べ面積が10万平米と非常に大規模な開発でございます、そういったこともあって、企画段階から地元の台東区とは綿密な調整をさせていただいております。

そうした地元の意向を受けまして、具体的には、防災の備蓄倉庫ですとか、帰宅困難者の一時滞在場所を確保するとか、あるいは、さらに待機児童解消のための保育所の設置など、そういった御意向を踏まえてこの計画の中に盛り込んでいるものでございます。

また、オフィス部分ではCASBEEのスマートウェルネスオフィスのSランクを取得するなど、環境に配慮するとともに、健康で働きやすい環境を提供しているものでございます。

こちらの図版の1は北西の角から敷地全体を見たものでございます。

それから、図版の2は、これは南側から見たものでございまして、遠くにスカイツリーのシルエットが見えると思いますが、その下には隅田川が見える、そういったロケーションにございます物件です。

3につきましては、複合施設でありますので、いろんな棟が複合しておりますが、その真ん中に屋上庭園を結構盛大に取りまして、くつろぎの場であるとともに菜園などでもできる、そういった場を造っているという計画でございます。

4ページは、社宅跡地を活用した保育所、あるいは高齢者施設等の建設を通じまして、地域に密着した不動産開発を行っている事例になります。企画段階で地元自治体から待

機児童解消に向けた取組など、協力要請を受けて事業化を検討したものがほとんどでございます。

いずれも、当社が保育施設あるいは高齢者施設を建設しまして、保育事業者や高齢者施設運営者に賃貸していただく、そういった事業スキームを前提として取り組んでいるものでございます。

中には、このページの左下でございますグランダ目白弐番館のように、保育施設と高齢者施設を合築させて年代を超えた交流を意図的につくる、双方の利用者にとって刺激し合う環境を創出するなど、こういったあまり世の中的にはできていない新たな取組なども行っているものでございます。

次に、5ページは現役の郵便局におきまして、郵便局の機能の見直し等によりまして空いたスペースがかなり大量に発生した、そういった物件についての利活用の事例でございます。

このページにつきましては、大磯郵便局でございます、上の囲み記事でございますように、地元大磯町の要請を受けまして、郵便・集配機能が転出した後の郵便局の空きスペース、具体的に言いますと、その下の右の平面図を御覧いただきますと、郵便局の部分、これは窓口を中心とした郵便局、これが前面の道路に面してございます。その奥まった後ろ側というのは、どちらかという作業スペース、郵便とか集配の区分の作業をしていたスペースでございます。それが業務の見直しによりまして空いたと。そこを今回のような形で貸付けをする。

さらにこの平面図の左下のところには車庫がございますが、この車庫も独立した棟としてございますので、これも一緒に賃貸することで、具体的には、車庫については保育所として、それから郵便局の後方部分についてはワークスペースとして、これも賃貸という形で運営者の方々にお貸しするという形で地元の要請に応じているものでございます。

1番の写真を見ていただきますと、前面道路から普通の郵便局のたたずまいが見えますが、この窓口部門は引き続き活用していますが、その後方部分が空いたということでございまして、赤い点線で囲ったところが、ちょっと奥まって見えるところが車庫でございます。これを拡大したのが右の2でございまして、これはお化粧直しをした後の写真ではございますが、車庫が1棟そのまま保育所として使われている。内部を見たのがその下の4番の写真でございますが、天井などには一部車庫の時代の鉄骨のフレーム

とかプレスとかが見えますが、お化粧直しをすることによってこういった形の木質の温かみのある保育所として新たにスタートしているというものでございます。

続きまして、6ページを御覧いただきたいと思います。こちら先ほどの大磯郵便局と同様に、こちらは青葉台郵便局と申しますが、同じく業務の見直しによりまして、今まで行っていた郵便の集配・配達業務がほかの郵便局のほうに持っていった関係でかなり広くスペースが空いた。ここの利活用の例でございます。

このページ、上の囲みのところでございますように、地域の活性化やにぎわいの創出、コミュニティー形成の支援など、まちづくりの貢献の観点から、横浜市様と東急様、そして私ども日本郵便の3者間で覚書を交わした上で、ここの空きスペースの活用を行っているものでございます。

平面図を見ていただきますと、2階、3階の平面図がございます。この郵便局はちょっと敷地に高低差がございます、1階は窓口ロビーがございますが、後方のほうに参りますと、2階が主な出入口になってございまして、そこから出入りすることによって、郵便局に来られるお客様とは動線を分けた上でお貸しするスペースの利用者の方々に使っていただける。2階は主にはワークラウンジであるとかコミュニティーラウンジ、それから、1階上の3階については、結構細かく分けたオフィスで、これを分けた区画ごとに使っていただく。そんなような使い方をしてるものでございます。

このページの冒頭で、横浜市さんと東急さんとの連携というお話を差し上げましたが、そもそも横浜市と東急さんの間で次世代の郊外まちづくりというような、そういった協働した取組をされておりまして、その中のコンセプトが「コミュニティー・リビング」というコンセプトでございまして、都心部まで行かなくても、家のある近くで、いろいろと用を足しながら活力を地元につくると。そういったコンセプトで取り組まれているものでして、そういった取組に私どもも、たまたまスペースが空いていたということもございまして、そのコンセプトに賛同しまして、3者で一緒にやりましょうという形で今回のような取組をしているというものでございます。

以上、簡単ではございますが、冒頭申し上げましたように、地域、社会のニーズに対応した不動産事業という観点から、これまでの取組についてまとめて御説明をさせていただいた次第でございます。

私からの説明は以上でございます。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。ただいまの御説明について御意見、御

質問はございますでしょうか。

それでは、桑津委員、よろしく申し上げます。

○桑津委員 桑津です。どうもありがとうございました。私も広島駅とかよく行ってきますので、ああ、あそこなんだなと思って感動しました。

一方で、やはり不動産なので仕方がないと思うのですが、やはり都市中心といますか、大磯なんかは比較的まだ郊外に近いところかなと思うんですが、やはり不動産事業ということがあって、これまでちょっと話題になってきたような、過疎とは申しませんが、もうちょっと地方ですとか、若干人口の少ないエリアみたいなところでの何か協力をしたいとか、協力してみたいといったようなお問い合わせ、もしくはそういう御要望みたいなものというのは寄せられたりしているものなんでしょうか。ちょっと難題な質問で恐縮ですが、よろしく願いいたします。

○横山執行役 桑津様、ありがとうございます。今いただいた御質問については私どもも非常に問題意識として持っておりまして、空きスペースであるとか、本当は利活用すべき不動産というのは実は地方のほうが私どもが所有している資産の中でも多いのが実態でございます。したがって、それがどうにか事業化できればそれにこしたことはない、いろんなアプローチで検討はしているのですが、御発言の中にもあったように、事業化というところまでいくとなかなか難しいということになります。

したがって、そういう場合には、空いているスペースの利活用、それを使っていたくという、そういった側面も一つ考え方としてはあって、先ほど来私どもの取組について御説明し、ほかのテーマでも取り上げさせていただいておりますが、そんなようなものと一緒には何かできないかということはあるかと思えます。

ただ、不動産事業として収支を確保した上で進めるということになりますと、どうしても場所、立地と、それから、そういったことをやりたいという運営者、事業者の方とのマッチングと申しますか、そういったものはどうしても必要でございまして、限定されてくるといふ実態がございまして。

回答になったかどうか分かりませんが、そんなような実態でございまして。

○桑津委員 分かりました。ある意味答えのないところを聞いてしまって申し訳ございません。大変勉強になりました。ありがとうございます。

○米山部会長 どうもありがとうございました。ほかにいかがでしょうか。

それでは、横山執行役、どうもありがとうございました。

それでは、最後になります。資料30-4に基づきまして、日本郵便東海支社経営管理本部経営管理部の早川洋司担当部長から御説明をお願いいたします。

よろしく申し上げます。

○早川担当部長　こんにちは。日本郵便東海支社経営管理部の早川と申します。本日は貴重な機会をいただき、誠にありがとうございます。

それでは、早速、東海支社における地方創生の取組につきまして、資料に沿って説明させていただきます。よろしく申し上げます。

まず概況について御説明したいと思っております。日本郵便は、全国に13支社を配置し、東海支社におきましては、岐阜、静岡、愛知並びに三重の4県を担当しております。

東海4県にはちょうど160市町村、そして2,050の郵便局があり、それぞれ全国の約1割の規模感となっております。

そして、各市町村との情報交換等を行う窓口としまして、地方公共団体担当局長を配置して、市町村から寄せられるニーズを一元的に把握できる体制を敷いている状況です。

各市町村との連携状況について御説明いたします。表の上段になりますが、現在、東海4県のうち、約6割の市町村と包括連携協定を締結し、定期的に意見交換を図るとともに、表の中段のとおりですが、地域のニーズに応じて、住民票の写し、印鑑登録証明書などの証明書交付事務をはじめとした各種行政事務の受託、あるいは高齢者世帯を対象としたスマートスピーカーを活用したみまもりサービスの実証事業等にも取り組んでいるところです。

一方で、市町村との意見交換を図る中で、今申し上げました行政事務以外の多種多様な地域課題に関する御相談をいただいているのが現状でございます。

そういった相談からスタートになりました協業等について、3つの自治体の事例を御紹介したいと思います。

3ページは三重県玉城町様との協業事例です。玉城町様とは令和3年9月に包括連携協定を締結し、地域の郵便局長が日常的に意見交換を図る中で、町内にある空き家物件、約300軒ですが、こちらの現状把握に困っている。そして、玉城町様が開設している「空き家バンク」の利用促進についてかなり課題感を持っていらっしゃるという情報が寄せられました。

地域の郵便局長を通じたこういった情報提供を受けまして、東海支社と本社を交えて

繰り返し協議を重ねる中で、町内で配達業務に従事している郵便局の社員というインフラ、地域の地理に詳しい強みを活用することによりまして空き家調査を受託することとなりました。

4ページは空き家調査のスキームと調査内容の概要です。今年の1月11日から開始し、ちょうど約2か月で終了したところでございます。

配達に従事する郵便局の社員は、調査対象の空き家の外観を敷地外から目視確認して、町から貸与されたタブレット端末で写真撮影するとともに、調査結果をタブレット端末に入力し、電子データ化いたします。

こうした空き家の現状把握に関するニーズは、他の市町村におきましても潜在的にかなりあるのではないかと考えております。この取組が全国的なものに広がっていくことを期待しております。

5ページ目は、御殿場市様との協業によるプレミアム付デジタル商品券の販売に関する資料です。これは「富士山Gコイン」という名称ですが、こちらを活用することによって、地域経済の活性化を検討したいという中で、地域の郵便局長に、高齢者などのデジタル弱者への対応、いわゆるデジタルデバインド対策に関する相談が寄せられました。

郵便局の窓口では、市町村からの受託事業として、いわゆる紙媒体のプレミアム付商品券は日常的に販売しておりますが、電子マネーのチャージ方式で受託した事例は全国的にもほとんどない状況でした。

身近な窓口拠点としての郵便局の強みを生かすことを念頭に、御殿場市、あるいはデジタル地域通貨の決済事業者と協議を重ね、デジタル端末で地域住民の皆様には郵便局においてデジタル商品券のチャージ（販売）を行っているものです。6ページは実際の受託フローになりますので、左から右に御覧ください。

購入を希望される市民の皆様は、事前にスマートフォンに専用のアプリをダウンロードし、郵便局の窓口でスマートフォンの画面上に表示されたQRコードを提示していただきます。郵便局の窓口社員が、専用の決済端末で提示されたQRコードを読み取りまして、プレミアム分を上乗せしたデジタル商品券をチャージする、こういったスキームです。

また、スマートフォンを持たない方、あるいはスマートフォンの操作が苦手という方は、あらかじめ市から交付された専用のカード、いわゆる電子マネーカードに当たるものですが、それを持参いただきまして、カードに表示されているQRコードを同様に読

み取りましてチャージするものです。

こういった流れ、今後さらに行政サービスのデジタル化というのは加速していくことが想定されますけれども、郵便局の窓口、対面チャネルの強みと、やはり郵便局社員が日常的に現金とか端末操作の取扱いに慣れておりますので、そういった窓口社員のスキルを生かすことによってデジタルデバインド対策の貢献になるのではないかと考えております。

7ページ目は藤枝市様との協業事例です。資料の中段になりますけれども、藤枝市では市独自の施策としまして、週1回、公的施設等にデジタル相談員を配置して、市の公式アプリの利用促進等を進めておりましたが、やはり常設でないということで、郵便局の窓口で常設のそういった相談窓口を設置できないでしょうかというような相談が寄せられました。

市内の郵便局であったり、東海支社、本社間で連携を図りながら、藤枝市様と本当に繰り返し繰り返し協議を重ねる中で、昨年1月18日からですが、市内の3局におきまして、郵便局の窓口ロビーに、資料の写真のとおり相談窓口を開設しまして、希望される市民に対しまして、スマートフォンの操作方法、例えば市公式のLINEのダウンロード、あるいはお友達登録、あるいはアプリを通じました各種申請手続の操作方法等についてサポートしております。

藤枝市様のこういった事例というのは、御殿場市様との取組と同様に、身近な拠点としての郵便局の強み、一方で、普段から端末操作にたけている窓口社員のスキルを生かすことによって、市民の皆様の利便性向上につながる新しい取組として御紹介させていただくものです。

8ページは本日のメインになりますが、支社としての役割・あるべき姿、そしてプロジェクトを進める上での課題感といったものです。

今、協業事例としまして、玉城町様、御殿場市様、藤枝市様の3つの事例を御紹介いたしました。実現に至ったきっかけは、いずれも地域事情を熟知している郵便局長が市町村との関係構築を図る中で、それぞれ、地域の課題、あるいは問題点、悩み等について相談が寄せられた。それがきっかけです。

資料の中段になりますけれども、こういった中で支社のあるべき姿として感じていることは3点です。

1点目は、やはり今申し上げました地域事情を熟知して、市町村とより近い距離にい

る郵便局長と支社が円滑に連携して情報共有を図ることが大切だと感じております。市町村から寄せられる地域課題というのは、いただいた時点では、具体的に解決策、あるいはゴール、その解決に至るまでの道筋というのが見えていない状態でふわっとした形でいただくことが多い状況です。そういった寄せられた地域課題の本質的な部分、あるいは潜在的な課題が別にあるのではないかという視点で、郵便局長と連携して市町村とのコミュニケーションを図ることが大切だと痛感しております。

2点目の課題ですが、地域事情に即して考えること、そして地域にある郵便局の既存のインフラをどうやって活用するか、そういったフラットな視点で検討することが大切だと感じております。

今御紹介しました3つの地域の事例におきましても、いずれも、同じスキームで全国、どの地域でもできるものではありません。例えば玉城町での空き家調査の事例で言いますと、町の面積、道路事情、そういった地理的な要素であったり……。

○松田企画課長　　ちょっと音声聞き取りにくいので、一度映像をオフにしてみて御発言いただいでよろしいでしょうか。画面をオフにしてください。

○早川担当部長　　すみません。8ページ目になります。中段の支社のあるべき姿の2点目になりますけども、やっぱり地域事情に即して郵便局の利活用をどうやって図るかということが大事です。その中で、やはりそれぞれ地域事情の特性を把握することが大切だと感じています。

支社のあるべき姿の3点目、課題解決に向けた持続可能な事業の組成でございますが、やはり今日のお話の中でも出ておりましたとおり、新しい事業をやるようになりますと、既存でやっております郵便局の社員の日常業務との両立というのが非常に問題だと感じております。

御殿場市での事例でもお話ししましたが、日常的に郵便局の窓口では、郵便であったり、あるいは金融業務に従事しております。こういった日常業務とスマートフォンの操作を苦手とする御高齢の方へのフォロー、こういったものをいかに両立していくかという課題感がありました。

その答えとしましては、協議を重ねる中で、端末操作に慣れている郵便局の社員が、決済端末の事前研修をきっちり丁寧にやることによって、対応時間を短縮化して、日常業務との両立を図ったということが結論でございます。

もちろん横展開を図っていくには、いろんな形態、問題もあろうかと思いますが、今

後、検討課題とすべきところかと思っています。

続きまして、資料中のプロジェクトを進める上での課題です。1点目、社外組織との関係性でございます。新しい事業や取組を検討するとなりますと、社外組織との関係性がやはり重要です。実現に向けて障壁となる法規制がないかという確認から始まりまして、関連省庁への各種確認、こういった部分は支社だけではできないことが多くあります。やはり早め早めに本社と情報共有を図って連携を図ることが大切だと思っております。

一方で、支社としても、本社と連携を図りつつ、機能強化を図っていくことも重要だと思っています。資料下段の支社機能の高度化になります。1点目としまして、やはり専門的な知見や知識を習得すること。具体的に言いますと、それぞれの地域課題の本質的な部分がどこにあるかということを知ること。一方で、政府、あるいは関係省庁の主要な施策、補助金制度も含めた、そういったものをきちっと知ること。

2点目としまして、地域ニーズに応じた柔軟な発想を持つことなどです。市町村から寄せられました、各種地域課題を具現化するためにどうしたらよいのか、何が障壁になるのかといったことを洗い出しまして、論点整理していくことが非常に重要だと痛感しております。まして新しいことにチャレンジするとなりますと、初見としましては実現が難しいと感じてしまいがちですが、まずは、できないということから始まるのではなくて、できるようにするためにどうしたらよいのかというふうにマインドチェンジすることが大切だと思っております。その上で、持続可能、サステナブルなものにするためにどうしたらよいかということが非常に必要不可欠かなと感じております。

最後、8ページのクロージングになりますけれども、支社としての役割の総括としましては、地域事情に詳しい郵便局長と専門的な知見を持って関係省庁との対応を行う本社とのハブとして、社内の連携を図って、かつ地域の課題をきちんと受け止めて、熱意を持って検討、企画を進めていくことが重要だと感じております。

資料9ページは、東海独自の取組ではございませんが、全国的な施策の実施を通じて感じたことや今後の課題感につきまして触れさせていただきます。

今年の1月10日から3月までの間、携帯電話ショップがない市町村に所在する郵便局におきましては、総務省からの一括受託の事業として、マイナンバーカードの申請手続を行っております。東海4県下では41市町村に所在する163の郵便局におきまして実施しております。

ですが、一方で、利用者数に差が生じているのも実情でございます。利用者数が多い地域では、市町村との連携をきちっと図って、市町村の例えば公式SNS、防災無線で周知、あるいは広報誌や自治会単位での回覧など、郵便局でマイナンバーカードの申請ができるということを地域住民に知っていただく取組を行っております。

本日御紹介しました東海独自の取組や施策においても同様だと思います。身近な拠点である郵便局で、良い取組、あるいは地域住民の利便性向上につながる取組を行ったとしても、地域住民にそのサービスを知っていただかないと意味がないと感じております。

今後も、本日御紹介した取組も含めまして、市町村との協業や連携施策におきましては、地域住民にきっちり広報を行っていくことが大切だと思いますし、課題だと受け止めています。

以上をもちまして、東海支社における地方創生の取組に関する御報告を終了いたします。ありがとうございました。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。ただいまの御説明について御意見、御質問はございますでしょうか。

それでは、荒牧委員、よろしく申し上げます。

○荒牧委員　　荒牧でございます。御説明ありがとうございました。ちょっと2点質問させていただきます。

1つ目ですが、基本的な質問になりますが、関係者の立ち位置についてちょっと教えていただきたいのですけれども、支社とか市町村とか、実際に取組を進めるに当たって、誰がイニシアチブを取るのか、あるいは各自治体によってケース・バイ・ケースなのかもしれませんが、先ほどの石岡市のお話を伺っていたときには、割と市長さんのイニシアチブで進められていたような印象で、あまり支社の存在を感じられなかったもので、これは何かそういうルールというか、位置づけが決まっているのかどうかということを1つ確認させていただきます。

それからもう一つは、ここで聞くのがよいかどうか分からないのですが、先日もオンラインの雑誌で、日本郵政さんのDXの取組の記事を拝見したのですが、楽天からいらした役員の方で、JPデジタルとかいう子会社の代表も務めていらっしゃる方で、かなり力を入れてDXを推進されているということで、もちろんこれは日本郵政としての業務効率化の支援がメインの業務だとは思っておりますけれども、一方で、JPデジタルさんとか日本郵政のDX推進室で未来の郵便局プロジェクトという実証実験を

されていると記事にも書いてありまして、本社でなされている取組と、今日もいろいろ議論に出ている郵便窓口で様々なデジタル系の取組、サービスの取組、これはもちろん多少次元は異なる話ではあるのですが、何らかの情報共有なり、アドバイスなり、何かそういったことが行われているのかどうか。もし行われていないのであれば、今後、より効率的に未来の郵便局の在り方に向けた情報共有がされる可能性があるのか、その辺りを教えていただければと思います。

以上です。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。答えられる範囲でよろしく願います。

○早川担当部長　　御質問いただきありがとうございます。まず1点目のプレーヤーのお話になりますが、こちらはケース・バイ・ケースだと認識しております。今日御説明しました3つの事例、玉城町様、御殿場市様、藤枝市様、この場合でいえば、市町のほうからオファーをいただいたことに対しまして、郵便局、日本郵便としてどうやってアンサーを返すかというところからスタートします。

ですから、プレーヤーとしては、最初の球を投げただいたのは自治体様になりますが、その後の協議というのは、自治体様と日本郵便、日本郵便の中で、どちらかといえば支社がいわゆるつなぎ役として、本社間との連携、郵便局との連携、市と直接折衝するハブとなって対応しているということが多いと思っております。

2点目の御質問でございますが、情報共有しているかということ、私どもとしても、支社として、そういった本社あるいは日本郵政での取組というのは共有しております。そういったことを意識しつつ、自治体様と折衝する中で、そういう流れを頭の中に描きながら、郵便局として今リアルでできることは何だろうかということは発想として持っております。

もう少し付け加えますと、自治体様との連携の中で、やはりデジタルデバインド対策、デジタル弱者ということ、これをどうするかとした場合に、1番目としましては、リアルの対面チャンネルを持っている地域の窓口拠点の郵便局をいかに生かすかという発想で対応していることが今回の事例としてつながっていることが多いのかなと思っております。

以上でございます。

○荒牧委員　　どうもありがとうございました。よく分かりました。

○米山部会長　　どうもありがとうございました。今、お二人、質問を希望されております。桑津委員と甲田委員です。最初に桑津委員からどうぞお願いします。

○桑津委員　　桑津です。どうも説明ありがとうございました。私の側からお伺いしたいのは、特にマイナンバーサポートの件、携帯ショップのないところを中心におやりになられているということで、まさに高齢者からすると一番取っつきやすい形になっていて非常によいなと思いました。

1点目の御確認が、デジタル商品券とかも含めて、多分マイナンバーサポート、スマホ系等をやった後、恐らく高齢者の方からすると、写真ぐらいは撮れる、メールは打てるのだけれども、例えば電子マネーですとか、いろいろやりたいのあるんだよねみたいなこと、あれもこれもという、割と生活をやるに当たって必要なアプリとか、そういうのをいろいろ教えてくれないかとかみたいなニーズが出てくるんじゃないかなあと思っています。さはさりながら、1日中そればかりやるわけにもいかないわけでご覧にして、専任の方が回るのか、あるいは、例えば有資格の人が巡回するとかサポートするといったような、何でもかんでも郵便局の方に全部お任せするというのはおかしな話でして、ポイントを押さえて、公的な資格が必要な本人認証とか、そういうのは郵便局の方がやると思いますけれども、それ以外の例えば高齢者の方が必要とされるような携帯電話サポートみたいなものは、ある種の外部といいますか、そういうのをサポートするような人的リソースなり、あるいは公的な支援なりがあったほうがより継続的にうまくいくのではないのかななんて素人考えで思っております。東海支社の方としては、もっと自分たちの側でスキルアップしてより幅広くサービスしていくというものなのか、もうマイナンバーは仕方ないけど、あまりこれ以上拡大すべきものではないかもしれないあたり、これからの進め方とか、拡大の可否とか、あるいはそれに当たってこういうことが必要んじゃないかとお考えになられているようなことがあれば、お話しただけるところで結構ですので、教えていただければ幸いです。

○早川担当部長　　御質問いただきありがとうございます。やはり今おっしゃった問題というのは非常に課題感として私ども持っております。先ほどの御説明の中で、両立というお話をしたと思います。日常の郵便、あるいは金融の業務をしながら、一方でいろんなニーズをいただくと。やはりその両立を図るということは大切だと思っています。

御指摘のとおり、サステナブルにしていくためには、やはり新しい事業ばかりやっていて、実は既存の郵便のお客様、あるいは金融を御利用のお客様をお待たせするとか、

なおざりにしてしまう、そういったことになってしまったら本末転倒だと思っております。

地域、地域によって、それは規模感も違いますし、郵便局の窓口利用者数も、あるいは年齢層も異なると思います。個別のオファーに対しまして、最適化を図るために、じゃあ、こういった方法でいかがでしょうかというふうになるのかなと思います。

例えばのお話になりますが、藤枝市様で先ほど3つの郵便局でスマートフォンの操作支援をしているというお話を差し上げました。こちらは実は中山間地の非常に利用者数が少ない、一方的で高齢化が進んでいる地域、あるいは、ちょっと駅近くですけれども、非常に立て込んでいる郵便局も含んでおります。

それぞれやってみて思いましたのは、利用者様の御利用の頻度は加味しつつも、ある程度郵便局で幅を持ってできるのかな。例えば混んでいる郵便局においては、ちょっと事前予約制にしてやらせていただいたり、あるいは中山間地の利用者数が少ないところであれば、フリーにいつでも御相談ください。そんなスタイルを取っています。

そういった時々の状況に合わせてカスタマイズしていけばいいのかなと感じております。

以上です。

○桑津委員 ありがとうございます。

○米山部会長 どうもありがとうございました。それでは、甲田委員、お願いします。

○甲田委員 ありがとうございます。複数の地域をまたいで、郵便局長様がMVPについて認識を合わせて取り組まれたというところ、非常に興味深いなと思っておりますけれど、荒牧委員が質問されたことと若干かぶるのですが、自治体側からボールが投げられたということなんですけど、どれぐらいのスピード感を持って今回の共創が進んでいったのかというところが1点。

もう1点が、自治体が相手だったから、自治体区というか、区割りをまたいでまた郵便局との連携もしやすかったのか、これが民間連携でも同じようなスピード感や温度感でできたのかというところ、この1点教えてください。

○早川担当部長 ありがとうございます。まず1点目のスピード感ですけど、これはやはり新しいことをやるとなりますと、数か月かかるというのが実情です。

今回の事例で言いますと、玉城町の場合ですと9か月、御殿場市様の場合でも6か月ぐらい、藤枝市様のときも5か月ぐらいかかっています。そういうスピード感でやって

おります。

2点目、相手が自治体、あるいは民間企業との差はどうかとなりますと、恐らく民間企業様と組むほうが逆に時間がかかってしまうというところもやっぱりあります。

と言いますのは、やっぱり私ども、いろんなリーガルもかけなければいけないですし、12月9日の際、飛騨市長様の発表の中で、スギ薬局様と弊社日本郵便とそして飛騨市との連携で買物支援サービスを行っているという発表があったかと思っております。

この事例の場合でいきますと、スギ薬局様がサステナブルに損をしない程度でどうやって持続可能にできるかという課題がありまして、その中で、それぞれのリソースの最適化を図っていくのにどうしたらよいかという議論がかなりかかりまして、1年かかりました。ですから、飛騨市様の都竹市長様の御発表でいえば、あれは1年かかっております。

以上です。

○甲田委員 ありがとうございます。参考になります。

○米山部会長 どうもありがとうございました。早川担当部長、どうもありがとうございました。

○早川担当部長 ありがとうございました。

○米山部会長 ありがとうございました。それでは、これまでの審議全体を通して、なお御意見、御質問がございますでしょうか。

ありがとうございました。それでは、本日御出席いただいております柘植副大臣から御意見をいただきたいと思います。

柘植副大臣、どうぞよろしく願いいたします。

○柘植総務副大臣 御指名ありがとうございます。米山部会長さんには大変連日お疲れさまでございます。ありがとうございました。また、各先生方も本当にいろいろとありがとうございました。そして、今回発表された皆さん方にも心から感謝を申し上げます。

私から一言だけ、今郵便局ですと私、長く勤務をいたしておったものですから、郵便局が抱えている、持っている資産とか、そういうことについてと一言だけ申し上げたいと思います。冒頭、石岡市長さんが発表された地域包括協定の中における様々な行政との包括業務がありましたが、今郵便局で取扱いを可能としておりますのが、そればかりではなくて、長野県の泰阜村からの例がありますけれども、これを見ますと、行政の問題と、それからもう一つは、いわゆる厚労省の関係の受託事務、あるいは国交省との関

係の受託事務、こういった幅広く地域住民の方々が常にそういった届出や申請をしなければいけない事務を泰阜村では郵便局に委託をしているというような形で、これからこういったことがどんどん広がっていくと思っております。

そして、私がずっと今日聞いておりました、郵便局長という名前がたくさん出てまいりました。、郵便局は御承知のように2万のネットワーク、郵便局を配して、日本の社会資本となっておりますし、そこにプラスして人的な社会資本というものも有しているわけでありまして。様々なところで、今、国、地域が抱える課題について、それを接点として郵便局の活用方法はもっと多岐にわたってあると思っております。これからどんどんと委員方もそういったところを十分に見極めていただいて、いかにして郵便局をうまく活用しながら、いわゆる地域活性化や高齢者の方々に寄り添っていくかということを考えていただきたいと思っております。

特に、これからデジタル社会となってまいりますので、今回も度々出てまいりましたが、デジタルを使える方々が各地域に、どんな田舎に行っても地域に郵便局長としていうことを十分御理解願って、そういったものを活用していただければいいと思っておりますが、あわせて、日本郵政グループも1つの企業でありますので、旧郵政省のように全てボランティアというわけにはいきません。そういうところで生じるコストを、誰が見て、どういうふうにして補填していくかということもこれから検討課題だと思っておりますので、これからそういったものを有効に活用しながら、高齢者あるいは弱い方々に寄り添っていくような形の地域社会ができればと思っておりますので、よろしくをお願いします。

本日はどうもありがとうございました。

○米山部会長　どうもありがとうございました。

それでは、以上で本日の議題は終了いたしました。

委員の皆様から何かございますでしょうか。

それでは、事務局から何かございますでしょうか。

○久保田総合通信管理室長　本日最後のほうで音声が乱れたこと、大変申し訳ございませんでした。

以上です。

閉　　会

○米山部会長　それでは、本日の会議を終了いたします。

　次回の日程につきましては事務局から別途御連絡を差し上げますので、皆様方、よろしくお願いたします。

　以上で閉会といたします。どうもありがとうございました。