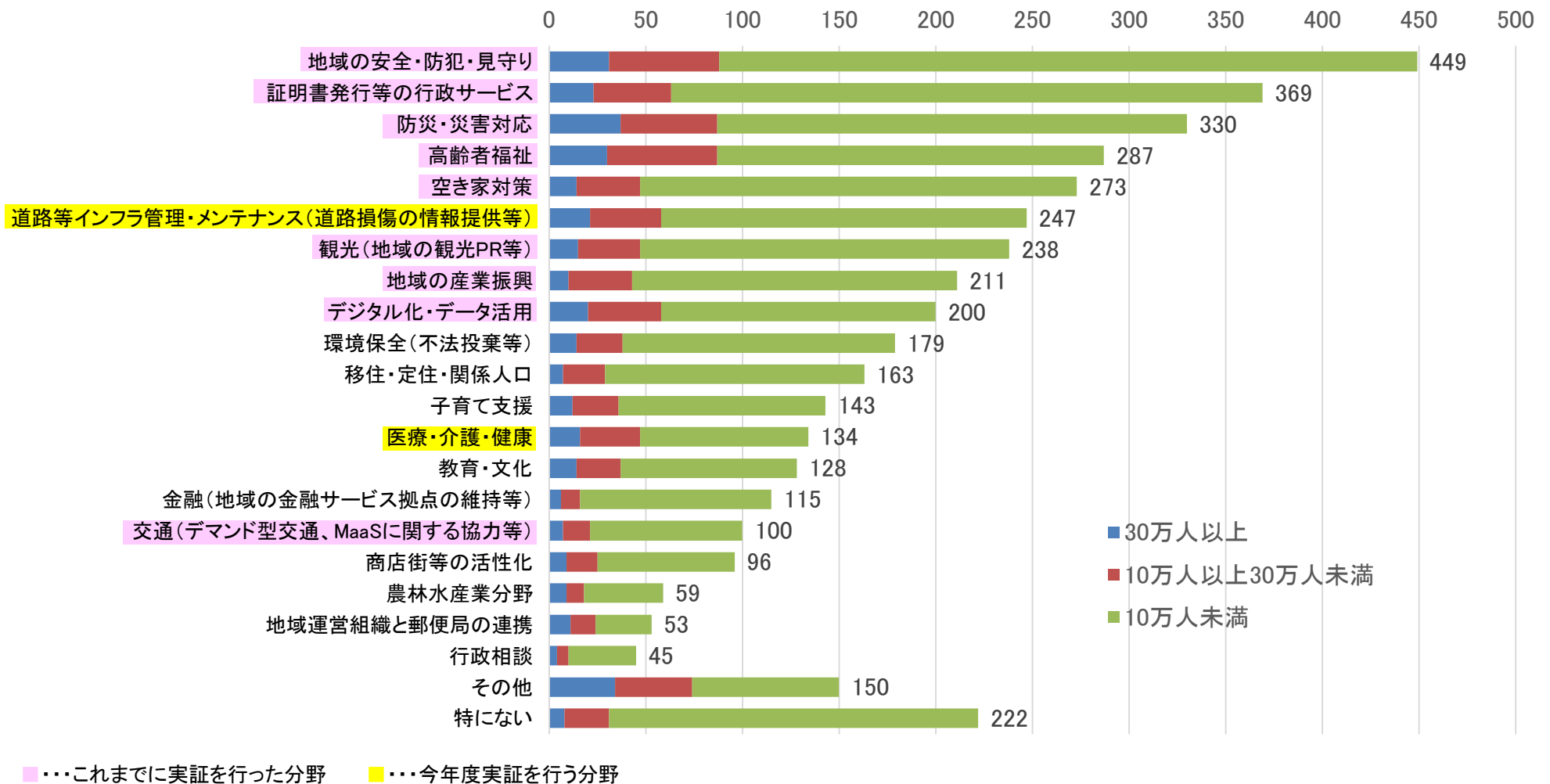


郵便局の強み・特性を活かした
地域課題解決に資する実証事業について

令和5年10月23日
総務省 郵政行政部

令和4年10月に実施した自治体向けアンケートにおいても、郵便局の地域貢献に対するニーズは根強く、「地域の安全・防犯・見守り」、「証明書発行等の行政サービス」「防災・災害対応」「高齢者福祉」「空き家対策」など多岐にわたる。これらニーズを踏まえ、総務省予算による実証事業をこれまで実施。

郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野



総務省では、全国津々浦々あまねく存在するネットワークを有する郵便局の強みや特性を活かし、地域課題の解決を目指して、令和元年度から郵便局において地域貢献に関する実証事業を年間2～4件実施し、社会実装の可能性などを検証。

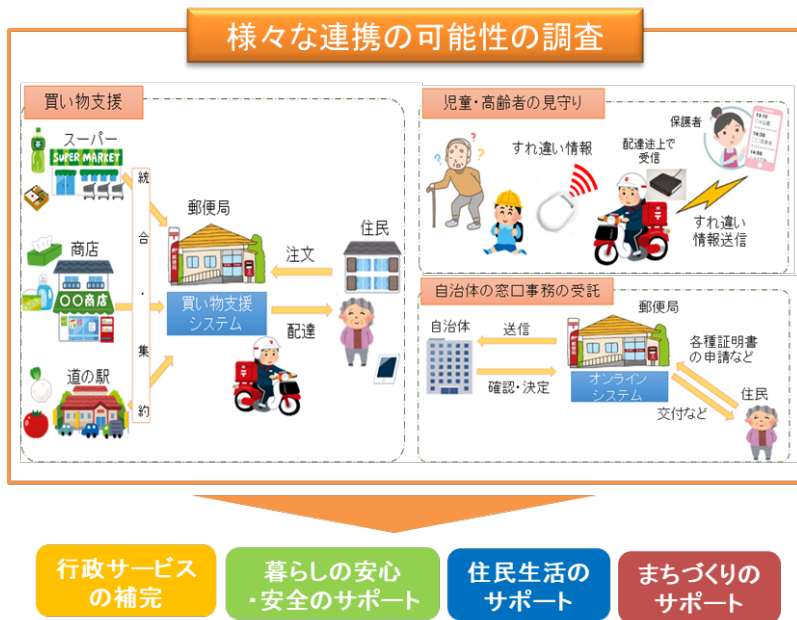
郵便局活性化推進事業

(事業実施期間)

令和元年度～令和3年度

(事業目的)

あまねく全国に存在する郵便局と地方自治体等の連携により、地域の諸課題解決や利用者利便の向上を推進するための実証を行い、モデル事業として全国に普及展開する。



郵便局等の公的地域基盤連携推進事業

(事業実施期間)

令和4年度～

(事業目的)

デジタル社会の進展への対応、自然災害などの地域の課題解決に向けて、デジタル技術と全国24,000局の郵便局ネットワークを活用。郵便局と地方自治体等の地域の公的地域基盤が連携して地域課題を解決するための実証事業を実施し、モデルケースを全国に展開。



年度	実証地域	実証テーマ	実証名・概要
R1	岩手県 遠野市	地域の安全 ・防犯・見守り	① ICTを活用したみまもりサービス及び観光情報等の発信 高齢者宅にスマートスピーカーとセンサーを、市内公共施設等にセンサーを設置し、高齢者への声掛けや郵便局社員による訪問時の利用状況サポートを実施。郵便局やポストのQRコードを通して観光・防災情報を発信。
	新潟県 津南町	高齢者福祉	② 買い物サービス支援 町中心部の地元スーパーと協力し、注文用サイトを準備。モニターがタブレットを通して注文を行い、日本郵便が集計の上、ゆうパックで玄関先まで商品を配達。
	静岡県 藤枝市	地域の産業振興	③ 農家の農作物配送支援 モニターの農家がタブレット上の集荷依頼システムを通して入力した出荷日や出荷量に基づき、郵便局が早朝に集荷を行い、直売所へ商品を納入。
R2	北海道 帯広市	観光 (地域の観光PR等)	④ 地域体験型観光コーディネート 地域の観光事業者等とワークショップをオンラインで開催し、郵便局のリソースやICTの活用方法について議論の上、体験型観光コンテンツのモデルケースを造成。
	宮城県 東松島市	空き家対策	⑤ 空き家の活用支援 郵便局社員が、自治体が把握している空き家の確認調査を実施したほか、集配業務中に周辺で空き家の可能性がある物件を発見した場合に自治体へ報告。
R3	広島県 三次市	防災・災害対応	⑥ 地域の見守りと防災対策の推進 地域住民の自宅に設置したスマートスピーカーを通し、生活状況の確認、市からのお知らせ、家族とのメッセージや写真のやりとり等を実施したほか、災害情報の通知と安否確認を行う防災訓練を実施。
	熊本県 八代市	デジタル化 ・データ活用	⑦ デジタル技術を活用した行政手続サポート(補助金申請と簡易審査) 郵便局窓口において、市のコロナ対策補助金の申請受付及び不備確認を実施し、申請書類をAI-OCRでデータ化して市役所へ送信したほか、質問対応にAIチャットボットを活用。
	沖縄県 石垣市	証明書発行等の 行政サービス	⑧ デジタル技術を活用した行政手続サポート(証明書発行) 郵便局窓口申請書作成支援システム(マイナンバーカード・運転免許証のIC情報を読み取り申請書に印字する技術)を設置し、証明書交付請求書の作成を自動化したほか、質問対応にAIチャットボットを活用。
R4	群馬県 前橋市	交通	⑨ 多様な交通モードを活用した地域交通政策の取組と郵便局の連携 地域MaaS普及に向けて、郵便局窓口にて交通系ICカード販売と、マイナンバーカードと交通系ICカードとの登録連携の支援を実施し、交通結節点としての郵便局の取組としてシェアサイクルポートの設置やバイタル測定を実施。
	三重県 熊野市	その他	⑩ 中山間地域における郵便局のドローンの公的活用 災害時を想定し、郵便局ドローンを活用して、孤立集落への緊急支援物資の輸送や、被災状況のモニタリング、被災者等の搜索を実施。
	熊本県 八代市	高齢者福祉	⑪ 郵便局を活用した買い物サービス支援の実証 中山間部の買い物困難者向けにECサイトを構築し、地元の交通事業者が地元小売店から購入代行した商品をゆうパックで注文者宅まで配送。郵便局等に注文用タブレットを設置し、郵便局社員が操作をサポート。

スマートスピーカーを活用した郵便局みまもりサービス (P.3 ①、⑥)

地方自治体が抱える高齢者見守りのほか様々な課題解決に貢献することを目的に、高齢者にも利用しやすいスマートスピーカーを活用し、自社開発のアプリを通じたみまもりサービスを提供。

【展開状況】

令和4年1月より提供を開始し、令和5年7月までに13自治体が本サービスを利用。

【郵便局の役割】

- スマートスピーカー機器設置・利用方法説明
- 定期的なスマートスピーカーの利用状況確認(オプション)



郵便局型キオスク端末取扱事務 (P.3 ⑧)

マイナンバーカードを活用して、証明書発行に係る申請手続が実施できる申請用端末を郵便局に設置し、同端末から印字した受付票を窓口到手交した上で、郵便局に設置した複合機で証明書を出力。交付申請手続をデジタル化することで、証明書の交付事務について自治体を介さず、郵便局で完結できる。

【展開状況】

補助金を創設し、12市町村 22郵便局における導入について交付決定済み(5月22日)。

令和5年10月から宮崎県都城市(西岳局)においてサービス提供を開始。

【郵便局の役割】

- キオスク端末を介した住民票等の証明書発行



空き家調査業務 (P.3 ⑤)

地域に密着した郵便局ネットワークや配達ネットワークの強みを活かし、日々の業務などで配達地域内の状況に精通している郵便局社員(郵便集配業務を担当する社員)が、地方自治体に代わって空き家の現状を確認。

【展開状況】

令和5年1月より三重県玉城町において提供を開始。

※発展的な取組として、個人向けに「空き家のみまもりサービス」を令和4年10月から試行。

【郵便局の役割】

- 郵便局社員(郵便集配業務を担当する社員)が、同町が示した調査項目を基に、タブレット端末を用いて現状を確認(システム入力、外観撮影)



横展開につながった実証テーマがある一方、必ずしも実証後の事業化に繋がらなかったものも見受けられる。それらと比較・考察を行った結果、郵便局における地域貢献に係る取組を検討する際、地域課題解決のための必要性に加え、当該取組の社会実装(事業化)及びその後の横展開が可能な取組にするための留意点として、下記の2点が考えられる。

1. 事業化の可能性・・・事業として成り立つものであること

①費用負担の妥当性

○ 過去の実証事業を見る限り、テーマや取組自体に必要性・地域課題を踏まえた社会的意義はある一方、実証事業が終了した後の費用負担が課題となり、事業化を断念するケースが散見された。また、他の民間事業者が行う競合サービスとの間で独自性やコストメリットを打ち出すことが難しかったケースもある。

○ 実証事業終了後、費用負担者(地方自治体又は消費者等)が負担可能かつ合理的な費用であって、郵便局側も継続的な事業実施が可能な水準を維持する必要がある。そのため、費用負担者が負担可能なコストを把握し、それをもとにサービス設計をする必要があるのではないか。

例)実証テーマ「買い物サービス支援」では、輸送コストが課題の一つとなったことから、日本郵便において、配達車両の余積等を活用した地域内流通サービス「ぽすちょこ便」を一部地域で令和5年から提供を開始し、輸送コストの低廉化を実現した。

○ また、実証後の事業の自走のあり方としては、

①住民サービスの観点から地方自治体の費用負担により実施される事業

②事業化により裨益するステークホルダー(事業者、消費者等)に費用負担を求めて実施される事業

が想定される。

○ 今後、事業化の可能性を広げる観点からは、特に②について、実証段階から、事業化により裨益しうるステークホルダーを想定し、当該ステークホルダーに、実証事業に関する情報を適宜提供し、そのニーズを予め聴取する等により、実証事業を通じてステークホルダーの得られるメリットと費用負担のバランスを検証できるようにする必要があるのではないか。

②郵便局の作業負荷の妥当性

- 社会実装(事業化)に当たり、特定の地域での展開や特定職員の能力への依拠を意識した作り込みではなく、研修等を行えば、事業展開可能な規模の職員が対応可能な作業内容・負荷とすることが望ましいのではないか。
- また、日常の業務の延長線や、遊休資源(局舎の空き空間や配達車両の余積)で実施できる取組であるのも重要な観点と考えられるのではないか。

例)「郵便局型キオスク端末取扱事務」は専用印刷機から出力された証明書を来訪者本人のものか確認・交付するだけで業務が完了。

「空き家調査業務」及び「空き家のみまもりサービス」は、郵便配達員の業務形態を活かした作業内容の取組。

沖縄県では郵便局の空き空間に交通系ICカードチャージ機を設置し、郵便局という拠点を活かし利用者利便を向上。

2. 標準化の可能性・・・どの自治体でも取り入れやすいものであること

①内容及び効果の関係者にとっての分かりやすさ

- 実証事業は、一般に、共通する地域課題に対する取組みとなるため、同様の取組みの横展開を図るためには、地方自治体・住民・郵便局員にとっても、活動の意義、手順、効果等が容易に把握・参照可能とすべきではないか。

②標準化できる事項の明確化

- 横展開の可能性を追求するに当たっては、その実証の推進に有効となる要因、克服すべき課題などを整理し、それらを(1)標準化(どの地域でも広く活用できる事項)できる事項と、(2)実証等実施地域特有の事情とに分類し、明確化することが考えられる。
- その上で、(1)について、取組の意義、効果、コスト等、横展開等に資する情報を追加的に開示することが重要ではないか。(例えば、令和5年度実施予定の郵便局でのオンライン診療の場合、実証で用いるオンライン診療システムと医療機関で利用する予約管理等のシステムのデータ連携や、診療費等の支払に係る利用可能な決済方法等は(1)に該当するものが多いと考えられる。)
- なお、(2)は、実証に当たっては特定の地域での実施を前提とした作り込みとなるため、一般化・標準化が困難となると考えられる。