

「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

平成 26 年 7 月 3 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：杉山茂）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。

平成 25 年 8 月～26 年 3 月、[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、宮崎及び鹿児島県の 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ったところです。

このたび、[同支社の改善措置状況について、第 1 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 第一評価監視官 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（第1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

改善通知事項（概要）	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用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>	<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用許可 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用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。 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。</p> <p>○ 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</p>

<p>(2) 郵便ポストの取集時刻等の適切な表示</p> <p>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。</p> <p>(3) 郵便ポストの設置等に係るバリアフリー化の推進</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>また、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。</p> <p>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。</p> <p>○ 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。</p> <p>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、配達担当者を目線等からも、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。</p> <p>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。</p> <p>○ 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。</p> <p>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、</p>
---	--

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。

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。

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、車いす使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。

○ 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) 完了の手続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了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。

○ 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、全郵便ポストの取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取集時刻の点字表示が行わ

(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。

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

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種類の取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。

○ 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示した。
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。

○ 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。

○ 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

<p>時・適切に管内の郵便局を指導する必要がある。</p>	<p>原因を把握しているところである。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
-------------------------------	--