

とりまとめに向けた意見交換用資料

平成30年5月

1 これまでの会合での主なご意見

目次

1. これまでの主なご意見(地方自治体、利用者団体等)	
(1) 郵便局と地方自治体との連携内容	-1-
(2) 郵便局の強み・役割	-1-
(3) 郵便局に期待する今後の取組・方向性	-2-
2. これまでの主なご意見(委員)	
(1) 郵便局の強み・役割	-4-
(2) 郵便局に期待する今後の取組・方向性	-4-
3. これまでの主なご意見(今後の取組・方向性を実現するための方策)	-6-

(1) 郵便局と地方自治体との連携内容

- 郵便局と協定を締結し、災害支援協力、道路の情報提供、不法投棄の情報提供、児童や高齢者の見守り(配達時の情報提供)などをお願いしている。
- 市内各地域への行政サービス提供の向上のため、証明書交付を委託しており、交通手段のない高齢者にとって、身近な場所で公的書類の交付が受けられて、大変喜ばれているなど、市役所本庁までの移動負担の解消につながっており、有用である。
- マイナポータル端末の設置、マイナンバーカードの取得申請支援などをお願いしている。
- 行政として高齢者の見守りのために、郵便局の見守り訪問サービスを活用しているほか、ふるさと納税の返礼品として、郵便局の見守りサービスを提供している事例もある。

(2) 郵便局の強み・役割

- 充実した拠点数と偏りない配置、均一なサービスは、市役所として比べても優位性がある。
- 各金融機関が中山間地から支店等を撤退する中において、(郵便局は)継続して設置されており、住民にとって不可欠な金融機関として安心できる重要な役割を担っている。
- 高齢者の多い中山間地において、郵便は大切な通信手段であるとともに、毎日地域内を回っていることで地域の見守りの役割を果たしている。
- 相談に乗ってくれる人がいること、機動力を有し、全世帯どこでも家の中に入って行って対面で認証できること、郵便ポストなどが偏りなく配置されていることが郵便局の強みである。
- 郵便局の取り柄は、本人確認。これは、行政と郵便局、警察くらいでしかできない。
- 郵便局は、ほかの民間企業と比べれば、公共の位置づけが強い印象があり、やはり安心感がある。また、全国各地に設置されていること、全国で業務を行うことが要求されているので、そういったところは一般民間企業と比べると違う。
- 郵便局は地域の皆様から「安全・安心・交流の拠点」としての機能(具体的には、高齢者対策(見守り、買い物サービスなど)、過疎地対策(地方創生、行政事務の受託)など)が求められている。

(3) 郵便局に期待する今後の取組・方向性

<行政サービスの補完>

- 人口減少の中、きめ細かな課題が増えている一方で市職員数は減っているものの、(行政)サービス提供しないわけにはいかない。
- 急速な高齢化と人口減少による税収の低下により、公共施設の減量化や行政サービスの選択と集中が求められており、また、過疎化の進展で、買い物難民、公共交通の確保、移動手段の確保などが課題となっている。
- 郵便局での自治体窓口事務の実施は、交通手段のない高齢者が身近なところで公的書類を受け取れることで役に立っている。(一部再掲)
- 郵便局での市窓口事務は、法律で証明書の発行に限定されており、これをもっと広げることもあるかもしれない。
- (郵便局には)テレビ電話を使ったサービス(行政のワンストップサービス等)の提供を目指してほしい。
- 高齢者から信頼があり相談に乗ってくれる郵便局で、マイナンバーカードの申請支援を行ってもらえればありがたい。
- マイナンバーカードについて、申請と受取りの本人確認が求められているが、(受取り段階で)本人限定受取郵便を活用することで本人確認を認めてもらえれば、郵便局に行くだけで手続きが完結する。
- パスポートは申請と交付で2回出頭が必要であるが、郵便局、本人限定受取郵便を活用して、1回で済ませられないか。

<暮らしの安心・安全のサポート>

- 配達中の情報を、自治体、警察と共有することによる防犯強化もありうる。
- 不法投棄や道路損傷などの情報から、もっと進んで、危険な家屋や看板、市内の風景といった情報、市民から通報のあった場所の写真スマートフォンで撮影して提供してもらえればと思う。
- 空き家が危険な状態となっているという情報、道路の浸水箇所・陥没などの情報など、日々の配達業務で把握できる情報を安全・安心のために役立ててほしい。
- 地域にほとんどお店がなくなり、ガソリンスタンド、農協、支所などもなくなり、郵便局だけが残っており、安心・安全という部分で、高齢者への買い物支援と見守りを期待。
- 住民と顔の見える信頼関係があり遠方の家族も安心できるため、ふるさと納税の返礼品として郵便局のみまもり訪問サービスの導入を考えている。

(3) 郵便局に期待する今後の取組・方向性(続き)

<住民生活のサポート>

- 地域にほとんどお店がなくなり、ガソリンスタンド、農協、支所などもなくなり、郵便局だけが残っており、安心・安全という部分で、高齢者への買い物支援と見守りを期待。(再掲)
- 毎日、地域内を回る郵便業務を行っているからこそ、買い物支援は可能性は高い。
- 郵便配達員が御用聞きタブレットを 持って、買い物難民対策として、注文を受けた生鮮食料品などをゆうパックで届けることもあるのではないかと。特に高齢者や認知症の方の免許証返納がある中、交通弱者への買い物支援は必要。
- 農業分野で、高齢の農家は生産した野菜を産直、道の駅になかなか運び込めないで、郵便局における配送業務の空便などを上手く使いながら、生産した農産物を産直や道の駅に運べないか。
- パソコンやスマホを使えない人でも、デジタル情報にアクセスできるような拠点となるべき。
- 重高齢社会を意識したサービスや地域のニーズに合致した商品・サービスの展開として、外出可能な高齢者には、郵便局のコミュニティ化、日用品販売など、また外出困難な高齢者には、買い物サービスなどの機動力発揮や移動郵便局などが考えられる。
- 郵便局において学童保育所を行ってほしい。郵便局が地域のコミュニティのハブとなってほしい。

<まちづくりのサポート>

- 郵便局やポストの外観を、まちの景観や地域の特色にあったものにしてほしい。
- 郵便局ネットワークを移住及び定住対策で活用し、情報発信できないだろうか。インターネットでの発信はできるが、目で見て、耳で聞き、手で感じてもらうということで、都市部、首都圏等の郵便局に移住・定住窓口をつくってもらえればよいと思う。
- 将来的には地区センターと郵便局が合築して、そこで買い物、窓口業務、市役所の様々なサービスが提供されることもあって良い。

<観光のサポート>

- 観光地周辺郵便局に観光案内所機能や手荷物預かり機能を担っていただけないかと思う。

<ライフスタイルの変化に応じたサービス>

- ゆうゆう窓口の開設時間については、地域の実情を踏まえて時間の変更をお願いしたい。

<その他>

- 様々なサービスについては、それができる郵便局とできない郵便局があるので、何でも幅広くやれるわけではない。
- 郵便局の社員の中にも年齢が高い世代が多く、まだまだITリテラシーがあるとはいえる状況にはない。

2. これまでの主なご意見(委員)

(1) 郵便局の強み・役割

- 各地に物理的な拠点があるところであり、そういう意味で、オンデマンド型のサービスコンビニエンスストアになるべきでないか。
- コンビニのない地域では銀行ATMは残るが、銀行は減る。特に過疎化している地域で、郵便局の役割は重要。
- 窓口にいること。人がこころ変わるコンビニは信用できない。郵便局の売りはしっかりした人材。
- 高齢者への配達等は、ラストワンタッチは、人が行う。高齢者からみて、郵便局はブランド力と信頼感がある。
- ドアをあけて一步入ることが許されるのは、おそらく郵便局だけで、郵便局の信頼性は強い。

(2) 郵便局に期待する今後の取組・方向性

<行政サービスの補完>

- 今後、地域で人口減少や少子高齢化が進む中で、自治体だけで全ての行政需要にきめ細やかに対応することは難しいのではないか。

<暮らしの安心・安全>

- 高齢者の見守りや買い物支援はとても大切なことである。総務省において、ICTを活用した、より利便性の高い、質の高い(買い物、見守り)支援を推進していくべきではないか。

<住民生活のサポート>

- 農家の作った野菜などを、郵便局が集めて、事前に注文があったお店や道の駅に配送するようなことが郵便局でもできないかと思う。
- 山間部の人は病院が遠く、駅を降りた時に、駅で病院の受診予約ができて待ち時間を減らすことができ便利であるが、これ(受信予約)を最寄りの郵便局でできないかと思う。
- 郵便局において学童保育所を行ってほしい。郵便局が地域のコミュニティのハブとなってほしい。(再掲)
- 高齢者の見守りや買い物支援はとても大切なことである。総務省において、ICTを活用した、より利便性の高い、質の高い(買い物、見守り)支援を推進していくべきではないか。(再掲)
- (各地に物理的な拠点があるところであり、そういう意味で、)オンデマンド型のサービスコンビニエンスストアになるべきでないか。
- 高齢者は携帯電話は持っているが通話以上のことはできないので、携帯を用いた便利なシステムの使い方を窓口で教えてもらえれば本当の連携になると思う。

(2) 郵便局に期待する今後の取組・方向性(続き)

<まちづくりのサポート>

- 郵便局の空間、余剰スペースを、ポップアップストア、チラシの設置、手づくりのもの販売、イベント開催、講座の開催などに活用することで、郵便局にコミュニティのハブとなる機能を持たせ、ブランドイメージを向上させることができると思う。

<観光のサポート>

- 郵便局の余剰スペースに、シェアリング自転車などのステーションポートを置いてみてはどうか。
- 外国人でそもそも郵便局を知らない人が、シェアリングサービスを通じて郵便局に訪問するといったことも期待できる。
- 訪日外国人旅行者が困ったこととして、ATMの利用や両替が挙げられており、HPサイトの説明を見なくても利用できるようサービスの改善が必要。
- 観光案内所はなかなか見つけにくく、郵便局の数と比べて圧倒的に少ないため、テレビ電話で観光案内所とつないで、郵便局が案内所の役割を果たせるのではないか。
- 手荷物預かりサービスや配送サービスもあるのではないか。
- 外国人向けのサービス拠点として、郵便局における自動翻訳や電子マネー対応も重要になってくる。

<ライフスタイルの変化に応じたサービス>

- 海外から働きに来る在留外国人は、新興国、途上国からが多く、元々銀行口座を持っておらず、日本で銀行口座を作れる代表的なところはゆうちょにおいて、日本語でなくても口座開設できるよう改善すべき。
- 外国人向けのサービス拠点として、郵便局における自動翻訳や電子マネー対応も重要になってくる。(再掲)

これまでの主なご意見(今後の取組・方向性を実現するための方策)

- 郵便局がサービス提供するにしても、郵便局がそのコストをかぶるのではなく、ビジネスとして郵便局の利益となるよう、手数料を取れるようにしなければならない。
- さまざまなアイデアが出てくるが、それらを全て郵便局で行うのは難しい。アイデアを地域向けにアレンジする人材、コーディネーターの育成をセットで考えることが大切。地域おこし協力隊や地元大学生などにそのような役割を担ってもらってはありうる。
- 郵便局への事務委託のコストメリットについても、いくつかの自治体で効果分析をモデル的に行うこと検討の余地がある。
- 買い物支援、ふるさと納税の返礼品、観光支援など、潜在的なニーズをどう形にしていけるか。地域の個別実情の反映やプライシングなど定型化することの難しさはあるが、何らかのメニュー化が必要ではないか。
- どこかの郵便局を核として、郵便局利活用サンドボックスのようなものを立ち上げ、民間等と連携して様々な実証事業を行えるようにすべきだと思う。
- 日本人向けの新サービスであれば最初から完璧さが求められるが、外国人であれば、ダメなら改善していくことに慣れているため、まず、外国人向けのサービスで実験して、課題を見つけて、改善していくことで、日本人にも利便性を生むという観点も大切。
- (郵便局との連携意向が相対的に高い)中規模自治体をまず支援し、そのノウハウを小規模、大規模の自治体に広げていくべきだと思う。
- (郵便局での様々なサービス展開を実現するために)窓口時間の短縮など郵便局運営の弾力化の検討が必要である。
- 自治体窓口事務について、郵便局で実施していることが住民に知られていないと思う。広報が足りないのではないか。
- 郵便局と民間事業者で、自治体の取扱事務の数が異なっており、効果があるなら法律(注: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)の改正なども必要かもしれない。
- 自治体の証明書交付事務は今でも郵便局で実施しているが、長野県泰阜村は役場の事務を全体一括で郵便局に委託することを希望していて、そのためには法律を変えないといけない。

2 とりまとめの目次案(イメージ)

1 検討の背景・経緯

- (1) 郵便局において提供されるサービス
- (2) 郵便局ネットワーク
- (3) 社会環境の変化

2 これまでの主な意見等や郵便局との連携に関する自治体アンケート

3 郵便局に期待される役割及び郵便局における取組の方向性

(1) 郵便局に期待される役割

- 地域における課題
- 郵便局の強みと役割
 - ✓ 行政サービスの補完
 - ✓ 暮らしの安心・安全のサポート
 - ✓ 住民生活のサポート
 - ✓ まちづくりのサポート
 - ✓ 郵便局のサービスの多様化

(2) 郵便局における取組の方向性

- ✓ 行政サービスの補完
- ✓ 暮らしの安心・安全のサポート
- ✓ 住民生活のサポート
- ✓ まちづくりのサポート
- ✓ 郵便局のサービスの多様化

4 取組を実現するために必要と考えられる方策

- (1) 日本郵便における取組
- (2) 国における取組

第1回 (平成30年2月14日開催)

- (1) 諮問事項、郵便局活性化委員会の設置及び運営等について
- (2) 今後の議論の進め方について
- (3) 関係事業者ヒアリング(日本郵便株式会社「郵便局の利便性向上に向けた取組状況」)
- (4) 有識者からのヒアリング(みずほ総合研究所株式会社「地方公共団体における民間委託の現状」)
- (5) 自治体ニーズ調査の実施案について
- (6) その他

第2回 (平成30年3月20日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(前橋市)
- (2) 専門委員からのプレゼンテーション(桑津 株式会社野村総合研究所研究理事「高齢化、人手不足とデジタル化の影響」)
- (3) 専門委員からのプレゼンテーション(石山 シェアリングエコノミー協会渉外部長「シェアリングエコノミーと郵便局での取り組みの可能性」)
- (4) 専門委員からのプレゼンテーション(横田 特定非営利活動法人素材広場理事長「福島からみる地方の課題と可能性」)
- (5) 意見交換
- (6) その他

第3回 (平成30年4月16日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市)
- (2) 委員からのプレゼンテーション(藤沢 シンクタンク・ソフィアバンク代表「社会環境変化の中でのサービス提供」)
- (3) 意見交換
- (4) その他

第4回 (平成30年4月19日開催)

- (1) 自治体からのヒアリング(愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市)
- (2) 自治体ニーズ調査の結果について
- (3) 意見交換
- (4) その他

第5回 (平成30年5月9日開催)

- (1) 利用者団体からのヒアリング(全国地域婦人団体連絡協議会、老テク研究会)
- (2) 関係者からのヒアリング(全国郵便局長会、日本郵政グループ労働組合)
- (3) 意見交換
- (4) その他