

情報通信審議会 郵政政策部会
郵便局活性化委員会（第3回）議事録

1 日 時 平成30年4月16日（月）10時00分～12時00分

2 場 所 総務省 11階会議室

3 出席者

（1）構成員（敬称略）

米山 高生（主査）、東條 吉純（主査代理）、藤沢 久美、

石山 アンジュ、大平 展子、桑津 浩太郎、関口 博正、横田 純子

（2）オブザーバー

（自治行政局）

植田 昌也（行政経営支援室長）、門前 浩司（過疎対策室長）

（3）岩手県遠野市

本田 敏秋（市長）、箱山 大樹（総務企画部政策担当主事）

（4）島根県邑南町

服部 導士（総務課長）、大田 真司（総務課危機管理室長）

（5）佐賀県唐津市

櫻庭 佳輝（総務部長）、脇山 秀明（企画部長）、古川 光博（市民部長）

（6）総務省

小林 史明（総務大臣政務官）、鈴木 茂樹（総務審議官）、

武田 博之（官房総括審議官）

(7) 事務局

(情報流通行政局)

巻口 英司 (郵政行政部長)、北林 大昌 (企画課長)、野水 学 (郵便課長)、
牛山 智弘 (貯金保険課長)

4 議 題

(1) 自治体からのヒアリング

・岩手県遠野市

(遠野市・郵便局との連携実績とこれからの展望)

・島根県邑南町

(情報通信審議会・郵便局活性化委員会ヒアリング資料)

・佐賀県唐津市

(郵便局との連携及び地域活性化への期待)

(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

開 会

○米山主査 おはようございます。本委員会主査の米山でございます。第3回郵便局活性化委員会を始める前に、本日はカメラ撮りの申し出がございましたので、会議冒頭部分を撮影いたします。ご出席の皆様方におかれましては、あらかじめご了解ください。よろしいでしょうか。

それでは、撮影終了してください。カメラ撮りのみの方は、ここで退室をお願いいたします。なお、これ以降傍聴席を含め撮影はご容赦願います。

ただいまから、改めまして、第3回郵便局活性化委員会を開催いたします。本日はお忙しい中、小林総務大臣政務官にもご出席いただいております。

議 題

(1) 自治体からのヒアリング

・岩手県遠野市

(遠野市・郵便局との連携実績とこれからの展望)

○米山主査 それでは、お手元の議事次第にしたがいまして、議事を進めてまいります。まず、議事の1、自治体といたしまして、岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市の3つの自治体よりヒアリングをさせていただくことにしております。

それでは、最初に岩手県遠野市長の本田様、ご説明よろしくお願いたします。

○本田遠野市長 おはようございます。岩手県遠野市からこのヒアリングにまいりました市長の本田と申します。このような場におきまして、これからの時代にこのICT、情報通信を、さらにはこの郵便局のネットワークをいかに地域の活性化につなげるかという分におきます一つのこの場に、こうして市長として臨むことにつきましては、大変光栄な場をいただいたと思っております。心より感謝を申し上げたいと思っております。

それで、ただいまこのペーパーレスという中で、このタブレットの中に「遠野市・郵便局との連携実績とこれからの展望」があります。さらには、ペーパーレス会議におきまして、勇み足かもしれませんが、追加資料といたしまして、皆様のところのお手元に

それぞれのイメージを、遠野がどのような取り組みをしているかにつきまして、イメージが共有できるように追加資料を持ってまいりました。それと抱き合わせをしながら説明をしてみたいと思っております。

まず、遠野市を見ますと、まさに岩手県の真ん中、沿岸と内陸の交流の拠点です。7年前の東日本大震災の際は、40キロ離れた沿岸地域が大変な被災を受けて、まさに命と向き合う中におきまして、後方支援という1つの役割を遠野が果たしたという場所でもあります。

元々、柳田國男先生の「遠野物語」という本がもう110年以上前に発刊されているわけでありまして、この北上山地、北上高地とも言いますが、北上山地のほとんど山、山、山という中にありまして、この三陸リアス式海岸に落ち込むその真ん中に遠野盆地があるわけでありまして、沿岸と内陸の交流の拠点として、そして柳田國男先生が「遠野物語」を著したと。なぜこの山の中にこの賑わいがあるのだと、そのようなことを「遠野物語」の序文にも書き込んでいる、そのような遠野市であります。人口はもう既に2万8,000人、12年前に合併したときは3万2,000人でありましたが、この12年間で4,000人近く人口が減っている。少子化、そして高齢化がまともに遠野市にも押し寄せてきている状況の中に、遠野市が置かれていることであります。

これは何も遠野市だけの問題ではないと。日本全体が人口減少に落ち込んでいる。また一極集中における格差も広がっている中であって、ネットワークと、連携・交流等がますます求められてきているのではないかと。その中で足らざるものを補い、そしてまた特性を生かし合う。そのような広域連携等とネットワークの構築がますます求められてきているのではないかとという中で、町づくり、地域づくりを進めているということでもあります。

続きまして、その中のこの郵便局の役割におきまして、それぞれどのようなことを行っているのかにつきましては、1から2までそれぞれ書いてあります。「安心・安全」、このキーワードが大切であります。高齢化率がもう37%です。ただ、私は高齢化率が37%といっても65歳をもって高齢化率と言っているわけでありまして、うちのよような典型的な中山間地域であっては生涯現役です。農業という生産現場にしっかりとまさに腰を据えて、お年寄りの方々も頑張っている姿を、私どもはまさにこれを力として生かしていかなければならない。65歳、高齢化率が37%、もうまもなく4割になる、大変だと言っている、これは避けて通れない。そうでないのだと。そのような1つの、

したたかに立ち向かうことが今我々に求められているのではないかと考えております。しかし、安心・安全な暮らしのこの充実には、非常に大変な労力をかけなければならない状況にもあるわけであります。

それから、地域経済の活性化です。これにつきましてもこの人口減少と高齢化の中にありまして、ネットワークをどのように生かしていくのかという部分における取組みが、極めて重要ではないかと考えております。

3番目の郵便局との連携内容とのその成果2の中で、未来を担う子供の育成に関する市内小学生の郵便局の見学会の受入れや、あるいは小中学校の「手紙の書き方」、これはとても大事なことだと私は思います。教育を、基本的、基礎的な学力をどのように構築するかとなれば、自ら手紙をきちんと書く。そのような能力も身につけていかなければなりません。

1つの例であります。こういう場で、このようなことを例えとして言うのは例え話としていい話ではないかもしれませんが、高齢化社会でありますから、お葬式が結構あります。お孫さんが出てまいります。おばあさんにお別れの言葉といったときに、スマートフォンを出して、その例文を読み上げたという事例があったわけであります。啞然とする。しかし、今のこの情報化社会にあっては、それが現実のものになっている。まさにお別れという文であれば、自分の言葉で「おばあちゃん、ほんとうにありがとう」と言うのが教育ではないのかと思うわけであります。それがスマートフォンで例文が出ている部分、それを読み上げる現実がもう我々地方の中にも押し寄せてきている現実をしっかりと認識しながら、そうではないと。

人と人とのつながり、コミュニケーション、自分の言葉で思いを語ることになれば、手紙・はがきでというのもこれまた大きな、大きなやらなければならない課題ではないかと考えております。未来を担う子供の育成に、この手紙・はがきも大きく役割を果たすのではないかと。それが忘れられてしまっている。孫からはがきが来たと。孫から手紙が来たと。お年寄りの方々、おじいちゃん、おばあちゃんがほんとうに喜ぶわけであります。そのような基本的なことをしっかりと植えつけるためには、この郵便局機能における手紙・はがきを教育現場の中でしっかりと生かしていかなければならないのではないかと考えております。

それから、地域参画です。これも大きなマンパワーの郵便局の力を私どもは得ながら地域の活性化に取り組んでいる。さまざまな形でのイベントが多いわけであります。そ

ういったときに郵便局の社員の方々が、まさにこぞって参加し頑張ろうという中で、いろいろな形での力添えをいただいている。家族連れで来る部分がまたこれはとても大きなパワーになるわけでございます。この地域の活力を生み出すためには、いろいろなイベントがあったときに、郵便局の社員の皆様が社ぐるみ、家族ぐるみで参加していただく部分につきましては、大変な力添えをいただいていることになるわけでありませう。

それから続きまして、優位性という部分があります。私はネットワーク、これが先ほど申しましたとおり、広域連携とネットワークが地域の底力をしっかりと支える仕組みになっているのではないかと思っております。これは遠野市といたしましては、やむにやまれずという部分がありまして、もう既に合併いたしましたして職員が150人近く減りました。これはごく当たり前のわけでありませう。もう既に消防職員を除けば300人を切っておりますから。しかし、市民の皆様のさまざまなニーズが、人口が減ったことによって事業が減っていることになれば、きめ細かく、そしてまたさまざまな形でのやらなければならない課題が増えてきております。職員が減ったからといって「もうやらない」というわけにはいかない。

そのような中で小さな拠点をネットワークにという1つの仕組みを立ち上げました。小さな拠点をネットワークにとやったときに明治の大合併があっただろうと。半世紀を経て昭和の大合併があっただろうと。そしてまた、半世紀を経て平成の大合併があっただろうと。その中でただただスケールメリットだけを追うのではないと。コミュニティを守らなければならないと。コミュニティを守ることによって安心・安全がそれぞれ確保できる。であれば、明治の村をよみがえらせようではないかという中で、「1町10ヶ村」。これは柳田國男先生が遠野を訪れたときに「なんでこんなに賑わいがあるんだ」というそのような1つのメッセージを残している部分もあれば、柳田國男先生は「願わくはこれを語りて平地人を戦慄せしめよ」という言葉を遠野物語の序文に書き込んであるわけでありませう。地方の底力を、そしていろいろな風土を、文化を、自然を大事にしようという思いが込められたメッセージではないかと、私はそのように受け止めております。明治の村「1町10ヶ村」、これが遠野市を形づくっているのだ。であれば、明治の村の「1町10ヶ村」の中に地区センターをしっかりと位置づけながらそこに職員を配置し、そこをネットワークとして位置づければ、その「1町10ヶ村」の11地区に郵便局があると。そことうまくしっかりとタッグを組めば、安心・安全がその中で確保できる。きめ細かいフォローができる。

さらには、消防団組織がある。消防団組織も分団組織が「1町10ヶ村」、11分団ある。そことしっかりと重ね合わせよう。消防団という分団の地域愛にまさに燃えている消防団の方々、そこに郵便局という1つの拠点に行政の地区センターという拠点をうまく位置づければ、そしてそれがネットワークで結ばれば、さまざまな情報を共有しながらきめ細かい安心・安全とコミュニティを維持できる。人口が減っている。高齢化が進んでいる中で維持できることは、これは大変なことだと。したがって、維持をすると。ここ10年、15年はとにかく頑張る中における郵便局のこのタイトルにありますとおり、優位性をしっかりと生かしながら、行政がその中でうまく連携を図っていく対応ができないだろうかと思っております。

これは「1町10ヶ村」という括りにおきまして、市民の皆様はその話をいたしました。そして、一括交付金という1つの制度をやり繰りいたしまして、非常に厳しい行財政事情でありますから、大変なわけであります。ただ、やれと言ってもだめだと。それぞれの「1町10ヶ村」という11地区に300万円ずつ交付をしながら、安心・安全な仕組みづくりと、地域のコミュニティを守る。お年寄りの方々、買い物、あるいは通院、さまざまな形で不便をきたしている皆様に、しっかりとフォローをする形でうまく活用してくれないかと。

それから、お年寄りの方々の郷土芸能を次の世代にきちんと引き継いでいかなければならない。世界遺産があるのであれば、「遠野遺産」の中でそのような仕組みもつくっております。遠野遺産があるのではないかと。であれば、これをもっと光り輝くものにしろと。そのために皆様の地域で話し合ってお金を使って、そして誇るべき200年、300年、あるいは場所によっては800年といった歴史を持つ郷土芸能をしっかりと守り、伝えてほしいと。そのようなものに活用してくれないかとそのような形でのネットワークを構築し、その辺りに郵便局を位置づけたという形であります。

そして、次のページにありますが、窓口業務の郵便局への成果と課題にありまして、これもいろいろやってみました。約25キロ離れた「小友」という地区があります。これは先ほど言いましたとおり、「1町10ヶ村」で言えば、小友村になります。その小友村の市民サービスにおきまして、窓口の証明書の交付等を小友郵便局で交付を受ける、そのような仕組みもつくりました。これはここにありますが、横ばい状態にはなっておりますが、片道25キロの場所にありますから、往復で50キロとなります。そういった点で小友地区の市役所までの距離を考えれば、小友郵便局をしっかりとオンライ

ンで結びながらそれがサービスを受けることも試みてみました。この中に課題があるわけでございます。なかなか人口減少が背景にありまして、その取扱い件数は必ずしも伸びてはいません。近くでそのようなものがしっかり手に入る部分も、これもまた大事な1つの仕組みづくりではないかと思っております。

続きまして、今後も郵便局と連携した内容で4点挙げさせていただきました。1つはただいま申し上げましたとおり、高齢者への買い物支援と見守りです。私どもの小さな自治体にありましても、「どうも最近見えないけれども」といって訪ねてみたら亡くなっていたというような事例も都会のことだけではなくして、私どもの地域でも確実にそのような時代の波が押し寄せてきている部分はあるわけでございます。この見守りもとても大事であります。したがって、この高齢者の方々の介護の……。いろいろなコンビニエンスストアなどありますが、ほとんど先ほど言いました「1町10ヶ村」、1町、遠野町の中にはいろいろなものがありますが、そのほかの地域にはほとんどお店がもうなくなっています。ガソリンスタンドもありません。農協も支所もなくなりました。そういった中におきまして、郵便局が残っているわけでありまして、したがって、その辺の郵便局のネットワークをうまく活用しながら、安心・安全という部分で高齢者への買い物支援と見守りです。

それから、皆様のお手元に「で・くらす遠野」というパンフレットを差し上げております。「で・くらす遠野？ 何だろう？」と。人口減少を嘆くのではないと。都市住民の方々の価値観が大分変わってきている。豊かな自然と、そして農業という生産現場の中で、行き方をさまざま考えようという方々が増えてきていることを聞いております。この「で・くらす遠野」はもう10年前に立ち上げた組織であります。これは簡単です。これを真正面から読めば「遠野で暮らす」を「で・くらす遠野」というそのような形での制度を立ち上げております。このような部分を郵便局のネットワークを活用いたしまして、移住及び定住対策の方向に持っていけないだろうか。情報発信であります。

確かに、インターネットで発信することは可能であります。フェイス・トゥ・フェイスの中で、ほんとうに「遠野はどういうところなんだろう」ときちんと目で見て、耳で聞き、手で感じ取る部分にあつて、「そうだ、住んでみよう」と。そのような仕組みに持っていく分におきましては、都市部にも拠点があればと、そのような首都圏等への1つの移住・定住窓口をネットワークとして構築できればいいと思っております。

それから、自治体、警察、郵便局による防犯強化です。これもまさに配達中の情報を

それぞれ共有することを完全なシステム化に持っていくことも、避けて通れない大きな課題であります。

それから、4つ目が農業です。生産現場の中で野菜をつくる。立派な野菜をつくる。しかし、それを産直あるいは道の駅に持っていく分においては、高齢化の中でなかなかそこに運び込めない。仕組みとすれば、生産者の方がそこに持ち込む仕組みになっているわけでありまして。なかなかそれが大変になってきている部分を、この郵便局のネットワークと配送業務の空便、そこをうまくシステム化をしながら生産現場、農家からこの農産物を産直やら道の駅といった拠点に、それこそコストを何とかうまくしながら連携を取れないだろうか。そうすると、高齢者の方々は立派な野菜をつくる。それを運んでいただく。そして、運んでいただければ売れる。売れば収入にもなる。生きがいにもなる。そのような仕組みを構築できないだろうか、今いろいろ考えてまたさまざまなネットワークを構築したいと思っております。

時間がまいりましたので、追加資料の中で紙情報ではありますが、お手元に差し上げております。郵便局会社の皆様にほんとうに感謝をしなければならない1つの事例として紹介を申し上げます。

まず、オリジナルフレーム切手です。私は「古くて新しいものは光り輝く」という言葉を市民の皆様によくお話をしております。古くて古いもの、これは朽ち果てます。新しくて新しいものは一過性で、流行りもので終わってしまいます。しかし、しっかりと歴史と伝統と文化に息づいた1つの仕組みに新しいものを取り組むことによって、光り輝くという新しい仕組みづくりができる。それが私は情報通信ではないかと思っております。先ほど手紙とはがきの話をしていたしました。この中におきまして、蒸気機関車、SL、時速45キロ、道路を45キロで走った車はもう大変な交通渋滞を招きます。しかし、このSL、東日本旅客鉄道が走らせておりますこのSLは45キロ、誰も文句を言う人はいません。そして、このSLがまさに煙をあれしながら遠野路を走る部分が、この切手によりまして全国に発信されました。柳田國男先生の「遠野物語」発刊100周年もこのような形で発信をしていただきました。先ほど申し上げました地域参画におきましては、まさに家族ぐるみ、地域ぐるみで郵便局の皆様が遠野の地域振興の、あるいは産業振興の、さらには賑わいの大きなマンパワー集団としてこのように活動していただいております。

それから、先ほど言いました「で・くらす遠野」の中で、移住・定住というネットワ

ークを構築する分におきましては、岩手県の地元3行、岩手銀行、東北銀行、北日本銀行の3行の東京営業所が「で・くらす遠野」の窓口を、「まち・ひと・しごと」地方創生法があった中におきまして、地元金融機関と提携をいたしまして、このような仕組みを立ち上げたところでございます。これを郵便局のネットワークで、何とか都市と地方のネットワークを構築できないだろうかと考えているところであります。

それから、3番目は自治体、警察、郵便局による防犯強化、これもごく当たり前といえば当たり前なわけでありまして。これも避けて通れない大きな課題でありますので、しっかりと郵便局のネットワークと連携を強化してまいりたいと思っております。

それから、農産物の集荷と拠点配送についてはここにイメージをまとめてあります。先ほど申し上げましたとおり、避けて通れない高齢化社会、しかし頑張ってもらわなければならない。病院に行くことが仕事になっては困る。医療費も介護保険も大変な状態になってきているわけでありまして。介護も上げない。そうなれば、農業という生産現場の中で一生懸命仲間とともに働いてもらう仕組みが、地方には大きな課題でございます。そういった部分にこの郵便局のネットワークを活用しながら、それをお年寄りの方々、あるいは高齢化する生産現場の方々の1つの後押しを、郵便局の皆様とうまく仕組みとしてつくりたいだろうかと考えていることを申し上げておきたいと思っております。

いろいろな話を申し上げましたが、遠野市からの1つの郵便局との連携強化につきましては、ただいま申し上げましたような現状と、それから課題の中で、遠野市として行政としっかりとタッグを組んだ郵便局とのネットワークを構築してまいりたいと考えております。よろしく願いを申し上げたいと思っております。

以上であります。終わります。

○米山主査 ありがとうございます。それでは、ただいまの説明についてご質問・ご意見がございますか。

どうぞ、藤沢委員。

○藤沢委員 ありがとうございます。1つ質問です。郵便局で市民サービスを実践されたが、実際の利用が思ったほど伸びなかったというお話がありました。多くの方は結局役所に来るということですが、その原因は分析されましたか。

○本田遠野市長 これはこの中に書いてありますとおり、伸びていないというよりも人口が減っています。分母が減ったのです。それから、25キロ離れた地域であると、若い方々は町場に勤めに出る。そうすると、早い方々は6時ごろもう出発します。あるい

は6時半ごろ出ます。というと、郵便局が開いていないわけです。したがって、この生活サイクルの時間帯です。利用する方々が勤めに出る。夜勤めが終われば8時過ぎにしか帰って来ない。遅い方々は9時ごろしか帰ってこない。車ですから。電車もないし、バスもありませんから。そうすると、どうしても朝早く出て、夜遅く帰ってくることになれば、なかなか利用したくても利用できない部分も、その中に数字としてあることも背景にあります。

○藤沢委員　　ということは、高齢者は地元の郵便局をお使いになっていて、若い方を対象にすると、郵便局の営業時間帯の問題で利用されないということですか。

○本田遠野市長　　はい。

○藤沢委員　　ありがとうございます。

○米山主査　　ほかにございませんか。

○小林総務大臣政務官　　それに追加して、どれぐらい高齢者の方は市役所の窓口から郵便局側に移ったのですか。若者は移らなかったけれども、高齢者はどれぐらいの比率が移ったと分析されていますか。

○本田遠野市長　　若い方々はどうしても地元で働く場所がなくて出かけてしまうわけです。ですから、そういう方々が車を使ってのあれでありますから、地元にあって非常にいいけれども時間帯がどうもうまく自分らの……。

○小林総務大臣政務官　　そうです。若者は全然よくて、高齢者の方がどれぐらい、何割ぐらい市役所に来ていた人が郵便局側に行くようになったのか。

○本田遠野市長　　高齢者の方々の具体的な数字は、今ここで持ち合わせておりません。高齢者の方々は地元が一番いいわけです。今大体高齢者の方々も80歳過ぎると、よく私も言われますが、もう免許証は返上すると。遠野市の場合もどんどん増えてきています。しかし、免許証を返上するのがどんどん増えてきているが、要するに免許証を持っているということは高齢者の方々にとっても足なのです。ですから、その部分がどうしようもなくなってくると、この11地区にある郵便局という拠点がなお一層役割を増してくるようになってくるわけです。歩いていく……。

○小林総務大臣政務官　　よくわかります。それが数字で知りたかったのです。主事は数字は持っていませんか？　大丈夫です。また教えてください。

○米山主査　　それでは、時間もあるのでまた後ほど、もしそれ以外にありましたら。

○横田専門委員　　1つだけよろしいですか。

- 本田遠野市長 時間が押してしまって……。
- 横田専門委員 1分だけ。25キロ離れているのは、市役所に行くところではとても有効的だと思います。実際に郵便局の窓口業務を使って、市役所の方たちの業務がもっと便利になるために国などに要望があるのでしたら、今のうちに……。
- 本田遠野市長 市役所の？
- 横田専門委員 今、業務を郵便局にお願いしていますね。
- 本田遠野市長 お願いしています。
- 横田専門委員 もっと便利にするためにはどうしたらいいと思いますか。要望を言うていただくなら今なので。こうしたいということはあるですか。
- 本田遠野市長 市役所として？
- 横田専門委員 はい。こうなったらもっと便利になるようなものがあれば。
- 本田遠野市長 どうしてもその辺が悩ましいところは悩ましいです。言うなれば、集中化・拠点化を図れば非常に効率的に進む部分と、分散させるといろいろなコストもかかることもあるわけでございます。職員の中からはコストをかけて地区センターにいろいろなといっても、ある程度集中化と拠点化をしたほうがいいのではないかという話もないわけではないです。

だけど、私は集中化・拠点化という中で効率性ばかりを重んじて、それが果たして確かに行政からすれば、効率化を図る部分においては目指すべき方向はそのとおりだと。であれば、行政のコストが十分であれば、郵便局のネットワークで市役所の窓口業務をまさに縮小しながら、地区センターと郵便局にそれをしっかりと求める。

だから、できれば将来的には、地区センターと郵便局が合築することがあってもいいのではないかと思ったりもしています。合築する。郵便局のお金と市役所のお金を使って地区センターを合築するとなれば、そこにコンビニエンスストア的な役目をそこに置くとすれば買い物の部分も、あるいは窓口業務も、市役所のいろいろなサービス業務も一体化になってくるという、今すぐではできないですが、そういう方向に持っていくことが少し考えてもいいのではないか。郵便局会社にはお金があるわけですから。であれば、申しわけないですがお願いとして建ててくれませんかという部分も、便宜を図るとい部分においては、我々もその分に乗らましようということがあってもいいかと。

実は、私どもの市役所本庁舎は東日本大震災で全壊しました。14カ所に分散して7年頑張りました。総務省から「いつまでも建てないでおかないで建てたほうがいいよ」

とそのようなアドバイスをいただきました。そのときに本庁舎を持っておったのはスーパーの大型店の2階です。そこにお店と一緒に本庁舎を持っておりました。だから、商業開発ビルの中に市役所があります。本庁舎を建てるときに、その「トピア」という商業開発ビルと複合庁舎だという中で、今私のいる市長室のある本庁舎もスーパーの2階にあります。だから、お店と一緒にフロアで仕事をしています。だから、先ほどもおっしゃいました郵便局と地区センターと一緒にというのも何ら違和感はないです。

- 横田専門委員 可能性はいろいろありますね。
- 本田遠野市長 このようなことをこういう場であれですが。そういう方向性も将来的には、地方にとってはあってもいいのではないかと思いますね。
- 横田専門委員 ありがとうございます。
- 米山主査 ありがとうございます。まだいろいろご質問やコメントあると思いますが。
- 本田遠野市長 すいません。どうも。
- 米山主査 時間が大幅に繰り越してきているので。
- 本田遠野市長 時間オーバーしまして申しわけありません。
- 米山主査 次に移らせていただくことにして、もし後ほど時間が残れば、改めてご質問いただくことでよろしく願いいたします。

・島根県邑南町

(情報通信審議会・郵便局活性化委員会ヒアリング資料)

- 米山主査 それでは、続きまして、島根県邑南町総務課長の服部様のご説明をお願いいたします。
- 服部邑南町総務課長 おはようございます。島根県邑南町からまいりました総務課長の服部と申します。隣におりますのは危機管理室長の大田と申します。どうかよろしく願いいたします。

町長がまいりましてこの席でご説明するのが本来でございます。実は今日県内で会議がございまして、大変恐縮ですが私どもが代わって説明に来させていただきました。まだ、なぜこの指名があったのかよく理解をしておりませんで、このまま座っております。趣旨に対しましてどれだけお答えできるかわかりません。また、説明は少し短くなるかもしれませんが、どうぞよろしく願いいたします。

まず、邑南町の紹介をさせていただきます。2ページ目をごらんいただきますと、島根県の地図が出ております。島根県は、ご存じのように縦に長い県でございます。邑南町は中ほど中央に位置しております、広島県との県境でございます。3ページ目をめくっていただきますと、日本全体の地図の中の位置と広島市の中心部まで約1時間であることを示しております。

4ページ目に町の概要を載せております。地理的には中国山地のほぼ真ん中にありまして、盆地の多い地形となっております。人口は10,891人、高齢化率は43.5%となっております。また先ほども申しましたが、浜田自動車道のインターチェンジがございまして、広島市の中心部まで車で約1時間程度でございます。邑南町は平成16年10月1日に3つの町村が合併し誕生しております。町づくりのテーマはそこにございますように、「夢響きあう元気の郷づくり」でございました。

次のページをめくっていただきますと、5ページ目です。実は合併10周年に際しまして、ご縁のありましたさだまさしさんに邑南町イメージソング「さくらほろほろ」を製作していただきました。この曲は時折日本香堂のCMの中でも流されております。

6ページ目に町の主な施策を載せております。1つ目が「日本一の子育て村を目指して」、2番目が「A級グルメ立町」、この2つが大きな柱となっております、これまで年間約100の団体が視察に見えていらっしゃいます。それと地方創生に合わせまして、3番目に地区別戦略をやっております。

7ページ目をごらんいただきたいと思えます。最初の「日本一の子育て村を目指して」でございます。この施策そのものは、医療・保険・福祉・教育・社会インフラ、こうしたことに関することを全庁的に既存の施策などを一元化したものです。平成23年度から10年間として数値目標も掲げて行っておりまして、もう数年残しております。

次の8ページ目がA級グルメでございます。この施策は町で農商工等連携ビジョンの策定をしまして、その具体的施策として行っております。このコンセプトは6次産業化でございます。A級の食材を生産し、提供していく。これをシェフがA級の料理にし、提供していく。同時にそうした人材を育成していく。そうしたことで町民が自分に誇りを持つことに、その目標を掲げております。この施策自体は平成23年度から5年間で既に終了しておりますが、施策としては今も継続されている事業でございます。現在はビジョンそのものが変更となっております、現在は「起こす」意味の起業支援ビジョンとしておりまして、実は富士市の産業支援センターと連携をいたしまして邑南町しご

とづくりセンターを開設し、現在取組みを進めております。

次に9ページ目は邑南町版総合戦略でございます。邑南町は地方創生による総合戦略の策定にあたり、各地区、公民館単位で、これは12地区ございますが、この公民館単位で町づくりに関する地区別戦略を策定していただき、それをベースに全体の計画を策定しております。

次の10ページになります。これがそのイメージとなっております。こうした枝の12の公民館がございます。それぞれに地区別戦略をつくって、それが全体の総合戦略につながっているものでございます。こうした戦略の推進によって人口を、そこにありますが、1万人をキープしていこうという目標を持っております。

それでは、いただきました郵便局関連の課題につきまして、ご説明をさせていただこうと思います。12ページをお開きいただきたいと思います。邑南町における現状です。郵便局の局数は13、町内の地区の数、公民館数ですが12、主要な公共施設の数はず舎が本庁が1つ、支所が2つ、公民館は12、公立病院が1となっております。

続きまして、項目の1番目です。いただきました議題の中の郵便局との連携内容とその成果です。14ページをお開きいただきます。実は10月11日に、あとで資料がありますが、邑南町内の郵便局及び石見大田郵便局と「地域における協力に関する協定」と「災害発生時における郵便局の協力に関する協定」を締結しております。

17ページをめくっていただきたいと思います。「地域における協力に関する協定」でございます。日ごろの郵便業務において発見された高齢者や障害者、子供などの異変、さらには道路の異常や不法投棄物など住民の生活の直結する安心・安全に係る通報についてです。

次の18ページでございます。ここは「災害発生時における郵便局の協力に関する協定」でございます。災害時における車両の提供、避難者リスト等の相互提供、郵便ネットワークを活用した広報活動、郵便等の料金免除などを行う内容となっております。

今回の協定につきましては、郵便局の依頼で改めて行っておりますが、実は戻っていただきまして、15ページになります。ここに覚書があります。これは平成9年に覚書を締結しておりまして、元々郵便局とはそういう関係から、特に独居老人の地域の見守りネットワークの中にも入っていただいております、住民の安心・安全に寄与していただいております。それで、改めて昨年新たな協定を結んだものでございます。

次に、その効果でございます。19ページをごらんください。その成果につきまして

は、実はこれまで落石などの道路の異常につきまして一般通報の形であったようでございます。直接警察・消防などへ連絡をされたものもありまして、具体的な事例の全体を把握しているわけではございません。しかし、こうした郵便局の協定の締結は、平常時から住民の皆さんにとっての安心・安全の一層の確保と、災害時の柔軟な対応に大きく期待しているものでございます。

次に、21ページになります。過疎地域における郵便局の役割でございます。まず、1つ目が郵便業務でございます。高齢者の多い中山間地でございますので、郵便は大切な通信手段であるとともに、声かけをしていただくことで高齢者のコミュニケーションの1つのツールとして、また、毎日地域内を回っておられることで地域の見守りの役割を担っていただくなど、郵便の集配業務と行政は民営化の以前より重要な関係にあり、協定によりその関係を明確にさせていただきました。

2番目でございます。ゆうちょ銀行と保険業務の関係です。預貯金や簡保生命は住民にとって親しみ深い金融機関として古くから定着しております。現在では、各金融機関が中山間地から支店等を撤退する中におきまして、各地区単位に継続して設置していただいていることは、住民にとって生活に不可欠な金融機関が存在していることはとても安心できる重要な役割を担っていただいていると思っております。

次のページになります。項目の3番目です。郵便局の優位性と逆に優位でないところでございます。23ページをお開きいただきますと、まず優位性でございます。郵便局は全国各地の小さなものも含めた町に設置されておまして、転居した際や旅行などでも不自由なく安心して利用できる点、また一部の郵便局を除いては小包や集配を含めた郵便業務と預貯金、簡保生命の金融保険業務が1カ所に集積している利用しやすい点、ゆうパックは宅急便の参入により競争が激化しているものの、安定した業務が継続されている点、元々国営の郵政業務だったことで信頼性が高い点、行政の面では選挙事務における入場券や選挙公報の送付について優先的に対応していただいている点、また防災士の資格取得など公共的な活動を進めておられる点などが優位性として考えられます。

次に、24ページになります。逆に優位でない点でございます。1つ問題と思っておりますのが、死亡による凍結口座等の処理におきましてあらかじめ申請用紙の請求が必要であるなど、手続きが複雑で時間を要する点がございます。また、業務で会社が分かれていて信頼性に乏しい点、また嘱託職員が多いため不配達などが発生していて信頼性が乏しいように思える点が掲げられると思っております。

次に4番目の項目です。窓口業務の郵便局への委託のニーズでございます。26ページをお開きください。邑南町の場合は、現在のところトップランナー方式による窓口事務の委託は考えておりません。理由といたしましては、1つに窓口事務の多くは外部と遮断された住民基本台帳、税務の基幹システムの情報を元に行われておりまして、情報管理の点からです。また2番目に、福祉などのほかの業務につきましては専門性を必要とする点、3番目に委託により行政のスリム化を行うことが必要になっておりますが、その反面災害などの緊急対応に従事する職員を確保しておく必要がありまして、なかなかそういうことが進んでいかない点、これらが考えられております。こうした事柄が少しずつ解消されれば検討の余地はあると思っております。

最後に、5項目目の今後の郵便局と連携したい内容でございます。これにつきましては、例に掲げてありましたが、買い物支援は可能性として高いと思っております。実は島根県内のある団体は地方創生の活性化交付金を使いまして、電機メーカーと連携した実証実験で、ケーブルテレビの活用の例として買い物などの生活支援を行った例もあります。毎日地域内を回る郵便業務だからこそその可能性はあると思っております。

以上、簡単ではございますが、説明とさせていただきます。

○米山主査　　ありがとうございました。ただいまの説明につきまして、ご質問、ご意見はございますか。

それでは、横田専門委員。

○横田専門委員　　横田です。前の遠野市さんとは正反対に、皆さんでは実際に市役所の業務を郵便局でもやっていないし、将来的にも委託は考えていないと26ページの中でおっしゃられたと思います。1万人の人口で将来的に人口も減っていき過疎化も進む中で、将来的にという意味ではどのようにお考えなのでしょうか。

○服部邑南町総務課長　　現時点での考え方を申し上げただけでございまして、将来的には当然総務省の指針にも出ておりますようにトップランナー方式を検討するようにとございます。当然検討はしていきますが、現段階ではなかなか難しいとは思っております。近い将来は行革も絡めて必要になってくるだろうとは思っております。

○横田専門委員　　わかりました。ありがとうございます。

○米山主査　　東條主査代理、どうぞ。

○東條主査代理　　邑南町さんのご説明も、先ほどの遠野市からのご説明からも同じような話がありました。郵便局は地域を実際に巡回するという強みを生かしたリアルなフェ

イス・トゥ・フェイスの接触があるということで、見守りや買い物支援に非常に期待をするところが大きいと伺いました。これはとても大事なことだと思いますが、それだけではなくてICTの観点も大事だと思います。それを組み合わせる形で効率的な支援、「効率的」と言うともた1つの含意をもつかもかもしれませんが、より質の高い支援を実現する意味でのICTの利活用は非常に重要だと思います。この辺りは国あるいは総務省に何か要望することはありますか。あるいは事務局にお答えいただいたほうがいいのかもしれませんが。今各自治体の直面するさまざまな状況について、この委員会でも情報を収集しているところです。ICTを利活用してより質の高い支援サービスを実現するために、国が支援する形は可能性として何かあり得るのでしょうか。

○服部邑南町総務課長　先ほども申し上げましたが、こういう小さな町ですので、郵便局の皆さん方の関係もとても濃い関係でございます。また、先ほど触れましたが、元来今の高齢者施策を行う際に見守り等が観点とっておりますが、地域でのそうした見守り活動のネットワークの一角に郵便局の方々にも入っていただいて、その中で見守り活動をしながら地域に関わっていただく。こういうことがまず必要だと思っております。これは古くから協定以外のところをお願いをして、ネットワークの中に入ってもらったりして、その重要な活動をしていただいていると思っております。ただ、そのことについて総務省にどうのこうのということは特にございません。できれば施策をやる場合、どうしても少しお金があると有り難いというのは思います。

○北林企画課長　事務局でございます。ICTを活用するそのサービスにおいて、何か自治体さんへご支援するような買い物支援なり、今やっている郵便局との連携事業が何かあるのかということでございます。

具体的に特に、郵便局との連携という意味においては今現時点であるわけではございません。過去に、例えば郵便車両にセンサーやらカメラをつけて道路損壊状況を把握できるような取組みを実証事業でやったという事例はございます。今ご指摘いただいた点、支援という言葉はいろいろあると思いますが、どういった支援が可能かということは引き続き勉強していきたいと思っております。今回いただいたご意見については、ご意見として承っておきたいと思っております。

○米山主査　ありがとうございます。それ以外何かございましたらお願いします。

・佐賀県唐津市

(郵便局との連携及び地域活性化への期待)

○米山主査　　続きまして、引き続き、佐賀県唐津市総務部長の櫻庭様にご説明をよろしくお願いいたします。

○櫻庭唐津市総務部長　　皆様おはようございます。佐賀県唐津市からまいりました総務部長の櫻庭と申します。本日はお招きいただきましてまことにありがとうございます。

早速でございますが、まず私ども本市の説明からさせていただきたいと思えます。表紙は鏡山というところから唐津湾を臨んだ風景でございます。中ほどにあります帯状の景色が見えますが、ここが三大松原の1つでございます「虹の松原」でございます。

シートの3枚目をお願いします。ページ番号で言いますと、2ページ目になります。「唐津市の紹介」と表題をつけております。本市は佐賀県の西北部、玄界灘に面しました佐賀県第2番目の都市、人口は約12万でございます。平成17年1月に1市6町1村が合併をしております。その翌年1村を編入いたしております。地理的には市の中心部から福岡都市圏まで西九州自動車道等を通りますと約60分、またJRと地下鉄が連結をしております福岡空港まで直結している地理的状况にございます。先ほどご紹介いたしました三大松原の1つでございます「虹の松原」がでございます。また、7つの離島を抱えております。また、歴史的にも有名な朝鮮出兵の拠点にもなりました肥前名護屋城も有しております。そのほか唐津神社の秋祭りでございます「唐津くんちの曳山行事」がユネスコの無形文化遺産に登録をされております。

本市として進めている事業の特色的なものとしたしまして、地方創生事業としてコスメティック産業を推進いたしております。化粧品関連産業の集積を目指しているところでございます。2つ目が九州大学と共同開発をいたしました養殖のサバでございます。完全養殖サバ、九大の「九」を取って「Qサバ」と今売り出し中でございます。どうぞ機会がありましたらご賞味をいただきたいと思います。また、透明感のある「呼子イカ」は昔から有名でございます。そのほかこれもご存じかと思えますが、伝統工芸品の「唐津焼」の産地でもございます。

次のページでございます。まちづくりの基本理念として、総合計画を27年度から36年度が第2次の総合計画期間になっております。「市民力・地域力によるまちづくり」ということで進めております。そこに掲げております6つの基本目標でまちづくり

を進めているところでございます。

4ページ目をお願いします。次のページでございます。本市の人口の推移と見込みでございます。他の自治体と同様第2次総合計画期間内、平成27年度から平成37年度を見ても1万4,000人ほど減少する見込みでございます。

次のページをお願いいたします。次のページが年少人口、生産年齢人口、老年人口の比率の見込みです。平成27年度から平成37年度まで4.4ポイントほど高齢化が進むと見ております。

次のページをお願いいたします。人口減少と高齢化をまとめたものでございます。平成27年と平成52年、25年後の見通しでございます。人口は率にして30%減という見込みでございます。高齢化率も6.2ポイント上昇するということでございます。そこに書いてありますように、急速な高齢化と人口減少による税収の低下によりまして、公共施設の減量化や行政サービスの選択と集中が必要になっているということでございます。そこで今顕在化している課題といたしますのは、過疎化の進展、先ほど来出ております買い物難民の課題、あと公共交通の確保、移動手段の確保などの課題が顕在化をしております。

次のページをお願いいたします。それでは今現在郵便局とどのような連携事業を行っているか、ただいま5つでございます。次のページからその内容をご説明いたします。

8ページ目でございます。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唐津市と日本郵政公社九州支社との協定を結んでおります。これは法律に基づいて行っている事業でございます。趣旨といたしましては、1番のところに書いております本庁、市民センター、この市民センターと言いますのは支所のことでございます、および出張所から遠距離の方の住民の利便性の向上、また証明書発行窓口の分散化によりまして待ち時間の短縮、そういったところから協定を始めたところでございます。スタートは平成19年7月1日にスタートをしました。今現在、2つ目のポツでございますが、本庁、支所、出張所から概ね3キロメートル以上離れた特定郵便局7郵便局に事務をお願いしております。管内30の特定郵便局がございますが、そのうち7郵便局をお願いしております。年間の実績といたしましては、2,250ほどの実績がございます。当面の指定期間は平成32年3月31日でございます。

次のページをお願いいたします。次のページが災害を切り口にした協定でございます。災害発生時に支援をいただく協定でございます。緊急車両等としての車両の提供、唐津

市または郵便局が収集いたしました被災者の避難所開設状況、及び被災者の同意の上で作成いたしました避難先リスト等の情報の相互提供をいただく。あとは、ネットワークを活用した広報活動、災害救助法の適用時にははがきの無料交付や料金の免除等をしていただくこと。また、道路等の損傷状況等が見つかった場合は報告をしていただくこと。避難所におけます臨時の郵便差出箱の設置をしていただく予定でございます。最後に、非常時の支払い、生命保険等も同様でございますが、そういったことの協定を結んでおります。実績といたしましては今のところございません。幸い本市災害が少なく済んでおりまして、実績はございません。

次の10ページでございます。高齢者の見守りネットワーク事業も連携をいたしてお願いをしております。郵便局の事業活動におきまして高齢者の安否を確認いたしまして、異変があったときには唐津市の地域包括支援センターに連絡をいただくようになっております。高齢者支援の一環でございます。こちらも平成27年9月から実質的にスタートしておりますが、現在のところ実績は上がっておりません。

次の11ページでございます。市民の生活の安心確保に関する協定を結んでおります。先ほどのこれまで出てきたものと似たような協定でございますが、高齢者、障害者、子供その他市民等何らかの異変に気づいた場合には連絡をいただく、道路の異常を発見したときには連絡をいただく、不法投棄を発見した場合に連絡をいただく、可能な限り市へ情報提供をお願いしております。こちらも現在は実績はございません。

次の12ページでございます。ここは変わった切り口です。観光施策との連携事業として実施したものとして「ユ-uri!!! on ICE」というアニメが平成28年秋に放送されました。深夜の放送でございましたが、それが左下のポスターにある「はせつ町」となっております。これのモデルが唐津市でございました。その関係でその主人公に往復はがきを出しますと、お礼のメッセージが来ることの取り決めをさせていただきました。実質的に1,200枚ほどの活用がありました。

そのほかほんとうにびっくりしますが、最近はこのアニメ効果は非常に大きくて、いわゆる「聖地巡礼」です。訪れた方が約1年間で4万5,000人、そのうち宿泊が1万1,000人、3分の1の方が宿泊をされたと。また海外からも37カ国、約1,000人の方に訪れていただいて、約半分の方に宿泊をいただいたということです。観光という切り口での連携も考えられるかと思っております。

次のページでございます。今回のメインテーマだと思いますが、書き込みが少なくて

大変申しわけございません。先ほど来話しております、まず連携できる分野として、私どもは5つほど思っています。

1つ目は観光の振興という切り口、そこに書いております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ませんか。この会議の中でも既に事例の発表があるようです。

2つ目は買い物難民対策として提案をしている分でございます。食料品や日用品の注文・集配を行う物流の拠点としての役割を担っていただけるのではないかと。本市のある地区ではもう既にコンビニ自体もなくなっている、撤退をしている地区がございます。そういう地区につきましては、郵便配達車を改良して宅配と郵便ができる車両等の開発をして、また予約はネット、電話、スマホ等で予約を受けて郵便局から持っていただくことが考えられないかと思っております。

3つ目が公共交通という切り口がありますが、これは郵便局をコミュニティバスの停留所のような拠点にできないかと。宮崎交通でございましたか、客貨混載、お客さんと荷物を一緒に運ぶという取組みが行われております。これはこちらの方も車両を開発すれば十分できるのではないかと思っております。

それから、災害対応という視点の切り口があるかと思っております。災害発生時の支援物資の集配、一挙に本庁に集まったりすると仕分けが大変ですが、あらかじめ協定を結んでいて郵便局に送ってもらう。そこから避難所に送る、そういった考え方を取れないかと思っております。

5つ目といたしまして、小さな拠点づくりコミュニティの維持です。これも先ほどお話が出てきておりました支所と郵便局の複合施設は1カ所、本市も検討を進めているところでございます。あとは当然本庁辺りの建て替えのときに複合化を目指すこともできるのかと。コミュニティの維持につながると思っております。

最後でございますが、図書の貸し出しを郵便局の自動車で高齢者の方にはサービスをする、そういった活用もできるのではないかと思っております。

記載していないことをかなり申しましたが、そういったことができるのではないかとご提案して、私の説明とさせていただきます。以上でございます。

○米山主査　　ありがとうございました。今のご説明につきまして、何かご質問等ございますでしょうか。

横田専門委員。

○横田専門委員　今回のヒアリングは、郵政の窓口業務を使って行政の仕事の一部でも何か連携できないかという模索の場です。改めて、唐津市さんの取組みを見たら可能性がすごくあると感じたことと、郵政の業務窓口をうまく使おうとすごく連携されようとしているのを感じました。今後ここに書いていないが隠しているような取組みはございますか。

○櫻庭唐津市総務部長　ありがとうございます。今思いつくのは先ほど申し上げたようなことです。少しここで書き込めばよかったのですが、口頭で申し上げた点がございました。いずれにしろ、可能性はまだかなりあると思いますので、そこを積極的に行っていきたい気持ちは十分持っておるところでございます。

○横田専門委員　ありがとうございます。

○米山主査　石山専門委員。

○石山専門委員　ありがとうございます。11ページ、12ページの見守りネットワークや市民生活の安心確保に関する協定で、実績が今まだ出ていないということでした。具体的には、この見守りの配達員の方は何かあった場合にどのように連絡する、連絡の手段は何が使われているのでしょうか。

○脇山唐津市企画部長　唐津市の企画部長の脇山でございます。高齢者の見守りのネットワーク事業としましては、これは郵便局だけではなくて、例えば宅配業者やコンビニさん、銀行、そういった民間の事業者、唐津市では約80事業者にお願いをいたしております。その中では気づいた点のペーパー、いつどこで誰がどのような状態になったか、そういったシートをつくりまして、それをファックスや郵送していただく、持ってきてもらうという仕組みにいたしております。

幸いなことに郵便局では実績は上がっておりませんが、例えばコンビニでは不審の方がいらっしゃるとい連絡がありまして、もうすぐ認知症の対応になったと。あと、スーパーにも認知症の方がございました。年間には10件から20件の報告が挙がっているところでございます。

○石山専門委員　ありがとうございます。

○米山主査　よろしいでしょうか。

○石山専門委員　個人的な印象としては、結構その書類であるところの個数がかかることによって、結構実際には報告をしたいけれども、報告ができづらいというような潜在的なケースというか、結構眠っているのではないかという印象を受けました。

○脇山唐津市企画部長　　ペーパーはこの見守りネットワークの事業者にお配りしております。これは一番いいのは電話でございます。電話で聞き取りまして、うちが書類上の整理をしてから対応する流れが結構多くございます。

○石山専門委員　　ありがとうございます。

○米山主査　　その他ございませんか。

○鈴木総務審議官　　事務局です。先ほど唐津市さんが図書に関してご協力と。あれは、車が幾つか最新図書か何かを持って地区に行って、お年寄りにこの中からお読みにになりたいものはどうですかとやるのか。それとも、図書館に行って借りたものを返すときにポストにポンと入れれば図書館にきちんとものが返る、どういうサービスなのか……。

○櫻庭唐津市総務部長　　例えば、イメージしておりますのは、貸し出すときも返却のときもイメージをしております。そして、当然貸し出しについてはネットを通じてもこれを借りたいが自分は足が不自由だから配達してもらえないか、そういった活用ができるのではないかということイメージしておるところでございます。

○鈴木総務審議官　　かつてレンタルビデオかDVDその他ですけれども、借りるときは行って選ぶのですが、返すときはポストにポンと入れればいいようなものをやっています。私の古い知識で言うと、市内特別郵便あるいはゆうメールなど使えば非常に安い料金でできるので、そういった地区内だけのサービスは結構可能性がおりになるかと。

あと、先ほどの貨客同乗のものは、宅配便業者さんがやられたと私は承知していますが、道路運送車両法上の許可が必要で、荷物を運ぶところに人を乗せる。あの場合はたしか人を運んでいるバスに宅配の荷物を載せるということだったと思います。ああいうような規制緩和が図れば、ヨーロッパにおいては郵便局のバスは人が乗って郵便物を運ぶようなものが元々歴史的なものでもありました。規制次第でもあろうかと思いますが、採算や車のつくり自体でもあろうかと思いますが、アイデアとしては面白いと拝聴しました。

○米山主査　　ありがとうございました。ほかに何かございませんか。

(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)

○米山主査　それでは、引き続きまして、次の議事の委員からのプレゼンテーションといたしまして、「社会環境変化の中でのサービス提供」について、藤沢委員からご説明をお願いしたいと思います。よろしくをお願いします。

○藤沢委員　ありがとうございます。藤沢です。皆様とてもきちんと資料をおつくりになっているのに、非常にシンプルな資料で申しわけないのですが、社会環境変化の中でのサービス提供ということで、資料はこれは皆さん見てくださるということですよ？

1ページ目に1つまとめて書いてあります。外国人をテーマに1つ提案を今日させていただこうと思っております。外国人の安心拠点としての郵便局の活用というテーマでお話をさせていただきます。

それでは、次のページです。日本に来ている外国人というのは2つのタイプがありまして、1つは訪日外国人、旅行客です。もう1つは在留、働きに来ている、留学に来ているそういった外国人、こういった2種類の外国人が存在すると思います。

まず1つ目としまして、訪日外国人旅行にいらっしゃっている方々と考えたときに、いろいろな調査があります。観光庁が調査をされたもの、右下に2ページの2と書いてあるところです。平成26年度が右側、平成28年度が左側、新しいデータになっています。点線で丸がついている部分は観光庁さんがつけていらっしゃるものです。私が注目したところは赤い矢印がついているところです。訪日外国人が旅行中に困ったことというところで、ATMの利用や両替、これが平成26年と28年で比較をしてもあまり減っていないと。大きな数字ではないけれども、引き続きここには困っていらっしゃることが見えてきます。観光庁さんが点線で丸をつけていらっしゃるところに関してはいろいろな施策を打っていらっしゃるのですが、比較的少ないので、このATMの利用や両替の部分に関してはやっていらっしゃるのですが、まだやれることはあるだろうし、やれていないのではないかが1つの考察であります。

次の3ページです。地方ニーズの高さと観光案内所数と書かせていただいています。同様に旅行関係で調査をされた結果、外国人の方々が地方の観光地に行きたいという意欲が大変高くて、93%の方々が地方に是非旅行したい、機会があれば旅行したいということになっています。一方で、右側の四角の上の表です。外国人が日本に旅行中不便と感じたことというものの2つ目が観光案内所です。先ほど唐津市さんのご提案にもありましたが、観光案内所がわかりにくいと。実は観光案内所は多くが駅前にあります、ビルの2階や3階などそういうところであって、なかなか見つけにくいのが現実であり

ます。下の四角の表はその観光案内所が各地にどのくらいあるかと。たくさんありますが、しかし皆さんご存じのとおり、郵便局の数と比べていただければ、圧倒的に少ないわけであります。したがって、ここにも1つ郵便局の優位性が見えてくるのではないかと思います。

続きまして、次のページになります。ではこういった現状からすると、1つ考えられるのは、訪日外国人の旅行客に向けてこの郵便局は役割を果たせるのではないかということであります。1つ目は外貨両替サービスの改善です。もちろんもう既に幾つかあるのですが、改善という意味では、1つ郵便局のATMを私も英語で使ってみたのですが、非常に使いづらいです。右側にこれは郵便局さんがサイト上で郵便局のATMの使い方ということで外国人向けに出していらっしゃる画面を取ってきました。この「WITHDRAWAL」という右側の上のところを押してくださいと書いてあるのですが、下には「CREDIT CARD」というボタンがあって、外国人の方はゆうちょ銀行さんのサイトを見なかったら、郵便局のATMに行くとならず「CREDIT CARD」を押してしまうと。それで結局日本では使えないと帰ってしまう状況が非常に多いとも聞いております。そういう意味では既にサービスをお持ちなので、少なくとも外国人の方が使いやすくなるように、サイトを見なくても使えるような、まずサービスの改善が必要だろうということです。

それから、外貨サービスに関してはもう1つ、宿泊場所に外貨を配達する「トラベル with You」というサービスを既に郵便局はやっていらっしゃいます。日本人向けになっていますが、外国人の方が地域の旅館や「Airbnb」で泊まれるところなどに事前にネットで申し込んでおけば、外貨を届けて差し上げるサービスもあわせて考えられるのではないかと思います。

それから、2つ目、手荷物預かりサービスと配送サービスです。こちらに関しては既に京都市さんもやっていらっしゃると前回伺いました。これを全国展開することを考えてみる。また、民間との連携におきまして、既に日本では自転車が非常にサイクリングするのにいい国だということでサイクリストがたくさん来ます。民間のサービスで日本にレポートで来る方の自転車を預かるサービスがあります。そういったレポートサービスのステーションとして、郵便局というのは役割を果たせるかもしれない。あと、スキーに来られる方も多いので、スノボなどを預かる、お洋服も預かるなど。実はクリーニング会社さんなどで、スノボからスキー板からスキーウェアから全部預かってクリーニングして返しますというサービスがあります。こういうものの拠点として郵便局が役割

を果たせたとしたならば、海外の方がいらっしゃったときにも手ぶらで日本に来られますよということもできるのかなと思います。その辺も日本というのは安心で、ものも預けられる国は魅力的ではないかと。

3番目、観光案内所の連携です。先ほど申しあげました案内所の数が非常に少ないこととわかりにくいので、郵便局は必ず大体1階にありますし、各地にありますので、そういったところが案内所としての役割を果たします。人をそろえるのは大変ですので、そういう観光案内所とテレビ電話やそういったものをつないで、そこに行くと郵便局の方の負担をなく、直接テレビ電話などで観光案内所と連絡が取り合えるものも考えられるのではないかと。

4つ目です。無料Wi-Fiの拠点です。外国人の方は引き続きWi-Fiが使いにくいと。これも総務省案件かもしれないけれども、日本の電話がなかなか、携帯の連携がよくなってWi-Fiの必要性があります。このWi-Fiの拠点として郵便局がWi-Fiを飛ばしてあげる、それからSIMの販売をするのも1つかと思います。ここで無料のSIMを配ってもいいし、SIMを販売するのもいいと思います。実はこういうことをやることによって、その地域にどの国の外国人が来ているのかというデータも取れます。地域のいろいろな観光政策をする上でも大変役に立つかと思います。

最後、シェアリング・サービスの拠点です。これは外国人に限らないのですが、郵便局をいろいろなシェアリング・サービスの窓口として位置づけられないか。例えば、自転車もそうでしょうし、車も……。例えば、静岡銀行は週末銀行を休んでいますので、土日は銀行の車を民間に貸し出しています。そういったこともできる可能性があります。そういったいろいろなシェアリング・サービスの拠点としての位置づけでいろいろなサービスを考えることができないかという点が提案でございます。

続きまして次のページです。今度は日本にいる、働いている、若しくは留学で来ている外国人の課題です。実際日本で働く外国人の数は増えています。また、今官邸でも外国人の労働者の方を増やしていくタスクフォースが立ち上がって、今度の「骨太」にも入れましょうということです。間違いなく日本で働かれる方は増えていきます。

ところが、そういった方々といろいろ話をしていると、日本にいると金融サービスが受けられないという声が大変多い。まだこれはデータとして取れていないのですが、どのくらいの方が銀行口座を持っているか。また、クレジットカードを持っているかを調べてみなければいけない。大体海外から働きに来る人たちは新興国、途上国の方が多く

て、元々銀行口座を持っていなかったりする方も多いです。

そういう中、日本で、外国人が口座を作れるところは一番代表的なところはゆうちょ銀行です。調べてみると、ゆうちょ銀行さんにも聞きに行きましたが、用紙が全部日本語で書いていただかなくては行けないと。きちんと日本語の書き方も紙で用意してありますと言われますが、もし私がアラビアに行って、サウジに行って、アラビア語で書いてくださいと言われたら、見本があっても多分書けないと思います。なので、こういったことをまず改善していただくべきだと思います。

右側は新生銀行の口座開設用紙です。これはネットで取れまして、全部英語で完結しまして、郵送もできるし、持っていてもいいということになっています。そういう意味では、民間では既にこういうことをやっています。手間はかかる等いろいろありますが、ゆうちょ銀行さんに聞いたところ、日本語がきちんと書けない、読めない人だといろいろな連絡事項ができないから日本語でないでだめですというご説明でした。民間の銀行がやっているのであるならば、やったらいいのではないですかというのが提案でございます。

最終的に次のページです。全体として私が申し上げたいことは、これまでのプレゼンテーション中でもご指摘がありました。郵便局のもっとも最大の優位性は、ユニバーサルサービスということで、各地に物理的な拠点があるところだと思います。そういう意味では、物理的な拠点をどう生かしていくか。一言で言うと、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はないかと。よくあるコンビニではありません。ものがあるわけではなく、サービスを提供するコンビニエンスストア、しかもオンデマンド型です。依頼があれば用意するというで、これはネットなどのサービスを使ってネットで申し込めばそこで受け取れる。もしくはファックスなどデジタルデバイスがある方々に対してはファックスや電話なども用意すべきだと思います。オンデマンド型でサービスを各種取りそろえる窓口になれるような位置づけにするといいいのではないかと。それを具体的に言えば外国人の旅行者向けのサービスであったり、外国人向けのライフサポートであったり、これは外国人に限りませんが、さまざまなシェアリング・サービスがあります。そういったものの拠点として位置づけていくと。

では、これをやっていくために何が必要かと言いますと、郵便局が自治体と連携することはもちろんですが、民間とどう連携するかという法整備が必要かだと思います。民間と連携することによって、実は自治体がデータを取れることになります。自治体の政策

に必ず寄与するものだと思いますので、民間連携、そして自治体との連携で、官・民・郵便局連携ルールのような整備です。それから、絶対的に不可欠なのはICTの拠点になるべきですので、光ファイバーなど過疎地も含めてしっかりと、特に郵便局があるところを中心に設備を整えていくということです。そして、今いろいろなところでサンドボックス議論があります。できれば、どこかの郵便局を核にした郵便局活用サンドボックスのようなものを総務省さんから立ち上げていただいて、民間の方々に実証実験をやっていただくことも1つ考えてみてはどうかと、そのように思っております。

以上でございます。ありがとうございます。

○米山主査 どうもありがとうございました。以上のご報告について、何かご質問、コメントがありましたらよろしくお願いします。

どうぞ、桑津専門委員。

○桑津専門委員 お伺いした特に外国の傾けのサービス拠点は、都心部でしたらわりとコンビニが頑張るといった話もあったと思います。前回同様、外国の方がわりと体験で地方に行きたいという議論と、地方側のコンビニが手薄になってきていますところを考えますと、これはお仕事が増えて大変ですが、ご検討いただく価値は十分にあるかと。

1個だけこれに追加させていただくとすると、実はATM問題かと。かなり新興国の方がATMでなくて電子マネーになってきていますので、そこもATMの横にかなり機能としてつけておかないと。我々もよく中国やタイの方をお連れするのですが、ご家族連れのお世話をしていると、小さい中学生ぐらいの子に日本旅行をすると小銭が増えてとても不便だと言われてめちゃくちゃショックでした。それは1つの流れでありまして、そこにご対応といえますか、気配りする必要があると。

ただ、そうは言いますがこれまた問題点として英語は何とかいけるけれども、中国語が来たらきついし、タイが来て、ベトナムが来て、次にミャンマーが来るという話なので、これはどうするのかという話になります。まさにここ総務省様のところですから、NICTさんのスマホで音声翻訳などありますよね。これはサンドボックスの中で皆で1回使おうというのは、あれは結構いいです。というのは、話せば自動的にどんどん会話ができるわけではないのですが、こう伝えたいということを結構正確に訳してくれて、特に中国や韓国の方相手だと結構会話が成立します。そういう面で、それさえあれば何でもできるというのは大げさだと思いますが、あれがあるのとないのとではずいぶん違います。

そういう面で、郵便局さんのサンドボックスの中にそういったものを使いやすくする形で置いておくのは、全部民間に任していると、地方側が遅れてしまったり、不便が残るところがあります。こういった点ではこのご提案は十分取り上げる価値があるのではないかと思った次第です。

○藤沢委員　ありがとうございます。

○米山主査　よろしく申し上げます。

○巻口郵政行政部長　事務局でございます。今ご提案のありましたVoiceTra、多言語音声翻訳ですが、実は郵便局でも導入が遅ればせながらですが、まさに今始まるうとしております。どういう形でやろうかと言いますと、タブレットがまさに郵便局の見守りサービス、お金をいただいて月に1回など郵便局の職員が訪問させていただいて、健康状態等をタブレットでお聞きして、それが遠くに住んでいるご家族などに送信されるサービスがあります。それでタブレットを郵便局に配備しております。そのタブレットを活用して、その中にNICTが開発したVoiceTraの郵便局関連の開発した用語をかなり入れまして、これから郵便局にそのタブレットを活用して外国人に英語のみならず、中国語、韓国語、東南アジアの言語も含めて、使えるようにと。本日からそれが郵便局でダウンロードできる……。

○桑津専門委員　不勉強で申しわけありません。

○巻口郵政行政部長　まだこれからでございますので、活用の仕方をいろいろと現地で勉強しながらやっっていこうと思います。

○桑津専門委員　ありがとうございます。

○米山主査　はい。藤沢委員。

○藤沢委員　そういったものを入れていくのは大賛成であるのと同時に、是非お願いしたいのは、今回外国人という提案をしたのは1つ理由があります。日本人向けサービスをやろうと思うと、最初から完璧でないといろいろなところで怒られるわけです。外国人向けであれば、不備があってもいいとは言いませんが、少し外国人の方はアジャイル型のものになれていますので、物事をやってみてだめなら改善していくことになれていちゃいます。是非完璧になってからやるというのではなくて、とにかくやってみて、課題を見つけていって改善していくことを、外国人向けのサービスで実験していただくことによって、日本人の方にとっても利便性が生まれてくるという観点を申し上げるのを忘れませんでしたので、追加でコメントさせていただきます。

- 米山主査　ほかに。石山専門委員。
- 石山専門委員　前回私のプレゼンテーションでシェアリングエコノミーのサービスや官民の民間のサービスを活用した連携事例をご提案をさせていただきました。前回話をしていく中で思った最大の課題は、こういった民間のこのサービスや外国人向けのサービスをうまく地域に根づく形でアレンジする、連携をすることに長けた人材をどのように郵便局内に置くのかがポイントと思いました。こういった人材を、例えば地域町おこし協力隊の方が担う、地域の大学の若い大学生が何かサポートをするなどそういった連携があるといいと思っております。
- 米山主査　ありがとうございます。ほかに。
- 東條主査代理　僕も今の点は全く大賛成です。いろいろなアイデアが前回、今回出てきました。これを全部郵便局の職員が担うというのは、ほぼ不可能です。コーディネーター人材にせよ、ICTを活用するスキルをもつ人材にせよ、総務省が、日本郵政にいろいろな郵便局ネットワークの利活用ということで提案をしたり、助言したりする際には、人材育成ないしキャパシティビルディングの部分もぜひセットで考えていただければと思います。最大の難問の一つである人材確保・育成の部分の思案を、日本郵政に丸投げするのではなかなか進まないような気がします。よろしく申し上げます。
- 藤沢委員　いいですか。今の人材育成の問題とあわせてこういったサービスを郵便局が負担としてやるのではなく、きちんと利益になるところを絵に描いていただきたい。今回提案したのも、ただ負担になるのではなくて必ずコミッションが取れる前提で、多分先生も前回そういうご説明をされたのかもしれませんが。その上で人材育成できちんと育成した人が新たに追加しても回るのだというような絵まで描く努力をしなくてはいけないと思います。私が描いてこなければいけなかったのかもしれないですが、そう思っております。
- 米山主査　よろしいでしょうか。今の点で、確かに今日時間がなかったせいもあると思いますが、プラットフォームとしてのオンデマンド型のサービスの提供で、非常に興味深い提案がありました。これは郵便局がこうなるべしというのではなくて、こういう機能を持つというメッセージと受け止めました。その背景にほかの先生方が言われたように「ひと」「もの」というフィジカルなものがあって、それがあつた意味では唐津市のご報告のように、ことづくりのようなもので役に立ったり、それが観光に結びついたり。そういったプラットフォームをしっかりとすることによってそういうフィジカルなもの

どう結びつけるかはこれからの課題と承りました。ありがとうございます。

(3) 意見交換

○米山主査　まだ若干時間がありますので、これまでのご報告も含めて、ご自由にご質問いただきたいと思います。自治体様からの補足でも結構です。

どうぞ、大平専門委員。

○大平専門委員　お願いします。今郵便局と行政との仕組みの中でこういう連携がありますということをご報告いただきました。今後ですが、地域の住民がどのようにそれを理解して自分のものとして暮らしを豊かにするか。その所をもう少しきめ細やかな広報や情報提供があったら過疎地においても、あるいはいろいろな地域でそれが暮らしに活かせるのではないかと感じました。

もう 1 つは、私の理解不足かも知れませんが、「見守りサービス」という言葉で、サービスというと「タダ？」と感じてしまう人が私の周辺でありました。だから、「見守り事業」のような表現にされると理解しやすいような気がします。「サービス」という言葉が人によって受け取り方が違う。だから、これだけやってもらったらこれだけの費用が必要であることを理解していない人がいると感じました。その表現方法もあわせてこれからご検討いただくといいのではと思いました。

○米山主査　ありがとうございます。ほかにどなたかございますか。

○小林総務大臣政務官　では、主査いいですか。せっかくなので。

○米山主査　どうぞ。

○小林総務大臣政務官　唐津市さんに伺ってみたいと思ったのですが、最後の提案や口頭の部分も含めて、どれぐらい自治体として郵便局に、これぐらいのことだったら委託費を払ってでもやってみたいと思っているのか、そこは郵便局が頑張ってよという感覚なのかという、そこを教えていただきたいと思います。お金が回るかは今回の事業において、私はとても重要だと思っています。今までもいろいろな取組みをやられていて、ここは実は払っていますということがあったら教えていただきたい。先ほどおっしゃられた今後の展望で、ここだったら払ってもいいと思っているポイントがあれば教えていただきたい。

○櫻庭唐津市総務部長　正直、直接的な答えになるかどうかわかりませんが、まず法律

に基づきます戸籍・住民票等の発行につきましては、1件あたり172.8円をお支払いしております。ですので、先ほどの件数から言いますと、年間約38万円の支出になっております。そうですね。どのくらいの費用かなかなかまだつかめないところがありますが、市民ニーズが高い分につきましては、応分の費用負担は行政としてやっていくべきだろうと思っております。その辺は郵便事業と協議をしながら検討させていただければと思っております。

○米山主査 ありがとうございます。関口専門委員。

○関口専門委員 いろいろ勉強になりました。この住民票等の交付事務については、遠野市さんは小友郵便局と平成16年、それから唐津市さんの場合平成19年ですから、もう10年以上の期間の実績をお持ちなわけです。実は最近私はマイナンバーカードで住民票を取る必要があつて、コンビニのコピー機にこれを乗せて取ったわけです。今は、システム上は人間でなくてもコピー機が1台あればマイナンバーカードさえ持っていけば取れる時代になって、そこに人が介在することで、代行業務をすることだと思います。

例えば、邑南町さんの場合は情報管理面の心配があるというご指摘でした。実際問題として、今はこの事務代行は背後ではマイナンバーカードできゅっと取れているのでしょうか。そこら辺の情報がよく私は正確につかんでいないので、情報提供いただければ幸いです。

○米山主査 では、邑南町さん、お願いします。

○服部邑南町総務課長 マイナンバーカードの利用によって、全国各地で住民票を取ることができますので、それはいいのですが、今できていない1つの理由としては、実は一昨年です。これも総務省関係のことでして、行政のシステムについて一般のインターネットから遮断するようというところで処理をしております。特に、こうした住民票あるいは税金が柱になりますが、基幹システムについては特に遮断をしております。そして、実際の業務上のパソコンにつきましても、LGWANに直結したものにしております。実際はインターネットでは遮断されている状況がありまして、なかなか出しづらいことはあります。もう少しその分のシステム上の改善ができれば可能ではあると思っております。今のところ、うちとしてはまだ出す状況にないと思っております。

○関口専門委員 でも、邑南町さんの町民の方たちはマイナンバーカードでよそでは取れるということですか。

○服部邑南町総務課長 マイナンバーカードを発行していただいておりますと、もうシ

システム連携できておりますので、どこに行っても取れるとは思っております。

- 関口専門委員　例えば、郵便局にそれを1台置くことは可能ですか。
- 服部邑南町総務課長　僕らが想定をしているのは、まだうちはコンビニ交付などそういうことは想定をしていなくて自治体間交付で考えております。
- 関口専門委員　そうすると、自治体間交付の場合にはシステム改修なり、システム遮断の機能をつけ加えた上で開放する必要があるということですね。
- 服部邑南町総務課長　実際、理論上は今現在は基幹システムにつきましては、全てインターネットが遮断されて、1つのLGWANのツールの中で動くようになっておりますので、その心配は全くしておりません。ただ、おっしゃいますように、実際の今の世の流れからは逆行している気持ちはあります。少しそれなりの回路が進めば可能かと思っております。
- 関口専門委員　ありがとうございます。
- 古川唐津市市民部長　唐津市の市民部長の古川といいます。よろしく申し上げます。郵便局の窓口サービスの基本的な流れをご説明させていただきます。唐津市で行っておりますのは、まず申請書は郵便局で提出していただくと。住民票なり、戸籍なりは本人確認が必要ですので、本人確認は免許証などで郵便局で行っていただくと。書かれた申請書を市役所にファックスで送っていただく。ファックスでまた住民票なり戸籍なりという必要な書類を郵便局にお送りする。それを本人に交付していただくという手続になっております。
- マイナンバーカードにつきましては、私どもはまだコンビニ交付は取り組んでおりませんが、基本的にはキオスク端末を各郵便局に置いていただければ、コンビニ交付と同じような形で住民票などの証明書は交付できると考えております。来年度には唐津市も取り組みたいと考えているところです。
- 米山主査　ありがとうございます。今と同じような点で1点、遠野市の資料の中で手数料収入の点、6枚目のシートでしょうか。課題が載っております。6か5か、そこで確かに住民がアクセスしやすい郵便局が自治体の窓口業務を担うことはほんとうに大切なことだと思います。一方、そこで書いてありますように、郵便局での窓口業務のサービス運営にかかる費用を手数料収入で賄うことができないため、自治体においては公費負担が生じて一種の課題になっているという認識があります。それでも郵便局に窓口業務を取り扱うことが、広い意味での住民利便につながるものとして認識されているので

しょうか、ということを確認させてください。

○本田遠野市長 窓口業務の課題の中で、今までお話ししたような内容になっているわけです。私もいろいろ職員と議論をしたり、地域住民の方々と議論をするのですが、よく言う採算性と効率性、さらには費用対効果というものの見方はもちろん大事でありますし、それもきちんと踏まえなければなりません。しかし、その中に言うところの弱者と言う、言葉としてはあまり使いたくないですが、そういう方々にしっかりときめ細かい対応をするのも、我々行政の1つの大きな役目ではないかとも思っています。

実は、うちで産婦人科医が常駐しなくてももう16年になります。そういった中におきまして、どうしても十月十日たてば赤ちゃんが生まれると、放っておけないよという中で、インターネットを活用したモバイル検診で母体の状況、あるいはおなかの赤ちゃんの状況をリアルタイムで、例えば盛岡の赤十字病院に全部データを送る。そのブースを見ながら赤ちゃんの成育も順調だと、さらにはお母さんもさまざまな数字を見れば全て順調ですよと、心配しなくてもいいと。このブースから取り上げてくれる産婦人科の先生が妊婦の方に声をかけてくれるわけです。そうすると、60キロ離れた盛岡まで行かなくてもいいと。安心・安全がきちんとこの中でつながっていくと。データがきちんと共有できるから万が一何かの時には全て処置ができるという仕組みをつくって「ねっと・ゆりかご」という公設助産院を立ち上げました。助産師を2人、職員で採用しました。産婦人科医はなかなか採用できないけれども、助産師は市町村の権限で採用できると。いるじゃないかと。産婆さんにインターネットというものをうまく活用すれば安心・安全に近づくことができるぞという仕組みを立ち上げてもう10年になります。結構利用される。一番にあるのは情報が共有できるということで、それで何かあってもすぐ対応できるような仕組みをつくった部分があります。

この郵便局も、先ほどサービスという話がありました。見守りサービス。見守りサービスというよりも地域のコミュニティをしっかりと皆で守ることになれば、何かあってサービスということよりも皆で守るといふ地域社会を構築していく部分が極めて大事であります。

それから、もう1つ今いろいろお話になっていましたが、この合併で我々市町村も新たな仕組みをつくった。つくったけれども、隣の市、町に行ったほうがはるかに窓口業務があつてとなれば、まさにマイナンバーを活用したり、このシステムを活用したり、郵便局のネットワークを使えば。郵便局の組織には市町村の境がないわけです。我々に

は市町村の境があります。なぜ隣の町という部分があるので、その壁を打ち破るには、郵便局のネットワークも窓口業務にとってはとても、私は地域住民の利便性と安心・安全の分においてはこのネットをうまく活用すれば、地域住民の方々がほんとうに安心して生活できるような仕組みを構築できるのではないだろうかと常に思っております。どうしても費用対効果なり、採算性での議論になってしまいます。仕方ないと、かかっても仕方ないという割り切りの仕方をしているということでもあります。

ただ、これは果たしていつまで持てるか。そのうち持てなくなるかもしれませんね。例えば、議会から「とてもじゃないがこんなことに金をかけてんの、もうだめ」となってしまうから。だから、その辺の発想とものの考え方を思い切って変えていく。市町村境というのは結構バリアは高いです。それをうまく打ち破るのはこの情報通信、ICTではないかと思えます。

- 米山主査 ありがとうございます。お聞きしていて地域によってコミュニティの守るべき価値自体も同じではないということ。そして、今市長は簡単に50キロと言いましたが、東京で50キロと言うと新宿から青梅まで行ってしまいます。その東北の広さについて、ある人に聞きましたが、岩手県は四国と同じ広さだということです。そういう広い中で郵便局を活用していること。また地域によって遠野市、邑南町、唐津市とさまざまなことをお聞かせいただきました。地域それぞれの多様性があり、また郵便局に対する要望も多様であることが大変委員としてわかりましたので。

まだ時間がありますから、石山専門委員。

- 石山専門委員 ありがとうございます。今日の発表の中で、見守りのサービスや防災時の協定のところで、郵便局の配達員や郵便局のネットワークを使うことで、より広報であったり連絡の手段としての価値が高いという意味で、協定を結ばれているところの印象を受けました。ただ、そこに連絡手段としてファックス、紙、そして電話、ICTやSNSを活用していないところが、少し気になったポイントでございます。

私の知っている事例ですと、東京都渋谷区の自治体さんについては、渋谷区とLINE株式会社が提携をしております。LINEのSNSを町の人が登録をしていれば、瞬時に自治体からのニュースが届くことができる。あともう1つは、千葉県千葉市の事例では、「ちばレポ」というアプリを活用して、例えばマンホールが壊れている、道路に何か壊れているというような情報を見つけた人が、瞬時にそのプラットフォームに投稿すれば役所の方に届くことができると。こういったものを、例えば郵便局の配達員の方

が活用して、すぐに情報を役所であったり、町の人に届けることができるようになれば、よりその連絡手段としてのスピードが上がるのではないかという印象を受けました。

- 米山主査　広ければ広いほど、ネットワーク近接性も利便が出てくるので、いろいろ技術的なこともあるでしょうが、是非ICTをどううまく活用して郵便局と自治体を結びつけていくかを皆様で考えて、この委員会でも真面目に考えていきたいと思います。また、それ以外にございますか。

(4) その他

- 米山主査　それでは、岩手県遠野市、島根県邑南町、佐賀県唐津市の3自治体の皆様に遠いところに来ていただきまして、どうもありがとうございます。貴重な郵便局との連携についての意見、賜りました。なるべくそういったものを生かすようにいい報告書を作成していきたいと思いますので、引き続きよろしく願い申し上げます。ありがとうございました。

あと最後に、事務局から何かございますか。

- 北林企画課長　次回の委員会の日程でございます。4月19日木曜日9時半から開催を予定しております。詳細につきましては、また別途ご連絡いたします。以上です。

閉　　会

- 米山主査　それでは、日程につきましては今、事務局から連絡がありましたとおりです。以上をもちまして、閉会とさせていただきます。どうもありがとうございました。