



東海支社における地方創生の取組

令和5年3月14日

日本郵便株式会社東海支社
経営管理本部経営管理部
担当部長 早川 洋司

東海支社の概況及び地方公共団体との連携体制

- 日本郵便(株)は13支社を設置、東海支社の担当エリアは4県（岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）（4県下の市町村数及び郵便局数は全国の約1割）。
- 地方公共団体との窓口となる地方公共団体担当局長を配置し、地方公共団体から寄せられるニーズ等を一元的に把握できる体制を構築（郵便局長、支社及び本社）。

	全 国	東海4県
市町村数	1,741	160
郵便局数	20,045	2,050

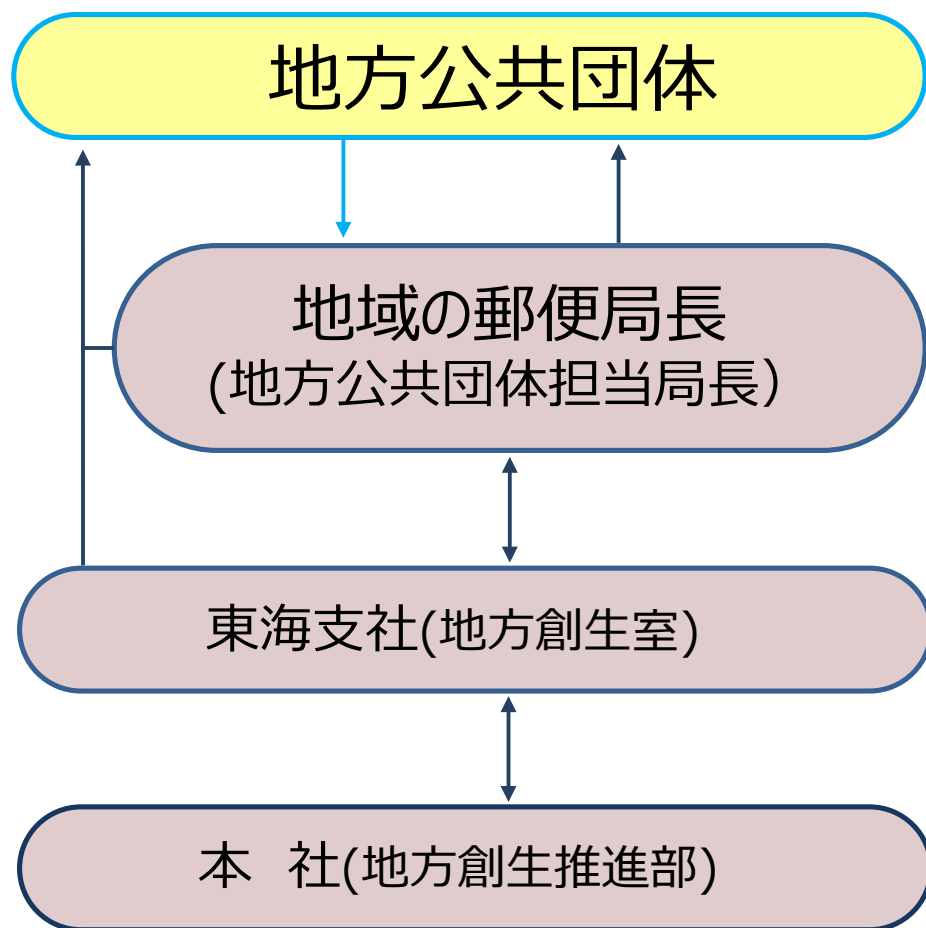
岐阜県	
市町村数	42
郵便局数	355

愛知県	
市町村数	54
郵便局数	840

三重県	
市町村数	29
郵便局数	372

静岡県	
市町村数	35
郵便局数	483

(注) 郵便局数は令和5年1月末現在



地方公共団体との連携状況

- 包括連携協定を地方公共団体の約 6 割と締結し、定期的に意見交換を図る体制を構築するとともに、証明書交付事務などの行政事務の受託を通じて地域住民の利便性向上に貢献。
- 一方で、地方公共団体から寄せられる地域課題に関する多種多様な相談について、郵便局のリソースの利活用による対応を模索。

項目
包括連携協定（締結）

東海 4 県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県
98	30	26	22	20

主な受託業務	
郵便局事務取扱法に基づく受託事務 (証明書交付事務等)	
再掲	証明書交付事務等(平成30年度以降)
	マイナンバーカード電子証明書関連事務
スマートスピーカーを活用したみまもりサービス (令和4年度実証事業)	

20	9	3	3	5
5	<u>安八町</u> <u>多治見市</u>	<u>東伊豆町</u>		<u>桑名市</u> <u>南伊勢町</u>
1		裾野市		
2	飛騨市 大垣市			

※ 上記のほか令和4年度は商品券販売
事務を30団体から受託しています

注：上記中の____は証明書交付事務以外の行政サービスも提供(包括受託)

郵便局への行政サービスの委託以外の地域課題に関する多種多様な相談が寄せられています

【事例①：三重県玉城町】 郵便局外務社員による空き家調査

- 三重県玉城町から、郵便局長に「過去に実施した空き家調査の現行化」について相談（約300件の空き家の実態把握が困難）。
- 郵便局活性化推進事業（実証事業）を通じて培った知見に基づき課題を整理し、対応策を検討（本社・支社間の連携）。

玉城町が
抱える
社会的課題

- ✓ 空き家（物件）の現状把握が困難
（潜在的な課題：玉城町が開設した「空き家バンク」の利用促進）
⇒ 包括連携協定締結以降、郵便局長が玉城町と日常的な意見交換を図る中で町が抱える課題を把握（支社へ相談）。



郵便局が持つ強み（配達ネットワーク）

本社・支社
における
企画・検討

- ✓ 令和2年度郵便局活性化推進事業を通じた知見
（宮城県東松島市における空き家調査実証事業の事例を踏まえて課題を整理）
- ✓ 郵便局のリソースの利活用 + 実現に向けた企画・検討

【事例①：三重県玉城町】 郵便局外務社員による空き家調査

- 令和5年1月11日から令和5年3月15日まで、松阪郵便局玉城集配センターにおいて、玉城町から空き家の現状を確認する「空き家調査業務」を受託。
- 日常業務を通じて配達地域内の状況に精通している「郵便集配業務」を担当する社員が、対象の空き家物件の外観を目視確認し写真撮影（調査結果をタブレット端末に入力し電子データ化）。

リアル（配達ネットワーク）とデジタル（タブレット端末・専用アプリ）の融合



- ① 空き家調査業務に従事する際は、腕章を着用の上、外観目視で調査項目を基に確認。
- ② タブレット端末を用いて、確認結果のシステム入力（判断基準の該当有無等）及び撮影（判断の根拠となる画像）。

サンプル

調査レポートのイメージ

調査項目

調査項目	調査結果	調査結果	調査結果
空き家	あり	なし	不明
建物	あり	なし	不明
土地	あり	なし	不明
その他	あり	なし	不明

サンプル

調査レポートのイメージ

調査項目

調査項目	調査結果	調査結果	調査結果
空き家	あり	なし	不明
建物	あり	なし	不明
土地	あり	なし	不明
その他	あり	なし	不明

【事例②：静岡県御殿場市】郵便局におけるプレミアム付デジタル商品券の販売

- 御殿場市において「デジタル地域通貨「富士山Gコイン」の活用等による地域内の経済循環等の促進」を検討する中で、市から郵便局長に高齢者などのデジタル弱者への対応について相談。
- 高齢者の利用が多い郵便局（窓口：対面チャネル）の活用を前提に、決済システム事業者と連携方法等を検討し郵便局における電子マネーのチャージの実現に向けて企画・検討。

御殿場市が
抱える
社会的課題

- ✓ プレミアム付デジタル商品券の利用促進にあたり、地域住民の利便性向上を追求しつつデジタル弱者のフォローアップが必要（サポート拠点の確保）。
⇒ 郵便局長が御殿場市と意見交換及び郵便局の利活用を提案する中で市が抱える課題を把握（支社へ相談）



郵便局が持つ強み（身近な窓口拠点）

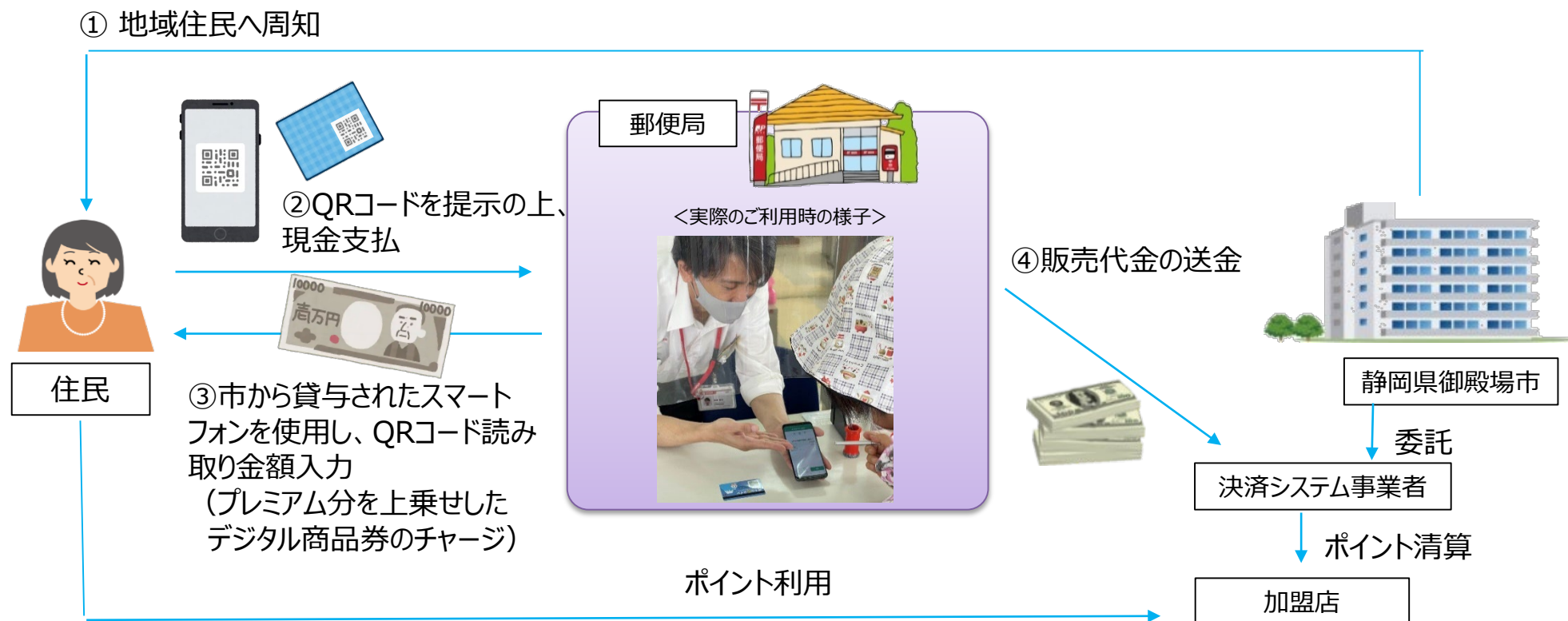
本社・支社
における
企画・検討

- ✓ 御殿場市及び決済システム事業者との協議を経て、郵便局の窓口（対面チャネル）の利活用を検討。
- ✓ 専用の決済端末（御殿場市から貸与）による電子マネーのチャージの実現。

【事例②：静岡県御殿場市】郵便局におけるプレミアム付デジタル商品券の販売

- 令和4年8月から10月までの間、静岡県御殿場市からの委託により、同市内9局において、プレミアム付デジタル商品券のチャージ（販売）事務を受託。
- 事前に専用アプリをダウンロード（もしくは市から交付された専用カードを持参）した住民は、郵便局の窓口でプレミアム付デジタル商品券のチャージが可能に。

リアル（郵便局窓口：対面チャネル）とデジタル（タブレット端末・専用アプリ）の融合



【事例③：静岡県藤枝市】デジタル支援事業(スマートフォンの操作支援)

- 静岡県藤枝市では市独自にデジタルデバйд対策を行っているものの、必ずしも十分ではないとの課題認識があり、郵便局長へ「スマートフォンの操作に不慣れな高齢者等の支援」について相談。
- 郵便局の窓口ロビーで、希望する住民に対してスマートフォンの操作(藤枝市公式アプリケーションのダウンロード及び各種予約申請手続き等)に関する支援業務を受託。

藤枝市が
抱える
社会的課題

- ✓ 週1回程度、市内の公的施設等にデジタル相談員を配置し、デジタル機器の操作に関する市民相談窓口を開設。
- ✓ 相談可能な時間(曜日・時間帯)に制約があるため、「常設窓口」の開設手段を検討。

郵便局窓口(リアル)におけるデジタルデバйд対策

郵便局の窓口ロビーで
スマートフォンの操作
支援を実施



**郵便局**

**藤枝市**
Fujikura City

相談無料
郵便局がデジタル活用のお手伝いをします!!

2022 1/18 火 スタート

<サポート時間>
月～金 AM9:00～PM4:00 (最終受付PM3:30)
(土・日・祝日、12月31日～1月3日を除く)

郵便局が、皆さまのデジタル活用をサポートします!
スマートフォンの操作などお困りごとがございましたらお気軽に窓口の社員へお声がけください!!

<サポート窓口>

藤枝市本郷2-1-1 TEL: 054-639-0001
高洲郵便局 TEL: 054-635-0030
間部郵便局 TEL: 054-667-0001

サポート内容

- スマートフォン操作のお困りごとのサポート
- 藤枝市公式アカウントのお友達登録
- 藤枝市防災アプリのダウンロード
- オンライン健康医療相談アプリのダウンロード
- 藤枝市公共施設予約システムの利用サポートなど



ご利用は、十分なサポートの継続を確保するため、原則、予約制とさせていただきます(※)

支社としての役割・あるべき姿及びプロジェクトを進める上での課題

- 事業実施にあたっての支社の役割は、地域に根差した郵便局長を通じて把握した「地域課題」について、大局的な視点により、課題解決に向けた対応策を企画・検討すること（地域課題の顕在化及び解消へのキックオフ）。
- 法規制に抵触しないかなど関係省庁への確認が必要不可欠（本社との連携強化）。
- 支社機能の高度化（スキルアップ、地域ニーズに応じた柔軟な発想）が必要。

支社の あるべき姿

- ✓ 地域事情を熟知している郵便局長を通じた地域課題の把握
- ✓ 地域事情に即した、郵便局のインフラの利活用による課題解消策の検討
- ✓ 課題解決に向けた持続可能な事業の組成

プロジェクト を進める上 での課題

社外組織 との関係性

- ✓ 実現に向けて障壁となる法規制の認識、関係省庁の確認が必要（本社との連携が重要）

支社機能 の高度化

- ✓ 専門的な知識・知見の習得（地域課題、政府施策を知ること）
- ✓ 地域ニーズに応じた柔軟な発想
（課題解決に向けた持続可能な事業スキームの構築）

地域を支える「共創プラットフォーム」として貢献

【参考】携帯電話ショップのない市町村におけるマイナンバーカード申請サポート

- 総務省からの受託事業として、令和5年1月10日(火)から3月31日(金)の間、「携帯電話ショップのない市町村におけるマイナンバーカード申請サポート」を実施（東海4県の41市町村に所在する163局で取扱中）。 ※ 東海4県下の地方公共団体からの個別受託は9団体
- 地方公共団体との連携による広報活動により地域住民の認知度が向上（マイナンバーカードの申請者が増加）。

申請者数
が多い地
域の特
徴

地方公共団体と連携した広報・周知を効果的に実施

(例)・地方公共団体の防災無線、公式LINEによるお知らせ

- ・地方公共団体発行の広報紙への掲載
- ・自治会単位の回覧周知

受託を通じ
て認識した
課題感等

郵便局
の強み

地域の拠点としての役割
(身近な存在・窓口社員のスキル)

課
題

郵便局での取組（施策）
の認知度向上

(東伊豆町公式LINEによる配信事例)

