

郵便局等の公的地域基盤連携推進事業について

令和5年4月12日
総務省 郵政行政部

本事業の概要

- 本事業は、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について、**郵便局ネットワークと地方自治体などの公的地域基盤**が連携し、**デジタル技術を活用した課題解決事例のモデルケースを創出**するとともに、その成果を全国の郵便局と公的地域基盤へ普及展開することを目的としている。
- 令和4年度は、**3つの地域**において実証を実施した。

令和4年度に実施した地域実証

実施地域	実証名及び実証期間・実証対象郵便局	実施概要
群馬県前橋市	地域交通政策の取組と郵便局の連携に関する実証 【実証期間】: 令和4年11月1日(火)～令和5年1月31日(火) 【実証対象郵便局】: 前橋市内 46 の郵便局	地域MaaS(MaeMaaS)への登録促進、交通系ICカードとマイナンバーカードの連携を促進することで、新たなサービス提供の実現と地域住民の利便性の向上が見込まれる。このことから、郵便局において、窓口での交通系ICカードの販売および交通系ICカードとマイナンバーカードの登録連携を行う端末の設置などを実施した。
熊本県八代市	郵便局を活用した買い物サービス支援の実証 【実証期間】: 令和4年12月1日(木)～令和5年2月28日(火) 【実証対象郵便局】: 旧八代市および八代市坂本地区の 21 の郵便局	買い物困難者の生活利便性を向上させるため、郵便局と地方自治体、その他地域企業等が連携し、デジタル技術を活用したきめ細やかな買い物サービス支援(オンラインショッピングのサポート等)を実施した。
三重県熊野市	郵便局ドローンの中山間地域での公的活用に関する実証 【実証期間】: 令和4年10月3日(月)～令和4年12月28日(水) 【実証対象郵便局】: 熊野市入鹿郵便局	郵便局のドローンを活用して、災害時の支援物資輸送や災害状況確認を行うなど、中山間地域における郵便局のドローンの公的活用に関する実証を実施した。

地域MaaSにおける交通系ICカードの販売やマイナンバーカード連携をサポートする拠点が必要
⇒市内46局の郵便局を活用

課題・現状

- ・地域MaaSの実装にあたり、サービス提供に必要な交通系ICカードの認知・取得率向上が課題。
- ・マイナンバーカードと交通系ICカードの登録連携について、高齢者等への丁寧な説明やサポートができ、身近に登録連携が行える拠点が不足している。

実証事業の内容

- ・前橋市内46郵便局で①交通系ICカードを販売。
- ・マイナンバーカードと地域連携ICカードとの登録連携ができる端末を郵便局に設置し、②郵便局社員が登録連携を支援。
- ・交通結節点としての郵便局の取組として、前橋中央郵便局において③シェアサイクルポートの設置や④バイタル測定を実施。

実証期間: 令和4年11月～令和5年1月



地域交通政策における郵便局との連携の方法やその可能性を検証

成果・今後の方向性<1-2・1-3参照>

- 3ヶ月の実証期間中に3,000枚(過去1年間で販売した数と同数)の交通系ICカードを販売。
- 3ヶ月の実証期間中にMaeMaaS会員登録者数が3倍、マイナンバーカードとの登録連携数が5倍に増加。
- シェアサイクルポートは一定(週13件程度)の利用があり、他の郵便局への設置を期待する声があった。バイタル測定も利用しやすく便利であるなどの反応があった。



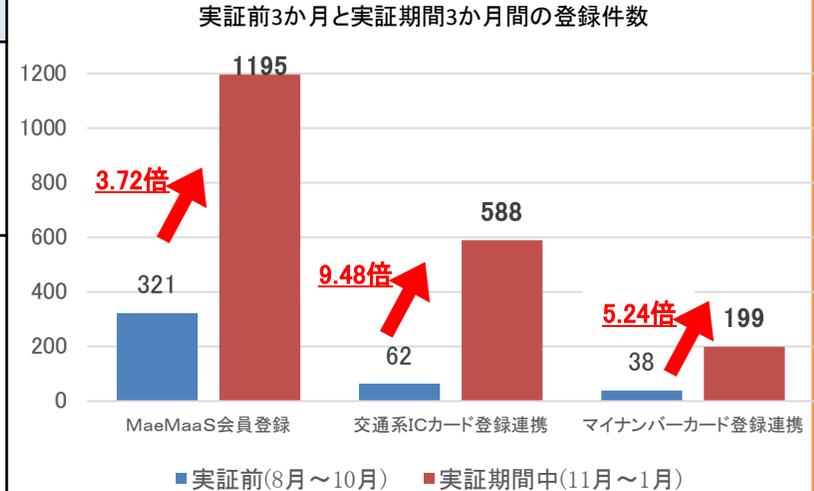
実証前3か月と実証期間3か月間の登録件数

- 郵便局は地域にあまねく設置されており、周辺環境や住民ニーズを深く理解し、デジタルに詳しくない方にも丁寧な説明やサポートができる郵便局社員がいることから、地域MaaSの実装にあたり、郵便局で交通系ICカードの販売や、マイナンバーカードとの登録連携を行うことは効果的。
- シェアサイクルポート・バイタル測定拠点を設置するなど、地域の交通結節点としての郵便局の活用について新たな可能性が示された。

※MaeMaaSとは、市内の多様な交通モード(鉄道、複数のバス会社路線、市内3エリアを運行しているデマンド交通等)を「MaeMaaS」1つでわかりやすく案内する前橋市民向けサービス。

実証結果

実証事業	実証結果
交通系ICカードの販売	<ul style="list-style-type: none"> 前橋市内の郵便局46局の窓口にてnolbé2,000枚とSuica1,000枚の合計3,000枚を販売。 nolbéについては、前橋市内のバス営業所で年間約3,000枚販売されたとのことであり、1年間の販売数を本実証3か月間で達成した。
MaeMaaSへのマイナンバーカード等の登録	<ul style="list-style-type: none"> 3か月間の実証期間中、MaeMaaS会員登録1,195人(3.72倍)、交通系ICカードとの連携登録数588人(9.48倍)、マイナンバーカードとの連携登録数199人(5.24倍)とすべての登録者数が急増。 実証開始前の3か月間のMaeMaaS会員登録321人、交通系ICカードとの連携登録62人、マイナンバーカードとの連携登録38人であった。
郵便局の駐輪場を活用したシェアサイクルポートの設置	<ul style="list-style-type: none"> 週平均13件ほどの利用があり、近隣にある既存のシェアサイクルポートの利用者数と比べると利用実績は少ないが、新設のポートとして一定数のニーズを確認することができた。 利用者からはバスよりも効率がよく便利であるといった声が挙げられた。 シェアサイクルポートが近くにある郵便局に新たに設置することで、交通の利便性が高まり、郵便局が地域交通政策の課題解決の寄与に繋がることが期待される。
バイタルデータ測定端末の設置	<ul style="list-style-type: none"> 周りが住宅地であることから近隣住民の方より、歩いて行ける場所にあるので利用しやすい、病院が休みの日に計測できるのは良いといった声が聞かれた。 参加されたきっかけについては、郵便局に来た際に気になったという方が多く、体組成計や血圧計があれば測定したいという健康意識の高い方に一定のニーズがあることがうかがえる。



- 実証期間中に郵便局で行ったアンケートでMaeMaaSの認知度を確認したところ、交通系ICカードを購入された方の約20%は以前からMaeMaaSを知っていたが、**約70%の方は今回のチラシでMaeMaaSを知ったという結果**となった。
- また、MaeMaaS連携によるサービスの認知度についても、以前から知っていた方は約14%であるのに対し、**今回のチラシをきっかけにMaeMaaS連携によるサービスを知った方は約75%**で、実証を通してMaeMaaSの認知が広がった。
- 郵便局社員の方が利用者から質問があった場合に、MaeMaaSのWebサイトを見せながら登録方法や利用方法を説明したり、バス停が近くにある郵便局では、リアルタイムにバスの運行状況がわかることを画面上で説明したりと、**郵便局社員からの丁寧な説明により、スマートフォンに慣れていない高齢者等においてもMaeMaaSサービスの理解促進に繋がった。**

事業化や今後の展開に向けて

地域MaaSは、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段になりうるもので、そのサービスの充実には、公共交通事業者のみならず、郵便局などの地域に根ざした機関の参画が期待される。

項目	事業化や今後の展開に向けて
①交通施策と郵便局の高い親和性	<ul style="list-style-type: none"> 郵便局は、地域にあまねく設置されており、周辺環境や住民ニーズを深く理解し、デジタルに詳しくない方にも丁寧な説明やサポートができる人材がいることから、郵便局における交通系ICカードの販売は、効果的。 (今後の展開に向けた留意点) 事業化や今後の展開に向けては、あらかじめ設定した目標や取組む意義を関係者に共有し事業を進めるために、顧客対応に向けた郵便局での事前研修と必要な説明ツール(チラシ、ポスター、説明資料、動画ツール等)を準備する事が有効。
②デジタル時代の交通施策における地域のサポーターとしての郵便局	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードと交通系ICカードの連携について利用者が自らスマートフォンを利用して行うことも可能であるが、郵便局窓口において、局員によるサポートを行ったことで、高齢者を中心に多数の登録支援を行うことが出来た。 身近で安心感のある郵便局社員が、スマートフォン等に詳しくない方へのサポートを行ったり、公共交通機関を利用する際の情報発信や相談の窓口となったりすることで、誰一人取り残さないサービス提供が可能となることが期待される。 群馬県ではMaeMaaSをモデルケースとして、令和5年度から、県内全域にMaaSを展開予定であるが、デジタルデバイドの影響を受けやすい高齢者を含めて誰一人取り残さないように周知するには、郵便局との連携は非常に有効であり、本実証で得た知見は、県内全域にMaaSを広げる際に役立つものと示唆される。

2. 熊本県八代市における郵便局を活用した買い物サービス支援の実証

買い物困難者の増加⇒郵便局社員が商品注文をサポート、ゆうパックで自宅まで配送するなど、買い物を支援

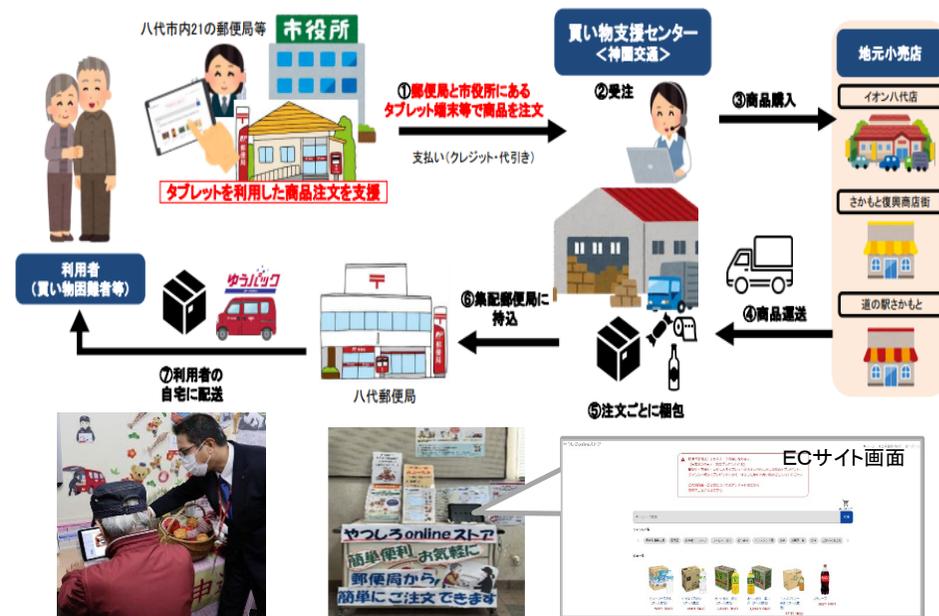
課題・現状

- ・中山間部では、自宅近くの郵便局に通うことはできても、免許返納等により市街地の商業施設に頻繁に行くことが難しい住民（買い物困難者）が存在。将来的にも増えていく可能性が高い。
- ・自治体において、このような買い物困難者の生活利便性を向上させることが求められる。

実証事業の内容

- ・八代市内小売店の協力の下、買い物困難者向けのECサイトを構築。
- ・注文した品物は、買い物支援センター（地元の交通事業者）が購入代行し、ゆうパックで自宅まで配送。
- ・八代市内21郵便局、八代市役所及び坂本支所で、タブレットを利用した商品注文をサポート。

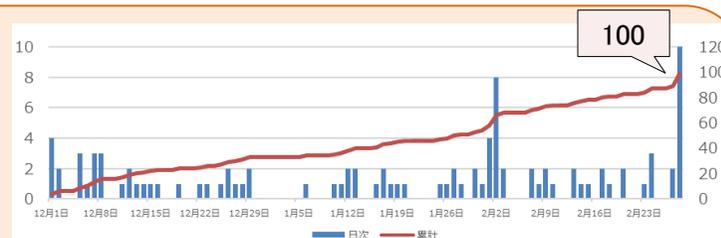
実証期間：令和4年12月～令和5年2月



郵便局と公的地域基盤が連携した買い物サービス支援方策の有効性を検証

成果・今後の方向性

- 買い物困難者向けのECサイトの会員登録件数は88件、注文件数は100件。
うち、郵便局での会員登録は26件、郵便局での注文は32件(約3割が郵便局からの利用)。
- 郵便局社員による注文サポートが、タブレット操作に不慣れな層の本サービスの利用増進及び利便性向上に繋がった。



- 郵便局は小売店がないエリアにも存在していることから、買い物サービス支援との親和性が高い。
- 今後の横展開に当たっては、サービスの需要に見合った体制を構築することが必要。また、郵便局社員による注文サポートを確実なものとするため、実施郵便局における研修等に十分な時間を確保することが必要。

災害時の物資輸送等経路の途絶⇒郵便局ドローンを活用し、災害時に物資輸送・状況モニタリング

課題・現状

- ・人口減少・高齢化が進行する中山間地域において、災害時に物資輸送等経路が途絶することがある。災害時の支援物資輸送や被災状況確認が課題。
- ・日本郵便はドローンによる郵便物等の配送の実用化に向けた取組を進めており、これが実用化される場合、公的な目的にも活用することが考えられる。

実証事業の内容

- ・災害時に道路が寸断されたことを想定し、郵便局ドローンを活用して、孤立した集落に衛星携帯電話等の緊急支援物資を輸送。
- ・郵便局ドローンに搭載されたカメラを使用し、被災状況のモニタリングや被災者等の捜索を実施。



過去の土砂崩れの状況



ドローンによる飛行の様子



(画像提供：日本郵便)

- 飛行距離 往復 6km弱
- 飛行時間 約10分間
- ドローン飛行レベル3 (無人地帯での目視外飛行 (補助者の配置なし))



離発着場：木津呂地区公民館駐車場



- ✓ 衛星携帯電話等の輸送
- ✓ 道路等の状況モニタリングも実施



入鹿郵便局



離発着場：入鹿郵便局駐車場

遠隔操縦

郵便局のドローンの公的活用の可能性を検証

成果・今後の方向性

- 郵便局のドローンを活用した緊急支援物資の輸送、郵便局ドローンに搭載されたカメラを使用した被災状況の確認、被災者等の捜索が可能であることを確認。
- 現時点では、荒天の場合など気象条件によって飛行が不能となるほか、随時変更される制度を理解した適正な運用が求められる。
- 今後、ドローンによる郵便物等の配送が実用化される際には、自治体の要請に応じたサービスとして提供されることが期待される。
- 災害時の活用の実効性を高めるため、平常時から災害時にどのような物資を運ぶべきかなど、関係者間で想定を共有しておくことが必要。



ドローンによるモニタリング映像



モニタリング映像を確認する自治体職員、郵便局社員

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。

郵便局等の公的地域基盤連携推進事業

地域課題

- ・ 少子高齢化
- ・ 地域住民のデジタル化支援
- ・ 災害時安否確認
- ・ 空き家対策 等



総務省による実証

シンクタンクが調査研究として請負



【公的地域基盤】

日本郵便・郵便局



- ・ 全国24,000局 (人員・窓口・配達)
- ・ 保有するデータ
- ・ 地域の信頼 等

デジタル技術の活用

連携の推進

地方自治体・公的企業等



【実証テーマ案】

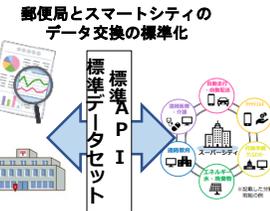
(例)

郵便局デジタル地図プラットフォーム(※)の地域社会活用



(例)

スマートシティを補完する郵便局のセンサー機能の確立



(例)

郵便局におけるオンライン診療の実施

郵便局におけるオンライン診療サポート



(例)

データ連携等による災害時の被災者支援

被災者情報連携等による協働体制の構築



成果



成功事例の蓄積
ガイドライン作成・公表



郵便局を活用して
全国の地域課題を解決

- (事業主体) シンクタンク
- (事業スキーム) 調査研究(請負)
- (計画年度) 令和4年度～令和6年度

※郵便局デジタル地図プラットフォーム: 郵便局が保有する事故頻発地点、アンダーパス冠水頻発箇所、道路損傷箇所等の情報を一元化したデジタル地図を活用するために日本郵便が構築する共通基盤。

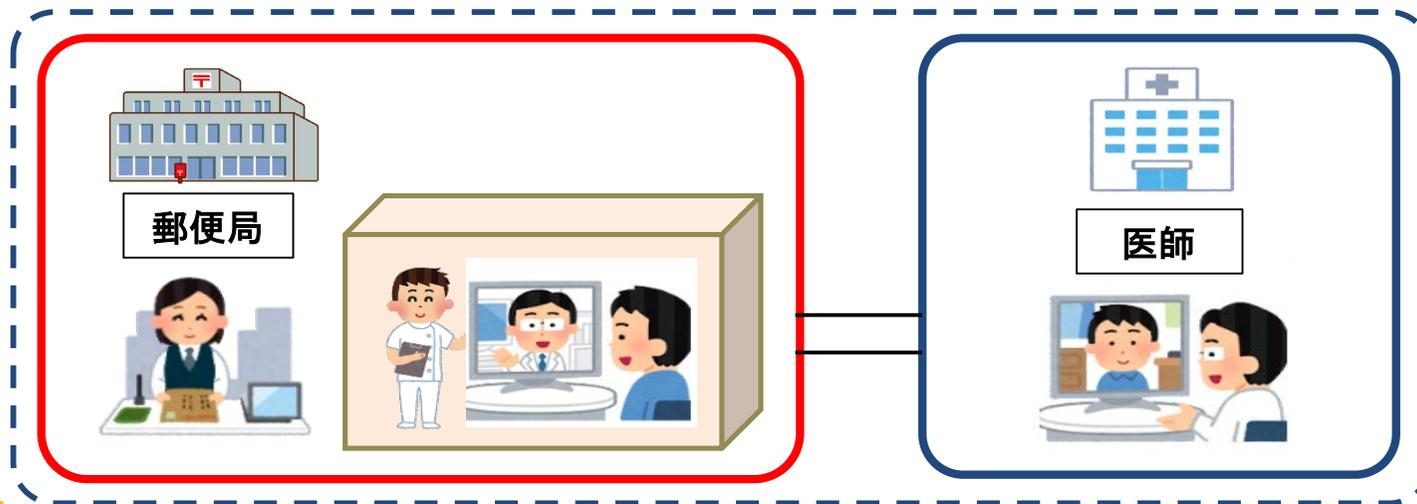
概要

郵便局の空きスペースを活用したオンライン診療

郵便局を活用する理由、郵便局の「強み」

- ・郵便局の局舎という物理的な建物が全国津々浦々に設置されている(スペースがある)こと
- ・信頼できる社員がいること
- ・現在は、医療提供施設、居宅等(自宅又は老人ホーム)においてのみオンライン診療が可能であるが、厚生労働省によるオンライン診療の受診可能な場所や条件等に係る制度見直しの後、**郵便局の空きスペースを活用することで高齢者等のオンライン医療の確保**を行う。

郵便局の空きスペースを活用したオンライン診療のイメージ



今後の取組

- 厚生労働省によるオンライン診療が可能となる場所等に係る制度の見直し。
- 令和5年度以降、必要な実証を行い、その事例を活用して厚労省とともに自治体・医師会に対して働きかけを行う。