

郵便局に求める地域貢献に関するアンケート
調査結果

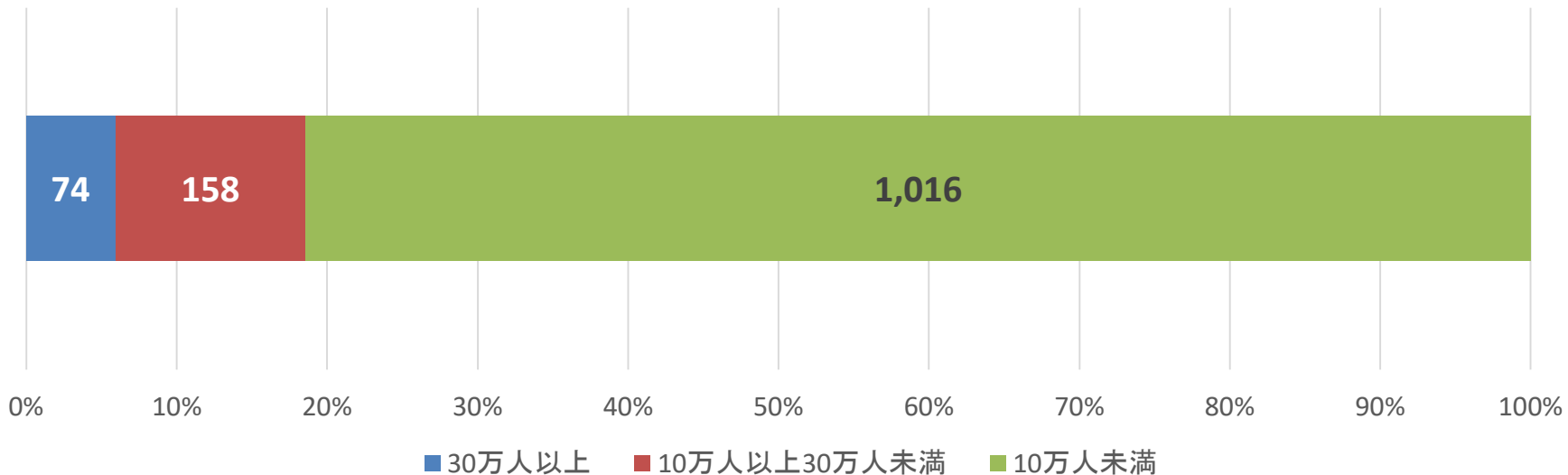
令和5年5月18日
総務省郵政行政部

地方自治体における郵便局との連携の実態やニーズについて把握するために、アンケート調査を実施した。

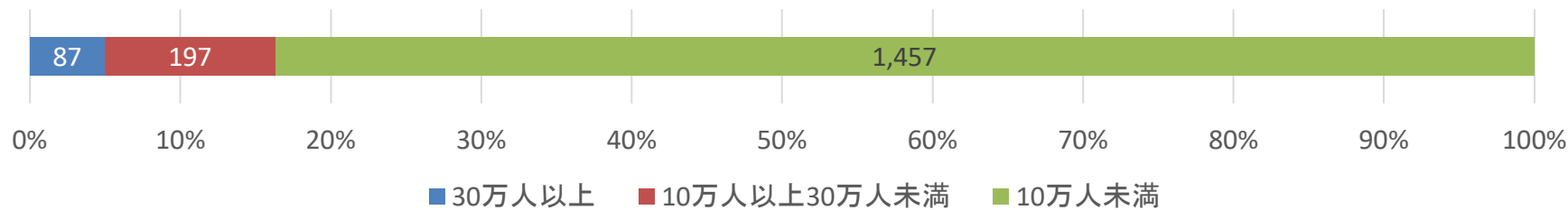
項目	内容
目的	地方公共団体と郵便局との連携や委託の状況、連携や委託に係る運用面・制度面の課題、郵便局が保有・取得するデータや実装するデジタル技術についての活用ニーズ、その他郵便局に求める地域貢献について、地方公共団体の期待や要望を把握する。
実施時期	2022年10月14日～12月23日
調査対象・方法	全市町村に対して「調査・照会(一斉調査)システム」を利用して調査。(全数調査)
回収率	71.7%(送付1,741に対し回収1,248)
調査項目	<ul style="list-style-type: none">● 郵便局(日本郵便)と協定を締結するなど、郵便局と協力関係にあるか● 郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組んでいるか● 郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野● 郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野● 郵便局へ期待する役割● 郵便局に有償で委託している/委託したことがあるもの● 郵便局に委託した理由● 郵便局に委託したことの成果● 郵便局への委託を行わない理由● 今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの● 郵便局への委託について、実務面・運用面で希望する条件● 郵便局への委託について、制度面で希望する条件● 郵便局へマイナンバーカード申請サポート事務を委託又は検討の有無● 郵便局へのマイナンバーカード申請サポート事務の委託に係る課題● 郵便局が保有・取得するデータや実装するデジタル技術のうち、連携して活用したいもの● 郵便局からの協力を期待する取組● その他郵便局からの協力を期待する取組

30万人以上の団体は6%、10万人以上30万人未満は13%、10万人未満は81%となっており、回答を得た団体の人口規模の比率は、令和2年国勢調査の市町村別総人口比率とおおむね一致する。

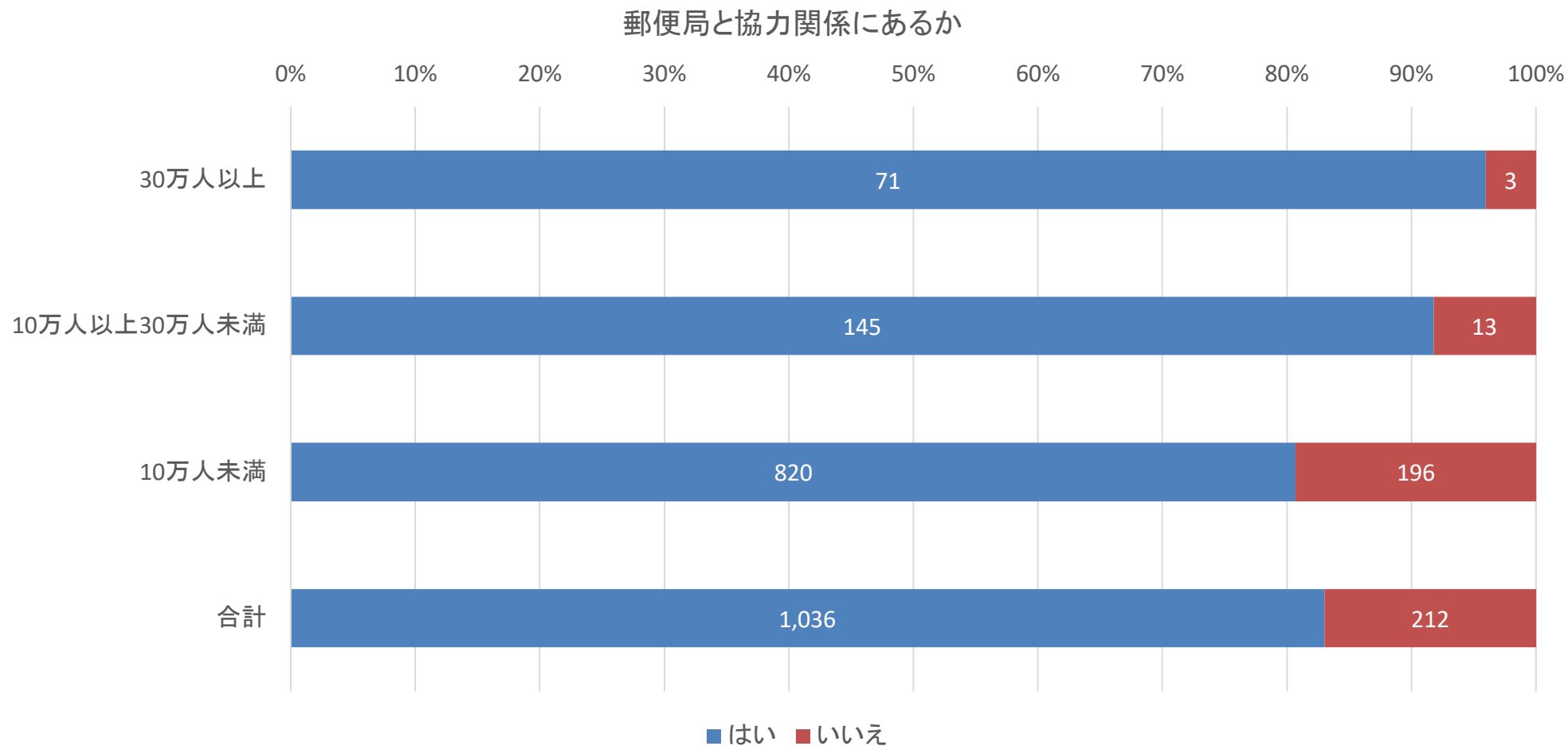
回答団体の人口規模



(参考) 令和2年国勢調査 市町村別総人口比率

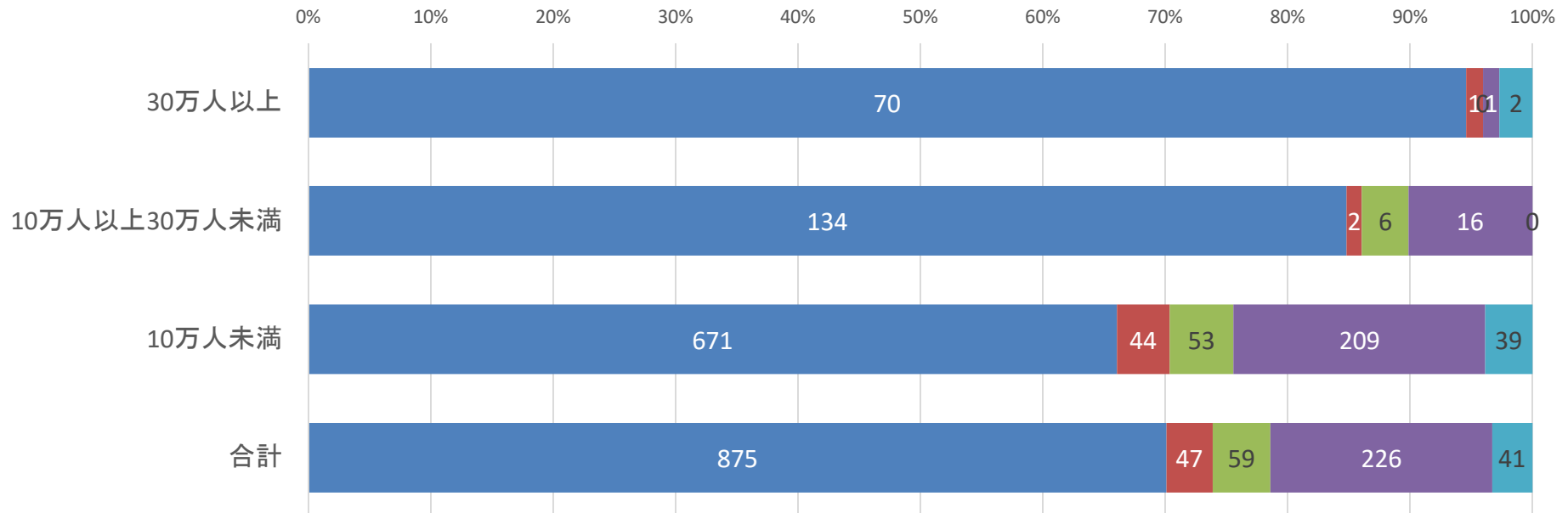


協定を締結するなど郵便局と何らかの協力関係にあると回答した自治体は全体の83%。



郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化について、すでに取り組んでいると回答した自治体は70%。18%が「関心があるが、特段の検討は行っていない」と回答。全体の97%は、郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化に関心がある。

郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組んでいるか

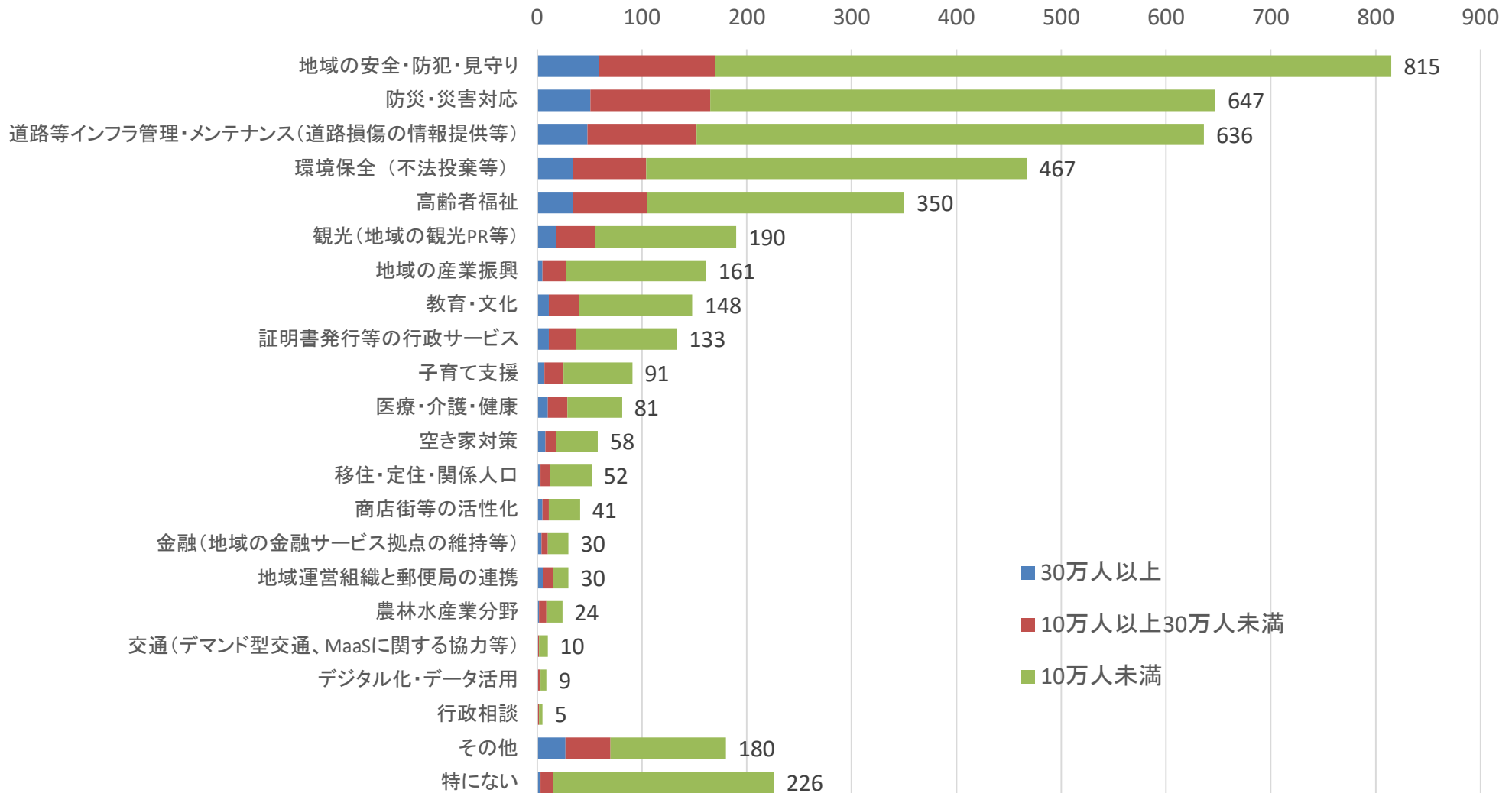


- すでに取り組んでいる
- 取組を進める方向で、具体的に検討している
- 関心があり、情報収集段階
- 関心があるが、特段の検討は行っていない
- 関心もなく検討も行っていない

郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野

郵便局と協力してすでに取り組んでいる分野として最も多い回答は「地域の安全・防犯・見守り」となっている。以下、「防災・災害対応」「道路等インフラ管理・メンテナンス」「環境保全」「高齢者福祉」と続いている。

郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野(複数回答可)



「地域運営組織と郵便局の連携」(回答数30件)の主な回答は以下のとおり。

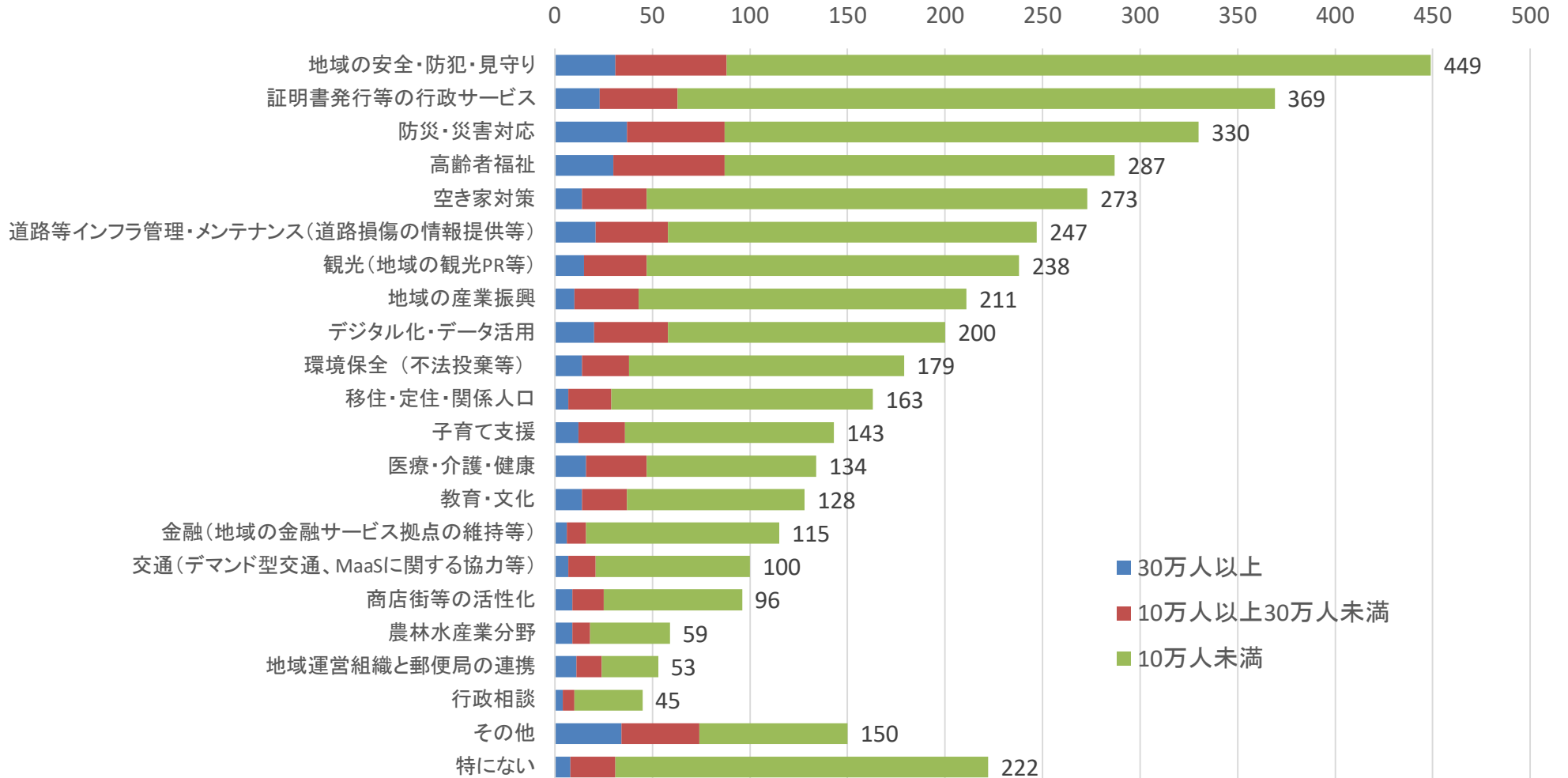
- 住民主体のコミュニティ活動の団体役員及び役員の派遣
- 公営駐車場の一時利用に関する手続き
- 人権意識の向上・人権啓発に関する取組への協力(協会加盟、研修への参加、周知協力)
- スポーツに関する取組への協力
- 希少な動植物の保護に関する連携・協力
- 未来を担うこどもの育成に関する連携・協力
- 子育てに関する取組への協力(自治体が進める「妊婦・子ども応援団」の登録)
- 住民の健康増進に関する取組への協力(健康情報が掲載されたポスター・チラシの設置、自治体を実施する健康チェックの会場の貸与)
- 特殊詐欺等防止に関する啓発

「その他」(回答数180件)の主な回答は以下のとおり。

- 郵便局でのスマホ教室の開催
- 郵便局に設置したデジタルサイネージ等を活用した市政情報の発信
- 自治体の特色に応じた風景印の導入
- 返却図書回収
- ワークライフバランスに関する広報・啓発、女性活躍に関する啓発
- 障害者福祉に関する分野
- 廃電池回収
- コミュニティカフェの併設
- 無人駅周辺への郵便局移設
- ふるさと納税

郵便局と協力して地域課題の解決・改善、地域の活性化に取り組みたい分野として最も多い回答は、「地域の安全・防犯・見守り」。以下、「証明書発行等の行政サービス」「防災・災害対応」「高齢者福祉」「空き家対策」と続いている。

郵便局と協力した地域課題の解決・改善、地域の活性化にすでに取り組んでいる分野(複数回答可)



「地域運営組織と郵便局の連携」(回答数53件)の主な回答は以下のとおり。

- 危険空き家の自治体への情報提供
- 郵便物・荷物の配達時の見守り
- 要支援者の訪問
- 地域運営組織による福祉的活動への会場貸与
- 成年後見制度の活用
- 自治体を実施する保健事業全般への広報協力
- 地域のボランティアにより運営されている「こども食堂」への協力(食材保管・配送)
- 交通災害共済の取りまとめ
- 地区再開発に向けた「エリアプラットフォーム(組織体)」と郵便局との連携を通じた未来ビジョンの実現に関する検討
- 郵便局が収集した地域情報についてまちづくり協議会への情報提供
- 古紙回収ボックスの設置
- 観光イベント等のポスター掲出・チラシの配架

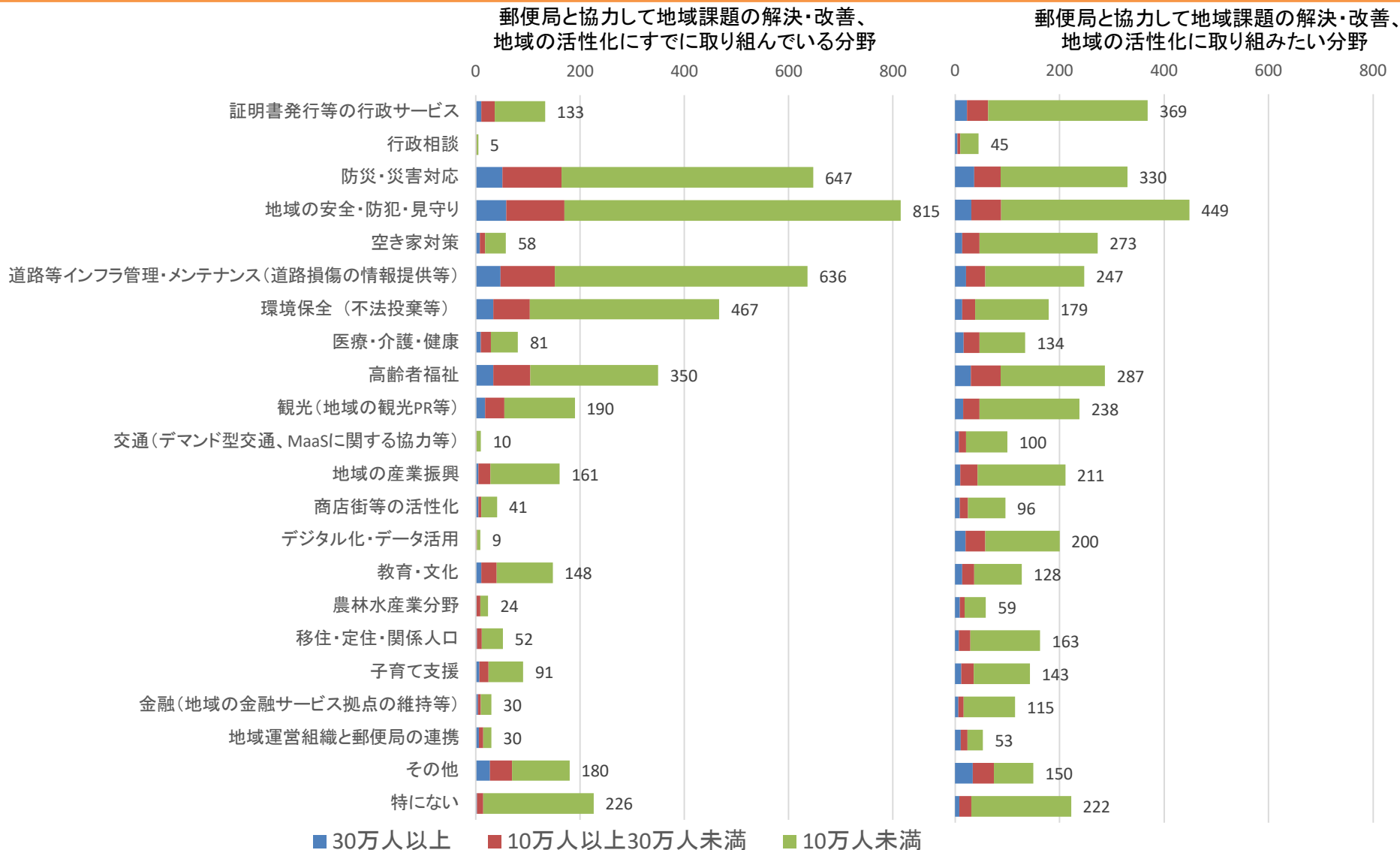
「その他」(回答数150件)の主な回答は以下のとおり。

- 統計調査における統計調査員としての協力
- コミュニティサイクル事業における専用駐輪場(サイクルポート)の設置
- 郵便局内に町民サービスコーナーを設置
- 放置自転車対策
- 地域の魅力発信・市政情報に関する広報活動
- ワークライフバランスに関する広報・啓発、女性活躍に関する啓発
- 多文化共生に関する協力(外国人住民への情報提供など)
- ニュータウンの空き家対策・移住定住に関する協力
- 税・料(特に学校給食費)の滞納分集金業務
- 障がいや性の多様性に関する配慮や対応
- 児童虐待が疑われる家庭に関する情報提供(日頃からこどもだけにいることが多いなど)
- 高齢者等を対象とした買い物支援
- 火災予防の啓発
- イメージキャラクターを活用したPR活動への協力
- DV等に悩まされている住民に対する相談窓口を案内するチラシの配架やその案内
- 郵便局へのマイボトル専用給水器の設置

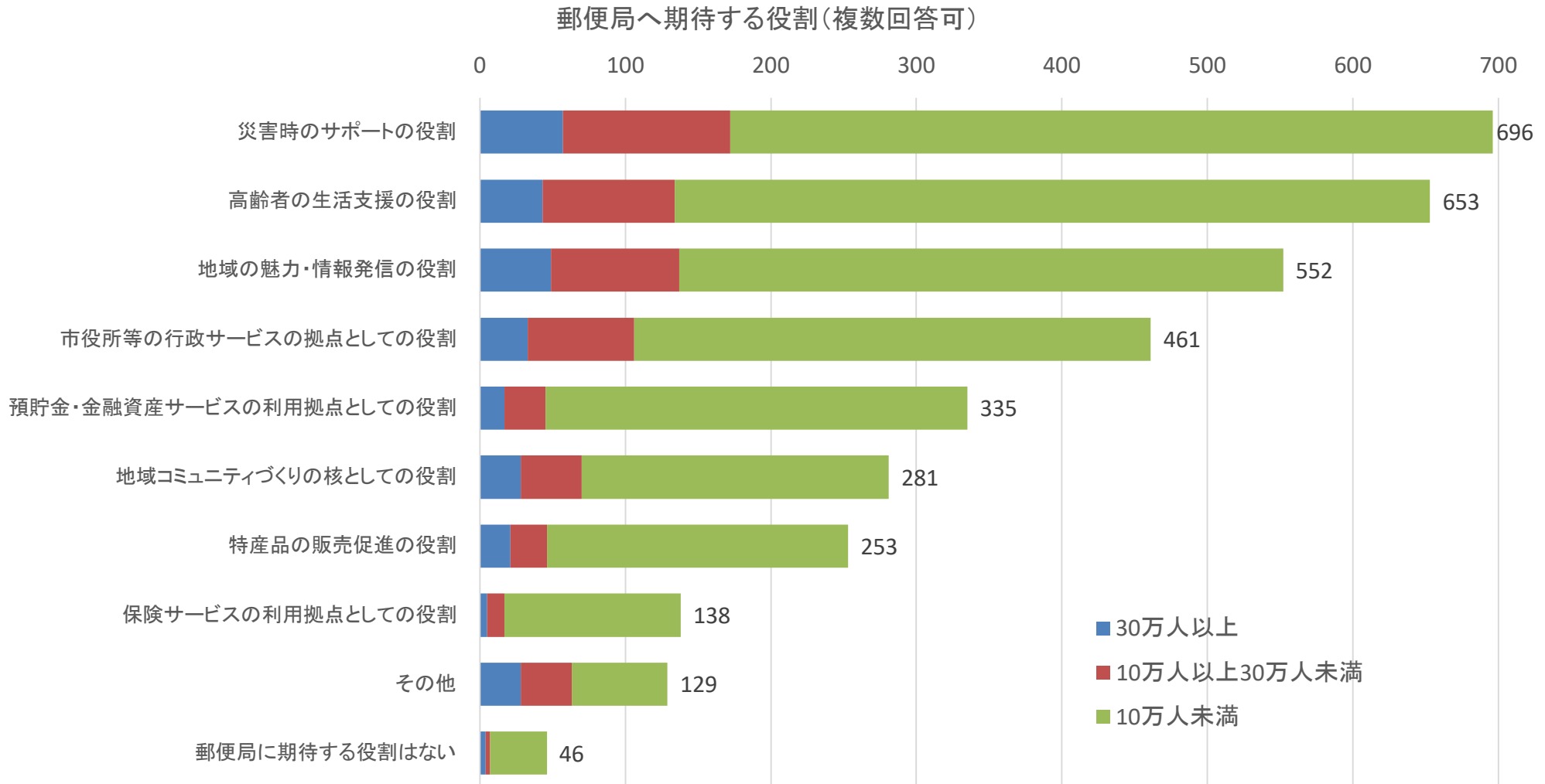
「その他」(回答数150件)の主な回答は以下のとおり。(つづき)

- 生きづらさを抱えるこども・若者への支援
- 自治会加入促進に関する広報・啓発
- 生活困窮など困りごとを抱えた世帯の把握や情報提供など、市役所・社会福祉協議会へのパイプ役として機能するような取組の推進
- スポーツイベントへの協賛・協力
- 地球温暖化対策及び防災・災害対策
- 交通安全啓発
- 特殊詐欺等防止に関する啓発
- 居住実態の調査
- 判断能力が低下した住民へのサポートなど、成年後見等の制度利用につながるまでの支援
- フードドライブにおける回収拠点の設置、回収拠点からフードバンクへの輸送協力

すでに取り組んでいる分野と今後取り組みたい分野の回答を比較すると、「証明書発行等の行政サービス」については現在取り組んでいないものの今後取り組みたいとする回答が多い。「デジタル化・データ活用」「交通（デマンド型交通、MaaSに関する協力等）」「行政相談」「空き家対策」については、特に伸び率が高い。



郵便局へ期待する役割として「災害時のサポート」「高齢者の生活支援」「地域の魅力・情報発信」「市役所等の行政サービスの拠点」などが挙げられている。

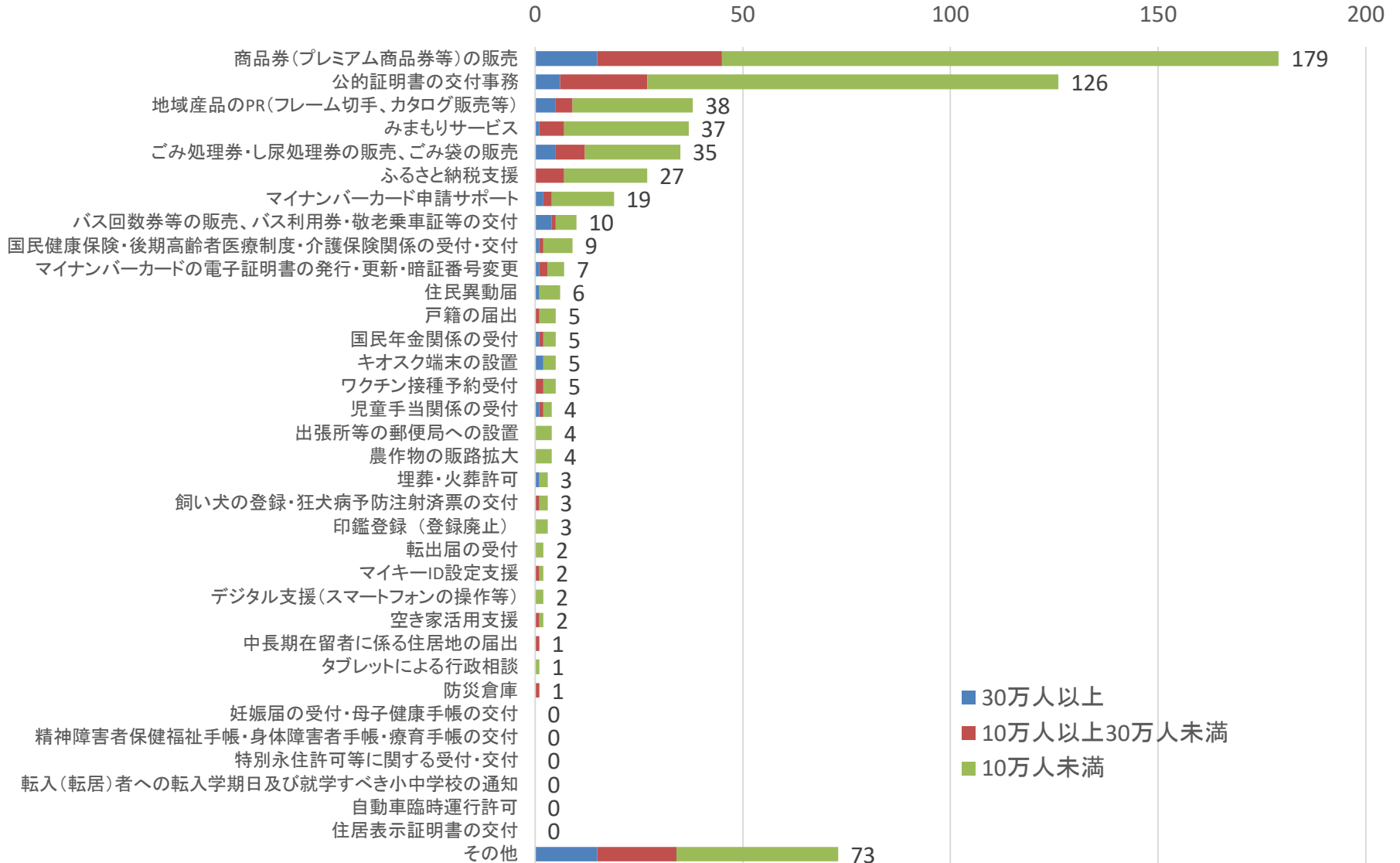


「その他」(回答数129件)の主な回答は以下のとおり。

- 地域のデジタル化に係る取組への支援
- 郵便情報を活かした統計調査のサポート
- 投票所としての機能(期日前投票所等)
- 特殊詐欺等防止に関する啓発・取組(ATM利用時の高齢者への声かけなど)
- 自治体を実施する巡回健(検)診や健康相談関連事業の周知への協力
- 地域の文化財の管理
- 観光振興・にぎわいづくりに関する役割
- 障がい者支援に関する役割
- 不審者が出た際のこどもの「駆け込み所」
- 孤立孤独対策における地域の見守り役や居場所づくりの拠点

郵便局に有償で委託している/委託したことがあるものとして、「商品券の販売」「公的証明書の交付事務」が多い。

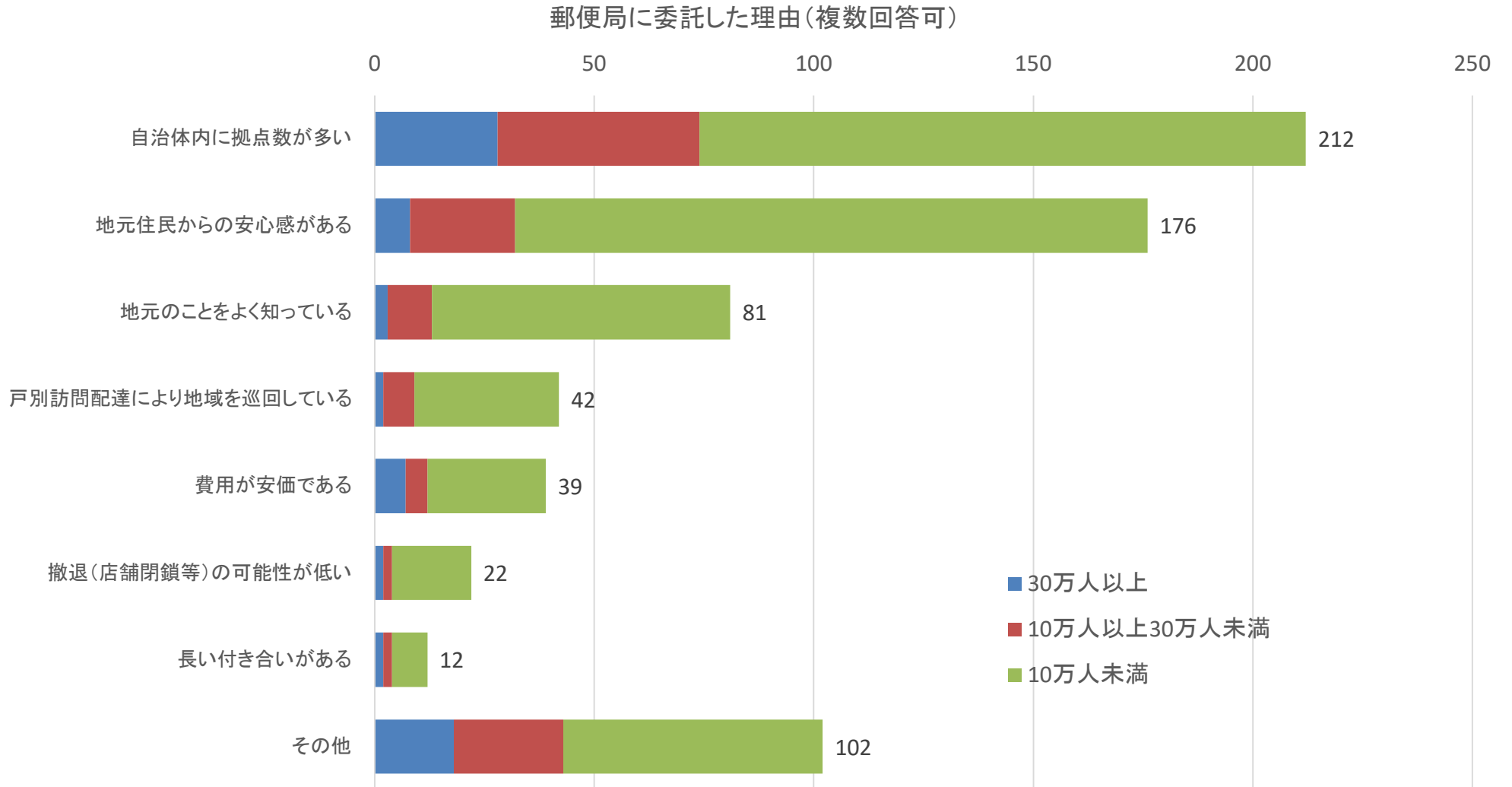
郵便局に有償で委託している/委託したことがあるもの（複数回答可）



「その他」(回答数73件)の主な回答は以下のとおり。

- 食事券の引換業務
- 公金収納代理
- 公営水道の申込(給水・中止・変更)業務
- 物価高騰対策としての生活支援事業(米・ゴミ袋の高齢者への提供)における物資運搬・梱包・保管・郵送に関する業務
- 乳幼児用おむつ用ゴミ袋支給事業におけるリスト印刷・梱包・配送に関する業務
- 防災行政無線(防災ラジオ)の保管・配布業務
- 非常持出袋の全戸配布に関する業務
- 貸出図書 of 交付業務
- 不法投棄に関する情報提供
- 集団大腸がん検査セットの販売業務
- コミュニティセンターの管理業務
- 配食サービス(弁当配達・安否確認)
- 記念ポストの設置
- 五輪ホストタウン記念切手の発行
- 文化会館等の入場券販売

郵便局に委託した理由として、拠点数の多さ、地元住民からの安心感があるとの回答が多い。

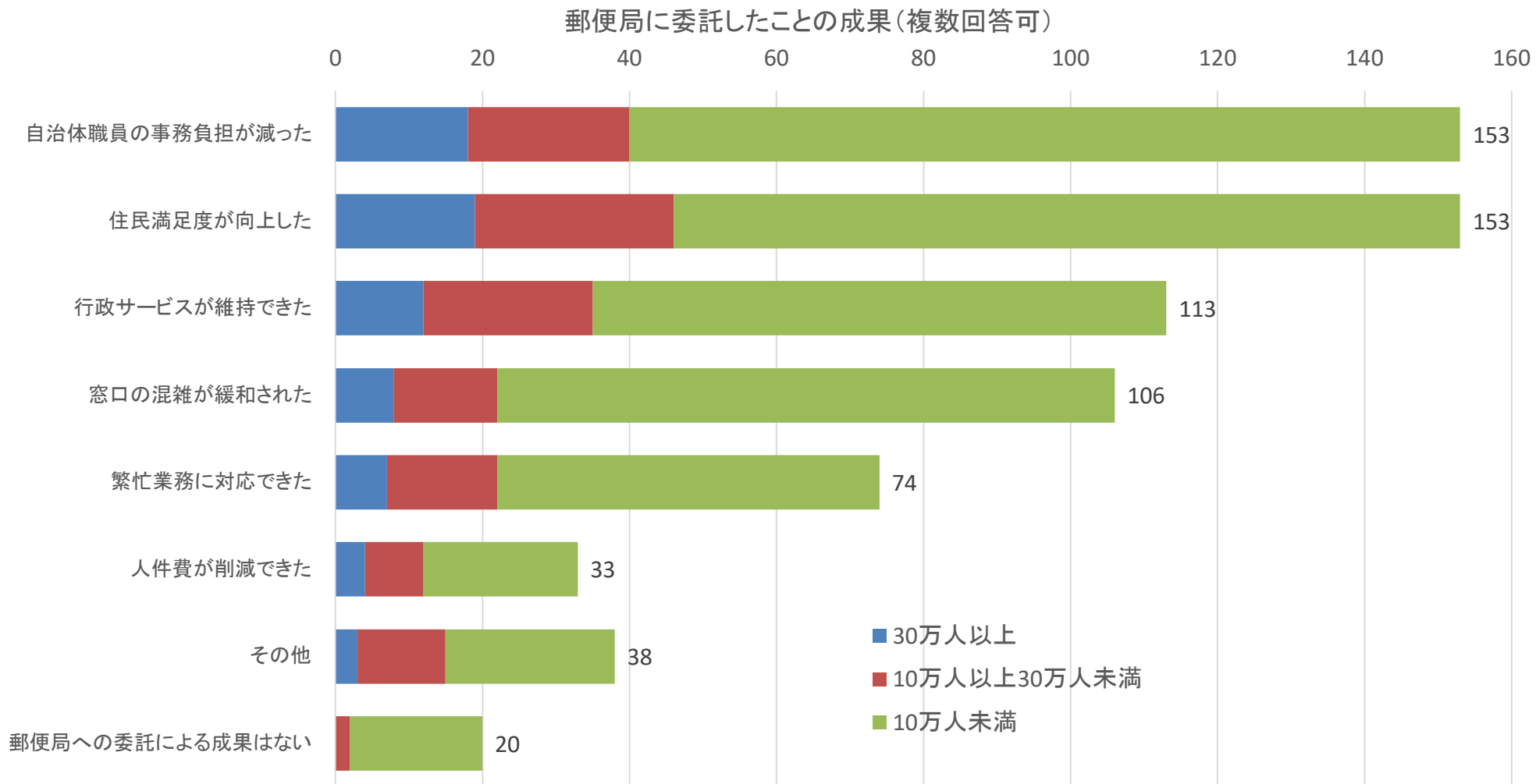


「その他」(回答数102件)の主な回答は以下のとおり。

- 役場庁舎や出張所まで距離があるとともに、人口の少ない地域における拠点となっているため
- 駐在所閉所に伴う住民サービス低下を防止するため
- 個人情報情報を安全に取扱いすることができるため
- 防犯カメラ等必要なセキュリティ設備が整っていたため
- 郵便局以外に委託できない業務であるため
- 切手の発行を行うことのできる団体であるため
- ゆうちょ銀行に口座を所有する納税者等が多いため
- 郵便局長からの紹介
- 物流を含む業務であったため

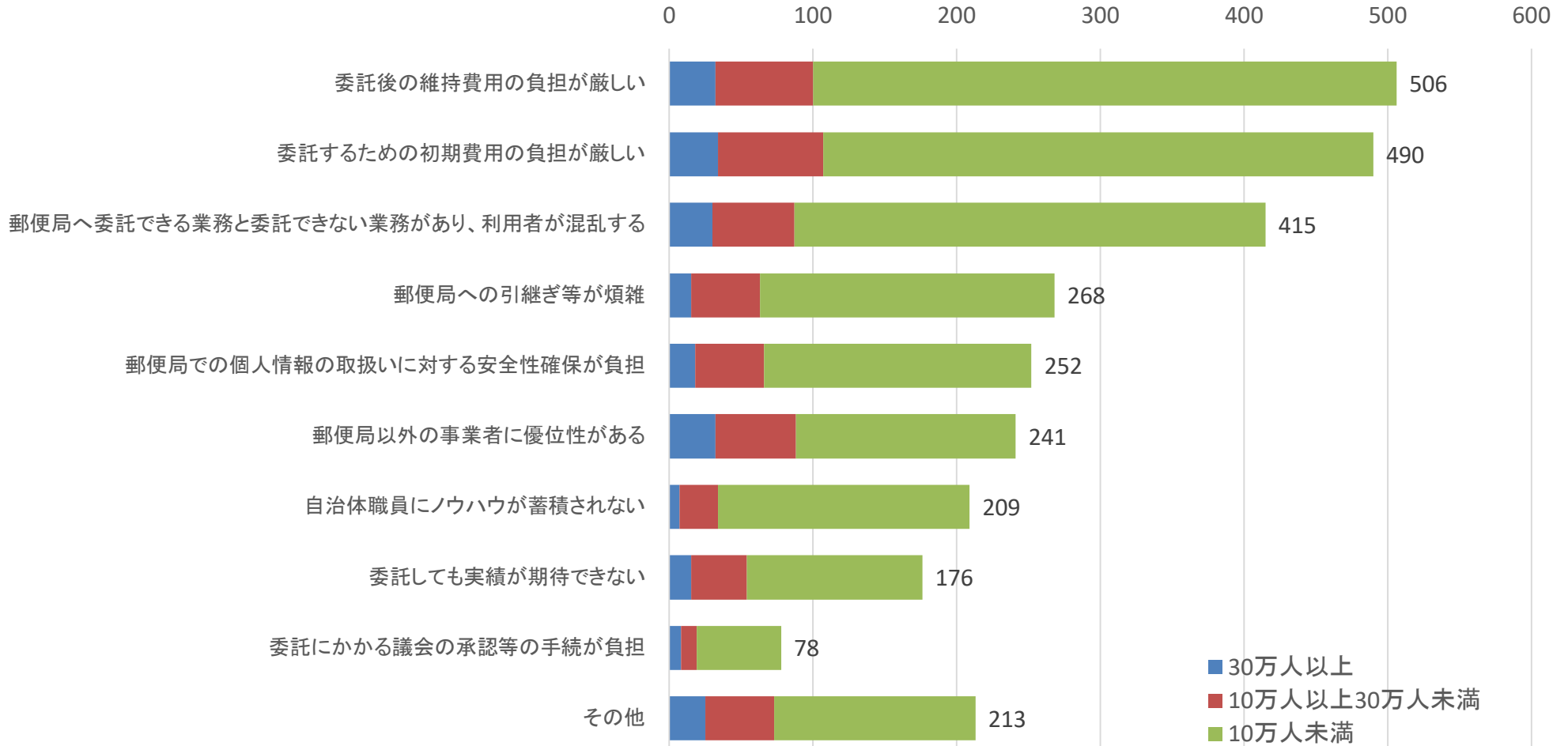
郵便局に委託したことの成果

郵便局に委託したことの成果として、自治体職員の事務負担の軽減、住民満足度の向上を挙げる回答が多い。以降、「行政サービスが維持できた」「窓口の混雑が緩和された」が続いている。



郵便局への委託を行わない理由として、費用（「委託するための初期費用が厳しい」「委託後の維持費用が厳しい」）と、「委託できる業務とできない業務があり、利用者が混乱する」を挙げる自治体が多かった。

郵便局に委託を行わない理由（複数回答可）



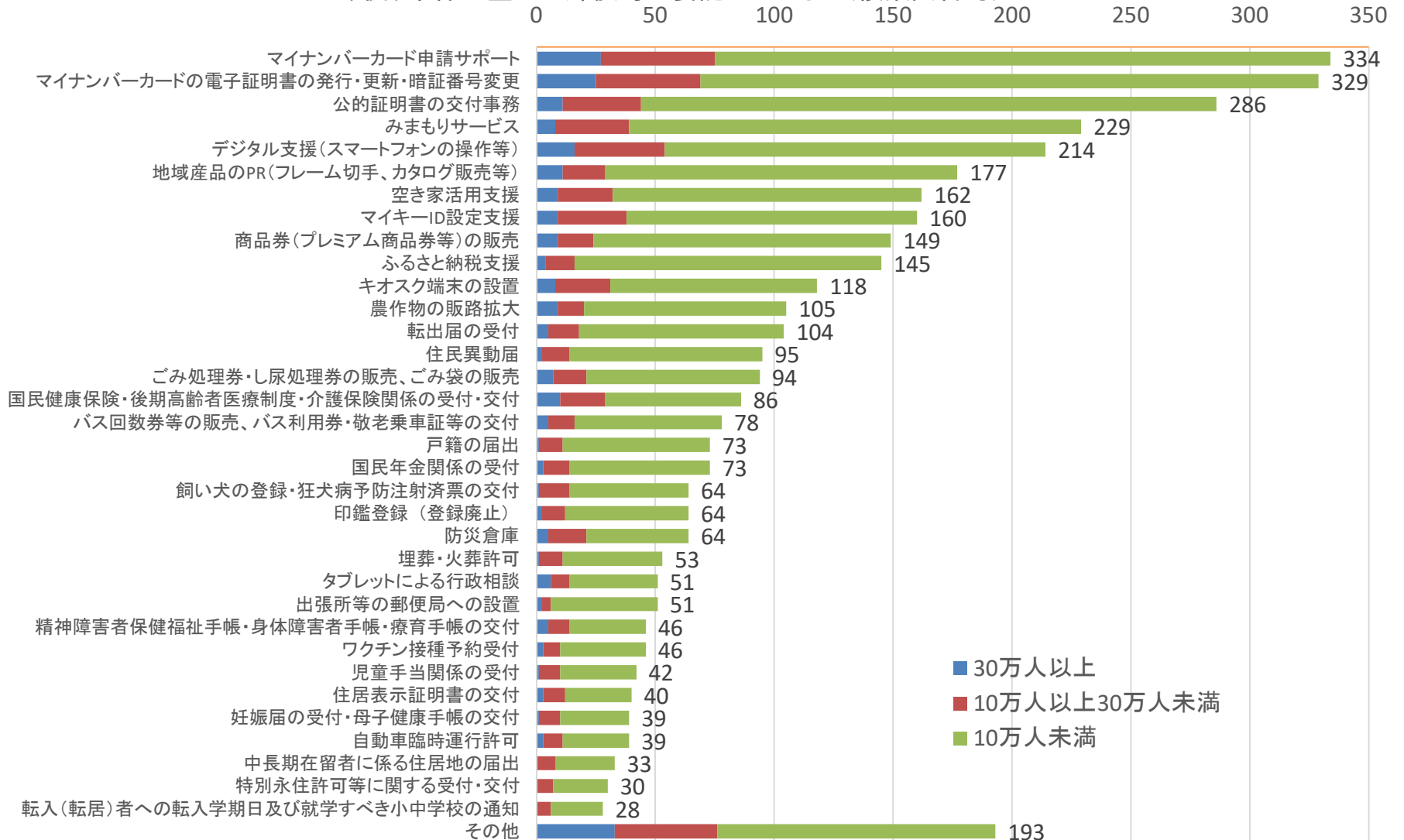
「その他」(回答数213件)の主な内容は以下のとおり。

- 郵便局側の受託態勢が整っていないため
- 本庁舎内に郵便局が移転する予定があるため、これに合わせ、自治体本庁舎におけるほぼ全ての窓口業務の委託を打診したところ、郵便局側のキャパシティの問題から断られたため
- 郵便局の立地・営業時間が役所とほぼ一緒であり、委託の必要性を感じないため
- 土日祝日の対応ができないため
- 手数料が高額であるため
- 委託したところで自治体職員の負担は変わらない(増える部分もある)ため
- 郵便局に委託することで得られる効用が不明であるため
- 郵便局がどのような業務を担えるのか不明であるため

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの

今後、条件が整えば郵便局へ委託したいものとして、マイナンバーカードに関する業務(「申請サポート」「電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」)や、「公的証明書の交付事務」「みまもりサービス」「デジタル支援」を挙げる自治体が多かった。

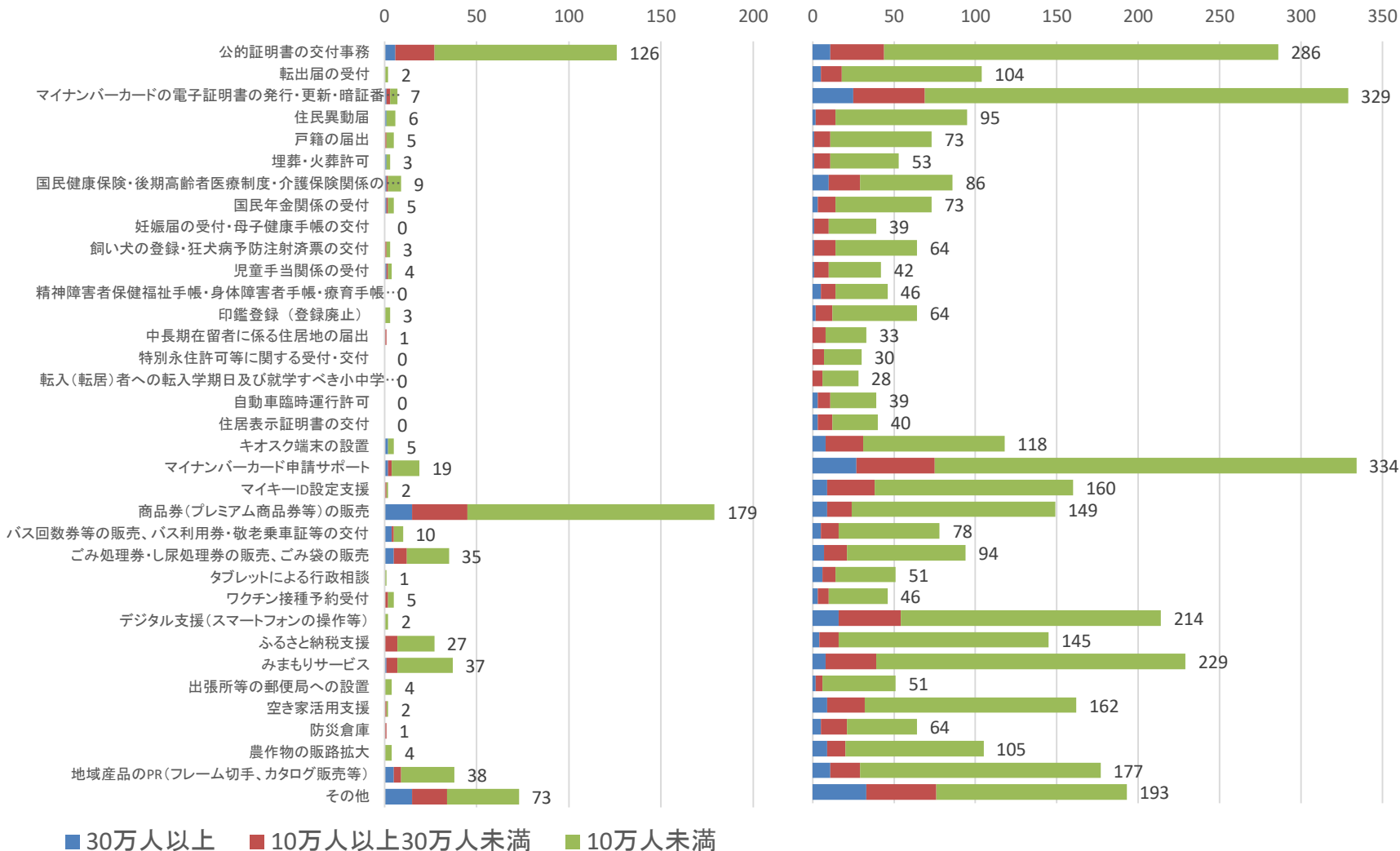
今後、条件が整えば郵便局へ委託したいもの(複数回答可)



「その他」(回答数193件)の主な内容は以下のとおり。

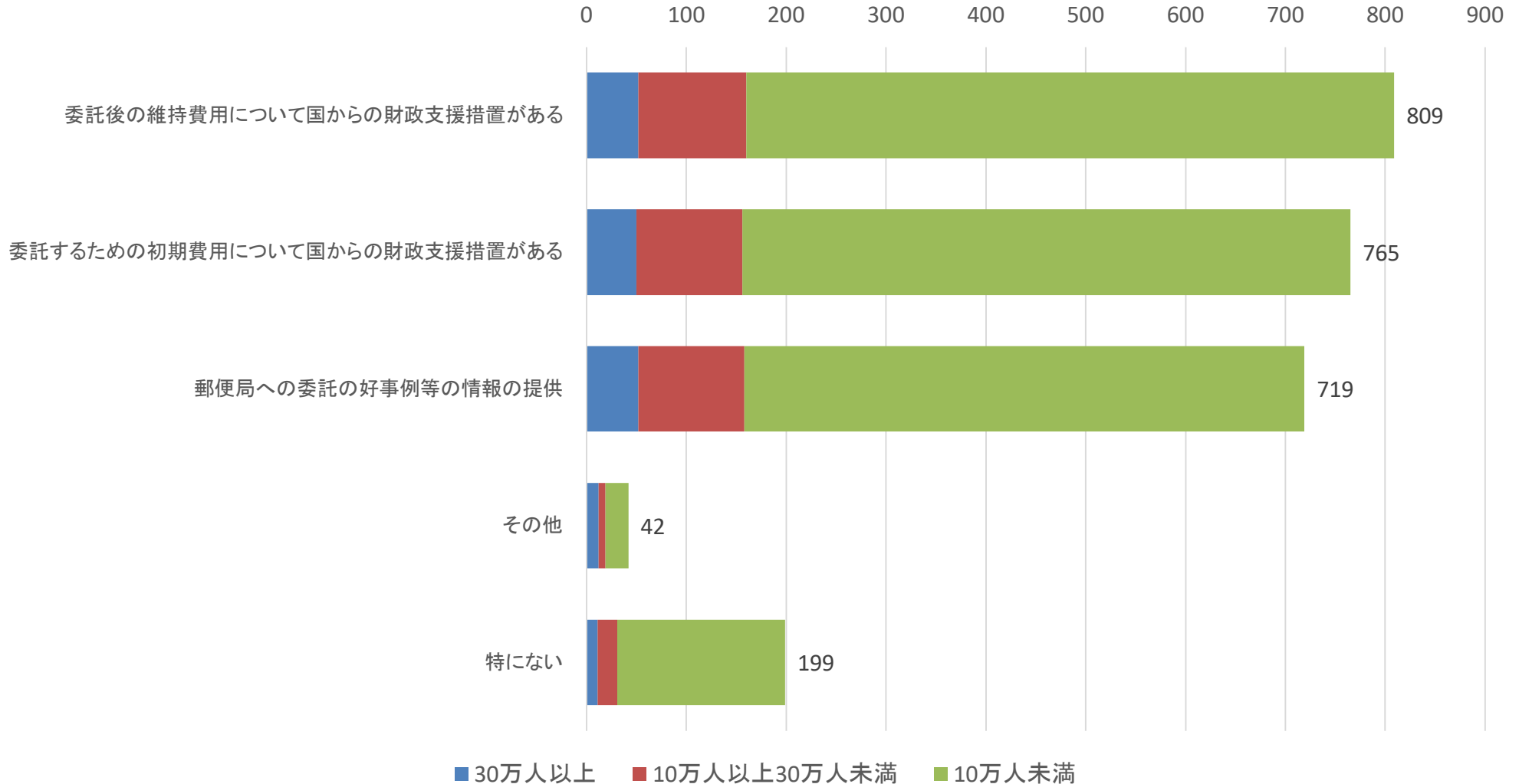
- 統計調査員としての業務、または郵便局員に対する統計調査員の募集に関する業務
- 全国の郵便局ネットワークを活用し、遠方の公金滞納者の居住地を訪問しての、居住実態の確認及び代理徴収業務
- 地域の読書活動拠点に関する業務
- 水道検針業務
- 国からの給付金に関する業務
- 広報誌の配布に関する業務
- 一人暮らしの高齢者世帯のゴミ出しサポート、資源物の回収支援に関する業務
- リサイクル品(使用済みインクカートリッジ等)の回収・送付に関する業務
- コロナ自宅療養者の支援に関する業務
- シェアサイクルのポート設置
- 集会施設・待合室としての機能
- 過疎地等の郊外部における集配車を活用した生活交通手段の確保
- 地域の観光振興につながる取組
- 旅券発給申請に関する業務

郵便局へ有償で委託しているもの/したことがあるものと今後条件が整えば委託したいものを比較すると、マイナンバーカードに関する事務(「申請サポート」「電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」と「デジタル支援」について、これまで委託したことがある団体は非常に少ないが、条件が整えば委託したいという回答が多い。



郵便局への委託について、実務面・運用面で希望する条件として、初期費用・維持費用に対する国からの財政支援措置と、「郵便局への委託の好事例等の情報の提供」のいずれも多数の回答があった。

郵便局への委託について、実務面・運用面で希望する条件（複数回答可）



「その他」(回答数42件)の主な内容は以下のとおり。

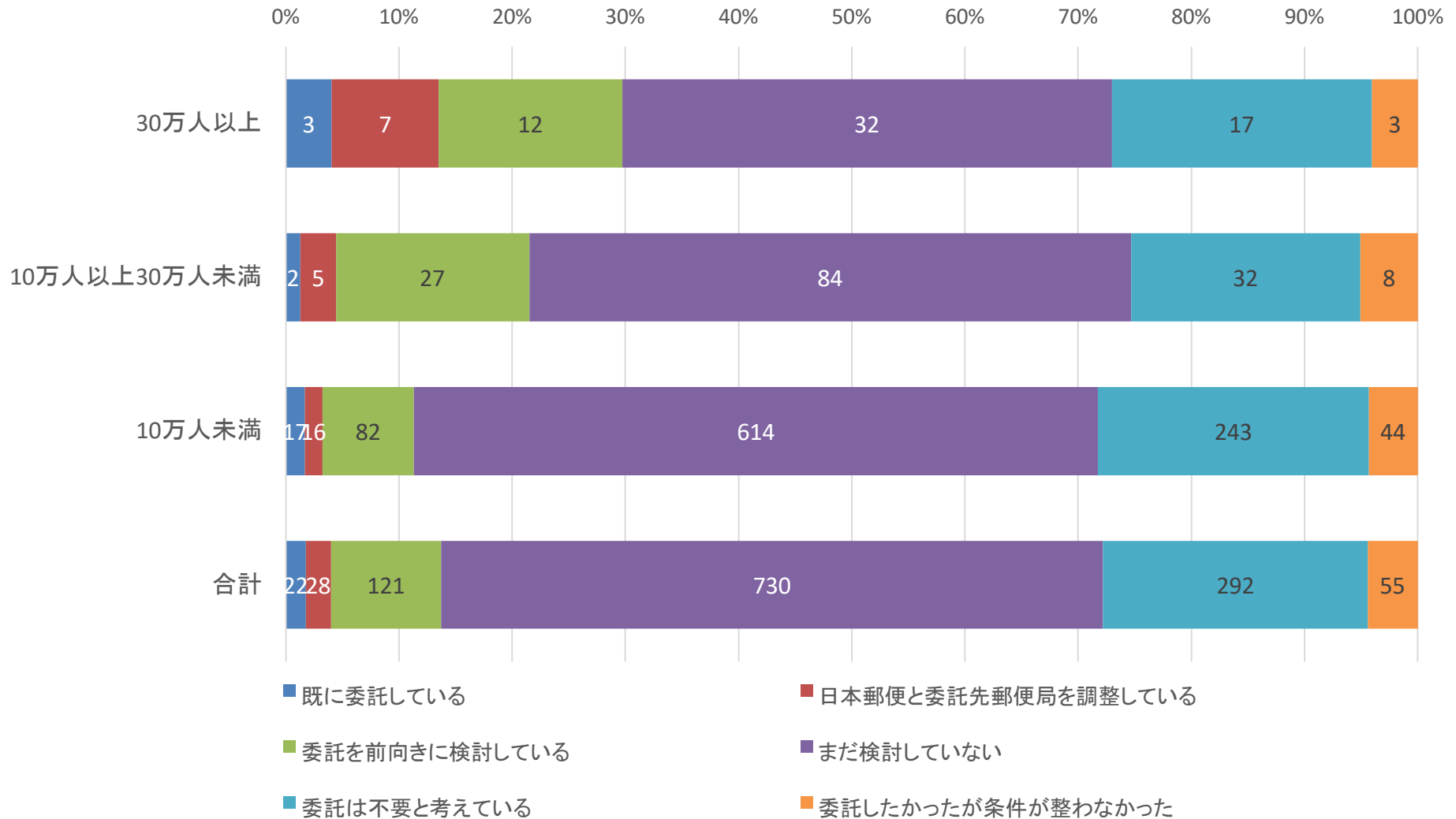
- 郵便局員に準公務員資格を付与するなどして、郵便局内で手続きが完結できるようにしてほしい
- 市町村を経由せず、国から直接郵便局へ委託することにより、全国全ての郵便局で一律のサービスを提供できるようにしてほしい
- 郵便局と国が直接契約を結び、財政支援は国から直接郵便局にしてほしい
- 郵便局ごとにシステムの更新作業の実施や立ち合い、自治体の審査等、委託をしたことにより、自治体の負担が増えることがないようにしてほしい
- 委託を実施した後においても委託前と同様のサービスを確保してほしい(自治体で直接受け付けた場合に即日処理できる案件について、郵便局で受け付けた場合であっても即日処理が可能となるような情報連携の構築 等)
- 郵便局が受託した業務を適切に実施できる体制を構築してほしい
- 個人情報保護について徹底してほしい

郵便局への委託に係る制度面で希望する条件についての自由記述設問に対する主な回答は以下のとおり。

- マイナンバーカード発行に伴う本人確認を委託可能にしてほしい
- 市町村窓口と同等の機能の実現
- 住民基本台帳や住基ネット関連の操作権限を郵便局にも付与すること
- マイナンバーカードの電子証明書関連事務の委託事業については、全国的な事業であるにも関わらず、市町村側の負担が非常に大きく、カードの交付事務も含めて、郵便局が直接実施できるようにしてほしい
- マイナンバーカード申請サポートは国の事業として、郵便局と国が直接契約してほしい
- 証明関係事務に関して、電子証明書の更新の事務フローの改善
- 統計調査を委託することに関して必要な法整備
- 公金収納業務について、郵便局・ゆうちょ銀行等での業務拡大
- 入札にならない契約の法的根拠（郵便局に委託する場合は1社随契となるなど契約締結事務の簡素化を図れないか）
- 個人情報の取扱いについて、役所の持つ個人情報と郵便局で管理されている個人情報と共有化

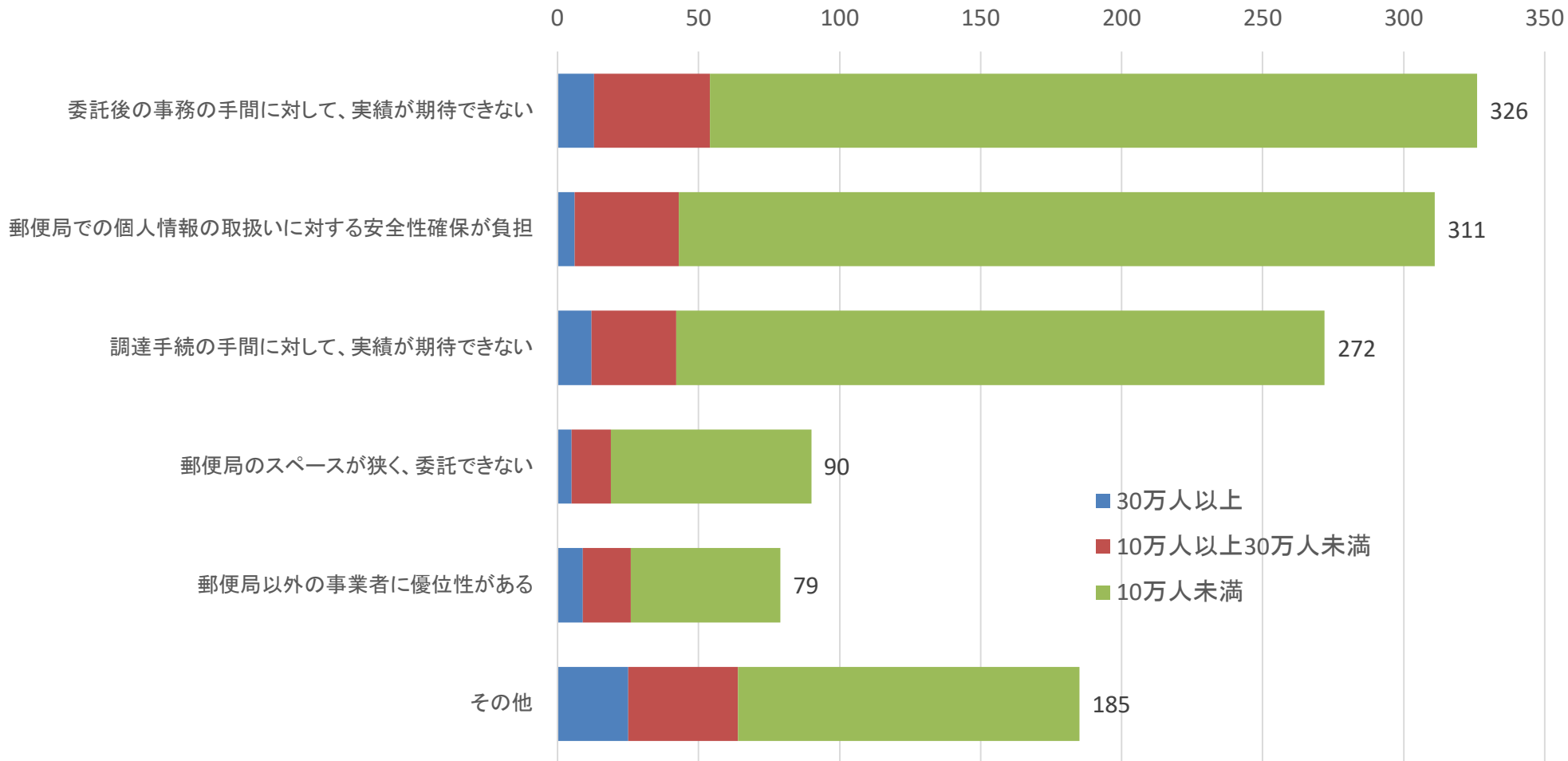
「委託済と回答した団体は1.8%、調整中の団体は2.2%と、低い水準にある。委託を前向きに検討している団体は9.7%。まだ検討していない団体が58.5%。

郵便局へのマイナンバーカード申請サポート事務の委託又は検討の有無



郵便局へのマイナンバーカード申請サポート事務の委託に係る課題として、「委託後の事務の手間に対して実績が期待できない」「郵便局での個人情報の取扱いに対する安全性の確保が負担」との回答が多く寄せられたが、「その他」の回答数も多かった。

郵便局へのマイナンバーカード申請サポート事務の委託に係る課題(複数回答可)

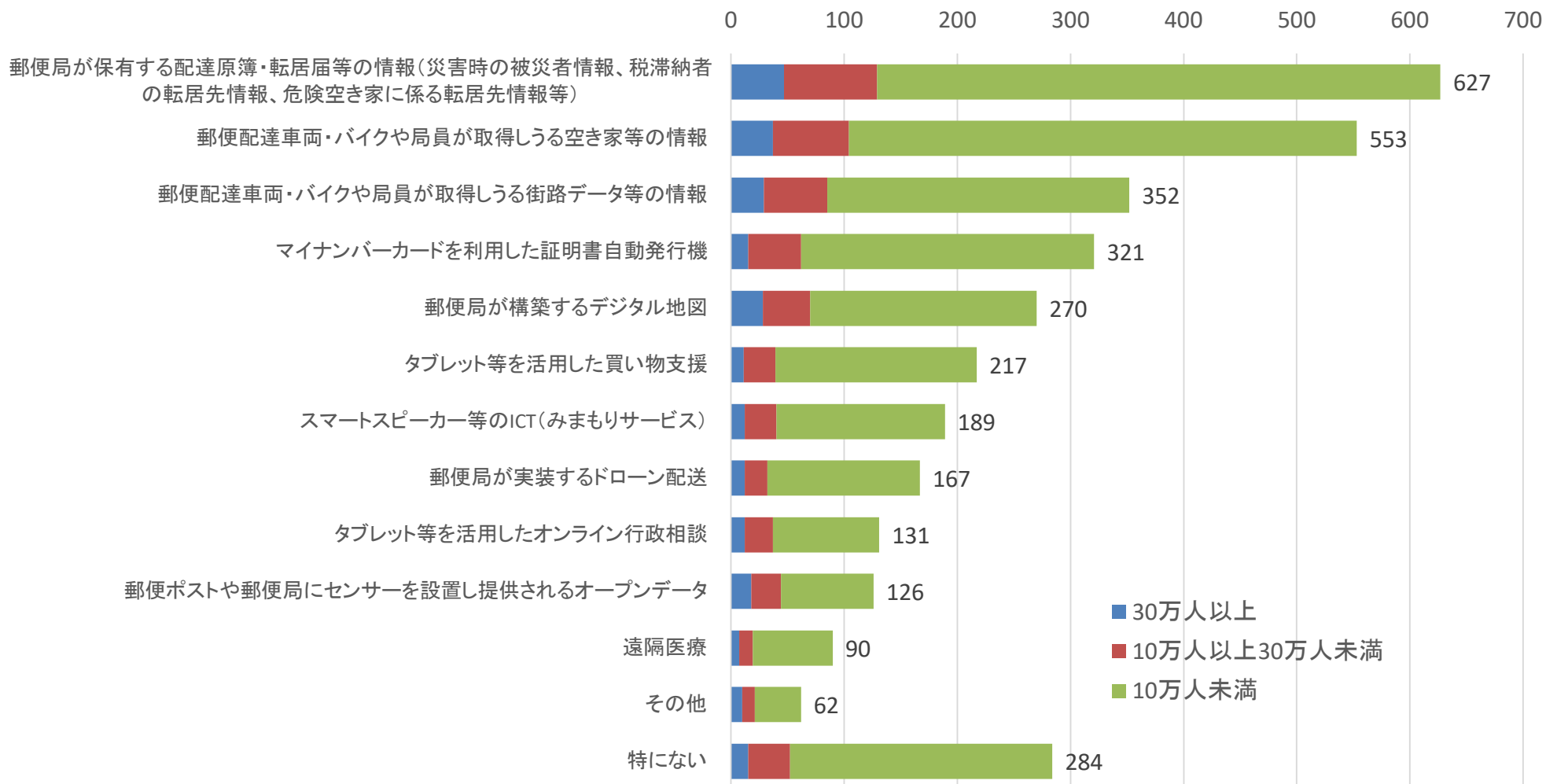


「その他」(回答数185件)の主な内容は以下のとおり。

- 財源は国の補助金であり、補助金継続の担保がないため
- 来年度のマイナンバーカード関連の補助金について見通しが立っていない
- 予算の確保や、いつまで委託するべきかが不透明
- 携帯電話事業者と同様に国で一括契約をしてほしい
- マイナンバーカードの申請サポートよりも、今後、増加していくと考えられる電子証明書の更新手続き、暗証番号の再設定等への対応が必要と考えられるため。またそれらの業務が市の出張所等で窓口を増やすことで対応できないか検討した上で、郵便局への委託の必要性を検討すべきであるため
- 調達手続きに係る初期投資費用と来年度以降、大幅に削減される予定の事務費補助金を比較できないため、気軽に委託に踏み切れない
- 申請書(紙)による受付となるため、事務作業や郵便局との書類のやり取りが煩雑となることから、初期設備調達費用及び事務手数料に対して受付件数の増加などの劇的な効果が見込めない
- 携帯ショップ申請サポートで写真の不備が多く、郵便局も同様のことにならないか心配しており、手続きや委託後の事務の手間を考えれば積極的に委託できない
- マイナンバー関係業務について、庁内での対応で手一杯の状況であり、郵便局員へのノウハウ承継作業や委託先でのトラブルへの対応等により更なる業務の圧迫が予想されるため
- 郵便局の営業時間が役所と同じであり、委託の意義を感じない
- 郵便局の人員配置等の態勢が整っているのかが不透明

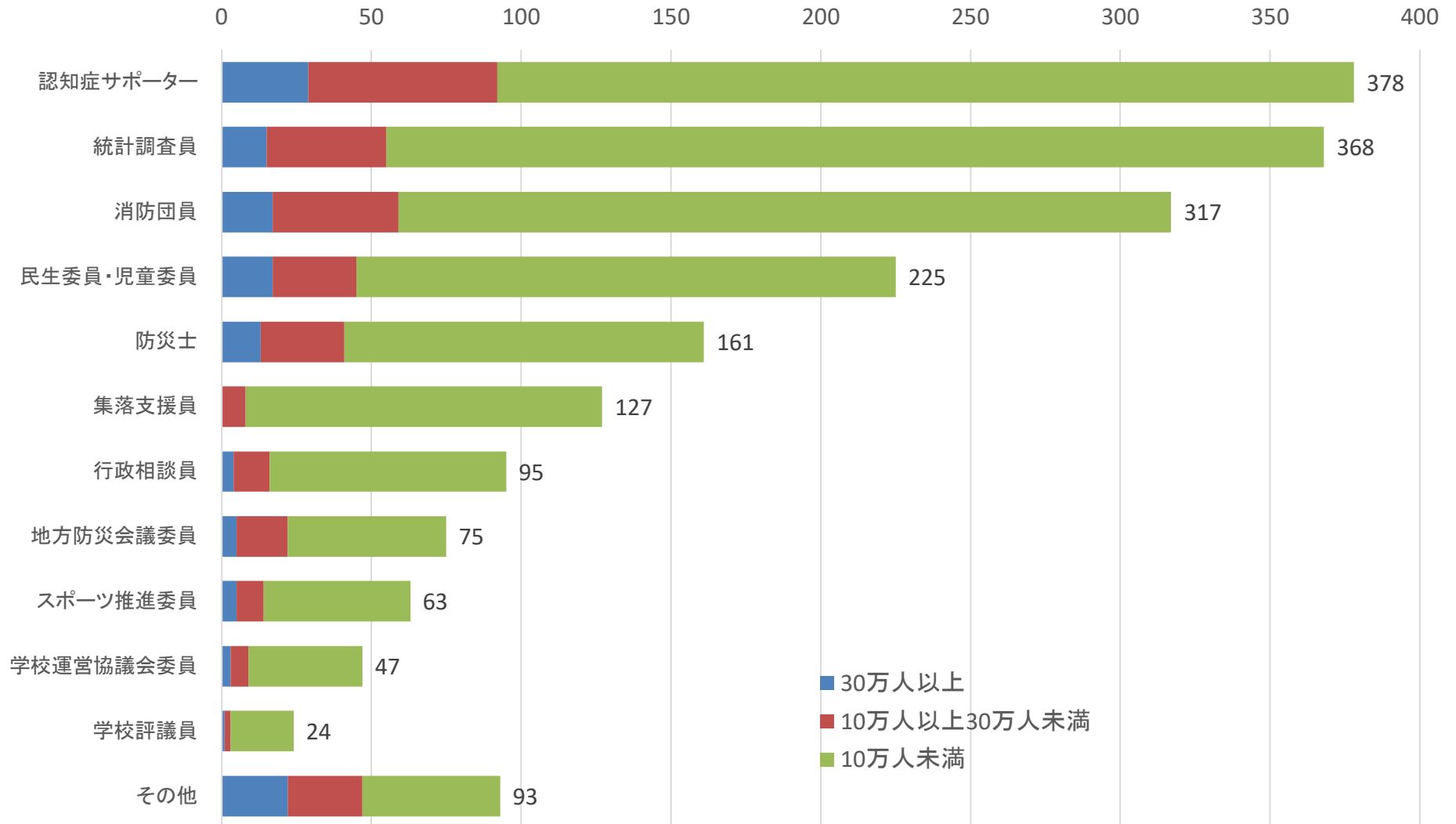
今後、連携して活用したいものとして、「郵便局が保有する配達原簿・転居届等の情報（災害時の被災者情報、税滞納者の転居先情報、危険空き家に係る転居先情報等）」、「郵便配達車両・バイクや局員が取得しうる空き家・街路データの情報」、「マイナンバーカードを利用した証明書自動発行機」、「郵便局が構築するデジタル地図」などを挙げる回答が多かった。

郵便局が保有・取得するデータや実装するデジタル技術のうち、連携して活用したいもの（複数回答可）



郵便局からの協力を期待する取組として、「認知症サポーター」「統計調査員」「消防団員」を挙げる回答が多かった。

郵便局からの協力を期待する(複数回答可)



「その他」(回答数93件)の主な内容は以下のとおり。

- 水道検針員
- 公金収納督促員
- 交通指導隊員
- 人権擁護委員
- 不法投棄等監視指導員
- 環境指導員
- 保健センターとしての機能
- 応急手当普及員・応急手当指導員
- 認知症施策における企業サポーター
- 高齢者自立支援ネットワークへの参画
- ひきこもり相談支援員

「その他、郵便局に対してどのような地域貢献を求めるか」の自由記述設問に対する回答は下記の通り。

【災害時の連携】

- 災害時の情報提供(安否、道路情報等)
- 災害時の物資や資機材の運搬
- 消防団員への入団

【こども支援】

- 虐待が疑われる事案の通報
- 登下校時のみまもり
- 職場体験の受け入れ

【金融サービス】

- 金融サービスの店舗の維持
- 金融リテラシーの向上

【観光】

- 全国ネットワークを活用した観光PR
- 風景印の導入

【交通】

- 過疎地における集配車による旅客輸送
- 郵便局へのバス停設置の簡素化、コミュニティバスを待つ間のコミュニティの場の提供

【環境】

- 地域脱炭素に関する意識啓発

【情報提供】

- 郵便局車両等へ添付する形での広報活動
- 町内会加入の案内やイベントの手伝い
- 外国人向けサービスの充実(金融サービスの多言語化、窓口での通訳サービス等)

【障害者福祉】

- 情報弱者に対する理解、支援
- 権利擁護支援の必要のある人(自分からSOSが出せない人)の早期発見

「その他、郵便局に対してどのような地域貢献を求めるか」の自由記述設問に対する回答は下記の通り。(つづき)

【行政サービス】

- あらゆる分野において役所の支所的役割を担ってほしい
- 行政文書や道路工事等のお知らせ文書の配達を郵便配達の一部でやってほしい
- 土日営業により市役所窓口の補完

【高齢者見守り、支援】

- 地域高齢者の見守り
- 不審な行動をしている高齢者(季節にそぐわない格好、道路でたたずんでいる等)への声かけと関係機関への情報提供
- 郵便物がたまっているなど、気になる世帯についての情報提供
- 高齢者への買い物支援

【地域交流拠点】

- 地域活動(清掃活動、賑わい創出・活性化)等への参画
- 地域住民の交流スペースの提供(子供の防犯、スマホ教室等)
- 地域の何でも相談室としての期待

【郵便事業の充実】

- 郵便事業の質の低下を改善
- 不在者投票に対応するため選挙期間中の土日の郵便配達などの拡充