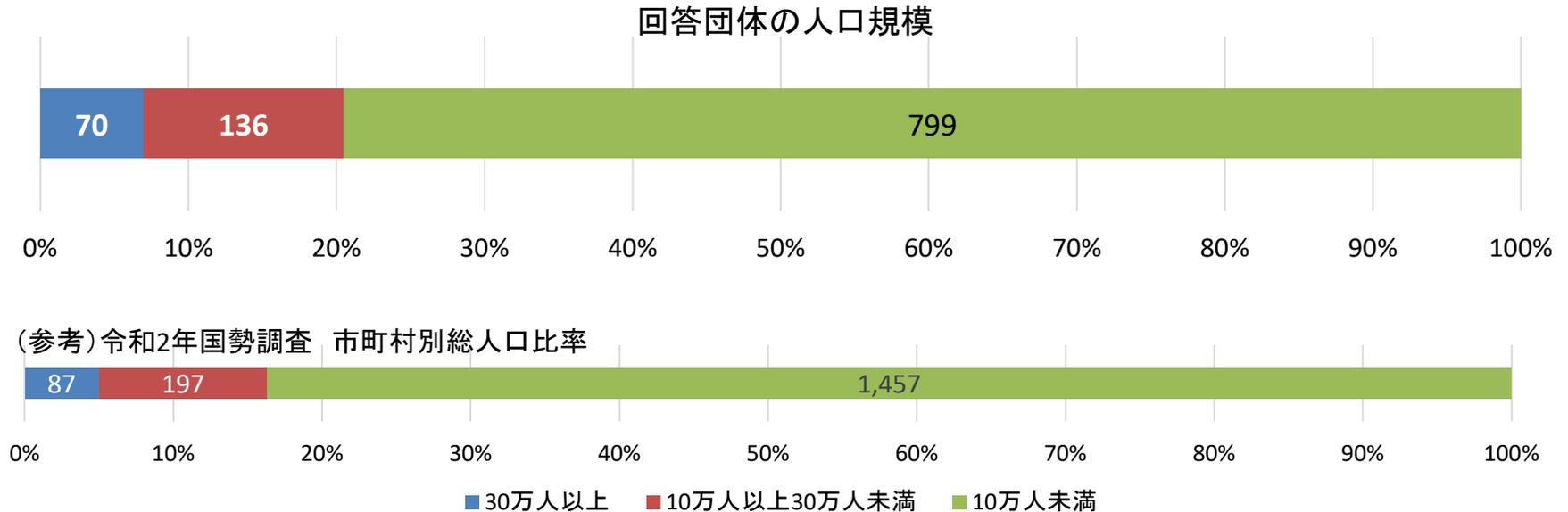


郵便局の強み・特性を活かした地域貢献に関する  
課題に関する追加調査結果【速報版】

令和5年11月20日  
総務省郵政行政部

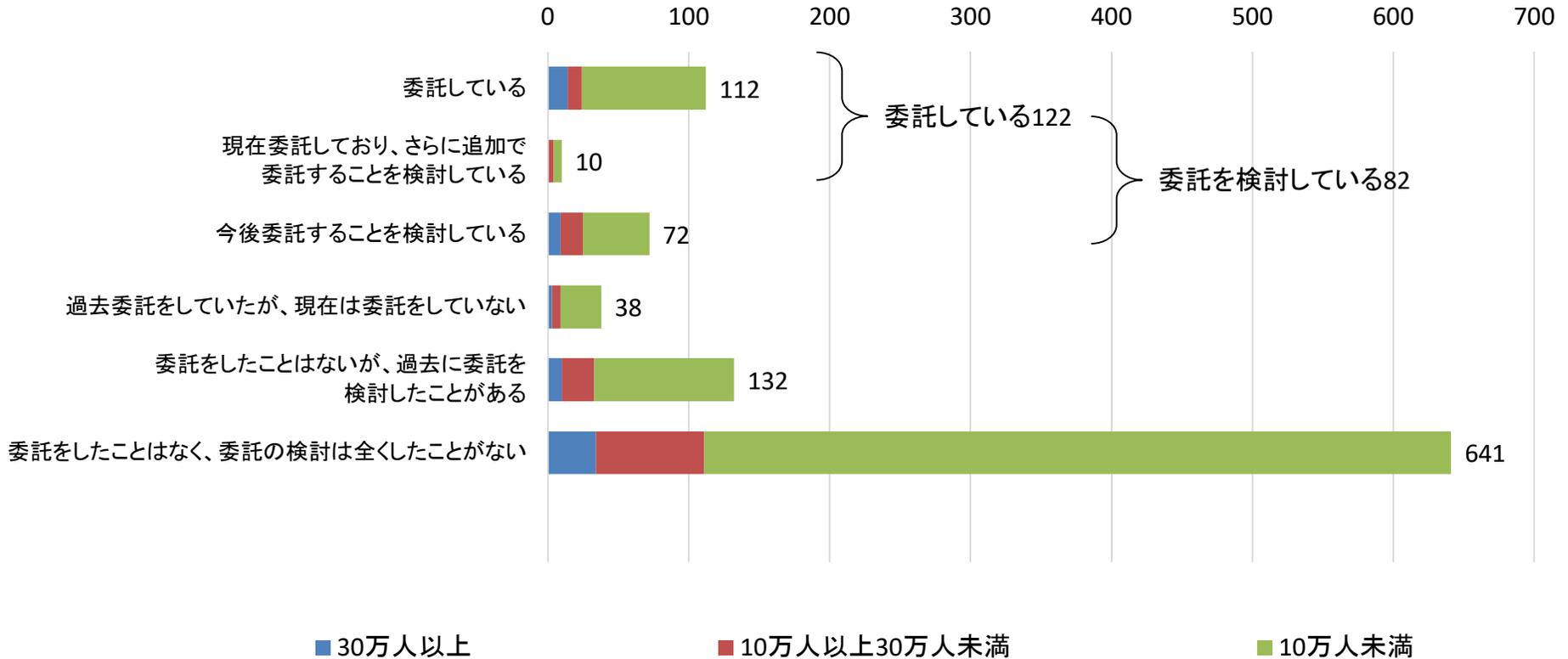
郵便局への公的証明書の発行等の事務(郵便局事務取法に基づく事務等)委託は限定的であることから、その原因を明らかにし、今後、郵便局の強み・特性を活かした地域貢献を進めていくため、アンケート調査を実施した。

項目	内容
実施時期	2023年10月20日～11月6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	57.7%(送付1,741に対し回収1,005)



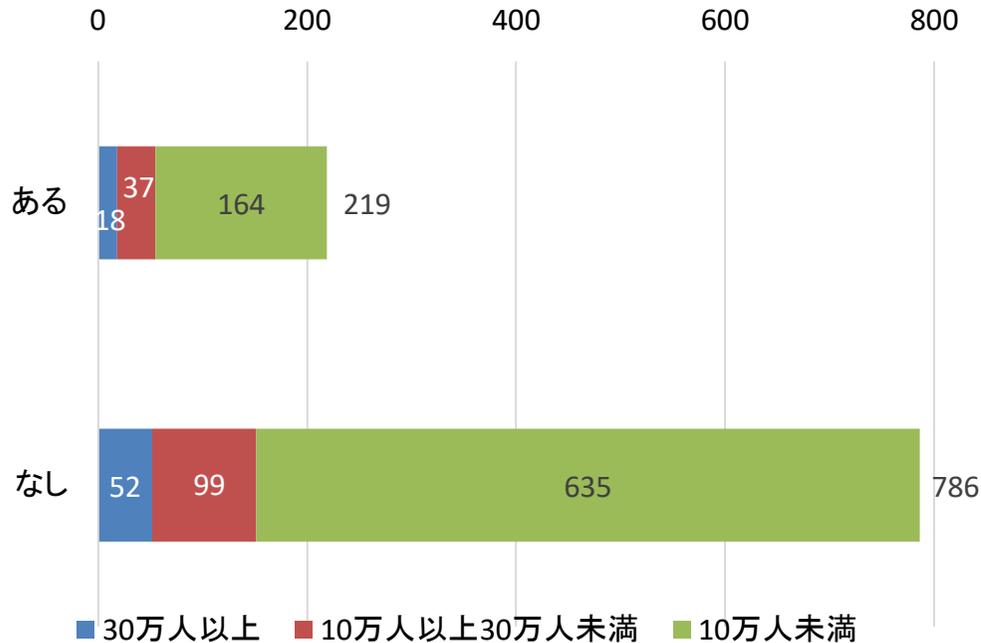
- 郵便局に対する郵便局事務取扱法に基づく事務委託又はキオスク端末の設置に係る委託について、
- 「委託している」という回答は122団体(12%)、「委託を検討している」は82団体(8%)であった。
  - 一方で、641団体(64%)の自治体が「委託をしたことはなく、委託の検討は全くしたことがない」と回答。

これまで郵便局に郵便局事務取扱法に基づく事務委託又はキオスク端末の設置に係る委託をしたことがあるか(1,005自治体)



- 支所・出張所の維持に困難を感じる場合があると回答した自治体は全体の219団体(22%)。
- 支所・出張所の維持に困難を感じている自治体においては、郵便局に事務を委託又は委託を検討している自治体が77団体(35%)となっており、郵便局への事務の委託に関してより前向きである。

支所・出張所の維持に困難を感じる場合があるか

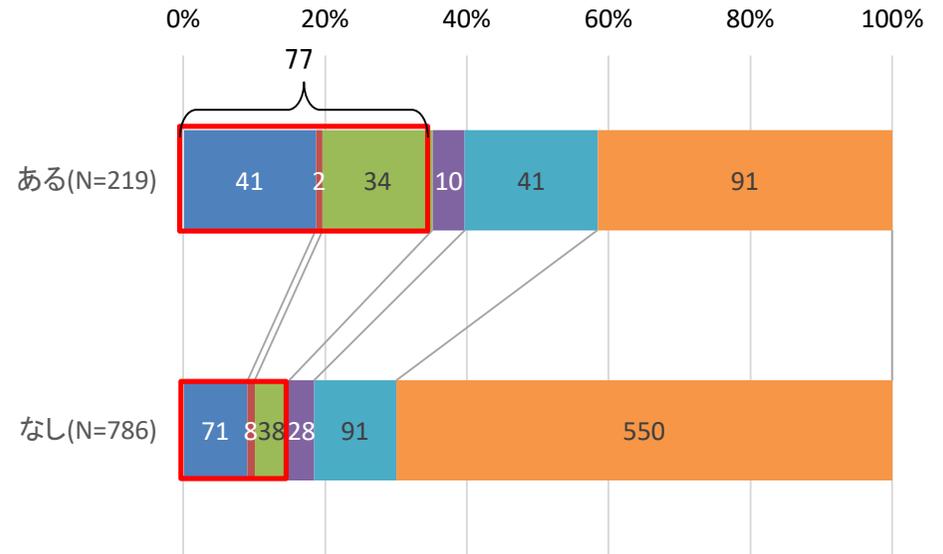


【主な理由】

- ・ 人員不足
- ・ 行政事務増により人員不足
- ・ 人口減少による業務件数の減少、費用対効果
- ・ コンビニ交付により証明書交付件数の減少の一方、維持費は増大
- ・ 支所等の老朽化

(参考)

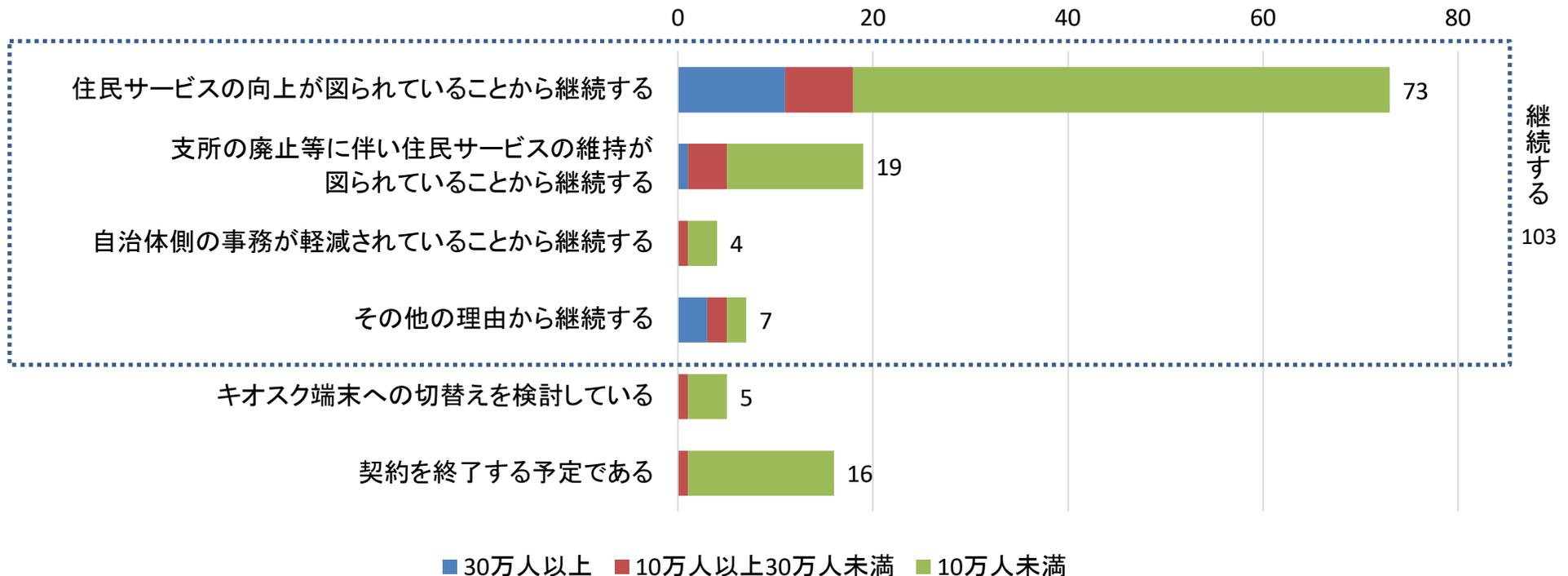
郵便局へ事務の委託を行っているか等について支所・出張所の維持に困難を感じるかどうかで分類



- 委託している
- 現在委託しており、さらに追加で委託することを検討している
- 今後委託することを検討している
- 過去委託をしていたが、現在は委託をしていない
- 委託をしたことはないが、過去に委託を検討したことがある
- 委託をしたことはなく、委託の検討は全くしたことがない

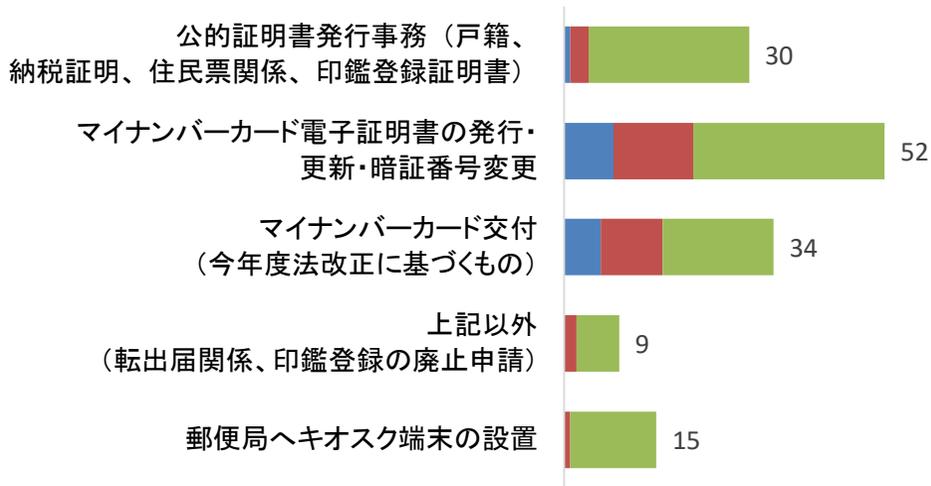
- 郵便局に委託を行っている自治体(122団体)のうち、今後も継続すると回答した自治体は103団体(84%)。継続する理由として「住民サービスの向上が図られている」と回答した自治体が最も多く、73団体(60%)であった。
- また、「支所の廃止等に伴い住民サービスの維持が図られている」と回答した自治体が19団体(16%)あった。
- 一方、契約を終了する予定であると回答した自治体は16団体(13%)となった。
- さらに、「その他の理由から継続する」の中には、利用の実績や費用対効果を考慮しつつ、委託の終了や委託内容の見直しを検討するという回答が3団体あった。

委託を行っている事務の今後の予定(122自治体)

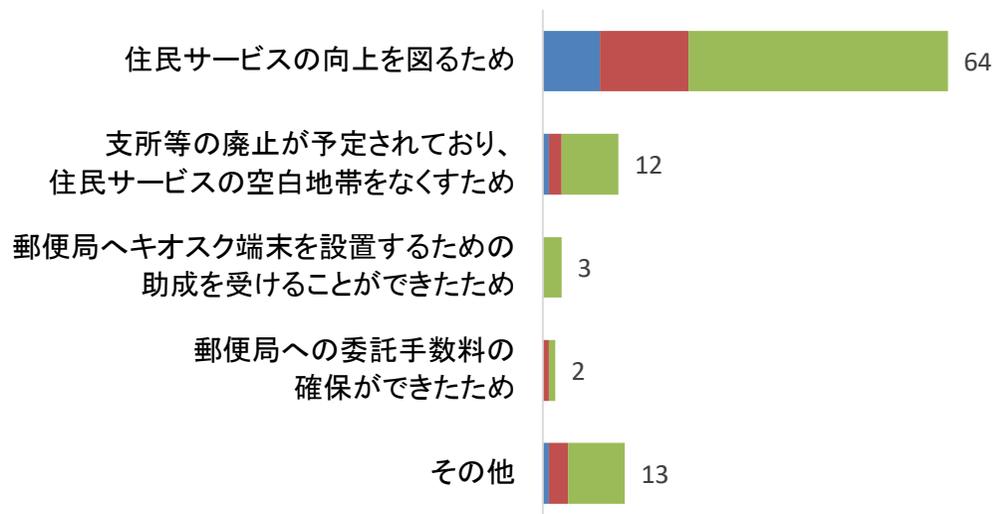


- 新たに委託を検討している82団体のうち、委託を検討している事務は「マイナンバーカード電子証明書の発行・更新・暗証番号変更」をが52団体(63%)と最も多かった。
- 委託を検討する理由は、「住民サービスの向上をはかるため」が最も多く64団体(78%)となった。次いで「支所等の廃止が予定されており住民サービスの空白地帯をなくすため」が12団体となったが、「その他」のうち、将来的な支所や出張所の廃止を想定した理由をあげた自治体が3団体あり、支所や出張所の代替とする観点から検討している自治体が一定数存在している。

委託を検討している事務(82自治体)



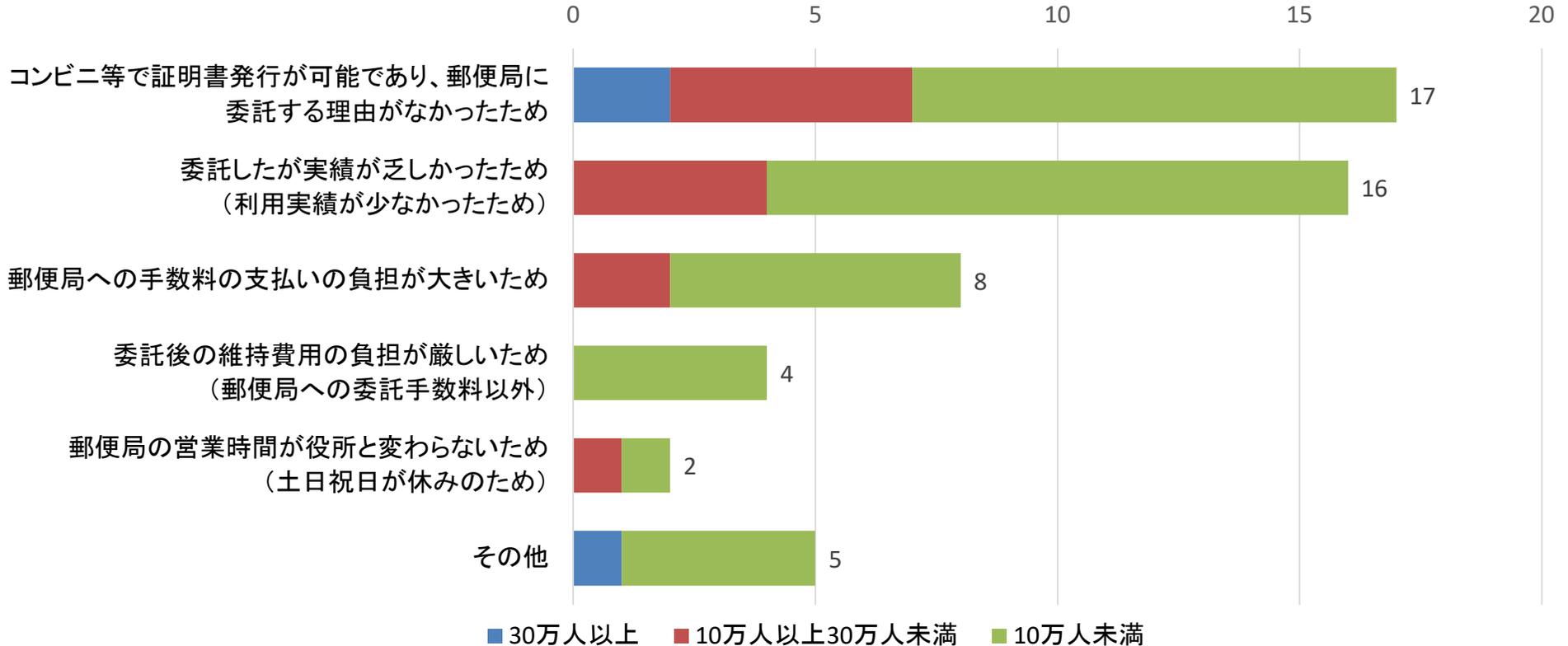
委託を検討している理由(82自治体)



■ 30万人以上 ■ 10万人以上30万人未満 ■ 10万人未満

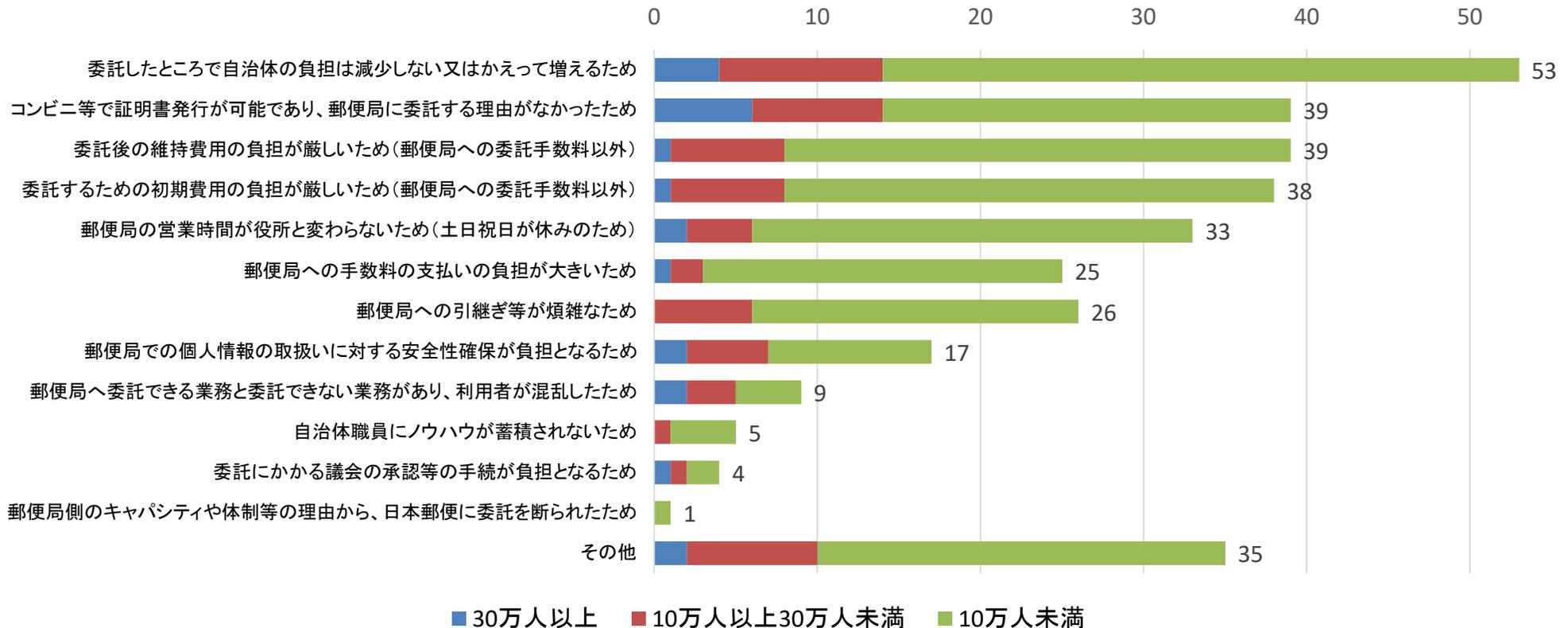
- 郵便局への委託を終了した38団体のうち、終了理由として、「コンビニ等で証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったため」が最も多く17団体であり、コンビニのKIOSK端末での事務の代替が見られる。
- 次いで「委託したが実績が乏しかったため」が16団体あったが、「その他」のうち、3団体が利用減少や実績と費用対効果を終了理由に挙げており、委託したものの利用実績が少ないことも大きな理由となっている。

委託を終了した理由(38自治体)



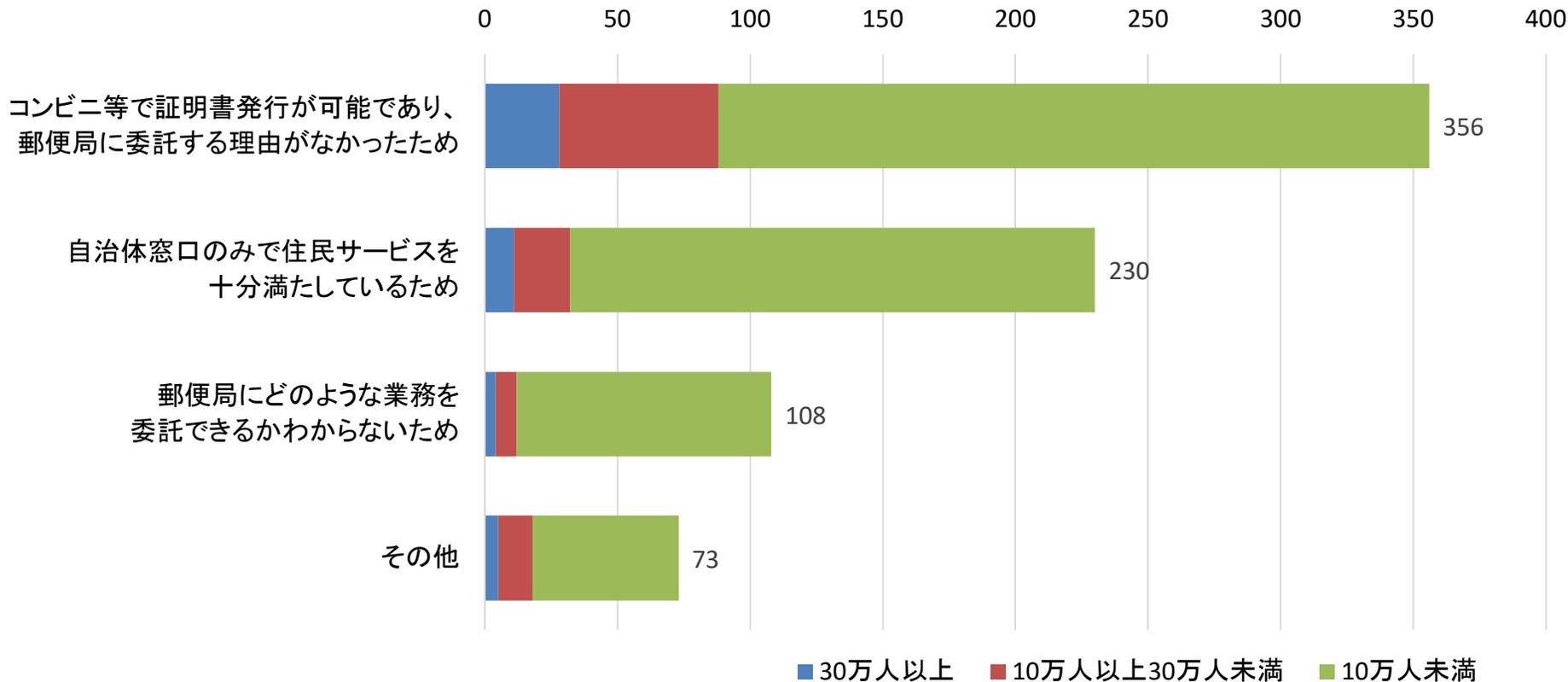
- 郵便局への委託を検討したものの、断念した自治体132団体のうち、断念した理由として大きなものは、
  - ・「委託したところで自治体の負担は減少しない又はかえって増えるため」(53団体)
  - ・「コンビニ等で証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったため」(39団体)
  - ・「委託後の維持費用の負担が厳しいため」(39団体)、「委託するための初期費用の負担が厳しいため」(38団体)と費用面の負担 となった。
- 自治体の事務負担が発生せずに証明書発行が可能なコンビニ等のKIOSK端末が普及したこともあり、費用だけでなく事務負担とのバランスについても、検討断念の大きな理由になっていると考えられる。

検討を断念した理由(「検討したが断念した」と回答した自治体)(132自治体)



- 郵便局へ事務委託の検討を行わなかった641団体について、検討しない主な理由は、
  - ・「コンビニ等で証明書発行が可能であり、郵便局に委託する理由がなかったため」(356団体、56%)
  - ・「自治体窓口のみで住民サービスを十分満たしているため」(230団体、36%) となった。
- さらに、「その他」のうち、11団体はコンビニでの証明書発行を予定又は検討していることを理由にしており、コンビニ等のKIOSK端末の普及が進み、郵便局への委託の必要性を感じない自治体が多いと推測される。
- 一方で、そもそも「どのような業務を委託できるかわからない」という回答も108団体、17%と一定程度存在。

検討を行わなかった理由(641自治体)



郵便局に事務を委託をしている122団体のうち、「公的証明書発行事務」の委託が最も多く、86団体(70%)。

委託を行っている事務(122自治体)

