

# 郵便局の利活用事例集

令和7年3月



# CONTENTS

## I はじめに

1. 本事例集の目的	.....13
2. 郵便局と公的地域基盤の連携の意義	.....13
3. これまでの取組	.....14

## II 事例

CASE 01 自治体事務の包括的な委託 【長野県泰阜村】	.....15
CASE 02 空き家調査 【三重県玉城町】	.....19
CASE 03 マイナンバーカードの交付申請等の受付事務 【宮崎県都城市】	.....13
CASE 04 スマートスピーカーを活用した郵便局の みまもりサービスの提供 【愛媛県宇和島市】	.....17
CASE 05 オンライン診療・オンライン服薬指導 【山口県柳井市】	.....21
CASE 06 コミュニティ・ハブとしての活用 【広島県安芸太田町】	.....25
CASE 07 スマート水道検針 【青森県青森市】	.....29
CASE 08 地産品配送・買物支援 【静岡県静岡市】	.....33



# INTRODUCTION

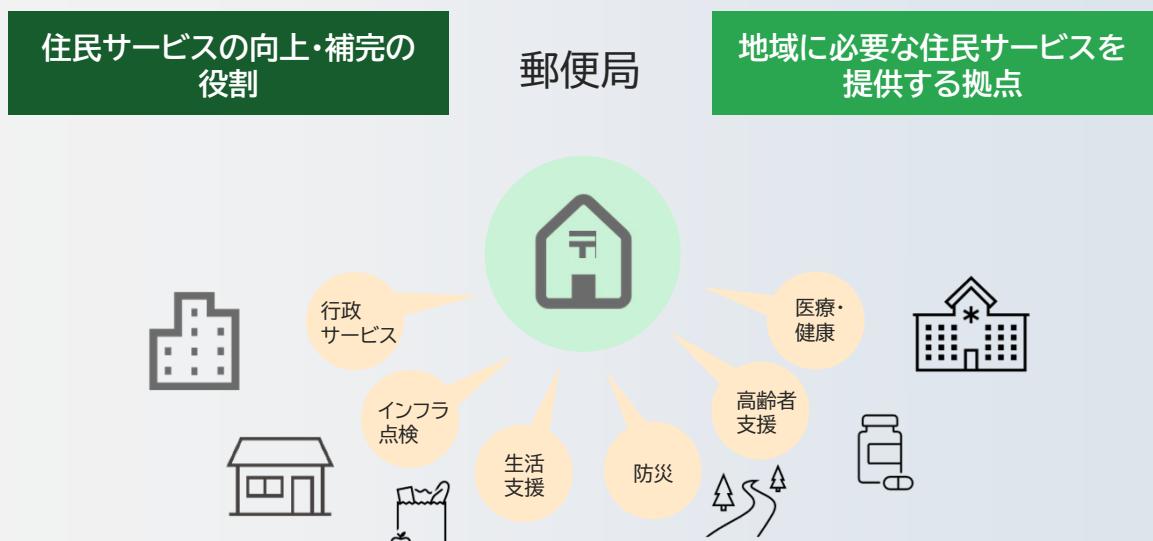
## 1. 本事例集の目的

- わが国において、少子高齢化、都市への人口集中、自然災害多発、行政手続のオンライン化を含む社会全体のデジタル化の進展等、社会環境が大きく変化する中、全国に24,000局のネットワークを形成している郵便局が、地方自治体等の公的地域基盤※と連携し、お互いのリソースを有効活用して地域課題解決に取り組むことの重要性は一層高まっている。
- 本事例集は、郵便局と公的地域基盤が連携して地域課題解決に取り組む先進事例を取材・調査し、取りまとめたものである。
- 本事例集は、郵便局と公的地域基盤の連携事例から地域課題を解決するまでの連携におけるヒント、取組の立ち上げから実装までの進め方、ケース毎の勘所を得て、各地域に役立てていくことを目的としている。

※本事例集では、公的地域基盤を「地方自治体を含め地域において公的な役割を担う企業や団体」と定義する。

## 2. 郵便局と公的地域基盤の連携の意義

- 特に過疎地域において農業協同組合や地方銀行など多くの民間サービスの撤退が進む中、郵便局は地域に残り、郵便・貯金・保険といった生活サービスを提供し、住民の生活の維持の一端を担っている。また、配達業務では地域内の住居を定期的に巡回することから、住民の生活に溶け込み、一種の地域のみまもり機能も果たしている。
- 過疎地域を抱える自治体においては、昨今の少子高齢化の影響を受け、人手不足に陥り、行政サービスの提供が行き渡らなくなるといった懸念も生じつつある。
- 地域の郵便局には、住民の生活の維持を支援することが期待されており、地域の課題解決のためには、郵便局と公的地域基盤の連携が必要である。



### 3.これまでの取組

- 日本郵便における地域貢献、公的地域基盤との連携の取組
  - 本事例集で取り上げた事例では、地域の課題に対応するため、現地の郵便局が地域の主要なプレーヤーとして自治体等と連携し、取組を進めてきた好事例である。
  - 加えて、日本郵政グループとしても、「ローカル共創イニシアティブ※」において、郵便局等が地域の民間企業とともに地域課題解決のための取組を進めている。  
※日本郵政グループが地方のベンチャー企業とともに地域の課題の解決を図るための事業
- 総務省における郵便局と公的地域基盤における実証の取組  
総務省では、地域と連携し、郵便局を活用した地域の活性化の好事例創出のため、以下の実証事業に取り組んできた。
  - ・令和元年～3年度：「郵便局活性化推進事業」
  - ・令和4年～6年度：「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」これらは、郵便局が全国に形成しているネットワークと地域に密着した拠点としての強みを生かして郵便局と自治体等を中心とした地域の公的地域基盤が連携することで、デジタル技術を活用した解決事例のモデルケースの創出を目的としている。  
本事例集においては、「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」の令和6年度実施案件である柳井市・安芸太田町・青森市・静岡市の事例を取り上げた。

#### ■「郵便局活性化推進事業」・「郵便局等の公的地域基盤連携推進事業」の案件一覧

年度	実施地域	実証名
令和元年度	岩手県遠野市	ICTを活用したみまもりサービス及び観光情報等の発信
	新潟県津南町	買い物サービス支援
	静岡県藤枝市	農家の農作物配送支援
令和2年度	北海道帯広市	地域体験型観光コーディネート
	宮城県東松島市	空き家の活用支援
令和3年度	広島県三次市	地域の見守りと防災対策の推進
	熊本県八代市	デジタル技術を活用した行政手続サポート
	沖縄県石垣市	デジタル技術を活用した行政手続サポート
令和4年度	群馬県前橋市	多様な交通モードを活用した地域交通政策の取組と郵便局の連携
	三重県熊野市	中山間地域における郵便局のドローンの公的活用
	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
令和5年度	新潟県長岡市	日本郵便が保有・取得するデータの地域社会における活用
	石川県七尾市	郵便局におけるオンライン診療の実施
	静岡県熱海市	災害時における郵便局が有する被災者に関する情報の提供
	高知県梼原町	デジタル技術を活用した郵便局みまもりサービスの防災活用
令和6年度 ※事例集 掲載	山口県柳井市	郵便局におけるオンライン診療・オンライン服薬指導の実施
	広島県安芸太田町	郵便局を「コミュニティ・ハブ」とした地域に必要なサービスの提供
	青森県青森市	ドライブ・バイを活用した配達車両による寒冷地でのスマート水道検針
	静岡県静岡市	共助型買物サービスと組み合わせた余積を活用した地産品の当日配達サービスによる地域活性化

# 自治体事務の包括的な委託



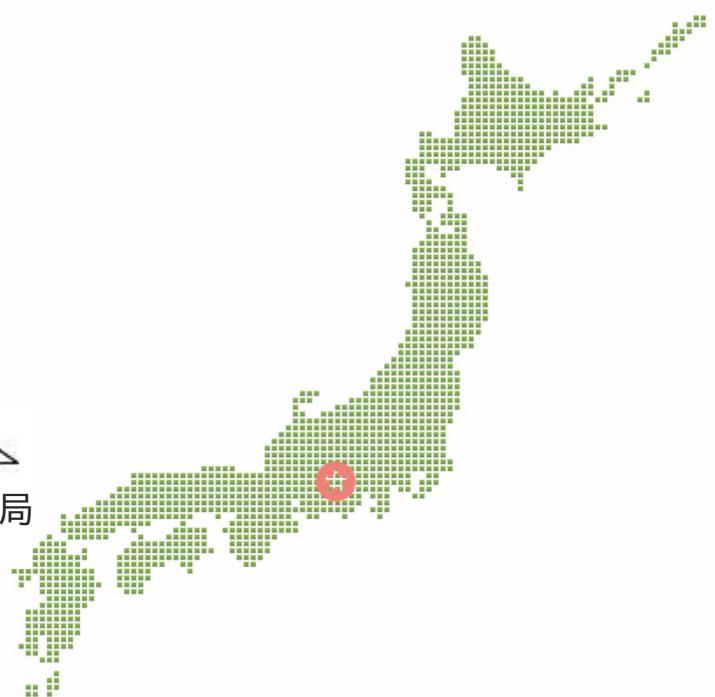
温田郵便局



長野県泰阜村



温田郵便局



# 自治体事務の包括的な委託

温田郵便局 長野県泰阜村

実施期間

令和元年7月～現在

CASE 01

「地域の活力維持」のため、自治体事務の包括的な委託を実施



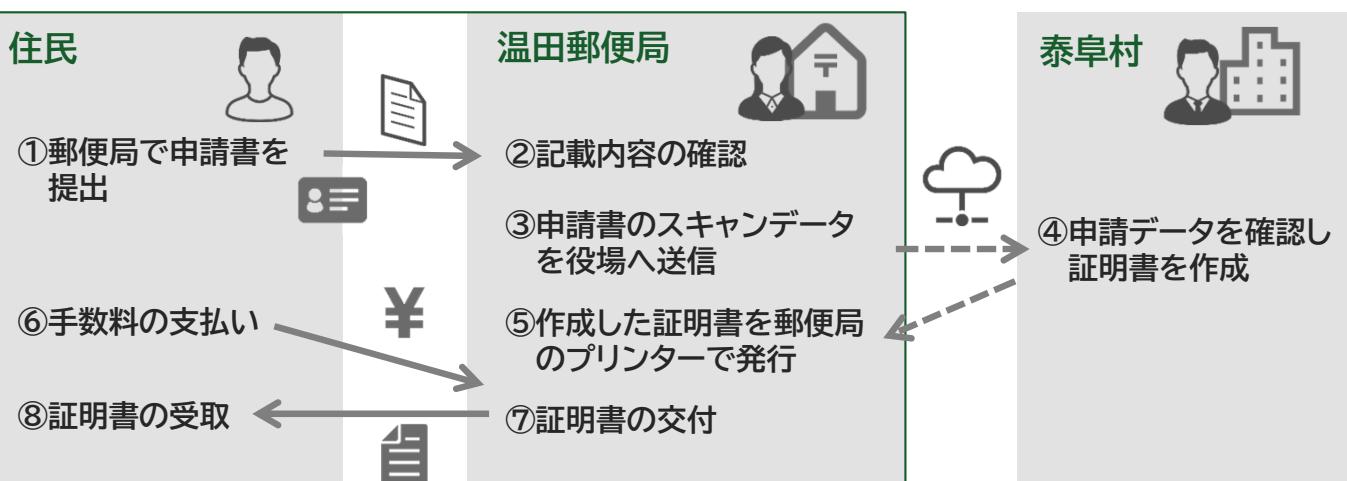
泰阜村の人口は社会減が多く、温田郵便局が立地する南地区は商店街から民間事業者の撤退が相次ぎ、活力低下が課題であった。南地区内には支所があり、周辺の住民は行政サービスを受けるために利用していたが、地区の活力低下の影響を受けていた。



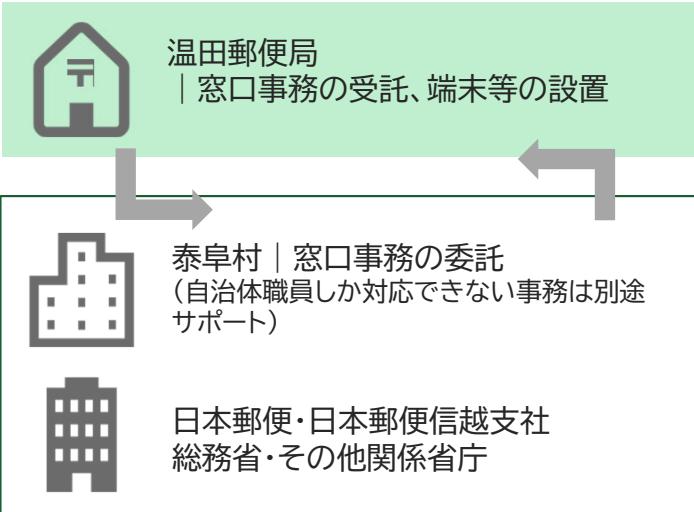
解決策

支所で行っていた自治体の窓口事務(公的証明書交付、国民年金関係の受付等)を住民がアクセスがしやすく商店街に立地する郵便局へ委託することで地区への定期的な来訪者の増加を目指し、地域の活力の維持を図る。同時に自治体と郵便局が連携し、郵便局への窓口委託を行った場合の住民サービスの低下を防ぐ。

サービスの詳細 | 郵便局での自治体窓口事務の取り扱い(例:公的証明書交付)



## 連携と役割分担



## 郵便局の取組

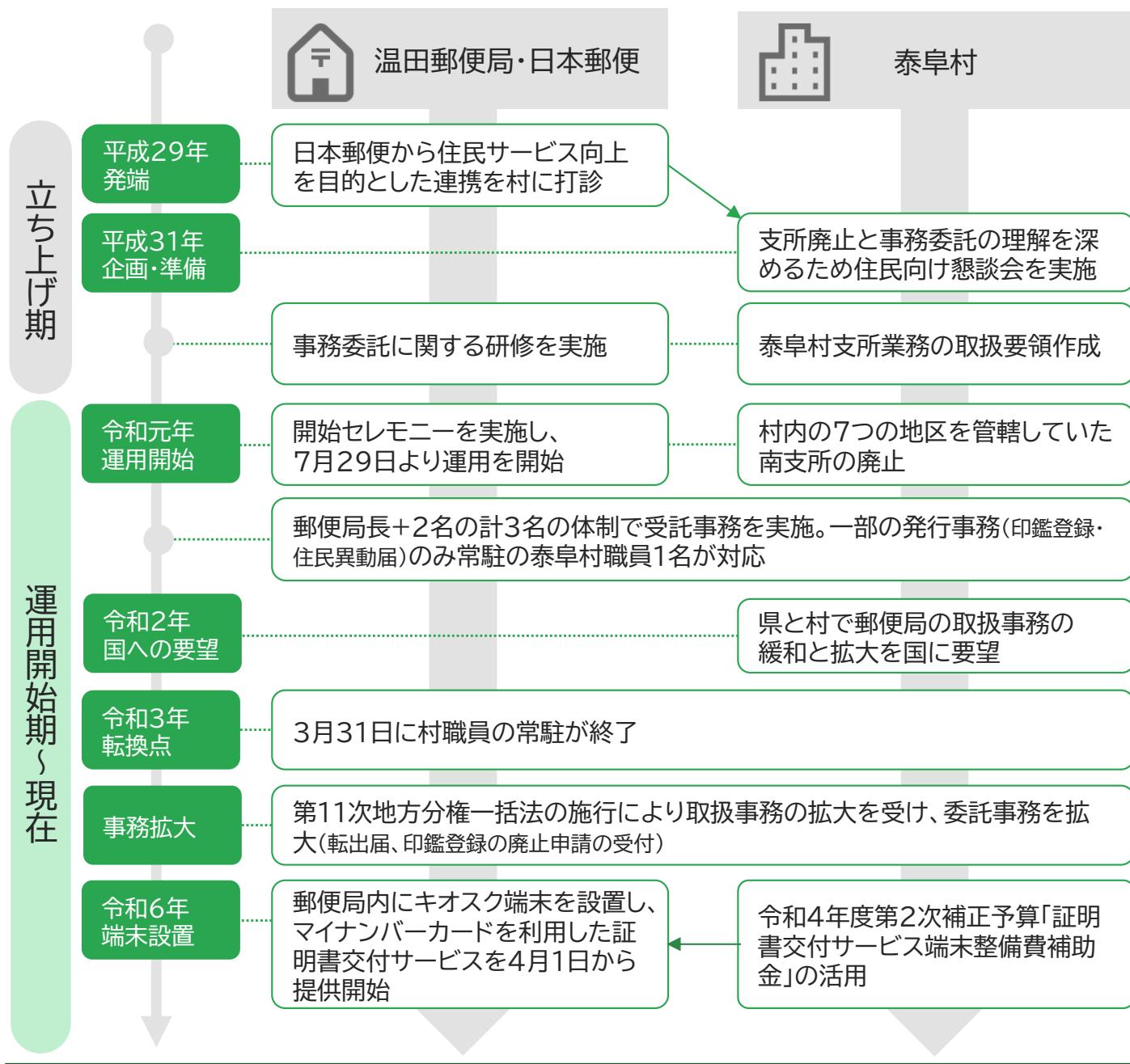
住民が作成した請求書から村役場の証明書データと照合し、郵便局窓口で証明書交付を行う。令和6年4月1日には、キオスク端末が設置され、操作が不慣れな方には郵便局社員が操作を支援している。



温田郵便局に設置されたキオスク端末

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

実施決定から半年で実施方法とシステム構築を完了。スピード感ある対応は自治体職員による現場サポートと関係者を巻き込むことが鍵。



## 今後の展望

さらなる住民サービスの利便性向上のため、郵便局での取扱事務を増やし、地域のDX化を進めることを目指す

### 1 住民サービスの利便性向上

- 郵便局での取扱事務の拡大。
- マイナンバーカード更新手続導入。(令和7年4月より提供開始)

### 2 地域自体のDX化の促進

- 行政サービスの低下の抑止策としてDX化の推進の検討。(キャッシュレス決済の普及促進、郵便局でのスマホ教室等を想定)

## 関係者へのインタビュー

泰阜村

「互いのリソースを生かし住民の理解を得ながら住民サービス維持を目指す」



泰阜村 住民福祉課 平栗課長

- **事業で留意したこと**  
住民の皆様から理解を得ることと地域の活力の維持です。
- **事業に要したリソース**  
体制は現業の延長。費用はシステム導入400万円、委託費200万円ではじめ、その後は取扱実績に応じた委託費に見直しをしています。
- **自治体職員に伝えたいこと**  
相談しやすい関係性を築けていることが推進の鍵であったと考えます。率直な意見の交換、真摯な協議ができたことで、課題やリソースのすり合わせが進みました。



左から;天竜峡郵便局 丹羽局長  
(元 温田郵便局局長)  
温田郵便局 中島局長

- **事業で留意したこと**  
郵便局と支所の業務の両立と、これまで支所で提供していた住民サービスの質が低下しないことです。
- **事業に要したリソース**  
人員は郵便局社員1名と村職員1名(導入時の期間限定で常駐)の対応。  
費用は主にPC購入・専用回線の工事費でした。
- **工夫した点**  
支所の村職員の方に常駐していただき、研修を重ね、その後村職員がいなくなても徐々に郵便局の社員全員が対応できるように努めました。

### 留意点のまとめ

郵便局が提供する住民サービスへの理解を進め、利便性の向上と利用の促進

#### 1 住民からの理解:支所からの移行

当初は「支所の時よりも時間がかかる」との声もあったが待ち時間が緩和され、住民にも身近なサービスとして利用が進み、サービスの浸透も進んだ。

#### 2 利便性の向上:キオスク端末

キオスク端末の導入により、利便性が向上。村役場でも利用案内を実施することで住民からの認知の拡大を進める。

## 本事業によって得られた効果

地域の活力の維持を目指した取組としてスタート、住民・行政にもメリット

#### 1 地域の活力の維持

地域商店街エリアに安定的に人が訪れるようになった。

#### 2 住民サービスの維持

村役場まで行かなくても、身近な郵便局で住民サービスを受けることが可能になった。

#### 3 行政経費の削減

村の業務負荷の軽減、委託による行政経費の削減につながった。

# 空き家調査



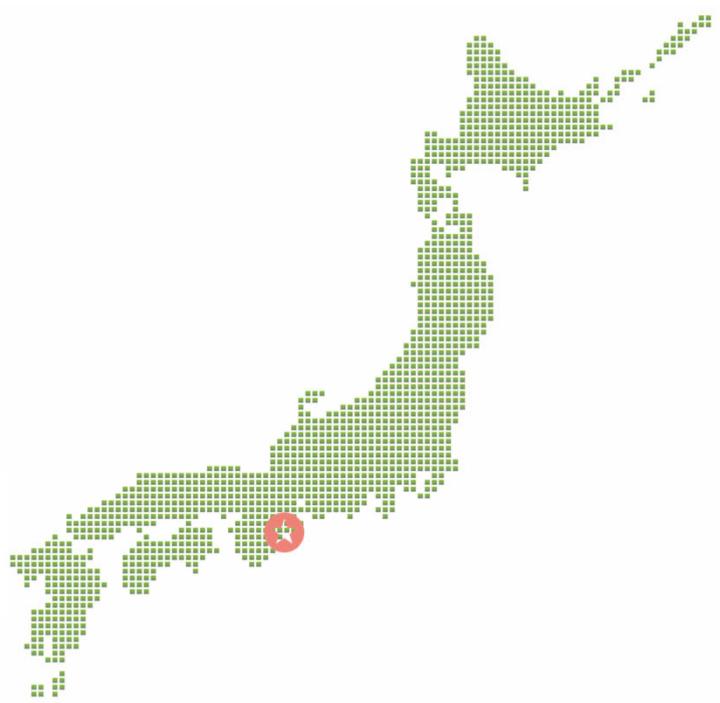
玉城郵便局



三重県玉城町



玉城郵便局



# 空き家調査

玉城郵便局 三重県玉城町

実施期間  
令和5年1月～3月  
令和6年1月～2月  
令和7年2月～3月

CASE 02

日々の業務等で配達地域内の状況に精通している郵便局社員(郵便集配業務を担当する社員)が、空き家の現状を調査

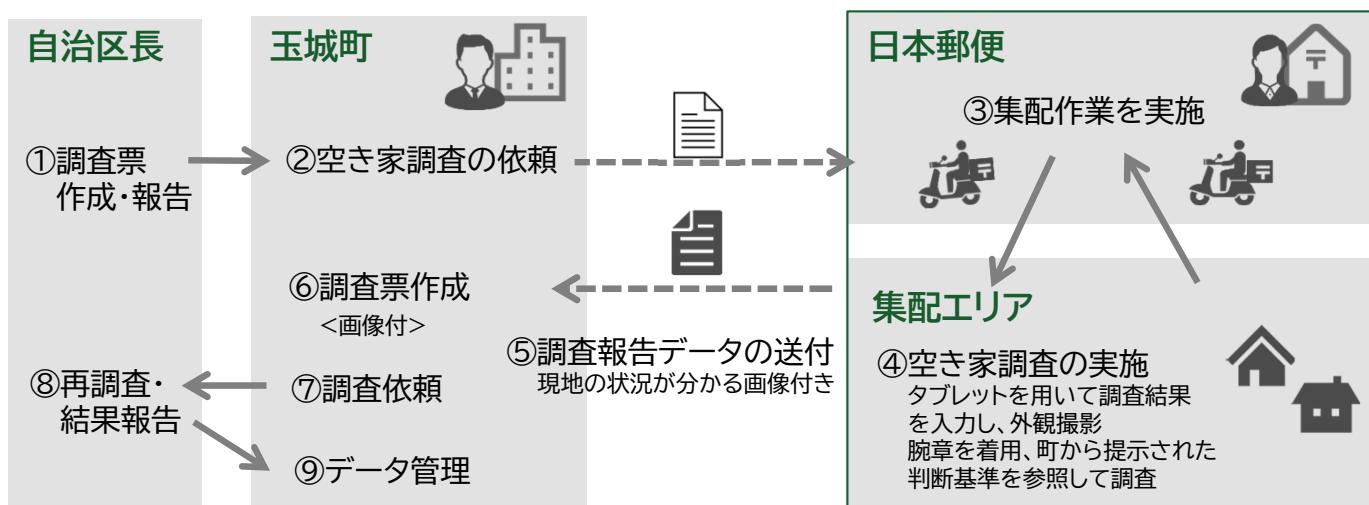


玉城町は令和2年の国勢調査で初めて人口が減少傾向に転じ、空き家率も年々増加している。これまで玉城町が実施していた空き家調査は、紙の調査票によるアナログ作業であったため、煩雑で手間がかかる、写真がなく現況がわかりにくいといった課題があった。

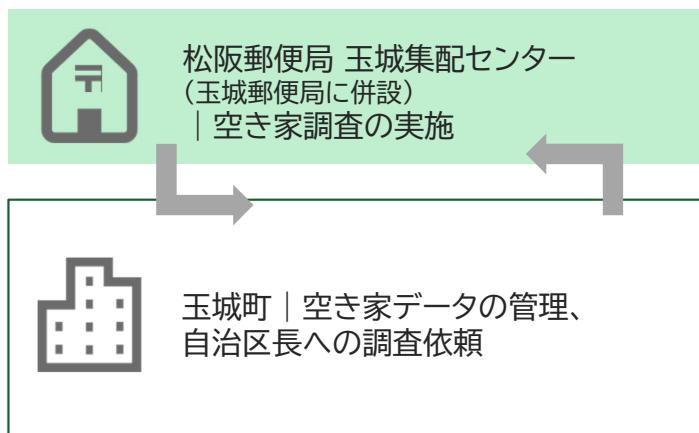


これまで玉城町は、空き家調査票による各自治区長による空き家の現状調査、空き家バンクの開設、空き家相談会の実施、リフォームや清掃、引っ越し費用を補助する制度等、空き家に関する課題に取り組んできた。今回の取組では、**郵便局社員が空き家調査を支援することで、デジタルによる作業の効率化と調査の正確性の向上が期待される。**

## サービスの詳細 | 郵便局社員による空き家調査の実施

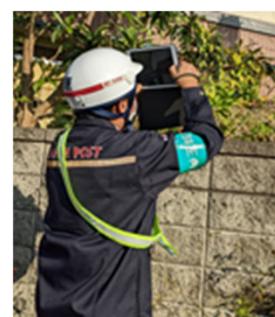


## 連携と役割分担



## 郵便局の取組

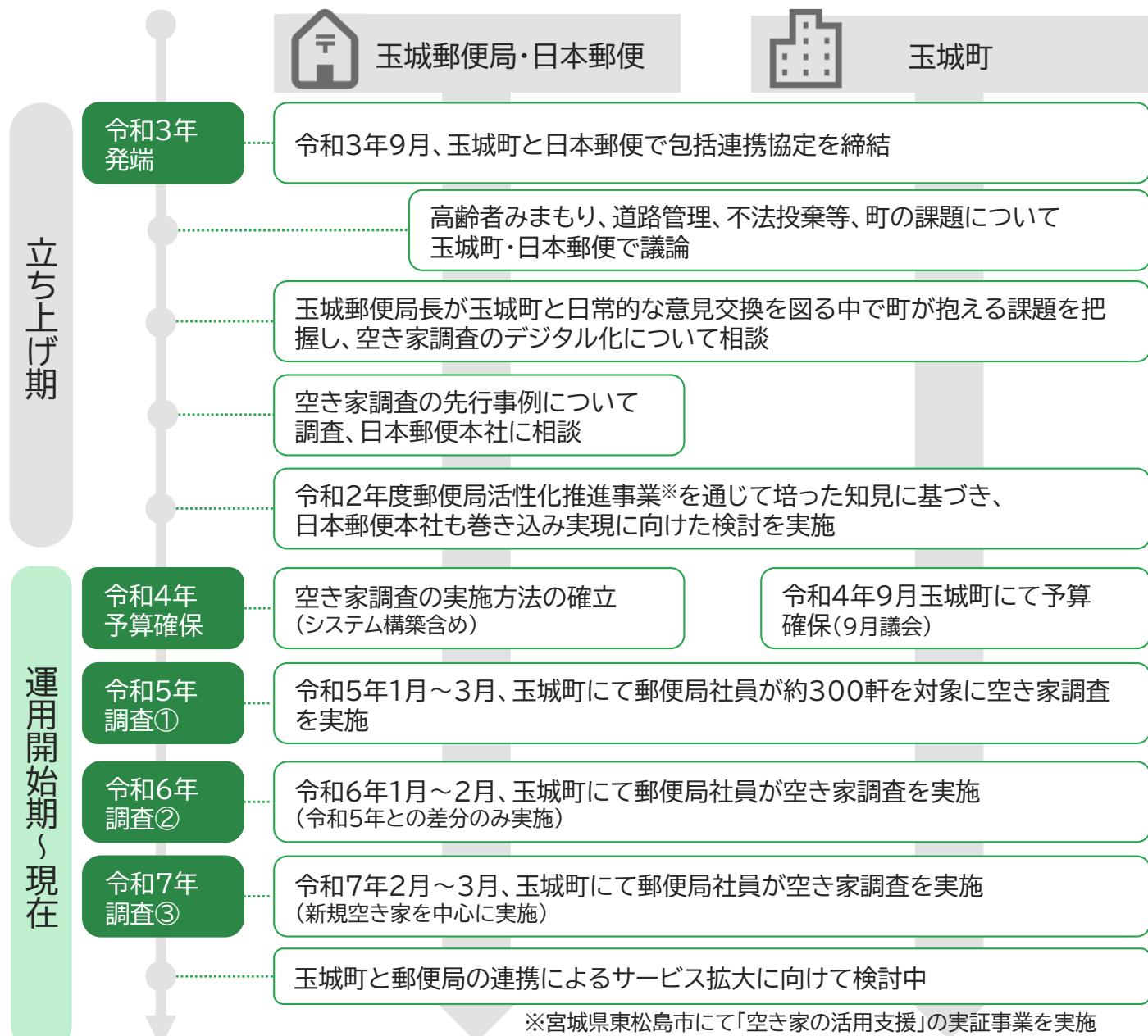
玉城町から調査を依頼された空き家を対象に、郵便局社員が町から貸与された腕章や身分証を身に付け、集配エリアにて調査を実施。社会課題解決に貢献できる事業のため、社員の取組意欲も高い。



空き家調査の様子

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

空き家調査がテーマに挙がってからわずか9か月でスピード実装。  
自治体と郵便局が連携して地域の課題を解決しようという意気込みと  
実現に向けてとことん話し合いをしたことが成功の鍵



## 今後の展望

空き家調査の実施で新たなサービスの展開可能性が拡大。空き家だけでなく、道路・災害状況の報告等、地域のセーフティネット構築を目指す

### 1 ノウハウの蓄積とサービス拡大

- 空き家調査は今後も引き続き実施予定。調査ノウハウの蓄積により精度向上が期待される。
- 郵便局の更なる強みを活かし、町の課題解決に向けた検討を開始。

### 2 地域への貢献とサービスの展開

- 地元要望の多い道路や河川の破損状況、災害状況等を町に報告するサービス等を検討中。
- 郵便局が地域のセーフティネット構築に貢献することで、その地域の持続可能性への貢献も期待される。

## 関係者へのインタビュー

玉城町

「郵便局の空き家調査はメリットしかない。是非他地域でも進めてほしい」



玉城町 まちづくり推進課  
中川課長

### ● 事業で留意したこと

空き家の調査は周辺に住む地域の方の協力も不可欠と考えたため、郵便局への依頼後も、自治区長への調査を継続して依頼しています。そこは自治体によって考えが異なると思います。

### ● 自治体職員に伝えたいこと

郵便局に空き家調査を依頼することで、かなり精度の高い調査が期待できます。また、地域で信頼度が高い郵便局社員にお願いすることで町民からの理解も得やすく安心感もあります。



玉城郵便局  
大西局長

### ● 事業で留意したこと・実施結果

空き家の周りで写真を撮ったりするので、周辺住人からの問い合わせがあるので、と危惧しており、空き家調査時には腕章をつけるなど対策を行いました。結果として、問い合わせは0件で、郵便局社員は地域において信頼度が高いことを改めて実感することができました。

### ● 他地域へのアドバイス

準備期間は、契約内容や調査範囲によって異なるが、玉城町ではスピード感のある対応を心掛けた結果、3か月程度でのサービス提供が実現できました。

## 留意点のまとめ

調査が膨大になる可能性もあるため、空き家調査の範囲は事前の整理が必要

### 1 空き家調査の範囲の検討

空き家情報の元データ量によって、調査期間が変わることに留意。  
玉城町では事前情報を用いることで、調査対象物件の絞り込みを実施。

### 2 情報セキュリティへの対応

空き家調査を効率的に行うためのシステムを日本郵便が準備。  
セキュリティを担保し、同じシステムの利用には端末(iOS)とタブレット(iPad)が必要になる。

## 本事業によって得られた効果

地域の課題解決を目指した取組としてスタート、住民・行政にもメリット

### 1 空き家の活用促進

空き家に関する問い合わせや相談件数、空き家バンクの登録件数が増加。  
空き家の解消と利活用促進に繋がった。

### 2 デジタル化で効率化、情報量増加

データベースの構築で調査票作成の効率化と詳細な情報の管理が可能に。  
データ分析やデータの利活用に繋がった。

## マイナンバーカード の交付申請等の 受付事務



イオンモール  
都城駅前内郵便局



宮崎県都城市



イオンモール  
都城駅前内郵便局



## マイナンバーカードに係る業務負担を見越し負担の分散を図る

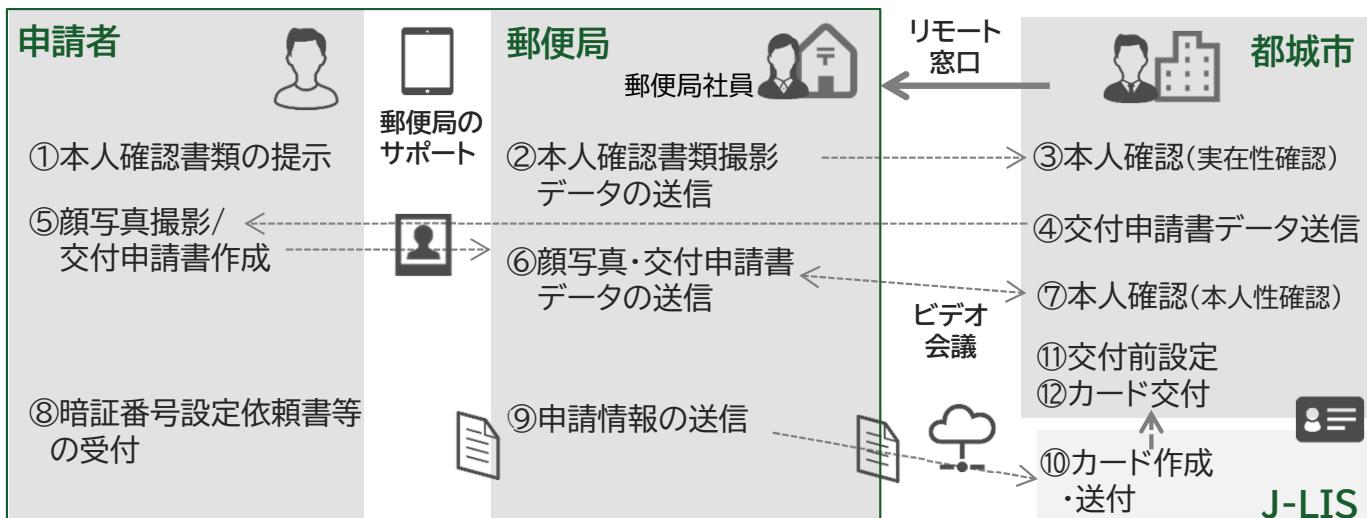


マイナンバーカードの交付開始当初から積極的に普及に取り組んでいた都城市は令和6年12月からマイナンバーカードの更新件数のピークを迎えることが予測されていた。それに伴い行政側の作業負担や住民の更新に係る負担の増大が懸念された。

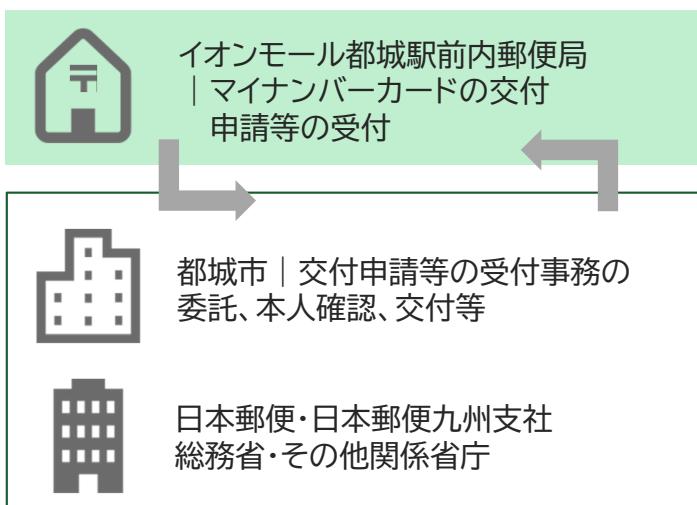


イオンモール都城駅前内郵便局の窓口で**マイナンバーカードの交付申請の受付、電子証明書の発行・更新申請の受付等**を実施。手続可能な場所のオムニチャネル化を図ることで、**行政負担の軽減に加えて住民の待ち時間の短縮を目指した。**

## サービスの詳細 | 郵便局におけるマイナンバーカードの交付申請の受付・発行



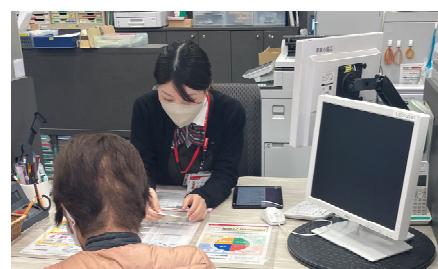
## 連携と役割分担



## 郵便局の取組

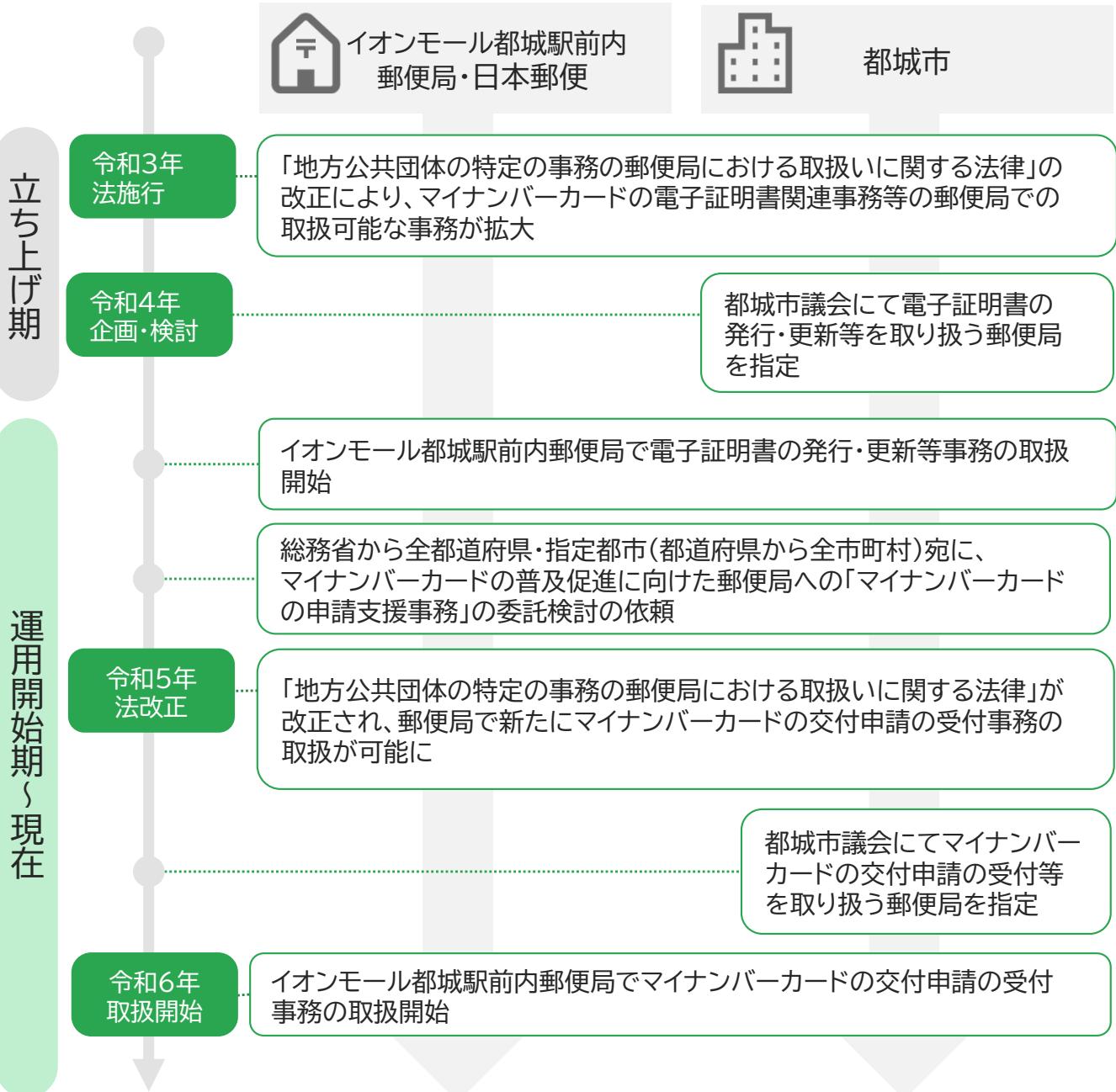
主に申請者の本人確認書類の受付や申請書作成のサポートを実施。サポート内容には、マイナンバーカード交付のための市役所とのやり取りなどが含まれる。

受付事務の様子



## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

法改正・施行を受け、スピーディーに検討・議会承認等の手続を行い、マイナンバーカードの交付申請等の受付事務の取扱開始が速やかに図られた



## 今後の展望

郵便局への委託業務を拡充し、行政事務の手続が可能な郵便局を増やすことでさらなる住民サービスの向上と行政のDX化を目指す

### 1 郵便局への委託業務の拡充

- 委託業務の種類を拡充し、住民サービスを向上。

### 2 手続可能な郵便局数の増加

- 住民の行政サービスへのアクセス向上のため、行政手続ができる郵便局を増やすことも検討。

## 関係者へのインタビュー

### 都城市

#### 「市役所と郵便局で協力し、サービスの準備・提供・改善を行う」



都城市 デジタル統括課  
佐藤主幹

##### 事業に要したリソース

国のマイナンバーカード交付事務費補助金が活用できるため、自治体の負担少なく開始することができました。

##### 自治体職員に伝えたいこと

多くの住民に利用していただくためには、立地の選定が重要です。都城市では商業施設内の郵便局に委託でき、住民からは買い物のついでなどに利用でき便利との高い評価を頂いています。小規模で開始する場合は、来局者数が多い郵便局での実施が望ましいと実感しています。



イオンモール都城駅前内  
郵便局 樋口局長

##### 事業で留意したこと

操作方法習得のため事業開始前に市役所に複数回、端末操作の訓練を実施していただきました。

##### 工夫した点

サービスの開始当初はオペレーションに課題が発生しましたが、市役所と話し合って解消しました。

### 留意点のまとめ

## 安全でスピーディーなサービス提供のための環境整備

### 1 郵便局のスペース確保

業務委託する郵便局の設備要件として、一般的な郵便窓口業務とマイナンバーカード関連事務を同時に対応するためのスペースが必要。

### 2 個人情報保護のための環境整備

VPN等セキュリティが担保されたネットワーク環境の構築。交付申請の際はタブレットで完結。市役所とのデータのやり取りにSlack (ISMAP準拠のチャットツール)を使用。

## 本事業によって得られた効果

### 住民のマイナンバーカードの申請時の負担や市役所の業務負担の軽減を実現

#### 1 住民の負担軽減

住民にとっては立ち寄りやすい商業施設内で支援を受けマイナンバーカードの申請を行えるため、移動と申請の負担が軽減。

#### 2 行政負担の軽減

委託しているマイナンバーカード業務では、市全体の10%程度の件数を郵便局が対応しており、市役所窓口の混雑が緩和。市役所の業務負担も軽減。

# スマートスピーカーを 活用した郵便局の みまもりサービスの 提供



宇和海郵便局

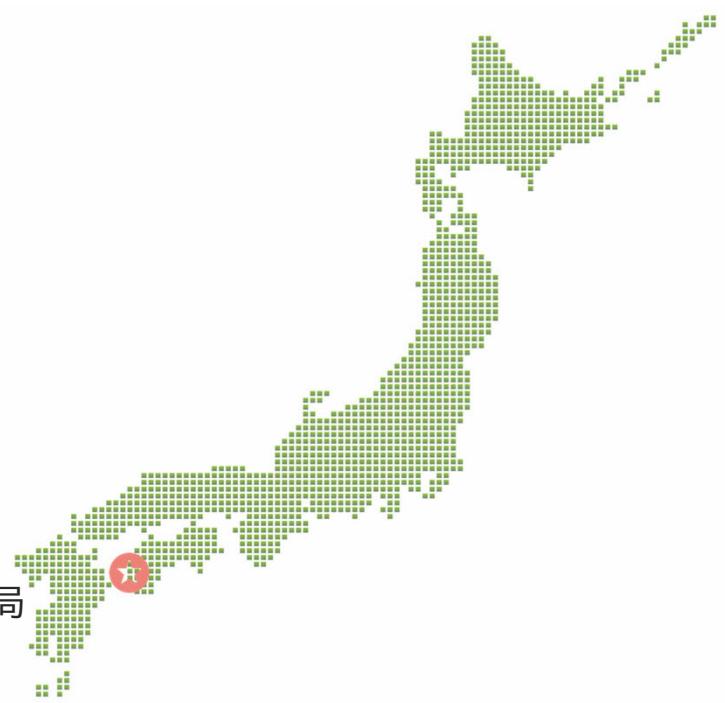


愛媛県宇和島市



04

宇和海郵便局



## スマートスピーカーの設置及び訪問によるみまもりサービス



宇和島市の高齢化率は全国平均を大きく上回り、高齢化が急速に進展しており、高齢独居世帯も増加している。特にご家族が遠方にお住いという方にとっては、市の中心地から遠いことから、高齢者が孤立してしまうという課題が発生している。また、開業医の高齢化や、医師・看護師の不足を訴える病院が増加している点も課題である。



日本郵便の見守りアプリに対応させた**スマートスピーカーを高齢独居世帯に設置、みまもりサービスを提供**する。スマートスピーカーが高齢者の生活リズムに合わせて1日数回「今日の体調はどうですか」「お薬は飲みましたか」等の質問をして、利用者が口頭で回答すると**遠方の家族のLINEに連絡が届き、利用者の家族に安心感を与える事ができる**。

## サービスの詳細 | スマートスピーカーによるみまもり

### 宇和島市



- お知らせの発信
- 利用者の回答結果をシステム上で確認

### 宇和海郵便局・四国本社



- スマートスピーカーの設置
  - 使い方のサポート
- ※ タブレット端末によるオンライン診療・服薬指導の操作支援も実施

### 利用者家族



- 利用者の確認結果を通知

### 利用者宅



- スマートスピーカーの見守りアプリが1日に数回利用者に質問
- 宇和島市からのお知らせを通知

## 連携と役割分担



宇和島市内の郵便局  
| 定期的なみまもり、タブレットやスマートスピーカーの利用方法フォロー



宇和島市役所 | 機器の準備、利用者・利用者家族への説明



日本郵便・日本郵便四国支社  
総務省・その他関係省庁

## 郵便局の取組

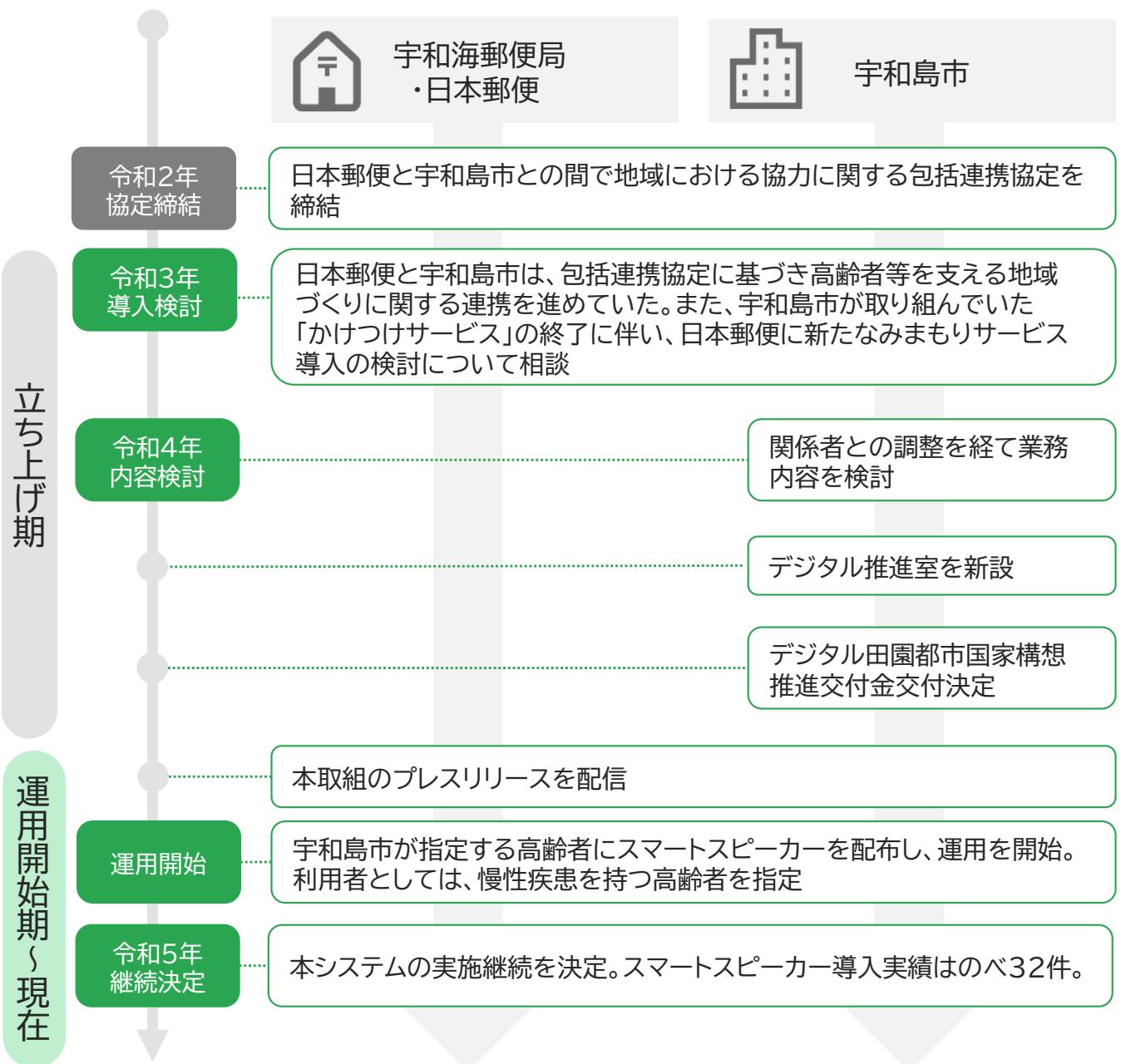
導入時には利用者の自宅へ郵便局社員が訪問し、機器の利用方法をフォローすることで、操作に不慣れな利用者の不安を解消した。また、月に1回利用者宅を訪問して直接利用者と接したり、利用者の家族が帰省した際にはみまもりの情報を連携し、住民の生活実態に沿ったサービスを提供している。



利用の様子

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

郵便局と市が連携し、速やかにサービスを立ち上げ。  
デジタルに不慣れな層へ寄り添い、サービスの利用拡大を目指す



## 今後の展望

郵便局に多機能型のスマートスピーカーを常設し、住民のお困りごとを解決するサービスの提供を目指す。健康データの収集と活用も検討

1

### 多機能型スマートスピーカーの常設

- 多機能型のスマートスピーカーを郵便局に設置し、オンライン診療やオンラインショッピング等、各種サービスでの利用を検討。
- 機器に関しては変更も視野に検討。

2

### 健康データの収集・活用

- 現在はスマートスピーカーから健康データの収集をしていないが、今後、健康データを収集・活用することで独居世帯の高齢者に向けた幅広い健康のサポートを期待。

## 関係者へのインタビュー

### 宇和海郵便局

#### 「高齢者だけでなく家族からの理解、信頼関係の構築を重視」



宇和島市 地域包括支援センター  
岩村所長補佐

- **事業で留意したこと**  
ご家族の方の後押しが得られるような説明を心がけました。
- **事業に要したリソース**  
みまもりサービスと共にオンライン診療サービスも提供し、会議システムに1500万円、機器に300万円かかりました。立ち上げは私、地域包括支援センター所長補佐、薬剤師と日本郵便担当者です。取組意義を共有できる方を選定しました。
- **自治体職員に伝えたいこと**  
導入して終わりではなく、導入後にどう展開するかを考えることが大事です。市の上層部に説明する際に、事業で誰が助かるか、助かるとはどういうことか、本事業がどのように役立つか、といったレベルまで語れる必要があります。



宇和海郵便局  
清家局長

- **事業で留意したこと**  
利用者との信頼関係を築くことを重要視しました。
- **事業に要したリソース**  
基本的な費用は市が負担しています。担当者は本社・支社と現地の郵便局社員の3名です。
- **工夫した点**  
各利用者の自宅に機器を設置する際は、地元出身の私が訪問説明することで、安心感を持ってもらえるよう配慮しました。またケアマネジャーと連携し情報共有を密にしました。

### 留意点のまとめ

#### みまもりを実施するうえでセキュアなシステムとなるための環境整備

##### 1 設置したデバイス類

みまもり用のスマートスピーカー（Amazon Echo Showシリーズ）を利用者宅に設置し、オンライン診療に利用するための会議室システムをインストールしたタブレットを利用者宅に訪問時に持参。

##### 2 会議室システムについて

会議室システムは、セキュリティの観点から宇和島市が提供する在宅医療・介護連携のためのシステムである「みさいやネット」を利用。

### 本事業によって得られた効果

#### スマートスピーカーを活用した見守りサービスによって独居世帯の高齢者の孤立の防止と郵便局による取組の認知が進む

##### 1 高齢者の孤立の防止

郵便局社員の訪問により、高齢者が生活に対して抱えていた不安感が軽減。

##### 2 郵便局の取組の認知拡大

本取組についてメディアからの問い合わせもあり、郵便局自体の広報活動になった。

## オンライン診療・ オンライン服薬指導



平郡郵便局

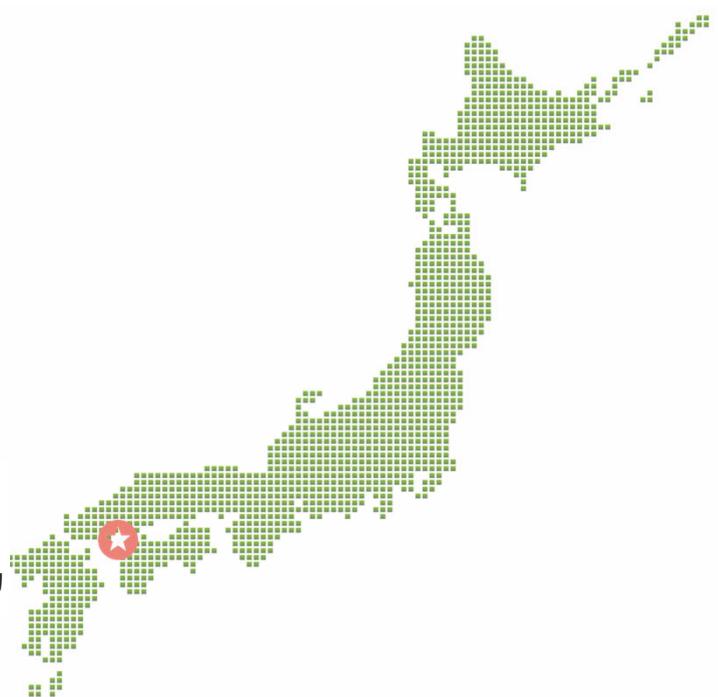


山口県柳井市



05

平郡郵便局



郵便局のスペースを活用し離島にてオンライン診療・服薬指導を実施



## 地域課題

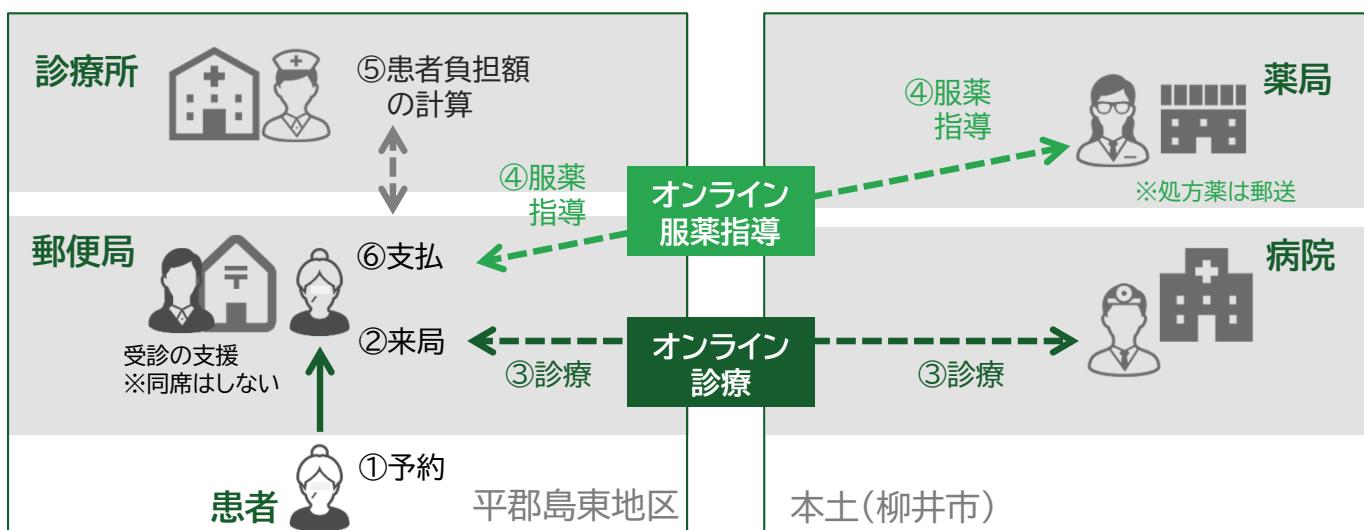
令和3年に診療所が非常勤医師による診療体制となり、診療日が減少した。また、悪天候時にフェリーが欠航した場合は医師が来島できず診療が中止になるなど、医療提供体制に課題が生じている。さらに、島内に薬局がないため、薬剤を院内処方しており、薬剤の処方作業等、看護師の負担が大きい。



## 解決策

対面診療に加え、オンライン診療を導入することで、**住民の医療アクセスが向上する**。また、院内処方していた薬を島外の薬局による処方に切り替えることで看護師の負担が軽減するとともに、**薬の保管コスト等の自治体の財政負担の軽減や処方可能な薬の種類の増加等による地域の医療サービスの質の向上**にも繋がる。

サービスの詳細 | 郵便局のスペースを活用しオンライン診療・服薬指導を実施



## 連携と役割分担

平郡郵便局(平郡島東地区)  
| オンライン診療スペースの提供と  
患者のサポートを実施

2

周東総合病院・やない薬局 | オンライン  
診療・オンライン服薬指導を実施

日本郵便・日本郵便中国支社  
総務省

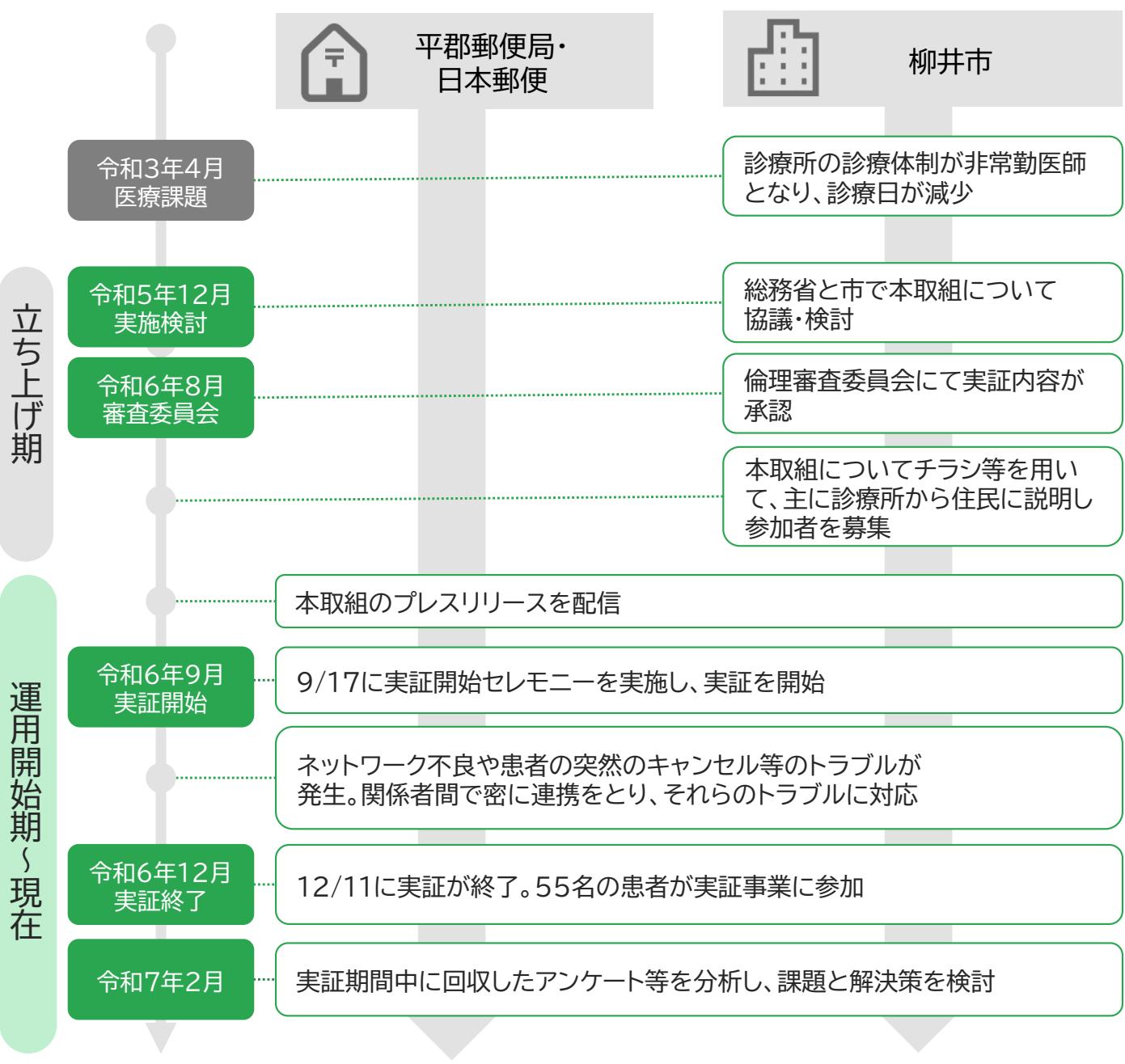
## 郵便局の取組

郵便局内に診療スペースを設け、病院・薬局とオンライン上で接続することで、患者にオンライン診療・オンライン服薬指導を行うスペースを提供する。また患者が必要とした際には、機器の操作や医師・薬剤師との接続等のオンライン診療・オンライン服薬指導実施のためのサポートを行う。



## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

予期せぬトラブルへのスピーディーな対応のため、  
関係者間の密な連携が必須



## 今後の展望

実証中に出た音声の聞き取りにくさ等の課題を解決するとともに、  
島内他地区への展開も図る

1

### 利便性の向上

- 音声の聞きとりにくさを高性能スピーカー等の導入により解消し、診療の受けやすさを向上させる。
- ゆうパックを利用してことで薬の配達の日時指定を可能とする。

2

### 平郡島西地区への展開

- 西地区にもオンライン服薬指導を導入予定。  
※西地区には郵便局がないため、西地区の診療所内にてオンライン服薬指導を実施予定。

## 関係者へのインタビュー

原田医師

「医療提供側のメリットを住民に理解いただきながら推進することが重要」



山口県立総合医療センター  
原田医師

### 自治体職員に伝えたいこと

住民側だけでなく、医療提供側のメリットも考慮しながら推進していくことが重要です。離島では医師だけでなく、看護師も確保しづらい現状があります。調剤業務ではなく本来の看護業務に専念できたり、看護師が不在の時間でも島民に薬を届けること可能となり、看護師の負担軽減にも繋がります。買物支援としてOTCを含む日用品等を薬と一緒にセットで配送できれば、住民のメリットもさらに大きくなると思います。

### 事業で留意したこと

現場である診療所の意見を重視し、診療所との情報共有を定期的に行いました。

### 自治体へのアドバイス

まずは地域の課題を共有することから始まります。現場と市が何ができるかを考える。まずはやってみようの精神で取り組むことが大事だと考えています。



左から；柳井市 健康増進課  
上田課長、松本主査



平郡郵便局 棟居局長

### 事業で留意したこと

スロープを設置し利用者の安全面に配慮しました。また、プライバシーを考慮し局内のレイアウトを変更しました。

### 工夫した点

オンライン診療・服薬指導開始までの待ち時間に患者と積極的にコミュニケーションを取るよう意識しました。

## 留意点のまとめ

## 導入に対するメリットの理解促進と、関係者間の連携強化

### 1 住民理解の形成

オンラインでの診療や服薬指導に不安を覚える住民も一定数いたため、丁寧な説明を行い、住民の理解を得ていくことが必要。

### 2 コミュニケーション体制の確立

ネットワークトラブルや患者の急なキャンセル等にスピーディーに対応するため、関係者間で迅速にコミュニケーションが可能な体制を確立することが必要。

## 本事業によって得られた効果

## 住民の医療アクセスの向上と共に、医療従事者・行政にもメリット

### 1 住民の医療アクセスの確保

診療日が増加し、また短い待ち時間で診療を受けることが可能。

### 2 看護師の負担軽減

院外処方に切り替えることで、調剤業務等を担っていた看護師の負担を軽減。

### 3 行政経費の削減

院外処方に切り替えることで、診療所内の薬の在庫の大幅な削減が期待される。

# コミュニティ・ハブとしての活用



安野郵便局

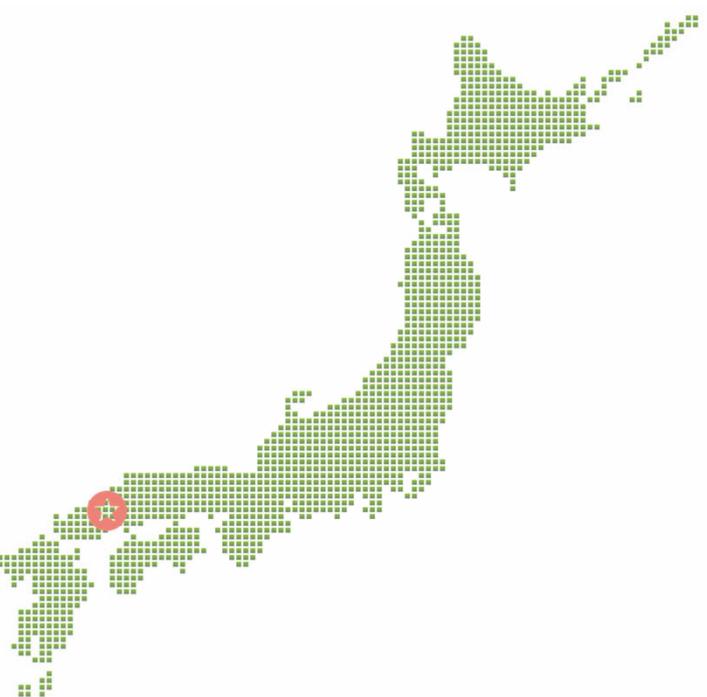


広島県安芸太田町



06

安野郵便局



## コミュニティ・ハブとしての活用

安野郵便局 広島県安芸太田町

実証期間  
令和6年10月  
～令和7年1月

CASE 06

### 郵便局をハブとした地域に必要なサービスの提供



地域課題

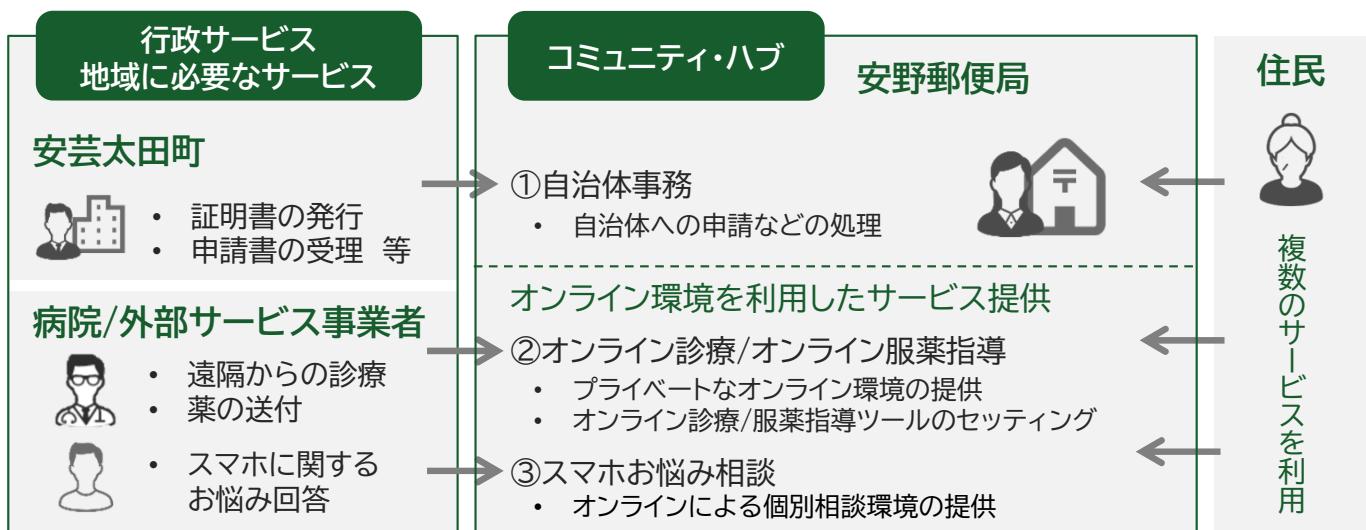
安芸太田町は広島県北部の山間部に位置しており広大な面積を有している。県内で後期高齢者の割合が最も高く人口密度が最も低い、高齢化・過疎化が急速に進行している地域。人口減少と交通利便性の悪さにより、将来的に地域住民に必要な各種サービスの撤退が見込まれている。



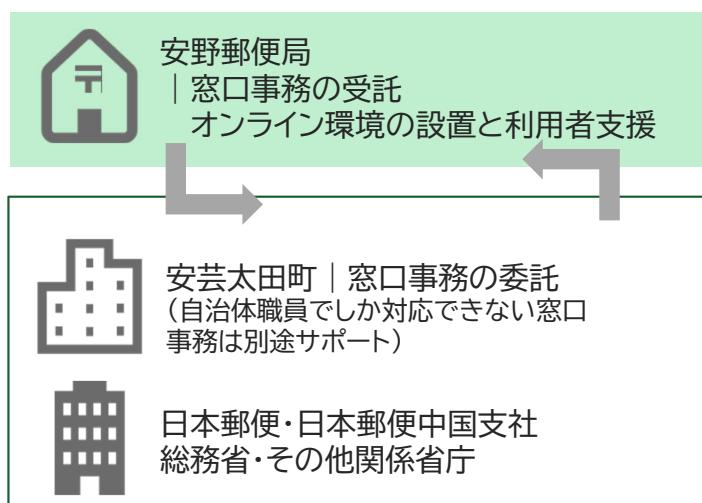
解決策

自治体窓口事務を郵便局窓口で提供し、空きスペースで地域住民に必要なサービスを提供することで、郵便局をコミュニティ・ハブとした地域に必要なサービスの維持と地域の活性化を目指す。

### サービスの詳細 | 郵便局における行政/地域に必要な複数サービスの提供

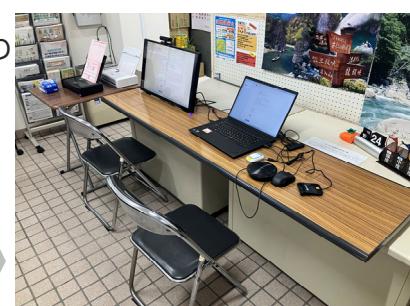


### 連携と役割分担



### 郵便局の取組

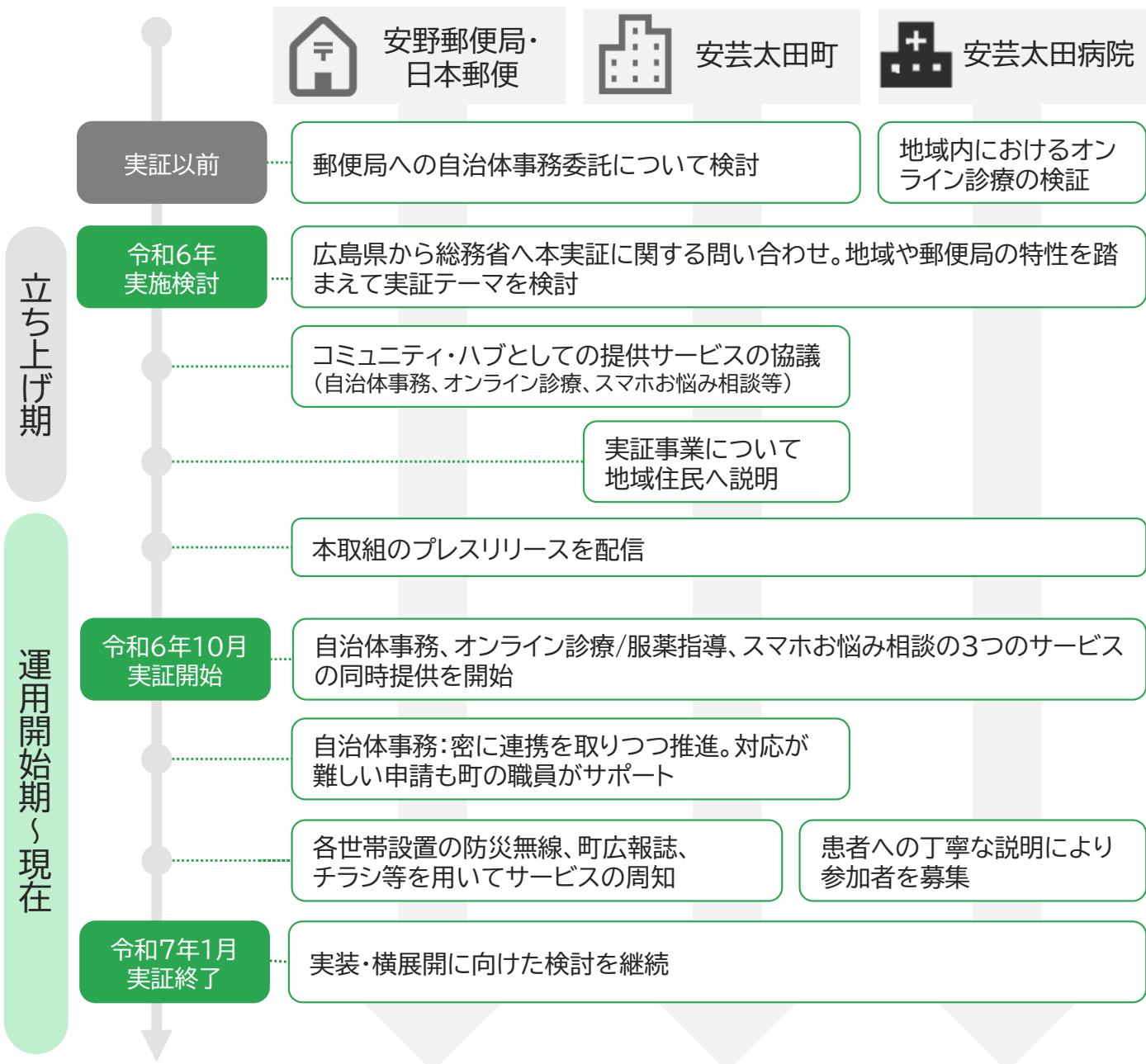
自治体事務を受託し郵便局窓口で提供。さらに、局内の空きスペースにプライバシーを確保したオンライン環境を整え、オンライン診療・服薬指導やスマホお悩み相談等を実施。オンライン利用に当たり、高齢者が操作に迷わないよう、接続等をサポート。



空きスペース  
オンライン  
環境

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

複数のサービス提供にあたって、利用者への丁寧なアプローチと周知、各関係者間の密な連携が必須となる



## 今後の展望

地域に必要なサービスや相乗効果のあるサービスの検討により、住民にとって有益なコミュニティ・ハブの姿を模索する

1

### 地域に必要なサービスの検討

- 実証アンケートにおいて要望のあったサービスの導入検討。  
例:独居世帯のみまもり、オンライン買物支援、オンライン栄養相談

2

### 相乗効果のあるサービスの検討

- スマホお悩み相談×オンライン診療を例とした、デジタルデバイド解消のためのITリテラシー向上サービスとDX化サービスの組み合わせの検討

## 関係者へのインタビュー

### 安野郵便局

「地域の皆様との会話や自治体との接点が増えたことが大きな収穫」



左から;安芸太田町  
加計支所 児玉支所長  
企画課 能宗主幹

- 事業で留意したこと

サービスを受ける地域住民が困らないように、郵便局を適宜フォローできる体制で臨みました。

- 自治体職員に伝えたいこと

窓口事務のマニュアルを作成することで、郵便局と連携が取りやすくなります。庁内関係課との連携や相互理解ができるという意味でも実証に取り組むことは有意義でした。

- 事業で留意したこと

オンライン診療の良さをなくさないように、スムーズな運用により利用者の利便性を向上することを目指しました。

- 事業に要したリソース

実証事業のために追加での人員配置や資金調達は必要ありませんでしたが、普段の業務とは違う運用になるため、人員配置の工夫が必要になります。



左から;安芸太田病院  
事務室 大嶋主幹、病院長 結城医師  
病院事業管理者 平林医師



安野郵便局 佐々木局長

- 事業で留意したこと

3つのサービスの運用について郵便局の社員や関係機関と意見交換をしながら習得していきました。

- 工夫した点

ロビーで待たれている方に積極的にお声掛けして不安を感じさせないようにしました。運用中の気づきを関係機関にフィードバックし、より良いサービス提供に努めました。

### 留意点のまとめ

### 住民の認知から利用までの顧客体験を不便や不安なく達成させる工夫

#### 1 サービスに合わせた丁寧な周知

オンライン診療では担当医師から丁寧で前向きな説明を行う、スマホお悩み相談では各世帯に設置された防災無線から周知するなど、サービスに合わせた周知手段を実施。

#### 2 サービスの利用における体験

オンライン診療では待たせないこと、自治体事務やスマホお悩み相談では丁寧に対応することを心掛け、住民が郵便局を利用するによる利便性を感じられるよう実施。

### 本事業によって得られた効果

### 地域貢献を目指す事業体の連携体制の構築による地域サービスの維持向上

#### 1 連携体制の構築

自治体、医療機関、地域に根差す郵便局の関係構築により発展的なサービスの検討が進んだ。

#### 2 地域サービスの維持向上

町の面積が大きい安芸太田町における地域サービスの維持向上に貢献することができた。地域内には郵便局が複数あり、取組の更なる拡大も期待できる。

# スマート 水道検針



青森中央郵便局



青森県青森市



# スマート水道検針

青森中央郵便局 青森県青森市

実施期間  
令和6年10月  
～令和7年2月

CASE 07

郵便局の配達車両に受信機を搭載し、業務中に自動的に水道検針



地域課題

青森市の累積降雪量は年によって6mを超えることもあり、令和7年1月5日の積雪深は139cmと、年末年始においては過去最大の積雪を記録した。日本屈指の豪雪地帯であるため、冬期間は、積雪等により例年で全体の3割程度、多い年には5割以上の世帯で現地での検針が困難となる状況であった。

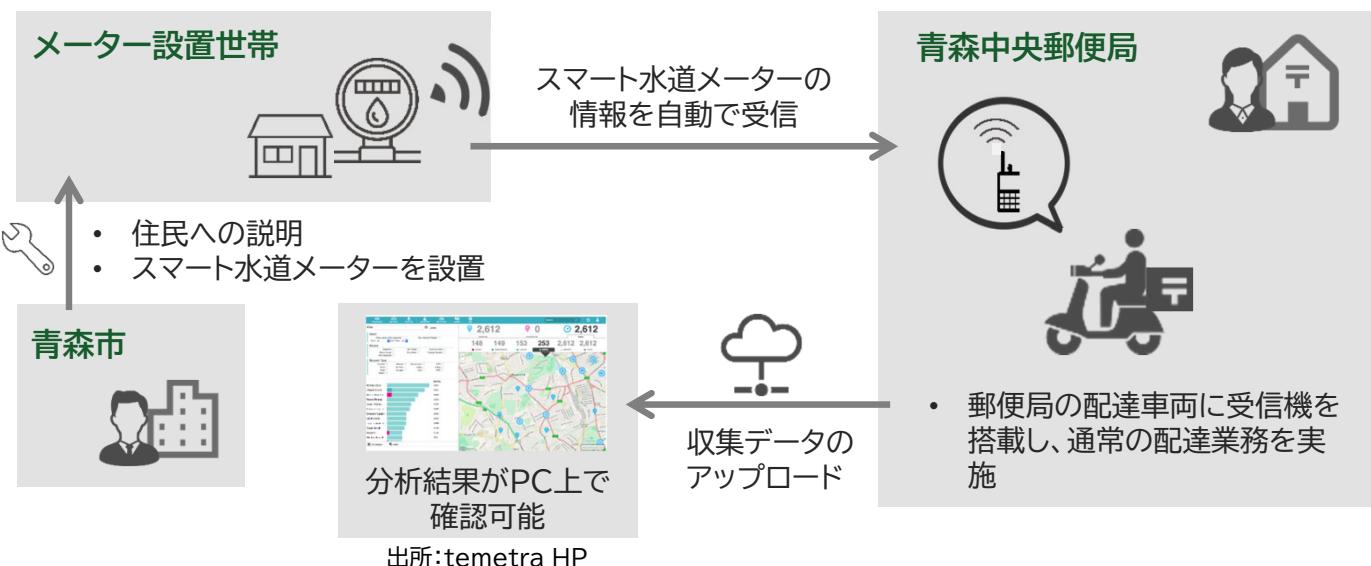


解決策

各世帯に設置したスマート水道メーターと通信して水道使用量の情報を受信し、**目視では検針できない場所・季節でも水道検針を可能**とする。また**検針情報を受信する無線通信による受信機は郵便局の配達車両に搭載**し、配達時に自動で検針情報を受信することで、**検針業務の負担を軽減**する。

## サービスの詳細 | ドライブ・バイ※によるスマート水道検針

※ドライブ・バイとは、郵便局の配達車両に受信機を搭載し、住宅街を通過する際に各戸に設置されたスマート水道メーターから水道使用量などの検針データを無線(LPWA)で自動的に取得する検針システム。



## 連携と役割分担



青森中央郵便局 | 受信機を郵便局の配達車両に搭載、水道検針データの受信



青森市 | 住民への説明、スマート水道メーターの設置



日本郵便・日本郵便東北支社  
総務省

## 郵便局の取組

日々の配達業務において、受信機をスマート水道メーターからデータ受信ができる状態に設定し、郵便局の配達車両に搭載して配達業務を行う。また、配達完了後、受信した水道検針データをアップロードする。



降雪期の配達の様子

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

取組について住民に説明を実施し、速やかに実証を立ち上げ  
通常期と降雪期の2回に分けて実現可能性・有用性を検証



青森中央郵便局・  
日本郵便



青森市

立ち上げ期

運用開始期～現在

令和3年12月  
包括連携

令和3年12月に青森市と日本郵便において  
包括連携に関する協定を締結

令和6年4月  
実施検討

日本郵便、市、総務省で本取組について協議・検討

本取組について住民に説明し、合意した世帯にスマート水道メーターを設置。検針ルートを選定。

本取組のプレスリリースを配信

令和6年10月  
実証①無雪期

市内住宅街での配達においてスマート水道検針を開始

集配業務を担当する郵便局社員が、スマート水道メーターからの検針情報を受け取る受信機を搭載した配達車両で、対象地域を走行することにより、水道検針のデータ収集が可能であることを確認。

令和7年1月  
実証②降雪期

積雪が発生する冬季に2回目の実証を開始。配達ルートについては1回目の実証と同様のルートを設定

2回目(1月15日～2月28日)の実証終了

## 今後の展望

配達時に収集される検針データの、水道料金算定以外への活用方法を模索。  
また、より積雪の多い地域での適用可否についても検討

1

### データ活用方法の検討

- ドライブ・バイにより郵便配達業務のたびにデータが収集できるため、漏水検知や空き家検知(調査)等への活用が期待される。

2

### より積雪の多い地域での検証

- 今回の実証は市街地を中心に実施しているため、より積雪の多い山間地域においても本手法が適用できるかについてはさらなる検証が必要である。

## 関係者へのインタビュー

青森市

### 「取組について住民にしっかりと理解してもらうことを重視」



左から;青森市企業局水道部  
営業課 原木主幹、中西課長  
給排水課 佐藤課長、石村主査  
工藤主幹

- **事業で留意したこと**  
住民の方に、本取組についてしっかりと理解していただけ  
るように説明をしました。
- **事業に要したリソース**  
実証事業で行ったため、資金面の負担はありません。担当  
者は5名ほどで、営業課と給排水課の2課で対応しました。
- **自治体職員に伝えたいこと**  
水道メーターを取り替える理由を住民にしっかりと説明す  
ることが重要です。また全ての水道メーターを一気に取り  
替えるのは現実的でないため、数ヶ年計画で着実に進めて  
いくことが必要になると思います。



左から;青森中央郵便局  
高橋局長  
渋谷担当(配達社員)

- **事業で留意したこと**  
青森中央郵便局は集配営業部が3部門ある大きい組織な  
ので、局内での説明を丁寧に行い意識の統一を図りました。
- **事業に要したリソース**  
検針データ取得は配達社員で実施しています。機材の準備  
と配達車両への積み込み、収集したデータのアップロード  
は配達社員以外の社員で分担しました。
- **工夫した点**  
様々な背景を持つ主体が参加する実証なので、専門用語を多  
用せず、分かりやすい表現や言葉を用いてコミュニケーション  
が円滑になるようにしました。

### 留意点のまとめ

### 住民からの理解と郵便配達業務に負荷がかからない運用の実施

#### 1 住民からの理解

実証の対象となった200世帯には、取得  
するデータの内容や実証の意義を丁寧に  
説明し、しっかりと理解を得ることを重視。

#### 2 業務に負荷がかからない運用

実証前に郵便局にて研修を行い、機材や  
データ管理システムの使い方を習得。  
局内でデータ取得とアップロード作業を分  
担し、負荷を分散。

### 本事業によって得られた効果

#### 降雪期でも検針が可能に、検針業務負担も軽減

##### 1 降雪期の検針が可能に

降雪期に従来の検針員の目視による  
検針の実施が難しくなる世帯でも、  
水道検針が可能であることが確認でき  
た。

##### 2 検針業務負担の軽減

郵便局の配達車両に受信機を搭載するこ  
とで、自動で水道使用量のデータを取得で  
きるため、従来の検針業務との代替可能  
性が示された。

# 地產品配送・ 買物支援



清沢郵便局

日向郵便局

静岡中央郵便局



静岡県静岡市



08

静岡市内郵便局



# 地産品配送・買物支援

静岡市内の郵便局※ 静岡県静岡市  
※ 静岡中央郵便局、清沢郵便局、日向郵便局

実施期間

令和6年11月～現在

CASE 08

地域課題の解消のため往路・復路の両面でのサービスを提供



地域課題

静岡市は人口減少が加速しており、特にオクシズ※は人口の減少率と高齢化が著しい。人口減少により、移動や医療、買物等、日常生活に必要な機能へのアクセス低下が課題になっている。また、オクシズの高齢化率は令和2年に50%を超え、茶農家の数がピーク時より半減するなど、高齢化が地域の産業にも大きな影響を及ぼしている。



※オクシズとは、奥静岡の愛称であり、地勢的には静岡市の80%もの面積を占める中山間地を指す。



解決策

買物へのアクセスの課題に対しては、**郵便局を受取拠点とした買物支援サービスを地元スーパーと連携して実施**することで対応。  
地域産業の衰退の課題には、**地産品をオクシズの郵便局から市街地の郵便局を経由し販売店に届ける地産品配送サービス**の提供で対応。

サービスの詳細 | 郵便車両の空きスペースを活用した買物支援と地産品配送サービスの提供

## 買物支援（「おたがいマーケット※」）



## 地産品配送（「ぽすちょこ便※」を活用）



※:いずれも郵便車両の余積を活用した地域内拠点間配達サービス

## 連携と役割分担



市内郵便局  
| 買物による購入品と地産品の受取・  
配送拠点



静岡市 | 市内の生産者と市街地の  
飲食・小売業者の人的ネットワーク



日本郵便  
総務省

## 郵便局の取組

買物支援サービスは、地元スーパーの商品を市街地の郵便局から発送し、オクシズの郵便局で受け取る。

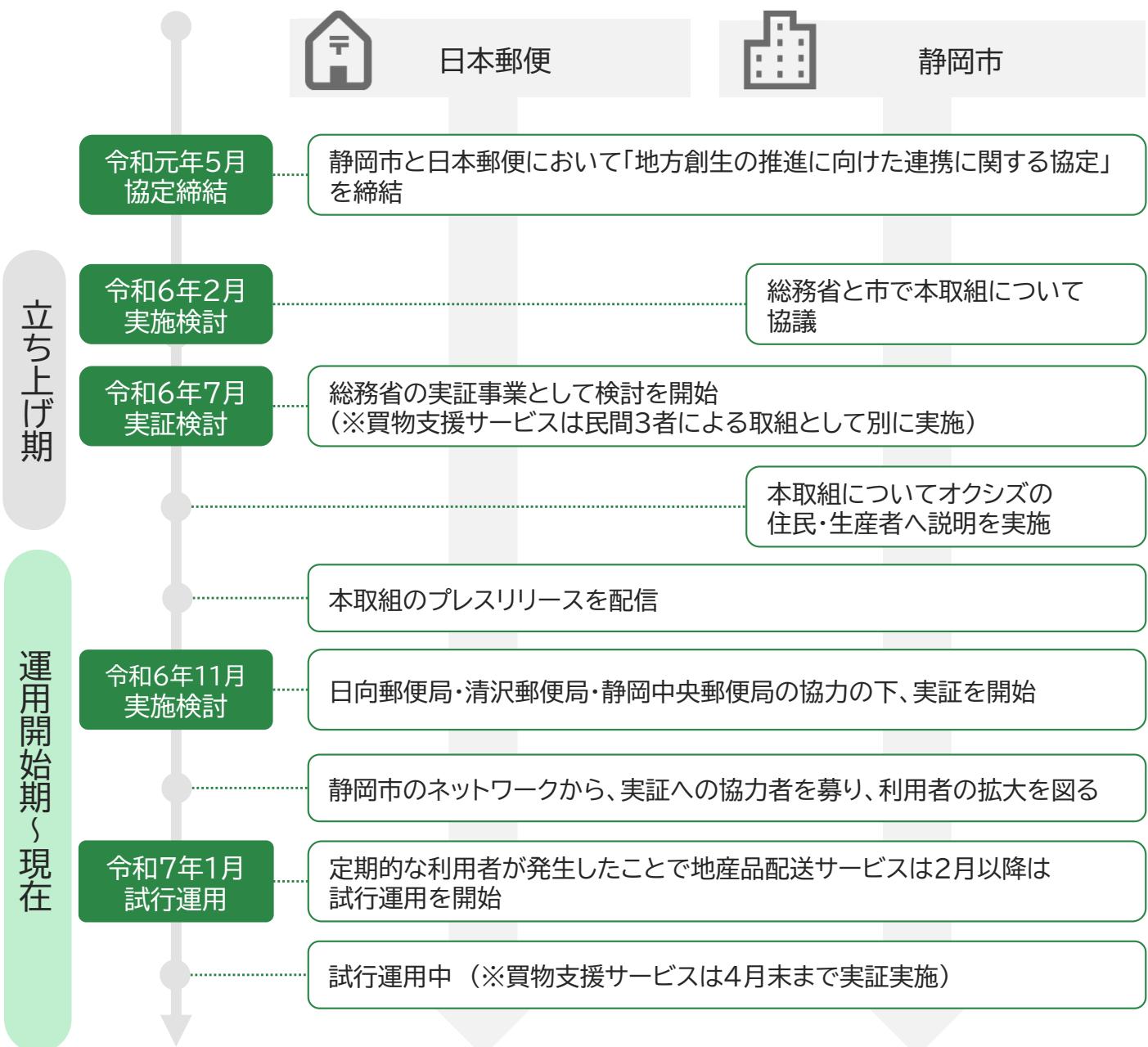
地産品配送サービスは、地産品をオクシズの郵便局から発送し、市街地の郵便局で販売者が受け取る。



余積に荷物を詰む  
配達車両の様子

## 事業立ち上げから運用後までのプロセス

オクシズに関する課題認識を踏まえ、日本郵便の強みを活かした地域住民のためのサービスを提供。市のネットワークも活用する等、利用者の獲得・定着により試行運用化。



## 今後の展望

オクシズの地産品販売のための販路の拡大を目指す  
買物支援サービスはより課題の多い地域への注力

### 1 課題解決のための販路拡大

- 郵便局のネットワークを生かし、さらに地域に密着したサービス展開を目指す。

### 2 買物困難地域へのサービス提供

- より条件が困難な地域への買物支援サービスの展開を目指す。
- エンドユーザーへの負担をより減らせるようなサービス設計を目指す。

## 関係者へのインタビュー

静岡市

「地域の困りごとに耳を傾け、解決のためのアンテナは日頃から立てておく」



左から;日本郵便  
ロジスティクス事業部 宮原係長  
事業共創部 光保係長

### 事業で留意したこと

住民の方に、本取組についてしっかりと理解していただけるように説明をしました。

### 事業に要したリソース

日本郵便の社員は計4名。ぽすちょこ便のリソースとしては既存のシステム・郵便局ネットワークを活用しました。

### 実証の中での課題点

ぽすちょこ便のシステム予約を高齢者でもできるよう郵便局側でも何らかの支援は必要。おたがいマーケットは地域の買物に対し複数の選択肢を与える存在になるものの、新しいサービスにどう触れて頂くかが課題と考えています。



静岡市 中山間地域振興課  
竹澤主査、望月室長

### 事業で留意したこと

地域の方からの理解と支援を得るために、現地に足を運び説明を行いました。

### 自治体職員に伝えたいこと

官民連携と大袈裟に構えるのではなく、地域の困り事を民間に伝えて協力してもらう姿勢と、常日頃から課題解決に関するアンテナを立てておくことが大事だと思います。

### 工夫した点

地産品を配送するため、意欲的な農家や加工所に、まずは使ってもらうことを目指しました。それには普段から密にコミュニケーションを取っていることが重要です。

## 留意点のまとめ

## 初回利用のハードルをクリアし、地域の課題を踏まえたサービス設計

### 1 地産品配送:初回利用のハードル

まずは利用してもらい少しでもサービスの利便性を実感してもらうことが必要。予約システムの利用支援を郵便局で行うことでハードルを下げる。

### 2 買物支援:地域ニーズ

買物に課題を抱えている地域からスタートすることでサービスが継続しやすくなる。まずは地域の困りごとをよく知る自治体との連携が重要。

## 本事業によって得られた効果

住民＝地産品生産者への「販路拡大」と「生活サービスの維持・強化」により、地域活性化・地域の持続可能性確保の一方策を提示

### 1 地産品の販路拡大

郵便局のネットワークを活用し、生産者は地産品を市街地へ安価に配送可能となり、新たな取引先も生まれるなど、既存インフラを活用することで、地域産業振興策になりうることを示した。

### 2 生活サービスの維持・強化

従前の移動販売車での購入に加え、郵便局での商品受取が可能となり、住民の市内スーパーへの移動負担軽減、生活スタイルに応じた買物方法の選択肢増加など利便性が向上した。



The background of the image is a complex, abstract network structure composed of numerous small, dark blue circular nodes connected by thin, dark blue lines. This network is overlaid on a series of large, semi-transparent, overlapping triangles. The triangles are filled with a gradient of blue shades, ranging from a deep navy blue on the left to a pale, almost white, light blue on the right. They are arranged in a staggered, overlapping pattern that creates a sense of depth and motion. The overall effect is a modern, digital, and interconnected visual metaphor.

郵便局の利活用事例集  
令和7年3月