

山口県柳井市平郡島における郵便局でのオンライン診療・オンライン服薬指導に関する実証事業

地域課題

- 医師の地域偏在、高齢化による医療ニーズの拡大により、離島などのへき地では、医師不足が顕在化
- 医師による巡回診療を行っている離島では、悪天候による船便の欠航により診療が中止になるなど、医療提供体制に課題

実証事業

- 平郡郵便局と周東総合病院、平郡郵便局とやない薬局をそれぞれつなぎオンライン診療・オンライン服薬指導を実施。
- ⇒ 島内郵便局のブースを活用し、オンラインによる診療・服薬指導、処方薬配送まで一気通貫の医療サービスを提供。

<実証事業概要>

【実証地域】山口県柳井市平郡島 平郡郵便局

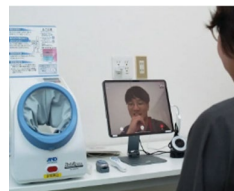
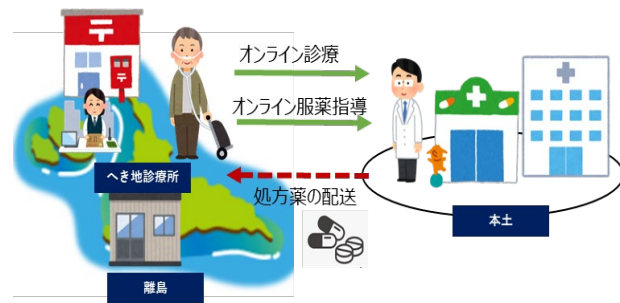
【実証期間】令和6年9月17日（火）～12月11日（水）

月曜日：郵便局にてオンライン診療とオンライン服薬指導を実施

水曜日：診療所で対面診療を行った後、郵便局にてオンライン服薬指導を実施

	月曜日	水曜日	合計
実証参加人数	8名	50名	55名（重複除く）
オンライン診療実施回数	8件	—	8件
オンライン服薬指導実施回数	8件	66件	74件

<実証事業イメージ>



実証成果

- オンライン診療・服薬指導の満足度は高く、患者の待ち時間の短縮化や看護師の薬剤の処方作業負担の軽減に繋がった。
- 一方、手数料負担の在り方、更なる満足度の向上に向けた取組が課題となった。また、患者の状況のタイムリーな共有や突発的な対応など事務方の負担に配慮した運用など、地域の実情にあわせた運用方法の見直しが必要。

オンライン診療

- **オンライン診療に対する期待の高さ**
 - 受診前からオンライン診療に対する期待は高かった。（期待する患者は8割）
- **待ち時間短縮化と患者の心証との乖離**
 - 対面診療に比べて、最大20分の待ち時間の短縮を実現。一方で、約半数の患者が待つという回答があり、患者の心証での待ち時間の短縮効果は限定的。
- **満足度の高さ**
 - 受診後、満足していると回答した患者が7割を超えた。
- **対面診療に比べた受けづらさ**
 - 約半数近くの患者が対面時よりも診療に受けづらさを感じたと回答。

オンライン服薬指導

- **待ち時間短縮化と患者の心証との乖離**
 - 従来の対面診療に比べて、最大20分の待ち時間の短縮を実現。一方で、約半数の患者からまあ待つという回答もあり、患者の心証での待ち時間の短縮効果は限定的。
- **満足度の高さ**
 - 受診後の満足度は、満足していると回答した患者が7割を超えた。
- **院外処方への切替に伴う薬の相談への満足**
 - 「薬の相談ができた」ことをメリットに挙げた患者が3割を超えた。
- **手数料負担への許容性**
 - 薬の配送手数料について、薬半数の患者が500円未満であれば許容できると回答。一方で有償であれば利用しないという回答も1/4ほどあった。

実装・横展開に向けて検討すべき項目

- **待ち時間の短縮に向けた検討**
 - 参加した患者の満足度は高かったものの、オンライン診療からオンライン服薬指導実施までの待ち時間を短縮する工夫等が必要であることが分かった。
- **連携体制整備、事務負担軽減のためのツール・システム導入**
 - 患者の状況（受診中、服薬指導中など）のタイムリーな共有に加え、予約受付・変更や突発的な対応が生じた場合の対応等、事務方の負担が課題であり、予約管理・情報共有ツール等の検討が必要。
- **「受けづらさ」の解消（聞こえづらさ対策）**
 - 患者に高齢者が多いため、音声の聞こえにくさが課題として挙げられており、ヒアリングフレイルに対する取組を実装に向けて検討が必要。
- **手数料等の費用負担**
 - 郵便局での支払手数料や薬剤の配送手数料等の各種手数料の費用について、既存補助金の活用等、住民の自己負担低減化策の整理、検討が必要。

広島県安芸太田町における

「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」に関する実証事業

地域課題

- ▶ 地域経済の維持が困難化する地域において、自治体支所や金融機関など物理的な拠点が縮小・廃止されるなか、住民による公的サービスの利用が困難化している。

実証事業

- ▶ 郵便局に行政サービスや生活関連サービスを集約・一元化した「コミュニティ・ハブ」としての機能を付加する実証を実施。
- ▶ 具体的には、自治体支所業務の補完機能を検証するため証明書発行事務などの自治体窓口事務の受託に加え、郵便局でのオンライン診療・服薬指導、地域の高齢者向けにスマホの操作等をサポートするスマホお悩み相談を実施。

＜実証事業概要＞【実証地域】 広島県安芸太田町 安野郵便局

【実証期間】 令和6年10月1日（火）～令和7年1月15日（水）

＜実証事業イメージ＞

行政サービスの向上・補完の役割

自治体事務の受託	合計
郵便局事務取扱法に定める行政事務	53件
その他の行政事務	8件
受託窓口事務	60件

オンライン診療・服薬指導	合計
実証参加人数	11名（重複除く）
オンライン診療実施回数	13件
オンライン服薬指導実施回数	13件

スマホお悩み相談所	合計
実施回数	6回
実証参加人数	16名



実証成果

- ▶ 自治体事務受託においては、出張所での受付申請と違いを感じる利用者は少なく、サービス満足度も高かった。
- ▶ オンライン診療・服薬指導に対する満足度は高く、通院時間の短縮、待ち時間の短縮化にも繋がった。
- ▶ スマホお悩み相談所は、利用者の評価はよかったものの、実装時の採算性について課題がある。

自治体事務の受託

- ▶ 出張所での受付申請と違いを感じる利用者は少なく、サービス満足度も高かった。
- ▶ 件数などの低下は見られず、住民の皆様への利用離れはなく進んだものと推察する。
- ▶ 採算性は最もとれる可能性がある。役所側での動きとしても出張所と対応していた時と変わらないため、追加コストは発生していない。

オンライン診療・服薬指導

- ▶ 患者の心情としては、受診するまでオンライン診療・服薬指導に不安を覚えているため、医師や薬剤師の積極性と患者との信頼関係が重要。

スマホお悩み相談所

- ▶ 利用者の多くの方に満足して頂いた。内容には満足している一方で悩みは解決しきらず、リピーターとなって受講される方が多い。教え方と個別スマホを用いることが要因と推察。

実装・横展開に向けて検討すべき項目

● 事務業務移管にかかる準備について（自治体事務受託）

- ▶ 実証においては準備期間が短く、運用が困難な場合が生じたため、マニュアルの整備や初期の研修の充実が求められる。迅速に確認が可能なホットラインの設置等のサポート体制が必要。
- ▶ 地域によって事務内容が異なるため、郵便局サイドで画一的な方法論をつくることは難しいかもしれない。役所側と密なコミュニケーションが必要になる。

● 円滑な運用に向けた検討（オンライン診療・服薬指導）

- ▶ 実証では患者の予定を優先したため、医師/薬剤師で待ち時間が発生。
- ▶ システムツールの最適化や運用方法の見直しによる役割の明確化とプロセスの簡素化。

● 採算性の課題（スマホお悩み相談所）

- ▶ 利用者からは満足を得られたものの、もし有料ならば1,000円程度であれば利用料として払ってもよいとアンケートで回答。講師依頼料等を勘案すると採算性に課題がある。

青森県青森市における

「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」に関する実証事業

地域課題

- 人口減少・高齢化に伴い、水道検針における検針業務の検針員についても、高齢化と担い手不足が全国的な課題となっている。
- 特に寒冷地では、冬期間、積雪等により現地での検針が困難なため、検針自体を行えず見積水量での料金収受になる場合がある。加えて、検針が行えないことで、漏水等の発見が遅れる。

実証事業

- 郵便局の配達車両に無線通信機を搭載し、通常の配達業務を行う際に、各世帯に設置されたスマート水道メーターからの検針情報を自動的に受信することで、正確かつ効率的な検針が可能かを検証する実証を積雪の多い寒冷地で行う。

＜実証事業概要＞

【実証地域】 青森県青森市（幸畑・大野・桜川地区の一部）200世帯

【実証期間】 令和6年10月1日（火）～31日（木）（実証1）
令和7年1月15日（水）～2月28日（金）（実証2）

＜実証事業イメージ＞



＜実証方法及び結果＞

実証1:無雪期に、検針員の目視での検針とドライブ・バイでのスマート検針
実証2:降雪期に、検針員の目視での検針とドライブ・バイでのスマート検針

＜検証のポイント＞

検証1:実証1の結果から、スマート検針は従来の検針と結果が異なるか（データの一致性）

検証2:実証2の結果から、降雪期に人が検針困難な場合も検針可能か（検針の網羅性）

【検証1:「検針員の目視での検針」と「ドライブ・バイでのスマート検針」の比較】

検針値の平均差（m³）	差の最大値	検針値の平均差割合*
0.10	1	0.58%
全世帯平均での金額差（円/月）		最大差の世帯の金額差（円/月）
13.64		136.4

【検証2:水道検針データを取得した世帯数（母数：200世帯）】

	スマート水道検針でデータを取得できた世帯数	検針員の目視による検針でデータを取得できた世帯数
1月	199（99.5%）	69（34.5%）
2月	198（99.0%）	77（38.5%）

実証成果

- **検針員の目視による検針とスマート水道検針での測定データを比較したが、データの取得時間の差により発生する程度のわずかな差異しか認められず、水道料金についても影響はほぼなかった。**
- **スマート水道検針は、特に降雪期において、検針員による検針と比べて非常に高い網羅性をもって検針可能となった。**

検証1 （データ一致性→検針方法の代替可能性）

- 2つの方法での水量データを比較したが、データの取得時間の差程度の僅かな差異しか認められず、また水道料金に大きな差異はなし。
- ドライブ・バイを利用した水道検針は、データの一致性の観点で従来の検針方法の代替と成り得る。

検証2 （検針の網羅性→検針方法の優位性）

- 目視による検針と比較すると、ドライブ・バイでのスマート水道検針は、実証対象の99%以上の世帯で検針可能となるなど、多くの世帯数をカバーできた。
- 一方、データ受信用スマートフォンの電源が落ちるトラブルや、積雪によりバイクで配達困難で徒歩で配達したため測定できなかった等の事象も発生した。

実装・横展開に向けて検討すべき項目

- **自治体の政策・方針との合致、複数郵便局との連携**
 - 自治体のインフラ整備計画とメーター交換時期との整合
 - 信書の秘密に配慮したルート設定検討
 - 複数郵便局と連携し、カバーエリアの拡大
 - 積雪が深い箇所等更なる悪条件の環境での検証
- **導入に当たっての費用負担と、さらなる付加価値の向上**
 - スマートメーター導入コストや検針員人件費等とのコスト比較
 - ウォーク・バイ等の検針との組合せの検討

静岡県静岡市における「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送サービスによる地域活性化」に関する実証事業

地域課題

- ▶ 人口減少や高齢化が進む地域においては、既存のスーパーマーケットなどの小売店の撤退や、流通網・交通網の弱体化等により、食料品などの日常的な買い物が困難化。
- ▶ 中山間地域の小規模農家では、流通網の弱体化や生産量（＝供給量）等の兼ね合いで販路・配送ルート確保が困難。

実証事業

- ▶ 配送車両の余積や既存の配達網を活用し、買物難民の解決に向けて共助型買い物サービス（おたがいマーケット）を実施
- ▶ 小規模農家の販路拡大に向けて、余積を活用した地産品の当日配送サービス（ぼすちょこ便）を実施

<実証事業概要>

【実証地域】 静岡県静岡市

【実証期間】 令和6年11月1日（金）～ 令和7年1月31日（金）※

※共助型買い物サービスは、日本郵便、楽天及びタカラ・エムシーの3者で4月30日（水）まで実施

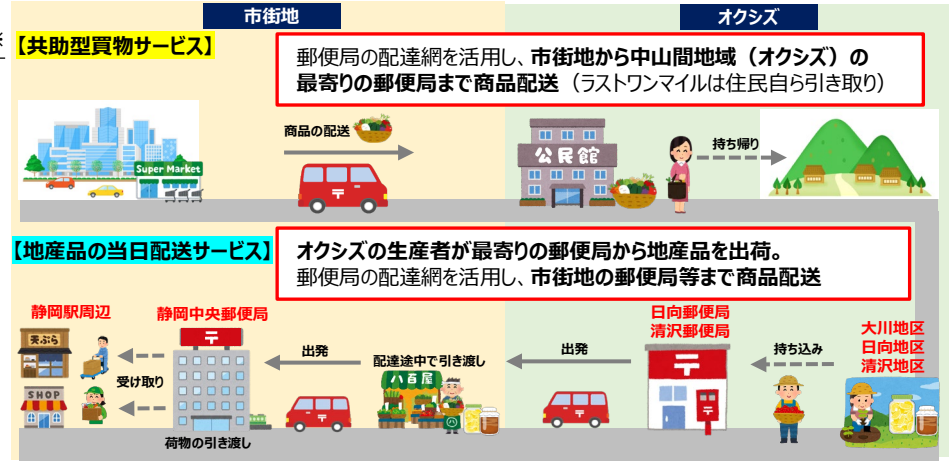
<共助型買物サービス（おたがいマーケット）>

実績	会員
5件	2名

<地産品の当日配送サービス（ぼすちょこ便）>

対象郵便局名	合計	取引実績
清沢郵便局	2件	▶ 産直販売所（しんま路）⇔ 道の駅（清沢さとの駅）【1件】 ▶ 直売所 ⇔ 静岡中央郵便局 【1件】
日向郵便局	9件	▶ 飲食店（玄国茶屋）⇔ 産直販売所（しんま路）【7件】 ▶ 直売所（まいれー大川）⇔ 産直販売所（しんま路）【1件】 ▶ 直売所（まいれー大川）⇔ 静岡中央郵便局 【1件】

<実証事業イメージ>



実証成果

- ▶ 共助型買物サービス、地産品の当日配送サービスともに実用化された仕組みを活用しており、運用面での課題は見られず。
- ▶ ぼすちょこ便の長所（郵便車両の余積を活用し、配送区間の限定により、「ゆうパック」と比べ約1/4の配送料）を活かし、生産者の販路拡大に貢献
- ▶ 一方で、準備等の期間が短く、利用者へのサービスの浸透に課題。参画する生産者の確保、地産品の品目・数量の準備不足や、限定された受取拠点による利便性の面でサービス利用者（生産者・販売店）がマッチングに至らない事例も多く見られた。

実装・横展開に向けて検討すべき項目

<地産品の当日配送サービス（ぼすちょこ便）>

● サービス導入・運用に当たってのニーズ取込

- ▶ 流通網の弱体化を踏まえ、買物に限らない多様なニーズ（検査の検体輸送等）の把握・取込
- ▶ 地域の主要プレイヤーである自治体と地元郵便局の人的ネットワーク活用による地産品生産者や販売先の発掘などの隠れたニーズや利用者の掘り起こしと、事業への理解度増進

● 利用者の満足度、意見等を踏まえた利便性向上施策の検討

- ▶ 配送時間枠を増やすことによる利用者の利便性向上
- ▶ 保冷剤の利用で商品劣化を防ぐ

● 生産者や販売者へのサービスの浸透

- ▶ 自治体と地元郵便局のネットワークの活用による住民（購入者）の認識の醸成
- ▶ 地元郵便局がサービスの最初の接点として機能し利用者をフォローし続ける体制を確保。

● 利用者目線でのわかりやすい手数料設定や顧客利便性の向上策の検討

- ▶ 利用者目線でのわかりやすい利用料体系を基本とした手数料設定・販売手数料の負担。
- ▶ インターネットでの注文を前提としたシステム体系についての検討（郵便局窓口を活用したネットショッピング支援等）