

令和6年度
郵便局等の公的地域基盤連携の
あり方に関する調査研究

成果報告書 概要版



令和7年3月
PwCコンサルティング合同会社

目次

1. 調査の背景・目的	3
2. 実施の概要	6
3. 各実証事業の内容	
3.1 郵便局におけるオンライン診療・オンライン服薬指導	10
3.2 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	32
3.3 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	48
3.4 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	61

1. 調査の背景・目的

1) 日本郵便・郵便局の強み

- 日本郵便は、郵便・貯金・保険の郵政3事業を、郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにするユニバーサルサービスとして提供しており、その確保に必要な郵便局ネットワークを維持する責務を負っている。また、郵便局ネットワークの活用等に当たっては、その公益性及び地域性が十分に発揮されるようにすることとされている。(郵政民営化法第7条の2第1項及び第2項)
- こうした責務を負う日本郵便は、全国約2万4千の郵便局、日々の郵便・物流業務を行う配達ネットワーク、地域住民から信頼される社員が全国津々浦々に存在するといった、独自の強みを有している。

郵便局の強み

- 過疎地も含め全国津々浦々に約24,000の郵便局の存在
- 地方までモノを届ける、地方からモノを運び出す物流機能
- 郵便・物流サービスを通じ、地域の情報(居住、インフラ、不法投棄等)をデータとして保有・取得が可能
- 配達業務及び窓口業務に対応する人的リソース
- 過疎地においても(業務実施のため)利用可能な通信網の存在
- 全国津々浦々に存在する約18万本の郵便ポスト



- 1日当たり約3,000万か所(日本の世帯数の約半分)の配達数
- 日本全国約6,000万戸に数週間程度の内に定期的に循環
- 約14万台の郵便事業用車両
- 創業以来築かれた信頼感(自治体事務の委託等も地域の郵便局の有人拠点性と信頼性を重視)
- 郵便局長、郵便局社員の培ってきた人的ネットワーク
- 窓口や配達時の住民とのコミュニケーション(顔の見える関係性)

地域貢献への期待

郵便局は、全国のどの市区町村にも必ず1局は設置されており、特に過疎地においては現行の水準を維持することとされているため、人口減少が進む地域における重要性は増大しており、郵便局が果たす地域貢献への期待がますます高まっている。

2) 本事業の目的・取り組み方針

- 本事業は郵便局が全国に形成しているネットワークや地域と密着している拠点としての強みを生かして、地域の諸課題の解決に貢献する取組事例を創出し、実装・横展開に繋げることを目的としている。
- こうした目的を踏まえ、本事業を実施し、郵便局と地方自治体等の公的地域基盤が連携したモデルケースの創出と普及展開に向けた課題や改善を要する点などの知見を得ることとした。

本事業の目的

- わが国において、少子高齢化、都市への人口集中、自然災害の多発、行政手続のオンライン化等の社会全体のデジタル化の進展など、社会環境が大きく変化する中、全国の約2万4千の郵便局が、自治体等の公的地域基盤(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を言う。)と連携し、お互いのリソースを有効活用することの重要性はより一層高まっている。
- 今後、郵便局が全国に形成しているネットワークを活用し、地域住民の身近な拠点としての強みを生かしつつ、地域の諸課題の解決を図るために、総務省が間に立って郵便局と公的地域基盤の連携のあり方について調査・検証を実施し、社会環境の変化に対するデジタル技術を活用した解決事例のモデルケース創出のための調査・検証を実施し、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するものである。

取組方針

郵便局のさらなる地域貢献の実現に向けた取り組み

- 地域の課題解決を目的とした実証計画を立案
- 課題解決効果を検証可能な評価項目を作成
- 地域課題の解決に加え、人口減少地域等における多様なサービスの一元的提供拠点(「コミュニティ・ハブ」)としての郵便局の利活用方策を検討するため、サービス連携効果の評価項目を作成

将来的な事業継続につながる実証内容

- 事業の継続のために、実証を通して持続可能なモデルの検討を実施
- 受益者(地方自治体・住民)のニーズを把握し、利用の促進を目指したサービスとして設計
- 受益者のニーズとして、地方自治体は職員の負荷軽減、住民は生活の質の向上を念頭に置いた実証内容を立案

2. 実施の概要

2. 実施の概要

1) 郵便局等の公的地域基盤連携のあり方に関する調査研究

- 郵便局と公的地域基盤の連携による地域課題解決に向けて、全国4地域において地域の課題及び活用可能な郵便局の強みを踏まえ実証を行った。
- 各実証の企画立案及び実証地域との調整、実証の実施、結果の取りまとめを行った。

■ 令和6年度実証内容

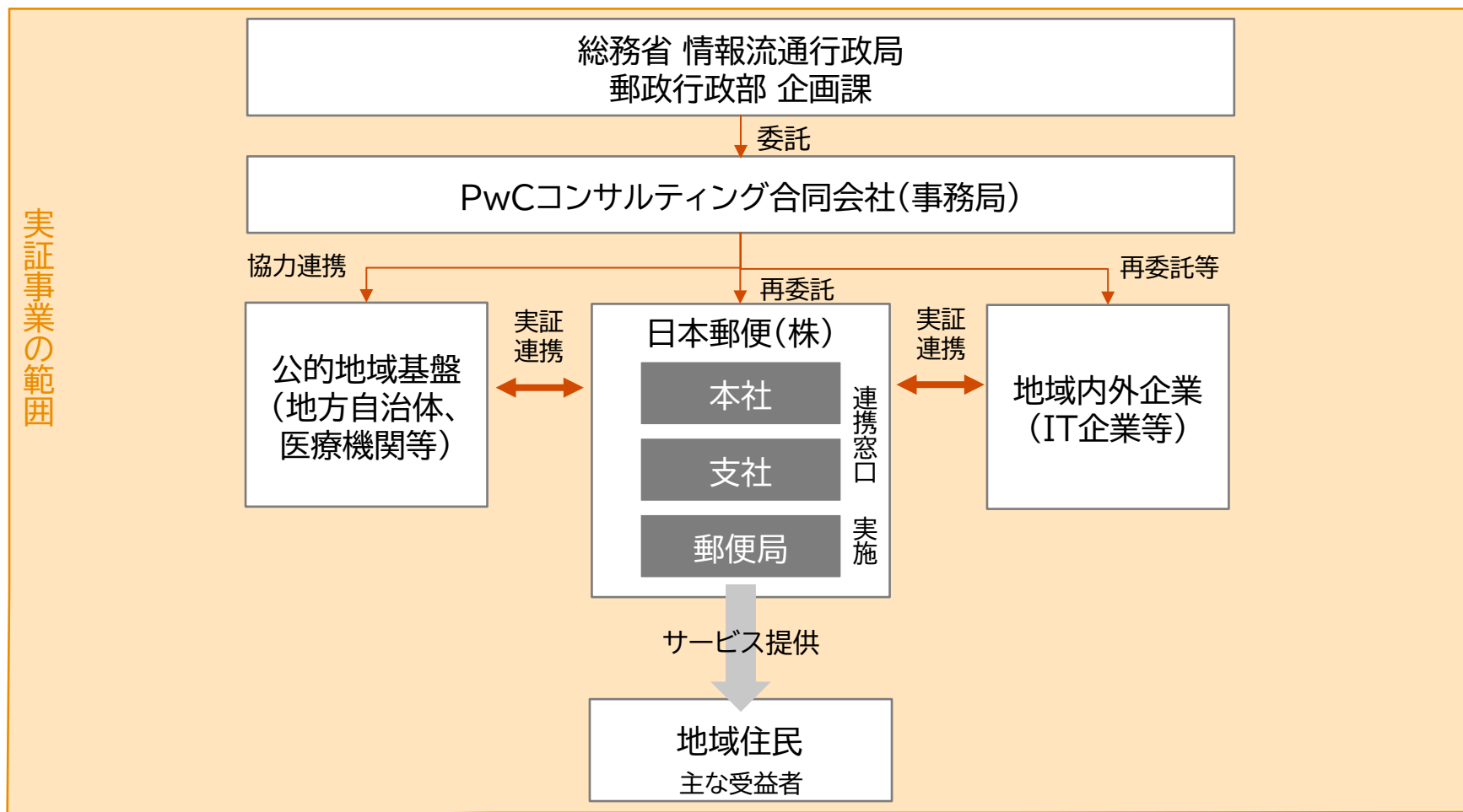
実施地域	実証期間	実施概要
山口県 柳井市	郵便局におけるオンライン診療・オンライン服薬指導 【実証期間】 令和6年9月17日(火)～令和6年12月11日(水)	離島において、へき地医療拠点病院及び本土の薬局と連携し、診療の補完として、郵便局でのオンライン診療・オンライン服薬指導を実施した。
青森県 青森市	ドライブ・バイを活用した配達車両による寒冷地でのスマート水道検針 【実証期間】 令和6年10月1日(火)～令和7年2月28日(金)	郵便局の配達車両に受信機を搭載し、各世帯に設置されたスマート水道メーターからの検針情報を個別に受信するスマート水道検針の実証を積雪の多い寒冷地で行った。
静岡県 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送サービスによる地域活性化 【実証期間】 令和6年11月1日(金)～令和7年1月31日(金)	買物難民の解決に向けて共助型買物サービス(「おたがいマーケット」)のほか、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)を実施した。
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 【実証期間】 令和6年10月1日(火)～令和7年1月15日(水)	行政サービス(自治体窓口事務)や生活関連サービス(オンライン診療・オンライン服薬指導、スマホお悩み相談所)を郵便局で一元的に提供する「コミュニティ・ハブ」としての機能を付加する実証に取り組んだ。

2. 実施の概要

2) 実施体制

- 本事業はPwCコンサルティング(以下、事務局)が実施主体である総務省の委託を受け、地方自治体と日本郵便本社(支社・現地郵便局)の連携のハブとして機能。事務局は、日本郵便への再委託の下、地元郵便局を介して地域のニーズに基づくサービスの実証を支援した。

■実施体制図



2. 実施の概要

3) 全体スケジュール

- 事業開始後、企画内容を決定し自治体との調整を進め、9月より順次各実証を開始した。
- アンケートやヒアリングなどを中心に実証内容を評価・検証し、調査結果のとりまとめを実施した。

■ 実施スケジュール

	令和6年 7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和7年 1月	2月	3月
【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	現地準備	倫理審査委員会届出	環境構築	実証実施	評価・検証(アンケート・インタビュー)		調査結果とりまとめ	現状復帰	
			セレモニー				報告会		
【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	現地準備	実施世帯調整	メーター設置工事	実証①	評価・検証		実証②	調査結果とりまとめ	
			テスト	セレモニー	振り返り・運用改善等		評価・検証		報告会
【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送サービスによる地域活性化	現地準備	サービス内容・フィージビリティ検討	地域・利用者説明	実証実施	振り返り		評価・検証	調査結果とりまとめ	
				デモンストレーション				報告会	
【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	現地準備	議会承認	倫理審査委員会届出	実証実施		現状復帰	調査結果とりまとめ		
			環境構築	セレモニー	評価・検証		報告会		

3. 各実証事業の内容

3.1 郵便局におけるオンライン診療・ オンライン服薬指導

1) 地域課題の現状

- ・ 柳井市平郡島は山口県南東部に位置する有人離島で人口229人(R6年5月末時点)であり、高齢化率は77.29%と高い。
- ・ 島内の診療所は2か所あり、診療日はそれぞれ週1回、本土の周東総合病院から医師が派遣されている。
- ・ 同島では、診療体制、薬剤処方及び医療従事者確保等の医療課題に対し、診療所におけるオンライン診療の試行、院外処方への切替の検討や医療従事者確保のための支援体制構築等の対策が行われてきた。



平郡島

柳井市の南方約20km沖(伊予灘北側)
山口県内で2番目に大きな有人離島
面積 16.56km²
島の周囲 31km
人口 229人(R6年5月末時点)
高齢化率 77.29%
交通手段:フェリー(1日2便、移動時間:1時間~1時間40分)

医療機関

柳井市立平郡診療所 毎週水曜日(週1日)
柳井市立平郡診療所西出張診療所 毎週木曜日(週1日)
※医師:非常勤(週 2 日診療)、看護師:常勤(島内に居住)

平郡島における主な医療課題

診療体制の課題

- ・ 平郡診療所の診療体制が常勤医師から非常勤医師となり、診療日が減少
- ・ 悪天候時にフェリーが欠航した場合、診療を行うことができない

薬剤処方の課題

- ・ 薬剤を院内処方しており、医師が使用できる薬剤に限りがある
- ・ 薬剤の分包を看護師が行っており、看護業務を十分に行うことができない

医療従事者確保の課題

- ・ 医師、看護師及び医療事務員の確保が困難

課題解決に向けた主な取り組み

オンライン診療の試行

- ・ フェリー欠航時等にオンライン診療を行い、診療機会を確保
- ・ 対面診療とオンライン診療を組み合わせ医療アクセスの向上へ

院外(島外)処方へ切替

- ・ 院内処方から島外(市内)の薬局による処方に切替えへの検討

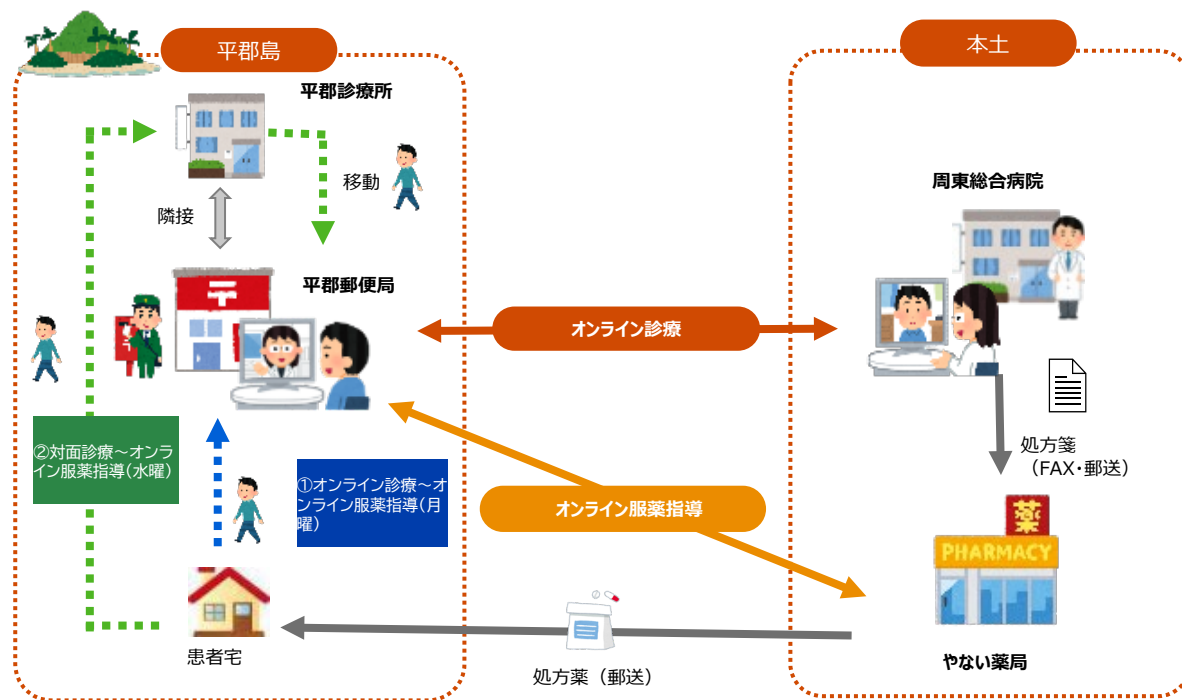
医療従事者の確保

- ・ 山口県・山口県立総合医療センターの協力による医師派遣を要望し確保
- ・ 看護師の負担軽減を図るとともに、医師の診療・診察のサポート体制確保

2) 実施概要

(1) 実証の概要

- 令和6年1月、厚生労働省の通知※1により、「医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設」（既存の医療機関の事業として行われる巡回診療の場合を含む。）が可能になり、公民館・郵便局等でオンライン診療が可能となった。今後、一層の普及が期待されている。
- これを踏まえ、本実証では、平郡郵便局の空きスペースにオンライン診療ブースを設置し、住民と顔見知りの郵便局社員がサポート可能という郵便局の強みを活かし、対面診療の補完として、「D to P」（Doctor to Patient）でのオンライン診療と（希望者への）オンライン服薬指導の実証を実施する。



①オンライン診療+オンライン服薬指導(月曜)

患者は郵便局にてオンライン診療後、(希望する場合は)続けてオンライン服薬指導を受ける

②対面診療+オンライン服薬指導(水曜)

診療所と郵便局が隣接しており患者の移動も過大な負担にならないため、水曜の対面診療後に(希望する場合は)郵便局にてオンライン服薬指導を実施

患者にとって、オンライン診療・オンライン服薬指導に郵便局を活用するメリット

- ✓ 自宅にタブレットやパソコン等のインターネット接続環境がなくても、普段訪問する郵便局にてオンライン診療・オンライン服薬指導を受けることが可能
- ✓ デジタルデバイスに明るくない高齢者等でも、顔見知りの郵便局社員がサポートすることで安心して、容易にオンライン診療・オンライン服薬指導を利用可能

※1「特例的に医師が常駐しないオンライン診療のための診療所の開設について」(医政総発0116第2号) (令和6年1月16日)

2) 実施概要

(2) 実証の流れ

- ・ 実証は、実証準備(手続・説明、環境、運用)、実証、評価・検証の流れで実施した。実証準備においては、事前に申請が必要な倫理審査や保健所・消防署への届出等を支援した。
- ・ 実証期間中は関係者間で状況や課題を共有し、利便性改善に努めた。
- ・ 評価・検証においては、アンケート・インタビューを実施し、実証における課題を抽出・分析を行った。

1

実証準備 (手続・説明)

- ・ 倫理審査委員会に提出する実施計画やアンケート等の資料を準備し、同委員会への申請や保健所への実施計画書の届出等を支援した。
- ・ 周知用チラシ等を準備し、市と連携し、住民説明会や診療所での説明を実施した。

2

実証準備(環境)

- ・ 平郡郵便局にプライバシーが確保された個室を設営した。
- ・ 利用するシステム等の選定を行い、郵便局、病院、薬局に機器等を設置した。
- ・ 実証関係者の間でリアルタイムで予約管理や情報共有を行うことができる環境を構築した。

3

実証準備 (運用)

- ・ 運用フローを確認し、手順書(郵便局、医療機関、薬局向け)を作成した。運用フロー作成後は連絡体制を構築、実証用予定管理表を作成し、関係者全員による事前リハーサルを実施した。

4

実証

- ・ 9/17~12/11にかけて実証を実施した。実証開始日の9/17にはセレモニーを開催した。
- ・ 関係者にて隔週の進捗報告会を開催し、進捗・課題等を共有し、改善につなげた。
- ・ 期間中に計55名が実証に参加した。

5

評価・検証

- ・ 実証期間中に回収したアンケートの集計・分析を行うとともに実証関係者にヒアリング調査を行い、実証を通じて得られた課題や実証に向けた課題等について意見を収集した。
- ・ 患者からの意見は診療所を郵便局から収集した。アンケート結果、ヒアリングの結果を分析し、実装に向け解決策や示唆を共有した。

2) 実施概要

(3) オンライン診療・オンライン服薬指導の流れ 1/2

- オンライン診療・オンライン服薬指導は以下の流れで実施した。

当日までの流れ

①協力患者候補者への案内・同意取得

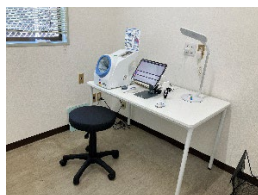
- 島内診療所で診療を受けている患者のうち、平郡東地区に住み、状態が安定し、継続診療が必要な患者を対象に、候補者を選定(診療所医師)
- オンライン診療・オンライン服薬指導の内容について説明し、患者から同意を取得(診療所医師)

④予約確認

- 予約管理表にて当日の予約状況を確認(郵便局社員)

⑦オンライン診療の実施ブースへ案内

- 予約時間に、患者をオンライン診療ブースに案内(郵便局社員)



②オンライン診療・服薬指導の予約

- 患者から同意取得後、次回診療をオンライン診療として予約、予約管理表に記入(診療所事務職員)

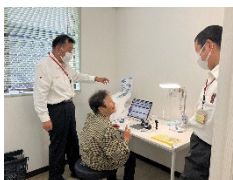


⑤オンライン診療に係る周辺機器の起動

- PC、プリンター等周辺機器の電源を起動(郵便局社員)
- 診療システムを起動(郵便局社員)

⑧疎通までの機器操作サポート

- 診療システムにて患者選択、診療開始までの操作をサポート(郵便局社員)
- 診察前にバイタルデータの計測を実施(患者)



③予約状況の共有

- 診療所が予約状況を記入した予約管理表を、郵便局・薬局それぞれが確認(郵便局社員・薬局)
- TELで共有する場合もある(事務局)

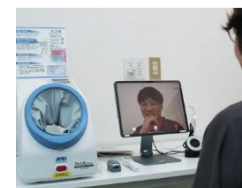


⑥患者来局、受付(本人確認)

- 予約管理表に記載されている患者の氏名等を確認(郵便局社員)

⑨オンライン診療

- 診療を実施(診療所医師)
※郵便局社員は同席しない
- 診療後、ベルにて終了を知らせる(患者)



当日の流れ

2) 実施概要

(3) オンライン診療・オンライン服薬指導の流れ 2/2

当日の流れ



⑩疎通までの操作サポート

- ・ 薬局につながるまでの機器操作サポート(郵便局社員)
- ・ 患者の保険証、お薬手帳の撮影、登録(患者・郵便局社員)



⑭アンケート回答依頼

- ・ オンライン診療・オンライン服薬指導終了後のアンケートを患者に案内し、アンケートを回収(郵便局社員)



⑪オンライン服薬指導

- ・ 服薬指導を実施
※郵便局社員は同席しない
- ・ 服薬指導後、ベルにて終了を知らせる(患者)



⑮オンライン診療ブースの確認

- ・ 忘れ物がないかの確認、機器や椅子等の消毒(郵便局社員)



⑫患者負担額の計算

- ・ 診療所、薬局それぞれで患者負担額を計算し、請求額を予約管理表に入力し、リモート印刷(診療所・薬局)



⑯オンライン診療ブース、周辺機器の電源OFF

- ・ 1日の予約患者が全員終了後、周辺機器の電源を切断(郵便局社員)



⑬患者負担金の通常払込

- ・ 郵便局内のプリンターから印刷された払込取扱票を用い、窓口にて払込手続を実施(患者)



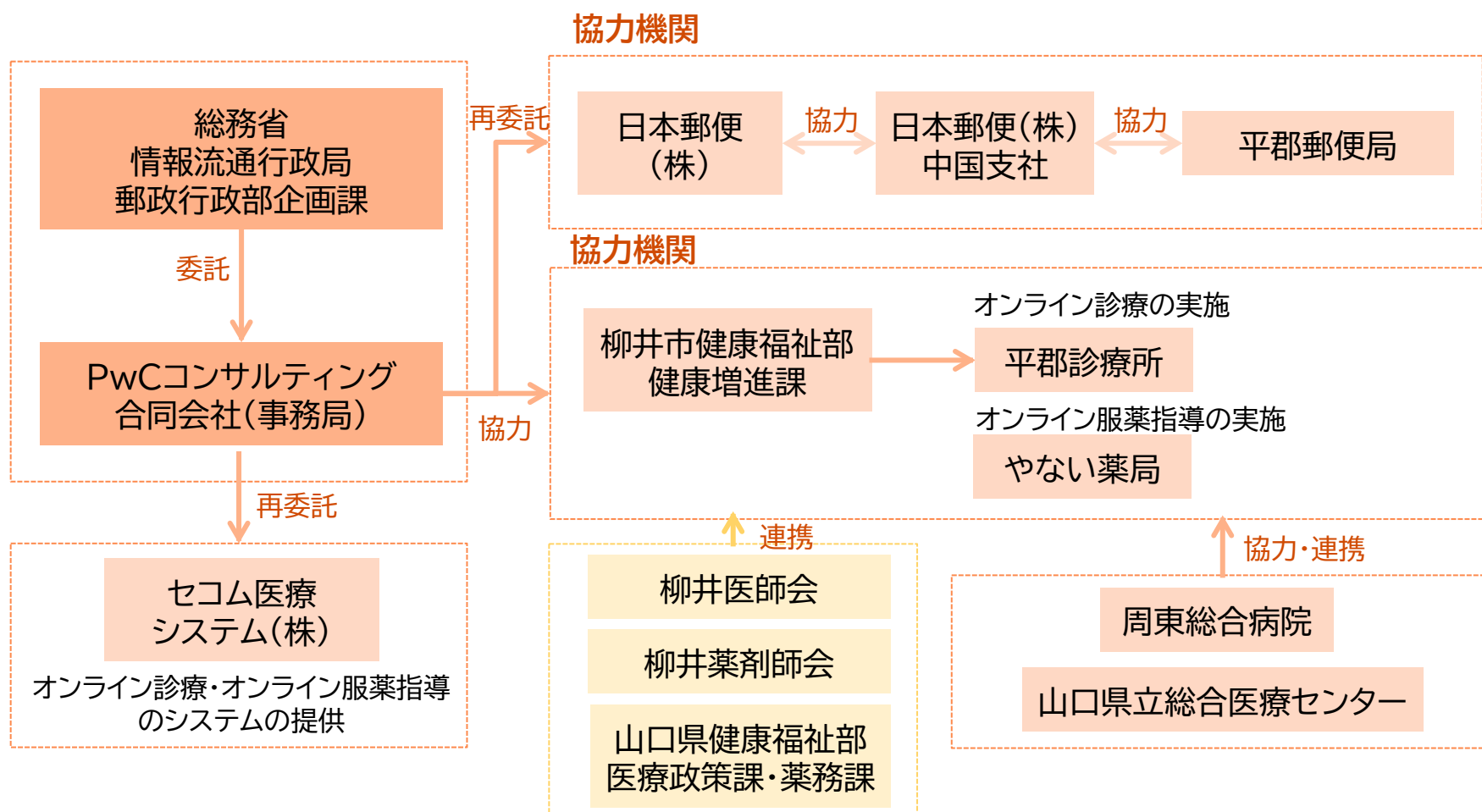
⑰処方薬の郵送/受け取り

- ・ 薬局にて準備した処方薬をレターパックプラスにて郵送(薬局)
- ・ 翌日～翌々日に患者は処方薬を受取り(患者)



3) 推進体制

- 本実証事業は、実施主体である総務省情報流通行政局郵政行政部企画課との調整のもと、事務局が、日本郵便、柳井市や診療所等の医療機関との連携窓口となり、多くの関係機関との情報を一元的に管理する体制で推進した。



4) 実施スケジュール

- 本実証は、令和6年7月より準備を開始し、9月17日より実証を開始、12月11日まで実施した。
- また、実証期間中はオンライン診療・オンライン服薬指導の実装を検討する上で必要となる課題を抽出するために利用者アンケートを実施し、待ち時間・機器の使いやすさ・満足度等のデータを収集した。

実施項目	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1:打ち合わせ・イベント	関係者会議		 実証(9/17~12/11) ◆ セレモニー(9/17) ◆ 報告会(1/27) 進捗/情報共有定例会議						
2:実証準備(手続・説明)	倫理審査・実施計画等資料準備	提出・申請							
	→ 住民説明				→ 住民説明				
3:実証準備(環境)	環境確認(場所、NW等)	購入・リース手続き	環境構築					現状復帰 設備撤収	
4:実証準備(運用)		→ 手順確認 必要機材等導入・設置	→ 各運用手順書作成	→ 修正・アップデート					
5:実証			オンライン診療・オンライン服薬指導の実施						
6:評価・検証		アンケート項目作成	アンケート調査実施			インタビュー実施	評価結果取りまとめ・考察		
7:取りまとめ			実装・実運用に向けた情報収集、検討					報告書・ガイドライン作成	

5) 実証結果・評価のまとめ

① 実証結果

- ・ 実証期間(9月17日～12月11日)中、55名が実証に参加した。
- ・ 月曜日には郵便局でオンライン診療とオンライン服薬指導を行い、水曜日には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した。
- ・ オンライン診療とオンライン服薬指導(月曜)の患者は8名、オンライン服薬指導のみ(水曜)の患者は50名となり、東地区で診療所に通院する患者(100名程度)の約半数である55名が実証に参加した。

	月曜	水曜	合計
実証参加人数 (名)	8	50	55 (両方参加3名)
オンライン診療 実施回数 (件)	8	—	8
オンライン服薬 指導実施回数 (件)	8	66	74※

※1回参加:41名
2回参加:9名
3回参加:5名



平郡郵便局のオンライン診療の実施ブースに設置したオンライン診療・オンライン服薬指導のシステム。患者が計測した血圧、体温等バイタルデータが自動で医師に連携される。(セコム医療システム社のセコムVitalook)



オンライン診療を実施している様子

5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

アンケート調査概要と集計結果

- 本実証ではオンライン診療8件、オンライン服薬指導累計74件を実施し、アンケート回収数は68件（事前アンケート回答者数54件、事後アンケートは68件）であった。
- アンケート回答者の年代（図1）は島民の年齢構成と同じく、70代以上が約8割を占めた。
- アンケート回答者の性別（図2）は男性/女性がほぼ半数の割合であった。

項目	アンケート調査概要
調査目的	オンライン診療・オンライン服薬指導の実証に参加した患者を対象に、現状のニーズと実施後の満足度等を調査し、実装に向けた検討の材料とする。
調査期間	令和6年9月17日(火)～12月11日(水)
調査対象	オンライン診療・オンライン服薬指導の実証に参加した患者（オンライン診療・服薬指導：8名、オンライン服薬指導：66名）
調査票	実施前(事前)、実施後(事後)に紙のアンケートに回答
回収率	オンライン診療・オンライン服薬指導：88%(8件のうち7件) オンライン服薬指導：92%(66件のうち61件)

図1. 年代(n=54)

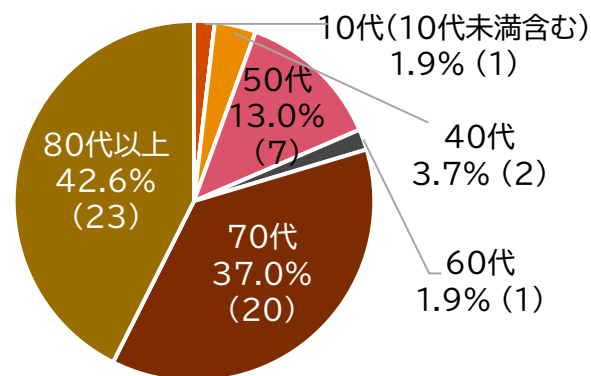
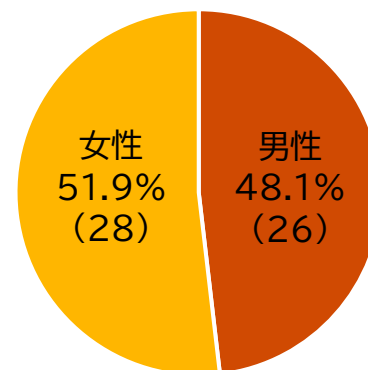


図2. 性別(n=54)



5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

従来の対面診療時とオンライン診療時の待ち時間について

- 図3・4によると、従来の対面診療と比べ、オンライン診療では、10分未満と10～20分の回答しかなく、待ち時間を短くすることに成功していることがわかる。
- 図3の従来の診療所の待ち時間は、10～20分及び40分以上と回答している2名が「まあまあ待つ」と回答している。図4のオンライン診療の待ち時間においては、オンライン診療で「まあまあ待つ」と回答した4名のうち3名の待ち時間が10分未満という回答であった。
- オンライン診療での待ち時間は短いとの期待があり、患者は待ち時間に対してシビアにとらえていた。

図3.従来の診療所の待ち時間について(内訳)
(n=6)

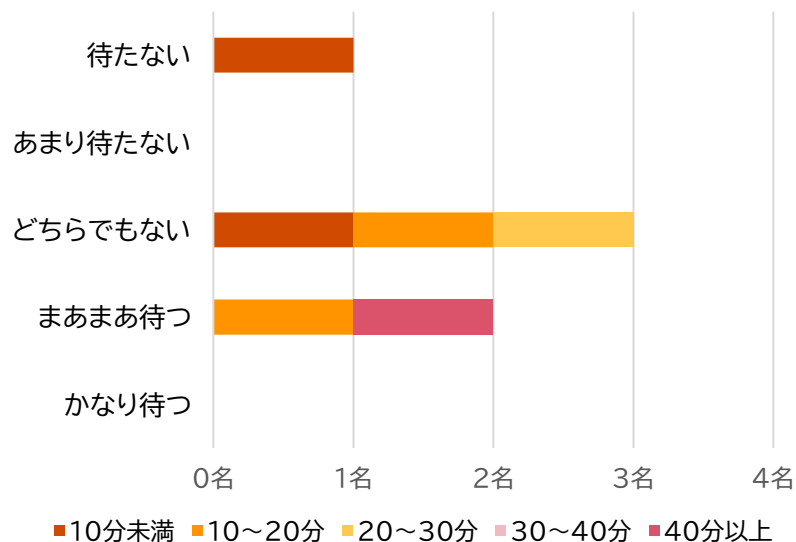
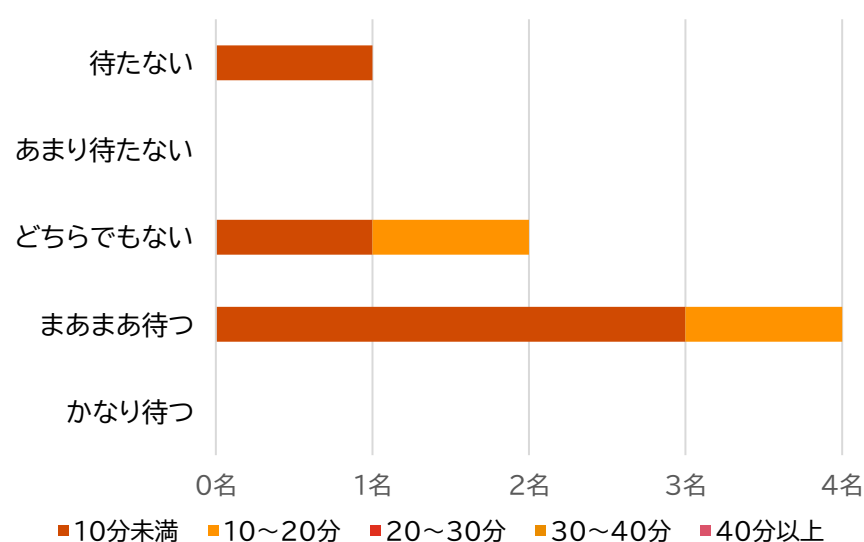


図4. オンライン診療(月曜日)の待ち時間について(内訳)
(n=7)



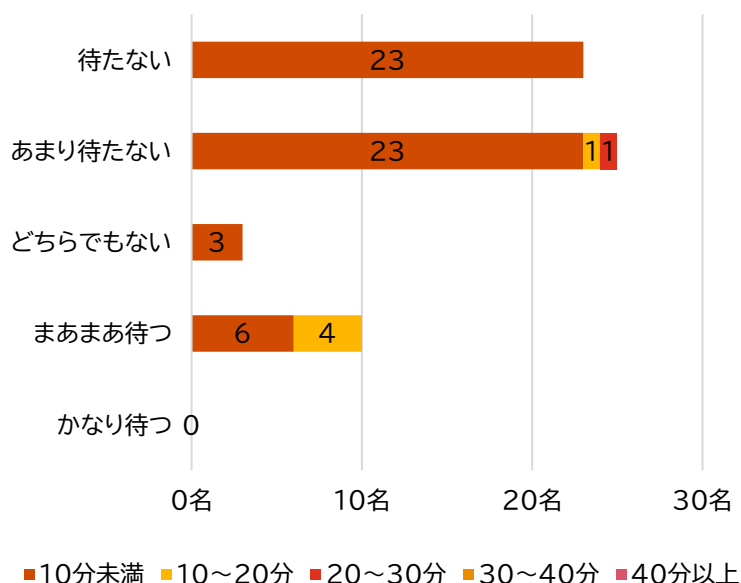
5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

オンライン服薬指導の待ち時間について

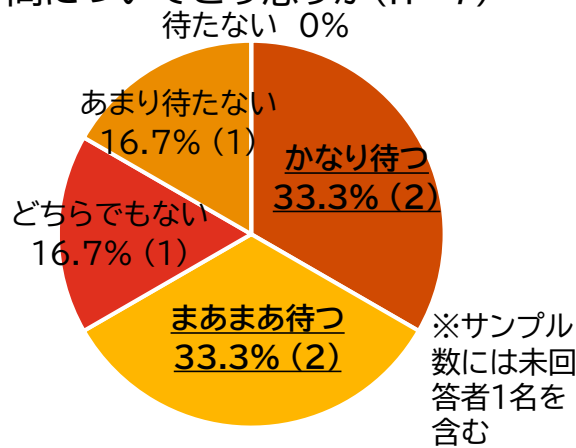
- 図5によると、90%以上のオンライン服薬指導について、待ち時間は10分未満で実施できていたが、6名の患者は、「まあまあ待つ」と回答した。
- 図6・7を比較すると、オンライン診療後のオンライン服薬指導は6割以上が待つと回答しており、対面診療後のオンライン服薬指導と比較すると、オンライン診療からオンライン服薬指導に切り替わるまでの時間が患者の負担になった。

図5. オンライン服薬指導の待ち時間について
(内訳)(n=61)



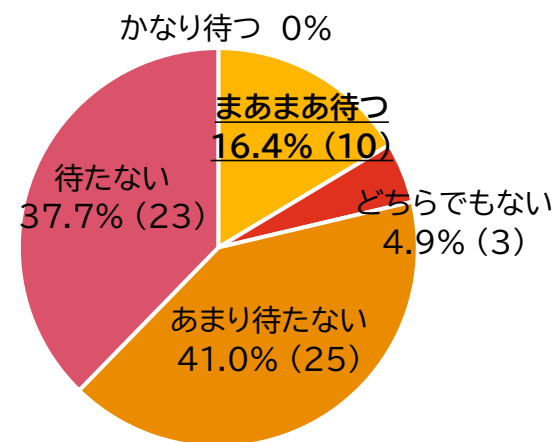
オンライン診療後のオンライン
服薬指導の患者(月曜)

図6. オンライン服薬指導の待ち時間についてどう思うか(n=7)



対面診療後のオンライン服薬
指導の患者(水曜)

図7. オンライン服薬指導の待ち時間についてどう思うか(n=61)



5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

受診後の満足度について

- 図8・9・10について、オンライン診療もオンライン服薬指導も満足した(大変満足した、満足した)との回答が7割を超えており、オンライン診療、オンライン服薬指導ともに受診後の満足度が高い。
- 不満との回答は、オンライン診療、オンライン服薬指導それぞれで1名ずつであり、かなり少ない(トラブル等にて待ち時間が長くなった患者が不満との回答に繋がったと推測される)。

オンライン診療・オンライン服薬指導の患者(月曜)

図8.オンライン診療の満足度
(n=7)

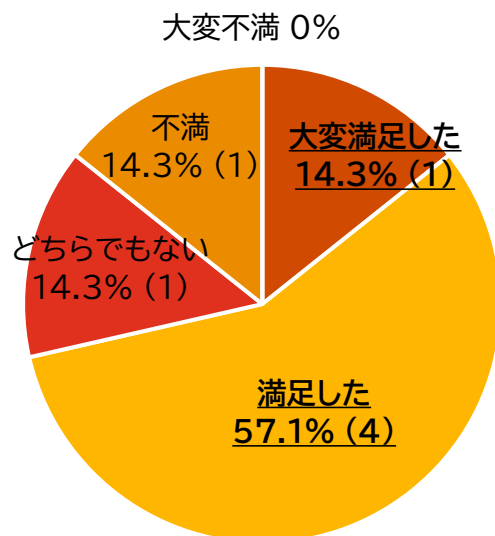
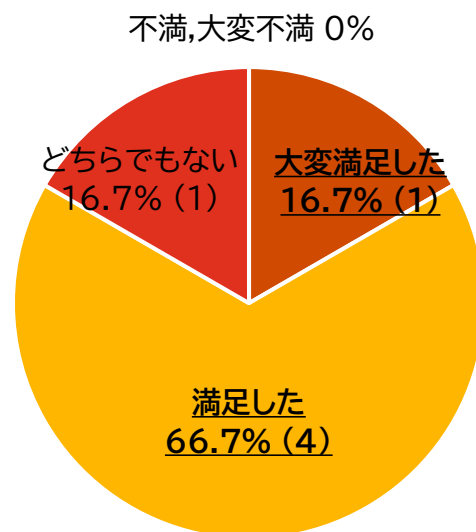


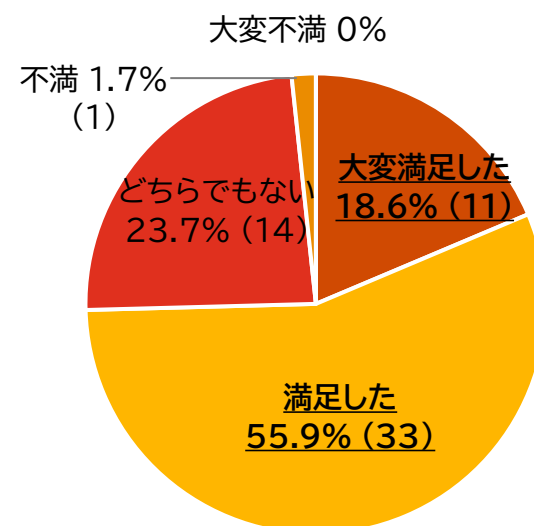
図9.オンライン服薬指導の満足度
(n=7)



※サンプル数には
未回答者1名を含む

対面診療後の オンライン服薬指導の患者(水曜)

図10.オンライン服薬指導の満足度
(n=61)



※サンプル数には
未回答者2名を含む

5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

オンライン診療・オンライン服薬指導の受けやすさについて

- 図11について、オンライン診療が対面時よりも受診しにくかったと回答しているのは、42.9%(3名)で一定数の患者は受診しづらさを感じている。
- 図12・13についてオンライン服薬指導は、対面時よりも受診しにくかった(そう思わない)との回答は2割以下であり、オンライン服薬指導が対面より受けにくいと思う患者は少ない。

オンライン診療・オンライン服薬指導の患者(月曜)

対面診療・オンライン服薬指導の患者(水曜)

図11.対面時より診察が
受けやすかったか(n=7)

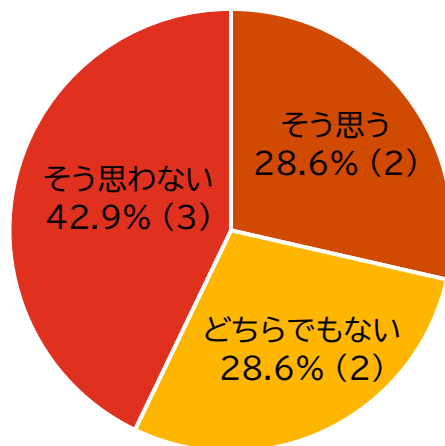
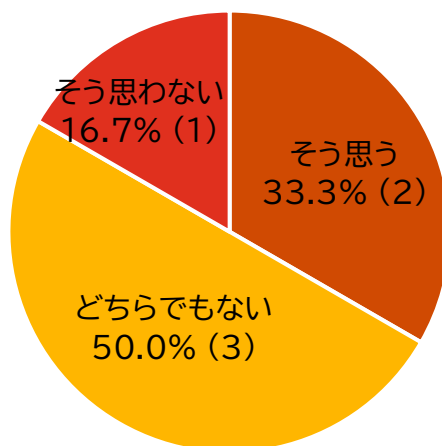
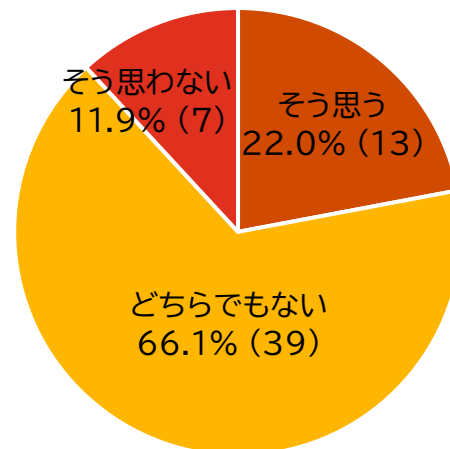


図12.対面時より服薬指導が
受けやすかったか(n=7)



※サンプル数には
未回答者1名を含む

図13.対面時より服薬指導が
受けやすかったか(n=61)



※サンプル数には
未回答者2名を含む

5) 実証結果・評価のまとめ

② アンケート調査結果

患者の自己負担について

- 自己負担が生じる場合の手数料(図14)について、100～299円を許容できると回答したのは42.9%、次に500～999円を許容できると回答したのは28.6%、同じく手数料がかかるのであれば利用しないと回答したのは28.6%であった。
- 薬の送料(図15)について、100～299円を許容できると回答したのは29.2%、次に手数料がかかるのであれば利用しないとの回答が27.7%、300～499円を許容できるとの回答が24.6%であった。レターパックプラスの送料が600円であるところ、500～999円を許容できるとする人は10.8%であり、また、手数料がかかるのであれば利用しないとの回答も3割程度であることから、薬の配送料は患者の負担にならない方法を検討する必要がある。

図14.自己負担が生じる場合に
許容できる手数料(n=7)

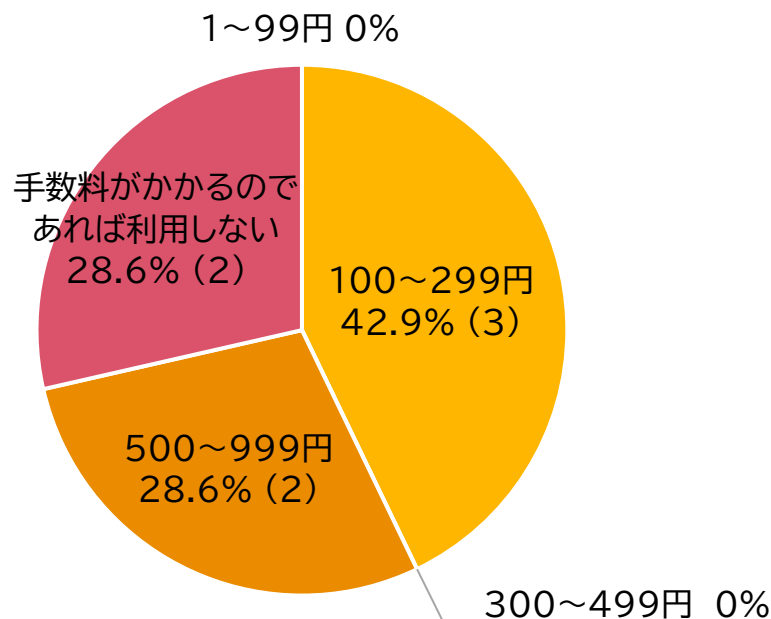
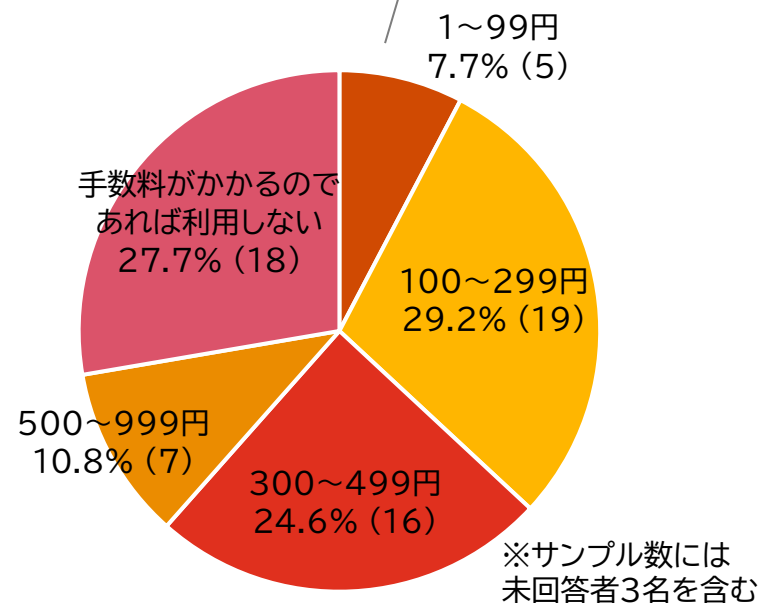


図15.自己負担が生じる場合に
許容できる薬の送料(n=68)



5) 実証結果・評価のまとめ

③ ヒアリング調査結果(現場の意見)

- ・ 実証実施後、実証関係者にヒアリング調査を実施し、実証の感想、改善点や今後の実装に向けた示唆等の意見を収集した。患者からの意見は郵便局及び診療所を通じて収集した。
- ・ 医療機関等の実証実施者側からは、実装に向けて改善点も挙げられたが、取組自体に対しては総じて有用との評価であった。

関係者	ヒアリング調査結果のまとめ
患者	・ 高齢のため、<u>オンラインでのコミュニケーションへの苦手意識等を理由に、実証に参加しなかった患者が一定数いた。</u> ・ 参加者から、<u>薬剤師に薬の相談ができる</u>ことや、島に薬局がないため、<u>市販薬が購入可能となる</u>ことも大きなメリットという声があった。 ・ 薬の受取りについて、レターパックは受け取りの日時指定ができず、<u>届く日時が不明なことが患者の負担</u>となっているとの声があった。
医療機関(医師)	・ オンライン診療は対面診療と比べ、診察の面では大きな追加の負荷なく実施が可能であった。 ・ 郵便局や薬局の状況(混雑状況など)が把握しづらい時があったため、<u>医師にも情報が連携される体制を確立できると、よりサービス向上が期待できる。</u> ・ <u>血圧等のバイタルデータをオンライン診療でも確認できることは、診察の質を向上させることができる。</u>
医療機関(看護師)	・ やない薬局への院外処方に切り替えできたので、<u>大きな負担になっていた院内の薬剤処方作業の業務が軽減</u>され助かった。
医療機関(事務)	・ <u>医療の質の向上やコスト面からも、オンライン服薬指導を導入して院外処方に移行することは望ましい。</u> ・ 実証に対する患者の抵抗感は一定数存在したが、患者が実施しながら慣れることが必要。 ・ 医療機関の事務負担は増えるため、実装に向けてツール、システム(電子処方箋等)の導入による<u>負担軽減策の検討が必要。</u>
薬局	・ 患者が多い診療日は、患者への薬の準備や梱包に時間がかかり、負担感はあったが、大きな問題はなくオンライン服薬指導を実施できた。
郵便局	・ 実証中、想定外のことが発生した際(予約時間よりかなり早く来局した患者対応、当日の患者の追加・変更、印刷トラブル)に臨機応変に対応したが、<u>実装に向けては薬局、診療所、郵便局の連携をより密にすることが必要</u>である。
自治体	・ 実証に東地区の診療所の患者の半数ほどが参加し、ある程度のエビデンスが構築できた。<u>実装に向けて検討を進めることができる。</u>

5) 実証結果・評価のまとめ

④ 評価のまとめ

- アンケート調査結果及びヒアリング調査結果について、以下の観点にて評価をまとめた。
- 実証参加者の満足度は高いが、待ち時間を短縮する工夫、オンラインにおける音声の改善が必要なことや振込手数料や薬の送料などの患者の自己負担に対する抵抗感が大きい。
- オンライン診療システムの満足度は高いが、今後、関係者間の連携強化や医療機関の事務負担軽減のためのツールが求められる。

観点	評価のまとめ
立ち上げ期	- 高齢者が多いため、オンライン上でのコミュニケーションへの苦手意識などにより参加に難色を示す患者が一定数存在したため、高齢者にも分かりやすい丁寧な説明が求められる。 - 連携をより密にするために、医師・薬剤師・診療所・郵便局間の連携体制の整備や診療所の事務負担を軽減するツールや電子処方箋等のシステムの導入の検討が求められている。
運用	- 郵便局におけるオンライン診療・服薬指導の患者サポートは郵便局社員のみで実施が可能であり、サポートに対する患者からの評価も高かった。 - 実証参加者のオンライン診療・オンライン服薬指導に対する満足度は8割程度の患者が「満足」と回答するなど、ポジティブな結果となった。 - オンライン診療・オンライン服薬指導は対面で実施するよりも時間短縮していたが、オンラインは待ち時間が少ないという期待から、少しの待ち時間に対してもシビアな評価であった。
システム	- オンライン診療のシステムの機器の操作等について、患者・医師・薬剤師から不満はなく、問題なく利用できた。また、郵便局社員、患者もバイタル計測含め問題なく利用していた。 - 一部の患者のオンライン診療・オンライン服薬指導の際に、ノイズやラグの発生などのトラブルが発生した。高齢者が多いこともあり耳の遠い方も多く、また、天候や地理的要因による通信品質により声が聞き取りにくかったとの感想も多かった。
費用	- オンライン診療・オンライン服薬指導費の振込手数料と薬の送料を自己負担することに対して抵抗感を示す患者は一定数いた。 - 診療費、調剤費の払込取扱票での支払いについて、リモート印刷のトラブルは数回あったが、窓口による現金支払いは大きな問題なく実施できていた。
有用性	- オンライン服薬指導を導入し、院外処方に切り替えることで、看護師の負担を軽減することができた。 - オンライン服薬指導(院外処方)について、医療の質の向上の観点やコスト削減の観点から、自治体や診療所からのニーズは高かった。

6) 実証から得られた課題と解決方策案・示唆 1/2

- ・ 立ち上げ期は、患者への説明を十分に行い住民理解を得るとともに、負担増加が想定される医療機関等の事務作業に対してシステム・ツールの導入により効率化を計る必要がある。
- ・ 運用面では、患者にスムーズな診察の提供、サービス向上を図るために、情報連携体制の確立や患者の待ち時間の削減等を検討する必要がある。

観点	項目	課題と解決策案・示唆	検討主体
立ち上げ期	患者への丁寧な説明	・ オンライン上でのコミュニケーションへの苦手意識を持っている方は一定数いるため、高齢者にも十分理解できるような分かりやすい説明ツールを用意し、丁寧な説明機会を設け、住民理解を得ることが必要。	自治体、医療機関
	事務負担軽減	・ オンライン診療・オンライン服薬指導を実施する際に追加される医療機関等の事務作業(処方箋のFAX、原本の薬局への送付、処方薬の梱包・郵送作業等)に加え、郵便局を利用したオンライン診療・オンライン服薬指導時に追加される事務作業(予約管理表の共有、リモート印刷等)もあることから、電子処方箋の導入、作業を効率化するツールの導入や人員の確保が必要。	自治体、医療機関、薬局
運用	関係者間の情報連携	・ 医療機関、郵便局、薬局等関係者にて密に情報連携する必要があり、チャットツールを関係者のスマホで使えるようにすることや、患者の現在のステータスがわかるツール等の導入を検討。	自治体・医療機関 (協力:郵便局、薬局)
	患者の待ち時間削減	・ 医療機関、郵便局、薬局等関係者にて密に現在の状況について共有し、患者の待ち時間を削減する。 ・ オンライン診療ブースでの待ち時間発生時に、待ち時間を有効に活用できる工夫(健康に関する本などを設置する等)が必要。	自治体・医療機関 (協力:郵便局、薬局)
	薬の配達について	・ 患者側から着日が分からないと不便との声があったことから、薬局が発送方法と到着予定日を患者に伝えることが必要。(なお、今回の実証においては、郵便局の集配が周東総合病院への集配に合わせてやない薬局に集配にきていたので、当日の集荷に間に合えば翌日着で配達できていた。)	薬局 (協力:郵便局)

6) 実証から得られた課題と解決方策案・示唆 2/2

- システム面では、聞こえづらさを感じる患者用に加齢性難聴者用スピーカーを導入するとともに、安定してコミュニケーションを取ることができる環境を整備するため、通信ネットワークの安定化を図る必要がある。
- 費用面では、実装に向けて関係者間にて費用負担・分担の整理・検討が必要である。

観点	項目	課題と解決策案・示唆	検討主体
システム	高齢者を中心とした患者の聞こえづらさの解消	高齢者向けに加齢性難聴者用スピーカー等の導入を検討。(ヘッドフォンは高齢者に好まれないことから、スピーカー利用が望ましいが、音量が大きくなることで、音漏れも考慮する必要がある)	自治体 (協力:システム提供事業者)
	通信ネットワークの安定性の確保	使用するオンライン診療システムを検討するとともに、ネットワーク不良の可能性もあるため通信回線の種類やWi-Fiの設置場所を検討することが必要。(平郡島においては、今回の実証において選択できる通信ネットワークがモバイルWi-Fiのみであった。天候の影響によって通信状況が変わることが一番の原因と推測されるため、対策としては予め天候を把握しておくなどが対策として考えられる。)	自治体
費用	支払方法	一部、銀行口座からの引き落としやクレジットカード払いを希望する患者もいたため、患者の利便性向上のため、窓口での現金支払い以外の支払い方法も追加で検討することが望ましい。	自治体、薬局
	費用負担	実証では振込手数料や薬の送料等の費用を実証費用で負担したが、自己負担に対する抵抗感を持っている患者は一定数おり、実装に向けて関係者間にて費用負担・分担についても整理、検討が必要。	自治体

7) 実装・横展開に向けた課題の整理と解決方策案・示唆 1/3

- 立ち上げ期は患者への説明を十分に行い住民理解を得るとともに、医療機関等の事務負担軽減のため電子処方箋等の導入を進める必要がある。また複数薬局の予約管理方法について整理が必要である。
- 運用面では、患者にスムーズにサービスを提供するために、情報連携体制を確立し、患者の待ち時間の削減施策を検討する必要がある。

観点	項目	課題と解決策案・示唆	検討主体
立ち上げ期	患者への丁寧な説明	実装するにあたり、高齢者にも十分理解できるような説明ツールを用意し、丁寧な説明機会を設け、住民理解を得ることが必要となる。特に、医療への受診機会が減るのではなく、増える方向になる、院外薬局になることのメリットを丁寧に説明することが必要。	自治体、医療機関
	事務負担軽減	電子処方箋の導入や医療機関における人員の確保が必要になる。また今後マイナ保険証のオンライン資格確認対応も必要になることから、運用フロー、手順等の整理が必要。	自治体、医療機関、薬局
	複数薬局の参加	- 実装に向けて、患者が薬局を選択できるように複数薬局が参加するため、薬局側が準備する事項について整理する必要がある。(オンライン服薬指導のシステムをインストールするPCとネットワーク環境、予約管理表に用いるMicrosoft365のアカウント、患者の郵便局窓口での支払いのためのゆうちょの振替口座等を用意) - 医療機関に参加薬局の一覧リスト(参加薬局が増えたら更新)を用意する。 - 予約管理表など共通ツールについては、各薬局が他の薬局の情報を閲覧できないように、閲覧権限の設定が必要。	自治体 (協力:薬局)
運用	関係者間の情報連携強化	リアルタイムで情報、状況共有を行うため、Teamsチャットを関係者のスマホで使うことができるようにする、また定期的な連絡会を開催するなど、連携強化に努めることが必要。	自治体
	患者の待ち時間削減	実証では郵便局社員がコミュニケーションをとることで、患者が待ち時間を有意義に過ごせるよう工夫した。実装でも、患者が待ち時間を有意義に過ごすことができるような工夫が必要。	自治体
	薬の配達について	薬の配達方法については、地域の実情に合わせた調整が必要。(柳井市については実装に当たり、ゆうパックを用いることにより日時指定できるようにすることを検討中。)	自治体 (協力:郵便局)

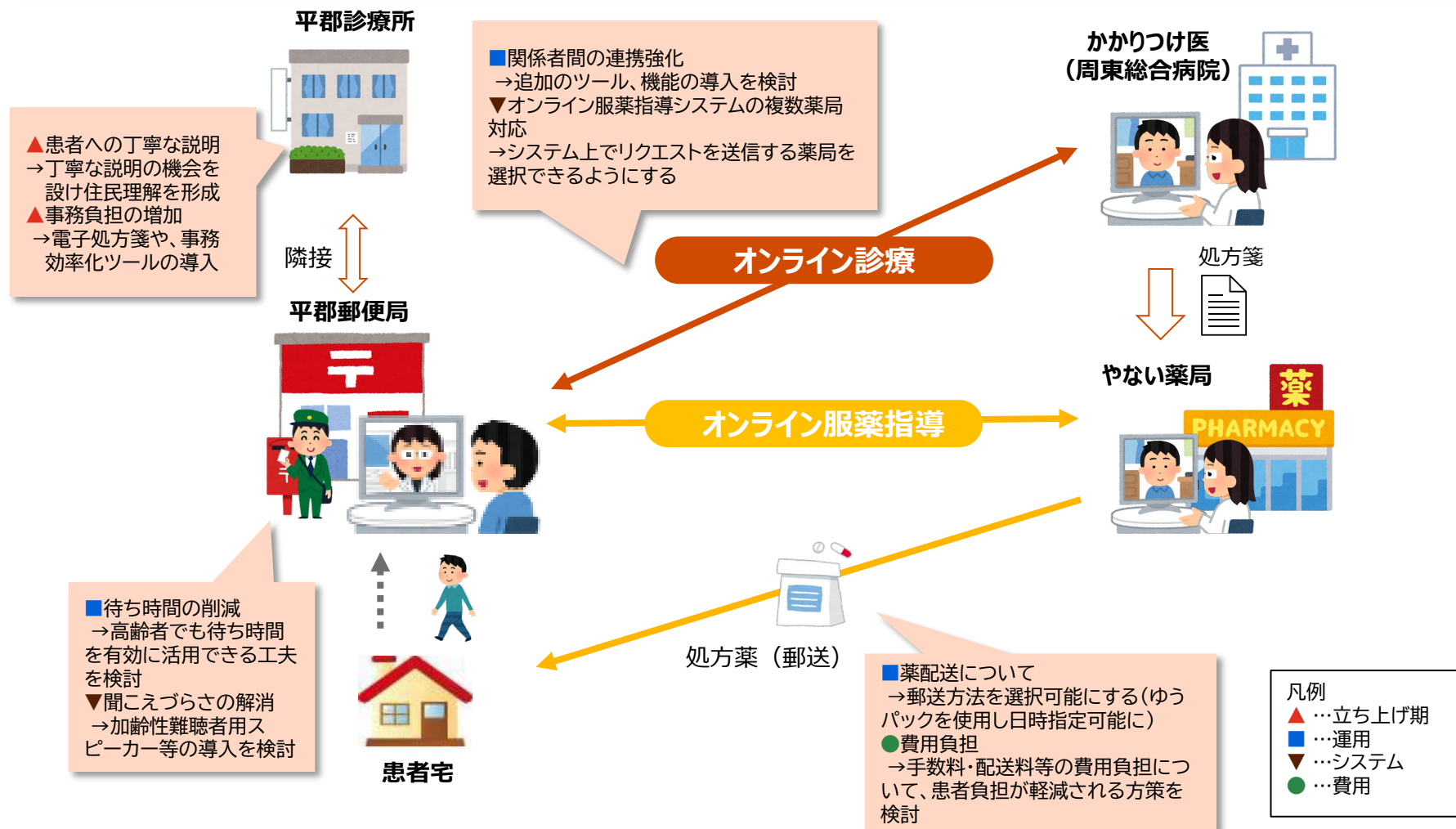
7) 実装・横展開に向けた課題の整理と解決方策案・示唆 2/3

- システム面では、聞こえづらさを感じる患者用にスピーカーを導入するとともに、複数薬局に対してスムーズにシステムを接続できる仕組みを構築する。
- 費用面では、手数料・配送料等の費用負担について、患者負担が軽減される方策を検討する。

観点	項目	課題と解決策案・示唆	検討主体
運用	西出張診療所における実装方法の検討	平郡島の西地区においては、郵便局がなく、東地区のように郵便局を利用したオンライン診療・オンライン服薬指導は実施できないため、代替策を検討する必要がある。柳井市においては、西出張診療所にオンライン服薬指導システムを設置することを検討。機器サポートとして集落支援員の活用を検討する必要。	自治体
システム	高齢者を中心とした患者の聞こえづらさの解消	高齢者向けに加齢性難聴者用スピーカー等の導入を検討する。ヘッドフォンは高齢者に好まれないことから、スピーカー利用が望ましいが、音量が大きくなることで、音漏れも考慮する必要がある。平郡郵便局では外に音楽を流すことで、音漏れを緩和していた。スピーカー等の導入以外に、AIによるビデオ会議の画面に字幕を付ける機能を付加する等さらなる検討が必要。	自治体 (協力:システム提供事業者)
	オンライン服薬指導システムの複数薬局対応	現在利用しているシステムでは郵便局側からオンライン服薬指導のリクエストを送信しているが、送信先の薬局を選択できない仕様のため、意図しない薬局がコール(返事)をする可能性がある。システム上でリクエストを送信する薬局を選択できるようにするか、郵便局側からリクエストがなくても、薬局側からコールできるようにする必要がある。後者の場合、チャット等で薬局からコールするタイミングについて郵便局側に事前に連絡して確認する等、運用面での対応が必要。	自治体 (協力:システム提供事業者)
費用	費用負担	- オンライン服薬指導を導入することによって発生する振込手数料や薬の送料といった患者の追加費用を、自治体にて負担や軽減することを検討することが必要。 - へき地医療拠点病院が行うオンライン診療の場合、郵便局でのオンライン診療に係る経費や薬剤の送付費用について、既存補助金の活用も検討することが必要。	自治体 (協力:郵便局、医療機関)

7)実装・横展開に向けた課題の整理と解決方策案・示唆 3/3

- オンライン診療・オンライン服薬指導を実装する際には、医療機関の事務負担軽減のため、電子処方箋の導入等の効率化に寄与するツールの導入を進める必要がある。
- 郵便局を利用する患者は高齢者が多いため、患者の診療時の音声の聞こえづらさの対策として、加齢性難聴者用スピーカー等の導入を検討する必要がある。



3. 各実証事業の内容

3.2 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

1) 地域課題の現状

【地域課題】

- ・ 青森市の年間雪日数は約100日、年間降雪量は5～6m程度であり、令和7年1月5日には積雪深139cmを記録した。
- ・ 日本屈指の豪雪地帯であり、積雪により水道メーターの読み取りができない世帯が3割程度存在。
- ・ 将来的には検針員の高齢化が進み、人手不足が懸念される。

青森市における降雪

県庁所在地としては全国で唯一市域全体が特別豪雪地帯に指定されており、世界でも有数の豪雪都市である。年間の雪日数は約100日であり、年間降雪量は例年約5m、年により6mを超えることもある。

降雪による水道検針への影響

検針メーターの収納ボックスが積雪により開けることができない、また、検針員がメーターまで近づけない等の理由で、降雪期に水道検針を実施できない世帯が全体の3割程度発生している。

検針員の高齢化による人手不足

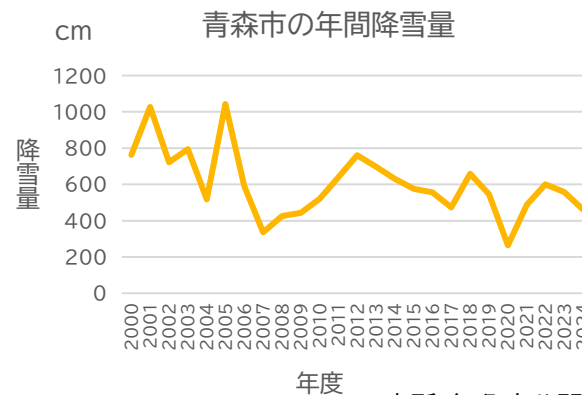
将来的には検針員の高齢化が進み、人手不足が懸念される。

青森市の降雪の様子



現地での撮影
(令和7年1月)

(参考)青森市の年間降雪量の推移



2) 実施概要

① 実証の背景、目的

- 降雪期の水道検針が困難との課題に対し、郵便局の配達車両に受信機を搭載し、各世帯に設置されたスマート水道メーターから自動で検針情報を受信することで、目視での確認なく検針可能とする実証事業を行い、スマート水道検針の実用性や有用性を検証した。
- 本実証では上記に加え、運用上の具体的な課題の抽出・分析も行い、実装へ向けた課題や横展開のための示唆の整理も行った。

背景となる地域課題

- 青森県の県庁所在地である青森市は、令和7年1月5日には積雪深139cmを記録する等、年間降雪量が非常に多く、特別豪雪地帯に指定されている。
- 例年降雪期は多量の積雪により水道メーターの読み取りができず、検針が困難になる世帯が発生している。
- 将来的には検針員の高齢化が進み、人手不足が懸念される。

目的・実証内容

- 本実証は、各世帯に設置したスマート水道メーターから検針情報を受信し降雪期でも検針可能か検証することが目的である。
- 郵便局の配達車両に受信機を搭載し、通常の配達業務時に検針情報を自動で取得し、検針の省力化・効率化を図る。
- 本実証では、スマート水道検針のシステムが従来の検針員の目視による検針と同等のデータを受信できるか、降雪期に活用可能か、他の検針方法と比較して有用性があるかを検証した。
- 本実証を通して運用上の課題の抽出、対策方法の検討、実装へ向け解決すべき課題や横展開のための示唆を整理した。

2) 実施概要

② ドライブ・バイを活用したスマート水道検針システムの構築

- 降雪期の水道検針が困難との課題に対し、実証協力世帯にスマート水道メーターを設置し、ドライブ・バイにより水道メーターの検針データを受信するシステムを構築した。
- 本実証では青森市内の市街地に位置し、積雪が予想されるエリアにある200世帯で実施した。具体的には、幸畑の2地区(A地区・B地区)、桜川地区(C地区)、大野若宮地区(D地区)、大野片岡地区(E地区)の5地区を選定し、各地区に居住する世帯を対象とした。

ドライブ・バイによる水道検針データの取得

- スマート水道メーターのデータを郵便局の配達車両に搭載した受信機で受信し、**目視でのメーター確認なく対象地域付近を走行することにより、自動でデータを取得するもの。**
- 実際にデータが取得できるか、200世帯にスマート水道メーターを設置し検証を行った。

スマート水道検針の流れ



出所:ウォーターデバイス社HP

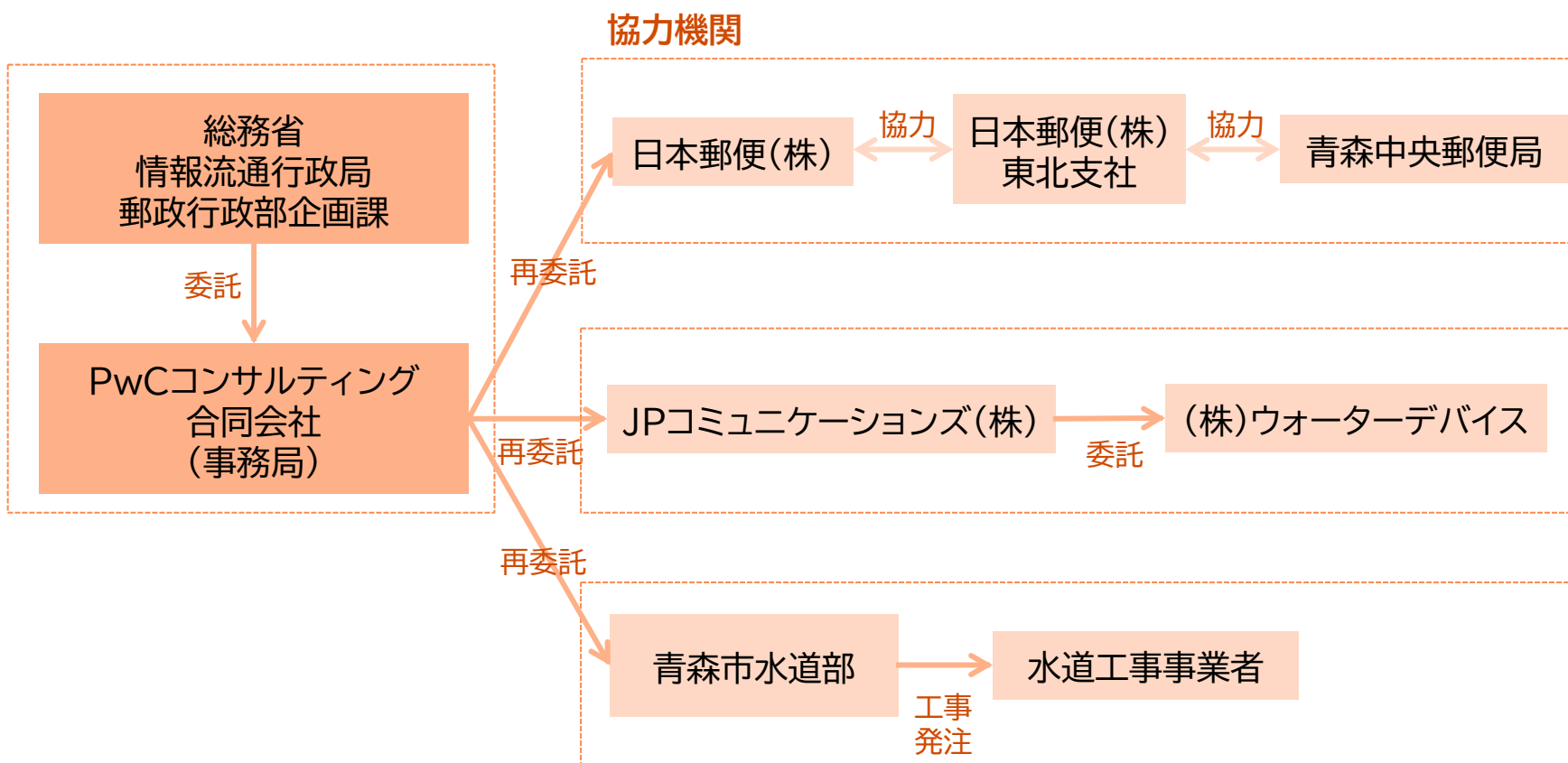
実証対象世帯



出所:実証内においてウォーターデバイス社による作成

3) 推進体制

- 本調査研究はPwCコンサルティング(事務局)が実施主体である総務省 情報流通行政局 郵政行政部企画課と調整のもと日本郵便(支社・現地郵便局)、JPコミュニケーションズ、青森市との連携の窓口となり、3者への再委託の上、実証事業の実施支援を行った。



4) 実施スケジュール

- 水道メーターの取替工事に間に合うよう、速やかにフィールド(対象地域)を選定し、住民説明を進めた。
- 実証は無雪期、降雪期の比較検証を行うため二回に分けて実施した。

サービス名	実施項目	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
スマート水道検針	打合せ・イベント	関係者 キックオフ ◆◆ 現地視察		9/20 プレスリリース ◆	10/1 実証開始 セレモニー ◆					3/19 報告会 ◆
	実証の計画	実施計画	フィールド 決定	配達ルート 確認						
	住民説明	実証の 準備	説明資料 の作成・配布	メーター 取替工事						
	実証実施		画面構築	現地確認	10/1-10/31 実証Ⅰ			1/15-2/28 実証Ⅱ		
	検証・振り返り					データ分析				
	アンケート					郵便局 アンケート ◆	振り返り ・改善			郵便局 アンケート ◆
	取りまとめ								報告書作成	

凡例
  : 青森市
  : JPコミュニケーションズ・ウォーターデバイス
  : 日本郵便・青森中央郵便局
  : 事務局

5)実証結果・評価のまとめ

① 検証項目

ドライブ・バイを活用したスマート水道検針の代替可能性及び有用性を以下の3つの観点から検証した。

- 従来の検針員の目視による検針業務の代替となりうるか(検証項目1)
- 降雪の多い冬季にも検針が可能か(検証項目2)
- 他の検針方法と比較しどのような有用性があるか(検証項目2)

検証の観点

検証項目 1

【一貫性の観点】

検針員の目視による検針値とドライブ・バイによる検針値を比較し、水道料金の一貫性について確認

検証項目 2

【季節特性の観点】

降雪期にドライブ・バイによる検針を実施する際の課題等を確認

検証項目 3

【技術比較の観点】

技術、運用、コスト面等におけるドライブ・バイによる検針の有用性について整理

検証方法

- 検針員の目視による検針結果とドライブ・バイによる検針の結果から2つの検針方法に基づく水道料金を試算し、料金の差異を確認
→ 無雪期での実証(実証Ⅰ)にて検証

- 降雪による受信機及びスマート水道メーターへの影響を確認
- 降雪による配達業務への影響がドライブ・バイによる検針にどの程度影響するか確認
→ 降雪期での実証(実証Ⅱ)にて検証

- ドライブ・バイによる検針以外の検針業務の自動化の事例調査や各方法の比較

5)実証結果・評価のまとめ

② 検証項目1 | 従来の検針業務の代替となりうるか 1/2

- ・ 無雪期(実証Ⅰ)において、ドライブ・バイを活用したスマート水道検針が可能か検証した。
 - ドライブ・バイによる水道検針と、検針員の目視による検針の結果を比較し、差異の程度を検証
 - 水道料金算定後に、どの程度金額の差異が発生するかを試算
- ・ それぞれの検針方法での取得データ及び算定した水道料金を比較したところ、データの取得時間の差によって発生する程度の差異しか認められなかったため、ドライブ・バイを利用したスマート水道検針は、データの一致性の観点で従来の検針員の目視による検針の代替となりうる。

検証内容の詳細

項目	内容
検証内容	・ ドライブ・バイを活用したスマート水道検針と検針員の目視による検針それぞれで取得したデータ及びそこから算出される水道料金*を比較し、差異がないか確認した ・ ドライブ・バイで取得したデータは、検針員による検針日と同日のものを検証に利用した(ドライブ・バイによるデータの取得時間と検針員による検針時間はそれぞれ異なる) ・ 検針員による検針日と同日のデータを取得できていなかった世帯についても、遡ってデータを取得できるスマート水道メーターの機能を活用し、同日のデータを比較した
実証期間	2024年10月1日(火)～10月31日(木)の22日間(土日は除く) ※スマート水道検針はデータの取得時間に関わらず、午前0時のデータを受信。検針員は検針時間と同一時点のデータを検針。

*水道料金の算出は青森市のHP(<https://www.city.aomori.aomori.jp/suido/ryoukin/documents/hayamihyou0503.pdf>)を参考に実施

検針員による取得データとドライブ・バイによる取得データ及び算出される水道料金の比較

検針値の平均差(m ³)	差の最大値	検針値の平均差割合**	金額の差の平均値(円/月)	差が発生した世帯における金額の差の平均(円/月)
0.10	1	0.58%	13.64	136.4

$$** \frac{\sum\{[(\text{ドライブ・バイ収集値}) - (\text{青森市検針データ})]\}}{\sum(\text{青森市検針データ})}$$

それぞれの検針方法により測定された数値の一致性は高く、一致性の観点ではドライブ・バイによるスマート水道検針が従来の検針員の目視による検針の代替となり得ることが示された

5) 実証結果・評価のまとめ

② 検証項目1 | 従来の検針業務の代替となりうるか 2/2

- 無雪期(実証Ⅰ)での実証期間終了後、本実証を実施した際に運用面で発生した課題を整理した。
- 本実証でスマート水道検針を実施したことによる郵便配達業務への影響は殆どなかった。
- 一方で、機器の破損や事務局側での事前登録作業での不具合等のトラブルが発生したため、対応策を検討した。

実証Ⅰの感想、発生したトラブル等

(実証準備)

- 手順書が分かりやすかった
- 事前研修により設定等がスムーズにできた

(実証実施)

- 機器の準備は配達員とは別の社員が担当したため、業務への影響は生じなかった
- 配達時に郵便物が多い際は、配達車両に機器を入れにくいことがあるものの、さほど大きな影響は見られなかった

(実証中に発生したトラブル)

- **モバイルバッテリーのコードが破損した**
- **日々の検針前の事前登録作業について不具合が発生した**

実証Ⅱに向けた対応策

• **モバイルバッテリーのコードが破損した**

- 端子がストレートタイプであったため、配達時に負荷がかかり破損したと推測
- 端子の形状をL字型に変更して負荷を軽減

• **日々の検針前の事前登録作業について不具合が発生した**

- 事前登録作業における人員と体制を強化
- 実証開始の2週間前を目途に事前登録作業を完了

5)実証結果・評価のまとめ

③ 検証項目2 | 降雪期にも運用可能か 1/2

- 降雪期(実証Ⅱ)において、ドライブ・バイを活用したスマート水道検針が実施可能か検証した。
 - 降雪期にドライブ・バイによる検針を実施し、実証世帯のうち何件のデータを収集できたか確認
 - 従来の検針員の目視による検針で収集できる世帯数と比較
- ドライブ・バイによる検針は1月、2月ともに実証対象世帯の99%以上の世帯で検針を実施できた。
- ドライブ・バイによる検針は降雪期においても網羅性の高い検針が可能である。

検証内容の詳細

項目	内容
検証内容	• ドライブ・バイを活用したスマート水道検針が降雪期においてどの程度実施できるか確認した。 • ドライブ・バイを活用したスマート水道検針と検針員の目視による検針のそれぞれで1月と2月に実証対象世帯のうち何件のデータを月ごとに収集できたかを比較した。 • ドライブ・バイを活用したスマート水道検針については、その月の中で1回以上検針データを取得できた世帯数を1月と2月それぞれでカウントした。
実証期間	2025年1月:15日(水)~31日(金)のうち土日を除く13日間 2月:3日(月)~28日(金)のうち土日を除く18日間 ※従来の目視による検針は月1回実施。

1月及び2月に水道検針データを取得できた世帯数

	ドライブ・バイによる検針で 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%)

積雪によりバイクを置いて歩いて配達を行った(1台が該当)ため検針値が取得ができなかった点、水没して電波が受信しづらいメーター(1基分)があったことを踏まえても、ドライブ・バイを活用したスマート水道検針は、従来の検針員の目視による検針方法と比較して網羅性が高く、降雪期においても有効な検針方法であることが示された。

5)実証結果・評価のまとめ

③ 検証項目2 | 降雪期にも運用可能か 2/2

- 降雪期(実証Ⅱ)での実証期間終了後、本実証を実施した際に運用面で発生した課題を整理した。
- 実証Ⅰで発生したトラブルについては、対応策の実施により実証Ⅱでは発生を防ぐことができた。
- 一方で、受信機からデータを受け取るためのスマートフォンの電源が落ちるトラブルや、積雪のため、バイクで配達することができなかった等の事象が発生した。

実証Ⅰで発生したトラブルへの対応

- モバイルバッテリーのコードが破損した
- 日々の検針前の事前登録作業について不具合が発生した
→ 実証ⅠからⅡにかけて対応策を実施したことで、いずれのトラブルも実証Ⅱでは発生せず

実証Ⅱにおいて発生したトラブルとその対応策

- スマートフォンの電源が落ちてしまい、データを取得できないトラブルが発生
 - 配達車両の振動により端末両脇にあるボタンが押されたことが原因
 - 専用ケースを準備し、配達車両の振動でボタンが押される事態の発生を防止する措置を実施(以降電源が落ちるトラブルは発生せず)
- 郵便局の配達車両で走行して検針を行うオペレーションであったため、積雪によりバイクの進入が難しく、歩いて配達した世帯はデータ取得が難しい状況。
 - 将来的には、徒歩の配達の際は、郵便バッグに受信機を携帯し、ウォーク・バイでデータを受信する対応などの検討が必要

5)実証結果・評価のまとめ

④ 検証項目3 | 他の検針方法と比較して優位性があるか

- 検針データの正確性・リアルタイム性はスマート水道メーターの方が優位性がある一方、コスト面においては機材の購入における初期導入費用が発生する。

水道検針における手法毎の比較

検針方法の名称		特徴	機材	長所	留意点
検針員の 目視による検針		各住戸に立ち入り水道メーターの読み取りを行う	- 送信:なし - 受信:ハンディターミナル	現地を直接確認できる(現地の異常などの確認が可能)	- 委託による人件費がかかる - 積雪時は検針ができないケースも
モバイルの 受信機	ドライブ・バイ	車両などに受信機を搭載して、一定のエリアに入るとデータを受信する仕組み	- 送信:スマート水道メーター - 受信:専用受信機(RFマスター)、スマートフォン(アプリ)	市街地など人による検針よりも早く正確に検針ができる	- 通常のメーターと比較し、初期の導入費用が高額 - データが取得できるまで一定時間エリア内にいる必要がある
	ウォーク・バイ (グループ・バイ)	人が受信機を持ち徒歩で、受信したい個々のメーターを指定してデータを受信 ※メーターをグルーピングし、一括でグループ全体の検針データを受信		ウォーク・バイは難検針場所などの遠隔からの検針が可能 - グループ・バイは、集合住宅などのメーターが密集したエリアにおいて、検針グループを指定して検針。まとまったデータを効率的に取得できる	- 通常のメーターと比較し、初期の導入費用が高額 - ドライブ・バイと異なり、取得したいメーターを指定する必要がある
通信ネットワーク 利用		通信ネットワーク内のアンテナなどで検針データを受信する	- 送信:スマート水道メーター - 受信:受信用アンテナ等(例:中継装置)	人や車両が現地に行かなくとも検針ができる	ネットワークを保有する事業者との連携が必要

6) 実証から実装、横展開に向けた検討

- ・ 実証、実装、横展開の各段階において検討すべき点は異なる。
- ・ 実証時は準備やトラブル対応等の実証過程で把握した課題を踏まえ、実装に向けた改善や検討が求められ、実装への検討時は市の政策・方針との整合性という観点に加わり、横展開に向けた検討においては各地域の特性を踏まえ導入に妥当性があるかという観点での追加的検討が求められる。

■ 各段階における論点

	実証	実装	横展開
論点	実証準備やトラブル対応のノウハウを如何に活かすか	実装では市の政策・方針との合致、複数郵便局との連携	他地域の特性への対応とドライブ・バイの妥当性の検討
検討事項	・ 【行政側】住民理解のための説明とその後の問合せ対応 ・ 【行政側】実証における実施スケジュールの設定 ・ 【郵便局側】事前の手順書に基づく研修と作業の分担 ・ 【環境・機材】積雪時の機材トラブルへの対処	・ 【行政側】市のインフラ整備計画とメーターの交換時期との整合、市の検針業務を委託する範囲と業務の役割分担、対象世帯の検討 ・ 【郵便局側】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、市内をカバーするエリアと複数郵便局との連携 ・ 【環境・機材】市内においてさらに積雪が深い箇所など、より条件の厳しい環境の把握	・ 【行政側】市のインフラ整備計画とメーターの交換時期との整合、対象世帯の検討 ・ 【郵便局側】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、地域内をカバーするエリアと複数郵便局との連携 ・ 【環境・機材】ドライブ・バイの適用が適切かといった観点からの検討

7) 実証から得られた課題と示唆

- 実証のトラブル事例やアンケート結果から、実証準備やトラブル対処を行ったことを、ノウハウとしてまとめ、実装に向けた検討に如何に活かすかが重要となる。
- 実証から得られた課題及び示唆としては、住民理解のための方策、メーター取替に関するスケジュール管理、郵便局側の手順書の整備、積雪時の機材トラブルへの対処が挙げられる。

実証から得られた課題

- 【行政側】住民理解のための説明とその後の問合せ対応
- 【行政側】実証における実施スケジュールの設定
- 【郵便局側】事前の手順書に基づく研修と作業の分担
- 【環境・機材】積雪時の機材トラブルへの対処

実証から得られた示唆

- 【行政側】住民理解のための実施事項
 - 今回実証対象世帯に説明用資料を配布し、収集するデータには個人情報が含まれない旨を説明したが、辞退者が一定数発生した。
 - スマート水道メーターによる検針のメリット、検針の方法、水道料金の請求方法等を説明しながら周知する方法も検討の余地がある。
- 【行政側】スマート水道メーターの取替におけるスケジュール設定
 - 限られた期間での実証実施であったためスケジュール調整が困難であった。工事事業者の選定、住民への十分な説明のための時間確保から考えると前年度から検討を進めておくようなスケジュール設定が望ましいと考えられる。
- 【郵便局側】事前の手順書に基づく研修と作業の分担
 - 通常業務にドライブ・バイを活用したスマート水道検針を組み込むに当たり、郵便局の業務フローに沿った手順書は円滑な実証実施に有用と考えられる。
 - また、集配業務を担当する社員だけが実証作業を行うのではなく、機材準備やデータアップロード作業は別の社員が分担することで、作業負荷を分散できた。
- 【環境・機材】積雪時の機材トラブルへの対処
 - 積雪により想定外のトラブルが発生したが、郵便局との連絡を密に取り、その都度対処したことでトラブル対処のノウハウが蓄積された。

8) 実装に向けた課題の整理と解決方策案

- ・ 実装に当たっては、市の政策・方針との合致、既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、複数郵便局との連携、様々な条件下での実施が可能かなどについて検討が必要。

実装に向けた課題

- ・ 【行政側】市のインフラ整備計画とメーターの交換時期との整合、対象世帯の検討、市の検針業務を委託する範囲と業務の役割分担
- ・ 【郵便局側】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、市内をカバーするエリアと複数郵便局との連携
- ・ 【環境・機材】市内においてさらに積雪が深い箇所など、より条件の厳しい環境の把握

課題に対応した解決方策案

- ・ 【行政側】市のインフラ整備計画とメーターの交換時期との整合
 - － 青森市水道経営プランから施策の優先度を踏まえた検討が望ましい
 - － 水道メーターは計量法施行令により8年に一度の交換が義務付けられているため、その時期に合わせてメーターを交換すると進めやすい
 - － サービス提供の対象世帯を決定する際は、信書の秘密の保護に留意する（郵便局との連携）
 - － 市の水道検針業務は、検針員の検針業務に加え、今回の実証の実施以外の業務（料金精算・転入転出者向けスポット検針・利用者問合せ対応・現地調査）も含まれるため、検針以外の業務についての役割分担の検討が必要になる
- ・ 【郵便局側】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、市内の複数郵便局との連携
 - － 対象世帯との紐づけにあたっては、信書の秘密を侵していないか留意する必要がある（行政にも情報を共有）
 - － また、市内に郵便局が複数立地しているため、複数郵便局とのエリアの分担や水道検針データの連携が求められる
 - － データ管理ソリューションを用いた場合、データ受渡しルール・手順、実施者及び対応者を、各自治体の運用ルールに則り、定めておく必要がある
- ・ 【環境・機材】市内においてさらに積雪が深い箇所など、より条件の厳しい環境の把握
 - － 本実証は概ね平野部において実施したため、山間部といったより条件の厳しい環境下での実施等についてさらなる検証が必要である

9) 横展開に向けた課題の整理と解決方策案

- 他地域への横展開に当たっては、前頁の実装に当たっての検討事項に加え、それぞれの地域特性への対応とドライブ・バイの妥当性の検討が求められる。

横展開に向けた課題

- 【行政側】インフラ整備計画とメーターの交換時期との整合、対象世帯の検討
- 【郵便局側】地域内をカバーするエリアと複数郵便局との連携
- 【環境・機材】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、ドライブ・バイの導入が適切かといった観点からの検討

横展開に向けた解決方策案

- 【行政側】市のインフラ整備計画とメーターの交換時期との整合＜実装と同様＞
 - 展開先の市町村の施策の優先度を踏まえた検討が望ましい
 - 水道メーターは計量法施行令により8年に一度の交換が定められているため、交換時期に合わせて交換を行うのが進めやすい
 - サービス提供の対象世帯を決定する際は、信書の秘密の保護に留意する（郵便局との連携）
- 【郵便局側】既存の集配ルートと対象世帯の紐づけ、市内の複数郵便局との連携＜実装と同様＞
 - 対象世帯との紐づけにあたっては、信書の秘密を侵していないか留意する必要がある（行政にも情報を共有）
 - また、市町村内に郵便局が複数立地していることが多いため、複数郵便局とのエリアの分担や水道検針データの連携が求められる
- 【環境・機材】ドライブ・バイの導入が適切かといった観点からの検討
 - 信書の秘密の留意への観点とも関連するが、例えば山間部に一軒だけ家屋が存在するといった限界地域等についてまで導入する場合には検討が必要。都市部などでは、グループ・バイ等の別の手法が有効なケースや、ガス・電気といった他のインフラとの共同検針といった手法を選択することも考えられる

3. 各実証事業の内容

3.3 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

1) 地域課題の現状 1/2

- ・ 静岡市は人口減少が進んでおり、特にオクシズ(静岡市北部の奥静岡地域)は市全域と比べ人口減少率・高齢化率が高い。
- ・ 人口減少・高齢化を要因とした、医療、買物等、日常生活に必要な機能へのアクセスの確保が課題となっている。

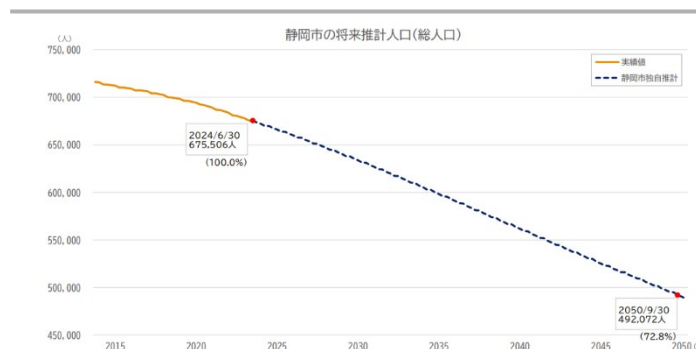
人口減少の状況

- ・ 静岡市の人口は平成2年に739,300人となり、ピークを迎えたが、令和2年には70万人を下回った。
- ・ 市の推計によれば、令和7年以降も人口が減少し、オクシズを含む地域では、6年後(令和12年)には現在の約6,000人の人口から約5,000人にまで減少し、2割弱の人口が減少する見込み。
- ・ 高齢化率は、平成22年時点では40%近くに達しているが、令和2年以降も緩やかに上昇し、特にオクシズを含む地域においては、令和17年以降は60%になる見込み。

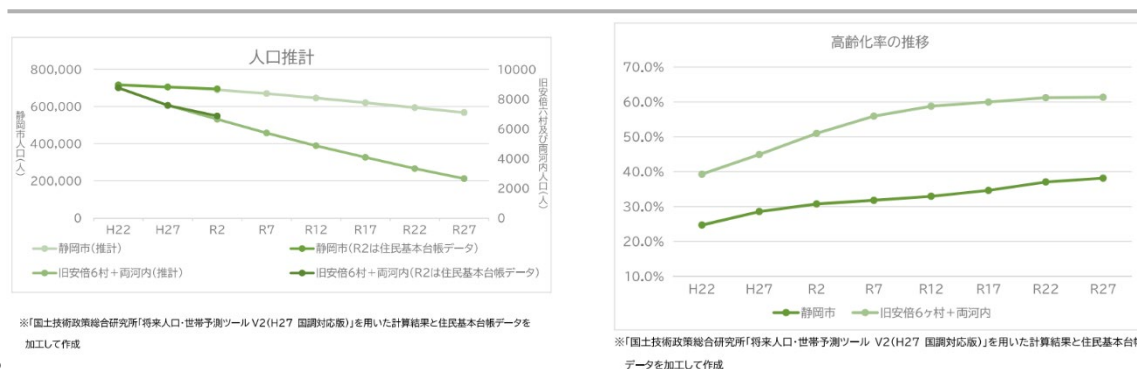
オクシズの特徴

- ・ 静岡市北部の中山間地の愛称。
- ・ 市域の約80%の面積を占め、棚田や茶畑等の地域資源を有する。

【参考】静岡市の将来推計人口



【参考】オクシズにおける人口推計、高齢化率



出所: 静岡市「静岡市の人口減少の要因分析と対策に向けた調査研究」
静岡市「第3次静岡市オクシズ地域おこし計画」

1) 地域課題の現状 2/2

- 中山間地域であるオクシズは市街地に比べ、抱える地域課題が多岐にわたる。
- 課題の中でも生活に特に大きな影響を与える買物は小売店の店舗やサービスの縮小・撤退が進む中、JAや民間企業との連携により、一定の水準の維持に努めている。
- 農家の高齢化が進む中、今後、農産物の出荷・配送等が困難になることが見込まれ、農業の継続に関わる大きな問題となる。

農業や集落の維持に関する課題

- オクシズでは、生活の維持に必要なサービスの撤退が生じている。
 - 令和3年にJA店舗の撤退が発表され、ATMもなくなり、金融サービスは移動金融車に切り替わった。
- オクシズにおいて生産農家の高齢化が進んでいる状況から、今後、農産物や地産品の生産者がJAやスーパー等への配送が困難になると予想される。
- 既存の取り組みとして、ファーマーズマーケットとしてJAが主催するじまん市がある。
 - オクシズの農家も出品している。JAの配送網を利用し、自宅から近いJA店舗から野菜を発送、市内の販売所で販売している。

買物に関する課題

- オクシズにはスーパーなどの商業施設がないため、住民は市街地へ自家用車で移動して対応しているが、今後、高齢化が進むにつれ、市街地への自力での移動も困難になることが予想される。
 - 対策として、令和4年12月には地域のスーパーによる移動スーパーの運行を開始した。
 - また、市が衣料品店等と協力し、移動販売車によるかいもの広場を令和5年11月～令和6年1月に梅ヶ島地区で2回、大河内地区で3回実施した。

2) 実施概要 – 各サービスの概要 –

- 11月から実証を開始し、オクシズの郵便局を拠点としてサービス提供を行った。
- ぽすちょこ便では新規利用者の獲得と販路開拓、おたがいマーケットは地元スーパー等との連携が効果検証に当たっての重要な観点となった。

	ぽすちょこ便 (地産品の当日配送サービス)	【参考】おたがいマーケット (共助型買物サービス)
サービス概要	オクシズの地産品を市街地の郵便局へ配送。郵便車両の余積と既存配送網を活かし、生産者の販路拡大に貢献。	地場の小売店と郵便局の連携の下、郵便車両の余積と既存配送網を活用し、オクシズの受取拠点(郵便局等)へ食料品等を配送。
実施時期	令和6年11月1日～令和7年1月31日	令和6年11月1日～令和7年4月30日
実施地域	・ 日向地区・大川地区(日向郵便局)、清沢地区(清沢郵便局)、静岡駅周辺(静岡中央郵便局)	・ 日向郵便局、清沢郵便局、大河内郵便局、中藁科郵便局、賤機郵便局
郵便局のネットワーク	・ 日向郵便局/清沢郵便局 ～ 静岡中央郵便局 ・ 日向郵便局/清沢郵便局 ～ 中継地点(新聞地区) ※上記ルート上はぽすちょこ便のみ	・ 日向郵便局、清沢郵便局、大河内郵便局、中藁科郵便局、賤機郵便局
利用者	・ オクシズ生産者 ・ 中継地・市街地の販売者	・ オクシズ地域の住民
既存の取組との違い	・ 郵便局の強みを活かした新サービスの構築 ・ 提供(新規利用者の獲得、新たな販路の開拓) ・ 生鮮品(野菜)以外の取り扱い	・ 地場スーパー、ネットスーパープラットフォームと郵便局による民間事業者間の連携

2) 実施概要 – 地産品の当日配送サービスのフロー –

- ・ ぽすちょこ便(地産品の当日配送)は、オクシズ側の生産者が地産品を発送し、中継地又は市街地側の販売店が市街地の郵便局で地産品を受け取るサービスである。配送には従来の郵便局の配達車両やネットワークを活用する。

ぽすちょこ便(地産品の当日配送サービス)のサービスフロー

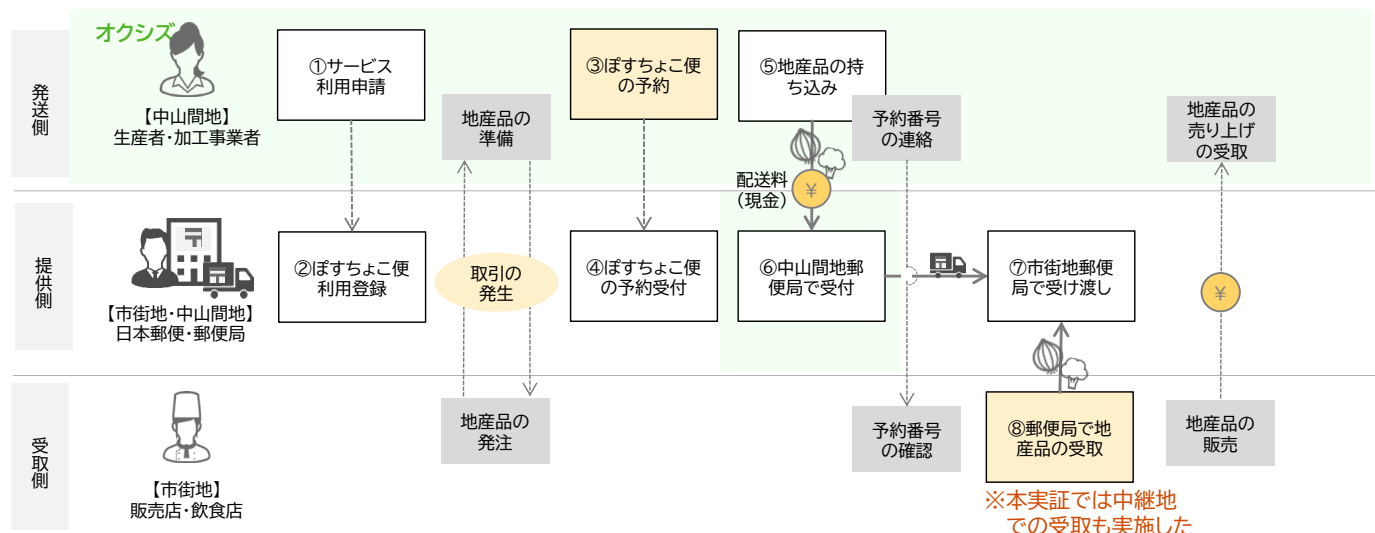


- ・ 専用サイトから予約
- ・ 地産品の価格を設定し納品書に記載
- ・ 郵便局に地産品を持ち込み、配送料を現金で支払
- ・ 専用ケースに配送品を入れ、窓口で配送手続を実施
- ・ ぽすちょこ便として荷物を受け入れ、静岡中央郵便局に配送
- ・ ルートの途中に立地する産直販売所で配送品を引渡し
- ・ 納品書に基づきバーコードを発行
- ・ 商品売上から販売手数料を差し引き、生産者に振込
- ・ 地域内における郵便局間配送の終着局
- ・ ぽすちょこ便専用の受取口へ荷下ろし
- ・ 地産品を郵便局で受け取り、各店舗でオクシズの地産品として調理・販売
- ・ 商品売上から販売手数料を差し引き、生産者に振込

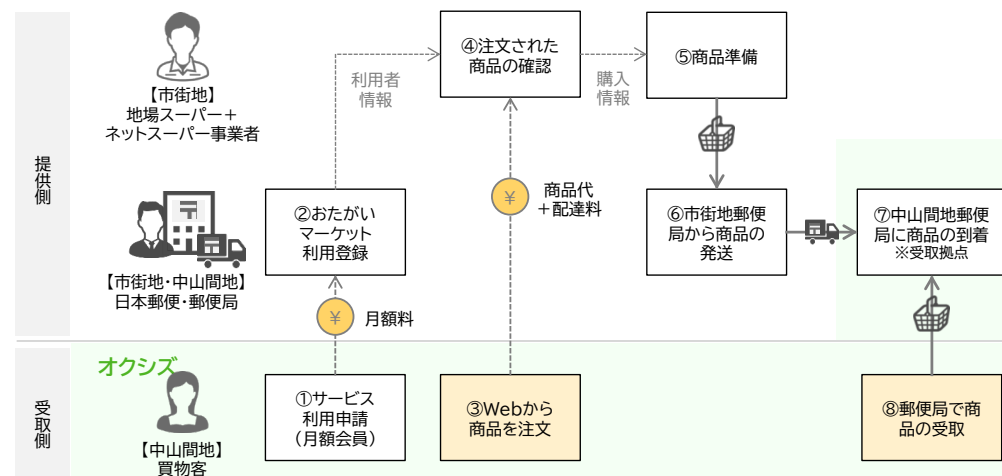
2) 実施概要 – 各サービスのフロー –

- 日本郵便が提供する余積を活用した輸送のスキームを活用し、オクシズと市街地を往復する2種類のサービスを同時期に提供した。ぽすちょこ便はオクシズから市街地まで地産品の配送、おたがいマーケットは市街地のスーパーの商品の配送を行った。郵便局の拠点間の配送を既存の郵便配達車両やネットワークを活用することで、従来の物流サービスにかかるコストを低減した。

ぽすちょこ便 (地産品の当日配送サービス) のサービスフロー



おたがいマーケット (共助型買物サービス) のサービスフロー



-
- ```
graph TD
 subgraph Implementation_Entity [実証主体]
 A["総務省
情報流通行政局
郵政行政部企画課"]
 B["PwCコンサルティング
合同会社(事務局)"]
 A -- 委託 --> B
 end

 subgraph Business_Entity_Postchocho [事業主体(ぽすちょこ便)]
 C["静岡中央郵便局
清沢郵便局/日向郵便局"]
 D["日本郵便(株)東海支社"]
 E["日本郵便(株)"]
 C <-->|協力| D
 D <-->|協力| E
 end

 subgraph Business_Entity_OtagaiMarket [事業主体(おたがいマーケット)]
 F["タカラ・エムシー
(地場スーパー)"]
 G["楽天グループ
(ネットスーパー運営)"]
 F <-->|連携| G
 end

 B -- 再委託 --> E
 A <-->|連携| E
 A <-->|連携| E
 C <-->|協力| E
 F <-->|連携| E
 G <-->|連携| E
 H["静岡市
中山間地振興課"]
 H -- 協力 --> B
 H -- 協力 --> E
```

## 4) 実施スケジュール

- 立ち上げに当たり、地域とのつながり構築のため4か月ほどの準備期間を設定し、その後に実証として3か月の実施期間を設けた。  
※なお、実証期間終了後(令和7年2月以降)も、試行運用期間として、引き続きサービスの提供を継続している。

| サービス名         | 実施項目       | 7月                 | 8月                           | 9月                      | 10月                           | 11月                        | 12月              | 1月 | 2月                 | 3月 |
|---------------|------------|--------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|------------------|----|--------------------|----|
| ぽすちょこ便        | 打合せ・イベント   | 関係者<br>キックオフ<br>◆  | 現地視察<br>◆                    |                         |                               | 11/6 メディア向けデモンストレーション<br>◆ |                  |    | 2/28 報告会<br>◆      |    |
|               | 実証の計画      | サービス<br>内容の検討<br>→ | 余積のフィージビリティ<br>・配送ルート設定<br>→ |                         |                               |                            |                  |    |                    |    |
|               | ステークホルダー調整 | 実証の<br>準備          | 説明資料<br>の作成<br>→             | 自治会・郵便局<br>・利用者説明会<br>◆ | ◆                             |                            |                  |    |                    |    |
|               | 利用者獲得      |                    |                              | 利用者獲得<br>のための営業<br>→    |                               | 11/1-1/31 実証実施(Ⅰ・Ⅱ)<br>→   |                  |    | 試行運用<br>→          |    |
|               | 周知・PR      |                    |                              |                         | 10/22 プレスリリース<br>郵便局での掲示<br>◆ |                            |                  |    |                    |    |
|               | ヒアリング      |                    |                              |                         |                               | 利用者<br>ヒアリング<br>◆          | 振り返り<br>・改善<br>→ |    | 実証後<br>インタビュー<br>→ |    |
|               | 取りまとめ      |                    |                              |                         |                               |                            |                  |    | 報告書作成<br>→         |    |
| おたがい<br>マーケット | 実証         | 実証準備<br>→          |                              |                         |                               | 11/1 実証開始<br>◆             |                  |    |                    |    |

凡例    →◆ : 事務局    →◆ : 日本郵便

## 5) 実証結果・評価のまとめ 1/2 - ぽすちょこ便の利用実績 -

- 地産品配送サービスの利用は、デモンストレーション時に利用して以降利用が滞ったため、利用者の獲得に向けた活動を行った結果、加工事業者(日向地区)と食品販売店(静岡駅周辺)との新規取引のほか、加工事業者(湯ノ島)と中継地の販売所(新聞)間での定期的な利用に至った。

### 令和6年11月(2件)

| 局所名称 | 取引日   | 取引間                                                   | 利用経緯   |
|------|-------|-------------------------------------------------------|--------|
| 清沢   | 11/6  | 加工事業者(清沢地区)⇒茶葉販売店(静岡駅周辺)<br>生産者(清沢地区)⇒中継地の産地直売所(新聞地区) | 市からの紹介 |
| 日向   | 11/27 | 加工事業者(日向地区)⇒中継地の販売所(新聞地区)                             |        |

### 12月(5件)

| 局所名称 | 取引日   | 取引間                      | 利用経緯  |
|------|-------|--------------------------|-------|
| 清沢   | 12/4  | 加工事業者(清沢地区)⇒茶葉販売店(静岡駅周辺) | 利用継続  |
| 日向   | 12/6  | 加工事業者(湯ノ島)⇒中継地の販売所(新聞地区) | マッチング |
| 日向   | 12/11 | 加工事業者(日向地区)⇒食品販売店(静岡駅周辺) | マッチング |
| 日向   | 12/12 | 加工事業者(湯ノ島)⇒中継地の販売所(新聞地区) | 利用継続  |
| 日向   | 12/19 |                          |       |

### 令和7年1月(4件)

| 局所名称 | 取引日  | 取引間                      | 利用経緯 |
|------|------|--------------------------|------|
| 日向   | 1/9  | 加工事業者(湯ノ島)⇒中継地の販売所(新聞地区) | 利用継続 |
| 日向   | 1/16 |                          |      |
| 日向   | 1/23 |                          |      |
| 日向   | 1/30 |                          |      |

## 5) 実証結果・評価のまとめ 2/2 - ぽすちょこ便の利用実績 -

- サービス利用者(生産者・販売者)は、主に静岡市職員の人的ネットワークによって獲得した。

| # | 種別              | 組織名           | 市からの紹介 | 場所        |
|---|-----------------|---------------|--------|-----------|
| 1 | オクシズ生産者         | 加工事業者(日向地区)   | Case 2 | 日向郵便局     |
| 2 |                 | 加工事業者(湯ノ島)    | Case 1 |           |
| 3 |                 | 加工事業者(清沢地区)   | マッチング  | 清沢郵便局     |
| 4 |                 | 生産者(清沢地区)     |        |           |
| 5 | 市街地の販売店<br>・飲食店 | 中継地の販売所(新聞地区) | Case 1 | 中継地(新聞地区) |
| 6 |                 | 茶葉販売店(静岡駅周辺)  | Case 2 | 静岡中央郵便局   |
| 7 |                 | 食品販売店(静岡駅周辺)  |        |           |

### マッチングに至ったケース

#### 【成功要因】

- オクシズに興味を持つ販売店の開拓、生産者と販売店をつなぐ人的ネットワークが鍵

#### 【ケース事例】

- Case1では、販売店の取扱商品の要望に対し、市の紹介でマッチングが成立。生産者は開始の手軽さ、販売店はニーズのある特定商品の取扱を重視しており、事務局が生産者のぽすちょこ便の利用支援を行い、負担を軽減。
- Case2では、市からの紹介を受けて営業を行った結果、マッチングが成立。生産者は市街地での商品認知度向上、販売店は特色ある商品の取扱を重視していた。

### マッチングに至らなかったケース

#### 【課題要因】

- 参画する生産者の確保、発送可能な地産品の品目・数量に対する準備の不足
- 受取拠点が限定されているため不便

#### 【ケース事例】

- 飲食店や販売店側が求めるニーズに沿った、地産品の品目や数量を準備することができなかった。
- 受取拠点が限定されているため不便な印象を販売者側が抱いた。
- その他、冬季の実証であり出荷に適した生産物がなく、生産者側が対応不可と判断した。

## 6) 実証から得られた課題と示唆

- 実証でのトラブル事例やヒアリング結果から、円滑な運用に向けて、運用時のボトルネックを把握し、サービスを改善し、初回利用者の獲得に繋げることが必要である。
- 郵便局・自治体等のそれぞれの強みを把握、活用することで実証の利用者拡大にもつながる。

### 実証から得られた課題

- 運用におけるボトルネック
  - トラブル事例)生産者から販売者へ受取番号の連携がうまくいかず、受取に時間を要した
  - ヒアリング)配送料や販売手数料の負担が重い
- 初回利用者の獲得  
(特に初回利用者の獲得が難しい)
  - 周知・PRの不足
  - 生産者・販売者のニーズに対するへの理解の不足
  - 消費者のニーズに沿った商品の提供
- 郵便局・自治体等の強みの活用
  - 郵便局・自治体等の地域におけるネットワークや強みを十分に活かされてなかった

### 実証から得られた示唆 ※赤字は実証中でも一部対応

- 運用におけるボトルネックへの対応策
  - 生産者が荷物を発送する際、郵便局側からも受取側へ受取番号の連携ができていないか声がけ・確認を行う(例:受取側へその場で電話で伝達)
  - 配送料はあらかじめ負担者を双方で取り決めておく必要がある
  - 販売手数料のかからない飲食店にも販路を広げることも重要
- 初回利用者の獲得に必要な対応策
  - 郵便局の掲示・市や販売者のSNSなど複数主体による様々な手段での情報発信が必要。さらに季節・イベントに沿ったタイミングや内容の発信が求められるため、複数主体間で事前に発信計画を立て、相互に共有することが求められる
  - 生産者・販売者のニーズをヒアリング等で把握し、買物に拘らず多様なニーズを踏まえたマッチングが求められる
  - 農産物など季節によって供給量が変動する商品は、十分な供給が見込める時期からサービスを開始することも一案
- 郵便局・自治体等の有機的な連携
  - 郵便局の持つ人的ネットワークや地域とのつながりは、利用者の獲得、生産者・販売者の掘り起こしに有用

## 7) 実装に向けた課題の整理と解決方策案

- 実装に向けて、継続的に利用してもらうために、実証から得た気づきや利用者ヒアリングを通じて得た不満・不便の解消を通じてサービスの改善につなげることが重要である。

### 実装に向けた課題

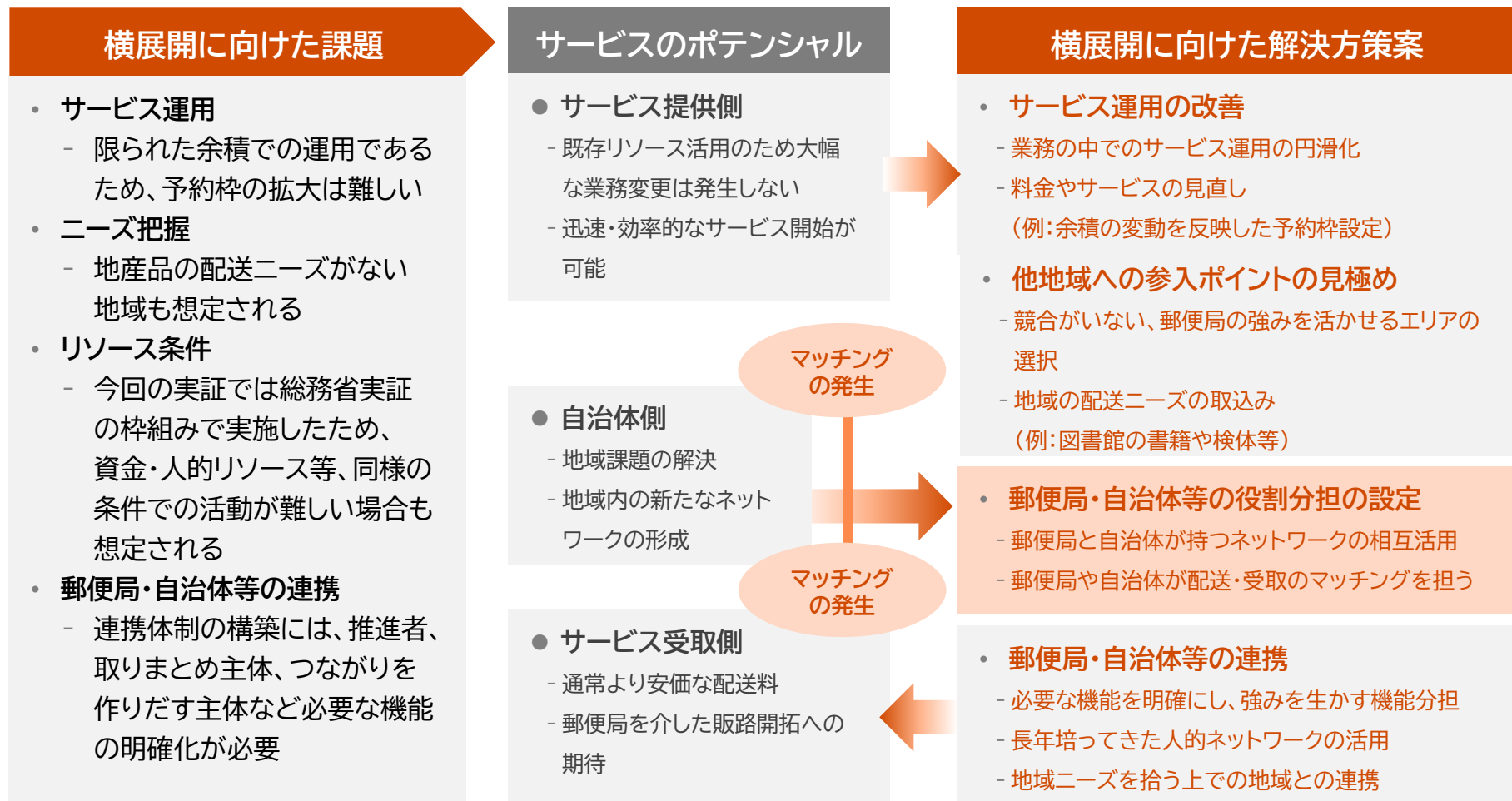
- サービスの運用における課題
  - 配送時の鮮度管理への懸念
  - 郵便局への早期の情報共有・連携
- 利用者からの不満、不便
  - 販売時に配送料・販売手数料がかかるためコスト負担が大きい
  - 今回の配送距離であれば自ら配送可能であり、郵便局までの持込・受取が面倒
  - デジタルに不慣れな層はぽすちょこ便の予約システムは使えない
  - 都度予約が面倒
  - 認知度が低く、利用メリットが伝わっていない

### 課題に対応した解決方策案 ※赤字は実証で一部対応

- サービスの円滑な運用の実現
  - 保冷材の利用で商品劣化を防ぐ
- 地域住民からの理解と支持
  - 地元郵便局がサービスの最初の接触点として機能し、利用者をフォローし続ける体制を確保(サービス誘致の方法、地域との関係性構築)
  - 利用のハードルを下げるために、現地の郵便局による利用支援を行う。業務・利益面での日本郵便側のサービス設計の観点も重要。  
(例:サービスの使い方レクチャー、**使い方マニュアルの配布**、操作説明の詳述)
  - **支所等の地域の拠点との連携も不可欠**
- 利用者満足・利便性向上
  - 販売手数料を取らない相手先を開拓・紹介(例:飲食店)
  - **配送時間枠、郵便局以外の受取拠点を増やし、利便性を向上**
  - 継続的な利用者には期間での利用枠を作る
  - 生産者・販売者にサービス運営主体の日本郵便・郵便局から具体的なメリットを説明することで理解を深める(例:**郵便局での生産者に向けたサービス説明会**、配送料の安さのアピール、ぽすちょこ便利用者の口コミ)

## 8) 横展開に向けた課題の整理と解決方策案

- 横展開を検討する上では、ニーズがある地域との連携が重要であり、地域のニーズに沿ってサービスを改善し、運用をマニュアル化する等、本実証における留意事項を踏まえた対応が必要。



## 3. 各実証事業の内容

### 3.4 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

### 3.4 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

## 1) 地域課題の現状

### (1) 地域の特徴

- 安芸太田町は広島県の北西部に位置する中山間地域で人口5,434人(令和6年6月)の町である。少子高齢化が高い水準で進んでおり、広い面積に対して集落が散在しており人口密度が低く、独居世帯割合も多い。医療をはじめとしたインフラサービスの提供体制が課題となる。

#### 安芸太田町 (令和6年6月末日時点)

面積 341.89km<sup>2</sup>

人口 5,434人

世帯数 3,012世帯

高齢化率 52.85%

アクセス

電車: 2003年に関連区間廃線

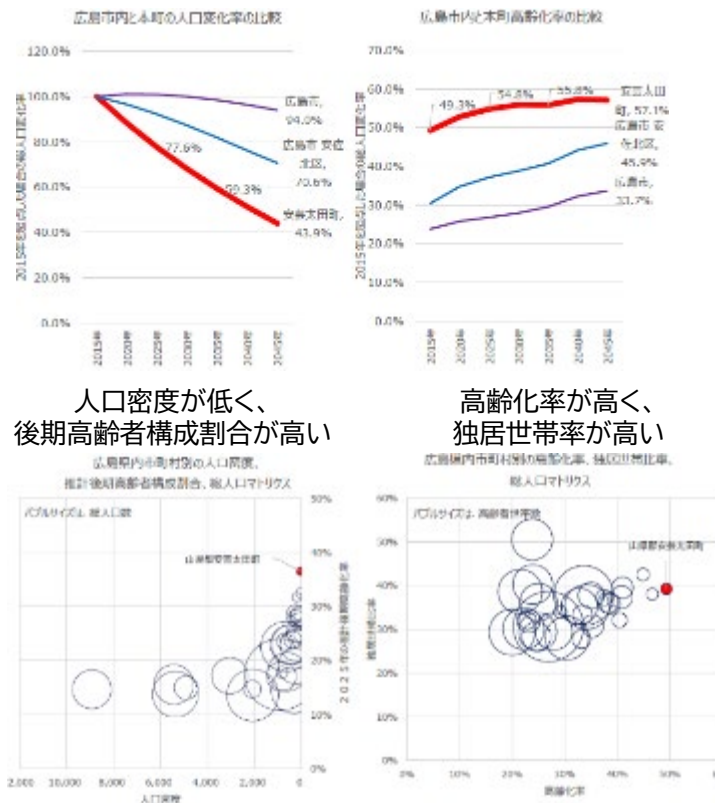
高速バス: 広島市内中心部より役場まで約50 km (約65分)



出所: ふるさとドクターネット広島

### 少子高齢化による深刻な人口減少

高齢化率は2025年に54.8%、2035年は55.8%に上昇する見込み



### 3.4 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

## 1) 地域課題の現状

## (2) 郵便局の特徴

- 安芸太田町の安野郵便局は、局内の空きスペースを利用して町役場の出張所が設置されている。郵便局ロビーから独立した広い空間で、入口ドア及びカーテンを閉めることでプライバシーが確保された空間を作ることが可能である。
- 出張所で行っていた自治体窓口機能を引き続き確保するため、郵便局窓口での自治体事務受託に加え、オンライン診療やスマホお悩み相談などの複数サービスを一元的に提供するコミュニティ・ハブとしての活用可能性を検証した。



安野郵便局



安野郵便局入口

入口左側は郵便局の窓口ロビー



入口右側は役場出張所スペース



出入口カーテンは開閉可能



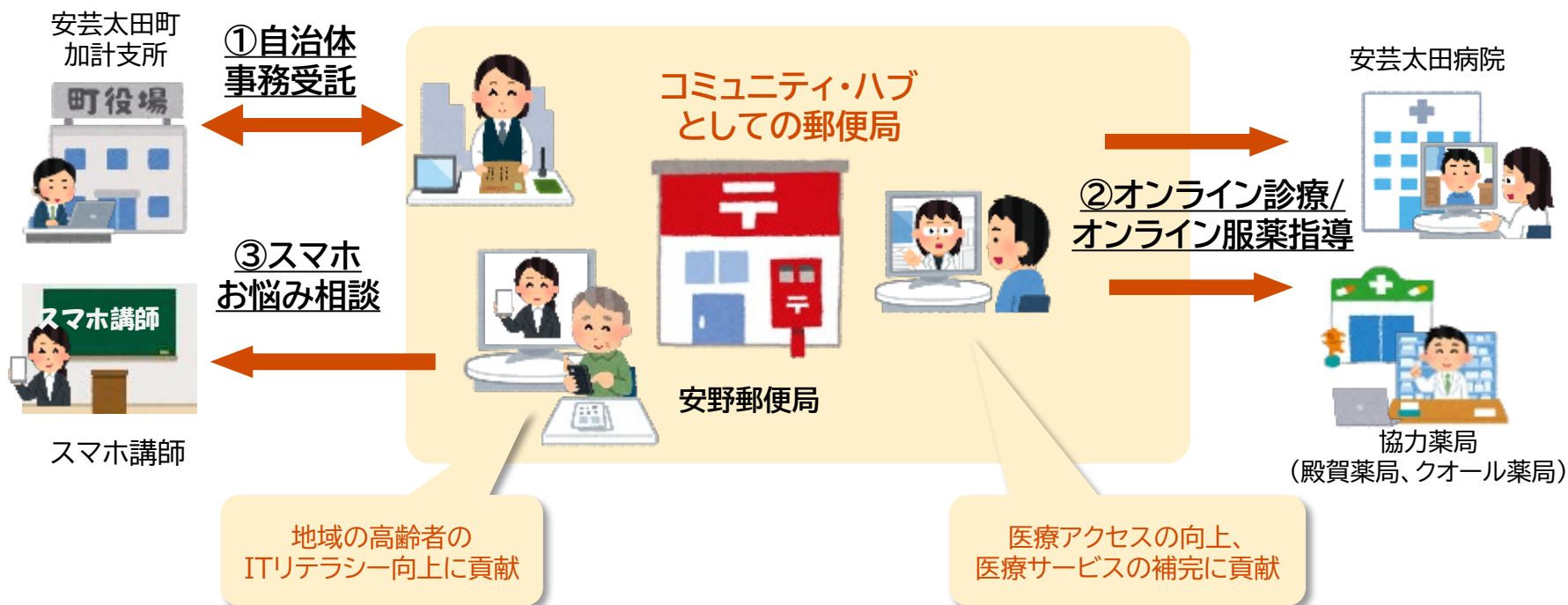
出張所内の中央スペースの机  
モニターやノートPC設置により  
オンラインサービスの提供環境とする 63

## 2) 実施概要

### (1) 実証全体像

- 本実証では、郵便局に行政サービスや住民生活支援サービスを集約した「コミュニティ・ハブ」としての機能を付加することとし、具体的には、以下3つのサービスを提供した。
- ① 郵便局窓口における自治体事務受託
- ② 空きスペースを活用したオンライン診療・オンライン服薬指導
- ③ 空きスペースを活用したオンラインスマホお悩み相談

コミュニティ・ハブの役割：行政サービスの向上・補完の役割、地域に必要なサービスを提供する拠点



## 2) 実施概要

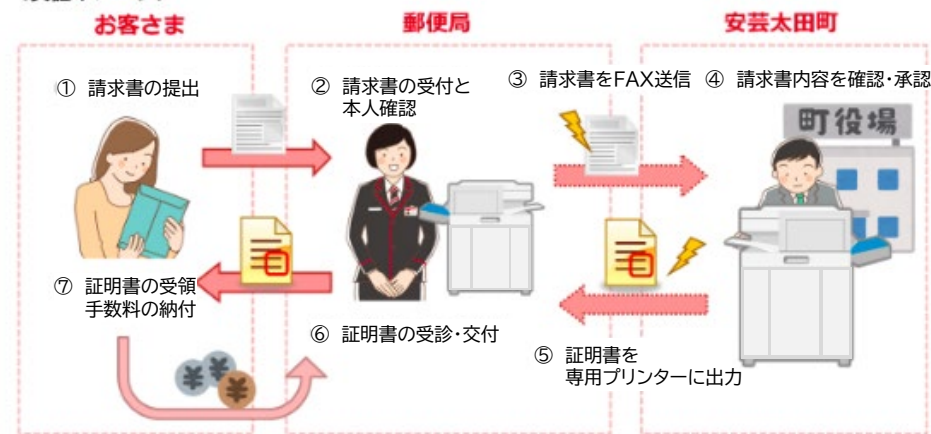
### (2)-①自治体事務受託

- ・ 証明書交付等の自治体事務を、郵便局窓口で対応できるようにした。
- ・ 住民が不便なく行政サービスを利用できるか、実証に係る複数の事務・サービスを同時に提供する郵便局社員が、手続等を問題なく行うことができるかが主な確認事項となった。

#### ■ 証明書交付事務 実施フロー

- ① 請求者が郵便局に請求書を提出
- ② 郵便局で請求書の受付、本人確認の実施
- ③ 郵便局から役場に請求書をFAX送信
- ⑤ 作成した証明書を役場から郵便局に設置した専用プリンターに出力  
(戸籍謄本の場合、出張所にメール便で送付)
- ⑥ 郵便局で請求者に証明書を交付  
(戸籍謄本の場合、翌日以降に交付)

#### <実証イメージ>



#### ■ 郵便局窓口で扱った自治体事務一覧

- |                                  |                                |                                        |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
| ① 郵便局事務取扱法に定める行政事務               | ② その他の行政事務                     | ③ 受託窓口事務                               |
| 1. 住民票等の写しの交付                    | 1. 飼い犬の登録                      | 1. 軽自動車税申告書兼標識交付受付                     |
| 2. 印鑑登録証明書の交付                    | 2. 狂犬病予防注射済票の交付                | 2. 軽自動車税標識返納受付                         |
| 3. 税関係証明書の交付                     | 3. 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付       | 3. 四公費（重度医療・ひとり親医療・こども医療・乳幼児医療）受給者証の申請 |
| 4. 戸籍謄本の交付（戸籍の附票及び除票の写しの申請受付、交付） | 4. 後期高齢者医療保険関係の各種届出書・申請書の受付    | 4. 四公費（重度医療・ひとり親医療・こども医療・乳幼児医療）償還払いの申請 |
| 5. 住民異動届（転出）の受付                  | 5. 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付         | 5. 地域通貨「morica」ペアカードの再発行               |
|                                  | 6. 国民年金の申請                     | 6. 地域通貨「morica」での手数料等納付                |
|                                  | 7. 児童手当・児童扶養手当・特別障害手当等の申請      | 7. 通学費補助金の受付                           |
|                                  | 8. 身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の申請 | 8. 通勤助成事業補助金の受付                        |
|                                  |                                | 9. ごみ指定袋等の引き渡し                         |
|                                  |                                | 10. 役場関係機関への書類の取次ぎ                     |

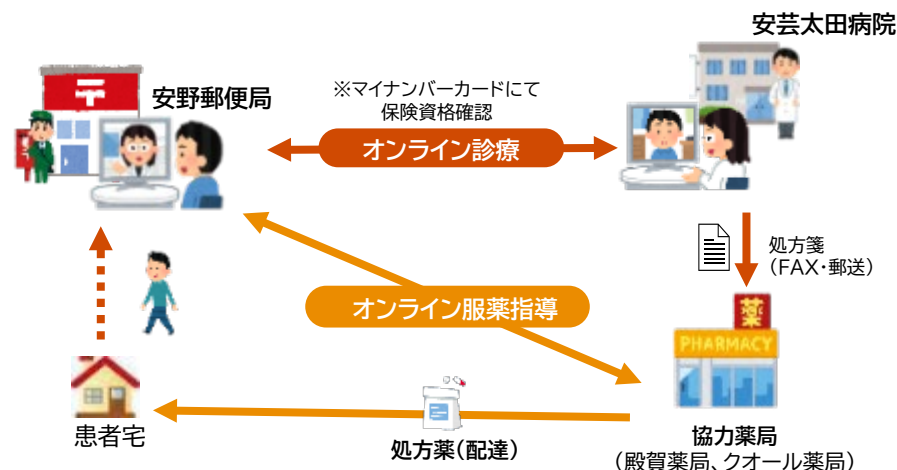
## 2) 実施概要

### (2)-②オンライン診療・オンライン服薬指導

- ・ 局内の空きスペースにオンライン環境を整え、オンライン診療・オンライン服薬指導を実施した。
- ・ 特に高齢者等の患者で、移動が困難な場合やデジタルツール操作に不安のある場合も、遠方の病院よりも、自宅から近い郵便局で受診できるため移動負担が軽減され、また、郵便局社員がサポートすることでスムーズにシステム利用が可能となる。

### 実証内容

- ・ オンライン診療・オンライン服薬指導手順
  1. 病院にて医師から説明を受け承諾した患者がオンライン診療・オンライン服薬指導の予約を取る。
  2. 予約日当日に事前に診療・服薬指導システムを立ち上げ、予約時間に患者・医師・薬剤師がシステムに入ることによって診療を開始する。
  3. 診療後に続けて服薬指導を行う。各システムへの接続や入退室は郵便局社員がサポートする。
- ・ 患者はオンライン診療～オンライン服薬指導～処方薬受取りまで一気通貫のサービスを受けることができる。



#### 患者にとって、オンライン診療・オンライン服薬指導に郵便局を活用するメリット

- ✓ 自宅にタブレット、パソコン等インターネット接続環境がなくても、近隣の郵便局でオンライン診療・オンライン服薬指導を受けることが可能
- ✓ デジタルデバイスに明るくない高齢者等でも、地域住民の信頼の厚い郵便局社員がサポートすることで安心して、容易にオンライン診療・オンライン服薬指導を利用可能

## 2) 実施概要

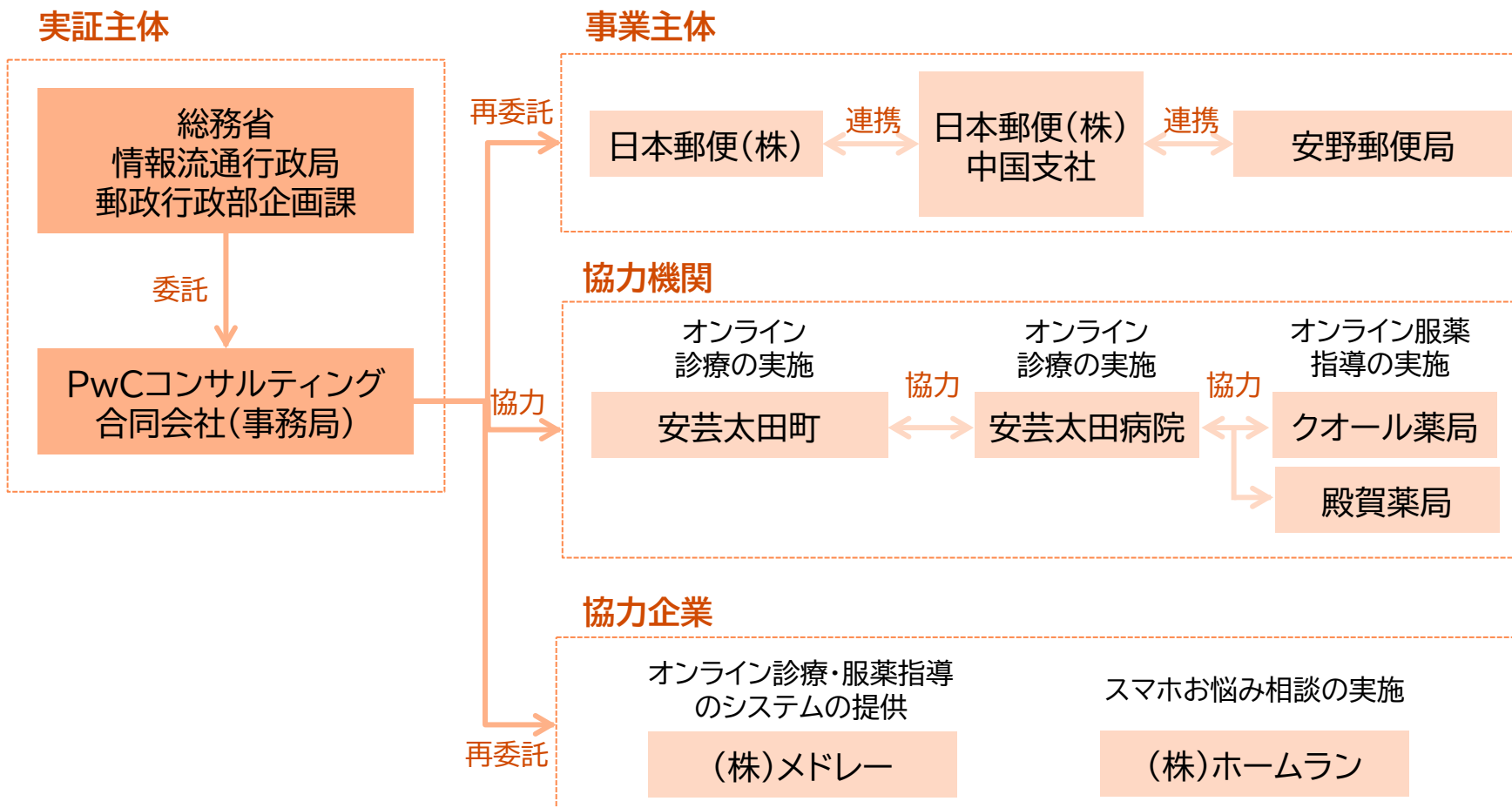
### (2)-③スマホお悩み相談

- ・ オンライン診療が実施されていない時間帯に、空きスペースを有効活用し、利用者がスマホに関する困り事をオンラインで相談できる「スマホお悩み相談」を実施した。
- ・ 利用者自身のスマホを使用して、実践的に身近な相談ができる。
- ・ 郵便局で開催することにより、移動に不安のある高齢者にも比較的アクセスがよく、郵便局社員のシステム接続と案内によりスムーズなオンライン相談が可能となる。



### 3) 推進体制

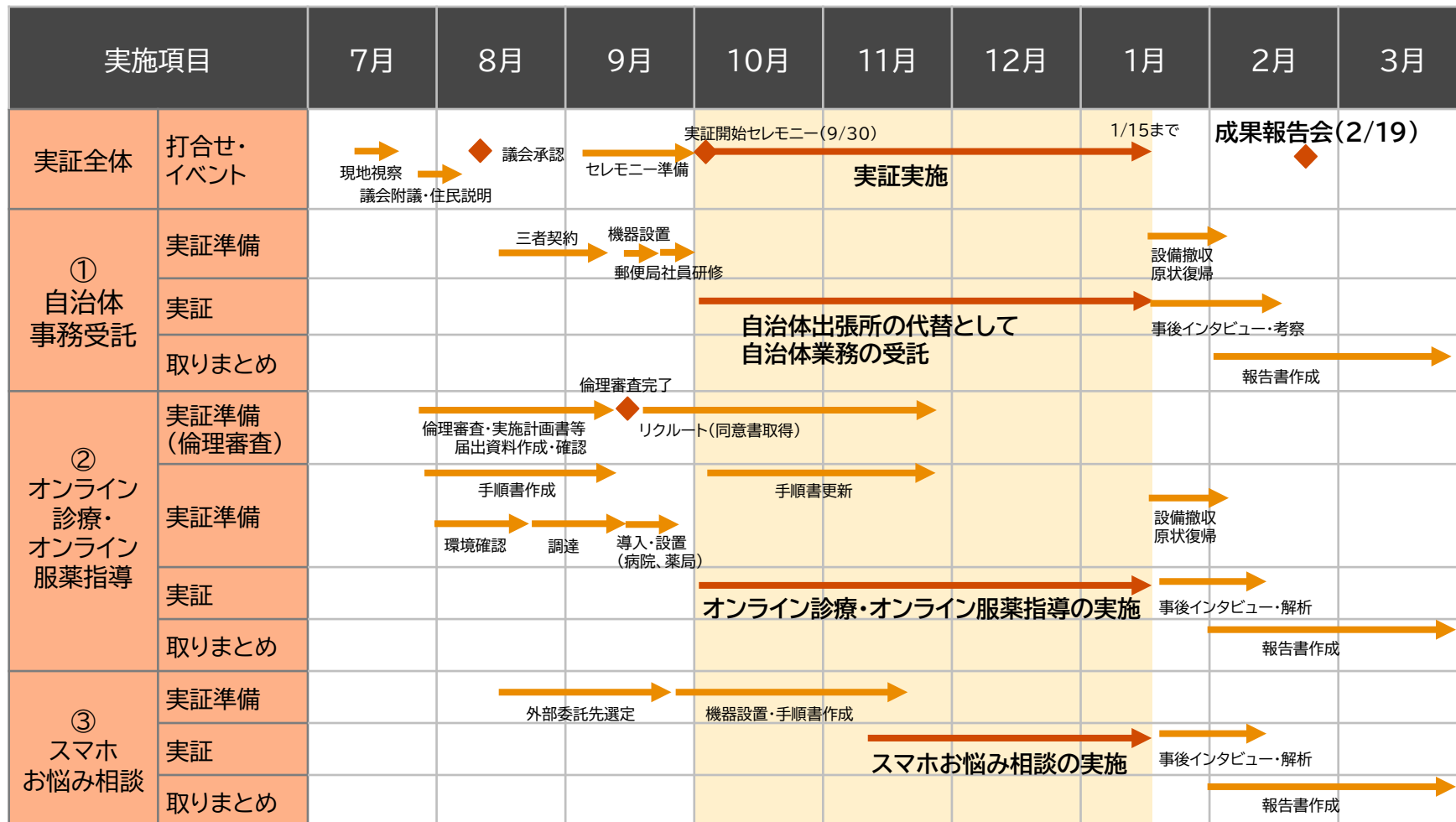
- 本調査研究は、実施主体である総務省 情報流通行政局 郵政行政部企画課と調整のもと、PwCコンサルティング(以下、「事務局」という)が、医療機関等、安芸太田町及び日本郵便の連携窓口となり、情報管理の一元化を図る体制で事業を推進した。



### 3.4 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

## 4)実施スケジュール

- 3ヶ月の準備期間の後に、10月1日から約3ヶ月半の実証期間で各サービスを同時に提供した。
- アンケートやヒアリングの評価結果をとりまとめ、成果報告会にて関係者報告を行った上で報告書を作成した。



## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ①自治体事務受託 利用者評価

- ・ 実証期間(10/1～1/15)中、121件の利用があり、図1のとおり証明書交付の利用者が最も多かった。
- ・ 図2のとおりサービス内容に対して「大変満足した」「満足した」との回答が多かった。郵便局社員の丁寧な対応に対し、利用者は好意的な印象を持っていた。

図1:窓口利用の目的  
(複数回答可)(n=31)

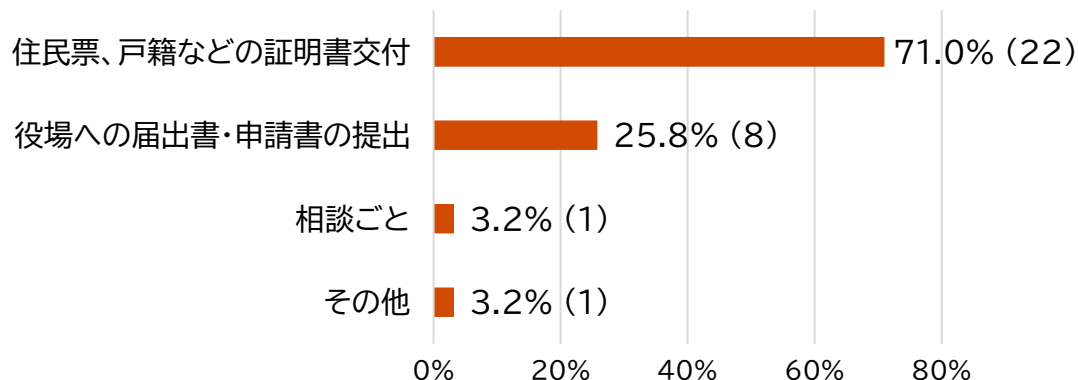
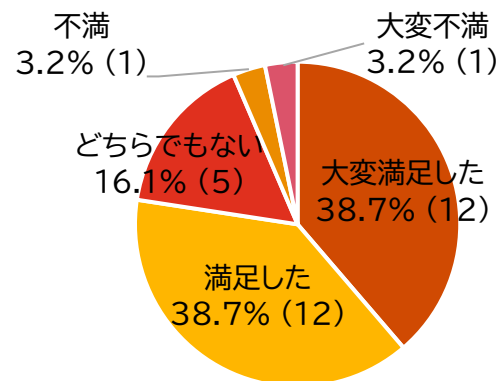


図2:サービスを受けた満足度  
(n=31)



| 満足度     | 回答理由                                      |
|---------|-------------------------------------------|
| 大変満足した  | わかりやすく説明してもらい助かりました                       |
|         | 真心のある対応に感謝している                            |
|         | 窓口で交付された書類を郵送する必要があり便利だった                 |
|         | 大変スムーズで待つこともなく良い対応でした                     |
| 満足した    | 担当した人は地域のことを知っている人なので、欲しいものなど相談して発行してもらえる |
|         | スムーズに手続きができた                              |
|         | 近くにあると便利                                  |
| どちらでもない | 隣に出張所があるので変わらない                           |
|         | 郵便局の職員さんが大変だなと思いました                       |
| 不満      | 困り事、相談事などの対応が郵便局ではできないのではと不安              |

## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ①自治体事務受託 実施者評価

サービス提供側の関係者にヒアリングを行い、実施上の課題や負担感等を確認した結果は以下のとおり。

- ・ 役場: 申請を受け付ける業務は普段と変わらず、特に大きな負担なく実施できた。
- ・ 郵便局: 複雑な事務手続が従来業務に追加されるため、習熟には一定の期間が必要。そのため実証期間中は出張所職員から適宜サポートを受け、サービスレベルを維持した。

| 属性    | ヒアリング内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 役場    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 役場側での動きとしても出張所などに<u>対応する内容と変わらないため、追加コストは発生していない。</u></li><li>・ 実証を通して郵便局で事務受託される姿を知ることができた。</li><li>・ 出張所業務を郵便局へ委託する場合には、地元への説明と移行のための準備期間が必要だと感じた。</li></ul>                                                                                                             |
| 郵便局社員 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 準備期間が短いなかで<u>自治体事務の習得が難しかったため、初期レクチャー期間を長くしてもよいかもしれない。</u>今回で両者ともにその肌感が分かった。</li><li>・ 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。<u>役場側と密なコミュニケーションが必要</u>になる。</li><li>・ 分からないことを聞かれる可能性があり、<u>出張所の方にサポート頂いたのはよかった。</u>受託開始当初は出張所の方への相談頻度が高かったものの、次第に減少した。</li></ul> |

#### ・ ランディング期間の設置

一度に委託を進めることは難しいため、「実施」と「契約」の二面でランディング期間を設ける。

✓ 実施スキル: 一定期間のハンズオンでの実施とサポート体制の構築

✓ 契約内容: 当初柔軟性のある契約内容とし、半年ほどかけて契約内容を確定していく進め方

#### ・ コミュニケーション体制の構築

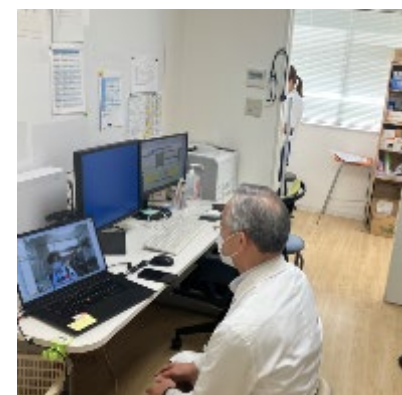
✓ 役場と郵便局の密な連携体制の構築の推進

## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ②オンライン診療/オンライン服薬指導-利用者評価 1/2

- ・ 実証参加人数は11名で延べ13件の実施となった。
- ・ 図3のとおり70代を中心に60～80代が参加し、図4のとおりオンライン診療の満足度は高かった。
- ・ 図5のとおり、満足した理由は「通院時間の節約」が最も多く、「その他」2件の回答はいずれも「待ち時間の短縮」が挙げられており、主に時間の短縮が利用者の満足につながった。

|          | オンライン診療 | オンライン服薬指導 |        |
|----------|---------|-----------|--------|
|          | 安芸太田病院  | 殿賀薬局      | クオール薬局 |
| 件数(件)    | 13      | 8         | 5      |
| 人数(名)    | 11      | 7         | 4      |
| 2回利用者(名) | 2       | 1         | 1      |



病院側診察室でのオンライン診療の様子(デモ)

図3:年代(n=11)

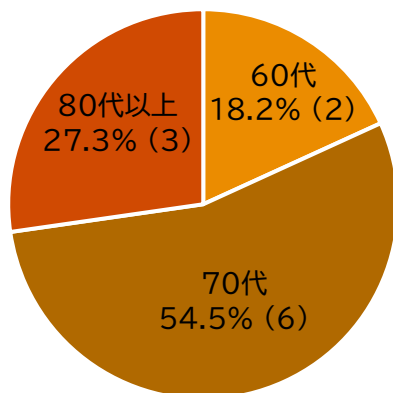


図4:オンライン診療の満足度(n=13)

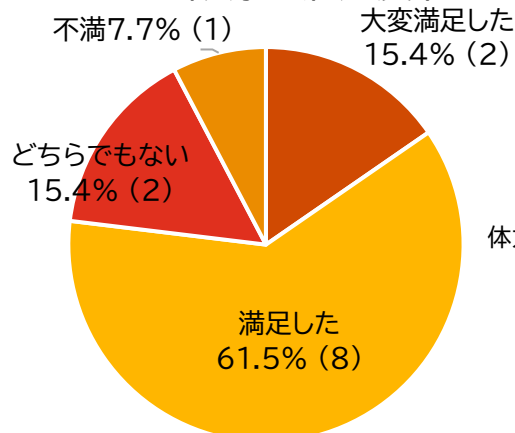
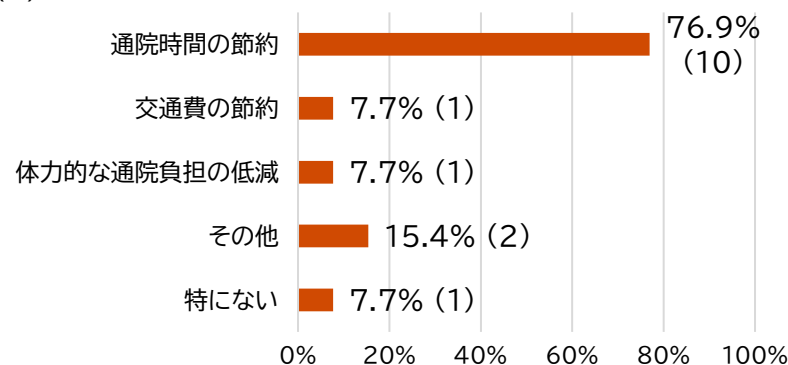


図5:オンライン診療を受けてよかったこと(複数回答可)(n=13)



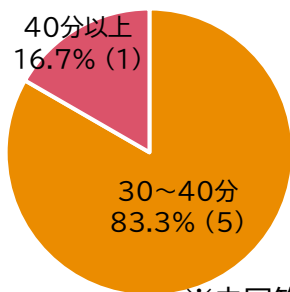
## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ②オンライン診療/オンライン服薬指導-利用者評価 2/2

- ・ 図6のとおり、郵便局でのオンライン診療の利用で患者の移動時間が実際に削減した。
- ・ 図7のとおり、診療の待ち時間が実際に短縮され、患者の受けとめも「待たない」「あまり待たない」との回答が多数であった。
- ・ 普段の対面診療では通院のためにその日の他の予定を入れないことも多いという患者にとって、大幅な時間削減となった。

図6:移動時間について

自宅から安芸太田病院までの  
移動時間(n=11)



自宅から郵便局までの  
移動時間(n=11)

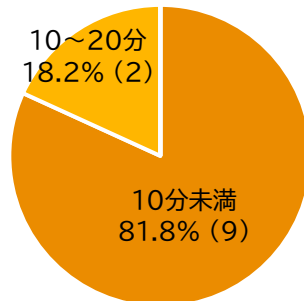
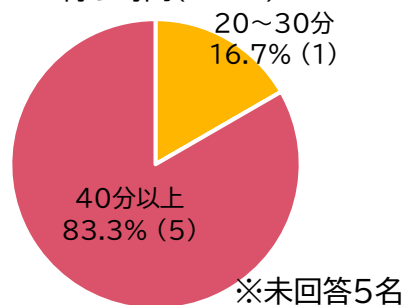
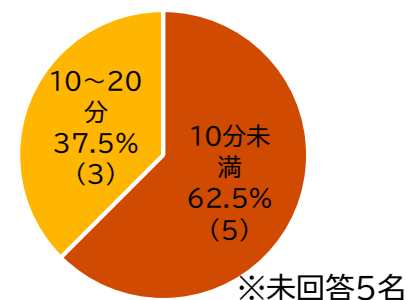


図7:待ち時間について

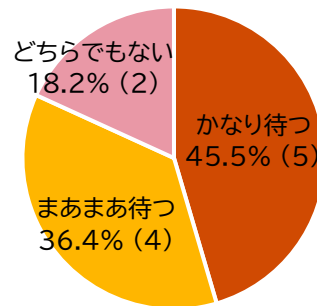
対面診療時の診察までの  
待ち時間(n=11)



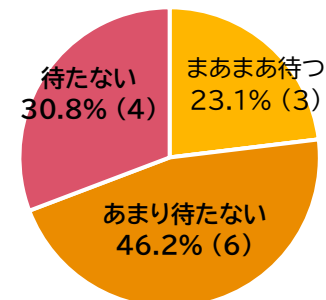
オンライン診療の  
待ち時間(n=13)



診療所での診察までの待ち時間  
についてどう思うか(n=11)



オンライン診療の待ち時間について  
どう感じたか(n=13)



## 5) 実証結果・評価のまとめ・考察

### ②オンライン診療/オンライン服薬指導 実施者評価

サービス提供側の関係者にヒアリングを行い、実施上の課題や負担感などを確認した。

- ・ 病院・薬局：問題なくオンライン診療・オンライン服薬指導を実施できたが、実証中の措置として各人員（事務係・薬剤師）の時間の確保等、特別な人員稼働を拠出した。実装の際には適切な人員への業務移管が必要。
- ・ 郵便局：特に薬局との連携でシステム操作が煩雑なほか、不具合も発生したため、各種対応策の実践が必要。

| 属性           | ヒアリング内容                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 医療機関<br>(医師) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間になると同時に始めることができ、<u>オンライン診療自体は全く問題なく実施できた。</u></li> <li>・ 患者を待たせることなく診療できることや、患者にとって便利な立地で診察が実施できることは非常によかった。</li> </ul>                                                                             |
| 医療機関<br>(事務) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>オンライン診療中は他業務を止めて近くに待機し、終了後すぐに処方箋を薬局へ転送できるように工夫していた。</u></li> <li>・ 郵便局側でITサポートをして頂けることはオンライン操作に不安がある患者が利用するにあたって有用である。</li> <li>・ 診察の内容上それほど待つ必要がない患者を、まとめて対応できることが、「待ち時間をなくす」便益を生んでいる。</li> </ul> |
| 薬局           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>予約時間はPC前にて待機した。</u></li> <li>・ システム面では使用上において<u>非常にシンプルであり、問題なく実施できた。</u></li> </ul>                                                                                                               |
| 郵便局          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>服薬指導における操作が複雑であり更に簡素化されれば尚良い。</u>回数を重ねる事にある程度は慣れた側面もある。</li> <li>・ <u>不具合が何度か発生し、患者を待たせつつ対処が必要になった。</u>これら不具合が解消方向に向かうとよい。</li> </ul>                                                              |

#### ■不具合内容

| 項目 | 不具合1                                                                                                                | 不具合2                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンライン服薬指導の接続リンクが削除され、再接続が困難になった。結果的にミーティング機能を使って再接続を実施した。</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遠隔印刷が実行されず、払込票印刷が実施できなかった。結果的に、払込票へ手書きで記入することで対応した。</li> </ul> |
| 原因 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接続リンクの表示箇所が一カ所のみであった</li> <li>・ 再接続用のコードを探し対応できる運用手順とならなかった。</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 印刷機が長期間使用されないことにより省電力モードに入り、ネットから切断されたと仮定した。</li> </ul>        |
| 対策 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接続リンクの複数箇所への設置(デスクトップ、手順書など)</li> <li>・ 簡素化した手順だけでなく、段階的な全手順の移管</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実施頻度により、印刷機の再起動を手順に加えた。(以降、本不具合の発生はなし)</li> </ul>              |

## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ③スマホお悩み相談 利用者評価 1/2

- 全6回のスマホお悩み相談を実施し9名が利用した。複数回利用を含め、延べ19件の利用となった。
- 図8のとおり、主な利用者は70～80代であり、60代以下の利用は1名のみであった。
- 図9のとおり、満足したとの回答が大半であり、図10のとおりその理由は「講師の教え方」が最も多かった。利用者への個別ヒアリングを行ったところ、スマホに関する日々の困り事や些細な疑問を、明るく丁寧に回答を受けたことが好評であった。

図8:利用者性別と年代

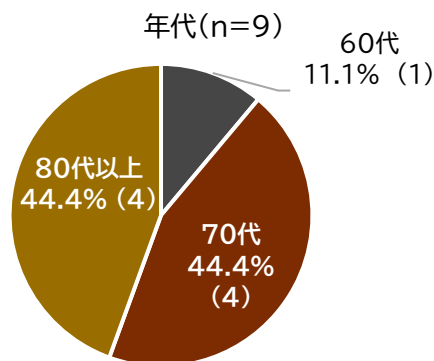


図9:スマホお悩み相談所を利用した満足度(n=9)

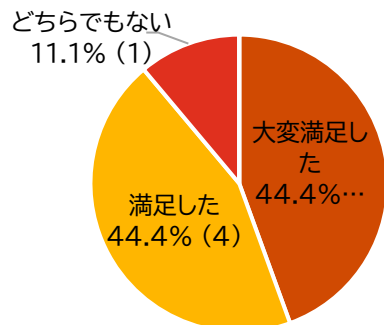
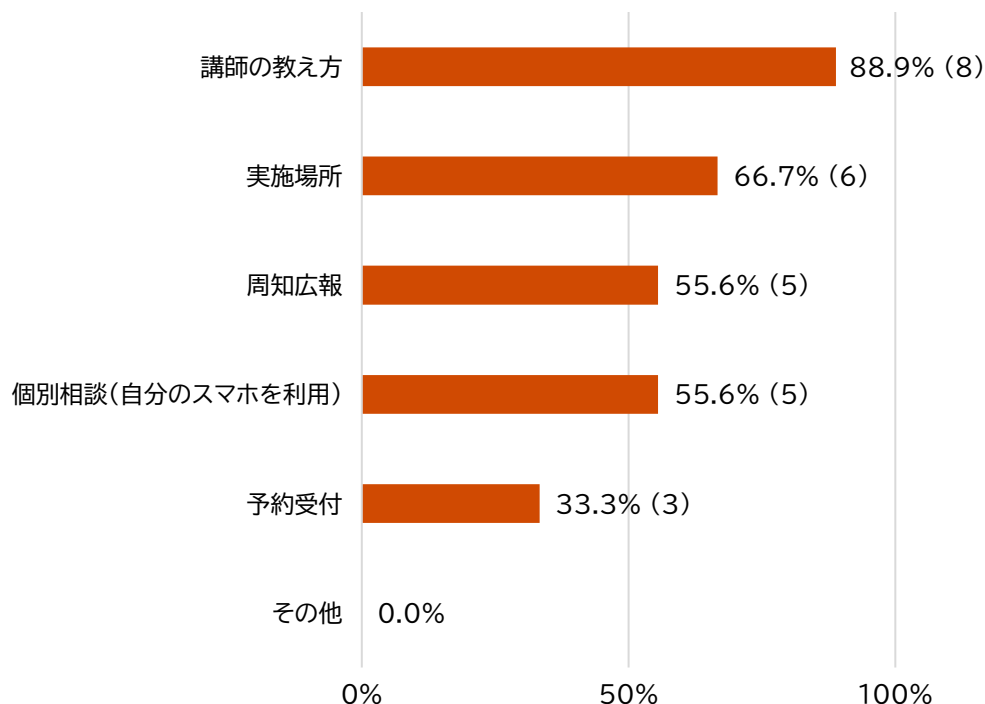


図10:運営においてよかった点(複数回答可)(n=9)



## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ③スマホお悩み相談 利用者評価 2/2

- ・ 図11のとおり、主な利用目的は「基本的な使い方を知りたい」や「使いこなしたい」等、専門的又は高度な使い方を学ぶのではなく、スマホの基本的な機能に関する相談が大半であった。
- ・ 図12のとおり、利用後デジタル活用に対する関心が「やや高まった」「高まった」との回答が多く、基本的な悩みの解消や相談に丁寧に対応し、高齢者がデジタル活用への関心を高めるきっかけづくりに寄与したと考えられ、デジタルデバイド解消の一助になる可能性が示唆された。

図11:スマホお悩み相談所を利用した目的(n=9)

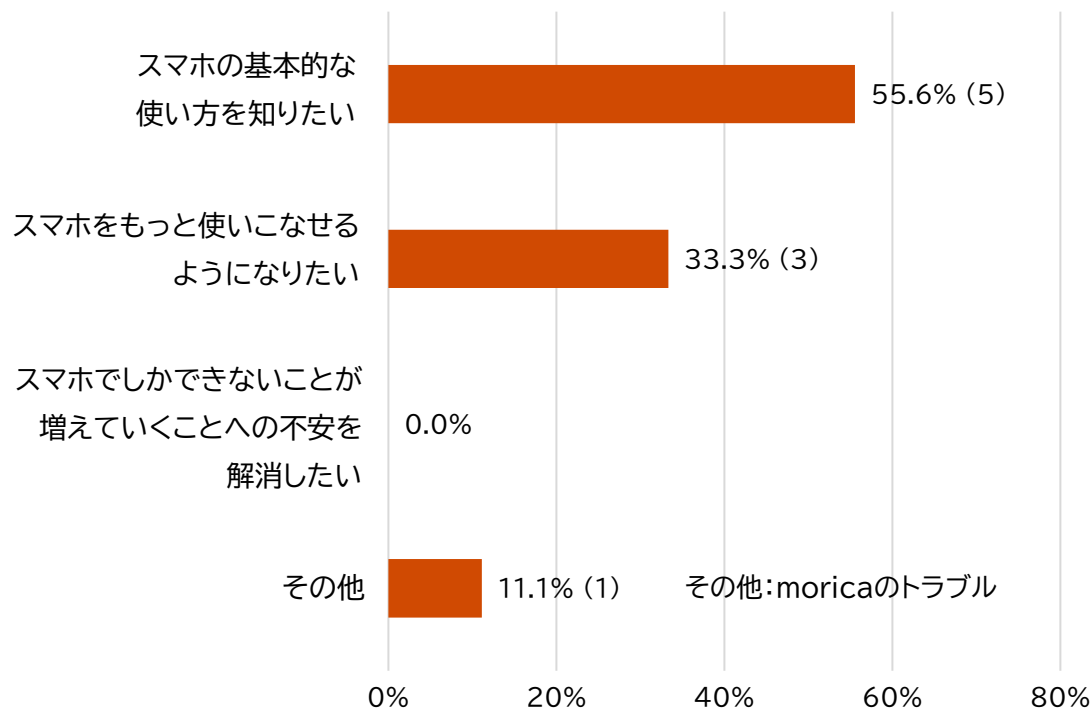
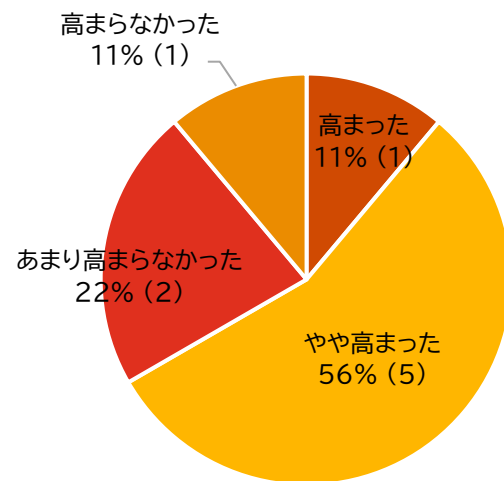


図12:デジタル活用に対する関心は利用前と比べてどうか(n=9)



## 5) 実証結果・評価のまとめ

### ③スマホお悩み相談 実施者評価

- ・ 本実証の各関係者からの評価によると、本実証で以下3点のポジティブな意見が挙げられた。
  - ①個人が所持する携帯で相談に乗るため、地域住民の日頃の困り事に応えることができた
  - ②各関係者がコミュニケーションを取りやすい環境で実施したため、現場で柔軟に対応できた
  - ③高齢者が新たなツールを使えるようになるための積極的な取組へ貢献できた
- ・ 以上のとおり、運用上の大きな課題はなかったが、実装の上では採算性が課題となる。

| 属性             | ヒアリング内容                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 役場<br>郵便局社員    | <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>個人のスマホを用いて分からないことを教えるということが、やはりニーズが高かったように思う。</u></li></ul>                                                                                                                                                                                                |
| 役場             | <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>外部講師を利用しての1対1の対応となるため、1対多の実施に比べ採算性が悪いものになる。(1対多数に比べて講師1人に対して受益者が少なく採算を得にくい)</u></li><li>・ しかし、スクール型の教室と比較しても、講師側の拘束時間に対して利用者の数は大きくは変わらない。</li><li>・ 最初は人が集まるか、無事に運営できるか不安であったが、リピーター利用もありその不安は払拭できた。人が集まる場所においては、<u>防災無線や町の広報紙を利用して周知活動を行った。</u></li></ul> |
| スマホ教室<br>実施事業者 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>過疎地における高齢者のデジタルデバйд解消に直接貢献できる試みであったと思う。</u></li><li>・ 多くの参加者が最初は「理解できるか不安」といった声をあげていたが、<u>オンラインでの相談に慣れるにつれ、積極的に質問を投げかけ、デジタルへの関心を示すようになった。</u></li><li>・ <u>現地の郵便局社員に、利用者の状況や混雑状況などを都度教えてもらうことで、オンラインで実施することの不便さを感じることなく実施することができた。</u></li></ul>           |
| 郵便局社員          | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 接続において複雑さもなく、案内すればサービスは無事に提供されるということでプレッシャーが少なく実施することができた。</li><li>・ <u>スマホ講師とも、常に接続しているzoomを使ってコミュニケーションを図り柔軟に対応できた。</u></li></ul>                                                                                                                           |

## 6) 実証から得られた課題と示唆

- 各サービスにおいてポジティブな効果があった一方、運用上の課題も抽出された。
- 「①自治体事務受託」では習熟困難性の解消、「②オンライン診療・オンライン服薬指導」ではシステム及び組織の最適化、「③スマホお悩み相談」では採算性及びマーケティングが課題となった。

| 実証内容               | 総合的な効果                                           | 運用上の課題                                                                                                                | 対応策(案)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①自治体事務受託           | 郵便局窓口にて自治体事務が可能となり、住民アクセスが向上した(出張所とほぼ同等の事務受付を実現) | <ul style="list-style-type: none"> <li>事務処理手順が多岐にわたり習得が難しい</li> <li>対応に手間取れば郵便局利用者を待たせる懸念が発生する</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>事務処理手順の習熟への工夫</b><br/>段階的な実装、習熟のための十分な準備期間の設定<br/>自治体からの定期的な講習・勉強会の設定 など</li> <li><b>サポート体制(一部実施済み)</b><br/>すぐに確認ができるホットラインの設置</li> </ul>                                                                                                           |
| ②オンライン診療/オンライン服薬指導 | 住民の医療アクセス(距離と待ち時間)が向上することで、高齢者の医療インフラを整えられた      | <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局側でのシステムをはじめとした操作や対応が煩雑であった</li> <li>予約に時間通り対応するために特別な人員稼働を要した</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>システムの最適化</b><br/>必要十分なオンラインシステムの選択(Meetingツールの利用など)<br/>支払方法の限定(地域通貨等)によるプロセス簡素化</li> <li><b>組織内・組織間体制の最適化</b><br/>各組織で実装を想定した人員配置・役割の設定<br/>処方箋の受け渡し、トラブル時の連絡網などの確立</li> </ul>                                                                     |
| ③スマホお悩み相談          | IT個人端末であるスマホの利用法習得により、デジタルデバイドの解消に貢献した           | <ul style="list-style-type: none"> <li>1対1対応のお悩み相談となり、採算性が低い</li> <li>生活に必須なインフラサービスでないため認知・集客において工夫が必要になる</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>スマホ講師の内部化</b><br/>講師を地域もしくは郵便局内に内部化することによるコスト低減(高齢者の悩みは基本的なスマホの使い方であるため高度な専門者である必要はない)</li> <li><b>自治体の持つタッチポイントの有効活用(実施済み)</b><br/>地域住民と自治体との連絡手段(回覧板、防災無線など)の利用を検討する。また、現状で手段がない場合、地域住民との接点をいずれにしろ確立する必要がある。<br/>(見守りサービス等の検討を視野に入れる。)</li> </ul> |

## 7)実装・横展開に向けた課題の整理と解決方策案(示唆)

- 本実証では、コミュニティ・ハブとして複数サービスを郵便局で一元的に提供した。郵便局の本来業務に加えて複数サービスの提供をする際には、少なくとも、習得性と時間的・空間的高速性の観点について考慮する必要がある。

| 実証内容                       | 郵便局社員によるコメント内容                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①自治体<br>事務受託               | <ul style="list-style-type: none"><li>• 習得していない事務の申請をする利用者が来ることを考えると不安であった。</li><li>• 出張所職員に教わりながら、事務内容を習得することができた。</li></ul>                                                                         |
| ②オンライン<br>診療/オンライン<br>服薬指導 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 接続操作に慣れるまでに時間を要した。</li><li>• 医師や薬剤師を待たせてはいけなと考え、来局したお客様を待たせてでもオンライン診療・オンライン服薬指導に対応した。特に、病院から薬局へ繋ぎ直す際には一定の時間を要したため、その間お客様を待たせることでストレスを与えていないか不安があった。</li></ul> |
| ③スマホ<br>お悩み相談所             | <ul style="list-style-type: none"><li>• 接続や準備はシンプルであったため覚えやすかった。</li><li>• 利用者が来た際も案内して講師の方にお問い合わせすれば完了した。</li><li>• スマホ教室スペースから呼ばれた際、講師の人と柔軟に連携しつつ対応した。</li></ul>                                    |

**実証を通しての示唆:郵便局の本来業務(郵便や金融)にアドオンするサービスに必要な観点**  
以下の観点を加味しつつ、地域課題に沿ったサービスの組み合わせを検討する必要がある。

➤ **習得性:**

本来業務でないため、習得ノウハウが未確立で、慣れるまでに一定の時間を要する。手順書の整備に加え、習得期間の確保、関係者間で連絡を取りやすくする等のセーフティネットの整備が必要。

➤ **時間的・空間的拘束性:**

拘束性の強さ(どの程度本来業務を中断しなければならないか)により取り組みやすさが変わる。まずは拘束性の低いサービスを検討する事が重要であり、更にオペレーションの単純化、機器操作の負担を踏まえた選定等、時間短縮の工夫が必須となる。また、郵便局の利用者が長時間待つ状況を避けるため、別サービスの内容や郵便局社員の対応状況が利用者に共有される工夫が必要。

# Thank you

[www.pwc.com/jp](http://www.pwc.com/jp)

© 2025 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.

本報告書は、総務省との間で締結された令和6年6月27日付の請負契約書に基づき、PwC コンサルティング合同会社が作成したものです。PwC コンサルティング合同会社は、本報告書に関連して、総務省以外の第三者に対して、如何なる義務や責任も負いません。なお、PwC コンサルティング合同会社は、本報告書の日付後に発生した事象について、追加で報告をなし又は本報告書に反映させる責任を負うものではありません。