

北海道浦幌町における郵便局を活用した運動・相談・流通一体型の健康推進に関する実証事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものです

地域課題

高齢化率が4割を超える本町では、広い町域、低い人口密度、生活機能の分散、公共交通の縮小を背景として、町の移動は自家用車が前提であり、日常生活における運動不足が慢性化しやすい状況。このため、生活習慣病の発症リスクが高まり、健康寿命の短縮や医療・介護費の増大により、将来的に自治体財政を圧迫するおそれがある。また、町内の医療機関に限られる中、特に就労や育児等を実施中の若年層も含め、日常の動線の中で健康相談や検診に繋がる機会が十分でない。さらに、農産物は域外流通が中心となっており、生産者と住民・飲食店を結ぶ地域内流通や地産地消が進みにくい構造にあることから、地域経済の循環や地域活力の確保の面でも課題がある。

実証事業

郵便局を拠点に、①運動習慣の定着の促進(歩行アプリで歩数を見える化し、実績に応じて地元商品券等の特典に交換)、②オンライン健康相談の実施(健康イベントと保健師とのオンライン相談の実施)、③地産地消の地域内流通の促進(ECサイト・ぼすちよこ便・ロッカーを活用した地元産品の域内流通)を実施。

【実証地域】北海道十勝郡浦幌町(浦幌郵便局、吉野郵便局、厚内郵便局)
【実証期間】令和7年10月1日(水)~1月31日(土)



実施結果

①運動習慣の定着促進

利用者数	満足度/歩行数の変化
計469名	利用者の満足度: 84% 平均歩行数: 約28%増加

②オンライン健康相談

利用者数	満足度/属性
計10名	利用者の満足度: 100% 20~30代および70~80代が参加

③地産地消の地域内流通の促進

利用点数	継続利用意向/買い物利用の内訳
計105点	継続して利用したい: 100% ECサイト利用44点・ロッカー利用61点

実証の成果

運動習慣の定着促進

- 健康行動の促進と来局機会の創出
- 郵便局を拠点としたことで、生活圏内で特典交換や相談が可能となり、デジタルに不慣れた層を含め、参加・継続のハードル低減に寄与
- 歩数の見える化とポイント付与により、平均歩歩数は約28%増加(4,763歩→6,085歩)し、日常的な運動不足の改善に寄与。また、健康意識が高まったとの回答が約8割、健康づくりを続ける自信がついたとの回答が約9割となり、健康行動の継続に向けた意識変容を確認

オンライン健康相談

- 健康行動への動機付けとして機能
- 顔馴染みの郵便局員による対面での受付や声掛け、操作支援、既存個室の活用により参加に繋がった。
- また全ての利用者は満足するとともに、保健師の助言についても全員が満足した。継続利用の意向についても、程度の差はあるものの、全ての利用者は今後も利用したい意向を示した。

地域内流通による地産地消促進

- 地産地消の実感による満足
- 郵便局を受取・販売拠点とすることで、生活動線上で町内産品を入手できる環境が整い、「地域のものを食べられて嬉しい」といった、地産地消の実感を伴う声があるなど、利用者の満足に繋がった。また、全ての者は継続して利用したいという意向を示した。

サービス横断的な観点

- 3事業の一体運営による郵便局の「地域の健康ステーション」化
- 特典交換を契機に来局機会を創出するとともに、局員の声掛けにより、健康相談や産品受取に繋がった。
- 3事業を一体的に実施することで、「歩く→来局→相談→受取」の動線が形成された。

今後の課題

- 冬季における歩行数維持
- 積雪期(12月~1月)には平均歩歩数が約5,500歩まで減少
- 屋内運動プログラム導入や冬季対応の特典設計など、通年で運動習慣を維持する仕組みの構築が必要。冬季が繁忙期に重なるため窓口対応負荷軽減も不可欠

- 地域内専門家による対応の必要性
- 地域外の保健師が対応したことから、地域固有の生活背景や地域の医療事情を考慮したアプローチが難しかった。
- 町内保健師による相談事業と連携する等、地域に詳しい専門家による相談体制の構築が必要

- 地域内流通の採算性の向上
- オンラインショップの構築・運営、無人販売手段(自動販売ロッカー)の設置・運用等に費用を要し、商品価格に影響。また、自動販売ロッカー設置に係る初期費用が大きく、投資費用の回収が困難

- 持続可能な運営体制と財源の確保
- 自走に向けて、町との連携、企業からの協賛、受益者負担による流通手数料などの複合的な財源モデルの確立が必要
- 町・郵便局・運営事業者・地元生産者などの役割分担を明確化し、郵便局の通常業務と両立可能な運用設計が不可欠

兵庫県西宮市における郵便局を拠点としたデジタルインクルーシブで健康的な高齢社会の実現に関する実証事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものです

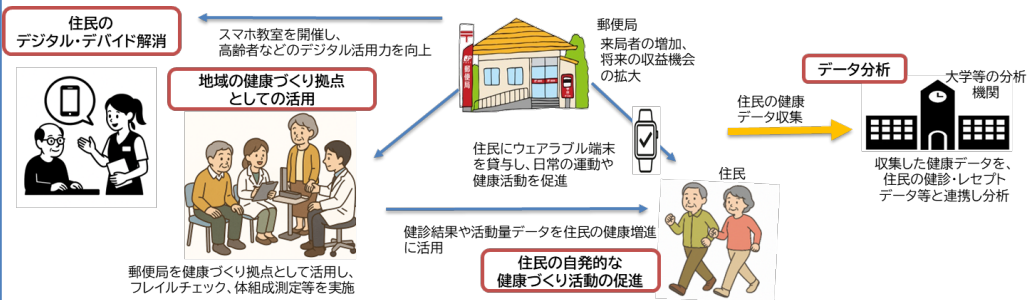
地域課題

当市では、高齢化の進行に伴い医療・介護費が増加している。加えて、フレイル(加齢による心身の衰え)など健康状態の悪化も進んでおり健康意識の改善が必要である。また、高齢単身世帯の増加により見守りニーズが高まる中、地域の繋がりの希薄化により社会的孤立が深刻化しており、「親世代の孤独・孤立に不安を感じる」市民は8割を超えている。スマホを利用した見守りなど、デジタル機器を活用した孤独・孤立対策にも期待がかかるが、特に高齢者においては、機器を扱えないことで社会から切り離されるといった、いわゆるデジタルデバイドの問題も深刻化している。

実証事業

郵便局を筋力・認知機能の維持等を目的とした健康増進の場、社会性を維持するためのデジタル・インクルーシブな拠点として位置づけ、①健康増進事業(フレイル健診、ウェアラブル端末の貸出しや体組成測定と健康データ収集・分析)、②デジタルデバイド解消事業(スマホ教室の開催)を実施。

【実証地域】兵庫県西宮市(西宮郵便局、西宮荒木郵便局、西宮笠屋郵便局)
【実証期間】令和7年10月16日(木)～令和7年12月22日(月)



実施結果

利用件数	健康実証:57人 スマホ教室:95人
利用者満足度(健康実証)	参加者の94%が『とても満足』『満足』と高く評価
利用者満足度(スマホ教室)	実証参加満足度:100% スマホ操作への自信向上度:100%

実証の成果

健康増進事業

- 健康意識の向上による行動の改善
 - 「郵便局は近くて行きやすい」、「安心できる」といった理由で実証の参加に繋がるとともに、全ての参加者が毎日の歩数などによる気づきを、日常生活の行動に活かす行動変容があった。さらに、参加者の約8割は、行動を継続することへの自信を持つなど、フレイルに資する効果がみられた。
 - また、来局機会の増加や外出の増加もみられた。
- ☞ 郵便局を拠点とする有効性を確認

デジタルデバイド解消事業

- 家族等とのコミュニケーション意欲の向上
- 健康増進事業と同様に、郵便局は「近くて通いやすい」等の理由から参加が促され、当初の目標を上回る者が参加した。また、7割の参加者が「スマホ操作に自信がついた」と実感した。
- また、参加者のほとんどがスマホで家族や友人と連絡をとりたいと感じたなど、コミュニケーション意欲の向上にも一定の効果があつた。

サービス横断的な観点

- 新たなコミュニティ拠点としての郵便局
- 健康とデジタルという二つの分野での、郵便局の新たなコミュニティ拠点としての可能性が確認された。郵便局員の高いサービス提供能力や、新たなサービスと従来業務との親和性など、今後郵便局を住民の社会参加とQOL向上に向けたコミュニティ拠点として活用していく道筋が見えた。

今後の課題

- 機器の操作等のサポートの負担
 - 高齢者にとっては、ウェアラブル機器の操作等に支援を要する場面もあり、多大な時間を要した。
- ☞ 郵便局員等による対応を前提とした運用が必要
- また、人依存のサポートだけでなく、初期設定済みの機器配布やシステムの簡略化等、現場負担を下げる構造的な解決策が必要。

- 事業採算性の確保
 - 参加者から一定の支払い意思は確認できたが、外部講師を招くコストを下回り、受益者負担のみでは事業の継続は困難であることが確認された。
- ☞ 受益者負担に加え、行政からの補助や、民間のスポンサー協賛等を組み合わせたスキームでの解決が必要。

- 多様な主体が連携した取り組みが必要
- 本実証において、郵便局と市、民間企業が一体的に取り組むことによって、新たなサービスの提供可能性が確認された。一方で、今後の実サービス導入に向けて、一層の役割分担と協業による効果的な組み合わせのサービスを実現していくことが必要。

島根県大田市大森町におけるコミュニティバブ“暮らしの郵便局”モデル 実証事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものと

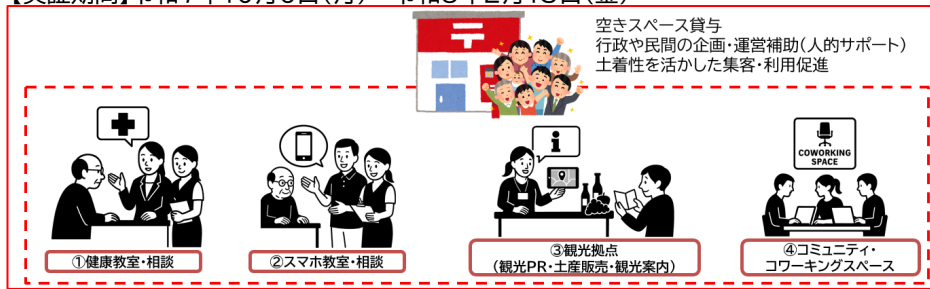
地域課題

町内に医療機関がないため、高齢者は市街地の病院までの長距離移動が負担。また、行政手続のデジタル化が進む中、デジタル機器を使えない高齢者は生活・行政情報を得にくく、地域から孤立する懸念がある。加えて石見銀山周辺では、店舗の定休日が平日に集中しており、平日の観光拠点の不足により、観光客の周遊性や満足度の低下が地域経済や住民生活に影響。さらに、人口減少によるコミュニティの希薄化が進む中、住民、中長期滞在者、観光客が日常的に滞在・交流できる場が必要。

郵便局で①島根県立大学等と連携した**健康教室の実施**、②地域の事業者等と連携した**スマホ教室の実施**、③民間企業や行政等と連携した**観光拠点(土産販売、観光案内等)の拡大**、④地域に根付いた地元企業等と**コワーキングスペースを設置**し、交流拠点として運用。また、観光客が郵便局に足を運び流れを作るために、地域のデジタルスタンプラリーにも参加
 →行政や民間の補完的な役割として郵便局を多機能化することで、地域の「暮らし」を支え、豊かにする“暮らしの郵便局”モデルを構築。

【実証地域】島根県大田市大森町(石見銀山大森郵便局)
 【実証期間】令和7年10月6日(月)～令和8年2月13日(金)

実証事業



実施結果

①健康増進(健康教室)

利用者数	参加者満足度・健康意識の向上
計49名 (計3回)	参加者満足度:100% 健康意識が向上:100%

②デジタルリテラシー向上(スマホ教室)

利用者数	参加満足度・コミュニケーション意識の向上
計37名 (全5回)	参加者満足度:100% コミュニケーション意識が向上:89%

③観光拠点の拡充(観光)／④交流拠点

売上・利用者数
土産販売:約28万円 周遊スタンプ回数:561件 コワーキングスペース利用:3人

実証の成果

健康教室

- **健康意識の向上**
- ・ 日常的に利用する郵便局で開催することで、20代から80代の幅広い世代が参加
- ・ 健康教室により、全ての参加者が健康意識が向上するとともに、約半数の参加者は健康教室でのアドバイス等を日常生活に導入
 - ☞ 郵便局員が間に入ることで参加の心理的ハードルが下がり、リラックスして専門家に相談。その結果、参加者全員が満足し、意識の向上にも繋がったと推察される

スマホ教室

- **コミュニケーション意欲の向上**
- ・ 教室参加後、スマートフォンの操作について、参加者全員がある程度自信が湧いたと認識
- ・ 参加者の9割はスマホでコミュニケーションを取りたいと感じるなど、コミュニケーション意欲を高めたほか、受講生同士で声を掛け合う新たなコミュニティが形成された
 - ☞ 生活動線上の馴染みの場所で開催したことで、高齢者を含む住民の参加に繋がったものと推察

観光拠点／交流拠点

- **地域商店の補完と観光客の満足度の向上**
- ・ 平日定休日となる店舗の商品を、郵便局内で無人販売したところ、約28万円の売上があるなど、当該店舗の販売の補完に繋がった
 - ☞ デジタルスタンプラリーの周遊先に郵便局を組み込むことで、郵便局への来客のきっかけに繋がったものと推察

サービス横断的な観点

- **地域の拠点としての役割の向上**
- ・ 複合的なサービスを一体的に提供したことで郵便局の利用者が増加
- ・ サービス利用者から、郵便局で複数サービスが行われることの期待が大きくなり、利用者の約9割が郵便局を以前より身近に感じると回答するなど郵便局が地域の拠点となる価値が向上

今後の課題

- **機材・通信等のインフラ整備の構築**
- ・ 健康教室で使用する骨密度測定器などの精密機器は開催の都度、搬入・設置・撤去を行ったが、機器の常設化や保管場所の確保が必要

- **習熟度等の個別事情に応じた支援体制の構築**
- ・ 参加者のスマホの習熟度の差や端末環境の違いがあったが、個別支援体制が不足していた
 - ☞ 操作マニュアルや、サポート人材を育成し、質問対応やフォロー方法の標準フローを整備することが必要

- **役割分担の明確化／ニーズへの対応**
- ・ 無人販売の在庫確認・売り切れ時の問合せ等の対応など、関係者の役割が曖昧であった
 - ☞ 在庫管理や補充連絡、顧客対応の手順等を整理し、郵便局・事業者・自治体の役割分担を明確化することが必要
- ・ オンライン会議ができる場所などニーズを踏まえたコワーキングスペースの設置が必要

- **多様な主体を繋ぐコーディネーターと専門人材の確保の必要性**
- ・ サービスごとに関係者が異なるため、関係者と郵便局を繋ぐ人材が不可欠であった
 - ☞ 横断的な関係者を束ねるコーディネーターと専門的なサービスを提供し続ける人材の配置・育成が必要

広島県江田島市における郵便局を活用した地域活動支援に関する実証事業

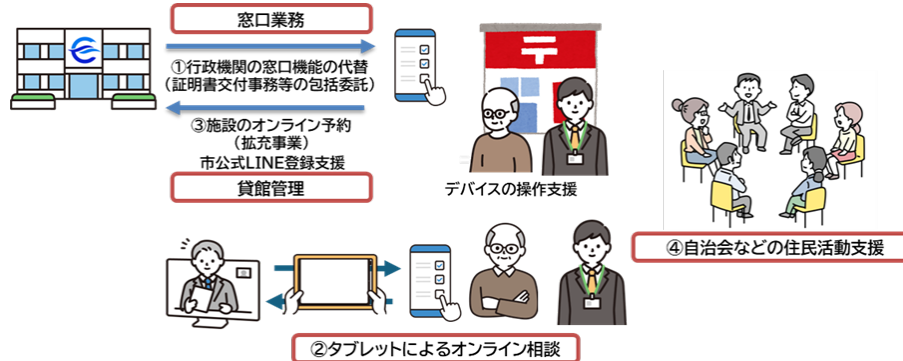
※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したもの

地域課題

当市では、人口減少と合併を契機とした行財政改革により、出張所等の再編を進めてきたが、年間の証明書発行件数が10件に満たない施設もあるなど、利用実態に照らして機能維持が難しくなっている。また、自治会の縮小、商店等の撤退により、地域の活動拠点や生活基盤も弱まり、車依存や限界集落化が進行している。このままでは、公的サービスと地域コミュニティの双方の維持が困難となるため、利便性を確保しつつ、出張所等が担ってきた公的サービスの提供機能を見直す必要がある。

地域に身近な郵便局を拠点に、①出張所等の行政窓口機能の代替(証明書交付や書類取次ぎ)、②タブレットを活用したオンライン相談の支援、③貸館管理(施設予約・鍵の貸出)、④自治会などの住民活動の支援を実施

【実証地域】広島県江田島市(秋月郵便局、高田郵便局、深江郵便局)
【実証期間】令和7年11月4日(火)～令和8年1月30日(金)



実施結果

証明書交付等

・利用件数:
前年同期比 **約2.3倍**(25件→58件)に大幅増
・利用者満足度:
郵便局での証明書交付を、アンケート回答者の **100%** が「便利」と高く評価

貸館業務

・利用件数:**179件**
・利用者満足度:
郵便局における鍵の授受が可能となったことについて、アンケート回答者の**75%** が「便利」と実感

実証の成果

窓口業務(証明書交付)

- 住民の利便性向上
- 郵便局は徒歩圏の利用者が多く、5分未満で到達できる者も多い等、**アクセス面で優位性**があった。
- 全員が「便利」と評価。また、出張所よりも窓口営業時間が長いことで、**約8割が利用しやすくなった**と回答するなど、利便性向上に繋がった。郵便局員の対応満足度も高く、**約7割が今後も利用したい**との回答であった。
☞ 出張所機能を郵便局に移行しても住民の抵抗感は少ないことが推察され、市の機能維持にも資する可能性が高い。

タブレットによるオンライン相談

- 身近な場所で行政相談が可能
- 郵便局で市の専門職員に相談でき、**利用者の約8割が「便利」と評価。**
- 利用者からは「**言いたいことが伝わりやすく、相手の説明もわかりやすい**」との声もあり、相談の質を保ちながら、身近な場所(郵便局)で行政相談を行った。

貸館管理・自治会等の住民活動支援

- 地域拠点集約の利便性維持
- 貸館業務の利用者の**7割強が「スムーズ」であった**と評価し、郵便局員の対応にも**約7割が満足**した。
☞ 地域に身近な拠点で円滑にサービス提供ができることを確認。
- 自治会資料のコピー対応も一定の利用実績があった。
☞ 郵便局が住民活動支援の一部を担えることが確認された。

サービス横断的な観点

- 利便性向上と拠点機能の強化
- 本実証により、約4割の者が郵便局の利用機会が増加するとともに、約6割の者が郵便局を身近に感じるようになった。
- 本実証の行政サービスと郵便局のサービスを同一拠点で提供することで、**手続が郵便局のみで完結する事例もあった**など、利便性向上に繋がった。
☞ 約6割の者が今後の拠点機能の拡充に期待を示すなど、郵便局を活用し、地域拠点とする期待は高いと推察。

今後の課題

- 取扱業務の切り分けと運用フローの確立
- 電子化前の古い戸籍は発行できないなど、実証当初に取扱可能な業務の境界が不明確で局員が戸惑う場面があった。
☞ 取扱業務の範囲を明確化し、マニュアルや研修を充実させ、局員が迷わず処理できる定型業務のフローの確立が必要

- プライバシー配慮と局員負荷軽減
- 相談スペースの確保が難しい。また、耳の不自由な高齢者の対応等で局員がかかりきりになる場面があった。
☞ プライバシー保護に配慮しつつ、局員の過度な負担とならないよう、操作支援手順やルール等の明確化が必要

- 繁忙時の鍵の受け渡しの負担
- 繁忙時の鍵の授受が郵便局員にとって負担であった。また、郵便局の営業時間内に鍵の借受が必要。
☞ スマートロックによる鍵管理等も視野に入れる必要

- 持続可能な地域インフラの再編
- 郵便局への機能集約は、利便性向上と行政のコスト削減を両立する現実解の一つ。
- 完全移行に向けては、郵便局を単なる外注先とせず、行政・郵便局・住民が連携し、デジタルとアナログを最適に組み合わせたい「江田島モデル」の確立が必要である。

広島県安芸高田市における地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業に関する実証事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものの

地域課題

人口減少に伴い自治体職員の定員適正化を進めている中、今後も限られた職員体制で、多様化・高度化する住民ニーズに 대응していくことが必要。
また、マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付やオンライン申請を展開しているが、高齢者を中心に、交通手段や端末操作に制約のある住民が一定数存在し、これらサービスを利用できず、十分な効果が出ていない状況。

実証事業

地域に身近な郵便局において、①タブレット等を用いた「行政手続きよろず相談」、②らくらく窓口証明書交付サービスによる「公的証明書の交付事務」を実施し、住民が身近な場所で行政相談や手続を行える体制を整備。
→市役所の本庁のほか、5支所でしか実施できなかった行政手続相談、公的証明書の受取を、市内の15郵便局で実施することで地域住民の利便性を高める。

【実証地域】広島県安芸高田市(市役所本庁に近接する吉田郵便局を除く市内15郵便局)
【実証期間】令和7年10月29日(水)～令和8年2月27日(金)



実施結果

①行政手続きよろず相談受付等業務

利用者数	今後の利用意向
計57名	今後も利用したい:88.2%

②公的証明書交付事務

交付した件数	今後の利用意向
計66件	今後も利用したい:88.2%

実証の成果

行政手続きよろず相談受付等業務

- 行政相談のハードルの低下
- 従来は市役所・支所に対応していた相談業務が、住民にとって身近な15郵便局で対応可能となり、約7割が「郵便局の方が行きやすい」と回答
- ☞ 全ての利用者はスムーズに相談を行えた」と回答。また、郵便局員の操作支援について、約9割が満足したと回答。
- ☞ 市にとっても、概算では、職員1人分程度の予算規模で15か所での窓口対応が可能となるなど、市の人的負担を抑制しつつ、サービス提供拠点を拡充することが可能と評価。

公的証明書交付事務

- 公的証明書の取得に関する利便性向上
- 約9割は手続を「待たない」と回答するとともに、郵便局での手続を便利と回答するとともに、今後も郵便局で行政サービスを利用したい旨の意向。
- 証明書取得が多くなっている一方で、実証期間の前年実績と比較すると、市・出張所の公的証明書の取扱件数は対前年比で約1割減少。
- ☞ 市の負担が減った一方で、住民の利便性向上

サービス横断的な観点

- 郵便局の地域基盤としての再定義
- 7割強は、郵便局が身近になったと実感。
- また、全ての者が郵便局で様々なサービスを受けられるようになることを期待。

今後の課題

- ハード面の整備(パーテーション等)
- 相談内容によっては滞在時間が長くなるが、郵便局内には来局者が自由に使用できるトイレが整備されていない局が多い
- 小規模郵便局では、プライバシーを担保できる空間の確保が難しい局もあり、相談内容によっては利用が躊躇される。
- ☞ 必要に応じて、簡易パーテーション等の設置など、相談環境の確保が必要

- コンビニ交付との役割の明確化
- コンビニ交付との重複した内容であり、時間の制約が少ないコンビニ利用が優先され、郵便局サービスの利用が限定的
- ☞ 1人で端末操作が困難な高齢者など、コンビニ交付と役割分担の明確化が必要(郵便局は相談支援や対面サポートに特化するなどの検討が必要)

- 日常的な選択肢としての定着
- 郵便局で行政窓口業務を行うことが「特別な取り組み」ではなく「日常的な選択肢」として定着するよう、継続的な周知と体験機会の提供が必要。

山口県美祢市における郵便局でつながる地域・医療・生活ネットワーク『みねポス』創出事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものと

地域課題

人口減少に伴い、中心市街地以外では、商店の減少や公立病院の病床数が減少しており、生活必需品の購入や医療サービスの確保が課題となっている。特に高齢者等にとっては、公共交通機関の重要性が増す中で、路線バスの減便や、乗合タクシーの運行日の制限等により、移動手段の利便性が低下している状況。これらの状況は、高齢者の生活不安の増大だけでなく、地域産業の衰退や若い世代の人口流出を招く要因になっている。

実証事業

郵便局をハブに、①オンライン診療・服薬指導、②オンライン診療への入口としての無料のオンライン健康相談、③生活必需品の買い物支援サービスの提供を実施することで、公共交通に課題を抱える地域でも、生活の利便性を向上させる。
 ▶郵便局が生活サービスを支援し、地域住民が集まり交流することで、郵便局がコミュニティ・ハブとしての役割を果たす。

【実証地域】山口県美祢市(赤郷郵便局、嘉万郵便局、豊田前郵便局)
 【実証期間】令和7年10月2日(木)～令和8年1月29日(木)



実施結果

①オンライン診療・服薬相談・健康相談

実施人数			アンケート結果
診療	服薬指導	健康相談	
7名	1名	21名	満足度は90%、継続利用意向は85%

②買い物支援サービス

提供方法	実績	販売傾向
注文・配達型 (ぼすちょこ便)	4件	ビール等アルコール類、レトルト食品、絆創膏、酒、スナック類、焼き菓子詰め合わせなど
郵便局内販売型 (無人販売)	21個	ごみ袋

実証の成果

オンライン診療/服薬指導

- 郵便局の伴走が、安心感と利便性を創出
- 事前アンケートでは、操作方法に不安を感じている者が多かった中、郵便局員による補助などを実施した結果、全ての者がサポートに満足し、今後も利用したいと感じた地域住民は8割強であった。
- また、移動時間や待ち時間の短縮について、良かったと感じた者が多かった。

オンライン健康相談

- オンライン診療の不安緩和に寄与
- オンライン診療の受診には心理的ハードルがあった者もいたが、不安を和らげる導入として機能した。

買い物支援サービス

- 既存郵便インフラの活用した配送ルート整備と地域課題の明確化
- 買い物支援の利用は限定的であったものの、ぼすちょこ便を活用することで、新たな配送網を構築せずに商品配送を実施できた。
☞ 配送スキームの有効性の確認すると同時に、課題が明確となった。

サービス横断的な観点

- 複数の生活関連サービスを受け止める地域拠点となる可能性を確認
- 郵便局が生活関連サービスを複合的に提供する場として、住民に前向きに受け止められたことが確認できた。
- 郵便局員の伴走支援や声掛けが、安心感の形成と利用促進に重要な役割を果たした。

今後の課題

- 地域住民のニーズを踏まえた診療科目等の設定
- 脳神経外科の患者のオンライン診療を実施したが、「脳神経外科と聞いて、自分の症状は対象外」といった声もあるなど、地域住民の診療科目のニーズも踏まえた検討・設定が必要。

- オンライン診療とオンライン健康診断の連携
- かかりつけ医に診てもらいたいとの声が確認された。
☞ オンライン診療の受診に不安がある者もあり、健康相談→必要時に対面受診・検査→補完的にオンライン診療といった段階的な導線設計が必要。

- 地域ニーズに即した買い物支援サービスの導入
- 配送スキーム自体の有効性は確認できた一方で、店舗と郵便局の位置関係や取扱商品等の関係で利用は伸び悩んだ。
☞ 地域ニーズを踏まえた制度設計が必要。

- コミュニティ・ハブとしての郵便局の意義
- 全ての者が「郵便局で複数サービスを受けられること」について期待していた一方で、利用が伸び悩んだサービスもあった。
☞ 地域ごとの課題を明確化し、各課題にあった郵便局の活用の制度設計が必要。

愛媛県宇和島市における郵便局を活用したオンライン診療・服薬指導に関する実証事業

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものと

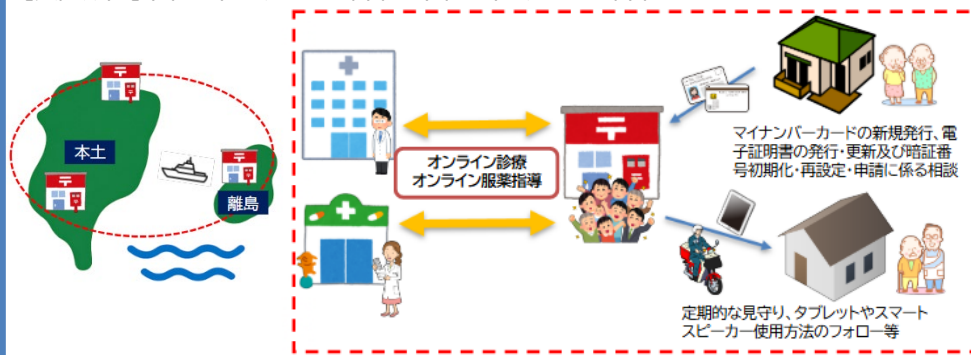
地域課題

高齢化等により通院が困難な者が増えている中、タクシー会社の減少やバスの減便などにより移動手段が限られている状況。こうした中、通院負担を軽減するためにオンライン診療等の活用が期待される一方、スマートフォンを持っていない、使い方がわからないなどデジタルに不慣れな者も多く、その恩恵を受けにくい状況。特に、市の有人離島4島では航路で本土と行き来するため、通院は体力的・経済的に大きな負担な状況。こうした状況下において、医師の訪問診療や巡回診療においても、距離や時間の面で大きな負担であり、災害時を含め、安心して医療を受けられる体制の整備が必要。

郵便局において、郵便局社員による接続支援のもと、**オンライン診療**と**服薬指導**を提供。既存の行政サービスや住民生活支援と併せて、郵便局を地域に不可欠な医療提供の場として活用し、地域住民が集まる「コミュニティ・ハブ」として地域の課題解決を目指す。

【実証地域】愛媛県宇和島市(三浦郵便局、下波郵便局、戸島郵便局)
【実証期間】令和7年11月13日(木)～令和8年2月12日(木)

実証事業



実施結果

○ オンライン診療・服薬指導

実施回数	計33回実施 (三浦郵便局18回、下波郵便局11回、戸島郵便局4回)
利用者満足度	サービス満足度: 89.6% 郵便局員のサポート満足度: 96.6%
今後の期待	今後の継続利用希望: 82.8% 複数サービスを利用できることの期待: 100%

実証の成果

医療アクセス向上

- **通院負担軽減と受診機会の拡大**
- 参加者全員は、通常利用している医療機関までは片道10分以上かかっていたが、参加者の**9割は郵便局までは10分未満で到達**。
- 通常利用している医療機関までの交通費は、約半数が五百円以上千円未満であったが、郵便局までは**6割強が0円**であった。
- ☞ 通院が難しく医療アクセスに不安を抱える住民にも、郵便局を活用したオンライン診療は新たな受診手段になり得る。

※参加者の多くは郵便局の近くに居住しており、結果に一定の影響を与えた可能性もある

待ち時間短縮効果

- **待機時間の軽減**
- 通常利用している医療機関の待ち時間を0分としていた参加者はいなかったが、郵便局を活用した**オンライン診療では、約5割強が待ち時間0分**であった。
- **オンライン服薬指導も同様に待ち時間が短縮された**。
- ☞ 通院に伴う時間的な負担の軽減は、日常生活の負担軽減に直結しうる。

高齢者利用の快適性

- **郵便局員の操作支援による安心感**
- オンライン診療・オンライン服薬指導の実施前は、機器の操作などで不安があると感じた参加者が3割程度いたが、**郵便局員の操作支援について概ね全ての参加者が満足していた**。
- **参加者の約9割は満足したと感じた**。
- ☞ 郵便局員による操作支援が利用者の不安を軽減し、結果的に高い満足度になったと推察される。

サービス横断的な観点

- **郵便局利用による暮らしの利便性向上**
- オンライン診療の利用と併せてマイナンバーカードの更新手続きを郵便局で同時に行った事例もあるなど、**医療機関と市役所の双方に行く必要があったものが、郵便局で完結**。
- **全ての参加者が郵便局で複数サービスが受けられることを期待していたことに加え、実証サービスを通じて約9割の参加者が郵便局を身近に感じるという認識の変化も確認**。
- 郵便局員の前向きな意識向上も確認。

今後の課題

通信環境整備と財源の確保

- 離島でのオンライン診療には、**安定した通信回線の確保に加え、通信トラブル時の代替手段の確保が必要**である。
- 恒常的な事業化に向けては、運用コスト、通信費、配送費、人的コストを**継続的・自立的に賄う仕組みが必要**。

運営体制・リテラシー強化

- 本実証では、医療機関や薬局との予約等の調整を市で行ったが、**予約の調整や予約状況の把握を行う役割は必要**。
- ☞ 医療機関や調剤薬局で使用しているオンラインシステムが異なる場合があり、**運用の統一や連携方法の整理が必要**。

待合スペースの確保

- 高齢者は予約時間よりも早く来局する傾向がある中、**局内が狭く十分な待合スペースがなかった**。
- ☞ 今後は局内レイアウトの見直し等により、**高齢者向けの待合スペースの確保を検討することが必要**。

地域ニーズに応じたサービスの拡大

- 郵便局の局員数などの実態を踏まえると、過度に多様なサービスを提供することは現実的ではなく、**地域住民のニーズを的確に把握し、郵便局の現実的な対応可能範囲を見極めながら進めることが必要**。

熊本県上天草市における郵便局を利用の拠点に：湯島招く猫プロジェクト

※資料中の割合は、アンケート調査の回答者の回答を基に集計したものである

地域課題

湯島では、急峻な地形により高齢者の移動が困難であり、商店も住民が集まれる場所も少ないので巣ごもり独居者が増加。商店の閉店により日用品の購入が困難であり、島外移動や船便に依存する買い物難民も増加。また、猫や灯台等観光資源があるものの、消費につながる拠点がなく、地域経済の衰退と若年層の定住意欲が低下。

実証事業

郵便局内の空きスペースを憩いの場として開放し、①健康体操プログラムを通して高齢者の介護予防と健康長寿の延伸を図る。②雑貨棚や冷凍販売機を設置して日用品や生活必需品を提供し、買い物難民対策を実施。③ご当地「猫」ポストやオリジナル消印を設置し、観光客向けに地域特性を生かしたサービスを展開。④地域特産品を詰め合わせた「湯島パック」を販売し、ゆうパックで郵送することで地域経済への還元を目指す。

【実証地域】熊本県上天草市(湯島郵便局)
【実証期間】令和7年11月1日(土)～令和8年2月27日(金)



実施結果

①健康体操等の参加者 ②販売実績(住民向け)

延べ人数	総販売件数	総売上金額	参加者満足度
32人	615点	255,750円	参加者満足度95%

③観光客の訪問者数

12月	1月	2月	合計
63人	37人	40人	140人

④販売実績(観光客向け)

総販売件数	総売上金額	参加者満足度
175点	65,460円	SNS等での発信意向:93%

実証の成果

住民向けサービス 健康体操プログラム・日用品や生活必需品の提供

- 買い物の利便性の向上による行動変容の創出
 - ・日用品・生活必需品を購入できる環境を確保することで、約9割が便利になったと感じる等、高齢者が多い島内において生活の利便性が向上
- 外出・交流・健康づくりの機会が創出
 - ・健康体操等の開催により、外出のきっかけが生まれ、孤立防止・介護予防につながった
- 郵便局が生活拠点として機能し、来局頻度が増加
 - ・郵便局の業務取扱件数は前年同期比113%に増加
- 心理的安全性の高い拠点であったことが利用促進を後押し
 - ・「郵便局なら安心して利用できる」という声が多く、初回利用のハードルを下げた

観光客向けサービス ご当地ポストの設置・地産品の販売と配送

- 郵便局が新たな観光ルートとして機能
 - ・ご当地猫ポスト(12月開始)、オリジナル消印(1月開始)により、観光客140人が郵便局を訪問(12～2月)
- 新たな観光消費(物販・発送体験)を創出
 - ・ポストカード83枚、湯島パック12個等の購入が増加し、郵便局での「買う→切手購入→消印→投函」という体験価値を提供
- SNS・メディア露出により島の認知向上に寄与
 - ・Instagram 3投稿で 総いいね474件、新聞・専門誌・テレビなど4媒体で掲載。観光客自身によるSNS投稿(猫ポストなど)も多く、情報発信効果が高かった
 - ※ 多様な取り組みや広報により、徐々に訪問者が増加

サービス横断的な観点

- 住民・観光客の行動が自然に重なり、相乗効果が発生
 - ・例として「健康イベントついでに買い物をする住民」や「猫ポストを見に来た観光客が特産品を購入」を確認
- 郵便局の公共性・信頼性が、住民・観光客に有効に働いた
 - ・安心して立ち寄れる拠点として、サービス導入後すぐに利用が定着
- 運営面でも、小規模離島に適した「省カスキーム」を構築
 - ・通常業務との親和性が高く、郵便局員・市・事業者の役割分担が明確に機能

今後の課題

局員負担・人身体制の課題

- 冷凍ショーケース販売や問い合わせ対応が繁忙時間帯と重なり負荷が集中
 - ※ 少人数局ではローテーション確保が難しく、体制設計の見直しが必要

採算性(事業者側負担)の課題

- 仕入れ・委託費が事業者の採算性を圧迫。現行規模では独立採算が困難
 - ※ 行政支援(固定費補助)、商品構成の最適化が不可欠

商品構成・在庫管理・欠品の課題

- 人気商品は品切れ、逆に滞留在庫も発生
 - ※ 季節変動や嗜好変化に応じた柔軟な商品選定・補充計画が必要

観光客向けの案内不足

- 無人販売、支払い方法、消印・投函の流れが分かりづらい
 - ※ 観光客は郵便局利用に不慣れで、ピクトグラム・多言語化等が必須

郵便局のスペース制約

- 局内が狭く、繁忙期には住民と観光客の導線が重なり混雑
 - ※ 拡張は難しいため、配置最適化と案内表示改善が課題