

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

成果報告書

江田島市

令和8年2月

目次

I.実証事業の実施背景	2
(1) 対象地域の概要	2
(2) 地域課題	4
II.実証事業の実施内容	5
(1) 実施の狙い・実施内容の概要	5
III.個別サービスの実施内容と結果	9
1 行政サービス（証明書交付等の包括事務、オンライン相談）	9
(1) サービス概要	9
(2) 実証サービスを実施するにあたっての目標と検証方法	10
(3) 実証準備	11
(4) 実証の実施	16
(5) 実施結果	19
1) 定量的な結果	19
2) 定性的な結果	33
(6) 実証実施の評価・考察	33
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果	35
(8) 実証で明らかになった課題と事業実装に向けた留意点	36
2 地域拠点の集約サービス（貸館業務、住民活動支援（自治会の資料（通知文書）のコピー対応））	37
(1) サービス概要	37
(2) 実証サービスを実施するにあたっての目標と検証方法	37
(3) 実証の準備	37
(4) 実証の実施	38
(5) 実施結果	41
(6) 実証実施の評価・考察（効果・課題、実装に向けた留意点）	43
IV.郵便局を地域のコミュニティ・ハブとしていくことに対する考察	45
(1) 複数サービスを同一拠点で実施したことによる効果	45
(2) 実証により明らかになった課題及び事業実装に向けた留意点	47
(3) 郵便局を地域の拠点として活用する意義（まとめ）	48

I.実証事業の実施背景

(1) 対象地域の概要

1) 地理的状況

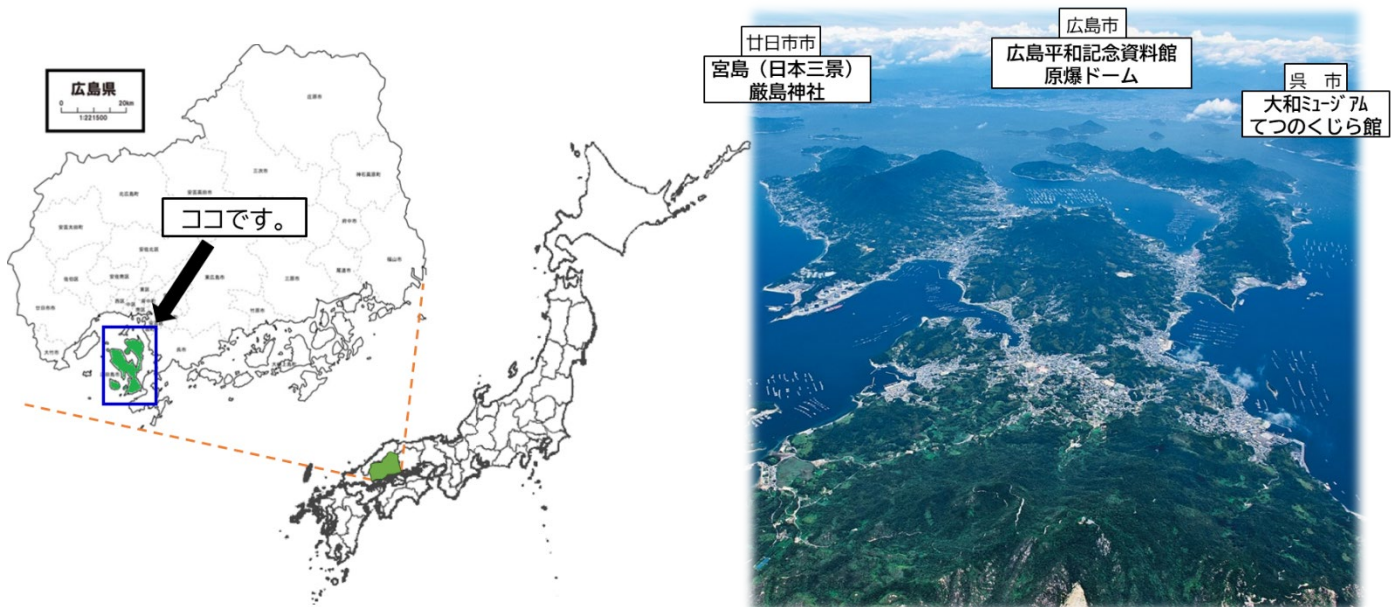
本市は、広島県南西の広島湾に浮かぶ面積約 101 km²の島であり、本土とは早瀬大橋・音戸大橋の 2 本の橋で繋がることで実質的には半島の扱いとなっている。大小 10¹の島々で構成され、このうち干拓により一体となった江田島・能美島の 2 つの島（面積約 91km²、瀬戸内海で 4 番目に大きい）に市民は集住している。

地形は宇根山（野登呂山：標高 542m）、陀峯山（標高 438m）、三高山（砲台山：標高 401m）、古鷹山（標高 394m）などで形成される山地や丘陵地が大半を占めている。まとまった平地部としては、海岸線の一部、江田島町の中央、江田島町・大柿町の境界に接している江南・飛渡瀬、能美町の中町・鹿川、大柿町の大原の 4 地区に大別することができ、これらの地区に人口と都市機能が集積している。

本市へのアクセスは、陸路と航路があり、呉市から音戸大橋・早瀬大橋を通るルート（陸路）と、広島市又は呉市から市内の中町港までの海上交通によるルート（航路）がある。

なお、県庁所在地である広島市までは、自家用車を利用する陸路では約 1 時間 30 分、公共交通を利用する場合は、陸路と航路の組み合わせとなり、市の中心部から中町港までバスで約 15 分、そこから広島港（宇品）まで高速船で約 30 分と約 1 時間を要する。

また、市内の交通状況については、バスが主な港や市街地・集落を結んで運航している。ただし、集落間の移動は主に湾曲した海沿いの道路の利用となるため、移動には時間を要する状況となっている。



¹ 江田島、能美島、大黒神島、小黒神島、大奈佐美島、絵の島（小奈佐美島）、安渡島、沖野島、長島、引島

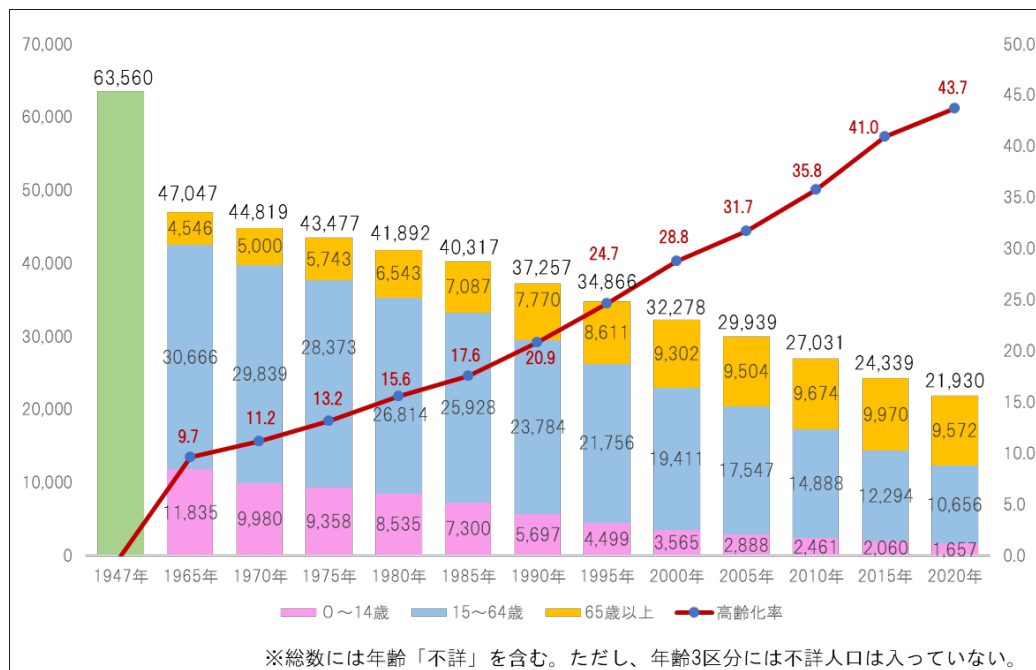
当市は、平成 16 年 11 月に、江田島町・大柿町・沖美町・能美町の 4 つの町が対等合併し、市に昇格した。合併当初の人口は 31,013 人であったが、この 20 年間で毎年約 500 人程度の急激な人口減少が続いており²、令和 7(2025)年 10 月 1 日時点の人口は 20,240 人（住民基本台帳）となっており、合併当初と比べると人口は約 2 / 3 となっている。

また年齢構成の内訳等については、年少人口が 1,356 人、生産年齢人口が 9,690 人、老年人口が 9,194 人となっており、高齢化率は 45.4% になっている。

(参考) 人口構成の推移

昭和 40 (1965) 年以降、総人口が一貫して減少しているのに呼応して、年少人口³と生産年齢人口⁴が減少している一方、老年人口⁵は増加している。しかしながら、2020 年には老年人口も減少に転じており、人口戦略会議が公表した「消滅可能性自治体」にも当市は位置付けられている。

表 1 年齢 3 区分人口の推移 (総数)



(出展：第 3 期江田島市人口ビジョン) ※ 合併前 (平成 16 年以前) の人口は、各町の合計による。

2) 産業状況

² 国立社会保障・人口問題研究所による推計値 (令和 5 (2023)年推計) においても、本市は減少傾向が続くとされており、令和 32 年には 10,232 人まで減少することが予測されている。

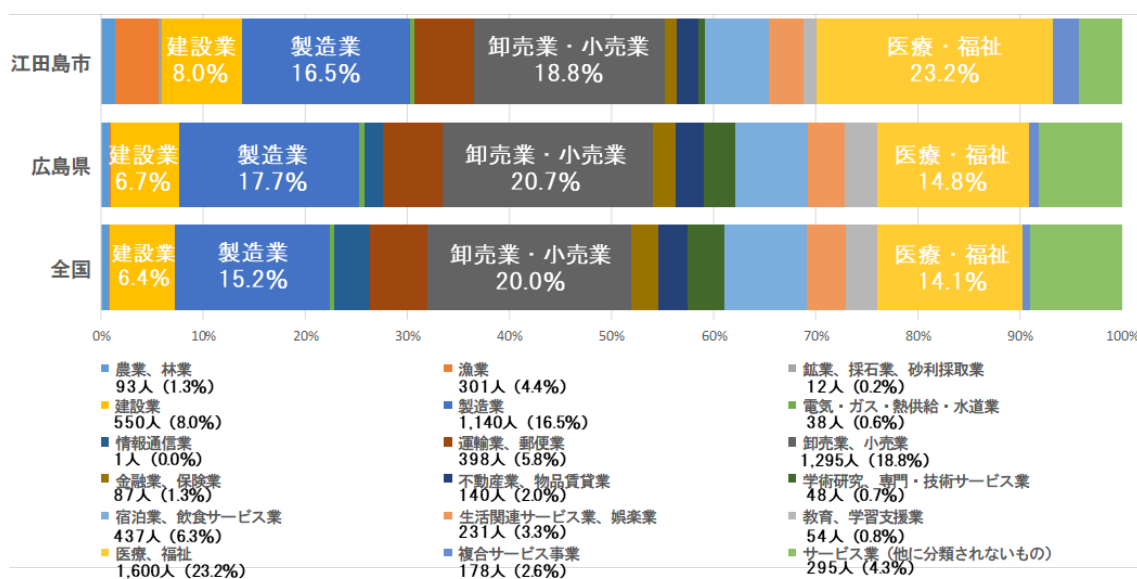
³ 15 歳未満の人口

⁴ 15 歳以上 65 歳未満の人口

⁵ 65 歳以上の人口

令和2年国勢調査によると、市内の産業の就業者の構成は、カキ養殖・花卉・柑橘栽培などの第1次産業が1,293人（従業者の12.3%）、建設業・製造業などの第2次産業が1,931人（従業者の18.4%）、医療・福祉・飲食サービス等の第3次産業が7,206人（従業者の68.6%）となっている。このように、市内では第3次産業の従事者が最も多いが、全国的にみると、当市は第1次産業の割合が高い地域となっている。また、当市は、住む場所と働く場所が市内で完結している人も多い地域となっている。

表2 市内事業所従業者数及び構成比（令和3年）



(2) 地域課題

1) 出張所等の機能維持

当市では、人口減少、合併を契機に顕在化した「各町における制度の相違」や3つの過剰（職員、施設、負債）の解消を図るとともに、住民の利便性や地域の事情等にも配慮しながら、行財政改革を進めてきた。

その一つとして実施した公共施設の再編は、地域住民とも協議しながら、行政サービスの低下とならないよう統廃合を進め、地域ごとに複数あった公共施設⁶を地域住民の交流拠点施設「交流プラザ」として11か所に再編成した。当該施設には、市の会計年度任用職員を配置し、住民にとっての最も身近な公的窓口となった。しかしながら、年々、利用者数は減少しており、年間の証明書発行件数が10件に満たない施設があるなど、利用実態に照らすと今後の運営の継続が困難となりつつある。加えて、出張所等の開設時間は、午前中のみ（午前8時30分～12時30分）と短く、営業時間が短いことも、地域住民の活用が少ない要因と考えられる。

⁶ 出張所、老人集会所、公民館など

また、当市の職員数については、合併年度（平成 16 年 4 月 1 日）は、594 人であったが、令和 6 年 4 月 1 日時点では 347 人となっており、20 年前と比べると 247 人の減少（41.6%の減少）となっている。行政課題の対応等が複雑化・多様化する中、減少している職員体制においても、引き続き、効率的かつ効果的に行政サービスを提供できるよう取り組む必要がある。

2) 地域における活動拠点の機能維持

市内には、入り江（浦）ごとに形成され点在するコミュニティ（集落）があり、地域ごとの自治会は、31 団体ある。上述のとおり、当市では人口減少と高齢化が進行しているが、これを背景に、自治会では会員の減少が続いており、活動も縮小している。自治会活動の縮小に伴い、今後のコミュニティの維持・存続が危ぶまれる状況となっている（限界集落化）。加えて、今後も人口の減少が続くことが予測されており、この点、国立社会保障・人口問題研究所による推計値（令和 5 (2023) 年推計）においても、本市は減少傾向が続き、令和 32 年には 10,232 人まで減少することが予測されている。

また、生活基盤の面では、地域内で生活が完結しにくい状況が進んでいる。

各地域に存在していた商店は徐々に廃業し、現在では軒並み閉店している状況である。また、近年は、商店だけでなく、金融機関の撤退や農協の支店の閉鎖が相次いでいる。その結果、スーパー、コンビニ、ドラッグストアなどの利便施設は市内中心部に偏在し、地域住民は、買い物や通院など日常生活において、車の利用が欠かせない状況となっている。加えて、公共交通としてバス路線はあるものの、運行本数は少なく、公共交通空白地域も広範囲にわたるため、高齢ドライバーが免許を返納できず、運転を続けざるを得ない実態もある。

さらに、担い手の高齢化や住民間の関係性の希薄化により、地域内の一斉清掃や祭りなど、住民自身で支えてきた地域活動の実施が徐々に難しくなっている。

1) 及び 2) の状況を放置し続けると、近い将来には、市の出張所等や地域拠点の機能維持が困難となることに加え、更なる限界集落化の進行も容易に予想される。

このため、出張所等が担ってきた公的サービスの提供機能を郵便局に集約し、地域のコミュニティ・ハブとして再整備することにより、今後も持続可能な地域サービスの維持・確保に取り組む必要がある。

II. 実証事業の実施内容

(1) 実施の狙い・実施内容の概要

1) 実証の狙い

上記の地域課題を踏まえ、当市では、市内の出張所・連絡所等（以下、「出張所等」という。）の業務を、徐々に郵便局へ移行し、最終的には完全移行を目指して取り組むことにした。同時に、地域住民の不便とならないよう、サービスの質の維持・向上を図っていくこととした。

これにより、地域住民にとって身近な郵便局で持続可能な地域サービスの維持・確保を目指すこととした。

なお、郵便局は市内の様々な場所に存在することや地域住民にとっても信頼できる身近な存在であることから、この強みを活かし、郵便局の活用を念頭に検討を進めることとした。

2) 郵便局活用の狙い

①郵便局員は日常的に地域住民と接点がある

長年培われた信頼関係を背景に住民の抵抗感なく地域課題を解決できる可能性が高い。

②接客サービスに精通した局員が業務を行う

接客サービスに精通しており、不測の事態でも安定した対応が期待できる。

③住民が日常的に利用する拠点施設

郵便局は市内に15局（うち簡易郵便局2局）と各所に所在していることに加え、郵便・貯金・保険といういわゆるユニバーサルサービスを提供していることで、住民は日々利用していることに加え、身近な場所となっている。また、出張所等にも近いため、市民にとってわかりやすい。

3) 実施内容の概要

上記狙いを踏まえ、不測の事態でもすぐに対応可能とするため、まずは郵便局と出張所等の距離が近く、また、業務量の比較的少ない市内3か所の郵便局で先行実施（スモールスタート）し、郵便局が出張所等の代替機能を果たすことができるのかという点と、安心して地域住民が郵便局で行政サービスを利用できるかという点を確認すべく実証を行った。また、将来的には、郵便局が地域の拠点（コミュニティ・ハブ）としての機能を果たしていけるかということも念頭に置いた。

本実証では具体的には、以下の3つのサービスを郵便局において実施した。

①行政サービス

○行政窓口事務（証明書交付事務等）の包括事務

：出張所等で行っていた証明書交付等の業務を郵便局において実施

○オンライン相談

：地域の行政職員が不在となることで感じる地域住民の不便さや不安感を払拭するため、郵便局において、タブレットを活用した市職員とのオンライン相談を実施。なお、デジタル機器の操作に不慣れな高齢者等もいることから、郵便局員による操作支援も実施。

②地域拠点の集約（貸館業務、自治会などの住民活動支援）

○貸館業務

：これまで出張所等の窓口職員が行っていた貸館業務を郵便局において実施（郵便局で施設の鍵の受け取りができるようにした）

：自治会などの住民活動支援を郵便局において実施

○自治会などの住民活動支援

：自治会資料のコピーを郵便局において実施。

○施設のオンライン予約支援

：郵便局員が支援し、施設のオンライン予約を実施

※実施できたのは、地元自治会との協議が完了した深江郵便局のみであった。

<実証実施郵便局>

○秋月郵便局（江田島町秋月二丁目45番3号）

※近隣の出張所（秋月出張所（交流プラザ））まで徒歩5分

○高田郵便局（能美町高田3426番地5）

※近隣の出張所（高田出張所（交流プラザ））まで徒歩3分

○深江郵便局（大柿町深江1082番地2）

※近隣の出張所（深江連絡所（交流プラザ））まで徒歩2分

表3 実証事業の概要

地域課題	サービス内容	狙い	実施郵便局	実施期間
出張所等の機能維持	行政窓口事務（証明書交付事務等）	効率的かつ効果的に行政サービスを提供	秋月郵便局 高田郵便局 深江郵便局	R7.11.4 ～R8.1.30 (3か月間)
	オンライン相談（オンライン申請のデジタル機器操作支援）	地域の行政職員が不在となることで感じる地域住民の不便さや不安感を払拭		
地域における活動拠点の機能維持	貸館業務	市民に新たな負担を強いることなく、地域内で完結する仕組みの構築		
	自治会などの住民活動支援	日常的に郵便局へ立ち寄る地域の拠点としての再整備		

図1 実証事業の概要

【実証内容】 地域に身近な郵便局において、①行政機関の窓口機能の代替(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施設のオンライン予約支援・鍵の貸出、市公式LINE登録支援、④自治会などの住民活動の支援を実施し、人口減少地域における地域生活に必要な暮らしの機能の維持を図る。

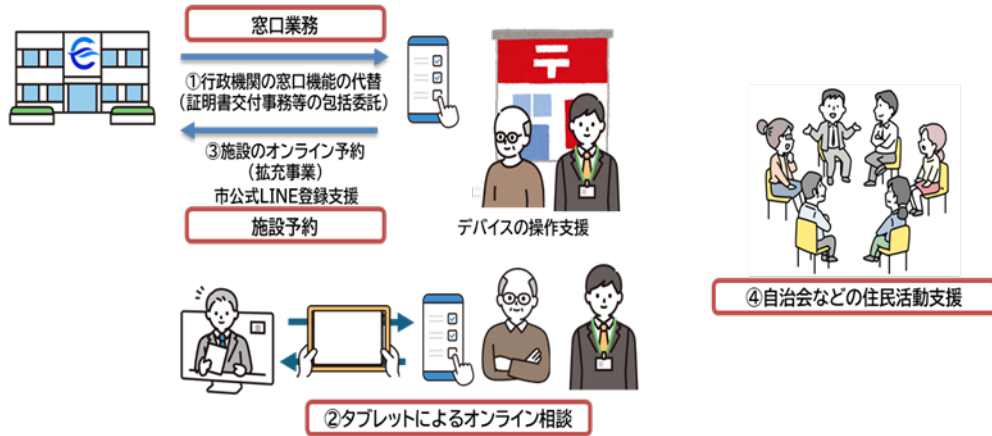


図 2 市内バス路線図と実証実施郵便局の所在地



Ⅲ.個別サービスの実施内容と結果

1 行政サービス（証明書交付等の包括事務、オンライン相談）

（1）サービス概要

住民票の写し・戸籍謄本・印鑑証明書・税証明書の証明書等交付業務について、郵便局窓口において、申請受付、本人確認、手数料徴収を行う。

業務の流れとしては、出張所等で従来行ってきた方法と同様に、申請書の受け付け後、申請書をFAXで本庁等へ送信し、FAXで返信された証明書等を印刷して交付する仕組みとし、住民が不安なく利用できる体制とした。

本市において、窓口業務の民間委託（郵便局を含む）は、初の取組であり、事業採択後の9月から郵便局と本市担当課の双方が、業務手順書等の内容精査や事務調整を行い、地元自治会への説明、郵便局員向けの研修会（10月）を開催し、実証を開始した。なお、法的な根拠は、地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律（平成13年法律第120号）の規定に基づくものである。

なお、事務調整に当たっては、他自治体の窓口業務の取扱要領や業務手順書を参考としたが、窓口ごとのローカルルールや本市独自の対応の取り扱いも整理した。例えば、電子化前の手書きで編成した改正原戸籍の発行では、首長の職印による契印が必要な掛紙対応など、当初検討していた業務範囲を狭める形で委託範囲を限定せざるを得ない業務もあった。

また、行政職員が常駐しないことへの、地域住民の不安に対応するため、郵便局にタブレットを設置し、Zoomを活用した市の専門職員とのオンライン相談の仕組みも構築した。タブレットなどデジタル機器の利用に不慣れな利用者には、郵便局員が支援を行う形にすることで、デジタルデバイドにも配慮した。

なお、実証期間中は、出張所等に従事する会計年度任用職員を、当該出張所等を所掌する勤務官署に登庁させ、出張所等を無人とした。これは、将来的に目指す姿であり、郵便局に業務が移行した状況に近づくことで、単なる業務代行の可否だけでなく、職員不在によって生じる課題や住民の利便性への影響も検証し、実装に向けた課題を抽出することとした。

（実施スケジュール）

月	フェーズ	主な活動内容
9月	準備	- 事業計画の最終調整 - 関係機関（自治会・日本郵便）との事務調整 - 郵便局機器導入手配（タブレット、FAX、回線工事） - 運用マニュアル・事務処理マニュアルの調整 - 市議会説明（補正予算・指定議案）
10月	準備	- 郵便局機器導入（タブレット、FAX、回線工事） - 運用マニュアル・事務処理マニュアルの調整・作成 - オンライン施設予約受付開始（深江のみ）

		<ul style="list-style-type: none"> - サービス開始に向けた最終確認 - 郵便局社員・関係職員向けの研修（窓口処理手順） - 市ホームページでの広報開始（10月10日） - 住民体験会の準備 - プレスリリース：報道機関投込み（市：10月28日、日本郵便10月27日）、地元議員への通知
11月	実証	<ul style="list-style-type: none"> - 実証実験開始（令和7年11月4日） - 第1回住民体験会（11月5日秋月、6日高田、7日深江、各局ともAM9時～12時） - 住民アンケートの配布・回収開始 - キックオフ会議（自治体・関係機関 11月6日） - 月次運用会議（自治体・日本郵便） - 途中評価（利用実績の分析、課題の整理）
12月	実証	<ul style="list-style-type: none"> - 月次運用会議（自治体・日本郵便） - 住民アンケートの集計・分析 - 運用フローの見直し（コピー対応）
1月	実証／ 検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> - 第2回住民体験会（1月20日秋月、21日高田、22日深江、各局とも10時～15時） - サービスの最終運用 - 住民アンケート・郵便局員アンケートの最終集計 - 関係機関ヒアリング（郵便局）
2月	検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> - 利用実績最終集計（件数、利用者属性、満足度など） - 評価・課題の整理 - 成果報告書（概要版・詳細版）の作成
3月	検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> - 成果報告書の最終確認・提出 - 事業の総括会議（自治体・関係機関） - 今後の方向性・横展開の検討 - 成果報告会（令和8年3月12日）

※ 期間中に、総務省・NTTデータ研究所との定例会議を3回実施（令和7年11月18日、12月20日、令和8年1月27日）

（2）実証サービスを実施するに当たっての目標と検証方法

定量的な目標としては、利用者数の増加を目指すこととし、郵便局ごとにカバーする地域人口が異なるため、一律的な件数の増加でなく地域人口に対する利用割合（地域利用率）の10%増加を成果指標とした。

地域利用率は、次の式により求めることとした。

[計算式] 地域利用率(%) = 利用件数 ÷ 地域人口 × 100

なお、前年度同期・全期の利用者数と地域利用率は、下表のとおりである。

表 実証期間前年同期の利用者数と地域利用率

(上段：件数、下段：地域利用率)

	秋月	高田	深江	平均	(参考)全市
実証期間前年同期利用件数	12	7	6	25	5,624
	12.1%	2.5%	3.8%	4.6%	98.3%
(参考) R6 総利用件数	66	185	103	354	50,636
	18.4%	17.9%	17.9%	18.0%	244.4%
(参考)R6 人口	358	1,031	576	1,965	20,709

※年換算するため、期間中の営業日数（実証期間 57 日、前年同期 58 日）で除し、210 日に乗じた。

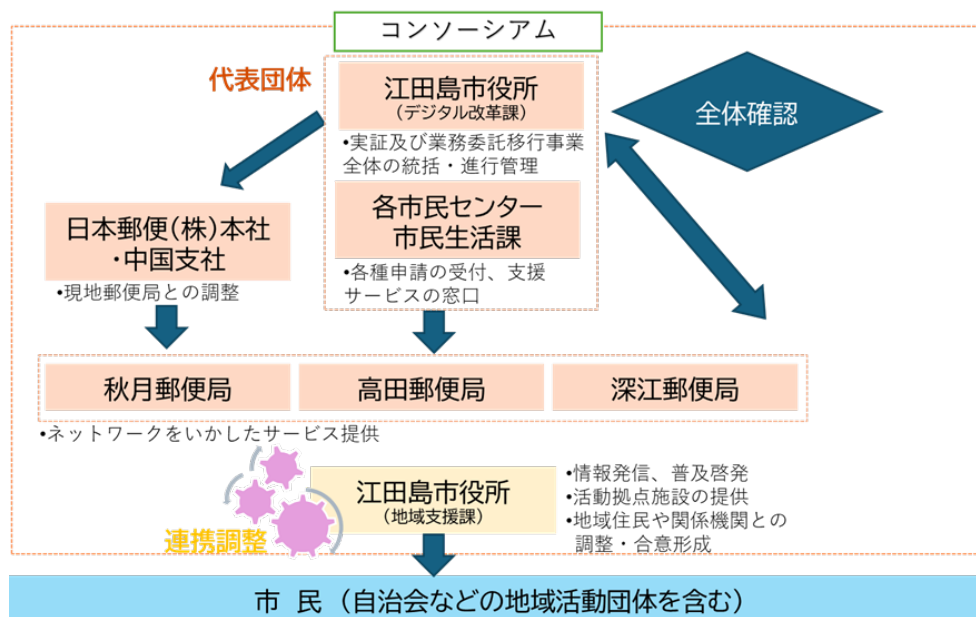
(3) 実証準備

1) 実証事業への応募前

①関係者との調整・実施体制の構築（5月以降、順次）

総務省の実証事業への公募準備段階において、昨年度、総務省実証事業で実証を行った安芸太田町の実証事業を参考に、本市における委託事業について検討を開始した。その際、日本郵便(株)中国支社や、当市の関連部局とも調整し、市長協議を経て実証実験の応募を決定した。また、地域の実情を一番理解している自治会に対し、「将来的に行政職員が地域に不在となる危機感」を共有した上で、事業内容の事前説明を行い、協力を求めた。

最終的には以下の図の実施体制・役割で実施することになった。



2) 実証事業の採択後

①回線工事（8月～10月）

証明書等交付には、N T Tの専用電話回線を利用するため、事業採択後、新たに工事を行った。費用を最低限とするため、市の保有する電話加入権を利用し、回線についてもアナログ回線とした。島嶼部で、N T Tの工事日は週2日と限られることもあり、希望日に工事を施工するために、概ね2か月前には工事予約が必要となることから、8月下旬から工事日程の調整を行った。実際の工事は、9月30日に深江郵便局、10月2日に秋月郵便局、10月9日に高田郵便局で行った。

②使用機器の準備（9月～10月）

(i) 証明書交付用のF A X（モノクロA4レーザー複合機）の準備（10月）

証明書交付用のF A X（モノクロA4レーザー複合機）3台は、内部配線工事に合わせ機器設置・設定まで、各郵便局をまとめて10月15日に行った。この際、日本郵便中国支社を介し、局舎を所有する者からも承諾書の提出を受けた。

専門事業者に機器設定を委託し、当日の通信テストでも問題なかった。

(ii) タブレットの準備（9月～10月）

オンライン相談（Zoom を利用したオンライン会議方式）に用いるタブレットは、各郵便局1台、市役所に3台の計6台を設置した。市役所に3台配置したのは、同時に各局から相談があっても対応できるようにするためであった。

なお、機器の導入に当たっては、購入方式とした。この点、当初はリースでの導入を検討したが、リース事業者からの見積書では、リース期間が短いことなどを理由に割高となり、借受・返却時の送料等を鑑みると、リース料よりも機器購入による取得の方が安価との試算結果であったため、F A X・タブレットは全て購入による取得とした。

図 F A X・タブレットの概要



表 準備した機器一覧

機器名	数量等	利用期間	調達方法	設置場所	用途
FAX 複合機 (富士フイルム AepeosPort4020SD) A4、モノクロ、レーザー	3台	実証期間 (11~1月)	購入	郵便局	証明書発行 コピー対応 自治会コピー対応
タブレット (ドコモ d-tab compact d-52c) アンドロイド、8.4 インチ	6台	実証期間 (11~1月)	購入	郵便局各1 市役所3	「顔の見える相談」 オンライン相談対応

※ コピー対応枚数を鑑み、予備トナー・ドラムを同時購入

※ 「オンライン相談」の長時間対応のため、Zoom ライセンスを同時購入

※ 住民票・戸籍等の発行時に、証明書の記載事項が複数頁を跨ぐ際の対応として、契印を購入

③研修会の開催 (10月)

10月21日に研修会を開催し、取扱要領、業務フローを用いて、郵便局長への研修を行った。

④住民への周知 (10月)

<自治会への周知>

窓口業務の外部委託は、本市では、初めての取組であり、地域にも御理解いただく必要があるため、地元自治会への説明を順次行った。

<広報誌・HP を活用した周知>

全市民向け周知として、市の広報誌 (10月号) や市の公式ホームページにおいて実証の取組内容を掲載し、実施の周知を行った。

また、10月末に市からプレスリリースを行ったところ、時事通信社 iJAMP において、取り上げられたほか、地元紙の中国新聞社での紙面の掲載などもあり、地元における実証実験の認知度は高まった。

また、出張所等を利用するサービス対象者は、立地地域の住民であるため、住民体験会の広報は、地域を限定して広報した。この住民体験会は、単なる PR の場ではなく、住民に「郵便局で手続きができる」という新しい生活様式を予行演習してもらう重要な機会と位置づけた。

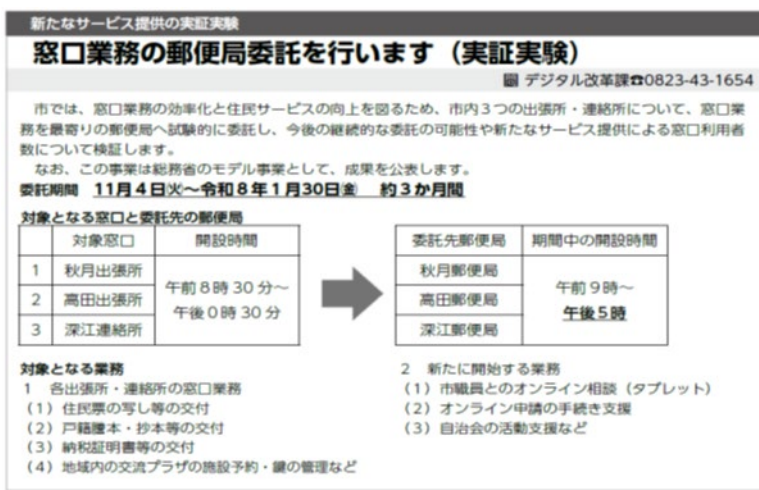
第1回の住民体験会は、市広報誌11月号にチラシを同梱し、対象地域の全戸に配布した。

第2回の住民体験会は、1月広報時に同時に行う、町内会の回覧板で周知を図ったほか、自治会役員にチラシを手渡し、声掛けを行った結果、一定数の集客を集めることができた。

表 チラシ・回覧板の件数

対象郵便局	エリアの世帯数 (R6.4.1)	配布数（自治会未加入・ 不在除く）	回覧板
秋月郵便局	199 世帯	158 枚	27 班
高田郵便局	537 世帯	343 枚	49 班
深江郵便局	337 世帯	260 枚	36 班
計	1,073 世帯	761 枚	112 班

(メディア報道一覧記載例)

日時	媒体名	報道内容（タイトル・概要）	キャプチャ画像
令和7年10月1日	市広報誌（市内全戸配布）	「出張所等の業務を郵便局窓口で」	
			
令和7年10月27日	時事通信社 iJAMP（自治体職員向け情報サイト）	「窓口業務、郵便局に委託＝総務省実証実験で－広島県江田島市など」	
令和7年11月1日	市民全戸（対象地域のみ）配布	「江田島市、郵便局で証明書交付の実証事業」	

<h3>秋月出張所の業務を郵便局で</h3> <p>(総務省実証事業「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」)</p> <p>秋月出張所で行っている市役所サービス(窓口業務)を秋月郵便局に委託する実証実験を次のとおり実施します。</p> <p>期間 令和7年 11月4日(火) ~ 令和8年 1月30日(金)</p> <p>開設時間 9:00~17:00 <small>開設時間が長くなります!</small></p> <p>※ 期間中、秋月出張所は休止し、郵便局で窓口業務を行います。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 <p>新たなサービス 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援</p> <p>無料体験会実施!</p> <p>オンラインで行政相談を体験してみませんか? 秋月郵便局でお待ちしています</p> <p>11月5日(水) 9:00~12:00</p> <p>予約不要! お気軽に お立ち寄りください。</p> <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>秋月郵便局 江田島町秋月2-4-5-3 TEL:0823-42-2200</p>	<h3>高田出張所の業務を郵便局で</h3> <p>(総務省実証事業「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」)</p> <p>高田出張所で行っている市役所サービス(窓口業務)を高田郵便局に委託する実証実験を次のとおり実施します。</p> <p>期間 令和7年 11月4日(火) ~ 令和8年 1月30日(金)</p> <p>開設時間 9:00~17:00 <small>開設時間が長くなります!</small></p> <p>※ 期間中、高田出張所は休止し、郵便局で窓口業務を行います。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 <p>新たなサービス 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援</p> <p>無料体験会実施!</p> <p>オンラインで行政相談を体験してみませんか? 高田郵便局でお待ちしています</p> <p>11月6日(木) 9:00~12:00</p> <p>予約不要! お気軽に お立ち寄りください。</p> <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>高田郵便局 能美町高田3-4-2-6-5 TEL:0823-45-3312</p>	<h3>深江連絡所の業務を郵便局で</h3> <p>(総務省実証事業「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」)</p> <p>深江連絡所で行っている市役所サービス(窓口業務)を深江郵便局に委託する実証実験を次のとおり実施します。</p> <p>期間 令和7年 11月4日(火) ~ 令和8年 1月30日(金)</p> <p>開設時間 9:00~17:00 <small>開設時間が長くなります!</small></p> <p>※ 期間中、深江連絡所は休止し、郵便局で窓口業務を行います。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 <p>新たなサービス 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援</p> <p>無料体験会実施!</p> <p>オンラインで行政相談を体験してみませんか? 深江郵便局でお待ちしています</p> <p>11月7日(金) 9:00~12:00</p> <p>予約不要! お気軽に お立ち寄りください。</p> <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>深江郵便局 大樟町深江1-0-82-2 TEL:0823-57-4292</p>
--	---	--

令和7年11月14日	中国新聞 朝刊	「江田島市、郵便局で証明書交付の実証事業」
令和7年12月1日	市広報誌 (全戸配布)	郵便局委託実証実験 住民体験会を開催


11月5日~7日 市窓口業務の郵便局委託実証実験 住民体験会を開催

市の窓口業務を委託中の秋月・高田・深江の各郵便局で住民体験会を開催しました。

実証実験では、市職員との「顔の見える相談」や市公式LINEを利用したオンライン申請も実施しています。また、DX化の取組として、これに必要なスマートフォン・タブレット等の操作支援も行っており、実際に利用していただきました。

参加者された市民からは、「電話よりも分かりやすい」、「市職員の顔が見えて安心感がある」といった声がありました。

実証実験は、令和8年1月30日(金)まで行いますので、お気軽にご利用ください。



令和8年1月1日	市議会広報誌 (全戸配布)	郵便局委託実証実験 住民体験会を開催
----------	------------------	-----------------------

9月定例会

Point 2 郵便局へ出張所の事務を試行的に委託します

議案第47号 特定の事務を取り扱う郵便局の指定について

該当する郵便局
・秋月郵便局、高田郵便局、深江郵便局

試行期間
・令和7年11月4日(火)~令和8年1月30日(金)

※ 試行期間終了後は各出張所での事務受付が再開します。

委託する主な業務

- ・住民票などの発行、各種申請書の取り次ぎ、地域活動の支援など


こんな質問が出ました

Q 試行にあたり国からの補助などはあるのか。

A 総務省の郵便局利活用推進事業補助金が10分の10、全額出る予定です。

Q メリット・デメリットはどうか。

A 窓口受付が4時間半延長され、17時まで利用でき、利便性が高まります。ただし、地域から行政職員がいなくなる点が課題となります。



高田郵便局

令和8年1月1日	市 広報誌 (回覧板)	郵便局委託実証実験 住民体験会を開催
----------	----------------	-----------------------

<p>実証実験終了間近</p> <p>秋日出張所で行っている市役所サービス(窓口業務)を秋月郵便局に委託する実証実験を実施しています。</p> <p>無料体験会 開催のご案内</p> <p>令和8年 1月20日 *10:00~15:00 (12:00~13:00を除く)</p> <p>スマホの操作支援</p> <p>オンラインで行政相談</p> <p>予約不要!お気軽にお立ち寄りください。</p> <p>実証期間 令和8年 1月30日(金)まで ※ 期間中、秋日出張所は休止し、郵便局で窓口業務を行っています。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援 <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>秋月郵便局 〒750-0202 TEL:0823-42-2200</p>	<p>実証実験終了間近</p> <p>高田出張所で行っている市役所サービス(窓口業務)を高田郵便局に委託する実証実験を実施しています。</p> <p>無料体験会 開催のご案内</p> <p>令和8年 1月21日 *10:00~15:00 (12:00~13:00を除く)</p> <p>スマホの操作支援</p> <p>オンラインで行政相談</p> <p>予約不要!お気軽にお立ち寄りください。</p> <p>実証期間 令和8年 1月30日(金)まで ※ 期間中、高田出張所は休止し、郵便局で窓口業務を行っています。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援 <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>高田郵便局 〒750-0202 TEL:0823-45-3312</p>	<p>実証実験終了間近</p> <p>深江連絡所で行っている市役所サービス(窓口業務)を深江郵便局に委託する実証実験を実施しています。</p> <p>無料体験会 開催のご案内</p> <p>令和8年 1月22日 *10:00~15:00 (12:00~13:00を除く)</p> <p>スマホの操作支援</p> <p>オンラインで行政相談</p> <p>予約不要!お気軽にお立ち寄りください。</p> <p>実証期間 令和8年 1月30日(金)まで ※ 期間中、深江連絡所は休止し、郵便局で窓口業務を行っています。</p> <p>取扱業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 戸籍・住民票・税証明等の各種証明書交付 地域の交流プラザの施設予約・鍵の貸出 顔の見える行政相談・オンライン申請の支援 <p>【事業に関するお問い合わせ】 江田島市デジタル改革課 TEL:0823-43-1654</p> <p>深江郵便局 〒750-0202 TEL:0823-57-4292</p>
--	--	--

(4) 実証の実施

1) 実施の流れ(フロー)

<行政窓口事務>

本実証期間中は、対象地域の出張所等を無人化し、住民が郵便局に行かざるを得ない環境(将来のシミュレーション環境)を作った上で、以下のフローにて業務を実施した。

①受付・本人確認

住民が郵便局窓口に来局し、郵便局員が申請書受付と厳格な本人確認を実施。

②データ連携(FAX)

郵便局員が申請書をFAXで本庁へ送信。

③証明書発行・返信

本庁職員が内容を確認の上、証明書を発行し、FAXで郵便局へ返信。

④交付・収納

FAXから出力のあった証明書を郵便局員が交付し、手数料を収納。

⑤オンライン相談(随時)

非定型業務など複雑な相談については、郵便局員がタブレットを操作し、本庁の専門職員とZoomで接続。住民は郵便局で画面越しに職員と対話。

<オンライン相談>

①受付

住民が郵便局窓口に来局し、郵便局員に相談内容を伝達。

②相談対応

住民からの相談内容に応じて以下のとおり対応。

- ・生活相談の場合：郵便局員が受け答え
- ・行政相談の場合：郵便局から市役所に連絡し、解決策等がわかれば、その内容を相談者に伝達。
内容が複雑等の場合は、タブレットを使用したオンライン相談を実施。

<コピー対応>

①受付

住民が郵便局窓口に来局し、郵便局員に申請書等の控えとしてコピーを依頼。

②コピー

住民の必要部数を確認し、「コピー受付簿管理簿」に記載の上、必要枚数をコピーする。

③交付・収納

コピーした用紙を郵便局員が交付し、手数料を収納。

図 代表的なフロー図例（戸籍謄抄本の交付）

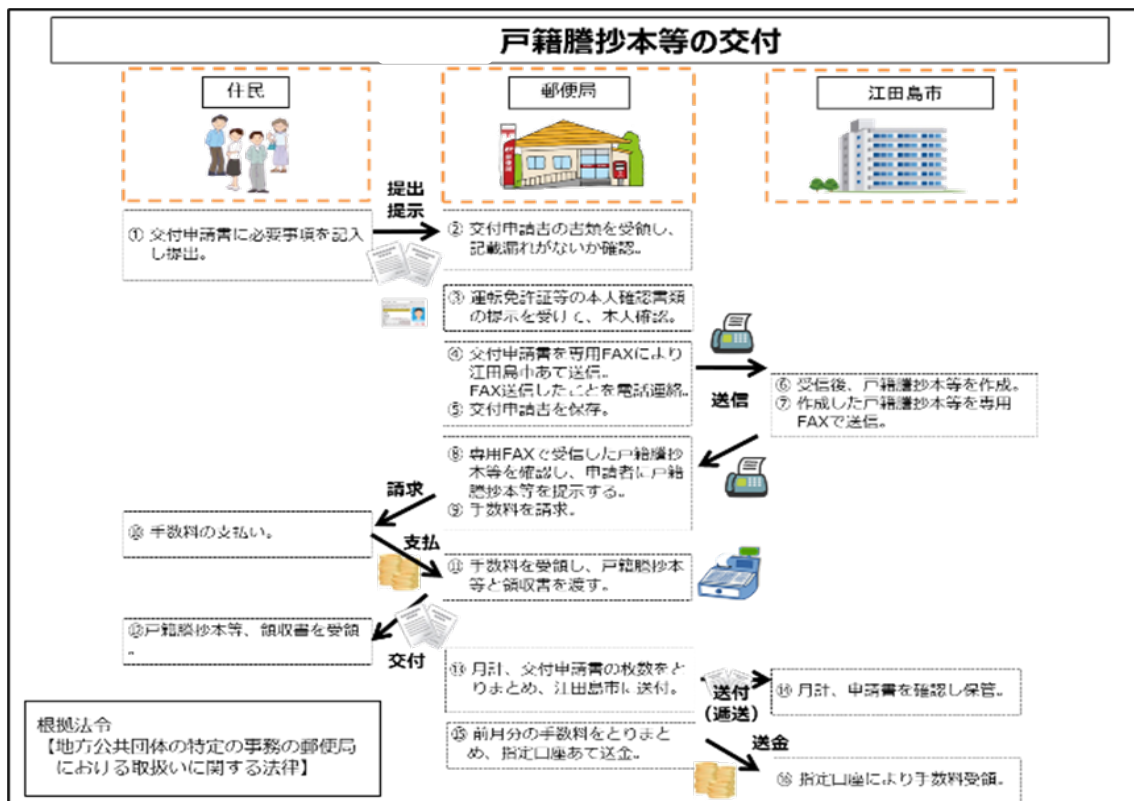


図 代表的なフロー図例（オンライン相談）

郵便局における出張所業務受託フロー図（オンライン相談業務）

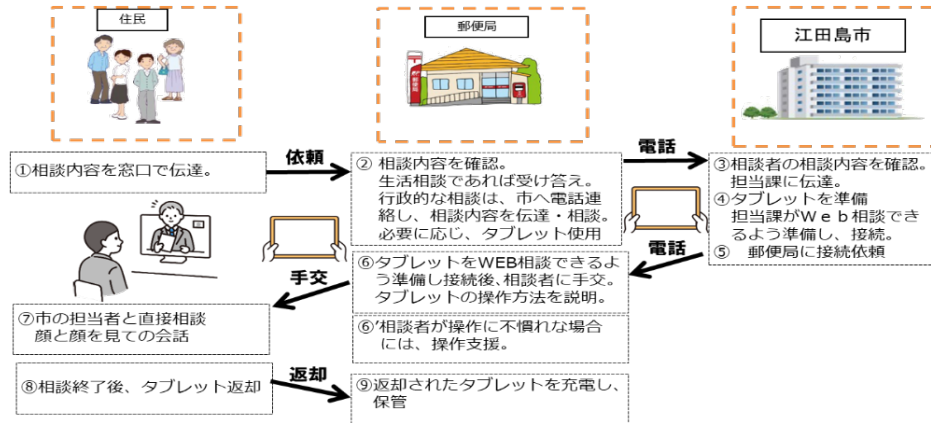
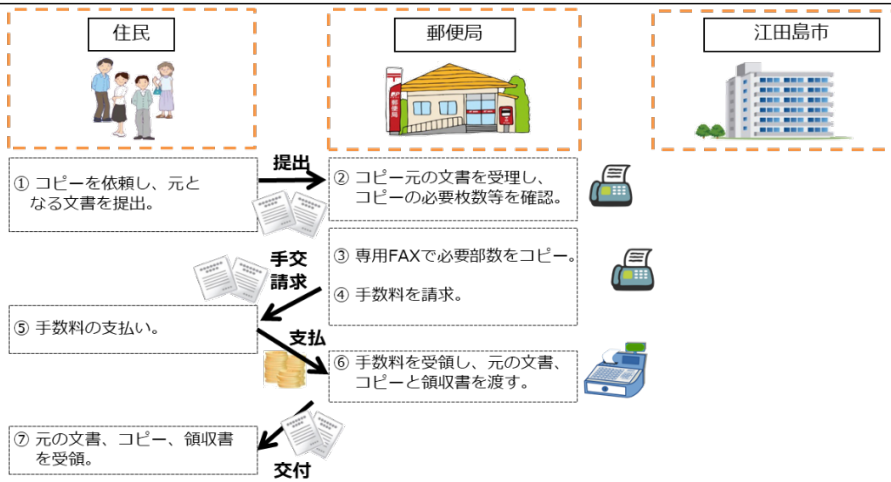


図 代表的なフロー図例（コピー対応）

コピー対応



2) 実証中の運用・改善

実証中の運用・改善について以下に整理する。

表 実証中の運用・改善（行政窓口事務）

発生した課題	課題の詳細	改善
逡送便の送達	郵便局から市の担当への書類預り、送達を対象とした。逆に、市から特定者への受渡は、対象としなかったが、担当課からの依頼があった。	事前調整で、市民から市への送達を行うが、市から市民向けの受渡しは行わない仕様としていた。所管課の要望を確認し、実装に向けて整理することとした。
参加者の確保	開始当初に行った住民体験会には一定の集客があったが、それ以降の利用が振るわなかった。	1月に、第2回の住民体験会を郵便局ごとに開始した。また、住民体験会の前に、自治会の役員会などに参加し、協力依頼を行うことで参加者を確保した。
(オンライン相談) 郵便局員への負荷	オンライン相談では、耳の不自由な高齢者への対応など職員がかかりきりになる。	局員が市民の要望内容を聞き取り、要約するなどを行った。なお、プライバシーの保護といった面から、できるだけ相談中は同席しない運用とした。

(5) 実施結果

1) 定量的な結果

①実証利用者と地域利用率

実証期間（令和7年11月4日～令和8年1月30日）を通じ、地域拠点の集約サービスも含み約250名が参加した。このうち約80名が行政窓口事務やタブレット相談を利用し、残る約170名が貸館や自治会支援等のサービスを利用した。

目標値としては、前年度との比較が可能な行政窓口事務について、期間中の地域利用率の対前年比プラス10%の向上を掲げていたが、3局合計では10.7%の増加となり、目標を達成した。

【参考：再掲 地域利用率計算式】

$$\text{地域利用率(\%)} = \text{利用件数} \div \text{地域人口} \times 100$$

$$\text{期間中地域利用率(\%)} = \text{利用件数} \div \text{実証日数} \times 210 \text{日} \div \text{地域人口} \times 100$$

※注釈 行政サービス

表 実証期間中と前年同期の利用者数と地域利用率

(上段：件数、下段：地域利用率)

	秋月	高田	深江	合計	(参考)全市
① 実証期間中利用件数	39	24	18	81	—
(貸館業務を除く)	39.8%	8.6%	11.8%	15.3%	—
行政窓口事務	34	11	13	58	5,533
(コピー対応含む)	35.0%	3.9%	8.3%	10.9%	100.1%
オンライン相談	3	8	5	16	—
住民活動支援(文書コピー)	2	5	0	7	—
(参考)R7人口	361	1,030	562	1,953	20,240
② 前年同期利用件数	12	7	6	25	5,624
行政窓口事務	12.1%	2.5%	3.8%	4.6%	98.3%
(参考)R6総利用件数	66	185	103	354	50,636
	18.4%	17.9%	17.9%	18.0%	244.5%
(参考)R6人口	358	1,031	576	1,965	20,709
③ 期間中の増加	25	12	12	49	—
(①-②)	27.7%	6.1%	8.0%	10.7%	—

※年換算するため、期間中の営業日数(実証期間57日、前年同期58日)で除し、210日に乗じた。
貸館業務は、前年同期との比較が困難なため、計上していない。

②業務ごとの取扱い件数

毎年、11月から2月この時期は、もともと業務取扱量が少ない時期でもあり、個別の業務に着目すると、各種証明書の交付は17件と、前年同期の25件を下回ったものの、申請書類の受付や書類取次ぎ、コピー対応などを含めると58件と、一定の業務があることが確認された。件数自体は少ないが、FAX等の機器トラブルや個人情報漏洩等の事故もなく、郵便局員による定型業務の遂行能力が十分に高いことが確認できた。

新たなサービスとして実施したオンライン相談は、2度の体験会を行い、利用を推進したところ、秋月3件、高田8件、深江5件の合計16件と、想定していた月5件程度という見込みよりも利用が伸び悩んだが、利用者の満足度は高かった(後述)。

取扱件数の多寡に地域差もあり、最も多かったものに着目すると、秋月では書類取次ぎが19件、高田ではオンライン相談が8件、深江ではコピー対応が8件など地域ごとに特色が出ていた。

取扱実績と前年同期との比較は、以下の図表のとおりであった。

図表 実証期間中の取扱結果（行政窓口事務、オンライン相談）
（2025年11月4日～2026年1月30日）

項目		秋月	高田	深江	小計	合計
行政窓口事務	戸籍謄抄本等の交付	2 (1)	0 (2)	0 (0)	2 (3)	17 (25)
	住民票の写し等の交付	6 (3)	3 (4)	0 (1)	9 (8)	
	印鑑登録証明書の交付	2 (8)	2 (1)	2 (5)	6 (14)	
	国民健康保険高額医療費 支給申請受付	1	0	3	4	41
	各種申告書・届出書等の 取次ぎ	19	5	0	24	
	コピー対応件数	4	1	8	13	
オンライン相談	オンライン相談	3	8	5	16	16
合計		37 (12)	19 (7)	18 (6)	74 (25)	

※（ ）内は、令和6年度同期の実績

②アンケート結果

本実証では、本実証の実施結果や地域のニーズ等を把握するため、行政サービス（証明書交付等）のサービス利用者に対してアンケートを実施した。具体的には、以下の内容を確認した。

なお、アンケートは、窓口での用紙配布に加え、WEBフォームによる回答入力も可能とした。

アンケートの回収率を高める目的で、実証期間中、郵便局窓口に読み取り用のQRコードを設置し、WEBフォーム入力による回答も可能としたが、利用はなく、全て紙による回答であった。

行政サービス（証明書交付等）のサービス利用者

<基本情報>

- ・ 回答者属性
- ・ 郵便局・市役所への交通手段・所要時間

※アンケートの構成の関係で、基本情報には、行政サービスの利用者だけでなく、地域拠点の集約サービスも含む。

<証明書交付等>

- ・ オンライン相談はスムーズに行えたか
- ・ 郵便局員の対応の満足度

<オンライン相談>

- ・ オンライン相談のスムーズさ
- ・ 郵便局員の対応の満足度

<行政サービス総合（証明書交付等及びオンライン相談）>

- ・ 市役所と比べた郵便局での行政サービスの待ち時間
- ・ 市役所よりも遅くまで行政サービスを受けられることの利用のしやすさ

郵便局員

- ・ 通常業務の質への影響
- ・ 特に負担になった業務
- ・ 地域住民の認識への影響
- ・ 地域との関係性の変化
- ・ 郵便局員としての役割についての考え方の変化
- ・ 住民ニーズの把握
- ・ 実証を実施して良かった点
- ・ 地域との関係性の変化
- ・ 郵便局の優位性
- ・ 住民の行動変容や意識変化
- ・ 改善が必要な事項

<利用者向けアンケート>

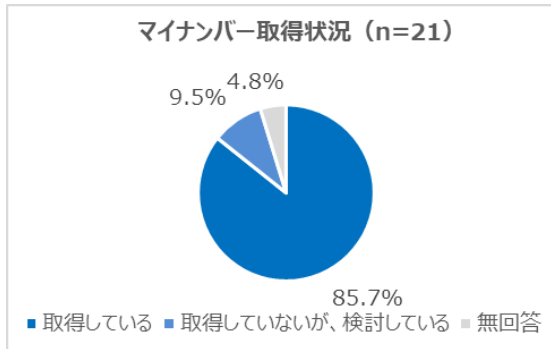
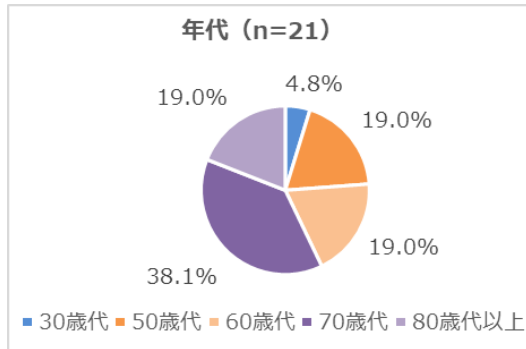
[基本情報]

※アンケートの構成の関係で、基本情報には、行政サービスの利用者だけでなく、地域拠点の集約サービスも含む。

■ 利用者の属性

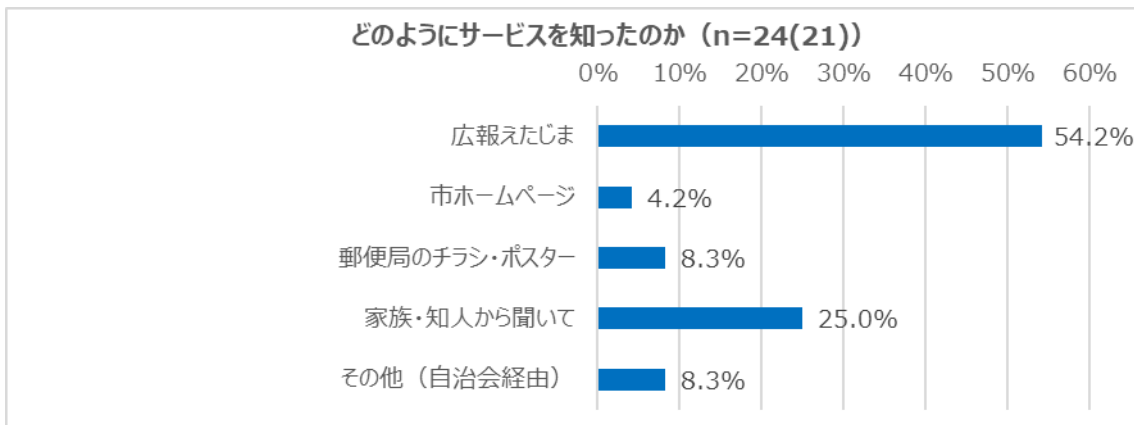
回答者は「70代以上」が、約6割を占めた。

また、マイナンバー取得率は約9割だった。



■ 情報入手の手段

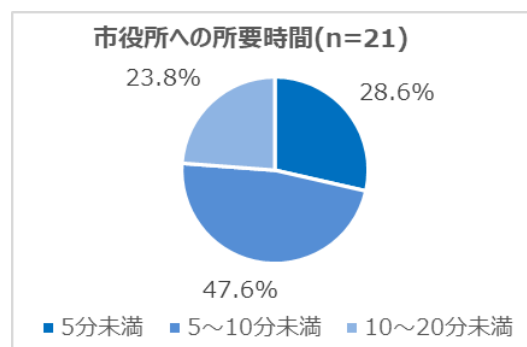
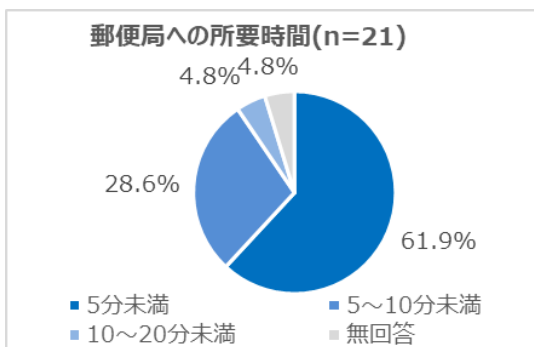
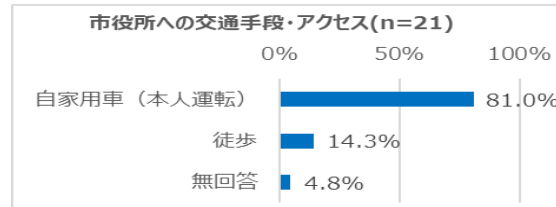
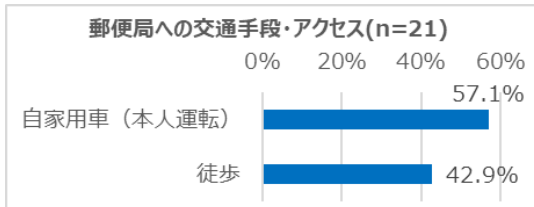
実証サービスを知った手段は、「広報えたじま（市の広報誌）」が約半数で最も多く、次いで「家族・知人から聞いて」（約2割）であった。



■ 移動手段（郵便局・市役所（支所））

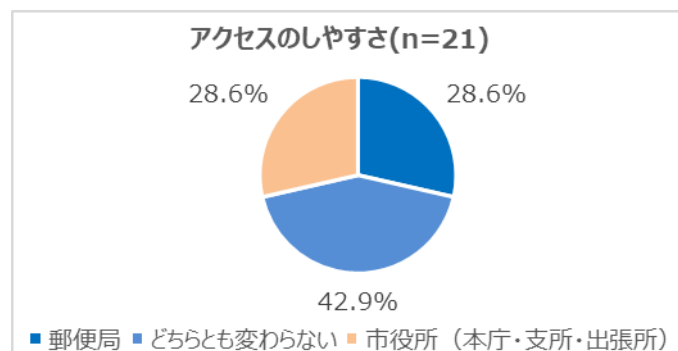
郵便局と市役所までの移動時間を比較すると、徒歩での移動は郵便局（約4割）が市役所（約1割）よりも多かった

また、所要時間でも、5分未満の回答者は、郵便局は約6割に対し、市役所は約3割であった。



■ アクセスのしやすさ（郵便局・市役所（支所）の比較）

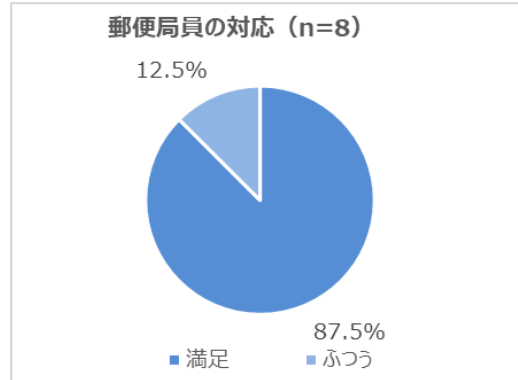
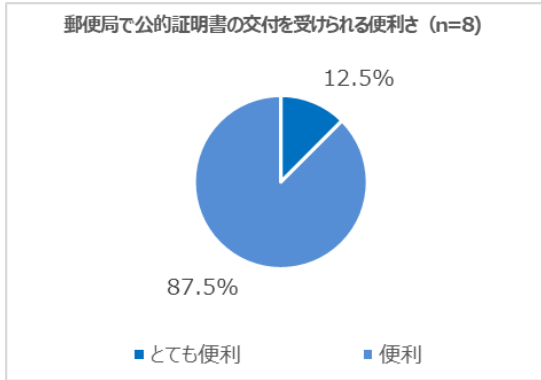
上記のとおり、郵便局までの方が所要時間等は優位性がある一方で、郵便局と市役所へのアクセスのしやすさは、「どちらも変わらない」が約4割で最も多かった。



[証明書交付等]

■ 郵便局で公的証明書の交付を受けられる便利さ

郵便局で公的証明書の交付を受けられる事に対し、全ての回答者は「便利」と感じていた。
また、郵便局員の対応についても、約9割の回答者が「満足」、約1割の回答者が「普通」と感じていた。

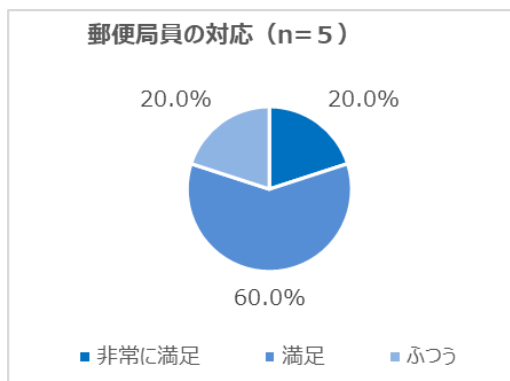
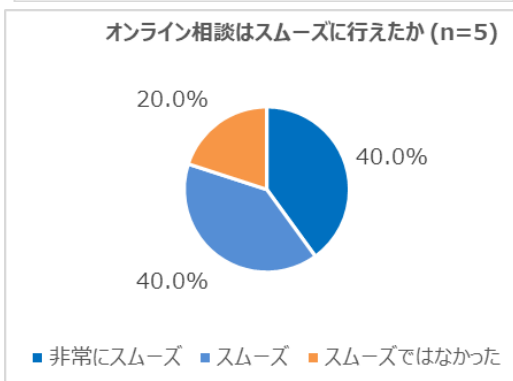
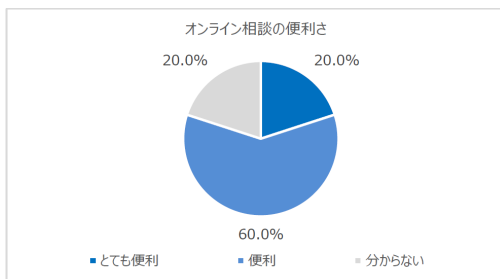


[オンライン相談]

■ オンライン相談の便利さ等

約8割の回答者は、市の専門職員とのオンライン相談を便利と感じるとともに、「スムーズに行えた」と回答した。

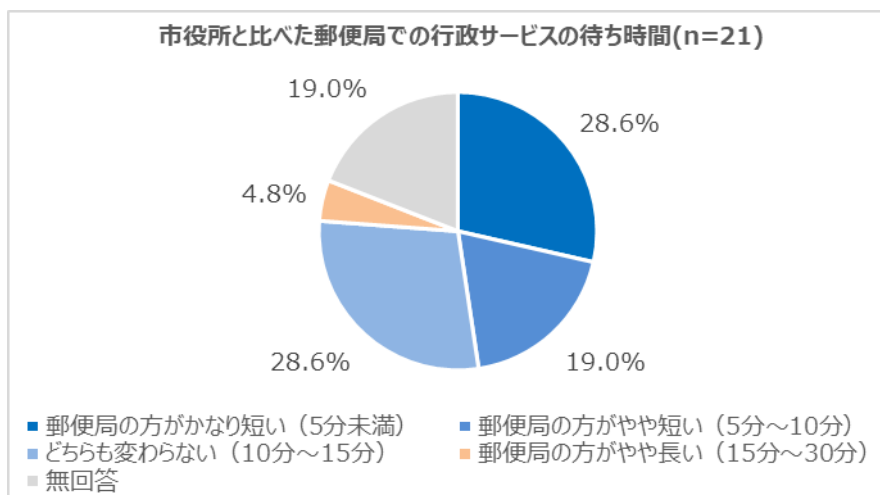
また、郵便局員の対応についても、約8割の回答者が「満足」、約2割の回答者が「普通」と感じていた。



[行政サービス総合（証明書交付等及びオンライン相談）]

■ サービスの待ち時間の比較

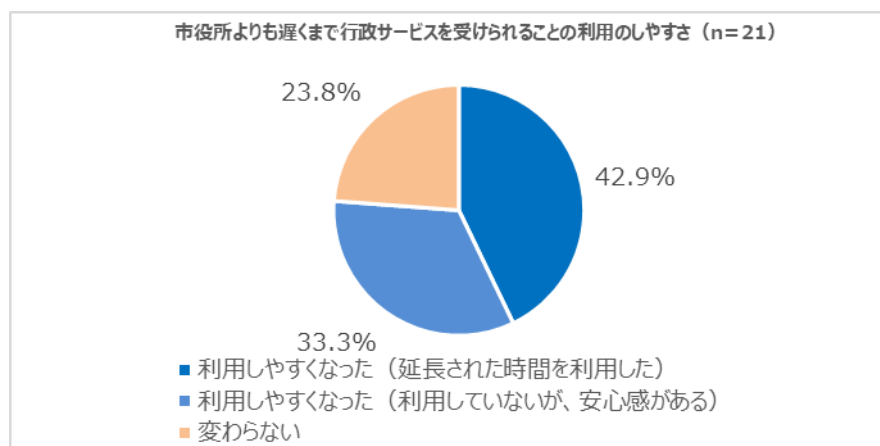
郵便局の方が「かなり短い」、「やや短い」という回答が約 48%（10 人）と多く、「やや長い」という否定的な意見はわずか 4.8%（1 人）のみであった。実質的な時間は変わらないにもかかわらず、住民には、待ち時間が短いと感じた。



■ 開設時間延長による利用しやすさ

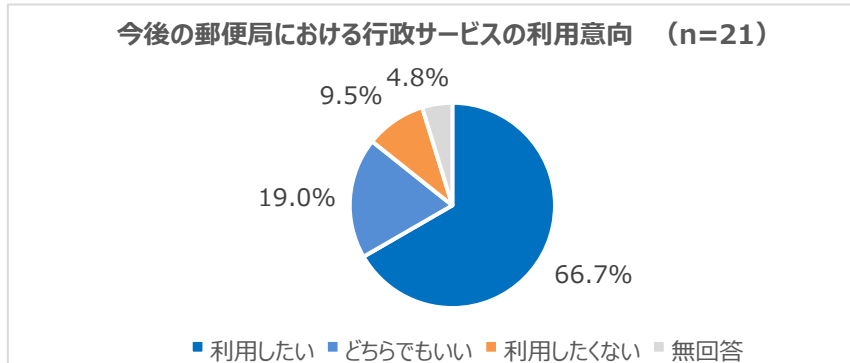
市役所よりも遅くまで行政サービスを受けられることに対し、「利用しやすくなった」という回答は約8割であった。

※約3は未利用であるが、期待を込めた回答であった



■ 今後の郵便局における行政サービス利用意向

今後の郵便局における行政サービス利用意向は、約 7 割が「利用したい」という回答であった。



■ 今後、郵便局と市役所のどちらを利用したいか

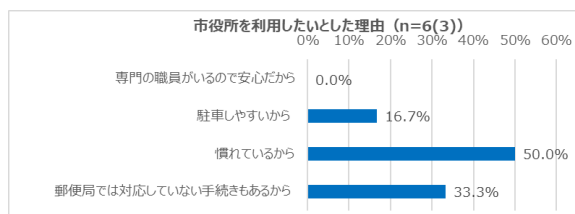
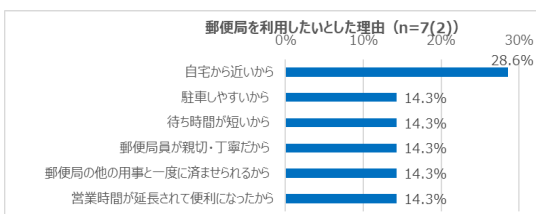
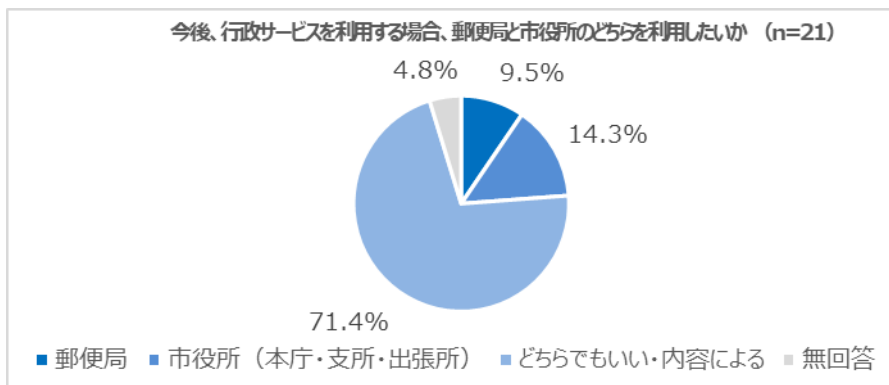
今後、行政サービス（証明書交付等）を利用する場合、郵便局と・市役所のどちらを利用したいかについては、「どちらでもいい・内容による」が、7 割を占めた。

なお、「郵便局を利用したい」とした者の理由は、全ての回答者が「自宅から近いから」ということを理由としていた。

また、「市役所を利用したい」とした者の理由は、全て「慣れているから」ということを理由としていた。

なお、専門の職員による安心感を選んだ者はいなかった。

以上から、郵便局に委託していくことについて、住民の抵抗感は少ないことが推測される。

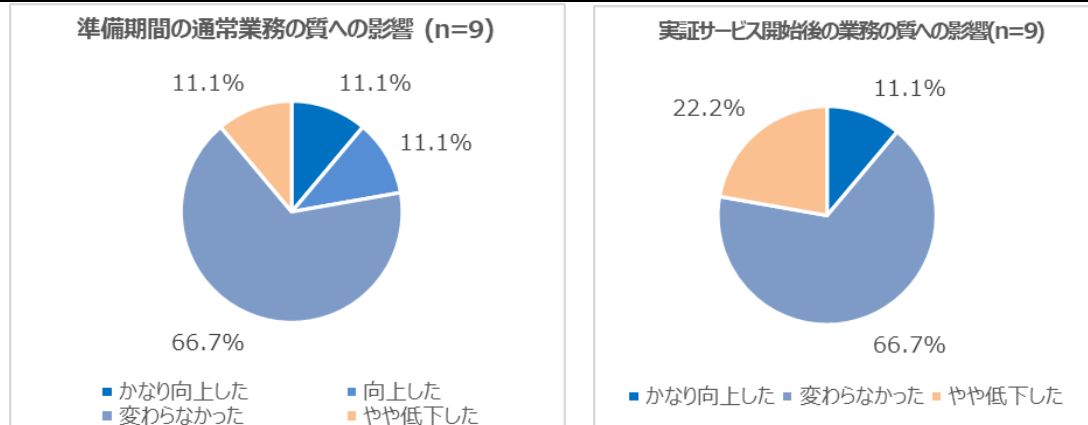


<郵便局員向けアンケート>

※アンケートの構成の関係で、行政サービスの利用者だけでなく、地域拠点の集約サービスも含んだ回答となる。

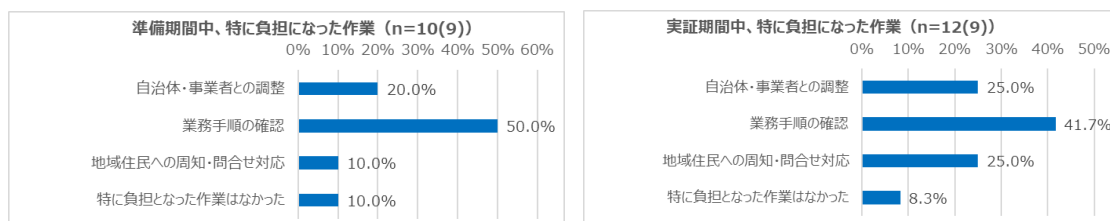
■ 通常業務の質への影響

- ・準備期間中（実証サービスの開始前）に、通常業務の質の影響は、約7割は「変わらない」と感じた。
 - ・実証サービスの開始後も同様に、約7割は通常業務の質の影響は「変わらない」と感じた。
- 一方、「やや低下した」と回答した者は実証開始前よりも増えた。



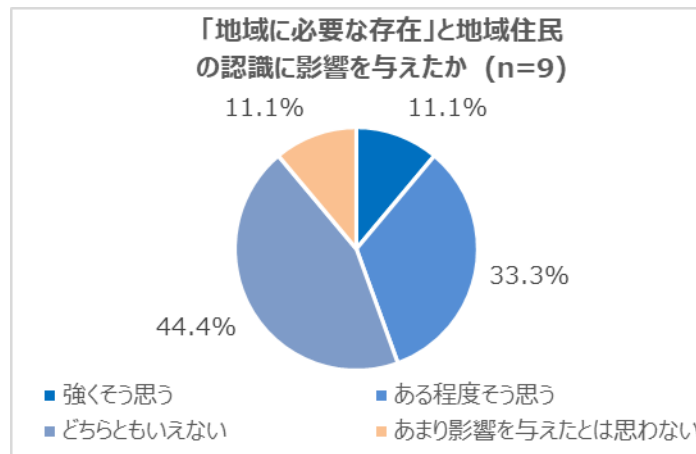
■ 特に負担になった業務

準備期間中及び実証期間において、特に負担と感じた業務は「業務手順の確認」が最も多かった。この点、準備期間中よりも実証期間中は、自治体や事業者との調整や、地域住民への周知・問合せ対応が増加したことによるものと推察される。

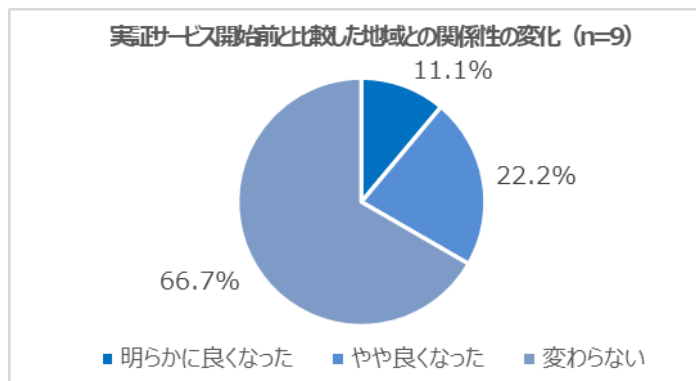


■ 地域住民の認識への影響

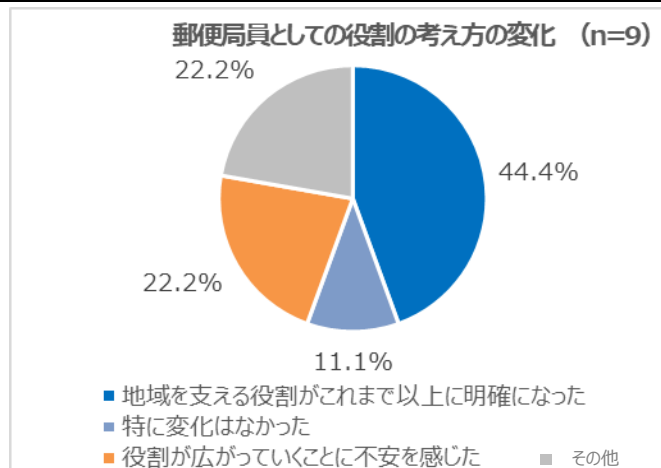
郵便局が地域にとって必要な存在であることについての、地域住民の認識への影響については、「どちらともいえない」という回答が約4割強であった。一方、程度の差はあるものの、影響を与えたと考えた郵便局員も約4割強存在した。



■ 地域との関係性の変化
 実証サービス開始前と比較した地域との関係性の変化は、「変わらない」という回答が約7割であったものの、「良くなった」、「やや良くなった」と考えた郵便局員も約3割存在した。



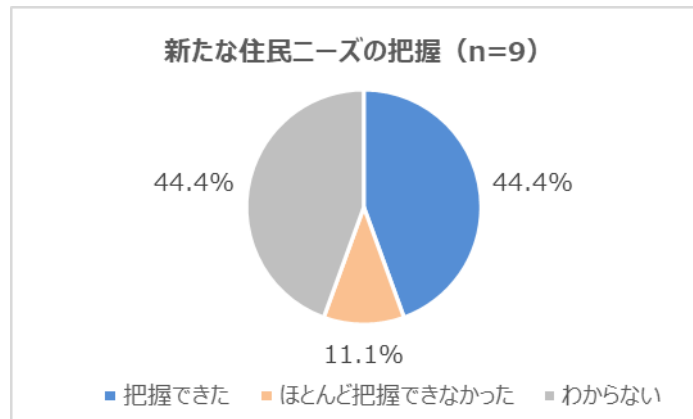
■ 郵便局員としての役割についての考え方の変化
 郵便局員としての役割についての考え方の変化は、4割強は「地域を支える役割がこれまで以上に明確になった」と感じた。



■ 住民ニーズの把握

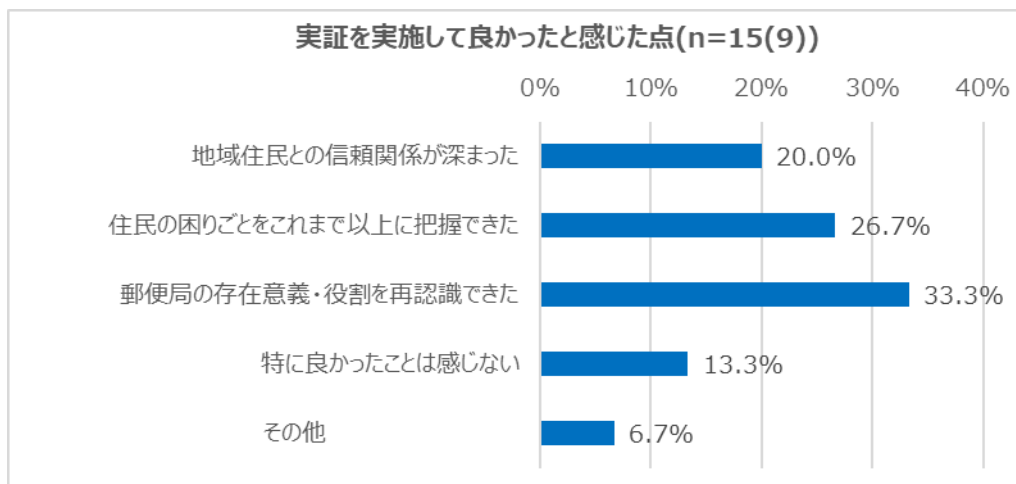
実証サービスをきっかけに新たな住民ニーズを把握できたかについては、4割強の郵便局員は、「把握できた」という回答であった。

一方で、「わからない」と回答した郵便局員も同程度存在した。



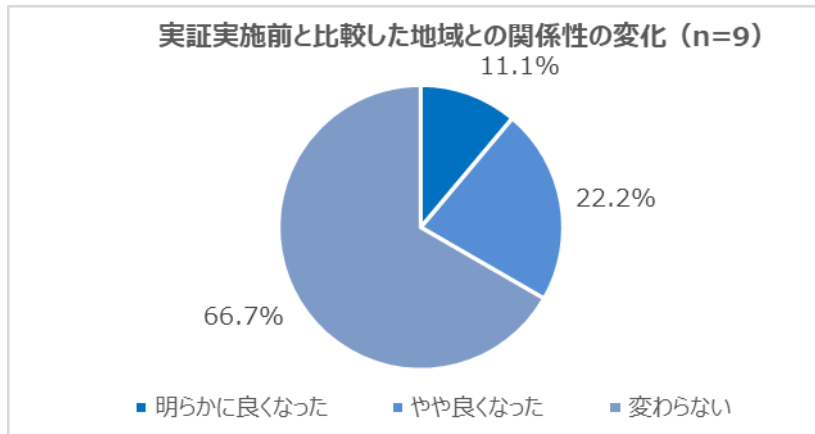
■ 実証を実施して良かった点

実証を実施して良かった点は、「郵便局の存在意義・役割を再認識できた」がと最も多かった。また、「住民の困りごとをこれまで以上に把握できた」、「地域住民との信頼関係が深まった」も一定程度存在した。



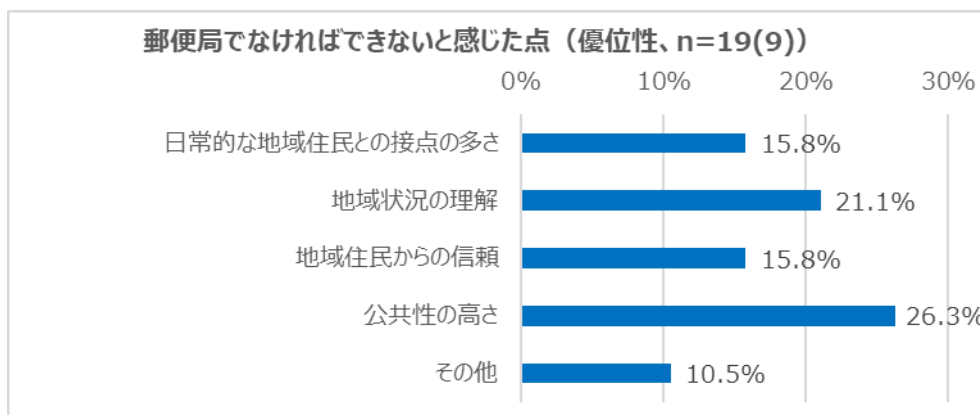
■ 地域との関係性の変化

実証実施前と比較した地域との関係性の変化は、約7割の郵便局員は「変わらない」と感じた。一方で、程度の差はあるものの、約3割が「良くなった」と感じた。



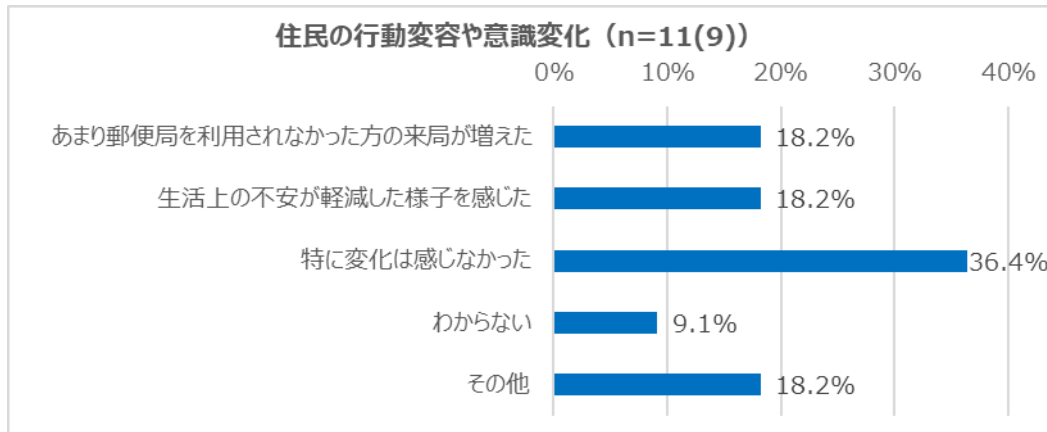
■ 郵便局の優位性

実証サービスを通じて、郵便局でなければできないと感じた点（優位性）は、「公共性の高さ」、「地域状況の理解」が多かった。



■ 住民の行動変容や意識変化

実証サービスにより、地域住民の行動や意識に変化があったと思う点は、「特に変化は感じなかった」という回答約3割強で最も多かったが、「あまり郵便局を利用されなかった方の来局が増えた」、「生活上の不安が軽減した様子を感じた」も一定程度存在した。

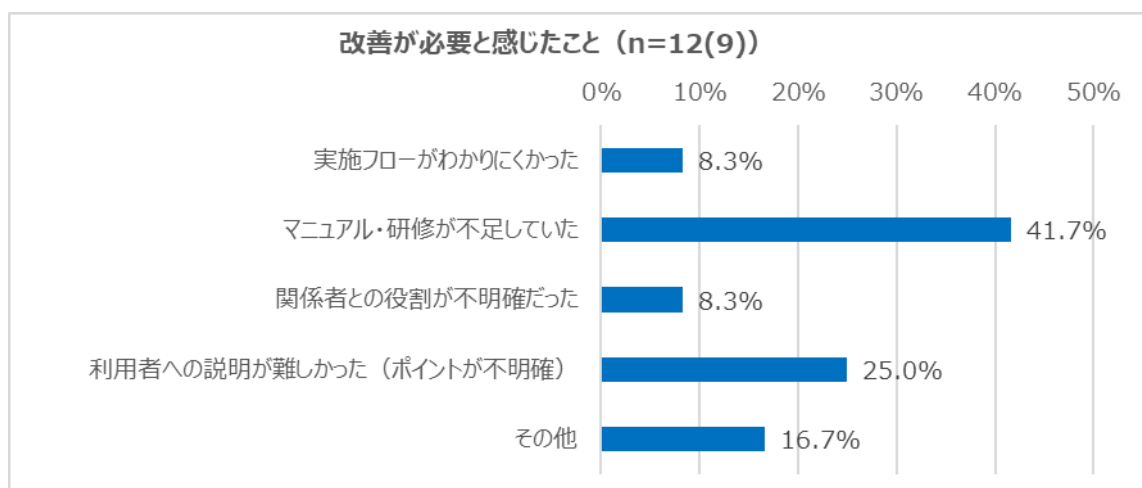


■ 改善が必要な事項

実証サービスの実施にあたり、改善が必要だと感じたこと点は、「マニュアル・研修が不足していた」が約4割で最も多く、次いで「利用者への説明が難しかった（ポイントが不明確）」が多かった。

「その他」の内容

- ・お客様が記入する用紙を簡単にすると良いと思う。住民票等の取扱いがシンプルな方がいい。
- ・市役所との連携・郵便局で取扱うこと取扱わないことが不明確な部分があった。



2) 定性的な結果

本実証においては、アンケート以外も、自治会役員や郵便局員等からのヒアリングを実施した。アンケートの自由回答やヒアリングにおいて確認された評価や意見を関係者ごとにまとめると以下のとおりであった。

ア. 行政サービスの利用者

<肯定的な意見>

- ・ 窓口開設時間が延長され便利になった
- ・ 郵便局の用件と一緒に利用できて便利
- ・ オンライン相談は「言いたいことが伝わりやすく、相手の説明も分かりやすい」

<今後の改善に繋がる意見>

- ・ 窓口へ取りに来る近隣住民への市役所からの書類受渡し（※住民からの預かり委託済）
- ・ F A Xによる連絡調整（選挙立会人など自治会役員間の事務連絡）
- ・ 電子化前の戸籍も発行できるようにして欲しい
- ・ マイナンバーカードの更新ができるようにして欲しい

イ. 郵便局員

<肯定的な意見>

- ・ 自局を含め、郵便局全体、地公体等のあり方について、より考えるようになった。
- ・ 郵便局に行けば物事が解決できるという、来局ついでに郵便局員に困りごとを聞く住民が増えた
- ・ 立地、営業時間等含め郵便局は利用しやすい
- ・ 配慮が必要な方々のサポートができる（外国人や高齢者）

<今後の改善に繋がる意見>

- ・ 地域を支える責任感と同時に不安も増した
- ・ お客様が記入する用紙を簡単にすると良いと思う。取扱いがシンプルな方がいい。
- ・ 郵便局で取扱うことと取扱えないことが不明確な部分があり、市役所との連携が必要。

(6) 実証実施の評価・考察

本実証では、行政課題の対応等が複雑化・多様化する一方で、減少している職員体制においても、引き続き、効率的かつ効果的に行政サービスを提供できることを念頭に取組を進めた。その具体策として、本実証を通じて、市内の出張所・連絡所等が担っている業務について、地域の利便性にも十分配慮しながら、徐々に郵便局へ移行し、最終的には完全移行を目指して取り組むことにした。同時に、移行に当たっては、地域住民の不便の生じることのないよう、サービスの質の維持・向上を図るこ

とした。これにより、地域住民にとって身近な郵便局を拠点として、持続可能な地域サービスの維持・確保を目指すこととした。

これ軸に（６）では、総論的に評価・考察を行い、具体的な効果や課題については、（７）、（８）でまとめていくこととする。

<評価・考察>

住民が主役である地方自治においては、本実証において実施した行政サービスの提供方法が、住民が利用しやすいものであったかが、重要な視点となる。加えて、実際にサービスを提供する郵便局側にとって業務上の支障がなかったか、市側にとっても、委託を行うことで業務負荷がかえって増えてしまわなかったかが重要となる。

この点、アンケート調査等によれば、主に以下のことがわかった。

①住民が利用しやすいものであったか

アンケート結果では、郵便局で公的証明書の交付が受けられることに対し、回答者全員が「便利」と評価していた。

また、郵便局で市の専門職員とのオンライン相談ができることについて、アンケート結果では、約 8 割の回答者は便利と感じるとともに、「言いたいことが伝わりやすく、相手の説明も分かりやすい」といった利便性の高い取組としての評価もあった。

このような満足度が高い結果となったことに関しての背景としては、

- ・ アンケート結果でもあったように、郵便局は市役所よりも徒歩でアクセスする人が多く、距離の面の優位性を有していること
- ・ 市の出張所等で行政サービスを受けられる時間は 1 2 時 30 分までであるのに対し、郵便局では 17 時まで利用できることから、時間の面でも住民の満足に繋がったこと⁷

なども要因となっていると推察される。

また、今後、行政サービス（証明書交付等）を利用する際には、郵便局を利用したいとする回答が多かった。一方で、市役所を引き続き利用したいと回答した者の理由は、いずれも「慣れているから」であり、「市役所にいけば専門の職員がいるから安心」ということを理由した者はいなかった。

以上より、郵便局で行政サービスを受けられる点については、住民の利便性向上に繋がったことが推察される。

②郵便局側にとって業務上の支障がなかったか

アンケート結果では、マニュアル・研修が不足していたといった点もあがったが、実証開始前の準備期においても、実証サービスの開始後においても、いずれも約 7 割の郵便局員は通常業務への質の影響は「変わらない」とする結果であった。

⁷ アンケートにおいても、約 8 割が利用しやすくなったという結果であった。

また、実証サービスをきっかけに新たな住民ニーズを把握できたことや、「郵便局の存在意義・役割を再認識できた」と答える郵便局員も一定数いた。

以上より、マニュアルや研修など、準備の段階では今後も検討の余地はあるが、大きな業務上の支障はなかったことに加え、郵便局の存在意義や役割の再認識に繋がるなど、郵便局側にとってもメリットがあることが推察される。

③市側にとって、委託を行うことで業務負荷が増加しなかったか

市としては、窓口業務の委託は初めての試みであったため準備には時間を要した。例えば、これまでの、市の職員が事務処理の主体であった事務フローを見直し、これを前提とした運用マニュアル・事務処理マニュアルを作成するなどを行った。

一方、実証サービスの開始後は一部混乱もあったが、実証サービス期間の全体を通しては、大きな業務上の支障はなかった。

今後の実施に当たっては、協議・検討が必要なものも一部残ったものの、出張所等の維持費用（会計年度任用職員の賃金）の削減に繋がるなど、市側にとってもメリットがある。

上記のとおり、本実証で実施した行政サービスについては、住民・郵便局・市の3者にとってメリットがあるものであり、大きな支障も生じなかった。

最終的には、市内の出張所・連絡所等の業務を完全に郵便局に移していくこととなるため、今後は今回実施したサービス内容の拡大及び実施郵便局の数の拡大を念頭に、どこまで対応が可能かの検討を引き続き進める必要はあるものの、本実証を通じて、本取組は実施価値が高いことがわかった。

（7）郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

1）地域住民にとっての身近さと信頼感

郵便局は地域住民にとって身近な窓口であり、今回の実証推進を行う上での大きなメリットとなった。特に、移動手段が限られる高齢者にとって、徒歩で利用できる場所にある郵便局は、生活サービスの提供拠点として有用であった。

また、郵便局が以前は国営事業として運営されておりであり、現在もユニバーサルサービス義務を担う公共性の高い民間企業である。このことから、一般の民間企業と比べて、公共性や信頼性が高いという住民意識があり、安心して相談できる場所と受け止められている。

実際に、アンケート結果において、今後も市役所窓口を利用したいとした者の理由は、「慣れているから」のみであり、「郵便局では不安である」という回答はなかった。このことから、郵便局に対する住民の信頼感の高さは現れていた。

2）郵便局員のサービス提供の適性

郵便局員は市の職員ではなく、行政事務の経験もないため、実証が開始されるまでは、業務に対する一定の不安は想定された。しかしながら、実証後は、利用者に対して懇切・丁寧な対応を

行うとともに、必要に応じて市に対する問い合わせを行いながら各種の手続を実施しており、実務上に大きな支障はなかった。

実際に、アンケート結果において、証明書交付時の郵便局員の対応について「満足」と感じた割合は約 9 割となっており、「不満」とする回答はなかった。

一部には、「行政事務は市が行うべき」（元市役所関係者）との意見もあったが、郵便局員は対住民窓口業務において、高い処理能力を有しており、行政職員と遜色ないサービス品質を提供できることが確認された。

3) 厳格な業務管理とその体制

郵便局は、金融機関としての業務を行っていることから、金銭管理や個人情報保護などに関して厳格な管理体制を有している。この業務管理体制のもと、行政事務においても、個人情報の取扱いに配慮した適切なサービス提供が行われ、証明書交付等においても問題なく実施された。

4) 郵便局の他の業務との相乗効果

郵便局は、郵便、貯金、保険などいわゆるユニバーサルサービスに加え、多様なサービスを実施している。これに加え、行政サービスを郵便局窓口で提供することにより、利用者にとってはこれまで以上に複数の要件を郵便局で実施することができる。

この点、今回の実証においても、オンライン相談で相続手続に関する相談を利用者が、相続後の資産管理・運用について郵便局の金融商品を検討する事例や、預金解約手続のために来局した利用者が、その場で戸籍を取得する事例もあった。

(8) 実証で明らかになった課題と事業実装に向けた留意点

本実証においては、概ね順調に進んだ一方で、実証サービスの実施にあたり、「マニュアル・研修が不足していた」と感じる郵便局員が一定数存在した。

この点は、扱えるサービスとそうでないものの区別が当初は難しかったことに起因するものである。実装に当たっては、この点を明確化するとともに、手厚いマニュアル及び事前研修を行うことで、混乱なく実施できることが推察される。

2 地域拠点の集約サービス（貸館業務、住民活動支援（自治会の資料（通知文書）のコピー対応））

（1）サービス概要

＜貸館業務＞

これまで出張所等の窓口職員が行っていた交流プラザの施設予約・鍵の貸出を、郵便局で実施する。

なお、本実証では、オンライン予約も導入することを予定としていたが、深江郵便局のみの対応であり、期間中の利用はなかった。

＜住民活動支援（自治会の資料（通知文書）のコピー対応）＞

自治会支援業務として、自治会の資料（通知文書）のコピー対応を行なう。

なお、住民活動支援については、自治会のイベント告知のチラシ作成など、様々な支援は考えられたものの、実証期間を踏まえ、本実証では、自治会支援業務として、自治会の資料のコピー対応を行い、この結果を踏まえて今後につなげていくこととした。

地域拠点の集約に当たっては、郵便局に行政サービス（行政窓口事務・オンライン相談）だけでなく、生活支援サービスも併せて行うことで、住民が郵便局を訪れる機会を増やし、郵便局が地域住民同士を繋ぐ結節点として機能することを目指した。また、実証期間中、行政職員が不在となることにより、これまで地域運営を支えてきた機能のうち、どの部分に空白が生じるかを明らかにし、その受け皿として郵便局がどこまで対応できるかを検証することも狙った。

なお、住民活動支援については、実証段階では文書コピーのみを委託することとしたが、地域の中心的な役割を担う自治会役員が、郵便局を訪れる機会を増やすことで、地域内の情報交換や繋がりの維持にも資することを期待した。

（2）実証サービスを実施するにあたっての目標と検証方法

定量的目標は、前述のⅢ 1（2）と同様とした。

（3）実証の準備

1）自治会との調整（5月以降、複数回）

現状では、自治組織である自治会の運営に関し、市の出張所等の職員がボランティアに大きく関与しており、実証期間中に出張所等の職員がいなくなることで、大きな影響を与えるため、実証に当たり出張所等の職員が実施している事務の洗い出しを依頼し、不在となった場合の対応策について、以下の3点に分類の整理を依頼し、一緒に検討することを提案し、調整を行った。

- ① 市（郵便局への委託含む）でできること
- ② 自治会（自分たち）でやらなければならないこと
- ③ 郵便局に対応を依頼したいが、契約外となること（隙間業務）

各自治会とも支援内容が異なるため、地区ごとに協議を重ね、自治会の要望のうちどこまでの範囲

の委託が可能であるかについて、業務手順書の作成と併せて日本郵便との調整も行った。

2) 貸館業務に関する調整

貸館業務については、複数団体が同時に利用することに備え、施設の玄関と各室の鍵が不足なく運用できるかを確認し、必要に応じ予備の鍵を用意するなどの準備を行った。

また、施設利用申請書の様式を一部修正し、利用料の減免に関する確認事項を加えることにより、減免の有無について様式上で確認できるようにするなど、運用上の見直しを行った。

なお、1)、2)とも、前述のⅢ 1 (3)と同時並行で、準備を進めた。

(4) 実証の実施

1) 実施の流れ(フロー)

<貸館業務>

業務の主な流れとしては、以下のとおりとした。

(施設予約まで)

- ① 住民が申請書に必要事項を記入し、郵便局へ提出
- ② 郵便局では、局員が確認を行ったうえで、市へ電話連絡し、施設の空き状況を確認
- ③ 空きが確認できた場合、郵便局から申請書等を江田島市へ郵送
- ④ 市は申請内容を踏まえて使用許可証を作成し、郵便局へ郵送
- ⑤ 郵便局は到着した使用許可証を受領後、利用者へ交付

(鍵の受渡し)

- ① 住民が使用許可証を、郵便局へ提示
- ② 郵便局では、施設の予約状況を確認し、市が使用許可した交流プラザの鍵を渡す。
- ③ 住民は、受領した鍵で施設利用し、鍵を返却。

<住民活動支援(自治会等の書類コピー)>

業務の主な流れとしては、以下のとおりとした。

- ① 自治会関係者がイベント告知等の書類を郵便局に持ち込み
- ② 郵便局は書類を必要部数コピー
- ③ 受け取りにきた自治会関係者に書類を交付

図 代表的なフロー図例（貸館管理：施設予約）

③ - 2 郵便局における出張所業務受託フロー図（貸館管理：施設予約）

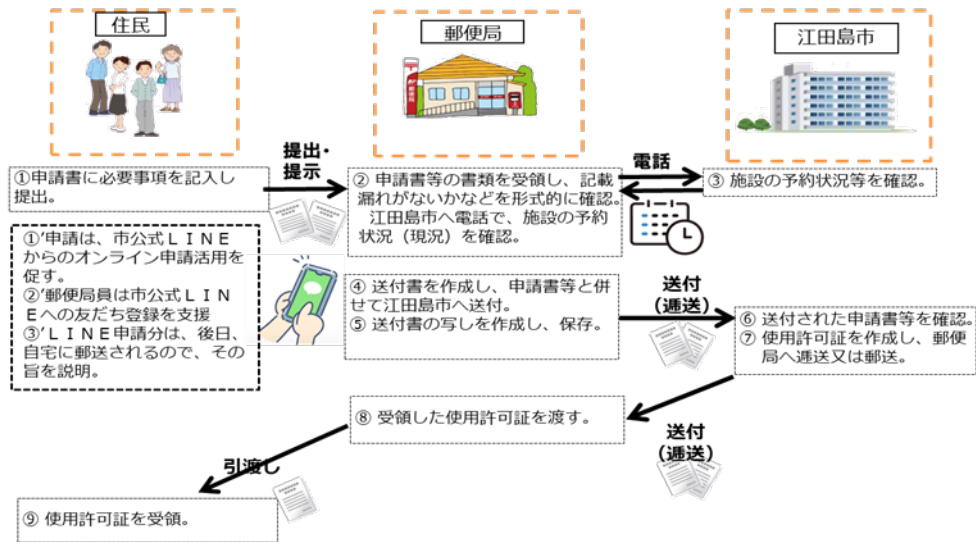


図 代表的なフロー図例（貸館管理：鍵の受渡し）

3 - ② 郵便局における出張所業務受託フロー図（貸館管理：鍵の受渡し）

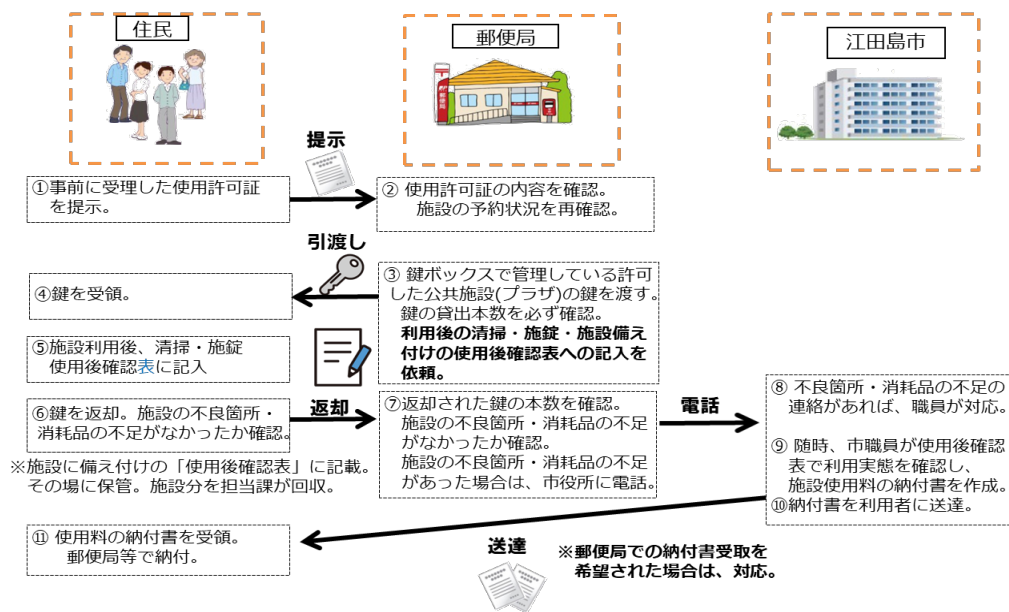
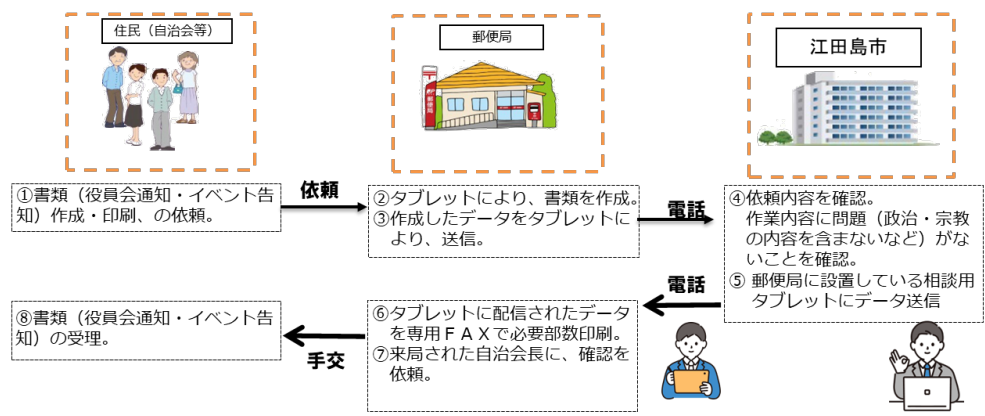


図 代表的なフロー図例（自治会等の書類コピー）

郵便局における出張所業務受託フロー図（自治会等の活動支援：書類コピー）



2) 実証中の運用・改善

実証中の運用・改善について以下に整理する。

表 実証中の運用・改善（地域拠点の集約）

発生した課題	課題の詳細	改善
（利用者） 貸館の利用状況の把握	貸館利用者は、施設内の他の会議室等の利用状況の把握が困難	施設全体の月間利用予定表を、施設入り口に掲示することとした。
（郵便局） 貸館施設の予約状況の把握	貸館対応の多い高田郵便局では、予約受付時に施設の空き状況の把握が難しい	高田を所管する市民センターと、郵便局間で、適宜、予約状況表をデータでやり取りすることとした。
（貸館業務） 郵便局員への負荷	貸館業務のうち鍵の受渡しは、郵便局の繁忙時間と重なるなど、局員が対応する負荷が大きい、あるいは対応が困難なことがある。	鍵の受渡しは、郵便局・市民センターの何れでも可能とした。また、施設ごとに鍵の運用が異なり、年間利用者へは鍵を預けるなどの対応も見受けられた。キーボックスやスマートロックの導入など、局員への負担が軽減できるよう、今後検討する。
貸館施設の管理	出張所等の職員が不在となり、共用部等の施設管理（主に掃除）に関する不満があった。	市民センター職員が、定期的に施設の状態を確認し、適宜、掃除する等の対応を取った。

(5) 実施結果

1) 定量的な結果 (業務ごとの取扱い件数)

①取扱い結果

<貸館業務>

交流プラザの利用回数が地域ごとに大きく異なり、加えて鍵の管理についても団体に年間貸出を行っているなど、地域差が大きかった。

特に貸館利用が多かったのは、高田郵便局の170件であり、郵便局の窓口業務が忙しい朝・夕の時間帯に、鍵の受取が重なることで局員の業務負担が大きくなった。

<自治会支援業務 (自治会等の書類コピー) >

深江郵便局を除き、各局とも一定の実績があったものの、実証期間中には祭りや敬老会などの地域イベントはなかったため、実績としては伸び悩んだ。

図表×× 実証期間中の取扱い結果 (地域拠点の集約)
(2025年11月4日～2026年1月30日)

項目		秋月	高田	深江	小計
地域拠点の集約	貸館業務	6	170	3	179
	自治会等の書類コピー	2	5	0	7
合計		8	175	3	186

※貸館業務は、施設予約 (申請書受付)・許可書交付・鍵の貸出・鍵の返却の合計

②アンケート結果

本実証では、本実証の実施結果や地域のニーズ等を把握するため、地域拠点サービス (貸館業務) の利用者に対してアンケートを実施した。具体的には、以下の内容を確認した。

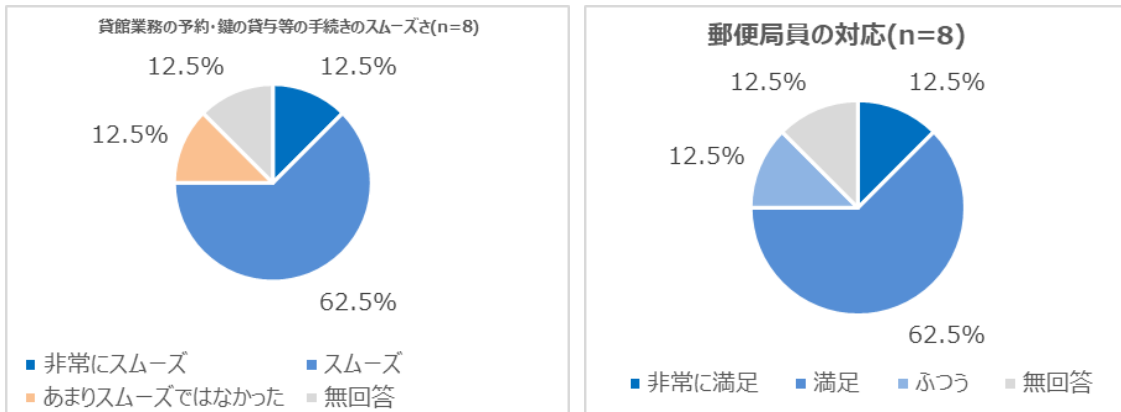
なお、郵便局員アンケートについては、アンケートの構成上、1の行政サービスと併せて実施したため、1の1)を参照されたい。

- ・ 貸館業務 (公共施設の予約・鍵の貸与・返却) はスムーズに行えたか
- ・ 郵便局員の対応の満足度

■ 利用者の属性

貸館業務（公共施設の予約・鍵の貸与・返却）について、7割強の回答者は「スムーズ」に行えたと回答した。

また、郵便局員の対応についても、約7割の回答者が「満足」と感じていた。



3) 定性的な結果（実装に向けた課題・要望）

本実証においては、アンケート以外も、住民体験会等におけるヒアリングやアンケートを実施した。これらを通じて確認された意見等を整理すると以下のとおりであった。

ア. 貸館業務の利用者

<今後の改善に繋がる意見>

- ・ 拠点施設（交流プラザ）の設備機器の不良報告の方法の明確化や共用部の清掃などをしっかりして欲しい
- ・ 利用予定（状況）表の掲示をして欲しい
- ・ 施設予約・鍵の貸借を簡便化して欲しい
- ・ 前もって鍵の借受け、保管・管理、返却が必要で、鍵の開閉も必要なので、少し不便になる
- ・ できれば、そのまま出張所等の職員に勤務して欲しい

イ. 自治会支援業務（自治会の通知文書のコピー）の利用者

<今後の改善に繋がる意見>

- ・ （自治会役員は）負担が増えた
- ・ 年2回程度の自治会費の集金や募金（赤い羽根・緑の羽根）等の一時預かりを行って欲しい
- ・ 神社の祭礼へのカンパなどを集金しており、自治会長または会計役員が取りに来るまで、一時預かりをして欲しい。
- ・ 自治会費・募金（年2回）
- ・ 自治会が、毎月行う市の広報誌などの仕分け作業は役員が行うが、その前段として自治会班員の増減、毎月交代する配布担当者の宛名管理・仕分け用の袋の準備・回収など、物理的

な仕分けをする前捌きをし、仕分け作業の準備をして欲しい。

ウ. 市職員

<今後の改善に繋がる意見>

- ・ 貸館業務については、「使用許可」という行政行為は最寄りの市民センター等が行うため、鍵の受渡し時には、その都度、各市民センターへ確認することを前提とし、各施設の予約状況の情報共有は不要と考えていたが、郵便局側の要望もあり、一部の郵便局では軽微な変更の際にも利用予定表の情報をメールでやり取りする等、新たな業務が発生し、負担が増えた。

(6) 実証実施の評価・考察（効果・課題、実装に向けた留意点）

本実証では、地域拠点の集約を行うことで、住民が郵便局を訪れる機会を増やし、郵便局が地域住民同士を繋ぐ結節点として機能することを目指した。また、実証期間中、行政職員が不在となることにより、これまで地域運営を支えてきた機能のうち、どの部分に空白が生じるかを明らかにし、その受け皿として郵便局がどこまで対応できるかを検証することも狙った。

これ軸に評価・考察を行う。

<評価・考察>

地域拠点の集約サービス（貸館業務、住民活動支援（自治会の資料（通知文書）のコピー対応））については、住民が従来どおり不便なく施設を利用できるかという点と市の支所等がなくなった後も、地域活動を支える機能を維持できるかが重要な視点となる。

この点、アンケート調査等によれば、主に以下のことがわかった。

(i) 貸館業務

貸館業務（公共施設の予約・鍵の貸与・返却）については、7割強のアンケート回答者は「スムーズに行えた」と回答しており、一定程度円滑な運用ができたことが確認された。また、郵便局員の対応についても、約7割の回答者が「満足」と感じており、概ね良好であった。

一方、従来の運用との違いに起因する課題等も明らかになった。

例えば、交流プラザの鍵の取り扱いについては、地域毎に利用頻度や、鍵の管理手法も異なる。高田郵便局のように利用頻度が高い拠点では、その都度、郵便局員が対面で鍵を受け渡す運用方式は業務負荷が大きく、特に玄関鍵と利用部屋鍵の2本を鍵ボックスから探し出して受け渡すやり方は、郵便局側の負担となった。また、利用者にとっても、これまで現地で受け取れていたものが、「郵便局の営業時間内に借りに行かねばならない」という制約が新たに生じており、利便性の低下に繋がる面もあった。

また、出張所等に職員が常駐しなくなったことに伴い、施設の予約状況の伝達や共用部を含む清掃に関する問い合わせが多く寄せられた。現状では、施設管理（保守・修繕を含む）は、出張所等

を統括する各市民センターが行っているが、日常的な清掃や細かな利用調整までを郵便局員に求めることは困難である。したがって、今後は、施設利用者である自治会等との連携・協力が必要であることがわかった。

(ii) 住民活動支援（自治会の資料（通知文書）のコピー対応）

住民活動支援については、本実証により、郵便局において、一定の支援業務を担うことが可能であることが確認された。今回の実証では、スモールスタートとして、自治会の資料（通知文書）のコピー対応を郵便局を利用して行ったが、少なくともこの点の可能性は確認できた。

一方、アンケート等の結果からは、自治会が求めている支援は、コピー対応にとどまらず、自治会費の集金等などについても要望があることがわかった。

上記を踏まえると、ある程度のニーズは判明したため、引き続き検討・取組を進めていくことについての必要性は確認された。その際、地域住民も巻き込みながら、利便性も考慮した形での姿をよく検討していくことが重要である。

IV.郵便局を地域のコミュニティ・ハブとしていくことに対する考察

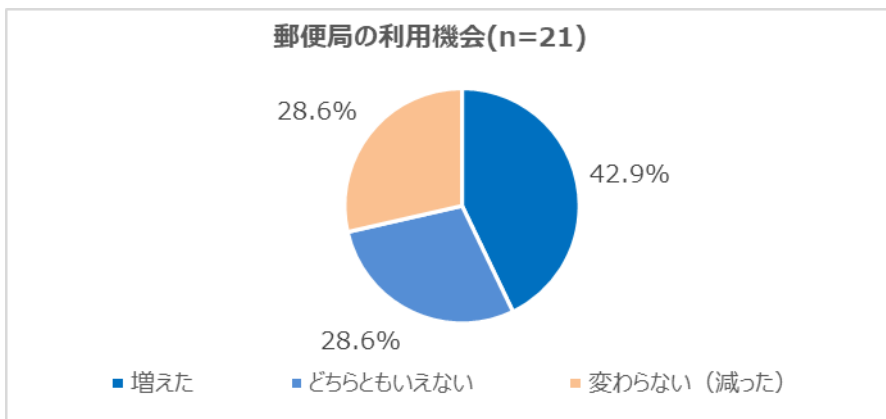
(1) 複数サービスを同一拠点で実施したことによる効果

本実証では、行政サービス等について、郵便局と出張所等の距離が近く、また、業務量の比較的小さい市内3か所の郵便局で先行実施（スモールスタート）し、郵便局が出張所等の代替機能を果たすことができるのかという点と、安心して地域住民が郵便局で行政サービスを利用できるかという点を確認すべく実証を行ない、将来的には、郵便局が地域の拠点（コミュニティ・ハブ）としての機能させることを目指して取り組んだ。

郵便局において複数のサービスを実施すること等に関し、実証サービスを実施する際にアンケートを行ったが、まずはその結果を以下のとおり紹介する。

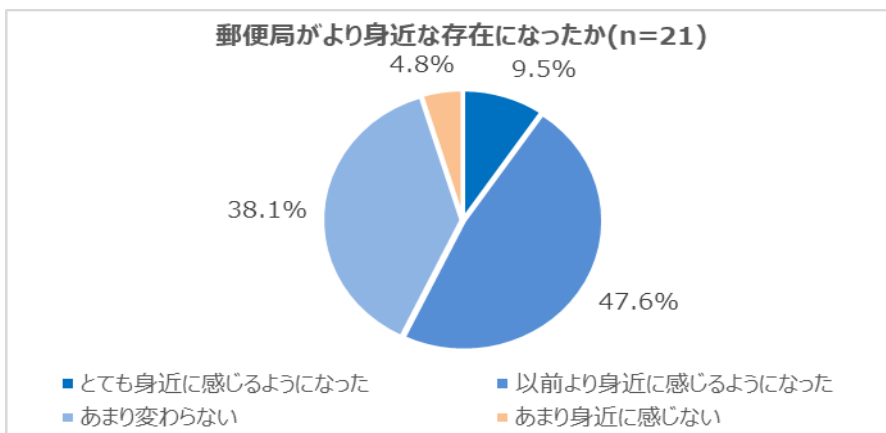
■ 郵便局の利用機会

今回の実証サービス開始により、郵便局を利用する機会は、約4割が増加したと回答した。



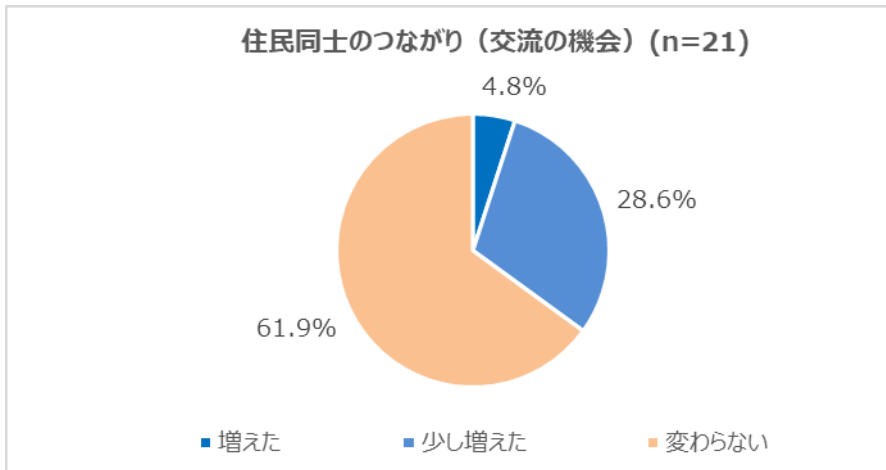
■ 郵便局の身近さ

郵便局が地域の拠点となって、多様なサービスを提供することで、郵便局がより身近な存在になったと感じましたかについては、「とても身近に感じるようになった」、「以前より身近に感じるようになった」という回答の合計が約6割であった。



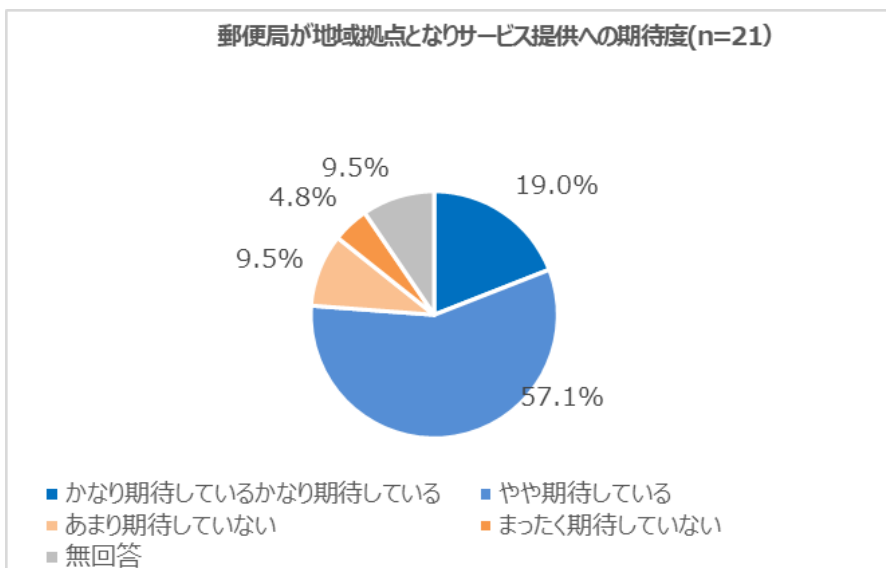
■ 住民同士のつながり

郵便局が行政サービスを担うことで、生活に関する情報交換や地域住民同士の新たなつながり（交流）が増えたと感じたかについては、「増えた」、「少し増えた」の合計が約3割であった。



■ 今後、地域拠点となりサービス提供することへの期待

郵便局が地域の拠点となって、様々なサービスが受けられるようになっていくことへの期待は、「かなり期待している」、「やや期待している」の合計が約6割であった。



上記のとおり、利用者アンケートでは、郵便局が多様なサービスを提供することによりこれまで以上に身近に感じるようになった者が6割程度占めたことに加え、「郵便局で複数サービスを受けられること」について期待するとの回答も約6割を占めた。このことから、郵便局を地域の生活拠点として活用することに対する一定のニーズが確認された。

また、本実証中においては、複数のサービスを同一拠点で提供することによる具体的な効果も確認さ

れた。例えば、オンライン相談で相続手続に関する相談を利用者が、相続後の資産管理・運用について郵便局の金融商品を検討する事例や、預金解約手続のために来局した利用者が、その場で戸籍を取得する事例も確認された、これらは通常であれば、郵便局と市役所の双方に出向く必要があった手続が、郵便局のみで完結したものであり、地域住民の移動負担の軽減と利便性向上に繋がったと考えられる。

(2) 実証により明らかになった課題及び事業実装に向けた留意点

1) 郵便局員の業務負担への配慮

本実証では、業務を行う郵便局にとって、行政サービスの実施は一定の負担があることが確認された。例えば、郵便局員からは、「朝・夕の窓口が混雑する時間帯に、市の業務の来訪者が増えることで、業務負担の増大に繋がった」との声もあった。

このため、実装に向けては、単に体制の見直しだけでなく、業務の性質に応じた役割分担が重要である。例えば、「定型的な受付業務」は郵便局での対応、「複雑な相談」はオンラインでの市職員の対応、「施設の物理的管理」は地域住民での対応など、郵便局員の負担を適正範囲に留める運用設計を引き続き検討していく必要がある。

2) 市側の協力体制の整備

本市では、市民の生活の向上を図ることを目的として、市内郵便局と、6 項目⁸の包括的連携協定を令和 6 年 1 月に締結しているが、今回の実証事業では、調整過程において担当原課ごとの温度差や、縦割り行政の弊害による調整の遅れが散見された。地域コミュニティの維持や地域拠点の在り方は、全庁的に取り組むべきものとなる。

この点の影響からか、郵便局員アンケートでも、「使用可能なリソースが有限である以上、補完しあいつつ何を切り捨て、または維持していくのか、バランスが難しく考えさせられた」との意見もあった。

こうした点を踏まえると、委託先である郵便局に任せきりにするのではなく、市と郵便局が協力して一緒に地域コミュニティを守るという意識の元で、組織的にバックアップする体制整備を構築し、全庁的が一体となって郵便局と連携して進めていくことが重要である。

3) 持続可能な運営

本実証事業は、総務省の実証事業に採択されたため、市の財政的な負担がなく実施出来たことに加え、窓口開設時間の延長など住民側のメリットも確認できた。

既存の出張所（施設・人件費・光熱水費等）を維持し続けるコストと比較すれば、郵便局への委託は相対的に安価である。本市の試算によれば、現在の出張所維持には、人件費等により、年間で 1 箇所あたり約 140 万円を要しているが、郵便局に委託した場合のランニングコストは年間約 89 万円/局に抑えられる見込みである。専用 FAX やタブレットの導入などシステム改修等の初期費用を

⁸ ①安心・安全な暮らしの実現に関すること、②地域経済活性化に関すること、③未来を担うこどもの育成に関すること、④ダイバーシティ推進に関すること、⑤市政情報の発信に関すること、⑥その他、地方創生に関すること

考慮しても、わずか 2 年間で回収可能であり、圧倒的にコスト削減に繋がる策である。

したがって、今後も実装に向けた、持続可能なモデルの構築の検討が急務である。その際、委託料を「単なる経費」として捉えるのではなく、「地域拠点を維持するための必要な投資」と捉え直す視点も必要である。これを踏まえ、本市では今後の具体的な実装ロードマップとして、令和 8 年度は実証実験先を 1 局拡大し、令和 9 年度予定のコンビニ交付開始を見定めながら地元との調整の進め、実証後の全局で行政窓口機能を完全移行（実装）する方針である。

（3）郵便局を地域の拠点として活用する意義（まとめ）

本市は、総務省の実証事業に採択され、郵便局を地域拠点として活用する取組を実施してきた。当該事業は、公表資料等では、郵便局を多様なサービスを提供する地域拠点（コミュニティ・ハブ）としての活用を目指すものとされている。

本市のように人口減少や高齢化が進み、地域における行政サービスの維持が課題となっている地域は全国に広く存在する。このような状況において、住民にとって身近な郵便局を活用することは、地域の持続的な発展の観点で有効な一方策であると考えられる。

地域における公共サービスの担い手として、郵便局が果たし得る役割は大きい。今後は、行政が郵便局に業務委託する関係にとどまらず、郵便局という強固な社会インフラを行政機能の一部として戦略的に組み込み、共に地域を支えるパートナーシップを確立していく必要がある。

また窓口では、行政サービスに限らず、公共交通、買い物、医療などに関する相談が寄せられることも想定される。このため、必要に応じて課題解決のための新たなサービス構築を市と郵便局と一緒に検討し、住民に寄り添った事業展開を進め、地域と信頼関係を維持しながら、持続可能な社会に取り組む「江田島モデル」の構築を目指していきたい。