

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

広島県安芸高田市

令和8年3月

## 目次

I.実証事業の実施背景	3
(1) 対象地域の概要	3
(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	8
1 行政手続きよろず相談受付等業務	8
(1) サービス概要	8
(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	9
(3) 実証準備	10
(4) 実証の実施	16
(5) 実施結果	18
(6) 実証実施の評価・考察	34
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果	36
(8) 実証で明らかになった課題	38
(9) 事業実装に向けた課題と留意点	38
2 窓口業務委託（公的証明書交付事務）	40
(1) サービス概要	40
(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	41
(3) 実証準備	43
(4) 実証の実施	47
(5) 実施結果	51
(6) 実証実施の評価・考察	58
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果	61
(8) 実証で明らかになった課題	62
(9) 事業実装に向けた課題と留意点	63
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	65
(1) 複数サービスを同一拠点で実施したことによる効果	65
(2) 郵便局を拠点としてサービスを提供することによる運営・実務面の効果	71
(3) 実証により明らかになった課題	72
(4) 郵便局が地域拠点となっていく要件（考察）	73
(5) 事業実装に向けた課題と留意点	74
(6) 郵便局を地域の拠点として活用する意義（まとめ）	76

## I.実証事業の実施背景

### (1) 対象地域の概要<sup>1</sup>

#### ア) 歴史的条件

本市の前身の高田郡 6 町は、古代では高田郡七郷、高宮六郷からなり、戦国時代、毛利元就が高田郡吉田荘を本拠に中国地方一円に勢力を広げた。

明治維新後の明治 5(1872)年 4 月、当時の政府の方針により第六大区とされ、区内 59 か村が 12 小区に編成され、明治 22(1889)年 4 月市制・町村制の実施により、郡内の 59 か村は 26 か村となった。

戦後、昭和 28(1953)年から昭和 31(1956)年にかけての昭和の大合併により、高田郡は 7 町となり、さらに、昭和 48(1973)年 10 月には白木町が広島市に合併し、高田郡は 6 町となった。

平成 12(2000)年 1 月、高田郡は広域連合を設置し、介護保険等の広域行政を推進してきたが、地方分権の推進、行財政構造改革、日常生活圏域の拡大等に対応した平成の大合併により、平成 16(2004)年 3 月 1 日、高田郡 6 町が合併し、「安芸高田市」が誕生した。



#### イ) 自然的条件

安芸高田市は、広島県の中北部に位置し、北は島根県、南は広島市、東は三次市、東広島市、西は北広島町に接しており、面積は 537.71 km<sup>2</sup>である。

<sup>1</sup> 安芸高田市過疎地域持続的発展計画より

市域内には、急峻な山岳はみられないが、鷹の巣山（標高 922m）、大土山（標高 800m）、犬伏山（標高 791m）等の山々に囲まれ、市域面積の約 8 割を森林が占め、小起伏の丘陵と小盆地が帯状に形成されている。河川は、これらを縫って中央部を江の川が貫流し、北部は生田川、本村川が東流して江の川に注ぎ、南部は三篠川が西流して太田川に合流しており、市域全体として水と緑が調和した和やかで落ち着いたある景観を形成している。

#### ウ) 交通状況

##### <道路>

本市は、地方中枢都市広島市と備北の中心都市三次市に隣接し、これらの都市とは中国縦貫自動車道、国道 54 号、国道 433 号、主要地方道広島三次線等で結ばれている。

また、高規格道路「東広島高田道路」の向原 IC～吉田 IC が令和 7（2025）年 5 月に開通し、広島空港や東広島市方面とのアクセスが強化された。

##### <鉄道>

鉄道は JR 芸備線が広島市と岡山県新見市を結んでおり、1 時間程度で広島駅まで行くことができる。

#### エ) 人口等の動向

本市の人口は、昭和 22(1947)年の 58,215 人を最高に、それ以降、減少傾向が継続している。人口の減少率については、平成 22 年からの 5 年間では 6.3%であったが、その後の 5 年間（平成 27 年から令和 2 年）では、10.2%となるなど減少率も増加している。

また、年齢階層別にみても、年少人口（0～14 歳）、生産年齢人口（15～64 歳）、高齢者（65 歳以上）のいずれも人口減少となっている<sup>2</sup>。

また、人口減少が続いている中においても、高齢化率は高まっており、令和 2 年時点では、42.0%となっている。今後においても、高齢化率はより一層高まっていくものとされており、令和 12 年には 65 歳以上の高齢者比率は、44.9%程度と予測されている<sup>3</sup>。

## (2) 地域課題

### ア) 経済的条件

本市では、人口減少に伴い地域の公共交通機関が減便するなど、交通インフラも衰退してきている。現状では、自家用車による移動が多い状況だが、前述のとおり、当市では高齢化が進展しており、今後、免許返納等を行った高齢者を中心に、市役所や商店等までのアクセスが困難となっていく住民が増加し

<sup>2</sup> 平成 27 年及び令和 2 年の国勢調査結果より

年少人口（0～14 歳）：3,226 人（平成 27 年）から 2,623 人（令和 2 年）に減少

生産年齢人口（15～64 歳）：14,850 人（平成 27 年）から 12,706 人（令和 2 年）に減少

高齢者（65 歳以上）：11,400 人（平成 27 年）から 11,119 人（令和 2 年）に減少

<sup>3</sup> 令和 5 年国立社会保障・人口問題研究所の将来推計人口 年齢別人口割合 65 歳以上人口より

ていくことが予測される。

このようなことを念頭に、本市では、地域住民の利便性向上の取組を進めている。具体的には、予約制乗合タクシーである「お太助ワゴン」の運行や、住民が市役所に赴かなくてもコンビニエンスストアの端末で公的証明書等の取得ができる取組などを行っている。

一方で、お太助ワゴンの利用者数は年々減少しており、平成 26 年からの 10 年間で、年間利用者数が 40%以上減少し、赤字が続いていることや、コンビニエンスストアでの交付については、コンビニエンスストアの数が少ないことに加え、高齢者を中心に、設置された端末での操作が難しいといった声もあるなど、必ずしも十分な効果が出ていない状況である。

#### イ) 行政運営の課題

人口減少が進む中、これまで本市では、人口規模に見合った職員の定員の見直しを進めている。具体的には、数次の職員定員適正化計画により、一律に職員数を削減するのではなく、増やすべき分野は増員を図るなど、行政需要と人口・財政規模に見合った定員の適正化を進めている。

一方、職員が減っていく中でも、地域住民のために、年々高度化、多様化する行政ニーズに応え、サービスの質の向上を確保していくことが必要である。

このようなことを念頭に、本市では、行政手続のオンライン化を進めるなどにより、職員の業務効率化と住民の利便性向上の取組を進めてきた。

そのため、デジタルに不慣れな高齢者を中心とした住民でも、取り残されないサービスの提供形態を引き続き検討していく必要がある。

## II.実証事業の実施内容

### (1) 実施の狙い・実施内容の概要

上記の課題を踏まえ、本市では、人口減少・高齢化の進行により行政サービスへのアクセス環境が変化する中においても、住民が身近な場所で必要な行政サービスを利用できる環境を確保し、移動負担や手続きの不安を低減することで、住民の利便性向上を図ることを狙いとした。特に、高齢者を中心にデジタルに不慣れな住民が支援を受けながら行政サービスを利用できる仕組みを構築することで、行政サービスへのアクセス機会の確保を目指した。そのため、郵便局を行政サービスの提供拠点として活用し、住民が支援を受けながら行政サービスを利用できる仕組みを整備し、その有効性について検証を行った。

本実証では、住民の行政サービスへのアクセス向上と、持続可能な行政サービスの提供を図る観点から、以下の 2 つの取組を実施した。

#### ①行政手続きよろず相談受付等業務

市内 16<sup>4</sup>の郵便局のうち、市役所本庁に近接する吉田郵便局を除く 15 郵便局<sup>5</sup>において、住民が郵便局窓口から市役所担当課へオンラインで相談できる仕組みを整備した。郵便局に既存の IP 告知端末「お太助フォン」<sup>6</sup>や新たに導入するタブレット端末を設置し、本庁・支所の職員と画面越しに会話しながら手続きの説明を受けることができる環境とした。申請用紙が必要な場合には、郵便局で用紙を受け取り、その場で記入の上、郵便局員に提出することで、担当課へ送付される仕組みとした。また、郵便局員がオンライン手続きの操作方法の案内やサービス内容の説明を行う事で、デジタル機器の利用が困難な住民を支援した。

## ②窓口業務委託（公的証明書交付事務）

市内 15 郵便局において、住民がマイナンバーカードを使用して各種証明書を取得できる体制を整備した。住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明書、市県民税課税証明書について、本庁や支所へ行くことなく、身近な郵便局で取得できる仕組みとした。これにより窓口業務の一部を郵便局に委託することで、自治体の限られた職員体制の中でも、行政サービスを提供できる可能性を検証した。また、行政相談と証明書交付を組み合わせて郵便局で提供することにより、地域における行政サービスの提供拠点として機能し得るかについても検証を行った。

こうした行政サービスの一部を地域に根差した郵便局で提供し、デジタル・デバイドの解消、行政へのアクセス格差の縮小等による住民サービスの向上と、持続可能な行政運営をめざすこととした。

郵便局を拠点に複数のサービスを展開し、行政サービスおよび住民生活支援サービスを提供する「コミュニティ・ハブ」としての機能を持たせることにより、行政運営の効率化を進めるとともに、郵便局による自治体支所機能の補完可能性および住民サービス向上の両立について検証を行った。

## 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
人口減少及び高齢化に伴う移動困難住民の増加	行政手続きよろず相談受付等業務	行政の利便性と行政サービスへのアクセス向上	15 郵便局	令和 7 年 10 月 29 日 ～ 令和 8 年 2 月

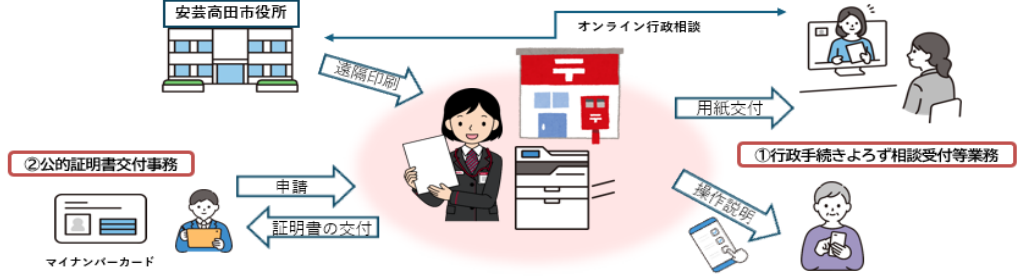
<sup>4</sup> 安芸高田市内にある 17 の郵便局のうち、簡易郵便局を除く 16 郵便局

<sup>5</sup> 丹比郵便局、吉田入江郵便局、八千代郵便局、来原郵便局、生桑郵便局、高宮郵便局、北郵便局、甲田郵便局、横田郵便局、向原郵便局、小田郵便局、川根郵便局、可愛郵便局、美土里本郷郵便局、刈田郵便局の 15 郵便局

<sup>6</sup> IP 告知端末「お太助フォン」は、安芸高田市で提供されている情報発信システムで、市が整備した光ファイバー網を利用して市役所からの情報を市民に提供するほか、端末同士でビデオ通話等ができる。

多様化する住民ニーズへの対応	窓口業務委託（公的証明書交付事務）			27日
----------------	-------------------	--	--	-----

【実証内容】 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らくらく証明書交付サービスによる公的証明書の交付を実施し、住民が身近な場所で行政相談や手続きを行える体制を整備。市の5支所に限られていた取扱い・相談を、15郵便局で提供することで地域住民の利便性を高める。



【図表 1：実証イメージ】

### Ⅲ.個別サービスの実施内容と結果

#### 1 行政手続きよろず相談受付等業務

##### (1) サービス概要

市内 16 の郵便局のうち、市役所本庁に近接する吉田郵便局を除く 15 郵便局において、住民は郵便局内に設置された既存の IP 告知端末「お太助フォン」や新たに導入されたタブレット端末を活用し、本庁・支所の担当課へオンラインで接続することができる。住民は、「Zoom」「FaceTime」等を通じ、画面越しに職員と会話しながら、各種手続きの方法について説明を受けたり、相談を行ったりすることができる。

また、デジタル機器の利用に不安がある住民は、郵便局員からオンライン接続の操作方法やサービス内容について説明を受けながら手続きを進めることができる。さらに、オンライン申請が可能な場合には、郵便局のサポートにより手続きを進め、申請用紙等が必要な場合には、郵便局で用紙を受け取り、その場で記入の上、郵便局員へ提出することで、本庁・支所の担当課へ送付される仕組みとした。

#### スケジュール

月	フェーズ	主な活動内容
7月	準備	- 安芸高田市内郵便局長へ事業計画説明
8月	準備	- 事業採択決定 - 関係機関（自治体・日本郵便・ケイズ）との再委託調整 - 事業計画最終調整 - 事業予算計上（臨時議会） - 専用通信線敷設工事契約（事業対象外）
9月	準備	- 関係機関（NTT データ経営研究所・自治体・日本郵便・ケイズ）との再委託契約等締結 - 郵便局内機器導入（タブレット、Wi-Fi 等） - 運用マニュアル・トラブル対応マニュアル作成 - 住民向け説明会の実施（1回） - 郵便局員・関係職員向けの研修 - キックオフ会議（自治体・関係機関）
10月	準備／実証	- 住民向け説明会の実施（2回） - 専用通信線工事完了 - 関連機器設置完了・動作確認 - 広報（広報誌・SNS・IP 告知端末・記者会見等） - 郵便局員・関係職員向けの研修 - サービス開始に向けた最終確認 - セレモニー・サービス開始式典（令和 7 年 10 月 29 日）

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 行政手続きよろず相談受付等業務の運用開始（同日）</li> <li>- 住民アンケートの配布・回収開始</li> <li>- 郵便局員アンケート配布・回収開始（事業開始時）</li> </ul>
11月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（総務省・NTT データ経営研究所・自治体・日本郵便）</li> <li>- 住民アンケートの配布・回収開始</li> </ul>
12月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 住民アンケートの集計・分析</li> <li>- 現況分析（目標設定の見直し、啓発活動強化）</li> </ul>
1月	実証／検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 住民アンケートの最終集計</li> <li>- 関係機関ヒアリング（郵便局）</li> </ul>
2月	実証／検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 利用実績最終集計（件数、利用者属性、満足度など）</li> <li>- 評価・課題の整理</li> <li>- 成果報告書（概要版・詳細版）の作成</li> <li>- 郵便局員アンケート配布・回収開始（事業完了時）</li> </ul>
3月	検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 成果報告書の最終確認・提出</li> <li>- 事業の総括会議（自治体・関係機関）</li> <li>- 今後の方向性・横展開の検討</li> </ul>

## （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

行政手続きよろず相談受付等業務は、住民が、郵便局窓口から市役所担当課へオンラインで相談できるものであり、行政への接点として広く活用されることが重要である。オンラインで相談した結果、その後の対応は、

- ・ 住民の課題が解決する場合
- ・ オンライン手続等が可能であることが分かり郵便局のサポートを受けてその手続を進める場合
- ・ その他申請用紙等が必要であることが分かり郵便局を通じてその手続を進める場合

に区分される。

こうした業務フローの中で、定量的な目標としては、行政手続きよろず相談受付等業務の数として延べ100件、オンライン手続等が可能であることが分かり郵便局のサポートを受けてその手続を進める場合の数として50件と設定した。また、定性的な目標としては、行政サービスへの満足度の向上を設定した。

実証における目標	検証方法（アウトカム含む）、測定データ等	具体的な方法
○行政手続きよろず相談受付業務 ・延べ 100 件の取扱い ※マイナンバーカードを活用したびったりサービス や LINE 申請等のオンライン申請の年間 150 件から月平均（12.5 件≒20 件）を算出し、約 5 か月間（20 件×5 月）分 100 件。 ・行政サービスの満足度向上	・行政手続きよろず相談受付業務の利用者の数  ・行政手続きよろず相談受付業務の利用者の評価	・相談・申請サポートなどの処理ログにより把握  ・アンケート調査により把握
○オンライン手続等が可能であることが分かり郵便局のサポートを受けて行う手続 ・延べ 50 件の取り扱い ※行政手続きよろず相談受付業務の 1/2。	・オンライン手続等に移行した数	・相談・申請サポートなどの処理ログにより把握

検証方法としては、行政手続きよろず相談の受付業務の数については、行政手続きよろず相談の受付件数【相談・申請サポートなどの処理ログより把握】により、行政サービスへの満足度向上については、行政サービス利用前後で自己申告による「アクセスしやすさ」の変化【アンケート調査より把握】、住民満足度や「手続きのしやすさ」の主観的評価【アンケート調査より把握】とし、オンライン手続等が可能であることが分かり郵便局のサポートを受けて行う手続についてはオンライン申請サポート件数の推移（郵便局サポート有無ごと）【オンライン申請サポート数の推移（郵便局での受付数）】、オンライン申請サポートを受けた住民のカード取得・利用動向調査【申請記録とアンケート調査】とする。

### （3）実証準備

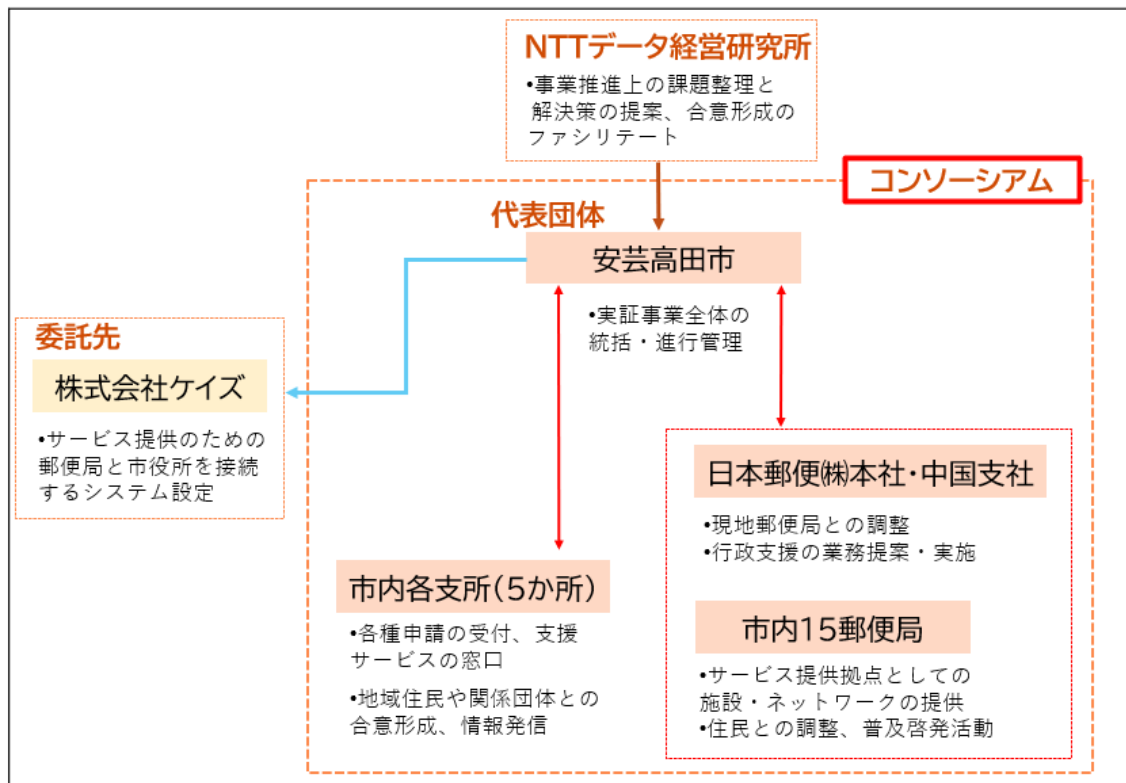
時期	内容	その他・実施日等
令和 7 年 4 月	・日本郵便株式会社中国支社と、行政窓口業務委託について意見交換	
5 月	・実証事業応募方針の決定	関係事業者へ見積依頼
6 月	・実証事業応募	令和 7 年 6 月 24 日

7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象郵便局長会議で意見交換</li> <li>・実証事業応募内容プレゼンテーション</li> </ul>	事業内容の方針確認
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証事業採択決定</li> <li>・専用通信線整備工事発注（事業対象外）</li> <li>・業務内容手順書作成開始</li> </ul>	令和7年8月7日
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・NTT データ経営研究所と再委託契約締結</li> <li>・関係者（日本郵便・ケイズ）と委託契約締結</li> <li>・タブレット端末等備品類・消耗品類発注</li> <li>・住民説明会（1回）</li> </ul>	令和7年9月17日～ 同上  令和7年9月20日
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専用通信線整備工事完了（事業対象外）</li> <li>・タブレット端末等備品類・消耗品類納品</li> <li>・業務内容手順書配布</li> <li>・郵便局員説明会</li> <li>・住民説明会（2回）</li> <li>・実証事業開始セレモニー（甲田郵便局）</li> <li>・実証事業開始</li> </ul>	令和7年10月29日 同上

#### 1) 実施体制の構築

実施体制は以下の図の通りである。

【図2：実施体制】



## ①関係者の役割

### ア) 郵便局

実証事業のサービス提供拠点として、サービス提供実務全般を担う。

### イ) 市役所

実証事業全体の統括・進行管理と事業の周知啓発を担う。

### ウ) 株式会社ケイズ

実証事業のサービス提供のための郵便局と市役所を接続するシステム設定・保守を担う。

## 2) 住民への周知

本事業の周知に当たっては、対面・紙媒体・放送・デジタル媒体を組み合わせた様々な周知を行った。まず、本市民生委員・児童委員や地域振興会に対し説明を実施し、広報あきたかた 10 月号への掲載、市のホームページや SNS (Facebook、X、LINE 通知) での情報発信、IP 告知端末「お太助フォン」による定時放送を行い、市民へ周知を実施した。

また、市長定例記者会見や、実証事業開始セレモニーを通じて報道機関への情報提供を行い、テレビや新聞を通じて事業の優位性や意義を伝えることに努めた。

説明会では、「便利になってよい」「郵便局は利用しやすいので助かる」などの声上がる一方で、郵便局で窓口業務を行うことが将来的に支所を縮小・廃止することにつながるのではないかと懸念の声があった。なお、現在の本市の計画では、一定規模まで支所の人員体制や規模を縮小し、効率的な行政運営をめざすことを計画しているが、支所そのものは廃止することなく運営し、縮小する窓口業務を実証

事業を行っている郵便局へ委託し、行政サービスを維持することを検討している。

### メディア報道一覧

日時	媒体名	報道内容（タイトル）
令和7年7月29日	中国新聞 朝刊・デジタル版	「安芸高田市、15 郵便局で公的証明書交付 10 月から委託実証事業」
令和7年10月29日	中国新聞 デジタル版	「安芸高田市、郵便局での証明書交付スタート 住 民票写しや印鑑登録」
令和7年10月29日	NHK (NHK ONE)	「広島 安芸高田市 郵便局で住民票の写し発行 の実証事業始まる」
令和7年10月29日	広島ニュースTSS	「住民票の写しや印鑑証明を地域の郵便局で…安 芸高田市で実証事業 遠隔で行政相談も 広島」

# 安芸高田市内の郵便局で 市の一部窓口業務の取り扱いが始まりました！

住民サービスを充実させ、さらなる利便性の向上を図るため、市役所本庁・各支所で行っている窓口業務の一部を市内郵便局で展開します。

**取扱開始日** | 10月29日(水)

## 取扱業務

### ■らくらく窓口証明書交付サービス

マイナンバーカードを利用して、タッチパネル端末機の簡単な操作だけで下記証明書が取得できます。  
※本市に住民票がある方が利用できます。

取得できる証明書	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住民票の写し(本人分または同一世帯員分)</li> <li>●印鑑登録証明書(本人分)</li> <li>●所得証明書(最新年度分)</li> <li>●市県民税課税証明書(最新年度分)</li> </ul>
申請、交付時に必要なもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>●交付手数料(350円/1通)</li> <li>●利用者証明用電子証明書を搭載したマイナンバーカード (スマートフォン用電子証明書は非対応)</li> <li>●数字4桁の暗証番号(顔認証は非対応)</li> </ul>

### ■行政手続き よろず相談受付

- 行政相談  
テレビ電話などを活用して、市の担当職員が行政手続きなどの相談に応じます。
- オンライン手続きサポート  
市が導入している、スマートフォンなどを利用したオンラインでの手続きを郵便局社員がサポートします(びったりサービス、LINEからの申請など)。

## 取扱郵便局

- 【吉田町】可愛郵便局、吉田入江郵便局、丹比郵便局
- 【八千代町】八千代郵便局、刈田郵便局
- 【美土里町】横田郵便局、美土里本郷郵便局、生桑郵便局、北郵便局
- 【高宮町】高宮郵便局、来原郵便局、川根郵便局
- 【甲田町】甲田郵便局、小田郵便局
- 【向原町】向原郵便局

**取扱時間** | 平日9:00~17:00(郵便局窓口営業時間内)



【図3：令和7年11月より本庁・各支所に掲示・配布したポスター（チラシ）】

### 3) 機材・システム等の準備

機材・システム名	概要	設置場所	その他
IP 告知端末「お太助フォン」	ビデオ通話が無料で使用できる IP 告知端末「お太助フォン」を活用した。	15 郵便局・ 本庁 15 部局	既設品の活用
タブレット端末	行政手続きよろず相談受付等業務で使用するタブレットを用意した。タブレットは、iPad を使うこととし、「Zoom」「FaceTime」を用いた。郵便局で使用することを考慮し、セキュリティ対策を行っている。	15 郵便局・ 本庁 15 部局	
無線 LAN	iPad を使用するため、無線 LAN を使用し通信環境を構築した。	15 郵便局	
備品類	iPad をハンズフリーで使用するため、専用スタンドを整備した。 通話内容の漏洩防止のため、本庁側にヘッドセットを整備した。	15 郵便局  本庁 15 部局	

### 4) 運用ルール、マニュアルの準備

事業の実施にあたり、日本郵便株式会社中国支社と安芸高田市でそれぞれ手順書・マニュアルを作成し、受付、問合せ対応、窓口接続方法、緊急時の対応等を整備した。郵便局員研修では、日本郵便株式会社中国支社・安芸高田市双方で手順書・マニュアルの説明を行い、事業内容の周知に努めた。

#### 【手順書及びマニュアル一覧】

#### 1. 日本郵便株式会社中国支社作成

##### (1) タブレット相談手順書

- ①取次手順
- ②窓口端末への入力
- ③送付書の作成等
- ④整理票の整理
- ⑤証拠書の保管

#### 2. 安芸高田市作成

##### (1) ぴったりサービス利用マニュアル

- ①知りたい制度・手続きを、カンタン検索

- ②申請書のオンライン入力 入力済の申請書印刷
  - ③手続のオンライン申請
  - (2) LINE 申請手順書【住民票】【税証明】
    - ①申請手順（操作の1連の流れを説明）
- (行政向け)
- (1) 行政手続きよろず相談行政側手順書
    - ①行政相談の具体的な接続
    - ②申請書等の資料の提出について
  - (2) Zoom 接続方法について
    - ①接続手順（操作の1連の流れを説明）

#### (4) 実証の実施

##### 1) 実施の流れ（フロー）

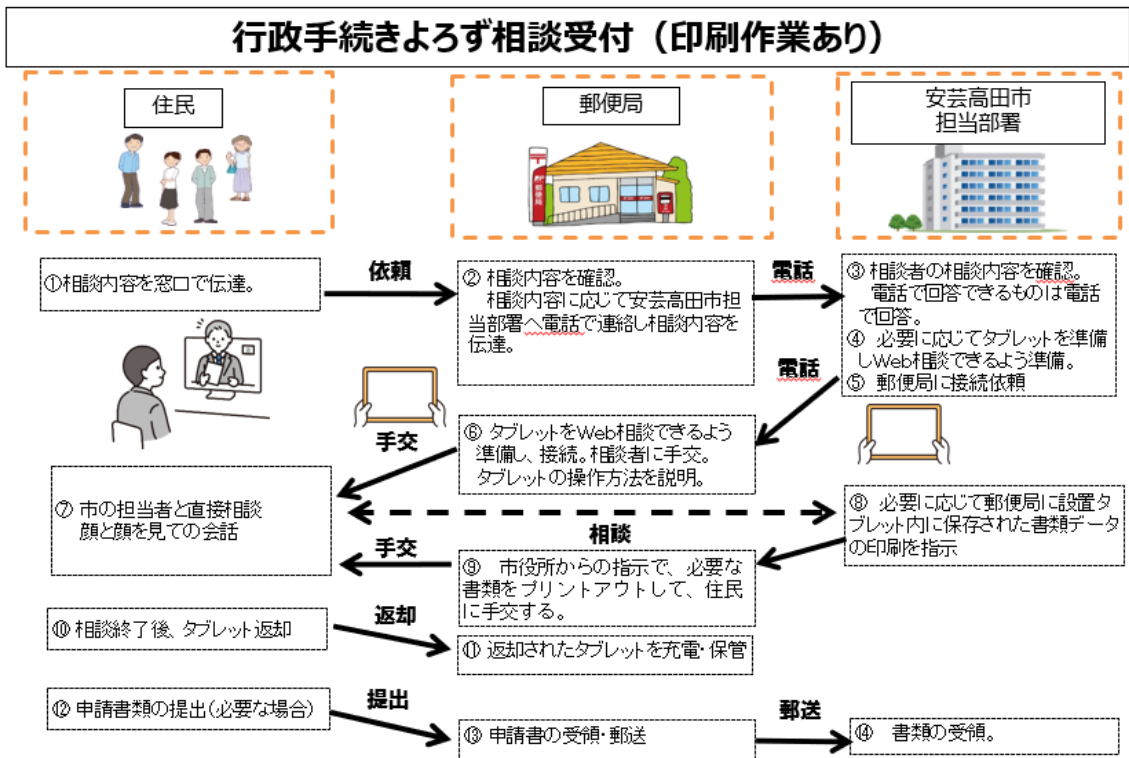
郵便局に住民が訪れ、窓口で相談内容を郵便局員に伝え、郵便局員は相談内容に応じた対応を行うことを想定した。

大きくは、①市の窓口で接続して対応、②直接対応とした。

①市の窓口で接続して対応については、フロー図1及びフロー図2のとおり相談内容に応じて、市の担当課へオンライン接続し、必要に応じて申請書等の印刷を行う等を想定した。

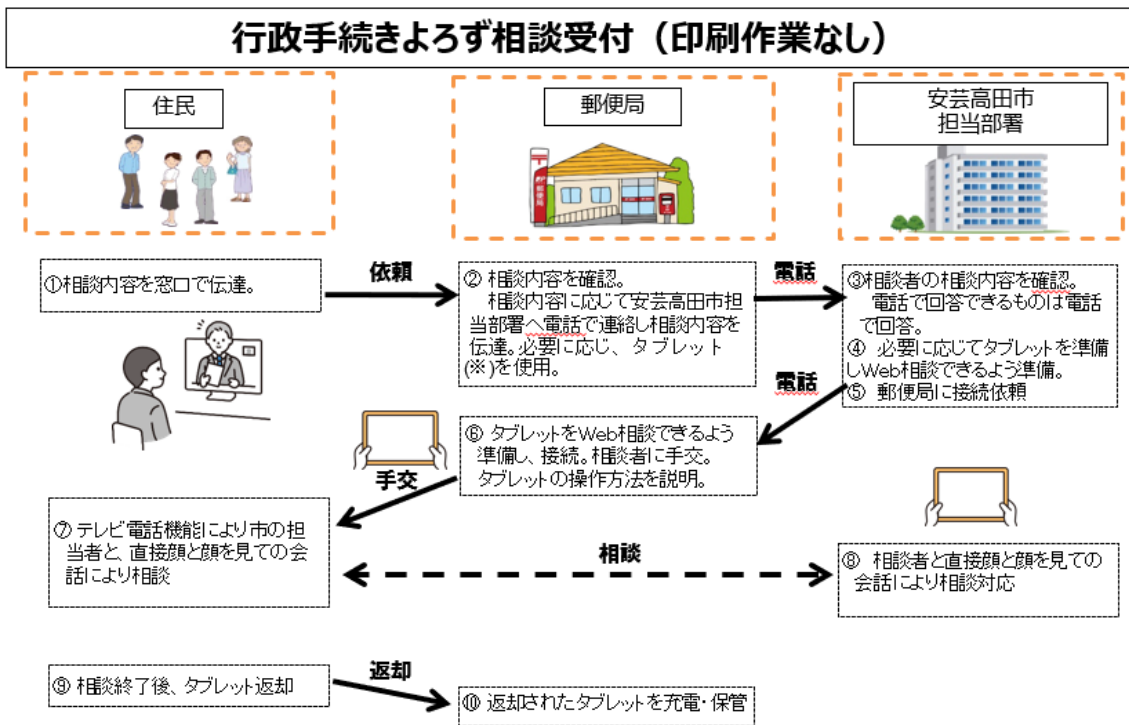
②直接対応では、郵便局員が住民の相談内容に応じてフロー図3のとおりオンライン手続の操作説明を行うこと、または住民に代わり市の担当課に電話等で照会し、住民に回答することとした。

##### 【フロー図1】

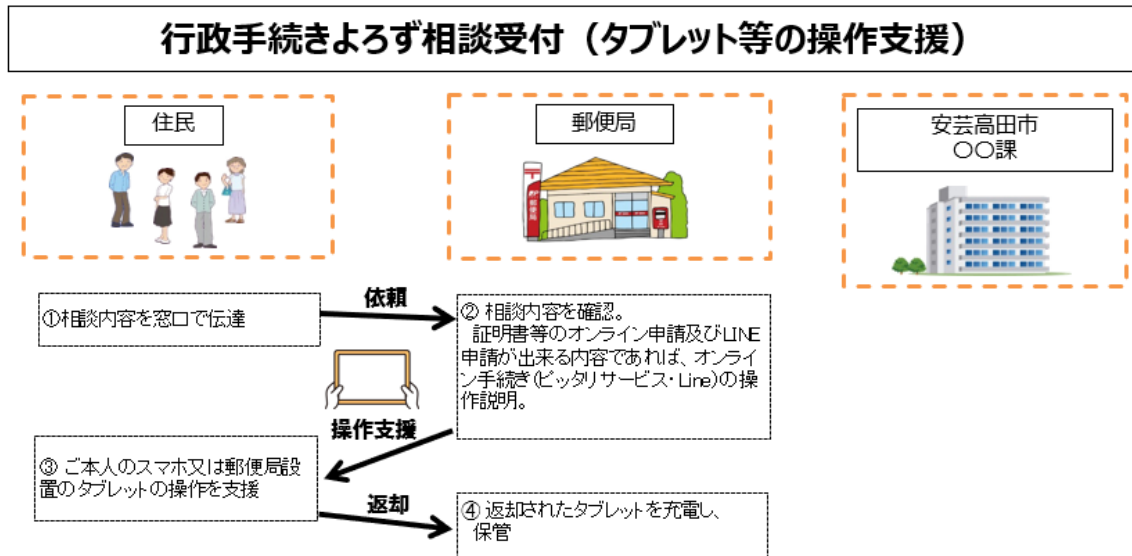


※⑨の書類は、らくらく窓口証明書交付サービス用端末にあらかじめ保存して郵便局へ配布している。

【フロー図 2】



【フロー図 3】



## 2) 実証中の運用・改善

・郵便局窓口でも市役所担当課職員と直接相談できるようにタブレットを配備したが、支所窓口業務を継続して実施しているためか、タブレットを使用するほどの相談は無く、お太助フォン・電話連絡で済む程度の相談にとどまった。

## (5) 実施結果

### 1) 定量的な結果

#### ① 実証参加者数

行政手続きよろず相談受付等業務の利用は、実証期間（令和 7 年 10 月 29 日～令和 8 年 2 月 27 日）を通じ、延べ 57 名が利用した。最も受付件数が多い郵便局の取扱い件数は期間を通じて 18 件あったものの、3 郵便局で取扱いが 0 件となった。

【図 4：実証期間中取扱い状況（令和 7 年 10 月 29 日～令和 8 年 2 月 27 日）】

項目	甲田	八千代	吉田入江	生桑	横田
よろず相談	14	2	4	0	2
スマホ操作支援	4	0	0	0	0
合計（よろず相談+スマホ）	18	2	4	0	2

項目	高宮	向原	小田	来原	川根
よろず相談	5	3	4	0	2
スマホ操作支援	0	0	0	0	0
合計	5	3	4	0	2

項目	可愛	美土里本郷	刈田	丹比	北	合計
よろず相談	1	0	4	4	8	53
スマホ操作支援	0	0	0	0	0	4
合計	1	0	4	4	8	57

## ②目標に対する達成状況

本実証事業では、行政手続きよろず相談受付が行政への接点として広く活用されることを目的とし、実証期間中に 100 件の取扱いを具体的な目標として設定した。

結果的に、57 件の取扱いがあり、目標の約半数の取扱いに留まった。

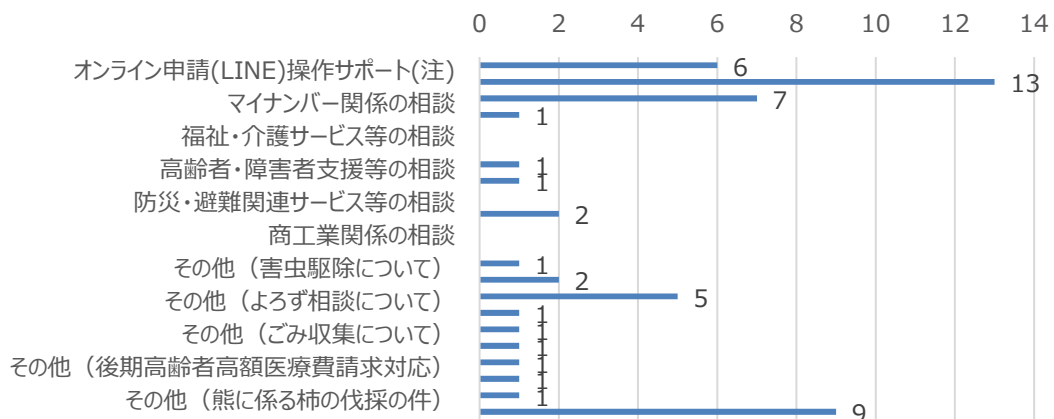
行政手続きよろず相談受付等業務の利用の内訳は次表のとおりとなっている。

【図 5：行政手続きよろず相談対応記録表（令和 7 年 10 月 29 日～令和 8 年 2 月 27 日）】

内訳	件数
申請書類等受付・市へ送付	
お太助フォン・電話連絡	3
Zoom 接続	
郵便局員対応	54
合計	57

区別	Zoom 接続の内訳	郵便局員対応の内訳
オンライン申請(LINE)操作サポート(注)		6

住民票、印鑑登録証明書等の相談		13
マイナンバー関係の相談		7
固定資産税・住民税等の相談		1
福祉・介護サービス等の相談		
子育て関連サービス等の相談		
高齢者・障害者支援等の相談		1
公共交通等の相談		1
防災・避難関連サービス等の相談		
農業関係の相談		2
商工業関係の相談		
その他（害虫駆除について）		1
その他（外国人からの相談について）		2
その他（よろず相談について）		5
その他（B型肝炎について）		1
その他（ごみ収集について）		1
その他（後期高齢者保険料払込の相談）		1
その他（後期高齢者高額医療費請求対応）		1
その他（不審電話対応）		1
その他（熊に係る柿の伐採の件）		1
その他（その他）		9
小計		54



行政手続きよろず相談受付の 57 件のうち、オンライン申請サポートに至った件数は 6 件となっており、住民票、印鑑登録証明書の相談、マイナンバーカードについての相談に対応している。実証事業期間を通じて、行政手続きよろず相談受付の件数自体は目標値に達しなかったものの相談内容は多岐に渡っており、郵便局が行政手続きよろず相談受付の窓口として役割を果たしていることが評価できる。相談の内容をみるとオンライン申請サポートの相談が 6 件ある中で、オンライン申請サポートに至った件数は 4 件となっており、ニーズに応じた対応ができていると評価できる。

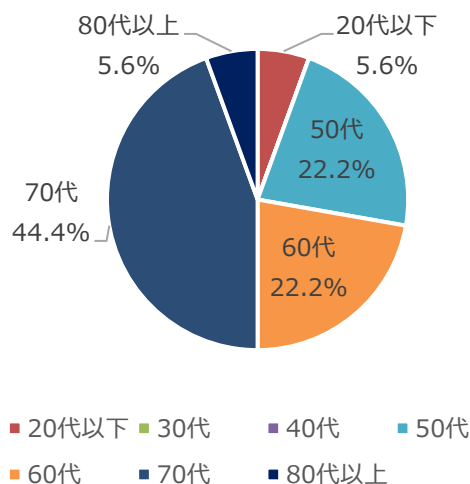
### ③アンケート結果

本実証では、サービス利用者、郵便局員（サービス開始前及び完了時）に対してアンケートを実施した。アンケートの実施結果は、図 6 のとおりであった。

#### <利用者向けアンケート>

(図 6)

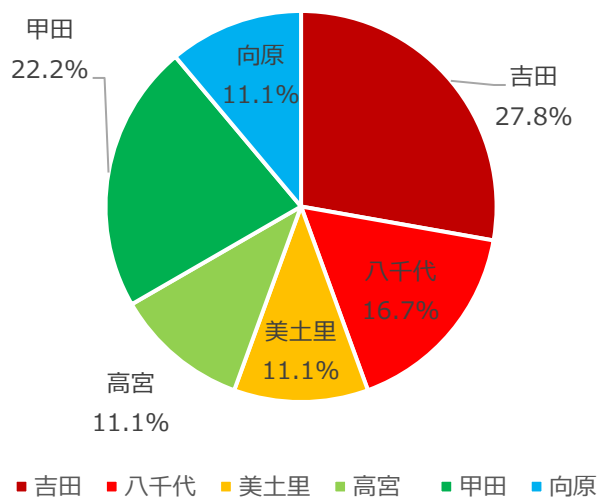
問 1 年代を教えてください (回答数 n = 18)



回答者のうち、20 代以下が 1 名で、50 代、60 代がそれぞれ 4 名で、70 代が 8 名、80 代以上が

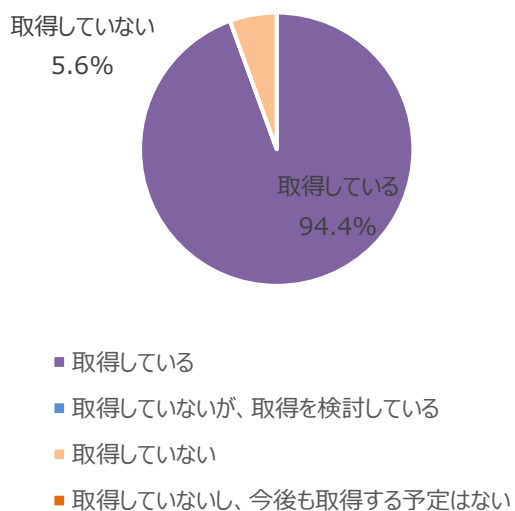
1名という結果になった。

問2 お住いの地域を教えてください（回答数 n = 18）



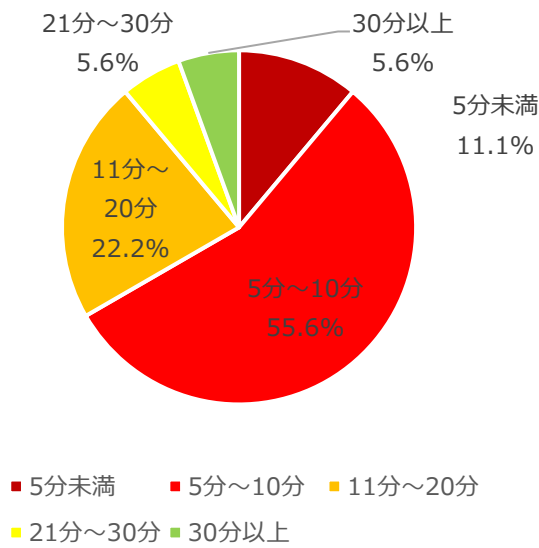
回答者のうち、吉田町が5名、八千代町が3名、美土里町が2名、高宮町が2名、甲田町が4名、向原町が2名という結果になった。

問3 マイナンバーカードの取得状況について教えてください（回答数 n = 18）



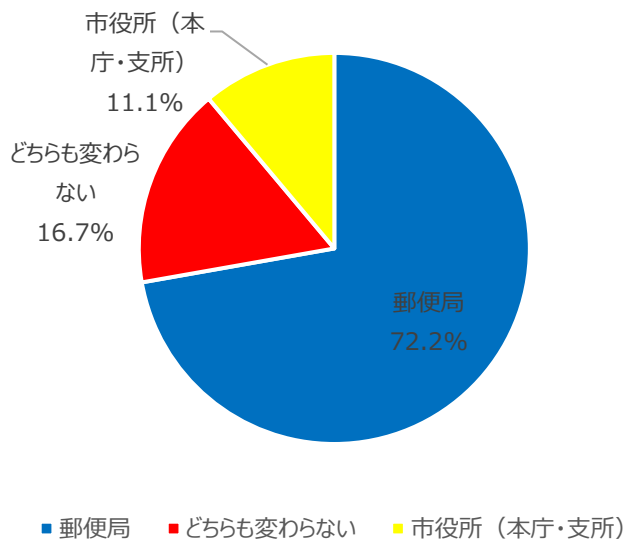
回答者のうち、取得しているが17名で、1名のみ取得していないという結果だった。

問 4 自宅から郵便局までどのくらい時間がかかりますか（回答数 n = 18）



回答者のうち 5 分未満が 2 名、5 分～10 分が 10 名、11 分～20 分が 4 名、21 分～30 分、30 分以上がそれぞれ 1 名だった。約 7 割の方が 10 分以内に郵便局に移動できる方が利用されていた。

問 5 郵便局と市役所（支所）とでは、どちらが行きやすい（アクセスしやすい）ですか（回答数 n = 18）



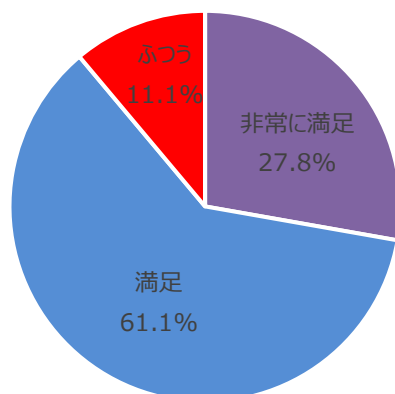
回答者のうち、郵便局が 13 名で、どちらも変わらないが 3 名、市役所（本庁・支所）が 2 名という結果だった。

問 6 郵便局で利用したサービス（回答数 n = 18）



■ 公的証明書の交付 ■ 行政手続きよらず相談

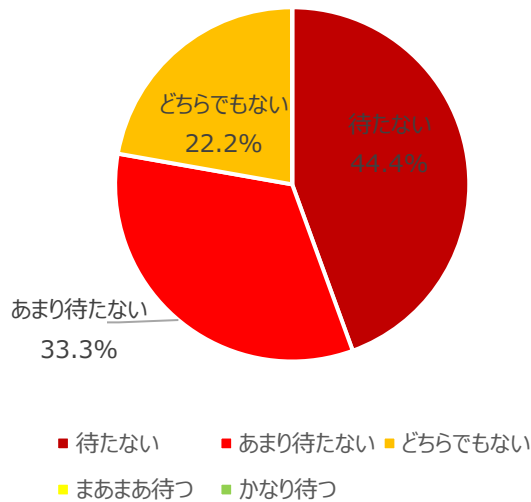
問 7 職員の対応や、操作支援はどうか（回答数 n = 18）



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ ふつう ■ 不満 ■ 非常に不満

回答者のうち非常に満足が 5 名、満足が 11 名、ふつうが 2 名という結果だった。約 9 割の方が、員の対応や操作支援に満足されている

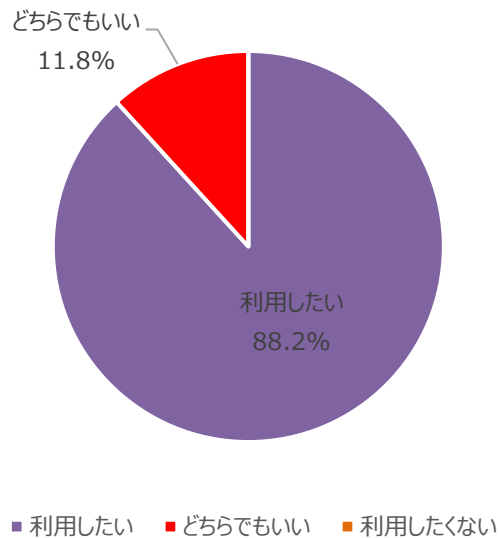
問 8 公的証明書交付サービスや行政手続きよろず相談の待ち時間はどうですか (回答数 n=18)



※待たない=5分未満、あまり待たない=5分～10分、どちらでもない=11分～15分、まあまあ待つ=16分～30分、かなり待つ=30分以上

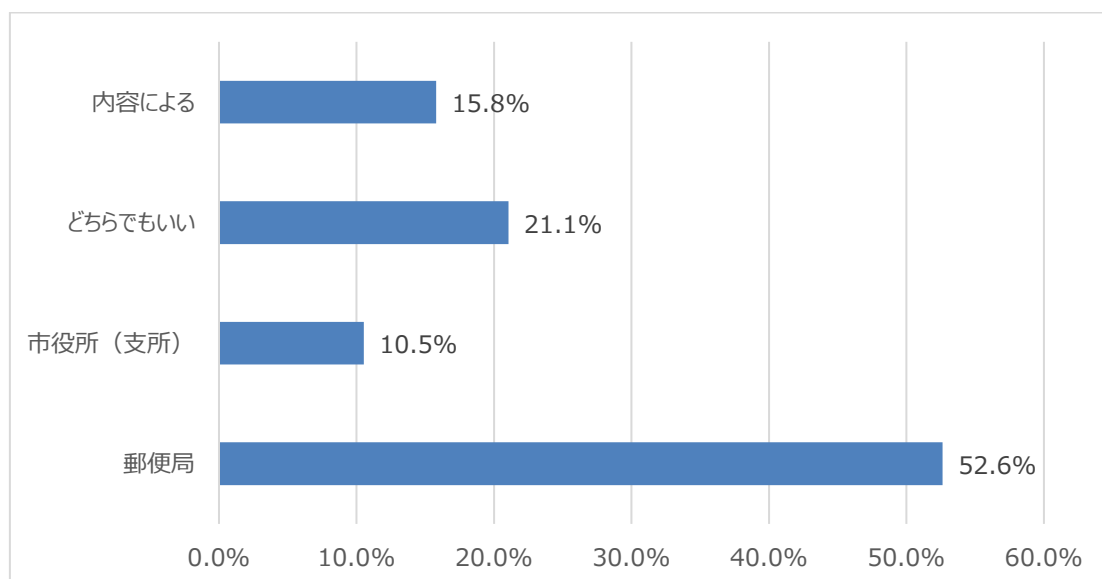
回答者のうち、待たないが8名、あまり待たないが6名、どちらでもないが4名だった。約8割の方が、待ち時間はほとんどない回答されている。

問 9 今後も郵便局で公的証明書交付サービスや行政手続きよろず相談を利用したいですか (回答数 n=18)



回答者のうち、利用したいが15名で、どちらでもいいが2名という結果になった。

問 10 今後、郵便局と市役所（支所）とでは、どちらを利用したいですか（回答数 n = 19）



回答数のうち、郵便局が 10、市役所（支所）が 2、どちらでもいいが 4、内容によるが 3 で、半数は郵便局を選ばれている。

問 11 今後、事業を継続・拡大する場合、改善すべき点があれば教えてください（自由記述）

- ・できることとできないことがわからない
- ・「よろず相談窓口」を市民が知らない、浸透してない

問 12 今後に向けて、郵便局でもできたらいいと思う行政サービスがあれば、ご記入ください（自由記述）

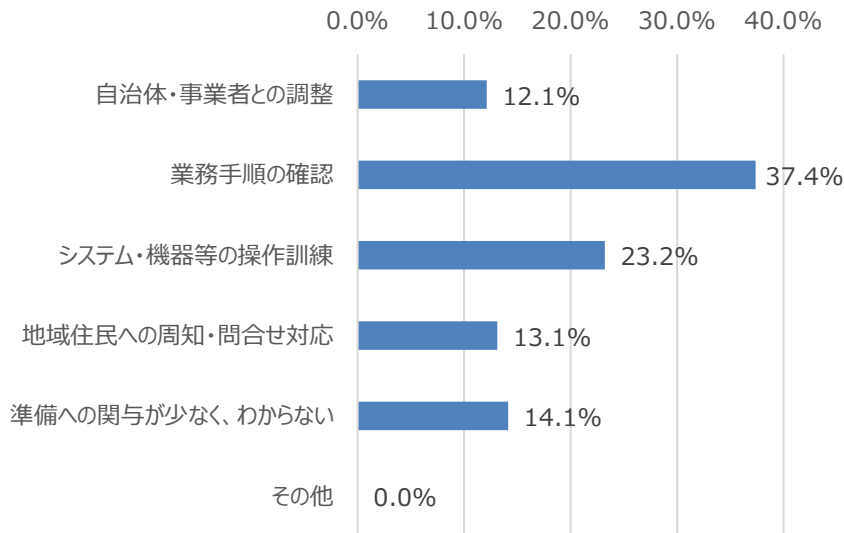
- ・ゴミ袋の購入
- ・マイナンバーを持っていないので取得できたらよいと思う
- ・マイナンバーカードの更新

問 13 その他、感じたことや意見があればご記入ください（自由記述）

- ・とても分かりやすく説明していただいた

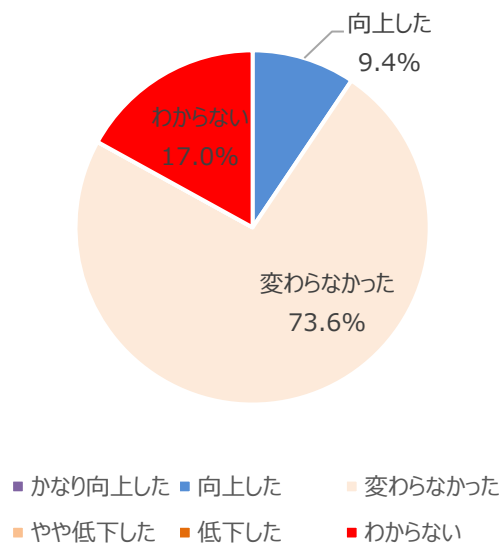
<郵便局員向けアンケート>

問 1 準備期間中に、実証サービスに関して郵便局として対応した主な内容を教えてください（複数選択可）（回答数 n=99）



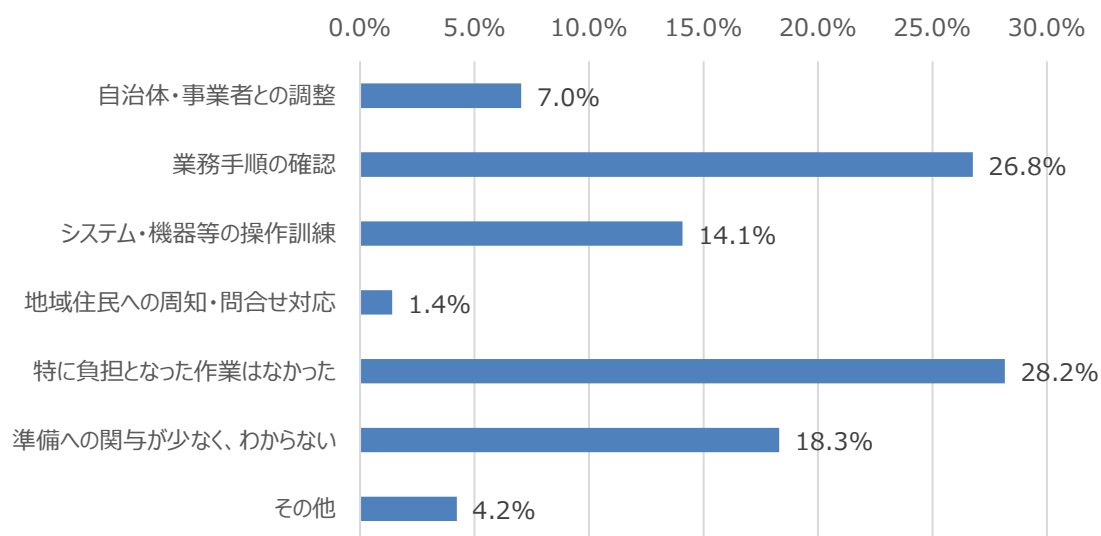
回答数のうち、業務手順の確認が 37 で最も多く、次いで、システム・機器等の操作訓練が 23、準備への関与が少なくわからないが 14、地域住民への周知・問合せ対応が 13、自治体・事業者との調整が 12 という結果になった。

問 2 準備期間中に、通常業務の質（正確性・丁寧さ等）に影響はありましたか（1つ選択）（回答数 n=53）



回答数のうち、変わらなかったが 39 名で最も多く、次いでわからないが 9 名、向上したが 5 名という結果になり、通常業務の質にはあまり影響がなかった。

問3 準備期間中に、特に負担となった作業があれば教えてください（複数選択可）  
（回答数 n = 71）



回答数のうち、特に負担となった作業はなかったが 20 で最も多く、次いで業務手順の確認が 19、準備への関与が少なく、わからないが 13、システム・機器等の操作訓練が 10、自治体・事業者との調整が 5、その他が 3、地域住民への周知・問合せ対応が 1 という結果になった。

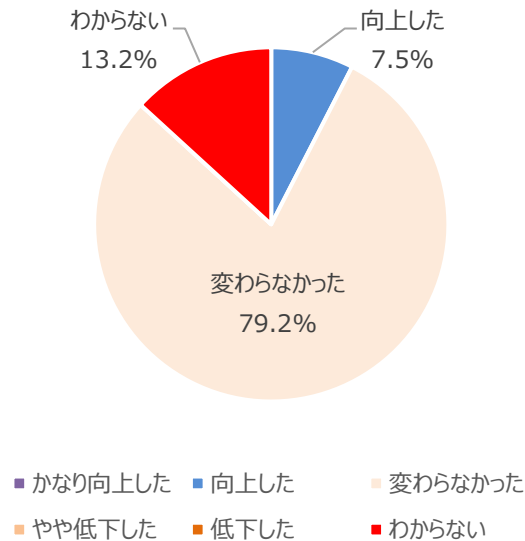
その他の回答内容としては、一連の流れを覚えること、工事日程が急であった、強いて言えば機器の配備やセットアップに時間を取られたことがあげられた。

問4 実証事業の準備作業について、ご意見・ご感想があればご記入ください

自由記述（特徴的な意見を抜粋）

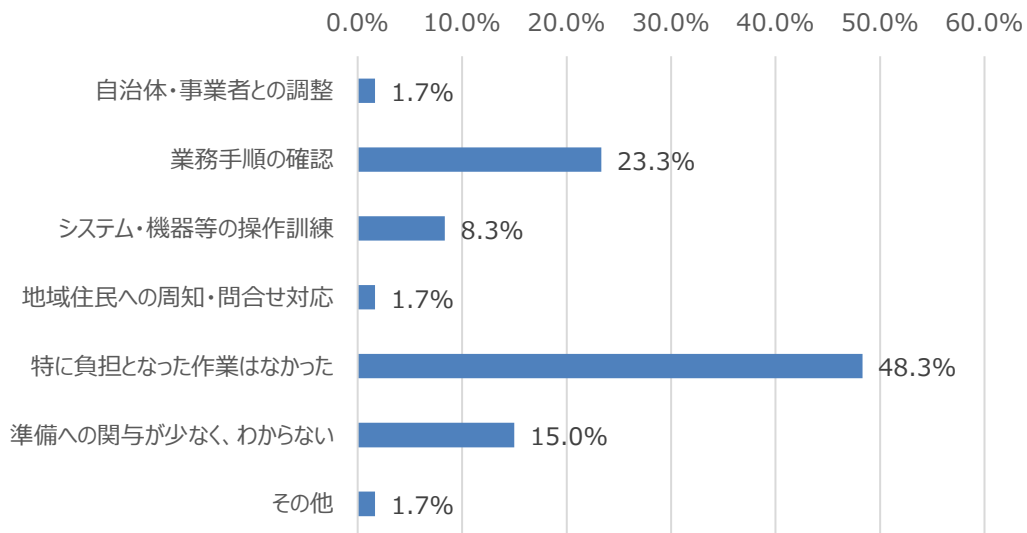
- ・市役所のみなさんとも協力しながら、準備作業をすることができた
- ・準備の段階で、もう少し余裕のあるスケジュールであれば良かったと思う
- ・新たな機器類の設置スペースの確保やコンセンが不足し苦慮した。

問 5 実証サービスの実施期間中に、通常業務の質（正確性・丁寧さ等）に影響はありましたか  
（1つ選択）（回答数 n=53）



回答数のうち、変わらなかったが 42 名、わからないが 7 名、向上したが 4 名という結果になった。

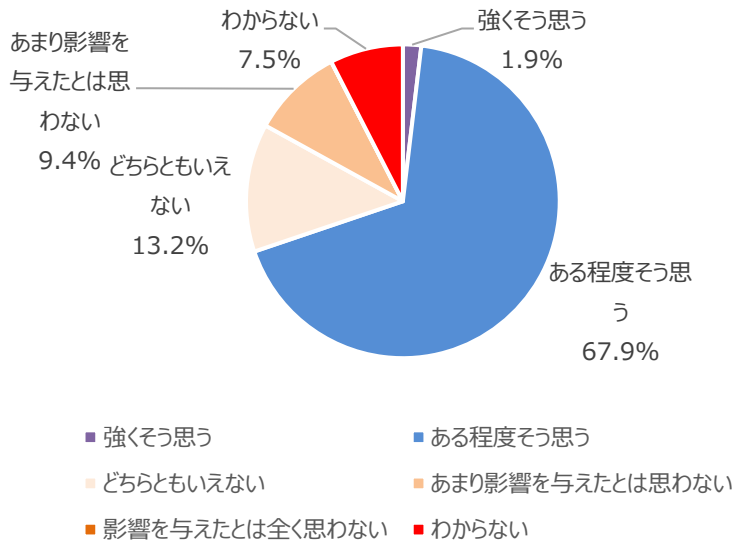
問 6 実証サービスの実施期間中、特に負担となった作業があれば教えてください（複数回答有）  
（回答数 n=60）



回答数のうち、特に負担となった作業はなかったが 29 で最も多く、次いで、業務手順の確認が 14、準備への関与が少なく、わからないが 9、システム・機器等の操作訓練が 5、自治体・事業者との調整、地域住民への周知・問合せ対応、その他が 1 という結果になった。

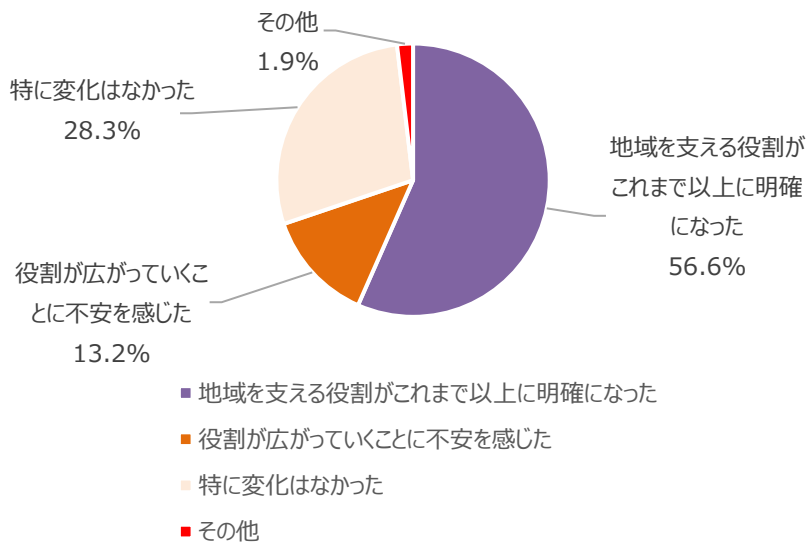
その他の回答としては、日々の用紙の授受（使用時だけでよい）という意見があった。

問 7 実証サービスにより、郵便局が地域にとって必要な存在であるということについて、地域住民の認識に影響を与えたと思いますか（1つ選択）（回答数 n = 53）



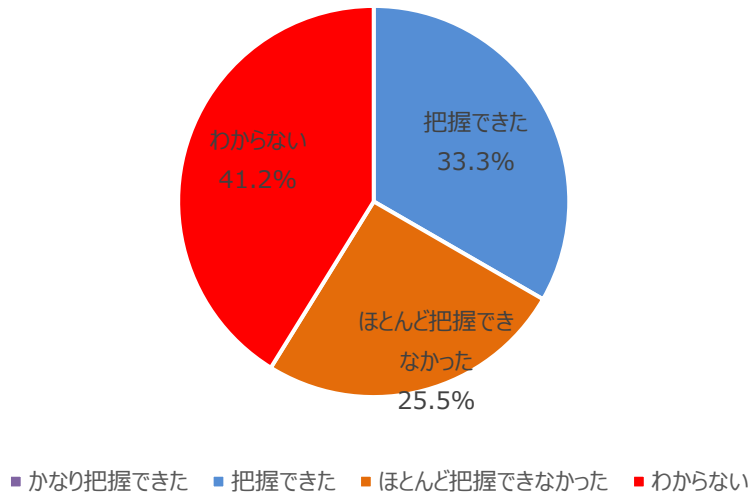
回答数のうち、ある程度そう思うが 36 名で最も多く、次いで、どちらともいえないが 7 名、あまり影響を与えたとは思わないが 5 名、分からないが 4 名、強くそう思うが 1 名という結果になった。

問 8 実証サービスを実施することで、考え方に変化はありましたか（1つ選択）（回答数 n = 53）



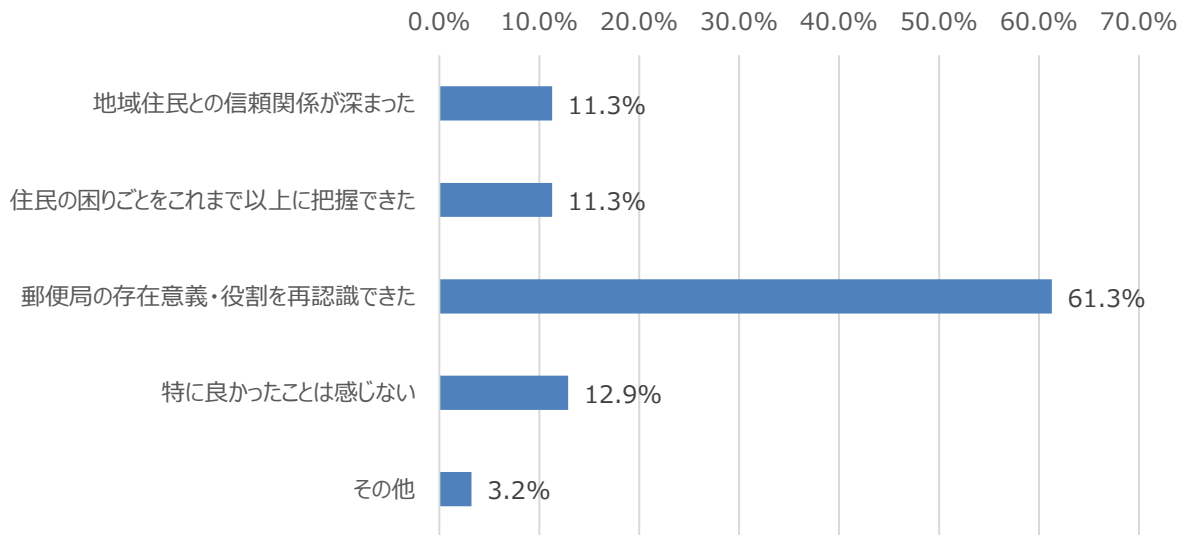
回答数のうち、地域を支える役割がこれまで以上に明確になったが 30 名で最も多く、次いで、特に変化はなかったが 15 名、役割が広がっていくことに不安を感じたが 7 名という結果になった。

問 9 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ましたか（1つ選択）  
 (回答数 n=51)



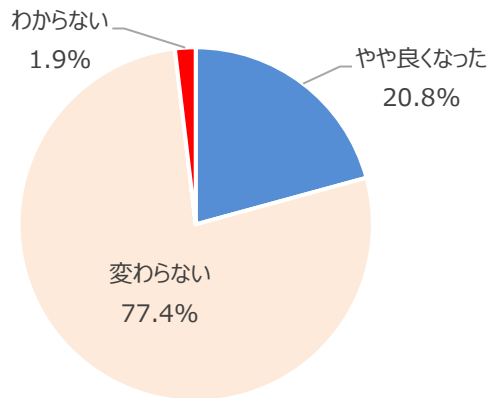
回答数のうち、わからないが 21 名で最も多く、次いで把握できたが 17 名で、ほとんど把握できなかったが 13 名という結果になった。

問 10 実証サービスを実施して良かったと感じた点は何でしたか（複数選択可）  
 (回答数 n=62)



回答数のうち、郵便局の存在意義・役割を再認識できたが 38 で最も多く、特に良かったことは感じないが 8、地域住民との信頼関係が深まった・郵便局の存在意義・役割を再認識がそれぞれ 7、その他が 2 という結果になった。その他の回答内容としては、ここでも住民票とれるんだと何人かのお客様が気づかれ何かの時には郵便関係の事と一緒に利用させてもらおうと言って下さる方もいらっしゃいました、お客様のお客に立てたという回答内容だった。

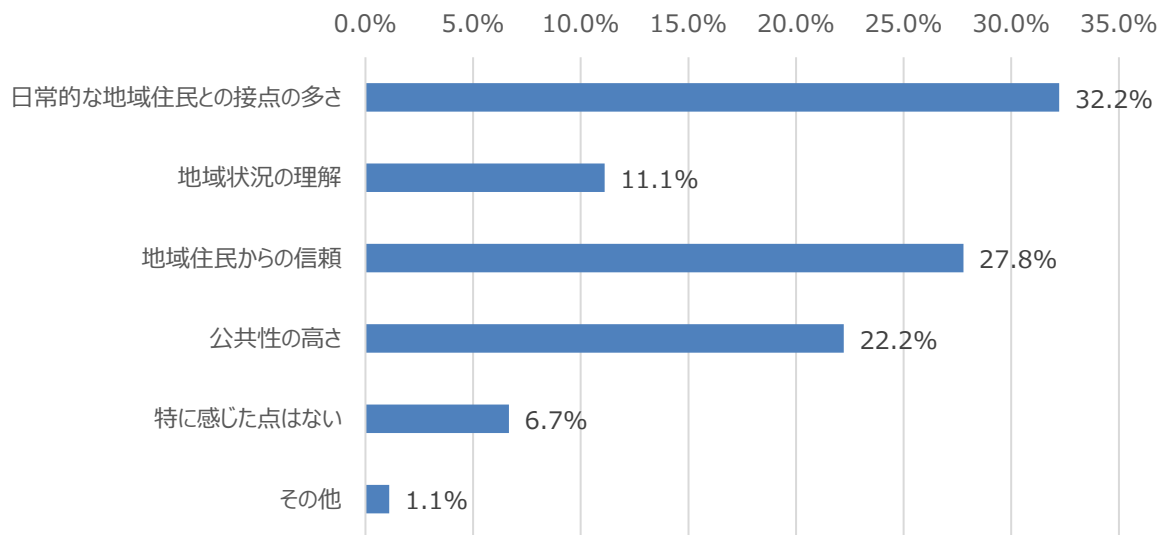
問 11 実証サービス前と比べて、地域との関係性はどのように変わったと思われましたか（1 つ選択）  
（回答数 n=53）



■ 明らかに良かった ■ やや良かった ■ 変わらない  
■ 悪くなった ■ かなり悪くなった ■ わからない

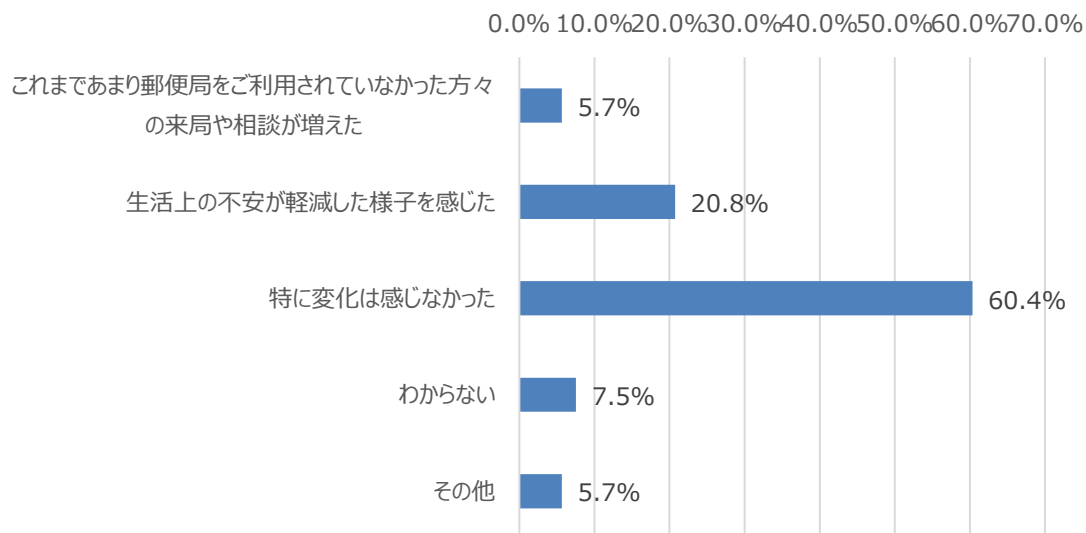
回答内容としては、変わらないが 41 名で最も多く、やや良かったが 11 名、わからないが 1 名という結果になった。

問 12 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）は何でしたか（複数選択可）（回答数 n=90）



回答数のうち、日常的な地域住民との接点の多さが 29 で最も多く、次いで地域住民からの信頼が 25、公共性の高さが 20、地域状況の理解が 10、特に感じた点はないが 6、その他が 1 という結果になった。

問 13 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何でしたか（複数選択可）（回答数 n=53）



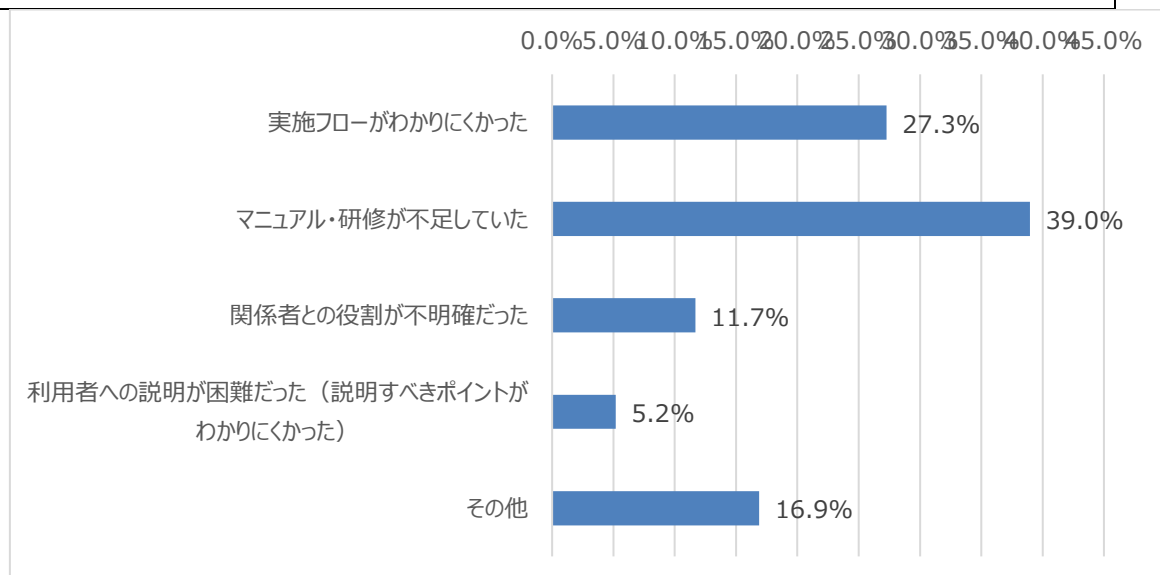
回答数のうち、特に変化は感じなかったが 32 で最も多く、次いで、生活上の不安が軽減した様子を感じたが 11、わからないが 4、これまであまり郵便局をご利用されていなかった方々の来局や相談が増えた、その他がそれぞれ 3 という結果になった。その他の回答内容としては、「頑張ってるね」などはげましをいただいた、機械化に頼る不安。支所閉鎖に対する不安の高さ、過去同様のサービスを実施していたので再開したかという雰囲気も挙げられた。

問 14 実証サービスの実施による最大の成果は何だったと感じるか（自由記述）（特徴的な意見を抜粋）

- ・自治体との今まで以上の関係強化となった
- ・地域住民との信頼関係がより深まった
- ・郵便関係で来たついでに証明書がとれることや、コンビニエンスストアだとなかなか操作方法に不安があってもスタッフの方の手をかりる事はむしろ嬉しいが、郵便局なら職員がそばでつきそう事も可能なので、お客様も安心ではないかと思えます
- ・今までもよろず相談に該当するようなことを窓口で行うことが多かったので、件数としてカウントされることで、サービスではなく業務として行うことができるようになったことです
- ・地域における郵便局の持つ役割・意義が広がり大きくなったと感じていますし、地域の方々より密接になっていくと思っています
- ・人口減少や施設老朽化に伴い、行政サービスの在り方を検討する必要がある中、地域に存在する既存拠点である郵便局の活用可能性を模索できた点。今ある資源を活用し、サービスを維持していく重要性を認識出来た

・郵便局が単なる金融機関、物流拠点ではなく、公的な役割を果たす企業であることをアピールできること

問 15 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は何ですか（複数選択可）  
（回答数 n = 77）



回答数のうち、マニュアル・研修が不足していたが 30 で最も多く、実施フローがわかりにくかったが 21、関係者との役割が不明確だったが 9、利用者への説明が困難だった（説明すべきポイントがわかりにくかった）が 4、その他が 13 だった。その他の回答内容としては、事業にまだ関わったことがないため、よくわからない、あまりわかっていないのでわからない、もっとお客様にサービスの事を知ってもらい、本人以外の証明書も取れるようにしてほしい、暗証番号以外の本人確認が必要ではという意見があった。

## 2) 定性的な結果

利用者向けアンケートの結果では、「郵便局のほうが行きやすい」「今後も郵便局で行政サービスを利用したい」との回答が多く、今後も郵便局を利用したいとの回答も半数を超えた。これらの結果から、郵便局で行政サービスが利用できることは、住民の利便性の向上に資することが確認された。

また、郵便局で実施してほしい行政サービスとして、マイナンバーカードの取得や更新に関する手続きなどが挙げられており、郵便局への委託業務の拡大についても、住民の利便性の向上に寄与する可能性が示された。

一方で、郵便局で対応可能な内容が十分に認知されていないことや、「よろず相談窓口」自体を知らないとの声も見られたことから、引き続き広報による周知が必要である。

## (6) 実証実施の評価・考察

### 1) 行政手続きよろず相談受付業務の取扱い件数の評価

行政手続きよろず相談の受付件数は 57 件であり、当初設定した目標値の約半数にとどまる結果となった。この要因としては、住民に対する周知方法が十分でなかったことや、事業内容に関する理解を深めるための説明が不足していたことが考えられる。さらに、実証事業期間中においても従前どおり支所窓口業務を継続して実施していたことから、支所での手続きに慣れた住民が引き続き支所を利用したことも、受付件数が伸び悩んだ一因であると推察される。

一方で、実証事業期間を通じた相談件数自体は多いとは言えないものの、その内容は多岐にわたっていた。このことから、郵便局が行政手続きよろず相談の受付窓口として一定の機能を果たし、行政窓口の補完的役割を担っていたものと評価できる。

郵便局で行政相談・オンライン申請サポートを受けた住民の属性は 50 代以上の方が中心だった。実証事業期間中の利用者のうち、約 9 割が自家用車（同居家族運転も含む）による来局だった。

## 2) 行政サービスへの満足度向上の評価

行政サービス利用前後で自己申告による「アクセスしやすさ」の変化では、市役所と郵便局のどちらがアクセスしやすいかとの設問では、郵便局を選択された比率が高くなっている。今後郵便局と市役所のどちらを利用したいかとの設問では、郵便局という回答が大半となっており、アクセスの容易性により郵便局が選択されることが読み取れる。

住民満足度や「手続きのしやすさ」の主観的評価では、手続きはスムーズに行えたかとの設問では回答者全員が行えたと回答している。また、職員の対応や、操作支援に対する設問では、満足が 50%、非常に満足が 50%となり、サービスについてどのように感じるかの設問でも、回答者の全てが便利・非常に便利と回答している。

今後も郵便局でサービスを利用したいかとの設問では、回答者のうち 88.2%が利用したいと回答しており、利用された住民の満足度は比較的高いと評価できる。

## 3) オンライン手続等が可能であることが分かり郵便局のサポートを受けて行う手続の評価

オンライン申請サポート件数の推移（郵便局サポート有無ごと）に対する評価では、事業当初にオンライン申請サポートを業務の主体として考えていたが、オンライン申請サポートそのものは 5 件に留まっている。これは、オンライン申請そのものの存在や内容の周知が不十分であることや、オンライン申請の利便性が住民の利用につながるほど事業展開できていない現在の事業内容にも課題があると考えられる。

今後、全国的な自治体 DX の流れの中で、住民に身近な郵便局において、オンライン申請サポートを行うことは、スマホ操作による手続きに不慣れな住民、特に高齢者に対し、本市が DX 推進を行うにあたり、課題解決の中心的役割を担ってもらいたいと考えている。オンライン申請サポートを展開していくうえで、住民の選択肢として選ばれる事業展開と、事業や利便性の周知を行う必要がある。

オンライン申請サポートを受けた住民のカード取得・利用動向では、利用者の全てがマイナンバー

カードを取得していると回答している。本市住民のマイナンバーカード保有率は、令和 8 年 2 月末時点の調査で、80.1%<sup>7</sup>となっており、全国平均 81.2%に近い数字となっている。

マイナンバーカードの保有率が高まってきている状況から、マイナンバーカードを活用した住民の行政サービスに対する利便性の向上に今後も取り組む必要がある。

一方で、20%の住民が現在でもマイナンバーカードを保有しておらず、郵便局でオンライン申請サポートを受ける環境となっていない。郵便局で行政手続きを行うために、全ての住民の選択肢・目的地とするためには、マイナンバーカードを保有していない住民に対する事業展開が今後必要となると考えている。

合わせて、マイナンバーカードの保有率を高めるため、マイナンバーカードの利便性を高める事業や、コンビニ交付サービスとの差別化も今後の課題となる。

#### (7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

本実証では、行政手続きよろず相談受付等業務を、郵便局を拠点として実施した。その結果、本庁・支所でサービスを提供する場合には得られにくい、運営・実務面での効果が確認された。以下、関係者の視点ごとに整理する。

##### ①住民視点

郵便局は、あまねく全国に設置され、地域住民の日常生活に密着した施設である。本市においても市域のほぼ全域に郵便局が所在しており、住民にとって身近で利用しやすい拠点となっている。

実証事業により、これまで 5 支所で実施してきた窓口業務を新たに 15 郵便局で取り扱うことが可能となった。このことは、行政サービス提供拠点を面的に拡大するものであり、住民の移動負担の軽減やアクセス格差の是正に資する取組であると評価できる。

また、実証事業における住民の利用状況や相談内容からも、郵便局が行政窓口の補完的役割を果たし得ることが確認されており、住民サービスの維持・向上に寄与する体制であると考えられる。

##### ②行政視点

本市では、限られた人員体制のもとで行政サービス水準を維持していくことが求められている。そのような状況において、従来 5 支所で実施してきた窓口業務を 15 郵便局へと展開できることは、行政サービス提供体制の効率化および最適化の観点から意義が大きい。

概算では、職員 1 人程度の予算規模により 15 か所での窓口対応が可能となることから、予算執行上の経済性にも優れていると評価できる。すなわち、行政の直接的な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なったものである。

今後、支所機能の見直しにより窓口業務や公的証明書の取扱いを支所業務から切り離すことを検

---

<sup>7</sup> 総務省 HP「マイナンバーカード交付状況について」全体資料 マイナンバーカードの保有状況（令和 8 年 2 月末時点）より

討する中であっても、郵便局を活用することにより、住民サービスを維持しながら効率的な行政運営を実現できる体制の構築が可能であると考えられる。

### ③郵便局視点

郵便局は、地域住民の利便の増進に資する業務を営むことを目的としており、地域に根差した公共的役割を担っている。そのため、行政窓口業務の受託は本来の目的との親和性が高い取組である。

実証事業における郵便局員へのアンケートでは、今後行政手続きに関与することについて「積極的に関わりたい」「一定の範囲で関わりたい」との回答が合計 78.6%を占めており、自由記述においても地域貢献の観点から前向きな意見が多数を占めた。

これらの結果から、郵便局側においても行政窓口業務を補完的に担うことへの意欲および受容性が確認され、行政との連携基盤が形成されつつあると評価できる。

本実証事業により、従来 5 支所で実施してきた窓口業務を 15 郵便局に拡大することが可能となり、行政サービス提供拠点を面的に広げる体制が構築された。

限られた人員体制の中で住民サービスを維持・向上させていく必要がある状況において、郵便局を活用することにより、行政の人的・財政的負担を抑制しつつ、広範囲に行政サービスを提供できる持続可能な体制を整備できたものと評価する。

## (8) 実証で明らかになった課題

本市で行政手続きよろず相談受付等業務を行うにあたり、実証で明らかになった課題がある。

行政手続きよろず相談受付等業務では、オンライン手続きのサポートのほか、住民の居住地に近い郵便局において、総合案内またはコンシェルジュサービスとしての役割を期待したが、アンケート結果でも見られるように通常の業務に加え、新たな業務を年度途中からこれまでと同様の人員で対応することに郵便局員が負担と感じていることが読み取れる。

郵便局の規模によっては、3人前後で郵便局の業務を担っている局もあり、新たな事業により負担感が大きくなることが懸念される。郵便局員へのアンケートでも「少人数で様々な業務を行っているため負担が大きい」とする回答があり、今後の事業継続の課題と考えられる。

次に設備面での課題である。郵便局では金融業務を行っている影響もあり、本市の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。相談内容によっては滞在時間が長くなることも想定されることから、衛生設備をどう対応するかは課題になると考えられる。

また、行政手続き等の相談を行う際に、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できない局もあり、行政手続きの相談内容によっては郵便局で手続きを行うことがためらわれると推察される。

## (9) 事業実装に向けた課題と留意点

### ① オンライン申請サポートの利用状況と課題

本市における「行政手続きよろず相談受付等業務」については、当初よりオンライン申請サポートを中核事業として位置付けて実施してきた。しかしながら、実際の利用件数は限定的であり、当初想定した効果を十分に発揮しているとは言い難い状況である。

その要因としては、第一に、オンライン申請制度自体の存在や具体的な手続き内容に関する住民周知が十分でないことが挙げられる。第二に、オンライン申請の利便性が住民の実利用につながるような事業展開・導線設計が十分でない点も課題であると考えられる。

今後、オンライン申請を一般的な手段として定着させていくためには、「制度の周知」にとどまらず、「利用方法の具体的な周知・体験機会の提供」が不可欠である。

例えば、現在活用している「ぴったりサービス」や LINE 申請等においては、手続き完結のためにスマートフォンとマイナンバーカードを使用し、暗証番号の入力や必要情報の選択など、複数画面の遷移と操作が求められる。このため、スマートフォン操作に不慣れな住民にとっては一定の心理的・技術的ハードルが存在している。

したがって、オンライン申請の普及を図る上では、単に仕組みを整備するのみならず、対面による操作支援を含めたサポート体制の構築が不可欠である。

全国的な自治体 DX 推進の流れの中で、住民にとって身近な存在である郵便局においてオンライン申請サポートを実施することは、デジタル機器の操作に不慣れな層を取り残さない観点からも、本市が DX を着実に推進するための重要な施策の一つであると位置付けられる。

## ②タブレット端末を活用したオンライン対面相談の検証

本市では、郵便局と行政窓口を接続し、オンラインによる対面相談を可能とするため、タブレット端末を整備した。これにより、郵便局にしながら市役所担当課との相談が可能となり、住民の手続選択肢の拡充を図ることを目的とした。

しかしながら、タブレット端末を活用した説明・相談件数は数件にとどまり、利用頻度は高いとはいえない状況であった。利用ニーズの把握や、利用場面の明確化が十分でなかったことが一因と考えられる。

一方で、今後、マイナンバーカード未所持者への対応や、公的証明書交付等の新たな事業展開を検討する場合には、行政と接続可能な通信機能付きデバイスの活用は不可欠となる可能性が高い。

そのため、タブレット端末の導入・継続に当たっては、「何のために、どの業務で、どの程度活用するのか」という事業目的を明確化し、費用対効果を踏まえた運用設計を行う必要がある。

## ③導入準備期間の確保と体制整備

本事業の実施にあたっては、端末整備や専用線敷設に係る共架許可手続等に想定以上の期間を要し、事業開始予定月直前まで工事・備品調達が続く状況となった。

ランニングコストを抑制するという明確な方針のもと、慎重に整備を進めた結果ではあるが、準備期間が十分に確保できなかったことは課題として認識される。

郵便局員からも、「内容を十分に整理・確認した上でサービスを開始したい」「社員向け研修は少なくとも1か月以上前に実施すべきである」との意見が寄せられている。

これらの意見を踏まえると、郵便局を活用した新規事業を実施する際には、

- ア) 工事・調達期間を見込んだ余裕あるスケジュール設定
- イ) 実務研修およびロールプレイを含む十分な事前研修期間の確保
- ウ) 運用マニュアルの整備および想定問答の整理

など、開始前の調整・準備を計画的に行うことが不可欠である。

## ④ 総括

郵便局利活用事業は、デジタル活用に不慣れな住民を支援しつつ自治体 DX を推進するための有効な施策となり得る。一方で、制度周知、利用方法の支援体制、機器導入目的の明確化、そして十分な準備期間の確保といった課題が明らかとなった。

今後は、単なる「機能の設置」にとどまらず、「住民が実際に利用する仕組み」として設計し直す視点が重要である。そのためには、ニーズ把握、費用対効果の検証、現場職員との十分な協議を踏まえた段階的な実装が求められる。

以上を踏まえ、郵便局利活用の本格実装に向けては、制度設計・運用設計・体制整備を一体的に再検討する必要がある。

## 2 窓口業務委託（公的証明書交付事務）

### （1）サービス概要

窓口業務委託（公的証明書交付事務）では、安芸高田市市内にある 16 の郵便局のうち、市役所本庁に近接する吉田郵便局を除く 15 郵便局において、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する「らくらく窓口証明書交付サービス」<sup>8</sup>を導入した。

本サービスでは、マイナンバーカードを使用し、住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明書、市県民税課税証明書を交付できる仕組みを整備した。なお、コンビニ交付サービスとの相違点は、コンビニ交付サービスが全国のマイナンバーカード保有者が利用できるのに対して、らくらく窓口証明書交付サービスでは、本籍が居住地内の利用者に限られる。

らくらく窓口証明書交付サービスの提供に当たっては、市の基幹系情報を安全に利用するため、市と郵便局間を接続する専用通信線を整備した。なお、工事期間や電柱所有者からの共架許可の事情により専用線整備が困難な郵便局については、既存の通信網を活用して VPN 化し、運用を行った。

### スケジュール

月	フェーズ	主な活動内容
7月	準備	- 安芸高田市市内郵便局長へ事業計画説明
8月	準備	- 事業採択決定 - 関係機関（自治体・日本郵便・ケイズ）との再委託調整 - 事業計画最終調整 - 事業予算計上（臨時議会） - 専用通信線敷設工事契約（事業対象外）
9月	準備	- 関係機関（NTT データ経営研究所・自治体・日本郵便・ケイズ）との再委託契約等締結 - 郵便局内機器導入（タブレットPC、ネットワークプリンター、局内 LAN 配線等） - 運用マニュアル・トラブル対応マニュアル作成 - 住民向け説明会の実施（1回） - 郵便局員・関係職員向けの研修 - キックオフ会議（自治体・関係機関）
10月	準備／実証	- 住民向け説明会の実施（2回） - 専用通信線工事完了

<sup>8</sup> らくらく窓口証明書交付サービス：J-LIS が無償で提供するソフトウェアを使用し、マイナンバーカードを利用して、タッチパネル端末機の簡単な操作だけで証明書（住民票の写し・印鑑登録証明書・所得証明書・市県民税課税証明書）の申請ができるサービス。端末のタッチパネル操作の後、発券された番号及び手数料と引き換えに証明書を交付する。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 関連機器設置完了・動作確認</li> <li>- 広報（広報誌・SNS・IP 告知端末・記者会見等）</li> <li>- 郵便局員・関係職員向けの研修</li> <li>- サービス開始に向けた最終確認</li> <li>- セレモニー・サービス開始式典（令和 7 年 10 月 29 日）</li> <li>- 窓口業務委託（公的証明書交付事務）の運用開始（同日）</li> <li>- 住民アンケートの配布・回収開始</li> <li>- 郵便局員アンケート配布・回収開始（事業開始時）</li> </ul>
11 月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（総務省・NTT データ経営研究所・自治体・日本郵便）</li> <li>- 住民アンケートの配布・回収開始</li> </ul>
12 月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 住民アンケートの集計・分析</li> <li>- 現況分析（目標設定の見直し、啓発活動強化）</li> </ul>
1 月	実証／検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 住民アンケートの最終集計</li> <li>- 関係機関ヒアリング（郵便局）</li> </ul>
2 月	実証／検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 月次運用会議（定例会議）</li> <li>- 利用実績最終集計（件数、利用者属性、満足度など）</li> <li>- 評価・課題の整理</li> <li>- 成果報告書（概要版・詳細版）の作成</li> <li>- 郵便局員アンケート配布・回収開始（事業完了時）</li> </ul>
3 月	検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 成果報告書の最終確認・提出</li> <li>- 事業の総括会議（自治体・関係機関）</li> <li>- 今後の方向性・横展開の検討</li> </ul>

## （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

本市本庁における「らくらく窓口証明書交付サービス」の令和 6 年度の利用実績は 1,056 件であり、支所の証明書発行件数は、5,202 件であった。

本実証では、郵便局を活用した公的証明書交付より、住民の行政サービスへのアクセス向上及び窓口機能の分散が図られるかを検証するため、既存窓口利用の一部が郵便局に移行することを想定し、月平均 100 件、実証期間約 5 か月で 500 件の取扱いを目標として設定した。

なお、実証期間中の住民の利便性の低下を防止する観点から、支所での公的証明書の取扱いは、これまでどおり継続した。

目標分類	実証における目標	検証方法（アウトカム含む）、測定データ等	具体的な方法
行政サービスへのアクセス向上	郵便局活用により行政サービスへのアクセス格差の解消を図る	郵便局利用による窓口分散効果の確認 ・郵便局での行政サービス利用件数 ・本庁舎・出張所への来庁件数	実証期間中の利用件数を集計し、来庁件数の変化を比較分析
行政事務の効率化	デジタル申請の利用割合の向上と、手続処理時間の短縮を図る	・デジタル手続きの実施件数・割合、手続きごとの処理時間 ・職員の事務負担／コスト削減に関する定量データ	導入前後の平均処理時間を比較分析
公的証明書交付実績の向上およびマイナンバーカード利用促進	公的証明書交付件数の増加とマイナンバーカードの利用促進を図る	・各郵便局における公的証明書交付件数の集計 ・証明書交付全体に占める郵便局取扱割合 ・マイナンバーカード取得率および利用率の推移分析 ・郵便局所在地域ごとの利用実績比較	・郵便局別・証明書種別ごとの件数を月次集計 ・マイナンバーカード交付率・保有率の推移を導入前後で比較 ・郵便局利用者へのアンケートにより利用動機を把握

検証方法として、第 1 に郵便局活用による行政サービスへのアクセス格差の解消とし、郵便局での行政サービス利用件数（実証期間内）、本庁舎・出張所への来庁件数およびその変化（窓口分散効果）、郵便局で証明書交付等を行った人数 × 1 件あたり自治体職員が通常要していた処理時間 = 自治体職員の業務削減時間総量、及び前述の削減時間をもとに人件費換算とする。

第 2 に行政事務デジタル化・効率化とし、郵便局窓口を通じたデジタル手続きの実施件数・割合、手続きごとの処理時間（郵便局利用／オンライン申請導入前後の比較）、職員の事務負担／コスト削減に関する定量データ（人員配置・残業時間等）とする。

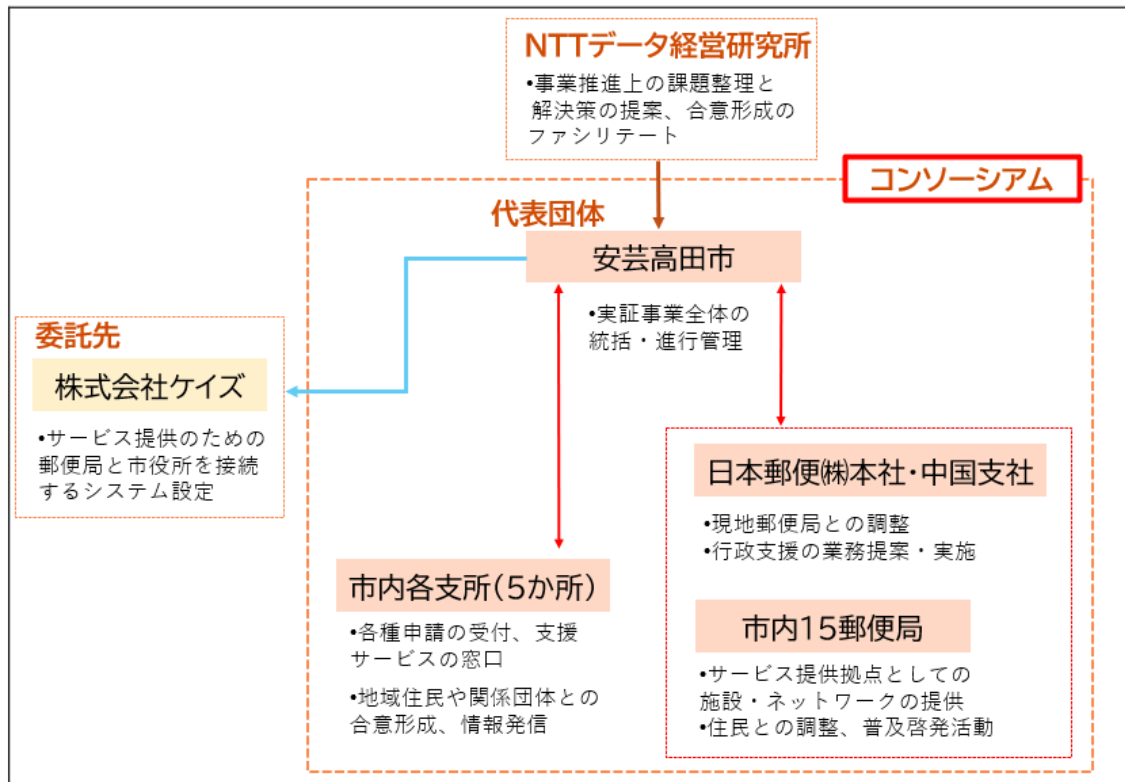
第 3 に公的証明書交付実績・マイナンバーカード利用促進とし、各郵便局における公的証明書交付件数等とマイナンバーカード取得率の評価とする。

(3) 実証準備

時期	内容	その他・実施日等
令和7年 4月	・日本郵便株式会社中国支社と、窓口業務委託（公的証明書交付事務）について意見交換	
5月	・実証事業応募方針の決定	関係事業者へ見積依頼
6月	・実証事業応募	令和7年6月24日
7月	・対象郵便局長会議で意見交換 ・実証事業応募内容プレゼンテーション	事業内容の方針確認
8月	・実証事業採択決定 ・専用通信線整備工事発注（事業対象外） ・業務内容手順書作成開始	令和7年8月7日
9月	・NTTデータ経営研究所と再委託契約締結 ・関係者（日本郵便・ケイズ）と委託契約締結 ・らくらく窓口証明書交付サービス端末等備品類・消耗品類発注 ・住民説明会（1回）	令和7年9月17日～ 同上  令和7年9月20日
10月	・専用通信線整備工事完了（事業対象外） ・らくらく窓口証明書交付サービス端末等備品類・消耗品類納品 ・業務内容手順書配布 ・郵便局員説明会 ・住民説明会（2回） ・機器類動作確認、試験発行期間 ・実証事業開始セレモニー（甲田郵便局） ・実証事業開始	令和7年10月29日 同上

## 1) 実施体制の構築

実施体制は以下の通りである。



### ①関係者の役割

#### ア) 郵便局

実証事業のサービス提供拠点として、サービス提供実務全般を担う。

#### イ) 市役所

実証事業全体の統括・進行管理と事業の周知啓発を担う。

#### ウ) 株式会社ケイズ

実証事業のサービス提供のための郵便局と市役所を接続するシステム設定・保守を担う。

## 2) 住民への周知

本事業の周知に当たっては、対面・紙媒体・放送・デジタル媒体を組み合わせた様々な周知を行った。まず、本市民生委員・児童委員や地域振興会に対し説明を実施し、広報あきたかた 10 月号への掲載、市のホームページや SNS (Facebook、X、LINE 通知) での情報発信、IP 告知端末「お太助フォン」による定時放送を行い、市民へ周知を実施した。

また、市長定例記者会見や、実証事業開始セレモニーを通じて報道機関への情報提供を行い、テレビや新聞を通じて事業の優位性や意義を伝えることに努めた。

説明会では、「便利になってよい」「郵便局は利用しやすいので助かる」などの声上がる一方で、郵便局で窓口業務を行うことが将来的に支所を縮小・廃止することにつながるのではないかと懸念の声があっ

た。

なお、現在の本市の計画では、一定規模まで支所の人員体制や規模を縮小し、効率的な行政運営をめざすことを計画しているが、支所そのものは廃止することなく運営し、縮小する窓口業務を実証事業を行っている郵便局へ委託し、行政サービスを維持することを検討している。

### メディア報道一覧

日時	媒体名	報道内容（タイトル・概要）
令和7年7月29日	中国新聞 朝刊・デジタル版	「安芸高田市、15 郵便局で公的証明書交付 10 月から委託実証事業」
令和7年10月29日	中国新聞 デジタル版	「安芸高田市、郵便局での証明書交付スタート 住民票写しや印鑑登録」
令和7年10月29日	NHK (NHK ONE)	「広島 安芸高田市 郵便局で住民票の写し発行の実証事業始まる」
令和7年10月29日	広島ニュース TSS	「住民票の写しや印鑑証明を地域の郵便局で…安芸高田市で実証事業 遠隔で行政相談も 広島」

### 3) 機材・システム等の準備

機材・システム名	概要	設置場所	その他
タッチパネル対応 PC 端末	らくらく窓口証明書交付サービスの操作画面用タッチパネルとして使用する PC 端末を用意した。端末は Surface を使用した。	15 郵便局	事業開始時点では、システムの戸籍等への対応のための端末の改修を事業途中に行うため、備品取得したが、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化を行う総合行政システムの導入システムの不具合により、システム改修は先送りとなった。このため、盗難防止改修のみを実施した。
カードリーダー	らくらく窓口証明書交付サービスを使用するためにマイナンバーカードを読み取るカードリーダーを用意した。カードリーダーは IC カードリーダー PaSoRi (RC-S300 /	15 郵便局・	電子証明書対応

	S1) を使用した。		
レシートプリンター	らくらく窓口証明書交付サービスの受付書発行のため、レシートプリンターを用意した。	15 郵便局	受付書発行用
レーザープリンター	らくらく窓口証明書交付サービスによる公的証明書交付のためのレーザープリンターを用意した。プリンターは XL-9460+拡張給紙ユニットを使用した。	15 郵便局	リース契約
備品類・消耗品	らくらく窓口証明書交付サービス提供のため、備品類として、Surface 用セキュリティワイヤー、LAN ケーブル、スイッチングハブ 8P、ドッキングステーションを、消耗品として改ざん防止用紙等を用意した。	15 郵便局	

らくらく窓口証明書交付サービスを提供する備品として、操作画面用のタッチパネル対応 PC 端末、マイナンバーカードを読み取るためのカードリーダー、受付票を印刷するためのプリンターを備品として調達した。また、改ざん防止用紙による公的証明書を発行するためのレーザープリンターをリース契約により調達し、15 郵便局に配備した。

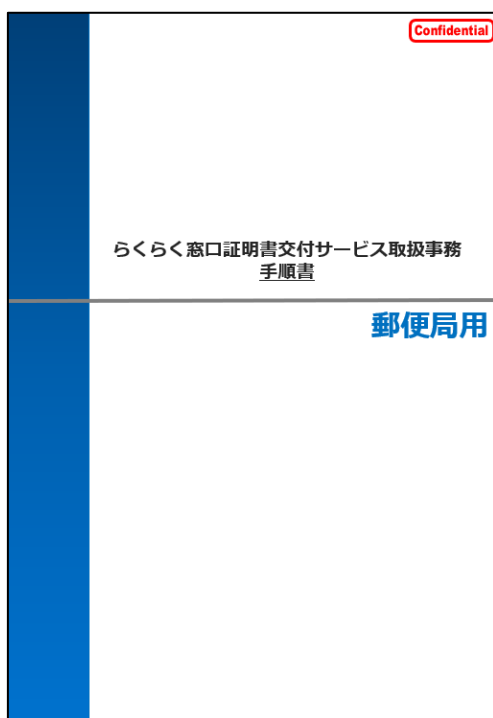
通信は、基幹系情報を使用するため、本市が使用しているイントラネット回線を再整備し、市と郵便局を接続する専用通信線を整備した。イントラネット回線の整備が期間や手続き上で困難な郵便局へは ISP 契約と合わせ、VPN 回線を契約・使用し、秘匿性・安全性を確保することとした。

なお、この通信専用線整備工事は工期確保の観点から、事前に着手し、本実証事業対象外工事として実施している。

#### 4) 運用ルール、マニュアルの準備

事業の実施にあたり、日本郵便株式会社中国支社が手順書・マニュアルを作成し、受付、問合せ対応、証明書交付方法及び緊急時の対応等を整備した。郵便局員研修では、日本郵便株式会社中国支社・安芸高田市双方で手順書・マニュアル、改ざん防止用紙の取扱い等の説明を行い、事業内容の周知に努めた。

・らくらく窓口証明書交付サービス手順書



目次		らくらく窓口証明書交付サービス 取扱事務手順書
1. 基本項目	.....	3
2. らくらく窓口証明書交付サービス	.....	10
3. 取扱手順		
3-1 基本運用のルール	.....	11
3-2 物品の受入	.....	13
3-3 お客様の対応の流れ	.....	15
3-4 日次処理	.....	21
3-5 月次処理	.....	22
4. 注意事項		
4-1 証明書取消処理	.....	36
4-2 その他注意事項	.....	37
別紙 かんたん操作ガイド（抜粋）	.....	38

《安芸高田市 Version》 p2

手順書は、1. 基本項目、2. らくらく窓口証明書交付サービス、3. 取扱手順、4 注意事項の4章と別紙「かんたん操作ガイド（抜粋）」で構成し、基本運用のルールからお客様の対応の流れ、日次・月次処理、証明書取り消し処理等で構成され、計 41 ページで作成している。

(4) 実証の実施

1) 実施の流れ（フロー）

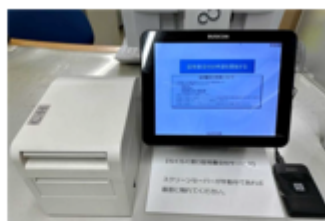
## 1) 窓口におけるご案内のフロー（概略）



※窓口ロビーのイメージ（イラスト）

窓口ロビー

START



### 1 受付 & 申請端末へのご案内

証明書発行を希望されるお客さまに、**マイナンバーカード**を持参しているか、4桁の暗証番号を覚えているかを確認します。

（証明書交付申請端末の利用には、マイナンバーカード及び4桁の暗証番号の入力が必要）。



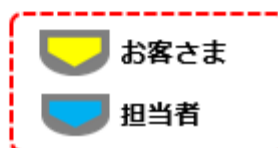
### 2 (お客さま) 申請 & 受付書発行操作

お客さまがマイナンバーカードを使用して証明書交付申請端末を操作し、発行したい証明書を申請します。操作後に**受付書**が発行されます。



### 3 (お客さま) 受付書を窓口へ提出

お客さまから**受付書**を受け取ります。



## 窓口事務室



4

### プリンタで自動的に証明書と申請書を発行

5

### 確認依頼

お客さまに、印刷（発行）された証明書種類と数量をお知らせし、確認いただきます。受付書は申請書の下側余白部分に張り付けます。



6

### 郵便窓口端末入力



7

## 領収証書作成（受付番号記載）

（地方公共団体から領収証書の発行を求められている場合のみ）



※領収証書のイラストはイメージになります。

8

## 証明書・領収証書のお渡し

お客さまから発行手数料を収納し、証明書及び領収証書をお渡します。



### 2) 実証中の運用・改善

- ・受付書発行後に窓口へお越しくささいなどの声掛けを行った。実証事業中には対応出来ていないが、可能であれば受付書発行後に画面に「受付書を窓口に提出してください」などが表示されることが望ましい。
- ・窓口から離れた場所にらくらく窓口証明書交付サービス用の操作端末を設置した局もあったことから、物理的な対策として盗難防止ワイヤーを整備した。

(5) 実施結果

1) 定量的な結果

①実証参加者数

窓口業務委託（公的証明書交付事務）の利用は、実証期間（令和7年10月29日～令和8年2月27日）を通じ、延べ66名が参加した。最も受付件数が多い郵便局の取扱い件数は期間を通じて15件の局があったものの、3郵便局で取扱いが1件に留まる結果となった。

②目標に対する達成状況

本実証事業では、既存窓口利用の一部が郵便局に移行することを想定し、月平均100件、実証期間約5か月で500件の取扱いを目標として設定した。

結果的に、66件の取扱いがあり、目標を下回る結果となった。一方でサービスを提供した全ての郵便局で利用があったことから、一定の需要が確認できた。

【図7：実証期間中の取扱い状況（令和7年10月29日～令和8年2月27日）

項目	甲田	八千代	吉田入江	生桑	横田
らくらく 住民票の写し	2	1	2	2	0
らくらく 印鑑登録証明書	13	1	1	1	1
らくらく 所得証明書	0	1	0	0	0
らくらく 市県民税課税証明書	0	0	0	0	0
合計	15	3	3	3	1

項目	高宮	向原	小田	来原	川根
らくらく 住民票の写し	1	0	3	3	1
らくらく 印鑑登録証明書	2	2	2	6	0
らくらく 所得証明書	0	0	0	1	0
らくらく 市県民税課税証明書	0	0	0	0	0
合計	3	2	5	10	1

項目	可愛	美土里本郷	刈田	丹比	北	合計
らくらく 住民票の写し	1	0	2	0	2	20
らくらく 印鑑登録証明書	1	6	1	1	5	43
らくらく 所得証明書	0	0	0	0	0	2
らくらく 市県民税課税証明書	0	0	0	0	1	1
合計	2	6	3	1	8	66

③アンケート結果

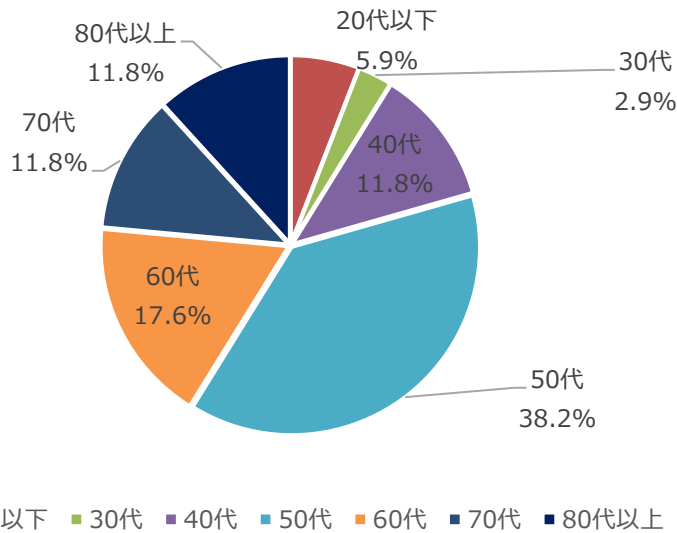
本実証では、サービス利用者、郵便局員（サービス開始前及び完了時）に対してアンケートを実施した。

アンケートの実施結果は、図8のとおりであった。

<利用者向けアンケート>

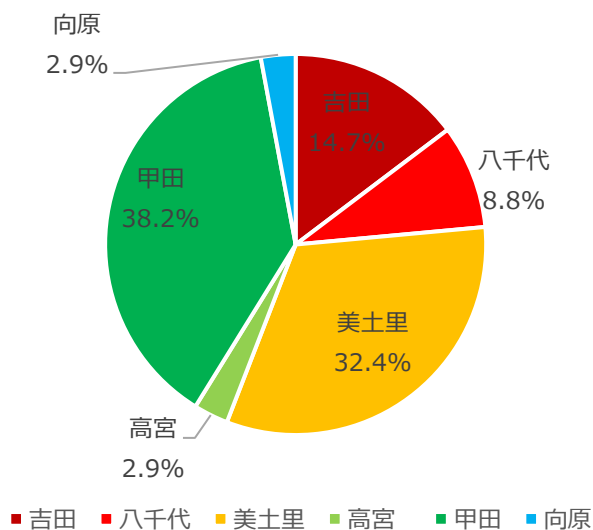
(図 8)

問 1 年代を教えてください (回答数 n=34)



アンケート回答者数のうち、20代以下が2名、30代が1名、40代が4名、50代が13名、60代が6名、70代・80代がそれぞれ4名ずつという結果になった。50代以上が回答者数の約8割を占めている。

問 2 お住まいの地域を教えてください (回答数 n=34)



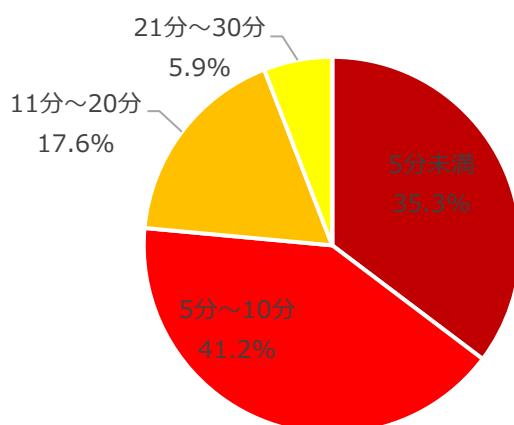
アンケート回答者数のうち、吉田町が5名、八千代町が3名、美土里町が11名、高宮町が1名、甲田町が13名、向原町が1名という結果になった。

問 3 マイナンバーカードの取得状況について教えてください（回答数 n=34）



- 取得している
- 取得していないが、取得を検討している
- 取得していない
- 取得していないし、今後も取得する予定はない

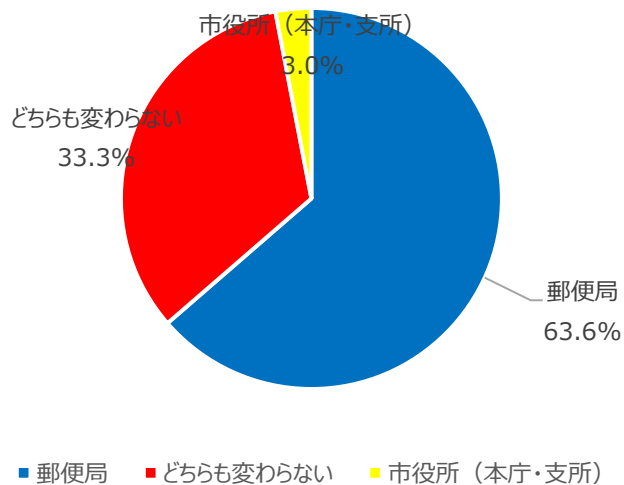
問 4 自宅から郵便局までどのくらい時間がかかりますか（回答数 n=34）



- 5分未満
- 5分～10分
- 11分～20分
- 21分～30分
- 30分以上

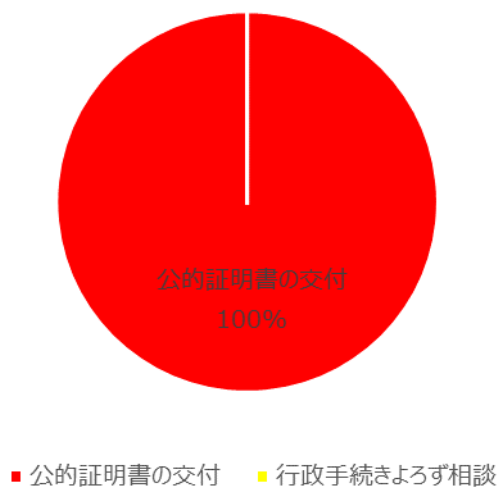
回答者数のうち、5分未満が12名、5分～10分が14名、11分～20分が6名、21分～30分が2名という結果になった。自宅から郵便局までの所要時間が10分以内の方が全体の約8割を占める。

問 5 郵便局と市役所（支所）とでは、どちらが行きやすい（アクセスしやすい）ですか  
（回答数 n=33）

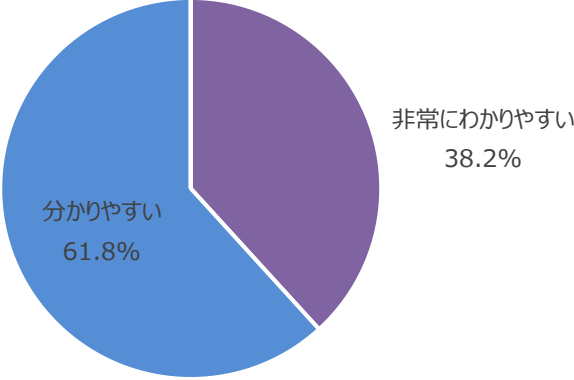


回答者数のうち、郵便局が 21 名、どちらも変わらないが 11 名、市役所（本庁・支所）が 1 名という結果で、過半数以上の方が郵便局を選ばれた。

問 6 郵便局で、利用されたサービスは何ですか（回答数 n=34）



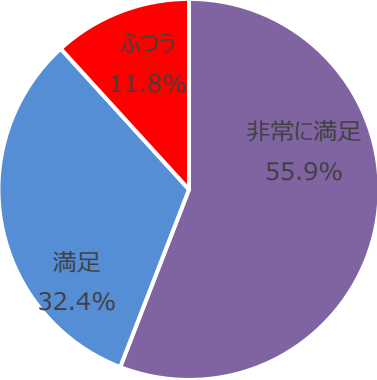
問 7 【証明書交付を選んだ方】証明書交付手続きは分かりやすかったですか（回答数 n=34）



■ 非常にわかりやすい ■ 分かりやすい ■ 分かりづらい ■ 非常に分かりづらい

回答者のうち、非常にわかりやすいが 13 名、分かりやすいが 21 名という結果になり、利用者全員利用について分かりやすいとの評価を得た。

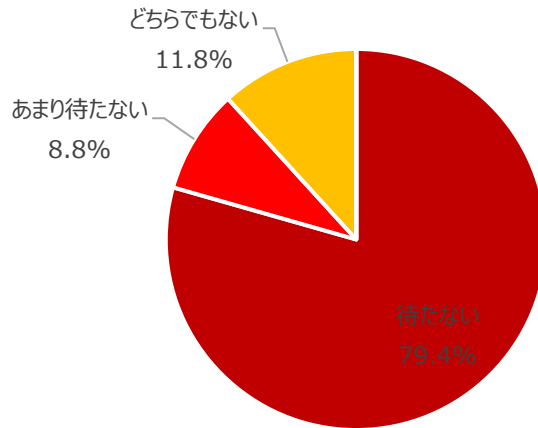
問 8 職員の対応や、操作支援はどうか（回答数 n=34）



■ 非常に満足 ■ 満足 ■ ふつう ■ 不満 ■ 非常に不満

回答者のうち、非常に満足が 19 名、満足が 11 名、ふつうが 4 名という結果になった。

問 9 公的証明書交付サービスや行政手続きよろず相談の待ち時間はどうですか  
(回答数 n=34)

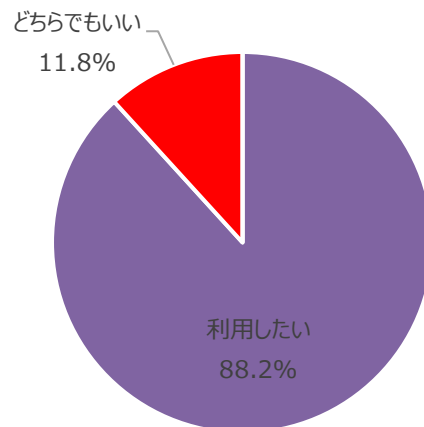


■ 待たない ■ あまり待たない ■ どちらでもない ■ まあまあ待つ ■ かなり待つ

※待たない=5分未満、あまり待たない=5分～10分、どちらでもない=11分～15分、まあまあ待つ=16分～30分、かなり待つ=30分以上

回答者のうち、待たないが27名、あまり待たないが3名、どちらでもないが4名という結果になり、待ち時間もなくスムーズに行政サービスの提供を行うことができる。

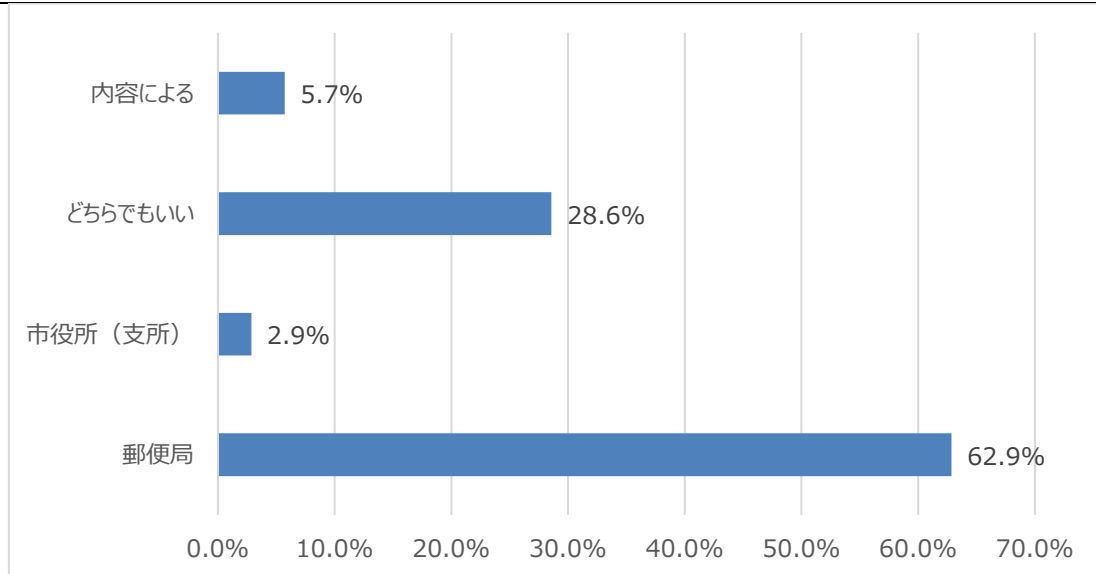
問 10 今後も郵便局で公的証明書交付サービスや行政手続きよろず相談を利用したいですか  
(回答数 n=34)



■ 利用したい ■ どちらでもいい ■ 利用したくない

回答者のうち、利用したいが30名、どちらでもいいが4名という結果になった。

問 11 今後、郵便局と市役所（支所）とでは、どちらを利用したいですか  
（回答数 n=35）



回答数のうち郵便局が22、市役所が1、どちらでもいいが10、内容によるが2という結果になった。

問 12 今後、事業を継続・拡大する場合、改善すべき点があれば教えてください（自由記述）

- ・家族のものもとれるようにしてほしい
- ・「取得できる証明書」「手数料」「所要時間」が一目で分かる一覧表を作成するとともに、窓口に入らなくても今回の取組内容が分かるよう、郵便局内外への掲示や看板の設置を検討してはどうか
- ・戸籍謄本がとれたら良い

問 13 今後に向けて、郵便局でもできたらいいなと思う行政サービスがあれば、ご記入ください  
（自由記述）（特徴的な意見を抜粋）

- ・戸籍謄本がとれるようになればいい
- ・お太助バス、お太助ワゴンの回数券の購入ができると大変たすかります
- ・マイナンバーの更新
- ・①小さな健康チェック：医療行為に踏み込まず、まずは「セルフ測定＋相談導線」・血圧、体重、握力（できれば）、体温のセルフ測定・測定結果は本人が持ち帰り、局側は記録しない（個人情報軽くする）②ちいさなフリースペース：ひろくなくてOK。「座れる」だけで世界が変わります。・2～4席＋小テーブル・「15分だけどうぞ」みたいなルール表示（滞留しすぎ対策）・サロンや集会所へつなぐ“入口”として使う。③あえてアナログの伝言板：ネットが届かない人にも、ネットが苦手な人にも、ふっと届く。・伝言板は2段構えが安全④おたがいさま掲示板（生活の助け合い）⑤市・郵便局からのお知らせ（公式）・投稿ルールを明記、個人情報は載せない。・投稿例「大根あります」※伝言板の下に置いておく。「●●イベントします」

問 14 その他、感じたことや意見があればご記入ください

(自由記述) (特徴的な意見を抜粋)

- ・受付票がでた後に「窓口へどうぞ」等のメッセージが表示されると、わかりやすいと思います。
- ・マイナンバーカードを置く時に置く向きがあるのかまよっていた所、どう置いてもよいと局員さんに教えていただきました。病院等では、置く向きの指示がある事が多いので…
- ・職員の方が大変親切でありがたかったです
- ・大変便利になった

<郵便局員向けアンケート>

(事業 1 と共通)

## 2) 定性的な結果

利用者向けアンケートでは、よろず相談のアンケート結果と同様に、「郵便局のほうが行きやすい」「今後も郵便局で行政サービスを利用したい」との回答が多く、今後郵便局を利用したいとの回答も半数を超えていた。これらの結果から、郵便局で行政サービスが利用できることは、住民の利便性の向上に資することがうかがえる。

また、郵便局で実施してほしい行政サービスとして、戸籍謄本の取得や、お太助バス・お太助ワゴンの回数券の購入などの意見が挙げられた。こうした点を踏まえると、郵便局への委託業務の拡大についても、住民の利便性の向上に寄与する可能性があると考えられる。

一方で、取組内容が分かるよう、郵便局内外への掲示や看板の設置を検討してはどうかとの声もあり、引き続きの広報に加え、新たな手法による周知が必要である。

## (6) 実証実施の評価・考察

### 1) 行政サービスへのアクセス向上

#### ① 利用件数による評価

窓口業務委託（公的証明書交付事務）の評価として郵便局活用による行政サービス・アクセス格差の解消とし、郵便局での行政サービス利用件数（実証期間内）は 66 件であった。

利用者アンケートの結果によれば、郵便局までの所要時間については、多くの利用者が比較的短時間で到達可能であると回答しており、身近な施設として機能している状況がうかがえる。一方、市役所までの所要時間については、一定割合の利用者が郵便局よりも長時間を要すると回答している。

また、郵便局と市役所のいずれがアクセスしやすいかとの設問に対しては、郵便局を選択する回答が相当程度を占めており、少なくとも一部の住民にとっては、市役所よりも利便性の高い選択肢となっていることが確認できた。

これらの結果から、郵便局を利用した住民の多くは、自宅から比較的近距離に所在する郵便局を選択して公的証明書の交付を受けているものと考えられる。すなわち、郵便局の活用は、地理的

条件に応じた行政サービスへのアクセス手段の多様化に一定の効果を有していると評価できる。

今後は、利用件数の拡大のみを目的とするのではなく、行政サービスへの到達手段を複線化し、住民の居住環境に応じた選択肢を確保するという観点から、その意義を整理していく必要がある。

## ②窓口の分散効果等

実証期間と同時期の前年実績と比較すると、本庁舎および支所における公的証明書の取扱件数は対前年比 93.7%となり、276 件の減少となっている。

この減少件数は、実証期間中の郵便局における公的証明書取扱件数（66 件）を上回る規模である。一見すると、減少分の全てが郵便局に移行したものではないことが明らかであるが、同時期においてコンビニ交付サービスの利用件数が対前年比 747 件増加していることを踏まえると、市役所窓口以外での証明書取得割合が全体として増加している状況が確認できる。

すなわち、公的証明書の取得手段は、市役所窓口中心から、コンビニ交付や郵便局取扱い等を含む多様な交付チャネルへと分散しつつあると評価できる。郵便局の取扱件数は限定的ではあるものの、証明書取得場所の選択肢の一つとして機能していると考えられる。

また、本市においては、地域によってはコンビニエンスストアが支所よりも遠隔地に所在している場合がある。一方、支所は現時点では従来どおり運営しているが、将来的に支所の窓口業務を縮小する場合には、代替的な交付拠点の確保が課題となる。

このような地域事情を踏まえると、郵便局で公的証明書交付サービスを実施することは、支所縮小時の代替手段として、特に遠隔地域における住民の利便性確保に資する有効な施策となり得ると評価している。

## 2) 行政事務の効率化

### ①行政の効率化、事務負担の軽減

郵便局において証明書交付等を行った件数に、自治体職員が通常窓口で処理する場合に要する標準的な処理時間を乗じることにより、自治体職員の業務削減時間総量を試算した。

本市においては、住民票や印鑑登録証明書交付に係る処理時間を測定・公表していないが、他自治体の公表資料によれば、当該手続に要する時間は概ね 5 分から 15 分程度とされている。<sup>9</sup>そこで、本試算においては中間値である 10 分を平均所要時間と仮定した。

この仮定のもと、実証期間中の郵便局での取扱件数 66 件に 10 分を乗じると、660 分、すなわち 11 時間に相当する。したがって、本実証により 11 時間分の窓口業務が削減されたものと見込まれる。

次に、削減時間を人件費に換算し、財政的効果を試算した。

本市の類似団体平均における一人当たり給与額は 5,916 千円<sup>10</sup>である。これを年間勤務日

<sup>9</sup> 江戸川区 HP、鹿児島市 HP、沼田市 HP など

<sup>10</sup> 人事行政の運営等の状況（令和 7 年 12 月）安芸高田市 HP より

数 220 日で除すると、1 日当たり 26,890 円（期末・勤勉手当相当額を含む）となる。

1 日の標準勤務時間を 7.75 時間とした場合、削減時間 11 時間は約 1.42 日分に相当する。これに 1 日当たり人件費 26,890 円を乗じると、約 38,183 円となる。

以上より、実証期間中の人件費換算による削減効果額は 3 万円未満と試算され、現時点では限定的な規模にとどまっている。

一方で、現在支所で取り扱っている窓口業務約 5,200 件を全て郵便局に移管できたと仮定した場合、同様の前提（1 件 10 分）で試算すると、年間約 870 時間の業務削減効果が見込まれる。

さらに、支所機能の見直しに伴う運営費や人件費の縮減効果まで含めて検討すれば、財政効率の向上に与える影響はより大きくなる可能性がある。

本実証における直接的な削減効果は限定的であるものの、郵便局を活用することにより窓口業務の一部を外部拠点に分散できること、一定時間の事務処理を削減できる可能性が確認できたこと、将来的な窓口再編の選択肢を検証できたこと、などは、行政効率化の観点から一定の意義を有する。

また、仮に全件移管に至らない場合であっても、住民が自宅近くの郵便局で一定の行政手続を行うことができるという環境を整備することは、住民の利便性向上と行政負担の分散の両立に資するものである。

本市が直面する厳しい財政環境および多様な行政課題を踏まえれば、郵便局活用は、事務負担の軽減と持続可能な行政運営を図るための一つの有効な手段となり得ると評価している。

## ② デジタル手続の処理時間及び利便性の評価

郵便局窓口を通じたデジタル手続の実施状況について、利用者アンケートにより処理時間および利便性の評価を行った。

「待ち時間はどうですか」との設問に対しては、79.4%が「待たない（5 分未満）」、8.8%が「あまり待たない（5 分～10 分）」と回答しており、約 9 割の回答が 10 分以内に収まっている。この結果は、先に試算した平均所要時間 10 分と比較しても、実際の体感時間がそれを下回っていることを示している。

これは、「らくらく窓口証明書交付サービス」において、マイナンバーカードおよびパスワードによる本人確認が即時に完了するため、従来窓口で必要であった目視確認や書類確認等の工程が簡略化されていることによる効果と考えられる。デジタル化による手続工程の効率化が、待ち時間の短縮につながっていると評価できる。

また、郵便局でのサービス提供全体に対する評価としては、「とても便利」「便利」との回答が 90%を占めており、さらに「また利用したい」との回答も 90%に達している。これらの結果から、郵便局を通じたデジタル手続は、利用者から高い利便性評価を得ていることが確認できる。

## ③ 郵便局員の業務負担及び通常業務への影響

郵便局員に対するアンケート結果から、業務負担および通常業務への影響について評価を行った。準備期間中における通常業務の質への影響については、73.6%が「変わらなかった」と回答して

いる。また、実証サービス実施期間中における通常業務への影響についても、79.2%が「変わらなかった」と回答している。

取扱件数が限定的であったことも一因と考えられるが、これらの結果から、実証事業が郵便局の通常業務に与えた影響は限定的であったと見込まれる。

さらに、「実証サービスの実施期間中に特に負担となった作業があったか」との設問では、48.3%が「特に負担となった作業はなかった」と回答しており、回答者の約半数は負担を感じていないことが分かる。負担感を示した職員も一定数存在するものの、全体としては大きな業務圧迫には至っていないと評価できる。

### 3) 公的証明書交付実績・マイナンバーカード利用促進

各郵便局における公的証明書交付件数に対する評価では、利用者の100%がマイナンバーカードを持参し来局していた。郵便局での取り扱いの影響は数値的に測定出来ていないが、本市のマイナンバーカードの保有状況は、実証事業を開始した前月である令和7年9月末時点のマイナンバーカード保有枚数率は79.5%であり、事業完了時の令和8年2月末の保有枚数率は80.1%と0.6%の増加(+146枚)<sup>11</sup>となっている。

## (7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

本実証では、窓口業務委託を、郵便局を拠点として実施した。その結果、本庁・支所でサービスを提供する場合には得られにくい、運営・実務面での効果が確認された。以下、関係者の視点ごとに整理する。

### ①住民視点

住民視点では、コンビニ交付サービスの提供が困難な地域においても、公的証明書交付という行政デジタル化の恩恵を住民が享受できる環境を整備できた点である。

本サービスは、平日の昼間に本市居住者を対象とするなど一定の仕様上の制約はあるものの、対面窓口と比較して待ち時間を短縮できるとともに、自宅近くの郵便局で、顔なじみの郵便局員のサポートを受けながら手続きが可能である。

利用者アンケートでは、職員の対応や操作支援について「非常に満足」が55.9%、「満足」が32.4%となっており、約9割の利用者が満足以上の評価を示している。これは、単なる代替窓口ではなく、行政窓口と遜色のないサービス水準が確保されていることを示すものである。

すなわち、本事業は、地理的条件やデジタル操作への不安を抱える住民に対し、安心感と利便性を両立した行政サービスの提供を実現したと評価できる。

### ②行政視点

行政の視点からは、従来の本庁・支所中心型のサービス提供体制に加え、地域拠点を活用した

---

<sup>11</sup> 総務省 HP「マイナンバーカード交付状況について」全体資料 マイナンバーカードの保有状況（令和7年9月末時点及び令和8年2月末時点の比較）より

分散型モデルを具体的に検証できた点が意義深い。

郵便局における手続きは、マイナンバーカードおよびパスワードによる本人確認を基本とするため、対人確認を要する従来窓口と比べ工程が簡略化され、待ち時間の短縮につながっている。これは、行政デジタル化が住民体感の利便性向上に直結することを示すものである。

また、コンビニ交付が利用できない地域においてもデジタル交付環境を整備できたことは、地域間格差の是正という観点からも評価できる。将来的に対象業務を拡大することで、さらなる効率化と窓口分散効果が期待される。

現時点では戸籍関係証明書等は対象外であり、利用可能業務には拡大の余地がある。今後は対象業務の拡充を図ることで、住民利便性の向上と行政効率化の両立を一層推進していく必要がある。

### ③郵便局視点

郵便局員へのアンケートでは、実証サービスを実施してよかったと感じた点として、「郵便局の存在意義・役割を再認識できた」との回答が 61.3%を占め、「地域住民との信頼関係が深まった」「住民の困りごとをこれまで以上に把握できた」といった回答も寄せられている。

これらは、本事業が郵便局にとって単なる業務追加ではなく、地域インフラとしての役割強化につながる取組であったことを示している。

本庁や支所では得にくい「日常的な生活圏内での行政接点」を形成できたことは、地域社会との関係性強化という観点からも重要である。

本市でらくらく窓口証明書交付サービスにより取得できる公的証明書は、現時点で戸籍関係証明書等の発行が対応できておらず、業務拡大の余地がある。今後はこうした対象業務拡大を進め、住民の利便性向上に努めたい。

### (8) 実証で明らかになった課題

本実証を通じて、郵便局を活用した公的証明書交付事務の実施にあたり、一定の利便性向上が確認された一方で、以下の課題が明らかになった。詳細な評価・要因分析については(6) 実証実施の評価・考察を参照されたい。

#### 1) サービス設計上の主な課題

##### ①コンビニ交付サービスとの役割整備

営業時間が長いコンビニ交付サービスの利用が同じ証明書の提供では利用されやすく、郵便局利用が限定的となった。

##### ②高齢化率が高い地域でのサービス内容の再整理

本市は比較的高齢化率が高く、契約や就職、入学等で主に使用する住民票や印鑑登録証明書等の公的証明書の交付に対するニーズが限定的と見込まれる。

#### 2) 運営・実務面の課題

##### ①手続きの習熟期間の確保

実際の郵便局での手続きは、システム及び操作とも簡易な仕組みであり、利用者、郵便局員及び市職員とも負担感は限定的だが、通常の業務に加え、40 ページを超える手順書により、業務を習得する必要がある郵便局員の心理的負担はアンケートでも準備段階での不安として確認されている。

#### ②暗証番号忘失時の対応

市役所本庁・支所での公的証明書の取扱いでは、マイナンバーカードの暗証番号を利用者が忘失していた場合に、その場で再設定が出来るが、郵便局（コンビニも同様）では、対応が出来ない。

### 3) 住民利用・サービスに関する課題

#### ①認知度向上の課題

様々な手法で住民周知を行ったが、現状では取扱件数が限定的であることから、サービスの存在自体が十分に周知されているとは言い難い。

#### ②マイナンバーカード保有者のみの限定対応の課題

サービスするにはマイナンバーカードおよび暗証番号が必要であるため、カード未取得者は利用できない、暗証番号忘失時に手続きが進まない。

#### ③提供内容の課題

現時点では戸籍関係証明書等が対象外であるなど、利用可能な証明書の種類が限定されている。

### (9) 事業実装に向けた課題と留意点

実証で明らかになった課題を踏まえ、窓口業務を本格的に実装するに当たり、以下の点について対応を行う必要がある。

#### 1) サービス設計の見直し

##### ①準備期間の確保

郵便局員視点では、準備期間の確保が課題としてあげられる。これは先述の「1 行政手続きよろず相談受付等業務」の評価と同様である。一度導入し、使用方法の周知が出来てからは、使いやすさに対する郵便局員の回答では 78.9%で「とても使いやすい」との回答を得たが、準備段階では未利用機器に対する不安はかなり高いことがアンケートでも読みとれた。本市では実際に本庁に同機器を導入していたことから、局長に対する説明でも実物を示して説明できたが、実際に操作支援に当たる郵便局員の不安を早期に解消するため、少なくとも事業実施の 1 月前には郵便局員に対する指導や機器の操作説明、試運転が出来るようスケジュールを整理する必要がある。

##### ②関連する事務の影響

特徴的な課題として、実証事業の期間中と「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」とが重複したことである。実際には本市の実証期間中には総合行政システムの導入システムの不具合により、統一・標準化作業は先送りとなったが、基幹系情報を利用するらくらく窓口証明書交付サービスでは、この統一・標準化作業により、実証期間中のうち、約 2 か月程度のらくらく窓口証明書交付サービスの

利用停止時間が毎日 2 時間程度発生することがスケジュールで示されていた。

実際にらくらく窓口証明書交付サービスを利用することを検討する際には、これらのサービス停止期間の発生見込みを、基幹業務システムの統一・標準化等関連する業務の進捗状況調査や影響範囲、実施時期などから検証し、導入時期の設定や住民周知を含めた調整が必要である。

#### 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

安芸高田市で行った「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」では、安芸高田市が抱えている人口減少局面における行政の効率化と住民サービスの向上という両立することが難しい目的を達成するため、課題の解消や改善に向けたアプローチとして取り組みを行った。

これまで行政サービスが本庁や支所で個別に提供されており、住民がまとめて手続きできる環境が整っていないという状況や、郵便局が地域交流や相談の場として十分に活用されておらず、新たなつながりづくりは限定的であったという現況に対し、行政手続きよろず相談受付等業務と窓口業務委託という複数のサービスを一元的に郵便局で提供することで、地域の持続可能性の確保に向け、郵便局という地域住民の身近な拠点としての強みを生かして行政サービス、住民生活支援サービスの提供を行った。

第1に複数のサービスを一括提供することによる行政サービス利用格差の縮小である。

住民は最寄りの郵便局で、行政相談や公的証明書の交付など複数のサービスをまとめて受けられるため、自宅近くの郵便局に立ち寄るだけで各種手続きが完結し、行政サービス利用格差の縮小することを期待した。

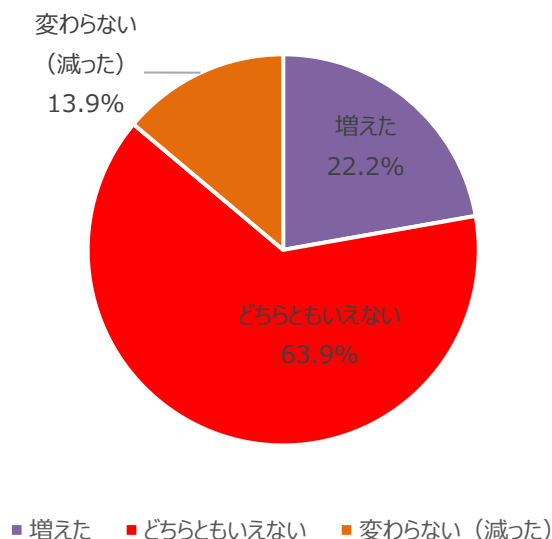
第2に地域の新たなつながりの創出である。

郵便局を拠点とした行政手続きよろず相談受付等業務や窓口業務委託という手続きの場・機会が生まれたことで、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が広がることを期待した。

##### <コミュニティ・ハブに関連する利用者向けアンケート>

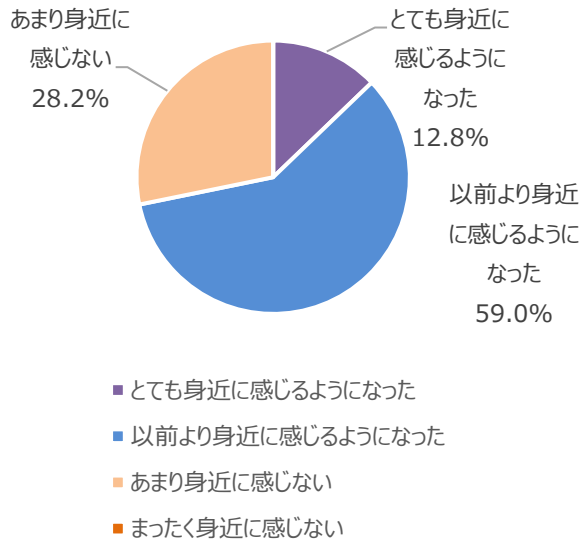
(図9)

問 今回のサービス開始により、郵便局を利用する機会が増えましたか (回答数 n = 36)



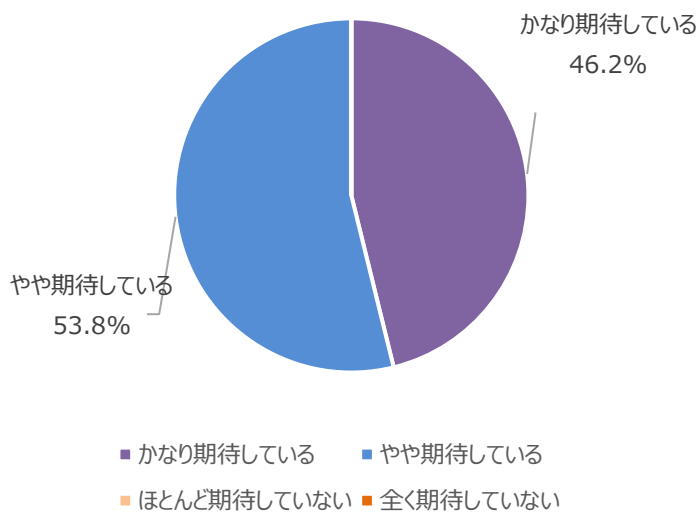
回答者のうち、増えたが8名、どちらともいえないが23名、変わらない(減った)が5名という結果になった。

問 今回の実証事業では、郵便局において、公的証明書交付サービスや行政手続きよろず相談を実施しています。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（1つ選択）（回答数 n = 39）



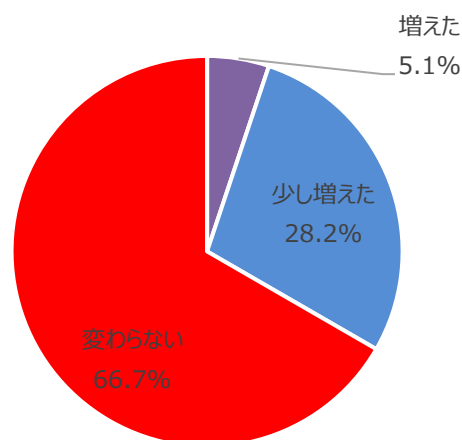
回答者のうち、とても身近に感じるようになったが 5 名で、以前より身近に感じるようになったが 23 名、あまり身近に感じないが 11 名という結果になった。約 7 割の方が以前より身近に感じるようになったと感じている。

問 今回の実証事業では、郵便局において、行政サービス（証明書交付、よろず相談）を実施しています。このように、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について、期待していますか（回答数 n = 39）



回答者のうち、かなり期待しているが 18 名、やや期待しているが 21 名という結果になり、回答者全員が期待しているという回答をしている。

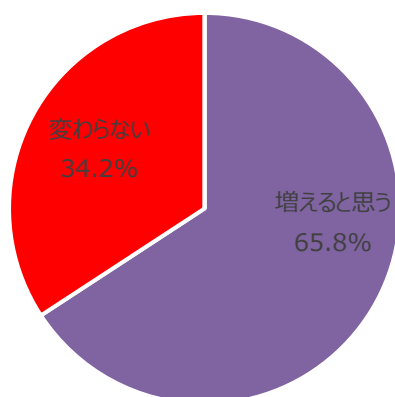
問 郵便局が行政サービスを担うことで、生活に関する情報交換や地域住民同士の新たなつながり（交流）が増えたと感じますか（回答数 n = 39）



■ 増えた ■ 少し増えた ■ 変わらない ■ 少し減った ■ 減った

回答者のうち、増えたが 2 名、少し増えたが 11 名、変わらないが 26 名という結果になった。約 3 割の方は、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交流が増えたと感じているが、約 7 割の方は現状と変わらないと感じられている。

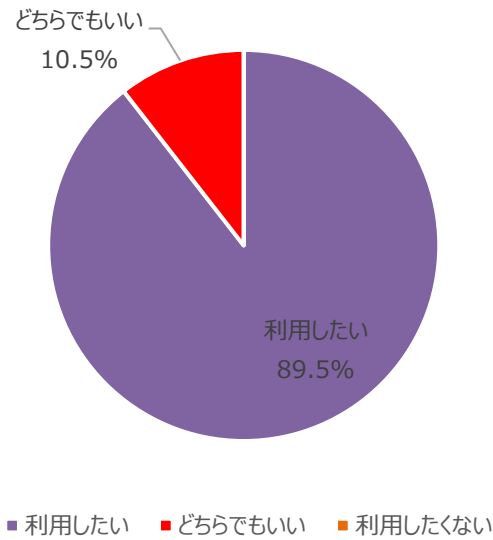
問 郵便局が地域の拠点として、複数のサービスが提供されることにより、郵便局を起点とした地域間交流が増えると思いますか（1 つ選択）（回答数 n = 38）



■ 増えると思う ■ 変わらない ■ 減ると思う

回答者のうち、増えると思うが 25 名で、変わらないが 13 名だった。約 7 割の方は増えると思うと回答されている。

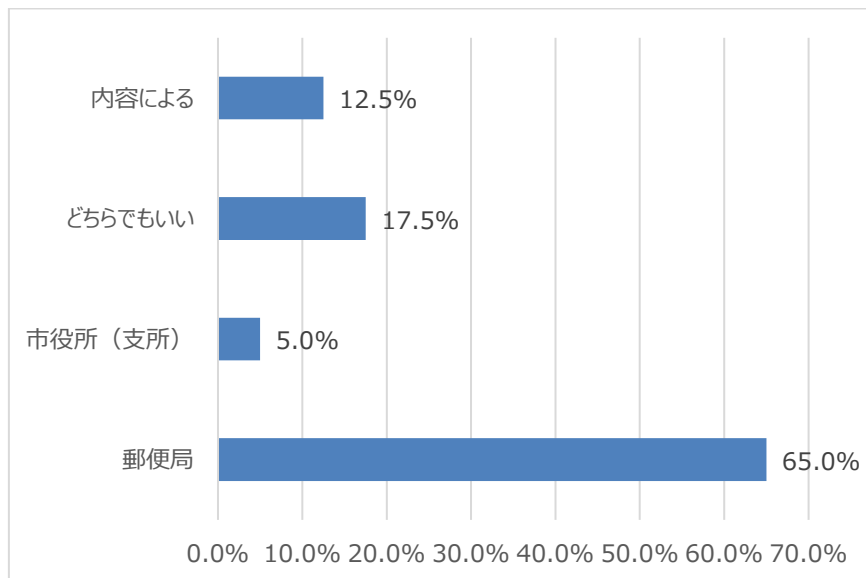
問 今後も郵便局で今回のような行政サービスを利用したいと思いますか（回答数 n = 38）



回答者のうち、利用したいが 34 名で、どちらでもいいが 4 名だった。

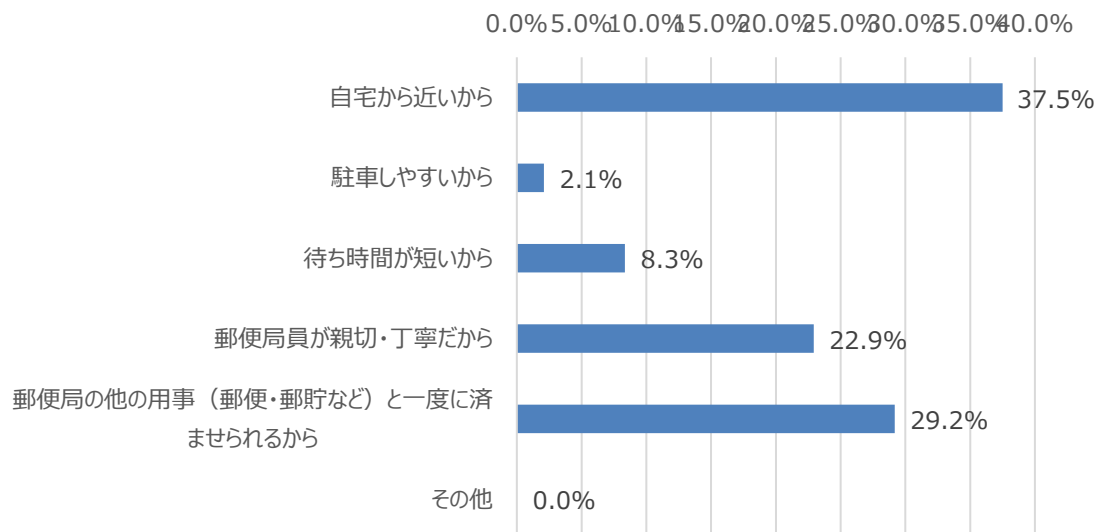
問 今後、行政サービス（証明書取得や相談など）を利用する場合、主にどちらを利用したいですか（回答数 n = 40）

今後、行政サービス（証明書取得や相談など）を利用する場合、主にどちらを利用したいか



回答者のうち、郵便局が 26 名で、市役所（支所）が 2 名、どちらでもいいが 7 名、内容によるが 5 名という結果になった。

問 前問で、今後、郵便局を利用したいと回答した方に伺います。今後、郵便局を利用したい理由は何故ですか（複数選択回答有）（回答数 n = 48）



回答数のうち、自宅から近いからが 18 で最も多く、次いで、郵便局の他の用事（郵便・郵貯など）と一度に済ませられるからが 14、郵便局員が親切・丁寧だからが 11、待ち時間が短いからが 4、駐車しやすいからが 1 という結果だった。アクセスの便利さで郵便局を利用したいと回答されている方が多く、他の用事と一度に済ませられるという点が利点になっている。

問 その他、今回の実証事業全体を通じて、感じたことや改善してほしい点があればご記入ください（自由記述）

- ・とても便利な取り組みだと感じている一方で、周知が十分に行き届いていない点があったと感じている。回覧版による周知であれば、高齢者の方にも情報が届きやすいのではないと思う。
- さらに、移動手段が限られている高齢者にとっては使いやすい仕組みであるため、地域サロンでの周知も検討できるのではないか
- ・大変便利になった

問 今後、事業を継続・拡大する場合、改善すべき点があれば、教えてください（自由記述）

- ・「取得できる証明書」「手数料」「所要時間」が一目で分かる一覧表を作成するとともに、窓口に入らなくても今回の取組内容が分かるよう、郵便局内外への掲示や看板の設置を検討してはどうか

問 今後に向けて、郵便局でも出来たらいいなと思う行政サービス、生活支援サービスがあれば、ご記入ください

- ・小さな健康チェック：医療行為に踏み込まず、まずは「セルフ測定＋相談導線」・血圧、体重、握力（できれば）、体温のセルフ測定・測定結果は本人が持ち帰り、局側は記録しない（個人情報を軽

くする)

- ・ちいさなフリースペース：ひろくなくてOK。「座れる」だけで世界が変わります。2～4席＋小テーブル・「15分だけどうぞ」みたいなルール表示（滞留しすぎ対策）サロンや集会所へつなぐ“入口”として使う。
- ・あえてアナログの伝言板：ネットが届かない人にも、ネットが苦手な人にも、ふっと届く。伝言板は2段階構えが安全
- ・おたがいさま掲示板（生活の助け合い）市・郵便局からのお知らせ（公式）投稿ルールを明記、個人情報には載せない。投稿例「大根あります」※伝言板の下に置いておく。「●●イベントします」
- ・戸籍謄本の交付、マイナンバーカードの暗証番号の照会・変更

## <利用者視点>

### 1) 成果

#### ① 行政サービス利用格差の縮小

75%が「郵便局の方が行きやすい」と回答。市役所まで5km以上の住民が約半数。郵便局では待ち時間5分未満が83%。地理的・時間的障壁の低減により、行政サービスへのアクセス格差縮小が確認された。

#### ② ワンストップ効果

今後、郵便局を利用したいと回答した方で、郵便局を利用したい理由として最も割合が多かったものが、「自宅から近いから」が37.5%だった。また、次いで多かったのが「郵便・貯金など他の用事と一度に済ませられる」が29.2%で生活動線上で複数用務を完結できる利便性が評価されていると考える。

#### ③ 心理的距離の縮小

今回の実証事業を通じて、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、郵便局が身近になったかという問いについて、「とても身近に感じるようになった」が12.8%、「以前より身近に感じるようになった」と回答された方が59%で、実証を通じて郵便局を身近に感じられる機会が増えていることが読み取れる。また、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ることについて、回答者全員が「期待している」という回答をしていることから、郵便局が「行政の出先」ではなく「地域拠点」として認識され始めている。

### 2) 課題

#### ① 交流創出効果

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交流が増えたかという設問では、「増えた」と回答された方が5.1%、「少し増えた」が28.2%、「変わらない」が66.7%であることから、一定数交流を感じる方がいる反面、約7割の方は現状と変わらないと感ており、手続き中心の利用では、交流創出は限定的である。

## ② 周知不足

自由記述にて、「とても便利な取り組みだと感じている一方で、周知が十分に行き届いていない点ももたない、回覧板による周知であれば、情報が届きやすいのではないか」という意見があった。広報誌、議会説明、地域振興会への説明など、様々な媒体での周知を行ったが、郵便局で行政サービスを提供しているということ自体を認知されていない方がおり、周知不足であった。

### <行政視点>

#### 1) 成果

##### ① 分散型行政モデルの可能性

高満足度（100%が便利と回答）、利用継続意向 91.7%。本庁・支所集中型から「拠点分散型」への転換可能性を示唆。

##### ② 行政負担の平準化

待ち時間短縮（5分未満 83%）

→ 窓口混雑緩和、本庁負担軽減の可能性。

##### ③ 行政信頼性の向上

郵便局員対応満足度 83%以上。住民接点の質が行政評価向上に寄与。

#### 2) 課題

##### ① サービス範囲の限定性

現在は公的証明書交付 66 件利用。行政手続きよろず相談 57 件。このうち、オンライン申請サポートは 6 件に留まった。

##### ② 効果測定の母数

回答者 39 名と少数。定量的効果検証には追加調査が必要。

### (2) 郵便局を拠点としてサービスを提供することによる運営・実務面の効果

#### <郵便局視点>

#### 1) 成果

##### ① 地域拠点機能の強化

「身近になった」75%、地域拠点化への期待 100%。郵便局の公共的価値の再定義。

##### ② 来局動機の多様化

「利用機会が増えた」20%、他用務と同時利用 33%。来局理由の複線化。

##### ③ ブランド価値向上

行政サービス担い手としての信頼向上。

## 2) 課題

### ① 業務負担増加リスク

サービス拡大時には郵便局員教育、オペレーション標準化、待ち時間増加リスク

### ② 交流機能の設計不足

自由記述より、フリースペース等設備的課題がある。「手続き拠点」から「滞在拠点」への転換設計が必要。

### ③ 周知戦略

広報強化が利用拡大の鍵。

## (3) 実証により明らかになった課題

郵便局を活用して複数の行政サービスを一体的に提供することにより、人口減少局面における行政効率化と住民サービス向上の両立を図ることを目的としたものである。利用者満足度やアクセス性の改善といった一定の成果が確認された一方で、サービス利用件数の伸び悩みや拠点間の機能関係に関する構造的課題が明らかとなった。

### 1) 支所窓口業務並走の影響

本実証事業の期間中も、従来の支所窓口業務は継続して実施されていた。この並走体制は住民サービスの安定性を確保する観点では妥当であったが、制度設計上、郵便局利用への転換を促す環境を十分に形成できなかった可能性がある。

人口分布の分析によれば、郵便局所在地域人口は市域人口の約四割を占める一方、支所所在地域人口は約三割強であり、両者が重複する地域人口は郵便局直近人口の約四割に達している。このことは、支所と郵便局が地理的に重複している割合が相当程度存在することを意味する。すなわち、同一生活圏内において同質的な窓口機能が併存している構造であった。

この状況下では、住民にとって手続き場所を変更する必然性は必ずしも高くなく、従来から利用してきた支所窓口への行動慣性が維持されたと推測される。行政サービス利用行動は、利便性のみならず「慣れ」や「安心感」によっても規定されるため、単に拠点を追加するのみでは利用移転は限定的となる。

したがって、支所業務と郵便局業務の明確な役割再編を伴わない分散配置は、件数増加を自動的に生むものではないという制度的限界が確認された。

### 2) コンビニ交付サービス等との役割分担

近年、マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付サービスの利用件数は増加傾向にある。一方で支所での証明書発行件数は減少傾向にあり、両者の増減には一定の近似性が認められる。このことから、証明書交付サービスにおいては既に一定の代替関係が成立している可能性がある。

郵便局で提供した証明書交付サービスは、基本的に支所窓口と同質であり、かつ平日昼間に限定された運用であった。この条件下では、時間的制約の少ないコンビニ交付に対する明確な優位性を

持ち得ない。すなわち、サービス内容が同質である限り、住民はより利便性の高いチャネルを選択する傾向が強まる。

その結果、サービスの広域展開を行ったとしても、コンビニ交付が伸長する環境下では郵便局利用件数が直ちに増加するとは限らないことが実証的に示された。

今後は、コンビニ交付と郵便局窓口が競合する関係ではなく、機能的に補完し合う関係を構築する必要がある。具体的には、対面支援を要する業務や、マイナンバーカード関連手続きなど、目的性の高い業務を郵便局で展開するなど、明確な役割分担を制度的に設計することが求められる。

### 3) 周知方法の課題と対策

本事業では、広報誌、議会説明、地域振興会説明、IP 告知端末放送、ホームページ、SNS、市長記者会見、報道機関への情報提供など、多様な媒体を通じた周知が行われた。しかしながら、利用者数は目標を下回る結果となった。

この結果は、情報到達と利用行動との間に乖離が存在することを示唆している。すなわち、「知っていること」と「実際に利用すること」は必ずしも一致しない。行政サービス利用は、必要性が発生した時点で初めて行動に結びつく性質を持つため、単発的な広報のみでは利用促進効果が限定的となる。

また、支所利用者数が前年比で大きく減少していないことから、住民の利用行動は大きく変容していないことが読み取れる。これは、広報の量の問題というよりも、利用動機形成の設計が不十分であった可能性を示している。

今後は、実際の利用機会と結びついた広報、すなわち給付事業や相談事業など来局者が増加する施策と組み合わせた周知を行うことにより、体験を通じた認知拡大を図る必要がある。

### (4) 郵便局が地域拠点となっていく要件（考察）

アンケート結果では、郵便局での行政事務委託に対する住民の抵抗感はほとんど確認されなかった。手続きの分かりやすさは 100%が肯定的評価であり、郵便局員の対応についても大半が満足以上と回答している。また、「今後も利用したい」との回答は 9 割を超えており、制度的受容性は十分に形成されていると評価できる。

したがって、郵便局が地域拠点として機能するための第一要件は、行政サービス提供主体としての信頼性が既に確保されていることにある。この点は本実証により一定程度実証された。

#### 1) 郵便局固有機能との統合

アンケートでは、郵便局を利用したい理由として「郵便・郵貯など他の用事と一度に済ませられる」が約 4 割を占めた。これは、郵便局が単なる行政出張窓口ではなく、既存の利用動線上にある生活インフラであることを意味する。

郵便局固有業務が目的地として選択され、その延長線上で行政手続きが完結する構造を確立できれば、他の地域拠点と比較しても競争力を有する。

#### 2) 競合サービスとの差別化

コンビニ交付サービス等との競合関係を踏まえると、同質的な証明書交付のみでは優位性は限定的である。したがって、郵便局が地域拠点として選択されるためには、マイナンバーカード関連業務の展開など、対面支援や相談機能を伴う業務を中心に据えるなど、明確な役割分担が必要である。

さらに、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求められる。

### 3) 運営体制の安定化

郵便局員からは高い使命感のもと事業を歓迎する声がある反面、業務多様化に伴う負担感や準備期間不足への不安も確認された。事業拡大を前提とする場合、行政窓口業務の習熟支援、マニュアル整備、バックアップ体制の構築など、業務負担軽減の仕組みづくりが不可欠であり、現場職員が安心して継続できる運営基盤の確立が必要である。

### 4) 物理的環境整備

市民からは、拠点化を前提としたスペース確保を求める声もあった。しかし、小規模郵便局では物理的制約が大きく、駐車場、待機スペース、トイレ等の設備確保も課題となる。現行の郵便局は地域拠点として設計されていない施設が多く、一定の制約は構造的に不可避である。

したがって、既存施設の制約を前提とした現実的な機能設計であり、すべての郵便局に同一水準を求めるのではなく、規模や立地に応じた段階的展開が合理的である。

### 5) 広域展開リソースとしての活用

郵便局は市内広域に展開するネットワークを有している。この特性を活用すれば、通常時の行政サービス提供にとどまらず、防災拠点機能の付加や、過疎地域での生活支援機能強化など、行政単独では実現困難な施策への展開可能性がある。

また、郵便局が日常業務を通じて把握している「地域の現在」という情報は、住民の安否確認、空き家対策、ニーズ把握等、過疎地域が抱える課題への対応に資する潜在的資源である。

## (5) 事業実装に向けた課題と留意点

本実証事業のアンケート結果および制度運用上の検証を踏まえ、郵便局を地域拠点として本格実装していくにあたり、特に重要と考えられる課題と留意点を以下の3項目に整理する。

### 1) 機能重複を前提としない役割の再設計

#### ①課題

実証期間中は支所窓口業務が従前どおり並走しており、人口分布上も郵便局と支所の立地は約4割が重複している。この構造では、住民が従来の支所利用から郵便局へ移行する必然性は弱く、利用件数の自然増は限定的であった。また、コンビニ交付サービスの利用増加により、証明書交付業務は既に代替関係が成立しつつある。

#### ②留意点

本格実装に当たっては、「拠点の追加」ではなく「機能の再配置」という視点が不可欠である。

具体的には、マイナンバーカード関連業務や対面相談機能など、郵便局で実施する意義が明確な業務の選定とコンビニ交付との補完関係の設計、支所との将来的な役割分担の明文化を行い、「郵便局でなければならない理由」を制度的に構築する必要がある。また、法的に公的証明書等の交付のため、対人手続きを行うことができる郵便局において、マイナンバーカードを持たない住民が利用できる機能を持つことにより、目的の差別化を行うことも必要である。

## 2) 持続可能な運営体制の確立（人材・業務負担への配慮）

### ①課題

アンケートでは住民の満足度は高く、抵抗感もほぼ見られなかった一方、郵便局員からは業務多様化に伴う負担感や準備期間不足への不安が示された。事業拡大は現場の理解と安定的な運営基盤がなければ持続しない。

### ②留意点

実装段階では、業務マニュアルの標準化、行政側のバックアップ体制整備、研修・習熟期間の確保、業務量に応じた負担軽減策等を講じる必要がある。

また、小規模郵便局においては、駐車場、待機スペース、トイレ等の物理的制約が存在するため、拠点化の水準を一律に求めるのではなく、規模や立地条件に応じた段階的展開とすることが現実的である。

## 3) 利用動機形成を意識した実装戦略

### ①課題

広報は多媒体で実施されたが、利用者数は目標を下回った。アンケートからは情報到達は一定程度確認されるものの、利用行動の転換は限定的であった。行政サービスは需要発生時にのみ利用される性質があり、単発的な周知では行動変容に直結しにくい。

### ②留意点

実装にあたっては、「他の用事と一度に済ませられる」という複合利用メリットの明確化や郵便局で行政サービスを受けることを“日常的選択肢”として定着させる継続的周知が重要である。

郵便局固有業務との統合による複合的利便性は、アンケートでも約 4 割が評価している強みである。この強みを前面に出した設計により、他の地域拠点との差別化を図ることが可能となる。

事業実装に向けた本質的課題は、1) 機能再配置による明確な役割設計、2) 現場負担に配慮した持続可能な運営体制、3) 利用動機形成を重視した実装・周知戦略、の三点に集約される。

これらを段階的に整備することで、郵便局は単なる補完窓口にとどまらず、地域コミュニティを支える実質的な拠点として発展し得ると考えられる。

## (6) 郵便局を地域の拠点として活用する意義（まとめ）

本実証事業は、安芸高田市が直面する人口減少局面において、「行政の効率化」と「住民サービスの向上」という同時達成が困難な二つの政策目的をいかに両立させるかという課題に対し、郵便局を地域拠点として活用することでその可能性を検証したものである。

実証の結果、郵便局において複数の行政サービスを一体的に提供することは、地理的・時間的障壁を低減し、行政サービスへのアクセス格差を縮小し得ることが確認された。住民の多くが「市役所より行きやすい」と評価し、待ち時間も短時間に抑えられていることから、生活動線上にある身近な拠点で手続きが完結する利便性は明確である。また、郵便・貯金等の固有業務と行政手続を同時に行えるワンストップ性は、既存インフラを活用した効率的な行政サービス提供モデルとして高い合理性を有している。

さらに、郵便局員の対応に対する高い満足度や、将来的な多機能化への強い期待からは、郵便局が単なる事務処理の場ではなく、地域住民にとって心理的に近い公共空間として受容されつつあることがうかがえる。行政サービスの提供主体としての信頼性が確保されている点は、地域拠点化を進める上での基礎条件が既に整っていることを意味する。

一方で、支所との機能重複やコンビニ交付との代替関係など、制度設計上の課題も明らかとなった。これらは郵便局活用の限界を示すものではなく、むしろ「拠点の追加」ではなく「機能の再配置」という視点に立った再設計の必要性を示唆するものである。対面支援を要する業務やマイナンバーカード関連手続など、郵便局で実施する意義が明確な分野に重点化することで、他チャネルとの補完関係を構築する余地は十分に存在する。

郵便局は、市内全域に展開するネットワークを有し、日常的に住民と接点を持つ希少な社会基盤である。この既存ストックを活用することは、新たな公共施設整備を伴わずに分散型行政モデルへ移行する手段となり得る。加えて、防災対応や見守り、生活支援など、将来的な多機能展開の可能性も内包している。

以上を踏まえると、郵便局を地域の拠点として活用する意義は、単に窓口機能を代替・補完する点にとどまらない。それは、人口減少社会において限られた行政資源を有効活用しつつ、住民にとって身近で信頼性の高い公共サービス基盤を再構築する試みである。機能再配置、持続可能な運営体制、利用動機形成という三つの課題を段階的に克服することで、郵便局は「行政の出先」から「地域コミュニティを支える実質的な拠点」へと発展し得る。

本実証は、その方向性が現実的かつ有効であることを示した第一段階の成果であり、今後の制度設計と段階的展開により、地域の持続可能性確保に資する基盤モデルとして深化させていくことが期待される。