

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

株式会社メモニー

令和8年3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	2
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	7
1 オンライン診療・オンライン服薬指導サービス	7
(1) サービス概要	7
(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	15
(5) 実施結果	18
(6) 実証実施の評価・考察	29
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果	30
(8) 実証で明らかになった課題	30
(9) 事業実装に向けた課題と留意点	32
2 買物支援サービス	35
(1) サービス概要	35
(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	37
(3) 実証準備	38
(4) 実証の実施	41
(5) 実施結果	44
(6) 実証実施の評価・考察	47
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果	49
(8) 実証で明らかになった課題及び事業実装に向けた留意点	50
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	52
(1) 複数サービスの同一拠点実施及び郵便局機能活用による効果	52
(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	53
(3) 郵便局を地域のコミュニティ・ハブとして活用する意義（まとめ）	53

I. 実証事業の実施背景

(1) 対象地域の概要

当市は、山口県の西部の内陸に位置し、平成 20 年に 1 市 2 町（美祢市、美東町、秋芳町）が合併して誕生した市である。面積は 472.64 km²の中山間地域の市であり、近隣の 6 市（山口市、宇部市、山陽小野田市、下関市、長門市、萩市。以下「主要都市」という。）に接している。

市内の中・東部には、日本最大級のカルスト台地として知られる国定公園秋吉台が存在し、地下には特別天然記念物の秋芳洞をはじめとする全国的に高い知名度を誇る自然や観光資源を擁しており、年間約 110 万人(令和 4 年度)¹の観光客が美祢市を訪問している。

人口は約 2 万人（2025 年 10 月時点）であり、人口構成としては、年少人口²は 1,335 人、生産年齢人口³は 9,650 人、老年人口⁴は 9,419 人となっており、高齢化率は 45.9%となっている。令和 2 年の国勢調査によれば、5 年前（平成 27 年国勢調査）との人口の比較では、約 11%の減少となっており、県内でも 4 番目に高い減少率となっている。また、高齢化も急速に進行しており、令和 2 年国勢調査の結果によれば、高齢化率は、32.9%（H22）→37.9%（H27）→42.7%（R2）と、一貫して上昇している。

さらに、市の住民基本台帳によると、人口流出が深刻な状況であり、特に 40 歳台以下で転出超過の傾向が拡大している⁵。その要因としては、地域経済の低迷に伴う民間企業の倒産・撤退・縮小により、新卒者を中心とした地元雇用の場が少ないことに加え、若年者の大都市志向による転出、国・県等の公共機関の整理縮小によるものなどが影響していると考えられている⁶。

(2) 地域課題

上記のとおり、当市では人口減少・人口流出が進行しているところである。あわせて、平成 23 年に開通した小郡萩道路⁷などにより、近隣市の中心部まで自家用車で概ね 1 時間以内にアクセス可能となっており、自家用車を有する地域住民は病院の受診や買い物等のため、近隣の市の中心部に向かう傾向がみられ、市内の生活拠点としての機能低下が懸念されている。昼間人口が夜間人口より 1000 名程度多いことから、働く場所として市内を訪れる人は多い。それにもかかわらず、こうした生活環境等の課題から市内に住み続けることが敬遠され、市内で仕事を有する者であっても、

¹ 令和 6 年度山口県の宿泊者及び観光客の動向（P9）

https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/uploaded/life/309882_590773_misc.pdf

² 15 歳未満の人口

³ 15 歳以上 65 歳未満の人口

⁴ 65 歳以上の人口

⁵ 令和 5 年度美祢市の人口の状況について（P5）

<https://www2.city.mine.lg.jp/material/files/group/62/0502s08.pdf>

⁶ 過疎地域持続的発展計画（令和 3 年 12 月）より、一部引用。

⁷ 県央の交通拠点都市である山口市小郡、県の主要観光地である秋吉台（あきよしだい）、山陰の中心都市である萩市を結ぶ延長約 30 km の道路。

若年層や子育て世代を中心に都市部へ転出してしまふ人口流出が生じていると考えられる。

これらに加え、以下のような地域課題が特に顕著となっている。

1) 公共交通機関の機能低下と移動手段の制約

公共交通機関を取り巻く環境変化（人口減少による利用者の減少、燃料費等の物価高騰）や災害の影響等により、地域における公共交通機関の利便性は相対的に低下しており、地域住民の移動手段は自家用車が主となっている。その結果、自家用車を保有しない住民や、高齢等により運転が困難な住民にとって、日常的な移動手段の確保が深刻な課題となってきている。具体的には以下の状況が生じている。

① 路線バスの減便に伴う移動選択肢の縮小

中心市街地や主要な地域拠点へのアクセスを担う路線バスは、住民の利用状況に応じた運行体系の見直し等に伴い、運行ルートの変更や一部区間の廃止等が行われている。このため、美祢市役所においては下記に示す通り、乗り合いバス“ジオバス”や乗合タクシー“ジオタク”の運行の事業を行っているが、地域の集落と中心市街地等の移動は、公共交通機関のみでは時間がかかることや、本数が少ないことなど、地域住民にとって負担となっている地域が生じている。

② 鉄道の長期運休による利便性の低下

市の南北を結ぶ JR 美祢線は、令和 5 年度の豪雨災害の影響により運休が続いている。代行バスによる輸送は行われているものの、JR 美祢線と比べると、定時性や速達性等の観点から利便性は低下している。

③ 交通空白地帯の存在と補完交通機関の運行の制約

路線バスや JR 美祢線による公共交通機関が十分に行き届いていない地域では、多数の集落が点在しているとともに、交通空白地域となっている。これを補完するため、豊田前地区及び嘉万地区などでは乗合タクシー（ジオタク）が運行されているが、運行日は週 3 日（月・水・金）に限定されている。

また、赤郷地区では、スクールバスの空き時間を活用したデマンド型のコミュニティバス（あかまるごう）が運行されているものの、運行時間は午前中に限られるなど、利用可能な時間に制約がある。

2) 小売店・医療施設の減少

中心市街地以外の地域では、商店などの小売店の閉鎖が増え続けており、実証期間中においても事業者が減少するなど、地域内で日常生活に必要な食料品や生活必需品を購入することが難しくなっている。この点、公共交通の機能低下と移動手段の制約が進む中、特に自動車の運転をできない高齢者を中心に支障が生じている。

また、公立病院の常勤医や病床数減少等により、地域住民の医療アクセスにも困難が生じている。具体的には、外来診療での待ち時間の長期化や病床数の減少により入院の受け入れが難しいケースが発生している。

このような地域課題に対し、早期に有効な対応が講じられない場合、今後、高齢者を中心とし

た住民の生活の質が更に低下していき、結果として地域の持続可能性の確保が困難となる。

公共交通機関の機能低下、小売店の閉鎖、医療施設の減少などについては、全国的な地域の課題でもあるが、当市ではこれらの課題に対し、実証事業を通じて、郵便局を活用した取組の有効性について検証を行うこととした。

II. 実証事業の実施内容

(1) 実施の狙い・実施内容の概要

1) 実施の狙い

上記の地域課題を踏まえ、本市では、「郵便局でつながる地域・医療・生活ネットワーク「みねポス」創出事業」として、①オンライン診療・オンライン服薬指導、②買い物支援の2つのサービスを実施し、地域住民にとって身近な郵便局を活用した、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。

① 期待した効果、郵便局を活用することで目指した将来像

本実証により、免許返納等で自家用車を持たない高齢者を中心とした、移動に悩みを抱える地域住民にとっても、日常生活に必要な医療機関の受診や買い物がしやすくなることを期待した。

具体的には、地域の身近な郵便局において、オンライン診療やオンライン服薬指導等を受けられるようにし、自家用車を持たない地域住民でも必要なサービスを受けられることを目指した。

また、本実証を通じて、将来的には、郵便局が様々なサービスの拠点となることも期待した。

② 郵便局を活用した背景・理由

(ア) 今後も存続し続ける可能性が高い地域拠点

郵便局は過疎地でも存続し続けており、地域住民にとっても身近な存在である。この強みを活かし、本実証の実施拠点として位置付けた。

また、前述のとおり、本市では公共交通機関の制約があるところであるが、限られた交通手段でも、郵便局は住民がアクセスしやすい拠点として機能させることができると考えた。

(イ) 配送・金銭の取り扱いの機能

本実証で取り組むサービスはいずれも配送機能と金銭の取り扱いが必須である。この点においても、郵便局は本実証に適するものであると考えた。

(ウ) 信頼性の高い施設

郵便局は、郵便・貯金・保険のいわゆるユニバーサルサービスを提供しており、地域住民からも信頼性が高い。本実証のサービスは、支払い行為や、場合によっては個人情報の取り扱いが発生するが、このようなものについても、郵便局の強みが活かせると考えた。

2) 実証内容の概要

① オンライン診療・オンライン服薬指導

郵便局において、オンライン診療・オンライン服薬指導を実施する。

具体的には、郵便局内に専用ブースを設置し、美祢市立病院とオンラインで接続して診療を受けられる仕組みを構築する。また、処方箋を美祢市立病院から薬局に送付後、郵便局においてオンライン服薬指導を受けられる仕組みを構築する。オンライン服薬指導の実施後は、薬を自

宅で受け取ることを可能とする。

② 買い物支援

注文を行った日用品等について、郵便局で受け取れるようにする。

具体的には、郵便局の窓口において、郵便局員の支援のもと、住民が日用品等の注文を行い、注文した商品を郵便局で受け取れる仕組みを構築する。

なお、注文のあった商品については、小売店が配送拠点の郵便局に持参し、配送拠点から実証郵便局へは、安価で配送可能な「ぼすちよこ便」⁸を活用する。

【実証内容】 郵便局をハブに、①オンライン診療、服薬指導、②生活必需品の購入など買い物支援サービスを提供することで、公共交通に課題を抱える地域でも、生活の利便性を向上させる。郵便局が生活サービスを支援し、地域住民が集まり交流することで、郵便局がコミュニティ・ハブとしての役割を果たす。



図 1. 郵便局と連携する各種サービスの概要

表 1. 本実証の全体像

地域課題	サービス内容	狙い	実施郵便局	実施期間
✓公共交通の機能低下と移動手段の制約	オンライン診療・オンライン服薬指導	自家用車を持たない高齢者を中心とした移動に悩みを抱える地域住民が、医療機関の受診や買い物がしにくい状況を改善していく。	豊田前郵便局 赤郷郵便局 嘉万郵便局	R7.10～R8.1
✓小売店・医療施設の減少	買い物支援サービス			

⁸ 日本郵便が令和4年から開始したサービス。買い物支援等の「ちよこっと運んでほしい」という地域のニーズに応え、郵便車両の空きスペースを活用し、主に郵便局間の配送を安価で気軽に利用できる配送サービス

III. 個別サービスの実施内容と結果

1 オンライン診療・オンライン服薬指導サービス

(1) サービス概要

本サービスは、医療機関へのアクセスが困難となっている住民を念頭に、身近な郵便局で医療サービスを受けられる環境を整備するものである。

なお、実証開始時の計画では、オンライン診療・オンライン服薬指導のみの実施を予定していたが、医師等によるオンラインでの診断等を受けることへの心理的ハードルが高いとの声もあったことから、不安を軽減させることを念頭に、実証の途中段階から無料のオンライン健康相談も併せて実施した。

<実証時のオンライン診療・オンライン服薬指導の実施の流れ>

- ① 定期通院時に医師からオンライン診療・オンライン服薬指導について説明し、実施について同意した患者は、美祢市立病院と美祢シティ薬局に予約。
- ② 患者は、予約した日時に郵便局に行き、受付を済ませる。
- ③ 郵便局員の案内に従い、オンライン診療ブースに移動。
- ④ 郵便局員は、美祢市立病院に患者が到着したことを連絡。
- ⑤ 美祢市立病院からタブレットに接続し、患者はオンライン診療を受診。
- ⑥ オンライン診療実施後、美祢市立病院は美祢シティ薬局に処方箋のデータを送信し、美祢市立病院は診療代を郵便局に伝達。
- ⑦ 郵便局員は、美祢シティ薬局へ準備ができたことを連絡。
- ⑧ 美祢シティ薬局からタブレットに接続し、患者はオンライン服薬指導を受診。
- ⑨ 美祢シティ薬局は薬代を郵便局に伝達。
- ⑩ 患者は郵便局窓口に移動し、代金を支払い。

<オンライン健康相談の実施の流れ>

- ① 患者は、予約した日時に郵便局に行き、受付を済ませる。
- ② 郵便局員の案内に従い、オンライン診療ブースに移動。
- ③ 郵便局員は、美祢市立病院に患者が到着したことを連絡。
- ④ 美祢市立病院からタブレットに接続し、患者は健康相談を受ける。

表 2.実施スケジュール

月	フェーズ	主な活動内容
7月	準備	- 事業計画の調整 - 関係機関（自治体・医療機関・薬局・日本郵便）との調整
8月	準備	- 郵便局内ブースの機器選定（タブレット、Wi-Fi、防音対策） - 関係機関（自治体・医療機関・薬局・日本郵便）との調整
9月	準備／実証	- サービス開始に向けた最終確認 - 郵便局内ブースおよび機器の設置準備 - 病院から地域を管轄する各健康福祉センター（保健所）へ巡回診療所届出を実施 ⁹ - セレモニー・サービス開始式典（令和7年9月18日）
10月	実証	- 関係機関（自治体・医療機関・薬局・日本郵便）との契約 - オンライン診療・オンライン服薬指導の実証開始（1月まで）
11月	実証	- 途中評価（利用実績の分析、課題の整理） - 住民アンケートの実施
12月	実証	- 途中評価会議（関係機関ヒアリング） - 住民アンケートの集計・分析
1月	実証／ 検証・とりまとめ	- サービスの最終運用 - 住民アンケートの最終集計 - 関係機関ヒアリング（医療機関・郵便局）
2月	検証・とりまとめ	- 医師へのヒアリング - 評価・課題の整理
3月	検証・とりまとめ	- 成果報告書の確定 - 事業の総括会議の実施（自治体・関係機関） - 今後の方向性・横展開の検討

⁹ 巡回診療所届出：医療法に基づき、医療機関以外の場所で医師が定期的に診療を行う際に必要な保健所への届出手続。本実証では郵便局での診療実施のために必要となった。

(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

1) 目標

オンライン診療に必要なランニングコストや課題等の整理を行い、継続的に事業が運用できる体制を目指すとともに、利用者等へのアンケートを実施し、地域住民の実態や中長期的な可能性も把握する。これを念頭に、実証期間中の医師の対応可能時間や、成果・課題をある程度把握するため、1ヶ月当たり5名程度の実施を目標とし、利用者満足度 80%以上を目指す。

○ 利用件数目標

80回実施

※5名(1ヶ月あたり) ×実証期間(4ヶ月) ×月あたりの実施回数4回=80回を基本想定

○ 利用者満足度目標

80%以上

2) 検証方法

① 定量的検証

- 利用実績データ分析
 - ✓ オンライン診療・オンライン服薬指導の利用件数
 - ✓ オンライン健康相談の利用件数
- アンケート調査
 - ✓ 利用者の満足割合

② 定性的検証

- アンケート調査
 - ✓ オンライン診療・オンライン服薬指導についての期待
 - ✓ オンライン診療・オンライン服薬指導への不安要素
- 関係者ヒアリング
 - ✓ 医療機関
(美祢市立病院、美祢市立美東病院、山口大学脳神経外科、市内開業医)
 - ✓ 郵便局員

(3) 実証準備

1) 実施体制の構築

本実証の実施にあたり、以下の体制を構築した

① 代表団体

代表団体	役割
株式会社メディモニー	・本実証全体の統括・進行管理 ・オンライン診療等のシステム開発・提供

(参考) 代表団体(株式会社メディモニー)を中心に以下を実施した

- 令和7年5月から関係機関(自治体・医療機関・薬局・日本郵便)との調整を実施
- 役割分担: 医療機関(診療)、薬局(服薬指導・配送)、郵便局(場所提供・受付サポート)、代表団体(システム提供・運営管理)を明確化

② コンソーシアム構成員

構成員	役割
美祢市役所	美祢市関係機関との調整、地域住民への周知
日本郵便株式会社中国支社	現地郵便局との調整、全体統括・進行管理の支援
厚保郵便局	美祢市内郵便局連絡会議窓口
豊田前郵便局、赤郷郵便局、 嘉万郵便局	サービス提供拠点としての施設・ネットワークの提供、 住民への普及啓発活動
美祢市立病院	オンライン診療の診察対応
美祢シティ薬局、美秋薬局	オンライン服薬指導の実施、薬剤の配送
ジーンズランプ株式会社	オンライン診療およびオンライン服薬指導の事務手続き全般の運用ルールおよびマニュアルを策定
美祢第一交通、美祢構内タクシー、 秋芳タクシー	実証郵便局までの乗り合いタクシーの臨時便運行

③ 外部アドバイザー

外部アドバイザー	役割
山口大学医学部附属病院地域 遠隔医療センター(貞廣医師)	実証連携、遠隔診療に関する研究連携(美祢市立病院にて実施中のオンライン診療に関するサポートを実施。)
山口県立総合医療センター (原田医師)	事業推進上の課題整理と解決策の提案、 合意形成のファシリテート

2) 住民への周知

住民に対する周知活動として、以下を実施した。

周知方法	実施主体	概要
開始セレモニー	・美祢市	・実証の開始に当たり、地域住民等に対して事業の意義や取組の内容を広く周知することを目的に実施
郵便局利用者への説明 〈郵便局にてイベントを実施〉	・郵便局員 ・美祢市 ・株式会社メディモニー	・令和7年10月の実証開始後に対象地区の郵便局にて4回のイベントを実施。 ▶ サービス内容、利用方法、予約方法などの説明と質疑応答の回答による不安感の解消を行った。 ▶ 参加人数：計8名
広告媒体	・郵便局員 ・美祢市 ・株式会社メディモニー	・市広報誌への掲載 ・市内ケーブルテレビでの告知 ・郵便局窓口でのポスター掲示 ・郵便局でのデジタルサイネージ告知
報道機関への対応	・美祢市 ・株式会社メディモニー	・報道機関への取材等に応じた。 ・メディア報道内容は表3のとおり。

表3.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9月18日	KRY 山口放送	「全国初！美祢市で郵便局がオンライン診療・買い物支援の拠点に」
令和7年9月18日	山口朝日放送（YAB）	郵便局でオンライン診療実証（「みねポス」創出事業）開始セレモニー報道。
令和7年9月20日	山口新聞	「オンラインで診療や服薬指導/美祢市内の3郵便局で10月から本実証」
令和7年10月5日	通信文化新報	「オンライン診療、買い物支援 郵便局を活用、地域の持続性確保 山口県美祢市で実証実験 みねポス」
令和7年10月6日	郵湧新報	「オンライン診療と買い物サービスの合わせ技 総務省実証25年度第1弾」

※市内ケーブルテレビであるMYTで文字放送での繰り返しの周知を実施

3) 機材・システム等の準備

各郵便局に以下の機材・システムを準備・設置した。

① フォンブース：実証実施郵便局（3 拠点）に各 1 基設置¹⁰

用途	概要
プライバシー確保のための対策	<ul style="list-style-type: none"> ・フォンブース使用中、電氣的に、入口のガラス面をすりガラスに切り替え、中が見えないように対策を実施。 ・音声が外部に漏れないようヘッドセットを活用するなどの対策も実施した。

② オンライン診療用機材：タブレット端末、ヘッドセットを各ブースに 1 基設置

用途	概要
医師等とのやりとり (タブレット)	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン診療・オンライン服薬指導における医師等のやりとりに使用。
プライバシー確保のための対策 (ヘッドセット)	<ul style="list-style-type: none"> ・音声が外部に漏れないようヘッドセットを活用するなどの対策も実施した。 ※耳が不自由な方向けにも使用した。
接続支援 (メディモニー製 WawaTalk)	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局員の負担を軽減するため株式会社メディモニー社製のオンライン診療サービス(WawaTalk)を活用し、時間になったら自動的に接続。 ・高齢難聴者への対策として字幕を表示する機能も付与。

設置場所：

- 豊田前郵便局：郵便局内にフォンブースを設置



¹⁰ 郵便局内で通常業務に支障がでないスペースに設置。赤郷郵便局については郵便局内に十分なスペースが確保できなかったため、隣接する公民館にブースを設置。

- 赤郷郵便局(赤郷公民館内)：赤郷公民館内にフォンブースを設置



- 嘉万郵便局：郵便局内にフォンブースを設置



4) 運用ルール、マニュアルの準備

本実証の円滑な運営を実現するため、コンソーシアム構成員であるジニーズランブ株式会社が主体となり、関係機関の役割に応じた運用ルール及びマニュアルを策定した。特に、医療機関、薬局、タクシー事業者との連絡調整、および患者への説明・同意取得に関する業務フローを整理した。

マニュアルをもとに令和7年9月～10月に実証郵便局の全局員を対象に研修を実施した。また、実証開始後もジニーズランブ株式会社は実証日に郵便局に訪問し、マニュアル内容の現場での周知活動とフォローを行った。

マニュアルの内容は以下のとおり。

- ① オンライン診療・服薬指導サービスの対応手順
 - 利用者受付時の確認事項（予約確認、本人確認、初回利用時の説明）
 - 診療ブース（フォンブース）への案内手順
 - オンライン診療システムの起動・接続サポート（ゼロタッチタブレットの操作補助）
 - 診療中の待機対応（プライバシー確保、緊急時の対応）
 - 診療終了後の対応（利用料の支払い案内、薬の受け取り方法の説明）
 - 服薬指導予約の調整サポート
 - 薬の配送受付および受け渡し手順

② 料金收受の手順

- ゆうちょ銀行口座を利用した支払い方法の案内
- 郵便局窓口での振込受付手順
- ATM での振込案内

③ トラブル対応

- システムトラブル時の連絡体制（メディモニー、医療機関への連絡フロー）
- 予約変更時の対応

5) 所要の手続

郵便局内でのオンライン診療を実施するにあたり、厚生労働省の「オンライン診療の適切な実施に関する指針」に基づく手続を行った。

具体的には、美祢市立病院が開設主体となり、豊田前郵便局、赤郷郵便局、嘉万郵便局の3拠点について「巡回診療所¹¹」としての届出を管轄保健所に行った。加えて、令和7年9月に管轄保健所へ実施計画（日時、場所、実施責任者など）を提出し、10月からの本格運用に向けた所要の手続を実施した。

¹¹ 巡回診療所とは、医療法第4条に規定される診療所の一形態で、医師が定期的に特定の場所に赴いて診療を行う際に必要となる医療機関の届出制度

(4) 実証の実施

1) 実施の流れ(フロー)

- ① 企画・準備(メモニー・美祢市・美祢市立病院・美祢シティ薬局・山口大学医学部附属病院・日本郵便・ジニーズランブ)

(関係機関との調整)

令和7年5月から7月にかけて、自治体、医療機関(美祢市立病院等)、薬局(美祢シティ薬局)、日本郵便と協議を行い、役割分担(診療、服薬指導・配送、場所提供・受付、運営管理)を明確化した。(運用ルールの策定)

コンソーシアムメンバー(ジニーズランブ株式会社)が主体となり、各機関の連携フローや患者への同意取得手順を定めたマニュアルを策定した。(法的手続の実施)

美祢市立病院が開設主体となり、実証を行う3拠点(豊田前、赤郷、嘉万)について、管轄保健所へ「巡回診療所」としての届出を行い、適法な実施体制を整えた。

- ② 機材の手配(メモニー)

(機器の選定と調達)

郵便局内に設置する「フォンブース(防音ブース)」、「オンライン診療用タブレット」、「Wi-Fi機器」等の選定と手配を行った。(システム環境の構築)

高齢者でも操作しやすいよう、ゼロタッチ(自動接続)等の設定を行ったタブレット端末を用意した。

- ③ 会場準備(メモニー・郵便局)

(ブースの設置)

豊田前郵便局、嘉万郵便局の局内、および赤郷郵便局が所在する赤郷公民館内に、フォンブースと機材を設置した。

- ④ 周知(メモニー・美祢市・美祢市立病院)

(メディア・報道機関への連携)

令和7年9月18日の開始セレモニーに合わせ、テレビ(KRY、YAB)や新聞(山口新聞等)での報道を通じて地域住民への周知を図った。(地域住民への説明)

住民向けの説明資料を作成し、サービスの仕組みや利用方法について広報を行った。

(医療機関からの周知)

実証事業でオンライン診療を実施する医師の診察前にオンライン診療のチラシを張ることに加え、医師が、オンライン診療の対象となりうる患者に対してオンライン診療の利用を促した。

- ⑤ オンライン診療の実施支援(ジニーズランブ・郵便局)

(当日の運用サポート)

予約した患者が来局した際の受付、診療ブースへの案内、タブレットの接続サポート(ゼロタッチ操作の補助)を実施した。(連携と支払い対応)

病院・薬局への連絡調整（患者到着連絡等）や、診療・薬代の支払い案内（窓口対応、振込案内等）、処方薬の受け渡しサポートを行った。（健康相談への誘導）

窓口に来た住民へ声をかけ、オンライン健康相談の利用を促すなどの伴走支援を行った。

⑥ 実施状況の把握・検証（メディモニー・美祢市）

（現場フォローと課題抽出）

実証期間中、運営担当者（ジーンズランプ株式会社等）が郵便局を巡回し、マニュアルの定着支援や現場の課題（空調、音声の聞き取りづらさ等）を収集した。（環境改善の実施）

抽出された課題に対し、字幕機能の実装、ヘッドセットの追加、空調設備の追加など、迅速な改善対応（PDCA）を行った。（効果検証）

利用実績データの集計、および利用者・郵便局員・医師へのアンケートやヒアリングを実施し、定量的・定性的な評価を行った。

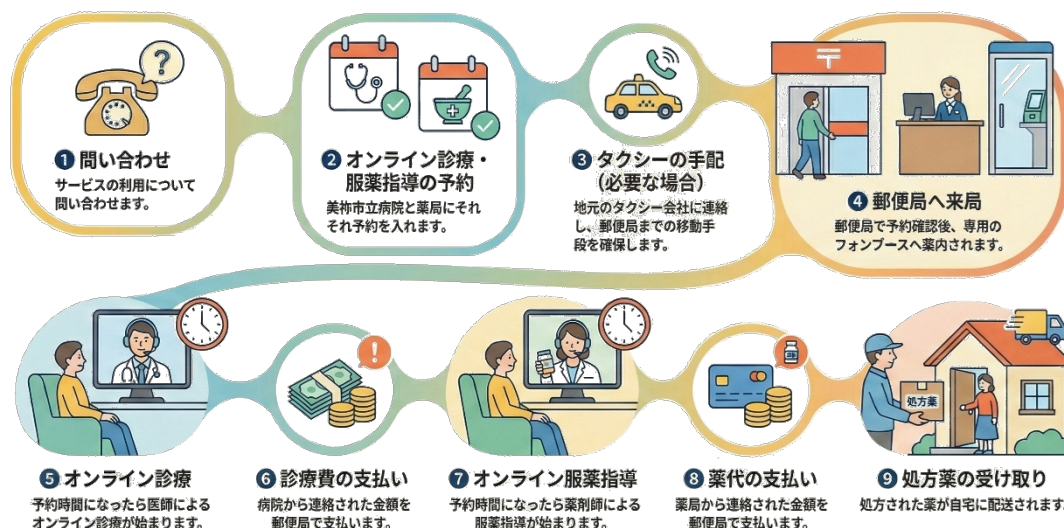


図 2.実施の流れ

2) 実証中の運用・改善

① 利用環境の改善

実証期間中の運用を進める中で、利用者の安全性・プライバシー確保・意思疎通に関して、以下のような課題が確認されたため、都度、必要な改善対応を行った。

課題	課題の概要	改善策
ブース内の温度の上昇	赤郷郵便局に設置したフォンブースにおいて、夏季に空調が十分に機能せず、ブース内の温度が上昇する事象を確認。	利用者の健康リスク（熱中症）の恐れを考慮し、追加の空調設備を導入。ブース内の温度管理を強化し、安全に利用できる環境を整備。

声が聞き取りにくい	難聴のある利用者から、タブレットの音量を最大にしても医師の音声聞き取りづらいとの意見が寄せられた。音声のみのやり取りでは十分な意思疎通が困難であった。	オンライン診療システムに字幕表示機能を実装し、音声に加えて文字情報でも内容を確認できるよう改善。 ※字幕表示機能の実装には6週間の時間を要したが、その後音声問題となる事例は発生しなかった。
-----------	---	---

② 利用者の不安軽減（健康相談の実施）

課題	課題の概要	改善策
機器の操作等に不安を抱える住民が多い	住民への聞き取り等において、オンライン診療は「機器の操作が心配」という声を多数確認した。一方で、オンライン診療自体のニーズも確認できた。	操作に不安を感じる地域住民がオンライン診療を利用することは心理的ハードルが高いため、無料のオンライン健康相談を実証の途中段階から導入し、利用者の不安を軽減し、オンライン診療に繋げることを目指した。

(5) 実施結果

1) 定量的な結果

① 実証参加者数

実証期間（令和7年10月2日～令和8年1月29日）を通じ、計27名が参加した。
なお、当初の目標との関係は、以下の表4. オンライン診療、服薬指導および健康相談参加実績のとおりであった。

表4. オンライン診療、服薬指導および健康相談参加実績

実証期間	予定人数	実施人数		
		診療	服薬指導	健康相談※
令和7年10月2日～ 令和8年1月29日	80名	7名	1名	21名

※健康相談は、実証の途中段階から始めたため、実施期間は令和7年12月4日～令和8年1月29日

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、以下の関係者に対してアンケートを実施した。具体的には、関係者ごとに以下の内容を確認した。

郵便局の利用者

- ・ 郵便局への訪問頻度、移動手段
- ・ 普段利用する医療機関の受診頻度、待ち時間
- ・ オンライン診療・服薬指導の期待・不安

オンライン診療等のサービス利用者

- ・ 普段利用する病院・薬局での待ち時間
- ・ オンライン診療の満足度
- ・ オンライン診療等を実施してみたの困りごと
- ・ オンライン診療ブースの満足度
- ・ 郵便局を利用したサービスへの期待

郵便局員

- ・ サービス実施時の業務負担

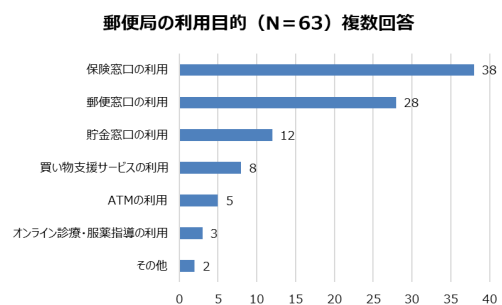
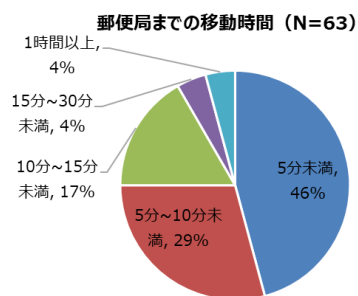
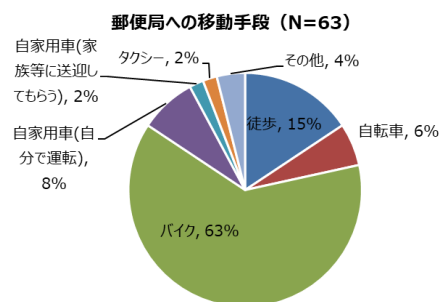
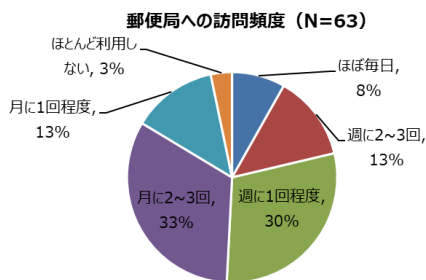
<郵便局の利用者向けアンケート>

✓ 回答者数：63名

性別	男性 91%、女性 3%、回答しない 6%		
年代	10 歳代：5%	20 歳代：11%	30 歳代：14%
	40 歳代：24%	50 歳代：23%	60 歳代：15%
	70 歳代：5%	90 歳代：3%	
家族構成	一人暮らし：44%	夫婦のみ：34%	二世帯：13%
	三世帯：5%	その他：4%	

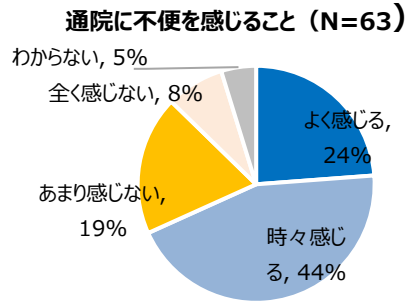
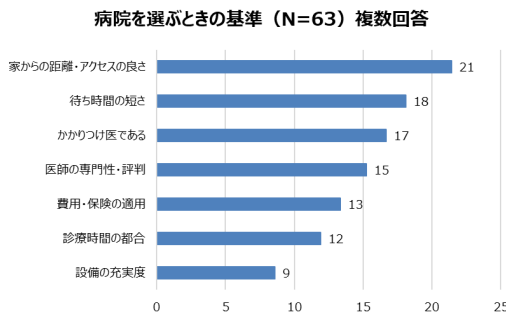
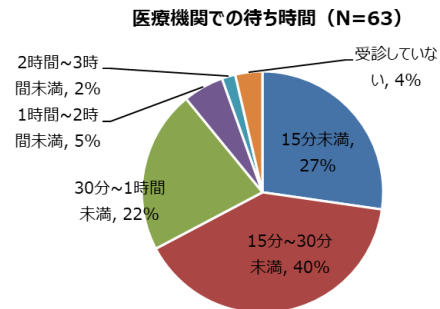
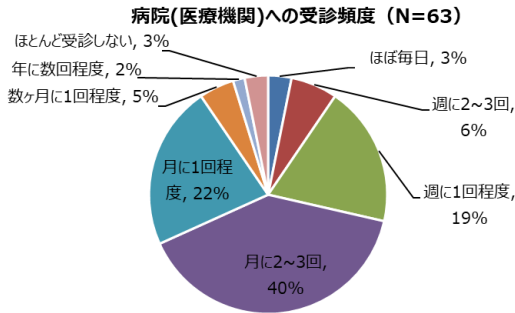
【郵便局への訪問頻度、郵便局までの移動時間等】

- 回答者の約半数は郵便局を週に 1 回以上利用しており、郵便局までの移動手段はバイクが一番多かった（約 6 割）。なお、徒歩と自転車を移動手段とする住民は、合計では約 2 割いた。
- 郵便局までの移動時間は、5 分未満が最も多く、約半数であった。
- 郵便局の利用目的は、保険・郵便・貯金のいわゆるユニバーサルサービスの利用が一番多かった。



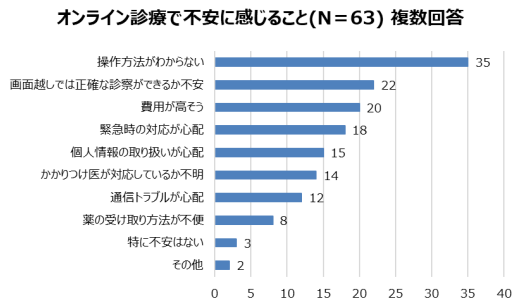
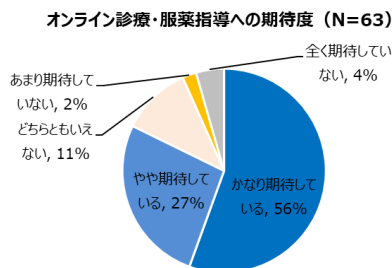
【医療機関の受診頻度、待ち時間等】

- ・回答者の約 7 割は、月に 2 ～ 3 回以上、医療機関に訪問していた。
- ・医療機関の待ち時間について、約 3 割の回答者は 15 分未満となっていた一方で、約 3 割の回答者は 30 分以上となっていた。
- ・病院を選ぶときの基準としては、「家からの距離・アクセスの良さ」、「待ち時間の短さ」が上位であった。

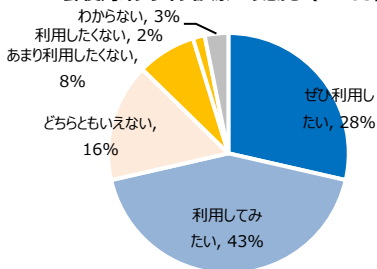


【オンライン診療・服薬指導の期待・不安】

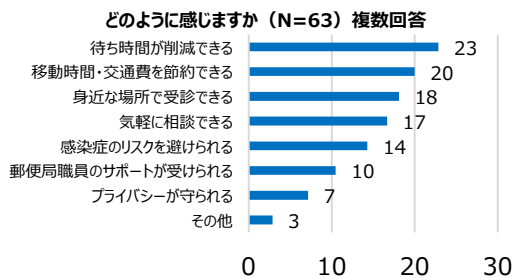
- ・回答者の約 8 割は、オンライン診療・服薬指導に期待していた。
- ・オンライン診療で不安に感じることは、「操作方法がわからない」の回答が最も多かった。
- ・待ち時間や交通費の節約になることがオンライン診療への期待として多く、回答者の約 6 割は「オンライン診療を利用してみたい」との回答であった。



郵便局オンライン診療への意見 (N=63)



郵便局でオンライン診療を受けられるとした場合、



<オンライン診療・オンライン服薬指導・オンライン健康相談の利用者向けアンケート>

※便宜上、オンライン診療・オンライン服薬指導・オンライン健康相談を以下では「オンライン診療等」とする。

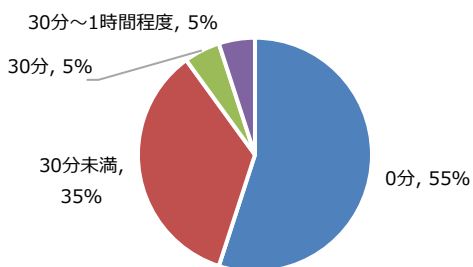
✓回答者数：28名

性別	男性 80%、女性 20%		
年代	40 歳代：10%	50 歳代：20%	60 歳代：25%
	70 歳代：20%	80 歳代：20%	90 歳代：5%

【病院での待ち時間の現状】

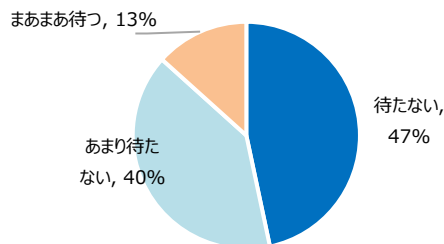
・病院での待ち時間は、回答者の 5 割強が「0 分」、3 割強が「30 分未満」であり、合計で 30 分未満は 9 割であった。待ち時間に対する感覚としても、「待たない」、「あまり待たない」を合計すると約 9 割と、待ち時間と同じ傾向であった。

通院中の病院での待ち時間 (N=28)



通院中の病院での待ち時間に対する

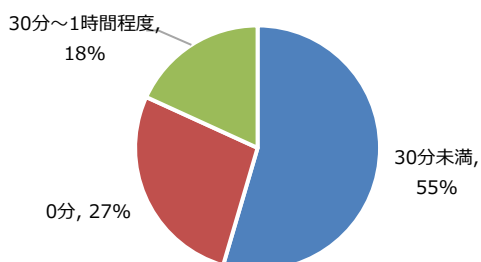
感想 (N=28)



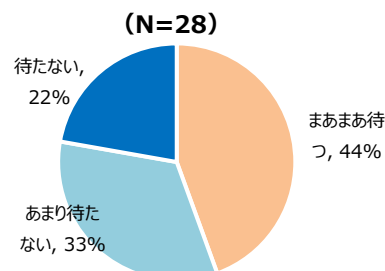
【薬局での待ち時間の現状】

- ・薬局での待ち時間は、回答者の約3割が「0分」、5割強が「30分未満」であり、合計で30分未満は8割であった。待ち時間に対する感覚としても、「待たない」、「あまり待たない」を合計すると約8割と、待ち時間と同じ傾向であった。

通院時の薬局での待ち時間 (N=28)



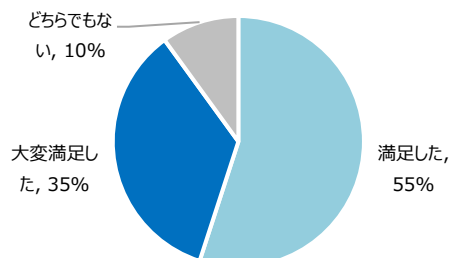
通院時の薬局での待ち時間感想 (N=28)



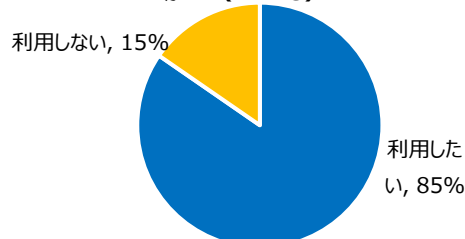
【オンライン診療等の満足度・郵便局を利用したサービスへの期待】

- ・オンライン診療等の満足度は、「大変満足した」が3割強、「満足した」が5割強であり、全体を通じて、9割が満足をしていた。また、「今後も利用したい」と感じた者も8割強いた。

オンライン診療の満足度 (N=28)



今後もオンライン診療を利用したいですか? (N=28)

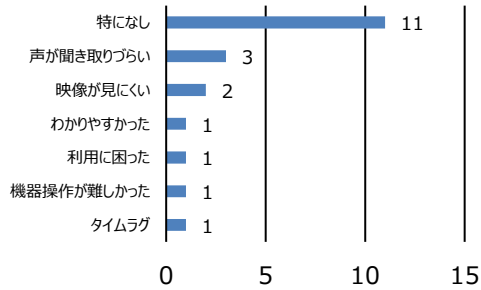


【オンライン診療等を実施した際の困ったこと等】

- ・困ったことは、「特になし」とした回答者が最も多かった。
- ・画面越しの医師の説明のわかりやすさは、「大変わかりやすい」が約4割、「わかりやすかった」が5割強であり、全体として9割強がわかりやすいと感じた。
- ・対面診療と比べて良かった点としては、「移動時間が短縮できる」、「待ち時間の負担が減る」が最も置く、時間に関するメリットを感じる者が多かった。
- ・郵便局員のサポートは、「大変満足した」が約7割、「満足した」が約3割で、全体を通じて、全てが満足していた。

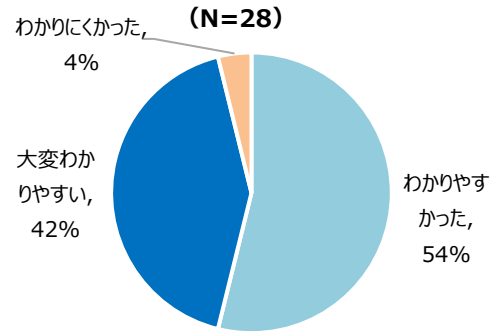
オンライン診療時に困ったこと (N=28)

複数回答



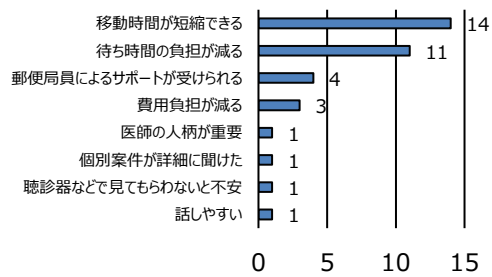
画面越しの医師の説明の分かりやすさ

(N=28)



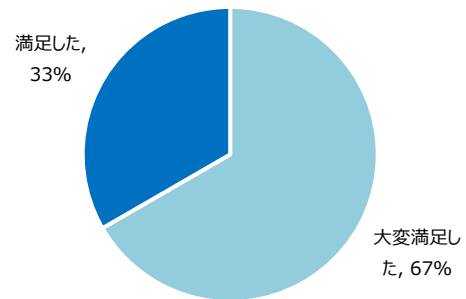
対面診療との比べてよかった点

(N=28) 複数回答



オンライン診療時の郵便局員のサポート

の満足度 (N=28)

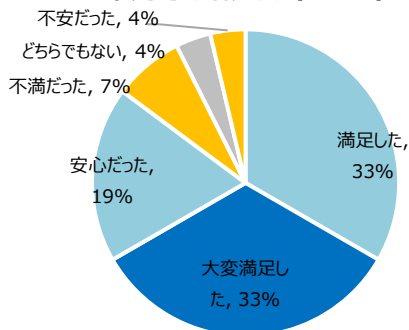


【オンライン診療ブースの満足度】

・オンライン診療ブースについては、「大変満足した」が約 3 割、「満足した」が約 3 割、「安心だった」が約 2 割と、全体を通じて 8 割強がオンライン診療ブースに肯定的な感想であった。

オンライン診療ブースでのプライバシー

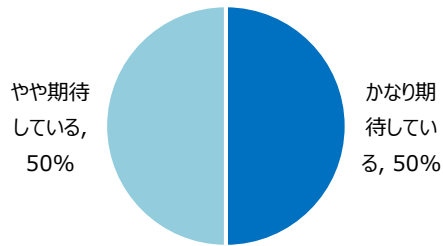
安心感の満足度 (N=28)



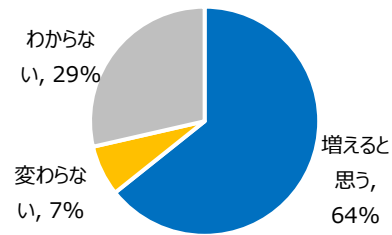
【郵便局への期待】

・オンライン診療（オンライン服薬指導、オンライン健康相談を含む）を実施した人は、郵便局で複数サービスを受けられることについて、全ての人が期待をしていた。
また、郵便局を活用した地域交流の機会についても、「増えると思う」と感じた者は約6割いた。

郵便局で複数サービスが受けられることへの期待度 (N=28)



郵便局を活用した地域交流の機会が増えると思うか (N=28)



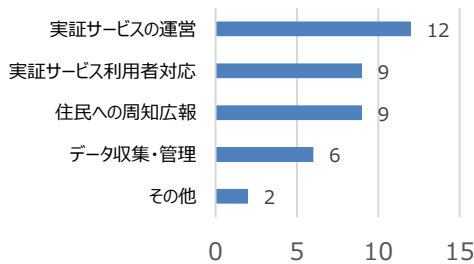
<郵便局員向けアンケート>

✓ 回答者数：12名

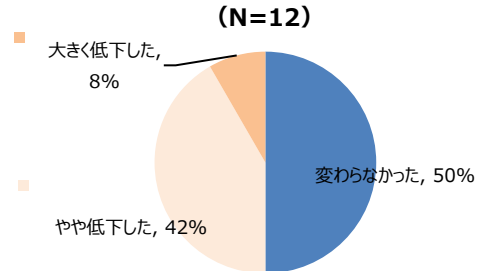
【サービス実施時の業務負担】

・本実証では、オンライン診療・オンライン服薬指導・オンライン健康指導のほかに、買い物支援を実施したが、実証実施前の業務負担（サービス開始前の各種準備）において半数は「変わらなかった」という結果であった。また、実証開始後は、約6割が「変わらなかった」という回答であった。

担当した業務 (N=12) 複数回答

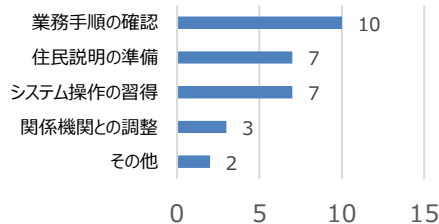


準備期間の通常業務への影響 (N=12)

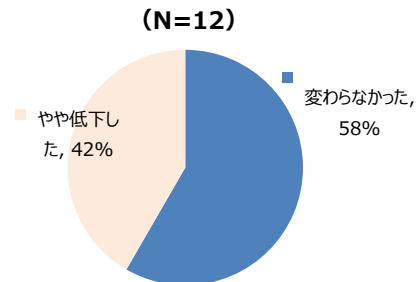


準備期間の負担作業 (N=12)

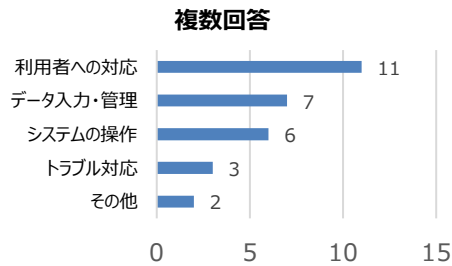
複数回答



実施期間の通常業務への影響 (N=12)



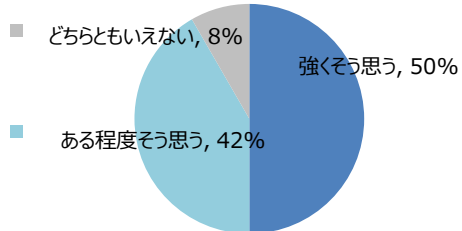
実施期間中の負担作業 (N=12)



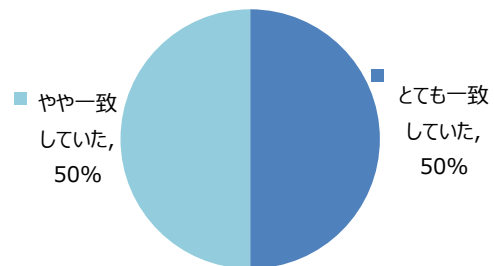
【サービス実施を通じた郵便局の在り方】

・郵便局が地域に必要な存在であると認識した郵便局員は約 9 割いた。また、本取り組みが住民のニーズと一致していると、程度の差はあるものの全ての郵便局員は感じていた。また、地域住民との信頼関係構築に寄与していると全ての郵便局員は感じていた。

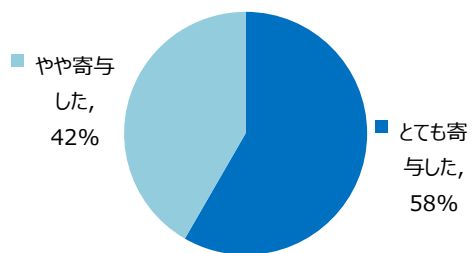
郵便局が地域に必要な存在であると住民が認識するようになったか (N=12)



住民ニーズとの一致 (N=12)



信頼関係構築への寄与 (N=12)



2) 定性的な結果

本実証においては、アンケート以外も、郵便局利用者や医療機関を対象にしたヒアリング等を実施した。これらをもとに、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 郵便局の利用者

<好意的な意見>

■ 将来に対する期待

「将来、足が悪くなったり、家族の送迎が難しくなった場合には使うかもしれない。」「郵便局で診療や相談ができるようになったこと自体は良い取り組みだと思う。」といった意見があった。

<今後の改善に繋がる意見>

■ 診療科目

「脳神経外科と聞いて、自分の症状（高血圧、糖尿病、腰痛など）は対象外」と、今回のオンライン診療の受診科目が対応していないという意見があった。

■ かかりつけ医が未対応

「かかりつけ医に診てもらいたい」、「かかりつけ医であれば試してみたい」など、今回のオンライン診療では、普段のかかりつけ医が対応していないという意見があった。

■ 操作等の不安

「機械操作が難しそうで使いこなせない気がする。」、「画面越しでは不安。直接診てもらいたい」といった意見があった。

イ オンライン診療等の利用者

<好意的な意見>

■ 移動負担の軽減と利便性の実感

「移動がおっくうな場合に良い」といった声があった。また、実証エリアは無医地区であるが、「医療機関に訪問する際は車で数 10 分以上の移動が必要になることから、医療行為を受けることが可能な施設が身近にあることは移動の負担軽減と共に、心理的な安全性にもつながる」といった声もあった。

■ 郵便局員による伴走支援の安心感

「局員がそばにいてくれて安心だった」、「思ったよりも簡単だった」という声が多数あった。

<今後の改善に繋がる意見>

■ かかりつけ医が未対応

オンライン健康相談を利用した住民からは「かかりつけ医に診てもらいたい」と、今回のオンライン診療では、普段のかかりつけ医が対応していないという意見があった。

ウ 医師・医療機関（実証に対応した医師だけでなく、実証に対応していない地域の医師を含む）

<好意的な意見>

■移動困難者以外も利便性向上

「移動が困難な住民だけでなく、長期間家を空けることはできない、高齢者を介護する家族のニーズも確認できた。移動時間の節約になる。」「仕事などで日中に病院に訪問するのは難しいが、郵便局に訪問することが可能な方もニーズがあることが確認できた。」と当初想定していたような移動困難者以外にもニーズがあることがわかった。

■災害等で有効な手段になり得る

「災害時などの有事において、移動手段が制限された際に、有効な手段になりうる」といった特定の場面に備えて必要といった声があった。

■郵便局はオンライン診療の拠点となり得る

「接続の際の機器対応の補助や支払い業務のサポートが郵便局であれば可能であるため、オンライン診療を実施する際に郵便局を拠点として活用することは有効」といった声があった。

<今後の改善に繋がる意見>

■場所によっては住民ニーズがない

「送迎等で患者をフォローしていることや、クリニックと自宅が遠くないため、訪問が可能」を理由に、場所によっては、現状ニーズがないといった声があった。

一方で、「現状は、患者の自宅近辺まで送迎を行い、幅広いエリアをカバーできているが、今後、送迎の運転手の高齢化等により運転手の確保が困難となり、送迎サービスが限界を迎える可能性もある。その際に、オンライン診療も一つの手段となりえる」といった、今後の必要性を感じている医療機関もあった。

■利用者の心理的ハードルを軽減させることが必要

「オンライン診療を紹介しても、オンライン診療の心理的ハードルはなかなか下がらなかった」といった声もあった。

一方で、「オンライン健康相談であれば、気軽に利用者が利用することが分かった」という声もあった。これは、「こんな程度のことを先生に相談していいのか」、「じっくりと健康に関して先生に聞いてもらえて安心」といった利用者の声があったことから実感したというものであった。

この点について、今後の検討の参考となる他地域での事例の紹介も医師からあった。

具体的には、オンライン診療は心理的ハードルを下げるため、

オンライン健康相談 → 医療機関に訪問し検査 → 医療機関での診療（補完的にオンライン診療）

の流れを構築することで、利用者のハードルを低くすることが可能となるとともに、医師にとっても患者の状況を十分に把握できるというものであり、山口県内の別の地域ではこの流れを採用しているということであった。

また、オンライン健康相談と特定検診と組み合わせることで、検査結果をベースとした相談が可能になるとの意見もあった。

■ with ナースの体制検討も必要

「何かあった際の対応や簡単な医療行為ができることに加え、利用者に安心感を与えることが可能」といったことを理由に郵便局員だけでなく看護師が必要であるという声もあった。

Ⅰ 郵便局員

<好意的な意見>

■ 心理的ハードルの減少

「操作を手伝うことで、高齢者でも安心して利用してもえた」という意見もあり、実証を通じて、郵便局員もサービスの重要なファクターであると感じてもらえることもできた。

<今後の改善に繋がる意見>

■ 準備期間が短かった

「準備期間が短く、十分な準備ができなかった。もう少し余裕があればよかった」、「マニュアルが定まっていないためどの様に取り扱うか不明な点が多かった」、「システムの使い方に慣れるまで時間がかかった。事前研修があるとよい」といった、事前準備不足に対する声が多くあった。

一方で、「業務手順の確認に時間がかかったが、慣れれば問題なかった」といった声もあった。準備を十分に行うことで懸念や不安を解消でき、負担の軽減にもつながることが示唆された。

(6) 実証実施の評価・考察

本実証では、自家用車を保有しない住民や、高齢等により運転が困難な住民に対し、郵便局を診療の拠点として実施することにより、利便性を向上させることを狙いとして実証を行った。

1) オンライン診療・オンライン服薬指導・オンライン健康相談の可能性

アンケートや関係者ヒアリングにより、本市においてもオンライン診療等については、期待のある取組であることが確認された。その要因としては、住民からは移動時間や診療時間の「時間の削減」の期待が高く、医師からは、今後のドライバー不足等から起こり得る「通院困難住民の増加」など将来的に必要となる点などがあげられた。

一方、本実証においては、当初の想定よりも利用が伸びなかった。この点は、以下のとおり、「場所」と「診療科目」2つの点において、本実証と地域のニーズがマッチしなかったことが影響したと思われる。

① 実施郵便局周辺の地域住民とかかりつけ病院のミスマッチ（場所の面）

本実証で実施した、赤郷郵便局・嘉万郵便局の周辺地域は、実証を実施したオンライン診療の実施病院とは違う病院をかかりつけとする住民が多かった。そのため、かかりつけの病院を変えてまでオンライン診療を体験するメリットがあまりなかったことに加え、地域住民の多くが利用する病院では、送迎等を実施しており、この点においても郵便局に行く必要性が弱かった点があげられる。

一方、当該病院に対するヒアリングでは、「今後、送迎の運転手の高齢化等により運転手の確保が困難となり、送迎サービスが限界を迎える可能性もある。その際に、オンライン診療も一つの手段となりえる」といった声もあり、将来を見越した検討を引き続き行っていくべき示唆があった。加えて、実証途中から、オンライン健康相談を途中から取り入れたところであるが、多く利用され、満足度も高かった。この点を踏まえると、今回のオンライン診療では、実施したくてもかかりつけ病院の医師とのオンライン診療ができないという、場所の面でのミスマッチがあった可能性はあるが、環境を整えば、今後利用が増える可能性もある。この点においても、今後、引き続き検討を行っていくことが必要となる。

② 診療ニーズミスマッチ（診療科目の面）

本実証では、脳神経外科の患者のオンライン診療を実施した。

この点について、オンライン診療を実施しなかった地域住民からは、「脳神経外科と聞いて、自分の症状（高血圧、糖尿病、腰痛など）は対象外」といった声もあったことから、今回の診療科は地域のオンライン診療とのニーズと合致していなかった可能性がある。このため、今後、地域で取組を進めていくに当たっては、診療科目のニーズも踏まえた検討・設定が必要となる。

なお、検討に当たっては、医師からのヒアリングにおいて、「移動が困難な住民だけでなく、移動が困難な方を介護する家族のニーズも確認できた。」「災害時などでは、郵便局を活用したオンライン診療が活かせる」といったコメントもあったことから、このような点も踏まえて、高齢者のみを念頭に置くのではなく、幅広い世代も考慮に入れながら検討していくことが地域住民のニーズに応えていける可能性がある。

2) 郵便局を拠点に取組を進めていく可能性

実証では、郵便局員の支援を受けながら、オンライン診療等を実施したが、アンケート調査では、郵便局員の支援について、全ての人が満足していた。また、インタビューにおいても、「局員がそばにいてくれて安心だった」、「思ったよりも簡単だった」という声が多数あったことから、郵便局を拠点にオンライン診療を実施していくことについては、一定の実行性があることが確認された。

(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

1) 郵便局員による伴走支援を通じた心理的負担の軽減

本実証では、郵便局員がオンライン診療の予約調整やタブレット操作の支援を行ったが、利用者からは、「思ったよりも簡単だった」、「局員がそばにいてくれて安心だった」といった声もあった。住民との日常的な接点を持つ郵便局員が、オンライン診療の予約調整や操作支援を行う体制にしたことで、デジタル機器に不慣れな高齢者の心理的ハードルの低減に繋がったものと考えられる。

2) 日常的な接点を活かした周知・利用促進

健康相談に関心を有する地域住民に対し、郵便局員が日常業務の中で声かけを行ったことが、健康相談件数の増加に繋がった。

郵便局は地域住民が日常的に利用する場所であり、窓口業務を通じたコミュニケーションの中でサービスを周知できる点は、地域の拠点としていく際にも強みになるものと考えられる。

3) 身近な施設での実施による安心感

郵便局という地域に身近な施設でオンライン診療等を実施したことにより、住民にとって利用場所のわかりやすさや安心感の確保に繋がった。また、交通手段が限られる中山間地域において、郵便局を活用することは、医療サービス等へのアクセスを地域内で完結できる点からも意義があるものと考えられる。

4) 支払いの負担軽減

診療費用等の支払いにおいて、郵便局員が手続を補助する体制としたことで、利用者の負担軽減に繋がった。

(8) 実証で明らかになった課題

1) サービス設計上の課題

① かかりつけ医との関係性

実証期間中、既存のかかりつけ医（美東病院等）からオンライン診療に変更した住民は確認されなかった。背景として、長年の信頼関係、医療機関変更も伴う費用負担、実証終了後の継続性が不明確であったことなどがあげられる。特に赤郷郵便局及び嘉万郵便局の対象地域では、

美東病院をかかりつけ医とする住民が多く、短期間で医療機関を変更することは容易でなかった。

② 診療科の限定性

本実証では、脳神経外科単科で実施したため、対応可能な症状が限定された。地域ニーズの高い内科（生活習慣病）、整形外科（関節痛・腰痛）、精神科（心の健康相談）等には対応が出来なかったことから、問い合わせ段階で「対象外」となるケースが複数発生した。その結果、オンライン健康相談のみの実施となった事例もあった。

③ 実証期間の制約

実証セレモニー（9月）から実証終了（1月）までの約4か月では、新たな医療サービスを地域に浸透させるには十分とは言い難かった。住民からは「まずは様子見したい」との声もあり、利用判断まで一定の時間を要する可能性があることが確認された。

2) 運営・実務面の課題

① 準備体制の不備

マニュアル整備が遅れたことにより、実証開始当初は運用手順や役割分担が不明確な状況であった。また、郵便局員からは、「医療に関わることへの責任の重さ」、「緊急時対応への不安」に関する意見も確認された。

② 関係機関連携の複雑性

病院・薬局・郵便局間の処方箋送付、配送調整、料金收受確認に一定の工数を要した。診療費、薬剤費、配送料等が複数発生する場合、支払手続や利用者への説明が煩雑になる場面も確認された。

3) 技術・設備面の課題

① プライバシー確保の限界

フォンプースの防音性能に限界があり、完全なプライバシー確保に至らなかった。また、小規模郵便局では十分な設置スペースの確保が困難であった。

② 高齢者が利用しやすい機能の充実

難聴者への字幕対応や視力低下者への画面調整が当初不十分であった。実証期間中に改善を行ったが、タブレット操作への不安や、より直感的な操作環境の必要性が明らかとなった。

4) 住民受容性の課題

① 対面診療への強い選好

対面診療への強い選好が確認された。

「医師に直接診てもらいたい」、「画面越しでは症状が正確に伝わらない」といった意見があり、

特に高齢者層では、「触診」を重視する傾向であった。

② 周知・情報提供の不足

一般的な広告媒体では、移動困難な高齢者への情報提供に繋がらなかった。一般的な広告媒体だけでなく、民生委員や自治会等を通じた直接的なアプローチが有効であった。

5) 制度の持続可能性の課題

費用負担（システム維持費、郵便局対価、配送費用等）の構造が不明確であった。

また、保険診療制度との整合性や住民の経済的負担設計が未検討であり、今後実装に向けて検討が必要である。

(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、本実証を持続的に実装していくためには、サービス設計、運営体制、技術面、周知戦略・制度設計において、以下の対応が必要である。

1) サービス設計の見直し

① かかりつけ医との連携を前提とした補完型モデルへの転換

既存のかかりつけ医を「代替」する形でオンライン診療を位置づけるのではなく、補完的な位置づけとして設計する必要がある。具体的には、定期通院の合間の体調確認、服薬相談、健康管理指導などをオンラインで実施し、通常の診療に繋げることが現実的である。

また、実証において確認されたとおり、オンライン健康相談は心理的ハードルが比較的低いことから、健康相談を入口とし、段階的にオンライン診療へ繋ぐ形を検討することが必要である。

② 診療体制の拡充

地域の多様な医療ニーズに応えるため、幅広い疾患に初期対応できる総合診療医を配置し、専門的治療が必要な場合は適切な医療機関へ紹介する体制を構築する必要がある。

また、内科、整形外科、精神科など、地域で需要の高い複数診療科の医師による曜日別・時間別対応の輪番制を検討する必要がある

2) 運営体制の強化

① 準備期間の十分な確保とマニュアルの充実

円滑なサービス開始のため、実証開始の6か月以上前から準備を開始し、マニュアル整備、研修実施、関係機関調整を十分に行う必要がある。

具体的には、郵便局員向けに「基礎研修→実践研修→フォローアップ研修」という段階的なプログラムを実施する必要がある。また、通常業務フロー、緊急時対応、トラブルシューティングを含む詳細な運用マニュアルを実証開始前に完成させることが求められる。

② 郵便局業務との両立体制の整備

郵便局の通常業務に過度な負担をかけない体制構築が必要である。郵便局員の役割を「操作サポート」「予約調整」に明確に限定し、医療的判断は求めない体制を徹底することで、業務負担が軽減できる。また、診療中の体調急変など緊急時の対応フロー（医療機関への連絡、救急搬送の判断基準等）を明確化し、職員の心理的負担を軽減することが重要である。

実装に向けては、年末年始、年度末など郵便局の繁忙期を避けた実施スケジュールを設定する必要がある。

3) 技術・設備面の改善

① プライバシー確保と快適性の両立

高性能な防音ブースや快適性を担保する換気・空調システムを設計段階から検討する必要がある。

また、各郵便局の設置可能スペースを事前調査し、十分なスペースが確保できない場合は近隣施設との連携を検討する必要がある。

② 高齢者特性に配慮したシステム設計

高齢者が安心して利用できるシステム設計として、字幕表示、大きな文字表示、音声ガイダンスを標準装備したシステムを導入する必要がある。

また、利用者の操作を最小限とする運用（郵便局員による事前設定）（「ゼロタッチ」方式）を徹底する必要がある。

③ 周知・信頼醸成戦略の抜本的見直し

新たな医療サービスの地域定着には、一定の時間を要することが確認されたことから、十分な周知期間（実証開始 6 か月以上前から段階的に周知）を確保することが必要である。

加えて、一般的な広告媒体に加え、民生委員や自治会を通じて直接的な情報の提供を行うことで、移動困難な高齢者にも確実に情報が届く体制を構築する必要がある。

また、利用者の体験談や満足度を地域内で共有するなど、安心感の醸成に繋がる取組も重要である。

④ 制度・持続可能性の確立

(ア) 費用負担構造の明確化

システム維持費、郵便局への対価、医療機関報酬、配送費用等について、自治体・医療機関・郵便局・利用者の負担割合を明確化する必要がある。

(イ) 保険診療制度との整合性確保

オンライン診療の診療報酬、薬剤費の保険適用、配送費の自己負担について、保険診療制度に則った適切な料金体系を構築していく必要がある。

⑤ 他地域展開に向けた留意事項

(ア) 最低限必要な条件

- 安定した通信環境（光回線または高速モバイル通信）
- プライバシー確保可能な設置スペース（最低 4 m²以上推奨）
- 郵便局員の理解と協力体制
- 連携可能な医療機関の存在
- 自治体の継続的な支援体制

(イ) 事前に確認すべき事項

- 地域の既存医療体制（かかりつけ医の状況、無医地区の有無）
- 住民の医療アクセス課題（通院困難者の実態、公共交通の状況）
- 関係機関の連携可能性（医療機関、薬局、行政の協力体制）
- 法的要件の確認（巡回診療所届出の手続き、保健所との調整）

2 買物支援サービス

(1) サービス概要

本サービスは、人口減少により商店等の小売店が減少し、日常的な買い物が困難になっている住民を念頭に、郵便局を拠点とした買い物支援を提供するものである。特に、自家用車を持たない高齢者や、小売店までの移動が困難な住民が、身近な郵便局で生活必需品を注文・受け取ることができる仕組みを構築した。

なお、実証の当初の計画段階では、ぼすちよこ便を活用した買い物支援のみの実施の予定であったが、豊田前郵便局に関しては近隣に個人経営のコンビニがあり、買い物支援の利用が見込まれなかった。そのため、店舗で扱っていない商品や営業時間外にニーズがあると想定し、ごみ袋の豊田前郵便局での無人販売を行うこととした。

<ぼすちよこ便を活用したサービスの流れ>

- ① 地域住民が実証郵便局を訪問し、郵便局員のサポートのもと商品カタログ（紙媒体）から小売店に注文（郵便局窓口または ATM で支払い可能）
- ② 郵便局員が小売店に注文内容及び支払い状況を伝達
- ③ 拠点郵便局¹²（厚保局、美祢局、秋吉局）の周辺に所在する小売店が注文に基づき、拠点郵便局厚保局、美祢局、秋吉局）に商品を持ち込み、購入者に小売店側から購入者の携帯電話番号宛てに SMS 等を送信し、商品が受け取り可能な状態になったことや、受け取りの際に必要な情報（追跡番号や受取方法など）を連絡
- ④ 拠点郵便局から「ぼすちよこ便」により実証郵便局（豊田前局、赤郷局、嘉万局）に配送
- ⑤ 地域住民が郵便局で商品を受け取る

<無人販売を活用したサービスの流れ>

- ① 利用者が郵便局を訪問し、郵便局内に設置された無人販売棚から商品を選択
- ② 利用者は、商品の価格を確認し、販売棚に設置された料金箱に現金（代金）を投入
- ③ 即座に持ち帰り

表 5.実施スケジュール

月	フェーズ	主な活動内容
7月	準備	- 事業計画の調整 - 関係機関（自治体・店舗・日本郵便）との調整
8月	準備	- 協力店舗（5店舗）決定、事業計画の調整・最終決定 - 関係機関（自治体・店舗・日本郵便）との調整

¹² 拠点郵便局：ぼすちよこ便の引受局としてあらかじめ指定された郵便局

9月	準備／実証	<ul style="list-style-type: none"> - 関係機関（自治体・店舗・日本郵便）との調整 - セレモニー・サービス開始式典（令和7年9月18日）
10月	実証	<ul style="list-style-type: none"> - 関係機関（自治体・店舗・日本郵便）との調整 - 豊田前郵便局にて3店舗運用開始 - 日本郵便から国交省へぼすちよこ便運用開始の届出
11月	実証	<ul style="list-style-type: none"> - 関係機関（自治体・店舗・日本郵便）との調整 - 豊田前郵便局にて1店舗追加運用開始（4店舗） - 赤郷郵便局および嘉万郵便局向けに店舗調整
12月	実証	<ul style="list-style-type: none"> - 赤郷郵便局および嘉万郵便局にて1店舗運用開始 - 買物支援運用方法を検討（自治体・店舗・日本郵便） - 豊田前郵便局向け無人販売調整
1月	実証／ 検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> - 豊田前郵便局にて無人販売運用開始（1店舗） - サービスの最終運用 - 住民アンケートの最終集計 - 関係機関ヒアリング（店舗・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

(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

1) 目標

買い物支援に必要なランニングコストや住民の負担可能な費用を把握して将来的な公費負担ゼロでの自走化を目指すとともに、専門家等と連携したアジャイルな課題対応体制を構築する。

これを念頭に、本実証では、住民のニーズ・成果・課題をある程度把握できることを念頭に、週あたり5名程度の利用（実証期間中合計 240 回）を目標とし、利用者満足度を 80%以上を目指す。

○利用件数目標

240 回の利用

※5 名（1 週あたり）×実証期間（16 週）×3 局=240 回の利用を基本想定

○利用者満足度目標

80%以上

2) 検証方法

① 定量的検証

●利用実績データ分析:

✓ 買物支援の利用件数

●アンケート調査

✓ 郵便局利用者の買い物状況

② 定性的検証

●ヒアリング

✓ 地域住民・サービス利用者

✓ 郵便局員（令和 8 年 1 月）

(3) 実証準備

1) 実施体制の構築

本実証の実施にあたり、以下の体制を構築した

① 代表団体

代表団体	役割
株式会社メディモニー	本実証全体の統括・進行管理

② コンソーシアム構成員

構成員	役割
日本郵便株式会社中国支社	現地郵便局との調整、全体統括・進行管理の支援
厚保郵便局	美祢市内郵便局連絡会議窓口
豊田前郵便局、赤郷郵便局、嘉万郵便局	サービス提供拠点としての施設・ネットワークの提供、住民への普及啓発活動
美祢市役所	美祢市関係機関との調整、地域住民への周知

体制構築プロセスとして以下を実施した

- ① 令和7年5月から関係機関(自治体・商工会議所・日本郵便)との調整を実施
- ② 役割分担：郵便局(場所提供・受付サポート)、代表団体(システム提供・運営管理)を明確化

2) 住民への周知

住民に対する周知活動として、以下を実施した。

周知方法	実施主体	概要
開始セレモニー ※1のオンライン診療と同時に実施	・美祢市	・実証の開始に当たり、地域住民等に対して事業の意義や取組の内容を広く周知することを目的に実施
郵便局利用者への説明 <郵便局にてイベントを実施> ※1のオンライン診療と同時に実施	・郵便局員 ・美祢市 ・株式会社メディモニー	・令和7年10月の実証開始後に対象地区の郵便局にて4回のイベントを実施。 ・サービス内容、利用方法などの説明と質疑応答の回答による不安感の解消を行った。 ・参加人数：計8名
広告媒体 ※1のオンライン診療と同時に実施	・郵便局員 ・美祢市 ・株式会社メディモニー	・市広報誌への掲載 ・市内ケーブルテレビでの告知 ・郵便局窓口でのポスター掲示

報道機関への対応 ※ 1 のオンライン診療と 同時に実施	・美祢市 ・株式会社メデモニー	・報道機関への取材等に応じた。 ・メディア報道内容に関してはオンラ イン診療・オンライン服薬指導のメ ディア報道一覧（表 3）と同様。 詳細は 11 頁参照。
------------------------------------	--------------------	---

3) 機材・システム等の準備

実証実施郵便局に以下の買物支援注文用端末を準備・設置した。

① タブレット端末：実証実施郵便局（3 拠点）に各 1 基設置

用途	概要
買物支援注文用端末 (Android)	郵便局で受け付けた注文内容に基づく正確な料金や支払いの状況を、商品の提供元である小売店に対して迅速かつ確実に伝達するため、新たに専用端末を配備する。これにより、関係各所間における情報共有のデジタル化を図り、スムーズな連携を可能とする運用体制を構築する。



図 3 .実証に活用したタブレット

4) 運用ルール、マニュアルの準備

本実証の円滑な運営を実現するため運用ルール及びマニュアルを策定した。

① 買物支援サービスの対応手順

- 利用者受付時の確認事項（初回利用時の説明）

② 料金收受の手順

- ゆうちょ銀行口座を利用した支払い方法の案内
- 郵便局窓口での振込受付手順
- ATM での振込案内

③ 郵便局員向けマニュアルの配布と研修

- 令和 7 年 9 月～10 月に実証郵便局の全局員を対象に研修を実施

5) 局間配送システム（ぼすちょこ便）の構築

買い物支援サービスの配送には、日本郵便の「ぼすちょこ便」を活用した。この活用に当たっては、美祢市、美祢市商工会議所および日本郵便株式会社中国支社と 5 月から調整を行い、拠点郵便局、拠点郵便局を起点とした配送ルートの設定を行った。9 月に日本郵便株式会社中国支社および各郵便局で運用の調整を完了し、10 月から円滑な運用体制を確立した。また、以下に関しても整理を行った。

- 配送頻度と時間帯の設定
- 商品の取り扱い区分（常温品のみ対象）
- 到着後の保管方法および保管期限
- 緊急時の連絡体制

6) 取扱商品の準備

取扱商品に関しては商工会等の紹介をもとに、各エリアに以下のとおり選定した。

<赤郷郵便局・嘉万郵便局のエリア>

拠点郵便局（大田局、秋吉局）の周辺の所在するコンビニ、薬局の 2 店舗を選定した。それぞれの店舗では以下を取り扱ってもらうこととした。

- ・コンビニ：食料品や日用品といった多様な生活必需品
- ・薬局：レトルト食品や絆創膏といった生活必需品

なお、実証開始後、コンビニに関しては準備段階では想定していなかった不測の事態により参加辞退となった。

<豊田前郵便局のエリア>

拠点郵便局（美祢局）の周辺の所在する酒屋、道の駅、コンビニを選定した。それぞれの店舗では以下を取り扱ってもらうこととした。

- ・コンビニ：食料品や日用品といった多様な生活必需品

- ・酒屋：アルコールをはじめとする飲料
- ・道の駅：コーヒー、お菓子の詰め合わせ

(4) 実証の実施

1) 実施の流れ（フロー）

① 企画・準備（メディモニー・美祢市・美祢市商工会議所・日本郵便中国支社）

（関係機関との調整）

令和 7 年 5 月以降、美祢市から美祢市商工会議所に対して本実証へ参加小売店の紹介を依頼。

（運用ルールの策定）

メディモニーと日本郵便中国支社で、参加小売店への実証説明および商品カタログ（紙媒体）を作成し、日本郵便中国支社が主体となり、ぼすちよこ便の準備および参加小売店に実際の注文フローの説明を実施。

（システム環境の構築）

郵便局から参加小売店への注文情報連携に関して、通信環境およびタブレット端末を準備した。

（環境の選定）

日本郵便中国支社から注文時の手順説明を受け、郵便局から参加小売店へ注文内容および支払いの実績報告を行うため、通信機能付きのタブレットの選定および手配を行った。

（システム環境の構築）

タブレットの通信設定およびメールなどの登録を行った。

② 周知（メディモニー・美祢市・日本郵便中国支社）

（メディア・報道機関への連携）

令和 7 年 9 月 18 日の開始セレモニーに合わせ、テレビ（KRY、YAB）や新聞（山口新聞等）での報道を通じて地域住民への周知を図った。

（地域住民への説明）

商品カタログを作成し、サービスの仕組みや利用方法について郵便局員から来局されるお客様に説明を行った。

③ 買い物支援の実施支援（郵便局）

（サポート）

来局したお客様に商品カタログの裏面の注文書への注文内容の記載をお願いし、記載漏れ等がないかの確認を実施した。

（連携と支払い対応）

参加小売店への連絡（注文連絡等）や、商品代金の支払い案内（窓口対応、振込案内等）のサポートを行った。

④ 実施状況の把握・検証（メモニー・郵便局）

（改善の実施）

来局されるお客様からの声を集め、郵便局内での販売などの改善対応を行った。

（効果検証）

利用実績データの集計、および利用者・郵便局員へのアンケートやヒアリングを実施し、定量的・定性的な評価を行った。



図 4.実証の流れ

2) 実証中の運用・改善

① 周知方法の改善

実証期間中の運用を進める中で、周知方法や運営方法に関して、以下のような課題が確認されたため、都度、必要な改善対応を行った。

課題	課題の概要	改善策
商品の詳細が分かりづらい	開始当初から「どのような商品が注文できるのか具体的に分からない」、「口頭説明だけでは内容を覚えにくい」といった声があった。	商品カタログを作成し、高齢者でも見やすい大きな文字と商品写真を使用し、商品名、価格、内容量等の詳細情報を掲載した。 また、カタログ裏面には注文方法、支払方法を分かりやすく記載し、実証郵便局の窓口を設置した。
周知内容に関して実証局以外での問い合わせ	11月以降、実証対象3郵便局（豊田前、	美祢市役所および日本郵便株式会社中国支社との協議を経て、作成した

<p>合わせの発生</p>	<p>赤郷、嘉万) 以外の郵便局からも「このようなサービスがあることを知らなかった」「情報を得る機会が欲しい」という声が寄せられた。</p>	<p>パンフレットの配布・設置対象を美祇市内の全郵便局へと拡大。 なお、実証局以外での注文受付と商品受け取りは、各局での買い物支援を行う環境整備と郵便局員への運用ルールとマニュアルの教育が必要になることから、本実証では実際の注文受付と商品受け取りは引き続き実証郵便局3拠点での実施を継続することとした。</p>
---------------	--	--



図 5.商品カタログ¹³の一例

② 運用方法の改善

課題	課題の概要	改善策
<p>近隣の小売店と取り扱い商品が被っている (豊田前郵便局)</p>	<p>「わざわざ注文して後日受け取るよりも、目の前の小売店で直接購入する方が早い」との声もあり、サービス利用が進まなかった。</p>	<p>近隣の小売店で取り扱いを行っていない、住民ニーズが高いと想定される「市指定のごみ袋」を郵便局内にて販売し、サービス利用者を増やすことを目指した。併せて買い物支援について、郵便局員より周知を行った。 ※ごみ袋の販売は豊田前郵便局のみ</p>

¹³ 商品カタログは電子媒体ではなく、紙媒体で周知を行った。実際には図 5 のような商品カタログを印刷して郵便局に配布・配置した

(5) 実施結果

1) 定量的な結果

① 実証参加者数

実証期間（令和7年10月～令和8年1月）を通じ、計12名が参加した。
なお、当初の目標との関係は、表7のとおりであった。

表6.買い物支援参加実績

実施月	目標	実績
令和7年10月	80名	2名
令和7年11月	80名	0名
令和7年12月	80名	1名
令和8年1月	80名	9名
合計	240名	12名

② サービス利用実績

実証期間（令和7年10月～令和8年1月）を通じ、計12名が参加した。なお、当初の目標との関係は、表7のとおりであった。

サービス提供方法	実績	傾向
注文・配送型（郵便局受取） ※ぽすちよこ便を利用	4件	ビールなどのアルコール類、レトルト食品、絆創膏、酒、スナック類、焼き菓子詰め合わせなどの実績があった
郵便局内販売型 (市指定のごみ袋を無人販売)	21個	21個全てがごみ袋

③ 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、以下の関係者に対してアンケートを実施した。具体的には、関係者ごとに以下の内容を確認した。

なお、買い物支援サービスの利用者及び郵便局員に対するアンケートも予定していたが、利用者が少なかったことから、アンケートの回答の回収ができず、また、郵便局員向けのアンケートもサービスをほぼ提供していないため把握できなかった。

郵便局の利用者

- ・ 普段の買い物の移動手段・買い物場所
- ・ 普段の買い物で困っていること
- ・ 買物支援で購入したいもの

<郵便局の利用者向けアンケート>

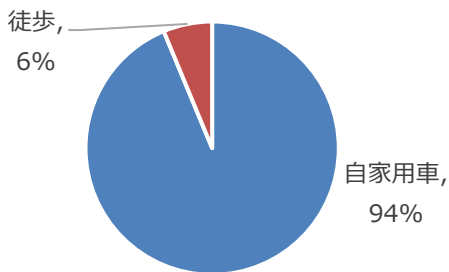
✓ 回答者数：16名

性別	男性 31%、女性 69%		
年代	20 歳代：6%	40 歳代：13%	50 歳代：25%
	60 歳代：25%	70 歳代：13%	90 歳代：19%
家族構成	一人暮らし：19%	夫婦のみ：50%	二世帯：31%

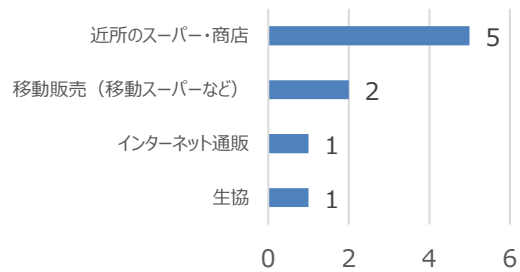
【日常的な買い物の移動手段・買物先】

・「自家用車」がほぼ全てであり、買物先は「近隣のスーパー・商店」が多かった。

買い物時の移動手段(N=16)



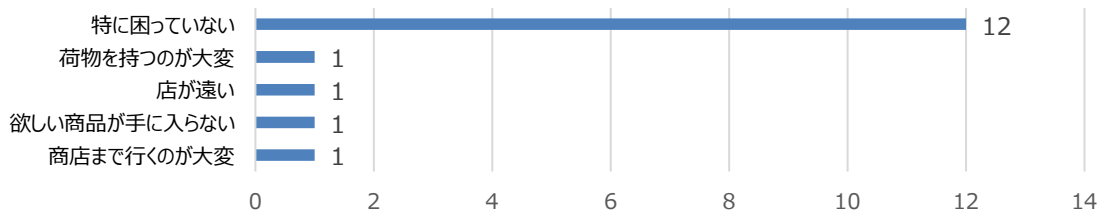
普段の買物先 (N=16) 複数回答



【日常的な買い物における困りごとと買い物支援で購入したいもの】

・買い物に特に困っていない人が大半の結果となった。

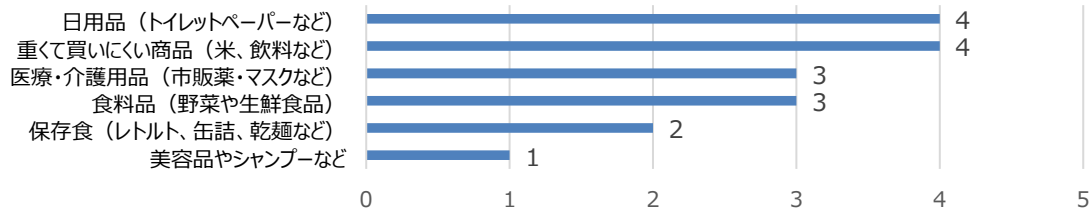
買い物で困っていること(N=16)複数回答



【買い物支援で購入したいもの】

・買い物支援で購入したいもの（期待する商品）は、「日用品」や「重くて買にくい商品（米、飲料など）」が多かった。

買い物支援で購入したいもの(N=16)複数回答



2) 定性的な結果

本実証においては、アンケート以外も、郵便局利用者等を対象にしたヒアリング等を実施した。これらをもとに、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。

① 郵便局利用者（買い物支援を未利用）

<好意的な意見>

■ 郵便局で買物できるのは便利

「郵便局で注文から受け取りまで完結できるのは便利」、「いつもの用事のついでに利用できるのが良い」といった利便性に関する声があった。

また、「今は自分で買い物に行けるが、将来足腰が弱くなったら利用したい」、「車を持っていない人や高齢者には助かるサービスだと思う」といった将来に対する期待の意見もあった。

<今後の改善に繋がる意見>

■ 今は困っていない

「近くに馴染みの店があるので、わざわざ注文する必要がない」（豊田前郵便局周辺住民）、
「今は自分で車を運転して買い物に行けているので、まだ困っていない」といった意見があった。

■ 品揃えや配送に関する等に関する意見

「品ぞろえが少ないのもっと選べるとよい」、「実物を見て選びたい」、「注文してから受け取るまでに時間がかかるのが不便」、「家まで届けてほしい」といった意見があった。

② 買い物支援の利用者（郵便局長による聞き取り）

(ア) 注文・配送型の利用者

<好意的な意見>

■ 商品価格は妥当な可能性が高い（商品価格は P43 商品カタログを参照）

「商品価格は高くもなく違和感ない」という意見があった。

<今後の改善に繋がる意見>

■品揃えや配送に関する等に関する意見

「品ぞろえが少ないのもっと選べるとよい」、「注文できるのはいいが、自宅配達の方が良い」、「購入代金の支払がもっと簡易だとよい（振替用紙）」、「出来れば注文の翌日ぐらいに受け取りたい」といった、サービスの内容や支払いに関する意見があった。

(イ) 郵便局内販売型（市指定のごみ袋を無人販売）の利用者

<好意的な意見>

■郵便局で購入できることへの満足

「市指定のごみ袋が郵便局で買えるのは助かる」、「郵便局に来たついでに買い物ができるのは効率的」といった郵便局で購入できることへの満足な意見があった。

なお、郵便局内販売型（市指定のごみ袋を無人販売）について、批判的な意見は確認できなかった。

③ 郵便局員

<好意的な意見>

■生活必需品にニーズがある

「ごみ袋など生活必需品のニーズはありそうであった」という意見があった。

<今後の改善に繋がる意見>

■買い物支援の商品ラインナップは改善が必要

「無人販売棚の現物と注文とのハイブリッドならもう少しニーズがあるのではないか」、「品ぞろえ・周知期間・周知の方法等によっては利用を促せる可能性はある」といった意見があった。

■支払い・配送スキームの課題確認

「家まで届けてほしいという声が多い」、「購入代金の支払いは初回は手間だが、送金先を登録すれば次回からは簡易にできる」といった意見があった。

(6) 実証実施の評価・考察

本実証では、自家用車を保有しない住民や、高齢等により運転が困難な住民に対し、郵便局を買い物支援の拠点として実施することにより、利便性を向上させることを狙いとして実証を行った。

1) 買い物支援の可能性

本実証では、協力小売店が取り扱う商品を選定する形で買い物支援の商品ラインナップを決定するスキームとした。しかしながら、協力予定であった店舗が準備段階では想定していなかった不測の事態により参画困難となり、本来想定していた生活必需品の提供ができず、ビールなどのアルコール類、レトルト食品、絆創膏、酒、スナック類、焼き菓子詰め合わせや無人販売のごみ袋などの実績はあったものの、実績数が非常に少なく、日常の買い物支援としての本来のニーズを十分に満た

することができなかった。本実証で実施したアンケートでは、日常の買い物における困りごとは現時点では顕著に確認できなかったが、「将来的に自分で運転できなくなった場合に利用できる仕組みがあることは安心である」といった声もあり、買い物支援は将来的なニーズが期待できる取組であることが確認された。一方、本実証においては、当初の想定よりも利用が伸びなかった。この点は、以下の通り、①地域住民の商品ニーズと販売商品のミスマッチ、②商品の購入需要のある地域と配送ルート（ぼすちよこ便）のミスマッチの2点が特に影響したと思われる。

① 地域住民の商品ニーズと販売商品のミスマッチ

本実証では、協力小売店が取り扱う商品を選定する形で買い物支援の商品ラインナップが決定した。しかしながら、当初参加を予定していた、市内の日用品および食品を幅広く取り扱う地域の中核的店舗が、不測の事態により店舗代表者の実証への参加が困難となる事態が生じたことで、日常生活において継続的に必要となる生活必需品（食品やトイレトペーパー等）の充実が不十分となった。

また、実証期間中においても、地域ニーズを踏まえた商品構成への変更について協力店舗に対し調整・依頼を行ったが、仕入れ体制や在庫管理上の制約等により、十分な対応を得ることができなかった。

さらに、一部の郵便局では近隣に店舗が存在し、その店舗と商品が似通ったことで利用が少ない状況になった。これら点も、日用品の充実を増やせなかった要因となる。

一方、実証の後半から導入した、市の指定ごみ袋の無人販売に関しては、実証期間が1か月でも21袋の販売実績が確認されるなど、郵便局において、生活必需品が購入できることは一定のニーズがあることが確認された。また、地域住民からも、「将来的に自分で運転できなくなった場合に利用できる仕組みがあることは安心である」といった声があった。

これらの点を踏まえると、今回の買い物支援では、地域住民は日用品を買いいたいという「需要」と郵便局での買い物支援の商品には日用品がほぼないという「供給」の面でのミスマッチがあった点と買い物支援のニーズが低い局が選定された可能性はあるが、環境を整えば、今後利用が増える可能性もあり、今後は、これらを考慮して引き続き検討を行っていくことが必要となる。

② 商品の購入需要のある地域・購入可能時間と配送（ぼすちよこ便）のミスマッチ

本実証では、配送手段として「ぼすちよこ便」を活用した。「ぼすちよこ便」を活用することにより、個人宅へ商品を発送するよりも割安な料金体系を実現できる一方で、既存の郵便車両の空きスペースを活用し、主に郵便局間での配送を行う仕組みであるため、あらかじめ設定された配送ルートおよび配送時間帯の範囲内での運用となる。

そのため、配送可能な地域や時間帯が限定され、柔軟な配送対応が困難となることで利用に繋がらなかった可能性がある。実際、実証を実施した郵便局の中には、配送ルートの関係で、生活必需品を全く扱えないなどがあったほか、生活必需品を扱えた局でも、注文から受取までに一定の日数を要することとなり、利用を検討した住民からは「すぐに必要な場合には利用しにくい」との意見もあるなど、「必要なときに買い物できる」という点には十分に答えきれなかった可能性が

ある。

①のとおり、買い物支援については一定のニーズはあることから、今後、当市において買い物支援を検討する際は、まずは当市等において地域住民の具体的なニーズの再把握を行い、生活必需品への特化や配送頻度・配送ルートの見直し等を含め、実情に即した仕組みの再検討を行っていく必要がある。

2) 郵便局を拠点に取組を進めていく可能性

本実証においては、買い物支援サービスの利用は限定的であったものの、アンケートやヒアリングを通じて、将来的な移動手段の確保に対する不安の声が一定数確認された。

特に、高齢化の進行に伴い、自家用車の運転が困難となる住民の増加が見込まれる中で、「将来的に自分で買い物に行けなくなった場合に利用できる仕組みがあることは安心である」といった意見や、「今は利用しないが、今後必要になる可能性がある」といった声があるなど、潜在的なニーズは存在していると考えられる。

また、「郵便局に来たついでに買い物ができるのは効率的」といった声も出るなど、郵便局を拠点に取組を進めることについては、一定のニーズがあることが確認された。

(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

本実証における買い物支援サービスでは、日本郵便が提供する「ぼすちよこ便」を活用し、新たな配送インフラを構築することなく商品配送を実施した。

その結果、運営・実務面において以下の効果が確認された。

1) コスト効率性

本実証では、専用の配送車両や配送人員を新たに確保することなく、既存の郵便配送ルートの空きスペースを活用する仕組み（ぼすちよこ便）を採用した。これにより、個人宅の郵送と比較して、配送に係る運用コストを抑えてサービスを実施することが可能となった。特に、過疎地域においては新たな物流体制の構築は財政的・人的負担が大きい。既存インフラを活用することにより、追加的な負担を最小限に抑えた形で実施できた点は、運営上の有効な手法であったと評価できる。

一方で、配送ルートは既存の郵便配送ルートに依存するため、小売店と郵便局の位置関係等、配送ルートを踏まえたサービス設計が必要不可欠となる。

2) 配送の安定性

「ぼすちよこ便」は、郵便局間の定期配送ルートに組み込まれているため、一定の運行体制のもとで継続的に運用されている。本実証においても、既存ルートに組み込む形での配送を行ったことにより、配送体制そのものの不安定化や人員不足による中断は生じなかった。

ただし、配送ルートや運行頻度に依存するため、配送に一定の日数を要する場合もあるため、取扱商品については、その点を考慮した商品の選定が必要であり、利用者に対してもこれらの周知が必要である。

3) 一体的なサービス提供体制

郵便局を受取拠点とすることで、住民は日常的に利用する場所において商品を受け取ることが可能となり、受取に要する移動負担を一定程度軽減することができた。

また、配送機能と金銭取扱機能を有する郵便局を拠点とすることで、注文から商品受取、代金支払いまでの一体的に運用できる体制を構築することが可能であった。

(8) 実証で明らかになった課題及び事業実装に向けた留意点¹⁴

本実証を通じて、郵便局を拠点とした買い物支援サービスの実施は可能であった一方で、商品構成、地域条件、物流設計の3点の課題が確認された。詳細な利用動向については(6)に整理しているが、本章では、実証過程で確認された事実に基づき、事業実装に向けて整理すべき課題を記載し、実装に向けた今後検討すべき方向性を記載した。

1) ニーズのある商品でなければ利用は伸びない

本実証では、市内個人小売店の参画を前提とした商品供給体制を構築したが、実証開始直後に中核的供給店舗が倒産等により参画困難となった。その結果、生活必需品を幅広く取り扱う体制を構築できず、提供可能な商品は、ぼすちよこ便を活用した注文・配送型ではビール等のアルコール類やスナック菓子やカップ麺やレトルト食品等の食品、郵便局内での無人販売型では市指定ごみ袋等に限定された。

一方、アンケートおよびヒアリングでは、幅広い食品やトイレトペーパー等の生活必需品、品揃えの幅を求める声が確認されている。また、サービス自体への一定の理解はみられたものの、提供商品が限定的であったことが利用拡大につながらなかった要因として整理されている。

以上の事実から、本実証では、住民ニーズと一致した商品構成でなければ利用が伸びない実態が確認された。

実装を検討する際は、住民ニーズを事前確認し、各地域のニーズに合った商品構成を検討することが重要である。また、地域のニーズに合った商品供給体制の構築が可能なかの事前検討も必要であることが明確となった。

2) ニーズのある地域でなければ利用は限定的となる

本実証では、実施郵便局周辺に日常的に利用可能な商業施設が存在する地域において、買い物支援サービスの利用が限定的となる傾向が確認された。また、既存商業施設との商品重複が生じる場合、買い物支援としての役割が明確になりにくい状況が確認された。

このことから、地域の商業環境および住民の移動実態が利用状況に影響を与えている事実が確認された。すなわち、需要が見込まれる地域条件でなければ、サービスは利用されにくい実態が確認された。

実装を検討する際は、郵便局の周辺環境を事前調査し、地域住民が買い物支援を求めている

¹⁴ Ⅲ. 1のオンライン診療・オンライン服薬指導では、「実証で明らかになった課題」と「事業実装に向けた課題と留意点」は別建てとしたが、買い物支援サービスにおいては類似点が多いことから、まとめて記載を行った。

地域の明確化が必要である。

3) 配送条件を踏まえなければ、ニーズのある商品でも届けられない

本実証では、日本郵便の「ぼすちょこ便」を活用した配送体制を整備したが、同サービスは既存の郵便配送ルートに基づく運行であるため、参画店舗は実質的に拠点郵便局への持ち込みが可能な立地に限定された。拠点郵便局までの距離や持ち込み業務の負担を考慮すると、参画可能店舗は限定的であり、このことが商品ラインナップの拡充に影響を与えた。

さらに、商工会を通じた参画要請に対しても、人手不足や経営環境を理由に参画が難しいとの意見が確認されている。

これらの事実から、配送ルートおよび供給体制を踏まえなければ、仮にニーズのある商品であっても安定的に届けることはできない制約が確認された。

実装を検討する際はニーズのある商品・ニーズのある地域を選定した後に、商品提供が可能な配送体制を整備可能であるかを検討する必要があることが明らかとなった。また、配送体制を整備する際は、どのような配送システムを活用することで、流通体制と配送料金を最適化できるかも検討する必要がある。

以上のとおり、本実証を通じて、買い物支援の実装に向けた前提条件および留意事項が明らかとなった。これらは山口県美祢市の課題にとどまらず、過疎が進行する中山間地域において共通して検討すべき事項である。今後、事業実装を検討するに当たっては、地域特性を踏まえつつ、上記の点を整理した上で段階的に検討を進めることが求められる。

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) 複数サービスの同一拠点実施及び郵便局機能活用による効果

本実証では、オンライン診療・オンライン服薬指導・オンライン健康相談および買い物支援を、同一の郵便局拠点において実施した。アンケート結果およびヒアリング結果から、以下の点が確認された。

1) 郵便局における複数サービス提供に対する住民の期待

買い物支援の活用が少なかったことから、利用者のオンライン診療と買い物支援を組み合わせた活用は確認できなかったものの、郵便局が単一機能施設にとどまらず、生活関連サービスを複合的に提供する拠点となることに対して、住民が前向きに受け止めていることが確認できた。

この点、オンライン診療等の利用者アンケートでは、全ての人が「郵便局で複数サービスを受けられること」について期待するとの回答があり、郵便局を活用した地域交流の機会が増えると感じた者も6割程度存在していた。

2) 郵便局員による伴走支援・周知が果たした役割（効果と課題）

オンライン診療等利用者のアンケートでは、郵便局員のサポートに対して高い満足が示された。また、定性的ヒアリングにおいても、「局員がそばにいて安心だった」といった声が複数確認された。これらの結果から、郵便局拠点における人的支援が、サービス利用時の安心感の形成に寄与していることが確認された。

加えて、オンライン健康相談に関しては局員による呼びかけ等が周知・利用促進において一定の役割を担っていた。例えばオンライン健康相談は実証の途中段階から導入したが、郵便局員からの声かけにより、当該相談に参加する住民も一定数いた。郵便局は地域の住民と日常的につながりがあるため、新たな取組みを行う際には、住民の心理的不安の解消にも一定の効果があることが推測される。

また、郵便局員向けアンケートでは、サービス実施を通じて「郵便局が地域に必要な存在である」と認識するきっかけになったとの回答が多く、本実証の取組みは「住民ニーズと一致している」との認識も確認された。さらに、地域住民との信頼関係構築に寄与していると全ての郵便局員は感じていた。

このように、本実証の取組は、郵便局員にとっても、郵便局の役割を再認識する契機になり、地域に貢献できるというモチベーションにも繋がったことも推測される。

なお、これまでの業務に加え、新たな業務を行う際には、郵便局のマパワーにも考慮が必要となる。本実証では特に買い物支援の利用者は少なかった点はあるものの、郵便局員向けアンケートでは、実証実施期間における通常業務への影響について「変わらなかった」との回答が一定程度みられ、過度な業務負担とまではなっていなかった。他方、準備期間においては、業務手順の確認や住民説明の準備等、過半数の局員が負担を感じていた。この点については、実証開始時点ではマニュアル整備等の準備に課題があったことが指摘されている。サービス提供主体である郵便局員のパフォーマンスによっては、地域住民の満足度にも影響する可能性もある。このようなことも踏まえ、今後、本実証のような新たな取組を行うに当たっては、運用手順の整備を含め、郵便局員への負担も考慮した設計は特に重要となる点には留意が必要である。

(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) 十分な地域ニーズの把握

前述のとおり、本実証は地域住民からの高い期待はあった一方で利用者数事態は伸びなかった。

この点、オンライン診療等については「実施郵便局周辺の地域住民とかかりつけ病院のミスマッチ（場所の面）」と「診療ニーズミスマッチ（診療科目の面）」があり、買い物支援については、「地域住民の商品ニーズと販売商品のミスマッチ」、「商品の購入需要のある地域・購入可能時間と配送（ぼすちよこ便）のミスマッチ」があった。

この点を踏まえると、如何に地域のニーズをうまく拾い、それを踏まえたサービス設計にするかということが重要である。本実証では、実証期間が限られることから、ある程度は推測のもとで、美祢市役所のほか、病院、薬局等様々なステークホルダーと一緒に取り組んできたが、今後、実装していくに当たっては、あらかじめ住民ニーズも調査等すると、より一層の地域のニーズにあった取組になると推測される。

2) 十分な準備（運用手順・マニュアル等）

郵便局員からは、特に準備期間の短さやマニュアル整備の不足に関する指摘があった。一方で、実証開始後は、通常業務への影響は「変わらなかった」との回答も一定程度みられた。

この点からも、特に準備段階においては業務負担が重くなることから、郵便局の負担も考慮に入れたサービス設計を行う必要がある。

(3) 郵便局を地域のコミュニティ・ハブとして活用する意義（まとめ）

本市は、総務省の「地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業」に採択され、郵便局を地域拠点として活用する取組を実施してきた。当該事業について、総務省の公表資料等では、郵便局を様々なサービスの地域拠点（コミュニティ・ハブ）とすることを目指すとされている。

この点、実証中に実施したアンケート等の結果、郵便局で複数サービスを受けられることに対する地域住民の期待の高さが確認された。加えて、郵便局は地域に根差し、住民から信頼されている存在であり、郵便局員による伴走支援や周知活動がサービス利用の促進に資することも明らかになった。

本市のような中山間地域は全国に広く存在し、人口減少、高齢化、医療アクセス、交通アクセス等、様々な共通する課題を抱えている。郵便局は過疎地においても一定のネットワークを維持している数少ない生活インフラであり、これを地域課題の解決に活用することは、地域の持続可能性を高める上で有効な一方策であると考えられる。