

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

宇和島市

令和8年2月

## 目次

<b>I. 実証事業の実施背景</b> .....	2
1. 対象地域の概要.....	2
(1) 地理的条件.....	2
(2) 気候特性.....	3
(3) 人口構成.....	3
(4) 生活圏域の特性.....	4
2. 地域課題.....	5
(1) 地域課題の構造的要因.....	5
(2) 顕在化する諸課題.....	5
<b>II. 実証事業の実施概要</b> .....	6
1. 実施の狙い・実施内容の概要.....	6
(1) 実証の狙い.....	6
(2) 郵便局を活用した背景・理由.....	6
(3) 目指した将来像.....	6
(4) 新規実証事業「郵便局におけるオンライン診療」の概要.....	7
<b>III. 個別サービスの実施内容と結果</b> .....	9
1. 郵便局におけるオンライン診療及び服薬指導.....	9
(1) サービス概要.....	9
(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.....	11
(3) 実証準備.....	12
(4) 実証の実施.....	23
(5) 実施結果.....	26
(6) 実証実施の評価・考察.....	53
(7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果.....	54
(8) 実証で明らかになった課題.....	56
(9) 事業実装に向けた課題と留意点.....	56
<b>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</b> .....	58
1. 既存施策（みまもり事業・マイナンバーカード相談等事業）や今後の期待に対するアンケート結果.....	58
2. 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.....	61

## I. 実証事業の実施背景

### 1. 対象地域の概要

#### (1) 地理的条件

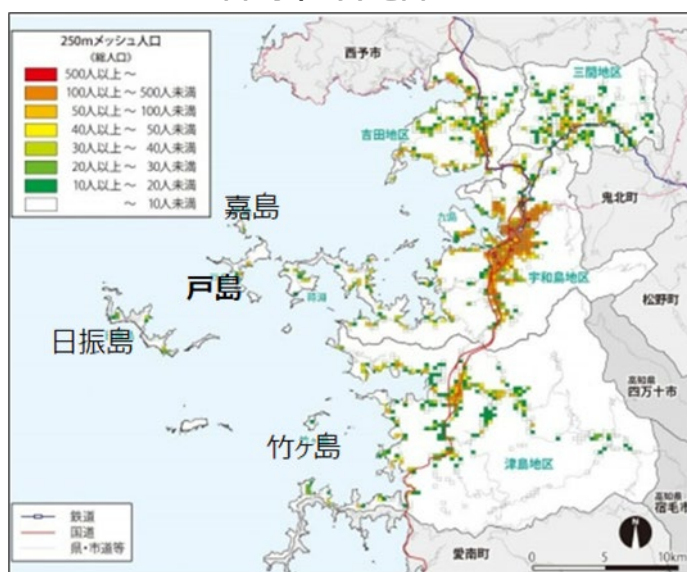
当市は四国西南部に位置し、西部はリアス海岸が続く宇和海に面し、東部は 1,000m 級の四国山地が連なる。市域は山岳地帯が大部分を占め、平坦地は限定的となっている。

宇和海のリアス海岸は、深く静穏な入り江であり、この地形的な特性は、真珠、タイ、ブリ等の高品質な水産養殖に最適な全国有数の産地として知られている。

市内の西方には、嘉島 (0.30 km<sup>2</sup>)、戸島 (2.75 km<sup>2</sup>)、日振島 (3.74 km<sup>2</sup>)、竹ヶ島 (0.51 km<sup>2</sup>) の 4 つの有人離島<sup>1</sup>があり、これらの総面積は 7.30 km<sup>2</sup>である。このうち、嘉島、戸島、日振島は市の西方約 20 km から 34 km に位置し、冬季は季節風が強いため、季節風を避ける場所に集落が形成されている。また、竹ヶ島は、市の西方約 10 km に位置し、集落は 1 か所のみとなっている。

また、宇和海沿岸は、海岸線が複雑に入り組んだ地形となっており、三浦半島のように、半島状の地形も形成されている。

図 宇和島市地図



<sup>1</sup> 各有人離島の市街地までの距離

嘉島：20km、戸島：22km、日振島：34km、竹ヶ島：10km

## (2) 気候特性

当市は、黒潮の影響を受ける温暖多雨な太平洋側気候であり、年間平均気温は 16～17℃と年間を通じて比較的温暖である。降水量は夏期に多く、台風の常襲地帯でもあることから、梅雨前線の影響や台風の通過が多い年では、年間降水量が 2,500mm を超えることもある。また、冬季は季節風が強く、風波による影響を受けやすい気候特性を有している。

## (3) 人口構成

当市は、南予広域生活圏の中心地であるが、少子高齢化の進展に伴い、人口減少と構造的変化が進行している。

### 1) 総人口および世帯数 (2025 年 12 月 1 日時点)

・総人口：65,551 人 (男性 31,000 人、女性 34,551 人)

総人口は一貫して減少しており、2020 年 (12 月 1 日) の 73,170 人から 5 年間で 7,619 人減少している。

また、高齢者人口 (65 歳以上) も減少傾向にあり、2020 年の 28,769 人から 5 年間で 1,532 人減少している。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、今後の見通しは、2040 年に 5.2 万人 (2010 年比 38.4%減)、2060 年で 3.5 万人 (2010 年比 58.8%減) と予測され、いわゆる消滅可能性自治体と位置付けられている。

(参考) 4 つの有人離島の人口 (2025 年 12 月 1 日時点)

- ・嘉島：51 人 (男性 27 人、女性 24 人)
- ・戸島：229 人 (男性 120 人、女性 109 人)
- ・日振島：242 人 (男性 136 人、女性 106 人)
- ・竹ヶ島：20 人 (男性 13 人、女性 7 人)
- ・4 つの島の人口合計は約 540 人

・総世帯数：34,606 世帯 (2025 年 4 月 1 日)

総世帯数<sup>2</sup>は減少傾向にあり、2021 年の 35,751 世帯から、5 年間で 1,145 世帯減少している。

また、2025 年の高齢独居世帯は 9,354 世帯、高齢夫婦世帯は 5,074 世帯となっている。一般世帯<sup>3</sup>に占める高齢独居世帯の割合は年々上昇し、27.9%、2021 年の 8,069 世帯から 1,285 世帯増加している。

核家族化や単身高齢世帯の増加により 1 世帯あたりの人員も減少傾向にある。<sup>4</sup>

<sup>2</sup>二人以上の世帯と単身世帯の合計

<sup>3</sup>一般世帯数は、総世帯数から学校の寮・寄宿舎の学生・生徒、病院・療養所などの入院者、社会施設の入所者、矯正施設の入所者等から成る施設等の世帯を除いた世帯数

<sup>4</sup>宇和島市 住民基本台帳 (<https://www.city.uwajima.ehime.jp/soshiki/14/shimin11.html>)

(参考) 過去5年間の総世帯等の推移

単位：世帯

	令和3年 2021年	令和4年 2022年	令和5年 2023年	令和6年 2024年	令和7年 2025年
総世帯数	35,751	35,355	35,245	34,952	34,606
一般世帯数	31,128	31,469	32,010	32,708	33,541
高齢者を含む世帯	21,739	22,838	23,921	25,055	26,123
高齢者のみ世帯	11,984	12,581	13,167	13,819	14,428
高齢独居世帯	8,069	8,378	8,682	9,020	9,354
高齢夫婦世帯	3,915	4,203	4,485	4,799	5,074
一般世帯に占める高齢独居世帯の割合	25.9%	26.6%	27.1%	27.6%	27.9%

## 2) 年齢階層別人口構成 (2025年12月1日時点)

- ・年少人口 (0歳-14歳) : 5,748人 (8.8%)
- ・生産年齢人口 (15歳-64歳) : 32,566人 (49.7%)
- ・老年人口 (65歳以上) : 27,237人 (41.5%)
- ・高齢化率 : 41.37% (2025年4月1日時点)<sup>5</sup>

## (4) 生活圏域の特性

南予地方から県庁所在地である松山市までは離れているが<sup>6</sup>、当市は、南予地方の行政、経済、交通の結節点として、周辺自治体に対しても広域的な都市機能を提供している。

### 1) 交通インフラ体系

鉄道：宇和島駅は、JR 予讃線・予土線の終着駅であり、南予地方のターミナルとして機能している。

バス：宇和島市に本社を置く宇和島自動車が、南予地方の広域的な旅客運送を行っており、周辺地域の移動を支える基盤として機能している。

航路：宇和島港から橋梁未整備の有人離島（日振島・戸島・嘉島）に定期船が運航されており、離島住民の生活を支えている。

### 2) 広域医療拠点機能

市街地には、宇和島医療圏の中核となる市立宇和島病院をはじめとした総合病院や診療所が集積しており、周辺自治体を含めた広域医療拠点となっている。

### 3) 商業機能

市街地には、アーケード商店街があることに加え、市の郊外部においても、国道 56 号沿いに大規模店舗が集積しており、周辺自治体を含めた広域な買い物拠点となっている。<sup>7</sup>

<sup>5</sup>宇和島市高齢者福祉計画・第9期介護保険事業計画 (<https://www.city.uwajima.ehime.jp/soshiki/19/9kikeikakusassi.html>)

<sup>6</sup>松山市へのアクセス：JR 特急「宇和海」で約1時間20分

自動車（松山自動車道）で約1時間30分（約90km）

<sup>7</sup>宇和島市都市計画マスタープラン

## 2. 地域課題

### (1) 地域課題の構造的要因

宇和島市は、中山間地域や離島部が広く分布する地理的特性を有していることから、日常の移動は自家用車の依存度が高い地域構造となっている。

しかしながら、小売店舗や金融機関の撤退・集約が進み、市街地中心部への機能集中が強まる中で、加齢に伴う運転免許の返納も増加しており、自家用車を運転できない高齢者が増加している<sup>8</sup>

さらに、採算性の悪化等を背景として、公共交通機関（路線バス等）の減便が進んでおり、地域の移動手段の確保が難しい状況となっている。

加えて、核家族化や単身高齢世帯が増加により、家族からの日常的な支援を受けにくい状況も拡大している。

これら構造的要因は、自家用車を所有・運転できない高齢者を中心として、買い物や通院などの日常生活における影響を深刻化させており、早期に対策を講じなければ、今後、更に状況が悪化することが懸念される。<sup>9</sup>

このほか、有人離島の島民は、通勤、通学、買物、医療機関への通院等のために、市街地中心部への移動する際は、航路に依存せざるを得ないが、嘉島・戸島・日振島と宇和島市本土を結ぶ航路は、所要時間が長く<sup>10</sup>、運賃負担も大きい<sup>11</sup>ことから、時間的・経済的な負担も重い状況にある。

### (2) 顕在化する諸課題

上記のとおり、当市は高齢化率が高く、交通手段も限定的であることから、高齢者を中心とした日常的生活支援や見守りなどの取り組みへの必要性が高まっている。

この点、例えば、公共交通機関（バス、船など）の減便や廃止が進む中で、移動手段を確保できない住民が定期的な医療受診や行政サービスの利用を断念せざるを得ない状況も生じている。

---

(<https://www.city.uwajima.ehime.jp/site/tosikeikaku/masterplan.html>)

<sup>8</sup> 宇和島市の高齢化率は41.37%（2025年4月1日時点）と、愛媛県平均の33.8%を大きく上回っている。

<sup>9</sup> 宇和島市立地適正化計画 (<https://www.city.uwajima.ehime.jp/soshiki/28/tekiseika202502.html>)

<sup>10</sup> 民間運航会社による高速船2隻が各3便と普通船が1便（土日・祝日を除く）の1日7便が運航されているが、所要時間は1時間～3時間と長時間となる。

<sup>11</sup> 日振島への高速船（片道）：大人2,080円、小人1,040円

普通船（片道）：大人1,420円、小人710円

嘉島及び戸島への高速船（片道）：大人1,640円、小人820円

普通船（片道）：大人1,200円、小人600円

## II. 実証事業の実施概要

### 1. 実施の狙い・実施内容の概要

#### (1) 実証の狙い

上記の課題を踏まえ、行政サービスの利便性向上や高齢者の見守り体制を強化するため、本市では既に郵便局を活用した「みまもり事業」<sup>12</sup>と「マイナンバーカードに関する相談等事業」<sup>13</sup>を実施している。

みまもり事業については、独居高齢者や高齢者世帯に設置したスマートスピーカーによる見守りに加え、郵便局員がタブレット端末を持参し、オンライン診療・オンライン服薬指導の実施を支援する取組を一部地域において実施している。

今般、医療アクセスの更なる向上を図るため、これまでの実施地域とは別の地域において、オンライン診療・オンライン服薬指導の新たな実施形態として、「郵便局におけるオンライン診療・服薬指導事業」を実施することとした。本事業を通じ、地域の実情やニーズに沿った取組の有効性を検証し、持続可能な地域社会の維持・確保を目指すものである。

具体的には、郵便局内にオンライン診療・オンライン服薬指導を実施できる環境を整備し、将来的な医療を補完する一方策として位置付けるとともに、郵便局を地域住民が日常的に集う拠点（コミュニティ・ハブ）となるための実証事業を行い、検証をしていくこととした。

#### (2) 郵便局を活用した背景・理由

上記のとおり、本市では既に郵便局を活用したみまもり事業等を行ってきた。既存の事業は地域住民からも好評であり、郵便局を活用するという点において、より多くの住民の安心感に繋がっているところである。また、半島や離島地域では、市街地からの距離があり、定期船が唯一の交通手段となる場所も存在する中、郵便局は地域住民の利便性向上に貢献している存在であった。

オンライン診療・オンライン服薬指導は、多くの高齢者が「機器操作への不安」等を感じることで利用に抵抗を抱えることが推察されるが、これまでの背景を踏まえ、郵便局員が対面でサポートすることで、不安を払拭させることができると考え、本市では郵便局を活用した新たな実証をすることとした。

#### (3) 目指した将来像

郵便局で利用できるサービスが増えていくことで、将来的には、郵便局が地域の拠点（コミュニティ・ハブ）となり、住民の生活を支えていく姿を目指した。

また、本実証では、限られた医療資源を効率的に運用することで、人口減少下でも質の高い医療体制の継続や、災害時等においても医療提供体制を確保できることを目指した。

---

<sup>12</sup>独居高齢者、高齢者世帯に設置したスマートスピーカーによる見守りに加え、郵便局員がタブレット端末を持参し、オンライン診療・服薬指導を一部地域で実施。またタブレット端末の操作支援や薬の配達においては、郵便局と連携し、実施している。

<sup>13</sup>郵便局でマイナンバーカード関係の相談や手続きが可能。マイナンバーカードの新規発行や電子証明書の発行・更新も行える。

#### (4) 新規実証事業「郵便局におけるオンライン診療・服薬指導」の概要

本事業は、宇和海地区の半島部及び離島を対象に実施した。実施機関や実施郵便局等は以下のとおり。

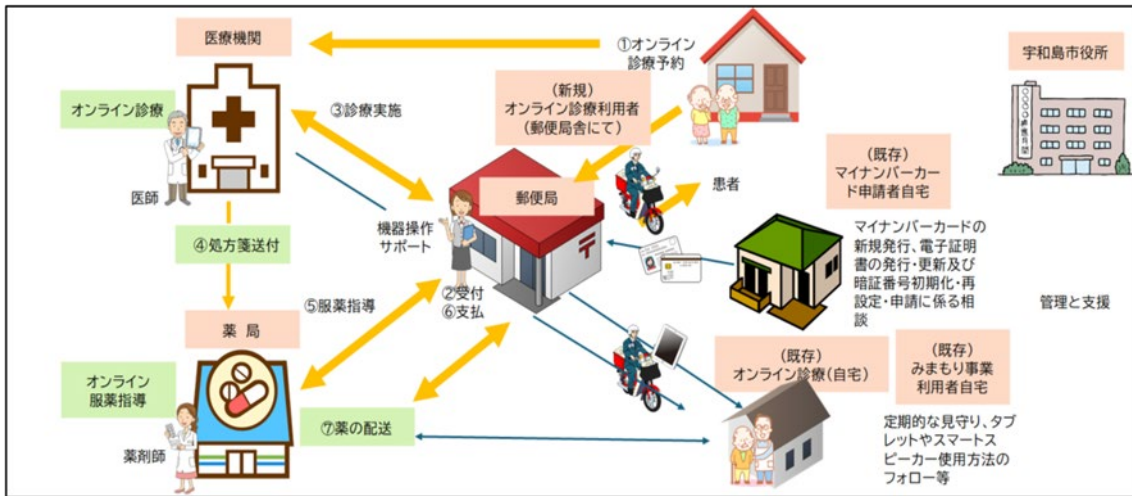
- ・実証期間：令和7年11月13日（木）～令和8年2月12日（木）
- ・実施郵便局：（半島部）三浦郵便局、下波郵便局  
（離島部）戸島郵便局
- ・実証サービス概要：郵便局舎内に設置した通信機器を用い、郵便局員の操作補助を受けながら、市内の協力医療機関の医師によるオンライン診療および薬剤師によるオンライン服薬指導を実施する。

#### 図 オンライン診療・服薬指導概要

##### オンライン診療・服薬指導（愛媛県宇和島市）



図 宇和島市における郵便局を拠点とした3事業全体像



新規事業 = 黄色線、既存事業 = 青線

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
自家用車を所有・運転できない高齢者を中心とした医療アクセスの改善	オンライン診療・オンライン服薬指導	地域住民の生活利便性と医療アクセスの向上	三浦郵便局 下波郵便局 戸島郵便局	R7.11.13 ～R8.2.12

(参考) 既に実施している郵便局を活用した事業

地域課題	サービス内容	狙い	実施郵便局	実施期間
核家族化や単身高齢世帯が増加による、家族からの日常的な支援が得られにくい状況	みまもり事業	定期的な訪問やコミュニケーションを通じて孤立防止や健康状態の把握を行い、安心して暮らせる地域社会を構築	市内 30 局	通年
自家用車を所有・運転できない高齢者を中心とした行政サービスへのアクセスの改善	マイナンバー事業	行政サービスへのアクセス向上を図るとともに、デジタル行政の促進を測る	市内 30 局 ※うち、新規発行等手続きが可能な郵便局は 4 局	通年

### Ⅲ. 個別サービスの実施内容と結果

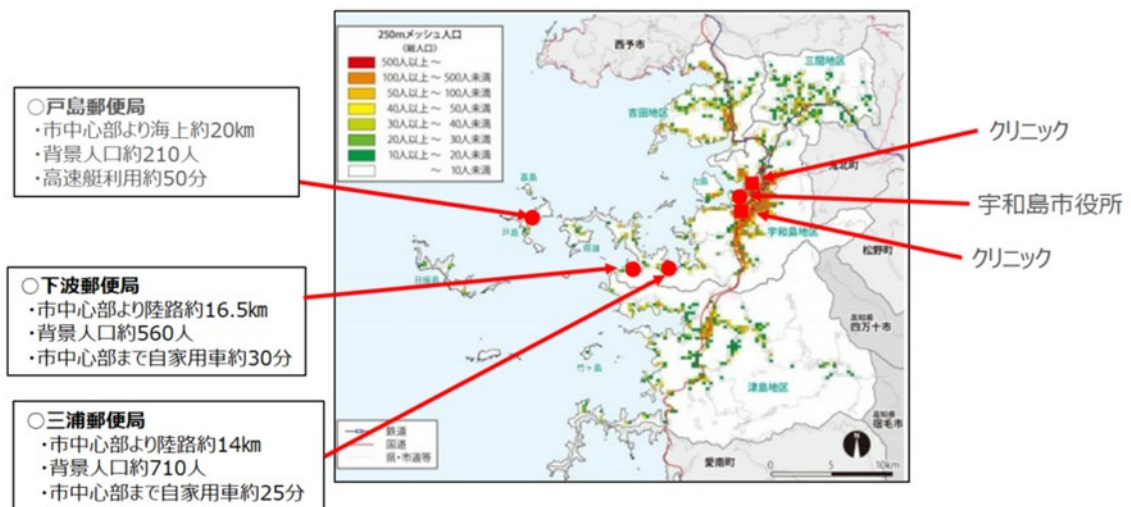
#### 1. 郵便局におけるオンライン診療及び服薬指導

##### (1) サービス概要

本実証では、市街地の医療機関までの移動手段が困難になっていく住民を念頭に、郵便局におけるオンライン診療・オンライン服薬指導の環境を構築し、サービスを実施する。

なお、市内の2医療機関協力<sup>14</sup>の下、半島に位置する下波郵便局・三浦郵便局及び離島に位置する戸島郵便局の3つの郵便局において実施する。

図 宇和島市地図



##### <サービス概要>

実施期間：R7.11.13～R8.2.12

オンライン 診療	実施曜日	毎週水曜日と木曜日
	時間	10時～12時（いしかわ内科・脳神経クリニック） 13時～15時（くきた内科クリニック）
	医療機関	・くきた内科クリニック ・いしかわ内科・脳神経クリニック
	診療科	内科
オンライン 服薬指導	実施曜日	毎週水曜日と木曜日
	時間	10時～12時、13時～15時
	薬局	愛媛県薬剤師会宇和島支部加入調剤薬局のうちオンライン指導対応可能調剤薬局（22局）の中から、患者が利用を希望する調剤薬局

<sup>14</sup>くきた内科クリニック、いしかわ内科・脳神経クリニック

## 実証スケジュール

月	フェーズ	主な活動内容
9月	準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業計画の調整</li> <li>- 関係機関・協力機関（医療機関及び調剤薬局）との調整（オンライン診療・服薬指導のサポート手順）</li> <li>- 運用マニュアル作成</li> </ul>
10月	準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業計画の最終調整</li> <li>- 関係機関・協力機関（医療機関及び調剤薬局）との調整（オンライン診療・服薬指導のサポート手順）</li> <li>- キックオフ会議（関係機関）</li> <li>- 関係機関（日本郵便）との契約締結</li> </ul>
11月	準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 郵便局内ブースの設置・機器導入（タブレット、Wi-Fi、防音対策）</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11月12日）</li> </ul>
11月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- オンライン診療・服薬指導のサービス実証開始（令和7年11月13日より）</li> </ul>
11月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 実施後評価（関係機関ヒアリング）</li> <li>- 途中評価（利用実績の分析、課題の整理）</li> <li>- 運用フローの見直し（待ち時間短縮、通信環境の改善）</li> <li>- アンケート記載依頼・回収</li> </ul>
12月 1月	実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 実施後評価（関係機関ヒアリング）</li> <li>- アンケートの記載依頼・回収・分析</li> <li>- 運用フローの見直し（待ち時間短縮、通信環境の改善）</li> </ul>
2月	実証／ 検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- サービスの最終運用（令和8年2月12日まで）</li> <li>- アンケートの最終集計</li> <li>- 関係機関ヒアリング（医療機関・薬局・郵便局）</li> </ul>
2月	検証・とりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <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>- 成果報告書の最終確認・提出</li> <li>- 事業の総括会議（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

### 1) 実施回数目標

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できることを念頭に、患者8人に対し、一月あたり1回の診療を3回実施することとした。

【目標数】延べ24回（患者8人×3回（月1回診療））

算定の根拠：当事業は本市における初めての取組であり、計画時点で直接的な過去の定量データは存在しないため、実施地域（下波・三浦・戸島の3地区）の周辺人口（計約1,500名）や、既存事業（みまもり事業におけるオンライン診療）の実施件数を参考とした。

なお、目標を算定するに当たっては、チラシ配布や周知活動を通じた、潜在的な受診希望者の参加があることを前提とした。

### 2) 本事業の目指す成果

本事業を実施していくことで、以下の3点を達成することを目指した。

#### ① 受診機会の負担軽減

定期通院の一部をオンライン診療・オンライン服薬指導に置き換えることにより、離島住民や高齢者を中心とした交通手段を持たない住民の移動負担を軽減する。

#### ② 通院・待機時間の削減

従来の対面診療よりも、受診に要する時間を短縮させる。

#### ③ 郵便局員の支援や機器の機能を活用した安心感・満足度の高い受診環境の提供

郵便局員の操作支援や、機器の字幕機能や音量の増幅機能などを活用し、安心感を高めるとともに、対面診療と遜色ない満足度を実現する。

### 3) 検証方法

成果を検証していくために、定量的な検証と定性的な検証の両面から実施することとした。

#### ① 定量的検証

##### ア) 利用実績の分析

利用者数、回数、属性（年代・居住地域）およびその推移を記録する。

##### イ) 利便性・満足度の評価

アンケート調査を通じ、診療の質、操作の容易さ、音声・映像の聞き取りやすさ（通話品質）、移動負担の軽減具合を評価する。

②定性的検証：

ア) 利用者満足度の把握

アンケート調査の自由記載やヒアリングを通じ、診療の質、操作の容易さ、音声・映像の聞き取りやすさ（通話品質）、移動負担の軽減具合など、利用者の満足度を評価する。

イ) 運用上の課題の把握

アンケート調査の自由記載やヒアリングを通じ、医療機関、薬局、郵便局員の業務負担（時間・人的リソース）や運用上の課題など、運用上の課題を評価する。

4) データ取得方法

①アンケート調査（利用者・郵便局員等）

ア) 利用者向けアンケート

オンライン診療・オンライン服薬指導の利用者に対して、実施の前後の状況についてアンケートを実施する。

イ) 郵便局員向けアンケート

郵便局員に対して、実証実施後の感想等についてアンケートを実施する。

②ヒアリング調査（利用者、医療従事者、郵便局員、自治体職員等）

関係者ヒアリング

実際にオンライン診療・服薬指導を利用された方に対しての現地での聞き取り及び関係者への本事業に対する運用や課題、今後の方針等に対してヒアリングを実施する。

(3) 実証準備

本実証事業を実施するための、体制構築や関係者との調整は、以下の時系列に沿って対応した。

1) 計画策定および関係機関等との調整

①事業計画の準備・検討（9月）

事業計画を作成するにあたり、宇和島医師会、愛媛県薬剤師会宇和島支部、日本郵便（本社・四国支社）など関係機関に事業内容の説明と協力可否の確認を行い、役割分担について提案・調整を行った。

なお、最終的な実施体制と役割は、以後記載する、2) 実施体制の構築のとおりとなった。

②運用方法の精査（10月）

環境整備、予約管理、支払方法、運用手順を整理するとともに、実施に当たり予め想定される課題等を整理した。

③予算の確保（10月）

補正予算に事業費を計上し、議会の議決を得ることで、実証実施に必要な財政基盤を確定した。

## 2) 周知・広報および住民理解の促進

### ①情報発信（10月）

宇和島市の公式ホームページに掲載する内容（事業目的や内容の詳細、セレモニー及びデモンストレーション実施等）について検討した。

その後ホームページ掲載に加えて、報道機関へのプレスを実施した。

### ②広報チラシの作成・配布（11月）

本事業専用のチラシを作成し、協力医療機関・調剤薬局などの関係先へ配布することとした。

## 3) 実務的な準備および実証事業の環境整備等

### ①対象患者の選定（10月）

協力医療機関において、既存の通院患者の中からオンライン診療に適した候補者選定基準を整理し、患者選定に向けた準備を始めた。

### ②予約・運用体制の構築（10月）

医療機関、調剤薬局、郵便局の間で、オンライン診療および服薬指導の予約ルートや運用体制など、具体的な運用の詳細について調整を行った。

### ③オンライン診療・服薬指導の実務に係るマニュアルの作成（10月）

医療機関、調剤薬局に向けた実務フローや、オンライン診療開始から終了までの手順書を作成し関係機関で共有することとした。また、郵便局員が通常業務と両立し、実証事業の業務にも過度な負担とならないよう、事前に運用ルールと実施マニュアルを整備した。

### ④オンライン診療に伴う届出（10月）

医療機関からオンライン診療実施に伴い必要な届出等について、厚生支局・保健所へ問合せを行い、準備を始めた。実証開始前には必要な手続きが終了した。

### ⑤環境整備と機器の配置（10月）

実施に必要となる、診察用ブースの設営、ビデオ通話用タブレット、血圧計、ヘッドセットなどの備品調達方法等を検討した。

### ⑥キックオフミーティングの実施

実証事業開始の1ヶ月前のタイミングで、関係者が一同に会するキックオフミーティングを実施した。キックオフミーティングでは、事業の方向性や具体的な取り組みについての共有などを行った。

## ア) 概要

日時：2025年10月17日 13:30-14:40

場所：宇和島市役所 201 会議室およびオンライン

イ) 参加者

宇和島市役所：保健福祉部保険健康課（担当：オンライン診療・服薬指導）  
高齢者福祉課（担当：みまもり事業）  
市民環境部市民課（担当：マイナンバーカードに関する相談等事業）  
日本郵便株式会社（本社・四国支社・各郵便局関係者）  
協力医療機関  
愛媛県薬剤師会宇和島支部  
総務省（郵便局活用課）  
株式会社 NTT データ経営研究所

⑦ オープニングセレモニー及びデモンストレーションの実施

実証事業の開始にあたり、地域住民や関係者に対して事業の意義や取り組み内容を広く周知することを目的としてオープニングセレモニーを実施した。オープニングセレモニーの実施後、本実証事業の実施内容について、具体的に理解してもらうために、デモンストレーションも実施した。

なお、オープニングセレモニー等の実施により、新聞やテレビ等により、当事業を知った住民等（住民や地方公共団体）から事業内容について問い合わせがあるなど、実施の効果が確認できた。

<オープニングセレモニー>

ア) 実施日時・場所

日時:2025年11月12日(水) 13時~13時50分

場所:三浦郵便局

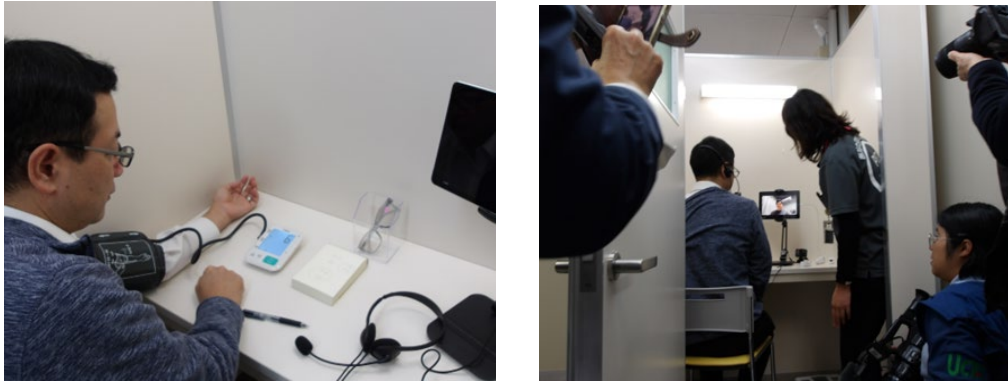
イ) 実施内容

- ・挨拶：各代表者（宇和島市、総務省、日本郵便株式会社）挨拶
  - ・テープカット（出席者による開始セレモニー）
- 宇和島市、総務省、日本郵便株式会社など、8名による実施



<デモンストレーション>

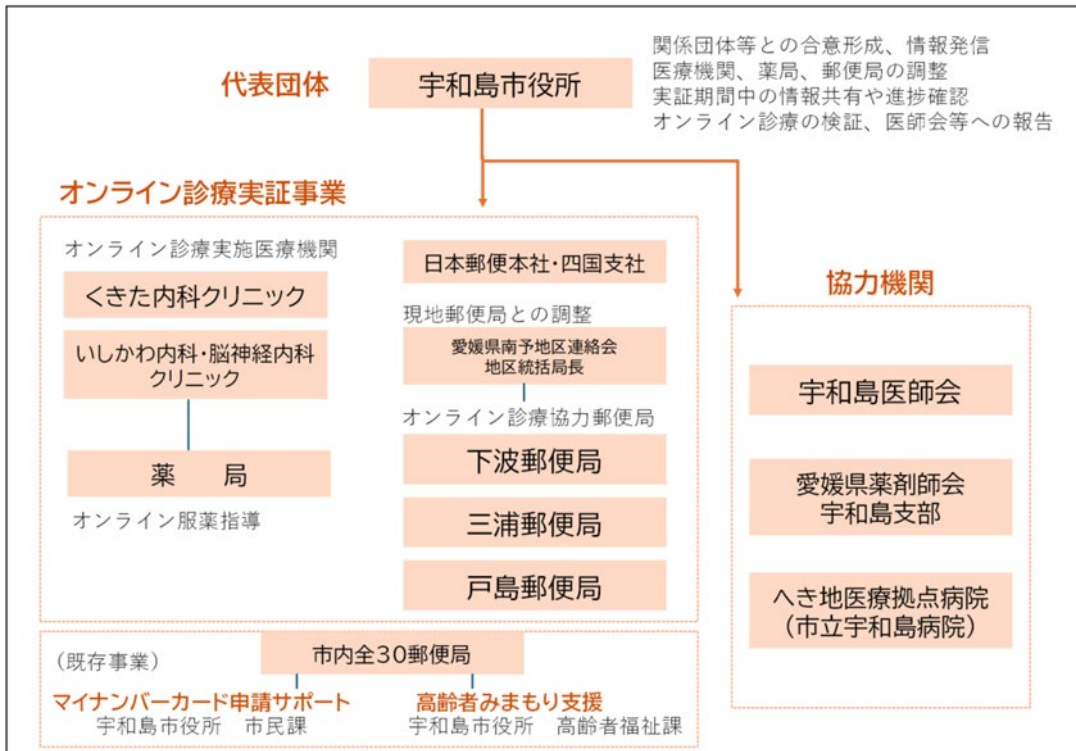
- ・郵便局内に設置した診療ブースを実際に活用し、血圧測定及びオンライン診療・服薬指導の実施デモ、処方薬配送の一連のプロセスの実演を行った。また、参加者からの質疑応答等も実施した。



4) 実施体制の構築

医療機関、調剤薬局、郵便局、および行政機関との連携を図るコンソーシアム体制を構築

図 コンソーシアム体制



## ①関係者の役割

### ア) 医療機関

オンライン診療を担当し、対象患者の選定（対象地区に居住し、慢性疾患患者で協力医療機関にて受診されており医師がオンライン診療対応可とした者）や処方箋の発行を行う。

(参考)

☞宇和島医師会に事業計画説明するとともに、協力依頼も実施。

### イ) 調剤薬局

オンライン服薬指導を担当し、処方箋に基づく薬剤の準備・配送を行う。

(参考)

☞愛媛県薬剤師会宇和島支部に事業計画説明するとともに、協力依頼も実施。

### ウ) 郵便局

診療ブースの設置・運用および機器の接続支援、処方薬の配送業務を担う。

(参考)

☞まずは、日本郵便株式会社四国支社に相談し、実施郵便局を選定

### エ) 市役所

実証事業の全体管理・調整役として、各関係機関との連携を図るとともに、運用ルールの策定を行う。

(参考)

☞保健所等への届出事項の確認、必要物品の整理・準備、予約管理、オンライン診療の実施方法、処方箋のやり取り方法等を実施

## ②実証実施に当たって調整した事項

### ア) 患者選定

- ・協力医療機関をかかりつけとしている患者のうち、実施地区（下波郵便局、三浦郵便局、戸島郵便局の周辺地域）に居住し、慢性疾患患者で協力医療機関にて受診されており医師がオンライン診療の実施が可能とした患者を対象とした。

### イ) 実施日と実施機関

- ・実施は週2回までとし、協力医療機関より、巡回診療実施について保健所へ届出を行った。
- ・2医療機関の予約時間が重なる場合、調整に多くの時間を要するため、予約時間を午前と午後に分ける提案が医療機関からあり、医療機関毎に、午前10時～12時までと午後1時～3時に分けて予約枠設定をした。

- ・郵便局員の業務が煩雑とならないよう、基本的には木曜日に実施する形とし、患者の都合を考慮した上で、予備日として水曜日も実施可とした。

#### ウ) 診療ブース

- ・設置場所の適切性、患者プライバシーの保護、音漏れへの配慮

##### <設置場所>

- ・利用者のプライバシーに配慮し、窓口スペースではなく、窓口からは目に付きにくく、通常であれば職員のみが立ち入れる場所での設置を提案した。

##### <構造>

- ・診療ブースのパーテーションを高さ 2メートルで設計し、周囲から見られる心配を防ぎ、患者のプライバシーを保護した。また、独立した空間として機能するよう、四方をパーテーションで囲み、さらにドアを設置することで閉鎖性を高めた。天井がないため音漏れの心配があり、医師や薬剤師との会話内容が外部に漏れないよう、患者にはヘッドセットを着用していただくこととした。

##### <診療ブースの面積>

- ・郵便局舎の専有面積を考慮し、付き添いがある場合を想定した最低限の広さを確保した。医療機関による患者対象者の声かけで車椅子での利用者がいなかったことから、車椅子幅を考慮した設計は実施しないこととした。

#### 診療ブース（実施3局共に同じ構造）



## エ) 機器（字幕表示）

- ・高齢の利用者にとって、医師等とのやりとりが聞き取りづらい場面も想定し、タブレット画面に医師・薬剤師の話す内容をリアルタイムで字幕表示する機能の追加を検討した。なお、使用を予定していたタブレット端末（ipad）では、字幕の文字拡大が困難であったことから、代替機器（市役所内で融通できるパソコン等）を使用することも検討したが、郵便局に配置できるものがなかったため、最終的には、リアルタイムの字幕表示は行わず、当初の予定通りのタブレット端末（ipad）を使用することとした。

## オ) 処方薬配送方法

- ・処方薬の配送方法を検討し、レターパックプラス<sup>15</sup>を採用した。

## カ) 利用調剤薬局の選定

- ・調剤薬局については、患者が希望する薬局で実施することとし、医療機関がオンライン診療の予約を確定する段階で、患者に希望調剤薬局の聞き取りを行い、郵便局及び調剤薬局と情報を共有する流れを整備した。

## キ) 費用の支払い

### <医療機関側>

- ・調整の結果、患者が「かかりつけのなじみがある患者のみ」であることから、「未収対応（次回の対面診療時に支払い）」で本実証事業を実施することになった。

### <調剤薬局側>

- ・調整の結果、支払いが担保されるのであれば、後日届く「現金書留」での送金で良いことになった。なお、現金書留で送るに当たっては送付費用（切手代等）を要するが、実証事業であることや、今回の実証を踏まえて費用を検討していくこととしたため、市が負担することとした。

### <患者側>

- ・調整の結果、診療代金については、その場での支払いは発生せず、次回の対面受診時にまとめて支払うことになった。処方薬代金については、オンライン服薬指導後に、郵便局の窓口から現金書留で送金することになった。

### <郵便局側>

- ・調整の結果、診察終了後に窓口で患者が薬局へ送金する「現金書留」の手続きをサポ

---

<sup>15</sup> 日本郵便が提供する対面配達サービス。専用封筒に入る A4 サイズ・4 kg以内の荷物であれば、全国一律料金にて、速達扱いで配達。追跡サービスも利用可能。

ートすることになった。

## ク) 予約管理

### <システムの利用>

- ・オンライン診療専用システムは使用せず、医療機関から予約情報を口頭、電話、メール等で連絡を受け、市役所が調整役としての対応を行った。

### <郵便局への連絡方法>

- ・予約状況については、毎週月曜日に郵便局へメールで連絡を行った。

### <調剤薬局への連絡方法>

- ・予約が入った調剤薬局に、市役所担当者が訪問し事業説明を実施、協力の承諾を得る流れとしたため、訪問時に予約状況の一覧も持参した。

## 5) 住民への周知

- ・宇和島市ホームページ：令和7年10月実施掲載
- ・ホームページ掲載と同時に報道各社へのプレスを実施

### 【宇和島市ホームページ】



The screenshot shows a news article on the Utsunomiya City website. The main headline is "郵便局でオンライン診療・服薬指導を行います。" (We will conduct online medical consultations and medication guidance at post offices). The article includes a summary, target audience (patients of participating clinics), implementation period (from October 13 to November 12, 2025), and implementation post offices. The website header includes the city logo and navigation menu.

### 【プレスリリース】



The screenshot shows a press release on the Utsunomiya City website. The main headline is "郵便局を拠点としたオンライン診療・服薬指導の実証事業を行います！！" (We will implement a demonstration project of online medical consultations and medication guidance using post offices as bases!!). The release includes a summary, target audience, and details about the opening ceremony on October 11, 2025. The website header includes the city logo and navigation menu.

## 【協力医療機関へ配布したチラシ】

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

### 郵便局でのオンライン診療・服薬指導 実証事業にご協力をお願いします。

対象の方は、実施医療機関をかりつけとする方のうち、医師がオンライン診療対応可と判断した患者さんです。機器の設定と操作は、郵便局職員がサポートしますので、機器操作に不安な方も安心してご参加いただけます。

**実施期間** 令和7年11月13日（木）～令和8年2月12日（木）

**実施郵便局** 下波郵便局・三浦郵便局・戸島郵便局

**実施医療機関** くきた内科クリニック  
いしかわ内科・脳神経クリニック

**日時** 期間中の水・木曜日 午前10時～午後3時（要予約）

**内容**  
1. 医師によるオンライン診療  
2. 薬剤師によるオンライン服薬指導（※希望者のみ）

**問合せ先** 宇和島市保険健康課 TEL：0895-24-1111

**事業の目的**  
人口減少と超高齢化、医療へのアクセスが困難なことによる慢性疾患の重症化や医療費増大などの問題がある中、既に推進している行政サービスの提供拠点としての郵便局の活用と併せて、オンライン診療ができる環境を整備することで、将来的な医療の補完の一環とする。

### オンライン診療・オンライン服薬指導の流れ

**予約** 実施医療機関でオンライン診療の予約を行います。利用希望調剤薬局を伝えてください。

**当日受付** 予約時間の10分前を目途に実施郵便局に行きます。郵便局の窓口の方に、オンライン診療（服薬指導）を予約していることをお伝えください。本人確認を行いますので、マイナ保険証等を持参してください。

**診療服薬指導** 郵便局職員が診察ブースにご案内し、機器設定・操作をサポートします。音声確認後、郵便局職員は退出します。オンラインによる診療が開始されます。マイクを通して医師と会話が可能です。  
（処方箋がある方）診察後調剤薬局と繋がり、オンラインで服薬指導を受けることができます。マイクを通して薬剤師と会話が可能です。

**支払い** 診察終了後、郵便局窓口で医療費の支払手続きをします。  
■調剤薬局への支払  
→現金書留封筒を利用し送金  
■医療機関への支払  
※後日対面診療の際にお支払してください。

**受取** お薬は、翌日以降ご自宅に郵送されます。また、医療費の領収書は、入金確認後に郵送されます。

**アンケートへのご協力について**  
「診療に必要な時間が短縮されたか。」等のアンケートへの回答をお願いいたします

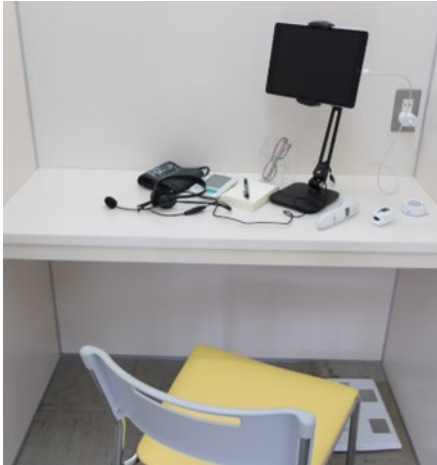
●本事業のオンライン診療・オンライン服薬指導に関する不明点は、下記にお問い合わせください。  
宇和島市保険健康課 TEL：0895-24-1111

## 【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11月12日	南海放送テレビ	「郵便局でオンライン診療実証事業」
令和7年11月12日	NHK 松山放送局	「郵便局でオンライン診療！？宇和島で実証事業」（概要） 郵便局の利活用推進事業として今年度スタート、県内では初の実施 オンライン診療・オンライン服薬指導のデモンストレーションの様子を紹介。
令和7年11月13日	愛媛新聞 朝刊	「郵便局でオンライン診療」（概要） 宇和島市、郵便局の空きスペースを活用し、住民が郵便局でオンライン診療・服薬指導を受ける仕組みを構築。医療機関、薬局、自治体、日本郵便が連携。
令和7年12月1日	通信文化新報	「郵便局でオンライン診療」（概要） 郵便局の利活用推進実証事業が行われる。実装に向けて課題などを洗い出す。
令和7年12月16日	あいテレビ	「郵便局でオンライン診療」

6) 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
診療ブース 幅 120 cm×120 cm 高さ 200 cm	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシー確保のため、四方を高めのパーションで囲う形で設置した。</li> <li>また、狭い空間を有効に活用できるようにするため、ブース内にはテーブルも造作した。</li> <li>・このほか、ブースが閉鎖的と感じないよう、ドアには磨りガラスを設けたり、照度確保のため照明器具設置するなどを行った。</li> </ul>	・3 郵便局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本郵便株式会社に設置を含めて委託。</li> <li>・設置場所は、通常、郵便局利用者が入ることのない職員専有スペース内に確保。</li> </ul>
タブレット端末 ・ipad ・オンライン Web 会議ツール ZOOM を使用	オンライン診療・オンライン服薬指導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 を用いた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2 医療機関</li> <li>・3 郵便局</li> <li>・調剤薬局は必要な場合に持参</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン会議：市役所が契約している ZOOM ライセンスを使用</li> <li>・通信環境：離島の通信環境が天候等の関係で不安定なため、通信会社 2 社の通信環境を用意した。</li> </ul>
ヘッドセット	医師や薬剤師との会話内容が外部に漏れないよう、ヘッドセットを用意し、これを着用してもらった。 ヘッドセットは汎用品を使用した。	・3 郵便局	
血圧計	患者自身が、腕を通すだけで簡易に測定できるタイプの血圧計を用いた	・3 郵便局	
パルスオキシメータ	測定値が分かりやすい機種を選定	・3 郵便局	
体温計	患者自身が、体温計測行うが、郵便局員もサポートできるように、非接触タイプの汎用品を用いた。	・3 郵便局	
体重計	体重、体脂肪が測定できる汎用品を用いた	・3 郵便局	
呼び出しチャイム	購入	・3 郵便局	



## 7) 運用ルール、マニュアルの準備

郵便局員が通常業務と両立し、実証事業の業務にも過度な負担とならないよう、事前に運用ルールと実施マニュアルを整備した。具体的には以下のとおり。

### <運用ルール>

#### ①本人確認

郵便局での受付時にはマイナンバーカード等の身分証明書を求め、本人確認を実施することとした。なお、身分証を忘れた場合であっても、医師がオンライン上で患者の確認ができた場合は、実施可とした。

#### ②適用医療保険の確認

郵便局には、マイナンバーカードのカードリーダーがなく、資格確認ができないため、「個人のスマートフォン等でマイナポータルの保険画面を準備し画面上で医師に示す」又は「オンライン診療時に、医師が保険情報の変更がないか等確認」する運用とした。

### <運用マニュアル>

日本郵便株式会社において、郵便局におけるオンライン診療等支援事務手順書を作成した。また手順に加えて、秘密の保持等の、情報の取扱いに関することなども記載し、適切な運用となるようにしていった。

## 【郵便局におけるオンライン診療等支援事務手順書】

<b>郵便局における オンライン診療等支援事務手順書 【宇和島市版】</b>	<b>目次</b>
	<b>I 総則</b>
	1 総論 ……2
	2 用語の略称 ……3
	3 本業務で使用する備品等 ……3
	4 オンライン診療等支援事務の注意点 ……3
	5 事故等が発生した際の対応 ……4
	6 災害等発生時の避難場所 ……4
	7 事務フロー ……5
	<b>II 予約状況の確認・準備</b> ……6
	<b>III 患者さま来院時の対応</b> ……7
	<b>IV 1日の業務終了後の対応</b> ……13
	<b>V 月次点検</b>
	1 月次点検（概部） ……14
	2 月次報告 ……15
	別添 1 予約患者一覧表
	別添 2 登録薬局の Zoom ID・パスコード一覧 ……17
<b>2025年11月</b>	

### (4) 実証の実施

#### 1) 実施の流れ（フロー）

- ・当市作成フローを関係機関（医療機関、調剤薬局等）に配布した。

## 郵便局を活用した事業 オンライン診療・オンライン服薬指導

---

診療の流れ確認用  
11月4日作成時


○ 市役所で準備するもの

医療機関・薬局

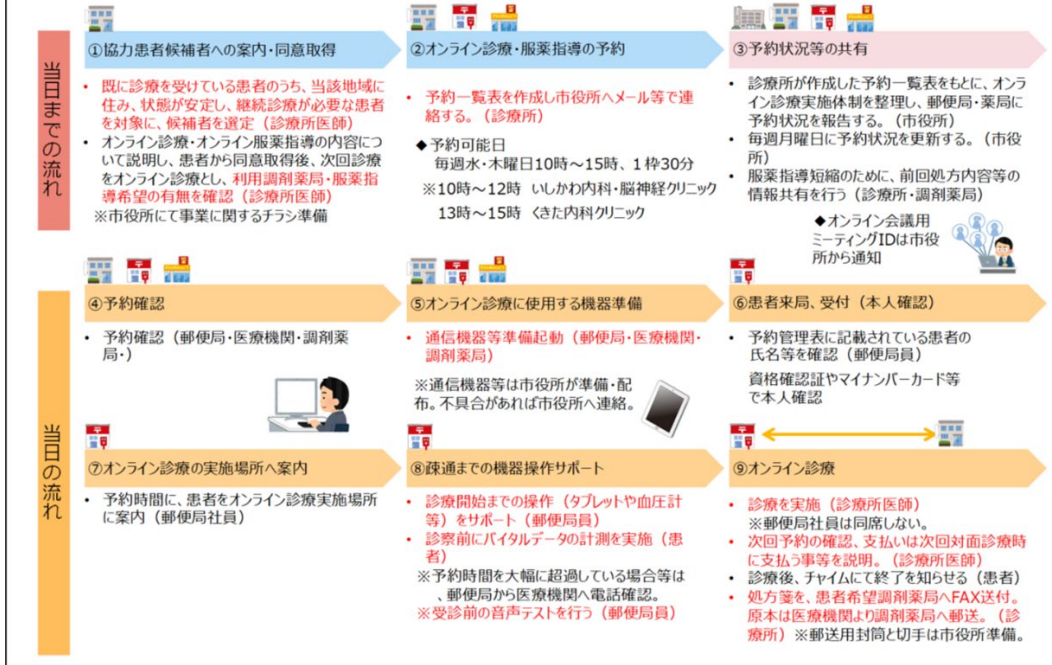
- ・タブレット
- ・通信機器
- ・タブレットスタンド

郵便局

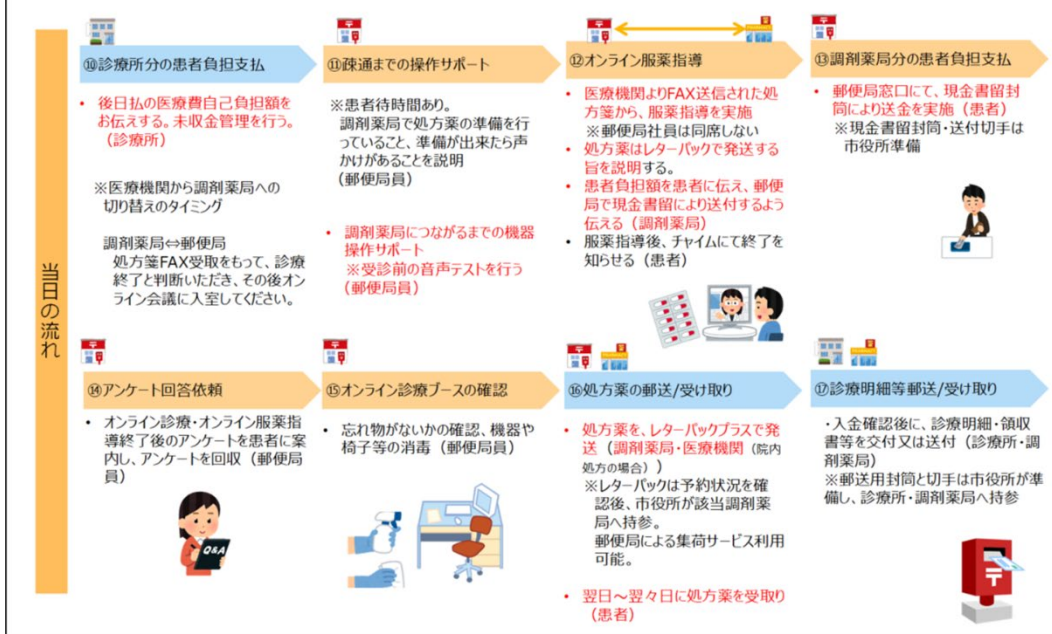
- ・タブレット
- ・通信機器
- ・タブレットスタンド
- ・ヘッドセット
- ・血圧計
- ・体温計
- ・パルスオキシメータ
- ・体重計



## オンライン診療・オンライン服薬指導の流れ①



## オンライン診療・オンライン服薬指導の流れ②



## 2) 実証中の運用・改善

### ①対象患者の追加（11月中旬）

本実証事業では、実施地区（下波郵便局、三浦郵便局、戸島郵便局の周辺地域）に居住する患者を対象としていたが、報道等で実証事業を知った実施地区以外に居住している住民から相談があった。具体的には、住居は実施地区から離れているが、勤務先が実証実施郵便局の近くにあるため、オンライン診療を受けることができないかといった内容であった。

医療機関と相談し、検討の結果、この住民についても対象とすることとした。

### ②実施内容の説明強化（11月中旬）

オンライン服薬指導時に、処方薬は自宅へ配達されることを患者に説明していたが、患者が、オンライン診療の翌日、クリニックに出向き処方薬を受け取りに来た旨申し出されたため、郵便局に持ち込み前であった処方箋を手渡した。

事例を情報共有し、医療機関・調剤薬局・郵便局に、わかりやすい説明を依頼した。

### ③配送方法の精査（12月上旬）

薬の配送方法については、当初「レターパックプラス」を使用して実施していたところであるが、オンラインで診療を受けた患者の一部から、配達時に不在の場合、手間（再配達の手配や窓口での受取）が必要なため、自宅の郵便受けに配達してくれる方がよい旨の意見があった。

検討の結果、郵便ポストへの投函では、雨天時に薬が濡れてしまう懸念があるとの薬剤師会の意見も参考とし、実証事業期間中は、これまで通り「レターパックプラス」を利用することとした。

#### （参考）意見と検討内容

##### <患者からの意見>

- ・（レターパックプラスでの配達時に受取人が留守であったため、郵便局へ持ち帰りとなる事例が発生したことから、）不在票が入ると（再配達の手配や窓口へ）受取に行かなければならなくなるため、自宅の郵便受けに配達してくれる方がよい。

##### <薬剤師会から示された懸念点（安全性と品質管理）>

- ・処方薬の配達には、対面受取の方が安心できる。自宅の郵便受けへの投函では、雨天時に薬が濡れてしまう懸念がある。

##### <配送手段の検討>

- ・レターパックプラス（600円）

対面受取で安心感があり厚さ制限もないが、不在時は持ち帰りとなる。

- ・レターパックライト（430円）

ポストに届くため不在時でも受取可能で安価だが、厚さ3cm以内の制限や雨天時の懸念がある。

- ・ゆうパック（820円～）

薬のサイズに対して費用が高すぎるため、本実証事業においては適さない。

#### ④代替機器準備（12月中旬）

調剤薬局所有 PC を利用しオンライン会議の準備を進めたところ、オンライン会議入室のためのパスワード入力がスムーズに行えなかった。

そのため、オンライン診療を終えて服薬指導を待機していた患者を、想定よりも長時間（15分程度）待たせる事態が発生した。

原因は不明であるが、機器ほこり等による動作不具合が考えられたため、事前に機器動作確認を依頼し、またトラブル発生時の代替機の持参することとした。

### （5）実施結果

#### 1）定量的な結果

本実証事業では、当初の想定 24 件（実参加人数 8 名）を上回る 33 件（29 名）の住民の参加があった。

#### ①実証協力患者数

受診人数：29 名（※）

受信者の年代：40代～90代

実施回数：33 件（実参加人数 29 名のうち 4 名が 2 回体験）

（内訳）

医療機関別：A クリニック：29 件 B クリニック：4 件

郵便局別：三浦局：18 件 下波局 11 件 戸島局 4 件

※対象地域の患者数は合計で 44 名であった。そのうち、オンライン診療に同意した人数は 30 名であった。同意したものの受診しなかったものも 1 名いた。

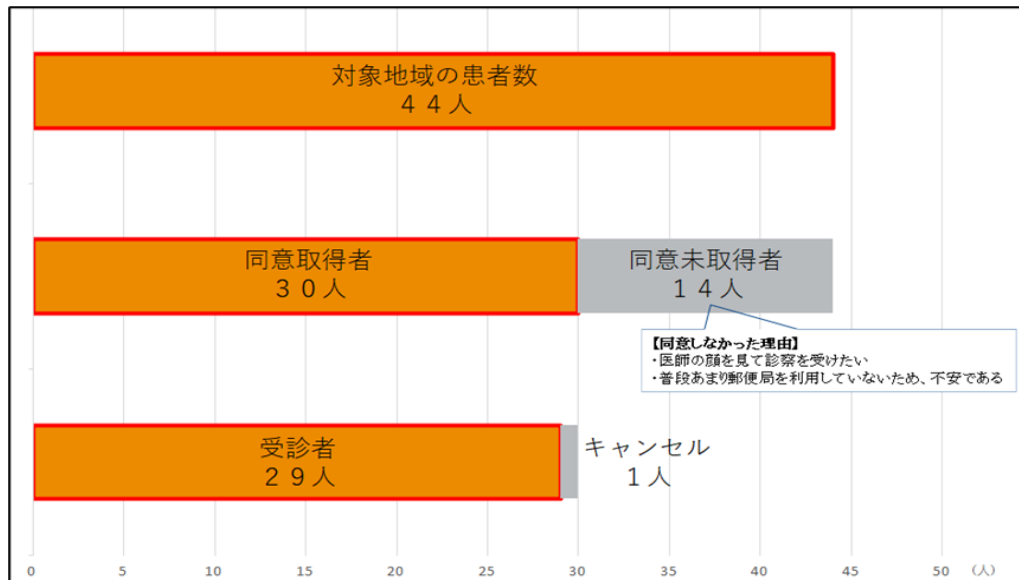
<参考> オンライン診療の実施に同意しなかった患者の声

- ・いつも通り医師の顔を見て診察を受けたい。
- ・普段からあまり郵便局を利用していないため、不安である。
- ・住所地は「三浦」であるが、クリニックまでの距離よりも三浦郵便局に出向く方が距離がある。

<参考> オンライン診療を予約したが、実際は受診しなかった患者の事情

- ・歯科にかかることとなり、歯科の帰りにクリニックに寄った。

図 実証協力患者数



②アンケート結果

本実証では、実態を把握するためにアンケートも実施した。

具体的には、以下のような、「オンライン診療・オンライン服薬指導の体験者」に対して移動時間や診療時間の時間の縮減効果や、実施してみたの満足度、課題等を確認した。

また、郵便局職員については、準備期間中や実施した負担感、課題等を確認した。

<オンライン診療・オンライン服薬指導の体験者向けアンケート>

主なアンケート内容

オンライン診療・服薬指導の実施前
(参加のきっかけ)
・オンライン診療・服薬指導を受けるきっかけ・実施前の不安
(移動手段・移動時間・交通費)
・自宅から普段利用している医療機関までの移動手段・移動時間・交通費
・自宅から郵便局までの移動手段・移動時間・交通費
(待ち時間)
・普段利用している医療機関での待ち時間とその感想
・オンライン診療・オンライン服薬指導での待ち時間とその感想
(期待)
・オンライン診療・オンライン服薬指導に対する期待

オンライン診療・服薬指導の実施後

(実際の待ち時間)

- ・オンライン診療・オンライン服薬指導の実際の待ち時間とその感想

(良かった点)

- ・オンライン診療・オンライン服薬指導を実際に経験してみて良かった点

(課題)

- ・オンライン診療・オンライン服薬指導を実際に経験してみて感じた課題

(満足度)

- ・オンライン診療・服薬指導の満足度
- ・郵便局員サポートの満足

(今後の期待等)

- ・オンライン診療・オンライン服薬指導の今後の継続希望とその理由
- ・オンライン診療・オンライン服薬指導の利用に係る負担可能額

<郵便局員アンケート>

主なアンケート内容

(事業開始前)

- ・通常業務への影響・対応の変化・業務負担

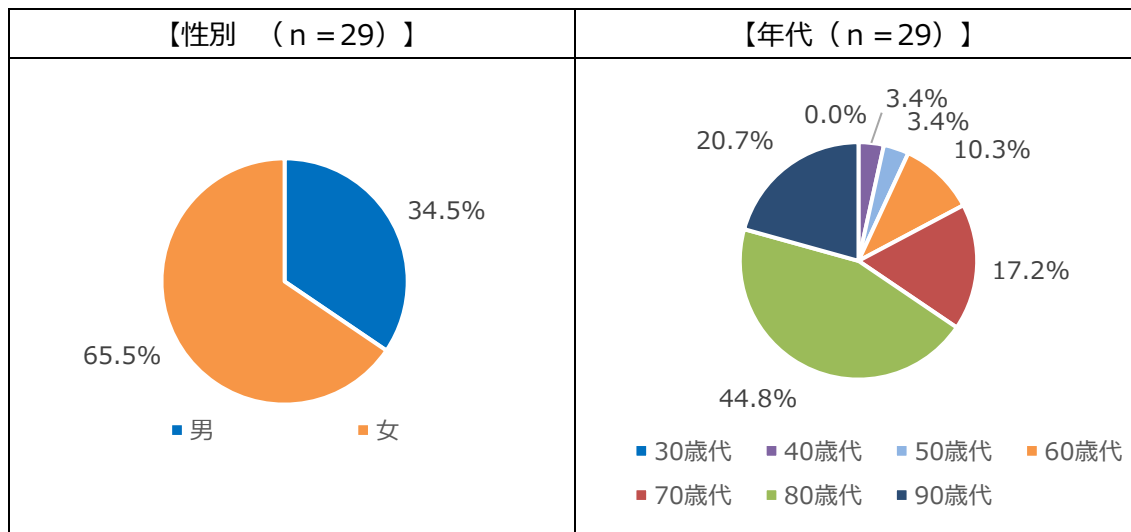
(実証事業の結果)

- ・通常業務への影響・業務負担
- ・地域にとっての郵便局の存在、住民ニーズの把握、地域との関係性等
- ・実証参加しての感想
- ・実証による住民の変化

ア. オンライン診療・オンライン服薬指導の体験者向けアンケートの結果

■ 回答者の属性

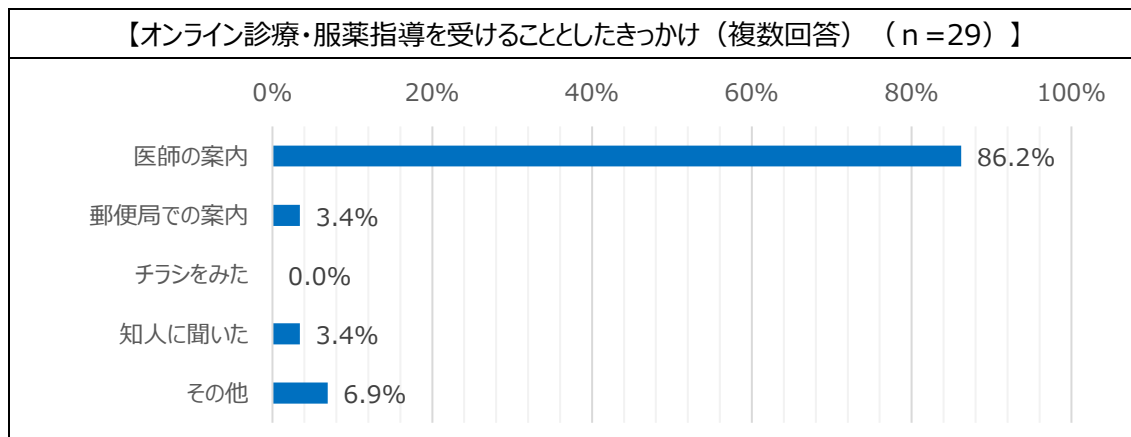
参加者の属性は、男女比が6：4で女性が多く、年代では80代が最多であった。



(i) 利用者向け実施前アンケート

(a) 参加のきっかけ

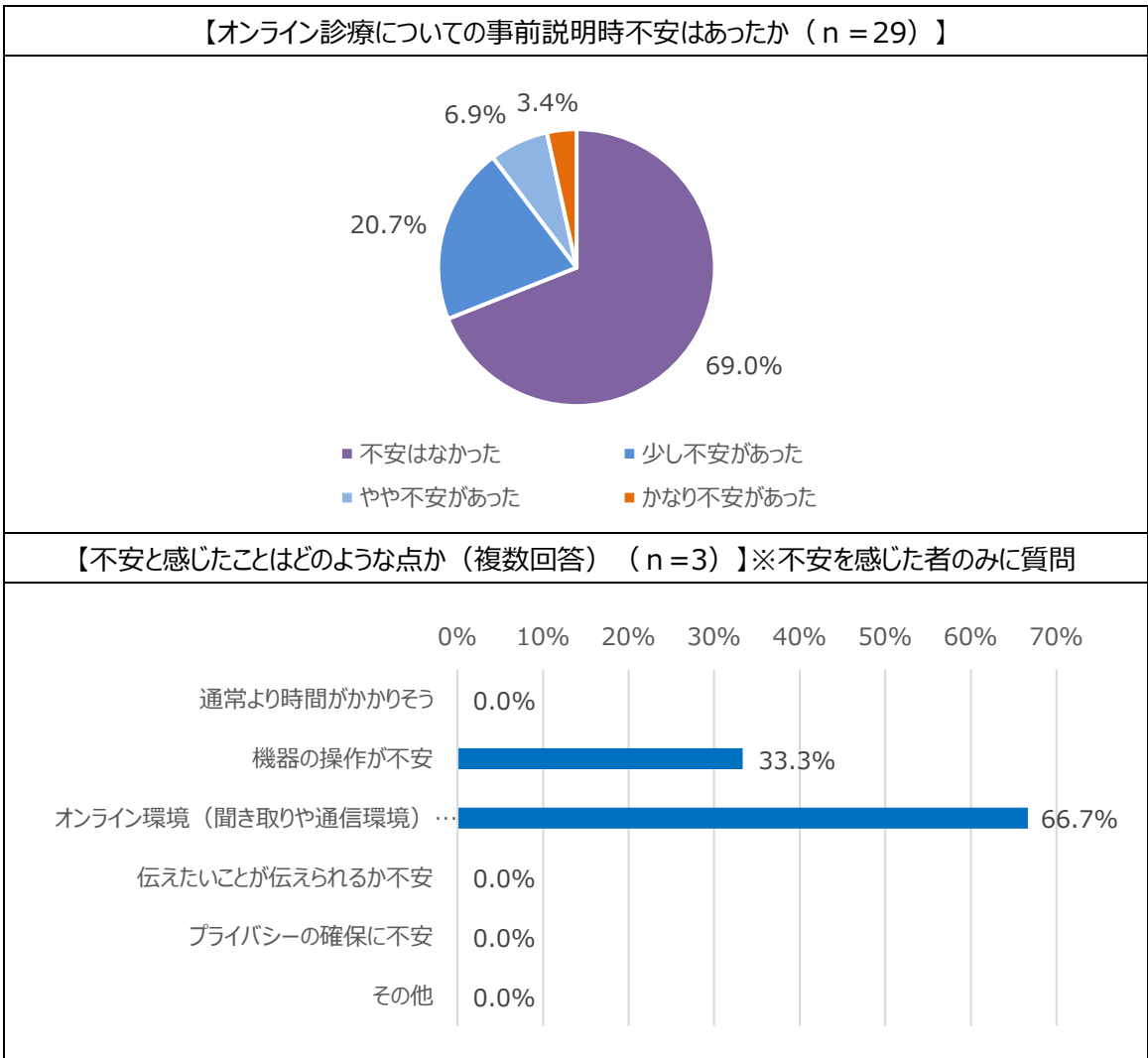
オンライン診療・服薬指導を受けるきっかけは、医師の案内が約8割で最多であった。



(b - 1) オンライン診療への不安

オンライン診療の参加について、医師から事前説明があった際の不安については、約7割が「不安はなかった」としていた。

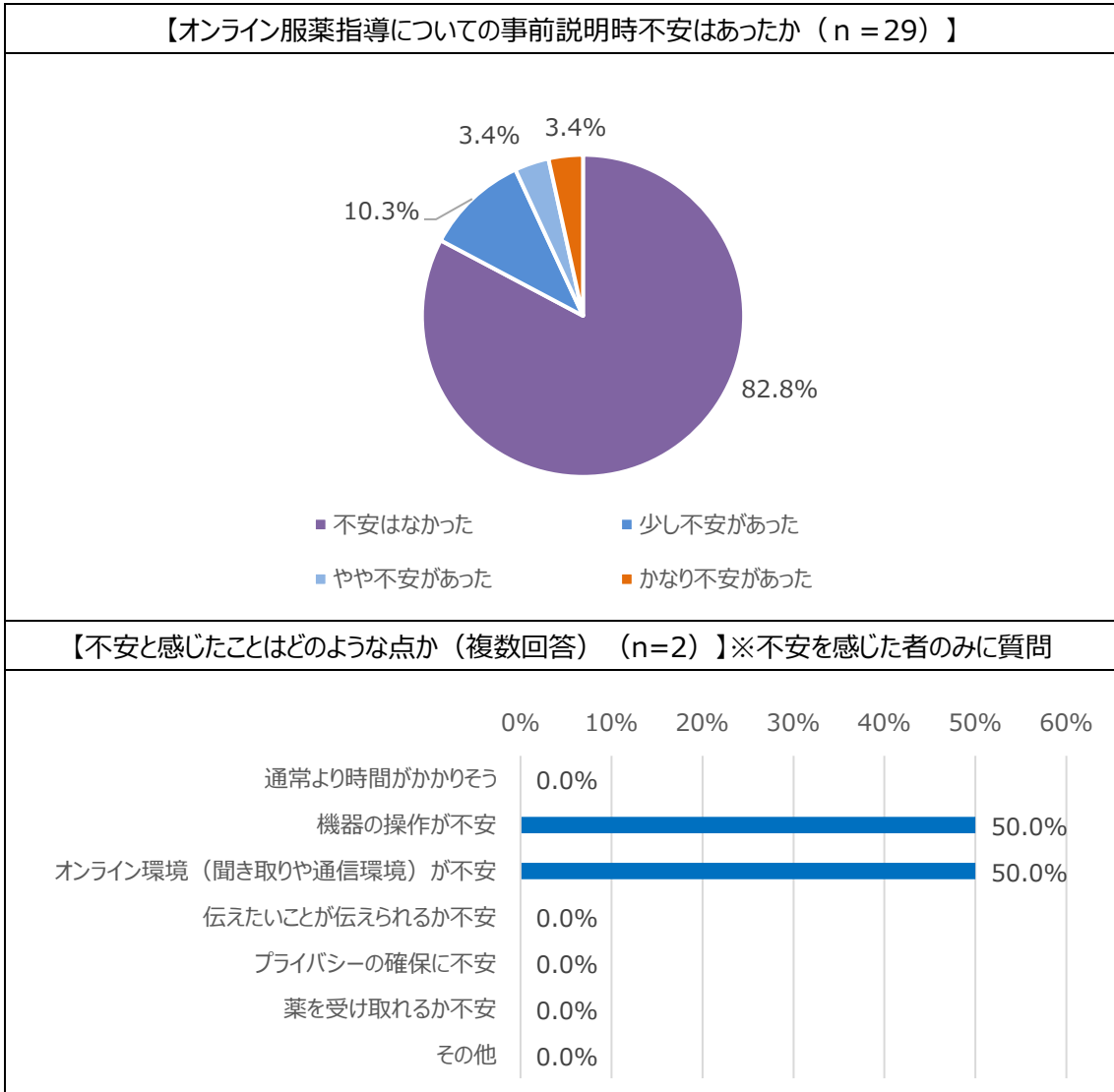
「かなり不安があった」、「やや不安があった」と感じたこと、不安を感じた者の合計は約2割いたが、その要因を確認したところ、「オンライン環境（聞き取り）」が約6割で最多で、「機器の操作」についても約3割が不安と感じていた。



**（b - 2）オンライン服薬指導への不安**

オンライン服薬指導について、医師から事前説明があった際の不安については、約 8 割が「不安はなかった」としていた。

「やや不安があった」、「かなり不安があった」と、不安を感じた者の合計は約 1 割いたが、その要因を聞いたところ、「機器の操作」と「オンライン環境（聞き取り）」が半数であった。

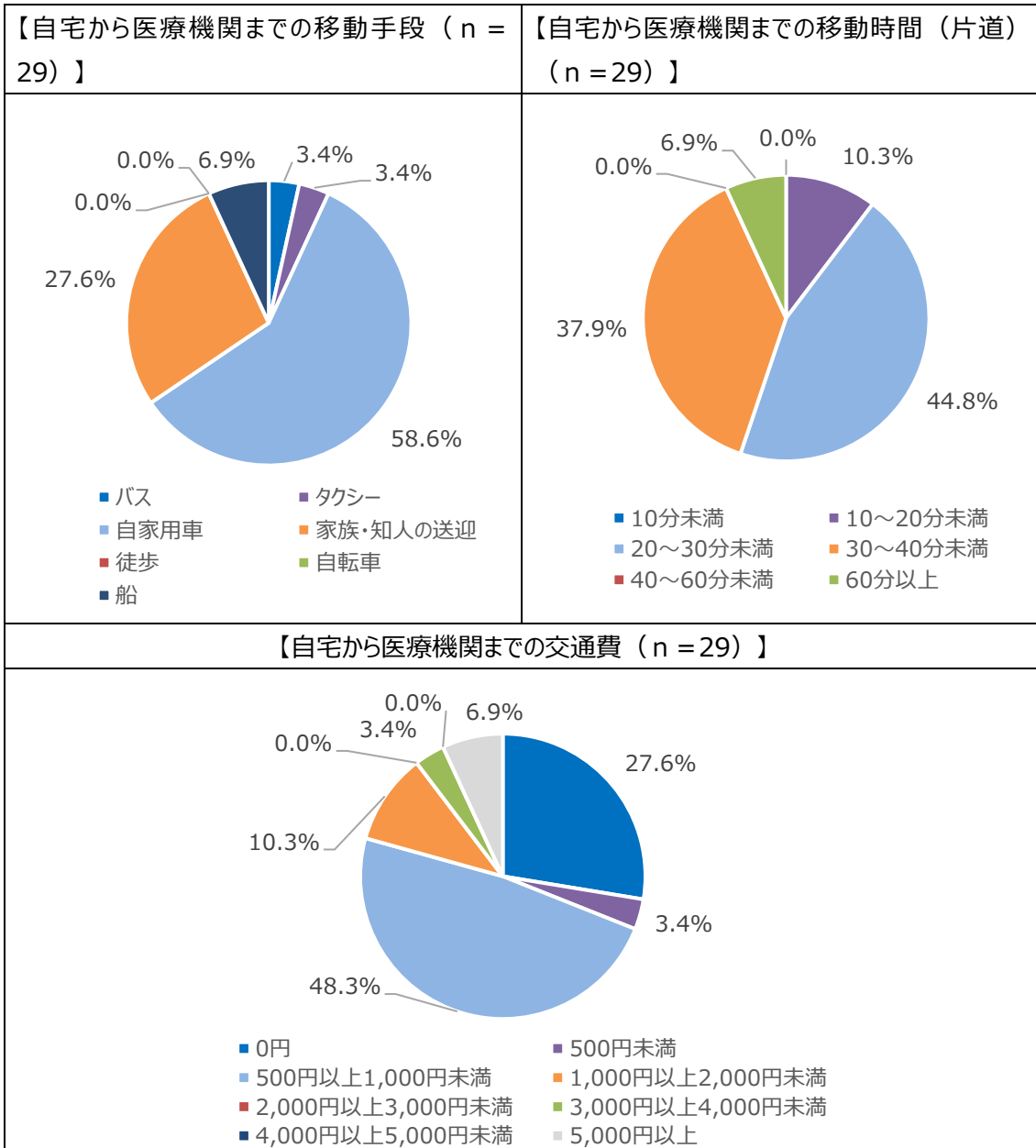


**（c - 1）自宅から普段利用している医療機関までの移動手段・移動時間・交通費**

自宅から普段利用している医療機関までの移動手段は、約半数が「自家用車」であり、次いで「家族・知人の送迎」が多かった。「徒歩」で移動している回答者はいなかった。

移動時間は、「10～20 分未満」が約半数であり、「30～40 分未満」も 3 割程度いた。

交通費は、「1000 円未満」がそれぞれ約 5 割で最多であった。

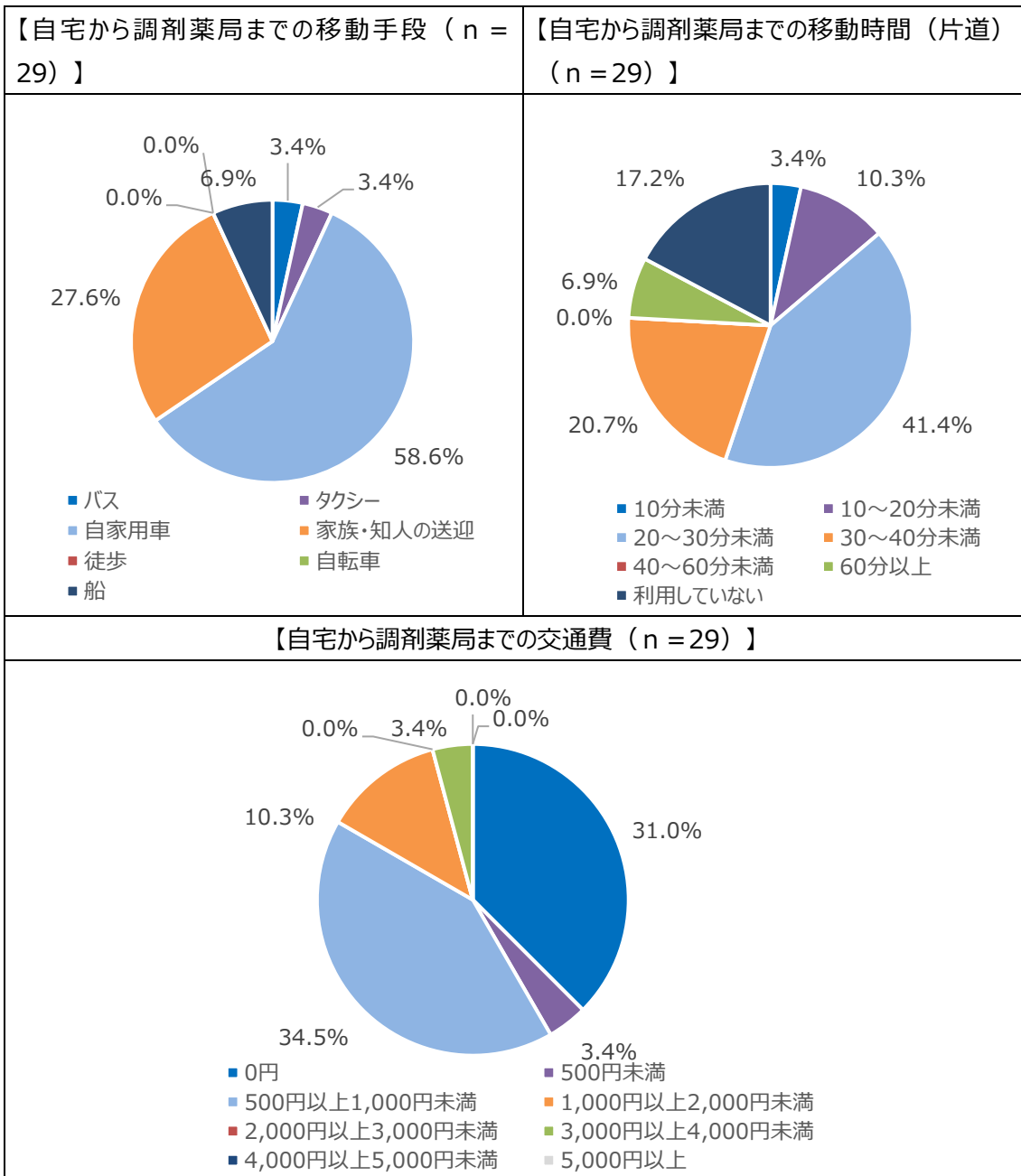


(c - 2) 自宅から普段利用している調剤薬局までの移手段・移動時間・交通費

自宅から普段利用している調剤薬局までの移手段は、医療機関までのもの（c - 1）と同様の傾向であり、約半数が「自家用車」であり、次いで家族・知人の送迎が多かった。徒歩で移動している回答者はいなかった。

移動時間は、約半数が「30分未満」であり、3割程度「30分以上」もいた。

交通費は、「500円以上1000円未満」が約3割で最多であった。次いで、「0円」が約3割であった。



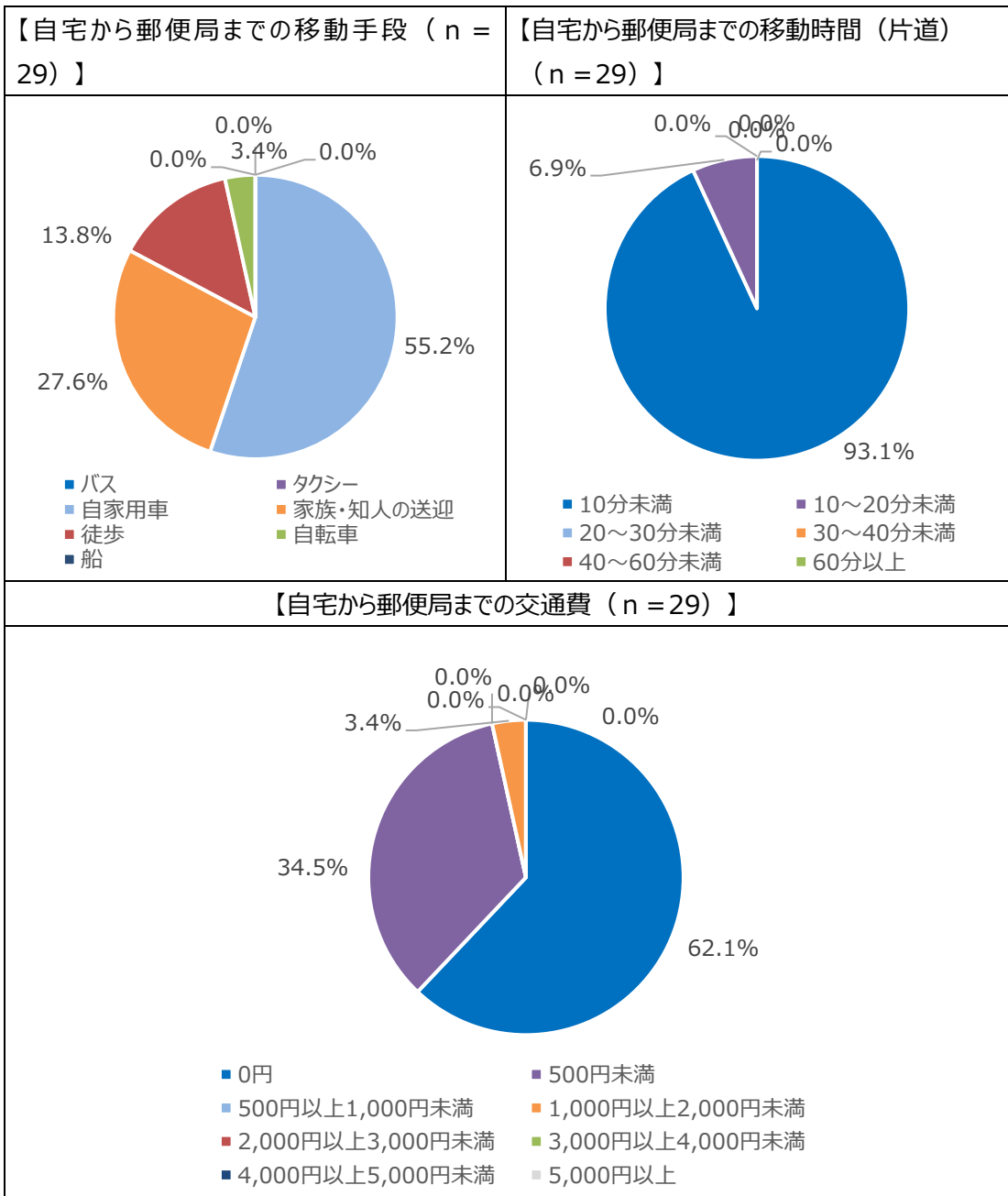
(c-3) 自宅から郵便局までの移動手段・移動時間・交通費

自宅から郵便局までの移動手段は、約半数が「自家用車」であり、次いで「家族・知人の送迎」が多かった。「徒歩」で移動しているとした回答者も1割強いた<sup>16</sup>。

移動時間は、「10分未満」が9割強であった。

交通費は、「0円」が約6割で最多であった。次いで、「500円未満」が約3割であった。

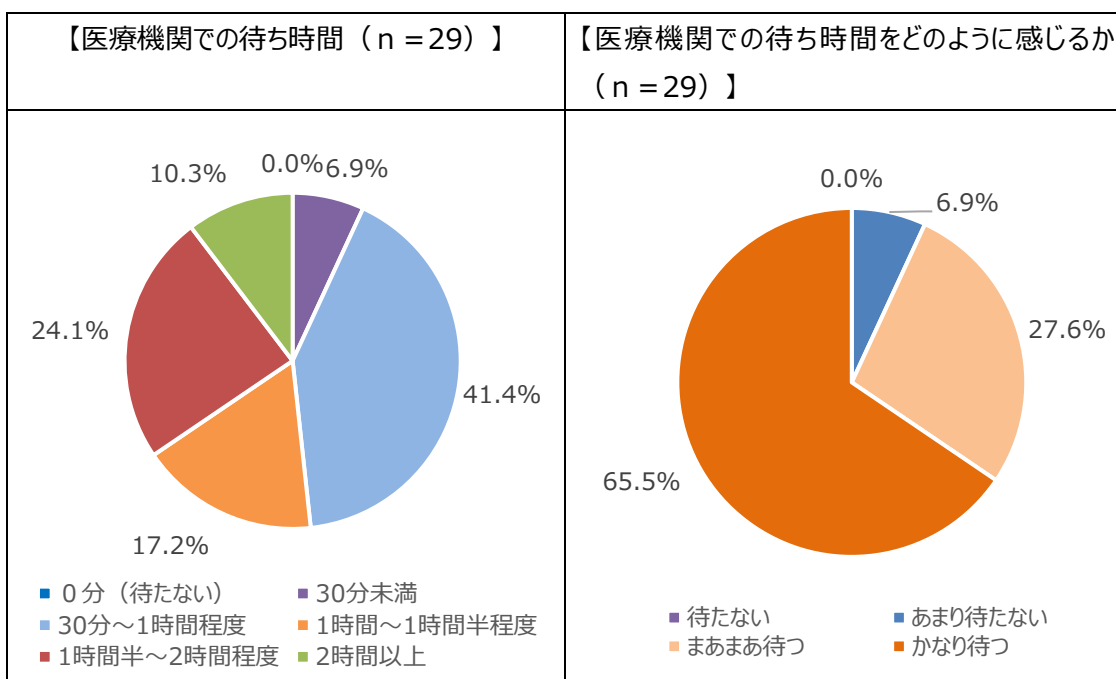
<sup>16</sup>実証事業の参加同意患者の多くは郵便局の近くに居住していた方であった点は、この結果に一定の影響を与えていることも考慮が必要。



(d - 1) 普段利用している医療機関での待ち時間とその感想

医療機関での待ち時間は、「30～1 時間程度」が約 4 割と最多であり、次いで「1 時間半以上 2 時間未満」が約 2 割であった。「2 時間以上」の者も全体の約 1 割いた。

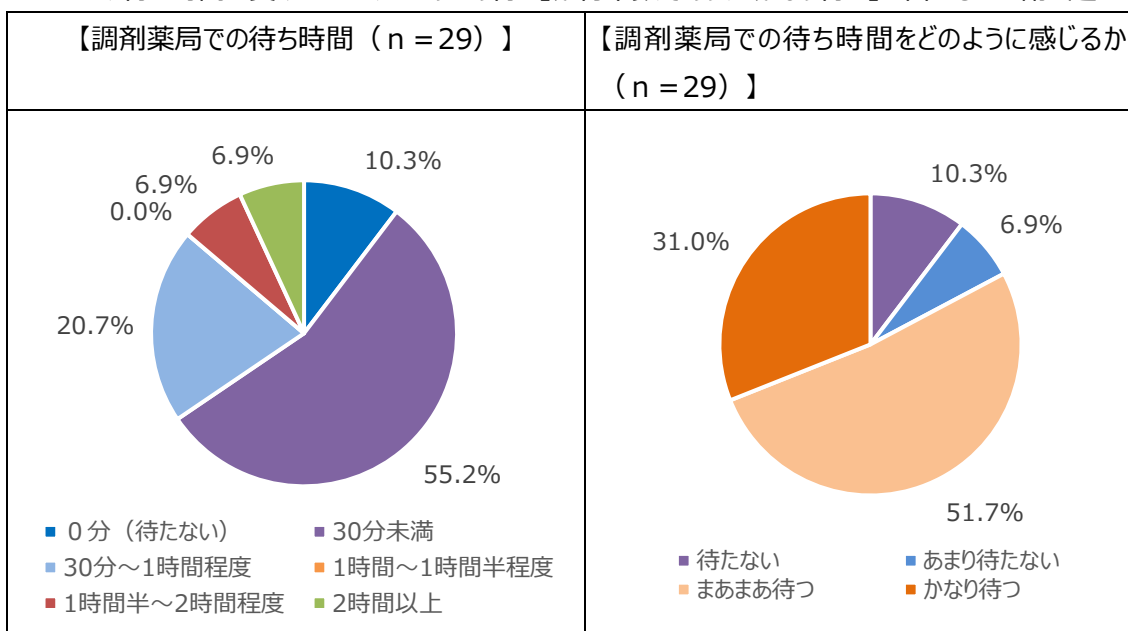
また、待ち時間の受け止めも、「かなり待つ」が約 6 割と最多であった。



（d - 2） 普段利用している調剤薬局での待ち時間とその感想

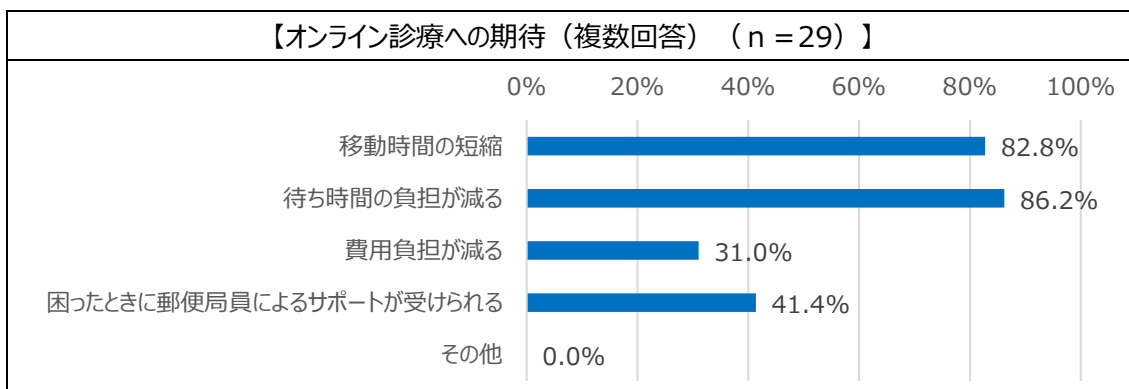
調剤薬局での待ち時間は、「30分未満」が約半数で最多であり、次いで「30分～1時間程度」で約2割であった。「1時間半～2時間程度」、「2時間以上」の者も全体の約1割いた。

また、待ち時間の受け止めも、「まあまあ待つ」が約半数であり、「かなり待つ」も含めると8割を超えた。



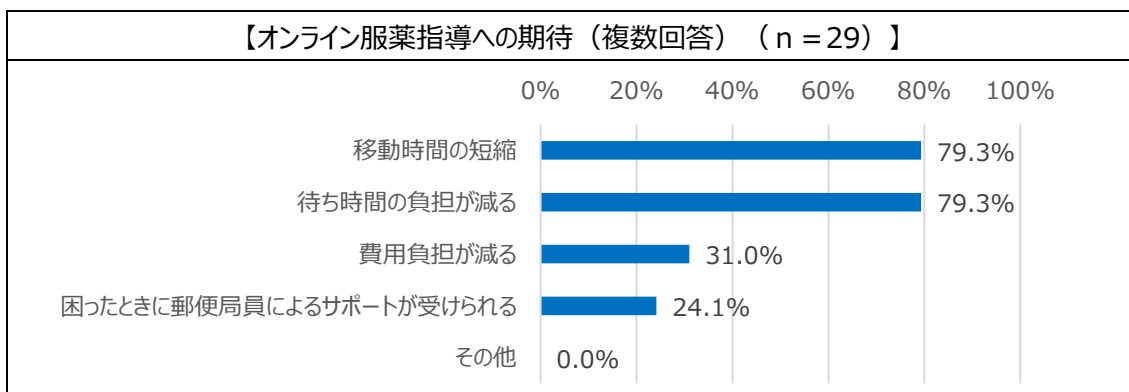
（e - 1） オンライン診療についての期待

オンライン診療に対する期待については、「移動時間の短縮」と「待ち時間の負担が減る」という回答が多く、時間の縮減に対する期待が多かった。



**（e - 2）オンライン服薬指導についての期待**

オンライン服薬指導に対する期待については、オンライン診療についての期待と同様に、「移動時間の短縮」と「待ち時間の負担が減る」という回答が多く、時間の縮減に対する期待が多かった。



**（ii）利用者向け実施後アンケート**

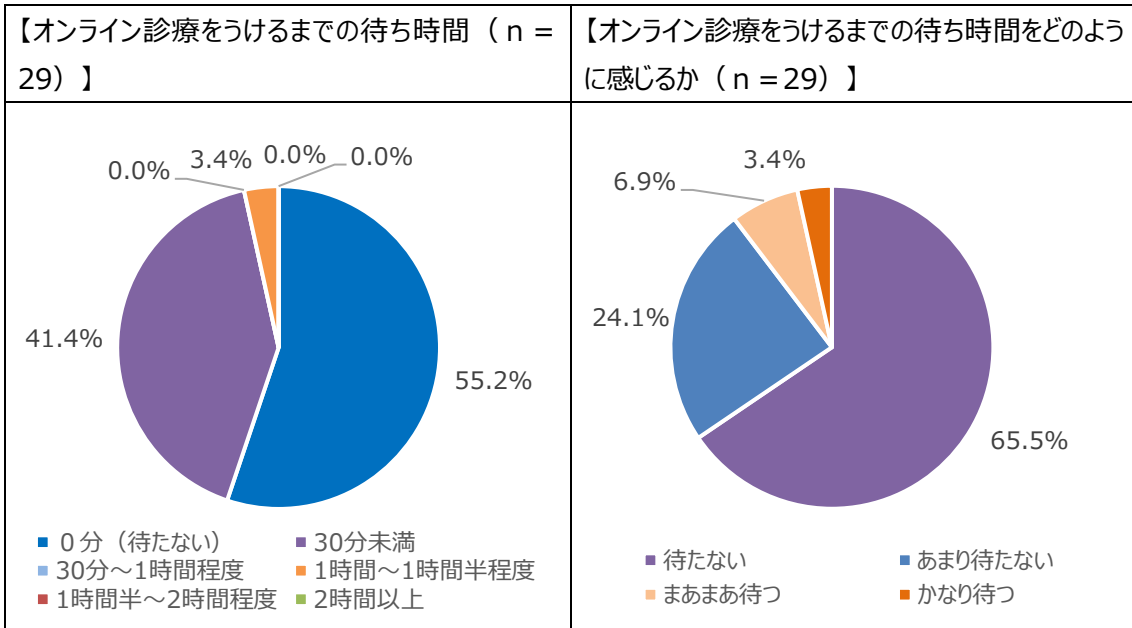
**（f - 1）オンライン診療の実際の待ち時間とその感想**

オンライン診療を実際に利用した結果の待ち時間は、「0分」が過半数を超えた。また「30分未満」も4割超であった。

（d - 1）のとおり、通常の医療機関での待ち時間は、「30～1時間程度」が約4割と最多であり、次いで「1時間半以上2時間未満」が約2割であった点と比較すると、大幅に待ち時間が縮減されたことがこの結果からは読み取れた。

また、オンライン診療の待ち時間の受け止めについては、「待たない」が6割超であった。「あまり待たない」も含めると、待たないと感じた人も約9割であった。

（d - 1）のとおり、通常の医療機関での待ち時間の受け止めは、「かなり待つ」が約6割で最多であったが、オンライン診療で、「かなり待つ」と感じた人は3%程度であった。この点においても、待ち時間は大幅に削減されていたことが読み取れた。



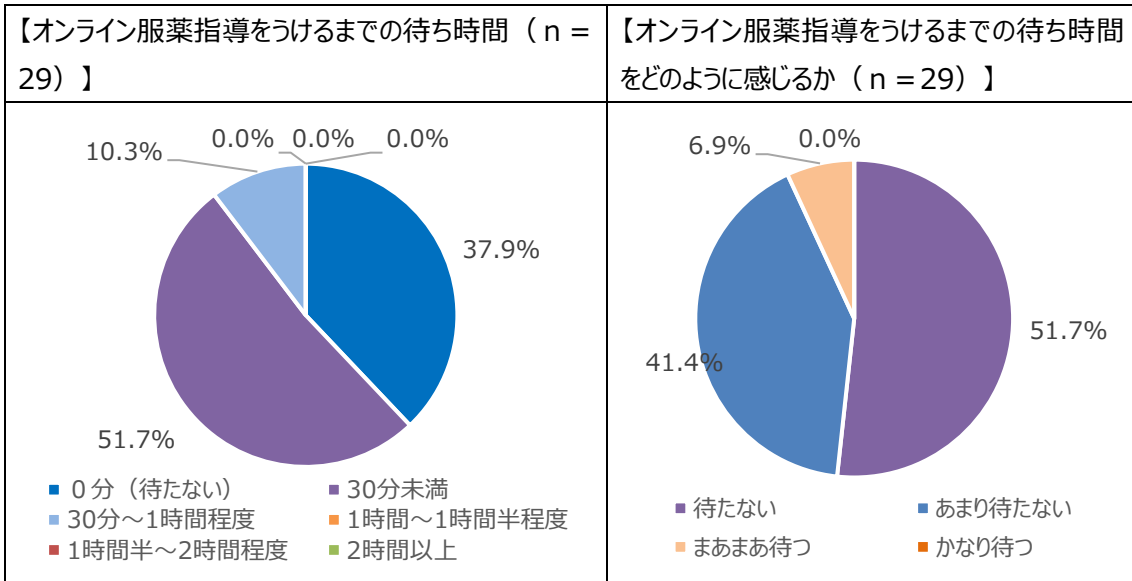
（f - 2）オンライン服薬指導の実施の待ち時間とその感想

オンライン服薬指導を実際に利用した結果の待ち時間は、「0分」が4割、「30分未満」も5割超であった。

（d - 2）のとおり、通常の調剤薬局での待ち時間は、「30分未満」が約半数で最多であり、次いで「30分～1時間程度」で約2割であった点と比較すると、大幅に待ち時間が縮減されたことがこの結果からは読み取れた。

また、待ち時間の受け止めも、「待たない」が5割超であった。「あまり待たない」と感じた人も4割であった。

（d - 2）のとおり、通常の調剤薬局での待ち時間の受け止めは、「まあまあ待つ」が約半数であり、「かなり待つ」も含めると8割を超えていたが、この点においても、待ち時間は大幅に削減されていたことが読み取れた。



（参考）オンライン診療・服薬指導の平均時間

本実証における、オンライン診療・オンライン服薬指導の平均所要時間は以下のとおりであった。一部の参加者への聞き取り事例となるが、通常の診療服薬・指導では、最長で170分かかっているといった話もあり、この場合、平均時間、通常よりも2時間以上削減できることとなる。

■ 平均時間

<事前準備>

- ・事前の血圧等測定：4分
- ・待ち時間：1分

<診療>

- ・診療：8分

<服薬指導>

- ・待ち時間：5分
- ・服薬指導：4分

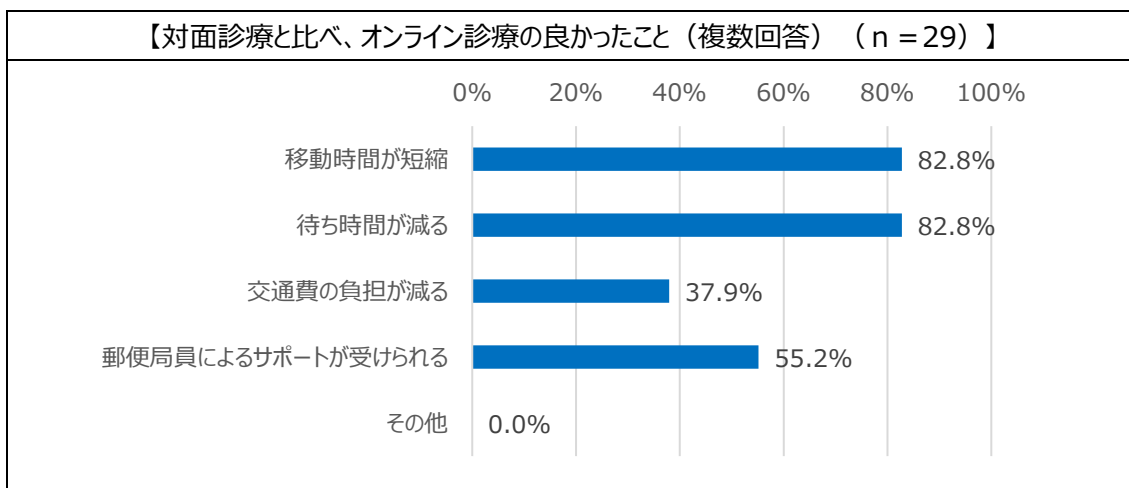
<支払い>

- ・会計：5分
- 計 32分

(g-1) オンライン診療を経験してみて良かった点と課題と感じた点

「移動時間が短縮」と「待ち時間の短縮」が約8割であり、実施前に期待が高かった時間の削減については一定の効果があったことが推察される。

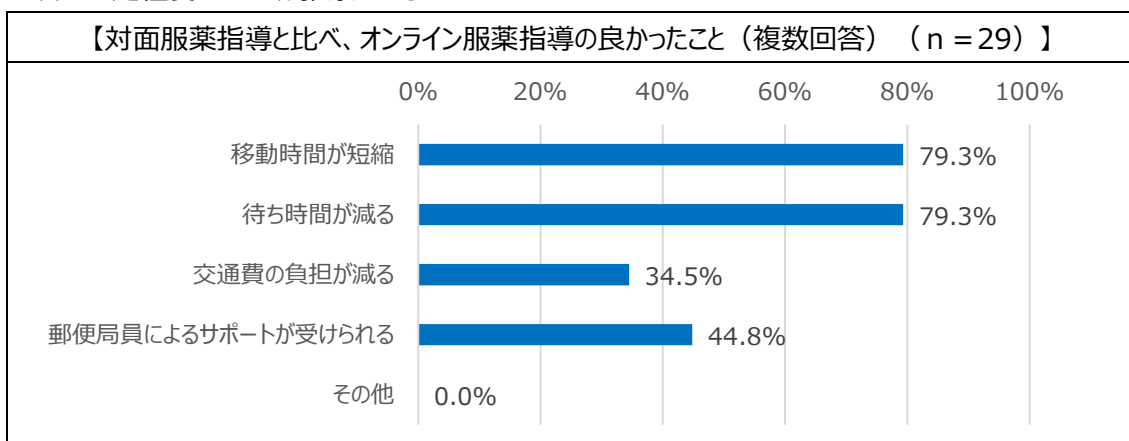
また、「郵便局員のサポートが受けられる」という点については、実施前での期待は4割程度であったが、実施後は5割強となり、実際に経験してみて、郵便局員がいることで良さを認識した者も一定程度いたことが推察される。



(g-2) オンライン服薬指導を経験してみて良かった点

移動時間が短縮と待ち時間の短縮が約8割であり、オンライン診療と同様に、実施前に期待が高かった時間の削減については一定の効果があったことが推察される。

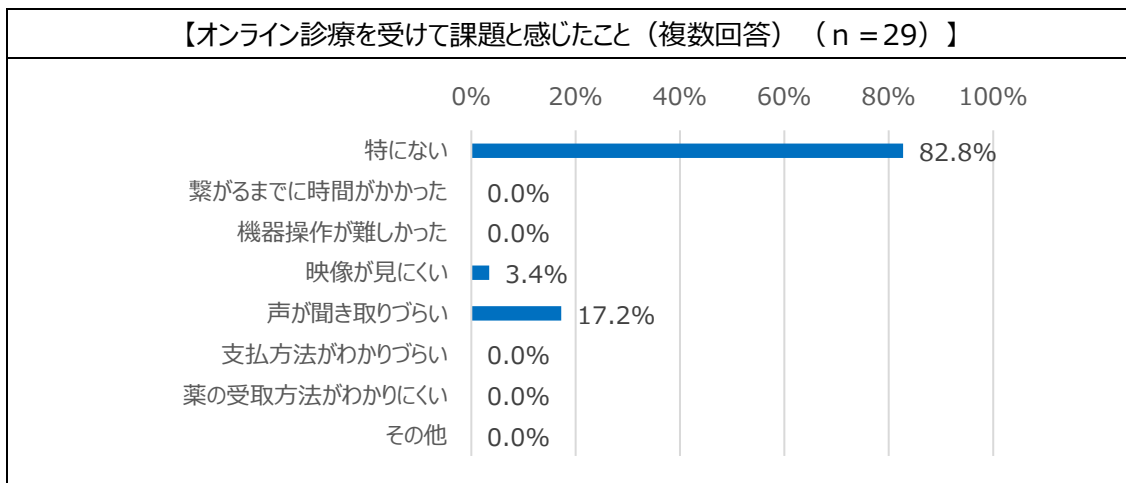
また、郵便局員のサポートが受けられるという点については、実施前は2割程度であったが、実施後は4割超であり、実際に経験してみて、オンライン診療以上に、郵便局員がいることで良さを認識した者も一定程度いたことが推察される。



(h-1) オンライン診療を実際に経験してみて感じた課題

オンライン診療を実施してみて感じた課題は、約 8 割は「特にない」という回答であった。

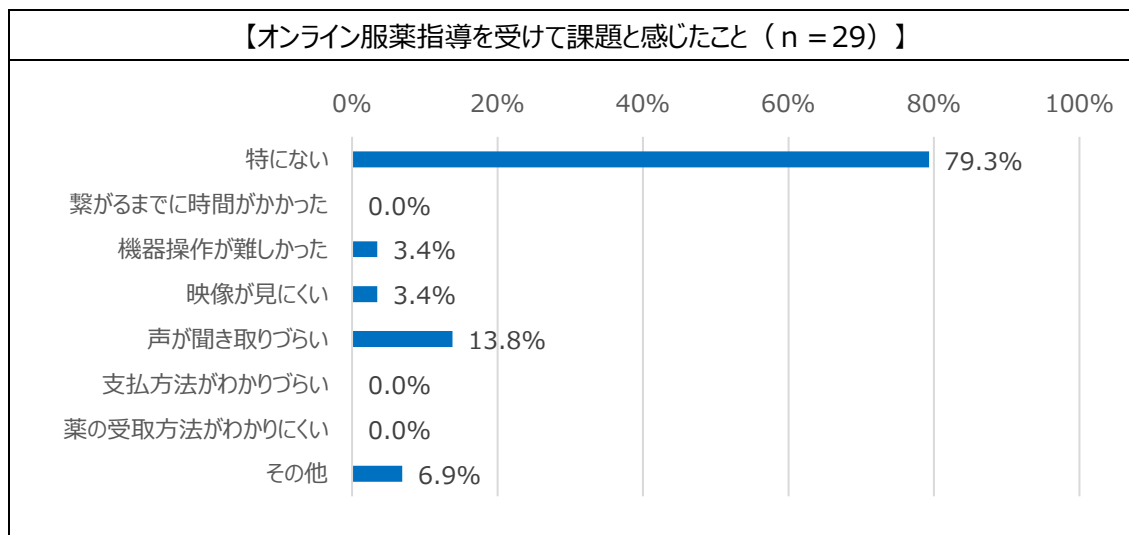
(b-1) のとおり、オンライン診療の実施前に不安を感じると答えた者の要因は、「オンライン環境（聞き取り）」が約 6 割であったが、実際の利用者は、「声が聞き取りづらい」は約 2 割であった。



(h-2) オンライン服薬指導を経験してみて課題と感じた点

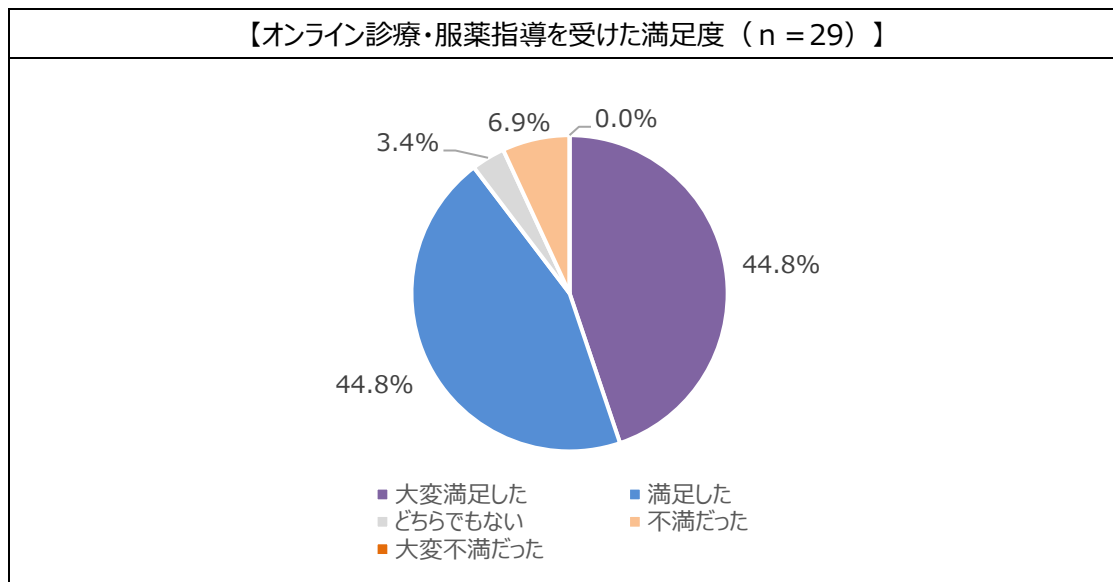
オンライン服薬指導を実施してみて感じた課題は、約 8 割は「特にない」という回答であった。

(b-2) のとおり、オンライン服薬指導の実施前に不安を感じると答えた者の要因は、「オンライン環境（聞き取り）」が半数であったが、実際の利用者は、「声が聞き取りづらい」は約 1 割であった。



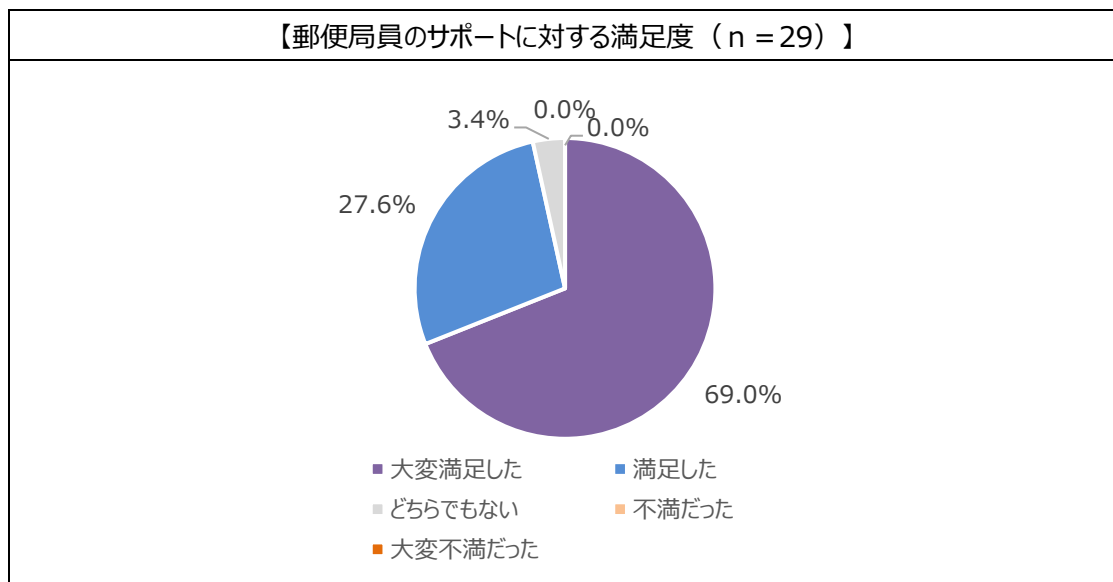
( i - 1 ) オンライン診療・服薬指導の満足度

オンライン診療・服薬指導を受けての満足度は「大変満足した」と「満足した」で 8 割を超えており概ね満足という結果であった。1 割弱、「不満」との回答があったが、これは、医師や薬剤師の声が聞こえづらいという内容であった。



( i - 2 ) 郵便局員のサポートに対する満足度

郵便局員のサポートに対しては、「大変満足した」「満足した」で約 9 割と高い満足度であった。



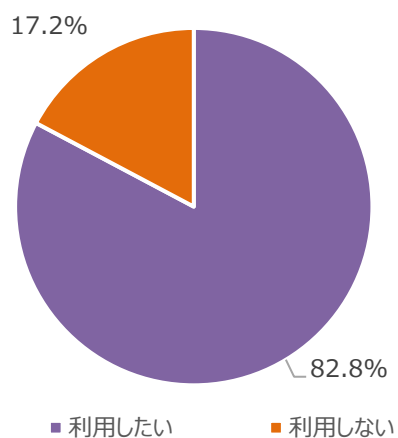
### (j-1) オンライン診療・オンライン服薬指導の今後の継続希望とその理由

実証終了後の継続利用の希望については、8割強が「利用したい」と回答した。

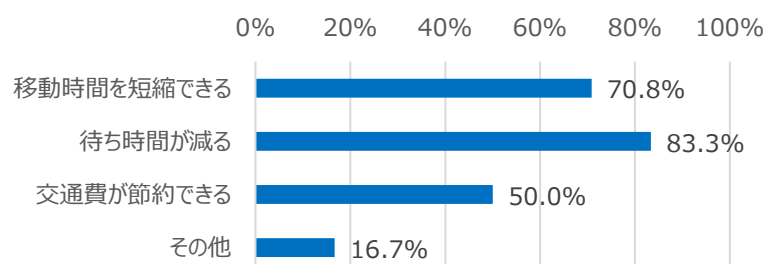
その理由としては、「移動時間の短縮」と「待ち時間が減る」が7割を超える理由となっていた。

一方、利用しないとした理由は、6割が聞き取りにくさであった。

【実証終了後も継続して利用したいか (n = 29)】



【継続利用したい理由 (複数回答) (n = 24)】

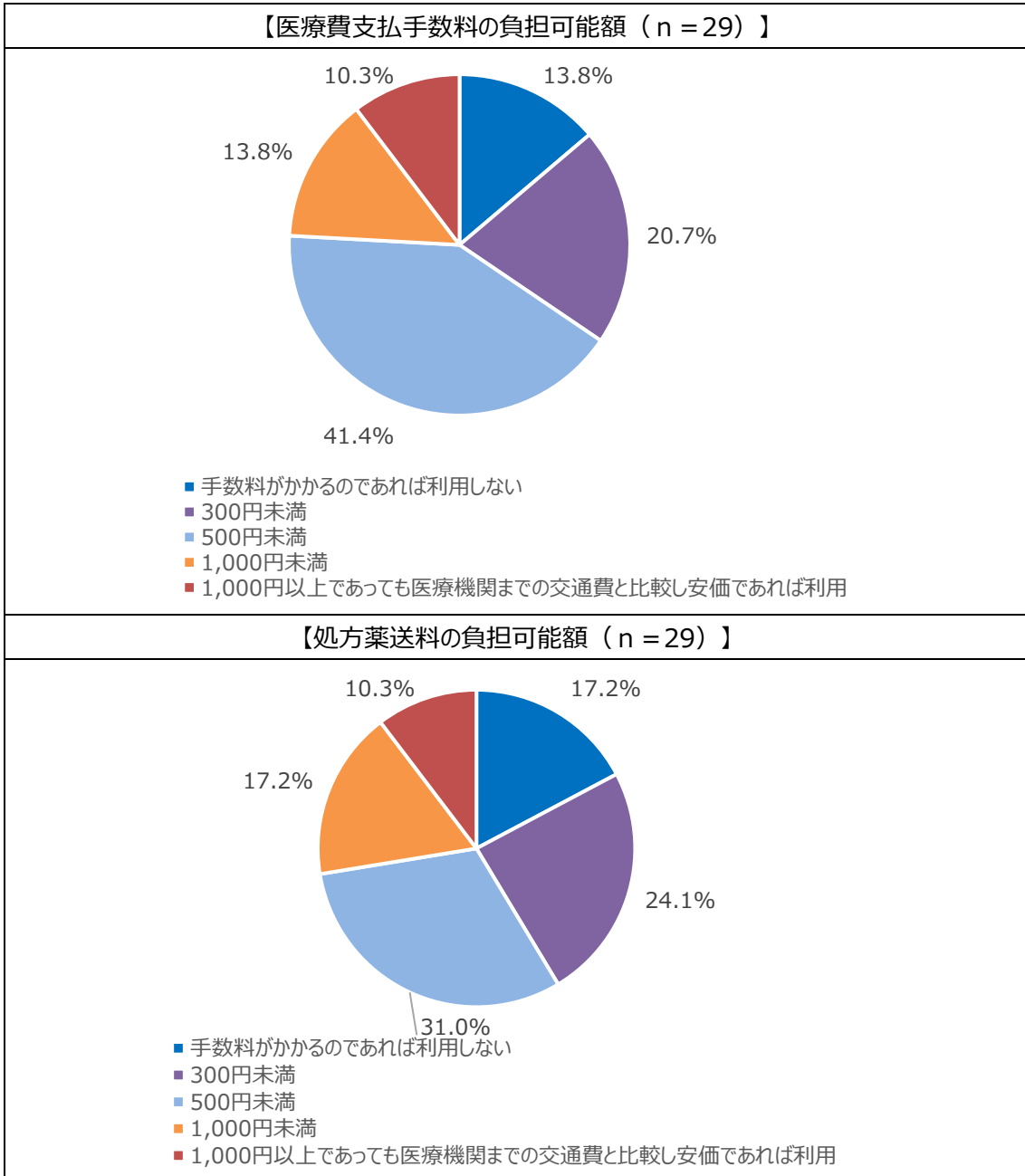


(k-1) オンライン診療・オンライン服薬指導の利用に係る負担可能額

今後事業を実施する際の、手数料及び処方薬を受け取るための送料の負担について、負担可能額を確認した。

手数料については、「500円未満」が約4割で最多であった。

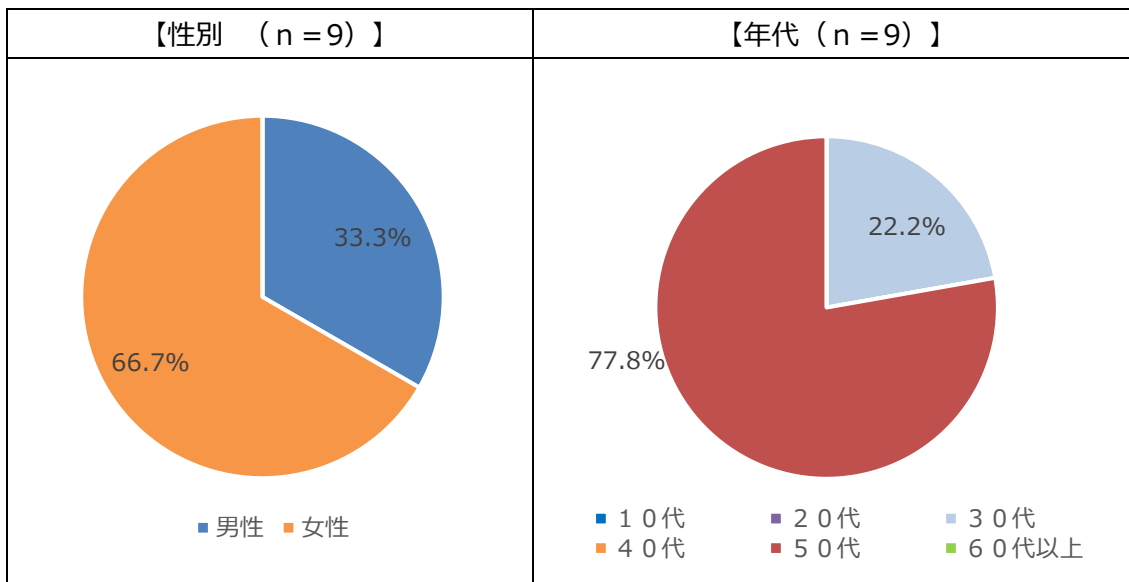
また、処方薬の送料については、「500円未満」が約3割で最多であった。



## イ. 郵便局員向けアンケートの結果

### ■ 回答者の属性

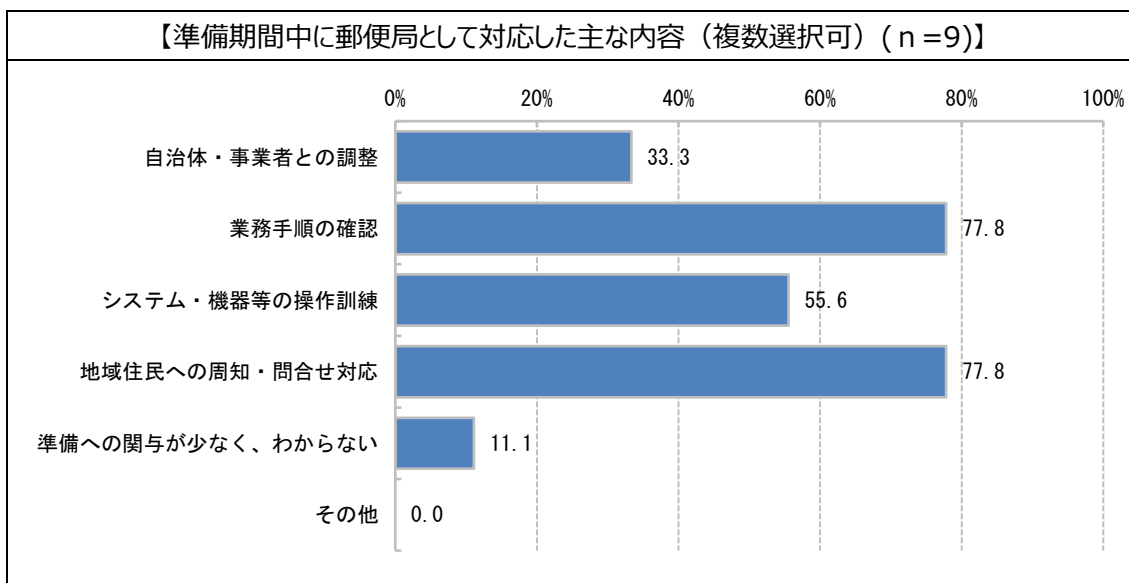
参加者の属性は、男女比が6：4で女性が多く、年代では50代が最多であった。



### (i) 郵便局向けアンケート

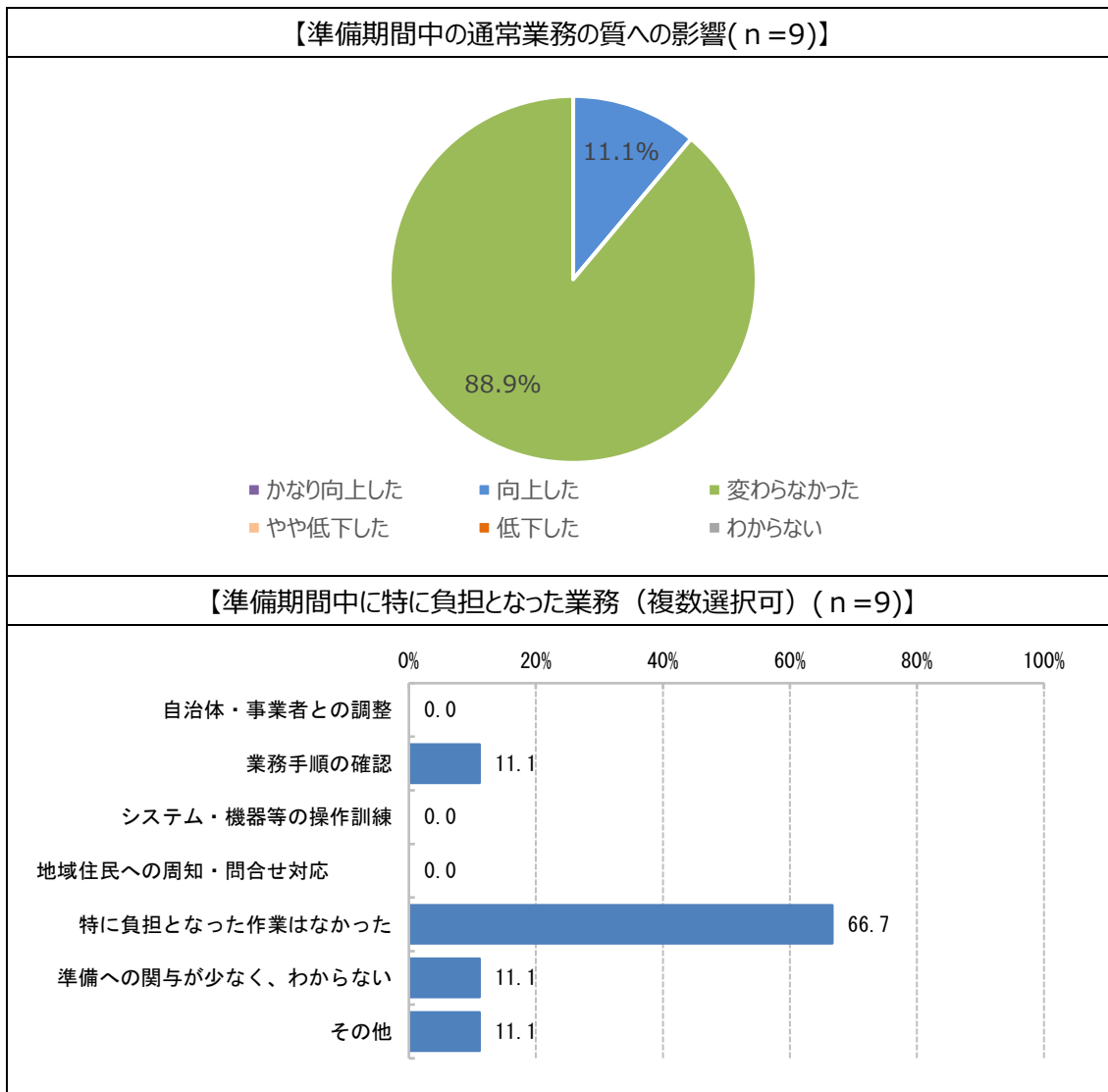
#### (a) 対応した主な内容

実証準備中に実証サービスに関して郵便局として対応した内容については、「業務手順の確認」と「地域住民への周知問い合わせ対応」が約8割であった。



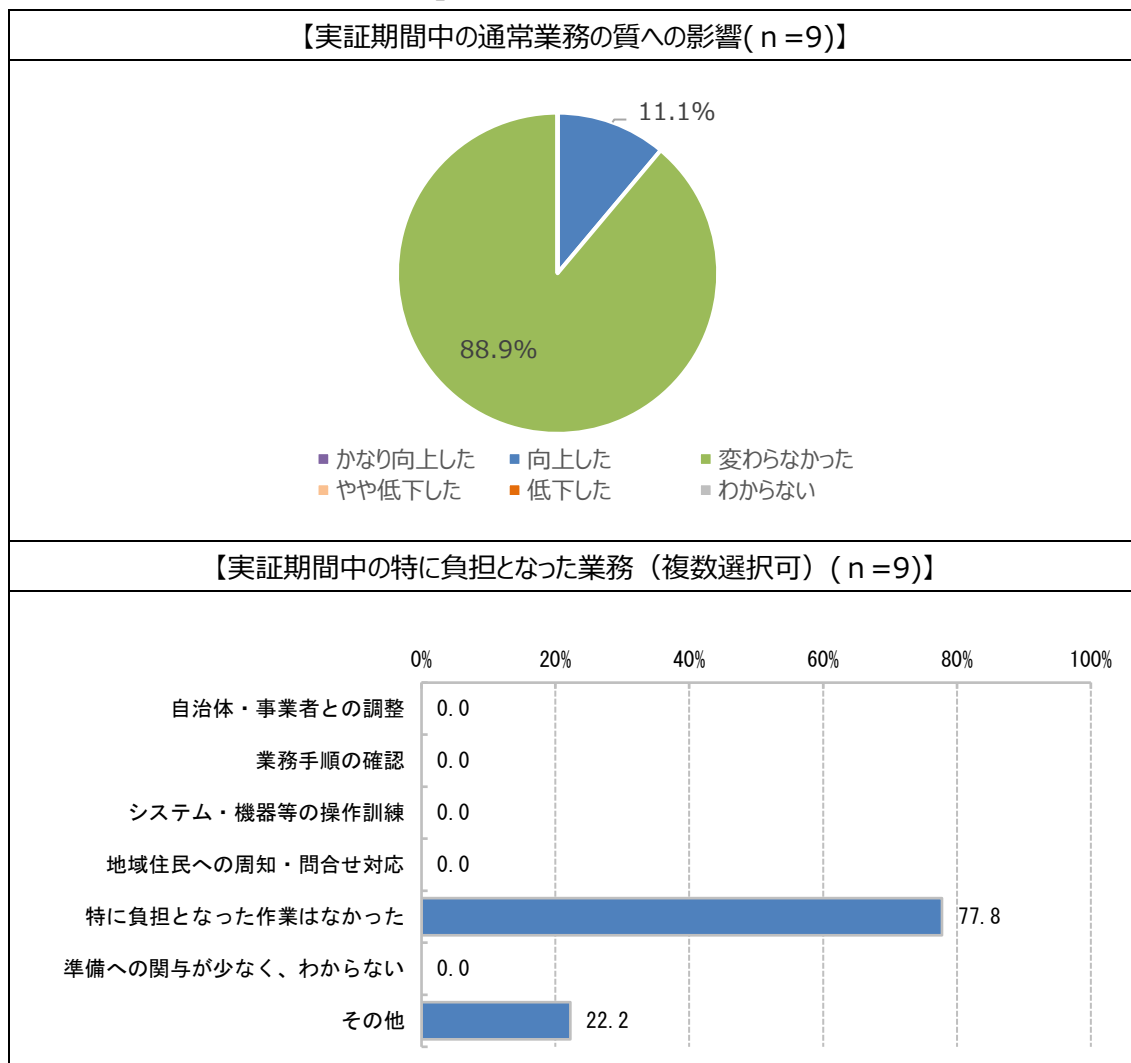
(b - 1) 通常業務の質 (準備期間中)

準備期間中の通常業務の質への影響については、約 9 割が「変わらなかった」となっており、「特に負担となった作業はなかった」が約 7 割で最多であった。



(b - 2) 通常業務の質 (実証期間中)

準備期間中に通常業務の質に影響があったかの問いにたいしては約 9 割が「変わらなかった」という結果であるが、1 割が「向上した」という結果であった。

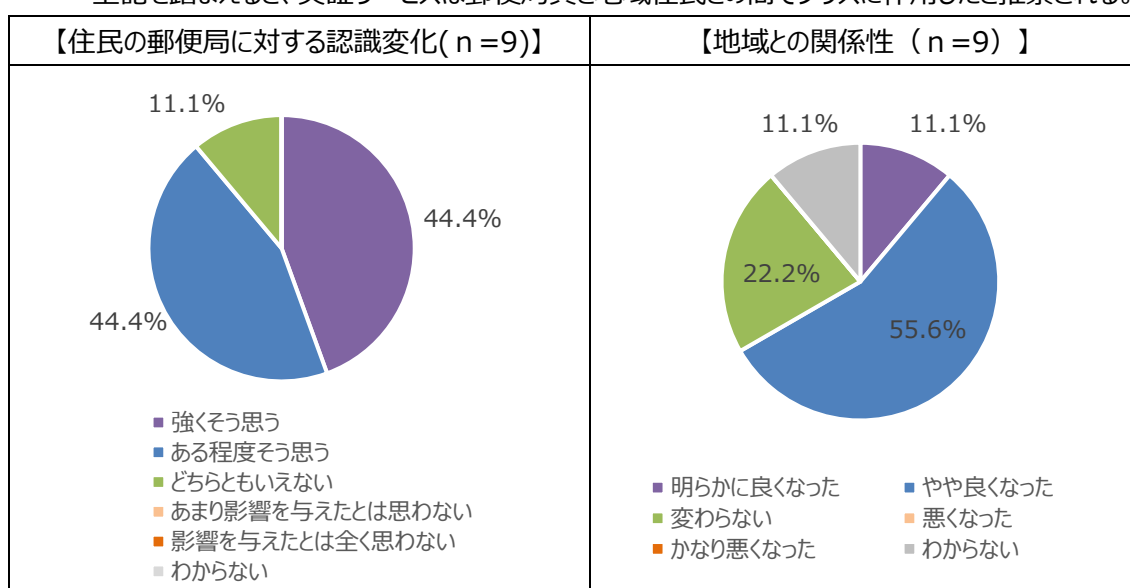


### (c) 住民の郵便局に対する認識変化、地域との関係性

実証サービスにより、住民の郵便局に対する認識変化に影響を与えたか（郵便局が地域にとって必要な存在であるか）は、「強く思う」が約 4 割で、「ある程度思う」も約 4 割であり、合計すると約 9 割であった。

また、実証サービス前と比べた地域との関係性については、「明らかに良くなった」が 1 割強、「やや良くなった」が約 5 割強であり、合計すると郵便局員の 6 割強が、関係がよくなったことを認識していた。

上記を踏まえると、実証サービスは郵便局員と地域住民との間でプラスに作用したと推察される。

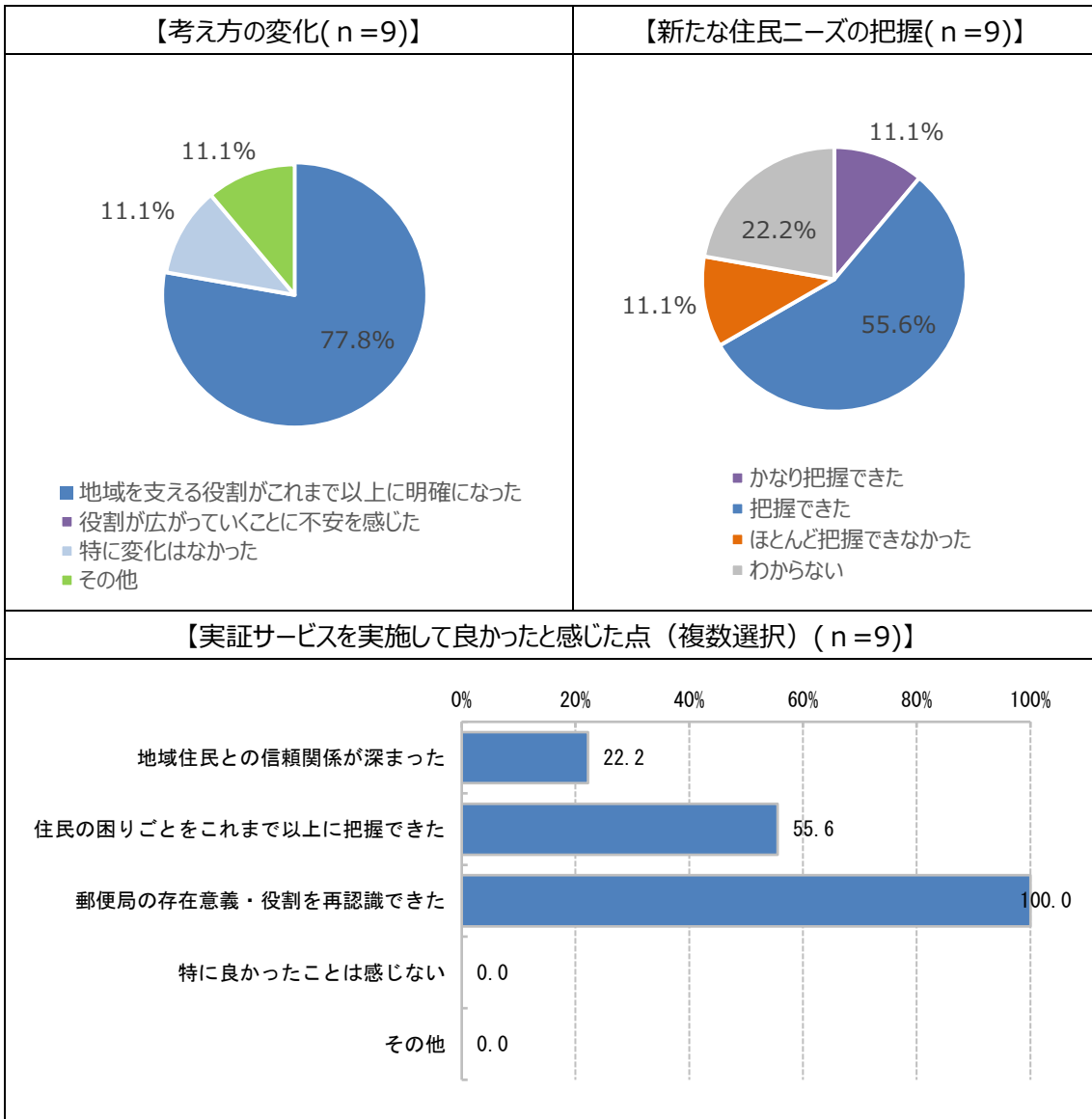


### (d) 郵便局員の認識変化

実証サービスを実施することによる、郵便局員の考え方に変化については、「地域を支える役割がこれまで以上に明確になった」が約 8 割であった。実証サービスを実施して良かったと感じた点としても、全ての郵便局員が、「郵便局の存在意義・役割を再認識した」としていた。

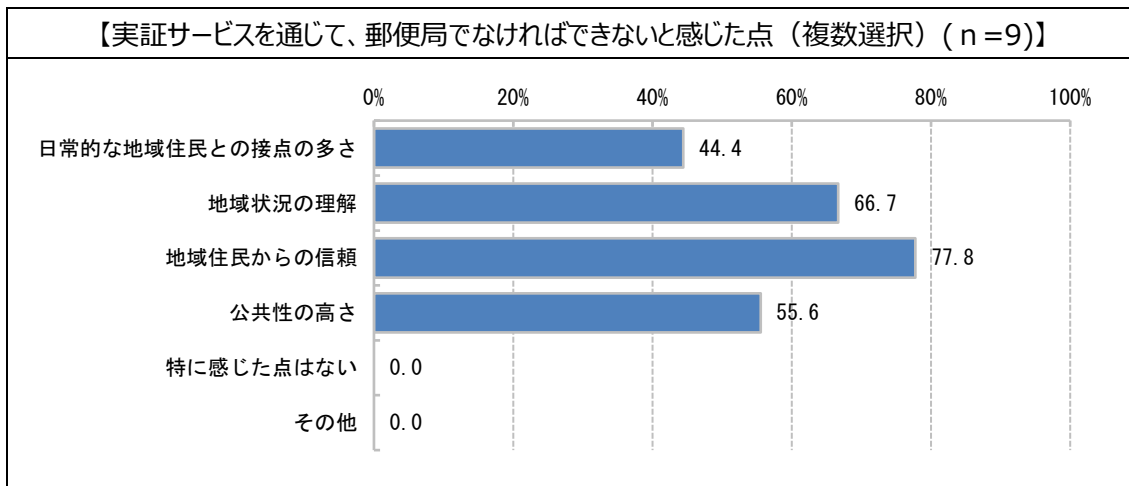
また、実証をきっかけに新たな住民ニーズを把握できたかについては、「かなり把握できた」が約 1 割、「把握できた」が 5 割強であった。

上記を踏まえると、実証サービスは郵便局員のモチベーションにも寄与したことが推察される。



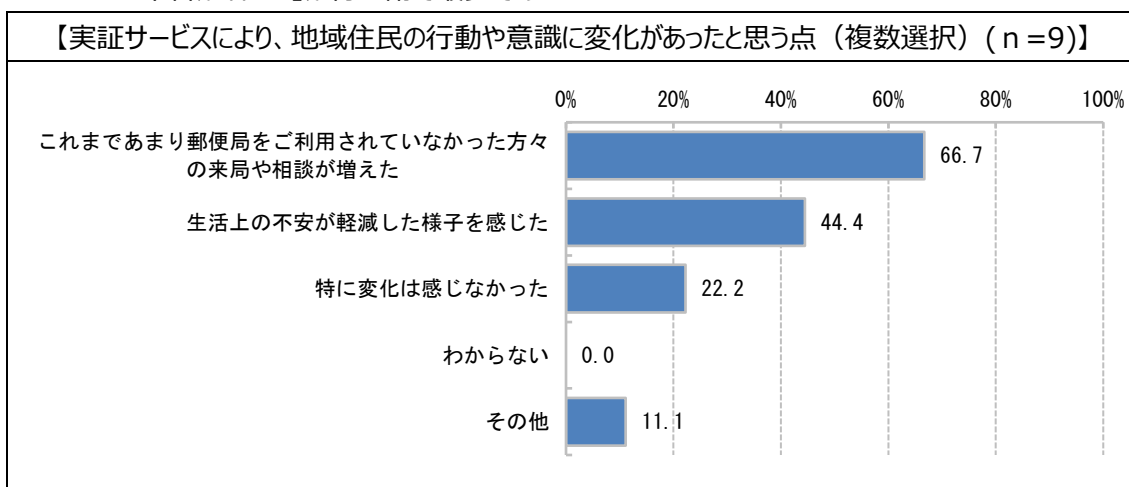
(e) 郵便局でなければできないと感じた点

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については、「地域からの信頼」が約8割で最多であり、次いで「地域状況の理解」であった。



(f) 地域住民の行動や意識の変化

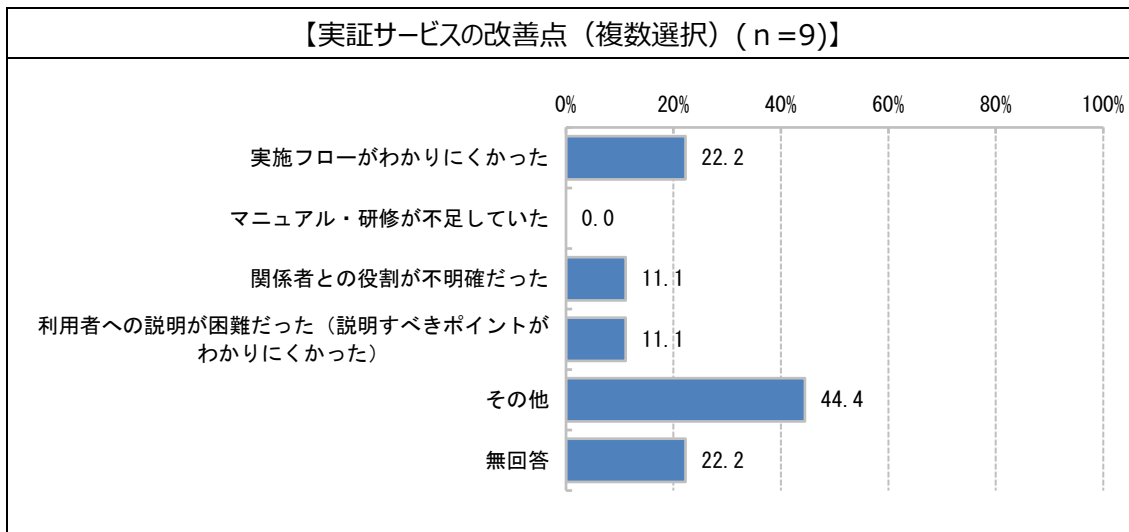
実証サービスにより地域住民の行動や意識の変化については、「これまで利用していなかった方々の来客が増えた」が約7割で最多であった。



### (g) 実証サービスの改善点

実証サービスの実施にあたり改善が必要なことについては、半数を超えるような回答はなかったが、「実施フローがわかりにくかった」が約2割で最多あった。

なお、その他の回答として、待合の不足や声漏れの心配などが挙がっていた。



## 2) 定性的な結果

前述のとおり、本実証においては、利用者や郵便局員をはじめとしたアンケート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、ステークホルダーごとに、確認された評価や意見をまとめると以下のとおりであった。

### ①利用者

#### <好意的な意見>

##### ■ 受診に関する満足

「オンラインでは、いつもは遠慮して話せないことも聞けた。」、「（移動が短かったことから、）寒い間はこれ（オンライン）がいい。」といった意見があった。

また、持病に関してある程度必要な薬が分かっているので、自宅近くで素早く診療が受けられるならば、対面診療と交互に利用したいという意見があった。

##### ■ 操作の容易さ

「郵便局員のサポートにより、高齢者でも安心してオンラインでの診療と服薬指導が体験できた。」、「進め方や雰囲気に分からなかったので、郵便局のどこで何をしようかと身構えていたが、心配することはなかった」という意見があった。

##### ■ 通話品質

「対面診療と変わりないくらいに、先生の声は聞こえた。」と評価があった一方で、離島にある戸島郵便局では「画面がフリーズし医師や薬剤師との会話が途切れ途切れとなった」という声もあった。

##### ■ 複数用事の解決

「オンライン診療の予約後にマイナンバーの更新のお知らせが来たため、オンライン診療と合わせてマイナンバーの更新を郵便局で実施することができた。」との声もあった。

#### <今後の改善に繋がる意見>

##### ■ 移動負担

郵便局までの移動も体力的に負担があるため、自宅で受けられたら一番良いとの意見があった。

### ②医療機関

#### <好意的な意見>

・今回は実証であるため、通常診療のない午後の時間帯に特別な枠を設け実施したが、対面診療以上に時間（15分程度）をかけて行った。診察時間はかかるが、普段の生活面についても聞くことができ、医療機関にとっても良い面があったとの意見があった。

・移動負担を減らすだけでなく、定期的に受診できることにも繋がる。

<今後の改善に繋がる意見>

- ・オンライン診療に関する説明や事業の説明に時間を要した。
- ・対面診療とは異なる予約管理の煩雑さもあり、通常診療に支障があった。
- ・患者に対し、オンラインでの会話がスムーズに進むよう「ゆっくり、大きい声で話す」などの配慮を行ったが、医療面でも医師補助が可能な看護師を郵便局に配置できると、より適正な診療が可能である。
- ・離島（戸島郵便局）との接続は非常に悪く、会話がとぎれとぎれとなり、実用には耐えないと思う。
- ・患者側には何かしらあるかもしれませんが、医療機関側にメリットは少ないと思う。

③薬局

<好意的な意見>

- ・オンライン服薬指導は「問題なく実施できた」と概ね好意的であり、医療機関との事前の情報共有により服薬指導時間が短縮される効果も確認されている。
- ・オンラインで服薬指導をするにあたって、高齢者は支援してくれる人がいないと操作が難しいだろうと思っていたが郵便局の支援があれば問題ない、いい事業だと感じた。

<今後の改善に繋がる意見>

- ・実証事業であることから、事前待機をするなど優先的に実施をしていただいており、実装するとなれば対面と同様の待ち時間が必要である旨を薬剤師から言われた。

④郵便局員

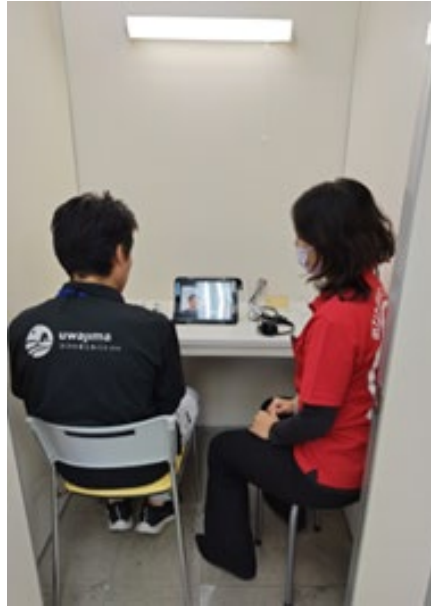
<好意的な意見>

- ・業務適応はスムーズに行えた。
- ・ゆうパック等の荷物の預かりと業務が重なることもあったが、局員で役割分担し対応したため、通常業務に大きな支障はなかった。
- ・公共交通機関の利便性も悪い地域のため、費用面、時間面ともに好評であった。特に待ち時間がほとんどなく受診できる事について喜ばれていた。
- ・病院、薬剤師の先生が非常に丁寧に対応してくれており、利用者からも大変喜ばれていると報告があった。

<今後の改善に繋がる意見>

- ・下波局においては、局舎が狭いため待合スペースの確保が困難であった。
- ・予約枠を設けていても、患者は比較的早く来局されたため、待合スペースの不足についても利用者から指摘があった。

~~→郵便局サービスについて、窓口における物販商品の購入があったが、大きな効果には繋がっていない。~~



## (6) 実証実施の評価・考察

### 1) 医療アクセスの向上と受診機会の確保

本実証では、移動手段や費用負担等を背景として、定期受診が困難となり得る地域住民に対し、郵便局を身近な拠点としてオンライン診療等を提供することで、受診機会の確保に資する可能性を検証した。

利用者からは、移動負担の軽減や受診時間の削減について肯定的な結果がアンケート等から確認されており、通院困難を要因として医療へのアクセスに不安を抱える住民にも、新たな選択肢を提示し得ることが示唆された。

また、郵便局を拠点とすることで、住民が医療サービスを利用する際の心理的・操作上のハードルを下げる効果も認められ、地域における医療アクセス確保の一手段として、一定の有効性が確認された。

### 2) 通院・待機時間の削減

従来の対面診療では、移動時間に加え、受付から診療開始までの待ち時間等により、受診に要する時間が長くなることも、住民の聞き取りの中で確認された。本実証で実施したオンライン診療等では、アンケートにおいて、待ち時間が短くなる傾向であることが確認され、対面診療と比較して、受診に要する時間を縮減し得るものであった。

高齢者や交通弱者にとって、通院に伴う時間的な負担の軽減は、日常生活の負担軽減に直結するものであり、郵便局を活用した仕組みが生活上の負担軽減に資する可能性が示された。

### 3) デジタル格差の解消と安心感の提供

実施前アンケートでは、デジタル機器の操作について不安があることが一定程度確認された。一方、実施後アンケート等では、「郵便局員のサポートにより、安心して受診できた」、「自分で操作すると思っていたが郵便局員の支援があった」などの意見もあり、郵便局員による操作支援が利用者の不安を軽減し、結果的に高い満足度になったことが推察された。

### 4) 郵便局員と地域住民との関係強化

本実証により、全ての郵便局は郵便局の存在意義・役割を再認識したことに加え、多くの郵便局員は、地域にとって必要な存在であることについて改めて認識していた。また、地域との関連性についても、良くなったと感じる局員が多かった。

上記を踏まえると、郵便局員自身のモチベーションを高めることに加え、地域住民との関係についてもプラスに作用したと推察される。

## (7) 郵便局を拠点としたことによる運営・実務面の効果

### 1) 住民からの信頼感による参加意欲の向上

参加者から「郵便局は日常的に利用しており、局員も知っているため、心配はなかった。」といった声もあり、オンライン診療等のデジタル技術を活用した取組については、一定の心理的不安も想定されるが、郵便局という身近で信頼性の高い拠点を活用したことにより、住民の心理的ハードルを下げ、参加促進に一定の寄与をしたと考えられる。

### 2) 地理的制約下におけるサービスの提供可能性

半島部や離島等の地理的制約が大きい地域においては、既存の郵便局ネットワークを活用することで、住民が医療サービスにアクセスする際の物理的な負担を軽減しえる。

本実証は、交通手段が限られる地域であっても、医療サービス提供の機会を確保し得ることがわかり、地域医療を補完する方策の1つとして、一定の意義があることが確認された。

### 3) デジタル操作の支援による安心感の提供

オンライン診療・オンライン服薬指導の実施に当たり、郵便局員がタブレット操作等を支援する体制を構築したことで、オンライン診療等は円滑に実施できた。

事前アンケートでは、実施に当たって不安を感じる理由として、「機器操作」に関する回答が一定割合（オンライン診療 3割、オンライン服薬指導 5割）を占めていたが、実施後は、郵便局員の支援により安心して利用できた旨の回答が確認されており、郵便局員の支援体制の有効性が示唆された。

### 4) 決済の簡便化

本実証は短期間で行うものであったため、新たな決済手段等を構築することは困難であったが、

郵便局員が支払い手続を支援することで、診療当日に、郵便局窓口で支払いを完結させる運用が可能となった。利用者にとって手続きがわかりやすく、支払いの負担軽減に繋がった点は、将来的な実装を検討する上で有用な運用上の示唆であった。

## (8) 実証で明らかになった課題

### 1) 局舎スペースの不足

予約制を導入したが、高齢の利用者は予約時間よりも大幅に早く来局する傾向が見受けられた。一方、郵便局の建物が狭いため、専用の待合スペースを確保することが困難であった。

### 2) 医療機関・薬局側から見た実務上の課題

医療機関においては、対面診療と比較して、患者1人当たりの診療時間が長くなる傾向があった。また、実証に当たっては、事前準備などが発生し、通常診療に影響が生じたとの指摘もあった。加えて、費用回収についても、未収対応や現金書留等の手段に頼らざるを得ない点もあり、事務負担の増加要因となった。以上のような点は、医療機関側における実務負担が大きく、継続的な実施をする上では、阻害要因となることもあり得る。

一方、調剤薬局においては、対面での服薬指導と比較して、1人当たりの対応時間が増加する傾向は必ずしも認められなかった。ただし、実証では、予約時間に合わせて通信機器周辺に待機するなどの工夫により対応しており、実装する場合に、同様の体制・待機時間をどの程度確保できるかは今後の課題であった。

### 3) 通信環境が不安定

離島との接続環境が不安定であったため、診療等に要する時間が長くなった。提供地域の拡大を見据える場合は、安定した回線の確保に加え、通信トラブル発生時の代替手段（運用手順を含む）の整備が必要。

### 4) 予約管理の負担

医療機関や調剤薬局で使用しているオンラインシステムが異なることに加え、郵便局には予約管理システムがないことから、医療機関と郵便局の予約管理を市で行った。利用者の希望に沿うことを重視すると、医療機関や調剤薬局との調整先が増えることに加え、予約管理の負担が大きくなる。

## (9) 事業実装に向けた課題と留意点

### 1) 予約管理

- ・今回は実証であったため、医療機関薬局との調整を市で行ったが、予約にあたっての関係者の調整や予約状況の把握を行う役割は必ず必要となる。
- ・医療機関や調剤薬局で使用しているオンラインシステムが異なる場合があり、運用の統一や連携方法の整理が必要である。

なお、実装にあたっては、予約をとらなくとも「決まった曜日の決まった時間内であればオンライン診療可」と医療機関からは提案されているが、診療時間の有効活用や診療の円滑化等の面で課題があり、引き続き検討が必要である。

## 2) 地域ニーズ

今回の実証では離島・半島地域であったことから移動時間や費用面でメリットを感じ継続利用したいという結果を得られた。一方で、地域や診療科目によっては利用されない可能性もあることから、実装に向けては地域のニーズをよく把握することが必要である。

## 3) 通信品質

離島（戸島）との接続において映像・音声途切れるなどがあった。オンライン診療においては、映像や音声途切れてしまう場合、必要なやりとりができなくなる可能性もあることから、安定した通信品質を確保することが必要である。

## 4) 財源

恒常的な事業化に向けては、運用コスト、通信費、配送費、人的コストを継続的・自立的に賄う仕組みが必要である。

## 5) ルール・調整

- ・事務作業の負担軽減が必要であり、実績に基づいた事務の簡素化が重要である。
- ・患者の利便性と関係機関の事務負担、郵便局員の業務負荷を考えたフロー作成が必要である。

## 6) 費用負担

現時点で、受益者負担のみで実施した場合、1人当たり約3,000円程度の費用負担が発生する。アンケートからは、85.7%が追加費用負担については1,000円未満を希望しており、自己負担額が増大すれば利用者が減少することが想定される。この点においても住民のニーズを適正に把握する必要がある。

#### 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

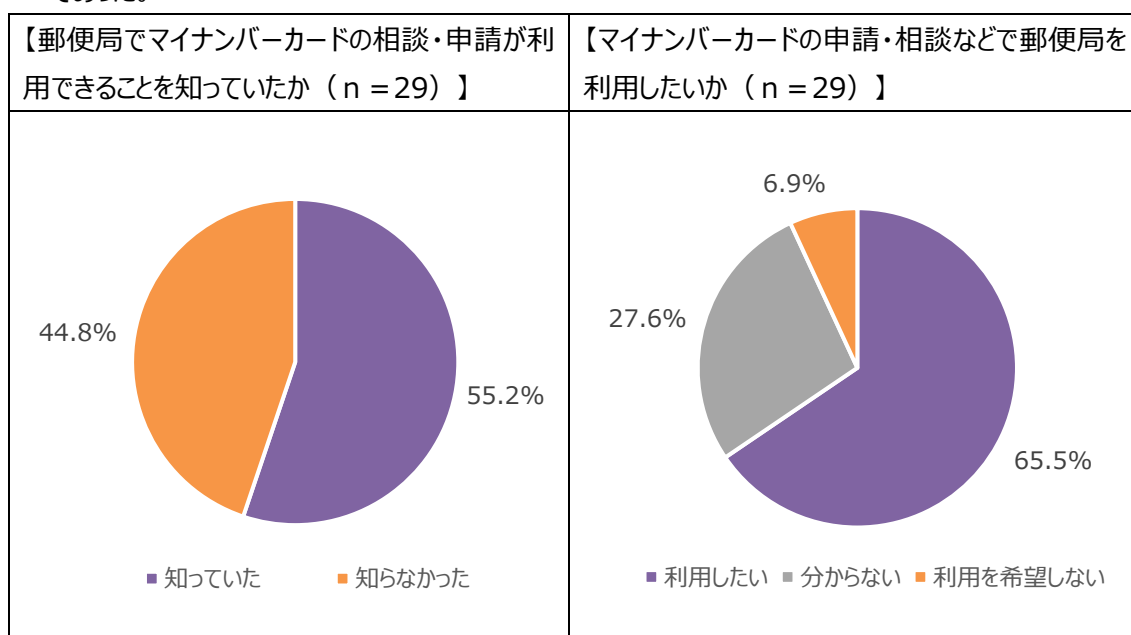
本市では、本実証で実施したオンライン診療・服薬指導以外にも、既にみまもり事業とマイナンバーカードに関する相談等事業の実施をしている。

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を行う前に、今回の実証参加者に対し、既存施策の認知状況や利用意向と複数サービスが郵便局で利用できることについての期待をアンケートしたので、まずは、この結果を冒頭に紹介した後に、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を行なうこととする。

##### 1. 既存施策（みまもり事業・マイナンバーカード相談等事業）や今後の期待に対するアンケート結果

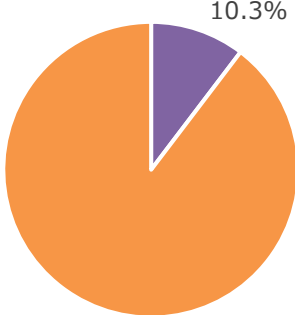
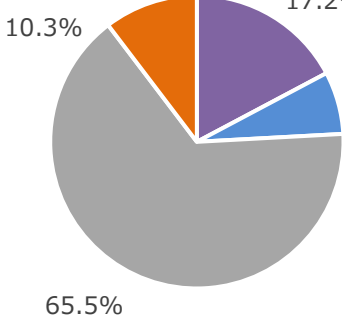
###### ①マイナンバー事業

郵便局でマイナンバー事業が実施されていることを「知らなかった」と回答した割合は約4割と高い結果であった一方で、6割強は、マイナンバーカードの申請・相談などで郵便局を利用したいという回答であった。



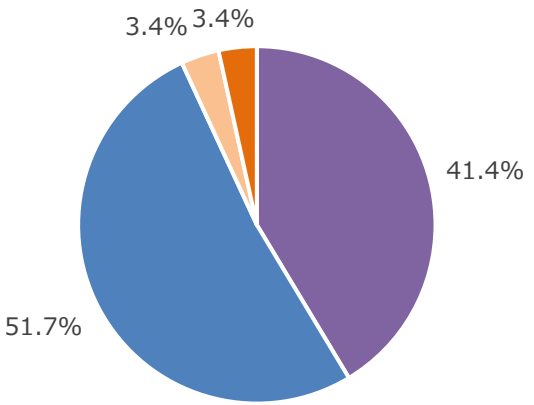
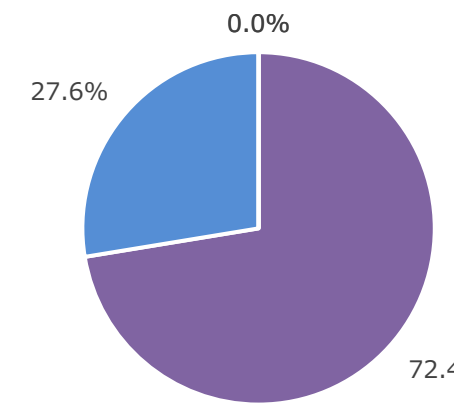
###### ②みまもり事業

郵便局でみまもり事業が実施されていることを「知らなかった」と回答した割合は約9割と高い結果であった一方で、約2割はスマートスピーカーを利用した郵便局のみまもりサービスを利用したいという回答であった。

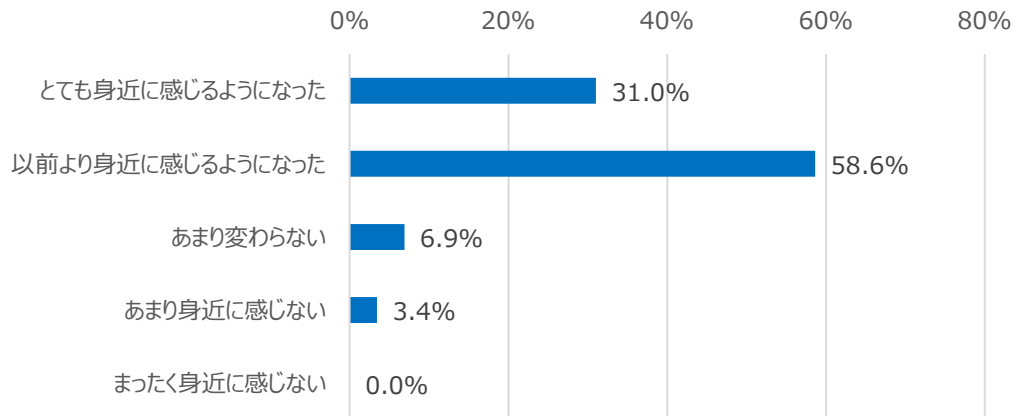
【郵便局のみまもり事業が利用できることを知っていたか（n = 29）】	【スマートスピーカーを利用した郵便局のみまもりサービスを利用したいか（n = 29）】
 <p>89.7% 10.3%</p> <p>■ 知っていた ■ 知らなかった</p>	 <p>10.3% 17.2% 6.9% 65.5%</p> <p>■ 利用したい ■ サポートがあれば利用したい ■ 分からない ■ 利用を希望しない</p>

### ③郵便局で複数サービスが受けられる期待

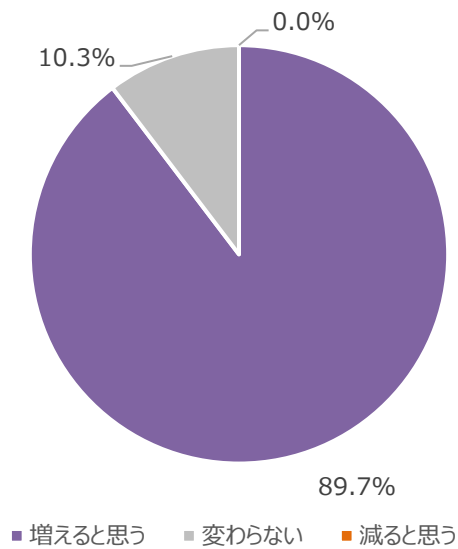
郵便局で複数サービスが受けられる期待については、程度の差はあるものの、全ての人が期待しているという結果であった。また、今回の実証事業を通じて、郵便局がこれまで以上に身近な存在と感じるようになった住民も約 9 割であったことに加え、郵便局が拠点となって行政サービスや生活支援サービスを提供することへの期待も約 9 割であった。複数のサービスが提供されることで、郵便局を拠点とした地域間交流が増えると約 9 割が感じた。

郵便局が拠点となって行政サービスや生活支援サービスが受けられることへの期待（n = 29）	【郵便局で複数サービスが受けられる期待（n = 29）】
 <p>3.4% 3.4% 41.4% 51.7%</p> <p>■ かなり期待している ■ やや期待している ■ ほとんど期待していない ■ 全く期待していない</p>	 <p>0.0% 27.6% 72.4%</p> <p>■ かなり期待している ■ やや期待している ■ ほとんど期待していない ■ 全く期待していない</p>

【実証事業を通して、郵便局が身近な存在となったか（n = 29）】



【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（n = 29）】



## 2. 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

上記のアンケート結果は、本実証に参加者した一部の住民を対象としたものであるものの、住民からは、郵便局が地域の拠点となっていくことを望む声が確認されるなど、郵便局において、複数のサービスを受けられる環境への期待が一定程度存在することを示している。

一方で、郵便局の局員数などの実態を踏まえると、過度に多様なサービスを一挙に提供することについては現実的ではないものの、郵便局員を対象としたアンケート結果によれば、通常業務に大きな支障を来すことなく対応可能であるとの認識も示されており、段階的な拡充の可能性はあり得る。

また、本実証により、これまで郵便局をあまり利用していなかった住民の来局や、相談が増えたと感じた局員もあり、郵便局員にとっても地域住民との信頼関係の深化や、自らの役割の再認識に繋がる機会ともなった。オンライン診療・服薬指導という新たな取組の実証を通じて、郵便局と地域との関係性が強化されたことは、地域に不足するサービスを補完する拠点としての可能性が示されたものである。

宇和島市では、独居高齢者や医療機関や市役所への単独移動が困難な高齢者が増加している。このような状況下では、必要なサービスを受けられない住民の増加が懸念される。この点、本実証事業中には、オンライン診療の利用と併せてマイナンバーカードの更新手続を郵便局で同時に行った事例が確認されており、通常であれば、医療機関と市役所の双方に行く必要があった手続が、郵便局で完結した。このように、地域課題に対して、郵便局が複数のサービスを提供する拠点として機能していくことは、住民の利便性向上に繋がる可能性があることがわかった。

さらに、オンライン診療を体験した高齢者の中には、将来的に郵便局に出向くこと自体が体力的に負担となる可能性があるとの声もあった。この点については、郵便局を活用した取り組みを維持しつつ、郵便局への来局が困難になった場合は既存のみまもり事業を活用した自宅でのオンライン診療に繋げるなど、段階的・柔軟な対応をしていくことで、利便性のさらなる向上が期待される。

また、郵便局員からは、「地域の人が安心して暮らせるように郵便局が関わっていきたい。」、「オンライン診療を体験した方から、先生といつも以上にお話しできたと笑顔で言われ、この事業に携われて嬉しく思った。」といった声もあり、意識面での前向きな変化も確認された。こうした意識変化は、郵便局が地域の持続可能性を支える拠点へと発展していく基盤となり得る。

今後、地域住民のニーズを的確に把握するとともに、郵便局の現実的な対応可能範囲を見極めながら検討を継続していく必要はあるものの、地域の持続性確保の観点からは、引き続き、郵便局を活用した取組を進めていくことが有効であると考えられる。