報道資料　平成 27 年３月 30 日

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

四国行政評価支局

郵便局駐車場を利用しやすく。路上駐車の減少へ

四国内の全ての郵便局駐車場の点検を要請

-全国初。行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん-

総務省四国行政評価支局（局長：安原英樹）は、「郵便局前の路上駐車に迷惑している」、「駐車できる台数が少ない」など郵便局駐車場に関する行政相談を受け、郵便局 40 局を現地調査の上、民間有識者で構成する四国地域行政苦情救済推進会議（座長：土田哲也香川大学名誉教授）の意見を踏まえ、日本郵便株式会社四国支社に対し、郵便局駐車場の利便性等の向上を図るようあっせん（通知）しました。その結果、同支社では、当局が指摘した郵便局駐車場の改善を図るとともに、管内全ての郵便局（935 局）の駐車場の利便性等を点検し、所要の改善を図ることとなりました。

当局が調査した郵便局における改善要旨は以下のとおりで、上記点検結果を踏まえ、他の郵便局についても同様の改善が図られます。

① 駐車場（スペース）に問題があると考えられるもの（40 局中８局）について、これまでより一層、郵便局の利用状況、駐車場確保の可能性を勘案し、必要に応じ、駐車場の借入れを行っていく。

② 駐車場の位置等の案内や表示が分かりづらいもの（33 局中 21 局※）や、駐車場に車止めや区画線がなく、駐車しづらいもの（40 局中 19 局）について、駐車場の位置案内の改善、駐車場の車止め・仕切り線の明確化等、利便性の向上を図る（一部改善済み）。

※ 40局のうち、駐車場の全てが局舎前にあり、来局者がその位置を容易に把握できるものを除く。

③ 駐車台数がホームページ記載の台数と実際の台数とで異なるもの（40局中20局）について、ホームページによる情報提供を適切に改善した（全て改善済み）。

④ 路上駐車防止を求める表示がないもの（40局中38局）について、郵便局舎等へ路上駐車防止を求める表示を行った（全て改善済み）。

【例】郵便局前の路上駐車



【本件の連絡先】
総務省四国行政評価支局
首席行政相談官室　荒木和久、金子真一
電話：087-831-9204
〒760-0068 高松市松島町 1-17-33
高松第２地方合同庁舎４階

例えば、このような改善事例があります。

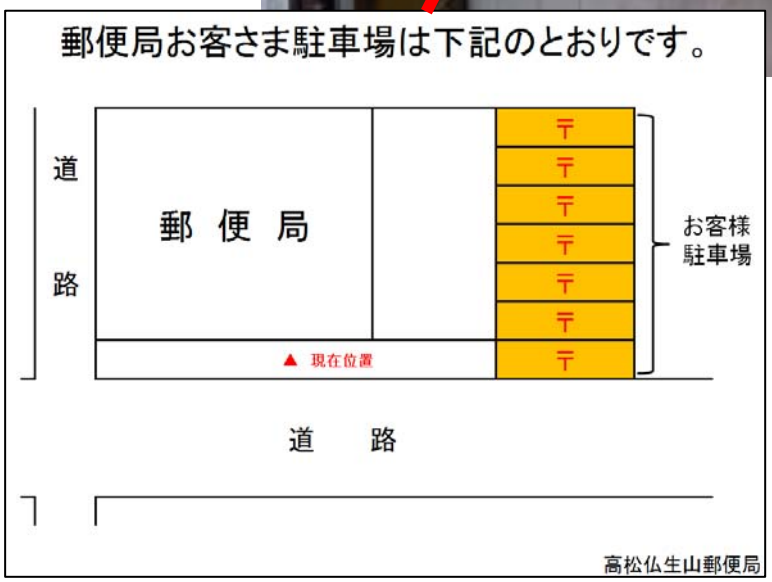
※　日本郵便株式会社四国支社提供

高松仏生山郵便局

■　郵便局入口に路上駐車注意喚起ポスターを掲出

■　郵便局入口にも駐車場案内表示を掲出







【説 明】

1　経緯

◆　平成 26 年 10 月及び 12 月、以下の２件の行政相談を受付
①　高松木太町郵便局の前の道路に、郵便局利用者の車がたくさん駐車し、通行を阻害している。時には歩道に駐車している場合もあるので注意してほしい。
②　高松扇町郵便局の駐車場は１台分しかなく、不便である。駐車台数を増やしてほしい。

◆　平成 27 年３月 17 日、当局が、四国地域行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、日本郵便株式会社四国支社に対し、改善方策を講ずるようあっせん

◆　平成 27 年３月 27 日、日本郵便株式会社四国支社から改善方策を講ずる旨の回答

2　背景等

①　日本郵便株式会社は、自動車を利用し、郵便局に来局する者（以下「来局者」という。）の増加を踏まえ、これまでもお客様の利便性向上のための取組の一つとして、お客様駐車場の整備を促進

◆　戸建て局舎の新築時の駐車区画数は、５台以上
◆　既存局で駐車場が不足する場合、借り増し（年間 1,000 台程度）を促進
◆　来局者の約 52%が自動車で来局

※「郵便局広告のご案内」（2012 年版四国版）の「平成 24 年１月来局者調査」

②　「郵便局駐車場の広さ」に対する来局者の評価をみると、来局者の約 36%が不満足で、各種項目の中で最も不満足度が高い項目となっており、不満足度が満足度を上回る唯一の項目である。

※　「第５回日本郵政グループ顧客満足度調査」（平成 24 年 11 月に調査。全国の数値）

3　当局の調査結果（要旨）

◆　日本郵便株式会社四国支社管内の郵便局 935 局（簡易郵便局を除く。平成 26 年 12 月 31 日現在）のうち、40 局（高松市 25、徳島市５、松山市５及び高知市５）を抽出調査した結果の要旨は以下のとおり。主な事例は別冊資料を参照

（単位：局）

事例の態様	調査局数	該当局数	該当局数　四県別内訳			
			香川	徳島	愛媛	高知
駐車場（スペース）に問題があると考えられるもの	40	8	6	1	1	0
駐車場の位置等の案内や表示が分かりづらいもの	33	21	14	4	2	1
駐車場に車止めや区画線がなく、駐車しづらいもの	40	19	11	1	4	3
５台以上スペースがあるが、身体障がい者等用の表示がないもの	11	6	6	0	0	0
駐車台数がホームページ記載台数と実際の台数とで異なるもの	40	20	14	3	3	0
路上駐車防止を求める表示がないもの （うち、当局の現地調査時に来局者の路上駐車を現認したもの）	40 (11)	38 (11)	25 (9)	5 (1)	3 (0)	5 (1)

（注）１「駐車場の位置等の案内や表示が分かりづらいもの」の調査局数については、郵便局が確保している駐車場の全てが局舎前にあり、来局者がその位置を容易に分かるものを除く。
２ 身体障がい者等用の表示に係る「５台以上」は、当局の評価基準である。

4　四国地域行政苦情救済推進会議の意見要旨

◆　郵便局の駐車場は、狭隘なものやスペースはあっても駐車しづらいもの、場所が分かりづらいものが多い。新たな駐車場の確保は容易でないと思われるが、利用しやすい駐車スペースとはどういうものかを検討するなどして郵便局駐車場の利便性を向上させる必要がある。これにより、ひいては路上駐車を減少させ、通行の安全の確保にもつながるものと考えられる。

◆　したがって、日本郵便株式会社四国支社に対し、必要に応じた郵便局駐車場の台数の増加、駐車場位置等の分かりやすい案内、ホームページによる情報提供の充実、調査対象郵便局以外の全ての郵便局における実態把握等について、強く改善を求めるべきである。

5　当局のあっせん事項

日本郵便株式会社四国支社は、以下の措置を講ずる必要がある。

①　必要に応じ、郵便局駐車場の台数を増加させること。

②　既存の駐車場について、駐車場位置案内の充実や駐車スペースの明確化等、利便性を向上させること。

③　ホームページによる情報提供を適切に行うこと。

④　当局が抽出調査した郵便局以外の全ての郵便局における駐車場の利便性等の実態を把握し、所要の設置を講ずること。

6　日本郵便株式会社四国支社の改善措置

【当局が改善を求めた郵便局】

①　駐車場（スペース）に問題があると考えられるもの（40 局中８局）などについて、これまでより一層、郵便局の利用状況、駐車場確保の可能性を勘案し、必要に応じ、駐車場の借入れを行っていく。

②　駐車場の位置等の案内や表示が分かりづらいもの（33 局中 21 局※）や、駐車場に車止めや区画線がなく、駐車しづらいもの（40 局中 19 局）について、駐車場の位置案内の改善、駐車場の車止め・仕切り線の明確化等、利便性の向上を図る（一部改善済み）。

③　駐車台数がホームページ記載の台数と実際の台数とで異なるもの（40局中20局）について、ホームページによる情報提供を適切に改善した（全て改善済み）。

④　路上駐車防止を求める表示がないもの（40局中38局）について、郵便局舎等へ路上駐車防止を求める表示を行った（全て改善済み）。

【管内の全ての郵便局】

郵便局駐車場の利便性等を点検し、上記①から④までと同様の改善を図る。

◆　行政相談は、国民の皆様から行政について苦情等を受け付け、解決を図るものです。

◆　四国地域行政苦情救済推進会議は、 民間有識者の意見を踏まえ、国民の視点に立った苦情解決を図ることを目的としています。

座長	土田	哲也	香川大学名誉教授　　(座長以外 50 音順)
委員	泉	隆治	徳島行政相談委員協議会会長
委員	泉川	誉夫	四国新聞社執行役員広告局長
委員	公受	弘充	四国経済連合会常務理事
委員	兼間	道子	日本ケアシステム協会会長
委員	橋田	行子	高松市消費者団体連絡協議会会長