

委員による地方視察等の結果

1. 出張日：平成 26 年 6 月 27 日（金）
2. 出張先：鳥取県（鳥取市及び八頭郡若桜町）
3. 出張者

増田委員長、米澤委員長代理、清原委員、三村委員

4. 視察先

鳥取中央郵便局、若桜郵便局、池田郵便局

5. 意見交換等の概要

(1) 鳥取市における利用者等との意見交換

〔出席者〕

鳥取市末恒地区まちづくり協議会 長坂則翁副会長

鳥取市社会福祉協議会 下石義忠会長

(株)中村商店 中村俊介代表取締役社長

〔主な発言〕

○ 民営化による変化について

- ・ 接客態度が向上したように感じる。
- ・ 民営化以降、配達される時間帯が遅くなったり、不在時の再配達の手間・時間がかかるようになったと感じる。
- ・ 民営化されて利益主導となったのか、ふるさと小包等の取扱手数料が上がった。
- ・ 市内の郵便物は全て一度鳥取中央局に集められるようになった。区内で完結するものについては、集配センターで取り集め、かつ配達するようにできないか。

○ 現状の日本郵政グループのサービス水準について

- ・ ゆうパックの料金水準は、比較的抑えられている。
- ・ ふるさと小包の商品として取り扱われることで、信頼面でメリットは大いに感じる。
- ・ 配達員の水準は、他の民間会社と比較しても、一番ではないが遜色ない水準と言える。
- ・ 平成 22 年 7 月に発生したゆうパック遅配を除けば、ゆうパックの送達について特段のトラブルは発生していない。チルド便の品質管理については、他社と比較して

も特段の問題はないと感じる。

○ 今後期待すること及び不安に感じること

- ・ 鳥取市内の2箇所の郵便局で証明書交付事務が実施されているが、地域の郵便局で行政サービスが受けられる仕組みはすばらしい。コンビニのないような中山間地域においては、郵便局での証明書交付事務の費用対効果自体は小さく、発行件数も少ないとしても、集落の維持、高齢者への利便性向上のために実施局数を増やして欲しい。
- ・ 貯金のおし入れや口座振替が代理人や配達員に依頼できるように工夫していただきたい。
- ・ 地域の郵便局がなくなっては困る。
- ・ 過疎の進む地域で郵便配達員が高齢者等の見守りを行うことに期待している。
- ・ 儲からない地域だから郵便料金を上げるようなことはせず、ユニバーサルサービスを将来にわたって堅持していただきたい。
- ・ （「郵便局は集約化して多機能を提供する地域の最後の拠点になるのではないかと考えている」との委員からの意見に対して）同感である。地域に開かれた郵便局となっていきたい。
- ・ 冷凍便も取り扱っていただければより競争が活発化すると思う。
- ・ 地域と郵便局との意見交換をできるような場作りができないか。

(2) 若桜町における利用者等との意見交換

〔出席者〕

若桜町 小林昌司町長

若葉会 釜本秀子副代表

民生委員・児童委員 杉内成子委員

若桜町公民館池田分館 小林玲子分館長

〔主な発言〕

○ 民営化による変化について

- ・ 民営化でどのように変わるか心配していたが、大分軌道に乗ってきた。
- ・ 以前は顔見知りの局員で行政とも協力関係にあった。民営化の際に若桜町になじみのない方が着任されて戸惑いがあったが、最近は土地勘や人間関係もできたようで、状況は改善したように思う。
- ・ 以前と比べて郵便局の窓口の職員が減ってきていると感じる。局長がお客様対応をするなど大変そうを感じる。
- ・ 郵便局員の愛想も良く、話もしやすいので、特段民営化後にサービスが低下したとは感じない。
- ・ 民営化前は近くの郵便局に連絡すれば再配達を行ってくれたが、民営化後は鳥取中央局に連絡しなければならなくなった。鳥取中央局に連絡しても自動音声で、高齢者には再配達の申込みがしづらい。

- ・ 郵便局は地域に合った特色を出さないといけない。以前は町長などと郵便局で懇親会などを行っていたが、民営化でなくなっていた。最近になってようやく復活したものの、そういった意味で民営化時には障害があったように感じる。

○ 地域と郵便局との関わりについて

- ・ 最近では役場と連携して、物産市の開催や有料のゴミ袋の販売などをしていただいている。今後も色々工夫していきたい。
- ・ 民営化時には郵便局がなくなるのではないかと心配していたが、郵便局の方に土日の地域のイベントに参加していただくなど、協力していただいている。今後も地域社会と関わる取組を続けていきたい。
- ・ （「高齢者の安否を郵便局長が見守るニーズがあるか」との委員からの質問に対し）あると思う。町内の道路の傷みなども教えてもらっている。

○ 今後期待すること及び不安に感じる事

- ・ 農協がなくなり、他の金融機関も無いので不便になっているところ、更に郵便局までなくなったらどうしようかという声もある。
- ・ 郵便局はなくさないでほしい。
- ・ 小学校や保育所も統合され、高齢者や独居者が多く、限界集落も増えており、郵便局としても地域に合ったサービスを考えて開始していただけるとありがたい。

(3) 鳥取大正郵便局長、若桜郵便局長及び池田郵便局長との意見交換

〔出席者〕 鳥取大正郵便局長、若桜郵便局長、池田郵便局長

〔主な発言〕

○ 利用者の傾向について

- ・ 市街地にある郵便局では、利用がＡＴＭに集中している。お客様にもっと窓口を利用していただけるよう、案内を強化するなどの努力をしている。
- ・ 山間地の郵便局では、利用者はほとんど近隣の者で顔見知りなので、ＡＴＭではなく窓口を利用される場合が多い。

○ 業務について

- ・ 新商品の取扱開始時等は研修もあり、我々も必死に対応しているが、大変である。
- ・ いろいろな商品を扱っているが、事故も起こさず一所懸命に取り組んでいる、社員は皆優秀だと感じる。

○ 地域と郵便局との関わりについて

- ・ 駐車場の整備やローカウンターの設置など、利用者の利便性向上と郵便局の機能強化のための取組も重要になってきている。

- ・ 広いスペースを活用し、写真展を開催するなどお客様の郵便局利用を促したり、地域の方の生き甲斐につながるような取組をしている。
- ・ 窓口ロビーにサロンのようなものを作って、ゆっくりと話ができるような空間を作ろうとしている。
- ・ 地域文化をどのように伸ばして発信していくのかというのは局長の仕事であり、障害があっても熱意があればカバーできる部分もあると思う。
- ・ 鳥取県と定例の話し合いの場を開催しており、市町村との話し合いの場についても定例化しようと考えている。
- ・ 中山間地域では、郵便配達の際に配達を行うだけでなく、安否確認を行うなど、知恵を出していかなければいけないと考えている。

○ 人材の確保について

- ・ 新たな一般職制度ができ、非常勤でも意欲のある若い人は正規職員になろうと努力している。
- ・ 我々は「人」で成り立っている会社なので、人を大事に育てていくのは責務だと思う。