

郵政民営化委員会委員による地方視察の結果
(門島簡易郵便局、温田郵便局、泰阜村役場)

1. 出張日:令和6年10月8日(火)~9日(水)
2. 出張先:長野県泰阜村
3. 出張者:山内委員長、関口委員長代理、佐藤委員、横前委員
4. 視察先(経路順):門島簡易郵便局、温田郵便局、泰阜村役場
5. 視察の概要

(1)門島簡易郵便局視察

出席者:	日本郵便株式会社	竹中 地方創生推進部長 鈴木 チャネル企画部簡易郵便局企画室長 大曾根 信越支社長 奥原 信越支社経営管理部担当部長 丸山 松本城西郵便局長 柳田 大島郵便局長 丹羽 天竜峡郵便局長 鈴川 門島簡易郵便局長(主たる事務取扱者) 福澤 総務課長 平栗 住民福祉課長
門島簡易郵便局		
泰阜村		

ア 開局の経緯等

- ・ 門島簡易郵便局は昭和55年から日本郵便から泰阜村に郵便局窓口業務を委託。事務取扱者(局長)は泰阜村の契約職員。
- ・ 郵便、貯金及び保険の基本的なサービスを提供し、サービス内容はほぼ直営局と変わらない。
- ・ 営業時間は、平日9時から16時まで。
- ・ 建物やエアコンなどの一般的な設備は泰阜村が用意し、日本郵便は業務に使用する専用機器、防犯カメラ、光回線等を設置。
- ・ 泰阜村門島地区と対岸の阿南町の方、近くの工事現場等で働く方や郵趣で来る方が利用。大体、週に3~4人が来局する。誘い合わせて来局する方もいるため、日によって来局者数に差があるが、利用者数は減少傾向。

イ 郵便・物流サービス

- ・ 取集は1日1回。配達員がバイクで配達途中に立ち寄って郵便物等を回収。
- ・ 近くにあった他の宅配業者の出張所が撤退した。利用者によれば、他の宅配業者は集荷も行っているが、門島簡易郵便局に持ち込んだほうが早いと

いうことで、持ち込まれることが多い。

ウ 賀金・保険サービス

- 農協や信金が撤退し、泰阜村には郵便局しか金融機関がない。
- ATM は未設置で、窓口の端末機がその代わりとなる。利用者には、通帳又はカードを持ってきてもらい、手続書類を記載して、暗証番号を入力することで、現金の出し入れが可能。
- 保険サービスは、既存契約の保険料の受入れや満期の支払い等に限っており、新規契約などは専門スタッフがいる大きな郵便局を案内している。
- お年寄りは、書類を書くのが疎まれるので、ATM のように通帳やカードだけで現金が下ろせる、タブレットなどを使ってできる限り書かなくて済むようなシステムを日本郵便に要望してみたい。

エ 郵便局窓口業務の研修

- 郵便、賀金及び保険の業務知識が必要となるため、新規で簡易郵便局の受託者になる方には日本郵便から研修を実施。
- このほか、年3回程度、地域の受託者が集まって、業務研究会等で変更点などを研修する場を提供。
- 既に、動画による一方向のリモート研修も行っており、業務用端末がタブレットに更改されれば、双方向のリモート研修も可能となる。

オ その他簡易郵便局の現状等

- 全国で営業しているものは約 3,200 局、そのうち地方公共団体への委託が 3%くらい。農協、漁協及びその他法人等への委託が 5%くらい、残りの 92%は個人への委託。
- 受託者には銀行代理業の許可も取ってもらう必要がある。
- 簡易郵便局の局長に定年はない。
- 郵便局はどこに設置されてもいいというわけではなく、日本郵便として地況を踏まえて設置場所を判断しており、地況の変化や建物の老朽化があれば近隣への移転も認めている。
- 受託者が高齢でやめてしまった簡易郵便局は一時閉鎖し、簡易郵便局説明会や地方公共団体の UIJ ターンのページ等で情報発信し、後継者を探すことになるが、正社員を確保するのも大変な時代なので、苦労している。
- 営業時間は、郵便は9時から 17 時まで、賀金及び保険は9時から 16 時までを基本としているが、局毎の需要に合わせてずらしている場合もある。

(参考)門島簡易郵便局視察の模様

・門島簡易郵便局外観



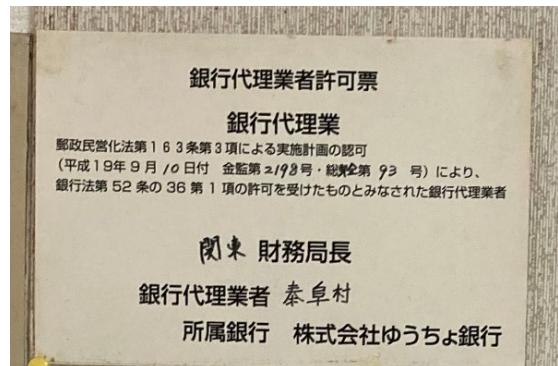
・門島簡易郵便局内観



・簡易郵便局の業務について説明を受ける。



・銀行代理業者許可票



(2) 温田郵便局視察

出席者： 日本郵便株式会社

竹中 地方創生推進部長

大曾根 信越支社長

奥原 信越支社経営管理部担当部長

丸山 松本城西郵便局長

柳田 大島郵便局長

丹羽 天竜峡郵便局長

中島 温田郵便局長

福澤 総務課長

平栗 住民福祉課長

温田郵便局

泰阜村

ア 開局の経緯等

- ・ 温田郵便局は、明治 36 年に田本郵便局として開局し、その後温田郵便局として数回移転し、平成 15 年から今の局舎で運営。
- ・ 郵便、貯金及び保険のサービスを提供。
- ・ 営業時間は、郵便は平日9時から 17 時まで、貯金及び保険は平日9時から 16 時まで。
- ・ 令和4年度の来局者数は平均で1日約 20 人、その多くが郵便サービスを利用。
- ・ 令和元年8月から泰阜村の地方公共団体事務を受託し、令和6年4月から局舎内に設置された郵便局型キオスク端末で、マイナンバーカードを利用した証明書交付サービスを提供。
- ・ 泰阜村は、温田郵便局に地方公共団体事務を委託した際に、近隣にあった南支所を閉鎖。

イ 地方公共団体事務

- ・ 主な受託事務は、証明書交付事務、ごみ袋の販売、書類等の引継ぎで、その6割がごみ袋の販売。
- ・ 当初は、南支所にいた役場職員が温田郵便局に1年半くらい常駐し、郵便局員のサポートを行った。
- ・ 現状、転入届、印鑑登録の登録申請などの取扱いは郵便局員にはできないので、そういう事案があれば役場に来てもらう形になる。
- ・ 行政窓口は主に郵便担当が対応しているが、局内の誰でも対応できるよう訓練している。

ウ 郵便局型キオスク端末による証明書交付

- ・ 令和6年4月に泰阜村が温田郵便局内にキオスク端末を設置。

- ・ キオスク端末は、利用者自身が操作し、すぐにJ－LISにデータが提供されるので、書類を書かなくて済むこととスピードがアップしたことが利点で、やってみると楽だと好評。
- ・ 利用者がキオスク端末を操作すると、受付番号が書かれた紙が出てくるので、それを窓口に渡す。郵便局員は受付番号をコピー機に入力して証明書を印刷する。利用者は料金の支払いと引き換えに証明書を受け取るのが一連の流れ。
- ・ お年寄りにはキオスク端末の操作が難しいことがあるので、郵便局員が操作を支援している。そこがコンビニと比べて郵便局の強み。
- ・ 泰阜村のマイナンバーカード普及率は約 73%。温田郵便局にキオスク端末が設置されていることを知らない方もいるので、証明書交付で来局された際に、お知らせしている。

(参考)温田郵便局視察の模様

・温田郵便局外観



・温田郵便局内観



・郵便局型キオスク端末



・証明書交付デモ(端末操作)



・証明書交付デモ(印刷)



・地方公共団体窓口事務の現状について説明を受ける。



(3) 泰阜村意見交換

出席者： 泰阜村

中島 副村長

福澤 総務課長

平栗 住民福祉課長

山崎 住民福祉課住民係長

※横前村長は郵政民営化委員会委員として参加。

(泰阜村からの説明)

ア 地方公共団体事務の包括委託を行った当初の対応と思い

- ・ 令和元年8月に温田郵便局に地方公共団体事務を包括委託し、近隣にあつた支所を廃止したので、先進的な行革の事例として取り上げられ、様々な自治体、特に大きい市から問い合わせがある。
- ・ 当時の温田郵便局長も村の仕事を郵便局が引き受けることで住民に不都合があつてはならないとの思いで熱心に取り組んでくれていた。住民にも郵便局に事務を移管しても基本的に同じようにできるよう努めると説明しており、法律の規制により支所でできたことが郵便局ではできなくなることがあることは、当時の温田郵便局長はとても残念だっただろうと思う。
- ・ 転入届のほか、代理人等による住民票の写しの交付や印鑑登録証明書の関係の事務などができなくなり、対応策として、廃止した支所に勤務していた、泰阜村役場の嘱託職員1名を温田郵便局に常駐させることとした。(現在は代理人等による手続は可能。)
- ・ 泰阜村は社会減の方が大きく、転入は特別養護老人ホームへの入居者くらいで、特別養護老人ホームを運営しており、入居手続ができる社会福祉協議会の事務所も役場の近くにあるので、温田郵便局での転入手続はほとんどないと判断し、嘱託職員の常駐は約1年半で廃止。必要があれば役場職員が温田郵便局に出向くなどの運用に変更した。
- ・ 当時は、郵便局も自治体 DX もマイナンバーカードも総務省で所管しているのだから何とかできないかとの思いから、長野県に相談したところ、地方分権改革の提案制度に応募したらどうかとの助言を得たので、長野県及び県内8市町村の共同提案として郵便局で取り扱うことが可能な事務の要件の緩和を要望した。
- ・ この一部が認められ、第 11 次地方分権一括法(地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律)の施行により、転出届や印鑑登録の廃止申請の受付が可能となった。
- ・ 一方、郵便局での転入届や印鑑登録の登録申請の受付は、テレビ電話等のデジタル技術を活用したリモートでの本人確認は対面と同程度の本人確認や実質的審査が担保されていないとの理由から要件緩和に至っておらず、

折を見て、改めてお願ひしたいと考えている。

イ 郵便局型キオスク端末

- ・ 総務省が令和4年度第2次補正予算で創設した「証明書交付サービス端末整備費補助金」を使って、温田郵便局に郵便局型キオスク端末を設置した。
- ・ 当時、キオスク端末について、誰が使うのかとの声もあったので、自己負担ゼロで導入可能な郵便局型キオスク端末を設置した。
- ・ 温田郵便局は、来客用ホールも事務スペースも狭いので、設置場所で苦労した。相談スペースを削ってもらったり、元々泰阜村が設置していたプリンタ一を撤去するなど工夫した。
- ・ 泰阜村は、令和4年度にマイナンバーカードが普及し、今後、電子証明書の更新事務が増加する見込みで、村役場だけで対応するのは難しいため、郵便局事務取扱法の改正によりマイナンバーカードの電子証明書の更新事務が郵便局で実施可能となったこともあり、温田郵便局にも担ってもらいたいと思い、早ければ来年4月から実施できるよう調整しているところ。

(意見交換)

ア キオスク端末の仕様

- ・ 郵便局型キオスク端末は、一体型のキオスク端末の操作部分と印刷機能部分を分離しただけに見えるが、使わない機能の部分を削ればもう少し小型化できるのではないか。製造メーカーには端末のサイズを縮小するインセンティブがないので、ユーザーの声を上げていくべき。

イ 郵便局のコンビニ化

- ・ コンビニは営業時間が長いところが便利であり、郵便局も営業時間を延ばして、地方公共団体事務や物販など様々なサービスを提供してコンビニ化するのも一つの方策ではないか。
- ・ 郵便局を住民が団らんできる場所とするためにも営業時間の延長が必要ではないか。
- ・ 郵便局の営業時間は延ばせなくとも、局舎を大きくし、サービス毎にエリアを分け、地方公共団体事務のサービスを提供するエリアは村の嘱託職員を派遣して時間を延長することも一案ではないか。
- ・ 地方公共団体の包括事務委託の横展開が足踏みしているイメージを持っている。郵便局と地方公共団体は、郵便局も地方公共団体から事務を受託したいし、地方公共団体も業務が増加しているので郵便局に委託したいという

ことで、win-win の関係にあるので、日本郵便のトップからもっと PR してほしい。

(参考)泰阜村との意見交換の模様

・意見交換



・マイナンバーカード交付等用の統合端末 (職員操作用)



・マイナンバーカード交付等用の統合端末 (住民操作用)

