

# 日本郵便の地方創生事例集

## 掲載事例一覧

Case	施策名
1	タブレット端末を活用した案内業務（バーチャル相談窓口）の受託
2	新型コロナワクチン接種予約受付業務の受託
3	地方公共団体購入のキオスク端末の設置及び運用事務の受託
4	図書配送事業への協力
5	プレミアム付商品券の販売受託
6	過疎地域における買物支援
7	デジタル支援事業の受託
8	スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービスの受託
9	郵便局と駅の機能連携
10	地元PRキャラクターグッズの郵便局ロビーでの無人販売
11	地元PR商品の郵便局店頭販売
12	マイナンバーカード申請支援業務の受託
13	マイナンバーカードの電子証明書関連事務の受託
14	高齢者等福祉バス予約用タブレット設置・管理業務の受託
15	「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」の開設

Case	施策名
16	プレミアム付商品券発行事業取扱業務の受託
17	各種支援事務（デジタル支援/マイナンバーカード申請支援）の受託
18	プレミアム付電子マネーのチャージ（販売）事務の受託
19	空き家調査業務の受託
20	ICOCAチャージ機の設置及び管理事務の受託
21	タブレット端末を活用した遠隔医療支援等に関する事業の受託
22	海洋ごみ清掃活動イベント事業サポート業務の受託
23	空き家等情報バンクWEB入力支援事務等の受託
24	セパレート型キオスク端末取扱事務の受託
25	日本郵便の新たな配送サービス「ぼすちょこ便」の提供
26	「書かない窓口（申請書作成支援システム）」の導入

- 住民サービスの向上を目的として、2021年8月から、A郵便局（A市）において、市の包括的な行政事務の受託を開始。
- 取扱業務の一つとして、**A市のタブレット端末を郵便局の窓口の有償で設置し、市の職員が住民に対し、テレビ電話方式で行政相談を実施。**（郵便局社員は住民のタブレット端末操作をサポート）

<イメージ>



## ☑本取組のきっかけ

郵便局に行政事務を委託するにあたり、郵便局に来局した住民からの問い合わせへの対応について、住民に不便を感じさせないための方策を模索する中で、タブレット端末（テレビ電話）の活用を検討

## ☑実施効果

- 住民からの照会に即時に対応
- 郵便局の社員では答えられないことも、市の担当者がタブレット端末を通じ直接回答することによる、安心感の提供

## ☑ポイント

住民との接点を持つ郵便局

×

IoT

住民サービスの維持・向上が可能に！

- 2021年9月27日以降、B市からの委託により、同市内郵便局10局において、**新型コロナワクチン接種予約受付業務（予約入力代行）を実施。**
- 実施にあたっては、B市内10局にすでに有償で設置済みの各種証明書等発行申請用パソコンを使用。

＜B市新型コロナワクチン接種予約受付業務フロー（受付）＞



## ☑本取組のきっかけ

希望する住民へ、速やかに新型コロナワクチン接種予約を受け付けることが求められる中、IT弱者やパソコン等の機器がない等インターネット予約が困難な住民へのきめこまやかな対応が必要

## ☑実施効果

- パソコンが使えなくても、郵便局に行けば、ワクチン接種の予約ができるという安心感の提供
- 国全体の課題ともいえる、ワクチン接種率の向上へ寄与

## ☑ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

郵便局員  
による  
入力代行

国全体の課題へ対応、  
住民への手厚いサポート  
が可能に！

- 2021年4月以降、C町からの要請により、**B郵便局（C町）に、町が購入したキオスク端末（マルチコピー機）を設置**（キオスク端末運用に関する各種事務（送金対応等）を有償で受託）。
- 本取組を実施するにあたり、C町は「**新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金**」を活用。

## 地方公共団体様のご対応事項

## 【設置前】

データ通信等に関する事前調査

## 【設置時】

設置作業全般

## 【運用時】

- ・故障時の対応
- ・通信費の負担
- ・広報誌等によるPR

## 【撤去時】

撤去作業全般

※J-LISへの加盟が必要



C町

&lt;実際のキオスク端末ご利用時の様子&gt;



## 郵便局



## 郵便局の対応内容(運用事務)

- ・料金収納及び送金
- ・お客様へのご案内(操作方法)
- ・用紙切れ、紙詰まり等への対応
- ・取り忘れた証明書の保管
- ・印刷不良時の返金対応
- ・電気代の負担

## ☑本取組のきっかけ

地方公共団体の窓口が近くになく、地区内にコンビニエンスストアもないエリアにおいて、他地区と同様に住民サービスの提供ができないか模索する中で、地区内にある郵便局へのキオスク端末の設置を検討

## ☑実施効果

- ・各種証明書発行のために、遠くまで出向く必要がなくなり、住民の利便性向上に寄与
- ・端末の操作方法に迷っても、郵便局であれば気軽に聞きやすいといった安心感の提供
- ・各種証明書発行のための手段を増やすことで、窓口混雑の解消へ
- ・マイナンバーカードの普及促進

## ☑ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

×

キオスク  
端末

住民の利便性向上とともに、地方公共団体の窓口業務効率向上も可能に！

- 2020年10月から、図書の利用促進や図書館利用者の利便性向上を目的として、D市からの委託により、同市内郵便局27局において、**郵便局窓口での図書交付及び図書配送業務を実施**。
- インターネット等により、事前に予約を行った利用者は、受取場所として指定した**郵便局等で図書の受取が可能**となるとともに、**郵便局等に設置された返却ボックス**を利用し、**図書の返却も可能**に。

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

- 高齢者や子育て中の方をはじめ、図書館へ足を運ぶことが難しい方への対応
- コロナ禍で図書館利用者が減少
- 新中央図書館開設を中心とした、新しい図書館網の構築

### ☑実施効果

- 図書の受取・返却の場所が、本取組により、7か所から、31か所（市内郵便局27局とシティステーションの合計）へ大幅に増加
- 図書館に足を運ぶことが難しい方の利便性向上及び図書館の利用促進へ

### ☑ポイント

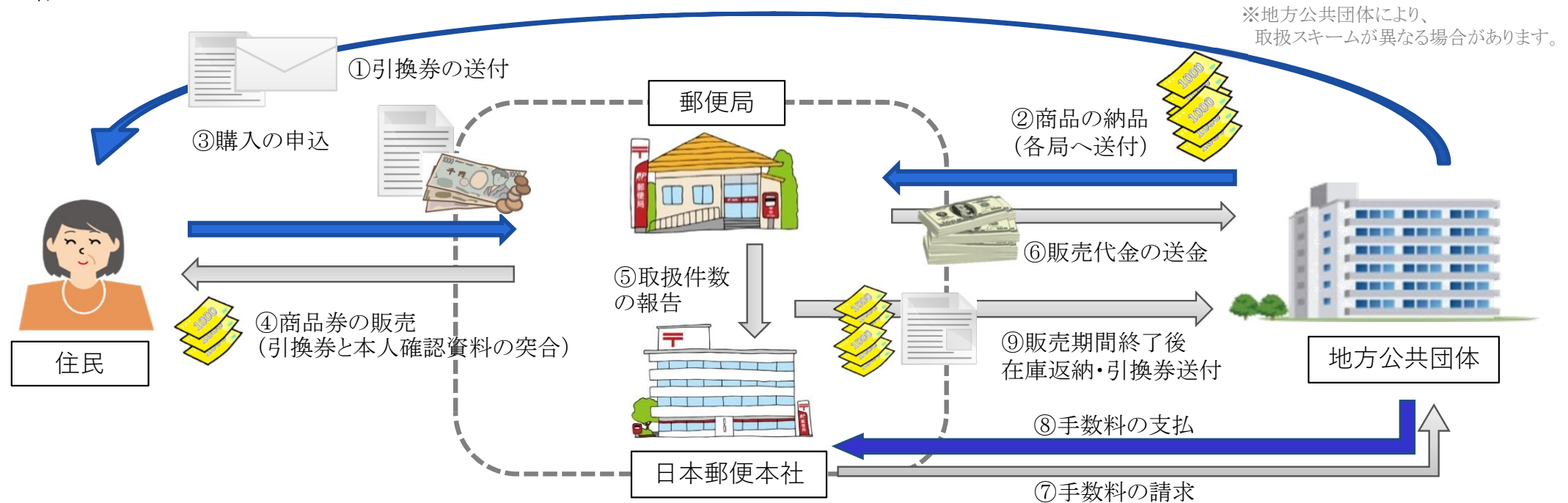
地域をくまなくカバーする郵便局ネットワーク

× 配達ネットワーク

図書館利用者の利便性向上、利用促進が可能に！

- 2019年10月の消費税増税に伴うプレミアム付商品券事業に関し、**郵便局がプレミアム付商品券の販売業務を受託。**
- 同様のスキームにより、新型コロナウイルス感染症の影響により停滞した経済の活性化を図ること等を目的として発行される、各種プレミアム付商品券・食事券の販売業務を受託。

<イメージ>



#### ☑本取組のきっかけ

プレミアム付商品券の販売に際し、住民の利便性を追求しつつも、商品券の適正な管理・取扱い等信頼がおける販売拠点の確保が必要

#### ☑実施効果

- ・ プレミアム付商品券の販売拠点をエリア内にムラなく確保可能に
- ・ 販売拠点を複数設けることで、それぞれの窓口混雑解消へ

#### ☑ポイント

地域をくまなくカバーする郵便局ネットワーク

郵便局への信頼と地域への深い理解

リアルによる安心と信頼

地方公共団体が実施する事業を効果的かつ適正に実施可能に！



# 過疎地域における買物支援

- 2021年4月から、E市及びA社との協業により、過疎地域における地域住民の買い物を支援する事業として、**C郵便局内にA社が提供する商品の買い場をつくり、地域住民が必需品等を購入する手段と場所**を提供。
- 本取組を実施するにあたり、E市の2種類の補助金制度を活用（日本郵便：**思いやり付帯サービス奨励金**、A社：**買い物弱者対策支援事業補助制度**（商品配送コスト））。

<イメージ>



**本取組のきっかけ**

- 過疎地域では、地元商店の閉店等により、買い場が損失
- 高齢に伴う免許返納等により、移動手段を喪失した住民が増加

**実施効果**

- 近くの郵便局で日用品等を実際に手に取って購入可能に
- 地域住民が、買物をきっかけとして、郵便局を訪れることにより、コミュニティの形成に寄与

**ポイント**

他企業との協働 × 郵便局への信頼と地域への深い理解 × 郵便局の空きスペースの利活用

地域住民の利便性向上とともに、郵便局が地域住民の憩いの場に！

- 2022年1月から、急速なデジタル社会の進展への対応を目的として、F市からの委託により、同市内3局において、デジタル支援事業を試行実施。
- 具体的には、郵便局の窓口ロビーで、希望する住民に対してスマートフォンの操作(F市公式アプリケーションのダウンロード及び各種予約申請手続き等)に関する支援を実施。

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

- 急速なデジタル社会の進展により、社会的サービスも電子申請やアプリケーションの活用等デジタル化が進展
- スマートフォンやタブレット端末の操作に不慣れな住民への対応が必要

### ☑実施効果

- スマートフォンやタブレット端末の操作に不慣れな高齢者等がデジタル化された社会的サービス等を享受可能に
- デジタル支援相談の拠点が増加
- デジタルデバイドの解消へ

### ☑ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解 × 郵便局員によるデジタル支援

地域住民の利便性向上とともに、デジタルデバイドの解消へ！

# スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービスの受託

- 2022年1月から、高齢者を支える担い手不足や高齢者の孤立化などの課題の解決策の一つとして、G村からの委託により、「**スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス**」の提供を開始。
- 本取組を実施するにあたり、G村は、**中山間地域市町村介護サービス確保対象事業の交付金を活用**。

<イメージ>

## 高齢者宅

(スピーカーから呼びかけ)  
今日の体調は  
いかがですか？

(回答)  
「元気です」



<実際のご利用時の様子>



・ 住民への周知

## 郵便局



- ・ スマートスピーカーによる生活状況確認結果
- ・ 村からの情報発信
- ・ 村役場による緊急時の駆けつけ（24時間対応）

## G村



- ・ スマートスピーカーによる生活状況確認結果
- ・ メッセージ・写真・動画の送付（LINE）
- ・ ビデオ通話（スマートフォン）

## 報告先のご家族



### ☑本取組のきっかけ

高齢単身世帯の増加などによる社会的不安が増大する中、ご高齢の方を支える担い手不足やご高齢の方の孤立化などの課題解決に向けた対応が必要

### ☑実施効果

- ・ 非接触・非対面での見守りが可能となり、地方公共団体の負担軽減に寄与
- ・ 孤立しがちな高齢単身者が離れて暮らす家族とつながることが可能に
- ・ デジタルデバイドの解消

### ☑ポイント

郵便局への  
信頼と地域へ  
の深い理解

×

IoT

地方公共団体の負担を軽減しつつも、  
住民への手厚いサポートが可能に！

※サービス提供にあたっては、利用者から料金を頂いております。

# 郵便局と駅の機能連携

- 東日本旅客鉄道(株) (JR東日本) と日本郵便が互いに連携協力し、地域・社会の活性化に貢献するため、「**郵便局と駅の機能連携**」として、**A線A駅 (H市)** において、**郵便局における駅窓口業務の一体的な運営を実施**
- A駅の敷地内に新築、移転したD郵便局において、2020年8月から駅窓口業務の取り扱いを実施

<イメージ>



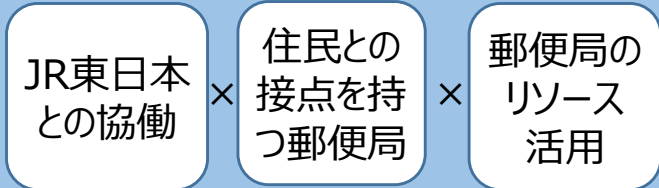
## ☑本取組のきっかけ

- 「日本郵便とJR東日本の地域・社会の活性化に関する協定」に基づく取組
- 乗降人数が少なく、有人駅としての運営が困難な駅の住民サービスを維持する方策として、郵便局との連携を検討

## ☑実施効果

- 郵便局のリソースを活用することで、無人駅化することなく、地域の住民サービスの維持が可能に
- 駅と郵便局が一体となることで、利用者の利便性向上に寄与

## ☑ポイント



地域の住民サービスの維持・  
利用者の利便性向上へ！

- 2021年6月から、E郵便局のロビーにおいて、I町の観光PRキャラクター「さくらっきー」グッズの無人販売を開始
- 郵便局は、商品の販売者であるI町観光物産協会へ空スペースを有償で提供し、同協会が商品を棚に陳列し販売

<イメージ>



※E郵便局が所属する部会の3局においても、地元の観光協会・観光物産協会と同様の取組みを実施中。

### ☑本取組のきっかけ

地域を盛り上げるため、地元の観光PRキャラクターの販路として郵便局の無人販売を提案

### ☑実施効果

- 郵便局を中心とした新たなコミュニティが生まれることによる地域経済の活性化
- 観光PRキャラクターグッズの販売チャネルの拡大
- 人手をかけることなく商品の販売ができることによる販売コストの圧縮

### ☑ポイント

郵便局への一定数の来客

郵便局への信頼と地域への深い理解

郵便局ロビーでの無人販売

地域PRの強化や  
地域特産品の販路開拓が可能に！

## ● 郵便局の窓口で地元PR商品の店頭販売を実施

<具体例>

- J地区で産学連携により企画開発された商品である「赤鬼飯」をK府及びL県内一部の郵便局にて販売  
(2021年5月～2022年7月)
- 大河ドラマ「青天を衝け」の放送を記念しM区の渋沢記念館にて販売の「渋沢栄一グッズ」を、一部の郵便局にて販売  
(2021年4月～2022年3月)

<商品イメージ>

赤鬼飯



地元特産品の大納言小豆と地域のお米を利用した赤飯のレトルト商品



渋沢栄一グッズ



( 一筆箋 )

( クリアファイル )

## ☑本取組のきっかけ

地元を盛り上げるための方策として、郵便局窓口での地元PR商品の販売を検討

## ☑実施効果

- 地元PR商品の販売チャネルの拡大
- 郵便局を中心とした新たなコミュニティが生まれることによる地域経済の活性化
- 地域が一体となり地元を盛り上げていく意識醸成

## ☑ポイント

地元PR  
商品

×

郵便局  
店頭販売

地元の効果的なPRが可能に！

- 2022年2月から、マイナンバーカードの普及促進を目的として、N市からの委託により、同市内郵便局10局において、**マイナンバーカード申請支援業務**を実施。
- 郵便局社員は、希望する市民に対して、申請書の記入方法の説明や申請に必要な顔写真の撮影を実施。（市民は無料で利用でき、郵便局は支援実績に応じて、市から委託手数料をいただく。）

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

- PCやスマートフォン操作に不慣れな住民やマイナンバーカード申請手続きが分からない方への対応が必要
- 地方公共団体から、75歳以上のマイナンバーカード未取得者へ申請キットを送付する時期に合わせ、郵便局への委託を検討

### ☑実施効果

- 身近な郵便局でマイナンバーカードの申請が可能
- 手続きの不明点等を郵便局社員に聞くことができる安心感の提供
- マイナンバーカードの普及促進に寄与

### ☑ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

×

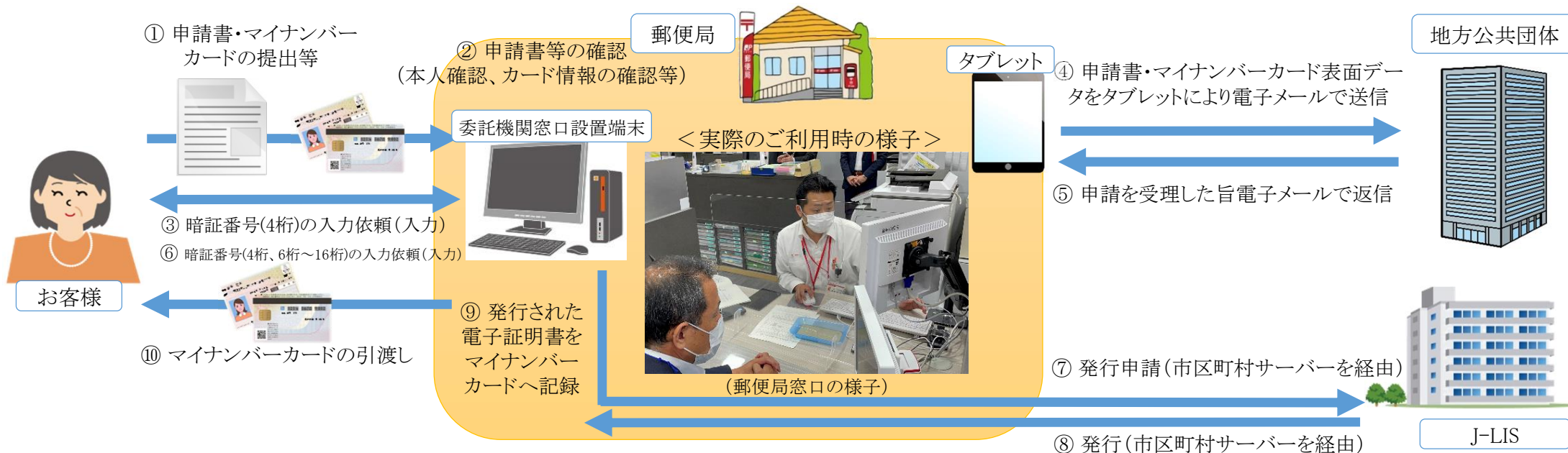
郵便局員  
による  
申請支援

国全体の課題へ対応、  
住民への手厚いサポート  
が可能に！

※N市から、機器設置及び申請支援に関し、費用を頂いております。

- **署名用電子証明書及び利用者証明用電子証明書の発行・更新等の事務やマイナンバーカードに設定されている暗証番号の初期化等の事務を郵便局の窓口において実施。**
- これまでは地方公共団体の窓口でしか実施できなかったが、「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律」の改正等により、**郵便局で、これらマイナンバーカードの電子証明書関連事務の取扱が可能**となったもの。

<イメージ> 【マイナンバーカードの電子証明書(署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書)の発行・更新の申請の受付等】※タブレットを使用する場合



## 本取組のきっかけ

電子証明書の発行・更新、暗証番号の初期化・再設定が可能な場所の充実に係るニーズが高まっていること等を背景に、法律が改正され、郵便局においてマイナンバーカード電子証明書関連事務の取扱が可能に

## 実施効果

- 身近な郵便局で手続きが可能に (手続き可能な場所の増加)
- 手続きの不明点等を郵便局社員に聞くことができる安心感の提供
- 地方公共団体職員等の業務負担軽減へ寄与

## ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

郵便局への  
信頼と  
地域への  
深い理解

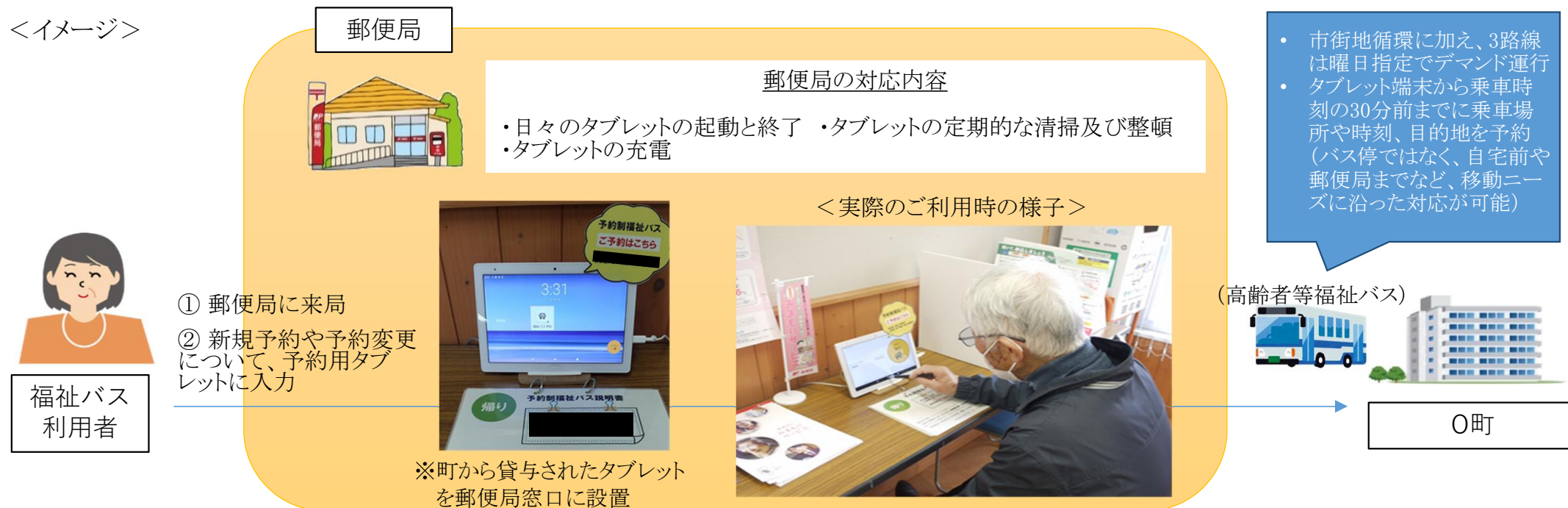
リアルによる  
安心と  
信頼

国全体の課題へ対応、  
地域住民の利便性向上へ！



- 2022年4月から、O町が運営する高齢者等福祉バス（65歳以上の高齢者・障がいのある方などが無料で利用できるバス）の利便性向上を目的として、**F郵便局（O町）の窓口ロビーに、O町の高齢者等福祉バス予約用タブレットを有償で設置。**  
（郵便局社員は日々のタブレットの起動と終了や、定期的な清掃等を実施）
- 福祉バス利用者は、**予約用タブレットを使用することで、バスの予約・変更が可能に。**

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

利用者の移動ニーズに合わせて柔軟に福祉バスの予約変更が可能となるよう、利用者が主に利用する、郵便局など、市街地の主要施設への予約用タブレット設置を検討

### ☑実施効果

- ・ 予約用タブレット設置拠点数の増加
- ・ 移動ニーズに沿った対応が可能となり、利用者は気軽に便利に外出が可能に

### ☑ポイント

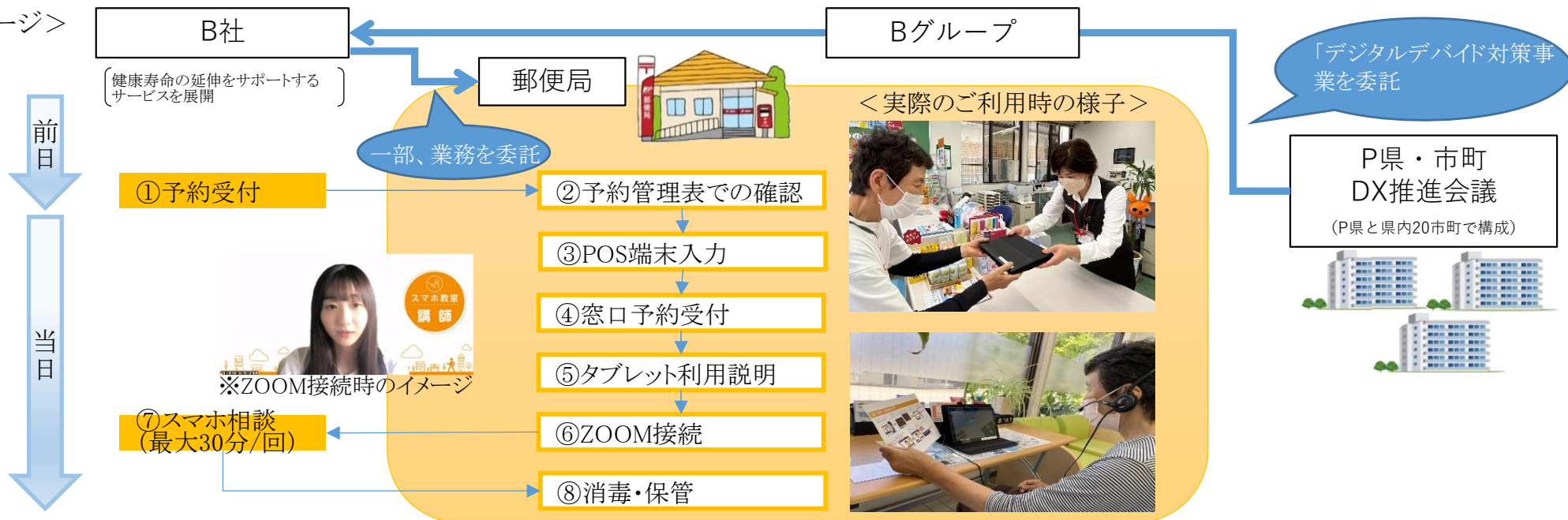
住民との接点を持つ郵便局 × IoT

住民サービスの利用促進・利便性向上が可能に！

# 「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」の開設

- **日本郵便とB社が協働し**、P県と県内20市町で構成する「P県・市町DX推進会議」が実施する「デジタルデバйд対策事業」として、デジタル活用の不安解消を支援することを目的に、**県内各地の郵便局※で「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」を開設**。  
※ 2022年8月からP県内22局で先行運営を開始し、同年9月からは100局に拡大。
- 事前に電話予約した住民は、郵便局に設置してあるタブレットにより、**オンラインによる対面形式でスマホ相談が可能に**。

<イメージ>



## ☑本取組のきっかけ

P県からデジタルデバйд対策業務を委託された楽天グループ(株)/楽天モバイル(株)において、P県内全域100か所程度で、支援を必要としている住民が気軽にスマホ相談できる機会を提供できないか模索する中で、全国を網羅するネットワークを持つ郵便局への委託を検討

## ☑実施効果

- 住民の利便性と公平性を担保
- 支援を必要としている住民のデジタル活用の不安解消
- 「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に寄与

## ☑ポイント

地域をくまなく  
カバーする  
郵便局  
ネットワーク

×

楽天グループとの資本・  
業務提携

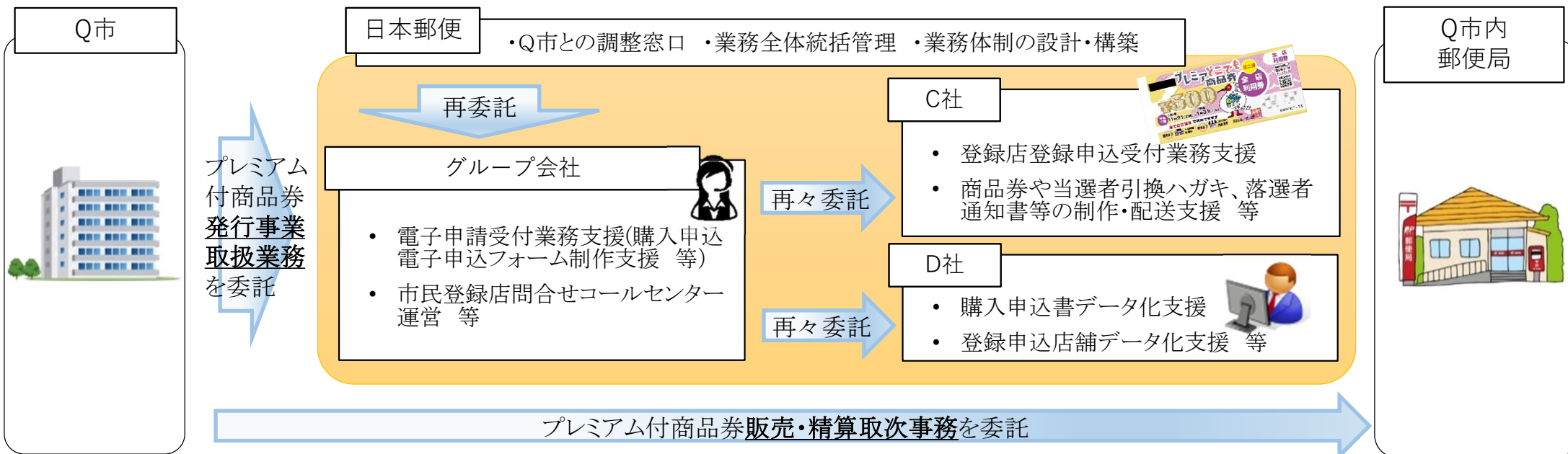
地域住民の利便性向上とともに、  
デジタルデバйдの解消へ！

※B社を通じてP県から、機器設置及び端末のオンライン接続等に関し、費用を頂いております。

# プレミアム付商品券発行事業取扱業務の受託

- 2022年10月から、Q市からの委託により、同市内郵便局において、グループ会社等と連携しながら、**プレミアム付商品券発行事業取扱業務を実施。**
- 併せて、同市からの委託により、2022年11月から、プレミアム付商品券販売・精算取次事務も実施し、**プレミアム付商品券の発行から販売・精算取次に至るまでの様々な業務をパッケージで実施。**

<イメージ>



## ☑本取組のきっかけ

Q市の「Q市プレミアどこでも商品券第二弾および忘・新年会応援券発行事業」に関する公募型プロポーザルへの入札

## ☑実施効果

- ・従来のプレミアム付商品券の販売・精算取次事務だけでなく、発行事業も含めて日本郵便へ丸ごと委託が可能に
- ・グループ会社等との連携により、郵便局へ既存メニュー以上の幅広い事務受託が可能に

## ☑ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解

×

グループ会社等との連携

地方公共団体が実施する事業を効果的かつ適正に実施可能に！

- R町からの委託により、同市内4局において、**2022年10月からデジタル支援事業、2022年11月からマイナンバーカード申請支援事務を受託。**
- デジタル支援事業においては、**郵便局の窓口ロビーで、希望する住民に対して、「町公式LINEアカウント」及び「町長と対話できるLINEオープンチャット」の登録支援を実施。**

### ＜デジタル支援事業のイメージ＞

① 広報誌等を活用して地域住民へ周知

② スマートフォンの操作支援の申込

③ 申込者へスマートフォン操作の支援

具体的には、「町公式LINEアカウント」と「町長と対話できるLINEオープンチャット」の概要説明後、QRコードを提示し、LINEアプリ内でのお友達登録とオープンチャットへの登録の操作方法説明及び操作補助を実施。

R町内4局

＜実際のご利用時の様子＞

④ 当月分の利用申込書及び実績報告書を提出

R町

マイナンバーカード申請支援も同郵便局において受託

＜写真撮影の様子＞



＜申請書記入の様子＞

### ☑本取組のきっかけ

- 経費削減効果等も見込み、町公式LINEアカウントや電子商品券の導入を行うも、スマートフォン等の操作に不慣れな住民の利用が進まない状況にあり、**デジタルデバインド対策が課題**
- 町と郵便局が定期的に打ち合わせする中で、**町の課題に対する支援策として、郵便局の活用を提案**

### ☑実施効果

- 町公式LINEアカウントの浸透により、**スピーディーな情報発信が可能に**
- 町の課題である広報誌の調製経費削減に寄与
- **マイナンバーカードの普及促進へ**

### ☑ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解

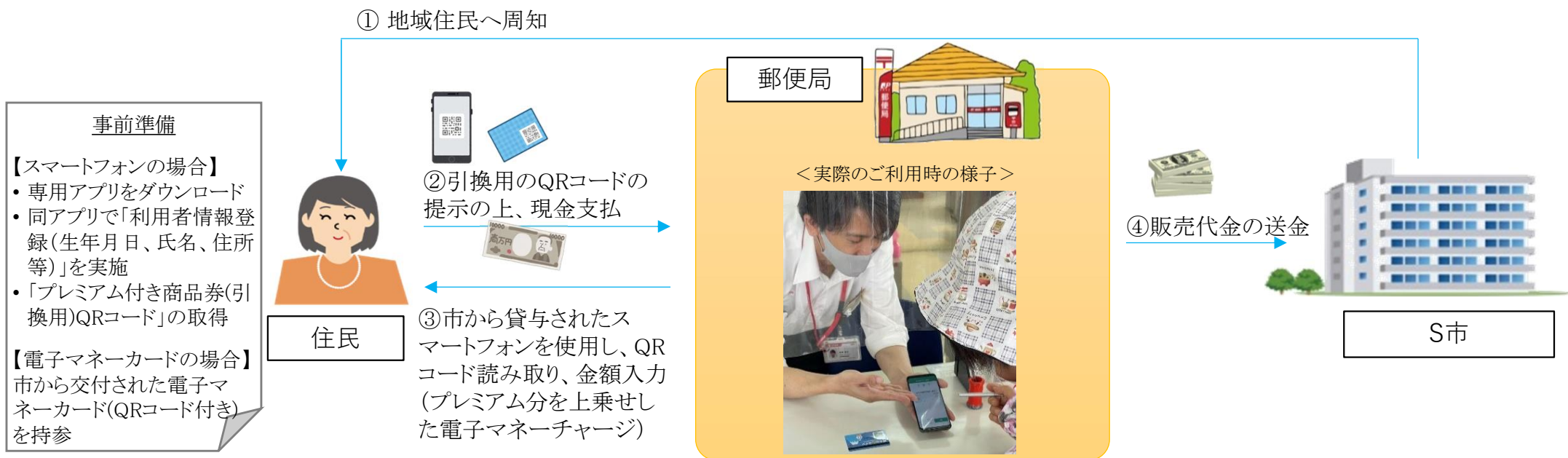
×

郵便局員による各種支援

地域住民の利便性向上とともに、**デジタルデバインドの解消へ！**

- 2022年8月から、S市からの委託により、同市内9局において、**プレミアム付電子マネーのチャージ（販売）事務を受託**。（本取組を実施するにあたり、同市は「デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用）
- 事前に専用アプリをダウンロード（もしくは市から交付された電子マネーカードを持参）した住民は、**郵便局の窓口でプレミアム付電子マネーのチャージが可能に**。

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

プレミアム付電子マネーのチャージに際し、住民の利便性を追求しつつも、デジタル難民のケアを行える拠点を確保したい

### ☑実施効果

- ・ プレミアム付電子マネーのチャージ拠点の確保によるお客様利便性向上
- ・ 対面で話せる複数拠点を設けることで、デジタル難民のケアを実施
- ・ 電子マネー方式の商品券の導入により、低コスト・高品質の業務の実現

### ☑ポイント

地域をくまなくカバーする郵便局ネットワーク

郵便局への信頼と地域への深い理解

リアルによる安心と信頼

地方公共団体が実施する事業を効果的かつ適正に実施可能に！

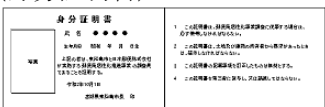
- T町からの委託により、2023年1月11日から2023年3月15日まで、G郵便局A集配センターにおいて、地方公共団体に代わって空き家の現状を確認する「空き家調査業務」を受託。
- 具体的には、同町が独自に調査し判明した空き家約300軒について、日々の業務などで配達地域内の状況に精通している郵便局社員（郵便集配業務を担当する社員）が同町が示した調査項目を基に、タブレット端末を用いて現状を確認（システム入力、外観撮影）し、同町へ報告。

<イメージ>

### 1. 出発前

- ① 当日の調査先の確認
- ② 調査携帯物（タブレット、腕章、身分証明書）の授受、授受簿への記入

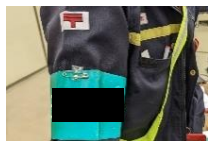
（身分証明書）



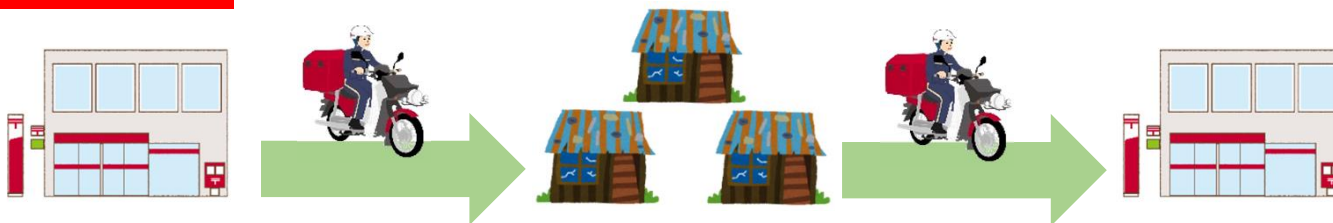
（タブレット）



（腕章）



### 2. 出発後



<実際の空き家調査時の様子>



- ① 空き家調査業務に従事する際は、腕章を着用の上、外観目視で調査項目を基に確認。
- ② タブレット端末を用いて、確認結果のシステム入力（判断基準の該当有無等）及び撮影（判断の根拠となる画像）。

- ✓ 建物：傾斜の有無
- ✓ 屋根：破損の有無
- ✓ 外壁（正面以外）：破損の有無
- ✓ 門又は塀：傾斜の有無
- ✓ ゴミ・資材の放置・散乱：放置散乱の有無
- ✓ 立木・雑草：手入れの有無
- ✓ ドア（入り口）：破損の有無

### 3. 帰局後

調査携帯物（タブレット、腕章、身分証明書等）の授受、授受簿への記入

### ☑本取組のきっかけ

T町では、自治区長に空き家の調査を依頼していたが、調査の効率性や情報のデジタル化などの課題を抱えていた

### ☑実施効果

- アプリの活用により、空き家情報のデジタル化を実現
- 空き家の状態が明確になるため、活発な空き家の有効活用や、治安維持、景観維持、適切な安全対策の推進が可能
- 空き家の調査・把握に係る地方公共団体職員様のマンパワー不足解消、負担軽減

### ☑ポイント

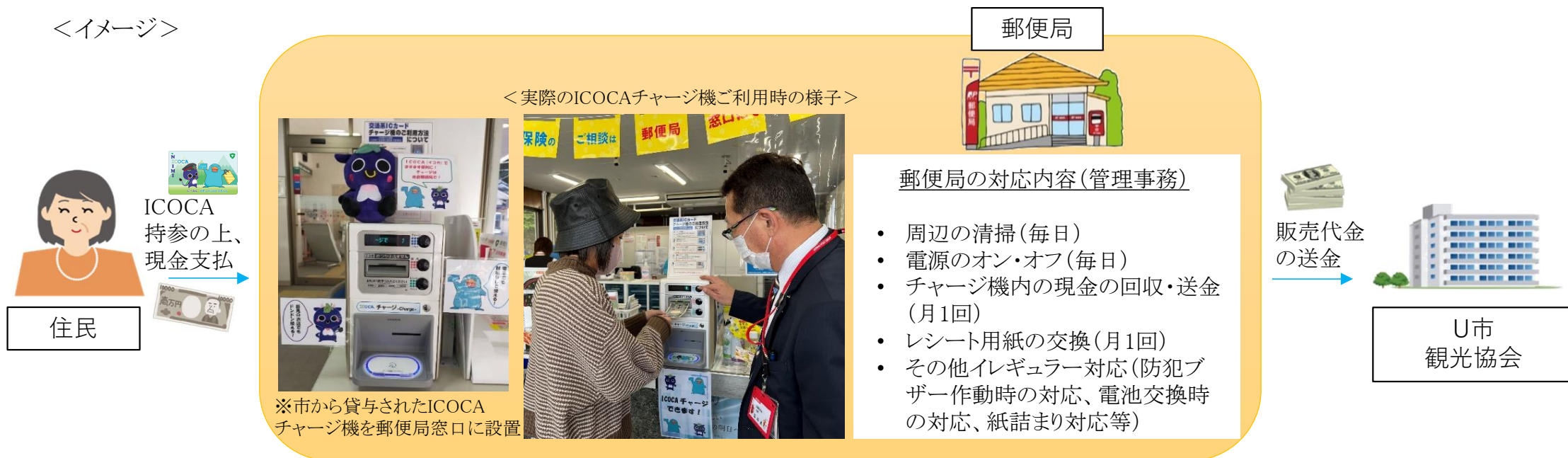
地域に密着した郵便局ネットワークや配達ネットワーク

× デジタル技術の活用

地域の社会課題解決へ貢献！

- 2022年10月から、(U市から委託を受けた) U市観光協会からの委託により、同市内6局にICOCAチャージ機を設置し、併せてチャージ機管理に関する各種事務を実施。
- 同市は、市内限定で利用できる地域ポイント付きのICOCAを2022年9月に申込のあった市民へ無料配布しており、**市民は郵便局にICOCAを持参することで、電子マネーのチャージが可能に。**

<イメージ>



### ☑本取組のきっかけ

ICOCAチャージ機の設置場所を探す中で、コンビニ等がある市街地以外で、市民が利用しやすい場所として、郵便局への設置を検討

### ☑実施効果

- 電子マネーのチャージ拠点の増加によるお客様利便性向上
- 端末の操作方法に迷っても、郵便局であれば気軽に聞きやすいといった安心感を提供し、電子マネー利用に不慣れな住民の不安解消
- 地方公共団体が進めるキャッシュレス化促進へ寄与

### ☑ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

×

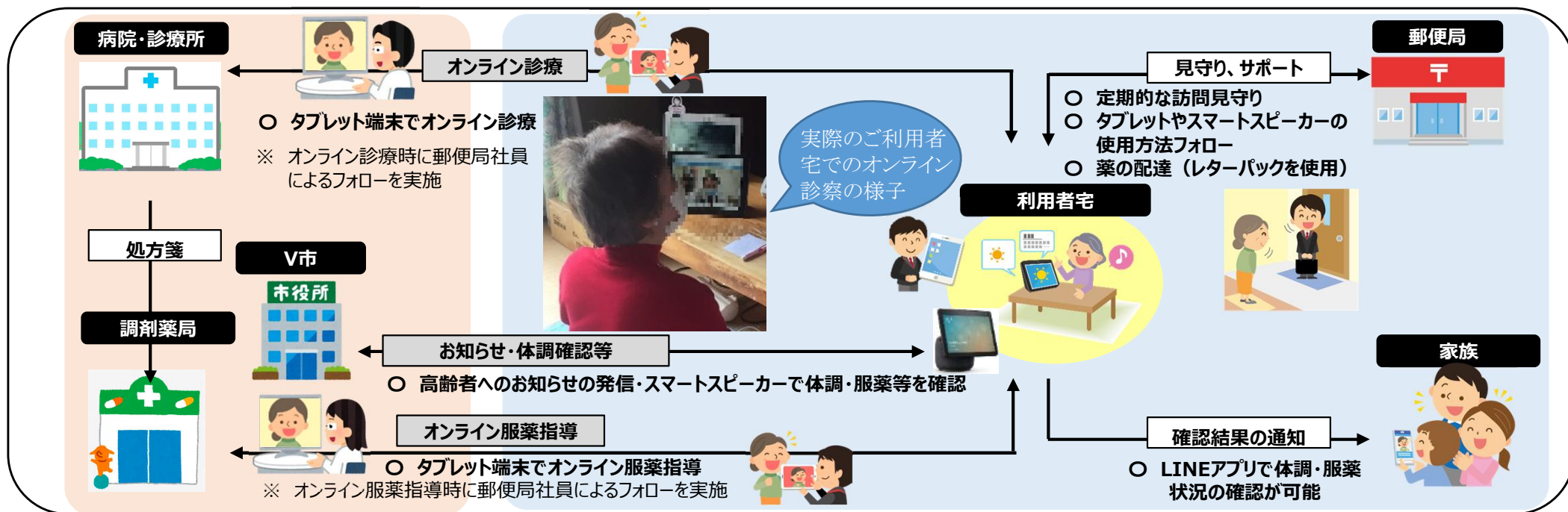
ICOCA  
チャージ機

地域住民の利便性向上とともに、  
キャッシュレス化促進へ寄与!

# タブレット端末を活用した遠隔医療支援等に関する事業の受託

- V市からの委託により、2022年12月から2023年3月まで、「タブレット端末を活用した遠隔医療支援等に関する事業」(郵便局社員によるスマートスピーカーの使用方法やタブレット端末を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導実施に関するフォロー、医薬品配達など)を実施。
- 本取組を実施するにあたり、同市は「デジタル田園都市国家構想推進交付金 デジタル実装タイプ (TYPE1)」(令和3年度補正予算事業)を活用。

<全体イメージ> ※タブレット端末を活用した遠隔医療支援と併せて、スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス(定期的な訪問見守りも実施)も受託。



## ☑本取組のきっかけ

離島地区へは、定期的に訪問診療等を行っているが、住民・医療従事者双方の負担等の課題を抱えており、市の総合計画において、へき地・離島医療体制の充実を掲げ、対策を検討していた

## ☑実施効果

- 遠隔医療の実現により、地域にあまなく隔たりのない医療サービス環境を整備
- 郵便局社員のフォローにより、タブレット端末等の機器に不慣れな住民の不安を解消

## ☑ポイント

IoT

×

リアルによる  
安心と信頼

リアルとデジタルの融合により  
地域の課題解決へ！



- 2023年4月から、A海地区における海洋ごみ問題の解決を目的として、A海漁業幹部協議会からの委託により、H郵便局において、**海洋ごみ清掃活動イベント事業サポート業務を実施。**
- 具体的には、**イベント計画の策定等の事前準備から、当日のイベント運営、イベント後の活動報告書作成等を日本郵便が一貫して実施。**

<イメージ>



## ☑本取組のきっかけ

海洋ごみ問題の解決を目的として、海洋ごみ清掃イベントを開催予定であるが、事務局機能を担う団体の不在や仕組みが構築できていない

## ☑実施効果

- 郵便局が事務局となることで、地方公共団体や地元企業、NPO法人等との効果的な連携が可能
- 小さな拠点の形成に寄与

## ☑ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解

×

郵便局のリソース活用

地域運営組織の事務局業務を丸ごと受託し、地域活性化へ！

- 2019年12月から、X市からの委託により、同市内16局において、**空き家等情報バンク登録の制度紹介（問い合わせ対応）、空き家等情報バンク登録申込書や空き家有効活用促進事業補助金申請書の受付等を実施。**
- さらに、2023年7月からは、空き家等情報バンク登録の利便性向上及びデジタル化の推進のため、上記の業務に加え、**空き家等情報バンクWEB入力支援業務も実施。**

### < 空き家等情報バンクのWEB入力支援フロー >

① 空き家等情報バンクの登録について相談

② 市作成のチラシを用いて説明

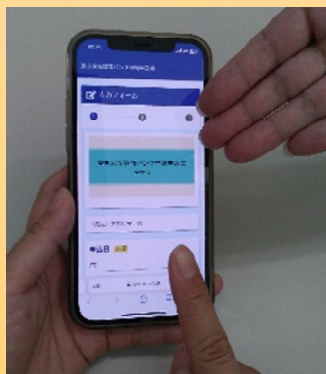
③ WEB登録支援申込書等を記入し、提出資料※とともに提出

※ 間取図、物件写真、物件の所有者が分かる資料

⑤ お客様へスマホ、タブレット等の入力操作を支援

④ チェックシートを用いて提出書類を確認

郵便局



⑥ 業務報告書の作成

< 実際のご利用時の様子 >

WEB入力支援以外にも、以下の申込書（紙）の受付業務やその他問合せ対応等も実施。

- ・ 空き家等情報バンク登録申込書
- ・ 空き家等登録台帳登録抹消報告書
- ・ 空き家有効活用促進事業補助金交付申請書 等

⑦ 業務報告書及び提出書類等（写）を受付の翌営業日までにFAX又は特定記録郵便で送付

⑧ 前月分の業務報告書及び提出書類等の原本を翌月10日までに市に特定記録郵便で送付（取りまとめ局が担当）



X市

郵便局では、空き家等情報バンクへの登録、補助金申請手続の受付のみを行います。  
 （注意）「宅地建物取引業法」第2条第2項に掲げる、「媒介」に該当する行為は行えません。

### ☑ 本取組のきっかけ

空き家等情報バンクや各種補助金を住民に積極的に活用いただきたいが、役所窓口しかタッチポイントがない

### ☑ 実施効果

- ・ タッチポイントの複数確保によるお客様利便性向上や空き家に関する各種制度の利用促進
- ・ 手続きの不明点等を郵便局社員に聞くことができる安心感の提供
- ・ WEB入力支援によりデジタル難民のケアを行うことで、デジタル化を促進

### ☑ ポイント

郵便局への信頼と地域への深い理解

リアルによる安心と信頼

郵便局員によるデジタル支援

地方公共団体が展開する、各種制度の利用促進へ貢献！

- 2023年10月から、Y市からの委託により、I郵便局（Y市）にセパレート型キオスク端末を設置し、発行された各種証明書の申請者への交付等を実施。
- 本取組を実施するにあたり、同市は、「証明書交付サービス端末整備費補助金（第一次募集）」※を活用。  
※令和4年度補正予算で措置

< 証明書発行フロー（イメージ） >



住民

①マイナンバーカードを使用し、申請用端末で証明書の交付申請

地方公共団体様のご対応事項

【設置前】

データ通信等に関する事前調査

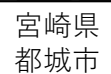
【設置時】

設置作業全般

【運用時】

- ・ 故障時の対応・通信費の負担
- ・ 広報誌等によるPR

【撤去時】撤去作業全般



宮崎県  
都城市

※J-LIS（コンビニ交付）への加盟が必要

郵便局



< 申請用端末（ロビー設置） >



※実際のご利用時の様子

< 郵便局窓口 >

②印字された受付票を郵便局社員に手渡し

④料金のお支払い

⑤証明書をお渡し



< 印刷用複合機（窓口カウンター内設置） >

③受付票をもとに、郵便局社員が、印刷用複合機から証明書を出力



### ☑本取組のきっかけ

西岳地区にはコンビニがなく、証明書発行のためには市役所や市民センターの窓口で手続きしなければならないという課題を抱えていたことから、証明書交付サービス端末整備費補助金（第一次募集）に申請

### ☑実施効果

- ・ 証明書発行の拠点が增多することで、住民の利便性向上へ
- ・ 端末の操作方法に迷っても、郵便局であれば聞きやすいといった安心感の提供
- ・ 郵便局で一貫して証明書発行が可能となることで、地方公共団体の窓口業務負担が軽減し、職員の皆様はより基幹的な業務に注力可能に
- ・ マイナンバーカードの普及促進

### ☑ポイント

住民との  
接点を持つ  
郵便局

×

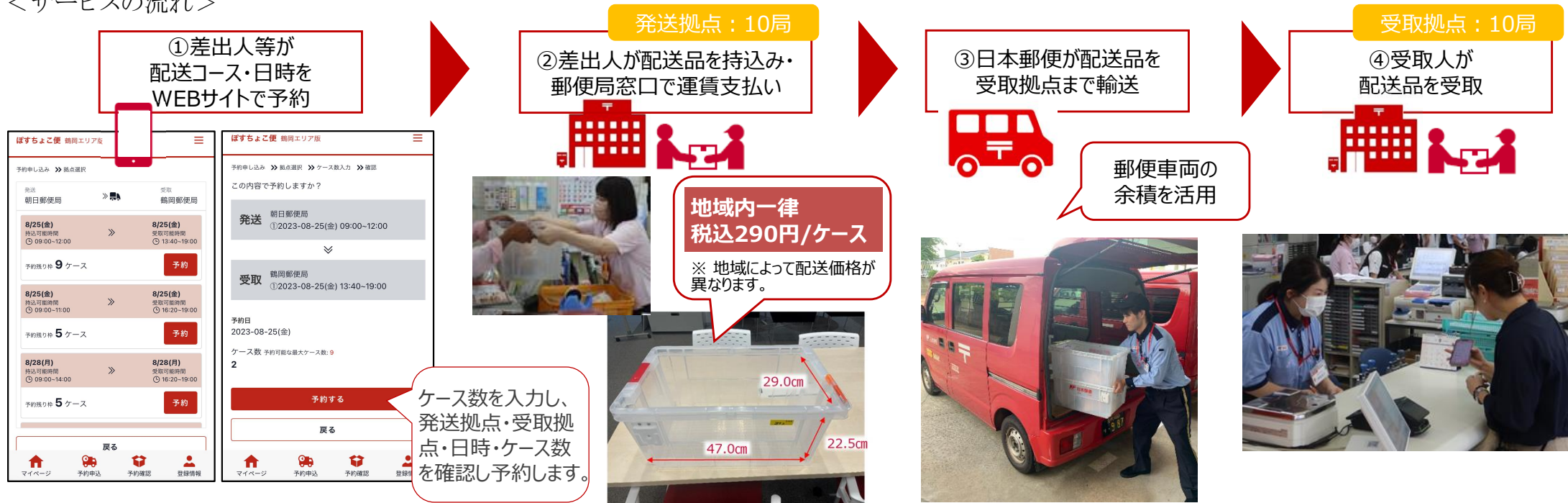
セパレート  
型キオスク  
端末

住民の利便性向上とともに、  
地方公共団体の業務負担軽減  
・基幹業務へ注力可能に！

# 日本郵便の新たな配送サービス「ぽすちよこ便」の提供

- 2023年9月から、**地域内で“ちよこっと運んでほしい”**といったお客さまのニーズに対応する新たな配送サービス「ぽすちよこ便」の提供を開始。（第一弾として、Z市内15局において、地産地消に取り組む生産者や飲食店へサービス提供を開始。）
- 郵便車両の空きスペースを活用し、郵便局等の拠点間配送というサービス設計により、安価で気軽に使っていただけるサービスとし、**地産地消および買い物支援をはじめとした地域内の流通を支援。**

## <サービスの流れ>



### ☑本取組のきっかけ

果実の販路拡大や規格外品の活用に取り組んでいるが、市内の生産者と飲食店間の配送などについて、市職員が担うのは負担が大きく、課題と感じていた。



### ☑実施効果

- 生産者が忙しい収穫の時期に飲食店や庁舎まで運ぶ手間が省けた。
- 飲食店が庁舎まで取りに行く手間を安価な配送サービスで代用。
- 市職員による受渡し作業が無くなり、荷物置き場を作る必要が無くなった。

### ☑ポイント

地域内拠点間（主に郵便局間）配送 × 郵便車両の余積活用

地域の社会課題解決へ貢献！

# 「書かない窓口（申請書作成支援システム）」の導入

- 2024年1月から、AA町からの委託により、J郵便局に「書かない窓口（申請書作成支援システム）」を導入。
- 利用者は、郵便局窓口に設置した申請用タブレットに、マイナンバーカードや運転免許証の情報を読み取らせることで、住所や氏名等を記載せず、申請書の作成が可能に。
- 本取組を実施するにあたり、同町は、「デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用。

## < 証明書発行フロー（イメージ） >



## ☑本取組のきっかけ

マイナンバーカードの普及促進及び行政サービスのデジタル化を検討していたところ、交付金が決定し、導入に踏み切った。

## ☑実施効果

- マイナンバーカード又は運転免許証の情報から読み取った、一部情報（住所氏名等）により申請書を作成することができ、住民の利便性向上へ
- 申請書の誤記載や判別不明等がなくなるため、地方公共団体の負担軽減へ
- マイナンバーカードの普及促進

## ☑ポイント

住民との接点を持つ郵便局 × 書かない窓口（申請書作成支援システム）

住民の利便性向上及び地方公共団体の負担軽減へ