

自治体・郵便局の連携と 現場からの地方創生

日本郵便地方創生推進部シニアアドバイザー・前全国町村会事務総長

たけいたけじ
武居丈二

はじめに

現場からの地方創生と郵便局

昨年末に、国立社会保障・人口問題研究所から2050年までの地域別将来推計人口が公表された。前職時代も含め、全国各地の現場に足を運ぶ中で、人口減少社会に強い危機感を持ちながらも、希望を持って懸命に奮闘されている自治体の皆さまに接し、いつも感銘を受けている。

このような時代にこそ、唯一無二のユニバーサルサービスを提供する約2万4000の郵便局とその全国ネットワークが、現場からの真の地方創生に向けて、新たな役割を担えるのではないかと思っている。

とりわけ、地域からのデジタル社会推進によって、さまざまな困難や地域課題を乗り越えて「持続可能な地域社会づくり」を推進していくための市政運営の一助として、住民に身近な郵便局を積極的に活用して「現場力」を一

層高めていただければ幸いである。

自治体からの事務受託

マイナンバーカード関連事務での貢献

国では、現場ニーズを踏まえた法改正等の特段の対応をしていただき、マイナンバーカード関連で郵便局での受託可能な事務が年々拡大されてきた。

これらは「市民の利便性向上」と「増大する職員負担の軽減」の両面に資するものであり、財政措置についても、次の(1)、(2)、(3)については交付率10/10の関係補助金が、(4)については特別交付税措置(措置率7割)が講じられている。

(1)電子証明書関連事務

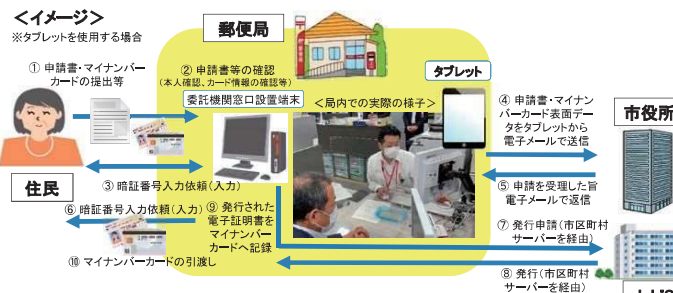
マイナンバーカードの電子証明書の発行更新や暗証番号の初期化を行う事務で、令和3年の法改正等により郵便局での受託が可能となった。今後、令和6年から7年にかけて、5年ごとの電子証明書更新事務が累増するこ

【取組例1】マイナンバーカードの電子証明書関連事務

- 令和3年5月の法改正等で郵便局で取扱可能に。市町村と個別に協議し、議会の議決を経て契約。
- 委託事務経費(事務手数料、専用端末購入・設置費用、回線の導入費用等)は、**マイナンバーカード交付事務費補助金の対象**。※宮崎県都城市ほか各地の市町村に事務受託拡大中。

事務内容

- 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
- マイナンバーカードに設定されている4種類の暗証番号[※]の初期化
- ※署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書、住民基本台帳用、券面事項入力補助用



とから、本事務委託の積極的なご活用をお願いしたい。【取組例1】

令和4年5月に宮崎県都城市の郵便局で事務開始後、市関係では、福島県南相馬市、宮崎県西都市、茨城県石岡市、神奈川県平塚市、宮崎県宮崎市、静岡県裾野市、京都府京都市、東京都品川区、熊本県熊本市、長崎県佐世保市、三重県桑名市（令和5年10月末時点）で始まったほか、準備中・相談中の団体も各地で増えている。

(2) 交付申請の受付等事務

令和5年6月の法改正により、郵便局窓口でタブレット端末などにより市町村職員とリモートで本人確認を行うことで、本庁舎などに行かなくても、身近な郵便局や郵送でマイナンバーカードの新規発行・更新など受け取りまで行うことが可能になった。

とりわけ、合併後の旧町村部や中山間・離島地域をはじめ地理的課題を抱える自治体の皆さまのお役に立てることを願っている。

(3) 申請支援事務

自らのオンライン申請が難しいなどの住民には、郵便局窓口でマイナンバーカードの申請書の記入補助や顔写真撮影を行う申請支援事務がある。現在まで、累計で200ほどの団体からご好評を頂いている。カード保有枚数率（人口比）が7割超の状況の中で、健康保険証への本格導入が今年秋に見込まれており、引き続き身近な郵便局が貢献できることを願っている。

(4) キオスク端末の設置・運用事務

コンビニの端末などがない地域で、市町村が購入したキオスク端末を郵便局内に設置

し、この端末の管理などを行うもので、地域事情を踏まえて今後の広がりを期待したい。

デジタル時代の地域課題解決と郵便局

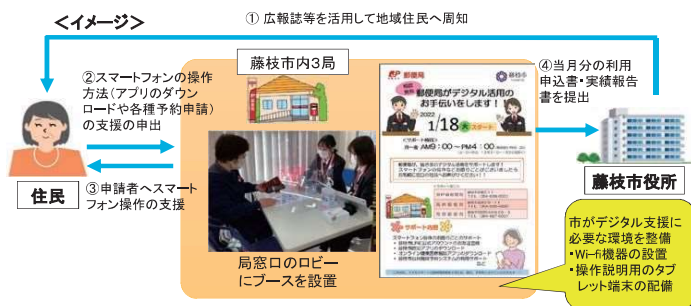
(1) 地域住民への顔の見えるデジタル支援

コロナ禍を乗り越え、デジタル社会が加速する中で、自治体行政の分野においても、住民サービス向上や地域課題解決へのデジタル活用（電子化、アプリなど）が急速に進んでいる。静岡県藤枝市の「取組例2」のように、住民との顔の見える関係を生かした郵便局ならではの支援業務の今後の広がりを歓迎したい。

【取組例2】デジタル支援事業の実施（静岡県藤枝市）

- 藤枝市からの委託により、令和4年1月から3つの郵便局でデジタル支援事業を実施。
※現在は、山形県西川町、東京都立川市、静岡県湖西市、岡山県真庭市からも受託。

<イメージ>



郵便局

Copyright JAPAN POST All Rights Reserved.

【取組例3】タブレット端末を活用した相談窓口設置（栃木県日光市）

- 日光市の清滝郵便局において、令和3年8月から市からの包括的な行政事務の受託を開始。
令和5年1月からは日光市の川治郵便局でも受託業務を開始。
- 同取扱業務の一つとして、市のタブレット端末を郵便局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。（郵便局社員が住民の端末操作をサポート）

<イメージ>



郵便局

Copyright JAPAN POST All Rights Reserved.

(2) 地理的課題を乗り越えるオンライン行政相談窓口の設置

栃木県日光市の清滝郵便局では、令和3年8月から包括的な行政事務の受託を開始した。その取り扱い事務の一つとして、「取組例3」のように、局窓口市貸与のタブレット端末を設置し、住民は本庁職員に対しビデオ通話方式で行政相談を行っている。高齢者など端末操作に不慣れな住民に対しては、郵便局社員が操作をサポートし、好評を得ている（令和5年1月から川治郵便局に拡大）。

地理的ハンディや合併後の旧町村部、中山

【取組例4】空き家調査業務の受託（三重県玉城町）

- 玉城町より令和5年1月～3月に松阪郵便局玉城集配センターにて「空き家調査業務」を受託。
- 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「郵便集配業務を担当する郵便局社員」が、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し、町へ報告。



間・離島地域など地域事情を抱える自治体において、地域の拠点機能を持つ郵便局としてお役に立てることを願っている。

③デジタルと現場力を生かした「空き家調査」

令和5年12月に「空家等対策の推進に関する特別措置法」が施行され、「管理不全空家家」に対する指導・勧告制度の創設など市町村の果たす役割はこれまで以上に重要になっている。一方、マンパワー不足などのため調査を十分に行えなかったり、調査に時間を要した

り、調査結果にバラツキがあったり、調査データのデジタル化に対応できなかったりといった悩みや課題も聞きます。

郵便局では、令和2年度の宮城県東松島市での先行的モデル事業の成果を生かし、【取組例4】のように、三重県玉城町で本格的な「空き家調査」を実施している。

地域の実情を知り尽くした地元郵便局社員のサポートによって、特措法施行に伴う現場行政の課題が解消されることを願っている。

④スマートスピーカーを活用した

みまもりサービス

最近、注目される取り組み例として、地域で暮らす高齢者に安心をお届けする「スマートスピーカーを活用したみまもりサービス」がある。音声での認識・操作ができ、極めてコンパクトな端末を使い、操作のしやすさや機能面で皆さまの好評を得ている。

日本郵便が開発したアプリ「みまもりスキル」を搭載した端末を活用することで、利用者（高齢者）が希望する時間に生活状況を毎日確認し、見守る方々（遠隔のご家族など）と共有でき、自治体・社会福祉協議会など関係の皆さまにも安心の輪を広げることができる。

住民利便性向上や地域活性化に貢献する 継続・新規の取り組み

郵便局では、公的証明書などの交付事務、

プレミアム付商品券の販売・発行事務（近年はプレミアム付電子マネーのチャージ（販売）事務）といった、従来からの重要な事務委託のほか、個々の市町村の特性を踏まえた新たな連携への挑戦も、各地で年々活発化してきており、引き続きのご愛顧と応援をよろしく願っています。

自治体と郵便局 新たなステージへの期待

直面する、あるいは将来にわたるさまざまな地域課題を乗り越え、安全安心で持続可能な国づくり・地域づくりを実現していくためには、都市部自治体も農山漁村自治体も一丸となつて、国土全体を生かし、地域をつなぎ、世代をつなぎながら、明るさと希望の広がる行政運営・地域経営を進めていかなければならない。住民の身近にあつて頼りになる存在として、自治体と郵便局のさらなる連携協力の取り組み事例が全国津々浦々で活発に展開されることを心から願っている。

本稿の掲載内容のご相談などは、まずは次の連絡先までお気軽にご連絡ください。全国13ブロックの支社の地方創生担当者におつなぎします。

日本郵便株式会社

本社地方創生推進部（総括担当）まで

【電話】03-13477-0799

【メール】chihouseuse3.jp@jp-post.jp