

## 出張所等業務の郵便局委託実証実験の結果について

## 1 概要

出張所等の窓口業務を郵便局へ委託し、恒常的な委託が可能か検証を行った。

## 2 内容

(1)実施期間 令和7年11月4日(火)～令和8年1月30日(金)

(2)対象施設 (※期間中、出張所等の職員は不在)

対象施設	秋月出張所	高田出張所	深江連絡所
委託先	秋月郵便局	高田郵便局	深江郵便局

(3)委託内容 証明書等の交付、オンライン相談、自治会支援、貸館業務

(4)受付時間 9:00～17:00(※約4時間延長(出張所等は12:30まで))

## 3 実施結果

(1)利用者件数と利用者数

実証期間中、延べ約250名が郵便局を利用し、260件の利用があった。

証明書交付等の業務は、市全体で減少する中、逆に増加した。

開設時間の延長に加え、「郵便局の用事のついでに」といった利用が増えた。

表 実証実験期間中の利用件数

	秋月	高田	深江	合計	(参考)全市
利用件数	45	194	21	260	—
うち 貸館業務	6	170	3	179	—
うち オンライン相談	5	13	5	23	—
うち 証明書交付等①	34	11	13	58	5,533
(参考)前年同期利用件数②	12	7	6	25	5,624
期間中の増加(①-②)	22	4	7	33	△89

(2)市民意見

利用者アンケートの結果として、

- ・「今後も郵便局で行政サービスを利用したい」との回答が、3分の2以上
  - ・「開設時間が長くなったので、利用しやすくなった」との回答が、4分の3以上
  - ・「待ち時間が、郵便局の方が短い」との回答が、約半数
- など、住民サービスの向上に繋がったことが確認できた。

また、郵便局の各業務対応についても、「満足」との回答が7割以上占め満足度が高く、サービス品質にも問題がないことが確認できた。

(3)郵便局側の意見

郵便局員アンケートの結果として、

- ・「郵便局の存在意義を再認識できた」、「住民の困りごとをこれまで以上に把握できた」といった回答が多い一方、「業務負担が増えた」といった声もあった。

#### 4 課題

出張所等の窓口で行う行政事務については、問題なく委託が可能であることが確認できた一方で、次のような課題も確認された。

##### (1) 自治会等の支援

出張所職員が任意で協力してきた地域活動の支援（自治会運営補助や集金の一時預かりなど）は、郵便局への委託が難しい。今後、これらは、自治会と調整していく必要がある。

##### (2) 貸館に関する取扱い

貸館業務等では、鍵の管理や貸出方法（玄関+各室、玄関のみ）など地域ごとの差異があり、利用者に新たな負担が生じた。鍵ボックスやスマートロック等の検討が必要である。

また、施設共用部の清掃や予定表の掲示など、運用面で調整すべき課題が確認できた。

##### (参考) 期間中に寄せられた意見・要望

内容	できていたのにできなくなること	新たにやってほしいこと
1 自治会の運営支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治会費・募金等の一時預かり（年2回）※3地区とも</li> <li>広報仕分け用の宛名・配布用袋の作成などの準備（秋月地区）</li> <li>敬老会・祭りなど行事の準備支援</li> </ul>	
2 施設使用・維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>交流プラザでの鍵の受渡し</li> <li>施設管理に関すること（設備機器の不良対応、共用部の清掃）</li> <li>利用に関する活動団体等との連絡調整</li> <li>活動団体等の集金の一時預かり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>月間の利用予定（状況）表の掲示（当日の利用状況の掲示）</li> <li>施設利用申請手続きの簡素化（利用者リストの記入省略）</li> <li>交流プラザへの掲示物・チラシ等の設置</li> </ul>
3 窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>市から住民への書類の受渡し（※住民から市役所へは、委託）</li> <li>FAXによる連絡調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーの更新手続きの業務</li> <li>電子化前の戸籍の交付</li> <li>契印機の導入</li> </ul>

#### 5 今後のスケジュール（案）

時期	内容
令和 8年2～4月	各自治会への結果報告（定例会に併せて実施）
令和 8年5月～9月	課題解決に向けた調整 ①運用面の見直し 郵便局との委託内容協議、市の対応検討 ②自治会・住民の負担の軽減 他地域の事例紹介や手続きの見直しを協議
令和 8年10月以降	実装（完全委託）予定

※ 令和8年度は、江田島町切串における実証実験を予定