

市区町村名	長野県 <small>やすおかむら</small> 泰阜村	担当部署	住民福祉課
		電話番号	0260-26-2111

## 1 取組事例名

支所業務の郵便局への包括的委託

## 2 取組期間

令和元年8月1日から委託業務開始

## 3 取組概要

支所で行っていた**窓口業務を全て**郵便局へ委託

- ・ 証明書等交付事務（6業務）
- ・ 郵送による取次業務（10業務）
- ・ 上記以外の業務（10業務）
- ・ 村職員が対応する業務（3業務）

## 4 背景・目的

3年ほど前に、日本郵便から「自治体と郵便局が連携して、住民サービスにつながるようなことが何かできないか」という話があり、支所業務を委託できないか検討してきた。日本郵便が関係各省庁への調整と交渉を重ね「郵便局活性化委員会」でも議論され、その答申にも自治体と郵便局の連携の必要性が明記され、包括委託が概ね郵便局側としても可能となった。

以前の南支所には女性職員1名が常駐していたが、女性職員1名だけの対応には危険が伴うこと、当該職員が定年を迎えたことを機に、**行政経費削減**のため支所の廃止を検討、また、商店街の中にある郵便局に役場の業務を委託できれば、**商店街の人の流れが増え**、村の賑わいにも繋がり、**住民サービスの向上と7ストップサービス化**を図ることができるのではないかと考え、郵便局と調整をしてきた。

平成31年1月に当該郵便局管内の7地区の地域住民と郵便局への委託についての懇談会を2会場で開催した。懇談会での意見・要望等を踏まえ、議会全員協議会でも協議の後、2回目の懇談会を開催し、具体的な委託方針を示し、概ね住民の理解を得ることができた。

令和元年7月17日、日本郵便との委託契約を締結し、8月1日から郵便局での業務を開始した。



## 5 取組の具体的内容

### ◆郵便局への委託事務

#### ① 証明書等の交付事務

- 1、住民票の写し等の交付
- 2、印鑑登録証明書の交付
- 3、地方税法に基づく納税証明書の交付
- 4、戸籍謄抄本等の交付
- 5、戸籍の附票の写しの交付
- 6、埋葬・火葬許可

#### ② 郵送により取り次ぐ事務

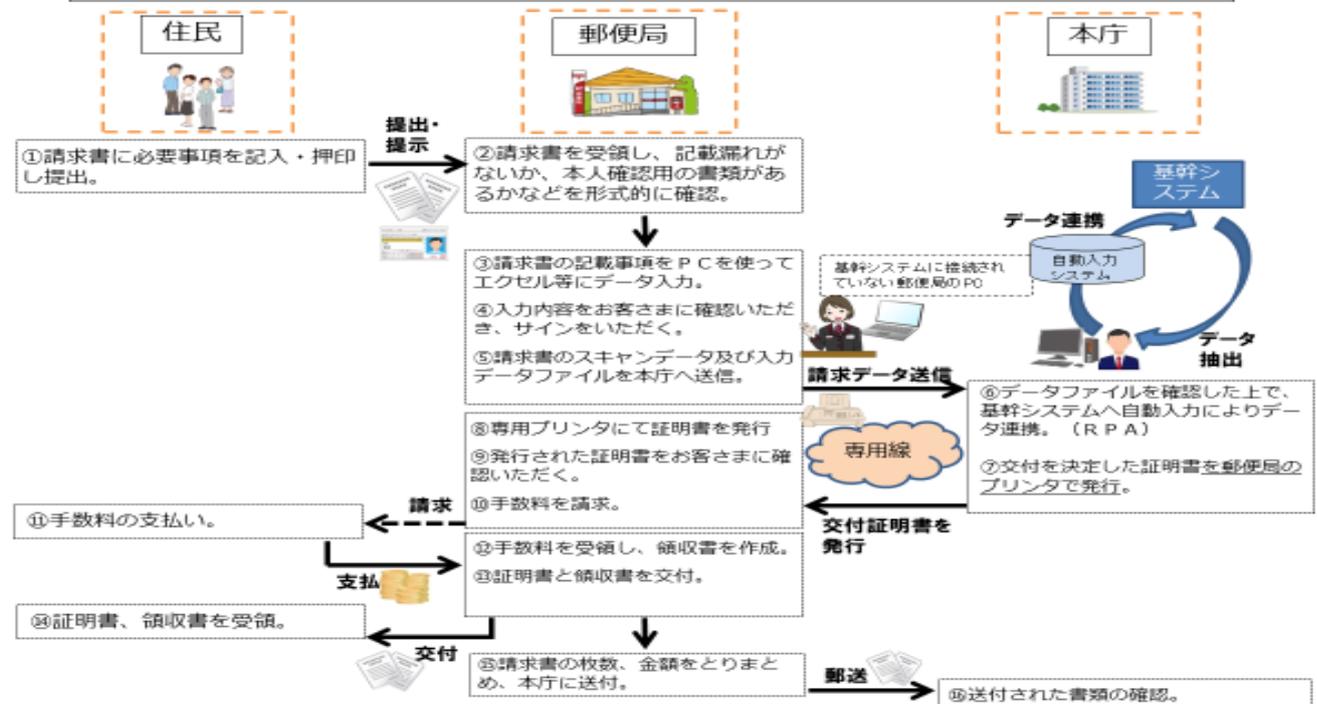
- 1、戸籍の届出
- 2、国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 3、後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 4、介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付
- 5、国民年金関係（老齢福祉年金等、特別障害給付金も含む。）の各種届出書・申出書・申請書・請求書の受付
- 6、妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付
- 7、飼い犬の登録
- 8、狂犬病予防注射済票の再交付
- 9、児童手当の各種請求書・届出書の受付
- 10、身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付（市町村の経由事務）

#### ③ 上記以外の事務

- 1、税金、使用料、各種会費の収納
- 2、転入に伴う福祉医療費の給付請求手続き
- 3、犬猫不妊手術に係る補助金の交付手続き
- 4、各課担当への書類の取次ぎ
- 5、ごみ袋・ごみ処理証紙の販売
- 6、コピー対応・村図の販売
- 7、パスポート申請書の交付
- 8、インフルエンザ予防接種等予診票の交付

- 9、塩化カルシウム（凍結防止剤）の管理
- 10、使用済小型家電の回収
- ④ 村の職員が対応する事務
  - 1、住民異動届（転入・転出・転居等）
  - 2、印鑑登録（登録廃止）
  - 3、公的証明書の代理請求の受付（委任状による請求）

① 1・2・3 郵便局における支所業務受託フロー図（公的証明書交付事務）



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・地域住民との懇談会の開催により、支所の廃止と郵便局への委託内容についての理解を深めてもらった。
- ・「**泰阜村支所業務の取扱要領**」を作成し、事務ごとの取扱い方法を郵便局職員が研修
- ・諸証明の発行業務に対し、効率化、正確化を図るため**RPA(自動入力連携システム)**を導入している。
- ・郵便局職員では処理できない業務があるため、村職員を常駐させている。

7 取組の効果・費用

- ・現在は村職員を常駐させているため、人件費・郵便局への委託料・システムサポート料等の合計が約670万円かかっているが、村職員を引き揚げた場合年間約70万円～80万円の削減が見込まれる。
- ・当該郵便局を利用している住民からは、「**郵便局へ行けば、以前支所に行っていた手続きも全て一緒にできて便利だ。**」という意見を頂いている。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

下記の申請があった場合、郵便局職員では処理ができないため村職員を常駐させている。

- ◆住民異動届（転入届・転出届・転居届等）
- ◆印鑑登録（登録廃止）
- ◆公的証明書の代理請求の受付（委任状による請求）

## 9 今後の予定・構想

- ・タブレットによる諸証明の申請受付とモバイル通信を利用した役場本所との連携。
- ・郵便局職員では処理ができない業務が改善できれば、常駐させている職員を引き上げる予定。
- ・廃止した支所は、地元地区の集会施設等に利用したいという要望もあり、払い下げを予定している。

## 10 他団体へのアドバイス

・郵便局職員では処理ができない業務（下記3業務）について、改善されるよう**内閣府地方分権改革へ提案**しており、この課題が解決できれば多くの自治体でも郵便局への委託が可能になると思います。

- ① 住民異動届
- ② 印鑑登録
- ③ 公的証明書の代理請求の受付

## 11 取組について記載したホームページ