



Title	過疎地域のソーシャル・キャピタル形成における郵便局の意義と役割：利用実態とボランティアサービスの郵政民営化前後の比較分析を通じて
Author(s)	森, 傑; Mori, Suguru
Citation	都市計画論文集, 45(3), 187-192
Issue Date	2010-10
Doc URL	<a href="https://hdl.handle.net/2115/44120">https://hdl.handle.net/2115/44120</a>
Rights	本著作物の著作権は（社）日本都市計画学会に帰属します。本著作物は著作者である日本都市計画学会の許可のもとに掲載するものです。ご利用に当たっては「著作権法」に従うことをお願いいたします。
Type	journal article
File Information	CPIJ2010mori.pdf



# 過疎地域のソーシャル・キャピタル形成における郵便局の意義と役割 —利用実態とボランティアサービスの郵政民営化前後の比較分析を通じて—

Significance and Roles of Post Offices on Constructing Social Capital in Underpopulated Areas:

Comparative Analysis between Before and After Privatization of the Postal System on Residents' Utilization and Post Offices' Voluntary Services

森 傑\*

Suguru MORI

Japan started privatization of its postal system in 2007 under the 10-year privatization plan. In addition, it is planning that reorganization of the post offices especially in under-populated areas. In this study, we focused on the situation of post offices in Hokkaido before and after privatization from the viewpoint of the relation to local community. The questionnaire, the telephone interviews and the field survey were conducted in 2006 and 2008. As a result, following points were cleared; the post offices in under-populated areas have values as public property which contributes to social capital, and the location is important for residents and staffs to have communication each other and to keep the attachment on the post offices.

*Keywords:* post office, privatization, under-populated area, community, publicness

郵便局, 民営化, 過疎地域, コミュニティ, 公共性

## 1. 背景と目的

人口減少や都心部への人口集中等の影響によって、地方の少子高齢化・過疎化は急速に進行している。人口の50%が65才以上の高齢者となり冠婚葬祭などの社会的共同生活の維持が困難になるとされる限界集落は日本各地に存在し、今後10年間でさらに急増することが予想されている。北海道企画振興部地域づくり支援局により2008年4月に実施された「過疎地域・高齢化集落現況調査」によると、北海道内の全集落6,629のうち570カ所が限界集落であり、今後、消滅の危機に直面する集落が3割近い160カ所に及ぶことが明らかとなっている。

そのような中、2007年10月1日に日本郵政グループが発足した。郵政民営化は、その早期の実現によって郵便貯金や簡保などの資金が株式市場に流れることにより経済全体の活性化に繋がることが期待されたが、その一方で、不採算地域での特定郵便局の廃止・統合によるサービスの打ち切りや金融・保険事業の撤退の可能性など、郵便関連サービスの空白地域の問題を指摘する声は、民営化の前から決して少なくない。

郵政民営化と郵便局の再編に関しては、東京市政調査会機関誌『都市問題』の2008年11月号において、民営化後の実態検証についての特集が組まれている。村本は、2005年10月成立の郵政民営化法において「地域社会の健全な発展」と「郵便局ネットワークの維持」が重要な課題として位置づけられていることを重視し、郵便局数の推移データを具体的に挙げながら実態の評価を試みている<sup>1)</sup>。その中で、郵便局数は、日本郵政公社時代以降は微減ではあるものの、一時閉鎖中の郵便局が2005年3月の約180から2008年3月の447へ増加し、事実上のネットワークの縮小が起きていることを指摘している。加えて、民営

化へ向けて行われた集配局廃止について、2007年9月までに普通郵便局の18、特定郵便局の1,033で集配がなくなり、過疎地域を中心に再編が進んでいる現状に触れ、それに伴った配達時間の遅延や時間外窓口の廃止、地域で利用頻度の高い「ひまわりサービス<sup>2)</sup>」の困難化という弊害を指摘している。これらを踏まえて、郵便局の再編は、ネットワークの弱体化の方向へ動いていると結論づけている。

また、例えば北海道では、郵便事業株式会社と北海道警察が連携し、公社時代の「地域の安全に関する協定」に基づき、郵便集配員らが不審人物や交通事故の通報などにおいて警察の防犯活動に協力する「P&Pセーフティネットワーク」が、2003年から継続して取り組まれている。その他にも、全国各地で郵便局が「子ども駆け込み寺」として役割を担っている事例も見られる<sup>3)</sup>。このように、郵便局が地域の安心・安全確保へ果たす役割が少なからず示されつつあるにも関わらず、郵政民営化の議論はサービスの不平等や利便性の低下といった経済的関心へ集中しており、「ひまわりサービス」「P&Pセーフティネットワーク」のような生活環境のコミュニケーション・ネットワークを、郵便局がこれまで地域に根づいたかたちで形成してきた実態については、必ずしも十分には評価されてきていない。

そこで本研究は、郵便サービスの提供という業務のみではない取り組みによって人々の生活に定着している郵便局という場を、郵政民営化の流れの中で地域が失うことは、その地域の生活環境の質を大きく変容させ、地域コミュニティにおける広義の福祉を衰退させる可能性が高いとの問題意識のもと、北海道の過疎地域の郵便局を対象とし、郵便業務以外での地域貢献や地域交流（以下、ボランティアサービス）が民営化前後においてどのように変化しているのか、そのような取り組みへの郵政民営化の影響を郵便局

\* 正会員 北海道大学大学院工学研究院 (Professor, Faculty of Engineering, Hokkaido University, Ph.D.in. Eng.)

側がどのように認識しているのかについて把握し、また、地域住民の利用実態と郵便局への期待と評価について詳細に分析することで、郵便局が地域におけるコミュニケーションの接点としてどれほど人々の日常生活に浸透しているのかについて考察し、過疎地域のソーシャル・キャピタルの核としての郵便局の今後のあり方を探求するための基礎的知見を得ることを目的とする。

## 2. 北海道の市町村と郵便局

2008年12月31日時点、北海道には180市町村(35市130町15村)あり、郵便局は1,215局ある(表1)。2000年から2005年の人口増減率は、全国平均で0.7%であり、北海道では-1.0%である<sup>4)</sup>。2006年の年齢別人口構成における65歳以上の比率は、全国では20.5%であり、北海道では21.5%である<sup>4)</sup>。本研究では、「過疎地域自立促進特別措置法」の定義を踏まえ、北海道内において、①2000～2005年の人口増減率が-10.0%以下であること、または、②2006年の人口構成比率において65歳以上の比率が30.0%以上であること、を満たす市町村を研究対象の過疎地域として選出した。その結果、道内全180市町村のうち69市町村が該当した(表2)。

## 3. アンケート調査

### 3-1. 調査方法

前章で定義した過疎地域内の普通郵便局と特定郵便局の205局を調査対象とした<sup>(1)</sup>。2006年8月に実施した民営化前のアンケート調査では、事前に承諾が得られた201局へ調査票を配布、136局から返信があった(有効回答128, 64%)。2008年8月に実施した民営化後のアンケート調査では、2006年で有効回答が得られた128局のうち、事前に承諾が得られた124局へ調査表を送付した。アンケートの内容は、郵政民営化前後それぞれにおいて、利用人数や局員数、局内でのコミュニケーションの有無、各局独自のボランティアサービスとその内容、過疎地域の郵便局についての局員の見解などを問うものとした。

### 3-2. 結果と分析

民営化前後の両方で回答があったのは、124局中103局であった(返信率83%, 民営化後での廃止局の該当無)。なお、全項目未記入であっても返信があった場合には、それも一つの回答であると捉え集計した。

図1に示す通り、民営化前後に関わらず、1日平均の利用客数が50人以下の郵便局が過半を占めているが、特に民営化後は利用人数の少ない郵便局が増加していることがわかる。図2は、民営化前後の利用客数について、コメントから抽出した局員の認識と実際の利用人数を比較したものである。局員が減少したと認識している郵便局は35局である一方で、実際には利用者数が減少している郵便局が半数を占めている。しかし逆に、局員が増加したと認識しているのは僅か2局であるにもかかわらず、実際に増加している郵便局は21局でもある。確かに民営化前後で利用

客数の増減が起こっているが、47局が変化なしとの認識があることから、局員が実感できるほどの変動ではないと理解できる。図3は、局員への個人的な相談や依頼で来局するなどの郵便サービスを利用する目的以外の来訪者について、民営化前後を比較したものであるが、民営化後に約1割減少している。また、図4に示すように、郵便局

表1 北海道における郵便局数とその内訳

	直営		非直営	合計
	郵便局	分室	簡易郵便局	
営業中	1,215(20,201)	1(36)	267(3,895)	1,483(24,132)
閉鎖中	0(9)	0(0)	32(398)	32(407)

※( )内は全国

表2 調査対象市町村の選出

アンケート実施日	民営化前(2006年8月)	民営化後(2008年8月)
郵政民営化		69市町村該当
選定理由①	平成12～17年人口増減率-10%以下	
選定理由②	平成18年65歳以上構成比率30%以上	

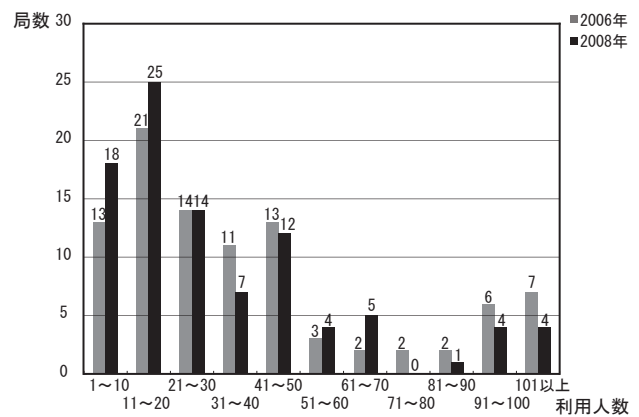


図1 一日平均の利用客数

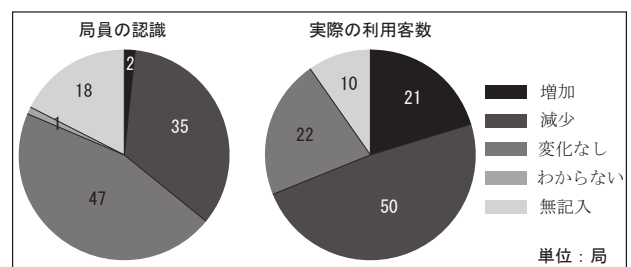


図2 民営化前後の利用客数の増減

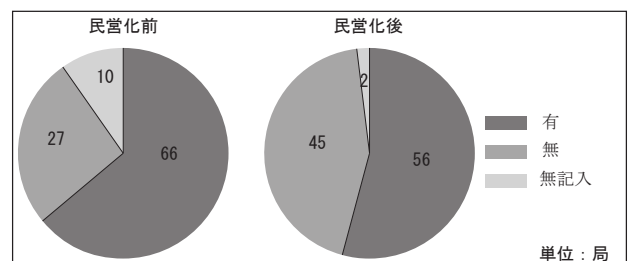


図3 郵便サービス利用目的以外の来訪者の有無

内での利用客同士のコミュニケーションも、民営化前は9割以上の局で見られたのに対し、民営化後に8割へと減少している。その一方で、図5に示すように、郵便局外における局員と地域住民との接点は、民営化後に増えていることがわかる。図6は、自由記述による局員の過疎地域の郵便局についての見解をもとに、民営化後のサービスについて、局員が「将来のサービスの向上」「現状のサービス維持」「サービス継続への不安」「サービス低下への憂慮」のいずれの認識を持っているのかについて、各局を分類したものである。「憂慮」や「不安」を抱いている郵便局が約3割あったが、過半は、現在のサービスや業務外のボランティアサービスを維持し、向上させていくことを重視している。

以上、過疎地域の郵便局における民営化前後の特徴的な変化として、郵便サービス利用目的以外での来訪者の減少、郵便局内でのコミュニケーションの減少、局員の郵便業務以外での地域住民との接点の増加が明らかとなった。

民営化後の郵便局において、郵便サービスを利用しない来訪者が減ったという点は、例えば、民営化後のサービス内容の変化や顔見知りの局員の異動などが関係していると考えられる。しかし、局内での利用客同士のコミュニケーションは確かに減少したものの、民営化後も8割以上の郵便局で見られているということからは、過疎地域においては、郵便局は地域住民同士が交流をもつ機会を得るために重要な存在であり、建物自体が、郵便サービスの利用という用途を越えた、公共的な集いの場所としての役割を担っている可能性が考えられる。そして、局員の業務以外での地域住民との接点が増えているという点は、特に注目すべきである。図6の局員の具体的なコメントから理解できるように、過疎地域の郵便局の多くは、できるだけ現状の取り組みを維持するかたちで将来へ向けた郵便局のあり方を検討しようとしている。つまり、過疎地域の郵便局の局員は、民営化後の変化を敏感に認識したうえで、公共福祉に

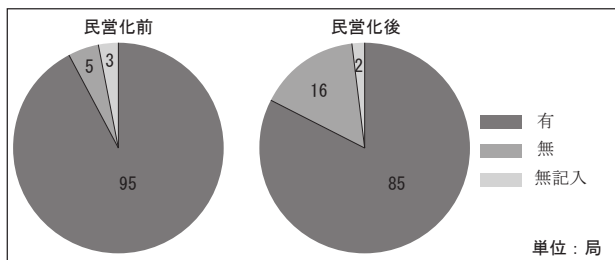


図4 利用客同士のコミュニケーションの有無

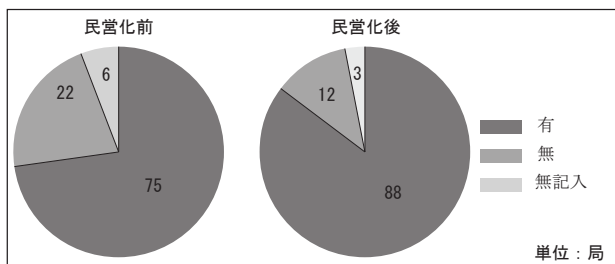
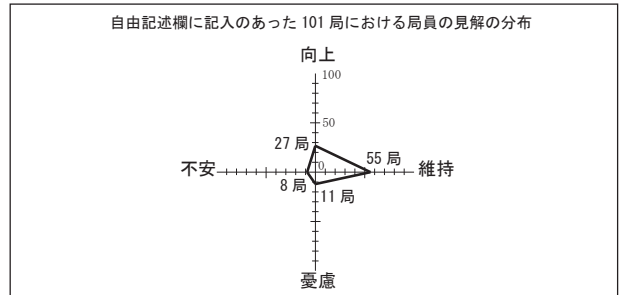


図5 窓口や外務時以外での地域住民との接点の有無



見解	定義
向上	民営化後のサービスにおいて、局独自としてのサービスやボランティアサービスを向上させていく意思が見られる。
憂慮	民営化後のサービスにおいて、局独自としてのサービスやボランティアサービスの向上や今後の状況に対しての憂慮が見られる。
維持	民営化後のサービスにおいて、局独自としてのサービスやボランティアサービスの現状を維持させていく意思が見られる。
不安	民営化後のサービスにおいて、局独自としてのサービスやボランティアサービスの現状に対して不安が見られる。

見解	具体的なコメント
向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者に対し、使いやすい郵便局をつくり、過疎地域での農業従事者との連携を深め流通での発展に寄与したい。</li> <li>高齢化がどんどん進んでいく中で、地域住民のため安心の拠点として貢献していきたい。</li> <li>地域のコミュニティセンター、地域住民の心の拠り所である郵便局として愛される様地域に貢献していきたいと考えます。</li> <li>地域のお客様から、業務以外のことで何でも相談に乗り、信頼され、必要とされてきたと考えています。高齢化により、人口も年々減少し、今後も地域のお客様の為に出来る限りの力になってゆきたいと考えています。</li> <li>地域住民の方々に貢献できる郵便局づくりと、サービスの提供をして行きたい。</li> </ul>
憂慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>当然利潤追求をしていかなければならず、絶対無理があると思うが、お客様に不便をかけるようなサービスダウンはすべきではないと思っている。</li> <li>地域と共に、が公社時代の郵便局の使命だったと思う。民営化になり、地域とともに主体的に考えていいのかどうか、時代の流れとともに、検証すべきことなのかと漠然に思っている。</li> <li>このままの状況でしたらお客様離れが続きます。三事業の一体体制に戻す取り組みをしないと郵便局会社としての経営が厳しくなります。</li> <li>公共施設もなく郵便局の役割は非常に大きいものがある。地域貢献、地域活動も含め、高齢者の増加に伴い様々な使命があると思う。過疎化の進む中、24000のネットワークを維持していかなければ車の無い高齢者は田舎には住めなくなる。</li> <li>赤字を黒字にすることは、当然無理なことです。(局別損益)いかに赤字を少なくしていくかですが、地域の特性上サービスを続けていくためには現在の人員で最大の努力をしていく他はありません。地域の期待に応えるためにも。</li> </ul>
維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>この地域に郵便局を存続させること自体が目的になりつつあります。</li> <li>今まで同様地元の人に利用され喜んで頂ける郵便局でありたい。老人世帯が多く自家用車を持たない人が多数いるので、当局が廃止になる様なことがあってはならないと考えている。</li> <li>金融機関としてまた全国ネットワークの中の一つの機関として、地味に欠かせない「郵便局」としての維持に努めます。</li> <li>民営化になっても出来ないもの、出来るもの等があるので、いままでどおり地域のお客様に貢献、サービスを出来るようにしていく。</li> <li>民間では以前のようなサービスは維持できない。サービスというものは献身的に行うものであって、営利を目的として行うものではない。損益的にマイナスになったとしても、サービス維持をできるだけ長く続けられることを目標に頑張ります。</li> </ul>
不安	<ul style="list-style-type: none"> <li>民営化になったので今までみたいなサービスは不可能であり、将来的には地域で郵便局として残るのは不可能であり暗い感じている。</li> <li>現状では過疎地の郵便局を維持していけるかどうか心配だ。</li> <li>地域に根ざし、信頼の中で共にしっかりと歩いていくこと。ただ各種営業にて心の余裕も無く本来的な郵便局の良さがどんどん後退しているのが不安である。</li> <li>自然減により定員減になると思われ将来は難しい。</li> <li>このままの状況でしたらお客様離れが続きます。三事業の一体体制に戻す取り組みをしないと郵便局会社としての経営が厳しくなります。</li> </ul>

図6 民営化後のサービスに関する局員の見解

おける郵便局の役割を重視しているといえる。

しかし、その一方で実は、独自にボランティアサービスに取り組んでいる郵便局の数自体は減少している。郵政民営化の前は、調査対象 103 郵便局中の 14 局において、「独居老人の安否確認」「チラシの手交付」「ミニ図書館」「保育所・小学校の作品展示」「学校行事、地域イベントのポスター掲示」などが取り組まれていたが、その内の 3 局が郵政民営化後にボランティアサービスを行わなくなっている。また、1 局がサービスの質の低下を指摘している。そこには、「小包の集荷をしていましたが現在は 1 名だけですので外に出ることができないため実施できません」「地域の特産品をゆうパックで発送する様々なお手伝いや、パークゴルフ・ミニバレー大会を主催していたが、予算が無くなったので一切できない」「ゲートボール大会等を開催していたが、人員の関係で継続できない」という実態があった。また、継続はしているものの、「民営分割で今ま

でできたサービスに多くの制約を受けサービスは低下していると思う。郵便局の使命でもあるユニバーサルサービスを維持すべく、地域の方々と共に歩む郵便局づくりに努めていきたい。」と訴える局もあった。

## 4. 電話調査

### 4-1. 調査方法

アンケート調査で得られた仮説の一つ、つまり、郵便局は積極的に地域とのコミュニケーションを維持しようとしていることについてより深く考察するために、民営化前後においてボランティアサービスを継続している 10 局の中から、アンケート調査でのコメントが特徴的であった 5 局を選出し、2008 年 10 月に局長に対する電話によるヒアリング調査を行った。

### 4-2. 結果と考察

5 局への電話調査によって得られたコメントを整理した

郵便局		a 局	b 局	c 局	d 局	e 局
所在		道央	道南	道東	道南	道北
利用者との接点に関するアンケート調査におけるコメント	2006 年	町内会や居住している地域での交流がある	地域活動への参加協力、ボランティア活動への参加協力	窓口以外の方が多い	まさに陸の孤島という場所なので村八分にされない限りお客様との接点は沢山ある	町内会行事、地域行事
	2008 年	私は近くに居住しているので町内会や仕事のことで相談を受けている	地域になくってはならない郵便局作りのため、地域に役員として入り込んでいる	運動会、学芸会等	日常生活で仕事以外のいろいろな相談を受ける	地域内の情報を得るため、色々な場所に出かけている
民営化前後の利用客数		60 人 → 40 人	50 人 → 35 人	20 人 → 10 人	10 人 → 25 人	7 人 → 15 人
具体的なコメント		・お客さんがいなくなるからね、亡くなる人も多いね。6.5 歳以上の人も多いから。	・地域に貢献ですかね。ただで利用してくださいってことになりましてなかなかあれです。一応こちらの方で地域に協力しながら、利用してもらうために地域に出て行く訳なんですけれども。 ・地域行事への参加ですね。地域の役員ですね。	・地域的な事情で農村部のさらに山奥。そういう所で、お客様はここしか利用するものがない。増えることはそもそもないですけども、そんなに極端に減ることというのはあり得ないですよ。	・人口もだんだん減ってきているということですね。	・うちはそんな忙しいところじゃないから、ただあの民営化で極端に減ったっていうのは少ない方だと思います。 ・取り扱いそのものがあまりない。
利用者同士のコミュニケーション		ある	ある	ある	ある	ある
具体的なコメント		・コミュニケーションというか、話をするっていう方はいらっしゃいますね。	・待ち合いのところで座りながらですね、話しているみたいですけども。	・当然ですよ。あとお客様同士がたまたまそこで出くわしたりなんなりすると話に花が咲くですか。	・世間話的なものはね。	・それはもちろん。会えばありますね。民営化前に比べてほとんど変化はないですね。
局員と利用客のコミュニケーション		ある	ある	ある	ある（局内が多い）	ある
具体的なコメント		・世間話ですね。そういうのはありますね。私もしますしね。	・しますよ。お客様とそういう話から入っていきながら。	・それはやっぱりやるのが仕事だと思っている。残念ながら続けざるを得ないですよ。	・窓口以外では、今はほとんどないですね。 ・今配達局でなくなって、2 名の局だから、ある程度地域の付き合いとかはその人数だと少なくなってきている部分というのはあるかもしれないね。	・ほとんど変わらないですね。
局主催の催し物		少ない	少ない	少ない	ない	少ない
具体的なコメント		・今まで通りっていうことでやってるんですよ。	・なにかやる前には必ず協力してやらせてもらってますんで。	・僕は意識的には変えてはいない。 ・公の立場として参加できるものは減って来ている可能性は大きいですからね。	・今はほとんどないですね。	・郵便局主催のものではなく、地域の主催のものに局員が参加するという状況が多い。
他の公共施設での地域住民同士のコミュニケーションの状況		ある	ある	ある	ない	ある
具体的なコメント		・まあ、利用していると思いますね。	・あります。やっぱり地域ごとの月例会みたいなものがあります。集まってお話しなんか。	・ありますね。当然。公共的な施設っていうのは、ここにはこと小学校とそれから駐在所があるくらい。	・振興会館が一つ。一般の人は憩いの場たくしてやるような会館ではないですね。	・他の公共施設では役場とかですね。
今後の過疎地域の郵便局に対する局長の意識		地域の為に一役と営業成績	地域の為に一役	地域の為に一役と営業成績	地域の為に一役	地域の為に一役
具体的なコメント		・両方ありますよ。営業はしっかりやっててもね。	・地域に支持してもらえないと特に小さい所であれば大変です。	・どちらともいえないですね。両方の目的があるっていうのが正解じゃないですかね。	・個人的に局長の立場とか別にしてもそういうものは地域に貢献しなきゃなんないっていうことですね。	・地域に入り込んで行くこと。

図 7 電話調査におけるコメントの抽出

ものを、図7に示す。5局全てにおいて、利用客同士および局員と利用客とのコミュニケーションが行われており、また、局員の地域貢献への意識の高さも理解できる。例えば、今後の郵便局存続の不安があるものの、むしろ積極的にボランティアサービスを行いたいという姿勢をとっている郵便局（c局）や、積極的な地域貢献によって利用客を増加させている郵便局（b局）があった。加えて、郵便局の方針としてだけでなく、局長個人の意識としても、地域住民との関わりを積極的に維持していこうとしている回答もあった（c, d局）。

局員が地域に対して通常の業務以外でボランティアサービスをするということは、局員と利用者という関係を越え、地域住民同士としての関係が構築されているということの意味しており、過疎地域のソーシャル・キャピタル形

成において有意義な役割を担っていると考えられる。そして、局員はそのような地域貢献を当たり前のように捉えており、地域においても、郵便サービスの提供機関という枠を越えた広義の福祉施設としての寄与が期待されているといえる。

## 5. フィールド調査

### 5-1. 調査方法

アンケート調査で得られたもう一つの仮説、つまり、過疎地域の郵便局は地域住民同士の交流を支える公共的な場所であることについてより深く考察するために、実際に郵便局を利用する地域住民側の視点で、郵政民営化前後での利用の変化、現在の利用頻度、過疎地域の郵便局に対する利用者の見解などについての情報を得るためのフィール

郵便局	A局	B局	C局	D局	E局	
所在	道央	道北	道南	道央	道央	
人口	市町村総人口	1,232人	3,806人	6,685人	11,099人	11,099人
	65歳以上の人口	336人 (25.6%)	1,381人 (32.9%)	2,355人 (33.6%)	4,569人 (38.3%)	4,569人 (38.3%)
	人口増減率	-13.4%	-9.5%	-12.8%	-12.0%	-12.0%
市町村面積	280.11 km <sup>2</sup>	454.53 km <sup>2</sup>	310.81 km <sup>2</sup>	302.64 km <sup>2</sup>	302.64 km <sup>2</sup>	
人口密度	4.4人/km <sup>2</sup>	8.4人/km <sup>2</sup>	21.5人/km <sup>2</sup>	36.7人/km <sup>2</sup>	36.7人/km <sup>2</sup>	
立地の特徴	中心市街地に立地	中心市街地に立地	町役場に隣接 民営化後に防災協定を締結	近隣商店の衰退 高齢化の著しい改良住宅エリア	2007年9月に旧市役所出張所に移転	
民営化前後の利用客数	30人 → 60人	210人 → 30人	200人 → 100人	25人 → 20人	35人 → 15人	
外観						
配置図						
他金融機関	農協	信金、農協	銀行、信金	なし	信金	
局員とのコミュニケーション	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	
局での知人との出会い	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	ある 5 ない 10	
局の利用頻度	毎日 1 週1 2 月1 3 月2~3 4 不明 5	毎日 1 週1 2 月1 3 月2~3 4 不明 5	毎日 1 週1 2 月1 3 月2~3 4 不明 5	毎日 1 週1 2 月1 3 月2~3 4 不明 5	毎日 1 週1 2 月1 3 月2~3 4 不明 5	
来局までの所要時間	5分以内 5 6~10分 10 11分以上 10	5分以内 5 6~10分 10 11分以上 10	5分以内 5 6~10分 10 11分以上 10	5分以内 5 6~10分 10 11分以上 10	5分以内 5 6~10分 10 11分以上 10	
10人中、郵便局に対して[安心][必要][便利][困惑]の内容の見解を言及した人数	安心: 10, 必要: 7, 便利: 1, 困惑: 6	安心: 10, 必要: 5, 便利: 3, 困惑: 4	安心: 10, 必要: 1, 便利: 3, 困惑: 2	安心: 10, 必要: 2, 便利: 6, 困惑: 3	安心: 10, 必要: 3, 便利: 2, 困惑: 3	
具体的なコメント	必要ですよ、年齢的にね。局がとられるとちょっと困ります。(80代女性) 無くなったら困るので、重要だと思いますよ。町内に住んでれば、局員とはコミュニケーションというのがあるけど。(50代女性)	頼りにしています。安心してます。(70代女性) やっぱり、なくてはならない存在だろうな。ないとこれまた大変になる。(70代男性)	ないと本当困りますよね。ずっと在ってこればいいなと願っています。(70代女性) なくなったら困りますね。ここ無くなったら困ります。(50代女性)	ここにしかないですね。だからこのままで私はいいですよ。歩いて来れるから。ここにあるってことは助かります。(60代女性) 無くなったら困る。年寄りが多くなってから。今まで通りでいいんじゃない？(50代女性)	高齢者は大変だと思いますよね。存続してつた方がいいと思いますよね。(60代女性) これからもこんな感じであって欲しい。(50代女性)	

図8 フィールド調査対象局の概要と地域住民の見解

ド調査を、2008年11月に実施した。対象局として、アンケート調査により利用客数・立地・建物といった点で特徴的であることがわかった、A局（中心市街地に立地、利用客数が大きく増加）、B局（中心市街地に立地、利用客数が大きく減少）、C局（町役場に隣接）、D局（近隣エリアの急速な衰退）、E局（郵便局の移転）の5局を選出した。これらの5局において、実際に窓口を通して利用した地域住民を対象とし、各局10人ずつの計50人に対して、利用の内容や頻度、現在または今後の郵便局に対する見解などについてヒアリングを行った。なお、各局10人という設定は、過疎地域の郵便局における1日の利用者数に鑑みて、営業開始から終了まで滞在して1～2日間で遭遇可能な人数として判断した。

## 5-2. 結果と考察

調査対象5局の概要と地域住民のコメントを整理したものを、図8に示す。5局全般において郵便局内で地域内の知人と遭遇する機会が多く、これら5局では、日常的に自然なかたちで地域住民同士のコミュニケーションがとられているといえる。利用頻度は月に1回程度が多く、来局するまでの所要時間は5分以内が最も多い。

A局は、村役場・小中学校・農協に隣接し、地域生活の拠点エリアの中心に立地しているのが特徴である。局員とのコミュニケーションにおいては特段の傾向は見出せないが、郵便局の現状や今後に対して、[必要]と[困惑]の二つへ評価が大きく分かれていることがわかる。地域生活の拠点エリアに必須の公共サービスとして、郵便局の重要性が強く認識されているといえよう。

一方のB局は、A局と同じく中心市街地に立地しているが、局員とのコミュニケーションがないと回答した地域住民が10人中8人となっている。この状況は、ヒアリングにおいて「親しみやすさ」や「慣れ」といった表現で局員の入れ替わりを指摘する声があったことを踏まえると、中心市街地に立地する郵便局として、民営化により業務内容と体制が抜本的に再編されたことが一つの背景として、局員との親密度が大きく低下したと考えられる。

地域住民が抱いている郵便局の現状や今後の見解については、一般的に郵便局の利便性が評価されているが、C局に関しては、[安心][必要][便利][困惑]のいずれの項目についても回答人数が他の郵便局に比べて少ない。これは、地域住民が郵便局に対して特段の評価や思い入れをもっていないことを示していると考えられ、郵便局の近隣に町役場や商工会議所といった他の公共施設が集まっていることと関係していると推察される。

立地特性という視点では、D局は、郵便局とともに幹線道路沿いに並んでいる地元商店の衰退が著しく、高齢化が急速に進む公営住宅・改良住宅に囲まれてきたエリアにある。そのような中、D局は、全ての地域住民が局員とコミュニケーションをとっていると回答した点が特徴的である。「昔から」「あって当然」「ここにしかない」などのコメントが象徴するように、徒歩で気軽に訪れることのできるエリア

唯一の公共施設であり続けた郵便局が、その場所とともにソーシャル・キャピタルを育ててきたことが理解できる。そのことを示すように、便利と回答した地域住民は、5局中で最も多い6人である。

一方のE局は、旧市役所出張所へ移転したにもかかわらず、局員と知人とも局内でコミュニケーションをとると回答した人は半数にとどまっている。局員の変動がなく、市民センターとの併設により公共施設としてのワンストップサービスが実現されたと考えると、コミュニケーションの頻度が調査結果より高くても不自然ではない。これは、移転により長年人々に親しまれてきた従来の場所性が消失し、複合施設化によってむしろ、郵便局という固有性が弱められた可能性が考えられる。

## 6. まとめ

以上の分析を通じて、郵便局員と地域住民が郵便サービスを授受するだけの関係にとどまらず日常生活においても密接に交流を持っていること、そして、ボランティアサービスは郵政民営化によりいくつかの制限が生じているものの、積極的に維持する方向で取り組まれていることを示した。そして、そのための基盤として、郵便局が地域の公共資産として保持されることが期待されていることを明らかにした。特に郵便局の立地については、同じ過疎地域だとしても状況や条件は大きく異なる。例えば、ボランティアサービスはそもそも本来の郵便業務の枠を越えているものであり、その意味で、他の公共施設・公共サービスへの移行や分担が十分に考え得る。しかしそれも、ある特定の地域における公共施設と公共サービスの全体的なあり方が大きく関わるであろうし、第5章の分析で示したように、郵便局の徒歩圏域の立地特性が重要な意味を持つてくるであろう。政治的には郵政民営化の見直し方針に不透明感があるが、過疎地域における郵便局の今後のあり方については、これまで郵便局が地域に存在し続けてきた責任としての公共性が十分に考慮され計画されることを期待したい。

## 謝辞

本研究を進めるに当たり、共同研究者の高橋拓夢君に多大な協力をいただいた。ここに記して謝意を表する。

## 【補注】

- (1) 市町村合併による旧市町村は、人口規模や利用者数等の点で分析の整合をとることができないため、それに該当した旧市町村は研究対象としないこととした。また、市町村人口・面積・人口密度は平成20年12月末現在。人口構成比率は平成20年3月末現在。

## 【参考文献】

- 1) 村本孜 (2008), 「再編されゆく「郵便局」, 東京市政調査会・都市問題, Vol. 99, No. 11, pp.62-69
- 2) 日本郵政グループ (2008), 「日本郵政グループのCSR」, 日本郵政グループ ディスクローチャー誌 2008 (CSR関係抜粋版)
- 3) 金子勇 (2006), 「少子化する高齢社会」, 日本放送出版協会
- 4) 総務省統計局 (2010), 「平成17年国勢調査最終報告書」, <http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2005/index.htm>