



|                  |                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Title            | 郵便局の利用実態に関する郵政民営化前後の比較分析：北海道の過疎地域を対象として                                           |
| Author(s)        | 森, 傑                                                                              |
| Description      | 2010年日本建築学会大会（北陸）、2010年9月9日～9月11日、富山大学（五福キャンパス）、富山市                               |
| Citation         | 学術講演梗概集. E-1, 建築計画I, 各種建物・地域施設, 設計方法, 構法計画, 人間工学, 計画基礎, 2010, 403-404             |
| Issue Date       | 2010-07-20                                                                        |
| Doc URL          | <a href="https://hdl.handle.net/2115/50377">https://hdl.handle.net/2115/50377</a> |
| Rights           | 本文データは学協会の許諾に基づきCiNiiから複製したものである                                                  |
| Type             | journal article                                                                   |
| File Information | AIJ.2010.403-404.pdf                                                              |



## 郵便局の利用実態に関する郵政民営化前後の比較分析 —北海道の過疎地域を対象として—

正会員 ○ 森 傑\*

郵便局 郵政民営化 過疎地域  
統廃合 再編 公共性

### 1. 背景と目的

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を指摘する声は、民営化の前から決して少なくない。郵便局はこれまで“公的な福祉機関”として、生活環境のコミュニケーション・ネットワークを地域に根づいたかたちで形成してきた。したがって、生活に密着した郵便局という“公共的な場”を地域が失うことは、地域住民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いえる。

そこで本研究は、北海道の過疎地域を対象とした郵便局へのアンケート調査を郵政民営化前後で実施し、その結果の比較分析を通じて、郵便局の利用実態とその変化について把握することを目的とする。

### 2. 調査方法

2008年12月31日現在、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。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。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定した(表2)。その結果、道内全180市町村のうち69市町村が該当し、その地域内の普通郵便局と特定郵便局を調査対象とした。

表2の通り、2006年8月のアンケート調査において調査票の返信があった124局に対して、2008年8月に民営化後に関する調査表を送付した。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、各局独自の地域活動やサービスとその利用、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. 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(返信率約83%)。

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、局員の認識と実際の利用人数を比較したものである。局員が変化がないと認識している局は約半分となっているが、実際には利用人数が減少している局が増えていることがわかる。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での来訪者について、民営化前後を比較したものであるが、民営化後に大きく減少している。また、図4に示すように、郵便局内での利用者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1割減少している。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、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分類したものである。基本的に、民営化前のサービスや業務外のボランティアサービスを維持し、

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定

| アンケート実施日 | 民営化前(2006年8月)       | 民営化後(2008年8月) |
|----------|---------------------|---------------|
|          |                     | 69市町村該当       |
| 郵政民営化    | 民営化(2007年10月)       |               |
| 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 |               |

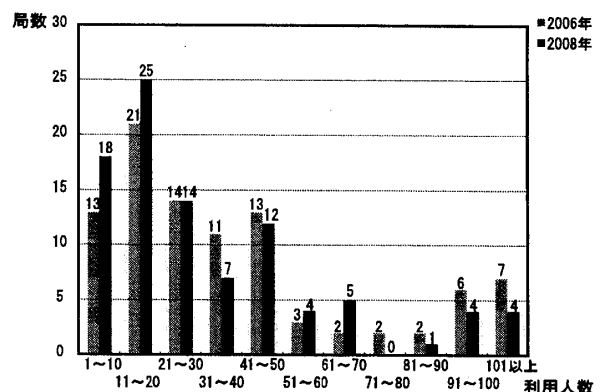


図1 一日平均の利用客数

Comparative Analysis between Before and After Privatization of the Postal System on  
the Actual Conditions of Post Offices: Survey on the underpopulated areas in Hokkaido

MORI Suguru

向上させていくことが重視されている。

#### 4. まとめ

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、利用客数および局内でのコミュニケーションの減少と、局員の地域への関わりが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、局内での利用者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割以上の局で見られているということは、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

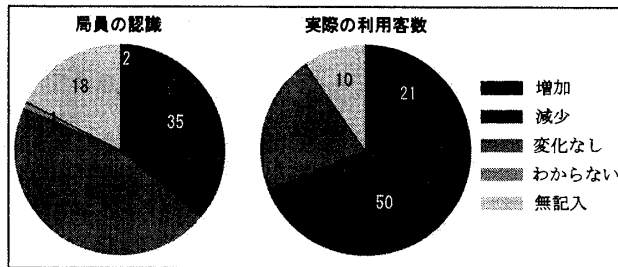


図2 民営化前後の利用客数の増減

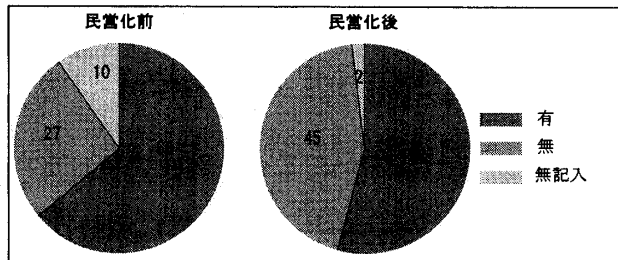


図3 郵便サービス利用目的以外の来訪者の有無

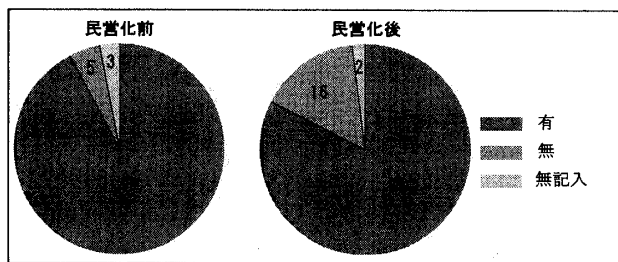


図4 利用者同士のコミュニケーションの有無

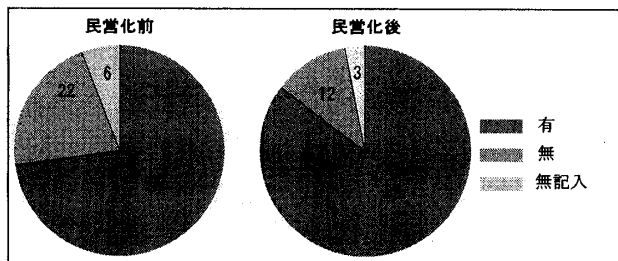


図5 窓口や外務時以外での局員と地域住民との接点の有無

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。

#### 謝辞

本研究を進めるに当たり、共同研究者の高橋弘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。

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 向上         | 〈定義〉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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 〈具体的なコメント〉 | <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いきたい。</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| 憂慮         | 〈定義〉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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 〈具体的なコメント〉 | <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、地域とともにが主目的に考えていいのだろうか、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         | 〈定義〉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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 〈具体的なコメント〉 | <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         | 〈定義〉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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 〈具体的なコメント〉 | <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