

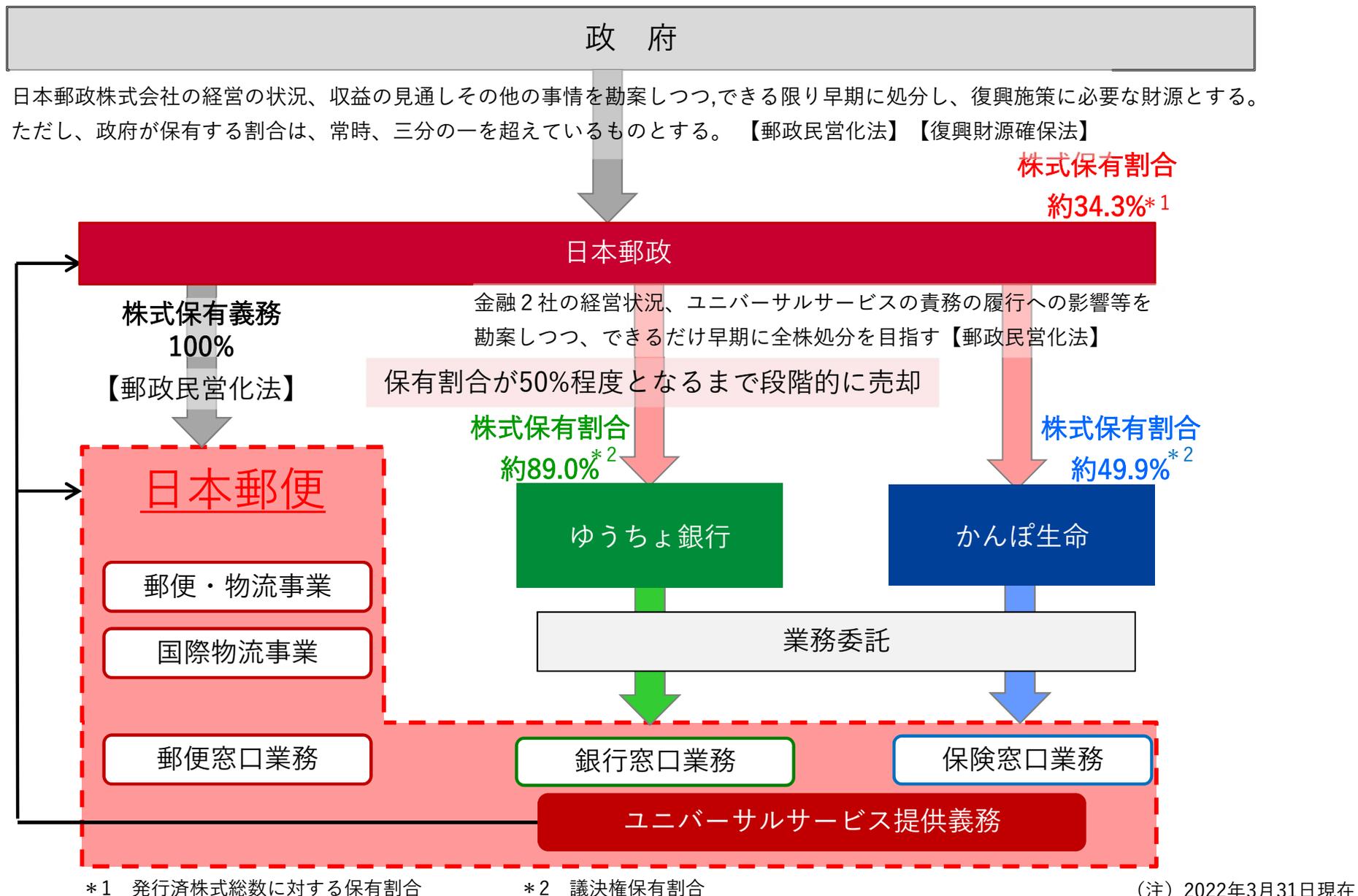
日本郵便(株)が提供する みまもりサービスについて

2023年5月31日

日本郵便株式会社 地方創生推進部



日本郵政グループの経営体制



～ 法律により設立された特殊会社 ～

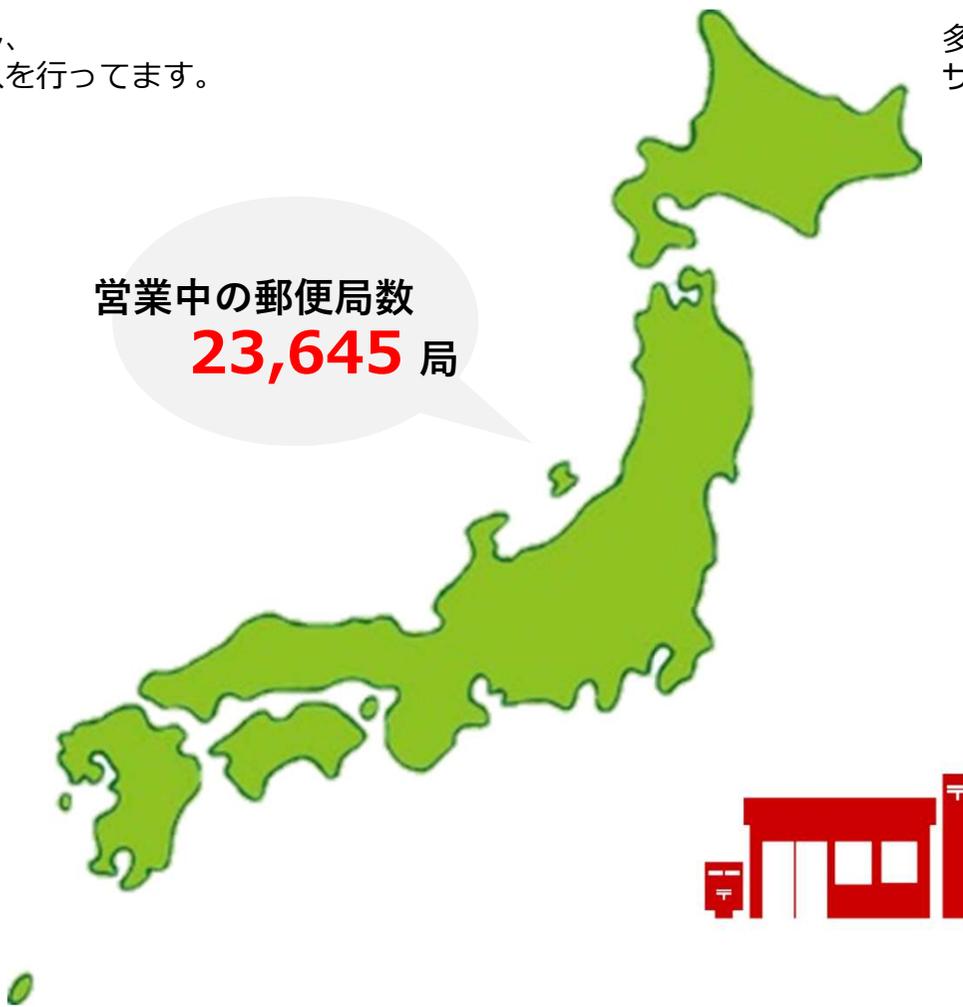
- 日本郵便(郵便局)は、郵政民営化法及び日本郵便株式会社法で、郵便局ネットワークを活用して、地域住民の利便の増進に貢献する業務を行うとされています。
 - ✓ 郵便局ネットワークの活用その他の郵政事業の実施に当たっては、その公共性及び地域性が十分に発揮されるようにするものとする。(郵政民営化法第7条の2第2項)
 - ✓ 日本郵便株式会社は、郵便の業務、銀行窓口業務及び保険窓口業務並びに郵便局を活用して行う地域住民の利便の増進に資する業務を営むことを目的とする株式会社とする。(日本郵便株式会社法第1条)
- 郵便局の設置基準は、日本郵便株式会社法により、①あまねく全国に郵便局を設置する、②いずれの市町村にも1局以上設置する、③過疎地においては、現在の郵便局ネットワークの水準を維持すること等と、規定されています。

ネットワーク

日本全国津々浦々に拠点を有し、
お客さまに寄り添い、サービスを行っています。

支社	郵便局数
北海道	1,459
東北	2,458
関東	2,547
東京	1,476
南関東	1,020
信越	1,282
北陸	822
東海	2,327
近畿	3,406
中国	2,176
四国	1,123
九州	3,353
沖縄	196
合計	23,645

営業中の郵便局数
23,645 局



従業員

多くの社員が、お客さまの生活をお支える
サービスを提供しています

日本郵便の従業員数

181,889 名

※ 従業員数は正社員のみ数であり、
日本郵便(株)から他社への出向者
を含まず、他社から日本郵便(株)
への出向者を含んでおります。

ゆうちょ銀行の従業員数

12,138 名

かんぽ生命の従業員数

19,887 名

※2022年9月30日時点

※2023年3月31日時点、一時閉鎖中の郵便局を除いたもの

地方創生をめぐる現状と課題

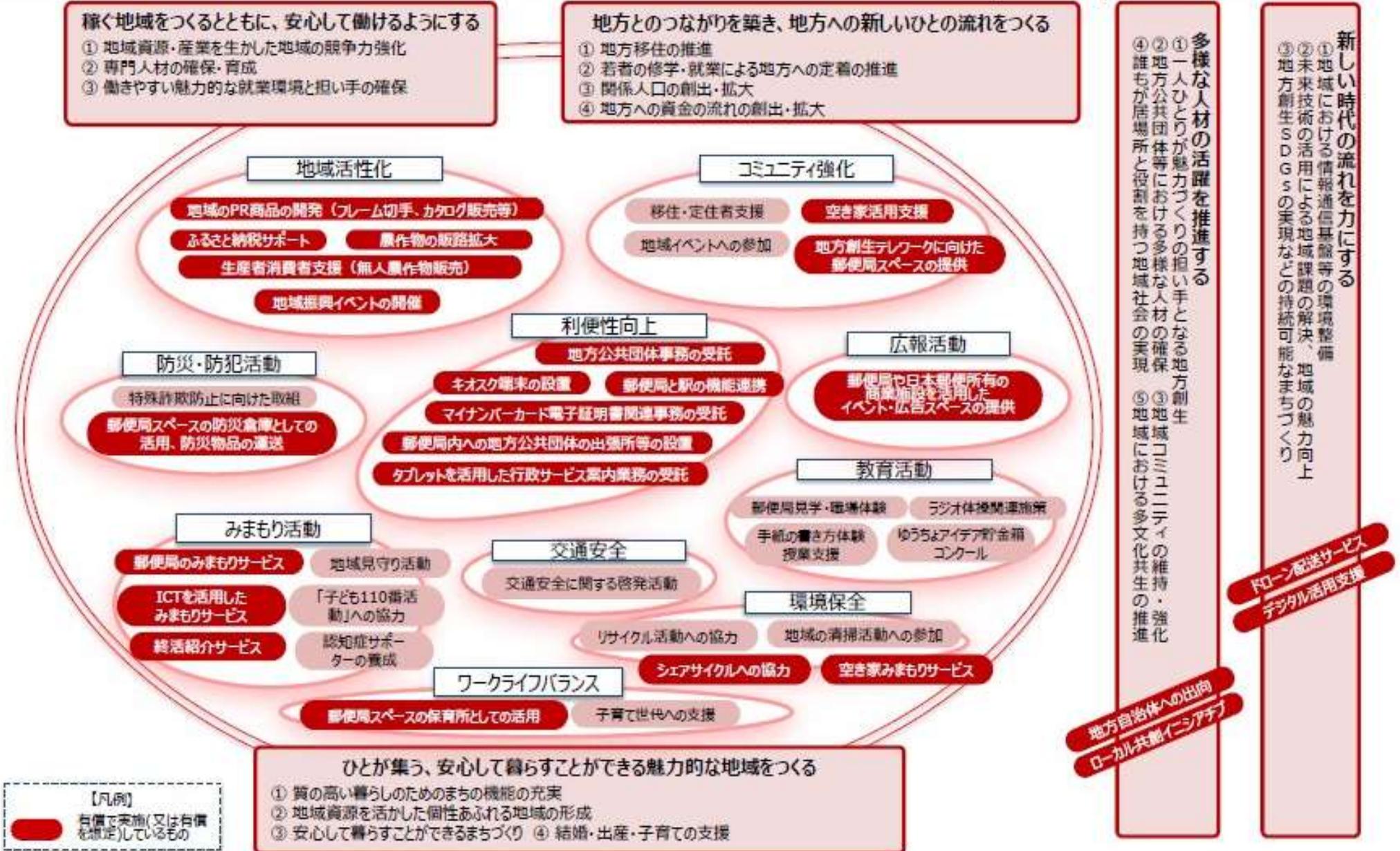
- 地方公共団体の支所・出張所の統廃合が近年加速傾向にある。



出典：総務省「公共施設状況調経年比較表」を基に作成

日本郵便の地方創生（全体像）

※ 内閣官房が2020年度を初年度とする今後5か年の目標や施策の方向性等を取りまとめた「第2期「まち・ひと・しごと創生総合戦略」(2020改訂版)」の政策体系を参考に作成



郵便局のみまもり訪問サービス・スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス

- 高齢単身世帯の増加などによる社会的不安が増大する中、高齢の方を支える担い手の不足や、高齢の方の孤立化などの課題解決を支援。
- 2022年1月から地方公共団体向けの新サービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」をサービスラインナップへ追加。
- 2023年3月末現在、みまもり訪問サービスは31自治体、スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービスは11自治体から受託。

みまもり訪問サービス

郵便局社員等が毎月1回、主に高齢者宅を訪問し、その様子を写真付きの報告書でご家族等へお知らせするサービス

みまもりでんわサービス

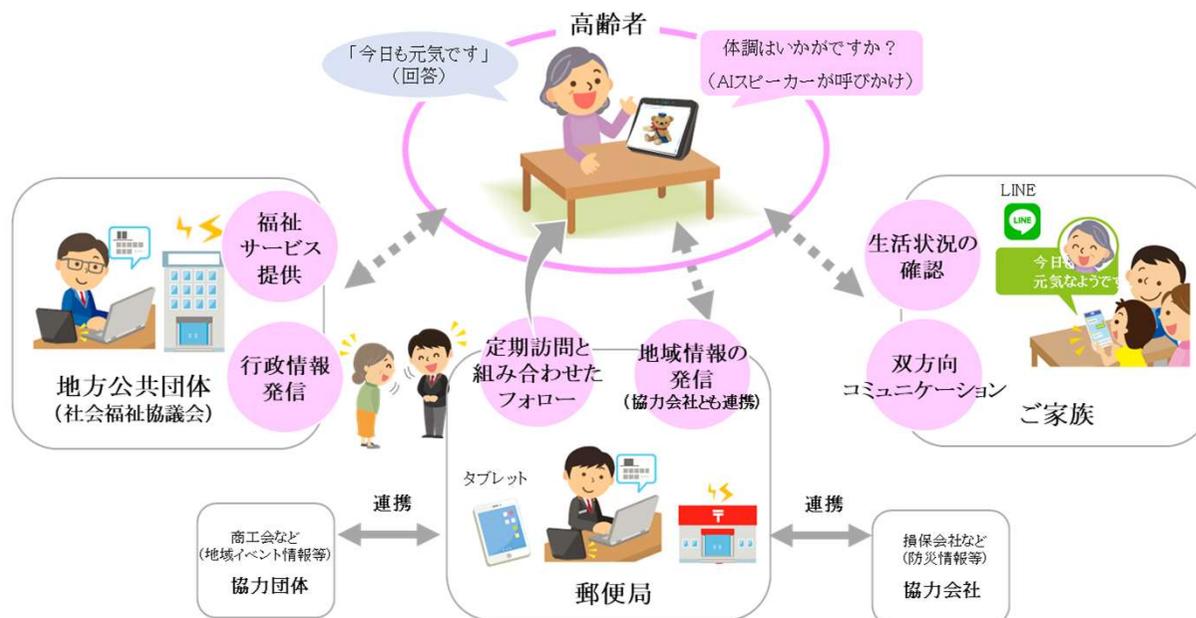
自動音声のナレーターによる電話で確認した利用者の体調確認結果を、ご家族等へお知らせするサービス

駆けつけサービス(オプションサービス)

提携の警備会社がご家族等の要請で駆けつけ、その結果を事前に指定した緊急連絡先にお知らせするサービス

スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス

- 従来の「みまもり訪問サービス」に加え、高齢者宅に設置したスマートスピーカーを活用し、地方公共団体や公共機関と連携して、新たなみまもりサービスを構築。
- 地方公共団体からの行政情報の配信、社会福祉協議会と高齢者の円滑・迅速な連絡体制の整備などが可能。
- ご家族は、スマートフォンのLINEアプリを使用し、体調確認結果が連携されるほか、スマートスピーカーにメッセージ及び写真・動画の送信が可能。



郵便局のみまもりサービス（1）

みまもり訪問サービス 月に1回、郵便局員がご利用者を直接訪問します。

<特長>

- お近くの郵便局員が、直接、高齢者を訪問し、お話し、写真とともにご様子をお伝えします。
- センサー機器等だけでは検知できない、直接お会いするからこそわかる顔色の良しあし、会話の受け答え、ご自宅の様子等、些細な変化に気付くことができることが強みです。
- 「人づきあいを通じた会話が認知症予防に効果がある」との研究結果も報告されています。

訪問して会話をします。しっかり報告します。



<追加料金なしでご利用できる付帯サービス（入院補償と相談窓口）>

入院補償「みまもり保険」

日額3,000円×入院日数(最大30日)の保険金が支払われます。

高齢者のケガで最も多いのは自宅内でのケガだと言われています。みまもり訪問サービスには、ケガをして入院された場合に保険金が支払われる「みまもり保険」が追加料金なしで付いてきます。

補償が受けられる例 日常生活の中でのケガ全般による入院



24時間医療の相談
「メディカルアシスト」

体調が悪い時でも「迷惑がかかるから」と救急車を呼ぶのはためられる・・・そんな時、24時間気軽に医療相談が可能です。



お困りごとの相談
「デイリーサポート」

法律・税務・社会保険に関するご相談や暮らしのインフォメーション等、役立つ情報をご提供します。



介護の相談
「介護アシスト」

介護に関する相談に電話でお答えします。また、高齢者の生活を支える各種サービスを優待条件でご紹介します。

<みまもり訪問サービスの特徴>

- 人が実際に訪問し、会話するので、五感で感じるご利用者やご自宅内の些細な変化などセンサーやIoT機器では検知できないことに気付けることがあります。
- 対面ならではの相談・会話などにより、人と会う機会が少ない方への「人づきあい」の機会の提供にもつながります。
- 毎月の定期訪問が、家の片づけのきっかけとなってよいというお声をいただいています。
- 普段、電話やラインなどで連絡を取っているご家族の間でも、訪問で世間話や健康面等色々な話をした結果をご家族に伝えることで、一つの安心材料になります。

等

郵便局のみまもりサービス（3）

みまもりでんわサービス

みまもり訪問サービスとの併用で、よりきめ細かい状況確認が可能です。

<特長>

- ご利用者さまへ毎日お電話（ナレータによる自動音声）※で体調確認を行います。
- 回答後には、日替わりメッセージもお楽しみいただけます。
- 体調確認の回答内容はすぐにご家族などのご指定いただいた報告先へメールでご連絡します。
- 未応答の場合は1時間以内に再度お電話します。2回連続で未応答の場合には不在結果をメールでご連絡します。
- 報告先については、最大4名まで設定が可能となります。

駆けつけサービス

みまもり訪問サービスまたはみまもりでんわサービスのオプションとして警備会社（セコム株式会社または総合警備保障株式会社）がサービスを提供します。

<特長>

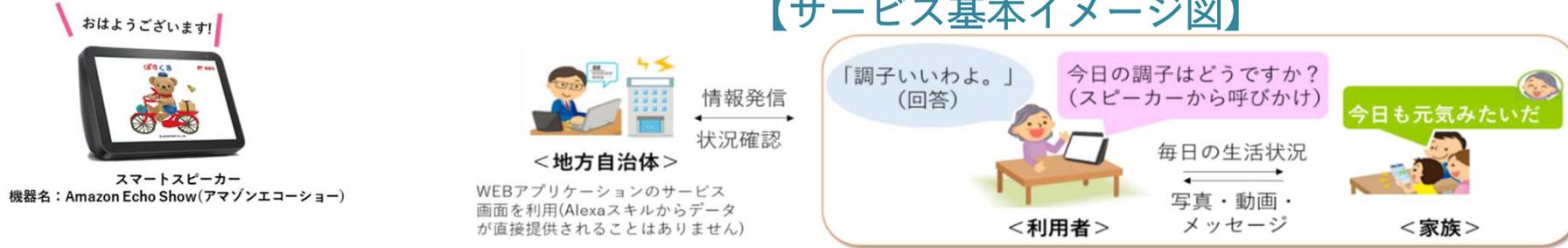
- もしもの時には、ご家族からの要請に応じて警備会社の警備員がご利用者さま宅に駆けつけます。
- 別途、警備会社と契約を締結いただく必要があります。
- また、駆けつけの際に生じる料金は1回につき5,500円（税込）かかります。
（対応時間1時間以内）



スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス（1）

日本郵便では、地域の高齢者と自治体、高齢者の家族を繋げるためスマートスピーカーを活用して高齢者世帯やご家族に「安心」をお届けします。

【サービス基本イメージ図】



日本郵便のキャラクター「ぼすくま」との会話を通して、ご利用者の体調や服薬などが確認できます。

【サービス概要】



サービスは、高齢者の孤立化、孤独化を防ぐための「見守り」を基本サービスとしていますが、その他にも介護予防、防災、遠隔診療支援等の自治体の抱える様々な課題解決にも対応します。

スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス（2）

サービスの活用事例

2022年1月よりサービス提供を開始し、2023年4月までに11自治体※が本サービスを利用。

◆高齢者見守り

北海道 平取町の事例

- 2022年8～9月、北海道平取町からの委託により、「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」を提供。
- 高齢者を支える担い手不足、高齢者の孤立化・コミュニケーション不足やフレイル予防などの課題解決に貢献。

<イメージ>

高齢者宅

(スピーカーから呼びかけ)
今日の体調は良いですか？



生活状況確認結果

24時間応答がない方への社協からの電話連絡

週1回のビデオ通話



生活状況確認結果

メッセージ・写真の送付等

北海道平取町
社会福祉協議会



介護支援
ボランティア



ご家族
民生児童委員



スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス（3）

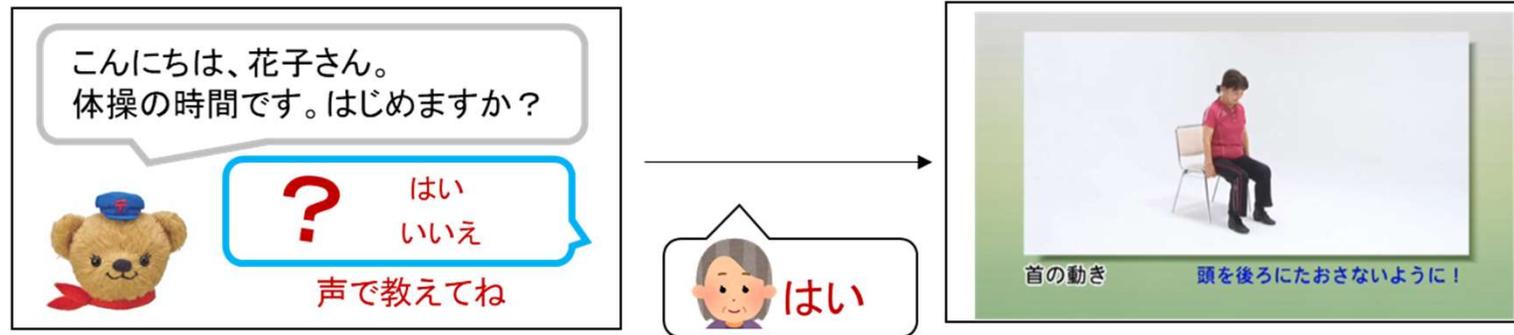
◆体操動画を活用した健康増進

鳥取県 米子市の事例

- 指定された時間帯に自動で起動し、事前に登録されている動画※をランダムに1本再生します

※ 動画は地方自治体様にて準備。

【スマートスピーカー画面イメージ】



【地方自治体様管理画面イメージ】

	9/5	9/4	9/3	9/2	9/1	8/31	8/30	8/29	8/28	8/27	8/26	8/25	8/24	8/23	8/22
	月	日	土	金	木	水	火	月	日	土	金	木	水	火	月
体調	○			○		○	○	○			○			○	○
	09:10			09:10		09:10	09:10	09:10							
朝のお薬															
昼のお薬	○				○		○	○							
	13:10				13:10		13:10	13:10							
夜のお薬															
動画	○			○		○		○		○					
	19:39			18:01		19:10		12:00							

動画
再生された場合、○印と再生を開始した時刻が記録されます。

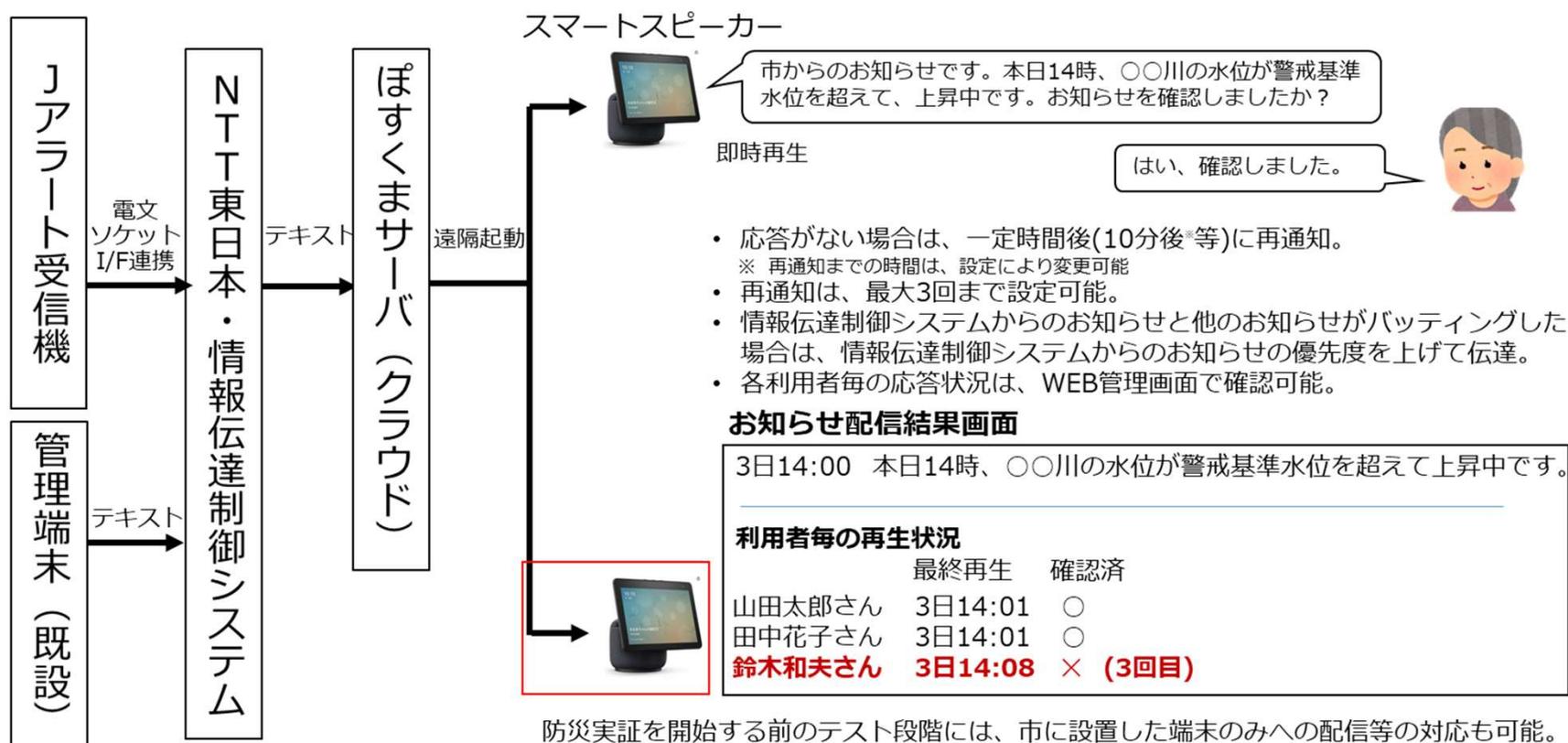
スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス（4）

◆防災情報の発信

東京都 三鷹市の事例

既設の情報伝達制御システムを通じて配信されたお知らせを、スマートスピーカーにて配信。情報を音声で即時再生しつつ、利用者の応答があるまで繰り返し再生し、利用者への情報伝達を図る。

- 情報伝達制御システムからお知らせが配信されると、1~2分後に、利用者宅に設置されたスマートスピーカーが、音声合成にてお知らせを再生。
- 再生後、「お知らせを確認しましたか？」と問いかけ。利用者からの応答がない場合は、10分後に最大3回まで繰り返し。（その後は別途設定した定時起動にて再生）利用者毎の再生状況は管理画面で確認可能。

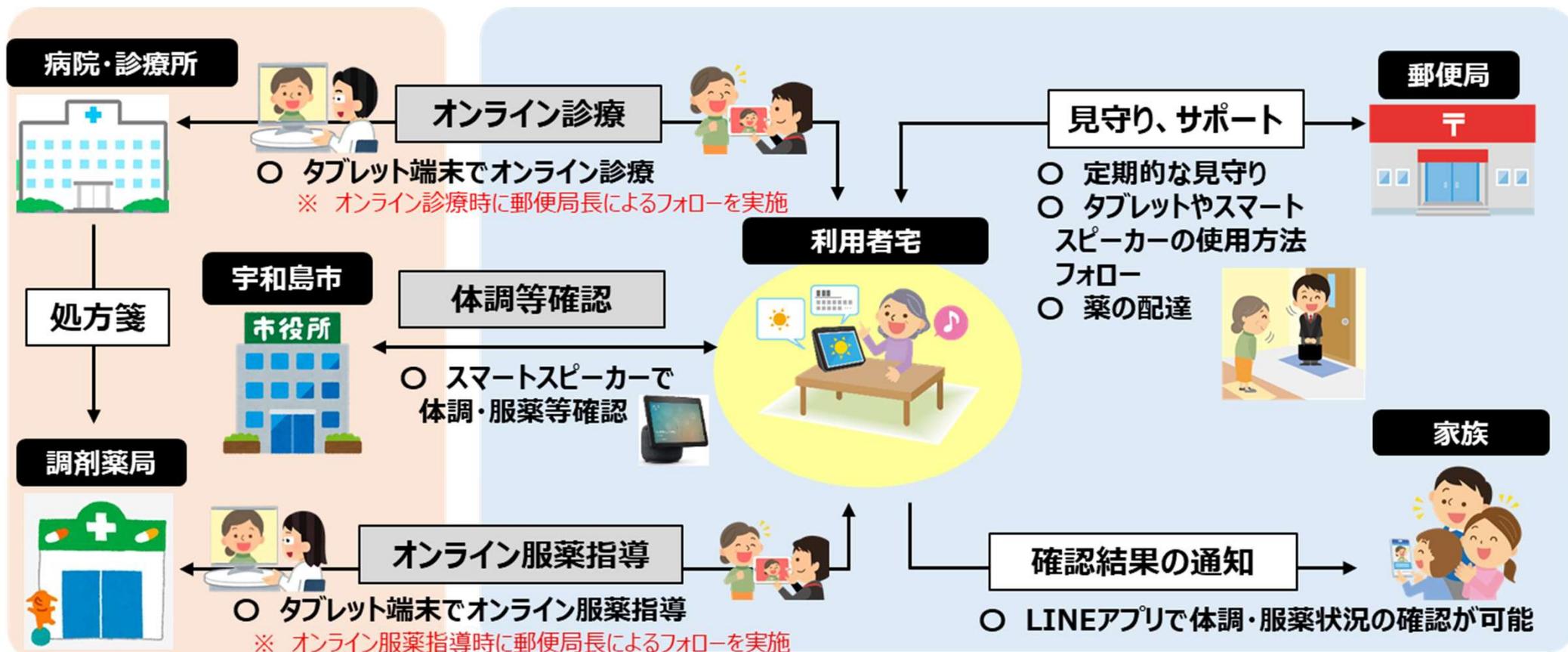


スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス（5）

◆遠隔診療支援

愛媛県 宇和島市の事例

タブレット端末を活用したオンライン診療・オンライン服薬指導のサポートとして、郵便局は、サービスの提供（体調・服薬確認、みまもり訪問時に使用方法をフォロー）のほか、タブレット端末を活用したオンライン診療のサポート（みまもり訪問時にタブレットの使用方法などのフォロー）、薬の配達などを実施。



※病院・診療所、調剤薬局、宇和島市はシステムにて情報共有

参考【サービスの掲載】： 高齢社会白書等への掲載

■ 高齢社会白書への掲載

長野県大鹿村での取組が、内閣府の令和4年版高齢社会白書に掲載されました（P58）。

第1章第3節

トピックス デジタルを活用し高齢者と地域のつながりを生み出している事例2
～ユーザー平均年齢87歳の新たなチャレンジ～

トピックス デジタルを活用し高齢者と地域のつながりを生み出している事例②
～ユーザー平均年齢87歳の新たなチャレンジ～

事業の目的・概要
長野県大鹿村（人口1937人、高齢化率46.7%）では、日本郵政と連携し、少子高齢化に伴う高齢者の増加とそれを支える担い手不足という地域社会が抱える課題を解決することを目的として、スマートスピーカーの音声認識機能などデジタル技術を活用した高齢者の見守り事業を展開している。
また令和4年1月からは、デジタルだけでなく、郵便局での問合せの受付や村職員による利用者フォロー等、リアルを組み合わせることで、高齢者の情報格差解消に向けた取組を強化している。

具体的な取組内容
大鹿村では、スマートスピーカーを運営するために必要なWi-Fi設備を整えるため、郵便会社との連携を行い、その費用や機器の故障修理代を村が負担することで、スマートスピーカーの普及を図っている。
スマートスピーカー上で動作するアプリにより、利用者の生活状況が定期的に確認されるほか、村役場がPCから生活状況の確認結果を一覧把握できる仕組みが導入されている。また、家族においてもLINEアプリから利用者の生活状況が確認可能となっている。
また村からは、お知らせの一斉通知が可能であるほか、家族からは、LINEアプリを通じて写真・動画の送信ができるなど、利用者とその家族、支援組織とのコミュニケーションの円滑化が図られている。
分かりやすい利用マニュアルや郵便局での問合せの受付、村職員による定期的なスマートスピーカーの利用状況確認など利用者に寄り添ったフォローを実施している。

事業効果・今後の展開
アプリの機能（生活状況の把握履歴や利用者への一斉情報発信など）や操作性（各端末の通知や音声での操作、LINEアプリによる情報発信など）、スマートスピーカーの持つエンターテインメント機能などが利用者に、家族から高く評価されているが、更なる利用者拡大に向けて取組を進めることとしている。

内閣府公式サイト



掲載ページ



■ 情報通信白書への掲載

サービスについて、総務省の令和4年度版情報通信白書に掲載されました（P200、201）。

第4章第9節

郵政行政の推進

総務省
公式サイト



掲載
ページ



■ 自治体ICT専門誌J-LIS 2022年11月号への掲載

「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の取組経緯から現状までの内容が掲載されました。

特集 高齢者にやさしいデジタル社会

■ デジタル・ガバメント専門誌「行政 & 情報システム」2022年12月号への掲載

「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の取組経緯から現状までの内容が掲載されました。

特集 インクルーシブルなデジタル環境に向けて

ご清聴ありがとうございました。

○郵便局のみまもりサービス(日本郵便HP)

<https://www.post.japanpost.jp/life/mimamori/>

○スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス(日本郵便HP)

https://www.jpcast.japanpost.jp/2022/06/275.html?_ga=2.178184870.282093979.1684801956-542034256.1667376440