

視 察 報 告 書

令和 7 年 7 月 24 日

伊勢市議会議長 浜口 和久 様

絆 岡田 善行

福井 輝夫

中村 功

志誠会 井村 貴志

野口 佳子

藤原 清史

浜口 和久

行政視察を実施しましたので、下記のとおり報告します。

記

- 1 視察日 令和 7 年 7 月 10 日 (木) ~ 11 日 (金)
- 2 視察場所 熊本県荒尾市  
熊本県天草市
- 3 視察内容 荒尾市 (商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について)  
天草市 (出張所業務の郵便局への委託について)



## 4 視察概要

### ●荒尾市（商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について）（7月10日）

人口： 48,705人（令和7年6月末日）

世帯数： 24,061世帯（令和7年6月末日）

面積： 57.37km<sup>2</sup>

高齢化率： 36.0%

小学校： 10校（2,587人）（令和7年5月1日）

中学校： 3校（1,234人）（令和7年5月1日）

#### ① 概要

開館日： 令和4年4月1日

場所： あらおシティモール2階

蔵書数： 書籍約10万冊、電子書籍約7,000点

座席数： 約250席

面積： 3326.5m<sup>2</sup>（1006.3坪）旧図書館の約4倍

開館時間： 全日10:00～20:00

※ 運営形態紀伊國屋書店・荒尾シティプラン・荒尾市の三者協定による官民連携

#### ② 新図書館移転の背景と目的と効果

・旧図書館は施設が狭く、蔵書、閲覧スペース、学習、キッズスペースが不足し、バリアフリー化もされておらず老朽化が進行していた。また、利用者層に偏りがあり、中高生や若い世代の利用が少ないという課題があった。市民の学びの向上と魅力あるまちづくりを目的として検討がされ、官民連携により単独整備に比べて短期間での開館とコスト抑制が実現した。

#### ③ 利用状況と市民ニーズの反映

・移転後、来館者数が約3.5倍、貸し出し冊数も約3倍と大幅に増加し、特に若い世代の利用が増加した。移転前には、ワークショップやアンケート調査の実施され、参加者からは「くつろげる落ち着いた空間」「静か過ぎない」「一日中過ごせる雰囲気」といった意見や、様々なジャンルの本、学習・キッズスペース、無料Wi-Fi、個室学習スペース、物品販売などの要望が寄せられた。

#### ④ 地域連携とイベント

書店や文化団体等と連携し、幅広い年齢層向けのイベントが開催されている。  
（著名な作家の講演会やサイン会、将棋イベント、大型紙芝居、映画上映会、

読書会、浴衣着付け教室など) また、学校教育との連携として、学校図書館司書や図書担当教諭との情報交換会、児童生徒による図書館見学、学校用タブレットによる電子書籍の利用促進、並行図書館の貸し出しが行われている。

●天草市(出張所業務の郵便局への委託について)(7月11日)

人口: 73,055人(令和6年10月1日)

面積: 279.43km<sup>2</sup>

高齢化率: 28.7%

天草市は、平成18年3月の2市8町の合併により、本庁、9支所、25出張所体制となった。近年、出張所での取り扱い件数が減少し、経費がかさんでいるため、出張所業務の見直しが検討された。

① 出張所の取扱件数の推移

出張所全体の取扱件数は減少傾向にある。

	全 体	1日当たり
令和元年度:	10,209件	1.70件
令和2年度:	9,667件	1.60件
令和3年度:	7,892件	1.30件
令和4年度:	7,611件	1.25件

② 見直し方針

出張所の代替策として最寄りの郵便局(簡易郵便局を除く)への業務委託による出張所の廃止が採用された。これは、長年地域の拠り所として利用されてきた出張所に代わる代替サービスが必要と判断されたもの。また、天草市が日本郵便株式会社と包括連携協定を締結しており、地域に根差した対面サービスが可能な郵便局への業務委託が最善と判断された。

③ 業務委託の状況

令和6年10月1日より、市内25か所の出張所のうち22か所を廃止し、23の郵便局に業務を委託している。残りの3か所の出張所のうち、横浦島出張所は離島であることを考慮し現状維持、下津浦出張所と福連木出張所は開所時間を短縮して存続している。

④ 委託業務内容

・各種証明書等の事務(戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑登録証明書、税務関係証明など)

- ・国民健康保険関係の被保険者証等の再交付申請受付
- ・国民健康保険・後期高齢者医療制度のあんま・はり・灸助成事務
- ・国民健康保険・後期高齢者医療制度の医療費助成申請書の受付
- ・福祉関係の医療費助成等申請書の受付
- ・公共施設使用申請の受付
- ・その他各種申請書等の受付、取り次ぎ、文書の取り次ぎ等

⑤ 委託できない業務

- ・後期高齢者医療制度関係の被保険者証の交付（プリンター出力不可のため郵送対応）
- ・公用による各種証明の交付
- ・各種募金（郵便局で現金を預かれないため）
- ・コピーサービス（各地区の振興会で有料対応を協議済み）
- ・公共施設の修繕等の維持管理の取り次ぎや各種相談業務
- ・市役所以外宛の文書の取り次ぎ

⑥ 委託開始後の委託費用等の状況

令和6年10月から令和7年3月までの合計で3,189,809円。

取り次ぎ書類件数 499件（6ヶ月間）

書類の取り次ぎは、コンビニ等での証明書取得とは異なり、市役所や支所、出張所以外では取り扱っていなかったため、郵便局で対応できるようになったことは有効な代替策とされている。

⑦ 問題点

取り次ぎ書類が多種多様なため、対象となるかの判断が難しいことや、複数の申請書を持参された場合の件数の数え方が難しいことが挙げられる。これに対しては、再度マニュアルを示すとともに、不明な場合は支所へ確認できる体制をとっている。また、窓口での持ち帰り封筒の要望が多く、市で使用している封筒を配布することで対応している。

## 5 所感

行政視察所感 絆 岡田 善行

場所：熊本県荒尾市

日時：令和7年7月10日

視察項目：商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について

荒尾市に、商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備についての視察を行った。令和1年に荒尾シティプランから(株)紀伊國屋書店との連携提案があり、令和2年に荒尾市立図書館の質の向上とあらおシティモールの活性化に関する連携協定を行った。シティモール内に官民連携で行なったため、単独整備に比べて短期間で開館ができ費用の抑制にもつながった。ワークショップ調査を行い、対象者を小中学生、高校生、PTA、市役所女性職員で行い子供や子育て世代を対象に行った。みんなの部屋という交流空間を作り月1で館内映画上映を行っている。今の子供たちが興味を持つようにデジタルライブラリーに力を入れている。親子のコーナーも作り未就学児と親が会話をしながら本と触れ合える場所もある。今後、当市も2か所ある大型図書館の運営や配置も含め考えなければいけない時期である。こちらの施設の年間維持費が指定管理料約8,700万円、賃借料約640万円で合計約9,340万円となっている。紀伊國屋書店のような大手と組んでやっているとコストはかかるがデジタルライブラリー等きめ細やかで最新の運営ができるのがメリット。賃借料については3,300㎡で640万円と破格な値段。その理由はもともと第三セクター運営であったのが民間の単独経営になり老朽化に伴う店舗の減少、顧客誘致がない状態で活気がなくなっており、市としても何か手を打たなければならないと思い図書館移転を計画。図書館を誘致すれば顧客数も増え空き店舗も賃貸契約が増える可能性があるため破格の値段で賃借している。10年間はこの賃料。図書館開館後は学生などの若い人が集客でき新規テナントも増えWin-Winの関係となっている。

当市も大型商業施設がこのような状態になり賃借料が安いのであればこの方法も考えなければならない。またみんなの部屋などの休憩場所では飲食可能とし軽食を提供できる企業も誘致している。当市も今後図書館の老朽化に伴う新築及び移転を考える時期が来る。そうなったときにはできる限り財政負担が軽く市民の使い勝手が良い図書館を目指すべきなのでこのような事例も参考にすべき。

場所：熊本県天草市

日時：令和7年7月11日

視察項目：出張所業務の郵便局への委託について

2市8町の合併により行政サービス圏が拡大し、9支所25出張所ができた。少子高齢化に伴い人口減少で支所業務の取扱量が減少し見直しを行った。25カ所の出張所は40人の会計任用職員で運営。業務委託については郵便局があり代替できるところ22出張所。郵便局のない2カ所と離島については出張所存続。郵便局対応のためと存続した出張所を含め18名を会計任用職員として配置。18名の会計任用職員は郵便局では証明書を発行できないため郵便局の依頼があったとき本庁から郵便局のプリンターにデータ送信する業務のため必要。人件費のみで約4,000万円の減額となった。

当市についてもコンビニ等のキオスク端末で証明書は発行することが可能だが、申請書等の受付ができないのと高齢者やデジタルデバインド対策として郵便局に出張所業務の委託は検討の余地があると思われる。コンビニ等キオスク端末が使える店舗自体がない過疎地域については高齢化が進んでいる地域となることが多々ある。そのような場所について郵便局があるなら早急に検討すべき。またキオスク端末だと住民の相談事などのニーズに答えられないが、郵便局の出張所なら行政との橋渡しができる。当市についてもこれから人口減少が進む。将来を見据えての支所機能のあり方を考え、郵便局への委託についても1つの案として検討しなければならない。

1. 荒尾市立図書館 (熊本県荒尾市)

7月10日(木) 荒尾市立図書館において 10:00~11:30

◎商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について

あらおシティモール内に官民連携で整備した図書館で、シティモール内に新図書館を移転整備したことで、来店者の増加やテナントの誘致につながり、シティモール全体の魅力が向上している。面積3,300㎡、蔵書数11万冊、座席数250席。図書館内は様々な工夫された空間があり、書店、カフェが一体となった空間(あらお本の広場)や靴を脱いで子供達が楽しく過ごせる空間(おはなしのへや)、絵本や図書など子供たちが大好きな本がたくさんある(おやこのコーナー)など、多世代が気軽に立ち寄り、混在し、交流できる居場所づくりとなっている。学校や地域、団体とのつながりづくり、市民の交流活動を推進し、居心地の良い空間となっている。夏休みや春休み期間など図書館の「みんなのへや」を学習室として開放し、大人から学生まで学びの場となっている。

旧図書館の年間来館者数は4万人であったが、新図書館のオープン初年度の2022年度は28万人の来館者があり、3年目にあたる2024年度も23万人と、現在も多くの方に利用されている。中学生や高校生、そして20代の方も館内の学習室などでよく見かけるようになった。学習室は予約制ではなく、時間制限も設けていないので、そうした煩わしさが無い分、時間を気にせず過ごしているようだ。館内は蓋つきの飲み物の持ち込みを可能にしており、快適に過ごせるようになっている。紀伊国屋書店と連携しているため、作家や編集者の講演会やサイン会等を実施し、子供や大人も大変楽しんでいる。シティモールに入っているテナントとのコラボレーションでは、和装店と一緒に浴衣の着付け教室を開いたり、携帯ショップとスマホ教室を開催したり、図書館だけではできなかったような多彩なイベントができるようになった。これはシティモール内に移転した大きなメリットと感じる。

現在、来館者は500人/日で、その内の9割が本を借りている。自動貸出返却機は1台設置。貸出機は300~400万円/台と高価であるため、現在は1台。

様々な工夫により、子供、小学生、中学生、大人と幅広い世代が使いやすい空間となっており、またシティモール内にあることが、多くの市民が足を運びやすい環境で、相互にメリットを発揮していると感じた。

## 2. 天草市役所 (熊本県天草市)

7月11日(金) 天草市役所内において 9:00~10:30

### ◎出張所業務の郵便局への委託について

天草市は平成18年に2市8町が合併し、120の島があり、本庁と9支所、25か所の出張所があった。そこで出張所の廃止の代替として郵便局へ業務委託した。22か所の出張所を廃止し、23か所の郵便局へ業務委託した。3か所の出張所が残ったのは、島に最寄りの郵便局がなかった所があったため。委託した行政業務は「証明書交付等事務」、「証明書交付等事務以外の行政事務」(保険証など)「その他事務」(各種申請書等の受付、取り次ぎ、文書の取次ぎ等)を委託している。

委託するにあたって、最初の1週間程度は、市職員が丁寧な指導等を行ったが、大きな問題もなく実施できた。その後、細かな疑問点などは、全体への共有を行うことで連携を図って進めた。連絡体制を整備し、各支所においてそれぞれ研修会する等、顔の見える関係性を構築。市民の声としては、近くの郵便局で手続きできて便利になったとの声がある。出張所を廃止する代替えとして、郵便局で手続きできることにより、住民からの安心の声がある。委託をしてから1年が経過したが、住民からの苦情の声はなかったとのこと。コンビニでの証明書発行より、郵便局での発行の方が使いやすいとの声もある。

郵便局委託開始後の出張所業務は、取扱件数では、2,355件(R6.10月~R7.3月の6か月間)R5年の出張所での取り扱いは、5,659件であったため、半分以下に減少。取扱人数は1,679人で、R5の4,102人の約4割に減少。

郵便局への業務委託については、準備段階から各郵便局の地域の支所と連携し、相談できる関係を構築したことで、支所へ相談や確認しながら対応ができており、住民からも苦情はなく、成功していることと思える。また、この地域はコンビニが少ないこともあり、島が多い地域性からも、郵便局への業務委託は適した方策であったと思う。

●荒尾市（商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について）

商業施設内への図書館の移転整備について、先進地である荒尾市に行政視察を行った。

荒尾市立図書館は、令和4年に日本空間デザイン賞入選、第41回ディスプレイ産業賞奨励賞受賞、「図書館満足度」全国14位と輝かしい実績を誇る図書館であった。旧図書館が抱かえていた狭隘なスペース、バリアフリー化の遅れ、老朽化、そして利用者層の偏りといった課題に対し、あらおシティモールへの移転整備という形で解決を図った経緯には、うらやましい限りである。

特に、印象的であったことは、荒尾市、荒尾シティプラン株式会社、株式会社紀伊國屋書店の三者連携協定による移転整備である。官民連携により、約15億円と試算された単独整備と比較して、短期間での開館と初期投資・維持管理費用の抑制を実現したことは、荒尾市の図書館整備の特徴で、この視点は、図書館を整備する上では大いに参考になると思う。

また、協定締結から1年5ヶ月で開館に至った期間の速さには驚いたところである。旧図書館と比較して面積が約4倍、座席数も約4倍となるなど、大幅な規模拡大が図られ、蔵書数も開館時に約10万冊、電子書籍も約7,000点を導入しており、これにより、あらゆる世代の市民が学びを深める拠点として、活用がされているものだと感じている。利用者層の拡大にも成功しており、中高生や若い世代の利用が増加しているとのことであり、大変参考になる視点である。ワークショップやアンケート、ヒアリング調査を通じて、市民のニーズを丁寧に汲み取り、それを図書館の機能やサービスに反映させたことが、この成功の要因であると感じたところである。特に、「静か過ぎない（BGMあり）」「一日中過ごせる雰囲気」といった意見や、無料Wi-Fi設備、個室の学習スペース、WEB会議ができる環境の整備など、現代のニーズに合った空間づくりが利用者の増加につながっているものだと感じた。「干潟の図書館」というデザインコンセプトや、荒尾干潟、万田坑、小代焼といった郷土の魅力を内装やイベントに積極的に取り入れている点も、地域の特色を生かした素晴らしい取り組みだと感じた。小学館とコラボレーションした学習マンガ「宮崎兄弟物語」を学校用タブレットから無制限・同時アクセスを可能にしている点は、教育連携の先進的な事例であり、学ぶことの楽しさを広げる素晴らしい試みだと強く感じたところである。来館者数や貸し出し冊数の増加など目標値を大きく上回る成果を挙げており、新図書館が市民に広く受け入れられ、街の活性化に貢献していると感じた。

今回、荒尾市立図書館のその取組みと成果について深く学ぶことができた。荒尾市立図書館は、単なる本の貸し借りをする場所ではなく、市民の生涯学習を支え、知的コミュニティを育み、地域の魅力を発信する拠点となっていることを強く実感したところである。また、図書館司書の必要性も強く感じているところで、

伊勢市においても、創意工夫により、より魅力的な図書館づくりを目指していけるよう提案していきたい。また、この視察をきっかけに、図書館によるまちづくりをさらに研究していきたいと思う。

●天草市（出張所業務の郵便局への委託について）

現在、マイナンバーカードの普及やコンビニでの住民票の交付などが電子化される中、支所の在り方を研究する目的で、郵便局へ業務委託を行っている天草市の取組みについて行政視察を行った。

天草市では、出張所（伊勢でいう支所）を廃止し、最寄りの郵便局（簡易郵便局を除く）に業務委託しており、このことは特に注目するところであるが、これは日本郵便株式会社と包括連携協定を締結している天草市ならではの、地域資源を有効活用した市民サービス向上策であると感じたところである。郵便局は地域に深く根ざし、対面でのサービス提供が可能であることから、長年地域の拠り所として利用されてきた出張所の代替として最善の選択であったと理解するところである。25カ所の出張所のうち22カ所が廃止され、郵便局に業務が委託がされているが、横浦島出張所は離島という特性から存続し、下津浦出張所と福連木出張所は開所時間を短縮して存続するとのことであった。この柔軟な対応も地域の状況に応じたきめ細やかな配慮がなされているものだと感じた。委託されている業務内容は、戸籍謄抄本などの証明書を始め、各種申請書の受付や取り次ぎなど多岐にわたる一方、郵便局のプリンターからの出力不可である証明書等など委託対象外とされるものもあり、無理をせず、それぞれの業務特性に応じた対応がなされていることについては、適切な対応だと思ったところである。

今回の視察を通じて、天草市が直面する行政課題に対し、現状を的確に分析し、地域事情に合わせた最適な解決策を柔軟に模索されている姿勢には見習うべきことが多くあると感じた。特に、日本郵便との包括連携協定を最大限に活用し、市民サービスの利便性向上と行政コストの削減を両立させる今回の出張所見直しは伊勢市にとっても大いに参考となる事例だと感じた。今後、伊勢市でも公共施設を検討する中で、郵便局への業務委託も選択肢の一つとして、どのような方策が可能か研究していきたい。

行政視察所感 志誠会 井村 貴志

令和7年7月10日

熊本県荒尾市

商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について

荒尾市立図書館は昭和48年開設以来、市唯一の図書館として運営されてきた。以前の施設では将来にわたり地域や市民ニーズに応じていくことが難しくなり、市民が生涯にわたり学び、魅力あるまちづくりを推進することを目的に商業施設へ移転整備し運営している。効果としては、あらゆる世代の市民が学びを深め気軽に集まる事ができる場が創出された他、保護者が買い物中に子供たちを図書館に預け勉強や時間を過ごさせることで賑わいもできる等、安心安全の場所づくりの効果は大きい。図書の貸出数も30万冊と旧図書館の約3倍、来館者数も令和6年で50万人を達成している。伊勢市においても将来の図書館を見据え、たうえで民間との協力のもと取り組んでいくことも一考である。

令和7年7月11日

熊本県天草市

出張所業務の郵便局への委託について

天草市は2006年3月、2市と周辺の8町が合併し人口約99,000人から現在約72,000人と三割近く減少した。市内25か所にあった出張所の内、22か所を一斉に組織をスリム化するため廃止し、業務を近隣の郵便局に委託した。委託した業務は住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付業務、国民健康保険関係、公共施設の使用申請の受付等である。住民からの様々な相談で郵便局員が判断できないものは各支所に取り次ぐ。共同募金のような出張所で受け付けていた現金の預かりはしない。郵便局と包括的な業務委託契約を結ぶのは熊本県内では初である。市は全体で年間990万円の委託料を支払うが22か所の出張所が無くなれば人件費を中心にかなりの経費を削減できる。ちなみに3か所の出張所が残るのは近くに郵便局がないため総務課が担う。地域の衰退を抑え、住民サービスの低下や住民自治の弱体化を防ぐための対策が我が伊勢市においても近い将来必要になることが想定されることから、今から十分な対策を考える必要があると思う。

行政視察所感 志誠会 野口 佳子

令和7年7月10日(木)

熊本県荒尾市「商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について」

荒尾市の旧図書館は1973年に建てられ、施設も狭く、設備も古くなっており、特に閲覧スペースや学習スペースが十分に確保できておらず、若い世代の利用が少ないといった課題があった。これらの背景もあり、あらおシティモールの運営会社から紀伊國屋書店と連携する形で図書館をシティモール内に移転しないかという話があり、整備することになったそうである。シティモールに移転することで、新しい建物を一から建てるよりも、工事期間も短く済み、費用も抑えられたとの説明を受けた。

ショッピングモールへ入っている図書館は全国的にも珍しいと思うし、利用者増加が期待できるため、各地域でも参考にしてほしいと感じた。

令和7年7月11日(金)

熊本県天草市「出張所業務の郵便局への委託について」

天草市の出張所は、諸証明の交付以外に各種申請の受け付けやその他相談など、長年地域のよりどころとして利用されてきた。しかし、近年取り扱い件数が減少していたことや経費削減等の財政効果の面などを総合的に検討した結果、22の出張所を廃止し、23カ所の郵便局へ出張所業務を包括的委託することになった。

全国的に出張所等の人出不足や取扱数の減少が課題となる中、市が一括で20局以上の局に委託するのは全国初ということである。市と郵便局の利害が一致した結果であると思うが、市民にとってもメリットが大きいと思う。これが成功事例となれば、全国でも同様の事例が出てくるのではないかと考える。本市でも支所業務に限らず参考にしてもらいたい。

熊本県荒尾市 日時：令和7年7月10日（木） 場所：荒尾市立図書館  
《 商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について 》

【 所 感 】

荒尾市立図書館（1973年建築）が、『ゆめタウンシティモール』内に移転した背景には、老朽化が進んでいたこと、閲覧スペース・学習スペースが十分に確保できておらず、利用者が少なかった。荒尾市は隣接する市外の図書館との相互利用が可能のため、蔵書数が多く、便利な市外の図書館を利用する人が多かった。そんな時に、シティモールの運営会社から、紀伊國屋書店と連携する形で、シティモール内に移転しないかと話があり、検討した結果、新築よりも改装工事は工期が短く、費用（約6億4,940万円）も抑えられる。また、シティモールも20年以上経ち、活気が無く、市としてもまた盛り上げたいということで、図書館・シティモール両方の課題を解決できると考えたという。

図書館は、以前ボーリング場の後を利用して改装されていて柱が一本もなく、広いフロアの図書館となっていた。中央の本棚は全て1.5mほどの高さで、本棚の背板が無く、本の隙間から向こうが見えるようになっていて、フロア全体が広くて明るい雰囲気になっている。施設内には、学習スペースの「学びの部屋」・有明海の潮だまりをイメージした円形の書架を配置した広い空間「干潟のひろば」・「親子のコーナー」や郷土の資料を展示した「郷土の部屋」そして、「デジタルライブラリー」のスペースがあり、書籍の表紙をモニター画面で閲覧し表紙にタッチすると電子書籍の貸し出しへ誘導するQRコードが表示される。また、小中学生のタブレットともIDとパスワードが付番されていて、タブレットでも電子書籍が借りられるようになっている。色んなコーナーがあり、素晴らしい図書館だと思った。移転後の利用者数も旧図書館の年間利用者の4万人に対し、初年度は28万人、3年目（2024年）も23万人と多くの方が利用されているとのこと。中心部に移転し、市全体として利便性が向上したこともあるが、利用しやすい、素晴らしい図書館だと思った。

熊本県天草市 日時：令和7年7月11日（金） 場所：天草市役所  
《 出張所業務の郵便局への委託事業について 》

【 所 感 】

天草市は、平成18年3月に2市8町が合併し、本庁と9支所・25の出張所となり、出張所には交代要員も含め40人の会計年度任用職員を配置していた。ここ数年、出張所全体の1日当たりの諸証明書交付件数が少なく、令和4年度は全体で7,611件・1日当たり1.25件、その他各種申請受付・相談等の件数（R5年度調査時点）は1.8人であった。そこで出張所の見直しを検討した結果、総務省の推進する、郵便局での自治体窓口業務等の業務委託を決めたということである。25出張所の内22出張所を廃止、郵便局の無い3出張所と9支所に会計年度任用職員として18人を採用、以前40人を配置していたので、約4千80万円減額となるそうである。

郵便局としては、地域（地元）のことをよく知っているし、地域の住民からも安心感があり、出張所（伊勢市においては支所にあたるのか）地域内にそれぞれ郵便局がある。地域の住民も慣れ親しんでいる。伊勢市では、コンビニでの証明書発行業務をしているが、コンビニの数が、人手不足で徐々に減ってきている。天草市では、コンビニでの業務も引き続き行っている。郵便局との契約内容は、総合的な委託料ではなく、コンビニと同じように、一証明書×件数で委託している。

伊勢市においては、支所の廃止は難しいとは思いますが、郵便局での業務も、コンビニと同じように取り入れても良いと思う。軌道に乗れば支所の廃止も検討できるのではないかと思う。

熊本県 荒尾市

(商業施設内への荒尾市立図書館の移転整備について)

荒尾市立図書館は昭和48年の開館以来、市唯一の図書館として運営をされていたが、将来にわたって地域や市民のニーズに応じていくことが難しくなってきた状況を踏まえ、平成9年に第三セクターである「あらおシティモール」内の撤退していたボーリング場の空きスペースに移転(令和4年4月オープン)された。その結果としての効果は、経費についても、空き店舗利用でかなり格安の家賃であり、図書館の移転によって「あらおシティモール」も、来店者の増加やシャッターの下りていたテナントの誘致につながり、あらゆる世代の市民が気軽に集まることのできる知的コミュニティの場となった。来館者数については10倍以上になり、貸出冊数も3倍以上になった。また、開館後3年目も中高生や20代・小学生とその親世代である30代や40代などの若い世代の利用者が多く、「学びを伝える」・「交流活動と繋がる」・「未来に続く」図書館として多いに効果が表れているとのことであった。

伊勢市に於いて、子供たちへの図書支援は強化されてきているところではあるが、図書館は、学ぶところだけではなく本を利用する環境を備えた産業振興を支える拠点となりえるような、商業施設などの複合施設での運営を考えてみればと思った。

## 熊本県 天草市

(出張所業務の郵便局への委託について)

天草市は、平成18年3月に2市8町の合併により、本庁と9支所、25の出張所があり、出張所には会計年度任用職員(40名)を配置し窓口対応を行っていたが、取扱件数に対して経費が多くかかっている状況を踏まえ、22の出張所を廃止し、23か所の郵便局へ業務委託を行った。このことにより、40名の会計年度任用職員は不要となり、支所において新たに発生する郵便局とのやり取り業務対応の会計年度任用職員18名に減らすことにより、大幅な人件費の削減ができた。委託業務料については、日本郵便(株)で規定されている金額が示されており、市独自のもの(国保等・助成金の手続き)については新たに決めたが、格安であり各種書類の取次や施設の予約等の他、市民からの相談についても郵便局の窓口サービスとして対応いただいている。個人情報取り扱いについての意見があったが、相続の手続きをする時、戸籍や印鑑証明がとれるので楽になったという声や、近くの郵便局で手続きができて便利になった(郵便局は地域に根差していて安心)という意見の方が多い。課題としては、支所及び郵便局において担当者の異動により業務の引継ぎや支所ごとの対応を統一することが必要であり、制度改正や取り扱いの変更によるマニュアルの改正や見直しも必要になるとのこと。

人口減少による過疎化対応として地域に根差した郵便局との連携は今後進んでいくものと思うところであった。