

自治体通信

JICHITAI TSUSHIN

APRIL 2020

VOL.23



郵便関連業務の 効率化

ケーススタディ 土佐市 (高知県) / 佐々町 (長崎県)

支援企業の視点

ピツニーボウズジャパン

Sending Technology
ソリューションズ営業本部
パートナーセールス部 次長

谷村 竜郎氏



Sending Technology
ソリューションズ営業本部
パートナーセールス部 部長

井上 亮氏



pitney bowes 
Business Partner

ピツニーボウズジャパン株式会社
<https://www.pitneybowes.com/jp/>

ザン プル

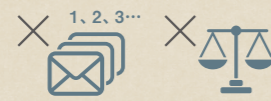
ピツニーボウズジャパン株式会社
SMBソリューションズ

〒140-0001
東京都品川区北品川4-7-35
御殿山トラストタワー12F
TEL : 0120-00-9537
FAX : 03-3280-8900

ウェブからのお問い合わせはこちら:
<https://www.pitneybowes.com/jp/smb-inquiry.html>

土佐市が郵便料金計器の導入で 得られている効果

① 手作業による郵便物の
通数・重量の集計が不要



最高180通/分で自動
計測し印影を付与

② 日々の差出票の
作成が不要



郵便料金計器を通した
郵便物を差し出すだけ

③ 各課が発送した郵便物を
予算科目ごとに自動で集計

市民課	
通信費	国内定形
9通	846円

各課での集計作業は
不要に



ICT・業務効率化
高知県土佐市
の取り組み

郵便関連業務の効率化①

日々発生する郵便物の集計業務を 「わずか数秒の作業」へ負担軽減

日々多くの通知物や納付書を住民に発送する自治体の郵便関連業務において、集荷時間という「締め切り」を意識した集計作業は、職員の大きな負担になりがちだ。これに対し、土佐市(高知県)では、郵便料金計器を長年にわたって導入し、集計作業の自動化を実現している。郵便料金計器を使った日々の作業内容や、導入で実感しているメリットについて、総務課の森崎氏に聞いた。



土佐市
総務課
総務・電算係 主事
森崎 大貴
もりさき ひろき

後納郵便の集計作業で
多くの仕事が中断された

総務課ではどのような郵便関連業務を行っていますか。

毎日午後4時に、郵便局員が後納郵便の集荷に来るため、これに間に合うよう、各課から集まった郵便物を郵便局員に手渡ししています。通常、後納郵便を使うには「差出票」を提出する必要がありますが、各課からの郵便物を集計する役割を総務課が担うことが多いと聞きますが、当市では、約20年にわたって「郵便料金計器」という機械を導入しています。そのため、手作業による集計も、差出票の作成も行うことはありません。しかし以前、1週間ほどこの機械を使えない期間があり、集計作業を手で行うと、「こんなに大きな負担がかかるのか」ということを実感しました。

その「集計作業」とは、どのような内容のですか。

まず、郵便物を「定形」と「定形外」さらに重量別で分け、その数を手で数えます。そして、これらを各課が事前にまとめていたリストと照合。このとき、リストに記載されている数と実際のものと違えば、総務課が訂正します。こうして、各課がまとめたリストと郵便物の数に間違いがないかどうかを確認した後に、差出票の作成にとりかかるとのことです。

毎日、集荷までの数時間、集計作業が断続的に入り込んでくるうえ、集荷に間に合うよう作業の速さも求められるので、そのたびに進行中のその他業務を中断しなければならず、大きな負担を感じました。各部署でも、発送する郵便物がある限り、その数や重量を手作業で計測する必要がありました。—— 普段はそうした作業をすべて

重宝しています。

郵便物を扱うすべての職員が
負担軽減の恩恵を受けている

実際にどのくらいの職員が活用していますか。

普段、郵便料金計器を利用する職員は、各課あわせて50人ほどのほりです。郵便物を扱う職員なら誰でも、負担軽減の恩恵を受けていると言えますね。郵便物を機械に通す前は、部署名のほか、必要に応じて郵便種別をタッチパネルで選択するだけ。入庁したばかりの職員にもすぐに使い方を覚えてもらえています。

今後の活用方針を聞かせてください。

郵便料金計器を使う際、「部署名」や「郵便種別」をバーコードで読み取る機能の追加を検討しています。現在のタッチパネル操作では、利用者が部署名を誤って選択し、間違った部署で集計されてしまう、というミスが起きるケースもありました。バーコードをかざすだけならそうしたミスも起こらないので、郵便関連業務のさらなる生産性向上を期待しています。

支援企業の 視点①

かかわる全職員の
生産性が向上する

自治体が郵便関連業務で抱
えがちな課題はなんですか。

後納郵便を活用する多くの自治体で、職員は郵便物の集計に日々、時間を割かれています。郵便料金計器を使えば、この作業を自動化し、差出票の提出も不要になります。

当社の郵便料金計器にはさらに、詳細な集計データを予算科目別にまとめる機能もあり、月次の集計にかかる負担も抑えられます。当社は、全都道府県で製品の導入実績をもち、郵便に関して自治体が抱える多様な課題とその解決策に知見があり、職員の生産性向上を支援していきたいですね。



ピツニーボウズジャパン
Sending Technology
ソリューションズ営業本部
パートナーセールス部 次長
谷村 竜郎
たにむら たつお

昭和51年、神奈川県生まれ。平成11年、住宅メーカーに入社。平成18年にピツニーボウズジャパン株式会社に入社し、平成30年より現職。おもに自治体への業務効率コンサルティングや販売代理店の営業サポートなどに携わる。

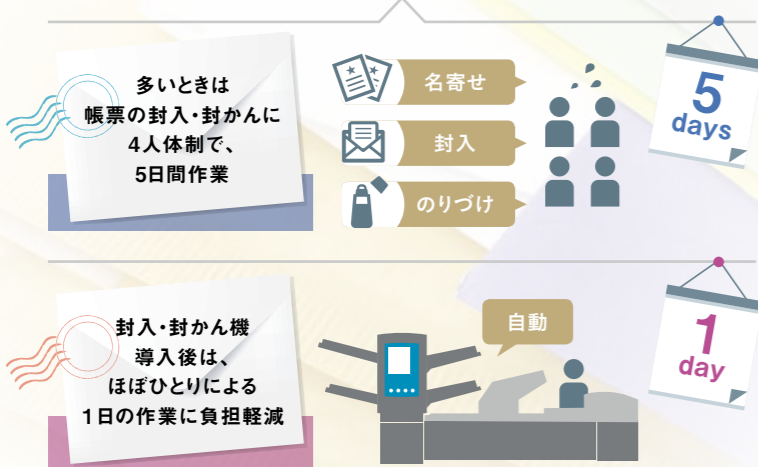
※区内特別郵便物：同一差出人による定形・定形外郵便物で、同一の郵便区内で同時に100通以上差し出すなどの条件を満たした場合、割引料金が適用される郵便物

【土佐市】 ■人口：2万6,918人(令和2年2月1日現在) ■世帯数：1万2,600世帯(令和2年2月1日現在) ■予算規模：285億9,043万1,000円(令和2年度当初案) ■面積：91.50km² ■概要：四国三大河川のひとつ、仁淀川の河口に位置する。温暖な気候と豊かな自然の恩恵を受け、肥沃な平野部における多角的近代農業のほか、仁淀川の豊かな水を活かした製紙工業や、沿岸漁業、水産物加工など、多彩な産業が成り立っている。リアス式海岸の横濱半島、横濱三島の景観は美しく、県内屈指のマリンスポーツ基地として知られる。

- 防災・危機管理
- 観光・商工
- 健康福祉
- 総務・人事
- 情報政策
- 公共インフラ・まちづくり
- 住民生活・安全
- 環境・エネルギー
- 学校教育・生涯学習
- 税務・収納
- 広報・広聴
- 議会
- 農林水産
- 産業振興

佐々町の場合 3~7月が納付書発送の繁忙期に

3月	4月	6月
住宅使用料 約530通	固定資産税 約4,500通	国民健康保険税 約2,000通
6月	6月	7月
介護保険料 約3,500通	住民税 約2,000通	後期高齢者医療保険料 約1,800通



名寄せから封かんまでを自動化 / 人的ミスによる誤封入を防止

ズジャパンの機械は、封かん後、カメラつきの検査装置で発送物に個別に付与された連続番号を画像で記録できるので、「どの住民への納付書は確実に封かんした」という情報管理も徹底できました。

この結果、従来4人で5日間かかっていた作業でも、ほぼひとりですべて1日以内に完結できるようになりました。職員の業務負担軽減にも大きな効果を感じています。

— 今後はどのように活用を幅を広げていきますか。

河野 封入・封かん機は現在、納付書だけで使っている状況です。名寄せの必要がない文書への活用はもちろんですが、専用のバーコードさえ文書に付与すれば、さまざまな文書を名寄せできるので、名寄せが必要な封入・封かん業務を調べ、業務効率化の効果を生内全に広げていきたいですね。

支援企業の視点②

郵便物の名寄せを自動化すれば正確な封入作業は実現できる

— 郵便物の封入・封かん作業に課題を抱える自治体は多いのでしょうか。

はい。特によく聞かれるのは、「いかに誤封入による事故を防ぐか」という課題です。部署別では、税務課のほか、各種補助金に関する通知物を個別に送る必要がある子育て支援課など、個人情報や大量に発送する部署を抱えています。そうした部署では、臨時職員を雇用し、二重、三重のチェックを行いながら作業するというケースが多いです。

封入・封かん機では、名寄せ機能により、簡単な操作で正確な封入・封かんを行えるので、これだけで複数のチェックを行うための人員と時間を省けます。それに、高速に郵便物を処理できるのも大きな特徴で、当社製の場合、毎時最大5400通を自動で封入・封かんできます。

— 作業の正確性と速さ、両面でメリットが得られるのですか。

そのとおりです。封入・封かん機を導入している自治体からは、「機械を操作する職員だけで

作業を完結でき、生産性が高まった」と評価を得ています。

封入・封かん機の効果を最大限発揮するには、名寄せ機能をいかに活用するかがポイントですが、当社では、機械が読み取るバーコードを既存の文書ファイルに記入できるクラウドシステムも提供。A4サイズの帳票や文書ならば、バーコードを柔軟に付与できるので、封入・封かん機の活用を庁内で広げられます。このほか、機械の活用法や郵便物にかかわるさまざまな課題の解決策について当社は多くのノウハウを蓄積しているため、気軽に相談してほしいですね。



ピツニーボウズジャパン
Sending Technology
ソリューションズ
営業本部
パートナーセールス部 部長
井上 亮
いのうえ まこと

昭和50年、大分県出身。平成14年にピツニーボウズジャパン株式会社に入社。平成29年より現職。おもにパートナー協業で、自治体向け営業などに携わる。

問い合わせ先 ☎0120-00-9537 (平日9:00~17:00)

Webからの問い合わせはこちら: <https://www.pitneybowes.com/jp/smb-inquiry/>



郵便関連業務の効率化②

ICT・業務効率化

長崎県佐々町

の取り組み

郵便物の誤封入リスクと重い作業負担異なる課題を一挙に解決できた

自治体で課題となりえる郵便関連業務は、郵便物の集計だけに限らない。大量の個人情報や封入・封かん作業では、いかに誤封入のリスクを無くすかが課題となる。こうした課題に対し、佐々町(長崎県)は、封入・封かん作業全体を自動化することで、解決を試みた。税務課の吉野氏と総務課の河野氏に取り組みの詳細を聞いた。



佐々町 税務課 税務班兼収納班 係長
吉野 護
よしの まもる



総務課 総務班 係長
河野 綾子
かわの あやこ

多様な文書を同封するうえで間違いのない封入が求められる

— 佐々町ではどのような郵便物を扱っていますか。

吉野 おもに各種税金・料金に関する案内や納付書を扱い、3月から7月にかけて、これらの送付を行っています。なかでも、文書の封入・封かん作業はこの業務の大半を占めます。特に固定資産税や介護保険料など送付先が多い納付書は、臨時職員を含む複数の職員がまるまる5日、負担の大きな封入・封かん作業に追われていました。

— 具体的にどのような作業なのですか。

河野 まず、プリンターで出力し

た帳票を同じ宛名でまとめ、機械でホッチキス止めします。そして、その帳票の束とほかの通知文書などを突合せ、手作業で封入・封かんするので、封かん前も別の作業者が突合に誤りがないか確認。同姓同名の方も多くいらつしやるので、慎重な作業が求められました。

吉野 こうしたなかで昨年、この作業工程を見直さなければならぬ状況が起きました。

— なにが起ったのでしょうか。

吉野 平成31年4月以降に発生するすべての税金・料金に関し、コンビニ収納に対応する必要があったのですが、コンビニではホッチキス止めされた帳票を受けつけてく

れないのです。ただでさえ、手作業による封入・封かんは慎重さを要する作業ですが、帳票の束をバラのまま手で封筒に入れるのは誤封入のリスクをさらに高めます。そこで、帳票をミスなく確実に封入できる方法を探った結果、「封入・封かん機」という機械を知り、平成31年1月に導入しました。

5日かかっていた作業をわずか1日で完結できた

— 封入・封かん機とはどのような機械なのでしょう。

吉野 文書と封筒をセットすると、自動ですばやく封入・封かんしてくれるものです。その際、各文書に付与された専用のバーコードを読み取り、同じ宛先の文書を集約する「名寄せ」を行うので、誤封入のリスクを大きく減らしました。当町が導入したピツニーボウ

佐々町

