

市区町村名	宇和島市	担当部署	保健福祉部 保険健康課
		電話番号	0895-24-1111
		所属メール	kenko@city.uwajima.lg.jp

1 取組事例名

地域の持続可能性の確保に向けた郵便局の利活用推進事業（郵便局におけるオンライン診療・服薬指導事業）

2 取組期間

令和7年11月13日～令和8年2月12日

3 取組概要

郵便局舎内に設置した通信機器を用い、郵便局員の操作補助を受けながら、市内の協力医療機関の医師によるオンライン診療および薬剤師によるオンライン服薬指導を実施。

本事業を通じて、地域住民が日常的に集う拠点（コミュニティ・ハブ）としての郵便局の有効性について検証を行った。

4 背景・目的

宇和島市は中山間地域や離島部が広く分布し、移動は自家用車への依存度が高い地域構造である。しかし、高齢化に伴う免許返納の増加や公共交通機関の減便により、高齢者等の移動手段の確保が困難となり、日常的な通院などの負担が深刻化している。特に有人離島では、本土への移動に長時間の航路を利用する必要があり、時間的・経済的負担が大きい状況となっている。

当市では既に郵便局を活用した「みまもり事業」等を実施しており、地域住民からも好評を得ているところで、医療アクセスの更なる向上と高齢者の「機器操作への不安」を払拭するため、郵便局員が対面でサポートする形で、郵便局を拠点としたオンライン診療・服薬指導の実証を実施することとした。

5 取組の具体的内容

実施場所：半島部の三浦郵便局、下波郵便局、および離島部の戸島郵便局の計3局

実施体制：医療機関、調剤薬局、郵便局、宇和島市によるコンソーシアム体制を構築

環境整備：郵便局内に患者のプライバシーを保護するための診療ブース（高さ2メートルのパーテーション、ドア）を設置し、音漏れ防止のためにヘッドセットを使用

実施内容：週2回（水・木）、午前と午後の時間帯に予約枠を設定

郵便局員がタブレット端末の接続等の操作支援を行い、協力医療機関の医師によるオンライン診療、および患者が希望する調剤薬局によるオンライン服薬指導を実施

処方薬はレターパックプラスを活用して配送

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）	
郵便局員の対面サポート	: オンライン診療に抵抗感を持つ高齢者に対し、馴染みのある郵便局の職員がタブレット等の機器操作を直接サポートすることで、不安を払拭し受診しやすい環境を整備
郵便局のコミュニティ・ハブ化	: 既存の「みまもり事業」や「マイナンバーカードに関する相談等事業」と併せて郵便局を医療提供の場としても活用し、地域の複合的な拠点として位置付け
業務負担への配慮	: 郵便局員の通常業務の負担とならないよう、実施日や予約時間をあらかじめ設定・調整し、運用マニュアルを整備

7 取組の効果・費用	
定量的な実施結果	: 診療実施回数 33 件（患者 29 人） 受診者の年代は 40 代～90 代（うち 80 代が 13 人と最多） ※目標数値として、患者 8 人に対し、月 1 回の診療を 3 回実施し、延べ 24 回の実施を目指して検証を実施
移動・時間的負担の軽減	: 離島住民や高齢者など、交通手段を持たない住民の定期通院の負担を軽減し、従来の対面診療よりも受診に要する時間が短縮
安心感の高い受診環境	: 郵便局員の支援により、対面診療と遜色のない受診環境を提供

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）	
関係機関との調整	: 医療機関、調剤薬局、郵便局の 3 者間での予約時間の調整や、役割分担の構築に時間を要した。特に、2 つの医療機関の予約時間が重ならないように午前と午後で枠を分けるなどの工夫が必要だった。
機器の要件（字幕表示）	: 高齢者向けにタブレット画面に医師の話す内容を字幕表示する機能を検討したが、文字の拡大が困難であり、代替機器の配置も難しかったため、導入を見送るという苦労があった。

9 今後の予定・構想	
本実証を通じて、郵便局で利用できるサービスを段階的に拡充し、将来的には郵便局が地域住民の生活を支える拠点（コミュニティ・ハブ）となる姿を目指していきたい。また、限られた医療資源を効率的に運用し、人口減少下でも質の高い医療体制を継続させるとともに、災害時等における医療提供体制の確保につながればと考えている。	

10 他団体へのアドバイス	
オンライン診療等のデジタル化を推進する際は、機器の導入だけでなく、操作に不安を抱く高齢者に対する「人的なサポート体制（本事例では郵便局員の支援）」をセットで構築することが、利用促進と安心感の醸成に不可欠。また、実施にあたっては、医療機関・薬局・サポート窓口などの関係機関と密に連携し、各現場の通常業務を圧迫しない運用ルールを事前にしっかり調整することが大切。	

11 取組について記載したホームページ	
—	