

(株)カウ(愛媛県松山市)

※令和2年6月に総務省がご担当者様にヒアリングを行った内容を掲載しています。

愛媛県に本社を置く(株)カウは、平成17年10月に信書便事業に2号役務の参入し、その後、平成21年11月に1号役務及び3号役務を追加して事業を展開しています。

以下は、サービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っていますか。

A 主に、国や愛媛県内の地方自治体をはじめとする公共性の高い団体における文書などで、1号役務として巡回サービスを行っています。

また、2号役務は、引受数は以前より減っていますが、当社の主力事業で取引がある民間企業などから緊急性の高い信書として引受けを行っています。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 当社は、主力事業である浄化槽工事業のほか、貨物運送業も行っています。この経験と実績は信書便事業に生かせると考え、当社の新規事業として参入しました。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 一例として、愛媛県庁の文書の送付業務では、毎日5つのコースをコースごとに車で巡回しています。巡回する施設は、県の出先機関や学校、県内市役所、公共施設などで、コースによって3～12機関を、最も長いコースで約6時間かけて巡回します。

また、特徴的なものとして、松山市役所から委託を受けている送付業務で、当社で使用する船舶を利用して離島への送達を取り扱っているものがあります。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、どのような取組をされていますか。

A 配送員に対して、年に1回、信書の秘密の保護など信書便管理規程に関するなど教育及び訓練を安全運転に関する教育及び訓練と合わせて実施しています。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 事業参入当時は、信書を迅速に届ける2号役務のみを行っていましたが、文書などの電子化が進み引き受けが少なくなってきました。ニーズに合わせて、1号役務の事業展開を始めましたが、自治体などは、当初、大切な公文書の送達を委託することに不安を感じられる傾向が伺いましたが、少しずつ実績を積み上げ、現在では多くの自治体等から受注をいただいています。受注いただいた自治体からは、職員の事務作業の軽減に繋がったことに加え、経費削減にもつながったと喜ばれています。

今後、地方公共団体はもちろんのこと、民間企業などでも利用が進むことを望みます。



NPO法人(九州地方)

※平成22年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

九州地方のNPO法人Cは、知的障がい者の方が楽しく働ける作業所としてクッキー等の菓子の製造・販売を行っています。平成18年度に信書便事業に参入し、伊万里市の公文書等の巡回集配サービスを提供しています。また、本年6月には、情報通信の発展に貢献した団体として、平成22年度「情報通信月間」総務大臣表彰を受賞されています。

以下は、信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便サービスの提供を続けている中で、最近特に、ご苦労されている点や工夫されている点を教えてください。

A 現在、水曜と木曜の週2回、信書便を扱わせていただいています。通所者が休んでも契約は履行しなければならぬため、代替要員の確保に努めています。区長宅を巡回する木曜日のコースの場合、1台の車が午前中に30件以上を回ることになります。このため、配送員に巡回ルートをしっかりと覚えてもらう必要があります。年度当初にコースの変更があった場合、1台の車に予備の要員も同乗して配達先をしっかりと覚えてもらい、急きょ当番の人が休んでも予備の人で十分対応できるようにしています。

また、比較的重度の障害をもつ通所者にも当初よりもできるだけ多くが参加してもらえるように配慮しています。

Q 信書便サービスを数年続けてこられた経験から、当初予想されたことよりも、良かった点・残念だった点があれば教えてください。

A 残念だった点は思い当たりません。むしろ私たちの取組は、国の障がい者政策に合致しているように思います。信書便の仕事は利用者(信書便事業に携わる通所者のこと)に大変人気があり、配達先から声をかけてもらえることが大変嬉しいようです。結果として、利用者も挨拶がきちんとできるようになってきています。

また、信書便の配送用車両に同乗して作業をしているため、車に乗り込む行動などが、配送業務に従事する前と比較して機敏になってきています。さらに、利用者に支払う工賃も、全国平均より随分多くなりました。

Q 利用者である伊万里市からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

A いつも良くしていただき、楽しく仕事をさせていただいています。

Q 6月に情報通信月間大臣表彰を受賞され、世間の反応は何か変わりましたか。

A 最近も市の広報誌に表彰関係の記事が載り、周囲でも多くの方に知っていただきました。信書便の記事で有名になることで、クッキーの販売にも相乗効果が現れています。知名度が高まってきた結果、伊万里市内では当法人の名前を知らない人は誰もいない、という状況です。信書便の配送車両が空いている時間でクッキーの移動販売に出かけていますが、訪問先で断られることはなくなりました。



ビルメンテナンス業(関東地方)

※平成24年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

B社は、関東地域において古くからビルメンテナンス業等を営んで来られましたが、平成20年度から信書便事業許可を取得し、放送事業者が扱う信書の配送業務を受託するなど、業務の範囲を広げておられます。

以下は、B社からお伺いした話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 古くからお付き合いのあった放送事業者のコンプライアンス遵守の経営姿勢を鑑み、信書を含む文書類の関係機関への送達業務を『用務作業』ではなく、『特定信書便事業』であるとB社では考えました。外部委託を責任もって請負するべく、平成20年4月に特定信書便事業許可を得ました。小型書類を千円を超える3号役務で運ぶのでは相対的に料金設定が高くなるので、大型のケースや専用の袋であれば4kg以下でも1号役務で送達できることから、1号役務での事業参入にしました。

Q 普段の業務の流れを教えてください。

A 現在、5ルート of 配送業務を取り扱っています。中心となる放送業界関係の信書の送達委託業務については、取扱いに細心の注意が必要です。また、一昨年前からの新たな仕事で、ある大学の離れたキャンパス間の信書送達業務を請け負っています。その大学の理事長さんがコンプライアンスを重視されたことが契機となり、信書送達の外部委託は特定信書便事業の許可を得ていて、かつ、プライバシーマークも取得している当社が条件に合致したようで、お声をかけていただきました。

Q 信書の秘密に関して普段気をつけていることはありますか？

A 当社の扱う信書便物の配達は、対面引渡しを徹底しており、先方が不在であれば必ず持ち帰り、差出人に返却しています。また、取引先からは、とにかく駐車禁止をしない、スピード違反をしない、ということを強く要請されており、とりわけ質の高い送達サービスの提供を心がけています。

Q 今後、放送業界でもグループ内巡回便の事例が増えると思いますか？

A 当社が扱っていない全国の各地域でも同様の仕事が存在し、誰かが信書送達をしていることは間違いのないでしょう。今はどの業界でもコンプライアンス意識が高くなる一方ですから、『高品質の特定信書便役務の提供と遂行』がますます必要となっていくのではないのでしょうか。



社会福祉法人熊本市手をつなぐ育成会

※平成25年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

社会福祉法人熊本市手をつなぐ育成会は、共生社会の実現をめざし、様々な活動と事業を行っています。福祉サービス事業の一つである第二ぎんなん作業所は、知的障がい者の方に楽しく働ける場を提供している事業所で、木竹工、リサイクル回収等を行っています。平成20年3月に信書便事業に参入し、同年4月から熊本市の公文書等の巡回集配サービスを行っています。

以下は、信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 障害者自立支援法が平成19年に施行され、熊本市から当会に対し、文書配送業務を受託できないか話がありました。当会内で検討の結果、就労支援B型施設である第二ぎんなん作業所で担当することとなり、その後九州総合通信局とのやりとりや説明会への参加を通じて申請書類を作成し、平成20年3月に許可をいただき、同年4月から事業を開始しました。

Q サービスの提供に当たって苦労された点、工夫された点を教えてください。

A 信書便物の配達には、非常勤のドライバー(健常者)と知的障がい者1名でペアを組み、車3台を使って(ドライバー4名と障がい者5名でローテーションを組んでいる)行っていますが、ドライバーの方が障がい者のそれぞれの特性をつかむのがやや大変でした。自閉症の方は、一定のパターンを決めないとパニックになるので気を遣われるようです。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 信書の入ったバックの中身を開けない約束で信書便物(バック)を巡回先で授受しています。また、ドライバーが巡回先に持って行くバックをその都度指示して誤配達のないように努めています。
また、配達担当の障がい者は育成会の文字の入った黄緑色のベストを着用し、信書便を取り扱っているという意識付けを高めるようにしています。いつも良くしていただき、楽しく仕事をさせていただいています。

Q 利用者からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

A 通行人にぶつかりそうになったことがあったので、安全に配慮して急がないようにしています。



鉄道関連企業グループの特例子会社(大阪市)

※平成29年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

大阪市に本社を置くA社は、平成21年3月から信書便事業に参入し、1号及び2号役務を展開しています。

以下は、このサービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っておられるのか、特定信書便事業に参入することとした経緯とともに教えてください。

A 当社は、鉄道関連企業のグループ会社として、障害者雇用促進法上の特例子会社として、約120名の障害者を雇用しています。グループ各社が行っている業務について、障害者の職務としての適性、事業採算性等を検討した結果、グループ会社からの業務の受託契約の継続性及び発展性の観点から、信書便の送達の業務が適切ではないかと考え、事業許可取得を行いました。
普段取り扱っている信書としましては、主に経理や給与関係の書類になります。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 利用者と決めた使送便運行スケジュールに則り、大阪市を中心として、主に各建物入居者と対面し手渡しで信書便物を引受けています。配達については、鉄道やバスといった公共交通機関を利用し、配達先でも対面で引き渡しております。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 新たに信書便事業へ配属となった社員については、研修を行っています。また、継続して担当している社員に対しても3ヶ月に1回、信書便事業の研修を行うことにより、再確認を行っております。社外の講習会にも参加し知識を深めるようにしております。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 鉄道やバスといった公共交通機関を利用して配達しています。そのため、経路としましては、ターミナル駅や人通りの多い道路等も経路となっております。キャリーケースを用いて配達しているため、キャリーケースは後ろに引きずらず、横や前に置き、人にぶつからないように配達することを徹底しています。また、転倒事故防止のためにも、エスカレーターよりもエレベーターを利用しております。



貨物運送業(茨城県)

※平成30年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

茨城県に本社を置くB社は、平成26年8月に信書便事業に参入し、1号役務を展開しています。以下は、このサービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っていますか。

A 茨城県の自動車販売店協会から依頼を受け車輛登録のための連絡書、指示書、納品書、請求書等を登録代行センターと県内の協会会員各社(自動車ディーラー)間の巡回定期送達及び集配サービスを行っています。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 当社主力業務の貨物運送業の顧客であった県自動車販売店協会より、特定信書の巡回集配について要望があったので、登録代行センターと協会会員会社間を毎日巡回して集配するサービスを提供することにし、特定信書便事業に参入しました。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 登録代行センターより委託された信書便物を受けとり協会会員各社約40社を巡回、送達及び集配を行い同センターにもどる、その繰り返しで、4ルートで4名の専用車で4名の配送員、1ルート1日2~3回巡回しています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 月1回の安全衛生職場会で交通・品質事故防止教育を行い又信書便従事者については加えて信書取扱いに関する教育を教材利用して年1回実施をしています。
また、個人情報保護に関してすべての従業員が誓約書を提出しています。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 登録代行センターで作成された信書便物の送達を行っていますが、年度末で数が増えたり、システムのトラブルで信書便物のできあがりが遅くなる時がありますが、乗務員の拘束時間が長くなるので、交替乗務員を急遽配員する等対応を考えております。



総合ビルメンテナンス業(静岡市)

※平成30年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

静岡県に本社を置くA社は、平成28年5月から信書便事業に参入し、1号及び3号役務を展開しています。以下は、このサービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っていますか。

A 静岡市清水区を中心に、グループ本社と周辺事業所間を行き来する社内便の送達業務を行っています。まずメール室業務として宛先ごとに仕分けし、通い袋にまとめた信書便物を、あらかじめ指定された施設へのルート巡回で送達しています。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 当社は静岡市清水区を中心に、総合ビルメンテナンス業を主業とする会社です。その中でグループ本社のビル管理も担当しており、設備管理、清掃業務に加え、さまざまなオフィスサービスも提供しております。その一環で社内便の仕分などと本社ビル内でのメール室業務を行っていましたが、現場力の強化と社内便業務全体に精通した対応力を強化するために、信書便事業に参画した次第です。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 入社時に個人情報保護についての必要事項を記載した「誓約書」を提出してもらいます。内容については入社説明をする際に、社内便従業員には別に時間を取り、説明を行っています。また、入社後は定期的に研修時間を設けて座学を行い、意識の低下を防止しています。疑問点が発生した際は該当者のみならず、従業員を招集し、都度対応方法を指導して事故の無いよう留意しています。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 訪問先が非常に多く、間違えて誤配にならないよう、仕分棚には明確な表示を行うことで防止しています。また、対象になる便ごとに色分けをすることで混同を防いでいます。

また、宛先が不明瞭なもの、略称で書かれたものなど頻発する際は誤配につながりますので、本社総務部に通達を各社に出してもらおうよう要請を行うこともあり、苦慮するところです。車両については発車、停車が頻繁で夏場は車両内が冷房で冷やされる時間が短く、ドライバーの熱中症対策が求められる状況が発生し、長距離便では発生しなかった検討課題が生まれました。

従業員の安全教育も重要で、運送業を志望する従業員は運転好きが多いため、危険な運転にならぬよう、時々管理者が同乗して注意喚起を行っています。

