調００－Ⅳ－０３

地域における障害者、高齢者福祉への郵便局の活用に関する調査研究報告書

平成 １２年 ７ 月

郵政省 郵政研究所

は じ め に

介護保険制度の開始や社会福祉基礎構造改革の実施等により、地域における障害者、高齢者福祉を取り巻く環境は大きく変化している。従来は、行政の措置による「与える福祉」だったのに対し、今後は利用者が主体的に福祉サービスを選択できるようになり、民間営利企業も含めた多様な機関が地域福祉に参入することが見込まれている。それに伴い福祉の供給体制も行政主導の画一的なものから地域のあらゆる資源を活用する方向に変わりつつある。

郵政事業においては、従来から様々な障害者、高齢者向け施策を実施してきたが、このような環境変化の中で、今後、郵便局が地域の福祉においてどのような役割を果たすべきか、ニーズに即して在り方を検討するため、地域における障害者、高齢者福祉の担い手である自治体、社会福祉協議会及び民間非営利団体を対象としたニーズ調査を実施した。

調査の結果、郵便局における福祉サービスやボランティア関係の情報提供、郵便局の外務職員による一人暮らしの高齢者等の安否確認を始めとする援助を必要とする人たちの情報収集等に関するニーズが高いことが判明した。

今後、郵便局が、その有する資源を活用し、地域における福祉関連機関と連携しながら、障害者、高齢者福祉に貢献していくことが望まれる。

平成１２年７月

郵政研究所前情報通信システム研究室
研究官 平野純夫

（要 約）

1 本調査研究においては、郵便局が地域における障害者、高齢者福祉にどのように貢献していくべきかを検討するため、地域福祉の担い手である自治体、社会福祉協議会及び民間非営利団体を対象とした郵便局へのニーズについてのアンケート調査等を実施し、その結果に基づき今後の施策の在り方について検討を行った。

2 アンケートの結果によると、市区町村社会福祉協議会のうち過半数が郵便局を地域福祉の推進に必要な機関として位置付けており、位置付けの内容としては、安否確認・見守りの実施機関としてのものが最も多いが、「情報提供・情報発信の拠点」、「地域情報の収集・ニーズのキャッチ」「情報交流機関」として位置付けるものがそれに次いで多く、郵便局が情報拠点として活用されることが期待されている。郵便局の提供する情報の内容としては、地域の福祉施設・サービスに関する情報及びボランティア情報のニーズが高い。また、外務職員を活用したものとして、配達時に得た情報の自治体等への提供、高齢者等のニーズの受け手としての役割を望むものが多い。

郵便局が住民の最も身近な公共機関としての特性を生かした情報提供・収集の形態を確立することが望まれる。

さらに、郵政事業の障害者、高齢者向け施策のうち特に充実を希望するものとして、「郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ」が最も多く、「安否確認」とともに、郵便局の職員との人間的な交流が伴う施策への期待が高い。

3 地域貢献策として障害者、高齢者施策を実施する場合、施策の具体的な内容については、郵便局と地域の福祉関係者・機関との日常の交流の中から自然に生まれてくることが望ましい。そのため、郵便局が継続的に地域の福祉関係機関とのパイプを確保しておくことが必要と考えられる。

ABSTRACT

1 The purpose of this reseach is considering that how the Post Office contributes welfare of the handicapped person and elderly. In order to know the needs of contribution by Post Office We did questionare surveys to local government , the social welfare councils and private NPOs . Based on this surveys We analazed role of the Post Office that had being needed by the handicapped person and eldelry policy in the area.

2 It was found as a result of this survey that there exists a substantial need for (1) provision of information by the Post Office on welfare services and volunteer activities ,and (2) gathering by mail carriers and other postal workers in the community of information on persons in need, such as information on the safety and well-being of elderly persons living alone.

3 It is hoped that the results of this study will help enable the Post Office to make better use of its resources and to work together with welfare service providers to contribute to the well-being of the handicapped person and eldelry.

目　次

本編

概要 …… 1

１ 調査研究の目的・概要 …… 1
１．１ 調査研究の目的 …… 1
１．２ 郵政事業の実施する障害者、高齢者向け施策 …… 1
１．３ 調査の概要 …… 2

２ 調査結果の分析 …… 5
２．１ 地域福祉における郵便局の位置付け …… 5
２．２ 情報拠点としての郵便局 …… 8
２．２．１ 地域住民に対する情報提供 …… 8
２．２．２ 地域で得られた情報の提供 …… 11
２．２．３ 郵便局の特長を生かした情報提供 …… 11
２．３ 交流拠点としての郵便局 …… 13

３ 個別の施策についての検討 …… 15
３．１ 安否確認 …… 15
３．１．１ 安否確認の概要 …… 15
３．１．２ 民間企業が実施している例 …… 15
３．１．３ 郵便局の実施について …… 16
３．２ ボランティアと郵便局 …… 18
３．３ 財産管理 …… 20

４ 地域の障害者、高齢者福祉における郵便局の在り方 …… 22
４．１ 地域福祉における郵便局の特長 …… 22
４．２ 民間企業・団体との関係 …… 25
４．２．１ 民間営利企業との関係 …… 25
４．２．２ 民間非営利団体との関係 …… 26

５ 施策実施の在り方 …… 28

資料編

１　郵政事業の実施する障害者、高齢者向け施策の認知状況 …… 31

２　地域福祉における郵便局の在り方に関するアンケート結果（自由記入欄） …… 37

３　インタビュー結果 …… 41

1 調査研究の目的・概要

１．１ 調査研究の目的

郵政事業においては、従来から障害者、高齢者の福祉に資するための種々の施策を実施してきた。今後、郵政事業の公社化を控え、障害者、高齢者施策[1]にどう取り組んでいくかは、事業に対する国民のイメージにも影響を与える重要な問題であると考えられる。このことにかんがみ、郵便局が今後、地域における障害者、高齢者福祉においていかなる役割を果たしていくべきかを検討するため、地域における障害者、高齢者福祉の担い手である市区町村、社会福祉協議会等を対象とする郵便局へのニーズ調査を中心とした調査研究を実施した。

１．２　郵政事業の実施する障害者、高齢者向け施策

郵便事業の実施する障害者、高齢者向け施策は、事業の利用者（お客様）を対象としたものと、広く地域の一般の人々を対象としたものとに分けることができる。（事業の利用者と言っても例えば郵便事業の場合は、国民誰もが利用する可能性があり、その意味で全ての国民が利用者であるとも言えるが、実際に郵便サービスを利用する場合のみ対象となる施策（例えば郵便料金の軽減）については郵便の利用者向けの施策と言うことができる。）

また、郵便局舎のバリアフリー化や、点字による各種サービスの案内等も事業サービスへのアクセスを容易にするものとして、利用者向けの施策と言うことができる。

郵政事業の実施する利用者向けの施策には、郵便料金の免除・軽減や簡易保険の加入者福祉施策のように我が国の障害者、高齢者福祉の中で重要な役割を果たしているものもあるが、地域における障害者、高齢者福祉と密接に関わるのは、郵政事業サービスの利用者に限らず地域の全ての人々を対象とする施策である。

特に、近年の障害者、高齢者福祉における「施設」（福祉施設に入所してサービスを受ける）から「地域」（在宅で地域の福祉サービスを受ける）へという流れの中で、地域社会に密着した郵便局の特長を生かした地域貢献としての障害者、高齢者向け施策の重要性が高まっている。

民間企業においても、社会（地域）貢献として障害者、高齢者福祉に関する施策を実施している例は少なくない。しかし郵便局ほど地域に密着し、全国津々浦々までネットワークを持つ

---

[1] 高齢者施策と障害者施策とは必ずしも同じ性格のものではなく、障害者施策の中でも障害態様によって必要な施策が異なる場合が多いが、本調査研究においては、郵便局の社会貢献施策として障害者、高齢者施策を検討するものであり、特に両者を区別せず障害者、高齢者のうち何らかの社会的支援を要する人々を一括して「障害者、高齢者」として捉えることとした。

企業は存在せず、その意味でも郵便局が社会（地域）貢献として、障害者、高齢者施策をどのように実施していくかは重要な問題であると考えられる。

そこで、地域における障害者、高齢者福祉において郵便局に対してどのような役割が求められているのか、ニーズの調査にもとづき施策のあり方を検討することとしたものである。

１．３ 調査の概要

郵便局に対するニーズを調査するに当たり、調査対象としては、福祉サービスの受け手と供給者（行政機関を含む）の双方が考えられるが、今回は、供給者を対象とした。その理由は、全国レベルで調査する場合、福祉サービスの受け手である障害者、高齢者を対象とした場合、相当程度サンプル数を増やさないと一般的な傾向を知ることは困難であり、供給者側（特に自治体や社会福祉協議会のような企画・調整機関）を対象とすればそれほどサンプル数を増やさなくとも一般的な傾向が明らかになると思われるためである。

そのため、調査対象は、市区町村、市区町村社会福祉協議会及び民間非営利団体（在宅福祉を主たる活動内容としているもの）とした。

在宅福祉を主たる活動内容としている民間非営利団体を対象とした理由は、このような団体には地域住民がボランティア等として参加している例が多く、住民自身の目から地域の草の根のニーズを把握している場合が多いと考えられるからである。

調査手法としては、アンケート調査を行った後、アンケートの回答があった中から調査先を選定してヒアリング調査を行った。

また、調査の参考とするため、有識者及び民間企業へのヒアリングも実施した。

（１）アンケート調査の概要

① 実施時期

平成１１年１２月２９日（水）～平成１２年1月２４日（金）

② 調査対象

対象数　１２８２個所

（内訳）

ア 地方自治体（市区町村）（４３５個所）

（ア）都市部（２１１個所）

各道府県人口規模上位４市、東京２３区

（イ） 農山村地域（２２４個所）

ひまわりサービス実施自治体及びケア・タウン指定自治体（注）

（注）農山村地域において、ひまわりサービス又はケア・タウン実施自治体を選定した理由は、

当該地域においては既に郵便局が自治体等と連携して福祉関連施策を展開しており、郵便局の果たす役割についての一定の認識が自治体等において持たれていると思われ、有意義な回答が得られると予想されたためである。

イ 社会福祉協議会（４３５個所）

上記アと同一市区町村に所在する市区町村社会福祉協議会（注）

（注）社会福祉協議会は、社会福祉事業法に基づく団体であり、地域住民が主体となって地域社会における社会福祉の問題を解決して、その改善向上を図るため、公私関係者の参加を得て、組織的活動を行うことを目的とする民間の自主的な組織である。市区町村、都道府県及び中央（全国社会福祉協議会）の各段階に組織されており、現在ほとんどが社会福祉法人となっている。

ウ 民間非営利団体（４１２団体）

都市部については、各都道府県の区市部に所在する特定非営利活動促進法（ＮＰＯ法）に基づく特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）であって在宅福祉活動を主たる目的とする団体から２１０団体を選定し、農村部については各都道府県の郡部に所在するＮＰＯ法人及びその他の在宅福祉活動を実施している民間非営利団体から２０２団体を選定した。

③ 調査項目

ア 地域福祉における郵便局の位置付け

イ 郵政事業の実施する障害者・高齢者向け施策の認知状況

ウ 郵政事業の実施する障害者・高齢者向け施策のうち特に充実を希望するもの

エ 障害者、高齢者向け施策に関する郵便局の活用方法

（ア） 情報の拠点としての活用

郵便局の窓口又は情報端末で提供可能な情報の内容

（イ） 行政サービスの拠点としての活用

福祉関係の申請、届出等の手続のうち郵便局から申込み等が行えれば良いと考えられるもの

（ウ） 郵便局のスペースの活用

郵便局のスペースを活用して実施したい事業・行事等の内容

（エ） 外務職員の活用

郵便局の外務職員を活用して行うことが望まれる施策

（オ） 郵便局との連携についての考え、郵政事業（郵便局）に対する要望

④　回収状況

回収６０７件／発送１２８２件（回収率：４７．３％）

（内訳）

ア 地方自治体

回収１８１件／発送４３５件（回収率：４１．６％）

イ 社会福祉協議会

回収２３０件／発送４３５件（回収率：５２．９％）

ウ 民間非営利団体

回収１９６件／発送４１２件（回収率：４７．６％）

（２）ヒアリング調査の概要

【対象者】

① アンケート調査の回答者（合計９個所）

ア 市役所

・岐阜市（福祉事務所高齢福祉課）

・高知市（健康福祉部長寿生活課）

・土佐市 （民生部健康福祉課）

イ 社会福祉協議会

・社会福祉法人 墨田区社会福祉協議会

・社会福祉法人 各務原市社会福祉協議会

・社会福祉法人 土佐市社会福祉協議会

ウ 民間非営利法人

・特定非営利活動法人 流山ユーアイネット（千葉県流山市）

・特定非営利活動法人 介護センター土佐みずき（高知県土佐市）

・特定非営利活動法人 グッドライフ兵庫（神戸市）

② 有識者

・高橋紘士氏（立教大学コミュニティ福祉学部教授）

・村川浩一氏（日本社会事業大学社会福祉学部教授）

・服部万里子氏（株式会社 服部メディカル研究所 代表取締役所長）

２ 調査結果の分析

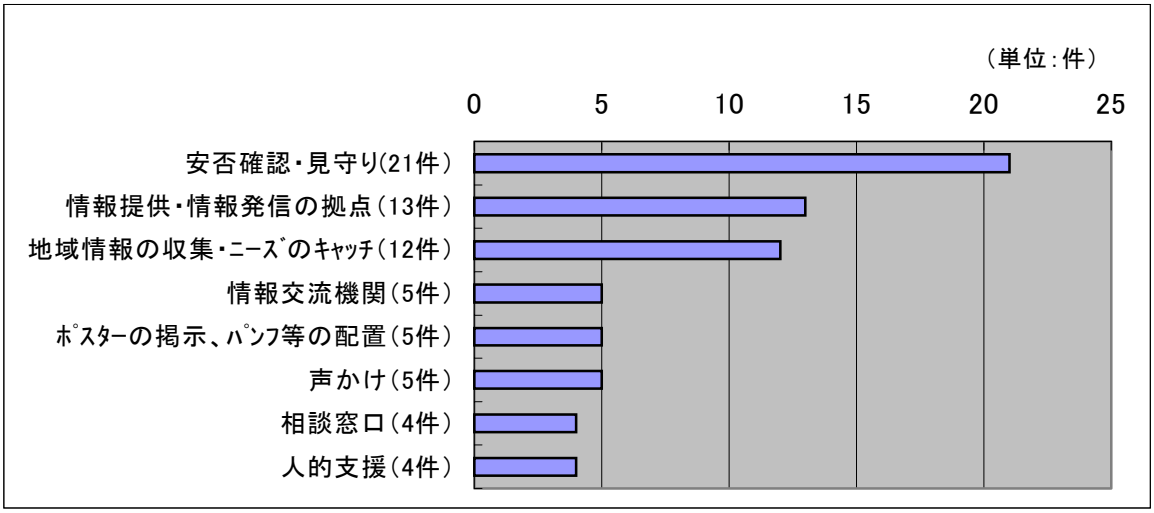
２．１ 地域福祉における郵便局の位置付け

アンケート調査において、郵便局を地域の福祉の推進に必要な機関として位置付けているか否かという質問に対し、次のように、社会福祉協議会の５４．３％が位置付けていると回答している。（この質問は地域福祉のコーディネート機関である社会福祉協議会のみに対して行った。）

① 位置付けている…… ５４．３％
② 位置付けていない… ４０．０％
③ 無回答 …… ５．７％

郵便局をどのような役割を担う機関と位置付けるかという質問に対する回答（自由記入）を分類すると図表１のとおりとなった。（回答があったのは総計８５件）

【図表１】



この内容を見ると、安否確認・見守り機関（一人暮らしの高齢者等の健康状態・生活状況等の確認・見守りを行う機関）として位置付けるものが最も多いが、情報の提供・収集機関として位置付けるものも、合計すると３５件にのぼる。（「情報提供・情報発信の拠点」、「地域情報の収集・ニーズのキャッチ」、「情報交流機関」「ポスターの掲示、パンフ等の配備」の合計。）

個別の回答から情報の提供（収集）方法別に見ると、郵便局自体を情報提供の場として捉えるものが１２件、外務職員による配達先等での情報提供・情報収集の機能に着目するものが１５件となっている。

郵便局（局舎）における情報提供の方法としては、窓口での対応、情報端末の設置、掲示、パンフレット等の配備等様々な方法が考えられ、現在でも簡易保険加入者を対象とし

た普通郵便局及びケアタウン地域内の郵便局における医療・介護関連情報の提供、普通郵便局のボランティアコーナーにおけるボランティア活動に関する情報提供等を行っているところであるが、より幅広い情報提供が求められていると考えられる。

また、外務職員の機能に関しては、特に一人暮らしの障害者、高齢者のように自分では情報を得られにくく、また情報を外に伝えることも難しい人々に対し、情報伝達を媒介する役割が郵便局の外務職員に期待されていると考えられる。

本回答において最も高い件数となっている、外務職員による一人暮らしの高齢者等に対する「安否確認・見守り」も情報収集の一形態として捉えられるが、これについては、アンケート調査の他の質問（郵便局の活用方法）に対する回答においても要望が高い。

「郵便局ビジョン２０１０」（平成９年９月郵政審議会答申）において、「郵便局の外務職員が配達や集金時に得た高齢者、障害者等の安否情報や要望などを当人の了解のもとに地方自治体に提供し、自治体の在宅福祉サービスを支援する必要がある。」と述べられているが、郵便局の外務職員の特性を活かした施策として地域の社会福祉関係者からも期待されていることが分かる。（安否確認については後述。）

以上見られたように、「情報拠点としての郵便局」に対する期待が大きい。

また、アンケートの項目のうち、郵政事業の行う障害者、高齢者向け施策のうち特に充実を希望するものについての質問に対する回答として、要望の高いもの上位３項目を調査対象別に示すと次のとおりとなる。（郵政事業の障害者、高齢者向け施策２０施策のうち特に充実を希望するもの５つを選択する質問。％は全回答者のうち当該施策について充実を希望すると回答した者の割合。アンケート結果の詳細は、巻末資料１参照）

＜地方自治体＞

①郵便配達時における高齢者への励ましの声かけ（５５．８％）

②郵便局舎のバリアフリー化（３６．５％）

③ひまわりサービス（３２．０％）

＜社会福祉協議会＞

①郵便配達時における高齢者への励ましの声かけ（６３．９％）

②ひまわりサービス（４３．５％）

③郵便局舎のバリアフリー化（３４．８％）

＜民間非営利団体＞

①郵便配達時における高齢者への励ましの声かけ（４２．９％）

②郵便局舎のバリアフリー化（３５．２％）

③ひまわりサービス（３２．１％）

いずれの調査対象においても、要望が高い施策は同一であり、「郵便配達時における高齢者への励ましの声かけ」が最も多くなっている。施策の認知度に関しても「励ましの声かけ」が自治体及び社会福祉協議会において最も高くなっており、この施策への関心及び評価が高いことが伺える。（施策の認知度についてのアンケート結果の詳細は、巻末資料１参照）

「励ましの声かけ」は、高齢者の元気付けという心の触合いの面と、安否確認（個人の健康状態等の確認）との両方の意義を持つ施策である。郵便局の位置付けについての質問で安否確認を実施する機関という回答が多かったことから見ても、郵便局が障害者、高齢者個人との触れ合いを行うのに適した機関と考えられていることが分かる。

以上のことから、「交流拠点としての郵便局」に対する期待も大きいことが分かる。

２．２ 情報拠点としての郵便局

前節において述べたように、郵便局に期待する役割として、「情報拠点としての郵便局」及び「交流拠点としての郵便局」の２つのものが求められている。この２つは、「郵便局ビジョン２０１０」において「安心の拠点」とともに今後の郵便局の３つの主要な役割として述べられているものである。

情報拠点としての役割には、地域住民に対する情報提供及び地域で得られた情報の行政機関等への提供という両面がある。

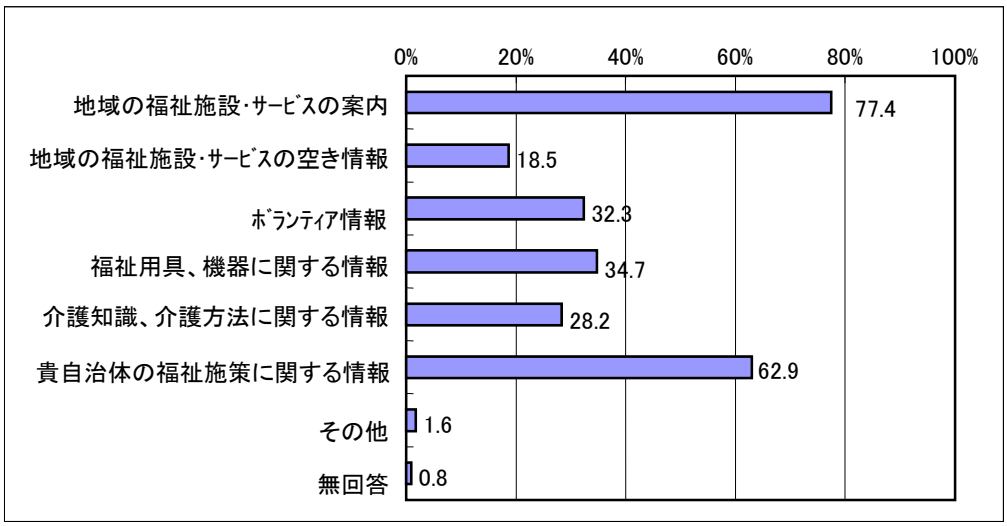
２．２．１ 地域住民に対する情報提供

「郵便局ビジョン２０１０」においては「地域住民にとって身近な郵便局が、地方自治体等と連携して、地域の福祉関連情報の提供窓口や相談窓口としての機能を果たすことが望まれる。」と提言がなされているが、具体的にどのような内容の情報を提供すべきであろうか。

現在でも、簡易保険加入者を対象に、全国の普通郵便局とケア・タウン地域内の全郵便局の窓口において、医療・介護・福祉施設等の施設名、所在地、電話番号等の情報の提供が行われている。民間生命保険会社においても、例えば日本生命が介護・医療情報センターを開設し、保険契約者からの電話やインターネットによる相談に応じる体制を整え、第一生命は保険契約者本人又は家族等が介護が必要になったときに手近な医療機関を紹介するなどのサービスを実施しており、医療・介護情報の提供は、生命保険事業と密接に関連した施策と言うことができるが、地域貢献施策として考える場合には、簡易保険の加入者のみではなく広く地域住民を対象とした情報提供の在り方を検討する必要がある。

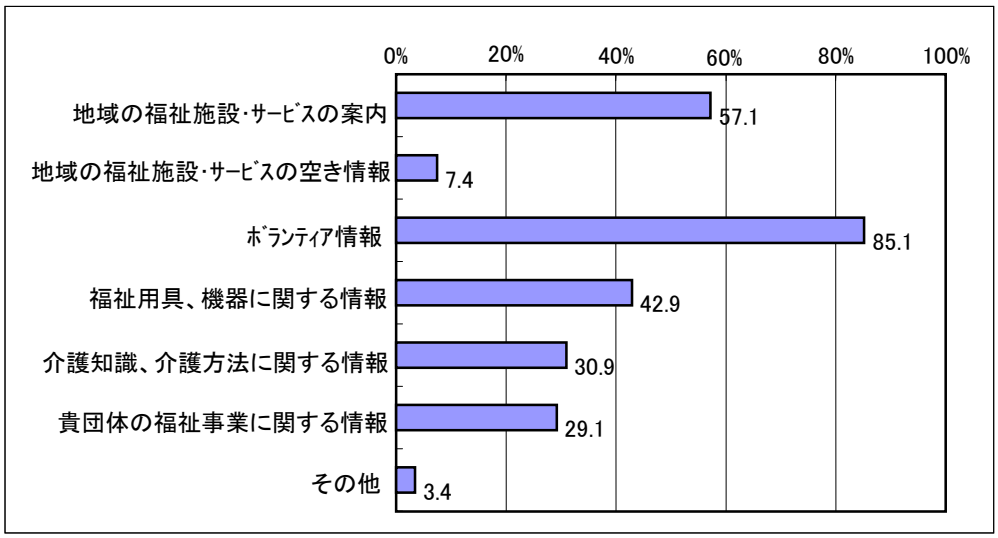
今回のアンケート調査において、調査対象となった各機関から郵便局に対して提供可能な情報の有無及び有の場合の提供可能な情報の内容についての質問に関し、自治体においては６８．５％が提供可能な情報があると回答しており、情報内容としては「地域の福祉施設・サービスの案内」が７７．４％と最も多く、次に「自治体の福祉施策に関する情報」が６２．９％となっている。（図表２参照）

【図表２】



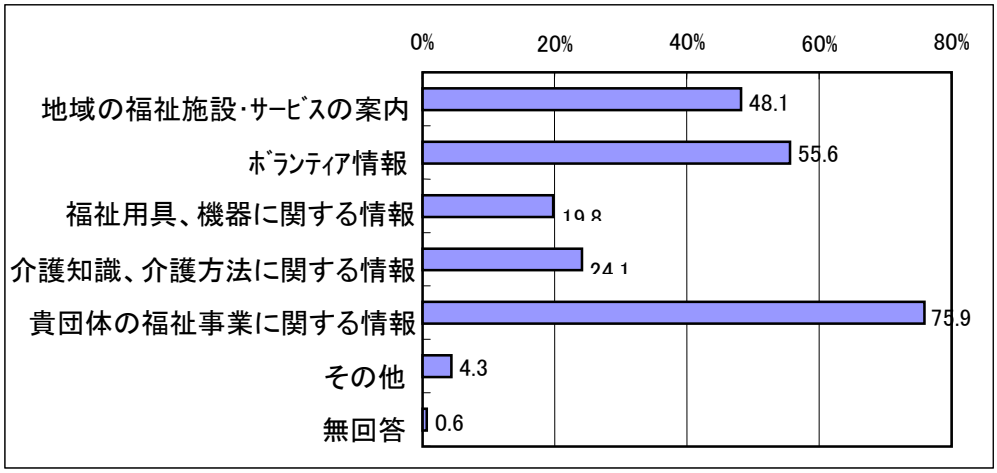
また、社会福祉協議会においては、７６．１％が提供可能な情報があると回答し、情報内容は「ボランティア情報」が８５．１％と最も多く、次に「地域の福祉施設・サービスの案内」が５７．１％となっている。（図表３参照）

【図表３】



さらに、民間非営利団体にあっては、８２．７％が提供可能な情報があると回答しており、情報内容としては「自団体の福祉事業に関する情報」が７５．９％と最も多く、次に「ボランティア情報」が５５．６％となっている。（図表４参照）

【図表４】



この結果を見ると、地域の福祉施設に関する情報、ボランティア情報及び民間非営利団体に関する情報が今回アンケートの対象とした地域の福祉関連機関から得ることが可能な主たる情報と言うことができる。

また、これらの情報は今回回答のあった機関が、郵便局から地域住民に提供することを期待する情報としても捉えることができると考えられる。

現在、医療機関や福祉施設に関する情報提供は、行政を始めとして民間企業も含めた様々な機関において行われているが、情報通信ネットワークを利用した情報提供システムとしては、社会福祉・医療事業団の「WAM ＮＥＴ」（ワムネット）が代表的なものである。

WAM ＮＥＴにおいては、データベースサービスとして、医療・福祉に関する制度・施策情報、施設利用情報（全国の病院施設、老人福祉施設等の所在地、連絡先、事業概要）、福祉機器情報、研修講師情報、図書・文献情報、シルバーサービス情報等を提供しており、地方別のデータベースも整備されている。このシステムは、専用線を利用しており、利用機関は、行政機関、公益性の高い事業を行う団体、介護保険制度における指定事業者等に限定されている。（制度情報等インターネットを通じて一般にも閲覧可能な情報もある。）

インターネットにおいて一般の人がアクセスできるものとしては、例えば、東京都（高齢者施策推進室介護保険対策室）により介護サービス情報のホームページが開設されており、介護保険事業に関する東京都内の自治体や指定事業者のサービス内容、施設・サービスの空き情報等が検索可能となっている。

福祉関係の情報について、森本佳樹は、以下の５種類に分類している。（「地域福祉情報化序説」）

①ニーズ情報 …… 要援護者や家族、地域住民等の福祉ニーズに関する情報
②サービス情報 …… （福祉サービスの内容・利用方法、制度・法令、サービスを提供する施設・機関・団体、マンパワー、相談窓口、福祉機器情報、車椅子マップ情報等）
③処遇情報 …… 福祉施策の対象者の処遇（ケア）計画、処遇方針に関する情報
④参加情報 …… 住民に福祉活動への参加を呼びかける情報であり、ボランティア情報、イベント、講座情報等
⑤運営・管理情報 …… 福祉関係機関が自己の運営・管理を効率的・効果的に進めるための情報

このうち、③処遇情報及び⑤運営・管理情報は郵便局とは直接関係しない。

今回の調査により、郵便局からの情報提供が望まれている情報として考えられる、地域の福祉施設に関する情報、ボランティア情報及び民間非営利団体に関する情報は、②のサービス情報に該当する。
特に、情報発信力の弱い民間非営利団体からは、郵便局において当該団体についての情報提供をしてもらえれば助かるという要望が今回の調査において多くみられた。

また、④参加情報に該当するボランティア情報については、上記の提供可能な情報に関する質問においても高い件数となっており、郵便局からの提供が望まれていることが分かる。

２．２．２ 地域で得られた情報の提供

地域で得られた情報を行政機関等に提供することに関しては、情報内容としては、①ニーズ情報が該当する。郵便局の外務職員の活用方策に関する質問において、「配達時に得た情報の自治体等への提供」（１８件）、「高齢者の要望の受け手としての役割」（７件）、「ボランティアの要請等」（１５件）の回答が多く見られ、障害者、高齢者等からのニーズ情報を関係機関へ提供する役割が期待されていることが分かる。（下記参照）

郵便局の外務職員を活用した施策として実施が望まれるもの（自由記入：回答総計２２９件）

- 一人暮らしの高齢者等の安否確認（７１件）
- 高齢者への声かけ（１８件）
- 配達時に得た情報の自治体等への提供（１８件）
- ボランティアの要請等や各種福祉関係の申請の受付け（１５件）
- 配食サービス（１３件）
- 高齢者等の要望の受け手としての役割（７件）
- 金銭（財産）管理（４件）

（回答の例）

「独居老人への声かけ訪問等を通じて、潜在化している福祉ニーズの発掘に協力してもらう」（社会福祉協議会）

「一人暮らし高齢者の孤独死、痴呆高齢者の徘徊など行政だけでは対応できないことも多い。今後そういう高齢者はますます増えてくると思われます。情報提供をおおいに期待します。」（自治体）

２．２．３ 郵便局の特長を生かした情報提供

現在福祉情報の提供機関としては、福祉事務所、社会福祉協議会、在宅介護支援センター等の福祉専門機関があるが、福祉専門機関が身近にない、または身近にあっても入りにくいという感情が働く場合が多い。これらの専門機関以外で地域に密着した、住民が気軽に立ち寄れるような場所において情報提供が行われることについてのニーズが高い（ヒアリング調査による）。このようなニーズに応え得る機関として、地域住民、特に高齢者に親しまれている郵便局は最適と考えられる。（郵便局の特長については、４．１において詳述）

情報拠点としての役割を果たす場合の視点として、福祉サービスの利用者の多くが情報弱者であることを考慮する必要がある。先に述べたように、福祉関係の情報は関係機関の相談窓口やインターネット等の情報通信手段を利用することにより、かなり取得が容易になってきている。しかし、障害者や高齢者にはそのような方法を利用できない人も多い。

郵便局がそのような情報の谷間にある人たちの手助けができるよう施策を講じていくことが望まれる。具体的にはフェイスツーフェイスの対話により情報を伝達し、また収集することが適当である。情報通信等の手段を利用する場合であっても、端末機器等の利用に際してのサポート体制を設けることが必要となる。

２．３ 交流拠点としての郵便局

２．１で述べたように、郵政事業の行う障害者、高齢者向け施策のうち特に充実を希望するものとしては、人間的な触れ合いを前提とするものに高いニーズが見られ、「交流の拠点としての郵便局」が望まれていることが分かった。

「郵便局ビジョン２０１０」においても、郵便局が、交流の拠点としてボランティア活動の拠点やコミュニティーセンターとしての活用が望まれることを提言している。

アンケート調査における郵便局のスペースの活用に関する質問においても、以下のようにボランティア活動の拠点（集会場所等）としての活用や、デイサービス、高齢者のサロンとしての活用についての期待が多く見られた。

郵便局のスペース（会議室、ロビー等）の活用方法について（自由記入）

（ア）展示スペースとしての活用

・福祉機器、介護用品等の展示（即売） １３件

・障害者、高齢者の美術作品等の展示 ２８件

「知的障害者の作業所の作品の販売」も数件見られた。

（イ）会議スペースとしての活用 １６件

特に小規模な団体において、郵便局の活用を望む声が高く、会議スペースが不足していることが伺われる。

（ウ）研修の場としての活用

・介護教室 １３件

・ボランティア養成研修 ６件

・手話・点字教室 ３件

・障害者疑似体験 ３件

（エ）高齢者のサロンとしての活用 １０件

（オ）団体（事業）の PR の場としての活用 １０件

（カ）ボランティア団体の活動場所としての活用 ９件

（キ）デイサービスの場所の提供 ７件

（ク）相談の場としての活用

・介護等の在宅福祉の相談ができる場所 ５件

郵便局は、特に高齢者にとっては、日常利用している親しみの持てる機関であり、直接郵便局に用事がなくとも、高齢者等が気軽に入れるような場づくりに努め、高齢者のサロンとして活用することは郵便局の特長を生かした施策と言うことができる。

ただし、防犯上の問題から、入口も含めお客様ルームとは明確に分離された場所を確保するような配慮も必要となると考えられ、スペースの面でどのような局でも実施可能な施策とは言い難い。

交流の拠点として具体的にどのような場としていくかについては、単にロビーに椅子を置いてご自由にお使いくださいということだけでは意味が乏しく、何らかのサービスを実施することが必要となる。

具体的なサービス内容としては、触れ合い喫茶（お茶等の提供）、介護相談等の各種相談の受付、ミニデイサービス[1]（軽食の提供、健康指導、ゲーム・娯楽等の実施）などがアンケートの回答において挙げられているが、郵便局の職員が業務としてそのようなサービスを提供することは困難であることから、郵便局は場所の提供及び PR 等の後方支援を行い、実際の運営はボランティア団体等に依頼することが望ましい。（今回の調査でも、民間非営利団体の責任者等から「郵便局で場所を提供してもらえれば、人はこちらから派遣する。単独の団体では無理な場合は、地域のボランティア団体等が持ち回りで担うことも可能」という声が何件か聞かれた。）

運営に関しては、地域の民間非営利団体のネットワークと連携して行うことが望ましいと考えられる。特定の団体のみと連携するのではなく、地域の様々な非営利団体が交代で受け持つことにより、郵便局とそれらの団体との幅広い協力関係が築けるし、また、団体の地域住民に対するＰＲの場ともなる。（地域の民間非営利団体の情報については市町村社会福祉協議会において情報を把握している場合が多い。民間非営利団体のネットワークが存在しない場合も社会福祉協議会にコーディネートを依頼すれば有効な場合が多い。）

（参考）ＮＰＯからの回答の例

「週２～３回、障害の軽度な方々の参加により自分たちでお互いのものを出し合ったり、手芸、調理、おしゃれ教室（お化粧）など、いろいろ元気になっていただく講座の催し、そして郵便局の活用と情報提供。私たちＮＰＯは場所がなくて困っています。ぜひ地域の中でこれから必要なミニデイサービスに開放してください。」

---

[1] デイサービス（介護保険の対象となるもの）は、心身上の障害や虚弱なため、居宅で生活を営む上で支障がある要介護高齢者が週１～２回、老人福祉センターに併設、または単独で設置された老人デイサービスセンターに通所し、心身の機能の維持・向上や社会的な孤立感を解消する一方、家族の負担を軽減することを目的とするものである。

これに対し、ミニ・デイサービスは、公的なサービスではなく、住宅の１室などを利用し、ボランティア団体等が運営する小規模なサービスであり、デイサービスが行われる老人センター等まで通うことが難しい足腰が弱った高齢者等でも歩いて通える距離の場所に設置し、気軽に通えるようにすることで、家に引きこもることなく近所の人たちとの人間関係を維持でき、そのことがひいては寝たきりや痴呆を防止し、また家族の介護の負担も軽減されるという効果を持つ。

３ 個別の施策についての検討

上記アンケート結果により、郵便局での実施が望まれていると思われる施策のうち、特に要望の多かった「安否確認」及び「ボランティア活動への支援」並びにアンケート調査実施後に行ったヒアリングにおいて要望の多かった「財産管理」について以下に個別に述べる。

３．１ 安否確認

３．１．１ 安否確認の概要

アンケート調査において最も多く要望が見られ、郵便局との連携の考え方ににについての質問の回答においても「日々の郵便配達時における高齢者への声掛け及び安否確認のできる最高の機関として位置付けている」（社会福祉協議会）との記入が見られた安否確認については、従来から様々な機関において取組まれている。

一人暮らしの障害者、高齢者が、事故や体調の急変等を起こしたときであっても、本人が外部に助けを求められないような状況の場合、誰にも気付かれないまま必要な援助を受けられず、悲惨なケースにおいては死亡してから何日も経て発見されるといった事例も少なからず起きている。このような事態を予防するため、市町村等において、地区の民生委員や保健婦等を定期的に派遣して、一人暮らしの高齢者等の健康状態等を確認することを施策として行っている事例が多い。

しかし、他に様々な業務を抱える民生委員や保健婦等行政の担当者が高齢者宅を頻繁に訪問することは困難であり、むしろ仕事の性格上、住宅を訪問する機会の多い職種に携わる人が、仕事で訪問した際に高齢者等の安否を確認することができれば、効果的である。特に毎日同じ人が特定の地域の住宅を訪問するような仕事の場合はより有効な安否確認が行える。

３．１．２ 民間企業が実施している例

このような、仕事上の特性を利用して、声かけ・安否確認を実施している民間企業の代表的な例として、ヤクルトの「愛の訪問活動」がある。

「愛の訪問活動」は、ヤクルトの配達時に一人暮らしの高齢者の安否を確認するという活動で、昭和４７年、福島県郡山市の婦人販売員（ヤクルトレディ）が、自分の担当する地域の中で、一人暮らしのお年寄りが誰にもみとられずに亡くなったことに胸を痛め、一人暮らしのお年寄りに自費でヤクルトを配り始めたことをきっかけとして始まったものである。

この行為を見た民生委員が自治体を動かし、自治体がヤクルトを買い上げ、ヤクルトの販売員が一人暮らしの高齢者に配達するとともに安否確認を行うというシステムができた。これを各地の自治体が採用し、平成１１年３月末現在で、全国の４９１の市町村において実施されている。

特徴としては、会社としてトップダウン式に実施したものではなく、現場において自発的に開始され、その後も各地のヤクルトの販売会社が自治体とそれぞれ契約を結んで独自に実施しているということである。

ヤクルト本社のバックアップとしては、「愛の訪問活動手引書」（「ふれあい手帳」という名称で配達員が配達の際に携帯するものであり、訪問の際の心がけ、応急措置の方法等が掲載されている。）を作成し、必要な販売会社に配っていることくらいとのことである。

「愛の訪問活動」の課題としては、以前はヤクルトを毎日配達するのが普通であったが、近年は、効率化のためにブロックごとに曜日を決めて何本かまとめて配達する方法に変わっており、毎日安否を確認したいという行政の要望と合致しなくなっていることが挙げられる。

販売会社によっては、たとえ１軒だけでも毎日配達する方針のところもあるが、自治体においては民生委員が配達するようにしたところもある。

本来配達経路にないものでも配達しなければならないことや声かけ・確認に時間がかかることで、歩合制で契約している販売員にとっては、配達本数が減ることによる収入減にもつながりかねないことから、販売員のボランティア精神に頼る部分が大きいこともこの施策の実施の難しい点である。（以上、株式会社ヤクルト本社からの聞き取り）

ガス会社や電力会社も検針のために定期的に家庭を訪問するため、安否確認が行ないやすい立場にあるが、我が国においては、検針を社員が行っていない場合も多く、ガス会社や電力会社が安否確認を行っている事例は聞かれない。（独居老人宅の訪問活動（関西電力）や一人暮らしの高齢者宅のガス器具の安全点検の実施（東京ガス）等の例はある）

３．１．３ 郵便局での実施について

単に「お元気ですか？」と声をかけるのみではなく、安否確認まで行なうということになれば、助けを必要とする状態を発見した場合の連絡先をあらかじめ確保しておくことが必要となり、そのためにはどうしても地元自治体や関係機関との連携が必要となる。

また、訪問頻度も一定の間隔でしかもなるべく間隔が短い方が良いことは当然である。

郵便局は①基本的には毎日全区域を配達することから、その途上で安否確認がしやすいこと、②民間企業の場合は、事業からの撤退や効率化のための支店の統合・廃止等により、サービス自体の継続性が確実ではないが、郵便局の場合はサービスの継続性が確保されることから、安否確認を行う機関としては適していると考えられる。

現在でも、過疎地域等において７０歳以上の一人暮らしの高齢者や高齢者夫婦のみの世帯を対象とし、業務に支障のない範囲内での高齢者に励ましの声掛けが実施されているが、安否確認を本格的（対象となる世帯全てに毎週決まった回数必ず訪問して安否を確認する）に実施するとなると、業務に支障のない範囲で行うことが難しい場合も予想される。また、アンケート調査の結果にも見られるように、安否確認への要望は過疎地域に限らず都市部

においても高くなっている。むしろ都市部の方が近所付き合いが希薄で一人暮らしの高齢者が孤立する傾向が高いため、安否確認のニーズは高い。しかし、外務職員一人当たりの配達受け持ち戸数が極めて多い地域やマンション、団地等集合受箱に配達している場合は、安否確認を実施することはかなり困難であると考えられる。郵便局が自治体の要請に応じて安否確認を本格的に実施するためには、そのための体制整備が必要となることが予想され、安否確認を担う機関のひとつとして限定的な役割を果たすこと（特に見守りが必要な人で本人が申し出た場合に限る等）が現実的な対応であると思われる。

（参考）外国において郵便局が実施している例

外国において郵便局が実施している例として、スウェーデンにおいて、１９７４年から、地方郵便局員が福祉サービスとして、「コンタクト・サービス」、「家庭訪問サービス」、「日常品の配送サービス」の３つのサービスを提供しているが、このうち「コンタクト・サービス」は、配達先の世帯についての状況（高齢者の健康状態等）の報告をコミューン（地方自治体）に提供するものであり、安否確認に近い性格を持っている。

スウェーデンは、世界で最も充実した福祉サービスが提供されている国と言われているが、農村地域は極めて人口密度が低く、福祉サービスの提供に困難をきたしていることから、郵便局の機能が着目されたものである。（「家庭訪問サービス」は、「コンタクト・サービス」を補うものであり、郵便局員が高齢者の要望に応じて自宅に立ち寄り、サービスを行うものであるが、サービス内容は書類の記入等であり、介護等は行わない。）なお、これらのサービスに要する経費はコミューンから実費が支払われる。

３．２ ボランティアと郵便局

アンケート結果を全体的に見ると、ボランティア活動の関係で、郵便局に期待される役割としては、主として、①情報拠点（情報提供及び情報収集の場）としての活用、②ボランティア活動の場（会議室等）としての活用、③郵便局の職員のボランティア活動への参加が挙げられる。

このうち、①については、現在、国際ボランティア貯金の関係で、全国の集配普通郵便局にボランティアコーナーを開設し、ボランティア関係の情報提供等を行っている。地域によっては、社会福祉協議会のボランティアセンターが機関誌の登録ボランティアへの配布場所として利用している例もある。

社会福祉協議会からは、さらにボランティア派遣要請の窓口としての役割を期待する声も聞かれた。ワンストップ行政サービス・高度化実験において、ホームヘルパーの派遣申込みがメニューに含まれているが、窓口まで来れない人（本当に援助を必要とする人は関係機関の窓口まで来れない場合が多い。）のために、郵便局の外務職員がその人の自宅においてボランティアの派遣要請を受けられるようにできれば、ボランティアのニーズの把握がきめ細かく行なえるようになる。

②（ボランティア活動の場（会議室）としての活用）については、現在でも、業務に支障の出ない限り、郵便局の会議室をボランティア団体等に貸し出すことは可能であるが、単に場所を提供するのみならず、活動自体に関与していくことによって、よりボランティア団体や関係機関との連携が強化されることとなろう。これは③の職員のボランティア活動への参加とも関係することであるが、国の機関としての郵便局が特定の民間団体と関係を深めることは望ましくない場合もあるが、社会福祉協議会等の公的な機関と連携しながら、地域に密着した福祉活動を行なうボランティア団体を支援していくことはむしろ積極的に推進すべきと思われる。

③の郵便局職員のボランティア活動への参加に関しては、組織として実施している例として、昨年から、九州郵政局佐賀県本部が主体となり、県内の郵便局職員をボランティアとして登録し、電話により部外からの要請を受け付けて、ボランティアを派遣する取組みが実施されている。

活動内容は「災害対策」「自然保護」、「福祉施設慰問」「イベント支援」「青少年育成」等であり、これらの部門別に、昨年１２月１日現在で約７００名の職員が登録している。

組織として職員のボランティア活動に取り組む場合の課題として、職員が自分の休日を利用して活動を行なうため、継続的な活動を行うことが難しいこと（佐賀県本部において、施設への障害者の送迎サービスを依頼された例があるが、毎週確実に実施しなければならないため、対応が困難であった）が挙げらる。

民間企業においては、ボランティア休暇等の制度を設けて社員のボランティア活動を積極的に支援している例も少なくないが、ボランティア活動はあくまで社員が自発的に行なう

ものであって、企業としてどう関わるかについては難しい面があり、また、公務員のボランティア活動の在り方については特に職務との関係で公平性等が求められることとなるので、組織的に実施することに関しては、佐賀県本部における先駆的な取組みも参考にしながら、在り方を検討していく必要があると思われる。

３．３ 財産管理

財産管理サービスについては、過去に、「郵便局が、老後を安心して暮らせるための生活設計、資産運用などの相談サービスを行なうとともに、痴呆性老人等の財産管理や権利擁護等を内容とする成年後見制度との連携を図る」、「郵便局の金融的機能を活用して、動産・不動産に関する保全・管理あるいは融資サービスを総合的に行なう」などの提案が出されたことがある。

民法の改正により、本年４月から「成年後見制度」が導入されることとなり、従来、痴呆老人など判断能力が十分ではない人たちが「禁治産者」として法律上の権利が奪われていたことを改め、判断能力が十分なうちに後見人を選ぶことができる「任意後見制度」（家族以外の第三者や法人も任意後見人になることが可能）等により、高齢者や知的障害者の権利と財産を守り、できる限りその意思が活かせるようになった。

従来は、高齢者の財産管理を行う場合、本人が痴呆等で判断能力がなくなった場合にサービスの継続が困難となるという問題があったが、任意後見人を立てることによりこの問題が解決でき、財産管理サービスが実施しやすくなった。

介護保険をはじめ福祉サービスが、行政の措置から利用者の選択による契約方式に変わりつつあり、高齢者等にも自己判断と自己責任が求められるようになっており、財産管理等に関するサポートの重要性が高まっている。

現在、自治体や社会福祉協議会等において、財産管理・保全サービスを行う例が増えており（例えば、大阪市財産管理支援センターにおいては、通帳や有価証券などを保管する「財産保全」、職員が定期的に訪問して預貯金の出し入れや医療費の支払いを代行する「金銭管理」などのサービスを実施）、昨年１０月からは、都道府県の社会福祉協議会等を実施主体とする「地域福祉権利擁護事業」が開始され、市区町村の社会福祉協議会が窓口となり、介護保険の導入を見越した契約支援や金銭管理などのサービスが実施されている。

この「地域福祉権利擁護事業」は、福祉サービスの利用援助を目的とするもので、このうち「日常的金銭サービス」は福祉サービスの利用料の支払いのほか医療費、日用品等の金銭を支払う手続、及び税金や社会保険料、公共料金を支払う手続等の支出、年金や手当等の収入の手続を援助し、それに伴う預金の払戻・解約・預入等の手続を援助するものであり、財産管理の法律行為や、公費補助のない民間福祉サービスの契約代理・利用料の支払いや日常生活以外の高額な金銭を取り扱うことは想定されていない。

「地域福祉権利擁護事業」については、これを実施する社会福祉協議会に金銭管理等に関するノウハウがなく、担う人材がいないという声も聞かれる。

郵便局においては、高齢者等が年金の受取り等に利用することも多い郵便貯金の口座を管理していること、貯金や保険の外務職員が個人の資金の運用のアドバイス等を行なっておりノウハウがあること、公的機関としての信用があることなどから、財産管理サービスを実施するのに適当な機関ということが言える。

今回のアンケートにおいても、「郵便局に貯金がある利用者の個人的金銭の出し入れを

施設職員が行なっているが、郵便局職員が行なってくれたらと希望している」という声が聞かれた。

福祉関係の有識者からも、「郵便局が金銭管理を行ない、地域における金庫機能を果たすべき」、「高齢者の財産管理は重要な問題であり、郵貯、簡保で代行業務や何らかのサポートができないか。例えば、外務職員が金銭の出し入れを代行する等、生活の財布代わりとしての貯金口座の機能を発揮すべき。」、「郵便局は、生保、損保等とは違う高齢者の健全な財産運用のアドバイスが可能」等郵便局において財産管理サービスを実施することへの期待が聞かれた。

郵便局がこのサービスを実施することについては、様々な制度的課題があると考えられ、実施の可否については、今後慎重に検討すべき事項である。

４ 地域の障害者、高齢者福祉における郵便局の在り方

４．１ 地域福祉における郵便局の特長

地域の障害者、高齢者福祉における郵便局の在り方を検討する前提として、今回実施した有識者ヒアリングの結果も踏まえ、地域における障害者、高齢者福祉に貢献する機関として郵便局を捉えた場合の特長（長所）について述べる。

（１）親しみやすさ

服部万里子氏は、「高齢者は郵便局が一般に好きである」と述べ、その理由として以下の４点を挙げられている。

①人との触れ合いやコミュニケーションがあること

②局員が役割主義でなく、何を聞いても親切に応えてくれること

③銀行のように転勤で担当者が替わることが少なく、局員と地域の人のつながりが強いこと

④郵便、貯金、簡易保険という高齢者に関係の深いサービスを幅広く実施しており、１度に複数の用事を足すことができること

アンケート調査において、郵政事業の障害者、高齢者向け施策のうち最も充実してほしいものとして「高齢者への励ましの声かけ」が挙げられているのも、郵便局の外務職員に対し人間的な親しみやすさが感じられることが根底にあると思われる。

NPO 法人・流山ユー・アイネット代表の米山孝平氏は、「郵便局は病院の待合室と並ぶ数少ない高齢者の社交場であり、そこに介護相談窓口があると非常に助かる。毎週決まった日に非営利団体が交代でボランティアの相談員を派遣するとも可能。」と提案されている。

（２）拠点性

郵便局は、平成１１年３月末現在で全国に２4,736 局（簡易郵便局を含む）存在するが、これは小学校（平成９年５月１日現在 24,376 校）とほぼ同数であり、平均すれば小学校区に１つ郵便局が存在することとなる。「小学校区」は歩いて通える範囲（一次生活圏）であると考えられ、地域福祉（在宅福祉）政策においても各種の施設を配置する場合の基本単位と捉えられている。

郵便局がほとんどの場合、このような地域の生活圏に必ず存在するということは、重要な意味を持つ。

村川浩一氏は、「現在、介護相談の窓口が不足している（ゴールドプランの目標値を大幅に下回る）。相談窓口が存在する場合であっても特別養護老人ホーム等市街地から離れた場所の施設に設置されている場合が多く不便である。市街地にある郵便局を相談窓口として活用できないか。」と提案されている。

（３）継続性

民間企業は、支店・支社等の地域の拠点を営業戦略上の方針から廃止・統合することが珍しくない。

公益企業の例として、NTT の場合、支店網の統合（拠点の集約）により、市町村レベルの電話局の数及び職員数がかなり減少してきており、従来は地域の行事に参加するなど積極的な地域活動を実施していたところも活動が困難となってきている例も見られるとのことである。（日本電信電話株式会社からの聞き取り）

また、東京ガスの場合も、従来、支店・支社は行政区ごとに設置されていたが、支店・支社の統合により、１つの支店・支社で複数行政区と対応することとなり、自治体との対応が難しくなったとのことである。（東京ガス株式会社からの聞き取り））

郵便局の場合は局の廃止・統合というようなことはほとんどなく（同一行政区内で局舎の移転を行うことはある）、施策の継続性が確保される。

（４）公共性・信頼性

郵便局には、国の機関としての信頼感・安心感がある。

服部万里子氏は「一人暮らしの高齢者の場合、ホームヘルパーによる密室のケアの現場で何が起こっているか外からは分からない。高齢者の財産がねらわれる危険性もある。SOS や苦情をどのように受けるかが課題となっている。国の機関である郵便局が SOS を受け付ける機関となれないか。」と提案されている。

村川浩一氏は「住民の郵便局への信頼度は大きい。生保、損保等とは違った高齢者の健全な財産運用のアドバイスができるのではないか。」と提案されている。

村川氏は、また、「安否確認は個人のプライバシーに関わることなので信用できる機関がやることが必要。郵便局は消防、警察と並んで信頼感がある。」とも述べている。

（５）郵政事業自体の高齢者等との関係の深さ

ア 郵便事業

郵便は電話と並び高齢者等にもっとも身近な通信手段である。「ひまわりサービス」においても、高齢者への小学生からの定期的な励ましのメッセージのお届けを行っているところであるが、手紙による触れ合いの重要性は特に一人暮らしの高齢者にとって高い。手紙には保存しておいていつでも見れるという電話にはないメリットがある。

イ 為替貯金事業

郵便局は、郵便貯金や各種年金の受取り等を通じて高齢者等には最もなじみの深い金融機関である。このことに関して、高橋紘士氏は、「高齢者の財産管理は重要な問題となってきており、郵貯、簡保で何らかの代行やサポートができないか。例えば、外務職員が金銭

の出し入れを代行する等、生活の財布代わりとしての貯金口座の機能を発揮することができるのではないか。」と提案されている。

村川浩一氏も「一人暮らしの高齢者を支えるため、金銭管理を行う地域における金庫機能が必要。ニーズはこれからどんどん増える」と述べられている。

障害者、高齢者の金銭管理や現金の出し入れの代行等を郵便局に行うことを期待する声は今回の調査において多く聞かれたが、郵便貯金に対する親近感・信頼感が根底にあると考えられる。

ウ 簡易保険事業

簡易保険事業においては、重度障害による保険金の支払、介護保険金付終身保険等の障害者向け商品・サービスや高齢化に対応した商品・サービスの提供を行っており、障害者、高齢者との関係は深い。また、加入者福祉施策（ケアタウン構想、かんぽ健康増進事業等）には高齢者を対象としたものも多い。

アンケート調査でも「年金や貯金で郵便局と関わりの深い高齢者や障害者はかなり多くいると推測されます。その方々が、郵便局で福祉サービスの手続や案内が済ませられれば、利用者にとってこの上なく便利となることでしょう。」（自治体）との回答が見られた。

（６）外務職員の存在

アンケート調査において、自治体から「福祉サービスの分野では特に郵便局との連携が重要と考えています。特に外務職員の方々の協力があれば、地域住民に与える安心感は計り知れないと思う。行政サービスの拠点という考えは、役場と郵便局が同じ場所にあるのであまり効果はなく。外務職員の申請代行、安否確認、相談サービス等への期待が大きい。」という意見も見られ、毎日個人の自宅に配達等を行う外務職員の存在は、地域福祉においても極めて重要である。

なお、全国の郵便局ネットワークを活用した全国均一の福祉サービスの提供が可能であるということも大きな長所であるが、今回の調査研究の対象である地域貢献施策とは直接関係しないため、ここでは挙げていない。

４．２ 民間企業・団体との関係

郵便局が地域貢献施策として障害者、高齢者向け施策を実施する場合、自治体や社会福祉協議会等の公的機関との連携を考慮するのは当然であるが、民間営利企業や民間非営利団体との関係についても考慮する必要がある。

４．２．１ 民間営利企業との関係

本年４月からの介護保険の導入によって、高齢者福祉は大きく変動しつつある。特に在宅福祉分野においては、民間営利事業者の積極的な参入によって、従来の高齢者福祉の枠組がドラスティックに変わっている。新規に参入する民間営利事業者の業務の中心はホームヘルパー派遣であるが、それ以外にも介護保険適用外のものも含めた様々な在宅福祉サービスの提供が開始されている。

訪問介護（ホームヘルプ）、通所介護（デイサービス）、訪問入浴等の在宅福祉サービスは、従来は行政からの委託を受けた社会福祉協議会やボランティア団体等によって担われていたものであるが、介護保険導入後は、利用者の選択により民間事業者がかなりの部分を担うこととなることが予想されている、

そのような状況の中で、公的機関である郵便局が地域の障害者、高齢者福祉を支える機関の一つとしてどのような役割を果たすべきかについて検討する場合、民間営利事業者との関係を考慮に入れないことは適当でない。

もちろん、郵便局は社会福祉を事業として行う機関ではないため、基本的には民間営利事業者と競合関係になることはないが、例えば、「ひまわりサービス」のように郵便局の外務職員が一人暮らしの高齢者から生活用品の注文を受けるというシステムの場合、民間企業が同様のサービス（ホームヘルパーが介護先で生活用品の注文を取る）を行うことも計画されており、このような場合どこまで郵便局が実施する必要があるのかという議論が生じる可能性はある。

郵便局の施策に対するニーズは過疎地に限らず、都市部にも存在する（例えば、安否確認に関しては、都市部の方が高齢者等が孤立しがちであり、施策の必要性は高い。）が、採算性の観点から民間営利事業者の進出が見込めないような地域（過疎地等[1]）においてのみ郵便局が施策を実施するという考え方も取り得る（ひまわりサービスは過疎地のみを対象としている）。

施策の性格とともに地域特性を十分に考慮することが適当と考えられる。

先に挙げた民間企業の例のように、ホームヘルパーが商品や他のサービスの注文を取るということは、ヘルパーに対して弱い立場にあって、判断能力が乏しい場合も多い高齢者

---

[1] ニッセイ基礎研究所によれば、介護保険に関して、人口１万人以下の市町村については公民問わず新規参入の余地はないとのことである。

等が強引に商品等の勧誘を受けるという事態も想定される。また、ホームヘルプ事業を通じて収集した個人情報を他のサービスや商品の営業活動に利用することも計画されており、このような営利ベースの活動に対しては福祉の現場からの危惧の声も聞かれる。

障害者、高齢者福祉を市場として見た場合、顧客としての障害者、高齢者の需要をいかに掘り起こすかということが主眼となるが、顧客としての障害者、高齢者（又は介護を担う家族）のニーズに応えることが、必ずしも障害者、高齢者本人の心身の状態の改善や、自立・社会参加につながらない場合もある。（例：自分で行うことが本人のリハビリ（自立）につながることであっても、他から提供されることによりその機会を奪ってしまう。）

その人の生きがいの回復という観点から考えれば、別のサービス提供の在り方が見えてくるはずである。郵便局の役割を検討するに当たっては、障害者、高齢者のために何が本当に必要なのかを見極める必要がある。

４．２．２ 民間非営利団体との関係

今回のアンケート調査においては、民間非営利団体（大部分はNPO法に基づくNPO法人）を対象としているが、福祉分野においては、民間非営利団体の果たす役割は重要である。介護保険の導入によって高齢者福祉の分野に民間事業者が競って参入する状況にあっても、介護保険から見落とされてしまう部分（「心のケア」や要介護者の家族への援助等）は民間非営利団体が担っていくことが期待されている。また、障害者福祉にあっては、障害の態様によって様々な支援が必要となり、行政の画一的な施策や営利企業のサービスでは対応できない部分がかなり存在し、そのような部分は民間非営利団体が担うことが必要となる。

外国の例でも、デンマークのように福祉を基本的には全て行政が実施しており、ボランティア活動には依存しないと言われる国にあっても、例えば、民間非営利団体である「高齢者問題全国連盟」が、ボランティア活動として、友愛訪問、電話による安否確認、痴呆性高齢者の家族への援助等を行っている。デンマークにおいてもホームヘルプサービスのニーズ判定が厳しくなり、判定により必要とされた援助のみが提供されるようになってきており、高齢者とヘルパーが一緒にコーヒーを飲んだり、会話をして交流することが少なくなった。そこで友愛訪問員は、高齢者と一緒にゆっくり話しをしたり、雑用を助けたりなどして、公的サービスでは満たせないニーズを満たし、孤立や孤独感の予防に役立てているとのことである。このように福祉分野での民間非営利団体の活動やボランティア活動は必要不可欠なものとなっている。郵便局が地域福祉に貢献していく場合のスタンスは、行政施策や営利企業のサービスでは対応できない部分を担うという点で、民間非営利団体と極めて性格が近いと考えられる。

また、日本経済団体連合会編の「社会貢献白書１９９９」は、企業とNPOとのパートナーシップをメインテーマの一つに掲げ、「企業が社会貢献活動を行う場合、企業内の知識、ノウハウだけでは限界があること、NPOはミッションへの傾倒が純粋であり、取り組み姿

勢、継続性、ネットワークの広がりなどの点で企業より優れる面を持ちあわせている」と述ている。

郵便局が社会（地域）貢献を行う場合にもこのことは当てはまると思われる。民間非営利団体と連携することにより、当該団体の持つノウハウ、人材、ネットワーク等を活用していくことにより効果的な施策の実施が可能となる。

また、同白書には、「社会の先駆的課題に専門性と独自能力を発揮して取り組んでいるNPOという組織とパートナーシップを組むことによって、異質なものとの協働や変化への意思とスキルを学ぶことができる。これがひいては、企業活動の幅を広げ、未来事業を創出することにもつながることが期待できる。」とも述べられている。

このように、民間非営利団体との連携によって、郵便局の職員自体の視野が広がり、活動の幅が拡大する効果もあると考えられる。

民間非営利団体はその性格が多種多様であり、政治的指向性を持つものもあり、国の機関としての郵便局がどのように付き合っていくか判断が難しい場合もある。判断基準としては、団体の活動実績を勘案することが主となると思われる。

５ 施策実施の在り方

本調査研究においてアンケートの対象とした自治体等からのニーズは、現在郵便局において実施されている施策と方向性は一致しており、特段目新しいものは見られなかった。

また、郵便局そのものは身近な存在として感じていても、社会貢献的施策の実施についてはあまり知られておらず（郵便局の実施する障害者、高齢者向け施策の認知度は、自治体の福祉担当部署においても全般的にあまり高くない。)、今後への期待の方が高いことが感じられた。

現在、実施が予定されている「社会福祉基礎構造改革」（昭和２６年の社会福祉事業法制定以来大きな改正の行われていない社会福祉事業、社会福祉法人、措置制度など社会福祉の共通基盤制度について、今後増大・多様化が見込まれる国民の福祉需要に対応するため、見直しを行なうもの）においては、都道府県及び市町村が新たに「地域福祉計画」を策定することが定められている。

厚生省は、社会福祉基礎構造改革に伴う法改正の運用事項として、地方自治体の地域福祉計画の策定に当たっては、「ボランティア団体、ＮＰＯ、郵便局、農協、生協などの地域における身近な活動にも配慮」することとしており、各自治体の策定する地域福祉計画において郵便局が地域福祉の関連機関として位置付けられる可能性も高い。

このような状況において、郵便局がどのような役割を果たしていくのか明確な方向付けが求めらる場面も予想される。

しかしながら、障害者、高齢者向け施策のうち地域貢献としての性格を持つものについては、郵便局が具体的にどのような施策を実施していくか全国的に統一した方針を出すことは難しいと思われる。その理由は、地域貢献に関する施策は、全国一律にこういう施策を実施すべきであると断言できるような性格のものではないと考えられるからである。

立教大学の高橋紘士氏は以下のように述べている。

「福祉施策の実践手法としては、上から全国一律に押し付けるのではなく、地域の関係者と協力して作り上げていくことが重要。インタラクティブなやりとりの中で地域に自然にアピールしていく。」

当該地域の福祉関係者と話し合う中で自然発生的に新たな施策のアイデアが生まれてくるものであると思われる。その意味で郵便局が、地元の自治体、社会福祉協議会をはじめとする関係機関と常に連絡を保っておくことが必要である。

この点で村川浩一氏は以下のように述べている。

「地域の福祉行政等に関し、郵便局レベルでも誰がどういう役割と権限を持って対応するかをきちっと決めておくことが必要。その地域の特性に合わせて柔軟に対応する体制がないと地域との連携はうまくいかない。郵便局長等が地域の福祉機関の連絡調整の会合に出席することも有効。」

アンケートへの回答において、社会福祉協議会からは「双方が地域福祉推進について具

体的に協力ができるものについて、情報交換と協議・検討が行える場づくりを考えていただきたい」という意見があり、民間非営利団体からは、「なるべく早く双方でお互いできることを話しあう機会をぜひつくって下さい。それが第一歩でしょう。」という意見があった。（同様の意見は多く見られた）。

また、ヒアリングを行った自治体や社会福祉協議会から、「郵便局から以前は良く話があったが、最近は全く音沙汰がない」という声が何件も聞かれた。局長や管理者が変わると施策が立ち消えになるということでは地域の信頼は得られないため、組織として継続的に取組む体制づくりが必要である。

さらに、管理者、役職者及び一般職員の意識を高めることも重要な点である。

高橋紘士氏は以下のように述べている。

「管理者が業務の遂行の中で社会福祉的な視点を常に持つということが大事。最近は企業の人事担当者と話していても、ユニバーサルデザインとか、バリアフリーという言葉がぽんぽん出てくる。企業の体質が変わってきており、体質改善に成功したところが生き残っている。」

アンケートの回答において、社会福祉協議会から、「省として障害者、高齢者施策に取組むことは大事だが、そこに働く人たちがなぜこのような施策が必要かを身体（心）で分かるよう、職員のボランティア体験活動を推進してほしい」という意見もあった。

地域貢献施策を実施するためには、地域で何が本当に必要とされているかを敏感にキャッチすることが必要である。そのためには、地域にどのような援助を必要としている人がいるのか、現にどのような施策が実施されているのかをまず知ることが必要である。

郵政事業においても、地域貢献施策については、ひまわりサービスをはじめとして、郵便局段階で自主的に実施されたものが全国的な施策となった例が多い。

現場の創意というものが何よりも求められる。本省や地方郵政局は現場の施策をウォッチしながら必要なものは全国化（広域化）するという姿が望ましい。

（当初から本省レベルで検討すべき施策としては、制度的制約があるため郵便局段階で自主的に実施することが困難なもの（例：高齢者の財産管理）が考えられるが、制度改正が必要となるような施策は社会貢献策としての枠を超えた新規業務としての性格を持つと考えられる。）

言うまでもなく郵便局は社会福祉を業務とする機関ではないため、障害者、高齢者向け施策は本来の業務に支障のない範囲で実施することは当然であるが、単に余裕があれば実施するということではなく、協力できるものは積極的に協力していくというスタンスが必要であろう。そのことが地域における郵便局への信頼感・親近感という無形の資産の形成に大いに効果があると考えられる。

【参考文献】

門脇厚司、福田垂穂編[1994]『高齢化時代の地域と企業』同文館
『世界の社会福祉⑥デンマーク・ノルウェー』旬報社
（社）日本経済団体連合会編[1999]『社会貢献白書１９９９』日本工業新聞社
森本佳樹[1996]『地域福祉情報化序説』 川島書店

資　料　編

１ 郵政事業の実施する障害者、高齢者向け施策の認知状況等

アンケート調査において、郵便事業の実施する障害者、高齢者向け施策のうち１９施策についての認知状況及び充実を希望する施策について質問を行った。（各施策の概要資料を添付）

１ 施策の認知状況

施策について知っているか否かを質問。以下、知っていると回答したものの件数・比率について多いものから順位付けした。

ア 自治体

順位	施策名	件数（件）	比率（%）	地域別の内訳（注）					
				都市部		ｹｱ・ﾀｳﾝ		ひまわり	
				順位	%	順位	%	順位	%
1	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	97	53.6	6	32.6	2	75.0	1	73.5
2	障害者のための郵便料金の減免	93	51.4	1	64.0	8	29.2	4	42.6
3	青い鳥葉書	81	44.8	3	47.2	5	33.3	3	45.6
4	要介護者等のための郵便貯金金利優遇	78	43.1	2	57.3	11	20.8	8	32.4
5	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	74	40.9	5	41.6	4	41.7	5	39.7
6	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	68	37.6	4	41.6	6	33.3	7	33.8
7	かんぽ健康増進支援事業	61	33.7	10	19.1	3	75.0	6	38.2
8	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	59	32.6	15	10.1	9	29.2	2	63.2
9	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	53	29.3	7	31.5	7	33.3	9	25.0
10	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	44	24.3	17	9.0	1	91.7	11	20.6
11	みんなの体操	37	20.4	8	24.7	10	25.0	13	13.2
12	点字による通知等	35	19.3	9	23.6	15	8.3	12	17.6
13	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	32	17.7	11	15.7	14	12.5	10	22.1
14	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻｰﾋﾞｽ	23	12.7	12	14.6	12	16.7	15	8.8
15	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	18	9.9	13	11.2	19	0	14	11.8
15	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	18	9.9	18	9.0	13	16.7	16	8.8
17	点字・手話のできる窓口職員の養成	17	9.4	14	11.2	18	4.2	17	8.8
18	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	14	7.7	16	10.1	17	4.2	19	5.9
19	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	13	7.2	19	6.7	16	8.3	18	7.4
-	無回答	15	8.3						
	全体	181							

(注)「ｹｱ・ﾀｳﾝ」はケア・タウン指定自治体、「ひまわり」はひまわりサービス実施自治体を指す。以下同じ。

イ 社会福祉協議会

順位	施策名	件数（件）	比率（%）	地域別の内訳					
				都市部		ｹｱ・ﾀｳﾝ		ひまわり	
				順位	%	順位	%	順位	%
1	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	141	61.3	4	49.1	2	81.5	2	69.5
2	障害者のための郵便料金減免	123	53.5	1	69.4	4	48.1	6	36.8
2	かんぽ健康増進支援事業	123	53.5	3	53.7	3	63.0	3	50.5
4	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	115	50.0	12	23.1	8	29.6	1	86.3
5	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	104	45.2	2	60.2	9	25.9	7	33.7
6	青い鳥葉書	95	41.3	7	38.9	6	40.7	4	44.2
6	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	95	41.3	8	38.0	5	44.4	5	44.2
8	要介護者等の為の郵便貯金金利優遇	86	37.4	5	44.4	7	37.0	10	29.5
9	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	68	29.6	10	31.5	12	22.2	9	29.5
10	みんなの体操	61	26.5	13	22.2	11	25.9	8	31.6
11	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	60	26.1	11	25.9	13	18.5	11	28.4
12	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻｰﾋﾞｽ	58	25.2	6	40.7	14	14.8	14	10.5
13	点字による通知等	52	22.6	9	31.5	16	11.1	12	15.8
14	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	52	22.6	17	10.2	1	96.3	13	15.8
15	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	24	10.4	15	14.8	17	7.4	16	6.3
16	点字・手話のできる窓口職員の養成	24	10.4	14	18.5	19	0	17	4.2
17	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	20	8.7	19	7.4	15	11.1	15	9.5
18	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	19	8.3	16	13.0	18	7.4	18	3.2
19	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	18	7.8	18	8.3	10	25.9	19	2.1
-	無回答	5	2.2						
	全体	230							

ウ非営利民間団体法人

順位	施 策 名	件数(件)	比率(%)	地域別の内訳			
				都市部		農山村地域	
				順位	%	順位	%
1	障害者のための郵便料金の減免	86	43.9	1	48.7	3	37.0
2	かんぽ健康増進支援事業	77	39.3	2	37.4	1	42.0
3	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	67	34.2	6	30.4	2	39.5
4	要介護者等のための郵便貯金金利優遇	66	33.7	4	35.7	4	30.9
5	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	62	31.6	3	35.7	7	25.9

6	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	61	31.1	5	33.9	6	27.2
7	青い鳥葉書	53	27.0	7	28.7	8	24.7
8	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	50	25.5	9	23.5	5	28.4
9	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	47	24.0	8	26.1	10	21.0
10	みんなの体操	41	20.9	11	21.7	11	19.8
11	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻｰﾋﾞｽ	36	18.4	10	21.7	13	13.6
12	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	34	17.3	13	12.2	9	24.7
12	点字による通知等	34	17.3	12	18.3	12	16.0
14	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	22	11.2	14	10.4	15	9.9
15	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	19	9.7	16	9.6	15	9.9
16	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	18	9.2	15	10.4	16	7.4
17	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	13	6.6	17	7.0	17	6.2
18	点字・手話のできる窓口職員の養成	11	5.6	18	7.0	19	3.7
19	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	8	4.1	19	3.5	18	4.9
-	無回答	17	8.7				
	全体	196					

全体的に見ると、自治体及び社会福祉協議会においては、「郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ」の認知度が最も高い。地域別の内訳を見ると都市部においては、認知度がそれほど高くなく、過疎地において高くなっている。

また、「障害者のための郵便料金の減免」については、自治体及び社会福祉協議会において認知度が５０％を超えており、民間非営利法人においても最も高くなっている。

その他、「青い鳥葉書」、「かんぽ健康増進事業」、「要介護者のための郵便貯金金利の優遇」、「郵便局舎のバリアフリー化」、「郵便ポストへの点字表示」がどの区分においても認知度が比較的高くなっている。

これに対して、「介護相談」、「介護関連の情報提供サービス」や「手話教室、パソコン教室」の認知度は総体的に低い。これは、これらの施策のイメージが直接郵政事業と結びつかないことに原因があるのではないかと考えられる。このような事業と直接結びつかない施策については、ある程度 PR が必要であると考えられる。

２　充実を希望する施策

上記の１９施策のうち特に充実を希望するものを５つ以内回答してもらった。充実を希望する施策について、件数・比率の多いものから順位付けした。

ア　自治体

順位	施策名	全体		地域別の内訳					
		件数	比率	都市部		ｹｱ･ﾀｳﾝ		ひまわり	
		(件)	(%)	順位	%	順位	%	順位	%
1	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	101	55.8	1	56.2	1	61.8	3	37.5
2	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	66	36.5	2	51.7	8	23.5	9	16.7
3	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	58	32.0	15	10.1	2	57.4	1	41.7
4	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	52	28.7	4	25.8	3	35.3	6	20.8
5	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	51	28.2	6	22.5	5	30.9	2	41.7
6	点字・手話のできる窓口職員の養成	46	25.4	3	38.2	10	14.7	13	8.3
7	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	45	24.9	7	20.2	4	33.8	8	16.7
8	要介護者等のための郵便貯金金利優遇	39	21.5	8	19.1	7	25.0	7	20.8
9	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	35	19.3	10	18.0	9	16.2	4	33.3
10	かんぽ健康増進支援事業	34	18.8	16	10.1	6	26.5	5	29.2
11	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻｰﾋﾞｽ	30	16.6	11	18.0	11	14.7	10	16.7
12	障害者のための郵便料金の減免	29	16.0	12	18.0	13	13.2	11	16.7
13	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	28	15.5	9	19.1	12	13.2	14	8.3
14	点字による通知等	26	14.4	5	24.7	14	2.9	15	8.3
15	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	18	9.9	14	14.6	18	1.5	12	16.7
16	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	17	9.4	13	15.7	17	1.5	16	8.3
17	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	9	5.0	17	6.7	15	2.9	17	4.2
19	みんなの体操	4	2.2	19	1.1	16	2.9	18	4.2
18	青い鳥葉書	4	2.2	18	3.4	19	1.5	19	0.0
-	無回答	18	9.9						
	全体	181							

イ 社会福祉協議会

順位	施策名	全体		地域別の内訳					
		件数	比率	都市部		ひまわり		ｹｱ･ﾀｳﾝ	
		(件)	(%)	順位	%	順位	%	順位	%
1	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	147	63.9	1	61.1	1	63.2	1	77.8
2	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	100	43.5	6	25.0	2	61.1	2	55.6

3	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	80	34.8	2	42.6	4	29.5	8	22.2
4	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	73	31.7	4	32.4	5	28.4	4	40.7
5	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	68	29.6	5	29.6	7	26.3	5	40.7
6	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	59	25.7	7	21.3	6	28.4	6	33.3
7	点字・手話のできる窓口職員の養成	57	24.8	3	42.6	12	8.4	10	11.1
8	かんぽ健康増進支援事業	56	24.3	12	13.0	3	32.6	3	40.7
9	要介護者等のための郵便貯金金利優遇	47	20.4	11	13.9	8	24.2	7	33.3
10	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	41	17.8	8	20.4	10	14.7	9	18.5
11	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻｰﾋﾞｽ	34	14.8	9	20.4	11	10.5	13	7.4
12	障害者のための郵便料金の減免	30	13.0	14	11.1	9	16.8	12	7.4
13	点字による通知等	24	10.4	10	15.7	14	6.3	15	3.7
14	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	23	10.0	15	11.1	13	8.4	11	11.1
15	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	18	7.8	13	12.0	15	5.3	17	0.0
16	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	16	7.0	16	8.3	16	5.3	14	7.4
17	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	14	6.1	17	7.4	17	5.3	16	3.7
18	青い鳥葉書	7	3.0	18	2.8	18	4.2	18	0.0
19	みんなの体操	3	1.3	19	0.0	19	3.2	19	0.0
-	無回答	18	7.8						
	全体	230							

ウ民間非営利団体

順位	施策名	全体		地域別の内訳			
		件数	比率	都市部		農山村	
		(件)	(%)	順位	%	順位	%
1	郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ	84	42.9	1	42.6	1	43.2
2	郵便局舎のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ化	69	35.2	3	33.9	3	37.0
3	ひまわりｻｰﾋﾞｽ	63	32.1	5	26.1	2	40.7
4	障害者のための郵便料金の減免	59	30.1	2	34.8	7	23.5
5	介護用品の宅配ｻｰﾋﾞｽ	54	27.6	6	25.2	5	30.9
6	要介護者等のための郵便貯金金利優遇	53	27.0	4	29.6	8	23.5
7	年金配達ｻｰﾋﾞｽ	53	27.0	7	23.5	4	32.1
8	医療・介護関連情報の提供ｻｰﾋﾞｽ	44	22.4	8	22.6	9	22.2
9	ｹｱ･ﾀｳﾝ構想	41	20.9	10	17.4	6	25.9
10	かんぽ健康増進支援事業	36	18.4	9	19.1	10	17.3
11	点字・手話のできる窓口職員の養成	30	15.3	11	17.4	12	12.3
12	手話教室、高齢者等向けのﾊﾟｿｺﾝ教室	27	13.8	12	12.2	11	16.0
13	暮らしの相談ｾﾝﾀｰでの介護相談ｻ	22	11.2	14	11.3	13	11.1

	ｰﾋﾞｽ						
14	郵便ﾎﾟｽﾄ等への点字表示	20	10.2	13	12.2	15	7.4
15	青い鳥葉書	18	9.2	17	7.8	14	11.1
16	点字による通知等	14	7.1	15	8.7	16	4.9
17	電話相談ｻｰﾋﾞｽにおける介護相談	13	6.6	16	8.7	18	3.7
18	点字ｷｬｯｼｭｶｰﾄﾞ・視聴覚障害者用ATM等	11	5.6	18	6.1	17	4.9
19	みんなの体操	3	1.5	19	0.9	19	2.5
-	無回答	23	11.7				
	全体	196					

いずれの区分においても、「郵便配達時の高齢者への励ましの声かけ」が最も高くなっており、本施策へのニーズの高さを示している。

また、「郵便局舎のバリアフリー化」や「ひまわりサービス」についても、いずれの区分でも３０％を超えており、期待が大きいことが分かる。

このうち「ひまわりサービス」については、ケアタウン地域の自治体において、「ケアタウン構想の充実」と並んで要望が高いが、都市部においては低く地域差が現れている。

さらに認知度に比して期待度が顕著に高まったものに、「介護用品の宅配サービス」（自治体：９．９％→２８．７％、社会福祉協議会：８．７％→２９．６％、非営利団体：１１．２％→２７．６％）及び「点字・手話のできる窓口職員の養成」（自治体：７．７％→２５．４％、社会福祉協議会：１０．４→２４．８％、非営利団体：５．６％→１５．３％）が挙げられる。

逆に「みんなの体操」については、認知度に比して期待の度合は低くなっている。（各区分ともに最も低い）

また、「手話教室、パソコン教室」については、認知度はいずれの区分においても低かったがそれに比して期待度は比較的高くなっている。（自治体：７．７％→１５．５％、社会福祉協議会：８．３％→１０．０％、非営利団体：４．１％→１３．８）

2 地域福祉における郵便局の在り方についてのアンケート結果

以下、今回のアンケート調査の自由記入の欄に記入された意見のうちから主なものを掲載した。

○ 地域福祉における郵便局の位置付け

質問：郵便局を地域の福祉の推進に必要な機関としてどのように位置付けていますか。

＜社会福祉協議会＞

・公的な機関としては住民に最も身近な（物理的に）機関であり、その身近で大きな信頼を得ている郵便局からの情報提供、又、住民からの情報を行政機関に伝える役割を期待している。（都市部）

○ 郵便局の活用方法

① 郵便局のスペースの活用

質問：郵便局の会議室、お客様ルーム（ロビー）、イベントスペース等が一般にも利用できる場合、このスペースを活用して実施したい事業・行事等があればご記入ください。

＜社会福祉協議会＞

・高齢者の技術を生かした作品の展示や部屋の広さによっては独居老人などが集まりひとときを過ごす場所として活用するなど（都市部）

・高齢者が気軽に集い、お茶飲み、雑談等ができる触れ合いいきいきサロン事業（都市部）

・障害者、高齢者と地域住民との交流、仲間づくりのできるサロン的な活動（都市部）

・高齢者の憩いの場。介護機器の展示。（都市部）

＜民間非営利団体＞

・さわやかサロン。いつでも、誰でも、参加でき楽しく会話のできる施策（都市部）

② 外務職員の活用

質問：郵便局の外務職員が、ひとり暮らしの高齢者への励ましの声かけ、生活用品の注文の受付等を行っている地域もありますが、どんなに交通が不便な地域にも必ず訪れる郵便局の外務職員の特徴を生かした障害者、高齢者に対するサービスとして、考えられるものがあればご記入下さい。

＜自治体＞

・ひとり暮らし高齢者の孤独死、痴呆高齢者の徘徊など行政だけでは対応できないことも多い。今後そういう高齢者はますます増えてくると思われます。情報提供を多いに

期待します。（都市部）
・生活状況や身体状況についての見守り的な部分でご支援いただき、状況変化などの情報をいただければ福祉施策に活用させていけると存じます。（農山村部）

＜社会福祉協議会＞
・地域福祉権利擁護事業の対象外となる障害者、高齢者の金銭管理（都市部）
・小地域ネットワーク構成員（見守り）としての協力を得たい。（都市部）
・外務職員が郵便物を配達したときに、知り得た安否情報や福祉サービスに対するニーズの収集を自治体や社会福祉協議会等へ提供していただく。（農山村部）
・郵便物がなくとも定期的にひとり暮らし高齢者宅を訪問し、安否を確認する。これに要する経費は公的に負担する。（農山村部）
・行政等への各種申請書類の申請代行（農山村部）
・現在のひまわりサービス等は過疎地を対象としているが、地域の拡大を望む。都市部では一人暮らしの老人が多く、励ましの声かけひとつだけでも良いと思う。（都市部）
・障害者、高齢者等要援護者の情報を地元民生・児童委員や福祉員につなぐこと（都市部）

＜民間非営利団体＞
・独居老人への声かけ訪問等を通じて、潜在化している福祉ニーズの発掘に協力してもらいたい（農山村部）
・当施設では郵便局に預金がある利用者の個人的金銭の出し入れを施設職員が行っているが、郵便局職員が行ってくれたらと希望している。（農山村部）
・外務職員の方はこれからますます住民のたよりとするところです。相談事業やオンブズマン的機能を持つ業を同時に実施されてはどうですか。（農山村部）
・ワンポイントボランティアというのはどうでしょうか？雨戸を開閉、カーテンを開ける、車椅子を室内にしまうなどわざわざヘルパーを呼ぶほどではないが、ちょっと手伝って欲しいというときのワンポイントを手助けする。（都市部）
・情報を自治体等に提供し、その後のフォロー体制ができていれば良いが、単に提供のみではかえって迷惑な場合がある。（都市部）

○ 郵便局と貴団体との連携についての考え、郵便局への要望

質問：郵便局と貴自治体との連携についてのお考え、郵政事業（郵便局）に対するご要望等がございましたら、ご記入下さい。

＜自治体＞
・一人暮らしの高齢者の安否確認、サービス提供など、市議会でもたびたび質問があり

ます。地区民生委員がその活動をしていますが、範囲が広いこともあって完全に把握するのは難しい状況です。

いろいろな機関との連携はもちろん必要ですが、毎日のように各地区のすみずみまで郵便物を配達される郵便局との連携を期待します。（都市部）

・一人暮らし老人の孤独死を防ぐためにも、見守り（ネットワーク活動）へ参加してもらいたい。（農山村部）

・福祉サービスの分野では特に郵便局との連携が重要と考える。特に外務職員の方々の協力があれば、地域住民に与える安心感は計り知れないと思う。行政サービスの拠点という考えは、役場と郵便局が同じ場所にあるのであまり効果はなく、外務職員の申請代行、安否確認、相談サービス等への期待が大きい。（農山村部）

＜社会福祉協議会＞

・地域に出向いてサービスを提供する社協の各種事業と郵便局の持つ施設・人材・サービス体制のネットワーク化が実現すれば、現存サービスの質的向上が計れるばかりでなく、行政の福祉施策と協調し、より社会貢献度の高い新たな可能性が生まれるものと考える。メディア・ネットワーク等の情報利用の拡大や、現金の保管・収支管理の支援、声かけによる対面の安否確認等の郵政サービスは「地域社会の中の福祉」を考える時、活用が大いに期待されるところである。新世紀に向かって一層の向上が望まれる社会福祉事業と、郵政事業の協調体制を構築することで、相互に発展を促せるものと思う。具体的な検討を行いながら、より豊かな福祉社会を目指せれば好ましい。（都市部）

・中央郵便局のみでボランティア相談を片手間にやっているだけでは、十分役立っているとはとても思われない。日常的な、社会福祉協議会サイドとの連携がもっといるのではないか。郵便局のみが一人歩きしても意味がない。関係機関との連携が不可欠（都市部）

・そこに働く人たちがなぜこのような事業が必要かを身体で分かるよう、職員のボランティア体験、活動を推進してほしい。（都市部）

・情報の共有と相談窓口としての郵便局との連携は今後ますます重要になると思う。（農山村部）

＜民間非営利団体＞

・小さな託老所ですが、小さなところに来たいと思う人の開拓をしてほしい。（都市部）

・地域の窓口としてお手伝いが願えれば幸いです。（都市部）

・市街地から離れた地域では、コスト的にサービスの提供が難しいので、郵便局を地域のステーション化し、在宅サービスを提供できたらいいと思います。（農山村部）

・独居、高齢、障害者等手を借りたいと思っている方の情報を教えていただき、こちら

で訪問する。（農山村部）

・私たち非営利団体は情報を発することがあまりできないので郵便局と情報を交換しながら、福祉、介護をやっていきたいと思う。（農山村部）

・地域に支えられた痴呆高齢者グループホームを目指しているが、徘徊を抑制するのではなく、ゆるやかに見守るためには、あらゆる町の機関と連携していく必要がある。（農山村部）

・一人暮らしの人たちへのハガキでの触れ合い、毎日、また四季を通じて等、出かけることができない人、また、家にこもりがちの人たちとの交流ができるようにしたい。（農山村部）

・ＮＰＯとして地域に密着した福祉の充実のために同じ地域密着の郵便局との連携は絶対に必要と考えています。（農山村部）

・高齢者の実際のニーズを知りたいと考えています。特に一人暮らしや老人介護をしている方の生活困難や、寂しい方などのネットワーク支援をしていただき、訪問や文通など出来たらと考えていますので、ご協力ください。（農山村部）

・現在、各事業を始めるに当たって、場所の確保と地域の人へのアピールの仕方に苦労している。そのため、地域の人々に信頼のある郵便局の会議室等をお借りしたり、又、チラシを窓口に置かせていただくことができればありがたい。（可能なら郵便局の発行されるパンフ等への記載も）（都市部）

３ インタビュー結果

本調査研究において行った以下の方々に対するヒアリングの結果を掲載した。

○ 有識者

・村川浩一氏（日本社会事業大学社会福祉学部教授）
・服部万里子氏（株式会社 服部メディカル研究所 代表取締役所長）
・高橋紘士氏（立教大学コミュニティ福祉学部教授）

○ 民間企業

・日本電信電話株式会社（第五部門総務担当）
・東京ガス株式会社（広報部社会文化センター）
・株式会社 ヤクルト本社（広報室）

○ 民間非営利法人

・特定非営利活動法人 流山ユーアイネット（千葉県流山市）
・特定非営利活動法人 グッドライフ兵庫（神戸市）
・特定非営利活動法人 介護センター土佐みずき（高知県土佐市）

○ 地方自治体（市役所）

・岐阜市（福祉事務所高齢福祉課）
・高知市（健康福祉部長寿生活課）
・土佐市 （民生部健康福祉課）

○ 社会福祉協議会

・社会福祉法人 墨田区社会福祉協議会
・社会福祉法人 各務原市社会福祉協議会
・社会福祉法人 土佐市社会福祉協議会

有 識 者

■日本社会事業大学社会福祉学部 教授 村川 浩一 氏

- かつて、厚生省に出向していたとき、郵便局の２階にデイサービスを合築する計画に携わったことがある。（広島、札幌月寒、両国の３個所）。こういうものが各県に１つくらいはあると良い。
- 福祉サイドで困っていることは、介護相談の窓口の不足である（ゴールドプランの目標を大幅に下回っている）。特別養護老人ホームが窓口になっている例が多いが、不便な場所が多いため一般の人が行きづらい。市街地にある郵便局を活用できないか？（窓口を１つ貸してもらえるといいが）
  ある社会福祉法人は、自分で町中に事務所を借りて相談窓口を設置した。
- 郵政事業の公社化によって、財産活用のやりかたが弾力的になれば色々な目的に郵便局を使えるようになるのではないか。
- 東京電力のサービスステーションでは、ボランティア団体に会議室を貸している。郵便局でも会議室をオープンにして、障害者、高齢者が自由で出入りできる環境にして、場所貸しだけではなく、そこに集まる人々と郵便局の交流を実施すると良い。
- 郵便局のバリアフリー化の観点からはエスカレーターよりエレベータが 望ましい。
- 消防大学校では、消防署と地域住民とのコンタクトを図る観点から、手話の訓練も実施している。緊急通報システムの受皿を消防署がやっている例があり、地域福祉とも密接な関係を持っている。
- 地域の福祉行政に対し、郵便局レベルでも誰がどういう役割を権限をもって対応するかということをきちっと決めておくことが必要。その地域の特性に合わせて柔軟に対応する体制がないと地域との連携はうまくいかない。
- 一人暮らし老人にとっては、FAX,電話よりも直接対面で話しをすることが大事。郵便局が全てやるのでなく、消防、警察、保健婦等とチームワークを組めば、毎日誰かが接触できる。
- 郵便局では、コミュニケーション障害の人にアピールするような活動が必要。（FAX の設置、手話のボランティアへの支援の集いの開催等）。電話局は何かトラブルがあったときしか来てくれない。
- 自治体や NPO は資金的に苦しいところが多いので、高齢者向けの講演会等への郵便局の支援は非常に助かる。
- 国際ボランティア貯金的なボランティア支援施策として、障害者、高齢者関係のイベントを各県持ち回りで開催してはどうか。福祉系大学、専門学校（全国で５００近くある）や社会福祉協議会を巻き込んでやれば良い。
- 介護講習会や福祉機器のリース等への支援は福祉・保健関係の機関と提携関係を結んでやってほしい。
- 行政的な観点からやるとうまくいかない。緊急通報システムの例：老人が試しに押してしまう。→消防署員が駆けつけ注意→叱られたのでもう使わない。使う人の身になることが重要。

- 社会福祉協議会と郵便局の関係は意識的に強める必要がある。郵便局長が社会福祉協議会の理事会に定例的に出席したり、市町村が主催する高齢者サービス調整チームのようなものに出席する等、郵便局のキーマンが地域の福祉機関の連絡調整の会合に出席してはどうか。
- 住民の郵便局への信頼度は大きい。生保、損保等とは違うアドバイスができるのではないか。高齢者の健全な財産運用のアドバイスができる。
- 郵便局と老人クラブとの連携は有効。コミュニティースペースを貸す中で宣伝活動を行なえばビジネスチャンスともなる（老人クラブは全国で１３万、会員数８５０万人といわれている。）。
- ヤクルトおばさんが安否確認をやっている例もあるが、個人のプライバシーに関わることなので信用できる機関がやることが必要。郵便局は消防、警察と並んで信頼感がある。
- テレビ電話は一人暮らしの老人にとって有用。バラマキといわれてもよいから、できるだけ安い価格で提供することが必要
- 子供と高齢者を結び付ける手紙の仕組みを考えたら良い。（小学生に葉書を配布する等）
- 一人暮らしの老人を支えるため、金銭管理を行なう地域における金庫機能が必要。ニーズはこれからどんどん増える。

■株式会社服部メディカル研究所代表取締役（所長） 服部万里子 氏

１．高齢者にとっての郵便局の印象

・高齢者は基本的に郵便局は好きである。敢えて言えば、はやらない郵便局が好き。というのは、高齢者はコミュニケーションを求めている。郵便局は、一般の金融機関みたいに役割主義でなく、営業色も強くない。
・宅配便は今後も伸びていくだろう。現場に大きな権限委譲をしている。現場に来る人は配達人というだけではなく、セールスマネージャーでもある。また、情報化が進んでおり、POS を利用して荷物がどの状態にあるかもわかるようになっている。

２．郵便局の特徴

・郵便局は全国津々浦々まであるという特徴をいかして、シルバー向きの施策をやるべきである。また、郵便局にはお金の目的だけではなく、簡易保険をはじめとして多様な目的で利用者は訪れる。つまり、地域密着で、高齢者に親しいという特徴を持っている。
・郵便局のサービスメニューは多数用意されているが利用しにくい。例えば受取人払いは便利だけど手続きが面倒である。メニューの数の割には利用頻度が高くない。今の時代、料金が少々高いとしても、「簡便」、「スピード」が要求される。ただし、地方では銀行より郵便局を利用するほうが便利なので、入出金についても銀行、郵便局を併用している。
・郵便局はサービスを改善すれば需要が増えるはず。そして郵便局を利用しに訪問する頻度が増えれば、他のサービスも利用されるようになるだろう。

３．介護の視点に立った郵便局による新サービスの提案

・福祉関係の非営利団体では機関誌を発行しているところも多い。目の不自由な人向けのものは郵便料金が安くなるサービスはあるのだが、条件が厳しいと聞いている。NPO が伸びないと今後の日本はだめだと言われているが、ＮＰＯの特徴は、人手とお金がないことである。第三種郵便を利用しやすくしてほしい。こうして郵便局とＮＰＯの接点を作っていくことが重要。ＮＰＯに便宜を払えばＮＰＯが郵便局を使うようになる。手数料が安い、どこでもあるという利点があるのだから、入出金の口座を郵便局一本にすることも十分考えられるのではないか。
・要介護高齢者はコミュニケーションを求めている。今は電話が中心であろうが、郵便で何か出来ないだろうか。青い鳥ハガキではなく、もっと明るいコンセプトのサービスが欲しい。夢を与えるもの、当たり券付きのハガキ、ハガキを出したくなるもの。現在 80 歳の高齢者と一緒に暮らしているが、ほとんど外に出ない。月 2 回程度のうち、病院、郵便局がほとんど。郵便局の良さにコミュニケーションがある。郵便局の拠点性が有用なのは、過疎地に限らない。都会では、公共交通網がない、道路が危ない、混んでいるといった高齢者の外出の壁がある。
・かもメールのように季節でやるのもよいが、子供・お年寄り相互の郵便を年賀状のようにライフスタイルに組み込むような形にするのはどうだろうか。相互メール、応援メールのようなもの。高齢者の特徴として、時間があること、交流が減ることが挙げられる。手紙を書くのは面倒だが、きっかけさえあれば書く可能性がある。手紙の場合、電話と

違って、いつでも見ることができ、貯めることも出来る。郵便が減ってきたように通信に関わるライフスタイルが変わってきている。新しく作り出していくという視点が必要である。

・高齢者の入退院に対応して、郵便物を転送するサービスはどうか。介護保険が始まれば高齢者１人がケアマネージャ１人を持つことになるので、ケアマネージャに依頼すれば良い。ケアマネージャも今後は競争の環境となるので、これをしなければだめだという風潮を作れば良い。

・在宅サービスについては、利用した事業者ごとに１割払う事が必要で、例えば５つの業者に払わなければならないという問題が出てきている。これは面倒だし、事業者にしたら延滞も困る。これまでは自治体に払えば（1ヶ所）済んでいた。郵便局が振り替えサービスをして年金から振り替えることが可能にできないだろうか。本人の了解を得て年金からの引き落としであればよいのではないか。手数料だけでも膨大な額になる。このサービスは先手必勝だ。介護保険料まで年金から引くのだから、方法は明確にはできないが、できないことはないだろう。

・地域で商店街が御用聞きしているというところが出ている。タクシー会社が連絡を受けて配達サービスやる例もある。お年寄りには買い物をしたいというニーズはあるが、荷物が重い。

・プレミアム切手のようなものでＮＰＯに還元するのはどうか。介護保険は市町村単位でもあるし、地域限定のサービスがいい。そして地域間競争を促す。ボランティア貯金のようなものも既にあるが、国際ＮＧＯでは目に見えない。自分の地域で目に見えるかたちで使われるものがいい。そして地域の人達で使いみちを決定すれば良い。実際には、郵便局がどこか組めそうな地域でやればよい。高齢化が全国一の山口県東和町、あるいは「きんさん、ぎんさん」の在住する地域など、地域のネームバリューを活かすとよいだろう。参加型でやることが重要。ふるさとハガキのようなもので「ふるさとわが町～」とハガキの下部に書いてあるのもよい。足立区では、商店街とか地域のお店を巻き込み、シルバーマーケットの上をいくプラチナマーケットプランというのを作り、多様なサービスが提供できるようにプランを作っている。こうしたところもおもしろい。

・今後介護保険でクローズアップされるのが、在宅介護が密室のケアであることによる問題。SOS をどう発するかという問題。オンブズマンの制度でもまず声を発することが必要である。郵便局では一声運動でそれに対応できるかもしれない。「郵便局ではＳＯＳを受付けます」と宣言するだけで違う。電話機のところに貼っておいてＳＯＳを郵便局員が受ける。自治体は訴えないと対応できない。福祉事務所は「福祉」ということで敷居が高い。

・希望によって、手紙を読んであげる（声で届ける）サービスはどうか（合意の下に）。手紙が読めない人もいるはず。信書の秘密の問題をクリアする必要があるが…。これは信頼性の問題であり、郵便局員ならできるのではないか。

・郵便局の会議室にはニーズがある。介護教室やボランティア掘り起こしのためのホームヘルパー３級の講習会をやりたいが、会場の確保がネックとなっている。区の施設も使えるものの、区の行事が優先されてしまう。特に、郵便局の会議室を夜間に利用できれば、あらゆる地域で役立つはずである。郵便局は夜もやっているので、管理人として郵便局員のＯＢを使うなどして、一般に利用させて欲しい。カギの開け閉めだけですむ。眠っている施設を活用すべきである。長い目でみて郵便局も地域の資源であり、郵便局のＯＢも活用できればよい。高齢者（OB）が福祉の担い手となることが望ましい。人が

ネットワークを作るのである。

・一人暮し高齢者はみんな孤独である。2001 年から小中高等学校で総合教育の授業が始まるが、教師が授業内容で頭を抱えている状態である。総合教育の授業内容の中には、地域の福祉施設を見学するというものがあるのだが、お年寄りと小中高等学校生のポスタルペアレントをつくるというのはどうか。お年寄りからみれば擬似孫的なものである。年に４回程度、お年寄りに対して手紙を送る。メールともだち。あくまでもおしきせの福祉にならない範囲のもの。明るい名前が欲しい。姉妹都市として郵便が仲立ちして「メールともだち宣言」をした小中高等学校が一対一でメールをやりとりする。メールをやりとりするのは遠くの都市の方が良く、１年間の限定とするのが望ましいだろう。その方が老人の側からも参加しやすい。

・呼び寄せ老人の問題がある。田舎で過ごしてきた人が都会へ出てきてもすぐにはなじめない。故郷を出るときに故郷便りを送る。「ハートフルレター」という感じでお互いがメールをやりとりするようなものはどうか。

■立教大学コミュニティ福祉学部 教授 高橋紘士 氏

・郵便局の地域社会への転用、つまり地域の拠点として作り直すことがひとつの方向性としてあり得る。郵便局の地域との関わりの実態（特定郵便局の局長が民生委員を兼ねている例等）を十分に把握することが重要である。
・多くの場合は高齢者にとって地域の郵便局が無くなることは不利益につながる。今後、地域の郵便局を人的、あるいは機能的に活かす議論の必要があろう。待っていても高齢者は郵便局に来ない。地域における役割を担いながら地域協働型のスタイルで、インタラクティブなあり方が求められている。
・日本全国で同じサービスを提供するのではなく、地域により担う機能は変わる。ある部分では行政の地域出張所としての機能を持つ。農協や民間と組む方向もある。福祉センターとなる方向性もあろう。郵便局の NPO との関わり方も重要である。
・郵便局には、銀行が撤退するような不採算事業、不採算地域等におけるサービス提供の期待も大きい。
・郵便局を地域福祉施設化することも考えられる。これは福祉施設に金融を付加するイメージである。サービスのポータビリティを高めることで利用を促進する。
・成年後見制度、地域福祉権利擁護事業などの仕組みの中で、郵便局がどのような役割を担うのか対応の検討が必要である。特に、郵務局による財産管理、あずかりサービスについては、早い時期に一定のガイドラインを作成する必要があろう。障害者・高齢者にとって命綱的な機能をどう担うか検討した方が良い。
・高齢者の自己実現の視点からも、高齢者の財産あずかりサービス、預金出し入れ代行サービス等の生活サポートは重要である。郵便局が実質やれないとしても、さしあたり、ボランティア活動を活用してやれないことはないだろう。
・情報通信関連では、郵便局をネットワークの拠点、コンピュータリテラシー向上等の学習の拠点として活用する方法があろう。情報キヨスクの取り組みは始められている。郵便局で、ATM と情報キヨスクのようなものが発達すれば、かなり活用できるようになる。
・郵便局における年金、生活保護の受け取り状況、あるいは預金者、簡保利用者の年齢別、地域別の分布、高齢者ひとりぐらし世帯、高齢者夫婦の状況等のデータを把握しているか。高齢者の多くが郵便局を利用していると思われるが、顧客に占める割合をきちんとおさえる必要がある。特に、高齢者に対する引力が強いのが、地域と密接に関わっている郵便局である。
・世代別、年齢別、社会階級別のリサーチを踏まえて地域福祉との関連を検討すべきである。
・将来的に確実に手紙の利用頻度は減少すると思うので、これに備えてマーケット分析を十分に行うことが大切である。郵便局が物流機能、決済機能を保有している点は有利であるが、物流システムの整理、合理化の徹底は必要となろう。
・郵便局の職員による郵便局外での葉書や切手の販売活動は中高年に評判である。郵便局のどの機能をモビリティするかも検討すべき。
・地域の人々にとって、金利は低くても民間と比較した場合の郵貯の安心感が魅力との考えが定着すれば、郵便局の活用頻度は増加すると思われる。
・組織的にはジェンダーフリー、バリアフリー、エイジレス等の概念が重要である。女性のエンパワメントを人事指導で始めた企業もある。
・

民 間 企 業

■日本電信電話株式会社

・NTT の社会貢献事業は、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社が実施しており、日本電信電話株式会社（持株会社）が全体の統括をしている。
・全社的に重点的に実施しているのは、「電話お願い手帳」と「ライブホン」の２つである。（経団連のベストプラクティスにも登録）
・ライブホン（聴覚障害者がコンサートにおいて使用する音声増大機能を持ったヘッドホン）は、昨年 NTT 主催で行なった「スピード」の全国ツアーにおいて使用し、毎回１００名程の聴覚障害者を招待したが、大変評判が良かった。ただし、経費は支店持ちで多額の出費となり、また、準備が大変（前日に招待者に会場に来てもらい、各人の障害の程度に合わせてマンツーマンで機器を調整する必要がある）なため、担当した支店はかなり大変だった。
　ライブホンそのものは、通信機器ではなく、電話の技術を活用した機器と言える。将来的に商品化できるかどうかは現段階では不明であり、純然たる社会貢献という位置づけである。
・「電話お願い手帳」（聴覚障害者が「電話をお願いします」というようなメッセージが書かれた手帳の頁を近くの人に見せて電話をしてもらう）は、公衆 FAX をもっと増やしてほしいという障害者からの要望に対し、公衆 FAX は利用が少なくコスト的に合わないため、その代わりとして発案された経緯がある。「耳の日」（３月３日）を中心に配布しており、ダイエーの店舗などにも置いてもらっている。
　ただし、障害を持つことを他の人に知られたくないと思う人もあり、最近はｉ－ｍｏｄｅの利用が多くなってきている。
・障害者に対するパソコン教室は、電話局において職員が講師となって実施している例がある。
・社員のボランティア活動を支援している。マッティングギフト、ボランティア休暇、ボランティア表彰等を行なっている。
・公社時代は社会貢献という考え方は表に出なかったが、民営化後、良き企業市民という考えが生まれてきた。組織的にも、公社時代は社会貢献の担当は広報部門であったが、総務部門に移った。東西会社では、それぞれ社会貢献室を置いている。
・支店レベルでは地域への貢献という意識はかなりあり、地域からの要望もある。しかし、支店網の統合（拠点の集約）により、市町村における電話局の数や職員数がかなり減ってきており、従来は地域の祭りに参加するなど積極的な地域活動をしていたところでも活動が困難になってきている例もある。地域における拠点がなくなると地域貢献が難しくなるという悩みがある。
・全社的なものについては、実績の評価も行なっている。（社会貢献施策にいくらかかったかという経費的な面は把握が難しく算出していない）
・視覚障害者協会から点字の電話帳を作ってほしいという要望もあり、支店によっては作っているところもある。
・新聞記事の読上げサービスについては、OB や社員がボランティアでやっており、社としては施設を提供しているのみ。当初は、新聞のコラムや社会面のみだったが、最近は俳句や歌壇の欄を読んでほしいという要望が多い。利用者が固定されてきたのかなという感じがしている。

・公衆電話の設置は、ある一定面積ごとに設置するとともに、繁華街等への重点的な設置も行なっているが、携帯電話の普及に伴い、繁華街のものは減らしている。最近はコンビニに置くようにしている。
・現在組織再編の渦中にあり、今後の地域貢献施策の方向が固まるまでには、２～３年かかるだろう。

■東京ガス株式会社

１．社会貢献施策の実施の方向

・社会貢献施策の担当は社会文化センターであるが、社会貢献としての障害者、高齢者施策に関して特に全社的な方針があるわけではない。
・社会貢献活動は支店独自で行なっているものが多い。支店支社の統合（昨年６月）によって、一つの支店が複数行政区を担当することとなり、地域の行事への参加、協賛等に関して自治体との対応が難しくなった面はある。
・社内でボランティア・ネットワークが結成されており、ボランティア・アクティビティ・ホットラインへの協賛も行っている。しかし、社としてボランティアの仲介をしているわけではない。
・一人暮らしの高齢者のガス点検を警察、消防と連携して年末等に実施しているが、保安上の観点から実施しているものであり、健康状態の確認まではやっていない。
・遠隔検針により高齢者宅のガス器具の使用状況が分かる場合もある。
・支社の会議室やショールームのスペースをボランティア団体等に貸し出すことはよくやられている。ただし、支社のショールームは減っている。その意味で地域との接点は減っている。
・地域貢献施策については、検針や点検の際に利用者宅で気付いたことを社員個人が行う、あるいはそれが支社全体に広がるという形で施策が始まる例が多い（入浴施設への送迎等）、
・定期点検はかつてはすべての利用者を対象にしていた（３年に１度）が、現在は２～３割はメンテがいらなくなった。その意味でも地域との接点は減っている。
・社会貢献施策は、予算的には苦しくなっている。支社に対しては特に予算措置をしていない。
・企業ボランティアの難しい点として、組織や人がしばしば変わるということがある。個人の活動に目を向けようという方向にある。個人と会社のバランスが大事であると考える。
・社会貢献施策に関する評価は実施していない。企業のイメージが上がれば良いと考えている。将来的には、社内の社会貢献活動の評価をしていく必要があると考えている。情報発信等をしっかり行い、企業イメージの向上に努めたい。それがひいては地域への波及効果につながると考えている。社員個人のボランティア活動に対する評価制度はない。表彰制度を設けている企業もあるようだが、今のところ東京ガスにはなく、やるとしても内容についてではなく、長い期間活動している社員に対して行うようなイメージではないか。
  ・ボランティアは自発的な活動であり、企業が強制するものではない。企業は、制度・資金面から社員のボランティア活動を支援する環境を整備しながら、社員の活動意向と活動フィールドとをマッチングする潤滑油であればよいと考えている。
  ・近年、企業ボランティアの限界を感じている。景気や企業トップの考え方で活動が変わってしまう。そこで、企業はあくまで個人のボランティア活動を支援するにとどめ、個人ボランティアに力を入れていきたい。社会貢献活動についても全社的に取り組まなければならないもの以外については、ボランティアを重視したい。

２．社会貢献活動の内容

（１）ボランティア・アクティビティ・ホットラインへの協賛

・東京ガスは、ボランティア活動の意向がある人のための情報サービス「ボランティア・アクティビティ・ホットライン」を導入している。このサービスは、社会貢献活動を実施している施設や団体の紹介をしている。施設や団体に関する詳細については施設・団体に直接問い合わせる形である。

（２）スペシャルオリンピックへの協賛

・スペシャルオリンピックに対して、毎年、開催・運営の資金の支援を行っている。一昨年度は神奈川県で行われたが、このときは横浜支社の人に協力してもらった。

（３）ひとり暮らし高齢者宅の検針の実施

・保安キャンペーンの一環として消防署や警察署と連携しながら、特にひとり暮らし高齢者宅に対して巡回を行うなど安全のＰＲを行っている。あくまでもキャンペーン中に限られ、常時実施しているものではない。

・電話回線に結ばれたガスメータ（現在は全体の数%）を用いて、ガスの使用状況から安否確認を行うことも考えられる。現在は、ガスを利用していない利用者に連絡をしている程度にとどまっている。

・定期的に計器の確認をする定期保安巡回を実施しているが、計器の高性能化によって、すでに 800 万件のうちの２～３割はメンテナンスが不要となっている。

（４）ボランティアへの活動場所の提供

・NPO・ボランティアに対して、会議室等の施設を活動場所として提供している。

（５）支社における社会貢献活動の事例

①こども手話教室の開催（品川支社）

・品川支社では、1989 年４月から小学生を対象とした手話教室を実施している。手話教室のきっかけは、聴覚に障害を持つ人のガス料金の支払いに対応したときに手話の必要性を痛感したことであり、当初は、社員を対象とした手話教室を開催したが、近くの小学生が参加するようになり、参加人数が増えたために小学生を対象として開校した。

②募金活動による車いすの寄贈（渋谷支社）

・渋谷支社では、1991 年から「社員みんなが社会貢献にかかわろう」というポリシーで募金活動をはじめ、毎年、渋谷区社会福祉協議会に車いす２台を寄贈している。現在、支社内５カ所に募金箱を設置して、お金だけでなく、使用済みテレホンカード、書き損じハガキ、古切手等を集めている（テレホンカード、ハガキ、切手は換金する）。

③寝たきり高齢者の入浴施設送迎を支援（浦和支社）

・浦和支社では、1992 年４月から蕨市在住の寝たきり高齢者を自宅から入浴施設のある総合福祉センターへ専用のマイクロバスで送迎する際のベッドからバスへの移動、バスから施設への移動を支援している。活動は毎週木曜日の１３時からで、全支社員が２名ずつ交代で参加している。96 年には延べ 90 人がこの活動に参加した。

④「泉区福祉風土づくりの会（二十日会）」の活動を支援（戸塚支社）

・戸塚支社では、1978 年から、毎月 20 日に地域の高齢者との昼食会を通じて交流を深めている「「泉区福祉風土づくりの会（二十日会）」を調理・配膳、昼食会に参加できない人への配達等を行うことで支援している。

⑤心身障害者の安全料理教室を開催（港支社）

・港支社では、1989 年から、ボランティア団体「太陽の会」の活動支援として、毎年１

回、心身障害者のための安全料理教室を開催している。調理後には、ガスの正しい使用法の指導も行っている。その他、ガスの科学館の見学ツアーの開催、太陽の会が主催する旅行に対する旅費の寄付等、幅広い支援活動を実施している。

３．社員による社会貢献活動の支援

（１）東京ガスボランティアネットワーク

・1999 年４月広報部社会文化センターが主導するかたちで、ボランティアに興味がある人のための会員組織「東京ガスボランティアネットワーク」を、新たなボランティア支援策の一環として立ち上げた。ボランティアネットワークコミュニケーション誌「Join US」を通じてボランティア活動に関する情報提供を行っている。
・社内のイントラネットを通じてボランティア活動の情報を提供している。

（２）手話講座の開催

平成５年度から毎年職員を対象として手話講座を開催している。

（３）ボランティア休暇制度

・東京ガスでは、「多忙」というボランティア活動の阻害要因を取り除き、社員が社会の一員として腰をすえてボランティア活動に励めるよう休暇・休職制度を設けている。ボランティア休暇・休職制度の概要は以下の通りである。’94 年に制度化され現在までに２名が利用した。

（４）東京ガスＯＢ「光星会」への働きかけ

・東京ガスの定年退職者が会員となる「光星会」（４千名）に対してアンケート調査を実施したところ、大半がボランティア活動への意向をもつことがわかった。しかし、実際に活動している人は少ない。東京ガスは、社員のセカンドライフの充実を支援していきたいと考えており、取り組みの最初の一歩として「光星会」の会員を対象にボランティア情報を提供していこうと考えている。将来的には、パソコン通信を活用して情報提供をしていきたい。

４．その他

・2000 年度から「50＋委員会」を結成して、高齢者予備軍を対象に生活の質を向上させる商品･サービスの開発を始める。高齢者や障害者に特化した製品をつくるのではなく、高齢者･障害者に使いやすいものは全員にとって使いやすいという思想に基づいて製品開発をする。
・高齢者の生活を向上させるための研究を、東京ガス都市生活研究所で行っている。

■株式会社ヤクルト本社

（1）社会貢献活動の概要

・当社では、ヤクルト球団の選手による野球教室やシンポジウムの開催など幅広く社会貢献活動を行っているが、地域への社会貢献として昭和 47 年から「愛の訪問活動」を実施している。

・「愛の訪問活動」では、婦人販売店（ヤクルトレディ）がヤクルト製品を届けながら、ひとり暮らしの高齢者の安否を確認したり、話し相手になるというという活動である。

・平成 11 年 3 月末日現在の契約自治体数 400、対象老人数 112,552 人、実施ヤクルトレディ数 10,083 人、実施販売会社数 112 社となっている。

（2）社会貢献活動を始めた経緯

・福島県郡山市のヤクルトレディが自分の担当する地域の中で、ひとり暮らしの老人が誰にも看取られずに亡くなった話に心を痛め、ひとり暮らしの高齢者に自費でヤクルトを配るという自発的な行為から始まった。この活動に、販売会社及び民生委員等が共鳴し、自治体を巻き込み、全国に活動の輪が広がっていった。

（3）「愛の訪問活動」の仕組み

・基本的に、ヤクルト販社と自治体との契約で行っている。自治体と契約し、高齢者には無料でヤクルトを配る場合が多い。郡山や会津などでは自治体との契約ではなく、販売会社の独自の取り組みで無償配達をしている。

・契約人数が多い自治体は、大分市（3,500 人）、旭川市（3,400 人）、世田谷区（2,800 人）、高槻市（2,780 人）、練馬区、葛飾区などである。都市部だけでなく、いわゆる過疎地でも実施している。

・兵庫県では県と契約しており、県下の多くの市町村で実施している。

・配達頻度は、週 3 回が 32.5%で最も多く、毎日配達しているのは 15.5%である。10 年ほど前は毎日 1 本という形で配達していたが、高齢者数が増えてきたこともあり、ヤクルトレディの負担も大きいので、今はエリア毎に週に 3 回程度配達を行っているところが多い。

・対象年齢は、自治体との契約により違い、65 歳以上のところもあれば、75 歳以上のところもある。自治体が指定する対象年齢で最も多いのは「65 歳以上」である。

・「愛の訪問活動」を行うヤクルトレディには、この活動についてまとめた「ふれあい手帳」を交付している（緊急時の対処法等が記載されている）。

（4）問題点・課題

・週 2、3 回程度の配達では、活動内容と自治体のニーズにギャップが生まれるときがある。（自治体は毎日行ってほしい。）その場合、契約を解消したり、ヤクルトは行政に納めて配達は民生委員が行うなどの対応をとる自治体もある。

・ヤクルトレディは個人事業主であり、この活動を強制するわけにはいかない。毎日配達はとても負担が大きくなっている。

・ヤクルトレディには、採用時に、このような活動もしてもらう必要がある旨、販社が説明をしている。従って、ヤクルトレディは納得の上でこの活動に従事している。

（5）効果・評価

・この活動は、ボランティア関係者、行政の福祉担当者からも高い評価を受け、功労のあったヤクルトレディは各地で自治体や社会福祉協議会から表彰を受けている。ヤクルト本社からも長年実施したヤクルトレディに感謝状を送っている。

・本事業は、営利目的ではない、地域の販売会社、ヤクルトレディの地道な活動である。
　実際、この活動で命を救われた人もいる。
・ヤクルトレディも大変だが、意義を感じて熱心に取り組んでくれる人も多い。
・今後とも行政の取組みに協力していきたい。

特 定 非 営 利 活 動 法 人

■特定非営利活動法人 流山ユー・アイネット

１．流山ユー・アイネットの活動

・当法人は千葉県内で第一号のＮＰＯ法人であり、会員数が約 700 人（流山市が中心で、松戸、柏、我孫子、野田等）、市民互助団体として家事援助（調理、買い物、掃除、洗濯、話し相手）や介助・介護（食事、通院、入浴、排泄、散歩、車椅子介助等）を実施している。平成 12 年 4 月からは、介護保険の指定事業者として、居宅介護支援と訪問介護（ホームヘルプ）を行う。
・平成 7 年 6 月に、当時自治会の会長であった米山孝平氏が、自治会の中で助け合い活動を広げていこうとして活動を開始した。
・さわやか福祉財団の指導を受け、ふれあい切符制度等その理念に忠実に立ち上げたものである。さわやか財団の取り組みが全国的に広がるように、様々な活動を行っている。
・当初は男性 12 名、女性 12 名の計 24 人で立ち上げ、そのメンバーがＮＰＯ法人の社員として設立準備を行った。
・実際に介護サービスを行っている会員は 300 名程度で、多くはサラリーマンの主婦で生活的には安定している人であり、この活動を生活の糧にしようとする人はいない。
・サービスを行う場合、原則として週 2 回、1 日 2 時間程度とし、誰にでも気軽に活動していただけるようにしている。ただ、相性の問題もあり、登録しているのに、サービスを行えない（マッチングしない）人もいる。
・入会金は 1,000 円で、月会費が 250 円である。
・サービスとして一番多いのは、通院や外出の介助、移送サービスであり、全体の 34%を占めている。次いで介助介護（散歩、入浴、排泄等）と家事援助（買い物、炊事、洗濯、掃除等）である。
・当法人の入っている施設は、もと住友銀行の行員向けクラブ兼独身寮（築 6 年）であったものを、銀行が地主に返却したものである。市としては、デイセンターやグループホームなどを整備した福祉プラザにしようという構想があり、市と当法人及びさわやか福祉財団等でプロジェクトチームをつくって検討しているが、銀行との調整がつかず、具体化していない。
・介護保険への対応で、保険対象の活動と保険外の話し相手や見守りなどの活動で、利用者にどちらの活動かわかるように、エプロンを着替えることとした。（介護保険対象のサービスは黄色、枠外のサービスは緑）
・介護保険対象サービスを受ける人で、枠外のサービスも希望する人は、会員になってもらう。
・流山市では、現在ホームヘルプが 33,000 時間程度実施されているが、当法人でおよそ半分を担っている。市からも当法人にオンブズパーソン的な機能を求めてきており、介護認定審査会の委員にも 2 人選出されている。
・流山市では、現在措置福祉を受けている人が 260 人いるが、そのうち要介護認定で自立と判定される人が 100 人いるとのことである。その方々は平均年齢は 80 歳くらいで、確かに健康ではあるが、洗濯や掃除等の家事を行うことが困難な方が多い。
・現在のサービス従事者は、介護福祉士が 9 名、1～2 級ヘルパーが 28 名、3 級ヘルパー

が 40 名、ケアマネージャーが 1 人在籍している。従業員の研修については、江戸川大学で自主プログラムを作って訪問介護員の研修を行わせてもらっている。その代わり、大学からの訪問実習を引き受けている。

・今後は、ミニデイも行いたいと考えている。

・サービスのマッチングについては、プライバシーの問題があり、同一の中学校区内でのマッチングは行わないようにしている。

・事務局でコーディネータとしてがんばっている人でも、月 6 万円程度でお願いしている。しかし、介護保険のケアマネージャーやサービス責任者は、24～25 万円を支払っている。また、今はサービスの謝礼として 600 円支払っているが、介護保険のサービス（訪問介護）では、2000 円程度支払える。このような差をどうすればいいのか難しい問題。

・介護保険が導入されると恐らく剰余金が発生してくるだろう。その場合も設立理念を常に忘れず、当法人を運営していきたい。

２．郵便局との連携について

・郵便局との関わりとしては、以前かんぽ健康増進支援事業で助成を受けたことがある。

・郵便局は、高齢者があつまる数少ない社交場のような面もある。そこで、介護保険や保険外の枠外のサービス等の相談ができればいいのではないか。高齢者には相談のもって行き場がない。相談は、職員ではなく、ボランティアの人が受けるのがよいだろう。曜日を決めてもいいし、時間外で実施するのでもよい。

・青森県では、小学校で「みちくさボランティア」として学校の帰りに高齢者のお宅にお邪魔して、安否確認をし、子どもと高齢者がふれあうという活動を行っている。郵便局においても、配達職員が声かけなどを行えればよい。

３．その他

・市民団体は、事務局がしっかりしていないときちんとした活動ができない。当法人は、事務局に企業ＯＢが多いので、経理や行政との折衝などもそれほどの苦労もなくできる。

・会員管理やマッチング、会計等業務全般を支援するコンピュータのソフトウェアはさわやか福祉財団が開発したものを利用している。

・さわやか福祉財団で、「2005 年プロジェクト」というものを立ち上げており、全社協は日生協、全中、ＪＡ等と連絡会を設立し、研修会やシンポジウムを行っている。各団体の地域組織同士の連携が進むように期待している。

・

・

■ 特定非営利活動法人 グッドライフ兵庫

1 グッドライフ兵庫の活動

（1）活動の概要

・グッドライフ兵庫は、理容師・美容師のもつ技術を生かして、高齢者・障害者の社会参加の意欲を高めるとともに、生きがいづくりや自立を支援する活動を行っている。訪問理美容による「ヘアケアー」と「心のケア」の両立を目指している。
・兵庫県で初の特定非営利活動法人として認証を受けた団体である。

①サービス対象者

・以下の基準を満たす対象者に出張理美容サービスを提供している。
・自宅で療養生活している人（医療機関の訪問介護を受けている人）
・病気や障害、痴呆症などにより、自分で理・美容室へ出向けない人
・医療機関へ入院、老人施設へ入居している人
・その他、法律で出張理美容業務が認められている環境にいる人

②活動メンバー

・活動メンバーは、ヘルパー２級取得者 10 名を含めて 100 名程度（稼働しているのは 25 名程度）である。
・現役で理髪店に勤めているような人も月曜日だけ活動するというような形で参加してくれている。
・男性も５～６名いるが、男性だけでの訪問には問題があると思い、女性とのチームを組んで訪問している。
・現在、活動メンバーにヘルパー２級の資格をとるよう勧めているが、大手の介護サービス事業者が施設の実習の日程を完全に確保してしまっていることから、ヘルパー２級の資格をとるための施設実習を受講しにくい。
・結婚して家庭に入ったが、理美容の技術を生かしたい人はかなり潜在している。潜在の理容師・美容師は、訪問理美容サービスの提供者として最も適していると思う。

③活動時間・スケジュール等

・活動時間は１日約２時間である。各メンバーは１週間に２回程度の頻度で活動している。
・洗髪料を節約するために、ホームヘルパーが入る日に合せてサービスを提供するようにしている。
・デイサービス利用者へのサービス提供は、サービスを必要とするすべての人が均等にサービスが受けられるよう１週間連続で実施している。

④料金設定

・料金は、洗髪 1100 円、カット 1900 円、毛染め 3600 円、パーマ 6900 円、顔そり 700 円、出張交通費（上限 1000 円）となっている。利用者と提供者とを対等にするために無料にしない。無料にするとサービス利用者がサービス提供者に対して要求できなくなり、互いにストレスを生み出す。また、ボランタリーな活動とはいえ、交通費、消耗品代などの事務所経費が必要である。
・現在の料金のうち、45%が技術料、55%が事務所経費である。施設を訪問するときには、施設利用料が上乗せされる。

⑤活動依頼の方法

・活動の依頼は、電話で訪問希望日を予約する形式である。「入院前にきれいにしてほしい」という依頼や、「もう先が短いからきれいにしてほしい」という病院での依頼があ

る。活動依頼の電話をもらったときに、車いす利用者かどうか、寝たきりかどうか等を聞き取り調査して対象者のカルテを作成している。

（2）サービス利用者への配慮等

・サービスを待っている人は、ただ髪を切ってもらいたいだけでなく、「人が来ること」を楽しみにしている。訪問してすぐに理髪を行うのではなく、まず話をしながら心をときほぐすようにしている。また、性格や体調を知るために、できるだけ同じ担当者が訪問するようにしている。

・高齢者にとっては、自分の存在を周囲に認識してもらうことがうれしい。例えば「田中さん」「吉田さん」と名前で呼ぶことが重要である。このような点にも配慮してサービスを提供している。

・高齢者のおしゃれの要求に応えることが重要と考えている（理美容サービスではないが、車いすに対応し、かつ、おしゃれの要求に応えられるような服の創出も望まれていると思う）。

・継続してサービスを利用する高齢者が多い。高齢者はリピートの期間が短いという特徴がある。

・訪問時間のなかで、習ったばかりの踊りを披露してくれる高齢者もいる。

（3）訪問介護

・２級ホームヘルパーの資格取得を進めており、４月から訪問介護の分野にも参入する予定である。ホームヘルプ部分で介護報酬をもらうことになっても、時間で区切るということをするつもりはない。指定介護事業者になっても、基本的には自立の人も支えていきたいと考えている。

（4）訪問入浴

・ダイハツ製の特別仕様の軽自動車で訪問入浴を実施している。従来の入浴車がいけない場所に住んでいる人の中には、７年ぶりに風呂に入ったという人もいた。

・軽自動車が開発される前は、簡易浴槽を持ちこんでの入浴サービスを行政に提案していたが、衛生上の問題から、許可がおりなかった。

（5）その他

・営利業者のサービスに対するオンブズマン的な役割についても、明確に意識している。

・サービスの質の確保については、月に一度、会議を設けて訪問時の問題点を処理するようにしている。このような取り組みのなかから自然と質が高まっていくと思う。

・高齢者のメイクまで手伝う「おしゃれ教室」も実施している。

２．郵便局の活用

（1）郵便局の問題点等

・郵便局が地域密着型の活動を行うことを期待している。現在は、郵便局に人が出入りしている印象は少ない。制服については暖色系の色を使うべきである（現行のカラーでは与えるイメージが良くない）。郵便局の固いイメージを一新することが重要である。郵便局の職員が高齢者に対して家族的に接することが必要ではないか。

・郵便局では、書類の書き方がわからないときに助けてくれる人がいない。また、カウンターが高く、車いす利用者にとっては非常に使いにくいものとなっている。また、普段利用している郵便局のほか、どこに近隣の郵便局があるのかがわからないことも問題と思う。土日に開いている郵便局がわからない。

・郵便局には、自立の人が気楽に出入りできる環境が必要である。また、高齢者だけでな

く若者も郵便局を利用するよう、郵便局の通帳をジャニーズ系タレントをプリントしたデザインにするなどの工夫も必要である。
・通帳記入、カードでの引き落とし等の操作が難しい。マシンのわかりやすい表示があるとよい。

（２）スペースの活用（ふれあい喫茶）

・コンビニエンスストア以上に多い郵便局の地域性を生かすことは重要である。地域の郵便局のスペースを活用して、高齢者が集える「ふれあい喫茶」を提案したい。
・高齢者がカウンターの前に並ぶのは大変だが、座っていると声も掛けられず順番が回ってこないというのが現状である。「ふれあい喫茶」は、高齢者が順番待ちをする場所を提供する。「ふれあい喫茶」は、高齢者同士が情報交換をする場としても有効である。
・手芸教室の実施や作品の展示会・発表会の開催など、高齢者のもっているものを生かすことが重要である。パソコン教室も「ふれあい喫茶」で開催するとよい。その他、バスツアーの受け付け、ダンスパーティ、合コンのなどを行う。
・郵便局を訪れた機会をフルに活用してもらうことが重要ではないか。
・「ふれあい喫茶」の運営は地域のボランティアや郵便局 OB が行う。
・料金はすべて郵便局の口座からカードで引き落とすようにすることで口座を郵便局に作ってもらいやすくなるため、郵便局にもメリットがある。
・「ふれあい喫茶」には、郵便局のもつ固いイメージを一新する効果もある。

（３）ＮＰＯ寄付システムの構築

・近畿ろうきんが、寄付先の市民活動団体を選べる新しい寄付システムをつくったが、郵便局でも、このようなかたちで郵便局の口座から NPO への寄付を行うシステムを構築してはどうか。
・NPO は資金調達が困難な状況である。介護保険制度では介護報酬の交付が３か月後となっていることから、制度開始時のつなぎ資金が必要となる。非営利であることから、銀行からの融資も受けられない。
・近畿ろうきんのシステムは、大阪ボランティア協会ＮＰＯ推進センターでＮＰＯについて勉強してきた人が立ち上げた。寄付先の NPO として現在５団体が登録されているが、グッドライフ兵庫も寄付先として登録されている。登録された５団体の活動内容が、この寄付システムの成功のカギをにぎる。ＮＰＯ寄付システムは、具体的には寄付金はろうきん普通預金（総合口座）からの自動振替となる。寄付額は毎月 100 円から可能（100 円単位）で、希望する振替コース（毎月、ボーナス時など）に従って定期的に寄付される。口座振替の手数料は不要である。

（４）かんぽの宿の活用

・「かんぽの宿」を有効に活用できないか。お風呂があり、食事を提供できる施設があるため、すぐにデイサービスが可能である。

３．その他

・神戸市は、社会福祉協議会がまかないきれないサービスを地域の NPO に委託しており NPO を下請け的に位置づけている面もある。
・社会全体のコミュニケーションのリズムが高齢者に合っていないと感じる。病院のナースコールにしても、畳み掛けるように「どうしました？」と対応しては高齢者が要件を言えずに黙り込んでしまう。

■ 特定非営利活動法人介護センター土佐みずき

１．介護センター土佐みずきの活動

・平成 7 年 6 月から組織を立ち上げ、平成 11 年 6 月にＮＰＯ法人を取得した。
・主な活動は、有償ボランティアによるホームヘルプサービスであり、現在登録ヘルパーは 40 人で、利用者は月 14～15 人である。利用者は要介護認定を受けており、要支援の人もいる。
・サービスの内容は、身体介護、家事援助、給食・配食、見守り、外出介助等である。泊まりでの見守りも行う。
・介護保険で、訪問介護事業者の指定を受けた。
・土佐市には、ニチイ学館やコムスン等の大手事業者が進出しており、競争が激しくなる。美容組合もヘルパー研修を始めている。農協も 8 地区のうち 7 地区でヘルパーの養成を行っている。
・前代表の石元氏は、昭和 33 年からブラジルに居住していたが、昭和 63 年に帰国し、高齢化問題が深刻化することを認識し、ヘルパーが不足しないようにしたいという思いから活動を始めた。
・介護保険において家族介護に介護報酬がないのはおかしいということを主張し、市長会で取りあげられ、国も結局認めることになった。
・宅老所事業も行いたいと考えており、3 団体からの助成を受け、設備の改修を行っているが、トイレが十分整備できておらず、更に助成を申請しようとしているが、まだ目処はたっていない。以前学童保育を行おうとしたが、希望者が少なくて取り止めた。宅老所は人数が少なくても行っていきたい。ただ、事業を運営するにはボランティアが毎日きてくれないとうまくいかない。このあたりの運営費が厳しい。
・課題としては、資金面の問題がある。介護保険になると介護報酬を受領するのが 3 ヶ月後になってしまうので、つなぎ資金が必要である。現在行政の委託を受けているところは資金を受けられるようだが、当法人は該当しないため、受けられない。
・その他の課題としては、介護保険の事務処理を行ったり、集金を行う事務職員が不足していることである。宅老所事業を実施するにしても資金的な余裕がないと厳しい。
・昨年 4 月と 7 月に、当法人のＰＲも兼ねて、ホームヘルパー3 級の要請講習を行った。ビデオを中心とした講習であるが、多くの人が参加した。しっかりした介護を行うとすれば要介護者 1 人に対して、2～3 人は必要な場合がある。ヘルパーをもっと増やしたい。

２．郵便局との連携について

・郵便局との連携は、絵手紙の会の展示を土佐郵便局で行わせてもらっている。
・郵便局の外務職員に、ひとり暮らし高齢者や障害者からの連絡事項（買い物、ホームヘルプの要請など）を取り次いでもらえればよいと思うが、システムとして確立されれば可能かもしれないが、忙しい業務の中でそこまでできるかどうか。
・ひとり暮らしの方の安否確認について、以前市に要望をしたが、なかなかいい方法がなかった。隣近所の人や民生委員が新聞がたまっているとかを注意していくしかない。ただ、日中家にいる人はあまりいない。確認をするのが大変である。
・郵便局の外務職員が配達時に声かけをするのもよいが、呼んでも出てこない人もおり、忙しい外務職員にそこまでお願いするのは無理な注文かもしれない。

地 方 自 治 体

■岐阜市 福祉事務所

１．市の事業について

（１）福祉事業

・介護保険の開始に伴い、市では福祉事業のあり方が変わってきている。生きがい施策は従来と同様手がけていく。市では、介護保険の対象からはずれる高齢者を対象に事業を提供していく必要がある。

・岐阜市では、高齢者が 6.9 万人、そのうち 6 千名の要介護者がおり、自立しているが何らかの支援が必要な虚弱の方が多くいる。元気老人については老人福祉センターを活用したい。生涯学習的なことはセンターで行えるし、運動会等については老人クラブでも同じような事業を行っているところがある。

・福祉機器の展示は、在宅介護支援センターで行っており、指導や機器選定の助言などもそこで行っているが、もっと身近な場所でも提供したいと考えている。このとき展示するだけではなく、使用方法等を説明・指導する人が必要となる。

（２）公益事業者との連携内容

・中部電力は、一人暮し高齢者宅の電気系統に支障がないか年４回点検を行っている。件数が決まっているので、エリアを決めて、市が協力し民生委員が対象者のリストアップを手伝っている。本人の承諾も得る必要がある。

・相談については、「ふれあい援助員設置事業」により、在宅介護支援センターの職員にふれあい援助員をお願いし、相談を受け付けている。11 ヶ所の在宅介護支援センターのうち、個々のエリアを担当する 4 センターに援助員がいる。岐阜市の在宅介護支援センターは特別養護老人ホーム等の施設と併設（標準型）しているので、24 時間対応となっている。

（３）民間事業者との連携内容

・安否確認の一環として、食事の準備の困難な独居老人を対象に訪問給食を平日の昼食に行っている。また、民間事業者に配食サービスとして平日の夕食、土日祝を委託している。食材費は実費負担となるが、配食サービスの際に面倒でも１回１回現金手渡しで支払いを受けるよう指導している。これは安否確認の一つと位置付けているためである。

・安否確認では、そのほかにも地域の人に推進員をお願いする「愛のひとこえ運動」を行っている。推進員には１日１回以上独居老人宅を訪問したり、電話することをお願いしている。できるなら声かけだけでなく、町内のことなどを話題にコミュニケーションをとって欲しいと考えているが、高齢者と推進員の両者にとって負担にならないようにしなければ、この事業は続かない。指導員には報酬も払っているし、活動状況の報告もしてもらっている。老人クラブなどがふれあい訪問を行っていることもある。

２．郵便局との連携について

・老人福祉センターで実施する事業・イベント、講座、サークル活動などの内容、また、ケアハウス等に関する情報などは、郵便局は高齢者にとって身近な場所にあり、馴染みもあるので、郵便局でも情報提供していきたい。年金は郵便局で受け取っている人が多いし、銀行より郵便局のほうが高齢者にとって親しみがある。こうした場所に相談員がおけるとよい。郵便局員に対する福祉事業に関する講習会等も、郵便局から要望があれば実施することができる。

・安否確認等では家庭には深入りできないという制約がある。一時安否確認で新聞配達員が候補にあがったが、プライバシーの問題があり、難しいという結論になった。郵便局員はこうしたことが可能だろうか。配達の道順が決まっているのであれば、郵便の有無に関わらず高齢者宅に寄るということができるだろうか。実際に事業となれば高齢者本人の承諾は必要だが。
・現在、介護等のサービスは在宅介護支援センターを通じて行っている。今後は保健センターに相談窓口を設置するなど、幅広く受付をおきたい。郵便局も候補になる。

■高知市

１．介護保険導入に向けて重点的に取り組む福祉施策

・訪問介護や通所サービスなど介護保険対象のサービスは、質的にも量的にも確保できたと考えているので、市としては、介護保険からもれる人を対象とした「宅老所事業」等補完的事業に重点的に取り組んでいる。
・（託老所事業について）
・対象は要介護にはならない人で、自分で通える人である。（送迎は行っていない。）軽度の痴呆の方もいる。
・サービスは特にカリキュラムのようなのものはなく、食事、入浴、仕事、趣味的な活動等宅老所の独自性に任せている。
・事業は、ＮＰＯに委託し、月 7 万円の家賃補助とヘルパー1 名分の人件費、設備費として 150 万円を補助している。武蔵野のテンミリオンハウスのような形態である。利用料は 1 日 400 円である。
・現在 2 か所整備されており、1 つは平成 11 年 5 月から開始し、現在登録は 50 名で、1 日 7～8 人が利用している。2 ヵ所目は平成 11 年 12 月に事業を開始し、20 名登録されている。どちらも民家を改修して利用している。事業者のうち 1 つは高齢者生協で、もう一つは「ぼけ老人をかかえる家族の会」である。
・宅老所を地域の福祉の拠点としたいと考えており、来年度以降は、老人福祉センター4 か所、民家 3 か所を整備し、計 9 か所整備する予定である。委託先は当面ＮＰＯや公益的な団体になる。
・現在は昼間だけ行っているが、将来的には居住機能をもったグループリビングも行いたい。
・ＮＰＯに委託しているのは、団体の育成の側面もある。
・国の支援対策で、生きがいデイサービス事業を現在のデイサービスと併設した形で行うことになる。こちらの方は送迎を行うが、宅老所は行わないという問題もあるが、どちらの事業も整備していく。
・来年度から、農協の婦人部が民家借上げ型の宅老所を運営する。
・ホームヘルパーの養成は県が行うことになっているが、場所の提供は市の直営の特養で行ったりボランティア団体と連携したりしている。
・

２．郵便局との連携について

・平成 11 年 11 月に市と郵便局、警察の間で「地域安全協定」を結んだ。協定の中身は、郵便局員が高齢者世帯を訪れる際、声かけを行う、痴呆性高齢者の徘徊や健康状態の悪化などの異常に気づいたときに関係機関に通報する、子どもの「避難所」となる、などである。
・安全協定ではあくまで業務の範囲での協力なので、高齢者宅を毎日訪れるわけではなく、配達時に発見すれば連携するということである。
・徘徊高齢者ネットワークも警察と連携しているが、これは安全協会が主体となり、徘徊高齢者の情報をタクシー会社やたばこ店等に連絡している。
・老齢福祉年金の口座を郵便局に置いている人も多い。従って年金の管理や権利擁護事業に関連して貯金の管理なども求められてくるのではないか。都市部では銀行はあるが、山間部では郵便局か農協が唯一の金融機関である場合が多い。

・配達を行っている外務職員は高齢者の実態を把握しているので、在宅介護支援センターと連携してほしい。在宅介護支援センターで協力員制度があり、情報提供や支援を行っている。郵便局と連携すれば、体制が強化される。（来年度は薬局がネットワークに入る。）

３．その他

・ボランティア団体の情報は、市のボランティアセンターで全体的な情報を集めている。現在、市内でＮＰＯ法人を取得しているのは 3 団体程度である。介護保険の導入を契機として、福祉系の出足がはやかった。
・ホームヘルパーは数はたくさんいるが、常勤が少ない。ヘルパーの質の確保のためにも、事業者には常勤を増やすよう要請している。
・介護保険事業者の申請については、居宅介護支援事業者が見込みよりも少ない。今はソフトも十分でないこともあり、ケアプランの作成に苦労している。市では居宅介護支援事業者の連絡協議会を立ちあげて情報交換や研修を行っている。
・市の在宅介護支援センターは、基幹型が直営であるが、それ以外はすべて民間の医療法人か社会福祉法人に委託している。
・社協については、地区社協（中学校区に１つ程度ある）を組織的に整備し、市社協の下部組織として位置づけ、支援センターとの連携を強化し、支援センターを地区社協とするなど、社協の事業を見直したい。
・配食サービスについては、民間委託で行っており、最初は、ヘルパーが入れないので、安易に配食にしたが、閉じこもりを助長するおそれがあり、できれば外出して会食する形の方がよい。
・

■土佐市

１．介護保険導入に向けた状況

・本市の高齢化率は平成 11 年度で 23.8%であり、県の平均とほぼ同じ水準である。
・平成 12 年 4 月おける要介護者数の推計は、在宅が 538 人、施設入所者が 337 人で計 875 人である。
・高知県では、県下の市町村での広域的な基盤整備を目指して、12 名の職員を派遣している。土佐市は隣接する春野町と「土佐市・春野町介護サービス事業推進会議」を設置し、基盤整備を行っている。
・現状は、痴呆対応型共同生活介護（グループホーム）と特定施設入所者生活介護（有料老人ホームや軽費老人ホームでの介護）以外は、100%の整備率である。
・特に訪問介護は 200%となっており、7 つの民間企業と NPO が 2 団体参入する意向であり、介護サービスについては問題ないと考えている。
・今後は、介護予防事業や介護保険外でのサービス（例：寝具乾燥消毒、外出支援、配食サービス等）が重点課題となる。配食サービスは 4 月から始める予定である。
・要介護認定で自立となった人のためのホームヘルプや公民館や集会所を利用したミニデイサービスを実施していく。
・老人病院の退院者の受け皿として、高齢者向けのシルバーハウスを 10 戸整備する。ハウスの隣に厨房施設を設け、NPO やボランティア団体に食事サービスをお願いする。ボランティア団体の事務室としてヘルパーステーションも設ける。

・グループホームについては、市民の認知度が低く、今のところ市として整備する予定はない。
・平成 9 年 12 月に市の直営で特別養護老人ホームを開設した。入所定員は 100 人で、基幹型の在宅支援センター、医師会の訪問看護ステーション、社協のヘルパーステーション、市のデイサービスセンター、地域交流ふれあい広場を併設している。（土佐市高齢者総合福祉センター）
・デイサービスについては、市の直営が 1 つ、身障者デイが 1 つあり、4 月から民間事業者（コムスン、ロングライフ）がサービスを開始する。デイケアは 2 か所で実施している。
・過疎地域では特に訪問看護や訪問リハビリなど医療系のサービスが不足している。
・市が中心となってホームヘルパーの養成を行い、現在 3 級が 400 人、2 級が 60 人いる。ヘルパー養成研修は、介護予防に関する知識の普及等市民への啓発の意味もある。
・「土佐市・春野町介護サービス事業推進会議」では、事業者への情報提供や意見交換を積極的に行っている。
・介護保険制度に関する市民向けの説明会は、120 か所で行った。
・在宅支援センターについては、直接居宅介護支援を行うのではなく、居宅介護支援事業者や保健婦等を結び、高齢者の総合的な支援を行い、加えて障害者支援や児童虐待への対応など福祉全体の相談機関となることが望まれる。

２．郵便局との連携について

・郵便局には、地域における高齢者や障害者の見守り機能を期待している。

３．その他

・ボランティアの需給調整については、市が広報で直接募集したりしている。社協が行っているのは、月 2 回の配食や弁当宅配がほとんどであり、機能を再編しないと活性化しないと思う。
・田野町の商工会では生活用品の配達を行っている。

社 会 福 祉 協 議 会

■社会福祉法人墨田区社会福祉協議会

１．すみだボランティアセンターの活動

・運転ボランティアを行っている。これまでハンディキャブを貸し出ししていたが、車を運転できない人もいる。人工透析では週３回車が必要になる人もおり、チームを組んでそれに対応する必要がある。車いすでも公園などどこでも行けるので、ニーズは高い。車いすの人は以前に比べ町中で見かけるようになった。

・企業との間では、区内に事業所をもつ企業に呼びかけ、２ヶ月に１回会合を開いている。その会合では、ボランティアに関わる情報交換を行っており、ライオン、アサヒビール、花王、東京ガス（支社）、明治乳業（支社）、ＪＲ（両国）、富士銀行、安田信託銀行等が参加している。こうした企業に対しては、社員向けにボランティア講座を開いたり、手話・車いすの体験といったことでボランティアセンターが協力している。アサヒビールの OB 会に対しては、グループによるボランティア活動の要請があったので、メニューを提供した。本来なら、会社で培った技能がボランティア活動で発揮できればよいのだが、難しい。

・墨田区内における企業独自のボランティア活動としては、アサヒビールによる月曜朝の吾妻橋の清掃、明治乳業によるオフィス周辺道路の清掃などがあり、各企業とも企業市民としての活動を重視しているようだ。

・また、企業のボランティア担当者が集まってボタン（ボ担）の会をつくっている。会では、パラリンピックを支援したり、海外旅行で残った小銭の寄付といった活動を行っている。

・こうした活動を行っているが、社協の事業の内、企業と連携しているものは特にない。

・東京ガスには、社協主催の高齢者疑似体験の場としてショールームを貸してもらっている。東京ガスでは、疑似体験セットも保有している。また、インストラクターの資格を有した社員もいる。当初はこれまで利用していた業者を使ったが、経費削減の関係で東京ガスに協力してもらい、経費は 1/3 となった。東京ガスのショールームを利用することで住宅の場面が再現できるため、社協の会議室で体験するよりも効果が高く、評判はよい。今年度も実施した。

・介護保険がはじまるとこれまでとは異なったニーズが出てくるだろう。保険でできないところはボランティアが支えて欲しいといったニーズがある。また、認定に洩れた人でも、日常生活において支援（掃除、買い物）が必要となる人がいる。痴呆はシステムによる判定が軽めに出てしまう。家事援助は介護保険ではウェイトが少なくなった。墨田区社協では、「ハートライン 21」という有償の家事援助サービスを提供している。介護保険によりこの会員が増えることもあり得るだろう。「ハートライン 21」の利用実績はここ数年横ばいである。来年度からは子育て支援（ファミリーサポート事業）も開始する。

・地域福祉権利擁護事業については、墨田、葛飾、足立、江東など城東５区で提携して事業を行う。この事業では、生活支援者が出向いて支援を行う。これからは福祉についても措置ではなく選択ということで、契約ができない障害者が対象となるが、需要は分からない。区内で一桁だと予想している。

・センターに登録しているボランティアは約 1,700 名。実際活動しているのは約 1,000

名。ボランティアの登録希望者は月 10 件程度。高齢者が多いといった傾向は特にない。
・介護保険で居宅支援事業者に社協がなった。ケアマネージャーの資格は 23 名の職員中、７名がとった。４月以降の活動となるが、30 件程度を対象として事業を行う（ハートライン 21 利用者を中心に事前調査をした結果 30 件程度であった）。民間では１人 50 名をみないと採算がとれないらしい。
・センターは祝日が休みとなっている。夜間（～21 時）、休日の会議室の管理は、シルバー人材センターから派遣された人である。センターの利用は、土曜日は多いのだが、日曜日は少ない。

２．郵便局との連携について

・郵便局との関わりとしては、２つの本局（向島、本庄）のボランティアコーナーに当センターの機関誌を置いている。この機関誌は登録ボランティアには郵送しているが、今後はインターネットでも情報提供していきたい。
・地方で行われている外務職員による声掛けは、ニーズがあるとは思う。だが、個々の人のニーズは社協でも掴みにくいのが現状。小地域活動といって、学習の場を提供したりして、まちの人たちでできることを考えていく活動を来年度計画している。こうしたなかでニーズが出てくればよいのだが…。青年会、老人クラブでは同様な取り組みを行っている。
・社会福祉協議会の評議会は、ボランティア、町内会、民生委員、福祉施設などが評議員となっている。地域を構成している要素を含めるという意味で、団体や企業に評議員を広げていくという考えはあるだろう。もちろん郵便局もあり得る。特定局には、歳末助け合い運動でお歳暮用品を寄付頂いたりしている（母子家庭に配布）。
・向島局などは、PC や英会話の講習会を行っている。郵便局の会議室を借りることへのニーズはある。同センターには、20 人規模、50 人規模の部屋があるが、単発の催し等ではとりにくいことがある。信用組合の会議室のオファーが最近あった。これも企業ボランティアのつながりから出てきたものである。この企業では、これまで障害者向けの案内を作っていなかったが、ボランティアセンターとのつながりができて、点字のパンフレットを作るようになった。この際には点訳などセンターが協力した。
・ボランティアに対する要請を郵便局でできるようにすると良い。外務職員がよく高齢者に頼まれごとをされていると思う。そのなかで外務職員が容易にできないものについて、センターに言ってきて欲しい。社協では一件ずつニーズを聞くようなことはできない。一般には、電話で要請があったり、施設等の紹介のケースが多い。実際には町内会や民生委員からあがってくるケースは少ない。一人暮らしの高齢者・障害者のニーズは強いだろう。精神障害者への施策が遅れている。在宅が増えているのだが、入退院を繰り返した状態の人が多い。墨東病院では一軒家を借りてサロンを作っている。自宅にじっとせず、友達がいる、仕事があるという状態が大事だと聞いている。精神障害者のための作業所は増えているのだが、まだまだ少ない。

３ その他

・商店街については、組合とのつながりがある。運転ボランティアは修理業者が行っている。ボランティアは個人主体であるので、商店街全体というのは難しい。最近では、ＰＴＡや学校からの依頼が多い。学習指導要領が変わり、ボランティアの体験をしたり、福祉に関する教育などが注目されている。

■社会福祉法人 各務原市社会福祉協議会

１．郵便局との連携について

（１）郵便局との連携内容

・各務原市社会福祉協議会では、「福祉機器の展示」など、各務原郵便局との連携事業を実施している。また、「印刷物の掲示」「配布物の設置」「書き損じハガキの寄付」などで協力を受けている。配布物等で提供しているボランティア関連の情報を見た人が団体にアクセスするなど郵便局からの情報提供の効果もみられる。

・郵便局の職員を、介護相談員として活用することは社会資源の活用の観点から、良い案だと思う。介護相談員としては、配達の職員より簡易保険の販売業務に携わる人の方が活用可能性が高いと考えられる。

・将来的に郵便局側に情報端末が設置され、この情報端末を用いて各務原社会福祉協議会と連携するとすれば、各務原市社会福祉協議会からは把握している範囲でボランティアに関する情報を提供することができると思う。各務原市社会福祉協議会には、ボランティア保険の加入者（1,188 名）とケアグループ（約 1,300 名）が登録している。

（２）連携のきっかけ

・当時の郵便局の総務課長が個人的に要約筆記を行うサークルの代表を務めるなどボランティア活動に熱心であったことから連携に至った。担当する職員の考え方によって、取り組む姿勢も変わってしまうのが現状。

（３）今後の郵便局の位置づけ

・郵便局はこれまで固いイメージであり、福祉事業を実施するとき、郵便局と連携して行うというかたちは少なかったが、最近ではそのイメージも変わってきている。今後、連携して事業を実施する場が増えてくるのではないか。

２．企業等による社会貢献活動

（１）各務原市における企業の社会貢献活動に関する調査

・企業ボランティアの育成は社会福祉協議会の担当でありこれまで事業を行ってきたが、郵便局は対象としてこなかった。

・平成９年度に、企業の社会貢献活動に関するアンケート調査を行った。各務原市には、川崎重工業株式会社、岐阜車体工業株式会社の２つの大きな企業があるが、テニスコートの地域への開放、工場前の道路での歩行者安全のための交通整理の実施等の活動を実施している等の回答が得られた。

（２）企業の社会貢献活動に対する支援

・平成９年度に、岐阜車体工業の社員を対象として、社会貢献活動に熱心な中津川市の三菱電機株式会社から講師（社会貢献活動担当者）を招いてのセミナーを行った。現在、岐阜車体工業には社会貢献活動の担当者がいる。各企業に社内に社会貢献活動の窓口があれば、一層、社会福祉協議会との連携をしやすくなると思う。

（３）中部電力株式会社

・中部電力の社員が「検針会」というグループを結成して、特別養護老人ホーム「つつじ園」に対して定期的な清掃を実施するなどのボランティア活動を行っている。

（４）農協

・農協では、農協職員がホームヘルパー３級、４級の資格を取得している。当初、資格を

持つ職員の活動場所を見つけられなかったため、各務原市社会福祉協議会が活動場所を紹介した。
・自衛隊員（各務原飛行場）の個人的な活動も、おもちゃ病院などいくつかある。

（５）青年会議所（ＪＣ）

・最近、青年会議所も福祉に目を向けてくれるようになってきた。

３．ボランティア情報について

（１）福祉サービスのマッチング事業

・今後は、福祉サービスを提供する NPO・ボランティアと福祉サービスを受けたい高齢者とを結びつけるマッチング事業も充実させたいと考えている。個人登録者は 170 名いるが、現在は、職員の記憶に頼ったマッチング作業であることから同じ NPO・ボランティアに依頼が集中する傾向がある。
・将来的には情報通信を活用して、登録したボランティアに関するデータベースを構築し、データベースを検索することでマッチングを行うことも視野に入れている。そのためには、ボランティアの情報を管理する手法の確立、データ入力の作業負荷、人間的な結びつきの構築等が課題となる。現在は、情報を整理し、ボランティア情報を整理するための書式をつくりはじめた段階である。

（２）各務原市とのボランティア情報の共有

・各務原市では、NPO・ボランティアの登録窓口が市と社会福祉協議会それぞれにあるが、相互に情報を活用する仕組みは存在しない。将来的には、慎重な議論を踏まえたうえで、情報通信を活用した情報の共有化を行うことも考えられる。

４．その他

（１）ニーズの把握

・福祉に対するニーズの把握は重要な課題である。社会福祉協議会では現在、福祉ニーズのほとんどを民生委員や現場の職員から得ている。

（２）配食サービス

・各務原市社会福祉協議会には 17 の支部があり、要介護者を対象として支部単位の配食サービスを実施している。現在、週に５日、高齢者宅へ弁当を届ける配食サービスを行っている。５回のうち３回はボランティアにより届けられる。この取り組みは、以前、ボランティアにより行われていた活動が発展したものである（当時は、週に１度、手作りのお弁当を届けていた）。

（３）ひとり暮らし高齢者の見守り・安否確認

・各務原市では、近隣ケアグループという制度があり、これによりひとり暮らし高齢者の見守り等を実施している。

（４）その他

・社会福祉協議会は職員の異動がないため、継続して地域福祉事業に携わることができるため、職員全員がボランティア活動等に関して精通している。
・大阪市では、マンション等で生活する高齢者を対象として、高齢者の生活のゴミを、清掃職員が高齢者宅のドアの前まで取りに行き、１階まで運ぶサービスを行っている。

■社会福祉法人　土佐市社会福祉協議会

１．事業内容

・訪問介護は、昭和 44 年から市の委託を受けて実施している。ヘルパーは正規職員が 7 名、嘱託が 2 名、登録ヘルパーは 8 名いる。最近、60 歳に近い正規職員のヘルパー2 人がやめた。正規職員の年齢は 20 歳から 60 歳くらいまで幅広く、平均すると 40 歳くらいである。
・対象者は、80 名程度で、老人が 80%を占めている。時間は、7:00～19:00 までで、希望があれば深夜も訪問する。
・介護保険導入後は指定事業者として介護報酬で運営される。介護保険は、訪問介護と訪問入浴、居宅介護支援の指定を受けた。
・土佐市では、訪問介護の事業者が社協以外に 7 社ほど参入してくることになっており、事業環境は厳しくなる。県下では既に撤退した社協もある。
・これからの事業に対応するため、職員体制のスリム化を図り、正規職員の削減と登録ヘルパーの増員を検討していく。
・ひとり暮らしの方への声かけは、毎日ではないが、配食時やヘルプの実施時等に行っている。最低週に 1 回は行いたい。
・配食サービスは月 2 回、昼食を配達している。ボランティアが調理し、民生委員に配ってもらう。現在対象者は 220 人で、利用料は無料である。条件は、80 歳以上のひとり暮らしの方や 80 歳未満でも虚弱の方などである。民生委員から見て必要な場合に見守りも兼ねて行っている。
・いくつかの地区では、ヤクルトを配っている。1 週間もしくは 2 週間に 1 回、民生委員やボランティアが配っている。
・地区社協は小学校区に 1 つずつ、全部で 8 地区あり、会食サービスは地区単位で、年に 1～2 回くらい行っている。
・ボランティアの登録は行っているが、きっちりとしたものではない。現在 500～600 人程度登録されている。
・デイサービスは、3 カ所で行っている。ロングライフとコムスンが行うとのことである。
・居宅介護支援については、現在該当する職員がいないので、市の有資格者を派遣してもらっている。

２．郵便局との連携について

・郵便局から助成をもらって行事を行っている。例えば、子どもから高齢者まで参加する「市のふれあい運動会」に簡易保険からの助成をもらっている。職員にも参加してもらっている。
・また、郵便局のロビーに、障害者の創作展の展示をお願いした。
・郵便局で外務職員が配達時に安否確認するなどができればよい。できれば本人の顔を見るのが望ましいといえる。
・郵便局への期待は、ひとつは外務職員を活用して高齢者の安否確認をシステム的に行えればよいと思う。高齢者のニーズをつかみ、社協と連携してほしい。

３．その他

・今まで市の委託を受けていた実績がある。社協が在宅介護の市場に参入することで、サービス水準の向上を目指す。

・地域福祉権利擁護事業については、主体は県社協となっており、本社協も生活支援員が１名いるが、まだ相談はない。
・「いきいきふれあいサロン」を市の保健事業で行っており、市からの財政支援を受けて、地区社協単位で関わっている。認定漏れの高齢者の受け皿になるものと位置づけているが、今は指導的立場の人がいないのが課題である。