

2017年5月25日  
日本郵便(株)  
トータル生活サポート事業部

## 郵便局のみまもりサービスの展開について

### 1. 概要

郵便局のみまもりサービスは、2013年10月より6支社103局で試行を開始し、2017年5月現在、13支社738局において試行を実施しています。

このたび、サービス提供エリアを全国に拡大し本格実施とし、必要な事前準備等を行います。

なお、申込み受付開始時期を2017年8月、サービス提供開始時期を2017年10月とします。

### 2. 郵便局のみまもりサービスの展開

①取り組む意義、②サービス内容、③サービス展開の基本方針、④研修概要、の詳細については、別紙1「郵便局のみまもりサービスの展開について」及び別紙2社員周知用資料を参照ください。

#### (1) 研修

サービスに取り組む意義、サービス概要及び営業・業務等について、社員周知及び局内研修（基礎研修、営業・業務研修、訪問担当者研修）を実施します。

#### (2) 全社推進体制の構築

窓口社員、渉外営業社員、集配社員<sup>※</sup>等、全社をあげて取り組みます。

※ 集配営業部全体での組織的な対応

#### (3) 営業方針

年度途中からのサービス開始となることから、営業目標は設定しませんが、「みまもり訪問サービス」については、全局1件以上を推奨（複数機能を有する郵便局は機能ごとに1件以上を推奨）します。

個人のお客さまに、ポスター、チラシ、リーフレット等による周知活動を行うと共に、適宜、声掛け営業を展開します。

#### (4) 試行中のサービスの取扱い

6月9日（金）以降、試行中のサービスの受付を中止し、現在の利用者については、経過措置を行う予定です。なお、本件の取扱いについては、別途情報提供します。

### 3. その他

#### (1) 2017年2月8日の周知内容との主な相違点

ア 定期訪問サービス・みまもりタブレットサービス・健康増進サービスの

3 サービスを一部エリアにおいてサービス販売を開始し、親世代向けのサービスを開始するとしていたが、定期訪問サービス（名称変更：みまもり訪問サービス）のみ取扱いを開始することとし、全国一斉に展開すること。

イ 申込書受付手順等の研修について、窓口社員、渉外営業社員、集配社員等、全社をあげて取り組むため、営業・業務研修とし営業・業務に従事する社員を対象としていること（前回の研修対象者は、管理者、窓口社員全員、総務部社員全員）。

ウ 主な名称変更は、下表のとおり。

2月8日周知資料	5月25日周知資料
定期訪問サービス	みまもり訪問サービス
みまもりでんわ	みまもりでんわサービス
エリア代表局	みまもり代表局
エリア副代表局	みまもり副代表局
受持ちエリア	みまもりエリア
事務センター	みまもり事務センター

(2) 業務用タブレットの送付

みまもり訪問サービスを提供する際に社員等が使用する業務用タブレットについては、9月末までに全局に1台ずつ配備を予定しています。

以上

## 郵便局のみまもりサービスの展開について

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| <b>1. 日本郵便が「郵便局のみまもりサービス」に取り組む意義</b> | …………… P. 1    |
| <b>2. サービス内容</b>                     | …………… P. 2～6  |
| 2-1. みまもり訪問サービス                      | …………… P.3     |
| (参考) 生活状況確認項目                        | …………… P.4     |
| 2-2. みまもりでんわサービス                     | …………… P.5     |
| 2-3. 駆けつけサービス (オプションサービス)            | …………… P.6     |
| <b>3. サービス展開の基本方針</b>                | …………… P.7～17  |
| 3-1. 郵便局のみまもりサービス推進体制                | …………… P.8     |
| 3-2. みまもりエリア内の業務運営                   | …………… P.9     |
| 3-3. 全社推進体制における営業・業務の全体フロー           | …………… P.10～12 |
| (参考) 担当局と担当者の指定の流れ                   | …………… P.13～14 |
| 3-4. サービス提供開始に向けた研修概要                | …………… P.15～16 |
| 3-5. 郵便局のみまもりサービス実施に向けたスケジュール        | …………… P.17    |

# 1. 日本郵便が「郵便局のみまもりサービス」に取り組む意義

## (1) 社会構造・人口構造の変化と課題

諸外国に例を見ないスピードで「超高齢社会」が到来  
⇒ 「健康長寿社会」に向けた取組みが急務

- ① 高齢者単身世帯の増加、地域の過疎化  
⇒ 高齢者の社会的孤立
- ② 少子化（生産年齢人口割合の低下）  
⇒ 国家財源、行政サービスの縮小傾向
- ③ 高齢化、寿命伸長  
⇒ 社会保障費（医療費、介護保険等）の増加、  
行政サービスの縮小傾向

## (2) 日本郵便の強み

公共性と企業性をマッチさせ、差別化し、展開できる企業



## (3) 取り組む意義

“みまもって欲しい人のそばにも、みまもる人のそばにも拠点と人があるのは「あなたの街の郵便局」だけ”

1  
これまで140余年の郵便局の歩みは、社会・地域の直面する大きな課題に取り組み、地域の発展に貢献してきた。その信念と役割は、民営化しても不変。

2  
超高齢社会の現況において、社会に大きな役割が果たせる可能性があるのは、**全国ネットワーク、3事業のサービス提供の実力、最強のブランドを有する郵便局のみ。**

3  
社会に貢献し、お客さまの支持を得ることこそが将来の事業の発展にもつながる。**将来の「郵便局ネットワークの価値向上」、「顧客基盤の強化・拡大」を目指して着実に取組みを開始する。**

## 2. サービス内容

毎月の  
みまもり

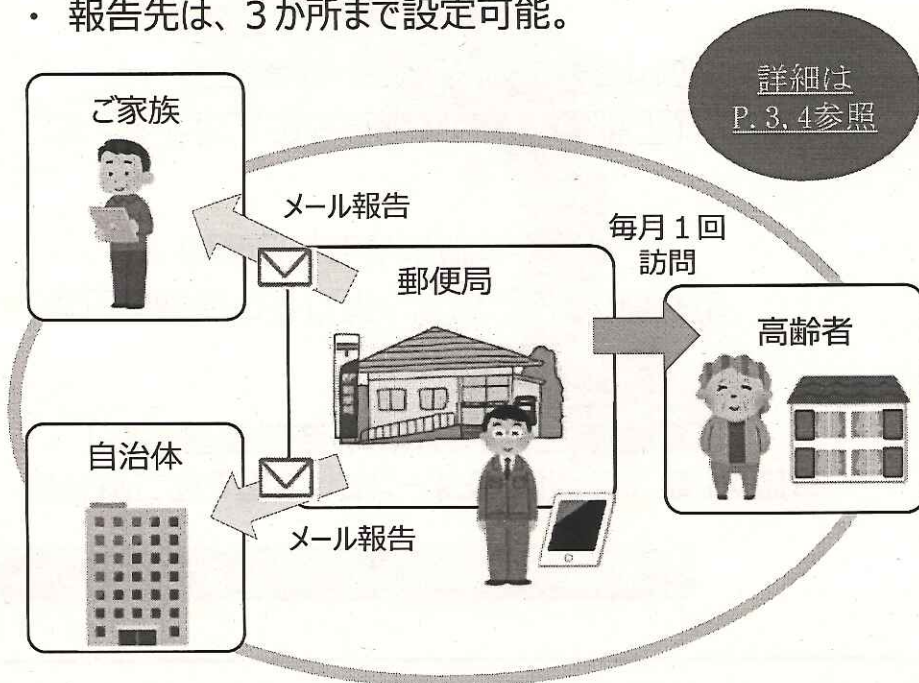
### 1 みまもり訪問サービス

月額2,500円(税抜)

- ご高齢者※とご家族の安心安全のために、毎月1回、郵便局社員等が高齢者宅を訪問し、生活状況を確認の上、その結果をご家族や自治体へお知らせするサービス。

※ 規約上の対象者は日本国内に居住する20歳以上の成人

- 訪問時に、タブレットを使用し、10項目（共通7項目、選択3項目）を確認し、メール報告（写真の添付も可能）。
- 報告先は、3か所まで設定可能。



毎日の  
つながり

### 2 みまもりでんわサービス

固定電話コース: 月額980円(税抜)

携帯電話コース: 月額1,180円(税抜)

- 毎日指定された時間帯に自動音声電話をお掛けし、利用者の体調確認結果を、報告先にメールでお知らせするサービス。
- 利用者は、「1 元気です、2 いつもどおりです、3 元気がありません」のいずれかの番号を選択
- 報告先は、4か所まで設定可能

詳細はP. 5  
参照

もしもの時の  
あんしん

### 3 駆けつけサービス (オプション)

ご家族向け: 月額800円(税抜)

ご本人向け: 月額1,800円~3,100円(税抜)

- ご家族等からの要請で駆けつける「ご家族向け」と、事前に機器をお渡しし、緊急時に操作すると駆けつける「ご本人向け」の2プランを用意。
- 駆けつけ依頼には、セコムまたはALSOKが対応。  
(駆けつけ料金は別途)
- 斡旋によるサービス提供。

詳細はP. 6  
参照

## 2-1. みまもり訪問サービス

項目		内容
①	名称	みまもり訪問サービス
②	料金	月額2,500円（税抜） ※追加訪問はしない
③	対象者	日本国内に居住する20歳以上の成人
④	サービス提供 困難者対応	提供前 利用規約により対応 （サービス承諾の撤回、非承諾）
		提供中 利用規約により対応 （サービス提供解除）
⑤	訪問回数及び 提供可能日時	月1回 原則、平日の営業時間内（9時～17時）
⑥	報告先	3か所まで設定可能 （報告先のない契約は不可）
⑦	サービス内容 （生活状況確認項目）	10項目（基本7項目+変更可能3項目） 利用者の希望により、写真添付可能 ※利用者からの作業依頼は対応しない
⑧	報告先への報告方法	みまもり支援システムからPDFファイルをメール送信
⑨	郵便局における個人情報 管理	申込書（局控え）を保管
⑩	訪問要員	担当局の社員が実施 （外部委託による実施も可能）

項目		内容
⑪	滞在時間	最大30分を目安（規約に明記）
⑫	取扱局	全局で利用申込み可能 （簡易局を除く）
⑬	不在時の対応	不在連絡票を残す。 2回不在でサービス提供済とする。
⑭	担当局の決定	みまもり代表局がみまもり副代表局と連携の上、決定

### 生活状況確認項目イメージ

詳細は  
P.4参照

基本項目：以下の7項目について確認

「①体調②食事③睡眠④運動⑤外出頻度⑥日常生活の支障⑦気分」

確認例1：体調

質問 【最近、体調はいかがですか】⇒【良い、普通、悪い】から選択

確認例2：日常生活の支障

質問 【最近、日常生活で支障を感じることはありますか】

⇒【特に感じない、掃除・洗濯、入浴、買物、通院・薬の

受け取りなどの外出、その他】から選択

※ その他は具体的な内容を特記欄に簡潔に記載

変更可能な項目：申込者が選んだ3項目について確認

選択できる項目

「持病の状況、最近かかったケガ・病気、予防接種状況、体重変化、お知り合いとの交流頻度、不審な業者からの電話」等23項目

確認例：不審な業者からの電話

質問 【最近、不審な業者からの電話でありましたか】

⇒【はい、いいえ】から選択

## 2-1. (参考) 生活状況確認項目

### (1) 基本項目

体調	Q最近、体調はいかがですか？ [良い、普通、悪い]
食事、睡眠、運動	Q最近、食事は規則的にとっていますか？ [ほぼ毎日規則的にとれている、時々規則的にとれないことがある、あまり規則的にとれていない(不規則な方が多い)] Q最近、良く眠れていますか？ [ほぼ毎日良く眠れている、時々眠れないことがある、あまり眠れない(良く眠れない方が多い)] Q最近、どの程度、運動を行っていますか？(各種スポーツだけでなく、ラジオ体操、散歩、リハビリテーション、畑仕事なども含みます) [週1日以上、月に1回以上、ほとんど運動していない]

外出頻度	Q外出は1週間にどれくらいですか？ [ほぼ毎日外出している、週1日以上は外出している、あまり外出しない]
日常生活の支障	Q最近、日常生活で支障を感じることはありますか？ [特に感じない、掃除・洗濯、入浴、買物、通院・薬の受取りなど外出、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]
気分	Q最近、ご気分はいかがですか？ [晴れやか、普通、すぐれない]

### (2) 変更可能な項目

持病の状況	Q持病の状況はいかがですか？ [良くなっている、いつも通り、悪化している]
最近かかったケガ、病気	Q最近、ケガ、病気がかかりましたか？ [いいえ、骨折、かぜ/インフルエンザ、熱中症、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]
定期健康診査	Q健康診査を定期的に受けていますか？ [はい、いいえ]
予防接種	Qインフルエンザ等の予防接種を受けましたか？ [はい、いいえ]
通院	Q現在、定期的に通院していますか？ [病院にかかっている、ほぼ定期的に通院している、病院にかかっているがあまり通院できていない]
服薬	Q(治療薬がある場合)処方箋どおり規則正しく服薬していますか？ [ほぼ規則正しく服薬している、あまり規則正しく服薬していない]
リハビリテーション	Q現在、通っているリハビリテーションの状況はいかがですか？ [身体機能が回復向上している、身体機能を維持している、身体機能が低下している]
飲酒	Q1週間の飲酒頻度はどの程度ですか？ [毎日、週1～3回程度、飲まない週がある、飲まない]
喫煙	Q1週間の喫煙頻度はどの程度ですか？ [毎日、週1～3回程度、吸わない週がある、吸わない]
体重変化	Q1か月間でどのような体重変化がありましたか？ [増加、変化なし、減少]
お知り合いとの交流頻度	Qお知り合いとの交流は1週間にどれくらいですか？ [ほぼ毎日やりとりする、週2～3日以上やりとりする、あまりやりとりしない]
髪や服装	Q髪や服装の身だしなみに気をかけていますか？ [あまり気にしない、外出する時は気をかけている、いつも気をかけている]

居室のお掃除・片づけ	Q居室のお掃除・片づけは1週間にどれくらいですか？ [ほぼ毎日掃除・片づけしている、週1日以上は掃除・片づけをしている、あまりしていない]
庭の手入れ	Qお庭のお手入れを定期的に行っていますか？ [定期的に行っている、ひどくなったときにやっている、ほとんどやっていない]
お住まいのご不便	Q現在、お住まいで不便だと感じているところはありますか？ [特になし、ある]
ご近所づきあい	Qご近所づきあいでお困りごとはありますか？ [ある、ない]
不審な業者からの電話、訪問	Q最近、不審な業者からの電話や訪問がありましたか？ [はい、いいえ]
はじめたいこと	Qこれからはじめたいことはありますか？ [特になし、旅行、趣味、運動、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]
欲しいもの	Q今、欲しいものは何ですか？ [特になし、美味しいもの、洋服、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]
ペット	Qペットは元気ですか？ [はい、いいえ]
車やバイクの運転	Q車やバイクを運転する頻度はどの程度ですか？ [週2～3日以上、月に1回以上、ほとんど運転していない]
お子様と一緒にしたいこと	Qお子様、お孫様と一緒にしたいことはありますか？ [特になし、食事会、旅行、ショッピング、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]
お子様のこと	Q現在、お子様の生活状況等で心配なことはありますか？ [特になし、お子様の健康、お子様の仕事、お子様の生活資金、その他→具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載]

### (3) その他

一部項目については、「その他」も用意し、選択肢にない回答や複数挙げる場合に、具体的な内容を特記事項欄に簡潔に記載  
ex Q最近、日常生活で支障を感じることはありますか？ 特に感じない、掃除・洗濯、入浴、買物・通院・薬の受取りなど外出、**その他** + 特記事項記載

Ex. 最近、「雪かき」が大変になってきたとのことです。  
Ex. 掃除・洗濯、炊事が面倒になったとお話がありました。

## 2-2. みまもりでんわサービス

項目	内容
① 名称	みまもりでんわサービス
② 料金	月額980円（固定電話コース）（税抜） / 月額1,180円（携帯電話コース）（税抜）
③ サービス内容	毎日指定された時間帯に自動音声電話（※1）をお掛けし、利用者からの申告に基づく体調確認結果（※2）を、報告先にメールでお知らせするサービス。 ※1 体調確認と併せて日替わりメッセージ ※2 「1 元気です、2 いつも通りです、3 元気ありません」のいずれかの番号を選択
④ 報告先	4か所まで設定可能（報告先のない契約は不可）
⑤ 郵便局における個人情報管理	申込書（局控え）を保管
⑥ 取扱局	全局で利用申込み可能（簡易局を除く）
⑦ 未応答時の対応	1時間以内に再コール。2回未応答でサービス提供済とする。
⑧ 担当局の決定	なし

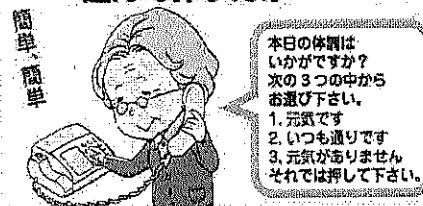
### 【サービス提供イメージ図】

① 毎日同じ時間帯にお電話します

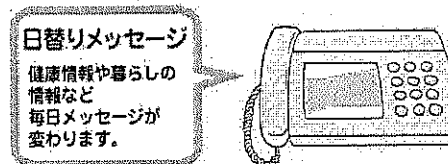


※録音メッセージが再生されます。

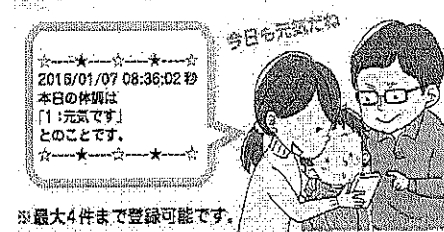
② その日の体調を電話機の①②③から選んで押すだけ



③ 日替わりメッセージもお楽しみください



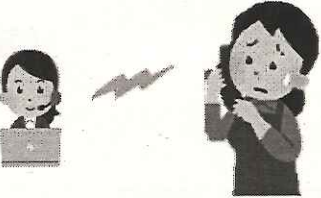

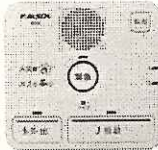

④ ご家族に体調をメールでお知らせします



※最大4件まで登録可能です。



## 2-3. 駆けつけサービス(オプションサービス)

	項目	ご家族向け	ご本人向け		
①	サービス概要	利用者に機器は貸与せず、ご家族様等の電話要請で利用者宅に警備会社が駆けつけるサービス	利用者に機器を貸与し、緊急時に本人の操作により警備会社が駆けつけるサービス		
②	商品名称 【提供警備会社】	【セコム・ALSOK】 	マイドクタープラス【セコム】 	みまもりサポート【ALSOK】 	まもるっく【ALSOK】 
③	料金	月額基本料金：800円(税抜) 駆けつけ料金：5,000円(税抜) ※1時間超えるごとに同料金発生	月額基本料金：1,800円(税抜) 駆けつけ料金 (利用者宅対応)0～5,000円(税抜) (屋外対応)：10,000円(税抜) ※1時間超えるごとに同料金発生	月額基本料金：3,100円(税抜) 駆けつけ料金：無料(原則)	月額基本料金：2,000円(税抜) 駆けつけ料金：6,000円(税抜) ※1時間超えるごとに同料金発生
④	販売形態	斡旋	同左		
⑤	駆けつけ依頼者	家族(子世代)等事前登録をされている方	利用者(親世代)、家族(子世代)等事前登録をされている方		
⑥	駆けつけた場合の報告先	予め登録された家族等	同左		
⑦	個人情報管理	警備会社にて保管	同左		
⑧	取扱局	全局で利用申込み可能 (簡易局を除く)	同左		
⑨	不在時の対応	お預かりしている鍵を使用し、入室して不在および異常がないことを確認した後、⑥の報告先へ連絡	同左		自宅外専用 (鍵の預かりは行わない)
⑩	付帯サービス	24時間電話による健康相談	同左		

### 3. サービス展開の基本方針

#### (1) 全社推進体制の構築

窓口社員、渉外営業社員、集配社員<sup>※</sup>等、  
全社をあげて取り組む。

※集配営業部全体での組織的な対応

詳細はP.8  
～14参照

#### (2) 全国一斉展開

みまもり訪問サービスの提供が全国で可能となること  
で、営業活動が進めやすくなることから、**2017年8  
月から全国で販売を開始し、同年10月から全国  
でサービス提供を行う。**

詳細はP.15  
～17参照

#### (3) 営業方針

<b>営業目標設定の有無</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2017年度は年度途中からのサービス開始となることから、営業目標は設定しないが、みまもり訪問サービスについては、全局1件以上を推奨（複数機能を有する郵便局は機能ごとに1件以上を推奨）。</li> <li>2018年度は利用実績等を含めて別途検討。</li> </ul>
<b>利用者獲得規模</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>約3年間（2017年度～2019年度末）で、利用者60,000人程度を目指す。</li> </ul>
<b>営業手法</b>	個人顧客 向け営業	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポスター、チラシ、リーフレット等による周知活動を行うと共に、適宜声掛け営業を展開。</li> </ul>
	自治体向け アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスに関心のある自治体に対してアプローチを行う。</li> </ul>
<b>インセンティブ</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>社員向け営業インセンティブ施策や表彰等（活動発表会の開催等も含む）について検討中。</li> </ul>

#### 【参考】市場規模

##### <年齢各歳別人口>

- ・ 65～74歳：約1,770万人
  - ・ 75～84歳：約1,170万人
  - ・ 85歳以上：約520万人
- 1,690万人

内、単身世帯の人数は、  
約268万人～366万人  
(要介護者を除く。)

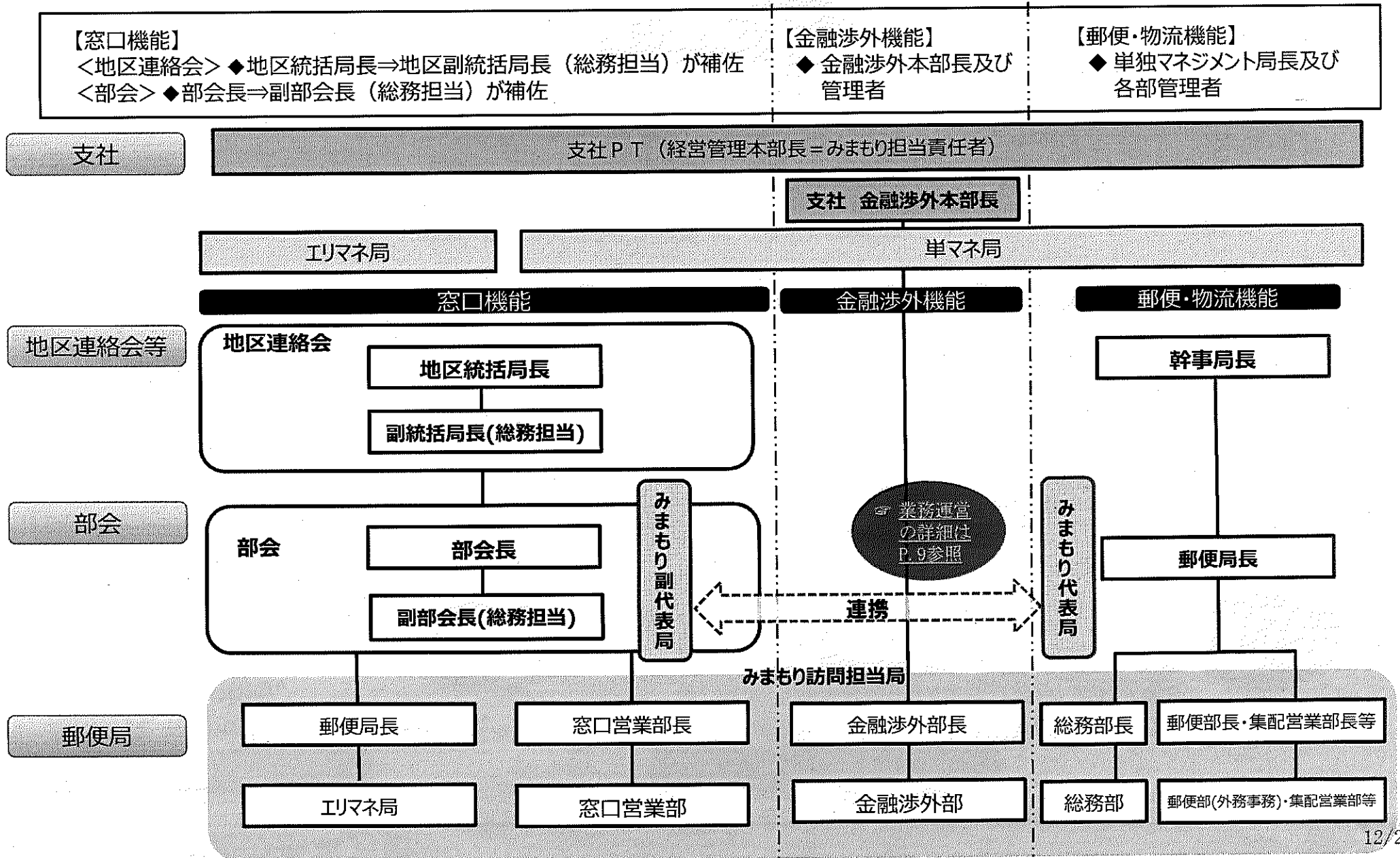
⇒ 2025年には、75歳以上の高齢者数は、約2,180万人になる想定。

##### 《出展》

- ・ 人口推計（平成28年9月1日現在）  
/総務省統計局
- ・ 日本の将来推計人口（平成29年）  
/国立社会保障・人口問題研究所 等

### 3-1. 郵便局のみまもりサービス推進体制

- 営業推進は、機能重視のマネジメントに基づき、機能ごとに営業推進体制を構築し、実施。
- 業務運行は、みまもり代表局・みまもり副代表局等関係局が連携してサービスを提供。

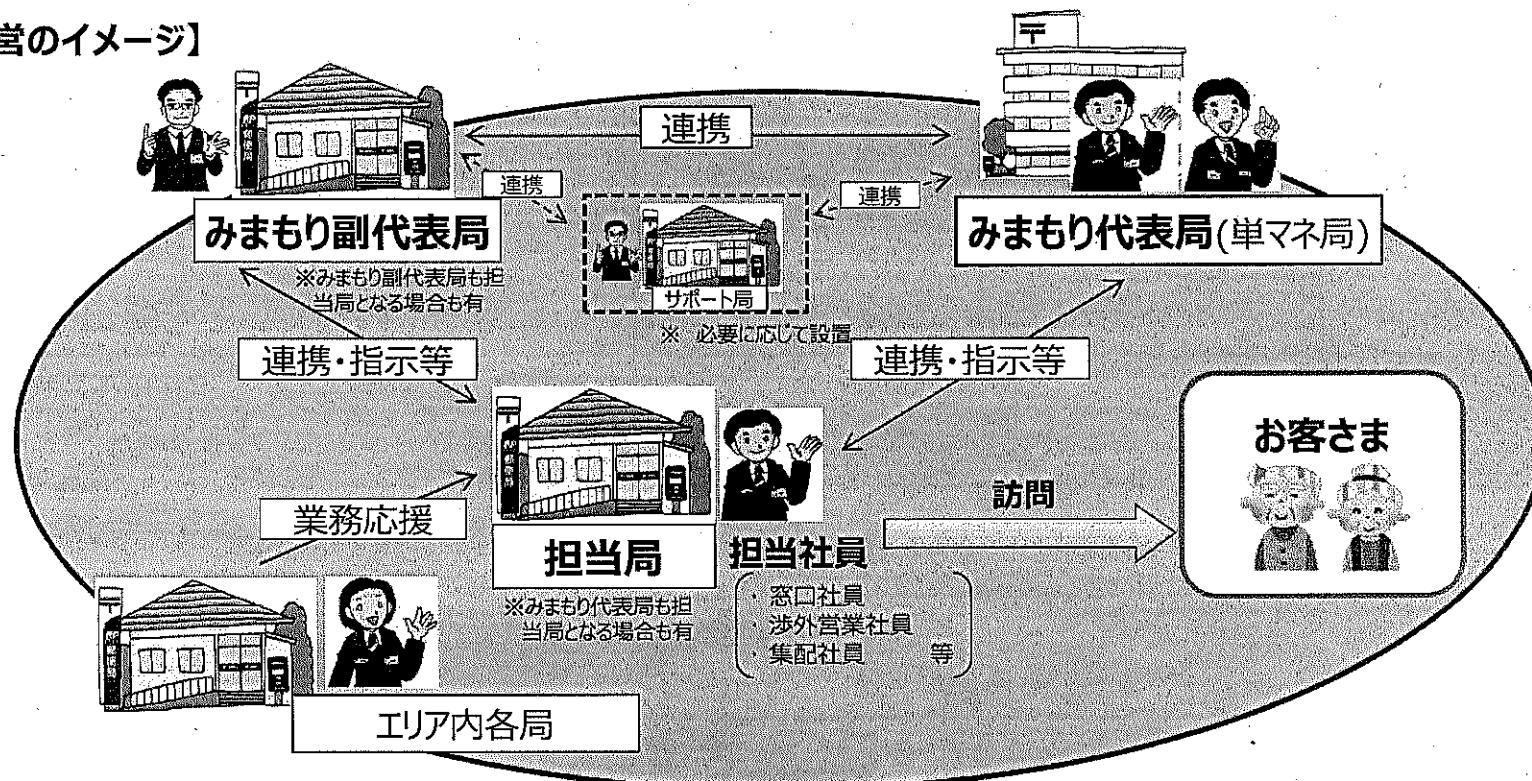


## 3-2. みまもりエリア内の業務運営

名称	役割	想定している局
みまもり代表局※	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当局及び訪問担当者の決定、みまもりエリア内各局との連絡・調整 等</li> </ul>	総務部設置の単マネ局
みまもり副代表局※	<ul style="list-style-type: none"> <li>みまもり代表局と連携し、担当局及び訪問担当者を決定、みまもりエリア内各局との連絡・調整 等</li> </ul>	部会長局又は 総務担当副部会長局
サポート局	<ul style="list-style-type: none"> <li>みまもり代表局（正・副）の業務の一部を担当。担当する業務は、地域性等を踏まえ柔軟に設定</li> </ul>	— (地域性により設定する場合あり)
担当局	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員1名（複数人も可）の訪問担当者を指定し、お客さまへの訪問、照会対応などを担当</li> <li>管理者は訪問結果の承認を行うとともに、機会に応じて利用者フォロー（初回は管理者が訪問を行う等）を実施</li> </ul>	お客さまの最寄り局を基本に、営業上関係の深い局を設定
みまもりエリア内各局	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当局の業務繁忙に対し、みまもりエリア全体で業務応援等の支援</li> </ul>	—

※ 以前使用していた、エリア代表局及びエリア副代表局については、サービス名称確定に伴い、みまもり代表局及びみまもり副代表局という名称とする。

### 【みまもり業務運営のイメージ】



### 3-3. 全社推進体制における営業・業務の全体フロー（みまもり訪問サービスの募集・申込み）

みまもり訪問サービス

毎月のみまもり

#### 1 募集・申込み

○ 機能別に募集・申込みを実施（業務の実態及び地域の実情に応じて柔軟に対応）

プロセス	1 周知活動	2 サービス内容説明	3 申込手続き・内容確認	4 送付	5 申込受付
窓口社員	チラシ、ポスターによる周知+声掛け	チラシ等を活用し、サービス内容を説明	(1) 申込手続きを実施 ※2 - 利用規約の同意取得 - 重要事項説明 - 各種申込書等の記入 - 本人確認 等	(2) 記載漏れ等を確認  (3) 必要書類の封入確認	みまもり事務センターへ各種申込書類等を送付
渉外営業社員	同上	同上	同上	同上	
集配社員等 ※1	同上	同上	同上	同上	
郵送での申込み ※3			(1) 郵便局窓口において、お客さまへ「各種申込書類+返信用封筒」を交付。 (2) お客さま自身が本人確認書類の写しを作成し、必要書類を作成して返信用封筒に封入して、みまもり事務センターへ郵送		
みまもり事務センター					申込データを登録

※1 配達途中にお客さまから問い合わせをいただいた場合等は、集配営業部の役職者・管理者等に、その後のお客さま対応（サービス内容説明＞申込手続き・内容確認＞送付）を要請。

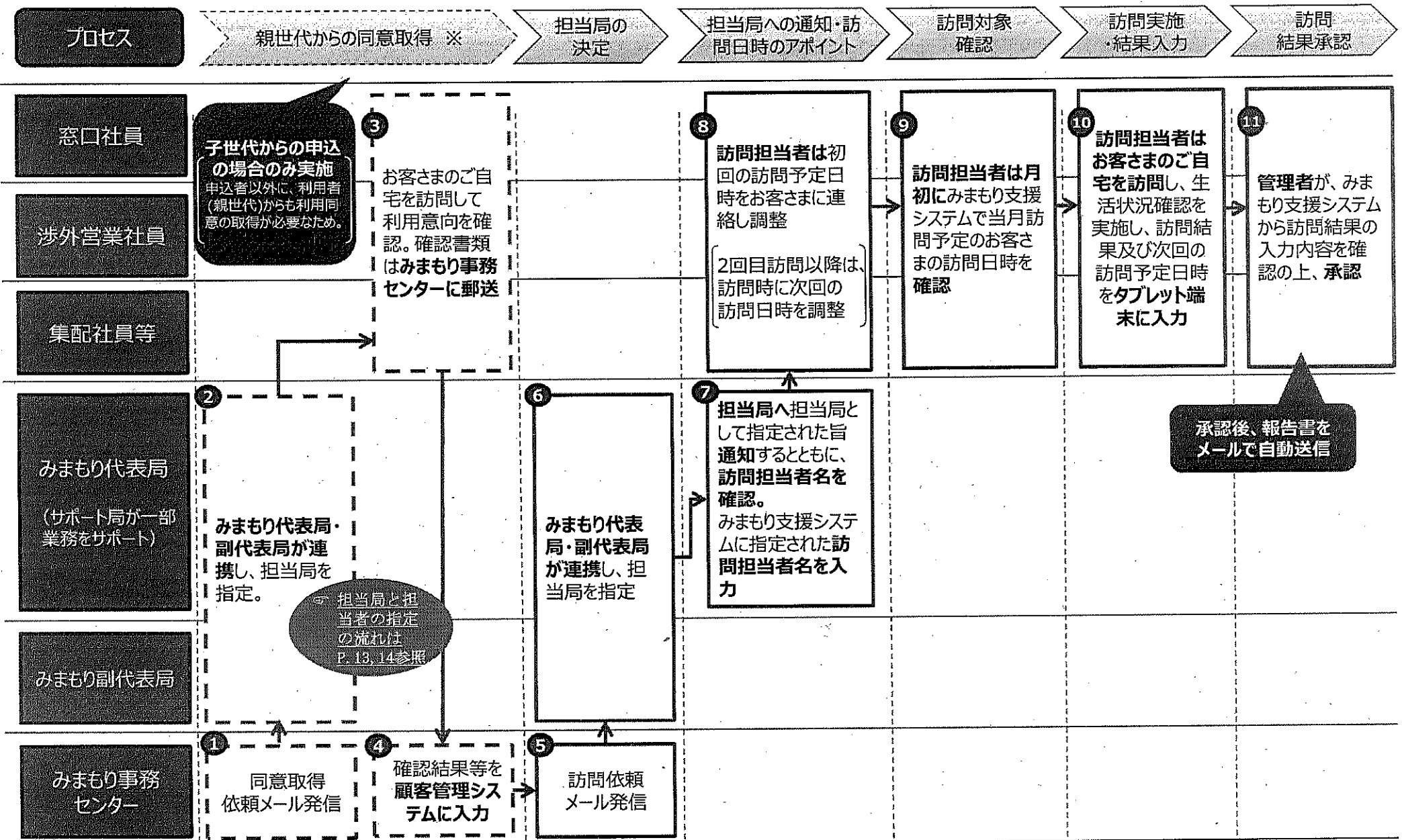
※2 申込手続き：私製自動払込利用申込書（収加）を使用。

※3 準備が整い次第、別途実施。

申込受付後のサービス提供プロセスは次ページを参照。

### 3-3. 全社推進体制における営業・業務の全体フロー（みまもり訪問サービスのサービス提供）

#### 2 サービス提供（①～④の業務は、子世代からの申込み等、申込時に利用同意が取得できない場合のみ実施。）



※ 報告先（子世代）からの同意は、みまもり事務センターからメール送付により取得するため、郵便局での対応は不要

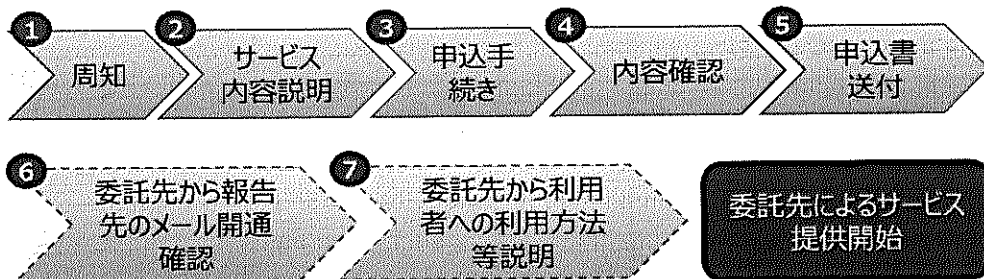
### 3-3. 全社推進体制における営業・業務の全体フロー (みまもりでんわサービス/駆けつけサービス)

#### みまもりでんわサービス

毎日のつながり

#### 1 募集・申込み

- 申込から申込の送付まで (①~⑤) は、みまもり訪問サービスと同様。
- みまもり訪問サービスと異なり、委託先がサービスを提供するため、担当局・担当者は指定しない。



※ 親世代・子世代のどちらからも申込み可能

#### 駆けつけサービス(オプション)

もしもの時のあんしん

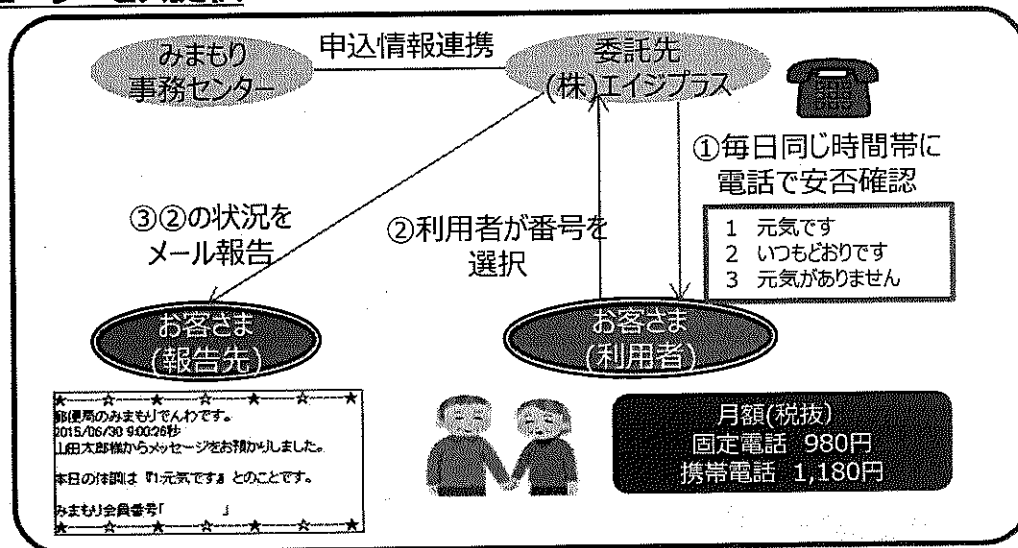
#### 1 募集・申込み

- 斡旋契約のため、各サービスの申込書にオプション希望のチェック欄に「✓」を記入する。
- みまもり事務センターから連絡を受けた委託先がお客さまを訪問等し、申込手続きを実施。

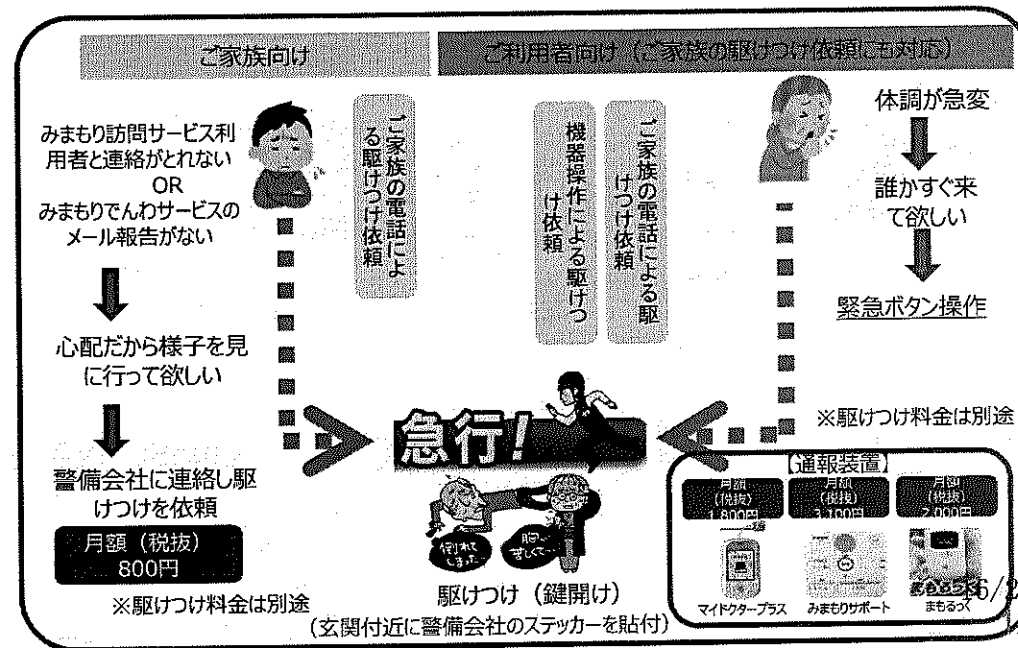


※ みまもり訪問サービスまたはみまもりでんわサービスの契約者のみ申込み可能

#### 2 サービス提供



#### 2 サービス提供



### 3-3. (参考) 担当局と担当者の指定の流れ

◆ **みまもり代表局は、担当局と担当者を、次頁の指定基準に基づき検討し、みまもり副代表局と連携した上で、決定**

**1 みまもり代表局への通知**

- お客さまから申込みがあると、システムがみまもり代表局へ「お客さまからの申込受付通知」メールを自動配信  
※ システム上で仮の担当局も自動決定(お客さま住所地からの直線距離が最も近い郵便局)

**2 担当局の検討**

- みまもり代表局の総務部長は、下記要素を踏まえ検討
  - ・ お客さま宅近隣の郵便局配置状況  
※ 近隣の目安→窓口:2km程度  
※ 近隣局が複数の場合、最寄局以外も検討対象
  - ・ みまもりエリア内各局社員とお客さまの接点
  - ・ みまもりエリア内各局の機動力有無
  - ・ その他、繁忙状況等の個別の局状等

**3 みまもり副代表局と連携**

- みまもり代表局の総務部長は、みまもり副代表局管理者に対し、自局での検討結果(最寄り局もしくは自局)を連携
- みまもり副代表局管理者は、「より適切な局を把握している場合」や、「別の局とする方が望ましい場合」において、その旨を返答  
※ みまもり副代表局管理者は、上記の場合において、代案を提示

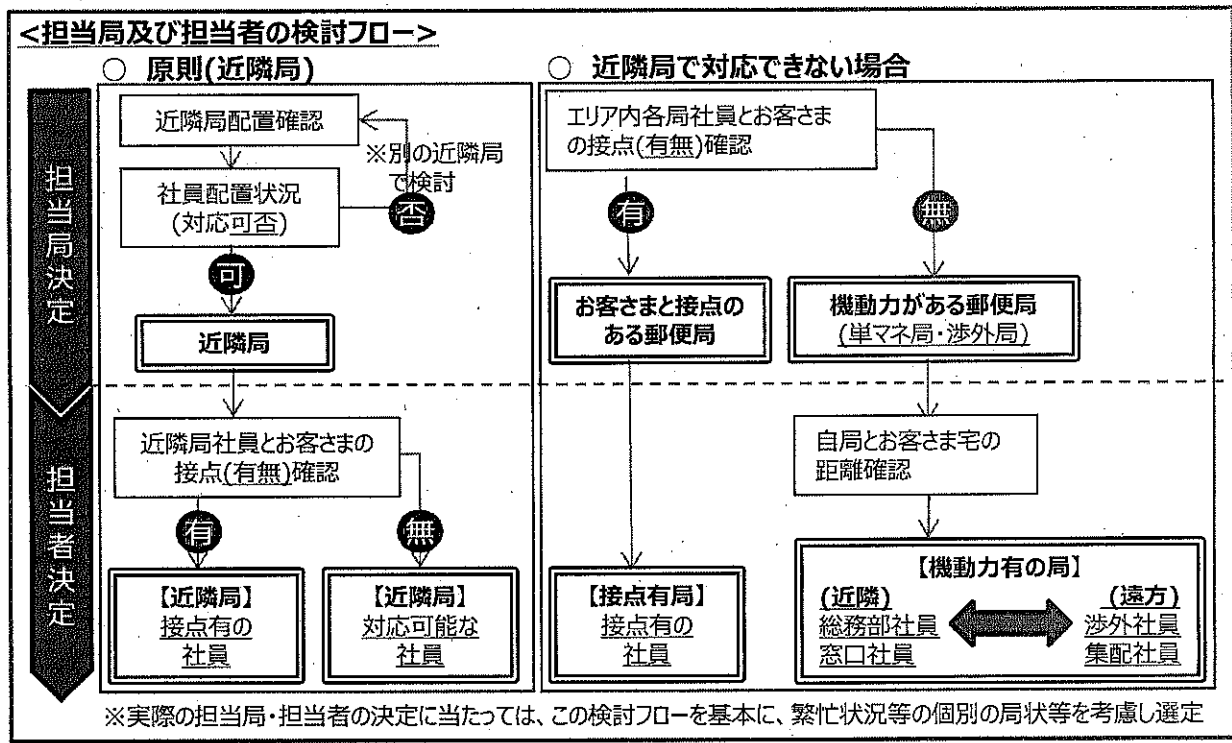
**4 担当局への通知**

- みまもり代表局の総務部長は、上記を踏まえて担当局を決定し、担当局管理者へ以下内容を通知し、担当者とする社員の氏名を確認  
①みまもりサービスに係る「担当局」となったこと、②担当するお客さまの住所、③担当局となった事由(お客さま住所地から最も近い 等)  
※ みまもり代表局が担当局となる場合、総務部長は、担当者とする社員が所属する部署の管理者に対して上記内容を連絡

- 担当局(担当部署)の管理者は、次頁の「担当者指定基準」を基に、担当者とする社員の氏名を、みまもり代表局の総務部長へ回答

**5 担当者の指定**

- 担当局(担当部署)の管理者は、担当者に対し、みまもりサービスに係る「担当者」となった旨を通知





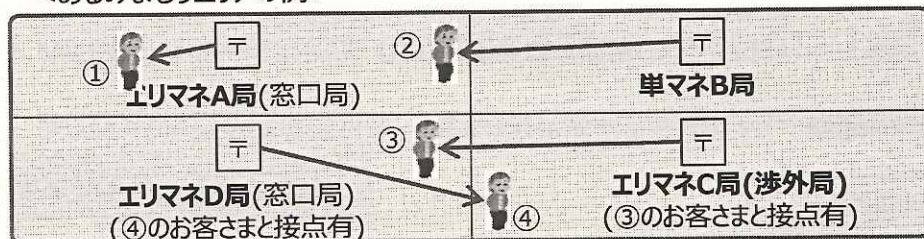
### 3-3. (参考) 担当局と担当者の指定の流れ - 担当局及び訪問担当者指定基準 -

#### 1 担当局の決定基準

- ・ 担当局は、原則、**お客さまの住所地から最も近い郵便局**で決定
- ・ その他、以下の要素も考慮し、必要に応じて担当局を変更

- ① お客さまの住所地が遠方に対応できない場合は、近隣の単マネ局
- ② 最寄りの渉外局の渉外営業社員とお客さまの接点がある場合は、当該渉外局
- ③ その他、みまもり代表局とみまもり副代表局で調整し、適切な局がある場合(窓口社員とお客さまの接点がある等)は、当該局

<あるみまもりエリアの例>



- ①...お客さま住所地から最も近い郵便局 (原則)  
⇒エリマネA局(窓口局)で対応
- ②...お客さま住所地が遠方であり対応できない場合  
⇒単マネB局で対応
- ③...最寄りの渉外局がお客さまとの接点がある場合  
⇒エリマネC局(渉外局)で対応
- ④...その他適切な局がある場合  
⇒エリマネD局(窓口局)で対応

#### 2 訪問担当者の指定基準

- ・ 訪問担当者は、**お客さま1名につき、管理者1名(単マネ局:総務部長、エリマネ局:局長又は局長代理)と社員1名以上を指定**  
(管理者は、訪問結果の報告書を子世代に送信する前の「承認」も実施するもの)
- ・ **社員からの指定は、下表の優先順位で決定**
  - ※ 下表の優先順位で対応可能な社員がない場合、担当局の指定から再検討
  - ※ 社員を複数名指定した場合においても、当該社員に任せきりにすることなく、**最初の訪問時は管理者が訪問する等のフォローを実施**
- ※ **単マネ局総務部の社員は全員訪問のスキルを習得し、担当局の担当者が急遽対応できなくなった際のサポートができる体制を構築**

<訪問担当者決定の優先順位>

優先順位	エリマネ局が担当局の場合	単マネ局が担当局の場合
①	お客さまと接点がある社員から指定	お客さまと接点がある社員から指定 (渉外営業社員又は窓口社員)
②	(接点がない場合) ・ 業務繁忙度合を鑑み、対応可能な社員から指定 ・ 高齢再雇用社員の活用も検討	(接点がない場合) ・ お客さまの住所地との距離及び社員の機動力を考慮し、比較的近隣の範囲である場合は総務部社員又は窓口社員、遠方の場合は渉外営業社員又は集配社員を基本に、業務繁忙度合を鑑み、対応可能な社員から指定 ・ 高齢再雇用社員の活用も検討

#### 3 その他

- ・ 自治体から一度に申込みを受け付けた場合等、訪問利用者が増加し、みまもりエリア内全局で対応が困難となることが想定される場合、みまもり代表局から速やかに支社みまもり担当へ連絡し、部外労働力の確保を調整

### 3-4. サービス提供開始に向けた研修概要

#### サービス提供開始に向けた研修（自局研修）

研修名	研修内容	対象者	実施方法	実施期間
①基礎研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業意義</li> <li>・サービス概要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動画教材・補助教材を使用して30分程度で実施</li> <li>・各機能に対応する業務手順や話法等を研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年6月～7月末まで（販売開始までに実施）</li> </ul>
②営業・業務研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業（周知方法・話法等）</li> <li>・業務（業務の流れ・申込手続きの処理手順等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業・業務に従事する社員</li> </ul>		
③訪問担当者研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活状況の確認ポイント</li> <li>・生活状況確認の話法例</li> <li>・みまもり支援システムの操作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者及び総務部社員 全員</li> <li>※その他の社員に対しては、指定された都度実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・動画教材・補助教材を活用して15分程度で実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年8月～10月開始まで（サービス開始までに実施）</li> <li>※以降、指定の都度、随時実施</li> </ul>

#### みまもり代表局に対する研修（集合研修）

研修名	研修内容	対象者	実施方法	実施期間
④みまもり代表局等研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・みまもり代表局・みまもり副代表局の役割・固有業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・みまもり代表局・みまもり副代表局の管理者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ベースの研修教材で実施</li> <li>・各支社単位で実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年6月～7月末まで（みまもりサービス連絡会議開催前までに実施）</li> </ul>

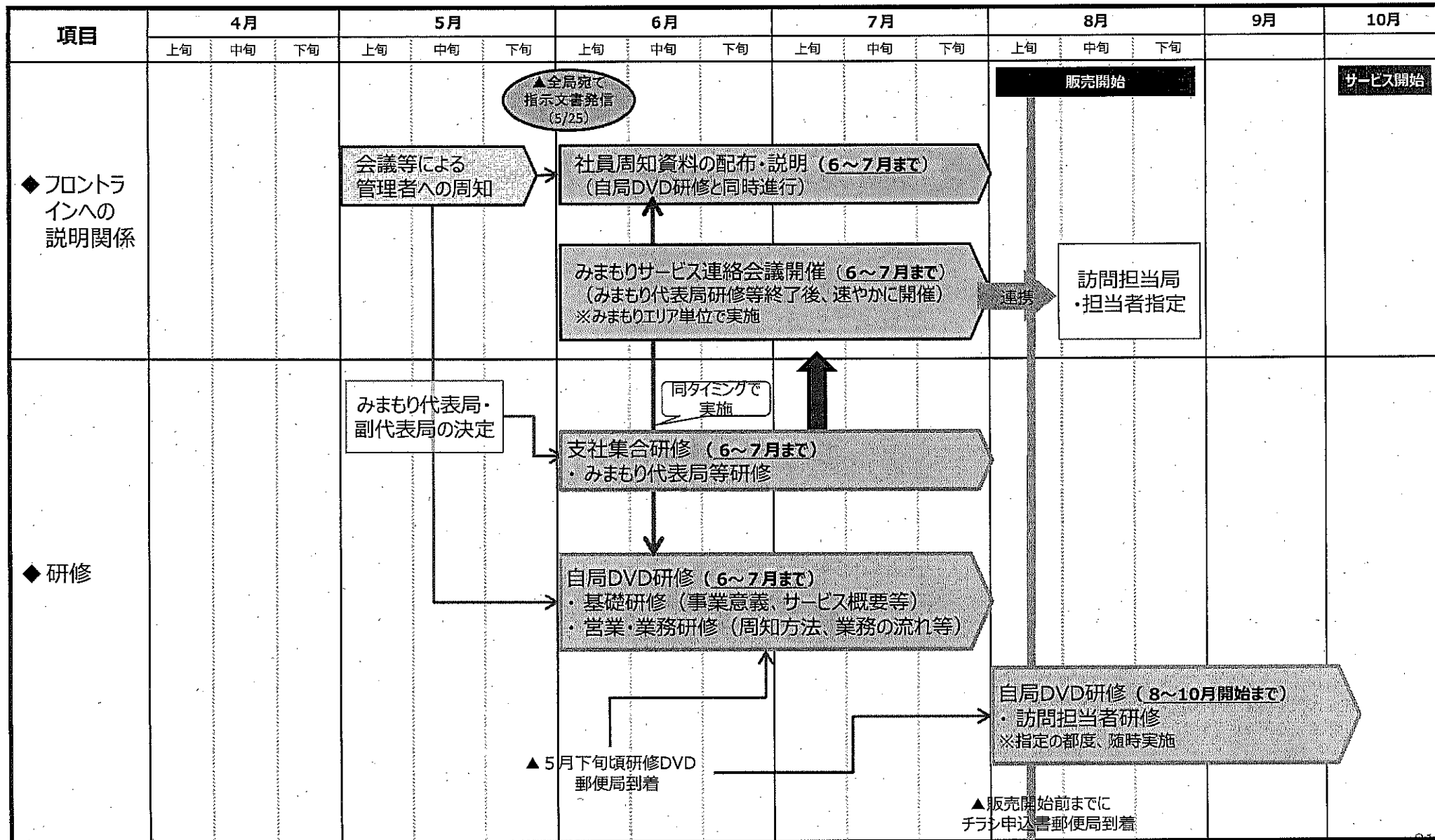
### 3-4.(参考) 社員別研修対象一覧

局種別	機能別	社員別		研修		
				①基礎研修	②営業・業務研修	③訪問担当者研修
		時間		30分		15分
エリマネ		局長・次長・局長代理				○
		窓口社員		○	○	○ (指定の都度)
		渉外営業社員・郵便外務				○ (指定の都度)
単マネ	窓口機能	局長・副局長・次長				○
		窓口営業部長・副部長		○	○	○
		窓口社員・渉外営業社員				○ (指定の都度)
	金融渉外機能	金融渉外部長・副部長		○	○	○
		渉外営業社員				○ (指定の都度)
	総務部	みまもり代表局	総務部長	○	○ (みまもり代表局研修)	○ (みまもり代表局研修)
			総務部社員		○	○
		みまもり代表局以外	総務部長	○	○	○
			総務部社員		-	○
	郵便機能	局長・副局長・統括部長・副統括部長		○	○	○
		内務	郵便部長・副部長	○	○	○
			郵便部社員 (内務事務)		○ ※2	-
外務		集配営業部長・副部長			○	
		集配営業部社員・郵便部社員 (外務事務)	○	○ ※3	○ (指定の都度)	

※1 期間雇用社員等に対しては、担当する業務に応じた研修を実施 ※2 お客さまからの照会等に対応できるよう、必要な社員に研修を実施  
 ※3 集配営業部社員は、管理者を含む集配営業部全体での組織的対応が行えるよう研修を実施

### 3-5. 郵便局のみまもりサービス実施に向けたスケジュール

- みまもり訪問サービス、みまもりでんわサービス、駆けつけサービス（オプションサービス）について、**8月から全国で販売を開始し、10月から全国でサービス提供**を行う。



# 郵便局のみまもりサービスの全国展開に当たって

日本郵便株式会社

## 1 郵便局のみまもりサービスの全国展開

### (1) 郵便局のみまもりサービスの全国展開

郵便局のみまもりサービスは、2013年10月から、6支社103局において試行を開始し、2017年5月現在、13支社738局でサービスの取扱いを実施しておりますが、このたび、このサービス提供エリアを全国に拡大して、本格実施することとします。

具体的には、2017年8月から全国全ての郵便局で販売を開始し、同年10月から全国でサービス提供を開始します。



### (2) 郵便局のみまもりサービスとは

- ・基本サービスとして、「みまもり訪問サービス」と「みまもりでんわサービス」があり、オプションサービスとして「駆けつけサービス」があります。
- ・「みまもり訪問サービス」は、郵便局社員等が、毎月1回30分程度、ご利用者宅を訪問の上生活状況を直接確認し、ご家族や自治体等へ報告するサービスです。
- ・高齢者、特に独り暮らしの方が元気で暮らされているかどうかは、ご家族や地方公共団体等にとっては、非常に気掛かりなことです。このサービスで、郵便局が、ご家族や地方公共団体等による「みまもり」をサポートすることになります。

#### 郵便局のみまもりサービス

##### みまもり訪問サービス

郵便局社員等が定期的に（月1回）30分程度ご利用者宅を訪問の上、生活状況を確認し、ご家族等へメールでお伝えするサービス。

2,500円/月（税別）

##### みまもりでんわサービス

ご利用者に毎日お電話（自動音声）で体調確認を行い、その結果をご家族等へメールでお伝えするサービス。

固定電話：980円/月（税別）  
携帯電話：1,180円/月（税別）

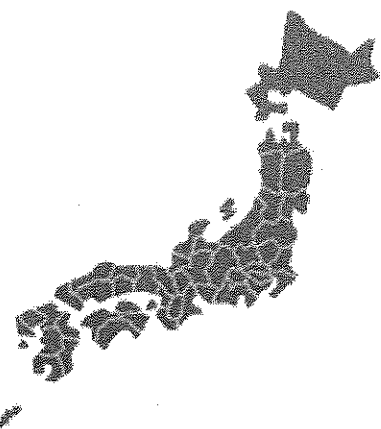
##### 駆けつけサービス（オプション）

もしもの時には、ご家族等からの要請に応じてご利用者宅に駆け付けます。

800~3,100円/月 + 駆けつけ料（税別）

## 2 郵便局が「みまもりサービス」に取り組む意義

私たち郵便局が、今、このみまもりサービスに参入するのは、どのような意義があるのでしょうか。

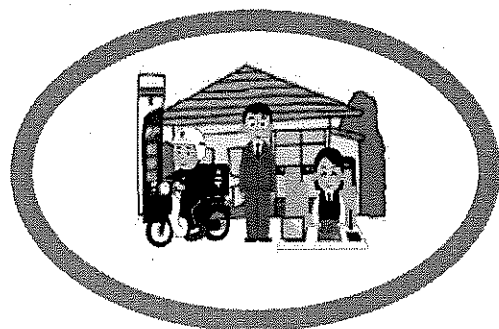


### (1) 私たちを取り巻く社会構造の変化と超高齢社会の課題

- ・2016年10月現在、我が国の65歳以上の人口は、3,400万人を超え、国民4人に一人が65歳以上となっています。また、団塊の世代が75歳以上となる2025年以降は、さらに高齢化率が上昇し、諸外国に例を見ないスピードで超高齢社会へ進んでいくことになります。
- ・このような、①高齢化・寿命延伸、②高齢者単身世帯の増加・地域の過疎化、③少子化(生産年齢人口割合の低下)、といった人口構造の変化に伴い、社会保障費(医療費、介護費用等)の増加や高齢者の社会的孤立等が国家的課題となっています。

### (2) 郵便局が取り組む意義

- ・郵便局は、明治4年の創業以来、150年近くにわたり、過疎地を含むユニバーサルなネットワークを保持し、全国津々浦々で国民の生活を支える、郵便、貯金、保険の三事業を提供してきた実績と実力を有しています。そのことにより、地域・社会における安心と信頼の最強のブランドを築いてきました。また、郵便局は、その強みを活かし、その時々で地域・社会が直面する大きな課題に取り組み、その発展に尽くしてきました。
- ・このような郵便局の歴史的役割と基本的姿勢は、民営化したからといって少しも変わるものではありません。今日、わが国の超高齢社会の課題の解決に向けても、この郵便局の実力と実績、ブランドの強みを活かし、地域・社会のために貢献できる可能性があると考えます。
- ・また、直ちに大きな利益が出なくても、社会に貢献し、お客さまの支持を得ることこそが、将来の事業の発展につながるものです。
- ・「郵便局ネットワークの価値向上」、「顧客基盤の強化・拡大」を目指して、今、着実に取り組みを開始することは、郵便局の将来にとって大きな意義があることなのです。



## 3. 全社員一丸となって取組を進める

郵便局が地域の皆さまに親しまれ、支持され続けていくために、取り組む意義を十分に理解し、本社・支社・郵便局が全社員一丸となって、サービスを提供していきましょう。

[みまもり訪問サービス提供のイメージ]



- ※ 具体的なサービス概要や業務フロー等については、自局研修(DVD研修)にてご確認ください。
- ※ サービス開始時期を通知するまでは、サービスの内容等、本文書に関する事項の社外への口外は禁止。