

みまもり訪問サービスに伴うご利用者への配達時等の声かけ（試行実施）

1 試行施策内容

みまもり訪問サービスについては、毎月1回、郵便局社員がご利用者宅を訪問、生活状況等の確認をし、その結果をご家族にメール報告することとしています。

訪問サービスのご利用者を日本郵便全体でみまもるということを意識し、ご利用者へのフォロー及びサービス価値向上を目的として、郵便配達の際及び金融渉外社員が訪問の際に声かけの試行施策を実施します。

2 試行実施時期

2019年1月以降～準備出来次第

【スケジュール】

- ・2019年1月以降（準備出来次第）～同月25日（金）までに社員周知
 - ・同年2月期定期訪問時に利用者へ意向確認
 - ・同年3月～声かけ開始
- ※試行実施後の効果検証は、6月末を目途に実施を予定。

3 試行実施エリア

新潟県佐渡市（11/30 現在、サービス利用者 67名）

4 実施方法

（1）声かけ実施者（原則正社員）

- ・郵便外務社員（旧集配センター統合局を含む。）
- ・金融渉外社員（エリアマネジメント局を含む。）

（2）声かけ対象者

みまもり訪問サービスのご利用者

（3）対象者専用シールの表示等

サービス利用者であるということがわかるように専用シールをご利用者へ交付します。

※ シールについては、ご了承いただいた場合には、玄関先の郵便受箱等へ貼付します。

（4）声かけ（呼びかけ）方法

【郵便外務社員】

- ・毎月1回、業務に支障のない範囲で、みまもり訪問サービスのご利用者宅に、郵便物等（ゆうパック含む）を配達する際に、郵便物を郵便受箱に投函せず、対面にて直接郵便物をお渡し、その際に声かけを行い、帰局後「みまもりサービス声かけ記録簿」（別紙参照）に記録します。
- ・なお、月2回不在の場合は、その月の声かけは完了とします。
- ・また、ご利用者に届く郵便物が平均して月に1通程度と少なく、その配達日がたまたま業務繁忙であり、「声かけ」ができなかった場合、又は、「声かけ」を行ったものの、不在であった場合も、その月の声かけは完了とします。
- ・ご利用者宅に郵便物を配達する際に、異変があれば、消防署、警察署、自治体（地域包括支援センター）等への連絡（社会通念上の対応）を行います。

<例>声かけ内容

「郵便局のご利用ありがとうございます。」

「みまもりサービスのご利用ありがとうございます。」

「最近、寒い日も続きますので、お身体にお気を付けください。」

等の呼びかけとします。

【金融渉外社員】

- ・みまもり訪問サービスのご利用者宅に、金融商品に関する事務手続または商品提案等訪問の際に、声かけを行い、帰局後「みまもりサービス声かけ記録簿」（別紙参照）に記録します。
- ・ご利用者宅に訪問の際に、異変があれば、消防署、警察署、自治体（地域包括支援センター）等への連絡（社会通念上の対応）を行います。

<例>声かけ内容

「郵便局のご利用ありがとうございます。」

「また併せて、みまもりサービスのご利用ありがとうございます。」等の呼びかけをします。

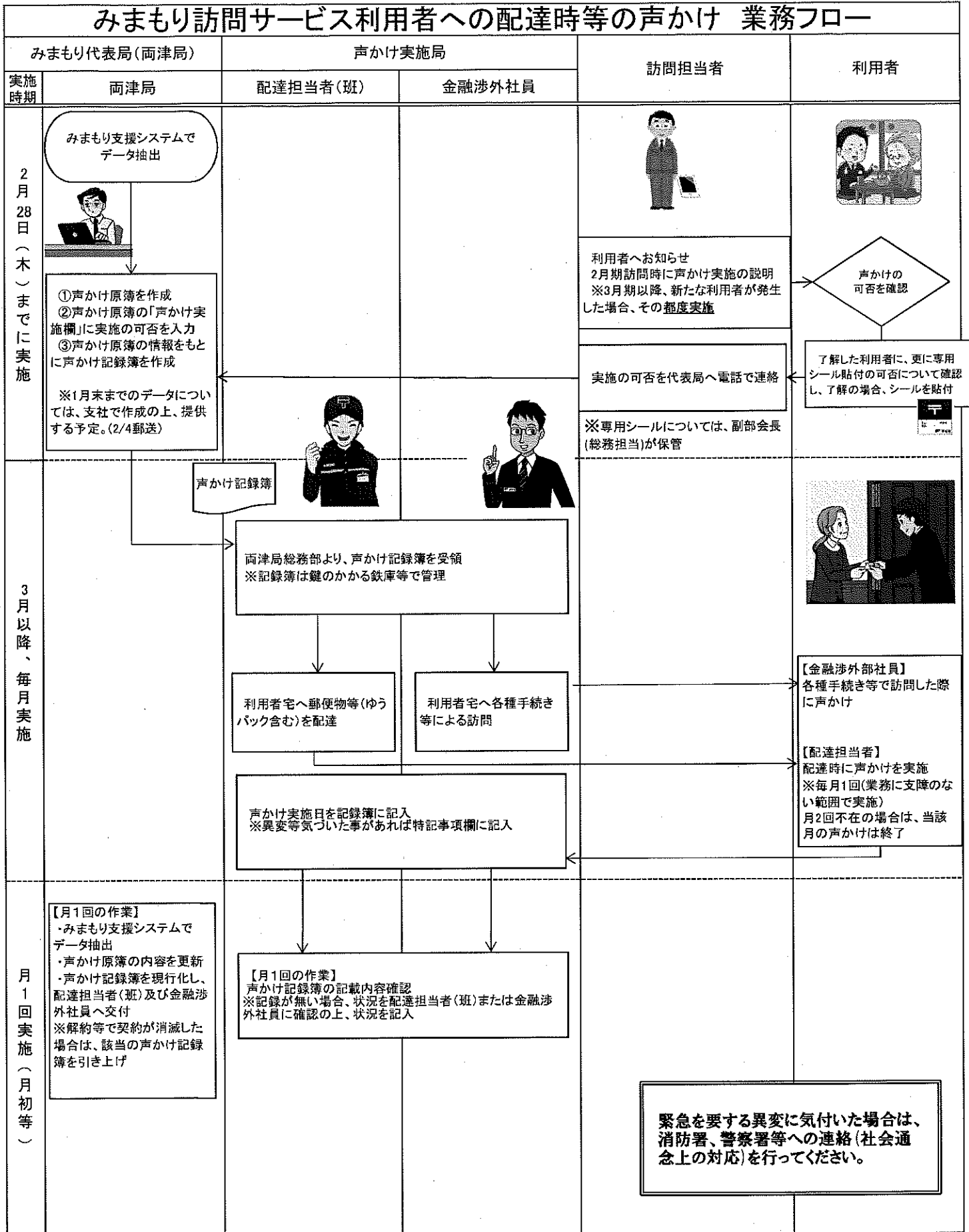
※配達先や訪問先で知り得た他人の秘密や個人情報を提供することは、通信の秘密や個人情報保護の関係法令等に抵触することから、本人の承諾なしに情報提供してはいけません。

ただし、人の生命、身体等に関わり、本人の同意を得ることが困難であり、緊急を要する場合は、情報提供を行うことは可能です。

5 その他

- ・施行施策の横展開に当たっては、試行実施の結果を踏まえて検討します。
- ・本施策は、「みまもり訪問サービス」をフォローするものであり、みまもり訪問サービスの勧奨の際に、追加サービスで「声かけ」があるとのお客さまへの説明は控えます。

みまもり訪問サービス利用者への配達時等の声かけ 業務フロー



※声かけ原簿様式及び声かけ記録簿様式については、ポータルサイトに掲載します。