

地域の人々の生活をサポートして信用事業も伸長

—兵庫県JAあいおいの取り組み—

主任研究員 重頭ユカリ

1 JAあいおいの概況

JAあいおいは兵庫県相生市の一部を管内とする組合員数3,605人(うち正組合員485人)の組合である。同JAは、JA綱領にある「環境・文化・福祉への貢献を通じて、安心して暮らせる豊かな地域社会を築こう」という理念を具体化するため、2000年に社会福祉法人JAあいおい福祉会を設立し、こすもす倶楽部の名で(以下、こすもす倶楽部という)、特別養護老人ホーム、グループホーム、デイサービスセンター、ヘルパーステーション等を運営している。そして2005年にはJA内に生活サポート課という部署を設置し、こすもす倶楽部とも連携しつつ、地域の人々の生活支援を行っている。このレポートでは、そうした取り組みが信用事業のシェア拡大にもつながっていることを紹介したい。

2 生活サポート課の取り組み

生活サポート課は、生活の上で困ることが多い高齢者への対応を業務の中心としている。



「生活サポーター活動中」というステッカーを貼った車で訪問活動

4名の職員が主として担当しているのは、年金友の会会員の自宅訪問と誕生日プレゼント、親睦旅行の実施、月1回本店の2階を開放し交流の場を提供する「友相サロン」やセミナー等のイベント開催である。

友の会会員の自宅を訪問する際、生活サポート課の職員は、「何か生活の上でお困りのことはないですか」と声をかける。「介護認定を受けたいがどうすればよいか分からない」、「普段使っていない2階の掃除をしたいが、体が動かなくてできない」といった相談を受けると、サポート課の職員はすぐに対応策をとる。介護認定といった専門的な知識が必要な案件については、相談を受けたその場でこすもす倶楽部に電話をかけ、倶楽部の職員が訪問して相談に乗れるように手配をする。掃除等については、JAあいおいの「すまいるはあと」に登録している有償ボランティアのメンバーに連絡をとり、対応を依頼する。依頼内容として多いのは介護保険の適用外となる部分の掃除で、草刈りや剪定とあわせて、2010年度には延べ171件の依頼に対応した。

こうした訪問活動について、職員は記録を作成しているが、あわせて利用者の趣味等も把握し、同じ趣味を持つ人たちが集まる場を作るといったことも行っている。友の会の会員には一人暮らしの人も多く、職員がお誕生日に自宅を訪問してプレゼントを渡すと、やはりいくつになっても嬉しいと喜ばれるという。

利用者が生活の上で困っていることを解消し、さらに生活を楽しんでいただくという姿勢で対応していると、利用者はJAにはいつ

もお世話になっているから貯金や共済をしようと言ってくれるのだという。そのため、生活サポート課の職員は、貯金や共済の契約でも実績をあげている。

年に6回程度開催している親睦旅行の参加者は、平均73歳と高齢であるため、行き帰りは自宅まで送迎し、バスには車椅子を積んでいくなど、一人でも参加しやすいように心を配っている。旅行に同行する生活サポート課の職員にとっては細かい気遣いが必要になるはずであるが、参加者が楽しいと喜んでくれるリピーターも多いため、職員自身も非常に楽しみにしており、毎回の企画にも熱が入るのだという。なお、自宅への送り迎えは、友相サロンやセミナーでも行っている。

旅行には誰でも参加できるが、年金友の会の会員になると料金の割引が受けられるため、会員の友達から誘われて旅行に参加する人が、年金受取をJAに指定替えすることが多い。

3 こすもす倶楽部との連携

前述のとおり、生活サポート課の訪問活動で介護等に関する相談を受けた場合には、こすもす倶楽部の職員が対応するほか、友相サロンにはこすもす倶楽部の職員も同席し介護に関する相談に乗っている。

今年は、こすもす倶楽部の職員を講師として、介護をテーマとしたセミナーを6回開催する予定である。既に1回目を開催したところ、30名の募集に対して50名以上の応募があり、これまでの相続や年金のセミナーに比べて非常に関心が高かった。その背景には、こすもす倶楽部が運営する介護施設の評判が高いことが影響している。セミナーについては新聞折込みのコミュニティ誌を使って告知しており、JAを利用していない人も参加することができる。こうしたセミナーの開催後に

は新規の取引を平均3件獲得するなど、利用者の拡大にも役立っている。

また、JAあいおいの職員は、年間を通じてこすもす倶楽部の施設で実習研修を受け、施設の入居者の買い物サポート等のボランティア活動も行っている。高齢者介護の知識があると、信用事業の利用者と話をする際にも役立つというメリットがあるという。

4 信用事業の実績

年金友の会の会員数は、2008年3月の2,303人から2011年12月には3,513人に増加した。管内の60歳以上人口に対し、JAあいおいの年金受給者数が占める割合は31.3%だが、この割合は3年間で7ポイント上昇した。同JAの2011年9月末の貯金残高の前年比増加率は4.6%と、全国平均の2.7%を大きく上回り、管内における貯金のシェアも上昇している。

5 地域社会の安心への貢献

年金の推進のためには、店頭での声かけ、年金システムを利用したリストアップ推進、紹介キャンペーン等信用事業部門で様々な取り組みを行っている。こうした推進によって利用を始めた年金受給者を、JAとつきあっていると生活が楽しいし安心だと感じてもらってファンにするのが生活サポート課の役割である。特に、高齢者やその家族は介護等福祉への関心が高いため、こすもす倶楽部やボランティア組織との連携によるきめ細かい対応が安心感の醸成に効果的であるとみられる。そして何より、地域の人々の喜びが職員のやりがいにつながるという循環が、地域社会でJAが重要な役割を果たすためには欠かせないことが感じられた。

(しげとう ゆかり)