組合員世帯への「家庭訪問活動」

— 三重県JAいがふるさとの取組み —

主任研究員 尾高恵美

三重県伊賀市と名張市を管内とするJAいがふるさとは、2018年4月の合併前から組合員世帯等への訪問活動に取り組み、合併後も継続している。目的は、組合員との結びつき・つながりをさらに深め、地域との密着をはかり諸事業の展開と協同活動を実践することである。ここでは、JAの「家庭訪問活動」の実施方法と成果について概略を紹介する。

1 家庭訪問活動の概要

JAでは、毎月2日間を「家庭訪問日」に設定して、組合員世帯と未加入利用者世帯を訪問している。訪問担当者は本支店職員が主であり、業務の特殊性を考慮し生活購買職員等を除いている。家庭訪問に合わせて、高齢者世帯を対象とする見守り活動「一声掛け運動」も行っている。

2 家庭訪問活動の計画と準備

(1) 年間の訪問計画をカレンダーで周知

本店総務部では、毎年9月ごろ、翌年の「家庭訪問日」を設定している(第1図)。家庭訪問日は全ての支店・ふれあい店(サテライト店)共通で、四半期に1回は土曜日と日曜日、それ以外は平日の2日間に設定している。

総合企画部が製作しているJAのカレンダーには、毎月の「家庭訪問日」がひと目でわかるように印刷され、全ての組合員世帯と利用者世帯に1部ずつ配付している。これにより、訪問先ではあらかじめJAが訪問する日を認識しており、支払いがある場合には用意して待

っていてくれることが多い。

(2) 労務管理

職員は、3か月単位で勤務計画を作成している。そのなかで、土曜日と日曜日に家庭訪問活動を行う際にはその日を勤務日とし、平日に休日を設定している。

(3) 新入職員への研修会の開催

新入職員に対しては、家庭訪問活動のための研修会を開催している。家庭訪問活動に関する規程や要領の説明、集金の受取証や報告書の記入方法を学んでいる。また、初回や2回目の訪問活動は先輩職員に同行して、実際の対応を覚えるようにしている。

(4) 配付資料の用意

家庭訪問では、広報誌「彩四季」や営農関係のお知らせなど毎月10種類程度の資料を配

第1図 家庭訪問活動の実施方法

計画	総務部	・年間の家庭訪問日の設定
計画	総合企画部	・年間の家庭訪問日を掲載したカレンダーの製作(12月の家庭訪問日に配付)
	総務部	・新入職員への家庭訪問活動に関する研修会の開催
	各担当部	・配付資料の用意
	総務部	・配付資料のとりまとめ、支店への連絡
	各支店支店長	・職員への担当世帯の割当 ・訪問先リストと地図の整備 ・家庭訪問での推進事項、重点説明事項、配付資料、必須事項をまとめた資料を作成し、家庭訪問日の朝礼で説明
実行	訪問担当者	・地図を活用しながら訪問を実施 ・集金、広報誌やお知らせの配付、事業推進、組合員加入促進、情報収集等を実施 ・終了後に「家庭訪問活動報告書」を作成し、支店長に提出 ・訪問先の推進につながるような情報や要望・質問を担当者に直接伝達

資料 聞き取り調査により作成

付している。何を配付するかは、総務部が各担当部と調整を行って決めている。資料の準備は、支店から必要部数の連絡を受けて、各担当部が行っている。また、重点的に説明する事項も各担当部から指示している。

(5) 担当世帯の割当と地図の準備

訪問担当職員への割当は支店長が行っている。2018年度の職員1人当たり平均担当世帯数は49戸で、うち未加入利用者世帯は1～2戸である。集金業務も行うため、担当する訪問先は3～4年ごとに変更している。

各支店・ふれあい店では、担当者別の訪問対象世帯リストと地図を準備している。広報誌やお知らせはポストに投函してほしいといった組合員からの要望も各支店・ふれあい店で管理し引き継がれている。

(6) 朝礼で重点説明事項等を説明

当日には、朝礼を実施している。支店長が、①推進事項、②今月特にお願いする事項、③配付資料、④必ず実行する事項の4点をA4で1ページにまとめた資料を毎月作成し、朝礼で配付し説明している。

時間の制約により、訪問先ですべての配付資料について説明できないため、重点的に説明する事項を絞り込んで、「今月特にお願いする事項」にまとめて指示している。また、訪問先への面談や高齢者世帯への一声掛けなど「必ず実行する事項」も毎月確認している。

3 家庭訪問活動の実行

(1) 業務内容

訪問先では、広報誌やお知らせ等の資料の配付、共済掛け金等の集金、事業推進、情報収集やJAへの質問や要望の聴取を行っている。

(2) 実施後の対応

訪問活動実施後には「家庭訪問活動報告書」

を記入する。報告書には、訪問日、面談率、集金明細、定期貯金・定期積金の満期管理、営農資材や生活購入品の受注に加えて、組合員からの意見・質問、高齢者への一声掛け運動での安否確認結果も記入している。

また、要望や質問、事業推進につながる情報は、訪問者から担当者につないで、担当者から回答するようにしている。迅速に対応するために、担当者に伝えた結果を支店長に報告している。

4 家庭訪問活動の成果

18年7月の面談率は、家庭訪問活動で47.3%、一声掛け運動で56.2%である。ポスティング希望者を除けば、年間を通してみると、訪問対象者には最低1回は面談している。多くの職員が毎月2日間で集中的に訪問することにより、多くの情報を効率的に収集できているとJAは評価している。

おわりに

JAでは合併前から30年以上にわたり家庭訪問活動の実績を積み重ねており、地域では毎月職員が訪ねてくることが定着している。さらに、訪問日を記載したカレンダーを配付して、具体的にいつ訪ねてくるかを知らせている。支店・ふれあい店が事務局となり、ポスティングを希望する世帯に関する情報も代々引き継がれ、トラブルを未然に防止する対策をとっている。これらにより、JA職員の訪問活動が違和感なく受け入れられ、日常的な会話だけでなく、家族のことや暮らしにおける困りごと、JAの事業や運営についても組合員や地域住民と対話ができる関係性が構築されているといえよう。

(おだか めぐみ)