

特集 協同の力を生かした「子育て」の支え方

02

地域で子育てを支える、コープしがと
自治体の協同事業「おむつ宅配便」

下門 直人（京都橘大学 経営学部）



おむつ宅配便のスタッフ皆さん。

はじめに

厚生労働省の速報値を基に 2022 年の出生数が 1899 年に調査が始められて以来、初めて 80 万人を割ったというニュースが新聞やテレビで盛んに取り上げられている。長期的に出生数は減少傾向にあったものの、この数年の新型コロナウイルスの感染拡大によって婚姻数や出産が減少したことがさらに拍車をかけたといわれている。

予想よりも早いペースで進む少子化に対して政府は「異次元の少子化対策」を掲げているが、これまでの少子化対策が出生数の減少傾向を抑えることができていない状況を踏まえると、異次元の少子化対策についても本当に効果的な政策になるのか疑問が残る。

その一方で、育児や子育てに関するニュースに目を向けると、核家族化の進展や近所付き合いなど血縁・地縁をベースとした人間関係の希薄化が進むなか、育児や子育ては家族のみでおこなうという社会的な風潮が非常に強まっていると感じる。その結果、「孤育て」や「ワンオペ育児（一人で育児を行うこと）」などの言葉に代表されるように、若い世代は育児や子育てを経済的のみならず様々な点から非常に負担の大きいものとして捉えざるを得ない状況に置かれているのではないだろうか。

本稿では、育児や子育てを巡るこうした現状を踏まえ、滋賀県内の育児支援策である「おむつ等支給事業」及び、それを受託事業として展開するコープしがの「おむつ宅配便」を事例に、育児や子育てに地域社会はどのように関わられるのか、ということについて考えてみたい。

おむつ宅配便とは？

「おむつ宅配便」とは、コープしがが滋賀県内の複数の自治体から業務委託を受けて実施してい

る、子育て世帯への見守りを兼ねた乳児へのおむつ宅配事業である。

現在、滋賀県の東近江市ならびに甲賀市、甲良町では、自治体の子育て支援政策の一つとして、子育て世帯が孤立しないように見守ることと、子供が生まれてから1年間、毎月おむつ1パック（複数ブランドのラインナップから1つ選択できる）を支給する乳児おむつ等支給事業を実施している。おむつ等支給事業は、それぞれの自治体の独自の子育て支援策であり、東近江市では「見守り おむつ宅配便（乳児おむつ支給事業）」、甲良町では「見守り おむつお届け便（甲良町乳児おむつ等支給事業）」、甲賀市では「こうか おむつ便（甲賀市乳児見守り訪問）」という名称で実施されている（以下では、これらをまとめておむつ宅配便と記す）。これらの自治体では、子どもが誕生し、出生届の提出などの手続きで役所を訪れた際に、おむつ宅配便の案内をおこない、希望者が申し込むことで利用できる仕組みとなっている（写真参照）。

これらの自治体からおむつ支給事業の業務を受託しているコープしがは、生協の基幹事業の宅配ネットワーク資源を活用しながら、利用者に対しておむつ宅配をおこなっている。また、子育て世帯の親の見守りという点では、子育て経験のある、おむつ宅配専門のスタッフが月1回のおむつ配達を通じて利用者の子育てに対する不安や悩みなどを聞いたり、利用者ちょっとした雑談をしたりするコミュニケーションを重視している。また配達スタッフでは対応できないような悩み事を利用者が抱えている場合などは、必要に応じて利用者と行政をつなぐこともおこなっている。

したがって、おむつ宅配便は行政主導の子育て支援政策であるものの、行政とコープしがの緊密な連携が基礎にあって初めて

成り立つ事業となっている。また、配達スタッフはおむつ宅配便専業であるため、同じ担当者が継続的に利用者とコミュニケーションを取れる仕組みとなっている。そしてそれが利用者が安心して配達スタッフと話せる条件となっており、育児中自宅にこもりがちな利用者の社会的孤立を防ぐことにも役立っている。つまり、おむつ宅配便において配達スタッフは極めて重要な役割

「おむつ等の商品お届けまでの手順について」

- 1 申請者に東近江市から決定通知書と商品カタログ（右記）をお届けします。
- 2 コープしが見守りおむつ宅配便から申請者にご希望商品の確認をいたします。
- 3 商品をお申込みされた翌々月から毎月1回、12ヶ月間お届けします。
- 4 毎月の商品お届け時に、見守りおむつ宅配員より翌月のお届け日をご案内します。
- 5 見守りおむつ宅配員が、お父さんやお母さんとお子さんに直接お会いし、商品をお届けします。子育ての悩みや語りごっこをしながら、ご相談ください。

お届け商品の確認やサイズ変更は、メールアドレスの登録が便利です。ぜひご登録ください。

●コープしがのホームページから
●スマートフォンから

専用ページのQRコード

サイズ変更・商品お届けに関するお問合せ

生活協同組合コープしが
コールセンター
0120-709-502

おむつ宅配便専用メールアドレス
omutu@kcp.jp

「おむつ等の商品お届けまでの手順について」

- 1 甲賀市から送られてきた商品カタログ（右記）からあらかじめご希望の商品（1品）を選んでください。
- 2 コープしが見守りおむつ宅配員「KOXCOメイト」から申請者にご希望商品の確認をいたします。
- 3 商品をお申込みされた翌々月から毎月1回、合計12回お届けします。
- 4 毎月の商品お届け時に、KOXCOメイトより翌月のお届け日をご案内します。
- 5 KOXCOメイトが、お父さんやお母さんとお子さんに直接お会いし、商品をお届けします。子育ての悩みや語りごっこをしながら、ご相談ください。

お届け商品の確認やサイズ変更は、メールアドレスの登録が便利です。ぜひご登録ください。

●コープしがのホームページから
●スマートフォンから

専用ページのQRコード

サイズ変更・商品お届けに関するお問合せ

生活協同組合コープしが
コールセンター
0120-709-502

おむつ宅配便専用メールアドレス
koka@kcp-shiga.or.jp

出生届を提出した際に自治体窓口で申請後、決定通知と一緒に郵送される配布されるおむつ宅配便のチラシ（東近江市の「おむつ宅配便」（上）と甲賀市の「おむつ便」（下））。

を担っている。

おむつ宅配便の誕生

東近江市と甲良町、甲賀市で実施されている「おむつ宅配便」はどのような理由でスタートしたのであろうか。

滋賀県で乳児へのおむつ支給事業を最初に始めたのは東近江市である。東近江市では、こども家庭課が出産直後の母親を対象に子育てに関する調査をおこなった結果、多くの母親が「経済的な困難」や「気軽に子育てに関する相談をできる人が周りにいない」などの不安や悩みを抱えていることが判明した。つまり、子育てをしていくうえで、経済面の不安に加え、隣近所の付き合いが薄れつつある昨今において、些細なことでも話を聞いたり相談したりできる頼れる相手が身近に少ないことが大きな不安や孤立を感じる要因となっていることが明らかになった。

東近江市は、こうした母親が感じている不安や悩みを解消し、子育てしやすい地域づくりを進めていく過程で、「子育てサポート」事業を展開していたコープしがに対し「何かできないか」という相談を持ちかけた。そしてその結果誕生したのが「おむつ宅配便」である。

コープしがは子育てサポート事業として、滋賀県内在住で1歳児未満の子どもがいる家庭を対象に育児に役立つ商品の詰め合わせ「はじまるばこ」のプレゼントや、0歳児の子どもを抱える組合員に対して最長1年間、隔週でサポート商品を1点プレゼントすることなどをおこなっている。こうしたコープしがによる地域での子育て支援事業を知っていた東近江市の職員のはたらきかけがきっかけとなり東近江市から

コープしがに対して相談が持ち込まれた。そして2016年7月からおむつ宅配便がスタートした。

その後、東近江市のおむつ宅配便を契機として甲賀市や甲良町でも同様のおむつ宅配便が始められることになった。例えば、甲賀市では職員の一人が東近江市で出産し、おむつ宅配便の利用者であったことがきっかけとなり、甲賀市でも東近江市のような子育て支援策ができないかということが検討され、東近江市で実績のあったコープしがに事業委託するかたちで「こうかおむつ便」が始められた。



おむつ宅配の配送車（上：東近江市「おむつ宅配便」、下甲賀市「おむつ便」）。配送車のデザインはコープしがと各自治体が相談しながら決定された。

利用者に寄り添う配達スタッフ

(1) 配達スタッフの役割

現在、3市町で実際におむつ宅配便を利用している世帯は凡そ東近江市が700世帯、甲賀市が500世帯、甲良町が60世帯程度となっている。それに対して、おむつ宅配に関わるコープしがのスタッフは自治体とのやり取りやパンフレット作成、広報などの本部機能を担う職員が3名（他業務兼任）、配達スタッフが東近江市に5名、甲賀市に4名、甲良町に1名配置され合計12名体制となっている。

利用者に対して月1回おむつを配達し、その際に利用者とコミュニケーションをとることで子育て中の親の見守り役も兼ねる現場の配達スタッフは、利用者と行政や地域社会を結びつける極めて重要な役割を担っている。配達スタッフは全員子育てを経験しており、それゆえ、利用者にとって子育てに関して分からないことや不安に感じていること、何気ない世間話など、どのようなことでも気軽に話したり聞いたりすることができる頼れる存在となっている。ただ、配達スタッフは育児経験者ではあるもののカウンセラーなどの専門家ではないため、基本的には利用者の相談にのるということではなく、配達時に話や悩みを「聴く」ことに徹している。

そして配達スタッフでは対応できない悩みや相談が利用者からなされた場合は、自治体の専門部署につなぐことで問題の早期解決に貢献している。また年2～3回ほど各自治体とコープしがの担当者が情報共有や相談のために集まる機会が設けられ、そこで利用者に対してどのような案内や情報提供をしたらいかなどについて話し合われている。こうして両者の連携関係が築かれている。

(2) コロナ禍の子育ての困難さと配達スタッフとのコミュニケーション

配達スタッフが利用者からちょっとした悩みや世間話として聴くことが多いものとして、「離乳食はいつからがいいのか」というような質問や、「子どもが夜に寝ないので困っている」、「兄弟がいて上の子どもに手を焼いている」、「一人目の子どものため子育てのすべてが初めての経験であるため不安が大きい」などの声である。なかでも「久々に大人と話した」という声が特に多いようである。つまり、配達スタッフとの会話以外では大人と話す機会がほとんどない利用者もいるということである。

例えば、夫婦のうち一人が仕事で昼間家を空けると、もう一人が1日中一人で赤ちゃんの世話をしなければならず、そうなると大人と会話する機会が夫婦以外では極端に少なくなるという。特に、この数年のコロナ禍においては気軽に外出することも憚られ、自宅に閉じこもることも多くなり、余計に人と話す機会が失われていたケースが多いようである。そのような環境で子育てをしていた利用者からすると、配達スタッフとの会話は大人と話せる数少ない貴重な時間となっていたらうことは想像に難くない。

また、新興住宅地やマンションに居住している利用者の場合、同じエリアの住宅地やマンション内に自分と同じ子育て世帯がいるかどうか分からないことも度々あるという。そうした場合、配達スタッフは利用者から同じエリアやマンション内に自分と同じおむつ宅配便の利用者がいるのかどうかと聞かれることもある。個人情報の問題もあるのでそうした質問には答えられないが、このエピソードからは、同じ地域やマンションに住んでいたとしても、住人同士の交流や関係が非常に希薄化しているこ

とがわかる。

(3) 仕事とボランティア的側面の両立

配達スタッフの仕事は、おむつの配達と同時に、利用者の話を聞いたり健康状態などを確認したりする見守りの活動も含まれている。ただ、利用者の悩みを聞いたり雑談をしたりする行為は、業務の一環ではあるものの、利用者のその時の状況により配達スタッフに求められるものも大きく異なり、ボランティア的側面を有する局面も多々存在する。

例えば、おむつ宅配便では、1軒あたり平均10分程度の時間を利用者とのコミュニケーションに充てているが、当然のことながら、配達員とのコミュニケーションを特に必要と感じていない利用者や、逆に、普段人と話す機会が少ないために配達スタッフに話を聞いてほしいという利用者も存在する。つまり、利用者によってはおむつの受け渡しのみで終わる場合もあれば、少し長い時間利用者とコミュニケーションをとるような場合もある。

配達スタッフは自身の子育て経験から利用者の様々な思いや気持ちも理解できるため、本当はゆっくり話を聞いてあげたいと思いつつも、一方で時間内に配達業務を終えなければならず、後ろ髪を引かれる思いで次の配達先へ向かうこともある。つまり、配達スタッフはおむつの配達という定型的な業務の側面と利用者の声を聴くというケアやボランティア的側面を有する活動をバランスよく両立させることが求められている。そして利用者ごとに柔軟に対応している。

また、近年は外国籍の利用者も増えており、そうした人々はこのコロナ禍において、言語の問題を含め、頼れる相手が少ないことや帰国できない状況が続いたことなどが

重なり非常に大きな不安を抱えながら過ごしていたという。外国籍の住民に対しては、行政が外国語のパンフレットやお知らせなどを作成し対応しているが、やはり配達スタッフが直接訪問し四苦八苦しながらもコミュニケーションをとることができる環境は利用者にとっては心強かったのではないだろうか。



おむつの配達時に配布される子育てに関する自治体からの案内やお知らせ。

コープしがにおける「おむつ宅配便」の位置づけ

コープしがにとって、この受託事業はおむつ宅配便に対する職員の配置、新たなシステムの導入や配送ルートの設定などを必要としコスト的には大変な面も存在する。しかし、各自治体の子育て支援政策への共感と同時に、コープしがの理念である「ともに作る笑顔あふれる未来」を実現する一つのアプローチとして位置づけ積極的に展開している。

具体的には、コープしがでは、組合員をはじめとした地域の人々のくらしをよくす

るために、「5つのたいせつ（たべるたいせつ・くらしたいせつ・ちいきたいせつ・いのちたいせつ・びわこたいせつ）」を策定しており、そのうちの「ちいきたいせつ」を実現する活動としておむつ宅配便を位置づけている。言い換えれば、核家族化の進展や地域住民のつながりが希薄化し、家族のみで子育てをしなければならない現状に困難を感じる人々が増えるなか、それを少しでも緩和し、地域で子育てをサポートできる仕組みづくりに貢献することが、「ちいきたいせつ」を実現する一歩であるとコープしがは捉えている。

おわりに

本稿では、コープしがと東近江市ならびに甲賀市、甲良町が連携することで、地域で育児や子育てをサポートしていく体制を築こうとしている取り組みについて紹介した。生協がこれまでに構築してきた宅配ネットワークをいかし、おむつの配達と親子の見守りをおこなうおむつ宅配便は、利用者にとって非常に喜ばれている事業となっていた。

生協はこれまでも自治体や社会福祉協議会との間で「地域見守り協定」を締結し、地域での宅配ネットワーク資源をいかし、高齢者や子どもの見守り活動の先駆けをつくってきた。こうした実績を踏まえると、地縁・血縁が薄れるなかで、生協は改めて地域の社会関係を再構築する媒介者として期待されているように思われる。すなわち、生協が地域に根差した事業体として行政に限らず同じ地域内の他の団体や企業などを結びつけたり仲介したりすることを通じて、改めて地域のくらしをつくりなおしていくことができる貴重な存在になりえる

のではないだろうか。

<謝辞>

本稿の執筆にあたり、快く取材に応じてくださったおむつ宅配便の担当者ならびに配達スタッフの方々には心より感謝申し上げます。