

# ネット ワーク 通信

2017  
No.71  
夏号

社会広聴アンケート.....	1
「高齢社会に関するアンケート」調査結果 「老後の不安を様々な角度から切り取る」 第一生命経済研究所 熊野 英生氏	
セミナー.....	11
「豊かな健康長寿社会をいかに実現するか」	
企業と生活者懇談会.....	13
安藤ハザマ(茨城) 明治(大阪)	
生活者の企業施設見学会.....	21
朝日生命体操クラブ・体操教室	
ご意見・ご感想.....	22



一般財団法人

経済広報センター

# 「高齢社会に関するアンケート」調査結果

## 約4割が家族の介護を経験

約800万人といわれる団塊の世代（1947～1949年生まれ）が75歳（後期高齢者）となり、社会保障費の増加が懸念される2025年まで残り8年となりました。高齢層、若年層共に高齢社会の先行きを不安視する声は絶えません。一方で、現在、高齢期の長い間を自立的に暮らす人たちが増えています。高齢期をアクティブに、誰と、どこで、どのように暮らしていくかは、高齢者だけでなく、現役の世代にとっても早くから考えておくべき大切なテーマです。

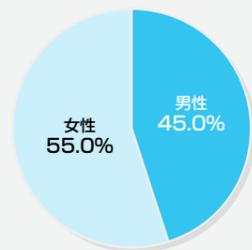
そこで、経済広報センターは、全国の様々な職種、世代により構成されている当センターの「社会広聴会員」を対象に、高齢期の暮らし方や高齢社会の一層の進展に備えて取るべき対策、家族の介護について調査しました。

### 調査の概要

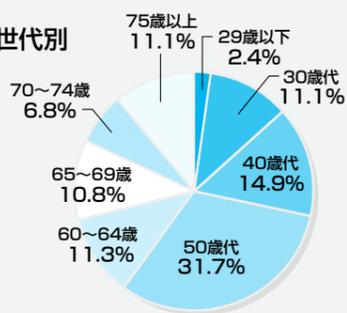
- (1) 調査名称：高齢社会に関するアンケート
- (2) 調査対象：経済広報センターのeネット社会広聴会員 2961人
- (3) 調査方法：インターネットによる回答選択方式および自由記述方式
- (4) 調査期間：2017年1月12日～1月23日
- (5) 有効回答：1643人（55.5%）

### 回答者の属性

#### 男女別



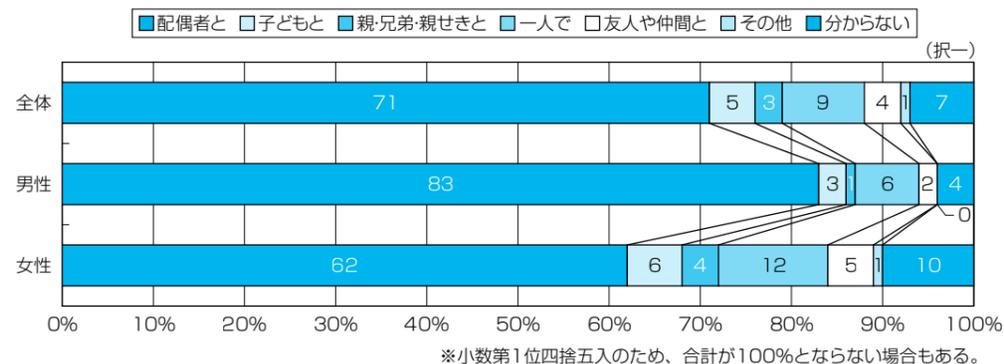
#### 世代別



## 1 高齢期を共に暮らしたい人

### Point 71%が、高齢期を「配偶者と」暮らしたい

#### 全体・男女別

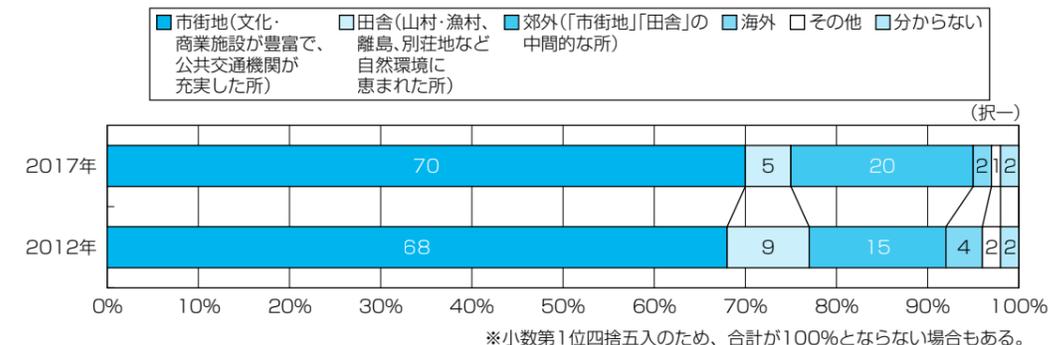


高齢期に主に誰と暮らしたいと思うかを聞いたところ、71%が「配偶者と」と回答している。「一人で」との回答は9%である。  
男女別で見ると、「配偶者と」は、男性83%、女性62%と、男性が21ポイント上回る。

## 2 高齢期に暮らしたい所

### Point 「市街地」に近いエリアで高齢期を暮らしたい

#### 年別・全体



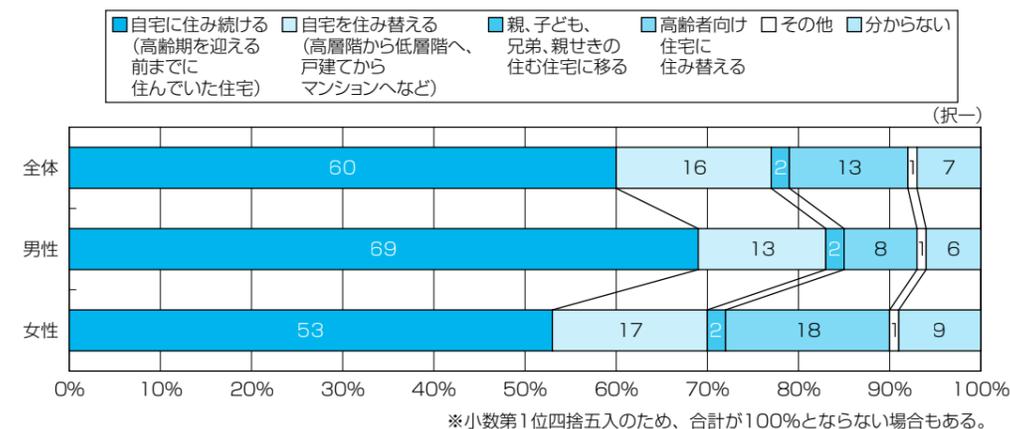
高齢期に主にどこで暮らしたいと思うかを聞いたところ、70%が「市街地（文化・商業施設が豊富で、公共交通機関が充実した所）」と回答。

また、前回調査（2012年）と比較すると、「田舎（山村・漁村、離島、別荘地など自然環境に恵まれた所）」は4ポイント減少（2017年5%、2012年9%）している。一方、「郊外（「市街地」「田舎」の中間的な所）」は5ポイント増加（2017年20%、2012年15%）している。

## 3 高齢期に暮らしたい住まい

### Point 6割は自宅に引き続き、3割は何らかの住み替えを検討

#### 全体・男女別



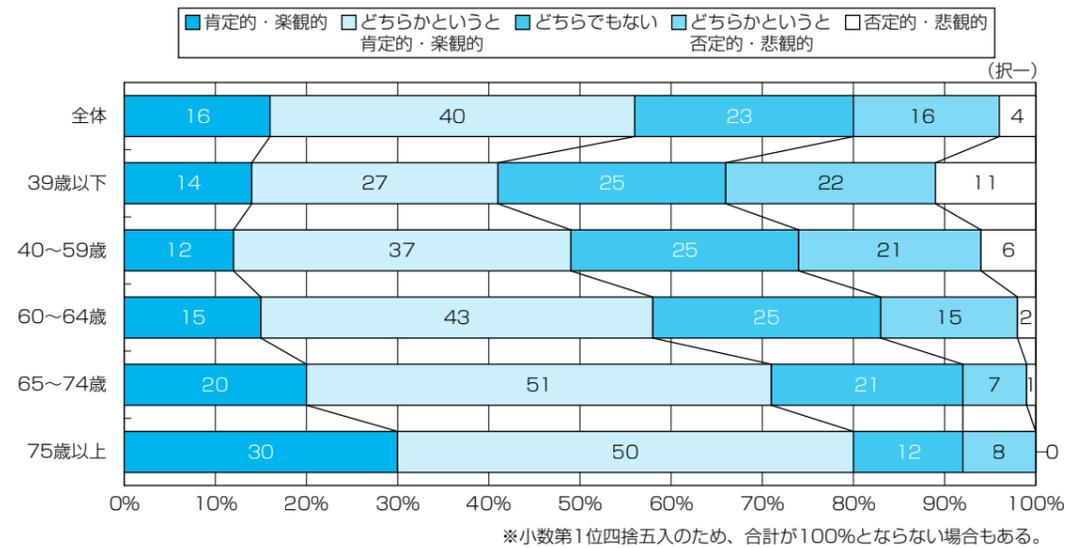
高齢期に主にどのような住まいで暮らしたいと思うかを聞いたところ、6割が「自宅に引き続き（高齢期を迎える前までに住んでいた住宅）」と回答している。3割は何らかの形で住み替えたいと考えており、「自宅を住み替える（高層階から低層階へ、戸建てからマンションへなど）」が16%、「高齢者向け住宅に住み替える」が13%、「親、子ども、兄弟、親せきの住む住宅に移る」が2%となっている。

男女別で見ると、「自宅に引き続き」は、男性69%、女性53%と、男性が16ポイント上回る。一方、「高齢者向け住宅に住み替える」は、男性8%、女性18%と、女性が10ポイント上回る。

## 4 高齢期の生活・暮らしへの意識

Point 高齢期の生活・暮らしについて、高齢層と若い世代で意識の差

全体・世代別



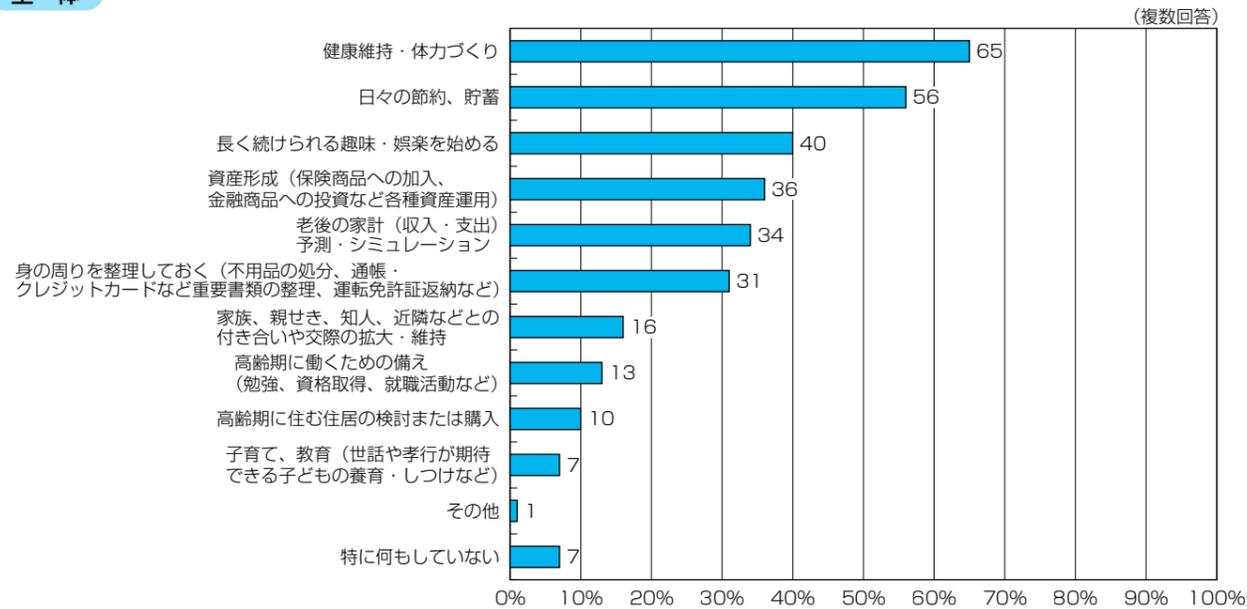
高齢期の生活・暮らしについて楽観的に考えているか、悲観的に考えているかを聞いたところ、「どちらかというと肯定的・楽観的」が40%と最も多く、「肯定的・楽観的」16%と合わせて、56%が肯定的・楽観的である。

世代別で見ると、「肯定的・楽観的（肯定的・楽観的／どちらかというと）」が、75歳以上では、80%に達する。一方、39歳以下では、41%と最も低くなっている。

## 5 高齢期に向けての備え

Point 3人に2人は「健康維持・体力づくり」、2人に1人は「日々の節約、貯蓄」に取り組んでいる

全体

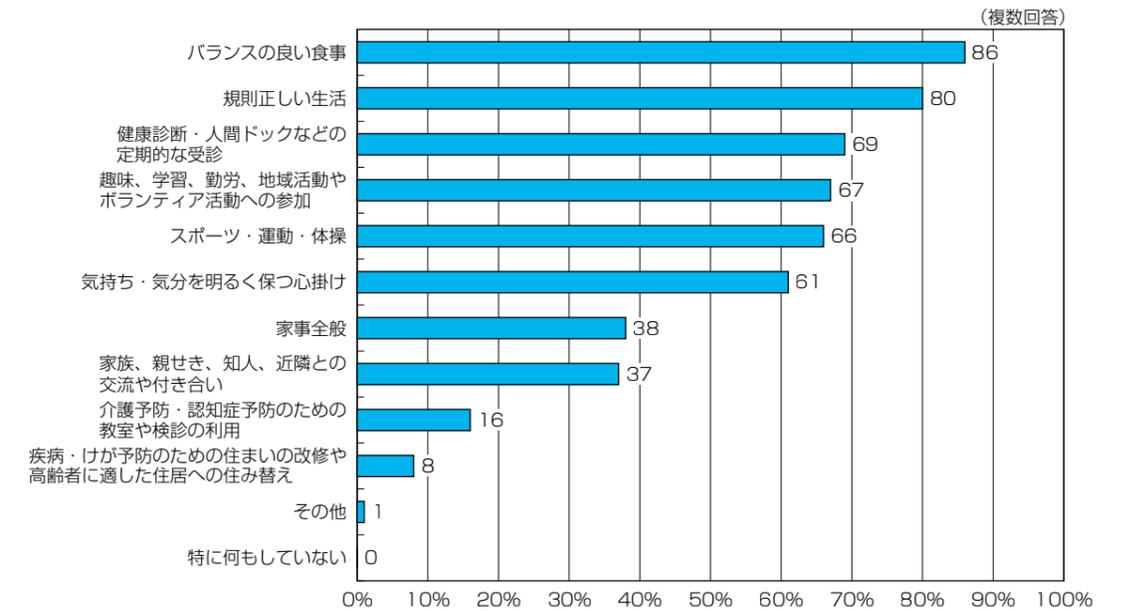


高齢期に向けてどのような備えをしているかを聞いたところ、「健康維持・体力づくり」が最も高く（65%）、「日々の節約、貯蓄」（56%）、「長く続けられる趣味・娯楽を始める」（40%）と続く。

## 6 65歳以上が自立的な生活を長く送るために取り組んでいること

Point 65歳以上の8割以上が、「バランスの良い食事」「規則正しい生活」を実践

全体

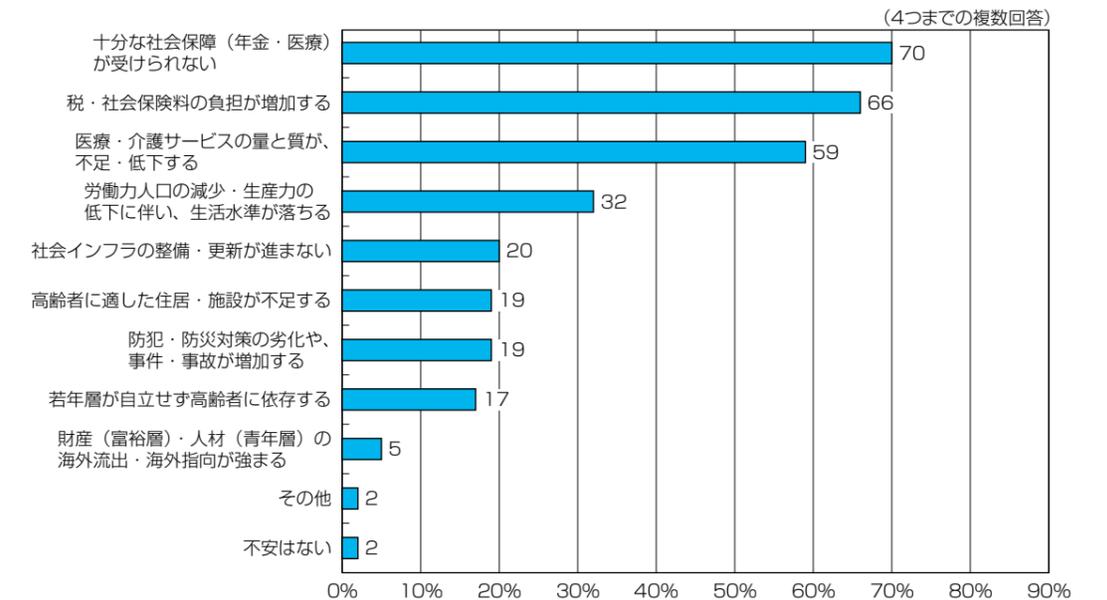


65歳以上に、健康で自立的な生活を長く送るために取り組んでいることを聞いたところ、「バランスの良い食事」86%、「規則正しい生活」80%、「健康診断・人間ドックなどの定期的な受診」69%となっている。一方、「介護予防・認知症予防のための教室や検診の利用」は16%にとどまっている。

## 7 高齢社会の進展で不安なこと

Point 約7割が「十分な社会保障（年金・医療）が受けられない」「税・社会保険料の負担が増加する」

全体

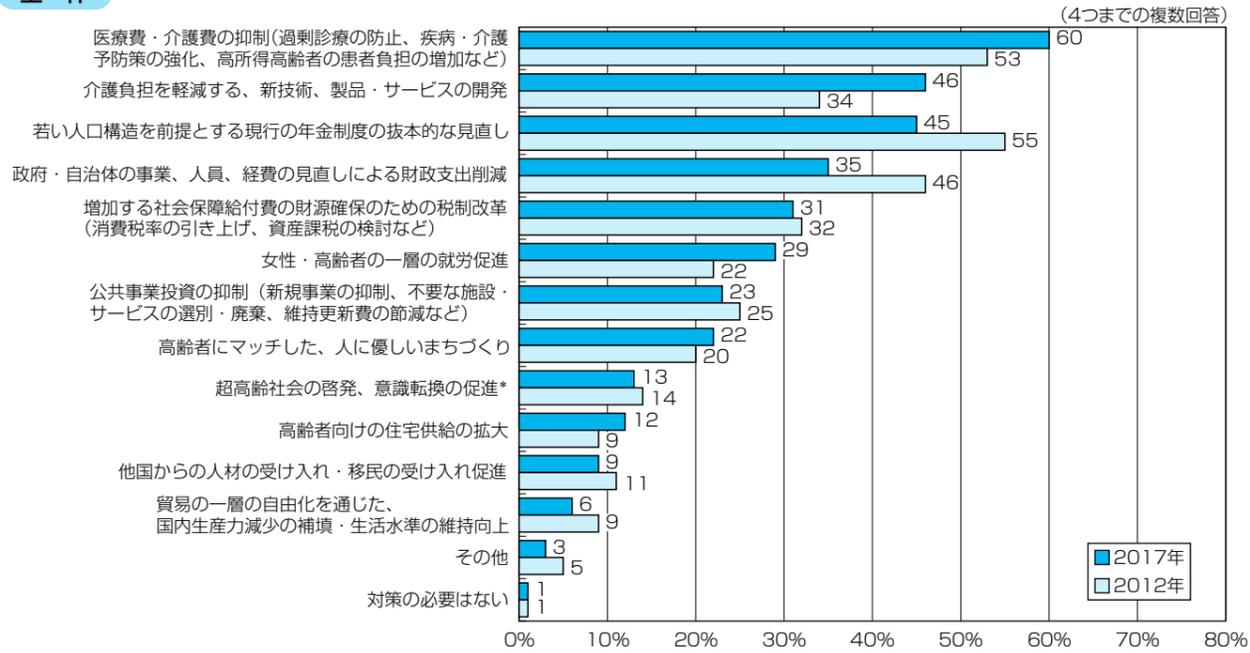


高齢社会の進展について不安を感じることを聞いたところ、「十分な社会保障（年金・医療）が受けられない」（70%）、「税・社会保険料の負担が増加する」（66%）、「医療・介護サービスの量と質が、不足・低下する」（59%）が上位3項目に挙がっている。

## 8 高齢社会の進展に備え取るべき対策

Point 高齢社会の進展に備え取るべき対策は、前回調査（2012年）と比較して、考え方に変化

全体



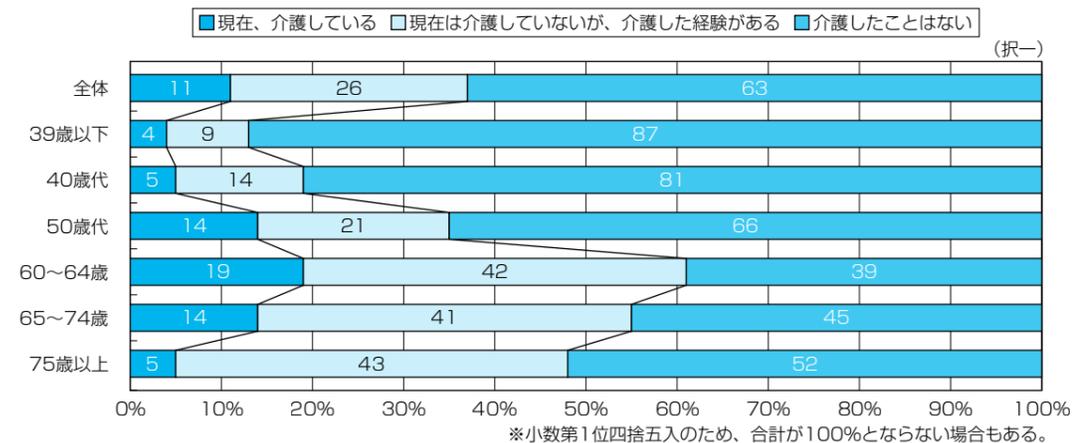
\*長期人口推移予測の周知、GDP（国内総生産）を補う経済指標の開発・活用など（例：人口一人当たり数値の重視、GNH（国民総幸福量）に類する新指標の開発）

今回調査では、「医療費・介護費の抑制（過剰診療の防止、疾病・介護予防策の強化、高所得高齢者の患者負担の増加など）」（2017年60%、2012年53%）、「介護負担を軽減する、新技術、製品・サービスの開発」（2017年46%、2012年34%）、「女性・高齢者の一層の就労促進」（2017年29%、2012年22%）が前回調査より高くなっている（7～12ポイント）。一方、「若い人口構造を前提とする現行の年金制度の抜本的な見直し」（2017年45%、2012年55%）、「政府・自治体の事業、人員、経費の見直しによる財政支出削減」（2017年35%、2012年46%）では低くなっている（10～11ポイント）。

## 9 家族の介護経験

Point 約4割が、家族の介護を経験

全体・世代別



※小数第1位四捨五入のため、合計が100%とならない場合もある。

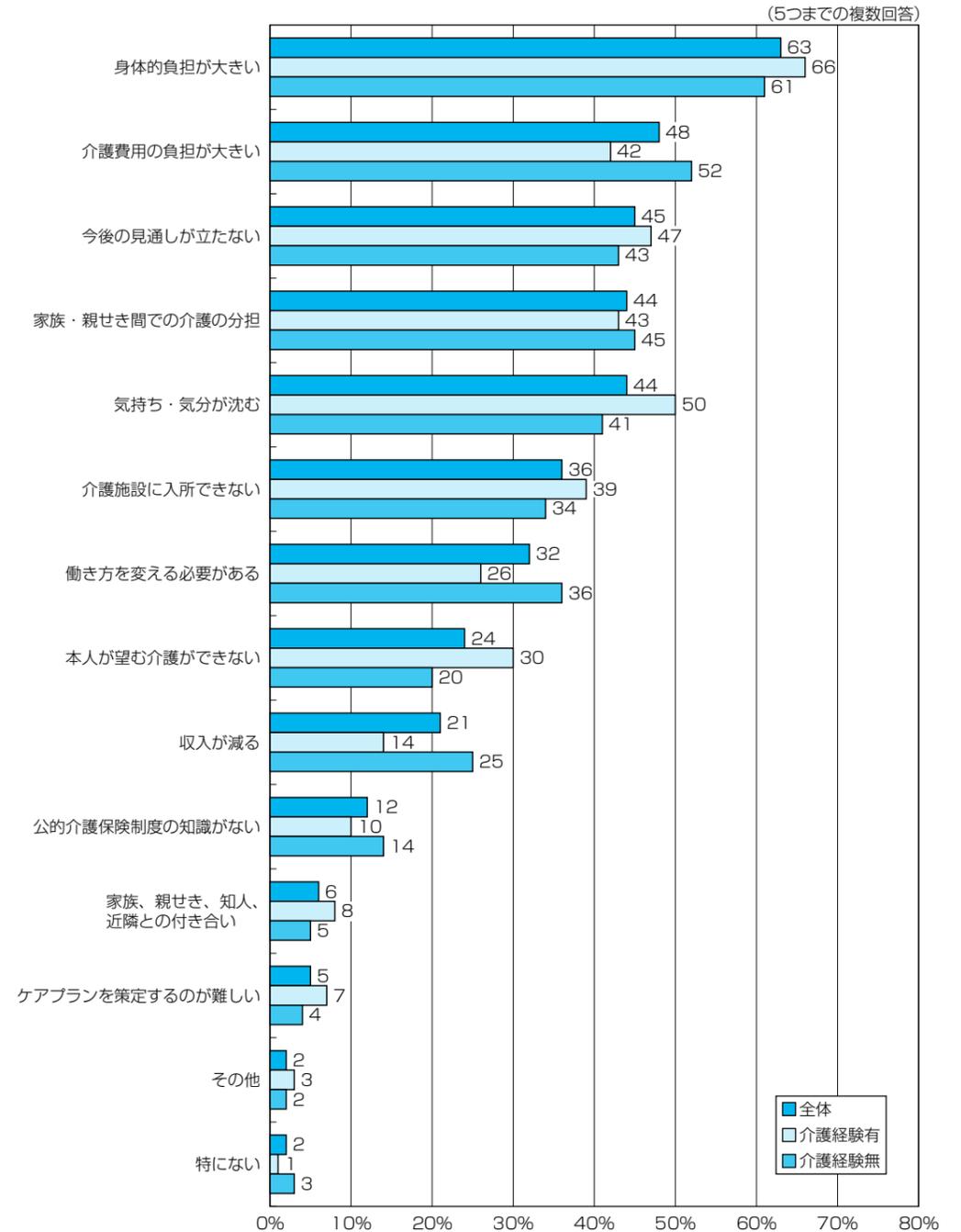
家族の介護経験について聞いたところ、「現在、介護している」が11%、「現在は介護していないが、介護した経験がある」が26%となり、約4割の人が、介護経験がある。

60～64歳で2割（19%）が「現在、介護している」と回答。「現在は介護していないが、介護した経験がある」（42%）と合わせて、6割が介護の経験がある。また、40歳代では19%、50歳代では35%が介護を経験していることが分かる。

## 10 家族を介護する際に不安なこと

Point 介護経験の有無で、家族を介護する際に不安なことが異なる

全体・介護経験別

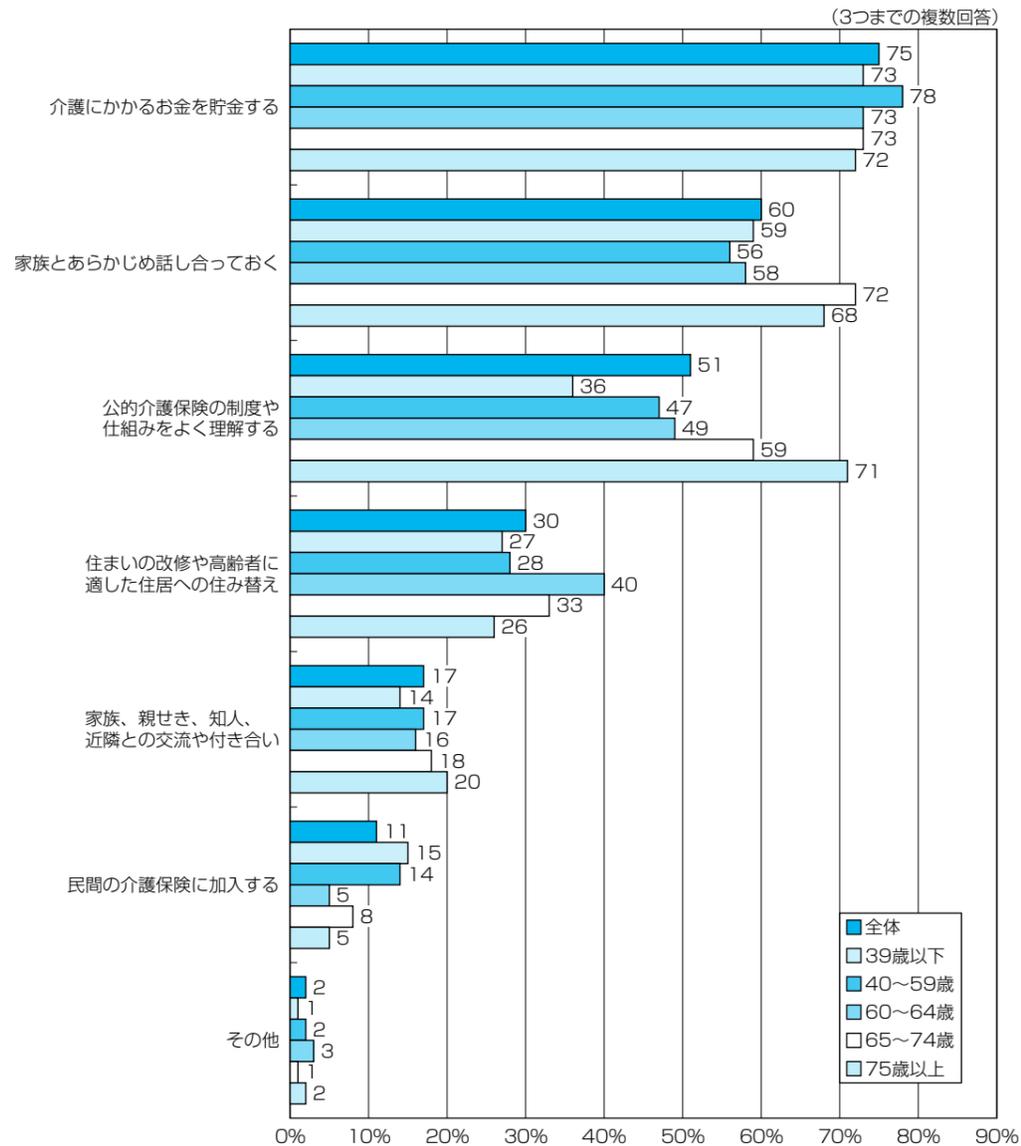


家族を介護する際に不安なことを聞いたところ、「身体的負担が大きい」が63%で最も高い。介護経験別で見ると、「気持ち・気分が沈む」（介護経験有50%、介護経験無41%）、「本人が望む介護ができない」（介護経験有30%、介護経験無20%）で、介護経験がある人の方が9～10ポイント高い。一方、「介護費用の負担が大きい」（介護経験有42%、介護経験無52%）、「働き方を変える必要がある」（介護経験有26%、介護経験無36%）、「収入が減る」（介護経験有14%、介護経験無25%）で、介護経験がない人の方が10～11ポイント高い。

# 11 自身の介護への備え

## Point 自身の介護に備え、4人に3人が「介護にかかるお金を貯金する」

全体・世代別



自身の介護への備えですべきことを聞いたところ、「介護にかかるお金を貯金する」75%、「家族とあらかじめ話し合っておく」60%、「公的介護保険の制度や仕組みをよく理解する」51%と続く。  
 世代別で見ると、「家族とあらかじめ話し合っておく」が65～74歳で72%、75歳以上で68%と他の世代よりも高い。また、「公的介護保険の制度や仕組みをよく理解する」では、高い世代ほど備えておくべきだとしている。

## 社会広聴アンケート 詳細をご覧になりたい方は!

経済広報センター 社会広聴アンケート

検索

<http://www.kkc.or.jp/>



# 高齢社会に関する意見・感想

## 39歳以下の意見・感想

- ◆おそらく今の社会保障制度では、高齢者を支えきれなくなります。若者と高齢者、それぞれが能力を生かせるような新たな雇用が創出できるようになってほしいと思います。
- ◆高齢世代にも相応の負担をお願いしつつ、社会全体で活力や成長力を損なうことのないような見直しを期待したいです。
- ◆自分たちが高齢になったときに、家族をどのように養っていくのかを今からよく考えて暮らしていく必要があると感じます。
- ◆旧来の日本型の家族モデルを前提とした制度がまだ続いていると思います。核家族や高齢世帯、独居世帯などの現状を鑑みた制度に早急に転換してほしいです。
- ◆若い世代の人口が減ることで、教育などの子どもに対する社会保障がカットされてしまわないかが心配です。

## 40歳代の意見・感想

- ◆次の世代のための教育支援、結婚支援、子育て支援などに予算を使うべきだと思います。
- ◆高齢社会を真剣に検討するなら、高齢者も含めた各年齢層で「現実と将来」をしっかり考える必要があると思います。
- ◆1人世帯や共働きが当たり前となったいま、親の面倒を子どもが見るのが当たり前ではない介護の仕組みも考えていく必要があると思います。
- ◆必要な社会インフラを維持するなど、持続的に活力ある社会を保つという観点で国づくりを強化すべきだと思います。

## 50歳代の意見・感想

- ◆年を取っても仕事を続けられるように、健康管理など、若い頃から個人が努力することが大事だと思います。
- ◆健康な高齢者の方々が社会に参加できるような就労環境を整備した方が、現役世代のためにもなると思います。
- ◆現役世代と高齢者が対立するのではなく、共存できるような関係づくりが重要だと思います。
- ◆高齢社会になることで若者の社会的負担が重くなり、高齢者への配慮が難しくなり、高齢者が生きにくい社会になるのではないかと危惧しています。
- ◆今後は、将来の自分も含めて高齢者も社会保障費を負担せざるを得ないと考えています。

- ◆若い世代が高齢者を大事にし、高齢者は若い世代を大事にする社会になってほしいと思います。

## 60歳代の意見・感想

- ◆あらかじめ、自分の気持ちを整理し、介護について家族と話し合うことができれば、事前準備を具体的に進められると思っています。
- ◆20代、30代の若年層が高齢になるときに、生活するのに十分な年金が受給できるのが不安です。
- ◆平均寿命ではなく、健康寿命を延ばすシステムづくりを積極的に進めることが重要だと思います。
- ◆元気な高齢者が、支援を必要としている高齢者のお手伝いができる仕組みが必要ではないでしょうか。
- ◆若い人の負担にも限界があるため、高齢者も自助努力で自分の老後は自分で守っていく必要があると思います。
- ◆高齢になっても、生きがい、やりがいを感じられること、ささやかでも人の役に立っているという気持ちを持てる社会になってほしいです。

## 70歳以上の意見・感想

- ◆核家族化により、家族に頼る介護が難しいのが現状です。
- ◆健康維持には留意していますが、自分が要介護になったときのことを、あまり考えていないことが分かりました。勉強してみようと思います。
- ◆家族、友人などと終活の話題について話し合っておくことも重要ではないかと感じています。
- ◆高齢者でもできる仕事やボランティア活動を続け、社会の一員として参画していきたいです。
- ◆高齢者夫婦で一方が要介護状態になった場合、その配偶者が介護するケースが増えています。老・老介護で対応できるのが心配です。
- ◆高齢者自身の自立意識が必要になると思います。
- ◆自分の生き方には、自分が責任を負わなければならないと思っています。
- ◆高齢者が働ける所が少ないです。ボランティアではなく、若干のお金をもらって働ける所があれば、高齢者が活動することにつながり、病気の予防にもなると思います。
- ◆高齢者に手厚くするよりも、若い人が安心して子育てのできる環境を整備し、人口を増やしていくことが重要だと思います。

(文責 前 主任研究員 西田大哉)

## 老後の不安を様々な角度から切り取る ～『高齢社会に関する意識・実態調査報告書』を読んで～



株式会社 第一生命経済研究所  
経済調査部・首席エコノミスト  
熊野 英生 氏 (くまの ひでお)

### 高齢になるほど前向きに

老後の不安は、今や国民全体の課題となっている。この調査は、その断面を様々な角度から切り取っている。まず、老後のイメージの問い方が興味深い。高齢期の生活・暮らしについて、楽観的に考えているか、悲観的に考えているかを尋ねた設問がある。回答は、楽観派が多い。16%が「肯定的・楽観的」、40%が「どちらか」と肯定的・楽観的となる。逆に「否定的・悲観的」は4%と少ない。「どちらか」と否定的・悲観的」が16%である。

こうした楽観的傾向は世代別に見て、より高齢者ほど強く表れている。75歳以上は「肯定的・楽観的」が30%、65～74歳は20%、60歳～64歳は15%とシニアになるほど楽観的だ。40～59歳は12%、39歳以下は14%と少ない。

このデータは、案ずるより産むがやすしと見ることもできるが、筆者は高齢になるほど前向きになってい

ると読む。老後の不安を言えば尽きないのだが、今の生活を肯定的に考えるようになる。例えば、高齢期に備えて行っていることは、「健康維持・体力づくり」が65%と首位、次いで「日々の節約、貯蓄」が56%と続いている。「長く続けられる趣味・娯楽を始める」(40%)、「資産形成」(36%)も多い。この回答は全世代のものだが、より高齢の75歳以上に限って見ると、「健康維持・体力づくり」が87%と突出している。健康への備えは50歳代まではそれほど多くないが、60～64歳になると76%、65～74歳は89%、75歳以上は87%と圧倒的に高くなる。不安だから何もしないのではなく、能動的に体力を蓄えて、健康をなるべく長く維持しようという姿が見える。

### リタイア後の暮らし方で男女に違い

もっとも、男性にとっては少し不安がある。高齢期に対する楽観派は男性が多く、女性は相対的に少ないからだ。男性はリタイアすると、83%が配偶者と共にゆっくり暮らしたいと思っても、女性の場合は必ずしもそうではない。「配偶者と共に」は男性83%に対して、女性62%となっている。女性は「一人で」暮らしたいが12%と、男性(6%)よりも多い。女性の中で配偶者とはゆっくりできないと感じる人はどうすればよいのだろうか。

### Uターン増には自治体はひと工夫を

老後のイメージについて暮らしたい場所を尋ねると、70%が「市街地(文化・商業施設が豊富で、公共交通機関が充実した所)」と答えている。「郊外(市街地)」「田舎(山村・漁村、離島、別荘地など自然環境に恵まれた所)」と答えている人は5%とごく少ない。現在、全国の自治体の中でUターンを増やしたい

と宣伝する先は多いが、この結果はひと工夫しなければUターンを増やしにくいことを示している。

関連した設問として、高齢期に主にどのような住まいで暮らしたいと思うかを尋ねている。60%が「自宅に住民続ける」としていて、16%が「自宅を住民替える(高層階から低層階へ、戸建てからマンションへなど)」としている。また、「高齢者向け住宅に住民替える」(13%)という人もいるようだ。世代別に暮らしたい住まいのイメージを尋ねると、高齢の人ほど「自宅に住民続ける」という意向が強くなっている。75歳以上の人は79%が自宅志向である。この回答も、自治体がコンパクトシティを目指して郊外の住宅を中心市街地に移動させようとするのが容易ではないことを感じさせる。

### 若者は現行年金制度に疑問

高齢社会の進展で不安なことの中身について尋ねると、「十分な社会保障(年金・医療)が受けられない」が70%で最多。「税・社会保険料の負担が増加する」が66%、「医療・介護サービスの量と質が、不足・低下する」が59%と多い。この3つが過半の回答者が挙げている内容である。これを世代別に見ると、65～74歳、75歳以上が「十分な社会保障(年金・医療)が受けられない」とは思っておらず、むしろ、「税・社会保険料の負担が増加する」「医療・介護サービスの量と質が不足・低下する」ことの方を心配している。これは、すでに社会保障の恩恵を受けている、ある程度満足しているということだろう。不安なのは、現在の満足感が、将来の自己負担増やサービスの切り下げによって脅かされることであろう。また、64歳以下の人は、将来は「十分な社会保障が受けられない」と強く警戒している。共に、社会保障の現状維持は無理だと感じているのだ。政府は、制度の持続可能性を担保する見直しプランの将来像を示す必要がある。

高齢社会の進展に備えて取るべき対策は何かと聞いたところ、「医療費・介護費の抑制」が60%と最も多かった。次に、「介護負担を軽減する、新技術、製品・サービスの開発」(46%)が多く、同程度の割合で「若い人口構造を前提とする現行の年金制度の抜本的な見直し」(45%)が挙げられている。一方、「増加する社

会保障給付費の財源確保のための税制改革(消費税率の引き上げ、資産課税の検討など)」は31%であった。増税さえすれば高齢社会に備えられると考えるのではなく、多くの人々が医療・介護費の抑制も必要だと考えているようだ。世代別にこの結果を分解すると、際立っているのは、39歳以下の人々が「若い人口構造を前提とする現行の年金制度の抜本的な見直し」を68%と首位に挙げていることである。40歳以上は必ずしも多くはないが、それよりも若い人は現行の年金制度の在り方に疑問を抱いているようだ。これは世代間不公平ということもできる。

### 働き方改革の大切さを再認識

最後に、介護に対する見方を見ておこう。家族の介護経験は全世代では、11%が「現在、介護している」、26%が「現在は介護していないが、介護した経験がある」と回答している。「介護したことはない」は63%である。

介護経験は、世代によって回答がガラリと変わる。現在または過去に介護した人は、39歳以下は13%、40歳代は19%と少ないが、50歳代35%、60～64歳では61%と急増する。65～74歳55%、75歳以上48%と高原状態である。介護の具体的な不安は、「身体的負担が大きい」ことが63%と首位であり、次いで「介護費用の負担が大きい」(48%)となっている。やはり、介護される側も、介護する側も共に65歳以上となって、老・老介護という状態であるから肉体的に厳しくなるのだろう。

自身の介護への備えとしては、高齢になるほど金銭面だけでなく、「家族とあらかじめ話し合っておく」ことや「公的介護保険の制度や仕組みをよく理解することへの関心が広がっている。また、家族を介護する際に不安なことを、有職・無職別に分けて見たとき、「働き方を変える必要がある」という回答に際立った差が表れていた。有職者の43%は「働き方を変える必要がある」と回答したのに対して、無職者はわずか10%しかその項目に回答していない。やはり、働き方改革を推進して多様性を認めていくことが大切であると再認識される。

# 「豊かな健康長寿社会をいかに実現するか」

経済広報センターは、3月15日、「豊かな健康長寿社会をいかに実現するか」をテーマにセミナーを開催し、生命保険協会、オムロンヘルスケア、セコムより、高齢社会への対応について紹介していただきました。当日は、当センターの社会広聴会員や企業・団体の関係者など、約60名が参加しました。

## ■高齢者にやさしいサービスを常に心掛けている

一般社団法人 生命保険協会  
企画部企画グループ  
グループリーダー

### 奥村 匡輔 氏 (おくむら きょうすけ)



生命保険各社では、高齢者対応に関するお客さまからの声を経営に反映させるように努めています。例えば、高齢者が契約に加入する際に家族の同席を徹底してほしい、あるいは、家族が高齢者の契約を把握できず心配、とのお客さまの声が出されています。こうした声を踏まえて、70歳以上の契約者に対しては、親族の同席、それができない場合は、複数回面談を行うよう心掛けたり、高齢者の家族の方にも情報が届くサービスを行ったりしている会社もあります。また、生命保険協会としても、生命保険各社の良い事例を収集し各社で共有することで、各社の取組を積極的に後押ししています。

こうした取組に加えて、生命保険業界としてもっと高齢者の役に立てることはないかと考えて、提言活動を行っています。

その1つが、「長寿安心年金」創設の提言です。少子高齢化が急速に進む中で公的年金の持続可能性を高めていくには、公的年金と私的年金を組み合わせることで考えていくことが重要となってきます。例えば、65歳からお亡くなりになるまで一定額の支給が保証され、全国民が加入でき、各人が保険料を支払う際に政府が一定の補助金を支給するという私的年金である「長寿安心年金」を創設するのはどうでしょうか。私どもとしては、こうした制度が実現できれば、公的年金と組み合わせ、一定の所得を一生にわたり確保することが可能になると考えています。

もう1つが、「マイナンバー制度の民間による活用」に関する提言です。現在、例えば、お客さまが終身年金保険の年金を受け取るためには、毎年、生存確認の証明書を生命保険会社に提出しなければなりません。お客さまの同意を得て、マイナンバー制度を活用することができれば、毎年の生存確認は不要となります。また、住む場所が変わっても、継続的なアフターフォローが可能となります。高齢者にやさしいサービスを充実させるために、生命保険協会がマイナンバー制度を活用できればと考えています。

## ■健康管理に、ITを活用した信頼性の高い健康データを役立てる

オムロンヘルスケア株式会社  
経営統轄部渉外担当部長

### 鹿妻 洋之 氏 (かづま ひろゆき)



ヘルスケアとITとの関わりは裾野がかなり広がっています。ヘルスケア機器は、今までは、血圧計など特定用途のものでしたが、パソコンやスマートフォンなども、ヘルスケアのデバイスの役割を果たすようになってきました。ITを用いれば、距離、時間、知識、情報の隙間を埋めることができるようになっています。例えば、定量の噴霧式の吸入器に、位置情報発信機能を付ければ、誰がいつどこで吸入したかをモニターすることができるようになっています。

ヘルスケア分野でITを活用していく上で、最も大切なことは、データの精度です。病院で検査する際に、医師から薬を飲んだか質問されて、飲んでい

ないのに飲んでいないと嘘をついてしまったことはありませんか。今の薬が効いていないと思われ、薬が増やされてしまったりするわけです。データの精度に問題があると、AI等を用いても診断が改善するわけではありません。

オムロンヘルスケアでは、良いデータを生成できる健康機器の開発を目指しています。測定状況の担保や誤ったデータの発生防止など、データの質の向上が重要であるとともに、測定における面倒さの解消も重要な要素です。電池交換に起因する計測の中断を生じさせないよう長時間の駆動を可能にする、無線での接続を容易にして確実にデータ送信ができるようにするなど、様々な工夫をしています。

また、南相馬市(福島県)では、高齢者に血圧計で血圧を継続的に測定してもらう中で、異常値が続く場合に通院勧奨を行うことはもちろん、測定時刻にばらつきがあれば、認知症の検査を検討したりするプロジェクトに取り組みました。ITを活用すれば、重症化予防・病態改善と見守りとの融合が可能になるのです。

米国では、患者と医療者が共同で健康状態を向上させるというPatient Engagementという考え方があります。オムロンヘルスケアは、ヘルスケア分野へのITの活用によって、患者さんが治療に主体的に関与するとともに、健康状態の向上に貢献していきたいと考えています。

## ■「安全・安心・快適・便利」な高齢者の暮らしを「地域包括」の仕組みで実現する

セコム株式会社  
理事  
広報・渉外・マーケティング本部  
副本部長

### 安田 稔 氏 (やすだ のる)



セコムは、1962年に、日本初の警備保障会社として設立されて以来、「安全・安心」で、「快適・便利」な社会を実現するために、「社会システム産業」を目指して、常に一歩先を切り開いてきました。社会システム産業として

の大事な柱が、超高齢社会への対応です。セコムは、1982年に、ホームセキュリティのオプションとして急病の際に緊急信号をセコムへ送信する救急通報ボタン「マイドクター」を発売、1991年には、在宅医療(訪問看護)サービスを開始し、それ以降、訪問介護やデイサービス、シニアレジデンス、健康・予防サービス、ネットワーク医療など、高齢者対応で、トータルなサービスの提供を行ってきました。

セコムでは、「超高齢社会へ何ができるか」を問い掛け、様々な取り組みを模索しています。その1つが「セコム暮らしのパートナー久我山」の設立です。東京都杉並区の半径3キロメートルのエリアを「久我山エリア」と定め、その地域に住む高齢者の方に、「お困り事を解決します」と相談をお受けするサービスを開始しました。荷物を2階から降ろせなくて困っているなど、日常的な困り事も多く寄せられました。

こうした1年弱の実績をもとに、2016年2月から、高齢者のあらゆる困り事を解決する「セコム・マイホームコンシェルジュ」の提供を開始しています。当然、セコムだけで解決できる問題ばかりではありません。そうした課題は、地域の他の企業の力を借りて解決を目指しています。

もう1つが、「セコム・マイドクターウォッチ」です。マイドクターは、2013年には、外でも持ち歩ける「マイドクタープラス」に進化しました。今、開発に取り組んでいるのは、健康の管理から自ら救急通報する機能に加え、ボタンと倒れて救急通報ができないときでも自動的に救急通報を送信し、警備員が駆け付けることもできる、腕時計型のマイドクターウォッチです。

地域包括で、超高齢社会に対応した新たなサービスをもっと届けたい。こうした思いで、これからも日々模索を続けたいと考えています。

(文責 専務理事・事務局長 渡辺 良)

# 企業と生活者懇談会

第209回【茨城 2017年3月2日】

## 安藤ハザマ 安藤ハザマ技術研究所

### 「人間と自然環境を結ぶ技術の創出」 を目指して

3月2日、安藤ハザマの技術研究所（茨城県つくば市）で、「企業と生活者懇談会」を開催し、生活者18名が参加しました。企業・施設概要について説明を受けた後、技術研究所内の本館棟、音響・電波棟、環境・放射線棟、風洞棟、構造・振動棟を見学し、質疑懇談を行いました。

安藤ハザマからは、弘末文紀技術本部長兼技術研究所長、笠博義技術本部技術企画部長、鈴木英之技術本部技術研究所副所長、崎浜博史技術本部技術企画部担当課長、秋田宏行技術本部技術企画部担当課長、平野薫建築事業本部営業第二部部长、社長室CSR推進部広報IRグループの出野啓課長、清野英理課長が出席しました。

### ● 安藤ハザマからの説明

#### ■ 安藤ハザマの概要

安藤ハザマは、安藤建設と間組が2003年（平成15年）の資本業務提携後、2013年（平成25年）に合併して誕生しました。安藤建設は、安藤庄太郎が1873年（明治6年）に神田で創業し、当時の先進工法であるレンガ建築を手掛け、「建築」を主力分野として成長しました。一方、間組は、1889年（明治22年）に間猛馬が門司で創業し、九州鉄道の工事を手掛けるなど、ダム、トンネルなどの「土木」に定評あるゼネコンとして成長しました。両社は、それぞれの継続顧客の重複や、海外事業における競合エリアが少なかったこともあり、一般的にはメリットが少ないといわれる建設会社の合併において、シナジー効果を早期に発揮するこ

とができました。

安藤ハザマの売り上げ(2016年3月期:単独で3605億円)の約65%が「建築」分野、約35%が「土木」分野となっています。また、海外の工事も手掛けており、海外での売り上げは全体の約1割となります。

安藤ハザマの国内の拠点は、北は札幌支店、南は九州支店と全国にわたります。また、海外にも拠点があり、北中米、東南アジアのほか、ネパールやスリランカ、最後のフロンティアと呼ばれるアフリカにも進出するなど、世界中に事業を展開しています。

安藤ハザマの企業理念は、次の3つです。「1. ものづくりを通して、社会の発展に寄与します。」安藤ハザマは、安全、安心で高品質なものづくりを事業活動の基本とし、社会の発展に寄与するという思いが込められています。「2. 確かな技術と情熱で、お客様満足を目指します。」これは、社員一人ひとりが働きがいを感じ、仕事に対する情熱を持って、お客様が満足するようなものづくりを徹底するという思いが込められています。「3. 新たな価値を創造し、豊かな未来を実現します。」これは、全ての関係者にとっての豊かで明るい未来を実現するため、現状に満足せず常に新しい価値の創造に挑戦し続けていくという決意が込められています。

#### ■ 人材の活用と育成

安藤ハザマは、会社の一番の財産は、「人」であると考えています。そのため、人材の活用と育成について、非常に力を入れています。

人材活用の代表的な施策として「女性活躍の仕組みづくり」に取り組み、女性活躍に関する行動計画を公表しています。具体的には、定年制社員に占める女性比率を2020年までに13%以上に引き上げること、また、新規採用に占める女性比率を15%以上に引き上げることを掲げています。また、女性の働きやすさを支援する制度として、出産・育児支援制度にかかる各種休業取得はもちろん、配偶者の転勤があった場合、その勤務地に配慮した異動を行う制度、出産・育児で退

職しても5年以内であれば復帰できるジョブリターン制度などを整備しています。

また、人材育成については、特に新入社員への教育に力を入れています。現在、新入社員に対しては、技術研究所に隣接して設置した研修用宿泊施設「TTCつくば」も活用し、約5カ月間におよぶ長期の実践型研修を行っています。研修では、マンションの一部や土木構造物を実際に施工する模擬現場実習などを通して技術・ノウハウの伝承を行い、基礎知識を学んだ上で各職場に配属され、即戦力として活躍しています。

#### ■ 安藤ハザマ技術研究所の概要

技術研究所は、1992年（平成4年）につくば市に移転開設されました。研究所のコンセプトは「人間と自然環境を結ぶ技術の創出」で、講堂やコミュニケーションプラザがある本館、8つの実験棟、屋外実験場から構成されています。研究所には、現在研究員が約60名、事務・専門職員が約20名、関係会社などの社員約20名がおり、合計100名ほどの体制で運営されています。

技術研究所では、国内外のビッグプロジェクトや難工事における様々な技術的課題の解決に取り組み、そこで得られた新技術、工夫、アイデアを形にしてきました。コンクリートなどの基盤素材から各種複合材料、地震に強い構造物、汚染土壌の浄化や緑化といった環境関連技術、放射線治療を行う医療施設や放射性廃棄物処分などの原子力関連技術など、研究開発の対象は多岐にわたっています。さらに実大スケールレベルの建造物の構造特性の把握、多様な自然環境下における各種実証実験、材料の物理・化学的な分析など、様々な分野で多くの研究成果を挙げ、将来的な研究ニーズにも対応できる先進の研究施設となっています。

なお、研究所では、一般向けの見学会や市内の児童、学生を対象としたものづくり体験の機会を提供し、地域との交流を深めています。

#### ■ 地域エネルギー管理システム「AHSES」

研究所には、2013年（平成25年）4月から、AI（人工知能）を活用した新たなエネルギーマネジメントシステムである「AHSES（Adjusting to Human Smart Energy System）」が導入されています。

主な導入効果は、「太陽光発電などの再生可能エネ

ルギーを有効活用することにより、地球温暖化の原因となる二酸化炭素の削減に寄与する」「太陽光発電や蓄電池などを活用することで電源を分散することができ、非常時におけるエネルギーの供給源になる」、さらには「刻々と変動する電力需要をAIを活用して予測し、効率的・効果的に電力を供給することで、使用電力のピークをカットする」といった3つがあります。今後さらに技術を検証するとともに、省エネルギーの推進に寄与していきます。



電力使用量などが表示された画面を見ながら「AHSES」の説明を受ける

### ● 見学の様子

#### ■ 音響・電波棟の見学

音響・電波棟では、主に音楽練習室、スタジオ、ホテル、マンションなどの建物において、快適な音環境の実現を目指して、音響設計や騒音防止技術を開発しています。

参加者は、まず音の響きが長く残る残響室に入り、その後、音が全く響かない音響電波無響室に入り、それぞれの音の響き具合を比較しました。音の響き具合を自らの声で体感し、不思議な感覚に驚いていました。また、コンサートホールの20分の1の大きさの模型を実際に見ながら、模型を使って施工前に音の響き具合、



20分の1の模型を見ながらノウハウを体感

伝わり方を模型内で再現・検証し設計に反映するという説明を受け、コンピューターシミュレーションだけでは分からない音の現象を捉えるなどのノウハウが詰まった実証試験の一端を感じることができました。

その後、建屋の地下室に下り、積層ゴムなどの設備を目の前に、免震構造について説明を受け、揺れを免れる仕組みについて学びました。



建物の地下部分を見ながら分かりやすく免震構造について学ぶ

### 環境・放射線棟の見学

環境・放射線棟では、世界中の様々な気候を再現し、設備機器などの耐候性試験や建材の断熱性能の評価などを行っています。また、放射線治療を行う病院での活用を目的に、放射線を効果的に遮蔽するための材料の研究も行われています。

参加者は、湿度や温度など、世界の様々な気候を再現することができる人工気候室で、実際に湿度10%、気温40度程度の砂漠のような気候を体験しました。また、その後、放射線（中性子）を効果的に遮蔽できるコンクリートの実物に触れ、技術力の高さを体感しました。



放射線を遮蔽するために加工されたコンクリートに触れる

### 風洞棟の見学

風洞棟は、最大風速25メートル毎秒の風を吹かせることができる設備があり、高層ビルなど大きな構造物

の建設の際に考えられる風の流れの変化やビル風の抑制など、風に関する影響を研究する施設です。参加者は、街並みを忠実に再現した模型を見ながら、風の影響調査の方法について説明を受けました。

その後、実験用の部屋に入り、風速10メートル毎秒の風を体感しました。参加者からは、「10メートルでも想像以上に強く感じた。非常に大掛かりな施設で驚いた」といった声が聞こえました。

### 構造・振動棟の見学

構造・振動棟では、地震などに備えるための耐震構造の研究を行っています。柱など建物の一部を製作して荷重を与える試験や、実際の地震の揺れを再現し、建物の耐震性や什器の揺れ方の検証を行います。



マンション5階以上の高さがある構造・振動棟を見学

参加者は、高さ18メートルの反力壁、阪神・淡路大震災や東日本大震災の揺れを再現できる高性能な大型振動台などの巨大設備を間近に見ながら、説明を受けました。参加者は、その迫りに圧倒されるとともに、揺れが地面を通して、近隣に住む住民に影響がないよう床に深い溝があげられていたり、床が空気バネで支えられていたりといった工夫を見て、感心していました。なお、大型振動台実験は、安藤ハザマの研究・開発だけでなく、外部からの依頼も受けて行っています。

### 懇談会の概要

Q 安藤ハザマの強みを教えてください。

A 土木分野では、トンネルなど大型土木工事に強みを持っています。都心部につくる場合、山を掘ってつくる場合など、様々な状況に合わせて大きく工法などを変えながら柔軟に施工することができます。また建築分野では、生産施設、物流施設、

宿泊施設、オフィスビルなど幅広く取り扱っているという強みがあります。最近では、原子力分野のノウハウを生かして、がん治療施設といった放射線医療施設に注力しています。



懇談会の様子

Q 施工の際に気を付けている点を教えてください。

A 品質の良いものを「リーズナブルに」「スピーディーに」お届けする。そして、「何より安全を優先して施工する」という3点を主に意識しています。生産性向上のため、工場で建物の一部をつくって、現場で組み立てるプレキャスト工法にも力を入れています。

Q 力を入れている研究、取り組みなどを教えてください。

A 技術研究所では、現場ですぐに活用できる技術とともに、将来世の中で必要とされる技術の基礎的な研究を進めています。例えば、コンクリートに電気を流すことにより、劣化したコンクリートを補修する技術、橋梁やトンネル、下水道などのインフラのメンテナンスに対応できる技術の開発などを進めています。また、土木分野において、重機の運転の自動化やAIを活用した施工管理の高度化に取り組んでいます。建設現場の生産性の向上を目的に、測量・設計から施工、管理などの全てのプロセスにおいて様々な数値をデータ化し、活用するものです。そこにICT技術を活用した重機の自動運転などを組み合わせることで、将来的には、より少人数で工事現場を運営することも検討されています。現在課題となっている職人不足や高齢化への解決にも寄与する取り組みです。

Q 文化財の保存・修復・復元工事で気を付けることを教えてください。

A 歴史的文化財の復元で重要なことは、価値を損なわずに施工することです。見た目が一緒ならなんでもよいわけではありません。設計や工事計画を立てる段階から、歴史の専門家などの意見を取り入れ、指導していただきながら、施工しています。

### 参加者からの感想

- ▶ 研究所の一つひとつの施設が興味深く、勉強になるとともに、多くの質問に誠実に対応いただき、大変好感を持ちました。
- ▶ 安藤ハザマの安全に対する意識の高さを感じることができ、安心しました。
- ▶ 安藤ハザマの持つ素晴らしい技術力を学び、改めて日本のものづくりが世界で活躍できると確信しました。さらに活躍することを期待しています。
- ▶ 「i-Construction」の導入など、革新的な取り組みで、持続可能なものづくりに努めていることが理解できました。私たちの暮らしを支えてくれている、社会貢献度の高い企業であると感じました。
- ▶ 一番の財産は「人」で、その「人」を育てることに力を入れているという話に心を引かれました。



### ●安藤ハザマ ご担当者より●

懇談会では、学生から企業人、また生活者としての多様な視点から、災害対応やインフラのリニューアルに対する建設会社としての取り組みや、技術開発内容について様々なご質問、ご意見をいただきました。

本会を通じて、我々が当たり前と感じていることが、一般の方々にとっては未知なことも多く、建設会社には積極的な情報発信が求められていることを改めて感じることができました。

今後も社会に役立つ技術研究開発を進めるとともに、またこのような機会を通じて交流ができればと思います。ご参加の皆さまありがとうございました。

(文責 前主任研究員 平澤 徹)

## 株式会社 明治 明治なるほどファクトリー大阪

### 明治のものづくりをなるほど!と体験しよう

3月14日、明治なるほどファクトリー大阪（大阪府高槻市）で、「企業と生活者懇談会」を開催し、社会広聴会員17名が参加しました。同社の概要、大阪工場の概要説明を受けた後、明治なるほどファクトリー大阪でカカオの香りの体験や、「カール」「きのこの山」の製造工程などを見学し、その後、質疑懇談を行いました。

明治からは、大阪工場の古谷野哲夫工場長、下田圭吾業務課長、中川義雄見学施設長、広報部の神谷昌宏氏、亀井朋久氏が出席しました。

### ● 明治からの説明

#### 明治の概要

明治は、1916年（大正5年）に明治製菓の前身の東京菓子、1917年（大正6年）に明治乳業の前身の極東煉乳が設立されたことから始まります。同社の創立者の1人である相馬半治の栄養を通じて社会に貢献するという理念は、現在の明治グループの使命「『おいしさ・楽しさ』の世界を拓け、『健康・安心』への期待に応えてゆくこと。」に受け継がれています。

その後、2009年（平成21年）に、明治製菓と明治乳業の共同持株会社、明治ホールディングスを設立、2011年（平成23年）に、食品事業の明治と薬品事業のMeiji Seika ファルマを傘下とした体制に移行しました。2016年（平成28年）10月には100周年を迎え、赤ちゃんから高齢の方まであらゆる世代の毎日の生活に欠かすことのできない「乳製品」「菓子」「栄養」「薬品」などの幅広い分野の製品を発信し、お客さまの日々の生活の充実に貢献しています。

#### 「買う気をつくれ明治」

ものづくりの基本姿勢は「買う気をつくれ明治」です。自分たちも消費者であるという目線を持ちながら、

「食と健康」のプロフェッショナルとして、常に一歩先を行く価値をつくり続けてきました。食品事業では、戦前はヨーロッパの菓子だったチョコレートの製造販売、戦後は冷蔵庫が普及していない中で牛乳の流通網の構築、さらに、発酵技術を応用し、結核や感染症の抗生物質ペニシリンの製造など薬品事業にも乗り出しました。

その後も、日本初のプレーンヨーグルト「明治ブルガリアヨーグルト」、世界初のキューブタイプの粉ミルク「明治ほほえみ らくらくキューブ」、雪のような口どけ「メルティーキッス」などの画期的な商品を生み出し、国内にとどまらず中国、アジア、米国を中心にお客さまからの信頼を獲得しています。

商品の多くは自然の恩恵を受けています。そのため、牧場の衛生管理や餌の管理などの酪農家の支援、カカオの産地で生産者と発酵法の共同研究など、多くの生産者と良質な原材料をつくっています。さらに、5000種類の乳酸菌を使った健康に関する研究、チョコレートのおいしさを追求したカカオ豆の発酵・乾燥・ロースト・ブレンド・口どけの研究など、おいしさや栄養・機能性に関する独自の製法も開発しています。

#### 明治大阪工場の概要

大阪工場は、1955年（昭和30年）に大阪府高槻市に設立された国内最大級のチョコレート工場です。15万3000平方メートルに4つの製造棟があり、約1000人の従業員が24時間体制で生産を行っています。

同工場は当初、東洋一のビスケット工場でした。その技術を生かし、1975年（昭和50年）に誕生したのが「きのこの山」。チョコレートと焼き菓子を組み合わせた日本初のチョコスナックです。現在は、チョコスナックの「たけのこの里」、子ども向けの「マーブルチョコレート」、健康を重視した「チョコレート効果」、本物のチョコレートを追求した「ザ・チョコレート」、1968年（昭和43年）に誕生した日本初のスナック菓子「カール」などを生産しています。

品質保証は、機器と目視による検査を徹底しています。金属検出機で金属などの混入がないか、重量選別機で規定の重量か、賞味期限印字確認装置でカメラが賞味期限を文字認識するかを検査し、X線検査装置で撮影した全画像は、パッケージにあるデータマトリックスで管理しています。お客さまの要求する品質レベ

ルに応えるため、日々、改善を続けています。

### ● 見学の様子

#### カカオの香りを体験

2016年4月にリニューアルした明治なるほどファクトリー大阪は、明治の「おいしさ・楽しさ・健康・安心」へのこだわりをなるほど!と体験できる施設で、年間3万5000人が訪れています。

中に一步入るとチョコレートの香りが漂ってきます。最初にカカオについて学びました。カカオの学名は「テオブロマ・カカオ」、科学者リンネが命名した「神々の食べ物」という意味を持つ中南米が起源の植物です。カカオは、赤道を挟んで北緯と南緯20度までの地域で、年間降水量が多い所に生育します。生産量が最も多い国はコートジボワール、2番目はガーナ、中南米の生産量は多くありません。同社は大半をガーナ、他には、ブラジル、ベネズエラ、エクアドルから輸入し、同じ品種でも産地によって全く味が異なるそうです。

堅い殻で覆われているカカオの実（カカオポッド）は、木の幹になります。大昔は、果肉（パルプ）を食べることが目的と考えられ、サルが果肉を食べている絵が土器などに残されています。また、果肉が発酵することを発見し、酒もつくられていたようです。



カカオの実が木の幹になることに驚く

カカオ豆は、ライチのような味がする白い果肉の中に30～40粒入っている種子です。収穫後、果肉ごとカカオ豆を取り出し、木の箱に入れ、バナナの葉に包んで5～7日間発酵させます。発酵すると果肉が溶け、チョコレート色のカカオ豆が現れます。天日で乾燥後、品質検査をし、船で1～2カ月で日本に届きます。

同社は、カカオ豆の仕入れ・選別から始まり、ロースト・摩砕・調合・成形までのチョコレート製造の全

工程でこだわり抜いた「Bean to Bar」チョコレート販売しています。工場に届いたカカオ豆にロースターで熱を加えて「明治の味」をつくり出します。ローストの仕方やロースターの種類、温度や時間などで味が変わります。その後、カカオ豆を砕き、すりつぶし、練り上げるなど、60時間かけてチョコレートをつくり

ます。チョコレートは、炭水化物、脂質、食物繊維、ポリフェノールといった栄養素が豊富です。特にポリフェノールは体のサビや老化を抑え、血管を柔らかくする効果などがあるといわれ、100グラム当たりの含有量は、赤ワインや緑茶よりも多くなっています。

参加者は発酵後とロースト後のカカオ豆の匂いを嗅ぎ比べました。発酵後はすっぱい匂いだったのが、ロースト後はチョコレートの良い香りに変化し、その違いに驚いていました。

#### 不良品の検出テストを体験

X線検査装置は、混入した異物を検出できます。また、画像では、チョコレートの割れや粒数不足も検出できます。

クリップが入った箱や中身が足りない箱が通過すると、モニターに「NG」と表示され、ラインから外される仕組みです。参加者は検出テストを体験し、品質保証の取り組みへの理解を深めました。



X線検査装置を使った不良品の検出テストを体験

#### カールのおいしさを体験

次に、ノンフライのスナック菓子「カール」の製造工程を見学しました。生地は、トウモロコシを砕いたコーングリッツと水を機械で練り込んでつくられます。その後、機械の小さな穴から圧力をかけて生地を押し出すと、20倍に膨らみます。それを1秒間に5回

転するカッターで切ると、1秒間に25～30個のカー  
ルが出来ます。参加者は、高速回転するカッターが次々  
とカールをつくっていく様子に見入っていました。



カールが成形される様子を見学

この時点のカールは水分を含んでいるため、金属検  
査を受けた後、乾燥機を通過します。ここで水分量を  
2%以下まで蒸発させると、サクサクした食感になり  
ます。味付けは、回転する大きな筒の中で転がってい  
るカールに、調味料とオイルを混ぜたものをシャワー  
のようにかけます。定番の味は、「チーズ」「うすあじ」  
「カレー」です。

袋詰めでは、一袋分のカールが2階ほどの高さから  
真下の機械に設置された袋の中に落ちていきます。落  
下の際に2度目の金属検査を行い、袋詰めと同時に賞  
味期限が印字されます。最後に、塩分や油分などが既  
定値か、異物の混入はないかを品質保証機器で検査し、  
味や香り、食感は検査員が試食して検査します。袋詰  
めも自動で行い、袋の向きがずれたり、詰める個数が  
足りないと、ラインから外されます。商品にできない  
ものは、家畜の餌や肥料などに再利用されます。

出来立てのカールを試食した参加者は、ほんのり温  
かくてサクサクしたカールのおいしさに、自然と笑み  
がこぼれていました。

## きのこの山の製造工程を見学

続いて、チョコレートとクラッカーを組み合わせた  
チョコスナック「きのこの山」の製造工程を見学しま  
した。きのこの傘はビターとミルクの2種類のチョコ  
レートでつくりまします。チョコレートはシャワーのよ  
うに噴射され、型に振動を与えて、空気を抜きます。

次に、きのこの柄になるクラッカーを差し込みます。



きのこの山の繊細な製造工程に感心

最後に、冷蔵庫でチョコレートを固め、ハンマーの  
ようなものでたたいて型から外すと完成です。

## チョコレート看板「ビッグミルク」

最後に、世界最大の屋外プラスチック製広告看板と  
してギネス世界記録に認定された「ビッグミルク」を  
見学しました。高さ27.6メートル、幅165.9メートル、  
板チョコレート47万枚分の看板は迫力があります。ミ  
ルクとは、1926年（大正15年）に誕生した「ミルクチョコ  
レート」の愛称です。2011年の1号館建て替えの際、  
地域の方やお客さまに「チョコレートは明治」を感じ  
てもらい、菓子の楽しさや面白さを届けられるように  
つくられました。日頃、列車の車窓から見ていた参加  
者も、本物のチョコレートのように光沢がある「おい  
しい風景」を触って、楽しんでいました。



ビッグミルクの大きさに圧倒される参加者

## 懇談会の概要

### Q お客さまへの情報発信について教えてください。

A 食の安全・安心に関する情報は積極的に発信して  
います。当社の品質管理体制を見ていただける全  
国7カ所の工場には、年間約17万人のお客さまに  
ご来場いただいています。こういった取り組みの中  
で、安全を守って商品をつくっていることを実  
感していただければと思っています。

### Q 菓子づくりへの思いを聞かせてください。

A 菓子は嗜好品のため、なくてはならないものでは  
ありませんが、生活を豊かにします。だからこそ、  
夢のある菓子をつくりたいと思っています。商品  
開発は、コンセプトが明確な方が難しくありませ  
ん。一方で、子ども向けの商品などは難しく、ター  
ゲットとなる世代のモニターなどの協力を得て、  
開発に取り組んでいます。現状は、新商品を1000  
種類つくっても3種類残れば良い方です。今後も  
お客さまへおいしい菓子を提供できるよう、効率  
的に開発を進めます。近年は、体に良い成分がチョコ  
レートに含まれていることが科学的にも立証され  
つつあり、健康訴求面で新たな機能を開発する  
こともテーマです。チョコレートのおいしさを知  
ってもらい、全世代が楽しめる商品を提供した  
いと、試行錯誤の毎日です。

### Q 将来的にカカオ豆が足りなくなると聞いたことが ありますが、原材料の確保はどのようにしていますか。

A カカオは世界中で需要が伸びていて、当社も持続  
可能な調達方法を考えています。そのため、生産  
国や農家を支援し、共にカカオを育てています。  
支援は生産技術の提供にとどまらず、水汲みに時  
間を取られて仕事ができない問題を解消するた  
めに井戸を掘るなど、幅広く取り組んでいます。社  
員の中には、ガーナの首長相当の資格を持った者  
もいて、良いパートナーシップを築いています。  
今後も生産国と「明治の味」をつくっていきます。

### Q 消費者の相談窓口の体制を教えてください。

A 明治グループでは、お客さまと向き合っ  
て、お客さまから学ぶことを大切にしています。「お客  
さま相談センター」は、「笑顔でつながるお客さまと  
私たち」をスローガンに、お客さまの声に耳を傾  
け、迅速・誠実・公平・適切に対応することを基  
本方針に掲げています。2015年度にいただいた約  
14万4000件のお問い合わせ、ご意見、ご提案は、  
VOC会議（お客さまの声会議）を経て経営層と  
も共有し、より良い商品・サービスの提供につな  
がっています。また、1976年（昭和51年）に発足  
した「赤ちゃん相談室」は、豊富な情報と経験を持  
つ専門の相談員が、育児に携わる皆さんからの相

談にお答えしています。2015年度も8300件以上  
の子育ての相談にお答えし、赤ちゃんの健やかな  
成長をサポートしています。



懇談会の様子

## 参加者からの感想

- ▶ カカオの歴史や不思議な生態を知り、さらなる魅力  
を感じています。社員の方々のチョコレートに対す  
る熱い思いも伝わり、もっと話が聞きたかったです。
- ▶ 何種類もの機械によるチェックと人によるチェック  
で安全性を確保していることを知り、安心しました。
- ▶ 親しんできた菓子が展示され、懐かしく思うととも  
に、それだけ長い、会社の歴史に感心しました。
- ▶ 何気なく口にしているものの原点がイメージでき、  
今後、一層おいしく菓子を食えることができます。



### ●明治ご担当者より●

このたびは、明治なるほどファクトリー大阪にお越  
しいただきありがとうございました。

当社の工場見学施設は、2017年4月に全7施設の  
リニューアルを終えます。当社の「おいしさ・楽しさ・  
健康・安心」へのこだわりを「なるほど！」と体験  
いただける施設となっています。

ぜひ、多くの方にお越しいただき当社のこだわりを  
体験いただけたらと思います。

また、次の100年に向け、皆さまの「健康な食生活」  
に貢献できるよう努めてまいりますのでよろしくお願  
いします。

（文責 主任研究員 守谷ちあき）

## 朝日生命体操クラブ・体操教室 朝日生命保険相互会社



2017年2月18日、朝日生命体操クラブ・体操教室（東京都世田谷区）で、「生活者の企業施設見学会」を開催し、社会広聴会員17名が参加しました。

### ■概要説明

朝日生命は、経営理念「まごころの奉仕」のもと「社会に対する責任」を果たすため、生活習慣病の研究や青少年の健全な育成活動など様々な社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

地域に密着した体操の普及を通じて子どもたちの健全な育成を図ることを目的として1974年（昭和49年）に「朝日生命体操クラブ」を創設、1977年（昭和52年）に「朝日生命体操教室」が開設されました。以来、ひとつ屋根の下で、子どもからオリンピック選手までが一堂に会して練習に励んでいます。

### ■見学の様子

当日は、朝日生命体操クラブ総代、朝日生命体操教室校長の塚原光男氏の解説を聞きながら見学しました。塚原氏は、メキシコ、ミュンヘン、モントリオール五輪に出場し、金メダル5個を獲得するなど日本を代表する体操選手として活躍し、その後、40年以上にわたって、選手の育成に励んでいます。

はじめに「朝日生命体操教室」を見学しました。体操教室は3歳から中学生までの子どもや女性を対象に、体操を通じた健康づくりに貢献しています。会員数は約



塚原光男氏の解説で体操教室の見学

640人、延べ入会者数は7000人を超えています。幼児年少コース（対象3～4歳）では、子どもたちが指導員の掛け声に合わせて、縄を使った運動やマット運動など、楽しく体操に取り組んでいました。指導員の指示を聞いて、懸命に取り組む子どもや泣き出してしまふ子どももいたりしましたが、楽しい雰囲気の中、包まれた体操教室でした。

続いて、「朝日生命体操クラブ」の練習を見学しました。こちらは、体操教室とは異なり、「安全で自由に体操を楽しめる世界一のクラブを目指す」をテーマに、トライアウトを通過した男子20人、女子30人のメンバーを、監督・コーチ13人、トレーナー2人の体制で指導、育成を行っています。これまで25人の五輪日本代表選手を輩出しており、リオ五輪では朝日生命体操クラブの杉原愛子選手が女子団体4位に入賞したほか、同クラブの塚原直也氏、同クラブ出身の内村航平選手が金メダルを獲得する

など、日本体操界を牽引する体操クラブです。

体育館は非常に広く、あん馬、鉄棒、平行棒など体操競技に必要な設備が全てそろっています。床を2メートル掘り下げ、

柔らかいマットを敷き詰めたピットと呼ばれる設備など、安全性が考慮された設計となっています。このような設備のおかげで選手は新しい技にチャレンジすることができるそうです。実際に、技を習得する際は、最初に監督・コーチが一つひとつ丁寧に型を教えることで基本を身に付け、その後は自主練習を繰り返し、その精度を向上させていきます。

当日は、杉原選手が平行棒で練習する様子など、競技会に参加するトップ選手の練習を目の前で見ることができました。また、塚原氏の解説で、選手がダイナミックな技を決めていく様子や総監督の塚原直也氏、女子監督の塚原千恵子氏をはじめとする指導員の指導風景を見学し、体操への理解がより深まりました。参加者は固唾をのんで、緊張感のある迫力満点な練習風景を至近距離で見守っていました。



広大な体育館に体操設備が並び



コーチの指導の下、練習する選手たち

### ■参加者からの感想

「練習に取り組む体操クラブの選手のひた向きの姿と集中力に感動しました」「子どもたちが生き生きと楽しそうに体操をする姿に思わず微笑みました」「体育館は想像していたよりも大きく、歴代のオリンピック選手を輩出してきた場所だと思つて見学に力が入りました」「40年を超える朝日生命のスポンサーシップは簡単にできることではなく、素晴らしい社会貢献活動をしていると改めて認識しました」「指導員による的確なアドバイスと杉原選手の動きに、信頼関係の強さを感じました」

（文責 前主任研究員 西田大哉）

2017年  
No.70 春号を読んで

## 「社会広聴会員」からのご意見・ご感想

### 「第20回 生活者の“企業観”に関するアンケート」について

- 企業に対する信頼度が2年ぶりに上昇したことは良いことだと思います。引き続き、企業は消費者に向けて、情報開示など適切な対応をしてほしいと思います。（30代・女性・神奈川県）
- 生活者の立場からすると、企業が安全・安心な商品・サービスを提供するのは当然の責務と考えます。いくら安くても安全ではない商品を購入することはないでしょう。（70代・男性・兵庫県）
- 最近では、SNSなどで企業の情報を積極的に出そうとする意気込みが感じられ、それが消費者にも伝わっているように思います。（40代・女性・大阪府）

### 「経営トップの姿勢の重要性を再認識」について

- 企業への消費者の目が厳しくなっている現在、トップの行動が重要になっていると思います。本当に「企業の覚悟が求められる時代」だと思います。（30代・女性・埼玉県）
- 生活者の視点からも、経営者の企業運営に対する姿勢が極めて重要なものであることは言うまでもなく、その経営者の考え方を、従業員に浸透させる努力も重要だと感じました。（30代・男性・兵庫県）
- アンケート結果の客観的事実に加えて、このように考察したレポートがあると、自分がアンケートを読む視点も変わってくると感じました。（50代・男性・東京都）

### 「企業と生活者懇談会」について

#### 〈王子ホールディングス〉

- パルプや新聞用紙になる過程が細かくて感心しました。水の管理や林の管理など、地球環境にも配慮している会社だと思いました。（60代・女性・福岡県）
- 日本の紙の質は素晴らしいと思います。そこには、製紙の技術、資源の問題やリサイクルなど、企業の大変な努力があることが分かりました。（50代・女性・山口県）

- 国内外で保有・管理している社有林や植林地の桁外れの規模に驚きました。製紙原料の6～7割が古紙ということなど、製紙業への印象が大きく変わりました。苫小牧工場の生産規模にも驚きました。（70代・男性・広島県）

#### 〈三菱マテリアル〉

- セメントが100%国産であるなど、知らないことだらけでした。廃棄物も有効利用していると分かり、私たちの生活に深く関わっている企業活動だと思いました。（50代・女性・愛知県）
- 歴史の長いセメント工場ですが、やはり新しい技術が入っているのですね。横瀬工場では、セメント1トン当たり525キログラムもの廃棄物を有効活用していると知り、驚きました。また、低熱セメントというものがあることも知りませんでした。（70代・男性・神奈川県）
- ごみに含まれる塩化ビニールの塩素が鉄筋コンクリートの鉄筋を腐食させることを知り、分別に一層気を付けようと思いました。（40代・女性・北海道）

### 生活者の企業施設見学会について

#### 〈羽田クロノゲート〉

- 1時間で最大4万8000個の荷物が仕分けできることに驚きました。企業努力のたまものです。これからがんばってください。（60代・女性・兵庫県）
- 世界に自慢できる物流システムです。これこそ世界に輸出すべきものだと感じました。（40代・男性・東京都）
- 羽田クロノゲートのような、物流の効率化・高度化が進められ、働く人の手間を減らすことができるのは素晴らしいことです。（30代・男性・兵庫県）

### ご意見・ご感想

- 同じテーマに全国の幅広い世代から意見が集まるこの活動により、企業に生活者のメッセージを伝えることができます。企業と生活者が二人三脚で、より良い暮らしにつなげられるような活動が続けられるとうれしいです。（50代・女性・茨城県）
- 熊本地震を経験し、大変な状況の中、ボランティアに来ていただいたり、企業からは、水や物資などを頂いたり、やはり日本は良い国で、良い企業がたくさんあり、良い人たちがいると実感しました。（50代・女性・熊本県）

住所：東京都世田谷区北烏山5-18-12

URL：http://www.asahi-life.co.jp/gymnastics/

※一般公開はしていません

# 表紙のことは

今回の調査結果からは、高齢社会の進展に備えて取るべき対策として、「女性・高齢者の一層の就労促進」との回答が増加するなど、年齢ではなく、元気な人が働ける社会の創出を願う声が多く聞かれました。

一方、若い世代では、年齢の高い世代に比べ、高齢期の暮らしについて悲観的に捉える人が多く、39歳以下の約7割が「若い人口構造を前提とする現行の年金制度の抜本的な見直し」を求めるなど、世代により、差が見られました。また、家族の介護については、「介護経験有」が全体で約4割、50歳代では3人に1人との結果となりました。高齢化が進む中でも、全ての人が活躍できる持続可能な社会をつくっていくことが重要なのではないのでしょうか。



## 井上 由美(前列右)

はじめまして。4月から経済広報センターに着任いたしました。これまでずっと直接お客さまに接遇する体力勝負?の仕事をしてまいりました。初めてのデスクワークにオロオロしながら、広報について一から勉強をさせていただいております。皆さまどうぞよろしくお願いいたします。

## 吉満 弘一郎(前列左)

はじめまして。4月に経済広報センターに着任いたしました。これまでメーカーの広報部で商品のアピールや映像関連の企画制作に携わっておりました。これから生活者の皆さまのご意見を伺い、企業へお届けすることでお役に立てよう努めてまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

## 高橋 美香(後列左)

「現場の方の製品に対する熱い思いが伝わってきました」「会社のファンになりました」。懇談会などに参加した方々からこのような声が寄せられます。「コミュニケーション」が人の思いを伝え、気持ちを動かしています。今後も企業と生活者のツーウェイコミュニケーションを大切に活動していきたいと思っています。

## 守谷 ちあき(後列中央)

様々なコミュニケーションツールが発達し、企業と生活者の皆さまの距離は近づいているように感じます。とは言っても「百聞は一見にしかず」。生活者の皆さまが、企業との懇談会や企業施設の見学会への参加を通じて、企業との相互理解が深められる“経済広報センターらしい企画”を考えていきたいです。

## 佐藤 亜矢子(後列右)

誕生日プレゼントに何がよいかを聞いてみると、母は「ウオーキングシューズ!」と、即答。早速、ショップへ同行しました。シニア向けに開発されている様々な特長が良い履き心地となり、納得の品に巡り合えたようです。予算オーバーでしたが、健康で快適な暮らしを送ってほしいとの願いを込めて、奮発しました。

社会広聴活動レポート

ネットワーク通信 2017 No.71 夏号



ネットワーク通信は再生紙を使用しております。

発行／ 一般財団法人 経済広報センター  
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-3-2 経団連会館19階  
TEL:03-6741-0021 FAX:03-6741-0022

発行日／ 2017年6月28日

<http://www.kkc.or.jp/>