

## 特集

# 東日本大震災から10年、 復興への歩みと災害等への対応

2011年3月11日、東日本大震災の発生から10年が経ちました。日本郵政グループは、復旧・復興に取り組むとともに、新たな大規模災害や新型コロナウイルス感染症などの困難にグループ一丸となって立ち向かっています。

## 01 東日本大震災への対応

被災地の社員たちは自らも被災者でありながら、お客さま・地域のためにできることを各々で考え、自分たちでできる限りのサービス提供に努めました。

### 避難所や仮設住宅への配達を実施

電話やパソコンといった通信網が遮断されている中で、唯一の通信手段である「郵便」を一刻も早くお客さまにお届けするため、早いところでは震災の2日後から郵便配達を再開しました。普段の配達で築いた地域とのネットワーク等を活かしながら、自治体と連携してお客さまの避難先の把握に努め、避難所や仮設住宅への配達を行いました。



避難所をまわり、お客さまの避難先を確認しながら配達を実施

### かんぼの宿や通信病院を一時避難所として開放

震災発生後、かんぼの宿を開放し、被災されたお客さまや、警察関係者等の被災地支援団体を受け入れ、入浴を無料で提供しました。

また、通信病院ではロビーを避難場所として開放。震災の翌日から無料健康相談窓口も開設し、被災された地域住民の皆さまからの相談に応じました。



避難所で炊き出しを実施(かんぼの宿)

#### 当時の社員の声



宮城県内の  
郵便局社員(当時)

#### 可能な限りお客さまに郵便を届けたかった

連絡がつく社員を集め、業務再開に向けて動きました。津波でバイクも軽自動車もすべて水没して使えるものがなかったので、全国の郵便局から配達車両等が支援されるまでは、自転車や徒歩で配達を行っていました。地割れや地盤沈下、大量の瓦礫によって道路が寸断された場所もあり、配達業務は困難を極めました。可能な限り、お客さまに郵便をお届けすることに尽力しました。郵便を受け取ったお客さまからは「自分も大変なときにありがとう」と多くの感謝の声をいただきました。

#### 当時の社員の声



仙台通信病院の  
看護師(当時)

#### 被災した皆さまに必要な支援を

大規模停電が発生し、街から明かりが消えた中、自家発電設備を備えていた当院には、近隣から多くの地域住民の皆さまが避難されました。ホールや外来の前の長椅子に被災者の皆さまが滞在し、中には2週間ほど滞在した方もいらっしゃいました。避難されている皆さまには病院の毛布などをお渡しするとともに、震災翌日から保健師、看護師による無料健康相談窓口を開設したところ、1日に20人以上の方々から相談を受けました。

## 02 復旧・復興に向けて

被災した郵便局と被災地域の1日も早い復興・復旧に向けて、取り組んでいます。

### 被災した郵便局の再建

太平洋沿岸部の郵便局は津波により、その多くが建物に被害を受け、また、福島県では原子力発電所事故の影響により、震災直後は683の郵便局が休止に追い込まれました。その後、仮設店舗の設置や店舗の復旧に取り組み、多くの郵便局が営業再開を果たしました。

休止した郵便局数

683局 ▶▶▶ 44局

(うち廃止1局)

2011年3月14日時点

2021年3月時点



再建した被災地の郵便局

### 東日本大震災復興10年動画の制作

東日本大震災当時の日本郵政グループ社員の取り組みを紹介する動画「日本郵政グループ 東日本大震災から10年、復興の歩み」を制作し、放映しています。

フルバージョン (10分23秒) [▶](#)

ダイジェストバージョン (4分41秒) [▶](#)



### 東日本大震災復興10年プロジェクト

東日本大震災から10年の節目を迎えるにあたり、震災の記憶を風化させず、社員一人ひとりの防災意識を高め、社員と郵便局を守ることを目的に、「東日本大震災復興10年プロジェクト」を立ち上げ、震災の「教訓」を未来につなげていくためのさまざまな施策を実施しました。



左：震災・復興10年記録冊子・DVD「つなごう未来へ」  
右：日本郵政グループ仙台ビル内「東日本大震災アーカイブ施設」

#### 施策

- 震災・復興10年記録冊子・DVD「つなごう未来へ」の作成
- 日本郵政グループ仙台ビル内に「東日本大震災アーカイブ施設」を設置
- 全社員を対象とした「机上演習」の実施  
(毎月11日の「大震災を考える日」にディスカッションを実施)
- 社員の命を守る防災意識醸成のための、「講演会」を開催
- 日本郵政グループ「東日本大震災追悼式」の挙行

## 03 その他災害への対応

東日本大震災の経験を生かし、大規模災害発生時には災害復旧支援を迅速に行っています。

### 災害発生時の取り組み

大規模な自然災害発生時には、災害義援金を内容とする現金書留郵便物の料金免除や貯金通帳紛失時の通常貯金等払い戻し、保険金などの非常即時払いなどの非常取り扱いを実施しているほか、車両型郵便局を現地に派遣して被災者の皆さまを支援しています。

被災者に対する支援 [▶](#)



### 被災地域への物資の支援、ボランティア活動

令和元年台風第19号の被災地支援として、日本郵便本社や支社、郵便局に非常用として備蓄している飲料水(2ℓ×6本入り) やタオルを被災地域へ送りました。

またボランティア休暇を取得した社員109名を含め、多くの社員が自発的にボランティア活動に参加し、清掃や片付け等、復旧のサポートを行いました。



宮城県丸森郵便局社員によるボランティア活動

	令和元年台風第15号	令和元年台風第19号		令和2年7月豪雨災害	
派遣場所	布良郵便局 (千葉県)	長沼郵便局 (長野県)	梁川郵便局 (福島県)	人吉郵便局 (熊本県)	坂本郵便局 (熊本県)

## 04 パートナーシップによる取り組み

### 地方公共団体との連携

郵便局ネットワークを活用した災害時の迅速な対応と地域の課題解決を目指し、地方公共団体の皆さまと包括協定を締結しています。配達等の業務中に発見した各地域の被害・道路の損害状況等の情報提供や、災害時における避難所への支援などに取り組み、地方公共団体の皆さまと連携して災害に強いまちづくりを進めます。

#### 連携協定事例



岩手県大船渡市  
包括的連携締結日：2021年6月4日



宮城県東松島市  
包括的連携締結日：2020年10月1日

### 他企業との連携

NHK、NTT、ローソンといった企業との連携を進め、災害時の迅速な対応や地域の発展に向け取り組んでいます。

#### NHKとの「防災・減災に関する連携協定」の締結

災害時の迅速な対応に向け、日本郵政および日本郵便は2021年3月、日本放送協会（NHK）と「防災・減災に関する連携協定」を締結しました。平常時から定期的な協議の開催、防災情報の周知に取り組み、災害発生時には、被災地域の被害状況や周辺情報の提供を行います。

災害発生時	平常時
<p><b>被災地域の被害状況や周辺情報の提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害時、業務に支障のない範囲で、被災地域の被害状況などの情報をNHKに提供し、NHKは放送などを通じて地域住民に伝達</li> <li>日本郵便の支社や郵便局が被害状況を把握するために撮影した動画・静止画のうち提供可能なものについて、NHKに提供</li> <li>被災地域に近い郵便局長などがNHKからの取材に応じる</li> <li>被災地域の郵便物の配達などをはじめとする郵便局のサービス状況を提供</li> </ul>	<p><b>定期的な協議の開催</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政および日本郵便とNHKの本部レベルで、災害時および平常時における連携の具体化について定期的に協議。</li> </ul> <p><b>防災情報の周知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NHKの防災情報についてのポスター・チラシを郵便局に設置し周知。</li> <li>災害情報の把握方法について、NHKが日本郵便の支社や郵便局を対象に講習会などを開催。</li> </ul>

地方公共団体、NPO、他企業と連携しながら、災害に強く安心して暮らせる地域づくりを進めています。

### 不動産事業における防災機能の確保

不動産事業ではJPタワー等の大型ビルや今後の新規開発物件において、地域防災として帰宅困難者支援のための一時受入れ場所の設置等、利用者・地域に配慮した防災機能の確保に努めています。



JPタワー「KITTE」  
(東京都千代田区)

### JP子どもの森づくり運動

日本郵政グループは、2008年から、NPO法人子どもの森づくり推進ネットワークが取り組む、森づくり体験プログラムに賛同し、「JP子どもの森づくり運動」の名称のもと、全国の保育園・幼稚園・こども園の園児の森づくり体験活動を支援しています。

#### ■ JP子どもの森づくり運動

#### 東北復興グリーンウェイブ

東北の緑の復興への願いを込めて被災地にどんぐりの苗を植える「JP子どもの森づくり運動 東北復興グリーンウェイブ」<sup>\*</sup>は、2012年の活動開始以来、多くの園に参加いただき、被災地の復興支援に貢献するとともに、子どもたちに森づくりを通じて自然体験の機会を提供してきました。

2017年3月には、国連生物多様性の10年日本委員会（UNDB-J）の連携事業として認定され、また2020年4月には、公益社団法人こども環境学会による「2019（第15回）こども環境学会賞」の「活動賞」を受賞しました。

<sup>\*</sup>この活動では、東日本大震災の被災地の園児が拾ったどんぐりを、全国保育園・幼稚園・こども園の園児が育て、3年目に大きくなった苗木を郵便のネットワークを利用して被災地に送り、5月22日のグリーンウェイブの日（国連が定める国際生物多様性の日）に被災地に植えています。



育てたどんぐりの苗を郵便ネットワークで被災地へ

#### 保育防災アクションマイスター認定講座

JP子どもの森づくり運動では、消防庁アドバイザー、(株)タフ・ジャパン 代表 鎌田修広氏と共に、保育施設に特化した防災のスキルと高い防災マインドを持つ防災リーダーの養成を目指すオンライン講座、「保育防災アクションマイスター認定講座」を開催し、保育防災の取り組みを推進しています。

## 05 新型コロナウイルスへの対応

### 国民の皆さまへの支援

日本郵政グループは、お客さまと社員の安全を確保するための感染防止策を講ずるとともに、国民の皆さまへの支援を行っています。また責任ある機関投資家として、国際機関が発行した新型コロナウイルス対策を目的とした債券の購入などを実施しています。

[国民の皆さまへの支援](#)

### お客さまと社員の安全を確保する取り組み (感染拡大防止策)

感染拡大防止策として、一部の郵便局・ゆうちょ銀行の営業時間の短縮<sup>※</sup>や、窓口へのビニールシートの設置、郵便局窓口ロビー、ATM等への消毒液の設置、社員のマスク着用の励行、「置き配」などの対面によらない配達などを実施しています。社会の安定維持のため、お客さまと社員の安全を確保しながら、お客さまが必要とするサービスを継続できるよう業務体制を整備しています。

※2020年7月6日以降、一部を除き短縮営業を終了し、通常通りの営業時間で営業しております。



窓口へのビニールシートの設置



郵便局内待合席の座席間隔の確保

### オンライン相談の開始

ゆうちょ銀行では2021年5月より、スマートフォンやパソコンを使って、ご自宅等にいながら、ゆうちょ銀行社員にご相談いただけるサービス「オンライン相談」を開始しました。事前にご利用希望のゆうちょ銀行の店舗にご連絡いただくことで、移動時間や待ち時間なく、「いつでも」「どこでも」お客さまのご都合にあわせてご相談が可能です。

新型コロナウイルス感染症が拡大する状況の中、お客さまと社員の安全を確保するため感染防止策を講ずるとともに、国民の皆さまへの支援などを行っています。

### 除菌作業マニュアルを公開

かんぼの宿では、ご家庭や職場における除菌に役立てていただこうと、新型コロナウイルスの感染からお客さまを守るために使用している除菌作業の基本動作、手順などをまとめた「かんぼの宿 除菌作業マニュアル」を公開しています。

このほか、新型コロナウイルスの感染拡大防止を図りながら、安心して旅を楽しんでいただけるよう、2020年6月より、ホテルの駐車場を利用した車中泊サービス「くるまパーク」を実施しています(全国19施設：2021年5月時点)。

[かんぼの宿除菌作業マニュアル](#)



かんぼの宿 除菌作業マニュアル

### 新型コロナワクチン職域接種の推進を通じた自治体の負担軽減

日本郵政グループは、ワクチン接種に関する自治体の負担を軽減し、接種の加速化を図るという政府方針に協力するとともに、当グループ社員の健康安全を確保し、当グループが担う各種サービスの安定的提供を図るため、2021年6月21日から新型コロナワクチンの職域接種を開始しました。

日本郵政グループ関連企業に勤務するすべての社員とその家族を対象に、全国129会場において、42,722人(1回目接種：2021年9月19日時点)に接種しました。



大手町会場

### 通信病院における新型コロナウイルス対応

通信病院は地域の中核病院として、帰国者・接触者外来の早期開設、自治体と連携したワクチン接種、地域(集団接種会場)への医師の派遣、医療ひっ迫地域への看護師の派遣、感染者の治療、PCR・抗体検査、オンライン診療(電話再診)など、新型コロナウイルスへの対応を進めています。

東京通信病院は、このような新型コロナウイルスへの対応や地域医療への貢献等が評価され、米国週刊誌「Newsweek」が毎年発表している、世界基準の優良な医療機関を評価したランキング「World's Best Hospitals 2021」に3年連続でランクインしました。