

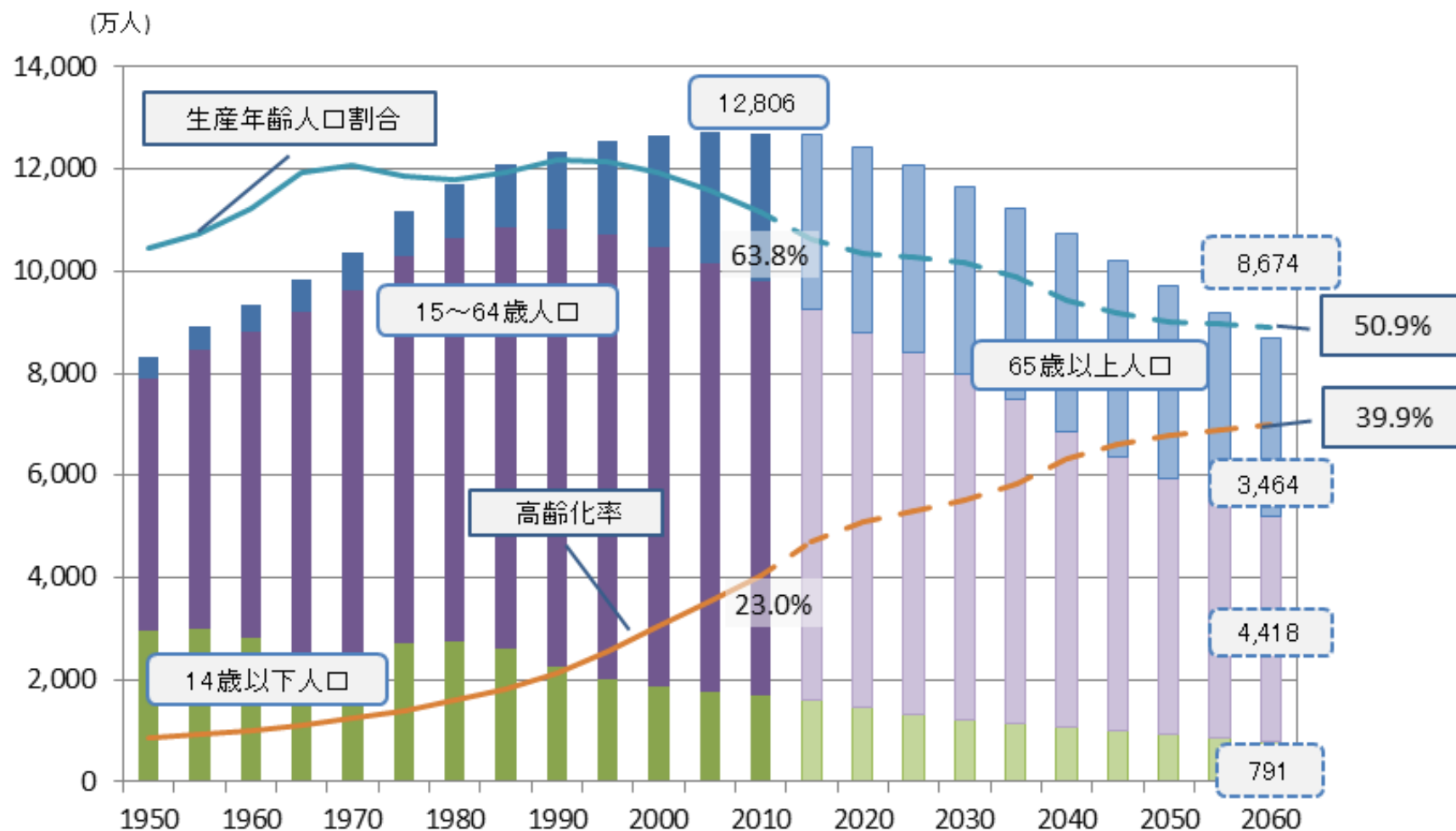
首都圏郊外部における包括的生活支援サービス提供事業

平成28年3月24日（木）

ヤマト運輸株式会社

1-1. 50年後の日本

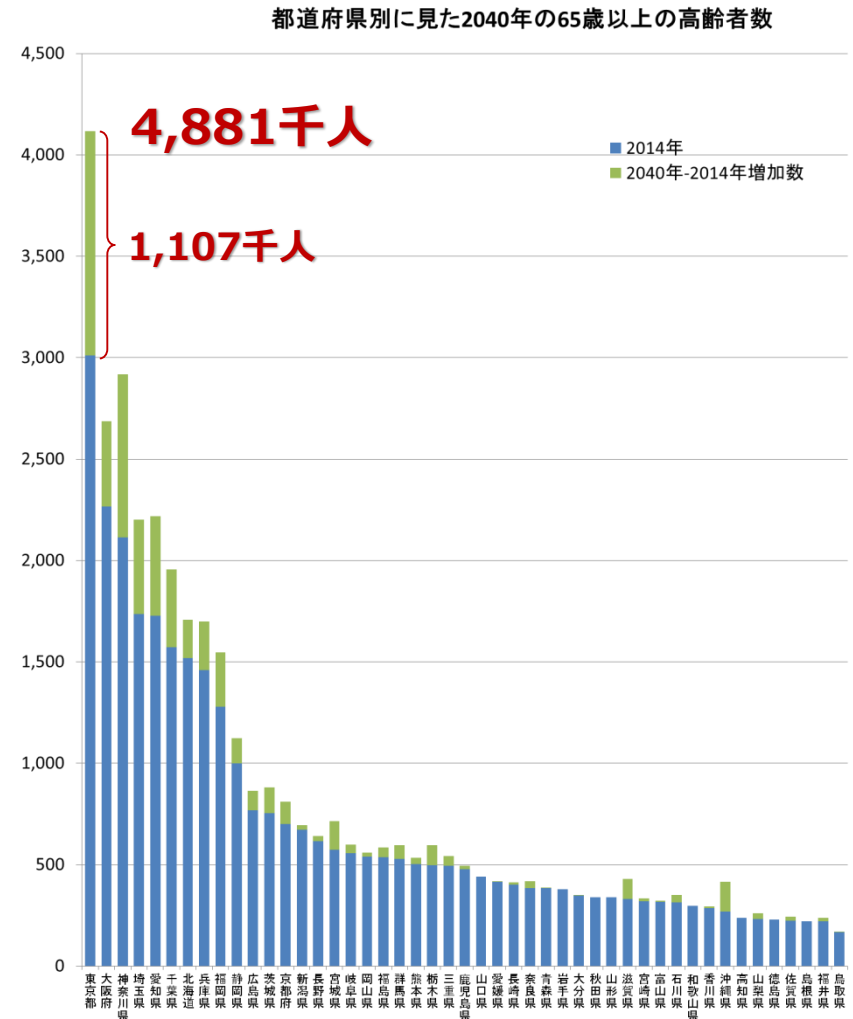
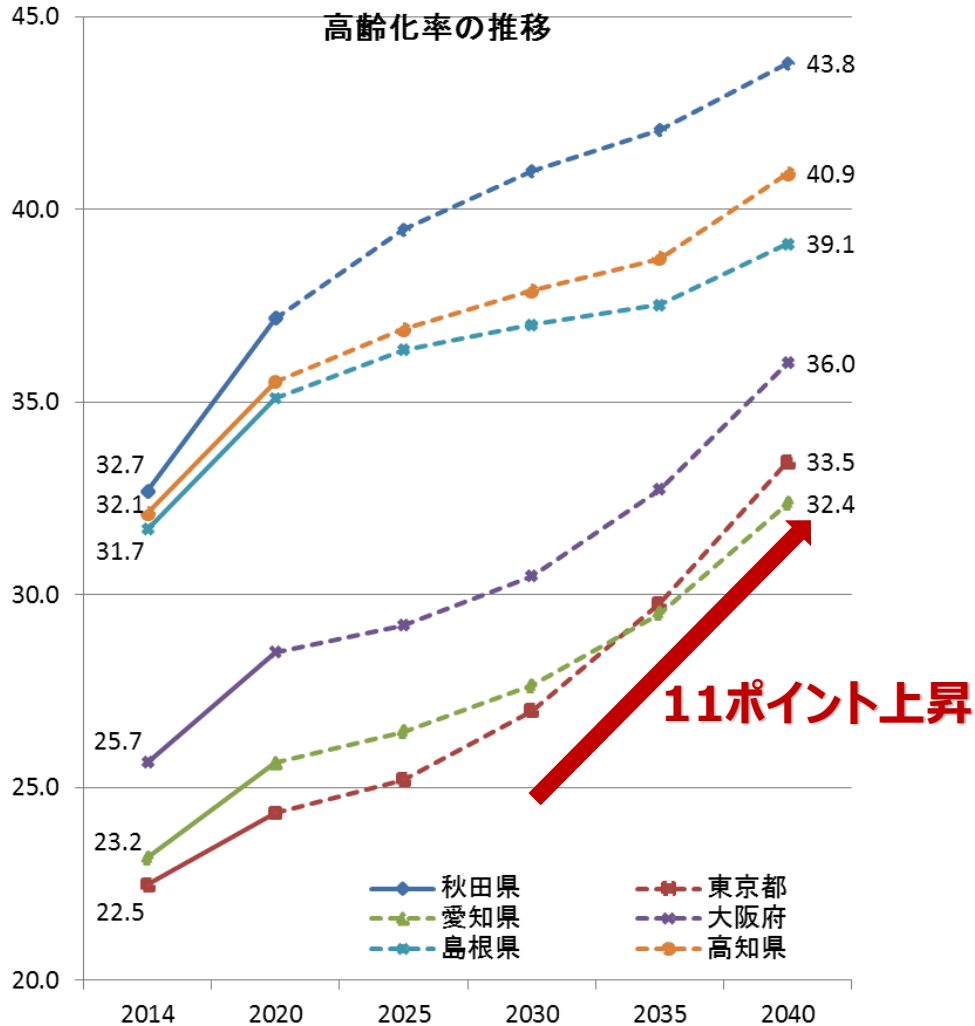
少子高齢化の進行により、2060年には国民の2.5人に1人が65歳以上となることが見込まれている。



(出典) 総務省「国勢調査」及び「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計):出生中位・死亡中位推計(各年10月1日現在人口)、厚生労働省「人口動態統計」

1 - 2. 都市部の急激な高齢化

都市圏では地方圏よりも急激に高齢化が進行するだけでなく、その増加数も顕著である。

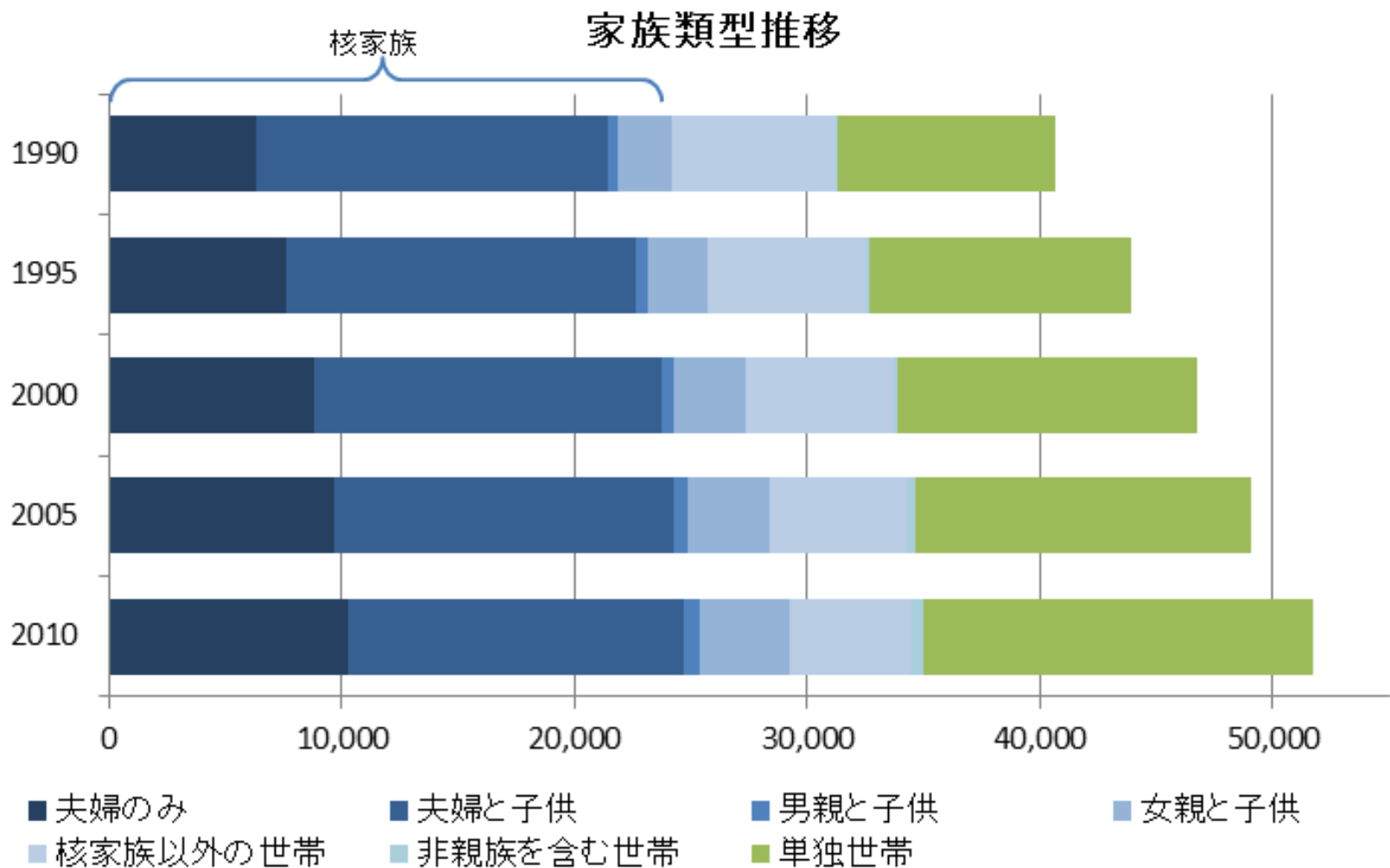


出典：2014年は総務省「人口推計」、
以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（平成25年3月推計）」

出典：2014年は総務省「人口推計」、2040年は国立社会保障・人口問題研究所
「日本の地域別将来推計人口（平成25年3月推計）」

1-3. 核家族化・単身世帯の増加

少子高齢化の進行により核家族・単身世帯の増加が著しく、今後もその傾向は進むと想定される。



(出典) 総務省「国勢調査」

1-4. コミュニティの必要性

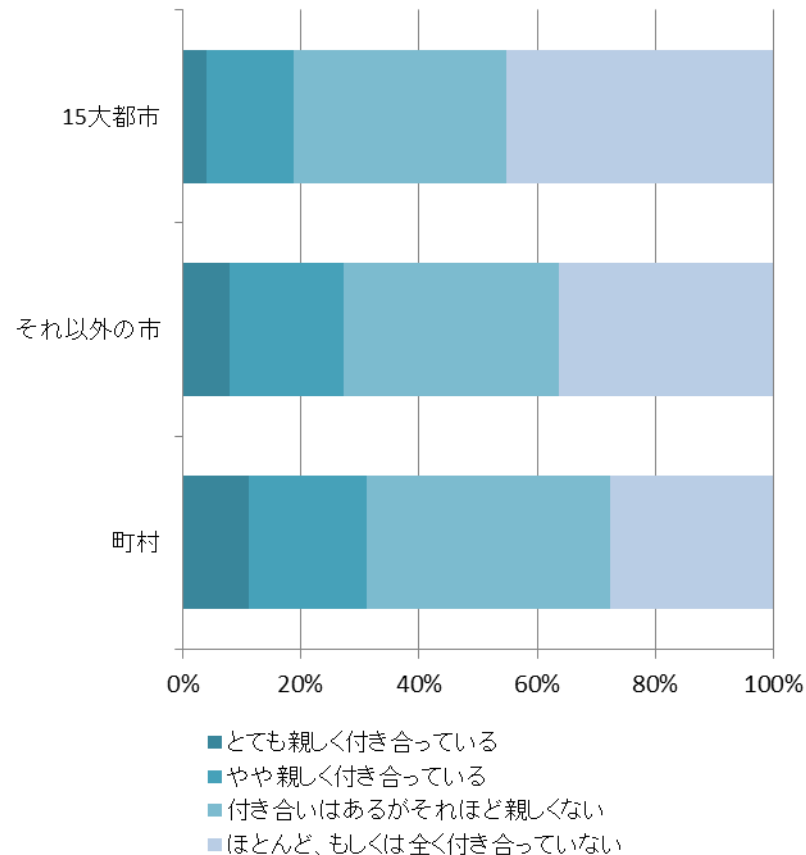
独居高齢者のQOL（生活の質）を充足させるには、社会とのつながりが不可欠である。

高齢者の世帯類型別の生活実態（平成18年）

	一人暮らし世帯	夫婦のみ世帯	一般世帯
心配ごとの相談相手がない	7.2	2.4	4.9
近所づきあいはない	11.2	4.4	6.8
現在の生活の満足度	21.8	23.1	29.7
日常生活での心配ごとがある	22.6	16	18.2
将来への不安をととも感じる	19.1	14.1	12.6
健康状態が良くない、あまり良くない	22.3	20.2	21.5
家計が苦しく非常に心配である	7.4	3.3	3.8
グループ活動に参加していない	39.5	29	38

（出典）内閣府「世帯類型に応じた高齢者の生活実態に関する意識調査」から作成

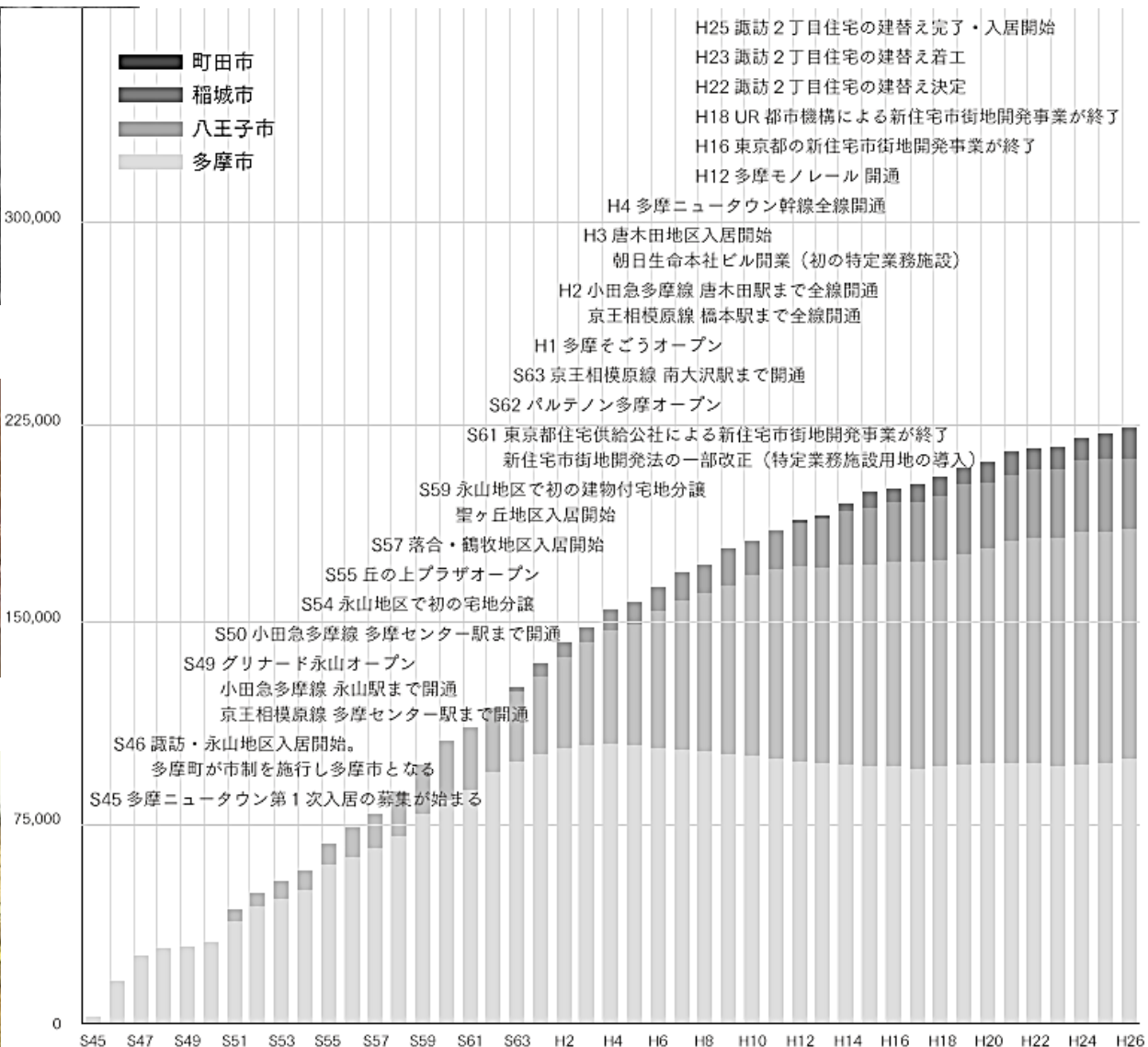
地域の人々との付き合い



（出典）国土交通省

2-1. 多摩ニュータウンの歴史

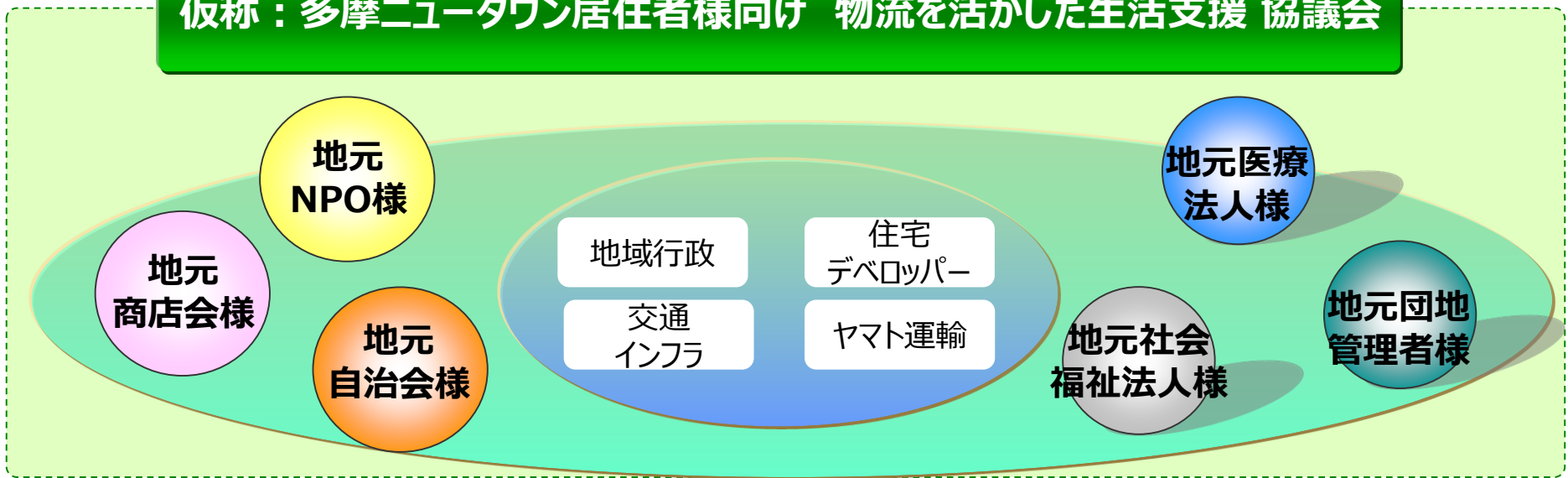
高度成長期に都市部の人口・世帯増の受け皿として、先進的な住宅都市として開発された。



3. 課題解決にあたって

成熟した街をより魅力的にしていけることを目指し、官民連携による協議会を発足させた。

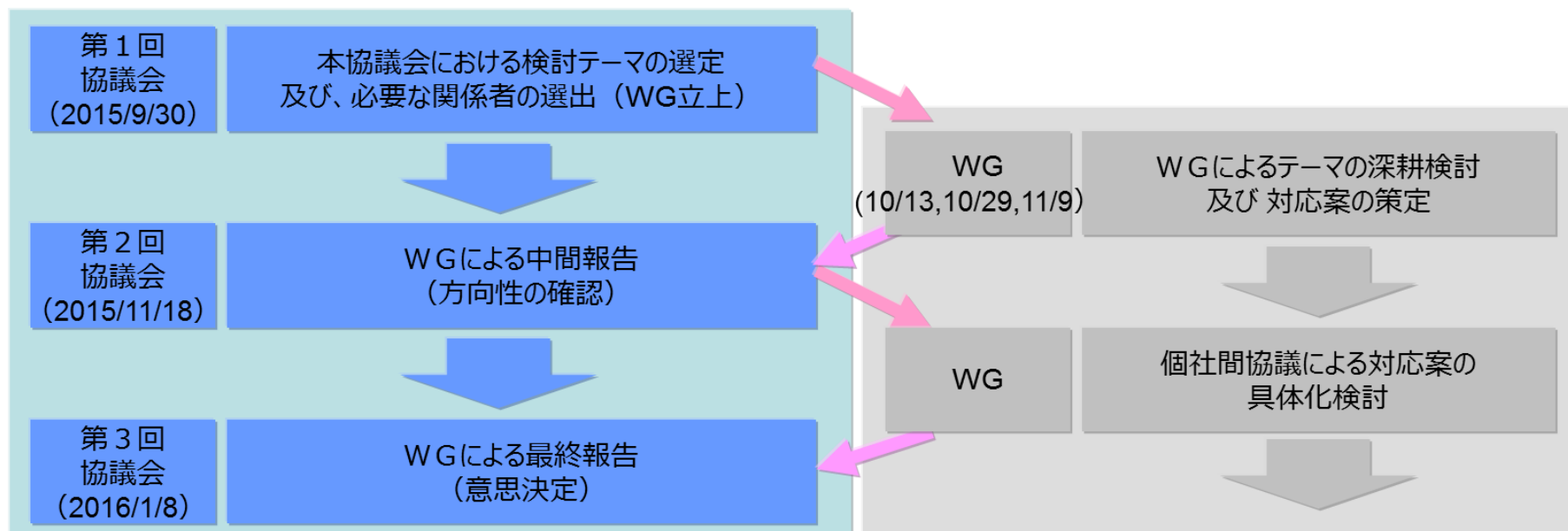
仮称：多摩ニュータウン居住者様向け 物流を活かした生活支援 協議会



多摩ニュータウンエリア等への展開 (想定)

4. 協議会の発足と検討ステップ

仮説に基づき、協議会での検討および関係者ヒアリングを通じ目指すべき姿および対応案の策定を実施。

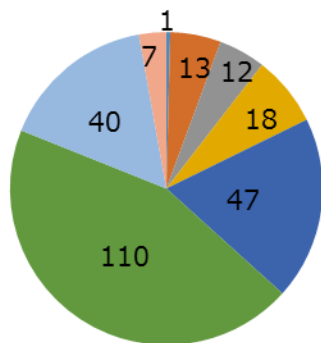


第1回協議会	短期的に実行可能なもの、中長期的なもの、及びそれが個社で実現できることなのか、各社連携の上でできることなのかを整理し、進めることが可能なものから進めていくことを決定。
第1～3回WG	第1回協議会の決定事項をベースに協議。一括配送・買物支援は物流関連サービスにつき、ヤマト運輸個社で推し進め、協議会で共有。協議会ではヤマト運輸が団地内に設ける物流拠点の利活用について検討。 ⇒クローカーサービス、宅配ロッカー設置、スーパーマーケットのお買物便の受付時間の延長、多数のNPOに横串を刺す機能、若い人への訴求、市のスペース活用、地域の情報発信拠点として活用。
第2回協議会	WGでの検討事項、ヤマトの取組事項および居住者へのヒアリング結果の報告。挙がった意見を参考に、個社間で引き続き協議を行うことを決定。
個社協議	交通インフラ事業者：拠点でのイベント開催、各種サービスの紹介・取次、移動販売車支援の分野での協業について検討することを了承。地域行政：外出できない方々のニーズを把握するために、そのような方と接する機会が多い民生委員にヒアリング実施を相談し了承を得る。
第3回協議会	拠点構築・各種サービス開発・スタッフ採用等の進捗状況および今後の見通しを報告し、定期的な協議会開催は終了となる。今後は、プレスリリースの内容調整や拠点のオープニングイベント開催等について協議するために必要に応じて協議会を開催することを決定。

5-1. 住民ヒアリング結果 (1)

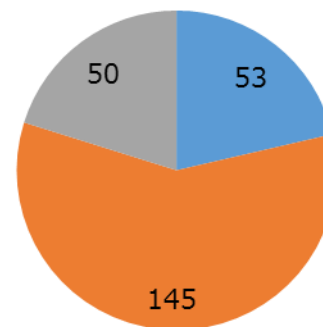
11/6～8の3日間で248名の住民からヒアリングを実施することができた。

回答者年代



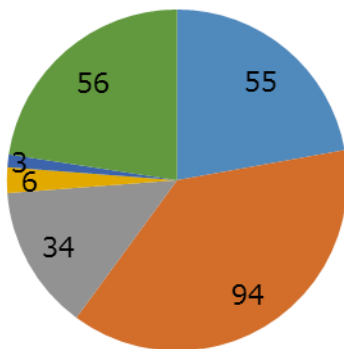
■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代～ ■ 未回答

回答者性別



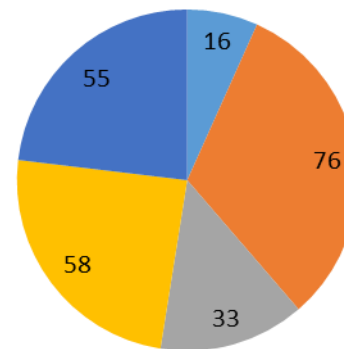
■ 男性 ■ 女性 ■ 未回答

回答者の家族構成



■ 1人 ■ 2人 ■ 3人 ■ 4人 ■ 5人～ ■ 未回答

回答者の居住地域

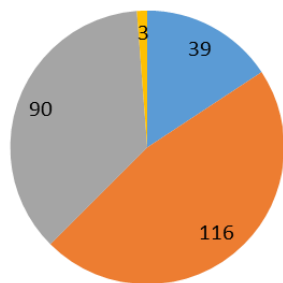


■ 諏訪 ■ 永山 ■ 貝取 ■ 豊ヶ丘 ■ その他・未回答

5-1. 住民ヒアリング結果 (2)

近隣にスーパーが無いことに由来する、買物に対する不便を多くの人を感じている。

Q1. 毎日のお買物で、不便だなと感じることはありますか？

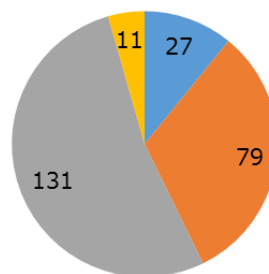


■ よくある ■ ときどきある ■ ほとんどない ■ 未回答

■ 不便だと感じる理由

- 近くにスーパーがない。
- スーパーが遠い。
- 買い忘れや足りないものがある時にすぐに買いにいけない。
- 雨天時や重い物（飲料・米等）、かさばる物を買った時。
- 体調を崩した時に、遠くまででかけられない。
- ベビーカーで入りにくいお店がある。
- 子どもをつれての買物は大変。

Q3. 外出される際に、不便だなと感じることはありますか？

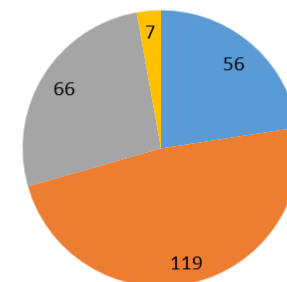


■ よくある ■ ときどきある ■ ほとんどない ■ 未回答

■ 不便だと感じる理由

- 体調が悪い時。
- 天候が悪い時。
- 駅までが遠い。
- 駅前まで出るのに時間がかかる。
- 一ヶ所で全ての用事がすまない時。
- 行き先によってはバスの本数が少ない。
- 行きはバスだが、帰りはタクシー。たった10分の病院もタクシーを利用
- バスの便数を増やして欲しい。

Q5. 生活支援サービスを利用されたことはありますか？



■ ある ■ 興味はあるが使ったことはない ■ 興味もない ■ 未回答

■ 利用したサービス

- エアコンクリーニング
- 換気扇のクリーニング
- 風呂掃除
- 電気、水道関係等の改修・諸修繕

■ 利用したことのない理由

- まだ自分でできる、自分でできるうちは自分でする
- 料金が高い
- 他人を家に入れることに抵抗がある
- 子どもに頼める

■ 利用した時の不満や要望

- シルバー人材センター等のサービス精度が低い
- 情報が少ないために、業者・サービスクオリティ・価格の比較が出来ない

5-1. 住民ヒアリング結果 (3)

年代・性別に関わらず住民の多くが地域コミュニティの場を求めている。

■ **一括配送ニーズ**：97%（一括配送についてヒアリングした方 36人）

■ **拠点に求める機能について**

- コミュニティの場があるといい。
- 保育園に子どもを預けていない親たちに気を遣って欲しい。
- 拠点を情報の発信基地として活用するのは歓迎。
- 子育てコミュニティの場があれば参加したい。
- 近くに営業所を作ってもらえれば、受け取るまで預かってもらえるため、大変助かる。
- おしゃれな店にして欲しい。
- 子どもが遊べて親は別のことができるような施設。
- 新鮮な野菜を置いたアンテナショップ農家の人と連携。

5-2. 住民へのヒアリング結果から見たニーズ

- ✓ 近くに買物ができる場所が少ないため、住民の多くが**買物**に対して何かしらの不便を感じている。
- ✓ 路線バスが多く走っているが、**居住場所によっては不便**を感じている住民も見受けられる。
- ✓ 家事代行サービスをはじめとする**生活サポートサービス**に対しては興味を持っている。しかし見ず知らずの人間を家に招き入れることに対する心理的な障壁や、金銭的な面、また、比較検討することができないことでどのようなサービスが自分に合っているかを判断できない等の理由でサービスを利用するまでに至っていない
- ✓ 高齢者だけではなく、子育て世代においても**地域コミュニティ**の場所を望む声大きい。

6-1. 民生委員へのヒアリング

外出が儘ならない方の声を収集するためにそのような方と接する機会の多い民生委員に代弁をお願いした。

- ✓ 近くにスーパーがないため、**買物に困っている人は多い**。そこをサポートするサービスがあったほうがいい。ただ、団地内にあるスーパーが無くなるとさらに困るので配慮してもらいたい。
- ✓ 買物に行くことで外出する機会が生まれ、それが元気の源でもあるため、**買物をする機会を無くすことはしないで**欲しい。
- ✓ 自分で運び出す事ができないために重いゴミがベランダに置かれたままになっていたり、**電球交換を訪問の際に頼まれたりする**。
- ✓ 家事代行サービスのチラシが増えてきてはいるが、料金が明示されていないものがある。**何をどこまでやってくれていくらかかるのか**を明確にしてもらいたい。
- ✓ 団地内にコミュニティ形成を目的とした店舗が既にあるので、それらとバッティングするようなことは避けて欲しいが、**外出できる場所、集える場所を増やして欲しい**。そうすれば**外出するきっかけになる**。

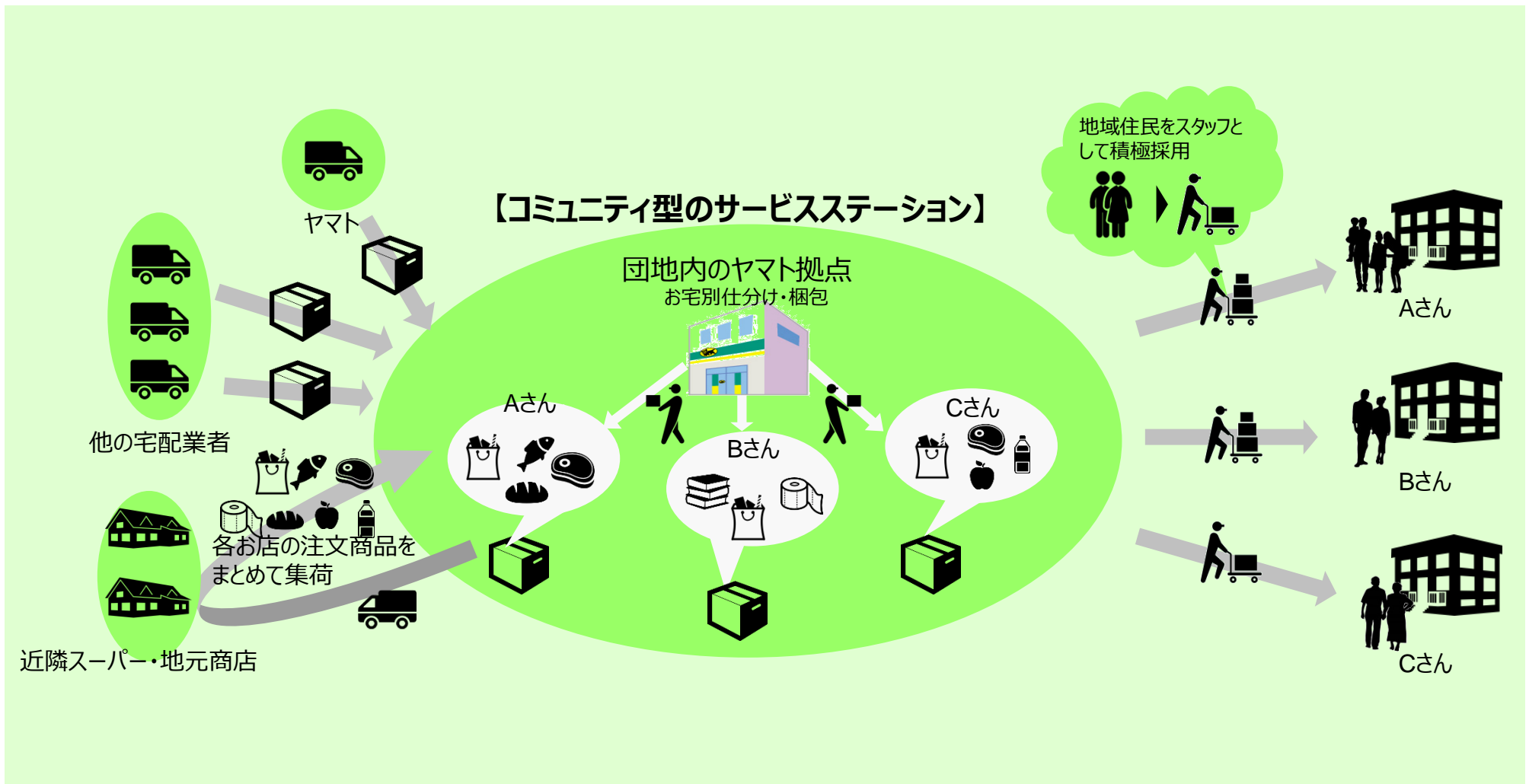
6-2. 福祉関係・NPO団体へのヒアリング

既にこのエリアで活躍している関係者に、サービス事業者として望むことについてヒアリングを行った。

- ✓ 憩いの場をつくり、**地域の方々と交流を**図ってほしい。
- ✓ お届けの際に居住者と積極的に会話をし、**コミュニケーションを**図ってほしい。
- ✓ お届けをしながら得た情報を行政に、行政からも情報を提供することで高齢者サポートの環境を構築したい。
- ✓ ボランティアではできることに限界がある。企業としてNPOが取り組む事ができないことに挑戦してほしい。

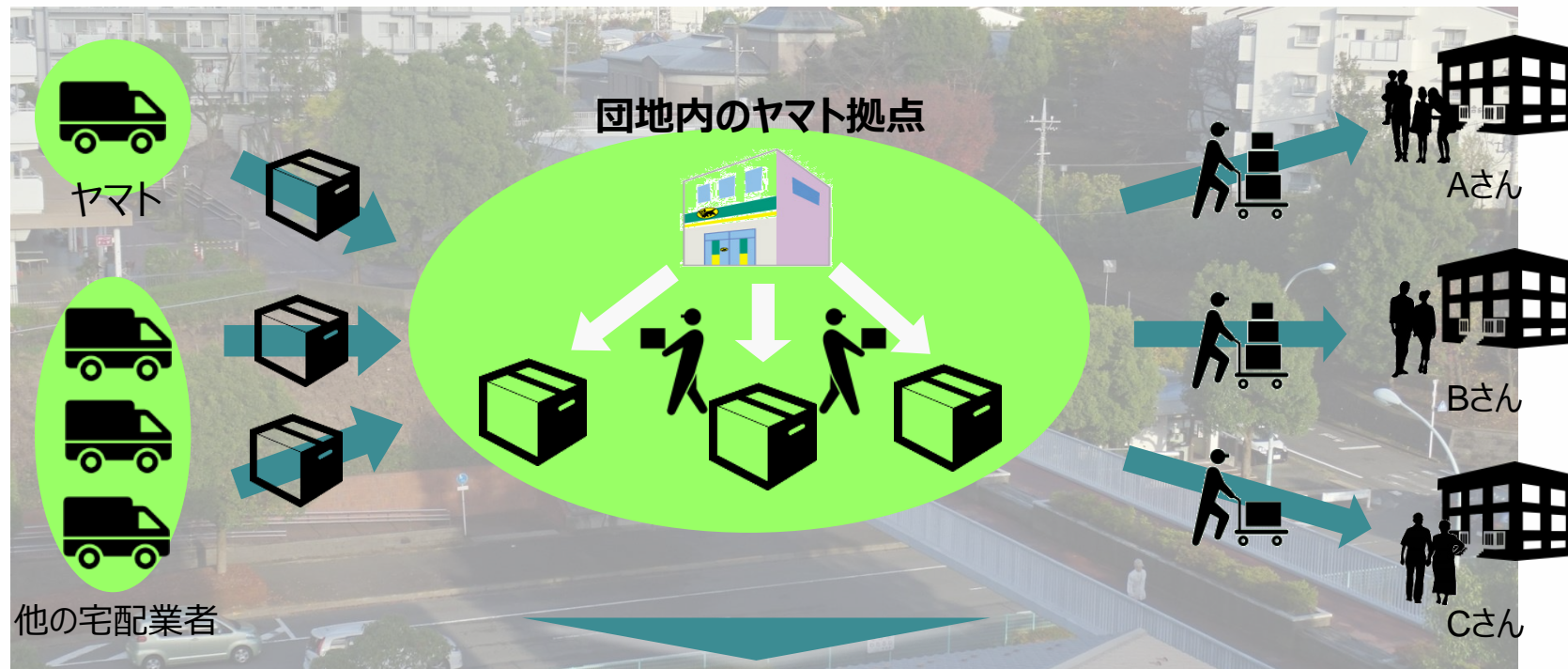
7. 各者へのヒアリングおよび検討結果からの試行内容策定

物流ネットワークを基盤とした複合的な生活サポートサービスを構築し、多摩ニュータウンの活性化を図る。



8-1. 一括配送の概要

地域特性に合った方法での一括配送によって、配達密度を高めつつ住民・事業者・地域にメリットを提供。



住民のメリット

- 荷物を一度で受け取ることができる
- 不在連絡が一度で済む

時間に縛られず、且つ手間が省ける

事業者のメリット

- 負担の大きいエリアを委託でき、戦力の集中と選択が可能となる

集配業務効率が向上

地域社会のメリット

- エリア内の通行車両、CO2低減
- いつもと同じ人が回っている

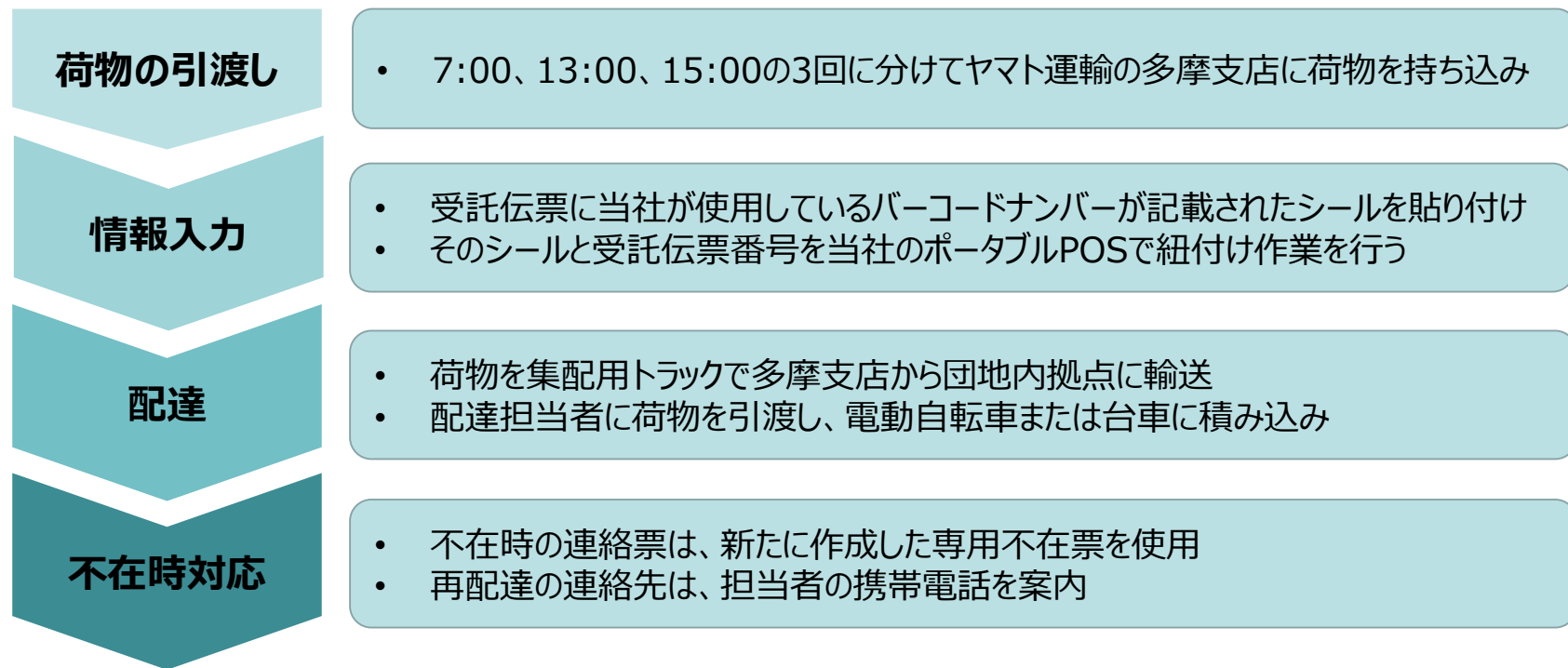
安心・安全な住環境

ヤマト運輸のメリット

配達密度が高まるとともに顧客との接点が増える・プラスαの付加価値サービスの提供が可能となる

8-2. 試行当日の実施概要および成果

2/23、24の2日間に渡って、他の宅配事業者（受託事業者）と豊ヶ丘・貝取地区で試行を実施。
既存の仕組みを活用しながら、本格運用に向けての課題抽出を実施。



■ 定性効果

- 今回は同一のお届け先が無かったため、一括配送に対する住民の意見を拾うことはできなかった
- 配達密度が高まったことで、複数回の配達を実施できた

■ CO₂削減量

- 受託事業者の現行CO₂排出量：3.39t-CO₂/年
- 運用開始後のCO₂排出量：1.53 t-CO₂/年

削減量：1.86 t-CO₂/年（55.0%）

配達密度が高まったことにより、翌日持ち越しの個数を減らす事はできた。

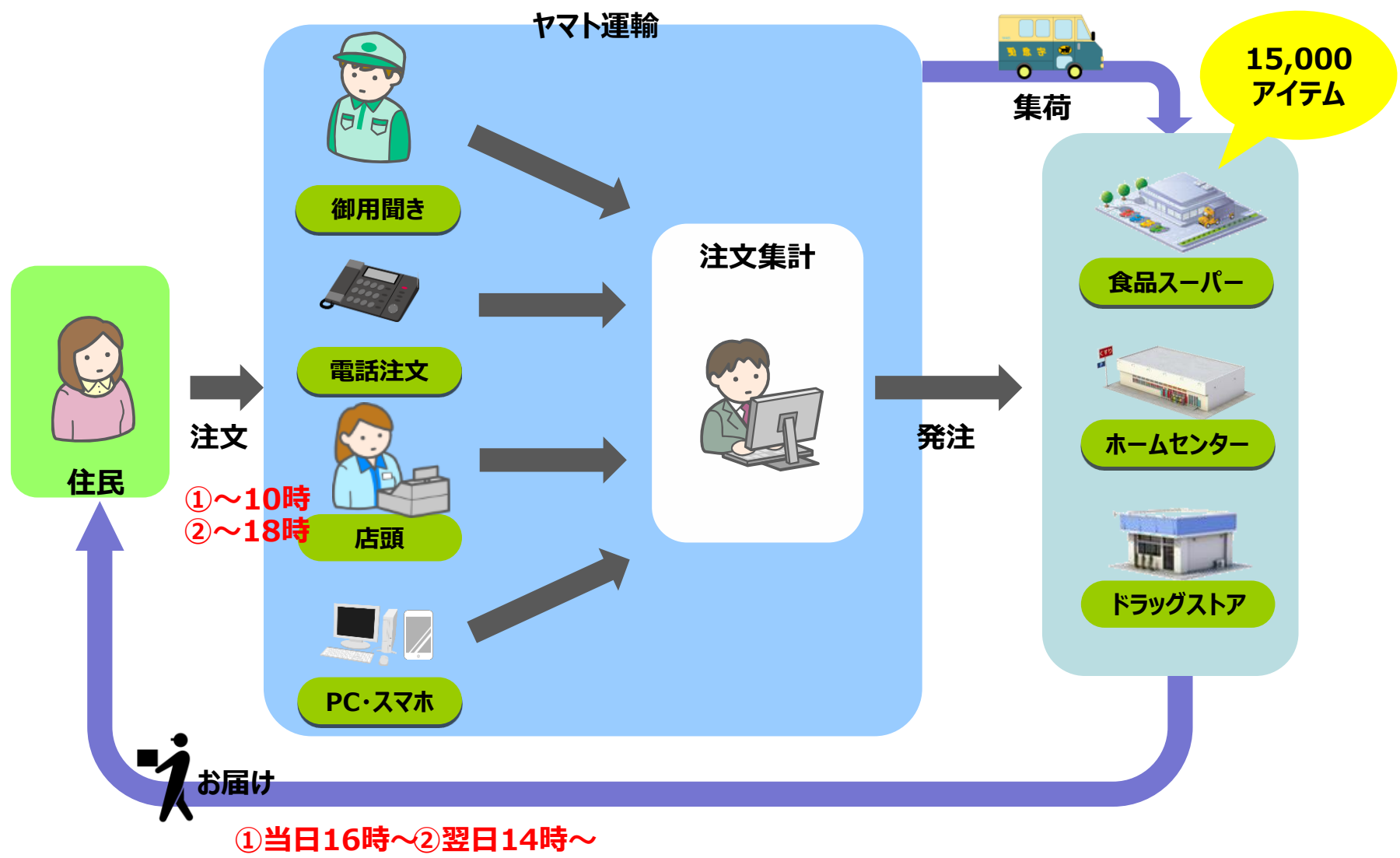
8-3. 試行から見た課題

宅配各社それぞれで構築している仕組みを共通化させることが、重要ファクターと想定される。

- ✓ 宅配各社が使用している**伝票をそのまま委託先が利用できるシステム**があれば、追跡情報をリアルタイムに反映させることが可能になる
- ✓ 宅配事業者によって、**クール便の規格や代金引換便の決済方法が異なる**ため、対応ルールを決める必要がある
- ✓ 宅配事業者それぞれが配達に付随する**メールサービスや不在連絡対応システム**を構築しているため、一括配送を行うにはそれらを一元で受けられる仕組みが必要

9-1. 買物代行サービス概要

買物に不便を感じている方々をサポートする「買物代行サービス」を構築。



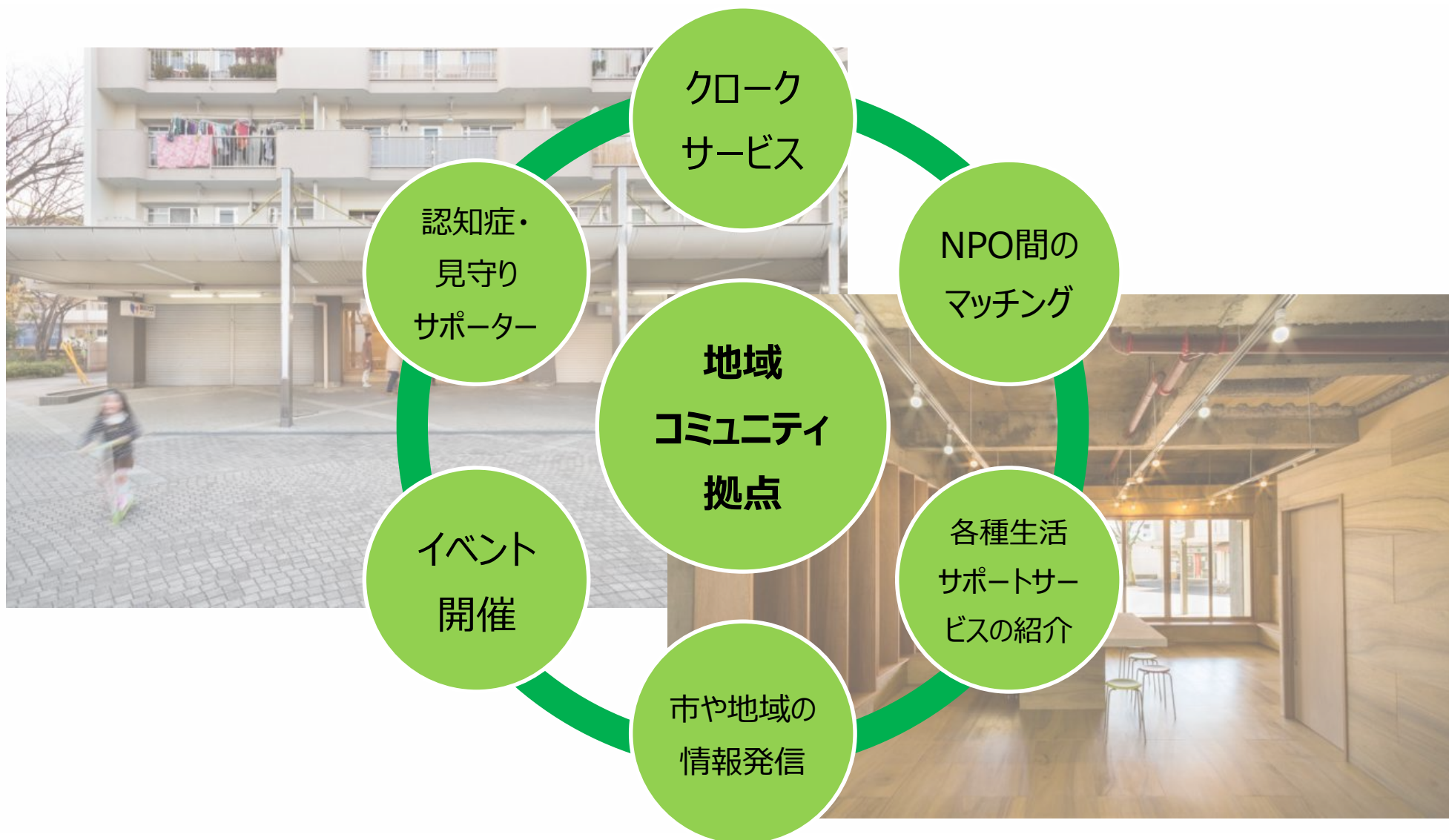
9-2. 試行から見た課題

バーチャルでも日常使いしたいと思わせるだけの付加価値を提供することがポイントと考える。

- ✓ インターネットが使えない方でも利用できるようにカタログを作成したが、情報の鮮度に限界がある。普段使いしてもらうためには、いかに鮮度の高い情報を住民に提供できるかがポイント
- ✓ 自宅にいながらにして日常の買物と同じ経験ができる環境構築を目指している。そのためには事業規模や業種業態に関わらず多くのサプライヤに参画してもらうことが重要
- ✓ 料理酒やみりん、酒類等、法的に取扱ができない商品があり、取扱できるための免許取得が困難。

10. 地域コミュニティ拠点の設置

団地内の商店街にサービス・コミュニティステーションとしての機能を備えた拠点を設ける。



1 1. 生活サポートプラットフォームの構築

物流ネットワークを基盤とした「生活サポートプラットフォーム」を構築し、地域活性化を図る。

