

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レポート

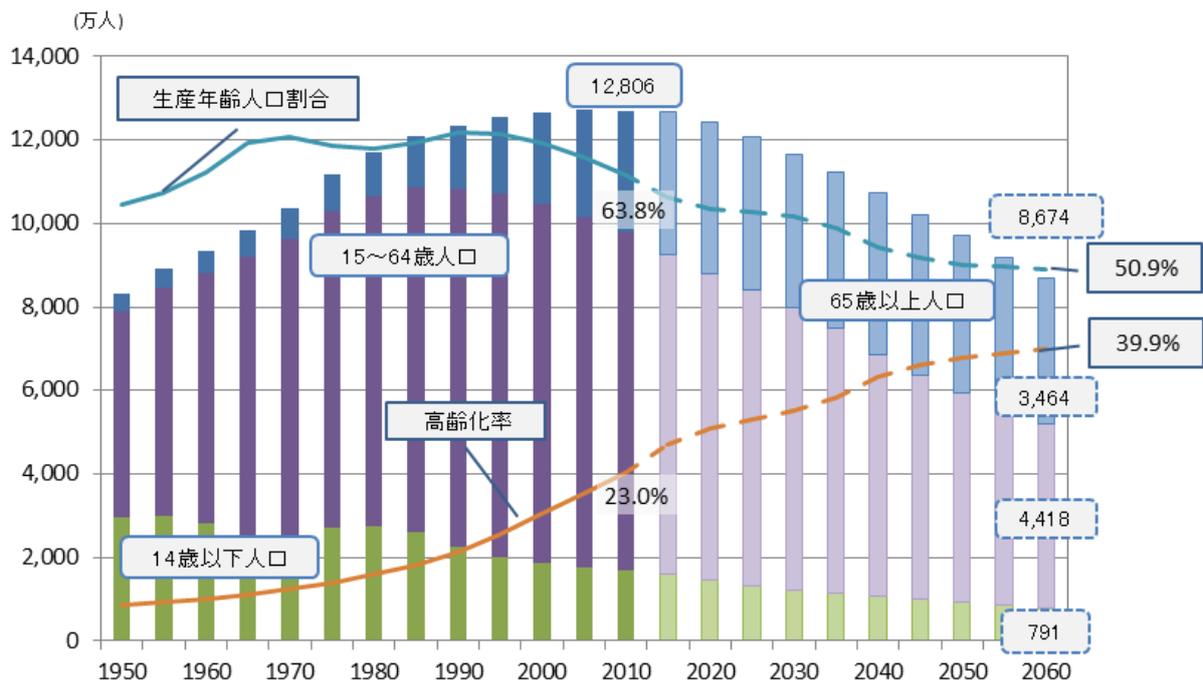
ヤマト運輸株式会社

目次

1. 都市部をめぐる現状.....	187
2. 多摩ニュータウンが抱える課題	191
3. 課題解決にあたって.....	193
4. 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での検討事項.....	194
5. 居住者ヒアリング	195
6. 地域関係者へのヒアリング	200
(1) 民生委員へのヒアリング	200
(2) 福祉関係者・NPO 団体へのヒアリング	200
7. 検討結果から導かれた多摩ニュータウンで目指す姿.....	201
8. 目指す姿の実現に向けた具体的試行	203
(1) 一括配送.....	203
① 一括配送概要.....	203
② 試行当日の実施概要.....	204
③ 試行によって得られた成果.....	209
④ 実運用に向けての課題	209
⑤ 実運用に向けた準備.....	210
⑥ 実運用の成果.....	210
⑦ 今後解決すべき課題.....	211
(2) 買物代行サービス	213
① 買物代行サービス概要	213
② 試行実施概要.....	214
③ 実運用開始	218
④ 今後解決すべき課題.....	219
(3) 宅配ロッカー設置	219
9. 包括的生活支援サービスの実現に向けた進捗状況	220
(1) 買物支援サービス	220
(2) 家事代行サービス	220
(3) 貨客混載.....	220
(4) 拠点設営.....	221
(5) 地域住民の雇用機会創出	229
(6) 配送ネットワークを活かした見守り活動.....	229
10. まとめ	231

1. 都市部をめぐる現状

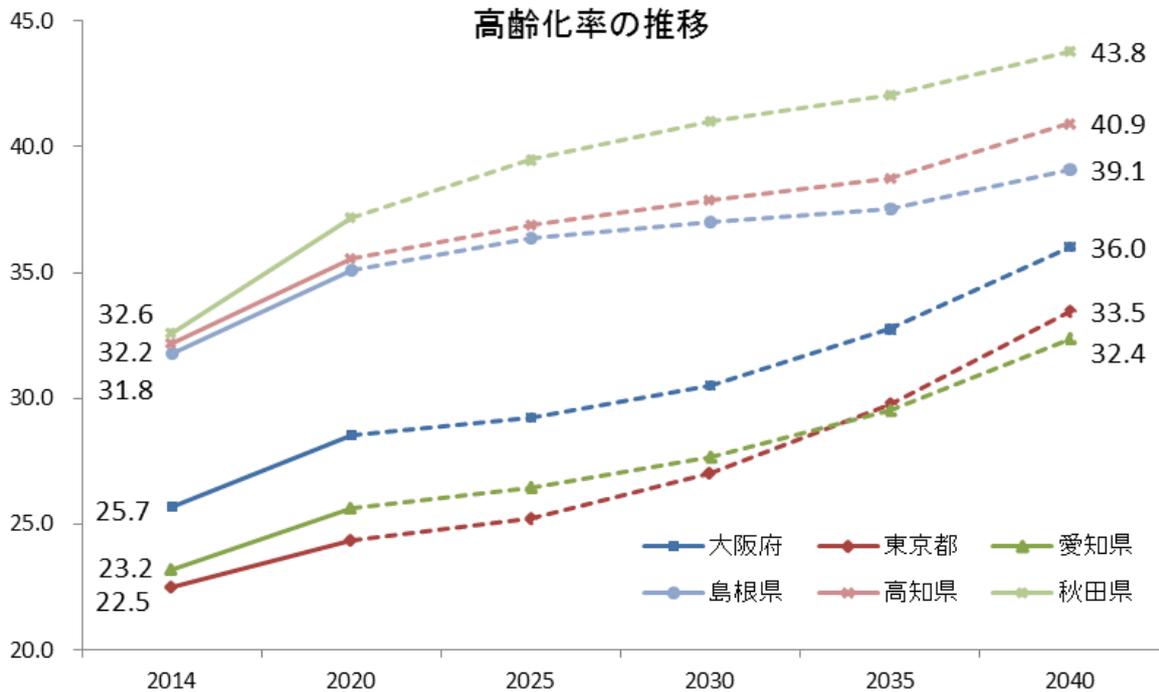
わが国の人口は2010年にピークを迎え、2048年（平成60年）には1億人を割って9,913万人になり、2060年（平成72年）には8,674万人になるものと見込まれている。また、生産年齢人口（15～64歳の人口）は2010年（平成22年）の63.8%から減少を続け、2060年（平成72年）年には50.9%になるとなるのに対し、高齢人口（65歳以上の人口）は、2010年（平成22年）の2,948万人から、団塊の世代及び第二次ベビーブーム世代が高齢人口に入った後の2042年（平成54年）に3,878万人とピークを迎え、その後は一貫して減少に転じ、2060年（平成72年）には3,464万人となる。そのため、高齢化率（高齢人口の総人口に対する割合）は2010年（平成22年）の23.0%から、2013年（平成25年）には25.1%で4人に1人を上回り、50年後の2060年（平成72年）には39.9%、すなわち2.5人に1人が65歳以上となることを見込まれている。



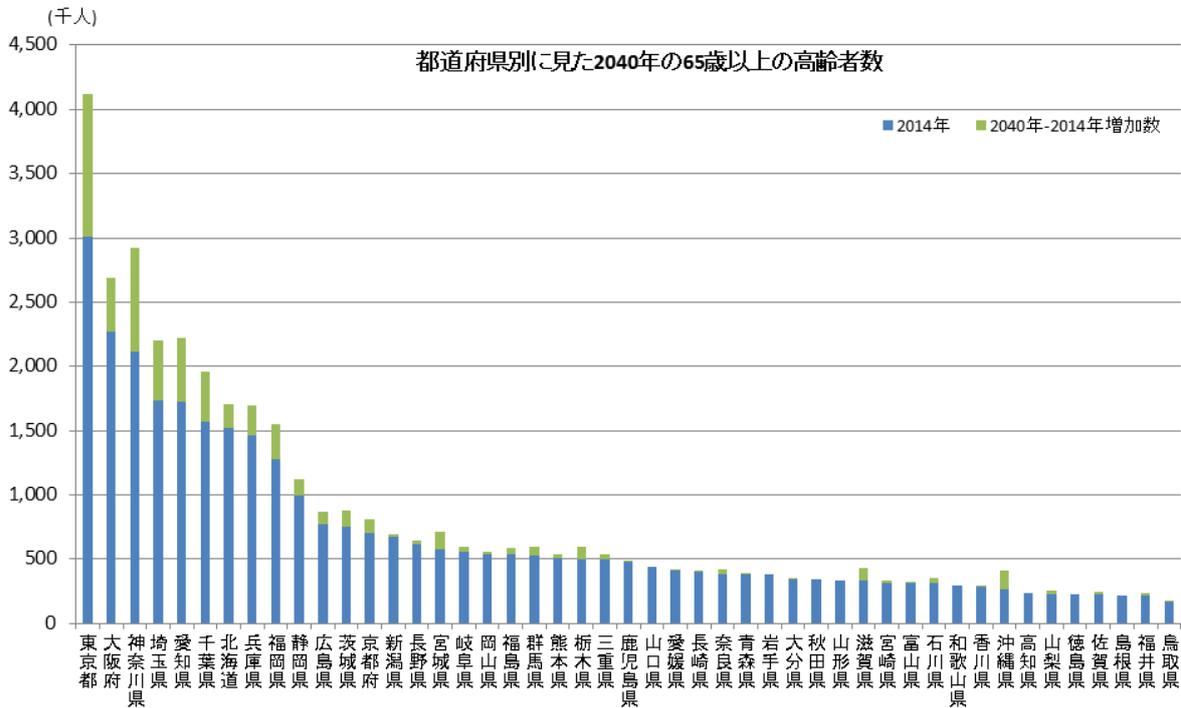
（出典）総務省「国勢調査」及び「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）：出生中位・死亡中位推計」（各年10月1日現在人口）、厚生労働省「人口動態統計」

都道府県別に見ると2014年現在の高齢化率は、最も高い秋田県で32.6%、東京都で22.5%となっている。今後、高齢化率はすべての都道府県で上昇し、2040年には最も高い秋田県で43.8%となり、東京都でも33.5%に達すると見込まれている。既に高齢化が進みつつある地方都市より、首都圏をはじめとする三大都市圏では今後の高齢化がより顕著であり、東京都の2040年の高齢化率は2014年の22.5%から11.0ポイント上昇し33.5%、大阪府の2040年の高齢化率は2014年の25.7%から10.3ポイント上昇し36.0%になると見込まれている。高齢化率でみれば都市圏は地方圏と比較すると低い。ただ、相対的に安泰かといえ、実は決してそうではない。高齢者の絶対数・増加数をみると、高度成長期に地方から都市圏に働き口を求めてきた団塊の世代が都市圏にとどまり老年となったことにより、都市圏のほうが圧倒的に多いことが見てとれる。

高齢になるにつれ体力的にも衰え、それまで難なく生活できていた環境を不便に感じる事が想定されるため、住み慣れた住まいで過ごすことができる環境づくりが求められると考える。

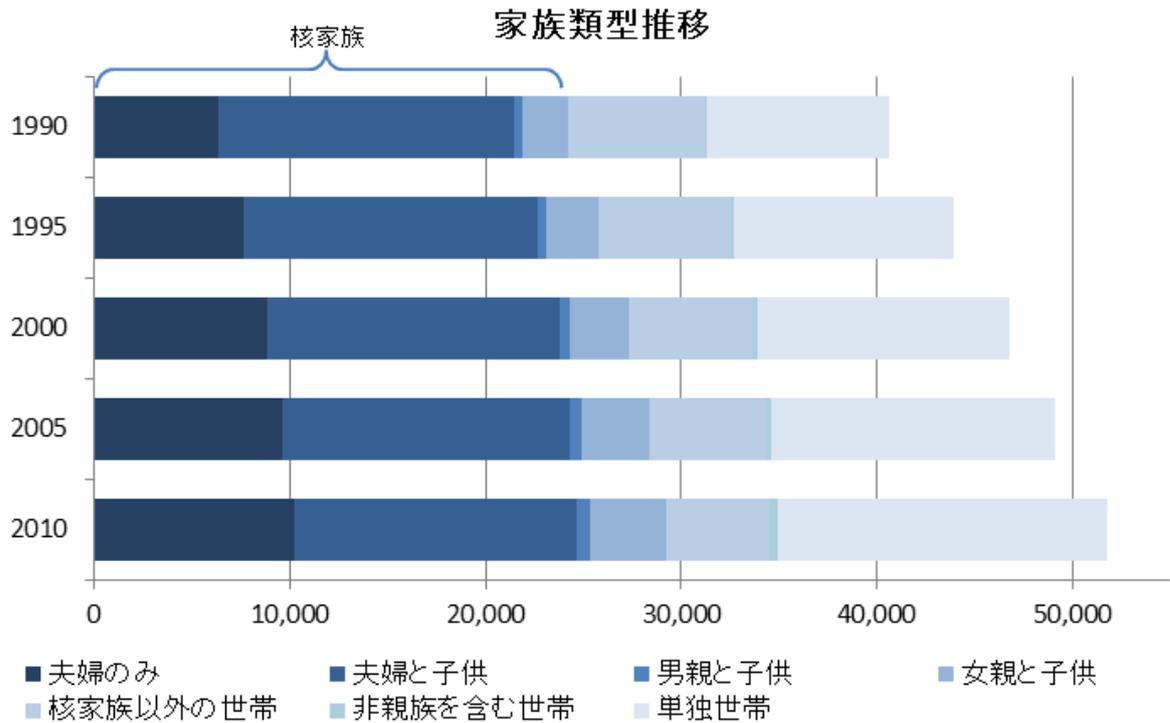


出典: 2014年は総務省「人口推計」、
以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成25年3月推計)」



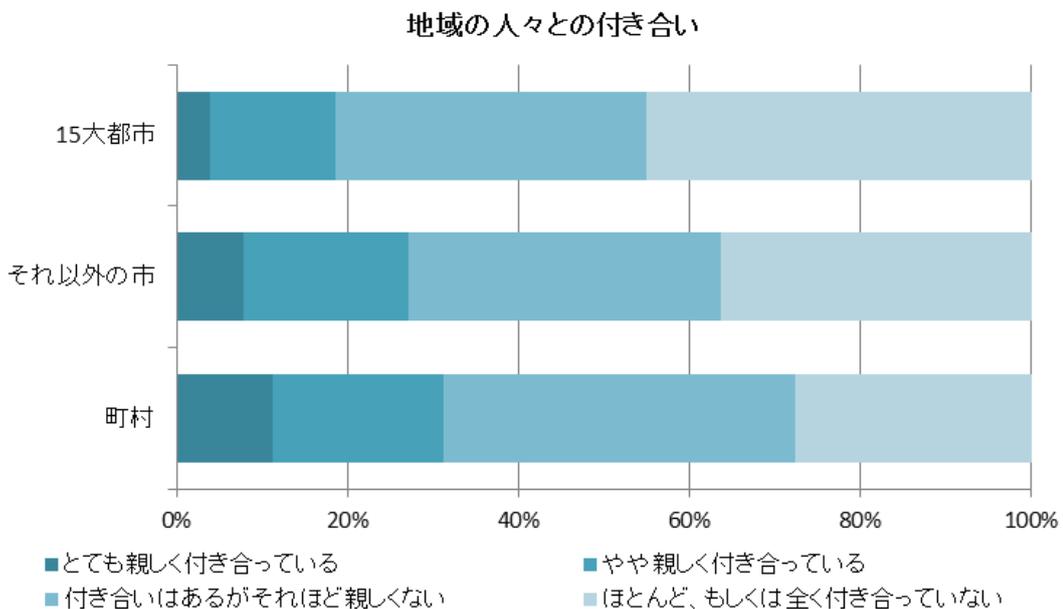
(出典) 2014年は総務省「人口推計」、2040年は国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成25年3月推計)」

また、少子高齢化に伴い、家族のあり方も大きく変化している。核家族化の進行もあるが、それ以上に単身世帯の増加が著しい。1990年には全世帯に占める単身世帯割合は23.1% (9,390千世帯) だったのが、2010年には9.3ポイント上昇し32.4% (16,785千世帯) までなっている。さらに、そのうち65歳以上の世帯が28.5% (4,791世帯) を占める。東京に目を向けると単身世帯割合は46.0% (2,922千世帯) となり、うち22.2% (650千世帯) が65歳以上である。



(出典)総務省「国勢調査」

単身世帯の増加によって特に都市圏において言われて久しいのが「地域コミュニティの希薄化」という点である。地方圏と比較すると都市圏のほうが人々との付き合いが希薄と感じている。独居高齢者は夫婦のみの世帯や一般世帯と比べると「相談相手」や「近所づきあい」がない等、人的関係で関係性を持たない人が多い。また、生活満足度は夫婦のみ世帯や一般世帯に比べて低く、「日常の心配ごと」や「将来の不安」を抱く人が多く、「健康状態」や「経済的な暮らし向き」は相対的に良くない状況となっている。このように独居高齢者の社会とのつながりの薄さは、高齢期のQOL（生活の質）と密接に結びついていることがわかる。誰もが豊かな生活を送る事ができるような環境・コミュニティの醸成が少子高齢化を迎える都市部に必要な要素であると考えられる。



(出典)国土交通省

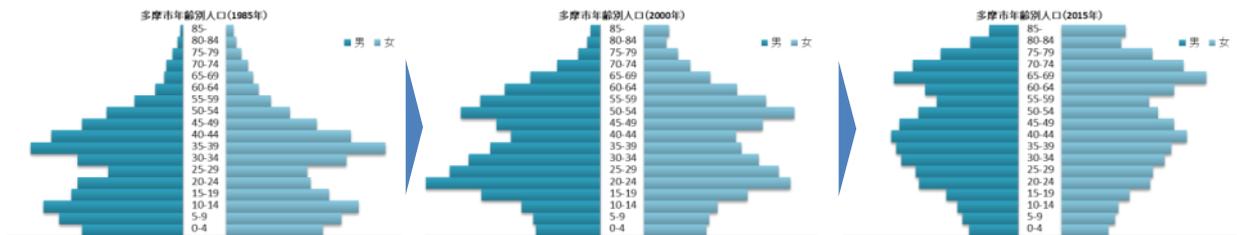
高齢者の世帯類型別の生活実態(平成18年)

	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いない	7.2	2.4	4.9
近所つきあいはない	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

2. 多摩ニュータウンが抱える課題

多摩ニュータウンは高度経済成長期において、都市部の人口・世帯増の受け皿として開発された。1966年に開発がスタートし、諏訪・永山地区で最初の入居が始まったのが1971年である。自然を活かした造成、日々の買物、病院、学校、公園といった施設まで整備した先進的かつ英知を尽くした都市計画のもと、その計画に賛同した入居希望者、所謂「団塊の世代」が殺到した。しかし開発から40年近く経過し、同じように住民が年齢を重ねた結果、一斉に高齢者となり急激な高齢化を迎えている。さらにその子ども世代である「団塊ジュニア」は多摩ニュータウンに住み続けるのではなく外に出て行ったことにより少子化も進みつつある。



「少子化」「高齢化」さらには「人口減」のために購買力が低下したことにより団地内に出店していた商店が撤退を余儀なくされている。団地開発から40年近く経過していることで、当時は先進的であった住居設備・環境が住民のライフステージの変化により、入居時には想定し得なかった不便を感じているのではないかと想定される。今後さらに高齢化が進むことによって、エリアによっては「買物難民」「交通弱者」が増加する可能性がある。「少子高齢化」「人口減少」が進行しその結果として「商業衰退」が起こるといふ、これまで地方圏でみられていた「過疎化」が都市圏であるにも関わらずこの多摩ニュータウンのエリアによっては起きつつある。





3. 課題解決にあたって

これらの生活周りの不便解消に努めることで生活機能を向上させ、暮らしやすい街になり、子育て世帯等の若年層の流入を増やす、という好循環を構築する。その結果、高齢世帯と若年世帯とが交わることでコミュニティの活性化を図る「ミクストコミュニティ」を形成し、この多摩ニュータウンという成熟した街をより魅力的なものとしていくことを目的に、既に多摩市において多くの知見を有する多摩市・都市再生機構・京王電鉄と協議会を組成した。

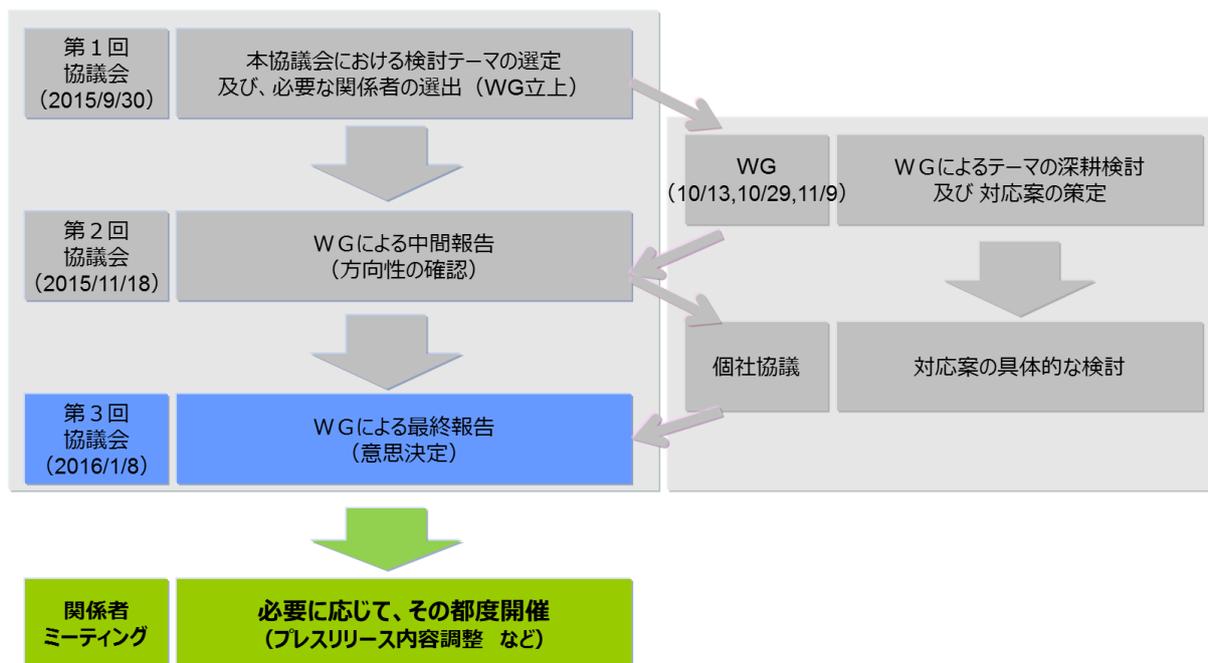


協議会委員

企業名	部署	役職	氏名
多摩市	企画政策部	参事	飯箸 俊一
独立行政法人都市再生機構	東日本住宅本部 多摩エリア経営部	部長	酒井 弘
京王電鉄株式会社	沿線価値創造部	部長	横山 敏之
ヤマト運輸株式会社	営業戦略部	部長	戸川 厚志

4. 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での検討事項

協議会は2015年9月から2016年1月までの間に合計3回開催した。また、協議会とは別に具体的な協議についてはワーキンググループという形式で実施し、こちらについても合計3回実施した。まず、当社から多摩ニュータウンにおいて講ずべき施策についての仮説を提示し、その仮説について協議会で議論・検討を重ねるとともに、住民や関係者にヒアリングを行い、目指す姿および施策を選定した。



協議会およびワーキンググループでの検討および決議事項は下記の通りである。

- ① 第1回協議会（平成27年9月30日開催）
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。
- ② 第1～3回WG（平成27年10月13日～11月9日開催）
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、当社にて推し進め、協議会で情報共有。協議会では当社がUR団地内に設ける物流拠点の利活用について検討。
⇒クロックサービス、宅配ロッカー設置、お買物便の受付時間の延長、NPO どうしのマッチングや居住者にNPOの機能を紹介、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。
- ③ 第2回協議会（平成27年11月18日開催）
WGでの検討事項、当社の取組事項および11月6～8日にかけて実施した居住者へのヒアリング結果の報告。挙げた意見を参考に、個社間で引き続き協議を行うことを決定。
- ④ 第3回協議会（平成28年1月8日開催）
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。

5. 居住者ヒアリング

- 目的：UR 居住者に対して、日常生活の困り事について、「買物」「家事」を中心にヒアリング
- 手法：UR 諏訪・永山・貝取・豊ヶ丘団地全戸にポスティング（2015年11月2日）
 回答していただいたアンケートを集会所に持ってきていただき、引き換えに粗品を贈呈するとともに、その内容について詳細なヒアリングを実施（2015年11月6日～8日）
- アンケート用紙

多摩ニュータウンにお住まいの方へ

こんにちはクロネコヤマトです。

皆さまの声を お聞かせください

クロネコヤマトでは、多摩ニュータウンでの暮らしがより便利になるような生活サポートサービスを検討しています。皆さまにより良いサービスをご提供するために、日々の暮らしにおける「こうだったらいいのにな」についてアンケートを実施いたしますので、是非ともご協力をお願いいたします。

アンケートにお答えいただいた方に粗品をプレゼント

お答えいただいたアンケートを下記日時・場所にお持ちください

豊ヶ丘団地4丁目集会所



引換受付日
11/6・7・8
9:30～17:00

多摩市豊ヶ丘4-2

永山団地西集会所



引換受付日
11/6・7・8
9:30～17:00

多摩市永山4-1

ヤマト運輸株式会社
 問い合わせ先 080-5098-1553

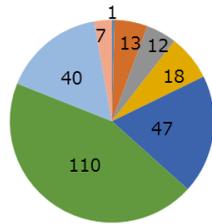
アンケートは裏面です

日頃のお買物とお出かけについて お聞かせください

- Q1. 毎日のお買い物で、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
- Q2. Q1で「よくある」・「ときどきある」とお答えになった方にお聞きます。
どういう時に不便を感じますか？(自由記入)
{ }
- 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
- Q4. Q3で「よくある」・「ときどきある」とお答えになった方にお聞きます。
どういう時に不便を感じますか？(自由記入)
{ }
- Q5. 生活支援サービス(家事代行・エアコンクリーニング等)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
- Q6. Q5で「ある」とお答えになった方にお聞きます。どのようなサービスをご利用
になりましたか？(自由記入)
{ }
- Q7. Q5で「興味はあるが使ったことはない」とお答えになった方にお聞きます。
これまで生活支援サービスを利用されなかった理由はなぜですか？(自由記入)
{ }
- Q8. 現在お仕事はされていますか？
はい いいえ したいと考えている 現在就職活動中
- Q9. Q8で「はい」とお答えになった方にお聞きます。週何時間お勤めされていますか？
{ }
- Q10. 今後、さらに皆さまのお声を聞かせていただきたいと考えています。
その際に、お声がけさせていただいてもよろしいでしょうか。
はい いいえ
- Q11. お客様についてお尋ねします。
※本アンケートでご記入いただいた個人情報は、本アンケートに関わる目的にのみ使用し、他の目的には使用いたしません
- お名前：
ご住所：
ご連絡先：
年齢：20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代～
性別：男性 女性 世帯人数：1人 2人 3人 4人 5人～
- ご回答、ありがとうございました。

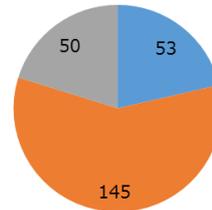
■ アンケート結果 (n=248)

回答者年代



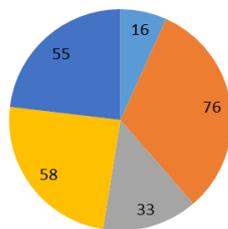
■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代~ ■ 未回答

回答者性別



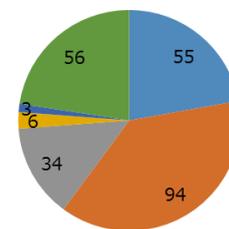
■ 男性 ■ 女性 ■ 未回答

回答者の居住地



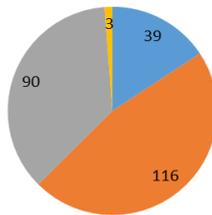
■ 諏訪 ■ 永山 ■ 貝取 ■ 豊ヶ丘 ■ その他・未回答

回答者の家族構成



■ 1人 ■ 2人 ■ 3人 ■ 4人 ■ 5人~ ■ 未回答

Q1. 毎日のお買物で、不便だ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

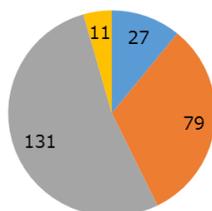
■ 不便だと感じる理由

- ・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

■ よく利用するスーパー

- | | |
|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・西友 ・クリシマ ・グルメシティ ・コープ貝取 | } 諏訪・永山に居住している人の利用が多い |
| <ul style="list-style-type: none"> ・サントク ・セブンイレブン ・江戸や ・千歳屋 ・イトーヨーカドー | } 貝取・豊ヶ丘に居住している人の利用が多い |

Q3. 外出される際に、不便だと感じることはありますか？

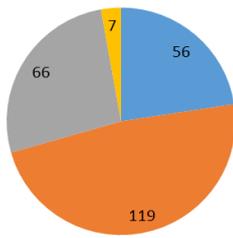


■ よくある ■ ときどきある ■ ほとんどない ■ 未回答

■ 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

■ 一括配達について

- ・一括配達ニーズ・・・97%（一括配達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
- ・若い人を呼ぶため、お母さんと子どものイベントを企画して欲しい。
- ・コミュニティの場はふくし亭しかない。お酒も飲めるといい。
- ・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。
- ・カラオケがあると良い。
- ・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

■ その他困り事について

- ・託児所があると便利。一時的にでも預かってもらおうと便利。
- ・お買物ツアーのように、各商店を回って、自分の目で見えて買物をしてそれを自宅まで届けてくれるようなバスがまめに走っていれば使いたい。
- ・粗大ゴミを出す時や家電を廃棄する際に手間がかかるので、電話1本で申込や引取りまでしてもらえると助かる
- ・カーテンを洗ったりとか困っている人は多い
- ・介護保険が適用されれば家事代行は安くできる
- ・家事代行サービスにも小さな子どもがいる場合などの割引があるといいのと思う
- ・ちょっとした重いものの移動等は安く頼めると良い
- ・玄関前に置いていくようお願いできるようにしてもらいたい

■ まとめ

- 回答者の 62.5%が買物に対して何かしらの不便を感じている。近くに買物ができる場所が少ない事に由来する理由が多い。
- 当該エリアでは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支援サービスに対しては興味を持っているが、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. 地域関係者へのヒアリング

前段で直接住民にヒアリングを実施したが、その際、「我々はまだ自分の足で出歩くことができる。でも、外出することもままならず引きこもらざるを得ない人もいる」という声を聞いた。そのような方が何を望んでいるのかを捉える事を目的に民生委員と NPO 団体や福祉関係者にヒアリングを実施した。

(1) 民生委員へのヒアリング

今回、諏訪・永山・貝取・豊ヶ丘地区を担当している民生委員に、各自が訪問している住民からあがっている日常生活を営む上での要望やどのようなサービスであれば喜ばれるかということについてヒアリングを実施した。ここではあがった意見について列挙する。

- 丘陵地にこの団地があるため坂が多いことと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。
- 買物に行くという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が、民生委員での対応が難しいため家事支援団体に取り次ぎをしている。
- シルバー人材センターに依頼をしてもすぐに対応できない仕組みとなっているため、すぐに対応できる体制にしてもらいたい。
- 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（ふくし亭・ワイワイ）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。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。

(2) 福祉関係者・NPO 団体へのヒアリング

多摩市は高齢化率が 26.3%と人口の 4 人に 1 人が 65 歳以上であるが、要介護認定率は 13.2%と全国平均 18.2%と比較すると少ない。これは多摩市が標榜する「健幸都市」を具現化していると言える。この具現化に日夜注力している福祉関係者および NPO 団体に協議会で目指す姿ならびに取組についてディスカッションを行い、今回の取組に何を望むかについてヒアリングを実施した。

- 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. 検討結果から導かれた多摩ニュータウンで目指す姿

仮説および前段のアンケートやヒアリング内容から、下記の施策を進めることで、多摩ニュータウンがより魅力的な街となることを目指す。

まず、当該エリア（諏訪・永山・貝取・豊ヶ丘）に届く他の宅配便を当社がまとめてお届けする一括配送とイエナカサービスを提供する。

また、一括配送だけではなく、配送ネットワークを活かした複合的なサービスとして買物代行を提供する。商材は当該エリアにあるコープみらいから提供いただくが、将来的には日用品も購入できるようにサプライヤを増やし、自宅にいながらにして買いまわりができる環境を整える。

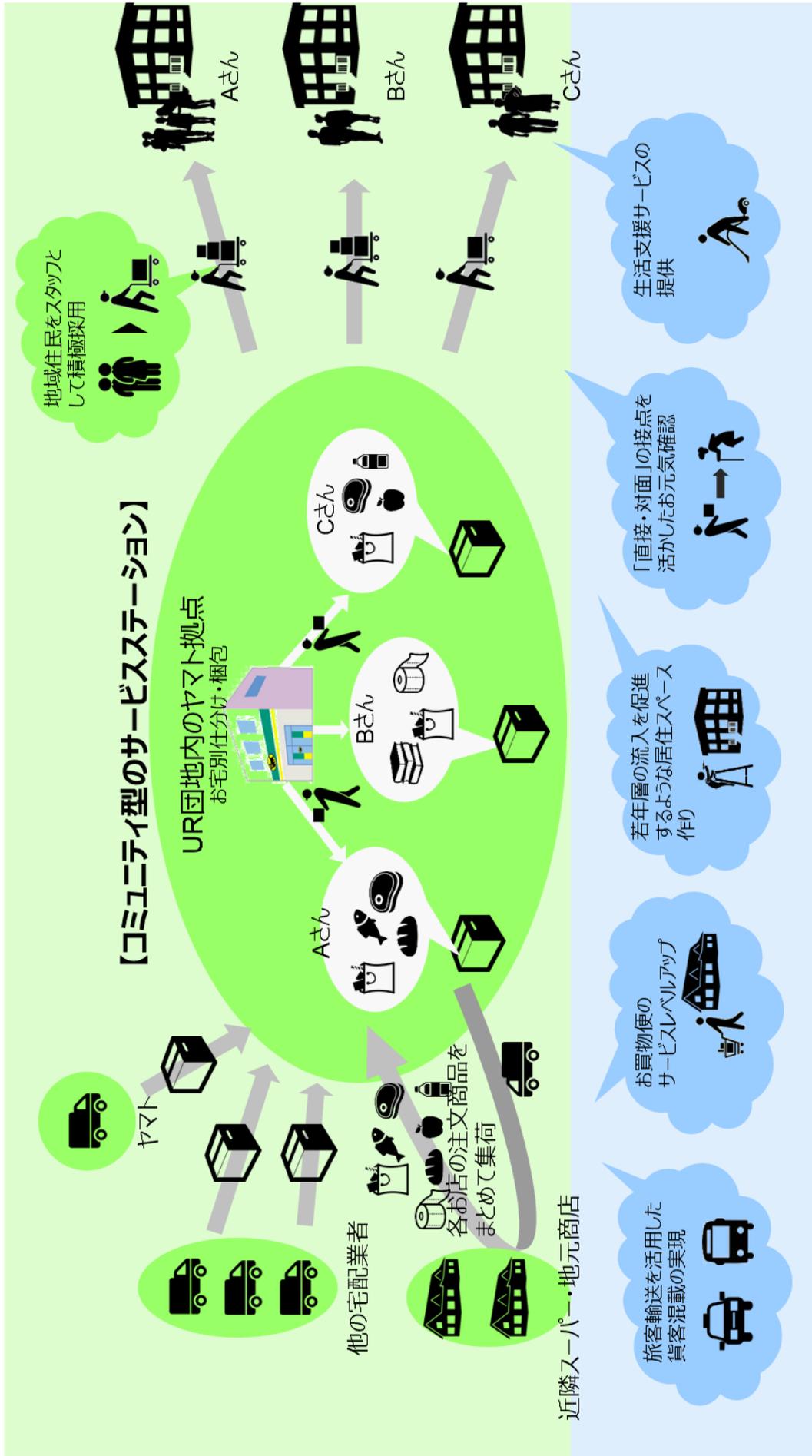
なお、買物代行だけではなくスーパーで購入した商品を宅配業者がお届けするお買物便も買物代行サービスの集荷ネットワークを活かして、午前中1回しかない締切回数を4回まで増やす事によって利便性向上を行う。

今回UR団地内に設けた拠点宅急便の受付だけではなく、お買物便の引き取りといったクロックサービス、宅配ロッカー設置、NPO どちらのマッチングや居住者にNPOの機能を紹介、若い人への訴求、市や地域の情報発信スペースなど、地域コミュニティの場にもなるサービスステーションとして活用する。

電球交換といった軽作業、ハウスクリーニング等の家事代行サービスもラインナップ。すでにこのエリアにおいてサービス提供している京王電鉄やNPO、シルバー人材センター等と同じく当社も家事代行サービスもラインナップし、住民の生活スタイルや希望するサービス内容に合わせて利用できるようにする。また、行く行くは一括配送や買物代行による配送ネットワーク・顧客接点を活用し「お元気確認」も実現する。

そしてこれらのサービスを提供するスタッフを近隣の住民から積極的に採用する。業務内容は多岐に渡るため老若男女問わず活躍できるため、「いきがい・やりがい」の創出に貢献できる。

これら複合的なサービスを実現することによって、高齢者だけではなく若い世代の呼び込みにも繋がる「安心・便利・快適」な住環境の構築を目指す。また、これらの対策を講じていく中で住民および関係者の声を集めながら内容の再検討を進めていくことで、ブラッシュアップを行い、より良いサービスを提供していく。



8. 目指す姿の実現に向けた具体的試行

(1) 一括配送

① 一括配送概要

多摩ニュータウンは「歩車分離」の概念のもと造成され、生活の場から通過交通を排除するとともに、歩行者専用路が全域で整備され車道は立体交差のため、住宅から駅前や学校へ安全に行き来することができる。

ただ、その結果として軒先近くまで車が入れない場所もあり、集配効率が上がりにくいという課題がある。それは当社だけではなく他事業者も同様の条件であると言える。

当社では近年商業地や多摩ニュータウンと同じように車両の乗り入れが難しいエリアにおいて電動自転車や台車を活用した集配を行っている。多摩ニュータウンの歩車分離という環境に合う配達方法として電動自転車や台車を活用し、当社の荷物だけではなく同じ状況下にある他の宅配事業者の荷物も合わせてお届けすることによって、物流ネットワークの維持を行う。

一括配送の実現によって、住民はこれまで別々の宅配事業者からそれぞれのタイミングで届いていた荷物を一度で受け取ることができる。また、不在時の連絡もそれぞれの宅配事業者にするのではなく当社に一度行うだけで完結できるようになることで、時間に縛られず、且つ手間を省く事ができる。また、宅配事業者としては集配効率の向上が期待される。当社としては業務生産性を高められるとともに住民との接点を増やす事ができる。さらに地域社会にとってはCO²の削減や、居住エリアまで入ってきていた車両数が減少することでより安全な住環境を築く事ができると想定される。



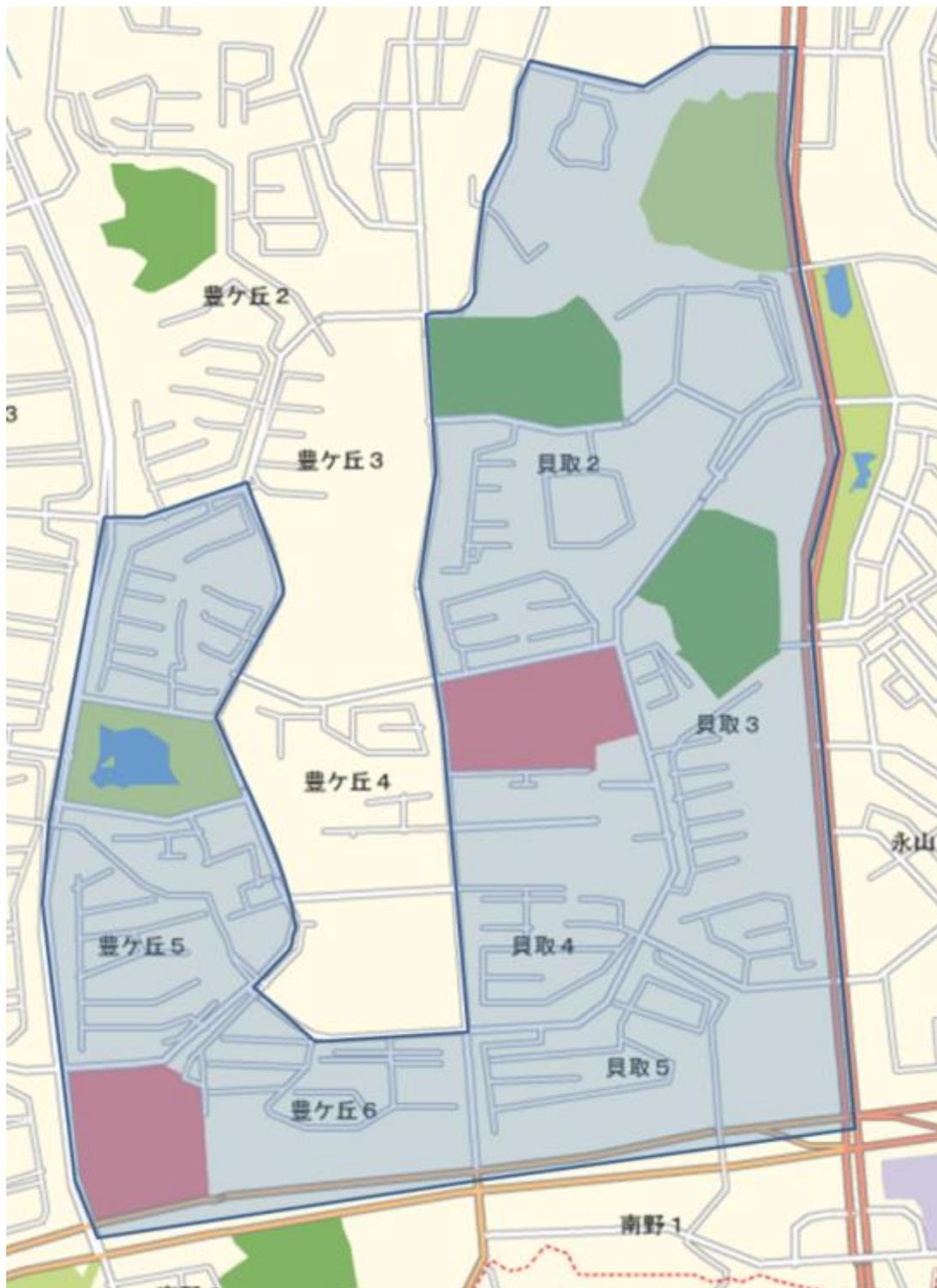
② 試行当日の実施概要

A) 試行の目的

- 運用に係わる作業時間を実測する
- 一括配送を行うことでの不在率の推移を実測する
- 運用上の課題抽出を行う。
- 消費者へ提供できるメリットの効果を測定する

B) 実施日：2016年2月23日（火）・24日（水）の2日間

C) 対象地域：多摩市貝取2～5丁目（23日・24日）、豊ヶ丘5,6丁目（24日のみ）



D) 参画企業：佐川急便株式会社様

⇒日本郵便株式会社様にも参画いただくべく両社で検討をしてきたが、日本郵便株式会社様側の社内調整に時間を要したため、上記日程のトライアルには不参画となった。

E) 運用スキーム詳細

- 対象荷物

当日到着する飛脚宅配便（160 サイズ以内）の常温一般荷物

- 荷物の受渡方法

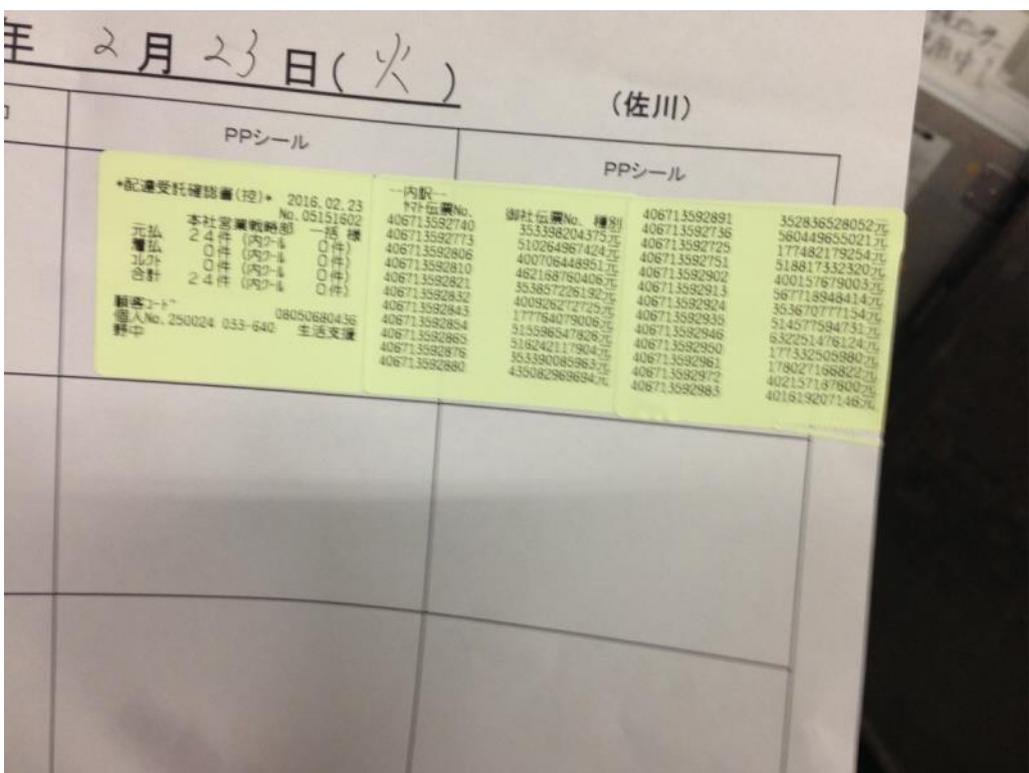
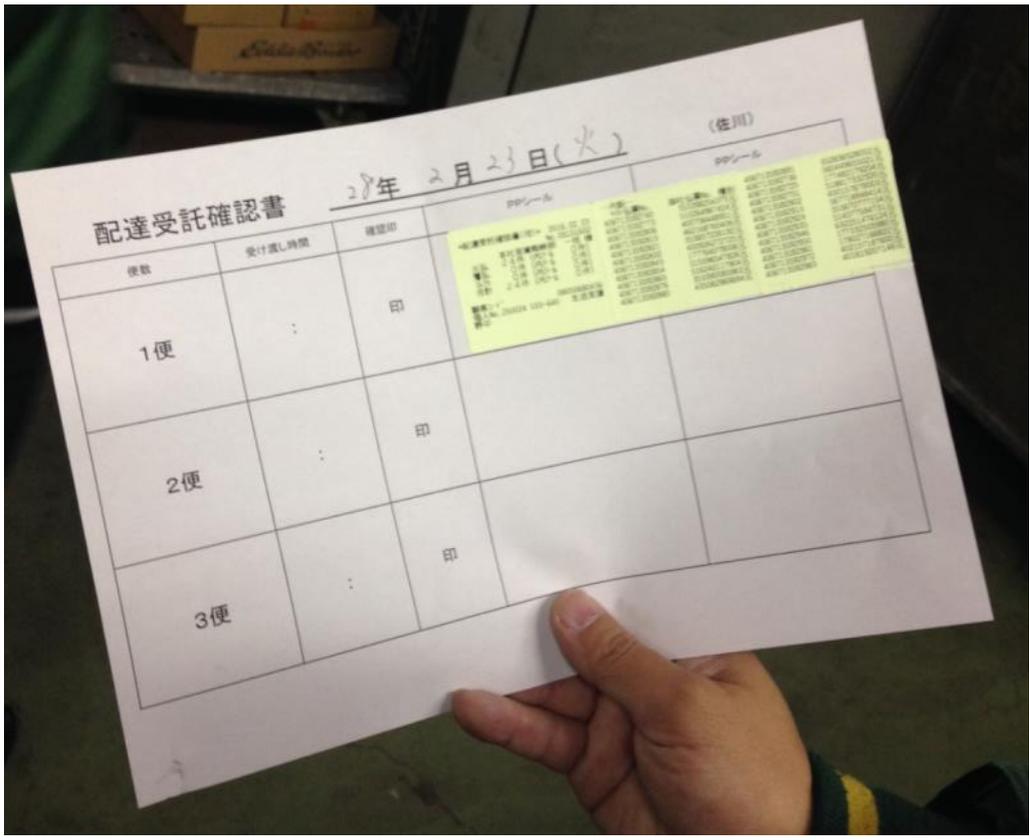
7:00、13:00、15:00 までにヤマト運輸株式会社多摩支店（多摩市南野 1-2-2）に持ち込む。

持込時、配達受託する荷物の個数と配達票の数を数え相違が無いかを相互で確認する。その際に、符号しない場合は荷物と配達票を付け合せて原因を確認する。



- 荷物情報の管理、及び使用する端末

宅急便の送り状番号のみが記載されたバーコードを受託荷物に貼付し、ヤマト運輸のドライバーが携行している端末にて、宅急便と飛脚宅配便の送り状番号の紐付け情報入力を行う。バーコード貼付後に、受託荷物の紐付け情報・数量が表示されたシールを出力し、佐川急便ドライバーへ引き渡す。なお、ヤマト運輸が配達軒先で入力する情報は、持出、持戻、配達完了、等になり、荷物に関する問合せへの詳細回答は可能。



- ご不在連絡票
一括配送用に運送各社の名称記載欄のある専用の不在連絡票を新たに作成。

ご不在連絡票
Attempted Delivery Notice / 不在票指票

姓 _____ 名 _____ 様

お伺いしましたが、ご不在でした
You were not home at time of / 登門時不在

配達 delivery / 送付 集荷 pick up / 收件

宅配ロッカーにお届けしました
Delivered to Delivery Box / 宅配送宅配箱

ボックス番号 _____ 番 確認番号 _____ 番
Box No. / 箱子号码 Pin / 密碼

下記理由により持ち戻りました
We could not deliver because below reason / 由于下列理由已返原中心

お名前(ご住所)が確認できませんでした
Unable to confirm name (address) / 名字或地址不能确认

ポストへ投函できませんでした
Unable to post into a mailbox / 不能往信箱投递

(ご連絡先)

今回お届けのお荷物は _____ 様から

種別

宅配便 クール (冷蔵・冷凍) 着払
 コレクト (代金引換のみ) コレクト (代金引換及びカード決済可)

クレジットカード等 その他 ()

*コレクト及びクレジットカード等は宛先のお届け先以外への配達はできません

品名

生もの 食品 衣類 書類
 その他 ()

*品名と連絡がとれない等の場合、ご依頼主様に通知させていただきます

運送会社

ヤマト運輸 佐川急便 日本郵便
 その他 ()

このお荷物は、ヤマト運輸のドライバーがお届けに伺いましたが、お荷物の強い元が違う運送会社の場合があります。

YAMATO TRANSPORT CO., LTD.

お届け日 _____

Tracking No. / 追跡番号 _____

伝票番号 _____

配達担当者 _____

Customer Service

再配達受付連絡先

※当日中の再配達受付は20時までとなります

▼ 電話番号のお間違えにご注意ください ▼

担当ドライバー直通

担当センター

※伝票番号+お荷物のお名前・住所・電話番号+ご希望の再配達日時をご連絡ください

再配達自動受付 (24時間) 音声案内に従って操作願います

●日付(4桁)を入力してください 例: 4月1日⇒0401

●お届の月曜日から金曜日迄、1日の番号を入力してください 例: 日曜夜間⇒000、夜間⇒01

13時～17時⇒[0] 午前⇒[1] 12～14時⇒[2]
14～16時⇒[3] 16～18時⇒[4] 18～20時⇒[5] 20～21時⇒[6]

English 0120-17-9625 (Toll free) 中文 0120-22-9625 (免費電話)
19:00-18:00 Customer Service Center / 客服中心
(24hrs) Auto Re-delivery Service / (24小時) 自動再配達程序

※ 当店へ直接お引取りに来られる場合、必ず事前に担当センターへご連絡の上、ご本人様の(免許証、保険証、印) + (ご年鑑) + (この連絡票)をご持参ください

- ご不在荷物の扱い
3月1日までヤマト運輸多摩支店でお預かりし、翌3月2日に佐川急便八王子営業所に返却。2月23日から3月1日までの間は、日々の残荷個数をFAXにて報告する。
- 制服
トライアル期間中については、ヤマト運輸の制服を着用。
- 居住者への告知
今回は2日間のトライアルのため、プレスリリース等の事前告知は行わず。配達時に「一括配送のテストを実施する旨のチラシ」を作成し、手渡しにて配布した。尚、不在時には、不在連絡票と共にチラシもポストに投函した。

多摩ニュータウン居住者様

ヤマト運輸株式会社

宅配便の一括配送サービスに関する実証テストについて

平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

現在、国土交通省の「地域を支える持続可能な物流ネットワークの構築に関するモデル事業」の一環として、多摩ニュータウンの居住者様が宅配便のお荷物を便利にお受け取りいただけ、且つ、物流の効率化に伴うCO2の削減等を図れるよう、宅配便運送各社のお荷物をまとめてお届けする「一括配送サービス」を順次開始していくことを計画しております。

そこで、このたび下記日程にて、弊社が他社宅配便運送会社様のお荷物をお届けする導入テストを行わせていただきますので、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

記

1. 対象地域

多摩市貝取、豊ヶ丘の一部

2. 該当のお荷物

佐川急便様分

3. テスト日程

平成28年2月23日(火)・2月24日(水)

ご不明なことがございましたら、下記窓口までご一報下さい。

ヤマト運輸株式会社 担当:渡辺 080-5068-0436

 国土交通省  多摩市  ヤマト運輸

以上

- 荷物事故の取扱

荷物の破損は、委託者である佐川急便にて対応する。但し、受託者であるヤマト運輸が破損させたことが明らかな場合は、品代金等をヤマト運輸で負担する。

荷物の紛失は、委託者である佐川急便にて対応する。但し、受託者であるヤマト運輸がお預かりした後に紛失した場合については、品代金等をヤマト運輸で負担する。

③ 試行によって得られた成果

A) 取扱数量

(23日) 佐川様 : 42個、当社 : 37個

(24日) 佐川様 : 75個、当社 185個

B) 引き受けに要した時間

シール貼付平均時間 16秒/個 ※ハンドラベラー未使用。使用すると推定3秒

送り状番号紐付時間 2秒/個

C) 不在率 (2日間平均)

当社 : 20.5%、佐川急便 : 20.5%と不在率は全く同一ポイント

D) CO₂削減 (概算)

佐川急便では貝取・豊ヶ丘エリアを八王子営業所が担当している。その走行距離は平均60km/日である。今回の一括配送の本格運用では当社が佐川急便の八王子営業所に対象荷物の引取に立ち寄り、そこから多摩支店に持ち込む。そのため、佐川急便は多摩の輸配送ルートが削減される。その分をCO₂削減効果として算出した。

- 佐川急便の現行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%)**

あくまでも概算ではあるが、当該エリアの一括配送だけでこれだけの効果が見られるため、今後水平展開によってさらなるCO₂削減に対する効果が見込まれる。

E) 消費者へ提供できるメリットの効果測定

- 複数運送事業者のお荷物をまとめてお届けするのがコンセプトであるが、同一軒先配達は無かった。

- 住民の近くに拠点を構え、且つ、複数運送事業者の荷物を高密度で配送することで、不在宅についても複数回の配達行為ができた。また都心部と異なり、21時までの配達時間内に帰宅している住民が多かったため、多くは即日のうちに届けができた (24日時点での配達未完了は2個のみ)。

F) その他特記事項

- 「なぜヤマト運輸が佐川急便の荷物を配達しているのか」といった質問は2件あったが、トライアル趣旨を説明したところ、納得をいただけた。

④ 実運用に向けての課題

- 当社のシール貼付のシステムでは荷物追跡情報 (ステータス) が3時間に一回の通信での反映となる。この方法ではお届け時間指定荷物の情報入力 (配達完了やご不在等) および反映がタイムリーに行われない。各社とも追跡情報はリアルタイムでの反映となっていると思われるため、この仕組みのままでは正しい追跡情報の提供ができない。

⑤ 実運用に向けた準備

実運用に向けて、各事業者と下記事項について協議を実施した。

i. 運用スキーム

⇒試行時と同じ手法での運用を決定。

ii. 作業スケジュールの設計

⇒何時に誰が、どこに、荷物を持ち込むのか若しくは引き取りに行くのか、また不在の荷物の取扱等について各社間で取り決めをした。

	荷物の引渡し方法			不在荷物の対応
	時間	場所	方法	
佐川急便	5~6時	佐川急便八王子営業所	ヤマト運輸が引取	1週間不在の場合は事業者へ返品
	10時頃	ヤマト運輸多摩支店	佐川急便が持ち込み	
	15時頃	ヤマト運輸多摩支店	佐川急便が持ち込み	
日本郵便	7時頃	多摩郵便局	ヤマト運輸が引取	1週間不在の場合は事業者へ返品

iii. 提供エリアの選定

⇒現在の集配体制からの移行のしやすさから、試行した豊ヶ丘地区ではなく、貝取地区から実施することを決定。なお、順次展開エリアは広げていく。

iv. 取扱商品の選定

⇒まずは試行時と同じく一般宅配便のみ受託を開始することを決定。以後、順次クール便・運賃着払い・代金引換へと取扱を拡大させる。

v. ステータス情報の連携

⇒佐川急便とは、当社が入力した情報が佐川急便の荷物追跡システムに反映されるように双方でシステムの改修を行った。またその改修では、課題としてあげていた情報反映も3時間に1回から1時間に1回まで行われるようにした。日本郵便については、改修が間に合わなかったため情報入力用の端末を日本郵便より借り受けてゆうパックの追跡情報入力にも対応。

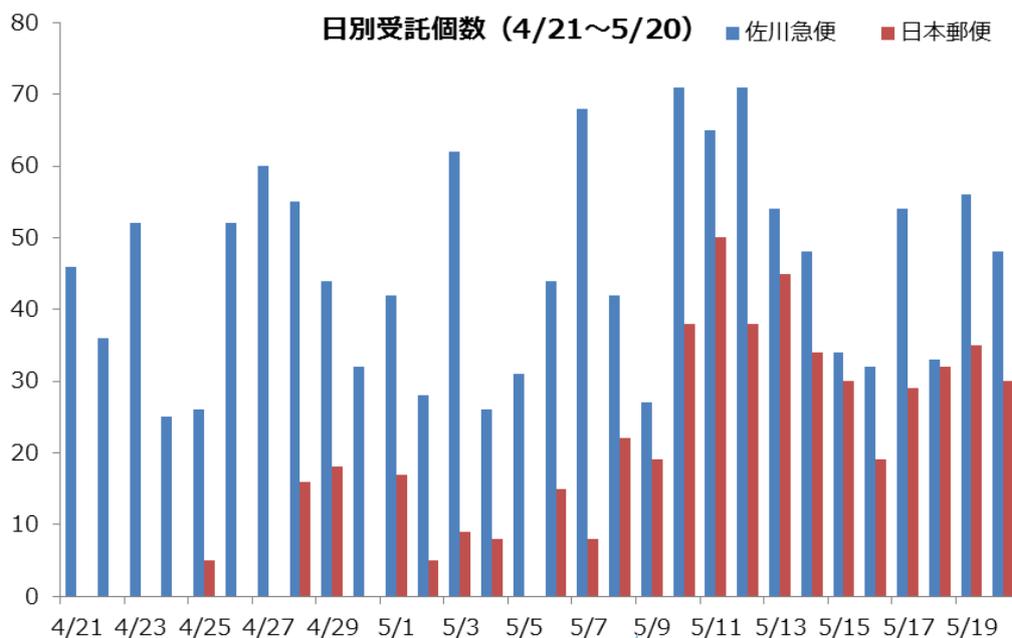
⑥ 実運用の成果

【定性成果】

- 貝取地区の一括配送を行う事によって佐川急便は1稼動、日本郵便は半分の稼動を減らす事に繋がった。ただし、全商品を引き受けていないため、他のエリアを担当するドライバーがその分については対応している状況である。
- 一度に同一軒先へのお届けはこの一ヶ月ではほとんど無い。ただ、同じフロアや同じ棟へのお届けするケースはあり、密度は高まっている。中元期や歳暮期には一度に同一軒先にお届けする場面が増えると想定している。
- 再配達の際には一度に同一軒先にお届けするケースがある。
- 不在率は試行時と同じく約2割程度である。

【定量成果】

	4月21日～4月30日	5月1日～5月20日	合計
佐川急便	428	936	1,364
日本郵便	39	483	522



5/9 より貝取地区全域で
佐川急便・日本郵便の受託開始

⑦ 今後解決すべき課題

- まだ貝取地区のみ且つ一般宅配便のみであるためにシール貼付の運用で対応できているが、今後受託エリアの拡大や取扱商品拡大によって受託数量が増えることを鑑みると、宅配各社が使用している伝票をそのまま活用できるシステムを各事業者の協力のもと、構築することが求められる。このシステムによって受託にかかる業務負担を解決することが可能になると想定される。
- 同一軒先にお届けがあるにも関わらず、入庫の時間によって一度にお届けできないケースがあるため、他社分も含め、当日の到着する荷物を一元で把握できる仕組みも一括配送を効率的に行うためには必要である。
- 今は特別な運用の必要がない一般宅配便だけで試行および運用を実施している。しかし、目指すべき一括配送を実現するためには、クール便や代金引換といったサービスにも対応する必要がある。(クールは各社で温度帯や取扱サイズが異なる、また代金引換も現金だけではなくクレジットカードにおいても利用方法や対応ブランドなど運用が異なる)
- 代金引換や着払いで収受した金銭の受渡方法や財務処理方法もシステム開発とあわ

せて策定する必要がある。

【参考】宅配各社サービス比較

会社名	ヤマト運輸	佐川急便	日本郵便
商品名	宅急便	飛脚宅配便	ゆうパック
サイズ・重量・運賃	60cm (2kg) 80cm (5kg) 100cm (10kg) 120cm (15kg) 140cm (20kg) 160cm (25kg)	60cm (2kg) 80cm (5kg) 100cm (10kg) 140cm (20kg) 160cm (30kg)	60cm (30kg) 80cm (30kg) 100cm (30kg) 120cm (30kg) 140cm (30kg) 160cm (30kg) 170cm (30kg)
指定日配達	指定日配達	指定日配達サービス	配達日希望サービス
時間帯サービス	午前中 (8~12時) 12~14時 14~16時 16~18時 18~20時 20~21時	午前中 (8~12時) 12~14時 14~16時 16~18時 18~21時 19~21時	午前中 (8~12時) 12時頃~14時頃 14時頃~16時頃 16時頃~18時頃 18時頃~20時頃 20時頃~21時頃
受取指定	受取指定	-	-
ゴルフ	ゴルフ宅急便	飛脚ゴルフ便	ゴルフ・スキーゆうパック
スキー	スキー宅急便	飛脚スキー便	ゴルフ・スキーゆうパック
空港	空港宅急便	-	空港ゆうパック
クール	クール宅急便	飛脚クール便	チルドゆうパック
(温度帯)	冷蔵 (0~10度)	冷蔵 (2~10度)	冷蔵 (0~5度)
(適用サイズ)	冷凍 (-15度)	冷凍 (-18度)	
	60cm (2kg)	60cm (2kg)	60cm (30kg)
	80cm (5kg)	80cm (5kg)	80cm (30kg)
	100cm (10kg)	100cm (10kg)	100cm (30kg)
	120cm (15kg)	140cm (20kg)	120cm (30kg)
			140cm (30kg)
			150cm (30kg)
代金引換サービス	宅急便コレクト	e-コレクト	代金引換
代金引換決済方法	現金 クレジットカード 電子マネー デビットカード (依頼主が使える支払方法を選択)	現金 クレジットカード 電子マネー デビットカード (受取人が支払方法を選択)	現金
お届け予定通知	○	○	-
お届け完了通知	○	○	○
不在通知メール	○	○	-
店頭受取り	直営店 CVS 宅配ロッカー(一部エリア)	直営店 CVS	郵便局 宅配ロッカー(一部店舗・商品)

(2) 買物代行サービス

① 買物代行サービス概要

多摩ニュータウンの諏訪・永山・貝取・豊ヶ丘団地は、住区中央に商店街、交番、郵便局、診療所街、コミュニティーセンターなどが集まった「近隣センター」が整備されている。かつては徒歩圏内に日常の買物ができる場所があったが、駅前商店街の発達、幹線道路沿のロードサイド店舗の増加、少子高齢化に伴う商店の撤退によって近隣に食料品や日用品が購入できる商店が少ないという環境となっている。さらにライフステージの変化に伴い、入居時には想定していなかった身体的な負担を感じ、その結果として特に高齢者にとっては、買物に行くのも一苦勞となっていることは否めない。

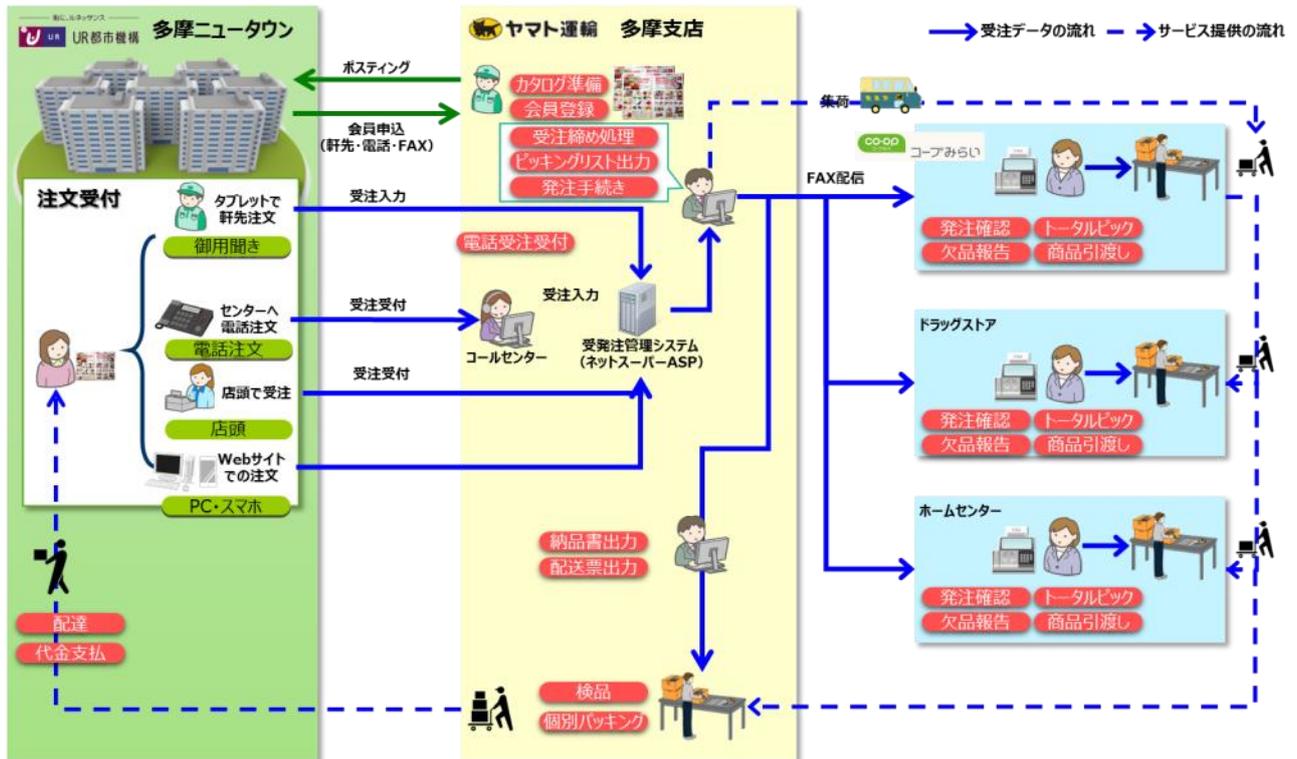


このような環境を解決すべく、今回の協議会メンバーでもある京王電鉄グループの京王ストアは「移動販売」を実施しており、週に1度のペースで当該エリアを巡回している。この移動販売によって住民は「実際にモノを見て買う」ことができる。

今回当社はお買物支援として「買物代行」と「お買物便のレベルアップ」を実施する。「買物代行」では、住民は当該エリアで営業しているコープみらいが販売している商品を、電話・配送スタッフ・Web・団地内に設ける拠点で注文することができる。当社はこの注文を取りまとめコープみらいに発注をし、コープみらいは注文の入った商品のピッキングを行う。その後、当社が集荷に伺い、当社拠点にて注文者別に仕分けを行いお届けする。この「買物代行」によって、天候不順や身体的な困難、子育て中の方などは自宅にいながらして買物をする事ができる。

開始当初は、商品提供者はコープみらいだけだが、将来的には他の食品スーパーやドラッグストア、ホームセンターなどを取り込む事で、自宅にいながらして買いまわりができる環境を提供することを目指す。

「お買物便のレベルアップ」については後述する。



② 試行実施概要

1. 実施日：3月8日（火）9時～17時半 天候：晴
2. 場所：ヤマト運輸多摩支店3階、コープみらい貝取店
3. 目的
 - (1) 運用に係わる作業時間を実測する
 - (2) 運用上の課題抽出を行う
 - (3) 作業担当者の習熟を図る
4. 参加者
 - コープみらい：4名
 - ヤマトグループ：7名
5. 実施概要
 - 注文件数2件（内訳：電話注文1件、Web注文1件）
 - 20品注文
 - トータルピッキングリストは、本運用ではメール送付だが今回に限りFAX送信
 - コープ貝取店でのトータルピックはコープ様1名、ヤマト側2名の計3名で実施
 - 今回配送は未実施

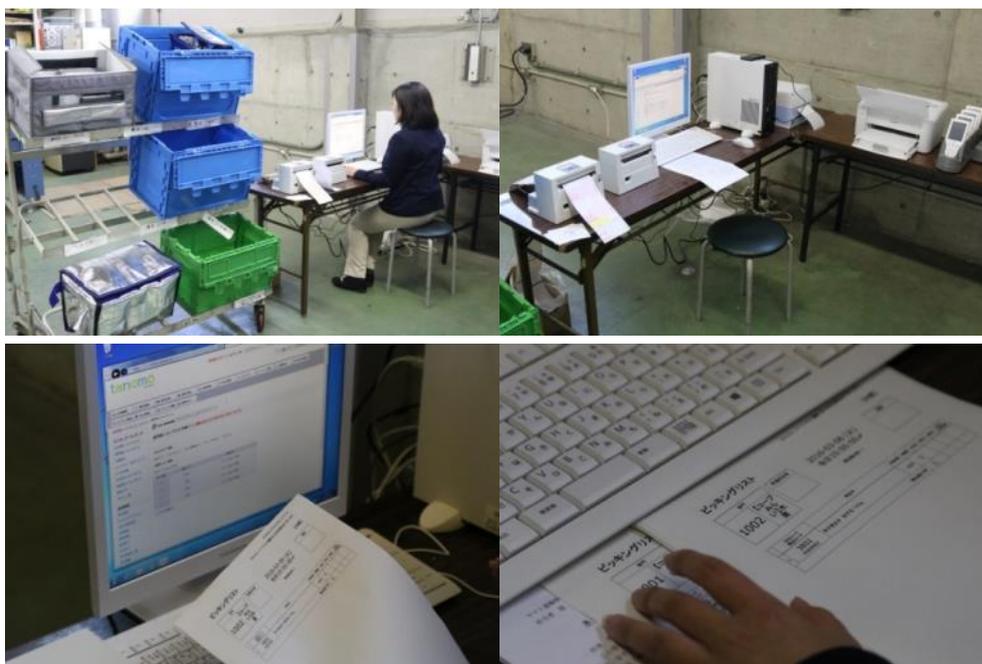
- 当日タイムスケジュール

	時間	業務	場所	内容
①	前日	Web 注文		お客様役が Web より注文
②	9:00～9:30	電話注文	ヤマト本社 ヤマト多摩支店	お客様役が電話より注文
③	14:00～15:00	受注締め	ヤマト多摩支店	注文を締め切り、トータルピッキングリストを出力し、コープ貝取店へ FAX 送信
④	15:00～16:00	トータルピッキング	コープ貝取店	配信したトータルピッキングリストに基づき、コープ貝取店にてピッキングを実施
⑤	16:00～16:30	集荷	コープ貝取店	ヤマトスタッフとコープスタッフの間で商品の引渡し
⑥	16:30～17:30	個別パッキング	ヤマト多摩支店	引き上げた商品を注文別にパッキングする

6. 運用スキーム詳細

- ① Web 注文
- ② 電話注文
- ③ 受注締め

14時に受注締め処理を行い、トータルピッキングリストとピッキングリスト鑑を出力。出力したリストをコープ貝取店に FAX にて送信。送信済みのピッキングリストは集荷の際に持参する。





④ トータルピッキング

配信されたトータルピッキングリストに基づいて商品を各売場からピックアップする。欠品が発生した場合には、トータルピッキングリストに記載の上、ヤマト拠点に連絡をする。ピッキングが完了した商品は店舗のPOSレジにて売上処理を行ったのち、納品用の箱に入れ、箱の側面にピッキングリストを貼り付ける。



⑤ 集荷

ヤマトスタッフが持参した原紙（鑑+トータルピッキングリスト）を元に、納品箱に貼り付けられたピッキングリストの付け合わせ確認を実施。引渡し個数に問題がなければ、原紙にコープスタッフから押印を貰い、鑑控え部分をコープスタッフに渡し、商品を積み込む。



⑥ 個別パッキング

折りたたみコンテナを所定のラックに設置し、PC 端末から注文者名が印字されたラベルを出力し、コンテナに貼り付ける。PC 端末からハンディ端末にデータをダウンロードする。コープみらいから集荷してきた商品群を台車に載せ、ハンディ端末にて商品のバーコードをスキャンし、画面に表示される BOX 番号を確認し、所定のコンテナに入れる。コンテナに商品を格納後、貼られているラベルに表示されたバーコードをスキャン。この作業を商品群がなくなるまで繰り返し、すべての処理が終了したら PC 端末で管理画面を確認しパッキング漏れがないかを確認。PC 端末から納品書および配送伝票を出力し、注文者別の納品書をコンテナの中に入れ、配送伝票は箱の外に貼り付け、封印をしてフタを閉める。





7. 試行の成果

(1) 所要時間

① 電話受注

合計 30分 (会員登録 3分・10件注文 8分・更に10件注文 17分)

※更に10件注文の際に無い商品があり、時間を要した

② 受注締め

③ トータルピック

合計 12分25秒 (16品、コープ高花様を計測) (平均46秒/品)

④ 集荷

⑤ 個別パッキング

合計 11分26秒

・ラベル出力～ハンディダウンロード：4分50秒

・スキャンして仕分け：3分36秒 *20品目

・梱包作業：3分00秒

(2) 運用上の課題

今回は大きなイレギュラーもなく、検証を行う事ができた。ただ、取扱品目数量が少なかったため、実運用開始後に品目数量が増えた場合のオペレーションに一部懸念が想定された。

③ 実運用開始

5月9日よりサービスを開始し、サービス利用のための会員登録も少しずつ増えてきているとともに、実際に受注も数件だけがあった。

- ・ 購入者属性：60～70代
- ・ 購入品：米・水・調味料・冷凍食品・惣菜
- ・ 利用動機：重いものを運んでもらえるから。一人暮らしで買物も儘ならないから。

④ 今後解決すべき課題

試行および実運用から、下記の課題が浮き彫りとなった。これらの課題を解決することによって、より使い勝手の良い買物代行サービスになると想定される。

- 今回、カタログを作成することによって、インターネットが使えなくても自宅にいながらにして買物ができる環境を構築した。ただ、カタログでは情報の鮮度に限界があるため、いかに鮮度の高い情報を住民に提供できるかが普段使いしてもらうことができるかのポイントになると思われる。
- 目指すのは、商品によって買いまわりをしたり特売品を購入できたりするという、普段の買物と同じ経験ができること。そのためには今回の趣旨を理解していただき、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である。そのためにもビジネスとして成立させる必要がある。
- ビジネスとして継続させるためにも、フィーを支払ってでも利用したいと思わせる価値の創出が必要。
- 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、取扱するための免許取得が困難である。

(3) 宅配ロッカー設置

団地内の拠点でも荷物を受け取ることができるが、営業時間外でも荷物の受取ができるよう宅配ロッカーを併設する。宅配ロッカーの設置によって、住民がいつでも自由に荷物を受け取る事ができる環境を構築する。ロッカーに荷物の引取に来るために外出することつなぐるとともに、ロッカーが拠点に併設されていることで拠点への誘客にもつなげる事ができる。

今回、まず永山団地に設置する拠点に設置するが、住民の要望を捉えながら、設置台数・場所を増やす計画である。また、団地内のみならず駅や商業施設への設置も検討しており、住民が、いつでも、都合の良いタイミングで、都合の良い場所で荷物の受取ができるようにする。この取組によって、多様化するライフスタイルに対応することで、若い世代がより住みやすい環境造りに貢献することができると思う。



9. 包括的生活支援サービスの実現に向けた進捗状況

(1) 買物支援サービス

前段で「買物代行」の提供について述べたが、これだけでは実際に商品を見て買う楽しみ、買物をするために外出をするという機会を失うことにもなりかねない。それを充足するために「買物した商品をお届け」する「お買物便」をより便利に使いやすいものにする。買物代行サービスとお買物便によって、より便利に買物しやすい環境を構築する。

既に「お買物便」は当該エリアにあるスーパーでも行われているが、午前中に購入したものを夕方以降にお届けするというものが多い。ただその一方で、締め切り時間をもう少し遅くして欲しい、他のスーパーでもやって欲しいといった声もある。前段で述べた買物代行の集荷ルートを活用することでこれらのニーズに対応でき、これまで一回しか設定できなかった受付締切時間を、最大4回まで設定することができるようになり、より使いやすいお買物便を提供する。このサービス品質アップによって利用者だけではなく地域のスーパーにも貢献ができると考えている。

なお、4月1日よりコープみらい貝取店において「お買物便」を開始した。

(2) 家事代行サービス

既に当該エリアにおいても京王電鉄の「ほっとネットワーク」やURグループの日本総合住生活の「JS リリーフ」、シルバー人材センター、NPOといった家事代行サービスを提供する先行者が数多くおり、自分の希望にあった選択肢は揃っている。その一方で先般実施した居住者・関係者ヒアリングでも家事代行サービスに対して興味はあるが、見ず知らずの人を家の中に入れる心理的障壁や、比較的高値という金銭的負担が大きい、サービススタッフの調整のためサービス提供まで時間がかかる、といった理由から利用しないという意見もあった。

今回当社は配送スタッフ、拠点スタッフを活用してのサービスを提供する。いつも荷物の配達にくる、受付にいるスタッフが伺うことによって、見知った人が来るという安心感、信頼感が生まれやすいと考える。また、住民の近くに拠点を設けるという利点を活かし、比較的ローコスト、且つお客様のご都合にあうタイミングでのサービス提供が可能となる。

実際に4月28日よりサービスを開始したが、既に数件の受注があった。主に高所作業や軽作業が多い。下記に具体的な受注内容を掲載する。

・窓拭き（2枚1セット）×2ヶ所	⇒ 清掃
・シーリングライト取付および照明器具清掃	⇒ 高所作業・清掃
・ベランダ清掃および植木鉢移動	⇒ 清掃・軽作業
・電子レンジ清掃および電子レンジ新・旧入れ替え	⇒ 清掃・軽作業
・シングルベッド搬出（ゴミ置き場まで）	⇒ 軽作業
・洗濯機再設置	⇒ 軽作業

(3) 貨客混載

既に岩手県重茂地区や宮崎県西米良村において行われている「貨客（客貨）混載」の検討も協議会にて行った。しかしながら、中産間地域と比べ、都市部における路線バスは時間帯の波動はあるものの、まだ利用者数が多く公共輸送としての機能を果たすことが第一義であると考え

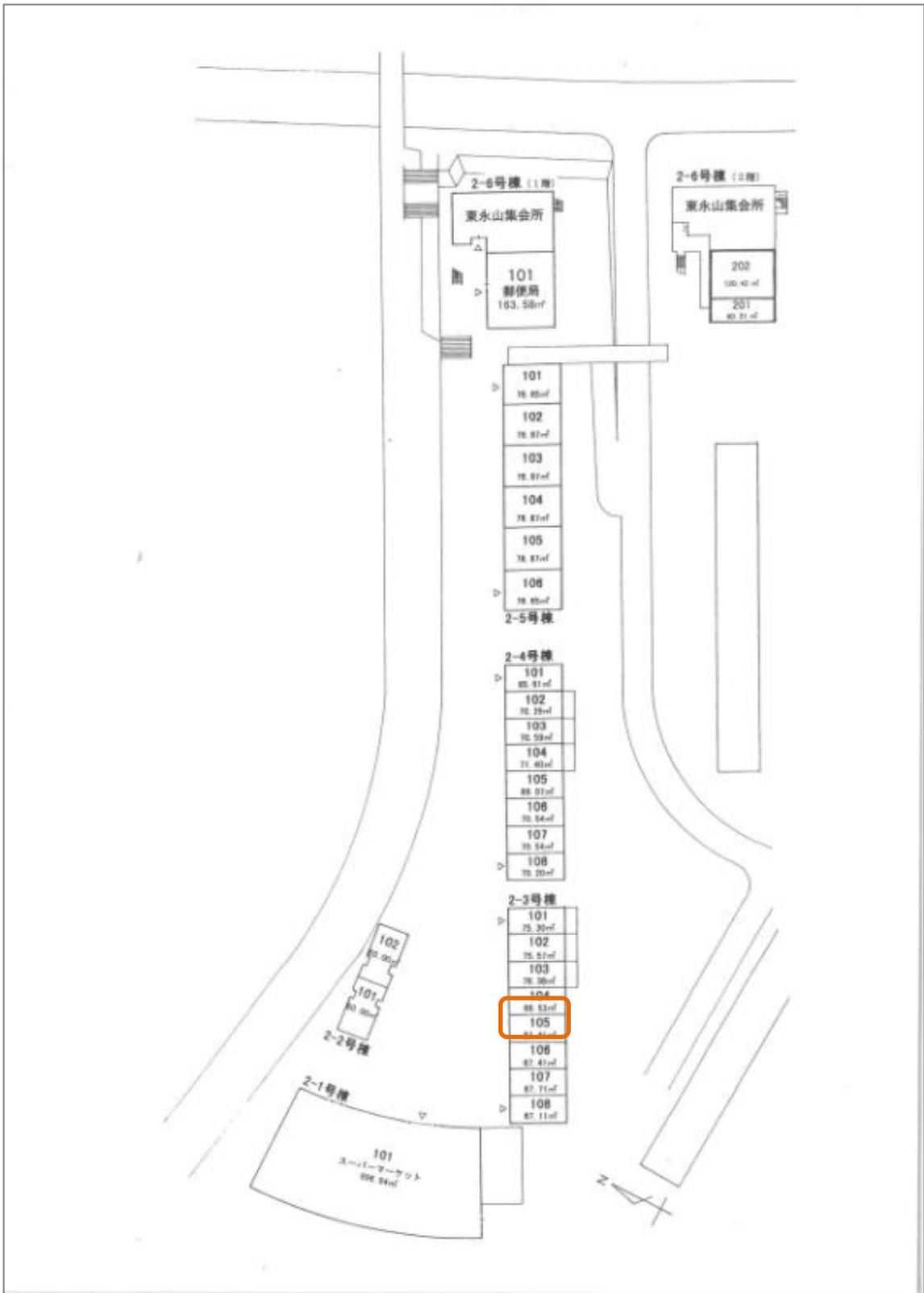
られることと、積載できる時間、貨物スペースの確保、旅客スペースを減らす事による利用者や線便そのものへの影響といった課題について短期的には判断できない要素が多いことから、今回当該エリアにおける貨客混載については実現に向けた検討課題としての俎上には載せなかった。ただ、将来的には旅客も含めた物流ネットワークを維持するためにも、中長期的な課題として今後継続的に検討を進める。

(4) 拠点設営

これまで述べたサービスの拠点を今回 UR 永山団地および貝取団地内の商店街に設ける。この拠点は従来の宅急便センターのような造りではなく、誰もが集える場所となり得るような店構えとする。この拠点では当社の宅急便をはじめとするサービスだけではなく地域事業者のサービスも紹介するとともに、お買物便の引き取りといったクロックサービス、宅配ロッカー設置、NPO どうしのマッチングや居住者に NPO の機能を紹介、若い人への訴求、市や地域の情報発信スペースなど、老若男女誰もが集える地域コミュニティの場になるサービスステーションとしての機能を備える。



永山団地



外観



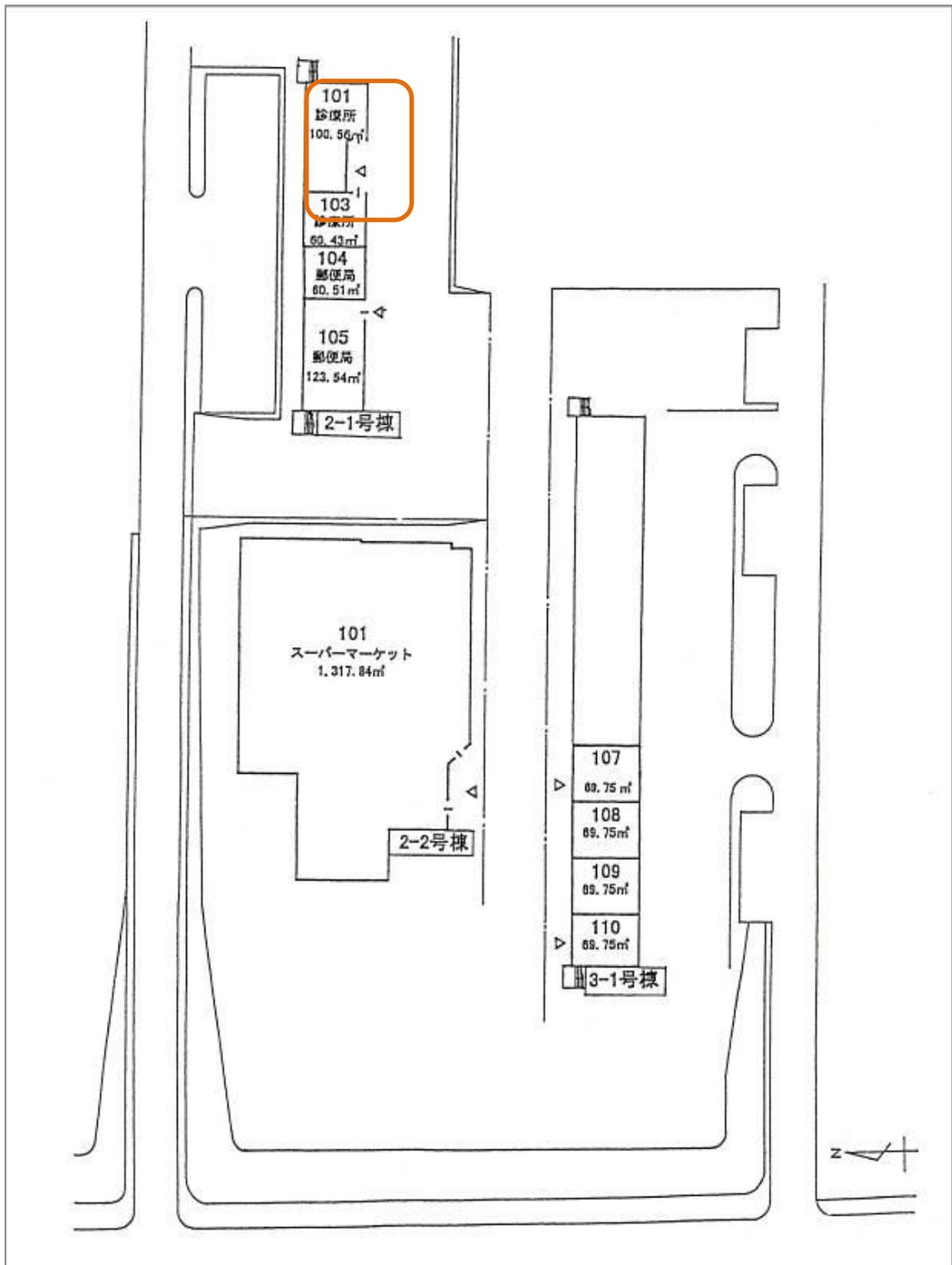
内装①



内装②



貝取団地



外観



内装



なお、拠点の受付スタッフは、認知症サポーター研修や見守りサポーター研修を受講し、万が一の状況にも対応できるノウハウを身につけるとともに、「街のコンシェルジュ」として多摩ニュータウンの様々な情報を自らの足で収集、選択し、この拠点で住民に提供する。また、この拠点では定期的に住民が参加できるイベントを企画することで、外出するきっかけを創出する。そして子育て世代同士が集うことができるとともに、さらには年代に関係なく交流できる環境、ミクストコミュニティの醸成の一助となることを目指す。ハード面だけではなくソフト面からも気軽に立ち寄ることができる場を構築する。

なお、4月29日と5月5日にオープニングイベントを開催したが、多くの方にお立ち寄りいただいた。



(5) 地域住民の雇用機会創出

今回これまで述べたサービスを、地域特性を熟知している地域住民に担っていただくため採用活動を進めている。業務は配送や受付、買物代行の仕分けなどがあるとともに、勤務時間も短時間からフルタイムまでと、希望する働き方を提供する。

前段でも述べたが当該エリアの高齢化は進んでいるが、要介護認定率は全国平均よりも低く、元気な高齢者が多い。この業務を通じて「生きがい」「やりがい」を得ながら、住み慣れた街の活性化の一助となってもらうことで、「相互扶助」の輪を創出するとともに、彼らに「地域コミュニティ」形成の中心を担ってもらうことを目指す。また、比較的元気な高齢者が多いこの街でこれまでのキャリアを活かしてもらうことで、若い世代の「相談相手」にもなり得ると考えている。

採用に当たっては民間の募集媒体だけではなく、多摩市様と連携しシルバー人材センターやハローワークにも積極的に声かけを行うとともに、近隣の大学にも今回の取組の趣旨をご説明した上でスタッフ採用を進めている。

オープニングスタッフ募集

女性スタッフ活躍中

ヤマト運輸が地域に貢献する新プロジェクト！
オープニング募集です

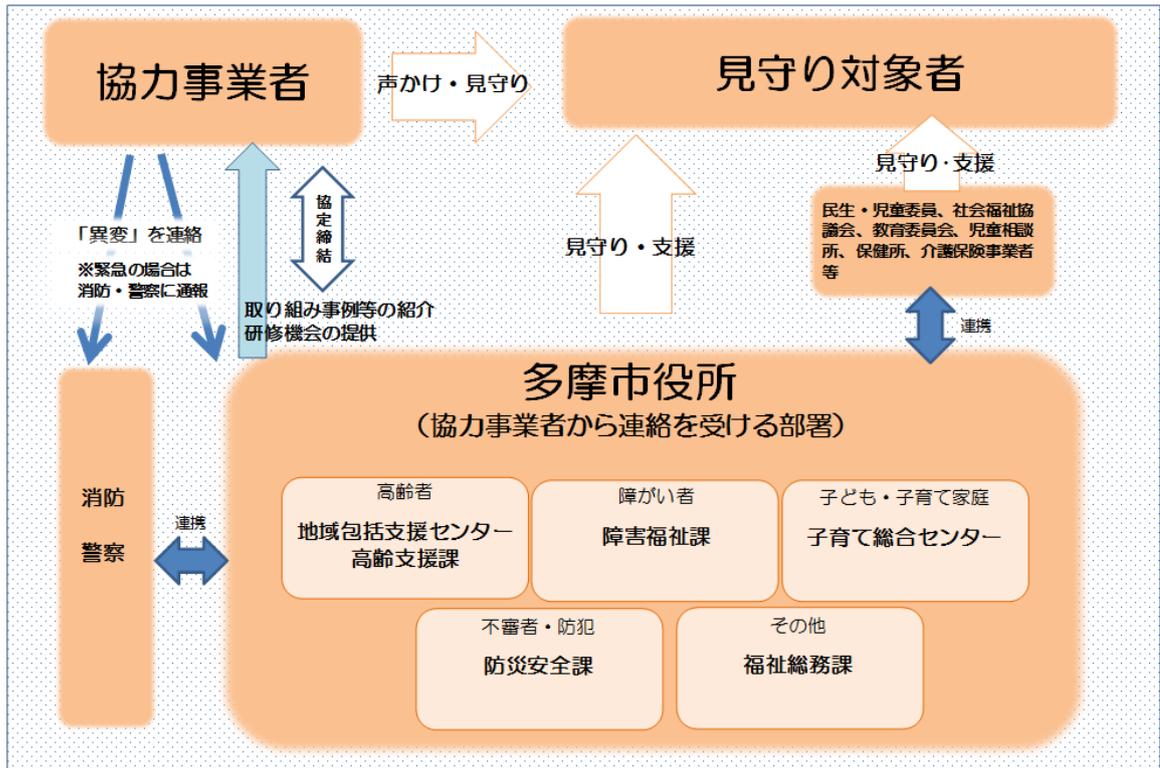
**あなたの街の
宅急便集配コンシェルジュ**

多摩地区にお住まいの方々の日常の暮らしを便利にするお仕事。
宅急便のお届けをしながら、地域の声に耳を傾け、よりよいサービスを提供します。
「お荷物と一緒にまごころを届ける」そんな、あなたかい気持ちが生きていくお仕事です。

■ 1日4h〜 家庭との両立にも最適。子育てが落ち着いた方、プランクがある方なども歓迎します。 ■ 未経験OK 研修があるので安心してスタートできます。 ■ 早朝・夜間勤務できる方大歓迎

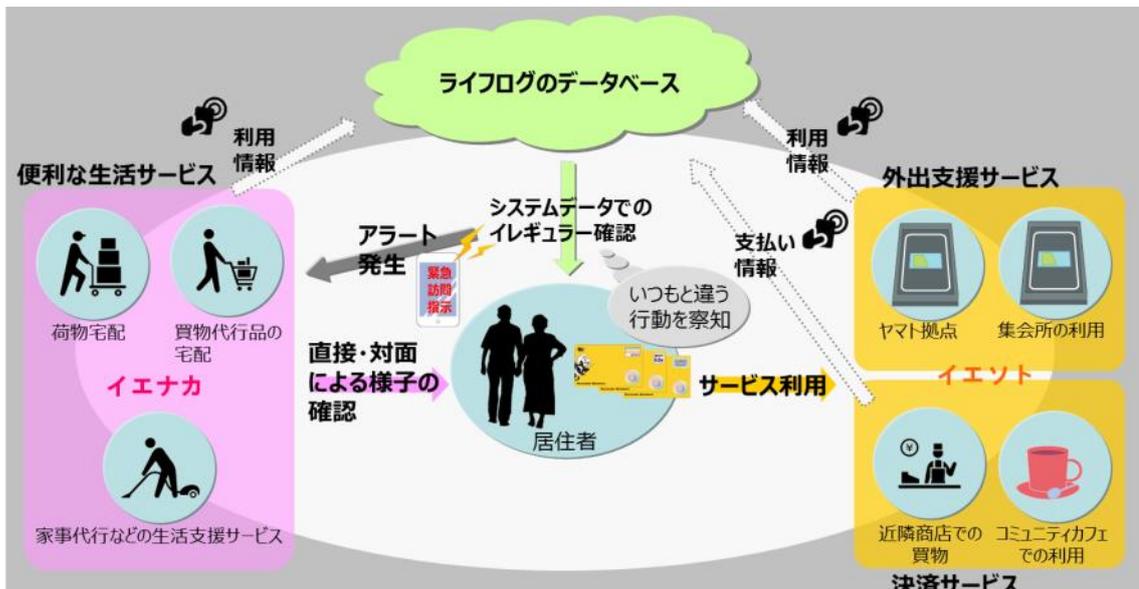
(6) 配送ネットワークを活かした見守り活動

今回の取組を通じて多摩市との配送ネットワークを活かした見守り協定の締結に至っている。現在各地で同様の取組が行われているが、配送の際に気づいた「異変」を消防や警察に連絡をするというものである。



出典：多摩市健康福祉部福祉総務課

当社としては将来的に、人によるアナログの見守りだけではなく、住民の行動履歴の情報を分析することで「異変」を発見できる「デジタル」による見守りの仕組みを構築、提供することも視野に入れている。



また、「人」の見守りだけではなく業務中に道路の損傷や土砂崩落、下物等による危険箇所を発見した際に、多摩市に連絡することで速やかな交通事故防止や安全確保を図ることを目的とする協定書も併せて締結する。

(案)

道路損傷等による危険箇所の情報提供の協力に関する協定書

多摩市（以下「甲」という。）とヤマト運輸株式会社 西東京主管支店（以下「乙」という。）は、諏訪・永山・貝取・豊ヶ丘エリアにおける一括配送サービスにおいて、道路損傷等による危険箇所の情報提供の協力に関し、次のとおり協定を締結する。

(目的)

第1条 この協定は、乙が運行する多摩市道における損傷、土砂崩落、落下物等による危険箇所について、乙が業務運行中に知り得た情報を速やかに甲へ通報し、甲はその情報に基づいて応急措置の実施、若しくは関係機関に連絡することにより、交通事故防止や安全確保を図ることを目的とする。

(情報提供の内容)

第2条 乙が行う情報提供の内容は、次の事項とする。

- (1) 陥没、穴ぼこ、根上り等の道路損傷
- (2) 道路上への土砂崩落、土砂流出
- (3) 道路上への落下物
- (4) その他危険があると思われるもの

(情報提供の方法)

第3条 乙が業務運行中に危険箇所を発見したときは、口頭（電話連絡）、ファクシミリ、電子メール等により甲へ通報するものとする。
2 甲への通報内容は、発見日時、場所、状況、怪我人等の有無を明確に伝達するものとする。
3 甲の連絡先は、多摩市都市整備部道路交通課とする。

(情報交換)

第4条 甲と乙は、平常時から相互の連絡体制等について情報交換を行うものとする。

(協議)

第5条 この協定に定めのない事項及びこの協定について疑義が生じたときは、甲乙協議して定めるものとする。

(有効期間)

第6条 この協定は、協定締結の日から効力を有するものとし、甲又は乙が文書をもって協定の終了を通知しない限り、その効力を有するものとする。

この協定の証として、この証書2通を作成し、甲乙それぞれ署名の上、各自その1通を保有する。

平成27年4月27日

甲 東京都多摩市関戸6-12-1
多摩市
市長 阿部 裕行

乙 東京都昭島市拝島町4-10-5
ヤマト運輸株式会社 西東京主管支店
主管支店長 暁 浩治

10. まとめ

今回、多摩ニュータウンのURの4団地を舞台にこれまで述べた物流を基盤とした複合的な生活サポートサービスを構築する。ただ、それは当社だけで実現するのではなく、既に地域に根を張っている事業者やNPO団体、さらには行政という官民連携の上でなければ、ただの一事業者による参入に他ならず、多摩ニュータウンの活性化実現には繋がらない。なぜならば当社だけのサービスでは居住者のニーズを満たすことはできず、今回協議会に参画した多摩市・UR都市機構・京王電鉄、他の事業者、NPO団体等が提供するサービスが有機的に結合することによってより豊かで便利な多摩ニュータウンを創生することができるためである。

今回の取組は団地内に設ける拠点を中心とした配送ネットワークを基盤とし、宅急便だけではなく他の宅配荷物も引き受ける一括配送を行うことでそのネットワークの密度を高める。そのネットワークに買物サポートサービスや家事代行サービスをプラスオンすることで、利便性およびコストメリットを高め、居住者が日常使いできるサービスとすることを目指す。さらに、ネットワークの密度が高まることによって住民との接点が増えるため、地域にとってより身近な存在となり、安心感が醸成されると考える。また、この地域に密着していることで様々な情報を収集することができるとともに、発信することも可能となる。また、これらのサービスを住民にも参画してもらうことが目指す姿の実

現に重要な要素となる。

生活周りの不便解消を、これらの物流を基盤とした生活サポートサービスによって生活機能を向上させ、多摩ニュータウンを高齢者にはよりアクティブな生活がおくることができるよう、さらに働き盛りの世代に対しても住みやすい街にすることを目指す。その結果、子育て世帯等の若年層の流入を増やし、高齢世帯と若年世帯とが交わることでコミュニティの活性化（ミクストコミュニティの形成）を図り、多摩市が標榜する「健幸都市」をより目に見える形になるよう貢献ができると考える。

基盤となる一括配送ネットワークの構築には会社間および業界内での課題が山積している。今後、過疎化の進行が見据えられている中で一括配送の必要性はますます高まると想定されるため、これらの課題解決は急務である。この課題解決には企業間だけではなく、行政によるサポートも期待したい。さらには貨物だけではなく旅客も含めた物流ネットワーク全体で見たときに、中長期的に双方の共有について検討する必要がある。

今回の多摩ニュータウン以外にも同様の課題を抱える地域が今後さらに増えると想定される。当社としてはこの取組における「プラットフォーム」となり全国に展開することで、持続可能な物流ネットワークの構築を目指す。

以上