

## Case Study 2 民間事業者との連携による生活支援サービス

- ・エイジング・イン・プレイスを実現するためには、幅広い世代や多様な世帯が安心して住みつづけられる住環境の整備が必要であり、社会構造の変化や多様化するニーズに対応した生活支援サービス等を提供することが必要である。
- ・そこでUR都市機構では、様々な機能を有するコンビニエンスストアに、買物支援やコミュニティ形成に関する機能を付加するだけでなく、勤労機会の提供なども行う取組を実施しており、これらのサービスが高齢者を含む利用者から一定の評価を得ている。

### 1. 調査の趣旨・背景

UR都市機構が供給してきた賃貸住宅（以下「UR賃貸住宅」という。）は、高齢化が急速に進むとみられている大都市圏の郊外部に立地していることから、UR都市機構では超高齢社会に対応した住まい・コミュニティの形成に取り組んでいるところである。

UR賃貸住宅の約6割は昭和40年代（1965年）から昭和50年代前半（1979年）にかけて供給されており、バリアフリー化をはじめとした住環境の改善を行う必要がある。

また、エイジング・イン・プレイスを実現するためには、高齢者世帯、子育て世帯等の幅広い世代や多様な世帯が安心して住みつづけられる住環境の整備が必要であり、人口減少・少子高齢化等の社会構造の変化や多様化するニーズに適切に対応した生活支援サービス等を提供することが重要と考えている。

このため、UR都市機構ではUR賃貸住宅にお住まいの方々の利便性の向上と団地の活性化を図るための方策のひとつとして、コンビニエンスストア事業者各社と連携し、生活支援サービスの提供拠点としてのコンビニエンスストアの誘致を行うこととしている。

### 2. 主な取組み

#### 【グリーンタウン美住一番街】

##### （1） 現地の概略

グリーンタウン美住一番街団地は、東京都西部の郊外部に位置し、都心（新宿駅）まで公共交通で約40分（徒歩：10分、電車：西武新宿線30分）という立地で、都営住宅及び分譲住宅が隣接している。UR都市機構（旧日本住宅公団）が1958年から管理してきた賃貸住宅を建て替え、1993年から新たに管理を開始した団地（賃貸住宅945戸）で、高齢化率は約40%である。

##### （2） 取組の主体

UR都市機構は、高齢者の生活利便性向上を図るべく民間事業者との連携を以前から検討して来た。なかでもコンビニエンスストアは生活物資の提供のほか、コミュニティの活性化等も期待出来ることから、2016年7月に株式会社セブン-イレブ

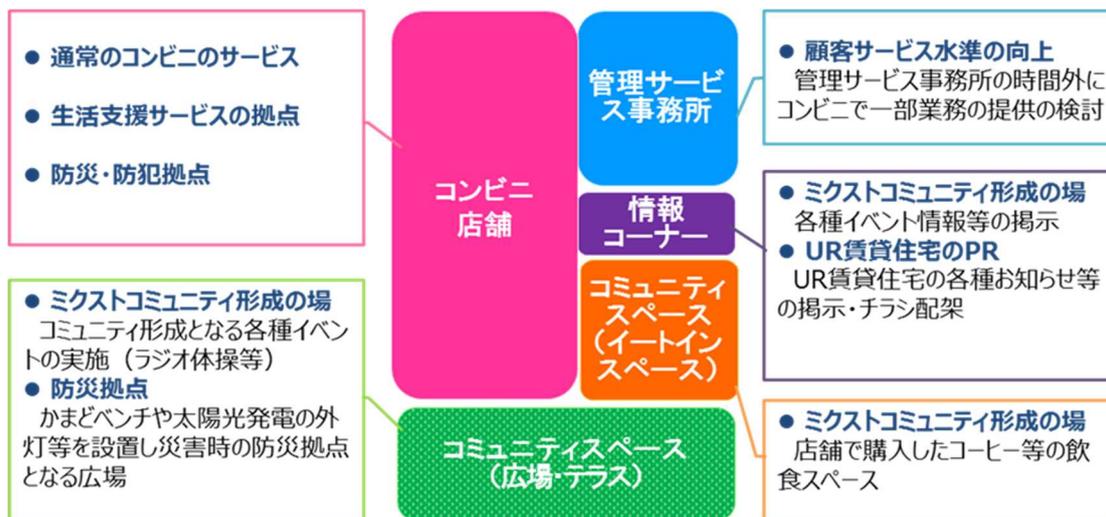
ン・ジャパン、株式会社ファミリーマート及び株式会社ローソンと、2017年4月にミニストップ株式会社とそれぞれ連携協定を締結し、コンビニエンスストア事業者又はフランチャイズ契約に基づき店舗の運営を行う経営者が店舗において実施する生活支援サービス等の内容について検討を行ってきた。

(3) 取組の内容

連携協定に基づく実施事項は以下の通り。

- ・ 団地管理サービス窓口との連携に関すること。
- ・ コミュニティ活性化に関すること。
- ・ 災害時の対策に関すること。
- ・ 防犯に関すること。
- ・ 高齢者支援に関すること。
- ・ UR賃貸住宅の入居促進に関すること。
- ・ その他、UR賃貸住宅にお住まいの方々の利便性の向上、UR賃貸住宅団地の活性化に関すること。

※具体的な取組内容については、団地の状況等により異なる。



また、2017年4月には店舗における試行を行うため、「セブン-イレブン」S美住一番街店」をオープンし、実施内容の精査を行っているところである。

<試行店における特徴的な生活支援サービスの内容>

- ・ 遠方まで買い物に行きづらい高齢者、子育て世帯等に配慮し、日用雑貨、弁当等の宅配サービスを提供
- ・ アンケート結果に基づき、野菜の販売、日用雑貨等の品揃えを充実
- ・ 生活支援サービス（電球交換等）の取次業務の実施
- ・ 屋外にテーブルと椅子を設置し、懇談等に自由に使えるスペースを提供
- ・ 店内に掲示板を設置し、自治会活動やコミュニティ形成に関する情報を提供
- ・ 団地夏祭りへの出店、イベントの定期的な開催
- ・ 団地内集会所の鍵の貸し出し、住宅募集パンフレットの配布



### 3. 考察

食料品の宅配や生活支援サービスの提供により、外出しづらくなった高齢者等から好評を得ており、食料品の宅配については一定のニーズがあることが確認できた。

また、出店時に行ったアンケート調査に基づき、野菜や日用品の品揃えを増やしていることで、通常の店舗よりも買い物しやすいとの評価を受けている。

さらに、試行店の従業員 33 名中 9 名が団地内居住者であり（2019 年 2 月 7 日現在）、従業員からは、団地内から離れず仕事ができるため、万が一子供に何かあってもすぐに駆けつけられる等、安心して働くことができるといった声が挙がっている。団地内で雇用の場を提供することにより、子育てや介護を理由として勤労意欲はあっても働くことができなかった人の雇用を促進し、生きがいの創出などに貢献している。

コミュニティ形成の観点では、団地に密着したコンビニエンスストアであることが居住者に安心感を与え、鍵を紛失した居住者から相談を受けるといった事例も発生している。

コンビニエンスストアは、マルチコピー機を活用した行政サービスの提供、宅配便の受付、A T Mによる現金の授受等、商品の販売の枠を超え、既に様々なサービスを提供している。連携協定に基づき運営される店舗においては、これらに加え、団地や地域で必要とされている生活支援サービスを付加するとともに、団地を中心として周辺地域を含めたコミュニティを形成するきっかけや場を提供することとされていることから、コンビニエンスストアは多様な世代が生き生きと暮らし続けられる環境の整備に大きく貢献できると考えている。UR都市機構としては、試行店舗の状況を踏まえながら、引き続きコンビニエンスストアの誘致を図るとともに、民間事業者と連携したエイジング・イン・プレイスに資する生活支援サービスの提供について検討していきたい。