

グリーンスローモビリティ実証調査事業

高齢化が進む住宅団地で共助による モビリティサービスの実現



令和元年6月28日(金)

三重県東員町

1

■三重県東員町の概要



●面積 22.68km²

●人口 25,800人

(令和元年6月1日時点)

●高齢化率 29.21%

(令和元年6月1日時点)

●住宅団地の高齢化率

32.86%

(令和元年6月1日時点)

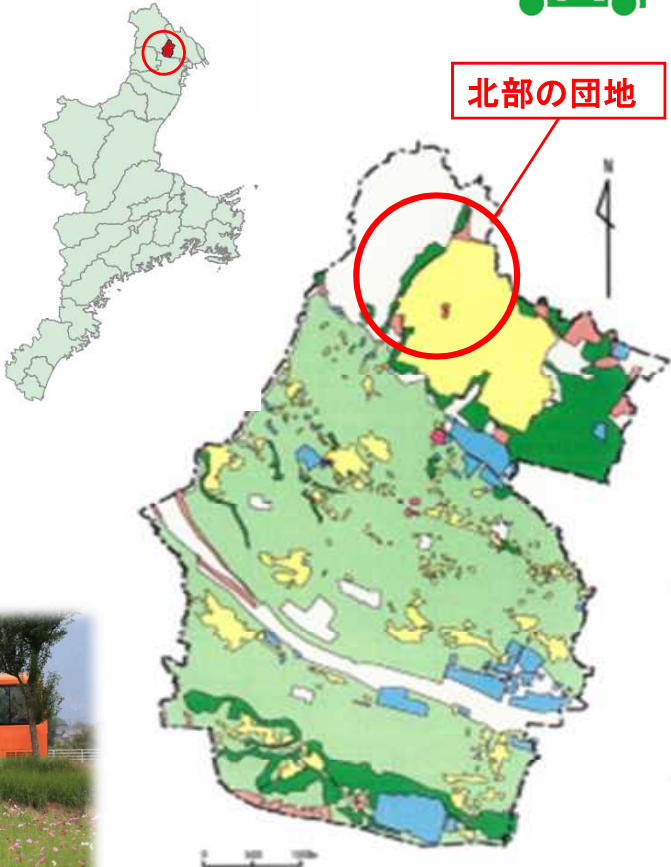


歴史、沿革

昭和40年代後半から昭和60年代前半にかけて、名古屋市を中心とした半径30km以内にあるという地理的優位性から町北部に大規模住宅団地開発が行われ、人口が大きく増えました。

■ 実証調査地域(住宅団地)の概要

- ・ 調査地域には、東員町の人口約25,000人の半分が居住。
- ・ 昭和50年～60年代に入居が始まり、急速な高齢化を迎えている。
- ・ 地理的特性として、丘陵の高低差が大きく、高齢者にとって徒歩移動はやや厳しい地形となっている。
- ・ 地域の移動は自家用車が主体。コミュニティバス、民間バスが運行している。



■ 地域が抱える課題



- ・急速な高齢化により、自家用車に替わる公共交通の確保
- ・高齢者にとって徒歩移動は厳しい丘陵地
- ・今後増加が見込まれる1人暮らしの高齢者などの日常生活に欠かせない移動手段の確保
- ・住宅団地特有の希薄な共助



北部の住宅団地



住宅団地内の坂

5

グリーンスローモビリティとは？

電動で、時速20km未満で公道を走る、4人乗り以上のモビリティ

【グリスロの5つの特長】

- ①Green・・・CO2排出量が少ない電気自動車。
- ②Slow・・・時速20km未満なので観光にぴったり
- ③Safety・・・速度制限で安全。高齢者も運転可
- ④Small・・・小型なので狭い道でも問題なし
- ⑤Open・・・窓がない開放さが乗って楽しい

※乗合バス事業、タクシー事業、
自家用有償旅客運送で運行可





■ グリーンスローモビリティの優位性



- 地域住民でも運転できるため、住民による共助型のモビリティサービスを実現できる
- 財源縮小などによるコミュニティバス事業の維持、拡大が困難である中、新たな交通施策として実現の可能性
- 住民の日常生活に欠かせない買い物移動の確保として、住宅団地の中心に位置するスーパーへの移動を主とした事業規模に適している
- 低速なので、運転者、歩行者に安全であり、また、小型なので狭い道でも走行が可能
- エンジンがなく静粛性に優れるため、住宅地域での運行に有利
- 排気ガスがなく、地域の環境に優しい

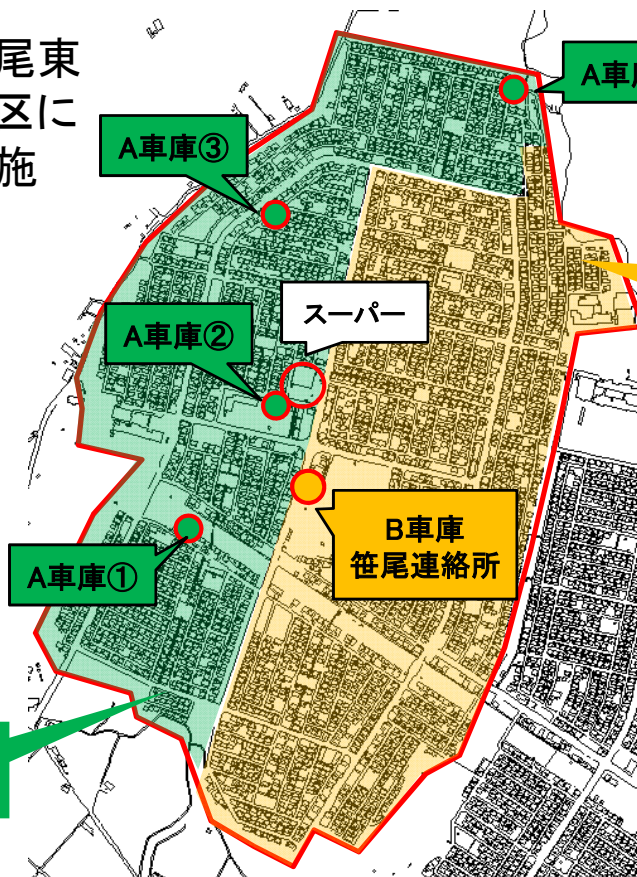


笹尾西、笹尾東地区の課題に対し非常に適しており、
有効に活用することができる…かも？

■ グリーンスローモビリティの運行エリア



笹尾西地区、笹尾東地区の2つの地区に分けて調査を実施



笹尾東地区



笹尾西地区

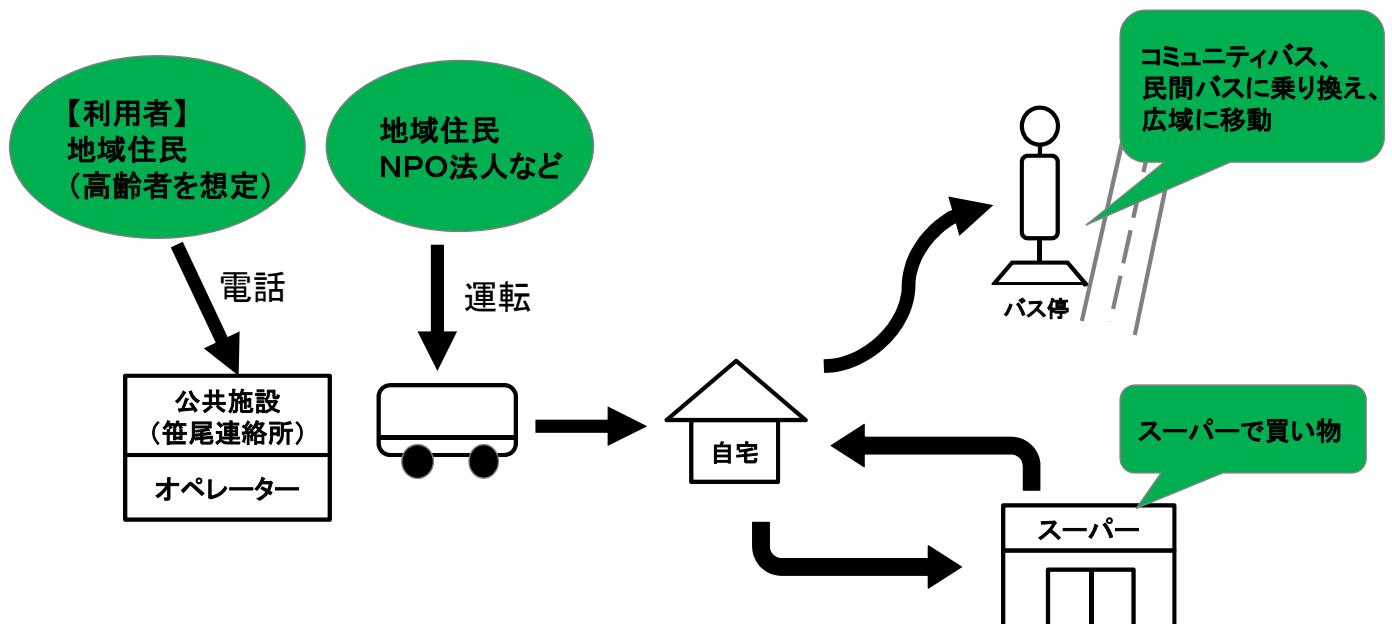
9

■ 運行方法①



【生活交通】

住宅団地内の中心に位置するスーパーへの買い物移動と近くのコミュニティバス停留所までの移動をデマンド型交通で実施。



10

■ 運行方法②

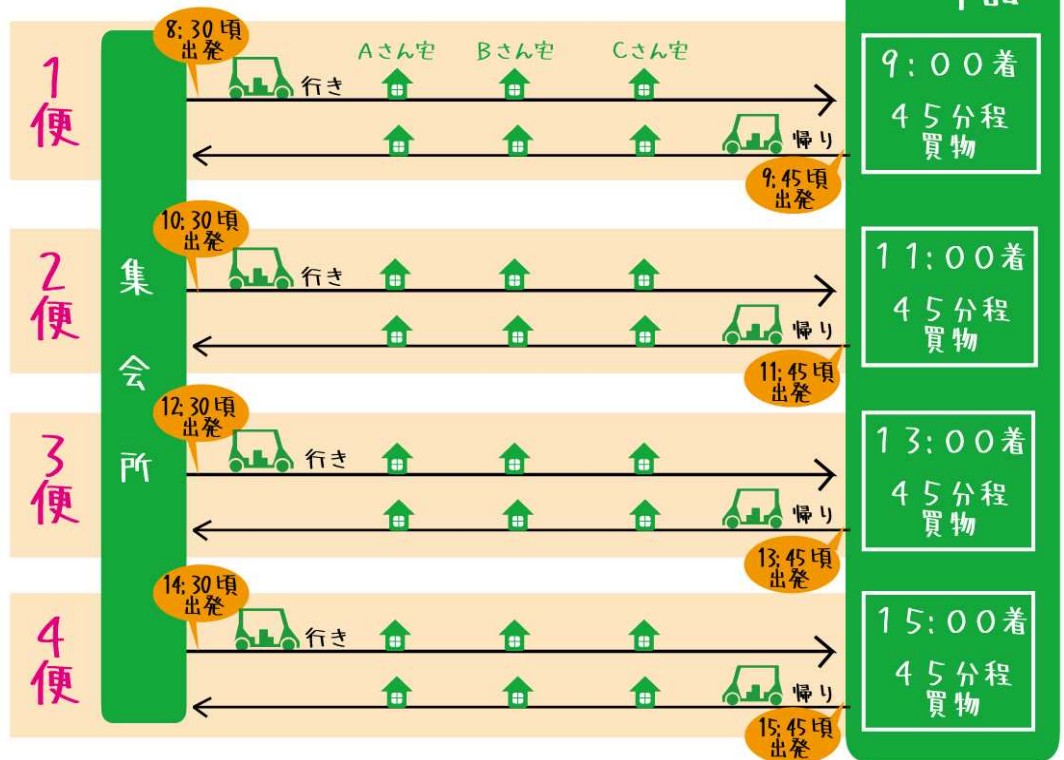


スーパー(目的地)への到着時間を予め設定

・運行方法は、
笹尾西、笹尾東
地区とも同じ。

・1日4便。

・出発地は笹尾西
が各集会所。
笹尾東が笹尾連
絡所。



11

■ 笹尾東、笹尾西地区の運用方法の異なる点



● 笹尾東地区

対象地域 笹尾東1丁目から4丁目のすべての地域
 運転手 NPO法人 地域お助けネット
 オペレーター 役場職員

● 笹尾西地区

対象地域 調査期間中、1丁目から4丁目を日で割り当てる
 1自治会3日の割当てで運行
 【1丁目】11/27~29 【2丁目】11/30~12/2
 【3丁目】12/3~5 【4丁目】12/6~8
 運転手 自治会の中で選任
 オペレーター 自治会の中で選任

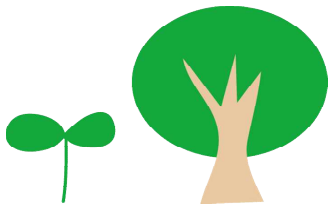
運転手の確保、予約方法など
 全て地域内(自治会)で担って
 いただきました。



■テーマは「共助」

今回の実証調査は、今後高齢化する地域での新たな移動手段について考えるもので、テーマは「共助」。

車の免許がないので出かけにくい、買い物に行きたいけど歩くのは大変、そんな方を地域の方が助ける状態を目指します。



13

■調査結果



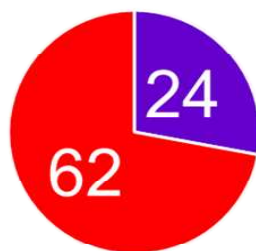
14

● 合計111名の方に乗車いただきました。

■ 笹尾西地区

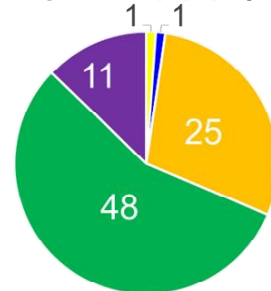
一丁目	36名
二丁目	1名
三丁目	35名
四丁目	14名

男女別人数(人)



■ 男 ■ 女

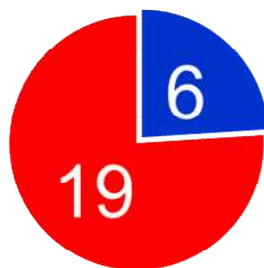
利用者の年齢層(人)



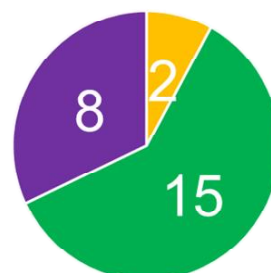
■ 20歳台 ■ 40歳台 ■ 60歳台
■ 70歳台 ■ 80歳台

■ 笹尾東地区

25名



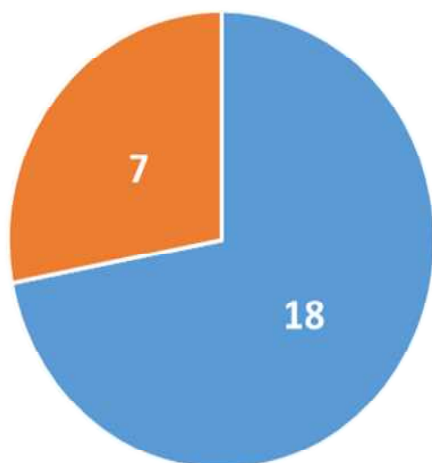
■ 男 ■ 女



■ 60歳台 ■ 70歳台 ■ 80歳台

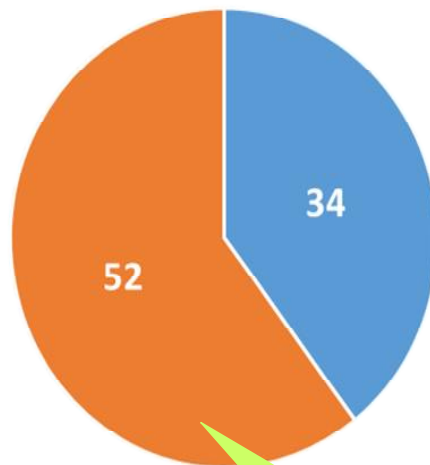
■ 運転免許の有無

笹尾東地区



■ 持っていない ■ 持っている

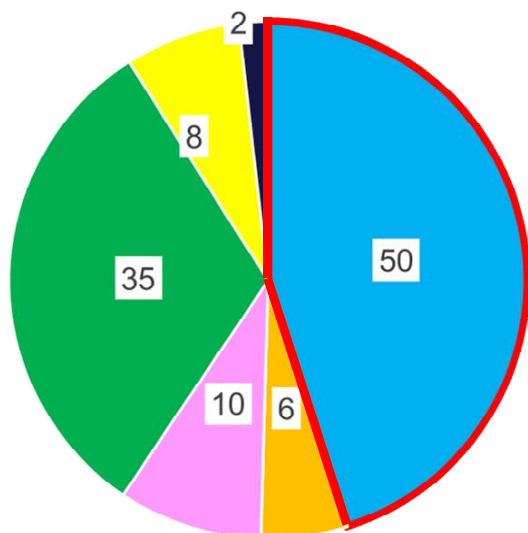
笹尾西地区



70歳台以上
が30名

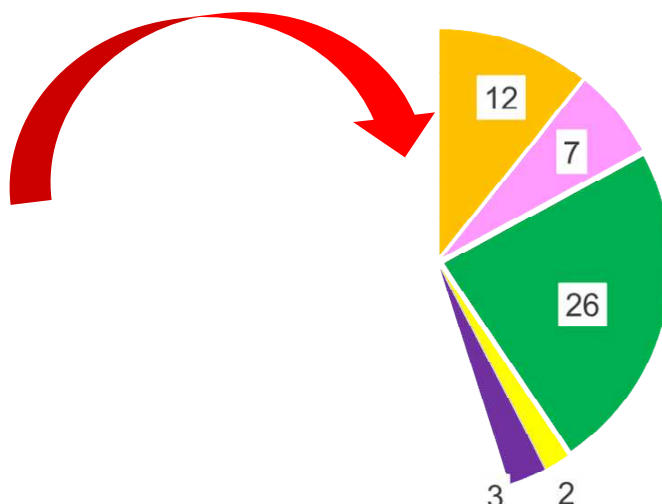
■ アンケート結果

普段買い物に行く手段(人)



- ①自家用車
- ②オレンジバス
- ③自転車
- ④徒歩
- ⑤家族の車に乗せてもらう
- ⑥友人の車に乗せてもらう

今の移動手段が無くなったら？



- オレンジバス
- 自転車
- 徒歩
- 家族の車に乗せてもらう
- わからない

17

■ 利用者の声①



- ・普段は家族に送迎してもらっているのですが、本当に助かる
- ・同じ地域に住んでいても話をしたことがないのに、会話がはずんだ。
- ・地域の関係が密になり、防災にも役立つのではないかと。
- ・普段はあまり外出しないが、外出する機会が増えた。

■ 利用者の声②

- ・事故があった場合の責任はどうなるのか
- ・公道を走るとき少し心配です
- ・自宅まで来てもらうのは申し訳ないという気持ちになる

18

■関係者の声



- ・地区の人とのつながりに役立つ。
- ・非常に助かるという声を多くいただいた。
- ・利用者の家やルートが分かるか不安だったが、問題なく運行することができた。

東員町が掲げた
「共助」



将来のことを考える方が多く、好意的に受け入れられた



19

■成果と見つかった課題



・「共助」については想定以上の結果に

→バス、電車は元気な方が乗りやすい乗り物。自身の将来を考える方が多く、地域に受け入れられやすかった。

・事業主体、利用者について

→利用者の確保として、見知った人からの声掛けが有効。

TEL予約がどこまでなじむのかが課題。

→利用者ターゲットを絞る必要があるのではないか。

利用者のニーズにどこまで対応するのが課題。

20

■事業主体について

広報

- 町広報誌に掲載
- 町ホームページに掲載
- 地域内ちらし回覧、各戸配布
- 報道に投げかけ

笹尾東地区(役場主体) 25名
 笹尾西地区(自治会主体) 86名

⇒自治会が主体になると...

利用への抵抗少ない、安心して乗車できる

小さいコミュニティ内で大きな効果が期待できる
 (事業主体となれるのは役所だけではない)

笹尾東地区専用ちらし

ゆっくり、のんびりと
買い物に出かけませんか

東貝町では、笹尾地区を対象に
グリーンスローモビリティの実証調査を行います!

こんな方はぜひご利用ください!

「いつも歩いて一号館に行っているけど、坂道が大変…」
「買い物に行きたいけど車に乗らないから大変…」

「グリーンスローモビリティ」
(略してグリスロ)とは…



時速20km未満で公道を走る
電気自動車です。

☎
電話予約

🚗
グリーン
モビリティ

🏠
自宅へ
お迎え

🛒
一号館

運行期間
平成30年11月26日(月)～12月9日(日)

■利用者について



スーパーの
利用者が多く、
バス停利用なし

自宅 ⇔ 一号館 111名
 自宅 ⇔ バス停 0名

- ・運行便数が少ない
- ・利用者ターゲットの誤り

⇒帰りの便がない
 ⇒移動支援を必要とする方の
 第1のニーズは「買物・通院」

- ・どのような「ニーズ」に対応すべきなのか
- ・「ターゲット」は誰にすべきなのか

■ 実証調査を終えて(まとめ)



本町が考える「共助」をテーマにしたグリスロ活用で
目指すべき3つのこと

ニーズ 日常生活で最低限必要な買い物

ターゲット 移動で本当に困ってる人
(車なし、頼る人なし、重いものを持って徒歩無理など。でも体はある程度元気。)

運営 小さいコミュニティの主体的な運用



ご静聴ありがとうございました

みんなの「おみごと！」があふれるまちへ



ヤマトグループ 地域共創プロジェクト くらしのサポートサービス「ネコサポ」

2019年 6月28 日
ヤマトホールディングス株式会社



1. 地域共創プロジェクトで実現を目指していること

ヤマトグループの経営資源（事業基盤・顧客接点）を活かし、
地域の中で、生活者のくらし全般を家族に近い存在としてサポートすることにより、
結果的に社会課題解決にも資する事業を目指す。

基盤としてヤマトが提供する「機能」

宅急便
(デリバリー)

60,000人のSD、4,000店の拠店、
1日500万個の荷物お届けの接点

+

生活サポート
サービス

家事・買物など生活支援

+

コミュニティ・
生活相談の「場」

コンシェルジュやイベント開催

+

地域・自治体・事業者との連携
(生活者に、有益・便利な情報・サービスをお届け・お繋ぎする)

ヤマトが地域で価値を共創する「事業」

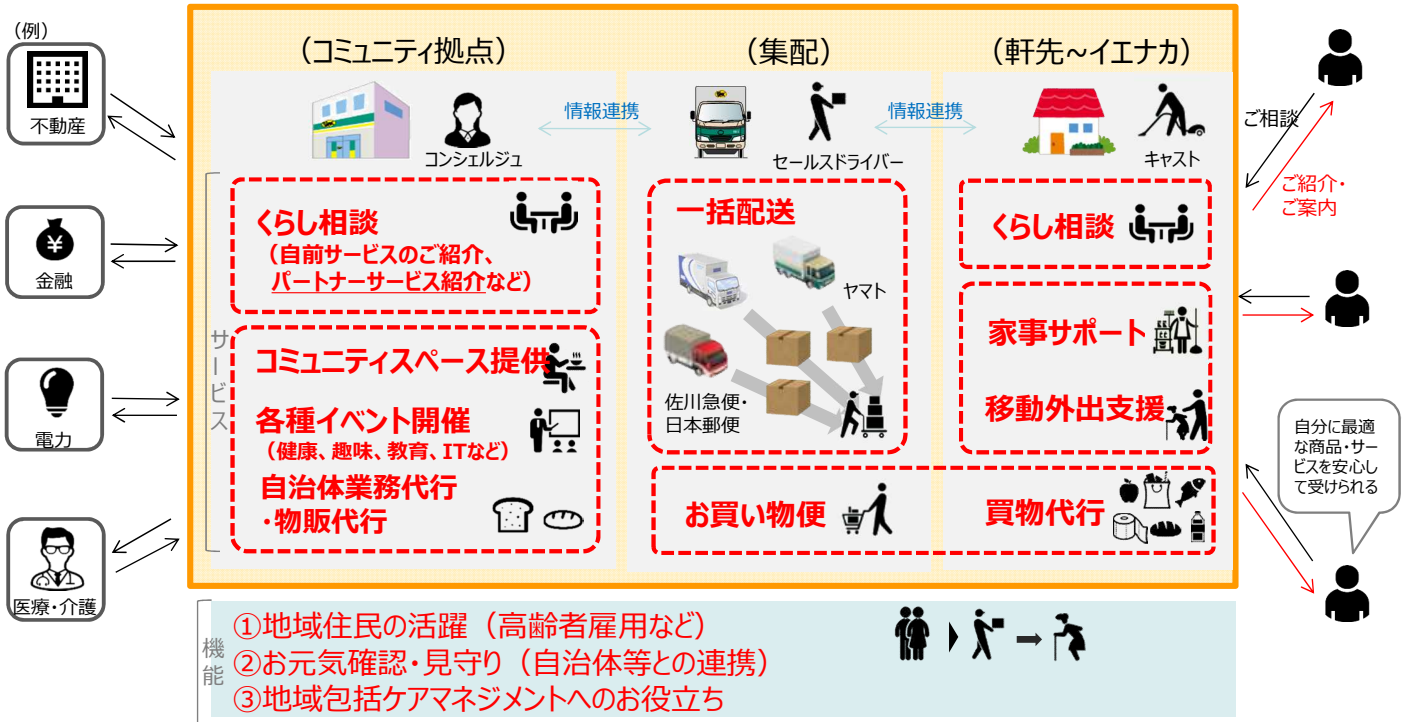
この事業を「ソフト」として地域特性に応じて展開することで、
社会保障分野やくらしやすい地域づくりにも大いに貢献したい。

2. 暮らしのサポートサービス「ネコサポ」取り組み全体図

【パートナー様】

【ヤマト】（対面接点を通じたリアルなプラットフォームとして価値を創出）

【生活者様】



3. <東京都・多摩市> ネコサポステーションの場所

団地内に2ヶ所、駅前に1ヶ所の、計3ヶ所のコミュニティ拠点を設置



【サービス提供エリア：東京都多摩市 貝取・永山・諏訪・豊ヶ丘地区 概要】

- ・人口 45,690人
- ・高齢化率 32.5% ※ 平成30年1月1日時点 多摩市人口データより

営業時間 9:00~18:00 (土日祝含)
 ※グリナード永山店は10:00~20:00

4. 生活サポートサービス（家事サポート・買物サポート）

安心・信頼して何でも頼める「暮らしのべんり屋」として、ドライバーとは別働隊の作業スタッフ（キャスト）を配置し、ドライバーと連携しながら地域密着で価値提供。

多摩のパイロット店で提供しているサービス

<家事サポート>

- 普段のちょっとした事など、短時間でも、すぐに気軽に頼める簡易メニューと、日常のお困りごとから、引越し、季節の変わり目などに、プロの専属スタッフが提供する本格メニュー
- 簡易メニュー 利用料金 1,000円～
(水周りの簡易清掃や家財・不用品整理。15分単位)
- 本格メニュー 利用料金 応相談
(エアコンクリーニング、水回りクリーニング等)
- 月間利用件数平均 : 約100件 (前期、簡易・本格計)

<買物サポート>

- 近隣のスーパーマーケットと連携し、発注代行から商品の自宅配送まで
- 注文代金が1,500円以上で利用可能
- 最短で当日時間帯配送可能
- 代行手数料 1点当たり 20円 (税別)
- 月間利用件数平均 : 約120件 (前期)



ご要望の事例

- 物置状態で使っていた部屋の片づけの依頼があり対応。モノを片付けると壁がカビだらけになっていたため、クロス張り替え等の修繕やクリーニングのお手伝いができることをご提案。ちょうど寢室にしたかったとのことで、高齢ご夫婦の体調に配慮しながら、**1週間に1時間程度の作業で、約半年間かけてゆっくりと対応し、非常に感謝していただいた。**
- 病院への立ち寄り送迎や処方薬のお届け等は、ニーズが多いが法規制等で対応しきれっていない。

4

5. コミュニティ・生活相談の「場」

くらしのお悩み事を気軽にご相談できるスタッフ（コンシェルジュ）が常駐。地域の事業者や住民が特技を活かして活躍できるコミュニティの「場」としても提供。

多摩のパイロット店で実施していること

<コンシェルジュ>

- 地域で採用させていただいた主婦層が多く、60代男性も。
(4月1日現在、3店で21名が在席)
- 地域包括支援センターにご支援いただき、認知症サポーター研修を受講。
- AED講習を受講。
- スポーツクラブ「ルネサンス」様が推進される脳活性化エクササイズ「シナプソロジー」のインストラクター資格を受講し、イベントを開催。
- メルカリ様からフリマサイトのアンバサダー講習を受講。

<コミュニティ>

- 地域で活動される団体や事業者様によるサービス提供の場として活用 (ヨガ教室、手芸教室、音楽会、など)
- 全国区の事業者様が、マーケティングも兼ねて (地域ではあまりない) イベントを開催 (健康食品試食会、ウォーキングイベント、など)
- スマホ使い方相談会など「専門店は敷居が高い」と思われがちなテーマについて、ヤマトのスタッフが気軽に時間をとって応じられる機会を提供



5

8. 多摩でのネコサポ約3年間の振り返り（総括）

会員数やサービス利用は順調に増加しており、さらに子育て層や共働き層など若い世代にも注力し、他地域への展開の基盤となる地域連携の付加価値サービスの拡充と、オペレーションの安定を進めている。

定量データ

・月間来店者数 1,103名(2018/3) → 2,585名(2019/5)
・ネコサポ会員数累計 4,326名 (2019/5) ・家事・買物サポートサービス月間平均利用件数 195件(2018年度)

住民（利用者）／ 関係者の声

<宅配便利用者>

・「配達に来るドライバーを**息子のように感じる**」（日経新聞2017/2/3・60代女性）

<買物サポート利用者>

・「どんな重たい物でも、**気持ちよく家まで運んでくれる**ので、すごく助かってます」

<イベント参加者>

・「携帯ショップで基本的なことを聞くと、あまりいい顔がされない。自分でできるようになりたいので、ネコサポのスマホ相談会では**ゆっくり教えてくれる所**がありがたい」（スマホ&タブレット相談会参加者）

・「引っ越してきたばかりでこのような場で**お友達ができて嬉しい**」（布草履作りイベント参加者）

<家事サポート利用者>

・「利用する前は、ネコサポの料金体系は高いと感じていたが、実際使ってみると**割安感を感じる**」

・「ネコサポの方になら心を開けるし、家の中まで入ってもらっても**安心できる**」

<地域住民・関係者>

・「ネコサポさんに地域の見守りを**担ってもらいたい**」（自治会）

・「雪かきは自分たちではできないので、ネコサポさんにやってもらって**助かった**」（社会福祉協議会）

・「地域でまだまだ**知らない人も多い**ので、もっと宣伝しないと利用する人が増えない」（自治会）

・「最初は何のお店かわからず**入りにくかった**」「**敷居が高い**感じがする」（地域住民）

・「家事はちょっと**料金が高く**て、使う気にならない」（地域住民）

