

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4月8日
ヤマトホールディングス株式会社

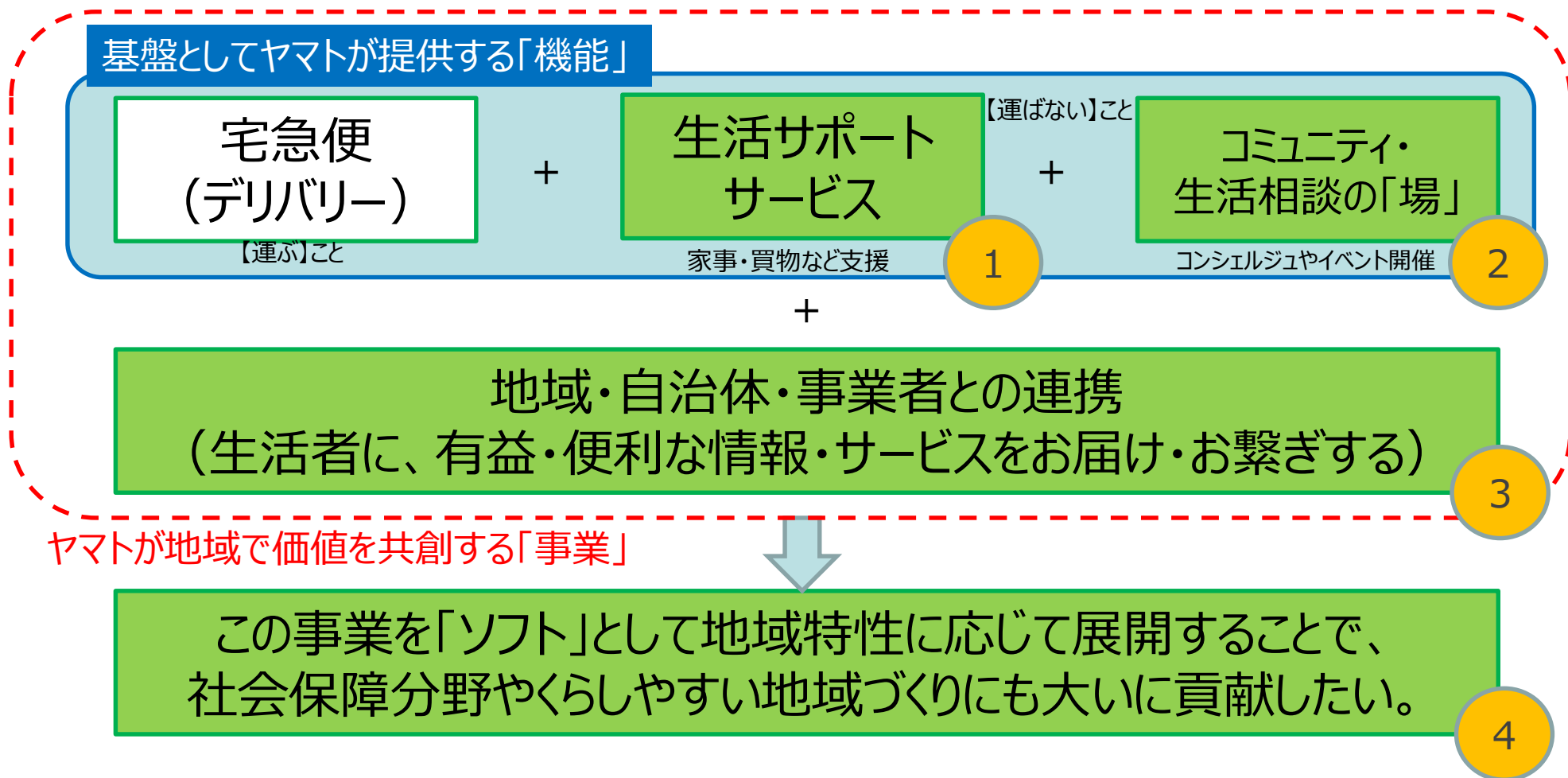
— くらしのネコの手サポート —



provided by  ヤマトグループ

0. 地域共創プロジェクトが実現を目指すこと

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となる



1. 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（8ページに別掲）

- 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。ちょうど寝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、ニーズが非常に多いが法規制等で対応しきれていない。

2. 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



3-1. 地域・自治体・事業者との連携

生活者のくらしを幅広く、かつ（自社サービス優先でなく）最適にコーディネートし、生活者にとってワンストップでサービスが提供されるよう、地域資源との連携を重視する。

多摩のパイロット店等で実施していること

＜地域包括支援センターとの連携＞

○ ネコサポ来店者様で、必要が感じられた事象があれば、支援センターへ相談・確認・連携（ex.毎日買物サポートをご利用いただいていた要介護のお客様からのご発注が途絶えた）し、また支援センターへの来訪者やその知人で、ネコサポのサービスご利用で解決できるお困り事があればご紹介いただく。

＜お買物便（ご自身でお買物された後のお届け）など、「運ぶ」ことと「運ばないこと」を連携したサービス＞

○ 地域のスーパーやクリーニング店などへ、ヤマトがお届け（回収）することをセットにしたサービスを実施いただくことで、付加価値サービスとしてご提供（ヤマトも営業）。事業者様にとっては販路拡大に繋がるため、送料負担はご利用者様にほとんどいただかず、ヤマトには運賃や取り次ぎ料をお支払いいただけている。

○ ショッピングモールに出店し、デリバリーの機能で周辺テナントの商圈拡大や、お客様の買い回り支援（手荷物預かりや当日お届けなど）の付加価値提供も可能。

＜「見守り機能」を付加したサービス＞

○ 多摩市ではふるさと納税の返礼品の1メニューとして、多摩市在住の方向けのネコサポの家事サポートサービスが利用でき、サービスご利用時のご様子等を納税者（多摩市外のお子様世代を想定）の方へレポートする。

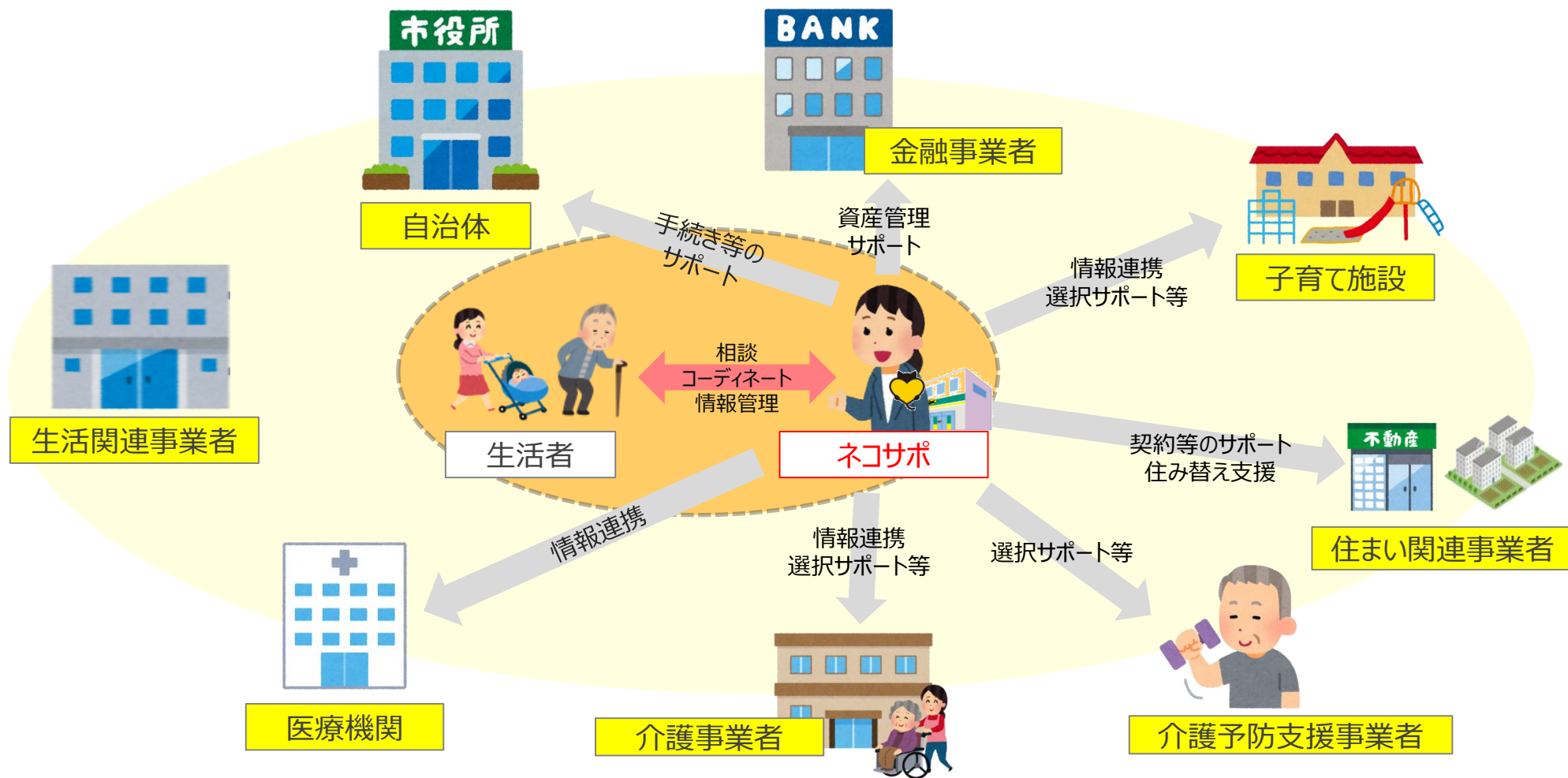
○ 自治体が見守りたい先のお宅へ刊行物を発送し、配達時のご様子をレポートするサービスも実施中。

＜地域資源を組み合わせ「出歩き・外出」を支援するサービス（2017.10月、総合事業化を見据えた実証）＞

○ ネコサポが窓口となって、NPOの方等のご協力によるバス停等への付き添い、公共交通事業者や地域の組織・企業（社福等）で遊休になっている車両、出歩き先としての商業施設・病院による協力・協賛など、出歩く目的を提供しながら気軽に利用できるサービスを、生活サービスのメニュー化することを検討中。（先ずは自家用無償送迎での試行を検討中。）

3-2. 地域包括ケア推進へのお役立ち

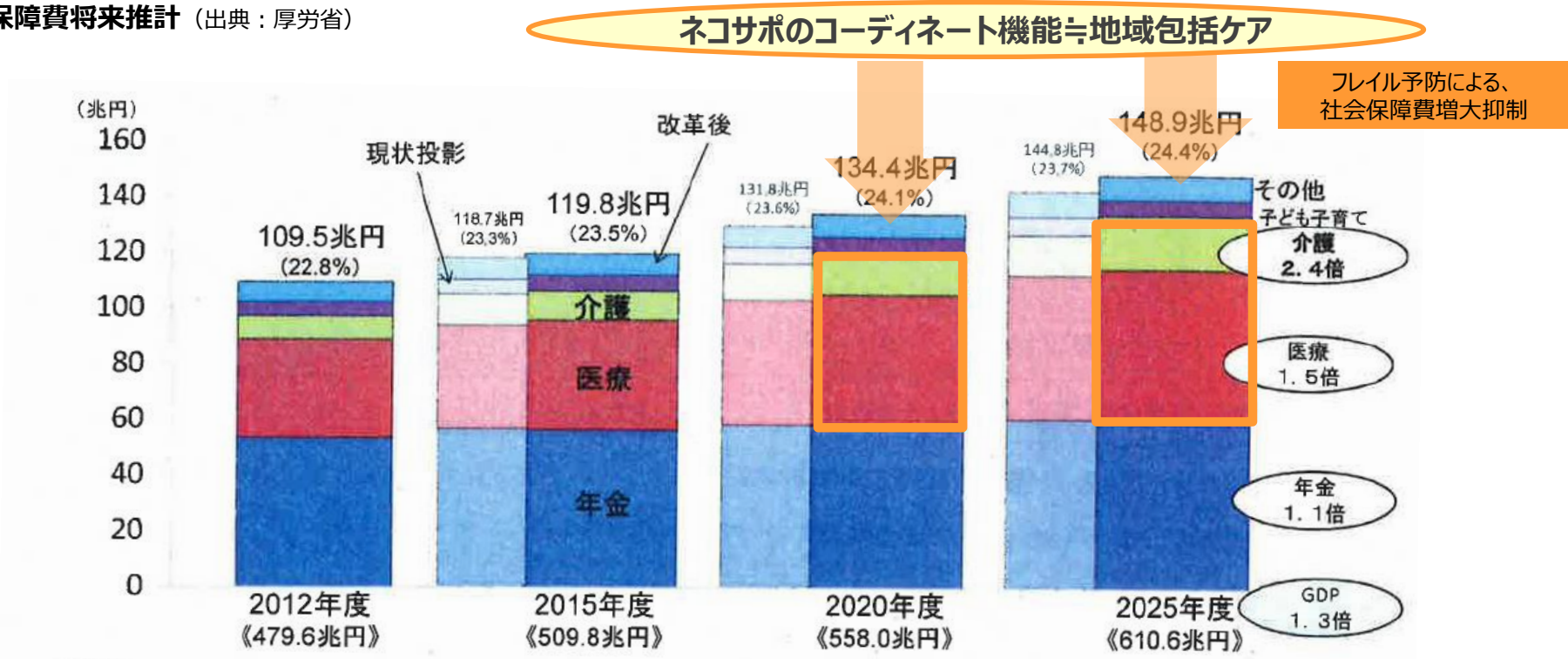
ネコサポが生活関連サービスの提供に加えて、生活者の立場に立って、地域包括ケアに関わる医療・介護・住まい・金融・保険分野等の地域資源やサービスをつなぐ相談・窓口機能を担うことができる



4. 社会保障分野やまちづくりへの貢献

ネコサポが目指すコーディネート役は、地域での広義の包括ケア推進と一致し、主に元気高齢者のフレイルを予防し、社会保障費増大の抑制に寄与する。また、このソフトが組み込まれることで、住宅資産の活用・再生にも寄与できる。

■ 社会保障費将来推計（出典：厚労省）



※ 平成24年3月に厚生労働省において作成したもの

注1:「社会保障改革の具体策、工程及び費用試算」を踏まえ、充実と重点化・効率化の効果を反映している。
(ただし、「Ⅱ 医療介護等 ②保険者機能の強化を通じた医療・介護保険制度のセーフティネット機能の強化・給付の重点化、逆進性対策」および「Ⅲ 年金」の効果は、反映していない。)

注2:上図の子ども・子育ては、新システム制度の実施等を前提に、保育所、幼稚園、延長保育、地域子育て支援拠点、一時預かり、子どものための現金給付、育児休業給付、出産手当金、社会的養護、妊婦健診等を含めた計数である。

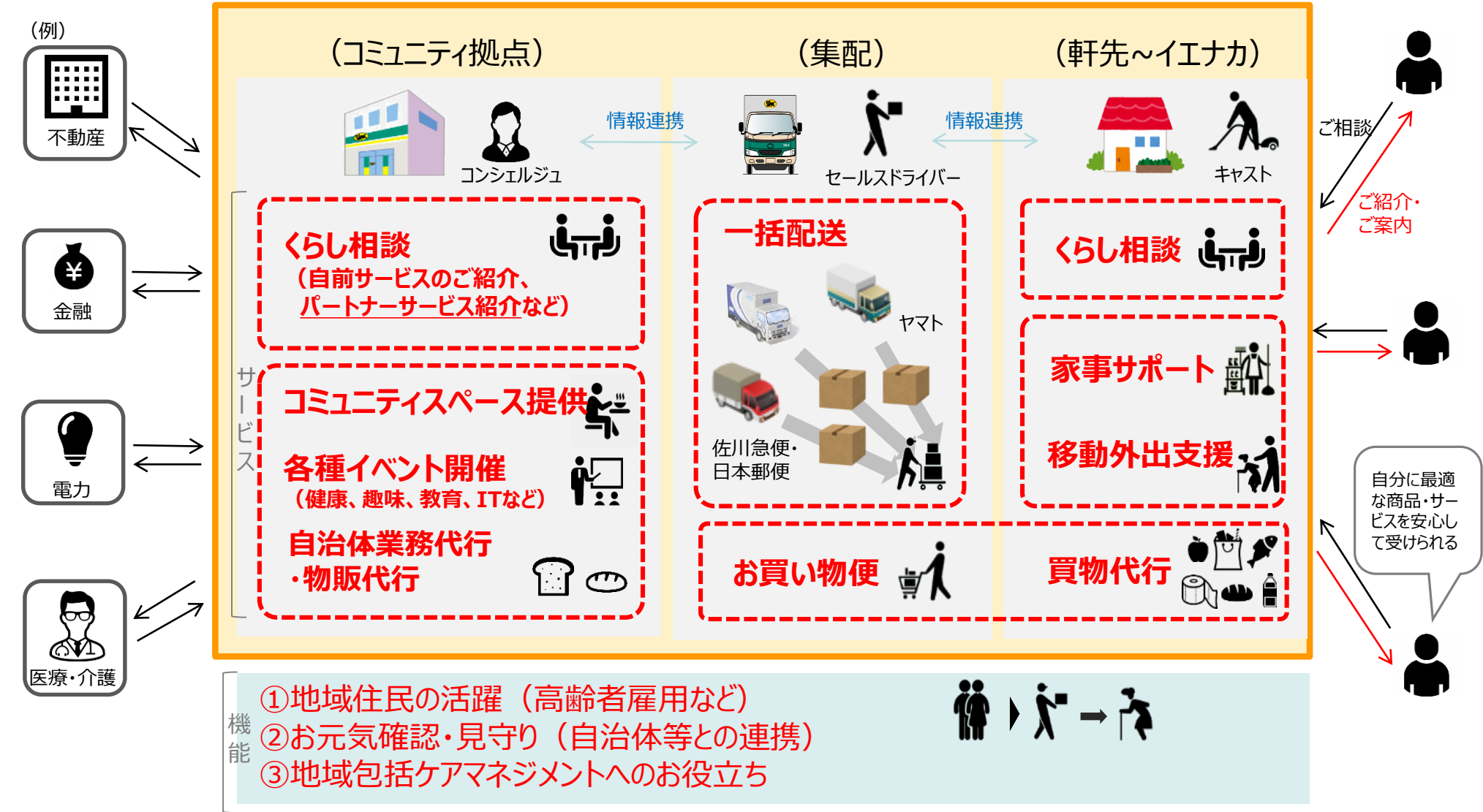
注3:()内は対GDP比である。《 》内はGDP額である。

5. 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】

【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】



【買い物サポートサービス】

- 高齢で独居の母親がいて、母親の買い物を心配にしていた娘さま。ネットスーパーはパソコンが使えないためお困りだったところ、ネコサポから「買い物サポートサービス」をご提案。電話注文時やお買い物品のお届け時の、ネコサポのスタッフとの会話を楽しみにしていると褒めの言葉を頂く。
- 家の近くに移動販売車があるが、階段を下りてそこまで行くのが大変だし、近所の人に何を買ってるか見られてしまうのが気になる。ネコサポの「買い物サポートサービス」はその点、電話1本でプライバシーも担保されているからよい。
- 普段は自分でスーパーに行き買い物をしているけれど、天気が悪い日などに利用している。自宅まで運んでくれるのは非常に助かる。

【家事サポートサービス】

- 強風の日、ベランダに干していた洗濯物が風で飛ばされてしまい、ご自身では回収できない高さに掛かってしまったお客様。どこに相談していいか迷いながらもネコサポにご連絡いただき、当日中にご対応。小さなことでもすぐに対応してもらえて助かると喜んでいただく。
- お孫様がプロスポーツ選手で、インターネットTV放送を楽しみにしておられるお客様。通信接続の悪いときがあり、ネコサポで操作方法のご説明ならびに簡易な説明書の作成を行う。
- 旅行が趣味のお客様。デジタルカメラで撮影した写真データをパソコンに転送する作業とプリント印刷のやり方がわからず、ネコサポにご相談頂く。データ転送の作業の際には、一緒に旅先の写真を見ながら思い出話ができ、作業だけではなく作業中の時間も充実した時間だったとお褒めの言葉を頂く。
- 加齢に伴って高い所の作業や重いモノが持てなくなるので、こういったサービスがあると安心して暮らし続けられる。

普段のちょっとしたお掃除など、短時間でも、
すぐに気軽に頼める家事サポート

(メニュー例)

キッチンの簡易清掃、電球交換、草むしり、雪かき
ゴミ出しなど

(価格)

15分 1,000円(税別)～



日常のお困りごとから、引越、季節の変わり目などに、
プロの専属スタッフによる、本格的な家事サポート

(メニュー例)

エアコン・洗濯機のクリーニング、家具移動、高所作業
網戸の張替えなど

(価格例)

エアコンクリーニング 16,000円(税別)～



事業者との連携イベント

●健康食品試食会

協業先 : アサヒグループ食品(株)、キューピー(株)
内容 : 開発中の健康食品のご試食や食事のお話と商品のご紹介・ヒアリング



●シナプソロジー体験会

協業先 : (株)ルネサンス
内容 : ルネサンスが独自開発した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習得した社員による体験会



住民・地域団体主体のイベント

●マジックショー

協業先 : マジックエコー
内容 : 地域のマジック団体主催のマジックショーを開催



●手芸教室

協業先 : 和みの会
内容 : 地域の手芸サークルが、お手玉づくりを実施



住民・地域団体主体のイベント

●多摩魅力実感イベント

場所 : 鶴巻西公園
内容 : 中古家具家電の販売会、ウォークスルー乗車体験・記念撮影会



●豊ヶ丘・貝取あじさい祭り

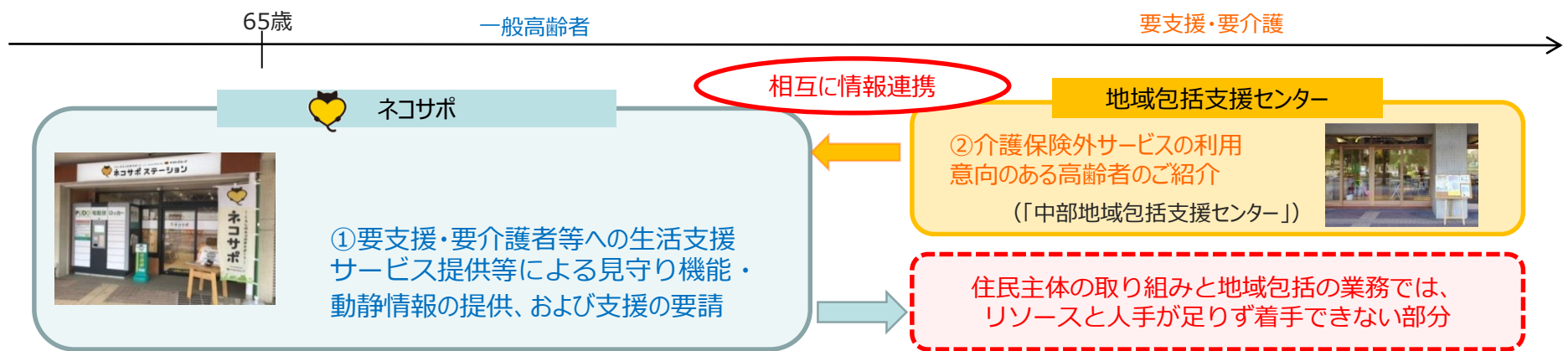
場所 : ネコサバ貝取
内容 : 中古家電家具の販売会の実施



概要

- 高齢者の地域での自立した生活を支える拠点である「地域包括支援センター」の業務は多岐にわたり業務量も多く、現状の職員だけでは十分なサポートが行えていない。そこで、ネコサポステーション永山が入居する商店街にある中部地域包括支援センターとは相互に情報連携を行っている。

※「地域包括支援センター」…介護保険法で定められた、地域住民の保健・福祉・医療の向上、虐待防止、介護予防マネジメントなどを総合的に行う機関。
(以下、「地域包括」) 各区市町村に設置され、保健師・主任ケアマネジャー・社会福祉士等が、専門性を生かして相互連携しながら業務にあたる。



連携事例

- 生活支援サービス提供時やネコサポステーション来店時に、ちょっとした異変を感じた場合は地域包括へご連絡 (ex.定期的に買い物サポートサービスをご利用頂いていたお客様のご利用がないことを不審に思い、地域包括にご連絡した所、夏場の暑さによる体力低下で入院してしまっていた事が判明)
- 地域包括職員や見守り協力員 (ボランティア) による、住民へのネコサポの生活支援サービスのご紹介 (ex.足の調子が芳しくなく買い物に困っているという住民の情報を地域包括職員から連携いただき、買い物サポートサービスや家事サポートサービスのご利用につながる)
- 多摩市の推進する「認知症カフェ」 (認知症の人と家族、地域住民等誰もが参加でき集う場) のひとつとして、ネコサポステーション貝取で、地域包括と「ネコサポカフェ」を毎月1回開催。

生活関連サービスのひとつとして、送迎・付き添いによる安全な移動手段の提供、
出歩きの「場所」と「目的」の創出、買い物物品配送等をワンストップで提供する

- 対象者

主に外出に不安・不便を感じている高齢者及び子育て世帯（基本的な制限なし）
- 主な行き先

駅周辺、商業施設、コミュニティ拠点、団地内生活スポット、公共施設、病院、歯科、クリニック、介護福祉施設、公共バス停留所

