

集合住宅における在宅高齢者向けサービスの 実現に向けたプロジェクトの開始について

～買い物弱者等、高齢化社会における課題解決に向けて～

独立行政法人都市再生機構(本社:神奈川県横浜市、理事長:小川忠男、以下「UR 都市機構」)、東日本電信電話株式会社(本社:東京都新宿区、社長:江部努、以下「NTT 東日本」)、株式会社セブン-イレブン・ジャパン(本社:東京都千代田区、社長:井阪隆一、以下「セブン-イレブン」)、イーソリューションズ株式会社(東京都港区、社長:佐々木経世)は、日本の高齢化社会問題を解決するため、各社の保有するリソースを持ち寄り、2011年2月4日(金)より、共同プロジェクトをスタートします。

記

■ プロジェクトの概要

UR 都市機構が保有する、比較的高齢者比率の高い賃貸住宅(中央区、目黒区)の入居者500世帯(モニター会員様)に対して、NTT 東日本の光回線「フレッツ光」と家庭向けクラウドデバイス「光 i フレーム」を活用し、そのコンテンツとして UR 都市機構による「地域コミュニティ情報の配信」等のマンションポータルサービスや、セブン-イレブン等による「商品のデリバリーサービス」を提供いたします。イーソリューションズは、全体の事務局運営等を行ってまいります。プロジェクト期間は、2月4日(金)から約6ヶ月間とし、当初の3ヶ月間についてはサービスの提供とともにハードやソフトのユーザービリティテスト、継続的にご利用いただくための運用モデル、各サービスのニーズ調査等を実施し、以降の3ヶ月間については上記検証等を踏まえた上でサービス内容等を継続的に検討してまいります。

- ◆開始 2011年2月4日(金)
- ◆場所 UR 都市機構の「リバーシティ 21 地区 3 団地」〔中央区佃(5棟)・新川(1棟)〕および「恵比寿ビュータワー」〔目黒区三田(1棟)〕
- ◆対象 上記マンションにお住まいの約500世帯
- ◆内容 対象者の方にご利用いただく NTT 東日本の「光 i フレーム」や専用パンフレットから各種サービス(UR 都市機構の地域コミュニティ情報の配信等のマンションポータルサービス、セブン-イレブンのお食事配達サービス「セブンミール」、セブン-イレブン店内商品の配達、クリーニング・洗濯サービス、掃除サポート等)をご提供

■ プロジェクトの目的

本プロジェクトは、高齢者が住み慣れた地域で自分らしく生きる（Aging in Place）ことができるよう、都市圏を中心に顕在化しつつある高齢化社会の問題（地域のつながり、買い物弱者、見守り等）を、複数企業が連携することにより解決することを目的に、プロジェクトをスタートすることになりました。

具体的には、

- ①都市圏で高齢者比率が高い住宅に対して地域のつながりを醸成していく
- ②住宅周辺に商店街がなく、外出が困難な高齢者に対して買物の問題を解決する
- ③一人暮らしをされている高齢者向けの見守りの仕組みを整備する

ことに対して、各社が保有するリソース（ファシリティやネットワーク等の技術、サービスやノウハウ等）を持ち寄り、プロジェクトを通じて実証された先進モデルを「社会システム」として展開することを目指します。

■ 高齢化社会の課題

日本の高齢者（65歳以上）は、2000年に2,200万人でしたが、2010年には2,900万人を超え、2030年には3,700万人まで増加すると考えられています。特に、高齢者の絶対数では、都市圏での高齢化が急速に進むと予測されています。地域のつながりが希薄で、高齢者世帯のみで生活していくには、都市圏での生活は必ずしも便利で住みやすい環境が整っているとはいえません。

■ 従来型アプローチの課題

高齢化社会の課題に対して、従来型のアプローチ（以下3つの課題等）では、個々の企業が個別の課題やニーズに対して対応してきましたが、高齢者の問題を社会的課題としてトータルで解決しようとする視点が欠けていたと推測されます。

- ① ファシリティやインフラのみの整備
- ② 部分最適な課題解決による個別課題・ニーズのみの充足
- ③ 社会的課題を事業として解決しようとする視点の欠如

■ 本プロジェクトの解決策

そこで、これらの課題を克服するために、本プロジェクトでは、

- ① ファシリティやインフラのみだけでなく、ソフト面からサービスを設計
- ② 複数企業が連携することで、全体最適な視点で社会的課題を解決
- ③ 事業として成立させることに挑戦し、サービスの継続性を担保

することを実施し、今後、多種多様なニーズや制約条件に柔軟に対応可能な仕組みを設計していきます。

■ 各社役割

UR 都市機構は、本プロジェクトにおいて、高齢者向けの様々なサービスを取りまとめ、一括して提供する「マンションポータル」アプリを、NTT 東日本の「光 i フレーム」へ配信し運営いたします。また、自らは、「マンションポータル」アプリの中で、団地や地域コミュニティに関する情報発信、簡易な見守りサービスを提供し、高齢者が、人との繋がりをもちながら、安心・快適な生活を送れる環境作りを目指します。

現在、UR 賃貸住宅においても、高齢化は確実に進行しており、それが孤独死や買い物弱者等といった問題となって顕在化しています。また、「無縁社会」という言葉に象徴されるように、温かい人と人との繋がりが徐々に失われつつあり、そうしたことが、高齢化の問題に拍車を掛けていると考えています。

機構では、従来から、高齢者支援施設の積極的誘致や、住戸内および屋外のバリアフリー化など、高齢化社会への対応を進めるとともに、団地自治会や NPO 等と連携した見守りサービスや高齢者専属の生活相談員を配置する等のソフト面でのサービスも提供してきております。

しかしながら、これまでのハード整備、地域コミュニティに頼った人的サービスには、コストや担い手の点で限界があることは事実であり、団塊の世代が後期高齢者に近づく 10 年後を見据えると、視点を変えた新たな取り組みが急務となっています。

本プロジェクトは、爆発的に普及しているインターネット端末を活用している点、また、団塊の世代は IT にも慣れ親しんでいるということからも、汎用性のある、持続可能な新たな高齢者向けサービスのモデルとなりうる取り組みであると考えております。

機構では、本プロジェクトを住宅セーフティネット機能を担う公的機関としての新たなチャレンジと位置づけ、高齢者への生活支援のあり方についてソフト面から検証してまいります。

NTT 東日本は、地域に密着した身近な総合 ICT 企業としてブロードバンドサービスの普及拡大を進めるとともに、お客様の生活や企業・社会活動の様々な面で、お役に立てるようなサービスの提供と利用シーンの創出に取り組んでまいりました。

このような背景のもと、「フレッツ光」の新たな利用シーンとして PC をお持ちでない方や高齢者様等にも使い易いサービス、デバイスを用い生活を「便利」にするサービスを提供することで、お住まいの地域やサービス提供事業者様との「つながり」をより強めていただくことをねらいとした「光 i フレーム」／「フレッツ・マーケット」を昨年 11 月 25 日にサービス開始いたしました。

本プロジェクトにおきましても、各社と連携し、各社が提供する「地域コミュニティ情報等を配信するマンションポータルサービス」、「商品のデリバリーサービス」に用いる各アプリケーションを配信プラットフォーム「フレッツ・マーケット」から、「フレッツ光」を通して「光 i フレーム」に配信し、マンション居住者様の生活をより便利にできるコミュニティ向けサービスに、サービスプラットフォーム提供事業者として取り組んでまいります。

セブン&アイグループのセブン-イレブン・ジャパンは、コンビニエンスストアが提供している「近くて便利」という価値を改めて問い直し、新たな時代のコンビニエンスストアを目指して、さまざまな取り組みを進めています。特に、地域における小売事業者の立場から、高齢者のお買い物や食生活をサポートすることにおいて、セブン-イレブンおよびグループ企業が果たすべき役割は大きいと認識しています。本プロジェクトにおいても、グループのIT・サービス事業を担うセブン&アイ・ネットメディア傘下のセブンインターネットラボが「光 i フレーム」のアプリケーションを開発し、システム面をサポートしてまいります。具体的なサービスとしては、対象マンションの近くに位置するセブン-イレブン「聖路加タワー店」「恵比寿アメリカ橋店」の2店舗を拠点として、配食サービスを提供するセブン・ミールサービスと家事代行を提供する株式会社カジタクが連携することで、入居者の方々に①「セブンミール」商品の配達 ②店内商品の配達や、③宅配クリーニングサービス ④宅配ランドリーサービス ⑤布団丸洗い ⑥掃除サポートといった買い物支援、家事代行等のサービス提供を行います。また、3月上旬を目途に、イトーヨーカドーによる「ネットスーパー」ならびにセブンネットショッピングの「ネット通販」サービスも提供してまいります。

イーソリューションズは、これまで多くのリーディング企業を戦略パートナーとし、医療、健康、環境等の分野において、様々な事業をプロデュースしてきました。そのノウハウを活用して本プロジェクトの参加企業の強みを相乗しつつ、高齢化社会の課題解決に向けた新たな事業創出を目指します。本プロジェクトでは、全体の事務局運営という立場で、プロジェクトの成果の取りまとめ等を行います。

以上