



シニア層を対象とした生活支援ビジネスの動き

本県では、高齢化率が25.9%と全国（23.3%）と比べて高く、高齢者世帯や一人暮らしの高齢者も多いことから、主にシニア層にニーズが高い生活支援サービス、なかでも買い物代行や宅配に加え安否確認や見守りサービスに関連した分野で新たな需要が見込まれている。図表1はシニア層などを主な対象とした生活支援サービスの概略について、一部であるが業種毎に整理したものである。こうした取組みは本県でも始まっている。

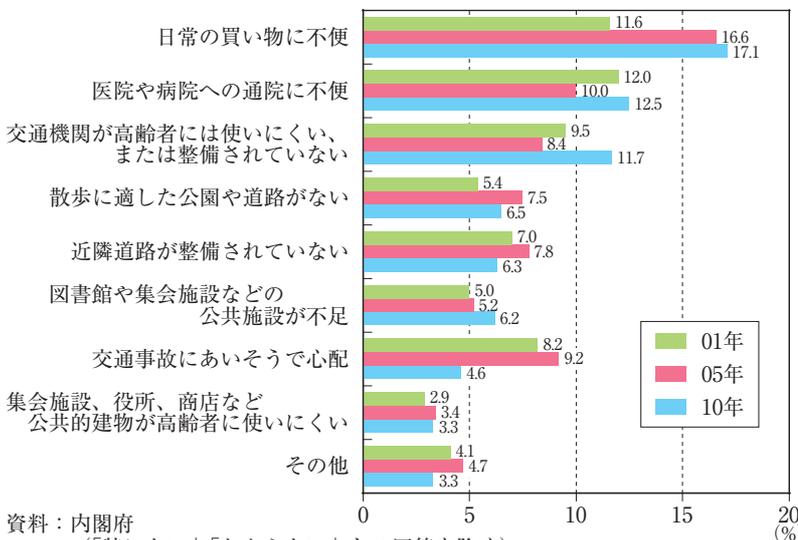
図表1 シニア層を対象とした生活支援サービスの概略

業種	内容
建築業	住宅メーカー 建築資材卸 ディベロパー <ul style="list-style-type: none"> バリアフリー住宅、リフォーム、ケアハウス、介護住宅建設など バリアフリー、ユニバーサルデザイン、リフォーム用商品の充実 高齢者向け優良住宅建設
小売業	スーパー コンビニ 百貨店 家電量販店 <ul style="list-style-type: none"> 宅配サービスの充実、ネットスーパー、営業時間を早朝から開店するなど 通販・宅配サービス、生鮮食料品の品揃えの充実、和食・低カロリー惣菜の充実 健康・介護用品などの売場の充実、外商部門の拡充、食品を小口・少量化して販売、家族のライフイベントに合わせたセールの開催など 御用聞き制度の導入
製造	食品 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者向けの食材を開発 栄養バランスのとれた宅食事業（カロリーや塩分を控えめにした弁当など）
サービス	警備 通信 運輸 その他 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者向けホームセキュリティサービスの充実、家事代行 見守りサービス機能の充実 シニア割引運賃、商品の開発、訪問介護・介護タクシー 食事宅配、配食サービス、家事代行

資料：新聞記事、ホームページ、ヒアリング等を基に当社にて作成（期間を限定しているものや今後の予定なども含む）

農林水産省がまとめた、最寄りの店まで500メートル以上離れ自動車を持たない、いわゆる買い物弱者は全国で910万人、本県では16万人となっており、県人口に占める割合は10.6%と全国で最も高い。60歳以上の人を対象とした「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査」（内閣府）をみても、「日常の買い物に不便」と回答した割合が17.1%と目立ち、その割

図表2 高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査
地域における不便な点（複数回答）



合も年を経る毎に増加している（図表2）。この割合を基にすると、本県の60歳以上の買い物弱者はおおよそ8万人と推計される。

こうした状況のなか、県内でも既存スーパーの「ネットスーパー」への参入や商店街の宅配サービス開始、また主に高齢者のニーズに応える早朝開店なども始まっている（図表3）。

図表3 ネットスーパーや宅配サービス等の事例

所在地	企業・団体名	営業場所	営業内容
長崎県	長崎市	・新大工町商店街振興組合	長崎市内
		・Jマート	長崎市内
		・ダイエーチトセピア店	長崎市内、時津、長与
		・西友	長崎市内、時津、長与
	佐世保市	・(株)堀内組	佐世保市西部
	・まつばや	佐世保市、佐々町など	
	諫早市	・ワタミタクシヨク	全国
	・とれとれ旬家	全国	
	大村市	・大村市カード事業協同組合	大村市
	・まるたか生鮮市場	県本土、宇久地区	
川棚町	・川棚栄街商店街協同組合	川棚町	
雲仙市	・サンライフ	雲仙市内	
・雲仙市商工会	小浜町、南串山町		
壱岐市	・スーパーバリューイチャマ	壱岐市内	
対馬市	・(株)サイキ	対馬市（中、南部）	
五島市	・ダイキョービッグバリュー	五島（中、南部）	
福岡県	北九州市	・若松商店街	北九州市
	小郡市	・小郡市商店街活性化がんばろう会	小郡市
	大牟田市	・大牟田よかもん商店街	大牟田市
	筑後市	・筑後いきいき宅配チャレンジ会	筑後市
熊本県	熊本市	・健軍商店街振興組合	熊本市
大分県	中津市	・ノーソンくらぶ	中津市

資料：新聞記事、ヒアリング、ホームページ等を基に当社作成

宅配サービス

商店街の宅配サービスについては、県の支援制度を活用した実験の段階ではあるが、例えば、大村カード事業協同組合（大村市中心部商店街）では、11年10月から宅配部門を設け取組んでいる。

サービスの開始当初は顧客が集まらなかったが、チラシやカタログを持参して個人宅を訪問するなどしてPRした結果、次第に口コミで広がり、商圈も大村市内全域へと拡大し、半年後には月間の利用者数がのべ450人を超えるまでに顧客数を伸ばしてきた。また得意先には高齢者が多いため、商品を届ける際には安否確認にもつながっており、付随したサービスとして内容を充実させている。組合では、今後ますます進む商圈内の高齢化を考えると宅配サービスは不可欠な事業と位置づけており、今後、さらに出張商店街や移動サービスも視野に入れて取組んでいる。

宅配サービスは、注文が小口で売上の割に受発注・配達にかかるコストが大きく、採算確保が

課題である。ビジネスとして発展させていくためには受発注や配達の効率化はもちろん、配達の際に顧客との会話の中で新たなニーズを上手く把握し需要拡大につなげる必要がある。また、安否確認では行政をはじめ地域の医療機関などとも連携が必要となってきた。

ホームセキュリティサービス

次に、高齢者層を対象としたホームセキュリティサービスについてみる。

当初は福祉施策の一環として始まった行政の見守りサービス（緊急通報システム）は見守りを担う協力員の人材確保難から現在もほとんど普及していないが、民間のサービスは拡大傾向にある。

* 矢野経済研究所がまとめた2010年の見守りサービス市場規模は118億900万円、ホームセキュリティの一環として対象範囲が拡大傾向。

人を介した安否確認や見守りサービスでは、安否確認を行う際に高齢者の健康状態の確認や困りごとを尋ねることができるといったメリットがあるが、24時間態勢ではないため異常発生の把握までに時間がかかるといった課題もある。

これに対し、室内にセンサー（機械）を取付け、電気・ガス・水道・トイレなどの使用状況やドアの開閉状況などによって異常がないかをチェックする方法では、導入費や維持費の負担があるものの、IT（情報技術）を使ったサービスは24時間態勢で察知できる。異常が発見された場合には、事前登録先にメールなどで連絡され、警備員がすぐに現場に駆けつけ医療機関に連絡するといったサービスや、鍵や水廻りのトラブルの際に対応する他業界とも連携したサービスもある。

2010年の県内の65歳以上の一人暮らしは05年比で11.2%増加の63千人、65歳以上人口の17.1%に上る。今後も増加が続き、30年には78千人に達する見込みである（当社推計）。こうした状況を考えると、人手を介して訪問するなどの安否確認に加え、ITを使ったサービスも利用者の増加が見込まれる。

住宅関連（リフォームやバリアフリーへの需要）

次に、住宅関連のなかでもリフォームやバリアフリーへの需要についてみる。

県内の住宅539千戸の建築時期をみると、1981年～90年が105.7千戸（19.6%）で最も多く、71年～80年が104.1千戸（19.3%）、96年～2000年が61.1千戸（11.3%）の順（図表4）となっており、築年数も長くなり、老朽化も目立ってきている。

手すりや段差の解消、浴槽の改良など高齢者向けの整備については265.6千戸（49.3%）が未整備であり、全国では14番目に高い水準である（図表5）。

(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターによると、県内の住宅リフォーム市場の規模は、金額ベースでみると2009年で455億円、10年では607億円と拡大傾向にあり、リフォームやバリアフリーの工事は、事業者にとっては収益性が必ずしも高くはないが、今後も拡大が期待できる市場となっている。他の業種でも共通することではあるが、この分野の工事は高齢者だけではなく同居親族、要介護者の場合にはケアマネージャーなどの意見も反映されることが多く、介護関連事業者等と連携して受注拡大に取り組む事業者もみられる。

また、県内では西九州優良木造住宅を創る会(2012年8月時点の会員数118事業所)の加盟事業所のなかで、耐震・防音対策等のリフォームやバリアフリー工事に加え、環境に配慮した住宅「スマートハウス」へのリフォーム提案といった取組みもみられ、今後、新たな分野でのリフォーム需要開拓の動きとして注目される。

図表4 県内の建築の時期別住宅数

	戸数(千戸)	割合(%)
1950年以前	36.5	6.8
1951年~60年	22.9	4.2
1961年~70年	48.3	9.0
1971年~80年	104.1	19.3
1981年~90年	105.7	19.6
1991年~95年	49.7	9.2
1996年~2000年	61.1	11.3
2001年~03年	33.2	6.2
2004年以降	42.0	7.8
不詳	35.6	6.6
合計	539.2	100.0

資料：総務省住宅・土地統計調査報告

図表5 県内の高齢者のための設備がある住宅割合の推移 (%)

	98年	03年	08年
手すりがある	25.4	31.6	38.4
またぎやすい高さの浴槽	19.1	18.1	22.7
廊下などが車いすで通行可能な幅	9.4	12.2	15.5
段差のない家屋	8.8	12.6	18.6
道路から玄関まで車いすで通行可能	10.5	9.1	11.4
高齢者のための設備はない	57.9	58.1	49.3

資料：総務省住宅・土地統計調査報告

終わりに

シニア層などを主な対象とした生活支援ビジネスは、採算性の確保やサービスの提供の仕方など課題が多いが、高齢者のニーズを掘り起こしてそれに応えていくことが大きなビジネスの機会となってきている。例えば、今回みてきた宅配サービスや見守りサービス、リフォームなどでは行政や地域の医療機関、介護事業者、或いは異業種などとも連携することによって、徐々に成果が出てくるものとみられる。高齢者層のニーズに上手く対応しながら事業を継続、発展させることができれば、新たな雇用も生まれ、地域の活性化にもつながることが期待される。

(泉 猛)