

株式会社BBF
(Business Brain For U)
代表 細木和茂

②

【+】高齢者宅のホントの宅配はこれだ

1 高齢者は宅配恐怖症

日本の総人口1.2億、その内65歳以上の高齢者は26.8%の3395万人(2015年)だそうです。

図表1にあるように2012年には2093万人でしたから、3年間で1300万人増加したことになります。高齢単身世帯や夫婦どちらかが高齢者に該当する高齢夫婦世帯もどんどん増えてきています。このような世帯では、便利な宅配サービスももうちょっと工夫が必要になります。

夫婦の他に家族がいる方や高齢者施設に入居されている方々は、宅配貨物が届いても一旦事務所で預かり、部屋まで運んでくれるでしょう。必要に応じて荷物の開梱、

設置、ゴミの回収などには不便はありません。施設利用者であれば、運営費などでまかなわれ、サービスの利用者と提供する施設間の契約に基づき行われるからです。

問題は施設に入居できない方々、あるいは施設のサービスをすべて利用しなくてもほとんどのことは自分たちできると考えておられる方々、この人たちが今回焦点を当てる、高齢者単身(487万人)および高齢夫婦世帯(633万人)です。合計1120万人になります(高齢者のうちの53.5%)。

この方々にとっての宅配サービスは、チャイムが鳴ってゆっくりと玄関に出た時は誰もいない、宅配貨物を受け取っても重いので室内に運べない、箱を開けたくともテープをはがす指の力が足りない、宅配の中身を取り出した後、段ボールをつぶせない、縛って処分することができない苦勞が想像できます。

逆に遠方に住む子供や孫に宅配貨物を出したくても、箱を用意できない、箱の中に破損しないように詰めることができない、縛れない、やっと用意できたと思ったら重くて玄関まで出せない、などの苦勞も同じようにあるでしょう。

宅配が来る度に面倒くささを感じ、宅配で送ってやりたい気持ちと裏腹に、自分では準備できないもどかしさ

を感じているはずですが、これは私の母親が感じていたことでした。

家の中まで手伝ってくれるサービスが宅配物流につけられないか、その観点で考えてみます。

2 介護施設のサービス内容

今、国が推奨しているCCRC都市開発(Continue Care and Retirement Community)構想では、健康な人、高齢者、学校教育施設、医療機関などの集積住宅施設による街づくりなのです。お互いに助け合う、寄り添う、若者からお年寄りまでが隣り合わせで生活できる、新しい住まい方なのです。

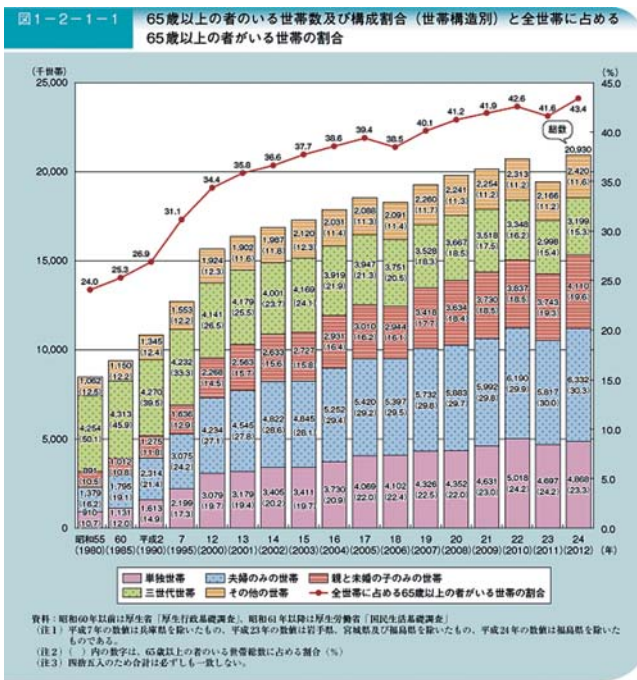
欧米にはすでに多くの事例施設があり、個人住宅から互助共同体住宅の考え方で、生活の全てに不便さや困難さを解消するサービスを細かく組み込んだもので、学校や保育施設、教育・医療機関を併設することで全世代のニーズを満たします。特にわが国では医療機関での人生最初の瞬間は、都市部ではベッド数が絶対的に不足しており、もはや不能状態にあります。

必然的に自宅、畳の上での余生を余儀なくされる事になるのです。昔の日本に戻るといえば、その通りですが家族構成が変わり、最期を看取る人も限られています。こちらは地域医療の往診方法や巡回医療の大きな課題になっています。

近い将来に期待したいところですが、まだまだ理想的な都市開発は時間がかかりそうです。私たちに残された時間は少ないのです。宅配貨物の処理や据え付け、後処理などを単身高齢者、高齢夫婦世帯ではどのように解決すれば良いでしょうか。

家具や大型家電では料金を付加したサービスもありますが、宅配貨物の場合は玄関先までです。部屋の中まで立ち入る事は宅配事業者には出来ません。しかし、高齢者はそのサポートを望んでいるはず

です。他人の住居内に立ち入って高齢者をサ



図表1 65歳以上の世帯数構成割合(出典内閣府)

ポートするには、家政婦や介護サービス、民生委員、社会福祉協議会職員、保護司、青年後見人などが様々な法律のもとで保証されています。病院ですら看護師の絶対数が足りないという問題もありますが、住宅地域にも看護師のような知識と技能を持つサービス提供者がこれから、どんどん必要になってくるのです。

もし、宅配事業者が在宅の高齢者に様々なサービスを提供しようとすると、民生委員、保護司、後見人、看護師…様々な法律で制限され、同時に複雑な手続きで保証や証明が必要になるのです。わずかに、<ダンボールを解体して、商品の使い方を説明するためにコタツに入り、お茶を飲みながらお話をする>という行為ですら規制の範囲に含まれてしまうのです。



高齢者が望む『痒い所に手が届く』事業を考えて、実現化する手立てが必要で

サービスの料金問題を除けば、規制緩和や特例を認める制度が存在しています。平成26年経済産業省が手がけた産業競争力強化法に関して、「企業実証特例制度」「グレーゾーン解消制度」というものが該当します。



3 自宅でも受けられる 介護施設類似サービス

厚生労働省が「今後の高齢者人口の見通し (http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/dl/link1-1.pdf)」で65歳以上の高齢者は2025年には3657万人、2042年にはピークを迎える予測(3878万人)だそうです。

いずれにしても介護施設は2042年までは不足します。そこで高齢者が1人あるいは夫婦で住んでいる住居を「仮想介護施設」のような形で、市町村で認可できないでしょうか。認可できれば介護スタッフ、薬剤師、物流事業者(家の中まで立ち入れ、サポートサービス出来る人ないし企業)の3者を事業認可します。

高齢者は仮にも「仮想介護施設」になる以上は、地域に何らかの貢献をする事で認可してもらおう。例えば、高齢者が身につけている技術の伝授、自宅を一部開放して共同介護施設(もどき)にする、住居の一部(太陽光パネル、入浴、食事他)の共同利用を承諾するなどを提供する事で、

サポートが受けられる。

もちろん無料という事は出来ないが、完全有料よりも低額でサポートサービスを享受できる。これが共存共栄の精神です。

これによって高齢者宅にも契約している物流事業者は入室が許され、さまざまなサービスを行う事が可能になります。

高齢者宅に入ってサービス出来る人は、薬剤師、介護師、そして物流事業者の3者です。この3者と高齢者の家族がスマホネットワークで連結され、薬剤師が訪問時の顔色や服薬状況、主治医からの報告などをネットにあげます。介護師は訪問時の体調や食事の食べ残しなどの情報をネットにあげます。物流事業者は宅配の受け取り、宅配出しの預かりの他に梱包材の回収、家の中の修理、必要な改造などを手配し、見守ります。当然家族もこのリアルな情報は随時可視化され安心を得られるものと確信します。



万が一、高齢者に緊急の事態が発生しても、主治医への連絡や、救急車の手配などの代行も出来ます。それだけでなく、救急車や主治医にも持病の状態、今日の食事や生活習慣などのデータ、服薬している医薬品の服薬状態なども薬剤師からデータ転送も可能だと思います。

話を戻しますが、高齢者は荷物を受け取っても使える様にして欲しいはず。それを、荷物を持ってきた物流事業者が使える様にして、残りの包材も回収してくれる新サービスです。高齢者の身体状況によって、この自宅内配達だけのサービスにするか、その他のサービスも付加するかは高齢者が家族と相談して契約できるようにします。

もちろん、家の中まで入りますので、高齢者が「あの電気が切れた、そこの棚が落ちた、水道が漏れた、洗濯機が動かなくなった」などの苦情や要望に対して、物流事業者が必要な人を手配代行します。その人を連れて修理などが終わるまで高齢者宅で見守ります。

これが高齢者に届ける宅配と付随するサービスです。

4 現状で解決すべきこと

私見ですが、まだまだ高齢者が望んでも、コンプライアンスの問題もあり現実的にはいくつかの課題を解決しなければなりません。

その内の1つとして、この事業は市町村の許可事業にします。高齢者の家族

と自宅内に立ち入る事業者との契約書をもって申請・許可になるようにします。許可された場合はその事業者(事業者のスマホ)に許可書を発行します。

この許可書がQRコードの様に認識でき、高齢者宅に立ち入る時の認証コードにしたらいかがですか。

これなら近所の人が見ても、鍵をこじ開けているのではなく、認証で入れる様になれば怪しまれることもないと思います。また許認可と同時に高齢者宅の玄関の鍵もこの認証に変える事で仕組みをつくります。この仕組み費用の負担は行政にて負担します。



また、物流事業者へのサービス報酬も、契約ですから受益者負担が望ましいのですが、介護施設を建設運営するよりもこのような個人宅を「仮想介護施設」に見立て、行政が費用の一部を負担しても良いと思います。

2042年のピークまで介護施設を増設する事は、物理的にも経済的にも困難ではないかと思えます。待機児童ならぬ待機高齢者という言葉が流行しそうです。高齢者の自宅を家族と相談しながら、行政が土地家屋を買い取り、あるいは賃貸して小規模共同介護施設に変える事も選択肢の1つかと思えます。

いずれにしてもこのような小規模共同介護施設あるいは単独介護施設が地域内に点在する事になります。薬剤師、介護師、物流事業者はこれらの点在する介護施設を巡回して、御用聞き的存在として貢献します。その費用は受益者負担になりますが、一部は行政の負担にする事も今後の検討課題にして欲しいと思えます。

高齢者住宅を担保に家族がサービス費用を負担する事もあると思えます。家族もない高齢者の場合親族での負担を協議することもあります。また賃貸に住んでいる高齢者の場合、賃貸費用よりも安価な小規模共同介護施設への入居も考えられます。

大きな介護施設は困難でも、高齢者住宅を小規模共同施設への改造、あるいはこの小規模介護施設に食事や入浴を求めて通う高齢者もいると思えます。これらの料金体系も行政が指導する立場で公平に決めなければなりません。

いずれにしても、高齢者個人で住むよりも、昼間だけでも複数の高齢者が集まってサービスを受ける事を優先して欲しいと思えます。

*

今回は物流事業者でもできる高齢者のためのホントの介護サービスについて提言します。