

3 シルバー元気応援ショップ事業

コーディネーター それでは、おそろいのようなので進めさせていただきます。

その前にですね、今の所管局のほうからさいたま市シルバー元気応援ショップの冊子が配布されたと思いますが、皆さまのお手元にありますか。ない方がいればお持ちします。よろしいですね。はい。

それでは、事業番号3、シルバー元気応援ショップ事業についての審議をいたします。市民委員、市民モニター、傍聴の皆さまにはお手元の資料12ページをお願いいたします。

まず、前回の振り返りをお話し申し上げます。前回の第1部における議論の概要ですが、こちらは論点が3つございます。

まず、1点目。シルバー元気応援ショップ事業の現状について。本部よりシルバーカードは65歳以上の方は全員持っているのか。この事業の目的についての確認をしたい。また、協賛店でどのような特典サービスが受けられるのかという問い掛けです。所管として65歳になる月に介護保険被保険者証と一緒に郵送している。協賛店での割引などの特典により高齢者の生活を経済的に支援すること、協賛店の利用を通じ高齢者の生きがいを創出すること、また、地元協賛店の利用により地域経済を活性化することを目的としており、サービスについては料金割引、ポイント付加というものが多くということがございました。

論点の2。市民の認知度の向上について制度の周知をどのように行ってきたか。また、検討、特に制度の周知についての検討をしていることはあるかということに對しまして、案内冊子の配布、ホームページへの掲載、市報、シルバーカード送付時の案内等により周知を行ってきたと。本年9月から10月をめぐりに高齢者サービスの案内冊子を約18万部作成し、高齢者世帯に全戸配布するが、その冊子の中に協賛店、特典の一覧表を掲載すると。これは、所管、このことですね。今のこの話ですか。それとも、また別ですか。

所管局 今日お配りしたのは、平成22年の事業開始当初に作ったものでして、今度は9月から10月をめぐりに新しいものを高齢者のお宅に全戸配布する予定です。今回は、このモデルチェンジ寸前の古いもので申し訳ないんですけども参考にとりまして、今日はお持ちいたしました。

コーディネーター 分かりました。すみません。ありがとうございます。

それから、論点の3、協賛店の拡充について、協賛店側のメリット、それから、協賛店拡充のための検討策、パパママ応援ショップ事業との連携を検討してみたらどうかなどがございました。

それに対してまして、高齢者から使いやすい店、優しい店と思ってもらえると考えている。商工会議所と契約し、加盟店1万2千を対象に協賛店への参加を促す。また、チェーン店、大型店舗について市から直接お願いをしていると。それから、介護ボランティア制度との連携も考えている。また、パパママ応援ショップに関しては、幅広く利用できるよ

うな形を考えていかなければならないと思う。これが所管よりございました。これらを踏まえて、市民委員の皆さま方のご意見の主なものでございます。

この事業拡大は、一種のギャンブルではないか。シルバー元気応援ショップとパパママ応援事業との比較は意味があるのか。効果測定が困難ということは、今後、改善が難しいと思う。利益第一ではない行政サービスにしかできないことである。パパママとシルバーの同時協賛など実行していただきたい。情報誌の文字は大きく大切な部分は色文字でお願いしたい。商店街の入り口にも協賛店がありますというようなものを貼(は)ったらどうか。幅広い年齢の人にアピールしたほうが良い。広報、認知度アップにはショップ案内冊子は毎年1回配布したほうが良いのでは。高齢者が対象にもかかわらず案内が不親切ではないか。65歳からシルバーといわれることに抵抗があるのではないかなど意見がございました。

全体としては、効果的に進めるための工夫についてのご意見が多かったように思います。市民モニターの方の主な意見でございます。今よりメリットが多くなれば自然と協賛店数が増えるのでは。認知度を上げるのには、各自治会の回覧を利用してはどうか。利用実績の測定は、シルバーカード配布者を対象としたアンケート調査を実施することで対応できるのでは。お得な制度なのに知らない人が多い。認知度アップのためにキャンペーンを展開してはどうか。今後の高齢化社会においてもっと推進すべき事業であると思う。店舗や実際に利用した人へのリサーチを行っているのか。なんらかの効果測定をしなければ改善は不可能ではないか。65歳以上ではインターネット利用が少ない。そういった点で情報誌の価値は大きいというような意見がございました。傍聴者のほうからは効果測定ができていないことに驚いたというような意見がございました。

それではですね、事業所管部局によるこの事業の見直し内容案の説明を求めます。よろしく申し上げます。

所管局 はい。よろしくお願いいいたします。まず、本日の担当の職員の紹介をいたします。私、福祉部長の山本と申します。よろしくお願いをいたします。それから隣が福祉部高齢福祉課課長補佐の幸でございます。同じく高齢福祉課の上原でございます。

では、事業所所管部局における見直し内容(案)を説明させていただきます。資料では13ページになります。座ったままで説明させていただきます。

市民委員の皆さま、また、市民モニターの皆さまからご意見をいただきまして、この13ページの真ん中のところ四角く囲んである3行の文なんですけれども、事業自体がシンプルで簡単なものですから皆さまの意見も大体集約するとこの3つに分かれました。この事業を行っていることの認知度の向上、推進しなさいと。もっと広げるよというご意見ですね。それと、協賛店を、現在1千店舗程度なんですけれども、これをもっと拡大して多くの店で使えるようにしなさい。この2つがそろえばですね、この事業も自然と有意義なものになっていくだろうという意見もいただいております。また、3つ目にあります効果測定を実施し、現状把握と事業内容の見直しを図るということなんですけれども、要するに、

お金を使って宣伝するのはしょうがない。ただ、お金のかけ方とこの利用者の数、あるいは、皆さんにどのくらい喜んで使ってもらえるかというのを図ってですね、そのバランスが最も大事だろうというご意見がやはり多くいただきました。極端なご意見では、費用をかけないでやれば大賛成だと。ただ、そもいかないだろうから、当然のように宣伝をしないと周知もできないので、その辺のお金をもっと効果を考えながら使いなさい。大事な税金を使ってやるんだからそこそこのところでやりなさい。あるいは、一度周知をしまえばあとは大丈夫なんだから大々的な宣伝をしたらどうかというようなご意見もいただいております。

その四角の1番のところをちょっと読んでいきたいと思いますが、事業認知度の向上。24年度は、全高齢者世帯にシルバー元気応援ショップの協賛店一覧を掲載した情報誌「さいたま市シニア生活ガイド」を配布する予定でございます。今日、お手元に、先ほどちょっと話題になりましたが、さいたま市シルバー元気応援ショップの平成22年度事業が始まったときに製作した冊子を参考までにお配りさせていただきました。これは、もう2年たっておりますので、数がだいぶ、在庫がわずかになっておりますので、また新しく作るわけですけれども、このように見ていただくと分かりますように、お店によってですね、いろいろな割引が統一はされてはおりません。何%引きっていうところから粗品サービス、あるいは、飲食店ではソフトドリンクサービスなど、これは、すべてお店のご好意によってですね、このカードを見せていただいた方へのサービスを決めていただくことになっていきます。

これを、今、前回もお話ししましたけれども、商工会議所をお願いしまして、もっと協賛していただけるお店に対して数が増やせないかを相談してですね、商工会議所の通知などに案内を一緒に入れていただいて紹介している最中でございます。9月から10月にこの新しい冊子ができますので、それまでに、今、間に合うように改修している最中となっております。

これが、2番目の市内協賛店の拡大につながるお話なんですけれども、パパママ応援ショップ協賛店に協賛を依頼しているがシルバー元気応援ショップの協賛が少ないと。7月のときにもお話ししたんですけれども、パパママ応援ショップ事業に加盟しているお店には一番最初にお願いの手紙を送りました。当然のように、同じように協賛いただいているお店もありまして、ここに載っているお店もあるんですけれども、やはり、うちと高齢者の方では客層が違うのでとか、あるいは、うちは高齢者の方をメインにしていけないのでなど、パパママ応援ショップに登録しているお店から、いくつかそういうふうに高齢者向けのサービスはちょっと遠慮させていただきたいということもございました。全部平均してお話を聞けていない状態ですけれども、やはり、お店によっては考え方がいろいろございますようで、なかなか統一っていうのはできないというふうな現状になっております。

3番目の四角のところ、効果測定の実施というのがございます。ご意見の中に、特に最後の傍聴者の方のご意見で、効果測定ができないことに驚いたというご意見もありますけれども、やはり、埼玉県のパパママ応援ショップ事業もそうなんですけれども、前回も

お話ししたように、どのくらい使ったかという集計はお店の人に負担になりますので、なかなか頼みづらいところがありました。今回、秋に冊子を作り直す予定で、サービス内容に変わりがないか、あるいは、また継続して協賛していただけないかというアンケートとともにですね、お店の利用状況のアンケートも同封して、今、7割ぐらいのところから返ってきている途中です。それで、まだ集計していないので申し訳ないんですけども、使っていらっしゃるところは使っていらっしゃるという答えがあるんですけども、やはり、まだ、このカードの利用者が1人もいないというようなお店もあるようです。まだちょっと周知とか、あるいはちょっと魅力が足りないのかなというふうな考えをしているところです。

最後の検討課題。事業イメージの変更。今回いただいた意見の中で、シルバーカードのシルバーという言葉が良くないんじゃないかという意見がありました。高齢福祉課としてもいろいろ事業を持っていて、もともと老人とか高齢者という呼び名だったものをシルバーというふうに変えてきたものがございます。例えば、高齢者大学とか老人大学といったものをシニアユニバーシティ、あるいは、名称を変えたものがあるんですけども、シルバーカード、もし、このシルバーということに対してですね、使うのに抵抗があるという意見が多いようでしたら、これは、検討していきたいというふうに思っています。例えば、今ですと、老人福祉センターというのが市内に10カ所あるんですけども、そこも老人という言葉を使うのはどうかという意見があったので、アンケートを採って、シニアふれあいセンターという愛称を付けようということをやっているような実績がございますので、このシルバーカードという名前については、また、どんなカードにしたらいいかというようなアンケートを採ってやっていきたいというふうに思っています。

いただいた意見の中に、私も高齢者なので、そういえば、この65歳のときにカードをもらったけれどもしまっちゃったとか、何のカードか分からなかったのどこに行っちゃったか分からないというような意見もいくつかございました。それも送ったときに、このカードはどのようなものかという手紙は入れてあるんですけども、やはり分かりづらい、もっと目立つようにしたほうがいいのかなんていうふうに考えているところでございます。

いただいたご意見に対して、先ほど申しましたように集約いたしますと、事業そのものは悪くないので、お金のかけ方との兼ね合いを考えながら進めるようになっていうご意見がございましたので、私どももまた考えを引き締め直しまして、この事業を進めていきたいというふうに思っております。以上でございます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。所管部局からの見直し内容が説明されました。こちらにつきまして、確認、あるいは、質問事項、行革本部よりあれば出してください。

行革本部 それでは、質問をいたします。13ページの事業認知度の向上というところに「さいたま市シニア生活ガイド」というのがございますけれども、これが9月から10月にかけて

て配布ということですが、その準備状況をお願いいたします。それで、出来上がりましたら、これはどういう方法で配布されるのでしょうか。

所管部局 はい。9月から10月にかけて配布する予定のこの冊子ですけれども、現在、印刷の業者さんの入札が終わったところでございます。原稿についての打ち合わせを始めたところでございます。シルバー元気応援ショップの部分にかんしては30数ページ分になる予定でございます。

現在お配りしているこの平成22年度版の冊子が、この状態で59ページから60ページまでいっていますので、残念ながらこの写真を載せての案内はちょっと不可能かなというふうに思っています。配布方法ですけれども、これは、シルバー人材センターに委託しまして、できれば高齢者の方に直接お会いして手渡しということを考えています。これは、誠に残念ながら今年に入ってからいわゆる孤立死とか、または、具合が悪くなった状態で見つかったというような高齢者の方、また、高齢者以外の方もいらっしゃるようではありますが、今回は、このいわゆる安否確認というものと兼用して、シルバー人材センターの方が高齢者1人に1冊じゃなくて、高齢者がいらっしゃる世帯に1冊ですので、その数は全高齢者の数より少なくなるんですけれども18万部、これを1冊ずつ配って歩くというふうに、今、予定をしているところでございます。以上です。

行革本部 はい。ありがとうございました。

コーディネーター それでは、改革担当部局の見解いただきたいと思います。

行革本部 それでは、改革担当部局の見解を申し上げます。

1点目、協賛店拡充のため、事業手法が類似するさいたま県のパパママ応援ショップ事業との連携を検討する必要がある。先ほど高齢福祉課さんのほうからは最初に働き掛けをしてなかなか難しいというところもありましたけれども、市でもパパママ応援ショップ事業の窓口はあるようですので、そこの連携も必要かなと思って挙げてあります。

2点目、現状把握と事業内容見直しを図るため、協賛店だけでなくシルバーカード配布者を対象としたアンケート調査を実施する必要がある。アンケート調査につきましては、見直し内容（案）で協賛店は今回実施をして、今後も実施を検討しているというところですが、利用者といいますがシルバーカードを持っている人に対しても調査が必要であるかと、そういうことで挙げました。以上でございます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。今日は、福祉部長さんお見えになっておりますけれども、見解も含めて何かご意見いただければと思います。

所管局 はい。まず、第1部におきましては、市民委員の皆さま、市民モニターの皆さま

に貴重なご意見をいただきました。ありがとうございます。おおむね事業としては良い事業であるが、やはり、担当部局の工夫と努力が足りないのではないかというご指摘だというふうに私どもは理解をいたしまして、お手元にございますように、見直し内容の案をまとめさせていただきました。特にご指摘の多かった効果測定の実施につきましては、協賛店だけではなく、利用の対象となる市民の皆さまのご意見も的確に把握できるような工夫をしていく必要があるということは痛感をいたしております。この点についても検討をした上で実施をしていきたいというふうに考えております。

さらに、事業のイメージの内容ですが、シルバーという言葉に抵抗を感じる方がいるのではないかというご指摘がございました。これは、高齢福祉につきましてはシルバー、あるいは、シニアという言葉はどうしても使いがちです。このような視点を私どもも教えていただいた、ご指摘いただいたということは、ほかの事業にも生かしていける視点でございますので、貴重な意見として拝聴いたしました。

さらに、今回、この内容の中には記述はしてございませんが、シルバーカードを介護保険証と一緒にカードにできないだろうかというようなご意見もいただきました。現実にはなかなか難しいことではありますが、私ども日常の業務の中でなかなか思いつかない視点でございます。このような視点も含めてご意見をたくさんいただいたということは、私どもが今後事業を実施していく上で大変参考になるご意見でございますので、あらためて御礼を申し上げます。ありがとうございます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。それでは、ここで議論を終結いたします。

市民委員、また、市民モニターの皆さまには、ただいまの事業所管局の見直し内容案、また、行革本部の見解、これをお聞きになった上でお手元の意見シートにご意見をご記入ください。それでは、意見シートに記入はいただいておりますが、何人かのご発言いただきたいと思っております。市民委員の皆さま、よろしく願いいたします。

市民委員 はい。

コーディネーター どうぞ、真ん中の方。

市民委員 私みたいな年寄りにとっては大変いい制度なので、ぜひ、進めていただきたいんですけども、その中で、利用者を増やすとかいろいろあるんですけども、実施する市役所の人は大変なんですけれども、さらに大変な中で調子のいいお願いがありますけれども、お店のほうから、例えば、この店にはこういう特権がありますよというようなことを言ってもらえるようにできないかということですね。というのは、今、この本を見まして、お配りいただいた本を見て「あれ、この店行ったな」「なんだ、これ、10%引きだったのか。知らなかったよ」なんていうのがありまして、店舗を増やすとか大変だとは思いうん

ですけれども、その中で、お店のほうの方にも、ぜひ、ちょっとこの人は対象みたいであれば声を掛けると怒る人もいるかもしれませんが、そういう働き掛けもぜひしてほしいなという意見です。答えは要りません。

コーディネーター はい。ありがとうございます。お店のほうからも双方向から周知されれば、広がると思います。

そのほか、市民委員の皆さま、ご意見ございますでしょうか。ご意見でなくても、ご感想でも結構です。はい。じゃあ、どうぞ。

市民委員 この冊子ですけれども、一覧のこの協賛店のソートはどんなかたちになっていますか。

所管局 はい。こちら平成 22 年度に作成した冊子なんですけれども、このときの並びとしましては、まず、健康・きれいですとか、買い物ですとか飲食ですとか、そういったジャンルで、まず、分けてあるのと、その次に区ごとに分けてあります。さらに、その区の中の並び順というのは、ほとんどランダムといたしますが協賛のお申し込みのありました順番に並んでいるという、そういったかたちで並んでおります。

市民委員 もしかしたら、今、すぐ分かるように、全体の一覧を作って、まず、1 ページ目に。それで、何ページにあるかという目次を作ったらいいんじゃないかと思いたくても。

所管局 そうですね。ちょっと、その全体の店舗さんを並べてしまうと、これだけで、現在 1 千店舗ぐらいありますので、そこで一覧にするとそれだけでページ数が結構行ってしまうかたちになってしまうかなとは思いたくても、今度の冊子は、もうちょっと 1 ページの中にほとんど、それこそ一覧形式で並んでいるかたちになっておりますので、もうちょっとパッとページを見たときにいろんな店舗さんが一目で分かるかなという、そういう表記、表示になっております。

コーディネーター はい。よろしいですか。ほかにご意見ございますか。

それでは、市民モニターの皆さまのほうからご意見、ご感想をいただければと思います。はい。どうぞ、前に。2 番目の方。

市民モニター これの配布方法ですね。先ほどシルバー人材センターから高齢者のところへ配達するというふうに、それでよろしいんでしょうか。シルバー人材センターって、私、よく分からないんですけれども、自分たちの担当地域が区割りされているのか、あるいは、高齢者がどこにいるのか、どこのうちが高齢者がいて、いないのかっていう、そんなリス

トなんかがあるんでしょうか。

所管局 シルバー人材センターですけれども、地区ごとに班みたいなものあって、各班長というのがいて、その地区を担当しているようです。それで、今回、その冊子を配布するに当たり、高齢者の名簿も一緒にお渡しします。これは、シルバー人材センターと委託契約をしますので、この委託契約の中で個人情報についての守秘義務を課しますので、それは、配ることは可能となっています。以上です。

市民モニター すみません。知識不足で申し訳ないんですが、シルバー人材センターってというのは、組織は法人なんですか。あるいは、企業、あるいは、役所なんですか。

所管局 公益社団法人です。

コーディネーター はい。ありがとうございます。市民モニターの皆さん、ほかにご意見ございますでしょうか。後ろの方、まず、手前の方かな。

市民モニター ちょっと1つ2つ感じたことがあるんですけども、本の冊子の中の3ページ、シルバーカードの欄に緊急連絡先だとか血液型とか書いてある欄があるんですが、前回来たときに、救急車で搬送されたときに医療の記録を書いておいて、それが医療機関に結構好評だとかというふうな話があったと思うんですけども、何かああいうものとかこれと一本化できないのかなという印象をちょっと受けました。おそらく課が違うので、これは福祉課、あれは何課というようなかたちで縦割りになっているんだろうと思うんですけども、どうせなら何か一本化するとそれこそ無駄な印刷とかいうふうなこともなくなるような気がいたしました。

それと同じような感覚で、ちょっと話を戻して申し訳ないんですけども、コミュニケーションの推進のところ、あれはちょっとうまくいかないだろうと思っているんですけども、例えば、自転車動かすんだったら、観光スポットあたりにちょっとポートを設置して自転車を回すだとかいうふうなかたちでやるとまだ良くなりそうな予感がしているんですが、何が言いたいかということ、そのいわゆる観光の、観光課っていうのかな、観光局っていうのかな、そこと都市交通課とがうまく話をしてタイアップをして、なんか一緒にやるともっとうまくいくというふうな事業があるのではないのかなという気がいたしました。

何が言いたいかと言いますと、そういう縦割りのバラバラになっているのを行革推進本部さんが調整するような立場にあるとするならば、やっていないんだったらやっていただきたいし、やっていただいているんでしたら、なんか、もうちょっとよりたくさん調整してやるとより良くなるのではないのかなというふうな気がいたしました。以上です。

コーディネーター 1点目は、おそらく消防さんで出している医療キットという筒の中にそういった医療の記録を載せて、何かあったときには、救急車が来たときにそれを見せるようなそういったものだと思います。ちょっと、携帯用のこのカードとはちょっとどうかとは思いますが、場合によっては、そういった工夫というものも必要だなと思いますので、それについては、また、所管のほうで、もし縦割りではなく横でそういった連携が取れるようなものがあれば、加味していただければと思います。意見ありがとうございます。

市民モニターの方、ほかにご意見ございますでしょうか。はい。では、手前の方。

市民モニター すみません。こちらの協賛店のほうには、シルバー元気応援ショップ加盟店というような、なんかアピールってされているんですか。まだこういう何か特典っていうんですか、それが何かっていうようなものは書いてあるのでしょうか。

所管局 はい。市のほうから、加盟店のほうにお渡しをお願いしているのは、このポスターとこちらの小さいほうがステッカーになっています。ポスターを目立つ位置に貼(は)るようお願いしているところです。このデザインは、一応、シルバーカードのデザインと合わせて作ってありますので、分かりやすいのではないかなと思います。ただ、色が、ちょっと地味だというようなご意見も確かにございますので、今後、ちょっと、また考え直しをさせていただきたいと思います。一応、このポスターとステッカーはお願いしてございます。

市民モニター ありがとうございます。

コーディネーター はい。ありがとうございます。それでは、よろしいですか。以上で、事業番号3、シルバー元気ショップ応援事業についての審議を終了いたします。こちら、見直し内容(案)につきまして、また、皆さま方のご意見、こういったものを所管のほうで反映させていただければと思います。

それでは、次の事業の審議を行います。入れ替えをします。再び5分間休憩し、ちょっと中途半端ですけれども、14時16分に再開いたします。よろしく願いいたします。

(了)