

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、時間になりました。ただ今から、事業番号の3、シルバー元気応援ショップ事業について審議いたします。市民委員、市民モニター、傍聴の皆さまには、お手元の資料30ページをお願いいたします。また、市民委員、市民モニターの皆さまには、本事業の意見シートをお配りしましたので、後ほど記入をお願いいたします。

それでは、保健福祉局、高齢福祉課さん、事業概要についての説明をお願いします。簡単に出席者の自己紹介を行った後、説明を始めてください。

所管局 皆さん、こんにちは。保健福祉局福祉部部長の山本と申します。よろしくお願いいたします。

高齢福祉課課長補佐の幸と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

同じく、高齢福祉課上原と申します。よろしくお願いいたします。

所管局 では、高齢福祉課所管のシルバー元気応援ショップ事業について、説明させていただきます。資料では30ページからとなっております。

さいたま市では、住民の方が65歳になられるときに送付します、介護保険証に同封してシルバーカードをお送りしています。画面に映っているこちらです。資料は32ページに写真がございます。裏面には住所、氏名、血液型、緊急連絡先を記入し、常時携帯していただいて、万一のときに役立てていただくようになっております。

また、市内に10か所あります老人福祉センターでは、65歳以上の方が利用される際は、100円の入場料が無料となりますけれども、当カードを提示していただくことで証明書代わりとなり、例えば、生年月日を証明するために保険証などの貴重品を持って行かなくても良いようにしております。カードの現物は、私が今手に持っているこれでございます。大きさはこの普通の通常のカードで、プラスチックでできておりまして、割と硬いものです。裏面はボールペン、油性のマジックなどで記入できるようになっています。

画面、または、資料の33ページをご覧ください。平成22年度の9月から高齢者の閉じこもり予防などを目的として、このシルバーカードを協賛店で見せいただくと、その協賛店ごとの特典を受けられる、さいたま市シルバー元気応援ショップ事業を実施しております。これは、あらかじめ協賛していただけるお店や事業者さまを登録しておきまして、シルバーカードをお持ちの方がそのお店を利用するときに、内容はお店によって異なるのですが、割引やおまけの特典を受けられる制度でございます。なお、この特典につきましては、すべて協賛店さまにご負担をいただいております。

協賛店さまには、シルバー元気応援ショップを表示したステッカーやポスターの店頭への掲示をお願いしております。ポスターとステッカーの現物が今ここにございますので、ポスターはこれですね、ステッカーは同じです。あんまり見たことないっていう方いらっ

しゃると思うんですけれども、よく見ればたまに貼ってあります(笑)。

現在、登録いただいております協賛店の数なんですけれども、さいたま市内で 607 店舗、市外に 414 店舗の計 1021 店舗となっております。店舗数の拡大につきましては、随時取り組んでいるところでございます。なお、この制度の周知に関してでございますけれども、資料の 34 ページをご覧くださいまして、協賛店を紹介する冊子がございます。これは写真入りで、協賛店ごとの特典内容を載せておりまして、平成 22 年度で 4 万 5 千部を作成し、区役所内、支所、市民の窓口等に置いたり、一部の敬老会などにお邪魔して配布をいたしました。

ただし、カードをお送りします際には、ステッカーまたはポスターのある協賛店で特典を受けられますという案内を同封しているのみでございまして、これを見逃してしまいますと周知が図れないということがございますので、今年度、今年の 9 月から 10 月をめぐりに、高齢者のいらっしゃる全世帯に、高齢者向け情報サービスなどを載せた情報誌を配布する予定がございまして、その情報誌にページ数の都合で前回のような写真までは不可能なんですけれども、協賛店一覧を掲載して紹介する予定であります。

高齢者サービスのご案内というのは、介護保険のサービスですとか、介護保険外で高齢者が受けられるさいたま市のサービスなどを載せた案内冊子なんですけれども、これを、今は例えば、地域包括支援センターですとか、区役所の窓口で今必要な方にお配りしているんですが、これを今年の 9 月から 10 月をめぐりに、高齢者のいらっしゃる全世帯、およそ 18 万部を制作しまして配布する予定でございます。全世帯に配るものに、このシルバー元気応援ショップの事業を載せますので、周知度っていうのは飛躍的に向上するものと考えております。

なお、肝心の事業の成果に関することなんですけれども、お店でカードが利用されるための記録付け等、お店によって負担になりますので、ちょっと無理なお願いはしづらい状況でございます。今回、この秋に出します情報誌のために、お店さんにサービスの内容とか、住所とか電話番号に変更がないかという確認を取っておりますので、そのときに、現在お店でどのくらいの人が使っているか、あるいは、いくらぐらいのご負担になっているか、利用頻度、あるいは、集客のために役に立っているかっていうようなアンケートを同封しまして、今送ったところでございます。このアンケートが集計できれば、ある程度お店の方のご意見とかもうかがえるかと思っております。

資料の 30 ページに戻っていただきまして、後半、後ろ下半分のところに、かかった経費がございました。平成 22 年度は 671 万 5 千円ほどかかっております。これは事業の最初の年ですので、さっき画面でお見せしました冊子の印刷をするのに、ほぼ使っております。23 年度は 38 万 7 千円。これはステッカーとポスターの追加に使っております。平成 24 年度の予算で 130 万円は、現在お店の店舗数の拡大のために、さいたま市の商工会議所のほうに、その会員になっているお店に周知を、あるいは、協賛店としての登録のお誘いをいただけるようお願いした金額が 130 万円になっております。

先ほど、冊子を全高齢者世帯にお配りすると申したところなんですけれども、案内の冊子はシルバー元気応援ショップがメインではなくて、高齢者サービスのご案内という情報誌のほうがメインですので、ここでは計上しておりません。シルバー元気応援ショップ事業概要についての説明は以上でございます。

コーディネーター はい、ありがとうございました。続きまして、行財政改革推進本部より、この事業の論点、審議ポイントについて、説明をお願いいたします。

行革本部 それでは、行財政改革推進本部から論点として説明をいたします。資料の31ページの下の部分、論点、審議のポイントをご覧ください。

論点は3点で、初めに「シルバー元気応援ショップ事業の現状について」ということで、ただ今の事業説明と重複するところもありますけれども、この事業の目的、内容の確認などを行います。

2点目の「市民の認知度の向上について」では、現状の課題として市民の認知度がまだ低いとなっておりますので、その課題解消のため、どんなことを検討しているのかなどを議論いたします。

3点目の「協賛店の拡充について」ですけれども、こちらも現状の課題として、市内の協賛店舗数がまだ少ないとなっておりますので、2点目と同様、課題解消のためにどんなことを検討しているのかなどを議論いたします。以上です。

コーディネーター それでは、質疑に移ります。行財政改革推進本部より、論点にそって質疑をお願いいたします。

行革本部 はい、それでは行革本部のほうから。まず、1点目のシルバー元気応援ショップ事業の現状についてということで、ここから始めたいと思うんですけども、今日、市民の皆さまもたくさんいらっしゃっておりますので、まず、基本的なところを私のほうからちょっと疑問というか、よく知らない部分がありますので、確認のためにまず最初にご質問させていただきます。

このシルバーカード、先ほど見せていただきましたシルバーカード、これは65歳以上の方に送られると、介護保険の通知と一緒に送られるということでしたので、65歳以上の市民は100%持っているということで、手に入れられるということによろしいのかどうか、まず1つですね。それから、このシルバーカードって前から確かあったと、私ずいぶん前に見たことはあるんですけども、平成22年度からこのサービスが始まったということで、カード自体を何か変えたのか、それとも、こういうサービスを付加しただけなのか、そこから辺について前のカードとの違いがあるのであれば、このシルバーカードについての基本的なところなんですけれども、ちょっと教えていただけますでしょうか。

所管局 最初の質問で、100%65歳以上の方が持っているのかってことなんですけども、これは現在、65歳の誕生日になる月に介護保険証が送られますので、そのときに一緒に同封しております。ですから、住民登録があって、65歳になられた方には全員送っております。また、転入者の方で、新たにさいたま市が介護保険証を送るときにも、一緒に同封しております。

シルバーカードは前からあったというご質問もあったんですけども、これは3市合併のとき、浦和市にあった制度でございまして、大宮市と与野市、また、その後合併した岩槻市にはございませんでした。そのときに、65歳になった方、当然浦和市出身の方は全員お持ちだったんですけども、大宮市、与野市の方はお持ちではありませんので、そのときに、まだ政令市前ですので区役所じゃないんですけども、大宮の行政センターと与野の行政センターから一斉に送付をしております。

また、岩槻にもデザインは違うんですが、似たようなカードはございましたんですけども、岩槻が合併のときに、65歳以上の方には全員送っております。そこで、こちらでは100%の方がお持ちしているっていうことに考えております。

また、なくされたとか、見当たらなくなった、もらってないっていう方もいらっしゃるんですけども、これは区役所に電話をいただければ郵便で送付ができますので、お気軽に言っていただければと思っております。

行革本部 はい、ありがとうございます。皆さんにこれは行き渡っているということはよくわかりました。

それで、基本的な確認ですが、30ページの事業概要の目的という欄を、これ非常に重要かと思しますので、3点あるんですけども、1番最初は経済的な支援、2番目が高齢者の生きがい創出、3番目が地域経済活性化ですか。これ、もう少し詳しくご説明、目的についてもうちょっとせつかくですので、ご説明をいただければと思うんですが。

所管局 先ほどの説明の中で言ったんですけども、老人福祉センターに行くときに持っていただければ、そのとき貴重品である保険証などの身分証明書は要らないで済むというカードでした。もともと、老人福祉センターにも行っていただいて、ただになるなら行ってみようかっていう、いわゆる閉じこもり、高齢者の方はなかなか出ないで、家でテレビ、特に時代劇なんかをずっと見始めちゃうと出ない方がいらっしゃるようなので、もし、こういう少しでも外出促進になれば、歩いていただくとか、他の方とお話していただくとか、健康維持の目的もございまして。

それで例えば、お店に行くんで、物を買ってきてもらうっていうこともあると思うんですけども、例えば、おじいちゃん、おばあちゃんが一緒に行けば5%引きになるんだよって言えば、じゃあ、俺も一緒に行こうかっていうこととかも、もしかしたらあるんじゃない

いかということを考えています。

また、多少なりとも割引になるのであれば、よく高齢者の方ですから、ほとんどの方が年金以外の収入がないっていう方が多いと思うので、少しでも割引になれば経済的な支援にもなるというふうに思っております。

また、シルバーカードのサービスを提供することによって、もし、地元の店、どこで買っても同じ物だったら、じゃあ、あそこの店で買うかっていうふうに思っていたら、地元の商店で使っていただければ、多少なりとも経済的効果が期待できるのではないかと、いうふうに考えています。以上です。

行革本部 事業説明で協賛店のお話がありましたけれども、具体的にどんなようなお店でシルバーカードを使うことができるのでしょうか？ それから、またどのような特典とかサービスが受けられるのでしょうか？ 少し具体的をお願いいたします。

所管局 今、画面では、この冊子の中身を映しているんですけども、ちょっと見づらいつと思いますので、例えば具体的に、いくつかのお店を言ったほうがよろしいのでしょうかね。例えばここに、焼き肉屋さんがあると思うんですけども、ここではお食事の方にソフトドリンクを1杯サービス、このカードを見せていただくと。隣のページにあるおすし屋さんでは、3千円以上お召し上がり300円引きいたします。また、床屋さんでは300円引きさせていただきますとか、整骨院に来ていただいた方には冷たいお茶をサービスいたします。お店によって中身はいろいろですね。多いのはやっぱり5%引きとか、ポイント、もともとお店にあるサービスポイントを余計に付けてくださるとかそういう感じです。

またあるイタリアンレストランでは、お食事の方にバニラアイス無料サービス、また、一緒に小学生以下のお子さんも連れて行ったら、たぶんお孫さんだと思うんですけど、その方にもソフトドリンクの1杯無料サービスっていうのがございます。よろしいでしょうか？

行革本部 ありがとうございます。続けてじゃあ、私のほうからもご質問したいと思うんですけども。

今、いろいろとお聞きしていると、そういうサービスがいろいろあること自体を、やはり知らない市民の方がほとんどかなってということで、こういうサービスっていうのはお年寄りに限らず、お子さん、子育て中の家族、ファミリー、そういうところを相手にしてもそういう制度があつたりとか、あるんですけど、なかなかこのお年寄りの方々の分、こういったサービスっていうのは知れ渡ってないっていうのが、1番の課題っていうのが見えてきたなっていう気がしております。

やはり、どうしてもその辺が、何の事業でも共通する課題として、市役所のやってることっていうのは出てきてしまうのが常でして、先ほど、すでに説明の中でもある程度お話

はありましたけれども、いかに、やはりこういう制度があるんだよということを知らせていくのが大事かと思しますので、もう一度その辺のあたりのお考え、これからこういうふうにやっていくんだっていうところのお話も聞かせていただきたいと思しますので、よろしくをお願いします。

所管局 先ほどの説明と重なってしまうんですけども、この案内冊子、平成 22 年度に 4 万 5 千冊を作ったきりになっています。その他ホームページにはお店の一覧が載っていますが、なかなかこちらが目標とします、高齢者の方が市のホームページを見ていただけるチャンスがないのかな、少ないのかなっていうふうに思っています。

また、市報なども実はこちらが希望しているよりも記事が小さくなっちゃってるんですけど、たまにシルバー元気応援ショップ制度がありますので、ご利用くださいというのを入れています。

そして、肝心のカードを送ったときなんですけれども、カードを送ったとき、やはり同封の一覧表が載せられないんで、例えば、カードの送付についてというのがあって、シルバー元気応援ショップ制度っていうのがありますから、ステッカーのあるお店で使えますっていう案内は載せているんですけども、やっぱり具体的にどこのお店っていうのがないと、ちょっとインパクトが弱いのかなっていうふうに思っています。

そこで、先ほどとまた重なってしまうんですけども、この 9 月から 10 月をめどにいたしまして、高齢者のご案内という冊子、タイトルはまだ検討中なんですけれども、もともと高齢者サービスのご案内っていう冊子があります。これは基本的に、おむつの支給ですとか、手当の支給の条件だとか、介護保険の利用の仕方だとかそういうのが載ってる本です。これは今区役所の窓口とか、支所とか市民の窓口、また地域包括支援センターや在宅介護支援センターに置いてあります。これを、実はこの財源を市議会、議員の方たちの、いわゆる議員報酬を削減した費用をこれにあてて、何か高齢者へのこういう事業、情報周知に使いなさいっていうふうに提供いただけましたので、その財源を使って、先ほど言ったように約 18 万部、高齢者世帯に 1 冊、高齢者の方 1 人でも 1 冊だし、2 人、3 人同居されている方に 1 冊、これを配布しようという計画で、今編集を進めています。その冊子に、お店と特典の一覧表を載せることで今進めています。

今度は、平成 22 年度に作った 4 万 5 千部に比べて、ほぼ全員に行き渡るのではないかといいうふうに考えておりますので、これが秋に行き渡れば、周知に関してはかなりの向上があるというふうに思っています。また、高齢者の方だけに宣伝するのではなくて、さいたま市民の方全員が知っていたほうが当然いいのかなっていう、ご家族から教えてもらったり、近所の方から教えてもらう、また、お店の人が自ら宣伝していただくっていうようなこともあると思しますので、その方法はまた商工会議所などと相談をしながら進めていこうというふうに思っています。現在の計画予定は以上でございます。

行革本部 はい、ありがとうございました。いずれにしても、今、秋ごろっていうお話でしたけれど、そこで高齢者も含めまして、全戸配布がこのパンフレット、お店の紹介のものが配られるんで、そこで相当皆さんに知ってもらえるから、利用もそこで一気に伸びるだろうというように今お考えになっていると、期待しているということだというように理解しましたけれども、ただ、さらにそれ突っ込んでいきますと、先ほどいくつか特典などもお話をされてると、「おおー」っていうような反応もいただいているところで、ちょっとしたおまけみたいなものが本当は1番嬉しい、自分なんかもそうですけれども、そういうのっていうのは1つ、1回経験してみるとやはりそれが口コミで広がり、それこそ高齢者同士の、皆さん同士の仲間のうちで広がりということで、普及が図られていくということはあると思うんですけども、やはりその一方で、なにぶんにもまだ協賛店が少ないのかなあというふうに思うんですよ。それが近所の床屋さんでも使える、たぶん先ほど床屋さんでいくらというような割引という話ができましたけど、うちの近くの床さんは割引なかったわっていうようなところがずいぶん出てきちゃうのかなと。やはり、協賛店を増やすために、どういう努力をしていくのかっていうのが一方で大事かと思うんです。ちょっと話が長くなってしまいましたが、その辺の何か工夫、これから取り組みっていうところをもう一度聞かせてください。

所管局 協賛店を増やすために今何をしてるか、また、今後の予定なんですけれども、先ほどと重なるところでは、やはり、さいたま市内のお店1番をよく知ってるのは商工会議所であり、会員数が1万2千店ほどあるようなんです。その1万2千店に、商工会議所から通知を送るときに、この案内を同封していただいて、紹介していただいて、この協賛店としての参加を促していただくっていう契約をこの間結びました。

1万2千店に対して行いましたので、増えるものと期待しております。また、先ほど1部のチェーン店のお名前を言ったんですけど、今現在、聞けば誰でも知っているような飲食店ですとか、ドラッグストアですとか、衣料品店等のかなり大型のチェーン店がありますので、そこは直接私どもがアプローチをしている最中です。とりあえず、今最初に電話をかけて接触を試みて、とりあえず資料を送ってくださいとか、また本部と相談してっていうような、今途中になっているところがほとんどです。こういう大型のチェーン店が入りますと、また認知度とか増えてくると思っておりますので、少し期待していいのかなというふうに思っております。

あと、もう1つあるんですが、去年の10月からさいたま市の介護ボランティア制度っていうのが始まっています。これは今現在ですと、高齢者の方が、例えば、老人ホームですとかデイサービスセンターなどへ行ってボランティアをするとポイントが付くというものです。そのポイントが年間5千円を上限に換金ができるんですね。その換金、あるいは、もし、私はボランティア、自分のためにやってるんだからお金は要らないっていう方に関しては、社会福祉法人などへ寄付ができるようになっています。換金できる5千円の代わ

りに、6千分の商品券を配ったらどうかという意見がありまして、その商品券っていうのは、今現在はシルバー元気応援ショップに登録していただいているお店で使えるように今考えていますけど、5千円の現金、実際振り込みなんですけれども、5千円をもらうか6千円分の商品券もらうかということになりますと、6千円分の商品券を使っていたら結構いらっしゃるのではないかと。そうすると、シルバー元気応援ショップにとっても、お客さんが増える可能性がありますし、こういうのがあったら、協賛店加盟してみようかという意見も出てくると思います。また、シルバー元気応援ショップを、そのカードと一緒に商品券を持って使おうかという方が、相乗効果が出るというふうに期待しておりますので、この商品券についても今煮詰めている最中なんですけども、こういう案も出ています。

あとは、かなり地道な作業として、我々が行って、直接何かお店で買い物するとき声をかけたりなんかもしています。私自身が個人的な例ですと1軒だけなんですけども、この中にある整骨院に直接行って声をかけて協賛していただいたって例もありますが、ちょっと1軒1軒足でまわって稼ぐっていうのはちょっと難しいかなっていうふうに思っています。以上です。

行革本部 はい、ありがとうございます。いずれにしても、1万2千軒から市内に今商工会議所の関係でしたっけ？ 店舗があるということで、今年度の協賛店の目標が約その1割の1213ということのようですので、この数をとにかく増やしていただくっていうことでの努力、この辺をしっかりとっていただきたいと思います。

また、一方では大手のチェーン店のようなドラッグストアなんですかね、そういうところで協賛が取れれば、これはお使いいただく高齢者の方々にとっては大変大きな歓迎すべきことかと思いますが、その一方でやはり、地域の商店街っていうことも大切にするという意味で、今お話が出ましたような、そういった地域商品券みたいなものですか、そういうものを使うっていう、両方の取り組みっていうのがバランス良くやっていただけたらいいのかなっていうふうに今感じたところです。

それから、一方でやはり、使う高齢者の方々の要望っていうか、その辺っていうのはあるんですかね？ こういう店を増やしてっても、やはり、知られてないだけにまだその辺っていうのは全然ないっていうか、把握してないっていうか、そういうことでしょうかね。

所管局 こういう店をっていう意見はいただいたことはございません。我々が考えるのは、高齢者の方がどう、個人的なことであれば、うちの親がどこでお金を使ってるかというようなのを考えると、最初に買うのは老眼鏡かなとか、歯医者さんで割引っていうのは無理なのかなとか、そんな感じで。直接ご意見っていうのはいただいておりません。以上です。

行革本部 協賛店の側からのお考えといえますか、協賛店になることには協賛店側も何かメリットがあると思いますけれども、それはどういうことだとお考えでしょうか。

所管局 例えば、さっきの1部繰り返しになりますけれども、こういう、さいたま市という行政機関が作った冊子に、もう店舗名がずばり載って、しかもそれが高齢者のためにある程度協力をしているということが明確になってます。これは高齢者にとって使いやすいお店であるという表示だと思えますし、やさしいお店とっていただけるといふふうに考えていますので、かなりメリットがあるのではないかというふうに思っています。以上です。

行革本部 それでは、いろいろと丁寧にご説明ありがとうございます。最後にちょっと、いろいろご努力されていることはよくわかったんですけども、この資料の31ページに、他市の状況等というところに、埼玉県状況があります。19年度よりパパママ応援ショップ、こういう優待制度を持っていますよと。ここは県内でも事業の認知度が高く、協賛店が1万5千店を超えていますよという、こういう調査をして報告してもらいましたけども、先ほどもいろいろ協賛店の種類がいろいろ出てましたけども、例えば、このパパママ応援ショップっていうのは、乳幼児の関係の品物をお父さんお母さん、パパママが買いに行つてこれと同じような優待制度になってるんだと思うんですけども、これ、お年寄りが買いに出掛けていくということも1つの目的としてはこのカードがあるんだとすれば、自分のために出てくのはなかなかおっくうでも、孫の誕生日のお祝いに靴下、赤ちゃんの靴下買ってみようかなとか、よだれかけ買ってあげてみようかなとか、そういうのもお年寄りだから、お年寄りの関係品だけが優待の対象っていうのは、ちょっと広げて考えるとこういうパパママ応援ショップとの連携を取るというようなことも、いろいろ問題もあるんでしょうけども、1つの方策でしょう。先ほど、レストランに孫と行ったら、お孫さんにもサービスが出る。非常にこれはお年寄りにとってもありがたいことだと思うんですけども、そういう取り組み、今後広げていく余地がたくさんあるかなと思うので、我々も期待しているところなんですけども、福祉部長お見えですので、そこら辺についてこれを今後広げていく、拡充していく上で意気込みっていうんですかね、一言最後をお願いしたいと思うんですが、お願いします。

所管局 実は私、4月から福祉部長になりまして、80歳の母がおるもんですから、月に何回かこのシルバー元気応援ショップの飲食店、実際出かけております。母親がシルバーカードを見せて割引があつてどうなのかなと、本人の感想も聞いたりもしております。

それから、シルバー元気応援ショップに載ってない店舗であっても、独自で高齢者の割引をやっているところがあつたり、そういうところだと、話を聞いてみると、やはり高齢者の方割引すると大変喜ばれてリピーターになっていただけたということもありますので、やはり今お話あつたように、こういう店舗を拡大していくっていうのは大変大切なこ

とだというふうに思います。

埼玉県がやっておりますパパママ応援ショップ、実際にはこういうご理解をいただいて、店舗のほうでもパパママ応援ショップのステッカーを掲げて、何らかの協力をしていただけるということは、それなりのやはり福祉的な考えがあって、協力いただけるお店というふうに思いますので、やはり高齢者だから、あるいは、小さいお子さんの子育てをしている世代だからということではなく、合わせて町の活性化ですとか、高齢者も含めてどんどん外に出て行って、社会生活を送っていくためのプラスになるような制度のご協力をいただけるのではないかなと思いますので、この辺、31 ページでは埼玉県さんもまだ実績報告等の調査をしていないということもありますけれども、この辺少し相談をさせていただいて、できれば高齢者だから、子育て世代だからという区切りではなく、幅広く市民の方に利用していただけるような形を考えていければなと思いますので、よろしくをお願いします。

コーディネーター それでは、市民委員、また市民モニターの皆さま、意見シートの記入をお願いします。せっかくの機会ですので、協賛店のご希望等もあれば、お書きいただければと思います。合わせて、市民委員の皆さまからご意見いただきたいと思います。ご意見のある方、挙手をお願いします。はい、真ん中の方。

市民委員 ちょっと質問する前に、私がシルバーカードをもらったときはこういう制度がなくて、ここに書いてあるように、カードの裏面に住所、氏名、緊急連絡先を携帯して、緊急時に活用するもんだということを書いてあったもんですから、ふざけるなど。65 歳ぐらいでそんなことはないということで、どっかへ捨てちゃいました(笑)。その捨てちゃったときに、ふと今思ったのは、これ 65 歳以上の方が特典を受けられるわけですね。シルバーカードがないとだめなんですか。例えば、免許証で 65 歳、さいたま市民っていうのが確認できますね。免許証がない人は持ってたらいいと思うんですけど、その辺はいかがなんでしょうか。

所管局 カードの利用について、お店にお願いしています。ですから、お店独自の判断で、あ、この方は高齢者だからってということで割引をしてくれる可能性はあると思うんですけども、市でお願いしているときにはそこまでのお話はしておりません。もしカード、やっぱりカードあったほうがいいのかというふうにお思いでしたら、電話 1 本高齢介護課のほうにいただければお送りします。また、窓口でも当然配布しておりますのでよろしくお願ひしたいと思っております。以上です。

コーディネーター はい、せっかくの機会ですから、利用してください。じゃあ、手前の方。

市民委員 私が住んでる周りも結構高齢者の人が多くて、かなり私のほうもお世話になっているんですが、皆さん生き生きと生きて、公民館とか自治会館とか行って、趣味のことでいろいろ多目的に、価値観は相違しますけども、そういうところにもやっぱりポイントを置いていただいて、そうすると通うのも楽しくなるし、通う人数も増えてくるっていうふうなことを思いましたので、ちょっと発言してみました。

コーディネーター はい、ありがとうございます。はい、他に。後ろの真ん中の列の方。

市民委員 これは要望なんですけど、うちのほうは区役所がちょっと遠いのでコミュニティバスってというのが通ってるんですね。それに高齢者になると使うことが多いんですが、割と料金が高いんです。もし、このシルバー協賛、お店じゃないんですけども、コミュニティバスがもう少し安く、このカードが使って乗れるようにしていただければありがたいんですが。それはちょっと私のお願いなんです。よろしくお願いします。

コーディネーター 要望として、はい。他にございますか？ まずあの、市民委員さんお願いします。市民委員さんのほうで、はい。

市民委員 私がもっと若かったときの話ですけども、コミュニティバスがさいたま市は日曜日がお休みで、ところが、体育館のある会場はコミュニティバスの通路なんですね。それで、仕方がないので、おばあさんたちをたくさん積んでいったことがあります。それで、市の催しがあるのに、コミュニティバスがお休みというのはちょっと納得がいかないと思いました。

それと、コミュニティバスが高くなるのは、用もないところをグルグル連れ回されるので(笑)、金額がどんどん上がっていくんです。ですから、元気のある人は少し近くのバス停まで歩いて行ってから乗るとか、工夫をしているんですけども。

コーディネーター 直接、シルバーショップ、元気応援ショップのこととはちょっと異なると思いますんで、意見のほうは別途シートですね、そこに意見、要望として書いていただければ幸いです。はい、他に。手前の方。

市民委員 午前中からこれで3事業っていいですか、3施策が審議が終わろうとしておりますけれども、この3施策、3事業とも私がやっぱり感ずるのは、先ほど、高齢福祉課の補佐の方がお話がありました。それから、広報課の課長さんもお話しましたが、やはり要は、立派な英知を絞ってさいたま市の事業とか施策が行われているわけですから、みんなどれも素晴らしいですよ。みんなそれぞれですね。しかし、知らない人がいると。いわゆる、午前中からもそうですけれども、利用率とか、あるいは認知率とか、そういうも

のがやはりいろいろ問題になってくると。それは何かというと、やはり私が思うのは、いわゆるさいたま市役所なり、大宮区役所の組織体というものはわかりませんが、やはり広報というもののあり方というものを、ですから、釈迦に説法とか、あるいはそういう組織ではないよと、何を言うんだというご意見、市の幹部の方あるかもしれません。私、組織を知らないから言うわけですが、もう少し広報のあり方というものをやはり考えていただいて、ダブル広報をする必要もないですし、それが広報ってというのは一体感、それは表現の自由とか何かを広報課で統制をするという意味でなくて、やはり1本筋の通ったものをつくって。

そして、先ほど課長さんおっしゃられましたけれども、やはり人手がないよというような、広報の課長さんが切実なお話をされてましたけれども、諸幹部も同等のような立場でいろいろ助け合ってやっていくと。それにはやはり、皆さん方のいらっしゃるさいたま市役所、本部ですね。浦和市役所、前のですね。そことそれから各区役所、それぞれ今10区あると思いますが、その10区との縦割りの線、それから各区の横割りの線、そういうものをもう一度、まあ、お忙しいでしょうから、時間というものはなかなかないでしょうけれども、もう一度考え直していただければ、やはり、大きな経費をかけなくてもできるものがある、立派な冊子を作らなくても。それぞれ、いわゆる来たからということで一読してポツと積まれたらそれで終わりです。ですから、リーフレットをつくるか、あるいは、掲示板の活用とか、あるいは自治会というよりも、この単位自治会なんか835ぐらいあるようですけれども、その自治会の回覧制度をもっと活発化して、それにはやはり言いにくい部分もあるでしょうけれども、しかし、それぞれが地域の住民が1番の元になるわけですから、その辺をお考えいただいてやれば、立派な施策がもっともっと浸透していくと。それでないともったいないではないかと私はこう考えております。以上です。

コーディネーター はい、ありがとうございます。よく知っていただくということが1番大事だということで、ありがとうございます。他にご意見ございますか？ 市民委員の方。はい、グリーンの着ている方、後ろのほうで。

市民委員 この制度を利用する資格、シルバーカードがある、つまり、さいたま市に住所がある65歳以上の方だと思うんですけど、ちょっと細かい質問ですけど、このカードを持って市外に転出した方っていうのは、その時点でこの制度を利用する資格がなくなるということになると思うんですけど、そういった方に対しては何か案内とかって行ってるんですかね？ もしくは、使ってもいいよっていうふうに言っているかちょっと気になったんで、教えてもらってもいいですかね？

所管局 このカードなんですけれども、カードの1番下、画面ではちょっと見づらいかと思うんですけど、この4番のところに市外へ転出した場合は使用できませんというふうに

入っています。わざわざ転出するときに返しますっていうふうにお持ちいただく方もいらっしゃるんですけども、ここは黙って使っちゃえばわからないじゃないかって言われちゃえばそうなんですけど、ここは信用してグッと、市外へ転出した方は使用できませんってこの表示をお願いをしております。以上です。

市民委員 ありがとうございます。

コーディネーター それでは、市民委員の皆さまありがとうございました。係員が意見シート回収させていただきます。皆さま、ご提出のほうお願いいたします。

次に、市民モニターの皆さまからご意見いただきたいと思います。市民モニターの皆さん、よろしく願いいたします。どうぞ。ちょっと待ってくださいね。挙手のほう。はい。

市民モニター 私もいただいているんですけども、健康保険のかなと思って1度も使ったことないんですよ。だから、今晚から使いたいなと今喜びのほうに変えてるんですけども、ただ、全国にあるんでしたら、例えば、旅行に行ったときにその市で使えるとなおいいなと思ったんですけども、今ここに書いてあってだめだって言われたんですけども、でも大体主な都市はあるわけでしょ？ そうするともったいないなっていうのが私今思いましたので、いかがでしょうか。考えていただければ、ありがたいですけども、めんどくさいですね(笑)。

所管局 例えば、今さいたま市だと市長さん同士で秩父市と提携はしております。秩父のほうはご存じの通り観光地ですから、さいたま市の方が出かけてってカードを使うっていうのはもう向こうのお店の方たちは大歓迎なので、今もう使えるようになっています。

今度、秩父の方がさいたま市に来て使うかっていうと、そうは使わないとは思って、っていうか、いらっしゃる方がそれはどうかって思うんですけども、一応協賛店の方に秩父のカードを持ってきても使えるようにという願いはしたところです。ですから、この例ですと例えば、今回ですと市長さん同士がたぶん視察とかに来て、お話、意気投合して、じゃあ提携しようっていう話になったと思うんですけども、おっしゃる通り、例えば横浜で使えるようになっていうのは確かに、ご意見としてかなり、やっぱりそうなのかなってところがありますので、貴重なご意見として今受けとめます。

コーディネーター モニターの方他に。後ろの真ん中の辺ですね。はい。

市民モニター 認知度の向上という、いつもホームページを見てくれっていうケースが多いんですが、今回このテーマ、対象が65歳以上という人なんで、なかなかインターネットを使ってる人は少ないだろうから、周知が難しいのかなと思ってたら、この9月に新し

い情報誌がほとんど全戸に配布されると。大変素晴らしいことだと思います。私自身もあんまりインターネット使わないんで、これまでどこで協賛しているのかがさっぱりわからなかったんですが、9月になればそれができるということで、ぜひよろしくをお願いします。

それから、財源を市議員さんの報酬カット分から持ってきた、これまた大変素晴らしい発想だと思っております。よろしくをお願いします。

コーディネーター はい、ありがとうございます。他にご意見ございますか？ はい、真ん中の後ろの方。あ、その前に先かな。じゃあ、後ろから。

市民モニター まず、確認なんですけど、この事業の趣旨なんですけども、福祉部の方の役割としては、要は高齢者の方の支援をするということ、この趣旨そのものに賛同していただける協賛店の方に働きかけをするっていう理解でいいんですよね？ 要するに、協賛店の方が賛同しないと、協賛店には加盟しないということですよ。

所管局 その通りです。おっしゃる通りです。はい。

市民モニター わかりました。質問なんですけど、ちょっと別の質問になりますけれども、実際に利用された方の声とか、店舗、協賛店への精密な効果測定というか、費用効果測定っていうのはできないというふうに書かれてますけれども、今後、リサーチについてはどのようにお考えなんでしょうか？

所管局 先ほどとの繰り返しになりますけれども、今現在冊子を作るにあたって、内容の変更等の確認と合わせて、利用率についてのアンケートを入れております。また、今度利用される高齢者の皆さんに、またアンケートをぜひ取りたいと思ってるんですけども、どこでどのように、例えば、市民意識調査とかに割り込めるのかとかそういうことを今ちょっと検討しております。

例えば、福祉部、特に高齢福祉課関連ですと、老人クラブですとか、シニアユニバーシティっていうのがございまして、その皆さんには尋ねたことがあるんですけども、やはりある程度市と関係している方たちですので、やっぱりカードの認識度っていうのは一般の方よりもちょっと高いようなので、知ってる、知ってるけど使わないとか、私は使ったことがあるとかいう意見はいただいて、まったく知らないって方はちょっと少なかったんですね。

ただこれは、老人クラブとかユニバーシティですと、こういうのがありますっていう情報は得やすい状況にあるもんですから、市民の皆さんとちょっと違うのかなっていうように思っていますので、利用者の方に聞いていきたい、また、どういうふうになれば知れ渡るのかなっていうことを研究したいと思っています。さっきもちょっと言ったんですけど

も、高齢者の方だけの周知ではなくて、市民全体の方への周知、お知らせの方法を検討していきたいと思っております。

また、このパパママ応援ショップ、当然なんですけど、パパママ応援ショップを登録しているお店に1番最初に高齢者もこういうサービスをやるんですけど、協賛していただけないかっていうのはお送りしました。でもやはり、客層が違うのか、全部の店舗から同意は得られなかった状況ですね。先ほどお話が出たように、自分のことじゃなくて、おじいちゃんおばあちゃんでしたら、お孫さんの何か用品を買うっていう需要が当然出ると思いますから、例えばベビー用品専門ショップだって構わないと、構わないっていうかぜひ来てくださってという状況だと思うんですけども、なかなかちょっと狙いどころが違うようなので、また今後検討していきたいというふうに思っています。以上です。

コーディネーター はい、じゃあ、手前の方。あ、ごめんなさい。ちょっと真ん中の方。

市民モニター すいません。これで3回くらいなんかいろいろ言うんですけど、自分の仕事で老人ホームとか病院で働いていることもあって、あと、バイトでカラオケなんかやるんですけど、お年寄りの方の生の声を聞かせたいと思うんですけど、イベントとかやるととても喜ぶんですね、お年寄りの方。自分から積極的にお店に出向こうっていうわけじゃなくて、出向きたくても出向けない人もたくさんいるんです。だから、そういう方たちに対してのサービスをカードを使って、そういうこともあってもいいんじゃないかなと思うんですけど。

あと、カラオケ屋さんのほうって、結構アプローチとかしてますか？

所管局 1社だけ、それ以上は。

市民モニター たくさんお年寄りの方が結構使われるんで、そういう人たちにもぜひともご利用していただけるようにアプローチしてください。

所管局 わかりました。ありがとうございます。

コーディネーター はい、もうあと一人くらい大丈夫ですが、はい、じゃあ手前の方。

市民モニター たくさん議論されてる中、変な質問になってしまうんですが、シルバーカード自体が介護保険被保険者証と同封とされてと書いてあるんですが、シルバーカードでなくてはいけない理由ってありますか？ 介護保険被保険者証を見せればポイントが受けられるとか、そういう方法でもいいんじゃないかなあとお話をうかがってて素朴に思ったんですが、いろいろPRする上で、シルバーカードってわかりやすくいいと思うんです

が、カードを発行するにも費用はかかると思うし、こうやってPRしていく上でも費用はかかると思うので、まず制度を先に充実させてからこういった形でアピール、別の形でアピールするっていうのもあるんじゃないかと正直思ってしまったんですが。

皆さん、シルバーカード自体はあっても使っていない、けど保険者証は絶対使うから持っていらっやると思うんですね。たぶん、徘徊されたりする方が身分証明書として自然に持っているということは、持ちやすいっていうイメージはあるかと思うんですが、同封されているのであれば、どちらか1個でいいんじゃないかなと正直思いました。

所管局 このシルバーカードについてなんですけども、裏には緊急連絡先とか血液型を書くところが入ってるんですが、1番の理由としては携帯しやすいっていうことを考えています。また、1部の方の意見なんですけども、年齢を証明するために介護保険者証とか、保険証を持ち歩きたくないっていうご意見もちょっといただいたことがあります。例えば、保険証とかですと、今はちょっとわかりませんが、一時期これでお金を借りられちゃうっていうような事件もありましたので、万が一なくしても個人情報を書いてあるのでどうかっていうのもあるんですけど、この持ちやすい大きさと、介護保険証っていうのはカードではなくて、今昔ながらの紙でできている大きめのものになってるんですね。貴重品をどうぞ持ち歩いてくださいっていうのはどうかというふうに、市では言えないのかなというふうに思っています。

当然、年齢がわかれば先ほどの質問の方とダブってしまうかもしれないんですけど、年齢がわかればサービスをしてくれるっていうお店もあるかとも思いますけども、今ここでははっきり申し上げることはできません。ちょっと申し訳ございませんけども、お願いします。以上です。

コーディネーター はい。市民モニターの皆様ありがとうございます。なお、市民モニターの皆さまの意見シートですが、後ほど回収させていただきます。

それでは、先ほどお書きいただきました市民委員の皆さまの主な意見、公表させていただきます。

立派な冊子も結構ですが、それよりも効果的な経費の使い方としてリーフレットを作成したり、広報さいたまの紙面作りを工夫したり、掲示板の活用、回覧等を行ってはいかがでしょうか。

高齢者が対象にも関わらず、案内が不親切だと思います。ポスター等も小さいし、よく見てもらえば見つけられると思うというのはいかがかと。それから、親からこのカードのことを聞いたことがない。今年9月に各対象家庭に情報誌を配布するということ、認知度が高まることを期待しております。

まったく知らない制度であり、今後ますます増える高齢者に対して有効なコミュニティを持つことができる制度と思う。広報に力を入れてほしい。埼玉のパパママ応援ショップ

ともコラボができれば良いと思います。広報、認知度アップにはショップ案内冊子、毎年1回発行配布したものが良いのではないかと。それから4件目が、シルバーカードの利用できる店を一覧表にして配布する。65歳よりシルバーと言われることに抵抗があるのでは？斬新的なカード名を考えてほしいと、老人としてはこの事業は嬉しいです。もっとPRしていただきたい。

以上が市民委員さんのご意見、公表させていただきました。これで事業番号の3、シルバー元気応援ショップ事業の議論を終了いたします。ここで15分の休憩を入れさせていただきます。次の議論は今3時5分ですので、15分間で3時20分、3時20分より開始いたします。

(了)