

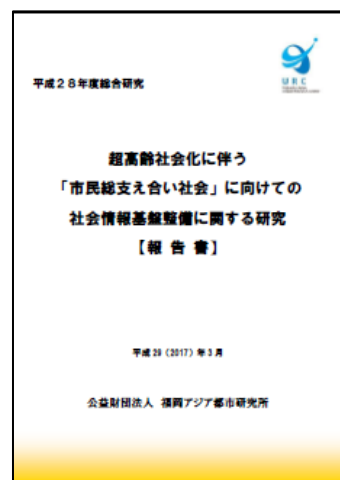
①平成28年度総合研究：超高齢社会化に伴う「市民総支え合い社会」に向けての社会情報基盤整備に関する研究 報告書

1. 研究課題

福岡市においても2015年の国勢調査では65歳以上人口が総人口の20.7%となり、「超高齢社会」に入ったとみられる。「福岡市将来推計人口（平成24年3月推計）」によると、高齢者人口比率は、2025年には24.9%、総人口がピークになると推計されている2035年には28.3%に達するものと見られている。

このような状況を踏まえ、「福岡市保健福祉総合計画」（平成28年6月）では、「65歳以上になってもできる範囲で『支えられる側』から『支える側』へ」という「政策転換」を行うことを宣言し、基本目標1として「就業を通じた生きがいつくりの支援」を掲げている。

そこで、65歳以上の定年退職者など元気な高齢者、すなわちアクティブシニアを主な対象に高齢者就労支援を図り、“Make Work Pay”すなわち仕事と所得そして健康をつくり出していくための政策課題を明らかにすることを目的として研究を行った。



2. 高齢者（アクティブシニア）の就労意向と課題

60～64歳で17.1%、65～69歳代で21.2%、70～74歳代で22.9%と、おおむね2割前後の市民が「働きたい」＝就労意向を持っている。

それら就労意向の目的を見ると「収入を得る」が男女とも最も多く、次いで「社会に出たい」であり、さらに「健康を維持したい」となっている。また、就労意向をもつ60歳以上の無業市民が希望する仕事を見ると、男性では、「管理的な業務」（29.9%）および「事務的な業務」（24.8%）が多く、両者で約55%を占めており、女性では「サービス業務」（39.2%）および「販売業務」（26.3%）に集中している。

しかし、就労意向をもつ60歳以上の無業市民の求職活動について見ると、過去に求職活動をした経験者が21.5%あるものの、調査時点では、「求職活動をしていない」が73.8%を占めていることが判る。

3. 福岡市内の「オンデマンド型」労働の潜在的需要の推計（「オンデマンド型」

労働を、市民家庭については生活支援（＝お手伝い）労働、企業については「臨時的に発生する短期的な、または特殊な労働等で、必要な時、必要な仕事だけを外部人材に依頼する労働」と定義。）

福岡市民家庭3,000を対象としたアンケートでは、1,160の回答があり（有効回答率38.7%）、「生活支援（お手伝い）ニーズの発生頻度」を尋ねたところ、「よくある」と「たまにあるという回答者が439、37.8%に及ぶことが判った。

その内容は、「家事関連」では「部屋の掃除」、「風呂の掃除」、「食事づくり」など、「育児関連」では「子供の急病時の対応」、「急な不在時の対応」、「幼稚園・保育所への送り迎え」など、介護保険適用業務を除く「介護・健康維持関連」では、「通院時の付き添い」など、「外出関連」では「運転の代行」、「買い物時の荷物持ち」、「高齢者や児童等の外出時の同伴」など、そして「その他関連」では「情報機器の設定・小修理」、「電球・電灯の取り換え」など約50種のサービスが挙げられる。

これら約50種の「お手伝い」労働について「よくある」という場合は12回/年、「たまにある」という場合は4回/年と仮定し、2015年時点の福岡市の総世帯数764,820倍することで、福岡市民家庭から発生する潜在的需要量を算出すると、実に、1,000万件以上、仮に1件当たり、ワンコイン=500円の料金を考えると、50億円超という金額に上る。

また、実際に、「有料で、かつ、公共性をもつ形での生活支援（お手伝い）」を頼むかどうかを訊いたのに対する回答は、「頼んでみたい」という世帯は30.5%であった。

福岡市内企業アンケート調査（対象3,000社）では、909社の回答があり（有効回答率30.3%）、「オンデマンド型」労働が「ある（月に1～2度）」が全体で13.9%、「たまにある（3カ月に1～2度）」が9.5%、「あまりない（半年に1～2度）」9.8%などとなっており、23.4%が「ある」=発生すると回答している。

このデータを基に、産業別1社当たりの年間発生件数を算出し、2012年経済センサスによる産業別福岡市企業数を乗じ、「オンデマンド型」労働の潜在的需要量（件数）を推計した。全体で年間約118,000件であり、仮に、企業・事業所からの「オンデマンド型」労働の1件当たりの平均金額を、福岡市シルバー人材センターの平成27年度実績の平均金額である6.69万円/件と同額と仮定すると、約79億円に達する。

これら「オンデマンド型」労働への対応方法は、「従業員の臨時的な業務として対応」（38.1%）や「取引の専門会社に頼む」（24.3%）、「派遣会社などの支援を受ける」（17.0%）、「自社で臨時に要員を確保（退職者など）」（11.3%）等であり、「自社で臨時に要員を確保する」は、僅かに11.0%にとどまっている。

しかし、「オンデマンド型」労働需要に対応する公的性格を持ったサービスが提供された場合、利用機会があるかどうかを尋ねたところ、「かなり利用機会がある」と「条件によって利用機会がある」を合わせて28.2%が「利用機会がある」と回答し、「自社で臨時に要員を確保する」の11.0%の2.5倍超となっている。

4. 提 案

以上のような福岡以内における需要の実態および先行する自治体や民間企業における事例を調査し、その示唆を踏まえた上で、以下のような提案を行った。

(1) 「市民総支え合い」業務組織の位置づけ

市民生活および企業・事業所から発生する「オンデマンド型」労働は、企業・事業所からは、市場構造の変化や技術進歩、さらには就業者の減少などに伴ってオンライン業務を初めとして新しい業務を発生させる。市民家庭からは、超高齢社会化や共働き世帯増加などに伴って、これまで家庭内で処理されてきた生活関連業務が外部化されてくる。

それに伴って各種の対応組織が生まれつつあり、当研究の提案である「市民総支え合い」業務組織もその1つであるが、以下のような特殊性を持つものである。

(2) 「市民総支え合い」業務の特徴

「市民総支え合い」業務は、多種・多様性、業務サイズの過小性、現場業務、現場の分散性、迅速・緊急性、プライバシー親近性などの性質（特質）を持っており、家庭内や企業内に潜在し、ビジネススペースでは成り立たないものである。

それらの業務をアクティブシニアが担い、取引として回転させることで社会的な価値創出につなげるためには、ICTの活用および公的関与が必要である。

(3) 行政がかかわる根拠と意義および関わり方

<根拠>

- ①アクティブシニアに対し、“Make Work Pay” の機会を提供する。すなわち、働く高齢者に仕事を通して「所得」＋「生きがい」＋「健康寿命の延長」などの利益をもたらすことができる。
- ②高齢者世帯や子育て世帯、障がい者世帯など今後とも強まると考えられる「生活支援サービス」ニーズに応えるという役割を果たす。
- ③行政にとっては、税収に繋がるとともに、医療・介護等社会保障関連歳出の抑制に寄与する。
- ④業務内容から、近隣者間での業務需要と業務遂行になることが予想され、結果として、地域コミュニティの実体化、あるいは強化が図られる可能性がある。
- ⑤業務遂行者は、需要者である高齢者の日々の健康状態や環境などを情報として収集することができるため、当人の承諾を前提に、その情報を地域コミュニティ内で共有することにより、地域での見守り支援活動さらには「地域包括ケア情報プラットフォーム」構築等に寄与することができる。

<関わり方>

- ①「オンデマンド型」労働は、民間企業によるビジネスの俎上には乗りにくい性質のものであり、単純に、民間に任せるのでは立ち上がらない可能性が高く、事業の立ち上げの労は行政が取らなければならない。
- ②「市民総支え合い」業務組織の運営についても、ソーシャル・ビジネスやNPO等が当たることになる可能性が高いが、運営が軌道に乗れば、医療・介護等社会保障関連歳出の抑制につながり、社会的（公的）な「利益」をもたらすことが期待できるので、それに見合う支援を「ソーシャル・インパクト・ボンド」方式で行う。
- ③業務は、サービス需要者（家庭）とフリーランスのアクティブシニア（高齢者）との請負関係として遂行されるので、一定のエスクロー機能（escrow：商取引の際に、信頼の置ける第3者を仲介させて、取引の目的を担保すること）を持つ必要があり公的な性格の保持が求められる。

(4) 「市民総支え合いセンター」（仮称）（＝「市民総支え合い」業務組織）の骨格

- ①業務需要者と遂行希望者とをマッチングするためのWeb上のプラットフォームの開設と運用が中心業務。

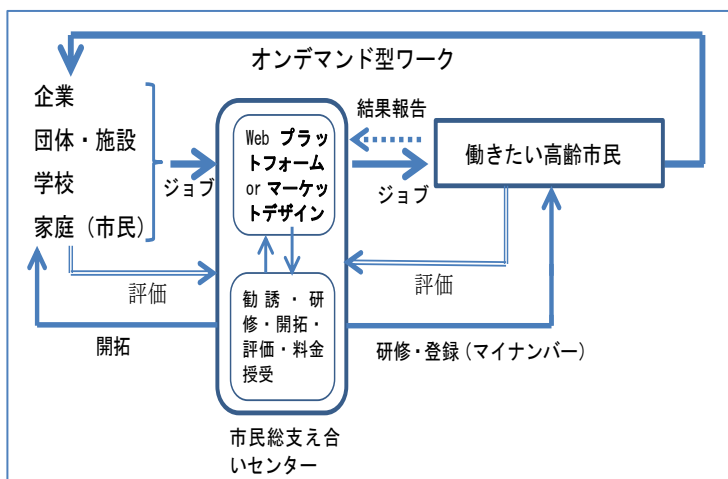
当初は引き合い件数も少なく、データ収集の必要もあり、人（コーディネーター）によるマッチングが必要であるが、一定期間を過ぎると

引き合いが急増することが予想されるから、その間にエキスパート・システムレベルのマーケットデザイン・システムを構築することが望まれる。

②業務需要者の開拓および遂行希望者の勧誘、研修、登録（マイナンバーを含む）業務と業務遂行結果の確認、業務遂行者および業務需要者のそれぞれからの評価とその蓄積。

③各種業務の料金の設定、業務需要者からの料金の収受、業務遂行結果の確認と業務遂行者への料金の支払い業務。

図1 「市民総支え合いセンター」（仮称）の骨格



④アクティブシニアのフリーランサーとしての研修・技能研修および評価情報の蓄積と活用。

以上、図1の通りである。

(5) 電子マネーによる料金授受システム

料金の収受・支払は、電子マネー（ポイントカードの発行）によって行うのが適切である。料金を「市民総支え合いセンター」（仮称）を通してポイントに替えて授受すれば、近隣住民同士の繋がりに支障をきたす危険性がないばかりか、「支え合い」をすることでむしろ強化することが期待される。

また、電子マネーシステムは、簡単に、貯めることも、「市民総支え合いセンター」（仮称）で現金化することもできるだけではなく、地域の商店等に電子マネー会員になってもらえば、ポイントで買い物等もできるようになるなど高い汎用性を持っている。

その概要は、図2の通りである。

なお、「市民総支え合いセンター」（仮称）業務が展開し、「電子マネーシステム」が「市民総支え合いカード」（仮称）として市民の間で定着してくれば、地域商店街や地域スーパーなども「市民総支え合いカード」（仮称）会員として迎え入れ、買い物もできる「ポイントカード」となり、いわゆる「地域通貨」の機能を果たすことになる。

（岡田允 特別研究員）

図2 電子マネーによる料金授受システム（概念）

