

## はしがき

この報告書は、(公財)福岡アジア都市研究所の平成 28 年度総合研究Ⅱ『『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』の成果を取りまとめたものである。

福岡市では、平成 28 年 6 月に「福岡市保健福祉総合計画」を策定しており、その総論に「3 政策転換」という項を設け、「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」と高齢者の立ち位置のシフトを促すことを掲げている。具体的に、同計画の各論：高齢者分野の基本目標 1 には「就業を通じた生きがいつくりの支援」を行っていくという政策課題を挙げている。

この研究で、私たちは、元気な高齢者＝アクティブシニアの方々に、同じ高齢者世帯や子育て世帯等から発生する種々の「生活支援サービス」需要に応え、パートタイマーあるいはフリーランスとして就労しながら、多少なりとも所得獲得の機会とし、生きがいつくりや健康寿命の延伸などにも役立てていただく、「市民総支え合い社会」をめざした政策の望ましいと考えられる 1 つのあり方を提案した。

この研究が今後の福岡市の保健福祉政策の推進に多少なりともお役に立つよう願っている。

この研究のための市民および市内企業アンケート調査、さらには訪問インタビュー調査に快く応じていただいた方々に心よりお礼申し上げる次第である。

平成 29 年 3 月

(公財)福岡アジア都市研究所

## 目次

はじめに～研究課題～	1
第1章 福岡市における高齢者の就労実態と意識及び問題点	3
第1節 既存調査・文献にみる高齢者の就労実態と就労を取り巻く環境	3
第2節 高齢者グループインタビューにみる生活実態と就労意識	43
第3節 まとめ	50
第2章 福岡市内の「オンデマンド型」労働の種類と需要動向	52
第1節 生活支援労働ー市民(家庭)から発生するお手伝いサービス需要ー	52
第2節 「オンデマンド型労働」需要に関する事業所アンケート調査	67
第3節 「生活支援型」及び「オンデマンド型」就労に対する潜在的需要の推計	75
第3章 公的な高齢者就労支援施策についてのケーススタディ	78
第1節 千葉県柏市	78
第2節 東京都三鷹市	85
第3節 韓国ソウル特別市	92
第4章 民間事業者による「ジョブ・マッチング」事業の現状	99
第1節 地場事業者の事例	99
第2節 全国事業者の事例	103
第5章 まとめ～提言～	109

資料編

## はじめに～研究課題～

周知のように、わが国は人口の少子・高齢化により急速に高齢社会化しており、2010年の国勢調査では、総人口に占める65歳以上人口が23.0%となり、世界に先駆けて「超高齢社会」（65歳以上人口比率が21%以上）に突入しているが、2025年には約30%、2060年には約40%に達すると見られている。

このため、

- ①生産年齢人口の減少、一部業種での人手不足の深刻化、
- ②高齢世帯の貧困＝生活保護世帯の増加や孤独死等の社会問題の発生、
- ③国内総生産（所得）の長期低迷環境の下での、医療・介護等への財政支出の上昇による膨大な財政赤字の累積、

などに陥っており、第2次安倍内閣では「新・三本の矢」の実現を目的とする「一億総活躍社会」に向けたプランを策定している。この中で「働き方改革」の一つとして「高齢者の就労促進」を掲げ、「人口が減少する中で我が国の成長力を確保していくためにも、高齢者の就業率を高めていくことが重要である。」とし、「…、企業における再就職受入支援とともに、高齢者の就労マッチング支援の強化などを進める」としている。

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、（四捨五入すれば）「超高齢社会」に入ったとみられ、「福岡市将来推計人口（平成24年3月推計）」によると、基準年の2010年に総人口の17.5%であった高齢者人口比率は、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。すなわち、福岡市も全国に遅れながらも人口の高齢化が深刻な状況であることに変わりがないのである。

また、福岡市の一般財源および普通会計歳出決算額の推移をみると、次頁の表のように過去10年間の傾向値（傾き）は、一般財源は33.57Xと僅かに増加傾向を示しているものの、義務的経費は91.62xであり、その中の福祉や医療費など固定的な経費である扶助費106.87xと大きな傾きとなっている。その結果、投資的経費が▲13.58xと減少傾向に陥っている。

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月改定）では、総論において「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、各論の高齢者分野でも基本目標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。

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対象に高齢者就業マッチング支援を図り、“make work pay”すなわち仕事と所得をつくり出していくことはそのための重要な具体策の1つであろう。

ただし、現在および今後とも情報通信技術の進歩と普及が、リーディング産業となり、かつ、社会や都市システムの高度化や迅速・快適・低コスト化等の主要なツールとなっていくことも明らかであろう。

### 福岡市の一般財源および普通会計決算額の推移

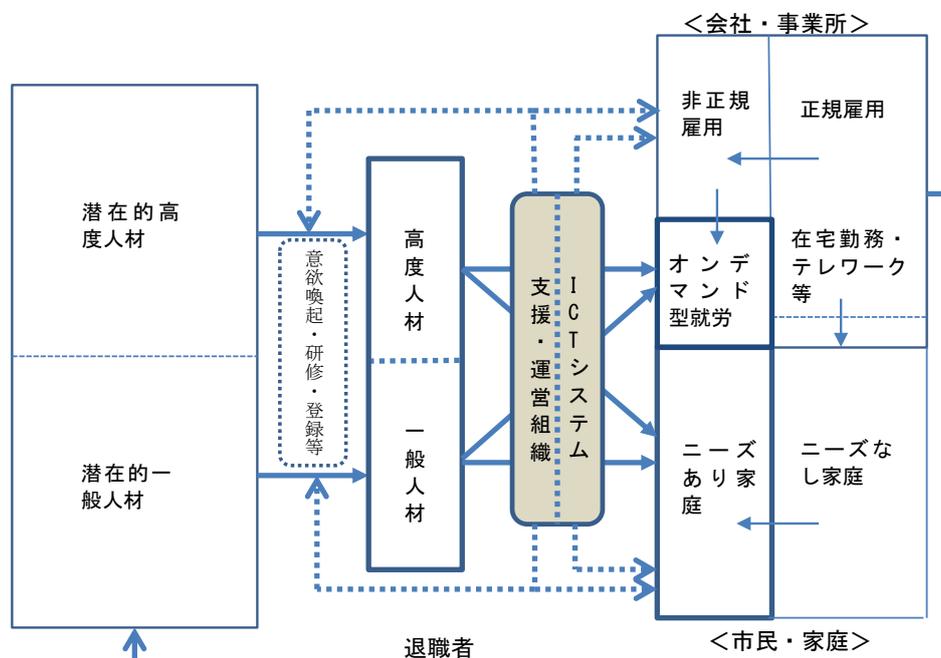
	(単位：億円)										
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	傾向値
一般財源	3,913	3,785	3,756	3,819	3,900	3,957	3,985	3,988	4,042	4,133	33.57x
投資的経費	989	918	811	934	852	822	726	868	837	844	-13.58x
義務的経費	3,027	3,079	3,109	3,208	3,530	3,625	3,605	3,608	3,738	3,774	91.62x
うち扶助費	1,108	1,172	1,224	1,334	1,629	1,729	1,774	1,811	1,922	2,000	106.87x

資料：福岡市「平成27年度財政のあらまし」

資料：福岡市平成27年度「財政のあらまし」

そこで、福岡市の市民社会を基盤として、ICTを導入する形で、アクティブシニアを主な対象とした“make work pay”すなわち仕事と所得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が本研究の課題である。

### 本研究課題の概要



資料：筆者作成

# 第1章 福岡市における高齢者の就労実態と意識及び問題点

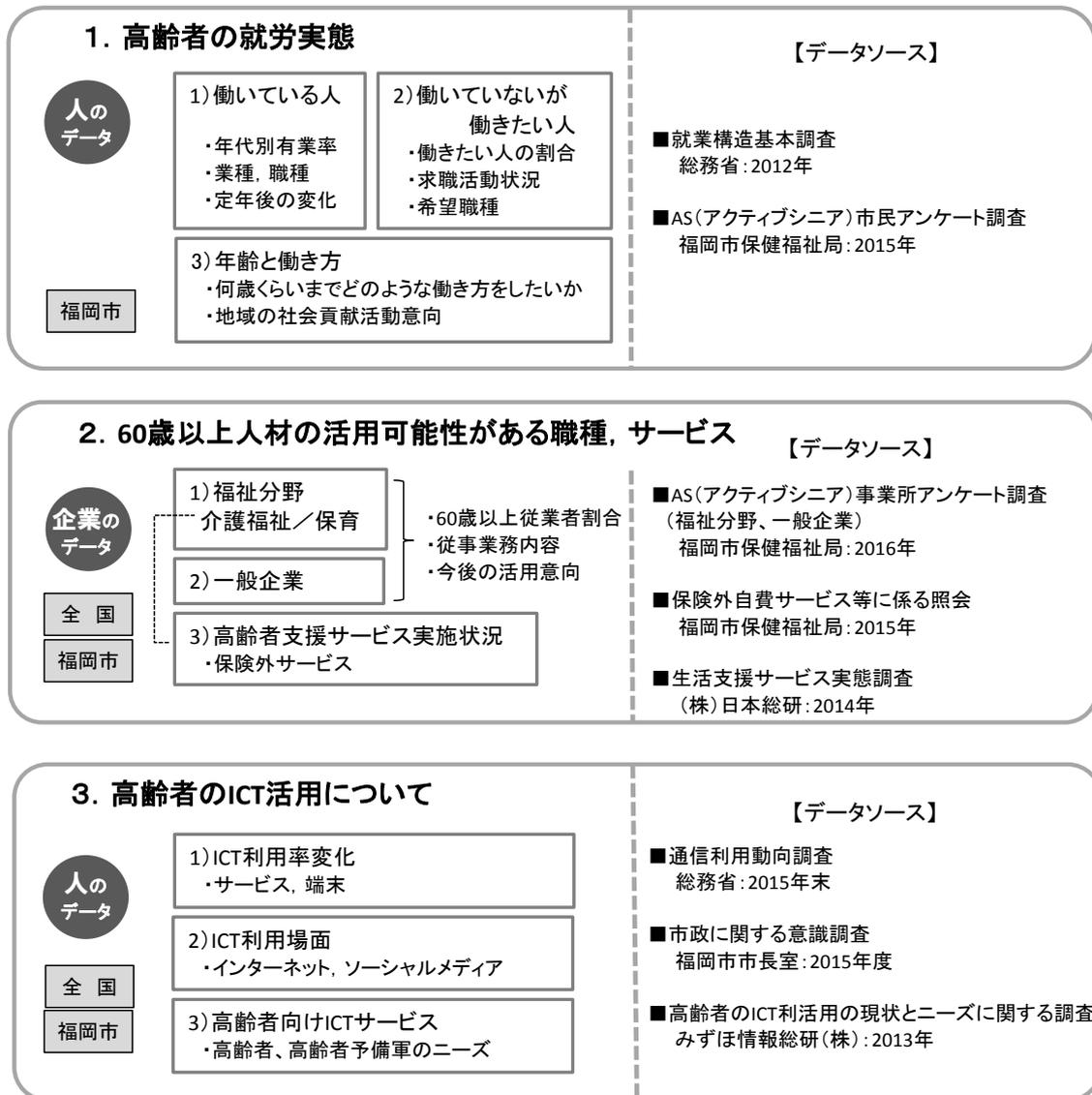
## 第1節 既存調査・文献にみる高齢者の就労実態と就労を取り巻く環境

当研究のテーマに深く係わる、高齢者の就労の実態や高齢者雇用など企業等の人材活用状況、また高齢者の ICT 活用について、既存調査・文献から関連するデータを収集し、研究の基礎資料とする。

収集するデータ群は、下記の 1. 2. 3. のように構成している。

尚、福岡市に関するデータを中心に収集しているが、福岡市の数値が分類・公表等されていないものについては、全国値を収集し参考としている。

### <既存データ群の構成>



## 1. 高齢者の「就労」実態

福岡市における高齢者や 55～64 歳年齢者について、年齢による雇用状況の変化や、現在就労していないが就労を希望している層の実態、働き方と年齢に関する意識について、既存調査（総務省、福岡市保健福祉局）結果から関連データをみる。

### 1) 仕事をしている人

#### ①60 歳以上の就業者割合

- 仕事をする人の割合が 60 歳以降は大きく下降している。
- 60 歳以降の有業率の低下は全国値とほぼ同様であるものの、福岡市の健康寿命<sup>1</sup>（男性：70.38 歳、女性 71.93 歳）との間にはまだ約 10 年の隔たりがあり、健康で活力のある高齢者（アクティブシニア）を社会の支え手として活用するしくみが必要であり、高齢者の就労もその 1 つの手段と考えられる。

<就業構造基本調査>（2012 年：総務省統計局）によると、福岡市における 15 歳以上男性の有業率は、ここ 30 年以上にわたり 70～75%の間で推移していたが、2012 年には 69.7%と 70%のラインを割り込んだ。15 歳以上女性の有業率は 1992 年まで上昇を続けた後に、50%のラインで推移しており、2012 年は 50.7%となっている。（図 1-1-1）

同調査の 2012 年の数値を年齢別（5 歳階級）で見ると、男性は 60 代前半から、女性は 50 代後半からそれぞれ有業率は大きく下降し始める。（図 1-1-2）

#### ②60 歳以上の業種・職種

- 65 歳以上では、貸家・貸間業、ビルメンテナンス、警備、ポスティングや NPO 等、60 代前半までとは異なる業種に就く割合がやや高いものの、その選択範囲はまだ広いとは言えない。

同じく福岡市の業種別従事者数の割合を、15～59 歳、60～64 歳、65 歳以上の年齢 3 区分でみたものが図 1-1-3 である。男性 15～59 歳で従事者割合が多い業種のうち、卸・小売業と製造業では、65 歳以上になると従業者割合が小さくなっているが、建設業と運輸・郵便業では 65 歳以上でも従事者割合が高い。女性 15～59 歳で多い医療・福祉は、65 歳以上になると少なくなっているものの、従事者割合が高い業種である。同様に卸・小売業は 65 歳以上でも従事者割合が高い。また、不動産業・物品賃貸業や他に含まれないサービス業は、65 歳以上の従事者割合が 15～59 歳に比べて高くなっている。

<sup>1</sup> 「福岡市保健福祉総合計画」（H.28 年 6 月改定）より

図1-1-1 福岡市における15歳以上の有業率推移（男女別）

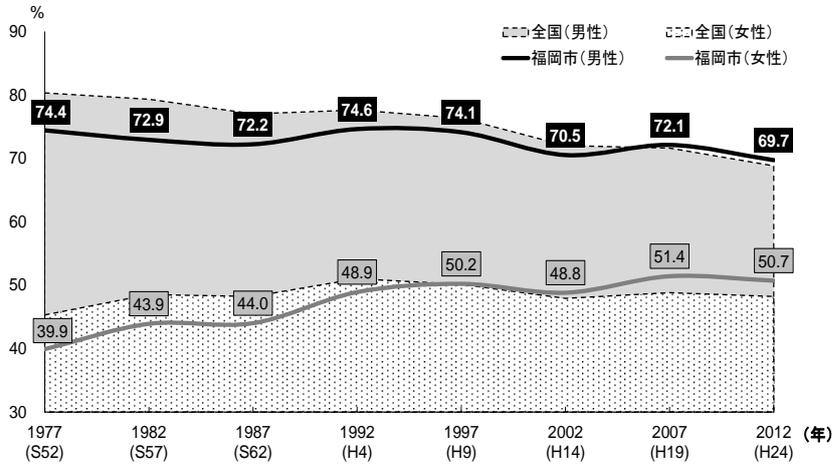


図1-1-2 福岡市の5歳階級年齢別有業率（2012年）

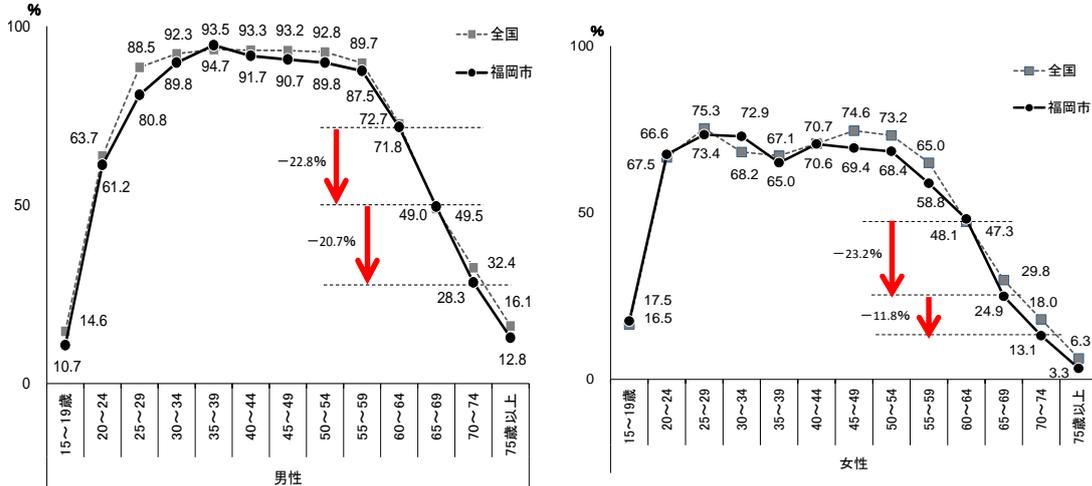


図1-1-3 福岡市における有業者の業種従事割合（年代3区分）（2012年）

	男性従事者割合 (%)			女性従事者割合 (%)		
	15~59歳	60~65歳	65歳以上	15~59歳	60~65歳	65歳以上
農業、林業	0.3	2.7	5.0	0.4	3.0	3.3
漁業	0.2	0.8	0.6	0.0	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建設業	11.2	12.0	11.0	3.1	3.0	4.4
製造業	9.7	7.1	3.8	4.9	7.1	8.8
電気・ガス・熱供給・水道業	1.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0
情報通信業	5.7	1.6	0.9	3.5	0.0	0.0
運輸・郵便業	7.9	12.3	8.8	2.3	3.0	0.6
卸・小売業	16.2	16.1	10.7	18.9	19.3	17.1
金融・保険業	4.7	4.6	1.3	3.0	3.0	1.1
不動産・物品賃貸業	2.3	4.6	10.1	2.7	5.6	12.2
学術研究、専門・技術サービス業	6.6	9.3	3.8	3.2	1.9	0.0
宿泊・飲食サービス業	7.3	4.6	2.8	9.0	14.5	8.8
生活関連サービス業、娯楽業	2.9	1.4	3.8	4.4	6.7	5.0
教育、学習支援業	3.6	5.5	7.2	7.0	7.8	5.5
医療、福祉	6.7	3.0	7.5	23.2	9.3	15.5
複合サービス事業	0.7	0.0	0.6	0.1	0.0	0.0
サービス業(他に分類されないもの)	6.2	9.8	13.2	7.4	11.2	11.6
公務(他に分類されるものを除く)	2.7	3.0	0.6	2.3	0.4	0.0

■ 出典：図1-1-1~3：総務省「就業構造基本調査」（2012年）

### ③「定年」による就業環境の変化

- 男性は「定年」による報酬・業務内容・就業時間などの変化が大きく、60～74歳男性の半数以上は「定年」による報酬や就業時間数、業種・業務内容などの変化を経験している。

2015年12月に福岡市保健福祉局がアクティブシニア（AS）創業就業支援事業の一環として60～74歳の福岡市民を対象として実施した高齢者アンケート調査（以後＜AS市民アンケート調査＞と表記）によると、男性の56.2%、女性の26.4%が「定年」を経験しており（図1-1-4）、「定年の年齢」は平均60.5歳となっている。

「定年」経験者の「定年」前と後の変化をみると、報酬の減少が最も多く男性の6割（58.4%）、女性の4割（39.0%）が挙げている。次いで変化が大きいのは、男性では業務内容の変化（25.4%）、就業時間の減少（24.9%）、女性では就業時間の減少（18.8%）である。（図1-1-5）

同じく「定年」経験者の「定年」後の満足度は、男性のほうが女性に比べてやや高い結果となっている。（図1-1-6）

### ④男性の従業上の地位の変化

- 年齢による従業上の地位も55～64歳で大きく変化する。
- 男性の従業上の地位は「定年」に当たる年齢で変化を見せ始め、雇用者が減る一方で、自ら起業した自営業主や会社等役員が増える。

「定年」による変化の大きい男性について、年齢による従業上の地位の変化を＜就業構造基本調査＞（2012年：総務省統計局）でみると、自営業主、会社等役員、雇用者の3つの地位のうち、54歳までは雇用者が8割以上と多いが、55歳以降は次第に減り始め、55～64歳では66.1%、65歳以上では47.3%にまで減少し、代わって自営業主や会社等役員の割合が増えてくる。（図1-1-7）

男性の自営業主や会社等役員は、人数においても55～64歳および65歳以上の年代層が54歳以下に比べて多く、男性55～64歳の自営業主は13.8千人、会社等役員は11.1千人で、全年代層の中で最多である。このうち自分で起業した人数も自営業主が10.4千人、会社等役員が6.1千人と最も多い。（図1-1-8）

### ⑤男女別の雇用形態の変化

- 雇用形態は男女で大きく異なり、男性は55～64歳で「正規→非正規」や「嘱託職員」といった雇用形態の変化が急に現れているが、女性は全体的に緩やかな減少傾向とみることができる。

＜就業構造基本調査＞（2012年：総務省統計局）における福岡市の非正規雇用者数（10歳階級年齢別）を示したものが図1-1-9である。

図1-1-4 60~74歳福岡市民の定年経験の有無(男女別)(2015年)

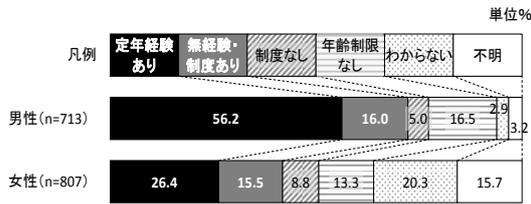


図1-1-6 定年経験者の定年後の満足度(男女別)(2015年)

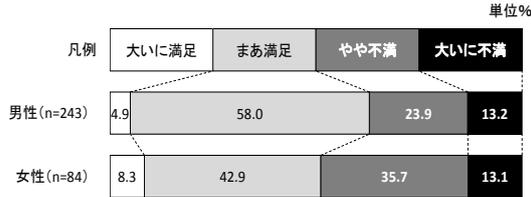


図1-1-7 男性の仕事の立場の割合(2012年)



図1-1-5 定年経験者の定年後の変化(男女別)(2015年)

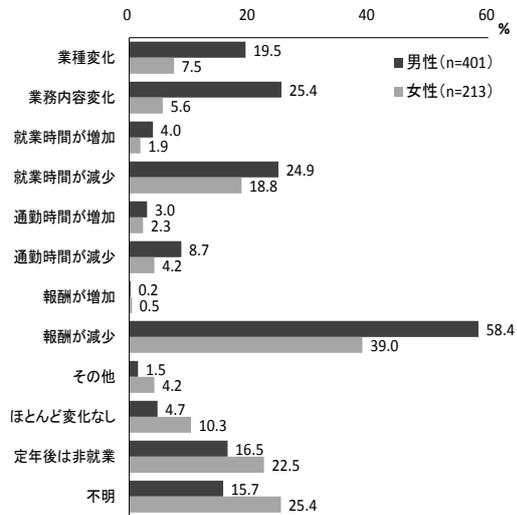


図1-1-8 男性の自営業主・自由業と会社等役員数と起業者数(2012年)

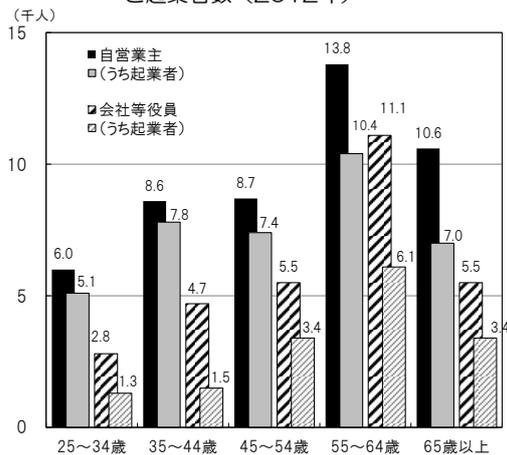
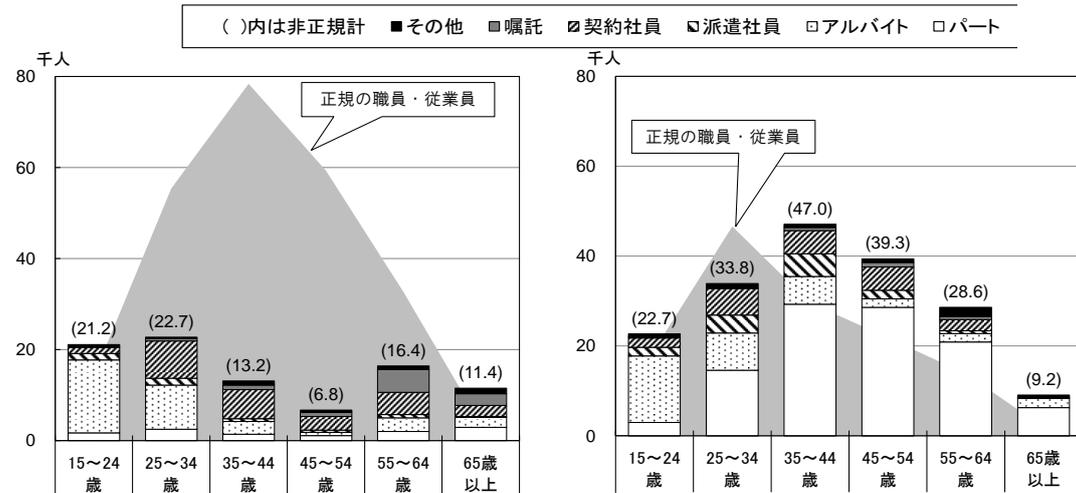


図1-1-9 福岡市における10歳階級年齢別の非正規雇用者数(男女別)(2012年)



■ 出典: 図1-1-4~6: 福岡市保健福祉局「AS市民アンケート調査」(2015年)、図1-1-7~9: 総務省「就業構造基本調査」(2012年)

男性では、正規雇用者数は35～44歳がピークで年齢が上がるに従って減少するものの、非正規雇用者数との逆転（正規雇用者数<非正規雇用者数）が生じるのは65歳以上になってからである。

これに対し、女性の正規雇用者数のピークとなる25～34歳以外の年代では全て非正規雇用者数が正規雇用者数を上回っている。女性の非正規雇用者数の多さは「パート」の人数によるもので、35～44歳および45～54歳ではそれぞれ3万人強、55～64歳でも2万人強を数え、男性の雇用形態との大きな違いとなっている。

## ⑥年齢による就労時間数の変化

- 働く時間は年齢が上がると短縮するが、この設問では1日の就業時間数が想定されていない（日数のみ）ため女性にとって働きやすい就業時間数（1日の時間数×週の日数）は把握できない。

<就業構造基本調査>（総務省統計局：2012年）でみた福岡市の55歳以上有業者の年間就業日数は、男性55～64歳では年250～299日（週5～5.5日程度）が40.9%と多く、次いで年200～249日（週4～4.5日程度）が27.9%である。女性55～64歳では年200日未満と年200～249日、年250～299日が3割強ずつにほぼ等分される。

年齢が上がって65歳以上になると、男女共に年200日未満の割合が多くなる（男性：36.2%、女性：41.2%）。（図1-1-10）

## 2) 仕事をしていない人

### ①「働いていないが働きたい」と思っている人の割合

- 60歳以上では約2割が「働いていないが働きたい」と思っている。
- 年代にかかわらず約2割存在する非就労だが就労意向のある人（働いていないが働きたい人）の就労目的には、収入以外に社会とのつながりや健康維持などがある。

仕事をしていない人の割合は年代が高いほど多くなるが、働いていない人について<AS市民アンケート調査>をみると、まず就労意向は60代前半では「働きたい」が17.1%、「働きたくない」が14.5%、60代後半では「働きたい」が21.2%、「働きたくない」27.2%、70代前半では「働きたい」が22.9%、「働きたくない」が38.4%となっており、60歳以上で現在は働いていないが働きたい人は、年代にかかわらず2割程度いることがわかる。（図1-1-11）

これら「働いていないが働きたい人」の就労目的は、「収入を得る必要が生じた」ことが性別・年代に共通して高い傾向にあるが、「社会に出たい」（男性70代前半：36.2%、女性60代前半：35.8%）や、「健康を維持したい」（男性60代後半：25.9%、女性60代後半：25.7%）といった収入以外の目的にも高い数値がみられ、多様である。（図1-1-12）

図1-1-10 有業者の年間就業日数（男女別）（2012年）

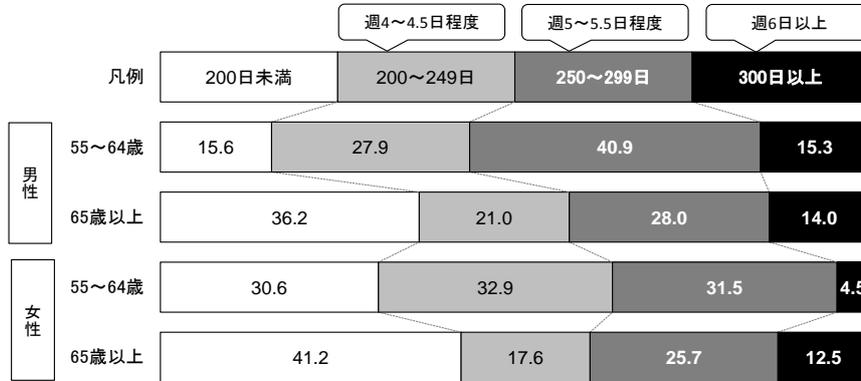


図1-1-11 働いていない人（非就労者）の就労意向（2015年）

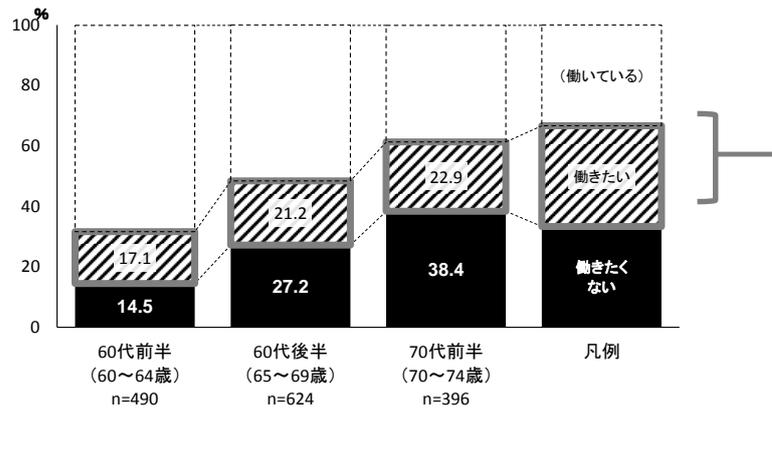
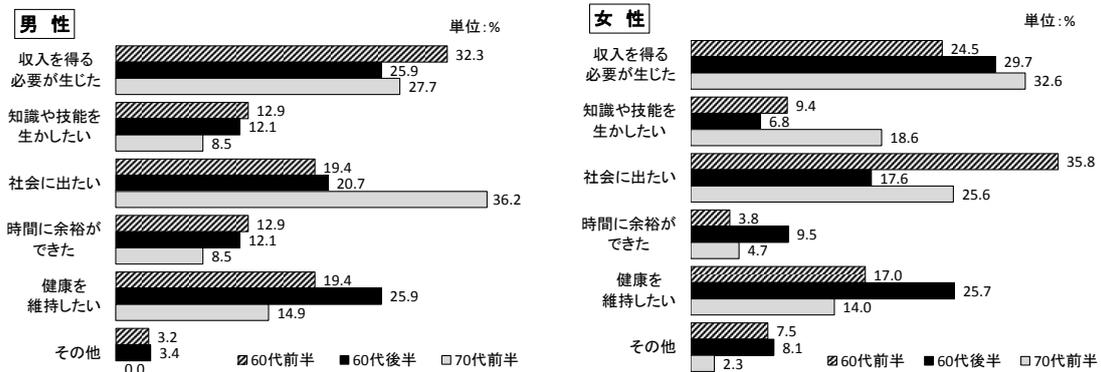


図1-1-12 働いていないが働きたい人（就労意向のある非就労者）の就労目的（男女別）（2015年）



■ 出典：図1-1-101：総務省「就業構造基本調査」(2012年)、図1-1-11・12：福岡市保健福祉局「AS市民アンケート調査」(2015年)

## ②「働いていないが働きたい人」の求職活動率

- ・ 「働いていないが働きたい人」で求職活動をしているのはわずか。
- ・ 働く意志がありながら求職活動をしない理由は、「仕事がない、またはミスマッチ」だけでなく、新しい仕事への不安や自分のしたい仕事や適性がわからないといった心理面のブレーキもある。

前項でみた「働いていないが働きたい人」のうち、仕事探しや情報収集といった求職活動をしている人は性別や年代に共通して少なく、また健康状態の良し悪しにも係わらず少ない。(図 1-1-13)

求職活動をしていない理由は、「仕事がありそうにない」(33.3%)、「体力や気力の低下」(31.5%)、「急いで仕事に就く必要がない」(30.0%)の3つが多いが、細かく見ると「新しい仕事や職場環境への不安がある」(21.0%)、「やりたい仕事が決まっていない」(19.0%)といった心理面の要因も挙げられている。(図 1-1-14)

## ③職種や就業形態についての希望の男女差

- ・ 職種や就業形態への希望は男女で少し異なる。男性はどちらかといえばデスクワーク的な業務を60代前半までは正規職員として希望する人が5割、女性は販売やサービス提供現場でのパート・アルバイト業務を8割が希望している。

<AS 市民アンケート調査>による「働いていないが働きたい人」の希望職種は、男性では「管理的な業務」(29.9%)、「事務的な業務(書類作成など)」(24.8%)などが多く、女性では「サービスの業務」(39.2%)、「販売の業務」(26.3%)が多い。また男女共に「補助的な業務」への希望も多い。(図 1-1-15)

就業形態への希望を<就業構造基本調査>(総務省統計局:2012年)でみたものが図 1-1-16 である。男性の場合は55~64歳で「正規の職員・従業員」が5割以上と多いが、65歳以上になると「パート・アルバイト」が5割以上になっている。一方、女性の場合は55~64歳および65歳以上ともに8割近くが「パート・アルバイト」を希望している。

ちなみに「求職活動をしている人」が希望する週単位の労働時間数と月収をみた<AS 市民アンケート調査>によると、女性は「週5~25時間」「月収10万円以下」に集中傾向がみられる。それに比べて男性は「週20~40時間」「月収10~20万円程度」とややバラついており、上記の希望就業形態の違いによるものと思われる。但し該当者数(サンプル)が少なく(男性:21人、女性:22人)、数値は参考程度と考えるべきであろう。(図 1-1-17)

図1-1-13 働いていないが働きたい人（就労意向のある非就労者）の求職活動の有無（2015年）

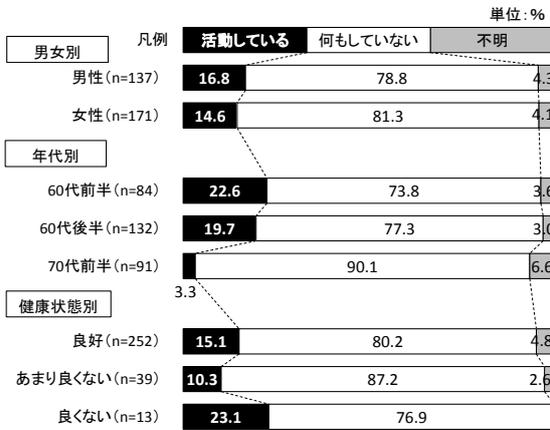


図1-1-14 働いていないが働きたい人の求職活動をしていない理由（2015年）

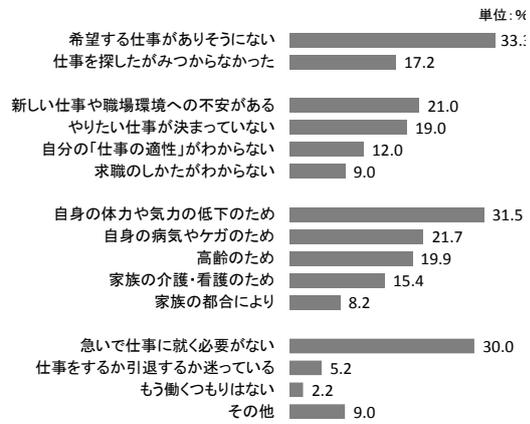


図1-1-15 働いていないが働きたい人（就労意向のある非就労者）の希望職種（男女別）（2015年）

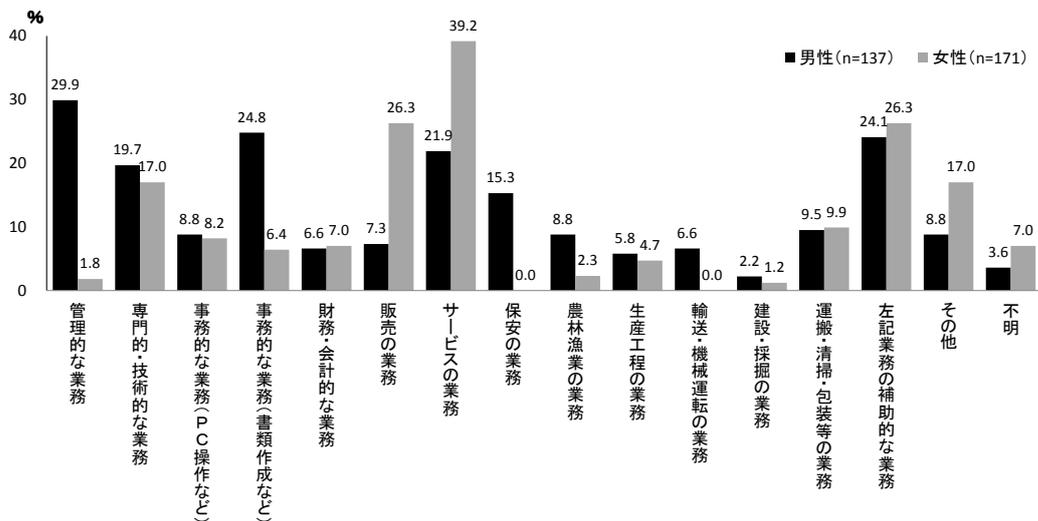


図1-1-16 求職者の希望就業形態（2012年）

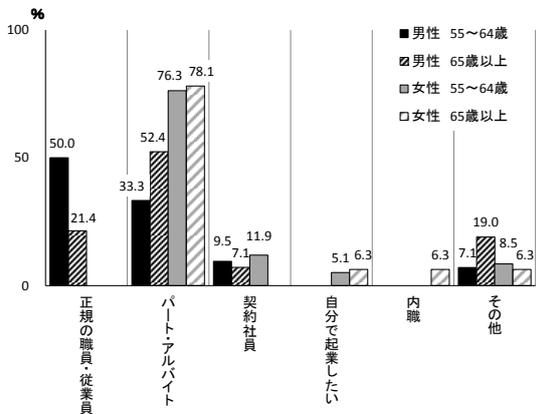
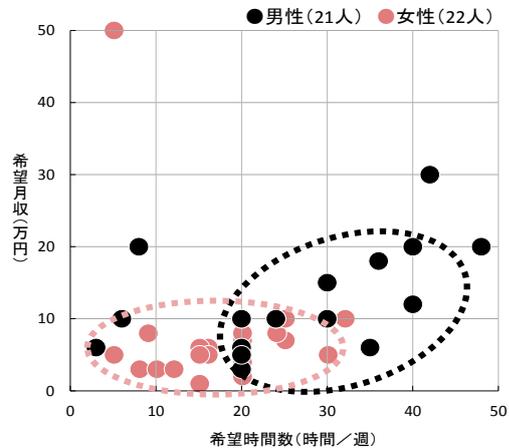


図1-1-17 求職活動をしている人の希望就業時間数・月収（2015年）



■ 出典：図 1-1-13～15・17：福岡市保健福祉局「AS 市民アンケート調査」（2015 年）、図 1-1-16：総務省「就業構造基本調査」（2012 年）

### 3)働き方と年齢の関係

#### ①働きたいと思う年齢の限度

- ・ 働きたいと思う年齢の限度は、短時間勤務の働き方をしている人で高い。
- ・ 60歳以上の働き方と年齢の関係は、「60代前半がフルタイム→60代後半が短時間勤務→70歳以上は地域の社会貢献活動」という1つのパターンが見えてくる。

<AS市民アンケート調査>において、何歳くらいまでこの働き方をしたいと思うかという「限度年齢」について尋ねたところ、フルタイム勤務では「60代前半まで」（男性：29.5%、女性：19.1%）、短時間勤務では「60代後半まで」（男性：31.3%、女性：27.0%）がそれぞれピークとなっている。

地域の社会貢献やボランティア活動の限度年齢は、フルタイム勤務や短時間勤務のような明確な年代のピークは現れていないものの、男女共に「70代前半まで」、「75歳以上」の割合が他年代より多く、限度年齢が高いことがわかる。（図 1-1-18）

#### ②地域への社会貢献の活動意向

- ・ 地域への社会貢献活動意向は4割だが、経験者の継続意向は70歳以上で高い一方、未経験者の「地域デビュー」は60代前半を希望する人が多く、「60代のうちにデビューしておき70歳以上まで続けたい」との希望が表れている。

地域への社会貢献活動状況について<AS市民アンケート調査>をみると（図 1-1-19）、まず現在の活動状況では、「現在活動中」が18.9%、「現在は活動していないが過去に活動経験あり」が21.5%と、約4割が活動経験を有している。一方「活動経験が全くない」は52.3%である。

今後の活動意向の有無は、「活動意向あり」が39.0%、「活動意向なし」が53.7%と、約4割が活動意向を示している。

「活動意向あり」の割合が多いのは、男女別では「男性の未経験者」、年代別では「60～64歳および65～69歳の未経験者」である。なお、70歳以上の活動意向は未経験者の新たな参加よりも現在活動中の継続の方が多くなっている。（図 1-1-20）

活動状況と今後の活動意向の関係の中から、全く活動経験がなく、今後も活動するつもりがないという人たちが、男女・年代を問わず約3割存在することがわかる。

図1-1-18 フルタイム勤務、短時間勤務、地域での社会貢献活動の限度年齢（男女別）（2015年）

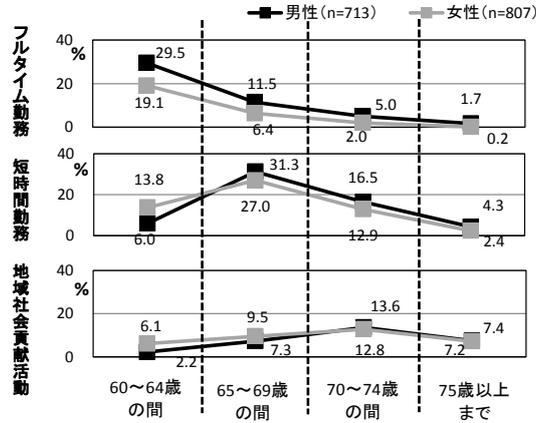


図1-1-19 地域での社会貢献活動状況（2015年）

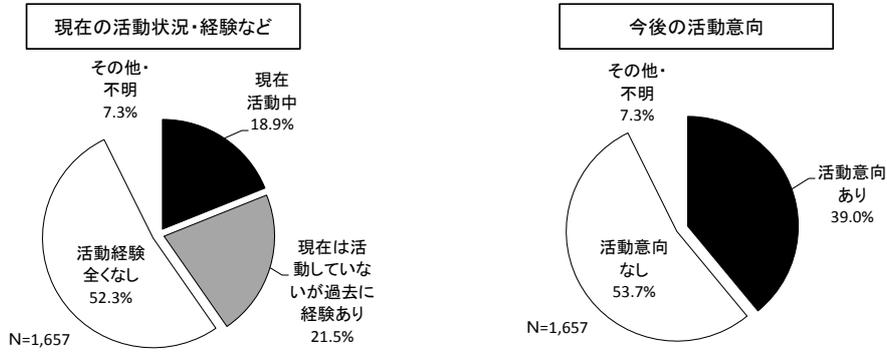


図1-1-20 地域社会貢献活動状況別の今後の活動意向（2015年）

	活動状況と意向				性別		現在の年齢別		
	以前は	現在は	今後は		男性 (該当数=713)	女性 (該当数=807)	60~64歳 (該当数=490)	65~69歳 (該当数=624)	70~74歳 (該当数=396)
活動意向あり		している	続けたい 増やしたい	→	12.8	15.0	11.8	14.6	15.7
	経験あり	していない	また始めたい	→	2.2	3.3	2.9	3.0	2.5
		していない	してみたい	→	26.8	19.2	27.3	25.3	12.9
	している	やめたい 減らしたい	→	5.5	4.5	3.7	4.6	7.1	
経験あり	していない	時間がない のでできない	→	4.8	7.3	10.0	4.6	3.5	
経験あり	していない	健康上 できない	→	4.1	7.7	4.7	5.1	9.1	
経験あり	していない	したくない	→	6.5	6.9	5.5	7.1	7.6	
	していない	するつもり はない	→	31.7	27.6	27.6	29.3	32.3	

■出典：図 1-1-18～20：福岡市保健福祉局「AS 市民アンケート調査」(2015年)、図 1-1-16：総務省「就業構造基本調査」(2012年)

## 2. 60 歳以上人材の活用可能性がある職種・サービス

60 歳以上の人材を活用している、あるいは今後活用する可能性がある業種や職種・サービスについて、既存調査（福岡市保健福祉局および（株）日本総研）結果から関連データをみておく。

### 1)福岡市における福祉分野での 60 歳以上人材活用ニーズ

福岡市に法人の拠点を置く介護保険サービス提供者および保育所を対象に行われた、アンケート調査（福岡市保健福祉局：アクティブシニア（AS）創業就業支援事業（以後＜AS 事業所アンケート調査（介護福祉分野）＞＜AS 事業所アンケート調査（保育分野）＞と表記）を基に、福祉分野における 60 歳以上の人材活用のニーズをみる。

#### ①介護福祉分野における 60 歳以上人材の割合

- 福岡市の介護福祉分野において、99%の施設サービス系事業所で 60 歳以上従業員がいるが、60 歳以上の有資格者の割合でみると、8 割以上か 2 割以下の二極化がみられる。

福岡市に法人拠点を置く施設系サービス事業者を対象とした＜AS 事業所アンケート調査（介護福祉分野）＞（福岡市保健福祉局：2016 年、N=105）によると、60 歳以上の従業員数は、「6～10 人」が 29.5%、「5 人未満」が 26.7%、「11～20 人」が 22.9%と 20 人以下の事業所が 8 割を占めている。（図 1-2-1）

同調査で、60 歳以上従業員の有資格率をみたものが図 1-2-2 である。60 歳以上従業員の有資格率は「8 割以上」と「2 割以下」に二極化している。この傾向は、60 歳以上従業員数の規模に関わりなく、資格保有者が 60 歳を超えても（長く）従事し続けているパターン（8 割以上）の事業所と、若手・中堅との入れ替わりが進んでいるパターン（2 割以下）の事業所が存在するためと思われる。

#### ②保育分野における 60 歳以上人材の割合

- 福岡市の保育分野において、60 歳以上従業員がいる事業所は 7 割強であるが、ほとんどが 5 人未満と人数は介護福祉分野に比べて少ない。

福岡市内の保育施設を対象とした＜AS 事業所アンケート調査（保育分野）＞（福岡市保健福祉局：2016 年、N=58）によると、60 歳以上の従業員数は「5 人未満」が 69.0%を占め、また「1 人もいない」が 27.6%となっている。（図 1-2-1）

#### ③介護福祉分野における 60 歳以上人材の業務内容と就労可能性

- 施設における介護・介助行為の準備や後片付け・サポートはほとんど有資格者によってなされており、60 歳以上の無資格者に期待されているのは、清掃・洗濯・送迎サポート・利用者の話し相手などの業務である。

図1-2-1 福岡市における福祉分野の60歳以上従業者数（2016年）

■出典：図1-2-1～3：福岡市保健福祉局「AS事業所アンケート調査（福祉分野）」（2016年）より抜粋して作成

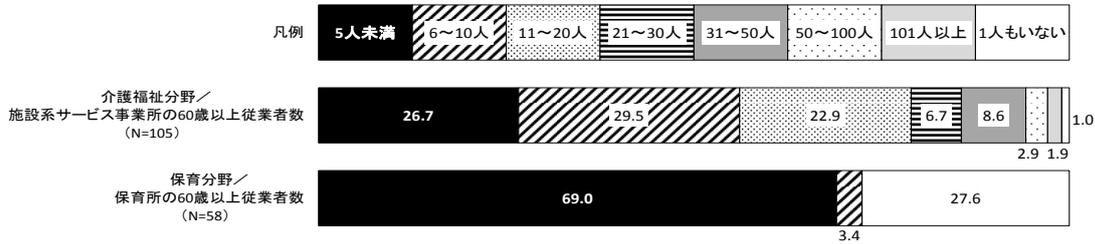


図1-2-2 施設系サービス事業所の60歳以上従業者の有資格者割合（2016年）

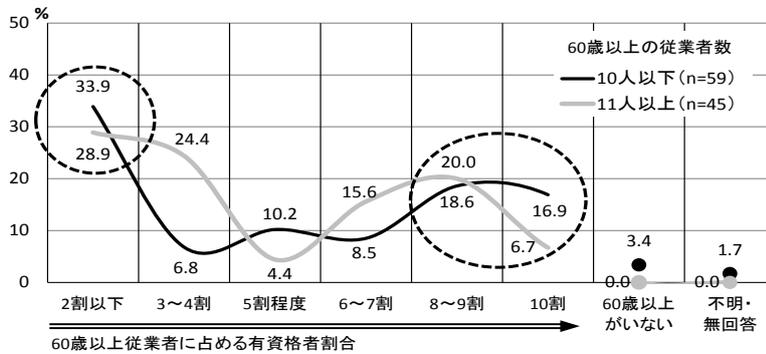


図1-2-3 「施設サービスの周辺業務」の実施状況と60歳以上人材の従事率（2016年）

「施設サービスの周辺業務」の内容	実施率(%)	従事率(%)		60歳以上従事率(%)	60歳以上人材の今後の活用可能性(%)	
		有資格者	無資格者			
「健康チェック」	準備や後片付け	88.6	91.4	10.8	47.6	16.2
	実施時のサポート	86.7	93.4	8.8	45.7	16.2
「日常動作訓練」	準備や後片付け	84.8	89.9	12.4	45.7	15.2
	実施時のサポート	83.8	92.0	9.1	42.9	11.4
「入浴」	準備や後片付け	90.5	90.5	14.7	52.4	21.0
	実施時のサポート	83.8	95.5	10.2	47.6	13.3
「食事」	調理サポート	59.0	64.5	30.6	40.0	18.1
	食材の買物	48.6	72.5	31.4	35.2	15.2
	配膳や後片付け	90.5	81.1	26.3	61.0	21.9
	介助者のサポート	83.8	95.5	11.4	47.6	17.1
「レクリエーションや交流」	準備や後片付け	87.6	87.0	19.6	54.3	19.0
	実施時のサポート	86.7	90.1	15.4	51.4	19.0
「送迎」	実施時のサポート	80.0	89.3	20.2	46.7	21.0
「外出」	買物同行、付添い	75.2	96.2	10.1	41.0	18.1
「清掃」	掃除や整頓	91.4	66.7	38.5	61.9	21.9
「洗濯」	洗濯や洗濯物の整理	89.5	74.5	31.9	58.1	24.8
利用者の話し相手		91.4	87.5	18.8	61.0	28.6

<AS事業所アンケート調査（介護福祉分野）>（福岡市保健福祉局：2016年、N=105）では、無資格者でも従事できる業務内容として、施設利用者に直接介護・介助行為を行わない、サポート的な業務を「施設サービスの周辺業務」として想定し、現在の60歳以

上人材の従事実績や、今後の担い手としての可能性を尋ねている。(図 1-2-3)

「施設サービスの周辺業務」のうち、健康チェックや日常動作訓練、食事、入浴、レクリエーションや交流といった介護・介助のための「準備や後片付けおよび実施時のサポート」は 8~9 割の施設で発生しており、また掃除や洗濯業務、利用者の話し相手も 9 割の施設で介護・介助の周辺業務とみられ実施されている。「施設サービスの周辺業務」は介護福祉関連資格保有者の従事率が圧倒的に高く、中でも入浴、食事、健康チェックの実施サポートはほとんど有資格者が行っている。外出時の同行・付き添いは、施設での実施率が他業務に比べてやや低い(75.2%)ものの有資格者の従事率が高い業務である。一方、清掃や洗濯は他の業務に比べて無資格者の実施率が 3~4 割と高い業務である。

60 歳以上人材の従事率が高い「施設サービスの周辺業務」は、食事の配膳や後片付け、清掃、洗濯、利用者の話し相手などで 6 割前後となっており、現在は従事していないが今後は 60 歳以上人材を担い手として期待する業務は、現在の従事率が高い業務に加えて入浴の準備・後片付けや、送迎時のサポートなどが期待されている。

同調査に付随して実施されたヒアリング調査(福岡市内 3 法人)では、60 歳以上人材を、必要な時に短時間・非常勤で配置できるメリットが挙げられている。また利用者と同年齢も近く「利用者と支援者の垣根が低い」ことも活用理由になっている。

#### ④保育分野における 60 歳以上人材の業務内容と就労可能性

- ・ 保育分野では体力の面で 60 歳以上が直接保育に関わる可能性は低いとみられており、臨時的な従事のニーズも高くない。

<AS 事業所アンケート調査(保育分野)>(福岡市保健福祉局:2016 年、N=58)によると、60 歳以上の無資格者の日常的な従事業務は「施設維持の業務」(45.2%)、「調理業務」(21.4%)、「事務業務」(19.0%)などであり、保育そのものへの関りや臨時的な業務への従事は少ない。(図 1-2-4)

延長保育、一時保育、園庭開放、子育てサークルといった「特別な保育サービス」は、どの保育施設もそのいずれかあるいは複数のサービスを実施しているが、60 歳以上の従業者がいる保育施設での「特別な保育サービス」への 60 歳以上人材の従事率は 31.0%で、60 歳以上の従業者がいない施設においては 43.8%が「今後(特別な保育サービスへの)活用の可能性がある」としている(図 1-2-5)。一方で 60 歳以上人材に「(特別な保育サービスへの)従事も可能性もない」という施設が半数近くあり、自由記述意見でも、保育そのものへの従事は有資格者でも体力的に厳しいとみており活用には否定的な意見が多い。

同調査に付随して実施されたヒアリング調査(福岡市内:2 法人)では、若手・中堅の保育士にプラスして「高齢者による保育補助」という役割で活用している例もわずかだがみられる。

図1-2-4 福岡市の保育施設における60歳以上従業員の従事業務（2016年）（n=42、複数回答）

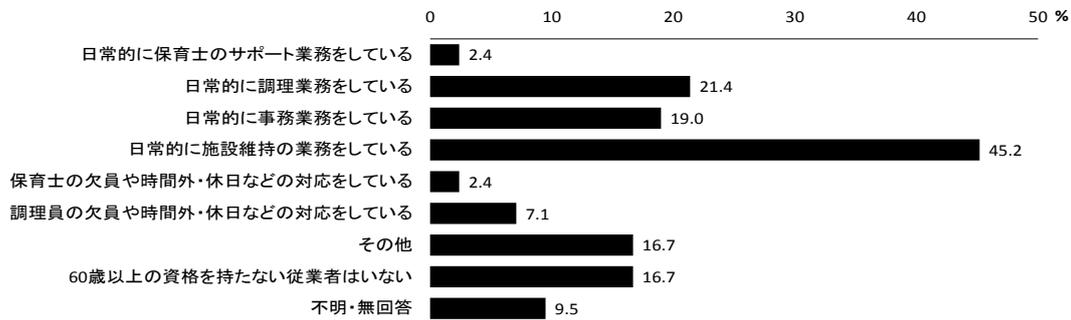


図1-2-5 「特別な保育サービス」の担い手としての60歳以上人材の従事状況（2016年）

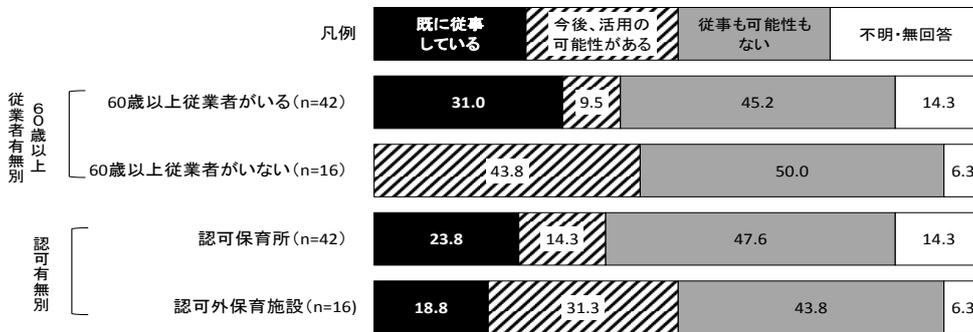


図1-2-6 福岡市の一般企業における60歳以上従業員の有無（2016年）

(N=263) 単位: %		60歳以上従業員有無						
		いる	年代別(複数回答)				いない	不明
			60~64歳	65~69歳	70~74歳	75歳以上		
男女別	男性	61.2	64.3	48.7	22.4	9.9	37.3	1.5
	女性		39.9	23.2	12.5	4.6		
勤務時間別	一般勤務		69.6	44.5	17.9	6.1		
	短時間勤務		25.5	23.2	15.6	6.5		

図1-2-7 60歳以上『新規採用』の実績と可能性（2016年）（N=263）

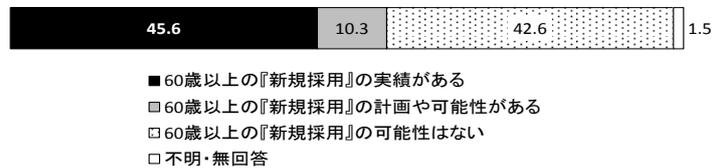
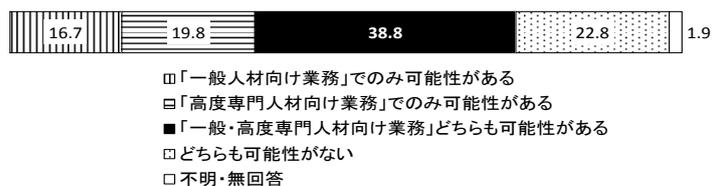


図1-2-8 60歳以上人材向け業務の可能性（2016年）（N=263）



■ 出典: 図1-2-4・5: 福岡市保健福祉局「AS事業所アンケート調査(福祉分野)」(2016年)より抜粋して作成

図1-2-6~8: 福岡市保健福祉局「AS事業所アンケート調査(一般企業)」(2016年)より抜粋して作成

## 2)福岡市における一般企業の60歳以上人材活用ニーズ

福岡市に法人の拠点を置く一般企業（介護保険サービス提供者および保育所を除く）を対象に行われた、アンケート調査（福岡市保健福祉局：アクティブシニア（AS）創業就業支援事業（以後＜AS 事業所アンケート調査（一般企業）＞と表記））を基に、民間事業所における60歳以上の人材活用のニーズをみる。

### ①一般企業における60歳以上人材の割合

- ・福岡市の企業（福祉分野を除く）企業において60歳以上の従業員がいる割合は6割強と、介護福祉・保育の分野に比べると少ない。

＜AS 事業所アンケート調査（一般企業）＞（福岡市保健福祉局：N=263）において、現在60歳以上の従業員がいる企業の割合は61.2%であり、性別の男性や勤務時間別の一般勤務（フルタイム）では、60代前半の従業員のいる割合が6～7割と高い。（図1-2-6）

60歳以上の「新規採用（定年制度等による継続雇用等を除く）」については、45.6%に実績があり、10.3%が「（実績はないが）計画や可能性がある」となっている。（図1-2-7）

### ②一般企業における60歳以上人材の従事業務内容と可能性

- ・一般事業所のうち、建設・運輸・情報通信・不動産などの業種で、60歳以上有資格者の雇用がなされているが、高齢者ならではの新たな事業分野の開発例は見当たらない。

＜AS 事業所アンケート調査（一般企業）＞（福岡市保健福祉局：N=263）で、定年制度等による継続雇用か新規採用かに関係なく、60歳以上人材向け業務の発生の可能性についてみたものが図1-2-8である。業務の内容により、後進の指導や専門知識・ノウハウの提供、培った人脈の活用といった「一般人材向け業務」のみ発生の可能性があるのは16.7%、専門技術や資格を有しより高度な知識・ノウハウの提供を行う「高度専門人材向け業務」のみが19.8%、一般・高度専門人材どちらも可能性があるのは38.8%となっており、75.3%が60歳以上人材向けの業務発生の可能性があるとしている。

また、同調査の自由記述意見を基に一般人材向け業務と高度専門人材向け業務の具体的な内容を業種別にまとめたものが図1-2-9である。それぞれの業種分野で必要な専門資格保有者のように、限定された範囲で技術経験を活かした現場での従事や後進の指導といった業務にとどまっている。

なお、同調査に付随して実施されたヒアリング調査（福岡市内：9社）によると、運輸業におけるドライバーなど若手人材不足の職種では、経験や適性のある高齢者が活用されたり、手芸用品の小売店舗において高齢者の趣味・経験・知識を顧客への対応に取入れている例もみられる。

図1-2-9 60歳以上の一般人材および高度・専門人材向け業務内容（業種別）（2016年）

業種	高度専門人材向けの業務	一般人材向けの業務
建設業	建設工事施工監理技術者、不動産管理資格保有、電力機器設置・制御設計技術、機械・電気設計・施工監理、一般土木施工管理技士資格保有者、一級建築士、建築施工監理技師一級、官公庁への手続業務、CAD操作(施工図)、店舗設計施工、機械・重機操作、管工事技術・経験、建設業の資格を保有した経験者、技術・経験の伝承、後進の育成営業	若手への技術指導、人脈の活用、施工監理
製造業	営業、物流、事務	若手への指導
電気・ガス・熱供給・水道	電気工事士、調査・設計・開発の技術的指導、携帯基地局借地交渉	
情報通信業	放送技術、放送番組制作ディレクター、経営・人事・経理専門の管理業務、ソフトウェア設計、システム設計(SE、PG)、プロジェクトマネージャー人材育成事務業務	
運輸・郵便業	店舗・営業所責任者、車両メンテナンス、荷下ろし等特殊技法の指導	タクシー乗務員
卸売業	物流、配送、PC操作人脈を使った営業	営業、事務、管理業務、後進の指導、運搬・機械メンテナンス、食品加工の軽作業、店頭での販売業務
小売業	見積・営業、事務、配送取引先との関係構築	
不動産業・物品賃貸業	通関業務、工事積算業務	保安・防災業務設計補助・図面作成
学術研究、専門・技術サービス業	安全管理、技術士資格保有、建設コンサルタント経験、若手の指導	
宿泊・飲食サービス業	涉外対応	駐車場係
教育・学習支援業	教諭(教員資格)	スクールバス運転士、事務
医療・福祉	医師(デイケア、老人ホーム担当)、デイケア担当介護職員、レントゲン技師、看護師、検査業務、保育士	ホームヘルパー、介護施設への送迎、介護施設の清掃、保育所庭の整備、保育所内清掃、子どもの遊びの援助、調理業務
他に分類されないサービス業	後進の指導	清掃(ビル管理)経理業務

■出典：図1-2-9：福岡市保健福祉局「AS事業所アンケート調査(福祉分野)」(2016年)より抜粋して作成

### 3)高齢者の生活を支援するサービスの実施状況

高齢化社会において増加する高齢者単身世帯や軽度の支援が必要な高齢者に向けた生活支援の必要性も高まっている。地域における自立した日常生活を実現するために、NPO、民間企業、ボランティアなど地域の多様な主体による多様な生活支援を地域の中で確保し、介護専門職は身体介護を中心とした中重度支援に重点化を進めることを目的に、「介護予防・日常生活支援総合事業」(総合事業)が制度化され、従来の給付から「事業」へと移行している。

この新しい生活支援サービス事業(介護給付・予防給付以外の自費サービス)に関連した既存調査のうち、(株)日本総研による<生活支援サービス実態調査>(2014年)からは全国のサービス提供事業者の値を、また、福岡市保健福祉局による調査(2015年)からは福岡市のサービス提供事業者の実態を見る。

#### ①「生活支援サービス」とは

「生活支援サービス」とは、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けるためのさまざまな支援を指し、保険給付以外というだけでなく、ある程度互助的な要素を含むサービスまでを言う。地域包括ケアシステムにおける「介護予防・生活支援サービス」という位置づけで市町村によるサービス支援体制づくりが進められているところである。

一方介護保険サービスに追加して、全額自費で利用するサービスを「保険外サービス」と呼び、介護保険給付として受けられる介護サービスを、給付を受けずに自費で利用する「上乘せサービス」や、保険給付では認められないサービスを自費で利用する「横出

しサービス」がある。

一般的に「保険外サービス」では要介護高齢者がサービスを追加利用するケースが多いとみられがちだが、介護予防の視点からは一般高齢者や要介護高齢者の家族なども含めて利用できるサービスであり、営利・非営利の多様な事業主体がサービス提供者となることで広がりが見られることから、「生活支援サービス」と「保険外サービス」を広義の解釈で同様のものとして表現している。

参考とした文献のうち、(株)日本総研による「生活支援サービス実態調査」の報告書では「生活支援サービス(保険外サービス)」とあり、福岡市保健福祉局による調査では「保険外自費サービス」と表されている。本報告書の第1章第1節2の項では、厚生労働省・農林水産省・経済産業省により2016年に公表された「地域包括ケアシステム構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集(『保険外サービス活用ガイドブック』)」に従い、「保険外サービス」と表記する。

## ②介護保険サービス提供事業者における保険外サービスの実施状況

- 福岡市では訪問介護事業所の7割以上が、保険外自費サービスを実施しており、家事支援や外出支援の実績が高い。

(株)日本総研が2014年に全国の居宅サービス提供事業者(法人)を対象に実施した「生活支援サービス実態調査」(N=676)によると、居宅サービス提供事業者のうち49.1%である332法人が「自法人で実施している」と回答しており、そのうち297法人は「既存事業部門のなかで、事業内容の拡充」をサービス立ち上げの経緯として挙げている。(図1-2-10)

そして保険外サービスの提供内容は、「家事等援助」が43.6%と最も多く、次いで「移動支援・付き添い」(37.1%)、「介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス」(32.8%)と続いている。なお、同調査では「これらサービスの中で「移動支援・付き添い」は他のサービスとの併用されるケースが多く、また「物販」、「安否確認・緊急通報」は「家事等援助」とセットで買物代行という形で提供される傾向がある」と紹介されている。<sup>2</sup>(図1-2-11)

福岡市保健福祉局が福岡市内の介護予防訪問介護事業所を対象に、2015年6月に実施した「保険外自費サービスに係る現状と新総合事業に係る意向についての照会」(N=188)(以後「保険外自費サービス等に係る照会」とする)をみると、72.3%にあたる136の事業所が「保険外サービスを行っている」と回答している。(図1-2-12)

また、これら実施事業所が提供するサービス内容は、「買物支援」(84.6%)、「外出先への付添」(83.8%)、「掃除・洗濯」(83.1%)が多くなっており、前出の(株)日本総研による全国調査とはサービス種別が異なるものの、家事の支援や外出時の支援へのサービス提供実績が多くなっている。(図1-2-13)

<sup>2</sup> 「生活支援サービス実態調査報告書」(株)日本総研 2014年3月

図1-2-10 居宅サービス提供事業者の保険外サービス 実施状況（2014年）【全国値】

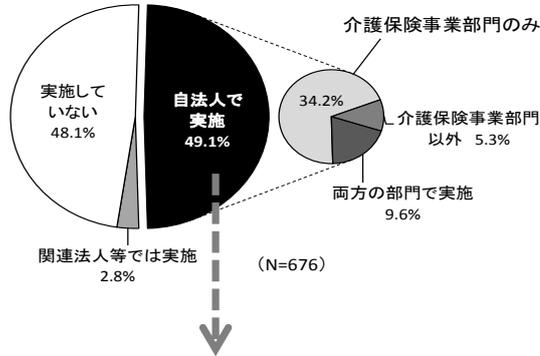


図1-2-11 保険外サービス提供内容（2014年）【全国値】 (n=332、複数回答)

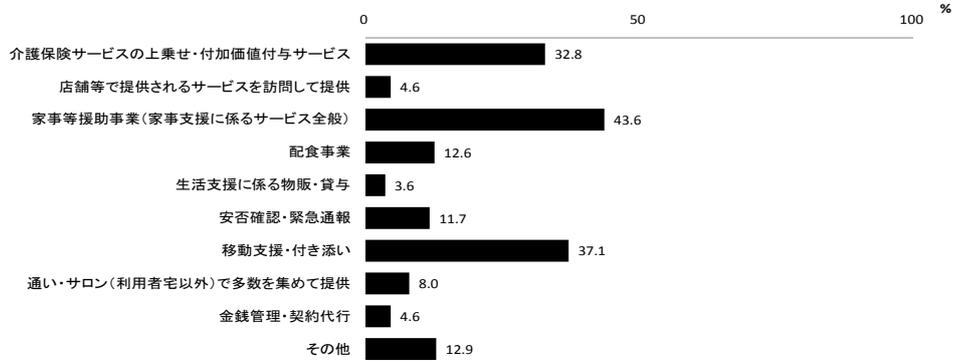


図1-2-12 福岡市における訪問サービス事業者の保険外サービス実施状況（2015年）

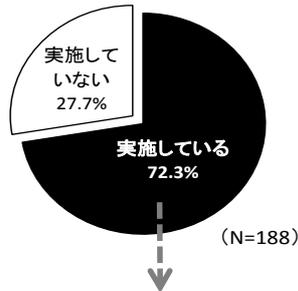
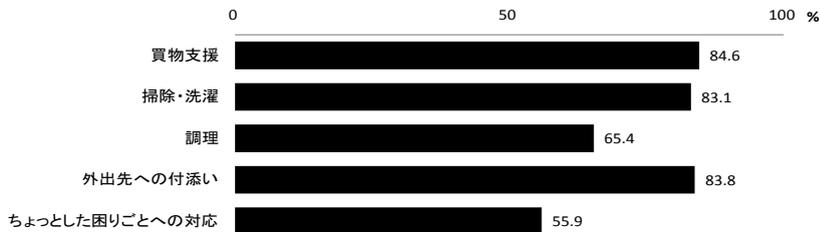


図1-2-13 福岡市における保険外サービス提供内容（2015年） (n=136、複数回答)



■出典: 図1-2-10・11: (株)日本総研「生活支援サービス実態調査」(2014年)

図1-2-12・13: 福岡市保健福祉局「保険外自費サービス等に係る照会」(2015年)より抜粋して作成

### ③保険外サービスの料金

- ・福岡市の家事支援タイプの保険外サービス料金単価は、1時間当たり2,000円程度。外出支援は外出先や付添いに伴うサービス内容によって単価に幅があるものと思われる。

保険外サービスの料金について、全国値を＜生活支援サービス実態調査＞（(株)日本総研：2014年）でみると、利用が多い「介護保険上乗せサービス」や「家事支援」、「移動支援」等の1時間当たりの単価は1,700～1,800円が平均金額となっている。（図1-2-14）

同調査に付随して行われた「家事代行業者ヒアリング調査」（東京都3社、千葉県・埼玉県・大阪府各1社：計6社）では、家事サービス料金単価の下限が2,500円/時、都心部では3,500円/時とアンケート結果とのかい離が大きく、その理由として「1,800円/時程度では収益事業として成り立たないが、保険外サービスを社会貢献・地域貢献活動ととらえてサービス提供している面もある」との分析がなされている。<sup>3</sup>

福岡市の訪問系サービス提供事業所の保険外サービスの1時間当たり単価は、「買物支援」、「掃除・洗濯」、「調理」といった家事支援サービスで1,501～2,000円が多く平均2,000円程度、「外出先への付添い」は少し高い料金を設定している事業所もあり（2,501～3,000円が15.9%、4,000円以上が11.9%）、平均2,400円程度となっている。（図1-2-15）

### ④保険外サービス利用者の居住形態

- ・実施率の高い保険外サービス（家事支援、移動支援）では、独居者や高齢者のみの世帯での利用が多い傾向がみられる（全国値）。

＜生活支援サービス実態調査＞（(株)日本総研：2014年）では、保険外サービス利用者について、同居家族による居住形態の傾向をみた全国値のデータがある。これによると実施率の高い「介護保険サービスの上乗せサービス」「家事支援サービス」「移動支援・付き添い」の3つのサービスではいずれも5割前後が「独居者の利用が多い傾向」とみている。また「家事支援」と「移動支援・付き添い」の2サービスでは、独居者に次いで「高齢者のみの世帯の利用者が多い傾向」が3割弱みられる。一方で「介護保険の上乗せサービス」では、「家族等と同居世帯の利用者が多い傾向」が、他の2サービスに比べて多くなっている。（図1-2-16）

### ⑤保険外サービス提供の担い手

- ・保険外サービスは、ほとんどの事業所で従来の介護保険サービス従事者が兼務で担っていることがわかる。

保険外サービス提供にあたっての実際の担い手について、＜生活支援サービス実態調査＞（(株)日本総研：2014年）では、従事する職員（実員数）のうち介護保険事業と兼

<sup>3</sup> 「生活支援サービス実態調査報告書」（株）日本総研 2014年3月

図1-2-14 保険外サービス内容ごとの利用料金単価（2014年）【全国値】

サービス種別	単価単位*	平均利用額(円)
介護保険サービスの上乗せ・付加価値付与サービス(n=114)	1時間当たり	1,815
家事等援助事業(家事支援に係るサービス全般)(n=170)		1,718
移動支援・付き添い(n=138)		1,816
生活支援に係る物販・貸与(n=10)		1,646
その他のサービス(n=27)		1,524
店舗等で提供されるサービスを訪問して提供(n=15)	1回当たり	2,425
配食事業(n=54)		488
安否確認・緊急通報(n=27)		1,242
通い・サロン(利用者宅以外)で多数を集めて提供(n=23)		1,177
金銭管理・契約代行(n=13)		604

\*各サービスにおいて最も回答割合が大きい単価単位を表示、平均は単価単位の該当のみを集計

図1-2-15 福岡市における保険外サービス内容ごとの利用料金単価（2015年）

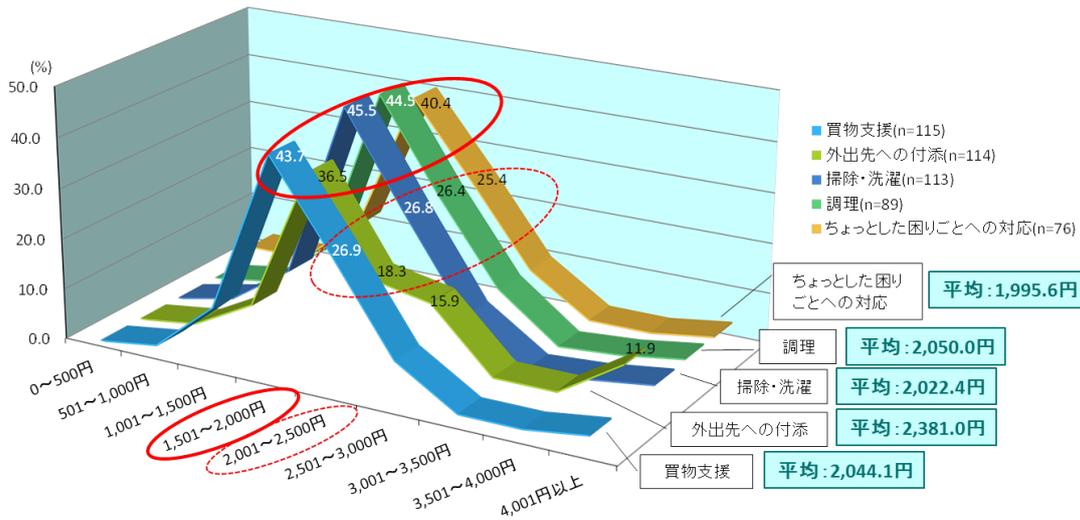


図1-2-16 保険外サービス利用者の居住形態傾向（サービス実施率上位3つを抜粋）（2014）【全国値】

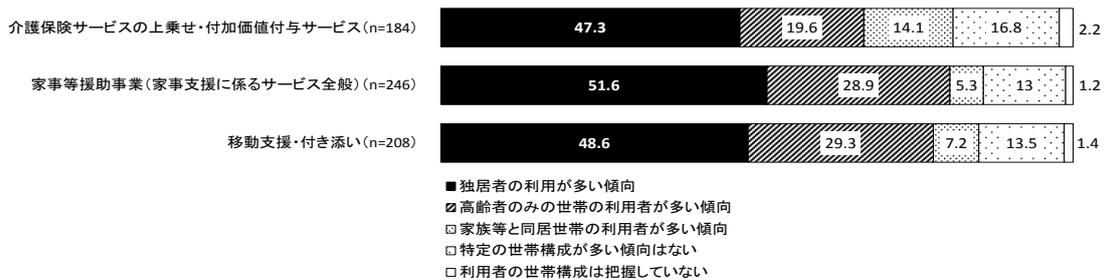
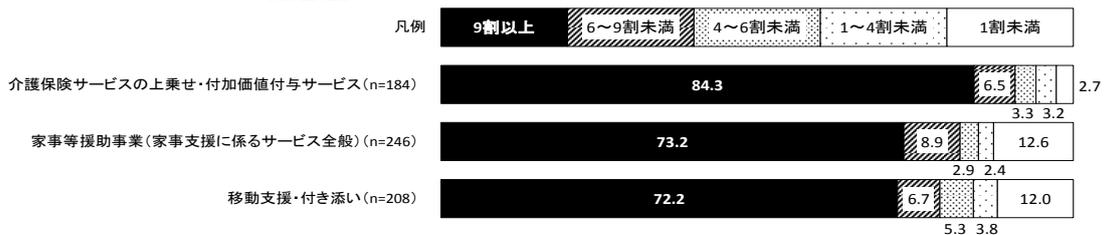


図1-2-17 保険外サービス従事者の介護保険サービスとの兼務の割合（サービス実施率上位3つを抜粋）（2014）【全国値】



■出典: 図1-2-14・16・17: (株)日本総研「生活支援サービス実態調査」(2014年)

図1-2-15: 福岡市保健福祉局「保険外自費サービス等に係る照会」(2015年)より抜粋して作成

務する割合でみている。「介護保険事業との兼務者割合が9割以上」におよぶ割合を、サービス内容ごとにみると「介護保険サービスの上乗せサービス」では84.3%、「家事支援サービス」では73.2%、「移動支援・付き添い」では72.2%といずれも兼務者が多い結果となっている。(図 1-2-17)

上記の全国値の取り方とは異なるが、福岡市における保険外サービス提供の担い手を<保険外自費サービス等に係る照会>(福岡市保健福祉局:2015年)でみると、「ヘルパー等の有資格者」が96.3%を占め、福岡市の訪問系サービス事業者では既存の保険サービス従事者が兼務しているケースがほとんどと思われる。また「無資格者(一般雇用労働者)」の従事は15.4%となっている。(図 1-2-18)

#### ⑥保険外サービスを実施する上での課題

- ・ 前出の利用料金の項で述べた事業採算性にも係わり、「担い手の確保」は保険外サービスを推進するためのボトルネックとなっており、無資格者(高齢者を含む)の活用を視野に入れた意見や要望も現場から上がっている。

保険外サービスの実施の有無に関わらず、保険外サービスの課題をみたところ、<生活支援サービス実態調査>((株)日本総研:2014年)では、「利用者の確保」(49.0%)を上回って、「サービス担い手の確保」が57.4%と最も大きな課題とされている。以下「サービス品質の管理」(38.6%)、「サービスの利用単価の設定」(35.9%)、「サービス提供中の事故等へのリスクへの対応」(35.2%)、「サービスの有効性の認知度向上」(34.9%)等、サービス内容構築に係る課題が続いている。(図 1-2-19)

福岡市における保険外サービス実施上の課題は、<保険外自費サービス等に係る照会>(福岡市保健福祉局:2015年)で自由記述型(コメント形式)の意見・要望として把握されており、「保険サービスとのサービス内容の線引きと時間単価を明確にする」、「無資格者でも従事できるように研修を行う」、「資格要件や配置要件の緩和」「保険外サービスのみの場合は、事業所は『無資格者への指導のみ』にしてほしい」などが課題と言えよう。(図 1-2-20)

図1-2-18 福岡市における保険外サービス従事者（2015年）（n=136、複数回答）

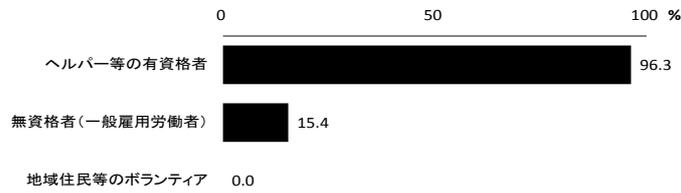


図1-2-19 保険外サービスを実施する上での課題（2014年）（N=676、複数回答）【全国値】

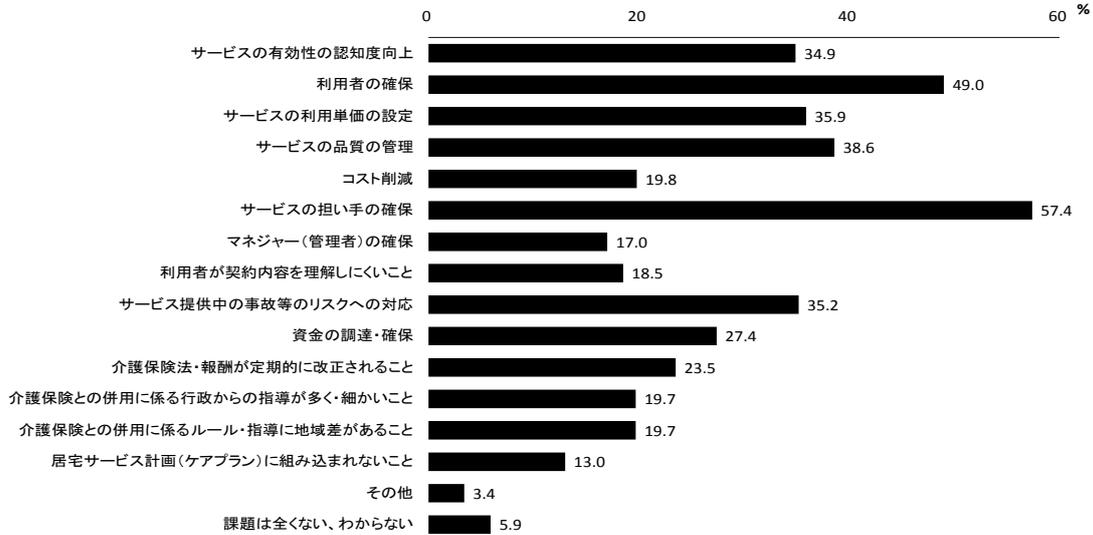


図1-2-20 保険外サービスを実施する上での課題（2015年）（n=188、複数回答）

区分	事業所から寄せられたコメント内容
サービス内容	外出支援 ・付き添いのニーズとして、日帰り旅行、野球等スポーツ観戦、演劇鑑賞、外食、通院、美容室などがある ・買物への同行は大変喜ばれる(デイサービスでは頻繁にできない)(近所ではなく少し遠いところ)
	買物支援 ・「買って来る」支援よりも、ヘルパー等に求められるのは「 <b>買いに行くための同行支援</b> 」
	掃除・洗濯 ・衣替えや衣服の整理、大掃除、換気扇掃除、ゴミ出しなど、 <b>無資格者でもできる依頼は多い</b> ・家電製品の安全チェックや電気・ガス等の安全使用、水回りの不具合チェック、害虫防・駆除など、 <b>専門知識・技術が必要なサービスニーズ</b> がある
その他のサービス	・寄合とリハビリを兼ねた環境( <b>グループ活動やカフェなど</b> )が地域に複数あり、その情報があることが望ましい
料金、時間について	・訪問時の保険外サービスニーズに応えるには、 <b>だいたい時間</b> はかかる ・ <b>高齢者を活用</b> することで、短時間・安価なサービス提供を図る
サービス従事者について	・保険サービスと保険外サービスの <b>サービス内容の線引きと時間単価の違い</b> を明確にする ・無資格者でもできる家事サービス従事者(高齢者でもよい)の <b>質の確保のために、研修</b> を行う ・ボランティア等、無償の場合には「参加・従事」が <b>確約できない人もいることを想定</b> する必要がある ・高齢者(或いは利用者も)が従事できる(他の人を支援することで報酬が得られる)しくみができるとよい ・ <b>資格要件、配置要件の緩和</b>
その他	・生活支援のみのサービスについて、事業所の役割は「無資格者への指導」のみに絞ってほしい

■ 出典: 図1-2-19: (株)日本総研「生活支援サービス実態調査」(2014年)

図1-2-18・20: 福岡市保健福祉局「保険外自費サービス等に係る照会」(2015年)より抜粋して作成

### 3. 高齢者の ICT 活用について

年齢による ICT の利活用状況の推移における 60 歳以上の ICT 利用の傾向や、ICT を使ったサービスへの意向等について、既存調査（総務省、みずほ情報総研（株）、福岡市広聴課）結果から、関連データを見る。

#### 1) 主な情報通信サービスおよび端末機器利用率の変化

情報通信機器はパソコンからスマートフォン、タブレット型端末とその種類が増え、またサービスもインターネットに加えてソーシャルメディアサービスなどへの広がりを見せている。総務省＜通信利用動向調査＞より、この数年間（2011～2015 年）の利用率の変化を年代別に見ることで、全国値ではあるが、ICT 利用と年齢との関係および傾向を見る。

##### ①インターネット利用率の推移

- ・ インターネットの利用率は、20～50 代では 9 割以上と高いのに比べると、60 代・70 代は 5～7 割とまだ低いが、この 1～2 年の伸びは大きい。
- ・ 年齢と利用率の関係は、年代が高くなるにつれて利用率は低くなるが、50 代まではほぼ差がない状態にある。

総務省が全国の世帯、世帯構成員（個人）および企業を対象に毎年実施している＜通信利用動向調査＞において、個人のインターネット利用に係るデータがある。（図 1-3-1）

2010～2015 年末のインターネット利用率推移を見ると、20～40 代は既に 100%に近い高い利用率が続いている。50 代の利用率は 2 年前に 90%を超えた後、ほぼ 90%強で推移している。60 代と 70 代は若い年代層に比べて利用率は低いものの、この 5 年間で利用率は上昇傾向がみられ、2015 年末には 60 代が 76.6%、70 代が 53.5%を示している。

これらインターネット利用者の中、毎日インターネットを利用する人の割合を 2013～2015 年末で見ると、20～40 代は毎日利用する人が 8～9 割、50 代も 7 割と多いが 2 年間は微増で推移している。60 代・70 代・80 歳以上では毎日利用する人の割合は 5～6 割弱と若い年代層よりも少ないが、特にこの 1 年間では大きく増加している。（図 1-3-2）

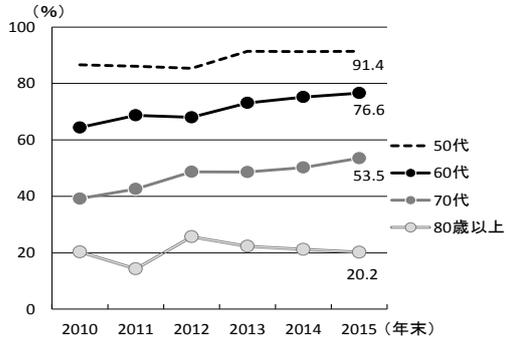
##### ②ソーシャルメディア利用率の推移

- ・ 60 代・70 代のソーシャルメディアの利用率は 2 割程度で、増加率も含めて 20～50 代とは差がある。

＜通信利用動向調査＞（総務省：各年末）では、ソーシャルメディアを次のように定義して利用状況を見ている。

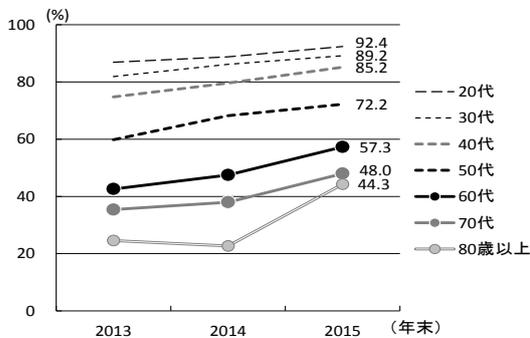
ソーシャルメディア：ブログ、ソーシャルネットワークサービス（SNS）、動画共有サイト等、利用者が情報を発信し形成していくメディア。利用者同士のつながりを促進する様々なしながりが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴。

図1-3-1 年代別・インターネットの利用率推移【全国値】（グラフは50代以上）



単位：%	2010年末 n=59,346	2011年末 n=41,900	2012年末 n=49,563	2013年末 n=38,144	2014年末 n=38,110	2015年末 n=33,525
20代	97.4	97.7	97.2	98.5	99.2	99.0
30代	95.1	95.8	95.3	97.4	97.8	97.8
40代	94.2	94.9	94.9	96.6	96.6	96.5
50代	86.6	86.1	85.4	91.4	91.3	91.4
60代	64.4	68.7	68.0	73.1	75.2	76.6
70代	39.2	42.6	48.7	48.6	50.2	53.5
80歳以上	20.3	14.3	25.7	22.3	21.2	20.2

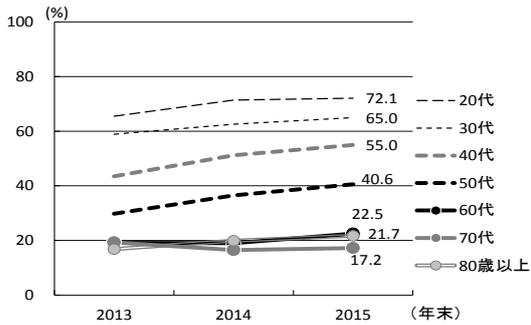
図1-3-2 インターネット利用者の中で毎日インターネットを利用する人の割合【全国値】



単位：%	2013年末 n=30,326	2014年末 n=30,465	2015年末 n=27,088
20代	86.9	88.8	92.4
30代	81.9	86.2	89.2
40代	74.8	79.6	85.2
50代	59.8	68.2	72.2
60代	42.6	47.5	57.3
70代	35.4	38.0	48.0
80歳以上	24.6	22.7	44.3

注) 2013年の60代の値は、60代前半と60代後半の平均値

図1-3-3 ソーシャルメディアの利用率推移【全国値】



単位：%	2012年末 n=12,209	2013年末 n=11,508	2014年末 n=12,108	2015年末 n=11,584
20代	55.6	79.2	80.2	79.9
30代	49.8	72.8	76.5	72.7
40代	42.6	73.0	70.8	69.8
50代	32.7	58.3	63.9	67
60代前半	30.8	47.9	47.7	49.5
60代後半	25.8	38.6	33.3	46.9
70代	36.5	31.1	39.4	29.4
80歳以上	18.6	14.3	23.3	48.8

■ 出典：図1-3-1～3：総務省「通信利用動向調査」（各年末）より抜粋して作成

2015 年末の年代別ソーシャルメディアの利用率は、20 代の 72.1%が最も高く、年代が高くなるにつれて利用率は低くなり、60 代は 22.5%、70 代は 21.7%である。

この 2 年間の利用率の推移は、20～50 代は少しずつ上昇しているが、60 代以上は微増にとどまっている。(図 1-3-3)

### ③インターネットのための利用端末

- 60 代がインターネットで利用する端末は、パソコンが 6 割、スマートフォンは 2～4 割、タブレット型端末は 1～2 割と、まだパソコン中心の利用であるものの、この 1 年でスマートフォンの利用率が伸びてきている。
- 20～40 代は 2012 年以降パソコンよりもスマートフォン利用が主力となっており、50 代はパソコンとスマートフォンの利用が半々であるが、スマートフォンの利用率は急速に伸びておりパソコンとの逆転は間近とみられる。

<通信利用動向調査> (総務省：各年末) より、インターネットで利用する情報端末を見ると (図 1-3-4)、「パソコン」は年代別の利用率の格差が少ない端末であるが、若い層はここ数年で減少傾向、60 代・70 代は横ばい傾向となっている。それに対して「スマートフォン」は年代が高いほど利用率は低いという年代による利用率格差が大きい端末で、2015 年末の 60 代以上の利用率は 5 割に届いていない。

スマートフォンの利用率の推移をみると、20 代・30 代の利用率は 2011～2013 年末で大きく増加した後、鈍化傾向を見せており、40 代・50 代は毎年着実に利用率を伸ばしている。一方 60 代・70 代は増加スピードが遅いものの、2015 年末には増加率も大きくなってきている。

「タブレット型端末」はスマートフォンほどの利用率はないが、2011～2015 年末の間に各年代で利用率が伸びてきており、20 代よりも 30～50 代の利用率が高いのが特徴といえるが、全体的に年代による利用率格差は少ない。

また「インターネットに接続できるテレビ」は 2013・2014 年末に 70 代・80 歳以上という年齢の高い層での利用率が目立ったが、2015 年末には他年代との差があまり見られなくなり、利用率は 1 割に満たない端末である。

### ④福岡市における情報端末利用状況

- 福岡市におけるパソコンとスマートフォンの利用状況は、男性の利用率が女性よりも高いことや、年代が高くなるにつれて利用率が下がることなど、全国値と類似した傾向がみられるものの、50 代・60 代の利用率は全国値よりもやや低くなっている。

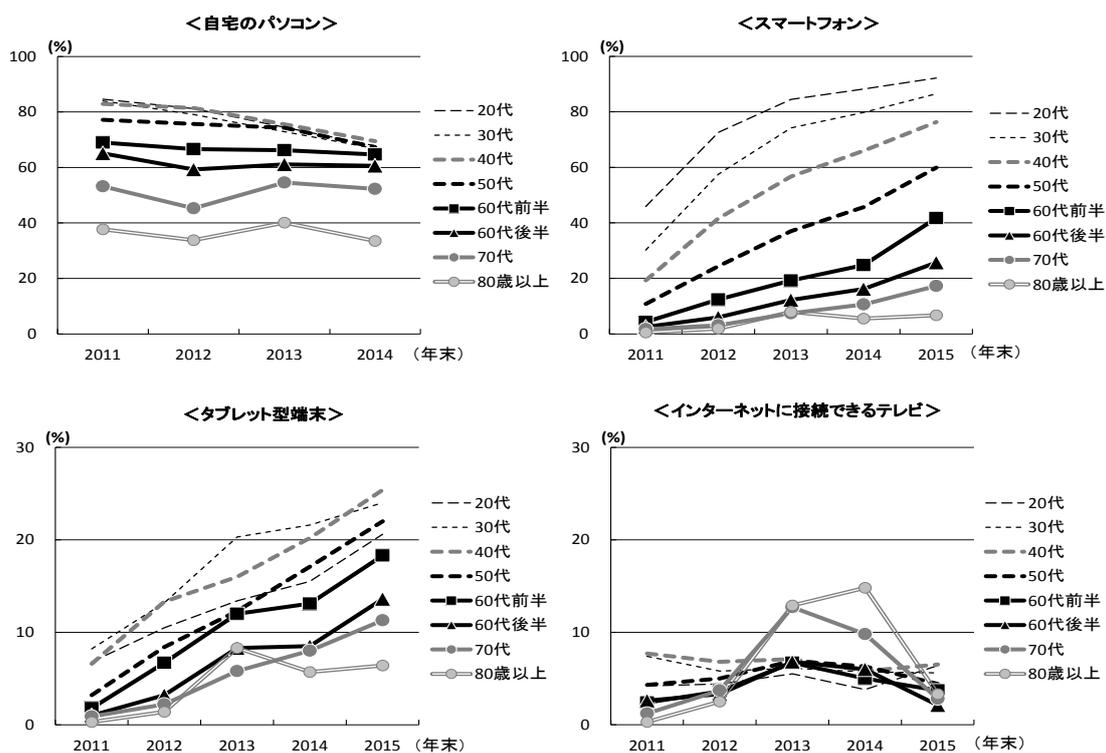
福岡市の<市政に関する意識調査> (福岡市広聴課：2015 年度、N=2,507) では、「利用している通信機器」の中にパソコン、スマートフォン、タブレット型端末の利用率が示されており、<通信利用動向調査> (総務省：2015 年末、N=33,525) の類似項目の結果と比較し、福岡市における情報端末利用状況を見る (図 1-3-5)。なお、調査内容が異

図1-3-4 インターネット利用者の使用する情報端末推移（各年末）【全国値】

単位：%	自宅のパソコン					スマートフォン				
	2011	2012	2013	2014	*2015	2011	2012	2013	2014	2015
20代	84.6	81.2	74.5	67.8	74.0	45.9	72.6	84.5	88.2	92.2
30代	84.0	79.1	72.9	66.8	70.5	30.2	57.5	74.2	79.8	86.5
40代	82.9	81.4	75.6	69.5	74.2	19.3	41.6	56.7	66.0	76.3
50代	77.2	75.7	74.3	67.3	71.0	10.8	24.4	37.0	45.7	59.9
60代前半	69.0	66.6	66.2	64.7	69.0	4.3	12.4	19.2	24.8	41.7
60代後半	65.1	59.3	61.1	60.6	68.8	2.5	6.0	12.2	16.2	25.7
70代	53.2	45.3	54.6	52.3	63.1	1.7	3.1	7.4	10.6	17.3
80歳以上	37.7	33.8	40.1	33.5	52.8	0.5	1.9	7.9	5.5	6.7

注) 自宅のパソコンの2015年の利用率は、集計方法が変わり「パソコン」(自宅・自宅外の区別なし)となった値

単位：%	タブレット型端末					インターネットに接続できるテレビ				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
20代	6.8	10.5	13.4	15.5	20.6	4.2	4.4	5.5	3.8	6.4
30代	8.2	13.2	20.3	21.6	24.0	7.4	5.8	6.1	5.7	5.6
40代	6.6	13.3	16.0	20.2	25.4	7.7	6.8	7.1	5.8	6.5
50代	3.2	8.4	12.3	17.1	22.0	4.3	5.0	6.9	6.3	4.4
60代前半	1.8	6.7	12.0	13.1	18.3	2.4	3.6	6.7	5.0	3.7
60代後半	1.0	3.2	8.3	8.5	13.6	2.6	3.3	6.8	6.0	2.1
70代	0.9	2.2	5.8	8.0	11.3	1.2	3.7	12.7	9.8	2.8
80歳以上	0.3	1.4	8.3	5.7	6.4	0.3	2.5	12.9	14.8	3.3



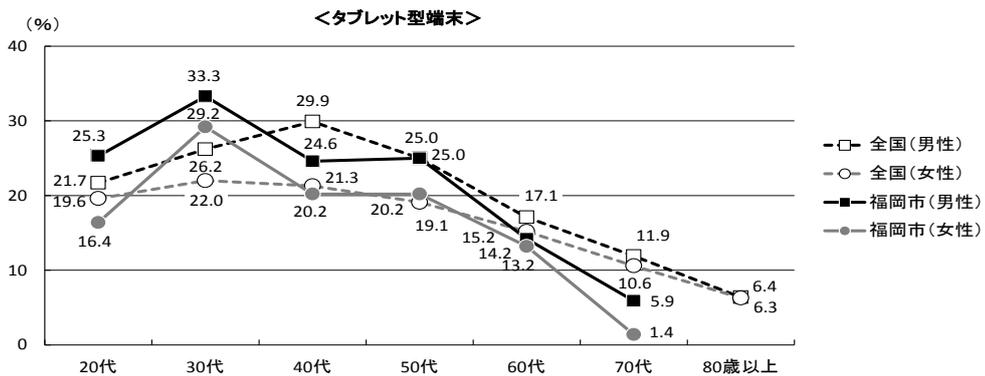
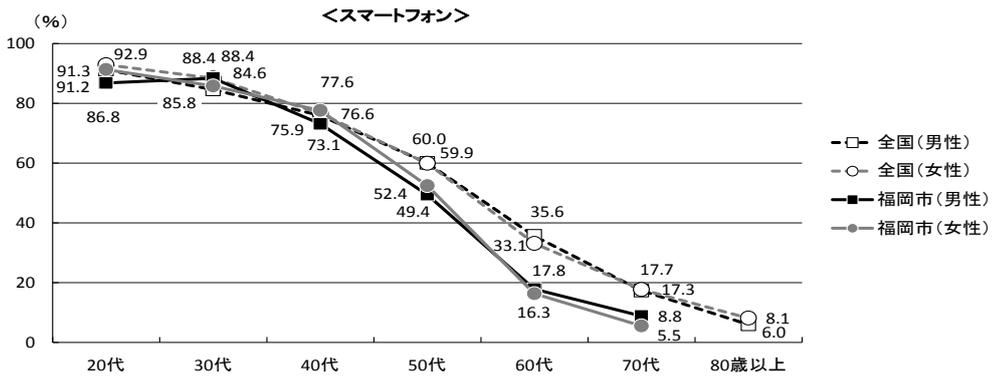
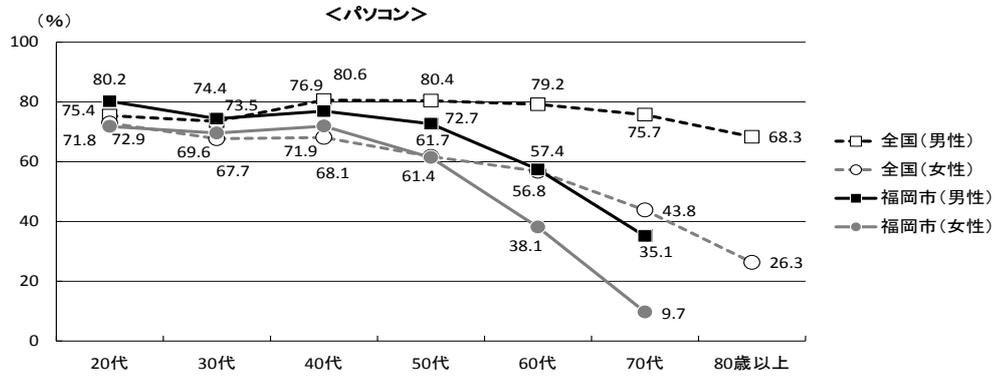
注) <タブレット型端末> <インターネットに接続できるテレビ>は縦軸目盛を拡大しているため、上段と比較する際は要注意

■ 出典: 図1-3-4: 総務省「通信利用動向調査」(各年末)より抜粋して作成

図1-3-5 福岡市における年代ごとの情報端末利用率（2015年度）

※ 全国値は、インターネット利用者のインターネット利用時の使用端末（複数回答）のうち、それぞれ該当する端末の値を抽出。数値は2015年末のもの。n=男性11,643、女性11,201

※ 福岡市の値は、利用している通信機器のうち、それぞれ該当する端末（インターネットに接続されているもの）の利用率。70代の値には80歳以上も含む。N=男性967、女性1,473。



注) <タブレット型端末>は縦軸目盛を拡大しているため、上段の比較する際は要注意

■ 出典: 図 1-3-5 の全国(男性)(女性): 総務省「通信利用動向調査」(2015 年末、N=33,525)より抜粋して作成  
 図 1-3-5 の福岡市(男性)(女性): 福岡市広聴課「市政に関する意識調査」(2015 年度、N=2,507)

なるため比較はあくまで参考としてとらえる必要がある。

まずパソコン（インターネットに接続されているもの）は、男性の方が女性よりやや利用率が高く、年代が高くなるほど差は広がっている。また年代では20～50代までは6～8割となっている利用率が60代以降は急に下降しており、全国値では男性50代以上の利用率が7～8割を保っているのに対して利用率の低さが目立つ。なお、福岡市は女性60代以上も全国値に比べて利用率が低い。

スマートフォンは男女の利用率の差が少なく、年代が高くなるにつれて利用率が下がるという傾向は全国値と同様だが、全国値に比べて50代・60代の利用率がやや低い。

タブレット型端末（インターネットに接続されているもの）は、性別では男性、年代別では30代・40代・50代の利用率が高い特徴は全国値と同様であるが、福岡市では30代の利用率が男女共高くなっているのが特徴である。

## 2) 情報通信サービスの利用場面

「インターネット」、「ソーシャルメディア」それぞれの利用目的（用途）を年代別にみることで、使い方の違いを把握すると同時に、福岡市においても「ICTによって便利になっていると思う暮らしの場面」についての調査結果と比較する。

### ① インターネットの利用目的

- ・ インターネットでの連絡・情報交換（電子メール）は全年代で最も高い利用目的とされ、60代も6～7割が利用目的としている。40代以上では連絡・情報交換の次に情報入手を目的とした利用が多く、地図・交通情報、天気予報、ニュースの3つはよく利用されている。60代では4～5割が情報入手を目的としている。

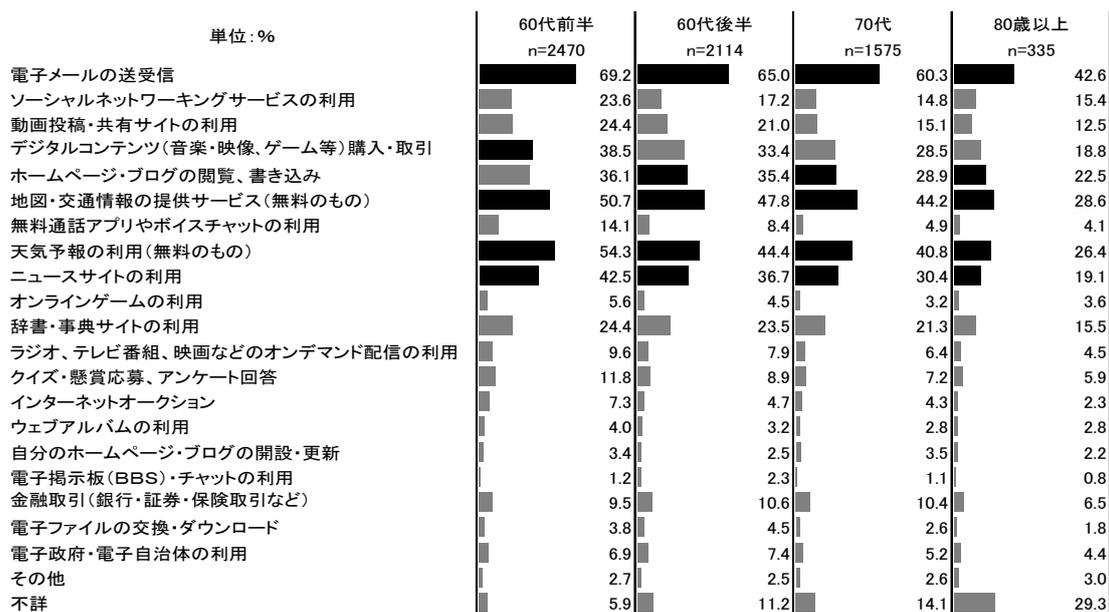
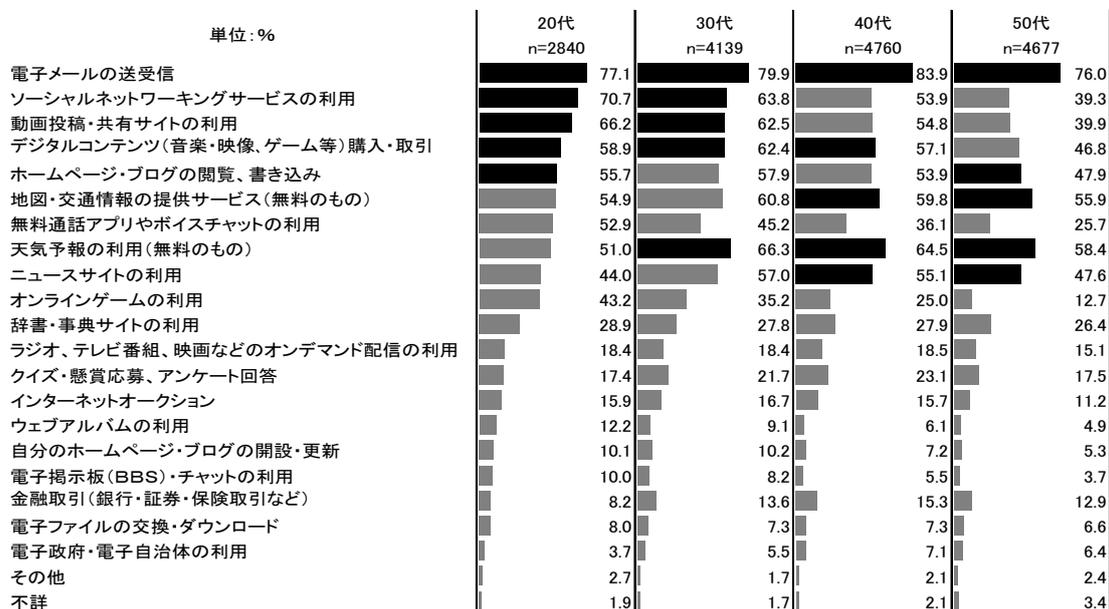
ICTの主たる利用シーンとして、利用率の高いインターネットについて利用目的を<通信利用動向調査>（総務省：2015年末）で見ると、年代に関係なく「電子メールの送受信」が最も多くなっており、60代前半は69.2%、60代後半は65.0%、70代は60.3%と、60歳以上でも6～7割となっている。（図1-3-6）

これに次いで20代・30代で多い「ソーシャルネットワーキングサービスの利用」「動画投稿・共有サイトの利用」は、40代以上では少なくなっており、変わって「地図・交通情報の提供サービス（無料のもの）」や「天気予報の利用（無料のもの）」「ニュースサイトの利用」が共通して多くなっている。

### ② ソーシャルメディアの利用目的

- ・ ソーシャルメディアの利用目的は、コミュニケーションが第一で、次いで情報入手となっており、インターネットの利用目的に類似した傾向が伺える。

図1-3-6 インターネットの利用目的・用途（2015年末）【全国値】



注)各年代の回答のうち上位5位までを黒、6位以下を灰色で表している

■ 出典：図1-3-6：総務省「通信利用動向調査」(2015年末、N=33,525)より抜粋して作成

ソーシャルメディアの利用目的を 20 代と 60 代の値で比べたものが図 1-3-7 である。

両年代共、「従来からの知人とのコミュニケーション」(20 代: 86.9%、60 代: 69.6%) が最も多い利用目的とされ、次いで「知りたいことについて情報を探す」(20 代: 40.8%、60 代 33.6%) となっているが、ソーシャルメディア利用率の高い 20 代に比べて、60 代の数値は小さい。

20 代と 60 代でやや差異がみられるのは、60 代では「災害発生時の情報収集・発信」を目的とする値が 11.8%と 20 代 (8.5%) に比べてやや大きくなっている点である。

### ③福岡市における ICT の利用目的

- ・ 全国値との直接比較はできないが、全国値ではインターネットやソーシャルメディアの利用目的は連絡・情報交換、コミュニケーションが圧倒的に多かったのに対し、福岡市では生活の利便さの点で「情報入手」が最も評価されている。

福岡市におけるインターネットやソーシャルメディアの利用目的についての調査結果はないが、前出の<市政に関する意識調査>(福岡市広聴課: 2015 年度)の中から、「ICT によって便利になっていると思う暮らしの場面」についての質問を類似・関連項目として見る。

まず、「ICT によって暮らしが便利になっている」と思う割合は、20~40 代では男女共に 95%以上と高い数値を示しており、次いで 50 代が 9 割弱となっている。60 代では 7 割台と年代が高くなるにつれて数値は少しずつ低くなっている。(図 1-3-8)

「ICT によって便利になっていると思う暮らしの場面」は、ホームページ閲覧、メールマガジン受信といった「情報入手」の場面で最も便利になっているとみられており、20~60 代では男女共に最上位となっている。次いで電子メール、Facebook、LINE、Twitter 等の SNS、ブログ等といった「連絡・情報交換」の場面が第 2 位、地図システム、ナビゲーションシステム等の「位置や経路の確認」の場面が第 3 位、ネットショッピング、音楽ダウンロード等の「商品・サービスの購入」が第 4 位に挙げられており、これらも 20~60 代・男女共通して同様の順位である。(図 1-3-9)

男女差については、20 代では上位の「情報入手」、「連絡・情報交換」は女性の方が便利になっていると思う割合がやや多い。30 代・40 代では「連絡・情報交換」と「商品・サービスの購入」で女性が多い。60 代・70 歳以上になると、便利になっている割合はどの項目も男性の方が女性より多い。

### 3)高齢者向けの ICT サービス

ICT を使った生活関連サービスのうち、高齢者向けに開発・提供されているものが既に市場で散見されるが、ここでは高齢者側の利用ニーズについてみずほ情報総研(株)の調査から関連データを見てみる。

図1-3-7 ソーシャルメディアの利用目的（20・60代比較）（2015年末）【全国値】

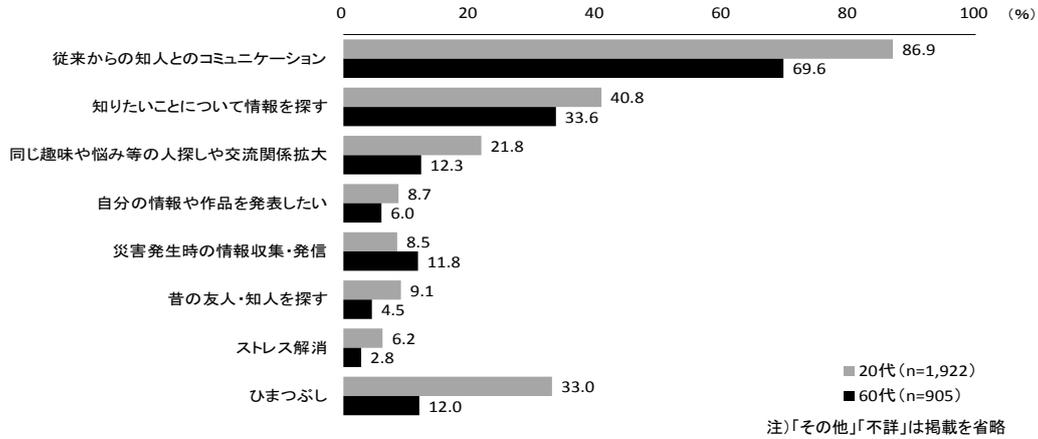


図1-3-8 福岡市における「ICTによって暮らしが便利になっている」と思う割合（2015年度）

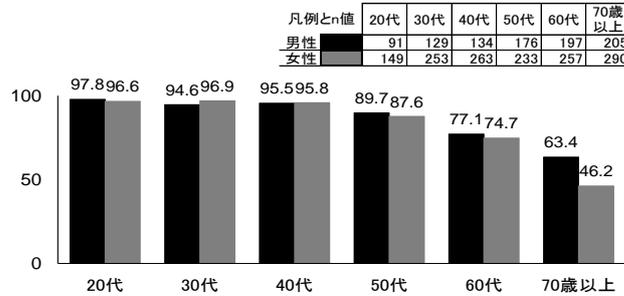
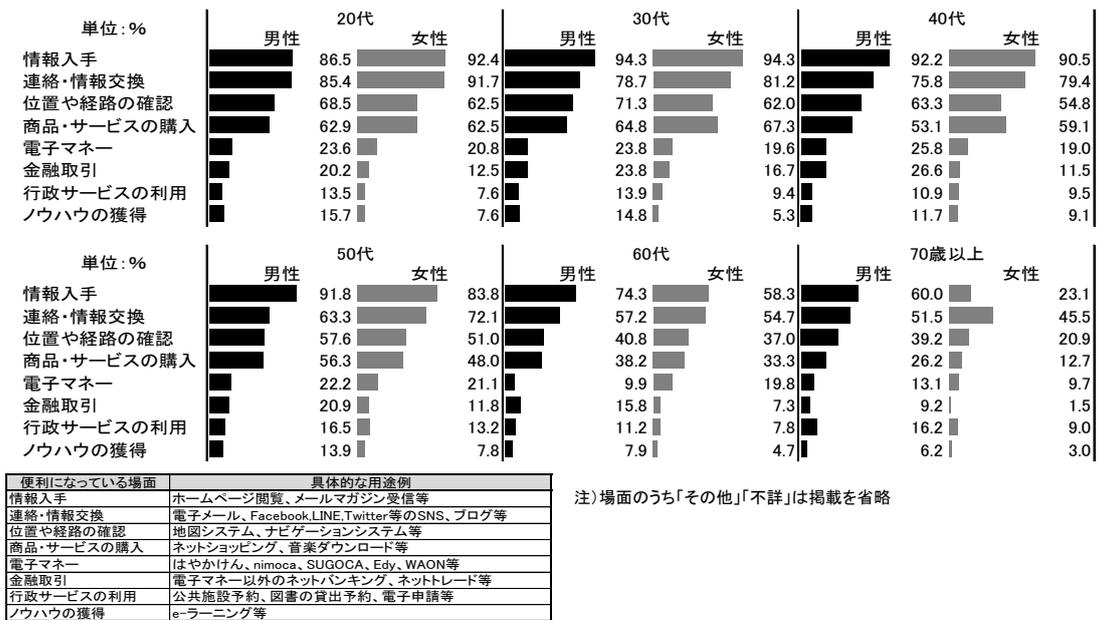


図1-3-9 福岡市における「ICTによって便利になっている」と思う暮らしの場面（2015年度）



■出典: 図1-3-7: 総務省「通信利用動向調査」(各年末)より抜粋して作成

図1-3-8・9: 福岡市広聴課「市政に関する意識調査」(2015年度、N=2,507)

## ①高齢時の ICT サービスニーズ

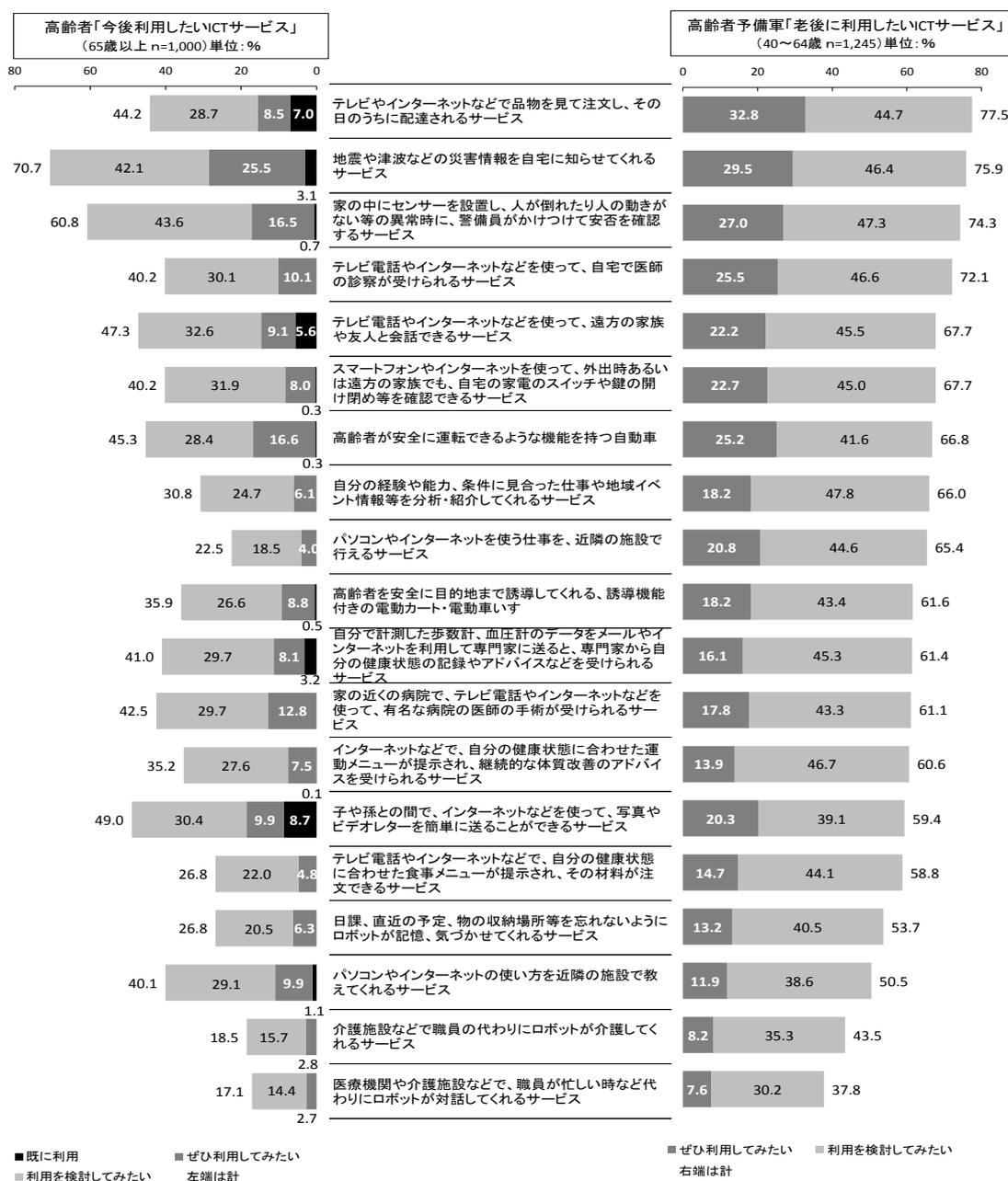
- 高齢者と高齢者予備軍では、高齢時に利用したい ICT サービスは類似しており、「災害情報」や「センサーと警備員による安否確認」は、利用意向が高い ICT サービスと言える。
- 「運転が安全な車」や「個人の健康状態記録と連動した専門アドバイス」、「遠隔医療・遠隔手術」などもニーズが見込まれる ICT サービス。
- 「遠隔地の家族との通信交流」は、1 割弱に既に利用され、今後も利用拡大が予想される。

同調査では、高齢者に対し「利用してみたい ICT サービス」について、また高齢者予備軍には「高齢になった時に利用したい ICT サービス」について、サービス内容を提示してニーズを尋ねている。(図 1-3-10)

高齢者では「既に利用」＋「ぜひ利用してみたい」＋「利用を検討してみたい」で見ると、「地震や津波などの災害情報を自宅に知らせてくれるサービス」(70.7%)、「家の中にセンサーを設置し人が倒れたり人の動きがない等の異常時に警備員がかけつけて安否を確認するサービス」(60.8%)、「子や孫との間でインターネットなどを使って写真やビデオレターを簡単に送ることができるサービス」(49.0%)、「テレビ電話やインターネットなどを使って遠方の家族や友人と会話できるサービス」(47.3%)、「高齢者が安全に運転できるような機能を持つ自動車」(45.3%)、「テレビやインターネットなどで品物を見て注文しその日のうちに配達されるサービス」(44.2%) などへのニーズが高くなっており、この中で子どもや遠方の家族・友人等との会話や写真送付といったコミュニケーションと、物品購入と配送に係るサービスは、1 割未満ではあるが既に利用されている。

一方、高齢者予備軍は「ぜひ利用してみたい」＋「利用を検討してみたい」で見ると、「テレビやインターネットを使った商品購入と即日配送」(77.5%)、「地震や津波などの災害情報を自宅に通知」(75.9%)、「家の中にセンサー設置し異常時に警備員による安否確認」(74.3%) といった高齢者からのニーズも高いサービス群に加えて、「テレビ電話やインターネットなどを使って自宅で医師の診察が受けられるサービス」(67.7%)、「スマートフォンやインターネットを使った遠隔操作による自宅の施錠や家電スイッチの状態確認」(67.7%) などが上位に加わっている。

図1-3-10 高齢者および高齢者予備軍が利用したいICTサービス（2013年）【全国値】

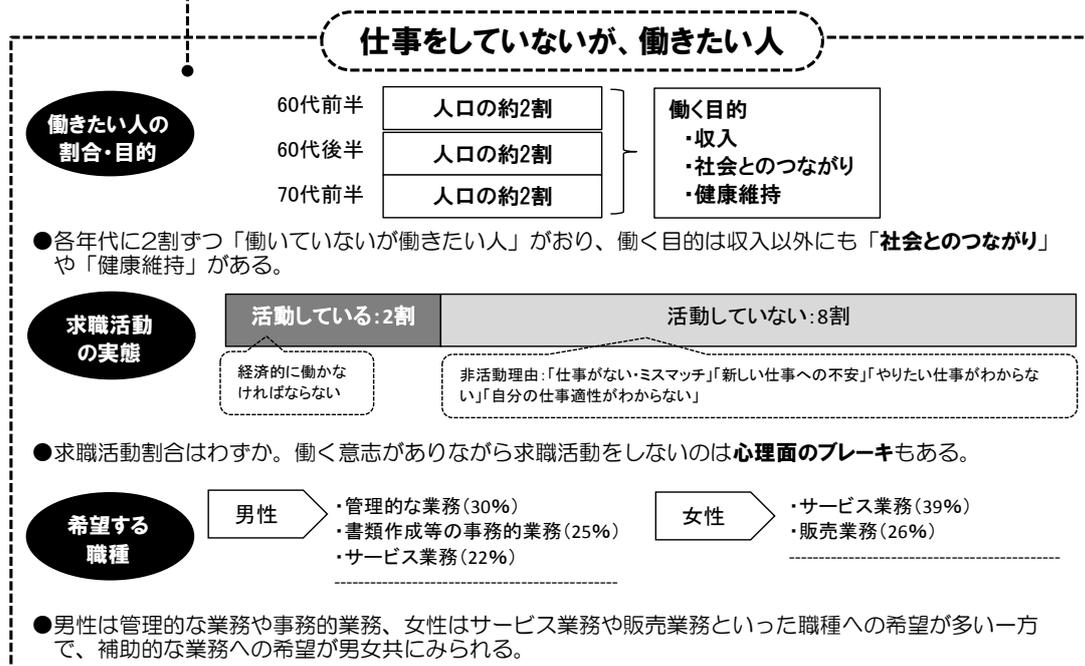
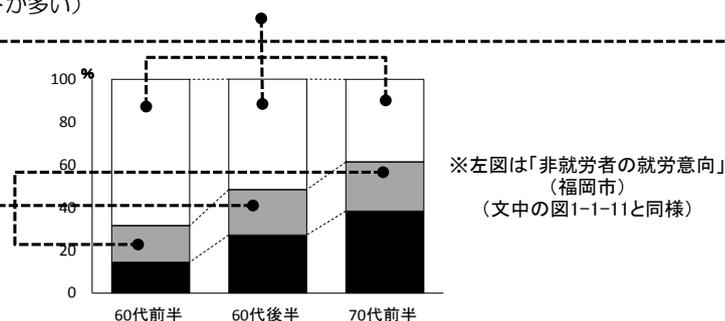
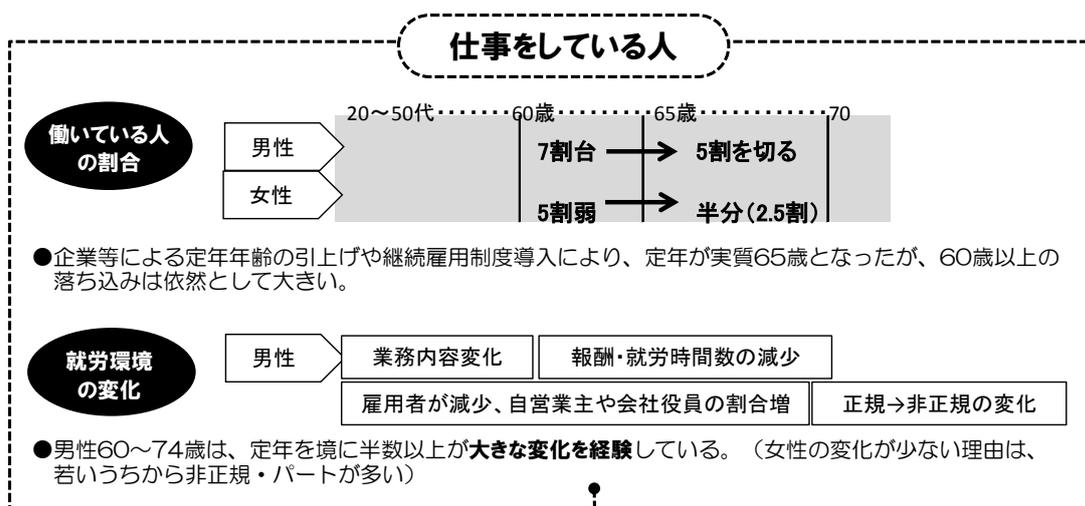


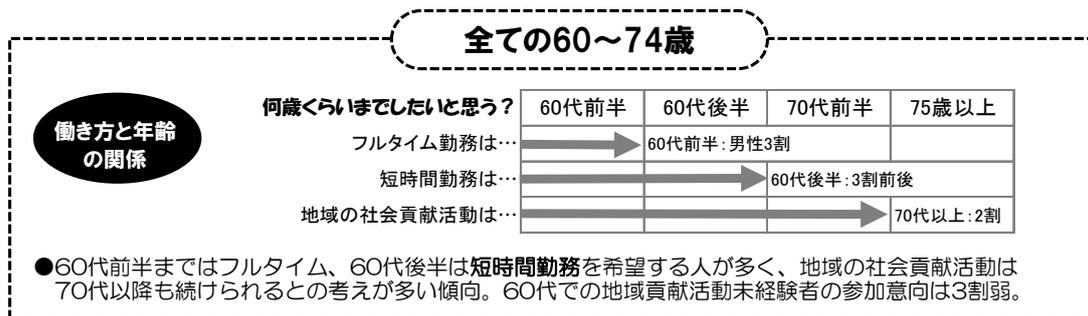
■ 既に利用 ■ ぜひ利用してみたい ■ 利用を検討してみたい ■ 利用をしない

#### 4. まとめと課題

前項 1～3 で挙げた既存調査結果からの関連データについて以下にまとめ、また課題を考察する。

##### 1) 60歳以上の意識や就労環境に関連した既存データ





### 【課題の考察】

60歳以上の意識や就労環境について既存の調査結果から関連データをみたところ、上記のような実態を把握することができた。しかし定量型のデータからは「意識」や「行動の要因となった背景」を深掘りすることは難しい。

従って「グループインタビュー調査」にて次の①～③を把握・分析することで、より具体的な60歳以上の像をイメージする必要がある。

- ① 60歳以上の男性の半数以上が「定年」を境とした就労環境の変化を実感している。この大きな変化が、定年後の就労意識や行動に及ぼす影響は人によりさまざまであろうが、次のような点について、具体的な事例や経験談を収集したい。
  - ・定年前とは異なる（新しい）「仕事」の内容、きっかけなど
  - ・年齢による就労意向や希望就労形態・条件等の変化など
  - ・60歳以上が働きやすい就労時間数（就労時間数／日×日数／週）など
  
- ② 「働いていないが働きたい人」の7割以上を占める、就労のための情報収集や求職活動をしていない人の求職ミスマッチや心理面でのブレイキについて、具体的な阻害要因を把握したい。
  - ・求職活動の失敗例や活動体験で感じたこと（男女別）
  - ・やりたいことやできることの自己分析の有無
  - ・就労支援機関などの利用状況、利用しない理由、要望など
  
- ③ 自分の住んでいる地域コミュニティにおける社会貢献活動は、限度年齢が70代以上と高いが、60代では就労との兼ね合いはどうか、また就労から社会貢献活動への移行はスムーズなのかといった実態について把握したい。
  - ・社会貢献活動未経験者の地域デビューについて
  - ・地域でのボランティア活動内容（具体的な）、有償無償、活動参加者
  - ・高齢世帯等向けの「お手伝いサービス」の類似例など

## 2)60歳以上人材の活用可能性に関連した既存データ

60歳以上人材活用の可能性			
60歳以上 人材活用状況	介護福祉分野	保育分野	一般企業
現在の割合	<p>ほぼ全て</p> <p>60歳以上有資格者は8割以上と2割以下に二極化</p>	<p>7割弱</p> <p>60歳以上がいるのは小規模施設</p>	<p>6割強</p> <p>男性の場合、6割は60代前半、5割は60代後半がいる</p>
従事業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の配膳、後片付け</li> <li>・清掃、洗濯</li> <li>・利用者の話し相手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設維持(清掃等)</li> <li>・調理</li> <li>・事務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性を活かしたノウハウ提供、後進指導</li> <li>・人脈活用(営業など)</li> </ul>
利用可能性	<p>2~3割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同上業務で可能性あり</li> <li>・代替、スポット的扱い</li> </ul>	<p>半数近くが可能性なし</p>	<p>7割強</p>
期待	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎必要時に短時間就業</li> <li>◎利用者との年代近い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>×体力的に厳しい</li> <li>×母親との年代ギャップ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎有資格者はニーズあり</li> <li>×新たな事業分野はなし</li> </ul>

直接的な身体介護・介助を行わない、無資格者でも従事できる業務についての回答

- 60歳以上人材がいる企業・事業所は多いが、業務内容は限定的である。専門性があり、スポット的・臨時的に従事させることができる点をメリットとみる向きは多い。
- 専門性のない60歳以上人材の場合は、清掃や軽作業など労働集約的な内容の活用例にとどまっており、「高齢者ならではの新たな事業分野の開発事例」は見当たらない。

### 【課題の考察】

現在（調査時点である 2016 年現在）60 歳以上の従業者がいる事業所の割合は、最も少ない一般企業でも 6 割強となっており、65 歳まで雇用するための高年齢者雇用確保措置の成果とみることができる。

ほぼ全ての事業所に 60 歳以上の従業者がいる介護福祉分野では、従業者規模にかかわらず、有資格者に占める 60 歳以上の割合が 8 割以上と 2 割以下に二極化しており、介護専門職員が長く働き続け 60 歳を過ぎても継続・再雇用等により就労しているケースと、若年層の介護専門職員との世代交代が進んでいるケースとが考えられる。

どちらのケースにしても介護福祉専門資格保有者の比率は高いと思われ、サービス利用者に対して直接的な身体介護・介助を行わない業務までも、有資格者が従事しているのが現状である。

福岡市の調査（2016 年）では、介護福祉分野において無資格者でも従事可能な業務についての「60 歳以上の活用可能性」は 2~3 割にとどまっており、後出の「保険外サービス」では 96%が有資格者によって担われていることから、介護福祉分野における有資格者と無資格者の業務の切り分けは進んでいないことがわかる。

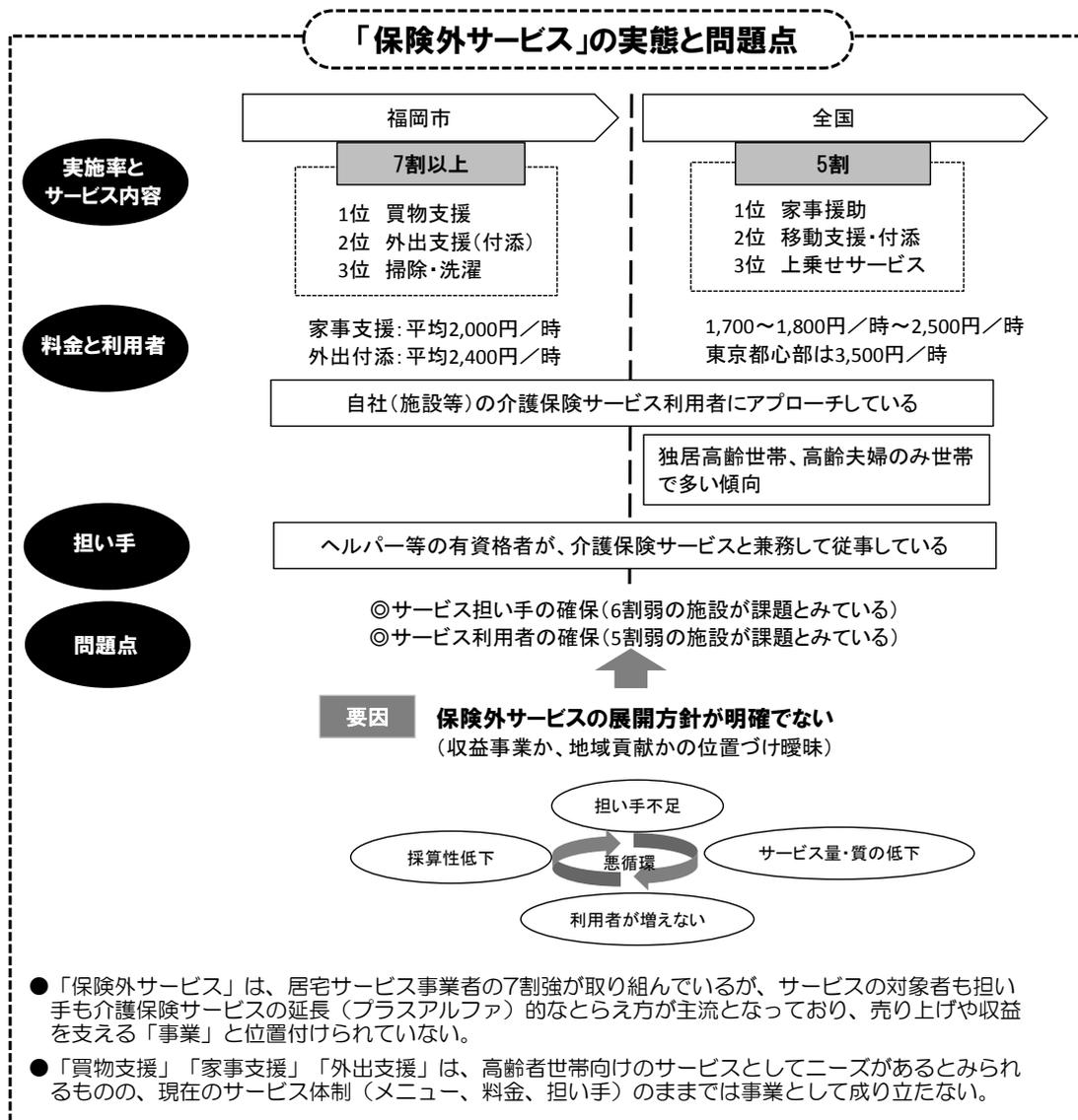
一般企業は介護福祉分野ほど顕著ではないが、60 歳以上人材活用のニーズは、専門技術・経験あるいは資格保有者による、臨時的・代替といった専門人材不足時のカバー、後進へ

の技術指導などが主流とみられ、ノウハウのない者を対象としたケースは少ない。

なお、既存調査では、年齢（60歳以上）を限ったアンケート結果であり、企業側の臨時的な業務の発生頻度や内容については、第2章第2節で述べている。

また、地域における子育て支援につながりやすいと思える保育分野では、60歳以上となると有資格者でも体力面への懸念により活用可能性は否定的である（但し保育施設内での業務についてのみ尋ねた）。

以上のように、既存データからは60歳以上（あるいは高齢者）を積極的に活用し、今後も60歳以上人材の活用を拡大して行くような取組事例はみられないことから、雇用における制限年齢の上昇を従来の業務の延長線上で考えていくだけでは、益々増える高齢者の多様な就労ニーズに対応できなくなる懸念があり、「新しい働き方の選択」へとつながるしくみが必要と思われる。



### 【課題の考察】

高齢者がサービスの受け手あるいは支え手として身近な存在である、居住地域における生活支援サービス（保険外サービス）であるが、従来の介護保険制度からの移行という性格上、サービス提供者側もまた利用者側も介護保険サービスと一体的に提供されるものとの認識が強く、生活支援サービス事業としての方針や体制の整備は遅れている。

既存調査では、生活支援サービス利用者確保は、自社の介護保険サービス利用者を中心としたアプローチが主力となっているが、その中でも家事・買物・外出時の付添いといった支援ニーズが顕在化していることから、要介護家族のレスパイトだけでなく、認定までには至らないがお手伝いが欲しい高齢者のみの世帯・独居世帯や、子育て世代、共働き世帯などサービスのすそ野は広いと思われる。

生活支援サービスをビジネスとして考えるなら、サービスメニューの開発やサービス品質管理、働き手のマネジメントが事業として強化される体制がなければならない。

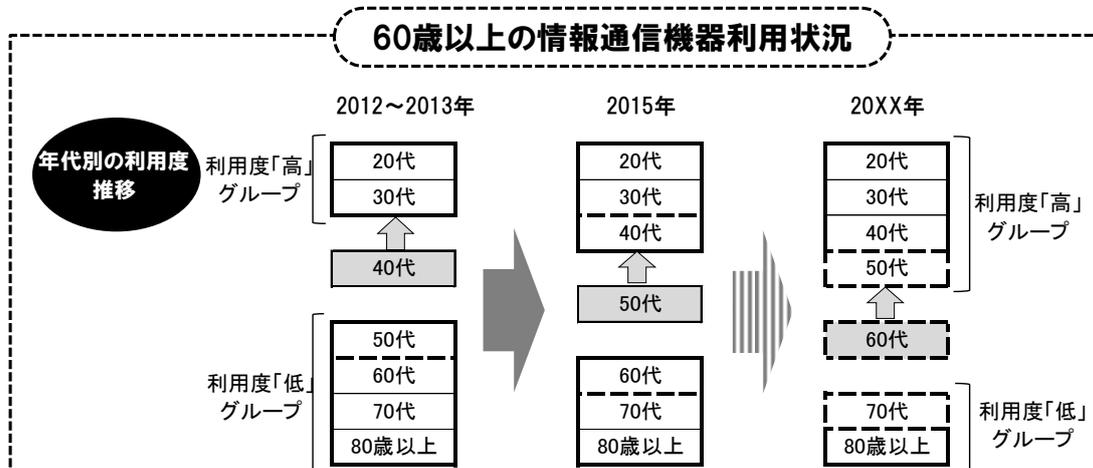
例えば、地域において多様な利用者のサービスニーズに応えるには、複数のサービスの組合せができるメニュー開発が必要だが、利用者が開発に参画できるような『リビングラボ』的な開発チームを地域単位で設置することができれば、メニューの見直しなども継続的に行うことができる。

また地域で働く専門職を講師とした研修講座開催は、「支え手」の養成とサービスの品質管理に役立つ。研修を受けた「支え手」を地域資源として登録しておき、お手伝いが欲しい人とのマッチングを行う。

これらは、地域のサービス提供者が個別に行うよりも、連携協力して取組んだ方が利用者にとっての信頼性・利便性が高くなる。

加えて、ケアマネージャーとの関係構築や情報共有、地域での生活支援サービスの認知度アップなども地域で協力してできる取組である。

### 3)60歳以上 ICT 利用に関連した既存データ



- 情報通信サービス・機器の利用率は、20代・30代がまず急速な伸びを見せ利用度が高いグループを形成したが、その後40代・50代がそれぞれ大きく伸び、2015年には40代は既に利用度「高」グループに吸収され、50代がその後を追う形で進行している。
- 60代でも同様の利用度アップが数年のうちに起こると推測されることから、高齢者のICT利活用に対する懸念は、少なくとも現在の50代が60代になる頃には払拭されていると思われる。

**福岡市と全国との相違**

	【全国値】との類似点	【全国値】との相違点
機器利用率	パソコン:男性>女性、女性は50代以降低下 スマートフォン:50代以降低下 タブレット端末:男性>女性、20~50代の利用率の差が小	パソコン、スマートフォン:50代以上の利用率が全国値に比べて低い
サービス利用目的	コミュニケーションと情報入手の2つの目的が多い	全ての年代でコミュニケーションより情報入手の目的が上位

- 福岡市のICT利用状況について、【全国値】と同様の傾向がみられることから、総務省「通信利用動向調査」のデータを参考とすることができる。
- 福岡市と【全国値】との相違点は、「50代以上のパソコン、スマートフォンの利用率が全国値よりも低いこと」と、「情報通信サービスの利用目的として、コミュニケーションよりも情報入手の割合が高いこと」であり、これらは今後の福岡市におけるアンケート等のデータ収集結果に注目していく必要がある。

**【課題の考察】**

ICT の利用率に関するデータの推移をみると、驚くほど短い間に利用率が増加していることがわかる。2015年の調査時点では、年齢が高いほどICTの利用率が低いのは事実だが、20代・30代といった若い層に40代が既に吸収される形で「高」利用率グループを形成しており、続いて50代が「高」グループに近づきつつある。この傾向は今後も続き、2015年の50代後半が60代になる2020年頃には60代の「高」グループへの移行が進んでいると想像され、次第に「高齢者とICTとはなじみにくい」というイメージは薄くなっていくと思われる。

総務省調査結果と福岡市の数値は差が少ないことから、全国値のデータで福岡市の傾向を推測することができるが、50代以上のICT機器の利用率や、ICTサービスのコミュニケーション手段としての利用が、全国値に比べて低いことなどは念頭に置いておく必要がある。

## 第2節 高齢者グループインタビューにみる生活実態と就労意識

### 1. 目的および実施概要

#### 1)目的

高齢者の生活実態や就労・社会貢献活動意識などを把握するにあたり、アンケート調査では捉えられない実際の姿を把握するため、69～74歳の高齢者5名、及び高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者2名によるインタビューを実施した。

#### 2)実施概要

##### ①期日・場所

2016年（平成28年）11月28日（月）14：00～16：00の約2時間、  
（公財）福岡アジア都市研究所・会議室にて実施。

##### ②参加者と属性

参加者は7名、その属性は以下のとおり。（インタビュー時現在）

- A：74歳・女性 福岡市東区在住 民生委員
- B：72歳・男性 福岡市東区在住 校区社会福祉協議会長
- C：69歳・男性 福岡市早良区在住 元ボランティア交流センター会長
- D：72歳・男性 福岡市早良区在住 マンション管理組合理事長
- E：74歳・男性 福岡市西区在住 老人クラブ校区会長
- F：社会福祉協議会 地域福祉ソーシャルワーカー（女性）
- G：生涯学習課 シニアボランティア担当者（女性）

##### ③調査内容

はじめに、グループインタビュー参加者に、平成27年度に福岡市保健福祉局より委託を受けた「アクティブシニア創業就業支援事業」のうち、60～74歳の福岡市民を対象としたアンケート調査（N=1,657、H27年12月実施、以下「AS市民アンケート調査」）結果から、福岡市の高齢者の就労に係る実態・意識をまとめた資料を配布した。

グループインタビュー参加者にその配布資料を閲覧してもらいながら、本人及び周り  
の高齢者の状況について、以下の内容についてインタビューを行った。

- (1) 「就労」と「社会とのつながり」の関係について
- (2) 求職活動の失敗事例や心理面について
- (3) 求職活動時の希望職種とのミスマッチの有無や具体的な就労条件等について
- (4) 地域での社会貢献活動と年齢の関係について
- (5) 生活支援サービスについて

## 2. グループインタビュー結果の分析

### 1)「就労」と「社会とのつながり」の関係について

「AS 市民アンケート調査」において、「働いていないが、働きたい人」が働く理由・目的として、「社会に出たい」人の割合が、男性 70 歳代前半が 36%、女性 60 歳代前半が 36%、70 歳代前半が 26%と高い結果が出ていた。

グループインタビューにおいては、高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者から、「特に、男性は社会と関わりたい、誰かの役に立ちたい、感謝の言葉が欲しいというようなところがある。」との意見が出ており、高齢者の「就労」が、「社会とのつながり」になっているといえるのではないだろうか。

### 2)求職活動の失敗事例や心理面について

「AS 市民アンケート調査」の「(現在は)働いていないが、働きたい人の求職活動割合」によると、求職活動をしていない人が、男女・年代(60 歳代前半～70 歳代前半まで)・健康状態によらず、70%以上を占めている。働く意欲がありながらも、7 割以上の人求職活動をしていないというアンケート結果であった。

また、その理由としては、「仕事がない、またはミスマッチ」だけでなく、「新しい仕事への不安感」や「自分のしたい仕事や適性がわからない」といった心理面のブレーキがあることが、アンケート結果から読み取れる。グループインタビューにおいては、求職活動の失敗事例や心理面について、以下の意見が出た。

#### ①「失敗経験から求職活動自体を止めてしまう。」

「面接が上手くいかないと、求職活動が嫌になり、落ち込んで引きこもってしまう。」との意見が出ており、働きたいという意欲があっても、面接までは臨むのだが、落とされてしまうことによって、自信を無くしてしまい、求職活動をやめてしまうことも多いようである。

#### ②「仕事を変えることや面接で嫌な思いをしたくない。」

「今さら面接に行くのが面倒くさい。面接官が年下であったりすると嫌になる。」「働いたとしても気分を害して辞める人も多い。」との意見が出ており、面接や新しい職場で働いた際に、嫌な思いをした経験があるために、今後もそのような嫌な思いをしてまで働く必要はないと考えるようである。

#### ③「自分の適性や何をしたら良いのかが分からない。」

「何をしたら良いのかわからない。」「これまで組織に属して長年働いてきた人たちにとっては、自分の適性がよくわからない。」との意見も出ており、自分のやりたいことや

適性などについて、あまり自己分析が出来ていないことも、求職活動から遠ざかってしまう要因のひとつとなっているようである。

#### **④「新しい仕事や職場環境に不安がある。」**

「今まで経験してきた仕事の延長線上なら自分の力を発揮出来るだろうが、新たなところで適正かどうか分からない仕事の場合は活躍の場はなく、アレルギーがある。」「特に男性の場合、仕事を完全に变えることは勇気がいることで、仕事の内容によっては、そこまでして働かなくて良い。」との意見が出ており、これまで経験していない仕事に就くことや新しい職場環境に対する不安感があるようである。また、特に男性にはプライドがあり、これまで管理・命令する立場だったものが逆転してしまうことや、仕事で失敗してしまうことへの不安感や嫌悪感があり、プライドを捨ててまで働く必要は無いと考えているようである。高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者からは、『「今まで経理を担当してきたのに、作業的な仕事となると、そこまでして生きていたくはない』との相談を受けたこともある。』との意見も出た。

#### **⑤「希望する仕事がありそうにない。」「仕事を探したがみつからなかった。」**

「現役時代と同じ仕事を継続したいが、高齢になると仕事が限定される。特に、70歳以上を対象とした仕事はほとんど無い。」「職種を選ぶと仕事がない。」「求人票の内容は、駐車場の監視員や自転車の整理など作業的なものばかり。特に事務職をしていた人の仕事はない。」「これまで経験してきたスキルを活かせる仕事がなく、求人票を見てショックを受けて帰って来たという人も多い。」「特に事務職をしていた人の仕事はない。」との意見から、高齢者向けの求人は少ないうえ、年齢が高くなればなるほど、少なくなっていく現状があるようだ。

また、求人があったとしても作業的な仕事ばかりというのが現状のようである。これまでの経験を活かせるような仕事は求人票には無く、希望する仕事になかなかみつからないといった苦い経験から、求職活動をやめてしまったケースも多いようである。

また、「採用の段階で有資格者が優遇されるため、次第に面接にも行きたくなくなる。」との意見が出ており、資格を持っていない場合には求職活動の際、特に厳しい現状となっているようである。

#### **⑥「高齢であるため、健康への不安がある。」「家族の介護がある。」**

「企業側の立場であれば、高齢者は採用したくないはず。」「先に健康問題がある。企業の責任が被さってくる。自分が社長であれば高齢者には遠慮してもらおうだろう。」と健康問題を理由に、高齢者向けの求人数や職種が少ないことに理解を示す意見も出てくる。

また、「健康状態が良くない場合や家族の介護などがある場合にはやはり働くことは難しい。介護をしている家族は一日中家にいなくてはならない。」との意見が出ており、自身が健康で無ければ、働くことは難しいし、家族の介護がある場合には、働きたくても働けない現状があるようである。

以上のように、働く意志があるのに、求職活動をしていない人が多い理由としては、求職活動の失敗経験や新しい仕事・職場環境への不安感、そして健康への不安や家族の介護などがグループインタビューからもわかった。

### 3) 求職活動時の希望職種とのミスマッチの有無や具体的な就労条件等について

#### ① 求職活動時の希望職種とのミスマッチについて

「AS 市民アンケート調査」の「働いていないが働きたい人の希望職種」によると、男性の希望職種は「管理的な業務 (29.9%)」「専門的・技術的な業務 (19.7%)」「事務的な業務 (33.6%)」で、一方、女性の希望職種は「サービスの業務 (39.2%)」「販売の業務 (26.3%)」「補助的な業務 (26.3%)」となっている。

グループインタビューでは、「2) 求職活動の失敗事例や心理面について」でも出たが、「現役時代と同じ仕事を継続したいが、高齢になると仕事が限定される。特に、70 歳以上を対象とした仕事はほとんど無い。」「職種を選ぶと仕事がない。」との意見が出ており、年齢とともに求人が少なくなっていくこと、職種を選択すると仕事が無いという状況から、希望職種とのミスマッチはあると考えられる。

また、「求人票の内容は、駐車場の監視員や自転車の整理など作業的なものばかり。特に事務職をしていた人の仕事はない。」「これまで経験してきたスキルを活かせる仕事がなく、求人票を見てショックを受けて帰って来たという人も多い。」との意見が出ている。特に男性は、現役時代と同じように管理的な業務や事務職的な業務を希望してはいるが、求職活動してみると、作業的な業務ばかりという現状に、希望職種とのミスマッチを強く感じているようである。

74 歳の女性からは、「採用条件に、パソコン・インターネットの出来る方と記載されている。」「女性は、60 歳を過ぎると、何か資格が無いと働く場所が無い。」「70 歳を過ぎてスーパーの裏で早朝から 3 時間程度働いている人もいる。女性の働く場は限られる。」「仕事をしたい人はいるが、採用の段階で有資格者が優遇されるため、次第に面接にも行きたくなくなる。」との意見から、資格を持っていなければ、女性の働く場はかなり限られており、よりミスマッチが強く出ているようである。

「AS 市民アンケート調査」によると、60 歳～74 歳においては、男性は女性よりも 2 割程度「働いている人」の割合が多い。60 歳代前半で働いている割合は、男性 72%、女性 48%で、15 歳以上の働いている人の割合とほぼ同じ。しかしながら、60 歳代前半→60 歳代後半→70 歳代前半と、高齢になるにつれて「働いている人」の割合は減少していく。

グループインタビューでは、「60歳代を対象とした仕事はあるが、70歳以上を対象にしている仕事は無い。」との意見があり、年齢が上がれば上がるほど、条件が厳しくなっているようである。一方で、「雇う側から見れば、若い人の方が良いだろう。」「私が社長なら、70歳代は雇わないだろう。」など、高齢者向けの仕事が少ないことに、理解を示す向きの意見もある。

## ②具体的な就労条件等について

「AS市民アンケート調査」の「60～74歳が希望する働く時間と収入」によると、「(現在は)働いていないが、働きたい人」が希望する時間数(週単位)と月収は、男性が「週20～40時間で月収10～20万円程度」で、女性が「週5～30時間で月収10万円以内」であった。グループインタビューでは、69歳男性より「1日5時間・週4日で、月収10～15万円程度が理想。高齢者は通院などの用事もあるため、週4日程度が良い。」との意見が出ており、アンケート結果と近い回答となっている。

また、「AS市民アンケート調査」の「働き方と限度年齢」によると、60～64歳の間は、普通時間勤務(フルタイム)を希望する人が男女とも最も多いが、65～69歳の間は、短時間勤務(日数や時間数が少ない勤務)を希望する人が男女ともに最も多くなっている。

グループインタビューにおいて、雇用期間に関しては「シルバー人材センターや社会福祉協議会の求人広告は単発のものが多く。週20時間で1年以上働きたい人が多いのだが、そのような仕事はほとんど無い。」との意見が出ており、「単発の仕事ではなく、1年以上の長期雇用」を希望しているが、そのような仕事がみつからないという現状があるようである。

## 4)地域での社会貢献活動と年齢の関係について

「AS市民アンケート調査」における「働き方と限度年齢」によると、「地域での社会貢献やボランティアがしたい」と回答したのは、70～74歳の間が男女とも最も多く、次に65～69歳の間で、75歳以上でも各7%となっている。

しかしながら、グループインタビューでにおいて、高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者から、「65歳まで働くと、その後地域活動やボランティア活動に入り込めない。切り替えが出来ない人がほとんど。」との意見が出ており、65歳より以前に地域活動やボランティア活動を始めておかなければ、地域に入り込むことが難しくなるようである。

一方で、「地域活動は70歳代が中心で、65歳までは同様の仕事を継続して働きたい人が多い。」「60歳くらいの若い人が老人クラブに入ってこない現状が困る。」との意見もあり、65歳までは仕事をして、それ以降に社会貢献活動に参加したいという意向が強いようで、地域の社会貢献活動に、60歳～65歳位の方が参加してくれないという悩みがある

ようである。

「年金支給開始時期が以前よりも遅くなっていることが大きなネック。年金をもらうまでは待つて欲しいと言われる。」「ボランティア活動には交通費などが掛ってしまうため、お金がなければ出来ない。」との意見が出ており、ボランティアもお金が無ければ活動することは難しく、年金支給開始時期の変動に影響を受けて、社会貢献活動への参画開始時期が遅くなっているようである。社会貢献活動に参画するためには、経済的な余裕が無ければ難しいと考えられる。

高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者から、「社会に出たいというのが 70 歳代では遅いし、難しい。その前に健康維持などで関心を持ってもらい、きっかけづくりが大事。」「在職中に地域デビューの仕組みをつくらないと、仕事を辞めてしまって家に閉じこもってからは遅い。どこに行ってもいいかわからず、探してもみつからずに、結果的にやめてしまう。」との意見があり、早めに、地域活動やボランティア活動に参画したもらうための仕組みづくりが必要なのではないだろうか。「健康をテーマに、地域デビューのきっかけづくりの取り組みをすると効果的。」とのアイデアも意見として出ていた。

さらに、「地域デビューしようと思っても何を参考にすれば良いのかが分からない。」「ボランティア活動に参加したいと思っても、窓口がバラバラで仕組みがよくわからない。公民館、社会福祉協議会など色々な団体でやっており、名称も同じ場合が多い。」との意見もあり、参加意欲があったとしても、対応窓口の分かりにくさが、門戸を狭めている可能性がある。社会貢献活動参画を促すためには、仕組みづくりや対応窓口について、改善すべき点があると考えられる。

## 5)生活支援サービスについて

「AS 市民アンケート調査」において、生活支援（お手伝い）サービスを「頼みたくない」「どちらともいえない」理由として最も多かったのが、「引き受けてくれる人がどういう人かわからないから」（54%）であった。

グループインタビューにおいては、「結局、信用されるか信用されないかが問題である。」「ボランティアといってもなかなか扉を開いてくれない。」などの意見もあり、信用の問題が大きく、「社会福祉協議会が窓口になるならば、信頼性は得られる。」との意見も出ており、信頼性が担保されれば、生活支援サービスを「頼みたい」と思う人の割合が増えると考えられる。

また、「地域の中には水漏れなど生活において困っている高齢者が沢山おり、どこに修理を頼めば良いのか分からない人が多い。一方、地域には技術を持っている高齢者もいる。」「地域の中で地域の人材を使った便利屋さんのようなビジネス組織を作った方が良い。交通費も掛からず、対応も早くできる。」といった「生活支援サービス」への要望・アイデアも意見として出ており、地域の中にも生活支援サービスに対するニーズやシーズが

あると考えられる。

「AS 市民アンケート調査」において、「お金がかかるから (39%)」との理由で「生活支援 (お手伝い) サービスを『頼みたくない』『どちらともいえない』と答えた人の割合も高かった。しかしながら、グループインタビューでは、「老人クラブで、買い物や病院に行けなくなった方を老人クラブで手伝っているが、お金を出されることがある。」「気の毒だからといって、頼まない人が多い。」など、逆に「無料」では気を遣ってしまうために、頼みにくいといった意見も多く出ており、無料にもデメリットがあるようである。

高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者からは、「社会福祉協議会の生活支援組織においては、グループによって、有料で時間やメニューで値段を決めているところもあれば、無料のところもある。」とのことで、金額の設定はひとつの課題といえる。

次に、「生活支援サービスの担い手となって頂く際に、研修の機会を設けることや情報基盤を活用したマッチングを行うことを検討しているが、どう思うか。」との問いに対して、研修については、「高齢者の場合、話を聞く機会は沢山ある。それよりも実践型の体験がしたい。」といった意見が出ており、講話型よりも実践型の内容にして欲しいといった要望が出た。

情報基盤の活用については、「現在はパソコンを使った IT 時代。より便利なシステムを確立しないと、生活支援においても求職活動においても難しい。マッチングが大事だと思う。高齢者は情報基盤に拠る仕組みについて、あまり抵抗は無いと思う。」と、情報基盤を活用することに賛同する意見があった。

一方で、高齢者の地域貢献活動支援機関の担当者からは、「対話は必要だと思う。生活支援にしても求職活動にしても、誰かに相談にのってもらいたいところがある。」「どれくらい信用があるか、心のつながりがあるかが重要である。コンシェルジュ的な役割のコーディネーターが必要。」といった、情報基盤の活用だけに頼るのではなく、コンシェルジュのような人の存在も必要なのではないかとの意見も出ており、今後検討すべき課題といえるのではないだろうか。

### 第3節 まとめ

以上の既存アンケート調査結果やデータによるかなり詳細な分析によって、種々のことが明らかになったが、それらは第1節の4. まとめと課題に提示している。さらに、グループインタビューによる高齢者の就労に関する考え方や心理の把握を行ったが、両者を通してみると、本研究テーマにとって極めて重要と思われる事柄が浮かび上がってくる。

それは、高齢者の就労や社会貢献意欲がなぜ実現していないのか、その大きな理由と考えられる事柄である。

高齢者の就労あるいは社会貢献意識・意欲は、少なくとも当初は強いということがはっきりした。しかし、その意欲・希望が達成されることが少なく、多くが次第に薄れていき、引きこもってしまうという経緯をたどるようである。

それは、退職後の高齢者が、高度な技術・技能やノウハウを持ち再雇用や定年延長される少数のケースを除いて、退職後に少なくとも働く環境としては、まったく異なった条件に入ったということを認識する機会を持たず、単純に、現役時代の仕事の延長や技能を活かす形での就労を前提していることが多いためであると考えざるを得ない。

例えば、グループインタビューでも、求職活動をして、「求人票の内容は、駐車場の監視員や自転車の整理など作業的なものばかり。特に事務職をしていた人の仕事はない。」「これまで経験してきたスキルを活かせる仕事がなく、求人票を見てショックを受けて帰って来たという人も多い。」などの実態が述べられている。

雇用期間に関しても「シルバー人材センターや社会福祉協議会の求人広告は単発のものが多い。週時間で1年以上働きたい人が多いのだが、そのような仕事はほとんど無い。」など、現役時代の仕事の延長や技能を活かす形での就労を前提していることが多く、そのような就労の場・機会が少なく、ミスマッチを感じ、求職活動を止めてしまうのが現状のようである。

退職後には、少なくとも働く環境としては、まったく異なった条件に入ったという現実の1つは、事務・管理的業務から現場の作業的業務への転換が求められることであろう。

ただし、高齢者に求められる業務は、「臨時的かつ短期的または軽易な業務」であって、短期間の現場研修等によって習得可能なものであり、「考え方を考える」ことができれば十分適応可能なことであろう。

また、異なった条件に入ったという現実のもう1つは、多くの高齢者が被雇用型就労を前提とした就労を希望しているが、定年延長や再雇用が可能な人でなければ、被雇用型ではなくフリーランス型（＝自営業型）の就労になるという点である。

フリーランスでは、企業から与えられた仕事を遂行するのではなく、自ら仕事を獲得し、責任を持って遂行するというより強い主体性が必要であるが、グループインタビューの中

でも、「今まで経験してきた仕事の延長線上なら自分の力を発揮出来るだろうが、新たなところで適正かどうかわからない仕事の場合は活躍の場はなく、アレルギーがある。」「特に男性の場合、仕事を完全に变えることは勇気がいることで、仕事の内容によっては、そこまでして働かなくていい。」という心理になるという。

わが国の経済社会は、企業中心社会と言ってよいほど、企業や雇用に関する環境・制度が整っており、社会的意識も強固に形成されている一方、フリーランス就業に関するサポート体制や社会的理解度のレベルが低いのも事実であろう。

業務の需要者側にも、企業名があれば「安心して任せる」が、フリーランス型の就労には、「不安」を持つという傾向もみられる。

したがって、アクティブシニアに対して、フリーランス型の就労についての知識あるいは理解度を上げるような、研修機会等が与えられることが必要であると同時に、フリーランスと需要者の間の「信頼関係」を担保するためのエスクロー機能（escrow：商取引の際に、信頼の置ける第三者を仲介させて、取引の目的を担保すること）が不可欠である。

例えば、フリーランサーを統括するとともに、その業務遂行能力について一定の「保証」を与えるような組織が必要であり、可能であれば公的な性格を持つ組織であることが望まれる。

なお、国立研究開発法人 科学技術振興機構の戦略的イノベーション創出推進プログラムの1つとして東京大学と日本 IBM とによって「高齢者の経験・知識・技能を社会の推進力とするための ICT 基盤『高齢者クラウド』の研究開発」等が行われており、その内の1研究として、高齢者を労働資源と考え、時間的制約・空間的制約・経験や能力の不均一性・就労に対する価値観など、不均一で多様性に富む労働資源（＝元気な高齢者）に、ICT を活用し、スキルを補いながらの「モザイク型就労」を実現しようという『高齢者クラウド』の研究が進んでいる。

遠くない将来には、「高齢者クラウド」等 ICT を利用して、個々の高齢者能力や性格の「向き」を評価した上で、ジョブ・マッチングを行ったり、グループとして組合せを行うことによって、新しいワークシェアリングのあり方をつくり出すようなことが可能になるであろう。

## 第2章 福岡市内の「オンデマンド型」労働の種類と需要動向

### 第1節 生活支援労働－市民（家庭）から発生するお手伝いサービス需要－

#### 1. 市民アンケート調査の結果

市民家庭から発生する「オンデマンド型」労働需要、すなわち生活支援（＝お手伝い）サービスに対する需要について、どのような仕事＝お手伝いがどのような家庭に、どの程度発生するのかを確かめるために、福岡市総務企画局企画調整部との共同で「生活支援（お手伝い）サービスに関するアンケート調査」を実施した。

平成28年9月に、20歳以上の市民から3,000人を無作為抽出して調査票を発送し、非常に多い、1,160人からの回答（有効回答率38.7%）を得た。

以下で、その結果を見ていくことにしたい。

表2-1-1 市民アンケートの発送数・回答数等

送付数	3,000
返送数	11
回収数	1,160
無効数	0
有効回収数	1,160
回収率(%)	38.7

#### 1) 回答市民の属性

##### ①年代

回答市民（サンプル）の年代別構成をみると、20代では人口比に対してほぼ半分にとどまっており、30代もやや少ない。他方、80歳以上を除く、40代、50代、60代、70代で人口比を上回る回答であった。

表2-1-2 回答市民（サンプル）の年代

			H27年国勢調査	
	人	%	20歳以上人口	%
20歳未満	0	0.0	-	-
20代	83	7.2	190,850	15.5
30代	186	16.0	223,168	18.1
40代	243	20.9	231,911	18.8
50代	187	16.1	180,045	14.6
60代	250	21.6	191,696	15.6
70代	179	15.4	126,998	10.3
80歳以上	21	1.8	86,450	7.0
不明・無回答	11	0.9	-	-
総数	1,160	100.0	1,231,118	100.0

## ②性別

発送対象者は、無作為抽出であるので、男女比は大差がないはずであるが、回答市民では女性が 57.0%、男性 31.8%と女性が多くなっている。これは、アンケート調査の質問項目を見て、女性が代って回答したためと考えられる。

表 2-1-3 回答市民（サンプル）の性別

	人	%	H27年国勢調査	
			20歳以上人口	%
男性	369	31.8	569,099	46.2
女性	661	57.0	662,019	53.8
不明・無回答	130	11.2	-	-
総数	1,160	100.0	1,231,118	100.0

## ③職業別

回答市民（サンプル）は、20歳以上労働力状態計（労働力人口＋非労働力人口）に対する職業大分類ごとの就業人口比率と比べ、管理的職業、専門的・技術的職業、事務職、サービス職で割合が高いが、生産工程職をはじめ現業系の職種で割合が低い。また、非労働力に分類される専業主婦・主夫でも 20歳以上労働力状態計（労働力人口＋非労働力人口）に対する割合を上回っている。

表 2-1-4 回答市民（サンプル）の職業

(単独回答)	人	%	H22年国勢調査	
			20歳以上人口	%
管理的職業	62	5.3	16,961	1.4
専門的・技術的職業	199	17.2	107,014	9.1
事務職	146	12.6	140,892	12.0
販売従事者	42	3.6	116,263	9.9
サービス職	133	11.5	78,523	6.7
保安職	9	0.8	9,043	0.8
農林漁業	4	0.3	4,149	0.4
生産工程従事職	10	0.9	43,348	3.7
輸送・機械運転従事職	10	0.9	20,609	1.8
建設・採掘従事職	10	0.9	24,938	2.1
運搬・清掃・包装等従事職	21	1.8	36,433	3.1
その他分類不能の職業	45	3.9	56,005	4.8
家事手伝い	2	0.2	-	-
学生	16	1.4	32,143	2.7
専業主婦・主夫	240	20.7	178,681	15.2
無職	189	16.3	129,257	11.0
不明・無回答	22	1.9	-	-
総数	1,160	100.0	1,175,334	

注 1: H22 年国勢調査の数値の内、学生は非労働力人口中の通学、専業主婦・主夫は家事、無職はその他人口を当てた。

注 2: H22 年国勢調査の%は、総数の労働力状態(労働力人口＋非労働力人口)に対する割合。

#### ④世帯年収別

表 2-1-5 回答市民（サンプル）の世帯年収

	人	%
195万円未満	177	15.3
195～330万円未満	262	22.6
330～695万円未満	345	29.7
695～900万円未満	155	13.4
900～1,800万円未満	96	8.3
1,800～4,000万円未満	14	1.2
4,000万円以上	1	0.1
わからない／答えたくない	93	8.0
不明・無回答	17	1.5
総数	1,160	100.0

#### ⑤居住地別

回答市民（サンプル）の区別割合では、中央区、南区、早良区、西区で平成 27 年国勢調査の 20 歳以上人口の区別割合を上回っているが、東区、城南区では大きく、博多区では若干、平成 27 年国勢調査の 20 歳以上人口の区別割合を下回っている。

表 2-1-6 回答市民（サンプル）の居住地

	人	%	H27年国勢調査	
			20歳以上人口	%
東区	148	12.8	243,062	19.7
博多区	150	12.9	183,042	14.9
中央区	209	18.0	159,291	12.9
南区	201	17.3	206,307	16.8
城南区	106	9.1	163,081	13.2
早良区	162	14.0	104,288	8.5
西区	169	14.6	172,067	14.0
不明・無回答	15	1.3	-	-
総数	1,160	100.0	1,231,138	100.0

#### 2) 普段の生活で生活支援（「お手伝い」）サービスが欲しいと思う頻度

普段の生活において、生活支援（「お手伝い」）サービスが欲しいと思う頻度を訊いたところ、「よくある」は 7.2%、「たまにある」は 30.6%で、両者を合わせた「生活支援（「お手伝い」）サービスが欲しいと思う人」は、37.8%に上っていることが判る。

他方、「まったくない」という人も約 4 割を占める。

表 2-1-7 生活支援（お手伝い）のニーズ頻度

	人	%
よくある	84	7.2
たまにある	355	30.6
ほとんどない	260	22.4
まったくない	458	39.5
不明・無回答	3	0.3
総数	1,160	100.0

### 3)生活支援(お手伝い)ニーズの内容

#### ①家事関連

表 2-1-8 に示すように、有効回答数 1,160 人に対して、回答数は 1,276 件となっているが、その内「家事関連では欲しいサービスはない」は 132 件（有効回答数の 11.4%）を占めるに過ぎない。

最も回答率が高いのは、「部屋の掃除」で、有効回答数の 19.6%、続いて「庭の手入れ」（同 17.2%）、「食事づくり」（同 15.2%）、「風呂掃除」（同 12.1%）、「スーパーなどへの買い物代行」（同 10.8%）などとなっている。

表 2-1-8 家事関連のニーズの内容

①家事関連(複数回答、N=1,160)	%	件数
部屋の掃除	19.6	227
庭の手入れ(草取り・剪定)	17.2	199
食事づくり	15.2	176
風呂掃除	12.1	140
スーパーなどへの買物の代行	10.8	125
洗濯・アイロンかけ	4.8	56
ゴミ出し	4.5	52
クリーニングの依頼・引取り	4.1	48
ペットの散歩	2.7	31
ホームパーティなどの会食の準備	1.5	17
粗大ゴミ(大型、重量物)出し	1.4	16
換気扇、エアコン掃除	0.6	7
自分が病気の時の家事	0.6	7
高所の掃除や作業	0.4	5
害虫駆除	0.2	2
その他	3.1	36
<b>家事関連では欲しいサービスはない</b>	<b>11.4</b>	<b>132</b>

#### ②育児関連

育児関連では、育児が必要な子供がいない家庭は対象にならないため、表 2-1-9 に示すように、「育児関係では欲しいサービスはない」という回答が 399 件、有効回答数の 34.4%を占めている。それを除くと、最も多いものが「子供が急病になった時の対応」で、有効回答数の 14.2%、次いで、「幼稚園・保育園への送り迎え」（同 8.5%）、「急な不在時の子供の食事」（同 8.2%）、「乳幼児の子守り」（同 6.3%）などとなっている。

表 2-1-9 育児関連のニーズの内容

②育児関連(複数回答、N=1,160)	%	人
子どもが急病になった時の対応	14.2	165
幼稚園・保育園の送り迎え	8.5	99
急な不在時の子どもの食事	8.2	95
乳幼児の子守り	6.3	73
小学生の宿題などの指導	4.2	49
子どもの遊び相手	3.8	44
子どもの送迎(塾など)	0.6	7
親が急病の時の子どもの世話	0.5	6
その他	1.3	15
<b>育児関連では欲しいサービスはない</b>	<b>34.4</b>	<b>399</b>

### ③「介護」や「健康維持」関連

この分野の選択肢からは介護保険が適用される介護支援サービスをあらかじめ外して訊いている。その結果は、表 2-1-10 に示すように、「介護や健康維持関連では欲しいサービスはない」という回答が比較的多く、385 件、有効回答数の 33.2%を占めている。これを除いて最も多い回答は、「健康のための栄養・献立などの相談」で有効回答数 1,160 の 11.6%、続いて「通院時の付き添い」(同 11.5%)、「自宅での理容・美容の出前サービス」(同 5.1%) などとなっている。

表 2-1-10 介護や健康維持関連のニーズの内容

③介護・健康維持関連*(複数回答、N=1,160)	%	人
健康のための栄養・献立などの相談	11.6	134
通院時の付き添い	11.5	133
自宅での理容・美容の出前サービス	5.1	59
ウォーキングなど運動のつきそい	4.3	50
碁や将棋など趣味活動の相手・指導	2.8	33
その他	2.2	26
<b>介護・健康維持関連では欲しいサービスはない</b>	<b>33.2</b>	<b>385</b>

\* 介護保険適用サービスは含まない前提で回答したもの

### ④外出関連

表 2-1-11 に示すように、「外出関連では欲しいサービスはない」との回答が 349 件、30.1%と比較的多いが、これを除くと「自動車運転の代行」が有効回答数の 10.0%と最も多く、次いで「旅行など不在時の新聞・郵便物等の保管」(同 8.4%)、「高齢者や児童の外出同伴」(同 7.5%)、「買い物などの荷物持ち」(同 7.2%) などとなっている。

表 2-1-1 外出関連のニーズの内容

④外出関連(複数回答、N=1,160)	%	人
自動車運転の代行	10.0	116
旅行など不在時の新聞・郵便物等の保管	8.4	97
高齢者や児童などの外出同伴	7.5	87
買物などの荷物持ち	7.2	84
道案内、地理確認	2.8	33
旅行の荷物持ち、撮影など	1.7	20
旅行など不在時のペットの世話	0.6	7
旅行など不在時の植物の水やり	0.5	6
その他	0.8	9
外出関連では欲しいサービスはない	30.1	349

#### ⑤その他

その他では、表 2-1-12 に示すように、「欲しいサービスはない」が 237 件、有効回答数の 20.4% を占めるが、これを除き、最も多いのは、「家具の組立・移動」で 182 件、有効回答数の 15.7%、続いて「情報機器の設定・小修理」(同 14.8%)、「電球・蛍光灯の取り換え」(同 11.0%)、「宅配荷物の受取り・保管」(同 8.1%) などとなっている。

表 2-1-2 その他関連のニーズの内容

⑤その他(①~④以外)(複数回答、N=1,160)	%	人
家具の組み立て・移動	15.7	182
情報機器の設定・小修理	14.8	172
電球・蛍光灯の取り換え	11.0	128
宅配荷物の受取り・保管	8.1	94
和装の着付け	5.9	69
空き家や留守期間の家の管理	5.3	62
自転車の修理	4.5	52
手紙・はがきの作成・印刷	2.7	31
外国語の翻訳・通訳	2.2	25
その他	1.6	19
①~⑤以外で欲しいサービスはない	20.4	237

#### 4)「生活支援(お手伝い)サービス」の利用意向

次に、実際に以上のような「生活支援(お手伝い)サービス」を有料(金額は示さず)としたうえで利用したいかどうかを訊ねると、「頼んでみたい」という市民は、有効回答数の 30.5% に及んでおり、「頼みたくない」という市民の同 14.9% を大きく上回っている。ただし、「どちらともいえない」と慎重な判断をする市民が同 53.2% に達している。

年代別にみると 50 代(有効回答数 187 の 35.8%)、60 代(有効回答数 250 の 34.0%) で高い一方、20 代では有効回答数 83 の 14.5% にとどまっており、「頼みたくない」(同 30.1%) が上回る唯一の世代となっている(表 2-1-13)。

さらに、世帯年収階層別にみると、表 2-1-14 のように、「頼んでみたい」という市民は、「900～1,800 万円未満」が最も割合が高く有効回答数 96 の 46.9%に達しており、次いで「1,800 万円以上」が有効回答数 15 の 40.0%、「695～900 万円未満」が有効回答数 155 の 39.4%となっている。これに対して、「195 万円未満」は有効回答数 177 の 22.6%、「195～330 万円未満」は有効回答数 262 の 26.7%にとどまっている。以上のように、利用意向が世帯収入の比較的高い市民で強いことが判る。

表 2-1-13 サービスの利用意向（年代別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	頼 ん で み た い	頼 み た く な い	え ど ち ら と も い	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	354 30.5	173 14.9	617 53.2	16 1.4
20代	83 100.0	12 14.5	25 30.1	46 55.4	0 0.0
30代	186 100.0	56 30.1	30 16.1	100 53.8	0 0.0
40代	243 100.0	74 30.5	31 12.8	138 56.8	0 0.0
50代	187 100.0	67 35.8	14 7.5	105 56.1	1 0.5
60代	250 100.0	85 34.0	34 13.6	126 50.4	5 2.0
70代	179 100.0	51 28.5	32 17.9	87 48.6	9 5.0
80歳以上	21 100.0	6 28.6	4 19.0	10 47.6	1 4.8
年代不明	11 100.0	3 27.3	3 27.3	5 45.5	0 0.0

表 2-1-14 サービスの利用意向（世帯年収階層別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	頼 ん で み た い	頼 み た く な い	え ど ち ら と も い	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	354 30.5	173 14.9	617 53.2	16 1.4
195万円未満	177 100.0	40 22.6	35 19.8	94 53.1	8 4.5
195～330万円未満	262 100.0	70 26.7	42 16.0	147 56.1	3 1.1
330～695万円未満	345 100.0	110 31.9	56 16.2	178 51.6	1 0.3
695～900万円未満	155 100.0	61 39.4	12 7.7	81 52.3	1 0.6
900～1,800万円未満	96 100.0	45 46.9	2 2.1	49 51.0	0 0.0
1,800万円以上	15 100.0	6 40.0	2 13.3	7 46.7	0 0.0
不明・無回答	110 100.0	22 20.0	24 21.8	61 55.5	3 2.7

## 5) サービス非利用意向の理由

ところで、上記表 2-1-13 のように、「頼みたくない」という市民と、「どちらともいえない」という市民を合わせると 790 人、68.1%に及ぶが、その「非利用意向」の理由について聞いてみると、その結果は表 2-1-15 の通りである。

すなわち、最も多い理由は、「引き受けてくれる人がどういう人かわからないから」で 790 人の 54.4%、続いて「お金がかかるから」が同 39.2%、「生活の場を他人には見られたくないから」が同 26.3%、さらに「事故や過失があった時の責任が不明だから」が同 22.0%などとなっている。つまり、「信頼性」、「経済性」、「プライバシー＝秘匿性」が 3 大理由となっていることが判るが、その中でも「信頼性」が特に大きな理由となっている。

表 2-1-15 サービス非利用意向の理由（年代別）

上段：人 下段：% (MA)	該当数	生活の場を他人には見られたくないから	引き受けてくれる人かわからないから	お金がかかるから	手続きが面倒そうだから	事故や過失があった時の責任（保証）が不明だから	今のところ必要ないから	将来必要になった時に	やりたいたいから、自分で	その他	不明・無回答
総数	790 100.0	208 26.3	430 54.4	310 39.2	130 16.5	174 22.0	21 2.7	10 1.3	14 1.8	51 6.5	23 2.9
20代	71 100.0	20 28.2	35 49.3	38 53.5	18 25.4	10 14.1	2 2.8	0 0.0	0 0.0	4 5.6	0 0.0
30代	130 100.0	30 23.1	78 60.0	63 48.5	17 13.1	39 30.0	1 0.8	1 0.8	0 0.0	9 6.9	2 1.5
40代	169 100.0	51 30.2	101 59.8	67 39.6	31 18.3	38 22.5	1 0.6	0 0.0	2 1.2	8 4.7	5 3.0
50代	119 100.0	38 31.9	76 63.9	41 34.5	15 12.6	36 30.3	4 3.4	4 3.4	2 1.7	3 2.5	2 1.7
60代	160 100.0	38 23.8	81 50.6	52 32.5	25 15.6	35 21.9	4 2.5	1 0.6	3 1.9	13 8.1	3 1.9
70代	119 100.0	27 22.7	56 47.1	39 32.8	20 16.8	14 11.8	8 6.7	4 3.4	6 5.0	11 9.2	8 6.7
80歳以上	14 100.0	3 21.4	3 21.4	7 50.0	3 21.4	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 14.3	1 7.1
年代不明	8 100.0	1 12.5	0 0.0	3 37.5	1 12.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0

## 6) サービス利用の許容額について

さらに、生活支援（お手伝い）サービスの利用について、いくらであればいいと思っているか、その「値ごろ感」あるいは許容料金について、1時間以内のサービスと1時間を超えるサービスとに分けて、1,160 人全員に訊ねた。

### ①時間以内のサービスについて

その結果は、表 2-1-16 の通りである。

1時間以内のサービスについて、1回当りのサービス料金としては、「1,000円以内なら」が最も多く有効回答数の 37.8%、次いで「500円以内なら」が同 35.6%で、両方で 73.4%

に達している。

年代別にみると、20代、30代では、「1,000円以内なら」（有効回答数 83 の 28.9%、同 186 の 32.3%）よりも「500円以内なら」（有効回答数 83 の 43.4%、同 186 の 41.9%）が多く、40代以上の年代では逆に「1,000円以内なら」が「500円以内なら」という回答割合を上回っている。

表 2-1-16 1時間以内のサービスの1回当り許容額（年代別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	な3 ら0 円 以 内	な5 ら0 円 以 内	以1 内、 な0 ら0 円	以2 内、 な0 ら0 円	ら金 額に こ だ わ	不 明・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	153 13.2	413 35.6	438 37.8	66 5.7	49 4.2	41 3.5
20代	83 100.0	13 15.7	36 43.4	24 28.9	5 6.0	5 6.0	0 0.0
30代	186 100.0	36 19.4	78 41.9	60 32.3	6 3.2	4 2.2	2 1.1
40代	243 100.0	35 14.4	78 32.1	102 42.0	15 6.2	11 4.5	2 0.8
50代	187 100.0	21 11.2	62 33.2	82 43.9	12 6.4	3 1.6	7 3.7
60代	250 100.0	28 11.2	92 36.8	94 37.6	18 7.2	12 4.8	6 2.4
70代	179 100.0	19 10.6	55 30.7	64 35.8	8 4.5	13 7.3	20 11.2
80歳以上	21 100.0	1 4.8	6 28.6	9 42.9	2 9.5	0 0.0	3 14.3
年代不明	11 100.0	0 0.0	6 54.5	3 27.3	0 0.0	1 9.1	1 9.1

## ②1時間を超えるサービスについて

1時間を超えるサービスについては、表 2-1-17 のように、1時間当たりの「値ごろ感」あるいは許容料金を聞いたが、最も多い回答を得たのは「1,000円以内なら」で、有効回答数のほぼ7割近い、68.4%となっている。

年代別にみると、すべての年代で「1,000円以内なら」が最大となっているが、20代、30代、80歳以上では「1,500円以内なら」もそれぞれの有効回答数の2割近い回答率となっており、中でも、20代、80歳以上では「2,000円以内なら」も比較的高い回答率となっている。

## ③「生活支援(お手伝い)サービス」の利用意向と料金の関係

先に見た「生活支援(お手伝い)サービス」の利用意向(表 2-13)との関係でみると、1時間以内のサービス(表 2-1-18)においては、「頼んでみたい」市民では「1,000円以内なら」が有効回答数 354 の 45.2%を占めて最頻値となっているのに対し、「頼みたくない」、「どちらともいえない」では、「500円以内なら」が最頻値となっている。

また、1時間を超えるサービスについても(表 2-1-19)、「頼んでみたい」と回答した市民の許容料金別回答率が高額方向にシフトしていることが判る。

表 2-1-17 1 時間を超えるサービスの 1 時間当り許容額 (年代別)

上段：人 下段：% (SA)	総 数	以 1 内、 なら 0 0 円	以 1 内、 なら 5 0 0 円	以 2 内、 なら 0 0 円	以 2 内、 なら 5 0 0 円	ら金 額に こだわ	不明・無 回答
総数	1,160 100.0	793 68.4	163 14.1	87 7.5	16 1.4	52 4.5	49 4.2
20代	83 100.0	44 53.0	18 21.7	11 13.3	3 3.6	6 7.2	1 1.2
30代	186 100.0	127 68.3	37 19.9	13 7.0	2 1.1	6 3.2	1 0.5
40代	243 100.0	180 74.1	29 11.9	18 7.4	2 0.8	12 4.9	2 0.8
50代	187 100.0	138 73.8	25 13.4	11 5.9	2 1.1	5 2.7	6 3.2
60代	250 100.0	182 72.8	28 11.2	19 7.6	3 1.2	11 4.4	7 2.8
70代	179 100.0	106 59.2	21 11.7	11 6.1	4 2.2	11 6.1	26 14.5
80歳以上	21 100.0	8 38.1	4 19.0	4 19.0	0 0.0	0 0.0	5 23.8
年代不明	11 100.0	8 72.7	1 9.1	0 0.0	0 0.0	1 9.1	1 9.1

表 2-1-18 「生活支援 (お手伝い) サービス」の利用意向と料金の関係 (1 時間以内)

上段：人 下段：% (SA)	総 数	な 3 ら 0 0 円以 内	な 5 ら 0 0 円以 内	以 1 内、 なら 0 0 円	以 2 内、 なら 0 0 円	ら金 額に こだわ	不明・無 回答
総数	1,160 100.0	153 13.2	413 35.6	438 37.8	66 5.7	49 4.2	41 3.5
頼んでみたい	354 100.0	28 7.9	119 33.6	160 45.2	29 8.2	15 4.2	3 0.8
頼みたくない	173 100.0	41 23.7	52 30.1	51 29.5	3 1.7	11 6.4	15 8.7
どちらともいえない	617 100.0	82 13.3	239 38.7	224 36.3	34 5.5	23 3.7	15 2.4
不明・無回答	16 100.0	2 12.5	3 18.8	3 18.8	0 0.0	0 0.0	8 50.0

表 2-1-19 「生活支援 (お手伝い) サービス」の利用意向と料金の関係 (1 時間超)

上段：人 下段：% (SA)	総 数	以 1 内、 なら 0 0 円	以 1 内、 なら 5 0 0 円	以 2 内、 なら 0 0 円	以 2 内、 なら 5 0 0 円	ら金 額に こだわ	不明・無 回答
総数	1,160 100.0	793 68.4	163 14.1	87 7.5	16 1.4	52 4.5	49 4.2
頼んでみたい	354 100.0	231 65.3	60 16.9	36 10.2	6 1.7	15 4.2	6 1.7
頼みたくない	173 100.0	119 68.8	15 8.7	10 5.8	1 0.6	11 6.4	17 9.8
どちらともいえない	617 100.0	438 71.0	86 13.9	41 6.6	9 1.5	26 4.2	17 2.8
不明・無回答	16 100.0	5 31.3	2 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	9 56.3

## 7)生活支援(お手伝い)サービスの担い手としての就労意向

次に、立場を変えて、生活支援(お手伝い)サービスの担い手として就労することについて、1,160人全員に、その意向を訊ねてみると、表2-1-20のように、「受けてもよい」(有効回答数の12.5%)、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」(同22.2%)、「将来、余裕ができたなら受けてもよい」(同22.8%)などとなり、「受けてもよい」と考えている人が合わせて、668人、57.6%に達している。なお、「受けるつもりはない」は同15.7%、「受ける余裕や体力がない」が同22.1%であった。

年代別にみると、「受けてもよい」と「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」の2選択肢合計で最も回答率が高いのは、20代で有効回答数の47.0%、次いで、50代(同41.2%)、40代(同40.3%)、30代(同37.1%)、60代(同32.8%)などとなっている。さすがに、70代、80代は、同19.0%に低下するものの、60代でも30%台と若い世代にあまり劣っていない。

さらに、「将来、余裕ができたなら受けてもよい」の選択肢の回答率を見ると、最も高いのは40代で有効回答数の30.9%、次いで30代(同30.6%)、50代(同30.5%)で、現職の中核を担う世代である。20代(16.9%)や60代(19.2%)では高くはない。

また、「受ける余裕や体力がない」および「受けるつもりはない」の2選択肢合計の回答率は、80歳以上で有効回答数の71.4%、70代で同65.4%、60代は同43.6%となり、年齢が下がるほど低下しているが、次には一転して、20代(同34.9%)、30代(同30.1%)、40代(26.7%)と年齢が高くなるほど低下し、結局、最も低いのは50代(25.1%)となっている。

表2-1-20 生活支援(お手伝い)サービスの担い手としての就労意向(年代別)

上段：人 下段：% (SA)	総 数	受 け て も よ い	よ せ 技 能 な ら 受 け が て も 活 か す	た 将 来 、 受 け た い 余 裕 が で き	が 受 け る 余 裕 や 体 力	い 受 け る つ も り は な い	そ の 他	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	145 12.5	258 22.2	265 22.8	256 22.1	182 15.7	28 2.4	26 2.2
20代	83 100.0	13 15.7	26 31.3	14 16.9	10 12.0	19 22.9	1 1.2	0 0.0
30代	186 100.0	22 11.8	47 25.3	57 30.6	20 10.8	36 19.4	4 2.2	0 0.0
40代	243 100.0	33 13.6	65 26.7	75 30.9	40 16.5	25 10.3	3 1.2	2 0.8
50代	187 100.0	32 17.1	45 24.1	57 30.5	33 17.6	14 7.5	4 2.1	2 1.1
60代	250 100.0	30 12.0	52 20.8	48 19.2	64 25.6	45 18.0	6 2.4	5 2.0
70代	179 100.0	12 6.7	22 12.3	14 7.8	77 43.0	40 22.3	9 5.0	5 2.8
80歳以上	21 100.0	3 14.3	1 4.8	0 0.0	12 57.1	3 14.3	1 4.8	1 4.8
年代不明	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	11 100.0

また、男女別にみると、表 2-1-21 のように、「受けてもよい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」、「将来、余裕ができれば受けてもよい」の 3 選択肢合計の「受けてもよい」は、女性は有効回答数の 59.6%であるのに対して男性では同 56.4%であり、女性の方が高い。

他方、「受ける余裕や体力がない」が女性では 24.7%であるのに対して男性では 17.3%、「受けるつもりはない」が女性では 12.0%であるのに対して男性では 22.6%という相違がある。

また、現状が有業か無業かに分けてみると、表 2-1-22 のように、「受けてもよい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」、「将来、余裕ができれば受けてもよい」の 3 選択肢合計の「受けてもよい」が、有業者では有効回答数の 68.3%に達するのに対して、無業者では同 43.2%にとどまっている。無業者では「受ける余裕や体力がない」(同 34.9%)や「受けるつもりはない」(同 17.9%)の回答割合が高い。有業者の方が積極的であることが判る。

表 2-1-21 生活支援（お手伝い）サービスの担い手としての就労意向（男女別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	受 け て も よ い	よ せ 技 能 な ら 受 け て 活 も か	た ら 受 け た い 余 裕 が で き	が 受 け る 余 裕 や 体 力	い 受 け る つ も り は な	そ の 他	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	145 12.5	258 22.2	265 22.8	256 22.1	182 15.7	28 2.4	26 2.2
男性	369 100.0	43 11.7	83 22.5	82 22.2	64 17.3	83 22.5	9 2.4	5 1.4
女性	661 100.0	83 12.6	157 23.8	154 23.3	163 24.7	79 12.0	17 2.6	8 1.2
性別不明	130 100.0	19 14.6	18 13.8	29 22.3	29 22.3	20 15.4	2 1.5	13 10.0

表 2-1-22 生活支援（お手伝い）サービスの担い手としての就労意向（有業・無業別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	受 け て も よ い	よ せ 技 能 な ら 受 け て 活 も か	た ら 受 け た い 余 裕 が で き	が 受 け る 余 裕 や 体 力	い 受 け る つ も り は な	そ の 他	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	145 12.5	258 22.2	265 22.8	256 22.1	182 15.7	28 2.4	26 2.2
有業者	691 100.0	88 12.7	181 26.2	203 29.4	96 13.9	100 14.5	12 1.7	11 1.6
無業者	447 100.0	57 12.8	75 16.8	61 13.6	156 34.9	80 17.9	16 3.6	2 0.4
不明・無回答	22 100.0	0 0.0	2 9.1	1 4.5	4 18.2	2 9.1	0 0.0	13 59.1

世帯年収別にみると、表 2-1-23 に示すように、「受けてもよい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」、「将来、余裕ができれば受けてもよい」

の3選択肢合計の「受けてもよい」の回答率が最も高いのは、「900～1,800万円未満」で有効回答数の69.8%に達している。続いて「695～900万円未満」で同69.0%、さらに「330～695万円未満」が同59.7%、「195～330万円未満」が56.1%、「195万円未満」が同49.2%、「1,800万円以上」が同26.7%などとなっており、比較的高収入世帯の市民が積極的であると言える。

生活支援（お手伝い）サービスの利用意向と担い手としての就労意向との関係を見ると、表2-1-24に見るように、「受けてもよい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」、「将来、余裕ができたなら受けてみたい（受けてもよい）」の3選択肢合計の「受けてもよい」の回答率が最も高いのは、「頼んでみたい」と回答した市民で、有効回答数354の69.2%に及んでいる。他方、「頼みたくない」と回答した市民は、有効回答数173の35.8%にとどまっており、生活支援（お手伝い）サービスの利用意向を持っている市民は同時に担い手としての就労意向も高いということが判る。

表2-1-23 生活支援（お手伝い）サービスの担い手としての就労意向（世帯年収別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	受 け て も よ い	よ せ 技 能 な ら 資 格 が 活 か す こ と が よ い	た ら 受 け た い 余 裕 が で き	が 受 け る 余 裕 や 体 力	い 受 け る つ も り は な い	そ の 他	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	145 12.5	258 22.2	265 22.8	256 22.1	182 15.7	28 2.4	26 2.2
195万円未満	177 100.0	24 13.6	31 17.5	32 18.1	60 33.9	21 11.9	2 1.1	7 4.0
195～330万円未満	262 100.0	38 14.5	56 21.4	53 20.2	68 26.0	39 14.9	6 2.3	2 0.8
330～695万円未満	345 100.0	39 11.3	86 24.9	81 23.5	67 19.4	60 17.4	9 2.6	3 0.9
695～900万円未満	155 100.0	19 12.3	42 27.1	46 29.7	20 12.9	22 14.2	4 2.6	2 1.3
900～1,800万円未満	96 100.0	15 15.6	24 25.0	28 29.2	11 11.5	15 15.6	2 2.1	1 1.0
1,800万円以上	15 100.0	0 0.0	2 13.3	2 13.3	5 33.3	6 40.0	0 0.0	0 0.0
不明・無回答	110 100.0	10 9.1	17 15.5	23 20.9	25 22.7	19 17.3	5 4.5	11 10.0

表2-1-24 生活支援（お手伝い）サービスの担い手としての就労意向（利用意向別）

上段：人 下段：% (SA)	総 数	受 け て も よ い	よ せ 技 能 な ら 資 格 が 活 か す こ と が よ い	た ら 受 け た い 余 裕 が で き	が 受 け る 余 裕 や 体 力	い 受 け る つ も り は な い	そ の 他	不 明 ・ 無 回 答
総数	1,160 100.0	145 12.5	258 22.2	265 22.8	256 22.1	182 15.7	28 2.4	26 2.2
頼んでみたい	354 100.0	68 19.2	85 24.0	92 26.0	57 16.1	38 10.7	5 1.4	9 2.5
頼みたくない	173 100.0	18 10.4	24 13.9	20 11.6	37 21.4	63 36.4	5 2.9	6 3.5
どちらともいえない	617 100.0	57 9.2	148 24.0	152 24.6	156 25.3	78 12.6	18 2.9	8 1.3
不明・無回答	16 100.0	2 12.5	1 6.3	1 6.3	6 37.5	3 18.8	0 0.0	3 18.8

## 8)まとめ

- ①「生活支援（「お手伝い」）サービスが欲しいと思うことが「よくある」は 7.2%、「たまにある」は 30.6%で、両者を合わせた生活支援（「お手伝い」）サービスが欲しいと思う人は、37.8%に上っている。
- ②「生活支援（お手伝い）サービス」を「頼んでみたい」という市民は、30.5%に及んでおり、「頼みたくない」という市民の 14.9%を大きく上回っている。ただし、「どちらともいえない」と慎重な判断をする市民が 53.2%に達している。
- ③年代別にみると 50代（35.8%）、60代（34.0%）で高い一方、20代では 14.5%にとどまっており、「頼みたくない」（30.1%）が上回る唯一の世代となっている。
- ④「頼んでみたい」という市民は、世帯年収「900～1,800万円未満」の市民で割合が最も高く 46.9%に達しており、次いで「1,800万円以上」が 40.0%、「695～900万円未満」が 39.4%となっており、利用意向が世帯収入の比較的高い市民で強いことが判る。
- ⑤「頼みたくない」理由で最も多いのは、「引き受けてくれる人がどういう人かわからないから」で 54.4%、「お金がかかるから」が 39.2%、「生活の場を他人には見られたくないから」が 26.3%、さらに「事故や過失があった時の責任が不明だから」が 22.0%などとなっており、3大理由となっている。
- ⑥生活支援（お手伝い）サービス利用の許容料金としては、1時間以内のサービスについて、1回当たりの料金としては、「1,000円以内なら」が最も多く 37.8%、次いで「500円以内なら」が 35.6%で、両者で 73.4%に達している。1時間を超えるサービスについては、1時間当たり「1,000円以内なら」が、ほぼ7割近い（68.4%）回答となっている。
- ⑦生活支援（お手伝い）サービスの担い手として就労することについて、「受けてもよい」（12.5%）、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」（22.2%）、「将来、余裕ができたなら受けてよい（受けてもよい）」（22.8%）などとなっており、「受けてもよい」と考えている人が合わせて、668人、有効回答数 1,160人の 57.6%に達している。なお、「受けるつもりはない」は 15.7%、「受ける余裕や体力がない」が 22.1%であった。
- ⑧「受けてもよい」と「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」の2選択肢合計で最も回答率が高いのは、20代で 47.0%、次いで、50代（41.2%）、40代（40.3%）30代（37.1%）、であった。また、60代でも 32.8%と若い世代にあまり劣っていない。
- ⑨「受けてもよい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもよい」、「将来、余

裕ができたら受けていい（受けてもいい）」の3選択肢合計の「受けてもいい」が、有業者では68.3%に達するのに対して、無業者では43.2%にとどまっている。有業者の方が積極的である。

⑩生活支援（お手伝い）サービスの利用意向と担い手としての就労意向との関係を見ると、「受けてもいい」、「自分の技能や資格を活かせる仕事なら受けてもいい」、「将来、余裕ができたら受けていい（受けてもいい）」の3選択肢合計の「受けてもいい」の回答率が最も高いのは、「頼んでみたい」と回答した市民で、69.2%に及んでいる。他方、「頼みたくない」と回答した市民は35.8%にとどまっており、生活支援（お手伝い）サービスの利用意向を持っている市民は同時に担い手としての就労意向も高いということが判る。

## 第2節 「オンデマンド型労働」需要に関する事業所アンケート調査

ここでは、企業における「オンデマンド型労働」に関する現状やニーズを把握し、今後の政策立案・遂行の参考とするため、標記のアンケート調査を実施した結果について考察する。

調査概要は以下の通りである。

### 調査概要

- (1) 調査対象 福岡市にある企業・事業所
- (2) 調査件数 発送数を3,000サンプルで、対象は無作為抽出により業種構成を実態に近いものとし、調査対象を決定（回収929S・回収率30.97%）
- (3) 調査方法 郵送によるアンケート方式
- (4) 調査内容 「オンデマンド型労働」需要発生状況とその内容及び対応、公共的なクラウド型人材支援サービスに対するニーズ
- (5) 調査期間 2016年9月9日（金）～9月26日（月）
- (6) 調査主体 福岡市・（公財）福岡アジア都市研究所

### <本調査における「オンデマンド型労働」の定義>

従業員（アルバイトやパートを含む）によって計画的に遂行される定常的業務以外に、臨時的に発生する短期的な、または特殊な労働などで、必要なときに必要な仕事だけを外部人材等に依頼する労働のこと。

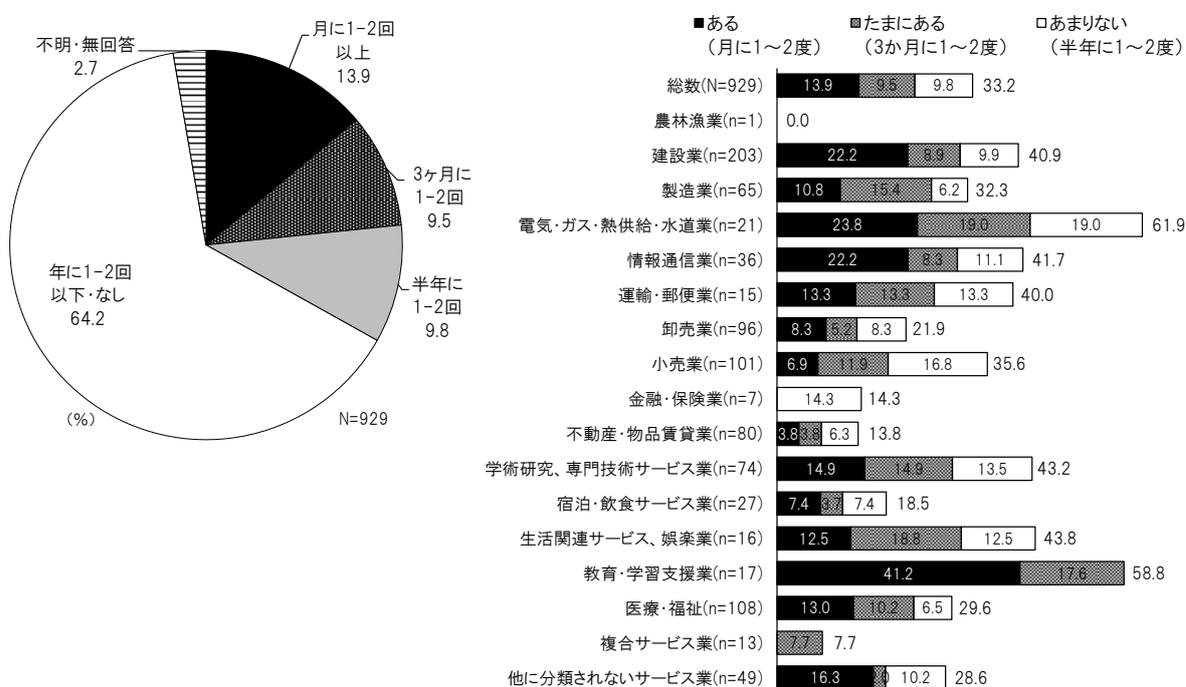
### 備考

- ・ 四捨五入の関係で合計値が一致しないところがある
- ・ 複数回答の図表では「不明・無回答」を省略している

## 1. 「オンデマンド型労働」必要性 (Q1)

- ◇大半は必要性のない状況
- ◇全体の2割強が3ヶ月に1回以上必要性あり
- ◇「建設業」「情報通信業」「電気ガス水道業」「教育学習支援業」などの頻度が高い

図表2-2-1 オンデマンド型労働需要の状況



「オンデマンド型労働」の需要発生状況は、6割以上（64.2%）は「年に1~2回以下・なし」となっている。需要がある企業も、「月1~2回以上」（13.9%）、「3ヶ月に1~2回」（9.5%）と年に数回程度の需要発生状況となっている。設問が回数で聴いているため、1回あたりの期間は不明であるが、頻度としては高くない。

業種別にみると、「建設業」「情報通信業」などが比較的多く需要があるほか、件数は少ないものの「電気・ガス・熱供給・水道業」「教育・学習支援業」なども多い。専門的な技術などを要する業務にかかわる臨時的な需要が発生している状況がうかがえる。

## 2. 「オンデマンド」労働内容(部門別・自由回答)(Q2)

◇内容は多岐にわたる  
◇HP 更新や専門工事技術者など

図表2-2-2 オンデマンド型労働の内容(回答数の多い業務順)

		(社・%)	
部門	業務	回答社数	割合
その他	工事要員(専門技術者)	67	7.2
事業部門、営業	HP作成・更新	56	6.0
その他	大掃除、清掃要員	46	5.0
事業部門、営業	経理専門家	36	3.9
その他	施設・設備の補修	29	3.1
生産部門・工場	急な増産、納期短縮への対応	21	2.3
事業部門、営業	翻訳・通訳	18	1.9
サービス業務関連	イベント要員	18	1.9
事業部門、営業	税理士・社労士等	17	1.8
その他	工事要員(補助)	14	1.5
販売部門・店舗	広告のデザイン	11	1.2
総 数 (サンプル)		929	100.0

図表2-2-3 オンデマンド型労働の内容(部門別)

(1) 事業部門、営業部門	経理専門家	企業法規専門家	税理士・社労士等	翻訳・通訳	HP作成・更新	PCデータ入力	その他	この分野なし	不明・無回答
	3.9	0.8	1.8	1.9	6.0	1.0	15.5	64.2	20.3
(2) 生産部門・工場	急な増産、納期短縮への対応	情報化機器等設定変更	職員研修	急欠対応要員	その他	この分野なし	不明・無回答		
	2.3	0.8	0.4	0.3	4.2	75.5	20.3		
(3) 販売部門・店舗	商品入替作業・棚卸	スマートフォンのアプリ作成	広告のデザイン	印刷	チラシ、カタログ作成	その他	この分野なし	不明・無回答	
	0.9	0.1	1.2	1.0	0.9	6.9	74.0	19.2	
(4) 輸送・配送部門	配達員の急欠(代替要員)	特殊品輸送要員	配送手配・出荷・梱包など	急な配送や重複時の配達要員	その他	この分野なし	不明・無回答		
	1.3	0.4	1.0	0.4	4.7	76.3	18.9		
(5) サービス業務・サービス関連	臨時依頼の専門講師	イベント要員	その他	この分野なし	不明・無回答				
	0.4	1.9	5.1	76.0	18.9				
(6) その他の部門	大掃除、清掃要員	施設・設備の補修	工事要員(専門技術者)	工事要員(補助)	保守・点検整備	その他	この分野なし	不明・無回答	
	5.0	3.1	7.2	1.5	1.3	15.2	65.8	19.1	

太枠各部門上位項目

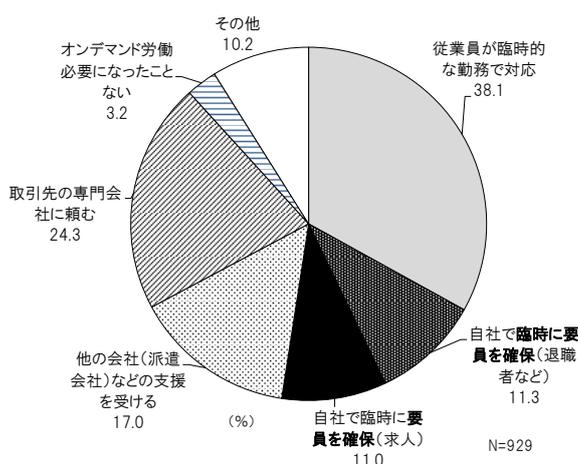
「オンデマンド型労働」の内容は多岐にわたり、工事要員など専門的な技術分野にかかるものや一時的な需要増への対応など、需要の発生状況はそれぞれ事情が異なる。

「オンデマンド型労働」の多様性から、求められる人材は、その能力をより詳細に把握することが求められる。

### 3. 「オンデマンド」労働発生時の対応（業種別）（Q3）

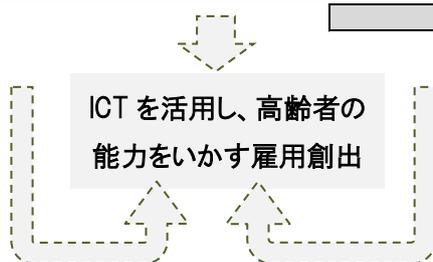
- ◇従業員対応が主流
- ◇要員雇用はOBと求人合わせて約2割
- ◇企業等外注が取引先委託と派遣合わせて約4割

図表2-2-4 オンデマンド型労働発生時の対応



	総数	社内対応			要員の雇用確保		委託外注		オンデマンド労働が必要になったことない	その他
		従業員が臨時的な勤務で対応	臨時に要員を確保(退職者など)	臨時に要員を確保(求人)	他の会社(派遣会社)などの支援を受ける	取引先の専門会社に頼む				
総数	929	38.1	11.3	11.0	17.0	24.3	3.2	10.2		
農 林 漁 業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
建 設 業	203	31.0	13.3	12.3	18.7	36.5	3.0	6.9		
製 造 業	65	40.0	13.8	9.2	18.5	26.2	0.0	13.8		
電気・ガス・熱供給・水道業	21	23.8	23.8	23.8	23.8	47.6	0.0	14.3		
情報通信業	36	30.6	19.4	5.6	33.3	19.4	2.8	11.1		
運輸・郵便業	15	53.3	0.0	0.0	6.7	26.7	13.3	6.7		
卸 売 業	96	37.5	5.2	7.3	15.6	20.8	5.2	9.4		
小 売 業	101	44.6	15.8	15.8	15.8	16.8	3.0	8.9		
金融・保険業	7	57.1	0.0	0.0	0.0	42.9	14.3	0.0		
不動産・物品賃貸業	80	40.0	3.8	5.0	11.3	20.0	3.8	17.5		
学術研究・専門技術サービス業	74	29.7	13.5	13.5	17.6	28.4	2.7	9.5		
宿泊・飲食サービス業	27	55.6	18.5	11.1	22.2	14.8	7.4	11.1		
生活関連サービス・娯楽業	16	31.3	18.8	0.0	18.8	25.0	0.0	12.5		
教育・学習支援業	17	58.8	5.9	11.8	29.4	29.4	0.0	23.5		
医療・福祉	108	44.4	10.2	10.2	13.0	14.8	2.8	8.3		
複合サービス業	13	30.8	7.7	15.4	15.4	0.0	0.0	15.4		
他に分類されないサービス業	49	38.8	4.1	18.4	14.3	16.3	4.1	10.2		

は上位2項目



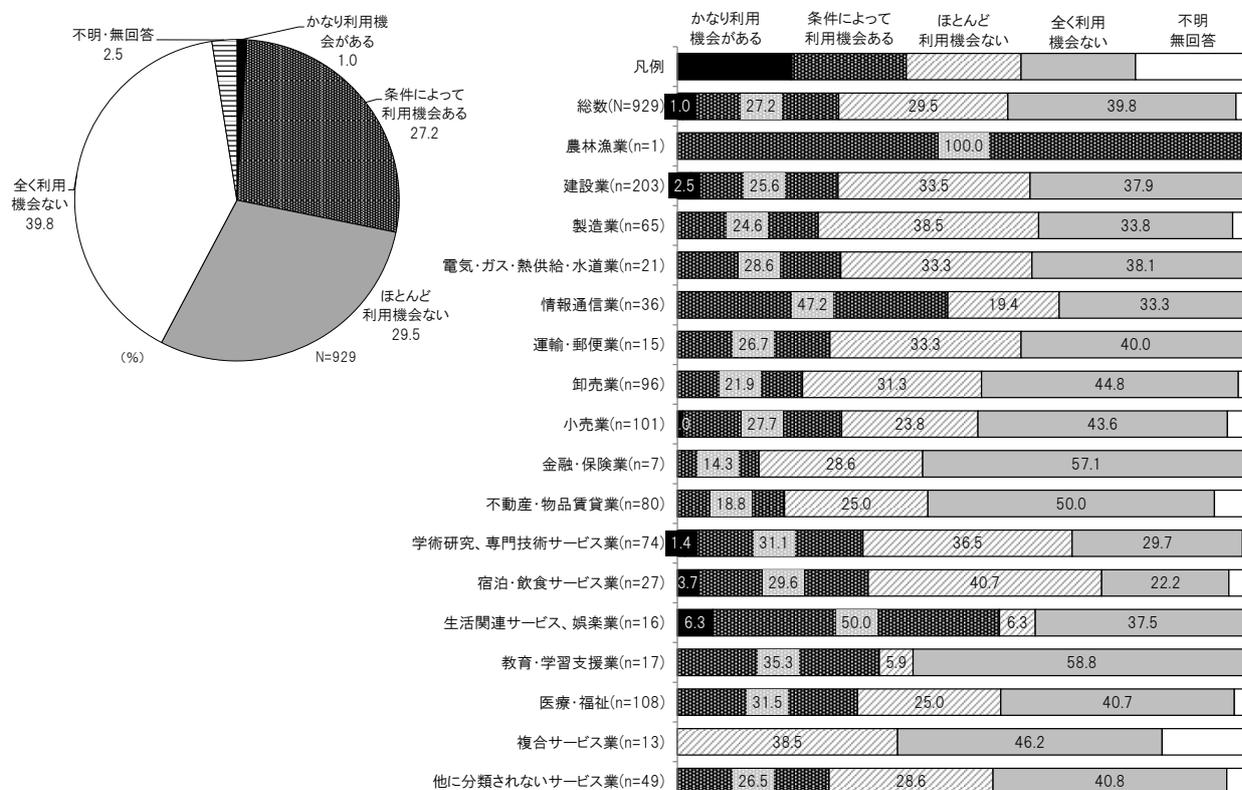
「オンデマンド型労働」発生時の対応としては、自社人員で対応が約4割(38.1%)となっている。このほか「他の会社からの支援」(17.0%)、「取引先専門会社委託」(24.3%)などの法人に対する委託外注が合計で4割超、「退職者など臨時雇用」(11.3%)、「求人による臨時雇用」(11.0%)などの要員確保が2割超となっている。

社内対応、委託外注が主流であるが、個人の要員雇用も一定割合みられ、これらのうちの何割かを、就労支援サービスを用いた高齢者の能力をいかす雇用へと結びつけ、雇用創出を図ることが必要である。ICTの活用で、オンデマンド型労働需要の情報と高齢者の個々の能力とのマッチングが容易に図られれば、自社対応や臨時的な雇用、委託外注から、高齢者を活用する対応へと移行する企業も出て来るものと考えられる。

#### 4. 公共的なクラウド型有料業務・人材支援サービス利用意向 (Q4)

- ◇全体利用意向は3割弱
- ◇「情報通信業」「生活関連サービス・娯楽」などで高い利用意向

図表2-2-5 公共的クラウド型有料業務・人材サービス利用意向



「オンデマンド」型労働必要時に、インターネット・システムによる有料のクラウド型業務・人材支援サービスがあった場合の利用意向は、「全くない」が約4割（39.8%）、「ほとんど利用機機会は無い」が約3割（29.5%）と、現状では利用意向は高くない。

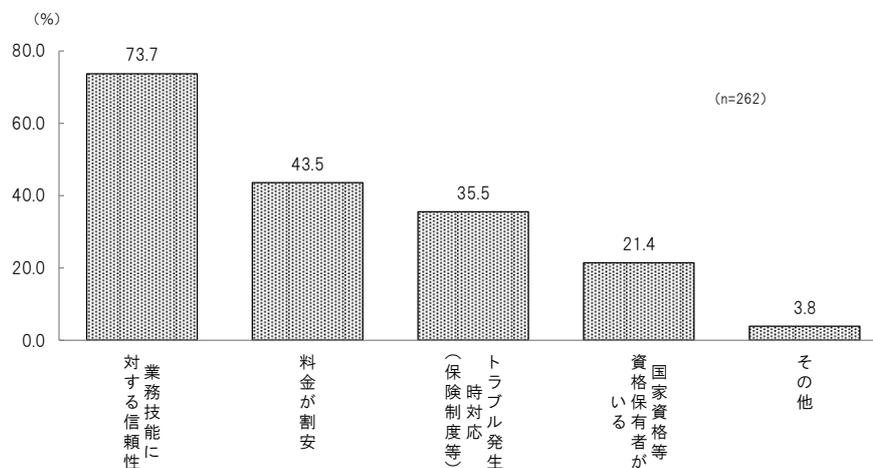
一方で、「かなりある」（1.0%）、「条件によって」（27.2%）で、約3割は利用可能性があるとされており、利用しやすい環境や条件を整備され、具体的な利用イメージが認識されれば、さらに利用意向が高まる可能性はある。

現在、社内対応や臨時雇用、委託外注などに頼っているオンデマンド型労働の一部が、これらサービスの活用に向く可能性もあり、高齢者の就労を促すために、利用しやすいシステムの整備が求められる。

## 5. 公共的なクラウド型有料業務・人材支援サービス利用条件(有意向者)(Q4-1)

- ◇ 「業務技能信頼性」を重要視
- ◇ 「料金」「トラブル対応」なども重視

図表2-2-6 公共的クラウド型有料業務・人材サービス利用意向



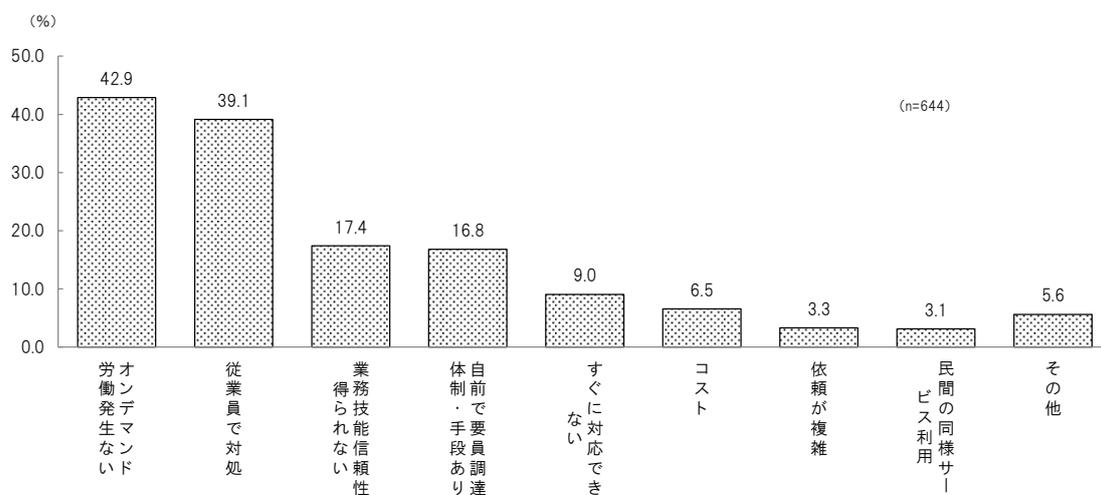
クラウド型業務・人材支援サービス利用意向者の、利用のための条件は、「業務技能に対する信頼性」（73.7%）が最も多く、企業活動の一環である以上、信頼性が何よりも重視されていることがわかる。「トラブル発生対応（保険制度等）」（35.5%）や「国家資格等資格保有者がいる」（21.4%）も、信頼性にかかわる条件といえる。

このほか「料金が割安」（43.5%）も多く、価格面は利用しやすさからも重要な要件となる。

## 6. 公共的な有料クラウド型業務・人材支援サービス非利用理由(非利用意向者) (Q4-2)

- ◇ 「従業員対応」で対処
- ◇ 「信頼性への不安」「自前で調達手段」など

図表2-2-7 公共的クラウド型有料業務・人材サービス利用条件

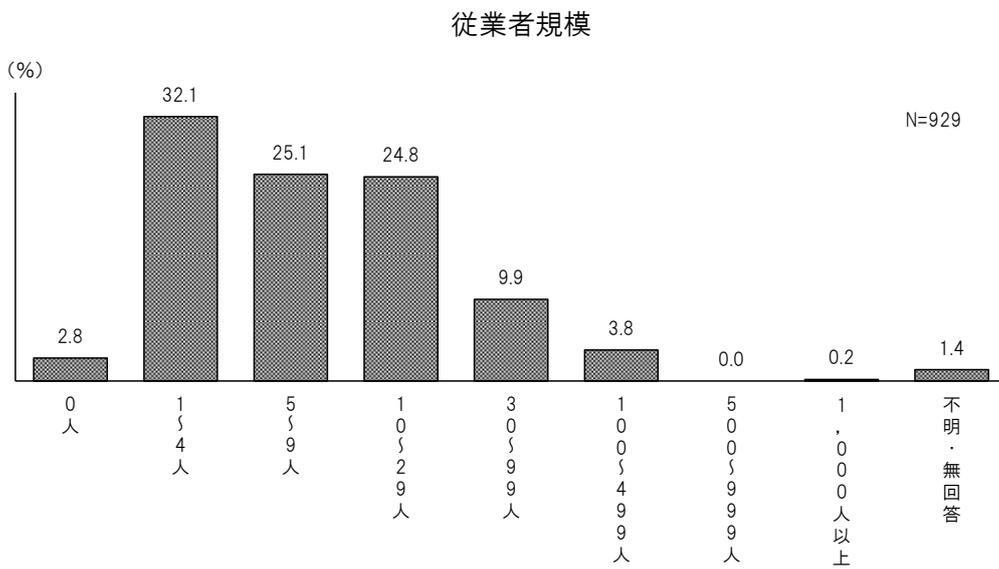
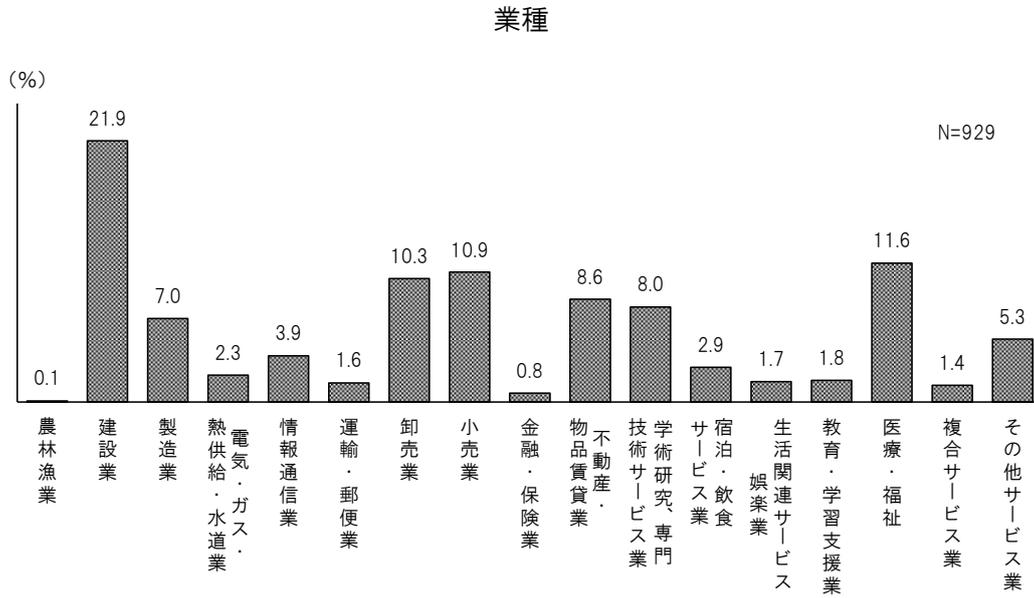


クラウド型業務・人材支援サービスの非利用意向者の、利用しない理由は「オンデマンド労働発生なし」(42.9%)が最も多いが、そのほかの理由としては、「従業員で対応」(39.1%)が最も多く、「自前で要員調達体制・手段あり」(16.8%)など、突発的な労働需要もこれまでは社内対応、または既定の委託先でまかなうことが前提となっている。

一方、「業務技能信頼性が得られない」(17.4%)も一定数みられ、利用条件でも見られた信頼性を担保することが、企業にとっては重要な課題であることがわかる。

社内対応や自前で対応することは、信頼性ととも迅速な対応が可能であることも大きな要素と考えられ、公共的なクラウド型業務・人材支援サービスについても、信頼性や迅速な対応が求められるといえる。

## 7. 回答事業所属性



### 第3節 「生活支援型」及び「オンデマンド型」就労に対する潜在的需要の推計

上記の市内市民（家庭）アンケート調査および市内企業アンケート調査結果を利用して、それぞれの潜在的需要を推計してみよう。

#### 1. 生活支援型サービスの福岡市内の潜在的需要量

アンケート調査の 1,160 の回答のうち各種の生活支援型サービスについて頼んでみたいと思うことが「よくある」という回答数および「たまにある」という回答数の総回答数 1,160 に対する比率を算出し、「よくある」という回答については月 1 回の頻度で年間 12 回発生すると仮定し、「たまにある」という回答については 1 シーズンに 1 回の頻度で年間 4 回発生すると仮定した上で、それらの年間発生回数を合計し、各サービスごとの世帯当たり年間総発生回数とする。

結果は、表 2-3-1 の左から 8 列目の「発生頻度合計」欄の通りである。最も多いのは、「部屋の掃除」で 0.931 回／年／世帯であり、次いで、「食事作り」0.7828、「庭の手入れ（草取り・剪定）」0.6586、「情報機器の設定・小修理」0.6138 などとなっている。

これら各サービスごとの世帯当たり年間発生回数に、福岡市の 2015 年国勢調査における世帯数を乗じて、福岡市内で発生するとみられる潜在的需要量と仮定すると、「a.家事関連サービス」で約 165 万回、「b.育児関連サービス」で約 164 万回、「c. 介護・健康増進関連サービス」（ただし、介護保険適用サービスを除く）で約 126 万回、「d. 外出関連サービス」で約 128 万回、「e. それ以外のサービス」で約 223 万回、合計約 1,006 万回と推計できる。

この結果に 1 件当たり平均 500 円の料金が必要と仮定すれば、約 50.3 億円の経済規模に達するものとみられる。

表2-3-1 生活支援型サービスの潜在的需要量の推計表

(単位)	アンケート回答による「お手伝い」ニーズ				発生頻度			世帯数 (2015年) (世帯)	年間発生 件数推計値	年間発生 金額*3 (万円)
	よくある (件)	たまにある (件)	よくある (%)	たまにある (%)	よくある*1 -	たまにある*2 -	合計 -			
<b>a.家事関連のサービス</b>										
部屋の掃除	46	132	3.97	11.38	0.4759	0.4552	0.9310	764,820	712,074	182,634
風呂掃除	36	78	3.10	6.72	0.3724	0.2690	0.6414		490,540	
食事づくり	42	101	3.62	8.77	0.4345	0.3483	0.7828		598,669	
洗濯・アイロンかけ	20	27	1.72	2.33	0.2069	0.0931	0.3000		229,446	
スーパーなどへの買物の代行	28	79	2.41	6.81	0.2897	0.2724	0.5621		429,882	
ホームパーティなどの会食の準備	6	7	0.52	0.60	0.0621	0.0241	0.0862		65,933	
クリーニングの依頼・引取り	10	22	0.86	1.90	0.1034	0.0759	0.1793		137,140	
ゴミ出し	15	27	1.29	2.33	0.1552	0.0931	0.2483		189,886	
ペットの散歩	9	14	0.78	1.21	0.0931	0.0483	0.1414		108,130	
庭の手入れ(草取り・剪定)	32	95	2.76	8.19	0.3310	0.3276	0.6586		503,726	
粗大ゴミ(大型、重量物)出し	1	10	0.09	0.86	0.0103	0.0345	0.0448		34,285	
換気扇、エアコン掃除	0	6	0.00	0.52	0.0000	0.0207	0.0207		15,824	
高所の掃除や作業	0	3	0.00	0.26	0.0000	0.0103	0.0103		7,912	
自分が病気の時の家事	0	5	0.00	0.43	0.0000	0.0172	0.0172		13,187	
害虫駆除	0	0	0.00	0.00	0.0000	0.0000	0.0000		0	
その他	8	20	0.69	1.72	0.0828	0.0690	0.1517		116,042	
<b>a.小計</b>									<b>3,652,675</b>	
<b>b.育児関連のサービス</b>										
幼稚園・保育園の送り迎え	15	66	1.29	5.69	0.1552	0.2276	0.3828	764,820	292,741	82,020
乳幼児の子守り	10	50	0.86	4.31	0.1034	0.1724	0.2759		210,985	
子どもの遊び相手	10	24	0.86	2.07	0.1034	0.0828	0.1862		142,415	
小学生の宿題などの指導	9	30	0.78	2.59	0.0931	0.1034	0.1966		150,327	
急な不在時の子どもの食事	16	62	1.38	5.34	0.1655	0.2138	0.3793		290,104	
子どもが急病になった時の対応	27	91	2.33	7.84	0.2793	0.3138	0.5931		453,617	
親が急病の時の子どもの世話	0	1	0.00	0.09	0.0000	0.0034	0.0034		2,637	
子どもの送迎(塾など)	3	4	0.26	0.34	0.0310	0.0138	0.0448		34,285	
その他	6	6	0.52	0.52	0.0621	0.0207	0.0828		63,295	
<b>b.小計</b>									<b>1,640,407</b>	
<b>c.介護・健康増進関連のサービス</b>										
通院時のつきそい	26	87	2.24	7.50	0.2690	0.3000	0.5690	764,820	435,156	62,768
ウォーキングなど運動のつきそい	8	29	0.69	2.50	0.0828	0.1000	0.1828		139,777	
健康のための栄養・献立などの相談	18	72	1.55	6.21	0.1862	0.2483	0.4345		332,301	
自宅での利用・美容の事前サービス	14	29	1.21	2.50	0.1448	0.1000	0.2448		187,249	
碁や将棋など趣味活動の相手・指導	4	20	0.34	1.72	0.0414	0.0690	0.1103		84,394	
その他	5	14	0.43	1.21	0.0517	0.0483	0.1000		76,482	
<b>c.小計</b>								<b>1,255,360</b>	<b>62,768</b>	
<b>d.外出関連のサービス</b>										
自動車運転の代行	20	62	1.72	5.34	0.2069	0.2138	0.4207	764,820	321,752	64,087
高齢者や児童などの外出同伴	15	58	1.29	5.00	0.1552	0.2000	0.3552		271,643	
買物などの荷物持ち	18	51	1.55	4.40	0.1862	0.1759	0.3621		276,918	
道案内、地理確認	4	19	0.34	1.64	0.0414	0.0655	0.1069		81,757	
旅行の荷物持ち、撮影など	4	12	0.34	1.03	0.0414	0.0414	0.0828		63,295	
旅行など不在時の新聞・郵便物等の保管	12	45	1.03	3.88	0.1241	0.1552	0.2793		213,622	
旅行など不在時のペットの世話	0	4	0.00	0.34	0.0000	0.0138	0.0138		10,549	
旅行など不在時の植物の水やり	1	3	0.09	0.26	0.0103	0.0103	0.0207		15,824	
その他	2	4	0.17	0.34	0.0207	0.0138	0.0345		26,373	
<b>d.小計</b>									<b>1,281,733</b>	
<b>e.上記a～d以外のサービス</b>										
電球・蛍光灯の取りかえ	21	71	1.87	6.12	0.2172	0.2448	0.4621	764,820	353,400	111,690
家具の組み立て・移動	19	111	1.64	9.57	0.1966	0.3828	0.5793		443,068	
情報機器の設定・小修理	29	91	2.50	7.84	0.3000	0.3138	0.6138		469,441	
自転車の修理	11	25	0.95	2.16	0.1138	0.0862	0.2000		152,964	
宅配荷物の受取り・保管	19	45	1.64	3.88	0.1966	0.1552	0.3517		269,006	
和装の着付け	7	38	0.60	3.28	0.0724	0.1310	0.2034		155,601	
空き家や留守期間の家の管理	8	40	0.69	3.45	0.0828	0.1379	0.2207		168,788	
手紙・はがきの作成・印刷	5	16	0.43	1.38	0.0517	0.0552	0.1069		81,757	
外国語の翻訳・通訳	7	13	0.60	1.12	0.0724	0.0448	0.1172		89,669	
その他	1	16	0.09	1.38	0.0103	0.0552	0.0655		50,109	
<b>e.小計</b>									<b>2,233,802</b>	
<b>合計(a+b+c+d+e)</b>								<b>503,199</b>		

## 2. 福岡市内企業からの「オンデマンド型労働」の潜在的需要量

福岡市内企業アンケート調査結果、「オンデマンド型労働」の発生が「ある（月に1～2度）」および「たまにある（3カ月に1～2度）」という回答について、「ある（月に1～2度）」については18件/年、「たまにある（3カ月に1～2度）」については6件/年と仮定し、両回答数に乘じ、合計することで、各業種の発生件数を算出し、各業種の回答総数で除して、1社当たりの発生件数を推計した。その結果は、表2-3-2の右側から4列「1社当たり発生件数」の通りである。最も多いのは教育・学習支援業で8.47件/年、次いで電気・ガス・熱供給・水道業で5.43件/年、さらに、建設業4.52件/年、情報通信業4.50件/年、学術研究・専門技術サービス業3.57件/年などとなっている。

各業種の1社当たり発生回数に、2016年経済センサスにおける福岡市内企業数を乗じると各業種の年間総発生件数が算出できる。総業種合計では、約12万件であり、業種としての発生件数が最も多いのは、企業数が多い小売業で、約1万8千件/年であり、次いで生活関連サービス・娯楽業および学術研究・専門技術サービス業1万2千件、そして医療・福祉も約1万件/年と多い。

さらに、福岡市シルバー人材センターの平成27年度実績値から算出した1件当たりの請負金額（ただし管理業務を除いた）6.69万円を乗じてみると、約80億円に達する。

なお、以上は、企業ベースでアンケート調査を実施したため、市内企業38,450社ベースでの推計となっている。実際は、企業（本社、単独事業所）だけではなく、出先事業所が存在し、事業所ベースでは53,886事業所となっており、さらに多いものと考えられる。

表2-3-2 福岡市内企業からの「オンデマンド型労働」の潜在的需要量

	アンケート回答数						1社当たり推計件数			業種総数推計値			
	総数	ある（月に1～2度）	たまにある（3カ月に1～2度）	（半年に1～2度）あまりない	ない（1年以内を含まない）	不明・無回答	ある（月に1～2度）	たまにある（3カ月に1～2度）	合計（件数）	1社当たり発生回数	センサス市内企業数	推計値（件数）	推計金額（万円）
総数	929	129	88	91	596	25	2,322	528	2,850	3.07	38,450	117,957	789,136
農林漁業	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0.00	44	0	
建設業	203	45	18	20	112	8	810	108	918	4.52	6	27	182
製造業	65	7	10	4	42	2	126	60	186	2.86	3,349	9,583	64,112
電気・ガス・熱供給・水道業	21	5	4	4	8	0	90	24	114	5.43	1,536	8,338	55,783
情報通信業	36	8	3	4	21	0	144	18	162	4.50	26	117	783
運輸・郵便業	15	2	2	2	9	0	36	12	48	3.20	870	2,784	18,625
卸売業	96	8	5	8	72	3	144	30	174	1.81	565	1,024	6,851
小売業	101	7	12	17	63	2	126	72	198	1.96	8,567	16,795	112,357
金融・保険業	7	0	0	1	6	0	0	0	0	0.00	420	0	
不動産・物品賃貸業	80	3	3	5	67	2	54	18	72	0.90	3,547	3,192	21,356
学術研究・専門技術サービス業	74	11	11	10	41	1	198	66	264	3.57	3,235	11,541	77,210
宿泊・飲食サービス業	27	2	1	2	20	2	36	6	42	1.56	6,241	9,708	64,948
生活関連サービス、娯楽業	16	2	3	2	8	1	36	18	54	3.38	3,434	11,590	77,535
教育・学習支援業	17	7	3	0	7	0	126	18	144	8.47	1,160	9,826	65,735
医療・福祉	108	14	11	7	73	3	252	66	318	2.94	3,527	10,385	69,476
複合サービス業	13	0	1	0	12	0	0	6	6	0.46	26	12	80
他に分類されないサービス業	49	8	1	5	34	1	144	6	150	3.06	1,897	5,807	38,850

注：1. 「ある（月に1～2度）」は年間18件、「たまにある（3カ月に1～2度）」は年間6件発生すると仮定した。

2. 推計値（件数）、推計金額は合計値に一致しない。

資料：（公財）福岡アジア都市研究所平成28年度総合研究Ⅱ研究グループ推計。

## 第3章 公的な高齢者就労支援施策についてのケーススタディ

### 第1節 千葉県柏市

#### 1. 背景

柏市の豊四季台団地は1964年（昭和39年）から賃貸が開始され最も古い団地は築45年が経過しており、建物の老朽化と住民の高齢化が進むなかで、地域における課題も顕在化していた。こうした地域におけるハード面とソフト面の見直し・再生が求められる中、柏市、UR都市機構、東京大学高齢社会総合研究機関（以下、東大IOG）の三者による超高齢社会に対応した団地及び周辺地域の再生に向けた取組みが本格的に進められることになった。

『高齢社会の安心で豊かな暮らし方・まちのあり方』を三者で議論し実践していこう」というスローガンのもと、2009年（平成21年）6月に柏市豊四季台地域高齢社会総合研究会（以下、研究会）を発足した。2010年（平成22年）4月に柏市と東大IOGの目指す方向（＝Aging in Place：住み慣れた地域で最期まで自分らしく老いることができる社会）が合致し、豊四季台団地地域を舞台とした地域再生事業の構想について合意が得られ、三者協定を締結した。

この研究会を通じて三者が目指すところは、以下の通りであった。

- 柏市：都市部において進む超高齢化の中でのまちづくりの在り方の検証、高齢者が安心して元気に暮らすことができる自治体におけるまちづくりの具体化
- 東大IOG：人口の超高齢化に対応する社会システム、技術の提案、超高齢社会のトップランナーである日本における取組みの検証と世界への発信
- UR都市機構：今後の超高齢化を迎える団地の在り方及びそのまちづくりの検証

#### 2. 経緯

この研究会の社会実験で始まった柏市の長寿社会に向けた事業は大きく3つのステージに区分できる。研究会は、国立研究開発法人科学技術振興機構（JST）の助成金と柏市の予算（一部）で、2009年から2013年（平成25年）までの5年間『生きがい就労事業』に取り組んだ。

その後2014年（平成26年）11月からは、厚生労働省のモデル事業として、『セカンドライフプラットフォーム事業』を実施し、既存の生きがい就労事業機能は、2013年10月以降柏市シルバー人材センター中の生きがい就労部門として位置づけられ、ジョブコーディネーターによる仕事開拓が行われた。『セカンドライフプラットフォーム事業』は、セカ

ンドライフネットワーク会議を中心に、内閣府の特定地域再生事業費補助金で、2016年（平成28年）3月まで3年間実施された。

その後、柏市の既存のスキームによる体制は一旦解体され、2016年4月からは、柏市生涯現役促進協議会を立上げ、厚生労働省が進めている『生涯現役促進地域連携事業』を新たに取り組んでいる。

### 3. 生きがい就労事業

『生きがい就労事業』は、リタイアした高齢者の生きがいに貢献しつつ、地域の課題解決にもつながるような活躍（就労）の場を提供することが目的である。その実現に向け、柏市では、研究会における就労ワーキンググループとして、東大 IOG を中心とし、柏市、柏市シルバー人材センター、UR 都市機構が参加するセカンドライフの就労研究チームが立上げられた。

柏市の人材不足領域であった「農業」「食」「保育」「生活支援」「福祉」の5つの分野を「生きがい就労事業」の重点分野として設定し、リタイアした高齢者が活躍できる8つの事業のプロジェクトを開拓した。具体的には、休耕地を利用した都市型農園事業、団地空きスペースを利用したミニ野菜工場事業、保育・子育て支援事業、学童保育事業などがあり、事業終了まで、あわせて230名の雇用を創出した（図3-1-1）。

図3-1-1 生きがい就労事業の全体概要と就労シニアの数



(出所)生涯現役社会の実現に向けた環境整備/具体方策に関する調査研究事業報告書、平成27年3月 IOG

柏市の『生きがい就労事業』の特徴は以下の2つである。1つは、高齢者と事業者をつなぐ中間組織として「全体事業統括組織」を設け、支援活動のエンジンとして活用したことである。「全体事業統括組織」のメンバー（約20名）によって、住民/事業者に対する啓

発活動から、ネットワーク構築、情報提供、相談窓口、コーディネートなどの業務を遂行した。その中、コーディネート機能を柏市シルバー人材センターに置き、ジョブコーディネーター（2名）を設置したが、このコーディネート機能は、マッチング支援において最も重要な役割を担った。

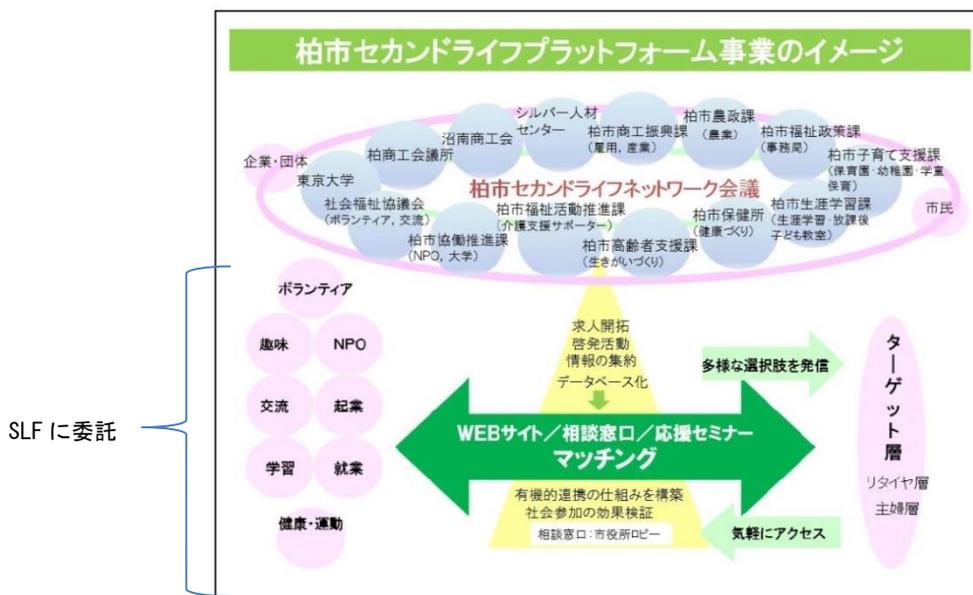
もう1つは、『生きがい就労事業』のうち、「保育」と「生活支援」分野を除いた事業において、就労シニアのグループ形成による‘ワークシェアリング’概念を採用したことであった。これにより高齢者の無理のない働き方の実現と就労者同士の交流促進を図った。

一方、課題として、研究会の社会実験としての事業活動で得られた中間組織の機能を地域の中で継承・実装する必要性と、多様な高齢者の就業ニーズへの対応が求められていた。

#### 4. セカンドライフプラットフォーム事業

柏市は『生きがい就労事業』から得られた成果と課題を踏まえ、より多様なセカンドライフニーズに応える新たな仕組みとして、就労分野のみならず、ボランティア、趣味、学習活動などの多様な選択肢の提示とコーディネートを行う『セカンドライフプラットフォーム事業』を2014年11月から実施した。この事業の狙いは、高齢者に関する点在している各分野の情報の集約・一元的な発信であり、そのため、柏市、柏商工会議所、柏市シルバー人材センター、社会福祉協議会（ボランティア、交流）、東大 IOG、一般社団法人セカンドライフファクトリー（SLF）など14の企業・団体からなるセカンドライフネットワーク会議を立ち上げた（図3-1-2）。

図3-1-2 柏市セカンドライフプラットフォーム事業の概要（イメージ）



(出所)生涯現役社会の実現に向けた環境整備/具体方策に関する調査研究事業報告書、平成27年3月 IOG

柏市は、高齢者の多様なニーズを受け止め、セカンドライフネットワーク会議の協力のもと、セカンドライフ応援セミナーの実施、セカンドライフ相談窓口の開設、情報の一元化及び専用ホームページの運用などの活動を実施した。なかでも、情報の一元化として、就労・ボランティア・趣味・学習・健康づくり活動の施策情報・求人情報を集約し、データベース化を行うと同時に、専用ホームページとして、柏セカンドライフ応援サイト (<http://kashiwa-secondlife.com/>) を開設し、運用した。

その結果、例えば、2014年度から2015年度（平成27年度）までの間にセカンドライフ相談窓口の利用者数は約1,200人に上り、そのうち、95人の就職決定者が出るなどの成果が得られた。

『セカンドライフプラットフォーム事業』の主要な取組みは、柏市から一般社団法人セカンドライフファクトリー（SLF）に委託されて、実施された。この組織は、シニアを中心とした会員制の市民ネットワークで、高齢者が健康で生きがいを持って安心して生活できる地域社会の実現に貢献することを目的に2013年4月に設立された（2016年1月現在のシニア会員数は、350人程度）ものであり、高齢者の多様なニーズに応えるための仕事開拓と関連情報の提供、セミナーの実施などを担当した。

SLFの活動の特徴は、以下のように整理できる。

仕事開拓においては、‘ワークシェアリング’と‘プチワーク’の概念を導入し、単発な仕事の開拓に力を入れた。また、健康、地域活動などセカンドライフに相応しい内容をテーマにした講演会を実施し、高齢者同士の知識共有と仲間づくりを図った。

さらに、植木、ホームページ作成などの職能講座に加え、高齢者が自ら新しい仕事を発見するための勉強会を実施した。

その結果、例えば、海外進出企業のビジネス文章の翻訳、音声録音データの文字起こし作業、農家へのヒアリング調査（柏市の農業の状況等）、農作業のビデオ教材の作成などの仕事が開拓できた。その他に、趣味活動からスモールビジネスを考える場を提供し、高齢者自ら仕事を開拓できるようサポートした。

なお、SLFは、『セカンドライフプラットフォーム事業』が終了した後も、シニア会員による以下のような収益事業を展開しているとともに、Web上のSLF相談窓口を通じ、就労・ボランティアに関する情報提供を行っている。

SLF 柏シニア・イングリッシュ・サポート	シニアによる翻訳・通訳サービス
SLF ガーデンサポート	剪定、刈込、伐採、除草、消毒、廃棄
暮らしの支援・えんがわ	掃除、庭の仕事、買い物代行、困りごと相談、子育て支援
SLF HP 事業部	ホームページの作成

## 5. 生涯現役促進地域連携事業

2016年6月、柏市では、『生きがい就労事業』と『セカンドライフプラットフォーム事業』に次ぐ新たな取り組みとして、厚生労働省の「生涯現役促進地域連携事業」に応募するため、市、社会福祉協議会、シルバー人材センター、柏商工会議所、柏市沼南商工会、日本政策金融公庫、東大 IOG、SLF の 8 関係団体で「柏市生涯現役促進協議会」を設置した。

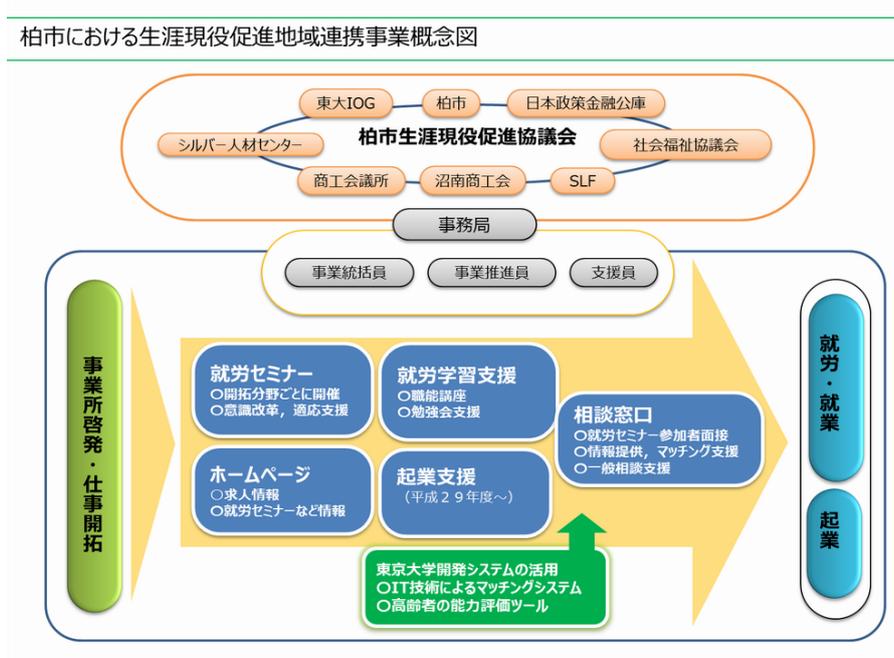
2016年8月に、柏市の事業提案が採択されたことを受け、現在は、その事業構想に従って、柏市における高齢者の雇用機会の開拓に向けて取り組んでいる。

応募当初の柏市提案の事業構想によると、柏市の『生涯現役促進地域連携事業』の目的は、ハローワークとシルバー人材センターを補完する第 3 のエンジンを動かし、高齢者就業の拡充モデルを創出することであるという。

実際の活動は、協議会の事務局（事業総括員、事業推進者、支援員）が主体となり、会員と連携して実施する。具体的には、「農業」「子育て」「介護」「生活支援」「中小零細企業」を専門的支援の重点分野に設定し、企業等の啓発及び高齢者向けの仕事の開拓事業、就労セミナー事業、就労マッチング支援事業、就労学習支援事業、ホームページによる情報提供事業、相談窓口による情報提供を展開する。柏市の『生涯現役促進地域連携事業』の概念を図 3-1-3 に示す。

また、就労・就職だけではなく、高齢者の起業支援を 2017 年度（平成 29 年度）から実施する予定である。さらに、事業全体において、東京大学開発システムを活用し、IT 技術によるマッチングシステムと高齢者の能力評価ツールを導入する予定である。

図 3-1-3 柏市における生涯現役促進事業連携事業概念図



(出所) 柏市 HP <http://www.city.kashiwa.lg.jp/soshiki/060200/p036361.html>、平成 29 年 2 月

柏市の事業構想提案書の事業構想の内容の中から、「仕事の開拓」、「高齢者の起業」、「ICTの活用」に関する項目を取り上げ整理すると、以下の通りである。

### 1)仕事の開拓【2016年度～2018年度】

#### ●事業所の啓発活動

協議会各機関の協力のもと、市内の事業所を訪問し、‘ワークシェアリング’の導入など高齢者就労のメリットを認識してもらうための啓発活動を行う。

#### ●求人情報のデータベース化

東京大学情報工学学科開発のICTを活用したマッチングアシストシステムを利用し、開拓した求人データを、求人データベースに登録する。

### 2)マッチングアシスト事業【2016年度】

#### ●マッチングシステム

仕事のデータベースと人材のデータベースを構築し、ICTを活用したマッチングアシストシステムの技術を活用する。

#### ●職能評価

高齢者の棚卸をふくめた相談の一環として、一般的な職能水準を評価するツールを活用する。

### 3)起業支援事業【2017年度～2018年度】

一般事業所の雇用に頼るよりも、起業支援の方が適切な分野については、高齢者自らが自己雇用するスモールビジネスの起業を支援する。具体的には、以下の5つのスモールビジネス組織の立上げを支援する。

#### ●農業支援

#### ●中小企業支援

#### ●地域の中小企業を相手にしたホームページの作成

#### ●植木の剪定

#### ●子育て世代の生活支援

## 6. 福岡市への示唆

柏市は、長寿社会に向けたまちづくり政策として、これまで『生きがい就労事業』『セカンドライフプラットフォーム事業』『生涯現役促進地域連携事業』の3つの事業を継続的に実施してきており、前の事業の成果とノウハウ、課題を踏まえ、次の事業へ発展した形で

展開している。柏市の事例から以下の2つを示唆として整理できる。

1つ目は、専門的支援のための重点分野の設定である。柏市は、『生きがい就労事業』では、「農業」「食」「保育」「生活支援」「福祉」の5つの分野を重点分野に設定し、同分野における社会実験を行った。

この結果を踏まえ、『生涯現役促進地域連携事業』では「農業」「子育て」「介護」「生活支援」「中小零細企業」の5つの分野を専門的支援の重点分野として設定している。それと同様に、福岡市でも地場産業の特性や高齢者のニーズを考慮し、専門的支援の重点分野を設定して取り組むことは出来ないだろうか。

中でも、「生活支援」分野では、就労のみならず、ボランティア、趣味、学習活動などを包括的にアプローチし支援することで、高齢者のより多様なニーズに応えることができると思われる。

2つ目は、活動エンジンとしての組織の必要性である。柏市は、『生きがい就労事業』では、高齢者と事業者をつなぐ中間組織として「全体事業総括組織」を設け、活動のエンジンとし、『セカンドライフプラットフォーム事業』では、民間組織のSLFに事業委託し、活動を展開した。

また『生涯現役促進地域連携事業』では、協議会の事務局が活動の主体となっている。

それと同様に、福岡市でも、ハローワークとシルバー人材センターを補完する第3のエンジンとして、仕事の開拓、相談業務、教育活動などの活動を実際に担当する新たな組織の設置を検討することは必要であろう。中でも、活動エンジンとなる組織として、「ワークシェアリング」と「プチワーク」の概念を取り入れる同時に、高齢者が自ら仕事を開拓できるような教育活動の実施することで、高齢者向けのオンデマンドビジネスや、起業（スモールビジネス）の開拓に繋がるのが期待出来よう。こういった組織の活動は、人材データと仕事データの確保を容易にし、そのデータベース化を進めることで、ICTを活用したマッチング仕組みの構築を容易にする。

## 第2節 東京都三鷹市

### 1. 背景

1999年（平成11年）、東京都は都内の高齢者がいつまでも元気で地域活動に継続して参加し、健康に長生きできる環境づくりを目的とした「高齢者いきいき事業」を創設し、参加自治体を募集した。その事業の目的に賛同した三鷹市がエントリーを行った結果、高齢者が定年後も地域との係わりを持ちながら元気にいきいきと生活できるための「高齢者社会活動マッチング事業」を受託することになった。それが『三鷹いきいきプラス』事業の始まりである。

『三鷹いきいきプラス』事業の目的は、シニアの活動を応援することである。具体的には、専門的な知識や経験を有する高齢者の能力や知識を、地域でそれを必要とする個人や団体へ貢献できるような仕組みを作り、高齢者がより気軽に社会活動に参加して多様な活動ができるよう推進・支援すると共に、交流の場を提供することである。

### 2. 経緯

2000年（平成12年）前後、三鷹市は当時では珍しいSOHO都市構想を立て、ITの活用を積極的に推進していた。そのため、市政の運営においても透明度が非常に高く評価され、IT都市として国内外で知られていた。

一方で、1999年、三鷹市には、慶應大学の地元同窓会の仲間が核となる「シニアSOHO普及サロン・三鷹」が設立され、パソコンを専門とする企業人やOBが、パソコンを勉強してみたいという主婦やリタイアしたシニアに教えるなどの活動を始めた。その会員数は急激に増加し、2001年（平成13年）にはNPOとして法人化されることになった。

これらのことが、東京都の「高齢者いきいき事業」の募集時期と重なり、『三鷹いきいきプラス』事業を、ITを中心に進めようとしていた三鷹市と、ITを中心に活動していたNPO法人との間で共通認識が生まれ、その結果、「シニアSOHO普及サロン・三鷹」が『三鷹いきいきプラス』事業を引き受け、その活動の主たる核になった。

会員同士が双方の能力や専門性、知識などを活かして、他の会員の力になり、手助けになるためのマッチング事業を中心に据え、運営をスタートさせた。このマッチング事業は、無償のボランティア活動だけではなく、有償の仕事も含まれている。

会員は三鷹市内の個人だけではなく、高齢者向けの福祉施設などの企業や団体、そして一般法人もある。

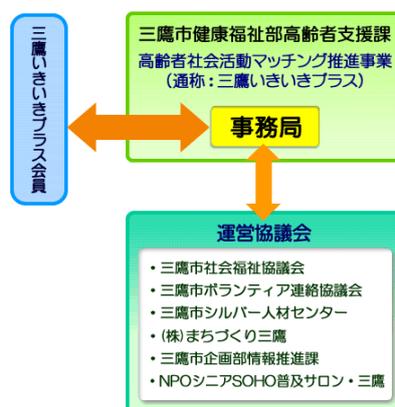
以上の経緯を経て、『三鷹いきいきプラス』事業は、2001年から正式にスタートした。

### 3. 運営組織

『三鷹いきいきプラス』事業の事務局は、三鷹市健康福祉部高齢者支援課であり、「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」に事務局業務を委託し運営している（委託は毎年更新）。

また、「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」や、三鷹市シルバー人材センターなど、市内の 6 つの団体が運営協議会を構成しており、毎年『三鷹いきいきプラス』事業の実績に関する活動報告会を行っている（図 3-2-1）。

図 3-2-1 三鷹いきいきプラス組織図



(出所:三鷹いきいきプラスホームページ)

『三鷹いきいきプラス』事業の個人会員（仕事を受ける側）は、概ね 55 才以上の三鷹市在住のシニアが対象であり、2016 年（平成 28 年）現在約 2,700 人（実数）である。

「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」が三鷹市から受託している事業は、『三鷹いきいきプラス』事業（マッチング事業）に加え、三鷹市の全小学校を対象とする学校見守り安全活動事業「学校安全推進」事業（通称：スクールエンジェル）、学校の芝生を管理する「学校緑化」事業、さらには三鷹市の学校の教員や市の職員を対象とする IT スキルアップサポートプログラムなどがある。「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」が多数の受託を受けている背景には、活動会員数の多さがある。「スクールエンジェル」事業には約 300 人が活動しているほか、IT スキルが高い会員数は約 150 人に上る。

三鷹市内におけるシニア向けの仕事マッチングの仕組みは、他にもあり、三鷹市が支援している「わくわくサポート三鷹」は、シニア向けの無料職業紹介所で、非会員制で運営されている。

特に、三鷹市シルバー人材センターでは、『三鷹いきいきプラス』事業と同様な人材マッチング事業を行っている。しかし、シルバー人材センターの取組みと、『三鷹いきいきプラス』事業がバッティングするわけではない。シルバー人材センターでは定年後も、有償で長期間勤務の仕事が多い。

三鷹市シルバー人材センターの仕事としては、例えば市報配布があり、年間継続してや

らなければならない。メリットは、収入は少ないが定期的に発生することである。

一方、『三鷹いきいきプラス』事業では、1日・半日の手伝いレベルの単発な仕事が多く、有償よりは無償のボランティア的な仕事の依頼が多いのが現状である。

シルバー人材センターでは、基本的には単発な仕事やボランティアのマッチングは行わないため、『三鷹いきいきプラス』事業へのニーズは高まりつつある。

三鷹市企画部企画経営課が作成し、2014年（平成26年）12月に公開した資料「高齢者がいきいきと自立した生活ができるようにする」によると、高齢者の生きがい活動としては、『三鷹いきいきプラス』の会員数は増えている一方で、老人クラブやシルバー人材センターの会員数は減少傾向にある。

#### 4. マッチングの仕組み

『三鷹いきいきプラス』事業は、仕事や手伝いを結び付ける「マッチング事業」を主たる柱として、パソコン・スマホ・タブレットを習う「ICT体験会」、「講演会」、「交流会」の4つの活動からなる。

マッチング事業はもとより、付帯活動としての「交流会」を除くICT体験会も講演会も会員・非会員いずれも無料で参加できる。

会員の確保手段としては、「講演会」の参加者に対する事務局の積極的な案内活動があり、参加者に申込書の提出を促し、会員登録数を増やしている。

そのうち、「マッチング事業」の詳細は以下のとおりである。

- 1) 『三鷹いきいきプラス』ホームページの中に「お仕事依頼及び応募」ページを開設し、会員なら誰でも会員IDとパスワードを使って「仕事依頼・参加募集閲覧（図3-2-2）」が閲覧できる。
- 2) 仕事の依頼及び応募は、会員のみ可能で、会員IDとパスワードが必要である。
- 3) 仕事の依頼及び応募については、事務局で常に確認し、問題のない場合、インターネット利用会員にメルマガとして情報を提供する。
  - \*事務局では、常に仕事の案件を確認し、事業の望みに反する営利目的の案件や悪意を持つ案件などについては排除している。案件のフィルタリングのため、事務局のメンバーが常駐し（週3日、月・水・金）、「仕事活動一覧」を確認する。
  - \*仕事の依頼の殆どは、団体からである。個人から個人への依頼もあるが、その数はまだ少ない。
- 4) 応募があった場合、事務局から依頼者に電話やメールで、その内容を知らせる。
- 5) その後、依頼者が直接応募者にコンタクトをとる。
  - \*この段階では、基本的には応募者と依頼者は双方の事についてよく知らない状況である。

6) 応募者は対面、電話、またはメールで、依頼者からの説明を受け、納得の上で、仕事に参加する。

\*事務局は、双方を紹介した後は、契約や有償・無償の金銭的なやり取りなどについては一切関与しない。

7) 事務局が依頼者から仕事完了報告の連絡を受けることで、マッチングは成立する。

\*事務局では双方のやり取りの詳細については分からない。

『三鷹いきいきプラス』事業では、以上の流れで、高齢者向けの仕事・手伝いのマッチングを行っている。その中で、事務局は、オンライン上で仕事の依頼・応募の情報を提供すると共に、審査による双方の信頼を担保している。

図 3-2-2 三鷹いきいきプラス「仕事依頼・参加募集閲覧」

三鷹いきいきプラス

仕事依頼・参加募集閲覧

※ 関心のある案件がありましたら右側の「詳細・応募」をクリックしてください。

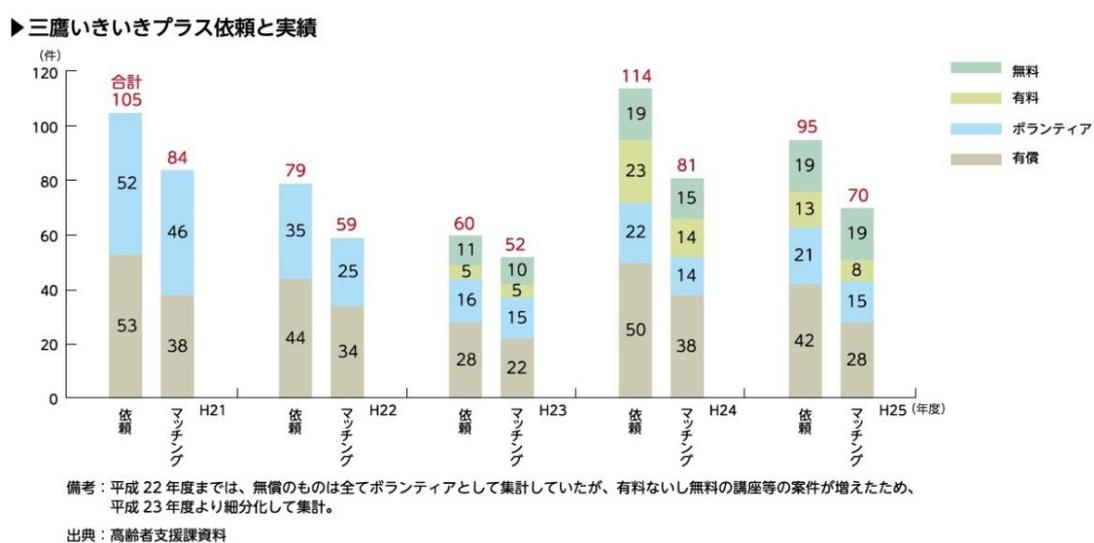
登録日	案件No	依頼概要			依頼元 種別	依頼詳細 を見て応募
		案件名	募集 期限	募集 人数		
2016/08/09	12022	第2回 散策」募集	2016/08/15	3人程度	個人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/08/09	12021	★ICT(スマホ・タブレット,PC) あれ? それ! 相談会 三鷹★ 8月12日のご案内	2016/08/31	2人程度	個人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/08/08	12020	子どもの安全見守りのお仕事	2016/08/18	未定	個人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/08/08	12019	夏バテ防止にロコモ対策! の講座ご案内	2016/08/25	10人程度	個人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/30	12018	知的障害者の生活支援	未定	2人程度	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/22	12017	歌謡曲新曲講座(カラオケ教室)	2016/08/09	6人程度	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/19	12016	協会員として地域の助け合い活動に参加して下さる方を募集しています!	未定	未定	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/16	12015	◆健康寿命を延ばしていくために「散策」は如何ですか。	2016/08/02	12人程度	個人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/14	12014	高齢者向けの体操を教えてくださいの講師を募集	2016/08/14	10人程度	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/06/22	12008	将棋 対戦相手	2016/08/31	1人程度	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/05/22	11995	「だれでも簡単にできる 昔あそび指導者養成講座」のお誘い	2016/09/01	15人程度	法人	<a href="#">詳細・応募</a>
2016/07/12	12013	三鷹の嚙下と栄養を考える会「どう食べたい? どう生きたい?」	2016/07/26	15人程度	法人	募集締切
2016/07/11	12012	★ICT(スマホ・タブレット,PC) あれ? それ! 相談会 三鷹★ 7月15日のご案内	2016/08/11	2人程度	個人	募集締切
2016/07/08	12011	iPad同好会お仲間募集!	2016/07/08	5人程度	法人	マッチング 成立
2016/06/29	12010	葬儀の勉強会	2016/07/10	20人程度	法人	マッチング 成立
2016/06/28	12009	香りに関する商品のモニターお願い	2016/06/17	30人程度	法人	マッチング 成立
2016/06/22	12007	プラチナ世代のおしゃれ塾	2016/07/04	10人程度	法人	マッチング 成立
2016/06/20	12006	第59回三鷹講談会体験ご招待	2016/07/26	10人程度	個人	マッチング 成立
2016/06/13	12005	東京ガスでのiPad勉強会・相談会6月度参加者募集のお知らせ	2016/07/12	10人程度	法人	マッチング 成立
2016/06/13	12004	ピースアクセサリー教室	2016/06/18	6人程度	個人	募集締切

(出所 <https://www.svsoho.com/place/matching/irai/index.php>)

## 5. 実績

『三鷹いきいきプラス』事業の事務局によると、これまでのマッチング実績は述べ約 3,000 件に達している。例えば、2013 年（平成 25）度の『三鷹いきいきプラス』事業のマッチング実績は、「有償の仕事」28 件、「無料講演会など」19 件、「無償ボランティア 15 件」、「有料講演会など」8 件の合計 70 件であった（図 3-2-3）。

図 3-2-3 三鷹いきいきプラス依頼と実績



出所：MITAKA DATA FILE2014

有償の仕事の具体的な例としては、新しいパソコン購入後、インターネットへの繋ぎ方のサポートや、エクセルやワードのオフィス、アプリケーションなどのソフトの設置、パソコンのトラブルの解消、パソコンのデータの移し替えなど個人からのパソコンに関する依頼が多い。

『三鷹いきいきプラス』事業の「ICT 体験会」では、2 時間程度の無料パソコン講座を年 6 回行っている。以前は、メールの受送信などマッチング事業に必要な最小限のスキルのみを教えたが、最近では IT の技術が急速に発展したことで、パソコンよりは、アイパッドやアンドロイド、スマートフォンなどの講座が増えてきており、シニアの IT 講座に対するニーズは非常に高い。

次に、市内の老人ホームなど高齢者関連施設や小学生の学童保育関係の団体からのイベント手伝いの仕事がある。この場合、謝礼の金額は僅かではあるが、全くのボランティア活動ではない。その他に、物運びや病院への付き添いなど個人からの手伝いの仕事があるが、その数はまだ少ない状況である。

男性より女性が長生きする傾向がある中で、シニア世帯の中では、女性の単身世帯が増えていることから、今後日常生活における有償の手伝いニーズは高くなってくと予想されている。実際、『三鷹いきいきプラス』事業の「ICT 体験会」や「交流会」、「講演会」では、女性の参加率が圧倒的に多い（ただし、「講演会」の場合、テーマによって男性が多い時もある）。

一方、無償依頼のマッチング事例としては、無償ボランティア活動に加え、有料・無料の高齢者向けの講演会やセミナー、勉強会への参加活動なども含まれており、個人や団体からの依頼がある。地域によっては、有償依頼に対する支払方法として、チケットや協力券などを導入しているが、『三鷹いきいきプラス』事業では、導入していない。

## 6. 課題

### 1) 個人会員の高齢化

個人会員の年齢条件は概ね 55 才以上となっているが、2016 年現在の個人会員の平均年齢は 73 才と高い。そのため、近年では病気や死亡で退会する人が増えている。個人会員の高齢化は、今後団塊の世代の高齢化が進むにつれ、もっと深刻になってくると思われる。

また、定年年齢が引き上げられている企業も増えているため、マッチング事業の新規個人会員の年齢も高くなっている状況である。マッチング事業の効率化を図るためにも、50 代半ばの新規会員を増やすことが課題となっている。

### 2) IT 活用の変化への対応

マッチング事業は、その運営に当たっては IT の活用が重要な手段となっている。以前は、新規会員の場合、IT に興味を持たない人が多く、ノン IT 派を IT 派に移行させるのが課題であったため、年間 12 回以上パソコンの講習会を行った。しかし、最近の新規会員の中には、現役時代から定年まで、仕事で IT を利用してきた人が徐々に増えているため、無料のパソコン講習会に参加する人は減っている。その代わりに、スマートフォンやアイパッド、アンドロイドに対する講習会のニーズが高まっている。この IT 活用の変化に対する対応が求められている。

### 3) マッチングの仕組み

マッチングが成立した後、事務局を通さず双方だけでやり取りするケースが生じることがある。この点については、事務局の共通認識として仕方ないと思っている。場合によっては、最初の段階から事務局を通さず双方だけがやり取りするケースも起きている。

「仕事依頼・参加募集閲覧」に、仕事の依頼者についての情報は公開していないが、

依頼内容を参考にネットで調べ、会員が直接応募してしまうケースがある。このことが、事務局のマッチングの実績に影響している。これまでのマッチングの実績は延べ約 3,000 件だが、上記のケースまで含むともっとあるかも知れない。

## 7. 福岡市への示唆

三鷹市の『三鷹いきいきプラス』事業は、IT を中心に活動している NPO 法人「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」が主となり、「マッチング事業」「ICT 体験会」「講演会」「交流会」を約 17 年間にかけて実施し、これまで述べ約 3,000 件のマッチングの実績を残した。ここでは、三鷹市の事例から以下の 2 つの示唆を提起したい。

1 つ目は、マッチングにおける信頼の担保である。『三鷹いきいきプラス』事業の「マッチング事業」では、「シニア SOHO 普及サロン・三鷹」の事務局が三鷹市の委託を受け、オンライン上で仕事の依頼・応募の情報を提供すると共に、仕事の依頼及び応募について常に確認し、審査による双方の信頼を担保としている。そのことが、営利目的の案件や悪意を持つ案件などを排除でき、マッチング仕組み全体の信頼が高まる結果となっていた。ICT を活用したオンライン上でのマッチング仕組みの場合は、その信頼をどのくらい担保できるのかが、仕組みの利用者の確保に繋がるであろう。

2 つ目は、マッチング仕組みへのリピーターの確保である。『三鷹いきいきプラス』事業の「マッチング事業」では、1 日・半日の手伝い程度の単発な仕事が多く、有償よりは無償のボランティア的な仕事の依頼が多かった。その状況の中、一度マッチングが成立した後、事務局を通さずに双方だけでやり取りするケースが生じることもあり、マッチングの実績にも影響されている。このような課題を防ぐと同時に、マッチング仕組みの利用促進を促すために考えられる対策としては、ポイント制度の導入が挙げられよう。例えば、有償の仕事だけではなく、無償のボランティア的な活動に対しても、その成果として、他の活動が利用できるポイントを与えることで、リピーターの確保が期待できる。

### 第3節 韓国ソウル特別市

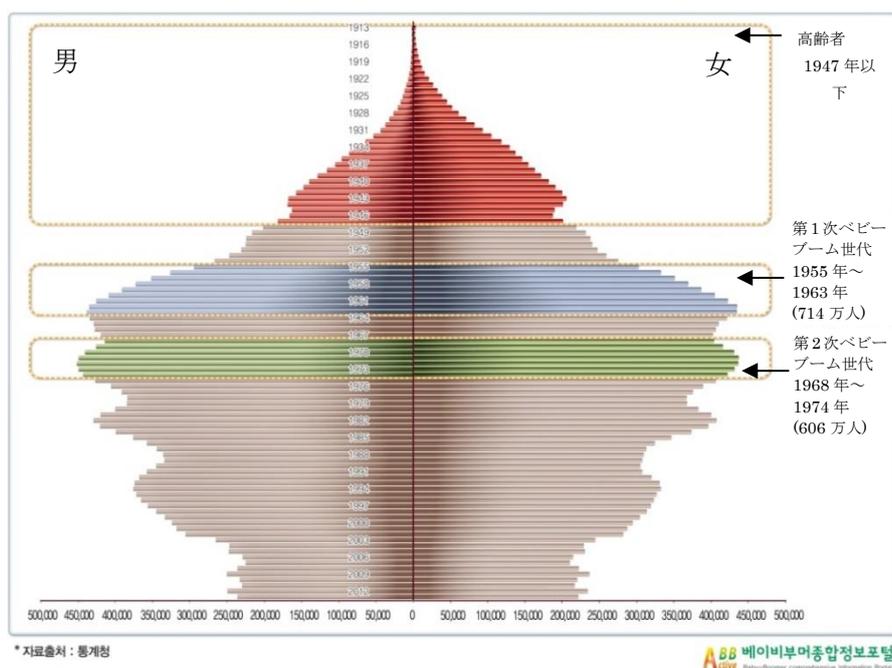
#### 1. 背景

韓国の各地方自治体ではこれまで、中央政府の保健福祉部が運営・管理している「老人総合福祉館（60才以上を対象）」や「大韓老人会（65才以上を対象）」などを中心に高齢者に対する一括的な支援が行われてきた。その中で、近年以下のような課題が浮き彫りになっていた。

韓国では欧米や日本などに比べ、退職時期が50代半ば位と早いため、退職後は、年金の需給や高齢者対象の福祉優遇制度が適用される65才までの所謂「クレバス」期間が非常に長いという特徴がある。一方で、韓国での平均退職年齢は53才と早いため、この期間中における早期退職者の経済活動や社会活動に対する支援のニーズは非常に高まっていた。なかでも、2016年（平成28年）現在、53才から61才までを占めている第1次ベビーブーム世代「1955年（昭和30年）から1963年（昭和38年）までの期間中に生まれた約714万人、総人口対比約14.3%」の早期退職者に対する支援制度が必要となっていた（図3-3-1）。

また、世界経済フォーラムが発表した「国際競争力レポート（2016 - 2017）」によると、韓国の期待寿命は82.2才で、人生100才時代を向かえるようになり、韓国国内では老後の生活に対する認識の転換を求める声が上がっていた。

図3-3-1 韓国の人口構造



出所: ベビーブーマー総合情報ポータル(<https://www.activebb.kr/stat/statView.do>)

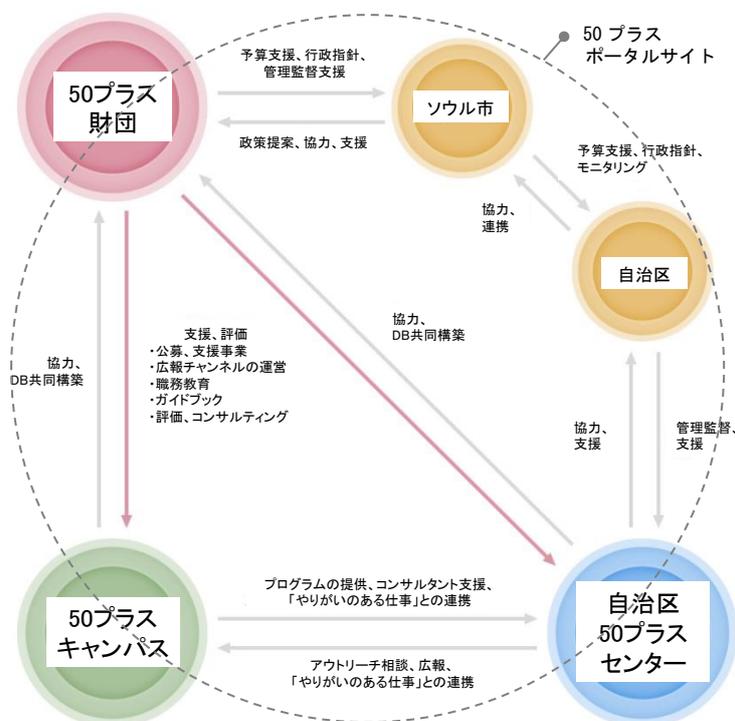
なかでも、ソウル特別市（以下、ソウル市）では、総人口約 1,000 万人のうち、214 万人が第 1 次ベビーブーム世代に当たることから、50 才から 65 才までの年齢層をターゲットにした新たな支援対策が求められていた。

ソウル市が 50 才から 65 才までの予備高齢者 1,000 人を対象に 2015 年（平成 27 年）に実施した「退職後の第 2 の人生に関する意識調査」の結果によると、平均退職年齢は 53 才で、退職後再就職までかかる期間は平均 10 ヶ月であった。特に、回答者の殆どは、退職後再就職の意志が非常に強い一方で、予備高齢者を対象にした支援制度がないことが指摘された。その結果を踏まえ、ソウル市は、予備高齢者を含んだ新たな高齢者向けの制度として、「ソウル 50 プラス総合計画」を策定することとなった。ここでの‘50 プラス’は、50 才から 65 才までの年齢層の予備高齢者のことを指す。

## 2. ソウル 50 プラス総合計画

ソウル 50 プラス総合計画では「50 プラス財団」、「50 プラスキャンパス」、「自治区 50 プラスセンター」の 3 つのインフラを整備しこれらの施設と市及び自治区が協力できる 50 プラス事業の体系づくりと、「50 プラスポータルサイト」を開設し事業所と予備高齢者のマッチング仕組みを構築することを目指している（図 3-3-2）。

図 3-3-2 50 プラス事業の体系



出所: <http://50plus.seoul.go.kr/renewal/fo/foundation/introduce/introduce03.do>

「50 プラス財団」は、ソウル市の外郭団体（約 40 人の体制）として、50 プラス事業全般に関わる取組みのコントロール、「50 プラスキャンパス」の運営、「自治区 50 プラスセンター」の活動支援のため、2016 年 4 月に設立された。主な活動としては、50 プラス事業における活動レポートの発刊、教育プログラムの開発、国際会議の開催、成功モデルの発掘などがある。

「50 プラスキャンパス」は、50 プラス事業の地域別ハブとして位置付けられており、主に地域の予備高齢者のコミュニティ形成と、以下の教育活動、相談窓口、仕事の開拓、日常活動の 4 つの分野への支援を担当している。

### 1)教育活動

人生再設計学部、キャリア模索学部、日常技術学部の 3 つの学部を運営している。

- 人生再設計学部:50 プラス人生学校、50 プラス有識者の講演会、社会人向けの 7pm サロンなど。
- キャリア模索学部:50 プラスアンコールキャリア、キャリア作りワークショップ、NPO の設立運営、農村探訪プログラム、50 プラス都市民泊創業入門、50 プラス専門講師養成講座、50 プラス IT 維持補修教室など。
- 日常技術学部:文化芸術、人文社会、衣食住、健康、記録など。

### 2)相談窓口

就職・創業、財務、社会貢献、地域コミュニティ、家族、余暇、健康の 7 つの分野について相談窓口を設け、日頃から他機関とのつなぎ役として行っている。

### 3)仕事の開拓

仕事の開拓は、公共と民間セクターの 2 つの分野で行っており、日常生活に関する仕事から専門分野の仕事まで幅広い。

- 公共セクター分野:これまで、ソウル市の「やりがいのある仕事（社会貢献型）」10 種類を開拓した。「やりがいのある仕事（社会貢献型）」は、50 プラスコンサルタント、50 プラスモデレーター、50 プラスアンコールフェロー、敬老堂（高齢者たちの交流の場）コーディネーター、事例管理サポーター、50 プラス就職支援官、学校安全管理サポーター、IT サポートズ、スマート映像作家、地域マクガイバーである。例えば、敬老堂コーディネーターは、施設の維持・管理を担当するとともに、高齢者に対し予防接種など健康に関するプログラムを案内する。また、事例管理サポーターは、市または自治区の社会福祉担当の公務員の業務をサポートする。公共セクター分野への就職希望者は、「50 プラスキャンパス」で関連教育プログラムの受講が義務付けられている。

ソウル市は公共セクター分野での就業者に対し、その活動費として、月 57 時間基準に約 43 万ウォン（約 4 万 3 千円）を支給しているが、保険対象外の契約社員の身分となる。

- 民間セクター分野：通訳専門家、翻訳専門家などの仕事を開拓しているが、高度人材はまだ少ない状況である。

#### 4) 日常活動

予備高齢者が自分の才能や技術、知識を共有できるプログラムを運営している。

「50 プラスキャンパス」は、2016 年にソウル市の「西北」地域と「中部」地域にオープンされ、今後 2020 年までに、「西南」、「東北」、「東南」、「東」の 4 地域でさらにオープンされる予定である。利用実績として、例えば、「西北 50 プラスキャンパス」の教育プログラムの場合、一学期に約 2,000 人が参加し、これまでに約 7,000 人～8,000 人が参加した（写真 3-3-1・2）。

写真 3-3-1・2 「西北 50 プラスキャンパス」の様子



出所 <http://blog.naver.com/travelersmap1234/220723007044>

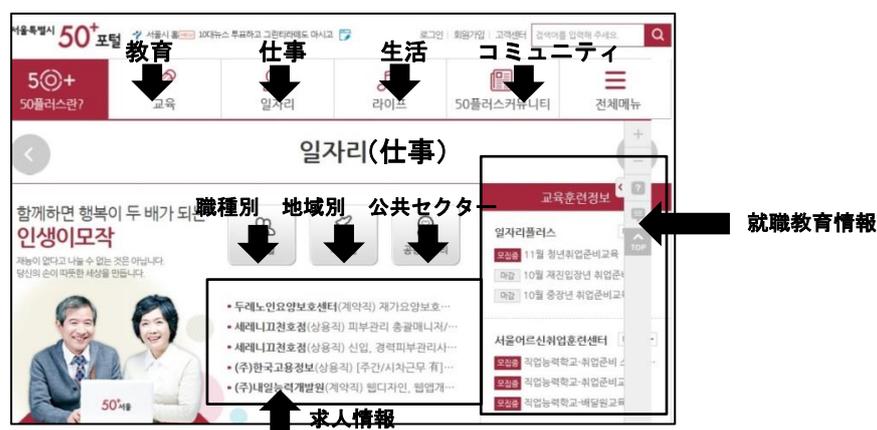
また、「自治区 50 プラスセンター」は、ソウル市の各自治区レベルで、50 プラス関連事業の草の根協力支援型施設であり、主に予備高齢者に特化した相談窓口と、予備高齢者の就職・創業、ボランティア、趣味活動などに関する入門教育プログラムの実施などの支援を行っている。「50 プラスキャンパス」が「50 プラス財団」によって運営されているのに対し、「自治区 50 プラスセンター」は各自治区の運営となっており、予備高齢者向けの行政的なサービスの強化を図っている。

2016 年 8 月現在、3 つの自治区に「自治区 50 プラスセンター」がオープンされたが、今後 2020 年までに 19 の全ての自治区へ拡大していく予定である。

さらに、ソウル市が運営する「50 プラスポータルサイト（[www.50plus.seoul.go.kr](http://www.50plus.seoul.go.kr)）」は、50 プラス事業に関する情報の集約及び配信、仕事情報のデータベース、予備高齢者

の人材バンクなどの機能を担っている。具体的には、先ず、「50 プラス財団」「50 プラスキャンパス」「自治区 50 プラスセンター」など、ソウル市における 50 プラス関連支援機関の最新情報を集約し、予備高齢者向けに配信している。次に、予備高齢者向けの就職関連情報を配信するため、求人情報のデータベースを行い、職種別、地域別、公共セクターの 3 つのカテゴリーで分類し、提供している（写真 3-3-3）。なかでも、「50 プラスポータルサイト」の仕事画面には、ソウル市の高齢者向けの仕事について、13 分野の 76 職種に分類し、実際に働いている高齢者の就業内容を紹介しながら、仕事の内容と必要なスキルなどをまとめて、配信している。これは、退職後新しい仕事探しのための参考資料として提供することで、第 2 の人生を予め準備できるようサポートすることが狙いである。

写真 3-3-3 50 プラスポータルサイト 仕事画面



出所 <http://50plus.seoul.go.kr/renewal/fo/job/main/index.do>

最後に、「50 プラスポータルサイト」のコミュニティ画面には、予備高齢者の人材バンク機能を設けており、求職中の予備高齢者の情報、とりわけ、顔写真、居住地域（自治区別）、活動履歴などをアップし、Web 上でのマッチングをサポートしている（写真 3-3-4）。

予備高齢者が公共セクター分野の仕事を希望する場合は、「50 プラスキャンパス」で教育プログラムを受講することで、その情報が人材バンクヘデータベース化される。また、民間セクター分野の仕事を希望する場合は、スキルなどについての検証が行われ、合格者の情報のみがデータベース化される。この予備高齢者の人材バンクは、ソウル市居住者のみが対象で、2017 年 3 月現在、予備高齢者の登録実績は 36 件である。

### 写真 3-3-4 50 プラスポータルサイト 予備高齢者人材バンク



出所 <http://50plus.seoul.go.kr/renewal/fo/tabank/tbmem/tabankList.do>

以上のように、ソウル市では、予備高齢者向けの求人情報と、予備高齢者の人材情報を、50 プラス関連施設と市及び自治区の担当部署が有機的に連携し、検証済み情報をデータベース化し、ソウル市運営のポータルサイトを通じて配信している。行政がサイトを運営することで信頼が生まれ、マッチング機能をアップさせる狙いがある。

50 プラス事業の主体が直接事業所と予備高齢者のマッチングを行うのではなく、双方が「50 プラスポータルサイト」の人材バンクと求人情報を通じて知り合い、その紹介依頼を50 プラス事業の主体に行う仕組みとなっている。マッチングに関わる費用は無料で、現在は地域通貨やポイント制度は導入していない。

### 3. 課題

「50 プラスキャンパス」1カ所に対する1年間の予算は約24億ウォン（2億4千万円）で、現在はその全てをソウル市の予算で充てているが、今後継続的な予算の確保が課題となっている。また、ソウル市では50才半ばからの退職者数が増えており、予備高齢者からの仕事へのニーズが高まっていることから、より多様な仕事の開拓が必要とされている。

50 プラス事業で開拓している仕事の殆どは、公共セクター分野であり、民間セクター分野の仕事の開拓の拡大が必要である。しかし、ソウル市内の民間企業はまだ高齢者雇用に前向きではなく仕事の開拓が難しい。50 プラス関係者が直接事業所を訪問し、予備高齢者のスキルや雇用によるメリットを説明するなど、積極的な仕事開拓のプロセスの導入が必要となっている。

#### 4. 福岡市への示唆

ソウル市の「50 プラス総合計画」では、「50 プラス財団」、「50 プラスキャンパス」、「自治区 50 プラスセンター」の3つのインフラを整備し、行政と関係を図りながら予備高齢者向けの支援体系を整備すると同時に、「50 プラスポータルサイト」の開設を通じて、事業所と予備高齢者のマッチングを行っている。ソウル市の事例からは、以下の2つの示唆を提起したい。

1つ目は、支援対象者の年齢層の拡大である。ソウル市では、人生100才時代が到来しつつある中、現在の高齢者だけではなく、50才から64才までの年齢層を予備高齢者と定め、退職の前から、第2の人生として活躍できるための支援を行っている。ソウル市の予備高齢者は、現在の高齢者に比べ、高学歴で経済的に余裕があり、社会活動にも積極的に参加する傾向があると言われている。特に、予備高齢者はパソコンやスマートフォン、タブレットなどの電子機器の使用率が高いことから、Webを利用した情報提供や仕事のマッチングが比較的容易であるとの特徴がある。福岡市でも、支援対象とする高齢者の年齢層を拡大し、これらの層が退職前から第2の人生について考えるために何が必要かといったニーズ調査結果を基に、さまざまな情報収集やコミュニケーションのための場や機会を、行政が中心となって提供することについて、検討してみる価値はあると思われる。

2つ目は、研修プログラムの導入である。ソウル市では、「50 プラスキャンパス」で仕事に関する教育プログラムを受講した予備高齢者に対し、「50 プラスポータルサイト」の人材バンクへの登録資格を与える仕組みをとっている。退職後から新しい仕事を探すのではなく、退職前から第2の人生の活躍のための仕事について準備できることは、ミスマッチを減らすなどの効果が期待できよう。福岡市でもこのような研修プログラムを、仕事、ボランティア、趣味活動にまで幅広く導入することについて提言したい。

## 第4章 民間事業者による「ジョブ・マッチング」事業の現状

### 第1節 地場事業者の事例

#### 1. <事例1> (株)ウェルモ 取締役 CEO 鹿野佑介氏

##### 1) 企業概要

当社は、2013年4月に、大手IT企業やコンサルティングファーム、メーカー、小売りでコンサルタントや経営企画、営業として活躍していたメンバーが理念や考えに共感し集まって出来た社会問題解決を主軸としたソーシャルベンチャー企業である。

- ① 福祉分野の情報活用を次世代の水準へ
- ② 介護に関わるすべての人が必要な情報を見つけられるようにする
- ③ 評価されずに直向きに頑張っている福祉事業従事者・法人にスポットライトを当てる

ことなどを企業のミッションとしている。

本社は福岡市内にあり、東京都千代田区に東京オフィスを持っている。資本金は1億325万円（2016年3月）。従業者は20人程度である（2016年5月）。

##### 2) 主要業務

介護、障がい、在宅支援関連事業等といった社会資源情報を集約し統計情報化、タブレットやクラウド上にて管理運用し各自治体、行政と連携することで市民が適切な福祉サービスを選択できるプラットフォームの構築を行っている。

具体的には、

###### (1) 社会資源情報の一般化

閉鎖的傾向がある介護福祉業界の情報を、必要な市民が必要な時、必要な情報を探ることができるよう、アナログで管理されていることがボトルネックとなっている介護福祉業関連の情報を、収集、標準化するとともに網羅、深堀し、法整備および条例制定や各事業計画において活用可能な（電子）情報として提供すること。

###### (2) 介護・障がいサービスの質の向上

介護福祉業界の課題である生産性、労働環境、人材不足を改善することで介護サービスの質の向上に貢献するため、勘や経験でなされることが多かった介護・障がいサービスに、計数管理、数理モデルを活用することで利用者目線でのサービスの合理化、適正化を促進すること。

###### (3) 介護業界と他業界を繋ぐ

介護業界と他業界のハブとなり、今までになかった利用者本位のサービスを創出する

ため、中小規模事業所が多く、連携が取られず自己で解決可能な範囲でのみの対応にとどまりがちな現状を、当社の情報インフラおよび各スキーム提供することで、他業種との有機的な結びつきを生み、高い付加価値を作り出すこと。

### 3) 推進過程

現在、福岡市の場合、介護事業所は、2,105カ所ある。利用者が介護事業所を選定する場合、ネットなどの情報入手が難しく、ケアマネージャー（約 1,100 人）による選択に依存する傾向が強い。このため、恣意性が強く、客観性が欠け、利用者にとって当たり外れが起こるといのが現状である。

また、介護制度の変化が速い中で、ケアマネージャー、ソーシャルワーカー、行政窓口の利用者に対する情報提供がバラバラという時もしばしばあった。

そこで、利用者にとって最適な介護事業（所）を見出すことができるよう、介護サービスの見える化、必要な情報を効率よく得ることができる、下記の3種からなるミルモシリーズという（情報）プラットフォームをつくっている。

\*ミルモプラス：介護情報サイト。

\*ミルモタブレット：介護情報支援ツール。保険点数の計算を含めた介護方針を決定できる。

\*ミルモプロ：介護のプロのための施設業務支援ツール。

具体的には、マッチングサイトの開設に当り、最初の4カ月は素材（介護事業所）情報を集め、その後、集めたデータを利用者に提供するという2段階で展開した。

当社の人数はほとんどが福岡本社にあり開発に当たっている。福岡市の場合は行政との連携が横浜市の場合ほど密ではなかったが、それでも **65歳で80%のシェア**を占めることができた。

ミルモ・システムの導入先は、政令指定都市を考えており、次は横浜市で完全に行政と連携して進めることが決まった。

今後、専門性のより高いサジェストが可能なシステムの研究に入っている。当社のデータベース領域と人工知能（AI 領域）を組合せるもので、1年後にはファスト版ができる予定である。

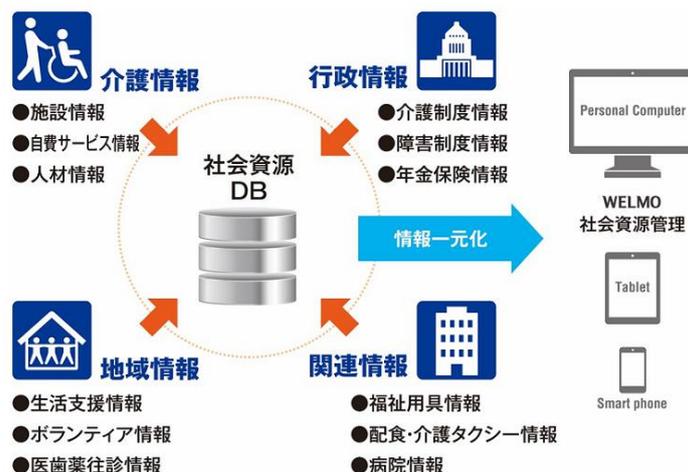
### 4) 当研究への助言

- ①高齢者の就労支援のためのジョブ・マッチングシステムであれば、AI レベルではなく、エキスパートシステムの適応が相応しいと思われる。ルールベースでマッチングを図る程度の仕組みであれば十分なのではないか。
- ②プラットフォーム事業は、特徴がある。  
利用が増えるのに2~3年かかる。ある時点で一気に増加するという特徴がある。

③行政主導のプラン募集事業の場合、プラットフォーム系はワンショット型だと厳しい。プラットフォーム事業は最低2年は必要である。

事務局機能まで含むならいいが、メンテナンスにコストがかかるのでそれをどうするかを考えないといけない。

### (株) ウェルモの社会資源管理システムSRMの開発と構築



資料: 同社ホームページによる。

## 2. <事例2>ユーコネクト(株)代表取締役 佐藤賢吾氏

### 1) 企業概要

現在の代表取締役、佐藤賢吾氏が、総合メディカル株式会社を経て、2008年5月に取締役としてユーコネクト株式会社を福岡市中央区に設立。

当初のサービスは、人材紹介のみであったが、その後、人材サービスを通じて出会った人々の課題に向き合うようになり、採用支援やブランディングサービスでなどでも採用に関する成果をあげてきた。2013年より介護事業に進出し、次なるステージを目指している。

企業理念として、「何でもないところから、多くの付加価値を創出する企業であり続けることが私たちの使命」を掲げ、新しい事柄に挑戦している。社員数26名。資本金は1億1,485万円。

地域経済活性化機構が九州で初めて出資した企業で、35%の株主となっている。

## 2) 主要業務

### ① 人材紹介

職業紹介事業（厚生労働大臣許可 40-ユ-300330） 医師や看護師の転職サービスなど  
労働者派遣事業（厚生労働大臣許可 派 40-300860） 介護人材の派遣サービス

### ② 主に病院のブランディング事業

広報戦略・企画・コンサルティング  
各種販促物・Web の制作  
採用における企画・コンサルティング

### ③ 介護事業

短時間リハビリデイサービス：ユーフィット太宰府  
中重度型デイサービス：スーパーユーフィット太宰府  
訪問看護ステーション：ユーフィット太宰府

## 3) 事業推進実態

介護人材の派遣ビジネスだけでなく、健康づくりを通して元気な高齢者を労働力として活かす取り組みに力を入れている。例えば、デイサービスに、リハビリを取り入れ、身体能力の維持・向上を図り、介護要件（要介護度）を引き下げるなど。

また、就労支援の形としては、自社による雇用（＝くらて学園合同会社で、農業、漁業、教材作り事業などの推進）と登録派遣（＝介護ビジネス等）がある。

なお、人材募集は、紙媒体とネットで募集している。

高齢者就労に関しては、ケアマネージャーの中には高齢者を働かせることに疑問を持つ人がいる（「働かせるのはかわいそう」）、しかし、働きたい人は多い。

## 4 当研究への助言

- ①生活支援サービスについては、共働き家庭などからのヘルパーニーズは多いが、収入が少なくやりたい人（担い手）が少ない。ビジネスとして難しい。⇒関東では、フィリピンなど外国人が求められている。  
ハローワークでの職業訓練を伴うような仕事については、雇用が若い人に流れる。
- ②人材やビジネスの信頼性は行政がカバーしてくれるといい。（プライバシーを口外しない、SNS 等で公開しない等のリスク管理が必要。）
- ③ 対価としてポイントを与える場合、タクシー代や健診費等に使えるポイントだとよい。

## 第2節 全国事業者の事例

ここでは、全国でクラウドソーシング事業を手がける民間企業の事例について、ランサーズ株式会社および株式会社クラウドワークスに対して行った訪問インタビュー調査の内容を取上げる。

なお、ランサーズ株式会社は福岡支社、株式会社クラウドワークスは東京本社に対して、スタッフ訪問によるインタビューを行った。

### 1. <事例 1>ランサーズ株式会社

#### 1)会社概要

会社名：                   ランサーズ株式会社（LANCERS,INC.）  
本社所在地：           東京都渋谷区渋谷3丁目10-13  
設立：                   2008年4月  
資本金：                 12億4904万4254円（2017年2月ホームページ情報による）  
福岡支社所在地：      福岡県福岡市中央区天神1-4-1 西日本新聞会館内  
ヒアリング対象：      ランサーズ株式会社 福岡支社長 谷脇 良也 氏

#### 2)事業概要

クラウドソーシング事業を2008年からやってきた。アメリカでは1998年から始まっていて、日本では10年遅れで進んでいる。

この8年間でランサーズ社は、ワーカー登録は100万人、報酬額8年間で1,000億円にのぼる。

発注元は東京が54%、残りは人口比に応じて分散している。一方で、受けるワーカーは東京以外が75%を占める。他社も同様と聞いている。

#### 3)仕事の内容

基本的には何でもあるが大きく分けて8種類くらい。

名刺URLデータのリスト化などの簡単なものから高度なライティングなど。特に、最近ライティング業務が増えており、体験記から高度な医療、法律など知識を要するもの、資格や経験がないと書けないものまで、ニーズが多い。

2年くらい前、Google検索のロジックが変わり、会社名だけでなく、新しい情報があるほど上に出て来ることから、企業が自社メディアとして、ホームページに様々な情報提供するようになったことによる。

例えばニキビ予防薬運営会社は、それまでは大量のTV-CMを放映していたが、今はそれをやめてウェブ情報発信に力を入れている。ニキビに関する情報発信を続けて、思

春期の肌のケアなどに関心を持つ潜在的な需要を掘り起こし、接触回数増やししながら、いざニキビが出来たときに使ってもらおうという戦略。CM では顕在的な層しか訴求できない。

これらは、消費者とつながる重要なメディアだが、自分たちだけでは、知識はあってもつukれない。何をやればよいかを検討して、ランサーズにアウトソーシングして来る。

このほか、デザイン系の仕事でロゴをつくるものや、ネーミング考えるもの、ホームページやアプリの開発案件などもある。ネット関係以外では、電話代行の受け手を探す場にもなっている。

「太陽にほえろ！」の脚本家をしていた方が登録されていて、ライティングをされている事例もある。

#### 4) 地域を越えた受発注

これまで東京完結だったものが、働き手が東京以外に広がっている状況。インターネットで距離が関係なくなり、ウェブ上で完結することも多い。開発案件などは、直接会わないといけないが、スカイプやチャットサービスなどもあり、コミュニケーションでの問題はない。福岡の仕事をほかの地域の人がするパターンも当然あり得る。

#### 5) マッチングの仕組み

発注時に3つのパターンがある。

- タスク型： 作業系のタスクを示し、実行可能な人が引き受ける
- プロジェクト型： 案件紹介、何人か候補のうちコメント、コミュニケーションで選択、契約
- コンペ形式： ロゴなどイメージを伝えて募集し、クライアントが選択する。  
落選者は無収入。

インターネットを使わないと、デザイン会社など1社だけの提案になるが、ランサーズのコンペ方式なら、たくさん提案を集めることができ、コストも下げられる。

#### 6) 支払い

発注側が、一旦ランサーズに入金してもらい、仕事の受け手に手付金として最初に支払う。残りは、完全納品時に支払うことで、個人も取りはぐれなく、安心して仕事をすることができる。

企業側はクレジットカード入金、受注者は銀行口座入金となっている。

## 7)地域を限定した展開の可能性

ランサーズストアとして、受け手側が、自分ができることを、自ら値付けして出せる仕組みがあり、発注者側はそのスキルを買う形。これを、地域を絞ってやる可能性は考えられる。ただし、仕事は基本的に「待ち」なので、必ず来るとは限らないが、お金のやりとりを仲介する安心感はある。

他社だが、AsMAMAは、近所の母親の顔見知りによる仕組みをつくっている。

当社でも、糸島市と共同のテレワーク推進事業で、前原にママトコワークスペースを設け、母親対象のライター育成のお手伝いも行っている。

西日本新聞と共同で、九州お仕事モールとして九州の企業から発注を受けるモデル事業も行っている。

福岡市は、可能性がある都市なので、5月に福岡支社をつくった。福岡市は、可能性はあるのに外に出たがらない人が多く、これからさらに認知を広めていきたい。

海外では、フィリピン・セブ島に支店をつくり、実験的に事業を行っている、現地の人に、日本の単価で仕事をしてもらい、より多くの収入を得られるようにしている。

発注者と受け手の直接のやりとりになることは、原則として認めておらず、常にチェックして報酬が急減した場合などは疑うが、100%止めることはできない。

校区など、小さなエリアでやる目的は、コミュニティの活性化で、ランサーズなどのツールは手段でしかない。事業のハブが増える方が健全だが、その中だけでしているといずれ収縮して、安定的な仕事はできず、回らない。個人で仕事をするのは大変だが、当社は、チームで受けられる体制で行うので、収入、雇用の面で安定性を提供することができる。

## 8)その他

ワーカーの水準は、内規で基準はあるが、基本は仕事をしてもらった内容の評価をもとに、社が定める基準をすべて満たしたプロの登録者を「認定ランサー」としている。今後は、発注者、本人ともにわかりやすいような、第3者目線で評価基準をつくりたい。

## 9)今後の展望

今後は、特に福岡市の特性として、女性で、子育てなどで働けないけどスキルはあるお母さんなどの活用をもっと進められないかと考えている。

高齢者も、これからは、インターネットやスマホなどに扱い慣れた人が増えるので、少し教育すれば、活用できる人材は多いと思われる。最初にやれば、その後にのめり込む人も多いのではないかと。

外国人材も、いずれは検討していきたい。

## 2. <事例 2>株式会社クラウドワークス

### 1)会社概要

会社名： 株式会社クラウドワークス  
本社所在地： 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー6階  
設立： 2011年11月  
資本金： 16億9,068万円（2017年2月ホームページ情報による）  
ヒアリング対象： エンタープライズ事業部 Solution グループ公共チーム  
田中 健志郎 氏

### 2)事業概要

ランサーズと並ぶ国内最大級のクラウドソーシング事業を展開し、2012年には日経ビジネス「日本を救う次世代ベンチャー100選」に選出され、2013年ヤフー、サイバーエージェント、2014年にはDeNAなど大手IT企業との連携を進めて業務を拡大している。  
発注元はランサーズと同様、東京が54%であり、ワーカーは東京以外が77%を占める。

### 3)仕事の内容

依頼可能な仕事のカテゴリはウェブデザイン、チラシポスターデザイン、記事作成、データ入力など200種類以上。

一方で、生活支援系、いわゆるリアル系は現在のところほとんどない。リアル系もメニューには出しているが実際はオンラインで実行可能な仕事の依頼がほとんどである。

クラウドワークスは企業とワーカーに対し、以下のようなメリットを提示している。

企業にとってのメリット	ワーカーにとってのメリット
○柔軟で費用対効果の高い人材調達 →最短15分でマッチング →通常の1/10～1/2の費用 →質を確かめながら分割発注	○時間と場所にとらわれない働き方 →育児・介護の女性も在宅で仕事可能 →自分のペースでシニアも活躍できる
○オープンイノベーション →外部の専門家と課題解決が可能 →ワーカーと消費者の共感を武器にできる	○個人の信用が「見える化」 →実績のあるプロは人気殺到 →未経験者にもチャレンジの機会を提供できる

### 4)地方におけるクラウドソーシング活用の可能性

地方の中小企業が、地元だけでなく全国から質を担保した労働力を確保できることで、中小企業の経営革新が図れるとしている。

また、クラウドワークスを活用することで、発注者が全国に PR が可能であり、SNS も併用することで、地域にいながらにして全国規模に事業拡大の可能性があるとされている。

また、働く機会の創出が、女性、シニア、若者の就業機会を増やし、場所にとらわれないため、Uターン、Iターンが促進されることから地方自治体との連携も始めている。

## 5) マッチングの仕組み

クラウドワーク스에登録すれば発注者にも受託者にもなれる。

受託を希望するワーカーは細かいポートフォリオを作成しておき、発注者はポートフォリオにタグ付けされたカテゴリ検索から、発注先候補を抽出し、ポートフォリオなどから選定する。

ワーカー側は発注者のこれまでの業務発注実績を確認し、条件に合うと判断すればこれを受ける仕組みになっている。

## 6) 支払い

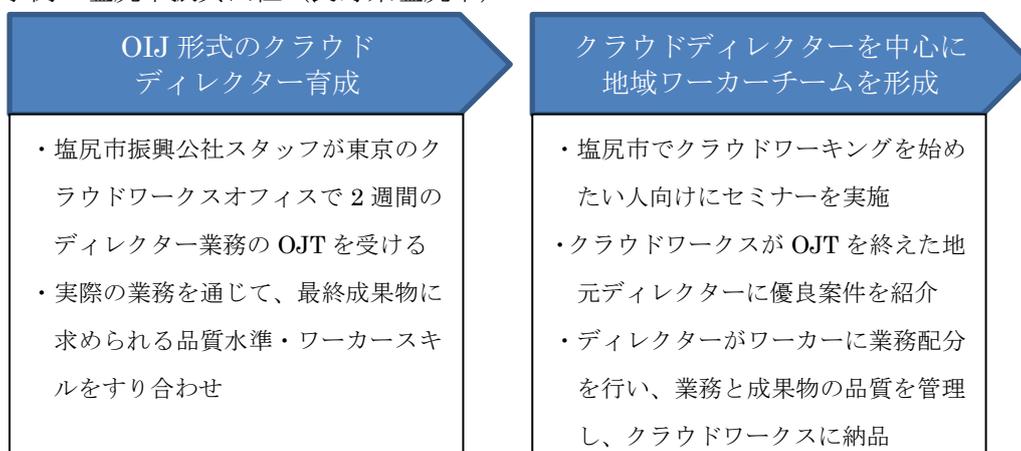
料金は基本的に、事前に発注者側が定めた金額で決定するが、仕事の内容や量によって発注者と受託者が協議して変更することも可能。

仕事終了後は双方が評価する仕組みとなっており、その際に不当な発注額や、低品質な納品物など、互いの実態を公表可能となっている。

## 7) 地域を限定した展開

クラウドワークスは自治体と連携し、ワーカーの育成とともに、他のワーカーの業務配分などを行うディレクターを育成する「クラウドディレクター育成事業」を展開している。

事例：塩尻市振興公社（長野県塩尻市）



## 8)その他

発注者とワーカーの間は雇用形態ではなく、委託契約になるので雇用保険はない。

信頼性についてはクラウドワークスの相互評価システムによって確保される。タクシーの配車サービス UBER と同様の双方向の評価システム。

## 9)福岡市など地方中核都市への進出の意向

地方自治体からリアル系のクラウドソーシングの相談が多いが、現在はオンラインで解決できるシステム構築となっているため、リアル系は手控えている。

そのため進出はしていない。ただ、一部は職業訓練を伴った人材紹介の仕組み「クラウドディレクター育成事業」を展開しており、大阪には拠点を作っている。福岡市ほどの人口であれば投資の意味も含めて拠点構築は検討の余地がある。

## 第5章 まとめ ～提案～

### 1. 需要動向

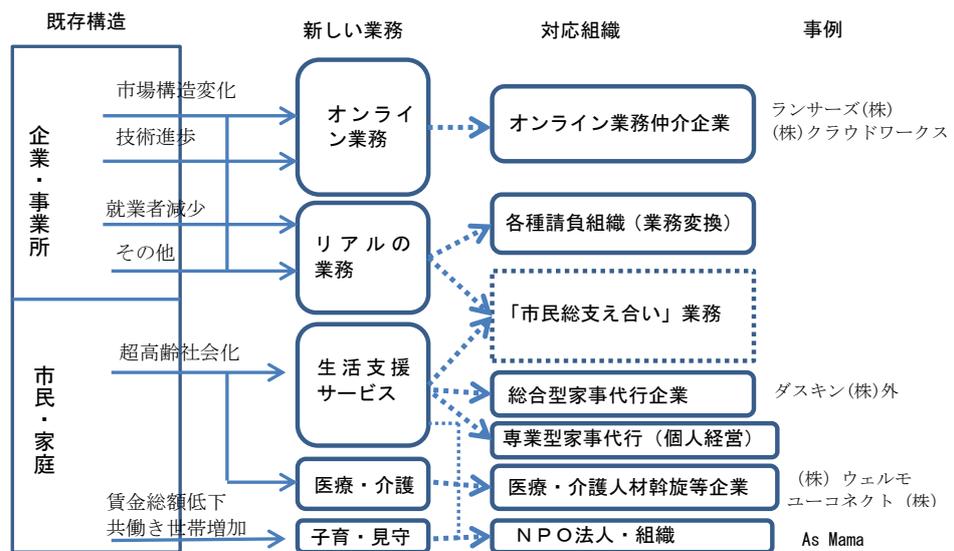
第2章で集計・分析してきたように、福岡市内の市民・家庭から発生する可能性のある「生活支援サービス」の潜在需要は、年間約2,234,000件におよび、38,450社の市内民営企業から発生する可能性のある「オンデマンド型就労」の潜在的需要は、約118,000件（ただし、アンケート調査が企業を対象としていたため、約36,000の民営出先事業所等の分を含まない）に及ぶことが判った。

仮に、「生活支援サービス」を1件当たり500円（ワン・コイン）と仮定すれば、年間約50億円になり、「オンデマンド型就労」需要を1件当たり6.69万円（福岡市シルバー人材センターの平成26年度実績による）と仮定すれば、約79億円と見積もることができる。

なお、企業からの「オンデマンド型就労」需要は、「その他」を除く業務内容が明らかな回答（企業数）が10を超える11業務を見ると、有資格者等高度人材向け業務が7業務（工事要員・専門技術者20.1%、HP作成・更新16.8%、経理専門家10.8%、施設・設備補修8.7%、通訳・翻訳5.4%、税理士・社労士5.1%、広告デザイン3.3%）で70.3%を占める。

他方、一般人材向け業務は4業務（清掃・大掃除要員13.8%、増産・納期対応要員6.3%、イベント要員5.4%、工事要員・補助4.2%）で29.7%となっており、主体は有資格者等高度人材向け業務であり、恐らくは、従業員の臨時的対応や再雇用、あるいはすでに取引経験がある各種請負組織やオンライン業務仲介企業等を利用しているケースが多いものと考え

図5-1 「生活支援サービス」、「オンデマンド型就労」業務の拡大と「市民総支え合い」業務の位置（概念図）



資料:筆者作成

えられる。

新規に退職高齢者がかかわることとなるのは、当面は一般人材向け業務が中心であろうが、企業の「オンデマンド型就労」は1件当たりの業務規模が、「生活支援サービス」に比べて大きく、退職高齢者の場合は、複数人でシェアする形になるであろう。

これらは、図5-1に示すように、人口の高齢化や技術の進歩、生産年齢人口の減少、共働き世帯比率の上昇などわが国社会の変化に対応する形で新たに発生してきたし、これからも発生する可能性があるサービスや業務であろう。

それら新しい業務に対応して、ダスキン等の総合型家事代行企業や医療・介護分野での人材斡旋業、子育てシェアリングのAs Mama（アズママ）等のNPO法人など新しい対応組織や業態が生まれているが、とりわけ、オンラインによって受注・納品可能な業務については、(株)クラウドワークス、ランサーズ(株)などが急成長している。

## 2. 対象業務の位置と性格

わが国では、職業（働き口）の斡旋、逆に働き口を求める人材の斡旋業務は、職業紹介事業＝「人材紹介」業と呼ばれ、求人者と求職者との間における雇用関係の成立を斡旋する業務のことを言い、厚生労働大臣の許可が必要である。また、自組織で雇用し、求人事業所等に人材を派遣し、派遣先担当者の指揮命令のもとで労働サービスを提供する雇用形態の労働者(人材)派遣業も労働者派遣業法に基づく許可が必要である。

いずれも、各人の能力に適合する職業に就く機会を与え、また産業に必要な労働力を充足することで、職業の安定を図り、経済と社会の発展に寄与することを目的としているが、雇用関係の成立を条件としている。

第2章において調査集計・分析してきた「生活支援サービス」や企業等での「オンデマンド型就労」は、後者の一部では雇用型の就労も含まれる可能性があるものの、基本的に雇用型就労とはならず、請負型就労の業務である。したがって、「市民総支え合いセンター」（仮称）の業務は、業務＝タスクをして欲しい人・組織と業務＝タスクを遂行する（＝就労する）人との請負関係を成立させることである。

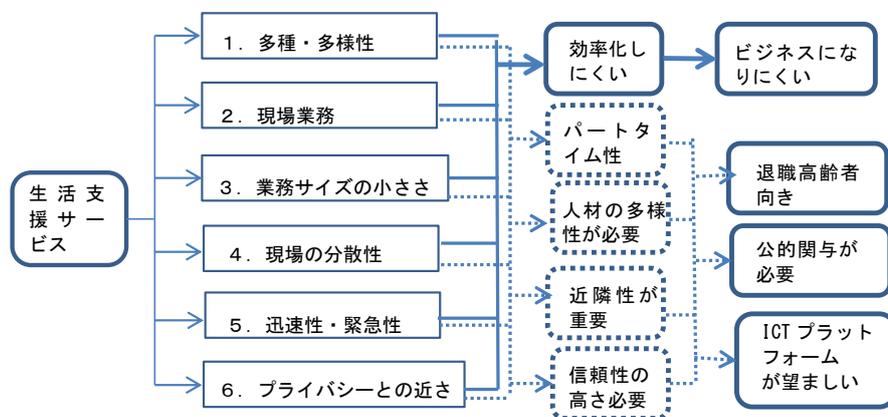
業務遂行者＝就労者として対象とするアクティブシニア（65歳以上の定年退職後の元気な高齢者）は、被雇用者としてではなく、個人事業主あるいはフリーランスという形で対応することになる。

ところが、「市民総支え合いセンター」（仮称）が主に対象とする業務には、図5-2に示すような性質（特質）を持っていると考えられ、家庭内や企業内に潜在しているにもかかわらずビジネススペースでは成り立たないため顕在化せず、我慢・放置され、過重労働や生産性停滞等の要因ともなりがちなものであった。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ようとするものである。

これらの業務、1件1件の請負関係を成立させ、かつ、その完了を確認し、かつ、料金の

授受・精算等を行うには、特別な遂行システムが不可欠であろう。

図 5-2 主体となる「生活支援サービス」の特殊性



資料:筆者作成

### 3. 担い手としてのアクティブシニアに向けて

#### 1) 就労意向の変革

第 1 章において再集計・分析した平成 27 年度福岡市保健福祉局の調査データによるアクティブシニアの就労意向と、第 2 章で取り上げた今回のアンケート調査結果には、図 6-3 に示すような、「齟齬」が認められる。

平成 27 年度調査結果では、60 歳以上で働いていないが働きたい人は「各年代とも 2 割程度」であり、「働きたい人の 7 割は求職活動をやっていない」、「希望する仕事は、男性では管理的な仕事、事務的業務、女性ではサービス業務、販売業務」などであった。

グループインタビューでの意見でも概ね同様の「指向」と見られた。その前提として「被雇用型」就労を念頭に置いており、「あるのは、作業的仕事ばかり…」という言葉のように、「作業的仕事」を考慮の対象外としている節が感じられる。つまり、被雇用型で現役時代の仕事と同類のものを希望しているのであろう。

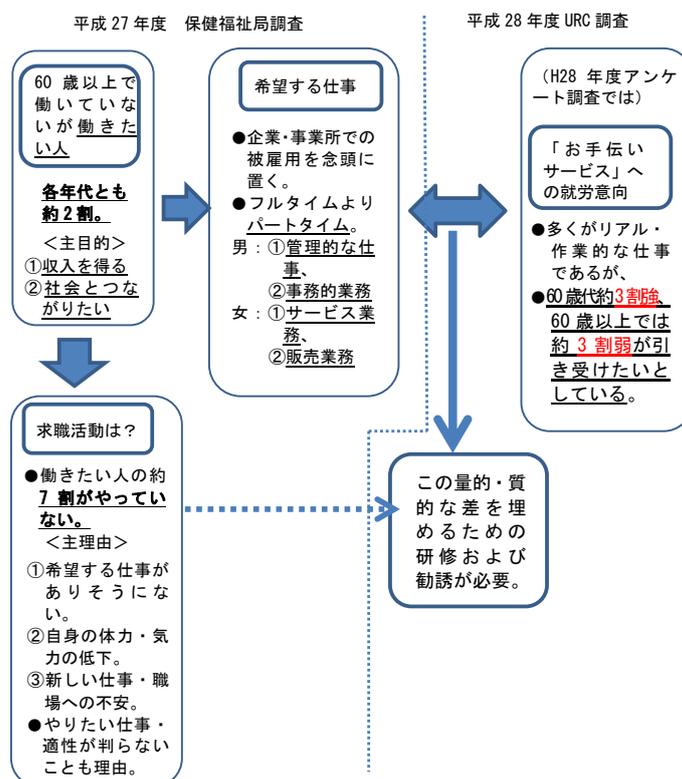
他方、今回のアンケート調査結果では、殆どが現場での作業的仕事であるにもかかわらず、「生活支援サービス」を「引き受けてもよい」という人は、60 歳代で 3 割強、60 歳以上（70 歳代を含む）で 3 割弱を記録した。

意向の量的な齟齬（2 割と 3 割）は、平成 27 年度調査では、サンプルが働いていないアクティブシニアであるのに対して、平成 28 年度調査では、サンプルに有業者を含んでいるという違いがある。「受けてもよい」という市民の割合は有業者の方が高率であり、この差によるのではないかと考えられる。

平成 27 年度調査に揃え、「働いていないが働きたい人」を 65 歳以上人口の 2 割とすれ

ば、平成 24 年国勢調査結果による、65 以上歳人口（約 254,000 人）のうち就業者（47,400 人）を除く労働力人口および非労働力人口のうちの家事および通学を含む、約 82,000 人×0.2 =16,400 人が潜在的就労希望者数であると推計できる。

図 5-3 アクティブシニアの就労意識と「生活支援サービス」への就労意向の齟齬



資料: 前掲平成 27 年度福岡市保健福祉局「アンケート調査」および 28 年度(公財)福岡アジア都市研究所「アンケート調査」

他方、意向の質的な齟齬は、第 1 章 3 節で述べたように、①被雇用型就労とフリーランス型就労の齟齬と、②管理的・事務的業務と現場作業的業務という 2 つが考えられるが、いずれもいわば「希望」に対する「現実」の壁であろう。

定年退職後という、現役時代とは全く異なった条件の下にあり、そこでどのように適応していくべきかなど「生き方」および「働き方」意識の変革を促す「教育・研修」機会などが必要であろう。

これについては、第 3 章で調査および福岡市への示唆を提起してきた、韓国ソウルの「ソウル 50 プラス総合計画」が参考になるであろう。すなわち、「支援対象とする高齢者の年齢層を拡大し、これらの層が退職前から第 2 の人生について考えるため…」 「さまざまな情報収集やコミュニケーションのための場や機会を、行政が中心となって提供すること」および「仕事に関する教育プログラムを受講した予備高齢者に対し、人材バン

クへの登録資格を与える仕組み」をとり、「退職後から新しい仕事を探すのではなく、退職前から第 2 の人生の活躍のための仕事について準備できる…」ように計画されており合理的である。

また、平成 27 年度調査では、働きたいが求職活動をしていないアクティブシニアが働きたい人の約 7 割に達していることも明らかになっており、幅広く「勧誘」していくことが必要であろう。

## 2)ICT 利用への誘導

福岡市におけるパソコンとスマートフォンの利用状況は、男性の利用率が女性よりも高いことや、年代が高くなるにつれて利用率が下がることなど、全国値と類似した数値や傾向がみられるものの、50 代・60 代の利用率は全国値よりもやや低くなっている。

ただし、全国状況ではあるが、時系列で見ると、50 代、60 代の利用率も急速に上昇してきており、年代による格差は急速に縮小していく傾向が読み取れるので、ICT を利用したジョブ・マッチングやその評価のやり取り等も簡単な研修で対応可能であろう。ただし、女性の 50 代、60 代については、ICT 利用研修等による向上を図る必要がある。

## 4. 行政が関わる根拠と意義及び関わり方

### 1)根拠と意義

「はじめに」において述べたように、わが国の人口減少および超高齢社会化に伴って、  
①生産年齢人口の減少、一部業種での人手不足の深刻化、  
②高齢世帯の貧困＝生活保護世帯の増加や孤独死等の社会問題の発生、  
③国内総生産(所得)の長期低迷環境の下での、医療・介護等への財政支出の上昇による膨大な財政赤字の累積などに危機感が募っている。

このため、政府も「1 億総活躍社会づくり」をめざし、その主要政策の 1 つとして高齢者の就労促進を掲げている。団塊世代がすべて 75 歳（後期高齢者）に達する 2025 年に向けて避けることができない重要課題であるからである。

「人口が減少する中で我が国の成長力を確保していくためにも、高齢者の就業率を高めて行くことが重要である。」とし、「…、企業における再就職受入支援とともに、高齢者の就労マッチング支援の強化などを進める」としている。これまで介護対象予備軍として見られてきた高齢者に、積極的に介護する側に回ってもらおうという政策転換でもあろう。

福岡市においても、平成 28 年 6 月に改定した「福岡市保健福祉総合計画」の総論において、「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、各論の高齢者分野でも基本目標 1 として「就業を通じた生

きがづくりの支援」を掲げている。「市民総支え合いセンター」(仮称)構築は、そのための1つの提案として考えられる。

また、この「市民総支え合い」(仮称)システムの構築は、上記図5-2のように、ビジネスとしては成り立ちにくい性質の業務(の集合)であり、信頼感が特に求められる業務であるなど、公的な性格を持つことが求められるというだけでなく、下記の(1)～(5)のように、市行政にとってもメリットがあるものであろう。

- (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」+「納税」+「生きがい」+「健康寿命の延伸」などの利益をもたらすことができる。
- (2) このことは、行政にとっては、税収に繋がるとともに、医療・介護等社会保障関係歳出の抑制に寄与する。
- (3) 「市民総支え合い」(仮称)業務の遂行は、高齢者世帯や子育て世帯、障害者世帯など今後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。
- (4) 業務内容からして、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。  
昨今は、地域を離れた「利益型・機能型コミュニティ」や SNS 等非リアルなコミュニティが増加傾向にある一方、「地域コミュニティ」の衰退が懸念されているが、近隣者間の業務請負関係によって、地域を基盤にした「機能型地域コミュニティ」が強化される可能性がある。
- (5) さらに、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。

## 2)関わり方

以上のように、「市民総支え合いセンター」(仮称)が対象とする業務の主体は「生活支援サービス」であり、上記図5-2のように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い。したがって、①事業の立ち上げの労は市行政が取らなければならないであろう。

また、「市民総支え合いセンター」(仮称)の運営についても、ビジネススペースでの運営を主目的とはしない、いわゆるソーシャル・ビジネスや NPO 等でないと引き受け手は現れないであろう。

また、「市民総支え合いセンター」(仮称)の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。そこで、②これら社会的な「利益」を推計し、市行政はそれに見合う支援を民間の事業主体に行う、いわゆる「ソーシャル・インパクト・ボンド」方式で関わるのが適切であろう。

なお、第1章第3節で述べたように、サービス需要者(家庭および企業)とフリーランスのアクティブ・シニア(高齢者)との請負関係となるので、一定のエスクロー機能(escrow: 商取引の際に、信頼のおける第三者を仲介させて、取引の目的を担保すること)を持つ必要があることから、社会的(公的)な性格を保持するためにも市行政のかわりが求められよう。

## 5. 「市民総支え合いセンター」(仮称)の骨格

### 1) 事業内容

以上に述べてきたように、「市民総支え合いセンター」(仮称)の機能、主要業務内容および連携の骨格は、図5-4のように構想することができる。

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、あるいはマーケットデザイン・システムの構築と運用が中心業務となろう。

「市民総支え合い」業務の主体は、「生活支援サービス」であり、上記図5-2のようにサイズの小さな多種・多様な業務の多頻度発生の上に、迅速性・緊急性が求められるものもあること、また、業務需要者には移動が困難な方も存在することから、業務需要者と遂行希望者とのマッチングには、即決性の高い ICT を使う必要があろうもちろん ICT の利用が近い将来には、ごく一般的なものになっていると予測されることも理由の1つである。

とは言え、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行われようが、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蓄積。

③ 各種業務(ジョブ)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。

④ フリーランサーとしての研修、技能研修および、上記②における評価情報の蓄積と活

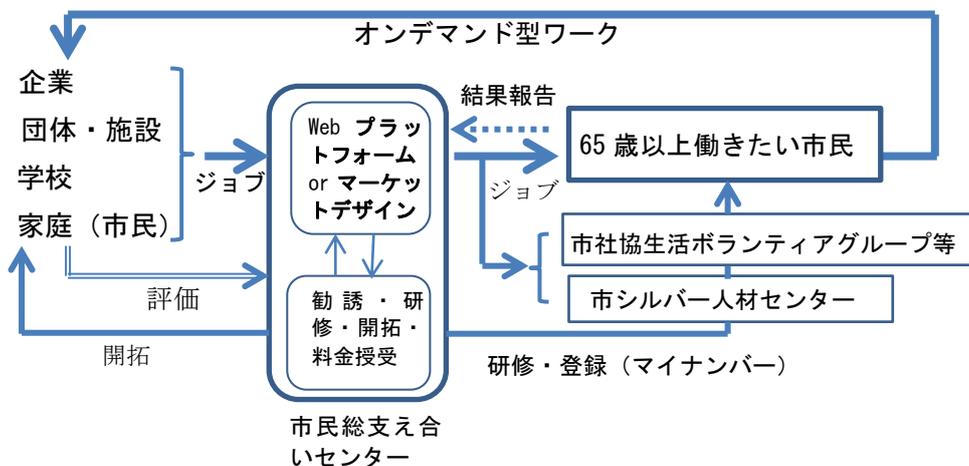
用の仕方は、「市民総支え合いセンター」（仮称）が一定のエスクロー機能（escrow：商取引の際に、信頼の置ける第三者を仲介させて、取引の目的を担保する機能）を果たすための重要な業務である。

- ⑤ なお、上記は、市民家庭からの「生活支援サービス」を念頭に置いて述べてきたが、企業・各種事業所や学校法人等からの「オンデマンド型就労」需要にも対応することを念頭に置いている。

後者の場合は、営業時間（1日当たり）があり、かつ、何日間か連続して発生することが多く、「生活支援サービス」に比べて業務のサイズが大きく、退職後高齢者の多くの就労希望であるパートタイム就労（＝1日当たり時間または1週間当たり就労日数が短い）との間に齟齬がある。

- ⑥ したがって、ジョブ・マッチングの前提として、グループでのワークシェア・システムを組む必要があるので、「市民総支え合いセンター」への登録時に、希望する業務内容だけではなく、就労時間や就労日（曜日）なども提出してもらい、「オンデマンド型就労」依頼に即してワークシェアの割り振りを行う機能も必要になる。

図5-4 「市民総支え合いセンター」（仮称）事業構想



資料:筆者作成

## 2) 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。ジョブ・マッチングは、近隣の需要者と当該サービス担当の登録遂行者とを結ぶことになるが、料金を現金で受け渡すことについては双方で「気まずさ」を感じるということがわかっている。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。

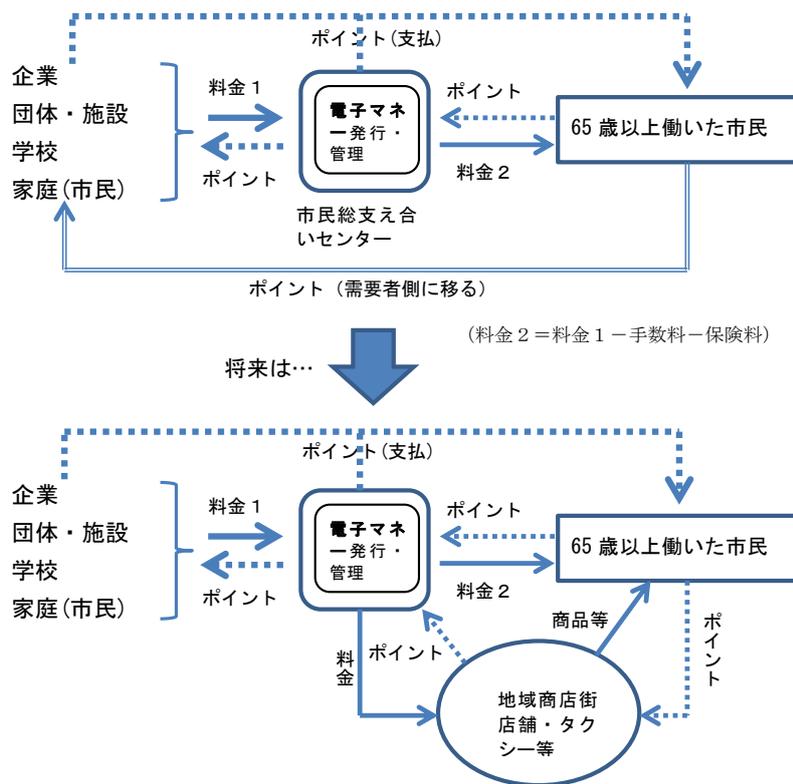
また、電子マネーシステムは、簡単に、貯めることも、「市民総支え合いセンター」（仮称）で現金化することもできるだけではなく、地域の商店等に電子マネー会員になってもらえば（読取機器を設置）、ポイントで買い物等もできるようになるなど高い汎用性を持っている。

その概要は、図 5-5 の料金授受システム（概念）の通りである。

### 3)「市民総支え合いカード」(仮称)の発展形としての「地域通貨」

「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」の機能を果たすようになるであろう。

図 5-5 料金授受システム（ポイント制）の概念



資料:筆者作成



# 資料編

## 1. 福岡市民の生活支援(お手伝い)サービスに関するアンケート調査票(白票)

### 福岡市民の生活支援(お手伝い)サービスに関するアンケート

このアンケートは、福岡市民のみなさまが、日ごろの生活において「お手伝いがほしいな」と思うこと(生活支援サービス)について、その内容やサービス提供のニーズなどを伺い、『市民総ささえあい社会に向けた社会情報基盤整備に関する研究』のための基礎資料とする目的で実施するものです。なにとぞご協力下さいますよう、お願い致します。

【調査主体】 福岡市(総務企画局 企画調整部)  
公益財団法人 福岡アジア都市研究所

#### 記入にあたってのお願い

(ご記入の前に必ずお読み下さい)

1. このアンケートにご記入いただいた内容は、すべて統計的に処理され、回答が他に漏れることはありませんので、ありのままをご記入下さい。
2. ご回答方法は、該当する選択肢の番号に○をつけていただくもの(○印は1つだけ、3つまで、あるいはいくつでもつけてよい場合があります)、数字を記入していただくものや、お考えを自由にお書きいただくものがあります。
3. 回答いただく順序は、(必ずしも全問に答えていただくわけではありません)。矢印(→)の指示に従って、お進み下さい。指示がない場合は、次の質問にお進み下さい。
4. ご記入いただきましたアンケート用紙は、**平成 28 年 9 月 26 日(月曜日)**までに、同封の返信用封筒にて投函して下さい。

#### 調査に関するお問い合わせ先

この調査は、公益財団法人 福岡アジア都市研究所にて集計・分析を致します。  
お問い合わせは、下記までご連絡下さいますようお願い致します。

【調査実施機関】 公益財団法人 福岡アジア都市研究所  
〒810-0001 福岡市中央区天神 1 丁目 10-1  
TEL : 092-733-5686 担当 : 岡田・島山・白水

ご協力いただきましたご回答内容は、個人情報保護方針に従い、情報の管理を徹底致します。

**すべての方にお尋ねします**

問 1. あなたは普段の生活で、生活支援（お手伝い）がほしいと思ったことがありますか？（該当するもの1つに○印をつけて下さい）

1. よくある                      2. たまにある                      3. ほとんどない                      4. まったくない

次頁の問3へ

**問1で1、2、3いずれかの番号に○印をつけた方にお尋ねします**

問 2. 生活支援（お手伝い）がほしいと思うのは、どのようなことですか？（1）～（6）の分野ごとに該当するものすべてに○印をつけてください。

（1）家事関連では…

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 1. 部屋の掃除           | 7. クリーニングの依頼・引取り  |
| 2. 風呂掃除            | 8. ゴミ出し           |
| 3. 食事づくり           | 9. ペットの散歩         |
| 4. 洗濯・アイロンかけ       | 10. 庭の手入れ（草取り・剪定） |
| 5. スーパーなどへの買物の代行   | 11. その他（具体的に）     |
| 6. ホームパーティなどの会食の準備 |                   |

（2）育児関連では…

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1. 幼稚園・保育園の送り迎え | 5. 急な不在時の子どもの食事   |
| 2. 乳幼児の子守り      | 6. 子どもが急病になった時の対応 |
| 3. 子どもの遊び相手     | 7. その他（具体的に）      |
| 4. 小学生の宿題などの指導  |                   |

（3）介護や健康維持の関連では…

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. 通院時のつきそい         | 4. 自宅での理容・美容の出前サービス |
| 2. ウォーキングなど運動のつきそい  | 5. 碁や将棋など趣味活動の相手・指導 |
| 3. 健康のための栄養・献立などの相談 | 6. その他（具体的に）        |

（4）おでかけ関連では…

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 自動車運転の代行        | 5. 旅行の荷物持ち、撮影など       |
| 2. 高齢者や児童などのおでかけ同伴 | 6. 旅行など不在時の新聞・郵便物等の保管 |
| 3. 買物などの荷物持ち       | 7. その他（具体的に）          |
| 4. 道案内、地理確認        |                       |

（6）その他では…

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1. 電球・蛍光灯の取りかえ | 6. 和装の着付け        |
| 2. 家具の組み立て・移動  | 7. 空き家や留守期間の家の管理 |
| 3. 情報機器の設定・小修理 | 8. 手紙・はがきの作成・印刷  |
| 4. 自転車の修理      | 9. 外国語の翻訳、通訳     |
| 5. 宅配荷物の受取り・保管 | 10. その他（具体的に）    |

**すべての方にお尋ねします**

問 3. 仮に、生活支援（お手伝い）がほしいと思った時に、すぐに引受けてくれる人（ただし有料、資格が必要な場合は有資格者）を紹介するサービスがあった場合、頼んでみようと思いますか？（該当するもの1つに○印を記入してください）

1. 頼んでみたい                      2. 頼みたくない                      3. どちらともいえない



**問 3 で 2 または 3 の番号に○印をつけた方にお尋ねします**

問 4. 「頼みたくない」、「どちらともいえない」を選んだ理由はどのようなことからですか？（該当するもの2つ以内に○印をつけてください）

1. 生活の場を他人には見られたくないから  
2. 引受けてくれる人がどういう人かわからないから  
3. お金がかかるから  
4. 手続きが面倒そうだから  
5. 事故や過失があった時の責任（保証）が不明だから  
6. その他（具体的に）

{ }

**すべての方にお尋ねします**

問 5. 料金以外の懸念がなくなったとして、仮にあなたが生活支援（お手伝い）を依頼するとした場合、料金はいくらまでなら頼んでみようという気になりますか？（1）1時間以内の短時間のお手伝いと、（2）1時間を超えるお手伝いに分けてお答えください。（それぞれ該当するもの1つに○印をつけてください）

（1）1時間以内の短時間のお手伝い

1. 1回につき 300 円以内なら                      4. 1回につき 2,000 円以内なら  
2. 1回につき 500 円以内なら                      5. 金額にこだわらない  
3. 1回につき 1,000 円以内なら

（2）1時間を超えるお手伝い

1. 1時間につき 1,000 円以内なら                      4. 1時間につき 2,500 円以内なら  
2. 1時間につき 1,500 円以内なら                      5. 金額にこだわらない  
3. 1時間につき 2,000 円以内なら

**すべての方にお尋ねします**

問 6. あなたは、問 2 のような生活支援（お手伝い）の仕事を受けられるサービスがあり、「あなたの空いた時間に仕事として手伝ってほしい」と頼まれたら、受けてみたいと思いますか？  
（該当するもの 2 つ以内に○印をつけてください）

1. 受けてもよい
2. 自分の技能や資格が活かせる仕事なら受けてもよい
3. 将来、余裕ができたなら受けてみたい（受けてもよい）
4. 受ける余裕や体力がない
5. 受けるつもりはない
6. その他（具体的に）

[ ]

**すべての方にお尋ねします（集計上必要ですので、なるべくお答えください）**

問 7. あなたご自身のことについて、(1)～(5)で該当するものに1つずつ○印をつけてください。

(1) 年齢

- |           |          |           |           |
|-----------|----------|-----------|-----------|
| 1. 20 歳未満 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代  | 4. 40 歳代  |
| 5. 50 歳代  | 6. 60 歳代 | 7. 70 歳以上 | 8. 80 歳以上 |

(2) 性別

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

(3) 職業（現在就いている職業）

- |              |                  |             |
|--------------|------------------|-------------|
| 1. 管理的職業     | 7. 農林漁業          | 13. 家事手伝い   |
| 2. 専門的・技術的職業 | 8. 生産工程従事職       | 14. 学生      |
| 3. 事務職       | 9. 輸送・機械運転従事職    | 15. 専業主婦・主夫 |
| 4. 販売従事者     | 10. 建設・採掘従事職     | 16. 無職      |
| 5. サービス職     | 11. 運搬・清掃・包装等従事職 |             |
| 6. 保安職       | 12. その他分類不能の職業   |             |

(4) 居住区

- |        |        |        |       |
|--------|--------|--------|-------|
| 1. 東区  | 2. 博多区 | 3. 中央区 | 4. 南区 |
| 5. 城南区 | 6. 早良区 | 7. 西区  |       |

(5) 世帯年収

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 1. 195 万円未満        | 5. 900 万円～1,800 万円未満   |
| 2. 195 万円～330 万円未満 | 6. 1,800 万円～4,000 万円未満 |
| 3. 330 万円～695 万円未満 | 7. 4,000 万円以上          |
| 4. 695 万円～900 万円未満 | 8. わからない／答えたくない        |

ご協力いただきありがとうございます。ご記入もれがないか今一度ご確認ください、  
同封の返信用封筒にて **平成 28 年 9 月 26 日(月)** までにポストに投函して下さい。

## 2. 「オンデマンド型労働」需要に関する事業所アンケート調査票(白票)

### 福岡市における「オンデマンド型労働」需要に関する企業アンケート

ご記入にあたってのお願い

【調査の目的】

このアンケートは、福岡市に事業所がある民間企業に対し、「オンデマンド型労働」の需要について伺い、今後の『市民総ささえあい社会に向けた社会情報基盤整備に関する研究』の基礎資料とする目的で実施するものです。何卒ご協力下さいますよう、お願い致します。

【オンデマンド (On-Demand) 型労働とは】

従業員(アルバイトやパートを含む)によって計画的に遂行される定常業務以外に、臨時的に発生する短期的な、または特殊な労働などで、必要なときに必要な仕事だけを外部人材等に依頼する労働のことです。

【ご提出】 平成 28 年 **9 月 26 日(月曜日)**までに、同封の返信用封筒にて投函して下さい。

【調査主体】福岡市(総務企画局 企画調整部)  
公益財団法人 福岡アジア都市研究所

#### 調査に関するお問い合わせ先

この調査は、公益財団法人福岡アジア都市研究所にて集計・分析を致します。  
お問い合わせは、下記までご連絡下さいますようお願い致します。

【調査実施機関】公益財団法人 福岡アジア都市研究所

〒810-0001 福岡市中央区天神 1 丁目 10-1 TEL: 092-733-5686 担当: 岡田、畠山、白水

ご協力いただきましたご回答内容は、個人情報保護方針に従い、情報の管理を徹底致します。

#### ■F1. 企業概要

御社名		
所在地	〒	
ご記入者	お名前	役職
ご連絡先	電話	Eメール

#### ■F2. 従業者数について

貴社の従業者数(平成 28 年 4 月現在)について、( )内に数字を記入してお知らせください。

従業者 総数 ( ) 名 →うちパート・派遣・アルバイト ( ) 名

上記のうち福岡市内の事業所の  
従業者数 ( ) 名 →うちパート・派遣・アルバイト ( ) 名

■F3. 貴社の業種をお選び下さい。複数の業種にまたがる場合は、主たる業種についてお答え下さい(○印1つ)。

1. 農林漁業
2. 鉱業
3. 建設業 (リフォームを含む)
4. 製造業 (製造販売を含む)
5. 電気・ガス・熱供給・水道業
6. 情報通信業 (ソフトウェア、放送、映像・音声制作、インターネット関連を含む)
7. 運輸・郵便業
8. 卸売業
9. 小売業
10. 金融・保険業
11. 不動産・物品賃貸 (レンタル) 業
12. 学術研究、専門・技術サービス業 (士業、設計、コンサルタント、広告・デザイン等)
13. 宿泊・飲食サービス業
14. 生活関連サービス (理美容、家事サービス、旅行、冠婚葬祭など)、娯楽業
15. 教育・学習支援業 (公民館、図書館、学習塾を含む)
16. 医療・福祉
17. 複合サービス事業 (郵便局、協働組合等)
18. 他に分類されないサービス業 (自動車整備、労働者派遣など)

**ここからはオンデマンド型労働についてお尋ねします。**

【オンデマンド (On-Demand) 型労働とは】

従業員 (アルバイトやパートを含む) によって計画的に遂行される定常的業務以外に、臨時的に発生する短期的な、または特殊な労働などで、必要なときに必要な仕事だけを外部人材等に依頼する労働のことです。

Q1. あなたの事業所・店舗・事務所では、「オンデマンド型労働」が必要になることがありますか？(該当するもの 1つに○印をつけてください)

1. ある (月に1~2度)
2. たまにある (3か月に1~2度)
3. あまりない (半年に1~2度)
4. ない (1年に1~2度程度を含む)

Q2. それはどのような仕事の内容ですか？次の(1)~(6)の分野に、主な仕事内容を 2~3事例記入してください。あてはまる仕事がない場合は、「この分野の仕事はない」の( )に○をつけてください。

(1) 事業部門、営業部門では？

例/ 経理専門家、企業法規専門家、外国語文書の翻訳、通訳、ホームページの作成・更新など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

(2) 生産部門、工場では？

例／急な増産への対応、情報化機器等の設定変更、職員研修など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

(3) 販売部門、店舗では？

例／商品入れ替え作業、スマートフォンアプリの作成、広告のデザイン、印刷など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

(4) 輸送・配送部門では？

例／配達員の急欠（代替要員）、特殊品輸送要員など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

(5) サービス業務・サービス関連では？

例／キャンペーン時の専門講師、イベント期間の要員など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

(6) その他の部門では？

例／大掃除等清掃業務、施設・設備の補修など

① \_\_\_\_\_

② \_\_\_\_\_

③ \_\_\_\_\_

( ) この分野の仕事はない

Q3. 「オンデマンド型労働」が必要になった時、どのように対処なさっていますか？(該当するものすべてに○印)

1. 従業員が臨時的な勤務で対応している
2. 自社（事業所）で臨時に要員を確保している（退職者など）
3. 自社（事業所）で臨時に要員を確保している（求人）
4. 他の会社（派遣会社など）の支援を受ける
5. 取引先の専門会社に頼む
6. その他（ \_\_\_\_\_ ）

Q4. 「オンデマンド型労働」が必要になった時に、インターネット・システムにより短時間で要員の確保ができる公共的なサービス(有料のクラウド型業務・人材支援サービス)ができた場合、貴社(事業所)では、利用する機会があると思われるですか？(該当するもの1つに○印)

- |                        |                          |   |        |
|------------------------|--------------------------|---|--------|
| 1. かなり利用する機会があると思う     | <input type="checkbox"/> | → | Q4-1 へ |
| 2. 条件によっては利用する機会があると思う | <input type="checkbox"/> |   |        |
| 3. ほとんど利用する機会はないと思う    | <input type="checkbox"/> | → | Q4-2 へ |
| 4. まったく利用する機会はないと思う    | <input type="checkbox"/> |   |        |

Q4-1. Q4で「利用する機会がある」と答えた方(1または2に○印)にお尋ねします。  
その場合に求められる条件とはどのようなことでしょうか？(該当するものを2つ以内で○印をつけてください)

1. 国家資格等の資格保有者がいること
2. 業務技能に対する信頼性が得られること
3. 料金がほかの方法に比べて割安であること
4. トラブルが発生した場合の対応(保険制度など)がとられていること
5. その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

Q4-2. Q4で「利用する機会がない」と答えた方(3または4に○印)にお尋ねします。  
利用しない理由はどのようなことでしょうか？(該当するものを2つ以内で○印をつけてください)

1. 「オンデマンド型労働」が発生しないから
2. 既存の従業員で対処するから
3. すでに自前で要員調達(システム)や手段をもっているから
4. 民間の同様のサービスを利用しているから
5. 料金コストがかかるから
6. 業務技能に対して信頼性が得られないから
7. 依頼の仕方が複雑そうだから
8. すぐに対応できそうにないから
9. その他(具体的に: \_\_\_\_\_)

Q5. 「オンデマンド型労働」についての好事例、またご意見などがございましたら、ご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。返信用の封用にて、平成28年9月26日(月)までにご投函下さい。

(公財)福岡アジア都市研究所 平成 28 年度総合研究Ⅱ

## 「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

#### ■調査研究グループ

岡田 允	(公財)福岡アジア都市研究所	特別研究員	はじめに、第 1 章第 3 節、 第 2 章第 1 節・第 3 節、 第 4 章第 1 節、第 5 章
山本 美香	(公財)福岡アジア都市研究所	主任研究員	第 1 章第 2 節
畠山 尚久	(公財)福岡アジア都市研究所	研究主査	第 2 章第 2 節、第 4 章第 2 節
中島 賢一	(公財)福岡アジア都市研究所	調整係長	第 4 章第 2 節
柳 基憲	(公財)福岡アジア都市研究所	研究主査	第 3 章
白水美津代	(公財)福岡アジア都市研究所	研究スタッフ	第 1 章第 1 節、集計

---

「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

刊 行 2017 年 3 月

刊行者 公益財団法人 福岡アジア都市研究所

住 所 〒810-0001 福岡市中央区天神 1 丁目 10-1

電 話 092-733-5686

e-mail [info@urc.or.jp](mailto:info@urc.or.jp)

URL <http://www.urc.or.jp>

---