

第3章 事業者ヒアリング調査

3-1 調査概要

(1) 調査の目的

実際に様々なサービス等を提供されている各事業所等の意向や人口減少・少子高齢化が進む中、今後、どのようなことを期待されているかなどについて意見を聞き今後の施策の展開に役立てることを目的とする。

(2) 調査の設計

- ①調査対象 当該地域周辺を中心に、実際にサービスを提供していくことが想定される医療・薬事関連、福祉・介護関連、大学等教育・文化関連、日常生活品販売・宅配・ライフライン等関連、住宅・交通・ICT・ヘルスケア関連等の分野、43 事業者を調査対象とした。
- ②調査方法 大阪府市医療戦略会議提言を抜粋し、スマートエイジング・シティについて説明した後、ヒアリング調査票をもとに、直接対面して、事業者から意見やアイデア等を聞き取る方法により実施した。
- ③調査期間 平成 27 年 10 月 19 日～12 月 10 日

3-2 ヒアリング結果の要約

(1) スマートエイジング・シティについての感想（問2）

〔医療・薬事関連分野〕

- ・地域力を発揮させることが大切であり、空き室等を活用しながら、様々な事業者と協働して取り組みを進めていくなど、何かのきっかけとなる仕掛けが必要である。
- ・在宅療養を進めていくためには、情報共有の仕組みが必要であり、行政の持つ情報を最大限に活用しながら介護等、様々な関係者が有する情報をつなげていくことが大切である。
- ・まちづくりに関わる関係者がそれぞれの役割を意識しながら、まずはできることから全部やってみることが大切である。
- ・往診先の高齢者のほとんどは、外出したいと思っているが希望通りになっておらず、そうした点も考慮したサービスがあればいい。
- ・急性期ニーズにも応えながら、家で最後は看取れるようなところをめざしていくような取組みを意識していかななくてはいけない。

〔福祉・介護関連分野〕

- ・今後のまちづくりは、街路や公園等単なる空間の創造を意識するだけではなくて、高齢者の生活支援の部分に関して配慮することが必要である。
- ・地域の高齢者介護や支援にこれまで取り組んでいるが、今後もそれは必要なことである。
- ・高齢者だけを意識するのではなく、こどもからお年寄りまで誰もが安心して暮らせるまちづくりが地域包括ケアシステムの理念である。

〔大学等教育・文化関連分野〕

- ・就労支援、人材育成、見守り等いろいろな相談ができる場所をつくるというのは大変面白い。
- ・作業療法士の観点から、今後は特に介護予防の視点が重視されており、その意味からも非常に興味深く、介護予防をターゲットにしながらニーズをはっきりさせていくことが大切である。
- ・言語聴覚士の観点から、地域にいかに入っていくかが重要であり、その意味でもこの取組みの流れを見ながら、学生が地域の高齢者と一緒にコミュニケーションが取れるいい機会になるのではないかな。
- ・自治体と一緒にあって、高齢者に配慮した地域のまちづくりに向けて、キャンペーンやシンポジウム等積極的に取り入れていけばいい。

〔日用品販売・宅配・ライフライン等関連分野〕

- ・少子高齢社会に向けて、大変意義深い取組みである。
- ・ソフトウェアを核にしながら、若い人も入っていけるような仕組みもあればいい。
- ・宅配事業者でも、都会の買い物難民に対して、日用品の販売を行っており、そうした部分も活用していける。
- ・定期刊行物等の配達や地域の宅配拠点を活用した見守り活動等、新たな取組みに対する期待が持てる。
- ・ライフライン事業者も住宅事業者と協働して見守りサービスを展開しており、そうしたことも活かしていければいい。

〔住宅・交通・ICT・ヘルスケア関連分野〕

- ・既存の住宅を活用して、一部の地域に不足している医療や福祉施設を誘致したり、様々な事業者と連携して、高齢者や子育て世帯が住みやすい環境づくりが大切である。
- ・既存の住宅を活用して、健康を意識したイベントの開催等、住民の交流を促進する仕組みも組み入れていきたい。
- ・新たなソフトウェアと ICT、これまでの日常の電化製品等も組み合わせながら、超高齢社会にも対応していきたい。
- ・地域のタウン情報を組み入れるなど積極的な取組みを期待したい。
- ・地域内の所在する会社として、できるだけ地域の取組みに協力していきたい。

(2) 取り入れたいと考えられるサービス、アイデア等について (問3)

〔医療・薬事関連分野〕

- ・薬局とかかりつけ医をつなぐ「まちの保健室」の設置
- ・子育て等で休んでいる薬剤師による健康相談
- ・ICT を活用した医療・介護・福祉等多職種連携システムの構築
- ・団地等の空き室やスペース等を活用した、リハビリ指導、予防介護
- ・医療食を提供しながら相談員とともにちょっとしたことをすくい上げられるようなサロン風な場の設置
- ・ワンストップでいろいろな相談が受けられるライフステーション的な場
- ・3年に1回のガス検診を利用して医療関係者が同伴する実態調査
- ・警備会社と連携した契約時の鍵の預かり
- ・がん検診と認知症診断を合わせた企画
- ・トイレ等に補助用具を取り付けるなど既存の団地等での在宅療養のための工夫
- ・子育て世代が安心して、小さな子ども見てもらいながら、通院できるようなしかけ
- ・飲み物や薬品等の配達を活用した訪問看護や見守りサービスや療養管理指導
- ・高齢者への薬の配達、残薬回収

〔福祉・介護関連分野〕

- ・昭和や大正の街をイメージしたカフェ
- ・市場をイメージしたスーパーマーケット
- ・囲碁、将棋など娯楽を通じた介護予防
- ・高齢者に特化したスポーツクラブ
- ・ミニ植物園
- ・ボランティアや園児などとの舞台の共演
- ・鍵預かり事業
- ・様々なワンコインサービス

〔大学等教育・文化関連分野〕

- ・学生とともに地域に出てこない高齢者と協働での公開講座や劇の上演
- ・既存団地の空き室を地方から出てきた学生たちへ提供し学生寮に活用
- ・往診専門の若手の医師の招聘

- ・全国どこでも使える健康カードと日常的に健康チェックできるサービス

〔日用品販売・宅配・ライフライン等関連分野〕

- ・万歩計等測定したデータを店舗内の端末にかざすだけで健康状態をチェックできるシステム
- ・店舗の駐車場スペースを活用した検診の実施
- ・「健康スポーツ」+「食」+「文化」をコラボしたイベントの開催
- ・スマートメーターを活用し、住宅事業者と協働して賃料に組み込む見守りサービス
- ・高齢世帯と子育て世代との近距離家賃減免サービス

〔住宅・交通・ICT・ヘルスケア関連分野〕

- ・駅スペースを活用した託児所
- ・テレビ、ICT、ロボットを活用した見守りサービス
- ・子育て世代向けのワンストップ窓口
- ・まちづくりに協力する事業者向けのセミナーの開催
- ・ICTを用いて地域・タウン情報を高齢者のコミュニティツールとして活用
- ・地域行事を活用した住民の健康チェックと意識調査

（3）上記のサービス、アイデア等に対して考えられる問題点・課題について（問3）

前項のサービス・アイデア等の実施に向けて考えられる問題点・課題を以下のとおり抽出する。

〔資金の調達面〕

「まちの保健室の設置」、「空きスペースを使ったリハビリ施設」、「高齢者の情報共有システムの構築等」等、いずれもハードの整備やシステムの構築にかなりの初期費用の発生が見込まれる。

また、運営に際しても、人件費や諸経費等のランニングコストが相当必要となるが、費用負担を誰が行うのか、ビジネスとして維持、継続していけるのかどうかといった部分が事業者側にとって重要な課題として認識されている。

〔個人情報の取り扱い〕

「高齢者への薬の宅配・残薬回収」、「鍵の預かり」、「情報共有システムの構築」などの取組みを推進するためには、個人情報保護法の壁にぶつかる。今後、住民の生命を守り、安心・安全を確保する観点から、さらなる個人情報保護に関して、さらに柔軟な運用を検討されることが必要となるのではないかと。

〔人材サービスを提供する人材確保と人材育成〕

「訪問介護の拡充や見守りサービス」、「配食・配送サービス」、「スポーツクラブや文化芸術的講座の開催・運営」といった取組みを実施していくためには、ノウハウを有する人材が必要となり、人件費を含めて、今後、いかに新しい人材を育成し、確保していくのが重要な課題である。

〔受益者の意識改革〕

ヒアリング調査を通じて、「高齢者自身の意識改革」が必要であることが浮かび上がってきた。

自宅に引きこもる高齢者が増大する傾向にあり、今後、リハビリや介護予防を進めていくためにも様々な活動、例えば、公開講座の実施やスポーツ、文化活動などを通じていかに参加を得ていくのか

がスマートエイジング・シティ具体化に向けての鍵となる。

身近な地域での住民参加へのPRや隣どおしの声かけなど、些細なことを組み合わせながら取組みを進めていく必要がある。

〔制度、管理運営〕

「見守りサービスの実施」、「鍵の預かり」といった取組みは、トラブルが発生した際の責任等の問題など管理面や運用面からの制約があり、そうした面が取組みの具体化の障壁になっている。関係者間でしっかりと協議を重ねていけるようなしくみづくりを検討することが大切である。

また、学生と高齢者のふれあいなどのアイデア提案については、学校の授業カリキュラムとの整合性などの検討すべき課題があり、今後、これまでとは違った発想の転換が求められるのではないかと。

〔官民協働〕

「見守りサービスを組み込んだ賃料設定」や「高齢者が移動しても持ちまわれる健康カードの導入」といったアイデアについては、一つの民間事業者で実現しうるものではない。今後、スマートエイジング・シティの具体化に向けては、公共と民間事業者や協力者がいかに連携し、それぞれの役割を意識し、政策面、人材面、資金面等を分担していくかが重要な視点である。そうして視点を踏まえた協力体制を各地域において確立していくことが求められる。

（４）事業者が考えるシニア世代や子育て世代が必要とするニーズ（問４）

1) シニア世代のニーズ

〔医療・薬事関連分野〕

- ・健康や介護について相談できる場所
- ・地域包括支援センターのランチ
- ・日常生活の各種支援サービスのヘルパー(買物、飲料の宅配、電球の取り換え等)
- ・日常生活品(洗剤、トイレトペーパー)などが近くで購入できる薬局

〔福祉・介護関連分野〕

- ・みんなが集まって自由に過ごせる場所(福祉、介護関係)

〔住宅・交通関連分野〕

- ・高齢者向け住宅の供給
- ・駅周辺での介護事業、バリアフリー対象等利用しやすい駅環境づくり

2) 子育て世代のニーズ

〔医療・薬事関連分野〕

- ・子どもの薬等について指導をもらえる場所

〔福祉・介護関連分野〕

- ・学童保育のような放課後児童が集える居場所
- ・子育て世帯向け家賃割引制度や「近居割引制度」（一部実施中）

〔交通関連分野〕

- ・駅周辺での託児所の運営

（5）地域のイベント等への参加意向（問5）

地域において、健康イベントなどが開催された場合の出展等への参加意向について、次のとおり積極的な意見があった。

- ・具体的なものとしては、地域の祭りへの参加、健康フェアの開催、定期的な講演会の実施、出前講座への協力、行政主催のイベントへの協働、公開講座、地域での疲労度・健康度測定、駐車場等を活用した検診車による検診、ライフガーデンやふれあいハイキング 等

■事業者別ヒアリング結果一覧

分野	医療・薬事関連	医療・薬事関連
問1 現在の事業の内容	診療所、高齢者福祉施設、高齢者見守り施設の運営。	耳鼻咽喉科。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	空き室やスペースを活用して取り組みができれば、地域力を発揮させる取り組みが大切であり、寄ってくる事業者もあれば、仕掛けを作っても寄ってこない事業者もあるが、何かしらのきっかけは必要。	資金が無くて立ち消えになってしまうことのないよう、勤めてほしい。在宅医療・介護連携を図るための情報共有の仕組みが必要であり、行政のもつ情報をベースに関係者がもつ情報をつなげ、他職種で連携するエリアの規模が大切。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	薬局と医療機関の隙間を埋めていくような、まちの保健室を設置してはどうか。 介護保険対象の世代については、健康や介護に関する相談場所を確保してあげること。 例えば、子育てで休んでいる薬剤師に来てもらい、相談をしてもらう等。 イメージづくりが非常に大切。資金面含めリスクが伴う。 人材、資金。	情報共有システム。(ICTを活用したシステム) 個人情報保護、ランニングコスト(費用負担)システムが変わる度にソフトが変わる。 資金。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	健康や介護について相談できる場所の確保。 様々な医療機関からもらう子供の薬について指導してもらえそうな場。	地域包括支援センターのランチが地域にあった方がいい。
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。	
問6 その他自由意見	今の高齢者の意識改革が必要。 助けてもらうためには、自ら情報も出さないといけないし、社会と繋がっていくことが必要であることを認識してもらうことが必要。そのためには、社会参加を進めていくことが重要。	傍サービス付き高齢者住宅のように、医療者・ヘルパー等見守りも含めて関われる手段を何か考えないといけない。 医療機関を誘致することは難しいと思うが、介護事業所くらいは考えられるのではないかな。

(注) 実際のアンケート調査票は全7問で実施したが、設問に重なる部分があるため全6問としてまとめた。(問3を問1に集約)

分野	医療・薬事関連	医療・薬事関連
問1 現在の事業の内容	社会医療法人、医療サービス。	地域への歯科往診も行い、医療機関で年間 180 件訪問している。 往診先は高齢者の方がほとんどで、外出したいと思っている人が多いが、介護等が必要な為、希望通りには実行されていない。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	府市区が本気で考えてもらえていることは非常に心強い。地域内の団地の問題については、現実に個々の問題が錯綜しており正解はない。役割を担っている主体においてそれぞれができることを、まずは全部やってみることが大切。地域内の行政、民間も住民も何ができるか、プラス要素を積み上げればいい。	
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	団地の空きスペースでのリハビリや予防介護。 医療食を扱いながら医者やナースだけでなく、相談員のいるほんわかしたサロン風な医療機関があればいい。 団地の各階ごとの青空市場等、日常的に必要なものを買うことができ、ワンストップで色々な相談も受けられるようなスーパー、プラス、ライフステーション的な場。 高齢者の見守りや住民の把握について、3年に1回のガス点検の際に、ナース等医療関係者が同伴しての実態把握や警備会社等と連携して、契約時に鍵の預かりを行ってみたい。 がん検診と認知症をあわせた企画。 訪問時にノックしても中々うちの中へはあげてくれない。交わりを好まない人が引きこもりとなっている。健康のことを外に出るきっかけとして話をしても、逆に疲れてしまう可能性がある。課題は、個人情報の取扱い方。	団地の空きスペースを活用した医療機関、住民への相談への取り組み。地域では少子化により、子どもが激減しているので、若い世代を中心としたマンション等の新築が必要ではないか。 団地は、古いイメージがあり、室内のトイレ等のスペースは、高齢者が居住する場合に困ることがある。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	買物ができるスーパーを設置してほしいという声もあり、電球の取り換え等、飲料の宅配や電気屋、新聞配達等、日常的な部分から入っていくことが必要。体の健康の前に、まず日常生活への対応が必要。	往診しているが、介護が必要な人がほとんどのため、行政に対しての希望も意思表示も出来ない人ばかりである。 親が通院する時に、子供を家に残したままでは通院出来ない。 そんな時に、子供の面倒をみて貰える制度があれば。
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。 これまでも、季節に応じた地域の祭り等へも医療関係者を派遣する等、協力してきている。	
問6 その他自由意見		

分野	医療・薬事関連	医療・薬事関連
問1 現在の事業の内容	保険調剤薬局、処方箋に基づく調剤、OTC（一般的な医薬品）や健康食品の販売、お薬や健康、栄養に関する相談受付。	薬剤師、薬局、居宅の療養管理指導。
問2 スマートエイジング・シテイについての感想		あり方として、急性期ニーズにどう応えて、出来るだけレベルアップ、あるいはレベルを戻し、家に帰って最後は家で亡くなるというところを目指していかないといけない。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	高齢者へのお薬の配達、残薬回収。人数が少ない中で、専門的な手続きが必要なので、在宅業務に手が回っていないのが現状。 何かあった時（薬の紛失や当事者同士のトラブル）の責任の所在、プライバシーの取扱が課題。	飲み物の配達を活用した訪問介護、見守りサービス。 薬品を活用した居宅の療養管理指導。 団地等の規約等。内容によっては課題がある。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	ヘルパーさん（家事や買い物等の手助け）のような存在。 薬局の在宅業務、地域への支援を制度化する。	洗剤やトイレトペーパー等、日常生活の消耗品が身近で購入できる場所が必要。 近くの薬局等で居宅の療養管理指導とあわせて販売する。
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。地域の健康に関するもので、土曜日の午後等、業務に影響が出ない時間であれば。 薬局では、薬や病気についてお話しする会や、健康フェア等を系列店ではしています。	
問6 その他自由意見	薬局でできることであれば、積極的に参加します。 具体的に何を狙っているのか、どの程度の規模のことができるのか、よくわかりません。	高齢者の生活実態を見た時、医療も看護師も手一杯であるが、薬局には、まだ余力があるため、薬剤師を活用してはいけないかと感じている。

分野	福祉・介護関連	福祉・介護関連
問1 現在の事業の内容	地域福祉推進事業。高齢者・障害者・子育て支援事業。寝具洗濯乾燥消毒サービス事業。福祉教育の推進。善意銀行の運営。車椅子の貸出事業。広報啓発事業。通所介護事業。介護予防事業。ボランティアビューロー事業。居宅介護支援事業。地域包括支援センターの運営。介護予防支援事業。日常生活支援事業。硬貨募金運動。共同募金運動。コミュニティー育成事業。子ども子育てプラザの運営。老人福祉センターの運営。生活福祉資金事業。生活困窮者自立支援事業。認知症初期集中支援事業。地域における見守りネットワーク強化事業。赤い羽根共同募金事務局。	特別養護老人ホーム運営、地域包括支援、介護サービス、リハビリ、送迎サービス、食事の配食講演会。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	街路や公園、建物といった単なる空間の創造だけではなく、高齢者に配慮した生活支援の充実したまちづくりが必要であると思う。	今回初めて聞いた言葉なので、当事業所としては地域の老人への介護、支援に取り組んでいる。それは今後も変わらない。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	囲碁、将棋。 高齢者に特化したスポーツクラブ。植物園の開園。舞台。（ボランティア、小学生・園児の発表の場。）昭和（大正）の街をイメージしたカフェ。市場をイメージしたスーパーマーケット。 集客のために、PRを強化する。 運営のための人員の問題。 当社が貢献できる形があれば、参入させていただく。	入居者に長期間連絡が取れない場合の対応について行政の助けをお願い出来ないか。 賃貸契約の関係上、個人の住宅に立ち入る事が出来ず、孤独死の様な最悪な事態を未然に防止する事が出来ない。 当方だけでは解決出来ない。 保証人なしでも入居出来るような仕組みが、問題である様に思われる。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	普段は、ほぼ一人暮らしのため、皆が集まって自由に過ごしてもらう場所がほしい。 近くで買い物できる場所がほしい。	
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。福祉に関係するものであれば。	参加意向はある。地域では定期的に講演会、まちづくり等の活動に参加して貰える様、取り組んでいるが、毎回同じ参加者となっている。
問6 その他自由意見	地域内の病院の全面的な協力のもと、地域資源（空き店舗、空き部屋に加えて、医師、看護師の派遣）を有効活用することで、地域の活性化に繋がってほしいと思います。	

分野	福祉・介護関連	大学等教育・文化関連
問1 現在の事業の内容	地域包括支援センターとして、地域とのネットワーク構築の為に取り組みや総合相談窓口。 介護保険に関する事（申請、サービス利用調整、ケアプラン作成） 権利擁護業務（虐待、成年後見利用支援） 二次予防事業（介護予防啓発、運動教室への参加促し）	鍼灸師、柔道整復師を養成する学校（専門学校）です。 内科、整形外科及び鍼灸臨床実習施設も運営している。 医療サービスについては、クリニックで行っている。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	子どもから高齢者まで誰もが安心して暮らせるまちづくりを進めているところであり、地域包括ケアシステムにおいては重要なことだと思う。	モデルエリアは高齢化が進んでいる状況ですので、推進いただけたら良いと思います。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	鍵のかり事業。 ワンコインサービスの様なもの。公的サービスでは対応できない支援。 プライバシー、防犯、管理方法。個人情報。 人材、資金が課題。	町内あるいは町（複数）単位による、健康や医療・介護を考えても良いと思います。 財政面が課題。 具体的な要請があれば、可能性はあります。 学校法人ですので、資金の寄付はできません。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	子どもの遊び場がない。 学童保育の様な、放課後、児童が集える場（居場所）があると良い。 高齢者が任せる手になると多世代交流にもつながり役割ももてる。	健康。 健康講座の開設は可能。
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。出前講座。 よろず相談。	参加意向はある。区が主催する健康イベントには、参加しています。
問6 その他自由意見		

分野	大学等教育・文化関連	大学等教育・文化関連
問1 現在の事業の内容	リハビリテーション医療専門職の育成。	毎年10月～12月に疲労度、健康測定会を実施。シンポジウム等、まちづくり活動をしている。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	就労支援、人材育成、見守り等色々相談できる場所をつくるというのが面白い。 作業療法士の観点からも、今後とくに重要な役割として、予防という視点で検討されているので非常に面白い。 理学療法士としても、スマートエイジング・シティの話は、ニーズのど真ん中だと考えられる。 予防をターゲットにおく等、今、現に住んでいるわけであるから、ニーズがはっきりしているのであれば、それなりにできる。 言語聴覚士の観点からは、地域にどう入っていくか、流れをみながら活動していくことが大切であり、学生が地域の高齢者に近づいてコミュニケーションをとる機会としてとてもいい。	地方自治体と一緒にあって、地域のまちづくり、高齢者に配慮した色々なキャンペーンシンポジウム等に積極的に取り組んでいくことは大切。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	学生も地域の高齢者方に近づいて、コミュニケーションをとる機会があればいい。 これまで外に出てこなかった高齢者を、公開講座等、そこに先生・学生が入りながら、役者を揃えて劇等をやれば、出てくるようになりやすくなる可能性がある。 30代若手の熱意ある医者に、往診専門で開業してもらおう。 地域にもっとクリニックがないといけない。 団地と大学等が協力して、取り組みを進めるのなら、地方から出てきた学生療として、団地を活用できるかもしれない。 学校のカリキュラム的にどう工夫するかが課題。(学生が参画する場合) 内容によってはあり。	住所を移転しても、全国どこへでも持ち運びが出来る「健康カード」のようなものがあれば良いと思う。 日常的に健康状態をチェック、継続出来る様なサービスの導入。 行政が中心となって、積極的な取り組みを期待している。 最初から100%達成出来なくてもいいのではないかな。 課題としては、個人情報等の範囲、費用面に関しては限界がある。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	予防をターゲットにおく等、現に住んでいる人に対して取り組みを進めていけば、それぞれニーズがはっきりする。	
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。公開講座等。	参加意向はある。疲労度の測定。健康測定会の実施。
問6 その他自由意見	まちに若い人がいないというのであれば、地域内の団地を学生寮として活用し、あわせて地域活動に参加してもらおう等すればいいのではないかな。 在宅医療のモデルルームについて、建築を専門とした学校の学生にも色々な面で参加、協力してもらえるのではないかな。	

分野	日常生活品販売関連	ライフライン関連
問1 現在の事業の内容	自治体と協定を結んで「検診車」での健康診断の実施。 店舗数は少ないが「ヘルスケア」への取り組み。 野菜の販売や、温めて食べられる、比較的食事が少なくなっている人への食材の提供。	ライフラインの供給。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	少子高齢化を向いている、現在の状況を考えると、大変意義のある事であると思う。	
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	万歩計で測定したデータを、店舗に設置している機械にかざすだけで、健康状態が確認出来るシステムを検討中。 「検診車」の場合、フランチャイズ店舗のオーナーが賛同するかしないか、売上は、本部とオーナーが折半する為、駐車場に検診車が駐車していると、お客様の車が1台駐車出来ない。 又、交通整理、店舗への案内を考えると、人手不足の問題が生じる。 ビジネスに乗れないから、やらないという訳ではないが、最終的には、オーナーが賛同すれば、利益に繋がらなくてもやる。 配食、配送も行いたい、お弁当の場合は、冷蔵管理が必要であり、1店舗に2人しか居ない場合は、配送で1人居なくなるとレジをされている1人は、WCにも行く事が出来ない。ハードルが高い。	賃貸住宅の賃料の中に「見守りサービス」を組み込んでも面白く、住宅の管理事業者がこのような（見守りサービス）意向を持つかが課題だ。 スイッチを入れたら検知するシステムを導入しており、別会社のセキュリティサービスで実施している。 見守りサービスは古くから実施しており、検針は月1回、ガス点検は3年に1回行って、最低限の見守りチェックになっており、検針員が行っている。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	最近は若い世代の人よりも、コンビニに入る世代が高齢化している。	
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。一部自治体と共に、駐車場を活用した検診を実施している。	参加意向はある。
問6 その他自由意見		「健康スポーツ」+「食」+「文化」というキーワードでイベントを実施。 小学校跡地を利用した取り組みを行っている。 ソフトウェアを核にしながら「地域にあったスタイル」のまちづくりが良いのでは！若い人がいれるしかけづくりをしていったら良いと思う。

分野	ライフライン関連	宅配関連
問1 現在の事業の内容	ライフラインの供給。	宅配の配達。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	今後、地域の取り組みに参加していく。	モデル地区における高齢者の雇用にも繋がるような事業を展開していこうと思っている。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	<p>スマートエネルギーの取組みはエネルギーのみでは日々の変動もそれほど大きくなく、飽きられてしまう。継続的な付加価値となりにくいため、行政情報や、病院との連携など、日々見たいと思うような情報を掲載していくことを考えている。</p> <p>今回検討されている見守りネットワークはモデル的に作るということであるが、課題としては他地域に展開され、会議が多数開催されるようになると対応が困難になる。</p> <p>当社ではポータルサイトを広告収入により運営するモデルを実施しているが、大手サイトに比べると知名度・アクセス数は少なく苦戦しているところ。</p> <p>地域住民側からの発信を含めて、情報発信出来るようなコミュニティサイトがあればよいと思う。</p>	<p>当社ではコンビニと連携した宅配事業が今後、どうなっていくかはまだ未定である。</p> <p>新しい事業に取り組んでいく場合は、利益につながらない事業には、進めることは難しい。</p> <p>配達商品の選択も必要となってくる。</p> <p>生鮮食品等の配達を受けた場合、食中毒等が発生した時の責任は、どのようになるのか、特に高齢者宅へ配達した食品の賞味期限を認識されずに、長期間保存される人もいるから。</p>
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア		
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	<p>参加意向はある。他地区で新たな取り組みとしてスマートエネルギーの取組みを行うマンションについて、エネルギー以外の情報も掲載する情報プラットフォームの構築を行っているところ、地域情報のみならず、病院や行政からのお知らせ等も掲載出来るよう、病院、行政とも連携し、双方向の情報プラットフォームを構築していく予定。また、印刷会社と連携し、システムと情報コンテンツの開発を進めている。</p>	参加意向はない。
問6 その他自由意見		<p>少子高齢化に関しては、当社も悩んでいる事案である。</p> <p>今後も出来る限り、地域の高齢者（55歳以上）の方の採用、そしてシルバー人材センターからの派遣等で貢献していきたい。</p> <p>宅配により、定期的に配達する家庭への「見守り隊」の役目も果たしたい。</p>

分野	宅配関連	住宅関連
問1 現在の事業の内容	流通配送業務が主である。	賃貸住宅の管理運営。
問2 スマートエイジング・シテイについての感想	買物難民は、過疎というイメージであったので、今日、地域の現状を聞いて衝撃的である。 しかし、高齢の方、元気な人に介護という反発が強い。	住宅に医療福祉施設の誘致等を進めており、自治体と連携した取り組みとしてはよい。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	特区として認められている医療分野について、行政の力を借りる事が出来ればと考えている。 例えば、サプリを提供する等、どこから入っていくか、そういうハードルはあると思う。 医療機関、行政、事業と連携して、より積極的に取り組んでいく必要がある。 当然の事として、事業参入を考える。 例えば、服薬等という薬事が絡むので、どこへ、お願いしていいのか、わからない。	健康イベント等への出展や参加への意向は持っている。 今後の課題として、色々な問題が出て来る可能性も考えられるが、現状では何も無い。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	宅配市場で若い人は、非対面が多くなっている。 荷物を持っていけば、手だけ出す。 あるいは、宅配ボックス等、非対面と対面とこれから両極になっていくと思う。	一部の団地において地域に不足している医療福祉施設の誘致や事業者との連携、また、高齢者向け住宅の供給等を図る事で、高齢者が住みやすい環境を進めていくこと。 家賃割引制度（子育て世帯向け割引制度や子育て世帯を支援する近居割引制度など）
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。イベントとしては行ってないが、地域への配達業務で、コミュニケーションをはかり、配達先の状況も把握するように努力している。	
問6 その他自由意見	どうせするなら、他所に真似されないように一考に取り組みたい。 モデル都市として、広がっていくとなった時、我々としても広告になるので、ぜひ、やらせていただきたい。	

分野	交通事業関連	ICT 関連
問 1 現在の事業の内容	旅客、貨物運輸業務全般。 (トイレ等のバリアフリー対策、高齢者向けの新車両の導入。)	ソフトウェアICT、照明、ソーシャルインベーション。
問 2 スマートエイジング・シティについての感想	高齢者社会が進んでいる現在において、又将来を考えた上で、やさしい高齢者に配慮したまちづくりをより積極的に行っていく必要がある。	あらゆる事業者が少しでも多く参入し、高齢者に対するまちづくりに取り組んでいく事が必要である。
問 3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	介護事業、託児所等の運営に既に取り組んでいる。行政との連携した方針を迅速に打ち出す事が出来るかが課題。	様々な事業者とどう協働していくかが課題。
問 4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	駅周辺での介護事業、バリアフリー対策等利用しやすい駅環境づくり。 駅周辺での託児所運営、ベビーカー等の利用に支障が生じない、駅作り。	
問 5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。ライフガーデンで健康、生きがい作り。ハイキングの実施など。	参加意向はある。自社のイベントを市内のホテル等で実施している。
問 6 その他自由意見	行政側がいつ頃までに何をどうしたいのか、明確に発表していくと、今後の取り組みもスムーズに行える。	

分野	ICT 関連	ヘルスケア関連
問 1 現在の事業の内容	<p>電信電話、住宅設備、都市開発、ヘルスケア等 ICT を使った業務のお手伝い。</p> <p>毎年 3、4 月に神戸にてイベント開催、企業向けセミナーの実施。</p>	<p>「まちの保健室」として当初は、中小企業に特化したサービスが対象でしたが、周囲の店舗の従業員（従業員家族）の健康に取り組んでいる。</p>
問 2 スマートエイジング・シティについての感想	<p>スマートタウン情報、光を作った、そして活用して積極的な取り組みも。</p>	
問 3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	<p>子育て困り事の相談、ワンストップを考えた取り組み。</p> <p>住民への費用負担なしのため、行政が予算面に計上することが課題。</p> <p>一緒になって協力し合って取り組んでいく。</p>	<p>地域に密着した従業員への予防対策。</p> <p>1 ヶ月に一度ではなく、毎日、又は週 3 回程度、既に実施している。</p> <p>「健康カード」を発行し、御来店いただいた方にポイントを寄与し、そのポイントで、EC サイト・企業等（ヘルスポイント）で利用できるように考えていく。</p> <p>現在、健康相談の為に専門医（薬剤師、保健士、健康士、看護師）を配備し、健康管理を行っている。</p> <p>検診が、必要と思われる方には、医療機関等を紹介している。</p> <p>サービスを先行させて、利益の面は後で考える。</p>
問 4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア	<p>シニア世代、60 代、70 代への医療対策等、健康相談が必要と思う。体が悪くなってからでは遅い。</p> <p>ICT を使った情報を積極的に行っていく事。</p>	
問 5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	<p>参加意向はある。どの様なイベントへの協力も惜しまない。</p>	<p>参加意向はある。地域の方と話し合いながら、ひとつひとつ決めていきたい。</p> <p>健康管理、維持の為に、健康活動の内容をデータに保存する。</p>
問 6 その他自由意見		<p>健康ポイントの場合は、地域通貨のようなものを発行するとか、商店街で買い物出来るようなことを考えたいが、その原資は、どこが負担するのか。</p>

分野	ヘルスケア関連	ヘルスケア関連
問1 現在の事業の内容	医薬品の製造、販売、特に透析品の占める割合は、全体の62%。	現在は介護レクリエーションを主な業務としているが、創業当時はぬりえ等、大人でも楽しめる素材提供していた。 又、介護レクリエーションワークと云うレクリエーション介護士の求人サイトの運営と通信事業者と連携した事業を行っている。
問2 スマートエイジング・シティについての感想	医薬品会社としてPRするには限界がある、地域完結型として地域内の会社として、出来る限りの努力をしている。 スマートエイジング・シティへの取り組みは、住民1人1人から見た場合は、まだ物足りないのでは。	地域包括ケアは地域の中で、どう支え合っていくかが重要であり、レクリエーション介護士の資格取得者は高齢者の家族やシニアの方が多く、介護士とマッチングしており、レクリエーション専門としては施設側の受入は非常に少ない。
問3 新しい制度やサービスの提案と実施上の問題点・課題、参入意向及び参入障壁	団地での在宅での在宅医療のあり方、医療と介護のマッチング、府民、市民の健康に対する意識の改革。	定期的に介護レクリエーションカフェの開催の実施を検討。 課題はバナー広告収入として主に、介護業界でモノを売りたい方から広告収入や会員を対象とした調査が目的の事業などで、収益を得ているが、介護レクリエーションカフェへ来た人からの広告収入だけではビジネスが成り立たない。 理想は1日の介護レクリエーションカフェで何かをやってもらおうという事までは補助事業と考えている。
問4 シニア世代や子育て世代が必要とするニーズ及び事業アイデア		
問5 健康イベント等への参加意向の有無とその理由	参加意向はある。健康診断。 年に1回、地域の行事に参画。	参加意向はある。介護レクリエーションカフェの積極的な取り組み。
問6 その他自由意見	医療機関での住民の活用が、充分されていないのではないかと。	介護レクリエーションカフェだけを見るとビジネスは難しいが、レクリエーション介護士等資格制度をみると、既存のビジネスに連結させる事が出来るし、介護レクリエーションカフェはショールームのようなものとなる。 お金持ちの方は、コーヒーであっても美味しくないと来ない。 ただし、お金を少しでも取ると、食品衛生の許可が必要となるが。

3-3 スマートエイジング・シティ具体化に向けた先行事例

スマートエイジング・シティの今後の具体化に向けて、事業者ヒアリングから出された意見等をもとに、「地域力を発揮させる取り組み」、「空きスペース等既存ストックを活用した取り組み」、「それぞれの役割を意識した地域ぐるみの取り組み」の観点から、参考となりうる事例を以下に紹介する。

事例① 地域力を発揮させる取り組み

- 1) 名称
市民の健康寿命延伸に向けた取り組み
- 2) 取り組み主体
兵庫県尼崎市
- 3) 取り組みの概要

■ヘルスアップ尼崎戦略事業

○データ分析に基づく関連事象の徹底的な検証と科学的かつ効率的なアプローチにより医療費適正化の確実な成果を上げている。

(3つの事業体系)

- ・「ヘルスアップ健診」: 「予めそうならないように対策を講じる」という視点を重視し、保健指導の効果をHbA1c等の検査項目の数値改善で確認。重症者予備軍をいかに適切に抽出し受診させ、保健指導を確実に実施するかというテーマで取り組み、特定の検査値が一定基準を上回る場合を市独自のハイリスク健診を実施し保健指導を実施。
- ・「ヘルストrend事業」: 健診結果とレセプトデータを突合分析し、施策評価や再構築を実施。
- ・「ヘルスアプローチ事業」: 分析結果で明らかとなった健康実態や課題、健診や保健指導の意義を幅広く市民に提供。

■尼崎市生活習慣病予防ガイドラインの策定

- ・すべてのライフステージで生活習慣病対策を進めていくための組織横断的な施策を講じるための共通指針として策定

■生活習慣病予防検診の対象年齢(16歳以上)の拡大と子どもを対象とした予防健診(尼っこ健診)の実施

■民間企業や団体へのサポーター企業参加への呼びかけ

○サポーター企業事業(サポーター企業・団体等数33)(H26.3月現在)

- ・健診協定に基づくコンビニエンスストアとの地域協働事業
出前型健診の実施、各店舗への健診結果提出用ポストの設置、各店舗に市の健康情報提供コーナーを設置
- ・鉄道関係事業者との協働事業
駅や沿線の情報誌を活用した健診受診PR、市内在住のグループカードの会員への周知
- ・「駅チカ健診」や保健指導を受診の際に、所定のアプリをダウンロードしている方に、当該企業のグループ施設や店舗等で利用可能な「ポイント」を進呈

事例② 空きスペース等既存ストックを活用した取組み

1) 名称

くらしの保健室

2) 取組み主体

東京都新宿区

3) 取組みの概要

- 公営住宅の空き店舗スペースを活用して地域在宅機関支援の拠点を設置した事例
 - 平成 23 年 7 月 1 日 (株)ケアーズ白十字訪問看護ステーションが都営戸山ハイツの空き店舗に「暮らしの保健室」を開設
- 英国の「マギーズ・キャンサー・ケアリング・センター」を手本にサロンの雰囲気 연출 した場づくり
 - 自然の素材を使った明るい室内などコミュニティに溶け込んだ「くつろぎのサロン」のような雰囲気を演出。
 - がん相談の経験のある看護師を相談員として配置し、無料で患者やその家族から相談を受付。
- 高齢者の増え続ける団地での困りごとや医療・介護等の相談支援
 - 「暮らしの保健室」ボランティアを募集し、約 30 名が登録。ほとんどのメンバーが在宅介護の経験者。シフトを組んで常に 2～3 名が待機して来訪者に対応。
 - 医療・介護、生活の困りごとをワンストップで受け止め、相談者の背後にある問題を把握し適切な窓口へつなぐ。
 - 医療や介護といった専門領域にとらわれないアプローチ方法からサポート体制につなげている。
- 地域の医療・介護等多職種をつなぐ
 - 月 1 回、地域医療介護連携のためのケース勉強会を開催し、「暮らしの相談室」に寄せられた相談事例を情報共有したり、話し合いが必要な事をテーマとして取り上げて意見交渉を実施している。
- 住民への教育・啓発的な役割
 - ・近隣の医療機関の呼びかけに応じ、戸山ハイツ内の独居・日中独居高齢者のための熱中症・脱水予防講座を開催している、そのほか、循環器や緩和ケアの専門医によるミニ講座を開催している。
 - ・近隣の医療・介護従事者、民生委員、自治会など地域が一体となって周知している。

事例③ それぞれの役割を意識した地域ぐるみの取組み

1) 名称

介護予防の取組み

2) 取組み主体

埼玉県和光市

3) 取組みの概要

■ 介護予防関係者の徹底した意識改革

○和光市では、「わが町の課題は運用の中でわが町で解決する」という考えのもとで徹底した圏域ニーズ調査を実施。地域の高齢者の課題を単なるニーズではなく回答者の身体状況や生活環境まで把握している。

○未回収者への対応も調査票を再送するなどして「返さない人」と「返せない人」とを把握し、「返せない人」にこそリスクが潜んでいるという意識のもと訪問調査を重ね回収率100%をめざし取組んだ。

○調査結果は個人台帳に登録し、本庁(長寿あんしん課)と地域包括支援センターをつなぐシステム「介護予備隊」を整備し、個人の状況把握が共有できる仕組みを構築してきた。

■ 「因子分解」手法による洞察分析

○ケアプラン作成時のアセスメントの実施をルール化し、状態変化を予測した介入

・問題となる「状態」をつくっている「課題」について、「環境因子」と「個人因子」とを探求し、事後予測した上で、生活機能向上の視点から徹底的に検討し、コミュニティケア会議で意思統一を図りケアを実施。

■ サービス利用者と家族に対する自立に対する合意形式(自立志向の姿勢づくり、丁寧なインテーク)

○「悪くさせない」、「要介護状態にさせない」、「たとえ要介護状態になっても緩やかな悪化につながるものにする」と介護(予防)に対する基本的な考え方として、5歳単位で集計される高齢者の介護認定率を次の層にスライドさせ、5年遅くなるような健康実態をつくり上げるため、住民に対しては、様々な機会を通じて介護保険制度の理念や自助・互助・共助の精神を普及啓発してきた結果、自立に対する合意形成が図られている。

■ 保険給付に依存しにくい構造を構築(徹底したニーズ調査、地域支援事業、独自施策)

○和光市では、要介護にならないための予防として、「元気な人が要介護にならないための予防」、「軽度の人はいま一度自立に戻れるという予防(介護からの卒業と表現)」、「要介護4や5でも在宅介護」ということを念頭に置いて、高齢者に対する徹底した日常生活圏域ニーズ調査を行うとともに、サービスを提供する事業者に対しては、アセスメントシートを活用しながら利用者の実態に即したサービスを介護保険外のサービス(独自施策)と併用しながら、介護予防の充実が図れるよう多様な選択肢を求めてきている。

3-4 分析のまとめ

事業者ヒアリングについては、医療・薬事関連分野、福祉・介護・ヘルスケア関連分野、日常生活等販売・宅配・ライフライン関連分野、住宅・I T C・交通関連分野、大学等教育・文化関連分野の事業者から回答を得た。

以下では、スマートエイジングシティに関して分野別に参入意向、参入できる事業やアイデア、その際の問題点や課題について分析する。

(1) 医療・薬事関連分野

医療・薬事関連分野は高齢者をはじめとする地域住民の病気や健康に直結し、アンケート調査結果からもエリア住民の最も関心の高い分野である。又、各事業者も日常業務上も直接関わっていることから多くのアイデアや提案があった。

具体的には、高齢者等が健康で日々を送れること、又、病気になっても在宅療養が可能となるよう、急性期ニーズに応えながら、自宅で最後は看取れるようなところを目指すことが重要だとの意見があった。提案やアイデアとしては、健康づくりや介護予防の観点からは、薬局と連携した「まちの保健室」、「リハビリ指導」、「健康相談」（以上空き室利用等）、在宅療養の観点からは、I C Tの活用や住宅設備の改造による在宅療養、訪問看護システムといったものがあり、日々の生活の中で、健康を管理し・病気になっても高齢者が安心して生活できるシステムを構築することが重要ということであった。その実現に向けた課題としては「資金調達」、「人材確保・育成」、「様々な関係者間の連携」等があげられていた。

(2) 福祉・介護・ヘルスケア関連分野

この分野は、高齢者等の日々の生活を支援する分野であり、医療等にかかる際、あるいはかかった後の段階の高齢者等が安心・安全・快適に暮らせるサービスを提供する分野である。この分野は自治体が主導して地域包括ケアシステムの構築をめざして取組みを進めているところであるが、各事業者からの提案やアイデアとしては、高齢者等がより利用しやすく、親しみやすい、スポーツ施設、買い物施設、飲食施設、娯楽施設等の施設整備とサービス提供等の提案があった。

また、施設やサービスの情報を広くタウン情報として発信していくことや情報交換のできる場の確保を期待する声があった。

(3) 日常生活等販売・宅配・ライフライン関連分野

住民の日々の生活を支える「買い物」、「食事」、「生活の見守り」、「趣味・娯楽」等といった分野である。

具体的な提案・アイデアとしては、都会の買い物難民への宅配事業者との連携、ライフライン設備を使った高齢者等の見守りサービス、店舗等と連携した健康チェックや健康診断といったそれぞれの事業者の取組みに因んだ提案が示された。一方、個人情報取り扱いや法的な面での制約など、問題点をあげる事業者もあった。

(4) 住宅・ICT・交通関連分野

居住や生活を支えるインフラ、日常の移動等に関連する分野である。

具体的なアイデアとしては、住宅等（空き家を含む）を活用した福祉サービス、健康イベント、住民交流、新しい電化製品とICTを組み合わせた高齢者支援の家電・ロボット活用、駅や町のバリアフリー化を図った移動の円滑化といったアイデアや提案があった。これらの実施に向けた大きなハードルの一つとして「受益者側の意識改革」が必要であるとの意見もあった。

(5) 大学等教育・文化関連分野

大学等教育・文化関連分野では、高齢者等に配慮した地域のまちづくりに向けてのキャンペーン、シンポジウム、公開講座、劇といった広報・啓発に係る提案や若い学生達が高齢者と積極的に関わっていくことの必要性や若手の医師育成の重要性等の意見があった。