

特集

〈事例〉

市外在住者の思いに込めつつ 地域に貢献できる返礼品を提供

公益社団法人
高島市シルバー人材センター

(滋賀県)

高島市SCは、平成31年4月にふるさと納税返礼品として、市外在住者の要望に応える「生活支援サービス」を開始した。現在のところ、市内に家や土地がある人からの草刈り・草取りの依頼がほとんどとなっているが、例えば、市内に住む親のために肩たたきを会員が代行することも可能だ。市外在住者の役に立ちながら、地域貢献につながる事業として、丁寧に取り組んでいる。

琵琶湖が広がる 風光明媚な地

高島市は、滋賀県の北西部、琵琶湖の西側に位置し、JR湖西線新快速で京都まで約五十分。便利でありながら、琵琶湖や山々が広がる風光明媚な地である。

平成十七年に、五町一村（マキノ町、今津町、安曇川町、高島町、新旭町、朽木村）が合併して誕生した。

退会抑止に プラチナ会員制度

高島市SCは、平成十七年の町村合併に伴いシルバー人材センターが統合し、高島市SCとして発

足した。当時の会員数は約五百人。平成二十八年度には五百七十四人まで増えたが、企業における定年後の雇用継続や新型コロナウイルスの影響などで減少傾向にあり、令和二年度は五百六人となった。

一方、上昇し続けている会員の平均年齢は七十五・三歳で、高齢の会員が増える中、加齢による体調不良などから毎年退会者が増加。抑止策として、プラチナ会員制度を設けて推進している。

令和二年度は、事業実績も前年度を割る厳しい状況となったが、ふるさと納税の返礼品として始めた事業の依頼件数がわずかながら伸びて、新たな取り組みがセンターに光をもたらしている。

ふるさと納税返礼品 スタートの経緯と思い

ふるさと納税制度は、寄付（ふるさと納税）をすると、その地域から返礼品として特産品や工芸品などが送られることが注目され、活用する人が増えてきた。

高島市の返礼品では近江牛、ウナギ、地酒などの人気が高く、集まった寄付金を保育や妊婦健診費用、森林資源の保全などに使用している。

市の返礼品の一つに、高島市SCが提供する「生活支援サービス」が加わったのは、平成三十一年四月のこと。各自治体が返礼品の内容に工夫を凝らす中、高島市から



高島市SCでは、ふるさと納税返礼品として「生活支援サービス」を提供している。市外在住者を対象に、市内にある家屋や土地の管理を会員が担っている。写真は、会員による草刈り作業



高島市SCが「生活支援サービス」として行った内容のほとんどが、除草作業である

声が掛かり、「全国のシルバー人材センターの取り組み状況と先進事例を参考に、自分たちにできることを提案し、登録しました」と川添宏司理事長は振り返る。

この取り組みを始めたのは、地域貢献につながると考えてのことだった。また、現在は市外在住であるが、市内に所有する家や土地の管理などができずに困っている

といった人々の力になり、その先も役に立てるきっかけになるのではないかと、この思いもあった。

「生活支援サービス」の内容

ふるさと納税返礼品として、高島市SCが取り組んでいる「生活支援サービス」は、主に次の内容である。

●寄付をした人の親や祖父母、親戚、知り合いの生活支援や、その人々または寄付をした人の所有する家屋や土地の管理をセンターの会員が寄付者に代わって行う。具体的には草刈り、草取り、庭木の手入れ、落ち葉の掃除、買い物などのサービス。

●寄付者は、高島市外在住者に限定される。サービスの対象者は、市内在住であること、または、寄付者が市内に所有する家屋や土地に限定される。

琵琶湖をはじめとする自然環境に恵まれた高島市には、別荘やセカンドハウスを持つ人も多く、同

センターでは以前から、シーズンオフの期間に別荘の持ち主から依頼を受けて、建物の管理や庭掃除などをすることがあった。そうした経験も踏まえて、サービスの内容を決めたという。

●寄付の金額によって、サービスの提供時間や回数を定めていて、例えば、一万円の寄付額であれば、二時間の「生活支援サービス」を一回提供する(表)。

これらは、令和元年六月に打ち出されたふるさと納税制度の新たなルール「返礼品は寄付額の三割まで」にのっとる内容である。

サービスを提供する日時や具体的な内容については、センターと寄付者とで直接打ち合わせて決めていく。

取り組みの進め方と実績

サービスの対象者となる利用者(寄付者)とは、電話またはメールで直接やり取りをする。利用者の連絡先は、ふるさと納税専門サ

表 ふるさと納税返礼品「生活支援サービス」の提供時間など

生活支援サービス		寄付額
時間	回数	
2時間	1回	10,000円
4時間	1回	20,000円
8時間	1回	40,000円
2か月ごとに2時間	6回	60,000円
1か月ごとに2時間	12回	120,000円

イトの担当部門から伝えられる。

まず、利用者にサービスの内容や日時の要望を聞き、現場を下見して見積もりを作成。就業会員を決めて、おおよその作業予定日を含めて利用者に伝える。

会員の安全のため就業はペアで行うことを基本としており、二時間分のサービスを二人で行うと、作業時間は実質一時間となる。例えば草刈りの場合、作業をする面積が広がったり、草木の状況や伐採した枝葉の処理方法などによって寄付額のサービスを超える見積もりになることもある。その場合

はあらかじめ伝え、超過する分を利用者の意向に沿って請負で別に受注することもある。いづれにせよ、見積もり内容を丁寧に説明し、理解を得て取り組みを進めることを大事にしている。

作業終了後は、作業前後の写真を追加して報告書を作成し、利用者へ送付する。

実績(件数)は、令和元年度が九件、令和二年度が十八件(七件はリピーター)、令和三年度は十一月末日現在で十五件となっている。提供したサービス内容は、墓掃除が一件、その他は全て除草作業(草刈り、草取り)である。

作業は、要望されたサービス内容にに応じて日ごろから就業している会員に依頼しており、これまでのところ、草刈りや草取りの就業会員が担っている。

心掛けているのは

懇切丁寧な対応

北村政司常務理事兼事務局長は、

「件数はまだわずかですが、この取り組みによって会員の就業機会が増えていきます。リピーターがいるのもうれしいことです。今後も高島市に毎年ふるさと納税をする人が増えていけば大変ありがたいことですし、ふるさと納税をきっかけに当センターを知って、ほかのサービスも依頼してもらえようになればと思います」と、現在

までの取り組みについて話す。また、今後もふるさと納税返礼品のサービス利用者に対し、懇切丁寧な対応をしていきたいと強調した。これから返礼品サービスの導入を考えているシルバー人材センターに対して、川添理事長は「サービスを利用する人は市外に住んでいることから、直接確認することができないなどの不安があると思います。また、ふるさと納税という制度を通して行うことから、利用者に対し、時には制度そのものについての説明をすることも必要です。丁寧な対応をするのは

川添宏司理事長(写真右)、北村政司常務理事兼事務局長(写真左)



「思いやり型返礼品」

苦労している点は特にないと言
うが、依頼内容のほとんどが除草
であることから、ほかの「生活支

通常の受注も同じですが、このよ
うな点も踏まえて、この取り組み
ならではの利用者の立場に立つた

やり取りをすることが大切だと思
います」と話してくれた。

援サービス」も利用してもらえる
ように、工夫していきたいと北村
事務局長。

「例えば、遠方に住んでいる子
どもが、高島市在住の親のために
このサービスを利用し、自分の代
わりに親の肩たたきをしてほしい、
買い物を代行してほしい、といっ
た内容にも対応できるので、
まだ利用がありません。遠距離で
介護をしている人などの役に立つ
ことも可能だと思います。生活支
援サービスとして、いろいろな支
援ができると思いますので、ふる
さと納税返礼品のサイトに載せる
表現の仕方などを改めて考えてみ
たいと思います」。

また、利用者は市外在住で、市
内に実家がある、家屋や土地があ
る人に限定されるため、限られた
対象者にどのようにアプローチで
きるかが課題だと話した。例えば、
近隣センターや県単位などで一緒
に広くアピールしていく機会や方
法を検討し、「利用者の要望に応え

て会員が代行して役に立ち、セン
ターは会員をサポートしながら幅
広く地域に貢献していくことを目
指します」と、北村事務局長は抱
負を述べた。

ふるさと納税返礼品は、当初は
物品が中心であったが、現在では
空き家管理や墓掃除、老親の見守
りといった多様な代行サービスも
増えてきている。

高島市の返礼品では、高島市S
Cの「生活支援サービス」と、郵
便局の「みまもりでんわサービス」
の二つが、インターネットのふる
さと納税サイトの一つである「ふ
るさとチョイス」で、「思いやり型
返礼品」として紹介されている。

思いやり型返礼品とは、寄付を
することで、「自分のためだけでなく誰
かのためになる」「社会貢献に繋が
る」返礼品のこと。平成二十九年
に群馬県前橋市が始めた取り組み
が最初で、賛同した岩手県北上市
が続ぎ、参加する自治体が広がっ
て、高島市も加わった。

これ以外のふるさと納税サイト
でも、ここ数年はこのような意図
の返礼品が新たに増えていて、サ
ービスの提供者としてシルバー人
材センターの出番が増加している。
今後も注目していきたい。

(増山美智子)

事業運営状況

(平成28年度～令和2年度)

年度	会員数			粗入 会率 %	就業実人員 (延人員) 人 (人日)	就業 率 %	受注 件数 件	契約金額 千円	公民比 %
	男	女	計						
平成28	409	165	574	2.9	386 (39,942)	67.2	1,874	157,091	23.4/76.6
29	397	157	554	2.8	247 (40,225)	44.6	1,917	161,100	22.2/77.8
30	404	155	559	2.8	418 (40,736)	74.8	1,894	165,340	19.6/80.4
令和元	393	145	538	2.7	397 (39,145)	73.8	1,932	162,889	18.5/81.5
2	364	142	506	2.5	382 (34,795)	75.5	1,752	143,103	21.0/79.0

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値
 ※就業実人員は平成29年度まで請負・委任、平成30年度以降は請負・委任と労働者派遣事業が対象
 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む