

特集

〈事例〉

新規の独自事業が グッドデザイン賞を受賞

公益社団法人
八王子市シルバー人材センター

(東京都)

八王子市SCは、令和7年1月、会員がアンケートや製品モニター、インタビュー等に協力する「高齢者調査事業 銀の声」の試験運用を開始。高齢の会員でも安全に無理なく就業できるこの事業は、高齢者の新しい働き方をデザインしたとの評価を受け、シルバー人材センター史上初のグッドデザイン賞を受賞した。センターでは、令和8年度の本格運用に向けて準備を進めている。

新規事業開拓に向け 市のプロジェクトに参画

八王子市SCが独自事業として展開している「高齢者調査事業 銀の声」(以下、「銀の声」)が、「2025年度グッドデザイン賞」を受賞した。

グッドデザイン賞は、公益財団法人日本デザイン振興会が主催する、日本で唯一の総合的デザイン表彰制度。暮らしや社会をより良くしていくためのデザインをさまざまな分野から見いだし、広く伝えることを目的としている。

「銀の声」では、高齢者対象の製品モニターやアンケート調査などの依頼を受け、会員に仕事とし

て提供している。高齢化における市場背景や社会環境とうまく合致していること、高齢者の就業環境改善を目的とした事業であることなどが評価され、受賞に至った。

「銀の声」は、令和6年度に八王子市が行った「事業構想力育成事業(八王子未来共創プロジェクト研究)」(以下、プロジェクト)に野母裕和主任が研究生として参加したことから生まれた。このプロジェクトは、市の発展や地域課題解決、社会課題解決に資する新事業創出と人材育成を目的に実施されたものだ。

野母主任は「実は、センターでは新規事業としてキャンペーン運営を検討していました。そのために

事業について学びたいと思い、このプロジェクトに参加しました」と説明する。しかし、プロジェクトに参加して講義やフィールドワークで学びを深めるうちに、キャンペーンの運営は難しいと考えるようになったという。

「まず当センターにはキャンペーンを作る資金がないため、他の団体や企業に協力してもらう必要があります。協力者を見つけて事業を始めたとしても、キャンペーン場で就業できる会員は20人程度。多くの会員に満足してもらえない事業にはならないため、このまま進めてもいいものか迷いが生じました」

(野母主任)
プロジェクトの担当教員に相談

「高齢者調査事業 銀の声」を発売した野母裕和主任



すると、「世間は個人の課題には興味がないが、社会課題の解決につながるなら協力してくれる。いかにして自分の課題を社会課題に昇華するかを考えてみてはどうか」とアドバイスを受けたという。そこで、キャンペーンの計画を白紙に戻し、別の新規事業を検討することにした。

「お金をかけずに始められること」と「多くの会員が関わられること」を条件とし、けがの心配や体力的な負荷が少なく、高齢であること自体に価値が生まれる事業は何かを模索した。

「センターで受注していた仕事の大半は体力を必要とするものであったため、加齢により就業を諦めてしまう会員が少なくありませんでした。体力の衰えを感じてい

る人ほど仕事をして適度に体を動かす、社会とのつながりを持つことが重要であるはずなのに、それができない状況にあったのです。これは社会全体の高齢者に共通する課題であると考え、『高齢者の仕事は肉体労働が中心であり、高齢になるほど社会参加が難しくなる』ことを社会課題として提起し、その解決を目指す新規事業を考えました（野母主任）

高齢であることを強みとした事業を考案

検討の末にたどり着いたのが、高齢者調査事業のアイデアだ。以前、難聴者向けスピーカーの製品モニターや、研究機関から大規模なアンケート調査を依頼された際、該当者を探すのに苦労したという。その経験から着想を得た。

「スピーカーの製品モニターは、耳が聞こえにくい人が条件で、アンケート調査では50人の会員が必要だったので、手配にかなり苦労

しました。ただ協力してくれた会員にも発注者にも好評だったので、条件に合う会員をスムーズに手配できる仕組みを整えれば、事業として成り立つと思いました。また高齢や難聴は一般の仕事では弱みになり得ますが、これらの仕事では強みになり、会員が無理なく仕事を続けられると考えました」と野母主任は説明する。

事業実現に向けては有識者にもアドバイスを求め、シニアに関する意識や動向の研究などを行う大学や研究機関、民間のマーケティング会社等から、有益な意見や情報をもらったという。

商品開発のサポートとエビデンス作成を支援

こうして検討を重ね、令和7年1月、「銀の声」の試験運用を開始した。

事業内容は「シニア市場の商品開発サポート」と「研究機関等のエビデンス作成の支援」である。

東京都健康長寿医療センターからの依頼では、アンケート内容の改善に協力



会員は発注者の要望に応じて、インタビューへの対応や製品モニター、アンケートへの回答などに協力する。

「銀の声」の特長は、グループインタビューや、製品サンプルの使用感などを収集するための「ユーステスト」、消費者の言動などを観察することで潜在意識やニーズ

を探る「エスノグラフィー」などの調査を安価に提供できる点にある。また、一般の調査会社では手が配が難しい80歳以上の高齢者を集めることができるのも強みといえる。この事業は、高齢者の就業環境改善を目的とする事業であるため、発注者側にとっても社会貢献活動につながるといったメリットがある。

一方で弱みもある。専門性が求められる調査データの分析には対応できない点や、調査の母集団が八王子市の高齢者に限定されることから、大量のサンプルが必要となる定量調査では不向きな場合がある点などだ。

「銀の声」の運営は、野母主任と就業開拓専門員の池本良教さんが担当している。主な業務は、発注者のニーズに合う会員の手配やアンケートの回収などだ。

営業活動も担っており、八王子商工会議所や地元の企業、研究機関などに対して事業のPRを行う

ている。

プロジェクトのフィールドワークの一環で行った企業訪問も受注につながり、全国のセンターに「Smile to Smile」等のITサービスを提供するNRI社会情報システム株式会社（現・株式会社野村総合研究所）からはアンケートの仕事を受注した。

地方独立行政法人東京都健康長寿医療センターからは、事業に対しアドバイスを求めて訪問したのを機に依頼を受けた。この仕事は、会員4人がアンケートに回答した上で、グループインタビュー形式でアンケート内容について意見や感想を述べるというものだった。

さらに、プロジェクトを通してできたつながりにより、大手旅行代理店の株式会社JTBからは、シニア向け新規事業に関するインタビューを受ける仕事を受注。会員の中から、個別インタビューとグループインタビューで各7人、計14人に協力を仰いだ。

オーディオメーカーの株式会社サウンドファン（現・株式会社ミライスピーカー）からは、スピーカーの音の聞こえ方などを用紙に記入する製品モニターの仕事を受けている。同社からは「銀の声」開始前から同様の仕事を依頼されており、現在も月1回程度の頻度で継続して受注している。

契約金額の設定が課題に

「銀の声」の就業会員は、試験運用の約1年間で、延べ200人以上となった。会員からは「体力的に負担が少ないのでありがたい」と喜ばれているようだ。80歳以上の高齢会員にも「インタビューや製品モニターの仕事は無理なくできる」と人気が高い。

発注者からも評判が良く、「銀の声」の事業理念にも共感を示しているという。

試験運用期間中は、1人1時間当たりの契約金額を、東京都の最低賃金2000円に設定。それ

株式会社JTBの個別インタビューやグループインタビューに応じる会員の様子



にセンター事務費を加え、お試し価格」として提供した。

令和8年度の本格運用開始後は、25000〜30000円に設定する予定だ。それでも有識者から、一般の調査会社の料金設定と比較すると「安すぎる」と指摘を受けているという。野母主任は「だからといって契約金額を市場価格に近

づけると、他の仕事の配分金との間に差が出て、会員が清掃や屋外の仕事を選択してくれなくなる心配があります」と懸念する。

本格運用の開始に当たっては、発注者と会員のマッチングをよりスムーズに行うための工夫が必要だと認識しており、どのような対応が考えられるかなど、議論を重

ねている。また、「銀の声」就業希望会員の氏名は伏せて属性情報のみを、センターのホームページ上で公開することも検討している。

野母主任は『銀の声』は、高齢社会における課題を解決するため考えた事業です。その理念を理解し、価値を感じてくれる企業や機関等との協働を目指したい」と話す。また、積極的に営業活動を展開することで受注を獲得し、より多くの高齢会員に仕事を提供したい考えだ。

野母主任は、今後の展望を次のように語る。

「補助金ありきの事業ではなく、持続可能な事業を目指していきたいと思います。この事業が軌道に乗れば、会員の退会抑制にもつながるでしょうし、事業に興味を持った人が入会してくれることもあるでしょう。多くのセンターが抱える会員拡大という課題の解決につながる上に、初期投資を抑えて始められるので、他のセンターに

も高齢者調査事業を検討してもらえればと思っています。そして、シニア向け商品を開発するならば、まずはシルバー人材センターに相談というように世の中に浸透していくことを願っています」

(井本旬子)

事業運営状況 (令和2年度～令和6年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男性	女性	全体						
	人	人	人	%	人 (人日)	%	件	千円	%
令和2	1,930	601	2,531	1.4	1,990 (170,009)	78.6	6,256	874,841	45.1/54.9
3	1,930	630	2,560	1.4	1,834 (178,223)	71.6	6,347	977,104	48.0/52.0
4	1,939	683	2,622	1.4	2,036 (181,472)	77.7	6,640	1,012,076	51.4/48.6
5	1,885	704	2,589	1.4	1,920 (160,569)	74.2	6,763	883,343	41.6/58.4
6	1,817	733	2,550	1.3	1,951 (166,179)	76.5	6,621	904,151	42.2/57.8

※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
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業を対象 ※就業実人員は労働者派遣事業の教育訓練受講を含む
 ※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女比と全体は必ずしも一致しない