

(一財) ニューメディア開発協会成果報告会

シニア就労事業者支援プラットフォームに関する 戦略策定 (事業結果の概要)

シニアコンサルタント 高田 伸朗

NRI社会情報システム株式会社
事業企画部

2020年9月4日



01 事業の背景

02 事業の実施体制

03 GBERの概要

04 実証事業内容

05 実証結果

06 GBER普及促進に向けた課題

07 シニア就労促進に向けた課題

08 今後の展開

1. 事業の背景

我が国においては、高齢化と労働者不足とが進展する中で、働く意欲があり、経験や知識が豊富で、健康や体力もあるシニア人材が数多く存在する。こうした中、能力と意欲のあるシニア人材の就労を支援することは、我が国経済の活性化に役立つのみならず、シニア人材の生きがいにも役立ち、その必要性は高い。

一方で、シニア人材は均質ではなく、多様なため、シニア人材と仕事とのマッチングは、独特の困難性を有している。すなわち、シニア人材は、現役時代のようにフルタイムで働くのではなく、働きたいときに働きたいところで働く希望を有する者が多く、その能力・経験も多様なため、就労スタイルは「モザイク型就労」になることが指摘されており、これに適したマッチング業務が必要になっている。

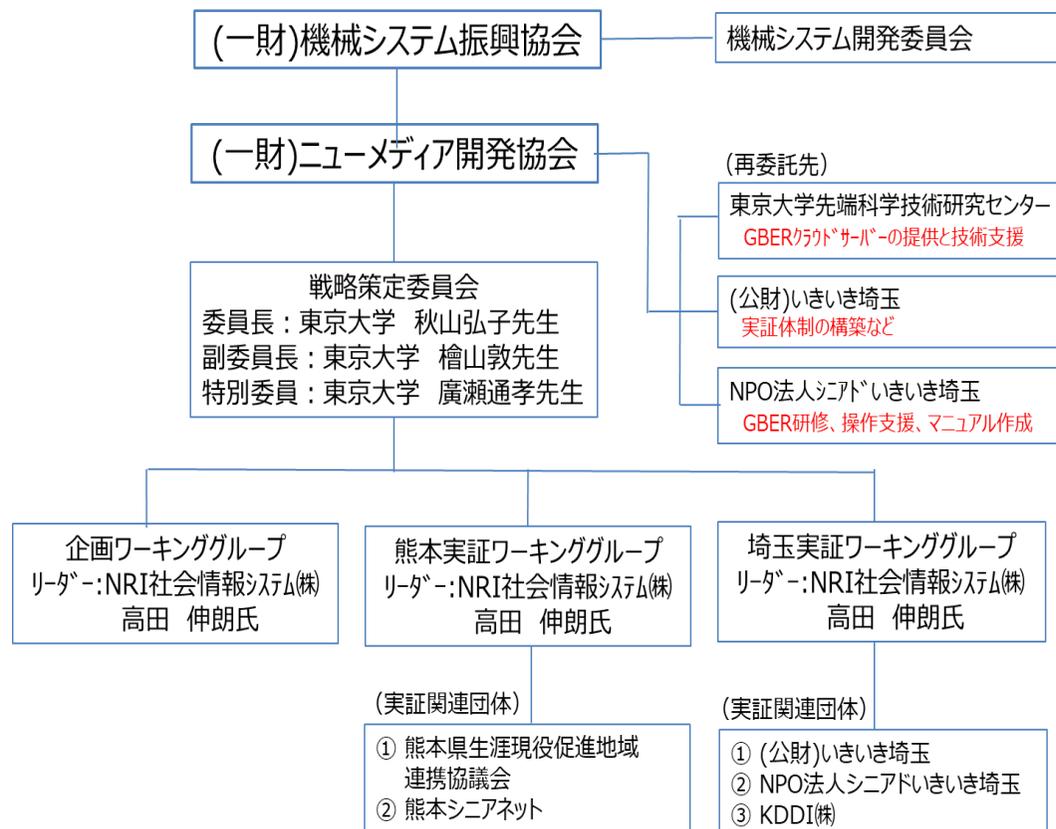
シニア人材就労のマッチングについては、全国各地のシルバー人材センター、生涯現役促進地域連携協議会、人材派遣会社、就労支援を実施しているNPOなど既に就労マッチング業務を行っている機関に加え、OB人材の就労斡旋を検討している企業なども参入しつつある。

一方、現在、モザイク型就労のマッチングのための情報システムとして、「GBER」が開発、活用されている。このGBERを使ったシニア就労支援を促進するため、本委託事業において、シニア就労の促進に向けた戦略を策定する。

* この事業は(一財)機械システム振興協会の委託によるものです。

2. 事業の実施体制

事業の実施体制



戦略策定委員会 委員名簿

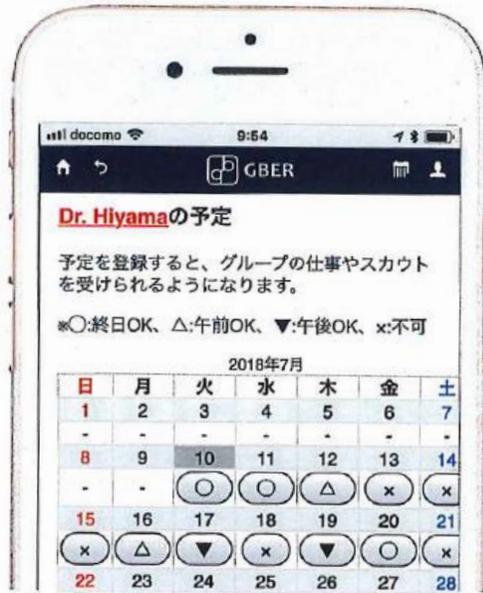
役割	氏名	所属
委員長	秋山 弘子	東京大学 名誉教授 一般社団法人高齢社会共創センター長
副委員長	檜山 敦	東京大学 先端科学技術研究センター 講師
委員	青山 大起	KDDI株式会社 商品・CS統括本部 商品戦略部 マネージャー
委員	井口 順二	株式会社マイスター60 シニアビジネス事業部 取締役
委員	各務 隆	特定非営利活動法人シニアSOHO普及サロン・三鷹理事
委員	小松 隆	NRI社会情報システム株式会社 代表取締役社長
委員	澤岡 詩野	公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団 研究部主任研究員
委員	関谷 正博	公益財団法人いきいき埼玉 埼玉県県民活動総合センター 事業部長
委員	高田 伸朗	NRI社会情報システム株式会社 シニアコンサルタント (前) NRI社会情報システム株式会社 代表取締役社長
委員	福島 孝	(前)公益社団法人全国シルバー人材センター-事業協会 業務部長
委員	牧 壮	一般社団法人アイオーシニアズジャパン 代表理事
委員	三品 芳機	ライク株式会社 取締役
特別委員	廣瀬 通孝	東京大学 連携研究機構バーチャルリアリティ教育研究センター 機構長

3. GBERの概要

- 東京大学先端科学技術研究センターが研究・開発を行っているシニアの就労サポートシステム
- スマホやパソコンの利用を前提とし、シニア就労に必要な①仕事の募集、②応募、③承認機能を有する。
- 様々な就労サービスに関係する企業・団体・自治体等がオープンソフトウェアとして利用可能

GBER:地域における仕事・ボランティア・サークル活動などの求人とお爺ちゃんお婆ちゃんとのマッチングプラットフォーム

カレンダーUI



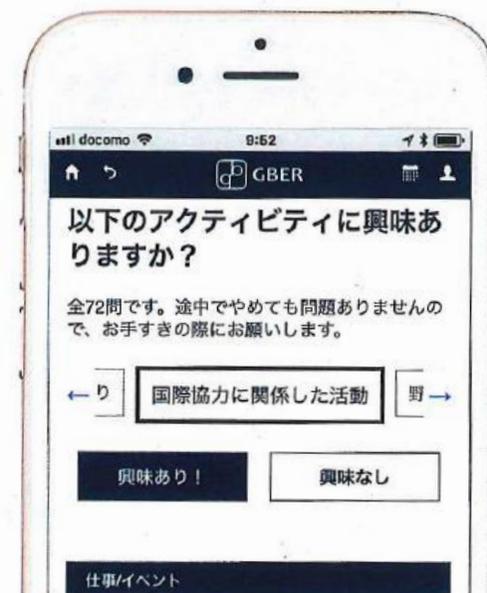
地域活動に参加したい予定を発信

マップUI



生活圏内の地域活動を検索

Q&Aカード



興味関心を手軽に入力

3. GBERの概要

■GBERが目指すモザイク型就労

- モザイク型就労とは、就労条件をスキル、時間、場所の3つに分け、それらを組み合わせることで、バーチャルに一人分の労働力として提供する仕組み



4. 実証事業内容

①操作マニュアルの作成

- 利用者（シニア人材）向けおよび管理者（マッチング機関の事務局）向けの操作マニュアルを作成。
- 作成は、任意団体熊本シニアネットおよびNPO法人シニアドいきいき埼玉に依頼した。

②GBERの操作研修

- （一財）ニューメディア開発協会および実証事業参加機関（後述するマッチング機関の事務局）がGBERの概要や就労マッチングにおける位置づけ等の説明を行った後、熊本シニアネット、シニアドいきいき埼玉の「スマホ・タブレットマスター」（スマホ・タブレットの講師資格）が操作指導を行った。

③アンケート・インタビューによる評価

- 操作研修に参加したシニア人材に対してアンケートを実施し、理解しづらい箇所の発見やGBERの機能評価分析等を行った。
- 管理者（マッチング機関の事務局）に対してもアンケート・インタビューを行い、運用上の課題を明らかにした。

4. 実証事業内容

①（一社）夢ネットはちどり

- ・熊本市内を中心にシニア向けの日常生活支援サービスを有償で提供
- ・サービスを実施するワーカーを「はちどりワーカー」と称しており、現在140名以上のはちどりワーカーが登録
- ・発注者から仕事を請負い、その仕事をはちどりワーカーに割り振っている。
- ・熊本県生涯現役促進地域連携事業に基づき、GBERを業務に導入。

②戸田市・上尾市シルバー人材センター

- ・埼玉県内の戸田市・上尾市で設立されたシルバー人材センター。
- ・埼玉県のシルバー人材センター連合会の役割を「公益財団法人いきいき埼玉」が担っている。
- ・両センターの概要は以下のとおり。

戸田市・上尾市シルバー人材センターの概要

	戸田市シルバー人材センター	上尾市シルバー人材センター
主な仕事	清掃・除草・剪定・大工・家事補助・施設管理	剪定・清掃・施設管理・事務・軽作業
会員数（人）	695	1,305
粗入会率（%）	2.4	1.8
就業実人員（人）	606	1,176
就業延人員（人日）	83,036	137,989
受注件数（件）	1,979	3,456
契約金額（千円）	309,403	607,716
実証事業 ^k 参加数（人）	20	30

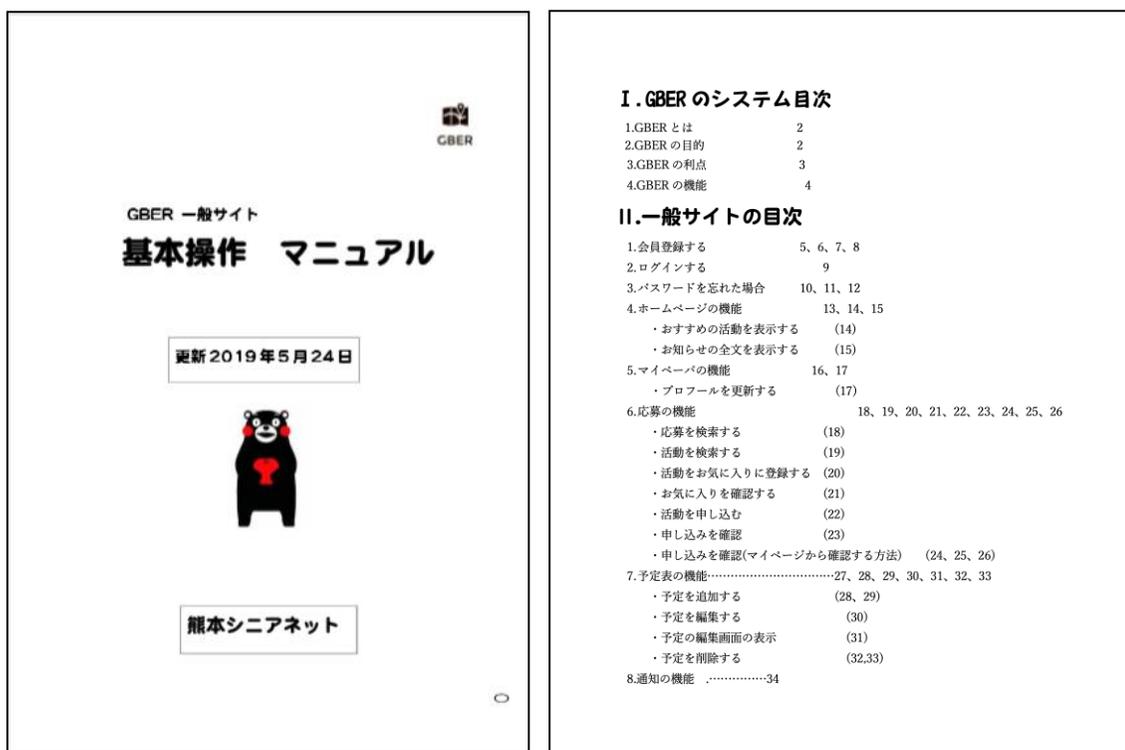
出所）平成30年度シルバー人材センター事業統計年報（全国シルバー人材センター事業協会）

4. 実証事業内容

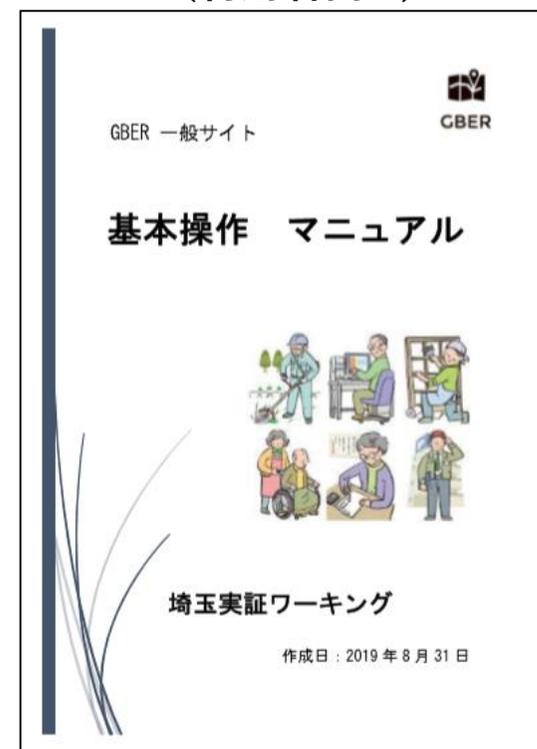
①操作マニュアルの作成

- 熊本版・埼玉版の操作マニュアルとして、利用者向（シニア向）と管理者向）マッチング機関の事務局向）を作成した。

熊本県基本操作マニュアル（利用者向け）



埼玉県基本操作マニュアル（利用者向け）



4. 実証事業内容

②GBER操作研修

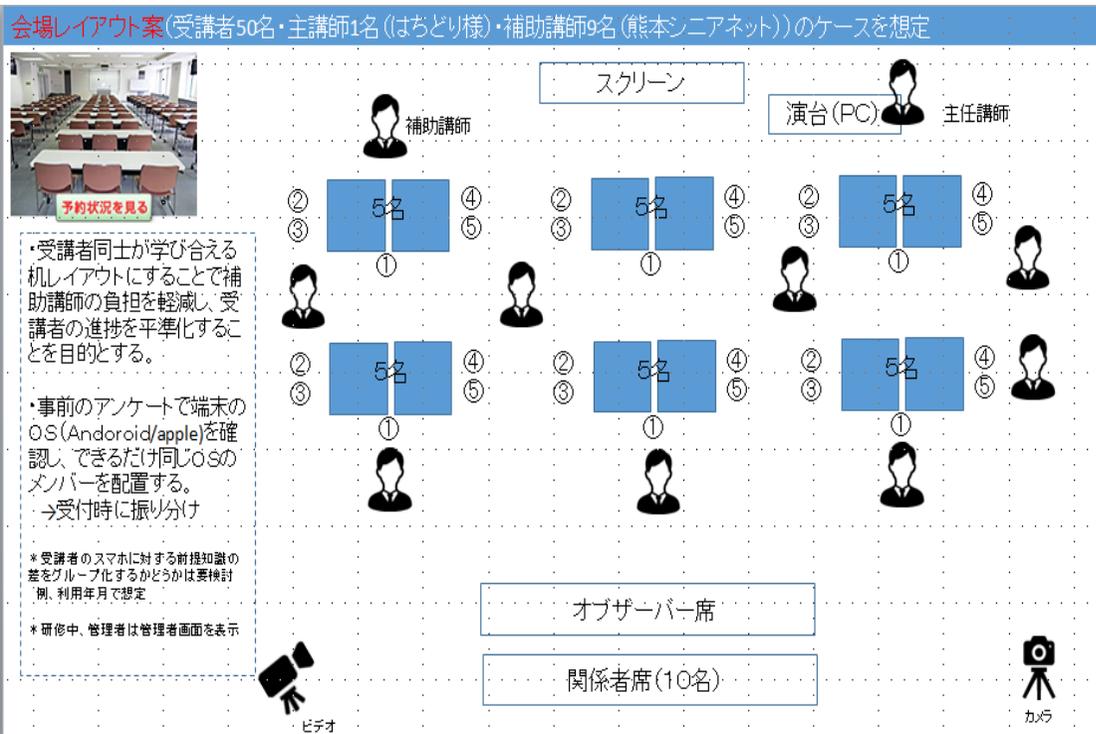
GBER操作研修の内容

	(一社) 夢ネットはちどり	(公財) いきいき埼玉 ((公社) 戸田市シルバー人材センター、 (公社) 上尾市シルバー人材センター)
実証内容	会員登録のためのプロフィール入力～ダミーデータによる仕事の検索～応募申請～申請結果の確認まで	【第1回】 会員登録のためのプロフィール入力～仕事の応募申請の仕方まで
		【第2回】 ダミーデータによる仕事の検索～応募申請～申請結果の確認まで
参加者	(一社) 夢ネットはちどり会員	(公社) 戸田市・上尾市シルバー人材センターのパソコン／スマホ保有者
使用端末	スマホ	PC、スマホ／タブレット
参加者数(第1回)	29名 (うち途中退席2名※)	戸田市17名、上尾市27名
参加者数(第2回)		戸田市21名、上尾市29名

4. 実証事業内容

②GBER操作研修

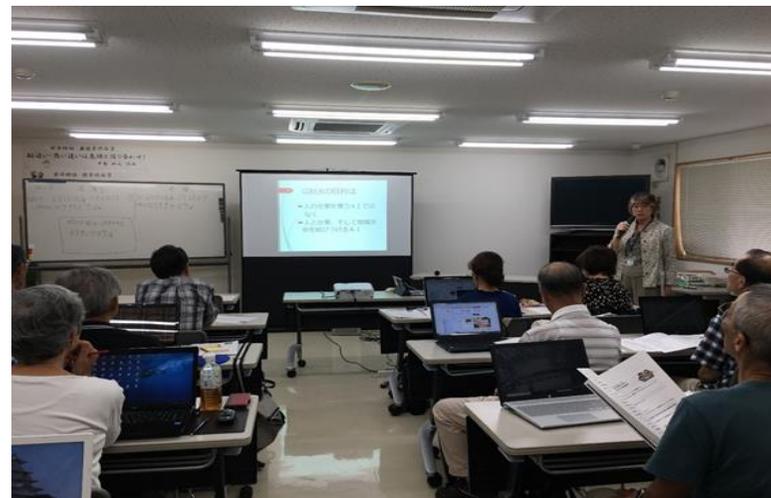
夢ネットはちどりででの操作研修のレイアウト



夢ネットはちどりででの操作研修の様子



戸田市での操作研修の様子



4. 実証事業内容

③アンケート・インタビューによる評価

はちどりワーカー様向けGBER研修会
事後アンケート

2019年7月27日
ニューメディア開発協会

今回実施いたしましたGBER研修会の内容につきお聞きします。
個人情報につきましては今後のGBER講習会運営の検討のみに
使い、それ以外の目的には使いません。

1. 性別 1. 男性 2. 女性
2. 年齢 1. 40歳未満 2. 40代 3. 50代
 4. 60代 5. 70代以上
3. ご使用のスマホ種別 1. iPhone(アイフォン) 2. アンドロイド
4. スマホ使用歴 1. 1ヶ月未満 2. 1～6ヶ月 3. 6ヶ月～1年
 4. 1年～2年 5. 2年以上
5. スマホ利用内容 1. 殆ど使わない 2. 電話のみ
(複数回答可) 3. メールやLINEなどもしている
 4. ホームページ閲覧やネットショッピングなどにも使う
 5. ブログやフェイスブック、ツイッターなどの投稿もしている
 6. アプリをダウンロードして使っている

【以下、今回の研修内容につきお聞きします】

6. GBERの趣旨と活用について

- | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 理解できた | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | よく分からなかった |
| 使いたいと思った | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 使いにくそうだ
(電話で話したい等) |

分かりにくかった箇所・使いにくそうな場所など、ご意見・ご感想をお願いします

7. GBERの操作研修と初期登録作業

- | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|------------|
| 登録は問題なくできた | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 登録は難しかった |
| 今後、一人で使える | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | まだ一人では使えない |

分かりにくかった箇所など、ご意見・ご感想をお願いします

8. GBER利用マニュアル

- | | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|----------|
| 分かりやすかった | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 分かりにくかった |
|----------|---|---|---|---|---|----------|

分かりにくかった箇所など、ご意見・ご感想をお願いします

9. 今後の利用意向

- | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-------------------|
| 積極的に使いたい | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 今まで通りがよい |
| 介護サービス以外の
仕事もあるといい | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 仕事内容は
今まで通りでよい |

便利に思ったこと、逆に使いづらかった点など教えてください

ありがとうございました。

5. 実証結果

①GBERの使いやすさ

使いにくい ← 普通 → 使いやすい

(一社) 夢ネットはちどり
(総数 27名)

	1	2	3	4	5
電話のみ	1	1	0	0	0
メールやLINE	2	1	7	8	5
HP閲覧等	0	1	2	4	3
SNSをする	0	0	0	2	1
アプリ利用	0	0	2	2	1

使いにくい ← 普通 → 使いやすい

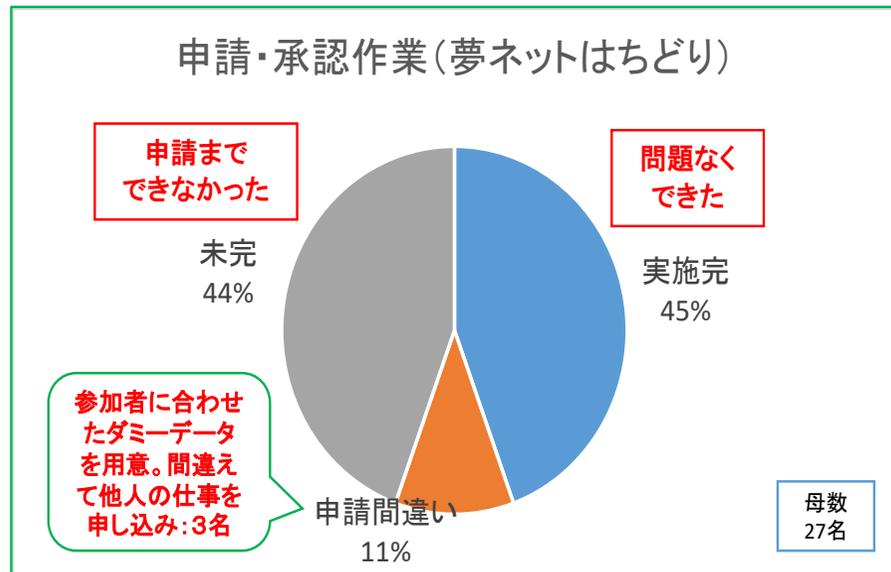
(公財) いきいき埼玉
(総数 7名)

	1	2	3	4	5
電話のみ	0	0	0	1	0
メールやLINE	0	0	1	2	1
HP閲覧等	0	0	1	2	1
SNSをする	0	0	0	0	0
アプリ利用	0	0	2	1	0

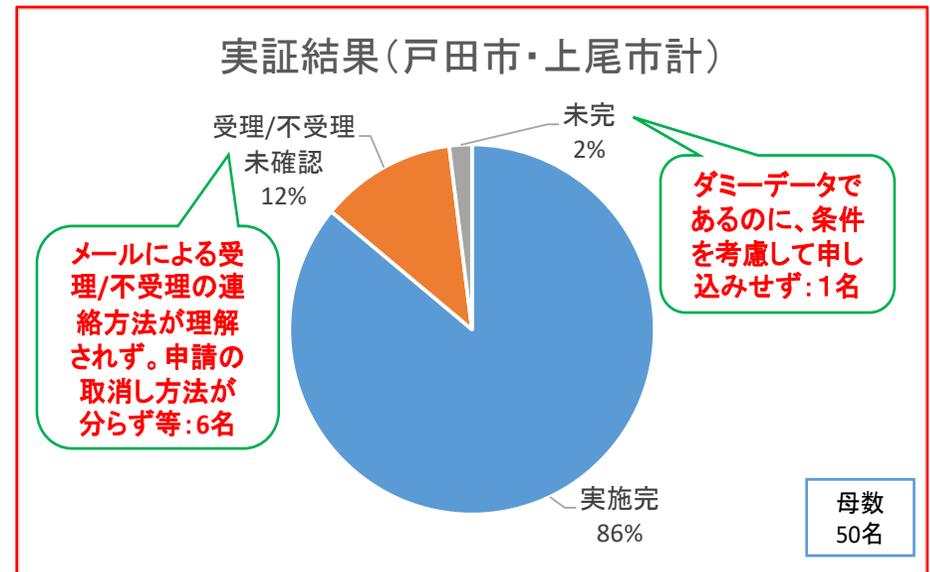
5. 実証結果

②目標達成状況（仕事の申請とその確認まで）

（一社）夢ネットはちどり



（公財）いきいき埼玉



【アンケートより主な感想（（一社）夢ネットはちどり）】

- ・基本操作がわかってないので理解するのがむずかしかった（70代女性）
- ・登録に時間が取られて実際に使う所まで分からなかった（60代女性）
- ・パスワード・メールアドレスが一字でも違った時なかなか通じない。私が悪いのか登録が違っているのかナゾばかりでした。前に進みたたくも進めない現実を思い知らされる想いでした。電話で交渉して頂きたいです（70代女性）

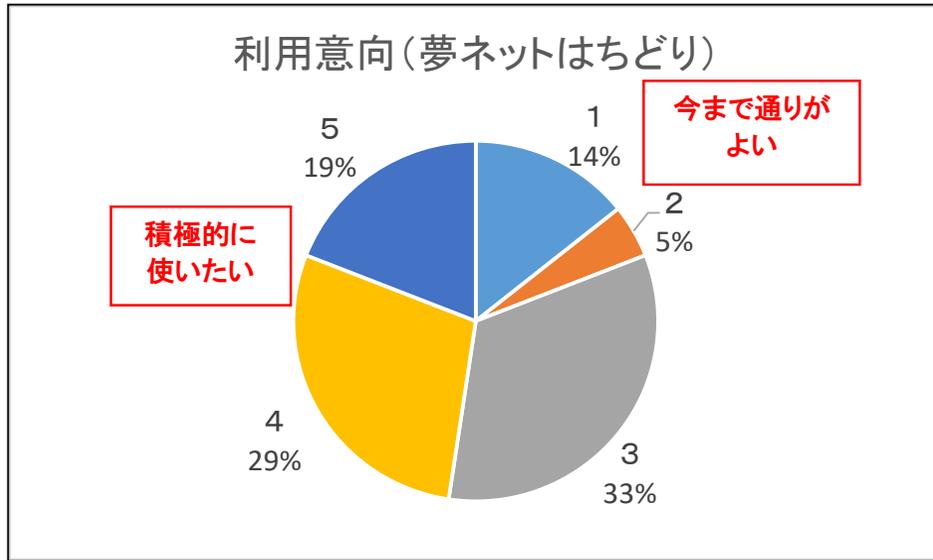
（参加者コメント）

- ・スマホに変えて間もないので、パスワードの入力などがうまく行かなかった（上尾市）
- ・登録が難しかったです（上尾市）
- ・言葉に慣れるまではちょっとやりにくいと思った（戸田市）
- ・機能が充実しすぎていて分かりづらい（上尾市）

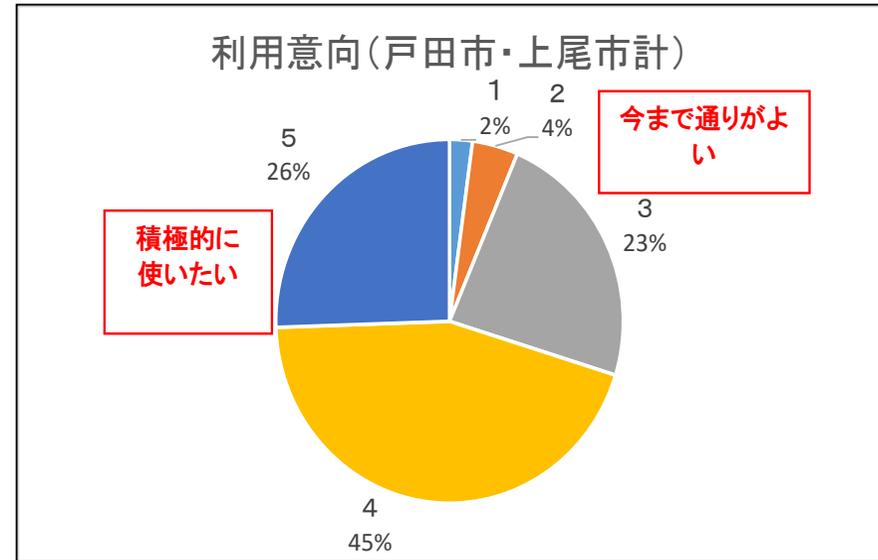
5. 実証結果

③利用意向

(一社) 夢ネットはちどり



(公財) いきいき埼玉



(評価コメント)

- ・便利に思った事は、何度も電話しなくてすむ。 またして頂かなくても済みます (夢ネットはちどり)
- ・是非利用したいと思う。今まで見えなかった部分がオープンになって、分かりやすくなる事を期待します (夢ネットはちどり)
- ・シルバーの仕事をセンターまで行って見つける必要がないのがとても便利で、是非一日も早く利用できるようにしてもらいたい (上尾市)
- ・自分で好みの仕事を探せる。場所も分かる (戸田市)

5. 実証結果

④マッチング機関の評価

夢ネットはちどり

- ・現在、毎月2件程度しか募集をかけていない。明日・明後日の仕事だとG B E Rだと間に合わないのでL I N E等で募集をかけている。1週間以上先の仕事が少ないことと、見ている人が少ないのであまり募集をかけられない。
- ・G B E Rに募集登録した後、G B E Rを使える人全員にメールをしている。これは案件名だけの情報に留めており、そのメールで仕事の申し込みを受けるということにはならない。G B E Rに更新があった場合、更新通知が自動的に行われるとありがたい。
- ・解決策としては、（他の機関が）ボランティアや勉強会を登録してG B E Rが活性化することと思う。

シルバー人材センター

- ・負担は間違いなく減ります。人探しの時間や説明の時間が減るので良いです。
- ・エイジレスとの連携は必要。ないと機能しないと思われます。
- ・会員番号が（GBERでも）管理できれば他システムとのデータ連携にも使える
- ・一括登録機能が必要と思う（C S V、T E X T等のI M P O R T機能）。
- ・就業・イベントの募集状況等のE X P O R T機能：会員情報、就業・イベント情報、募集状況をC S V出力

6. GBER普及促進に向けた課題

①GBERの機能改善

【利用者からの主な改善要望(全63件)・運用に対する意見(全9件)】

- ・メールアドレスとパスワードが保存できないか？
- ・予定表の時間帯 6:00～22:00以外は不要
- ・応募が不定期で入ってくるため、画面確認を毎日しなければならない。(新着の知らせがない)
- ・承認されたらどこへ進むのか これからでしょうか？
- ・長期で働きたい仕事は欠員が出た時のみ募集が出るのか？

【管理者からの主な改善要望(全26件)・感想(全6件)】

- ・エイジレス80との連携機能は必要です。ないと機能しないと思われます。
- ・お問合せフォームがないのは問題
- ・新規で更新があった場合に、お知らせする機能が必要です。
- ・別ファイルからの一括登録機能、名簿作成等のためワードやエクセルに変換できる機能がないと不便

6. GBER普及促進に向けた課題

②シニア人材の情報リテラシーへの対策

課題1 スマホでの文字入力の方法や会員登録に必要な自身のメールアドレスも知らない人も参加しており、それらの人は研修を完了できなかった。

(アンケートコメントより)

「基本操作がわかってないので理解するのがむずかしかった」(70代女性)

「登録に時間が取られて実際に使う所まで分からなかった」(60代女性)

課題2 一部のスマホで画面表示や操作方法が異なるものがあり、そのためシニア情報生活アドバイザーもうまく指導することができなかった。

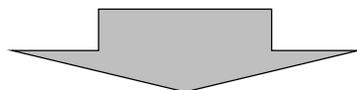
今回の研修を通して具体的に気付いたのはNTTドコモの「らくらくスマートフォン(らくらくホン)」である。これは高齢者向けのスマホという位置づけであり、そのため今回の研修でも複数人が所有していたが、通常のAndroidスマホとは異なる画面レイアウトになっており、機能面でも標準では文字入力がひらがな入力専用となっていることやID・パスワード履歴を記憶しない設定で毎回ID・パスワードを入力する必要が発生している。

6. GBER普及促進に向けた課題

③GBER普及促進方策

GBERを運用する際のコスト

- a)GBERアプリを実装し、サービス提供可能な環境を作るクラウドサーバーのレンタル料
- b)運用中に障害が発生した際に、リカバリーするための保守やFAQ対応費用
- c)個人情報保護対策等、利用団体の運用に合わせてGBERを改修した場合のカスタマイズ費用
- d)マニュアルの作成や研修を外部に委託した場合の委託費用
- e)GBERを利用団体の運用に合わせるためのSEコーディネート費用



利用団体のコスト対応力や利用団体の負荷を勘案したサービスモデル

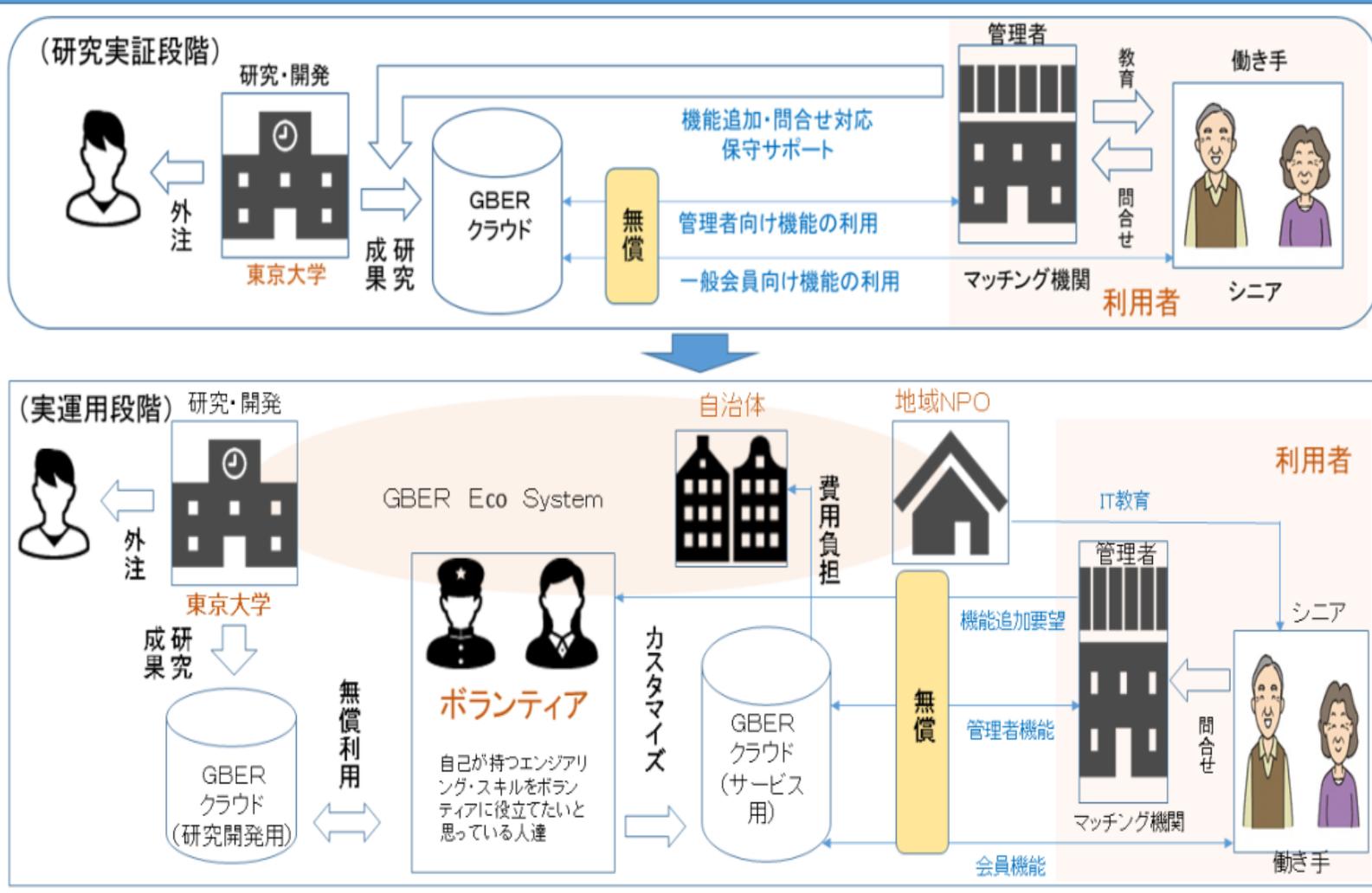
- モデル 1 :地域の情報システム会社（SIer）が有償でサポートするモデル
- モデル 2 :地域のIT関連のボランティアが無償でサポートするモデル
- モデル 3 :自治体参加型モデル

6. GBER普及促進に向けた課題

③GBER普及促進方策

モデル3 :自治体参加型モデルのイメージ

□自治体参加型モデル



7. シニア就労促進に向けた課題

(1) 多様な情報システムの組み合わせ

・GBER、LINE、Eメール、FAX、電話などの情報システム（メディア）を仕事の緊急度、シニア世代のITリテラシーなどに応じてこれらのシステムを上手く使い分けしていくことが重要。

(2) チームによる就業促進とチームリーダーの活動支援

・個々のシニア人材が就業可能な時間・場所・スキル等を活かした“モザイク型就労”を行いつつ、チーム全体で1つの業務を完結して行うことができるチーム制の推進。

・チーム長の負担軽減のため情報システムの活用。

(3) シニア世代のITリテラシーの向上

・シニア世代のITリテラシー向上に向けた取り組みを一層推進するとともに、情報システム側においてもシニア層が使いやすくしていく工夫の推進。

(4) マッチング機関のマネジメント能力の向上

・マッチング作業における情報システム導入促進と、それに伴う、組織内の意思決定プロセスなどマッチング機関のマネジメントについても見直しが必要。

(5) シニア世代が就業しやすい仕事の切り出し

・発注者である企業・団体等におけるシニア人材が働きやすい業務の切り分け・切り出しの推進と、ICTを活用したシニア人材が働きやすい業務の切り分け・切り出し。

(6) 地域を超えたマッチングの推進

・大都市圏で発生した仕事の一部を地方で行うことなど大都市圏と地方圏の連携を通じたシニア層の就業機会拡大

8. 今後の展開

- 本年度も引き続き、（一財）機械システム振興協会より「シニア就労事業者支援に関する戦略策定事業」を受託し、実施中。

本年度の事業内容

1. 情報システムとメディアの活用法検討
2. 情報リテラシーギャップの解決策検討
3. マネジメント課題の抽出と解決策検討
 - (1) ホワイトカラー出身者向けの仕事のマッチング
 - (2) チームによる就業を円滑に行うための方策
 - (3) 大企業OBと地方企業・中小企業とのマッチング
 - (4) 都市と地方のマッチング
 - (5) 就業以外の社会参加との連携方策
 - (6) シニア人材の発掘方法の改善策
4. ユーザー側の仕事の切り出し方の検討
5. マネジメントに関する事例調査
 - ・シニアSOHO普及サロン・三鷹を対象

戦略策定委員会

委員長

塚本成美 城西大学経営学部教授

委員

青木祐子 リコージャパン株式会社
産業ソリューション事業本部社会インフラ事業
部事業展開推進部ヒューマンサポートグループ
リーダー

青山大起 KDDI株式会社パーソナル事業
本部 サービス統括本部 サービス技術部
IoTサービスG マネージャー

各務 隆 NPOシニアSOHO普及サロン・三鷹
副代表理事

澤岡詩野 公益財団法人ダイヤ高齢者研究財
団 研究部 主任研究員

高田伸朗 NRI社会情報システム株式会社
事業企画部 シニアコンサルタント

若林 悠 大東文化大学法学部講師

The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!