

スマートシニアライフ事業について

対象受検機関：スマートシティ戦略部戦略推進室

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)
1 スマートシニアライフ事業の概要 高齢者がいきいきと健康で便利に生活できるよう、高齢者の生活を支援するサービスプラットフォームを公民連携で構築し、タブレット等のデジタル端末を活用することにより、行政と民間の様々なサービスをワンストップで提供する事業 (1) スマートシニアライフ事業の目標 ・大阪府内のシニア層及びその家族を対象として、「高齢者にやさしいまちづくり」にフォーカスし、ICT をベースとしたシニアサポートサービスを提供。 ・持続可能な形で住民 QOL 向上を進めるために、民間事業として収益を確保しながら社会課題に挑むエコシステムを構築し、併せて府の参画による公益性を維持担保するガバナンスを通じて、社会的弱者への資源配分とデータの積極的活用を企図。 ・行政及び民間サービスをワンストップで府域全体に提供するプラットフォームの構築・運用。 (2) 府事業として実施する理由 ・行政が事業への参画企業やサービス・コンテンツの選定に関わることで公平性も担保され、利用者に安心感をもって利用していただくことができる。 ・高齢者の様々なニーズに対応した多様なサービスをワンストップで使えるような仕組みづくりや、行政と民間のデジタルサービスを提供するプラットフォームづくりは、民間事業者のみでは利害調整等が難しい。 ・民間事業者として、市町村単位では採算性を確保するためのスケールメリットが働かない。 等 (3) 「大阪スマートシニアライフ実証事業推進協議会」の設立について スマートシニアライフ事業の事業化に向けた課題等を把握するため「スマートシニアライフ実証事業」を実施することを目的として、大阪府と民間企業（当初21社。現在29社）で「大阪スマートシニアライフ実証事業推進協議会」（以下「協議会」という。）を設立した（令和3年12月15日）。 (4) 運営形態の検討状況 ・令和4年度から協議会の参画企業と事業体の設立に係る検討を実施。 ・令和5年度中は LINE を活用して事業を実施し、来年度以降の事業主体については、今年度中を目途に、協議会参画の企業とともに議論を進める予定。 2 現在までの事業の実施状況 (1) 「スマートシニアライフ実証事業」の実施 スマートシニアライフ事業の事業化に向けた課題等を把握するため、協議会を設立し、令和4年2月から実証事業を開始。 ア 実証事業の状況 (ｱ) 実証事業の内容：高齢者にタブレットを貸出し、実際のサービスの利用を通じて、サービス内容の改善、事業可能性の検討等に活かす。 (ｲ) 実証事業の対象者：シニア層及びその家族（50 歳以上） イ 実証事業の実績・予定	1 スマートシニアライフ事業については、これまで2期にわたり実証事業を実施してきたが、スマートシニアライフ事業の最終的な達成目標や運営形態が定まっておらず、また、計画や工程、スケジュールも明確になっていないことから、事業の実現に懸念がある。 2 提供するサービス・コンテンツは、1業種1者を原則として、大阪府が協議会参画企業と調整した上で決定しているが、1業種1者に絞りこむことが、多様なサービスの提供を通じて高齢者の生活を支援して QOL の向上を図るという事業の目的と整合しているのか検証されていない。企業の参画やサービス・コンテンツの選定についての基準や手続も定められておらず、公平性や適正性等について十分に担保されていない。	1 民間企業や市町村と協働で、サービス・コンテンツの内容が充実したプラットフォームを構築するため、実証事業の成果を踏まえて、早期に事業全体の計画を策定し、具体的な目標や工程、スケジュールを明確にされたい。 2 サービス・コンテンツについて1業種1者を原則とすることが、府民の利便性の向上に役立つものとなっているのか、府民や民間企業のニーズも踏まえながら、改めて検討されたい。 また、民間企業の参画やサービス・コンテンツの選定について明確な基準と手続を整備されたい。

(ア) 第1期実証事業（令和4年2月～令和4年9月） ・団塊の世代が多く、高齢化が進むニュータウンでの事業可能性を検証。 ・泉北ニュータウンを中心とした堺市南区、大阪狭山市の狭山ニュータウン、河内長野市南花台地区で実施 (イ) 第2期実証事業（令和4年12月～令和5年5月） ・持続可能な公民連携事業として都市部での事業可能性を検証。 ・大阪市生野区、住吉区、東住吉区で実施。 (ウ) 第3期実証事業（令和5年9月～令和6年2月） ・積極的にスマートシティ化を進める市町村で実証事業を実施するため、府内全市町村に事業への参画希望を照会。 ・大阪市阿倍野区及び泉大津市で実施予定。 (2) LINE 公式アカウント「おおさか楽なび」の開設 スマートシニアライフ事業の認知や利用者拡大を図ることを目的に、令和4年12月、同事業のLINE公式アカウントとして開設。 ア 「おおさか楽なび」開設の経緯 高齢者のスマートフォン所有率が年間約10%程度上昇していること、SNSの中でLINEの利用率が高いことを踏まえ、多くの高齢者により身近にデジタルの便利さを感じてもらうことを目的として開設。 イ 現在の状況 登録者数：62,753人（令和5年7月18日14時現在） ウ スマートシニアライフ事業における位置づけ 現在、「おおさか楽なび」は、スマートシニアライフ事業において複数のサービスを一元的に提供するポータルとして位置付けており、これまでの実証事業を踏まえ、「おおさか楽なび」を通じたサービスの利用促進を図っていく。 3 サービス・コンテンツの選定等 (1) 現行の提供サービス 「暮らしサポート」、「まいにち健康」、「ライフプラン」、「文化エンタメ」、「日常メニュー」の5分野19サービスを提供（令和5年7月1日現在）。 (2) サービス・コンテンツの選定、企業の参画手続 ・サービス・コンテンツは、同一プラットフォーム内で同様のサービスが乱立することで利用者の混乱を招かないよう、1業種1者を原則として、大阪府が協議会参画企業と調整した上で決定。 ・サービス・コンテンツを選定するにあたり、採用するかどうかの基準（デザインや安全性を含む）は設定されていない。 ・企業の参画に関しても、参画基準や大阪府内部における手続が定められておらず、決裁による意思決定もしていない。		
措置の内容		

- 1

本事業の最終的な達成目標は、「持続可能な形で住民QOL向上を進めるために、民間事業として収益を確保しながら社会課題に挑むエコシステムを構築」するものである。このため、協議会総会において、令和6年4月、実証事業の終了を見据え、これまでの成果を踏まえて、民間主導による継続可能な事業形態へ移行することを決定した。現在、令和7年度中の民間事業者へのサービス移管に向けて、協議会参画事業者と具体的な目標や工程、スケジュールを共有しながら調整を進めている。移行後も引き続き行政と民間の様々なサービスをワンストップで提供できるよう、府は事業承継者が運営するサービスプラットフォームに参画し、高齢者のQOLの向上を目指す。
- 2

サービス・コンテンツについては、令和3年度の公募時は、原則、対象分野ごとに1者としていたが、府民のニーズを反映するため、提案内容に応じて1分野に複数の事業者又は1者が複数分野に選定することも可能であり、これまで同業種の複数企業が参画する場合や1者が複数分野のサービスコンテンツを提供してきている。
また、監査委員の意見を踏まえ、「スマートシニアライフ事業におけるサービスコンテンツ審査実施要領」を制定し、府で審査・選定の上、会員への意見聴取を実施する手続を整備したところ。
なお、現在は本事業の承継手続を進めており、民間企業の参画やサービスコンテンツの追加はないところ。

監査（検査）実施年月日（委員：令和5年8月4日、事務局：令和5年6月9日から同月27日まで）