

高齢者の願望・ニーズとシルバーサービスの現状と展望

生活研究部 副主任研究員 岸田 宏司

《要 旨》

1. 高齢者の願望・ニーズの分類

高齢者市場を検討する前に高齢者がどのような願望・ニーズを持っているかを分析した。ここで抽出した願望・ニーズを分類整理すると次の8種類の願望・ニーズにまとめることができた。

- | | |
|----------------|----------------------|
| ① 自己実現を追求したい | ⑤ 高齢者としてのステイタスを確保したい |
| ② 楽しさを追求したい | ⑥ 自分の死に関する心配事等を減らしたい |
| ③ 収入を確保したい | ⑦ 老後の生活に関する不安を減らしたい |
| ④ 体力等の衰えを防止したい | ⑧ その他の願望 |

2. 高齢者の願望・ニーズからみた現在のシルバーサービスの現状

現在提供されているシルバーサービスは、「健康、収入などの老後の生活の不安解消願望に対するサービス」と「生きがい、楽しさを追求する願望に対するサービス」に大別することができる。また、現在のシルバーサービスは、老後生活の不安を解消するための高齢者福祉関連サービスに偏っている傾向がある。

3. わが国の高齢化の特徴と課題

わが国の高齢化は、「高齢化の進展が極めて速い」、「高齢化のピーク時点での高齢者比率が高い」、「75歳以上のシニア高齢者が多い」という3つの特徴がある。また、福祉の対象となる高齢者も増大するが、経済面、健康面ともに問題のない高齢者も同時に今後は増大するという側面も見逃せない。

したがって、福祉に重点を置いたシルバーサービスの充実はもとより、高齢者が老後人生を充実させることのできる生きがい関連分野のシルバーサービスの本格的展開が豊かな高齢社会を築くうえで極めて重要である。

4. 老後人生を充実させるニューサービスの検討

今後充実させるべきシルバーサービスは、現在不足気味である生きがい関連のサービスである。たとえば、自己実現に積極的に取り組もうとする高齢者に対するサービスは、目的を達成するために必要な諸情報をわかりやすく提供することや自己実現の場の提供が主となるであろう。

また、趣味などの楽しさを追求することで生きがいを得たい高齢者には、多様なニーズに応える豊富なサービスの提供と高齢者がハンディを持った場合にでも利用しやすいサービスの供給形態の開発が必要になるだろう。

はじめに

総人口に占める高齢者（65歳以上）の割合は、厚生省の人口問題研究所の推計によれば1994年には14%となり、2019年には総人口の4分の1に達する。高齢化による人口構造の変化は、わが国の都市構造、医療制度、社会保障制度などの社会基盤のあり方に影響を与えることが予想されるが、ビジネスに与える影響も見逃せない。ここ数年来シルバーサービスが脚光を浴びるようになったのも増加する高齢者人口に企業が市場性を見出したためであろう。

シルバー市場は規模が急激に拡大するため、市場ニーズに合わせて商品やサービスを提供することができれば効率よく大規模に事業を展開できるという魅力がある。また、貯蓄動向調査などの各種統計を見ると比較的経済的に恵まれた高齢者も多く、シルバー市場は量及び質とも厚みのある成長市場とみることができる。

しかし、社団法人シルバーサービス振興会が実施している「シルバーサービス事業者実態調査」では、シルバー市場に参入した企業の業績は、目論見どおりに進展していないケースがかなりあることが報告されている。シルバー市場はここ数年注目されるようになった市場であるが、業界は高齢者がどのような願望を持ち、その願望をどのような商品・サービスで応えるべきかを暗中模索している状況であり、まだ黎明期にあると言えよう。

本稿では、高齢者の願望・ニーズを詳細に分析し、これに対応するシルバーサービスの現状と今後期待されるシルバーサービスについて整理する。

1. 高齢者の願望・ニーズの分類

高齢者を対象とした従来の商品・サービスは、どちらかと言えば弱者対策の色合いが強く、高齢者の願望・ニーズに応じて商品・サービスが開発されるというマーケティング発想はあまりなされていない。そのため供給者側から提供されるサービスに対して利用者がどのような意向を持っているかといった調査はあるが、高齢者がそもそもどのような願望・ニーズを持っており、どのような商品・サービスを必要としているかについての研究はほとんどなされていない。

そこで本稿ではまず高齢者がどのような願望・ニーズを持っているかを明らかにした。高齢者の願望・ニーズの抽出方法については、高齢者からアンケート、インタビューなどで得ることができるが、本稿では網羅的に願望・ニーズが抽出できるように高齢者問題の専門家、活躍する高齢者などから構成される研究会メンバーによる討論によっ

て演繹的に高齢者の願望・ニーズを抽出した。さらに、願望・ニーズを特性によって分類し、整理した。その結果高齢者の願望・ニーズは、その特性別に以下に示すように8種類の願望・ニーズに分類できた。

①自己実現を追求したい

この願望・ニーズ分類には「自分自身が成長したい」、「ライフワークを完成したい」、「他人のために自分の能力や財産を使って貢献したい」といった自己実現や社会貢献願望などがある。具体的には「人間的に成長したい」、「研究、芸術、著作等の面で完成したい」、「家族に対して自分の能力で役に立ちたい」などの願望・ニーズである。

これらの願望に共通するのは、自分自身を成長させることや他人の役に立ちたいなど生活に対する積極性であり、マズローの欲求段階で言うならば、最も高次元の欲求に位置づけられる願望である。

②楽しさを追求したい

この願望・ニーズ分類には、自己の成長を目的とはしないが「いろいろ経験したい」、「親しい仲間と一緒にいたい」、「日常的欲望をよりよく満足したい」などがある。いろいろな経験とは、旅行、趣味あるいは仕事などの経験を指す。親しい仲間は、夫婦、家族などの親族から近所の仲間、趣味などの仲間、友人などが含まれ、こうした人達と一緒に過ごす願望・ニーズである。また、日常的欲望とは、年齢にあまり関係せず全世代に共通する願望であるが、「おいしいものを食べたい」、「好みの服装がしたい」、「いつまでも美しくありたい」などである。

これらは、比較的多くの人が持つ願望・ニーズであるが、実際にこの願望を充足しようとするとかかなり積極的な生活態度が求められる。

③収入を確保したい

収入を確保したいという願望・ニーズは、生活基盤の一つである生活の経済的安定に対する欲求と同義である。具体的には、「労働による収入確保」、「社会政策として高齢者の収入確保」、「財産運用による収入増」などの願望・ニーズが挙げられる。

労働によって収入を確保したいという願望には、「年齢にかかわらず働ける場所の確保」、「能力に応じた給与体系の実現」などの願望が含まれ、高齢者自身が積極的に労働して生活基盤を安定させる自律的な願望である。しかし、「社会政策として高齢者の収入を確保したい」という願望は、生活基盤の確保に対して他者依存

が強い願望である。この願望は、公的年金制度によってすでに充足されているが、さらに給付金額を上げるなど現行制度を変える場合には、社会的なコンセンサスを得て、実際に実現できるかを社会経済的側面から評価しなければ実現しないものである。

財産運用による収入増加は、近年の財テクブームもあり、貯蓄にゆとりのある高齢者に脚光を浴びており、今後も老後生活資金を豊かにするために資産運用に収入増加を期待する高齢者は増加すると考えられる。

④体力等の衰えを防止したい

体力には文字通りの「体力」とその他に精神面での体力、すなわち「知力・精神力」が含まれている。「体力」面での衰えを防止する願望には、運動機能、持久力など、加齢とともに低下する肉体的機能を維持する願望がある。また、体力には食欲、性欲などの減退を防止することなど健康状態全般の低下を防止する願望が含まれる。

一方、知力、精神力での衰えを防止する願望には、人間の精神活動の基本的部分である「記憶力」、「好奇心」、「積極性」などの衰えを防止する願望・ニーズがある。

⑤高齢者としての地位を確保したい

この願望・ニーズ分類には、「高齢者として敬われたい」、「老人扱いされたくない」、「人になるべく迷惑をかけたくない」といった願望がある。この願望・ニーズは、高齢者の周囲に居る人々の意識が願望の充足に大きな影響を与えるものである。

「高齢者として敬われたい」とする願望は、過去の実績、経験、高齢者の総合的な判断力などに対して若い世代から敬われたいとするものである。核家族化が進み、世代間のコミュニケーションが都会を中心に減少しており、こうした高齢者として敬われたいという願望の充足は現実にはだんだん困難になりつつある。

「老人扱いされたくない」という願望は、年齢が高齢であるというだけで特別のいたわりを受けたり、社会から疎外されたりすることを避けたいとする願望で、高齢であっても1個人として社会で生活できることを望むものである。したがって、個人として独立するための必須条件である「他人の迷惑にならずに生活すること」に対するニーズがある。具体的には経済的な自立欲求と介護負担などの労働負担を家族や他人にかけないという願望である。

⑥自分の死に関する心配事等を減らしたい

死に関する心配事を減らしたいという分類には、自分の死後に起こりうる可能性

のある「財産相続問題」、「家業の継承問題」などの解消がある。また、死そのものに対する不安の解消が願望として挙げられる。また、死ぬ前に懐かしい人に会ったり、思い出の場所に行ったりしておきたいという願望もある。

⑦老後の生活に関する不安を減らしたい

この願望・ニーズ分類には、健康を損ねた場合の不安と平常時の不安の両方があり、それぞれの不安の解消がニーズとして挙げられる。健康を損ねた場合の不安は、時機を失することなく医療が受けられるか、介護状態になって家族など周りの人々に迷惑をかけるのではないかという不安である。

平常時の不安は、経済的に問題がないかという不安、やることをなくして退屈するのではないかという不安である。ここに分類される願望ニーズは、マズローの欲求段階でみると、安全、安定の欲求、生理的欲求に該当するものである。さらに、これらの不安を解消したいという高齢者の願望充足は、福祉の整備、ボランティアの充実など高齢者福祉施策に依存する所が大きく、現在のシルバーサービスの中心的なものである。

⑧その他の願望

上記(1)～(7)までの願望・ニーズに分類されない「どういう生き方をすればよいか教えて欲しい」、「皆と同じことをしていきたい」といった願望で構成される。このようにここに分類される願望・ニーズは積極的に生活しようとして生じるものではなく、主体性のない他者依存の強い願望である。

以上、取り上げた願望・ニーズは、老後の人生をより積極的に生きようとすることで生じる願望・ニーズから体力、健康等の衰えを防ぎたいとする願望・ニーズまでに段階的に分類している。願望・ニーズの大分類で言うならば、「生きがいを追求したい」、「楽しさを追求したい」などが積極的に生きようすることで生じる願望・ニーズである。また、「老後の生活に関する不安を減らしたい」、「自分の死に関する心配事等を減らしたい」などの願望・ニーズは、より安心できる生活を望む場合に生じる願望・ニーズであり、これらの願望に対するサービスの大半は、老人福祉と重複するものである。

表-1 高齢者の願望・ニーズ

1. 自己実現を追求したい
 - (1) 自分自身が成長したい
 - (2) ライフワークを完成したい、深めたい
 - (3) 自分の能力を活用して他人の役に立ちたい
 - (4) 自分の財産を活用して他人の役に立ちたい
2. 楽しさを追求したい
 - (1) いろいろ経験してみたい（成長が目的ではない）
 - (2) 親しい仲間と一緒にいたい
 - (3) 日常的欲望をよりよく満たしたい
3. 収入を確保したい
 - (1) 労働による収入を確保したい
 - (2) 社会政策として高齢者の収入確保を援助して欲しい
 - (3) 財産運用による収入を増やしたい
4. 体力等の衰えを防止したい
 - (1) 体力の衰えを最小限に抑えたい
 - (2) 知力・精神力の衰えを最小限に抑えたい
5. 高齢者としての地位を確保したい
 - (1) 高齢者として敬われたい
 - (2) 老人扱いされたくない
 - (3) 人になるべく迷惑をかけたくない
6. 自分の死に関する心配事等を減らしたい
 - (1) 自分の死後の心配事を減らしたい
 - (2) 自分の死にぎわに際して心残りのことを減らしておきたい
 - (3) 死に対する恐れを減らしたい
7. 老後の生活に関する不安を減らしたい
 - (1) 平常時の生活に関する不安を減らしたい
 - (2) 健康を害した時の不安を減らしたい
8. その他の願望
 - ・ どのような生き方をすればよいか教えて欲しい
 - ・ みんなと同じことをしていきたい

2. シルバーサービスの現状

現在提供されているシルバーサービスが高齢者のどのような願望・ニーズに対応しているかをみるために先に抽出した高齢者の願望・ニーズを軸に現行のサービスを下表の通り分類した（表－2）。分類の対象としたサービスは、民間企業が提供しているサービスと老人ホームなど公的機関が提供しているサービスの両方を含んでいる。

高齢者の願望・ニーズは、高齢者がより安心な生活を送るために満たされるべき願望・ニーズと自己実現や楽しさの追求などより豊かな生活を送るための願望に大別す

表－2 高齢者の願望・ニーズとシルバーサービスの現状

高齢者の願望・ニーズ	サービス家施例
1. 自己実現を追求したい	●カルチャースクール（放送大学、各種学校、大学） ●シルバー向け旅行、旅行パック
(1) 自分自身が成長したい (2) ライフワークを完成したい、深めたい (3) 自分の能力を活用して他人の役に立ちたい (4) 自分の財産を活用して他人の役に立ちたい	
2. 楽しさを追求したい	
(1) いろいろ経験してみたい（成長が目的ではない） (2) 親しい仲間と一緒にいたい (3) 日常的欲望をよりよく満たしたい	
3. 収入を確保したい	●能力開発（高齢者能力開発情報センター） ●仕事の斡旋（シルバー人材センター） ●雇用延長（勤務延長）制度 ●再雇用制度 ●公的年金制度 ●企業、個人年金 ●資産管理運用
(1) 労働による収入を確保したい (2) 社会政策として高齢者の収入確保を援助してほしい (3) 財産運用による収入を増やしたい	
4. 体力等の衰えを防止したい	
(1) 体力の衰えを最小限に抑えたい (2) 知力・精神力の衰えを最小限に抑えたい	
5. 高齢者としての地位を確保したい	●ホームヘルパー派遣 ●ディ・サービス ●ショートステイ ●日常生活用具の給付 ●特別養護老人ホーム ●カウンセリング ●福祉機器・介護用品のレンタル ●健康食の宅配 ●ホームセキュリティ ●ホームヘルスチェック ●養護老人ホーム ●軽費老人ホーム ●ケアハウス ●有料老人ホーム ●シルバーハウジング ●独居老人用緊急通報システム ●介護保険 ●個人年金 ●資産運用 ●遺言信託
(1) 高齢者として敬われたい (2) 老人扱いされたくない (3) 人になるべく迷惑をかけたくない	
6. 自分の死に関する心配事等を減らしたい	
(1) 自分の死後の心配事を減らしたい (2) 自分の死ぎわに際して心残りのことを減らしておきたい (3) 死に対する恐れを減らしたい	
7. 老後の生活に関する不安を減らしたい	●老人福祉センター ●補聴器・老眼鏡 ●老化対応化粧品 ●在宅入浴サービス ●在宅介護サービス ●老人病院 ●トランスファーシステム ●訪問看護 ●スポーツクラブ ●アスレティッククラブ ●健康センター ●ケアハウス ●タラソセラピー ●法律相談 ●家事代行 ●高齢者向け健康食品
(1) 平常時の生活に関する不安を減らしたい (2) 健康を害した時の不安を減らしたい	

↑ 生きがいと楽しさサービス ↓
↑ 老後の生活不安解消サービス ↓

ることができる。そこで、以下では現在提供されているサービスを大きく「健康、収入など老後生活の不安解消願望に対するサービス」、「生きがい、楽しさを追求する願望に対するサービス」に分けて現状をみることにする。

2.ー1 健康、収入など老後生活の不安解消願望に対するサービス状況

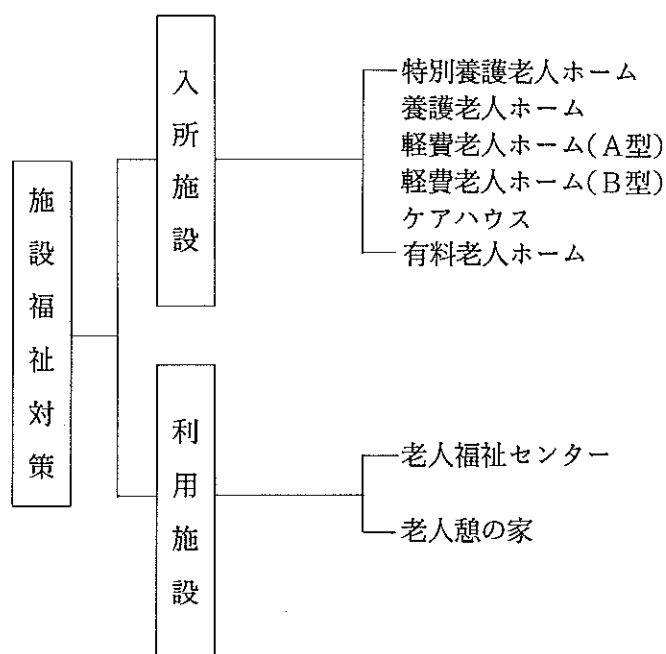
健康、収入など老後生活の不安を解消するための願望・ニーズに対するサービスは、(1)住宅関連サービス、(2)介護関連サービス、(3)福祉機器関連サービス、(4)金融関連サービスなどのサービスがすでにある。以下に各サービスの概要を示す。

(1) 住宅関連サービス

①有料老人ホーム

老人ホームは、施設福祉対策として位置づけされ、入所施設と利用施設に大別される。入所施設は特別養護老人ホーム、養護老人ホームなどに分類され、利用施設は、老人福祉センターが該当する。

図ー1 老人ホームの分類



(資料) 厚生白書 平成元年版より作成

有料老人ホームは、入所施設に分類され、民間の福祉サービスとして近年脚光を浴びている施設である。有料老人ホームは、公的機関が運営する老人ホームとは異なり民間が経営するため入所者のニーズに合わせた多様なサービスが可能であり、ここ数年来急速に増加している。

有料老人ホームは、一生涯住めることのできる住まいであること、介護機能をホーム内に持っていること、夫婦で個室に住めるという特長を持っている。有料老人ホームへの入居動機は、有料老人ホーム実態調査からみると「病気になったときの不安を解消するため」が過半数を占めており、有料老人ホームは、高齢者のニーズを十分に満たす施設と言える。有料老人ホームの施設数は、平成元年時点で155施設あり、延べ定員数は15,795人になる。有料老人ホームの利用形態は、利用権方式、賃貸方式、分譲方式などがある。

表－３ 有料老人ホームの施設数の推移

年 度	施設数 (株式会社数)	定 員
1982年	90 (9)	6,813人
1987年	119 (9)	12,354
1988年	141 (45)	14,428
1989年	155 (53)	15,795

(資料) 厚生省大臣官房老人保健福祉部老人福祉課シルバーサービス振興指導室

②高齢者向け住宅及びリフォーム

1987年から厚生省と建設省が連携し、「シルバーハウジングプロジェクト」を実施しており、一人暮らしの高齢者や高齢者世帯が安心して生活できる構造や設備を持った住宅の開発が進められている。このプロジェクトでは、福祉機能を重視した軽費老人ホームである「ケアハウス」などの整備もおこなっている。

高齢者向け住宅としては、神奈川県住宅供給公社が建設し、シニアライフ振興財団が管理運営をしているヴィンテージビル横浜などがあるが、こうした高齢者向け住宅は、欧州諸国ではすでに浸透しており、イギリスにはシェルタードハウス、スウェーデンにはサービス・フラットなどがある。

高齢者の生活を考慮した住宅のリフォームについては、高齢者住宅整備資金貸付制度など公的機関による融資制度があり、民間では日本住宅リフォームセンターが高齢者の住宅増改築相談マニュアルを作成するなどのサービスが行われている。

(2) 介護関連サービス

介護関連サービスには、在宅介護サービス、在宅入浴サービス、福祉機器・介護用品レンタルサービスなどがあり、いずれも老後生活に関する不安の解消に欠かせない基本的なサービスである。そのため高齢者がサービスを安心して利用できるようにシルバーサービス振興会では、在宅介護サービスや在宅入浴サービスに関して利用者保護の観点から品質基準を設け、その基準を満たすサービスについてシルバーマークを表示し、良質なサービスの普及、拡大を推進している。

在宅介護サービスは、寝たきりなど心身に障害があるため日常生活に支障がある高齢者に対して主に自治体によるヘルパーの派遣など公的機関で支援されてきたが、高齢者の増加、核家族化の進展によりニーズが増大したため民間企業による在宅介護サービスが行われるようになった。

サービス内容は「清拭サービス」、「おむつ交換サービス」、「体位交換サービス」、「寝具交換」、「食事介助」、「排泄介助」などがあり、利用者のニーズに合わせて選択できる。料金は受けるサービスの内容によって異なる。

在宅入浴サービスについても在宅介護サービスと同様自治体が主にサービスを提供してきたが、需要及びコストの増大などを理由に民間業者に入浴サービスを委託することが多くなり、事業者が増加している。

給食サービスは、食事の提供という機能の他に糖尿食、減塩食など療養用の食事を提供する機能があり、さらに調理済の料理を提供する場合と材料を提供する場合のふた通りの提供方法がある。食事療法を必要とする高齢者の在宅介護ニーズに合わせて需要が伸びている。

(3) 福祉機器関連サービス

福祉機器関連サービスには、福祉機器の製造、販売サービス、レンタルサービスに分類されるが、ここでは福祉機器販売とレンタルサービスについてみる。

①福祉機器・介護用品販売

福祉機器、介護用品として販売されている商品は、以下に示す通りである。これらの商品の中では、紙おむつなど消費財関連の需要は大きい。介護用ベッドなど高価格機器については、福祉機器レンタルサービスなどと競合することもある。

- i. 介護用ベッドとその関連商品
- ii. 各種床ずれ防止用品
- iii. 成人用紙おむつ・おむつカバーなど
- iv. 入浴関連機器・用品

v. 車椅子とその関連商品

vi. リハビリ用具・用品

②福祉機器・介護用品レンタルサービス

福祉機器・介護用品のレンタルと購入の違いは、利用コストにあるが、レンタルが一律に安いというわけではなく、長期にわたる場合には購入した場合とコストがかわらなくなる。ただし、利用者にとってはレンタルを利用することは一度に大きな介護コストが発生しないことと福祉機器が不要になった場合の処分が容易であるということである。

(4) 金融関連サービス

金融サービスは、老後生活資金の準備と介護や痴呆といった状態になった場合の資金の準備などが考えられる。以下では老後生活資金の準備のために利用できる金融サービスと介護費用に関わる金融サービスについて整理する。

①老後生活資金の準備

老後生活資金は、労働によっても得ることができるが、高齢者に対する有効求人倍率をみる限りにおいては、自営業を除いて労働によって生活資金を安定的に得ることは、厳しい状況にある。一般には定年退職する前から老後の生活資金を準備することになるが、そうしたニーズに応えるために金融機関から次のような商品が提供されている。

老後生活資金の準備に有効な金融商品は、「貯蓄型」、「保険型」、「融資型」の3種類に大別することができる。最近では、高齢化社会に向けての自助努力の必要性が一般に浸透してきたため保険型の個人年金保険の加入が急激に増大している。

②医療、介護分野での金融サービス

金融商品の中で最も明確に高齢化を念頭においた商品が、医療保険や介護保険である。この分野については生命保険、損害保険の両保険業界から各種の商品が出ているが、生命保険の介護特則は、要介護状態を2段階で分けて定率給付を行うのに対して、損害保険の介護費用保険は、要介護状態になり、介護に必要な諸費用を段階的に給付（実損補填）しており、商品の内容はかなり異なる。

(5) 公的機関の対応

この分野のサービスは、主に厚生省をはじめとする公的機関によって提供されている。またこのサービスは、高齢者の願望に応じて提供され、さらに急増する高齢者に対して必要な時に必要なだけ提供されるものでなければならないという重要な課題を抱えており、公的機関やそれに準じる機関でサービスが提供されることが望ましい。厚生省では、すでに「高齢者保健福祉推進十ヵ年戦略（ゴールドプラン）」を計画し、この分野のサービス充実を始めている（表－４）。

表－４ 高齢者保健福祉推進十ヵ年戦略の概要

項 目	整備項目	項 目	整備項目
ホームヘルパー	100,000人	特別擁護老人ホーム	240,000床
ショートステイ	50,000床	老人保健施設	280,000床
ディ・サービスセンター	10,000箇所	ケアハウス	100,000人
在宅介護支援センター	10,000箇所	高齢者生活福祉センター	400箇所

注) 目標年は平成11年度まで

(6) その他のサービス

上記の各サービス以外に新たなサービスも出始めている。たとえば、寝たきり状態の高齢者を介護施設や病院などに移動させるためのトランスファーシステムサービス、自宅で毎日簡単な健康診断をして、その結果をデータ通信を通じて医師が診断するホームヘルスチェックサービスなどである。

また、健康ではあるが体力の低下を最小限に抑えたいという願望については、スポーツクラブが高齢者の体力に応じたプログラムを開発し、体力を増進するためのサービスを提供している。また、健康増進、体力の増強についてはタラソセラピーと呼ばれる海洋療法サービス、浴槽の種類がいくつもあり、体調に合わせてそれらを選べるケアハウスサービスなど珍しいサービスもある。

これらの他にも家事代行サービスなどがあり、普段の生活に支障のある高齢者を助けるためのサービスは、上にも示したように官民を問わず充実する方向にあると言える。

2.ー2 生きがい、楽しさの追求に応えるシルバーサービスの状況

生きがいは、自分の理想に近づいたり、世の中の役に立ったり、自分にとって価値あるものが増大したりするなど生きているはりあいとして考えることができる。以下では、旅行、スポーツ、カルチャーなどのサービスの現状について以下に示す。

(1) 旅行サービス

シルバーサービス振興会が実施した「シルバー世代の余暇関連活動に関する需要動向調査（平成2年）」によると最も多くの高齢者が参加している余暇活動は、「国内観光旅行」である。こうした状況を背景に高齢者向けの旅行が徐々に増加してきている。

旅行サービスの傾向としては、観光の他に温泉、スポーツ、カルチャーなどが旅行に組み込まれたパック旅行に人気があるようである。また、高齢者向けの旅行ということで旅行スケジュールに余裕を持たせたり、ホテルの選定も周辺環境を重視したり細かな配慮がなされている。海外旅行では医師が同行する旅行もある。さらに、パンフレットの文字を大きくしたり、「高齢者向」、「シルバー」といった呼称をタイトルにせずに企画するなど細かなサービスが行われている。

(2) カルチャーサービス

カルチャーセンターは、30歳～40歳代の主婦層を中心として受講されてきたが、ここ数年は、いわゆる「お稽古事」からパソコン教室、創作活動などの多様な講座が開かれるようになり広い年齢層に受けいれられるようになった。カルチャーセンターでは特に高齢者をターゲットとして意識的に講座が企画されるというより、企画された講座が中高年齢層の人気をよび、受講者の平均年齢が高くなるというケースが多い。

また、カルチャーセンターとは異なるが、会員制の総合クラブの中で文化活動に参加するサービスがある。

(3) 老人憩いの家、老人休養ホーム

親しい仲間と集まって過ごしたり、景勝地や温泉において休養ができる低廉で高齢者が利用しやすい保養施設サービスは、十分に供給されているとはいいがたい。現在高齢者に向けて開設されている施設には、地域の高齢者に対して教養の向上、レクリエーションなどの場を提供をする「老人憩いの家」や温泉、景勝地で保養休養の場を提供をする「老人休養ホーム」などがあり、いずれも公的機関が老人福祉対策の一環として設けている施設である。

若い頃に多様なサービスを経験している人々が高齢者となる将来では、「老人休養ホーム」といった画一的な施設だけでは高齢期の人生の充実を図るには不十分であろう。さらに、施設の開発だけでなく施設の中でおいしい物が食べられたり、新しい趣味やスポーツができるなどの多様なサービスの開発も高齢者をターゲットとして今後開発される必要があろう。

2.ー3 高齢者の願望・ニーズとシルバーサービスのマッチング

高齢者の願望・ニーズを分析の軸としてみた現在のシルバーサービスの状況からも明らかなように高齢者が安全かつ安心に生活するために必要なサービス、言い換えるならば高齢社会のシビルミニマムを確保するためのサービスは多種、多様に供給されており、厚生省のゴールドプランが実現することによってさらに充実する方向にある。一方、高齢者が楽しさを追求したり、自己実現を追求したりするためのサービスの供給は、先のサービス供給状況からもわかるようにカルチャーセンターやスポーツクラブがあげられる程度の乏しい状態にあり、高齢者の願望・ニーズに対する現在のシルバーサービスのマッチング状況は、極めて偏った状態にあると言えよう。つまり、現在のシルバーサービスは、高齢者が持つ社会的弱者としての側面に応えるサービスに偏り、アクティブな生活者としての高齢者に応えるサービスが極端に少ないのが現状である。

今日、シルバー市場は、規模、質とも豊かな市場であるという判断から多くの企業がシルバービジネスへの参入を検討しているが、この分野での大きな成功はほとんどまだ聞かれない。シルバーサービス振興会の「シルバーサービス事業者実態調査（平成元年3月）」の結果を見ても、「ホームヘルプサービス」、「入浴サービス」を始めとするサービスも「健康増進」、「教養・娯楽」などの生きがい関連サービスについても赤字あるいは収益ゼロの企業が目立つ。

シルバーサービス分野のビジネスが厳しい状況にあるのは、日本にとっての本格的な高齢化がこれからであり、市場規模がまだ十分に成長していないことがまず第1の理由として考えられる。しかし、現在のサービスが高齢者福祉という視点に強く傾き、多様な特性を持つ高齢者の願望・ニーズに着目したマーケティング視点が十分に機能していないところに根本問題があるように思われる。

3. 今後の高齢者市場の特徴と課題

高齢者の願望・ニーズに応じたシルバーサービスを検討するまえに、わが国の高齢化社会の特徴を以下に整理する。

(1) 急速な高齢化への対応

わが国は、比較的高齢者の比率が低く、人口構造は先進諸国の中では若い方であった。しかし、平均寿命の伸長により高齢化が進展し、さらに、出生率の低下が高齢化に拍車をかけ、先進諸国の中でも最も急速に高齢化が進んでいる。

わが国の高齢化の速度を諸外国と比べると、総人口に占める高齢者の比率が7%から「高齢社会」と定義される14%に到達するのに要する年数がアメリカでは65年、イギリスでは45年であるのに対してわが国は、わずか24年間である（表－5）。したがって、わが国では高齢社会に対応した施策を早急に展開することが重要な課題になると言えよう。また、高齢者に対する考え方についても従来のように保護すべき対象としてだけでなく、多様な価値観を持って充実した老後人生を送ろうとする個人として認識し、各種の高齢化社会対策を再構築する必要がある。

表－5 人口高齢化速度の国際比較

国名	65歳以上人口比率の到達年次		所万年数
	7 %	14 %	
日本	1970年	1994年	24年
アメリカ	1945	2010	65
イギリス	1930	1975	45
旧西ドイツ	1930	1975	45
フランス	1865	1990	125
スウェーデン	1890	1970	80

資料：厚生省人口問題研究所「人口統計資料集（1988）」

日本の人口推計については1991年6月の暫定推計結果を用いた。

厚生省人口問題研究所の人口推計によれば、1998年には65歳以上の人口が2,000万人を越え、さらにピーク時点の2025年には3,100万人に達し、4人に1人が65歳以上の高齢者となる。また、75歳以上の高齢者の割合も高く、2015年には総人口の11%を占める。すなわち10人に1人は、75歳以上の高齢者となる。

以上のようにわが国の高齢化の特徴は、①高齢化の進展が極めて速い、②人口に占める高齢者の割合が高い、③75歳以上のシニア高齢者が多いという3つの特長を持っている。次にこのような特徴を持つわが国の高齢社会における問題点を以下に整理する。

(2) 高齢者介護のへの対応

人口構造が高齢化することで社会基盤整備の基本的な視点を高齢化に併せて軌道修正する必要が出てきている。1990年の総人口12,400万人に対して老年人口は約1,500万人を占めており、その1,500万人の内訳は、健康老人（通院を含む）が約1,050万人、虚弱老人が300万人、寝たきり、痴呆老人が150万人と推計されている。この構成比をそのまま2020年の老年人口にあてはめると表6に示すように、1,000万人近い高齢者が看護や介護を必要とするようになる。したがって、高齢社会になる前にこうした事態に備えられるだけの介護施設、制度を構築し、さらに介護人確保のための手立てを検討する必要がある。

表－6 高齢者の推移

年	1990年	2020年（試算）
総人口	12,400万人	12,700万人
老年人口	1,500万人（12%）	3,200万人（25%）
寝たきり	75万人	160万人
痴呆	75万人	160万人
虚弱老人	300万人	640万人
健康老人	1,050万人	2,240万人

※健康老人は通院者を含む

※「日本の将来推計人口（平成3年6月暫定推計）」をもとに試算した。

また、親子の同居率が高いわが国では、在宅での介護によって生じる家族への負担をどのように軽減していくかが重要な課題となろう。在宅介護を家族だけで対応しようとすれば、現在の社会慣習・制度では女性に介護の負担がかかりやすく、女性の就労や出産にマイナスの影響を与える可能性もあり、高齢者にとって安心でき、さらに家族に負担のかかりにくい在宅介護の支援が社会制度として整備されることが必要となろう。

一方、世帯主が65歳以上の高齢者世帯が増加しており、なかでも高齢者の独り暮らしの増加は著しい。高齢者世帯は、1985年で523万世帯（国勢調査）であるが、厚生省の推計によれば、2010年には1985年の2.4倍に当たる1,200万世帯に増加する。また、高齢者世帯が増加する中で、高齢者単独世帯も顕著に増加しており、将来もこの傾向は続くものと推計されている。厚生省の推計によれば、2010年の高齢者の単独世帯数は1985年の2.7倍に当たる320万世帯に達する。この伸びは、高齢者世帯数の伸びを上回るものであり、高齢者単独世帯に対するケアが必要になる可能性があることを社会的に認識しておく必要があろう。

表-7 子との同居率の国際比較（65歳以上）

同居率	日 本	アメリカ	イギリス	デンマーク	スウェーデン	ノルウェー
	64%	25%	33%	10%	9%	15%

（資料）日本：「国民生活基礎調査」（1986年）

アメリカ、イギリス：国際社会福祉協議会日本国委員会「工業化三国の老人福祉」（1972年）

デンマーク、スウェーデン、ノルウェー：「スウェーデンの老人ケアの最近動向」ストドストローム著（1986年）

(3) 高齢者の生きがい環境づくりへの対応

平均寿命が男女共に伸びたことによって、今までは考えられなかった「充実した老後生活」が、一躍脚光を浴びるようになった。サラリーマンを例に考えると60歳で定年退職した後も平均寿命が伸びたために20年前後の人生があり、もはや余生というような短い年数ではない。むしろ、人生を充実させる重要な時間と呼ぶほうが相応しいであろう。

しかし、現在の社会は、高齢者が仕事を継続したり、趣味を深めたるなどの充実した生活を送るには十分な状況であるとは言えない。たとえば、勤労者の退職時期も年齢基準だけで一律に決められているが、本人の能力、やる気などから自由に選択できる多段階定年制度ができれば、高齢者の生活の選択の幅を広げることに貢献できる。さらに、高齢者の体力、嗜好に合わせた趣味に関するサービスと場所の提供、高齢者

の利用を主眼にした公園、運動場などの施設の建設も今後高齢者の生活を豊かにする上で必要不可欠なものとなろう。

4. 高齢者の自己実現願望に応えるサービスへの期待

前章での分析から明らかなように、わが国の高齢化対策は、老人福祉を中心として早急かつ大規模に展開される必要があるが、一方、高齢者が人生を充実させるための諸活動が容易にできるようなサービス・商品の開発が今後は期待される。特に介護サービスなどの老人福祉に関わるサービスは、公的機関を軸に民間企業も含めて充実される方向に進みつつあるのに比べ、生きがい分野におけるサービスは、公的サービスの対象となりにくいこともあり、まだ暗中模索の状況にある。

シルバーサービス振興会の実態調査報告書によれば、高齢者の絶対数が少ないからか、シルバーサービス事業分野での成功はまだ少ない。しかし、健康な高齢者の絶対数が増加することは確実であり、生きがいの追求や楽しさの追求といった願望が強くなり、この分野のサービスは市場として十分に成長すると考えられる。このような現状を踏まえ今後の自己実現願望に応えるシルバーサービスについて検討する。

(1) 新たな高齢者向けサービス

①自己実現を追求したい

自己実現の中でも自分自身が成長したいという積極的な姿勢を持つ高齢者に対するサービスは、自己実現に役立つ情報を提供するサービスが中心となる。また、自己実現を達成するための場の提供、成果に対する評価の場づくり（表彰等）が今後のサービスの中心となろう。

自己実現の中には、仕事を続けたり、仕事で成長することが分類されているが、そうした願望には、いくつまでも働ける制度や年齢による定年制ではない能力による定年制の実施など社会制度の見直しが必要なものも含まれている。

自己実現関連のサービスを表8に列挙しているが、現在すでにサービスとして提供されているものは、比較的少ない。例えば財産の運用といったことは銀行、証券などの金融機関でサービスが提供されているが、財産を使って地域に貢献したり、基金を作ったりすることを目的としたサービスは、現在のところ実施されていないのが現状であり、この分野のサービス状況の乏しさを示すものである。

②楽しさを追求したい

旅行や趣味などによる楽しさの追求に関するサービスは、すでに旅行代理店、老人向け会員制クラブなどがある。特に旅行は国内外の両方を含めて現在のシルバーサービス関連事業の中では最も順調に市場拡大している分野である。今後も時間と経済力に余裕のある高齢者の増大が見込まれるため高齢者の旅行需要はさらに拡大すると予想される。したがって、今後は旅行の「質」が問われるようになるであろう。たとえば、旅行日程を高齢者向けにゆったりさせたり、看護婦、医師などを旅行に同行させ万が一の場合に対応をとれるようにするといった付加価値サービスが事業としての成否を分けるであろう。

仲間とのコミュニケーションは、地域との密着が少ない都会の元サラリーマン高齢者に求められるサービスである。現在仲間とのコミュニケーション方法としては、埼玉シルバーサービス情報公社の会員ネットワークが代表例であるが、高齢者間のコミュニケーションを媒介するサービスのニーズは今後増大すると考えられる。

おいしいものや好みのファッションなど日常的欲望を満たしたいという願望・ニーズに応えるサービスは、基本的に高齢者だけに対象を限定して提供される必要性が低いサービスである。レストランにしろファッション用品にしろ高齢者向けであることが強調されすぎると高齢者が拒絶する可能性があるため、これらのサービスも付加価値サービスとして高齢者に適したサービスが選択できるような形態が求められる。例えば、カロリーコントロールが特別に注文できるレストランや高齢者の相談に応じてくれるファッションアドバイザーが店に常駐しているなどである。このようにこの分野に関するシルバーサービスは、基本的には高齢者が希望すれば受けられる選択性の付加価値サービスが今後必要になるであろう。

表－８ 自己実現など生きがい分野に関するニューシルバーサービス事例

願 望 ・ ニ ー ズ	考 え ら れ る ニ ュ ー サ ー ビ ス
1. 自己実現を追求したい	
(1) 自分自身が成長したい	・ 宗教情報サービス ・ 関連書物情報サービス ・ 精神修養情報サービス ・ 優秀な高齢者を対象としたヘッドハンティング ・ 定年性の延長ないし廃止 ・ 高齢者の職業に対するカウンセリングサービス ・ インストラクションサービス ・ 発表会、コンテストのサービス
① 人間的に（含宗教による成長）成長したい	
② 仕事の面で成長したい	
③ 趣味の面で成長したい	
(2) ライフワークを完成したい、深めたい	・ 出版サービス ・ 名誉、資格、段位の提供サービス ・ 高齢者の研究奨学金サービス ・ 高齢者ベンチャーキャピタル ・ 後継者斡旋 ・ 顧客斡旋
① 芸術、著作等の面で完成したい、深めたい	
② 事業の面で完成したい、深めたい	
③ 趣味の面で完成したい、深めたい	
(3) 自分の能力を活用して他人の役に立ちたい	・ 家庭での高齢者の役立ち手引き書 ・ 少し離れた二世帯住宅
① 家族に対して役に立ちたい	
② 地域社会に対して役に立ちたい	・ 地域奉仕貯金 ・ 情報サービス（役立ち方について） ・ 高齢者の海外協力事業団サービス ・ 同好の志との情報交換サービス
③ 社会全般の特定領域に対して役に立ちたい	
(4) 自分の財産を活用して他人の役に立ちたい	
① 家族に対して役に立ちたい	・ 使い方のカウンセリング
② 地域社会に対して役に立ちたい	・ 本人の名前付き基金 ・ 基金コンサルティング （多くの高齢者お金を集める）
③ 社会全般の特定の領域に対して役に立ちたい	
2. 楽しさを追求したい	
(1) いろいろ経験してみたい（成長が目的ではない）	
① 旅行をしたい	・ 医師付旅行
② 新しい趣味を始めたい	・ 身近な場所での趣味提供サービス
③ 新しい仕事につきたい	・ フレックスタイム制度の導入
(2) 親しい仲間と一緒にいたい	
① 夫婦と一緒にいたい（再婚）	・ 看護人が泊まれる病院
② 子供、孫と一緒にいたい	・ 家族ぐるみの老人ホーム （老人の面倒はみて貰える）
③ 近所の人達と一緒にいたい	・ 地域サロンサービス
④ 趣味等の仲間と一緒にいたい	・ 趣味のサロンサービス
⑤ 若い頃からの友達と一緒にいたい	・ 同窓会、同好会運営サービス
(3) 日常的欲望をよりよく満たしたい	
① おいしいものを食べたい	・ こぼしてもいいレストラン ・ レストラン同伴（若者）サービス ・ 高齢者専用レストラン ・ 老人専用スタイリスト ・ シニアファッションサービス ・ 高齢者向けエステティックサロン
② 好みの服装をしたい	
③ いつまでも美しくありたい	
④ 快適な家に住みたい	・ 家庭菜園付住宅 ・ 市民菜園（クラインガルテン）
⑤ 自由時間を持ちたい	
⑥ 異性にもてたい	・ シルバー花嫁花婿学校 ・ 高齢者専用バー ・ 聞き手紹介サービス
⑦ 自分の話を聞いて欲しい	