

令和4年11月10日
 経済産業部
 保健福祉政策部
 高齢福祉部

入浴券支給事業における電子式利用券の導入見合わせについて

1 主旨

高齢者コミュニケーションサービス（以下「高齢者入浴券支給事業」という。）及び被保護者入浴券支給事業における「せたがやP a y」を活用した電子式利用券の導入について、以下の経緯のとおり見合わせることにしたため、報告する。

2 経緯

区では、この間、入浴券支給事業について、利用者の利便性の向上、業務負担の軽減及び事務経費の削減を目的に、令和5年4月からの「せたがやP a y」を活用した電子式利用券の導入に向けて、その環境整備に取り組むとともに、東京都公衆浴場業生活衛生同業組合世田谷支部（以下「浴場組合」という。）と意見交換と協議を重ねてきた。

しかしながら、浴場組合から、区に対して、あらためて、浴場で受け付ける際、タブレットの操作等に不安があり受け入れ態勢が整わないこと、利用者が混乱する恐れがあること等のため、導入を見合わせるよう要望が寄せられた。

区としては、当事業の実施にあたっては、浴場組合の理解と協力が必要であることから電子式利用券の導入を見合わせることにした。

3 入浴券支給事業の概要

(1) 高齢者入浴券支給事業

事業概要	公衆浴場の入浴券を交付し、浴場を利用する方々との交流を通じて孤独感を緩和し健康の保持を図る。
対象者	65歳以上の区民
令和3年度実績	受給者数19,900人（高齢者人口185,578人の10.7%） 利用実績217,259枚（108,080千円）

(2) 被保護者入浴券支給事業

事業概要	被保護世帯の保健衛生と福祉向上に資するため、世田谷区独自入浴券を支給する。
対象者	自宅に風呂を有しない生活保護受給者で入浴券の支給を希望する者
令和3年度実績	受給者数621人（随時支給含む。被保護者10,131人の6.1%） 利用実績18,247枚（9,215千円）

【参考】浴場使用料（大人1回）：令和3年4月～7月470円、令和3年8月～令和4年7月15日480円、令和4年7月15日～500円

4 電子式利用券の導入に向けた環境整備の取組み

(1) 取組み期間


令和4年4月～7月

(2) 各浴場の状況確認（対象浴場数 28 浴場（休業中及び区外浴場含む）うち 24 浴場）
 電子式利用券の導入にあたり必要なサポートを行うことを目的に、番台やカウンターの形状及び配置、並びにタブレット機器等の設置場所及び通信環境等の確認を行った。


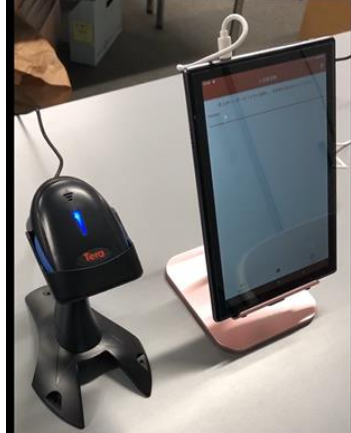
(3) 入浴券カード決済体験会の実施

浴場組合からの課題認識も踏まえて、電子式利用券の導入に向けた検証を目的として、65 歳以上の区民を対象とした入浴券カード決済の体験及びアンケート調査を実施した。

① 「せたがや P a y」 を活用した電子式利用券のしくみ

せたがや P a y	
商業決済を基本としつつ地域活動に対するポイント付与を行う等、地域通貨のように幅広い活用が可能なスマートフォン専用の二次元コードによるキャッシュレス決済システム。	
	利用者は、 ① 自身のスマートフォン・アプリでお店の二次元コードを読み取る。 ② 支払い金額を入力し決済する。 【参考】令和 4 年 10 月現在 アプリ登録者約 18 万人、登録店舗約 3,300 店



入浴券支給事業での利用イメージ	
<p>【利用者】 スマートフォンを持たなくても利用できるよう決済用カードを用意</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>利用者は、 ①二次元コードリーダーに決済用カードをかざす。 ②画面に表示された決済内容を確認する。（金額入力不要） ※自身のスマートフォン・アプリでの利用も可</p>	<p>【浴場】 番台等にタブレットと二次元コードリーダーを設置（試作の事業者用アプリを用意）</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>浴場は、 ①タブレットの電源を入れ、事業者用アプリを起動する。 ※決済は利用者が行う。</p>

②体験会参加浴場数

1 1 浴場 / 対象浴場数 2 8 浴場（休業中及び区外浴場含む）

※その他、協力の得られた食事サービス活動推進の会 2 団体でも体験会を実施した。

③参加者数

1 1 0 名

④アンケート体験会の結果

アンケート回答者 1 0 9 人の年齢分布（未回答者 1 人）

6 5 歳から 6 9 歳	7 0 歳から 7 4 歳	7 5 歳から 7 9 歳	8 0 歳以上
8 人 (7%)	24 人 (22%)	32 人 (29%)	45 人 (41%)
2,622 人 (13%)	5,192 人 (26%)	4,816 人 (24%)	7,270 人 (37%)

※下段は、令和 3 年度高齢者入浴券申請者 19,900 人の年齢分布

高齢者入浴券カード決済体験会アンケート（抜粋）※一部未回答者あり

Q1 決済までの待ち時間をどのように感じましたか？

- 「気にならない」が43人（43.9%）と最も高く、「短い・早い」と「気にならない」を合わせると83人（84.7%）となっている。

短い・早い	気にならない	やや気になる	長い
40人（40.8%）	43人（43.9%）	13人（13.3%）	2人（2%）

Q2 決済の操作は、難しかったですか？

- 「簡単だった」が58人（55.8%）と最も高く、「簡単だった」と「できた」を合わせると88人（84.6%）となっている。

簡単だった	できた	慣れが必要	難しい
58人（55.8%）	30人（28.8%）	13人（10.6%）	5人（4.8%）

Q3 入浴券がカードになることについて、なにか心配なことはありますか？

- 「ない」と回答した方は79人（75.2%）となっている。

ない	ある
79人（75.2%）	26人（24.8%）

5 今後の入浴券支給事業について

今後も引き続き、入浴券支給事業への電子式利用券の導入に関して、浴場組合との意見交換は継続していくとともに、利用者の利便性の向上や事業経費の削減等の必要な事務見直しを検討していく。

6 事業経費（令和4年度予算額）

（1）高齢者入浴券支給事業 132,394千円

内 環境整備（試作の事業者用アプリ作成等）に要した経費 141千円

（2）被保護者入浴券支給事業 8,759千円

7 今後のスケジュール（予定）

令和5年2月	令和5年度高齢者入浴券支給事業（紙方式）申込み受付開始
3月	令和5年度被保護者入浴券支給事業対象者確認
4月	令和5年度高齢者入浴券・被保護者入浴券配付