

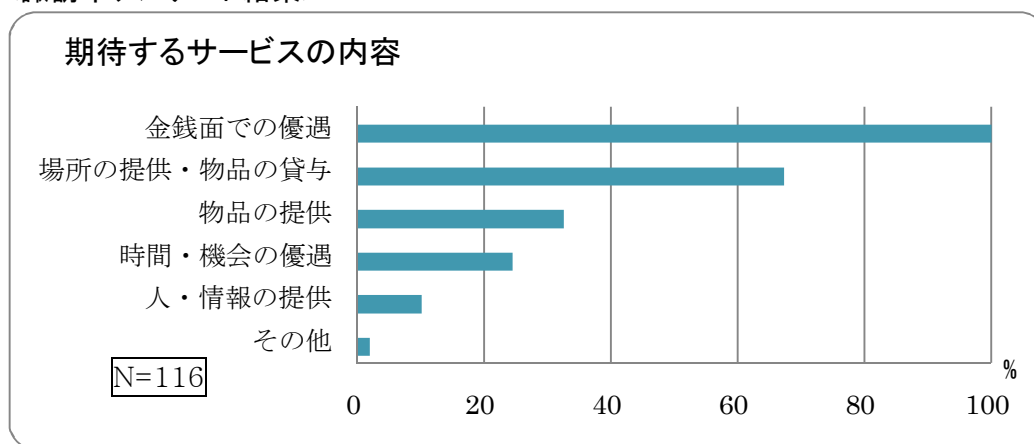
サービス事例集

諏訪市では、「ながの子ども・子育て応援県民会議」と連携・協働して「ながの子育て家庭優待パスポート事業」を実施するにあたり、本事業の導入が、「地域全体で子育てを応援しよう」という主旨に、利用者ニーズと協賛店舗が設定するサービスが合致することを願い、市内の子育てサークルや支援団体、児童センターをご利用いただいている乳幼児保護者の皆さんなどにアンケートのご協力をいただき、利用者の立場で「こんなサービスがあればまた利用してみたい店舗」について、ニーズ調査を実施しました。

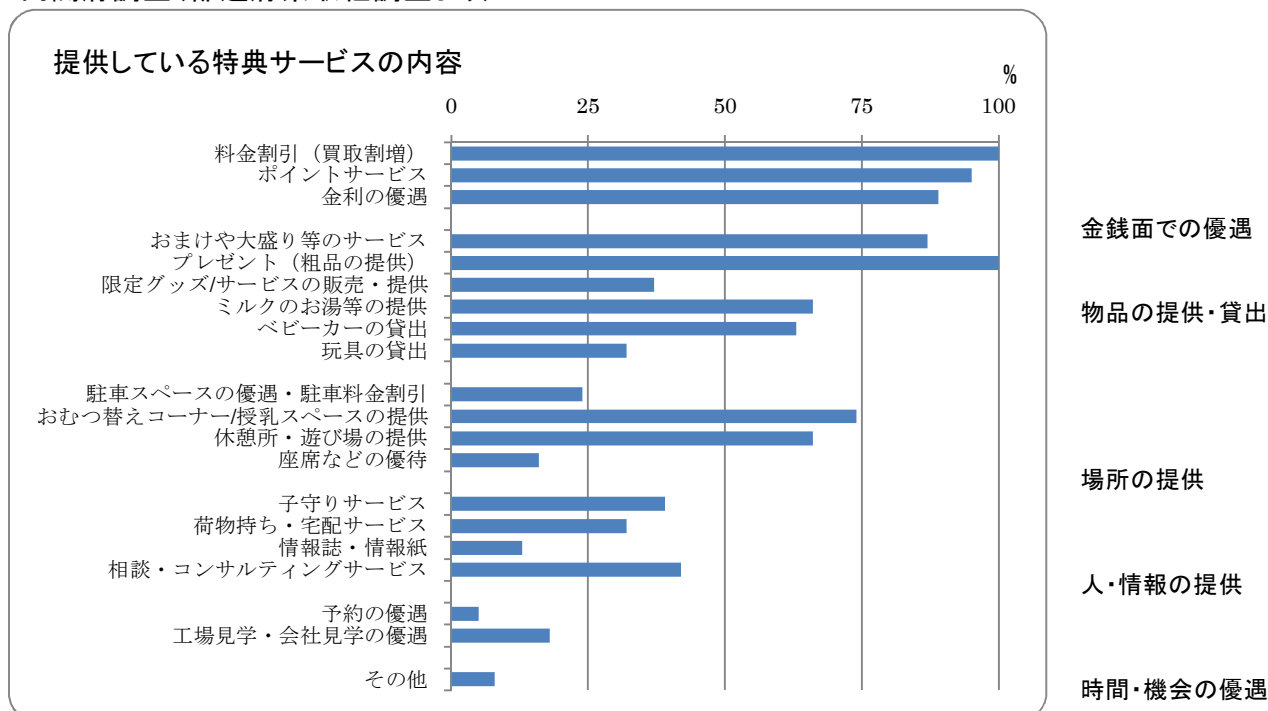
以下にアンケートの結果と既に全国40の道府県が同様の事業を実施する中で、内閣府がまとめた考察結果なども交え、サービスの事例集としてまとめさせていただきました。

1. 期待されるサービス・提供されているサービスについて

<諏訪市アンケート結果>



<内閣府調査(都道府県取組調査より)>



- 全国で既に実施されているサービスでは、料金の割引、ポイント優遇など「金銭面でのサービス」や「おまけや大盛り」「粗品のプレゼント」などの物品の提供を実施している企業・店舗が多くみられます。諏訪市の調査でも、金銭面での特典（料金割引、ポイントサービス）などの経済的負担の軽減を希望する声が多くありましたが、おまけや粗品等のプレゼントなどより、駐車スペースの優遇、休憩所・遊び場、授乳スペースの提供や玩具、絵本の貸出しなど、「ゆっくり買い物をしたい」「周囲に迷惑をかけずに食事がしたい」といった子連れ時の配慮を希望する声を多くいただきました。

2. 期待されるサービスの事例（アンケート調査から）

● 金銭面での優遇

- ・料金割引(写真現像、粉ミルク、おむつ、ベビー服などの意見が多い)
○%割引、○円以上の買い上げで○円引き
- ・ポイントサービスの優遇
家族連れの多い◇曜日はポイント○倍/来客の少ない◇曜日はポイント○倍
- ・子どもへの無料サービス
- ・ポイントカードを新設して、スタンプ○個目に粗品サービス、抽選会

【こんな意見もありました】

- ・ 家族写真を割引で撮影できるサービス！プリントはもちろん、なかなかあらたまって撮る機会のない家族写真も、割引なら撮ろうかなあと思ったりするかも…

● 物品の提供(貸与)

- ・おかしのおつかみどり
- ・つかみどりもいいけれど、○○詰め放題サービスもおもしろい
- ・粗品やドリンク、あめ玉(お菓子)等のプレゼント
- ・誕生日(月)に粗品プレゼント
- ・お冷のサービスだけでなく、白湯やお茶の提供
- ・ゆっくり買い物をしたり食事をしたいので、絵本やおもちゃなどの貸与
- ・ミルクのお湯サービス

【こんな意見もありました】

- ・ シールなど子どもが喜ぶようなものをおまけでもらえるとうれしい
- ・ 怪我をした時など、応急手当ができる薬品類を借りることができるとうれしい。怪我をしたときに限って持っていないことが多いので…

● 場所等の提供

- ・子ども用のトイレ、洗面所の充実 簡易おまるだけでも用意いただけるとありがたい
- ・おむつ替えコーナー、授乳室の提供
- ・(買い物中、食事中など)子ども達が遊べるスペースの確保、充実
- ・優先駐車スペース
- ・食事に際して、座敷・個室などへの優先、子ども用の椅子を準備

【こんな意見もありました】

- ・ 市内の飲食店を利用して、いつも悩むのがお座敷のある店が少ないこと。子どもが小さいとテーブル席だとたいへんなので、お座敷があり、少しおもちゃや絵本が置いてあるような店が増えると、もっと気軽に外食に行けそう。
- ・ 授乳スペースやおむつ替えスペースの提供を希望する声が多い。

● 人・情報の提供（子守、荷物持ち、相談など）

- ・ 子育て情報の提供
- ・ 食事や買い物中の見守りサービス、トイレ時などの見守りサービス
- ・ 買い物宅配サービス、
- ・ 栄養のあるレシピ紹介（魚屋、肉屋、八百屋などで旬の具財を使った料理情報）
- ・ 子育て、育児等の悩みに対する傾聴サービス
- ・ 病院等へ通院する時などの乳幼児預かりサービス

【こんな意見もありました】

- ・ 子連れで買い物をする時、トイレなどの短時間だけでも子どもを見守ってくれるサービス。
- ・ 紙おむつやミルク、育児用品の自宅お届けサービス。子どもがいると車から荷物をおろすのも一苦勞…なので)
- ・ 魚屋さん、お肉屋さん、八百屋さんなど食の専門店で、子どもの成長に欠かせない、また、成長に必要な栄養のある食事メニューのレシピを紹介してくれるとうれしい。

● 時間・機会の優遇

- ・ 子ども料理の提供時間に対する配慮
- ・ 待ち時間等の優遇
- ・ 会社（工場）見学の優遇
- ・ 体験入学の優遇

【先進事例から…】

- ・ レジ待ちの優先などは、他のお客さんに対する配慮から提供されている事例は少ないようです。

● その他

- ・ キャラクターショッピングカートの設置・優先
- ・ 首のすわらない子どもが使えるベビーカートの設置
- ・ 飲食店などでの子どもメニューの充実
- ・ 「おひとり様1点限り」のサービスに対する子どもも1名でカウント

【こんな意見もありました】

- ・ 気軽に食べに行ける「おさんぽカフェ」などがほしい。
- ・ 食事の時、大人のものを取り分けるには足りないけど、お子様ランチでは多すぎて食べられないことがあるので、お子様ランチよりさらに量の少ないお子様ランチ（ハーフ）があるとうれしい。

- 今年度、子育て・子育てのための計画(すわっ子プラン 21)を策定するにあたり、子どもがいる世帯を対象に“生活意識調査”を実施しました。調査の設問として「子どもを産み・育てやすいまちづくりのため」のご提案を自由記載によりお伺いしたところ、以下のような回答がありました。
 - 授乳室やおむつ交換スペース、ベビーカーも一緒に入れるトイレ、おむつも捨てていいゴミ箱が無い場所もまだまだ多い。
 - 食堂、レストランの分煙を進めてほしい。
 - 子連れで学べるものや買い物、カフェ、病院、歯科医など、乳幼児と母親が安心して出掛けられる所が増えるように斡旋してほしい。

行政の課題、行政が考えていかななくてはいけない施策もありますが、子育て世代からのニーズとして、情報提供させていただきます。

3. 実際に提供されているサービスの事例(先進実施事例)

先進して同様の事業を行っている道府県で、実際に行われているサービス事例をご紹介します。

各店舗・業種で(割引サービス)

- ・特価品を除き全品5%OFF
- ・3,000円以上お買い上げのお客様に限り3%割引

各店舗・業種で(物品や粗品のサービス)

- ・5,000円以上お買い上げの方に粗品を進呈します。
- ・1,000円以上お買い上げの子連れのお客様には、お子さんにあめのつかみどりサービス

各店舗・業種で(上記以外のサービス)

- ・トイレの提供・ポットのお湯を提供します。お気軽にお声掛けください。
- ・お客様がご利用いただくトイレに、子供用補助便座・ベビー椅子・オムツ替えベット・ウエットティッシュ等完備しています。
- ・店舗でのお買い物商品を無料で配送いたします。(当店商圈内に限ります。)
- ・子育ての不安や悩みお伺いします。子育ての失敗談などを経験者(店主)から聞いたり、お子さんには昔の遊び等を楽しみながら、リラックスして食事をしてください。

会員割引をしているお店で(既存のサービスの延長で…)

- ・当店会員様価格で商品提供いたします。

写真屋さんで(家族イベントを盛り上げるために…)

- ・百日記念、七五三、入園・入学等お子様の記念撮影10%引きします。

菓子屋さんで(期間や時期を限定して…)

- ・お子様誕生祝に使われる紅白饅頭、おはぎ、コロコロ餅を10%引きします。

セール品は対象外に…

- ・レジにてカードをご提示のお客様には、ソフトクリーム通常価格より20%OFFとさせていただきます。 ※セール時は対象外とさせていただきます

ガソリンスタンドで

- ・ガソリンまたは軽油満タン給油の方(15リットル以上)にボックスティッシュ1箱贈呈します。

飲食店で(家族でゆっくりと食事をさせていただきます)

・小さいお子さまとご利用の場合、事前予約いただいたら、お座敷を優先予約いたします。またベビーフードを持参されましたら、温めさせていただきます。

病院や治療院で(子どもの見守りサービス)

・お母さんの治療中、スタッフがお子様のお世話をします。

理容、美容・エステで(子どもの見守りサービス)

・スタッフがお子様のお世話をします。お子さん向けの絵本やお絵かき道具を用意しています。

電気屋さんで(出張サービス無料)

・カードの提示でランプ交換、電化製品点検の出張費をサービスします(当店商圈内に限ります。)

薬局で(専門的な知識から)

・子どもの健康相談、お薬相談お伺いします。夜間などのお子さんの急な発熱時などでもお電話ください。

商店街が共同して

・毎月第△日曜日「〇〇商店街子育て支援の日(任意に設定)」に、お買い物やお食事をされたお客様に、グッズを提供させていただきます。

以上はあくまで事例ですので、協賛いただける場合に、提供するサービスの内容として参考にしてください。

4. 協賛のお願い

- 諏訪市が実施したアンケート調査などを参考に、いくつかの事例を挙げさせていただきましたが、諏訪市としては、数多くの業種・店舗に協賛いただき、協賛いただけるそれぞれの店舗等が地域の「子育て・子育て」について考えていただいた特典を提供いただくことが、「地域の子育て機運の醸成」につながるものであると考えています。
それぞれの企業・店舗等のご事情やお考えなども勘案し、一律的なサービス・特典等は提示しませんし、協賛できない場合も止むを得ないものと考えています。ご検討いただいた結果、本事業の主旨にご賛同いただける企業・店舗では、まずは、可能な範囲での「子育て家族への配慮」を提供いただくことで、ご協力をよろしくお願い致します。

<最後に…>

この不景気、少しでも安く、でも子育ても楽しみたいと思うので、たくさんサービスをしてもらいたいとは言いませんが、少しでもいいからお得感を見つけたい！

商店でのちょっとした会話で、子育ての悩みなどを相談できる機会があれば、地元の活性化、コミュニケーションの活性化にもつながるのではないのでしょうか。そういった機会がたくさんあれば、小さなお店での利用もしてみたい気がします。(諏訪市アンケートより)