



介護士としての実体験と調査に基づき論旨を展開。  
ビジネスモデルとしての実現性も高く評価されました。

# 高齢社会日本における 新たなビジネスモデルの可能性

——在宅介護サービスのITネットワーク化による  
新たな社会モデルの創造

法政大学 キャリアデザイン学部3年

## 鬼沢 啓

おにざわ けい

## 序章

日本社会は今、かつてないほどの高齢社会への階段を駆け上っている。今後日本社会は世界に先駆けて超高齢社会に突入する。このことは一般に、年金・介護・医療という社会保障費の増大や労働力の低下、地域の衰退などネガティブな文脈で語られる。確かに高齢者人口が増え、その層を支える人口が相対的に減少すれば一人あたりの負担は増える。また介護や年金制度が不安定なまま超高齢社会に至れば地域レベルでの混乱は避けられない。つまり、今後進展が予想される高齢社会が日本社会にマイナス影響を及ぼ

す、という指摘はある面では的確なものといえる。

しかし、日本社会が世界に先駆けて超高齢社会に突入することは決してマイナス効果だけを導くものではない。いってみれば「未知の領域」である世界に日本が最初に到達できる、という見方からすれば、そこには多大なビジネスチャンスが存在しているとも考えられる。高齢社会における新たなビジネスの可能性がすぐそこにあるのかもしれない。

以下では自身の介護士としての経験をいかし、高齢社会における社会的な需要の変化とIT化の可能性を交えた新たなビジネスモデルを提案したい。

# 高齢社会日本における新たなビジネスモデルの可能性

## ——在宅介護サービスのITネットワーク化による新たな社会モデルの創造

入賞作品

## 第1章 在宅介護の現状と展望

世界でも類を見ない速度で高齢化が進行する日本における介護サービスの中心が、在宅介護・訪問介護であることはあまり知られていない。介護保険制度の発足した2000年から2004年の利用者数とその推移を見ても、在宅サービスが介護サービスの中核となっていることは明らかである。2004年時点で在宅サービス利用者は223万人(2000年比126万人増)、一方、施設サービス利用者は74万人(同22万人増)<sup>1)</sup>である。今後さらなる高齢化が予想される中、在宅介護サービスの拡充と普及は社会的な課題ともいえる。

その在宅介護サービスの現場レベルでの課題を見てみたい。筆者自身も地元で訪問介護員として地域在宅介護に携わっており、その経験も踏まえて現状を眺めてみる。

まず、サービスの概要であるが、一口に在宅介護といってもヘルパーが外出や入浴を介助する身体介護、また調理や洗濯、掃除といった家事援助を行う生活支援、さらには訪問入浴介護などサービス内容は多様である。しかし、これだけをもって在宅介護とはならない。利用者宅には以上のようなサービスを提供するヘルパーに加え、訪問看護師、作業療法士、あるいは配食業者、そしてケアマネージャー、地域の包括センターの職員などたくさんの人間が出入りしている。役

割はそれぞれ異なるが、利用者の在宅生活を支える重要な役割であることに違いはない。こうした異なる役割や専門性を複合させサービスを提供することを現場では「チームケア」と呼ぶ。

このチームケアは利用者の生活を多面的に支援する、という意味で非常に重要なものであるが、多面的であるが故の困難も現場では生じている。その困難とは様々な業者や組織が関係していることで起こる手続きや連絡の混乱と煩雑さである。チームケアにおいては文字通りチームワークが大切になってくる。介護職と看護職の連携、ケアマネージャーと現場介護職が緊密に連絡を取り、利用者に関する情報を共有しなければ適切で安全なサービスは提供できない。そして何より利用者本人とサービス提供者が常に連絡できるような態勢でなければ、安心できる在宅介護は実現しない。しかし、その大切な連絡のネットワークが今、在宅介護現場では十分に機能していない。

筆者自身、地元を中心に高齢者世帯をはじめとして在宅介護に携わっているが、現場でのヘルパー同士、ご家族との連絡、看護師との情報共有についてもどこかしらを感じている。介護職も看護職もそれぞれ別々のファイルにサービス実施記録を保存し、それぞれが利用者への連絡ノートを作っている。異なる組織がサービスを提供しているためやむを得ない部分もあるが、同じ「在宅介護」を行

う人間同士統一されたネットワークの中でサービスを提供できないものか、と思う。何より利用者本人にとってサービスに関する情報が別々に管理されていることは快適な在宅生活への障害となるだろう。事実、多くの利用者宅では出入りする様々な業者の記録や契約書、ケアプランなどが机の上に積みあがっている、という状況である。これでは何かサービスについて不明な点、あるいは体調等伝えたいことが利用者にあったとしてもどこに連絡すればいいのか、さらには、伝えても全体で共有してもらえるのか、といった不安が大きくなってしまう。

このように現在の在宅介護現場では介護サービス自体に対する情報の共有化、そしてそれに利用者をはじめとする関係者が容易にアクセスできるネットワークシステムの構築が求められている。

## 第2章 介護サービスマネジメントの民間開放

今後日本社会はさらなる高齢化に直面する。それに応じて介護サービスの需要も大きくなることはいうまでもない。いわゆる団塊の世代が本格的に介護を必要とする時期もいずれはやってくる。当然在宅介護の需要も大幅に拡大する。現在でも多くの高齢者が、ホームや病

院での施設介護よりも住み慣れた地域で、自宅での在宅介護を望んでいることから、2015年に向けて今後在宅介護サービスのさらなる拡充に対する社会的な期待は強くなっていくものと考えられる。

そのような期待に応えるために必要なことは何か。まず何より安心安全で質の高い介護サービスを提供できる体制を整えることである。そのためには利用者一人一人の身体状態や生活環境などの細かい情報を収集する必要がある。前章の内容と重複する部分があるが、様々な視点からの情報の共有が求められる。このようなことからわかるように一人の利用者のサービスを作成し、それを実際に管理し運用することは多大な労力を必要とすることである。現在はこのサービスの管理や運用の部分については主に自治体や行政が担っている。民間の業者の参入も進んでいるが、あくまで実サービスの提供が中心である。

高齢化の進展によってこのサービスの管理についても自治体や行政だけでは抱えきれないほどの需要が発生することは容易に想像できる。今現在も要介護度の認定や介護保険の申請などで行政の容量は限界に達しつつある。そのため今後さらなる高齢化が進展することによって、在宅介護を含む介護サービスの管理・運用の部分も大幅に民間に開放、あるいはアウトソーシングされることが予想される。民間業者だけでなく、地域のNPOや市民団体によって地域の在宅介護のサービス

が展開される、という形態もありうるだろう。

そうした民間や市民への介護サービスの運用の開放のためには、現在のような情報共有に関する煩雑さや複雑さを改善しなくてはならない。サービス展開に必要な情報をよりスリムに、そして効率よく管理するシステムの構築が求められる。

### 第3章 在宅介護サービス情報のITネットワーク化

高齢化とともに日本社会で進行しているのが情報化である。その象徴ともいえるインターネットの利用者数で見ても、1998年に1694万人であったものが2003年には7730万人へと増加している。これを人口普及率で見ても1998年の13.4%からわずか5年で60.6%と4倍を超える割合で伸びている。さらに細かくパソコンの保有率で見ても2001年に58.0%であったものが2008年には85.9%になっている。このように日本全体で情報化が進んでいることは明らかである。そしてここで見逃せないのが65歳以上の世帯でも85.7%がインターネットを利用できる状況にある、というデータ<sup>2)</sup>である。情報化は決して若年層だけで展開しているのではなく、高齢者の世帯にも確実に普及している。

実際筆者自身、ヘルパーとして高齢者の

居宅においてパソコン機器をよく見かける。在宅介護サービスを利用する高齢者がインターネットに接続していることは実感としても認識している。ところが、介護サービスを受けている利用者のほとんどがパソコンを利用していない。パソコンはあるが使っていない、家族が使っている、という状況である。

その一方でサービスに関する書類が山積する、という状況がある。これを改善し、そしてまた在宅介護サービスの効率的なマネジメントを実現するのが、介護サービス情報のITネットワーク化である。

介護サービス情報のITネットワーク化とは具体的にどのようなものなのか、その概要を構想してみたい。まず利用者宅にあるインターネットと接続したパソコンを介して、ネット上の「サービス管理システム」にアクセスする。そのシステム上にて日々の介護記録を管理する。ヘルパーや看護師、配食等の入出記録や利用者の体調、実施したサービス内容を入室した介護職をはじめとする関係者が記録する。これにより専門性の異なるスタッフが、利用者に関する情報を効率的に統一されたシステム上で共有することができる。

また、サービス提供者からの一方的な記録だけではなく、利用者本人や家族がサービスに対する意見や要望を寄せる場としても機能するだろう。利用者の満足感が重要な課題となる介護現場において、利用者の側から簡単に要望を寄せることができる場となれば、

それだけでも十分魅力的なシステムとして役割を果たすことができる。

このような現場における機能のほか、利用者一人一人のケアプランの情報を組み込み、データベース上で多くの高齢者の介護に関する情報を一括して管理することができる。このことによって煩雑な各専門分野からの情報の統合やそれによるケアプランの作成・変更がより効率的に行えるようになるだろう。現状では介護、医療、さらには経済状況など様々な情報を書類によってすり合わせ、行政の認可を得る、という形式が一般的である。時間と手間が大いに必要となる。その点、ITネットワークによって多様な情報を一括して管理することでより容易に、そして効率よく在宅介護の運営をマネジメントできるようになる。ITネットワーク化によりケアプラン等がWebシステム上で管理されるようになれば、利用者の要望に対しても今まで以上に迅速かつ柔軟に対応できるようになる。今後さらなる高齢化が進行する中で、在宅介護サービス産業におけるニーズも多様化することが予想される。そうした変化に対応するためにも介護におけるITネットワーク化の整備が求められる。

## 第4章 ビジネスとしてのシステム運用

ここまで見てきたような介護現場における情報共有のシステムに対する需要は今後の高齢化の進展、高齢社会の成熟に伴って必然的に大きくなるものと考えられる。このことはシステムの運用そのものが一つのビジネス機会として成り立つことを示唆している。利用者と介護者等をつなぐITネットワークのシステムを運用するためには、データベースの構築からシステムの稼働まで様々な分野での技術力が必要とされるが、介護現場、とりわけ在宅介護の現場においてはその意義は大きく、十分に採算性を維持できるビジネスであるといえる。

高齢化と情報化が今後も2015年に向けて進行する中で、在宅介護の効率的な展開のために新たなシステムを開発し運用することは単に企業としての利益を得る、という面だけでなく、社会的な企業の責任・役割を果たす、という意味でも大きな意味を持つ。

一方で介護現場においてビジネスを展開する上での課題もある。高齢の利用者が使いやすいものにするのはもちろんのこと、介護にかかわる情報は極めて個人的なものであり、情報共有に際しては十分なセキュリティ体制が求められる。

## 終章

システムの未来と海外向け  
ビジネスソースとしての  
展望

在宅介護の在り方が情報共有のシステム整備によってより効率的かつ身近なものになることで、高齢者の生き方は「細々と老いる」から「いきいきと老いる」に転換するだろう。情報共有のシステムが利用者と介護者だけをつなぐものではなく、地域のサークルや公民館、さらには学校や企業と高齢者をつなぐ役割を担うようになれば、在宅介護サービスを利用している高齢者だけでなく、仕事の第一線を退いた地域の高齢者をも巻き込んだネットワーク、そしてコミュニティが形成される。

また在宅介護サービスの管理を支えるこの情報システムを、一種の商品として自治体や介護事業者だけでなく市民団体やNPOにも提供することで、地域における「市民の、市民による、市民のための在宅介護」という新しい在り方も実現できる。高齢化の進行する日本社会の新しい姿を支えるという意味でも、在宅介護サービスのITネットワーク化のシステム開発はビジネスとして、高齢者のライフスタイルの創造として、その両面で大いに有意義なものといえる。

そして、こうした在宅介護を支えるシステムのノウハウとそこから生まれる地域のモデルは、日本にとって、今後日本と同じように

高齢化が進む中国をはじめとするアジア地域を中心とした海外向けのビジネスソースとして機能し、価値を発揮するものとなるだろう。

高齢化は日本にとって決して退化や停滞といったネガティブな変化ではない。世界に先駆けて超高齢社会を経験する日本が新たな社会のモデルを考案・創造できるチャンスである。

## 文中注

- 1) 「介護保険事業状況報告」厚生労働省、2004年
- 2) 「通信利用動向調査」総務省、2007年

## 参考文献

- ・野村総合研究所『2015年の日本——新たな開国の時代へ』東洋経済新報社、2007年