

【 各 論 】 ~ 民間の取り組み ~

- 1 . (株)エヌ・ティ・ティ・データ (1 頁)
- 2 . 介護インフォネット(株) (3 頁)
- 3 . 三洋電機(株) (5 頁)
- 4 . (株)島津製作所 (6 頁)
- 5 . 住友商事(株) (8 頁)
- 6 . 積水化学工業(株) (10 頁)
- 7 . セコム(株) (12 頁)
- 8 . 第一生命保険(相) (14 頁)
- 9 . 帝人(株) (16 頁)
- 10 . ティーペック(株) (18 頁)
- 11 . (株)デンソー (20 頁)
- 12 . 東京海上火災保険(株) (22 頁)
- 13 . (株)ニチイ学館 (24 頁)
- 14 . 日本政策投資銀行 (26 頁)
- 15 . 日本生命保険(相) (28 頁)
- 16 . 日本福祉サービス(株) (30 頁)
- 17 . (株)パソナフォスター (32 頁)
- 18 . (株)フジタ (34 頁)
- 19 . 富士通(株) (36 頁)
- 20 . (株)ベネッセコーポレーション (38 頁)
- 21 . 松下電器産業(株) (40 頁)
- 22 . 三井海上火災保険(株) (42 頁)
- 23 . (株)三菱総合研究所 (44 頁)
- 24 . 明治生命保険(相) (46 頁)
- 25 . ユニ・チャーム(株) (48 頁)

(50 音順)

(株)エヌ・ティ・ティ・データ

1. 社会情報システムへの取り組み

日本においては、情報通信インフラはかなり安定したものが整備されているが、その基盤である情報システムは、個別最適なシステムとなってしまう。そこで、個別ばらばらのシステムを日本全体としてよいシステムにするといった全体最適のコンセプトの下で、社会情報システム (ISS: Information System for Society) の構築を進める必要がある。

2. 医療分野の情報システム

(1) 現状のサービス・体制に関する問題点

患者の満足度の低下

「国民生活白書」によれば、適切な診断が行なわれていると感じている人の割合は低下しており、単なる医療サービスからより質の高い医療サービスへと患者のニーズが変化していることが推定される。また、診察の際に感じる物足りなさも全体的に上昇しており、患者が求める情報のレベルと医療機関が提供する情報のレベルとの間に格差があるようである。

サービス提供者を中心とした仕組み

医療機関において、情報システムは医療事務の効率化を主目的にして利用されている。その結果、複数の診療科をまたがると重複検査が生じる場合もあり、医療機関内部で患者が効率的にサービスを受けるための仕組みが確立されているとは言い難い状況である。また、サービスを受ける際には、個々の提供主体別に対応され、サービス提供主体間の壁が適切なプロセスを阻害している。

(2) 医療機関に求められる方向性

医療機関には、医療分野における機能分担や連携を進めること、分野を超えた連携やサービスを提供することなどが求められ、個別最適から全体最適への発想の転換が必要になる。

(3) 医療分野における全体最適の実現

現状は、個別のシステムができ、サービス提供の高度化や業務処理の更なる効率化を目指した内部での連携が進められている。今後は、経営の効率化を目指した系列医療機関との間での連携システム、患者の利便性向上や地域全体のサービス提供の高度化へ向けた、地域における病院 - 病院間連携、病院 - 診療所間での連携システム、そして保健・福祉分野とのシームレスな(継ぎ目のない)システムの構築が待たれる。

3. 公的介護保険導入に伴うネットワークシステムの展望

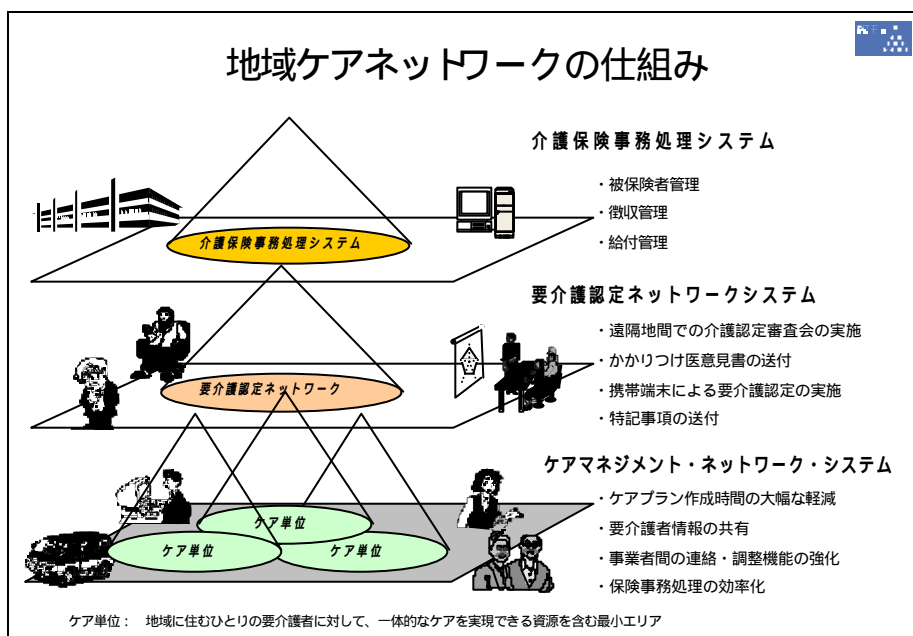
(1) 情報分野からみた公的介護保険

経営母体の異なる複数の介護サービス事業者が、一つのマネジメントの下でサービスを提供し、その結果を介護レセプトという形で処理していくためには、情報の一元管理による共有化、機関相互の連携・調整機能、事務の効率化が必要である。この意味で、介護保険事務処理のシステム化にとどまらず、社会情報システム的な発想が重要となる。

(2) 今後の展望

当社は、市町村・広域レベルの介護保険事務処理システム、要介護認定のネットワークシステム、ケアマネジメント・ネットワークシステムなどをうまく連携させる仕組みを開発中であり、地域におけるネットワーク化に取り組んでいる。

将来的には、医療・介護・年金をパッケージで考えた仕組み、地方・地域が主体となった情報インフラ、公と民とのシステムとの整合・統合などが考慮された「統合システム」へと発展することが予想される。



介護インフォネット（株）

1．会社概要

（1）設立の背景

介護情報サービスの必要性

わが国は世界に例を見ないスピードで急速に高齢化が進んでおり、今後介護を必要とする高齢者が急増すると予想されている。こうした中で、介護に関しては、これまでの福祉制度の中での個別救済から、国民全体で支える保険制度への転換を図るために、2000年4月に公的介護保険制度が導入される予定である。

この公的介護保険制度においては、要介護認定を受けた被保険者自らが介護サービスを選択することになるので、優良な介護サービスを選択するために必要な情報に対するニーズが高まることが予想される。

優良介護サービス事業者の組織化の必要性

民間保険会社においては、公的介護保険の現物給付サービスの上乗せ・横だしサービス等、ナショナルミニマムである公的介護保険制度を補完できるような保険システムづくりが必要となると考えられるが、こうした保険商品の開発・提供に付随した付加価値サービスとして、上記のような優良な介護サービスを顧客に紹介できるシステムの確立が強く求められている。

（2）設立の概要

三金会グループの朝日生命保険、大成火災海上保険、日産火災海上保険、富国生命保険、ならびに第一勧業銀行は、2000年4月の公的介護保険制度の導入にあわせて、介護に関する総合的な情報を伝えていくことが顧客サービスとして極めて有意義であるとの合意に達し、99年9月に、資本金2,000万円で介護関連会社「介護インフォネット株式会社」を共同で設立した。健康・医療・介護等福祉に関する調査研究業務、健康・医療・介護等福祉に関する情報提供業務、介護者の研修に関する業務、在宅介護サービスに関する業務を事業として、10月から営業を開始した。

2．当面の事業展開

（1）ホームページなどのコミュニケーション媒体を利用した介護情報の提供

インターネットのホームページ（<http://www.kaigoinfo.co.jp>）や小冊子などを通じて介護に関する様々な情報をわかりやすく提供する。例えば、公的介護保険制度の内容や家庭で役立つ介護に関するノウハウなどのアニメーションなどによるわかりやすい紹介、福祉関連用具を取り扱う介護ショップや頼りになる介護サービス事業者の情報の提供、公的介護保険制度でカバーされない部分を補う民間保険会社の介護保険商品の紹介、介護関連の資格の紹介、介護の現場からのレポートなどを行う。

- (2) 介護サービス事業者の組織化のための「連絡会」の設立
顧客と介護サービス事業者とを結ぶネットワークとなる「連絡会」を運営し、有益な介護サービス情報を提供する。
- (3) 在宅介護を支えるホームヘルパー養成研修事業等の実施
介護の知識とコツを体験して覚える「1日介護セミナー」や、ホームヘルパー2級養成研修を実施する(2000年4月より一部地域で実施予定)。

三洋電機（株）

1．米国における月額利用料方式の有料老人ホームの形態

米国においては、数 10 年前から、健常者型のホームとナーシングホームがあったが、両者の中間的なものとして約 10 年前にアシステッド・リビングというものが出てきた。

つまり、健常者型のホームとは、食事のサービスが付いた元気な老人向けの賃貸アパート（月額 10 万円程度）であり、ナーシングホームとは、寝たきりや痴呆など自立度合いが低い老人を受け入れる施設（月額 50 万円程度）である。そして、軽い介護があれば自立した生活を送ることができる老人のための選択肢として生まれたのが、アシステッド・リビング（月額 20 万円程度）である。

2．月額利用料方式の有料老人ホーム事業の概要

98 年 4 月に三洋電機は、米国エメリタス社との合弁で、アシステッド・リビングを専門にした月額利用料方式で有料老人ホームの事業を行なう三洋エメリタスを設立し、「サン・オークス倉敷」を運営している。

米国エメリタス社は、アシステッド・リビングを専門にした有料老人ホームを経営する会社であり、北米で 134 施設を運営し、約 13,000 人の入居者を抱えている。入居者のプライバシー、独立、自尊等を尊重するとともに、入居者個々のニーズを吸い上げてそれを満足させ、入居者に対して敬意を払うことをモットーとしている。

3．入居金一時払い型に対する月額利用料方式の優位性

(1) 月額利用料方式を利用するのであれば、入居者は必ずしも自宅を売却して入居料金を工面する必要はなく、例えば、自宅を家族に財産として残すこと、あるいは、自宅を貸して得られる賃貸料を入居費に充当することなどが可能となる。

(2) 月額利用料方式は、入居しやすく、出て行きやすいという利点がある。つまり、入居先のサービスに対して不満を感じた場合、他の入所者との人間関係がうまくいかなかった場合、また、親族の近くの施設に入所していて、その親族が遠くへ引っ越す場合などが生じた際に、入居先に一時金を前払いしている訳ではないので、入居先を変えることが容易である。

(3) 例えば 80 歳を越える人が入居する際に一時金を納めることは、余命の点からハイリスクであり、使い勝手が良いとは思われない。この意味で、特に 75 歳以上の後期高齢者については、必要な時に必要な期間だけ利用できる月額利用料方式のニーズが高いと思われる。

(株) 島津製作所

1. 事業取り組みの経緯

これまでCTやMRIといった大型で高額な画像診断機器を製造・販売してきたが、国民医療費の増加にともない医療支出の抑制政策によって頭打ちの状況にある。この現状を打破すべく、周辺医療従事者（看護婦、理学療法士、柔道整復師など）や、在宅患者、高齢者を新しい顧客として捉えて、機器・サービスを提供するヘルスケアビジネスを展開している。

2. 事業概要

(1) 事業遂行上の柱（経営計画、制度、体制）

トップダウンの施策として、97年に策定した中期経営計画「島津2001年ビジョン」において、ヘルスケアビジネスへの取り組みを明確に打ち出した。

ボトムアップの施策として、社内で「埋もれている」技術・人材を発掘すべく社内ベンチャー制度を97年に創設した。この制度を活用して、ヘルスケアに関する2件のプロジェクトが立ち上がった。

福祉機器等の販売、高齢者向け各種サービス事業を展開すべく、子会社の社名・定款を変更し、97年にヘルスケア事業会社「島津エンタープライズ(株)」を設立した。

(2) 機器の販売

「島津2001年ビジョン」の具体的な展開としては、肩こり、神経痛を緩和させる家庭用電位治療機「リカバロン」の製造・販売、低周波治療器などのリハビリ機器の輸入販売を行なっている。また、精密機器の事業を本業としながらも、乳酸で作った人や環境にやさしいカビ取り洗浄剤や入浴剤の分野へも参入している。さらに、ホーキング博士のような筋縮患者向けに、航空機用の技術を応用して、視線でコンピュータに指示をあたえるためのヘッド・マウント・ディスプレイの開発に取り組んでいる。

社内ベンチャーの関連では、バスリフトといった福祉機器や家庭用光治療器といった健康機器などの事業が立ち上がりつつある。

そして、ヘルスケア事業会社では、健康機器の分野ではマッサージ器を、理学療法機器の分野では超音波治療器などを、手がけている。

(3) サービス事業

ヘルスケア事業会社において、アイデアレベルのものを練り上げているところである。一つには、人材派遣的な事業として、訪問看護ステーション、ホームヘルパーの派遣などを考えている。もう一つは、「在宅介護情報センター構想」である。公的介護保険の導入に伴い、民間企業を含め多種多様なサービス・提供主体が出てくることが想定され、どこにどういったサービス

がどれくらいの規模であるのか同様に、どこにどれだけの需要があるのかという情報を、網羅的に把握したいというニーズが出てくると思われる。こうした情報をネットワークに乗せて、整理した形で利用者が閲覧できる仕組みを考案中である。

3. 事業推進上の課題・対応

- (1) 既存事業ではC TやM R I等の大型機器を中心に扱っており、個人向け、量産品を手がけた経験があまりないため、商流・物流に関する課題への対応が必要となっている。
- (2) 既存事業とは異質であることから、社員の中には種々の抵抗感があることは否めないのが実状である。自主的で組織横断的な活動を通じて社内風土の変革に取り組んでいる。
- (3) 体制面では、ヘルスケアビジネスを担当する部署を一本化するために、「民生品部」という部門を新設した。

住友商事（株）

1．ヘルスケア関連事業への取り組みの歴史

昭和 47 年に医療機器開発室を設置し、海外の医療機器を輸入し、国内販売を手掛けた。当時は、社会に貢献することを目的に、他の商社でも同様の取り組みがなされた。

その後紆余曲折を経て、医療機器開発室は設備システム部に発展的に統合され、同部医療・海外設備課にて取り組むと同時に、その他営業部門でも独自のニーズに合せた医療ビジネスを行なっている。

2．ヘルスケア関連事業への取り組みの考え方

医療という社会的責任の重い分野に関連する事業では、儲かるから取り組むといった安易な考えは慎み、途中で事業放棄することが出来ない分野であり、不退転の決意で取り組む必要がある。

3．ヘルスケア関連事業への各部門の取り組み概要

(1) 農水産開発室

「ロイヤルマリOTT」を設立し、主に学校を対象とした給食事業を行なっているが、病院給食への展開を検討している。

(2) 油脂部

事業会社である「サミット製油」、「不二製油」において、健康関連の食品・食材の物販を行なっている。

(3) リビング部

医療機関向けに、ドクター、ナース用アパレルの販売、設備・部材の施工を含めた納入、抗菌材の販売等を事業会社で行なっている。

(4) 東京建設部

病院、老人ホーム、デイサービス施設等の建て替えに関わる設計・施工、運営のコンサルテーションを行なっている。

(5) 消費流通事業部

「トモズ」というドラッグストアを、現在 13 店舗出店し、調剤、大衆薬、健康食品などを販売している。年間 2、3 店舗を増設する形で進めている。

(6) 設備システム部

医療機器関連の輸入・国内販売を、特約店・二次店などによりルート販売を行なっている。

(7) 住商ファーマインターナショナル

海外の製薬会社と国内の製薬会社とによる新薬開発を支援するとともに、新薬開発の投資を行なっている。

(8) 大阪の機械・設備部

病院のリネンサービス事業を行なっている。

積水化学工業（株）

1. JA全共連との試行的な事業への取り組み

当社では、10年来研究開発を行ってきた人間生活工学を基盤とする、安心して不自由なく心地良く住まうための、加齢配慮設備設計技術、ユニット住宅技術、リユース、リサイクルを考慮した設計、生産技術等を統合することにより、高齢者・身障者向けに、高度に機能化された住環境のパッケージ商品「介護・自立支援ルームユニット」の開発を進めてきた。

一方、高齢者福祉事業で地域貢献を目指すJAグループのJA全共連（全国共済農業協同組合連合会）では、96年から、高齢者や、身障者の自立生活を支援し、家族とともに快適に暮らせる住生活空間の研究がなされ、協同会社（子会社）での事業化が検討されていた。

そして、JA全共連と積水化学工業は両者の研究の成果をもとに、99年2月より共同で事業研究を実施するとともに、全共連の中伊豆、別府の二つのリハビリテーションセンターの指導監修を受けて、JAモデル「介護・自立支援ルーム」を完成させ、このたび試行的に事業を開始した。半年程度の試行期間を経て、JA共済としての事業に移行する予定になっている。積水化学工業では、その試行結果をみた上で、自社ブランドの商品として販売を開始する予定である。

2. 「介護・自立支援ルームユニット」の特徴

（1）高い精度と設計思想の一貫性

高度に管理された工場生産体制によって、住環境設備が一貫した設計思想にもとづいて、高い精度でパッケージ化されている。入居用・寝室用の介護リフトが工事なしで容易に設置できるというメリットもあるが、それ以上に重要なのは、製品の信頼性やアフターサービスなどの点で利用者が大きな安心を得られることである。

（2）工期の大幅短縮

一般に、増築で数ヶ月、住宅改修でも1ヶ月程度の現場工事期間を必要とするが、当社の介護ルームユニットは工場内工程の比率を従来製品よりさらに高め、90%以上完成された姿で出荷されるため、基礎工事を含めて1週間以内の入居が可能である。在宅介護の発生は、転倒事故や急性疾患が原因となることが多く、また予想しにくいいため、このような急なニーズに対応できるメリットは大きい。

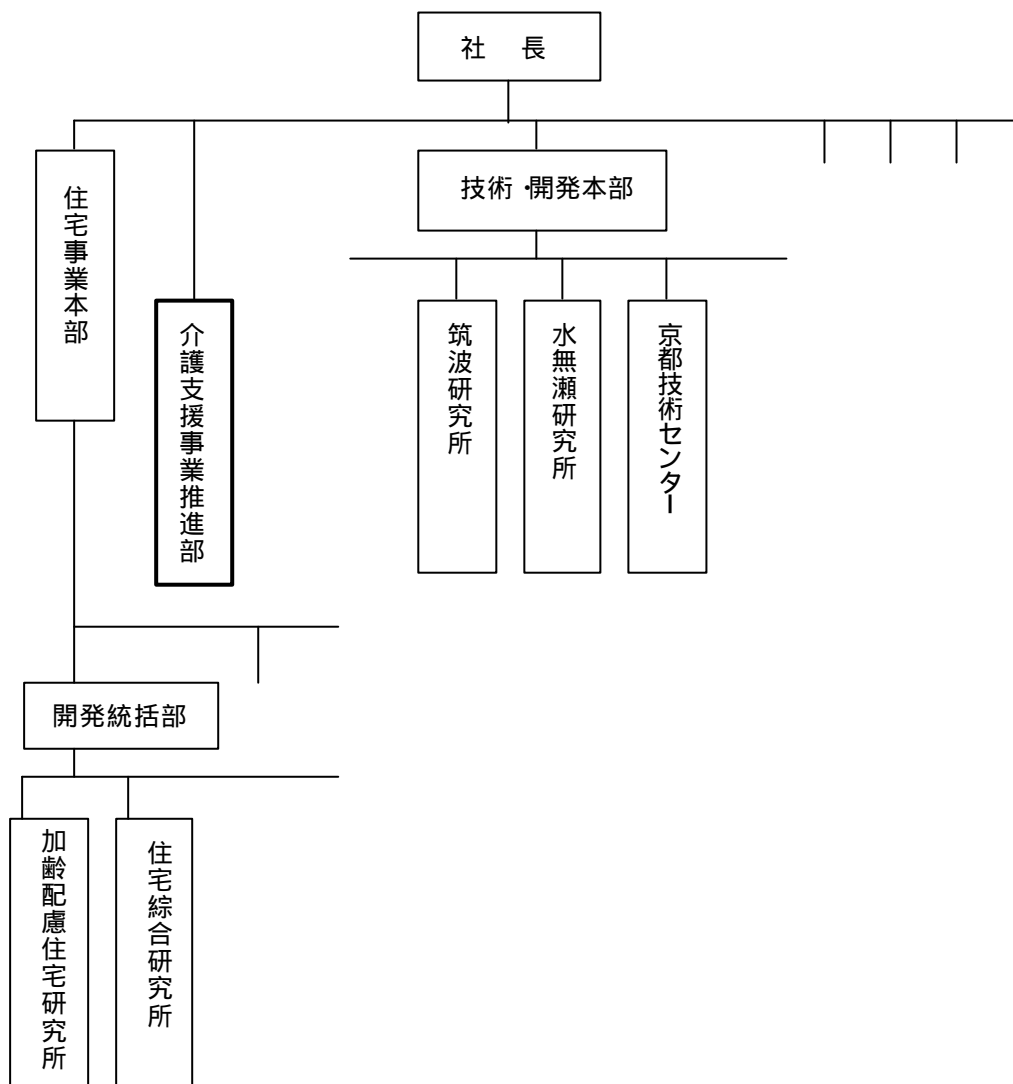
（3）設備の可変性

利用者ごとに異なる身体状況や居住環境に対応できるよう設備の可変性を追求した。例えば、浴槽の位置はユニットの左側、中央、右側の3パターンを用意し、左右のレイアウト変更も可能とした。こうすることにより、「右

マヒ」「左マヒ」いずれの利用者にも同一製品で対応可能となる。また、洗面台や浴槽の高さなども容易に変更できる仕様となっている。こうした可変性は、パッケージ商品としてのデメリットを克服し、さらには、パッケージ商品だからこそ可能な「住宅のレンタル」への途を開くものである。

3. 介護支援事業を担う組織の設置

積水化学工業では、今後、21世紀の社会ニーズに適合した幅広い視点での「介護支援」事業展開を図るために、99年10月に「介護支援事業推進部」を設置した。



セコム（株）

1．ヘルスケア分野の事業理念

本業のセキュリティ事業とリンクさせながら、社会に安全と安心を提供する。

2．在宅医療サービス事業

医療分野における新しい選択肢「自宅で、生活しながら治療を受ける」、すなわち「在宅医療」のサービスを提供するため、80年代後半に米国の在宅医療会社を買収してノウハウを吸収した後、90年代に入ってセコム在宅医療システム(株)を設立した。

セコムが在宅医療サービスを開始した1991年当時、訪問看護サービスは、病院等の医療機関が行うものを除き、全て健康保険の適用外であった。しかしその後、訪問看護事業の制度ができ、いわゆる訪問看護ステーションが行う訪問看護についても健康保険が適用されるようになった。と言ってもそれは、医療法人等の非営利法人が設立した訪問看護ステーションが行う訪問看護に限られ、営利法人が行う訪問看護については健康保険の適用は認められなかった。従って、セコム（セコム在宅医療システム(株)）は、ご利用者の全額自費負担という形で訪問看護サービスを提供してきた。

セコムは、在宅医療を、入院医療の一部に代わりうる医療サービスの利用の仕方についての選択肢の一つであるにとらえ、この選択肢を社会に提供しようとして在宅医療事業を開始した。そうして訪問看護サービスを、この在宅医療を実現するための、重要ではあるが、一つ的手段と位置づけている。訪問看護というと、お年寄りに対するサービスと考える方が多いかも知れないが、例えば毎日輸液を必要とする、というような、医療依存度の高い方を対象とする訪問看護もある。セコムは、そのような方達に在宅医療という選択肢を提供しようと考えて医療事業を開始している。1991年当時、退院患者に対し処方箋で輸液を出す病院は少なかったため、この方達の在宅医療を実現するという観点から、セコムファーマシーを作り、輸液の宅配を開始した。

なお、その後1999年に至り、営利法人が行う訪問看護にも健康保険が適用されるようになった。この規制緩和に基づき、セコム在宅医療システム(株)も、同年12月、東京四谷に「セコム新宿訪問看護ステーション」を開設し、健康保険適用の訪問看護サービスを開始した。ただし、ステーションが行う訪問看護でも制度上健康保険の適用が認められない場合があり（例えば入院中の患者さんが年末年始に一時的に自宅に帰るような場合）、このような場合等には、従前通り、利用者の全額自費負担でサービスを行っている。

3．在宅ケアサービス事業

セコムケアサービス(株)を設立し、介護・家事の分野で、顧客のプライバ

シーを守りながら、家族と変わらない暖かいサービスを提供している。具体的には、東京・大阪及びそれらの近県を対象エリアとし、約 250 名のホームヘルパーと提携しており、運動支援、食事介助、清潔支援、排泄支援等を行なう介護サービスと、掃除、洗濯、食事の支度等家事全般の支援を行なう家事サービスを提供している。

4. 漢方薬処方サービス事業

セコム漢方システム(株)を設立し、漢方専門の薬剤師が一人一人の体質にあった漢方の生薬を処方して、全国に宅配便で届けるサービスを行なっている。

5. 有料老人ホーム事業

森ビルとの共同出資により(株)プライムステージを設立し、世田谷区成城で豊かな老後を望む高齢者を対象にした高級有料老人ホームを運営している。入居金が約 1 ~ 5 億円であり、医療、介護、ハウスキーピングなどのサービスに加え、パーティや鑑賞会などのアクティビティも充実させている。全 150 室のうち、現在約 8 割程度の入居という状況である。

6. 遠隔画像診断支援サービス事業

遠隔画像診断支援サービス「ホスピネット」は、契約先の医療機関からホスピネットセンターへ通信回線を通じて送られてくるCT、MRI等の検査画像を、ホスピネットセンターに常勤の放射線科専門医が読影し、その結果を送信元へレポートするサービスである。現在、全国約 160 の医療機関と契約している。

CTやMRIなどの高額な画像検査装置を導入している医療機関では、放射線科の専門医が慢性的に不足し例えば週 1 回しか非常勤の専門医が来ない場合があり、結果的に画像検査装置の利用効率が上がらないという経営的な問題を抱えている。そこで、セコムのホスピネットを利用してもらうことにより、検査画像の撮影の翌日には読影結果が医療機関に届き、患者へのサービス向上に繋がり、結果として画像検査装置の利用効率の向上が期待される。

7. 健康管理サービス事業

セコムホームセキュリティシステムの契約先に対して、ペンダント型の救急通報装置により緊急信号を発信し、いざという時にセコムの者が駆けつけるサービスを有料で提供している。また、無料のサービスとして、フリーダイヤルの電話での看護婦による健康相談、インターネットによる医療相談・健康関連情報の提供を行なっている。

第一生命保険（相）

1．介護分野の位置付け

現在第一生命では、顧客に「最良の商品」「最良のサービス」に基づく「最良な提案」を一生涯にわたり提供する仕組である「生涯設計」の推進に取り組んでおり、「健康・医療・老後（含介護）」に関しては、生命保険会社として最も重点的に取り組むべき分野として位置づけている。なかでも「介護分野」については、高齢化の急速な進展に伴い、顧客の関心が特に高まっていることから、サービス開発を優先的に進めているところである。

2．取り組み内容

（1）保険・金融

無配当介護特約「介護サポート」

顧客の介護保障ニーズに応えるため、所定の要介護状態に該当した際給付金を支払う、「寝たきり」「痴呆」をトータルに保障した無配当介護特約「介護サポート」を99年4月から発売を始めた。

スマイルプラン

「更新型終身移行保険」「定期付終身保険」「終身保険」の保険料払込期間の満了後、老後に備えて顧客一人ひとりが最適な保険形態を選択できるよう、12のコース（スマイルプラン）を設定している。介護に関連するものとしては、被保険者が要介護状態になった際、基本年金に加え介護割増年金を給付する「介護年金コース」、夫婦各々が要介護状態になった際、基本年金に加え介護割増年金を給付する「夫婦介護年金コース」を用意している。

シニア住宅における一時払終身年金の活用

入居後の家賃や管理費用に終身年金を充当する高齢者向けの賃貸住宅である「シニア住宅」（事業主体：住宅供給公社・都市基盤整備公団・民間事業者等）において、第一生命の一時払終身年金が活用されている。

個人向け介護ローン

要介護状態となった際の住宅リフォーム費用、介護機器の購入・レンタル費用等緊急の資金ニーズにきめ細かく応えるため、無担保で300万円まで融資する商品の取扱いを行っている。

（2）サービス

コンサルティングサービス

a）介護電話相談サービス

フリーダイヤルにて、第一生命の子会社である第一生命ウェルライフサポートの保健婦・社会福祉士等の専門スタッフが、月曜～金曜の10時～16時まで相談を受け付けている。99年10月より第一生命インターネットホームページからの介護相談予約受付を開始した。

b）介護窓口相談

全国12ヵ所において、対面型の介護相談窓口を設置し、10時～正午、13時～15時30分まで相談を受け付けている。99年度に入り、介護サービス事業者・介護関連医療施設・住宅リフォーム施工業者の紹介取次ぎ、介護用品・福祉用具の購入レンタル時の優遇価格での取次ぎを実施する等、コンサルティングサービスの充実に努めている。

情報提供サービス

a) 体験型介護セミナー

現在介護に悩んでいる方だけでなく、将来の介護に不安を感じている方も対象とした体験型介護セミナー（在宅介護のための工夫、公的サービスの利用方法等実践的講義に加え、ギャッジベッド、車椅子等の福祉用具を用い参加者全員に介護体験をしていただくセミナー）を開催しており、99年度は全国約100ヵ所を実施予定である。

実物介護サービス

99年4月に第一生命ウェルライフサポートが下北沢に事業所（ケアセンター世田谷）を開設し、以下の実物サービスの開発・提供に取り組むとともに、ここから得られる様々なノウハウを介護相談等の既存サービスのレベルアップに役立てている。なお、同事業所は99年8月に東京都による居宅介護支援事業者の指定を、同年10月に訪問介護事業者の指定を取得した。また、世田谷区および大田区より要介護認定の準備作業である訪問調査を受託し、順次訪問調査作業を開始しているところである。

a) ホームヘルプサービス

ケアセンター世田谷を通じ、世田谷区およびその近隣地区においてホームヘルプサービスの提供を99年6月より開始した。

b) ケアマネジメントサービス

上記ホームヘルプサービス事業の顧客を中心に、最適なケアプランを作成し、これに沿ったサービスを顧客が受けられるよう、様々なサービス事業者への取り次ぎ、仲介等を行うケアマネジメントサービスを提供している。

c) ホームヘルパー2級養成講座

質の高いサービス提供に不可欠な優良な人材育成を目的として、ホームヘルパー2級養成講座を99年度下半期に東京都内において1ヵ所開講する予定である。

帝人（株）

在宅医療事業への取り組み

1．ヘルスケアビジネスに関する事業理念

「安心と信頼」をモットーに、患者のQOL（quality of life）の向上に貢献する。

2．事業の概要

- (1) 呼吸器分野において、慢性呼吸不全の患者向け在宅医療用酸素濃縮器の開発・製造・レンタル、高炭酸ガス血症の患者向け人工呼吸器及び睡眠時無呼吸症候群の患者向け呼吸療法装置の輸入・販売に取り組んでいる。
- (2) 骨折治療分野において、超音波骨折治療器の開発・輸入・販売に取り組んでいる。
- (3) 腎不全の患者向けの在宅血液透析の機器を、米国のベンチャー企業であるアクシス社とともに開発中である。

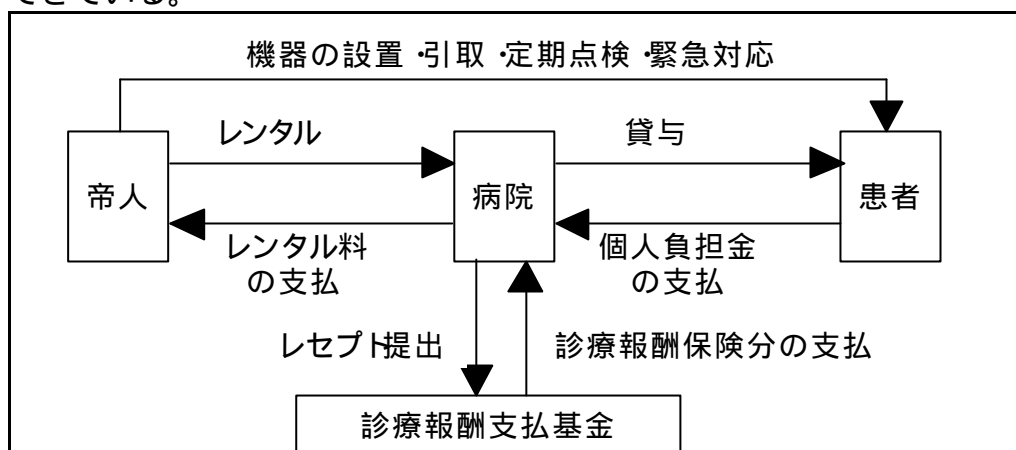
3．営業体制

全国を6地域に分け、それぞれに100%出資の在宅医療専門の販売会社を設立した。61営業所・出張所と450人以上の専門スタッフによる24時間サポート体制を整備し、地域に密着した営業を展開している。

4．在宅医療用酸素濃縮器の事業

- (1) 82年より酸素濃縮器のレンタルを開始した。この装置は、一般家庭の電気を使用して簡便に高濃度の酸素を発生させることができるので、病状が安定している慢性呼吸不全の患者は、自宅で高濃度の酸素を吸入できるようになる。その結果、患者およびその家族に充実した社会生活、家庭生活を営む機会をもたらすものである。
- (2) 在宅医療用酸素濃縮器の事業のモノとお金の流れについて、概略を図に示す。医師が、病状が安定している慢性呼吸不全の患者に対して、在宅酸素療法を処方した場合、帝人は、患者宅に在宅医療用酸素濃縮器を設置するとともに、機器の定期点検、故障時の緊急対応、引取りまでを、帝人が病院に代わって行なう。帝人と病院は、毎月の機器のレンタル費用を精算し、患者は病院に健康保険の範囲で個人負担金を支払う。なお、患者は、この機器を稼働させるために月々4,000円から7,000円の電気料を負担することになる

が、一部の自治体（北海道、宮城県など）では、これを負担するところも出てきている。



- (3) 情報通信ネットワークを活用したサービスにも取り組んでいる。例えば、酸素濃縮器を遠隔モニタリングするシステムとして、患者宅に設置した酸素濃縮器の運転状況を連続的にモニターするシステム「TOMS」を稼働させている。また、酸素濃縮器を利用している在宅患者の心拍数や動脈血酸素飽和度などの生体情報と運転状況情報とを医療機関へ伝達するシステム「ケアメイトシステム」（在宅酸素療法支援システム）を、現在試験的に運用している。将来的には、訪問看護ステーション等との連携も図ることを考えている。
- (4) 全国の営業ネットワークを活かして、患者に対する「旅行サービス」も行なっている。例えば、関西地域の患者が関東地域へ旅行する際には、帝人の地元の営業マンが、宿泊先に予め酸素濃縮器を設置したり、移動中に使用する携帯用酸素ポンベの替えを手配している。将来的には、米国本土やハワイの業者と提携を行い、海外旅行も可能にしたいと考えている。

5. 超音波骨折治療器の事業

- (1) 世界で唯一超音波を用いた骨折治療器を開発した米国 Exogen 社と、95 年 11 月に独占契約を締結し、日本仕様の製品の開発を進め、98 年 3 月に輸入承認を取得した。
- (2) 98 年 4 月には健康保険に「難治性骨折超音波治療法」が新規に収載され、超音波骨折治療器を使った治療の保険点数化が実現された。

ティーペック（株）

1. 会社概要

保険会社、銀行、クレジットカード会社等の出資により、89年に設立され、99年3月末現在の資本金は、2億5,000万円である。

事業概要は、医療情報サービス、海外赴任者からの相談、健康情報誌の発行、一次予防を中心としたコンピュータによる健康チェックなどである。主な顧客としては、健康保険組合や共済組合などである。

2. 24時間電話相談事業「ハロー健康相談24」

(1) 概要

24時間年中無休体制で、健康、医療、看護、介護、メンタルヘルスの相談を電話で受けるサービスである。日本全国の1万の医療機関、7万の診療所、5万4,000の歯科診療所等を含めて、現在25万程度の医療関係機関、福祉関係施設の情報をデータベース化し、健康相談プラス医療関係等施設の紹介（情報提供）を行っている。公的介護保険制度の導入に備えて、医療福祉関係のNPO、ボランティア団体なども、全国的に網羅し、データベースへの追加を行なった。

(2) 相談件数の推移

相談件数は、89年10月にサービスを開始した初年は、3カ月間で94件、つまり1日1件程度であったが、98年は、1年間で約615,200件、つまり1日約2,000件となっており、相談件数は確実に伸びている。

(3) 相談スタッフ

東京と大阪に相談センターがあり、医師、保健婦、看護婦、助産婦、臨床心理士等、現在延べ300名程度の相談スタッフが、東京と大阪でローテーションを組んで、国内及び海外（赴任者・留学生）からの相談を受けている。内科、小児科、産婦人科、心療内科、精神科、眼科、耳鼻科、皮膚科等、主要な科目のドクターは、現在は48名いる。また、保健婦、助産婦、看護婦、臨床心理士については、来年からの公的介護保険制度のスタートに備え、看護婦を中心にケアマネジャーの資格を取得するように指導している。

(4) 相談内容

最も多いのは、医療機関に行く前の相談、または医療機関に行くほどでもない場合の相談であり、約35%を占める。その次は、通院や入院している人、その家族からの相談であり、約30%を占めている。3番目に多い相談は、約15%を占める、母子保健、育児に関する相談である。4番目は、家庭介護・看護の相談で、約9%を占めている。

最近では、公的介護保険制度の仕組み、料率、認定の問題に関して、ば

つぼつと相談が入ってきているため、独自に、6単位制の公的介護保険制度の勉強を相談スタッフに課して、対応を進めている。

(5) 情報サービス

医療機関に関する情報サービスを、当初、夜間・休日に開業している医療機関に関する情報サービスを行なっていたが、93年からは、すべての医療機関を網羅して行なっている。相談の内容は、医療機関に関する情報を求める相談が増加傾向にある。自分の病状・症状に合った医療機関を探したいとか、これから行こうと思っている医療機関について、その病院にある医療機器・器材等の設備の状況、その病院の医者の学会活動状況などの情報を、事前に入手したいというニーズが高まっている。

3. 今後の事業見通し

2年半程前から、地域住民サービスの一環として、電話相談、健康増進、疾病予防、また、医療費抑制の観点から、地方自治体の顧客が増えてきている。現在、約90の市町村で利用されている。

これら地方自治体との関わり合いの中で、当該地方自治体の公的介護保険への対応方針の策定事務を依頼された。そして、公的介護保険制度に関わる実態調査を8市町村、公的介護保険に関する計画の策定事務、新老人福祉計画の策定事務を8市町村から受託した。

今までは健康・医療相談を中心にした事業であったが、公的介護保険制度に関する相談も大きなマーケットになると見込んでいる。

(株)デンソー

1. 取り組みの経緯

高齢社会に向け「医療・福祉」分野の成長が見込まれており、新事業を創出する観点から、当社の技術を活用してより生活を豊かにする製品開発に向けて検討を始めた。現在は、市場探索（社会動向、現場調査）をふまえて、製品構想を固め、NEDOの福祉用具実用化助成事業において「移動介助用リフトのパワーアシスト化システム」の開発を進めている段階である。99年10月に行われた「国際福祉機器展」に開発品を出品し、ユーザー層の反応を確かめ、今後、市場投入に向けてOEM先を探索したいと考えている。

2. 開発品の内容紹介

「移動介助用リフトのパワーアシスト化システム」

(1) 製品コンセプト

介助者が、高齢者を簡単にわずかな力で昇降できる「パワーアシスト化システム」である。

リフトのアーム部分と高齢者を吊るすシート部分の間にセンサーを設置しており、このセンサーが介助力を検出し、その変化を基にパワーアシストを行う。

現在の介助用リフトは、介助者が片手で高齢者を抱えながらリモコンを操作する機種が大半を占める。したがって、介助者の身体的負担は大きい上に、高齢者もリモコン操作による機械的な昇降動作に不安を訴えるケースが少なくない。しかし、当システムを市販の介助用リフトに取り付けることでリモコンは不要となり、被介助者が両手で高齢者を抱えながら軽く運べ、ふれあいが増えることで高齢者の不安感も軽減できるという良さがある。

(2) 国際福祉機器展におけるユーザーの反応

「使いやすい」、「面白い」と予想以上の反響があった。既存リフトに後付けできることから、リフトメーカーや福祉用具関連商社の方からも関心を寄せられている。

(3) 事業化に向けて

99年度内に実証試験を終え、福祉機器事業への新規参入を目指し、OEM先としてリフトメーカーなどへの売り込みを図りたい。リフトそのものの生産台数が少ないため、コストを抑えた低価格化が課題である。

3. 今後の取り組み

今後、介護・福祉分野から医療・健康分野まで広くヘルスケア市場を捉え、高齢者のみならず健常者もターゲットとした市場を狙って、当社の空調技術・センサー技術等を応用した商品の開発を推進する。

東京海上火災保険（株）

1．ヘルスケアに関連した保険

（1）医療費用保険

86年に発売した医療費用保険は、傷害や疾病によって入院した場合の費用のうち、例えば、入院諸費用、高度先進医療など、公的医療保険制度でカバーされない部分を補填する商品である。

（2）介護費用保険

89年に発売した介護費用保険は、寝たきり、または痴呆によって介護が必要になった場合、その介護に要した費用を補填する商品であり、介護施設費用、介護諸費用、住宅改造費などがカバーされている。

2．関連会社によるヘルスケア事業の展開

（1）医療関連事業

概要

87年に東京海上メディカルサービスを設立し、医療費全般の分析業務、健康管理サポート業務、メディカルリスクマネジメント業務を行なっている。150名程度の従業員のうち、嘱託を含めた医師が約40名在籍している。年間売上高は20億円程度であり、その約30%がグループ外への外販である。

事業の狙い・目的

a) 人に関する保険を支えるノウハウを蓄積して、それを保険商品の開発、商品管理、保険販売面のサービス等に役立てている。

具体的には、例えば自動車保険では、交通外傷の医療費が大きな割合を占めているが、これを適正な水準に維持していくことは、保険料率を安定的に保つ上で、大変重要な意味をもっている。東京海上メディカルサービスでは、専門スタッフによる的確な医療費分析と、各科専門医による医療内容の審査ならびに意見書の作成業務を通じて、自動車保険の健全な運営に大きく貢献している。

b) 医療分野の専門性を蓄積していく際には、スペシャリストが必要になる。保険会社本体で雇用、処遇するには難しい面があり、東京海上メディカルサービスを受け皿として活用し、人材の育成を図っている。

（2）介護関連事業

概要

シルバー関連サービスを提供する会社として、96年に東京海上ベターライフサービスを設立した。売上高は年間2億円程度で、そのうち約35%

がグループ外への外販である。

事業の内容

a) シルバー情報サービス

東京海上火災保険の保険契約者を対象に電話相談を中心とした情報サービスを提供している。現在は、年間約2,000件の相談を受けている。公的介護保険の導入にともない、介護情報に対する顧客のニーズは数段レベルアップすることが見込まれるため、これに応えられるよう専門性を高める予定である。

b) 在宅サービス

法的規制の範囲内で取り組めるところから着手していく方針の下、訪問介護分野において、99年6月に都内に在宅介護センターを開設した。

c) 高齢者福祉関連事業の企画・運営

提携先の聖隷福祉事業団のノウハウを借りながら、有料老人ホーム等の企画・運営、コンサルテーションに関する事業に取り組んでいる。

(株)ニチイ学館

1. 会社概要

- (1) 創業は1968年、98年度の売上高は、約590億円である。現在社員は、1,470名であるが、業務の委託を受けている現場で働く「業務社員」が28,646名いる。
- (2) 98年度の売上高の構成比率は、病院からの受託業務が69%、診療所・調剤薬局からの受託業務が22%、教育事業が9%であるが、11,513件ある受託件数の構成比率では、診療所が73%と圧倒的に多く、病院は15%である。今後、公的介護保険制度の導入により医療が在宅化することが見込まれるので、地域における診療所のネットワークを活用していく。

2. 事業取り組み上の基本的考え方

良質なサービスの提供が重要である。要介護者の方に本当に受け入れられる、良質なサービスは何であるかを真剣に考え、そのサービスの基準をつくっていく。その上で、効率性を追求する。

また、市場のルールに則って適正価格でサービスを提供すること、安定的に供給する仕組みの構築も必要である。

3. 主なヘルスケア事業の概要

(1) デイサービス事業

収益性は悪いが、福祉分野において民間企業へ最初に門戸が開かれた分野であり、チャレンジしている。現在、特定都道府県に偏らないように、全国約20箇所で、デイサービスセンターを拠点として、受託事業を行なっている。デイサービスセンターには、要介護者をフォローする面とホームヘルパーのメンタルヘルスをケアする面もある。介護の現場を担うホームヘルパーの精神的な負担は大きく、これをケアしなければ、人材が定着せず、また、サービスの内容、質も高まらない。

(2) 食事サービス事業

病院などの施設内での給食を中心に展開してきた。今後は、福祉分野において、配給、メニュー開発、サービスのあり方などについてノウハウを蓄積して、デイサービスセンターの自前の施設を利用した事業を展開する。

(3) 教育事業

ヘルパー2級、ケアマネジャー資格の取得のための教育事業を展開している。サービス提供には何らかの基準が必要であり、これらの資格は基準の一つと考え、ここで資格を取得した人を、サービス事業に活用している。

4. 事業の特徴

(1) 企業自ら人材を育成するシステムの構築

公的介護保険制度の導入によるサービスの提供を担うのは、人材である。今後は、サービス提供にあたっての業務マニュアルを整備し、提供したサービスの評価の仕組みを整備する必要がある。人材を自ら育成するシステムをもたないサービスシステムでは、本当に良い人材は得られない。

(2) 医療機関・自治体との連携

昨年度までは民間企業への門戸は開かれておらず、自費サービスの部分での事業しかなく、医療機関から紹介を受ける形で事業を展開してきた。今年度は、公的介護保険制度の導入が間近になり、自治体との連携を積極的に進めており、現在約 150 の自治体から業務委託を受けている。まだまだ濃淡はあるが、これらの自治体は民間企業の活用に積極的な考えをもっている。

5. 公的介護保険制度に関連する事業の基本的考え方

(1) サービスの側面

第一に、「患者から顧客へ」という視点で、要介護者の生活そのものの需要をカバーしていく。第二には、要介護者の生涯需要をカバーし、要介護者の方の生涯を通じて、絶えず人間として向上していける機会を提供する。第三に、要介護者の家族の生活をサポートする視点をもつことが重要である。

(2) ホームヘルパーの側面

ホームヘルパーの専門職としての確立

ホームヘルパーの仕事は、現状では主婦などによる補助労働といった色彩が濃い。誇りの持てる仕事にして、専門職として地位を確立させる必要がある。また、絶えずスキルを向上させることも重要である。

ホームヘルパーの社会的地位の確立

ホームヘルパーの社会的地位を向上する必要がある。在宅介護の現場では、ホームヘルパーが大きく、大変な苦勞をしているが、そのような人が評価されるための仕組みづくりが大切である。

ホームヘルパーの生活と収入の安定

仕事をもって生活ができないような仕事では絶対にプロは育たない。また、自分のライフスタイルに合致した仕事でなければならない。あらゆるライフステージで必要な費用が賄えるに足る収入が実現できるようにする必要がある。

日本政策投資銀行

1. 設立目的・役割

日本政策投資銀行は、99年10月1日、日本開発銀行（開銀）と北海道東北開発公庫（北東公庫）との統合により新たに発足した政府系金融機関である。

日本政策投資銀行は、99年6月に制定された「日本政策投資銀行法」に基づき、一般の金融機関が行う金融等を補完・奨励することを旨とし、経済社会の活力の向上および持続的発展、豊かな国民生活の実現、地域経済の自立的発展、を重点分野として、長期資金の供給を行うことによってわが国経済社会政策に金融上の寄与をすることを目的として設立された。

具体的には、政策性の高いプロジェクトに対し、長期・固定・低利の良質な資金供給を民間金融機関と協調して行うだけでなく、プロジェクトの円滑な形成を促進するために、構想・計画段階から事業化段階まで、さまざまなノウハウを提供していく。

また、国内・海外のネットワークを活用し、内外の重要な経済、社会、産業および地域の動向等に関する調査・研究活動を行うとともに、幅広い情報提供を行い、ナレッジバンクとしての機能を果たしていく。

日本政策投資銀行は、新しい時代の政策的要請を先取りする姿勢をもって機動的かつ適切に行動し、21世紀の経済社会に大いに貢献できる機関となるよう努力していく。

2. ヘルスケアビジネス分野への対応

21世紀経済社会の大きな課題、と言え、なんとと言っても「高齢化」であろう。従って、日本政策投資銀行にとっても非常に重要なテーマであり、高齢化社会に対応する産業であるヘルスケアビジネスについても、当然深い関心を持っている。ただし、金融機関、しかも政府系という性格上、自らビジネスの主体として事業を手がけることはできないので、実行可能なのは、資金供給、あるいは審査能力を基礎としたプロジェクトのコンサルテーション的な仕事ということになる。

前身の一つである開銀は、昭和50年に有料老人ホーム（制度名：国民厚生福祉施設。老人福祉法第29条に規定する施設を対象）に対する融資制度を創設し、爾来20年以上にわたって、この事業への融資に取り組んできた。

有料老人ホームは社会的な意義が極めて高い事業であるが、一方、事業採算の面では非常な困難を伴うことが多い。開銀は、長年にわたり数多くの事業計画を審査することによって、有料老人ホームの経営について一定の知見を持つに至っており、融資の相談を受けた際には、そうしたノウハウを活用したアドバイス、コンサルテーションも行ってきた。このノウハウは、その

まま日本政策投資銀行に引き継がれている。

この他に、開銀は、福祉関連機器の普及を促進する融資制度や、高齢者や体の不自由な方の利用に配慮した建築物(人にやさしい建築物。ハートビル)に対する融資等、高齢化、福祉に関わる融資を行ってきており、これも全て日本政策投資銀行に引き継がれている。

従って、日本政策投資銀行は、ハード主体のヘルスケアの分野について一定の経験は持っていると言うことができる。しかしながら、近年の福祉関連ビジネスについての規制緩和や2000年4月の公的介護保険制度の導入に伴って、新たな展開が期待されているサービス系のヘルスケアビジネス(デイケアサービス、在宅介護等)についての経験は、現状ほとんどない。この種のビジネスを対象とした融資制度がなく、その結果として事業者の方との縁もこれまであまりなかったというのが実態である。

とは言え、こうしたビジネスの重要性は改めて言うまでもなく、日本政策投資銀行としても、21世紀社会の一つの中核となるものと認識している。ビジネスとして円滑にスタートさせるためにはどのような政策的な支援が必要であるのか、支援手段としてどのような政策融資があり得るのか、といったことを十分に調査し、有料老人ホーム同様必要に応じた然るべきお手伝いを検討すべきであると考えている。

以上のような問題意識の下、いろいろな方法でヘルスケアサービスについて勉強しており、当該事業の現状把握とともに、金融面のニーズの有無やニーズの内容についての情報を得たいと考えている。

具体的に支援策を検討することになると、制度作りのみならず、事業採算性の把握方法、担保設定のあり方等々、様々な問題点が出てくることが想定されるが、旧開銀・旧北東公庫時代からのノウハウ等の蓄積も活かし、積極的かつ前向きに取り組んでいきたい。例えば、旧開銀時代から、特許権等の知的財産権を担保としたベンチャー企業への与信に取り組んできたことは、サービス業に取り組むに当たって、いろいろと参考になる点があるのではないかと考えている。

日本生命保険（相）

1．ヘルスケア事業の位置付け

- (1) 日本生命保険は、95年に中期経営計画「GOAL2000年計画」を策定し、「豊かな長寿社会」を目指し、商品・事業の両面から取り組んでいくことを謳っている。
- (2) 生命保険の分野については、大きく分けると「家族保障」（終身保険）、「人生設計」（生存保険）、「健康支援」（医療保険・介護保険）の3つの領域がある。これまでは「家族保障」の分野が中心であったが、高齢化の進展とともに、「人生設計」、「健康支援」の分野に注力することが重要になってきている。

2．ヘルスケア分野への取り組み方針

まずは、高齢期における最大の不安要素である「介護・健康問題」への取り組みが最優先と考えており、取り組みにあたっては次の3つをポイントに置いている。

- (1) 保険（金融）と事業（サービス）を、バランスをとって展開する。
- (2) 事業については継続性が不可欠であり、そのためには最低限の収益性の確保（事業の自立自転）が必要である。なぜならば、介護・医療分野は社会的に責任の重い分野であるため、一旦事業を開始すると簡単に撤退することはできない。
- (3) ニッセイグループとして総合力を発揮していくことは勿論のこと、一方でノウハウを持つ他社との共同展開を図っていく。

3．保険（金融）分野

(1) 介護保障特約「ナイスケア」

本人の介護資金だけでなく、要介護時の家族の生活保障資金を受け取れることができる業界初の商品である。また、若年層を含め幅広い年齢層が対象であり、介護の原因を問わない。

(2) シニア住宅における一時払終身年金活用

住宅都市整備公団が中心となって進めているシニア向け賃貸住宅制度において、家賃部分に、一時払いの終身年金を活用している。

(3) 介護ローン商品

介護・支援に必要な設備・機器の購入やバリアフリー対応の住宅リフォーム資金を無担保で300万円まで融資する商品である。

4．サービス分野

(1) ケアマネジメントをベースとした展開

現物給付的なサービスを提供するにあたっては、顧客のニーズを的確に把握した上でケアプランを作成し、サービスを提供するといった一連の手続き、ケアマネジメントが重要となる。日本生命では、品質管理の観点から、利用者本位のケアマネジメント手法「星座理論」を開発した。

このケアマネジメント手法をベースに、顧客に対する介護相談機能の拡充、介護事業者との提携などを推進する。さらに、子会社のニッセイ情報テクノロジーにおいては、介護事業者や自治体向けのシステムや、福祉情報をインターネットで検索するシステムなどの情報システム事業にも取り組んでいる。

(2) 施設「奈良・松戸ニッセイエデンの園」をベースとした展開

社会福祉法人聖隷福祉事業団と共同で、有料老人ホームを核とした総合シルバー施設「奈良・松戸ニッセイエデンの園」を運営している。ニッセイグループとしては、「奈良・松戸ニッセイエデンの園」をシルバー事業の原点ととらえており、人材育成を含め、商品・事業を開発していく際の重要なフィールドと位置付けている。

日本福祉サービス（株）

1．事業理念

（1）福祉社会の創造

地域社会とのコミュニケーションを通じ、ホスピタリティ（厚遇）の創造を追求し、住みよい環境、福祉社会の実現に貢献する。

（2）生きがいの創造

「人のケア」、「家族のケア」、「街のケア」のトリプルケアを通じ、顧客の生きがいを創造する。

2．ヘルスケア分野の特徴・公的介護保険のインパクト

社会保障の効率化、規制緩和の流れ、公的介護保険制度の創設などは福祉の分野にビッグバンをもたらす。また、事業者は、利用者から選択されるという厳しい競争環境におかれるため、勝ち残りをかけて、サービスの質の向上に向けた絶え間ない努力が不可欠である。

（1）公的介護保険の導入後も医療法人の依然強い影響力が働くと想定され、民間企業は医療法人と連携することも考える必要がある。今後ますます医療サービスと民間介護サービスとの接点が拡大すると考えられる。

（2）従来は一度受託すると1年間は収益が安定する、市町村からの委託形式であったが、公的介護保険の導入により、日々顧客の数、価格が変動するという形へ、つまり、「受注生産」から「見込生産」へと事業構造の転換を迫られることになる。しかも、保険料の支払い、利用時の自己負担が利用者（保険者）に課されるため、例えばクレームといった利用者の主張が強くなることも予想される。

3．事業内容

現在、1,200名のスタッフにより約7,000人の顧客に対してサービスを提供している。売上面で構成比率が高いのは、在宅入浴サービスと在宅介護サービスである。

（1）在宅入浴サービス

千葉県33市町村、神奈川県12市町、他6県の13市区町から委託を受けている。

（2）在宅介護サービス

東京都6区、他3県16市から委託を受けている。

（3）住宅リフォームサービス

東京都23区2市、千葉県12市区、他5県28市区から委託を受けている。

（4）食事提供サービス

浦安市など4市から委託を受けている。

(5) 搬送・デイサービス

鎌倉市など3市から委託を受けている。

(6) その他

ホームヘルパー養成研修(2級課程)、福祉機器レンタル・販売等を行なっている。

4. 事業取り組み上の特色

(1) 米国企業のノウハウの導入

全米約200カ所の営業拠点を通じ3万人以上のスタッフにより在宅看護・介護サービスを提供するスタッフビルダーズ社から、97年10月にマスターライセンスを取得した。

スタッフビルダーズ社は、フランチャイズ方式(FC方式)によりサービス提供拠点を拡大している全米トップクラスの企業である。同社に着目したのは、同じ要介護度の人には同質のサービスが提供される均質なサービス提供体制、それを可能にするスタッフ研修、そのベースとなる利用者によるサービス評価システムの3つを備えた企業である点である。

FC方式という短期間で一定レベル以上のサービスを提供できる仕組みを手にしたことで、サービス拠点の拡大やレベルアップをこれまで以上に効率よく行なえるようになる。

米国での経験に裏付けられたシステムを国内に導入することから、医療法人からの関心も高い。公的介護保険では医療法人との連携も重要であり、ネットワークの強化・拡大策としても有効である。

スタッフビルダーズ社で経験を積んだ日本人の在宅ケア専門の看護婦が、日本での訪問看護事業など当社のサービスをサポートする仕組みができたので、同社が米国で蓄積したノウハウを、日本における当社のサービス利用者に活かすことが可能となる。

スタッフビルダーズ社では、サービス利用者の状態を把握し、ケアプランを作成し、その効果を測定するためのシステムを開発し、活用している。これを日本版にアレンジしており、サービスの効果測定やケアプランの改善をより効果的に行なうことが可能になる。

(2) ケアサービスのコーディネーターへ

パソコンの画面を前にして、顧客とケアプランを簡単に作成する「ケアマネ君」を明治生命と共同開発した。これと熟練したスタッフとの活用により、的確なケアマネジメントを提供する。

自社のサービスだけでなく、顧客にとって最適のサービスを紹介できるネットワークを構築する。

健康増進、生きがい、楽しみなど、寝たきりを防止するサービス、より身近なサービスの提供にも注力する。

(株)パソナフォスター

1. グループの理念と事業の位置付け

パソナグループは「社会の問題点を解決する」ことを経営理念として掲げ、人材派遣を中心とする社会貢献事業、文化創造事業、そしてパソナフォスターが担っている社会福祉事業を展開している。

2. パソナフォスターの事業内容

(1) 「人」の視点

介護ヘルパー養成講座を通信制により全国展開し、年間約 1,200 名を養成している。あわせて、自治体、社会福祉協議会、民間企業が実施するヘルパー養成講座の受託事業も行なっている。

また、講座終了後、ヘルパーはパソナフォスターに登録している。これにより、ヘルパーを全国的にネットワーク化している。NPOと連携して低コストで質の高いヘルパー派遣にも取り組んでいる。

(2) 「システム」の視点

公的介護保険に関するコンサルティング、経営コンサルティングに取り組んでいる。具体的には、有料老人ホームの業務のアウトソーシング、社会福祉法人などの経営コンサルティングを行なっている。

(3) 「インフラ」の視点

公的制度と民間活力を活かし、これからの住宅づくり、地域支援施設づくりを提案し、人々が住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう、「施設」から「在宅」へ、そしてさらに「地域・生活」へと広がる地域密着型福祉を目指している。具体的には、総合ケア付き住宅（コレクティブ・ケアユニット）の企画・設計・管理・運営を行なっている。

(4) 「情報」の視点

地域の市民事業や高齢者ケアに取り組む開業医情報など、より地域・生活に密着した情報を集約し、インターネットなどによる医療・福祉・生活情報等の情報発信に取り組む。

3. 「コレクティブ・ケアユニット」の提案

介護事業を展開してきたパソナフォスターと保育サービスを手掛けてきたパソナチャイルドケアインターナショナルでは、高齢者介護と保育を柱にした「総合ケア付き住宅」の企画・運営サービス「コレクティブ・ケアユニット」を展開している。民間ディベロッパーや第3セクターが手掛ける集合住宅を対象に、そこに設けられる「集会室」を活用し、住民向けのサービスとして保育、介護、医療、生活情報サービスなどのユニットを提供するもので

ある。

(1) 「育児」ユニット

措置費で運営されている認可保育所は、利用時間や内容が画一的である。そこで、仕事をもった母親の多様化するニーズに応えるために、事業所内、駅型など、ハード(建物)を提供してもらえるところと提携して、保育サービスを提供しており、この運営形態をマンション等内への導入を企画するものである。

(2) 「介護」ユニット

メニューとしては、デイサービスセンター(宅老所)、在宅介護支援センター、ホームヘルプサービスがある。

(3) 「医療」ユニット

内科・外科・歯科等5～6科からなるグループ診療、これに併設するデイケアセンター、訪問看護ステーション、訪問服薬指導、訪問リハビリテーション等をメニューとして揃えている。グループ診療については、少ない資本で多様な医療ニーズへの対応を可能とするとともに、医療事務や受付業務をアウトソーシングすることにより診療に専念できる仕組みをつくっている。

(4) 「介護ショップ」・「生活情報」ユニット

通信販売、展示販売、住宅リフォーム、24時間の電話介護相談などのメニューを揃えている。

(5) ベビーシッター等のサービスとして、下記のメニューを揃えている。

食事・睡眠・排泄・散歩・幼稚園等の送迎・遊び相手等を行なうベビーシッターサービス

ピアノ・パソコン・英会話等の個人レッスンをベビーシッターにプラスした、教育シッターサービス

産前・産後の家事支援・育児等のサービス

(株)フジタ

ヘルスケア分野におけるPFIの活用について

1. PFIの可能性

少子高齢社会が進展し、国・地方を通じた財政事業が一段と厳しくなるなかで、「民間ができるものは民間に委ねていく」ことが求められており、その意味で、PFI (Private Financial Initiative) 事業に期待が寄せられている。

PFI事業は、公共施設の企画・建設・運営・維持管理を民間事業者が、自らの創意工夫によって、効率的に行うもので、国や地方公共団体は、民間PFI事業者が提供する公共サービスを20～30年間といった契約期間にわたって購入するものである。PFI事業の推進によって、財政負担を軽減して、行財政改革の実を挙げることが期待されている。民間側は包括的なサービスの供給者として位置付けられ、新規事業に挑戦するチャンスに恵まれることになる。

日本は、経済社会の流れ、とりわけグローバルスタンダード、市場経済、民営化の言葉に代表されるように抜本的な変革を強いられている状況にある。通称PFI推進法(民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律)は、99年9月24日に施行されたばかりであるが、英国がPFI事業を10～15年かけて定着させているように、日本でも、行財政改革、地方分権の確立の流れの中で、PFIは徐々に定着していくものと考えられる。

2. 具体的な取組み

現状におけるPFIの枠組の中で、フジタが取り組む市場は、従来から得意としている「まちづくりの分野」と、地域住民との対話能力をフルに生かした「21世紀型社会資本整備分野～環境サービス分野」が柱になる。

まちづくりの分野では、公営住宅の建替えや民間マンションの建替えの際に周辺ブロックの面的整備を伴う再開発において、少子高齢化社会を想定すると、今後、(区立)介護付高齢者対応住宅、保育園、文化施設等の整備が不可欠となることが予想され、これらに取り組んでいく。

社会福祉事業法の改正や2000年4月の公的介護保険制度の導入を念頭におき、例えば、(区立)介護付高齢者対応住宅の分野では、グループ介護の推進に向けて社会福祉法人を設立した医療法人グループとともにPFI事業主体を編成して、フジタの再開発事業に採用していく方針である。具体的な事業のイメージとしては、フジタは、施設整備を行政から一括アウトソーシングを受け、デザインビルト(設計、施工、維持管理)を行うことにより

効率化を図る。PFI事業主体が設立したSPC（特定目的会社）は、証券を発行することにより資金を賄い、行政側はSPCに金利、減価償却分を支払ってもらい、その際、現状の補助金制度や固定資産税の課税の仕組みも考慮して、区分所有権を行政側に譲渡することを考えている。上述の医療法人グループは、公的介護保険に係る介護報酬と上乘せ・横だしサービスに係る収入で充分賄っていけるであろう。

保育園整備の場合についても、同様である。文化施設ではNPOの活用も視野に入れた方式を検討中である。PFIは運営を含むだけにソフト、中身、コンテンツがコンペで勝抜く要素になるものと思われる。

富士通（株）

情報通信を利用した高齢者在宅ケア支援システムへの取り組み

1．主な在宅ケア関連の事業領域

富士通が取り組んでいる高齢者向けの在宅ケア関連の事業は、テレビ電話（動画像通信）を基本とした、次の四つの領域である。

バイタルセンサーを使つての遠隔健康管理・遠隔医療、遠隔介護、緊急通報、コミュニケーション

2．在宅ケア支援システム（テレケア）とは

テレビ電話、バイタルセンサー、緊急通報といった、従来別々だったものを統合させて構築したシステムである。具体的には、医療機関や福祉施設などのケアセンターと高齢者宅とを ISDN 等の通信回線で結び、動画像や音声、バイタルデータ等により遠隔ケアを行うシステムであり、通所ケアあるいは訪問ケアを補完するものである。

3．テレケア導入により期待される効果

（1）要介護者への効果

要介護者の様子は動画像を使つて的確に伝達されるので、人手を使つたケアを補完できるという意味で、介護の質が高まる。また、緊急時の対応がスムーズとなり、利用者の安心感が増大する。さらに、放っておくと低下する一方である ADL（日常生活動作）指標を維持・向上させる効果があることが医学的に検証されている。

その他に、利用者の健康管理を行うことによる疾病等の予防や、医師等に自分の健康管理をしてもらっているという安心感が得られるなどの効果がある。

（2）サービス提供機関への効果

訪問ケアのみでは1日に3人しか看ることが出来なかったところが、訪問ケアと組み合わせることにより、例えば5、6人を看れるようになるなど、より効率的なケアが実現される。また、家族に対しても、適切な介護指導を効果的に実施することが可能となる。

（3）コミュニケーションの円滑化による信頼関係強化

サービス提供機関のケアスタッフと要介護者、家族との間の信頼関係が強まる。

（4）移動時間と移動距離の大幅短縮化

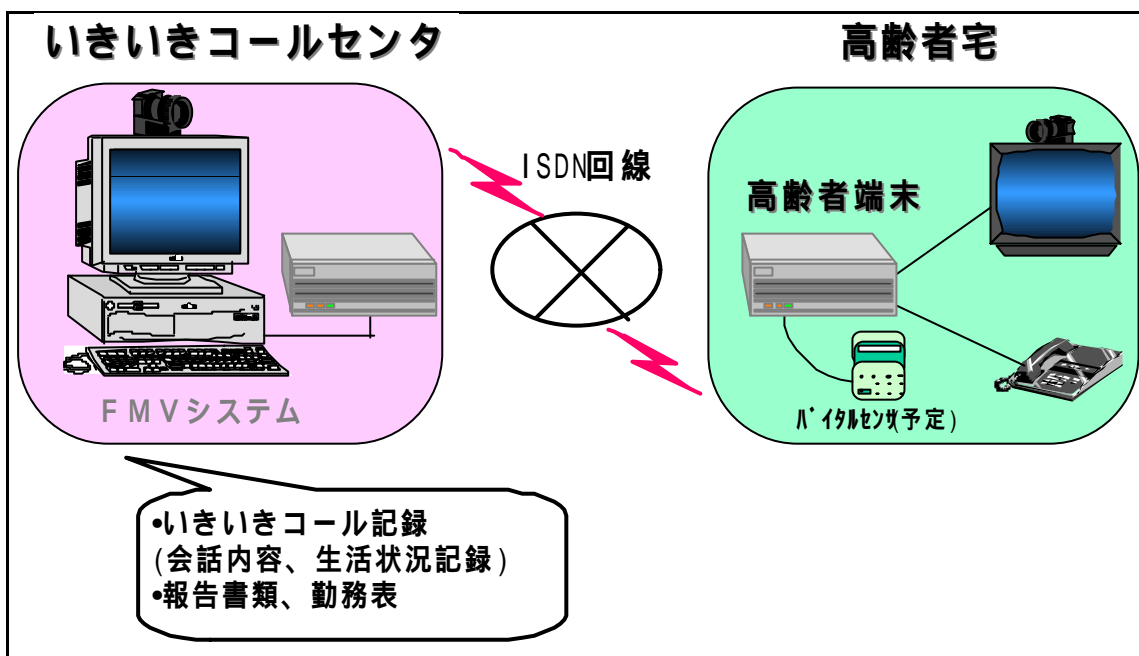
通院、往診、訪問等に比べ、移動時間と移動距離を大幅に短縮することが可能となる。そのため、より気軽な健康相談や、より多くの人への往診が期待される。

4. テレケアのモデル実験の事例

(1) 北海道栗山町の場合

65歳以上を対象に、一人暮らしの高齢者が安心して生活ができ、かつ必要とする情報を提供することにより、積極的な社会参加を促すことを目的として、通産省の補助金を得て96年10月からモデル実験を開始した。

テレケア端末を使った顔が見える『いきいきコール』、高齢者が一人で扱えるやさしい端末、対話記録機能を使った木目細かい相談サービス、ボランティアによる運用、などを特徴とし、その効果として、短期間でシステムの習熟ができ親しみが湧いた、弾む会話により社会性・自立性が向上、日々の生活に対する安心感、聴覚障害者への手話によるコミュニケーションの実現、などが具体的な効果として現われた。



(2) 岐阜県大垣市の場合

98年2月より、大垣市民病院の退院患者10名を対象に、厚生省の遠隔医療推進モデル事業の一環として開始した。

患者宅、保健医療施設(市民病院、診療所、保健センター)、福祉施設(訪問看護ステーション、特別養護老人ホーム)をISDNでネットワーク化し、治療に役立てようとするものである。具体的には、患者宅と保険医療施設、福祉施設との動画像・音声・データによる双方向通信、市民病院の医療情報システム、訪問看護ステーションの訪問看護システムとの連携、市民病院と診療所の間、診療所同士の間、における動画像・音声・データによる双方向通信、患者宅においてバイタルサイン情報(心電、血圧、体温、聴診音など)を収集し医療施設へ送信、ケア情報およびバイタルサイン情報のデータベース化、保健医療施設および福祉施設のデータの共有化・一元化、を行なっている。

(株)ベネッセコーポレーション

高齢者介護事業の展開

1. 事業についての考え方

ベネッセコーポレーションは、長年にわたる教育事業の実績・ノウハウを活かし、地域における高齢者福祉に不可欠な人材を育成するとともに、その人材が介護サービスを提供することにより、介護事業の構築を目指している。

高齢者に対する介護については、身体的・精神的自立支援サービスと位置づけてきた。高齢者の自立は他者との関わり合いにより実現されうるという考え方の下に、サービス利用者・家族・事業者・地域住民などが参加する地域の共同体「介護コミュニティ」の創出が不可欠であり、どのような地域においてもこのコミュニティ・ケアが提供できるよう取り組むことが企業使命であると考えている。

介護付き高齢者向けホーム「くらら」を中心にホームヘルプサービスやデイサービス、ショートステイなど地域に必要な介護サービスを統合的に提供するとともに、地域の状況に応じて、他の事業者との提携も含めた介護コミュニティづくりに取り組み、地域の居宅介護を進めていく。

2. これまでの取り組み

ベネッセコーポレーションでは介護事業を、まず、ホームヘルパー2級養成講座からスタートさせた。98年10月の段階で累計講座修了生は9,200名となり、99年度は7,000名を養成する予定である。

そして、養成したホームヘルパーを中心にした介護事業に新たに取り組んだ。その一つが、ホームヘルプのサービスであり、全国16拠点をベースに事業展開している。公的介護保険制度がスタートする2000年4月に向けて、収益構造を確立させることを目指している。また、このホームヘルプサービスの延長で、介護付き高齢者向けホームの事業に着手し、ベネッセホーム「くらら」を3拠点で運営している。特に3番目に開設した「くらら鷺沼」は今後の展開モデルと位置づけ、施設介護サービスの標準化とコスト構造の検証を実施している。

3. ベネッセホーム「くらら」の特色

小人数グループケア

「個人」を大切にするために独自に開発したホームヘルパー教育プログラムを導入し、小グループケアで個別のニーズ対応を可能にしている。

自立生活の実現を支援

五感を使ったアクティビティにより、個人の残存能力を引き出し自立生活を支援していく。

予防的ケアの実践

予防は、アセスメントと徹底した日常の観察にもとづく個別対応で可能としている。

顧客のCS（顧客満足度）を追求

利用者別担当チーム制、現場への権限委譲とスタッフ間の連携および教育等により、現場と管理者が一体となってCSの向上を追求している。

施設の立地条件によるメリット

家族や友人が訪れてくれることや地域住民との関わり合いがもてることなどに配慮した立地とし、家族との継続的なコミュニケーション、地域社会との関わりを重視している。

入居者の経済的負担の軽減

現在「くらら」では、保証金以外の入居一時金は不要とし、月々約30万円台の料金で運営している。介護保険の施行によって入居者の自己負担額はさらに軽減できる見込みである。

4. 今後の方針

- (1) 「くらら」をコアとして「複合的な福祉サービス」の提供を行う。2003年度末までに全国80ヶ所に「くらら」（1ヶ所当り入居者数50名程度）を展開する予定である。土地や建物は地域の資源と位置づけ、賃借による「資産の所有と経営の分離」を提案していく。そして、土地の収益性と社会性を高めるとともに、介護事業による雇用の創出や地域の活性化に貢献する。
- (2) サービスの質を維持しながら効率性を追求するために、ホームヘルパーやスタッフを含めてサービス提供者の有効活用やノウハウの蓄積を徹底する。
- (3) 可能な限り利用者の負担を軽減するために、土地や建物など介護施設の不動産初期投資額の抑制・オフバランス化や運営コストの抑制を図る。
- (4) 行政との協力関係により、民間事業者がサービスの提供に専念できる事業体制作りを目指す。

松下電器産業（株）

1．ヘルスケアビジネスに関する事業理念

「こころとからだとくらしの元気」をスローガンに掲げ、子供から高齢者までを広くカバーし、心の面、体の面で「生きる幸福感」を実感してもらうための提案を行なっている。

具体的には、松下電器グループが有する健康計測管理機器、A V機器を使った医療マルチメディア、加齢配慮家電、健康家電、人にやさしい診断機器・病院設備機器により、発病防止の一次予防から末期ケアの無限予防までをカバーするとともに、これらの機器をインテグレートすることにより健康増進・維持に役立てていただくことを考えている。

2．バイオエレクトロニクス

生物学とエレクトロニクスとを融合させた「バイオエレクトロニクス」に取り組んでいる。生物がもっている物質の認識能力とエレクトロニクスとを合体させた商品の開発へ向けて、基礎・基盤技術の研究を行なっている。バイオセンサのうち、糖尿病の人のための血糖センサは、簡単にしかも安価に利用できることもあって、非常に愛用されている。

3．医療マルチメディア

(1) ネットワーク医療

最寄りの掛かりつけ医と家庭、病院と診療所、病院と病院、を ISDN 等の通信ネットワークで結び、A V機器等を使って、例えば在宅医療支援システム、病理診断支援システム、遠隔診断支援システムなどの構築に取り組んでいる。

(2) 病院情報システム

ハードウェア、ソフトウェア、ヒューマンウェアの適切な調和を追求し、手術・病理、薬局、病棟、受付等における情報系システム（薬剤業務支援システム、看護支援システムなど）を構築し、病院経営の効率化をサポートしている。

(3) 日米遠隔診断システム

旭川医科大学とハーバード大学スケペンス眼研究所とを高速デジタルネットワークで結び、テレビ会議システムを構築した。このシステムにより、旭川医科大学での手術中の映像を見て、ハーバード大学の先生が旭川医科大学の執刀医にアドバイスを送るといったことを行いながら、手術を遂行することが可能となった。

4．診断・治療機器

「人にやさしい」を基本に、蓄積してきた超音波技術、X線技術、レーザー技術を応用した低侵襲・非侵襲の診断・治療機器（リニア電子走査式超音波診断装置、歯科用X線ビジュアル診断装置、外科用CO₂レーザーメスなど）を提供している。

5．施設環境設備機器

抗菌・除菌・環境保全の観点より、水まわりでは除菌洗浄機など、ごみ・臭処理の関連では業務用生ごみ処理機など、空気まわりについては空気清浄器などに取り組み、クリーンで人にやさしい施設環境を実現している。

6．健康計測・管理機器

24時間・365日、自宅に居ながら自らの健康を管理できるようにする、簡単な操作でありながら正確に健康計測する機器に取り組んでいる。この機器をネットワークと接続することにより、テレ・ホームケアの充実が図られる。

例えば、65歳以上の方が人口の約25%を占める兵庫県淡路島の五色町のモデル事業において、在宅保健医療福祉支援システムを使った実証実験を行った。ここでは、メインの装置を置いた診療所、患者宅の据置き型・携帯型の端末とをCATV網で接続し、脈拍、血圧、体温などの医療データを送信したり、映像・音声により双方向のコミュニケーションをとるなど、実用化へ向けた取り組みを行った。

7．加齢配慮家電機器

五感・五体の衰えは誰にもやってくるものであり、これらを補完し高齢者の日常生活をサポートする機器の開発にも取り組んでいる。「見る」という観点では、手話認識システム、「聞く」という観点では、高域を強調して指向性を高めたエンハンススピーカー、「話す」という観点では、食道発声補助装置などを提供している。

三井海上火災保険（株）

1．介護事業の位置づけ

三井海上火災保険は、顧客のあらゆるリスクに対応できる「総合リスク産業」の実現を目指しており、介護事業をその柱の一つと位置づけている。介護リスクにも対応した保険商品・サービスの開発・提供のみならず、顧客の幅広いニーズに対応できるよう介護事業を推進している。

2．商品・サービスの開発・提供

（1）商品

個人向け商品として、寝たきり・痴呆にかかる費用を担保する介護費用保険、積立介護費用保険を販売している。

公的介護保険制度の導入をにらみ、介護事業者向け商品として、居宅介護支援業務においてケアプラン作成ミスによる経済的損害も含め幅広く担保する「居宅介護支援事業者賠償責任保険」（独自商品）、および様々な居宅サービス事業者の賠償責任を担保する「居宅サービス事業者賠償責任保険」を開発し、99年7月から販売している。

（2）サービス

契約者に対して、フリーダイヤルによる電話相談を行っており、介護相談、介護関連事業者紹介、及び行政情報提供サービスを実施している。今後、これまでの実績を踏まえ、更に内容を拡充していく予定である。

3．介護関連事業の推進

（1）90年当時高齢化社会の到来を背景に、三井海上火災保険では、シルバー事業領域に積極的に参入するためにライフサービスネット社を設立し、介護実技研修会等に着手した。

次いで、92年、ウエルライフサービス社を設立し、東海地域に於ける訪問介護事業に進出した。また、95年には、住宅都市整備公団の「港北ニュータウン・プロジェクト」に参画し、提携介護施設でもある介護専用型有料老人ホーム「ゆうらいふ横浜」をライフサービスネット社が開設した。

2000年4月に公的介護保険制度が導入されると、利用者と事業者の契約に基づくサービス提供に大きく変化するため、利用者の選択行動を支援する居宅介護支援事業者の役割が重要となると考えている。つまり、居宅介護支援事業者の指定を受けることで、サービス利用手続・申請の代行、ケアプラン作成、サービス提供事業者との連絡調整など、顧客の幅広いニーズに応えることが可能となる。

こうした認識の下に、関連会社2社は、99年8月に損害保険業界としては初めて居宅介護支援事業者の指定を取得し、横浜と名古屋において直営の

拠点でサービスを提供できる体制を整えた。

- (2) 公的介護保険制度の導入を控え、財務基盤の強化を図り事業の積極展開を図っている在宅介護大手のジャパンケアサービス社の第三者割当増資を、99年8月に引き受け、業務提携を行った。これにより、一層の介護サービスの拡充を図り保険の販売拡大に結びつけ、あわせて公的介護保険制度に対応した戦略的な事業展開を図っていく予定である。
- (3) 公的介護保険法制度の導入を前に、サービス提供基盤整備の充実が強く求められていることから、99年12月に、業界団体と連携して介護ビジネス参入セミナーを開催する予定である。

(株)三菱総合研究所

1. 研究事業のキーワード

(1) 豊かな生活のための「健康づくり・生きがいづくり」

これからの国民の豊かな生活のための「健康づくり」と「生きがいづくり」の観点から研究を行なうことである。

(2) 健康・保健・福祉×少子高齢化 21世紀の国民の「健康づくり・生きがいづくり」

医療、保健、福祉と少子高齢化との接点において、21世紀型の新しい健康づくりはどのような形であるのか、その中での行政、民間それぞれの役割とは何かを明らかにすることである。

2. 研究事業のテーマ

「健康づくり」「生きがいづくり」をキーワードに、10程度の視点(視軸)から、医療や介護の問題、あるいはその周辺の問題を研究しており、代表的な事例を紹介する。

(1) 「社会システム」の視軸

「社会システム」の視軸では、医療費の問題、在宅医療、公的介護保険に関するテーマが柱である。医療費の問題については、具体的に、どういう人の、どういう医療行為に対して、どれだけの手間やコストがかかるのか、医療費の原価をきちっと捉える方法を研究している。また、社会的入院の是正や医療技術の進歩等による入院医療の代替、患者のQ o L (Quality of Life)の向上を目的とする在宅医療については、医療従事者の個々の医療行為の範囲の見直しや、在宅医療サービスのコーディネート機能の整備など、民間の果たすべき役割も含めて研究している。

(2) 「地域づくり・まちづくり 拠点施設整備」の視軸

「地域保健医療計画」に基づいて地域のヘルスケアが進められている。民間への期待も高まっていく中で、それぞれの地域が、どういう形で独自性を活かした地域住民のヘルスケアを推進するかについて、拠点施設の整備のあり方を含めて研究を行っている。

住民の多様なニーズや財政上の制約のもとで、各種の行政サービスの提供をどう考えていくかということも、最近の大きな検討課題になっている。それぞれの地域が、どのように介護や福祉のサービス、生活の身近なサービスを住民に提供できるかというのは、地域によって個性が出てきてよい。地域の行政、地域の民間企業などが、それぞれの力を出し合っていくに特色を出すかという、いわば「商品」としての地域の時代に入るものと考えている。人生80年の時代になり、定年後の20年間という時間をどこで暮らすかという、地域を選択するニーズが生まれ、地域すなわち「商品」が

示した「サービス・メニュー」に対して、自分はこの「商品」を買うのだという考え方で移り住む時代になるであろう。

(3) 「高度情報化」の視軸

病院の情報システムの構築において、コンセプトづくりから、立ち上げまでを手がけている。また、院内に限らず、例えば国立の循環器病センターと地域の中核となる病院をネットワークで結び、さらにそれを全国の主要な病院と結ぶといった、病院間・地域間のネットワーク展開も手がけている。

従来から保健・医療・福祉の「連携」と言われているが、連携とは何かは実は明確ではない。情報技術的な意味で保健・医療・福祉の接続はやさしいことであるが、なぜ接続することが必要なのか、誰にどういうメリットがあるのかという肝心のニーズ面・内容面を具体的に明確にする必要がある。

(4) 「事業開発」の視軸

ヘルスケア分野での事業参入については、医療の部分に目を向けざるをえない。当然ながら企業が医療を、ということに対しては制度上の壁があるが、企業は、医療や医療機関の持っている特質や特殊性、例えば、患者との緊密な関係、企業とは異なる法人としての特徴、介護分野への事業参画の道が開かれたことなどを理解するとともに、医療機関と連携すべきところがあれば連携を進めるべきである。今後、地域の医療機関がどういう形で動こうとするのかに着目している。

また、シルバー分野の新規事業や新商品の開発においては、企業は、単純に従来の一般的な事業手法や開発手法で考えると失敗しかねない。介護の必要なお年寄りに直接接するサービスを手がけることは、従来企業が行っていた新規事業とはいわば文化も違えば言語も違う世界に入るようなものであり、その覚悟と慎重な対応が必要である。簡単にはビッグビジネスにはなり得ないと考えられ、その意味で、この分野は資本力でもって何とかできるというものではないだろう。

生協や准組合員も入れると約800万人を越える組合員の組織であるJAは、ヘルスケア分野を担う潜在力があり、これらの動きに注目している。事業参画に向けて制度も変わった。最近では、JAと生協と、そしてこれまで社会福祉事業を担ってきた社会福祉協議会の三者が手を組む動きがある。

メーカーが進めるヘルスケア分野の新規事業化は、とにかく「すぐれた技術や技術者を活かして」という技術偏重に陥りやすい。重要なのは徹底したニーズの把握、提供するサービスの価値の創造（顧客は提供するサービスに、果たしてお金を払ってくれるだろうか）であり、発想の大幅な転換が必要である。

明治生命保険（相）

1. ヘルスケアビジネスの取り組み体制

保険商品の開発は、明治生命本体の商品部門が担当し、介護関連のサービスについては、明治生命本体と明治生命フィナンシュアランス研究所とが協力して取り組んでいる。

8年前に設立した明治生命フィナンシュアランス研究所では、高齢社会対応の研究に力点をおき、在宅介護事業者の実態調査、介護業務の効果に関する研究、介護サービス関連の各種調査研究などを手掛けている。

2. 取り組み内容

(1) 介護保険商品

公的介護保険の上乗せ横出し費用を保障する商品として、民間の介護保険に対するニーズがあると考えている。

現在生命保険会社が提供している介護保険には、専ら介護保障を目的とした単独の商品と、普通の死亡保険である終身保険等を保険期間の途中（例えば高齢になった段階）で介護保障に切り替える介護保障移行特約といった移行タイプがある。要介護状態になるリスクを身近に感じるのは、高齢期に到達してからであることもあって、現状では、将来介護保障に移行できるタイプにとどまっている人が多い。公的介護保障の施行は、介護保障ニーズ認識の普及、強化、顕在化をもたらし、民間介護保障の販売増にも結びつくと期待している。

(2) 介護関連サービス

介護相談

介護相談、ケアプラン作成、在宅介護用の介護・福祉用品の展示、介護事業者紹介等を行なう介護コーナーを96年11月に全国5都市に設置し、97年10月より13箇所に拡大させた。また、24時間全国どこからでも相談できるように、介護相談フリーダイヤルも設置している。

相談の種類としては、病院等からの退院に伴い日常生活で利用する福祉用具の購入先に関するもの、訪問介護・ホームヘルプサービスに関するものが多い。相談時間も、5～10分程度の簡単な情報提供から、1時間超の介護者の悩みや不満を聞くことなどまで様々である。

ケアプラン作成ソフトウェア「ケアマネくん」

介護事業者や多くの企業の協力を得て、ケアプランを作成するソフトウェア「ケアマネくん」を開発した。高齢者の要介護状態をT A I法というイラストを使った高齢者アセスメント手法をベースに判定し、ケアプランの作成を行っている。イラストによりこういった要介護状態なのかをイメージをつかみやすい、質問項目も少なくすむ、といった特徴があり、

要介護状態の判定作業を大幅に効率化できる。「ケアマネくん」を使うと、30～40分という短時間でケアプランを作成できる。

介護ネットワーク研究会

ケアプランの作成によって、要介護者にとって必要なサービス、用具などが明らかになるが、合わせて、サービス、用具の入手方法、適切な使用方法などの情報を提供する仕組みが必要である。そこで、安心できる事業者を会員とする介護ネットワーク研究会をつくり、現在170以上の事業者をネットワークしている。これまでのところ、明治生命と研究会会員によるケアプラン作成、その他介護相談に関して苦情、トラブルは一度もない。この研究会では、公的介護保険の動向に関する情報の提供や勉強会も開催しており、できるだけ多くの優良事業者に参加してもらいたいと考えている。

ユニ・チャーム（株）

A I 事業（Adult Incontinence：失禁用品事業）への取り組み

1．A I 事業の理念

いたずらに事業領域を広げることなく、中核技術が及ぶ範囲において、高齢者本人の人としての尊厳を守るとともに、介護者の自己実現をサポートすることにより、高齢者と介護者の「生命の喜びを追求する」ということを事業理念として掲げている。

（1）人間の尊厳と排泄ケア

人間はいくつになっても、衰えていく肉体的・精神的な機能を自ら認めたくない、あるいは他人には指摘されたくない、というところが基本にある。日常生活の中で自立を維持し続けるためには、トイレでの排泄努力を継続し、体力の低下を防ぐ努力が必要である。この排泄努力により排泄ケアを受ける屈辱から高齢者の心が開放されて、生きる意欲が持続される。つまり、排泄ケアの改善は、人間の尊厳の維持に大きく関わるものである。

（2）介護者の自己実現

一般的に、在宅において要介護者が出てくると、介護者の暮らしは、時間的、肉体的、経済的に制約を受けるようになる。介護者の負担を軽減するとともに、満足いく高齢者ケアを実現し、介護者の生活改善を図り、自己実現を支援する。

2．ブランド「ライフリー」について

（1）基本コンセプト

「ケア・プラン」をブランドコンセプトとしている。つまり、高齢者と介護者それぞれの暮らしを改善するためには、一人一人の高齢者・介護者に快適な製品を提供する必要がある。ライフリーというブランドをケア・プランのブランドシリーズと位置付けて、事業を展開している。

（2）歴史

87年にA I事業に参入し、89年には、「尿とりパッド」という世界初の部分吸収パッドを市場に投入した。これは、オシッコの場合はこのパッドだけを交換すればよいというものであり、これまでの排泄ケアのコストを約3分の1に低減するとともに、介護者の肉体的負担を大きく軽減する効果をもたらした。95年には、以下に紹介する、はけるタイプのオムツ「リハビリパンツ」を発売した。

3．リハビリパンツ開発の背景

（1）日本における寝たきり高齢者多発の要因

欧米に比べ、日本では、在宅で約3倍、施設で約5倍の寝たきり発生率が

あると言われている。その要因としては、次の3つが考えられる。

高齢者は体が弱くなって寝つくのが当たり前で、介護者はこの寝ついた高齢者の面倒をきちんと看ることがやさしい、という誤った常識が日本にはあること

日本には、階段が狭くて急であるなど、高齢者を移動させるのに相応しくない家屋構造があること

排泄ケアは排泄物の処理であってそれ以上のものではなく、排泄ケアに対する考え方が、日本では進化していなかったこと

(2) オムツの構造上の問題

日本に限らず、従来のおムツは寝かせなければ交換できない物理的な構造である。そのため、高齢者本人が立てるなど自らオムツ交換できる体力があるにもかかわらず、オムツ交換時には寝かされなければオムツを交換することはできない。このことが、高齢者本人の生きる意欲を奪っている一因であることが徐々にわかってきた。

(3) 顧客の視点からの発想

競争の視点ではなく、顧客の視点で、まずオムツを否定することから始めた。つまり、寝たきりをなくすためには、自分でトイレで排泄するよう自立と排泄を促すオムツが必要であり、従来型のオシッコを漏らさないオムツを追求するのではなく、いかにオムツに排泄しないかを考えた。

4. リハビリパンツの革新性

(1) 商品スペックの革新性

パンツ型であるため、自分で上げ下げでき寝かされて交換させられなくて済み、また、介護者が交換するにしても立った姿勢で交換できる、という特徴がある。

(2) 排泄ケアの概念の革新性

従来は、介護者のニーズを中心に据えて、あくまで寝たきりの人を介護すること、オムツで排泄物を処理することを前提にした排泄ケアを考えていた。これに対してリハビリパンツは、介護者ニーズから本人ニーズへと価値を大きく転換した上で、本人の自立を支援するとともに、自立排泄によるリハビリテーションを促し、「寝たきりゼロ」という新しい排泄ケアの概念を打ち出した。

(3) コミュニケーションの革新性

リハビリパンツを発売するにあたっては、介護者だけではなく社会全体を啓蒙する必要があった。そして、これまで社会全体がもっていた、お年寄りを寝かせておくことがやさしい介護であるという認識が誤っており、お年寄りを起して、寝たきりにさせないための努力が必要であることの啓蒙に取り組んでいる。

以上