

# ③ 福祉関連（高齢社会対応型）サービス業成長支援事業

## ■ 八巻善賢

### 1 政策対象としてのサービス業

これまでは、サービス業という産業を対象とした政策を聞くことは殆ど無かったが、高度成長から成熟社会に入った経済下で、サービス業が様々な市民ニーズに応えながら、雇用の創出や吸収において大きな役割を果たしている産業であることは言をまたないところであり、政策の対象として捉えていく必要性は年を追ってますます高まっている。

しかし、サービス業には産業細分類で二百五十近い様々な事業内容の業種が含まれているため（表―1）、産業としての共通性に乏しく、また、無形のサービスを生産するという特性上、事業の評価が困難で分かりづらく、一つの範疇に括り難い産業であるといえる。

こういったサービス業の役割や特性を考慮しながら政策の対象として捉えれば、将来的にも成長への期待が持てるとともに、市民からも事業としての発展が求められている業種に絞ることが適切であると考え、高齢社会の到来や介護保険制度の実施を控えて、民間事業者の動きが急であり、これまでの措置制度の関係上、民間ビジネスとしては未成熟な部分を多く残している（高齢者向けの）福祉関連サービスを政策対象としたところである。

### 2 福祉関連サービスの背景

日本の高齢化は他に類を見ない速さで進んでおり、一九九四年には高齢化社会を越えて高齢社会へと入った（表―2）。高齢化社会を迎えたのが七〇年だったので、僅か二十四年間で高齢化率が倍増したことになる。このスピードは、先に高齢化社会を迎えていた欧米諸国を遙かに上回っており、今後も、少子化の影響で、総人口は二十一世紀初頭にピークを迎えた後、減少に転じるのに対し、高齢者人口は二十一世紀中頃までは多少の変動を伴いながらも増加を続け、高齢化率は来世紀初頭には二〇%を、さらに二〇四〇年前後には三〇%を越え、超高齢社会の到来が見込まれている（表―2、表―3）。

横浜においても、年内に六十五歳以上の高齢者数は四十六万八千人、高齢化率は一三・六%に達するものと見込まれ、高齢社会が目前に迫っているが、「ゆめはま2010プラン」によれば、十年後の二〇一〇年には高齢者数は六十六万人を越え、高齢化率も一七・五%と推計されている（表―4）。

こうした高齢社会とそれを越えた超高齢社会の到来に加えて、今後の高齢者の経済力や生活習慣や価値観の多様化などを背景に、高齢者マーケットは、高度成長から成熟社会に入った日本経済の中で、一躍注目すべき成長市場へと押し上げられた。例えば、九七年に産業構造審議会（通産省）が発表した「産業構造の変革と創造のためのプログラム」では、成長十五分野の筆頭に「医療・福祉関連分野」が挙げられており、関連するサービス業と製造業を合計すると、二〇一〇年の市場規模は約九十一兆円、雇用規模は約四百八十万人に達するものと予測されている（表―5）。

さらに、本年四月から実施されている介護保険制度は、これまでの行政による措置制度の中で提供されてきた介護サービスを利用者との契約に基づく介護ビジネスとして民間事業者にも開放したため、この分野を高齢者マーケットへの足がかりとすべく、製造業から建設、電気・ガス、商業、金融・保険、サービス業に至るまで、大手企業を中心にあらゆる業種からの参入を促進している。こうした異業種からの参入に対して、措置制度下から介護サービスに携わってきた大手介護事業者もM&Aなどを促進して規模の拡大を図っており、介護関連サービス市場は既にシェアと人材の獲得競争の様相も呈しはじめています。

福祉関連サービスを巡る背景としては、こうした、高齢化の進展や介護保険制度の実

施

- 1 政策対象としてのサービス業
- 2 福祉関連サービスの背景
- 3 福祉関連サービスの定義
- 4 福祉関連サービス業成長支援事業
- 5 福祉関連サービスの地域連携
- 6 地域連携が目指すところ

表―1 サービス業の分類

第3次産業	電気・ガス・熱供給・水道業	個人サービス業	生活関連サービス―洗濯・理容・浴場業、駐車場業、その他の生活関連サービス業
	運輸・通信業		余暇関連サービス―旅館・その他の宿泊所、娯楽業
	卸売・小売業、飲食店	対事業所サービス業	企業関連サービス―自動車整備業、機械・家具等修理業、物品賃貸業、映画・ビデオ制作業、専門サービス業、その他の事業サービス業
	金融・保険業		情報関連サービス―放送業、情報サービス、調査業、広告業
不動産業	公共サービス業	廃棄物処理業、医療業、保健衛生、社会保険・社会福祉、教育、学術研究機関、宗教、政治・経済・文化団体、その他のサービス	
サービス業			
公務			

\* 日本標準産業分類（総務庁）をもとに作成

表―2 高齢社会の定義

高齢化社会	65歳以上人口比率が7%以上14%未満
高齢社会	同 14%以上20%未満
超高齢社会	同 21%以上

\* 国連経済社会理事会（1956年）などによる

\* 超高齢社会については、65歳以上人口の比率が25%以上とする場合もある。

などによる規制緩和と、それらに伴うビジネスチャンスや民間事業者の活発な動きといったことが挙げられるが、注目を集めている市場であるがゆえ、事業者間の競争は、ますます厳しくなっている。特に、介護関連サービスでは、様々な事業者の参入といった外的な要因だけでなく、これまでの措置制度下において、例えるならば、受注生産型で安定的に提供できたサービスを見込生産型に移行していかねばならず、事業者にとっては、ビジネスと福祉事業との間に立ったバランス感覚が一層求められるところとなっている。

### 3 福祉関連サービスの定義

市場としての将来性と競争の激化が同居している福祉関連サービスとして、第一に挙げられるのは、介護保険に絡んだ介護関連サービスである。しかし、保険料など介護保険に係る財源は限られており、介護サービスを受ける要介護高齢者も高齢者全体から見れば一三〜一四％程度で推移するものと見込まれているため、介護関連サービスのマーケットには自ずと限界があるともいえる。

そこで、政策対象として捉えた福祉関連サービスとしては、要介護高齢者を主な対象とした介護関連サービスだけではなく、十年後には市内で六十六万人に達する高齢者全体をターゲットに、多様なニーズにきめ細かく対応しながら、生活全般を支えていく様々なサービスを含んで定義したところである。内容としては、次の①〜⑧といった様々なサービスを想定しており、これらに係わる事

業者が、地域において連携することで、事業者にとっても、また、そこで生活している高齢者にとってもメリットが生じる仕組みの構築を目指して「福祉関連サービス業成長支援事業」として実施している。

#### ① 介護関連サービス

訪問介護（ホームヘルプ）、デイサービス、ショートステイ、入浴、介護相談など介護保険に関連するサービス

#### ② 医療関連サービス

訪問看護、在宅医療、在宅リハビリ、訪問診断など介護関連サービスとも密接に関係するサービス

#### ③ 健康関連サービス

健康相談・維持・管理・増進、疾病予防、栄養管理など、今後、元気な高齢者を増やす意味でも役割が増してくるサービス

#### ④ 生活支援サービス

家事支援、緊急時対応、衣料、理美容、財産管理など日常生活に最も密接に係わっているサービス

#### ⑤ 住関連サービス

住宅改造、リフォーム、廃棄物処理といった住宅環境に係わるサービス

#### ⑥ 余暇関連サービス

趣味、娯楽、教養、レジャー、旅行、イベント、各種交流など、高齢者の生きがいに係わるサービス

#### ⑦ 流通関連サービス

医療・介護品供給、食品・日用品供給、宅配、移送・送迎などのサービス

#### ⑧ 情報関連サービス

緊急通報、介護保険対応システム、顧客管

理システム、事業者間ネットワークなど福祉関連サービスを提供する事業者を支援するサービス提供が主となるサービス

### 4 福祉関連サービス業成長支援事業

前記のように、成熟社会における数少ない成長分野として、介護関連サービスを中心に様々な業種からの参入や大手事業者によるシェア拡大の動きに対して、「福祉関連サービス業成長支援事業」では、多様な業種・業態の地域事業者が連携し、地域密着で高齢者の生活を支えていく仕組みを構築していく。

例えば、警備会社を中心に人材派遣、専門学校、タクシー会社、建設会社、給食センター、クリーニングといった介護関連サービスから見れば異業種の事業者が集まって、緊急通報事業の実施を足がかりに、人材等の準備が整った段階で訪問介護といった本格的な介護関連サービスに参入することを目論み、事業協同組合を設立したという事例も既にあったが、その組合では、介護関連サービスだけでなく、各組合員の本業を活かしながら、先に定義した福祉関連サービスの各分野にわたって高齢者の生活を支援する様々なサービスも提供されている。

現在進めている「福祉関連サービス業成長支援事業」(表一六)における事業協同組合方式による連携としては、訪問介護だけといったように単一のサービスしか提供できない中小の介護関連サービス事業者がサービスの総合化や人材の有効活用を図るための連携を想定し、そこでは、情報関連サービス事業者を

表一五 新規・成長15分野

分野	2010年予測		分野	2010年予測		分野	2010年予測	
	雇用規模(万人)	市場規模(兆円)		雇用規模(万人)	市場規模(兆円)		雇用規模(万人)	市場規模(兆円)
医療・福祉	480	91	環境	140	37	航空・宇宙	14	9
生活文化	355	43	ビジネス支援	140	33	新・省エネルギー	13	7
情報通信	245	126	海洋	80	7	人材	11	4
新製造技術	155	41	バイオテクノロジー	15	10	国際化	10	2
流通・物流	145	132	都市環境整備	15	16	住宅	9	4

\*「経済構造の変革と創造のためのプログラム」(通産省;産業構造審議会)より

表一三 高齢化実績と予測(%)

	1900年	1950年	1990年	2000年	2010年	2050年
日本	5.49	4.97	12.08	17.42	22.04	32.29
アメリカ	4.07	8.26	12.39	12.43	12.99	21.18
ドイツ	4.88	9.72	14.96	15.88	18.77	29.16
フランス	8.20	11.38	13.99	16.24	17.02	26.41
イギリス	4.49	10.73	15.72	15.75	16.54	23.16

\*「人口統計資料集」(社会保障・人口問題研究所)より

表一六 「福祉関連サービス業成長支援事業」における連携形態(事業進行中)

地域連携	内容
介護関連サービス事業者+地域商店街(十施設、人材等)	→空店舗活用型介護サービス、宅配サービス、介護・健康相談、人材発掘
介護関連サービス事業者+宅配サービス事業者	→(宅配サービス事業者の地域拠点を活用した)配食デリバリー代行、福祉用具販売・宅配
事業協同組合方式	介護関連サービス事業者(各種サービス)+情報関連サービス事業者 →介護サービスの総合化、経費削減、ビジネスの迅速化を目標とした情報システムの共有化
福祉施設との連携	福祉施設(有料老人ホーム、看護&介護ステーション)+商店街 →(物品・サービス)宅配サービス、出張商店街

表一四 高齢化の見通し

	高齢者人口		高齢化率	
	全国	横浜市	全国	横浜市
2000年	21,926千人	468千人	17.3%	13.6%
2010年	28,160千人	665千人	22.3%	17.5%

\*「日本の将来推計人口」(社会保障・人口問題研究所)  
\*「横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」(横浜市)  
\*「ゆめはま2010プラン」(横浜市)より

中心に、ケアマネージメントや請求事務といった介護保険に係るシステムや顧客管理、給与・人事管理、事業管理といった経営に係るシステムの共有化についての検討を行っている。例えば、バーチャルなシステムが事務量や事業経費の削減、リアルな世界での連携によるサービス提供をサポートすることで、事業連携そのものを一層強化することを目指している。その他、介護関連サービス事業者と流通関連サービス事業者が、既存顧客に対する新たなサービスの提供、新規顧客の開拓、事業経費の削減、新事業への参入等を目指して、お互いにメリットが生じる仕組みによる事業連携も進めているが、その中で、最も力を入れている連携が「地域連携」である。

## 5 一 福祉関連サービスの地域連携

現在進めている「地域連携」は、瀬谷区の三ツ境南口地区で実施している民間の介護関連サービス事業者と商店街との連携である（図一）。

介護関連サービス事業者と商店街は、基本的に一次商圏向けが中心になる地域ビジネスという共通点があるため、両者が連携すれば、その商圏内では、介護関連サービスに加え、流通（物品販売）、生活支援、余暇、住環境など商店街が実施できる福祉関連サービスが一体となって提供されることになる。さらに、将来的には、商店街の女性部や青年部といった組織や地域との繋がりを活用して、病院、公的機関、金融機関、各種団体等も連携に取り込み、提供可能なサービスの幅を広げたり、

サービスの送り手だけでなく、受け手である地域の高齢者とも連携を図れば、利用者にとっても生活圏内に安心して利用できる有効な「地域連携」が生まれることになる。

当面の連携の進め方としては、次の①～⑤といった手順での具体的な事業化を目指し、現在、事業者や商店街の代表を交えながら事業手法の詳細について検討を進めている。

- ① 介護関連サービス事業者が商店街に加盟して、空店舗に入居する。
- ② 空店舗をヘルパーステーションとして整備し、商店街の名を置いて訪問介護などの在宅介護サービスを実施する。
- ③ 介護保険制度の家事支援（買物代行）も考慮し、介護事業者が派遣するヘルパーを活用した宅配・配食サービスを実施する。
- ④ 商店街が主体となつて、介護や健康相談・診断、高齢者向けイベントなどを実施し、高齢社会対応型商店街をアピールする。
- ⑤ 商店街に所属している各個店でも高齢者向けの商品・サービスの開発や調達などを積極的に実施していく。

この連携では、介護関連サービス事業者は、地域における商店街の知名度や信用力を活かして事業をPRし新規展開を図ることが可能になる。また、新たな事業展開に際して苦勞する人材面でも、商店街を経由して新規募集や研修等を行うことができるので、地域に埋もれている人材を比較的容易に掘り起こせるのではないかとといった期待もある。

商店街としても、空店舗の有効活用を図って、介護関連サービスという新しいサービスを地域にアピールしながら提供できるだけで

なく、就業者等の増加を通じた売上増も期待できる。また、ホームヘルパーを活用した宅配・配食サービスや買物代行サービスを実施すれば、一定の顧客を確保したうえで、経費を抑えながら宅配・配食といった新規事業に着手することもできる。さらに、介護関連サービスの提供を契機として、各個店の意識を統一し、高齢社会における商店街の存在意義として、これまで距離的なものを中心に語られてきた「地域密着」についても、高齢者の生活を支えていくという、より深奥な意味を伴って実現することが可能となる。

## 6 一 地域連携が目指すところ

地域には、商店街の他にも企業（事業者）、施設、団体、組織、人材など、高齢社会において生活に密着した場所で、高齢者を支えていく役割を担うことができる地域資源ともいべき様々な主体が存在している。こうした主体が、高齢者の生活支援という共通の認識の元に連携できれば、その連携は、必ずや、目には見えないが有機的な構造体として地域に萌芽し、高齢者を支える役割を果たしていくだけでなく、商店街をはじめ、街に賑わいと一体感をもたらして、活性化を促進するといった「良き循環」を生み出すとの期待もなされる。今後、「地域連携」を進めるにあたっては、こうした目に見えない構造体を構築し、「良き循環」を生み出すことを目指すべき目標として据えて事業を進めていきたい。

△経済局商業・サービス業課▽

図一 三ツ境南口地域連携概要図

