

介護ビジネスにおけるサービス戦略について

1130504 森 正隆

高知工科大学マネジメント学部

1. 序章

1.1 はじめに

近年、医療技術が進歩し平均寿命が伸びる一方で、晩婚化や出産率の低下が進み少子高齢化に拍車をかけている。それにより現在、介護ビジネスの需要が非常に高まり、介護施設や施設利用者が増加している。そして介護施設数が要介護者数に追いつかず、施設入居待機者までもが増加の一途を辿っている。一方で、介護施設におけるサービスのマンネリ化や施設利用者の不安の声が増加するといった記事が各メディアで多く取り上げられている。そこで介護サービスの問題点を施設介護と在宅介護の事例をもとに取り上げ、介護者と要介護者との関係から顧客が満足する介護サービスを究明し、介護におけるサービス戦略を提唱することが本研究の目的である。

1.2 背景

現在の日本は今までにない速さで少子高齢化が進んでいる。2015年には「高齢者の割合が日本人の4人に1人となる」といわれ、かつてない少子高齢化に突入しようとしている。それに伴い、介護ビジネスの需要が急速に高まってきている。【1】

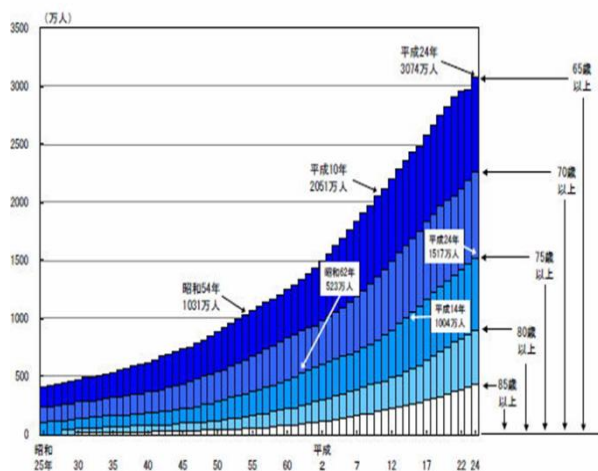


図 1-1 日本の少子高齢化の現状

1.3 目的・方法

本研究の目的は、介護ビジネスにおけるサービス戦略を提

唱することであり、施設介護と在宅介護を事例対象として研究を進める。

2. 介護施設について

介護施設には様々な種類があり、現在その施設数は増加し続けている。【2】

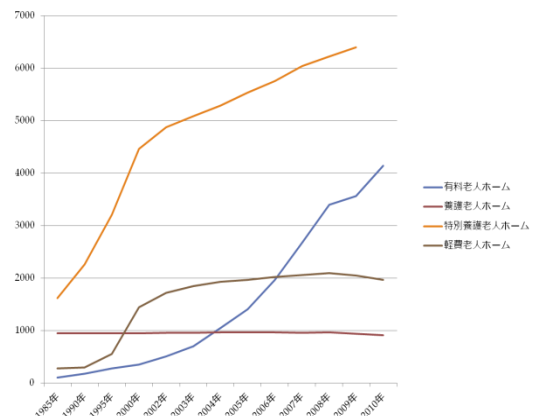


図 2-1 介護施設数の推移

また介護施設にはそれぞれの施設によって異なった入居条件があり要介護認定を基準にしたものが一般的である。要介護認定とは日本の介護保険制度において、被保険者が介護を要する状態であることを保険者である市町村が認定するものである。

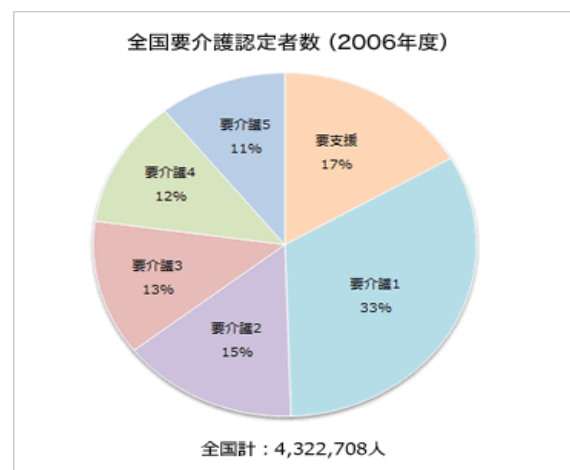


図 2-2 要介護認定者の内訳

3. サービス戦略について

顧客サービス戦略においてまず基盤となるのは W・アール・サッサー Jr.によるサービス・プロフィット・チェーンの

考えである。サービス・プロフィット・チェーンとは、収益性、顧客ロイヤリティ、従業員満足、従業員ロイヤリティ、生産性のそれぞれを関係づけるものである。【3】

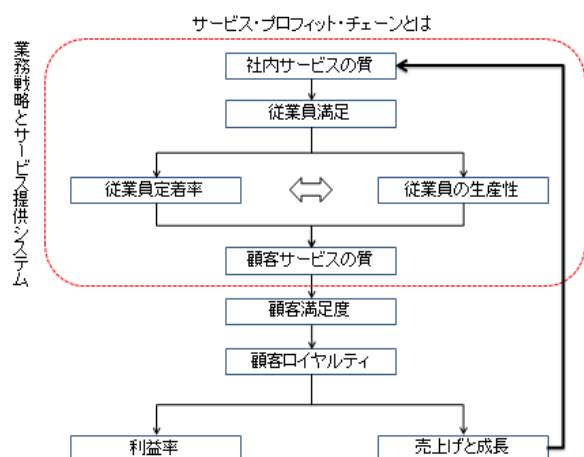


図 3-1 サービス・プロフィット・チェーン

4. 事例調査

4.1 施設介護の事例

施設介護の事例として、香川県に位置する(福)瑞祥会 サンリッチ屋島を取り上げる。当施設は原則として顧客のニーズに応えたサービスを提供し、職員が全ての手助けをするのではなく、できないことだけを手助けしている。【4】

4.2 在宅介護の事例

在宅介護の事例として、M 氏の在宅介護体験を取り上げる。M 氏は父親の在宅介護において食事、歩行、清拭、排せつの介護を経験した。M 氏は在宅介護において「介護初期段階は父が嫌がり、介護をすることが難しかった」と話している。また「介護に使用する医療機器の管理方法や使用方法の習得に苦労した」とも話している。

5. それぞれのサービスの比較

介護施設は、職員や同居者から刺激を受けることで症状の悪化が抑制される他に、介護を委託するので家族の負担が軽くなる。その反面、共同生活の中での介護となるため、1 人ひとりにあわせた介護を提供できないこともある。

在宅介護は、要介護者に納得のいく介護を提供することができ、最も信頼する家族が介護をすることにより、要介護者も安心して介護を受けることができる。

両者に共通するデメリットは 24 時間介護体制を敷いているわけではないため全ての身体的事象に迅速に対応できないということである。そのデメリットを解消するため介護ビジ

ネスにおける新たなサービス戦略を提唱する。

その戦略とは、他機関との組織的連携である。例えば、医療機関や製薬会社・薬局と連携をとることによって、利用者に突発的な症状の悪化が起こっても迅速に対応することができる。このように、他機関と組織的連携を取り、1 つのチームとして介護ビジネスを展開することによって、利用者が満足できるような介護サービスを提供することが可能となる。

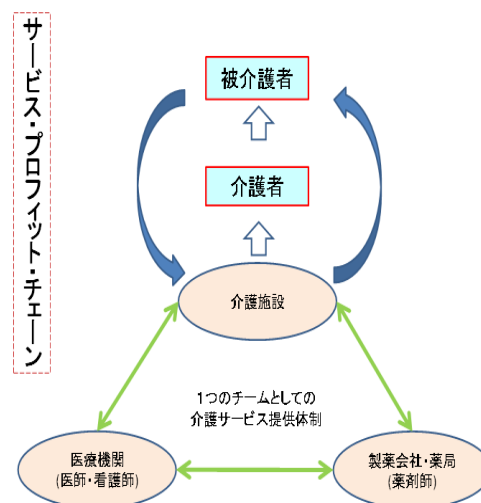


図 5-1 介護ビジネスにおける新たなサービス戦略

今後の課題

他機関との組織的連携をとった後、どのような体制でサービスを提供するかが課題になってくる。施設介護の場合は、介護者が利用者を介護し、医師や薬剤師がそれをフォローするといった 1 つの施設ですべての業務を行うシステムをとり、在宅介護の場合は、緊急に備えて医師や薬剤師が待機しておくなどが考えられる。どちらにおいても介護サービスの提供体制を見直す必要があるだろう。

参考文献

- 【1】日本の人口、過去・現在・未来
(http://www.nexyzbb.ne.jp/~omnika/jinnkou_suii.html)
- 【2】老人ホームの施設数・定員数・在所者数の年次推移
(<http://www.roujinhoumu.com/senior-residence/suii.html>)
- 【3】サッサー、「顧客サービス戦略」ダイヤモンド社
- 【4】(福)瑞祥会 サンリッチ屋島
HP(<http://www.shikoku.ne.jp/zuishou/entry12.html>)