

主婦の隙間時間を活用する介護サービス紹介のビジネスモデル

1180493 森 優唯奈

高知工科大学 マネジメント学部

1 はじめに

現在の日本では、医療の技術や制度が進歩し、多くの人々が昔と比べて健康で長生きすることが可能となった。その結果、要介護高齢者が増加するようになった。それに伴い、介護期間の長期化や少子高齢化、核家族化に加え、介護する側の高齢化など、被介護者の家族だけで支えることに限界が出てきた。そこで、2000年4月に高齢者の介護を社会全体で支える仕組みとして介護保険制度が創設された¹⁾。この制度により、要介護者は介護が必要となった場合にかかった費用の1割～2割を負担するだけで、介護サービス事業者のサービスを受けられるようになった。

そうして人々が気軽に介護サービスを受けられるようになって、介護サービスへのニーズが高まる中、様々な企業が介護事業に参入するようになった。しかし、介護産業全体での人材不足が深刻になってきた。それには、介護産業における過酷な労働環境や低賃金なども影響している。そこで本稿は、介護産業が抱える課題を解決することを目的として、人材不足が深刻化している介護産業において、主婦を新しい人的資源の一つと捉えて、主婦の隙間時間を活用した介護サービス紹介の新しいビジネスモデルを提案する。本ビジネスモデルは、SOMPOホールディングス株式会社（以下、SOMPOホールディングスと略す）のグループ企業である損保ジャパン日本興亜株式会社（以下、損保ジャパン日本興亜と略す）の実際のCSR関連商品・サービスである「介護サポートプラン」を前提としている。筆者は、卒業後に同社で働く予定である。

以下では、2節で国内介護ビジネスの現状について述べ、3節でSOMPOホールディングスの企業概要を述べる。4節では、本稿で提案するビジネスモデルが前提としている介護サポートプランの概要を説明する。5節では、本稿で検討するビジネスモデルの仕組みを示す。最後に、本研究の成果をまとめる。

2 国内介護ビジネスについて

本節では、2.1で介護市場の現状と将来について述べ、2.2で介護ビジネスが抱える問題を指摘する。それらを踏まえて、2.3では、介護ビジネスを分類する。

2.1 介護市場の現状と将来

2025年になると、団塊の世代と呼ばれる人々が75歳以上の後期高齢者になる。厚生労働省老健局の「介護保険事業状況報告」によれば、介護保険制度が創設された2000年の時点では要介護認定者数は256万人であったものの、2014年には606万人となっており、この15年間で約2.4倍に増加している²⁾（図1参照）。この2025年を機に日本の医療と介護の体制は大きく変わると考えられる。それにともなって、介護市場は2025年には15兆円規模の市場になると予測されており、市場規模の拡大が期待されている³⁾。

【図1 要介護（要支援者）認定者数の推移】



出所) 厚生労働省老健局「介護保険事業状況報告」

2-2 介護ビジネスが抱える問題

以上で述べたように、市場規模の拡大が期待されている介護産業だが深刻な問題をかかえている。市場規模の拡大にともない入職率が高いものの、「賃金が低い」「現場のスタッフのモチベーションを維持できない」「スタッフのメンタルヘルスが良好でない」「忙しすぎてスタッフを教育する時間がとれない」などの問題から離職率も非常に高くなっているからである。その結果、業界全体で人材不足に陥り、市場の成長に人材の供給が追いついていない状況にある。また、高齢化社会が進展する一方、少子化による人口減少にともない労働力人口の減少も進むため、高齢者の生活を支える介護サービスの担い手が不足することが予想される。特に2025年は団塊の世代が後期高齢者となるため、国内の介護サービスの需要に対する介護人材の不足が最も顕著になると予測される。

「平成28年度老人保健健康増進等事業 介護人材の需給推計に関する調査研究 報告書」によれば、2025年において需要が見込まれる介護人材の数は253.0万人に及ぶとされる⁴⁾。この数値は、2013年の介護人材数が約171万人なので、その1.5倍の数となる⁵⁾ (図2参照)。しかし、供給が見込まれる介護人材は215.2万人となっており、予測のとおりに移った場合は全国で37.7万人の不足という需要ギャップが生じてしまう⁶⁾ (図3参照)。本稿では、こうした介護人材の需給ギャップを少しでも解消することを目的として新しいビジネスモデルを提案する。

【図2 2025年に向けた介護職員数の増加の見通し】



出所) 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 福祉人材確保対策室(平成27年8月20日)

【図3 2025年に向けた介護人材に関わる需給推計値】

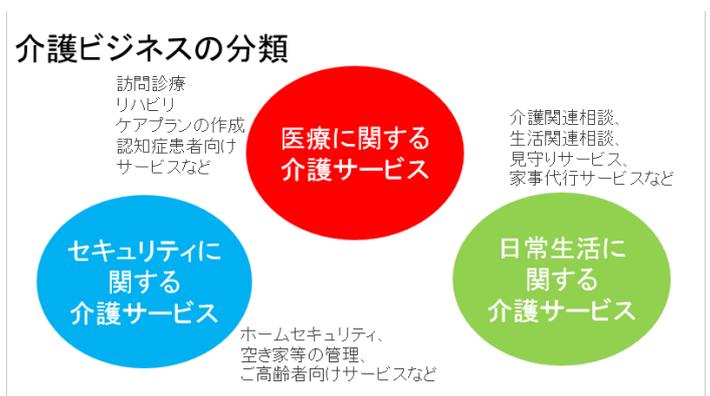
介護人材の需要見込み (2025年)	253.0万人
現状推移シナリオによる介護人材の供給見込み (2025年)	215.2万人
需要ギャップ	37.7万人

出所) 平成28年度老人保健健康増進等事業 介護人材の需給推計に関する調査研究 報告書

2.3 介護ビジネスの類型化

介護ビジネスは、図4に示すように、大きく3に分類できる。第一は、訪問診療リハビリや認知症患者向けサービスなどの「医療に関する介護サービス」である。第二は、ホームセキュリティ、空き家等の管理、高齢者向けサービスなどの「セキュリティに関する介護サービス」である。第三は、介護関連相談、生活関連相談、見守りサービス、家事代行サービスなどの「日常生活に関する介護サービス」である⁷⁾。本稿では、これらのうちの日常生活に関する介護サービスに着目して、主婦を人的リソースとして活用することで需給ギャップを解消するビジネスモデルを提案する。

【図4 介護ビジネスの分類】



出所) 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 HP

3. SOMPOホールディングスの介護事業の概要

SOMPOホールディングスは、国内損保事業である損保ジャパン日本興亜を中心に国内生保事業、介護ヘルスケア事業、海外保険

事業等の様々なグループ会社から構成されている（図5参照）。SOMPOホールディングスは、顧客の幅広いライフステージや日常生活において「安心・安全・健康」を総合的にサポートし、顧客の人生に笑顔をもたらす『安心・安全・健康のテーマパーク』として常に進化することを目指している⁹⁾。同社は、その一環として、介護事業やリフォーム事業などへと事業領域を拡大してきた。同社は、2015年12月に居酒屋チェーンのワタミの介護事業である「ワタミの介護（現：SOMPO ケアネクスト）」を買収した。また、2016年1月には、「株式会社メッセージ（現：SOMPO ケアメッセージ）」を買収するなどして、一挙に業界2位の大手となった。

【図5 SOMPOホールディングスの事業の内訳】



出所) SOMPOホールディングス HP

4 介護サポートプランの概要⁹⁾

SOMPOホールディングスのグループ会社である損保ジャパン日本興亜は、「保険による補償」、「介護サービス事業者の紹介サービス」、「企業向け『仕事と介護の両立セミナー』の提供」によって介護離職防止を多面的に支援する『介護サポートプラン』を業界に先駆けて販売している（図6参照）。これは、現在社会問題化している「介護離職」防止の一助とすることを目的としたCSR型関連商品・サービスである。この『介護サポートプラン』の内容は、親（被保険者）が要介護状態となった際に、その状態が一定期間を超えると、特約として一時金を支払う「親孝行一時金支払特約」に加え、親の介護が必要となった場合に損保ジャパン日本興亜のグループ会社等の介護サービス事業者を優待条件で紹介するサービス

（介護サービス事業者の紹介サービス）などで構成されている。また、「将来の介護に不安を抱える従業員」や「仕事と介護の両立に直面している従業員」に対してセミナーを行って情報を提供するなど、仕事と介護の両立を手助けする企業向けセミナーも含まれている。したがって『介護サポートプラン』は、「保険による補償」、「従業員向けサービス」、「企業向けサービス」の三位一体で介護離職防止を多面的に支援している⁹⁾。

本稿では、この三つの内容のうちの「介護サービス事業者の紹介サービス」に着目した。介護サービス事業者の紹介では、今後生じてくる介護人材の需給ギャップは障害として立ちふさがり。そのため、介護人材の数の底上げをするためにも、子育てが落ち着き、自由な時間が多くなる40代の主婦を介護サービスの人的資源として取り込んだ新しいビジネスモデルを上記の『介護サポートプラン』を前提として以下に提案する。

【図6 介護サポートプランの概要】

商品名	介護サポートプラン
目的	介護離職防止を多面的に支援する
位置づけ	国内でのCSR関連商品・サービス
内容	「保険による補償」 「 介護サービス事業者の紹介サービス 」 「企業向け『仕事と介護の両立セミナー』の提供」
特徴	補償とサービスを一体化し、介護離職の防止をはかる商品は業界初

出所) SOMPOホールディングス HP

5 ビジネスモデルの概要

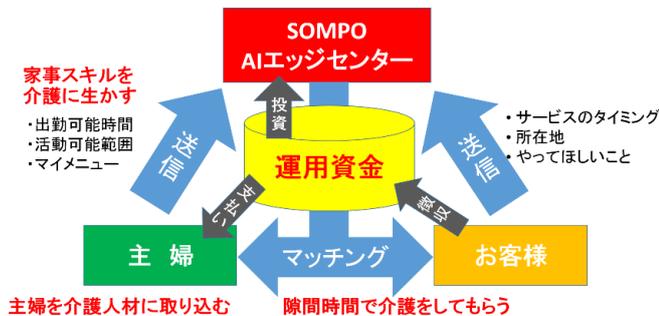
本節では、主婦の隙間時間を活用した介護サービス紹介のビジネスモデルについて検討する。以下では、5.1でビジネスモデルの全体像について説明し、5.2で運用資金の調達について述べ、5.3で主婦が隙間時間に行う訪問介護サービスの概要について述べる。

5.1 全体像

本稿で提案する介護サービス紹介のビジネスモデルは、主婦の隙間時間に着目したものであり、SOMPO AIエッジセンター¹⁰⁾を活用して、お客様のニーズと主婦の労働力を結ぶものである（図7

参照)。SOMPO ホールディングスは、グループ各社から収集したデータをリアルタイムで解析し、経営に活かすためのAI工場「AIエッジセンター」というものを運営している。そこで、本ビジネスモデルでは、サービスを受けたい顧客と、サービスを提供したい主婦が、共に、AIエッジセンターへ要望を送信することで、AIが顧客の要望にマッチした主婦を自動的に選び出し、マッチングを行う。その際、顧客から、介護サービスを提供して欲しい場所、時間、やって欲しいことのリストがAIセンターに送信される。主婦からは、サービスを提供できるエリア、提供可能時間帯、提供可能なサービス内容などが同様にAIセンターに送信される。AIセンターは、これまでのマッチング履歴や実績データなどを参照しながら、介護サービスがいろんなところで発生するように適切なマッチングを行う。したがって、本ビジネスモデルでは、主婦は自分にとって都合のよい時間や隙間時間で介護サービスを提供できるようになるので、主婦を効率よく介護人材に取り込むことができ、業界全体での需給ギャップや人材不足の解消に役立つことを期待することができるようになる。

【図7 主婦の隙間時間に着目した介護サービス紹介のビジネスモデル】



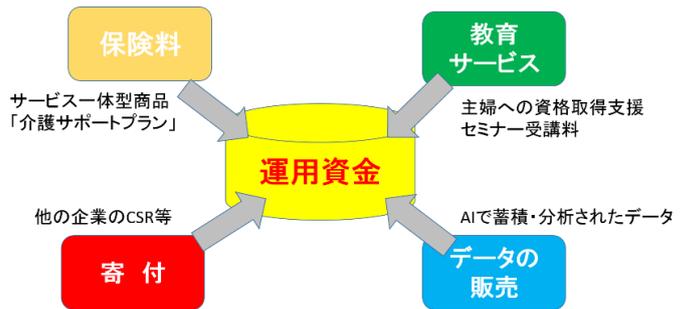
5.2 資金調達

本ビジネスモデルでは、「介護サポートプラン」の保険料や、主婦が介護の資格を取得できるように教育を行うための教育サービスの受講料や、AIエッジセンターに蓄積されたさまざまなデータの大学や研究機関などへの販売など、様々な資金調達法の選択肢がある。(図8参照)。

介護サービスを行う主婦は、損保ジャパン日本興亜のサポートのもとで資格を取得することができる。同社は、2017年7月に、企

業内大学「SOMPOケアユニバーシティ」¹⁰⁾を開設した。介護サービスを提供する主婦は、同大学で必要となる資格を取得した後、損保ジャパン日本興亜のグループ会社の介護事業者として現場に派遣される。したがって、本ビジネスモデルでは、資金が循環するようになっていることから、継続的な運用を見込むことができる。

【図8 介護サービス紹介事業のための資金調達方法】



5.3 主婦による訪問介護サービス

本稿が考える主婦による訪問介護サービスは、掃除や洗濯、調理など、日常的に行う家事を提供する「生活援助」と、食事介助、排泄介助、入浴介助や移乗介助など、直接介護利用者の身体に触れて行う「身体介助」の二種類である。本ビジネスモデルが前提とする生活援助と身体介助の概要は次の通りである。

生活援助¹²⁾：掃除（居室内やトイレ、卓上等の清掃）／ゴミ出し
 準備・後片づけ／洗濯（洗濯・物干し・取り入れ・収納・アイロンがけ）／ベッドメイク（シーツ交換・布団カバーの交換）／衣類の整理（夏・冬物等の入れ替え）／被服の補修（ボタン付け・破れの補修等）／調理・配膳・後片づけ／買い物（日用品等の買い物）／薬の受け取り

身体介助¹²⁾：排泄介助（トイレ利用・おむつ交換）／食事介助（調理・清拭・入浴）／清拭（全身清拭）／入浴介助（手浴及び足浴・洗髪）／身体整容（洗面・歯磨き・爪切りなど）／更衣介助／体位変換、移動・移乗介助／外出介助（通院・気分転換の外出等）／起床就寝介助／服薬介助

本ビジネスモデルでは、主婦の隙間時間を積極的に活用する方針

であるため、主婦が取り組みやすい生活援助のタイプの介護サービスを重視している。

7. おわりに

本稿では、日本国内の介護ビジネスを概観して、日常生活に関する介護サービスに着目し、損保ジャパン日本興亜のサービス一体型介護保険商品に付随した「介護サービス業者の紹介サービス」の新しいビジネスモデルを提案した。そのビジネスモデルは、主婦の隙間時間をAIが管理することで有効活用し、介助サービスを大量に生み出そうとするものである。それで、今後深刻になる介助サービスの受給ギャップが解消されることを期待できるようになる。今後は事業化の可能性について検討したい。

参考文献

- 1) 平成28年版厚生労働白書 ー人口高齢化を乗り越える社会モデルを考える
<http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/16/>
- 2) 平成27年度 介護保険事業状況報告（年報）
<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigvo/15/index.html>
- 3) 高齢者向け市場~来るべき「2025年」に向けての取り組みが求められる~
https://www.mizuhobank.co.jp/corporate/bizinfo/industry/sangyou/pdf/1039_03_03.pdf
- 4) 平成28年度厚生労働省老人保健増進等事業 介護人材の需給推計に関する調査研究
http://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/170331_kaigojinzai.pdf
- 5) 介護人材確保の総合的・計画的な推進~「まんじゅう型」から「富士山型」へ~
<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/document2-1.pdf>
- 6) 2025年に向けた介護人材にかかる需給推計（確定値）について
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000088998.html>
- 7) 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 日常生活に関するサー

ビス

<http://www.himawari-life.co.jp/customer/healthcare/life/>

- 8) SOMPO ホールディングス ホームページ

<http://www.sompo-hd.com/>

- 9) サービス一体型商品『介護サポートプラン』の販売開始~「介護離職」防止を支援~

<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/document2-1.pdf>

- 10) SOMPOホールディングス、グループ専用のAI工場「エッジAIセンター」を構築~最先端AI拠点でビッグデータのリアルタイム解析を実現~

https://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20170629_01.html

- 11) 企業内大学「SOMPOケア ユニバーシティ」の開設

https://www.sompocare-next.jp/release/download/SOMPO%E3%82%B1%E3%82%A2%E3%83%A6%E3%83%8B%E3%83%90%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%86%E3%82%A3%E9%96%8B%E8%A8%AD_170613.pdf#search=%27EF%BC%B3%EF%BC%AF%EF%BC%AD%EF%BC%B0%EF%BC%AF%E3%82%B1%E3%82%A2+%E3%83%A6%E3%83%8B%E3%83%90%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%86%E3%82%A3%E3%80%8D%27

- 12) 第137回社会保障審議会介護給付費分科会資料 資料2 各介護サービスについて

<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000163532.html>