

介護福祉制度を利用する当事者の利益享受の格差を 解決するビジネスモデルの提案

氏 名 池田 利政

指導教員 松永 裕己

介護福祉制度を利用する際に、利用者やその家族の知識や事前準備の差によって受ける介護サービスに格差が生じている。公的介護保険制度が導入されて20余年が経つにも関わらず、本制度に関する必要な知識を有しない当事者達の比率が70%~80%という高い数字の調査報告もある。介護に関する利益享受の格差が生じる理由は何なのか。それは是正する事は出来るのか。

本研究では、北九州市における地域包括支援センターを含む自治体、介護老人施設、居宅介護支援事業所、そして利用者の家族にヒアリングを実施し、現状の調査と課題を抽出した。さらに、それらを解決する仕組みづくりについて考察した。

地域における介護システムは、地域包括支援センターを中心に構成されており、周りの老人施設、居宅介護支援事業所等がそれをサポートし、利用者に介護サービスを提供している。だがヒアリングの結果得られた課題は、介護利用者（特に利用者の家族）のニーズと供給者側のサービス提供の間に「ギャップ」が存在することであった。公的機関は提供サービスのしくみを法律や制度に従って構築している。しかし、利用者やサポートする家族は、サービス内容、専門的用語、制度利用の窓口などについての知識が無く、利用を始める際、そのしくみは難解なものとして捉えられ、どこに尋ねれば良いかも分からないと感じている。そして、利用ステージが進行するにつれ、更に新しいハードルが生じていく。このギャップが生じている原因としては、行政と利用者家族の捉え方（見え方）の違い、ケアマネージャーなどの人材の量的・質的不足、介護リテラシー獲得の先送りなどが挙げられるが、最も大きいのは介護制度に関するリテラシーの不足であり、各種サービスと利用者家族をつなぐ部分である。

両者のギャップを埋める為の機能を持つ組織があれば、サービス供給側の手薄部分を補完し、利用者側にとってもハードルを下げられ、双方に満足が得られる。本研究では、それを実現するビジネスモデルについても考察した。課題として浮かび上がった既存のサービスや施設をつなぐ部分に特化したビジネスである。これによって、介護制度活用リテラシーの多寡による利益享受の格差が解消され、地域の介護福祉制度の潤滑な運用が実現可能となる。