

Web による「ライブズ・ナビ」と地域密着の 「地域情報センター」による融合ビジネスモデル

戦略調査事業部長

村林 正次

戦略調査事業部 主任研究員

目黒 義和

はじめに

社団法人コミュニティネットワーク協会は、当社ほか数社と連携して、成熟したシルバー社会形成に向け、生活者とシルバー関連事業者を結ぶ「福祉情報ネットワーク事業」を開始した。

この事業は、経験豊かなスタッフによる相談窓口（高齢者住宅情報センター）と、介護や生活関連の総合ポータルサイト（ライブズ・ナビ（Lives Navi））の2つの機能で構成されている。

ポータルサイトは、現在、準備段階ではあるが、本事業の背景や特徴の概略をまとめてみた。また、開設した際には、その詳細や、その後の運営状況を適宜報告することにした。

社会インフラとしての福祉情報ネットワーク 構築の背景

介護保険制度が施行されてから5年が経過し、この間、多くの企業がシニア関連ビジネスに参画し、様々なサービスや商品が提供されている。一方、わが国は、すでに高齢社会に突入しているものの、2007年から「団塊の世代」が退職期を迎え、2012年からは65歳、すなわち高齢者年代に入るため、シニアビジネスを取り巻く環境は、今後も量的にも質的にも大きな変化が予想される。そして、この高齢者人口の急激な増加は、中でも、介護や安心、特に24時間のサービス機能が付加された“住まい”の需要は、さらに増大すると想定される。

現在、有料老人ホームは全国で約1,200が開設され、約6万人の高齢者が生活し、その他の高齢者施設等では100万人以上が生活している。しかしながら、多くの分野から企業が参入し、高齢者住宅の供給は進められているものの、量的には、まだまだ足りないのが現状である。そして、そのような状況の中で、高齢者住宅のタイプや価格帯は幅広く、中には有料老人ホームの届出を出さない

ものもみられる等、ユーザーたる利用者にとっては、わかりづらくなっている。

他方、低価格ホームの出現や一部地域における集中立地などにより、入居者数確保に苦勞するホームが徐々に増えてきている。その多くのホームでは、人間的な課題から入居者確保の体制が十分にとれない等の課題を抱え、仲介マーケットが未整備の中、各ホームそれぞれで、その方法を模索している。

同時に、利用者においても、賃貸住宅等と異なって関連情報の流通が限られている中、自分の好みにあったホームや信頼のおけるホームを容易に見つけることは難しいのが実情である。特に介護の内容や入居一時金、毎月の必要経費等については、入居前後での齟齬が起こりやすく、利用者と運営者との間で軋轢が生じることも多い。このような状況をみると、現在、高齢者住宅市場においては、終の棲家であるにも係らず、身近に相談できる仕組みが欠如しているといえる。

以上のように、入居者そしてホーム双方は、悩みながらそれぞれに行動をしており、今後も新規供給が加速される中、需給のミスマッチや空室の増大等がさらに大きな問題となると考えられる。

一方、これから高齢者住宅は、今まで以上に価格やサービス内容、居住空間が多様になると想定されるが、利用者は、そのサービス内容や質に対する費用について、一層慎重に、厳しい目を向けて検討すると考えられる。したがって、事業者は、これらの情報を正確に、かつ、迅速に提供する義務がある。

その情報提供の一つとして、各ホームが有するホームページや紹介サイトは、誰でも・どこからでもアクセスできる便利で重要な情報源ではあるが、一方で、現状では、その情報提供方法だけでは、必ずしも十分とは言えない。特に、高齢者住宅選びにおいては、施設紹介のみでは解からない、きめ細かな点の確認が必要とされており、この対応には、経験豊かなカウンセラーによる説明が必要とされる。しかしながら、これらの対応をホームが個々に行うには自ら限界があり、利用者も、色々なホームを訪問し、見学・相談を行うにも限界がある。

このため、今後さらに、信頼のおける相談窓口や運営主体やサービスに対する第三者的な評価に対する需要が多くなると思われる。

このような背景のもとに、利用者とその家族が、生活スタイルにあったホームを地域の中で容易に見つけることができ、また、各ホームもそれぞれの特長、すなわち、自ら築いた価値を広く浸透させることできる、いわば、利用者と事業者が共に考え、共に解決するシステムが「福祉情報ネットワーク」である。

本システムは、利用者とホームとのミスマッチ等を解消するために、インターネットを活用し、広く簡便に利用者に関連情報を提供する総合的なポータルサイト（ライブズ・ナビ（Lives Navi））と、各地域に設置する情報センター（高齢者住宅情報センター）とを一体的に組み合わせることにより、全国的な規模で、利用者個々のニーズに合わせた高齢者住宅に関する相談・紹介サービスを提供することを目指している。

本システムは、高齢社会の基本的な「社会インフラ」として考えており、そして、それを行政ではなく、事業者や関連企業等の責務として自らが相互協働して整備することが重要と考えている。

インターネットによる紹介サービス

- インターネットの普及と関連サイトの登場

インターネットは驚くべく速さで普及し、年代によらず様々な利用がされている。また、メールも同様であり、住所録にもメールアドレスが併記、あるいはメールアドレスだけが記載されているものもある。

これらの用途は、新聞代わりの記事検索からショッピング、各種イベントやホテルの予約、電車・航空券のチケット購入、株の取引までの幅広く、特に、ネットショッピングやネットオークションでは、生活雑貨や食料品と身近な商品から中古車、そして最も馴染まないといわれた不動産物件も対象となっている。

最近では、これらの多くは携帯電話を通じても行われており、以前、携帯電話でチケット予約することが疑問視されたことが信じられない普及状況である。

さらには、ブログによるユーザー相互のコミュニケーションもますます盛んになっている。

翻って、高齢者施設についてはどうであろうか？

インターネットで高齢者等のキーワードで検索すると、多くの関連サイトが出てくる。その中にはシニア向けのショッピングや旅行、保険、福祉全般など、官民あわせ様々な情報サイトがヒットする。もちろん、有料老人ホーム関連も多く、個々のホームが開設しているものから、全国レベルで有料老人ホームを紹介するサイトもかなり

ある。

が、高齢者住宅を捜している方々はどのような手段を使っているのだろうか？

高齢者住宅を探している人達は、まずは直接入居する当事者であり、また、両親のために探している子供達（40～50歳台）であるが、その多くは、まずは居住する市区町村に相談するであろう。高齢者住宅を探す条件は多々あるが、自宅に近いことが大きな条件の一つであるため、最寄りの市区町村に相談することは必然であり、重要なことである。しかし、自治体の職員等では、他の地域については情報が少なく、また、個々のホームの紹介自体はできない。そうすると、やはりインターネットを通じて探すことになる。

そのホームページは様々にあるが、たとえば、各ホームが開設するホームページは、自らの紹介は詳細であるが、当然、他のホームとの比較はできない。一方で、全国レベルで多くのホームを掲載し、また、一定の条件で検索できるものもあり、さらに、高齢者住宅の探し方や健康食品紹介、介護保険情報など、お役立ち情報を掲載しているものもあるが、個々のホーム情報には限界があり、現時点では、終の住まい探しには、必ずしも十分とは言えない。

- これからが本格的 Web サイト登場

それぞれに一長一短があるが、総じて言えば、情報が限られていること、評価の視点が欠如していること、そして、ネット上であるのでフェース to フェースのサービスが得られないこと等が課題として共通している。

今後、高齢者住宅の種類、そして、高齢者ニーズはますます多様化し、その需要も増加することは明らかであるため、インターネットを活用して、個々の事情に応じたホームを適切に紹介する機能は、ますます求められると考えられる。特に、ホーム数が限られていた今までは、ある意味では売り手市場であったが、これからは買い手市場へと移行することになる。また、有料老人ホームの運営は中・小規模の事業者が大半を占め、また、有料老人ホーム約 1,200 の内、半数以上が一ホーム事業者であることを考えると、入居者とホームを結ぶシステムは、極めて重要であると考えられる。

しかしながら、有料老人ホーム市場は、一般の住宅市場に比べてマーケットが小さいため、利用者とホームを結ぶシステムは十分に確立されたとは言えない。

したがって、これからが、有料老人ホームをはじめとする高齢者住宅と利用者とを結ぶシステムが本格化するといえよう。

福祉情報ネットワークシステム

福祉情報ネットワーク事業は、入居する高齢者自身や家族の「有料老人ホームの具体的な情報が欲しい」、「選択するための基準が欲しい」、「親身になって相談して欲しい」等の「終の住処探し」をサポートすることを目的としている。

その概念図は、図表1のとおりで、自宅にしながら詳細な情報入手ができる総合ポータルサイトと、フェース to フェースで個別相談ができる高齢者住宅情報センターを一体的に構築し、有料老人ホームなどの運営企業と利用者とを相互に結びつける。

利用者はインターネットで「ライブズ・ナビ」に入ると、様々な関連情報を得ることができるとともに、幾つかの検索条件で利用者や家族が望む有料老人ホーム等を探す

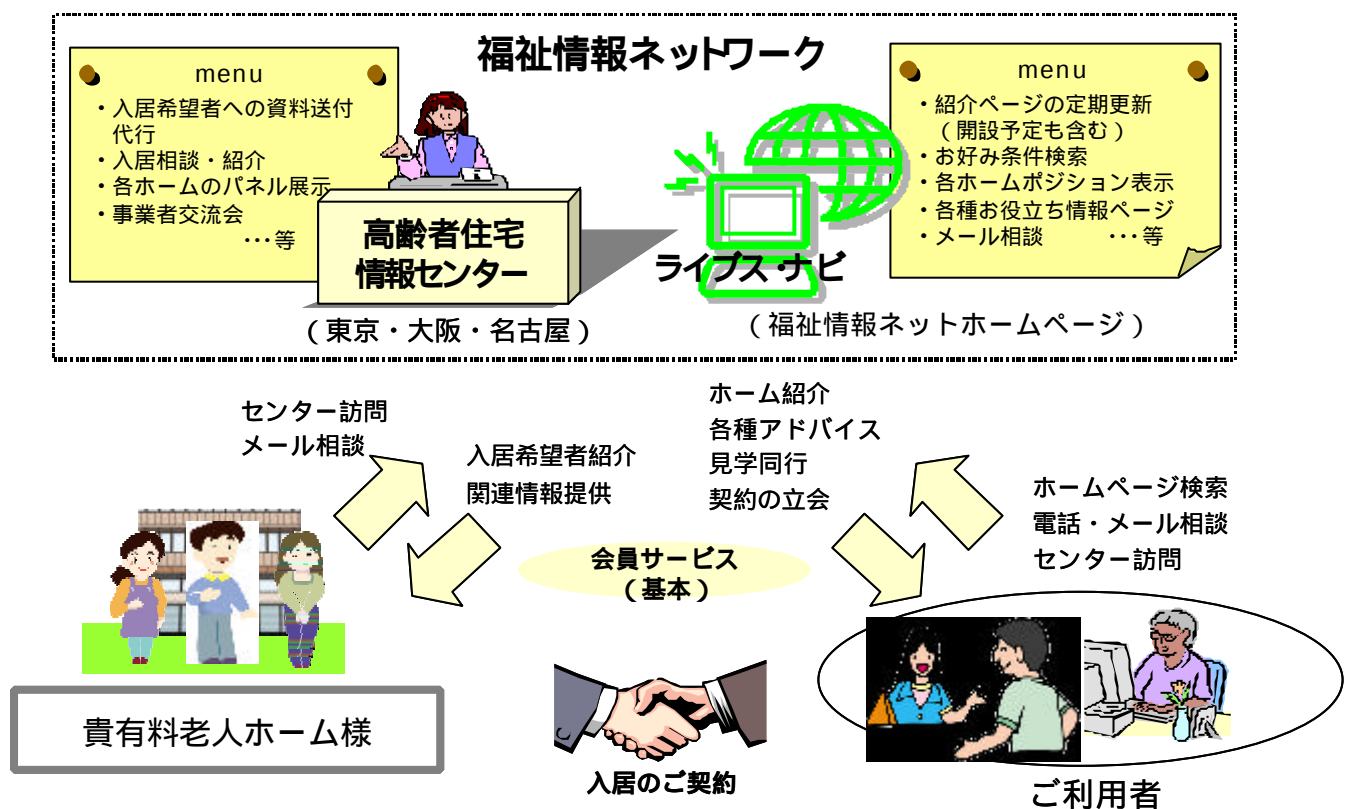
ことができる。また、利用料、部屋面積、スタッフ数から検索した有料老人ホーム等のポジショニングをレーダーチャートで見ることができる。

そして、Web から希望する有料老人ホーム等の資料請求を「高齢者住宅情報センター」を通じて行うことができ、メール相談等も可能となっている。

一方、「高齢者住宅情報センター」では、経験豊富な専門の相談員がフェース to フェースで親身な相談を行う体制をとっており、さらに詳細なホーム情報の紹介だけではなく、見学同行や契約時の立会い等を行っている。

「高齢者住宅情報センター」は、東京（銀座）、大阪（梅田）、名古屋（栄）に開設し、相談のみならず、様々な「暮らしの情報」を閲覧したり、関連のイベントが行われる。

図表1 福祉情報ネットワークシステム



福祉情報ネットワークシステムの運営体制

本システムは、社団法人コミュニティネットワーク協会（以下、CN協会）の下に運営される。CN協会では、本システムの運営に当たり、「情報部会」と「評価委員会」

を置き、本システムの機能向上を検討している。

CN協会は、阪神大震災復興支援を契機に1999年に設立された社団法人であり、セミナーやフォーラムの開催、交流誌の発行等を通じて地域コミュニティづくりを支援する団体として自治体や企業、NPO等と連携しながら活動を行っている。

「ライブズ・ナビ (Lives Navi)」の運営には、シルバー関連のハード・ソフト面のコンサルティングを行う「(株)再生計画研究所」、(株)ライフデザイン研究所」、出版・セミナー事業を行う「(株)総合ユニコム」、仲介事業を行う「(株)ビルバンク」、情報センター担当の「(株)暮らしと住まい」、そして高齢社会システムをシンクタンクである当社「(株)価値総合研究所」の6社が担当する。

これらのそれぞれの分野で定評のある企業が連携することにより、幅広い多様な業務に取り組むことが可能となった

今後に向けて

本システムは各分野の多様なニーズを受けて、従来のシステムの課題をクリアーしたものととして、現時点で考える最善のものを目指したつもりである。

すでに開設運営している「高齢者住宅情報センター」は順調に稼動しており、これに Web サイトおよび関連企業との繋がりが実現すれば、我々が目標としている成果が得られると確信している。

同時にシルバー分野はますます動きが速くなるため、すぐに新たな課題が現れ、それらへの対応が必要になると考えている。

本システムは、現在、上述したように利用者に対して有料老人ホームの紹介や各種情報サービスを行うポータルサイトであるが、今後は、その機能だけではなく、高齢者住宅全体の活性化に向け、各運営事業者向けのサポートサービスや、利用者の生活を豊かにする各種関連サービスの充実を目指している。

このため、本システムの趣旨に賛同した有料老人ホーム等の運営事業者のみならず、建設業者・デベロッパー・金融機関、保険会社、旅行会社、各地域でのNPO等、多様な主体とのネットワークや連携を築くことが急務となっている。

これらがすべて協働することにより、ユーザーにとっては望む「終の住い」探しが実現し、ゆとりある健康的な生活支援を得られ、また、事業者にとってもユーザーのニーズにあった施設整備、商品・サービス提供が可能となり、理想的な社会の実現が図れると期待している。

本システムは、その全てを開発していないが、今後の変化に迅速に対応することが本システムに課せられた使命と考えている。

本稿に続いて、今後も、適宜、システムの詳細と稼動状況の報告を順次していきたい。