

4章 事業の検証

ここでは、第3章で行った視察研修事業をビジネスモデル化するための課題について検討する。あわせて、第1章で掲げた事業のねらいや効果がどこまで達成されたかについての検証を行う。

4 - 1 ビジネスモデル化にあたっての課題

(1) 専属コーディネーターの配置

- ・視察者側からの要望を受け、希望に沿った福祉施設の紹介や講師の手配等を行うコーディネーターが必要である。
- ・コーディネーターには、福祉施設側からの信頼が得られ、日本の福祉制度や韓国・中国の福祉事情にも詳しい人物が望ましい。

視察者側は日本の制度がよくわからず、希望先が漠然としていることが多いので、そのニーズを汲み取って手配するためには、双方の事情によく通じている必要がある。

(2) 行政の理解・協力・連携

視察先となる福祉施設のほとんどが民間施設であるが、これらの施設は補助金や介護報酬等の関係で保健福祉部局が関与する部分が大きいため、視察受入を円滑に行い、ビジネス化していくためには、当局の理解と協力を得ること必要である。

また海外からの集客交流事業を担当する経済振興や国際交流関係の部局の理解と協力が必要であり、これらの部局が連携して事業支援を行うこと望ましい。

(3) 福祉施設側の理解

福祉施設では、国内視察による交流は盛んであるが、海外からの受け入れ事例はまだ少ないため、事前に十分に説明し、理解してもらうことが必要である。

(4) 事前のオリエンテーションの実施

視察者に対しては、実際に視察を行う前に、日本の福祉制度についてオリエンテーションを行っておくことが必要である。社会保障に関する制度は国によって異なるため、その違いを十分理解しておかないと、視察の効果はあまり期待できないと思われる。たとえば日本と韓国・中国の高齢者施策の違いは、前者が国民全員を対象とする普遍的な制度であるのに対し、後者は貧困対策である。

また、視察の際のマナーについても十分説明しておき、写真撮影や感染症への配慮など、施設や入居者に迷惑を及ぼさないよう最大限の注意が必要である。

(5) 外国語版テキスト

アンケートの中では、資料の不足に関する回答が多かった。オリエンテーションの際に活用できる日本の福祉制度に関するテキスト、施設見学のマナーに関するテキスト、視察先の施設に関するテキストなど、各種の外国語版の資料を備える必要がある。

(6) 良質な通訳の確保

福祉分野に精通した通訳はきわめてまれであり、福祉通訳者の養成が必要である。本事業で行ったように、韓国語・中国語を母国語とし、日本語を話せる日本在住の人々の協力を得ることが望ましい。

視察者が来日した際、母国語を同じくするボランティアから丁寧な説明を受けることができるということは最高のホスピタリティであり、国際親善の上できわめて効果的である。

(7) 福祉施設の負担の軽減

福祉施設側の負担の軽減を図るために、以下を実施する必要がある。

- ・受け入れが一箇所に集中しないように、多数の施設の協力を確保しておくこと。
- ・視察時間の短縮を図るため、事前オリエンテーションを実施すること。施設側に日本の制度の説明までしてもらうことは極力避けること。
- ・一回の視察者数は最大限でも20名とすること。グループホーム等の小規模施設では、さらに小人数とし、施設入居者の生活のリズムや平安を乱さない配慮が必要である。

(8) ガイドマップの作成

福祉施設やバリアフリー施設等、まちづくりの観点からの幅広い情報収集を行い、どこにどのような施設があり、その見所はなにかが視察側にも説明側にも分かるような、オープン・ミュージアムのガイドマップとなる資料が必要である。

(9) 視察プランの作成

(1)から(8)までの体制を整えた上、モデルプランを作成し、料金設定を行う。その際、視察内容、行程、料金に応じた複数のプランを用意する必要がある。またルート設定にあたっては、福岡市内に限らず、有名な観光地を持つ近隣の県と共同で作成することが望ましい。

(10) 販路の開拓

視察を望む人に、(9)の情報が確実に届く方法を考える必要がある。そのためにはホームページ開設による情報発信や、相手国の行政・大学・専門学校等との連携が必要である。

また、九州観光推進機構、国際観光振興機構(JNTO)等、ビジットジャパンを推進する機関との連携が必要である。

(11) 事業体の設置と資金の確保

実際に事業に取り組むためには、継続的に活動を行う事業体を設置する必要がある。NPOや新法人など、その形態や構成についてさらに検討が必要である。現時点ではビジネスモデル化のための基礎的な調査を行った段階であり、今後、事業体の設置、各方面への理解と協力の要請、必要な資料の準備、情報発信、集客の確保等事業として成立するまでには一定の期間と資金が必要である。そのためには経済産業省の新連携対策補助金の活用等事業開始資金の確保を図る必要がある。

4 - 2 事業のねらい、事業の効果の検証

第1章15 事業の概況において、本事業のねらいと期待される効果を掲げたが、以下その達成度の検証を行う。

(1) 事業のねらい

既存施設の新たな活用

わが国がこれまで蓄積してきた高齢化対応のさまざまなハードやソフトを（既存ストック）、韓国・中国への研修資源という新たな視点で活用する。

- ・視察者アンケート、中国・韓国アンケート、通訳ボランティアのアンケート結果にあるとおり、わが国の高齢化対応の経験やノウハウに対し、アジア諸国は高い関心を持っており、研修資源としては活用可能であることが確認できた。

多様な主体との連携

研修テキスト開発を九州大学と連携して行い、研修場所として専門学校、視察現場としてバリアフリーの民間施設を活用するなど、大学、企業、福祉施設等、まちづくりに関する多様な主体が連携して取り組む。

- ・それぞれの主体と協力連携し、具体的な海外視察者の受け入れを通じて、福祉資源の視察研修資源としての活用が可能であることが確認できた。

新たな通訳専門分野の養成とシニアの活用

新しい専門分野である福祉専門の通訳を養成する。その人材としてリタイアした福祉施設従事者をボランティア通訳として育成する等、シニアの活用を図る。

- ・福祉通訳者養成講座の募集に応じてきたのはシニア層ではなく、会社員や主婦など当初想定していたよりも若い世代であった。しかも、日本語を母国語とする人々ではなく、

韓国語・中国語を母国語とし、日本語もできるという人々が多数を占めた。

- ・募集前には、人が集まるだろうかと懸念していたが反響の大きさ、熱心な受講態度、ボランティア意識の高さに非常に驚いた。その後さらに知識を深めるため、自主的に2級ヘルパーの資格を取得した人もいた。
- ・シニアの活用という点では課題を残したが、このような優れた人材を多数発見したことは大きな成果である。
- ・この養成事業は、次年度以降も継続し、さらにスキルアップを図りたいと考えている。

広域的な連携

視察先を福岡市内に限らず、九州・山口の施設を活用することにより、従来の市町村の枠組みを越えた取り組みを目指す。

- ・今回の取り組みでは、市外施設の活用はできなかったが、アンケート調査の結果、九州各県でも、すでに受け入れを行っている施設、受け入れ意向を表明している施設が多く、今後連携した取り組みが可能であることが確認できた。

アジアへの事業展開

高齢化をキーにした相互の人材交流、情報交流、ネットワークの形成を通じ、日本の福祉事業者のアジア展開の足がかりとする。

- ・各種アンケート結果にあるとおり、日本の福祉に関するさまざまなニーズが認められた。たとえば日本の介護技術の現地での講習、人材育成、福祉施設設計に関するコンサルタント等、日本の福祉事業者のアジア展開のさまざまな可能を確認できた。

(2) 事業の効果の検証

他都市での事業展開可能性

福祉施設やバリアフリー施設は全国に整備されており、またわが国の都市部・農村部のそれぞれが高齢化に対応したまちづくりに取り組んでおり、本事業の成果を全国どの地域でも展開することができる。

- ・今回の視察を受け入れた特別養護老人ホームや有料老人ホームは、全国どこにでも存在する施設であるが、視察者にとっては初めて見る施設であり、施設の構造や各種の機器（トイレ・入浴設備等）はもちろん、畳部屋、庭の景色、高齢者が囲碁将棋を楽しんでいるところなど、見るものすべてが珍しいらしく、その姿は同行したわれわれにとっても新鮮であった。当初期待したとおり、どの地域でも可能な取り組みであることが確認できた。

新産業創出効果

新たな研修ビジネスや、地域の特色ある観光資源と連携したアフターコンベンション事業等、都市再生へむけた新産業創出効果が期待できる。

- ・ 上記のように、いくつか課題があることが判明したが、それらをクリアできれば新たな産業創出が有望であると思われる。
- ・ 高齢化に関しては、韓国・中国においても、都市部や農漁村部など、地域によってさまざまな課題を抱えており、日本側でそれぞれの課題に対応したメニュー設定を行った上（たとえば農村部における既存施設や既存組織を活用した福祉事業の展開、健康づくりへの取り組み、過疎地における高齢者の支え合いのシステムなど）、さらに独自の観光資源と結びつけることができれば、福祉視察研修を新たな産業観光の一環として、まちづくりに活用できるのではないかとと思われる。
- ・ また、都市部と農村部が連携し、たとえば福岡市が情報収集と発信のセンターとなり、視察者に対するオリエンテーションを行った上、独自のメニューを持つこれらの地域に送り出すといった取り組みも可能ではないかと思われる。

次章では、福祉施設の介護職員によるワークショップを実施し、海外からの視察にふさわしい高齢化対応のまちづくりを進めるための課題に関する調査を行った。