

CND Business tour 2000 Report  
北欧 移動通信マーケティング・ツアー 視察レポート

ー福祉・環境・テレワークにおける次世代サービスのアプリケーションを求めてー



TERA Communications project

## はじめに

“一般的な経営コンサルタント業務の限界を越えて、戦略目標の確実な達成を総合的にサポートするとともに、新世紀の社会経済に適合した新たな事業を創造する実践的なビジネス・ネットワークを構築する”

といった創業理念を掲げて創立した弊社も、早10年を迎えました。弊社の少年期ともいえるこの間の、皆さま方のご支援とひとかたならぬお引き立てに心からお礼申し上げます。

メンバー一同、これまでの経験の枠を更に一步でも越えようと相互研鑽の毎日を送っております。

そうした取り組みの一環であり、弊社の21世紀に向けた重点プロジェクトのひとつであり、本質的な国際交流のあり方を探ることを目的とした

### “TERA Communications project”

は、多くの方々のご支援によってこの度、標記ビジネスツアーを実現することができました。ご多忙な中をご参加いただいた皆さま、ご協力いただいた大使館企業の関係者の皆さま方に、ここに改めて心からお礼申し上げます。

少年期から青年期へ、叡智と実践を結集しより高い組織的な総合力の獲得を、確実に実現しようと考えております。国内外の社会経済・企業組織が歴史的な転換を迎え、新しいパラダイムを求めている現在、今回の試みが皆様方にささやかながらも参考になれば幸いです。今後ともよろしくお引き立ていただきますようお願い申し上げます。

株式会社シー・エヌ・ディ

代表取締役 <sup>か が や</sup> 可香谷 栄  
事業企画室 チーフ 宮田 和征

略歴:(株)日本ガイシ、(株)ロームに9年間勤務の後、97年に(株)シー・エヌ・ディに入社。前職時代は、ともに国際部に所属し欧州各国での営業に携わってきた。ローム在職中は、ノキアやエリクソンのアカウントマネジャーとして活動。

## INDEX

<b>I.本視察の目的・日程・テーマ</b>	
1.本視察の目的.....	5
2.本視察の日程.....	6
3.各国の現状と本視察のテーマ分析.....	7
<b>II.視察レポート</b>	
1.フィンランドにおける移動通信市場の概要.....	28
2.ラディオリンヤのマーケティング戦略.....	30
3.フィンランドにおけるTELEWORKING.....	32
4.フィンランドにおける若年層の携帯電話利用実態.....	33
5.携帯電話ショップPaamies（パームイェス）.....	35
6.ソネラ・サービス・ショップ.....	37
7.ERICSSON.....	40
8.TELIA MOBILE の市場戦略.....	46
9.携帯電話ショップPhone House（フォーンハウス）.....	49
10.NATURAL STEP.....	52
11.SONGA HOTEL.....	54
12.スウェーデンにおける高齢者福祉の現状.....	55
13.FILEN.....	58
14.ノルウェーにおける移動通信市場の概要.....	60
15.TELENOR R&D センターにおける取り組み.....	62
16. TELENOR のマーケティング戦略.....	65
17.DIXONS グループのテレコムビジネス.....	67
18.ノルウェーにおける高齢者福祉と介護機器の貸し出しサービス.....	68
<b>III.視察結果総括</b>	
1.北欧3ヶ国における高普及率の背景要因.....	73
2.予想されるグローバル・メガ・コンベンション.....	76
3.モバイルマルチメディアのアプリケーション.....	78

## I.本視察の目的・日程・テーマ

## 1. 本視察の目的

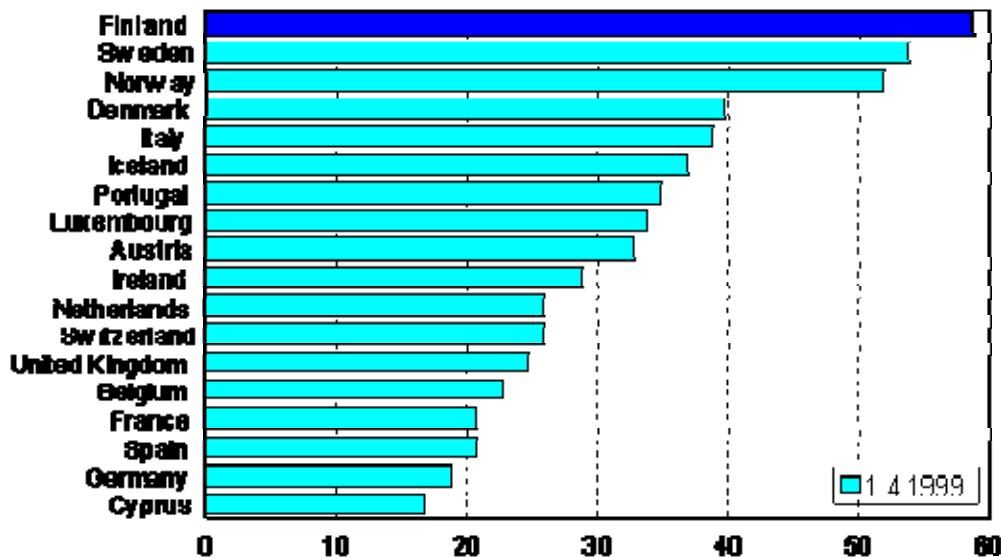
ご存知のとおり、来年度からIMT2000に準拠した第3世代サービス(W-CDMA)が日本において開始されようとしています。これまでの移動通信の普及プロセスにおいて、第1世代はエリア、第2世代はネットワークがキーとなってきたのに対し、第3世代はマルチメディア・コンテンツがキーとなることは多くの方々が指摘されているとおりです。どのようなマルチメディア・コンテンツが考えられるのか…取引EC系やエンターテインメント系などさまざまな観点から予測がされております。

そこで今回の視察ツアーでは、第3世代サービス(W-CDMA)の社会的なインフラとしての可能性に注目し、既に携帯電話の人口普及率が70%に迫る一方で、「テレワーク」「高齢者福祉」「環境問題」という就業形態といった各分野で、世界で最も先進的な取り組みを行っている北欧3ヶ国(フィンランド、スウェーデン、ノルウェー)の関係機関・先進企業との交流を目的と致しました。

移動通信の提供者側であるキャリア・メーカー・流通業者とともに、「テレワーク」「高齢者福祉」「環境問題」といった分野における関係機関・先進企業との交流を通じて、世界で最も早く開始される日本の第3世代サービス(W-CDMA)の社会的なアプリケーションを、現地の視察先の方々とフリーディスカッションを通じて考察することと致しました。

本ツアーの趣旨にご賛同いただき、ご参加された皆さま、またご協力いただいた3ヶ国の大使館はじめ関係機関・企業の皆さま方に改めて心からお礼申し上げます。

■携帯電話の人口普及率各国比較(100人当りの携帯電話台数 1999年4月)



出典: フィンランド統計局「On the Road to the Finnish Information Society」

## 2. 本視察の日程

2000年6月14日(火)～6月25日(日) (12日間)

月日	都市名	スケジュールと主な内容
6/14 (水)	大阪 ヘルシンキ	午前： 関西空港発 午後： ヘルシンキ到着
6/15 (木)	ヘルシンキ	午前： 7・オムニテル 午後： 2・ラディオリンヤ 夕刻： 3・市内ショップ見学(インタビュー) 「フィンランドの携帯電話の普及状況」 「次世代サービスに向けたマーケティング」
6/16 (金)	ヘルシンキ	午前： 4・タンペレ大学の研究内容の講演 午後： 5・エリザコミュニケーション 夕刻： 6・市内ショップ見学 「若年層の携帯電話の利用実態」 「テレワークの普及条件と情報通信」
6/17 (土)	ヘルシンキ	午前： ミーティング<フィンランドの視察交流内容のまとめ> <スウェーデン・ノルウェーの視察先に関する説明、交流手順の打合せ> 午後： 自由見学
6/18 (日)	ストックホルム	午前： スtockホルムへ移動 午後： 携帯電話ショップ見学、自由見学
6/19 (月)	ストックホルム	午前： 7・エリクソン 午後： 8・テルノア 夕刻： 9・市内ショップ見学(インタビュー) 「スウェーデンの情報通信普及状況」 「次世代サービスに向けたマーケティング」
6/20 (火)	ストックホルム	午前： 10 ナチュラルステップ・ 午後： 11・ソングホテル 夕刻： 12・高齢者福祉専門家講演兼夕食会 「環境問題への本質的な取組の方法論」 「環境問題への取組の実践ケース」 「スウェーデンの高齢者福祉の状況」
6/21 (水)	ストックホルム	午前： 13・ホームサービス:フィレン 午後： 14・福祉補助器具センター 夕刻： オスロへ移動 「高齢者福祉を支える社会システム」 「福祉を支える機器と用途開発」
6/22 (木)	オスロ	午前： 15・政府機関 NPT 午後： 16・テルノール R&Dセンター 「ノルウェーの情報通信普及状況」 「次世代サービスに向けたアプリケーション開発」
6/23 (金)	オスロ	午前： 17・テルノール マーケティング 午後： 18・福祉機器開発センター 夕刻： 19・量販店ディクソン見学(レクチャー) 「テレワークの実際と今後の展望」 「高齢者福祉を支える社会システム」 「携帯電話の流通戦略」
6/24 (土)	オスロ	午前： 自由見学 午後： オスロ発
6/25 (日)	大阪	午前： (機中) 午後： 関西空港着

### 3. 各国の現状と本視察のテーマ分析

#### 1) 訪問国の概要



	フィンランド (Republic of Finland)	スウェーデン (Kingdom of Sweden)	ノルウェー (Kingdom of Norway)
人口	516 万人(98 年)	891 万人(98 年)	444 万人(98 年)
面積	33.8 万 k m <sup>2</sup> (日本の約 9/10)	45 万 k m <sup>2</sup> (日本の約 1.2 倍)	32.4 万 k m <sup>2</sup> (日本の約 9/10)
首都	ヘルシンキ (53.2 万人、96 年)	ストックホルム (71.8 万人、96 年)	オスロ (49.2 万人、96 年)
政体	共和制	立憲君主制	立憲君主制
元首	マルッティ・アハティサーリ大統領 (社会民主党)	国王カール 16 世グスタフ	国王ハラルド 5 世
首相	パーボ・リッポネン(社会民主党)	ヨーラン・ペーション(社会民主労働党)	ヒェル・マグネ・ボンデビック(キリスト教民主党)
言語	フィンランド語、スウェーデン語(共に公用語)	スウェーデン語	ノルウェー語
民族	フィン人 93.6%、スウェーデン人 6.1%、ラップ人	北方ゲルマン系スウェーデン人 99%	北方ゲルマン系ノルウェー人 87%、スウェーデン人、ラップ人
宗教	福音ルーテル派(国教)	福音ルーテル派(国教)	福音ルーテル派(国教)
国民総生産	1238 億ドル(97 年)	2320 億ドル(97 年)	1589 億ドル(97 年)
1 人当り国民総生産	2 万 4080 ドル(97 年)	2 万 6220 ドル(97 年)	3 万 6090 ドル(97 年)
産業別労働人口	農業 8%、工業 26%、サービス業など 56%(97 年)	農業 4%、工業 28%、サービス業など 67%(97 年)	農業 5%、工業 22%、サービス業など 71%(97 年)
失業率	14.7%(97 年)	8.1%(97 年)	4.5%(97 年)
主な産業	機会、金属、織物、製紙、乳製品	鉄鋼、機械、自動車、造船、製材	製紙、造船、金属、化学、漁業、石油製品



### フィンランド

フィンランド語の正式名称はスオミ共和国(Suomen Tasavalta)。童話のムーミン、そしてサンタクロースの故郷として知られる。北緯 60 度から 70 度にわたり南北に細長く、国土の 3 分の 1 は北極圏に位置する。夏は夜になっても太陽が輝く、一日の中で暗くなるのはほんのわずか。フィンランド人は自分の国や民族のことをスオミ Suomi と呼ぶか、その語源は湖、池を意味するスオ Suo といわれる。その名の通り面積の 65%が森、10%が湖沼と河川、8%が耕作地という自然の宝庫。山が少なく平坦で、最高峰でも 1300m しかなく、氷河時代に造られた湖は 18 万を数えるといわれている。フィンランド人の多くは郊外に別荘を所有し、そのログハウスにはサウナがついている。週末や休暇にはこの別荘を拠点にしてアウトドアライフを楽しむ習慣が生活に根付いている。

国民の文化的・経済的水準は高く、国民性は勤勉で真面目である。旧ソ連と約 1300km の国境で接し、歴史的にその支配・影響を受けてきたが、旧ソ連の崩壊で外交路線を変換、1995 年に EU 加盟を果たした。



### スウェーデン

スウェーデン語の正式名称はスヴェリエ王国(Konungariket Sverige)。スヴェア族は 9 世紀前後からヴァイキングの名で知られ、交易を求めて遠征した海洋民族であったが、10 世紀頃、キリスト教の普及にともないスカンジナビアに定着したのである。国土は 2700km もの海岸線を持ち、国土の凡そ半分が森林に覆われ、9 万以上の湖が点在している。北極圏以北では、夏の一定時間、太陽は一日中沈まない。そして冬は一日中昇らない。

鉄鋼、森林、水資源の活用と国民の堅実な努力により、かつては世界第2位の1人当たり国民所得を維持した時期もあったなど、現在では高度な生活水準を保つ福祉国家になっている。中立と人道主義を掲げて国際外交上も特異な立場をとるとともに、国民は冷静で創意に満ち、ノーベルをはじめ多くの科学者を世に送る文化国家でもある。



### ノルウェー

ノルウェー語の正式名称はノルウェー王国(Kongeriket Norge)。ノルウェーという国名には「北への道」という意味があり、その名の通りノルウェーは本土の北半分が北極圏内にある。フィヨルド(峡湾)を含めた海岸線は2万キロメートルを越える。フィヨルドの周囲は標高 1000メートルにも及ぶ高い崖が水面から屹立し、ノルウェー随一の観光名所になっている。夏は 24 時間太陽が沈まない日もあるが、冬は真昼に太陽が少し顔を出す程度だ。

こうした自然環境を積極的に活用し、多くのノルウェー人は屋外スポーツのクラブや協会の会員となっている。また、地主の承諾を得る必要なく誰でも自然の中に足を踏み入れることができる。社会は比較的平等主義であり、均質的だ。人口の 90%が福音ルーテル派教会に属し、大部分は公立学校で教育を受け、1980 年代まではラジオ・テレビ局は 1 つしかなかった。

(各種資料より要約)



## 2) 移動通信の普及状況

### ① 加入電話/携帯電話/インターネットの利用状況

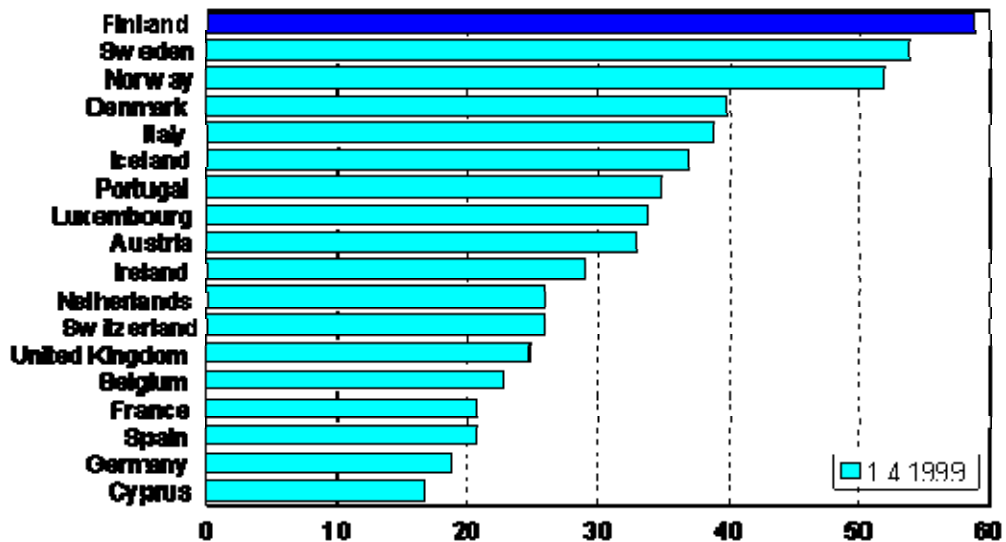
国名	フィンランド	スウェーデン	ノルウェー	日本
固定電話の普及率 ※①	55.4%	67.4%	66.0%	50.3%
移動通信の普及率 (加入回線数)※②	65.9% (4,681,200)	57.4% (5,082,700)	61.7% (2,742,700)	42.8% (54,109,200)
インターネット普及率 (利用者数)※③	31% (160万人,99/05)	40% (360万人,99/05)	36% (160万人,99/05)	13% (1,694万人 99/06)

※①: 1998 年末データ

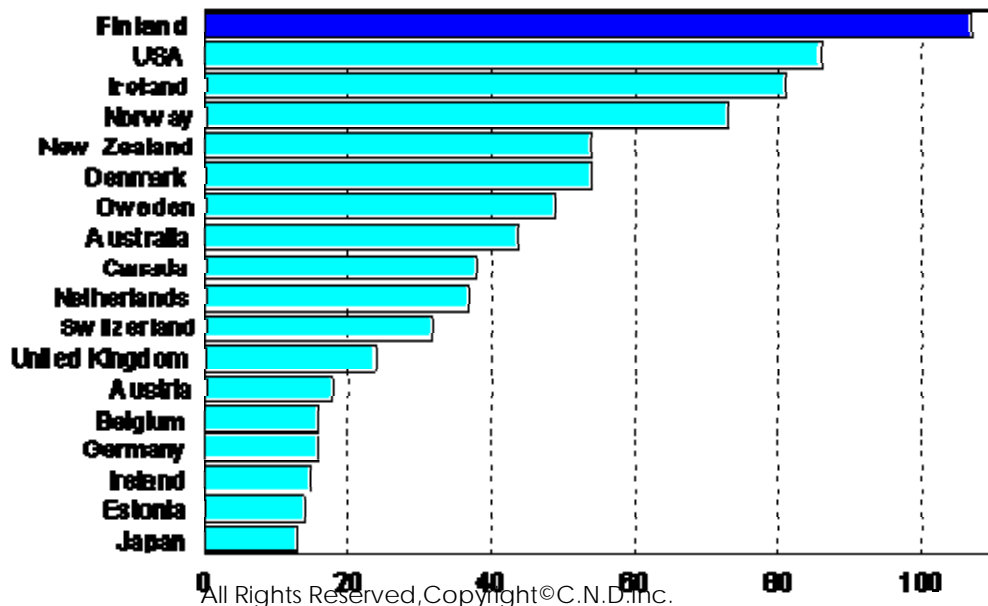
※②: 1999 年データ。日本のデータには PHS が含まれる。尚、米国 Dataquest 社は、上記北欧 3 国の人口普及率は今後数年以内に 80% 近くまで達すると予測している。

※③: 98 年人口データ(1 図表参照)を基に算出。日本は 99 年 4 月の人口 1 億 2658 万人を基に算出

<参考 1> 100 人当りの携帯電話台数(西欧) 1999 年 4 月



<参考 2> インターネットホストコンピュータの台数(1000 人当り)



All Rights Reserved, Copyright © C.N.D. Inc.

②訪問国および欧州各国の移動通信技術

<デジタル携帯電話>

方式	PDC	NADC	GSM
採用国	日本	北米	欧州
周波数帯	800/1500MHz	800MHz	800/1800MHz
変調方式	$\pi/4$ DQPSK	$\pi/4$ DQPSK	0.3GMSK
変調速度	42Kbps	46.8bps	270.833bps
多重方式	TDMA-FDD	TDMA-FDD	TDMA-FDD
スロット	3	3	8
間隔	25kHz	30kHz	200kHz
基地局電力	規定なし		320/20W
規格	RCR27C	旧 IS54/IS136	ETSI

出典:フィンランド統計局「On the Road to the Finnish Information Society」

<デジタルコードレス電話>

方式	PHS	CT-2	DECT
採用国	日本	ヨーロッパ	ヨーロッパ
周波数帯	1.9GHz	1.9GHz	800MHz
変調方式	$\pi/4$ DQPSK	GMSK	GMSK
変調速度	384kbps	1.152Mbps	72kbps
多重方式	TDMA-TDD	TDMA-TDD	FDMA-TDD
間隔	300kHz	1.728MHz	100kHz
基地局電力	500mW 以下	250mW	10mW
規格	RCR28	ETSI	ETSI

<アナログ電話>

方式	HICAP (NTT方式)	NMT	AMPS	TACS	RC2000	C-450
主な採用国	日本	スウェーデン フィンランド ノルウェー デンマーク	米国	イギリス イタリア スペイン 日本	フランス	ドイツ ポルトガル
		北欧標準		英国標準	フランス標準	ドイツ標準

GSM: Global System for Mobile Communication

TDMA: Time Division Multiple Access (米国の規格 IS-136、IS-54 に基づく)

CDMA: Code Division Multiple Access (米国の規格 IS-95 に基づく)

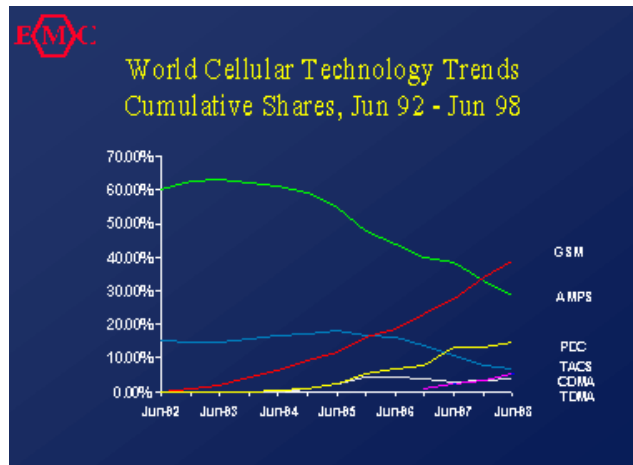
PDC: Personal Digital Cellular

出典: <http://www.japan-net.ne.jp/~yoshiaki/w-cdma.html>

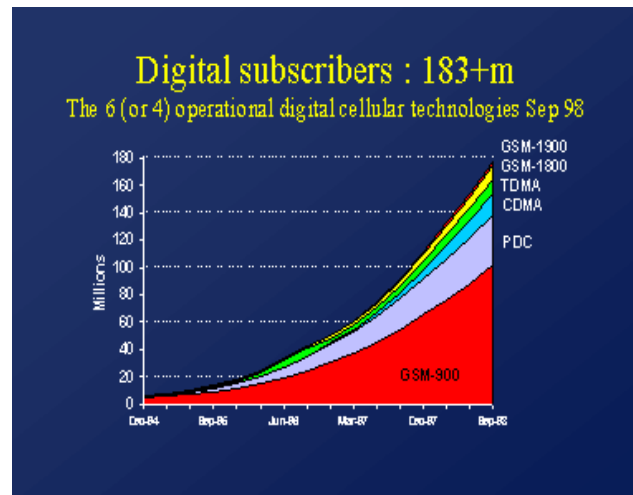
③GSMの発展段階別規格概要

技術	サービス	データ伝送速度・設備内容	運用時期・地域(予測)
GSM	Circuit-switched data (回線交換方式)	9.6 Kbps または 14.4 Kbps。14.4 Kbpsには V.42 に基づくデータ圧縮が必要となる。	欧州を中心に運用中。
	High-speed circuit-switched data (HSCSD)	28.8~56 Kbps。ソフトウェアのみによるアップグレードが可能。通信事業者は、HSCSDとGPRSのどちらか、または両方の基盤整備を図るか決断。	99年に運用開始、2000年末からGPRSへの移行開始
	General Packet Radio Service (GPRS)	115Kbps。パケットデータ通信。インターネットプロトコルをサポートする。	2000年から一部で、2001年に地域拡大
	Enhanced Data Rates for GSM Evolution (EDGE)	384Kbps。インターネットプロトコルをサポートする。IS-136 ネットワークとのローミングが可能。	2001年から一部で運用開始、2002年に地域拡大
	Wideband (W-CDMA) CDMA	384Kbps~2Mbps。 .	2002または2003年より段階的に運用開始

<参考1>世界の携帯電話加入者数の技術別内訳



<参考2>世界の技術別デジタル携帯電話加入者数の推移



出典：EMC World Cellular Database  
 「Review of World Cellular Subscriber Performance, November, 1998」

※主な略語解説

AMPS	Advanced Mobile Phone Service (米国のアナログ携帯電話の規格)
CDMA	Code Division Multiple Access(符号分割多元接続)
CDPD	Cellular Digital Packet Data (AMPS のパケット通信)
DECT	Digital Enhanced Cordless Telephony(欧州におけるデジタルコードレス電話機とサービスに関する規格。DECT では、音声サービスの他に ISDN のサービスとして知られているデータ・Video・ファックス・画像などの伝送はもちろん、ISDNの機能に付け加え、アナログ電話との接続・G3 及びG4 ファックス・ボイスメッセージ・ビデオテキスト・デジタル電話・X2.5 Data Communication をもサポートしている。)
ETSI	European Telecommunications Standards Institute(欧州の通信規格の策定機関)
GPRS	General Packet Radio Services (GSM のパケット通信)
GSM	Global System for Mobile Communications. (欧州のデジタル移動通信網の規格で、900MHz 及び 1800 MHz 帯域で運用されている。北米では 1900 MHz 帯域で運用。現在 200 を越える国々で利用されているデジタル携帯電話のネットワークであり、ほぼ西ヨーロッパの全域、アメリカ・アジアでも広がりを見せている。)
GSM900	通常 GSM と呼ばれる。900MHz 帯域で運用され、欧州・世界で最も一般的になっている。
GSM1800	PCN 又は DCS1800 とも呼ばれる。1800MHz 帯域で運用され、フランス・ドイツ・スイス・イギリス・ロシアを含む国々で急速に広がりを見せている。EU は 1998 年になる迄に少なくとも 1 つのネットワーク事業者に DCS1800 の許可を与えるよう、EU のメンバーである国々に要求している。
GSM1900	PCS、PCS1900 又は DCS1900 とも呼ばれる。1900MHz 帯域での運用は USA とカナダのみでされている。PCS は通常 1900MHz で運用されるデジタルセルラーネットワークのことをいい、GSM を意味するとは限らない。
HSCSD	High Speed Circuit Switched Data (GSM の高速回線交換データ通信の規格)
NMT	Nordic Mobile Telephone system(北欧標準のアナログ携帯電話の規格。450MHz または 900MHz で運用され、それぞれ NMT450/NMT900 と呼ばれることがある。)
SIM	Subscriber Identification Module (GSM で規格化された加入者を認識するためのスマートカード。SIM カードは GSM 携帯電話に装着され、個人専用となっており、ネットワークへのアカウントを認識・特定し、且つ、適切な請求書の証明となる。)
SMS	Short Message Service(GSM で定められたテキストメッセージ交換の規格)
TACS	Total Access Communications System(英国標準の規格)
TDMA	Time Division Multiple Access (IS-136, D-Amps としても知られる)
PCN	Personal Communication Network (欧州規格)
PCS	Personal Communication Services(北米で 1900MHz 帯域で運用。このカテゴリーには GSM1900・CDMA・TDMA が含まれる。)

#### ④フィンランドの移動通信事業者

##### ◇移動通信事業者

Sonera(ソネラ)は以前の Telecom Finland であり、政府が株式の過半を有している(98 年末現在 77.8%)。Sonera は 97 年 11 月に NTTドコモと第 3 世代ネットワークシステムの開発に関し協定を締結した。

一方、Radiolinja(ラディオリンヤ)は 45 の地域通信会社で構成される Finnet グループが設立した移動通信会社で、現在では Helsinki Telephone が株式の 66.7%を有している。GSM のサービスを世界最初に開始した会社として知られている。

マーケットシェアは、ほぼ Sonera60%、Finnet グループ 40%の割合になっており、Telia はごく僅かになっている。

事業者名	携帯電話の方式	開業年	加入者数
Sonera(ソネラ)	NMT450	1982 年 3 月	NMT:約 19.8 万人 GSM:約 193.9 万人 (99 年 12 月期データ)
	NMT900	1986 年 12 月	
	GSM900	1992 年 7 月	
	GSM1800	1998 年 2 月	
Radiolinja(ラディオリンヤ)	GSM900	1991 年 12 月	GSM:116 万人 (99 年 12 月期データ)
Helsinki Telephone 他	GSM1800	1997 年 5 月	GSM:8.7 万人 (99 年 12 月期データ)
Telia Finland (テリア・フィンランド)	GSM1800	1998 年 3 月	GSM:1.3 万人 (98 年 12 月期データ)

注記:加入者数は99年12月期の数値。尚、Helsinki TelephoneのGSM加入者数は、同社がRadiolinjaと同じくFinnetグループの一員であり、Finnetグループ全体でGSM加入者数が124.7万人であることから推計した。

##### ◇ネットワーク及び付加価値サービスの動向

現在の GSM では回線交換方式で 9.6kbps または HSCSD を活用した 14.4kbps の伝送速度でサービスが提供されている。今後、Sonera 及び Radiolinja とともに GPRS を 2000 年に開始すると表明している。また、Sonera、Radiolinja にスウェーデンの Telia を含めた 3 社が 1999 年 3 月に第 3 世代移動通信網のライセンスを、所謂ビューティーコンテストを経て取得している。

付加価値サービスとしては、Short Message Service(SMS)の利用が近年急激に伸びており、WAP を含めた付加価値サービスの収益は移動通信事業全体の Sonera:8%、Radiolinja7%を占めるに至っている。

⑤スウェーデンの移動通信事業者

◇移動通信事業者

Telia Mobile(テリア モバイル)は、Telia が 100%の株式を保有する移動通信事業者である。Telia 自体は旧名 SwedishTelecom と呼ばれ、現在でも政府が株式を 100%保有している。Telia は固定網・移動網を含めたワンストップショッピングを提供しており、特に移動通信分野では Sonera と並び、先進的な取組みで知られている。また、新規加入者の 3 分の 2 がプリペイド方式を採用している。

Combiq はスウェーデン・ノルウェー及びデンマークで通信/ケーブルテレビ事業を行なう NetCom Systems(ネットコムシステムズ)の 100%子会社。

Europolitan(ユーロポリタン)はスウェーデンの大企業 4 社が GSM の運営を目的に出資・設立した NodicTel(ノルディックテル)の 100%子会社。その後、NordicTelは VodafoneAirtouch(ボーダフォン・エアタッチ)が出資し、筆頭株主となっている。

事業者名	携帯電話の方式	開業年	加入者数
Telia Mobile(テリアモバイル)	NMT450	1981年10月	NMT&GSM:256万人 (99年末データ)
	NMT900	1986年12月	
	GSM900	1992年11月	
	GSM1800	1997年11月	
Combiq(コムビック)	Combik450(既に終了)	1981年8月	GSM:165万人 (99年末データ)
	GSM900	1992年9月	
Europolitan(ユーロポリタン)	GSM900	1992年9月	GSM:84.6万人 (99年末データ)
	GSM1800	1997年12月	

◇ネットワーク及び付加価値サービスの動向

現在の GSM では回線交換方式で 9.6kbps または HSCSD を活用した 14.4kbps の伝送速度でサービスが提供されている。第 3 世代移動通信網のライセンスは、他の北欧諸国に遅れて、2001 年に審査・供与される予定になっている。

付加価値サービスとしては、Telia Mobile は WAP のインターネットポータルサービス「MyDoF」を開始している。

## ⑥ノルウェーの移動通信事業者

### ◇移動通信事業者

Telenor(テレノール)は、旧名 Norway Telecom と呼ばれ、現在でも政府が株式を 100%保有している。新規加入者がプリペイド方式を選択する割合が高く、99 年末の時点では、全加入者数の 39% を占めるまでになっている。

NetCom (ネットコム)には、Ameritech、Singapore Telecom、Combik が出資し、主要株主となっている。

事業者名	携帯電話の方式	開業年	加入者数
Telenor(テレノール)	NMT450	1981 年 11 月	NMT:約 21.6 万人
	NMT900	1986 年 12 月	GSM:約 178.3 万人
	GSM900	1993 年 5 月	(99 年 12 月期データ)
NetCom(ネットコム)	GSM900	1993 年 9 月	GSM:74.5 万人 (99 年 12 月データ)

### ◇ネットワーク及び付加価値サービスの動向

現在の GSM では回線交換方式の 9.6kbps でサービスが提供されているが、Telenor が 99 年 1 月に HSCSD ソリューションを Nokia に発注したことをうけ、14.4kbps でのサービス提供がなされていく見込み。第3世代移動通信網のライセンスについては、2000 年5月 31 日にその審査概要が政府機関より発表され、同年 8 月 14 日に締め切られる。

付加価値サービスとしては、Telenor は WAP のインターネットポータルサービス「djuice.dom」を開始している。

(参考資料)・各社の 1999 年アニュアルレポート

- ・「Mobile Market Leader」(Analysys 社)
- ・ワールドデータブック 1999 夏版(情報通信総合研究所)
- ・情報通信ハンドブック 2000

### 3)視察テーマ分析-(1)テレワーク

#### ①テレワークの定義

テレワークとは、「**情報通信技術(ICT)を利用した場所・時間にとられない働き方**」をいう。テレワークの起源はイギリスにおいて1962年に6名の女性だけでスタートしたFインターナショナル(ソフトウェア開発会社)といわれている。また、テレワークの概念が確立したのは1973年頃であり、第一次オイルショックを契機としてアメリカの学者がマイカー通勤を自粛し、テレコミュニティング(通信通勤)を提唱したことに因っている。

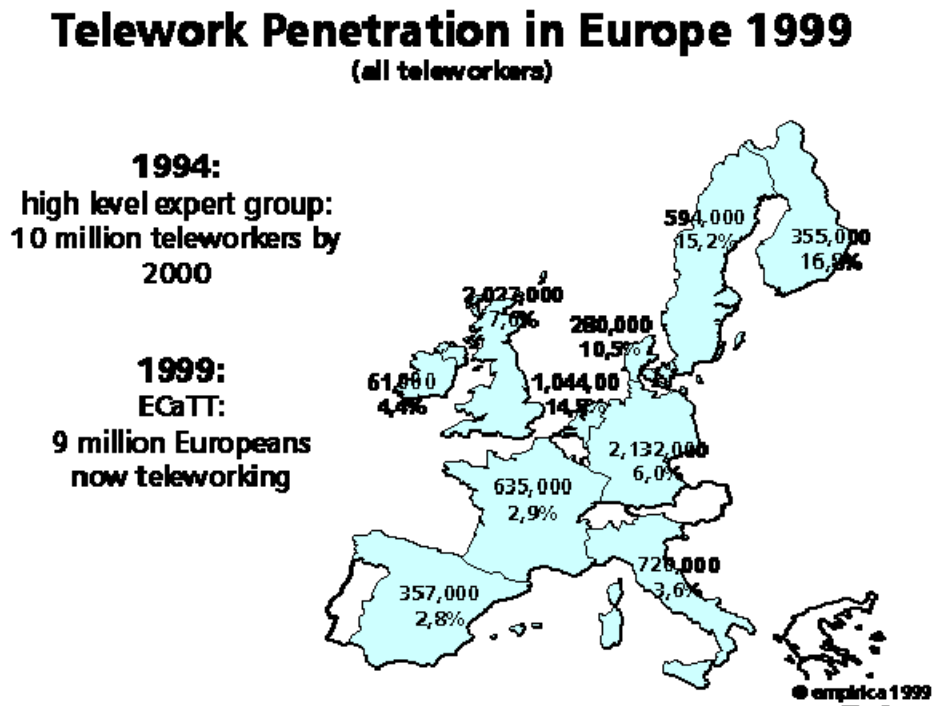
#### ②日本のテレワーク人口

テレワーク人口について日本では定期的な調査は行なわれていない、1996年に日本サテライトオフィス協会がフルタイムのホワイトカラーを対象に実施した調査では、809,000人がテレワークを実施しており、その内の680,000人 **—全ホワイトカラーの約4%—** が定期的にテレワークを実施しているとの結果が発表されている。また、今後の予測としては、2001年には295万人に達する、としている。

しかし、これは大企業の従業員の分散オフィスや在宅勤務のみを対象としており、モバイルワークやSOHO、請負の在宅ワークなどは含まれていない。SOHOについて言えば、SOHOのネットワーク団体であるSOHOギルドの1995年推計値では600万人になっており、それから5年を経た現在では、携帯電話/PHSの普及が5000万台を越え、パソコンやPDAの高機能化、低価格化が急速に進んでいることから、その規模ははるかに大きくなっていることが予想される。(アメリカでは、自営業者やパートタイマーも含めたテレワーカーは4700万人(1997年)と推計されている。)

#### ③欧州におけるテレワーク人口

欧州におけるのテレワーク人口(全労働者に占める割合)は、欧州15カ国の平均値で6% (「Telework Boom in Europe」empirica, 1999, 調査対象国:EU10カ国)となっているが、北欧3ヶ国においては、下図のとおり、**フィンランド16.8%、ノルウェー&スウェーデンで15.2%**となっている。





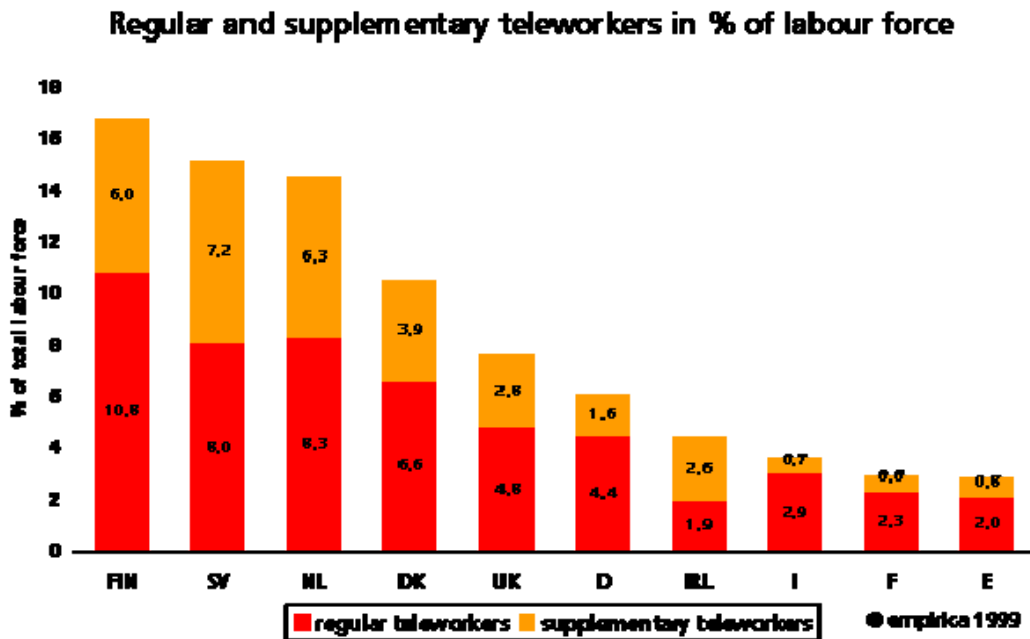
④欧州におけるテレワークの実態

欧州におけるのテレワークの実態として、a.恒常的なテレワーカーが多い、b.企業規模に比例して実施率が高い、c.就業者の関心も高い、といった点が挙げられる。これらの傾向は、北欧3ヶ国において極めて顕著である。

また、テレワークの d.対象業務としては、「マネジメントに関する業務」「IT関連業務」「顧客サービス業務」「データエントリー等のサポート業務」等が上位をしめている一方、e.導入上の障害となっているのは、マネジメント上の問題が挙げられている。

a.欧州のテレワーク普及率(定期的/非定期的テレワーカー別全労働者に占める割合)

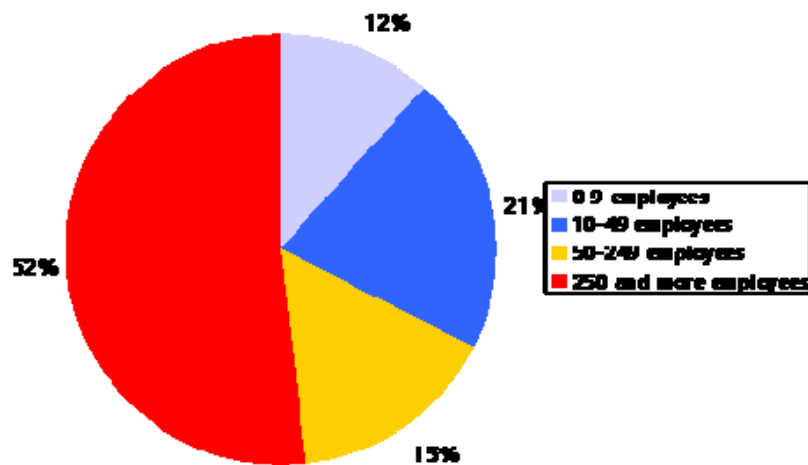
(Ecatt, 1999 年、<http://www.ecatt.com/ecatt/surveys/results/nwwg9008.html>)



b-1.法人規模別定期的なテレワークの実施率(\*非定期的なテレワーカーを除く)

(「Telework Boom in Europe」empirica, 1999, 調査対象国:EU10 力国)

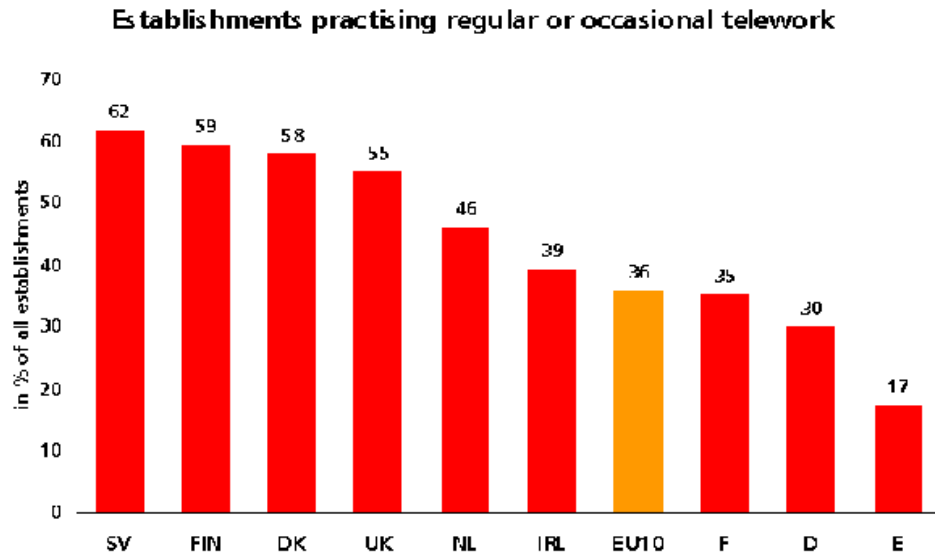
**Distribution of teleworkers according to size of organisation**



● empirica 1999

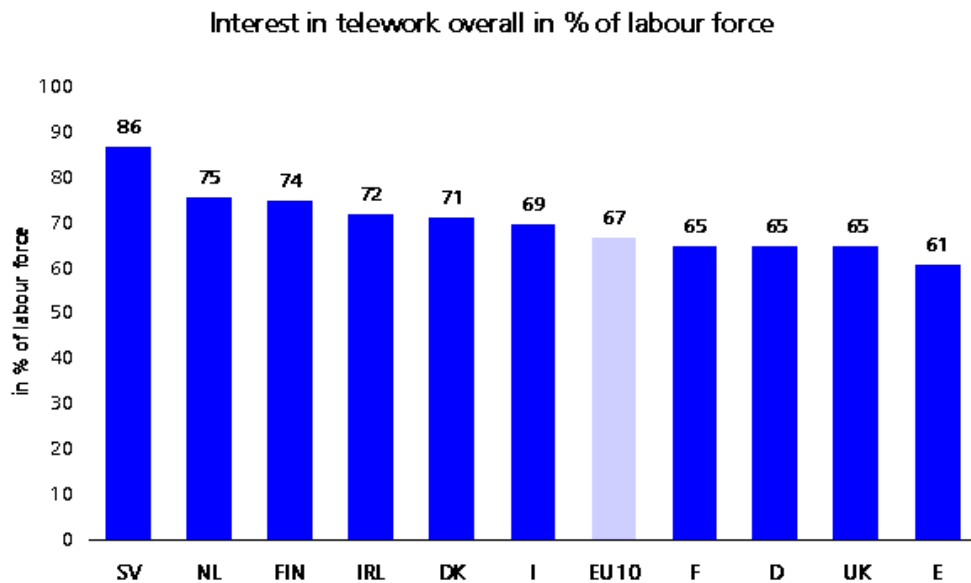
b-2.法人のテレワーク実施率

(「Conditions for the Development of New Ways of Working and Electronic Commerce in Sweden」  
NUTEK, p20, 1999 年)



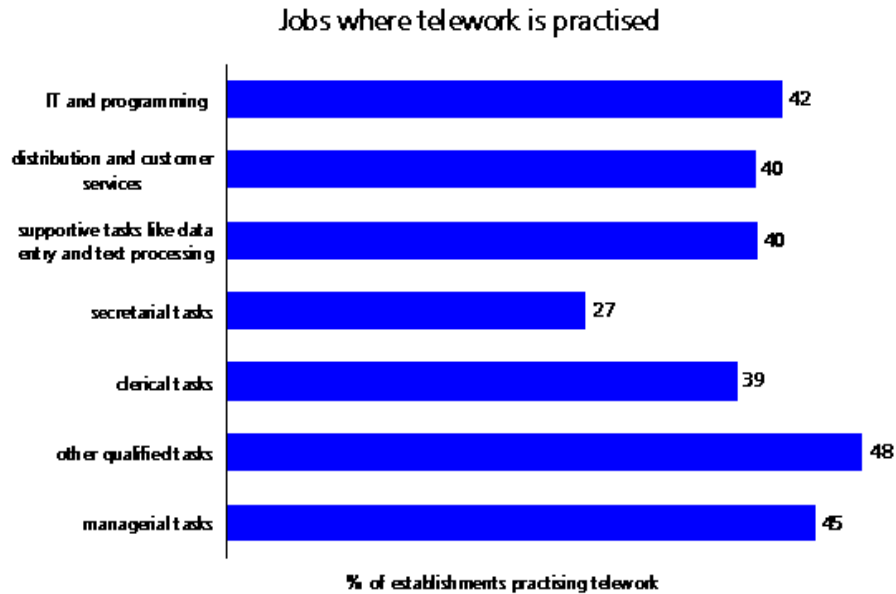
c.テレワークに関心を有する労働者合計の全労働者に占める比率

(「Conditions for the Development of New Ways of Working and Electronic Commerce in Sweden」  
NUTEK, p19, 1999 年)



d. 欧州でのテレワークの適用業務

(Ecatt, 1999 年、<http://www.ecatt.com/ecatt/surveys/results/nwwd9005.html>)

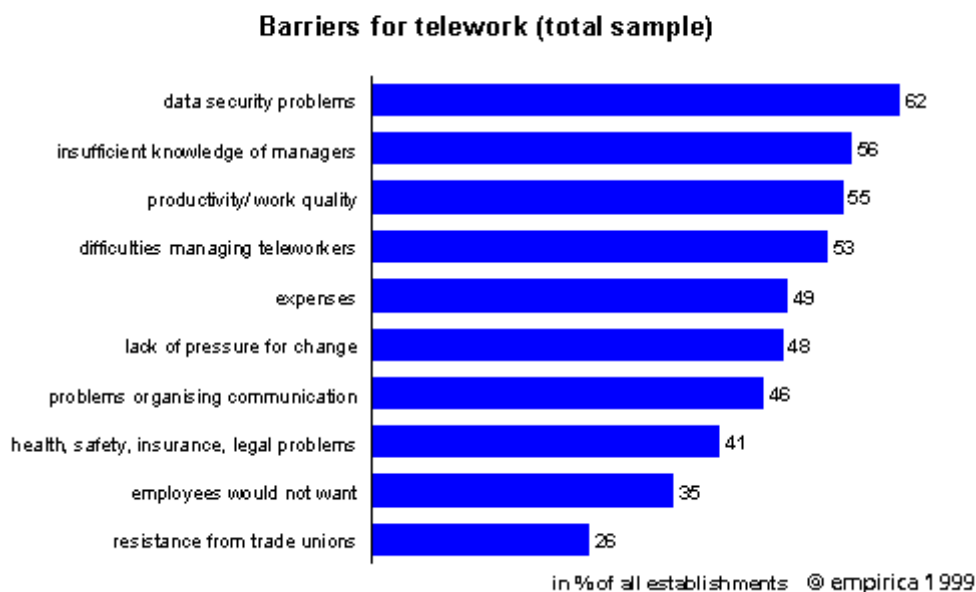


© empirica 1999

e. 欧州におけるテレワーク普及の障害

(Ecatt, 1999 年、<http://www.ecatt.com/ecatt/surveys/results/nwwd9014.html>)

## What are the barriers?



All Rights Reserved, Copyright©C.N.D.Inc.

#### 4)視察テーマ分析-(2)環境問題への取組

環境問題への本質的な取り組みを社会的に行っている最も先進的な活動が、スウェーデンの小児癌の専門医であったカール・ヘンリック＝ロベール博士の提唱によって1989年に発足し、カール16世グスタフ国王の後援のもとに財団法人によって運営され、世界的な広がりを見せている政治的・宗教的に中立な環境教育団体“ナチュラル・ステップ”であることを否定する人はあまりいない。

「ナチュラル・ステップは、環境保護と経済的発展の双方を維持することが可能な社会を目指しており、企業・自治体・学界・政府そして個人がそういった社会を目指して行動するための羅針盤を科学的根拠に基づいて提供します。活動の特徴として、企業の環境対策を単なる社会的責任として捉えるのではなく、経営戦略・市場戦略の一環としても位置付け、企業の競争優位を確立するための環境対策プログラムのコンサルティングを実施している点にあります。そのために、ナチュラル・ステップは各組織のなかでの環境教育において、対話の促進と合意の形成を促す多彩なプログラムを用意しています。我々が提唱するのは地球の循環原則と調和するように考え、行動することです。地球環境を維持し将来的な経済発展を維持するための4つのシステム条件は社会、環境、経済のいずれの分野においても実用的な方向性を示し、同時に個人に対しても、組織に対しても自ら望んで進みたいと思える方向を指し示す羅針盤となるでしょう。(ナチュラルステップホームページより引用 <http://www.tnsj.org/hpdata/f03.htm>)」

◆新しいアプローチ: An Entirely New Approach; 「自然環境に対して、自分一人が直接貢献できることは、たかが知れているという考え方をすることはよくあることです。しかし、人はみな自らが従事している仕事においてはプロフェッショナルであり、その仕事を通じて何かしら自然環境に貢献できることがあるはずで、私はそんな人達に力を与える組織を作りたいと思ったのです。(カール・ヘンリック＝ロベール)」

- ① 正式名称: DET NATURLIGA STEGET
- ② 設立: 1989年
- ③ 組織: スウェーデン本部、オランダ、イギリス、アメリカ、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、そして日本に活動拠点を持っている。(日本ではNPO法人に認定を受けている。)
- ④ 所在地: Wallingatan 22, SE-111 24 Stockholm, Sweden
- ⑤ 業務内容: 「持続可能な社会」の観点に基づいた経営コンサルティング  
「持続可能な社会」を達成するための4つのシステム条件に基づいて、企業や自治体などに対し現在そして将来の資源問題/環境問題を戦略的に解決する経営プランの策定とアドバイスを行なっている。マクドナルドやイケアなどがクライアントとなっている。

以下、ナチュラル・ステップの基本的な考え方を示しているキーワードである a.「◆ 漏斗の壁: Funnel」、b.「◆ バックキャスティング手法: Backcasting」、c.「◆ 4つのシステム条件: The System Conditions」を整理しておくこととする。

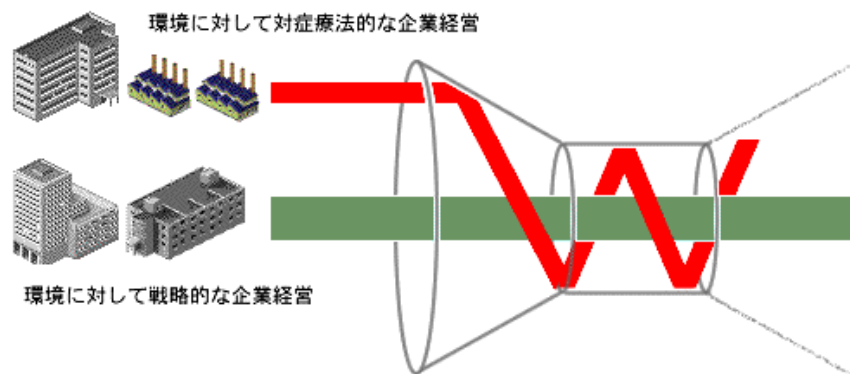
(以下、ナチュラルステップ・ジャパンのホームページより引用。 <http://www.tnsj.org/> )

a. 「◆ 漏斗の壁：Funnel」

地球の人口は現在 60 億人で、なお増え続けています。ですから、誰でも将来の市場に大きな変化が起こるということは理解できるでしょう。しかし、市場がどう変わるのかを予測しないと戦略的に大きなミスをおこすこととなります。今、私たちの社会経済は、資源の上でも、環境の面でも、選択肢が限られ先細りとなっていくファネル(漏斗)に向かって機関車のように突っ走っています。

地球の自然界と人間社会における循環原則に則り長期的な展望にたった環境対策を講じて、はじめて、このファネルの壁にぶつかることなく継続的な発展を維持していくことが可能となります。ナチュラル・ステップが示す4つのシステム条件は、市場の変化を予測するためのツールとなるのです。

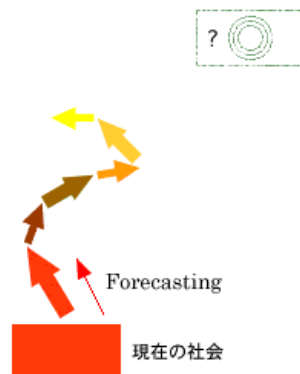
将来の市場で勝ち抜くためには、洗練された省資源の技術を開発するだけでは充分ではありません。物質や原料を、将来の市場競争において勝てるだけの条件にあったものに徐々に切り替えていくことが大切なのです。



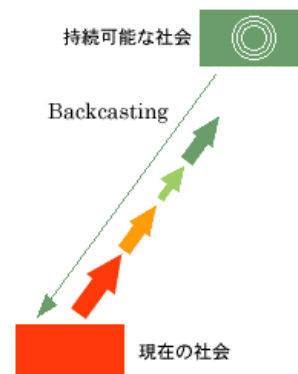
b. 「◆ バックキャストイング手法：Backcasting」

環境対策という、ともすれば「今できることから」といった進み方をするのが少なくありません。すなわち現在の状態から前を見るフォアキャストと呼ばれる手法に基づいた考え方です。しかし、この方法では最終的に到達すべき明確な目標を持たないままに闇雲に前へ進み、環境対策に投じた費用、労力、そして貴重な時間のかなりの部分を結果的に浪費することにもなりかねません。これに対して、ナチュラル・ステップが提唱するのはバックキャストという手法です。これは最終的な到達目標である「持続可能な社会」が満たすべき原則を「4つのシステム条件」によってまず明確に定義し、環境対策を考える時に常にその対策の妥当性・方向性を検証するコンパスを持ちながら進んでいく方法です。このバックキャスト手法によって環境対策を押し進めることにより、無駄のない速やかなステップアップをはかることを目指します。

フォアキャストイング手法



バックキャストイング手法



© Takashi Yoshida

All Rights Reserved, Copyright © C.N.D. Inc.

### c. 「◆ 4つのシステム条件：The System Conditions」

環境問題の議論では、しばしば意見の不一致のみが表面化して、実際何についてなら皆の意見が一致するのかが明らかになりにくい傾向があります。ナチュラル・ステップは「削減しないシンプル化」という自然科学的な対話を通して、その難しい問題を乗り越えようと活動しています。「シンプル化」とは、問題になっている部分を個々に分析し始めるのではなく、まず、自然環境と人間社会の双方に適用できる総括的で妥協が不可能なルールを明確にするという意味です。一方で「削減しない」という意味は、シンプル化する際に、問題の複雑さや難しさを削減したり無視したりしないという意味です。総括的な原則が理解できると、あらゆる局面において基礎のしっかりした長期的な決定を下すことができます。ナチュラル・ステップでは、自然環境と人間社会双方を含めた「持続可能な社会システム」の総括的な原則を以下の4つのシステム条件に集約して提言をおこなっています。

#### 1) 地殻から取り出した物質が、生物圏の中で増え続けない。

鉱物は地殻のなかにゆっくりとしたプロセスで定着していきますが、それに相当する以上の石油・石炭・金属・リンなどの鉱物を掘り出さないということです。企業や自治体にとってこの条件が意味することは、製造や消費のすべてのプロセスにおいて、計画的なスクラップと再生可能な資源を原料として利用するという変革です。(In order for a society to be sustainable, nature's functions and diversity are not systematically subject to increasing concentrations of substances extracted from the Earth's crust.)

#### 2) 人工的に作られた物質が、生物圏の中で増え続けない。

社会が生産したもののすべて、すなわち望ましい製品も、排煙汚染や下水などのように望ましくないものも含めて、社会の技術による循環があるいは自然の循環によって新しい資源として再生されるペース内で生産・排出することです。そのためには資源の利用を極力節約し、PCB やフロン、塩素パラフィンのような生分解しにくく自然にとって異質な物質はすべて除去しなくてはなりません。(In order for a society to be sustainable, nature's functions and diversity are not systematically subject to increasing concentrations of substances produced by society.)

#### 3) 自然の循環と多様性が守られる。

アスファルト化、砂漠化、塩化、耕地の侵食などの人為的な原因による土壌面積の不毛化を止めることです。企業にとっては、できる限り土地面積を効率よく利用し、企業自身の恒久基幹施設に対する必要度の吟味を始めとして、開発によって生産性のある緑地に与える影響を考慮することが必要になります。(In order for a society to be sustainable, nature's functions and diversity are not systematically impoverished by physical displacement, over-harvesting or other forms of ecosystem manipulation.)

#### 4) 人々の基本的なニーズを満たすために、資源が公平かつ効率的に使われる。

社会が資源を利用するに際して条件 1 から 3 に収めるためには、真剣に資源節約という精神で効率的かつ公平に利用しなければならないということです。そのためには社会のあらゆる局面において、人間のニーズを満たし、かつ資源を節約するもっと洗練された方法・技術を求める努力をしなくてはなりません。同時に富める国と貧しい国の不公平な資源配分も避けるべきです。(In a sustainable society resources are used fairly and efficiently in order to meet basic human needs globally.)

## 5)視察テーマ分析-(3)高齢者福祉

スウェーデンを筆頭として北欧3ヶ国は高齢者福祉の分野において、先進的な取り組みを行ってきたことは事実である。ここでは、1971年にスウェーデンに渡り、以来福祉分野や社会政策分野をご専門として活躍されている奥村芳孝氏(ストックホルム市職員、金沢大学経済学部非常勤講師、今回の視察ツアー講師およびガイド)の諸見解等をとりとまとめた。

(以下、Okumura Communications 奥村芳孝 様のホームページより引用。

<<http://home.swipnet.se/okumura/>>

### A.スウェーデンの高齢者福祉の現状

#### a.背景

##### <人口的背景>

- ・1996年12月現在、総人口884万人のうち154万人が65歳以上で、高齢化率は17.4%である。
- ・高齢化率は減少中で、2005年には17%になるとみられている。2005年以降、高齢化率は再び増加し、2035-40年に22.4%になると予測されている。
- ・平均寿命は男性76.1歳、女性81.1歳で、高い国の一つ。
- ・子どもと同居している高齢者の割合は約4%で、先進諸国の中でも低い。

##### <政治、経済的背景>

- ・80年代までの順調な経済発展が、福祉の充実を支えてきた。
- ・社民党政権下で、公的セクターの拡充により福祉を充実させるという解決策に国民の支持があった。
- ・女性の社会進出を支援することにより、課税ベースの拡大、労働力の確保ができた。特に、福祉の現場は女性が多い職場でもある。
- ・地方自治の強化と同時に、市町村合併を通じて自治体の財政的基盤の強化が図られた。

#### b.スウェーデンの高齢者政策の特徴

- ・高齢者ケアの枠組みは国の法律によって規定されている／この枠組み法は権利法である／この枠組み内にて市は全責任を負う／県は医療、市は福祉という役割分担が出来ている／医療も福祉も主に税金で運営されている／高齢者ケアの運営主体はほとんどすべてが市である／住宅政策に力が入れている／施設も住宅である／24時間介護が普及している

#### c.法律と理念

<社会サービス法>社会サービス法は社会福祉における基本法で、禁酒法、社会扶助法、児童福祉法、幼児保育法の4法が統合され、1982年から施行されている。

<社会サービス法の特徴>権利法—不服申請が可能／枠組み法—目的、原則が書かれており、詳細は規定されていない。／社会福祉すべてにわたる基本法／目的—民主主義、連帯、経済的、社会的保障、平等など／原則—自己決定、自立の援助、ノーマライゼーション、選択の自由、総合的視点、継続性、近接性、人格の尊重、積極的活動、当事者参加

<保健医療法>義務法—権利法ではないので、不服申請はできない／枠組み法—詳細は規定されていない。／目的—住民の健康促進を図り、住民の経済状態、居住地区に関わりなく、十分な医療が等しく受けられ住民の総合的なニーズにもとづいた保健医療の拡充と組織化を図ることを求めている。

#### d.在宅サービス

<ホームヘルプサービス>必要に応じて掃除、買物などの家事援助や就寝介助などの介護によって、高齢者、障害者などの自立生活を助ける。申込みはすべて福祉事務所に行い、自己負担がある。

<ナイトパトロール>夕方から朝にかけてヘルパー、准看護婦、看護婦が要介護者を回ったり、緊急の呼び出しに対応する制度。

<訪問看護>介護／看護が必要な人が自宅に住み続けられるように、看護婦などが定期的に訪れる。

<緊急呼び出し電話>一人暮らしの高齢者や要介護者が、何かがあった場合、腕時計型の呼び出しボタンを押すことにより、ヘルパーなどが来ることになっている。

<移送サービス>身体機能の低下や障害などのために、普通の公共交通機関が利用できない人がタクシーや車いす用のミニバスを利用することが出来る。

<デイケアセンター>サービスハウスに併設されたり独立しているもので、痴呆老人などに対しリハビリや食

事などのサービスを行う。

＜ショートステイ・ミドルステイ＞在宅で介護を行っている家族の負担軽減のため、あるいは他の施設への入居待ちの間、一時入居として行われる。

＜補助器具＞身体機能の低下や障害などのために日常生活が困難な人に、補助器具を貸し与えることにより本人の自立生活を援助する。

＜住宅改造補助＞障害・高齢者などが自宅で自立した生活が送れるように必要な住宅の改造を行う。

＜高齢者住宅手当＞高齢者の収入に応じて家賃の一部を援助するもので、1995年からは国から支給されるようになった。

＜近親者有給介護休暇＞親族などの介護の（看取る）ために仕事を休まなければならない場合、最高60日まで、休職中の収入が一部補償される。

＜家族ヘルパー・介護手当＞高齢者を介護している場合、市より介護手当をもらうことができる。

#### e.施設サービス

1992年からのエーデル改革により、サービスハウス、老人ホーム、ナーシングホーム、グループホームなどは「介護の付いた住居」と呼ばれるようになった。なお下記のうち、シニア住宅以外の入居は市の福祉事務所によって決定される。

＜シニア住宅＞普通、55才以上の健常者を対象とした利用権買い取り式住居で、すべてが民営である（一部賃貸もある）。日本の一般型有料老人ホームに近い。

＜サービスハウス＞自立して生活できる高齢者（および障害者）のためのアパートで、日本のケアハウス型軽費老人ホームに近い。1LDKから2LDKが多く、自分の家具と共に引っ越す。デイセンター、図書室、美容室、レストランなどのサービス機能が付いているのが普通である。介護職員は24時間勤務しており、必要に応じてヘルプを受けることができる。

＜老人ホーム＞ケアが必要な高齢者のための住居で、すべて個室で、食事は食堂で一緒にとるため台所はついていない。サービスハウスに比べて入居者の介護の必要度は高く、日本の特別養護老人ホームに近い。私物の家具を持ち込むことができ、職員は24時間勤務している。

＜ナーシングホーム＞日本の老人病院/老人保健施設に近いが、現在は介護が重度の人のための住居であって通過施設ではない。1992年のエーデル改革により県から市に移された。施設長は多くの場合、看護婦で医師は常駐していない。

＜グループホーム＞少人数を対象とした介護、住居形態で、居住者の居室と共有スペースがあり、職員は24時間勤務している。対象は痴呆性老人、他的高齢者、身体障害者、知的障害者などの介護を要する人である。（日本ではグループハウスという言葉が使われ始めているが、これは少人数を対象としたコレクティブハウスで高齢者/障害者住宅とは直接の関係がないので注意が必要である。また高齢者のためのサービスハウスは、主に高齢者だけが住んでいるカテゴリーハウスではあるが、共同の食事運営がされていないのでコレクティブハウスではない）

#### f.苦情処理

在宅におけるホームヘルプでもあるいは施設におけるケアでも必ず苦情が出てくる。同時に行政機関には監督責任がある。まず認定内容に対する苦情（不服）は行政訴訟が行われる。スウェーデンにおいてはいわゆる認定は行政権の行使であり、このような行政権の行使にあたっては必ず行政側は不服の場合の申し立て方法を個人に通知およびこれを手助けしなければならない。

施設などにおける苦情処理は幾つかの方法がある。施設には必ず当事者あるいは家族協議会があるので、この協議会が施設長に苦情が持ち込まれる。2番目には直接の監督責任がある市に苦情が持ち込まれる。高齢者ケア分野では各市に医療責任看護婦がおかれ、必要があれば市はすぐさま監査を行う。3番目は国の監査機関に持ち込む方法である。社会庁は福祉および医療面での監督責任を有しており、全国で何カ所か監督事務所を持っている。たとえばナーシングホームで十分な介護が与えられていないということで、これを社会庁に申し立てれば、社会庁は調査を行う。社会庁ではこのような訴えだけでなく、自主的な監査を定期的に行っている。なお県には県行政庁があり、福祉分野での監督機能も持っている。

施設における問題が起これば、わりと対応は早い。97年にストックホルム郊外のナーシングホームでの看護が問題になった。この場合は民間委託で、その職員が訴えたものである。マスコミに出たのが月曜日で、火曜日には市および社会庁が監査を行い、水曜日には市はこの会社との契約を10日間の猶予期間において破棄すると決定した。なおこの市において98年にも今度は市の施設で同様の問題が起こった。この結果高齢者ケア部長は首になり、政治家である高齢者ケア担当理事は辞職した。



## Bなぜ、スウェーデンか？

日本においてスウェーデンが話題になる時、批判点もなく夢のような国だと絶賛する人と、スウェーデンはだめだと頭から決めかかっている人がいる。前者の中には、福祉は確かに素晴らしいけれど、社会、政治が違いすぎるのであまり参考にはならないと言う人もいる。後者は、スウェーデンの福祉は素晴らしいけれど、税金は高く、ずる休みは多く、何でも行政まかせで、経済はガタガタである。だからスウェーデンは参考にならないと言う。

よく統計などの資料が誤って読まれるか、表面的な解釈しかされてないことがある。一時期「スウェーデン病」という言葉が流行ったことがあり、この場合もかなり誤解された統計の読み方がされていた。また社会、政治が違うということに関してはたしかに事実であるが、スウェーデンも昔はいわゆる福祉国家ではなかった。むしろヨーロッパの中で貧しい国の一つであった。しかし、徐々にこの福祉を築いてきたのであった。スウェーデンはすでに日本がこれから迎えようとしている高齢化社会を体験した実験国であり、いろいろな問題にどのように対処してきたか、日本にとっても大いに参考になるのである。社会、経済が違うから参考にならないと結論づけるのはやさしい。しかしそれでは日本の社会政策は進歩しない、他の国から学ぶことはできないのである。もちろん視察に来る意味もない。

## C.日本がスウェーデンから学べること

日本とスウェーデンでは事情も違い、国内においても地域によってかなり事情が違う。これを承知の上で、著者が大事だと考える点を以下のとおり挙げた。

**1. 理念、ビジョンの確立** スウェーデンにおいても福祉は、一部の人のための救貧政策から国民全員のための普遍政策として発展してきた。だからこそ現在では国民全員が「恩恵」を受けられる福祉政策として、国民から支持を得やすいのである(普遍的政策として発展するためには、特に中流階級の支持が不可欠である)。また視察の際には、何時に食事をしますかとか、どのようなことをしていますとかのマニュアル的なことが聞かれることが多い。人々はマニュアルに従って生活しているわけではなく、マニュアルよりも大事なものはどのような理念に従って、たとえば介護を行うかということである。

**2. 介護の目的は自立を助けること** 高齢者などの介護を行うのはかわいそうだから助けるのではなく、自立を助けることである。だからこそ助けすぎは禁物で、出来ることは自分でしてもらわなければならない。必要な介護を受ける権利とは、介護の必要性とは別に無条件に与えられるものでもなく、また各個人の財布の厚さに応じて市場で買うものでもない。

**3. 「在宅介護」と「施設介護」は車の両輪** 日本においてこれからの高齢者問題などを考える場合、在宅か施設かが問題なのではなく、被介護者が必要な介護を得て住める住居を提供することが大事である。「在宅介護」と「施設介護」は二者択一ではなく、車の両輪である。

**4. 住環境の向上** 「施設」での介護にどこまで医療が必要かという議論はあっても、「施設」が住居問題としてとらえられることはなかった。しかしこれからは介護に住居がついた形ではなく、住居に介護がついた形として、「ついでの家」として整備することが大事である。言い換えるならば「施設」で介護が必要な人が、「施設」内で「在宅介護」が受けられるようにすることである。

**5. 単独施設より複合施設を** 病院は医療機関として治療およびリハビリなどに限定し、他の施設においては「介護の付いた住居」として、入居者の介護度に応じた住居形態を混ぜ(たとえば軽費老人ホーム、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、グループホーム、老人保健施設など)、職員配置もそれにしたがって行うのが最適ではないかと思う。一言で表現するならば、住居形態/介護形態別に居住者を分けるのではなく、居住者にあわせて「介護形態」を変えるのである。

**6. 在宅介護の条件整備** 「在宅介護」と「家族介護」は同じではない。一般的に「家族介護」が成り立つためには4つの条件が存在する。1-「家族介護者」にとって選択の余地はあるか(自由意思かどうか)、2-被介護者が「家族介護者」から介護されることを望んでいるか、3-「家族介護者」が十分な「介護」を行える客観的条件(知識、時間、補助器具)をもっているか、4-「家族介護」が社会的に安いかどうか、である。

「家族介護」自体は否定されるべきものではなく、これらの条件が満たされて初めて「家族介護」に意味がある。問題は、上の条件が満たされない場合に、家族に実質的な選択の余地がないことである。

**7. ケアマネジャーの役割強化** 日本の高齢者ケアにおけるように色々な団体が関係している場合は、特に関係者間のコーディネートが重要になってくる。介護保険によって判定委員会などが作られるが、これから高齢者数が圧倒的に増えればこのグループの判定では追いつかず、これらを専門的に行う職員が必要になる。

**8. 医療と福祉との連携** ホームヘルプあるいは施設においても、医療機関と福祉機関の連携は非常に大事である。また医療においても病院と開業医との役割分担を考えなければならない。

**9. 介護職員の雇用条件/労働環境の改善**高齢者の増加に伴い、ケア職員がさらに必要になる。日本においては主婦などの潜在労働力は十分であると考えられ、必要なのはパートを正式の専門職とすることで、このために雇用条件の改善だけでなく、さらに専門性の向上が必要である。特に雇用主によって介護職員の待遇が大きく違い、同一労働同一賃金という観点から見直しが必要である。

**10. 建物よりもソフトが大事**最近各地において、福祉センターや補助器具センターと名付けられた建物が出てくる。中にはスウェーデン以上に立派な建物も存在するが、内部的には十分機能してないところもある。

**11. ボランティアの役割の明確化**最近日本においても「住民参加型在宅福祉」あるいはボランティア活動に対する興味が増えてきている。しかしどのような「住民参加」形態があり、何がボランティア活動であるか考慮することなく、流行語のように使われているように思う。これからはボランティアに何をしてもらいたいのかという、役割分担の議論をしなければならない。

**12. 精神論よりも制度論**スウェーデンの高齢者ケアが機能しているのはスウェーデン人が高齢者に特に優しいとか、尊敬しているとかの精神ではなく、必要な介護が与えられる制度を作ってきたからである。日本の寮母さんの方が一生懸命働いていると思うが、それでも問題があるのは制度の問題である。精神論では問題は解決しない。

**13. 民営化の長所、短所の議論**最近、民間活力導入ということがよく言われるようになってきたが、今必要なのはただ単にシルバービジネスを増やすことではなく、公共セクターと民間にどのような役割分担が適当かという議論である。スウェーデンやアメリカの例を見ても分かるように、公営が常に非効率的で民営が効率的であるとは言えない。

**14. 行政との協力**日本の住民運動を考えると、行政を敵のように考えて行動している団体もある。もちろん今までの行政の対応を考えると、このような反応の仕方が理解できないわけではないが、行政/政治家に対しては憎しみのむちより愛のむちが必要である。

**15. 地方分権の推進**なるべく現場に近いことは、地方自治体にて決定、運営するのが最適であり、このために地方自治体独自の財政権限の強化も必要とされる。仮に権限が市町村においても、財政権限が伴わなければ地方自治には値しない。日本の高齢化率の上昇スピードを考えると、持ち時間は多くない。このため地方自治体において戦略的にいろいろなことをしていかなければ、対応しきれない。この対策の中には失敗もあるであろうが、全国的な一律の対策ではなく、各地方自治体が地域の状況に応じて切磋琢磨していく中で、地域にあった対策が出来る。

**16. 行政改革**今まで、日本の行政においては専門家よりもジェネラリストが優先されていた。たとえば福祉事務所などで働いている職員は専門教育が必要で、これらの教育を受けた人を雇用する必要がある。また最低5年は同じ職に就くような職員配置が必要である。これからは上からの配置転換をやめることで、職員本人が移動を申請するあるいはその職に申請するような部内公募制が必要である。また上級職などはすべて契約制にして、満足のいく仕事をすれば契約延長、不十分であれば首にするのである。公的業務での効率性の追求という観点からは、競争の導入が必要である。たとえばある地区のホームヘルプ業務を入札にかけ、市の職員グループ、市福祉協議会、他の非営利団体、営利団体がその運営を費用とクオリティで競うのである。運営が効率的かどうかは公営か民営にあるのではなく、競争があるかどうかである。

**17. 政策の評価**一般的に日本の行政では予算を取ることに熱心でも、行った政策の評価には力が入られていない。たとえば高齢者ケア分野では、研究者と協力して行っている政策の評価を行い年次報告書を出す様なシステムが必要である。

**18. 無い物ねだりはダメ**選挙になればどの政党も「福祉に力を入れます」とは言うが、具体的な政策論争がされることはなかった。同時に「減税を致します」、「消費税に反対」と言われることがあっても、例えば福祉に力を入れる予算をどのように調達するかという具体的な案が示されることもなかった。政治家も国民も福祉に力を入れるのであれば、この予算をどのように調達するかということも同時に考えなければならない。そうでなければ絵に描いた餅になってしまう。国民負担と公的負担は同じではない。福祉と財政が議論される場合、かならず「国民負担率」という用語が使われる。この用語は誤解を生んでいる言葉のひとつである。高齢化が進めばどの国も高負担になり、国民負担は増えるのである。しかし国によって違うのは、これを連带的に税金、公的保険などで調達するか、各個人の財布にまかせるかの違いである。公的負担が減れば私的負担は増えるのである。国民負担とは公的負担と私的負担の合計である。

**19. 福祉は政治の問題**福祉というのは政治の問題であり、国民が将来に向けてどのような選択をするかという問題でもある。よく政治が悪い、政治家は国民のことを考えていないと言われるが、これらの政治家を選んだのは国民であり、最終的には国民の選択なのである。福祉国家というのは誰かが国民のために作ってくれるものではなく、国民が主権者として選択するものなのである。

<奥村 芳孝(おくむら よしたか)様の略歴>1951年:奈良に生まれる 1971年:スウェーデンに渡る、1982年:ストックホルム大学社会学部卒業 スtockホルム市に勤務 1990年:Okumura Communications社を設立(現在、福祉や社会政策を中心に研究、著述、通訳を行う。)金沢大学経済学部非常勤講師  
主な著書:『スウェーデンの高齢者医療』井上英夫等編著「高齢者医療保障」労働旬報社、1994年/『スウェーデンのグループホーム最新事情』鳩山邦夫、山井和則著「グループホーム入門」リヨン社、1999年/『新スウェーデンの高齢者福祉最前線』筒井書房、2000年

(以下、各視察インタビュー結果 ～P80 は、別途公開申し上げます。)

CND Business tour 2000 Report

北欧 移動通信マーケティング・ツアー 視察レポート

—福祉・環境・テレワークにおける次世代サービスのアプリケーションを求めて—

発行 2000年8月8日  
編集者 株式会社シー・エヌ・ディ TERA Communications project

無断転載・複写複製禁止 All Rights Reserved, Copyright ©C.N.D.Inc.