

1 short report・1

オフショア・アウトソーシングと
公共政策的課題

情報技術の活用により、従来は国際貿易の対象となつてこなかった様々なサービスが海外へアウトソーシング可能となつてきている。こうしたオフショア・アウトソーシングは、貿易や産業に対する潜在的な影響力の大きさから、特に米国を中心に大きな政策的論争を巻き起こした。本稿では、米国を対象に、オフショアに対する政策的課題とその形成過程を整理し、情報化時代の公共政策立案における課題を明らかにする。



研究員

高木 聡一郎
(たかぎ・そういちろう)

はじめに

これまで、各国の産業は国際貿易によって様々な影響を受け、形作られてきた。特に近代以降、世界の多くの国々では、いくつかの産業を保護しつつも、基本的には自由貿易を尊重し、それぞれの比較優位性に基づいた産業構造が展開してきた。

オフショア・アウトソーシングも、基本的にはこうした国際貿易の進展と位置づけられるが、それまでの国際貿易の進展とは異なる側面がある。それは、高度化した情報技術を駆使することにより、これまで貿易の対象としては規模が小さかったサービス業の多くが、海外へ移転可能になったことにある。コールセンター業務から各種会計・税務処理、ソフトウェア開発まで、様々な業務が情報ネットワークを駆使することにより、容易にコストの低い国々へ移転可能になったのである。このことは、実際の貿易と産業への影響以上に、潜在的な影響力の大きさから、特に米国を中心に大きな政策的論争を巻き起こした。

本稿では、こうしたオフショア・アウトソーシングをもっとも積極的に行い、また、厚みのある政策的論争が繰り広げられた米国を対象に、オフショアに対す

る政策的課題とその形成過程を振り返ることにより、グローバル経済の深化に対する政策的視点を提供しようとするものである。

1. 議論の対象

ここでは、オフショア・アウトソーシングを「ITサービス及びITを活用した業務（ITES:IT Enabled Services）を、低コスト国へアウトソーシングすること」と定義する。したがって、米国と英国、米国と日本など、コスト削減を主たる目的としない、国際間の分業については、議論の対象としない。

オフショアにはいくつかの種類があるが、大多数の議論をまとめると、以下の図のようになる。

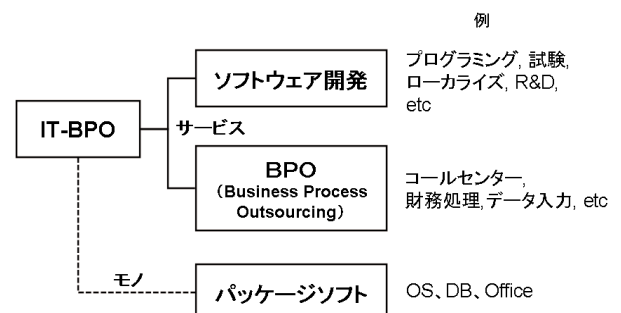


図 オフショアの種類

オフショアに関する議論の対象となる業務は、IT-BPO (Information Technology and Business Process Outsourcing) と総称されることもあるが、その第一の柱がソフトウェア開発に関するものである。プログラム開発や試験、ソフトウェアを現地市場に合わせてカスタマイズするローカライゼーション、R&Dなどが含まれる。第二の柱がBPO (Business Process Outsourcing) である。コールセンターや財務会計処理、データ入力など、直接IT産業に関わるものではないが、ITを駆使することによりアウトソーシング可能となった業務である。

一方、オフショアの議論において忘れられがちなのが、パッケージソフトである。オペレーティングシステムやデータベースなどのパッケージソフトは、「モノ」であり、サービス貿易を中心に議論する場合には議論の対象とならない場合が多い。しかし、例えば米国企業の場合、ソフトウェア開発のサービスを輸入していても、大量のパッケージソフトを海外で販売している可能性もある。また、貿易データによってはパッケージソフトを含めている場合もあるため、そのデータがパッケージソフトを含めているかどうか確認が必要である。米国における政策論議では、パッケージソフトの貿易動向は、そのデータが網羅的ではないこともあって、議論の対象となっていない場合が多い。しかし、オフショアによる技術力への影響等を議論する際には、こうしたパッケージソフトの貿易動向も含めて議論を行う必要があると思われる。

2. オフショアに関する政策的論点

こうしたオフショアの進展に対して、アウトソーシングする側である先進国には、どのような影響があるだろうか。先進国における政策的論点は、以下の点に要約されるだろう。まず、懸念材料としては以下のものが挙げられる。

1) 雇用の減少

特に中間所得層のサービス業従事者、IT関連技術者の雇用が減少する。

2) 技術力の低下

プログラム開発のアウトソーシング等によりソフトウェア開発の技術力が低下する。また理系学生が減少し、長期的な技術力も低下する。

3) イノベーション力の低下

国内のIT産業が空洞化、技術力が低下することにより、IT技術力によって恩恵を受けていた他産業へも影響が及び、国全体としての新産業の創出やイノベーション力の低下をもたらす。

それに対して、プラス面としては以下のものがある。

1) コストの削減

アウトソーシングでコストを削減することにより、グローバル市場での競争力が増す。

2) 世界的規模での人材の確保

インドなど、高い技術力を持つ人材を確保することで、企業の競争力が増す。

こうした論点がある中、米国における政策過程がどのように展開してきたかを概観したい。

3. 米国政府の政策動向

米国におけるオフショアに対する議論は、2002年ごろから、コンサルティング会社のセンセーショナルな予測と、オフショアに関するメディア報道によって一気に高まった。例えば、「2015年までに、330万人分のサービス業が海外に移転する」(Forrester Research)、「2009年までに、200万人分の金融部門の雇用がアウトソースされる」(Deloitte Research) といったものである。

また、米国の主要ニュースチャンネルCNNは、「Exporting America」という特集シリーズを2003年から放送し、オフショアによる雇用への影響を報道したり、オフショアを行う企業を名指しで批判した。このような議論の発端により、雇用の確保が議論の中心となった。

こうしたセンセーショナルなメディア報道のさなか、2004年に大統領選挙を迎えたため、オフショアにどのように対応するかが重要な政策論争の課題となった。例えば2004年2月に経済学者で当時ブッシュ政権のチーフ経済アドバイザーであったGregory Mankiw氏(現ハーバード大学教授)が、オフショアについて、国際貿易の一形態であるとして、オフショアを容認する姿勢を見せた。これに対して、プリンストン大学教授のAlan Blinder氏は、オフショアは「第3の産業革命」になる可能性があり、教育の変革やセーフティネットの拡充の必要性を訴えた¹⁾。

議会サイドからは、民主党の大統領候補だったJohn Kerry (マサチューセッツ州選出上院議員) は、「コールセンターのオペレータは、電話を取ったときにその場所を明かさなければならない」という法案を提出した。また、同じ民主党のHillary R. Clinton (ニューヨーク州選出上院議員) は、「個人情報海外に転送することを規制する」という法案を提出している。しかし、これらはいずれも成立には至っていない。一方、政府発注業務の一部について、業務が実施される場所を特定する法案 (Thomas-Voinovich amendment) は、2004

年に限り有効として成立した。以下に、米国の連邦政府と州政府で提案された法案数と成立数を表に示す。

表 米国におけるオフショア規制法案の提案数と成立数

		2003	2004	2005	2006
連邦政府					
提案数		9	3		
成立数		1			
州政府					
提案数		3	200	190	-
成立数 (内訳は規制内容)	政府調達での国内企業の優遇		5	3	2
	政府調達での禁止			1	
	政府調達での確認			1	
	個人情報転送制限			1	
	調査			3	1
	その他			1	1

出展：National Foundation for American Policyの情報を元に筆者作成。

連邦政府においては、2003、2004年に合計12本の法案が提出されたが、成立したものは1件であった。また、州政府においては2004年、2005年に多くの法案が提出され、そのうちいくつかは成立している。これらの内容は、州政府の調達においてオフショアの有無を確認したり、オフショアを規制、あるいは禁止するものである。また、いくつかはオフショアの影響をより詳しく調査することを求めるものもある。しかし、総じて数多くの法案が提出された割には、成立したものは少ない。結果として、現在米国政府はオフショア容認の姿勢を採っている。

4. オフショアの法規制に関する課題

このように、多くの法案が提出された一方で、成立したものが少ない背景には、いくつかの要因がある。第1に、州政府が提案した法案については、米国憲法上の矛盾が指摘され、実効性に疑問が呈されていることがある。米国憲法では、国際貿易政策は連邦政府の専権事項であると定められており、州政府が国際貿易に関わる法規制を行うことはこの規定と矛盾するという指摘がある。また、政府調達協定（Government Procurement Agreement）など、海外企業の公共調達への参入を定めた国際協定との抵触も指摘されている。

第2に、提案された規制は政府調達のオフショアに

関するものが中心であるが、実際にオフショアは民間企業を中心に多数行われているため、実際に成立してもオフショアを止める効果は少ないということも挙げられる。それに加えて、産業界からはオフショアを規制することにより米国の産業界が高コストになり、国際競争力を失わせるといった議論がなされた。

第3に、より根本的な問題として、オフショアに関する客観的な状況把握が困難であるという点がある。例えば、GAO（Government Accountability Office）は、オフショアの状況を詳細に調査したが、そのレポート（2004）では「米国政府の持つ情報では、オフショアの全体像を把握することはできない」としている⁽²⁾。また、WTO等の国際機関も、オフショアに関する包括的な情報は提供していない。

こうした状況把握が困難であることの理由としては、オフショアで取引対象となっている業務が比較的新しく、国際貿易の従来のカテゴリーには当てはまらない、あるいは他のカテゴリーと混在しているという事情がある。例えば、パッケージソフトと出版物（映画等）が同じカテゴリーになっていたり、ソフトウェア開発とBPOが同じカテゴリーになっているといったことがある。また、GAOは、インドが発表しているアメリカ向けのオフショア輸出額（2003年で87億ドル）と、米国が発表しているインドからの輸入額（同4.2億ドル）に大きな差があるという報告をしているが⁽³⁾、これもこうしたカテゴリーに関する問題が関係している。また、オフショアにおけるソフトウェアや情報は電子的に取引されるため、政府が取引の詳細を確実に把握することが困難であるという側面もある。米国政府は必要であれば規則を変え、あるいは企業に命じて情報を収集することもできる。しかし、そうした政策は現時点では採られていない。

ところで、こうしたオフショアに対する規制があまり成立しなかった背景には、利害関係者間のバランスが与えた影響も大きいと考えられる。オフショアを推進する立場には、IT産業のみならず、金融、製造業など様々な業種が関わっている。米国商工会議所、The Business Roundtable⁽⁴⁾、米国銀行員協会、全米工業会、ITAA⁽⁵⁾などが連携して活発にロビー活動を行ってきた。それに対して、オフショアの影響を受ける労働者の活動は、十分に活発であったとは言えない。

また、例えば国際貿易のために失業した労働者のために、教育サービスや失業保険を拡充するTrade Adjustment Assistance Actを製造業からサービス産業へ拡大する議論の際には、それによってベネフィットが減る可能性のある製造業従事者とサービス産業従事者の利害が異なり、労働者側も一致したスタンスを

取ることが難しかった点がある⁽⁶⁾。

このように、法規制の実効性と効果に疑問符が投げかけられたことに加えて、上記のようなオフショアに対する利害関係者間のバランスによって、多くの法案が成立に至らず、結果的に米国政府はオフショア容認の姿勢を採っていると考えられる。

5. まとめ

このように、オフショア・アウトソーシングに対する米国政府の政策は、雇用への影響に対する懸念から活発な議論を巻き起こした。特に連邦・州の議会からオフショアを規制するための法案が多数提出されたが、成立したものは少なく、結果としてオフショアを容認するスタンスを採っている。

その背景には、今日の自由貿易体制の中で保護主義的な規制を設けることの技術的な課題がある。また、オフショアの実態とその影響に対する客観的な情報把握が困難であることも、対策の立案を難しくしている。また、産業団体と労働組合の関係も、政府のスタンスに影響を与えてきた。その結果、オフショアそのものの規制よりも、オフショアによって失業した労働者にどのようなセーフティネットや教育機会を提供するか、また、どのように国の技術力を維持・向上していくかに議論の焦点が移ってきた。

こうしたオフショア・アウトソーシングに見られる政策立案上の課題は、情報化時代の公共政策立案における課題を示している。次々に生まれる新たなサービスに関する情報把握の難しさに加え、グローバル化が進んだ今日、産業界でも企業経営と労働者の利益が一致しないなど、利害関係もより複雑化している。それは、企業が国境を超えて真にグローバルな存在となった結果、国という単位で産業政策を考える際の難しさを示している。金融危機の影響が日本の雇用にも大きな影響を与えている今日、グローバル時代の産業政策のあり方は、国と企業の関係、また国とは何かという問題を改めて考える必要性を示している。

注釈

(1) ただし、Blinder氏もオフショアに対する規制は避けなければならないと述べている。

(2) GAO (2004) "Current Government Data Provide Limited Insight into Offshoring of Services", p. 3

(3) GAO (2005) "U.S. and India Data on Offshoring Show Significant Differences", p. 2-3

(4) The Business Roundtableは、米国の主要企業のCEOによる産業団体である。

(5) Information Technology Association of America. 米国の主要なIT関連企業が加盟する産業団体である。

(6) Aspray, W., Mayadas, F., and Vardi, M.Y. (2006) "Globalization and Offshoring of Software" Association for Computing Machinery, p. 257-258

参考文献

(1) Aspray, W., Mayadas, F., and Vardi, M.Y. (2006) "Globalization and Offshoring of Software" Association for Computing Machinery .

(2) Blinder, A.S. (2006) "The Next Industrial Revolution?" Foreign Affairs, March/April 2006

(3) GAO (2004) "Current Government Data Provide Limited Insight into Offshoring of Services"

(4) GAO (2005) "U.S. and India Data on Offshoring Show Significant Differences"

(5) Garner, C.A. (2004) "Offshoring in the Service Sector: Economic Impact and Policy Issues" Economic Review p. 5-37

(6) Global Insight (2005) "The Comprehensive Impact of Offshore Software and IT Services Outsourcing on the U.S. Economy and the IT Industry"

(7) Mann, C.L. (2006) "Accelerating the Globalization of America: The Next Wave of Information Technology" Institute for International Economics

(8) National Association of State Procurement Officials (2005) "Offshoring and Procurement: Positioning for the Future"

介護保険サービスにおける情報の不均衡と情報の非対称性への取り組み ～WAMNETと東芝けあコミュニティの事例から～



研究員

山崎 孝博

(やまざき・たかひろ)

平成12年の介護保険制度施行により、要介護者が介護保険サービスの提供事業者を選択できるようになった。しかしながら、要介護者およびその家族は、情報の不均衡や情報の非対称性の問題によって、支援がなければよりよいサービスを受けることができない。情報の不均衡や情報の非対称性とはなにか、その対処はどのようにしたら良いのか。特筆すべき取り組み事例を2例取り上げながら解説したい。

1. 介護保険制度とは

介護保険制度は、日本が直面している高齢社会を支える制度として平成12年4月に施行された。加齢に伴う要介護状態になった高齢者に対して、介護保険法が定めるサービス（訪問介護など）が介護保険者から給付される。従来の措置制度と比較して、①介護保険サービスの提供事業者（以下、事業者）に株式会社等の営利企業が認められたこと、②介護保険サービスを利用する者（以下、利用者）が自ら事業者を選択し、サービスの利用に関する契約を取り交わすようになったことを、ここでは特色として取り上げる。

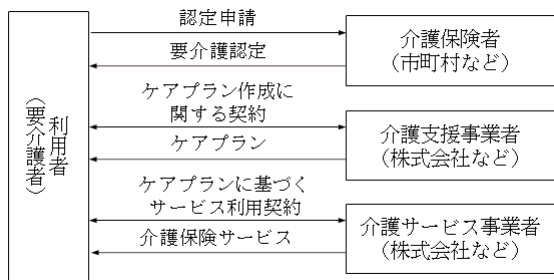


図1 介護保険制度の利用に関する流れ

2 利用者がよりよいサービスを受けるための問題

利用者の選択によって事業者間の競争を促し、サービスの質を高めようとする考えが制度の根底にある。しかしながら、事業者を選択するために必要な情報がどこにあるか分からなければ、あるいは情報を見つけることができたとしても書かれている内容を理解することができなければ、利用者と事業者間の情報の質や量が釣り合いになる。これを「情報の不均衡」と呼ぶ。

情報の不均衡があると、次のような問題が発生するおそれがある。

- ・自分の状態に応じたサービスを、どこの事業者から受ければ望ましいのか分からないことにより、良し悪しの判断なく近隣の事業者に一任してしまう
- ・利用者が有する権利が分からないことにより、苦情や要望があったとしてもそれを訴えてよいか分からず我慢してしまう
- ・自分が受けているサービスの質がよいものかどうか、またサービスの量が過不足ないかどうか分からないことにより、低いレベルのサービスを受けていたとしても気づかず、事業者を変更するきっかけにならない。利用者が事業者を変更しなければ競争原理が働かず、双方とも低いレベルの現状で当たり前だと思ってしまう

利用者がよりよいサービスを受けるためには、情報の不均衡に加えて「情報の非対称性」にも着目しなくてはならない。

情報の非対称性とは、元来、「レモン」と呼ばれるアメリカの中古車の販売において明らかにされている。かつてアメリカの中古車販売ディーラーは、事故車等の質の低い車を、購入者の無知につけ込んで売っていた。結果として、中古車市場には品質の低い車ばかりが出回ってしまうことになる。これは、情報の量や質が不均衡なだけでなく、購入者が中古車の良し悪しを判断する指標を持ち合わせていないために発生したと考えられる。

情報の非対称性は、介護保険サービスにおいても同様に起こりうる。利用者は事業者から受けているサービスに対する評価の指標を持ち合わせていない。高い

レベルのサービスを事業者の努力によって提供しても感謝されないし、手を抜いたサービスをしても分からない。これを逆にとれば、事業者はレベルを落としたサービスや、単なる収入増を目的としたサービスを提供することができてしまう。

措置の時代には利用者が自分で希望して事業者を選択することはできなかった。介護保険制度施行後は、利用者が選択し契約できることになったが、反面、このような弊害も伴うようになっている。利用者やその家族は、介護保険サービスの利用にあたって、何をしなければならぬか、自分が受けているサービスがよいものなのかどうか、分かっている必要がある。

3. 情報の不均衡を解消するための取り組み

最近では情報の不均衡を解消するための意欲的な取り組みがある。ここでは、(1)利用者やその家族の情報のレベルを、支援する立場の人によって引き上げるための好事例を、(2)利用者やその家族が自ら情報のレベルを引き上げるための好事例を、それぞれ紹介したい。

(1) 利用者やその家族の、情報のレベルを上げる

利用者やその家族は高齢であることが多く、自ら進んで情報を収集したり、収集した情報を何の支援もなく十分に理解することが難しい。そのため、利用者やその家族を市役所介護保険課等の担当者や、介護支援専門員（ケアマネジャー）によって支援することが求められる。

介護保険サービスの利用に伴う手続きを、順に追いながら説明する。

高齢者が加齢に伴う要介護状態になり介護保険制度を利用する場合、まず市町村などの介護保険者が要介護状態であることを認定する。これを要介護認定と言う。要介護認定のための手続きは、利用者本人または代理者が市役所介護保険課等に申請をする。従って、利用者やその家族を最初に支援すべき立場となるのが市役所等の担当者になる。市役所等の担当者は制度全体像や今後の介護保険サービス利用に関する流れについて分かりやすく説明することが求められる。

次に要介護認定を受けた後、利用者は介護保険サービスの利用に際し、介護支援事業者に所属する介護支援専門員へ介護保険サービス利用に係る計画の作成依頼を行う。この計画をサービス計画（ケアプラン）と

言う。今後、サービス計画に基づき介護をマネジメントする立場となる介護支援専門員は、利用者やその家族からの様々な質問や要望の窓口としての役目を負う。

このように、利用者を支援する立場となる人は、利用者の情報のレベルを引き上げるために、情報を収集し続けることが必要である。

【利用者やその家族を支援する立場の人の情報収集事例】

本レポートでは公的機関が情報提供する事例として、WAM NET^①を取り上げたい。WAM NETは、Welfare And Medical Service NETwork Systemの略称でワムネットと読み、福祉・保健・医療の総合情報サイトである。独立行政法人福祉医療機構が運営している。広く一般に公開されている「WAM NETオープン」「WAM NETプラス」と、事業者等が会員登録することで利用できる「WAM NETコミュニティ」で構成される。WAM NETは医療・福祉・介護に関する公的機関としての情報開示責任と介護保険に関する啓発、ならびに事業者運営利便性向上と事業者間連携強化を意図している。

WAM NETにおける特筆すべきコンテンツを取り上げる（平成20年11月現在）。

- ① 介護事業者、障害福祉サービス事業者、病院、診療所、高齢者福祉施設情報の検索
日本全国で指定または登録を受けている施設を必要な条件によって検索することができる。例えば近隣の医療機関や福祉施設の電話番号ないし取り扱いサービスを調査することができる。
- ② 行政資料の閲覧
介護保険に関する公的な会議資料が可及的速やかに公開されている。介護保険では3年に1回の介護報酬改定や5年に1回の介護保険法の見直し、あるいは不定期の厚生労働省令等によって、制度やその運用が毎年のように変更され続けている。行政の主な議論の場である社会保障審議会介護給付費分科会等の資料はWAM NETにて公開されている。あるいは、内閣官房に設置され長期的な社会保障制度を議論した社会保障国民会議の資料を含め網羅的に取り扱っている。
- ③ 事業運営上のtipsの提供
事業者で行う筋力トレーニングに関する知識や、新しい制度である特定健康診査・特定保健指導に関する情報等、事業運営実務に直結した情報が提供されている。



図2 WAM NETトップページ



図3 WAM NET行政資料ページ

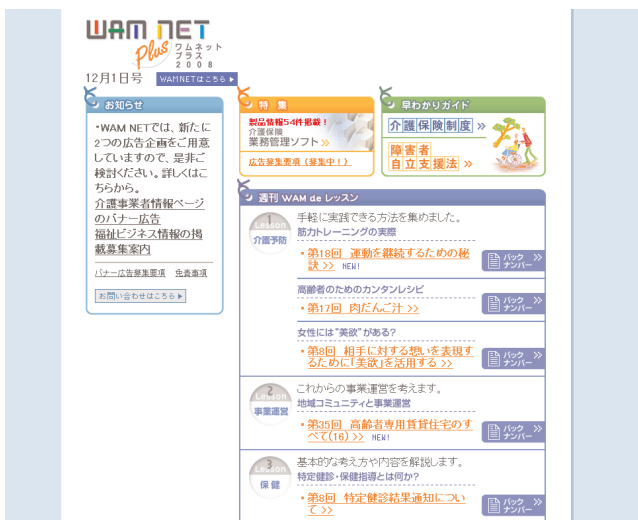


図4 WAM NETプラス

利用者の介護ニーズは個別具体的かつ迅速性を要するものが多い。介護ニーズは彼らの生活に直結するものであるため、ニーズを充足できない場合には生活の質 (QOL: Quality of Life) の劣化をきたす。介護支援専門員は、介護ニーズを充足させる目的や方法について専門性が求められる。例えば、ある介護ニーズに対して、通所介護 (デイサービス) を利用するサービス計画を作成したとしても、それだけでは完全にニーズが充足されたとは言えない。通所介護の入浴では心理的抵抗のため異性職員に介助されたくない、といったような利用者の要求が介護ニーズの背景に付随しているからである。これらの要求を汲み取り、必要性と現実性を加味した解が導き出されて、真の意味で介護ニーズが充足されたと言える。介護支援専門員は、専門性を発揮し行政機関や他専門職等との情報交換や調整を行うことになる。このような観点からも、WAM NET等から幅広くかつ良質な情報を得て日頃から学んでおくといったことが求められる。

(2) 利用者やその家族が、自ら情報のレベルを引き上げる

他方、昨今盛んに開催されているコンピュータ教室により、Web閲覧程度のリテラシーを持った高齢者が増えていくことに注目したい。「ITに強い市民」「様々な情報を活用することによって賢くなった市民」が多く現れている。利用者やその家族が自ら情報を収集し、情報の不均衡を解消することも考えられる。

【利用者やその家族の情報収集事例】

本レポートでは注目すべき事例として、株式会社東芝が非営利で提供している「介護情報総合サイト『東芝けあコミュニティ』⁽²⁾」を取り上げたい。

東芝けあコミュニティは、「家族・介護職従事者・学生など、介護に興味を持つすべての人を応援するサイト」をコンセプトに、介護保険にまつわる様々な情報を介護初心者に分かりやすく提供している。平成12年7月に開設され、東芝けあコミュニティ株式会社を経て、現在は株式会社東芝 社会貢献室が運営を引き継いでいる。

東芝けあコミュニティは、利用者やその家族への便宜を意図して以下の特徴を備えていることに注目したい。

- ①会員登録が不要で、面倒な手続きをすることなく全ての情報にアクセスすることが可能である。

- ②情報閲覧料が無料で、幅広く良質な情報をいつでも誰でも入手することが可能である。
- ③バナー広告やメーリングリスト等の広告が無く、不要な広告に煩わされることもない。
- ④東芝製品を売り込むことを目的としていない
- ⑤ビジネスではなく「社会貢献」活動の一環として、中立な立場で情報発信をしている

設立当初より「企業（東芝）色を出さないこと」「良質で役に立つ情報を掲載すること」の方針がある。加えて、バナー広告やメーリングリスト等の広告がないことにより、外部スポンサーからの掲載内容に関する要望を受けることが無い。さらに、掲載する情報は全て第三者の監修を受けており客観性が担保されている。これらの要件により、非営利で偏りが無い情報を無償で提供することが実現できている。結果として、平成20年7月現在で約3万ページビュー／日、約100万ページビュー／月を達成し、民間企業が提供している介護・福祉系サイトでは最もアクセスが多いサイトとなっている。

非営利でありながらも質と量が担保されたサイトを提供している動機とは何であろうか。企業の社会貢献活動という簡単な言葉で片づけることはできない。超高齢社会において、ある日突然自らの身に介護が降りかかってくる人（「介護の小学一年生」）は今後も多く発生し続ける。彼らが置かれる困難な状況を想定した時、社会を支える企業として提供できることはやらなくてはならないという、明確な責任感と理念を根底に保有しているからである。

東芝けあコミュニティの、平成20年11月現在のコンテンツは以下の通りである。

- ①総合案内
- ②介護入門 [知りたい]

「介護の小学一年生」が最初に必要とする情報が集約されている。介護保険制度の公的な情報だけでなく、認知症の基礎知識や必要な介護費用等の関連情報も提供されている。

- ③介護便利帳 [役立つ]

介護家族や介護職従事者等、要介護者を支えるためのコンテンツである。介護家族会や医学に関する情報だけでなく、塗り絵・童謡やシニア向けレシピ等すぐに実践で利用できるツールもそろっている。

- ④介護のお話 [読みたい]

介護に関連した多角的な視点からのエッセイが提供されている。エッセイストは、介護家族当事者

をはじめとして医師や介護職従事者、あるいは国会議員までと幅広い。

- ⑤介護専門知識 [調べたい]

介護保険法またはその解釈、ならびに介護保険法改正におけるポイント等、専門的視点での情報が提供されている。

- ⑥けあコミキッズ

子どもへの啓発を目的に、介護や要介護者あるいはその周辺領域に関するコンテンツである。

- ⑦けあコミSTUDENT

介護・福祉を志す学生への支援を目的としたコンテンツである。社団法人日本社会福祉教育学校連盟の後援のもと、平成20年4月より第1回東芝けあコミュニティ「優秀卒業論文」の企画が開始され、同年11月に「優秀卒業論文」2編が選出されている。また、平成21年2月2日から第2回「優秀卒業論文」の募集が開始される予定である。



図5 東芝けあコミュニティ

みんなでお互いを支えるホームページ

けあコミキッズ

「からだの不自由(あじゆう)なおじいさん、おばあさんのお世話を(せわ)をすることを介護(かいご)」というんだ。
介護(かいご)は、お父さんお母さんや、介護(かいご)の会社(がいしゃ)の人の仕事(しごと)だけと、子どもでも介護(かいご)のお手伝(てつ)だいでできるんだ。
このホームページで、介護(かいご)についてくわしくならう!



老人ホーム訪問のしかたを、みんなで考えてみよう【総合学習向け】

介護(かいご)やおとしよりについて、もっと知ってもらための図書館です。



介護(かいご)やおとしよりについて、もっと知ってもらための図書館です。



紙芝居、道具や仕事しよかいなど、はじめて知っておきたいことをあつめました。

「ほけ」って何だろう? クイズに答えながら、わたしたちの知らない「ほけの世界」を考えてみましょう。



「ほけ」って何だろう? クイズに答えながら、わたしたちの知らない「ほけの世界」を考えてみましょう。



おとしよりの見え方と聞き方を体けんすることができるよ

おとしよりの見え方と聞き方を体けんすることができるよ



「ほけ」って何だろう? クイズに答えながら、わたしたちの知らない「ほけの世界」を考えてみましょう。

「ほけ」って何だろう? クイズに答えながら、わたしたちの知らない「ほけの世界」を考えてみましょう。



障害のある人と会ったら

障害のある人と会ったら



太平洋戦争 子ども、暮らし

太平洋戦争 子ども、暮らし

図6 けあコミキッズ

けあコミSTUDENT

けあコミュニティ

けあコミトップ



「けあコミSTUDENT」は、介護・福祉を志す学生を応援するために運営しています。

プロジェクト
第一弾

第1回
東芝けあコミュニティ
「優秀卒業論文」
研究奨励賞

介護・福祉系大学の学生を対象に高齢者・障害者の介護やケアおよび地域福祉に関する卒業論文を募集し、「研究奨励賞論文」2編を選出しました。賞品として東芝製ノートパソコンを贈呈しました。

第1回(2008年)東芝けあコミュニティ「優秀卒業論文」の詳細ページ

研究奨励賞論文

介護支援専門員の判断根拠についての考察

- 所属:立教大学 コミュニティ福祉学部 福祉学科
- 著者:磯部美智子さん
- 指導教員:高橋敏士教授

知的障害者グループホームの災害時における支援のあり方に関する一考察
～新潟中越地震における事例より～



図7 けあコミSTUDENT

メインターゲットを設立当初から「介護の小学一年生」に置きつつ、介護職従事者や学生あるいは子ども向け等のコンテンツも充実させている。今や東芝けあコミュニティは、介護に直面している利用者やその家族だけでなく、小学校の総合学習の題材として、あるいは子どもを持つ親への教育として等、様々なシーンで活用され始めている。

4 情報の非対称性に対処するための取り組み

不正請求を行っているような悪質な事業者は、介護保険者による行政監査等によって対処することができる。しかしながら、利用者の状態像は千差万別であるため、事業者が仮に質の低いサービスを行ったとしても、全てを行政監査等によって発見することは難しい。そのため、利用者が受けているサービスを評価できるような指標を提供すること、あるいは、信頼できる機関によって評価を行うことが求められる。

中でも最も注目すべき事例は、社団法人シルバーサービス振興会に設置された介護サービス情報公表支援センターが構築・管理する「介護サービス情報公表システム⁽³⁾」である。これは、平成18年施行の改正介護保険法による「介護サービス情報の公表」制度に基づくものであり、利用者やその家族が適切に事業者を評価できるための仕組みとして公的に制度化された。

他に、適切に事業者を評価できるための取り組みとして第三者事業者評価があり、東京都独自の取り組みや⁽⁴⁾NPO法人Uビジョン研究所⁽⁵⁾の取り組み等が行われている。

同様に、先述したWebを利用することも情報の非対称性に対処するために役立つ。WAMNETには福祉サービス第三者評価が公開されており、第三者による評価情報を詳細に得ることができる。東芝けあコミュニティには他の利用者や他の事業者の事例がエッセイとして掲載されており、自分が受けているサービスと照らし合わせることによって、指標とすることができる。

5. まとめ

本レポートでは、利用者がよりよいサービスを受けるための問題として情報の不均衡と非対称性を取り上げ、その解決手段を示した。

一方で、情報が充分に行き渡った後に発生する弊害についても触れておかなければならない。医療サービスでは、患者の権利意識の芽生えによるセカンドオピニオンや医師との対話(パートナーリズムからの脱却)等により、良い方向で情報が活用されはじめている。しかしながら、情報の誤った活用によって、モンスターペイシエント(クレマー患者)や夜間救急のコンビニ利用化等の、患者の倫理観の欠如が社会問題になっている。これらの問題は、介護保険サービスにおいても同種の問題として発生する可能性がある。利用者と事業者間の情報の偏りによる不信や不安で両者が疲弊しないよう、予め意識しておかなければならない。

「Consensus Community vol.21⁽⁶⁾」の特集記事「医療・福祉から21世紀の社会を考える」でも述べているように、今後2025年に向けて団塊の世代が後期高齢者となり、支える側と支えられる側の人口の歪みが大きくなることが予想されている。今以上に、質の高いサービスが効率的に提供されることが求められるであろう。本レポートで取り上げた事例をはじめ、利用者がよりよいサービスを受けることができるために、多角的な手段によって情報の不均衡や非対称性に対処することが一層意味を増すと考えられる。

注釈

- (1)<http://www.wam.go.jp/>
- (2)http://care.toshiba.co.jp/care/index_j.htm
- (3)<http://www.espa-shiencenter.org/index.php>
- (4)<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/outline.htm>
- (5)<http://www.u-vision.org/>
- (6) NTTデータシステム科学研究所 コンセンサス・コミュニティ 21号「医療・福祉から21世紀の社会を考える」
http://www.riss-net.jp/publication/pdf/vol21/vol21_03.pdf

参考文献

- (1) 岡本民夫、高橋紘士、森本佳樹、生田正幸編「福祉情報化入門」有斐閣（1997）
- (2) 筒井孝子「入門 介護サービスマネジメント」日本経済新聞社（1998）
- (3) 筒井孝子「介護サービス論」有斐閣（2001）
- (4) 真野俊樹編「21世紀の医療経営 ー非営利と効率の両立を目指してー」薬事日報社（2003）
- (5) 厚生労働省「介護保険制度改革の概要 ー介護保険法改正と介護報酬改定ー」（2006）
<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/topics/0603/index.html>

GBDe Summit2008を終えて

10回目の記念総会

システム科学研究所が活動に参加している国際政策提言団体Global Business Dialogue on Electric Commerce (GBDe: 米国NPO法人、1999年設立)の2008年総会(Summit)が、去る2008年10月31日に米国サンフランシスコ市ヒルトンホテルで開催されました。

今回の総会には、クリントン〜ブッシュ政権で米国商務長官・運輸長官を歴任されたNorman Y. Mineta氏などの政策関係者や学識経験者にも参加いただき、ビジネス界のキーパーソンが考えている電子商取引に関する提言をもとに、活発な意見交換がおこなわれました。

私自身2回目の総会参加でしたが、はじめて準備段階から運営に至るまで全てに関与しました。正直苦勞の連続でしたが関係者やゲストの皆さんの素晴らしい協力を得て、意義深い総会になったのではないかと思います。

持続可能な電子商取引環境構築

2008年のGBDeでは、「デジタルホーム」「国際NFC(Near Field Communication)決済」「サイバーセキュリティ」「消費者信頼」「ユビキタスネットワークソサエティ」「デジタルオポチュニティ」の6つのテーマについて最新動向の調査、現時点の課題の洗い出し、その解決のための政策提言を行いました。

それまでとの違いとして、・ICTに

よる環境問題を取り上げたこと、・少額決済の手法をモバイルNFCに絞り込んで課題を検討したこと、・デジタル格差問題をとりあげたこと、の3点が挙げられます。

電子商取引市場は順調に拡大していますが、消費者が信頼して使い続けられる「持続可能な電子商取引社会」となるための活動を行わなければならないという目標を全会員企業が共有しています。その結果、環境やデジタル格差問題に対して電子商取引のバリューチェーンの中で果たせる事があるとの思いから前出の3点が組み込まれたのです。

消費者からの発想と国際活動

この思いの根本はビジネスを提供する側の視点ではなく、利用する側「消費者」の視点で発想することが大切だということこれまでのGBDeが大切にしてきたコンセプトにあるようです。

最も長い間テーマとして取り組んでいる「消費者信頼」テーマでは、2007年の総会で提言された「ICA-Net: 消費者相談窓口ネットワーク」を実現するために世界消費者団体の「コンシューマーインターナショナル」や「ATA: アジアパシフィックトラストマークアライアンス」といったトラストマーク組織の団体、そして各国政府と対話を続け、2008年12月に日本、米国、マレーシア、シンガポール、台湾を結んだ

ネットワークの試験運用を開始するためのキックオフ会議を開催することができました。

2010年に参加を検討中のタイ、ベトナムをはじめ、中国、オーストラリアなどAPEC加盟経済地域でのさらなる拡大を目指しています。

反面、APECやOECDなどの国際会合に参加する機会を得て思うことは、世界有数の経済大国である日本の露出が思っていたよりも少ないということです。

今回GBDe総会は5年ぶりの米国開催ということもありSalesforce.com、Cisco、Symantec等の米国企業から期待以上に積極的な参加をいただきました。その中にWikipediaを傘下に持つWikimedia FoundationのKul Wadhwa氏もいらっしやり、紹介された非格差社会を目指す取り組みはとても興味深いものでした。私以外の方々にも好評で、サミット終了後も活発なQ&Aが随所で行われていました。

日頃、世界や社会のしくみに対して疑問や意見がある方は多いと思います。その声を発する機会は思っていたよりも容易に手に出来る可能性があります。変えたいという思いを諦めるのではなく、声に出し仲間を作る。わたしたちのシステム科学研究所がビジョンとして掲げている「コンセンサス・コミュニティ」の可能性を実感できた総会でした。

(永田隆治・副所長)

GBDe Summit会場の模様



ITがサービス貿易の自由化にもたらす論点

世界貿易機関（WTO）における多角的通商交渉や、個別に締結が進められる自由貿易協定（FTA）、経済連携協定（EPA）によって構築されようとしている貿易自由化の枠組みは、各国の国内政策のみならず、企業等の経済活動に大きな影響を及ぼすに至っている。特に、2001年11月に開始されたWTOのドーハ開発ラウンド交渉において農産物、非農産物製品（NAMA）と並び、「サービス貿易の自由化」が議論を呼んでおり、サービス産業を中心に、これまでは海外との接点が少なかった企業にとっても交渉の進展を見守る必要がある。

サービス貿易自由化の枠組み

WTOの下でサービス貿易自由化の基本的枠組みを定めているのが「サービスの貿易に関する一般協定（GATS）」である。GATSは「関税および貿易に関する一般協定（GATT）」と同様に最恵国待遇と内国民待遇を基本原則としているが、特に内国民待遇は、あらかじめ約束（Commitment）を行った場合にのみ義務が課せられるという大きな例外がある。この約束の範囲を定めるのに用いられるのが、国連統計部の作成した暫定中央生産物分類（Provisional Central Product Classification, CPC）をもとに作成された分類表（W/120）である。しかし、コールセンターや財務処理、給与支払、人事管理といった労働集約的なサービス生産機能を賃金の安い他国に移転するBPO（Business Process Outsourcing）サービスを典型例とし

て、CPCは現に国境を越えて提供されているサービスを十分にとらえきれていない。結果として、締約国としてはCPCに基づいて約束を行っても、想定する貿易自由化の範囲とは異なる結果が生じる可能性があるほか、コールセンターや保険金給付審査といったサービスに対応する分類が存在しないことが懸案事項として残ることとなる。

確かに、サービスの分類やリストの選択は合意形成の前提となる技術的問題である。しかし、実質的に締約国の高い満足度を確保しながら自由化を進めるには締約国間で可能な限り共通の認識の枠組みを設けて交渉を進める必要がある。ECから技術の進歩を反映したコンピュータ関連サービスの新たな分類が提案される等、個別の締約国による解決に向けた取り組みもあり、他の選択肢との比較衡量において望ましい枠組みのあり方を検討する必要がある。

自由化交渉の方式

GATSの下では、締約国は国境を越える取引（第1モード）、海外における消費（第2モード）、業務上の拠点を通じてのサービス提供（第3モード）、自然人の移動によるサービス提供（第4モード）、というサービス提供の4つの態様（*modus operandi*）ごとに上記約束を「約束表（Schedule of Commitments）」としてまとめ、サービス貿易における自らの義務の範囲を定める（ポジティブ・リスト方式）。したがって、交渉も2国間で進められることとなり、当初は自由化の約束も進

展しなかった。そこで2005年12月に採択された香港閣僚宣言の付属書Cに基づき、複数国間交渉（プルリクエスト交渉）が開始され、情報の共有や論点の明確化によって議論が進みやすくなったと見ることもできる。しかし、現状のポジティブ・リスト方式では各国が約束表に記載するサービス分野は限定的となり、相互の期待に沿う自由化の実現は困難であることに変わりはないように思われる。

かつては人の移動を伴って初めて提供されていたサービス（第4モード）が、次々に国境を越えて電子的に提供可能（第1モード）となっており、自由化交渉の対象となるサービスの範囲は2001年に今回のラウンド交渉が開始された当時の想定を超えていると見るべきだろう。交渉における合意形成の方式もまた、現状にとって最適なものを模索するべきである。

ラウンド交渉の早期妥結にむけて

北米自由貿易協定（NAFTA）では維持する国内規制を留保表に列挙し、それ以外の規制を削減・撤廃するネガティブ・リスト方式を採用しているなど、合意形成の枠組みや交渉の進め方には他の選択肢もある。ラウンド交渉が早期妥結が求められながら中断している今こそ、情報技術の革新によって新たなサービス貿易が実現される可能性を国家間交渉においても認識し、望ましい今後のサービス貿易自由化の方向性をとらえ直す必要があるのではないだろうか。

（清水薫・研究員）

CO₂排出量の見える化 ～カーボンフットプリントについて

2008年は、7月に北海道洞爺湖サミットが開催され、地球環境問題への関心が大いに高まった年でした。サミット前の6月に発表された福田ビジョン「低炭素社会・日本をめざして」では、国民一人ひとりが、低炭素社会の実現に向けて、賢く、そして責任ある行動をとれるように、「CO₂排出の見える化」としてカーボンフットプリント制度の検討と、2009年度から試行的な導入実験を開始する方針が表明されました。これを受けて経済産業省は、「カーボンフットプリント制度の実用化・普及推進研究会」を6月に設置しました。この研究会には、小売、消費財メーカーなど民間企業30社が参加し、環境省、農水省、国交省もオブザーバとして加わり、CO₂排出量の算定方法や表示・評価に関するルールの検討が進められました。そして、12月には、日本最大級の環境展示会である「エコプロダクツ2008」においてカーボンフットプリントが算定・表示されたサンプル商品が展示されました。

カーボンフットプリントとは？

カーボンフットプリントとは、商品・サービスの原材料調達段階、生産段階、流通・販売段階、使用・維持管理段階、廃棄・リサイクル段階に至るまでのライフサイクル全体を通して排出される6種類の温室効果ガス（CO₂、CH₄、N₂O、HFCs、PFCs、SF₆）について、それぞれのガス毎に地球温暖化係数を乗じてCO₂排出量に換算して、当該商品及びサービスに簡易な方法で分かりやすく表示する仕組みをいいます。

日本において製品やサービスに表示されるカーボンフットプリント・統一マークは、2008年11月に一般公募により決定されました。



図 カーボンフットプリント・統一マーク

消費者にとっては、食品における原産地や消費期限と同じようにCO₂排出量も商品やサービスを選択する際の判断材料とすることができます。例えば、ポテトチップスの製造企業毎のCO₂排出量の差異、ポテトチップスと煎餅等製品毎のCO₂排出量の差異、スーパー、コンビニや通信販売等流通ルート毎のCO₂排出量の差異等が把握できるようになり、環境負荷低減につながる消費行動が可能となります。

一方、事業者にとっても、自社の環境負荷低減に向けた取り組みを数値として、消費者にわかりやすく訴求することができるようになります。

海外の動向

イギリスでは、気候変動問題に対応し、低炭素経済への移行を促進するため、2001年に政府機関等が出資し、カーボントラスト社が設立されました。同社は、2006年12月にカーボン・フットプリント制度を発表、2007年1月に大手スーパーのTesco社が自社ブランド製品に表示を開始、その後、カーボントラスト社の測定、認証により、Walkers社のポテトチップスやコココーラ等にCO₂排出量が表示されるようになりました。2008年10月には、同社が中心となり、製品やサービスの温室効果ガス測定方法の共通規格

「PAS2050」を発表しています。

また、フランスやドイツ、韓国、中国などでも同様のプロジェクトが開始されています。

国際標準化機構（ISO）でも、2008年1月からカーボン・フットプリントについて議論するWGが設立され、2011年頃に新規格が発行される予定です。

カーボンフットプリントの今後

日本では、経済産業省から温室効果ガス排出量の具体的な算定手順等を示したガイダンスである商品別算定基準（PCR:Product Category Rule）が今年発行される予定です。

なお、商品やサービスのライフサイクルの段階毎の温室効果ガス排出量を把握するためには、原材料メーカーから流通業者、廃棄物処理業者に至るまでサプライチェーン全体にわたる取引業者の協力が不可欠となります。そのため、当初は、生産と流通が自社内に閉じるようなサプライチェーンがシンプルな製品からカーボンフットプリントの表示が始まるものの、消費者の環境意識の高まりとともに、対象商品やサービスは拡大すると思われます。そうすると、家電製品や自動車などにおける製品含有化学物質情報と同じように、サプライチェーン全体における温室効果ガス排出量の情報流通の仕組みが必要となる可能性があります。サプライチェーンが国際化していることから、PCRや電力等基礎的な原単位データの国際的な整備も不可欠です。

低炭素社会を実現するために新しい制度を普及させるためには、その手間とコストが必要となります。消費者はどこまで情報を必要とするか、メーカーはどこまで情報を開示すべきなのか、さらなる議論が必要と思われます。

（臼井規善・主任研究員）