

●便利屋事業の創業

あるスポーツ小売チェーンに勤めていた当社代表が「世の中のためになる事業を」という考えから1990年に名古屋で便利屋事業をはじめた。

●地元以外の方に安心して便利屋サービスを届けるために

「便利屋」は以前からあるものだったが、サービスの中身については、玉石混交であり、消費者が安心して頼める状況ではなかった。それを全国チェーンにして、しっかりとしたサービスを提供し、消費者が安心して利用できるようにしたいと考えた。

きっかけは、ある岐阜のご高齢のお客様からの問合せであった。「病院に行く際の付き添いをしてほしい」という依頼であったが、遠隔地になるため、対応できず、仕方なく電話帳でお客様の近くの便利屋を調べて番号をお教えることしかできなかった。

そこで、全国のお客様に対応するべく、1994年から便利屋のフランチャイズチェーンを展開している。

【サービスの質の確保】

●「技術ニーズ」と「労働力ニーズ」の双方に、ワンストップで対応

エアコンクリーニングや水廻り修理、ハウスマンテナンスといったことを当社は「技術ニーズ」と呼んでいる。これはどのようなお客様もニーズが明確で、専門的な対応力も磨きやすい。

一方、部屋の片付けや付添い、草むしり等を「家庭内労働力ニーズ」と呼んでいるが、こちらのニーズが近年、激増している。これはお客様ごとにご要望の内容も千差万別である。

「技術ニーズ」に対応するハウスクリーニング業者、「労働力ニーズ」に対応する家事代行業者と、それぞれの専門業者はあるが、双方のニーズにワンストップで対応できる点が当社チェーンの特徴である。

シルバー人材センターには「色々な人が来るのが不安」という声もあり、ペンリーであれば同じ店の同じスタッフが様々なご要望に応えられる点も安心感につながっている。

●2ヶ月にわたる研修・トレーニング

加盟店に対して、自社の研修センターで2ヶ月にわたる徹底したトレーニングを行う。マナー・接客、100種類以上の各種作業、営業・店舗管理など広範囲な内容について学んでもらい、この研修を受けた人が各店に帰って店舗のスタッフの教育に当たってもらっている。そのための各種のマニュアルも整備している。

この充実した研修プログラムへの評価は高く、各地の電鉄、流通、などのインフラ企業の加盟店が多いのも特徴である。

【集客】

●チラシの他、介護事業所や地域包括支援センターにも告知

主にチラシのポスティングやホームページからの問い合わせが主だが、開業時をはじめ、地域の介護事業所や地域包括支援センターへのサービス紹介も行っている。最近是这样いった介護事業所を経由した依頼も増えている。



●ご高齢の方への対応力強化・教育の充実化

「技術ニーズ」だけではなく、ご高齢の方への対応力も今後高めていきたい。まずは加盟店に、認知症サポーターの講座を受講して頂いた。今後ご高齢の方に対する対応の留意点などもマニュアルとして整備していく予定である。

●介護事業者や医療法人を加盟店に

これまでは個人開業や地域の営利企業の加盟が多かったが、ご高齢の方を中心とした「労働力ニーズ」の大きさを考え、介護事業所や医療法人に加盟店になっていただくご提案をしていきたい。これらの事業所の方々に当社の加盟店になっていただくことで、介護保険内のサービスに加えて、様々な暮らしのお困りごとに対応でき、ご利用者様の生活全体を支えることが可能になると考えている。

●地域包括ケアの担い手として自治体との連携を強化

フランチャイズ本部として、各地域の自治体との連携を強化していこうと各自治体を回っている。

ある自治体では、新総合事業の指定事業者として展開できないかと検討を始めている。

今後、各地域で自治体との連携を深めつつ、「自助」の部分の担い手の一社として地域包括ケアの実現に貢献していきたい。

私たちは、お客様が安心して暮らしていける地域社会を目指して展開しております。「どこに頼めばよいか分からない」という悩みを抱えられている方が多くいらっしゃいます。ペンリーでは、各種代行作業から専門技術を要する事まで幅広くワンストップで対応いたします。この様なサービスが全国で対応して行ける様に、地域企業の皆様と協力して展開して行きたいと思っております。

## 地域の高齢者の“手足”（＝移動、便利屋）となって生活を支える 便利屋サービス「ラクシーホームサービス」

株式会社コミュニティタクシー

### ポイント

#### 【利用者（資格受講者）からみて】

利用しやすい価格で、ちょっとした日常の困りごとをお手伝いしてもらえる

#### 【事業として】

タクシー事業との相乗効果で、地域の高齢者の生活や外出を支援する  
コミュニティビジネス

- 社会貢献を本業とする「コミュニティビジネス」として、地域の高齢者の生活を支える  
便利屋事業、ついで移動支援のタクシー事業を展開
- タクシー事業との相乗効果も活かしつつ、地域の高齢者のニーズに応える

集客・利用者確保	● 便利屋サービスについては、地域で高い加盟率の タクシー事業での高齢者会員組織を中心にアプローチ
提供体制 (働き手の確保)	● まだまだ働ける地域の高齢者を登録スタッフとし、必要に応じて働いてもらっている
商品・サービス の企画	● 持ち込まれた依頼は基本的に断らないことで、サービスとして提供できる範囲を拡大 の企画
● 「タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に」をスローガンに、 地域課題に即して事業を拡充・進化させていく	

### 商品・サービス概要

### 高齢者の生活を支える便利屋サービス

#### 【商品・サービス】

- 便利屋サービス（ラクシーホームサービス）  
家庭内での日常の困ったことをお手伝いするサービス。  
草取り、草刈り、庭木の剪定、お墓の掃除、網戸・障子・ふすまの  
張替え、犬の世話などに対応。  
上記以外にも、屋内外の清掃・整理（引越しの手伝い、家具などの移  
動、窓のガラス拭き、屋外の整理など）、家電の修理・設置（インターホ  
ンの修理・交換、家電製品の設置、電気配線の補修など）、  
日曜大工（階段の手すり設置、ペンキ塗装、ドアノブの修理など）、  
水まわりの修理（水漏れ等の修理、排水管のつまり除去など）、  
各種代行、相続・遺言の相談など様々なお困りごとに対応

#### 【価格】（2016年2月時点。消費税除く）

都度見積もりが基本だが、基準は作業員1人あたり1,800円/時間

#### <費用例>

- 草取り（1人1時間1,300円）、庭木の剪定刈込み（1人1時間2,000円）、  
お墓の掃除（1人1時間2,000円）、網戸張替え（普通サイズ1本2,700円）  
※出張料金はかからない



### 主な利用者とQOL向上のポイント

### 高齢者世帯や母子家庭などの日常生活の不便を解消

- 利用者のプロフィール: 利用者の70%以上は70代以上の高齢者世帯。それ以外では、母子家庭など。
- QOL改善・向上のポイント(対応するニーズ): 地域の高齢者が日常生活の中でちょっとした不便を感じていることを「手」となって解決する。便利屋事業においては、庭の草刈り・草取りの要望が多い。

● 高齢者の生活の困りごとを解決する“手”として

元トラック運送会社を経営しており、仲間同士の勉強会で多摩ニュータウンで高齢者向けの便利屋サービスをしている経営者の話を聞いて感銘を受けたのがきっかけ。多摩と同様にベッドタウンである地元多治見も高齢化が課題であり、「地域の高齢者の生活の困りごとを解決する“手”になろう」と、便利屋事業を立ち上げた。

それまでの事業の経験を経て、誰かの役に立ち「あてにされる」仕事をしようと考えた。「儲けた結果で社会貢献をするのではなく、社会貢献を本業とする会社を創る」というのが創業の思いである。当社には趣旨に賛同した地元市民や企業が共同出資してくれている。

● “足”となるタクシー事業の立ち上げ

「自分で運転できなくなった高齢者の移動手段の確保は大きな地域課題になる」と考え、便利屋事業立ち上げの翌年に、地域の高齢者の“足”となるタクシー事業を開始した。

便利屋事業だけで運営していた際は事業的には厳しかった。しかし、タクシー事業を始めたことにより、病院への定期的な通院にタクシーを利用する高齢者から便利屋の依頼をもらうなど、相乗効果が生まれ、便利屋事業も軌道に乗っていった。

【集客、利用者確保】

● タクシー事業での高齢者会員にアプローチ

便利屋事業の告知・案内は、兼業のタクシー事業での高齢者会員組織を中心にアプローチしている。これは事前に登録しておけば70歳以上は10%引きでタクシーを利用できる会員組織で、多治見市の70歳以上高齢者約12,000名程度（推計）に対し、約4,500名が会員登録している。



【提供体制（働き手の確保）】

● 自社スタッフのほか、地域の高齢者も働き手に

便利屋サービスの担い手は、自社の正社員、パートスタッフのほか、手が足りない場合は、まだまだ働ける地域の高齢者を登録スタッフとし、必要に応じて働いてもらっている。草取り・草刈等を手伝ってもらえることが多い。高齢者スタッフは口コミや紹介での登録が多い。

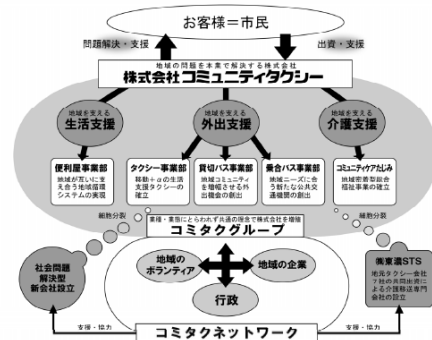
便利屋として依頼されることのうち、プロの手が必要なところは、専門家をお願いするようにしている。

【商品・サービスの企画】

● 「とにかく依頼は受ける」ことで幅広いサービスに拡大

「自社でサービスを企画する」というよりも、持ち込まれた依頼は基本的に受ける方向で受注している。そのため、サービスは、草取り・草刈、ペットの散歩、網戸・障子の張替へ・屋内の掃除、家電の修理、日曜大工など幅広い内容に広がっている。

タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に



● 「タクシー・バスで“みんなの足”に、便利屋で“みんなの手”に」をスローガンに地域課題に即した事業を拡大

「タクシー・バスで“みんなの足”に」、すなわち、高齢者の外出機会を提供することが当社の理念の一つ。この精神に則って、貸切バスや乗合バス事業も手掛けている。

今後はタクシーについても規制緩和により過疎地等で家用車の活用が認められる可能性がある等、従来のビジネスモデルが成り立たなくなる懸念もある。当社としては、それをむしろ好機ととらえ、外出が難しい高齢者に対して、例えば定額制で地域移動公共サービスを提供するなど、地域ニーズに根差した新しいビジネスを展開していきたいと考えている。

便利屋事業に関しては、公的介護保険サービスでカバーされる領域が狭くなっていく中、当社としては、より介護や介助に近い領域を手掛けていきたいと考えている。団塊世代は「費用がかかるものはかかる」という意識も強いいため、自費のサービスを受け入れる素地はあると思う。団塊世代の高齢化をチャンスと考え、“みんなの手”となるサービスの強化にも取り組んでいきたい。

介護保険の枠内だけでは、必ずしも高齢者の生活を支えることはできないはずなので、地域の介護事業者や自治体等とも積極的に連携していきたい。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

取締役会長 岩村龍一

弊社では、地域の課題を本業で解決するビジネスを、「株式会社」という形態で持続可能なものにするというチャレンジを続けています。また、業種業態に捉われず地域の担い手となる「生活支援企業」を実現したいと願っております。組織の形や様々な立場を超えて、同じ志を持つ皆様と連携しながら進めて行きたいと考えていますので、どうぞよろしくお願いたします。

アクティブシニアが、支援が必要な高齢者を支える

## 高齢者の生活支援事業（「はちどりワーカー」）

一般社団法人 夢ネットはちどり

### ポイント

#### 【利用者からみて】

生活の付き添い、旅行や趣味の付き添い、ちょっとした代行などを比較的年代の近いワーカーに、利用しやすい価格でサポートしてもらえる

#### 【事業として】

アクティブシニア層を働き手として活用することで

1. 公的介護保険サービスを補完し、支えが必要な後期高齢者の生活を豊かにする
2. アクティブシニア層の就労機会、やりがいの創出につながる

- 高齢化が進む中で、公的保障の縮小（公的保険外サービスのニーズ拡大）、働き手・担い手の不足といった社会課題を解決すべく、医療・福祉の関係者が立ち上げ

- 専門性と多様性の高いアクティブシニアの「はちどりワーカー」を組織化

提供体制

（働き手の確保）

- 「認定講習会」を定期的に関き、**専門性・多様性のある**「はちどりワーカー」130名を確保

- **人生経験に裏付けられた責任感やコミュニケーション力、共感力**が評価される

集客・利用者確保

- 1時間1,830～2,200円と利用しやすい価格設定（1,000円～1,200円はワーカーの報酬）
- 地域の福祉系のイベント等でPRし、ワーカーや利用者を確保

- 独居高齢者に対する傾聴ボランティア活動や、介護保険外サービスの異業種連携を推進し、地域課題のさらなる解決を図る

### 商品・サービス概要

### 60歳以上のアクティブシニアによる生活支援、夢・希望の実現サポート

#### 【商品・サービス】

- 生活支援サービス

研修を受けて認定された60歳～70代前半の「はちどりワーカー」がいつまでも、生活を豊かに「自分らしさ」を大事にしていけるサービスを提供

1. 生活の付き添いサービス

ショッピング、通院、入・退院時、外食、冠婚葬祭等の付き添い

2. 旅行等付き添いサービス

国内外の旅行、墓参り、里帰り、同窓会等の付き問い

3. 趣味の付き添いサービス

釣り、ゴルフ、ハイキング、囲碁、カラオケ、観劇などの付き添い

4. 代行サービス

買い物、家事、薬の受取り、役所申請、お墓参り、ペットの世話等の代行

【価格】（2016年4月以降予定価格。消費税除く）

通常サービス料金（8：00～18：00） 登録会員 1,830円／時間  
一般利用 2,200円／時間

登録会員年会費 初年度2,400円 次年度以降1,200円

※時間外やサービス提供に医療・介護資格が必要な場合は割増あり



### 主な利用者とQOL向上のポイント

### 外出に不安を覚える高齢者のサポートや介護家族のレスパイトケアに

- 利用者のプロフィール：外出に不安を覚える80～90代の方が多い。お一人暮らしや高齢者夫婦のみの世帯など。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：釣りを旅行などの趣味を楽しみたいと思いつながら、保険適用外となるため、外出をあきらめている高齢者が少なくないため、このサービスを提供。通院の付き添いや囲碁・将棋等趣味の付き添いの利用が多い。介護をされているご家族のレスパイトケアのニーズも増加している。