

●自宅の中でもサービスが求められた

保育事業にて会社設立。保育拠点運営や子育て支援のサービスを提供していく中で、既存顧客から「自宅でもサービス支援をしてほしい」という声が多く寄せられるようになり、家事代行のサービスを手掛けるようになった。

●包括的なサービスが人気に

ご利用者の生活をサポートする中で人気が出たのが、包括的なサービス（例：お買い物をして自宅へ伺い、洗濯をしながら掃除、その合間にコミュニケーションなど）。コンシェルジュと呼ぶ顧客ニーズをくみ取る役割のスタッフが特徴となった。

【商品・サービスの企画】

●毎月の商品開発

事業者側の都合を押し付けるのではなく、必要とされるサービスを提供するために、毎月商品開発を行っており、その中から組み合わせ「自分だけの」サービスが受けられるようにしている。

●徹底したカスタマイズサービス

他人が家事を行う違和感を最小限に抑えるため、洗濯もののたたみ方や味付け、掃除の仕方など細かいところまで顧客に学び、あわせるシステムを導入している。

【集客・顧客へのアプローチ】

●法人との提携により、幅広い顧客層にアプローチ

法人（不動産、流通、鉄道、エネルギーなど）と提携することにより、福利厚生などのサービスに組み込んでもらうなど、幅広い顧客層にアプローチしている。マンションのコンシェルジュデスクや百貨店顧客に対する生活総合相談窓口等も請け負っており、これらを接点とした集客も実施している。

●「家事券」で家事サービスをモノ化し、流通を可能に

百貨店の外売員による家事券（商品券）の販売や提携企業の顧客へのインセンティブ目的の活用により、家事代行サービス市場のすそ野拡大を図っている。

【人材育成・教育】

●「コンシェルジュ」育成と「マイスター制度」

サービスは基本的に、利用者のニーズをくみ取ってサービスを組み立てる「コンシェルジュ」と、実際のサービスを提供する「サービススタッフ」の2名体制で提供する。コンシェルジュスタッフの、ニーズ把握・察知能力が非常に重要であり、研修制度に力を入れている。社内では「マイスター制度」を設け、ランクがアップすれば賃金も高くなる仕組みをつくっている。



●暮らしの情報の発信

サービス提供事業者だからこそ知り得た情報を活かし、他の企業と提携しながら、提携先企業の商品力向上にも役立てられるようにしていきたい。

●エリアの拡大も

これまでの「カスタマイズサービス」を、より地域密着で推進しつつも、パートナーやフランチャイズを用いたエリアの拡大にも取り組みたい。

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

代表取締役 植田貴世子

お客様のご要望に“NO”とは言わず、まずどうお役に立てるのかということを考えています。「既存のサービスに暮らしを合わせる」から「Family Ruleに合うサービスへ」を理念とし、お客様お一人おひとりの暮らしに寄り沿うサービス&システムを幅広くご提供しています。また、助かる喜びと助ける喜びの交換が起こる街つまり御縁社会（互惠社会）の再現を目指すクラッシーのファミリーコンシェルジュサービスは、言い知れない日々の暮らしの不安を安心に変える（暮らしのセーフティネット）にとどまらず、街に眠る暮らしスキルの地産地消を実現するものであり、このことこそが街の活性化、一億総活躍社会への一歩であると自負しています。

●介護保険制度の制約を感じていたメンバーが集約

1990年より在宅障害ヘルパー（自立生活運動）として活動しており、介助は当事者の自己決定に基づいて人の暮らしをサポートに支えるものと認識していた。しかし、介護保険など制度によるサービス提供では、時間も内容も限られ、また人材不足から施設でも十分なケアを提供できないと感じていた。

そこで、2008年、「もっとケアの中身を豊かにしたい！」と日頃感じていたヘルパー・専門職が集まりグレースケアを設立。自費を中心にヘルパーの指名制度も採り入れ、家事・介護から、さらにお一人お一人のご希望に応じた幅広いケアで、よりよい暮らしを送っていただくサポートを開始した。

人材の個性を活かすといった新しい仕組みにより、利用者の満足と、人材の定着・底上げをはかる

●ヘルパーの指名制度

利用者の要望に応じて、ヘルパーを指名できるサービスを提供している。提供の背景は、家の中に入る人なので事前に人となりを知って選びたい、趣味を楽しむために適当なヘルパーとしたい、医療的ケアで困っており専門職に頼みたいなどのニーズがあるため。

- 「整理収納や住環境整備のアドバイザー」
- 「あらゆる認知症の方にふりまわされ上手」
- 「泊まりや長時間ケアが得意なじっくり派」
- 「犬や猫、熱帯魚などペットケアが得意」
- 「リラクゼーション、リフレクソロジーに長けた癒し系」
- 「家族を含むトータルケアやメンタルケアで安心感」
- 「病院や在宅での看取り経験が豊富」
- etc.

ホームページ等で個々のヘルパーの経歴や得意分野等を紹介している
なお、ヘルパー指名の場合、前述料金の2割増の価格設定としている

●新しい仕組みで人材の定着と底上げをはかる

自費による自由で柔軟なケア提供は、利用者の満足に加え、これまで提供したいのに提供できないといったヘルパーのもどかしさも解消することになる。

また、ヘルパー指名制度は人材の個性が活かされることや、指名されることへの自負からモチベーションがあがるなど、スタッフの満足にもつながる。

このような新しい仕組みを取り入れることで、人材の定着と底上げをはかり、ひいては社会的なケアインフラを安定させることに寄与する。



相談サービスの地域的取組みを強化。NPO連携によるまちづくり活動へ

●相談サービスの拡充

従来より、施設や病院の選択、ケアのセカンドオピニオンといった相談サービスを提供している。引き続き、介護離職を防ぎ、遠距離介護や育児とのダブル介護、男性介護などの課題に企業等と連携して取り組んでいく。

●まちづくり活動の推進

現在、月1回、市内の他NPOとともに運営するコミュニティカフェで、「親の介護を考える相談会」を開催している。また通い・泊まり事業を他社から引き継ぎ、多世代の居場所づくりからさらに地域における統合ケアを推進していく。また、空き家を活用したケア付きシェアハウスなど、眠っている社会資源を活かしてコストをかけずに楽しい暮らしの場を開発していきたい。

●働きやすい職場づくり

ヘルパー当事者が集まってつくったNPOとして、指名制や在宅勤務などを充実しながら、ケア専門職の待遇や働きやすさの改善に取り組み、長く安心して働きやすい職場づくりを進める。

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

代表 柳本 文貴

介護や生活支援は、本来もっと豊かで暮らしのお困りごとからお楽しみまで、幅広く支えるものです。とかく制度ありきで考えがちですが、私たちのモットーは「制度よりも生活をみる！」。お一人おひとりに必要なケアを、自費や制度、助け合いなどを柔軟に組み合わせることで担っていきます。

高齢や障がい、難病、子どもといった違いも超えた統合ケアを見通しながら、愉しく最期まで暮らせる、実のある地域包括ケアを作りたく、当事者、介護・看護・医療・関係機関、企業、自治体ほか、みなさま共に取り組んで参りましょう。

わが家で暮らす上での不安・心配ごとに高品質のサービスを提供

ダスキン ホームインステッド

株式会社ダスキン

ポイント

【お客様からみて】

住み慣れたわが家で暮らし続けるうえでお客様やご家族が感じるちょっとした不安や心配ごとを解決することができる。

【事業として】

介護保険の適用対象外となるご要望にお応えすることで、顧客満足を獲得し、継続的にサービスを提供する事業

- 必ず訪問して相談に対応し、お客様やご家族のお困りごとの解決やご希望を叶えるためのサービスプラン（サービス内容、時間帯等）を提案

- 研修を修了したケアスタッフが対応することでサービス品質を確保

- ビジネスの仕組み
- 問合せを受けたら自宅を訪問し、お困りごとやご希望を聞き出しプランと見積を提案
 - プランに合意いただければ契約し、サービス提供を開始
 - 独自研修を修了した知識・技術を有するケアスタッフが、家事・介護サービスを提供

- 事業採算性の確保
- 高品質のサービスを提供することで顧客満足を獲得
 - 「認知症ケア」に重点を置いて特徴づけ、さらに多くのご要望の取り込みを図る

商品・サービス概要

独自の専門的研修を受けたスタッフが高品質の家事・介護を提供

【商品・サービス】

- お客様やご家族のご希望に合わせて、必要とされるサービスを柔軟に提供

<訪問・プラン提案>

必ず最初に自宅を訪問してお客様やご家族のご要望を把握した上で、具体的なサービス内容や提供時間帯などを盛り込んだプランを作成・提案。

プランに合意できて初めて契約を結び、サービスを提供している。

<商品内容>

1時間2,500円～3,500円（首都圏・関西圏等地域により変動有）で1回2時間から利用できる。定期利用だけでなくスポットの利用も可能。いずれも研修を修了したケアスタッフがサービスを提供。

【費用（利用実態）】

1時間当りの単価は上記の通り。お客様のご要望によりサービス提供時間が異なるため契約額に幅はあるが、平均すると約50,000円/月（1回2時間、週2回程度）となっている。



主なお客様とQOL向上のポイント

要介護や認知症の方などの、保険内で応えられないご要望に対応

- お客様のプロフィール：要介護の方（介護給付と併用）が約半数で、独居世帯が最も多く、次いで老夫婦のみ世帯、子と同居している世帯と続く構成。
- QOL改善・向上のポイント（対応するご要望）：事前に丁寧にお客様やご家族の要望や生活状況などを把握し、ご要望に合ったサービス提供を提案することが重要。ご要望は、「掃除」「見守り」「通院付き添い」「食事づくり」といったものが多い傾向。認知症ケアの場合、独自の認知症ケアツール「人生の記録」を活用し、一緒に活動を行うことによるケアを重視。