

事業拡大の秘訣は異業種間コラボレート

株式会社ライズ・インターナショナル

代表取締役 菊地 康夫 氏

「最早、1社単独でビジネスを構築する時代ではない」。積極的な異業種との提携により、在宅介護ビジネスを拡大させている同社。介護を、より身近なサービスとして利用できる環境づくりに奔走している。

会社概要

- 設立：1999年3月
- 所在地：神奈川県川崎市多摩区
- 資本金：25百万円
- 社員数：23名（専任ヘルパー60名）
- 売上：270百万円（03年2月期）
- 経常利益：1百万円（03年2月期）
- 事業内容：訪問介護サービス、介護用ソフトウェア開発・販売、福祉用具の販売・レンタル
- URL：<http://www.rizeinternational.co.jp/>

介護サービスを、総合的に利用できるようにしたこと、②不均衡があると指摘されていた、給付と負担の関係を明確化したこと、が大きな特徴であり、利用者の目線に立った制度になっている。

「人の手を介する」対面サービス

この「介護保険制度」の誕生と、新規事業創出ブームとが重なり、2000年4月には、多数の民間企業が在宅介護サービス分野に参入した。しかし、なかなか採算にのらず、拠点の統廃合や事業計画修正に動く企業が多くみられるのは、ひとえにこのビジネスの難しさを物語っている。

その理由として、在宅介護サービスは、最終的には「口コミ」による顧客開拓がカギを握ることが挙げられる。医者や料理店の評判と同様、地元着型情報に業績を左右されやすいサービス業なのだ。ヘルパー対高齢者（あるいは家族）の対面サービスであるため、個人的な要素が大きく作用する。大手企業を中心に、軌上の事業計画が度々修正されたことは、地域着型対面サービスが、テキストどおりに容易には達成できない側面を持っていることを露呈した。

このような状況下、「介護を特約的な事としてではなく、自然に誰もが関わる事として受け入れられるように」と、新たな発想で地

域着型在宅介護サービスにチャレンジしているのが、株式会社ライズ・インターナショナルの菊地社長だ。

経験していない部門は「経営者」

菊地社長の最大の強みは、転職で培った様々な部門での経験である。最初に就いた医薬品卸会社では「営業」、次の運送会社では「経理」。その後、放射線医療においてトップクラスである大学病院にて「事務」を経験する。当時、当病院では各科ごとに撮影されていた膨大な数のレントゲン写真が、各科ごとに管理されていた。それを一元管理する仕事を任せられることになる。各科ごとではなく、患者ごとに管理するという点に着目して、複数の大学病院をまわり、情報収集を重ねた。最終的には国立国会図書館の蔵書管理をまわって、レントゲン写真 50 万冊分をバーコードにより一元管理するシステムを構築した。その後、同病院に人材を派遣したり、売店、駐車場などの管理をする企業へ転職し、「総務」「財務」「経理」「物流」「人事」等を掛け持ちで担当することとなる。ここでは、給与システム、管理システム、POSシステムの立ち上げに成功した。介護・調剤部門の立ち上げにも関わった。しかし、経営方針をめぐり意見の相違がやがて疑問となり、退職するに至る。

高齢化の勢いはとまらない

長寿大国日本。現在ギネスブックで公認されている世界一のご長寿も、鹿児島市内に暮らしている日本人である。「かまと婆ちゃん」の愛称でテレビでも話題の、本橋かまとさん(116歳)だ。

高齢化の進行に伴い、介護を必要とする高齢者の数が増加する一方で、当然ながら、介護する人の高齢化も進んでいる。また、核家族化や女性の社会進出の増加は、日本人のライフスタイルを激的に変えた。そして最早、介護は家族によるものだけでは対応が難しくなっている。2000年4月に誕生した「介護保険制度」は、そんな時代の流れを受けた、介護を社会全体で支えるための新たな仕組みである。①それまでは2つの制度下で提供されていた

このようにして多部門にわたり経験を積んできた菊地社長だが、未だ経験をしていない、なおかつ経験をしてみたい部門が1つあった。それが「経営者」である。そこで菊地社長は、「経営者」を経験すべく、ビジネスのシーズを探して渡米する。やがて、4つ目の会社が介護部門を縮小することを耳にする。その部門に勤務していた昔の仲間、介護に対する熱い思いをうけて、それなら自分ができる」と、介護事業者として同社の設立を思い立った。2月末に思い立って3月中旬に事業を開始してきたのは、やはり、様々な部門での経験と会社設立のノウハウを持っていた菊地社長だからであろう。

もっと身近に、もっと便利に

同社の主な事業は、専属ホームヘルパー60名による、地域密着型の訪問介護サービスである。しかし、同社の強みは、菊地社長の人脈と発想力にあると思われる。

介護を必要とする人には、国家資格である介護支援専門員(通称ケアマネージャー)が作成するケアプランが不可欠となる。ケアマネージャーは、要介護者の家庭を1軒1軒訪問して、心身の状況や環境、希望等により、最も適切なサービスを組み合わせるケアプランの作成を行なう。しかしながら、国家資格という壁と、大変手間のかかる仕事であるということから、恒常的にケアマネージャーの数は不足している。そんな折、菊地社長は知人からの紹介で、介護事業者向けのケアプラン作成ソフトを開発するプロジェクトに加わることになる。このソフトは、ケアプランの作成を効率的に行うことを目的としており、ケアマネージャーの仕事をサポートしてくれるのが大きな特徴だ。人手の足りないケアマネージャーにとっては強い味方となる。さらに同社は、完成したソフトの販売代理店にもなっている。同社の活躍もあり、この商品は、

ケアプラン作成ソフトの中ではトップクラスの売れ行きを達成しているという。

また、事業者向け以外にも、インターネット上で、サービスの種類と自己負担額を連動させてシミュレーションできるサービスの提供を始めている。使いたいサービスの種類と、希望する条件を入力すれば、数秒で自己負担額と予算の余りが表示される仕組みだ。郵便番号の入力により、地域によって異なる基礎単位数(地域加算)も計算に組み込んであるのが特徴。個人が特定できるような情報を入力する必要がないため、匿名性を保つこともできるという。『将来的には、介護事業者をデータベース化して、利用者が、自分に合った介護サービスをオンライン上で選択できるように仕組みにしたい』と語る。

単独でのビジネスはつまらない

『最早、1社単独でビジネスを構築する時代ではない。異業種間でのコラボレートが相乗効果を生み、事業の価値を向上させる』と菊地社長は言う。そのひとつとして、福祉車輦の取扱い日本一である東京ヨベット株式会社との提携が挙げられる。一昨年(2014年)に東京ヨベット(株) 昭島店において、ショールーム内に介護相談コーナーを設置。店舗にはケアマネージャーや介護福祉士等の資格を持つスタッフを配置し、介護用品の販売や在宅サービスの紹介、住宅改修の相談などを行う。昭島店には、介護用新車の販売だけでなく、現在使用している車を介護用に改造する整備工場も併設されている。ここに介護を必要とする人たちのための専門相談員がいれば、介護用品や福祉車輦の販売にもつながり、双方にメリットが出てくるというわけだ。介護相談という、とくどどこに行かれないのかわからず、門をたたくにも多少の勇気が必要となるイメージがある。それに比べ、車で立ち寄れ、開放感のある車輦のショ

ールームのほうが、利用者にとってみれば気軽に足を運びやすい。昭島店をかきりに今年度は王子店を開店し、数年のうちには東京都内18区への展開を予定している。また、それ以外にも地域行政・商店街・老人会などの連携により、地域に密着した試みも視野にのべているという。

選ばれる企業であり続けるために

介護保険制度が施行されて間もない現在、利用者側の意識も、必ずしも高いとはいえない。自ら介護サービスを選ぶというよりも訪問介護を「してもらっている」という受身感覚が大部分であろう。しかし、近い将来、利用者が自分に合った介護サービスを主体的に選択する時代は必ず来る。

今後の介護事業者の課題は、顧客を選ぶ側から選ばれる側に立った時、どのような競争力を持っているかという点に集約される。ヘルパーの人格教育、スキルの向上……。顧客に選ばれる時代の到来を前に、克服すべき課題は多い。

そんな中、同社のヘルパー教育は徹底している。ヘルパーの複数介護事業者への登録禁止、モチベーションと経験回数を上げるために考案した独特な給与体系、度重なる研修の実施など。顧客に選ばれる時代へ向けた同社の取り組みが開花する日もそう遠くないはずだ。

菊地社長は、自らの任期を10年と決めている。『人間のサイクルは10年。10年以下では何かを成し遂げることは難しい。しかし、10年以上何かを続けると必ず情性が生まれる。企業経営者として、絶対に情性では仕事をすべきではない』。菊地社長が同社を設立して4年が経つ。自ら決めた10年という期限まであと6年。地域の人々に、より安心してサービスを利用して貰うためにも株式上場を果たし、その後は全てを後継者へ託し、次なるステージへ向かうというのだ。(清水由紀)