



会 長 小林 幹夫 青少年奉仕 橋本八右衛門
副 会 長 道尻 誠助 幹 事 正部家光彦
クラブ奉仕 会 計 佐々木泰宏
会長エレクト 紺野 広 会場監督 峯 正一
職業奉仕 妻神 和憲 直前会長 小井田和哉
社会奉仕 地代所久恭 副 幹 事 松本 剛典
国際奉仕 中村 稔彦 会計補佐 山村 和芳

例会日 毎週水曜日 12:30 例会場 八戸グランドホテル
事務所 八戸市番町14 八戸グランドホテル内
電話 (43) 0608 FAX (43) 0661
e-mail rc8@vc.hi-net.ne.jp
http://hachinohe-rotary.org/
会報・広報委員長 峯 正一 同副委員長 荒谷 達也
同 委 員 廣田 茂 同 委 員 道尻 誠助

国際ロータリーのテーマ — 2022～23 — 八戸ロータリークラブのテーマ

イマジン ロータリー

ロータリーの力を信じよう！

国際ロータリー会長 ジェニファー・ジョーンズ

八戸ロータリークラブ会長 小 林 幹 夫

11 月 は ロータリー 財団 月間 です

第3250回例会

2022.11.16

会 長 要 件 小林 幹夫 会長



先週の金曜日、11月11日の夜に八戸ロータリークラブと八戸東ロータリークラブの合同例会を開催しました。

その際に皆さまのお蔭で50人以上の方が集まってくださいました。50人以上の人が集まって懇親するのは、9月上旬にやった八戸地区合同例会と10月の地区大会懇親会以来になるのではと思っています。

こういった懇親会は、われわれの業界を含めた上でも徐々に徐々にだんだんに増えていくのだろーと思いつつも足元を見ると、まだまだです。

八戸クラブでは今後は来月のクリスマス、1月の新年例会など懇親があります。きょう理事会がありますので、やり方などを含めてご意見を聞きたいと思っています。新規感染者を数字で見ながらの生活をやめたいと思いつつも、今後も続いていくのだろーと思う今日この頃です。

幹 事 報 告 正部家光彦 幹事



○例会終了後に定例理事役員会を5階サファイアで行います。

委 員 会 報 告

親睦・会場委員会

岡崎孝文委員長



○ニコニコボックスの報告

・誕生祝 接待一雄さん
小林幹夫・夏川戸 齊さん
広瀬さん卓話よろしくお願ひします。

佐々木泰宏さん 初カゼひきました。

橋本八右衛門さん 飲みがふえてきました。

第8波に負けずがんばり
ましよう！

小田山紀暢・小井田和哉 } ニコニコデー
山村和芳・岡崎孝文さん }



「シニアの生活支援事業『まごころサポート』について」

広瀬 知明 さん



今年プログラム委員長を拝命して、皆様には会員卓話、3分間スピーチなどをお願いしている手前上、自分もやはりやらなければいけないということで、今日会員卓話をさせていただくことになりました。

手前味噌になりますが、ぜひ皆さんに紹介したい、聾者で始めた新しいソーシャルビジネスをご紹介します。

『まごころサポート』を今年の6月から始めました。これはシニアの困りごとをすべてワンコインで解決する、これまでにないシニア向けのソリューション事業です。勘違いして欲しくないのは、皆さんにこれを使って欲しいという趣旨できょうお話しているわけではありません。あくまでもこういうビジネスがあるということです。

地元の企業と連携して、これから高齢化社会に突入しているわけですので、それを民間のセーフティーネットで支えていこうという考え方のビジネスです。

ワンコインで解決する：

大きく分けて、サポートが3つあります。簡単サポート、プロサポート、ご紹介サポート、届出サポート。

①**簡単サポート**：誰に頼めばいいかわからず、やり過ごしていた生活の中のちょっとしたお困りごとを20分500円のワンコインからお手伝いするものです。窓拭き、草取り、ゴミ出し、ビンの蓋開けなど。

もし家族が一緒に住んでいたら、やってくれるような誰でもできるサポート。こういったサポートをワンコインからやります。

②**プロサポート**：どこに頼むか悩むようなプロのお仕事。例えばハウスクリーニングなどをスキルをもったコンシェルジュの方々が行う。もし担当者が対応できない場合には外部業者をお願いする。

ここで地元企業の出番になります。ぱっと見るとこれは便利屋さんの仕事ではないかと思うかも知れません。

ある意味、便利屋的なところもありますが、圧倒的に違うのは、便利屋さんの仕事はその仕事が終わると終わりです。例えば、蜂の巣駆除、電球交換などはその仕事が終わると終わりです。

そこで関係性は断たれます。が、このまごころサポートはコンシェルジュは市民の地域住民の方々が手を挙げてなりませんが、このコンシェルジュが1対1でシニアの方との関係を作るところが、まったく他の便利屋と違うところです。

1対1の関係を作って、信頼関係を作って、主な仕事は会話です。おしゃべり。1週間に1回、少なくとも1か月に1回はご自宅を訪問して、いろんな会話をします。その中でさまざまなお困りごとを聞いて、それだったらこうしませんか？ああしませんか？という提案をして、サポートしていくのが『まごころサポート』が他の便利屋の仕事と一番違うところです。会話をするのがコンシェルジュの仕事になります。

そこがやっているの？「MIKAWAYA21」という会社が東京にあります。10年くらい前に立ち上がった会社です。当初はMIKAWAYA21の青木さんは大阪の読売新聞の販売店の店主でした。彼は日々の新聞配達の中でシニアがすごい困りごとを抱えていることを知って、こういうサービスを考えました。

それを当初、全国の地方紙の販売店に経営コンサルのような形で売っていたが、なかなか広がらない。今から2年半前に電通、ドコモ、あさひシューズなどから出資をもらって、今資本金は7億を超えています。

どのようにビジネスモデルを展開したかというと、新聞販売店でなくてもどこでもいいです。地域密着企業であればどこでもいいで

すということでビジネスモデルを転換する。昔は新聞販売店の社員や配達員だったのが、そうではなく地元で有償ボランティアに興味のある方々に参加していただくという形にビジネスモデルを転換したところ、実は2年半くらい経つのですが、全国40都道府県で180の加盟店が誕生している状況です。

ちなみにデリー東北は今年の6月からこのサービスを始めていますが、新聞社では全国で初めてこのサポートを開始したことでなっています。

なんでデリー東北が始めたのだろうか。これは今から2年前の数字ですが、国内高齢者人口がすでに3,619万、もうそろそろ4,000万人になりますが、高齢化率が全国で28.8。これは当然、世界最高の高齢化率。

どこもこの高齢化社会を体験した国はないわけですね。日本がトップランナーです。青森県の高齢化率は全国平均を上回っていて、2020年段階で33.3。つまり3人に1人は65歳以上ということなんです。

実はここが一番の問題でもあります、2年前の国内の一人暮らしの高齢者は推計702万人でした。つまり高齢者の5人に1人が一人でお住まいの方ということになります。3年後2025年には団塊の世代が全員後期高齢者になります。5人に1人の独居高齢者はこれからどんどん、もっと増えていきます。

なぜなら今の高齢者の方々はけっこう結婚する率が高かった。でも今の40代、50代は独身の方々も多いです。そういった方々が家族を持たないで、子どもがいない状態でお年寄りになっていく、ということで、これからどんどん独居の高齢者が増えてくるということです。

いみじくもコロナで表面化しましたが、ネット世代はスマホを駆使したりの世代です。SNSの普及やネット上のつながりで情報量が多くて、何をするにせよ便利でスピーディーに物事をやる。対面はなかなか難しいというのがこの前まで続いていたわけですが、コロナの中では情報を早く撮ったほうが勝ち、

みたいなところもありました。

で、シニアの方は……。使えるシニアの方は全然問題ありません。だけれどもネットができない、定年退職をして家族、子どもさんが独立した。周りの友だちや知人もどんどん鬼籍に入っている、ということで人間関係が希薄になって、社会とのつながりが減るという状況になっています。

もちろんそうでない方もたくさんいらっしゃいますが、大体の傾向としてはそう。ということはどうなるか。情報が入らないということで孤立化する。孤立化でどういうことが起きるか。コミュニケーションが不足することで生き甲斐が喪失されて、最悪の場合、認知症や孤独死にもつながるという厳しい現実がある。

ではシニアの方々にはどういうセーフティーネットがあるのだろうと考えたときに、ピラミッドでも示していますが、公的セーフティーネット。これは健康度が悪い方、つまり要介護認定をされている方と考えていただいているのですが、そういう方々は介護保険を受けられます。

収入のない方々は生活保護があります。そういう公的セーフティーネットで守られている方々です。また、会社を辞めて65才を過ぎたけれど、まだまだ元気バリバリの方もすごく多いです。そういった方々はアルバイトをしたり、友だちと旅行に行ったり、趣味をやったりして心身共に元気で、自分のことは自分でやれるという人たちもいらっしゃいます。

要介護認定を受けるまでもないけれど、最近膝が痛くて歩けない、ちょっとそこに行くのがつらい、家の中の電球交換をしたいがちょっと倒れるかもしれないなど、日々の暮らしに不便を感じて我慢している方がけっこういらっしゃる。当然、お子さんが近くに住んでいない方もいらっしゃいますし、一人暮らしのシニアも多い。

そういった方々は誰がサポートするの？という話です。仲間や友人がいればいいですが、昔みたいに地域や町内会で助け合いの精

神があって、おれが買ってくるという時代であれば全然問題なかったのですが、実はこの方々が日々の暮らしに不満、我慢を強いられているということです。ここをどうするか、これからの大きな課題です。

その方たちに向けて、気軽に何でも話せる存在が身近に必要。さらにはいつも寄り添って気にかけてくれ、何かあったときに助けてくれ、老後の人生を豊かにしてくれる。そういう存在をデーリー東北の「まごころサポート」で、これからコンシェルジュの方々と一緒にやっていきたいと考えています。

ではどういう枠組みでやっているのか。デーリー東北はMIKAWAYA21とフランチャイズ契約を結びました。デーリー東北まごころサポート運営統括と八戸店という店を経営しています。新聞販売店は今7店舗が加盟していて、コンシェルジュの方々がそれにぶら下がって、日々活動しています。

本部ではノウハウ提供、データ管理を行っています。今年の6月からスタートしました。まず6市町村、8店舗でスタートしました。八戸市内は八戸店、これはデーリー東北の近くにある折込みセンターが本店になっています。八戸柏崎店、尻内店、ニュータウン店、南部町、新郷、五戸、おいらせ、洋野種市の6市町村8店舗でスタートしました。

勘違いしないで欲しいのは、デーリー東北や販売店はこれで稼ごうとは思っていません。これはあくまでも地域の方々と連携をして、究極の目標は地域連携による持続可能な北奥羽の町づくりを目指していきたい。地域のシニアの方々がいらっしゃいますが、そこをデーリー東北まごころサポートとしてデーリー東北新聞販売店がサポートします。

そして、コンシェルジュに手を挙げた地域住民がサポートする。プロサポートについては、これは地元の企業、団体にお任せする。地元の自治体、介護事業所等とも連携して、きめ細やかなサービスをしていこう。これがわれわれが今考えているビジネスモデルという形になります。

では、今コンシェルジュをどういうふうに

採用しているのか。これをうちで導入しようといういろいろやりましたが、社長から一番懸念を示されたのが、もし何かあったらどうする。つまりコンシェルジュがお金をちょろまかしたり、おばあちゃんにセクハラをしたり、そういうことがあったら、もしかしたらまごころサポート、デーリー東北の名前に傷がつくという不安がありましたが、そこは実は関門を設けました。

採用するときにまごころサポートはどういうものかというけっこう長いビデオを見てもらいます。アンケートにも答えてもらいます。それでもあなたはやりますか？というふうにしています。なので、年寄りを騙そうという人は今まで一人もいませんでした。基本的には今採用しています。でも活動が滞っていて、辞めていただいた方も当然います。

コンシェルジュは何人いるか。10月末現在、8店舗で35名です。八戸店25人です。南部、倉石、おいらせ。残念ながら洋野はまだ一人もいないで、店長一人で頑張っています。なっている方の年齢は20代の学生から80代のコンシェルジュもいます。この方は86歳の元看護師で、彼女がサポートしているのは96歳のおばあちゃんです。多くはアクティブシニア、会社を辞めてまだ元気な方、主婦の方がほとんどです。

新規事業を始めるにあたっての目標として、今考えているのは人口規模、下北を除く青森県南には2021年2月現在で65歳以上の方は177,000人います。そのうちの八戸、十和田、三沢3市と三戸、南部、上北の合計は138,000人。その10%の13,800人の方をこれから3年間でサポートしていこうと計画を立てています。コンシェルジュの数もこの方々をサポートするには、1人50人担当しても265人が必要になります。

企業の副業がけっこう解禁になったりしています。まだ八戸地域では副業を全面的に解禁している企業はそうそうないと思いますが、これからたぶん国もそういう状況になってくるという中で、まごころサポートコンシェルジュをやっているというだけで、ある意味社

会貢献をしているということにもなるので、副業解禁を考えていらっしゃるころがあれば、このまごころサポートコンシェルジュはいいのではないかと推薦していただければありがたい。

ちなみにそれが今度は自分たちの経営している会社のほうにもプラスに働くのかなとも思っていました。

地元企業との連携、コンシェルジュや店長のやれない仕事、例えば土地売買。これは免許がなければできません。電気工事、リフォームも専門的技術がなければいけない。遺産相続の話をしたなど本当に専門的なものについては地元の方々とわれわれは協力して進めていくと考えています。

プロサポートについては当然地元企業に優先的に発注します。また知的障害者が通っているA型事業所は障害のある方がお給料をもらいながら働いているところですが、そことも連携して草刈り、雪かきをしていただいています。これから始めようと思っていますが、地元企業とタイアップしてシニア向けサービスをぜひ開拓していきたいと考えています。

最大ポイントは、この地域のシニアが何に困って、何を求めているかというデータが日々集まってきます。セールスフォース、CRMシステム（Customer Relationship Management）とありますが、それは世界的に使われている顧客管理データで、その中にすべて入っています。

その傾向を読むことで今のシニアが何に困って、何を求めているのか、全国的なものも北奥羽のものもわかる。そこから新しいシニアに喜ばれるビジネスを開発できるのが最大のポイントになっています。

当然これは行政との連携も必要です。今、在宅介護は国の方針になっていますが、それを支えている高齢者包括支援センターとも連携を深めていますし、当然ながら介護保険サービス事業所とも連携を深めています。最近では在宅介護事業所からこういうサポートできませんか？例えば病院の付き添いサポー

ト、ごみ出しサポートなどの問い合わせが来るようになりました。

行政によるセーフティーネットから漏れて、でも困っている方たちがいます。そういう方たちにわれわれがコンシェルジュや地元の企業と連携して民間によるセーフティーネットを提供していくという考え方です。

実際にやってみてどうなの？ 6月から10月までの5か月やってみました。多いのか少ないのか分かりませんが、この5か月でトータルでだいたい1,200件依頼があります。月にすると240件。こういうことをやって欲しいと毎日8件くらい問い合わせがあります。でもこれをすべてサポートしているわけではありません。

当然値段が合わないから、息子がやってくれるから要らないというケースもあります。でも本部の方に聞いたら、こういう数字は見たことがないというふうにも言われています。

新規顧客もだいたい500人、月平均だいたい100人くらい上積みになっています。リピーターの数もトータル180人、月平均40人。受注案件のトップ10は一番多いのは草取りです。持ち家の方が多いので、腰や足が痛いのでやって欲しい。

お買い物代行は全国的にみると一番多い。犬の散歩が4位。これはある特定の方が1週間に2回必ず犬の散歩をしてくれというので件数が伸びている。家の掃除、ちょっとした修理、窓ふき。

そのための取り組みとして、新聞でも紹介していますが、Googleでサポートを受けてシニア向けのスマホサービスを始めています。スマホ教室はあっという間に定員になります。10月にまごころ撮影会を開きましたところ、笑顔の写真を撮りましょうですが自分の遺影を撮りに来た方がけっこういらっしゃいました。

めちゃくちゃ盛り上がり、夫婦で参加された方々にカメラマンが言います。肩組んでください、見つめ合ってください。

翌日、その方のところにどうでしたかと電話したら、昨日は興奮して眠れなかったとお

じいちゃんが言っていたそうです。

5 か月やって気づいたことは、まず新聞社がやっているということで、すごく安心してもらえる。これは全国的にみると建設会社、牛乳販売店などもやっていますが、最初はやはり警戒されるそうです。デリー東北ですといった瞬間にどうぞどうぞと、家の中に通してくれると言います。

なので、新聞社ならではで、信頼獲得の壁を簡単に乗り越えることができるのかな。わたしは新聞広告の担当もしていますが、これほど広告効果を感じたことがないです。タイヤ交換となるとジャンジャン電話が鳴ります。雪かきサポートもけっこうなります。なので、やはりシニアの方は新聞を読んでいます。それをすごく実感しました。自治体、医療福祉施設、企業等にも共感が広がっていて、いろいろ協力いただいています。

これはうちの会社的にはすごいインパクトだったのですが、新聞販売店は実はすごい仲が良いわけじゃないです。新聞社とまったく別経営ですし、それぞれが事業主ですから。それがこのまごころサポートをやった新聞販売店がめちゃくちゃ仲良くなって、わたしは入れないのですが、ライングループを立ち上げて、そこで情報交換をしたり。

例えば、ある店主さんのお父さんが配達中に倒れたと言ったら、ラインが回って、自分の仕事が終わった後に店に行って新聞配達をしたり、そういった連携ができたりして、それはすごく良かったなと思っています。

した。

課題については、なかなかいいコンシェルジュが集まりません。たくさん働いてくれるコンシェルジュさんがいいのですが、皆さんやはり仕事を持っているので、それで店長の負担がすごく大きくなっています。

開業から5 か月、写真で振り返る。店長とお客さんの写真です。基本みなさん写真を嫌がりますが、店長と仲良くなった、顔を出してもいいよと顔を出してくれます。すごい笑顔です。まごころ撮影会、スマホサポート。まごころサポートは月1 回、6 市町村のどこかでごみ拾い活動をしています。地域の方々への恩返しで中心街でもやりましたし、南部町でもやりました。

これからの地域社会のキーワード。今までの日本は自助公助、共助公助がありました。完全なボランティアはなかなか難しく、続きません。やはりお金がないといろいろなサポートができない。

これからは少しのお金をもらいながらサポートしていく、有償のボランティア的な商助という考え方も必要になるのではないかな。経済合理性を追求した社会から日本はこれから人口減の時代に入っていきますが、まずはやはり人間合理性の経済にも切り替わるのではないかな。

共感と信頼が地域経済のベースになっていくのではないかなということも加えながら、講演を終わります。

出席報告							出席委員会						
第3250回例会（11月16日）				第3248回例会（11月2日）									
出席率		55.0%		出席率		51.7%		修正出席率	%				
総会員数		61名		出席数		33名		総会員数		61名	メイクアップした人数	名	
出席義務会員 60名		出席免除会員 1名		欠席数		27名		出席義務会員 60名		出席免除会員 1名		欠席数	名