

## 介護”予防”サービスのオンリーワンFCブランドを確立 リハビリデイサービスnagomiが注目される理由とは

**介護** サービス・フランチャイズが、この数年で急速に注目を集め、異業種企業の新規参入が相次いでいる。フランチャイズ加盟成功の要諦は「成長市場への早期参入」にあると過言ではなく、業態の新規性を求めるフランチャイジーにとって必然の流れではあるが、いわゆる「制度ビジネス」に類する介護サービスにおいて、「急な制度変更への不安」は尽きない。また、介護サービスの民間参入が開始されたのが公的介護保険制度施行の2000年度から、要介護者の増加を抑制するために制度化された介護予防保険制度の施行は2006年度からと、この10年以内に誕生している新しいビジネスである。介護サービスが成長市場であることは疑いの余地は無いが、「業態寿命」という視点から、いったいどこまで成長の一途をたどることができるのかを見極めなければならない。介護業界の現状と将来予測について、介護予防サービス・フランチャイズ「リハビリデイサービスnagomi」FC本部、(株)イー・ライフ・グループの小川代表に聞いた。

### 多様な介護サービス業界ですが、現状はどのような経営環境なのでしょう？

少子高齢化を背景に「少子化にともなう労働人口の減少」と、「高齢化にともなう要介護者（介護保険、介護予防保険が利用できる介護認定者）の増加」という流れのなか、需要は過剰、供給は不足という需給バランスの隔たりはなかなか解消されるものではないでしょう。その時代背景のなか、問題となっているのは「慢性的な人材不足」です。その問題により、経営側の人材リスク（採用・雇用維持）は高い状態で続いています。さらにデイサービス（通所介護）に限って言えば、「どんな状態の方であっても、画一的なサービスを提供する」スタイルが大半ですが、ここにも問題意識を持っています。つまり、認知症の方も、多少足腰が弱いだけでも、画一的なサービスを提供しているということですが、経営的な視点でいえば「すべての人に、最高のサービスを」提供するには、経験重視の人材で、かつ多くの人材を必要とせざるを得ないため、必然的に人件費コストが高くなり、営業利益が圧迫されます。その結果、ただでさえ人材不足のなか、低賃金で重労働を酷使する労働環境となり、慢性的な人材不足のスパイラルから脱することができない、という経営状態を招きます。事実、多くのデイサービス事業者がこの状態であると認識しています。重度者が増えれば増えるほど、労働負担は増し、離職率は高くなります。薄利を補うために、より多くの利用者＝お客様を招こうとすればするほど、人材リスクが過大になる、という負のスパイラルに陥っている介護サービス経営者を多くみています。

御社が運営している「リハビリデイサービスnagomi」では、離職率が極めて低く、採用も業界では見られないほど低い募集コストで実現していると聞きます。その成功要因はどこにあるのでしょうか？

少子高齢化という時代背景は当然、弊社でも同様の前提条件ですが、「軽度な介護度で特化する」ことで、諸問題は大きく改善できました。まず軽度者を顧客メイン（領域）とすることで、スタッフの労働負担軽減につながり、オペレーションの効率化につながりました。次に「機能訓練（運動サービス）に特化」したことで、未経験者でも運営が可能なオペレーションが実現できました。その副産物として、高い利益率（利用

者数 月間100名程度で約30%の営業利益率）が確保でき、給与に還元することができました。nagomiのスタッフ給与は、一般の介護サービスの給与水準から1～2割高く設定することができ、応募者が集めやすいという、採用面でも有利な状態をつくることができました。nagomiでは定員15名のデイサービスですが、最少人数の4名体制で運営することができますから、多少給与が高くとも、十分に利益率を確保することができます。さらに完全週休2日制、9時から17時の短時間営業という労働負担の低いオペレーションを行っていますので、決して過重労働とはなりません。「高い給与水準と多くの休み」がとれる介護サービスはなかなか無いので、人材も集めやすくなります。これが経営面で大きなメリットとなっています。この「サービスを特化することで経営改善をする」手法は、お客様を捉えやすく、かつ必然的にサービス品質を高く維持することにつながります。サービス品質を上げるには「どれだけ同じ作業を行うか」という経験値の蓄積に優るものはないですが、nagomiでも午前3時間、午後3時間、月曜日から金曜日まで、ほぼ同じ作業の繰り返しとなっていますので、未経験者であっても、十分に高いサービス品質が提供できているのです。

### 同業チェーンと比べて、nagomiはどの点に差別性がありますか？

まず「介護予防サービス」に特化しているという点で、業界のフロントランナーの地位を獲得しつつあります。制度が新しいこともありますが、弊社は介護予防保険制度の施行前から、サービス開発していたことで、大概の地域では「介護予防サービス認可第1号」として許認可取得をしています。類似業態が極めて少ない競合環境ですから、顧客獲得のルートとなるケアマネジャーに対するアプローチは、一般の介護サービスと比べて、極めて容易です。「介護認定者に適切なサービスを紹介する」というミッションをもったケアマネジャーは「軽度者の行き場がない」と課題を、nagomiの存在で解決することができているのです。幸い、既存店のケアマネジャーからは「こんなサービスを持っていた」と高い評価をいただいています。細微なサービスの違いを訴える営業と、「差別化」ではなく「区別化」された別業態でアプローチする営業とは、どちらが営業しやすいか、結果はおのずと明らかです。

### 収入の大半が制度への依存、という制度ビジネスにはリスクを感じますが、その点は？

そもそも我々は、介護予防保険制度を先取りするかたちで完全自費（保険適応外）のサービスとしてnagomiの業態開発をし、運営してきた経緯があります。制度に完全に依存するのではなく、自費サービスを開発し、制度をあて取り入れたということ。高い利益率からも、多少の制度変更があってもビクともしない収益構造をつくっています。「制度のはしご」を外されて困るのは、5～10%程度の利益率の低い旧来型のデイサービスのほうです。利益率30%のnagomiでは、極論ですが介護報酬が3割減っても赤字にはならない収益構造です。また介護報酬はほぼ全国一律なので「価格が守られている市場」のなか、じっくりと制度外収益獲得の道筋を組み立てていくことができます。現在の制度を十分に活用しつつ、変化を先取りできる業態に育てていきたいです。

### FC加盟概要

- **ブランド名:**  
リハビリデイサービス nagomi
  - **事業内容:**  
機能訓練を中心とした1回3時間、定員15名の介護予防通所介護
  - **加盟金: 250万円(税別)**  
※加盟保証金 50万円、  
研修費 90万円(税別)、  
施設設計費 100万円(税別)は別途
  - **ロイヤリティ: 固定月額7万円(税別)**  
※運動プログラム提供費 4.5万円、  
広告分担金 3万円、  
システム使用料 2.5万円は別途(すべて税別)
  - **店舗数: 8店舗(直営2/FC6)**  
※09年6月末迄に+9店舗開設準備中
  - **標準坪数: 30坪**
  - **標準月商: 330万円**  
※開業後6ヶ月～1年後のモデル売上
  - **投資回収期間: 約2～3年間**  
※物件取得費を除く
- ※上記はあくまでもモデル数値のため、これを保証するものではありません。



nagomi FC本部  
イー・ライフ・グループ株式会社  
代表取締役 小川義行

〈出身地〉 埼玉県  
〈職歴〉 損保・住宅業界  
〈座右の銘〉 失敗したところをやめてしまおうから失敗になる。成功するところまで続ければ、それは成功になる。～松下幸之助～

## リハビリデイサービス — 「nagomi」

Company : イー・ライフ・グループ株式会社  
Web site : <http://www.my-nagomi.com/>  
Address : 東京都豊島区千川1-9-12



### ● 業態の魅力

- ◆ **シニアの健康維持管理をサポートする「介護保険フィットネス」**  
～業界に類をみない「介護保険適用フィットネススタジオ」。
- ◆ **介護度の維持・改善を目的に、PT（理学療法士）と共同開発したプログラムを180分/回、1回15名定員にて提供。**
- ◆ **客単価は約3万円!**でも利用者負担はたったの1割。
- ◆ **重度介護者に偏重する、既存の介護サービスと異なり、要支援者・軽度の要介護者のケアに特化したサービス。**

### ● 事業の魅力

- ◆ **「容易な出店条件」** ～完全予約制で立地不問。マシン等の設備も不要。シャワー・浴室等の水廻り、更衣室は不要。コンビニ、事務所物件の居抜きで出店が可能。顧客来店は完全予約制で送迎をするため、好立地である必要がない。
- ◆ **「少ない人材不安」** ～インストラクター経験不要。必要資格者人材も豊富。施設長、生活相談員、インストラクター、看護師の4名体制で運営。
- ◆ **「安全で高い収益性」** ～介護保険適応サービス、高い成約率と継続率。「競合不在のサービス」「顧客満足度の高いサービス」なため、ほとんどが継続利用する。