ＮＨＫ「クローズアップ現代」からの取材～福祉とフランチャイズ～

障害者福祉や介護事業とフランチャイズ

NHK から取材の申込みがあった。「クローズアップ現代」という報道番組の記者からの取材で、取材の内容は、グループホームやデイサービスといった障害者福祉や介護事業といった分野でのフランチャイズとの係わりについての意見聴取であった。

「クローズアップ現代」は、毎日 1 つのテーマについて取材報告と識者ゲストへのインタビューを行う番組で、社会世相問題からトレンド、人物など硬軟を取り揃えた内容となっている。NHK の報道番組のジャンルでいえば、看板番組と言っていいだろう。小職も、毎日とは言わないが、関心のあることがテーマとなったときは欠かさず見ている。

フランチャイズは禁止？

記者が取り上げたいテーマは、介護や障害者福祉の分野でのフランチャイズ展開は禁止すべきではないかということ。実は、小職はこの考えに賛成しなかった。

記者の説明によると、施設数を急速に伸ばしているフランチャイズ方式による障害者向けグループホームで問題が多発しているそうだ。フランチャイズ加盟店である施設のオーナーは、利益が出ないという理由で簡単に廃業する。そのため、施設から退去しなければならなくなった利用者や利用者の家族が困り果てているらしい。施設を追い出された利用者の面倒を見なくてはならないのはその家族であり、家族の負担は大きいに違いない。

多発するトラブル

記者の指摘の通り、某グループホームフランチャイズチェーンでのトラブルの話はよく耳にする。加盟店の中に被害者の会ができたとか、集団訴訟に関する情報をよく耳にする。

このチェーンのキャッチコピーは、「ペット共生型障がい者グループホーム」。グループホームで犬・猫を飼うことで精神障がいの症状改善や認知症予防につながるとともに、身体的・精神的苦痛の緩和ケアとして有効で、利用者の生活の質を高められるのだそうだ。同時に、たくさんの罪のない犬と猫が殺処分されることから救うのだという。

業態づくりという点では着眼点は見事だし、事業コンセプトも素晴らしい。だが、障害者福祉というものはそんなに生易しいものではないし、犬・猫がいるだけですべてが上手くいくわけがない。利用者集めやスタッフ集めも簡単ではないはずだ。利用者が満足するようなグループホームを作ることはさらに難しいだろう。おそらく、そのあたりのノウハウが確立されていなかったのだろう。

ペット共生による利用者満足、犬・猫の殺処分回避というアイデアだけが先行し、どのように運営していくかという事業の「肝」の部分がないがしろにされていたに違いない。

加盟店はビジネスとしてフランチャイズ加盟しているわけだから、儲からなければ損失を拡大させないためにためらわずに施設を閉じて撤退する。その結果、利用者は退去を迫

無断転用を禁じます。

られ大迷惑を被る。

このグループホーム運営会社のトップは、以前もフランチャイズ方式によるデイサービスの分野で大成功を収めた。だが、介護保険法の改訂や、消防法の規制から事業のうま味が減少したため、事業を譲渡してこの分野から退出した。2 匹目のドジョウとして開発したのが「ペット共生型障がい者グループホーム」であろう。小職が許せないと感じる点は、いい業態を開発して、これをフランチャイズとして売っていくという考え方だ。彼らの目的は「売ること」、つまり、加盟金やロイヤルティを得ることに他ならない。

悪いのはフランチャイズではない

フランチャイズという仕組みは、経営資源が乏しい事業者が加盟店のヒト・モノ・カネを活用して事業を拡大することが本質である。事業規模を拡大することによってたくさんの良いことがもたらされる。例えば、規模のメリットによって納入業者に対する交渉力は高まり、安く資材を調達できる。1 施設当たりの建築コストも下がるはずだ。スタッフ集めもやりやすくなるし、大規模な広告宣伝を打つこともできるようになる。つまり、フランチャイズという仕組みは規模のメリットを得るための手段であるのだ。

前述のようにフランチャイズという商品を売ることを目的にするなど言語道断なのである。フランチャイズのグループホームが利用者や利用者の家族に大迷惑をかけているのは、フランチャイズが悪いのではなく、フランチャイズという商品を売って一儲けしようと企てる一部の輩が悪いのである。敢えていえば、こうした本部のトップのさもしい考えを見抜けず、儲かりそうだからと加盟する加盟店も同罪なのだ。

フランチャイズのメリットの一つは、短期間で事業規模を拡大できることである。介護や障害者福祉の分野で、本当の意味で利用者や利用者の家族にとって有用な業態を開発し、これをフランチャイズという仕組みを使って広めることができれば、支援を待っている方々にスピーディーに救いの手を差し伸べることができるだろう。これがフランチャイズの正しい活用方法なのである。

トップページへ

無断転用を禁じます。