新・改善改革探訪記

No.64　創意社・山口 幸正

福祉理美容の未来を開く会社

有限会社 ビューティフルライフ

大分県大分市椎迫4-2
従業員数：19人

4月14日，田中晃一社長に取材依頼のメールと郵便を送ったちょうどその日，熊本と大分を震災が襲った。大分市内については建物倒壊等の情報はなかったものの，とても取材対応どころではないだろうと思い，「落ち着かれるまで取材のお願いはいったん棚上げさせていただきます」と追伸のメールを送った。その後，こちらからの取材依頼に関心を持っていただいている旨の返信をいただき，結局，震災から2ヵ月半後に大分を訪問することになった。エネルギッシュで熱いハートを持った人である。大分駅まで迎えにきていただき，自社開発の多機能車椅子や移動シャンプー台の使い方を実演して見せてくださり，ママさん福祉美容室，2箇所を車で案内していただいた。その間，延々3時間，熱く語られた。この事業にかけるこの人の思いがひしひしと伝わってきた。

■散髪のボランティア

田中理容店は，大分県内で2人目の女性理容師だったという田中さんの祖母が大分県旧庄内町（現由布市）で小さな店をはじめたのが最初である。祖母は働きもので，

田中晃一社長（左）と中晴千恵美さん

月3日の定休日のうち1日は，田中さんの両親とともにボランティアで散髪に出向いた。物心がついたばかりの田中さんには，老人施設のボランティアについていき，そこでお菓子をもらうのが楽しみだったという。山の向こうの隣村の老人宅まで歩いて通ったこともあった。「あの人は山を越えてうちの店まで長年通って来てくれていた。それが歩けなくなって来られなくなった。それなら，こちらから行くのは当たり前じゃないか」。祖母のその言葉がずっと田中さんの中に残っている。

田中さんは，商業高校に通いながら通信教育で理容師免許を取得し，高校卒業と同時に県内で一番厳しいという理容店に修業

に入った。そこで祖母と両親にならってボランティアに行きたいと店主に申し出て，店主が障害者施設と折衝してくれ，以来，先輩とともに毎月１回ボランティアに出かけるのが習慣になっていた。

■ビューティフルライフの起業

県内一番店での修業を終えてから，父が経営する庄内町の理容店で働き，その後弟と一緒に大分の中心地に理美容店を出店して，店長を務めた。その頃から，田中さんの頭の中を占めるようになったのは，一緒に働いている従業員に，いつまでも安定した仕事を提供し続けるにはどうしたらいいかということだった。理美容師としていつまでも働き続けられるのは限られた人だけである。結婚・出産・育児のために辞めていく女性理美容師が少なくなかった。ある程度の年齢に達すると，独立して自分の店を持つ人が出てくるが，それが叶わず，やむなく転職する人もいた。

その人たちを率いて訪問理美容業に進出したら…というアイデアが，あるときふっと閃いた。必要な道具を持ってお客様のもとを訪ね，そこで仕事をする。長年のボランティア活動の中で田中さんが何度も経験したスタイルである。無論それで食べていくのだから，ボランティアというわけにはいかない。きちんとお金をいただくために，移動理美容車を使おうと考えた。トラックの荷台部分が小さな理美容店になっていて，その中で同時に数人のお客様の髪を切り，顔を剃り，シャンプーができる。

それを利用すれば，歩いて来店できない人たちをお客様に取り込める。県内一円の病院や施設からお客様を集めれば，今後，そういう人たちが増えてくる時代に，ビジネスチャンスが広がる。

問題は，その移動理美容車が１台2000万円近くすることだった。両親も弟も，先行きのわからないビジネスプランにそれだけの投資をするくらいなら，店舗を拡大したほうがいいと反対した。田中さんの奥さんだけが，「あなたがやると言うのだったら，私は応援する」と言ってくれ，田中さんは自分で借金して移動理美容車を手に入れ，手探りで訪問理美容業をスタートさせた。当初は，父が経営する田中理容店のひとつの事業部門という形だったが，2003年には，田中理容店から独立して新たに「有限会社ビューティフルライフ」を起こした。独立と同時に取引銀行の支援を失い，一時窮地に陥ったが，支援してくれる人があり，何とか事業を軌道に乗せた。43歳の時のことである。

ビューティフルライフの設立に先立って，田中さんは１年半にわたり全国の訪問理美容業者を１軒１軒訪ね歩いてリサーチしている。そこで経営のヒントを教えてもらい，それを参考に，次の３つの事業で2000万円の借金を返済していくことを決めた。

移動理美容車の外観

移動理美容車の内部

① 医療機関や高齢者施設，福祉施設の入所者にあらかじめサービスの予約を募り，数人で移動理美容車に乗って出かけ，一斉にサービス提供する。

② 個人宅や小規模施設からの依頼を受け，理美容師を派遣する。

③「ママさん福祉美容室」という在宅訪問ステーション機能を持つ常設店を設置。ここで９:00～17:00の通常営業を行い，パート勤務のママさん理美容師がローテーション就労するとともに，訪問サービスの依頼を受け付け，依頼があると従業員から選抜し派遣する。

■訪問理美容業界の２つのテーマ

１年半のリサーチの中で知り合った訪問理美容業者らが集う協議会に参加する中で，移動理美容車を使った訪問理美容業には解決すべき２つの問題があることがわかってきた。

１つは，訪問先は医療関係機関が多く，サービスの対象者にはさまざまな病気を持った人がいて，その中にはＭＲＳＡ（メチシリン耐性黄色ブドウ球菌）やＣ型肝炎に感染している人がいないとは限らないことである。その人たちの髪を切り，顔を剃り，頭を洗ってあげるうちに理美容師が感染しないという保証はどこにもなかった。

ある関係者にそのことを話すと「それは言わないことです。言えばこの業界で働く人がいなくなる」という答えが返ってきた。だが，大切な従業員をそんな中で働かせたくない。そんな状態で事業を続ければ，いずれどこかで行き詰まる，と思った。

もう１つは，お客様の中には，自由に歩行できなかったり，ベッドから起き上がれない人が少なくなかったことである。カットをしたり，顔を剃ったり，シャンプーするには，移動したり，体位を変えてもらわねばならないが，その度に理美容師がそれを介助するのは，時間も体力も消耗する重労働だった。

この問題の解決に，まず自分が立ち上がるべきだと思った。田中さんは，訪問理美容師の仕事の実態とそこで感じている不安を調査した。だが，同業者の中で話し合う

だけでは前にすすめない。外部の専門家の力を借りる必要があった。

そこで，行政からの支援を得られないかと手を尽くし，2008年，九州経済産業局を通じて経産省の「異分野連携新事業」の認定を受けた。異分野の中小企業が連携して新しい事業を起こす場合に，５年間の計画に，3,000万円の補助が受けられる。

「移動・訪問・店舗による安全・安心・快適な理美容サービスの提供」をテーマに，専用機器の開発とマニュアル等の整備を目指し，５年後には，それらを訪問理美容の現場に活かすために，長年の同志の東京，千葉，茨城，静岡，岐阜，福井，山口の訪問理美容業者に大分のビューティフルライフを加えた８社で「日本福祉理美容安全協会」を組織した。

■理美容師の安全を確保する

理美容師の安全の確保というテーマに関しては，いくつかの医療機関，大学，専門家，リスク管理対策事業者と連携する形をとった。

田中理容店時代以来の理容師の１人で，マネージャーとして田中さんの右腕を務める中晴千恵美さんが，連携先との会議のために毎月１回東京に飛び，意見交換し，マニュアルの共同制作に当たった。

訪問理美容の仕事の実態を中晴さんが話すと，「なんでそんな人のカットをするの？」とけげんな顔をされたという。「人工呼吸器をつけて，その管がついているのに，なんでそんな人の髪を切るの？」「えっ，それっておかしなことですか？」「何かあったら，あなた，責任とれますか？」そんなやりとりの中で，理美容師の安全確保の大切さをあらためて教えられ，安全を確保するために，どこにどんな危険が潜んでいるか，危険を防止するためにどうすればよいか，それを理美容師にどう教えるかを，１つひとつ積み上げた。感染症予防対策のすすんだＥＵ諸国（ドイツ，オランダ，スウェーデン）にも視察に出向いた。

こうして，「施術・サービス・介助マニュアル」「感染予防対策マニュアル」「危険予知訓練マニュアル」「業務改善マニュアル」の４つのマニュアルができあがった。また，チームとして，保健所に届け出た訪問理美容師を介護労働者として認定してもらい，介護労働者としての教育訓練や各種助成金が受けられるよう国に求め，それが認められた。

その後，中晴さんを中心に，社内の理美容師たちにマニュアルを徹底させる教育訓練を実施。クレーム報告とあわせてヒヤリハット報告活動を推進した。サービス提供時には必要に応じて手袋を着用すること，体力や免疫力の低下したお客様に使用するケープやタオルは使い捨てを基本にすることとし，そのための装備品開発も行った。現在は全国の訪問理美容師への普及を目指して，日本福祉理美容安全協会の他の７社

多機能椅子（車椅子）と移動シャンプー台

の中にトレーナーを養成することに力を入れている。

■多機能車椅子と移動シャンプー台をつくる

理美容店に設置された専用の固定椅子は高さと背もたれの傾きを自由に変えることができる。お客様にそれに座ってもらうことで，理美容師は無理のない姿勢で髪を切り，顔を剃り，シャンプーすることができる。だが，お客様が歩行困難な場合，それに座ってもらうのが大変だった。そこで，固定椅子と同じような機能を持った車椅子がないかと探した。車椅子なら，店の入り口でそれに座ってもらえば，後はそのまま鏡の前やシャンプー台まで移動すればよい。だが，既存品で適当な車椅子はどこにもなく，結局は自分たちで開発するしかなかった。

「異分野連携新事業」に認定されたことにより，田中さんは，関連メーカー，医療機関，大学の研究室，エンジニアなどの協力を得て開発に着手した。自分のイメージを言葉で説明し，絵を描き，さらには模型をつくってものづくりの専門家たちに提案した。何度も試行錯誤があったが，2008年から佐賀大学の松尾清美准教授の協力を得たことで，次第に形ができあがり，2009年，体に負担のない姿勢を維持し，ズレの少ない多機能車椅子が完成した。この椅子の開発チームは，2012年ものづくり日本大賞の経済産業大臣優秀賞と地方発明表彰の特許庁長官奨励賞を受賞している。

多機能車椅子と，それと同時に開発された移動シャンプー台は，訪問理美容や店舗での導入がすすんでいる。さらに，近年では医療，歯科，介護業界でも使われはじめており，これらの機器の開発・製造・販売がビューティフルライフの新たな事業分野になりつつある。

■ボランティア活動の中で得られたもの

本年５月14～17日，田中さんは，日本福祉理美容安全協会のメンバーたちによる熊本・大分震災被災地へのシャンプーボランティア活動に参加した。日本福祉理美容安全協会のメンバーの有志が，移動理美容車２台に多機能車椅子と移動シャンプー台，衛生用品を持ち込んで被災地に入り，被災地の同業者を加えた38人が，４日間で220人以上の被災者にシャンプー，マッサージ，ネイル，ハンドマッサージの提供を行った。

21年前の阪神・淡路大震災では，田中さ

ん１人でボランティアに入ろうとしたが，それが現地の同業者の仕事を奪うことになると知らされ，結局大分でチャリティー活動をして，義援金を送った。新潟と東北の震災では移動理美容車で現地に入り，東北では多機能車椅子と移動シャンプー台数台を積載し，現地の理美容師らと一緒に，計２回２週間にわたって被災地を巡り，700人にカット，シャンプー，マッサージを行った。

そのときのある被災者の言葉がずっと残っている。「人に髪を切ってもらうのは30年ぶりだ。これまでずっと家内に切ってもらっていた。その家内が津波に流されてしまった。あなたに切ってもらってよかった」。その人はそう言って涙を流したという。

「ボランティア活動をするのは，自分たちの技術で困っている人たちのお役に立ちたい。それだけです」と田中さんは言う。

条件の整った店舗にお客様を迎え入れてサービス提供するのとは違い，被災地では必要なものが揃っていない。お客様は，疲れ果て，絶望に打ちひしがれている。そんな中で自分ができることを一生懸命する。そんな中でこそ，自分の仕事の本来の意味や役割が見えてくる。理美容の可能性をここまで突き詰めてきた田中さんの原点は，若い頃からのこの体験にあるようだ。

取材・執筆　**山口 幸正**（やまぐち ゆきまさ）

《プロフィール》

外資系食品製造業人事部勤務の後，産業教材出版業勤務。全国提案実績調査を担当し，改善提案教育誌を創刊。1985年に独立し創意社を設立，『絵で見る創意くふう事典』『提案制度の現状と今後の動向』『提案力を10倍アップする発想法演習』『提案審査表彰基準集』『改善審査表彰基準集』『オフィス改善事例集』などの独自教材を編集出版。40年にわたって企業・団体の改善活動を取材。現在はフリーライター。

●創意社ホームページ http://www.souisha.com 「絵で見る創意くふう事典」をネット公開中