

横浜における新しい生活サービス産業の芽生え ～「シェアリングエコノミー」が横浜にもたらすインパクトとは～

NPO法人ETIC. 横浜ランチ
田中 多恵

はじめに

近年、若い世代を中心にみんなが自分のものを持ちたいという所有から、必要なものを共有して利活用しているという価値観へと大きく変化してきている。背景には若年層の所得の減少や雇用の不安定化などによる購買力の低下、単身世帯の増加等様々な指摘もあり、若者の車離れ等は顕著な現象として語られることが多い。

しかし考えてみると「共有（シェア）」の概念自体はさほど新しいものとも言えない。例えば、かつての日本においてご近所同志で当たり前であった「醤油や味噌等の調味料の貸し借り」もシェアの1つであろう。また、良く知られている横浜子育てサポートシステム（ファミリーサポート）も、子育てのお手伝いをしたい人（提供会員）と子育ての手助けをして欲しい人（依頼会員）がつながりあう会員制度であり、シェアの仕組み化の先駆けともいえそうだ。

そんな中、昨今、「シェアリングエコノミー」という言葉が注目を集めている。それはSNS等のICTインフラの発展によって、モノ、お金、サービス等の共有の可能性が飛躍的に高まることで、人々の生活を一変させると指摘されているからだ。「シェアリングエコノミー」という言葉には、貸し借りが成立するために必要な信頼関係を、ソーシャルメディアの特性である情報交換に基づく緩やかなコミュニティ機能を活用することで担保するビジネスモデル、という意味合いが含まれている。

特に少子高齢化に向かう中で「一億総活躍社会」という言葉が標榜するように、画一的に「フルタイムのサラリーマン」だけが経済を支えるのではなく、1人が「子育て」「介護」「働き手」等いくつもの顔を持ちながら暮らすというような、多様な社会参加が模索されている中にあるのは、非常に大きな意味を持つてくる。

本稿では少子高齢化による地域社会の要請とICT技術の革新によって、特に「シェアリングエコノミー」がどのように地域社会に影響をもたらしていくのかについて、

横浜で生まれている新たなビジネスの芽生えの実例を交えながら考察していく。

ソーシャルビジネスとシェアリングエコノミー、その萌芽

近年、社会的課題を「シェアリングエコノミー」を用いて解決しようと志す起業家が増えている。特にダブルケアとの関わりでいえば、保育や介護の担い手（地域で頼れる人）や移動手段の確保等に今後重要な役割を果たしていくことが期待される。シェアリングエコノミーの手法を用いたプラットフォームが浸透すれば、地域内での助け合いが自動的、かつ無数に広がっていく未来を展望することができるからである。

例えば家事代行の「タスカジ」（プランニュースタイル株式会社 本社：東京都港区）。家事のお仕事をしたい個人と、家事をお願いしたい個人とをつなぐ、web上のマッチングプラットフォームとして、サービスインから1年半でユーザー数は3500人に拡大し、共働き世帯の救世主として200人を超えるハウスキーパー（タスカジさん）が登録している。盗難や物の破損等のリスクを払らむ家事代行サービスにおいて、口コミによるサービス評価や保険制度等を整えつつ、個人間の契約を促している。平成26年度は横浜市内のハウスキーパー人材の掘り起しを行うとともに共働き世帯の家事代行需要の高まりを背景に横浜市内の地域課題解決に貢献したいと、「Yokohama Changemaker's CAMP（注1）」に参画中である。

また、2009年創業の「AsMama」（株式会社 AsMama 本社：横浜市中区 ※2010年横浜社会起業塾参加（注2））は、「子育てシェア」という新しい概念を社会に発信し、同じ園や学校に通うママ・パパ友だちや顔見知りの友だちとつながって子どもの送迎や託児を頼り合う仕組みを構築している。必要な時に自宅等の登録地点から概ね半径2kmの範囲の知り合いに1対多で「助けて」を発信。さらに長時間保育等近隣では預かってくれる人が

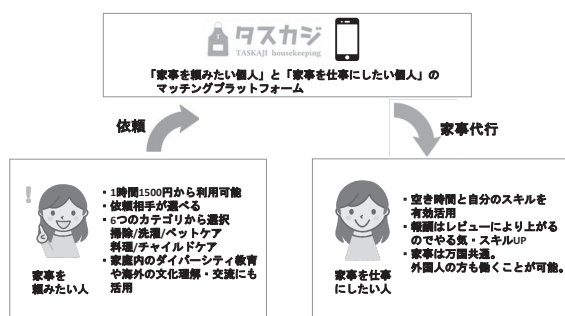


図1 「タスカジ」

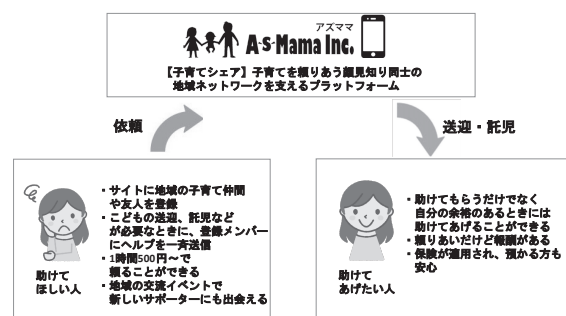


図2 「AsMama」

見つかりにくい場合にも、半径5km、10km、20kmと段階的に範囲を広げて発信ができるようになっていく。助けてくれた人には1時間500円～の謝礼を払う仕組みや、万が一のけがや事故が起こった場合に保険がきく制度をもうける等、子育て世帯と地域の顔見知り子育てを手助けしたい人達にとってかゆいところに手が届くオンラインサービスとして、累計利用者数3万人超等、全国にも広がりを見せている。

地域社会への3つの恩恵

これらの「シェアリングエコノミー」の萌芽が地域社会にもたらす恩恵は、3つの観点から注目される。

まず1点目は、「本来持っていたスキルや空き時間等が有効に活用でき、人に役立つ喜びを感じながら柔軟な働き方を選択することを促せる」こと。時間的制約により働くことをあきらめていた子育て中の主婦や、定年退職後のアクティブシニア層等が、無理なく等身大で新たな一歩を踏み出す活躍の場となる可能性がある。

例えば前述の「タスカジ」においては、料理や整理収納等のスキルを持つ主婦や、家事スキルが高く高収入での働き口を求めている外国人が、多数活躍している。また、口コミによるレビューやタスカジ同志がスキルを学び合うコミュニティ研修会も開催されており、個人事業主として自立して働きながらも学び合いスキルアップしていける仕組みが構築されている点も興味深い。

2点目は、潜在顧客の需要掘り起こしによる地域経済の活性化が見込めることである。文化的背景もあって日本社会においてはどうしても子育てや家事代行等を他者に頼ることに抵抗があると感じる人が多かった。また、代行業者を介すことで価格的に割高になり、利用者が気軽にベビーシッターや、ハウスキーパーを利用しにくいという課題があった。しかし利用者・提供者同志の顔が見える安心感を担保しつつも個人間の契約を促すことで、安価で気軽に依頼し合えるサービスの認知度が上がれば、地域に眠る潜在的な需要を掘り起こしていくことができる。

シェアリングエコノミーがもたらす地域への経済効果については一つの試算がある。米国のAirbnb社（注3）の研究によると、ホテルのないところに物件があることで、一般の旅行者が訪れない地域企業などにお金が落ちる効果が創出されるそうだ。具体的には、サンフランシスコで年間約56億円、シドニーで年間約214億円の地域経済効果が見込まれているそうだ。（「平成27年版情報通信白書」第4章第2節より）

第3の点は、地元の人達の支え合いを誘発していける点である。SNS等を介して助けたい人と助けてほしい人が出会う仕組みがさらに浸透していけば、近所に暮らしながらも知り合っていなかった人達同志が出会い、「恩送り」の発想で、サービス利用者だった人がサービス供給者側に回る等、善意の循環が地域を結び付けていく可

能性も持っている。

前述のAsMamaでは移動範囲がさほど大きくない、子育て中のママ達をターゲットとしていることもあり、AsMamaへの登録やイベント参加をきっかけに地域に頼れる友人を見つけたり、利用者がサービス提供者側に回ることで、「この町で子育てをしていてよかった、今度は私の出番。」というような地元意識を高めることにも貢献していると言える。

結びに～シェアリングエコノミー浸透に向けての課題と展望

ここまで、シェアリングエコノミーの恩恵を中心に考察してきたが、日本社会に浸透し真に地域課題を解決していくインフラになるには、まだまだ課題もある。前述の総務省の調査によれば、日本国内ではシェアリングエコノミーの本質的な特徴やメリットが十分に理解されておらず、事故やトラブルへの懸念を理由にサービス利用に慎重になっている消費者の姿が浮かび上がる。個人間の契約を促すプラットフォームである以上、口コミによる評価や保険対応・本人確認の実施等により、利用者・サービス提供者双方の透明性の確保や事故トラブル発生時のリスク対応策の整備が前提となる他、既存の法規制との折り合いをつけていく必要性のある分野のサービスもある。

しかし、それらの課題をクリアして新たなサービスが社会に浸透していけば、実は「地域社会」のご近所づきあいの関係性の結び直しに、大きく寄与する可能性があると言えるだろう。シェアリングエコノミーが、未曾有の少子高齢社会に生きる私達の生活インフラとして発展を遂げていくことに大いに期待したい。

注1 Yokohama Changemaker's CAMP

2011年度より横浜市経済局の受託事業としてNPO法人ETICが運営する地域密着型社会起業家支援プログラム。経営者や行政職員、社会課題を抱える最前線で働く方々など多様な専門性やスキルを有した横浜市民の方々と共に、約6か月間のプログラムを通じ、地域の課題解決や、地域資源の有効活用につながる社会起業家を育てる。2015年度で5期目を迎え、これまでに38名のソーシャルビジネスを立ち上げる起業家を輩出。

注2 横浜社会起業塾

2010年度から2013年度まで横浜市経済局の受託事業としてNPO法人ETICが運営していた社会起業家支援プログラム。社会起業家が、企業や行政と連携・協働することで、社会課題の解決を加速させることを目指し、日本電気株式会社、花王株式会社、横浜市のオフィシャル・パートナーに加え、プログラム・パートナーとして株式会社電通を迎え、4社で「社会起業塾イニシアティブ」を設立。各企業及び行政の理念や事業テーマに沿った起業家をそれぞれ選抜し、年間8～9名の起業家を半年間支援する。

注3 Airbnb社

正式なホテルなどの宿泊施設ではなく、世界各国の現地の人たちが、自宅などを宿泊施設として提供するインターネット上のサービスを提供する米国企業。世界190超の国・地域で150万以上の物件を紹介しており、日本法人も設立されている。

インターネットを利用した生活サービス産業におけるエキサイトの 新サービス ～家事支援を頼みたい人とサポートする人を直接 マッチング「ファミリーサポーター」～

エキサイト株式会社 ビジネス開発室
有澤 真悠子

サービス立ち上げの背景

社会の状況が大きく変わる中で、「家族」が置かれている状況もさまざまな複雑な問題を抱えたものとなっています。

- ・ 共働き家族が増え、働く女性増加
⇒共働き世帯数 1,054 万世帯 (2012 年)
10 年で 10.8% 増※内閣府男女共同参画局より
- ・ 独身者が増え、単独世帯の増加
⇒単独世帯数 1,678 万世帯 (2010 年)
人口比 32.4% 10 年で 13% 増
※厚生労働省「国民生活基礎調査」より
- ・ 高齢化が進み、高齢者の増加
⇒65 歳以上の高齢者 3,190 万人 (2013 年)
人口比 25.1% ※総務省「人口推計」より
- ・ 要介護者数が増え、それに伴い介護をする家族の増加
⇒要介護認定者数 600 万人超 (2014 年)
※厚生労働省「介護保険事業状況報告の概要」より

このような社会状況の変化に伴い、家事や育児、また場合によっては介護が重なり、自分自身の休養といった時間の確保が難しくなっている現状を受け、家事支援のサポートサービスを相互に扶助する、地域の助け合いの仕組みをインターネットで作りたくと考えました。

介護を経験したからこそ分かる。介護をする家族がほしいサービス

私自身の祖母の在宅介護経験がきっかけで助け合いの仕組みの必要性を肌で感じました。

メインで介護を行う母のサポートとして、私は介護の情報収集や母不在時の見守り、病院付添などをしていました。祖母 1 人を父・母・姉の 4 人で支えてましたが、4 人いても介護はととても大変でした。介護経験を振り返り、介護者が必要としている支援は何だろうと、考えた時に思ったのが、「サブ介護者」の存在です。

私がサポートしていた様に、介護を客観的に見ることができ、情報収集や家事/生活支援をしてくれる人がいると、肉体的にも精神的にも楽になります。

介護を理解している、サブ介護者と出会える仕組みがあれば、介護者の負担が減るのではないかと思います。マッチングサイト「ファミリーサポーター」を展開いたしました。

ファミリーサポーターについて

家事支援を頼みたい人とサポートしたい人をインターネット上でマッチングさせるサービスです。(図 1)

サポーターは働く場所も時間も料金も自由に設定できます。自分の都合に合わせて働くことができ、エキサイトで保険に入っているの、何かトラブルがあったら保険が適用されます。(図 2)

依頼者はサポーターの経歴、資格、時給、顔から選ぶことができ、自分が求める人に家事支援を直接依頼することができます。

インターネットを使うことで、コストが大幅に削減し、「依頼者は安く家事支援をサポートしてもらい、負担が減る」「サポーターは依頼者に対して家事のスキルを提供し、高報酬を得る」といった、お互いにとって良いマッチングの場になります。

ファミリーサポーターの現状と課題

ファミリーサポーターの現状は家事支援の依頼数に比べて、対応できるサポーター数が足りておりません。

地域や依頼内容に合ったサポーターとのマッチングを成立させるのは、全国にたくさんのサポーターを配置する必要があります。

家事代行業・介護事業の人材が不足している中で、新たな働き方として自治体や地域団体などにご協力頂き、サポーター数を増やしていく予定です。

ファミリーサポーターがもたらす効果

厚生労働省の推計によると、2025 年度に必要な介護職員は全国で 253 万人で、予想される介護人材の増員数と比較すると、約 38 万人が不足する可能性があるという数値を発表しました。

定年退職をしたアクティブシニアの方、なかなか正社員として働くことができないお母さん、介護離職してしまった介護経験者の方へ「空いた時間を仕事にする」という新たな働き方が広がれば、地域にはたくさんの担い手がいるのではないかと考えております。

日本が直面している超高齢化社会を乗り越えるには地域の支え合いが必要と考えております。地域にいるサポーターとなりえる方々に、ご自身の能力を活かし活躍頂ける場をエキサイトは今後も提供していきたいと考えております。



図 1



図 2

ダブルケアと生活支援サービス産業 ～あっとほーむの取組から

認定NPO法人あっとほーむ 代表
小栗 ショウコ

私たち認定NPO法人あっとほーむは、今から18年前、横浜市都筑区で誕生しました。働く女性の支援のため、残業や出張の際に保育園にお迎えに行き、夜まで保育を行う活動です。医師、看護師、介護職員、公務員等が多く、私たちの生活を支える職業に就いている親が、いざというときの子どもの居場所として契約してくれています。

もし祖父母や親族が近所にいたら、残業やシフト勤務時に子どもを保育園までお迎えに行き、一緒にご飯を食べ、お風呂に入り、愛情いっぱいの中で過ごすように、私たちの活動もそれと同じです。一軒家を借り、子どもたちが兄弟姉妹のように過ごせるように少人数に設定し、手作りのご飯をみんなで囲む。そんな地域の居場所として活動しています。地域的に核家族が多いので、子育てを支える親族の役割を地域の私たちが担ってきました。



働くことは、社会への貢献

私たちの活動は夜間ですから、夜まで子どもを預けて仕事することを疑問に感じる人も多いでしょう。

しかし例えば、私たち市民が緊急医療が必要になったとき、子どもを保育園に迎えに行かなくてはいけない、自分の親がデイサービスから帰ってくる時間だから家にはいけないという理由で、医師や看護師が患者を置いて帰ってしまったらあなたはどう思いますか？それでも子どもを預けてまで働くのはいかがなものかと言うのでしょうか？

医師や看護師でなくても、同じことが言えます。どんな職業であっても社会に必要とされ、貢献しているからこそ、私たちの生活が成り立っています。そして、私たちあっとほーむは、そのような働く親の子どもが安心安全に、愛情あふれた場で過ごせるように活動してきました。

子どもがかわいそうという思い込み

では、子どもはどう思っているのでしょうか。

2年前に出版した私たちの書籍「だれも教えてくれな

かったほんとうは楽しい仕事&子育て両立ガイド」の中で、ずっとフルタイムで働いていた親の子どもにインタビューをしています。小さいころからあっとほーむを利用し、時にはお泊りもしていた子はこの時すでに高校生。お母さんが仕事をしていることをどう思っていたのでしょうか？彼女の口から出たのは「ママ、かっこよかったな」と言う言葉。いつもスーツで迎えに来てくれるママのこと、かっこいいと思っていたのです。そして、ママが働いていることで自分のことをかわいそうなんて思ったことはない。現在、彼女は大学生。親との仲は良好で、自分の夢の実現のために学校生活を満喫しています。

支える人も支えられる人も働く人になる

あっとほーむの活動は横浜市都筑区の一か所ですが、私たちはこの活動を全国に広げる事業もしています。あっとほーむのようなところを自分でも立ち上げたいという志のある方に、起業支援を行い、自分の地域で自分らしい子育て支援事業を立ち上げてもらっています。現在、宮城県から熊本県まで、13か所が起業しました。

私は、社会は助け合いで成り立っていると思っています。その最たるものが税金です。子育てや介護をしながらも、社会で活躍して報酬を得て税金を納める。私たちが支援することでそのような人を増やし、また私たち支援する側も報酬を得て税金を納める。そのように、支援する側もされる側も働く人になることで、社会が成り立つのだと考えています。

ただし、すべての人が働かないといけなわけではありません。働きたい人が楽しく自分らしく働き続けられる社会にすることが、私たちの目標です。

自分らしく生きることを諦めない

仕事もしたい、子育てもしたい、親の介護もやってあげたい。しかし、そのすべてを完璧に担うことは不可能です。仕事と子育て、介護の両立に悩む人に対し、同じ地域に住む私たちが、出来ることを出来る分だけ助け合う、そんな昔ながらの関係性を創ることが、これからの社会を創り、誰もが自分らしく生きていくためのコツではないでしょうか。私たちの活動は小さいですが、地域に根付き、これからも働く親と子どもを支援していきたいと思っています。

