

# 高齢者の暮らしを見守る 地域密着型の洗濯代行サービス

自分で洗濯をするのが困難な高齢者に、安心と清潔を届ける企業がある。集配時に安否確認も行う宅配の洗濯代行サービスで、高齢者が安心して暮らせるまちづくりに貢献している。

## 定期的な洗濯代行の宅配で 安否も確認

近年、クリーニング店などでも取り扱いが増えており、宅配洗濯代行サービス。共働きで忙しい家庭や、一人暮らしのサラリーマンに需要が多いが、あえて高齢者向けに特化した洗濯代行サービスを行っている会社がある。京都府久御山町で清掃・クリーニングなどの総合メンテナンス業を行う株式会社アグティだ。

同社はもともと、医療施設や高齢者施設の清掃・洗濯事業を展開してきた。個人向け宅配洗濯代行サービスに参入したきっかけについて、「施設内での洗濯代行利用者の多くが、退院などで自宅に戻る際にサービスの継続を希望されたから」と、代表取締役の齊藤徹

さんは話す。

高齢者にとって「衣類を洗う、干す、たたむ」という作業は、意外に体力と時間を要する。訪問介護の生活援助でも洗濯を頼むことはできるが、利用時間に限りのある同サービスでは「洗って干す」か、「取り込んでたたむ」のどちらか一方しか頼めないケースが多い。しかも、訪問介護は、前提として要介護者本人のみの利用となるため、家族の洗濯と一緒に頼むことは不可能だ。

そこで、自宅まで洗濯物を受け取りに行き、洗濯して届けるサービスがあれば、高齢者が自宅でも安心して暮らすための力強いサポートになる。

さらに、日頃から「地域の暮らしは地域のお店が支えるのが一番の理想」といっていた創業者の先

代社長・十時恭次さんは「フェイス・トゥ・フェイスの受け渡しなら安否確認も同時にできるのではないか」という意見で、「高齢者の見守り付き宅配洗濯代行」という新サービスの誕生につながった。

洗濯業務は蓄積されたノウハウがあるものの、個人向けデリバリーハンドルは未経験の同社。安心して利用してもらえるよう、京都府の社会福祉協議会に声をかけ、安否確認も兼ねたサ



上／洗濯物の預かり時や納品時に、利用者本人や家の様子を確認。気になる変化や異変を感じた際には、あらかじめ申し込み時に登録した連絡先に通知する仕組み 左／アグティの工場内。預かった洗濯物はネットに入れたまま、機械で洗濯や乾燥を行った後、手作業でアイロンかけやたたむ作業が行われる

- 01／同社が開発した特許取得洗濯用ネット「アグネット」。洗濯物の紛失や混入ミス防止に役立っている
- 02／洗濯・乾燥時に内容量が約4倍に広がるのが特徴
- 03／たんんだ洗濯物は、ネットとともに顧客のもとに届けられる



サービスとして共同で2011年に事業をスタートさせた。

個人向けサービスで一番の課題となつたのが、預かった洗濯物の管理だった。サービス開始当初、顧客から預かった洗濯物は、洗剤が絡むようにほかのネットに入れ洗つていたが、ネットの出し入れを繰り返すうちに、度々洗濯物の混入や紛失が起きてしまうという課題があつた。また、不衛生な洗濯物を扱うため、スタッフの健康・衛生面でも課題が多くついた。

そこで、洗濯乾燥時に内容量が約4倍に広がる円筒状の洗濯ネット「アグネット」を自社開発。「アグネット」に入れた洗濯物を預かって、そのまま洗濯から乾燥まで行えるようにしたこと、混入や紛失防止はもちろん、スタッフの衛生環境も向上した。

## 顧客とスタッフが 信頼関係を構築

見守りサービスでは、ちょっとした会話や表情などからも変化をキヤッキできるよう、つねに同じスタッフが集配を担当している。顧客と信頼関係を構築することで、別の顧客を紹介してもらうことも

あるという。

丁寧な仕事ときめ細やかな対応は行政からも高く評価され、同社は京都府の経営革新計画企業に認定された。これにより、行政などと連携する機会も増え、従業員のモチベーションアップにもつながっています。誠実に仕事をこなすのではなく、もちろんですが、働く仲間たちの幸せを実現するためにつねに努力しています

そんな齊藤さんが次に考えているのは、洗濯物をたたむ作業を、地域の高齢者たちに有償で行つてもらう事業だ。各地域に高齢者が働ける拠点をつくることで、地域活性化にもつながるのでは、と齊藤さんはビジョンを語る。

「地域が疲弊してしまえば、企業も存続できません。持続可能なビジネスを実現するために、元気な高齢者の方が働ける場所をつくりたい。地域の皆さんや地元の企業さんとの橋渡しをしてくれる久御山町商工会には、これからも期