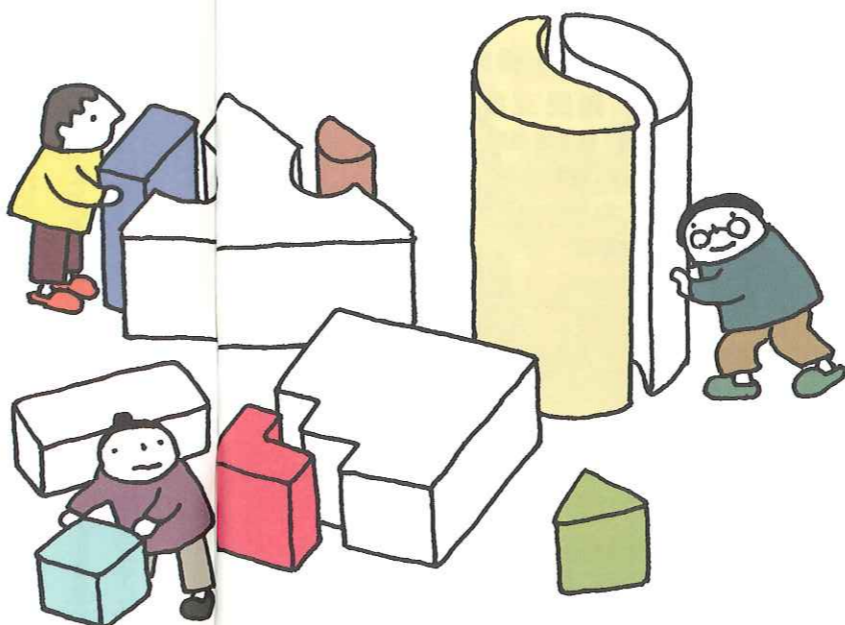


私がつくる！
地域の活動

「コスト意識」が、信頼あるしくみをつくる！

「病児保育」に取り組むNPO法人フローレンス代表・駒崎弘樹さんに聞きました

地域での活動を継続させる上で「お金」の悩みは尽きません。資金的にも安定すれば、スタッフを新たに雇用したり、スキルアップのための教育も計画的に行うことができます。病児保育に取り組むNPO法人フローレンスでは、「フローレンスパック」と呼ばれる会費制を採用することで、運営資金を安定させたといえます。今回はその事例を通じて、「活動を続けるためのコスト意識」について考えます。



「会員制」が活動の運営資金を安定させた

病児保育の赤字施設は、全国で9割にものぼると言われています。駒崎さんがかつて研修した小児科の併用施設でも、診療事業の黒字分で埋め合わせる状況でした。

「原因のひとつは、病児の数は、季節によって大きく変わる」ということでした。たくさんお子さんを預ければ収入は増えますが、少なければ当然収入は減ります。でも、人件費や運営経費はしっかりコストとしてかかってくる。これではいつまでたっても、安心して次の事業計画を立てられません」

「……と悩んだ末に駒崎さんが思いついたのが「会員制」でした。月会費を払って会員になる。利用者は必要ときにサービスを受けることができる。駒崎さんたち運営側は運営資金の余裕が生まれ、利用者のニーズにより応えるための次のサービスを作り出せるなど、双方にメリットがありました。」

「通常だと、利用した分だけお金を払う」というシステムです。それと比べると私たちが選択した「会員制」は常識的ではない

かもしれませんが。しかし、病児保育で困っている家庭を地域のみならずで支えたい、しかも継続して助け合っていくためには理想的なシステムと考えました。その点は多くの会員の方にも共感していただけましたね」

コスト意識を持つことでニーズに合った独自の料金体系が生まれた

しかし、月齢や年齢、兄弟の有無などで、実際の利用頻度は利用者によってさまざま。毎週のように駆け込む方もいれば、月に一度も利用せずに済む方もいます。となると、利用者によっては「利用しなかったのに、なぜ同じ会費を払わなくてはならないの？」と不公平感を感じる方もいるかもしれません。そこで駒崎さんは、利用者一人ひとりと個別相談をしながら、3カ月ごとに会費を見直す「フローレンスパック」(*)というしくみを作りました。

「最初は試行錯誤の連続でした。スタート時は、会費4000円でしたが、結局値上げをしないとやっていけなくなり……。会員の方々に報告するときは、本当に不安でした。1円でも安いほうがいいに決まっているのだから」と振り返る駒崎さんですが、実際

には、会員からは「仕方ないじゃないか。困っている方もたくさんいるんだから、もっと現実的になればいいよ」と逆に励まされたといえます。活動団体としてコスト意識を持ち、現実的なくみを利用者のニーズと照らし合わせながら組み立てていったことが、結果的に信頼性を高めたとも言えます。

さまざまなニーズを想定しながら、しくみに磨きをかけて

フローレンスへは、毎日のようにさまざまな相談が寄せられます。

例えば「休会をしたいのですが可能ですか？」。すると「休会制度は設けていません。それは一旦休会され、その後復帰される際に、確実にスタッフを確保できている保証がないため。入会することで枠を確保してい

るとお考えください」と駒崎さん。休会に代わる制度として、利用頻度の低い方対象の「卒業生パック」、確実な枠の確保を約束する「予約会員」なども勧めることで、利用者の悩みに応えます。

「保育園で熱をだしたら代わりに迎えできますか？」と問われれば「はい、スタッフが確定してから120分以内に伺います！」、「月会費の目安は？」に対しては「過去3か月の利用回数に基づき変動します。統計によると、70%の方が4725円〜8400円の間の月会費となっておりますね」と明確な受け答え。一人ひとり事情の異なる利用者のニーズを最大限受け止めていくためには、さまざまなケースを想定しながら、しくみに磨きをかけていくことが欠かせないようです。

「壁」を乗り越えるポイント！

- 1 活動内容に合った「しくみ」を考えよう
- 2 「コスト意識」を常に忘れない！
- 3 「現場の声」に耳を傾けしくみに磨きをかけて

(*)「フローレンスパック」の3つの特徴

①共済型の月会費制とし、月会費には月1回の病児保育利用料が含まれる。月会費は子どもの年齢や利用実績に応じて3か月に一度見直しを行う。②当日朝8時までの依頼なら100%対応。③1対1の家庭保育のため、きめ細かいケア&感染症でも預かり可能。体調や性格に合わせたきめ細かいケアが可能。

NPO法人フローレンス代表・駒崎弘樹さん



1979年東京都江東区生まれ。大学卒業後、ベビシッターをしている母親から、子どもの病気で仕事を休んだため解雇された利用者のお話を聞き、病児保育の在り方を考えるように。自分自身、子どもの頃に近所に住む「おばちゃん」に預けられた経験から、病児宅で子どもを預かる「訪問型病児保育」を着想。2004年にNPO認証取得。現在、東京23区で病児保育サービスを提供している。「病児保育を日本全国で当たり前のインフラに」が目標だ。

NPO法人フローレンス

TEL: 03-3235-6206

FAX: 03-3235-6207

Eメール: info@florence.or.jp

HP: http://www.florence.or.jp/

本部オフィス:

〒162-0822 東京都新宿区下宮比

町3-1 津多屋ビル3F