

株式会社ヤマシタ

世界一の高齢化率を誇る日本は、長年にわたり、高齢者介護サービスにおける豊富な経験を蓄積してきた。一方、中国の高齢化の急速な進展に伴い、数多くの日本の介護サービス企業が中国で事業を展開している。JETRO 大連事務所は 2022 年下半期、中国で高齢者介護サービスを展開している日系企業やその中国側パートナー企業にインタビューを行った。

8 回目は、株式会社ヤマシタと上海福至実業有限公司の合併企業、山下福至（上海）健康管理有限公司の李輝総経理に話を聞いた（2023 年 2 月）。

<日中合併でリハビリ・福祉用具のレンタル事業を展開>

（問）：両社の提携のきっかけは。

（答）：国家民政部などの 4 部門は 2018 年 12 月、「リハビリ・福祉用具のコミュニティにおけるレンタルサービスの試行に関する通知」を発表。上海市を含む 13 都市でリハビリ・福祉用具のレンタルサービスを試験的に展開することにした。

身体障害や認知障害を患っている高齢者、または様々な慢性疾患や重症疾患を持つ高齢者は、リハビリ・福祉用具を活用することで、身体機能の障害や低下による行動制限（起居動作・移乗・移動・食事・更衣・排泄・入浴・整容など）を改善できる。

中国におけるリハビリ・福祉用具のレンタルサービスに関する政策環境および今後の発展ポテンシャルに対する判断に基づき、ヤマシタと上海福至は 2020 年初めに上海市で合併企業を設立し、リハビリ・福祉用具のレンタル事業を開始した。上海市民政局が最初に選定したりハビリ・福祉用具レンタルサービス業者に選ばれた。

ヤマシタは日本で福祉用具レンタル業界のリーディングカンパニーである。30 年以上の事業経験があり、日本国内に 60 カ所を超えるレンタルサービス拠点を整備し、900 名以上の福祉用具専門相談員を有する。



<上海市全域でレンタルサービスを提供>

(問) : リハビリ・福祉用具のレンタルサービスの流れについて。

(答) : 13 都市の実施策はそれぞれ異なる。上海市では同市民政局が主管部署となる。利用者のレンタル費用の 50%を同市政府が補助するが、1 人当たりの年間補助金額の上限は 3,000 元である。上海市戸籍を有する 75 歳以上の高齢者と 60~74 歳の低所得高齢者が補助対象となる。

レンタル品目とレンタルサービス業者は上海市政府の公開入札を通じて選定され、毎年更新される。レンタル品目には現在、5 カテゴリーの 57 種の製品が掲載されている。うち日系企業 5 社の商品（電動ベッド、手動車いす、歩行器等）もリストアップされている。上海市にはレンタルサービス業者が 20 社以上あるが、外資系企業は当社のみだ。

上海全域の 16 区の傘下に 215 の街道（行政単位の一つ）があり、すべての街道にレンタルサービス拠点が設置されている。同市政府は各拠点の建築面積を最低 30 平方メートルと決めており、レンタルサービス業者に無料で提供している。

当社直営のレンタルサービス拠点は 28 カ所である。さらに洗浄・消毒などで提携関係のある拠点を合わせると 100 カ所以上に達する。2022 年、上海市のレンタル利用件数は 2,600 件以上で、うち当社が関わった件数はその 85%を占め、上海全域をカバーしている。

<日本の経験を大きく活用>

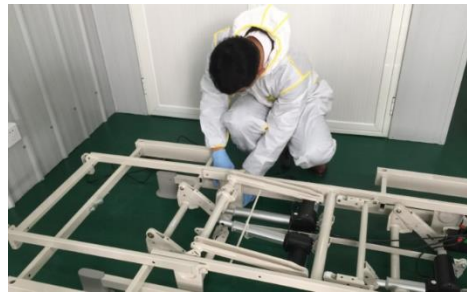
(問) : 日本から導入した主な技術とノウハウについて

(答) : 主に 2 点に分けて説明する。

① 洗浄・消毒・メンテナンス設備

リハビリ・福祉用具レンタルサービスのカギとなる役割を担うのが洗浄・消毒・メンテナンスであ

る。当社は上海市嘉定区に同市初のリハビリ・福祉用具の洗浄・消毒・メンテナンスセンターを設立した（敷地面積約 500 m²）。洗浄・消毒・メンテナンス設備は日本の東海機器工業株式会社から輸入した。設備導入の際にドイツ製も検討したが、その場合は洗浄消毒液も併せて輸入が必要とされるため、利便性を考慮して、日本の設備を選んだ。利用が便利なほか、洗浄消毒設備で利用される消毒剤は洗浄消毒処理後に中性水として直接排出できるため、環境にも優しい。



② 業務管理システム

ヤマシタが活用している業務管理システムをベースに、中国での事業実態に応じて、リハビリ・福祉用具のレンタル管理システムを新たに開発した。システム上で高齢者に対するアセスメント、顧客情報管理、固定資産管理、物流・配送、使用履歴管理などが行える。ヤマシタの業務管理システムは、30年近くの事業実績と数十万人の高齢者のビッグデータに基づいて最適化されたものであり、中国で同事業を立ち上げた際に参考に値する重要な資源だった。

システム管理をする上で最も重要なことは資産管理だ。例えば、当社では、製品の使用寿命を延ばすために、1つのベッドを13の部品に解体して管理し、一部の部品が破損したら、他のベッドに利用できる部品と組み合わせて、新しいベッドに組み立てることが出来る。その部品の番号の管理が非常に複雑で、専門的なシステムサポートが必要となる。とりわけ品目数が一定規模に達した後は、専門的なシステムを活用するメリットがますます大きくなると思う。

<市場の開拓はまだ限定的>

(問) : レンタルサービスの利用状況は。

(答) : 利用ニーズが高い品目は、電動ベッド、電動車いす、酸素発生器、歩行器である。日系企業の電動ベッドはレンタル料が比較的高いが、軽量かつモーターの性能や昇降時の安定性など品質が高い。壊れた際に部品の取り外しが可能などの利便性もあるため、当社としては日系企業の製品をユーザに推薦している。

日本と異なり、中国の手動車いすのレンタル需要は多くない。手動車いすのレンタル料金は半年で 750 元程になるが、中国製に同価格帯の新品もあるため、半年以上利用する家庭ではレンタルよりも新品を購入するケースが多い。また、手動車椅子の場合は介助側の負担が増えることも、利用率が高くない一因である。

上海市の 75 歳以上の高齢者は約 155 万人になるが、2022 年に上海市全体でリハビリ・福祉用具をレンタルした件数は 2,600 件にとどまっており、市場は十分開拓できていない。主な要因は、宣伝不足と福祉用具レンタルに対する認知度の不足によるものだと考えている。日本では福祉用具の設計及び利用においては、予防と自立支援の実現を主な目的として認知されている一方、中国ではその理解が不足しており、人生のラストステージになってようやく使用されるケースが多い。それゆえ、福祉用具レンタルの市場開拓には時間がかかるとみており、行政や社会による継続的な啓発教育が必要だと考える。

<福祉用具専門相談員が新しい職種として認定>

(問) : 利用者への対応は。

(答) : 顧客がリハビリ・福祉用具レンタルサービスに興味がある場合、同サービスを提供する業者に電話での確認又はレンタルサービス拠点で情報収集することができる。レンタル要望がある場合は、担当者が訪問して利用者へのアセスメントを行う。例えば、膝装具は各種サイズがあるため、利用者に対する適切な診断を行う必要がある。また、電動車いすの利用者に対しては、視力、聴力、操作能力などのアセスメントが必要である。

当社は、ヤマシタが日本で蓄積している 90 万人以上の利用データから、75 歳以上の高齢者 16,634 人のデータを抽出し、過去に利用したリハビリ・福祉用具の種類や利用期間などをもとに、マスターデータベースを作成した。そこに ADL (日常生活動作) や IADL (手段的日常生活動作) などのアセスメント項目を取り込み、「リハビリ・福祉用具適性システム」を独自に開発した。利用者が当社のアンケートに現在の身体状況などを記入すると、システム上で同利用者に適切なリハビリ・

福祉用具の提案が作成される。その結果の誤差範囲はわずか 0.01 となっている。



日本には福祉用具専門相談員という職業がすでに存在しているが、中国政府は 2021 年から推進している。上海市では同市リハビリ福祉用具協会が窓口として研修を行い、同協会の名義で資格書を発行している。当社のスタッフは全員同資格を持っている。専門性の高いサービスを提供することで、高齢者やその家族の当社への信頼につながるのである。

<今後の発展方針>

(問) : 今後の発展方針について。

(答) : 中国の高齢者サービス市場では在宅介護が主流である。高齢者向けの在宅サービスとして、訪問サービス、リハビリ・福祉用具の販売とレンタル、バリアフリー改造などに対する需要が高まっている。当社は 2021 年から上海市で高齢者向けのバリアフリー改造事業も開始しており、利用者は 5,000 世帯以上に至る。これらの事業を通じて、在宅高齢者のニーズを把握していると同時に、現地政府との関係構築もできている。今後はこのようなリソースを活かし、在宅サービスに関わる事業者と連携して、上海市で認知症介護サービス、在宅リハビリ、栄養食などの専門性の高いサービスも展開していく方針だ。

また、他地域の政府がリハビリ・福祉用具のレンタルサービスを展開する場合、当社が上海市で蓄積しているビジネスモデルとノウハウを導入することも可能であり、同分野への参入を希望する各地の中国企業とも様々な形での提携を希望している。