

企業名：株式会社日本ケアサプライ

取材：サマリー、文字起こし

取材日：2024 年 11 月 20 日(水)

取材サマリー

日本ケアサプライは、1998 年設立の福祉用具レンタル卸売業を主軸とする企業です。高齢者生活支援サービスも展開していますが、売上高の 8 割はレンタル卸売業が占めています。同社は、福祉用具貸与事業者を顧客とし、レンタル用福祉用具の供給、販売、システム提供、物流、研修など、包括的なサポートを提供することで安定的に業績を伸ばしています。また、従業員満足度向上と職場環境改善にも注力し、人材の定着率を高めることで、事業の安定化を図っています。しかし、介護保険制度の改正による影響や、同業他社との競争激化、人材不足、賃金上昇圧力など、課題も抱えています。

取材文字起こし

取材者：御社様のビジネスモデルからお伺いしたいのですが、福祉用具のレンタル卸として、高齢者の生活支援サービスを提供されているという認識でよろしいでしょうか？

回答者：はい、大丈夫です。まず、福祉用具サービスについてですが、当社は 1998 年に設立された会社で、介護保険制度が始まる前から福祉用具のサービスを行っています。サービスの大半を占めるものが福祉用具のレンタル卸で、当社は基本的に BtoB の会社です。当社のお客様である福祉用具貸与事業者様は、最終エンドユーザーである介護保険適用者に福祉用具を貸し出しています。そのため、当社は基本的に福祉用具貸与事業者様に福祉用具を供給する会社となっています。また、福祉用具のレンタルだけでなく、販売も行っています。

回答者：それが全体の約 8 割を占めています。さらに、近年では高齢者生活支援サービスとして、生活周りの物品を販売する事業も展開しています。これは基本的には福祉用具貸与事業者様や介護施設向けに、冷凍弁当の販売や日用品などを EC サイトで販売するもので、約 2 割を占めています。高齢者生活支援サービスは、どちらかというと保険外サービスという形です。介護保険制度は適用されませんが、当社のお客様である福祉用具貸与事業者様は介護保険制度の適用を受けています。介護保険の市場規模は約 11 兆円ですが、そのうち約 4000 億円が福祉用具の貸与という形でサービス提供されています。

取材者：利用者はどれくらいいるのでしょうか？

回答者：利用者は大体半分の方が福祉用具を利用されている感じです。予算規模的には 4000 億円程度で小さいのですが、利用されている方はかなり多いです。

取材者: 御社のお客様はどのような企業様が多いのでしょうか？

回答者: 当社のお客様は、比較的中小零細の事業者様が多いのが特徴です。福祉用具貸与事業所は約 8000 事業所ありますが、家族経営など比較的小さい会社が多く、資金力がなかったりします。そこで、当社はメーカーから一括して購入し、レンタル品を必要に応じて貸し出したり、システムを提供したりしています。なかなか自前でシステムを構築することができない事業者様に代わって、サービスを提供しています。

取材者: 福祉用具貸与事業者というのは、例えばデイサービスなどを行っている事業者ということでしょうか？

回答者: デイサービスを行っている会社はまた別のサービスですね。介護保険サービスの通所介護、デイサービスですが、そういった事業所を併設している会社もあるのですけれども、福祉用具貸与というサービスを提供しているのが福祉用具貸与事業所です。

取材者: ありがとうございます。御社では特に福祉用具の用品を製造しているわけではないのですね？

回答者: そうですね。一部 OEM で製造しているものもあるのですけれども、基本的にはメーカーからレンタル用資産を活用して管理している感じです。

取材者: ありがとうございます。その際に御社様独自のオリジナルブランド「グリーンケア」について少しご説明お願いできますでしょうか？

回答者: はい。「グリーンケア」は、以前、当社のお客様が人気を得たいと思って付けた名前なのですが、最近はブランドとして活用できていないのが現状です。当社の売り込み商品は、大体グリーン系の商品が多いので、グリーンケアという名前を付けたのですが、最近はあまりフォーカスされていません。ブランド再構築中といったところでしょうか。サービスが始まった当初は、グリーン系の商品を取り扱っているというイメージでしたが、競合他社が増えてきて、グリーン系の商品を取り扱う会社が増えてきました。

取材者: なるほど。御社様だけしか扱っていなかったメーカーの商品が、他の会社も扱うようになったということでしょうか？

回答者: そうですね。当社独自のブランドで製造している商品は、ベッドや車椅子など、一部ありますが、それほど多くはありません。

取材者: そうしますと、グリーンケアというブランドが付いていなくても、各種サポートは付いているということでしょうか？

回答者: はい。サポートというのは、例えば、福祉用具貸与事業者様にレンタル資産を貸し出すことに伴って、システムの利用提供や物流機能の提供などを行っています。また、研修支援や営業マンのバックアップなども行っています。

取材者: そのサポート事業は、福祉用具レンタル卸の事業に組み込まれているのでしょうか？

回答者: そうですね。システム面の後方支援など、物流や研修、システムなどを有償・無償で提供しています。

取材者: ありがとうございます。そうしますと、足元の業績の要因としまして、御社は福祉用具レンタル需要を上回って安定的に売上を伸ばし、成長されているかと思いますが、それはどのような要因でしょうか？

回答者: もちろん営業努力が大前提にありますが、競合他社が比較的苦戦しているという要因もあります。他社が苦戦している要因の一つは、人材の採用がうまくいっていないことです。人が採用できないと物流や事務処理が滞ってしまいます。

回答者: 当社の事業はレンタル資産を何回も循環させるビジネスなので、戻ってきた資産を洗浄・修理して貸し出すことができなくなってしまうのです。しかし、当社は比較的順調に採用ができていますので、そういった問題は起こっていません。

取材者: 人材の採用ができていているというのは、何か理由があるのでしょうか？

回答者: 考えられる理由の一つとして、介護ビジネスのイメージ通りかもしれませんが、賃金が安いということがあります。その中で、当社の会社は比較的待遇が良い会社として、業界の中ではある程度認知されているということがあります。

回答者: また、同業他社から見るとかなりホワイトな会社なので、職場環境も良いということもあるかもしれません。同業他社から人が流れてくることも多いです。

取材者: そうですね。人が足りていないと、どんどん職場環境が悪くなっていってしまうようなイメージもあります。

回答者: 当社の営業所は、基本的には倉庫です。倉庫は環境が悪いところも多いのですが、当社は比較的環境の良い倉庫で、設備投資をして働きやすい環境にしています。

取材者: なるほど。御社が移転されたり大型化されたりというのは、環境を整えるためという側面もあるのでしょうか？

回答者: そうですね。側面の一つとして、環境改善があります。もちろん、事業が成長しているため、ストックが増えて倉庫がいっぱいになったという理由が一番大きいのですが。

取材者: なるほど。そもそも倉庫のキャパシティを増やすことによって、センター資材を積極的に投入できるようになった。そして人も増えている。DXによって業務効率化をしているため、それも売上に繋がっているということでしょうか？

回答者: そうですね。

取材者: なるほど。御社様のビジネスは、メーカーと福祉用具貸与事業者様の間に入ってしゃるところなので、大変なこともあるかと思いますが。メーカーさんからの値上げ要請も多い

のではないのでしょうか？

回答者：はい。福祉用具貸与事業者様は、介護保険制度の中で、公定価格ではないのですけれども、上限価格が決まっています。これが3年ごとに下がっていく仕組みになっているので、値下げ圧力がかかります。

回答者：そうすると、お客様から価格を下げてほしいと言われて、メーカーからは値上げ、お客様からは値下げの圧力に挟まれて苦しいところもありますが、そこは業務効率化などで何とか頑張っています。

取材者：上限価格が下がっていくのですね？

回答者：そうですね。例えばベッドがあったとすると、3年ごとに価格が下がっていく仕組みになっています。

取材者：なるほど。だんだんと3年ごとに下がってってしまうのですね？

回答者：はい。

取材者：インフレ環境の中、何かそういう制度でいいのかなという気もしますが。

回答者：元々デフレが20年以上続いたので、その中で作られた制度なので、そうなっているのだと思います。

取材者：なるほど。今まで出されている商品が下がってってしまうのですね？新しい商品はまたその3年後に下がると？

回答者：そうです。そんな感じです。

取材者：ありがとうございます。そうしますと、中期経営計画の利益目標を下方に修正されたのは、投資分の部分が大きいということでしょうか？

回答者：はい。また、中期経営計画作成当初から、インフレや賃上げ要請の増加、処遇改善加算の未請求などの影響を想定しきれていなかったということもあります。

取材者：設備投資という面に関しましては、想定通り進んでいるということでしょうか？

回答者：そうですね。設備投資自体は想定範囲内です。ただ、こちらも調達コストが上がってしまったという影響があります。

取材者：ありがとうございます。また、高齢者の生活支援サービスについて、中期経営計画で第2の収益の柱という形で3年間推進されていたかと思いますが、先ほどあったように利益含めて売上高も2割ぐらいなのかなというふうに見ていたのですけれども。

回答者：売上高に関しては、福祉用具のレンタル卸よりも高い伸びを示しています。利益面については、まだ会社の損益に大きく貢献するまでには至っていません。

取材者：その成長度合いというのは、3年前と比べて想定通りでしょうか？

回答者：高齢者生活支援サービスについては、想定と大きな乖離はないかと思います。ただ、

当社は冷凍弁当の販売が占める割合が多いのですが、まだ BtoB しかやっていません。将来的には BtoC にも進出していきたいと考えています。レンタル卸の方は、BtoC に進出してしまうと、既存顧客と競合してしまう可能性があるのですが、冷凍弁当はそういったことがないので、BtoC に行ける環境にはあります。ただ、まだ準備が整っていない状況です。

取材者: なるほど。来年度以降に出される中期経営計画には、そういったところも焦点になってくるのでしょうか？

回答者: 今後議論を深めていく段階なので、まだ明確に申し上げることができませんが、課題にはなってくると思います。

取材者: ありがとうございます。御社は 1998 年に創業されたというお話がありましたが、福祉用具のレンタル卸という部分では先駆的存在ですね。創業の思いについて、わかる範囲で教えてくださいませんか？

回答者: 当時の人間ではないので、わかる範囲となりますが、元々高齢者の方が多いので、介護保険のような制度を作るという流れがあり、当社は設立当初から介護保険制度に関わっていました。三菱総合研究所が株主に入っているのですが、そこで様々なビジネスモデルを構築したと聞いています。

回答者: 元々介護ビジネスを検討していた中で、当社に声がかかったと聞いています。その中の 1 社が当社であり、業界を一応周知する会社を作ったと聞いています。

取材者: 当時から、資金繰りが厳しい事業者様向けに設立されたようなイメージでしょうか？

回答者: そうですね。元々後方支援ということを申し上げましたが、介護保険事業者で BtoC をやっている方々は中小零細企業で家族経営のようなところが多く、資金繰りが厳しいところが多いです。そういったところをサポートする会社として、全国で立ち上げたという感じです。

取材者: 御社様のような業態で全国的にやられている会社様は少ないのでしょうか？

回答者: 少ないですね。当社とパラマウントホールディングスの子会社であるパラマウントベッド株式会社が、業界のトップです。

取材者: ありがとうございます。本日、私からご質問させていただきたい内容は以上です。他に何かお伝えしていきたいことはございますでしょうか？

回答者: 当社は安定した利益が出ており、EBITDA も右肩上がり、堅実なビジネスモデルだと思います。介護保険制度の改正の影響はありますが、介護保険自体が社会インフラになっているので、大きな改正は想定されていません。

回答者: 2024 年度の改正では、福祉用具貸与に関して、一部の商品でレンタルではなく購入と販売を選択できるようになりました。業界の中では大きな出来事です。

回答者: また、株主還元については、中期経営計画期間中の配当性向を 70%としています。

回答者: 当社は三菱商事と ALSOK の 2 社で 7 割の株式を保有していますが、9 月末で流通株式比率に関する問題は解消する目処が立ちました。来年の 3 月には解消したというリリースを出せる予定です。

回答者: 当社は安定した事業基盤と成長性を持ち合わせています。

取材者: 非常に勉強になりました。介護って、人によって本当にまちまちなんですね。

回答者: そうですね。今使っている用具が 10 年間使える人もいれば、1 ヶ月から 3 ヶ月で使えなくなってしまう人もいます。

回答者: SDGs などの概念が出る前から、循環型ビジネスという形で、繰り返し使えるものを提供しています。

取材者: ありがとうございます。

回答者: その繰り返し使うという点でも、当社は同業他社に比べるとレベルが高い会社だと思います。

取材者: それは、施設面が大きいのでしょうか？

回答者: はい。当社はデータを活用して工程管理を徹底しています。福祉用具の修理はリスクが高いのですが、動画で作業工程を示すなどして品質を維持しています。

回答者: 同業他社と比べると、品質が高いと自負しています。

取材者: ありがとうございます。

終了