

時代が移り変わっても
お客様を第一に考え
幸せを届ける存在であり続ける。



浅野 芳生

浅野 芳生 (あさの・よしお)
株式会社デベロ 代表取締役社長
1959年・北海道生まれ。
1991年・株式会社デベロ入社。
2002年・現職に就任。

○ デベロが歩んできた50年は、我が国に福祉の産業が生まれ、産業構造が大きく変化した時代でした。そして、人口減少と少子高齢化が急速に進む次の時代へ…。介護業界を取り巻く社会環境の変化とその対応を、浅野芳生社長に語っていただきました。

現在の介護・福祉業界を予見した、先代社長の洞察力。

株式会社デベロが創業して、間もなく50周年を迎えようとしています。今のお気持ちを聞かせてください。

浅野 私がデベロに入社したのは1991年、31歳の頃でした。当時はバブル景気の真っただ中で、とても華やいだ時代でしたね。デベロに入社する以前はホテル業界に籍を置いていたので、今では想像もできないような派手な生活を間近に見てきました。それから約30年。時代は大きく移り変わりました。こうした社会環境の変化に対応しながら50周年を迎えられることは、お客様をはじめ、創業社長、先代社長、そして社員の皆様の努力と研鑽があったからこそだと感謝に堪えません。

ホテル業界から介護・福祉業界に転身されたのは何故ですか？

浅野 結婚が転機になりました。私の親戚には、医療や福祉の仕事に就いているものが多く、転身以前から福祉には感心が高かったのですが、妻の父である先代社長立井宗興からデベロで共に仕事をしようとして強く要請を受けたのがきっかけです。

それにしても、ホテルと介護・福祉事業は接点が少ないように思うのですが。

浅野 介護事業のイメージは掴みづらい時代で、私も福祉に関しては県や市町村、そして社会福祉協議会などが行うものだという認識しかありま

業界全体が激変した、1990年代後半から2000年代。

せんでした。しかしその当時、2010年に我が国の高齢化率は25%になると予想されていたので、今後の新しいマーケットとして民間が参入する時代となることを強く意識していました。先代社長は高齢化社会の福祉事業のあり方を、あらゆる角度から説明をしてくださいました。その中で、私が行きついた考えは、「福祉事業全般にホテルと同じようにホスピタリティが求められる」ということです。その時から、デベロの存在を身近に感じるようになりました。

入社当時はどのようなセクションで働いていたのですか？

浅野 先代社長立井宗興の意向から「デベロ介護センター」で、いちスタッフとして訪問入浴などの介護を行っていました。最初は何をしたらいいのか全く分からず、かなり戸惑いましたね(笑)。しかし訪問入浴介護を何回か行ったときに、入浴を終えたお客様が私の手を握り「本当にありがとう」と声をかけてくださいました。あの時の感動は今でも忘れません。ホテルに勤務している時もお客様に感謝されることはありましたが、それとは、また違った感動でした。

まだ、介護事業がサービス業だという認識は無かった時代でしたね。

浅野 入浴車での訪問入浴サービスも、県などの自治体から委託を受けて行っていました。その環境を大きく変えたのが1997年12月に成立した介護保険法です。施行されたのは2000年4月からですが、訪問入浴も介護保険が適用されるサービスということで、大きな注目を集めましたね。

民間企業が参入しやすい環境が整ったということですか。

浅野 介護保険法の成立に伴い規制緩和が行われ、多くの営利法人が介護事業に参入しました。1990年代後半から2000年にかけては、介護を取り巻く環境が大きく変わった時代です。

デベロの営業戦略に、何か影響はありましたか？

浅野 介護保険法が成立した1997年は、日本が金融危機に襲われた年で、社会に不安が広がって

ました。そのような中で、新しい仕事として「介護」が注目されました。私たちは、お客様が要望される入浴車の仕様については、そこに安全性をもちろんふまえて、全て対応していくことを「カスタマイズプラン」と銘うって取組み、入浴車を全国に納車させていただきました。入浴車は介護機器の1つですが、介護機器の重要な要素とは、要介護者が自分で出来ることが増えること、安全を確保すること、そして介護従事者や介護者の身を守ることにあります。これらを基本に、介護保険が施行された時期に求められたことは生産性の向上です。現在、生産性の向上は、少子高齢化・生産年齢人口の減少の中で、我が国の大きな課題とされています。介護事業では、介護保険の施行によりサービス提供事業者は、介護報酬による経営が広く求められましたので、入浴車に当然多くの生産性の向上が求められました。浴槽の軽量化、出湯・排水時間の短縮、移乗器具の安全性、メンテナンスのしやすさ、器具の消毒についてなど、その他たくさんありますが、生産性の向上に向けての開発・仕様改善、また研究については当初より日々進めております。



急速に進む少子高齢化社会に、いかに対応するべきか。

福祉従事者の養成講習を行っているとのことですが。

浅野 介護を要する寝たきり老人の入浴「死ぬまでに一度でいいからお風呂に入りさっぱりしたい」その願いを叶えたい。このことが創業社長 立井宗久が入浴車の開発に着手した動機とのことです。

入浴車の第1号は1972年に水戸市へ納車させていただきましたが、1973年、水戸市の入浴車の現状を視察された当時の厚生省の課長から「寝たきり老人はわれわれ健常者と違い危険が多いので安全入浴について研究を怠らないように」と指導を受けたとのことです。このことから1973年に「デベロ老人福祉研究所」を設立し安全な訪問入浴の体系整備を研修会の開催などにより推進してまいりました。現在は要介護4・5の重度の方々がほとんどで、その多くは慢性疾患などの病をお持ちの方ですので医療等との連携をもとに状態を十分に把握した中でのサービス提供が求められています。

また社会予防医学の分野では、入浴による健康に与える影響の研究が進められており私共も科学的介護の視点で訪問入浴をとらえて研究を進めて行きたいと考えています。

医学的な知見も必要になる事業ですね。

浅野 入浴車の開発をはじめとする私たちの事業は、すべて医学的な知識や社会福祉学的な考察などが必要とされます。そこで「デベロ老人福祉研究所」は開設当初より元・日本医師会学術委員長長の故・杉靖三郎先生、社会学者で元・淑徳大学学長の故・那須宗一先生のご協力のもとで入浴介護を医学と福祉の両面から研究を進めてきました。現在も、桜美林大学名誉教授の柴田博先



生、日本大学医学部公衆衛生学特任教授の大井田隆先生、東京都市大学人間科学部教授の早坂信哉先生などのご指導をいただき研修事業を展開しています。

これは一企業が推進する事業という以上に、大きな社会的な意義を担った学術研究と言えるのではないのでしょうか。

浅野 研究所が設立された当初より「巡回入浴実施状況アンケート調査」などを実施し、1985年には、厚生省(現・厚生労働省)より厚生行政科学研究事業を委託され、「入浴サービス事業運営の現状と問題点及び諸基準の研究」を報告しました。また、日本入浴福祉研究会との共同研究で「寝たきり高齢者の入浴が身体に与える影響」「寝たきり高齢者の安全入浴基準」など多くの研究レポートをまとめ、2015年から老人保健健康増進等事業による国庫補助での調査研究事業を実施しています。

要介護の高齢者への入浴介護の効果や効果についてお聞かせください。

浅野 入浴介護は、単純にお風呂に入れば良いというわけではありません。入浴の効果は褥瘡(じょくそう)の治療・回復や新陳代謝の促進、精神的なリラクゼーションなどが知られていますが、湯温や入浴時間などが身体に及ぼす影響を熟知する必要があります。ですから入浴介護の正しい知識を身につけた看護師やヘルパーの養成は非常に重要だと感じています。

確かにその通りですね。しかし介護従事者の数は、まだまだ足りないと言う話をよく耳にします。

浅野 残念ながら、その通りですね。社会保障費の増大等の観点から、国の方針は広く在宅介護にシフトしています。しかし、家族が同居している世帯は減少の一途。在宅介護を支えるホームヘルパーも需要に応えられるだけの養成が進んでいるとはいえません。高齢者福祉施設も増え続けていますが需要に対応できるキャパシティーを確保することは長期的視点からも困難で今後在宅生活を支えていく介護人材の育成を官民一体となって取り組む必要があると思います。

自発的に考え行動することで、次代の戦略を構築する。

そのような中で自治体ではどのようなことが進められているのですか。

浅野 国や自治体も様々な施策を打ち出し、コンパクトシティ構想やサービス付高齢者住宅など、高齢者が安心して生活できる住まいづくりを推進しています。しかし空き家や所有者不明の土地をはじめ、様々な課題が存在しています。ただ、訪問入浴を必要とされる高齢者は、社会保障改革等の中で増加することが予想されます。入浴介護を楽しみに待ってくださる皆様の期待にお応えするためにも、より高性能で生産性向上をもたらす入浴車等の開発・製造、そして入浴がもたらす効果効能を研究することが私たちの使命です。

今後の介護事業はどのように変化していくと思われませんか。

浅野 私たちだけの力では、社会の大きな流れを変えていくことは出来ません。しかし、社会の変化を広い視野で捉え、その事実を見極めた上でニーズに即した商品やサービスを提供することは可能だと思います。例えば一部のロボットがすでに実用化しているように、業界を超えたつながりが介護・福祉業界にイノベーションを起こすのではないのでしょうか。これからの高齢者はインターネットを使いこなす世代に移行してきます。AIやIoTを活用した取り組みにも、現在から注目する必要があると考えています。

社会の変化を捉える為に行っていることはありますか。

浅野 デベロの存在意義は「お客様第一をもちに、世の中に幸せをお届けする」ことです。それを具体化するために社是や行動規範を設けていま



すが、それに加え毎年、スローガンを掲げています。今年のテーマは「『意識』からではなく『行動』から入る。そして長所を生かす。—良いところは、心から褒める—」これは、当り前のようで難しいテーマです。企業の方向づけは戦略から、つまり差別化です。そこで重要になるのが、「社員全員が自発的にお客様第一で行動できること」です。そのため、週に一度、社会的影響の大きい新聞記事等を全社員と共有し、社員一人ひとりが外部環境を分析する機会を設けています。指示されるのではなく社員自らが考えて行動することからお客様が求める商品・サービスの具体性が生まれ、ひいては社会の発展につながるのではないのでしょうか。掃除も毎日行っていると、今日はここ、明日はあそこ、というように自然とマネージメントするようになります。例えば、電話機も毎日きれいに拭くと、電話での対応も慎重にしかも丁寧にと思えるように変化していきます。

創意工夫が必要ですか。

浅野 私は毎日、社会の変化等をデベロの商品やサービスと照らし合わせる訓練をしているつもりです。今日のデベロがあるのも、お取引いただいている事業者様や仕入先等事業者様のご指導・ご協力のもと、社会に必要とされる価値を生み出すことができたからです。そもそも私は高い能力があるわけではありませんので常に謙虚な姿勢を大切にしたいと思っています。ですから自分から挨拶をする。掃除をする。皆様に感謝するといったことを常におこたらずお客様第一の商品開発やサービスの提供に取り組んでいこうと考えております。

本日はお忙しい所、ありがとうございました。