

ロングライフグループ

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、中国の急速な高齢化に伴い、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。

6 回目は、ロングライフグループの中国展開について、ロングライフグローバルコンサルタント株式会社の高橋陽平様（以下高橋様）と、同社と新華錦グループの合併企業である山東新華錦長生養老運営有限公司の丁晴・総経理（以下丁総経理）に話を聞いた。（2022 年 11 月）

<日本国内事業>

（問）：ロングライフの日本国内事業について。

（答）：（高橋様）ロングライフは 1986 年に創設し、2002 年に上場した。日本の福祉業界で初めて上場した企業となる。傘下に 6 つの子会社があり、有料老人ホームや在宅サービス施設、施設向け給食サービス、薬局、リゾート事業、国際事業などをそれぞれ行っている。ロングライフグローバルコンサルタント株式会社では国際事業を担当し、中国、インドネシア、韓国で高齢者サービス事業を展開している。日本国内では 200 ヶ所以上にも及ぶ拠点を運営しており、主に有料老人ホーム（23 ヶ所）と在宅サービス施設（130 ヶ所）に分かれている。



（日本国内の有料老人ホーム）

<山東省青島市に老人ホームを開設、入居者の9割は健常な高齢者>

(問) : 中国で展開している事業について。

(答) : (高橋様) 当社は2010年、山東省青島市を拠点とする新華錦グループと合併企業を設立し、2012年3月に青島市嶗山区にひとつ目の老人ホームを開設した。27階建てのマンションタイプの建物の中に、個室を161室配置した。当施設は日本の有料老人ホームも参考にしている。開設以来、主に自立の高齢者を対象にしてきたが、当時は老人ホームに入居することに難色を示す人が多かったため、初年度の入居率は芳しくなかった。



(青島の老人ホーム)

2013年に中国政府は外資系企業の高齢者産業への参入を積極的に奨励する方針を明確に示した。それに伴って、社会全体の同産業への関心が高まったことで、当施設の入居率は徐々に上がり、2015年にほぼ満床となり、現在は入居待ちの状態が続いている。現在、約200名の高齢者が入居しており、平均年齢は83歳となっている。その後、入居した高齢者の介護需要が高まったため、2フロア(計30床)を介護エリアに改装している。現在、要介護者の割合は14%を占める。月間平均入居費は6,500~12,000元ほど。

<日本の「Good Feeling Coordinate」理念を導入>

(問) : 青島の施設運営における特徴及び課題について

(答) : (丁総経理) 当施設は自立可能な高齢者を対象とし、ビジネスモデルはロングライフグループの高級老人ホームを参考にした。10年前、中国で高級老人ホームを運営することはハードルが高かった。当時、多くの方は老人ホームに対し、自立できない人または家族の世話を受けられない人が仕方なく利用する施設というネガティブな印象を持っていた。しかし、私たちはそのイメージを払拭したく、「自立の時から楽しい老後生活の道を選ぶことができる」という理念の普及を目指した。

私たちは、ロングライフグループが提唱している GFC (Good Feeling Coordinate) という理念をもとに、お客様の趣味や人生経験の理解、お客様にとって心地よい環境の整備、質の高い身体ケアのご提供に重点を置いている。お客様お一人おひとりのこれまで歩いてこられた人生を深く理解し、それぞれの優れた部分を積極的に見つけ、新たな夢の実現に向け一緒に協力し、豊かなセカンドライフを送っていただけるようにサポートさせていただいている。

具体例を挙げると、学校に通った経験があまりなく、自信のないお客様がいらっしやう。交流を通して、裁縫好きでとてもお上手ということが分かったため、当施設にて昔ながらのミシンをご準備。ご本人を先生とした裁縫教室を開いたところ、参加者の皆様から大好評だった。この日を境に、自信を持てるようになられ、性格も明るくなっていかれた。現在も当施設にて楽しい毎日を過ごされている。

(答) : (高橋様) 中国事業を始めた当初は、日本で長年蓄積した高齢者施設の運営経験をそのまま中国に導入すればうまくいくと考えていた。しかしながら、実際は中国・日本の違いによる多くの課題に直面した。例えば、日本では、お客様に敬意を表すために「～さん」と呼称するようにしている一方、中国では、「おばあちゃん」「おじいちゃん」と呼ぶとお客様に喜ばれる。また、日本では衛生面を非常に重視しているが、中国ではお客様とのコミュニケーションに重きを置いている。それ故に、人員配置に限りがある中でも、中日で重視するポイントに応じて様々調整する必要があった。

こうした事例はこれまで多くあり、単に日本のやり方をそのまま導入するのではなく、中国の事情に合わせ柔軟に対応しなければならず。このような姿勢がなければ、中日の相違により生じる課題を順調に解決していくことはできない。

<コンサルティングサービスなど幅広く展開>

(問) : 中国で展開しているその他の事業は。

(答) : (高橋様) ロングライフは2014年、合併パートナーの新華錦グループと青島で新たに合併企業を設立した。主に福祉用品を販売する企業で、今後ヘルスケア事業を大きく発展させる計画だ。

(答) : (丁総経理) また、最初に設立した合併企業を中心に、中国国内でその他の高齢者サービス関連事業も実施している。事業の立案、土地取得、設計、内装、開業準備、マーケティング、運営などを含む事業全般のコンサルティングや運営面で協力している。大連では現地企業と合併で地域密着型介護サービスを展開しているほか、各地の中国企業と協業の形で11ヶ所の高齢者施設と地域密着型介護サービス施設を運営している。その他、コンサルティングサービスを提供した高齢者関連施設は20ヶ所を超え、15の省・市に及んでいる。

コンサルティングサービスはすべて運営にかかわる内容であり、事業の立案、土地取得の段階から携わったケースも多数ある。現在は以前と異なり、地方政府は企業の高齢者関連事業への参入可否を審査する際、参入側の同分野の経験を重視している。一方で、中国企業には経験がないところが多いため、当社に対して最初の段階からともに参入することを希望する企業も存在する。当社はその段階で、高齢者に優しいバリアフリー設計や適切な設備の配置を重視しており、常に運営サービスにとって最適なことを考えて連携パートナーに提案している。一方で、高齢者サービス事業の運営経験を持たないと、配置する設備が役に立たない場合もある。例えば、スマート製品が流行っているからといって、むやみに施設に導入しても、高齢者は使い慣れていないため、無駄になるケースが多々ある。運営サービスと密接に連携し、お客様の状況に合わせて適切に対応しなければならない。

<今後の発展の方向性>

(問) : 今後の発展戦略について

(答) : (高橋様) 今後は、引き続き合併会社を中心に、中国市場をしっかりと開拓し、老人ホームを中心とした高齢者福祉介護サービスに取り組んでいきたい。最近では高齢者向け食品に関する中国企業からの問合せが増えており、日本での同分野の事業経験に対する関心が高まっている。高齢者向け食品市場のマーケットは大きく、老人ホームや在宅施設もその範疇である。栄養バランスと食べやすさが考えられたすべて高齢者に優しい食品の開発がますます重要になると考えている。