

社会福祉法人創生会

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。

5 回目は、社会福祉法人創生会の中国事業につき、創生会中国事業部王文振・副主任（以下王副主任）と同社の合併パートナーである浙江金成健康科技有限公司の王令南・総経理（以下王総経理）に話を聞いた（2022 年 10 月）。

<日本国内事業>

（問）：創生会の日本国内事業について。

（答）：（王副主任）創生会は 1972 年に社会福祉法人として設立し、福岡市を中心に介護老人福祉施設、介護老人保健施設、通所介護、訪問介護・看護などのサービスを提供している。1990 年代後半には、3 つの株式会社の設立により、住宅型有料老人ホームなどサービスの多様化を進めた。サービスエリアは福岡から日本全国に広がり、現在約 470 施設をもつ。また、中国とオーストラリアで海外事業を展開している。

<9 年前に中国へ進出、合併で事業展開>

（問）：中国で展開している事業について。

（答）：（王副主任）創生会は 2013 年、中国の金成グループと合併で「杭州佰樂時光服務有限公司」を設立した。金成グループは杭州に本社を置き、2010 年からヘルスケア産業に携わっている。合併事業の最初のプロジェクトとして、2016 年 6 月末、杭州に老人ホームを開設した。創生会が福岡市で初めて開設した介護老人福祉施設（奈多創生会）を参考にして、杭州市の中心部で一定規模の施設を建設することを目指し、適切な立地を探した結果、朝暉九区に 9,000 平米規模の建物を改築した。旧市街地に立地し、同物件の周辺市場に対する調査によると、当時は周辺地域の 60 歳以上の高齢者の割合が 30%程度を占め、訪問と通所介護サービス需要があることが分かったため、施設サービス

に加えて、地域密着型居宅介護サービスやリハビリサービスも展開した。ベッド数は 261 床規模であったが、開業から 1 年以上経過すると、ほとんど満床となった。現在、入居者の平均年齢は 87 歳、要介護者が 95%、認知症の高齢者が 65%を占める。



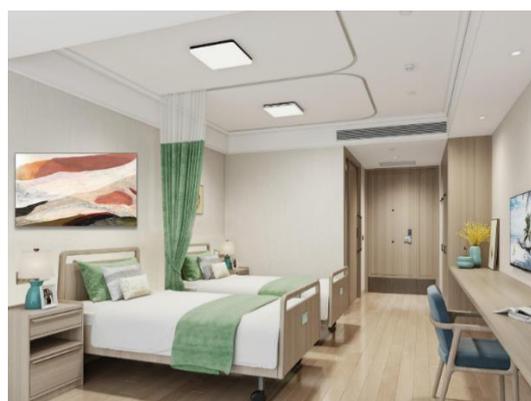
(杭州市の老人ホーム)



2 番目の事業として、浙江省舟山市東港新城の海辺にヘルスケア複合施設を開設した。900 戸余りの高齢者向け住宅のほか、医療施設と介護施設も併設し、健常者向けのサービスのほか、専門性の高い介護と医療サービスも提供している。うち、介護施設は 2022 年 4 月にオープンした。ベッド数は 250 床。高齢者向け住宅に入居した高齢者の大半は別の地域から移住して来た利用者である一方、介護施設の入居者は地元利用者が多数である。介護施設の入居者数は 40 人程で、自立できるが、高齢の高齢者が大半である。



(舟山市のヘルスケア複合施設)



最初の施設（杭州）を開設した当初は、入居者を引き付けるために、最初に入居した高齢者が自由に部屋やベッドを選ぶことができるようにした。かつ、一人部屋と数人部屋のベッド料金に大きな差がないように設定したため、配置の良いベッドや一人部屋が先に埋まり、条件が悪い部屋ばかり

が残り、遅れて入居した高齢者向けの営業が難しいことが発生した。また、高齢者に部屋の選択を一任した結果、様々な介護レベルの高齢者が同居することになり、介護の効率が悪く、リソースの無駄遣いに繋がった。そのため、時間をかけて調整し、かつ、杭州の施設で認知症介護エリアも設けた。2 番目の施設（舟山市）では計画・設計の初期段階から上記の教訓を活用した。

<利用者中心の行き届いたサービスを重視>

(問) : 高齢者サービスに導入された日本のノウハウや技術について。

(答) : (王副主任) 高齢者の身体状態と認知状態のアセスメント、利用者各々に対応できるケアプランの作成、自立支援という理念に基づいたケアサービスの提供、リハビリテーショントレーニング、スタッフ研修、施設の管理マニュアルなど、技術的な内容は日本と同じである一方、異なる点はスタッフのシフト管理である。日本では労働時間 8 時間・3 交代制であるのに対して、中国の事業では労働時間 12 時間・2 交代制に変更した。

(問) : 導入後の効果があった主な施策は。

(答) : (王総経理) 主に高齢者のアセスメント、複数対複数のグループケアモデル、認知症ケアの 3 点を挙げる。

1 点目は、正確かつダイナミックなアセスメントは自立支援の基礎である。高齢者にとって何ができるのかできないのか、その具体的な理由を正しく評価した上で、適切なサービスを提供する。当社では、医師、リハビリ職、看護師、栄養士、ソーシャルワーカーなどが一緒にアセスメントに参加するグループアセスメント方式を利用しており、通常半年に 1 回、再評価を行っている。7 つの項目の 211 の指標をもって高齢者の介護度やリスクを評価したうえで、高齢者一人ひとりに対応できる介護プランを作成し、的確なサービスの提供に努めている。

2 点目は、複数対複数グループケアモデルの利用である。中国の多くの施設では、介護スタッフと高齢者が 24 時間一緒にいる 1 対複数のモデルを利用する一方、日本式の介護ではチームワークを重視している。業務量を分析してフロアのシフトを作成し、各フロアの介護スタッフが連携してそのフロアの高齢者のケアを担当する体制を取っている。複数対複数モデルは、ある程度の広さの共同活動スペースを確保する必要があり、施設のベッド設置率に影響を与えるものの、標準化したサービスを提供できるなどのメリットがある。また、介護スタッフは半年から 1 年ごとにフロアを口

ーテーションすることで、異なる状態の高齢者と接することができ、仕事の幅が広がる。それはスタッフの昇進に必要な技能を鍛えることにつながり、昇進の機会を与えると、スタッフの定着にもつながる。

3点目は、認知症ケアだ。日本のグループホームの特徴は、少人数のユニットケアが可能で、家庭的な生活環境の提供、個別ケアの提供にある。当施設に4年余り入所している88歳の女性は、入居時に暴言暴行の症状があり、他の施設で敬遠されていた。当社のアセスメント結果から、極度の不安感があることが判明したため、1対1の個別介護で高齢者の安心感を得られるように努めた。花が好きという特徴も生かした。その結果、3ヵ月後、暴言暴行が減り、感情も安定してきた。



<人材育成研修を通じて行き届いたサービスの大切さを体験>

(問) :人材育成研修を通じて気づいた点。

(答) : (王総経理) 人材育成において、創生会の介護サービス理論と実習に関するカリキュラムを導入した。その上で、中国の高齢者の現状と需要に基づいて、改良を重ね、中国の高齢者に適した日本式介護サービスシステムと研修教材を作成した。また、中国で求めているヘルパーの就業資格条件と日本式介護システムを結び付けて、介護スタッフの研修を実施している。

日本式の介護手法では、高齢者の尊厳を重視している。ただし、同理念を言葉で伝えるだけではスタッフに伝わりにくい一面があるため、最初の授業では高齢者の立場に立った経験を通して、利用者への思いやりや共感力を養うようにしている。具体的には、介護スタッフに高齢者の身体機能の変化の体験（日本から身体体験キットを購入）、オムツの装着（一晩中）、入浴の体験などを通じて、スタッフ自身が介護サービスを受ける際に、どのような介護サービスであれば心地よいかを考えさせている。



<今後の方向性>

(問) :今後の成長戦略について。

(答) : (王副主任) 現段階では、主に金成グループとの協力関係を推進していく。当社は当初、事業の設計・計画からスタッフ研修に至るまで、深く関与してきた。しかし、9年が経過した現在では、中国側のチームも成熟したため、日中双方は定期的な話し合いは続けているが、細部まで関与していない。新たな協力パートナーについて、まずは私たちの運営モデルに賛同し、長期的に実施する決意と実力を持っているパートナーを求めている。