



SOMPOケア

介護の未来を変えていく

SOMPOの介護事業

2021年4月

SOMPOホールディングス株式会社
SOMPOケア株式会社

2. ①SOMPOが目指す姿

高齢者の自立支援と尊厳の確保に基づく高品質な
介護サービスの提供による

日本で最も信頼される介護事業者



「目指す姿」の実現を通じ

世界に誇れる豊かな長寿国日本

に貢献

2. ②目指す姿実現に向けた「経営基本方針」

SOMPOケアグループが目指す姿 【経営理念】

SOMPOケアグループは、多くの高齢者の方やそのご家族および全従業員に対して「人間尊重」を経営の基本とし、安心・安全・健康に資する最高品質の介護サービスのご提供ならびに働き甲斐と働きやすい職場の提供を行い、「世界に誇れる豊かな長寿国日本」の実現に貢献します。

SOMPOケアグループ ビジョン

「世界に誇れる豊かな長寿国日本の実現」に向け、『高齢者の尊厳を確保した、より安心・安全な介護サービス、介護予防サービス』を提供できる持続可能な事業モデルを構築します。

SOMPOケアグループ ブランドスローガン

介護の未来を変えていく

4. SOMPOケアグループの概要

◆シニアリビング居室数業界1位、売上高は業界第2位

従業員数 (SOMPOケアグループ全体。パート含む)	23,387名 <small>※2020年3月</small>
売上高 (2020年3月期)	1,284億円
シニアリビング居室数	約27,088室
介護付きホーム	281施設
サービス付き高齢者向け住宅	145棟
グループホーム他	26施設 <small>※GH21、住宅型4、ケアハウス1</small>
在宅系事業所	558事業所

注1) 事業所の展開状況については、2021年4月1日現在

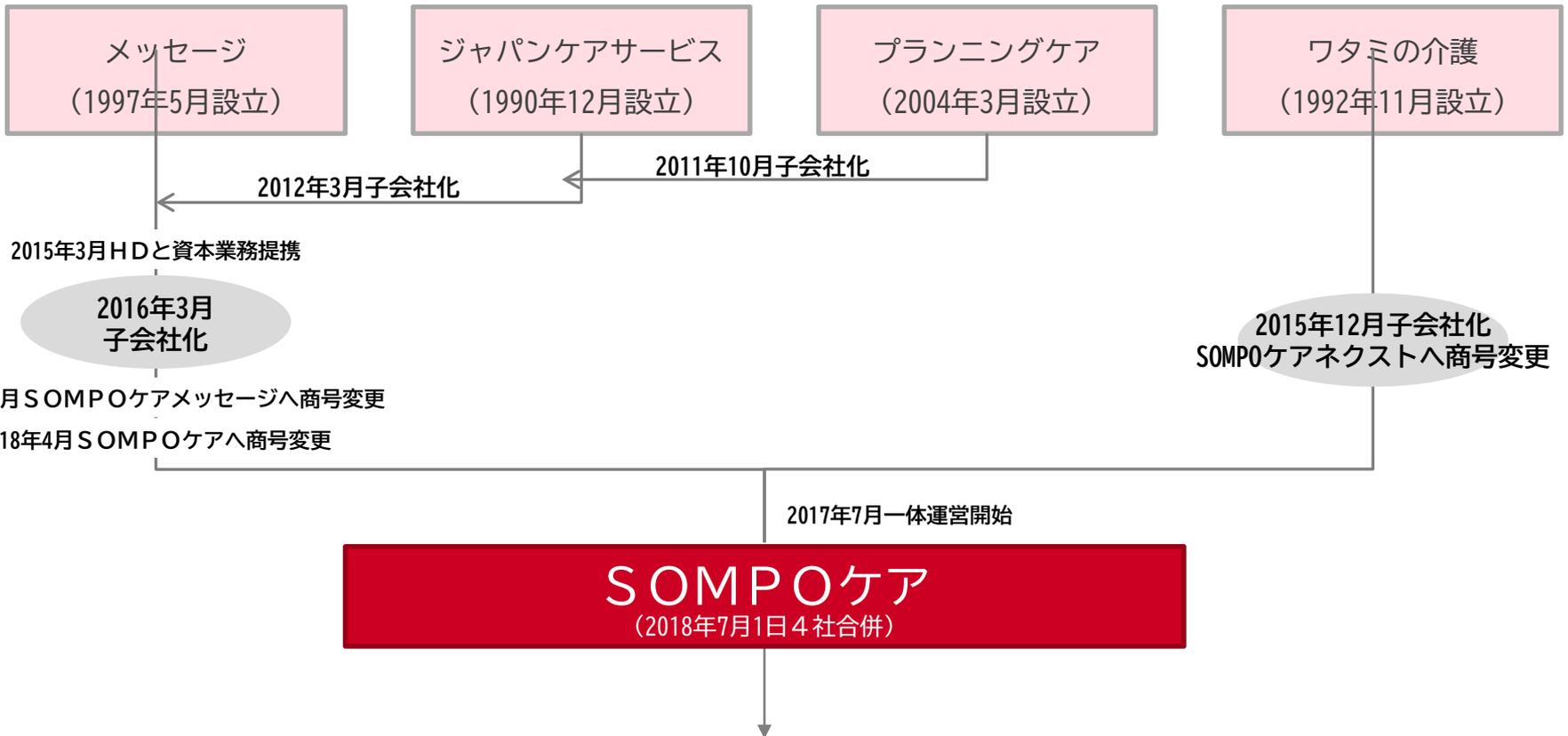
注2) 事業所数については、サービス種別 登録数 (拠点数ではありません)

在宅から施設まで、“フルラインナップ”の介護サービスをご提供

4. SOMPOケアグループの概要



◆2018年7月 グループ内4社が合併し、新生「SOMPOケア」スタート



2021年3月 SOMPOシニアライフサポート（旧東京建物シニアライフサポート）を合併



SOMPOケア

介護の未来を変えていく

SOMPOケアにおける外国人材の活用

2021年4月

SOMPOホールディングス株式会社
SOMPOケア株式会社

1. 外国人材採用に至った経緯

- 2025年問題の介護職員の不足は、自社の課題のみならず、介護業界全体が直面する問題である。
- 働き盛りの方（≡いわゆる生産年齢人口の中心層）を中途採用でまわしていく人材確保戦略は、いずれ行き詰まる可能性。
- これには、各社が人材確保策において特色を出していくことが、必要になるものと考えられる。
- 大手社として、採用チャネルの多様化にむけて、率先して対応していく必要があるのではとの課題認識がスタート。

国が進める総合的な介護人材確保対策



2. 採用しての所感

(良かったこと、苦労したこと、工夫したこと、採用してみて分かったこと等)

(1) 採用までの流れ

- ①2018年にトライアル開始
- ②EPA、技能実習から採用活動開始
- ③EPA
マッチングに至らず。
- ④技能実習
 - 面接の上、ベトナムから3名の内定を出すも
 - 面接時一番優秀な評価をつけた1名がEPAへ流れ辞退。結果、2名が一期生として入国
 - 2019年2月に入国、3月配属



2. 採用しての所感

(2) 採用当初苦労したこと

- 技能実習生の採用は当社としても、初めての試みであり、かつ監理団体より技能実習生の失踪問題について重要課題だと指示を受けていたため、かなり手厚いフォローを意識した。
- ベトナム人介護福祉士(永住者)が勤めていた施設に配属し、4か月はトレーナーとしてずっと同行。
- 結果的に、日本人スタッフとの溝ができ、孤立してしまう状況に陥る。
- 時間が経過するも、なかなか打ち解けられないと状況となり、コミュニケーションが難しい状況となってしまった。
- 少しずつベトナム人トレーナーから離れることで徐々にコミュニケーション不備は解消し、1年を迎える頃には、ホーム内での人間関係も良い方向へ。
- 3年目をむかえる現在では、立派に戦力となり、施設にとってもなくてはならない存在として活躍いただいている。

2. 採用しての所感

(3) 教育・育成面で苦勞した点

- 教育・育成面では、なんといっても日本語でのコミュニケーションに苦慮。
- コミュニケーションの場面としては、技能実習生に指示を出す時および技能実習生の理解度の確認を行う時である。
- 特に、擬音語、擬態語などの微妙なニュアンス等は、日本人が意識せず理解していることであり、改めて伝えることが難しく、技能実習生に理解してもらうのに苦勞した。
- 翻訳アプリなどで自分たちで調べてもらうが、その訳自体が正しいのかわからない。

たとえば・・・

痛みの表現

頭(こめかみのところ)がズキズキする。
頭がガンガンするなど。

※ただし、こういったニュアンスの違いは日本人同士でも起こりうることなので、なるべく共通認識できる言葉で表現するようにしている。

2. 採用しての所感

(4) 制度面において想定していなかったこと

・ 海外人財の採用チャネルは、以下5つを活用

- ① EPA
- ② 技能実習
- ③ 特定技能
- ④ 介護
- ⑤ 特定活動（46号）

・ 実務的な所感として、

- ① コスト（イニシャル・ランニング）、実務・管理の煩雑さの面では「技能実習」は最も大変であった。
- ② 「特定技能」は在日外国人であれば、身分系在留資格を持つ外国人とさほど実務面での差異はない。ただし、入管への定期報告、および支援機関への監理費が必要になる。
- ③ 海外から初めて日本に来る「特定技能」外国人は実務的な負荷が大きくなる可能性がある（「技能実習」生と同じくらい教育、育成に労力を要し、コストもかかるため）。
⇒ SOMPOケアは「特定技能」外国人の受け入れで、受け入れ機関としての許可が下りず、現在見合わせ（2020年6月のことで現在は許可が下りる可能性もあり）。

2. 採用しての所感

(5) 教育・育成で工夫したこと

① 1期生の経験を踏まえ

- 2期生は配属当初から施設内、業務内は座学の研修中含め、日本語を使い一切現地語は禁止。
- 日本語でコミュニケーションをとるように意識してもらった(≡させた)。

② 結果として

- 現場のスタッフとのコミュニケーションを重視し、最初からお互いに分かり合おうと努力することで、技能実習生の日本語力は向上した。
- あわせて、日本人スタッフも教え方を再認識することができ、外国人材・日本人材とわず「新人育成力」を身に付けることができた。

③ 環境づくり面での工夫

(特に本社の関わりやホーム長の工夫による取組み等)

1期生の際は、研修はすべて集合研修所(SOMPOケア ユニバーシティ)で行っていたが、コロナ禍ということもあり、2期生は最初から配属予定のホームに講師が出向き、座学、実技ともにホームで行った。ホームの管理者やスタッフの目に見えるところでの研修実施で、一体感も生まれ、相互理解が進んだ。

2. 採用しての所感

研修風景



2. 採用しての所感

④より具体的に

むつかしいことは「介護技術」ではなく、「コミュニケーションの技術」。

(好事例)

その日疑問に思ったこと、感想、質問などを海外人財と管理者間で交換ノート
のやり取りしている。

その1

- 入浴介助後、日本人スタッフがご入居者様に「さっぱりして良かったですね！」「すっきりしましたか？」などと声をかけていた。
- 技能実習生から「さっぱり」と「すっきり」の違いは何かとの質問あり。
- 自分が使うときに、どのような場面でどう使うか知りたいので、教えてほしいと質問があった。
- ホーム長はその交換ノートのやり取りで、普段何気なく使う言葉でも簡単に説明できず、辞書等で調べたりすることもあり、改めて、日本語の使い方が勉強になったとのことでした。

2. 採用しての所感

④より具体的に

むつかしいことは「介護技術」ではなく、「コミュニケーションの技術」

(好事例)

その日疑問に思ったこと、感想、質問などを海外人財と管理者間で交換ノート
のやり取りしている。

その2

- 技能実習生は1年目に初級試験があり、その際、指導役に任命されている日本人職員は「試験時の指導員が指示を出したりするところ」も含め、試験対策としてトレーニングする。
- かなり基本に忠実な内容で、日常業務の中でそこまで意識的にしない点（慣れてくると特に自己流になるような部分）含め、少しオーバーであるが、日本人スタッフにとってみても、基本を思い起こすきっかけになる。
- 人に教えること自体が、自分の業務の再確認の機会となり、外国の人にもシンプルにわかりやすく言葉で伝える訓練をする中で、日本人の新人スタッフへの指導時にも活かせる。

1. 外国人材採用に至った経緯

(6) 現トライアル段階を経ての運営ホームで感じた良かった点

- 真面目で一生懸命な実習生の姿を見て、施設スタッフの士気が上がる。
- 最初のうち、帯同指導のあと「今日も一日ありがとうございました。」と挨拶され気持ち良かったとの声もあった。
- 辞めない（定着する）、成長が見てわかるという点で教え甲斐がある。
- 数年のうちに確実に戦力となり、ご入居者様からの評判も総じて良い。

- もちろん、技能実習生本人たちの資質によるところが大きいと考えられる。
- 教育機関はどことともに、挨拶、お辞儀等の教育はかなりきちんとされていると考えられる。
- 全般的に配属当初における、辞儀の角度や、挨拶については評判は良い印象である。

3. 外国人材を検討するうえで準備しておいた方がよいこと

- 自社含めた周辺地域での採用事情の把握
- 今後の人材確保にむけた状況の想定
- そのうえでの自社としての採用戦略
- 採用戦略の一つとして外国人材を考えるにいたった場合
- ビジネスパートナーの選定
- 継続的なコミュニケーションと情報収集
- マニュアルの整備（ICT導入の準備）をできるところから
- 採用した人材のキャリアパス・目標