

面接の心得

今も昔も採用プロセスにおいて面接は最重要とも言える位置にあります。就職先を確定した2020年卒の大学生(大学院生を除く)に対し、「入社意欲の高まった情報や企業との接触」について尋ねたところ、「面接など対面での選考」という回答が60.2%でトップだった調査結果(リクルートキャリア調べ)もあります。本来面接とは、入社後のミスマッチを無くすために面接官と求職者の間で質疑応答や意思確認を行うために実施されるもので、そこに**上下関係は存在しません**。

採用率を上げるためには、適正かつ効果的な面接の知識と方法を習得することが大切です。

面接の基本

採用選考の基本的考え方

採用選考は…

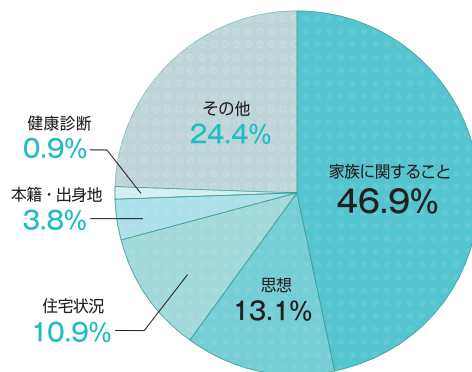
- ▶ 「人を人として見る」人間尊重の精神、すなわち、応募者の基本的人権を尊重しましょう
- ▶ 応募者の適性・能力に基づいた基準により行いましょう



公正な採用選考の基本

「公正な採用選考」を行う基本は…

- ▶ 応募者に広く門戸を開きましょう
- ▶ 本人のもつ適性・能力に基づいた採用基準に行いましょう



※ 応募者から「本人の適性・能力意外の事項を把握された」と指摘があった項目(令和3年度にハローワークで把握した364件の内訳)

具体的に気を付けること

次の(a)や(b)の事項をエントリーシート・応募用紙に記載させる、面接時において尋ねる、作文を課すなどによって把握することや、(c)を実施することは、就職差別につながるおそれがあります。

a

本人に責任のない事項の把握

- ◎本籍・出生地に関すること
(注:「戸籍謄(抄)本」や本籍が記載された「住民票(写し)」を提出させることはこれに該当します)
- ◎家族に関すること(職業、続柄、健康、病歴、地位、学歴、収入、資産など)
(注:家族の仕事の有無・職種・勤務先などや家族構成はこれに該当します)
- ◎住宅状況に関すること(間取り、部屋数、住宅の種類、近郊の施設など)
- ◎生活環境・家庭環境などに関すること

b

本来自由であるべき事項(思想信条にかかわること)の把握

- ◎宗教に関すること ◎支持政党に関すること ◎人生観、生活信条に関すること
- ◎尊敬する人物に関すること ◎思想に関すること
- ◎労働組合に関する情報(加入状況や活動歴など)、学生運動など社会運動に関すること

c

採用選考の方法

- ◎身元調査などの実施
(注:「現住所の略図」は生活環境などを把握したり身元調査につながる可能性があります)
- ◎合理的・客観的に必要性が認められない採用選考時の健康診断の実施

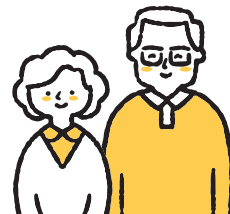
※出典:厚生労働省、公正採用選考特設サイト



面接官の姿勢

法人や園の「顔」

面接官は、言わば組織の広告塔です。面接によって入社意欲が高まる求職者も多いことから、この機会に園の魅力を積極的に伝えることが大切です。求職者側も「選んでいる」という点を忘れないようにしましょう。



ポイント▶ 魅力を伝えるためには、自園のことを面接官自身が把握・理解しましょう。

組織や仕事についての明確な説明

双方のミスマッチを無くすためには、法人・園の方針や仕事の内容について明確な説明が必要です。

威圧的な面接では求職者側が質問を控えてしまうリスクがあり、ミスマッチの原因になりかねないため、面接の基本を守り、発言しやすい雰囲気になるような心がけが大切です。

また、採用したい人物像の設定時に作成したシートも役立ちます。求職者への質問チェックシートとして積極的に活用しましょう。



求職者の人柄を“引き出す”

求職者の人柄を見極めることも面接官の役割です。ただ、質問方法によっては尋問のように感じられるリスクがあります。その課題の解決手法として、「オープンクエスチョン」があります。また、本音を聞き出すためには「傾聴」の姿勢が大切です。

心理カウンセリングにおいても、相手との信頼関係を構築する技法として重視されています。



面接に効果的な手法

オープンクエスチョン

オープンクエスチョンとは、「なぜそう思いますか？」や「どのように対応しますか」と言ったように、5W1H(いつ、どこで、だれが、なにを、なぜ、どのように)を使って、相手に自由に回答してもらう質問方法です。求職者の意見や考えを引き出したい場合に適しています。

なお、「はい」「いいえ」で回答できる質問を「クローズドクエスチョン」と言います。

		質問例	回答形式
オープン クエスチョン ▶	いつ	いつAなのですか？	Bのときです。
	どこで	どこでAをしますか？	Bの場所でAをします。
	だれが	誰がAなのですか？	BがAです。
	なにを	Aとは何ですか？	Bのことです。
	なぜ	なぜAなのですか？	Bだからです。
	どのように	どのようにAをすればよいですか？	Bのようにします。

傾聴

傾聴とは、相手の話に関心を持って耳を傾け、尊重しながら共感を持って聞くコミュニケーション技法です。米国の心理学者カール・ロジャーズは「積極的傾聴」(アクティブ・リスニング)という名称で傾聴を定義し、その後様々な分野で広がりました。

傾聴の具体的な手法として、「あいづち」や「うなずき」、相手の言葉をそのまま繰り返す「オウム返し」などがあります。これらを使うことで相手への共感を示すこともでき、求職者の人柄を引き出す状況を生み出していきます。



例 求職者:「これまで主体性を大切にされた保育を心がけてきました」
→ 面接官:「主体性を大切にされてきたんですね」

ポイント 職員同士でオープンクエスチョンや傾聴の練習をしましょう。



求人募集を行い、職員を採用するに当たっては、「どのような条件で雇用するか」を労働条件通知書として明確にしておかなければいけません。これは入職後のトラブルや早期退職を防止することにもつながります。労働基準法第15条第1項では、「使用者は、労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない」とされています。これを遵守しない場合、罰則規定もあります。※関係法令は、本手引きの記載内容にかかわらず、必ず現行の法令に従ってください。

労働条件の明示内容

明示が必要な内容には、「必ず明示しなければならない事項」と「制度を設ける場合に明示しなければならない事項」があります。

	必ず明示しなければならない事項	制度を設ける場合に明示しなければならない事項
正社員	<ul style="list-style-type: none"> ◎労働契約の期間 ◎就業の場所・従事する業務の内容 ◎始業・終業時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇、交替制勤務をさせる場合は就業時転換(交替期日あるいは交替順序等)に関する事項 ◎賃金の決定・計算・支払方法、賃金の締切り・支払の時期に関する事項 ◎退職に関する事項(解雇の事由を含む) ◎昇給に関する事項 	<ul style="list-style-type: none"> ◎退職手当の定めが適用される労働者の範囲、退職手当の決定、計算・支払の方法、支払時期に関する事項 ◎臨時に支払われる賃金、賞与などに関する事項 ◎労働者に負担させる食費、作業用品その他に関する事項 ◎安全・衛生に関する事項 ◎職業訓練に関する事項 ◎災害補償、業務外の傷病扶助に関する事項 ◎表彰、制裁に関する事項 ◎休職に関する事項
短時間労働者	<p>改正パートタイム労働法(第6条、16条)により、パートなどの短時間労働者を雇用する場合は、上記事項に加え下記4項目も明らかにする必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎昇給の有無 ◎退職手当の有無 ◎賞与の有無 ◎相談窓口(担当部署・担当者名・電話番号まで記載) 	

※参照:厚生労働省 兵庫労働局ホームページ

【留意事項】

同一労働同一賃金制度が施行され、同一事業者内において、正社員と非正社員の間で、基本給や賞与などのあらゆる待遇について不合理な待遇差を設けることは禁止されています。厚生労働省では、どのような待遇差が不合理に当たるか等を例示している『同一労働同一賃金ガイドライン』を公開していますので、参考にしてください。



労働条件明示のタイミングと明示方法

■労働条件明示のタイミング

労働条件の明示は、求人情報の掲載(申し込み)時、労働契約締結時、労働条件の変更時のタイミングです。

〈求人情報掲載時〉

ハローワーク等への求人申込み、自社HPでの募集、求人広告の掲載等を行う際に労働条件を明示する必要があります。求人票のスペースが足りない等、やむを得ない場合には、「詳細は面談の時にお伝えします」などと書いた上で、労働条件の一部を別途明示することも可能です。

この場合原則として、初回の面接等、求人者と求職者が最初に接触する時点までに、全ての労働条件を明示すべきとされています。



【厚生労働省】労働契約(契約の締結、労働条件の変更、解雇等)に関する法令・ルールは、こちらのQRコードよりご確認ください。

〈新たに労働契約を結ぶ時、又は契約内容を変更する時〉

- ▶新入職員:採用内定時もしくは雇用契約が確定した時
- ▶無期雇用労働者:労働条件を変更する時
- ▶有期雇用労働者:契約を更新する時

■労働条件の明示方法

原則は書面で明示する必要があります。ただし、労働者が希望する場合は、FAX・メール・SNS等でも明示が可能です。書面以外の方法で明示する際は、法令等をしっかり確認してください。

労働条件通知書の書式

労働条件通知書には指定の書式がありません。明示事項がしっかりと記載されていれば園独自の書式であっても基本的には問題ありません。厚生労働省のホームページでは利用できるテンプレートが配布されていますので、そちらを活用することもできます。

●厚生労働省

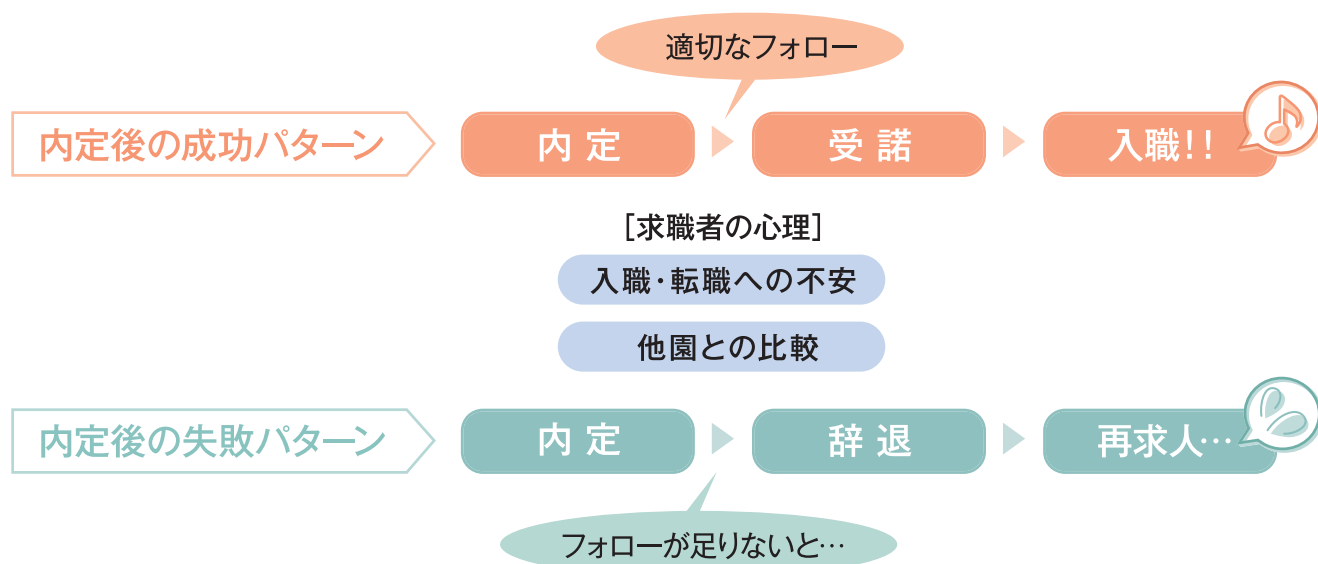
主要様式ダウンロードコーナー「労働条件通知書」



内定のその後

新卒・中途を問わず、求職者は様々な求人調べ、その中から候補となった複数の園での面接・選考を受けることが一般的になっています。良い人材であれば、複数の園から内定をオファーされることになり、その中から求職者は自分の条件に一番近い就業先を選択します。

その結果、採用が成功する園がある一方で、内定辞退によって採用活動が振り出しに戻ってしまう園が出てしまいます。多くの時間とコストをかけて行ってきた採用活動を着実に入職に繋げるために、内定者へのフォローをしっかりと行うことが大切です。



内定者フォローの目的と重要性

内定者フォローとは、皆さんの園において内定を出した求職者が、着実に入職できるように行うフォローのことを意味します。多くの求職者は、内定が決まっても入職・転職することに多くの不安を抱えています。また、内定通知をもらっている他園への入職を迷っている可能性もあります。

内定者フォローは、内定者の不安を払拭し、皆さんの園で働くことに期待やモチベーションを高めることで、内定辞退を防止するためのアクションです。

また、面接時に伝えきれなかったことを補足し、ミスマッチによる入職後の早期退職を防止する機会にもなります。

内定者フォローの取組方法

内定者フォローには様々な取組方法がありますが、主な目的は内定者とのコミュニケーションを図ることです。定期的な連絡やオンラインの活用などがあります。また、採用担当者だけでなくその園で勤務している他の職員との交流の機会を作ることで、新たな職場環境への不安を払拭し、入職意欲をいっそう高めることに繋がります。

定期連絡、個別面談の実施

内定者の状況（※新卒なら授業やアルバイト、中途なら現職の状況）を考慮の上、内定者が対応しやすい方法（面談、電話、メール、オンライン等）で定期的にコミュニケーションをとりましょう。また、その際は入職に対する不安や悩みに応えるだけでなく、入職後の研修スケジュールやその内容について詳しく伝えることで、将来的目線を持った入職にも繋がります。こういった対応は、内定者にとって大切にされている印象が強まり、入職先への信頼度が深まっていくでしょう。

入職前研修、業務体験

先述の通り、多くの求職者は職場における人間関係の良好さを新たな就業先に求めています。入職後の人間関係の不安を払拭するには、入職前研修や短時間の業務体験を行い、その園で実際に勤務している職員との交流を持つことが非常に効果的です。

新卒であれば同校卒業者や年齢の近い職員との交流も良いでしょうし、管理職やベテラン職員との交流機会を作っておくことで、将来的なキャリアイメージも湧いてきます。定期的に行っている職員会議への参加も良いでしょう。内定者の不安を解消するために、職員全員で良い雰囲気を作るように取り組むことも大切です。

SNSなどで情報発信

より具体的な情報が欲しい内定者にとっては、SNSなどで自園の情報を発信して情報提供することも効果的です。実際の保育の様子や職員の働いている様子、または職員の自己紹介などを画像や動画で見ることによって、実際に働くイメージは大きく変わってきます。なお、活用に当たっては、無理なく運用継続ができる体制を築くために組織的かつ計画的に進めていきましょう。



内定者用の施設案内資料

多くの園では、園の利用者に向けたパンフレットやリーフレットを作成しています。同様に内定者向けに「職場としての園の様子」や「仕事としての保育の1日の様子」を写真なども交えて作成した施設案内資料を渡すことも働くイメージを膨らませるだけでなく、内定者の家族や知人といった周囲の人たちに安心してもらう材料にもなります。

内定辞退の主な理由

保育分野での求職者が内定を辞退する主な理由として、以下が挙げられます。

新卒	中途
<ul style="list-style-type: none"> ・他園への入職を決めた ・家族や学校の反対を受けた ・面接時に違和感を感じた ・条件面で不安を感じた(特に休暇や残業等) ・入職までに期間が長く不安になった(決めるのが早すぎた) 	<ul style="list-style-type: none"> ・他園への入職を決めた ・現在の勤務先から引き止められた ・面接時に違和感を感じた ・転職自体が不安になった ・新しい環境で上手くいか不安になった ・家族や知人の反対を受けた

●新卒・中途によって主な理由は多少異なりますが、特に以下の項目は要注意です。

「面接時に違和感を感じた」

面接に関する項目でも触れましたが、面接時における面接官の言動によっては、入職先候補の優先度を下げってしまう可能性があります。面接官は面接前にロールプレイングを行うなど、客観的に自己分析をしておくことが大切です。(P23~26 STEP5 参照)

「条件面で不安を感じた」「新しい環境で上手くいか不安になった」

求職者が実際に働くイメージを持てるような説明が面接時には求められますが、ホームページや求人票に既に記載されている仕事内容や職場環境をそのまま淡々と説明するだけでは、他園を凌ぐほどの具体的なイメージを持つことは困難です。特に人間関係を重視する保育分野の求職者にとっては面接官がその園のイメージや社風に直結するため、その点を踏まえた説明が必要です。

定着率が高い園こそ選ばれる！

ここまで採用活動の重要なポイントを説明してきました。一方で、持続可能な施設運営のためには、職員の定着率も重要です。保育士の退職理由の上位に人間関係のトラブルや職場環境の課題が挙げられています。したがって、職員の定着率が高い施設は、それ自体が魅力となり、求職者を惹きつける要因になります。ここでは、よりよい人間関係を構築する概念の一つとして、「心理的安全性」を紹介します。

「心理的安全性〈psychological safety〉」

心理的安全性とは

ハーバード大学で組織行動学を研究するエイミー・エドモンドソン教授が1999年にチーム次元での概念を提唱。心理的安全性とは、「チームにおいて、他のメンバーが自分が発言することを恥じたり、拒絶したり、罰をあたえるようなことをしないという確信をもっている状態であり、チームは対人リスクをとるのに安全な場所であるとの信念がメンバー間で共有された状態」と定義。

※出典：「恐れのない組織」エイミー・C・エドモンドソン著

「心理的安全性」が無い園だと・・・



失敗したこと、
報告したくないなあ。。

保育の提案をしても
相手にしてくれない
だろうなあ。。



「心理的安全性〈psychological safety〉」を 生み出す方法

心理的安全性を生み出す方法として、下記3点が挙げられます。組織の魅力づくりや採用との関連性を意識しながら取り組むことで、持続可能な施設運営にさらなる効果が期待できます。

①

園長・上司による下地づくり

- ◎組織内で心理的安全性を高めていくことを園長や上司から発信する。
- ◎職員が安心して行動し、失敗から学べる環境を園長や上司が整える。
- ◎「質問しづらい」「言っても無理」という思い込みを無くし、観点を変える。

②

園長・上司が姿勢を見せる

- ◎直接話ができる、親しみやすい「人」になる（1対1の個人面談、否定NGのプレスト会等を実施）。
- ◎自分も間違ふことはあることを積極的に示す。
※職員は、「園長は何でも知っているから下手な事は言いたくない」と思いがちです。
- ◎職員が積極的に発言した勇気に対しては、賛同/反対に関わらず必ず高く評価をする。

③

“意味ある失敗”を歓迎する

- ◎「失敗は学習の機会」と伝え、積極的な挑戦の結果生じたミスに対しては叱責するのではなく、繰り返し起きないために学習する機会に変えていく。
- ◎怠慢や不注意による失敗や、規則や倫理に反する行為に対しては、厳格な対処を設定しておく。

※参照：「恐れのない組織」エイミー・C・エドモンドソン

仲間と走る

保育の未来

さあ、採用活動に取り組もう!

MEMO

厚生労働省 令和4年度 新たな待機児童対策提案型事業 採択事業

[制作] 兵庫県福祉部こども政策課

[編集・企画] 株式会社明日香

子ねくとらぼ事業部 部長
保育広報支援コンサルタント

末廣 剛



※この冊子は、環境に配慮したFSC®認証紙・植物油インキ・水なし印刷を採用しています。