

外国人介護職員面接ガイド

～基礎編～

ICHIGOICIE CONSULTING, Inc.



目次

- 面接官の4つの役割とは
- 失敗する面接官の10の特徴



面接官の4つの役割とは

**面接官は単に採用不採用を判断するわけではないはずです。
改めて役割を整理すると、**

1

応募者の真の姿を引き出し、自社に合った人物かを判断する役割

面接官が事前に知り得る情報は履歴書や職務経歴書だけです。
コミュニケーション能力やストレス耐性、協調性などをチェックし、
自社の職員と一緒に働いていけるかどうか判断する役割があります。
事前に真の姿を引き出す質問を準備しましょう。

2

採用したい人材に選ばれるための営業マン/広告塔的な役割

面接時に選ぶのは施設側だけではありません。自社にとって魅力的な人材は
他社からも狙われている可能性は大です。
応募者から選ばれるように自社の魅力をしっかりと伝える役割があります。
また地域特性や企業文化、制度や待遇を適切にアピールすることで
入所後のトラブルや早期退職を防止する役割もあります。

応募者にとって自社のイメージ=面接官といっても過言ではありません。
不採用にする人にぞんざいな態度を取り、昨今、SNSで悪口を言われて
しまうこともしばしば見受けられます。
面接官は自社の広告塔という意識を持ち、その言動に注意しましょう。

面接官の4つの役割とは

面接官は単に採用不採用を判断するわけではないはずです。
改めて役割を整理すると、

3

候補者に寄り添い、入社意欲を高める役割

外国人の採用は面接から入職まで、日本人よりも長い時間がかかります。
面接官は候補者の話をよく聞き、共感し信頼を得なくてはなりません。

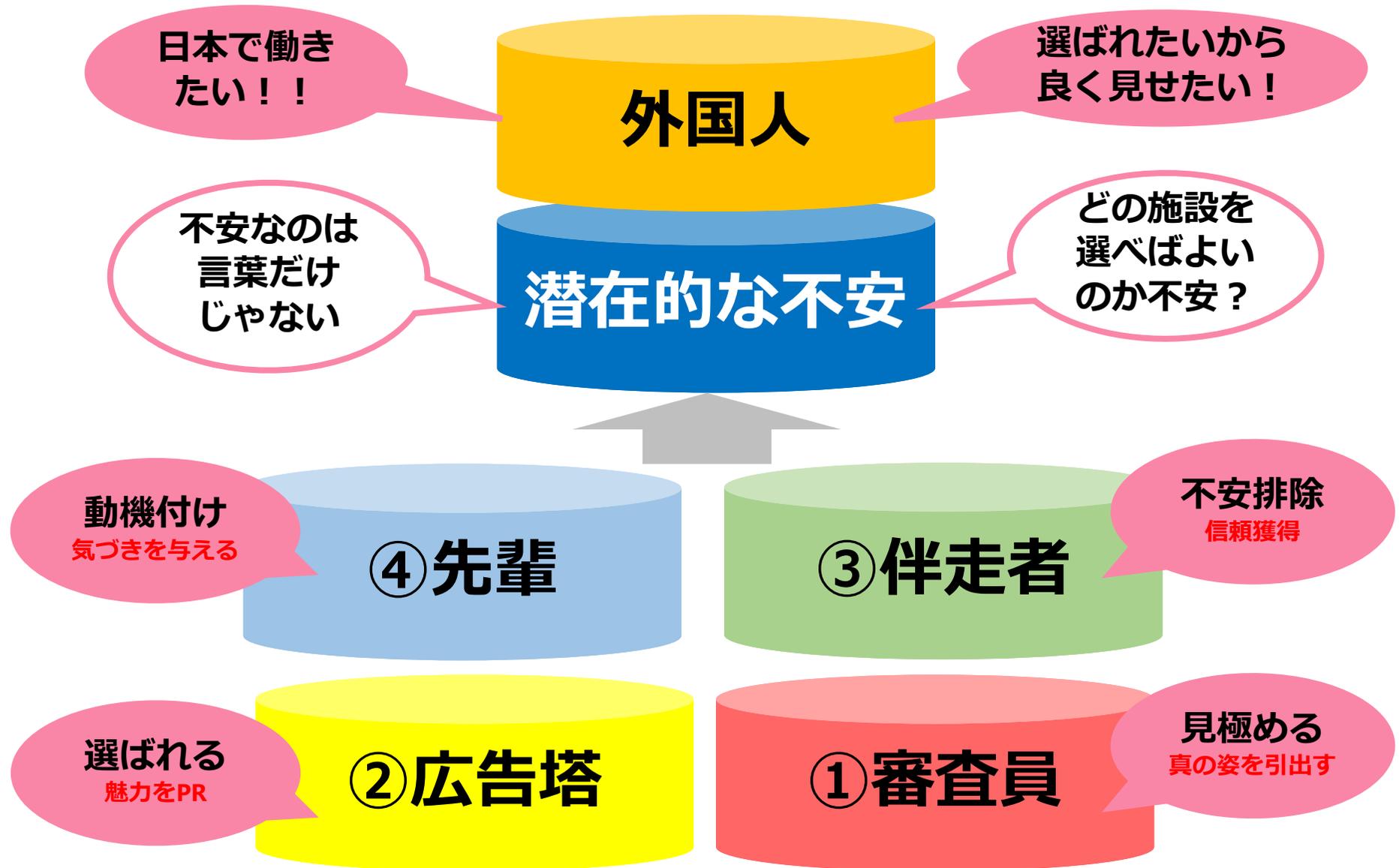
また候補者の不安点を素早く察知し、対応することも求められます。
優秀な候補者でも不安や迷いを抱えたまま入所しては、十分に力を発揮することはできないからです。

4

候補者に気づきを与え、強い動機付けをする役割

日本の介護の現場、自社施設について候補者がまだ知らない気づきを与え、
この施設で働きたいという強い動機付けをする役割があります。
この施設で働いたら自分は成長できると実感させることが重要です。

面接官の4つの役割まとめ



失敗する面接官10の特徴①

1

失敗する面接官は準備が甘い

応募者が多いと全ての書類に目を通すだけでも一苦勞です。
しかし面接官が事前に知り得る情報は履歴書や職務経歴書だけです。

応募者は日本での就労を夢見て、数か月の学習の後に試験に合格してきた、
希望にあふれたあなたの施設の救世主になりうる人材です。

面接の前段階から応募者ひとり一人を尊重した準備をしっかりと行いましょう。

面接官の役割は応募者の真の姿を引き出し、自社に合った人物かを判断する
役割があるとお話ししました。

そのためには、以下のような目的別の質問リストの準備が欠かせません。

- コミュニケーションスキル・人間性に関する質問
- 向上心・成長意欲に関する質問
- 協調性に関する質問
- ストレスコントロールに関する質問
- 問題解決能力に関する質問
- 指示を正しく全うできるかを判断する質問
- 志望動機に関する質問
- アイスブレイクに関する質問

失敗する面接官10の特徴②

2

失敗する面接官は行動や態度が悪い

面接官の役割は自社を選んでもらうための営業マン、また自社のことを知ってもらう広告塔の役割があるとお話しました。

しかし外国人採用の場合では、たまに以下のような面接官をみかけます。

- 東南アジアの事を見下して、上から目線で話している。
- 面接に上下関係を持ち込み（日本で働きたいなら働かせてやる）、横柄な態度や威圧的な態度をとる。
- 応募者の国や国民性をステレオタイプで決めつけて否定する。
- 応募者の話を肘をつきながら聞いたり、のけ反りながら聞いている。
- 自社や施設のことを質問しても、はぐらかしてきちんと答えてくれない
- タバコ臭い、身だしなみが悪い

応募者の立場になって、自身がどう見られているのかを常に意識して面接に望むようにしましょう。

因みに良い面接官を見てみると、応募者を顧客のように捉え丁寧に挨拶をし、目を見てじっくりと話を聞き、相槌を打ち話しやすい雰囲気を作っています。また自社や自施設、地域性のことなども正直に話すという共有点があります。

失敗する面接官10の特徴③

3

失敗する面接官は自分と似たタイプの人を採用する

心理学に「類似性の法則」というものがあります。人間は自分と共通点が多い人や見た目や中身が同じ人に対して親近感や好意を抱きやすいというものです。

そのため面接官はとかく自分と似た人を高評価してしまう傾向があります。スポーツをやっていた方はスポーツマンを高評価する、など思い当たる節もあるはずです。

しかし、組織では面接官と似たような人材ばかりが必要なわけではないはずです。せつかくの外国人採用の機会です。組織全体が異文化理解を深め、多様性を持つことで、様々な視点で利用者様の満足度を高めていく、また自らの成長機会とすることが可能になります。そのためには組織に多様な人材が必要です。

面接官には「類似性の法則」を認識し、その罠に陥らないような準備が必要です。

そのためには自分の思考や行動パターンを振り返っておくことが重要です。また面接は複数人で行い、面接終了後に評価を摺合せすることで、自分の評価の無意識な偏りが見えてきます。

失敗する面接官10の特徴④

4

失敗する面接官は自己顕示欲を発揮してしまう

現場経験が豊富な方、仕事ができる方にありがちな落とし穴です。審査員的な意識が強く働くと、候補者が話す内容に関し、自分がどれだけ知っているか、理解しているかを顕示する傾向があります。

候補者が話す内容を先回りし想像し、あーそれってこういうことね。と分かったつもりになってしまう、相手の話を生半可に聞いてしまうことはありませんか。

面接で重要なのは、候補者の話を十分に聞き、表面的なことではなく、スキルや工夫、習慣、性格などを判断する材料をコツコツと集めることです。

例えば何度も聞いている文化的風習や祭事などに関しても、初めて聞いたような姿勢をとる。人によって物事の捉え方や説明は違うはずなので、自分が知っている内容でも、何度も聞いたことがある事柄でも「知らないふり」をして聞く姿勢が重要です。

話をしっかりと聞くことで真の姿を引き出す材料を集める、と同時に、共感することで候補者から信頼を得る、これが失敗しない面接官です。

失敗する面接官10の特徴⑤

5

失敗する面接官は面倒くさがりである

面接官には4つの役割があるとお話ししました。その役割は多岐にわたり、例えばその一つの、候補者の真の姿を引き出し、自社に合った人物かどうか判断することだけでも非常に多くの労力がかかります。

まずは事前に全員分の履歴書や職務経歴書に目をお通し各人を把握する。面接時には様々な面に目を光らせ観察、さらには多くの判断材料を引き出すため質問を繰り返す必要があります、かなりの労力と体力が必要になります。

そのため、「書類選考を厳しくする」「合格基準を厳しくする」ことで効率を高めたいという意識が働きがちです。しかし、これでは他社が見逃しそうな自社にとっての人財になりうる原石を見逃してしまいます。

また面接時にタイムキーパーを設けるなどの準備を怠ると、最後の方の面接はおざなりで短時間になるという傾向も見られます。これでは公平・公正な面接はできません。

また質問時に前職の経験を聞く場合、職種を答えてもらい終わりというケースを良く見ます。一問一答ではなく、掘り下げて苦労したことや工夫したことなど、エピソードを引き出すため面倒くさがらずに「しつこく」質問することが需要です。ただ掘りさげる際には印象が悪くならないよう、十分に気を付けてください。

失敗する面接官10の特徴⑥

6

失敗する面接官は結果を見て、プロセスをみない

候補者の分かりやすいアピールポイントとして、例えばJLPT（日本語能力検定）の点数やTOEICの点数、前職での営業成績や表彰歴などが挙げられます。

試験の点数や、前職での結果という過去の結果にはあまり意味がありません。JLPTは日本語を理解する能力を評価する試験なので、話したり、書いたりという仕事に必要なアウトプットとはズレている試験です、即、自社/自施設に必要なレベルに達しているかという微妙です。また前職で介護経験のある人は少ないはずなので、前職で結果を出していても、その結果を再現できるかは分かりません。

そこで面接で導き出さなければいけない事は、候補者の「習慣」になります。結果を出したときに取った行動や思考、無意識の行動パターンや思考パターンを見ることが重要です。

「習慣」になっていれば、環境がかわっても、仕事の内容が変わっても結果出せるはずだと期待できると思います。

ですので、面接官は結果でなくプロセスである「習慣」にフォーカスすべきです。またその習慣に至った背景を丹念に聞き取ることで、その人の人となりが分かり、性格や人格判断の確固たる材料にもなるでしょう。

失敗する面接官10の特徴⑦

7

失敗する面接官はすぐに自己PRをさせ、志望動機を聞く

多くの面接官が自己紹介に続いて「自己PRをお願いします」と面接を始めるのではないのでしょうか。しかし、これはあまり良いやり方ではありません。

例えば元EPAで日本の介護施設で4年働いた経験があると聞くと、それは凄い！即戦力だと決めつけてしまい、相手の話を鵜呑みにして思考停止になる可能性が高いです。

また、可愛くて日本語が上手なだけで採用を決めてしまう方も多く見かけます。

これは「ハロー効果」によるものです。

ある人物を評価する際に一つの特性の評価が高いと思えば、それにつれて他の効果も高く評価してしまうという効果です。

まずは面接官自身が候補者がどんな人間か人物仮設を作り上げたうえで、自己PRで強みや弱みを聞き、自身の作りあげた人物像とのギャップを見ていくべきです。

また志望動機を聞くのもお勧めできません。ほとんどの候補者は日本の施設の違いや事業者の特徴、地域特性などの理解は不十分です。なぜ自社？と聞くよりも、どんな基準で事業者や仕事内容を選んでいるのかと聞くべきです。

そうすれば候補者自身の価値観やキャリア感などを有用な情報を聞き出せます。

失敗する面接官10の特徴⑧

8

失敗する面接官は面接時間が極端に短い

短時間で人を判断するのは非常に困難な作業です。特に相手が外国人で、言葉によるコミュニケーションも円滑でなく、歴史・文化背景が違うとなると一層難しくなります。

これまで見てきたように「類似性の法則」や「ハロー効果」など面接時には皆が陥りやすい罠がたくさんあります。

人は会えば必ず短時間でもその人の印象を形づけします。面接は面接官が作り上げた候補者の人物仮説を、丁寧に検証していく作業とも言えます。質問を掘り下げ、エピソード聞くことを通して、仮説を裏付ける、もしくは反証する材料を丁寧に集めていかなければなりません。それは到底短時間で可能な作業ではありません。

その人を「分かったつもりでいる」思い込みこそ、失敗する面接官の特徴です。

失敗する面接官10の特徴/⑨

9

失敗する面接官は落とすために面接をしている

失敗する面接官は不採用の理由を探しています。
それは合格させるよりも簡単だからです。

どちらかという良さそうだとする人を合格にさせるには、賭けの要素が含まれるため、心理的なハードルは高くなります。誰が見ても分かりやすく良い人材だという評価ポイントがない場合、不合格にしてしまった方が楽だからです。

しかし、誰が見ても分かりやすく良い人材は他社にとっても良い人材のため、取り合いになることは必須です。分かりやすい評価ポイントがない候補者でも、思考や習慣、行動パターンから将来活躍する可能性がある原石を見つけることができるのかが面接官の力量になります。

過去のエピソードなどを聞きながら思考や習慣を見つけだし、人格や学習能力を判断できる具体的な根拠を多く集められるか、がカギになります。原石が見つかったら思い切って合格させる勇気を持つこと、そして落とすすぎないよう通過率（1/3は通過させるなど）を設定しておくことが重要です。

失敗する面接官10の特徴⑩

10

失敗する面接官は関係のない話をしがち

何度も言いますが、面接官の大きな役割は候補者の真の姿を引き出すことにあります。

そのために候補者自身のことを話してもらおう場なのに、相手国の一般情報を聞いてみたり、日本のインフォメーションをしたり、と真の姿を引き出すことと関係のない話をする方が多く見られます。

必要な情報取得や自社のPRを怠り、世間話に花をさかせるというのは問題です。

日本の介護市場では母集団の形成もままならず、面接の機会自体が少ないことも影響しているのかもしれませんが、面接官の経験値は低いことが多いです。また外国人の面接経験など皆無に近く、面接官自身も浮足立っているケースもまだまだ見受けられます。

しかし、面接の基本・根底は日本人も外国人もありません。面接官の4つの役割をよく理解し、失敗する特徴をあた前に入れたうえで基本に忠実に、しっかりと準備をして、心して面接にあたってください。