



# 介護人材採用の お悩み解決⑩

高齢者人口が増加し、介護人材の需要は高まる一方です。求人広告を出しても応募が来ない、採用しても早期離職されてしまうなどの悩みを抱えていませんか？ 慢性的な人手不足を解消できる採用活動のヒントをお伝えします。

## はじめに

### ◆なぜ採用がうまくいかないのか？

近い将来、介護ロボットなどの最新技術の導入が本格化したとしても、介護現場でもっとも重要な経営資源が人材であることは変わりません。しかし、多くの介護事業所が採用活動に深刻な悩みを抱えています。「無名・中小だから」「条件が他の業種と比べてよくないから」採用がうまくいかないのでしょうか。その原因のひとつに求職者視点とのズレが考えられます。ここ数十年で働き方改革が浸透し、求職者の仕事に対する価値観は大きく変化しました。これまでの募集や選考方法を見直す時期がきているのです。

### ◆採用の常識をアップデート

本資料では介護人材の採用で直面しがちなお悩みに対し、いまどきの求職者の行動や心理を踏まえた解決方法を紹介しています。規模や専任の採用担当がいるかいないかに関係なく、誰でもすぐに試せる、そして効果が出やすいものに厳選しました。なにかひとつでもヒントや気づきとなり、採用の成功に結びつけば幸いです。

これで  
解決

## 欲しい人材が魅力を感じるメリットを記載する

欲しい人材が「誰なのか」を具体的にイメージしましょう。そのひとが仕事に対して、どのような要望があるかを想定し、自社の条件と照らし合わせてアピールしましょう。



### +プラスポイント



### 写真選びのコツ

#### ●欲しい人材に近い職員に協力してもらう

求職者は求人広告の写真に映っている職員と年代が近いなど、雰囲気が似ていると親近感を持ちます。「ここなら働けそう」が伝わると応募者に後押しができます。写真は文字より情報伝達力が高いので掲載は必須。



採用の困った

1

求人広告を掲載しても、欲しいと思っ  
ている人材から応募が  
こない



情報量を増やして  
欲しい人材にアピール

求人広告は情報をできるだけ多く掲載すると応募につながりやすくなります。例えば働き方を重視する若い人材向けには勤務時間帯やシフト、休日などを詳しく記載すると効果的です。また成長意欲の高い人材向けにはスキルアップ研修や資格取得支援、評価制度などをアピールするとよいでしょう。文字だけでなく、写真も情報を伝えるのに役立ちます。

これで  
解決

## 数字などで具体的にするだけで魅力アップ

求人広告はできるだけ詳しく書くことで十分アピールになります。働く条件や職場環境がわかりやすいと求職者は安心して応募できるでしょう。

### 求人広告の改善例

改善前

◆勤務時間  
シフト制

求職者  
勤務時間がわからない

改善後

◆勤務時間  
シフト制の勤務です。  
(早番) 07:00~16:00  
(遅番) 14:00~22:00  
(夜勤) 22:00~翌07:00

- ・夜勤は複数名で対応 ※月平均4日
- ・残業ほぼなし ※月5時間未満
- ・持ち帰り業務なし

この夜勤の体制と回数なら、働けそうだから応募してみよう！

求職者

詳細がわかるだけで  
好印象に！

知っトク

### あたりまえを言葉にしよう

些細なことが求職者の後押しをする可能性あり！  
まずは書き出してみましょう

- ◆有給休暇が取りやすい
- ◆研修費用は会社負担
- ◆リモートワーク導入

- ◆介護記録はPC入力
- ◆希望休がほぼ通る
- ◆清掃・洗濯は専任が担当



採用の困った

2

条件がよくないので  
求人広告でアピール  
することがない



条件よりもわかりやすさが重要

給与よりも休みの取りやすさを重視したいなど、働く価値観は多様化しています。給与や勤務時間、休日・休暇などひとつでも求職者が求める働き方と一致していれば、応募につながるかもしれません。求人広告に詳細な情報を記載すると目に留まりやすくなるだけでなく、不安を解消する効果も。わかりやすくするために具体的な数字を入れることがポイントです。

これで  
解決

## 応募がきたら24時間以内に連絡する

応募者は複数の選考を同時に受けているため、応募がきたとしても競合他社と取り合っている状態です。早く連絡するための体制を整えて応募者を逃さないようにしましょう。

### 早く連絡するための 3つ のルール

**1**  担当者を決める 担当を固定しておくことで、業務が明確になり連絡もれが防げる

**2**  複数の手段で連絡 電話に出ないならメールにするなど、複数の連絡先を活用する

**3**  電話の時間を変える 電話は1日1回だけでなく、時間帯を変えることでつながる確率がアップ

#### 納得！データ

##### 希望する初回連絡までの時間



**60%** が24時間以内の連絡を希望

連絡が遅く、他の選考が進み面接の日程調整ができずに辞退した

電話に出れず、そのまま音信不通になった。メールでも連絡がほしい

※出典：ディップ総研



採用の困った

3

# 応募者と面接をした いけれど連絡がとれ ない



最初に連絡があった応募  
先の面接に行く率が高い

応募者への連絡は最優先で行うことが採用成功のカギ。応募直後にもっとも熱意があり、面接日程が決まりやすいからです。求職者は複数の選考を同時に受けています。心理的に早く転職を決めたいので、すぐに連絡をくれる応募先に熱意を感じる傾向があります。競合他社に流れてしまう可能性もあるので連絡は早ければ早いほど効果的です。

# 実はこれ！採用の非常識

変化の激しい今の時代は、いつの間にか常識が非常識に変わっていることがあります。求職者の働く価値観の変化に柔軟に対応していきましょう。

## 質問 1

### 介護職の選考は圧迫面接でストレス耐性を見抜いたほうがよいの？



介護職はストレスを受けることが多いからできるだけ**ストレスに強い人材**を採用したい。威圧的な態度で接したり、意地悪な質問をする**圧迫面接**でどのような反応をするのか確かめるのがよさそう。

これが

新

常

識

## 圧迫面接はどんな理由であろうと絶対NG！

かつて行われていた圧迫面接は、今やブラック法人と判断される要因に。選考辞退だけでなく、口コミなどで評判を落とす可能性もあります。

### 対策

ストレスは誰でも感じるものです。強いか弱いではなく、ストレスとの向き合い方や対処方法があるかを確認するとよいでしょう。

#### ▶ ストレス耐性を確認する質問例

「ストレス発散や気分転換の方法はお持ちですか」

「これまでの職場でストレスを感じるのはどんな時でしたか」

「仕事で嫌なことがあったときは、どのように乗り切っていましたか？」

## 面接官NG行動チェック

気づかずに選考辞退を増やしているかも！応募者は面接官のことをよく見えています。1つでもあてはまるものがあれば改善しましょう。

✓ 今すぐチェック！

### 態度

- 目をみて質問や会話をしているか
- 腕組みや椅子にふんぞりかえっていないか
- 話を聞くときはあいづちをしているか
- 貧乏ゆすりをしていないか

### 言葉

- タメ口や乱暴な言葉づかいをしていないか
- 話を途中でさえぎっていないか
- セクハラに該当する質問をしていないか
- 他法人や職員の悪口、噂話をしていないか

### マナー

- 面接開始時に挨拶と自己紹介をしているか
- スマホやPCを見たり、操作していないか
- 面接中に何度も席をはずしていないか
- 来訪のお礼を伝えているか

### 身だしなみ

- 清潔感のある身だしなみをしているか
- たばこや香水など臭いが不快でないか
- 靴のかかとを踏んでいないか
- 髪型や化粧が乱れていないか



## 良い印象を与える "かんたん" テクニック

### 態度

応募者はすべて平等、丁寧に接する。年齢や性別、経験で態度を変えない

### 言葉

あいさつは聞こえるようにはっきりと。丁寧語でゆっくり話す

### マナー

時間を守る。身だしなみに気をつける。応募書類は事前に目を通しておく

これで  
解決

## 面接官の自己紹介と世間話からスタートする

開始時にお互いの緊張をほぐし、和やかな雰囲気をつくりましょう。面接官から自己紹介や世間話をするので短時間で打ち解けることができます。

### 2ステップできる！緊張しない面接のはじめ方

#### ステップ1



面接官も自己紹介をして信頼感アップ

面接官から自己紹介をすることで、応募者も安心して個人的な話をするができます。

(トーク例)

本日、面接を担当する〇〇です。施設長をしまして、ここで働いて7年です。

本日は、よろしく申し上げます。

#### ステップ2



世間話で緊張した雰囲気を和らげる

まずお互い言葉を発すると空気が和みます。季節や天気の話は共感してもらいやすいでしょう。

(トーク例)

寒いですね。先週こたつを出しました。〇〇さん冬は好きですか？

毎日暑いですね。駅から少し歩きますが迷いませんでしたか？

なるほど！  
心理学

#### ●初頭効果

第一印象におけるイメージが、その後の印象にも大きな影響を与えるという効果のこと。初対面の3~5秒で決まります。面接官は口角を上げ、明るい表情で話し始めるよう心がけましょう。



採用の困った

4

実は人見知り、  
面接で緊張して応募  
者とうまく話せない



面接は初対面同士なのでお互いに緊張するものです。まず面接官がリラックスして心を開き、応募者が本音で話しやすい環境を整えるとよいでしょう。開始前に深呼吸をして肩の力を抜き、明るい表情で応募者を迎えると好印象。また面接の準備をしておくことで気持ちに余裕ができます。事前に応募者の名前や経歴の確認、質問をメモしておくことで安心です。

質問より先に雰囲気づくりから

これで  
解決

## 応募者の言葉でしか答えられない質問をする

退職理由や志望動機は鉄板質問。そのまま聞いてしまうと、応募者が模範解答を準備して、本心が見えないこともあるので質問の方法を工夫するとよいでしょう。

### 本音が聞ける！魔法の 4 フレーズ

- 1 なぜ？
- 2 具体的には？
- 3 どう思った？
- 4 どう感じた？

#### 志望動機

「排せつや看取りケアも機械的にならざるを得ない環境でした。貴社の尊厳を守り人生の伴走者になるという理念に共感し、志望いたしました」

#### 本音を見抜く質問

- Q 尊厳を守るため、具体的にどのようなケアを行ってみたいか教えてください
- Q ○○さんは、前職で尊厳が守られていない状況に直面し、どう感じましたか？

» 回答の一部に魔法のフレーズを加えるだけで、応募者の考え方や人物像を把握できるようになります。

### 本音を話しやすくなる！簡単テクニック

応募者の緊張を和らげることから始め、信頼を築き、心をひらいてもらいましょう。

いきなり質問をせず、  
世間話から始める

質問するときは  
応募者の名前を呼ぶ

応募者の回答にあいづち  
などで反応を示す



採用の困った

5

志望動機や  
退職理由を聞いても  
どういいう人物か  
見極められない



現在は、本やインターネットから面接対策の情報をたくさん得ることができます。面接でよく聞かれる質問については応募者が事前に模範解答を準備してきていると思ったほうがよいでしょう。短時間の面接で応募者の本心や考え方を知るためには、質問の仕方を工夫することがポイント。応募者の考え方を深く知ることができるので、見極めにとっても役立ちます。

応募者はよく聞かれる質問の対策をしている

これで  
解決

## コミュニケーション力を判断基準にする

介護業務は人と接することがメイン。コミュニケーション力が備わっている人材の採用が不可欠です。5つの要素に基づき、違和感がないか慎重に判断しましょう。

### コミュニケーション力 5つの要素

#### 挨拶 基本中の基本！最重要ポイント

- 目をみて、笑顔で挨拶ができる
- タイミングや声の大きさが適切

#### 身だしなみ 清潔感が重要！

- 服や靴がきれいに保たれている
- ニオイが気にならない

#### 言葉づかい 直すのが難しいので要注意

- タメ口や乱暴な口調ではない
- 語尾伸ばしや気になる口癖がない

#### 態度 威圧的、高圧的はNG

- 足組みや腕組みをしていない
- 所作が落ち着いている

#### 表情 目元や口元、無表情は注意！

- 自然な笑顔で会話ができている
- 表情や目がいきいきとしている



人柄を変えるのは難しいですが、スキルは入職後に身につけられます！

注意

#### ◆面接で起きやすい！無意識の偏見

誰もが過去の経験や価値観で、無意識に先入観をもってしまうことがあります。「このタイプはこういう人」と決めつけてしまうとミスマッチ採用につながります。学歴や職歴、性別、外見で判断していることがないか改めて認識しておくといでしょう。



採用の困った

6

スキルと人柄どちらを重視して採用するべきか迷っている



重要 介護職は人柄がもつとも

介護職員は利用者との関わりで高度なコミュニケーションが求められる、安全と命を守る役割も担います。また業務を円滑に進めるためには職員同士の連携も必要。挨拶や振る舞い、受け答えなどの人柄に重きを置いて選考するとよいでしょう。スキルは入職後に磨くことができますが、人柄を変えることは簡単ではないからです。

これで  
解決

## 対応はたった2つ！「挨拶」と「整理整頓」

施設見学があることを現場の職員に情報共有し、職場全体で応募者を迎えましょう。挨拶と整理整頓を徹底するだけで印象アップにつながります。

### 挨拶

- 職員から率先して挨拶をする
- 明るく笑顔で接する
- 手が離せないときは会釈をする

### 整理整頓

- ゴミやほこりは掃除しておく
- 備品や清掃用具を片付けておく
- 掲示物の乱れを直しておく

入職の決め手



#### 第一印象がとてもよかった

職員のみなさんが笑顔で挨拶してくれた。とても自然だったので一緒に働いてみたいと思った。



#### 衛生的な施設で安心できた

居室、浴室、共用スペースの清掃や片づけが行き届いていた。ここなら安全に業務ができそうだと感じた。

#### ☑ 気をつけたい！NGポイント

- 近くを通ったときにじろじろ見る
- 挨拶する職員としない職員がいる
- 職員同士がギスギスしている
- 臭いがこもっている
- 玄関の靴やスリッパが乱雑に放置
- 事務所や休憩室が雑然としている



採用の困った

7

# 応募者が施設見学で どこを見ているのか 知りたい



職員の様子と施設の雰囲気  
を念入りにチェック

応募者は「入ってみたいなら想像とちがった」とならないよう慎重に職場選びをしています。施設見学で働く環境を自身の目で見極めて、安心したいと考えています。確認しているポイントは求人広告や面接ではわからない、一緒に働く職員や施設の状況など職場全体の雰囲気です。職員同士がギスギスしている、不衛生な印象を与えてしまうと辞退につながる恐れがあるため、注意が必要です。

# 実はこれ！採用の非常識

変化の激しい今の時代は、いつの間にか常識が非常識に変わっていることがあります。求職者の働く価値観の変化に柔軟に対応していきましょう。

質問  
2

## 書類選考に複数回の面接、選考は慎重に進めたほうがいいのか？



早期退職やトラブルメーカーなどのミスマッチ採用はしたくない。本当に採用すべきかどうか判断するためには、応募書類は厳しくチェック、会う回数も増やしてじっくり吟味したほうが失敗しないですよね？

これが

新

常

識

## スピーディーな選考で良い人材を確保

### 今すぐできるスピード選考

書類選考の簡略化や免除

郵送ではなく、  
メール添付で提出  
してもらう

面接回数を減らす

決裁権者と一緒  
に面接を行う

結果連絡を短縮する

一次面接で好感触  
ならその場で二次  
面接の約束をする

良い人材は競合他社との取り合い。応募から内定までの期間短縮と適切な見極めを両立させることが採用成功の新ルールです。



### ブラック求人広告チェック

アピールの逆効果が逆効果！？

✓ さっそくチェック！

◆抽象的なアピール  
一見聞こえのよい言葉

- アットホームな雰囲気
- 成長できる環境
- やりがいや充実感あり
- 家族のような雰囲気



あいまいな言葉が多く、働くイメージがわからない



数字やエピソードで伝える

<職場の雰囲気>

20代から60代まで幅広い年齢の職員が在籍。お互いに業務のアイデアを交換しています。誰かに業務が集中しないよう、お互いにフォローしあう環境です。

◆わかりにくい仕事内容  
ハードルの低さを強調

- かんたんなお仕事
- 高齢者の介護をおまかせ
- 入所者のお世話全般
- 未経験でもOK



誰でもよいの？使い捨てにされそう…



仕事内容は具体的に

<仕事内容>

利用者の健康管理や生活のサポート(着替え、食事、入浴、排泄などの介助) 10日間の研修あり。(未経験の方は1か月) ※家事や接客経験が役立ちます

◆不明確な条件  
具体的な待遇がわからない

- 年収280万円～650万円
- みなし(固定)残業
- シフト交代制
- 飲み会など福利厚生が充実



給料や休みがわからないと応募できない



条件は細かく、明確に

<給与>

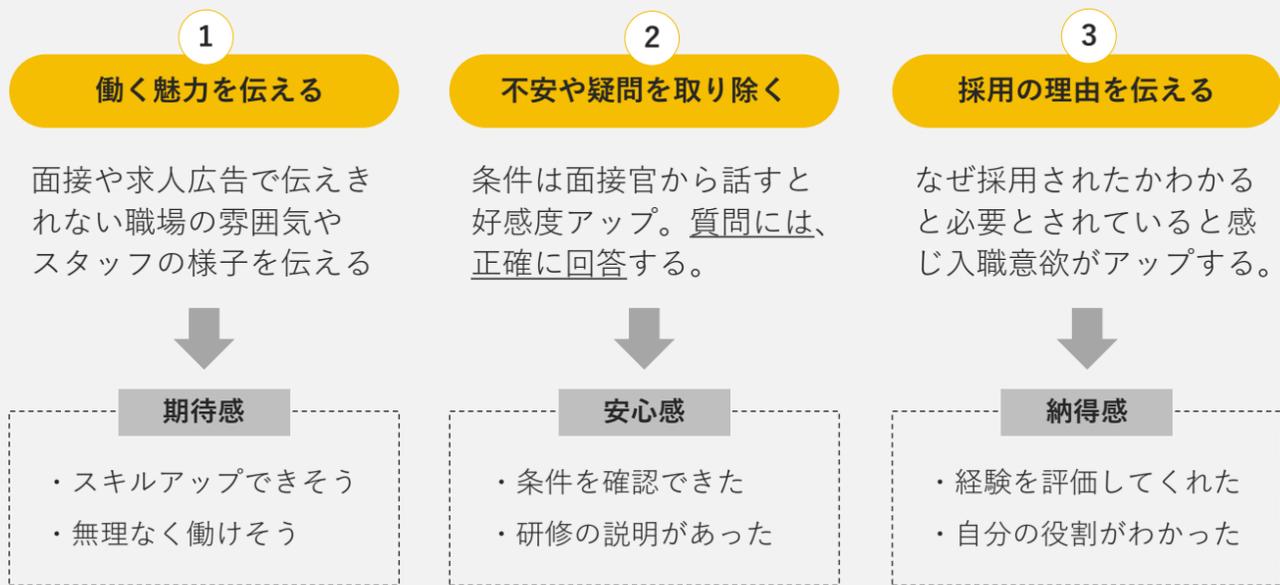
月給210,600円～ ※処遇改善手当含む  
(介護福祉士給与例) 月給255,600円～ 夜勤手当5回、資格手当含む ※夜勤手当7千円/回、資格手当1万円/月

これで  
解決

## 選考スタート時から継続して信頼関係を築く

応募者は入職の意思決定を慎重に行いたいと考えています。内定後、急に熱烈な説得をされても心は動きません。選考が始まったら、徐々に信頼を積み重ねていきましょう。

### 選考中にできる！ 3つの内定辞退防止策



### 内定辞退！その心は？

応募者は選考中、面接官や職場の雰囲気に対して敏感に反応しています。

#### 私でなくてもよさそう

人がいないを連呼していて、誰でもよいから早く決めたい雰囲気だった。

#### 嫌な予感がする

夜勤の回数や人員配置の質問をしてもあいまいな返答でごまかしていた。

#### 職員を大切にしなさそう

連絡が遅い、行き違いがあった。謝罪もないし、対応が雑だった。



採用の困った

8

# なぜか面接で好感触 だった応募者に内定 辞退されてしまう



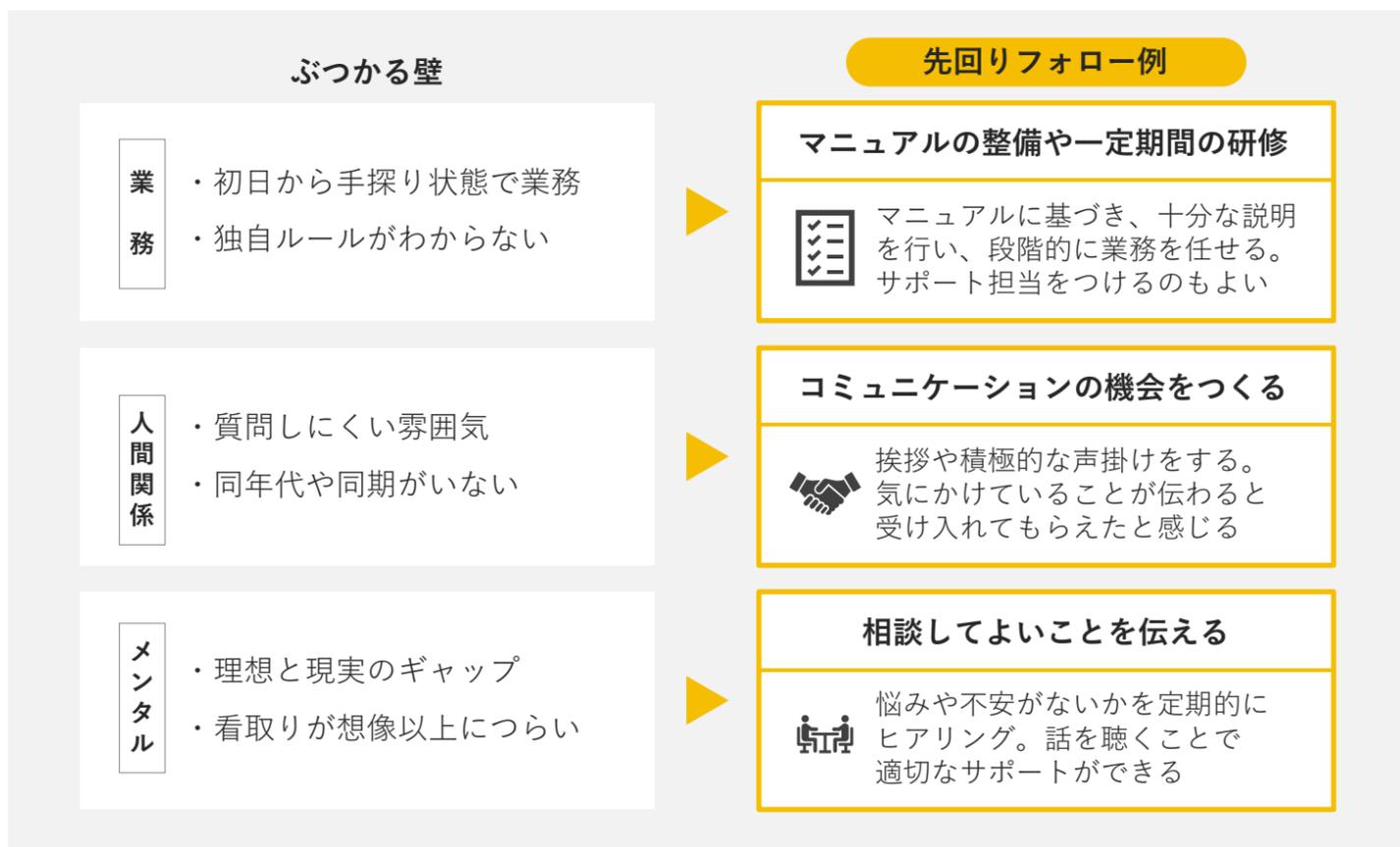
選考時から継続して  
防止対策

応募者は複数社の選考を同時に受けており、良い人材は取り合いです。内定辞退の防止対策は、内定を出してから実施しても間に合いません。選考が始まったら、継続的に応募者の入社意欲を上げることが意識しましょう。連絡はスピーディーかつ丁寧に、面接では自社で働く魅力、将来の展望を伝えると効果的です。選考中から信頼関係を作ることが内定辞退を防ぐコツです。

これで  
解決

## 入社3か月間を手厚いフォローで乗り切る

入社したばかりの時期は誰もが不安を抱えています。慣れるまでの3か月は、積極的にサポートします。ひとりで抱え込まないように、相談できることを伝えておきましょう。



知っトク

### 3か月の壁とは

#### 「辞めたい」と感じる魔の期間

生活リズムの変化や業務のちがひ、新たな人間関係にストレスを感じる時期。前の職場の方がよかったと後悔する人も。放置しておくと、突然の退職や休職につながる恐れがあります。この時期を一緒に乗り越えることで、定着・活躍が期待できます。



採用の困った

9

早期退職が多すぎ。  
なぜ、すぐ辞めてしま  
うのかわからない



ぶつかる壁を知り、  
先回りフォロー

入社後に直面しやすい課題は主に3つ。研修や教育が不十分、人間関係のトラブル、理想と現実のギャップです。早期退職を防止するためには、最初の3か月〜半年間が重要です。上司や人事担当者による定期的な面談など、悩みや要望を相談できる機会を設けるとよいでしょう。環境に慣れるまでは余裕のあるシフトにするのも効果的です。

これで  
解決

## 無料や低コスト低リスクの採用方法を増やす

無料のハローワークや、求人広告の掲載が無料で、採用できるまで料金が発生しない成果報酬型の採用方法を組み合わせることで、全体のコストをおさえることができます。

### 採用方法を組み合わせると「コストが半分」に

・人材紹介 10名 948万円

年間コスト **948万円**  
1名あたり 94万8000円

・人材紹介 4名 384万円

・ハローワーク 2名 0円

・ネット求人広告 4名 100万円

年間コスト **484万円**  
1名あたり 48万4000円

#### ●成果報酬型のネット求人広告



採用できるまで料金を気にせずじっくり選考できるのがメリット。求人広告の掲載に料金はかからないので求人広告数や掲載期間を気にせず始められます。ネットで転職先を探す求職者が増えており、多くの応募が期待できます。

### 採用が難しい人材の”一本釣り”に最適な人材紹介

採用難易度の高い人材は転職市場にいる人数も限られています。人材紹介で積極的に候補者を見つけて採用するとよいでしょう。

リーダー・幹部候補

経験者・有資格者

人員基準に必要な職種



採用の困った

10

# 人材紹介ばかりを 使うので採用コスト がかかりすぎている



複数の採用方法を組み合わせる

人材紹介は手間が少ない、早く採用できるなどのメリットがあるため、つい頼りがちですがコストが難点。採用コストを圧迫しないためには、複数の採用方法を組み合わせることがポイント。ハローワークや採用単価をおさえられるネット求人広告などを合わせて活用するのがおすすめです。また人材紹介は、採用難易度が高い職種に絞るなど、使い方のルールを決めておくといでしょう。

## 無料で求人掲載ができる！成果報酬型のネット求人広告

介護・障がい福祉  
の人材採用 **3** っのお悩みを解決！

1

集まらない応募



解決

業界最大級！**167万人**の会員数。スカウトメッセージも送り放題で多くの求職者にアプローチできます。

2

かさむ採用コスト



解決

広告掲載は無料。採用できたときだけ料金(5万円～)が発生します。人材紹介と比べ、半額以下の採用も可能です。

3

採用業務の手間



解決

求人広告の作成は専任担当が代わりに作成。専用の管理画面で応募者の選考管理やメッセージ送受信ができます。

多くの介護・障がい福祉人材・即戦力が集まる

求職者数 **167**万人  
有資格者 **80**%

全国各地の介護・障がい福祉業界で転職を希望する求職者が利用中

料金は採用できたときだけでOK

広告掲載 **0**円

無駄のない成功報酬型だから安心。広告数と掲載期間は無制限

※会員数は2022年1月までの累計、その他数値は2022年4月時点

募集できる職種

▶介護・障がい福祉に必要な不可欠な職種に対応

介護職員（ヘルパー）、サービス提供責任者、主任ケアマネジャー、ケアマネジャー、サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者、児童指導員、生活相談員、機能訓練指導員、その他リハビリ職、看護職員、看護助手、管理者、施設長、管理栄養士、調理師、送迎ドライバー、介護事務、福祉用具専門相談員 ほか

※料金は職種・保有資格ごとに設定されています

30  
職種以上



求める人材が見つかる！スカウトメッセージ機能

すべて  
無料

送り  
放題

掲載して応募を待つだけではない！  
新しい採用方法

●条件にマッチした求職者をスカウト

年代や保有資格など希望する条件に合った求職者にメッセージを送信することができます。

●いいね！をした求職者をスカウト

求人広告に興味を示し、「いいね！」をした求職者に直接メッセージを送信することができます。

直接メッセージを送ることで多くの応募が期待できます

Q & A

不安を解消 「よくある質問」

Q 掲載期間や掲載数に上限はあるの？

A：ともに無制限です

掲載の取り下げや再開は自由にできます。また複数の事業所や職種の募集も同時に行えます。

Q 求人広告作成の時間がありません

A：弊社専任のスタッフが代わりに作成します  
介護業界に特化した求人広告を多数作成してきた経験があります！安心してお任せください。

Q 本当に無料？違約金など発生しないの？

A：採用できたときだけ料金が発生します

掲載は無料です。採用できたときだけ、職種・保有資格に応じた料金が発生します。

Q すぐに退職した場合、料金はどのようになるの？

A：返金保証があります

30日以内の早期退職の場合は返金いたします。  
※退職までの期間により返金額が異なります。

カイゴジョブは株式会社エス・エム・エス（東証プライム市場上場 | 証券コード(2175))が運営しています。  
<https://www.bm-sms.co.jp/>

カイゴジョブ  
運営事務局

掲載のお手続きや現状にあった活用方法を担当がわかりやすくご案内いたします。最短5日で募集開始！

掲載のお問合せ・資料請求はこちら

QRコードからお問合せ

