

職業安定機関におけるキャリア支援業務

マザーズハローワーク天神（福岡中央職業安定所 天神出張所）

子育て支援連携推進員 黒瀬美幸

1 はじめに

「マザーズハローワーク天神」は、子育て中の方（子供さんを伴って）“も”気軽に利用できるハローワークとして本年4月1日にオープンしました。20代から60代のさまざまな年代の方が日々400名前後、就職活動についての情報収集や相談に来所されます。

福岡市の中心部に位置し、公共交通機関その他の公的機関も隣接する利便性にも恵まれた、いわば就職活動中の方の“オアシス”的存在だと私は認識しています。もちろん、広くて明るいスペースのみならず、保育施設の信息及びセミナーや面談会の情報も、求人情報と併せてパンフレットや掲示板などでわかりやすく随時ご案内しています。

事業概要

○就職実現プランの作成

○探しやすさを考えた求人情報の公開

- ・自己検索機（通称タッチパネル）に加えて女性が応募しやすい7職種の求人については162冊のファイルを整備しています。

- ・官公庁等の求人を掲示

○キッズコーナーと授乳室を設置

○職業相談・事業所へ紹介

○応募書類の添削

実施セミナー

○パートタイマー職業教室

- ・パートで働く場合の法律や保険・税金・扶養などについて専門家が解説

○仕事探しセミナー

- ・自己分析の仕方や模擬面接など

○仕事はじめセミナー

- ・さまざまな理由で退職後ブランクがあり、働き始めることに躊躇している参加者と講師が、同じ目線で会話のキャッチボールをしながら不安を解消し一歩踏み出して前向きに「働くこと」を考えられるように支援しています。

○就職活動&応募書類セミナー

- ・就職活動の流れと現状の厳しさを（事例）紹介、同時に「自己理解」「職業理解」を促進しながら応募書類の記載方法を指導しています。

2 セミナーを通して「キャリア支援」を実施

マザーズハローワーク天神を訪れる約7割前後の方は、いわゆる子育て世代です（20代から40代前半）。

この年齢層は、キャリア教育が充実する以前に社会へ送り出された年代で、バブル期に就職時期を迎え、

幸運(?)にも労せずして複数の内定を得た世代が多分に含まれているように感じます。

したがって、ブランク後の再就職に関してもどこかのん気で受身的な態度が否めません。とはいえ嘆いてばかりいられません。この世代は、経済の基盤となるべく潜在能力(働く力)を持ち、時代を担う次世代の子供の親たちという現実もあるのですから……。

「働くということ」「社会人として生きるということ」等一連のキャリア教育を受けるチャンスを逸してきた方たちに職業選択に至るまでの過程を解説しつつ、進路選択の手がかりとしてのセミナー(ライフキャリア支援)を実施、講師として甚だ未熟ながら参加者と共に育っていきたくと決意して毎回演壇に立っています。

3 実施セミナーの概要

現在実施中のセミナーの中から主に「再チャレンジ」「キャリア支援」を主題に掲げたものから下記の2セミナーを紹介します。

(1) 仕事ははじめセミナー

対象者としては、

- ① 出産・育児などの退職者で再就職を希望される方
- ② 経験不足や技能不足等で働く事に不安がある方
- ③ さまざまな要因(例えば人と付き合うのが不得意)が拭拭できなくて働く事を躊躇している方
- ④ 働きたいけど就職活動を何から始めたら良いのかよくわからない方が多く参加しています。

セミナーの進行として、レジュメ(資料①)PDC A方式で少しずつ具体的に状況把握&認識(本人に働き始めるための問題点に気づいてもらう)。

また、アピールポイント発見シート(資料②)等を記載しながら、キャリアの置き換えの手法を解説(キャリアの置換、ボランティアやアルバイト経験の中からも職務能力を発見して自信に繋げていきます)。

(2) 就職活動のながれ&応募書類セミナー

「仕事ははじめセミナー」の参加者より「自己理解」が進み目前に面接などを控えている方が主な参加者となります。セミナーの全体像は資料③で説明していますのでご参照下さい。

ここでは、就職活動を通じて「自分を育てること」の大切さとともに良好な人間関係を保つためのヒント

資料①

働きはじめるために
～就職活動は、オーダーメイド活動～

P・D・C・Aから始めませんか?

①PLAN (計画)

②DO (実行)

③CHECK (チェック)

④ACTION (行動)

可塑性を伸ばしたり既存知識を再構築や能力アップ！
その能力アップも忘れずに！



□ 自己理解・・・あなたの職務能力は？
・パソコン操作は、たいじょうぶか？
・心身ともに健康ですか？
・仕事をすすめるためのスキル(アピールポイント)は、ありますか？

希望の収入

家族の協力

将来の目標

子供の抱負

やる気・力

自分の能力

働ける時間

★アピールポイントの探し方(就職支援)

★応募書類の準備は、おこなっていますか？・・・再就職セミナー・パート②

□ 情報収集・・・働きたいことの情報は、集めましたか？
・何か必要な資格は、ありますか？
・働きたい仕事に適性は、ありますか？経験や知識は？

□ 働く環境は？・・・働いている間に子供さんのお世話は、どなたが？
・子供の急な病気になった時の対応は？

働き始める時に、周囲の応援は必要の条件です。

家族や地域の支援体制の構築を充分しましょう！

資料②

アピールポイント発見シート

仕事内容(どんなことをして来たか)	身につけたもの(仕事につなげる経験)
(例) マンション管理組合の役員1年 ・管理費に課税するもの 管理組合 名簿管理 管理費徴収	・幅広い年代の方と密着して対話出来るようになった。 ・責任感

心がけていたこと、工夫したこと

・マンションの住人達、様々な事情や抱負を抱えている方も多く居れば、気遣いながら、困難に立ち向かわれることなく、どなたにも丁寧に丁寧に対応することを心がけた。

① これまで関わった仕事(関った会社活動)について、どういったことを学ばれたか、どんな仕事でもすべて書き出しておきましょう！

② それらの仕事(活動)を通して何を学ばれたか、何が出来るようになったかを考えておきましょう。

③ これらの仕事(活動)をやる際に、心がけていたこと、工夫したことを書き出しておきましょう！

④ 応募したい仕事を考えている人は、記入した内容の中から、その仕事に活かせると思う「経験」「能力」「資格」を選んで○をつけておきましょう！
自分の今後の方向を考えたい人は、記入した項目の中から、「自分に満足度が高かったもの」に○をつけて選び出しておきましょう！

⑤ ○、○をつけた項目をもとに、自分のアピールポイントを考えておきましょう！

※やりたい仕事 = やれる仕事とは、限りません。

経験をもとに、やれるかもしれない仕事を探しておきましょう！

資料③

就職活動の全体的流れ

アルバイトなどの経験をもっと下さいね。

家庭、学校、就職内見生相談、面接の上で就職活動に入る

自分は希望していたか？別の仕事から出るか？今までの就職経験のなかから選ぼう。

〇〇には向かないかなって、〇〇なら就職活動も必要ない、という選択、大人も考える。

興味がある求人情報が目に付いたら、慌てず読んでみる。企業情報は就職活動で必ず読むもの。企業情報は学校（家庭）の大人も読んでくれるのでチャンスは自分で掴みにいくファイターが必要です！

求人情報の検索：インターネットで求人検索、求人誌、インターネット、就職求人案内

ウェブタラシ（情報の宝庫、材料取りの宝庫）

応募・・・・・・希望書、履歴書作成、面接の準備（企業情報は面接に必須）

面接練習してやる気満々、おどおどする心で面接

「QとRとQ」の心で面接、面接準備の能力

（履歴書、経歴書の活動軌跡が重要になってくる）

文章は、準備から書いておかないと急には書けない！

筆記試験・・・・・・一般常識、英語、数学、国語、漢字検定、職業（自分の）常識、サマシのニュースは見ておく！

400点満点

筆記試験・・・・・・1次試験、職業、プログラムの作成、ビジネス文書作成など

一次面接・・・・・・履歴書読み（これは面接後に読む練習）、自己面接（相手の意思に合うかどうかの内容をよって質問してくる）等が増加傾向

二次面接・・・・・・役員面接など

※ 面接のあとには必ず面接後お礼状を出す。（お礼状の用意は10日前にできておく）

お礼状（お礼）・・・・・・必ず書きます！お礼状の内容に無礼なような文章や「お礼は、面接ではおぼろげだったところについてよく調べて申し訳あつて申し訳あつませんでした。〇〇〇について話、ニギ等とています。面接の基本資料の〇〇に両面を提出しお礼状に添えていただきました」と両面添えたなど、面接の経験が終了したら、次の日から3週間を待って、他の企業への応募を始める。覚悟、就職の企業への応募活動をしていく。

①就職活動を始めたら決定をかけるまで、最終3週間、準備は3月か4月か5月が必要

②年Q（社会的知識） 行動的自分立っている、3ヶ月人間関係をつくる人

③自分を見つめ、希望を適応した状態にコントロールする力

④自己の希望や気持ちを上向きに相手に伝える力を伸ばす

⑤相手の様子や言葉を理解する力・・・・・・関係会社では必須！

面接の練習は必ずして、就職活動の準備は万全にしておく。面接の練習は必ずして、就職活動の準備は万全にしておく。

などを少々心理学的要素を加味しながら、進行していきます。

なぜメンタルな要素まで？と疑問を持たれる方も多いかと予想されますが、7・5・3と言われる離職率は、若年者だけの現象ではなく、社会人の離職率もそれに近いものがあるという現実があるからです。

要因の多くを占めるのが、ヒューマンスキルの不足、人との接し方が不器用なため辛い立場になり辞めざるを得ない状況に追い込まれる……。

「働くこと」を躊躇する方が、不安材料として挙げる例として最も多い原因ではないでしょうか？

本年6月12日付け労働新聞にて中央職業能力開発協会が発表した「メンタルヘルス対処に重心」という記事の中でもキャリアコンサルティング研究会（座長 桐村晋次法政大学教授）がキャリアコンサルティングに必要な能力体系のなかの1つ、基本的知識に追加される要件としてメンタルヘルスの具体的保持・増進の方法や意義、ストレス理論などを提言されています。

参考までに他の3つの要件について紹介しておきます。

■社会的意義に対する理解

■相談実施において必要なスキル

■包括的な推進、効果的实施に係る能力

キャリア支援業務は、医師や臨床心理士の領域まで踏み込むものでは断じてありませんが、専門家や専門機関に適切にフィードバックするための交通整理役をするための基本的なメンタルヘルスの知識は必須のものとなっていると感じます。私は、不安材料を整理、解決するための情報を提供して自信や希望を取り戻す手助けをするのもセミナーの意義だと考えています。

もちろん、「就職活動実践セミナー」ですから、具体的な統計なども例示しながら進行をしていきます。

例えば、下記に示した統計は、福岡県商工会議所連合会 雇用・就業相談部が平成17年2月実施したアンケート調査結果の抜粋で、「年代別にみた企業が求める人材」というものです。全国レベルの統計ではありませんが、企業主側の視点が大幅でつかめるものだと思いますので以下に参考までに付記しておきます。

●企業が採用するに当たっての問題点(複数回答あり)

29歳以下（若年者）

1位	熱意・意欲がない	42.9%
2位	根気・忍耐力がない	41.6%
3位	協調性がない	23.4%
4位	実行力・行動力がない	21.6%
5位	業務遂行能力が劣る	21.3%

2位 根気・忍耐力がない 41.6%

3位 協調性がない 23.4%

4位 実行力・行動力がない 21.6%

5位 業務遂行能力が劣る 21.3%

30歳～44歳（一般）

1位 技能・知識が不足 31.0%

2位 実行力・行動力がない 24.4%

3位 柔軟な発想がない 22.9%

4位 熱意・意欲がない 19.2%

4位 業務遂行能力が劣る 19.2%

5位 協調性や組織への順応力がない 15.1%

応募動機記載に際しては、上記統計や地場企業採用事例などを適時紹介しながら、志望先に応じた書類を作成指導していきます。ここでは、求職者自身の「**納得感**」を重視した指導になります。**職業選択＝人生選択**とも言えること。1日24時間の多くの時間を共有することになる勤務先（業務内容はもとより職場環境など）は、本人の納得なくして就職しても定着には結びつかないと危惧されるからです。希望条件との折り合い地点をある程度の幅を持ちながら探索していきます。

4 「ハーフアンサー」

就職活動の流れを説明する際にさまざまな局面を切り切る1つの考え方として「ハーフアンサー法」という手法を紹介します。本来は、対立した相手と和解する手法ですが、就職活動だけでなく就職した後も働き続けるために基本となりうる考え方の1つだと思い、セミナーでは参加者同士の意見交換の場として有効に役立てたいとできるだけ身近な事例を取り入れながら紹介しています。

1番目に問題点を明確にする、2番目に協力者へ呼びかける、3番目のステップは、固定観念や先入観に囚われないで柔軟な考え方をする、4番目のステップとして完璧な答え（ベストアンサー）ではなく、はじめは納得できそうな答え（ハーフアンサー）を見つけてそこから出発してみませんかと提案、その時の考え方として「ヤマアラシのジレンマ」というドイツの哲学者の寓話を紹介しています。（資料④）

生きてきた経験（失敗も成功も含めて）と自分が興味のあること（仕事）であれば、働く能力は自分で開発できるということ、完璧な就職条件を目指してピン

資料④

「ヤマアラシのジレンマ」

全身が針で覆われたヤマアラシ。そんな2匹のヤマアラシが雪の中で寒さに震えています。お互いの体温を暖めあおうとしますが、相手の針が自分の寒さにささります。近づけばささると相手の針が刺さって痛い。遠ざかればささるとめくも痛い。感じられずに寒さに震える。この2匹のヤマアラシはどうすれば痛い思いをしなくて済むのでしょうか。どうすればお互いに暖めあうことが出来るのでしょうか。

その答えは「最大限の痛み」と「最小限の痛み」があるような、相手との距離をさがすことであると言われています。

自分が痛みを覚えないのなら、ある程度の痛みは我慢しなければならない。試行錯誤を繰り返しながら、ついに相手とのコミュニケーションを取りながらお互いに納得できるような距離を探るのが一番の解決策です。

完璧な答え（ベストアンサー）ではなく、解決できそうな魅力を持った答えを「ハーフアンサー」と言います。考えられる範囲で最も有効どうが案でまずは、動き出して始めようというのが、ハーフアンサー法の基本的な考え方です。



5 セミナー参加者の反応について

- 就職や人生の転機が発想（選択肢）がたくさんあるのだと知り安心しました。（30代の育児中の方）
- 学生の時に職業について全く考えないで就職してしまい、これでいいのかと迷って短期間で退職してしまいました。セミナーを通して職業と生き方を同じくらいに大切に考えて、今できることを始めたいと思いました。（第二新卒の方）
- 就職に関して職務の幅を広げることは、自分自身の幅を（人間としての）広げることにもつながると思いました。（20代後半の女性）

セミナー参加者の共通の反応としては、ほっとされた様子で笑顔を取り戻されることです。

社会人となってからの就職活動は、「孤独」や「焦り」との戦いという側面を持っているように感じます。

落ち込んだりへこんだりしながら就職活動をしている仲間（？）がたくさんいることを認識し、セミナーを通じて焦る必要はない、自分の経験を最大限に活かし柔軟な発想で活動をしていけば、必ず働く場所は見つかると思えていただけるような内容のセミナーにしたいと工夫を重ねています。

6 おわりに

私のキャリア支援業務との「出会い」及び取り組み姿勢について紹介しておきたいと思います。

平成13年1月末、職業能力開発支援アドバイザーとして（独）雇用・能力開発機構福岡センター八幡職業能力開発促進センターに採用され職業訓練受講生に“自己啓発セミナー”（就職支援セミナー）と個別就職相談を担当することになったのがこの業務との出会いです。訓練終了を目前に真剣に就職活動をする方たちに寄り添い支援をしながら、私自身もライフキャリアについて真摯に向き合うようになっていきました。その後、職場は“ヤングジョブスポット天神”に移り、雇用総合相談員として10代から30代の若年者の就職支援業務を担当しました。そこで出会った若者たちは、

働きたいと思っているのに、何から始めたらよいのかわからない、何を手がかりに自分を見つめたらよいのか知らない、キャリアミストのごとく悩み・苦しみ・迷っていました。この子たちは、真剣に耳を傾け相談に乗ってくれる信頼できる大人を探しているのではない（実際に大人と話したかったけど、自分の周囲には信用できる大人がいなかったとの声をたくさん聞きました）。そうであれば、親たち（大人）にもキャリア教育が必要なのではないかと考えていた時に、現職とめぐり会い子育て支援連携推進員として採用されました。若年者支援の活動については、現在も地元の若者達を支援したいと集まったNPO法人福岡県キャリアコンサルタント協会の仲間たちと地道な活動をしています。

就職相談員として多くの方と接してきて思うことは、冒頭に紹介したように、キャリア教育（職業観教育）を受けるチャンスを逸して社会に出てしまったために自己理解・職業理解と聞いても漠然としたイメージしか湧かない求職者の多さです。したがって、就職活動に際して求人票を見ても給料と休日をざっと見る

くらいで応募してしまい、なかなか採用に至らないというケースが多いという現実があります。

嘱託職員として私にできる“キャリア支援”って何なのか？ 常に自問自答しながら日々の業務を努めています。たどり着いた結論は、私自身が年齢や学歴の壁に阻まれ再就職をあきらめかけた経験やその時の乗り越え方を自己開示、経験を最大限武器（？）として活用して、常に求職者の立場（同じ目線で）を忘れずに職業選択に際しては新鮮かつ有効な情報を提供し続ける努力をすることではないか。また、日々の業務の中でも1人ひとりの求職者の方に誠実な対応をし続けることだと考えました。未熟な知識を補いたいと学び始め、出会った(社)雇用問題研究会主催のキャリアケース研究会、日本キャリア教育学会の先生方との出会いを大切に育てながら、これからも誠実に相談支援業務に携わり続けたいと願っています。そしてセミナー等を通して、「自分で自分をあきらめないこと」「他人と比較して焦らないこと」「自分には無理かなと思っても、あえて挑戦する勇気を持つこと」の大切さを伝えていきたいと考えています。

BOOKS ●好評発売中

■お申込みは、FAX、お電話、ホームページで

若者のための キャリアプランニング

—すばらしい未来を拓くために—

■宮崎冴子（宇都宮大学教授） 著

A4判 56ページ／定価525円（税込） ISBN4-87563-232-0

あなた自身について考え、理解し、未来をキャリアデザインしてみましょう

若者のフリーター、ニート、早期離職者等の増加が問題となるなど変動する現代社会の中では、学校時代の成績や偏差値のみにとらわれることなく、「どのような生き方をしたいのか」「自分にとって何が必要なのか」など、将来の生き方を考えた進路選択をするために、「そうなりたい自分」「こうありたい自分」に向かって「キャリア形成・能力開発」をしていくことが重要です。

本書は、勤労観・職業観の醸成に役立てていただくことを目的として、大学・短大、高等学校、教育訓練機関等におけるキャリア教育の基礎テキストとして、また「自分さがし」をしている若い方たちの手引書として作成しました。



■発行所

社団法人 雇用問題研究会 <http://www.koyoerc.or.jp>

〒104-0033 東京都中央区新川1-16-14 TEL 03-3523-5181(代) FAX 03-3523-5187