

第 I 部 調査結果の概要

第1章 調査対象者のプロフィール

調査実施時点における回答者の属性を図表1-1から図表1-7に示した¹⁰。本調査の対象企業は25社だが、若年社員にヒアリング調査を実施できたのはそのうちの21社である。以下では、若年社員の調査ができなかった4社については、必要に応じて採用担当者による回答を記載する。また、若年社員と採用担当者との間で回答内容が食い違う場合、原則として若年社員の経歴については若年社員の、助成金制度や採用過程・雇用管理については採用担当者の回答を掲載する。

1. 基本属性

まず、応募時点における卒業後の経過期間および職歴をみると、回答者の大半は、正社員経験のない新卒者（7名）や卒業後3年以内の既卒者（11名）である。年齢は24歳未満が18名と大半を占める。一方で、回答者のうち30歳以上の5名は、全員に正社員経験があるが、前職の雇用形態は全て非正規雇用である。

次に最終学歴と採用職種を見てみよう。最終学歴は四年制大学卒が15名と最も多く、専攻した分野は人文科学と社会科学が大半を占めている。大卒女性8名はオペレーター、営業、栄養士、事務、販売と多様な職種に採用されたのに対し、大卒男性は7名中5名が営業職へ採用された。専修学校および短期大学出身者は7名全員が女性で、その多くは調理や服飾といった女性比率の高い学科を専攻していた。そして、彼女たち7名のうち5名は事務職へと採用された。高卒者は、男性1名は介護職、女性1名は事務職へ採用された。

なお本報告書においては、若年社員のプライバシーに配慮するため本人を特定できる恐れのある情報を削除または加工している。したがって一部の引用については本人の基本属性等を示していないものもある。

¹⁰ 勤務先企業の詳細についてはJILPT資料シリーズNO.115『中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況（採用担当者ヒアリング調査報告）』（2013年）を参照されたい。

図表 1-1 年齢（採用時点）

	全体	(女性)
15～19歳	1名	(1名)
20～24歳	17名	(11名)
25～29歳	1名	(0名)
30～34歳	3名	(1名)
35～40歳	2名	(2名)
不明(20代)	1名	(1名)
計	25名	(16名)

図表 1-2 卒業後の経過期間（採用時点）

	全体	(女性)
10年～	4名	(3名)
5年～10年未満	2名	(1名)
3年～5年未満	1名	(0名)
1年～3年未満	4名	(2名)
1年未満	7名	(5名)
新卒	7名	(5名)
計	25名	(16名)

図表 1-3 正社員経験

	全体	(女性)
なし	16名	(10名)
あり	9名	(6名)
計	25名	(16名)

図表 1-6 最終学歴における専攻

最終学歴	専攻	全体	(女性)	
高校	普通科	1名	(0名)	
	商業コース	1名	(1名)	
専修	観光	1名	(1名)	
	情報	1名	(1名)	
	服飾	1名	(1名)	
短大	服飾	2名	(2名)	
	調理	1名	(1名)	
	不明	1名	(1名)	
四大	人文科学	文学	4名	(3名)
		英米文学	1名	(1名)
		心理学	1名	(1名)
	社会科学	経営学	2名	(0名)
		社会学	1名	(1名)
		法学	1名	(1名)
		経済学	1名	(0名)
	自然科学	情報	1名	(0名)
		栄養学	1名	(1名)
		不明	2名	(0名)
四大中退	不明	1名	(0名)	
合計		25名	(16名)	

図表 1-4 最終学歴

	全体	(女性)
高校	2名	(1名)
専修	3名	(3名)
短大	4名	(4名)
四大	15名	(8名)
四大中退	1名	(0名)
計	25名	(16名)

図表 1-5 採用職種

	全体	(女性)
事務職	9名	(9名)
営業職	7名	(2名)
介護職	2名	(0名)
販売職	2名	(1名)
SE	1名	(0名)
オペレーター	1名	(1名)
栄養士	1名	(1名)
受付	1名	(1名)
職人	1名	(1名)
計	25名	(16名)

図表 1-7 調査対象企業および若年社員の属性

仮名	業種	正社員数	都市規模	職種	性別	最終学歴	専攻	卒業後の経過期間	採用時の年齢	正社員経験	主に利用したハローワーク	就職面接会	JS等による職業相談	3年以内既卒者	試用雇用	公的職業訓練校
A	建設	120	大	事務職	女性	四大	文学	1年未満	23	無	新卒心援		○	○	○	
B	卸売	22	大	事務職	女性	四大	文学	1年～3年以内	23	無	確認不能				○	
C	情報	59	小	SE	男性	四大	情報	新卒	22	無	新卒心援		○			
D	小売	9	大	販売職	女性	四大	英米文学	10年～	33	有	一般				○	
E	不動産	20	小	受付	女性	短大	不明	1年未満	20	無	一般		○	○		
F	情報	43	大	営業職	女性	四大	法学	1年～3年以内	23	無	新卒心援		○	○		
G	製造	180	大	営業職	女性	四大	文学	新卒	22	無	新卒心援	○	○			
H	小売	20	小	営業職	男性	四大	経営学	1年～3年以内	23	無	一般		○	○		
I	介護福祉	50強	小	介護職	男性	四大	文学	1年～3年以内	24	無	一般		○	○		
J	介護福祉	19	小	事務職	女性	専修	観光	1年未満	21	有	一般		○	○		
K	サービス	40	小	営業職	男性	四大	経営学	1年未満	22	無	新卒心援		○	○		
L	建設	11	小	事務職	女性	高校	普通科 商業コース	1年未満	18	無	一般		○	○		
M	卸売	160強	小	事務職	女性	専修	情報	1年未満	20	有	新卒心援		○	○		
N	飲食店	460	小	栄養士	女性	四大	栄養学	新卒	22	無	新卒心援	○	○			
O	卸売	34	小	営業職	男性	四大	不明	1年未満	23	無	確認不能				○	
P	卸売	25	大	事務職	女性	短大	栄養学	新卒	20	無	新卒心援		○			
Q	サービス	35、6	大	事務職	女性	短大	服飾	10年～	35	有	マサース'				○	○
R	卸売	90	大	営業職	男性	四大	不明	3年超～5年未満	26	有	確認不能				○	
S	卸売	38	大	営業職	男性	四大	経済学	新卒	22	無	新卒心援		○	○		
T	製造	23	大	職人	女性	短大	服飾	5年～10年未満	20代	有	確認不能				○	
U	介護福祉	約100	小	介護職	男性	高校	普通科	10年～	32	有	一般				○	
V	卸売	約90	大	オペレータ	女性	四大	心理学	新卒	22	無	新卒心援		○			
W	卸売	15	大	事務職	女性	四大	社会学	新卒	22	無	新卒心援		○			
X	介護福祉	40～50	小	事務職	女性	専修	服飾	10年～	37	有	キャリアアップ				○	○
Y	小売	12	小	販売職	男性	四大 中退	不明	5年～10年未満	30	有	一般				○	

※採用担当者の方に調査を実施した企業を網掛けで示した

※「JS」=「ジョブサポーター」の略

※都市規模は「若年社員が主に就職活動を実施した地域」を示した。したがって図表序-3における都市規模(調査対象企業の所在地)とは一致しない。

2. 現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策

図表1-8に、若年社員25名が現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策ごとに、若年者の属性をとりまとめた。ジョブサポーターによる開拓求人、公的職業訓練、セミナー、適性検査については、若年社員本人にヒアリング調査が実施できた21名についての結果を示している。

本報告の第3章では、新卒応援ハローワーク、ジョブサポーター等による職業相談（開拓求人の個別紹介含む）、就職面接会、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金、試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）、公的職業訓練について、それらの利用状況と、各施策・制度の利用が若年者にもたらした影響や効果を考察する。必要に応じて、各施策を「利用しなかった」人の回答も参照する。なお、これら以外に利用した施策・制度については利用の経緯や感想について詳細な回答が得られなかった。

図表1-8 現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策と利用者数（複数回答）

	合計	内訳				
		女性	大卒	30代	新卒	小都市
新卒応援ハローワーク	11	8	9		7	4
ジョブサポーターによる開拓求人の個別紹介	7	6	6		4	3
3年以内既卒者トライアル雇用奨励金	11	6	7		1	8
3年以内既卒者(新卒扱い)採用拡大奨励金	1		1		1	1
試行雇用奨励金(若年者等トライアル雇用)	8	5	3	5		3
若年者正規雇用化奨励金	1			1		1
公的職業訓練	2	2		2		1
就職面接会	3	3	2		3	1
セミナー、勉強会	1		1		1	1
職業適性検査	1	1	1			

第2章 若年者によるハローワーク利用状況の概要

ヒアリング調査を実施できた21名の若年社員に、最終的に就職することになった企業を紹介されたハローワークの種別を尋ねたところ、以下の4種類が挙げられた。最も利用者が多いのは新卒応援ハローワーク（11名）である。次が一般のハローワーク（8名）で、キャリアアップハローワークとマザーズハローワークはそれぞれ女性1名が利用していた。

以下では、ヒアリング調査を実施できた21名について、各種ハローワークの利用者の特徴、利用に至った経緯、利用した感想をみていく。なお新卒応援ハローワークについては第3章において詳述するため本節では概要のみ示す。

図表1-9 都市規模¹¹・年齢層別にみた「主に利用したハローワーク」

都市規模	年齢層	一般	キャリアアップ	マザーズ	新卒応援	計
小	24歳以下	5(3)			4(2)	9(5)
	30歳以上	2(0)	1(1)			3(1)
大	24歳以下				7(6)	7(6)
	30歳以上	1(1)		1(1)		2(2)
計		8(4)	1(1)	1(1)	11(8)	21(14)

※都市規模は、特別区および政令指定都市を大、それ以外を小とした

※丸括弧内は女性の人数

※調査に協力いただいた若年社員21名について作成

※25～29歳は0名であった

1. 一般のハローワーク

①利用者の特徴

一般のハローワークを主に利用した8名のうち、男性は4名、女性は4名である。最終学歴は大学卒3名、大学中退1名、短大卒1名、専修学校卒1名、高校卒2名である。年齢分布をみると、10代が1名、20代が4名、30代が3名である。10代、20代は全員が卒業後3年以内の既卒者であった。8名のうち大都市で就職活動を実施した人は1名（30代女性）のみであった。

②利用の経緯

8名中6名がハローワークを「現職に就職した際の就職活動を始める以前から知っていた」と答えた。その他には「友人に勧められた」（Iさん 24歳 男性）「高校の先生に勧められた」と答えた人が1名ずついた。彼・彼女らがハローワークを利用しようと思った理由とし

¹¹ 図表序-3における都市規模は「調査対象企業の所在地」、図表1-9における都市規模は「若年社員が主に就職活動を実施した地域」を分類した。したがって両者は一致しない。

ては「仕事を探すならばハローワークを使うのが当たり前だから」という回答が最も多かった。他の媒体よりも信用度が高いことを理由に挙げた人も2名いた。10代や20代は全員が既卒者であるため、卒業により学校へ寄せられた求人へ応募できなくなったことも理由の一つである。

「求人雑誌ではよい応募先が全く見つからなかったため、2009年からハローワークを利用し始めた。ハローワークの情報は雑誌よりは若干信用できると思う。誰かに勧められたわけではなく、仕事を探すならハローワークを使うのが当たり前だと思って利用し始めた。自分が若年者に該当するとは思わなかったので一般求人の窓口を利用した」(Dさん 女性 33歳)

「以前の就職活動でハローワークを利用したことがあったため、『若者がハローワークを利用すること』への抵抗感はなかった。地域を限定して仕事を探すならばハローワークを使うものだろうと思った」(Yさん 男性 30歳)

③利用した感想

ハローワークを利用した感想を回答者の多い順に並べると「混雑しており待ち時間が長い(4名)」「照明・雰囲気が悪い(4名)」「駐車場が狭い(1名)」「求人検索機を利用できる時間が短く制限されている(1名)」「やる気がなくなる(1名)」「相談にのってもらえてよかった(1名)」「適切な職業情報をもらった(1名)」といった回答が得られた。

2. キャリアアップハローワーク

利用者はQさん(35歳 女性 短大卒)のみであった。彼女は短大卒業と同時に新卒採用された企業で10年以上、営業事務として務めた後、異なる職種への転職を希望してキャリアアップハローワークへと訪れた。一般のハローワークではなくキャリアアップハローワークを選んだ理由については回答を得ることができなかった。また、利用した感想を次のように答えてくれた。

「利用する前はハローワークにあまりいいイメージがなかった。実際に訪れてみると、こんなに色々と教えてくれるのかと驚いた。(略)職員が職業相談にのってくれるとは思ってもおらず、職員に話しかけることを躊躇して、なかなか職業紹介の依頼をすることができなかった。いったん職業紹介を依頼してからは、職員の側から『この会社についてもっと詳しく聞いてあげるから』と提案してくれたり、話しやすい雰囲気で様々な相談にのってもらえてよかった」Qさん(35歳 女性)

3. マザーズハローワーク

利用者はXさん(37歳 女性 高卒)のみであった。彼女がマザーズハローワークを利用しようと思った理由は、「女性専用のハローワークだったため」である。利用した感想については、「一般のハローワークより小規模だが利用者が少ないため、時間を気にせず職員と相談できた。利用者が多いと職業相談にのってもらっていても『次の人が待っている』と思って焦ってしまう」と答えてくれた。

4. 新卒応援ハローワーク

①利用者の特徴

新卒応援ハローワークが想定する主な対象者は新卒者および卒業後3年以内の既卒者であるため、本調査における利用者の年齢も20～23歳と狭い範囲に集中している。卒業から現職入社までの経過期間は、7名は新卒者、3名は卒業後3ヶ月以内、1名は卒業後2年目である。ただしこの1名も卒業後半年間は大学院の受験準備をしていたため、民間企業への就職に進路を転換し就職活動を開始してからの経過期間は1年未満である。男性3名は全員が大卒で、女性8名のうち6名が大卒であった。大都市で就職活動を実施した人が8名、小都市が3名である。

②利用の経緯

新卒応援ハローワークを知ったきっかけとしては、「自宅の近くにあったから」「友人に教えてもらった」「教員や学校職員に教えてもらった」と答えた人がそれぞれ3名ずついた。他は、「家族に教えてもらった」「一般のハローワークで職員に教えてもらった」「テレビ番組でみた」「現職に就職した際の就職活動を始める以前から知っていた」と答えた人が1名ずついた。実際に利用しようと思った理由については、ほぼ全員がインターネットや求人雑誌、学校の就職支援窓口といった従来の就職活動の方策に限界を感じたためと答えている。

③利用した感想

新卒応援ハローワークを利用した感想を人数が多い順に並べると「相談に乗ってもらえたのがよかった(6名)」「若者が就職活動をしやすい空間だった(3名)」「適切な職業情報を得られた(3名)」「応募可能な求人に出会えた(2名)」「仲間がいて安心できた(1名)」「手続きを代行してくれて助かった(1名)」といった肯定的な感想が大半を占めた。否定的な感想はPさん(20歳 女性)からのみ得られ、「混雑しており待ち時間が長い」「職員の対応が事務的」「職業相談でのアドバイスの内容が現実的ではなかった」とのことだった。

5. 対象者を限定したハローワークへの高評価

4種類のハローワークの利用状況を比較した結果、職員の対応、職業相談の内容など「ソ

フト」面についての苦情はいずれのハローワークを利用した人からもほとんど得られなかった。本調査の調査対象者は、各地の労働局に「なんらかの若年者雇用支援施策を利用して若年社員を採用した企業の採用担当者と、採用された若年社員本人」として紹介してもらった人々である。ハローワークによる支援によって就職できた若年者たちがハローワークの支援内容に対して好意的なのは当然のことだろう。

一方で、一般のハローワークについては、設備（照明の暗さ、駐車場・求人探索端末の不足）や運営の効率性（混雑、待ち時間の長さ）といった「ハード」面についての苦情が多くみられた。しかし、新卒応援ハローワークを始めとする特定の層を対象を絞ったハローワークについてはそうした苦情がほとんどない。これらの対象者を限定したハローワークはいずれも歴史が浅く、特に独立した施設として設置されている場合は築年数の浅い建物に設置されている場合が多いため設備が充実しているのだろう。

第3章 各支援施策・制度の利用状況

第1節 新卒応援ハローワーク

本節では、新卒応援ハローワークの利用状況を、一般のハローワークと比較しつつ報告するとともに、その若年者に及ぼした影響・効果を考察する。新卒応援ハローワークは、大学院・大学・短大・高専・専修学校などの学生や、卒業後未就職の若者の就職を支援する専門のハローワークである。その名称からも明らかなように、若年者全般ではなく「新卒扱いで」採用してもらえるような層の若年者に焦点を絞って支援を行うことを目的としている。

ヒアリング調査が実施できた21名のうち、新卒応援ハローワークが支援の対象として想定している層に該当するのは、新卒者7名と卒業後3年以内の既卒者9名の計16名である。新卒応援ハローワークの利用が若年者に及ぼした影響等を考察するためには比較対象が必要である。そこで以下では、新卒応援ハローワークの支援対象に該当する上記の16名を、一般のハローワークを利用した5名と新卒応援ハローワークを利用した11名とに分けて、前者を比較対象としながらそれぞれの利用状況を見ていこう。

1. 利用者のプロフィール

①一般のハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者の特徴については既に第2章において述べている。以下では一般のハローワークを利用した8名のうち、新卒応援ハローワークの支援対象層である5名に限定してその基本属性を述べる。まず、全員が小都市在住の既卒者で新卒者は皆無であった。その経歴は男女で対照的である。男性2名（大卒）はともに在学中に内定を得ることが出来ず、卒業後いったん就職活動を1年弱の間休止している。その間アルバイトや資格取得のための学校に通うなどした後、就職活動を再開し、卒業後2年目に現職に就職した。これに対して女性3名（高卒1名、短大卒1名、専修学校卒1名）は、就職活動を精力的に継続していた。3名のうち2名は在学中に内定を獲得したが早期離職し、その後一ヶ月以内に現職へ転職した。残りの1名は短大1年生の秋という早い時期から就職活動を開始したが在学中には内定を得られなかった。しかし卒業後も休むことなく就職活動を続け、卒業後1年目の夏に現職に就いた。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒応援ハローワークを利用した11名を、一般のハローワークを利用した5名と比べると、新卒者比率が高く（新卒者：7名、既卒者：4名）、大都市で就職活動を実施した人の比率が高く（大都市：8名、小都市：3名）、女性の学歴が高い（男性3名は全員が大卒。女性8名

は大卒が6名、短大卒が1名、専修学校卒が1名であった)。

既卒者4名の卒業から現職入社までの経過期間は、卒業後3ヶ月以内が3名、卒業後2年目が1名であった。ただしこの1名は当初は法科大学院への進学を希望しており、民間企業への就職に進路を転換し就職活動を開始してから現職に応募するまでの経過期間を数えると1年未満である。

新卒応援ハローワークを利用した若者と、一般のハローワークを利用した若者とを比べると、本調査においては、前者のグループには、高学歴・新卒者・都市部在住(在学)といった、就職活動において比較的恵まれた条件をもつ人が多かった。

2. ハローワークの存在を知ったきっかけ

①一般のハローワーク利用者

ハローワークを知った時期については、4名が「在学中から知っていた」と答えた。残りの1名は「友人に教えてもらった」と答えた。「在学中から知っていた」人にその情報源を尋ねたところ「覚えていない」人が3名、「高校教諭」が1名であった。「覚えていない」と答えたうちの2名は、在学中の就職活動の初期からハローワークを利用していた。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒応援ハローワークの存在を知ったきっかけとしては、「自宅の近くにあったから」「友人に教えてもらった」「教員や学校職員に教えてもらった」と答えた人がそれぞれ3名ずついた(複数回答)。他は、「家族に教えてもらった」「一般のハローワークの職員に新卒者専用のハローワークがあると教えてもらった」「テレビ番組でみた」と答えた人がそれぞれ1名いた。なお、既卒者で「友人に教えてもらった」と答えた人は1人もいなかった。

初めて新卒応援ハローワークに訪れた時期を属性別に見ると、小都市で就職活動をしていた人や、大都市でも「友人に教えてもらった」と答えた人は、比較的早い最終学年の夏から秋にかけて訪れており、その結果、新卒者として翌年4月から就職している。反対に、「友人」以外のきっかけでハローワークに訪れた大都市の若者は、最終学年の1月以降や卒業後に初めて来所し、卒業までに就職が決まらなかった人が多い。

一般のハローワーク利用者がハローワークを知ったきっかけを思い出せないのに対して、新卒応援ハローワーク利用者がそのきっかけを明確に答えられるのは、新卒応援ハローワークが近年に新しく登場したハローワーク種別だからであろう。

3. 利用前に抱いていたハローワークのイメージ

①一般のハローワーク利用者

先述のとおり、一般のハローワーク利用者には在学中の初期の就職活動からハローワークを利用していた人が少なくなかった。これに対して、在学中からハローワークの存在は知っていたが、卒業するまで利用しなかったと答えた人にその理由を尋ねたところ、次のような回答が得られた。

「高校在学中は、自分も周りの友人もハローワークには行かなかった。ハローワークには事務的な対応をされるイメージがあった」

「在学中に就職が決まらなかったため、求人情報を得るために利用した。在学中からハローワークの存在は知っていたが、新卒者対象のハローワークがあることは知らなかった（今回のヒアリング調査時に説明されて始めて知った）。新卒者がハローワークに行くということのを思いつきもしなかった」（Hさん 23歳 男性）

②新卒応援ハローワーク利用者

実際に新卒応援ハローワークを利用するまで抱いていたハローワークに対するイメージについて、最も多い回答は、「自分たち若者には関係の無い施設」というものである。具体的には「中高年が行くところ」「若い人が利用する施設ではない」「新卒者がハローワークに行くということのを思いつきもしなかった」「学生がハローワークに登録できるの?」といった回答が得られた。以下のGさんのように、新卒者がハローワークを利用できることを知ってからでもハローワークを敬遠していた人もいた。

「既に社会人として働いている友人に勧められたので、すぐに新卒応援ハローワークへ訪れた。ハローワークの存在は、大学による就職ガイダンスでも紹介されており、前から知っていた。しかし利用してこなかった理由は、『自宅から遠い』『使い方がよく分からない』『ただ就職先を紹介するだけのところ』『自分が希望するような業界や職種の求人はない』『インターネット上の求人サイトとそんなに変わらないだろう』と思っていたため」（Gさん 22歳 女性）

「短大で、新卒応援ハローワークを紹介するチラシを配布された。もらった当初はあまり興味が無くチラシを放置していた」（Pさん 20歳 女性）

一般のハローワーク利用者と、新卒応援ハローワーク利用者の両方に共通するのは、「ハロ

「ハローワークは若者のための施設ではない」と認識していた点である。その印象は強烈で、学校やメディアが若者でも利用できることを伝えても実際の利用にはつながらない。それでは何が彼・彼女らをハローワークへと引き寄せたのか、利用の目的・動機を見てみよう。

4. 利用の目的・動機

①一般のハローワーク利用者

ハローワークを訪れた主な目的を尋ねたところ、全員が「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」と回答した。

「ホームヘルパー2級の資格を取得するために専門学校へ通い始めてから、介護業界にどのような求人があるのか知りたいと思い、改めてハローワークを訪れた」(Iさん 24歳 男性)

「在学中に就職が決まらなかったため、求人情報を得るために利用した」(Hさん 23歳)

また、就職活動の初期からハローワークを利用していたEさんからは、ハローワークが他の就職活動ツールと比べて信頼できるという旨の回答が得られた。

「在学中の就職活動においてインターネット上の求人サイトを利用したところ、『応募の結果を連絡します』と掲載されているにもかかわらず実際には何も連絡がないので、いい加減だと感じて利用しなくなった。それに比べてハローワークは安心できて確実だと思い、卒業後はハローワークを中心に就職活動を行った」(Eさん 20歳 女性)

②新卒応援ハローワーク利用者

「自分たち若者には関係の無い施設」だと思っていたハローワークを、利用してみようと思った理由を尋ねたところ、それまで行ってきた就職活動の方策に限界を感じたからという回答が圧倒的多数を占めた。利用者11名のうち10名が主にインターネット上の求人サイトを使った就職活動をしていた他、学校の就職支援窓口、求人雑誌、民間の既卒者向け職業紹介サービスなどを利用していた。しかし卒業時期が近づいたり、卒業してしまったりすると、大手企業による新卒採用は応募が締め切られてしまう。それに伴い、学校による就職支援の主な対象者も一つ下の学年へと移行する。時には、下記のCさんの事例のようになかなか就職が決まらない最終学年の学生に対して、学校がハローワークの利用を勧めることもある。その結果、新たな求人情報を求めてハローワークを訪れるようだ。

「フリーペーパーやインターネット上の求人サイトを使った就職活動に限界を感じていた頃に、偶然チラシを見つけて行ってみようと思った」(Pさん 20歳)

「インターネット上の求人サイトでは希望条件にあった求人を見つけにくい上に、次第に応募できる求人数が少なくなっていた。どうしようかと考えていたところへ、友人が新卒者むけのハローワークがあると教えてくれた。そこで秋から冬にかけて頃に初めて訪問した」(Vさん 22歳)

「大学の就職支援部門の職員から、新卒者向けのハローワークがあるので利用するよう勧められた。また、友人にも利用を勧められた。4年生の8月を過ぎてインターネット上の求人サイトでは応募できる企業の数が減ってきたため、相談に訪れることにした」(Cさん 22歳 男性)

また、最終学年ともなれば授業に出る必要も少なくなるため友人とも疎遠になりがちである。さらに卒業してしまうと、新卒者でも有経験者でもない既卒者は、自分がどのような求人に応募できるのかすら分からなくなる。にも関わらず、学校という所属の場を離れてしまうと、就職活動を共に行う仲間も指導してくれる人も急減する。こうした環境下で、相談相手を求めてハローワークへと訪れる若者もいるようだ。

「学校を卒業してしまった後にどのように就職活動をしたらよいのかがよく分からなかったため、しばらくは自宅でインターネットを使って求人を探していた。しかし両親から『家でやってもしかたがないよ。とりあえず動かないとだめだよ』とハローワークに行くことを勧められ、卒業した翌月の4月後半に、転職活動中の友人とともにジョブカフェへ来所¹²」(Aさん 23歳 女性)

「4年生になると大学に行く必要が少なくなるので友達にもあまり会わなくなる。誰にも相談せず自分の中で考えてばかりいると、マイナス面ばかり見えて『自分の良いところってなんだろう』と分からなくなっていた。今までのやり方でなかなか決まらないのだから、何かを変えないといけないと考えた。一人で就職活動をしているからよくないのではないか、誰かに自分を客観的にみてもらう必要があるのではないかと考えて、(略)ハローワークの相談窓口を訪れた」(Wさん 22歳 女性)

一般のハローワーク利用者が「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」にハロー

¹² 「ジョブカフェ（正式名称：「若年者のためのワンストップサービスセンター」）は、都道府県が主体的に設置する若者の就職支援を一ヶ所で行う施設であり、ハローワークを併設している場合もある。

ワークを訪れているのに対し、新卒応援ハローワーク利用者はより多様な目的のためにハローワークを訪れている。特に、相談相手を求めてハローワークを訪れる人が多いのが特徴である。

5. 実際に利用した後のハローワークに対する印象

①一般のハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者の中には、実際に利用した後も「3. 利用前に抱いていたハローワークのイメージ」とあまり印象が変わらず利用しづらかったと答えた人もいた。利用しづらい理由の多くは第2章で紹介したとおり設備（照明の暗さ、駐車場・求人探索端末の不足）や運営の効率性（混雑、待ち時間の長さ）といった「ハード」面であるが、他にも「雰囲気

「主に自宅から近い一般のハローワーク2箇所を利用していた。そのうちの1つは雰囲気が暗く怖い印象を受けた。もう少し明るい雰囲気だったらもっと使いやすいと思う」
(Jさん 20歳 女性)

「卒業後に実際に来所したところ、あまり若い人はおらず、灯りも暗くて入りづらかった。自分が勝手に抱いたイメージに過ぎないが、他の来所者を見て（略）『この状態からのし上がるのはすごく大変そうだ』と思った」(Hさん 23歳 男性)

②新卒応援ハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者とは対照的に、新卒応援ハローワーク利用者からは、雰囲気が明るく利用しやすいという感想が多く得られた。

「ハローワークは若者が利用する施設ではないと思っていたが、実際に訪れると、新卒応援ハローワークには同年代の若者が大勢訪れており、一般窓口より利用しやすい雰囲気だった」(Sさん 22歳 男性)

「最初に利用した実家の最寄りのハローワークでは求人票を紙媒体で閲覧することになっていたが、後に利用するようになった新卒応援ハローワークではコンピュータによる求人探索ができたため、利用しやすかった。また新卒応援ハローワークは、若い人が集まって履歴書を書いたり、パソコンで情報を調べたりしていて施設の雰囲気がフレッシュで明るく、若者が就職活動をしやすい空間だった」(Nさん 22歳 女性)

「卒業後、既に働いている友人をみていると辛かったが、ジョブカフェには自分と同じような立場の若者（高校生もいた）がたくさんいて『仲間がいる』と思った。また職員からも、『就職が決まっていな人はたくさんいますよ』と聞いて安心した」（Aさん 23歳 女性）

「雰囲気」は、受け取り手の主観に依存する曖昧な概念である。新卒応援ハローワークには同年代の若年者たちが集まるのに対し、一般のハローワークには様々な事情を抱えた多様な年齢層の利用者が集まる。新卒者や就業経験が乏しい既卒者は、家族や教師以外で中高年の人々と接した経験が少ない。それゆえ、普段あまり接することのない人々と時間や空間を共にすること自体に抵抗感があり、中高年の求職者に対してネガティブな印象を抱きやすいのだろう。同年代ばかりが集まる新卒応援ハローワークに訪れることで安心感や活力が得られるのは、その裏返しの現象である。

特に就職活動に出遅れた人や既卒者の場合、学校による支援や友人との交流も少なくなるため、孤立した状態で就職活動を続けることが辛くなっていく。そんな若者が新卒応援ハローワークに訪れると、卒業後も就職活動に励む同年代の若者が多く集まる「場」を目にすることで、孤立感が払しょくされるようだ。

職業の世界に入れば、自分とは異質な人々と関わることを避けることはできない。上記のような若者たちにとって、異質な存在と共に過ごす経験を積むことは、長期的には本人たちの成長にとって重要なことである。しかし短期的には、まず彼・彼女らが職業の世界へ足を踏み込むことを支援することが先決である。ハローワークをより足を運びやすい空間にするための環境整備は、今後も続けていく必要があるだろう。

6. 職業相談を利用した感想

①一般のハローワーク

一般のハローワーク利用者は、先述のとおり「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」にハローワークを訪れている。その目的が達成できることが最も重要な関心事であるため、職業相談を利用した感想を求められても「特にない」という回答が返ってくるが多かった。僅かに得られた回答は好意的なものであった。

「自分にとって役に立ったと思うことは、嘘を言わずに『介護は辛い仕事だよ』と本当のことを言ってもらえたことである。そう言われたときには『本当に大変なんだ』と実感して、『やりたくないな、やっぱり逃げようかな』とも思ったが、『ここで逃げて別の道を探すとしても、結局はまた同じように人の役に立てる仕事を探すのだから、まずは一度挑戦してみよう』と決意を固めることができた」（Iさん 24歳 男性）

「実際に訪れるとイメージとは異なり、担当のハローワーク職員はとても優しくて相談にのってもらいやすかった。現職に就職した後、仕事を辞めたいと話している友人（学校の紹介で生産工程の仕事をしている）に自分の就職活動の顛末を話したところ、『私もハローワークに行こうかなあ』と言っている。自分自身ももっと早く行けばよかったと思う」

②新卒応援ハローワーク

新卒応援ハローワークの利用者の多くは職業相談を利用したという実感を得ており、感想を述べてくれた人も多い。新卒応援ハローワーク利用者のほとんどが、インターネット上の求人サイト、大学の就職支援窓口、求人雑誌、民間の職業紹介サービスといった他の就職活動ツールに限界を感じて、最後の手段を求めて訪れていた。したがって職業相談に対する肯定的な感想は、おおむね従来利用してきた方策に対する苦情とセットで語られることが多かった。

最も多く語られたのは、ほぼ全員が利用していたインターネット上の求人サイトとの比較である。インターネットを使った就職活動は企業からの返信がない限り、一方的にサイトを閲覧する一方向的なコミュニケーションが主である。また、インターネットの仮想空間の中には膨大な情報が存在するが、それらを吟味し判断するために必要な知識や経験が若年者には不足している。そんな若者にとって、ハローワークの職員がマンツーマンで相談にのり、業界や職業についての情報を提供することや、具体的な就職活動の手続きを支援することが助けになるようだ。

「求人内容の良し悪しを判断する基準がインターネット上の求人サイトでは会社の名前と規模くらいしかないが、新卒応援ハローワークでは職員と求人票の内容について話し合いながら『この会社はこういう会社だよ』と情報提供を受けられるので、様々な視点からも判断することができた。(略) インターネット上の求人サイトを使った就職活動では、面接の予約などなんでも自分でやらないといけない。新卒応援ハローワークでは職員が面接の予約などの段取りをしてくれるのがよかった」(Kさん 22歳 男性)

また、本調査の回答者の中には、大学の就職支援窓口を主要な相談相手としてきた人もいる。しかし一方で、就職支援に潤沢な人的資源を投入できる大学はそれほど多くはない。そのため、学生が相談相手を求めて就職支援窓口を訪れても、十分な相談時間が確保できないことや、職業についての知識が職員に不足していることが不満の種になるようだ。また、大学職員の対応にあまり好感が持てなかったという回答が複数得られた。

「ただ求人を紹介するだけでなく、マンツーマンで相談にのってくれることに驚いた。

はじめは乗り気ではなかったが、(略)大学の就職担当部門の職員とは異なり担当ジョブサポーター(女性)の対応は好感が持てるものであったため、利用するようになった」(Gさん 22歳 女性)

「第一印象は、職員の人にも親切だし大学のキャリアセンターよりいいなあと思った。担当者の方がずっと笑顔でよく話を聞いてくれて、話しやすい雰囲気だった」(Wさん 22歳 女性)

「学校の就職支援部門とは異なり利用者の年齢や職種等が豊富なため、相談に応じる職員(ジョブサポーター)は、学校の職員より職業に詳しいと思った。また、自分と同じような立場の求職者と多く話したことがあるからか、自分が詳しく説明しなくてもこちらの状況をよく理解してくれているように感じた。具体的には、ジョブサポーターからの質問の内容や自分の回答に対する反応から『理解されている』ことが感じられ、話しやすかった印象がある」(Cさん 22歳 男性)

既卒者の場合、出身校による支援を受けることができなかつたり、在校生に気兼ねして利用しづらかつたりする。近年、そうした既卒者に限定して中小企業の求人を紹介する民間の就職斡旋サービスが登場している。しかし民間事業である以上、一定の利益を出さなくてはならない。また当然ながら紹介できる求人は当該事業の顧客企業の範囲に限られる。そうした制約があることに対して、とある民間事業を利用した若年者から次のような感想が述べられた。

「紹介できる求人の総数が少ないからか、就業経験のない既卒の若者が応募できる求人が少ないからか分からないが、『どこでもいいからまずは就職して、経験を積んでから本当に行きたいところに転職すればよい』と提案された。また『早く就職しなさい』という雰囲気が強かった(略)ハローワークでのカウンセリングは(略)、相談のための時間が確保される、無理に就職させようとしない、相談者本人の利益を第一に考えて親身になって相談にのってくれるといった点がよかった。やはり公的機関であるということは大きいと感じた。また、ハローワーク以外の媒体を使った就職活動についても併せて相談にのってくれた」(Fさん 23歳 女性)

また、ここ最近まで、既卒者は新卒者向け求人サイトに利用登録すらできない場合があった。かといって、新卒者向けではない一般の求人に応募すると、就業経験がないため断られてしまう。「新卒採用」と「中途採用」のいずれの採用枠組からも阻害されてしまう既卒者にとって、既卒の若者を新卒扱いで採用することが明示されている求人情報を手に入れられる

ことは、ハローワークの重要なメリットの一つである。

「フリーペーパーや求人サイトでは、募集対象を新卒者に限らない一般の求人情報を調べていたが、それらの媒体では『未経験可』と掲載されていても、経験者が優遇される求人がほとんどのようだった。しかし新卒応援ハローワークでは、新卒者に限らず未経験の若年者を積極的に募集する求人が集められており、卒業間近の新卒者であった自分でも応募できた」(Pさん 20歳 女性)

「大手の新卒者向け求人サイト2つを利用しようとしたが、両サイトとも新卒者だけが利用することを想定して設計されており、既卒者はそもそも利用登録自体ができなかった(登録時に卒業年次を入力する必要があるが、プルダウンの選択肢に「2010年3月卒」が設定されていなかった)。そのため、新卒者(2011年3月卒予定)として登録し、年齢等のプロフィールは実際のものを入力した(実際は卒業しているが、留年生として登録した)」(Fさん 23歳 女性)

学校機関、民間企業、ハローワークは、それぞれ異なる目的のために作られた組織であり、若年者を支援する際の目標や手法もそれぞれ異なる。今回のヒアリング調査に協力してくれた若年社員はみな、ハローワークから紹介された企業に就職した人々であるため、他の就職活動ツールや相談窓口が満たしきれなかった若年者たちのニーズに、新卒応援ハローワークが応えた事例が多く得られる結果となった。

7. 利用した若年者雇用支援施策

①一般のハローワーク利用者

5名全員が3年以内既卒者トライアル雇用を適用して就職した。ジョブサポーターによる開拓求人を個別に紹介されて就職した人はいなかった。就職面接会や企業訪問会のような若年求職者向けイベント、適性検査なども利用した人はいなかった。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒者7名が利用した施策は、自己分析セミナーが1名、就職面接会が3名いたほか、雇用にかかる助成金制度を利用した人は2名(3年以内既卒者トライアル雇用奨励金:1名、3年以内既卒者(新卒扱い)採用拡大奨励金:1名)であった。また、4名はジョブサポーターによる開拓求人へ個別に紹介されて就職している。

既卒者4名は、全員が3年以内既卒者トライアル奨励金を利用していた。ジョブサポーターによる開拓求人を個別に紹介された人は2名であった。また、適性検査を受けた人が1名

いた。一般のハローワークを利用した既卒者と比べると、利用した施策の種類が多様である。

新卒応援ハローワーク利用者には既卒者だけでなく新卒者も多く含まれるのに対して、一般のハローワーク利用者には新卒者がいなかった。したがって、両ハローワークの間で利用された施策に違いがあるのは新卒者と既卒者とで利用する（できる）施策が異なるためだろう。例えば、3年以内既卒者トライアル奨励金や3年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金は、平成23年2月～3月末のみ特例として最終学年の未内定者も対象に含まれたにすぎないため、新卒者において助成金制度利用者が少ないのは当然のことである。

第2節 ジョブサポーター等による職業相談

本節では、ジョブサポーター等の職員による職業相談が、若年者にどのような影響・効果をもたらしたのかを報告する。ジョブサポーターとは、大学等の新卒者（新卒扱いの既卒者含む）に対して就職支援を行う有期雇用のハローワーク職員である。本節では、ヒアリング調査を実施した21名の若年社員のうち、新卒者および卒業後3年以内の既卒者である16名について、職業相談の内容と感想、職業相談を経験したことで生じた変化について語ってもらった結果を以下に紹介する。

なお、ジョブサポーターは新卒応援ハローワークもしくは一般のハローワークに配置されているが、新卒者に対する全ての職業相談をジョブサポーターが実施しているとは限らず、その他の職員が対応することもある。そこで上記の16名に、職業相談を担当した職員がジョブサポーターであったか否かを確認した。その結果、11名はジョブサポーターによる支援を受けていた。残りの5名は、「分からない・覚えていない」と回答しており、そもそも「ジョブサポーター」という名称自体を知らなかった人もいた。したがって本章の記述は、厳密にはジョブサポーターおよびその他の職業相談窓口担当職員による新卒者（扱いの既卒者）に対する職業相談の内容をとりまとめたものであることに注意が必要である。

1. 職業相談の内容

総勢16名の新卒者および卒業3年以内の既卒者に、ジョブサポーター等による職業相談の具体的な内容を説明してもらった。ただし、以下の記述は若年社員が記憶する範囲でなされた回答をもとにしている。例えば実際にはコンサルティングを実施したが若年社員が覚えていないこともありうる。したがってあくまで「若年者にとって印象に残っている職業相談」についての記述であることを留意する必要がある。

職業相談はおおまかに、①自己理解と②仕事・職業理解、③希望条件と就職目標時期の設定、④応募方法に係る知識の獲得と応募書類の準備、⑤求人情報の収集・探索・検索、⑥応募求人への決定、⑦面接の準備、⑧応募、という段階を踏む。本調査の回答者が経験した職業相談の主な内容は、このうち後半の④～⑧のみを経験した場合と①～⑧のすべてを含む場合とに分かれる。以下では、二つのパターンそれぞれにおいてなされた職業相談の詳しい内容をみていこう。

2. 自己理解・職業理解、希望条件設定に対する支援

職業相談において、自己理解や職業理解を深めるためのコンサルティングが実施された7名からは、コンサルティングを受けた結果生じた変化として以下のような回答が得られた。

まず、自己理解の支援としては「自己分析を手伝ってもらったことで、自分の長所やアピールポイントが明確になった（5名）」「自信がついて前向きになれた・安心できた（5名）」といった回答が得られた。次に仕事・職業理解に関する理解を深めるための支援としては「ジョブサポーターと話し合うことで曖昧だった希望する職業の条件が具体的になった（3名）」「ジョブサポーターの勧めで希望する職業の条件を見直し応募対象範囲を広げた（4名）」「現実の厳しさを教えてもらい就職することへの覚悟が決まった（1名）」といった回答が得られた。

「一人で就職活動をしていた頃には自分の良いところが見えなかったが、ジョブサポーターに相談したことで、自分では気づいていなかった自分の良いところが客観的に見えてきて自信がついた。また、相談にのってもらっているうちに、自分に向いている仕事ややりたい仕事も漠然としたイメージから明確なものになっていった」（Wさん 22歳 女性）

「『競争が厳しい業界だから無理』と頭ごなしに否定するのではなく、私がやりたいことを常に念頭に置いて、やりたいことと関連させて業界や職種を広げる形でアドバイスをしてくれて視野が広がった」（Gさん 22歳 女性）

なお、唯一Pさんのみは「助言内容に納得できず従わなかった」と答えている。Pさんが求人雑誌を用いた就職活動に限界を感じて新卒応援ハローワークを訪れたのは短大2年生の2月という卒業間近の時期であった。差し迫った状況であったにもかかわらず、ジョブサポーターによる初日の対応は、具体的な求人情報を紹介せず、自己アピール文の作成や就職面接会への参加を促すというものであった。むやみに職業を紹介することの弊害はもちろんあるが、若年者の立場に立って、なぜすぐには紹介しないのか本人が納得できるように説明すべきだろう。

「初めて来所し登録した際には職業紹介を利用しようと思い、自分で探索した約3件の求人票を窓口へ持って行ったところ『自己アピールを履歴書に添えた方がよいので、それを書いて見せてもらった後に紹介します』と対応され、もったいぶった印象を受けた。

（略）新卒応援ハローワークを利用して受けた第一印象は、『新卒応援ハローワークを使っても就職は決まらないなあ』というものだった。長い自己アピールを書いて履歴書に添えても、忙しい採用担当者がしっかりと読んでくれるとは思えず、意義があるとは思えなかった。実際にP社へはシンプルな履歴書だけを提出したが採用された」（Pさん 20歳 女性）

3. 職業情報の提供と応募活動の具体的な支援

希望する職業の条件に合致した職業情報の提供と応募活動の具体的な支援について、16名全員に具体的にどんな支援を受けたか尋ねたところ、全員が「応募先企業の職業情報を提供された」と答えたほか、「就職活動の手順の解説（2名）」「面接の練習（6名）」「履歴書の添削（5名）」「応募先への個別交渉（1名）」などの支援が挙げられた。

「ジョブサポーターから、ただ自分の強みを述べるだけでなく、求人企業の方針や事業内容などを調べて、自分の強みとの関係を具体的にアピールするとよいとアドバイスを受けた。」（Vさん 22歳 女性）

「自分に向いている職業の相談や、学校卒業後の就職活動の進め方について事例を紹介してもらった。（略）卒業してしまっただ後の就職活動のやり方自体が分からなかったので、同じ立場の人がどう就職していったのか実例を教えてもらったのはとても参考になった」（Aさん 23歳 女性）

次に、応募先企業の職業情報の提供がどのように行われたのか詳細にみていこう。職業情報をただ提供するだけでは、就業経験の乏しい新卒者や既卒者には判断することが難しい。その求人が自分のニーズに合致するか否か、若者自身が理解することを支援するのもハローワークの重要な役割の一つである。ジョブサポーター等による説明は、就業経験に乏しい新卒者・既卒者たちの理解を助けるものになっていただろうか。

以下では、「応募先の企業（現職）について、応募する前にもっと教えてもらいたかったことはなかったか」および「入社してから、ハローワークでされた説明と現実が違うようなことはなかったか」という二つの質問に対する回答を分類した。

○求人票の内容に+αの情報提供があった

ハローワークにおいて求人内容を求職者に説明する際には、求人票の内容を説明することが基本になっている。しかしMさん（20歳 女性）とFさん（23歳 女性）は、求人票に掲載されている内容以上の詳しい情報を得ていた。二人の事例の共通点は、紹介された求人がそのジョブサポーター自身が開拓した求人（以下「開拓求人」と略す）であったことと、ジョブサポーターが応募先企業（＝現職）の採用担当者や代表取締役と既知の関係にあったことである。

「ジョブサポーターと一緒にF社のホームページを閲覧したところ、大手企業を顧客に持っていることが掲載されており、ジョブサポーターと『大きな取引ができるかもしれ

ない』と話をした。十分な情報を得てから応募できたと思う」(Fさん 23歳 女性)

○もっと教えてもらいたかったことはない

新卒応援ハローワークを利用した5名と、一般のハローワークを利用した4名から、「もっと教えてもらいたかったことはない」という回答が得られた。その理由としては、「求人票の内容だけで十分だったから」という回答が最も多く(5名)、次に多いのは「他の手段で情報を得たから」という回答であった(3名)。具体的には、以下のような手段で情報を手に入れていた。

「子どもの頃から顧客として訪れたことがある商業施設であったため業務内容をイメージすることはできた」(Eさん 20歳 女性)

「社会福祉協議会の合同就職説明会の際に採用担当者から直接話を聞き、事業内容を説明するパンフレットをもらった」(Iさん 24歳 男性)

「知りたかったことは面接の際に自分から尋ねた」(Jさん 21歳 女性)

○もっと教えてもらいたかったことがある

事業内容や具体的な職務内容、福利厚生や給与などについて、応募する前に知っておきたかったという回答が得られた。

「キャリアカウンセラーからは、応募先企業の事業内容や具体的な職務の説明はあまりなかった。そこで面接の前に会社の事業内容などを自分でインターネット等を使って調べたところ、それまで全く接点のなかった分野(プラント建設)の企業であったため、面接の際に採用担当者に具体的な事業内容を説明してもらった。(略)特別不満には思っていないが、もしわかるのであれば、具体的にどんな会社なのか、入社後にはどんな仕事をするようになるのか、説明があればもっと良かったと思う」(Aさん 23歳 女性)

「給与や福利厚生などの情報は求職者から企業に直接は尋ねにくい。しかし求人票には大まかな内容しか記載されていないので、もっと詳細を載せてほしい。例えば、社会保険や税金などが控除された後の手取額がイメージできなかった」(Gさん 22歳 女性)

○働き始めてから入社前の認識とのギャップを感じた

以下のうち、後者の事例はジョブサポーター等による職業情報の提供とは直接関連しない

が、重要な示唆を与えてくれるため紹介したい。

「通信販売の会社なので直接顧客に販売するのではなく、顧客からの電話に対応することが主な業務であると説明された。また、大学在学中にしていたテレフォン・アポインターのアルバイト経験が活かせるので、向いているのではないかと提案された。そのため、入社前は受注業務に携わることが中心だと思っていたが、実際には商品説明など様々な対応も業務に入っており『思っていたよりも電話対応って難しい仕事なんだな』と思った。大学在学中のアルバイトで経験したテレフォン・アポインターの電話対応とは全く異なる内容だった。入社前に知っておきたかったわけではないが、V社で働き始めてからギャップを感じた」(Vさん 22歳 女性)

「仕事内容については、他の印刷製造業の会社説明会で、営業職の業務は『出版社の編集者とどのような出版物を作成するか話し合う』ことだと説明されたため、G社で入社した後に携わる仕事の内容も同じようなものだろうと予想していた。しかし実際に働き始めると、顧客は出版社だけではなく、現在配属されている部署ではカタログなど商業印刷の担当もしている。正直、カタログやチラシなどではなく、文庫本やムックなどをやりたい。ただ今はがまんして、基礎を覚えて、やりたいことができるように勉強していこうと思う。また、営業職は顧客とだけ関わるとは思い込んでいたが、実際には顧客と製造現場との間をとりもつ職業であった」(Gさん 24歳 女性)

Vさんの事例は、就職先であるV社の採用担当者からも「職員が当社の事業内容やオペレーター業務の内容（代理店からの注文に電話で対応する）を的確に把握しないまま学生に伝えたため、当社の業務を理解していない人を紹介することになったのだと思う（略）マッチングを高めるためには、求職者には当社の業務内容や仕事内容を理解したうえで応募してもらいたい。そのためには求人票にもっと多くの情報を書けるようにしてほしい¹³」という要望が出されている。若年者と求人企業とのマッチングを向上させるためには、若年者が応募先企業の事業内容や業務内容を、求人企業が若年者の個性や能力を、お互いに十分に理解しあうことが必要である。その方策として、まずはV社の採用担当者が提案するように求人票の掲載内容を改善する方法が考えられる。また、若年者と求人企業とを仲介するジョブサポーター等のハローワーク職員が、企業および若年者の双方についての情報を的確に認識し、企業の情報を若者へ、若者の情報を企業へと、確実に伝達する仕組みになるよう改善することが有益だろう。

一方、二つ目の事例は、社会経験の乏しい若年者は、自分が経験した数少ない事例を一般

¹³ 労働政策研究・研修機構（2013）

化してしまう傾向があることを示唆する。業種や職種が同じでも個々の企業によって具体的な業務の進め方や役割分担は異なる。「雰囲気」や「社風」という曖昧なものは受け取る印象に個人差が大きい。こうしたことは、社会経験の長い大人は当たり前のことと捉えている。しかし、それが若年者には分からない場合がある。こうしたケースに対してジョブサポーターにできることがあるとすれば、上記のような大人社会において「当たり前」とされる事柄を意識的に若年者へ伝えて、「自分の目で確かめてみませんか」「複数の人から話を聞いてみてはいかがですか」と助言することだろう。

第3節 就職面接会

本節では、ハローワーク主催の就職面接会について、利用の経緯、利用した結果生じた事柄、利用した感想などを自由に述べてもらった結果をみていこう。

1. 利用者のプロフィール

就職面接会に参加したのはGさん（23歳 女性）、Nさん（22歳 女性）、Pさん（20歳 女性）の3名である。全員が新卒応援ハローワークにおいてジョブサポーターによる支援を受けて、新卒者として4月1日付で採用されている。GさんとNさんは3年生の冬から就職活動を開始し内定を得たが、希望していた条件と合致しない求人内容であったため、新卒応援ハローワークを訪れて就職活動をやり直した。一方のPさんは短大2年生の2月という卒業直前に就職活動を開始し、新卒応援ハローワークを訪れた。

2. 利用の経緯

就職面接会が行われることを知ったきっかけは、3名ともジョブサポーターであった。ジョブサポーターが職業相談の中で、若年者の希望する職種や働き方などの条件を聞いた上で、本人が関心を持ちそうな求人を出している企業の就職面接会へ参加を勧め、若年者がその提案にのるという経緯で参加している。

反対に、ジョブサポーターから就職面接会への参加を勧められたが断った若年者もいる。断った理由としては、希望に合う企業が出展していなかった・スケジュールが合わなかったなどの回答が得られた。

「合同面接会や面接ノウハウのセミナーも参加を勧められたが、面接会には自分の希望に合う企業が出展していなかった。またセミナーはスケジュールが合わなかった。そのためいずれも利用しなかった」(Fさん 23歳 女性)

また、ハローワーク以外の組織が主催する就職面接会等をきっかけに、若年者がハローワークを訪れた事例もあった。例えばIさん（24歳 男性）は、社会福祉協議会が主催する就職面接会で興味をもった企業にハローワークを通して応募した。

「専門学校卒業式の際に、社会福祉協議会による介護業界の合同就職説明会が行われると案内があった。同じ専門学校で学んだ仲間と景気づけをかねて、資格を取得するのとはほぼ同時期に参加した。出展企業の中にI社がありハローワーク経由で応募した」
(Iさん 24歳 男性)

3. 利用した結果・感想

就職面接会に参加した感想について回答が得られたのは以下のPさんのみであった。Pさんに新卒応援ハローワークを利用した感想を尋ねたところ、「混雑して待ち時間が長かった」「職員の対応が事務的」「職業相談でのアドバイスが現実的でなかった」など厳しい意見が多数提示された。しかし、就職面接会については唯一肯定的な回答が得られた。

「P社以外の応募企業については会社説明会に参加したことがなく、面接に訪れた際に初めてその会社の社員に会い、会社についての情報を得てきた。そのため予想とは異なることに面接の場で初めて気づくこともしばしばであった。しかしP社では面接に先立ちミニ就職面接会で十分な情報を得ることができた。また、説明会に訪れた採用担当者や先輩社員の印象がとてもよかった。そのため入社したいと強く思い、履歴書の提出が間近であったため直接会社へ訪問して提出した」(Pさん 20歳 女性)

就業経験の豊富な求職者であれば、求人票や企業のホームページを見るだけでも、どのような会社でどんな仕事をするようになるのか想像することはそれほど難しくはないかもしれない。しかし就業経験の全くない新卒者は、そもそも「会社」という場所がどのような場所なのか想像することさえ難しい。Pさんの事例は、新卒者や就業経験に乏しい既卒の若者にとって、その会社で実際に働く人と直接対面する機会がいかに重要であるかを物語っている。

第4節 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

1. 利用者のプロフィール

はじめに、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を適用して現職に就職した若年社員 11名のプロフィールをみていこう。制度の適用条件と照らし合わせれば当然のことであるが、当制度を利用した若年社員は11名全てが24歳以下と若く、新卒者が1名、卒業後1年未満が7名、1年以上3年以内が3名であった。正社員としての就業経験を持つ人は2名であった。男性5名の最終学歴は全員が大学卒だが、女性6名は2名が大学卒である他は、高校卒が1名、専修学校卒が2名、短期大学卒が1名と、大学卒は少数派である。制度を適用して就職した先の業種は様々であるが、職種は性別ごとに偏りがあり、女性は4名が事務職、1名が営業職（入社から約9ヶ月間は事務職）、1名が受付へ、男性は4名が営業職と1名が介護職へと就職していった。就職活動を行った都市の規模は、大都市が3名、小都市が8名である。

以下では、当制度を利用した若年社員 11名のうち、本人にヒアリング調査を実施できた10名について具体的な事例を紹介する。

2. 利用に至った経緯

①制度を知ったきっかけ

若年社員が本制度を知ったきっかけは「自分が応募したいと思った求人が制度を適用できるものだった（6名）」「職員から紹介された求人が制度を適用できるものだった（3名）」「職員が利用を勧めた（2名）」「マスメディアで知った（1名）」の4種類に分類できる。

②記憶に残っている職員による説明

ハローワークの職員から制度の内容をどのように説明されたのか、覚えている範囲で回答してもらったところ、「制度を使うと採用されやすい（5名）」「3ヶ月間の試用期間がある（4名）」「試用期間中に自分も会社との相性を確認できる（2名）」「早期離職したら再度利用できる（1名）」「重大なミスがない限り正社員になれる（1名）」「企業に助成金が入る（1名）」という回答が得られた。その一方で、制度を利用した全員が、入社時点で「3ヶ月間の試用期間後に正社員に移行する」ことは理解していたと回答した。彼・彼女らがハローワークを利用してから調査実施時点までには最長で2年の月日が流れているため、自分の知識の情報を思い出すことは困難だったと考えられる。したがってこの質問に対する回答は、職員が実際に行った説明の全てを再現したものではないことに留意する必要がある。

『卒業後3年以内の若者を対象とする制度』『一般の人が応募する場合よりもあなたは有利かもしれない』『とりあえず3ヶ月間働いて、本格的な採用になればそのまま継続する』と説明された。『3ヶ月で雇用を断られてしまうことはあるか』尋ねたところ、『トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から〔自分には合わないから辞めよう〕と判断することもできる』『頑張れば断られることは滅多にない』『重大なミスをしないうちは大丈夫』と言われた」(Jさん 21歳 女性)

『卒業して3年以内の若年者に対する制度で、制度を使って応募したほうが採用されやすい』と説明された。ただ、ハローワークと会社との間で何が行われているかはよくわからなかった」(Mさん 20歳 女性)

③制度を説明された際に感じたこと

ハローワークの職員に制度の内容を説明された際にどう感じたのか、覚えている範囲で回答してもらったところ『正社員になれるだろうか』と思った(5名)」というトライアル期間に対する不安を述べる回答が最も多かった。以下のMさんのように、企業での面接時に不安が解消できた人もいるが、その他の4名は不安を抱えたまま入社している。

『3ヶ月間が過ぎたら〔いない〕と言われるのではないかと不安な気持ちがあった』(Fさん 23歳 女性)

「初めの3ヶ月間はトライアル期間であるときいて不安になり、M社の面接時に『3ヶ月たったら私はだめなんですか?』と尋ねたところ、面接担当者から『そういうことはないよ』という回答を得られたので安心した」(Mさん 20歳 女性)

次に多いのは「自分にもメリットがあると思った(3名)」という回答である。どういった点を「メリット」と感じたのかと尋ねたところ「あるものは使わないと損だから」「試用期間に自分と会社との相性を確認できるから」「既卒者でも採用されやすいから」という3とおりの回答が得られた。以下の事例は、いずれの若者も、職員から「メリット」として説明された内容をそのまま素直に受け取っている。

「ジョブサポーターから『あなたはこの制度の適用条件に該当するので、制度を利用する形で応募しましょう』と提案された。自分にデメリットはないので『あるものは使わないと損だろう』と思って承諾した」(Sさん 22歳 男性)

「ジョブカフェのキャリアカウンセラーから（略）『せっかく学校を卒業した直後で新卒者とほとんど変わらない条件をもっているのだから、一般の中途採用者向けの求人よりも、就業経験のない既卒者を採用する『枠』を設けている求人（＝3年以内既卒者トライアル雇用奨励金制度を適用可とする求人）に応募した方が、就職が決まりやすいよ』とアドバイスされた。そこで、同制度を適用可としている求人の中から、社会保険制度などが充実している企業を中心に事務職の求人を検索した」（Aさん 23歳 女性）

「ハローワークの職員からは、初めの3ヶ月間が試用期間となるため、企業側にもメリットがあるが、反対に自分も3ヶ月の間にその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると説明された。また、仮にI社で働くことをやめても、就業期間が1年未満であれば、再度別の企業へ3年以内既卒者トライアル雇用制度を使うことができると教えてもらった。自分にも企業にもメリットがあるのであれば、使わない手はないだろうと思って利用することにした」（Iさん 24歳 男性）

これらのうちIさんの事例には、トライアル期間の目的について若年者が正確に理解していない点において問題がある。仮にトライアル期間なしに初めから正社員として就職したとしても、この仕事は自分に合わないと思った時点で辞めることは可能である。トライアル期間は、あくまでも「企業」が若年者を試すための期間である。

その他には「応募できるならなんでもいい（2名）」「制度の仕組みをよく理解していなかった（1名）」といった回答が得られた。

「職員からどのような説明をされたかはよく覚えていない。3ヶ月間のトライアル期間があると説明されたが、あまり意識せずに『K社を受けたいのだから、応募するしかない』『駄目だったら駄目でまた次に応募すればよい』と思った」（Kさん 22歳 男性）

「3年以内既卒者トライアル雇用制度を適用して採用されたことは認識しているが、その仕組みがどういったものかは詳しくはわからない」（Hさん 24歳 男性）

3. トライアル期間中の教育訓練

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を適用して若年者を採用した場合、初めの3ヶ月間は有期雇用の「トライアル期間」となる。この「トライアル期間」は制度上、「育成と試行のための期間」と位置づけられている。そのため、本制度を利用するためには、企業は適用対象となる若年者について「既卒者トライアル雇用期間中の労働条件」「既卒者トライアル雇用期間中に講じる措置の内容」、「正規雇用に移行するための要件」などを明記した「3年以内

既卒者トライアル雇用実施計画書」を作成し、雇入れから2週間以内にハローワークへ提出する義務がある。本制度を適用して採用されていった回答者たちは、どのような教育訓練を経て正規雇用へと移行していったのだろうか。トライアル期間を振り返って回答してもらった結果をみていこう。

①教育体制

トライアル期間中にどのような教育訓練を受けたのか尋ねたところ、ヒアリング調査を実施できた10名のうち9名が「教育係の先輩社員がいた、あるいは前任者からの引継ぎがあった」かつ「実際の業務に従事しながら教わった」と回答した。更にその中の3名は「業務を離れた研修があった」と回答している。なお教育訓練を外部委託した企業は親会社の講習に派遣されたと答えたKさんの事例のみであった。

「買い取った自動車や納品前の自動車の移動（運転）や洗車から始めた。次に出張査定のアシスタントとして先輩や上司に同行して顧客先を訪問し、中古自動車を買う際の査定の仕方を実地で教えてもらった」（Hさん 23歳 男性）

「最初の3週間は会社全体のことを学ぶ期間だった。具体的には、座学だけでなく倉庫での実習もおおして、事業内容や各部署の役割、受注から売り上げが上がるまでの一連の流れなどを学んだ。配属後は、実際に担当業務（受注手続）に従事しながら仕事を覚えていった。（略）前任者および事務職の先輩社員が業務を通して教えてくれた」（Mさん 20歳 女性）

本制度を利用して若年者を採用した企業の中には、今回初めて新卒者（に準ずる既卒者）を採用した企業が多く含まれる¹⁴。そのため外部委託や業務を離れた研修を用意することは難しく、OJTが中心となっている。具体的には上記の事例にあるように、担当する業務の難易度・量・裁量範囲が、先輩社員や前任者の監督下で簡単な業務を少しだけ指示されながら行う状態から、先輩社員と同程度の難易度・量の業務を1人で行う状態へと、段階を踏んで学んでいる。反対に、教育訓練期間なしに「初めから先輩社員と同じ業務を受け持った」と回答したのは1名のみであった。

②トライアル期間を振り返っての感想

トライアル期間に受けた教育訓練を振り返って、十分な教育訓練を受けたか尋ねたところ「もっと学んでおきたかった事柄がある」という回答が4名から得られた。上記の4名に「も

¹⁴ 労働政策研究・研修機構（2013）

っと学びたかった」具体的な内容と理由を尋ねると、全員から「実際に業務に携わる前に基本的な知識やマナーを学んでいたら、もっとうまく業務を進めることができたと思うから」という回答が得られた。また、「研修期間をもっと長くしてほしかった」と答えた人が1名いた。ただしこれら5名のうち4名は実際に受けた教育訓練の内容に不満はないと答えている。したがって、この「もっと学びたかった」という回答は、企業側の教育訓練の不足というよりもむしろ意欲の現れと解釈すべきかもしれない。また、若年社員の「もっと学びたかった事柄」は「実際の業務に携わる前に知っておくべき基本的な知識やマナー」であった。体系的な知識の取得は、実際の業務を離れた座学の方が効率的である。これに対して、状況に依存するような事柄はOJTの方が取得しやすい。本調査の回答企業のほとんどがOJTによる教育訓練を実施しているが、OJTでの経験が自分を成長させたという回答が3名から得られた。

次に、上司や先輩社員に業務を教えてもらう際に困ったことはないか尋ねたところ、2名からは「周りの人が親切に教えてくれた」「何をたずねても嫌な顔をしないので質問しやすかった」といった回答が得られた。

「入社直後から実際に業務に携わりながら仕事を覚えてきた。業務に必要な事柄を教わってから実際の業務にとりかかれたらもっとよかったなと思う。とはいえ、社長から分からないことがあればそのつど尋ねるように言われており、実際に尋ねても邪険にされることはなく、先輩社員も嫌な顔をせずに丁寧に教えてくれるので不満はない」

一方で、「急がしそうでたずねにくい雰囲気だった(2名)」「誰に何を尋ねたらいいのか分からなかった(1名)」と回答する人もいた。社会経験の少ない若者にとって、仕事の上司や先輩に声をかけることは勇気のいることである。たとえ上司や先輩社員に邪険にするつもりがなくても、ただ忙しそうにしているだけで「声をかけては迷惑なのではないか」と及び腰になってしまうようだ。

③正規雇用に移行したことによる業務・処遇の変化

ヒアリング調査実施時点でまだトライアル期間中であった1名を除いた9名に、トライアル期間満了後、正規雇用へと移行したことで業務の内容や処遇に変化が生じたか尋ねたところ、8名が「特になし」と回答した。唯一Hさん(23歳 男性)から「責任を伴う業務(中古車の買い取り査定)を担当するようになった」という回答が得られた。

次に、正規雇用へ移行できた理由について採用側から説明があったか尋ねたところ、「説明があった」という回答は皆無であった。若年者本人による推測としては、「助成金を得られるから採用してもらえたのかな」「欠員補充を急いでいたから」という回答が1名ずつから得られた。

4. 利用した感想

本制度について全体的な感想を求めたところ「トライアル期間中は不安だった（4名）」という回答が最も多かった。次に多い回答は「制度があったから採用してもらえた（3名）」というものであった。またそもそも「仕組みが理解できていないため回答できない（1名）」という回答がみられ、若年者に分かりやすく制度の仕組みを説明する必要性が示唆された。

一方で、制度を肯定的にとらえる回答も少なくなかった。「企業と求職者の両方にメリットがある制度だと思う」と答えた3名にその理由を尋ねたところ、「応募可能な求人を見つけやすかった（1名）」と答えている。また「会社と個人の両方が相性を確かめられるお試し期間があるのはいいことだと思うから（2名）」という二通りの回答がえられた。

「この制度があったから、未経験でも採用される可能性がある求人（制度を適用可とする旨を記載した求人票）を見つけやすかった。仮にこの制度がなければ、就業経験のない卒業直後の若者を採用するつもりがある求人と、有経験者を優遇する求人とを区別することが難しかっただろう。また仮にこの制度がなければ、企業は自分のような未経験の若者よりも、就業経験のある転職希望者を優遇するだろうから、応募しても採用してもらえない可能性は低かっただろう。制度の存在を教えてもらえたことは有益だったと思う」（Aさん 23歳 女性）

「ハローワーク職員から、「トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から『自分には合わないから辞めよう』と判断することもできる」と説明された。会社と個人の両方が相性を確かめられるお試し期間があるのはいいことだと思う。ただし、自分自身は業務をこなすことに精一杯で、トライアル期間中に会社と自分との相性を確かめるような余裕はなかった」（Jさん 21歳 女性）

「ハローワークの職員からは、初めの3ヶ月間が試用期間となるため、企業側にもメリットがあるが、反対に自分も3ヶ月の間にその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると説明された。（略）自分にも企業にもメリットがあるのであれば、使わない手はないだろうと思って利用することにした」（Iさん 24歳 男性）

第5節 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

本節では、試行雇用奨励金を利用したことが、若年者にどのような影響・効果をもたらしたのかを報告する。

1. 利用者のプロフィール

試行雇用奨励金を利用した8名のうち、20代は3名、30代は5名であった。フリーターの定義などにあるように一般には35歳未満を若年者とよぶことが多いが、当制度は45歳未満に適用が可能であるため、上記の30代5名の中には35歳以上の女性が2名含まれている。これら8名のうち、若年社員本人にヒアリング調査を実施できた5名は全員30代である。したがって本章が紹介するのは、試行雇用奨励金を適用して就職した求職者のうち、比較的年齢が高めの若年者の事例である。

次に、他の属性についてみていこう。20代3名のうち1名は、大学卒業後1年目・正社員経験なしという新卒者とはほぼ変わらない条件の女性である。他2名は大卒の男性と短大卒の女性である。いずれも卒業後3年以上が経過した20代後半で、正社員としての就業経験がある。

一方、30代は5名全員が正社員経験をもつが、ハローワークに訪れた時点では全員が無職もしくは非正規雇用者として働いており、それまでに経験のない職種への転職を希望していた。最終的には4名が未経験の職種へ、1名が前職と同じ職種へ採用された。女性は3名、男性は2名で、最終学歴は大卒が1名、大学中退が1名、短大卒が1名、高卒が2名であった。なお、20代後半と30代のそれぞれに1名ずつ、海外からの帰国者が含まれている。

2. 利用に至った経緯

①制度を知ったきっかけ

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の場合と同様に、若年社員が制度を知ったきっかけは「自分が応募したいと思った求人が制度を適用できるものだった（3名）」「職員が利用を勧めた（2名）」「職員から紹介された求人が制度を適用できるものだった（1名）」の3種類に分類できた。マスメディアを通じて知った人はいなかった。

②記憶に残っている職員による説明

第4節と同様、この質問に対する回答は、職員が実際に行った説明の全てを再現したものではないことに留意する必要がある。その上で回答を見ると「3ヶ月間の試用期間がある（5名）」「制度を使うと採用されやすい（2名）」「企業に助成金が入る（2名）」「重大なミスが

ない限り正社員になれる（1名）」の4種類に分類できた。

③制度を説明された際に感じたこと

「自分にもメリットがあると思った（3名）」という回答が最も多かった。メリットがあると思った理由を尋ねると、次のように助成金や試用期間など「企業にとっての」メリットが、結果的に採用という「自分にとっての」メリットにつながるといった旨の回答が得られた。

「Y社の求人票を窓口を持参した際に、職員から、Yさんには試用雇用奨励金を適用できる条件がそろっているので利用してはどうかと勧められた。制度を適用できる形で応募すると、トライアル期間など企業側にメリットが発生する制度なので、未経験者でも採用されやすくなると説明されて、採用可能性を高めるために利用することにした」（Yさん 30歳 男性）

「職員から『U社への応募には、若年者の雇用を促進するための制度（若年者等正規雇用化特別奨励金）を利用できますが、トライアル雇用活用型と直接雇用型のどちらを使いますか』と尋ねられた。それまで立て続けに採用を断られてきたので、雇用する側の立場にたてば試用期間がある制度を利用した方が採用されやすいだろうと判断し、『トライアル活用型』を適用する形で応募することにした。トライアル期間満了時に正規雇用へ移行されない場合もあることに対して不安はあった。しかし、今まで様々な仕事を経験してきたし、かつては雇用する側に立ったこともあったので、『駄目なら駄目で他を探そう』と思いきることができた」（Uさん 32歳 男性）

「一生懸命働く姿勢をみてもらえて正規雇用につながる可能性があるならば、初めの3ヶ月間は試用期間でも構わないと思った」（Xさん 37歳 女性）

他には「応募できるならなんでもいい（2名）」「正社員になれるだろうか（1名）」といった回答が得られた。

「D社の紹介を依頼した際にハローワークの職員から紹介されて初めて知った。制度が適用されると3ヶ月間は有期雇用契約となるが、それでも応募できるならば応募しようと思った」（Dさん 33歳 女性）

3. トライアル期間中の教育訓練

試用雇用奨励金制度を適用して若年者等を雇用した場合、原則として初めの3ヶ月間は有

期雇用の「トライアル期間」となる。その位置づけは、先の3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の場合と同じく「育成と試行のための期間」であり、企業は「トライアル雇用実施計画書」に「トライアル雇用期間中の労働条件」「トライアル雇用期間中に講じる措置の内容」、「常用雇用に移行するための要件」などを明記し、雇い入れから2週間以内にハローワークへ提出する義務がある。本制度を適用して採用されていった回答者たちは、どのような教育訓練を経て正規雇用へと移行していったのだろうか。トライアル期間を振り返って回答してもらった結果をみていこう。

①教育体制

トライアル期間中に受けた教育訓練について、ヒアリング調査を実施できた5名全員が「実際の業務に従事しながら教わった」と回答した。また4名が「教育係の先輩社員がいた、あるいは前任者からの引継ぎがあった」、1名が「業務を離れた研修があった」と回答した。教育訓練を外部委託した事例はみられなかった。

個別の事例をみていこう。Qさん(35歳 女性)は、前職(和装小物小売業)と関連する業種(和装サービス業)の同じ職種(営業事務職)へ採用されたため、ほとんど教育訓練を受ける必要はなく、実際の業務に携わりながら分からない点をそのつど先輩社員に尋ねることで業務を覚えていった。その結果一通りの流れを把握できるようになったと答えている。

「業務の種類は様々なので、全ての業務を3ヶ月間で把握することはできなかったが、自分に任された範囲については一通り理解した。また営業事務職の業務全体の大まかな流れを把握することができた」

他の4名は全く初めての業界・職種への就職であったため、一から学ぶ必要があった。Dさん(33歳 女性)、Xさん(37歳 女性)、Uさん(32歳 男性)の場合は、採用側が研修期間を設けて先輩社員や上司が傍について教えながら実際の業務を行う体制を作っていた。まずXさん(介護・福祉施設 事務職)の場合、採用側がオリエンテーションの場を設けて会社全体の事業内容や顧客に対応する際のマナーなど基本的なことを教えた上でOJTに移行した。

「入社から約3ヶ月で一通りの業務が円滑にできるようになった。金銭に関わる業務なので見落としがないよう管理者に必ず確認してもらっているが、まだ時折ミスをすることもある。3ヶ月というのは慣れるのにちょうどよい期間だった」(Xさん 37歳 女性)

次にDさん(小売 営業販売職)とUさん(介護・福祉施設 介護職)の場合は入社当初

から OJT が始まったが、研修期間中は常に先輩社員の傍で業務を行った。二人にトライアル期間中に何を学んだか尋ねたところ、初めて知ることが多数あり、正規雇用へ移行後も学び続ける必要を感じている旨の回答が得られた。

「着付けにも色々な流派があることを知った。自身が習ってきた着付けとはやり方が異なったので一から全て学んだ。3ヶ月間のトライアル期間を過ぎても毎日が学習の連続である。入社して2年が経過した現在も、教わらなければいけないことは多くある」(Dさん 33歳 女性)

「ホームヘルパー2級の資格は取得したが、介護業務は全くの未経験だったので、新しく学ぶことばかりだった。特に利用者との接し方について学ばされた」(Uさん 32歳 男性)

最後に Y さん (30歳 男性) の事例を紹介する。Y さんも全く初めての業界 (小売業)・職種 (販売職) への就職であったが、採用側に教育体制を整える余裕がなく「ほとんど教えてもらったことはない」とのことであった。ただし任された業務は量は大変多かったが難易度はそれほど高くなかったため、教えてもらう必要はなかったとのことである。

「教わらなくては上手くできないような特別な技術を必要とする業務ではなかった。品出しは会社にとって特にこだわりはない業務なのだろう。余計なことを考えず、ただひたすらに、売り切れになるまで商品を出し続けることが求められた」(Yさん 30歳 男性)

② トライアル期間を振り返っての感想

ヒアリング調査に回答してくれた全員が「もっと教えてもらいたかったことはない」と答えた。また、分からないことがあった場合の対処に困ったことはないか尋ねたところ、全員が「困ったことはない」と答えており、2名からは「周りの人は親切で尋ねやすい雰囲気だった」という回答が得られた。

③ 正規雇用に移行したことによる業務・処遇の変化

回答者へ「トライアル期間満了後、正規雇用へと移行したことで業務の内容や処遇に変化が生じたか」「正規雇用へ移行した理由を説明されたか」尋ねたところ、U さん (介護・福祉施設 介護職) と Y さん (小売業 販売職) からは、正規雇用へ移行するのをきっかけに責任を伴う業務を任されるようになったという回答が得られた。

「制度とは関係なしにU社では独自に試用期間を設定しており、試用期間中はパートタイマーの職員と同様の扱いとなる。正規雇用へ移行してもらえるか否かは、夜勤を正規職員が通常実施している形（二人一組、介護業務は一人で実施）で担当できるか否かによって決まる。自分の場合は、トライアル期間を過ぎた4ヶ月後に正社員へ移行した」（Uさん 32歳 男性）

「採用面接で、試行雇用奨励金を適用するか否かにかかわらず、Y社では独自に試用期間を設けており、正規雇用へ移行するまでに要する期間は、制度が設けている原則の3ヶ月間より長くなる場合があると説明された。実際に、トライアル期間は2ヶ月延長され、正規雇用へ移行したのは翌年5月（入社から約5ヵ月後）であった。正規雇用への移行と同時に生鮮部門へ異動になり、精肉と卵の担当になった」（Yさん 30歳 男性）

なお彼らを採用した2社はともに、本制度の適用の有無にかかわらず、新規採用する際にはまず有期雇用契約を結び、責任の伴う業務を任せられる程度に成長したことを確認してから正規雇用へと移行する雇用管理を行っている会社である。したがって、UさんとYさんは、正規雇用へと移行できた理由を採用側から説明されている。

一方で、残りの3名からは「正規雇用への移行に伴う業務内容や処遇に関する変化は特にない」という回答が得られた。そのうちの2名、XさんとQさんは、採用の時点で採用担当者から変化は無いと告げられていた。

「採用時にトライアル期間の満了に伴って何か変化はあるのか社長に尋ねたところ『何も（待遇・働き方）変わらないよ』といわれた。そのためトライアル期間をあまり意識せずに働いていた。実際に、トライアル期間の前と後で特に何も変化はなかった。そのため正社員に移行できた理由はよくわからない」（Qさん 35歳 女性）

「採用時には、『特に問題がなければ、正規雇用へ移行するつもり』と言われた。正規雇用へ移行するための試験などはなく、仕事内容や働き方、待遇等にも全く変化はなかった」（Xさん 37歳 女性）

4. 利用した感想

制度を利用した感想を自由に述べてもらったところ、3名から「本制度があったから採用してもらえた」という回答が得られた。そのうち2名が「企業と求職者の両方にメリットがある制度だと思う」と答えている。具体的には、Xさんから次のような回答が得られた。

「自分は転職回数が多く、正規雇用の職務経験が少ない、応募時点で36歳と様々なハンディキャップを負っていた。それでも、助成金を伴う試用期間があることで企業側が受け入れやすくなったのだと思うので、非常に良い制度だと思う」(Xさん 37歳 女性)

また、Dさんは、自分自身の気持ちというよりは、若年者全般にとって本制度の「トライアル期間」がどのような意味を持つかという視点から、次のように語ってくれた。

「トライアル期間があると、採用された人の能力水準等を見極めることができるので会社にとってはよい制度かもしれない。しかし働く側にとっては、どうしたら正社員になれるかも不明瞭なので、3ヶ月後に正社員へ移行してもらえないかもしれないという不安がある。特に今の若い人は就職が厳しいので、また一からやり直すことを考えると辛いだろう」(Dさん 33歳 女性)

その一方で、前職と関連する業界の同じ職種に就いたQさんからは「制度を使ったという実感がない」という回答が得られた。その理由は先述のとおり、正規雇用への移行に伴う業務内容や処遇に関する変化が全くなかったためである。

Qさんの事例は、13年にもわたる正規雇用者としての就業経験があることや、関連業種の同職種へ採用されたことから、本来ならば正社員としての処遇で採用可能な人を、トライアル雇用を適用して採用したという見方もできる。しかしQさんは応募時点において前職を辞めて1年が経過しており、年齢も35歳を超えていた。応募の第一段階である書類選考においては、採用側は文字で表現できる限られた情報で是非を判断するしかない。その時、年齢が高いことや前職からブランクが1年以上あることは、たとえ同職種への転職だとしても大きなマイナス要因となる。Qさんだけでなく、他の利用者も全員、労働市場において不利とされる条件(非大卒、中途退学者、職歴が多い、前職を辞めてからの無職期間が長い、非正規雇用者、35歳以上の女性、未経験職種を希望)を必ず1つ以上備えている。試行雇用奨励金等のトライアル雇用制度の意義は、こうした書類選考で落とされてしまう可能性のある人々を面接の段階まで押し上げて、その人の真価を評価してもらうチャンスを与えることにあるといえよう。

第6節 公的職業訓練

本調査の回答者のうち、公的職業訓練を利用した人が2名、利用を検討したが資格を満たしておらず叶わなかった人が1名いた。以下にそれぞれの事例をみていこう。

1. 未経験職種への就職につながった事例

①利用にいたる経緯

Xさん(37歳 女性)は、服飾関連の専修学校修了と同時にアパレルメーカーの縫製工場に正社員として就職した。しかし、学校で学んだ「服作り」の考え方と大量生産という現実の仕事とのギャップに悩み、持病が悪化したことをきっかけに退職した。その後、アルバイト、内職、契約社員と様々な雇用形態で働き続けたが、いずれも持病の悪化により辞めざるを得ず、職歴が増えてしまった。安定した仕事に就くために持病を悪化させない働き方ができる事務職をめざそうと決意したXさんは、まずは通信教育で医療事務の資格を取得した。しかしいざ就職活動を始めると、医療事務の仕事は需要より供給が大きく、パソコンの技能を同時に求められることが分かった。そこで、パソコンの技能を身につけたらより幅広い分野で就職活動ができると考えて、いったん働くことを休止して、職業訓練校(事務スタッフ科)に入学し、事務職に必要な資格を取得することにした。

②訓練を受けた結果

Xさんは無事3ヶ月の課程を修了し、マイクロソフトオフィス2007スペシャリスト(Excel、Word)、日商簿記3級を取得した。訓練終了後、取得した資格を履歴書に記して就職活動を再開したところ、今までは書類を提出した段階で断られ面接を受けることすらできなかったのが、資格取得後は書類選考に通過できるようになり、自分に自信がついた。

最終的には、担当職員から「老人介護施設は従業員の人間関係が円滑であるところが多いので応募してはどうか」とX社の事務職の求人を紹介され応募したところ、即日で採用が決まった。X社には若年者等トライアル雇用奨励金を適用する形で採用されたが、3ヶ月間のトライアル期間を経て無事正規雇用へ移行し、ヒアリング調査を実施した時点(入社から約半年)には新規採用者の教育を依頼されるほど、採用側に信頼されていた。

最後にXさんに公的職業訓練を受けた感想を尋ねたところ、「派遣社員で働いている間も雇用保険に加入していたため、訓練中は失業手当を受け取ることができて大変助かった」という回答が得られた。

2. 希望職種を転換した事例

①利用にいたる経緯

Qさんは服飾関連の短大を卒業後、和装小物の小売店に就職し13年間勤続した。営業事務および企画の業務に携わっていたが、新たな商品を作り出すことに限界を感じるようになった。「自分ができることはやりきった」という思いもあったため、後輩が育ってきたのを機に退職した。

退職後は新しいことに挑戦したいと思い、インターネット関連の技術を学ぶために公的職業訓練を受けることにした。その経緯をQさんは次のように語っている。

『和装の流通経路は、問屋から小売店を介して買われるものよりもインターネット経由で直接流通するものが多いのかもしれない、インターネット販売サイトの更新等の仕事をしてみたい』と思い、転職活動に生かすため、インターネット関連の技術（データ更新、プログラム作成等）を学ぶ公共職業訓練校に通った」（Qさん 35歳 女性）

②訓練を受けた結果

Qさんは、訓練校に通い始めた当初は、インターネット上の販売サイトを更新するなどの仕事をしてみたいと考えていた。しかし実際に訓練を受けてみると、なかなか学んだ事柄を自分のものとして吸収できなかつたため、前職での経験を生かすことができる営業事務の仕事を中心に探すことにした。最終的には、前職と関連のある業種で営業事務職としての採用が決まった。

以上のQさんのエピソードは、職業訓練によって身につけた知識や技能が、就職活動や再就職後の業務に活かされなかつた事例である。しかし見方を変えれば、Qさんは実際に学んでみたからこそ、自分にその職種が合っていないことに気づくことができたともいえる。

3. 利用を検討したが叶わなかつた事例

最後に、公的職業訓練の利用を検討したが利用できなかったDさんの事例を紹介する。Dさん（33歳 女性）は、大学卒業と同時に自動車販売会社に正社員として就職するが、4年半勤続した後に留学準備のために退職した。3年間の留学を終えて帰国した時には30歳を迎えていた。実家のあるD県での就職を希望したが、年齢制限を設けている求人が多く、応募すること自体が困難であった。そこで公的職業訓練を受けて就職に有利な条件を得ようと考えたが、Dさんが就職活動をしていた2007～2010年には、求職者支援制度がまだ実施されておらず、雇用保険に加入していなかつたDさんは訓練を受けることができなかった。この経験を振り返りDさんは、「有料でもいいので、雇用保険未加入者も職業訓練などを受けると、様々な人が仕事を見つけやすくなるのではないだろうか」と語っている。

第4章 若年社員の職場への定着に向けて

本調査は、採用の時点における「雇用機会の拡大」を主な目的とする若年者雇用支援施策に焦点を定めている。したがって、就職後の職場への定着について本調査の結果からのみ見解を述べることは難しい。そこで本章では、若年社員から得られた回答の中から早期離職を防ぐためのヒントになるものを紹介することにとどめたい。なお本章においては、若年社員のプライバシーに配慮するため、本人を特定できる情報を削除または加工している。

まず、本調査の実施から約1年経過した時点で調査対象企業に若年社員の在籍状況を確認したところ、2社から既に退職したという回答が得られた。その2名とは別に、ヒアリング調査の際に長期的かつ曖昧なものも含めて転職の可能性があるとして述べた若者が5名いた。それらの要因として考えられる事柄を以下に分類した。

1. 現職で困った状況にある場合

ヒアリング調査の時点で、現職で何がしか困った状況にあり、将来的には転職を志望していると答えた人たちがいた。その理由は以下のようなものであった。

○労働条件

大企業と比べると、中小企業の労働条件は厳しい場合が多い。給与額や労働時間の長さ、休暇の取りづらさ、早朝・夜間・土日祝日に勤務する必要があることなど、労働条件を理由とするケースがいくつかみられた。

「あまりに忙しくて、今の会社で働き始めてからほとんど友人等に会っていない。(略) 将来についてとても悩んでいる。正直なところ『この先ずっとこのままでいいのかな』と思っている。今後もずっとこの会社で働き続けるか否かは分からない」

「現在は、転職も視野に入れている。ただ、具体的には何も行動していない。転職を考えた一番の理由は賃金額である。自分よりずいぶん年上の先輩社員の給与額が、自分が現在受け取っている金額とあまり変わらないことが分かった。中には『生活が苦しい』という人もいる。今はまだ他社に就職した友人とたいして変わらない金額だが、今後30歳、40歳と年齢が上がっていくと差が大きくなっていくだろう。転職先としては、工場で生産工程の仕事に就くことも視野に入れている。工場で働くことの魅力は、残業代がつくことと休日が明確に定められており長期休暇もあること。しかし、営業職から生産工程に転職することは簡単だが、反対に生産工程から営業職に転職することは難しい。そのため、まずは営業職への転職を試みる方がよいかなと考えている」

○若年者を育てる余裕がない

転職を検討している若年社員の勤め先に共通するのは、教育訓練に人的資源を充てることができていないことである。本調査の対象企業は何れも中小規模であるため、費用も時間もかかる体系的な研修を行った企業は皆無である。ほとんどの企業が、上司や先輩社員によるOJTのみを行っている。それでは何によって差が生じるのか。若年社員が「この会社ですっと働きたい」と答えた企業では、若年社員に「何をすべきか具体的に指示が出されている」「何を質問しても快く答えてくれる人が傍にいる」「将来の展望が明確に提示されている」ため、入社してすぐに実際の業務に携わることになっても安心して業務に取り組むことができている。反対に若年社員があいまいで長期的なものも含めて転職を検討していた会社は、以下の事例にあるように、若年社員に対して「何をどうすればよいのか具体的な指示がない」「周りの人がいつも忙しそうで声をかけづらい」「今の仕事を続けることで将来自分がどうなるのか展望が示されていない」という状況にあった。そのため孤立感や不安が募り、転職を検討し始めることにつながったようだ。

「電話対応の仕方と接客時の声のトーンに気をつけるよう注意された。しかし具体的にどうすべきかは何も指導されなかった。初めはどうしたらよいのかと困ったが、自分で工夫して慣れていった。(略)初めての事案が生じた時には事務所に連絡して指示を仰ぐように言われていた。(略)しかしどういった事案がどちらの管轄になるのか事前に知らされていなかったため、うまく対応できなかったことがある」

○業務内容が入社前に期待していたものと異なる

「やりたい仕事」を具体的に定め、長期的なキャリアプランをたてた上で就職したある若年者は、実際に携わることになった業務内容が入社前に期待していたものと異なっていたため、「やりたい仕事」の実現を求めて転職を検討しはじめていた。

「在学中には別の業界への就職を希望していた。しかしなかなか内定が得られずハローワークで相談したところ、ジョブサポーターが『今すぐに希望の業界へ就職するのではなく、将来その業界へ転職する際に有利となるような、関連する業界や職種にまずは就職し、情報を収集したりスキルを磨いたりしてから改めて転職に挑戦してはどうか』という長期的プランを提案してくれた。そこで現在の勤め先に応募し入社したのだが、現在配属されている部署では、入社当初に希望していた業務に携わる機会がない。今後異動もありえるとは思いますが、留年して就職活動をもう少し続けてもよかったかもしれない。将来的には、2、3年働いて転職に役立つような知識を身につけたら、在学中に本来希望していた業界へ転職したい」

2. 現在は困った状況にはない場合

○自分自身が将来どう変化するかがわからない

まず、現在は今の勤め先で長く働き続けることを希望しているが、自分自身が将来どう変化するかがわからないと答えた人がいた。一人は自分自身の体力が、もう一人は自分の「やりたいこと」が変化した場合には転職する可能性が否定できないと語ってくれた。

「今の仕事は自分にとって特別好きなことというわけではない。かといって他に明確な目標や『やりたいこと』があるわけではない。今後もずっと今の会社にいるかと尋ねられると、分からない。まずは今の会社で3年は経験を積みたい。その後に『やりたいこと』が見つければそちらをしようかなという気持ちはある」

また、若年者自身はできるだけ長く働き続けることを希望しているが、会社側の事情によってはそれが難しいかもしれないと答えた人がいた。その要因は大きく3つに分けられる。

○解雇や倒産による転職に備えたい

社会全体の景況が悪いと、本人が長期勤続を希望していても、会社の経営状況が悪化すれば解雇されるかもしれない。また、業界や職種によっては組織間移動をすることによって知識や技能を高めることが一般的とされる場合もある。こうした状況に備えて「いつでも転職できるように」自らの職業能力を高めておきたいと語る人もいた。

「現在のところ転職は考えていないが、転職が多い業界であるので、万が一転職することになっても困らないだけの力をつけておきたい。無事ケアマネージャーの資格を取得できたら転職も含めて新しい展開を考え始めるかもしれない。今後転職するとしても介護の仕事は続けていきたい。そのため、介護の仕事という枠の中でステップアップしていけるような経験を今から積んでいきたい」

○上司との相性

また、自分自身の問題ではなく一般論として、長く働き続けるには従順さが必要だという意見も得られた。

「一般論としては、長く働き続けるためには上司のいうことを素直にきくことが必要なのだと思う」

○ワークライフバランス

本調査の回答者のうち、女性14名は全員独身であった。彼女たちに結婚や出産などのライフイベントが発生した場合に働き続けるつもりか尋ねたところ、ほぼ全員が結婚・出産後も何らかの形で働き続けたいと答えた。また10名はできる限り長く今の勤め先で働きたいという意向を示した。しかし実際に結婚・出産後も現在の勤め先で勤務できるか否かは、勤め先や家族など様々な事情によって影響を受けるため、本人の意向だけでは決まらない。そのため「結婚・出産後も現在の勤め先で働くつもり」と明言した人は1名のみで、大半は「その時にならないと分からない」と答えた。彼女たちが勤務し続けるか否かは、家庭の事情や本人の意向もさることながら、企業側の対応にも影響を受けることになるだろう。

第5章 政策的インプリケーション

1. (新卒応援) ハローワークの運営

第2章と第3章第1節では、若年者によるハローワークの利用状況を、特に新卒応援ハローワークの対象となる層(大学等の新卒者および未就職の既卒者)に焦点を絞って見てきた。その調査結果から示唆される今後の課題は以下のとおりである。

1-1. 大都市の若者に対する認知拡大

新卒応援ハローワーク利用者の多くは、大都市に在住もしくは在学中の高学歴の若者たちであった。大都市には求人情報を得るための手段も、求人そのものも比較的多い。そのため学校やメディアが「若者もハローワークを利用できる」という情報を提供しても、直ぐにはハローワークを利用する必要性を感じない。また、「ハローワークは中高年の失業者のためのもの」というイメージが強固に焼き付けられている。そのため、インターネット上の求人サイトや学校など、他の就職活動ツールや相談窓口をまずは利用し、万策尽きた時に初めて「最後の手段」としてハローワークを訪れる。そして実際に利用した若者のほとんどが「もっと早くハローワークに来れば良かった」と発言している。彼・彼女らの中には、もっと早く訪れれば、卒業する前に就職が決まったのではないかと思われる人も少なくない。

したがって大都市の若者たちに対してまず行うべきアプローチは、「ハローワークは若者のためのセーフティネットでもある」という認知を高めることである。大都市には利便性のよい場所に、独立した施設として新卒応援ハローワークが設置されている。一般のハローワークとは異なり新卒応援ハローワークは、実際に同年代の若者が多数利用しており、施設内の設備等も若者が親しみやすい空間となっている。一度その様子を目にすれば、実際に利用するまでの障壁は低い。

ではどうすれば認知を高めることができるのか、「友人」をきっかけに新卒応援ハローワークを訪れた人は来所のタイミングが早いことがヒントになるだろう。既に政府や学校など様々な「大人」たちが、若者たちに「若者もハローワークを使える」という情報を発信している。しかしそれはマスメディアや学校の大ホールで行われる就職ガイダンスを通じて、「マス」としての若者集団へ呼びかけているにすぎない。そのため若者の耳を素通りしてしまう。しかし自分と同じ立場の友人に、「個」対「個」のコミュニケーションで勧められた場合、それまでの「ハローワークは『中高年のためのもの』」というイメージが一気に「若者のためのものでもある」と一新される。Vさんはその典型的な事例である。こうした若者同士のいわゆる「口コミ」の力を借りる伝達方法を考えることが有益だろう。実際に政府のホームページでは、ハローワークを利用して就職した若年者から寄せられた感想を紹介している。こう

した取り組みを、各地のハローワークにおいてもさらに推進することが有益かもしれない。

また発信元が大人であっても、家族や高校の担任教師といった本当に身近な人から個別に勧められれば、Aさんのように利用につながることもある（第3章第1節「4. 利用の目的・動機」参照）。若者本人だけでなく、若者と日々個別に接するような大人にも認知を高めることが効果的だろう。

1-2. 地方都市における就職活動の拠点を整備

本調査の回答者21名のうち人口規模の小さい地方都市に在住していた8名は、全員が地元での就職を希望していた。また、大都市に在学・在住しながら出身地である地方都市へUターン就職することを希望していた人も複数いた。大都市と比べると地方都市では、求人の数そのものが少ないだけでなく、民間の求人情報サービス事業にとって市場としての魅力に欠けるためか仕事を探す手段にもあまり選択肢がない。

ところが、昨今は大学による就職ガイダンスにおいても、求人サイトへの登録が「就職活動の初めにまずやるべきこと」として推奨されるほど、インターネットを使った就職活動が「スタンダード」なものとして認知されている。そのため、地方都市の狭い地域内で仕事を探したい若者までも、まずは大手求人サイトを検索することから就職活動を始める¹⁵。しかし新卒者が主に用いる大手求人サイトは民間企業により運営されており、求人情報の掲載に多額の費用がかかるため、採用数の少ない企業や中小零細企業、地域限定の採用活動を行いたい企業などは、掲載しない（できない）。そのため、希望に合った求人がなかなか見つからず、新たな情報源を求めてハローワークへやってくる。

しかしながら人口規模の小さい地方都市では、新卒応援ハローワークを単体で設立することは難しく、一般のハローワークの中に「若年者コーナー」などの名称で、対象者を特化した窓口を設けることで対応している。第1章で述べたように、一般のハローワークは様々な属性の求職者に対応する必要があるため、設備や施設の運営面で制約が多い。また、同年代の利用者が少ないため若者は足を踏み入れにくい。しかし上述のとおり、地方の小都市に暮らす若年者にとってハローワークは、他の手段を全て使い尽くした後に訪れる場所ではなく、就職活動のための重要なインフラである。若年者の相談コーナーをパーテーションで区切る、携帯電話からも求人情報を検索できるシステムの構築など、既にいくつかの取組が行われているが、こうした若年者も親しみやすい空間づくりと情報提供の仕組みなどの工夫をさらに進めていくことで、より多くの若年者による利用を期待できるのではないだろうか。

¹⁵ たとえば、Cさん（22歳 男性）からは次のような回答がえられた。「大学3年生の10月頃（2009年10月）に、大学の就職支援部門から新卒者向けの求人サイトへの登録と、会社説明会への参加申し込みを促すアナウンスがあったため、各種求人サイトに登録して情報収集を始めた」

1-3. 多様な若年者の個別の事情に寄り添った支援を

ハローワークには様々な事情を抱えた若年者が訪れる。今回の調査対象者の場合、一般的な新卒者の就職活動スケジュールから後れを取ってしまった学生、卒業してなお就職が決まっていない既卒者、新卒時に一度は就職したが早期に離職した人、海外から帰国したばかりの人といった事例が得られた。彼・彼女らは、いわゆる日本的雇用慣行において「標準的」とされる働き方、すなわち在学中に就職活動を行い卒業と同時に就職し長期的に勤続するというライフコースとは異なる道筋をたどっている。こうした若年者たちに対しては、それぞれの事情に寄り添った個別の対応が必要である。

たとえば、卒業までに就職が決まらなかった、または一度は就職したが早期に離職した既卒者については、「第3章 第1節 新卒応援ハローワーク」においてみたように、民間の求人情報サービスではそもそも応募できる求人を探し出すこと自体が困難である。応募を新卒者に限定している企業はまだ多い。かといって新卒者向けではない一般の求人に応募すると、就業経験のある転職希望者と競争することになるため既卒者は不利になる。

この問題に対応するため、ハローワークでは、「新卒者」でも「経験者」でもない「既卒者」を新卒扱いで採用する求人を集めている。この取り組みは大変重要であり今後も続けていく必要がある。そして、既卒者を新卒扱いで採用する求人企業を増やすためには、卒業と同時に就職できなかったという事実がそのまま能力不足を意味するわけではなく、既卒者となった経緯には個々に多様な事情があるという認知の拡大が必須である。さらには就職面接会の実施やジョブサポーター等の職員の仲介によって、求人企業と既卒者とが実際に会って話をする機会を作り出すことが有益である¹⁶。既卒者本人に対しては、「第3章第2節 ジョブサポーター等による職業相談」においてみたように、ジョブサポーター等が一人一人にキャリア・コンサルティングを行い、各人各様の課題を整理した上で職業情報を提供し、具体的な行動へ導くといった丁寧な支援が有効である。求人企業と既卒者個人の双方に対して、これらの取り組みを継続していくことが望まれる。

また、本調査の対象企業 25 社のうち 2 社が、海外から帰国して間もない女性を採用していた。D さん（33 歳 大卒）は留学、T さん（20 代後半 短大卒）は青年海外協力隊からの帰国者であった。また、本調査の前身となる調査（労働政策研究・研修機構 2012）においても、青年海外協力隊から帰国した 20 代女性がハローワーク経由で採用された事例が紹介されている。今回、若年社員本人がヒアリング調査に協力してくれたのは D さんのみであったため深い考察はできないが、海外留学等からの帰国者は、日本社会そのものへの適応や、海外での経験を日本企業が評価する難しさ、年齢が高くなりがちといった困難を抱えやすい。人数としてはまだ多くないかもしれないが、今後増えていく可能性は大いにある。彼・彼女らを

¹⁶ 以上の求人企業に対するアプローチについては、採用担当者に対するヒアリング調査（労働政策研究・研修機構 2012）において詳細をまとめている

支援の対象者として明確に認識しておく必要がある。

以上のように、ハローワークには労働市場において不利な条件をもつ人々や、民間の求人情報サービスがあまり提供されていない層の人々が訪れている。彼・彼女らは、公的機関であるハローワークが支援すべき重要な対象である。今後、若年者の雇用支援対策を考えていく際には、こうした少数派とみなされている若者にこそ、これまで以上に支援を強化していく必要があるだろう。

2. ジョブサポーターによる職業相談

第3章でみたように、ジョブサポーターによる職業相談に対してはおおむね好意的な感想が寄せられた。特に心理的な援助に対しては高い評価がなされていた。しかし一方で、ジョブサポーターの力量や所有する情報量には個人差が大きい可能性がある。たとえば、「第3章第2節 ジョブサポーター等による職業相談」において紹介したPさんの事例においては、卒業直前にハローワークへ初めて訪れ、急いでいたにも係わらず即日求人を紹介しなかった理由を若年者本人が納得できる形で説明できていなかった。

ジョブサポーターの職業経験は多様である。自らのキャリアカウンセラーの資格や、退職前の人事・労務管理業務の経験を生かそうと名乗りを上げてくれた人なども含まれる。民間企業での就業経験が少ない人がジョブサポーターとなった場合、企業の現場感覚のようなものを身につける必要があるだろう。反対に、元人事・労務担当者がジョブサポーターとなった場合、就任前の経験は求人開拓の糸口となったり、実体験に基づく企業社会の現実を若者に伝えたりとプラスに働くこともあれば、自分一人の経験を一般化してしまうというマイナスにも働きかねない。自らの経験してきた得意分野だけでなく、様々な業界や職業について視野を広げるための体系的な教育・訓練を充実させる必要があるだろう。

また、若年者からの評価が高かった事例の中には、担当のジョブサポーターが就任以前から個人的につながりのある企業の求人を開拓したがゆえに、求人票に掲載されている内容を超えた情報を若年者に提供できていた事例が2点含まれる。採用担当者に対するヒアリング調査の報告においても指摘したが、求人企業の情報を求人開拓した担当者だけでなく全体で共有する仕組みの確立が必要だろう。

3. 各種トライアル雇用制度

3-1. 若年者個人による制度理解の重要性

新卒者および卒業間もない既卒者は、社会人としてはまだ幼く、自分自身や職業について十分に理解できていないままハローワークを訪れる。そのため、求人情報や諸制度について職員が説明した内容をそのまま素直に受け取る。それだけに職員の責任は重い。

例えば、各種トライアル雇用制度を使うことが若年者本人にメリットがあると思う理由について、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の利用者と試行雇用奨励金の利用者とは若干異なる回答が得られた。前者は、ジョブサポーターによる制度の説明を自分で整理し、助成金や試用期間など「企業にとっての」メリットが、結果的に採用という「自分にとっての」メリットにつながると発言した。しかし後者はジョブサポーターによる説明をそのまま繰り返している回答ばかりであった。なかにはトライアル期間の目的について若年者が正確に理解していない事例もみられた。

例えば、第3章第4節において紹介したIさんの場合、トライアル期間には会社が求職者を試すだけでなく、Iさん自身もその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると職員から説明されて、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の利用を決めていた。しかし言うまでもなく、仮にトライアル期間なしに初めから正社員として就職したとしても、求職者が辞めることは可能である。トライアル期間は、あくまでも企業が求職者を試すための期間である。社会経験に乏しい若年者にも正しい認識がなされるように、丁寧かつわかりやすく説明すると共に、正しく認識されているか確認することも必要だ。ただ、就業経験に乏しい若者たちにとって、就職という未知の世界に飛び込むことは勇気のいることである。本調査の回答者の中にも、精神的な疲労により就職活動を中断した経験を持つ若者が少なくなかった。上記のIさんも、在学中は就職活動をする気にならず、卒業後は1年弱の間、自宅で過ごしていた。ジョブサポーターは彼の背中を押すために、試用期間中に本当に働き続けるのか決めたらいいと発言したのかもしれない。その場合は、試用期間とは関係なく労働者には辞める権利があることを併せて伝えるなど、きめ細かい配慮をする必要がある。

また、「応募できるなら制度を使うかどうかはどちらでもいい」という考えで各種トライアル雇用制度を利用した若年者もいた。この場合も、試行雇用奨励金を利用した30代の場合は、トライアル期間の3ヶ月間が有期雇用であることを理解したうえで決断しているが¹⁷、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した卒業間もない既卒者の場合、あまり制度の仕組みを理解していないまま制度の利用を決めている¹⁸。トライアル雇用は若年者にとって雇用

¹⁷ 第3章第5節「2. 利用に至った経緯」で紹介したDさんの事例。他にもUさんが同様の発言をしている。

¹⁸ 第3章第4節「2. 利用に至った経緯」で紹介したKさんは3年以内既卒者トライアル雇用奨励金制度を利

可能性が広がるというメリットもあるが、トライアル期間満了をもって正規雇用へ移行できない可能性もある。形式的な説明をするだけでなく、若年者本人が本当に制度のメリット・デメリットを理解できているのか確認しながら、事実に基づき分かりやすい説明を行う必要がある。また、当制度の適用の有無に限らず、若者が自分自身で雇用契約の是非を判断できるように、労働法制や労務管理等に関する基礎的な知識を身につけさせることが必要だ。そのためにも、学校との連携は今後もより一層進めていくべきであろう。

3-2. 正規雇用への移行基準の明確化

本報告では2種類のトライアル雇用制度を採り上げたが、両制度に共通してみられた課題は、若年者本人が正規雇用へ移行できる条件を理解しないままトライアル期間を過ごしていることである。第3章第4節「2. 利用に至った経緯」で述べたように、特に就業経験の乏しい20代前半の求職者は、トライアル期間中に「正社員になれるのだろうか」という不安を感じたと訴えた人が多い。各種トライアル雇用制度を適用するためには、企業はハローワークに「雇用実施計画書」を作成し、雇用から2週間以内に提出することが義務付けられている。そこには、トライアル期間中の労働条件、トライアル期間中に行う措置、および正規雇用へ移行するための要件などを明記することになっている。その記述をできるだけ具体的な内容にするよう企業側へ指導を行うと同時に、雇用実施計画書の内容を求職者に丁寧に説明することで、この問題はいくらか解決できるのではないだろうか。

4. 公的職業訓練

新卒者ではない求職者が未経験の職種に就くためには、その職種で必要とされる知識や技能をあらかじめ身につけていなければ応募することすら叶わない。しかし教育訓練を受けるには費用がかかる。通学を要する場合は並行して働くことが難しく、教育を受けている間の生活費も必要である。その費用は、安定的な仕事についていない求職者にとって大きな負担になるだろう。第3章第6節において紹介したXさんの事例は、不安定な雇用形態で働く人々にとって、公的職業訓練が新しいチャンスを手に入れるための重要な社会的インフラであることを物語る。

また、同節においては、訓練を希望したが雇用保険に加入していなかったため利用できなかったDさんの事例を紹介した。しかし現在では、Dさんのような立場の人も受講でき

用した経緯を尋ねた際に、「職員からどのような説明をされたかはよく覚えていない。3ヶ月間のトライアル期間があると説明されたが、あまり意識せずに『K社を受けたいのだから、応募するしかない』『駄目だったら駄目でまた次に応募すればよい』と思った」と答えている。他にも1名同様の事例があるが掲載許可を得られなかった。

る「求職者支援制度」が設けられている。より広い対象に向けて、安定した仕事への就職を実現するための能力開発の機会が広がったことの意義は大きい。

<参考文献>

労働政策研究・研修機構 2012『中小企業における既卒者採用の実態』JILPT 調査シリーズ No.91

労働政策研究・研修機構 2013『中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況（採用担当者ヒアリング調査報告）』JILPT 資料シリーズ No.115