

第Ⅱ部

資料

1. 事例紹介

事例 1 「新卒応援ハローワーク」

本章の「Ⅰ. 新卒応援ハローワークの概要」では、[新卒応援ハローワーク]の概要を、主に厚生労働省・都道府県労働局・公共職業安定所が作成した[新卒応援ハローワーク]の紹介パンフレット¹および厚生労働省の報道発表資料をもとに概説する。次の「Ⅱ. 大阪新卒応援ハローワーク（事例①）」では、[大阪新卒応援ハローワーク]による取り組み状況をジョブサポーターによる支援を中心に紹介する。さらに「Ⅲ. ジョブサポーターによる支援の実例（事例②③④）」では、同ハローワークにおける個々のジョブサポーターによる支援業務の事例を紹介する。

Ⅰ. 新卒応援ハローワークの概要

平成 20 年の世界的金融危機に端を発する若年者の就職環境悪化を受け、政府は緊急の雇用対策を打ち出した²。[新卒応援ハローワーク]は、そのうちの一つである[新卒者雇用に関する緊急対策³]（図表Ⅱ－1）の一環として設置された、主に新卒者と卒業後 3 年以内の既卒者を対象とした就職支援機関である。その数は平成 27 年 2 月時点で全国に 57 ヶ所に及ぶ。以下では[新卒応援ハローワーク]の設立までの経緯と現状について概要を示す。

図表Ⅱ－1 [新卒者雇用に関する緊急対策]

- 「ジョブサポーター⁴」を倍増し、きめ細かな支援を行う
- 各都道府県に新卒者専門の「新卒応援ハローワーク」を設置する
- 臨床心理士による心理的サポートを行う
- 「新卒者就職応援本部」を設置し、地域の実績を踏まえた就職支援を実施する
- 既卒者を対象にトライアル雇用を行う企業への奨励金を創設する
- 新卒枠で既卒者を採用する企業への奨励金を創設する
- 未内定者・既卒者を対象に、短期のインターンシップ機会を提供する
- 「青少年雇用機会確保指針」を改正し、「卒業後 3 年間は新卒扱い」を盛り込む

出所：厚生労働省報道発表資料（平成 22 年 9 月 10 日）「新卒者支援の更なる充実について～新卒応援ハローワークにおける支援などを開始します！～」

¹ 厚生労働省・都道府県労働局・公共職業安定所「こんにちは新卒応援ハローワークです」
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000068353.pdf>（2014 年 12 月 26 日最終アクセス）。

² 平成 22 年 9 月 10 日閣議決定「新成長戦略実現に向けた三段構えの経済対策」、平成 22 年 10 月 8 日閣議決定「円高・デフレ対応のための緊急総合経済対策」。

³ 新卒者雇用・特命チーム「新卒者雇用に関する緊急対策」（2010 年 8 月 30 日）。

⁴ 公共職業安定所長の指揮命令の下、中学・高等学校・中等职业学校・大学・大学院・短大・高等専門学校・専修学校等、並びにこれら学校の生徒・学生に対する就職支援等について、学校との連携の強化を図りながら、情報把握、就職支援、求人開拓、職場定着の援助などの業務に従事する専門の職員。

〔新卒応援ハローワーク〕の主な支援対象者は、大学院・大学・短大・高専・専修学校の卒業年次（大学は4年生、短大は2年生など）に在学中の学生や、これらの学校を卒業した3年以内の既卒者である。また支援を希望する高校生や学校を卒業して3年以上が経過している既卒者も利用できる。

〔新卒応援ハローワーク〕の主な支援内容は、以下のとおりである⁵。

①求人情報検索

〔新卒応援ハローワーク〕内に設置してある求人情報検索用のパソコンから全国各地の求人情報（仕事情報・企業情報）を検索できる。窓口では、求人者の希望等によりインターネット上に公開していない求人情報も紹介している。

②ジョブサポーターによる個別相談

相談窓口においてジョブサポーターが、求人情報の探し方や応募方法を始め、さまざまな相談を受け付けている。

③応募書類の添削、面接指導

利用者が持参したエントリーシートや履歴書などの応募書類を、ジョブサポーターが添削し、改善点などを助言している。また、模擬面接等の支援も行っている。

④各種セミナー、イベント

年間を通じて、就職面接会やセミナーなど、就職活動に役立つイベントを参加費無料で開催している。

⑤臨床心理士等による心理的サポート

心理的な理由から就職活動に困難を抱えている利用者の相談を受け付けている。

⑥学校との連携

大学・短期大学などにジョブサポーターを派遣し、各学校の要望に応じて、職業相談や就職セミナー等のイベントなどを実施している。

⑦若者の採用・育成に積極的な企業の紹介

一定の労務管理体制が整備されており、新卒者を含む若者（35歳未満）を採用・育成するためにハローワークへ求人を提出し、詳細な企業情報・採用情報を公表する中小・中堅企業を「若者応援宣言企業⁶」として、積極的にマッチングやPR等を行っている。

これらの支援以外にも、各種セミナーなど様々な支援を実施しているが、その具体的な内容は、各地の〔新卒応援ハローワーク〕によって異なる。

⁵ 厚生労働省「新卒応援ハローワークが皆さんの就職活動を支援します」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/05.html>（2014年12月26日最終アクセス）。

⁶ 「若者応援宣言企業⁶」とは、一定の労務管理体制が整備されており、若者（35歳未満）のための求人を提出し、採用・育成に積極的で、通常の求人情報よりも詳細な企業情報・採用情報を積極的に公表する中小・中堅企業である。

Ⅱ．大阪新卒応援ハローワーク（事例①）

実施日：平成 26 年 2 月 19 日

回答者：村田泰弘 氏（大阪新卒応援ハローワーク所長）

安川啓子 氏（大阪労働局職業安定課若年者雇用対策班長）

インタビュー係：岩脇千裕（JILPT 副主任研究員）

ノート係：桑原教恵（JILPT 臨時研究協力員）

※所属、役職等はインタビューを実施した当時のもの

以下の[1]～[6]は、〔大阪新卒応援ハローワーク〕による取り組みについて、同ハローワークの所長へインタビューを行った結果をとりまとめたものである。原則として、インタビューを行った平成 26 年 2 月の時点についてとりまとめている。

[1] 大阪新卒応援ハローワークの概要と大阪の若年者雇用の近況

〔大阪新卒応援ハローワーク〕は、大阪市北区の阪急グランドビル 18 階に設置されている、若年者（新規学卒者）向けの雇用支援施設です⁷。運営体制は、正規職員 5 名、再任用職員 1 名が運営・管理面を担当し⁸、ジョブサポーター 42 名が実際の就職支援業務を担当しています。全国の他の〔新卒応援ハローワーク〕と同様に、求人情報の提供・紹介のほか、職業相談、セミナーなどの各種就職支援サービスを実施しています。

大阪府の若年者に対する労働需要は、ここ数年間は景気が低迷していたため、中小企業でも、若年人材の数の確保より質を重視して採用したいという企業も増えてきていました。中には 10 年以上前から、いずれ景気が回復するだろうと予想を立て、質を重視した採用を行ってきた企業もあります。しかし現在（平成 26 年 2 月）は景気が上向いてきており、どちらかというと若年人材の数を確保したい企業が多い傾向にあります。

⁷ 厚生労働省メールマガジン「2010 年 11 月 9 日ハローワーク新卒応援通信 [第 5 号]」。

⁸ 平成 26 年 2 月現在職員が職業相談業務を担当することもあるが、業務の内訳としては運営・管理面の業務が中心となっている。

2 大阪における若年者雇用支援事業の変遷

1. 大阪における若年者雇用支援事業⁹のはじまり

戦後、わが国の若年者に特化した就職支援施設は、当初は大学（院）・短大・高等専門学校・専修学校の学生の就職を支援する〔学生職業センター〕が唯一でした。大阪府にも昭和 51 年に〔大阪学生職業センター〕が大阪市中央区に設置されました。

しかし、大阪府は中小企業が多いため求人数が景気変動によって左右されやすく、生徒・学生に限らず若年層の就職問題が早くから深刻になっていました。大阪府の有効求人倍率は全国平均とさほど変わりませんが¹⁰、若年者が応募できる安定的かつ社会保障を得られる求人は、当時も充分ではありませんでした。一方、大阪の中小企業の間では、約 30 年前から若手人材不足の解決を求める声が上がっていました。

そこで〔大阪労働局〕では、「就職氷河期」という言葉が世間の関心を集め始めた 90 年代半ばから、若年者の雇用の安定と中小企業における若年人材の確保を重要課題と捉え、新規学卒者ではない若年者に対する雇用支援の取り組みを独自に進めてきました。平成 10 年には、不安定な雇用形態で働く若年者を正社員へと移行させて安定雇用を実現することを目指し、30 歳未満の若者を対象にした〔大阪ユースハローワーク〕を大阪駅前設置し好評を得ました。

これによって「学生」は中央区の〔大阪学生職業センター〕へ、「卒業した若者」は大阪駅前の〔大阪ユースハローワーク〕へと、同じ「若者」を対象とする施設が物理的に離れた場所に設置されている状況となりました。しかし中央区は官庁街であるため、若年者にとってあまりなじみがありません。一方、大阪府下の大学は北エリアに偏っており、また大阪から京都や兵庫へ通学する学生も多いのです。したがって、若年者支援の拠点は、府内最大のターミナル駅である大阪駅周辺に置くべきだと考え、平成 15 年 3 月に、〔大阪ユースハローワーク〕と〔大阪学生職業センター〕とを統合し〔大阪ユースハローワーク（大阪学生職業センター）〕と名称変更して大阪駅前へと移転しました。

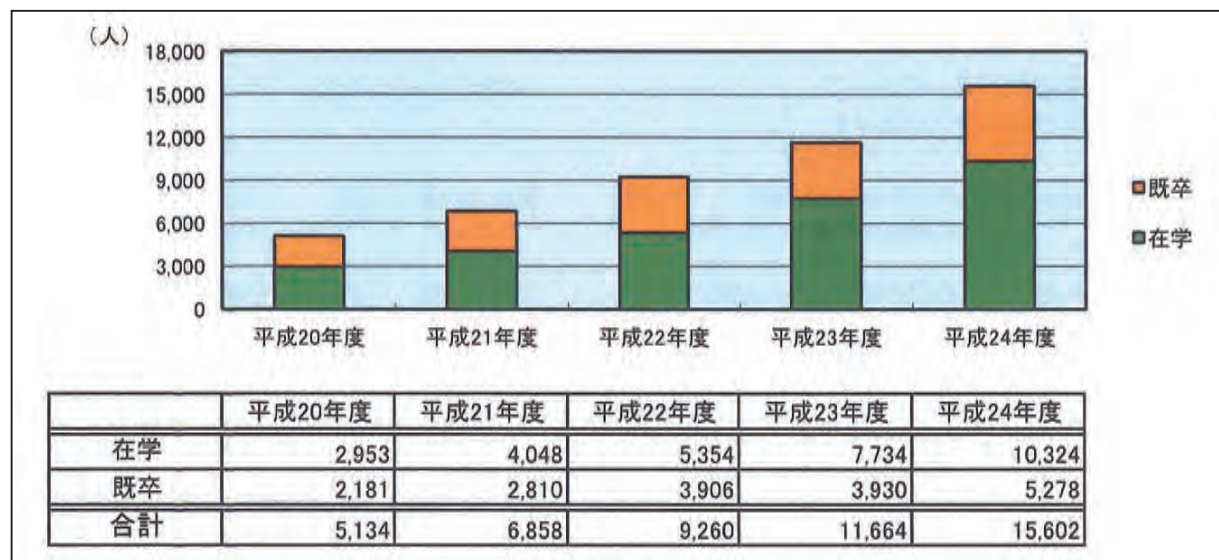
しかし政策方針の転換により〔ユースハローワーク〕事業は廃止され、〔大阪学生職業センター〕は平成 19 年に〔大阪学生職業センター・大阪ヤングワークプラザ〕として施設規模を縮小した上で中央区へ戻りました。さらに、平成 21 年度末で〔ヤングワークプラザ〕事業も廃止されたため、〔大阪学生職業センター・大阪ヤングジョブクラブ〕に名称を変更しました。替わって設置されたのが〔キャリアアップハローワーク〕です。これは、「年越し派遣村」な

⁹ ここでの「若年者」とは、生徒・学生ではない 30 代半ばまでの若者を指している。中学・高校新卒者の就職支援については職業安定所が大きな役割を果たしてきた。

¹⁰ 厚生労働省平成 26 年 11 月職業安定業務統計（一般職業紹介）によれば、全国の有効求人倍率は 1.12、大阪府の有効求人倍率も 1.12 である。

ど非正規労働者問題が関心を集めた平成 20 年 12 月に、非正規労働者を支援対象として全国に設置された施設です。大阪にも平成 20 年 12 月に難波駅、その後平成 21 年 3 月に大阪駅近くで〔大阪キャリアアップハローワーク〕が設置されましたが、その一角に若年者に個別支援を行う「若者コーナー」を平成 24 年 4 月に設置しました。というのも、後述のとおり〔大阪キャリアアップハローワーク〕の利用者の多くは、若年者層であったためです。

図表Ⅱ－２ 大阪新卒応援ハローワーク過去 5 年間（平成 20～24 年）の登録者数年次推移



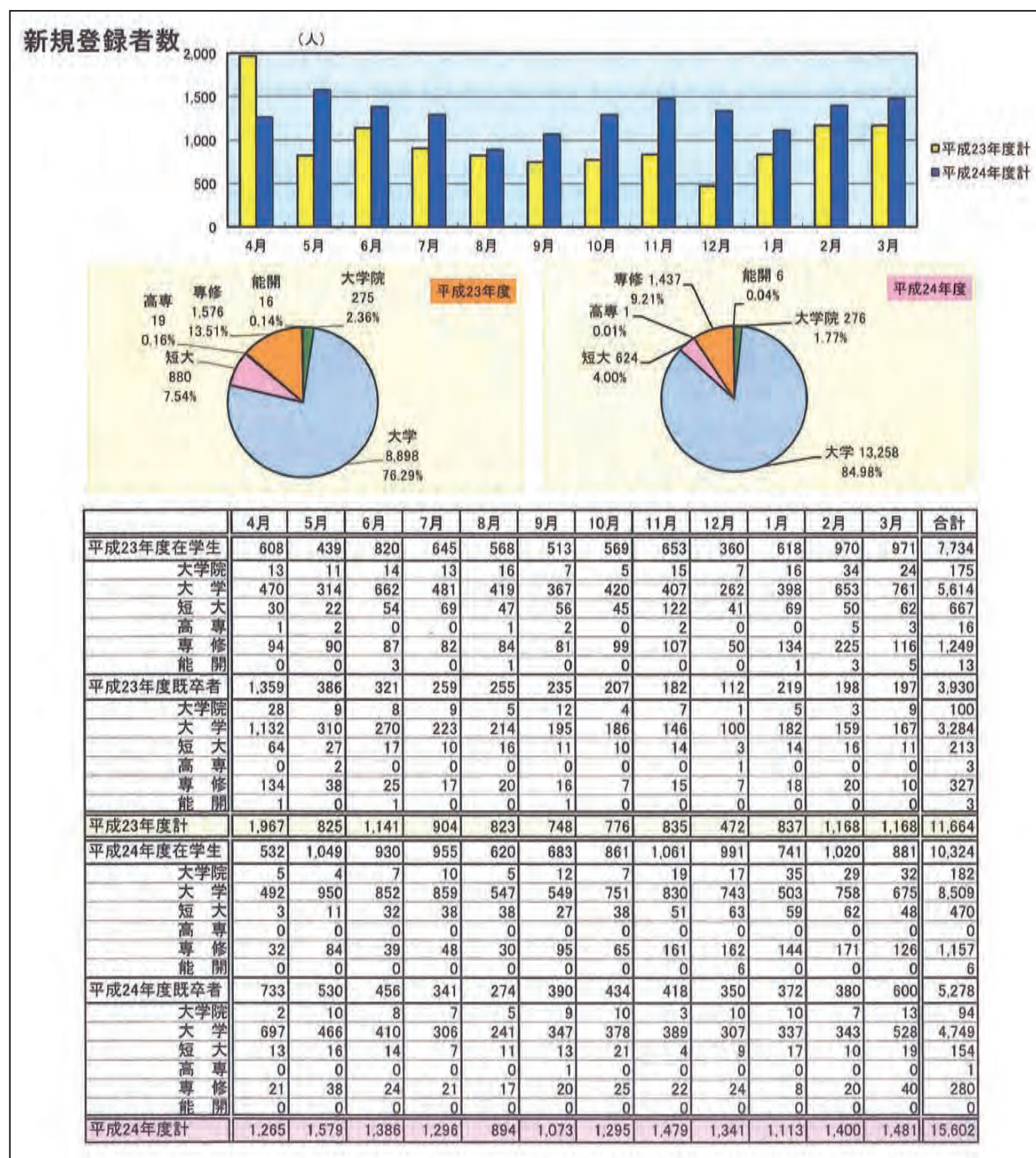
出典：大阪新卒応援ハローワーク「平成 24 年度版業務概況」

2. 「新卒者雇用に関する緊急対策」以降の取り組み

平成 22 年になると、新卒者の就職状況の悪化を受けて「新卒者雇用に関する緊急対策」が打ち出され、全国に〔新卒応援ハローワーク〕が設置されることとなりました。大阪でも〔大阪学生職業センター〕がその役割を兼務することになりました。以後、平成 24 年 10 月まで、〔大阪学生職業センター〕は、〔大阪学生職業センター〕と〔大阪新卒応援ハローワーク〕の 2 つの名称を併用していました。

その後〔大阪学生職業センター〕内の〔大阪新卒応援ハローワーク〕では登録者が急増し、スペースや窓口数が不足していきました（図表Ⅱ－2、3）。そこで、平成 23 年 12 月に、大阪駅前のビルへ移転し、同時に〔大阪キャリアアップハローワーク〕、〔大阪ヤングジョブクラブ〕、〔大阪外国人雇用サービスセンター〕についても同ビルへ移転しました。その結果、利用者の利便性が増ただけでなく、スケールメリットを生かした効率的な支援と、経費の節減に成功しました。

図表Ⅱ－３ 大阪新卒応援ハローワーク平成23・24年度新規登録者数の月次推移と学歴別内訳



出典：大阪新卒応援ハローワーク「平成24年度版業務概況」

平成24年3月には「ヤングジョブクラブ」事業が廃止となったため、学生以外の若者に対する支援は「わかものハローワーク」が担うことになりました。大阪では同年10月に、阿倍野区に「あべのわかものハローワーク」を開設しました。それと同時に「大阪学生職業センター」は「大阪新卒応援ハローワーク」へと改称されました。その後、「キャリアアップハローワーク」の利用者は、開設から5年経過後には、フリーター等の若年者が多くなっている

ことから、同様の年齢層を対象とする「わかものハローワーク」の充実を図ることとし〔キャリアアップハローワーク〕事業は平成 26 年 3 月に¹²廃止されることとなりました。大阪では各事業間の業務の整理再編を行った上で、平成 26 年 4 月 1 日より〔大阪わかものハローワーク〕として新たに運営することになっています。

図表Ⅱ－4 大阪新卒応援ハローワークの沿革

(大阪新卒応援ハローワーク「平成 24 年度版業務概況」から報告者が作成)

支援対象層	学生・新卒者(扱いの既卒者)	新卒以外の若年者	正社員経験が少ない求職者
現在の名称	大阪新卒応援ハローワーク	大阪わかものハローワーク	
昭和51年10月	大阪学生職業センター開設 (府立労働会館5階 大阪市中央区)		
平成元年4月	府立労働センター南館へ移転		
平成8年1月	郵政互助会心斎橋ビル7階へ移転		
平成9年11月	郵政互助会心斎橋ビル10階へ移転		
平成10年2月		大阪駅前第3ビル31階に 大阪ユースハローワーク開設	
平成13年7月		大阪駅前第3ビル28階に ヤングサポートプラザ併設	
平成15年3月	大阪学生職業センター・大阪ユースハローワーク(※1)・ヤングサポートプラザ の統合。大阪ユースハローワーク(大阪学生職業センター)として梅田センター ビル12階へ移転		
平成19年5月	大阪学生職業センター・大阪ヤングワークプラザとして出光ナガホリビル9階へ 移転		
平成20年12月			大阪キャリアアップハローワーク開設
平成22年3月		平成21年度末を以って 大阪ヤングワークプラザ事業廃止	
平成22年4月		大阪ヤングジョブクラブに 改編・名称変更	
10月	大阪学生職業センターが「大阪新卒 応援ハローワーク」の役割も担うことに		
平成23年12月	大阪学生職業センター(大阪新卒応援ハローワーク)、大阪キャリアアップハローワーク、大阪外国人雇用サービスセン ター、大阪ヤングジョブクラブが、大阪府の中心部である梅田駅前の阪急グランドビル18階に移転		
平成24年3月		平成23年度末を以って 大阪ヤングジョブクラブ事業廃止	
10月	大阪新卒応援ハローワークに名称変更	あべのわかものハローワーク開設	
平成26年3月			キャリアアップハローワーク事業廃止
4月		大阪わかものハローワークへ統合	

※1 ユースハローワークはヤングワークプラザの愛称

3. 大阪における若年者雇用支援事業のこれから

このように大阪における若年者雇用支援の取り組みは、時代ごとの課題に応えるために、施設の統廃合や移転を繰り返しながら今日に至っております(図表Ⅱ－4)。平成 26 年 4 月に〔大阪新卒応援ハローワーク〕と同じビル内に〔大阪わかものハローワーク〕が設置されることで、若年者の雇用支援は両施設が所在する大阪駅エリアを拠点に行うことになります。これまでの

¹² 〔大阪キャリアアップハローワーク〕の利用者の半数は 35 歳未満であり、うち 3 分の 2 は 20 代であった。

〔大阪キャリアアップハローワーク〕では多様な年齢層の非正規雇用者を対象に支援を行ってきましたが、今後は〔大阪新卒応援ハローワーク〕と〔大阪わかものハローワーク〕とが連携を密にし、若年者への支援体制を強化していきます。具体的には、ジョブサポーター、就職支援ナビゲーターによる個別支援の強化、若年者に特化したセミナーの共同開催、早期離職した若年者や未就職の若年者を対象とするグループワークなどを行いたいと考えています。

また今後の課題として在職者の定着支援があげられます。在職者は〔大阪新卒応援ハローワーク〕がサービスを提供している平日の昼間、土曜日に支援機関を訪れることが困難である方が多いため、どうすれば十分な支援が可能であるか検討中です。まずは翌平成 26 年度からの新しい組織編成での基本的な運営体制を整えることを優先し、その後、在職者に対する具体的な支援内容を考えていきます。

③ 大阪新卒応援ハローワークによる特徴的な取り組みの内容

1. 特色ある取り組み

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、全国の〔新卒応援ハローワーク〕と同様に、①求人情報検索、②ジョブサポーターによる個別相談、③応募書類の添削、面接指導、④各種セミナー、イベント、⑤臨床心理士による心理的サポート、⑥学校との連携、⑦若者の採用・育成に積極的な企業の紹介、等の支援を行っています。特に我々が力を入れている特色ある取り組みは次の 3 点です。

① レギュラーマッチングブース

〔大阪新卒応援ハローワーク〕に透明プラスチック製の小部屋（ブース）を 3 つ設置し、その中で企業の採用担当者等が、少人数でミニ企業説明会や採用面接会などを行う催しです。ほぼ毎日実施しています。〔大阪新卒応援ハローワーク〕を訪れた若者に、その日にブースを利用する企業の概要を紹介し、「興味があれば応募しなくてもいいです。あなたの将来に役立つ機会だから、一通り話を聞いてみてはどうですか」と誘導しています。実際に話を聞くことで、若者の視野が広がり、就職活動に対する意欲が現れ、次の支援につながりやすくなります。中にはそのまま面接に至り、採用された事例もあります。

開始から 2 年間でのべ約 500 回の「レギュラーマッチングブース」を利用した説明会・面接会を実施しましたが、若者の応募がなかった回はほとんどありません。小規模であるためマッチング効率が上がり、求人事業所からはとても好評を得ており、利用希望企業も増えました。

② 広報誌「学ハロ大阪新聞」

平成 25 年 9 月から月に 1 回発行している新聞形式の広報誌です。他のハローワーク、大学、企業、事業主団体に配布するほか、ホームページにも掲載しています。記事の内容は、〔大阪新卒応援ハローワーク〕で受けられる支援の紹介や、中小企業特集や IT 業界特集といった業界情報だけでなく、就職活動の悩みを相談できるコーナーや、就職活動日記を掲載しているコーナーも設けており、孤立しがちな既卒者をサポートするツールにもなっています。

記事の執筆や編集は、ほとんどジョブサポーターが分担して行っています。マスコミや出版業界出身の方がリーダーとなり、業界や職業を紹介する記事は各業界・職業を経験した方や「求人開拓チーム」の方が、学校や学生に関する記事は「学校訪問チーム」の方や、職業相談において学生の声を拾うことに特に長けている方が主に作成しています。

③ タブレット端末の利用と「ルーキーズ・エントリーシート」

〔大阪新卒応援ハローワーク〕が独自に作成した自己 PR 書です。若者の個人情報の保護に配慮した上で求人企業がジョブサポーターや職員の立会いのもとで閲覧できるようにしており、求人企業から学生に逆指名求人が来ることもあります。学生がその指名元の企業に関心を持った場合には採用が成立する確率が高いです。そのため、就職面接会などの際には若年者にこの「ルーキーズ・エントリーシート」を記入するよう勧奨しています。一方で就職面接会の場で若者がブースにあまり集まっていない求人企業に対して、「ルーキーズ・エントリーシート」を紹介し、「関心のある若者がいれば私たちがその学生に声をかけてみますよ」と働きかけることもあります。そうすることで、できるだけ多くの参加企業に、就職面接会に参加した手ごたえを感じてもらえるのではないかと考えています。

また〔大阪新卒応援ハローワーク〕では独自のタブレット端末をジョブサポーターに配付しています。それによってジョブサポーターは、大学等を訪問した際には「このような仕事内容の求人があるんですよ」と求人票を実際に見せながら職業相談を行うことができますし、事業所を訪問した際には「こういった若者が仕事を探しているんですよ」と「ルーキーズ・エントリーシート」を実際に見せながら求人開拓を行うことができます。企業・事業所にも学校や学生にも、若年求職者や求人の具体的な情報を即時に紹介できるため、マッチング効率が大変上がっています。

2. 学校から要望が多い・好評な取り組み

大学等の学校からは、セミナーの実施依頼が多く寄せられます。特に最近始めた労働法セミナーが好評です。保護者向けのセミナーも学校からの要望が多いですが、依頼を受けるかどうか慎重に見極める必要があります。保護者向けセミナーについては、学校がセミナー全体を取り仕切り、その一部として〔大阪新卒応援ハローワーク〕の説明をする時間を設けて

いる場合に限り引き受けています。といいますのも、現在の学生の保護者の多くは、最も就職状況に恵まれていたバブル景気の頃に就職したため、現在の若年者の雇用状況を理解してもらうことが難しく、様々な大学のキャリアセンターで大きな課題になっているためです。特に有名私立大学では大学に対して「わが子を有名企業に就職させてくれるだろう」という過大な期待を抱いている保護者が多く、学生の就職先に関する苦情が保護者から多く寄せられているそうです。したがって、仮に保護者が自分が就職した頃感覚から抜け出せないまま保護者向けセミナーを実施し、その中で「大手企業だけでなく中小企業の求人にも目を向けよう」と呼びかけたり、〔大阪新卒応援ハローワーク〕の利用を勧めたりすると、「なぜ大学まで出て就職できないのか」「なぜいい大学を出たのに中小企業に就職させるのか」「なぜうちの子がハローワークの世話にならないといけないのか」といった反応が現れることが予想されます。まずは大学の側で保護者の認識と現実とのギャップをある程度まで解消してもらい、〔新卒応援ハローワーク〕の取り組みをある程度理解して頂いた上でないと、保護者向けセミナーの依頼を引き受けることは難しいのが現状です。

また、キャリア教育の一環として、教員が学生を引率して〔大阪新卒応援ハローワーク〕の取り組みを見学しに来所することもあります。その際には所内でセミナーを実施するようにしており、好評を得ています。就職活動中・就職活動を間近に控えた3年生・4年生だけでなく2年生も訪れます。後述の〔大阪新卒応援ハローワーク〕の取り組みを熱心に応援してくれているB大学の先生が、全国の大学に〔大阪新卒応援ハローワーク〕の活動を紹介してくれたため、近頃では他府県の大学の先生も来所してくれるようになりました。

4 他組織との連携

地方公共団体、経済団体、学校といった他組織との連携については、合同面接会のような個々のイベントを開催するたびに、関連のある組織と連絡を取り合って、互いの持っているノウハウや人脈といった強みを生かしています。

異なる組織と連携して雇用支援のイベント等を行う際には、雇用支援に関するマンパワーとノウハウが最も充実している〔大阪労働局〕が中心となって運営しています。〔大阪労働局〕は東京に次いで全国第2位の規模を誇るため動員力が高いのです。また、労働局の職員は業務を通じて求職者や求人事業所と接する機会が多いため、雇用支援関連の業務を円滑に遂行できます。また、採用選考の場面では性別や年齢に関する差別につながる発言をしてはならないなど様々な配慮が必要ですが、労働局の職員は日常業務を通してそうした留意点を十分に理解しているので、公正な採用を推進したい労働局としても安心して業務を任せられます。

なお費用の面については、できるだけ地方公共団体と当局とで分担しあうように心がけてはいますが、地方公共団体も財政が厳しいため調整が難航することもあります。しかし若年

者の支援のために必要性の高いものならば、他の組織が協賛するかどうかに関わらず開催しなくてはならないと考えています。

1. 経済団体との連携

経済団体は学生や保護者と直に接する機会が少ないため、経済団体がイベント等を実施する際に、学生や保護者への周知をご依頼頂くことがあります。その際には〔大阪新卒応援ハローワーク〕にて若年者にリーフレットを配布するなどの協力をしています。一方で、経済団体や〔近畿経済産業局〕・〔大阪府商工労働部〕といった行政組織は、個々の企業の情報をもっているため、労働局が就職面接会などを実施する際には参加企業の情報を提供して頂いています。また、企業や学生への周知にもご協力頂いています。

特に〔大阪府中小経済団体中央会〕（以下〔大阪中央会〕）とは情報交換をしていますし、連携してイベントを行うこともあります。例えば平成 25 年 11 月には、100 社に及ぶ参加企業を集めて「若者応援企業就職フェア 2013」を開催しました¹³。このイベントでは〔大阪中央会〕に加えて、多数の経済団体や地方自治体とも連携しました。

その他にも〔一般財団法人大阪府雇用開発協会〕が各大学で開催している合同企業説明会において大学から依頼があれば、ジョブサポーターを派遣して就職相談コーナーを設置することもありました。

2. 自治体との連携

大阪労働局・ハローワークと大阪府との連携の歴史は長く、合同で面接会などを実施することはよくありますし、それぞれの事業においてもお互いの長所を活かし合うように連携しています。

例えば、現在大阪府が運営している〔OSAKA しごとフィールド〕¹⁴には「ジョブカフェコーナー」が設置されており、日常業務の中でも、〔大阪新卒応援ハローワーク〕、〔大阪、あべのわかものハローワーク〕がその利用者に〔OSAKA しごとフィールド〕を紹介し、〔OSAKA しごとフィールド〕もその利用者に〔大阪新卒応援ハローワーク〕、〔大阪、あべのわかもの

¹³ 平成 25 年 11 月 18 日大阪市北区グランドフロント大阪にて、厚生労働省、大阪労働局、ハローワーク、大阪新卒応援ハローワーク、大阪キャリアアップハローワーク、あべのわかものハローワーク、一般社団法人大阪府雇用開発協会、大阪府中小企業団体中央会、一般財団法人大阪労働協会の共催で、大阪新卒者就職応援本部、JOB カフェコーナー（OSAKA しごとフィールド）の協力を得て開催された。「平成 25 年度地域中小企業の人材確保・定着支援事業」および「平成 25 年度若年者地域連携事業」として実施されている。（出所：平成 25 年 10 月 28 日大阪労働局報道発表資料「グランフロント大阪に若者応援企業 100 社集結！「若者応援企業就職フェア 2013」を開催！」）。

¹⁴ 大阪府内で就職活動をしている若年層、中高年層、障がい者の方たちに就労支援・応援をするために大阪府が設置した施設である。

ハローワーク〕を紹介するという協力関係ができています。

3. 学校機関との連携

①信頼関係構築に尽力した当初の状況

現在、多くの大学生にとってハローワークは必ずしも身近な存在ではありません。したがって学生に〔新卒応援ハローワーク〕の利用を促すためには、学校との良好な関係をつくり、学生へ周知してもらわなければなりません。しかし大学や専門学校等へジョブサポーターを派遣し始めた当初は、学校にハローワークの取り組みへ関心を持ってもらうことが難しく、なかなか受け入れてもらえませんでした。そのため、平成20年と平成21年の〔大阪新卒応援ハローワーク〕への登録者数（図表Ⅱ－2）はとても少ないです。当時は、大学のキャリアセンターへ〔新卒応援ハローワーク〕による職業相談やセミナーなどの情報を連絡しても、学生にまで情報が届かないケースが少なからずありました。

しかし、初代のジョブサポーターたちが頻繁に粘り強くアプローチを続けたところ、とある学校から、「出張職業相談会を開いて〔大阪新卒応援ハローワーク〕の窓口へ学生を誘導してほしい」という依頼があり、実施したところ好評を得ました。その評判が学校同士のネットワークを通して広がっていき、われわれの支援内容について広く知って頂けるようになりました。また、リーマンショックの影響で新卒者の就職が難しくなった時期には、「学生を就職させたい」という大学の想いと〔新卒応援ハローワーク〕の目標が合致し、ジョブサポーターの派遣も受け入れられるようになり、連携校が急増しました。

今ではジョブサポーターが各大学等のキャリアセンターの職員と「顔の見える関係」を構築できており、イベント等の情報をキャリアセンターに伝えれば、学生へ周知してくれるようになっています。

②現在の学校との関係

学校との信頼関係を構築するためには、ジョブサポーターが根気強く大学へ訪問し、情報交換を続けることが唯一の方法です。〔大阪新卒応援ハローワーク〕には現在（平成26年2月）、42名のジョブサポーターが在籍しており、全員が一人あたり1または2大学を担当しています。必ず月に1回以上は、ほぼ全ての大学へ訪問することになっています。物理的に距離が近い大学へは週に1回訪問することもあります。各自が挨拶もかねて恒常的に訪問し、密なコミュニケーションをとることで、キャリアセンターの職員と信頼関係をつくることを最も重視しています。

信頼関係ができてくると、学校から〔大阪新卒応援ハローワーク〕に対して、様々な依頼がなされることがあります。例えば、ジョブサポーターが定期的に大学へ出向いて職業相談を行っている大学もあります。大学が開催する就職説明会などのイベントの際にジョブサポ

ーターによる職業相談コーナーを設けることもあります。また、大学はジョブサポーターに学生の就職意欲を喚起することも期待しています。そのため、〔大阪新卒応援ハローワーク〕への登録会を学内で催してキャリアセンターが学生を集め、登録の推奨を通じて就職に対する意識付けを図る学校もありますし、〔大阪新卒応援ハローワーク〕に就職ガイダンスやセミナーを学内で実施してほしいという依頼もあります。例えば最近では、労働法を学ぶセミナーを各大学で実施しています。こうした大小様々な連携の積み重ねによって、大学との情報交換も円滑に進み信頼関係も構築されていきます。

ただ、学校との連携度合には学校ごとの温度差が大きいのも事実です。最も〔大阪新卒応援ハローワーク〕の取り組みに関心を持っているのは、入学難易度が中堅よりやや低めの私立大学です。有力私立大学は規模も大きく、キャリアセンターが独自の取り組みを実施しているため、大学側はあまり〔大阪新卒応援ハローワーク〕の活用に関心を示しません。ただその一方で、有力私立大学の学生は〔大阪新卒応援ハローワーク〕への登録者数がとても多く、大学側の認識と学生のニーズの間にややズレがある可能性があります。これらの有力私立大学の学生の中には、意欲が高い人も多く、就職のために様々な情報を得ようとしています。特に大手だけでなく中堅・中小企業にまで広く目を向けている学生が〔大阪新卒応援ハローワーク〕を利用している傾向があります。

一方で入学難易度があまり高くない大学では、まずは学生を学内のキャリアセンターへと導かなくてはならないという課題があり、まだ〔大阪新卒応援ハローワーク〕による支援を大学で行うための基盤を整えている段階の大学も少なくありません。

国公立大学にも〔大阪新卒応援ハローワーク〕との連携に積極的な大学があります。例えば平成 24 年には、ハローワーク阿倍野と先述の B 大学の発案で他大学の学生にも開かれた合同企業就職説明会を〔大阪新卒応援ハローワーク〕と〔ハローワーク阿倍野〕を会場として開催しました。その大学が参加企業を集め、若年者への周知やジョブサポーターによる職業相談コーナーの設置などを〔大阪労働局〕が受け持ちました。2 会場それぞれで 2 日間ずつ開催し、全部で 40 数社の企業が集まりました。このように同大学が我々の取り組みを応援してくれている背景には、熱心な教員の存在があり、個別に学生を〔大阪新卒応援ハローワーク〕へ引率して訪れてくれることもあります。このようにキャリアセンターだけでなく個々の教員との信頼関係をつくることも大変重要です。

また、A 大学も〔大阪新卒応援ハローワーク〕を積極的に活用しています。具体的には、その大学の学生向け就職情報サイトのトップページに〔新卒応援ハローワーク〕の所在地・連絡先へのリンクを設けるなど、学生に対して熱心に周知をしてくれています。また企業を集めた合同説明会を学内で実施する際にも、ジョブサポーターによる職業相談コーナーを過去 2 年にわたり設置しています。そのため A 大学では学生による〔新卒応援ハローワーク〕の認知が高く、約 300 名が〔大阪新卒応援ハローワーク〕に登録しています。国公立大学の学生の登録者数がこれほど多いことは、他の地域と比べると珍しいことです。ただしこの大

学の学生は、〔大阪新卒応援ハローワーク〕の求人へ応募することはあまりなく、我々が提供している様々なサービスの中から自分の役に立つものだけを選び有効活用しています。例えば、民間の求人情報サイトなどから自分で見つけた大手企業の求人に応募するために、〔大阪新卒応援ハローワーク〕が提供する模擬面接やエントリーシートの添削などの支援を利用する学生が多いです。ジョブサポーターも学生の要望に応じて文章の添削やよりインパクトある表現の提案などテクニック面でのアドバイスを提供していました。それだけの支援でも十分効果があり、実際に大半の学生が就職活動を始めてすぐ内定を獲得し、〔大阪新卒応援ハローワーク〕に来なくなりました。

ハローワークの求人の紹介につながらない利用形態を認めるか否かについては賛否両論ありますが、私個人としては〔新卒応援ハローワーク〕の最終的な目的は大学生等の就職の成立にあるのだから、どのサービスを利用するかは大学生等の判断に委ねて構わないし、その結果、職業紹介を利用せずセミナーのみに参加する大学生等がいても構わないと考えています。ジョブサポーターに対しても、大学生等の就職成立を最優先の目標として、個々の適性や要望に応じて柔軟に惜しみなく支援するように伝えていきます。人材紹介ビジネスとは異なり、収益を出さなくてもよい公的な事業だからこそ、こうした広い視野で支援を行うことができるのです。ただその半面、あらゆるタイプの利用者の要望に応えなくてはならないので、一層の努力が必要です。

5 ジョブサポーター制度

1. ジョブサポーターの担う業務の概要

ジョブサポーターは、公共職業安定所長の指揮命令の下で、中学、高等学校、大学、短期大学、高等専門学校、専修学校等並びにこれらの学校の生徒、学生、中退者、既卒者に対する就職支援等について、学校との連携の強化を図りつつ、次の業務を行います。

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| ①学校との連携による情報把握 | ②学生等に対する就職支援 |
| ③若者の応募機会の確保 | ④就職後の職場定着の援助 |
| ⑤職業意識形成、職業意識啓発 | ⑥保護者に対する就職環境等の啓発 |
| ⑦生徒等に対する支援 | ⑧大学生等に対する就職支援 |
| ⑨その他、学生等の就職支援等に資すると公共職業安定所長が認める業務 | |

またジョブサポーターは、次の要件を備えている必要があります。なお委嘱期間は1年ですが、再委嘱することもあります。

- ①若年者の採用・就職活動や雇用に関する問題等に関し、深い関心と理解を有する
- ②若年者の採用・就職活動支援や職業紹介業務等に関し、実務経験を有する
- ③キャリア・コンサルタント等の資格保持者等、1の業務を行うのに必要な熱意と識見を有する

2. 「大阪新卒応援ハローワーク」におけるジョブサポーターの採用

「大阪新卒応援ハローワーク」の職業相談業務は、ほぼジョブサポーターだけで運営されており、他の機関から相談員などによる応援が来ることはありません。反対に「大阪新卒応援ハローワーク」のジョブサポーターが他のハローワークへ派遣されることもありません。

現在（平成26年2月）「大阪新卒応援ハローワーク」に在籍しているジョブサポーターは42名です。そのうち約4割が女性です。年齢構成は40代後半から50代前半が最も多く約25名、50代後半から60代が10数名、残り数名が30代です。ほとんどの方が正規雇用で働いていた経験を豊富に持っています。ジョブサポーターを志望した動機としては、中には倒産など会社都合の理由をあげる方もいますが、若い方では「キャリア・コンサルタントの仕事をしたい」という志望動機が多く見られます。また、民間の人材サービス業などで求職者を支援する仕事をしていた方も多いです。60歳前後のジョブサポーターは、早期退職や定年退職を機に、それまでの経験を生かして社会貢献をしたいという想いで応募する方が多いです。

ジョブサポーターの募集にはかなりの応募が集まるため、優秀な方を選ぶことができます。求人票には「民間企業で人事部門を担当した経験がある方」や「キャリア・コンサルタント資格を保有している方」を特に求めていると記していますが、絶対に必要な条件というわけではありません。実際のところ現職のジョブサポーターの経歴は様々で、大きく「キャリア・コンサルタント資格保有者」「元人事労務担当者」「その他」に分けられます。

キャリア・コンサルタント資格保有者は、民間の人材紹介ビジネスでの就業経験を持つ方が多いです。ジョブサポーターとして働き始めてからキャリア・コンサルタントの資格取得を目指して勉強を始めた方もいます。ですので、ジョブサポーターの仕事を志望される方の中には、[新卒応援ハローワーク]に限らずキャリア・コンサルタントの仕事をしたいと思っている人が多く含まれているように思います。

次に、元人事労務担当者の方が多いのでは確かですが、必ずしも採用選考時に人事労務管理の経験だけを重視しているわけではありません。例えば、営業職の経験も重視しています。その理由は、ジョブサポーターの主な職務である職業相談や学校による支援のサポート、求人開拓など、いずれも相手のニーズを会話によって引き出すことが重要であるからです。そのため提案営業ができるタイプの方を求めています。例えば質問に対する返答のヒントが最初は外れていても、最後にはうまく話をまとめることができる人は営業向きだと感じます。最も望ましいのは人事労務管理の仕事と営業職の両方を経験している方で、実際に両方の職

業の経験があるジョブサポーターを多く採用しています。

その他には、航空業界からの転職も多いです。特にキャビンアテンダント経験者の方は厳しい訓練を受けているため素晴らしいマナーが身につけており、来所者に対する接し方がとても優れています。また学生向けのマナー講習を行う際には講師として活躍してもらっています。

一方で、ジョブサポーターの出身業界や職業に幅を持たせるために、現職のジョブサポーターでは網羅できていない業界や職業の経験者を採用したいとも考えています。といいますのも、〔大阪新卒応援ハローワーク〕では若年者支援の一環として「業界研究カフェテリア」というイベントを実施しています。このイベントは、若年者に様々な業界や職業の動向をカフェテリア形式で紹介し、就職活動に関するアドバイスを行うという内容で、具体的にはジョブサポーターが講師役を務めて、ジョブサポーターになる前に従事していた職業や業界を若者に対して説明します。またその実施内容を『業界研究のヒント～業界経験者の声から～』という冊子にとりまとめて配布しています。より幅広い職業や業界を若者に紹介できるようにするためには、様々な職業や業界出身のジョブサポーターを集める必要があるのです。

3. ジョブサポーターの分業体制

〔大阪新卒応援ハローワーク〕ではジョブサポーターの主な業務を、①窓口での職業相談、②大学等の学校への訪問および出張職業相談会の実施、③求人開拓の3種類に分類しています。窓口での職業相談は全てのジョブサポーターがシフトを組んで担当しています。学校への訪問は全てのジョブサポーターが1人あたり1または2校を担当し、月に1回以上は必ず訪問するようにしています。求人開拓は、新卒者（扱いの既卒者）を対象とする新規求人を事業所・企業に働きかけて開拓する業務ですが、人によって向き不向きがあるため、後述の「求人開拓チーム」に属するジョブサポーターだけが従事しています。

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、①②③の業務のうち、いずれに重点を置くかによって、すべてのジョブサポーターを3つのチームに分けています。すなわち①後方業務も含めて職業相談を中心に行うチーム（以下、「窓口相談チーム」）、②学校訪問を中心に行うチーム（以下、「学校訪問チーム」）、③求人開拓を中心に行うチーム（以下、「求人開拓チーム」）です。人数が最も多いのは①「窓口相談チーム」であり、②「学校訪問チーム」や③「求人開拓チーム」は少数です。採用後に各ジョブサポーターの適性をみて各チームへと振り分けています。

「学校訪問チーム」は1チームあたり4～5名で構成されています。先述のとおり、各学校には1人ずつ担当ジョブサポーターが定められていますが、それとは別に「学校訪問チーム」のジョブサポーターは各学校の副担当として、各校のキャリアセンターとの情報交換や学内で行われる就職面接会などのイベントでの業務に従事して、その結果を〔大阪新卒応援

ハローワーク〕へ報告します。「学校訪問チーム」は〔大阪新卒応援ハローワーク〕の開設初期から大学との関係構築に尽力してきた方々で構成されています。ベテランである彼・彼女らが副担当としてフォローすることで、主担当のジョブサポーターのスキルアップを図るといった意図もあります。

「求人開拓チーム」は、求人事業所からの相談への対応や事業主訪問を通じて、求人事業所・企業に関する情報を収集すると共に、求人事業所・企業へ求職者や労働市場、助成金制度など人材確保に有益な情報を提供することによって求人開拓を図ります。求人開拓業務は、ハローワーク全体では主に求人開拓推進員が従事していますが、ジョブサポーターは新卒者（扱いの既卒者）向けの求人に焦点を定めて活動しています。求人事業所・企業への訪問は、過去に求人を受理したことがある企業だけでなく、新規に飛び込み営業をすることもあります。こうした業務には企業一般に対して「目が利く」ことや、地域の企業に関する文書化されていない情報やネットワークを持っていることが効果を持つため、民間企業で営業職を経験していたことが大いに生かされます。したがって「求人開拓チーム」には、営業職の経験者や、営業の適性（その人の話を聞いてみたくなるような好ましい印象を与える方）があるジョブサポーターを配属しています。フットワークの軽さを重視しており、若年者の採用に興味を持っている企業の情報が入ればすぐにその企業へ赴き、企業の担当者と話をしよう心がけています。よりよい求人を獲得するためならば、必要があれば府外に赴く場合もあります。

求人開拓の訪問先としては、若年者の採用に関心のある企業が中心になります。例えば、学卒求人をハローワークへ出したことがある企業、一般求人でも若年者向きの内容の求人を出したことがある企業、〔大阪新卒応援ハローワーク〕へ学生を採用するための相談に訪れたことがある企業などです。反対に、事業主や企業の労務管理担当者の方が〔大阪新卒応援ハローワーク〕へ相談に訪れたことが新規求人の獲得につながることも多いです。例えば、そもそもハローワークで新卒者に限定した求人を出せることや、〔新卒応援ハローワーク〕の存在自体を知らない企業も多いので、ハローワークの求人受理担当部署へ「民間の求人誌などを使って若年者を募集したが応募が集まらない」という相談が求人事業所からあった場合には、〔大阪新卒応援ハローワーク〕の存在を伝えるようにしています。それがきっかけでジョブサポーターのもとへ求人事業主や企業の採用担当者が相談に訪れることがあります。最近では〔新卒応援ハローワーク〕の取り組みに関する報道を見た企業から、「話を聞きたいからジョブサポーターに当社へ訪問してほしい」という依頼が来ることが増えました。このようにして相談に訪れた企業に、先述の「レギュラーマッチングブース」の利用を勧めることもあります。最近では「レギュラーマッチングブース」の認知度が上がり、企業側から「利用したい」という要望が出されるようになってきました。

4. ジョブサポーター業務に関する研修や知識の獲得

ジョブサポーターが身につけているべき知識・技能としては主に、①職業相談業務を行う上でのキャリアコンサルティングの技能・知識、②職業安定に関する法制度の知識、③業界・職業・企業についての知識などがあげられます。そのうち職業相談におけるキャリアコンサルティングの技能・知識については、通常業務から離れて別途研修を実施することはありません。ジョブサポーターの採用選考の段階で既に、キャリア・コンサルタントとして相当の水準の能力を備えており、特別な研修を行わなくても職業相談業務を行うことができる人材を採用しています。通常業務を行う中で生じる課題の解決や業務に必要な知識の習得などは、ジョブサポーター自身に任せています。中には、ジョブサポーター同士で打ち合わせや勉強会を実施している方たちもいます。

一方で、法制度については正確かつ最新の知識を常に備えていてもらう必要があるため、毎朝始業時のミーティングにて資料を配布しています。特に重要な制度改正については、さらに口頭で運用の開始日や具体的な相談場面における注意点を説明するなどして、全員に情報伝達を徹底しています。ジョブサポーター自身も積極的に質問するなど、正確な知識を身につけるため努力しています。

また、業界・職業・企業に関する知識については Off-JT での研修を実施しています。具体的には「ハローワーク梅田」の事業所サービス部門にて、1 週間の研修をすべてのジョブサポーターが順番に受講しています。具体的な内容は、求人事業主・企業との接し方や、求人開拓方法、求人票の確認方法などです。その他にも、個別企業についての情報を共有するための活動を通常業務の中で少しずつ、ポイントを絞って行っています。例えば、「レギュラーマッチングブース」に訪れる企業については、その企業の担当者が求人票に掲載されていない情報（求める人材、企業の強み等）を含めて詳しい説明を、朝のミーティング時に行っています。また、職業相談業務に必要なが求人票には掲載されていない個別企業の情報は、情報を入手した人がその企業の求人票をデータベース上から印刷し、欄外に手で書き込み、職員・ジョブサポーターだけが入れられる部屋に掲示することで、「大阪キャリアアップハローワーク」の職員等も含めて¹⁵全ての職員・ジョブサポーターがいつでも見られるようにしています。こうしたアナログな方法をとっている理由は、「大阪新卒応援ハローワーク」が直接企業からの求人を受理しているわけではないためです。ハローワークの求人受理窓口が受理時に求人票の記載内容をデータベース化し、職業紹介を担当する部局はデータベース化された求人票を閲覧することになります。したがって、ある企業について求人開拓を担当した人とその企業の求人を若年者に紹介した担当者とは多くの場合一致しません。両者がお互いの情報をどう共有していくかは今後の課題です。

¹⁵ 「大阪新卒応援ハローワーク」には新卒者や学生だけでなく、既卒者を対象とする求人も集まるため、正規雇用を目指す非正規雇用者を支援する「大阪キャリアアップハローワーク」とも情報共有を行っている。

5. ジョブサポーターの業務に対する管理・評価

ジョブサポーターの評価に際しては個別に目標を設定するのではなく、〔大阪新卒応援ハローワーク〕全体としての目標値（就職数）¹⁶のみを伝達し、各自に自覚を持って働いてもらうという方針です。というのもジョブサポーターの業務には、求人開拓や学校訪問といった、必ずしも利用者の就職件数に直接結びつくとは限らない仕事もあるためです。基本的には、日々の業務をきちんと行ってもらえればよいと考えています。その上で、若く、発想や行動の変化の著しい学生に対応して、新しい発想ができるジョブサポーターを高く評価しています。例えば新しいセミナーのアイデアを提案できる方や、職業相談でリピーターが生まれるような方を高く評価しています。

6. ジョブサポーターの任期終了時の引継ぎ

それぞれのジョブサポーターは、再任もありえますが基本的に1年任期で働いております。一人のジョブサポーターの任期が終了してから、次のジョブサポーターが就任するため勤務期間が重なることはなく、両者が業務の引継ぎをすることはほぼ不可能です。しかし先述のとおり、個々のジョブサポーターが得た求人事業所の情報は、必ず求人票に書き込み掲示することで、所内全体で共有されます。職業相談に訪れた若年者の情報も、共有できる仕組みを整えています。したがって他の職員やジョブサポーターがフォローすることができるため、ある求人事業所や若年者を担当するジョブサポーターが任期を終えた場合に新たに就任したジョブサポーターが企業・若者とのやりとりを踏まえた対応を行うことは可能です。大学等の学校の情報についても同様に、職員や「学校訪問チーム」のジョブサポーター同士で情報共有の体制を整えており、新任のジョブサポーターに対しては職員が教育や業務の引き継ぎを行っています。

一方、任期中に配置替えを行う場合には、職員や元からそのチームにいたジョブサポーターが新しく配属されたジョブサポーターへ引き継ぎを行います。こうした情報共有の仕組みを作った理由としては、引き継ぎの円滑化のほか、個々の企業の担当者が非番の日や出張の日にもその企業の方が相談のために来所した場合でも、別のジョブサポーターが対応できるようにするためでもあります。

<参考文献>

OSAKA しごとフィールド公式サイト

<http://shigotofield.jp/>（平成26年12月26日最終アクセス）。

¹⁶ 〔大阪新卒応援ハローワーク〕の平成25年度の目標値は5,000件である。

大阪新卒応援ハローワーク「平成 24 年度版業務概況」（平成 25 年 10 月発行）.

大阪労働局・大阪新卒応援ハローワーク・大阪キャリアアップハローワーク・大阪外国人雇用サービスセンター『業界研究のヒント～業界経験者の声から～』（平成 25 年 8 月発行）.

大阪労働局報道発表資料「グランフロント大阪に若者応援企業 100 社集結！「若者応援企業就職フェア 2013」を開催！」（平成 25 年 11 月 18 日）.

厚生労働省「『若者応援宣言』事業」

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jakunen/wakamono/wakamonouen.html（平成 27 年 2 月 12 日最終アクセス）.

厚生労働省「新卒応援ハローワークが皆さんの就職活動を支援します」

<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/05.html>（平成 26 年 12 月 26 日最終アクセス）.

厚生労働省「一般職業紹介（職業安定業務統計）」（平成 26 年 11 月）.

厚生労働省『平成 17 年版 厚生労働白書』.

厚生労働省「新卒者支援の更なる充実について～新卒応援ハローワークにおける支援などを開始します！～」（平成 22 年 9 月 10 日報道発表資料）.

厚生労働省職業安定局「2013 年 9 月 6 日第 93 回労働政策審議会職業安定分科会議事録」.

厚生労働省・都道府県労働局・公共職業安定所「こんにちは新卒応援ハローワークです」

http://www.tandai.or.jp/kyokai/02/archives/pdf/sinsotu_ouen_hellowork_pamph.pdf（平成 26 年 12 月 26 日最終アクセス）.

雇用戦略対話（第 8 回会合合意）「「若者雇用戦略」について」（平成 24 年 6 月 12 日）.

平成 22 年 9 月 10 日閣議決定「新成長戦略実現に向けた三段構えの経済対策」.

平成 22 年 10 月 8 日閣議決定「円高・デフレ対応のための緊急総合経済対策」.

Ⅲ. ジョブサポーターによる支援の実際

Ⅲ－１. 元人事労務担当者のジョブサポーター（事例①）

実施日：平成 26 年 2 月 19 日（水）

回答者：K さん（64 歳 男性）

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：桑原教恵

《K さんのプロフィール》

鉄鋼製造・建設業の企業に正社員として 25 年間勤務し、総務人事部門にて事務職の経験を 20 年以上積んできた。平成 22 年 7 月に定年退職した後、平成 22 年 12 月から〔大阪新卒応援ハローワーク〕にてジョブサポーターとして勤務し始めた。平成 23 年 1 月から平成 24 年 3 月までは〔学校訪問チーム〕、平成 24 年 3 月からは「窓口相談チーム」に所属している。平成 26 年 3 月末で退職する予定である。以下は K さんにインタビューを行った結果をとりまとめた。

① ジョブサポーター就任までの経緯

１. ジョブサポーターに応募した理由

きっかけは、平成 22 年の 7 月に前職を定年退職した後、雇用保険の手続きのためにハローワークを訪れた時のことです。ハローワークの職員に、再就職を希望するなら大阪人材銀行¹⁷へ登録してはどうかと勧められました。登録後まもなくジョブサポーターの仕事を紹介されましたが、いったんはお断りしました。しかし総務人事担当者としての経験を買われたためでしょうか、再度人材銀行から声がかかりました。実際、前職での経験を通じて、企業側が必要としているのはどういう人物なのかはよく知っていましたし、その知識は社外秘扱いにしなければならないものでもありません。「自分の経験が少しでも、就職活動に苦勞している若者の役に立つなら引き受けてもよいのでは」と思い、平成 22 年 12 月から〔大阪新卒応援ハローワーク〕でジョブサポーターとして働き始めました。つまり私は、全国に〔新卒応援ハローワーク〕が設置されジョブサポーターが大幅に増員された時期¹⁸から、ジョブサポータ

¹⁷ 厚生労働省が設置した、40 歳以上の管理職（課長以上）、技術職、専門職の経験を有する求職者と、こうした分野での経験、知識、能力を有した人材を求める企業（求人者）との職業紹介を行う機関。

¹⁸ 平成 22 年 9 月 10 日閣議決定「新成長戦略実現に向けた 3 段階の経済対策」、平成 22 年 10 月閣議決定「円高・デフレ対応のための緊急総合経済対策」により決定された。

ーとして勤務していることになります。今年平成 26 年の 3 月にて 65 歳を迎え、ジョブサポーターとしての仕事は終わる予定ですので、就任から退職まで 3 年と 3 カ月間勤務することになります。

2. これまでの経歴

ジョブサポーターになる前には、一部上場の鉄鋼製造・建設業の企業で 25 年 2 カ月間正社員として勤めていました。支店勤務をしていた 4 年間以外はほぼ全て総務人事部門で事務職として務めていました。そのうち平成 8 年からの約 10 年間は人事の業務を担当しました。従業員 2,000 名程度の企業でしたが、平成 8 年頃には大卒高卒合わせて過去最高の 200 名前後を採用したのに対して、私が退職する頃には 20～30 名を募集・採用するようになっていました。

また、前の勤め先では新卒採用・中途採用の双方が行われていましたが、基本的には新卒者を採用して育成することが中心でした。そのため、私は新卒採用に関する業務の経験は豊富にもっています。人事課長を務めていた際には、自ら面接を行い人事部長へ引き継いだり、他の社員による面接に立ち会ったりしました。人事部長として勤めていた際には最終決定までの採用計画全体を立案・調整したこともあります。

このようにそれぞれの時代の採用のあり方や、大勢の学生たちを見てきた経験が、ジョブサポーターとしての業務にも役立っています。

2 ジョブサポーターとして従事してきた業務の内容

1. これまでの業務内容の概略

ジョブサポーターに就任後 1 カ月間はどこのチームにも所属していませんでしたが、2 カ月目からは学校への訪問を中心に担うチームに配属されました。それから 1 年 2 カ月の間「学校訪問チーム」に所属し、学校との関係づくりや、学校による就職支援をサポートする業務を行ってきました。その後、窓口での職業相談を中心に担う「窓口相談チーム」に異動となり現在に至っています。なお、配属に際してジョブサポーター個人の希望が反映されることは特にありません。

2. 現在の職務

現在は「窓口相談チーム」に所属しているため、主な業務は窓口での職業相談と電話によ

る状況確認（バック業務）です。その他、セミナーのコーディネートや講師、個別の模擬面接、大学での出張職業相談などの業務に従事しています。

①職業相談

われわれの1日の勤務時間は7時間半ですが、その間に来所者があればそのつど職業相談に応じています。ただ、朝が弱い若者が多いためでしょうか、午前は来所者がそれほどいません。ですから窓口に出るのは午後からになる日も多いです。

来所が2回目以降の方であれば、1人あたりの相談時間は30分ほどです。繁忙期には1日あたり10名程度に対応します。一方、初めて〔大阪新卒応援ハローワーク〕へ訪れ新規に登録する若者を担当する場合は、私がパソコンによる登録作業が苦手なこともあり1人あたり1時間はかかってしまうので、対応できるのは1日あたり約5名になります。ただ、実際には相談の内容によって、より時間を要する場合もあれば、短時間で済む場合もあります。また、来所者が少ない時にはなるべく若者の話をじっくり聞くようにしていますが、順番を待っている方が多い場合は急ぐようにしています。

②電話による状況確認（バック業務）

登録だけして、来所していない期間が長く続いている若者へ電話をかけて、就職活動の状況を確認し、必要に応じて来所を促す業務です。コンピュータ・システムによって登録者の来所歴が自動的に処理されるので、長期にわたって来所していない若者を容易に見つけることができます。

③セミナーのコーディネート、講師

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では随時約12種類のセミナーが用意されています。セミナーの仕事は私の場合、月に3回ほどあります。これらのセミナーの講師は、以前は外部の方に依頼していましたが、ある時から所内のジョブサポーターや職員による手作りに切り替わりました。セミナーの企画からカリキュラム作成、実施まで主にジョブサポーターが担うことになっています。セミナーを企画する際には、書籍や個々のジョブサポーターの経験や民間の人材サービス業で実施しているセミナーの事例を参考にしています。

セミナーの内容は、例えば「模擬集団面接セミナー」は、平成23年の10月から月に1回、約4名の若者を対象に開催しており、ジョブサポーターが企業の面接担当者役を務めます。私は前の勤め先で集団面接に関する業務に長く従事していたため、その経験を元に、プログラムの作成を担当していたジョブサポーターの方に企画段階でアドバイスをしました。また平成25年の3月頃に新設された「模擬グループディスカッションセミナー」は、私も立案から関わっている企画です。

④個別の模擬面接

先述の「模擬集団面接セミナー」とは別に、面接試験を直前に控えている若者を対象に、個別に面接の練習に応じています。来所者が少なく職業相談の業務が比較的忙しくない午前中に、〔大阪新卒応援ハローワーク〕全体で1日3件限定で受け付けています。ジョブサポーターが分担して面接担当者の役を務めています。

⑤大学での出張職業相談

全てのジョブサポーターが一人1校ずつ担当の学校をもっているため、月に2回程度の頻度で担当する大学へ訪問し、恒常的な関係づくりに努めています。時には出張職業相談会を実施します。

③ ジョブサポーターの業務における目標および配慮・工夫した点

1. 業務を行う上での目標

就職者数などの目標値は〔大阪新卒応援ハローワーク〕全体で設定しており、個々のジョブサポーターへ割り振られた目標値などはありません。ただ私個人として、目標を設定しています。それは、「自分の窓口に来た若者の話をできる限りじっくりと聞き、100%ではないにしても、できる限り満足してもらおう」というものです。そして一人でも多くの内定者を出すことです。そのために誠実に対応することを心がけており、時には若者に言うべきことを強く言うこともあります。そして、仕事の成果を後で振り返ることができるように、自分が相談にのった若者に内定が出た場合には、今までの支援内容を整理し、今後に役立つようまとめるようにしています。

2. 配慮・工夫している点

①学校と接する上で配慮・工夫している点

とにかく誠意を示し続けることが重要です。私は営業職の経験はありませんが、いわゆる「営業力」が必要なのだと思います。

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、前の勤め先で働いていた頃とは異なり、私は責任を取れる地位にはありません。万が一、私の発言がトラブルに発展した場合、〔大阪新卒応援ハローワーク〕の職員が対外的な責任を負うことになってしまいます。そのため慎重に学校との対応を行う必要があります。私個人が前に出切れないところがあります。

このように、ハローワークの外での活動はプレッシャーも大きいですが、仕事に緊張感を

保つことができるし勉強にもなります。学校にとっても、キャリアセンターの職員と並んでジョブサポーターが相談業務を行うことで緊張感が生まれます。学生にとっては慣れ親しんだキャリアセンターの職員ではなく、初対面のジョブサポーターを相手に話をすることは就職活動における面接の予行練習にもなり、よい経験になるでしょう。現在は学内で就職ガイダンスなどのイベントを行う際にのみ、出張職業相談を行っています。費用面などを考えると実現は難しいかもしれませんが、できれば定期的にハローワークと学校とが交流の場を持てれば学生にとって望ましいのではないかと思います。

②若年者と接する上で配慮・工夫している点

最初から重要な質問をするのではなく、信頼関係の構築に努める様にしています。また、時間が許す限りできるだけ若者の話をじっくり聞くよう心がけています。

同時に、基本的にはハローワークの求人情報はすべて公開されているので、知りたい情報は自分で探すように促しています。というのも、私は、若者が自分で企業情報を調べて、自分の意志で求人を選ぶことができるようになることが最も重要と考えているため、「この企業があなたにお勧めです」といったジョブサポーター主導のアプローチは控えるようにしているからです。個々のジョブサポーターによって相談スタイルは様々だと思いますが、私は、若年者自身の主体的に活動する力を削がないために、過度な世話はやかないことにしています。

インタビュー：既卒の若者から、「新卒でなくなった後はどうやって求人を探せばよいかわからない」という声をよく聞きます。そうした若者に、どのようにして求人を探せばよいと教えていらっしゃいますか。

正社員としての就業経験がある若者の場合は本人の意思に任せていますが、基本的には卒業後3年以内の若者には学卒求人を探すように促しています。一般的に、企業が一般求人を出す時には欠員補充が目的である場合が多いので、求人票などには「未経験可」と掲載されていても前任者と比較して同等かそれ以上でなければ採用される可能性は低いからです。就業経験のない若者には「あなたが社長だったらどう思いますか？」と自分が不利であることを自覚するように促しています。その上で、「既卒者の応募の可否」の欄を確認するよう注意しつつ、一般求人より学卒求人を見るほうがよいと伝えています。

ただし、求人事業所が出す「学卒求人」は「学生がほしい」「若者がほしい」求人ではありますが、採用後に育成を予定した求人かどうかは求人票の情報からだけでは分かりませんので注意が必要です。

③求人事業所と接する上で配慮・工夫している点

私はこれまで「学校訪問チーム」と「窓口相談チーム」に所属して活動してきたため、求人事業所と直接接する業務にはあまり従事していません。職業相談の際に求人事業所へ若者を紹介するために電話をかける程度です。その際には、[新卒応援ハローワーク]の存在自体がまだあまり企業に認知されていないため、私が若者を紹介するために電話をした際に「新卒応援ハローワークです」と名乗ると、「新卒？うちは欠員補充で求人を出したのですが」とうまく話がかみ合わないことが時々ありますので、丁寧な説明を心がけています。

4 ジョブサポーターの業務の中で印象に残ったできごと

1. 嬉しかった・やりがいを感じたできごと

やりがいを感じられるのは、私が職業相談を担当した若者が内定の報告に来てくれた時に喜びを分かち合えることです。私がこれまで企業で働いてきた経験が若者の役に立ち喜んでくれることが、やりがいにつながっています。

例えば、それまで苦勞してきた若者が、私が相談に応じた後に内定を得た例もあります。ある一部上場企業への応募を希望していた若者の話ですが、私が個別の模擬面接に対応したところ、志望動機がうまく言えずつまづいてしまいました。そこでよく話を聞くと、実はその企業の人事担当者から「わが社の社長は嘘をつくのが嫌いな人だ」と聞いて、そこに共感したとのことでした。そこで私が「それこそ自分だけの志望動機ではないか」とアドバイスしたところ、その若者は実際にその企業で面接を受けた際に、私のアドバイスを生かした志望動機を述べて、内定を得ました。私は普段から若者に対して「難しい言葉で書かれた企業理念に自分の発言を合わせようとするより、自分自身が興味を持っていることや共感できることを素直に表現した方がいい」と伝えており、それがこの若者の場合はうまく当てはまったのではないのでしょうか。

また、来所した若者が職業相談を申し込む際に私を指名してくれた時にもやりがいを感じます。例えば、仲間のあるジョブサポーターが、長く来所していなかった女子学生に電話で就職状況の確認をしたところ、就職活動を一時中断しているところでした。来所を促したところ[大阪新卒応援ハローワーク]を訪れてくれて、偶然居あわせた私が相談に応じることになりました。その後も何回か来所し、職業相談を申し込む際には私を指名してくれて、最後には内定を獲得したこともよく覚えています。

また、ジョブサポーターとして勤務し始めた初期の頃に、「学校訪問チーム」の一員として専門学校・大学との関係づくりに貢献できたことは、[大阪新卒応援ハローワーク]に勤務してきた3年間の中で私が成した一番の成果だと思っています。できればもう1年「学校訪問

チーム」の仕事に取り組みたかったほどです。

2. ジョブサポーターの業務を行う上で苦労したこと

①職業相談業務

まず、職業相談に訪れた際のふるまいに積極性が見られない若者がいます。自分で調べる等の意欲ある行動を一切とらず、自分の希望が不明瞭で「私にはどんな職種が向いていますか?」と回答だけを求める若者が多く、対応に苦慮しています。

また、履歴書や自己紹介状といった書類を書く段階で、対応に苦慮する場合があります。若者の文章は、まるで商品説明書やテストの回答文のように具体性を欠く表現になっている場合が少なくありません。私はそうした若者に対して、文章の代筆はせず、書き方をアドバイスするにとどめています。例えば、「何かに取り組んだ時のまわりの状況や、その時の自分自身の気持ちが思い浮かべられるようなエピソードを交えてみてはどうか」と助言することがありますが、多くの若者はすぐには理解してくれず、時間がかかります。

また、職業相談の場面で困るのは、自己本位な振る舞いをする若者も多いことです。家族の言うことには耳を傾けるものの、ジョブサポーターの話は聞こうとしない例もあります。

時には、大学等のキャリアセンターが、その学校では対応しきれない若者を〔大阪新卒応援ハローワーク〕に面倒をみてほしいと来所させることもあります。なかには精神的な問題を抱えている若者もあり、専門的な訓練を受けていないジョブサポーターだけでは対応できないので、専門家による支援に取り次ぐために最寄りのハローワークを紹介したり、職員の方に対応をお願いしたりしています。

また、女子学生によく見られる例ですが、うまく自分の言いたいことを表現できず、泣き出してしまう若者もいます。その場合には職業相談を一旦中断して若者が落ち着きを取り戻すのを待つようにしています。

②学校への訪問

ジョブサポーター制度が始まったばかりのころは、学校からの反応は芳しくありませんでした。〔新卒応援ハローワーク〕は学校のキャリアセンターと業務内容が重なるため、独自の取り組みに力を入れている有力私立校などは「ジョブサポーターの支援は必要ありません」という反応が多かったです。

しかし、学校による独自の支援がまだ十分ではない大学では、快く受け入れてくれる場合もありました。また、前任の先輩ジョブサポーターが既にある程度 of 関係を作り上げてくれていた大学もありました。私自身は、担当の大学には最低限月に1回は必ず訪れ、他の大学へ訪れる際にも地理的に近ければ2、3校を追加訪問するなど頻繁に足を運びました。会ってもらえない場合も名刺を置いて行ったり、前職での経験を生かして学校の事務担当者の人

事関係の悩みの相談に応じたり、さまざまな形で誠意を示し続けることによって、徐々に信頼を勝ち得ていきました。

そうしているうちに、ある学校で「出張職業相談会を開いてハローワークの窓口へ当校の学生を誘導してほしい」、という依頼があり、実施したところ好評を得ました。その評判が学校同士のネットワークを通して広がっていき、[新卒応援ハローワーク]の支援内容について広く知ってもらえるようになりました。また[新卒応援ハローワーク]にマスメディアの取材が入ったことで、多くの学校関係者にジョブサポーターの活動が周知されました。それをきっかけに、他の学校からもセミナーの依頼などが来るようになり、学校との関係づくりが軌道に乗りました。学校と関係構築の成功は私の3年間の活動の中で大きな成果だったと考えています。

しかし、担当ジョブサポーターが交代する際にうまく引き継ぎが行われなかった場合や、学校が独自に行っている支援と重なる内容の支援を行ってしまうなど、学校との関係作りに失敗した場合は、信頼回復は容易ではありません。例えば、後任のジョブサポーターに替わった後に問題が生じうまくいかなくなってしまった事例もあります。同じ組織の中で、早い段階で相談ができていれば状況は変わっていたかもしれないと思うと残念です。

5 業務をより効果的に進めるための工夫

1. 他のジョブサポーターとの連携

私は他のジョブサポーターとの連携を、はっきり意識して業務の中に取り入れています。というのも、職業相談において若者が同じジョブサポーターにだけ相談をし続けていると、その若者とジョブサポーターとがお互いを知りすぎて「甘え」が生じたり、緊張感がなくなったりします。そうならないように、若者自身の合意を得た上で、仲間のジョブサポーターが連携して、お互いの担当する若者を時々交替するようにしています。そうすることで、若者は新しい他者の視点を得ることができて視野が広がります。男性ジョブサポーターと女性ジョブサポーターが交替するだけでも効果があります。そもそも採用面接は初対面同士が行うことが普通です。そして面接担当者にも色々な人がいます。総務・人事、営業、製造、研究職など職種や部署によってもものの見方が全然違います。職業相談を担当するジョブサポーターの交替は、対話する相手によってもものの見方が変わることを、若者に実際に体験させ慣れさせる効果があると思います。また、相談を終えた後にジョブサポーター同士で情報交換を行うことで、若者の特徴を見直すこともできますし、それぞれのジョブサポーター自身の勉強にもなるのでよい試みだと思います。

2. ジョブサポーターの業務に必要な知識・技能の習得

①職業相談に関する知識・技能

先述のとおり、私は前の勤め先で長らく人事の業務に従事し、新卒採用の業務の一環として、面接などの経験を豊富に積んできました。採用側として大勢の学生を見てきた経験や、業務をとおして身につけた知識がジョブサポーターとしての業務にも役立っています。

一方で、私に足りないと思うのは、キャリア・カウンセラーの資格認定において求められるような心理学等の理論です。通常は、経験に基づいて行動すれば滞りなく業務を遂行できます。ですが、体系的な専門の訓練を受けていないため、イレギュラーなできごとや困難な相談事例に対処できない場合があります。例えば職業相談の途中で若者が泣き出した場合などに、心理学の知識やキャリア・カウンセラーの資格があればよかったと思うことがあります。また、スポーツでもよくある話ではないかと思いますが、私の相談技術はあくまで私個人の経験に基づくものなので、それを文書にしたり他のジョブサポーターに教えたりすることができません。

②職業・業界に関する知識

私自身は事務職の経験しかありませんが前の勤め先で 25 年間働いてきた間に、様々な職業の人と関わりをもってきました。ですので、様々な職業について若者に質問された場合には、その職業に就いていた人とかかわった経験をもとに対応しています。そもそも「大阪新卒応援ハローワーク」に寄せられる求人は事務職や営業職といったメジャーな職業のものが多く、大半はその職業の人と関わったことがあるものになりますので、学生に十分なアドバイスをすることができたと思います。

一方で業界についての知識については、経験だけでは限界があります。私が関わったことがない業界を志望する若者が相談に訪れた場合には、十分な対応ができなかったこともあります。前の勤め先の事業内容の 1 つが橋の建設であったため、橋の建造に関心のある技術職志望の若者が来所した際にはアドバイスをすることができました。しかしその他の業界については、多様な業界の情報を参照できるデータベースなどありませんので、基本的には自助努力するしかありません。具体的には、自分で各業界に関する本を読んだり、各業界で働いた経験をもつ仲間のジョブサポーターに教えてもらうこともあります。

6 より良い若年者支援に向けての課題

1. 求人票の記載事項の充実・読み方の指導

第一に、ハローワークの求人票は既に豊富な情報が掲載されていますが、さらにもっと情報を掲載した方が学生のためにもなりますし、職業相談業務もより円滑に進められると思います。例えば、求人票の「求める人材像」の欄がもっと充実していればと思います。また求人票には平均残業時間の欄がありますが、必ずしも記載されているとは限りません。記載があれば、基本給だけでなく若者が実際に受け取ると予想される賃金を計算することができます。

また、一例ですが、ハローワークの求人票では性別に関する記載がないにもかかわらず、インターネット上の他社の求人情報サイトでは、性別を特定されていたケースがありました。そうしたケースに該当しそうな求人について若者から質問されて対応に苦慮したことがありました。その際には私が求人事業所に問い合わせ「男性も応募可能である」と確認したのですが、若者が自分で判断することは困難な問題だと思いますし、ハローワークとしても対応に苦慮する問題ではないかと思います。

第二に、若者自身に求人票に記載されている情報を読み取り理解する能力が足りないのが現状です。例えば、求人票の休日日数の記載から、その日数が世間一般と比べて多いのか少ないのか、若者が自分で判断することは困難です。また残業代が通常の給与の何割増しになるかという知識がなければ、求人票にせつかく平均残業時間が記載されていても、そこから実際に受け取る賃金額を推計することはできません。また産前産後休暇、育児休業、介護休業が法的に保障された権利であることを知らずに、求人票の制度欄に「実績なし」とあるのを「この会社では介護休暇や育児休業が『利用できない』」と取り違えてしまう若者もいます。

こうした知識を若者が身につける機会をハローワークに限らずどこかで用意するべきだと思います。〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、労働局の職員等が講師となり、労働法を学ぶセミナーを開講しています。しかし、そこで得た知識を実際に求人票を読む際に応用できるかという点、若者自身だけでは難しいと思います。ですので、知識を授けるだけでなく、その知識を使って求人票を具体的に読み解く術をレクチャーするセミナーを開く必要性を感じています。

2. ジョブサポーターの能力向上・組織内の情報共有と信頼関係構築の増進

ジョブサポーター制度は社会にとってとても有益なものだと思います。前の勤め先で働いていた頃には、求人を出しても良い人材の応募がなかなか集まらなかったため、ハローワークにはよいイメージがありませんでした。しかし、民間企業での就業経験のある人がジョブ

サポーターとして職業相談を担当することは、採用側の視点からのアドバイスができるため、若年者にとって大変メリットがある良いアイデアだと考えるようになりました。

今後「新卒応援ハローワーク」が若年者の就職達成という目標をより推進していくためには、ジョブサポーターがより知識・技能を深められるように研修を実施することが有益だと思います。さらには、組織内での更なる情報共有と、より一層の信頼関係の構築を増進することが重要だと思います。

ジョブサポーターはセミナー運営やグループディスカッション、集団面接といった多くの業務に従事していますが、お互いが何をやっているのか必ずしも全て理解しているとは限りません。職員・ジョブサポーターの間で情報を共有し、お互いの強みを活かしあう関係を作ることが必要だと思います。具体的には、各自が行ったセミナーや職業相談の結果を振り返り共有する機会を作ることが有益でしょう。例えば、職業相談の事例をお互いにもちよって事例検討会のような研修を、チームごとやジョブサポーター全体、あるいは正規職員なども交えて行ったり、各自が持つ強み（例：前職での経験や人脈）を組織全体で共有する仕組みを作れば、「新卒応援ハローワーク」全体がもっと効果をあげられる組織になると思います。

そのために重要なのは、職員やジョブサポーター同士の信頼関係です。ジョブサポーターは1年任期で働いていますが、ジョブサポーターがより長期的な見通しをもって業務に従事できるようになれば、組織内の信頼関係はより強化されると思います。

Ⅲ－２．CDA 保有者のジョブサポーター（事例②）

実施日：平成 26 年 2 月 20 日
 回答者：Y さん（61 歳 男性）
 インタビュー係：岩脇千裕
 ノート係：桑原教恵

《Y さんのプロフィール》

衣料品の総合卸商社に正社員として 33 年間勤務し、営業・人事・役員等の経験を積んできた。その後、衣料品製造業で 2 年間の販売責任者に従事した後、平成 23 年 9 月から 6 ヶ月間〔ハローワーク梅田〕にて中高年求職者の再就職を支援する就職支援ナビゲーターとして勤めた。更に平成 24 年 4 月からは〔大阪新卒応援ハローワーク〕のジョブサポーターとして勤務し始めた。「窓口相談チーム」と「セミナーチーム」に所属し、主に職業相談とセミナーの企画運営に携わっている。以下は Y さんにインタビューを行った結果をとりまとめた。

1 ジョブサポーター就任までの経緯

1. ジョブサポーターに応募した理由

勤めていた衣料品製造会社を退職後、再就職の相談のために三宮にあるハローワークを訪れた時のことです。就職支援ナビゲーター¹⁹にとっても親身に接していただき、前職で人事・労務担当者として働いていたことを話したところ、「ハローワークならあなたの人事・労務担当者としての経験を活かすことができます。ハローワークを再就職先の選択肢の一つとして検討してみてはいかがでしょうか」と提案してくれました。その後、ハローワークがどんな支援の取り組みを実施しているか調べてみたところ、「ハローワークの仕事は、人事・労務担当者としての経験だけでなく、自分が培ってきた、得意先との信頼関係の構築といった営業職での経験も活かすことができ、また自分のやりたいことにも合っているのではないだろうか」と思うようになりました。

ちょうどその頃、〔ハローワーク梅田〕で中高年求職者の再就職を支援する就職支援ナビゲーターを募集する求人が出ました。担当の就職支援ナビゲーターから「ハローワークの支援員の求人は、応募が殺到するためすぐに締め切られてしまうので、早めに決断して下さい」と助言され、応募を決めました。その結果、採用が決まり、平成 23 年 9 月から 6 ヶ月の間、

¹⁹ 早期再就職の必要性が高い求職者及び 35 歳以上の労働者に対し、履歴書・職務経歴書の個別添削や面接シミュレーションの実施、個別求人開拓等、担当制による求職者の個々の状況に応じた体系的かつ計画的な一貫した就職支援を実施する専任の支援員。

〔ハローワーク梅田〕のキャリア支援コーナーで、就職支援ナビゲーターとして勤務しました。6ヶ月間勤めたのですが、この間の業務を通じて、私は「人を支援する」就職支援の仕事に生きがい・やりがいを感じるようになり、今後も就職支援の取り組みに関わり続けたいと思いました。そこでそうした仕事他にないか調べたところ、ハローワークで若年者の就職を支援するジョブサポーターの募集が出ているのを見つけて応募しました。そして平成24年4月1日に採用されてから現在（平成26年2月）まで、約2年弱の間、〔大阪新卒応援ハローワーク〕にてジョブサポーターとして勤務しています。

私が若者の就職支援に関心を持ったのは、自分自身も就職難の時代に就職活動をしたので、厳しい就職難の状況に置かれている現在の若者に共感を覚えたためです。加えて、「全国的に少子化が進む状況で若者の雇用問題を放置しておく、日本の社会保障制度が成り立たなくなるのではないか」と社会の行く末を危惧していたためでもあります。私は「ジョブサポーターとして若者の正社員就労を支援することは、若者たちに社会を支えてもらうことにもつながる社会貢献と言えるのではないか」と思うようになりました。

また、若者の就職支援に関心を持ったもう1つの背景として、前の勤め先で採用活動に携わった経験があります。以前勤めていた衣料品卸売商社は、社長の方針により、どんなに経営状況が厳しくても新卒者を高卒は2、3名、大卒は3、4名、定期的に採用し続けていました。その狙いは、社内での世代交代を進める、適切な人員構成を維持することにあります。私も人事労務担当者として毎年採用活動に関わっていたので、その経験を活かして企業側の目線で若者にアドバイスができるのではないかなと思うようになりました。加えて「正社員を目指す女性を支えたい」という想いもありました。というのも、長らく採用活動に携わってきた中で、優秀ではっきりとした将来の夢を持っている多数の女子学生に出会ったことで、「女性もワークライフバランスをとりながら正社員として活躍すべき時代が来ている」と思うようになっていったためです。

2. これまでの経歴

ハローワークに勤務する以前は、私は民間企業に35年間勤めていました。最初の勤め先である衣料品の総合卸商社には計33年間勤めました。その会社は、私にとって若者と触れ合う機会の多い職場でした。というのは、まず若者向けの衣料品を取り扱う会社だったため、若者の視点が重要視される雰囲気があったためです。また、人事部門にて新卒者の採用活動に携わっていたためでもあります。営業部門に18年勤務した後に、人事部門に15年間勤務しました。人事部門では、採用業務だけでなく人事・労務に関する業務全般を担当していました。また、人事部門の役員として経営戦略に携わっていた時期もありました。ですが勤め先の業績が悪化し、経営を再建し社員の雇用を保障するため、銀行の仲介で他社からの支援を受けねばならなくなった際、支援の条件として全役員が退任することを求められました。そ

のため、私は定年に先立ち退職することになりました。

その後、同業の衣料品製造会社に営業職として転職し、2年間販売責任者を務めていました。しかし通勤時間が長く、体力的に業務を継続することが難しくなったため、自分のライフプランを見つめ直そうと思い、定年を迎える前に退職することを決めました。その後、先述のとおり〔ハローワーク梅田〕の就職支援ナビゲーターを経た後、〔大阪新卒応援ハローワーク〕のジョブサポーターとして勤め始め、現在に至ります。今後も、なんらかの形で就職支援の仕事にかかわっていきたいと思っています。

2 ジョブサポーターとして従事してきた業務の内容

1. これまでの業務内容の概略

①職業相談

私が所属しています「窓口相談チーム」は、窓口での職業相談と求人紹介を中心に担っています。時には受付業務などの事務処理（バック業務）も、担当することがあります。

窓口での職業相談は、通常は1人につき長くても40～50分程度です。といいますのも、職業を紹介すること自体は短時間で手際よく進めることが可能ですが、初めて職業相談を利用する方の場合は、まずジョブサポーターと若者との間で基本的な信頼関係を構築することに多くの時間を要するためです。特に、若者が心の悩みの問題を抱えている場合は、短時間でうまく対応することは困難です。そのため私は、時間内に対応できない要件の場合は、職業相談に応じるジョブサポーターを指名予約できる制度を利用して、次回のアポイントをとってもらうことにしています。というのも、個別に日時を設定して若者の相談に応じる場合は通常とは異なり、約1時間から1時間半は話を聞くことができるためです。多くの若者が午後に来所するため、午前中は比較的空いているので、個別の職業相談に乗ることができます。

個人的にはこの指名予約制度はとてもよい制度だと思っています。この制度のおかげで、若者は自分が信頼できるジョブサポーターと長い就職活動の戦いを一緒に頑張ることができ、やる気や自信を維持することができます。この制度がまだない頃には、若者の側から相性のいいジョブサポーターに相談をお願いしたいという要望が出されていました。こうした要望に応える形でこの制度ができたのではないかと思います。

②大学での出張職業相談

〔大阪新卒応援ハローワーク〕のジョブサポーターは全員、1～2校の担当校を持っています。私は大学を1校担当していますが、月に1回訪問して、その大学の学生に対して職業相談・求人紹介・ハローワークへの登録を行っています。その大学は〔大阪新卒応援ハロー

ワーク〕の取り組みに協力的な学校で、学生にハローワークを含め、学生向けの様々な就職支援事業を積極的に利用するよう呼び掛けてくれています。

③セミナーのコーディネート、講師

私は先述した「窓口相談チーム」の他に、〔大阪新卒応援ハローワーク〕で実施するセミナーを企画・運営する「セミナーチーム」にも所属しています。「セミナーチーム」には全員で7名の担当者がいますが、その7名が持ち回りでセミナーの講師を務めています。

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では多数のセミナーが開催されていますが、基本的にはジョブサポーターの手作りで開催しており、各セミナーに1人ずつ「セミナーチーム」のジョブサポーターが取りまとめ役としてついています。私が取りまとめ役を務めているのは以下の③-1「模擬面接セミナー」と③-2の「個別の模擬面接」です。取りまとめ役の役割は、第1にセミナープログラムの内容作りの中心となることです。そのプロセスは、まずはセミナーの目標を定めます。例えば、「面接対策セミナー」は、若者に面接の基本を学んでもらうとともに、自己効力感を高めて面接に臨む自信を持ってもらうことを目標としています。次に、その目標に沿ってジョブサポーター同士で意見を出し合ったり、職員の意見を聞いたりなどして、セミナーで用いる資料や具体的な進行方法の検討を行います。その上で、最終的に起案を作成して職員に提出します。

また、講師となるジョブサポーターのシフトを組んだり、スケジュールを管理することも取りまとめ役の仕事です。例えば、「模擬面接セミナー」のシフトを作成する際には、3カ月ごとのスパンで、スケジュールを調整した上で、個々のジョブサポーターに講師の担当をお願いしました。

③-1 必勝模擬面接セミナー

私の担当するセミナーは「必勝模擬面接セミナー」という面接の基本を学ぶセミナーです。このセミナーは参加人数が多いので、現在は概ね毎週木曜日に開催しています。1回につき約10名の定員で参加者を募りますと、毎回約6～7名が集まります。それを3人ずつ2組に分けて応募者役・面接担当者役・観察者役をそれぞれが演じる面接のロールプレイングを行います。それにより参加者に、面接担当者や第3者の視点から見ると面接を受けている自分はどのように見えているのかを実感してもらい、今後どうすべきかを考えて気づいてもらうことを目標としています。

③-2 個別の模擬面接

求人企業の書類選考に通り面接を受けることが決まっている若者から要望がある場合は、マンツーマンで模擬面接を実施しています。1日3名定員の完全予約制で、朝10時半から昼12時までの午前中の時間帯のみ実施しています。この「個別の模擬面接」では、企業一般

ではなく、応募した特定の企業が求める人物像を想定して対策を立てることができます。そのため就職支援としての効果が高いのではないかと個人的には思っています。実際に若者から絶えず予約の申し込みがあり、満席も多々あります。ただ、業務を担当するジョブサポーターのマンパワーにも限界があるので、あまり大々的には周知できていません。

3 ジョブサポーターの業務における目標および配慮・工夫した点

1. 業務を行う上での目標

① キャリア・コンサルタントとしての技能向上

私がキャリア・デベロップメント・アドバイザー²⁰（以下「CDA」と略す）の取得を目指し始めたきっかけは、以前、中高年の再就職を支援する就職支援ナビゲーターとして働いていた頃に同僚の就職支援ナビゲーターの1人が、CDA保有者だったことです。その同僚から「資格がなくても就職支援ナビゲーターの仕事はできますが、資格取得を目標に勉強することで、かかわりの技法²¹や支援理論といった就職支援の方法論について体系的に学ぶことができますよ。その知識を身につければ、中高年だけでなく様々な求職者にも対応できるようになりますよ」と聞いて、私も資格取得を目指すことにしました。

CDAの試験は難しく、昨年（平成25年）の6月に3回目の挑戦にしてようやく合格できました。また同時にキャリア・コンサルティング技能検定²²の2級も受験して、今は結果を待っているところです。CDA資格取得にむけて民間の資格講座で学んだのですが、その講習会で受講生数名と仲良くなり土日に勉強会を行うようになりました。勉強会の内容は、メンバー同士でメンタルケア・トレーニング²³やアサーション²⁴の訓練を行う、一緒に講演を聴きに

²⁰ 平成12年に誕生したキャリアカウンセラーの実務家向けの資格であり、相談者との関係構築やニーズ把握のスキル、職種・業界・求人企業など労働市場の動向や求職活動のテクニックといった、求職相談者が必要とする情報伝達のスキルの習得を目指す資格である。（特定非営利法人日本キャリア開発協会「キャリアカウンセリングを知る」<https://www.j-cda.jp/cda/work.php> 平成26年12月11日最終アクセス）。

²¹ 元は心理学者アレン・E・アイビーが開発したカウンセリングのモデル「マイクロカウンセリング」の技法で、傾聴、質問の仕方や励ましの仕方の工夫といった個々のかかわり行動を通じてクライアントとの共感を達成するための技法。特にクライアントの情動の世界を正確に感じ取る技法が重視される。現在では心理療法においてみならず、さまざまな一般的なカウンセリングの場面にて応用されている（アイビー（1985）pp.67, 81-82）。

²² 特定非営利活動法人キャリア・コンサルティング協議会が実施する技能検定職種のの一つとして平成20年9月に追加された試験（キャリア・コンサルティング協議会公式サイト「国家検定キャリア・コンサルティング技能検定」<http://www.career-kentei.org/>（最終アクセス日平成27年3月2日））。2級では、豊富な実践経験を有し、在職者・求職者のみならず、学生・生徒も含めた幅広いクライアントに対して一定程度以上の支援が可能な実践力のあるレベルの能力を想定している（厚生労働省「キャリア・コンサルタント制度のあり方に関する検討会」報告書（平成19年11月16日））。

²³ 相談者のメンタルケアを保つための技法。メンタルケア・トレーニングに関する技能資格のうち代表的な資格の一つとしてメンタルケア学会の「メンタルケア心理士」資格などがある（「メンタルケア学会」公式サイト <http://www.mental-c.com/index.htm>（最終アクセス日平成27年3月2日））。

²⁴ 自分の気持ちや権利を相手に受け入れてもらう形で自己表現するといったコミュニケーションの方法。1950

行くなど様々です。メンバーは民間企業で就職支援等の仕事をしている 30~40 代が主で、最年長の私がリーダーを務めるようになりました。私が CDA 資格を取得した後も勉強会は継続しています。様々な業界の出身者が集まっており異業種交流の場にもなっています。互いの持ち味を生かして切磋琢磨し合う関係ができていますので、とても刺激になっています。

資格取得のための勉強を通して痛感したのは、相談者との信頼関係を構築する上で傾聴と共感的態度がとても重要だということです。資格試験で課されるロールプレイングの実技でも、傾聴スキルは特に重視されています。私も含め、民間企業出身者は結論を急ぎすぎる傾向があります。しかし職業相談では結論よりもプロセスが重要です。特に求職中の若者の気持ちは就職活動の段階によって前向きになったり落ち込んだりと急速に変化していきます。そのため、若者の変化にそのつど対応して、若者の気持ちに寄り添って信頼関係を構築することが求められます。先述の通り、ジョブサポーターが 1 回の職業相談にかけられる時間は長くても 40~50 分ですので、最初の 10~15 分で基本的な信頼関係を構築できるスキルを身につけたいと考えています。

特に最近、メンタルヘルスの問題を抱えた来所者が増えているように感じます。こうした若者の場合、ジョブサポーターでは対応しきれないこともあります。適切に対応するには、臨床心理士と同等のスキルが必要です。今後も若者の支援の仕事を続けていくためには、メンタルヘルス関連の知識も必要と思っており、勉強したいと考えています。

2. 配慮・工夫している点

①若年者と接する上で配慮・工夫している点

私はできるだけ若者が自分の力で就職活動ができるように支援していくことが重要と考えています。自立的に就職活動を進められず頼りきってしまうタイプの若者には、自立を促すようにしています。しかしそうしたタイプの若者には、自己評価がとても低い人が少なくありません。本来は、時間をかけて自己分析を行ってもらい必要があるのかもしれませんが、さすが時間が限られた職業相談の中ではその余裕はありません。そこで私は、小さなきっかけを生かしてその人の自己評価を見つめ直す機会を与えるように工夫しています。例えば、今までその人がやってきたこと（思い出に残っていることなど）を少しだけ尋ね、そこからその人の良いところを見つけて褒めて自信をつけてもらうように工夫しています。また例えば、相談者の表情をよく見て、「あなたは笑顔がとてもよいしきちんと話も理解してくれているから、事務職だけでなく、営業も向いているかもしれませんよ」と伝えたり、「事務職も内勤

年代のアメリカにおいて、自己表現が下手で社会的な場面が苦手な人のためのカウンセリングの方法として提唱され、1970 年代にはより効果的、積極的な人間関係の促進に活用されるようになった(金子・中田 2003, p.50)。

型の営業職のようなものだから、事務職にも向いているかもしれませんよ」と伝えるなどすると、ふとしたきっかけから若者自身が幅広く選択肢をイメージできるようになるのではないかと、思っています。さらに「まずは食わず嫌いをせず、もう一度求人票の検索システムを覗いていろいろな仕事を探してみましょうよ」と後押しすると、実際に視野を広げて企業探しをやり直してくれる若者もいます。

そもそも、就職活動自体に熱意が持てない若者が来所する場合があります。私は、そうした若者には「せっかくハローワークまで来たのだから、企業とはどういうものなのか、話だけでも聞いてみてはどうですか？」と伝えて、その日の「レギュラーマッチングブース²⁵」に訪れている企業の話聞くように勧めます。企業の方と実際に接触することで若者の視野は広がりますし、実際に採用が決まることも少なくありません。初めて来所した若者が「レギュラーマッチングブース」での企業説明会に参加して、そのまま応募して採用されたこともあります。

このように、来所して初めて「レギュラーマッチングブース」に訪れることを決める若者も多いので、求人企業には「面談の準備をほとんどしていない状態でハローワークを訪れる若者も多いのですが、履歴書なし・私服でも『レギュラーマッチングブース』に訪れて構わないことにしています」と伝えて理解して頂いています。書類審査がないことで、企業も先入観なしで若者を見てくれることもあり、この「レギュラーマッチングブース」は若者にも好評で、事務職を募集した場合には100人近い若者が話を聞きに来ることもあります。

加えて、私は既卒者を支援する場合には、特に重要なポイントがあると考えています。それはモチベーションを保てるかどうか、という点です。私は若者のモチベーションを保つために、期間を定めて目標を設定したり、「短時間でも相談に乗りますから気にせず来て下さい」と伝えることで来所に対するハードルを下げるなどして、とにかくハローワークへの来所を継続させるようにしています。これらは私が自分なりに工夫して作り上げた有効な支援のパターンです。

②求人事業所と接する上で配慮・工夫している点

私が求人事業所と直接接する機会はありませんが、若者に職業を紹介するためには求人企業の情報を集める必要があります。「求人開拓チーム」のジョブサポーターが開拓してきた求人場合は、その求人を開拓したジョブサポーター本人や「求人開拓チーム」を統括している職員から、その求人企業の職場の雰囲気や従業員の人となりなどの情報を直接得ることができるため、若者により詳細な求人の内容を伝えられますが、その他の企業に関しては、若者から「求人票に書いていない情報を知りたい」と依頼されても対応が難しいケースもあります。

²⁵ 本章「Ⅱ．大阪新卒応援ハローワーク（事例①）」参照。

求人票の情報だけでその企業が求める人物像を描くのは困難です。そのため私は、個々の求人企業を想定した模擬面接を担当した際などには、その企業のホームページから募集職種、取扱商品、取引先、立地といった情報を集めて、それを参考にして求める人物像をイメージしています。その際には、民間企業で働いていた頃に様々な業種・地域の企業と関わりをもったことが活かしています。以前勤めていた会社で私は全国 46 都道府県に出張したことがありますし、商品の調達のために多数の外国を訪れたこともあるので、そこで得た知見と経験にも照らし合わせて、企業の求める人材像をイメージしています。その上で、若者本人にも応募先がどのような企業だと思うか予測してもらい、それを聞いてから、若者本人の予測が的を得ているかどうかコメントしています。

また求人を探している若者には、『『若者応援宣言』²⁶を出している企業は様々な企業情報を公開しているため比較的安心して応募できる』と伝えています。また、「レギュラーマッチングブース」で説明会を開いている企業の話聞くことも勧めています。先述の通り「レギュラーマッチングブース」では、参加者は事前に準備をする必要がなく、具体的な仕事内容や就職後の平均的な一日のスケジュールなどをじっくり聞いた上で応募できますので、若者と企業をマッチングするのに適切な仕組みだと思います。

なお、前の勤め先で得た人脈等を業務に直接使うことはしていません。ただ、偶然私が知っている企業の求人について尋ねられた際には、求人票には掲載されていないけれど私が個人的に知っている、職場の雰囲気などのインフォーマルな情報を伝えるようにしています。

4 ジョブサポーターの業務の中で印象に残ったできごと

1. 嬉しかった・やりがいを感じたできごと

一番嬉しいのは、私を指名して相談に訪れていた若者が「内定を得た」と報告してくれる時です。例えば次のようなできごとがありました。

ある大学4年生の男子学生が、「一般求人に応募したい」と私を指名予約して相談に訪れました。その学生は書類審査に通り面接に進みましたが、その当日の夕方に再び来所し「たぶん不合格だと思います。面接では緊張して何も話せませんでした」と報告してきました。そこで私が助言したのは、御礼状をその日のうちに送ることでした。というのも、一般求人のほとんどは欠員補充が目的であるため、即日で採否が決まることが多いのです。採否の決まるその日のうちに御礼状を届けることが効果をもつかもしいないと思い、「意味がないかも

²⁶ 厚生労働省は、一定の労務管理の体制が整備されており、若者（35 歳未満）を採用・育成のためハローワークに求人を提出し、通常の求人情報よりも詳細な企業情報・採用情報を公表する中小企業を『若者応援宣言企業』として、積極的にマッチングやPR等を行う「若者応援宣言」事業を実施している。

しれないけど、せめてお礼を伝えるために、今日中に御礼状を書いて企業に届けてみてはどうですか」と助言したのです。翌朝、その会社から男子学生の不採用を告げる通知がハローワークへ届きました。しかし直後に、同じ会社から電話があり「今不採用通知を送りましたが、一旦保留にしてください」と告げられました。訳を尋ねると、その男子学生が面接の翌朝、御礼状を届けるために直接会社を訪問したというのです。そのことが、男子学生の採否を変えるきっかけになりました。男子学生が会社を訪れた際に居合わせた会長が、「面白い子だから話を聞こう」と面談してくれ、再面接のチャンスを与えてくれたというのです。そして最終的には採用が決まりました。異例のケースではありますが「就職活動は縁とタイミングだな」と実感しました。

もう1つ、別の既卒の男性の事例もあります。その若者は、在学中はインターネットの求人サイトだけを利用して就職活動をしており、全く内定を得ることができませんでした。その若者は大学卒業後に「新卒応援ハローワーク」というものがあることを友人に教えてもらい、来所しました。職業相談に応じた私は2つの提案をしました。1つ目は「内定を獲得する目標日を決めましょう（初の来所が7月だったので、10月末に目標日を設定しました）」。

そして2つ目は「常に3～4社に応募している状態を維持し、応募ゼロの状態にしないようにしましょう」です。これらの提案の狙いは、その若者を「大阪新卒応援ハローワーク」に定期的に通い続けるように誘導することにあります。来所さえしてくれれば、モチベーションを維持できるよう支援できます。それから最後に「応募書類を見せてください」と提案しました。その上でまずは、応募書類の書き方を支援しました。初めは全く書類審査に通らなかったのですが、一度通り始めると他の企業の書類審査にも通るようになりました。次に面接対策の支援を行うと、初めは不合格続きでしたが、「面接を受ける会社の業界で求めている人材像のポイントを伝えるので、20～30分でよいので面接対策をやりましょう」と伝えて支援を継続しました。その結果、11月には内定を得ることができました。1社に決まると、続々と決まるもので、同じ日に2社から内定を得ました。本人はとても感謝してくれて、同じく既卒で就職が決まっていなかった友人に「[新卒応援ハローワーク]に行ったら相談にのってもらおうアドバイスしました」と報告してくれました。

2. ジョブサポーターの業務を行う上で苦労したこと

①大学からの要望への対応

時折困った出来事が生じることもあります。その1つが、大学自身にノウハウや人手が不足しているがために実施できない類のセミナーを、学校まで出張して実施してほしいと依頼される場合です。私たちのセミナーは、「大阪新卒応援ハローワーク」やその主催するイベントで、実際に来所された利用者を対象に実施することを基本方針としています。そのため個々の学校では、学生をハローワークへ誘導するために、就職活動初期のガイダンスやハローワ

ークへの登録会などを実施しますが、それ以外の出張セミナーは基本的には行わないようにしています。なぜなら全ての学校に出張してセミナーを実施できるだけのマンパワーはなく、かといって一部の学校にだけそうしたサービスを行うことは公平さに欠けるためです。

以前お受けできない依頼を頂いた際には「私たちも人手が足りないのでできない」と理由を話して納得して頂きました。しかし「できません」とはっきり伝えることにも、私にはためらいがあります。〔大阪新卒応援ハローワーク〕に対する学校の協力的な姿勢を損ねてしまうのではないかと懸念もあるからです。学校からの要望にどこまで応えられるか難しい問題だと実感しています。

②困難を抱えた若年者への対応

職業相談の業務で最も苦勞したのは、早期離職後に再就職の相談に訪れたある若者のケースです。その若者は、初めて正社員として就職した会社で経理を担当していましたが、税務申告に不正があることに気づき上司に指摘したところ、「どこでもやっている当たり前のことを、なぜ新入社員の君に批判されなければいけないんだ」と社長の怒りを買ってしまい、退職を強要されました。とても性格の良い若者でしたが、退職時の経験をずっと引きずって、会社というものの自体を信じられなくなっていました。応募書類を丁寧に作ることができるので書類審査は通るのですが、面接で志望動機を尋ねられると「過去の辛い経験がよみがえってきて感情が高ぶり答えられない」とのことでした。また、「企業は全てブラック企業だと思っているので企業研究にも真剣に取り組めず、また面接でも『貴社の〇〇に魅力を感じて応募しました』と心から言うことはできない」とのことでした。私が「そのような心の状態で志望動機を考えるのは確かに辛いのだろうけど、それでもやはり会社はなぜ君がこの会社に入りたいのかを聞きたいと考えているよ」と伝えたところ、泣き出してしまいました。最終的には、ジョブサポーターによる支援では対応しきれないと判断して、臨床心理士へバトンタッチすることになりました。その若者は今も求職活動が続けているようですが、成果は思わしくないようです。メンタルヘルスに関する知識のない今の私の能力では、こうした精神的な問題を抱えた若者の就職活動を支援することは困難ではないかと思っています。

5 業務をより効果的に進めるための工夫

1. 大阪新卒応援ハローワーク内での連携

①他のジョブサポーターとの連携

ジョブサポーター同士が連携して業務を行う事例としては、「求人開拓チーム」のジョブサポーターから「開拓してきた求人内容に合致する若者はいないか」という問い合わせが、職

業相談を担当しているジョブサポーターのところへ来ることがあります。例えば「理系の大学既卒者を採用したい企業があるのですが、条件に合う若者は登録していますか」といった問い合わせです。その場合は、私が担当したことのある若者で心当たりがあれば紹介しています。このように、ハローワークの求人情報検索システムで公開している求人に若者が応募するという通常のプロセスではなく、ジョブサポーター同士が連携して、直接個々の企業と若者をなかば偶然にマッチングして、採用が決まるケースもあります。

②ハローワークの他部門との連携

現在は求人受理部門との連携は行っていないですが、今年（平成 26 年）の 4 月から〔大阪新卒応援ハローワーク〕でも学卒求人の受理業務を行うようになりますので、求人受理からジョブサポーターが職業紹介を行うまでのタイムラグが改善されるかもしれないと期待しています²⁷。

2. ジョブサポーターの業務に必要な知識・技能の習得

①職業相談に関する知識・技能

前職では若い人向けの商品を営業職として扱ったり、新卒採用に人事担当として関わったりといった業務を通して若い人と関わる機会がたくさんありました。その経験は若者とコミュニケーションをとる上で役に立っています。

しかし、人事担当者であった頃はあくまで採用する側だったので、応募者に対して「上から目線」で接してしまっていました。また営業職であった頃も、業務の目標や問題の解決方法しか頭になく、プロセスを意識することはありませんでした。ですが、CDA の資格を取得する過程で傾聴や共感姿勢について学んだことで、若者が自己効力感を高めながら視野を広げることを支援できるようになりました。また若者から話を引き出す技術も身につきました。

②職業・業界に関する知識

私は前の勤め先で役員として勤務していたので、経営戦略の立場から企業全体を俯瞰して捉えることができます。そのため、営業職であれば新規開拓や法人営業といった様々な業務、事務職であれば人事・労務、総務、経理といった様々な分野の業務内容を大まかに把握しています。したがって、職種に関しては様々な角度からアドバイスすることができると思います。また、私自身の営業職や人事担当者として働いてきた経験からもアドバイスができます。

²⁷ 平成 26 年 3 月 24 日より、ハローワーク梅田管轄（北区・都島区・福島区・此花区・西淀川区・旭区）事業所の新規学卒対象の求人申込書の受理については、大阪新卒応援ハローワークで行うことになっている。一般求人の受理については、これまでどおりハローワーク梅田で行っている。「大阪新卒応援ハローワーク」サイト参照。http://osaka-young.jsite.mhlw.go.jp/home/jigyonushi/kyujin.html（最終アクセス平成 27 年 3 月 2 日）。

これに対して、私は全体に業界に関する知識は浅いため、この点を補うことが課題だと思っています。以前に勤めていたことがあるアパレル業界以外の業界については知らないことが多いです。知らない業界については、自宅でインターネットを使って調べたりしています。また、先述のとおり、ジョブサポーターの中にはさまざまな業界の出身者がおりますので、互いに情報交換をしたりして勉強しています。ただ、特別に勉強会などは行っておらず、業務時間の中で必要に応じて情報を共有しています。

③業務全般に関わる知識・技能の伝達

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、新規採用のジョブサポーターは、初めの1ヶ月は職員が指名したトレーナー役のジョブサポーターについて業務を覚えることになっています。そして、2ヵ月目からは通常業務を始めます。例えば、セミナーを担当する場合は、実際のセミナーを1、2回聴講して全体の流れを覚えた後に、セミナーの運営を担当するという手順です。トレーナーを務めるジョブサポーターは比較的ベテランの方が多いです。

退職するジョブサポーターの担当校に関わる業務については、ハローワークと学校とのやりとりで切れ目が生じないように、在籍中のジョブサポーターが引き継ぐようにしています。ジョブサポーターの多くは3月末に退職し、4月頭に新任の方が入るので、退職者が新任者に業務を直接引き継ぐことはできないからです。退職の1カ月前頃には、後任者は退職するジョブサポーターから担当校の情報を受け継ぎ、一緒に担当校を訪れて顔を覚えてもらいます。「求人開拓チーム」も同様の引き継ぎを行っています。「求人開拓チーム」では大阪を泉南地区、摂津、北摂、茨木市、高槻市といった複数のエリアに分けてそれぞれ担当者を決めています。エリア担当者が退職する場合は、学校の場合と同様に、チームに既に所属している現職ジョブサポーターの中から後任を決めて引継ぎを行っています。

6 より良い若年者支援に向けての課題

現在の若年者支援は景況頼みになっており、求人倍率の動向に左右されてしまいがちです。また、ハローワークや民間の支援サービス、学校や求人企業など、若者の雇用に関わる様々な団体・組織が、それぞれの目的のために個別に活動している状態に見えます。しかし若者は、将来日本という国の土台を支えていく存在です。もっと総合的に若者を支援していく仕組みを作ることができたら、根本的な解決への糸口がつかめるのではないのでしょうか。そのためには、多様な団体・組織間での情報の共有といった連携を進めることが必要だと思います。

<参考文献>

アレン・E・アイビー著，福原真知子・梶山喜代子・国分久子・楡黄満生訳編，1985，『マイ
クロカウンセリング——“学ぶ—使う—教える”技法の統合：その理論と実際』川島書
店。

「大阪新卒応援ハローワーク」

<http://osaka-young.jsite.mhlw.go.jp/home/jigyonushi/kyujin.html>（最終アクセス平成 27 年
3 月 3 日）。

金子幾之輔・中田久美子，2002，「アサーションに関する研究」『桜花学園大学人文学部研究
紀要』第 5 号，pp. 49-54。

「キャリア・コンサルティング協議会 国家検定キャリア・コンサルティング技能検定」サイト

<http://www.career-kentei.org/>（最終アクセス日平成 27 年 3 月 2 日）。

厚生労働省，2007 年 11 月 16 日，「キャリア・コンサルタント制度のあり方に関する検討会」
報告書。

「メンタルケア学会」

<http://www.mental-c.com/index.htm>（最終アクセス日平成 27 年 3 月 2 日）。

Ⅲ－３．多彩な職業経験をもつジョブサポーター（事例③）

実施日：平成 26 年 2 月 20 日
 回答者：T さん（54 歳 女性）
 インタビュー係：岩脇千裕
 ノート係：桑原教恵

《T さんのプロフィール》

短期大学を卒業後、5 年弱ほど正社員として勤務。結婚を機に退職後、出産を経て子育てをしながら派遣社員として復職し 3 年間勤務。コンピュータの資格を取得するため 1 年間の通学を経て専門学校に正社員として復職したが、子どもの受験を支えるため再び退職。その後、広告代理店の正社員として復職したが、会社の解散により退職。平成 23 年 12 月に〔ハローワーク梅田〕の雇用保険窓口のスタッフとして働き始める。翌年 4 月からは同ハローワーク管轄下の〔大阪学生職業相談センター（現：大阪新卒応援ハローワーク）〕のジョブサポーターとして働き始め、現在に至る。「窓口相談チーム」と「セミナーチーム」に所属し、主に職業相談とセミナーの企画運営に携わっている。以下は T さんに聞きとりを行った結果をとりまとめた。

1 ジョブサポーター就任までの経緯

1. ジョブサポーターに応募した理由

平成 23 年に前の勤め先を退職した際、私は仕事を探そうとハローワークを訪れました。雇用保険の受給手続きをしたのですが、その時に初めて雇用保険制度の詳しい仕組みを知りました。そして「社会保障の知識がないために損をしたり困ったりしている人に必要な情報を伝える仕事がしたい」と思うようになりました。ちょうどその頃〔ハローワーク梅田〕で雇用保険手続きの担当職員の求人があり、平成 23 年 12 月に応募したところ採用されました。その後平成 24 年 3 月末まで働き、同年 4 月から〔ハローワーク梅田〕管轄下の〔大阪学生職業相談センター〕の職業相談窓口でジョブサポーターとして勤めることになりました。当時の〔ハローワーク梅田〕の所長から「新卒者のサポーターとして、T さんのように様々な経験を得て来た方が必要です」とそれまでの多様な経験を評価されたのです。〔大阪学生職業相談センター〕は同年 10 月に〔大阪新卒応援ハローワーク〕に変わりましたが、ジョブサポーターの業務内容に変更はなく、私は引き続き若年者の職業相談業務に携わってきました。

2. ジョブサポーターになる前の仕事

私は短大を卒業後、5年弱ほどメーカーの事務職の正社員として勤務しました。結婚し、出産後しばらくは育児に専念していました。その後子どもが小学校に行き出したので、派遣社員として3年間働いた後、パソコンスクールに1年間通い資格を取得しました。その経験とパソコンのスキルを活かし、国家資格取得のための専門学校に1年間勤務後、退職しました。理由は子ども2人の受験を支えるための退職でした。そして一段落し、求人広告を専門に扱う広告代理店へ正社員として転職したのですが、リーマンショックの影響などにより会社が解散することになりました。会社からはグループ会社の仕事を紹介されましたが関心に合わなかったため断りました。先述の〔ハローワーク梅田〕の雇用保険窓口の求人を見つけたのはその頃です。

2 ジョブサポーターとして従事してきた業務の内容

私が従事している主な業務は「①職業相談」「②実践面接力アップセミナー」「③大学での恒常的相談会」「④大学での出張職業相談会・セミナー」です。

①職業相談

〔大阪新卒応援ハローワーク〕のジョブサポーターはいくつかのチームに分かれて業務に従事しています。私は「窓口相談チーム」に所属しているため、通常業務の中心は窓口での職業相談業務になります。ただ後述のように他の業務も兼務しているため、いつも窓口にいるわけではありません。例えば担当大学へ訪問する前後の日は、準備や事後処理などの作業に時間がかかるため、窓口業務ではなくバックグラウンドでの事務的な業務に専念できるように、職員がシフトやスケジュールを組んでくれます。

②実践面接力アップセミナー

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では様々なセミナーが行われており、そのほとんどはジョブサポーターが企画・運営しています。現在私が担当しているのは、面接時のマナーについての「実践面接力アップセミナー」です。セミナーの種類によって開催頻度は異なりますが、このセミナーは月に1回の開催です。具体的には、まず受講者に「おじぎ」などの実演してもらいます。その様子をジョブサポーターがビデオカメラで撮影して受講者と共に視聴します。それをもとに話し合うことで、受講者に自分自身を客観的に知ってもらうことを目的としています。

ただ、本セミナーを最初に提案し基本的な枠組みを作成したのは私ではありません。発案

者は企業でマナー研修の業務に従事していたある女性ジョブサポーターです。彼女は既に退職していますが、彼女が作ったパワーポイントの資料などをもとに、残された他のジョブサポーターたちと共に改善点を提案してゆき、詳細なプログラムを作成しました。また、セミナーの実施運営にあたっては、他のチームのジョブサポーターからも協力を得ています。

③学校での恒常的相談会

一部の学校等については大学の就職課に年度の10月から翌年3月末まで、ジョブサポーターが月に2回程度定期的に訪問して、「恒常的相談会」を行っています。

現在、私は工業系の大学を1校担当しており、その大学で「恒常的相談会」を実施しています。2つの学部が設置されており、ほとんどの学生が理系の学部に属しています。私は文系学科出身なので理系の学生の就職活動についてはわからないこともありますが、建設関係の企業に勤めている夫や、相談に訪れた学生自身から事情を聞けば対応に苦慮することはありません。月に2回訪問し、大学のキャリアセンターの職員とデスクを並べて職業相談を実施しています。学生は利用の予約を大学の事務を通じて行うのですが、毎回予約が入りますので、私は毎回4人の学生に対して1人1時間ずつ職業相談を行うことになります。

④学校での出張職業相談会・セミナー

大学等から依頼があれば大学が学内で催す就職活動フェアなどに臨時に訪れて、ハローワークへの新規登録会などを行うこともあります。その際にあわせて行う職業相談会は、「出張相談会」と呼ばれており、その学校の担当ジョブサポーターを中心に、3、4名のジョブサポーターが出張して行います。その際には、大学のキャリアセンターによる履歴書やエントリーシートを添削するコーナーや、キャリア・コンサルタントの相談コーナーと並んで実施しています。また時には、就職活動に関するセミナーを実施することもあります。たとえばかつて、〔大阪新卒応援ハローワーク〕で実施したセミナーをもとに学生向けの面接指導のセミナーを行ったことがあります。

⑤その他

以上の業務以外にもこまごまとした事務的な業務を担当する場合があります。例えば、来所者の受付業務は輪番制になっており、ジョブサポーターも当番を務めることがあります。

3 ジョブサポーターの業務における目標および配慮・工夫した点

1. 業務を行う上での目標

〔大阪新卒応援ハローワーク〕では、個々のジョブサポーターに対して具体的な数値目標が示されることはありません。ただし、ジョブサポーター全員の間で自然に共有されている業務上の目標はあります。たとえば日常業務の中で「相談者の待ち時間を減らす」「相談が長時間に及ぶ場合は窓口を離れて別スペースで相談を行う」「新規登録者が多く職業相談に移るまでに時間がかかる場合にはシステムでの入力作業だけを先に行う」といった配慮をしています。

私自身は、キャリア・カウンセラーの資格を取得することを長期的な目標にしています。現在は、キャリア・デベロップメント・アドバイザー（以下「CDA」）の取得に向けて勉強をしています。

2. 配慮・工夫している点

①学校と接する上で配慮・工夫している点

大学へ訪問する時には、大学の職員と普段からコミュニケーションを取るよう心がけています。今のところ私が担当する大学では、ジョブサポーターの学校訪問を快く受け入れてくれましたし、対応に悩むような依頼を受けたこともありません。

というのも、この大学ではジョブサポーターの担当する業務と大学のキャリアセンターの業務とが明確に棲み分けできているからです。それが可能である理由はおそらく、支援の対象となる学生がそれぞれ異なるためではないかと思います。毎年3月頃になると大学による就職支援が始まりますが、その対象はこれから就職活動が始める3年生が中心です。もちろん大学も卒業間近の時点でまだ就職先が決まっていない4年生にも支援を続けていますが、大学に寄せられる4年生対象の求人は少ない状態なので、ハローワークの求人を紹介するジョブサポーターに4年生に対する支援の協力を依頼するのではないかと思います。キャリアセンターの職員ではなく、ジョブサポーターといういつもと違う相談相手が、学生が普段あまり目にする事のないハローワークの求人を紹介することで、学生の視野が広がる効果も期待できます。

先述の「恒常的相談会（学内キャリアセンターに定期的に設置されるジョブサポーターによる職業相談コーナー）」において工夫している点としては、次のようなことがあります。「恒常的相談会」に訪れる学生の多くは、大学に寄せられた地元企業の求人採用されなかった学生です。また就職への自覚が少ない学生は、就職が決まるまでに時間がかかります。そのため、就職活動に臨むことを強く促すようにしています。具体的には、〔大阪新卒応援ハロー

ワーク]の「レギュラーマッチングブース²⁹」で説明会を近日開く予定の企業や、私がお勧めしたい企業の求人票等を人数分印刷して、大学を訪れるたびに持参し、「この中から応募先を決めましょう」と学生に提案しています。また「ぜひ梅田の〔大阪新卒応援ハローワーク〕に来て下さい」と伝え、高い確率で来てくれます。4年生の中には「卒業研究があるため就職活動にまで手が回らない」という学生もいますが、卒業研究が終わり次第、就職活動に集中的に取り組むよう促しています。

②若年者と接する上で配慮・工夫している点

職業相談に訪れる若者に対して、ジョブサポーターはどの程度手をかけて支援すべきかについては様々な考え方があると思います。私もジョブサポーターとして勤務し始めた当初は、基本的には若者が自立して就職活動を行えるように誘導する方針を取ろうとしていたのですが、実際に業務に取り組んでみると、その方針を貫くことは困難であると思うようになりました。現在（平成26年2月）は、個々の求職者の事情によって支援のあり方は異なると考えています。

○企業研究を行う若者を支援するときの工夫

来所者の中には、ジョブサポーターに頼りきってしまう若者もいます。私はそうした若者にもできるだけ自分で企業研究をするよう促しています。例えば若者から求人票に記載していない情報を教えてほしいという要望が出された場合は、「会社のホームページを確認してはどうですか」「大学の先生や、OB・OGでその会社を知っている人がいるかもしれないですよ」と自分で調べるためのヒントを伝えています。〔大阪新卒応援ハローワーク〕の中に設置されているパソコンで求人情報検索システムやインターネットなどを使って調べることができるのですが、「システムがわかりにくい」という若者には簡単に使い方の説明をしています。自社でホームページを持っていない企業について聞かれた場合にも、その企業と関係のある業界や組織のホームページを参考にするように勧めています。また、その求人企業と同じ業界で働いた経験をもつ同僚のジョブサポーターを紹介し、その人に職業相談に乗ってもらってはどうかと案内することもあります。

また、求人の検索はするけれど応募には消極的な若者も多いです。そういった若者には、まずその日に「レギュラーマッチングブース」で行われている企業説明会へ誘導することがよくあります。その結果採用に至るケースは少なくありません。

○明確な目標がない若者を支援するときの工夫

私は、そもそも〔新卒応援ハローワーク〕に来る若者には、自分が行きたい業界や就きた

²⁹ 本章「Ⅱ．大阪新卒応援ハローワーク（事例①）」「**3**」大阪新卒応援ハローワークによる特徴的な取り組みの内容」「1．特色ある取り組み①レギュラーマッチングブース」参照。

い職種といった明確な目標を持っている人の方が珍しいのではないかと考えています。多くの若者は「何か自分にできる仕事があるならやってみよう」という姿勢で訪れています。そのため、来所した若者には、予断を持ってはじめてから決めつけるのではなく、広く様々な企業を見るように勧めています。

「自分に何が向いているか教えてほしい」という若者には、私は「同じような悩みを持っている仲間と一緒に考えてみてはどうですか」と助言し、セミナーの受講を勧めています。例えば、「自分にどういう職種が向いているかが分からない」という若者には、特定の職業を紹介するのではなく、適切な自己分析セミナーの受講を勧めています。その若者がセミナーと一緒に受ける若者たちと交流することで、視野を広げたり刺激を受けることを期待しています。また若者の状況によっては、職業興味検査³⁰や職業や企業に関する知識の習得を目指したセミナーへの参加を勧めています。

○求職者と求人企業のマッチングに関する工夫

求職者の希望と求人企業の条件とが合致しているかどうか、ジョブサポーターが完全に把握することは困難です。そのため私は若者に対して、就職活動の最初の段階で「自分には合わない」などと決めつけず、少しでも接点があると思う企業には応募して、面接などで企業と接触することを通して、自分に合う・合わないを判断するよう勧めています。例えば「風通しのよい職場」など、求職者の希望が抽象的な場合は、客観的に確認する方法はありません。ですから、若者があれこれと考えるより、まず応募することで企業を訪れる機会を自分で作り、面接などで自分の目で確認してもらうのが望ましいと思っています。その際の企業を見極めるポイントとして、「求人票の情報を確かめる」、「採用担当者だけでなく他の社員の話を聞いたりオフィスの様子をよく見て判断する」といったアドバイスをしています。

インタビューー：「求人票の見方がわからない」「求人票に書かれている制度の仕組が複雑で理解できない」といった若者にはどう助言していますか。

求人票の見方については、若者が職業相談で話してくれた希望の条件とは異なる求人票を持ってきた場合は、「希望と異なる内容ですが大丈夫ですか」と確認しています。例えば、雇用形態が正社員か否かという点については必ず確認します。契約社員の求人票でも、「正社員登用の可能性あり」と書かれているものは内容を説明した上で紹介することもあります。必ずしも正社員になれるとは限らない」と必ず伝えます。

例えば「トライアル雇用奨励金」のように複雑な制度については、若者がハローワークに新規登録する際にジョブサポーターから一通り説明することになっています。ただ若者が「ト

³⁰ 職業興味検査とは、複数の職業に対する興味（好き、嫌い）と志望（なりたい、なりたくない）を測定し、職業興味・志望の方向、強度を把握するテストの1つである（社団法人 日本カウンセラー協会 2003, p.58）。

「トライアル雇用奨励金」が適用可能な求人票を相談時に持参してきた場合には、初めての来所時に聞いた説明を覚えていないことが多いので、私はもう一度説明しています。「トライアル雇用奨励金」は、職業経験などの点で就職活動において不利な条件をもつ求職者を一定期間試行雇用した場合に事業主へ助成金が支給される制度です。試行期間中に職務を十分に遂行できると判断されれば、正規雇用へ切り替えられるケースも多いです。したがって本制度を適用可能な求人は他の求人よりも、就職に不利な条件をもつ求職者が正規雇用のチャンスを掴みやすい求人といえます。ただ実際に採用された若者としては、この制度を適用して採用された後の働き方は、他のいわゆる試用期間が設けられた求人採用された場合とあまり違いがないように感じるでしょう。そのため私は、「トライアル雇用奨励金」が適用可能な求人だからといって、制度の内容を説明すること以上の注意を促すこともありません。

○相談技法に関する工夫

私は若者が話しやすいように、リラックスできる雰囲気を作るよう心がけています。同じ若者から3回くらい相談相手に指名されると、ジョブサポーターも若者もお互いのことがわかってうちとけてきます。若者のタイプによっては、あえて気さくに話しかけることで距離を縮めることも時には必要です。また若者の発言に大きなリアクションを示すなど会話の仕方も工夫しています。また、若者が受付に訪れてから相談を始めるまでなるべく待たせないように工夫しています。

相談に訪れる若者の中には、精神的に弱っている方も多いです。特に最近では、就職活動を通じて精神的なダメージを受けている若者が多いように思います。そういった若者が相談に訪れた場合は、臨床心理士に対応を交代してもらうこともあります。私は可能な範囲で自分で対応することにしてしています。その際には、泣き出してしまいそうな人には明るい雰囲気になるよう話し方を工夫しています。

4 ジョブサポーターの業務の中で印象に残ったできごと

1. 嬉しかった・やりがいを感じたできごと

うれしかった思い出は、就職活動で苦労していた若者から「内定が取れた」という報告を受けたり、お礼の手紙をもらったりしたことです。私は学生に「こういう企業はどう？」と積極的に勧める方なのですが、「Tさんに背中を押してもらえたから頑張ることができました」といった手紙をいただくことがあります。

もう一つ印象に残っているできごとは、地方出身の転職経験のある女性の職業相談を担当した際のことです。彼女は何回か私を指名して職業相談を申し込んでくれたのですが、就職

活動がうまくいかず、実家に帰ることを考え始めていました。理系の学科を卒業した方なのですが、本人の志望は事務職で、「理系向き」とされる SE などの職業には関心がない様子でした。しかし、相談を重ねていくうちに、私は「彼女はややマイペースなタイプなのでチームで仕事をする事務職にはあまり向いていないかもしれないが、人の話をきちんと聞けるし頭もよいので、個人で顧客と対応し商品を作っていく SE には向いているのではないか」と気づきました。そこでその旨を彼女に伝えた上で、ちょうどその日の「レギュラーマッチングブース」にて説明会を行っていた IT 業界の企業の話をして、試しに聞いてみてはどうかと勧めました。私のアドバイスに従ってブースを訪れ話を聞いた結果、彼女はその企業の求人に応募することになり、採用が決まりました。

2. 苦勞したできごと

苦勞しているのは、求人情報を調べることはするけれど面接に行くことに尻ごみしてしまう若者です。このような若者には「レギュラーマッチングブース」で試しに企業の話聞いてみるよう勧めています。

また、コミュニケーションをとることそのものが困難な若者への対応にも苦慮しています。例えば、私がジョブサポーターとして働き始めて間もない頃、全く話さない若者に会いました。その時は大変苦勞しました。私が「今日はどうされたんですか」と尋ねても、「来てほしいと言われたから来ました」というばかりで全く口を開いてくれませんでした。私では対応しきれないので職員に引き継いだのですが、職員と替わった後も 1 時間ほど無言のままでした。

ただ、こうした対応に苦慮した事例は少数で、今では私も、たいていのことは自分で解決できます。そのため職員へ相談の担当を替わってもらうこともほとんどありません。

5 業務上のコミュニケーション・知識習得

1. 他のジョブサポーターとの連携

〔大阪新卒応援ハローワーク〕にはさまざまな業界出身のジョブサポーターがいるので、横のつながりを作ってお互いの得意分野の知識を業務の中で交換し合うように努めています。ただ、誰がどのような業界・職業を経験しているのかは、新任者が所内全体に自己紹介する時以外に機会がなく、個別に時間をとって情報交換会などを行っているわけでもありません。そのため私は、これまで 3 年間日常業務の中でお互いのバックグラウンドを少しずつ知り合ったことが、業務の中で活着していると感じています。

また、〔大阪新卒応援ハローワーク〕では「業界カフェテリア」という業界研究に関するセミナーを実施し、その内容を『業界研究のヒント～業界経験者の声から～』という冊子にまとめています。この冊子によって各ジョブサポーターが互いの知識を共有できますし、日々の相談業務の中でも活用できています。これこそジョブサポーター同士の連携の成果だと思います。また、職業相談を担当した若者の振る舞いを採用側からの目線で評価してもらいたい時には、人事部門で働いた経験がある同僚のジョブサポーターに、個別に模擬面接をお願いすることがあります。

2. ジョブサポーターの業務に必要な知識・技能の習得

① 相談についての知識・技能

実際に職業相談の場で若者と取り交わすやりとりには、前職（広告代理店）で新入社員の教育を担当した経験が役立っています。新入社員と関わる時には話しやすい環境作りを心がけていました。またハローワークに勤めるまでのキャリアで、業界や職種は変わっても、一貫して人と接する仕事を続けてきたことが役立っています。それから一人の親として男女2人の子どもの就職活動をみてきたことも大きいと思います。こうした経験のおかげで私はたいていの若者の相談には対応できていると思います。

また最近、キャリア・カウンセラー（CDA）の資格を取得するために勉強している理論も役立つと感じています。CDAの資格を取得するためには、相談技法や労働市場の動向に関する知識のみならず、キャリア・カウンセリングに関する理論を勉強する必要があります。当初は理論が何の役に立つのか疑問だったのですが、勉強し始めると「この学生さんはあの理論にあてはまるな」「私がしてきた支援はこの理論と合致していたのだな」と、自分が必ずしも意識せずにしてきたことの重要性を改めて自覚させられる場面があります。

ただし、私は必ずしもCDAで勉強する内容のすべてが若者に対する職業相談に役立つとは思っていません。例えば、CDAの資格取得に向けての過程では「傾聴」の必要性が強調されます。私自身も、傾聴が必要と思われる若者には個別に時間を取って職業相談を実施することもあります。しかし、傾聴よりも具体的な情報提供を短時間で行うほうが本人に有益な場合もあるので、傾聴だけにこだわるのも問題だと思います。相談に訪れた若者がそれぞれ必要としている支援が何なのか的確に見極めて、適切な対応を取ることが重要だと考えています。例えば、就職活動を進める上で大きな問題がなさそうな若者には、就職フェアの開催日や優良な就職情報サイト、面接の具体的なテクニックといった必要な情報を漏れなく伝えられるように心がけています。

② 業界・職業についての知識

職業相談を行う際に業界や職業についての知識が不足して困ったことは、私の場合は特に

ありません。なぜなら、以前の勤め先であった広告代理店にて求人広告を担当していた経験が役立っているからです。多様な業界の顧客企業の、多様な職種の求人を扱ってきたため、業務を通して業界ごと・職種ごとの人材ニーズに関する知識を身につけることができました。そのため、求人票を見てどういう業界のどんな職種の求人なのかが分かれば、業務内容についても大体は説明することができます。

また、分からない業界の求人票を説明しなくてはならない場合には、その業界出身のジョブサポーターにアドバイスを求めたりもします。夫が建設業で働いているので建設業については夫に教えてもらうこともあります。

それ以外にも、ジョブサポーターの仕事を始めてから新聞やニュースによく目を通すようになりました。また、相談業務の中で、若者からその業界を希望する理由を聞くことを通して、業界の新たな一面について学ばされることもあります。

③企業についての知識

毎日の朝礼ではその日の「レギュラーマッチングブース」に訪れる企業の情報が、その企業を担当するジョブサポーターから伝えられます。これは職員同士の情報共有にもつながりますし、勉強にもなります。

個々の求人企業のインフォーマルな情報を私から「求人開拓チーム」に問い合わせることはありません。ただ、私の担当する大学が工学系の大学なので「理系の学生に向いている求人があったら教えてください」と「求人開拓チーム」のジョブサポーターにお願いしています。

6 より良い若年者支援に向けての課題

ハローワークでは、雇用保険や求人受理など、職業相談以外にも様々な支援が行われています。これまで雇用保険手続と若年者支援という複数の業務に携わったことで、私はその全体としてのハローワークに魅力を感じるようになりました。ハローワークの中でもっと様々な業務を経験できれば、求職者に対する支援の幅を広げられるのではないかと考えています。

例えば、「求人開拓チーム」の業務を経験すれば、企業側の目線に立って求人票を出した背景まで考えられるようになれるかもしれません。若者の相談にもより幅広い視点から応じられるのではないかと考えています。また、公的職業訓練の紹介を行う業務を経験すれば、若者の状況やタイプに応じて「こういった職業訓練を受けてみてはどうでしょう」と勧めることができるかもしれません。このように様々な経験を積むことで、ハローワークが提供できるものの全体を動員して若者をトータルサポートできるようになるのではと思います。

また、これからの日本では、男性も女性も子育てに携わることができ、同時に職場でも輝

けるような環境を整えることがますます大事になってくると思います。私はハローワークでの業務を通して、また私個人としても、そういった社会づくりに貢献できるような働きたいと思っています。

<参考文献>

厚生労働省「トライアル雇用奨励金」

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/trial_koyou.html（最終アクセス日平成 27 年 3 月 27 日）。

社団法人日本産業カウンセラー協会, 2003, 『キャリア・コンサルタント——その理論と実務』

社団法人日本産業カウンセラー協会。

特定非営利法人日本キャリア開発協会サイト「キャリアカウンセリングを知る」

<https://www.j-cda.jp/cda/work.php>（最終アクセス日平成 26 年 12 月 11 日）。