

## 安全村構想の実現を目指して

～明確な基本理念・基本方針こそ、成功への道～

- **報告者名** かながわ女性キャリア支援センター  
キャリア・コンサルタントグループ（40名）  
代表 三谷 晃一（みたに こういち）
  
- **主たる実践場所** かながわ女性キャリア支援センター  
（藤沢市江の島1-11-1、県立かながわ女性センター内）
  
- **対象活動期間** 平成18年5月～平成22年12月 現在に至る（4年8ヶ月）
  
- **報告者（40名）プロフィール**
  1. **主な職務経歴** 公的・民間の就職支援機関に勤務し、相談業務に携わっている。  
かながわ女性キャリア支援センターには、ボランティアとして、  
相談業務に携わっている。
  
  2. **所属団体** NPO 日本キャリア・コンサルタント協会等
  
  3. **保有資格** 国家資格2級キャリア・コンサルティング技能士  
キャリア・コンサルタント各団体養成講座修了者、認定者  
税理士  
社会保険労務士  
中小企業診断士等
  
  4. **特色** 保有資格に見られるように豊富な人材に恵まれている。  
相談者の多様なニーズに答えられ、CS（相談者満足）を実現している。

## I. 報告概要:

### 1. かながわ女性キャリア支援センターでのキャリア・コンサルティング活動の始まり

平成18年2月、神奈川県、東京都在住のキャリア・コンサルタントが中心になり、神奈川県の入札に応募し、県立かながわ女性センター（藤沢市江の島）にある「かながわ女性キャリア支援センター」の運営を受託することができた。同年5月からスタートし、4年8ヶ月が経過し、今日に至っている。

毎年2月に入札があるが、私たちの実績が高く評価されて、他の団体（民間の就職支援会社、NPO団体など）を寄せ付けていない。

スタート時、相談日は、週5日であった。現在、県財政が厳しい状況の中、聖域なき削減で週4日（水曜日、木曜日、土曜日、日曜日）となっている。相談者は、かながわ女性キャリア支援センターの名称の通り、女性が圧倒的に多い。しかし、男性で相談やセミナー参加希望があれば、受け入れている。

### 2. 主な成果

**(1) CS (Client Satisfaction、相談者満足) の実現のために、基本理念・基本方針「安全村構想」を確立した。**基本理念・基本方針は、建物（キャリア・コンサルティング）の土台であり、成功への道である。

**(2) 組織は、人なり。すぐれたキャリア・コンサルタント育成に成果を上げた。**

私たち40名（女性26名男性14名）は、キャリア・コンサルティングを通じて、社会に貢献したい熱意にあふれ、同志的結束を誇っている。実践と自己啓発で、2級キャリア・コンサルティング技能士が、多数誕生している。近い将来、全員が、合格できることを確信している。

**(3) クレーム ゼロ！**

4年8ヶ月間の相談件数4,346件（複数回答）であるが、相談者からのクレームはゼロ。神奈川県から驚異的と絶賛されている。

**(4) 培ったノウハウを一般に公開している。**

培ったノウハウをテキスト「新しい就職活動の仕方～竹の節を作ろう～」にまとめ、広く公開している。このテキストを活用することで、40名の誰が担当しても、相談者に質が高く、均質なサポートが可能となった。また、このテキストは、ハローワーク関係者、訓練校関係者などに活用されているばかりか各地の就職支援セミナーの教材としても活用されている。

**(5) 成果率（就職率+訓練校合格者率）、推定96%！**

当センターでは、個人情報保護法の壁と職業紹介ができないため、追跡調査ができません。そのため、成果率は、推定にならざるを得ない。しかし、一人の同志が、ハローワークでテキスト「新しい就職活動の仕方～竹の節を作ろう～」を実践した結果、3ヶ月後調査（4年前）で96%（就職率80%+訓練校合格者率16%）の成果を出した（添付資料1）。4年前と現在の雇用情勢を比較すると、同程度の厳しさが続いていることと、当センターでも、同じ方法でマネジメントサイクルPDCAを回していることで、ほぼ同じ96%と推定される。

**(6) 基本理念・基本方針「安全村構想」に基づいて、「業務マニュアル」を完成させた。**

- (7) **全員参加型の組織作り。3グループ毎に、リーダーを置き、グループごとに目標を設定し、その実現に取り組み、相乗効果が出ている。**
- ① 総務・管理グループ（マネジメントスタッフ）
  - ② 企画・研修グループ（プランニングスタッフ）
  - ③ 事業推進グループ（マーケティングスタッフ）

## II. 問題意識と現状：

### 1. 女性の意欲と能力が、十分に活用できていない現状(神奈川県調査結果)

- (1) 特に神奈川県は、30歳代の女性労働力率が低く、子育て等によって再就職に踏み出せない女性が多い傾向を示している。
- (2) 第1子出産を機に退職する女性は、70%を超えている。
- (3) 就業構造基本調査によると、県内には女性で就業を希望している人（25歳～44歳）が、約32万4千人いる。
- (4) 女性労働は、30歳代で労働力が減少する、M字曲線を描いている。特に神奈川県は、落ち込みが大きいことが問題になっている。また、M字による中断型で、出産前後の仕事内容につながりがない（「正規雇用」→出産→「非正規雇用」）。当センターの実績でも30歳台の再就職相談の件数ももっとも多い（全体の38%）ことで証明されている。

◎すなわち、子育てしながらの就業継続や育児、介護などにより中断した場合の再就職の支援がもっとも必要とされることの認識が深まっている。

### 2. 女性が、再就職する上での課題

- (1) 再就職したいが、自分に合う仕事が見つからない（自己理解）。
- (2) 女性の就職希望と企業のニーズに大きな開きがある（仕事理解）。
- (3) 再就職に当って、仕事と家庭の両立に不安がある（仕事と家庭の両立）
- (4) 仕事をしていく上での人間関係構築に不安がある（コミュニケーション力）。
- (5) 面接や応募書類作成等再就職活動のノウハウがわからない（再就職活動）。
- (6) 具体的な仕事や企業の探し方、再就職に必要な情報がわからない。
- (7) パソコンの基礎的スキルはあるが、ブランクがあることに不安も多い。

### 3. 相談形態、年齢区分、相談者の雇用状況（実数）

#### (1) 相談形態別相談件数等

4年8ヶ月間の相談件数（実数）は電話相談 1,327 件、来所相談 1,251 件、メール相談（18,19年度のみ）47 件、専門相談 47 件、計 **2,683 件**で、**1ヶ月の平均相談件数は約 51 件**となっている（18年度および19年度における専門相談件数は電話または来所の件数に含めた集計となっている）。各年度比較をすると、相談件数は、増加している。平成22年度は、活動日数が週5日から週4日になり、相談件数減が予想される。相談件数の減少を食い止めるだけでなく、増加させる対策を立てたい。

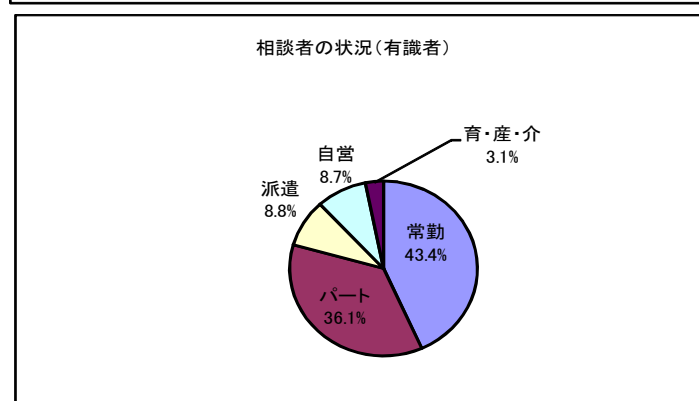
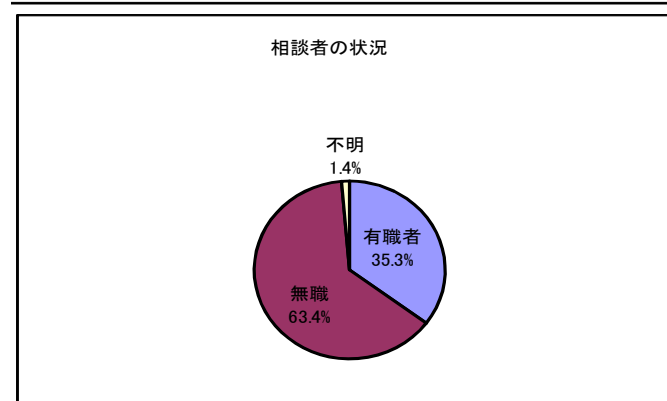
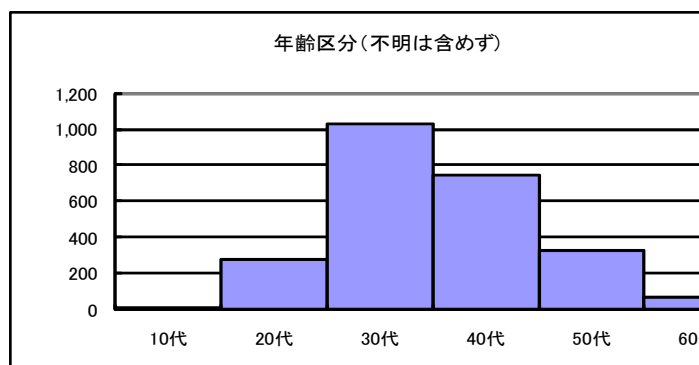
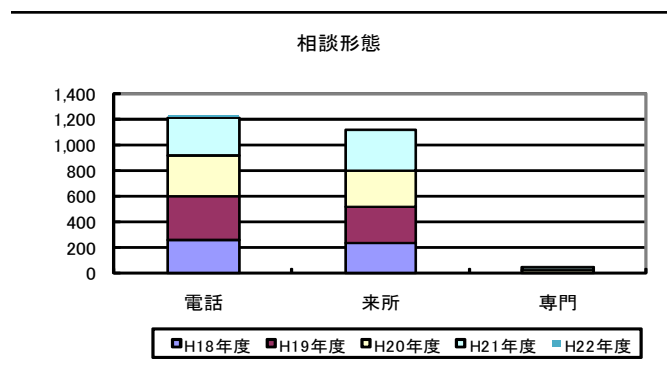
#### (2) 相談者の年齢区分

相談者の年齢区分では 30 代が 1,026 件 (38%)、40 代 749 件 (28%) で全体の約 66%と高いウェイトを占めている。これに 50 代の 328 件 (12%)、20 代の 273 件 (10%) と続いている。神奈川県、国 (厚生労働省など) に対し、M 字型カーブをなだらかなカーブにする提言を、現場からできないか。

### (3) 相談者の雇用状況

相談者の状況では無職が 1,695 件 (63%)、有職は 943 件 (35%) であり、有職者においては常勤が 43%、パートが 36%と有職者の約 79%を占めている。厳しい雇用情勢で、無職や有職者でもパートのウェイトが、増加してきている。

	相談形態					年齢区分								相談者の状況							
	電話	来所	メール	専門	計	10代	20代	30代	40代	50代	60代	不明	計	有職者					無職	不明	
														常勤	パート	派遣	自営	育・産・介			
H18年度	261	232	25	-	518	0	30	199	140	64	8	77	518	56	65	7	21	5	154	364	-
H19年度	332	284	22	-	638	0	52	253	151	85	20	77	638	122	91	27	23	9	272	366	-
H20年度	315	285	-	21	621	4	67	231	177	85	9	48	621	124	78	24	11	10	247	346	28
H21年度	304	307	-	26	637	0	98	241	187	64	18	29	637	76	69	16	19	5	185	443	9
H22年度	115	143	-	11	269	2	26	102	94	30	9	6	269	31	37	9	8	0	85	176	8
計	1,327	1,251	47	47	2,683	6	273	1,026	749	328	64	237	2,683	409	340	83	82	29	943	1,695	37



### 4. 主な相談内容 (複数回答)

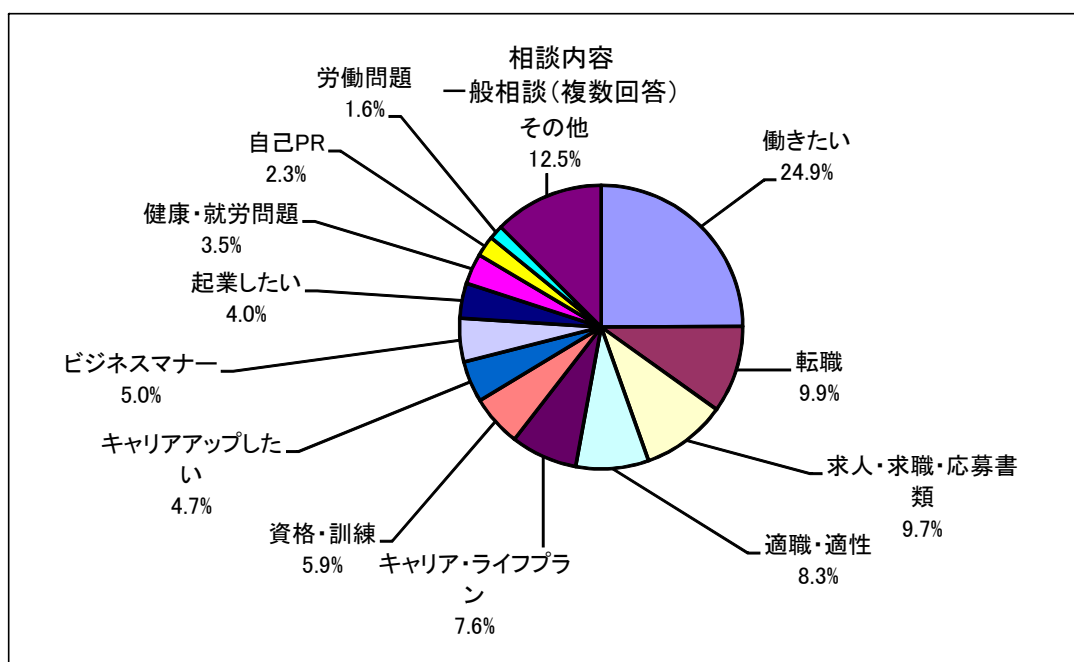
(1) 4年8ヶ月で、4,346件である。一般相談4,295件、専門相談51件。

(2) 一般相談ベストテン

- ① 働きたい 1,070件 (24.9%)
- ② 転職 427件 (9.9%)
- ③ 求人・求職・応募書類の書き方 417件 (9.7%)
- ④ 適職・適性検査 357件 (8.3%)
- ⑤ キャリア・ライフプラン 327件 (7.6%)
- ⑥ 資格取得・訓練情報 252件 (5.9%)
- ⑦ ビジネスマナー研修 214件 (5.0%)

- ⑧ キャリア・アップしたい 201件 (4.7%)
- ⑨ 起業したい 171件 (4.0%)
- ⑩ 健康・就労問題 151件 (3.5%)

	一般相談													専門相談		
	働きたい	転職	求人・求職・応募書類	適職・適性	キャリア・ライフプラン	資格・訓練	キャリアアップしたい	ビジネスマナー	起業したい	健康・就労問題	自己PR	労働問題	その他	創業・起業	年金	その他
H18年度	226	79	18	48	52	56	31	2	44	27	12	12	163	-	-	-
H19年度	215	114	51	58	50	64	34	31	47	28	10	21	192	-	-	-
H20年度	241	106	79	110	100	56	58	63	25	48	17	21	105	17	0	7
H21年度	272	88	218	98	84	54	53	72	46	26	46	7	47	25	0	2
H22年度	116	40	51	43	41	22	25	46	9	22	15	9	31	11	0	0
合計	1070	427	417	357	327	252	201	214	171	151	100	70	538	42	0	9



◎働きたい、転職したい相談者は、約35%縮めている。しかし、求人が少ない状態が続いている。

### 5. 事業の具体的内容

相談方法	相談日	時間	担当職員等
(1) 個別面談相談 (2) 個別電話相談	水・土・日曜日 (週3日)	9時～16時	キャリア・コンサルタント、産業カウンセラー等
(1) 個別創業・起業相談 (2) 個別専門相談	完全予約制 木曜日(週1日)	9時～16時	中小企業診断士 社会保険労務士

			税理士等
(1) ビジネスマナー セミナーの開催	月 1 回	10 時～12 時 13 時～15 時	マナー研修講師
(1) 就職支援セミナーの 開催	年 4 回	10 時～12 時 13 時～15 時	キャリア・コンサルタ ント、産業カウンセラ ー等

### Ⅲ. 活動の目標としたこと:

#### 1. Ⅱ. 問題意識と現状を踏まえて、

- (1) 女性一人ひとりのニーズに合わせたキャリア形成支援・就業相談
- (2) 女性の自立・自律を支援するための創業・起業・年金相談
- (3) ビジネスマナーセミナー
- (4) 就職支援セミナー

以上4点について、CS（相談者満足）を達成する。そのために以下のことを目標とする。

#### 2. 基本理念・基本方針「安全村構想」の徹底こそ、成功への道であると確信

毎月の定例会で、実践できているかを検証することを目標とした。I—2（主な成果）—（1）達成のための目標。

#### 3. 組織は、人なり。すぐれたキャリア・コンサルタント育成する。

40名(女性26名男性14名)は、各団体の養成講座を修了したキャリア・コンサルタントで構成されている。相談者が満足(CS)できるすぐれたキャリア・コンサルタントに育成することを目標とした。I—2（主な成果）—（2）達成のための目標。

#### 4. クレームゼロ！を、継続することを目標とする。

4年8月間、クレームが1件もなかったことは、ハローワークでクレームが多いことを考えると驚異的である。今後も、クレームゼロを継続するための方策を考え、実行することを目標とする。I—2（主な成果）—（3）達成のための目標。

#### 5. リナックス精神で、培ったノウハウを一般に公開していく。求職者は、早期就職が実現でき、全国のキャリア・コンサルタントには、現場で役立つ資料提供を目標とする。I—2（主な成果）—（4）達成のための目標。

#### 6. 成果率（就職率+訓練校合格者率）100%達成を目標とする。メンタルな問題を抱えた相談者が増えてきているので、リファー先（病院等）連携を図り、成果に結び付ける。I—2（主な成果）—（5）達成のための目標。

#### 7. 「業務マニュアル」を、アップツューデートにする。

I—2（主な成果）—（6）達成のための目標。

8. 全員参加型の組織作り。3グループ毎に、リーダーを置き、グループごとに目標を設定し、その実現に取り組み、相乗効果が出ている。組織の見直しを行い、今まで以上のCS向上とメンバーのスキルアップを目標とする。I-2（主な成果）-（7）達成のための目標。

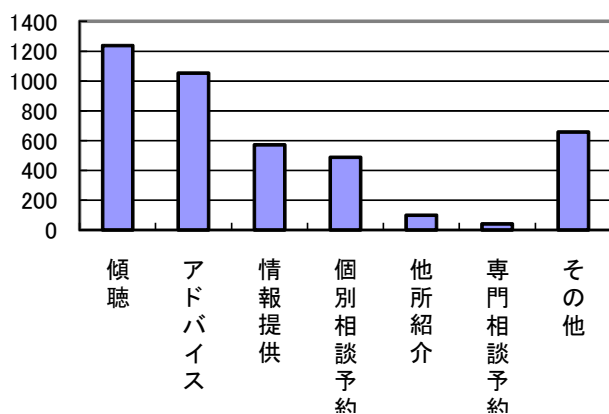
IV. 活動のステップ:

1. キャリア・コンサルタントの対応の仕方を、分析する。

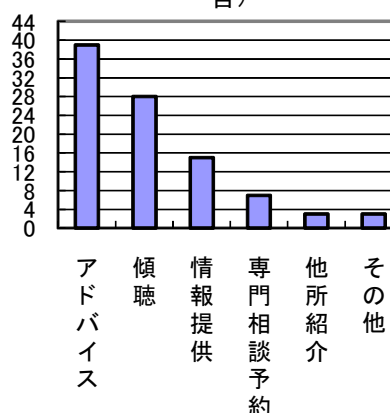
一般相談においては、対応の比率は傾聴、アドバイス、情報提供の順となっているが、専門相談においてはアドバイス、傾聴、情報提供の順となっている。専門相談は、傾聴を大切にすることも、起業・創業・年金等相談であり、具体的なアドバイス、情報提供も大切である。

	一般相談								専門相談					
	傾聴	アドバイス	情報提供	個別相談予約	他所紹介	専門相談予約	グループワーク予約	その他	アドバイス	傾聴	情報提供	専門相談予約	他所紹介	その他
H18年度	177	168	120	60	21	10	1	220	-	-	-	-	-	-
H19年度	213	224	153	80	11	9	1	260	-	-	-	-	-	-
H20年度	348	243	133	135	24	4	-	66	15	12	8	3	3	1
H21年度	375	306	105	136	35	14	-	62	24	16	7	4	0	2
H22年度	124	112	61	76	8	5	-	50	10	8	2	2	1	0
計	1237	1053	572	487	99	42	2	658	39	28	15	7	3	3

処理内容(一般相談/複数回答)



処理内容(専門相談/複数回答)



なお他所紹介における内訳は以下の通りである。

一般相談(20～22年度)	
紹介先	件数
ハローワーク	42
(うちマザーズハローワーク)	14
かながわ産業振興センター	1
21世紀職業財団	0
かながわ若者就職支援センター	0
かながわ人材育成支援センター	1
地域県政総合センター商工労働部	1
その他	22

専門相談(20～22年度)	
紹介先	件数
かながわ産業振興センター	0
地域県政総合センター商工労働部	1
その他	3

**2. 情報共有化→実践→意識改革を、システマチック（組織的、体系的）に行う。PDCA を回す。**

- (1) 毎月の定例会で事例研究、3グループ活動報告を行い、各自のキャリア・コンサルティングに生かしていく。
- (2) 年2回の相談員研修で事例研究やアセスメントツールの活用の仕方、ハローワークの現状等について話し合い、キャリア・コンサルティングスキルの向上に努める。
- (3) 各自の日ごろの成果を確認するために、国家資格2級キャリア・コンサルティング技能士検定試験を受検し、全員の合格を目指す。

**3. 3グループに権限を委譲し、全員参加型運営を行う。**

**V. 活動の具体的な展開：**

1. 全員が、3グループの1つに入り、職務を分担する。各グループのリーダーは、副代表を兼務する。メンバーは、リーダーの元、協力して担当職務に当たる。全員でPDCAを回していく。

組織図（各グループの名称、機能、職務内容）は、次の通り。

マネジメント・スタッフ	〈機能〉	〈職務内容〉
総務・管理G	旧総務Gと管理Gを統合。	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">総務</div> ・・・JCCA窓口、庶務、(会計) <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">管理</div> ・・・DB(データベース)、集計・報告 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">事務</div> ・・・提出書類まとめ等
プランニング・スタッフ		
企画・研修G	旧研修Gと企画・運営Gを統合。	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">事例研究</div> ・・・実施、チラシ作成、講師人選、発信 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">企画</div> ・・・事例研究計画立案他 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">運営</div> ・・・定例会等の運営、会場予約
マーケティング・ライン		
事業推進G	広報、現場、新機能、新メニュー	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">営業</div> ・・・プレゼンテーション、出前、現場対応 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">マーケティング</div> ・・・仕組みづくり、効果測定法 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">プロモーション</div> ・・・広報、PR
代表	クレーム、マスコミへの最終対応。運営等の最終責任。	

2. 企画・研修グループが、基本理念・基本方針「安全村構想」(案)を定例会に提案。定例会で、十分な討議を経て、満場一致で承認された。毎年、見直しを行っている。

基本理念・基本方針「安全村構想」は、次の通り。

(1) かながわ女性キャリア支援センターの位置付け、方向性

- 女性の自立支援を基本に置き、相談支援などの取り組みを関係機関と連携して行う。
- 一人ひとりの状態や気持ちを大事にしながら、一步一步進んでいくことを支援する。
- 悩みを吐き出させる安全で聴いてもらえる場、チャレンジして失敗をしてもエネルギーをもらえる相談者の拠り所となる安全地帯(村)である。

たった一人では「忍耐、我慢」「気合い、根性」だけでは問題の解決ができない。

人間同士のつながりや困ったときに助け合えるコミュニティ(村)でありたい。

↓

人が元気良く、より良く生きるためにはどうすべきか、それを問いかけ、気付かせてくれる太陽のような存在でありたい。

- 現場でしか知りえない相談者の傾向、特徴、相談成果など数値的データや相談カルテからの相談者の状況を把握(特に成功事例)に努める。
- 女性の自立支援について、次のような他機関との差別化を図る。
  - ・ 就労の段階での相談も受ける。就職に関する相談は、可能な限り幅広い内容に対して対応(積極的傾聴を中心とする)。
  - ・ 恵まれたロケーション。海に面し、他の就職支援機関にはみられない、ゆったりとした環境。自然豊かな江ノ島を控えていることで心も癒される。
  - ・ 清潔で広いカウンセリングルーム。完全個室でプライベートも保たれる。
  - ・ 電話相談が可能。日曜日も受け付けており、無料。来所して相談するほどの悩みでない場合でも、電話相談で可能な限り親身になって対応する。
  - ・ 専門分野を持つ多くの相談員を抱えている。担当制では無いため、複数回相談する場合は他のカウンセラーの意見も参考にできる。

<できないこと>

- ・ 職業紹介(ハローワークなどにリファーする)
- ・ メンタル支援(専門医にリファーする)

(2) 定例会事例研究(毎月開催)で、かながわ女性キャリア支援センターでの事例を取り上げて、相談者の状態把握を行う。成功事例、失敗事例の情報共有化を図り、相談者支援を一層充実する。

○ 具体的に支援ステップを作成する。

STEP 1 : 相談者の悩みへの対応(信頼関係構築、自己理解が目標、リファー先紹介)

STEP 2 : 就労前のコミュニケーション能力アップ、仕事理解(仕事の探し方等)が目標

STEP 3 : 適性検査、職業情報収集、進路選択が目標

STEP 4 : 履歴書、職務経歴書作成、就職が目標

STEP 5 : 職場定着が目標

- (3) メンバーは、定例会に出席する義務を負う。やむを得ない事情で欠席する場合は、定例会幹事に理由を届け出る。定例会議事録を作成し、欠席者に情報を周知徹底する。
- (4) 期間は、平成22年4月1日から平成23年3月31日までとし、事業終了後、安全村構想についての検証結果を、かながわ女性センターへ報告する。

(以上が、安全村構想の内容)

- 3. 総務・管理グループが、安全村構想に基づいて業務マニュアル(案)を定例会に提案。定例会で、十分な討議を経て、満場一致で承認された。毎年、見直しを行っている。  
業務マニュアル内容は、膨大な量があり紹介を省略する。
- 4. 定例会で事例研究を行い、情報を共有化し、スキルアップにつながった。クレームゼロにもつながっている。
- 5. 定例会で礼状について披露し、その成功に至ったステップを分析し、情報を共有化し、スキルアップにつながった。
- 6. 就業支援者フォローアップ状況一覧で、情報を共有化し、フォローアップに力を入れ成果を出した。各担当者が、自分のした相談者について最新の内容を、インプットする。就業支援者フォローアップ状況一覧は、添付資料4のとおり。

## VI. 結果および副次効果:

- 1. ハローワークで持て余した長期求職者（障がい者など）が、当センターにリファーされ、就職に結びついた。このような実績で、ハローワークから信頼を得た。また、私たちの自信になった。  
この彼女が、短期間で上場企業に再就職できたこと。入社後、嘱託から正社員昇格に至るまでサポートできたことは、キャリア・コンサルタントとして無上の喜びである。
- 2. 日本産業カウンセラー協会主催、第40回全国研究大会（2010年6月5日開催）で、当センターの活動を発表した。参加者の反応は、「現場に真実あり。相談者の立場に立って、苦勞ながら成果を出している」と好評だった。私たちにとって名誉であり、自信になった。
- 3. 木村周先生が、私たちの活動に共感され、相談員研修に講師として2回参加された。  
木村先生が書かれた「キャリア・カウンセリング」をテキストとして使用した。
- 4. 私たちの活動が評判を呼び、茅ヶ崎市、平塚市、厚木市、海老名市などの就職支援セミナーと相談業務を受注できた。事業推進グループのPR活動（PRチラシ作成、各市訪問など）が、このような成果を出した。

## 5. ひとり親家庭就業支援チームの相談業務を神奈川県から受託できた。

### VII. 考察：

1. 全員参加で、役割分担を決め、マネジメントサイクル PDCA を回すことにより、スパイラルな成果を出すことができた。同志的な深い信頼で結ばれた。
2. 「安全村構想の具体的支援ステップ」のための「新しい自己理解、仕事理解等のシート類」作成した。
  - ・初回相談申込票に、自己申告をしていただく内容を、12項目を挙げて、チェックする。チェック項目を傾聴することにより、「働きたい」が実は「離婚問題」を抱えていることが判明。
  - ・キャリア・デザインステップシートの20項目をチェックすることで「自己理解」「仕事理解」「キャリア選択にかかる意思決定」「方策の実行(具体的準備)」がわかるシート開発。  
総花的支援から弱点部分をサポートできるようになった。
  - ・相談者進捗一覧表を開発し、フォローアップが進んだ。
3. 活動日数が、週5日から4日になったことから、相談者数を、増やす努力を活発に行った。
  - ・魅力的なPRチラシ作成（自前で作成のためデザイン料なし。印刷代のみ計上）
  - ・就職支援セミナーチラシ作成（同上）
  - ・チラシを、ハローワーク、神奈川県公共施設に置いた。
  - ・各市町を訪問して、PRチラシを持参し、当センターの紹介をお願いした。
4. 安全村構想の愛唱歌を定めて、歌詞を当センターに貼って、相談者に最初に趣旨を説明している。また、就職支援セミナーで歌詞を配っている。BGMで流している。  
愛唱歌は「世界に一つだけの花」(SMAP)である。相談者に「自分の花を咲かせよう」と紹介している。
5. 安全村構想のコンサプトを表現する言葉を定めた。  
「みんな必要。必要のない人は、一人もいないよ！！」
6. 各市町の就職支援セミナーや個別相談について、先方から声が、かかるようになった。

### VIII. 今後の課題：

1. 厳しい雇用情勢の中で、再就職活動が長期化する相談者を、どのように動機づけて、ゴールするか  
に苦労している。来年度もこの苦労は続きそうであるが、政府の雇用対策を良く研究して、相談者にスピーディに、的確な情報を提供して、成果に結び付けたい。
2. 苦労したことは、本業（公的・民間機関のキャリア・コンサルタント）があり、当センターに割ける時間が限られていること。その中で、よくぞここまで成果を出せたものと、自分たちを褒めてやりたい。新しい同志を、募集したい。

以上