



# 女性としごと 応援デスク

(男女共同参画センター横浜北)

## 自己評価報告書

男女共同参画センター横浜北

2023年3月

## 目次

I. はじめに	3
II. 「女性としごと 応援デスク」事業について	4
III. 「女性としごと 応援デスク」自己評価の目的と概要について	5
III-1. 評価の目的	5
III-2. 評価者	5
III-3. 評価実施期間	6
III-4. 評価の手順	6
III-5. データ収集方法	6
III-6. 分析の方法	8
IV. アンケート、インタビュー及びヒアリングの結果について	9
IV-1. 利用者の属性について	9
IV-2. 「女性としごと 応援デスク」活用の理由	10
IV-3. 「女性としごと 応援デスク」の利用状況	11
IV-4. 事業の効果に関する評価結果	14
IV-4-1. 本事業のアウトカム(事業の効果)の整理	14
IV-4-2. アンケート結果から見た事業の効果	15
IV-4-3. インタビュー結果から見た事業の効果	30
IV-5. キャリアコンサルタントに対するグループ・インタビュー	35
V. 考察	37
V-1. 「女性としごと 応援デスク」利用者と利用ニーズ	37
V-2. 女性が働き方や生き方を自己決定する際に直面する困難	37
V-2-1. 社会制度や雇用システム上の不平等	37
V-2-2. 根強い性別役割分業意識の影響	38
V-3. 「女性としごと 応援デスク」の役割と強み	39
V-4. 「女性としごと 応援デスク」の事業効果	40
VI. 参考資料	42
VI-1. アンケート自由記述	42
VI-2. アンケート用紙	45

## I. はじめに

---

横浜市は、少子高齢化や人口減少が進展する中で、地域社会が持続的に発展するためには、多様な価値観を尊重しあい、すべての人の個性と能力が発揮される男女共同参画社会の実現が不可欠との考えのもと、女性の力の発揮のためのさまざまな取り組みを行ってきた。なかでも、横浜市における女性の年齢階級別労働力率、いわゆる「M字カーブ」の底が全国平均に比べて深いという課題に対しては、各局が関連団体と共に、女性の就業・起業支援のほか、ワーク・ライフ・バランス推進などの取り組みに注力してきた。

多様な働き方・キャリアを応援する「女性としごと 応援デスク」の開設も、そういった取り組みの一つである。2014年度の横浜市「女性の就業ニーズ調査」では、就労していない女性の9割に就労の意向があること、また仕事と家庭の両立などへの不安や課題が就労への障壁となっていることが明らかになった。この調査結果を受け、横浜市と（公財）横浜市男女共同参画推進協会は、働く意向はあっても就労への一歩を踏み出すことが困難な女性のための総合相談窓口として、2015年3月、男女共同参画センター横浜北内に、「女性としごと 応援デスク」を開設した。2016年4月からは、男女共同参画センター横浜、男女共同参画センター横浜南の両館にも「女性としごと 応援デスク」を設置した。キャリアコンサルタントの常駐配置は男女共同参画センター横浜北のみであるが、他の2館においてもキャリア・カウンセリングやテーマ別相談、ミニセミナーを実施するなど、横浜市内在住の女性へのアクセスポイントを増やした。2022年度の3館の年間利用者数はのべ2,066人で、これまでの利用者数は、のべ13,800人にのぼる(2023年3月末現在)。

2020年度、横浜市における「M字カーブ」の底である「35-39歳」の労働力率は73.9%と、2015年度の67%より6.9ポイント上昇した<sup>1</sup>。開設して7年を経た3館の「女性としごと 応援デスク」は今、当初想定していた「出産離職からの再就職」以外の多様なニーズを持つ幅広い年齢層の女性に利用されている。新型コロナウイルス感染症が拡大した2020年度はキャリア・カウンセリングの中心的な利用者層であった30代~40代の育児期女性に代わり、50代の女性の利用割合が最多になるなど、利用者層の変化も見られた。

コロナ禍は、特に非正規雇用で働く女性の雇用に甚大な被害をもたらし「女性不況」と言われる状況を生んだ。解雇や労働時間の減少等の影響を受けた人は、男性の19%に対し、女性では26%にのぼる<sup>2</sup>。野村総合研究所の調査では、2021年2月時点でのパート・アルバイトの実質的失業者は、全国で女性103万人、男性で43万人と推計している<sup>3</sup>。同調査では、求職で苦勞したこととして、男女双方が「希望する条件に合う求人が見つからない」と回答したが、求職中の7割の女性が「勤務日・勤務時間」を最優先する一方で、求職中の男性では7割が「仕事の内容」を最優先事項に挙げている。この調査結果からは、コロナ下で失業やシフト減を経験してもなお、女性は仕事と家庭の両立を前提とした求職活動を余儀なくされていることが読み取れる。

これまでも「女性としごと 応援デスク」利用者からは、育児や介護などのケア役割と両立できる仕事探しや、働き方に悩む声を聞いている。これらの社会背景を踏まえ、「女性としごと 応援デスク」で提供する支援メニューと運営方法が、利用者の相談ニーズに合致しているか、また本事業がどのような効果(アウトカム)を生んでいるかを検証するため、本評価報告書を作成した。

---

<sup>1</sup> 令和2年国勢調査「就業状態等基本集計結果」

<sup>2</sup> 「新型コロナウイルスと雇用・暮らしに関するNHK・JILPT共同調査」2020年

<sup>3</sup> 株式会社野村総合研究所「コロナによる休業・シフト減のパート・アルバイト就業者の実態に関する調査」2021年

## II. 「女性としごと 応援デスク」事業について

「女性としごと 応援デスク」（以下、応援デスク）で提供しているメニューは以下の通りで、すべて無料である。なお、各種メニュー利用時には、希望に応じて未就学児の保育も提供している（有料・保育料免除制度あり）。

### 「女性としごと 応援デスク」提供メニュー一覧（2022年度）

	男女共同参画センター 横浜北	男女共同参画センター 横浜	男女共同参画センター 横浜南
キャリア・カウンセリング	8~9回/月	5回/月	2回/月
就活ナビゲーター相談	日・火・木曜	—	—
ハローワーク求人情報検索機	日・火・木曜	—	—
自習用PC	日・火・木曜	—	—
キャリア・インサイト	日・火・木曜	○	○
情報コーナー	○	○	—
マネー&ライフプラン相談	第4水曜または土曜	—	—
シングルマザーのための就労相談	隔月第2金曜	—	—
女性のための職場の 人間関係・ハラスメント相談	—	第4土曜	—
しごとと生活設計相談	—	—	第3土曜
ミニセミナー	年8回程度	年5回程度	年3回程度

#### ① キャリア・カウンセリング（3館）

女性のキャリアコンサルタントが、一人ひとりにあった仕事探しをサポートするほか、子育てや介護・病気との両立の不安、現在の働き方の見直し等、人生における様々な経験やライフイベントを積極的に受けとめられるよう、対面相談を行っている。予約制の個別相談（1人50分）で、電話相談やZoom相談にも対応。

#### ② 就活ナビゲーター相談(男女共同参画センター横浜北)

就活ナビゲーター（キャリアコンサルタント）が祝日等を除く日・火・木曜の週3日常駐（9時30分～16時30分）し、就職準備の進め方、仕事の探し方、履歴書の書き方、面接の直前対策などを対面と電話でサポートする。予約不要で、1人20分程度の相談に対応。

#### ③ ハローワーク求人情報検索機(男女共同参画センター横浜北)

ハローワークのインターネットサービスに接続している端末機で、求職者登録なしで求人情報の収集、求人票の印刷ができる。就活ナビゲーターのサポートにより、最新の応募状況等の確認も可能。

#### ④ 自習用パソコン(男女共同参画センター横浜北)

応援デスク内にパソコンを1台設置し、自宅にパソコンがない利用者のパソコン操作の練習や応募書類の作成に活用している。

#### ⑤ 職業適性診断システム キャリア・インサイト（3館）

利用者自身がパソコンで、職業選択に役立つ適性評価、適性に合った職業リストの参照、職業情報の検索、キャリアプランニングなどを実施できる総合的なキャリアガイダンスシステム。利用者へのサポートツールとして、また、キャリア・カウンセリングの素材としても活用している。

#### ⑥ 情報コーナー(男女共同参画センター横浜北・男女共同参画センター横浜)

男女共同参画センター横浜北では、応援デスクに隣接するに専用の情報ラウンジを、男女共同参画センター横浜では、情報ライブラリ内に専用の情報コーナーを設置。重点的に収集している就業関連図書の閲覧（貸出可）や、求人情報誌、就業関係機関のセミナー告知チラシ等を入手できる。

#### ⑦ テーマ別相談（3館）

各館の地域性や来館者層に応じて、「シングルマザーのための就労相談」、「働く・働きたい女性のためのマネー＆ライフプラン相談」（男女共同参画センター横浜北）、「女性のための職場の人間関係・ハラスメント相談」（男女共同参画センター横浜）、「しごとと生活設計相談」（男女共同参画センター横浜南）などの相談を行っている。

#### ⑧ ミニセミナー（3館）

「ライフ＆マネープラン」、「育休からの復職準備講座」、「働く女性のためのストレスケア」、「働き方と健康」、「非正規職シングル女性のためのしごと応援セミナー」、「面接対策講座」など、3館の「女性としごと 応援デスク」の利用者ニーズに沿ったテーマでのセミナーを開催している。

### III. 「女性としごと 応援デスク」自己評価の目的と概要について

#### III-1. 評価の目的

本評価は、横浜市男女共同参画センターの応援デスクで提供する支援メニューの妥当性と効果、事業価値の可視化を目的とする。なお、評価情報は、本事業の更なる改善のためにも活用する。

#### III-2. 評価者

本評価は、応援デスクを担当する男女共同参画センター横浜北の職員4名がチームで行うとともに、評価の妥当性と客観性の担保のために、外部の評価専門家の監修及び助言を受けた。

##### 【評価者】

白藤香織 公益財団法人 横浜市男女共同参画推進協会 男女共同参画センター横浜北 館長  
小田美子 同 管理事業課長  
西垣路子 同 応援デスク事業担当

##### 【図表整理】

佐藤真 同 応援デスク事業担当

##### 【外部専門家】

高橋聖子 インクルラボ代表 評価士

NPO/NGO や女性団体、生涯学習機関等の評価を多数実施。

本評価ではロジック・モデル<sup>4</sup>やデータ収集ツール(アンケートやインタビューガイド)の作成支援を行うほか、アンケートデータの分析を支援した。

<sup>4</sup> 事業が成果を上げるために必要な要素を体系的に図示化したもの。「直接の結果（アウトプット）」はプログラムの実施回数や参加人数など、活動の直接の結果を示すが、「成果（アウトカム）」は受益者の変化等の効果を示し、ロジック・モデルは資源や活動を含めたそれらの因果関係を整理するために用いられる。（引用元：内閣府委託「社会的インパクト評価の普及促進に係る調査」社会的インパクト評価実践研修 ロジック・モデル作成の手引き）

### III-3. 評価実施期間

2022年9月から2023年2月

### III-4. 評価の手順

評価手順は以下の通り

項目	内容
① 評価目的の設定	応援デスクが創出している価値が既存の収集データでは十分に可視化されていないことから、公益財団法人横浜市男女共同参画推進協会の本事業担当職員を中心に評価を行うことを決定、評価目的を①価値の可視化と②事業改善に定めた。
② アウトカム(事業のもたらす変化)の体系化	本事業担当職員と横浜市の所管課職員の参加のもと、ワークショップを開催し、これまでの事業で観察された利用者の変化(アウトカム)を整理し、その後数回のブラッシュアップを経て体系化した。
③ アンケート作成	アウトカム・リストをベースに、参加者向けの調査票(アンケート)を作成した。
④ アンケート実施	調査期間中、男女共同参画センター横浜北の応援デスクに来館した、就活ナビゲーター相談、キャリア・カウンセリングの利用者全員にアンケート用紙を配付。97件の有効回答を得た。
⑤ 利用者への個別インタビュー実施	男女共同参画センター横浜北の応援デスク利用後に就職・転職した利用者のうち、2人に半構造化インタビュー <sup>5</sup> を行った。
⑥ キャリアコンサルタントへのグループインタビュー実施	アンケート結果を応援デスクの就活ナビゲーターやキャリア・カウンセリングに従事するキャリアコンサルタント4名に対して、工夫していることや他の就活支援サービスとの違いなどに関する半構造化インタビューを行った。
⑦ データ分析	アンケート結果を利用者タイプ別に分析し、インタビューは記録テキストのコーディング等を利用して内容を分析した。
⑧ 報告書作成	分析結果を踏まえて報告書を作成した。

### III-5. データ収集方法

評価のデータ収集方法は以下の通り。

#### (1) アンケート

本事業は横浜市男女共同参画センター3館で展開しているが、キャリアコンサルタントの常駐配置は男女共同参画センター横浜北のみのため、応援デスク利用者の8割は男女共同参画センター横浜北を利用している<sup>6</sup>。そのため、本調査では男女共同参画センター横浜北の応援デスク利用者を対象とした。また、本事業の利用者の半数を占める「就活ナビゲーター相談」と「キャリア・カウンセリング」の2つのメニューの妥当性と効果を測ることとした。

<sup>5</sup> 半構造化インタビューとは、あらかじめ設定した設問に沿ってインタビューを進め、回答内容に応じて臨機応変に新たな設問を追加して、より詳細な事実等を特定するインタビュー手法を指す。

<sup>6</sup> 応援デスク事業利用者は2,066人。内、男女共同参画センター横浜北の利用者が1,673人と8割を占める。「就活ナビゲーター相談」利用者は1,187人(いずれも2022年度実績、利用者のはのべ数)

## 調査期間／場所

2022年9月1日～10月31日／男女共同参画センター横浜北 応援デスク

### 調査対象

調査期間中に男女共同参画センター横浜北の応援デスクに来館した、就活ナビゲーター相談、キャリア・カウンセリングの利用者全員にアンケート用紙を配付し、以下の通り回答を得た。

配布数	回収数	回収率	うち有効回答数
172	102	59.3%	97

※調査期間中に、電話とオンライン(Zoom)で利用した計8人にはアンケートを配付していない

### アンケート設問

全37問（自由記述1問含む）

※アンケート用紙は本報告書P45～46に掲載

## (2) 利用者に対するインタビュー

男女共同参画センター横浜北の応援デスク利用後に就職・転職した利用者のうち、2人に半構造化インタビューを行った。

### 実施日時・場所

2023年2月12日（日） 各一時間

於：男女共同参画センター横浜北 企画室

### インタビュー

- ① 40代、5年以上のブランクの後、事務職として就職。家族構成は夫と子ども2人。
- ② 20代、第二新卒として就職。親と同居。

### インタビュアー

小田美子、西垣路子（男女共同参画センター横浜北 職員）

### 主な設問

- 応援デスク利用前のニーズは何か
- 応援デスク利用によってニーズは満たされたか
- ニーズを満たすにあたり、応援デスクのどのようなアプローチが適切だったか
- 利用者からみた応援デスクの改善点は何か

## (3) キャリアコンサルタントに対するグループ・インタビュー

応援デスクのキャリアコンサルタントに対し、アンケート結果及びインタビュー記録についてのグループ・インタビューを行った。

- 実施日時：2023年2月28日（火）16:30～17:30
- 実施場所と手法：ZOOMによるオンライン会議
- 参加者：応援デスクのキャリアコンサルタント（産業カウンセラー兼キャリアコンサルタント）10人のうち、4人

- インタビュー項目：
  - 相談にあたって心掛けていること
  - 利用者の活用理由から見る応援デスクのニーズ
  - 応援デスクの特徴（他の就労支援サービスと比較して）

### III-6. 分析の方法

#### (1) アンケート

本事業のロジック・モデル作成においては、利用者のサービスの利用頻度などによって、応援デスク利用の効果や受け取る価値が異なることが想定されたため、就業状況や年代ではなく、主に応援デスクの利用頻度に着目して利用者タイプを分類した。

上記を念頭に、アンケートのアウトカムに関するデータ分析においては、就活ナビゲーター相談と、キャリア・カウンセリングの利用頻度から、次ページの図にある4つのタイプ別に分類し、クロス集計を試みた。利用頻度の回答がなかった13人に関しては、4つの類型に分類することができず、よってアウトカムのデータ分析の対象から外しているが、その他の分析においては含めている。

利用回数によるユーザーの類型化

	ナビ0回	ナビはじめて	ナビ2-4回	ナビ5回以上	無回答	合計
キャリアカン0回	2	10	10	1		23
キャリアカンはじめて	13	8	1	1	3	26
キャリアカン2-4回	5	3	10	4	2	24
キャリアカン5回以上	2	0	3	10		15
無回答		2	2	4	1	9
合計	22	23	26	20	6	97

ナビ=就活ナビゲーター キャリカン=キャリア・カウンセリング

ユーザータイプ

ライトユーザー	ナビ中心ユーザー
キャリアカン中心ユーザー	ヘビーユーザー

#### (2) 利用者インタビュー

利用者インタビュー記録のすべてのテキストに関し、関連するアウトカムや利用者の経験の種類等によってコーディング化し、どのようなアウトカムが発現していたか、またそれにはどのようなきっかけがあったかを分析した。



## IV. アンケート、インタビュー及びヒアリングの結果について

### IV - 1. 利用者の属性について

応援デスクでは、利用者が気軽に利用できるよう、利用者登録を求めている。本調査においては、調査期間中（2022年9月～10月）の就活ナビゲーター相談及びキャリア・カウンセリングの利用者全員にアンケートを配付し、得られた回答から利用者像を理解することとした。本アンケート調査には、配偶者や子どもの有無についての設問がないため、2022年度男女共同参画センター横浜北、キャリア・カウンセリング利用者の属性を参考値として記載することで、利用者像の補完を試みた。

分析の結果、利用者像として、次の傾向が見て取れた。

- ポリウムゾーンは30代、40代、50代であり、出産や子育てで離職するいわゆる「M字カーブの底」である30代後半に必ずしも重なっていない。参考値として参照した2022年度の男女共同参画センター横浜北のキャリア・カウンセリング利用者の有配偶者とシングルの割合は半々だった。
- アンケート回答時では無職が約6割と最も多く、就労中の約3割のうち、約6割がパート・アルバイトであった。

本アンケート調査の回答者の属性は以下1～4の通り。

1. 年代：30代～40代が5割、50代以上は34.1%。最も多いのは50代（28.9%）で、次いで40代（26.8%）、30代（23.7%）と続く（図1）。
2. 就労状況：「無職・求職中」が約6割を占め、就労中（育休中含む）は29.9%であった（図2）。
3. 年代別就労状況：「無職・求職中」は、40代を除くすべての年代で5割を超えた。特に20代の8割強、50代の7割近くが「無職・求職中」だった（図3）。
4. 就業形態：就労中の36人の就業形態は、パート・アルバイトが約6割と最多で、次いで正社員（13.9%）、契約社員（11.1%）、派遣社員（8.3%）と続く（図4）。

図1 年代 (n=97)

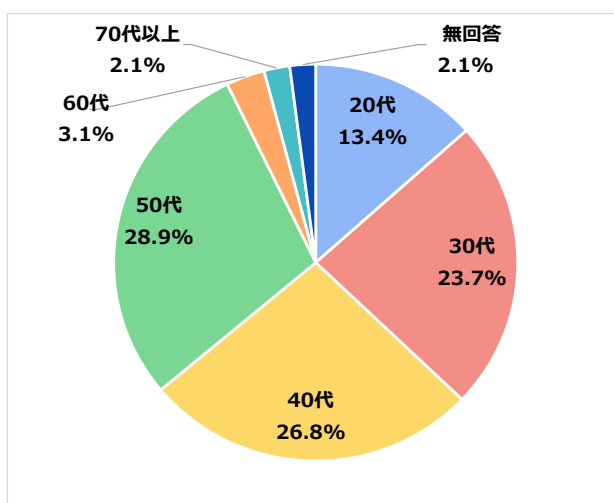


図2 就労状況 (n=97)

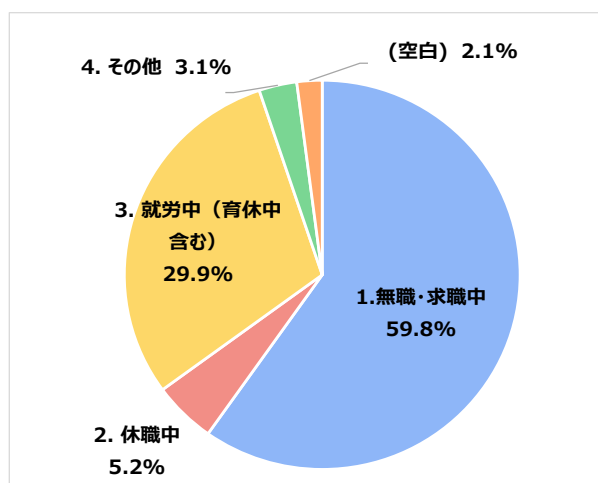


図3 年代別・就労状況(n=97)

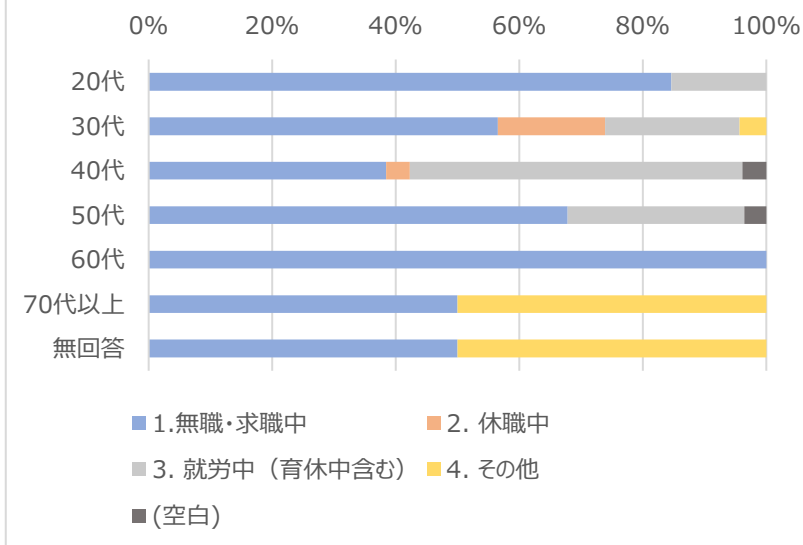
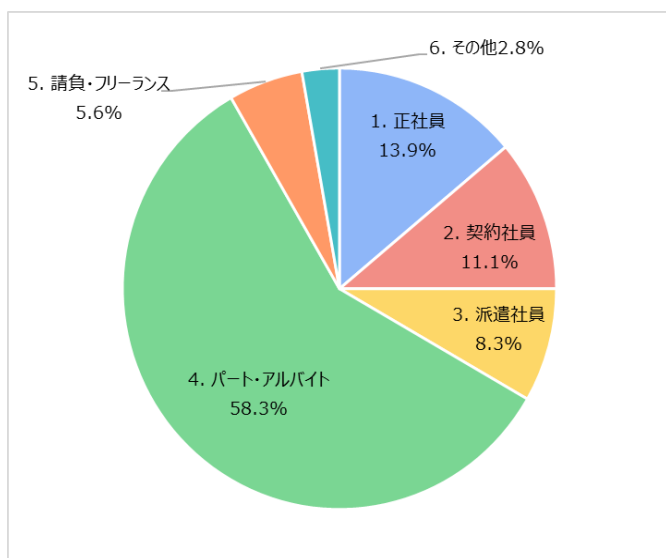


図4 就業形態(n=36)

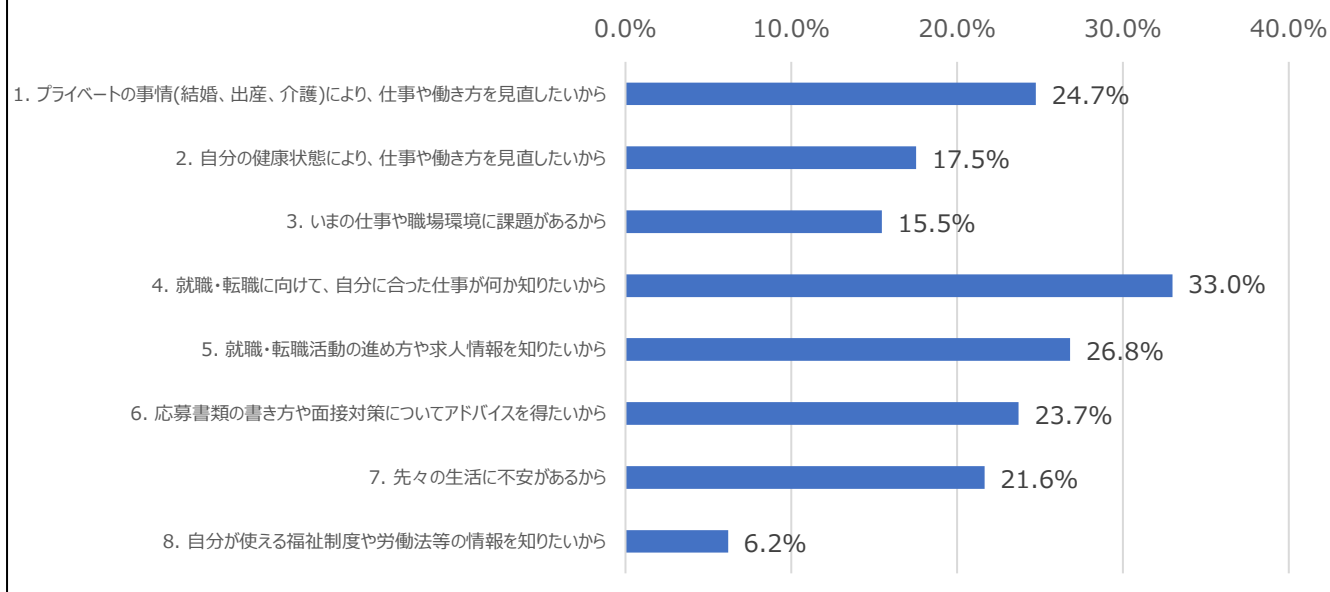


参考までに 2022 年度の男女共同参画センター横浜北のキャリア・カウンセリング利用者(のべ 303 件) の婚姻状況は「配偶者あり」が 48% (のべ 146 件)、「配偶者なし」が 47% (のべ 142 件) でほぼ半数ずつである。ただし、配偶者がいる割合は 30 代が 60.3%と最多で、40 代では「配偶者なし」が 37.2%、50 代で 49.0%、60 代以降で 72.7%と、年代が上がるほどシングル割合が増える傾向にある。

#### IV-2. 「女性としごと 応援デスク」活用の理由

図5は、アンケートで応援デスクを利用した理由について(2つまで回答可) 尋ねた結果で、最多は「就職・転職に向けて、自分に合った仕事何か知りたいから」の 33.0%であった。次いで「就職・転職活動の進め方や求人情報を知りたいから」(26.8%)、「プライベートの事情(結婚、出産、介護)により、仕事や働き方を見直したいから」(24.7%)「応募書類の書き方や面接対策についてアドバイスをほしいから」(23.7%)と続く。

図5 主な活用理由 回答者割合(n=97)



主な活用理由を年代別で見ると、20代～40代は「プライベートの事情（結婚、出産、介護）により、仕事や働き方を見直したいから」が多かった。「家族のこと、自分の求職状況や将来的な夢まで、いろいろお話をさせていただきました」（40代、無職・求職中）「仕事についても生活（子育てしながらの活動や仕事探し）についても気軽に相談できて、また来たいなと思っています」（20代、無職・求職中）などの声が寄せられている。50代の応援デスク活用理由で最も多かったのは「自分の健康状態により、仕事や働き方を見直したいから」であった。

このことから、20代～40代では結婚や出産などのライフイベントによる働き方の見直しへのニーズが高く、50代では体調等健康状態の変化による仕事や働き方の見直しニーズが高いことが分かった。なお、60代以上は回答数が少ないため、分析していない。

### IV-3. 「女性とごと 応援デスク」の利用状況

キャリア・カウンセリングを5回以上利用したと回答した人は、キャリア・カウンセリング利用者の16%、就活ナビゲーター相談を5回以上利用した人は、同相談利用者の2割強だった。また、利用者の6割弱がほかの就活支援サービスを利用していた（図6～図8）。

キャリア・カウンセリングや就活ナビゲーター相談以外のサービスでは、応援デスクに隣接する「情報コーナー（図書）」の利用が54.6%と最多で、次いで「ハローワーク求人検索機」が44.3%であった。以下、「キャリア・インサイト（職業適性検索システム）」が35.1%、「自習用パソコン」が26.8%と続く（図9）。

回答者の半数超が利用するライブラリ内の情報コーナーは、応援デスクに隣接している。情報コーナーには、就職活動に関するチラシやパンフレットを取り揃えるほか、仕事や働き方に関する本を展示するなど、女性の就労・働き方や求職技術についての情報提供に努めている。ハローワークの求人探索機は、回答者の4割超が利用していた（図9）。求人探索機はハローワークのインターネットシステムに接続しており、スタッフの操作で最新の応募状況が確認できる。応援デスクの求人探索機は、ハローワークに比べて待ち時間が短く、必要に応じて子どもを預けて利用できるなどの点で利便性が高い。各サービスのお役立ち度を尋ねたところ、各サービスの利用者におけるお役立ち度は高かった（図10）。

図6 「女性としごと 応援デスク」利用状況

サービス利用状況：キャリア・カウンセリング(n=97)

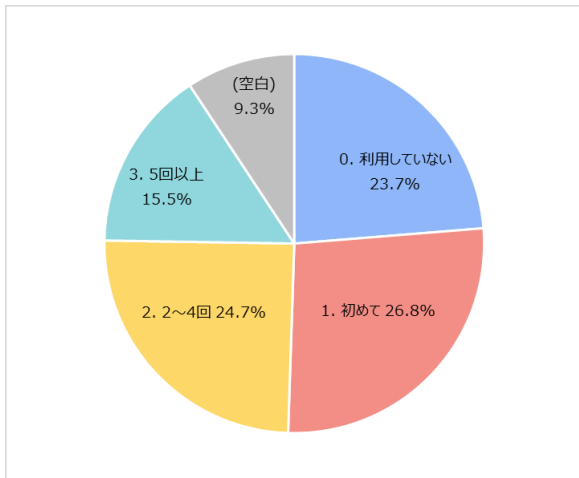


図7 「女性としごと 応援デスク」利用状況

サービス利用状況：就活ナビゲーター (n=97)

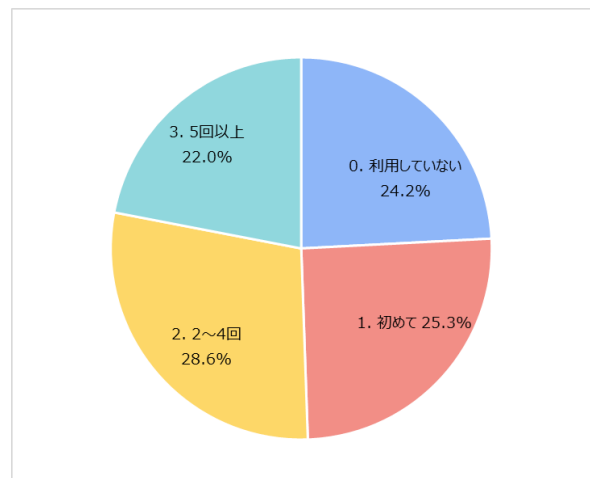


図8 他の就活支援サービスの利用状況(n=97)

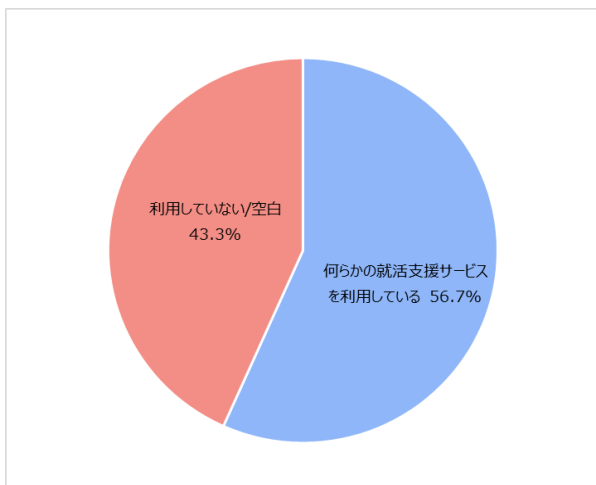


図9 各サービス利用人数割合(n=97)

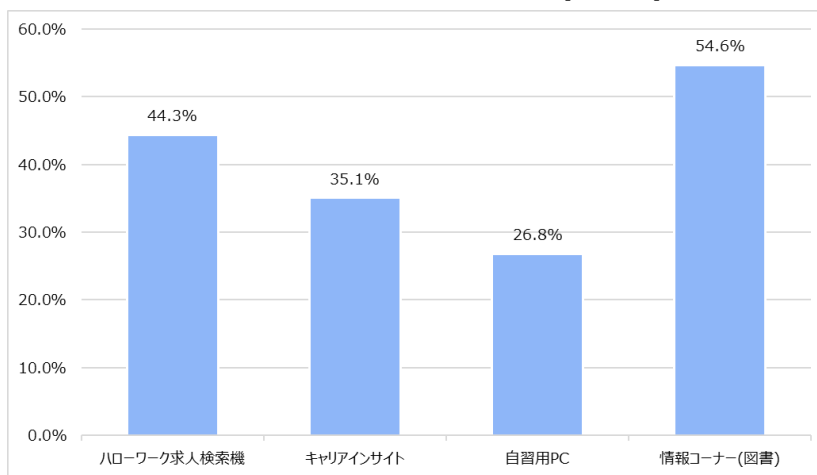


図10 各サービスのお役立ち度の割合 (n=97)

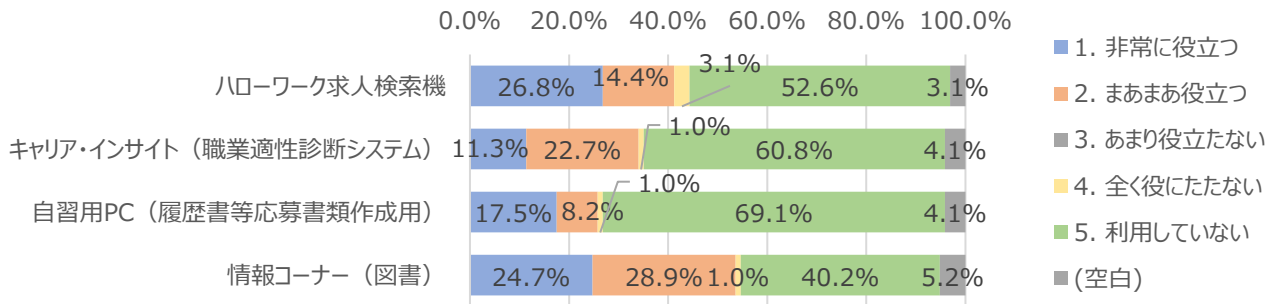
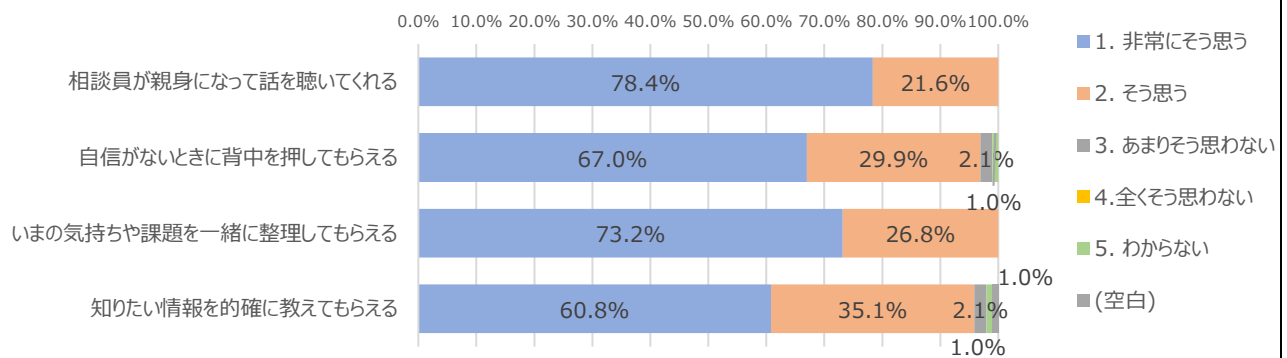


図11 相談員と話した感想 割合 (n=97)



「相談員と話した感想」(図 11) では「親身になって話を聴いてくれる」「今の気持ちや課題を一緒に整理してもらえる」について、回答者全員が「非常にそう思う」「そう思う」と回答した。また、「自信がないときに背中を押してもらえる」「知りたい情報を的確に教えてもらえる」についても、それぞれ 96.9%、95.9%と合わせて高い評価を得た。

自由記述欄にも“本当に親身になって一緒に考えてくださる、考えようとしてくださる心強い支援をいただける印象を持った。先へ進みたい、止まっていた時間を動かしたいと思う”(60代、無職・求職中)、“自分のことを話す上で整理・確認できた。それを親身になって聞いていただけ、応援の言葉をかけてもらったのが嬉しかったです”(40代、休職中)、“自信のなさをカバーして下さる的確なアドバイスのおかげで、落ち着いて面接に挑戦できそうです。とても助かりました”(30代、無職・求職中)などの声が寄せられている。

## IV-4. 事業の効果に関する評価結果

### IV-4-1. 本事業のアウトカム(事業の効果)の整理

応援デスクの事業評価を行うにあたっては、利用者へのアンケートによって事業の効果を計り、整理・分析した。図 12 は、応援デスクがめざす事業の効果（アウトカム）のレベルを整理したものである。中期（1～2年後）のプログラムゴールを「働き方や生き方の自己決定（レベル 08）」とし、プログラムゴールを達成するために必要な、事業がもたらす変化（アウトカム）をレベル 00 から 07 まで設定した。

図 12 「女性としごと 応援デスク」のアウトカム・レベルの概念図

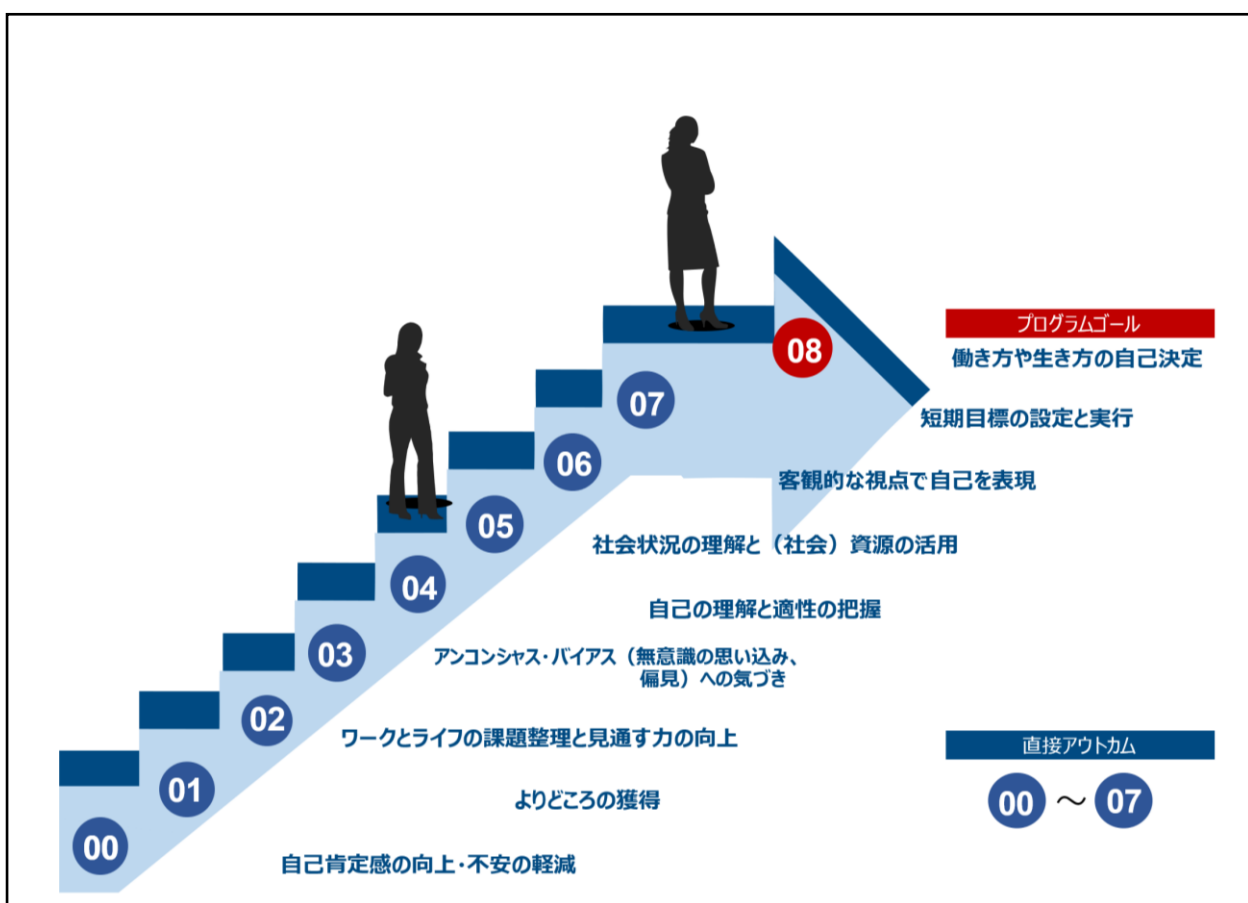


表 1 は、応援デスクがめざすプログラムゴールの達成に必要な 9 つのアウトカムをさらに 21 のアウトカムに分類したものである。アンケートの設問は、21 のアウトカムを測定できるよう、設問の順番や言い回しを変更し、利用者にとっての分かりやすさ、回答しやすさを重視して作成した。

表 1 「女性としごと 応援デスク」のアウトカム・リスト

アウトカム（大項目）	21のアウトカム（小項目）
00 自己肯定感の向上・不安の軽減	00-1 自己を肯定的に捉えている
	00-2 不安を持ちつつも、前向きな気持ちになれる
01 よりどころの獲得	01-1 相談行動ができる
02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上	02-1 自分の考えや気持ちが整理できる
	02-2 仕事（ワーク）と家庭・生活（ライフ）に関する課題が整理できる
	02-3 自分（及び家庭）の状況に応じた生計プランが立てられる
03 アンコンシャス・バイアス（無意識の思い込み、偏見）への気づき	03-1 自身の中の性別役割への囚われに気付いている
04 自己の理解と適性の把握	04-1 仕事を選ぶ際に大切にしたい価値観がわかる
	04-2 自分の興味・関心分野が明確である
	04-3 仕事で活かせる自分の強み・スキルが分かる
05 社会状況の理解と（社会）資源の活用	05-1 自分にあった仕事や働き方がイメージできる
	05-2 伸ばすべき能力・取るべき資格がわかる
	05-3 働く人の権利を守る「法・制度・資源」がわかる
	05-4 社会資源につながる事ができる
06 客観的な視点で自己を表現	06-1 自己PRができるようになる
	06-2 応募書類の書き方がわかる
	06-3 面接スキルが身についている
07 短期目標の設定と実行	07-1 プランニングができる
	07-2 プランニングに沿って行動できる
	07-3 希望の仕事に就けるまで継続的に取り組む
08 働き方や生き方の自己決定	08-1 自分に合った働き方や仕事を選ぶことができる

#### IV-4-2. アンケート結果から見た事業の効果

以下に、アンケート結果から把握できた事業効果を総括する。

第一に、利用者アンケートからはすべての項目において、応援デスク「利用後にそうなった」との回答があることから、応援デスク利用が、利用者の自己効力感<sup>7</sup>の向上に寄与していることが分かった。

第二に、4つのユーザータイプのなかでは、キャリア・カウンセリングを中心に利用しているユーザーの変化が最も大きかった。特にアウトカム [02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上] のなかの [02-1 自分の考えや気持ちが整理できる] と [02-2 仕事（ワーク）と家庭・生活（ライフ）に関する課題が整理できる] では、キャリア・カウンセリングを中心に利用したユーザーの100%が、後者では8割が「利用後にそうなった」と回答した。またアウトカム [00 自己肯定感の向上・不安の軽減] のなかの [00-1 自己を肯定的に捉えている] で、キャリア・カウンセリング中心ユーザーの9割、[00-2 不安を持ちつつも、前向きな気持ちになれる] で、8割に効果が見られた。アウトカム [07 短期目

<sup>7</sup> 自己効力感とは、ある状況において自分が目標を達成したり、遂行できる可能性を認知していることを指す。

標の設定と実行] の [07-1 プランニングができる] では、キャリア・カウンセリング中心ユーザーの 9 割が、[07-2 プランニングに沿って行動できる] では、8 割が利用後に変化したと回答した。女性が働き方や生き方を自己決定するためには、利用者一人ひとりが直面する外的要因と内的要因に丁寧に向き合って言語化を助け、利用者が大事にしたい価値観をともに探っていく支援が有効である。これらの結果から推察できるのは、応援デスクのキャリア・カウンセリングが、利用者の仕事と生活・家庭の両立における課題整理や気持ちの整理に効果をあげていること、またそのプロセスを経て利用者の自己肯定感の向上を支えていること、仕事探しや仕事上の課題解決に前向きに取り組もうとする気持ちを引き出していること等である。

第三に、アウトカム [02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上] のなかの [02-1 自分の考えや気持ちが整理できる] と [02-2 仕事（ワーク）と家庭・生活（ライフ）に関する課題が整理できる] は、ユーザータイプに関わらず効果が高かった。“優先順位が自身としてわからなくなった時、キャリア相談員の方にお話をするという行動が（言葉にして出すことが）、こんがらがった糸をほどこことにつながっています”との自由記述が示すように、キャリアコンサルタントとの対峙が利用者の自己概念の掘り下げにつながっていると考えられる。ユーザータイプに関わらず、全ユーザーの 9 割近くが自分の考えや気持ちが整理できたと回答していることから、キャリア・カウンセリング(50 分) よりも対応時間が短い就活ナビゲーター相談(20 分程度) においても、同様の効果があるとわかる。

第四に、就活ナビゲーター相談中心の利用者で最も効果が見られたのは、[02-1 自分の考えや気持ちが整理できる] で 9 割強、次に [05-4 社会資源につながるができる] で約 8 割だった。就活ナビゲーター相談利用者の特徴としては、全体として「利用前からそうだった」との回答割合が、他のユーザータイプより多いことである。特に顕著なのはアウトカム [04 自己の理解と適性の把握] で [04-2 自分の興味・関心分野が明確である] では、「利用前からそうだった」と回答した割合が 46%と、全体との差が 30 ポイント、[04-1 仕事を選ぶ際に大切にしたい価値観がわかる] では全体との差が 27 ポイントとなっている。そのほか、全体との差異が大きかったのは [05-1 自分にあった仕事や働き方がイメージできる] で 29 ポイント、[00-2 不安を持ちつつも、前向きな気持ちになれる] で 22 ポイントだった。就活ナビゲーター相談は、予約不要でキャリアコンサルタントが週 3 日常駐していることから、就職のための応募書類へのアドバイスやハローワークの求人検索機を使った最新の応募状況の確認・助言などに即時対応できるメリットがある。これらのアンケート結果から、就活ナビゲーター相談は、就職活動中の利用者が目的的に利用している傾向があるとわかる。

最後に、最も事業効果が低かったのは [03-1 自身の中の性別役割への囚われに気付いている] で、利用後の変化が見られたのは全体の 2 割強にとどまった。「わからない」が約 3 割、「自分には当てはまらない」が 17%、「利用前からそうだった」との回答も 25%あった。

次より、各アウトカム・レベルの段階別の発現状況について、アンケートの分析結果を述べる。  
なお「ユーザータイプ」については、P9 を参照されたい。

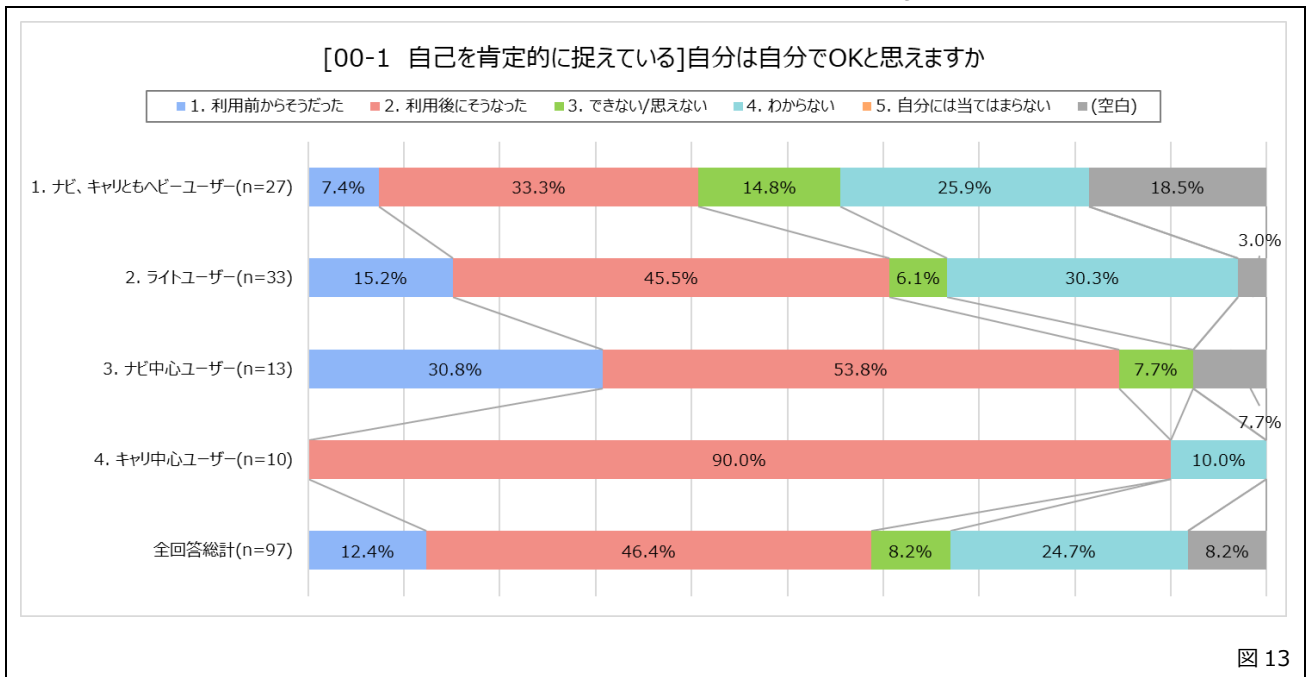
## 【アウトカム 00】自己肯定感の向上・不安の軽減

### [00-1 自己を肯定的に捉えている]

全体では 5 割弱が、キャリア・カウンセリング中心ユーザー（以下、キャリ中心ユーザー）では 9 割が、利用後、自分は自分で OK と思えるようになったと回答。ナビ中心ユーザーは 3 割が「利用前からそうだった」、ナビ、キャリア・カウンセリングのヘビーユーザー（以下、ヘビーユーザー）とライトユーザーの 25%～30%は「わからない」と回答。



Q5 自分は自分でOKと思えますか



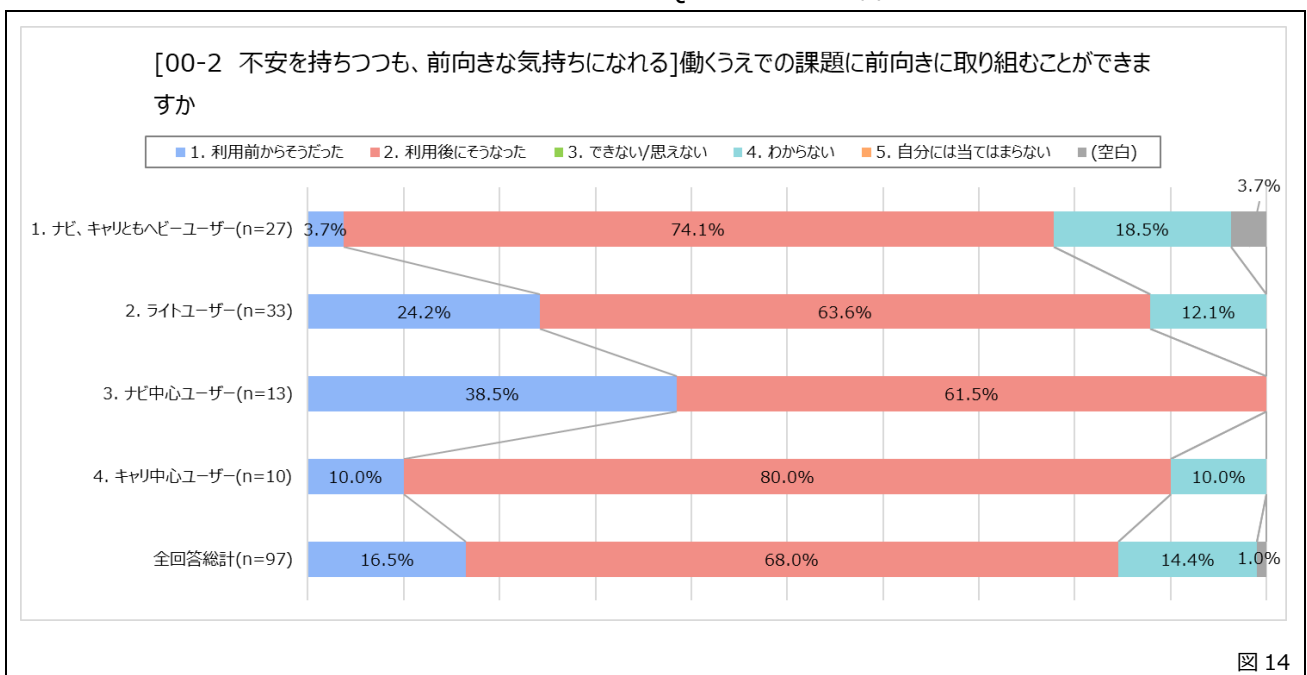
自由記述より

- ・悩みを聞いていただき、心が少し軽くなりました。(50代、無職・求職中)
- ・少しずつでも、一歩ずつ進めていける自分を信じようと思います。(50代、無職・求職中)

[00-2 不安を持ちつつも、前向きな気持ちになれる]

相談者の7割弱が、利用後に、働くうえでの課題に前向きに取り組むことができたと回答している。キャリア中心ユーザーの8割、ヘビーユーザーの7割強が「利用後にそうなった」と回答しており、キャリア・カウンセリングの利用頻度が高い相談者ほど気持ちが前向きに変化している傾向がある。

Q1 働くうえでの課題に前向きに取り組むことができますか



### 自由記述より

- ・本日初めて利用させていただきました。改めて、自分に合った働き方や今までの経験が生かせるものがあるのなら、次のステップにつなげていきたいと思います。（40代、無職・求職中）
- ・色々な方にお話を聞いていただき前へ進むことができました。（50代、契約社員）
- ・本当に親身になって一緒に考えてくださる、考えようとしてくださる心強い支援をいただける印象を持った。先へ進みたい、止まっていた時間を動かしたいと思う。（60代、無職・求職中）

## 【アウトカム01】よりどころの獲得

### 【01-1 相談行動ができる】

全体では、相談行動ができるようになったとの回答割合は、「利用前からそうだった」との回答割合よりやや高い。特にキャリア中心ユーザーの8割で、困ったら周囲に相談してよい、と利用後の気持ちが変わった人の割合が高い。一方、ナビ中心ユーザーの6割、ライトユーザーの5割が、利用前から相談行動ができると回答している。

### Q6 困ったら、周囲に相談してよいと思えますか

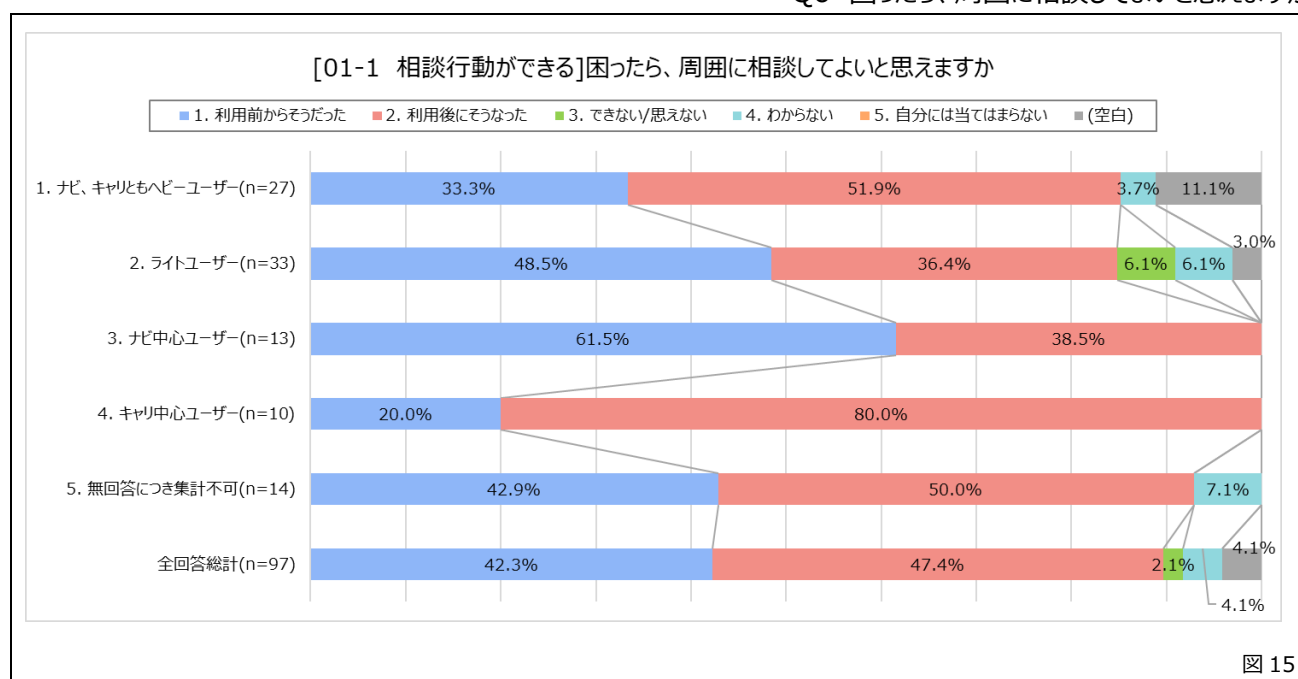


図 15

### 自由記述より

- ・親身に相談できて安心して通えるなと感じました。（20代、無職・求職中）
- ・本当にぼんやりとしていたもの、過去のトラウマなども全て肯定的に捉えてくださり涙が出そうになりました。（30代、無職・求職中）
- ・仕事に就いていますが、何か困った時に利用できるので助かります。（50代、契約社員）

## 【アウトカム02】ワークとライフの課題整理と見通す力の向上

### 【02-1 自分の考えや気持ちが整理できる】

全設問の中で最も利用後の変化が大きく、全体の9割近くが自分の考えや気持ちが整理できたと回答。特にキャリア中心ユーザーは、「利用後にそうなった」が100%だった。

## Q2 考えや気持ちが整理できましたか

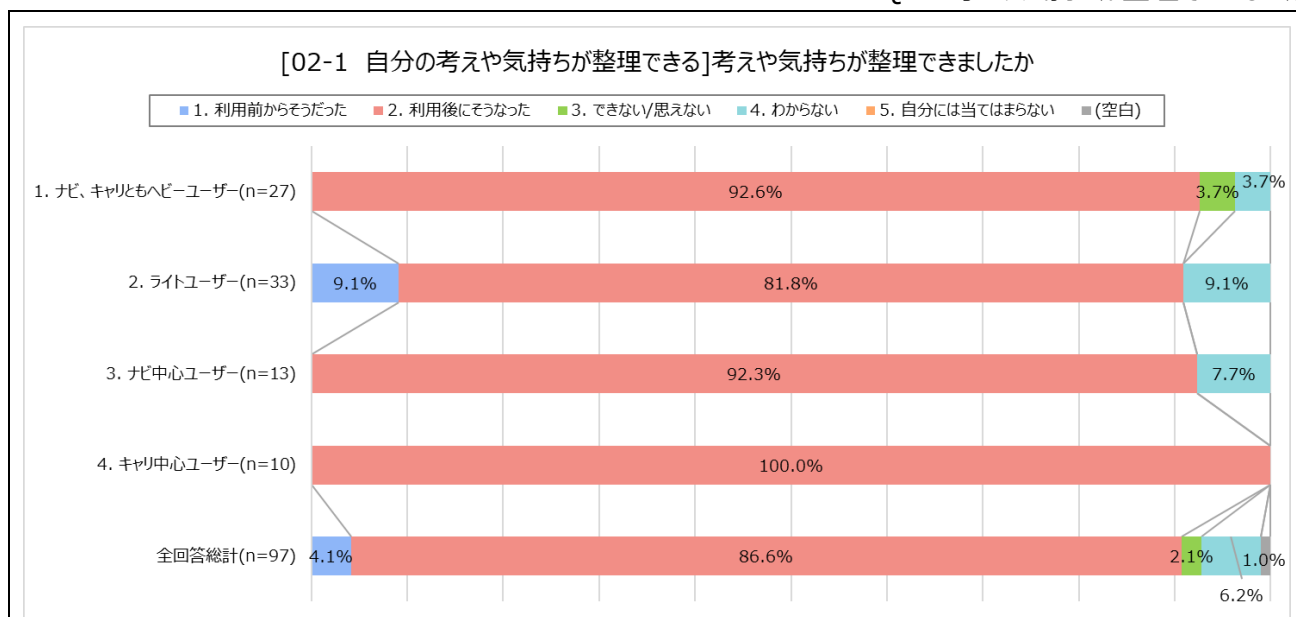


図 16

### 自由記述より

- ・自分のことを話す上で整理・確認できた。それを親身になって聴いていただけ、応援の言葉をかけてもらったのが嬉しかったです。(40代、パート・アルバイト／休職中)
- ・お話をきいていただけたことにより、大変気持ちが整理できました。知人に話せばただの愚痴として捉えられてしまうのではと、言えない自分の気持ちから出る言葉に耳を傾けていただけて感謝です。(50代、無職・求職中)
- ・優先順位が自身としてわからなくなった時、キャリア・相談員の方にお話をするという行動が(言葉にして出すことが)、こんがらかった糸をほどくことにつながっています。(50代、無職・求職中)

## [02-2 仕事(ワーク)と家庭・生活(ライフ)に関する課題が整理できる]

全体の7割強が、働くうえでの課題が整理できたと回答。特にキャリア中心ユーザーでは「利用後にそうなった」と回答した割合が8割と高い。

## Q3 働くうえでの課題が整理できましたか

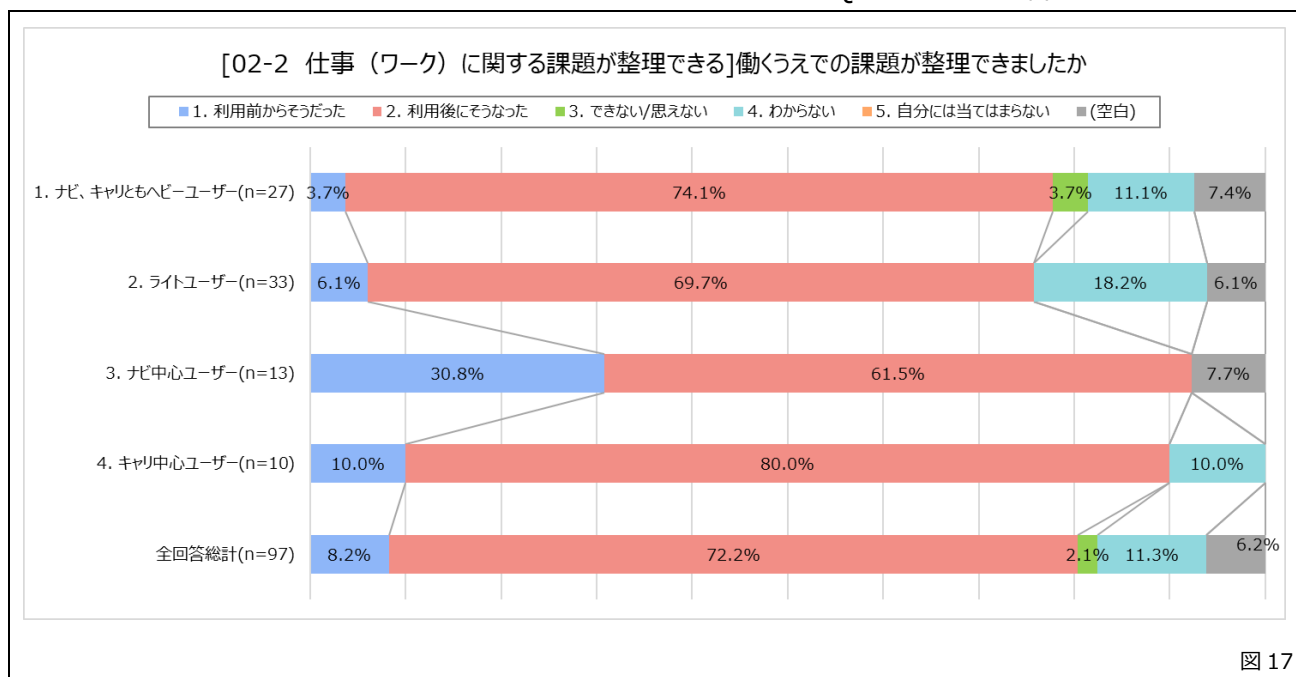


図 17

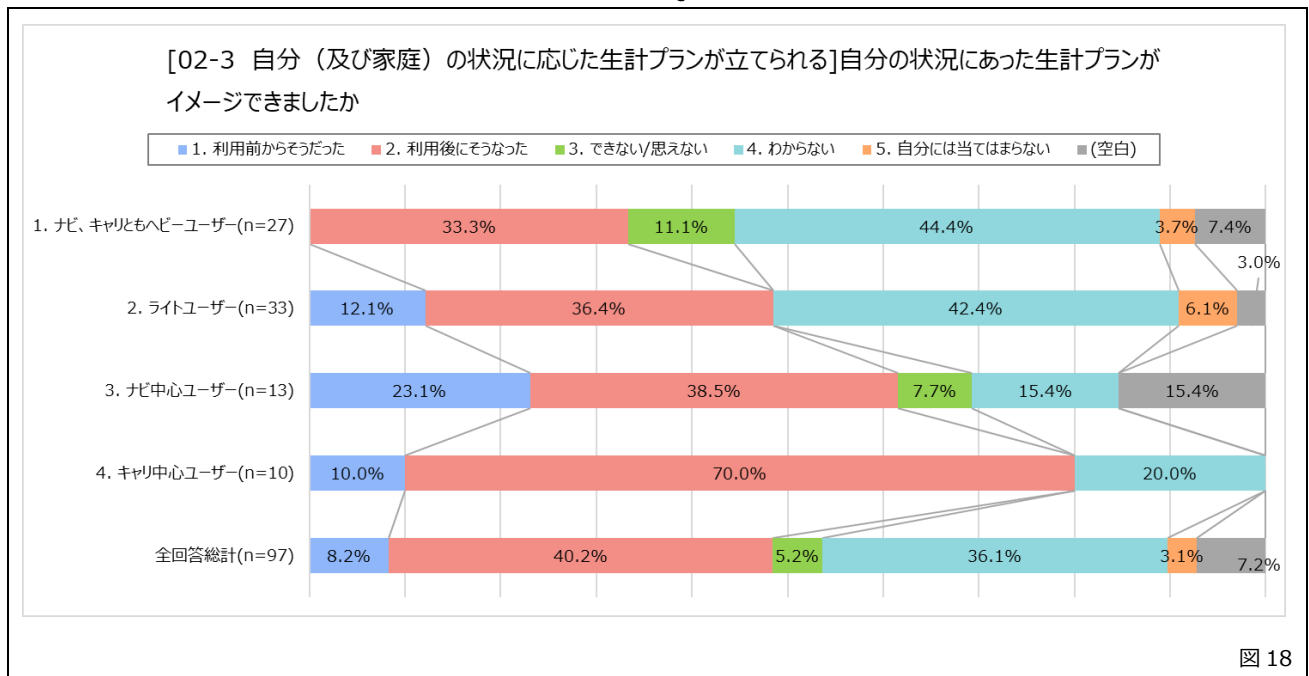
### 自由記述より

- ・色々仕事でトラブルがあり、問題を抱えていたが、少し新しい視点から考えることができた。新しい情報を得ることができた。(30代、派遣社員)
- ・家族のこと、自分の求職状況や将来的な夢まで、いろいろお話をさせて頂きましたが、要点をしっかりとまとめてくださり、それぞれ切り分けた考え方も必要だとのこと提案をいただいて、少し頭がクリアになりました。(40代、無職・求職中)

### [02-3 自分（及び家庭）の状況に応じた生計プランを立てられる]

全体の4割が、自分の状況にあった生計プランがイメージできたと回答している。キャリア中心ユーザーは7割が「利用後にそうなった」と回答している。

### Q4 自分の状況にあった生計プランがイメージできましたか

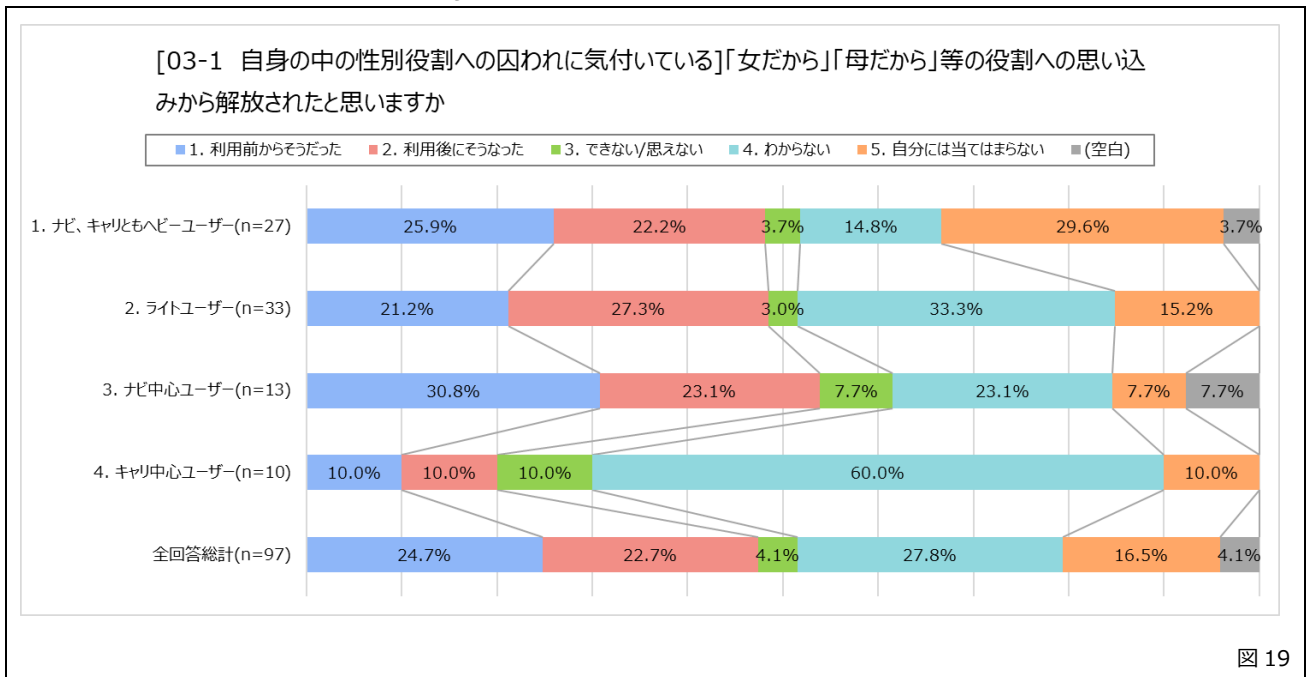


### 【アウトカム 03】 アンコンシャス・バイアス（無意識の思い込み、偏見）への気づき

#### [03-1 自身の中の性別役割への囚われに気付いている]

全設問のなかで利用後の変化が最も小さく、全体の3割弱が「わからない」と回答。キャリア中心ユーザーでは6割が「わからない」と回答しており、性別役割分業意識への囚われは相談の中であまり扱われていないか、意識化されていない。

## Q7 「女だから」「母だから」等の役割への思い込みから解放されたと思いますか

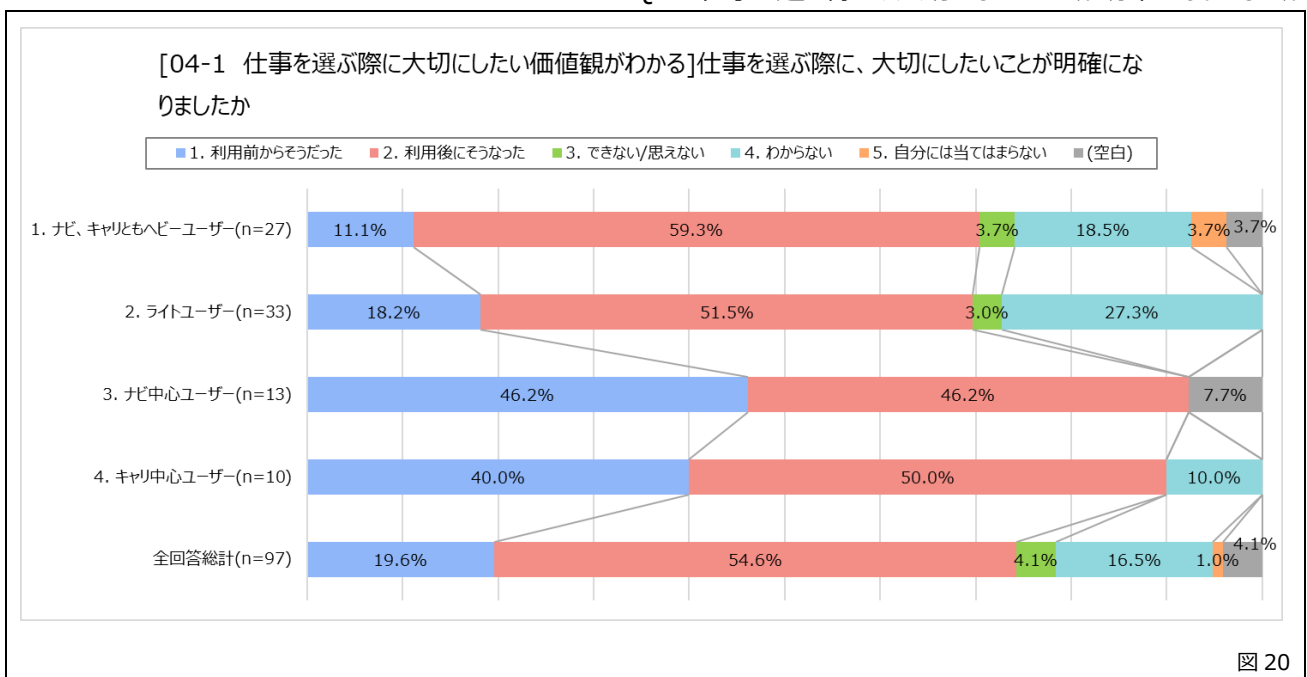


## 【アウトカム 04】 自己の理解と適性の把握

### [04-1 仕事を選ぶ際に大切にしたい価値観がわかる]

全体の 5 割以上が、仕事を選ぶ際に大切にしたいことが明確になった、と回答。ナビ中心ユーザーやキャリア中心ユーザーの 4~5 割が「利用前からそうだった」と回答していることから、大切にしたい価値観を理解したうえで相談する人もいとわかる。ライトユーザーの 3 割は「わからない」と答えている。

## Q8 仕事を選ぶ際に、大切にしたいことが明確になりましたか



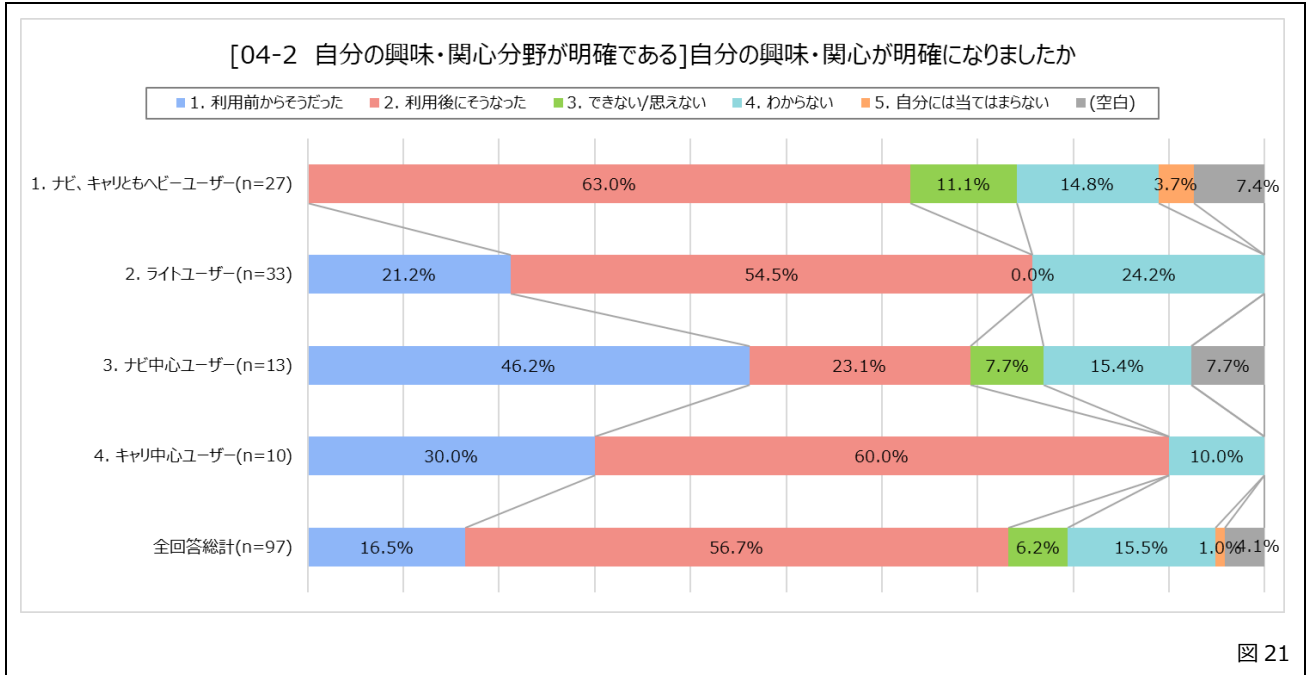
### 自由記述より

・「～しないと！！」ではなく、自分のやりたいことなどで考えていくことに気付いた。(50代、無職・求職中)

#### [04-2 自分の興味・関心分野が明確である]

全体の6割弱が、自分の興味・関心が明確になった、と回答。ナビ中心ユーザーは、利用前から興味・関心が明確になっている人が5割近くで最多。

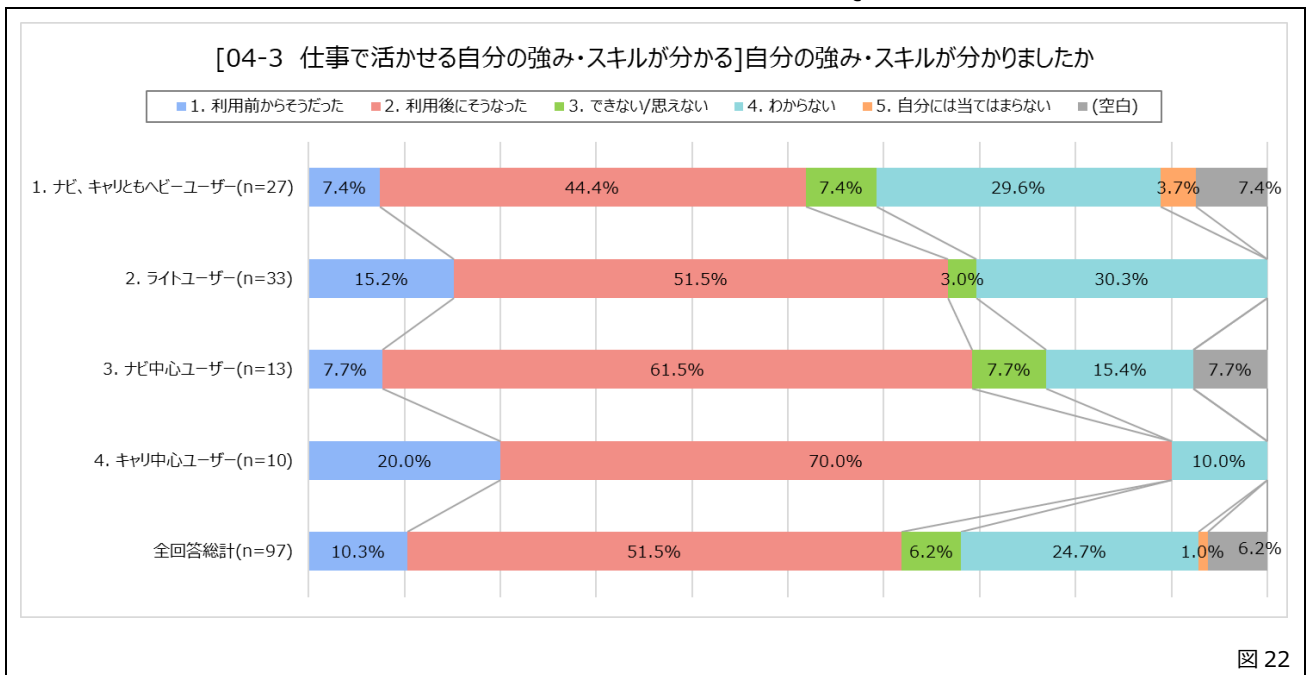
#### Q9 自分の興味・関心が明確になりましたか



#### [04-3 仕事で活かせる自分の強み・スキルが分かる]

全体の5割が、自分の強み・スキルが分かった、と回答。特にキャリア中心ユーザーでは、7割が「利用後にそうなった」と回答している。ライトユーザー、ヘビーユーザーの3割は「わからない」と答えている。

#### Q10 自分の強み・スキルが分かりましたか

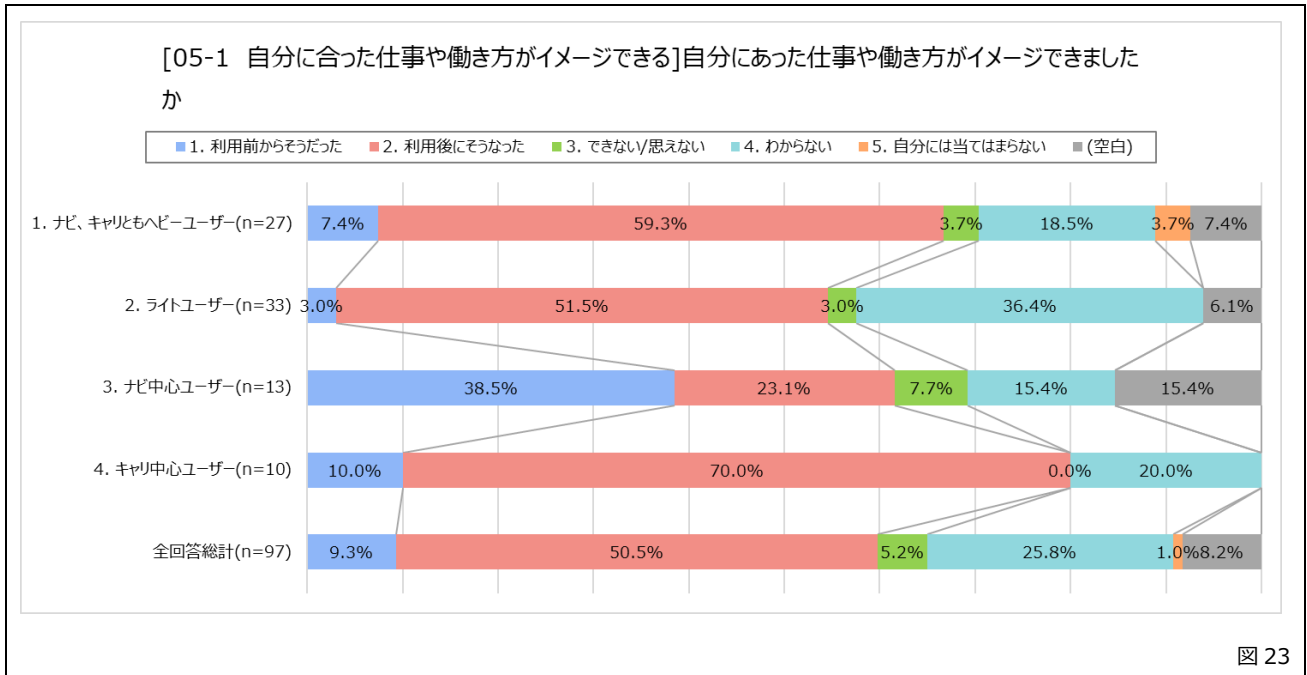


## 【アウトカム 05】 社会状況の理解と（社会）資源の活用

### [05-1 自分に合った仕事や働き方がイメージできる]

全体の5割が、自分に合った仕事や働き方がイメージできる、と回答。キャリア中心ユーザーの7割、ヘビーユーザーの6割が「利用後にそうなった」と答えており、キャリア・カウンセリング利用者で適職や働き方が明確になった割合が高い。

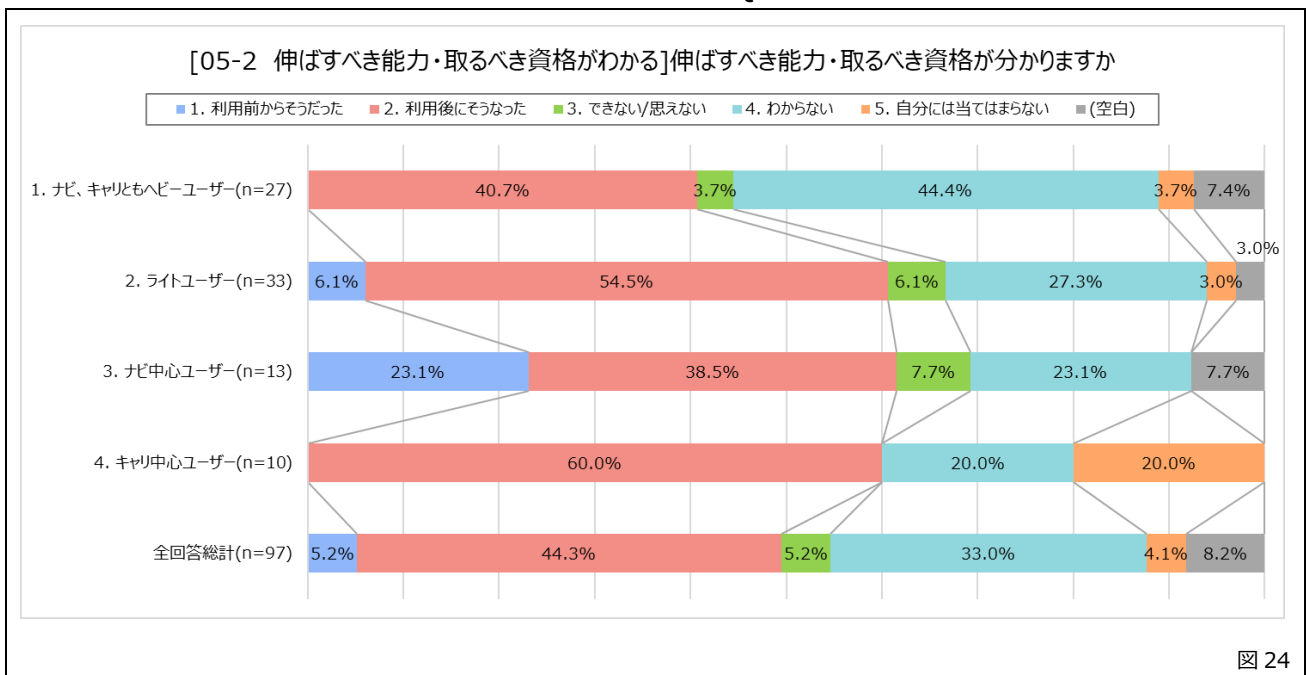
Q11 自分にあった仕事や働き方がイメージできましたか



### [05-2 伸ばすべき能力・取るべき資格がわかる]

全体の4割強が、伸ばすべき能力・取るべき資格が分かった、と回答。キャリア中心ユーザーの6割が「利用後そうなった」と回答。

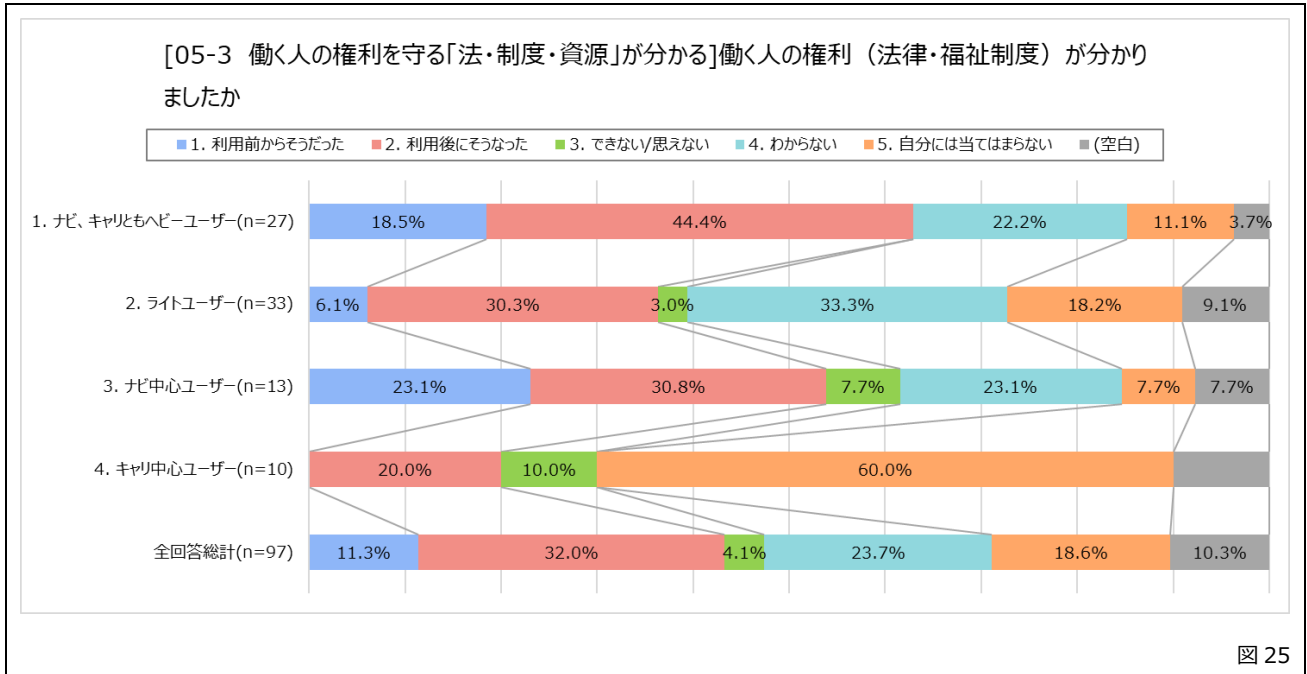
Q12 伸ばすべき能力・取るべき資格が分かりますか



[05-3 働く人の権利を守る「法・制度・資源」が分かる]

全体の3割が、労働者としての権利が分かったと回答しているが、2割強は「わからない」と回答。「自分には当てはまらない」と回答した人も2割おり、特にキャリア中心ユーザーでその傾向が高い。

Q13 働く人の権利（法律・福祉制度）が分かりましたか



自由記述より

・社会保険加入の条件の変更について詳しく教えていただきました。(40代、パート・アルバイト)

[05-4 社会資源につながる事ができる]

全体の6割強が、自分が利用できる相談機関や制度を知ることができたと回答。ライトユーザーを除くユーザーの75%以上が「利用後にそうなった」と回答しており、相談の中で他の社会資源のリファーがされていることがわかる。



## Q14 自分が利用できる相談機関や制度を知ることができましたか

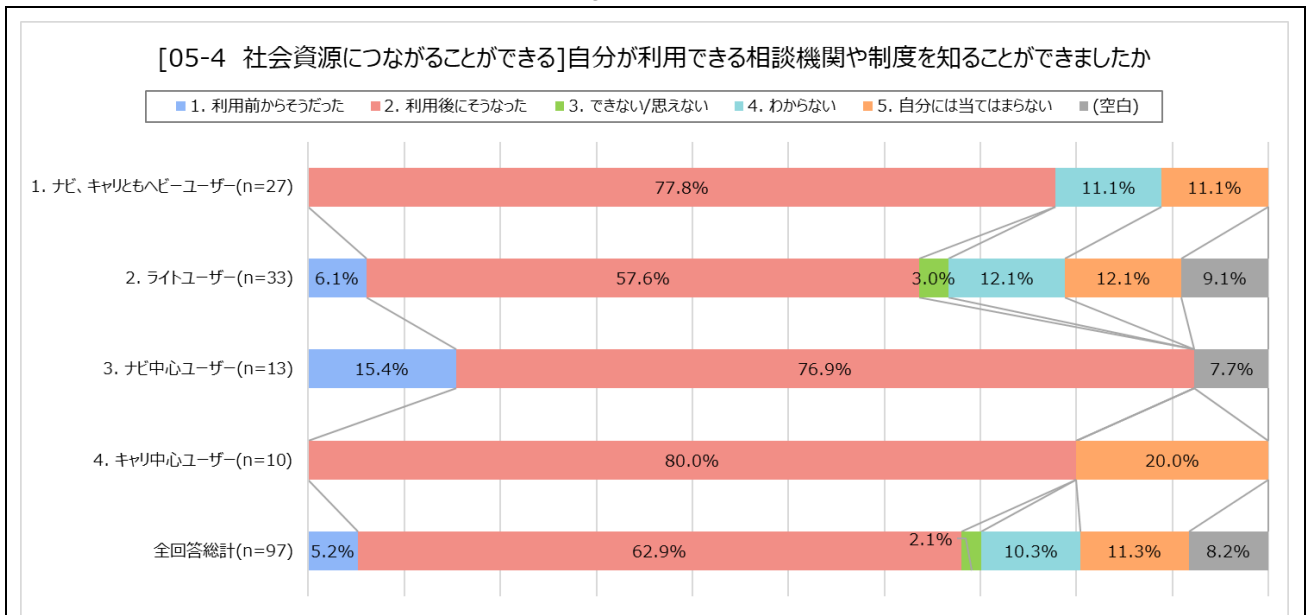


図 26

### 自由記述より

・学び直しの提供先を絞っていくことができました。前向きに取り組んで（学んで）いきます。(50代、正社員)

## [アウトカム 06] 客観的な視点で自己を表現

### [06-1 自己PRができるようになる]

相談者の4割が、客観的な視点で自己PRができるようになった、と回答。キャリア中心ユーザーでは「利用後にそうなった」と回答する人が7割と高い。

## Q15 客観的な視点で自己PRができるようになりましたか

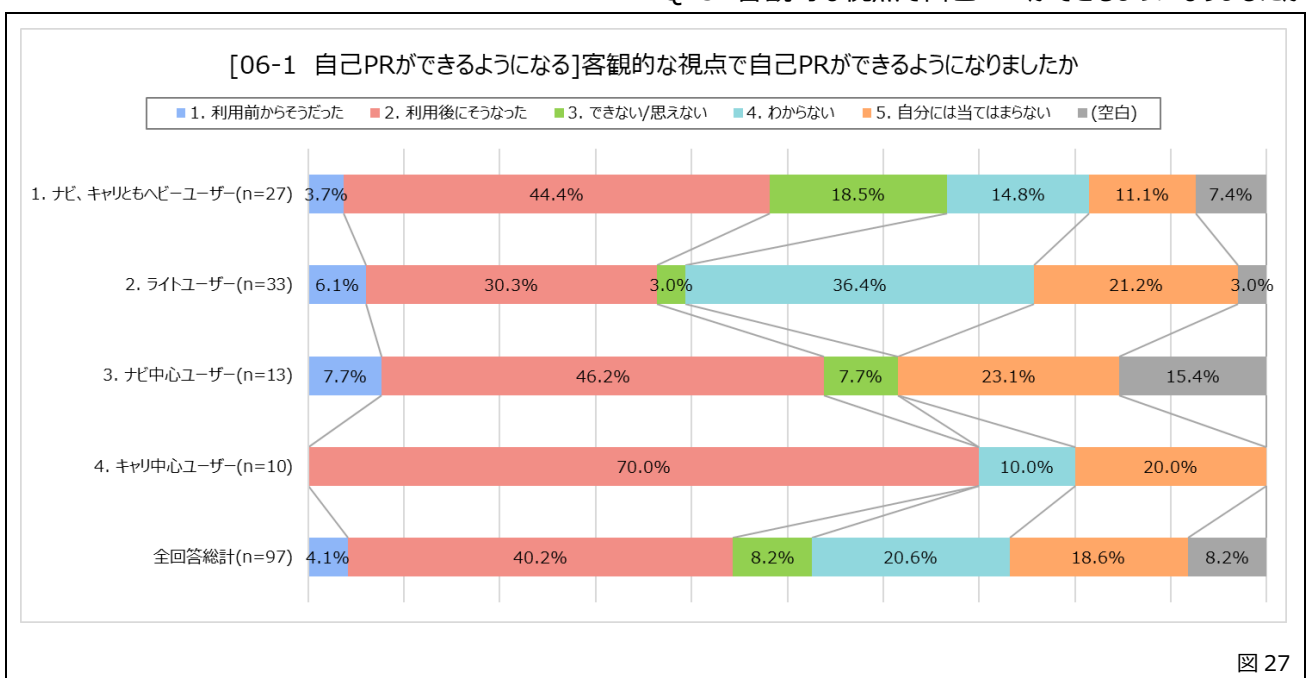


図 27

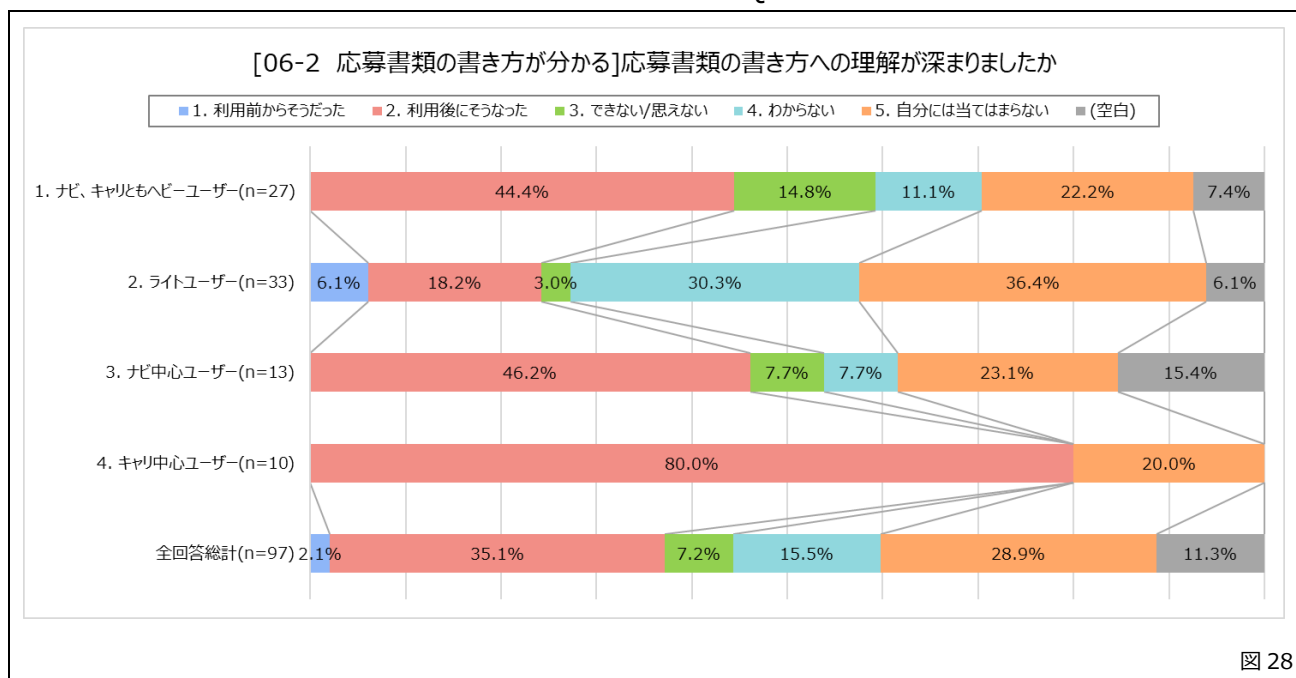
### 自由記述より

・働き方、(自己)アピールポイントなど明確になりました。(50代、無職・求職中)

#### [06-2 応募書類の書き方が分かる]

応募書類の書き方がわかる、と回答したのは全体の35%。キャリア中心ユーザーで「利用後にそうなった」との回答が8割いるが、ライトユーザーでは「わからない」と回答した人が3割を占める。

#### Q16 応募書類の書き方への理解が深まりましたか



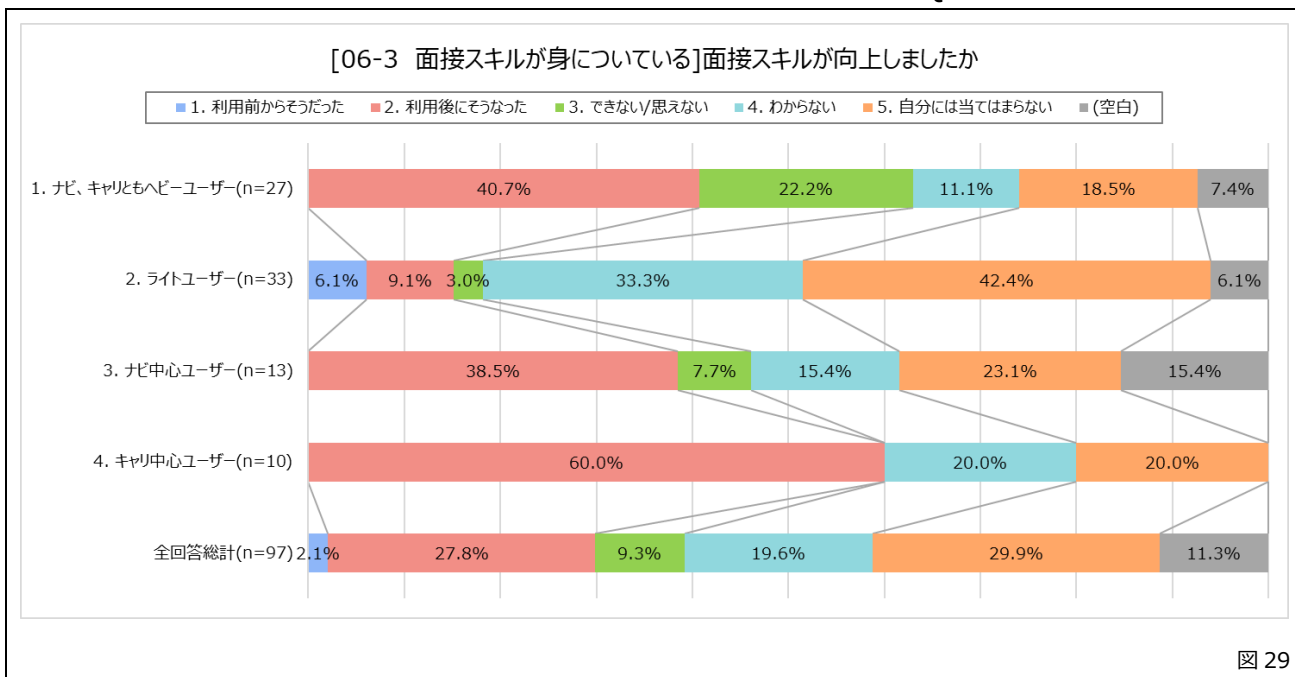
### 自由記述より

・履歴書の書き方について、具体例を挙げて教えてくださったので大変分かりやすかったです。(40代、パート・アルバイト)

#### [06-3 面接スキルが身についている]

面接スキルが向上した、との回答は全体の3割。「できない/思えない」との回答割合はヘビーユーザーで2割と最多。「わからない」と答えた人はライトユーザーで3割強、キャリア中心ユーザーで2割いる。

Q17 面接スキルが向上しましたか



自由記述より

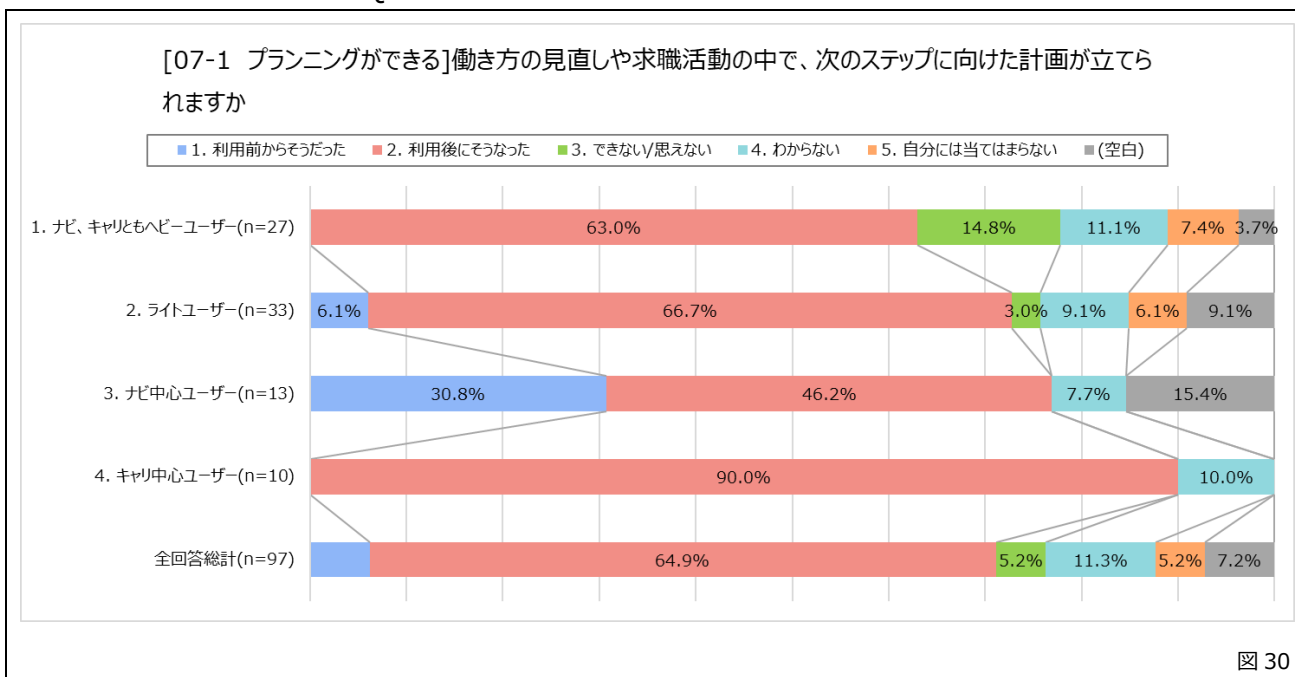
・自信のなさをカバーして下さる的確なアドバイスのおかげで、落ち着いて面接に挑戦できそうです。(30代、無職・求職中)

【アウトカム 07】 短期目標の設定と実行

[07-1 プランニングができる]

全体の 65%が、働き方の見直しや求職活動の中で、次のステップに向けた計画が立てられる、と回答している。キャリア中心ユーザーでは「利用後にそうなった」との回答割合が 9 割と高い。「利用前からそうだった」との回答は、ナビ中心ユーザーで 3 割と最多。また、ヘビーユーザーの 15%は「できない/思えない」と答えている。

Q18 働き方の見直しや求職活動の中で、次のステップに向けた計画が立てられますか



[07-2 プランニングに沿って行動できる]

全体の 5 割弱が、計画に沿って行動できる、と回答。キャリア中心ユーザーでは「利用後にそうなった」との回答割合が 8 割と高い。一方、全体の 26%が「わからない」と回答しており、中でもライトユーザー、ヘビーユーザーで 3 割程度が「わからない」としている。

Q19 計画に沿って行動できますか

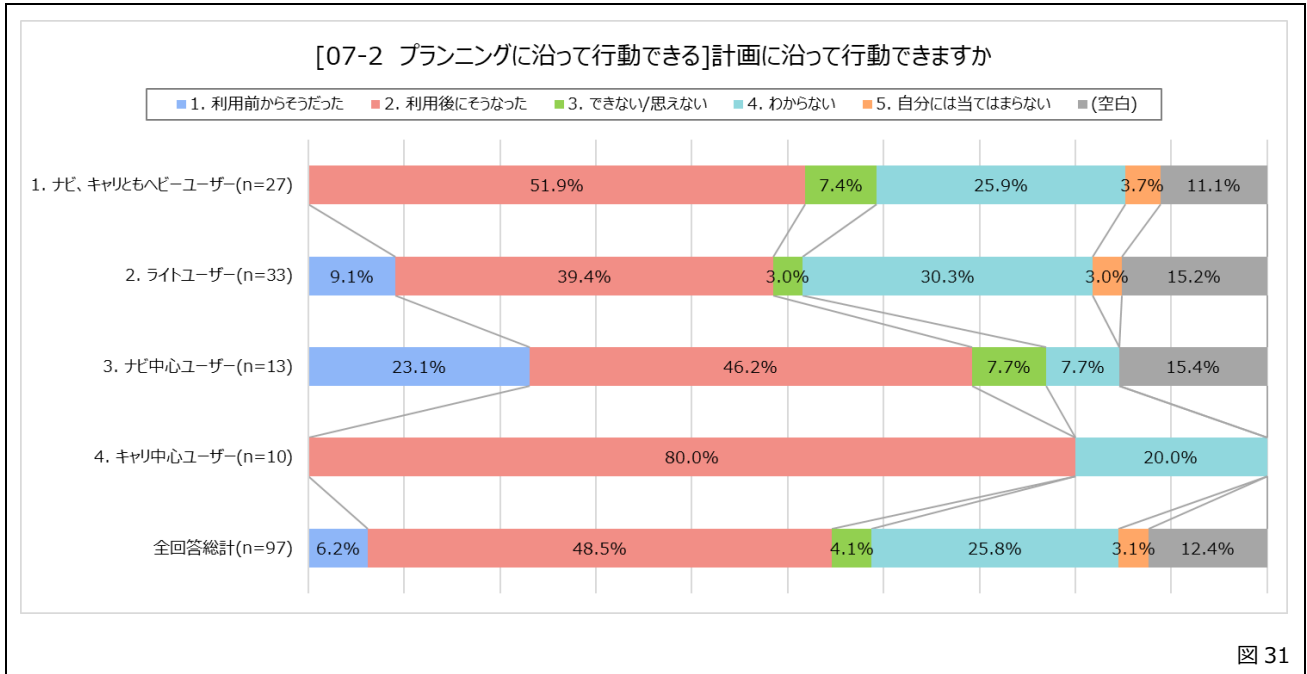


図 31

[07-3 希望の仕事に就けるまで継続的に取り組む]

全体の 6 割弱が、希望の仕事に就けるまで継続的に取り組める、としているが、2 割強は「わからない」と回答。特に、ライトユーザーの 3 割強が「わからない」と回答している。キャリア中心ユーザーでは、7 割が「利用後にそうなった」と回答。

Q20 希望の仕事に就けるまで継続的に取り組めますか

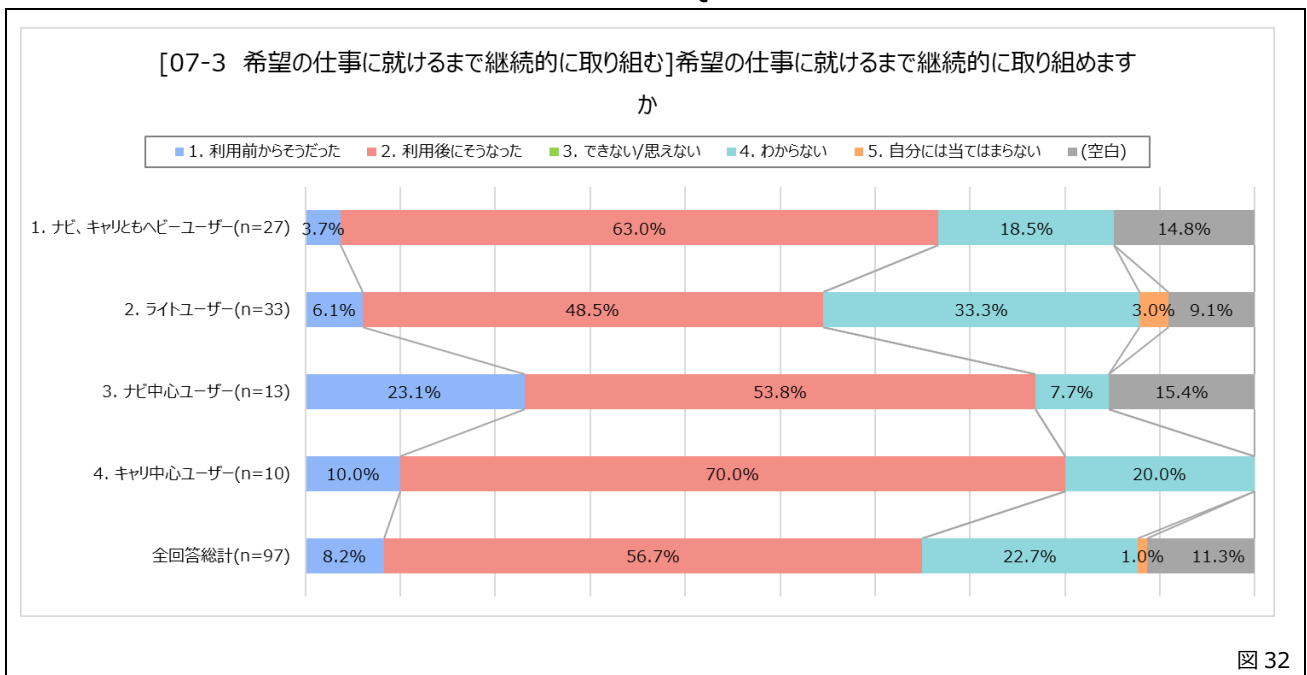


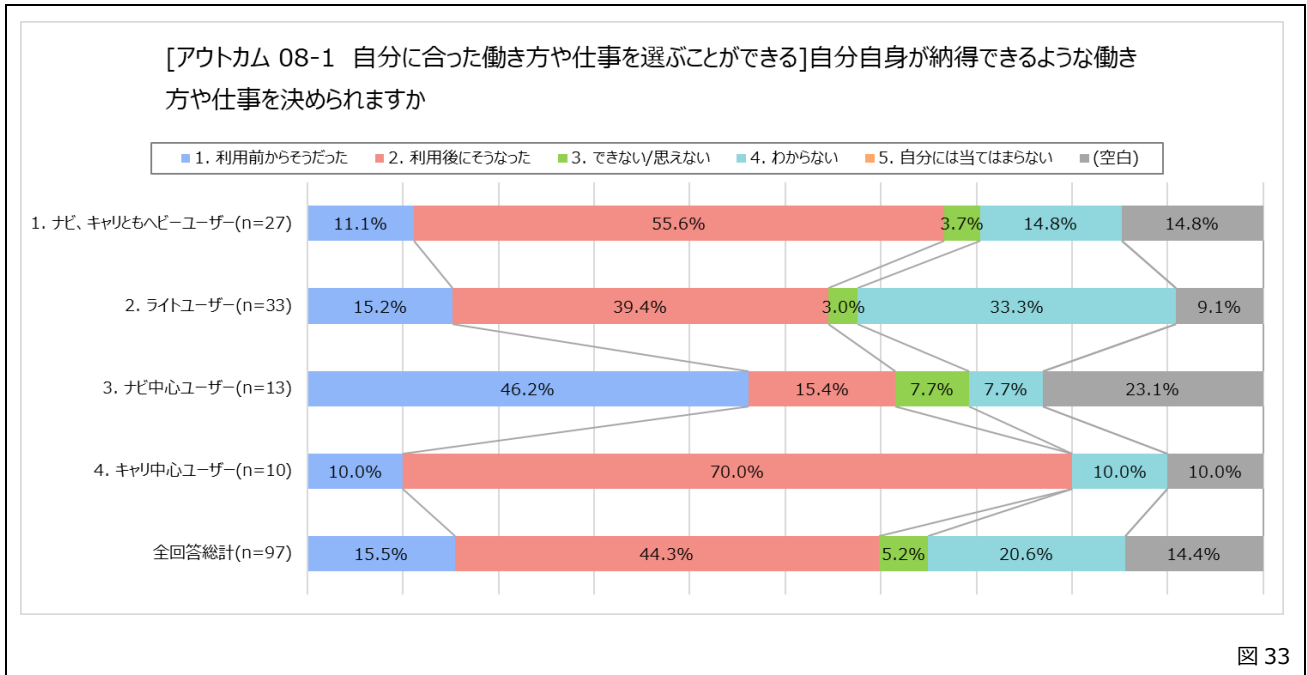
図 32

## 【アウトカム 08】 働き方や生き方の自己決定

### [08-1 自分に合った働き方や仕事を選ぶことができる]

自分自身が納得できるような働き方や仕事を決められる、と回答したのは全体の4割強。キャリア中心ユーザーの7割が「利用後にそうなった」と回答しているが、ナビ中心ユーザーは5割近くが「利用前からそうだった」と答えた。



#### Q21 自分自身が納得できるような働き方や仕事を決められますか



### IV-4-3. インタビュー結果から見た事業の効果

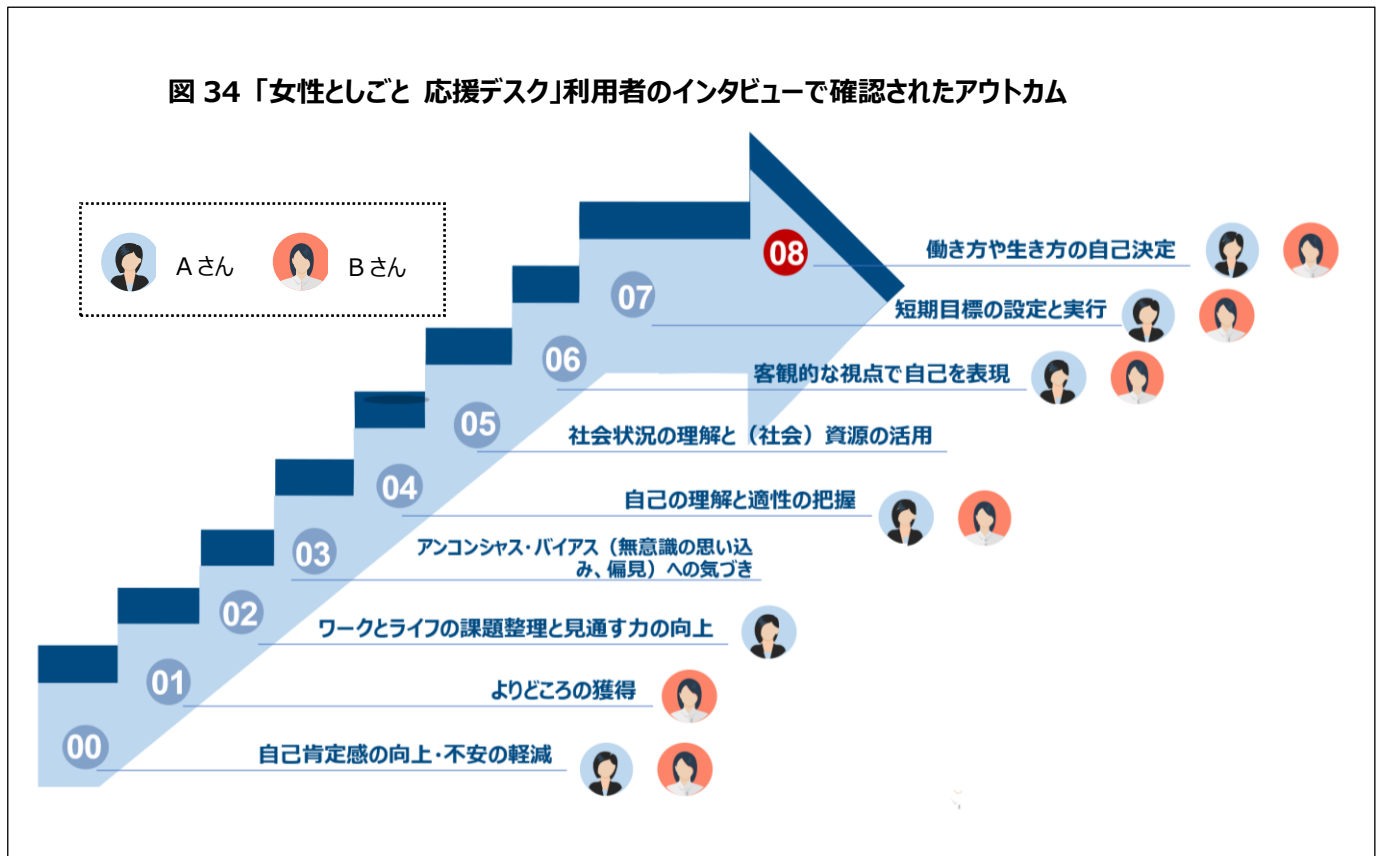
注) この章では、応援デスク所属の「キャリアコンサルタント」を「相談員」と表記する。

アンケートで確認されたアウトカムが個人のレベルでどのように発現しているかを確認するため、応援デスク利用後に就職が決まった相談者 2 名への半構造化インタビューの記録から、アウトカムの発現状況の特定を試みた。応援デスクの利用履歴等については以下の通り（相談者の特定につながる情報は除いた）。なお、この 2 名は就職決定の連絡を受けた数名の中から、年代・家族構成等を考慮して決定した。

<p>Aさん</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 40 代、家族構成は夫と子ども 2 人</li> <li>・ 退職後 5 年以上のブランクがあるなか「女性としごと 応援デスク」を利用</li> <li>・ 前職場から「正社員で戻ってこないか」との連絡を受け、子育てと両立できる働き方や時間の使い方を考えるため、就活ナビゲーター相談とキャリア・カウンセリングを複数回利用（2 か月度）</li> <li>・ 現在は、在宅勤務が可能な企業に事務職として勤務</li> </ul>
<p>Bさん</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20 代、第二新卒として就職</li> <li>・ 主に応募書類の書き方や面接対策のため、就活ナビゲーター相談とキャリア・カウンセリングを複数回利用（3 か月程度）</li> <li>・ 前職での経験から、経理への適性に不安があったため、数字を扱う業種や職種を受けることをためらっていた。転職活動を始めるも選考が進まず、応募候補先が少なくなってきたため「女性としごと 応援デスク」を利用。</li> <li>・ 現在は、前職よりも社員数が多く、研修体制が整っている企業に勤務</li> </ul>

インタビュー記録の内容をアウトカムに従ってコーディングし分析した結果、図 34 にあるとおり、多くのアウトカムに合致することが確認された。また、相談員の適切なかわりがアウトカムの発現に役立っていることも明らかになった。

図 34 「女性としごと 応援デスク」利用者のインタビューで確認されたアウトカム



以下の「相談者の状況」は2名へのインタビューから聞き取った要約である。「Aさん/Bさんコメント」は、役立った相談員からのサポートについて、2名が言及した部分を切り取った。また「考察ポイント」は、相談員へのグループ・インタビューの際に、各アウトカムの発現に応援デスクがどのように役立ったと思われるかを聞き取り、まとめたものである。

## 00 自己肯定感の向上・不安の軽減

### Aさん(40代、5年のブランク後の再就職)

#### 相談者の状況(インタビューより)

- 子育てと仕事の両立への不安に加え、年齢的に希望の仕事を得るのは難しいのでは、という不安があった。実際に、インターネットやチラシで自宅近くで働ける仕事を探しても、希望する職種の求人は見つけれなかった。
- 応援デスクに通い、複数の相談員に不安や自信のないことも含めて相談した結果、不安が軽減され、自分の大切にしたいことに気持ちを向けることができた。



#### Aさんコメント

相談員の皆さんは、その時の疑問とか不安とか、自信がないところも話をすごくよく聞いてくれた。考えを肯定してくれて「それでいいんだよ。大丈夫だよ」と言ってくださった。相談したことで気持ちが軽くなり、自分がどうしたいかをより深く考えることができた。

#### 考察ポイント

子育て中の女性の困難やジョブマーケットを熟知した相談員が、相談者の想いをしっかりと傾聴し肯定的に受け止めた。その結果、相談者も自分の考えを肯定的にとらえられるようになった。

### Bさん(20代、第二新卒で就職)

#### 相談者の状況(インタビューより)

- 前職での傷つきから、自信をなくした状態が続いていた。そのため、面接練習においても相談員から「大丈夫」という声かけがないと、不安になる状態だった。
- 模擬面接などの面接対策で改善のための具体的なアドバイスを受けたほか、自分にとってベストな面接の仕方を相談員と一緒に検討した。その結果、自分のやり方でいいと思えるようになった。



#### Bさんコメント

こんなことでも褒めてくれるんだっていうくらい、「あなたのやり方でいい」と言ってくださり、自己肯定感を非常に上げてくださった。

#### 考察ポイント

相談員は、面接や応募書類の表現の改善点を具体的に伝えつつ、相談者が表現したいことを共に考え、支持した。そのことが相談者にとって大きな励みになった。

## 01 よりどころの獲得

### Bさん(20代、第二新卒で就職)

- 利用し始めた頃は、入社してから前職を辞めるまでの経緯を説明する場面で泣いてしまうこともあった。また、話をしているときに相談員の相槌がないと、話を聞いてもらえているのか不安になることもあった。
- 相談員に遮られることなく話を聴いてもらい、気持ちを受け止めてもらった。担当者が変わってもいいに引き継がれている実感があり、応援デスクが安心して話せる場だと感じられるようになった。



### Bさんコメント

相談員の皆さんが気軽に遊びにいらっしやいという感じだったので、空いている日があったら自習しに行きたいな感覚で利用しました。気持ちが軽くなったというのもありましたし、家族以外に相談できる人がいるのは非常に心強かったです。

### 考察ポイント

相談員は、相談者が求めていること、最も大事にしていることを意識し親身に話を聴いた。そのため、相談者は「受け入れられている」感覚が持てるようになり、応援デスクは気軽に相談ができる場となった。

## 02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上

Aさん (40代、5年のブランク後の再就職)

### 相談者の状況 (インタビューより)

- ・ 子どもが小さく、仕事のブランクが数年あったため、子育てしながら働くことや、今後の働き方への不安を抱いていた。インターネットやチラシで地域の求人を見ると介護分野等が多く、40代で事務の仕事に就けるのか不安だった。
- ・ 応援デスクでの相談開始後、自分の中の優先順位が明確になり、働くことがイメージできた。夫には「気になる求人があれば挑戦する」と自分の意思を明確に伝え、子どもたちにも応募書類を書いたり、勉強したりする姿を見せ、少しずつ自分が働く方向に環境を整えていった。その結果、就職決定時は家族全員が喜び、家族で再就職に協力する態勢に変わっていった。



### Aさんコメント

スキルアップしてから面接に行こうと思ってたんですが、家の近くで気になる求人があることとお話したところ、「直接会いに行ってもいいんじゃない？近いし色々な会社を見に行ってみたら。近くてこいいかもって思う仕事があったら、スキル云々の前に、会いに行っちゃってもいい」と声をかけてもらいました。その言葉がきっかけとなり、応募してみました。

### 考察ポイント

相談員は、相談者の不安や気持ちの変化にペースを合わせながら「今、大事なものは何か」を相談者と一緒に整理した。経験や状況を考慮し、チャンスがあれば積極的に挑戦するよう提案したことで、相談者は家族にも明確に意思を伝え、応募に向けてスピード感を持って動くことができた。

## 04 自己の理解と適性の把握

Aさん (40代、5年のブランク後の再就職)

### 相談者の状況 (インタビューより)

- ・ 前職のことや、今後働くに当たり何を優先させたいか等を相談員と繰り返し話すことで、応募する際の条件を整理した。
- ・ その結果、前職での知識や経験を強みとして活かせること、やりがいを持てること、子育てと仕事の両立に配慮があることなど、求職する上での条件が明確になった。



### Aさんのコメント

今までやってきた仕事の話をする中で、「だったらこういうこともできるんじゃない？それはあなたの強みですよ」と言ってもらったことが、すごく自信になった。「●●もできるって言うていいんだ」と思った。

### 考察ポイント

相談員は、問いを重ねて相談者の漠然とした不安の言語化を助け、相談者の経験を強みとして客観的に示した。その結果、相談者はこれまでとは違った視点で自分の強みを把握することができた。



## Bさん(20代、第二新卒で就職)

### 相談者の状況（インタビューより）

- ・ 前職では、主体的に考えて動けない人と思われ、人に相談しづらい環境だったため、なんでも自分一人で片付けなければいけないとの思いがあった。
- ・ 相談員に前職で工夫していたことを聞かれ、「相手の時間を取らないよう不明点をまとめて相談するようにしていた」と伝えた。
- ・ 相談員から「話をする前に要点をまとめることや、相手の立場に立って考え、行動していることは長所である」との言葉をかけられ、それが自分の長所であると認識することができた。



#### Bさんのコメント

第三者に見てもらわないと自分の良いところはわからなかった。長所をきちんと言語化できるように助けてもらい、面接の練習に付き合ってもらったのは非常に大きかった。話を聞いてもらったから、できたことだと思います。

#### 考察ポイント

相談員は相談者の考え方の傾向や過去の経験を踏まえ、相談者が気づいていない長所を客観的な目でとらえ、支持した。その結果、相談者は自分の長所を言語化し、面接や書類に活かすことができた。

## 06 客観的な視点で自己を表現

### Aさん(40代、5年のブランク後の再就職)

#### 相談者の状況（インタビューより）

- ・ 前職では、専用端末を利用しており、Excel や word 等パソコンの知識はさほど必要ではなかった。子どもの幼稚園の係で資料作成はしていたものの、事務職に応募するにはもう少しスキルを身に付けた方がよいのか、不安に感じていた。
- ・ 前職で得た知識を活用できる仕事を、と考え求職していたが、相談員から「なりたい自分に近づくために何ができるか」を繰り返し問われたことで、自分の内面に向き合うようになった。



#### Aさんのコメント

「これをやりたい」ということに対し、なぜそう思うのかと繰り返し問われたため、自分がどうしたいのかを、より深く考えることができました。

#### 考察ポイント

相談員は相談者に対し、PCスキルなど身に付いているスキルを「ない」と感じたり、「強みとして書けることがない」と思ったりするのはなぜなのか、「やりたい」と思うのはなぜなのかを、繰り返し問いかけた。結果、相談者は自分の強みや、自分がどうありたいかを常に考えながら就職活動を進めることができた。

### Bさん(20代、第二新卒で就職)

#### 相談者の状況（インタビューより）

- ・ 退職後は家族以外の人と話す機会が減ってしまい、人とのやり取りや会話さえ上手くできなくなったように感じていた。
- ・ そのため、面接も応募書類も第三者に見てもらった方が良いと思い、相談員と面接練習を重ねた。最終的に、応募書類を書いた通りに読むのではなく、日常会話のように自分の言葉で話せるまでになった。



### Bさんのコメント

面接練習では、同じ質問を繰り返して何回も対策していただいた。また面接予定の企業の資料を見せたら、じゃあ、こういう対策を練っていかうかと、一緒に考えてくださった。細かく練習を見てくださったなって思います。

### 考察ポイント

応募書類には経験や実績を書くだけでなく、その過程で努力したことなどを自分の言葉で話せるよう書くことを、相談員から繰り返し伝えた。その積み重ねにより、相談者は面接で自分らしさを発揮できるようになっていた。

## 07 短期目標の設定と実行

### Aさん (40代、5年のブランク後の再就職)

#### 相談者の状況 (インタビューより)

- ・ 前職場から正社員としての復帰を打診されたことが応募デスク利用のきっかけであった。相談する中で、自分の優先事項は正社員として働くことではないと明確になり、その打診を断った。
- ・ 断ると同時に、就職活動を一気に進めたい気持ちが生まれ、今が「タイミングだ」と感じるようになった。相談員からの「いいと思ったら、直接行ってみたら？」という一言に背中を押され、気になっていた求人に応募することができた。



### Aさんのコメント

スキルアップしてから応募しようと思っていたんですけど、家の近くでいい感じの求人があるんですよねって話をしたら「直接会いに行ってもいいんじゃない？ 近いし、いろんな会社を見に行ってみたら。近くてこいいかもって思うのがあったら、スキル云々の前に、会いに行っちゃってもいい」って言葉をかけていただきました。

### 考察ポイント

相談員は、自分が良いと思える求人にはなかなか出会えるものではない、との考えから「いいと思ったら、まず受けてみる。スキルよりタイミングを」と相談者に伝えた。それが背中を押すこととなり、相談者の行動（求人への応募）につながった。

### Bさん(20代、第二新卒で就職)

#### 相談者の状況 (インタビューより)

- ・ 退職後、社会的なリハビリが必要と感じ、短期アルバイトを始めたことで、次第に自信や意欲は取り戻しつつあった。ただ、転職活動を一人で進めることには不安があった。
- ・ 応募デスクを積極的に活用し、書類の添削や面接の助言を繰り返し受けた。その結果、不安が減り、相談員から「今できていること」が客観的に示されたことで自信となり、継続して就職活動を行うことができた。



### Bさんのコメント

転職したことがないので、一人で進めるのはとても不安なところもありましたし、そこはプロに見てもらった方がいいかなって思いました。

### 考察ポイント

相談者は予約なしで利用できる「ナビゲーター相談」もうまく活用し、こまめに応募デスクを訪れた。そのたびに相談員からアドバイスを受け、支持を得られたことで次第に不安が減り、就職決定まで活動を継続できた。

## 08 働き方や生き方の自己決定

### Aさん (40代、5年のブランク後の再就職)

### 相談者の状況（インタビューより）

- ・ 前職場からの正社員復帰の打診をきっかけに応援デスクを訪ねた。当初は、子育てと正社員との両立は可能なのか？他の人はどうしているのか？等の不安を相談し、さまざまな働き方の情報を得られれば、と思っていた。
- ・ 相談員から繰り返し問われて話すうちに、現在の「仕事を選ぶ軸」は①通勤時間が短い ②子育て中の社員が働きやすい ③正社員にはこだわらない であることが明確になり、動きやすくなった。また、働くにあたって自分がどうしたいか、自分がどういう人間で何ができるのか？を掘り下げることができた。条件に合う求人に応募し、就職することができた。



#### Aさんコメント

短い利用期間中に、自分の考えも色々変わり、動いたという感じですね。でもそんな風に来たのは、こちらで色々情報を聞いたり、私の話を聞いてもらったり、っていうのがあったのできたことだと思います。

#### 考察ポイント

相談員は「今の自分が働く上で重要と思うことを大事に、まずは働ける範囲でやってみたら」と言葉をかけ、さらに相談者が「重要と思うこと」を問いによって引き出し、一緒に整理した。その結果、相談者は応募先を選ぶ条件が明確になり、希望に合った求人、かなり早い段階で応募、就職することができた。

### Bさん(20代、第二新卒で就職)

- ・ 前職は社員数が十数人規模で、人間関係によるダメージを受けやすかったため、再就職先は従業員数が多い企業をめざした。また、初心者でも仕事ができるよう、業務マニュアルが整っている企業で働きたいと考えた。
- ・ ハローワークで企業紹介を受けてみたが、小規模の事業所が多く希望に合わなかった。
- ・ 相談員は客観的な視点で助言し、相談者の考えや仕事への姿勢を支持して強みの捉え直しを行った。これにより相談者は自信を持って自分の力を発揮できるようになり、希望の企業に就職することができた。



#### Bさんコメント

自分で考えるところは自分で考えて、これをどうしたらいいのかってことは、応援デスクの相談員と一緒に考えてやっていこうと思えました。

#### 考察ポイント

相談員は相談者の過去の経験や思いをていねいに受け止め、継続して安心な場を提供した。相談者は相談員の客観的な助言や強みの捉え直しによって、自信を取り戻し、納得のいく応募先に挑戦。就職を果たした。

## IV-5. キャリアコンサルタントに対するグループ・インタビュー

3館の応援デスクに従事する10名のキャリアコンサルタントのうち、任意の4名に対して、本アンケート調査の結果と、利用者2名のインタビュー結果を共有したうえでグループ・インタビューを行った。応援デスクの相談員は、全員女性で、産業カウンセラー兼キャリアコンサルタントである。産業カウンセラーは、働く人たちが抱える問題を自らの力で解決できるよう、心理学的手法を用いて支援する援助職であることから、傾聴力に定評がある。また、個々のキャリアコンサルタントは、女性の就業支援に長く携わる中で、ライフコース（個人がたどる多様な人生のあり方）の概念理解に加え、結婚・出産・子育てなどのライフイベントが女性にとって就業継続へのハードルになりやすいことを熟知して相談にあっている。以下は、インタビュー結果から抽出した相談対応をする上でのキャリアコンサルタントの姿勢や工夫である。

### ① 相談者の訴えをまず受け止める

- ・ 相談に来た方が何を一番大事にしているかを意識して話を聴いている。ご本人が何を求めて相談に来ているか、一番聞いてほしいことは何かをキャッチする。そのために、安心して話して

いただけるよう心がけている。

- ・（予約不要の）ナビゲーター相談の場合は「とにかく今話したい」という相談もある。心の準備が定まっていないこともあるので、相談自体を急ぐのか、本当はじっくり話したいのか、そこも見極めながら聞いている。

## ② 相談者の気持ちを否定せず、客観的な視点を提供する

- ・ 客観的に見てできているのに、できていないと思い込んでいる人はいる。PTAでパソコンの事務処理をしていても「できない」という人には「できていますよね」と伝える。
- ・ 「これまで子育てを頑張ってきた。これからは自分のために何かやりたいが、こんな私に何ができるの？」という方もいる。子育てに専念することで、自己肯定感が下がるのはもったいない。「頑張ってきたんですね」と言葉をかけている。
- ・ 相談者の希望と現実がかけ離れていれば「そこに近づくためには何が必要ですか？」と問いかける。実現が厳しいと感じた場合は、否定はしないが「何とかなる」とも言わない。

## ③ 問いを繰り返し、相談者が課題整理できるよう支援する

- ・ 相談者の考えや感じ方に対し、どうしてそう思うのかを繰り返し聞いている。相談者が（相談を利用して）「受け入れられている」という感覚があるのは、日常生活のなかで常にジャッジされている感覚があるからではないか。だからカウンセリングでは「あなたはどうか？」と相談者自身の思いや考えを問いかけている。
- ・ 職務経歴書に書かれた経験や実績に対し、そこまでのプロセス、どんなふうに頑張ったのかを、自分の言葉で話してもらえるよう意識している。「たいしたことはない」という人には「そう思うのはなぜ？」とも聞く。自分の言葉で話せば、面接で聞かれても答えやすくなるし、書類にも生きてくる。

上記の通り、キャリアコンサルタントは相談者の訴えをまず受け止め、客観的な視点を提供し、問いを立てることで相談者自身が課題整理できるよう支援していることが確認された。また、応援デスクの特徴および高い満足度を生み出している要因としてキャリアコンサルタントより、以下の点が挙げられた。

## ① 相談者にとってのよりどころに

- ・ 相談員が就職率に追われずに相談にあたるため、相談者本人にとって制約がなく自分に向き合える時間になっていると思われる。
- ・ 50分間も無料で相談できるのは貴重で、ハローワークとも違うところ。就職に至る前にこれだけしっかり相談できる場所は、そうないのではないか。ナビゲーター相談は予約不要で、課題整理はできていないが相談したい、という方にとって利用しやすい。
- ・ ハローワークは働き始めると利用しづらいが、応援デスクは働き始めた後も、どう仕事を継続できるか、キャリアをどう築いていけるかを考える場として利用できるのが大きい。

## ② 他の就労支援機関との違い

- ・（相談員を）専任制にしている相談機関が多いと思うが、応援デスクは専任ではない。色々な相談員の話が聞けるのがよいのでは。
- ・ ハローワークでもパソコンが使えないところがあるが、センター横浜北の応援デスクでは、同じ部屋でパソコン利用、キャリア・インサイト、カウンセリングまでできる。

## V. 考察

---

以上の評価情報をふまえ、本章では①応援デスクの利用ニーズ ②女性が働き方や生き方を自己決定する際に直面する困難 ③応援デスクの強みと役割について考察する。最後に約 100 人の利用者へのアンケートを中心とするデータ分析の結果を総括し、今後の課題を述べる。

### V-1. 「女性としごと 応援デスク」利用者と利用ニーズ

応援デスクは、開設当初想定していた「出産離職からの再就職」のためだけではなく、幅広い年代の多様なニーズをもつ女性に利用されている。応援デスクの主な活用理由からは、20 代～40 代の利用者は結婚や出産などのライフイベントによる働き方の見直しへのニーズが高く、50 代の利用者は多くの場合シングル女性で、体調等健康状態の変化による仕事や働き方の見直しニーズが高いことがわかった。女性の就労・就労継続の困難さには、複数の要因が絡み合っており、相談者自身の気持ちの言語化や課題整理に時間を要することがある。以下に、女性が働き方や生き方を自己決定する際に直面する困難をみていく。

### V-2. 女性が働き方や生き方を自己決定する際に直面する困難

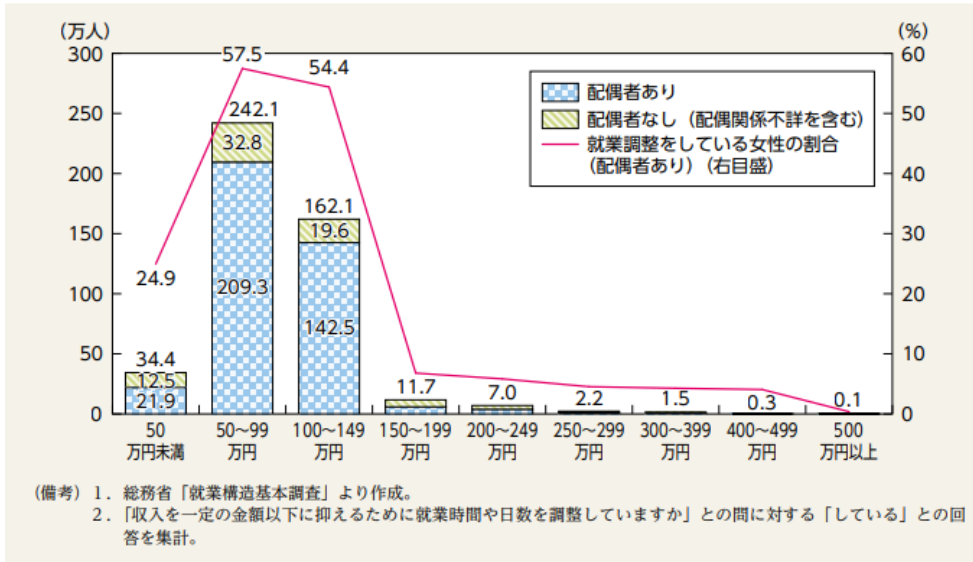
#### V-2-1. 社会制度や雇用システム上の不平等

終身雇用制度と年功序列型賃金制度を核とする日本の雇用システムは、男性稼ぎ主モデルとも呼ばれる。長時間労働や転勤を当然視する日本の雇用システムは、夫である男性が稼ぎ、妻である女性が家事や子育て・介護などのケア役割を一手に引き受けることを前提に成り立ってきた。第 5 次男女共同参画行動計画においても、「長時間労働や転勤等を当然視するいわゆる『男性中心型労働慣行』や固定的な性別役割分担意識を背景に、家事・育児・介護等の多くを女性が担っている実態があり、その結果、女性が働く場において活躍することが困難になる場合が多い。」との基本認識が示されている。また、国民年金の第 3 号被保険者制度や、配偶者控除などの税制も、男性稼ぎ主モデルを強化するなかで制度化されたもので、有配偶女性の就業意欲を抑制すると指摘されている。実際に、男女共同参画白書（令和 4 年版）では、配偶者のいる女性の非正規雇用労働者のうち、所得が 50～99 万円の者の 57.5%、所得が 100～149 万円の者の 54.4%が就業調整しているとしており、国は個人の活動の選択に中立な制度となるよう、制度を見直す方針を掲げている<sup>8</sup>。

---

<sup>8</sup> 内閣府男女共同参画局「令和 4 年版 男女共同参画白書」

特一10図 就業調整をしている非正規雇用労働者の女性の数・割合（配偶関係、所得階級別）（平成29（2017）年）



内閣府男女共同参画局「令和4年版 男女共同参画白書」

一方で、米国のシンクタンクが実施した高学歴女性の離職に関する調査では、仕事を辞めた米国人女性の多くが育児を理由にしていたことに対し、日本人女性の主な退職理由は仕事への行き詰まりや不満であったと指摘している<sup>9</sup>。21世紀職業財団のアンケート調査では、総合職女性の4割がマミートラック（産休・育休からの復帰後、本人の意思とは関係なく難易度や責任が低い仕事に変わり、キャリアコースから外れること）に陥っていると回答した<sup>10</sup>。これらの調査結果からは、女性が十分な教育の機会や責任ある仕事を割り当てられないために、就業継続の意欲をそがれている状況がうかがえる。今もなお根強く残る男性稼ぎ主モデル型の社会制度や雇用システムの中では、女性は無償のケア役割を引き受けたまま、有償労働に従事せざるを得ない。この社会システムに囚われたまま、女性自身が真に望む働き方や生き方を選択することは相当困難と言えよう。

## V-2-2. 根強い性別役割分業意識の影響

働きにでて賃金を得ること（有償労働）と育児や介護、食事や家を整える家庭内でのケア労働（無償労働）は本来セットであり、賃金労働をする場合に無償であるケア労働を誰が担うのかという視点は欠かせない。妻の家事育児時間は共働き世帯においても夫の2倍以上<sup>11</sup>、介護離職者の7割超が女性であるとの事象は、無償のケア労働は女性が担うものとの根強い性別役割分業意識の現われである。女性がケア役割を一手に担わざるを得ない状況は、男女の賃金格差が給与水準で25%にもものぼること<sup>12</sup>や非正規雇用の7割近くを女性が占めることの要因にもなっている。以下の図表は労働力調査の「非正規職の職員・従業員について主な理由別の内訳」<sup>13</sup>である。男女差が一番大きいのは「家事・育児・介護等と両立しやすいから」の項目で、男性1.3%に対して女性は15.4%が主な理由として挙げた。本アンケート調査で応援デスク活用の理由に、「プライベートの事情（結婚、出産、介護）により、仕事や働き方を見直したいから」との回答が多かったことも符合する。

<sup>9</sup> センター・フォー・ワークライフ・ポリシー「日本における女性の休職・離職と職場復帰－女性が仕事を継続していける社会へ－」2011年

<sup>10</sup> 21世紀職業財団「子どものいるミレニアル世代のキャリア意識に関する調査研究」2022年

<sup>11</sup> 内閣府男女共同参画局「令和2年版男女共同参画白書」

<sup>12</sup> 令和3年 厚生労働省「賃金構造基本統計調査」

<sup>13</sup> 総務省統計局「労働力調査（詳細集計）2022年（令和4年）平均」

表 2、図 3 非正規の職員・従業員についての主な理由別の内訳（2022年平均）及び推移

(万人、%)

	男女計			男			女		
	実数	対前年増減	割合	実数	対前年増減	割合	実数	対前年増減	割合
非正規の職員・従業員	2101	26	-	669	16	-	1432	10	-
自分の都合のよい時間に働きたいから	679	22	33.5	199	12	31.2	480	10	34.5
家計の補助・学費等を得たいから	389	2	19.2	81	6	12.7	308	-4	22.1
家事・育児・介護等と両立しやすいから	222	3	10.9	8	0	1.3	214	3	15.4
通勤時間が短いから	95	-1	4.7	29	1	4.5	66	-1	4.7
専門的な技能等をいかせるから	165	1	8.1	81	-1	12.7	84	2	6.0
正規の職員・従業員の仕事がないから	210	-6	10.3	103	-3	16.1	107	-3	7.7
その他	269	3	13.3	137	3	21.5	132	0	9.5

注) 1. 非正規の職員・従業員には、「現職の雇用形態についての主な理由不詳」を含む。  
2. 割合は、現職の雇用形態についての主な理由別内訳の合計に占める割合を示す。

総務省統計局「労働力調査（詳細集計）2022年(令和4年)平均」

女性の就労支援においては、女性が「家事・育児・介護を優先させるべき」との性別役割分業意識を内面化していないか、「責任のあるポジションが与えられないのは能力不足のため」と必要以上に意欲をそがれ、自信を失っていないかなどの視点を持つ必要がある。キャリアコンサルタントは、家庭の中のケア役割を一手に担う前提での働き方以外に選択肢はないのか、配偶者の扶養内で働くことを希望する相談者が制度のデメリットも理解したうえで就業調整したいのか、などを常に意識して、相談に臨む必要がある。男女共同参画センター内に設置された就労相談の窓口だからこそ、ジェンダー規範が利用者の選択にどのように影響しているかを意識し、問いを立てていく姿勢が求められる。

### V-3. 「女性としごと 応援デスク」の役割と強み

女性が働き方や生き方を自己決定する際には、社会制度や雇用システムの不平等のほか、根強い性別役割分業意識が障壁になる場合がある。応援デスクの「相談員と話した感想」（図 11）では、「親身になって話を聴いてくれる」「今の気持ちや課題を一緒に整理してもらえる」について、回答者全員が「非常にそう思う」「そう思う」と回答している。また、「自信がないときに背中を押してもらえる」「知りたい情報を的確に教えてもらえる」についても、それぞれ 96.9%、95.9%ときわめて高い評価を得た。

応援デスクの一つ目の強みは、利用者の自己決定のプロセスを支えるキャリアコンサルタントのあり方である。キャリアコンサルタントに受け止められ、理解される経験は、相談者のエンパワメントにもつながっている。[00-1 自己を肯定的に捉えている]を問う設問では、利用者の半数が利用後、自分は自分で OK と思えるようになったと回答している（図 13）。女性の職業選択や働き方の自己決定には、エンパワメント視点からのアプローチが欠かせない。女性の声を聴き、外的抑圧と内的抑圧になりうる要因をさぐり、本人をパワーレス（弱者）にしているさまざまな抑圧をなくし、減らしていくこと。そうして初めてその人自身が持つ本来の力を取り戻すことができる。利用者が課題を整理し、選択肢を探し、自己決定する。その一連のプロセスを支えるキャリアコンサルタントのあり方が、相談者にとってのよりどころになっているのではないか。これは応援デスクの最大の役割であり強みと考える。

二つ目の強みは、就労に向けた一步を踏み出す前の課題整理に時間をかけられる点にある。応援デスクでは利用へのハードルを下げるため、利用者登録を不要としている。また事業のアウトカムとして就職や転職の目標件数を設定していないため、キャリアコンサルタントが就職実績にとらわれず、相談者の課題整理に時間をかけて寄り添うことができる。また設立当初からすべてのサービスが無料かつ制限なしで利用できるのも利用者にとっての利点である。横浜市内の就労支援機関と比較すると、就労支援機関としての応援デスクは、キャリア・カウンセリングのほか、ファイナンシャルプランナーによるマネー & ライフプラン相談や職場の人間関係・ハラスメント相談など、各種相談と就労支援セミナーの実施に力を入

れており、職業紹介や就労訓練の機能は持っていない。そのため、職業紹介については、ハローワークなど他機関をリファーしている。アンケート結果からは、回答者の 4 割弱がハローワークを利用していることがわかっている。応援デスクでは、利用者が他の就労支援機関につながるよう、近隣のハローワークや市内の就労支援機関と連携した就職セミナーを行うなどの工夫も試みている。そのほか、ハローワークの閉室日である日曜日に開室していること、予約不要の就活ナビゲーター相談があること、相談やセミナー受講時に一時保育が利用できる等の利点がある。

三つ目の強みは応援デスクが、性別にかかわらずその人らしく生きることを応援する男女共同参画センター内に設置され、利用者が男女共同参画センターの総合機能を活用できる点にある。利用者は、同じセンター内で開講されている、女性の生涯にわたる健康支援を目的とする各種の健康講座、生き方やコミュニケーション、女性に対する暴力の啓発講座や被害者支援の講座情報を入手しやすい。また、夫婦の関係性や DV・性暴力などの問題に包括的に対応できる「心とからだ生き方の電話相談」、起業を目指す女性のための起業相談や各種セミナー、生きづらさや働きづらさを抱える若年無業女性のための「ガールズ編しごと準備講座」、自助グループなど、必要に応じた講座や相談につながりやすいといったメリットがある。

#### V-4. 「女性としごと 応援デスク」の事業効果

最後に、アンケート調査及びインタビュー結果から見た、応援デスクの事業効果を述べる。

##### (1) 自己効力感の向上

まずすべての項目において、応援デスク「利用後にそうなった」との回答が見られることから、応援デスク利用により、利用者の自己効力感<sup>14</sup>が向上していることが分かった。すべてのユーザータイプで利用後の正の変化が最も大きかったアウトカムは「02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上」のなかの「02-1 自分の考えや気持ちが整理できる」(図 16)、及び「02-2 仕事(ワーク)と生活・家庭(ライフ)に関する課題が整理できる」(図 17)であった。

##### (2) ユーザータイプによる効果の違い

キャリア・カウンセリングを中心に利用しているユーザーの変化は最も大きく、前述の「02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上」のほかに、「00 自己肯定感の向上・不安の軽減」のなかの「00-1 自己を肯定的に捉えている」(図 13)「00-2 不安を持ちつつも、前向きな気持ちになれる」(図 14)で利用後の正の効果が高かった。次いで効果が高かったのは、「07 短期目標の設定と実行」の「07-1 プランニングができる」(図 30)、「07-2 プランニングに沿って行動できる」(図 31)であった。キャリア・カウンセリングの利用を通して、利用者の課題が整理されて不安が軽減し、前向きな気持ちで就職や働き方の見直しの計画立案と行動ができるようになった、と読み取れる。

就活ナビゲーター相談中心のユーザーで最も効果が見られたアウトカムは、「02-1 自分の考えや気持ちが整理できる」(図 16)で、次に「05-4 社会資源につながる事ができる」(図 26)であった。就活ナビゲーター相談は、予約不要で開催回数が多く利用したいときに利用しやすいメリットがある。そのため応募書類へのアドバイスやハローワークの求人検索機を使った最新の応募状況の確認・助言などに即時対応しやすい。本アンケート調査結果では、利用者は、即時性が必要な場合には就活ナビゲーター相談、課題整理など時間を要する場合にはじっくり相談できるキャリア・カウンセリングと、目的に応じて相談を使い分けていることがわかった。両相談に目指すアウトカムが発現していることがわかった。

<sup>14</sup> 自己効力感とは、ある状況において自分が目標達成したり、遂行できる可能性を認知していることを指す。



### (3) インタビュー結果からのアウトカム発現について

また、応援デスク利用後に就職が決まった利用者 2 名への半構造化インタビューの記録の内容からアウトカムの発現状況の特定を試みたところ [00 自己肯定感の向上・不安の軽減] [01 よりどころの獲得] [02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向] [04 自己の理解と適性の把握] [06 客観的な視点で自己を表現] [07 短期目標の設定と実行] [08 働き方や生き方の自己決定]など、多くのアウトカムが発現していることが確認できた。

### (4) 今後に向けて

課題は [03-1 自身の中の性別役割への囚われに気付いている] (図 19) で、利用後の効果が全体の 2 割強にとどまったことである。また、2 名のインタビュー結果からもアウトカムの発現は確認できなかった。近年、国では女性の正規雇用比率が 20 代後半をピークに右肩下がりでも低下していく現象を L 字カーブと名付け、問題視している。結婚・出産などのライフイベントにより、働き方を見直すのは多くの場合女性である。しかし、それが本人の自由意志によるものなのかの見極めは、キャリアコンサルタントがジェンダー視点で相談者の外的・内的抑圧に目を向けられているかで変わってくる。社会規範やジェンダー規範は常に変化すると的前提に立ち、ジェンダー統計などを用いた社会情勢の変化についての研修や情報提供等を定期的に行える仕組みが必要と考える。

本事業評価は、男女共同参画センター横浜北の応援デスクで提供する支援メニューのうち、最も利用されている①就活ナビゲーター相談 ②キャリア・カウンセリングの妥当性と価値の可視化を目的として実施したものである。応援デスク利用後、すべてのアウトカムが利用前よりも向上していること、また利用者が目的に応じて両相談を使い分けており、それぞれにめざすアウトカムが発現していることが確認できた。属性情報の不足により、子どもを持つ女性と持たない女性でのアウトカムの発現の違いは分析できなかったが、総じて仕事と家庭の両立不安を抱える利用者層への効果を確認できた。今後は、利用者の属性や応援デスクの活用ニーズに応じたミニセミナーの企画立案ができるよう、通常とっているアンケート項目の見直しを行っていききたい。

応援デスクの支援は深く、息が長い。たとえて言うなら、マラソンランナーのサポート役のようである。走る前の段階、つまり靴選びや準備運動を、利用者の希望を聞きながら助言する。スタート前には靴紐の結び方も一緒に確認する。そしてスタート（就職や次のステップの決定）地点では、応援デスクがこの先も給水所として利用できることを伝えて、送り出すのだ。すべての利用者が最終的なゴールである、「08 働き方や生き方の自己決定」ができるよう、給水所としての役割を果たしていきたい。また、横浜市内の就労支援機関と連携し、互いの特長を生かし合って、女性が就労準備から就職、そして就労継続まで安心して利用できるよう、切れ目のない支援を行っていききたいと考える。

最後に、アンケート調査やインタビューにご協力いただいた利用者みなさまと、グループ・インタビューに応じていただいたキャリアコンサルタントみなさまに、心から御礼申し上げたい。評価情報は、本事業の更なる改善のために活用していきたい。また、今後も本事業の事業効果の検証と事業改善のために、定期的に事業評価を行っていく。

2023 年 3 月  
男女共同参画センター横浜北  
館長 白藤香織

## VI. 参考資料

### VI-1. アンケート自由記述

97の有効回答のうち、55の自由記述があり、うち、内容が不明の1件を除いた54の記述をアウトカムに従って以下の通り整理した。

関連するアウトカム (大項目)	自由記述内容	年代	就労状況	雇用形態 (就労中・ 休職中の 方)
00 自己肯定感の向上・不安の軽減	モヤモヤしていたものが、少し軽くなったようです。	50代	無職・求職中	
	悩みを聞いていただき、心が少し軽くなりました。ありがとうございました。	50代	無職・求職中	
	本当に親身になって一緒に考えてくださる、考えようとしてくださる心強い支援をいただける印象を持った。先へ進みたい、止まっていた時間を動かしたいと思う。ありがとうございます。	60代	無職・求職中	
	色々な方にお話を聞いていただき前へ進むことができました。ありがとうございました。	50代	就労中（育休中含む）	契約社員
	今回初めての利用で何を相談することも分からずカウンセリングさせていただきましたが、担当していただいた方がとても明るく話しやすい雰囲気を作っていただいたおかげで相談することができました。背中を押していただけると、また仕事に挑戦する力がわいてきました。ありがとうございました。	50代	無職・求職中	
	少しずつでも、一歩ずつ進めていける自分を信じようと思います。ありがとうございます。	50代	無職・求職中	
	本日初めて利用させていただきました。改めて、自分に合った働き方やこれまでの経験が生かせるものがあるのなら、次のステップにつなげていきたいと思っています。	40代	無職・求職中	
01 よりどころの獲得	本当にぼんやりとしていたもの、過去のトラウマなども全て肯定的に捉えてくださり涙が出そうになりました。もっときちんとイメージをふくらませてまた相談したいです。よろしくお願いします。	30代	無職・求職中	
	仕事に就いていますが、何か困った時に利用できるのが助かります。	50代	就労中（育休中含む）	契約社員
	親身に相談できて安心して通えるなと感じました。	20代	無職・求職中	
	以前からこの施設を知ってはいたものの、応援デスク・図書コーナー・ラウンジ等利用したことがありませんでした。ふらっと立ち寄りましたが、親切に教えてくださり、ありがとうございました。仕事は今のタイミングではないと思いますが、相談や仕事検索では利用させていただきたいなと感じます。お仕事の話も色々としてくださり、ありがとうございました。	40代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
	パソコンをお借りして、履歴書の作成、また求人票を調べられることも大変ありがたく思うと同時に、ナビゲーターの方にちよつとつまづいていることのご相談などできることが心強いです。いつもありがとうございます。	50代	無職・求職中	
仕事についても生活（子育てしながらの活動や仕事探し）についても気軽に相談できて、また来たいなと思っています。いつも温かく迎えていただき、ありがとうございます。	20代	無職・求職中		

02 ワークとライフの課題整理と見通す力の向上	親や友人などとは違った視点からのアドバイスを頂けて有意義でした。ありがとうございました。	30代	就労中（育休中含む）	正社員
	自分の課題に合った助言をいただけたので、とても助かりました。	30代	休職中	正社員
	いつも悩みや今後の課題について、的確かつ丁寧に教えてくださり、とても助かっています。	20代	無職・求職中	
	分からなかったことを明確に教えてくれた。	50代	就労（育休中含む）	パート・アルバイト
	具体的な企業さまとのやりとりの方法、自分の心の持ち方、今後も頼りにしています。意固地にならない！	30代	休職中	パート・アルバイト
	優先順位が自身としてわからなくなった時、キャリア相談員の方にお話をするという行動が（言葉にして出すことが）、こんがらがった糸をほくことにつながっています。いつもこの場があることを感謝しております。ありがとうございます。	50代	無職・求職中	
	面談の中で気づきがあった。	50代	無職・求職中	
	家族のこと、自分の求職状況や将来的な夢まで、いろいろお話させていただきましたが、要点をしっかりとめてくださり、それぞれ切り分けた考え方も必要だとのこと提案をいただいて、少し頭がクリアになりました。ありがとうございました。	40代	無職・求職中	
	具体的にこの1か月の過ごし方をイメージすることができました。自分として、その方向で進んでいきたいと思います。	50代	無職・求職中	
	色々仕事でトラブルがあり、問題を抱えていたが、少し新しい視点から考えることができた。新しい情報を得ることができた。	30代	就労中（育休中含む）	派遣社員
	自分のことを話す上で整理・確認できた。それを親身になって聴いていただけ、応援の言葉をかけてもらったのが嬉しかったです。ありがとうございました。	40代	休職中	パート・アルバイト
	自分自身が疲れている事が分かり、とりあえず休もうと思った。	30代	就労中（育休中含む）	派遣社員
	お話をきいていただけたことにより、大変気持ちが整理できました。知人に話せばただの愚痴として捉えられてしまうのではと、言えない自分の気持ちから出る言葉に耳を傾けていただけて感謝です。	50代	無職・求職中	
親身に話を聞いてくださり、ありがとうございました。課題が少し整理できたと思います。	30代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト	
04 自己の理解と適性の把握	～しないと!!ではなく、自分のやりたいことなどで考えていくことに気付いた。	50代	無職・求職中	
05 社会状況の理解と（社会）資源の活用	アンケート、上記書けない（今はわからない）ところは、チェック記入していません。話すことで、前を向こうという気持ちになります。自分に合った働き方で良いんだと感じています。ありがとうございます。	無回答	その他	
	学び直しの提供先を絞っていくことができました。前向きに取り組んで（学んで）いきます。	50代	就労中（育休中含む）	正社員
	社会保険加入の条件の変更について詳しく教えていただきました。どうもありがとうございました。	40代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
06 客観的な視点で自己を表現	働き方、（自己）アピールポイントなど明確になりました。ありがとうございました。	50代	無職・求職中	
	履歴書の書き方について、具体例を挙げて教えてくださったので大変分かりやすかったです。	40代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
	自信のなさをカバーして下さる的確なアドバイスのおかげで、落ち着いて面接に挑戦できそうです。とても助かりました。	30代	無職・求職中	

その他	いつも親身に相談に乗ってくださり、ありがとうございます。	20代	無職・求職中	
	〇〇さんには、6年前の再就職のときもこちらでお世話になり、無事就職できました。今回も親身に相談に乗っていただき、ありがとうございました。	40代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
	いつもやさしく傾聴して下さって、でもアドバイスは的確で安心して頼りにしています。	30代	休職中	パート・アルバイト
	大変助かっています。いつもありがとうございます！	30代	無職・求職中	
	無事に転職活動を終えることができました。ありがとうございました。	20代	無職・求職中	
	いつも親身になってのご対応に感謝しております。この先の人生でお役に立てることを探していきたいと思っております。	50代	無職・求職中	
	担当者様が皆様親切で優しいです。	70代以上	その他	その他
	親身に話を聞いてくださり、本当にありがとうございました。	40代	無職・求職中	
	今回の方は税理士の方ということで、お金に関する相談ができて、ありがたかったです。FPさんの会もあると助かります。	30代	無職・求職中	
	ていねいにお話して頂いて、助かりました。	30代	無職・求職中	
	今回お話できてよかったです。ありがとうございました。	40代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
	ありがとうございます。	無回答	無職・求職中	
	ありがとうございます。	50代	無職・求職中	
	毎月お世話になっております。働き出せるように頑張ります！	30代	無職・求職中	
	パソコン使用できることがありがたいです。	50代	無職・求職中	
	いつも大変助けていただき、ありがとうございます。	50代	無職・求職中	
	今の労働条件に関する相談だったので、4の項目のお話はしておりません。よってほとんど「わからない」のチェックになりましたが、相談にのっていただき、有意義な時間となりました。ありがとうございました。	50代	就労中（育休中含む）	パート・アルバイト
	どの方も親身に相談に乗ってくださるので助かります。ロッカーで分かりにくいのか、電話か情報発信なのかもっとアプローチしていいと思います。	30代	無職・求職中	
	最近職業訓練で〇〇を勉強しても仕事に就けなかった、という話をききました。ミスマッチを防ぐためにも、企業へのヒアリングも行ったアドバイスが欲しいです。	30代	無職・求職中	
	部屋のレイアウトが難しいかなと思いました。タイミングによっては入りづらい。	30代	その他	パート・アルバイト

## VI-2. アンケート用紙

### 「女性としごと 応援デスク」ご利用の皆様へ：アンケートのお願い

#### 「女性としごと 応援デスク」ご利用の皆様へ：アンケートのお願い

「女性としごと 応援デスク」利用の効果をはかるため、9月から10月までの間、ご利用の皆様へ、アンケートへのご協力をお願いします。回答くださった方には、お礼にプチギフトをお渡しします！

※アンケートは無記名です。特定の個人が識別できる情報として、公表されることはありません。

#### 1. あなたについて教えてください（あてはまるものに☑をしてください。）

①年代	<input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上
②就労状況	<input type="checkbox"/> 就労中（育休中含む） <input type="checkbox"/> 休職中 <input type="checkbox"/> 無職・求職中 <input type="checkbox"/> その他（ ）
③雇用形態 （就労中・休職中の方）	<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 契約社員 <input type="checkbox"/> 派遣社員 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> 請負・フリーランス <input type="checkbox"/> その他（ ）
④応援デスク利用の理由を教えてください （2つまで）	<input type="checkbox"/> プライベートの事情（結婚、出産、介護）により、仕事や働き方を見直したいから <input type="checkbox"/> 自分の健康状態により、仕事や働き方を見直したいから <input type="checkbox"/> いまの仕事や職場環境に課題があるから <input type="checkbox"/> 就職・転職に向けて、自分に合った仕事を知りたいから <input type="checkbox"/> 就職・転職活動の進め方や求人情報を知りたいから <input type="checkbox"/> 応募書類の書き方や面接対策についてアドバイスを得たいから <input type="checkbox"/> 先々の生活に不安があるから <input type="checkbox"/> 自分が使える福祉制度や労働法等の情報を知りたいから <input type="checkbox"/> その他（ ）
⑤就活ナビゲーター相談*1の利用回数は？（過去1年のご利用）	<input type="checkbox"/> 利用していない <input type="checkbox"/> 初めて <input type="checkbox"/> 2回～4回 <input type="checkbox"/> 5回以上
⑥キャリア・カウンセリング*2の利用回数は？（過去1年のご利用）	<input type="checkbox"/> 利用していない <input type="checkbox"/> 初めて <input type="checkbox"/> 2回～4回 <input type="checkbox"/> 5回以上

\*1：予約不要の20分以内の相談      \*2：予約制の50分の相談

#### 2. 就活ナビゲーター相談またはキャリア・カウンセリングを利用してみたいかがでしょうか。

あなたの感覚に近いものに☑をしてください→	非常にそう 思う	そう思う	あまりそう 思わない	全くそう思 わない	わからない
相談員が親身になって話を聞いてくれる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自信がないときに背中を押してもらえる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
今の気持ちや課題と一緒に整理してもらえる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
知りたい情報を的確に教えてもらえる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3. 応援デスクのその他のサービスのお役立ち度について教えてください

あなたの感覚に近いものに☑をしてください→	非常に 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり役 立たない	全く役立 たない	利用して いない
ハローワーク求人検索機	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
キャリアインサイト（職業適性診断システム）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自習用PC（履歴書等応募書類作成用）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報コーナー（図書）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





# 「女性とごごと 応援デスク」 自己評価報告書

2023年3月発行

発行者 男女共同参画センター横浜北

(公益財団法人横浜市男女共同参画推進協会)

〒225-0012 横浜市青葉区あざみ野南 1-17-3

<https://www.women.city.yokohama.jp/a/>