実践報告

求職者支援制度の広報再考
―若者目線による広報の改善提案の試み―

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構　島根支部　求職者支援課　安藤慎太郎
斎藤　理佳
大天　健一

1．はじめに

島根支部（支部長　福田拓治）においては、平成25年度から求職者支援訓練をテーマにしたインターンシップの受け入れを行ってきた。

インターンシップは参加者側にとっては、職業人としての準備・意識醸成や仕事理解、企業研究の機会となるなどのメリットが挙げられる。

今年（平成27年度）で3回目となる本インターンシップでは、求職者支援訓練業務の課題を取り上げ、学生の先入観にとらわれない自由な発想で議論し、発表するという内容で実施してきた。テーマについては毎年度変えており、平成25年度は「求職者支援訓練のコース開発」、平成26年度は「介護業界・職業訓練の魅力発見」、そして、平成27年度は「求職者支援制度の広報」についてテーマ設定をした。

インターンシップは地域の若者の職業教育の充実に有用であるだけでなく、求職者支援制度を若者に知らせることにも役立つと考えられる。

オリエンテーションにおいて、これまでの参加学生に「職業訓練やポリテクセンターについて、知っていたか」という質問をした際に、概ねこれまで「知らなかった」と答えている。

「知っていた」と答えた数名の学生は大学で雇用政策を研究しているという場合であり、大学での研究テーマに取り上げた場合や労働経済の講座の中で知ったというものであった。このことからも大半の一般の学生は職業訓練を知らない状況にあると推測される。

職業訓練である求職者支援制度をテーマにとりあげたインターンシップ受け入れは、学生側にとっては職業意識の醸成や能力開発目標の再設定、学んだことの確認などのメリットがある。職業訓練校がこうしたインターンシップを受け入れるメリットとして、大学等の教職員とのつながりができ、制度について学生に情報提供をする機会ができる可能性をあげることができるだろう。

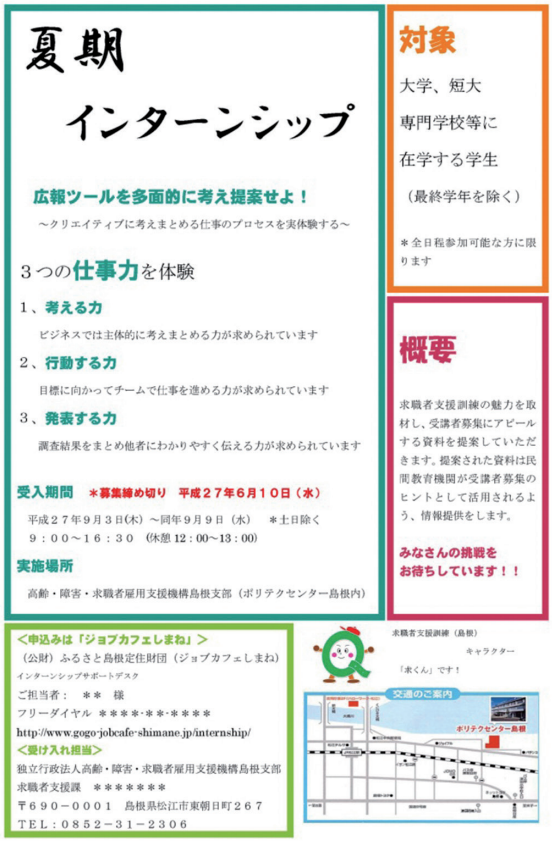

図1　夏期インターンシップチラシ

受け入れの時期や体制の問題もあるが、地域の若者の職業教育の場の提供という地域貢献と、参加学生はもちろん教職員を通じた学生への情報提供の可能性を鑑みると、インターンシップの実施のメリットは大きいと思われる。

ここでは平成27年度に島根支部で取り組んだインターンシップについて紹介することとしたい。

2. インターンシップ実施概要(平成 27 年度)

2.1 参加者の募集

島根県内では財団法人ふるさと島根定住財団（以下「ジョブカフェしまね」という）が学生募集を行っている。ジョブカフェしまねでは夏期と春期に受け入れ事業所を募集し、学生とのマッチングをしており、平成27年度もジョブカフェしまねが募集するインターンシップ事業を通して参加者を募った。同インターンシップ事業の登録事業所は民間企業が多数であるが、島根労働局、島根県、松江市などの公的機関もこれに参加している。

2.2 インターンシップ受け入れ計画

受け入れ期間は概ね7月から9月の学生の夏休みの期間の中で、受け入れ側が希望の期間をジョブカフェしまねに登録する。当支部では平成27年度は9月3日（木）～9月9日（水）とし、9：00～16：30の時間帯で受け入れることとした。

参加学生は次のとおりであった。島根大学3名、安田女子大学1名、関西大学1名、松江工業高等専門学校1名　計6名参加（うち女子は2名）

県外の学生は島根県出身者で、夏休みの帰省時に島根県内でインターンシップに参加する希望がある学生であった。

2.3 カリキュラム

当支部では平成25年からインターンシップを実施してきたが、本年度も従来どおり5日間の日程とし、目標設定（事業構想）、情報収集、ディスカッション、資料作成、部門調整、発表の流れ全体を参加者が主体的に行う構成とした。

この手法は平成25年度、平成26年度ともに実施・検証しているが、参加者や発表会参加者の評価も高いものであり、今年度も同様の手法によることとした。学生が島根支部に新規採用された6名であるとの架空の設定を行い、求職者支援課の課題解決プロジェクトに参加することとなったという設定で行った。これは、企業の中には新入社員に商品開発や会社設立といった架空の体験を通して学ぶ研修を行っているケースも見られるためである。

入社2年目の社員が直属の先輩として、参加学生の質問に答えるといった形で接する。

学生は時間の無い中で聞きたいことを上手く聞くことを学ぶ。また、指導者側も架空案件ではあるが、後輩への指導体験ができるメリットがある。

本インターンシップでは、外部の教育機関を訪問してヒアリングを行うが、ヒアリングに必要な準備（課題に対して論点整理、仮説設定、質問項目確認など）は参加学生がすべて行う。

中間発表では課内の職員が参加し、これまでにない違った角度から質問や指摘を行い、学生は改善や

インターンシップカリキュラム

			開催会場	203教室
コース番号	コ　ー　ス　名	期　　間	定員	目数
	平成２７年度夏期インターンシップ（求職者支援課）	公開募集日：平成27年9月9日（水）14時 平成27年9月3日（木）～9月9日（水）	6	5
研修のねらい及び到達目標	チームによる企画業務の体験において、ビジネスで求められる次の３つの力を活用する。①主体的に考えまとめる力（考える）②目標に向かってチームで仕事を進める力（行動する）③調査結果をまとめ他者にわかりやすく伝える力（発表する）。疑験からの学習を通じ、職業人としての基本的姿勢を習得する。			
研修対象者と前提条件	大学、短大、専門学校等に在学する学生（学年は不問） ＊受入期間（５日間）の全日程参加可能な方に限る			
インターンシップ内容	項　　目		学科	実技
	１．目的と目標（初日） （１）インターンシップの目的・オリエンテーション（職場紹介、留意事項等） （２）自己紹介・参加のねらい等 （３）求職者支援制度説明と目標設定	平成２７年９月３日（木）	2	4
	２．計画策定と目標の共有化 （１）成果目標設定 （２）活用できる資源調査 （３）詳細設計・構想	平成２７年９月４日（金）	1	5
	３．計画の実行 （１）インターネット調査（必要に応じてヒアリング） （２）調査データの整理 （３）基本コンセプトと中間発表	平成２７年９月７日(月)	1	5
	４．コンテンツ制作と資料作成 （１）シナリオ作成・レビュー （２）コンテンツ作成 （３）報告書・説明資料の作成	平成２７年９月８日（火）	1	5
	５．資料調整、準備、発表、講評 （１）プレゼンテーション資料作成 （２）発表準備・打ち合わせ （３）発表	平成２７年９月９日（水）	1	5
			計　6h	計　24h
担当（所属）	島根支部　求職者支援課職員			
使用する機器及び教材等	プロジェクター、パワーポイント、自作資料 ●予定成果物（調査結果報告書、広報資料（ホームページ・動画等）、説明資料等）			

図2　インターンシップカリキュラム

対応を検討することとなる。

最終日には広報に活用できるツール等の成果物を作成して発表することとし、発表にあたっては何らかの提案を行うこととした。

なお、途中で業務が追加される仕様変更も行い、変化への対応についても取り組むこととした。

2.4　課題内容

平成27年度のインターンシップでは「求職者支援制度の広報提案」を課題とした。参加学生には事前にホームページを確認し、制度について理解を深めておくことを事前課題とした。

求職者支援訓練は平成23年10月から全国で実施されており、雇用保険の受給ができない者（以下「特定求職者」という。例えば雇用保険の受給ができない学卒未就職者や主婦・主夫）を受講対象とした制度となっている。

雇用保険の受給対象者は公共職業安定所で手続きをするため、訓練情報を得る機会がある。一方、特定求職者が求職活動をする場合、就職活動のための情報源がインターネットや求人情報誌となることが多い。このため、公共職業安定所を経由しないで就職をする方々の存在も考慮しておく必要がある。

求職者支援制度の受講対象者である特定求職者への情報提供は、ハローワークでの制度の周知活動のほか、インターネットをはじめとした他の手段を効果的に組み合わせた情報提供も検討しなければならないと思われる。

この問題意識をインターンシップの参加学生に提示し、求職者支援制度の広報についてプロジェクトとして調査し、検討と提案を行うことを目標とした。

2.5　事前課題と意見交換

今回は参加学生には事前課題をお願いした。島根支部のホームページを研究し、求職者支援制度を理解しておくというものである。広報を検討するにあたって、事前に制度を理解し、現状の情報提供について把握した上で参加することで、オリエンテーションにおける制度関係の説明時間を省く狙いであった。

オリエンテーション時に改めて制度説明を行ったが、その際に参加学生の理解に齟齬があったことも分かった。齟齬が生じた要因として、ホームページの情報量が多いため、理解しづらくなるという面もあるという指摘が出された。ホームページづくりをよりシンプルにしたほうが良いのではないかとの意見が出され、分かりやすいホームページについて具体的な提案をすることとした。

情報提供側は誤解を生まないように最低限の必要と思われる事項の記載を心掛ける。情報掲載を行うことを考えてホームページを構築するが、はじめて情報に接する人が見た場合に少ない情報量でも興味を引き出す工夫をすることとされた。

この点を踏まえて、学生プロジェクトによる検討を進めることとした。

成果物としては、はじめて制度を知る人向けに親和性の高いホームページのページ案を提案することとした。

2.6　追加課題（Twitter の利用促進）

島根支部では実施機関の巡回などで、実施機関から取材した情報を掲載するTwitterによる情報提供を平成27年8月から開始している。求職者支援訓練に係る各種情報（求職者支援訓練のコース情報、巡回時の取材情報、実施機関向けのセミナー情報など）を利用者に対して提供するために活用している。

追加課題としては、Twitterを案内するツールを開発するというものであった。この追加課題はオリエンテーションで説明した業務予定にはないもので、インターンシップの途中で追加指示として出す予定のものである。スケジュールが変更となったときに、臨機応変な対応ができるようになってもらうための仕掛けであった。

3．インターンシップの経過

初日にオリエンテーションで課題に対応するプロジェクトチームを編成する設定でスタートした。問題意識の共有化及び課題解決に向けての検討をし、先輩職員からの情報収集、インターネット調査など

を行った。

これにより明らかになった課題を整理し、取材班（2チーム）、情報整理班（1チーム）に分かれて、ヒアリングの質問項目や成果物としてのホームページの構成案などの準備を進めた。

取材班は取材先に主旨を伝えるために、ホームページ構成をどのようにするのか、また、どのような画像やインタビュー情報が必要なのかを整理した。また、情報整理班は成果物や発表会に必要な材料を収集し、整理するよう役割分担を行い、プロジェクトとしての目標達成にそれぞれ貢献することを約束して、プロセスを進めることとした。

なお、インタビューのアポイントのために名刺交換、電話連絡について事前に当支部職員がビジネスマナー教育を実施している。

写真1　1日目　オリエンテーション・課題提示

写真2　2日目　論点整理

写真3　3日目　職業能力基礎講習授業風景

写真4　3日目　介護実習授業風景

インタビューの当日の朝礼で、これまで指示のなかった島根支部求職者支援課のTwitter広報リーフレットの作成依頼が追加された。これは、インタビューに出かける前に、新たな指示をするものであった。仕事を進めるなかで、臨機応変な対応を求めるもので、スケジュール管理やチームワークを問う課題としてあらかじめ設定していたものであったが、参加学生は困惑した様子であった。

当日のインタビューは、株式会社グローバル（松江市で介護系求職者支援訓練を実施）及び株式会社島根人材育成（出雲市でOA事務系求職者支援訓練を実施）、の2社にそれぞれ別の取材班が訪問した。

取材先への訪問調整はあらかじめ当支部で行っていたが、前日の主旨説明と具体的な訪問時間のアポ

写真5　3日目　パソコン実習風景

写真6　3日目　訓練機関へのインタビュー

写真7　4日目　管理職への個別説明

写真8　5日目　発表会　プレゼンテーション

イントは学生が行っている。

また、取材の結果、得た情報や画像、動画を活用して、ホームページ構成案をまとめることとし、当日は中間報告会を課内で行った。

ヒアリング結果と成果物の発表会の概要について、まとめるとともに発表会の概要について関係部署の管理職に説明を行い了承を得た。

写真9　5日目　インターンシップを終えて

説明内容について、様々な角度から質疑が出された。発表用資料の作成が進む中、修正指示が出されるなど、参加者にとっては慌ただしい1日となった。

企画書や新たな提案などをまとめ支部長に説明を行い説明会開催の承認を得た。

その後、発表のリハーサルを行い、プレゼンテーション、質疑応答を行った。

当初は緊張していたインターンシップ生であったが、発表会と振り返りを終え、支部長と反省会を行った。今回の経験を今後の職業選択や就職活動に活かしていただけたら幸いである。

4．成果物の紹介

本インターンシップでは新たなホームページ案と島根支部で運営するTwitterの案内をするリーフレット案を提案された。

Twitterは平成27年8月から島根支部求職者支援課において運営を開始したものである。

この作成依頼を、実施機関ヒアリングに出かける前に追加指示をしており、学生は急きょ追加された業務をどのように進めるのかという課題に直面することとなった。

このうち図3（案1）については、求職支援訓練の実施機関への巡回訪問の際に配布して活用をすすめているところである。

4.1　ホームページ案の概要

島根支部求職者支援課において開発したキャラク

ターである「求くん」と「求ちゃん」を活用したホームページを作成する提案である。

当島根支部では、これまでもキャラクターを活用した求職者支援訓練の紹介漫画を作成してきたが、PDFファイルでの作成であった。学生提案では、直接ホームページにキャラクターを組み込むというものであった。情報量も大幅に削減し、キャラクターの会話の後に求職者支援訓練で大きく2つに分かれる「基礎コース」と「実践コース」へ誘導するフローチャートに誘導し、該当のコースを表示させるというものであった。

求職者支援訓練実施機関への取材情報（写真や取材情報、インタビュー動画等）もホームページに組み込んだ。本報では具体的な成果物の紹介は行わないが、現在、島根支部求職者支援課において、ホームページに掲載できるよう準備を進めている。

4.2　Twitter のリーフレット

島根支部求職者支援課は平成27年8月からTwitterによる情報発信用アカウント（@shimakyukun）の運用をはじめた。インターンシップ生には、このアカウントのフォロワーを増やすためのリーフレットを2案作成し、提案していただいた。

Twitterアカウントへの誘導について、紙媒体を活用して行うのは違和感を覚える人がいるかも知れないが、インターネット上に情報が氾濫する中、敢えて紙媒体を活用して誘導するというのも一考に値する。民間企業での商品販促でも同様の手法が活用されていることからも、インターネット対策とあわせて取り組んでおきたい対策の一つである。

Twitterアカウントは「JEED島根」で検索可能である。

4.3　成果物の活用

島根支部では、これらの成果物を活用することとしている。インターンシップ生が制作したホームページは、島根支部ホームページ上に成果物として紹介することとしている。また、追加で作成依頼をしてできた2案のうち1案は一部内容を変更して、すでにTwitter上で紹介している。

平成25年5月～平成27年8月の間で島根支部において、訓練の巡回時に受講生にアンケートを実施した結果を見ると、訓練の情報を得た先の大半はハローワークとの回答であった（約84%）。このように、

図3　Twitterリーフレット案1

図4　Twitterリーフレット案2

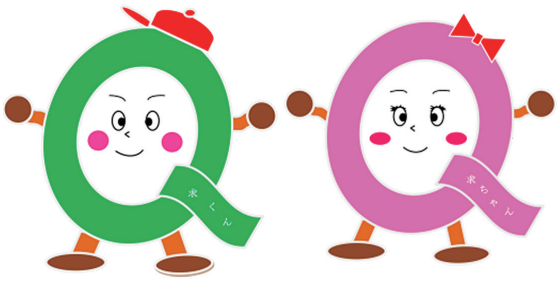

図5　キャラクター求くん・求ちゃん

ハローワーク窓口での紹介が大きな割合を占めているが、友人や知人の紹介によるとする者が次に多い結果であった（約6%）。

いわゆる口コミによる情報伝達であるが、Twitterはこうした情報伝達への活用が期待できる。

5．参加した学生の自己評価と声

参加学生には、参加初日時点とインターンシップ終了時点において、①主体的にまとめる力、②目標に向かってチームで仕事を進める力、③調査結果をまとめ他者に分かりやすく伝える力、の3項目について5段階で自己評価を行ってもらった。インターンシップ生全員の自己評価の平均値を算出し表1にまとめた。

表1　インターンシップ自己評価

参加者の自己評価の変化（実施前と実施後）	参加者平均		
	当初評価	事後評価	ポイント差
①主体的にまとめる力	2.33	3.17	+0.84
②目標に向かってチームで仕事を進める力	3.00	4.33	+1.33
③調査結果をまとめ他者に分かりやすく伝える力	2.50	3.00	+0.50

評価は数値1（低い）～数値5（高い）で記入

どの項目においてもインターンシップ前後を比較したときに自己評価の数値があがっている。本インターンシップの経験を通じてチームで課題を達成した充実感が実感していただけたのではないだろうか。感想のコメントを次に抜粋する。

・今回のインターンシップを通じて、求職者支援制度のことはもちろん、社会人として求められるスキルについて学習できたことに大きな意義があったと思います。
・とても貴重な5日間でした。他のインターンシップでは体験できないということも納得しました。自信や気づきもありましたが、課題も多く発見できたことは大きな収穫になりました。

6．おわりに

島根支部でのインターンシップは平成25年度から毎年夏期に1回実施しており、平成27年で3回目の実施となった。職業経験の少ない学生にとって、職業能力開発について事前に理解をして参加をするのは、困難であっただろうことは容易に推測できる。

逆の見方をすれば、求職者支援制度についてはじめて知る人の目から見て、分かりやすい情報発信になっているかどうかという評価をするには学生は都合のよい評価者であったと考える。

職業能力開発施設と一般の学校との接点は少なく、社会に出て失業状態になったのち、ハローワークではじめて制度を知るという人は少なくない。

本来、公的な制度について学校教育の中で情報伝達をする機会が必要であるが、インターンシップも情報伝達の手段の一つとなり得るであろう。実行体制面の問題や課題もあろうが、地域貢献として取り組む価値がある。職業能力開発施設だからこそできる、より実践的で教育効果の高いインターンシップの一つの方法としてこれまでの取り組みが参考になれば幸いである。

最後になりましたが、島根大学の教育・学生支援機構キャリアセンターのキャリア教育部門長・就職支援部門長の本田周二先生におかれましては、多忙の中にも関わらず、発表会にご来場のうえ、積極的に学生に質問をしていただきましたこと、お礼申し上げます。

また、インターンシップ実施についてご協力をいただいた株式会社島根人材育成代表取締役の柳楽由紀氏、株式会社グローバル代表取締役の谷口真氏、財団法人ふるさと島根定住財団の関係者各位にお礼を申し上げます。

＜参考文献＞

(1) 技能と技術「学生インターンシップによる求職者支援訓練コース企画 ～若者目線によるマーケティングの試み～」2014年1号
(2) 技能と技術「求職者支援訓練に係るキャラクター開発と活用―関係機関が連携して事業推進するために―」2014年4号
(3) 技能と技術「求職者支援訓練実施機関向け支援について～受講者支援を効果的に展開するために～」2015年1号
(4) 技能と技術「介護の仕事・職業訓練の魅力発見―学生インターンシップによるプロジェクト発表―」2015年2号