

# (株) ももしもホットライン社「女性の就業支援事業」実施報告書

提出日/平成25年 10 月 日

特定非営利活動法人全国女性会館協議会御中

下記の通り報告いたします。

## 1 施設概要

施設名	秋田県中央男女共同参画センター	
住所	(〒010-0001)秋田県秋田市中通二丁目3番8号 アトリオン6F	
	電話 018-836-7853	FAX 018-836-7854
担当者名・職名	秋田県中央男女共同参画センター コーディネーター 小松誠子、大島温子	

## 2 事業実施の概要

開催日時	平成25年10月1日(火)～3日(木) 10時～15時30分(昼食休憩 12時～13時)
対象者・定員	就業を希望し、パソコンの基本的な操作が可能で、より実践的な技術の取得をめざす女性 15名
広報方法	センターのHP、館内及び共催のハローワーク、他公共施設等でポスター掲示やチラシ配架
申込人数	23名
参加人数・年代	15名(20代:4名、30代1名、40代7名、50代3名)
参加者の状況	現在求職中の女性13名、今現在は就業中だが、次の就職に向けてのスキルアップを希望する女性2名、 (申込みをしていたが、就職が決まり、直前に参加を辞退した女性2名もいた)
参加者のPCスキル	全員がWord(一太郎)やExcelの経験があり、打込み等基本的な操作は可能。Powerpointは初めてという方が多かった。
実施にあたってセンターで工夫した点	より円滑に再就職を希望する女性たちのニーズに答えられるよう、地元のハローワークと共催という形をとった。
出席率	100%(3日間)

### 3 アンケートまとめ

最終日出席者人数：

アンケート回収数：15

アンケート回収率：100%

回答	5	4	3	2	1	未記入	平均点
1. 受講後の満足度	9人	4人	2人				4.5
2. パソコンの自信度	4人	5人	4人	2人			3.7
3. 各講座の理解度							
ワード	6人	8人	1人				4.3
エクセル	4人	10人	1人				4.2
パワーポイント	4人	5人	4人	2人			3.7
4. 働くことへのイメージ		10人	4人	1人			3.6
5. コールセンターへの興味		6人	5人	4人			3.1

#### 5の設問の自由回答（原文のまま）

##### ◎4の評価をした人

- ・クレーム処理は嫌だが、その会社のことが分かるので興味はある。
- ・交通手段が限定されるため、必ず就職したいとは考えにくい部分もあるが、今日プラスの面も教えて頂いたので候補の一つとして考えたい。
- ・今をいく仕事で、ただの電話番号でなく、苦情の分析、もっとよりよい製品のあり方などメーカーに情報を提供する素晴らしい仕事である。
- ・問合せに対する回答など分かりやすく説明することが難しいと思っていたので無理だと思っていたが、研修があると聞いたので機会があれば働いてみたい。
- ・時間が不規則で残業も多いと思われ、ちょっと心配だが、業務には興味がある。

##### ◎3の評価をした人

- ・イメージがかなり変わった。今までは悪いイメージしかなかったが、良い所もあると思った。
- ・人の声に対する聞き取りが良くないので（検査では問題なし）
- ・機会があればやってみたい。
- ・コールセンターで働いたことがないので何とも言えないが、お話を聞いて良い印象を持った。

##### ◎2の評価をした人

- ・人間関係が厳しそう。服装の自由があまり好きではない。
- ・座り仕事はあまり好きではなく、性格にも合わない。
- ・土・日休みが難しいイメージがある。
- ・自分に合っていないから

#### その他の感想（原文のまま）

●今日のつぶやき（Word 編）より

平成 25 年 10 月 1 日

- ・Word は基本的なことは分かっているつもりだったが、今日の講座で新しい知識を沢山得ることができ、大変有意義な時間を過ごすことができた。自宅でも積極的に勉強したくなった。
- ・ちょうど良いペースでわかりやすい説明だった。忘れかけていた Word、少し思い出せてよかった。

- ・新しいことが学べてうれしい！苦手な Word も好きになりそうだ。
- ・久しぶりに時間で動くことを体感し、仕事を早くしたいなと感じた。Word については文字入力の時間が長かったので、すでに入力済のテキストから書式設定をするという方法が良かったと感じた。差し込み印刷まで習えたのは嬉しかった。
- ・前の勤務先でパソコン（一太郎）を使っていたので、出来るつもりでいたが、かなり難しいと感じた。
- ・Office2010 はほとんど操作したことがなかったが、講師の先生が親切に教えてくれて助かった。パソコンは操作できても実務では数字の入力とクリック操作で済む内容の作業だったので、受講できてよかった。面接のコツも参考になることが多くあった。
- ・何年かぶりにパソコン（Word）を触った。忘れていたこともあってとっても勉強になった。インストラクターの皆さんが親切で丁寧に指導してくださるので安心した。
- ・Word の「すかし」を初めて知った。知らなかったことを少しでも覚えてこれからにつなげていきたい。
- ・Word の復習が出来て良かった。家だと出来ないこともあったので…。もう少し勉強して頑張りたい。
- ・もう少しがんばってみようかな。
- ・差し印刷がむずかしかったが、仕事で必要なことも出てくると思うので復習したいと思った。補佐の先生が大変丁寧に教えて下さり、有難いと思った。
- ・自分の不明ぶりを改めて痛感している。が“気付き”は大切。こんな私でも近い将来に備えて学習の機会は逃さず、頑張りたいと思う。
- ・やれるつもりで来たが、ちょっとむずかしいのは先生に聞かないとできなかった。
- ・途中から、どこから入っていったのかがわからなくなってしまった。見本があるとわかりやすいけれども、仕事としてやらなければならないとなると大変そうだった。
- ・パソコン操作を同時にしつつ（講師の方と自分が）説明を聞ける速さに少しおとししてほしい。机上のパソコンで確認しようと目を正面から離すと、1つ2つ作業が進んでいて迷ってしまった。

●今日のつぶやき（Excel 編）より

平成 25 年 10 月 2 日

- ・計算式を全く知らなかったのととても勉強になった。自信を持ってパソコン出来ますと言えるようにこれからももっともっとパソコンに触れて慣れていきたいと思う。
- ・覚えれば仕事に役立つと思った。
- ・Excel は高校大学と少し触ったくらいで使いこなす自信がなかったが、今回丁寧にわかりやすく教えてもらって初めて Excel がわかった実感が持てた。家でも学びたい。
- ・Excel がこのように便利な機能を持っていることを知り、びっくりした。今後使いこなせるようになりたい。
- ・数学が得意でない方だったが、先生の言葉を聞いて今までよりももっと楽しみながら Excel に慣れたいと思った。次の仕事が見つかるまで家計簿を作っているいろいろ試してみたい。コールセンターの仕事もやりがいがありそうだった。
- ・説明の早さが丁度よかった。わかりやすく良い復習になった。
- ・密度の濃い内容だったが、丁寧な説明でわかりやすかった。もっと Excel を勉強したい。
- ・午後の後半は時間が足りなかった。いつでもニコニコ対応してくれるので安心して質問ができる。
- ・グラフの作り方がとても勉強になった。応用編は難しかったが、いろいろな機能を知ることができて嬉しかった。

- ・関数がむずかしい感じだった。2010バージョンがすごく簡単になっているのを実感した。
- ・Excel をわかっているつもりだったが、わかってなかったこともあり勉強できて良かった。
- ・Excel の基本がとてもわかりやすく理解できた。便利な方法もわかり、より作業がしやすくなったような気がする。説明もゆっくりでよかった。
- ・もう少し関係やピボットテーブル etc などを詳しく教えてもらえる時間があればよかった。
- ・Excel は奥が深い。聞きやすいトーン、スピードで説明してもらってわかりやすかった。実践で行ったところは使っていけそうだ。

●今日のつづやき (Powerpoint 編) より

平成 25 年 10 月 3 日

- ・Powerpoint は初めてなので大変だったが、覚えると楽しいと思う。仕事に活かしたい。
- ・充実した三日間だった。Powerpoint は研究発表に使うイメージだったが、家庭でも使えるとはありがたい。自分ひとりで使いこなしたい。
- ・Powerpoint は仕事で使ったことはあったが、一から作ったことがなかったので大変よくわかった。三日間を通してテキストの見やすさ、わかりやすさが非常によかった。今まで多くの PC 講習を受けてきたが、一番よかった。
- ・基礎の復習になり、勉強になった。
- ・午後一人での作業になったとき我ながらあ然としてしまい、何もわからない状態だった。悔しいので勉強して少しでも先生方の努力に応えたい。
- ・もう終わってしまうのはさみしいけれど、もう少しパソコンと友だちになりたいと思った。
- ・Powerpoint は初めてだったので、全ての授業の内容を習得するのは難しかったが、次に使用する時には役立つと思った。
- ・とても勉強になった。子どもの写真やムービーなどまとめてみたいと思った。まずは忘れないようにパソコンに触れる回数を増やさないと。
- ・アニメーションの入力等、Powerpoint は初めてだったが、とても楽しかった。
- ・三日間楽しかった。充実した時間だった。Powerpoint は触ったことはあるが、アニメーションがなかったので家に帰って復習したい。

●他の自由記入 より

- ・三人の先生方が話がしやすく質問しやすい雰囲気よかった。
- ・もう少し時間があればよかったと思う。
- ・託児のある講座は少ないので本当に助かった。

●今後、講座やセミナーで扱ってほしいテーマ

- ・パソコンのスキルアップ講座は今後も扱ってほしい。もっと上級向けのものも含めて。
- ・正しい話し方 (言葉遣い)、電話対応など。
- ・マナー、ビジネスマナー、面接
- ・職場内での良好なコミュニケーションの取り方、コミュニケーション学
- ・簡単な会計や経理に関する講座

#### 4 講座実施にあたっての工夫点

- ・ハローワークと共催することで、掲示されたポスターが、求職活動をしている女性たちの目に止まりやすく広報活動がスムーズに行なうことが出来た。受講修了をもって、雇用保険失業認定における求職活動実績として認定されることや、小さな子どもを抱えて求職活動をしている母親にとって受講する際には託児があるなど、受講生のニーズに応えられるよう配慮した。

- ・求職活動の実績認定となるばかりでなく、受講者一人ひとりに自信と意欲を持たせるために、三日間講座を受講した方に修了証を発行することにした。結果として受講者全員の無遅刻無欠席につながるモチベーションの一つになったのではないかと思う。

- ・申込みは先着順ではなく、応募者多数の場合は選考という形をとった。あくまでも対象は、求職中や働く意欲のある女性に限定し、初心者ではなくある程度のレベルの人たち向けのパソコン講座にしたかったため、パソコン経験を問う設問をいくつか用意し、選考の基準とした。

- ・三日間、受講生には名札をつけてもらい、初日に自己紹介をしてもらった。秋田の厳しい雇用状況の中でなかなか就職できないという悩みや、長年勤めていた職場を辞めた話など個人的な話をしたことで、お互いに打ち解けて共に頑張ろうという気持ちになったようである。

#### 5. 事業の効果

- ・講座終了後、翌日にはすぐ就業に向けてハローワークに就職相談に出かけたり、当センターに設置しているパソコンを利用して自主的にスキルアップを図っている受講者の姿が見受けられ、三日間の講座を通して就労する事への意欲を高められたのではないかと考える。

- ・具体的にコールセンターの紹介や体験談を話してもらったことで、コールセンターの印象が良くなり機会があればやってみたいと答えた方もいた。この厳しい雇用状況の中、選択肢がひとつ増えることにより就業の可能性が少しでもアップすることにつながると思う。

#### 6. 担当者所感

- ・三日間誰一人休むことなく、一生懸命さが伝わった。毎日早く来てパソコンの前で前日の復習をしたり、積極的にわからないところを講師の先生に質問する意欲的な姿勢が見られてとてもよかった。

- ・毎回講座後に、その日一日の講座の振り返りを実施したことで、反省点や改善点などが見えてとても良かったと思う。講師の方々には、プロの目での的確に問題点を見つけ、次の日の講座にうまく活かして頂いたと感謝している。受講生からもわかりやすく、質問もしやすかったという声が多く届いている。

- ・Excel は使ったことはあっても苦手意識を持つ受講者が多かった。しかし実際に計算式を使ったり、Excel の持つ便利な機能を知ることによって、受講後のアンケートでは Excel の理解度は予想以上に高かった。

・Powerpoint は初めてという方が多かったが、若い方は比較的楽しんで使っていたように見えた。Powerpoint を学べることを楽しみにしていたと語る受講生もいた。これからは、職場の中でもPowerpoint を使う機会は確実に増えていくと思うので、その基礎を学べたことは良かった。

・女性チャレンジ支援事業では、毎回託児を受け付けている。今回も2名の受講生の計3名のお子さんをお預かりした。会場は当センター内ではなく、県の施設を使用した。同じ建物の中に託児ルームも設けられたので、安心して受講していただくことができた。お二人からは「久しぶりに子どもと離れ、自分の時間を持つことがうれしい。」という声を頂いた。就業のためのスキルアップはもちろんのこと、女性たちが母親としてだけでなく自分らしく生きる充実した時間を提供することが出来た。

・今後講座で扱って欲しいテーマとして、「ビジネスマナー」「正しい話し方や電話対応」「コミュニケーション学」など、実際の就労の場で役立つテーマが多くあった。将来的に仕事をしている自分を思い描く時、パソコンだけでなく、さまざまな情報や知識、スキルを身につけておく必要性も感じているのだろう。女性のニーズを的確に捉え、今後の事業立案の参考に出来たらと思う。

・今回の講座は、少しでも多くの時間をパソコンの実技に割きたいとの理由で、センター独自の講義の時間は設けなかった。しかしパソコンのスキルアップや就業支援に加えて、今現在女性の置かれている状況や社会への参画を意識してもらう内容も盛り込めれば、さらに充実した講座になりえたのではないかと。女性のチャレンジ支援事業として、次回への課題としたい。