

(株) もしもしホットライン社「女性の就業支援事業」実施報告書

提出日/平成25年7月30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	練馬区立男女共同参画センターえーる	
住所	(〒177-0041) 東京都練馬区石神井町8-1-10	
	電話 03-3996-9007	FAX 03-3996-9010
担当者名・職名	男女共同参画専門員/コーディネータ 石崎節子	

2 事業実施の概要 (プログラムは添付ファイルで送ってください)

開催日時	6月24日(月)、25日(火)、26日(水) 9時30分~16時30分 (昼食休憩12時~13時)
対象者・定員	<ul style="list-style-type: none">・育児をはじめ、様々な事情で退職し再就職希望者と、何らかの理由での転職希望者。・打ち込み習得済みで、さらにスキルアップを目指す女性。・12人
広報方法	・区報、センターのHP、館内ポスター掲示、館内チラシ配架
申込人数	・24人
参加人数・年代	・12人(30代2, 40代8, 50代2)
参加者の状況	<ul style="list-style-type: none">・一般女性(区在住)・家族構成(夫と子ども=10, 両親=1, 単身=1)
参加者のPCスキル	<ul style="list-style-type: none">・全員PC所有で、打ち込みはできる。・日常的にはインターネットで情報収集や、ゲームをするなど。・自宅PCのOSやバージョンを質問したところ、全員答えた。
実施にあたってセンターで工夫した点	<ul style="list-style-type: none">・当センターが通常実施(年間3回)している就労支援講座のパソコン習得部門のうちの1回の講座として位置付けて実施した。・講座の開催時間を9時30分~16時30分とし、「6時間のパート労働/3日間就労体験」と仮想設定し、参加者に実際に就労した場合の日常の時間管理を考える機会としてとらえてもらうようにした。・オリエンテーションの時間を、男女共同参画のミニ講座と考え、簡単なレジュメを用意した。また、館内視察を兼ねて男女共同参画に関する展示パネルの解説セッションとした。・毎日講座終了後に、「つぶやき」のメモを渡し、ひとことコメン

	トとして書いてもらった。 ・ 職場体験紹介コーナーには、当センターの職員も報告させていただいた。 ・ 講座終了後、お茶と飴を用意して、交流の場を設定した。
出席率	100%

3 アンケートまとめ (回答した人数を空欄に記入してください、平均点は小数点第2位四捨五入)

最終日出席者人数：12 アンケート回収数：12 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	11人	1人					4.9
2. パソコンの自信度	4人	5人	3人				3.6
3. 各講座の理解度							
ワード	7人	5人					4.6
エクセル	6人	5人	1人				4.3
パワーポイント							
4. 働くことへのイメージ	2人	10人					3.3
5. コールセンターへの興味		7人	4人			1人	3.6

5の設問の自由回答

◎やや働きたい

- ・ 学生時代3年間と社会人になったあと派遣で半年ほどコールセンターで働いたことがある。
- ・ 家から近く通えれば良いと思う。また、子供の行事や用事などで対応出来れば嬉しい。
- ・ どんな環境でもいろんな楽しみ方を見つけられれば良いと思う。
- ・ クレーム処理だけではないコールセンターの魅力を話していただいたので。
- ・ 働いている人たちの話を聞いて。講師の先生方が素敵だったので。

◎普通

- ・ コールセンターでアルバイトの経験があるが、どうしても馴染めずすぐに辞めてしまったため。
- ・ 電話で話すことが自分に向いているのかわからない。また、1日に100件も200件も話していたら家庭で話をしたくなくなりそうな気も……?でもシフトが自由で惹かれるものもある。

◎全く興味がない

- ・ 仕事を持っています。(現在は病気で休み中です。)

必要があればその他のアンケート回答内容も記入してください。

その他の感想

◎第1日目の「つぶやき」より

- ・ 今まで「大体」出来ていたつもりだったが、そうではないということが良く分かった。実際にやってみると分からない事がたくさんあり、その場で解決していただけたのがよかった。
- ・ 今まで自己流に中途半端に覚えてきてしまった事をしっかり基礎から教えて頂き、とても良かった。普段1日パソコンと向き合う事が無かったので、少し疲れたが心地よい疲労だった。
- ・ 朝から夕方までがあっという間に終わった。後半になって質問もでき、明日はさらに頑張れそうだ。

- ・PCの画面をずっと見ているのは本当に大変だと思った。参考書だけではなかなか分からない技を知る事が出来てとても嬉しかった。忘れない様に家で何度も繰り返し取り組んでみたい。
- ・当初時間が長いか、と感じていたがプログラムにメリハリがあり、ペースも丁度よく、充実して一日目を終えることが出来た。
- ・こちらに来るまでドキドキしていた。自分には出来る事があるのか自信も持てずにいたが、家事、育児、PTAなどをして過ごして来たことをセンター職員の方にキャリアとなると言われ、また励まして頂いて嬉しかった。
- ・初日で、PC初心者の私は不安を抱えながらの参加だったが、Wordの初歩から親切に教えていただけ本当に有意義な一日となった。明日の「出勤」も楽しみ。
- ・第一日目を何とかクリアしホッとしているが、まだまだ難関があり、残り二日間不安。
- ・講座のテキストに操作方法の詳しい手順を載せて頂けると家へ帰ってからもう一度練習出来るので良かったかなと思った。
- ・文章を作ることはやっても、細かいセル移動やツールの移動のさせ方など実際に作業をしていく上で分からない疑問が解決出来たのでよかった。
- ・質問に丁寧に答えてもらい納得の一日だった。明日は全く分からないエクセルが楽しみ。
- ・ポイントの説明の後に実践というのがとても良かった。自分でやってみて「これでいいのか？」という部分を質問出来たので再度その場でやり直したりして、身になった。

◎第2日目の「つぶやき」より

- ・Excelは苦手意識があって身構えていたがとても楽しく学ぶ事が出来た。早速家計簿をつけられたらと夢が広がった。
- ・お昼後のExcelは苦手な数字がたくさんあって少し眠くなった。すみません！だけど初めてのExcelが思ったよりとっつきやすくて良かった。
- ・差し込印刷はやったことがなくちょっと、という気持ちがあったが何とかできそう。
- ・ワードの応用は全く経験のない部分だったのでとても勉強になった。エクセルは昔の記憶を思い起こしつつやったが自分が使っていたやり方よりとても簡単に出来、効率よく使えるようになりそうだ。
- ・ワードの挿し込み、便利で参考になった。説明は大変わかりやすく質問もしやすく有り難かった。四則演算の式の入力とかいざ実践となると、頭が真っ白になり、途中間違えてからは追いつくのには必死だった。
- ・2日目の今日はつぶやけないほど大変で苦戦した。
- ・ワードは自分でやろうと思えば出来る事（今まで面倒で人に任せていた事）がたくさんあったので、「自分でやること」を心がけようと思った。エクセルはまだまだ自分の表計算技術を信じられず頭の中で電卓で検算している状態なのでもう少し確実に覚えたい。
- ・新しいofficeも欲しい・・・、高いな・・・。便利な機能がたくさんあって驚いた。もっと使いこなせるようになりたい。

◎第3日目「まとめの感想」より

◆30代

- ・3日間受けてみて本当に自身のスキルアップにつながったのでとても嬉しく自信を持つことが出来た。この喜びを胸に更なるスキルアップ、自分磨きをしていきたい。
- ・実践的に学べたのでとても役にたった。3日間集中的に通うことができて、就労体験の様だった。家族の協力、時間の使い方など、学ぶ事が大変多かった。

◆40代

・女性だけの講座でとてもリラックスして取り組めた。時間もゆっくり取っていただき疑問点など気軽に聞いて、とても役立った。

・とにかく3日間が矢のように過ぎた。子供と離れ、自分の為に時間を使えて充実した時間が送れた。インストラクターの先生はじめスタッフの方々に感謝すると共に、母のわがままに付き合ってくれた息子にも感謝し、手抜きのお晩飯に文句を言わなかった夫にも・・・。

・これまで受けたPCの講座の中で一番良かった。説明と実践の時間があり、身についたと思う。PCスキルだけでなく、働くということに対して時間管理(家事と仕事の両立など)を考えさせられる3日間だった。

・3日間とっても中身の濃い日々を過ごすことが出来、とても充実していた。主婦を長くしていると自分の能力を低く思いがちだが、そんなことはなくもっと自信を持って良いのだと思った。安全策を取りがちだがまず一歩踏み出し、そこからまたステップアップしていけば良いのだと思った。センター職員さんのお話、自分と重なる部分が多くものすごく参考になった。

・自分自身の自信につながった。ブランクが長くなかなか一歩が踏み出せずにいたが、センター職員さんのお話で「とりあえずやってみよう!!」という気持ちになった。

・練馬区に転入してきて3ヶ月、何かを始めなければと思いながらなかなか勇気が出なかった。思い切ってこの講座に応募することで他の参加者の皆さんともお話でき、不安を抱えているのは自分だけじゃないと元気をもらえた。PCスキル、15年のブランクで世は進歩していると不安だったが、大丈夫そうな気がした。体験談も聞いて良かった。

・講座に関してインストラクター母娘講師のお人柄に後押しされて、できない自分を恥ずかしながら十分に勉強させていただけたことに感謝している。またこのセンターに伺うことにより様々な情報を得ることが出来たのがありがたかった。

・普段家のPCは全く開いていなかった。今は近所で知り合いの所にパートに行っているが下の子がもう少し大きくなったら就職したいと思う。今回勉強させてもらった事を家でも復習して次に繋げていきたい。

◆50歳代

・ジェネレーションギャップを感じながらも講師の方、センターの職員の方々のサポートによりかなりスキルアップ出来たのではないかと思います。知る喜びを体験出来た3日間、どこかにつなげていきたいと思っています。

・非常に勉強になった。私はエクセルは全くの初心者で、周りは慣れている方も多く、やや焦った。有意義で楽しい講座だった。

・参加者の皆さんとおしゃべりも楽しくこの講座との出会いに感謝している。

※すべての感想に・先生方の根気強さに感謝!とこの講座への感謝!があったが削除した。

今後参加したい講座

- ・パソコン講座(今回のフォローアップ講座、パワーポイント、アクセス等の講座)
- ・コミュニケーションスキルアップのための講座
- ・健康(体力)アップ講座、子育て(思春期)講座
- ・履歴書の書き方(注意する点や応募動機の見せ方のコツ等)講座
- ・WEBを使ったビジネスのPR等。

4 講座実施にあたっての工夫点（広報方法、事前準備等）

<広報方法>

・同様の講座の場合、毎回応募者が殺到するので、募集のメインは区報とホームページとし、その他は館内ポスター展示、館内チラシ配架にとどめた。

・同様の講座の場合、先着順としていたため、超初心者・受講動機不明者も混在し、講座の進行上問題を感じていた。そのため、今回は PC スキル・チェックと就労へのモチベーション・チェックを兼ねて、応募動機（200 字以内）も書き添えることを応募条件とし、選考段階を設けてハードルを上げた。（昨年のエッセナおたの報告を参考にした。）

<事前準備>

・講座の開催時間を 9 時 30 分～16 時 30 分とし、「6 時間のパート労働／3 日間就労体験」と仮想設定することについて、もしもしホットライン社の協力をいただいた。

・講座案にはパワーポイント講座も組み込まれていたが、その時間をワード・エクセルのより確実な習得に充てていただいた。（当センターでは、パワーポイント講座を実施しているので、再就職に必要な場合はそちらを受講していただくことにした。）

・職場体験のお話を聞く部分に、もしもしホットライン社の関係者のほかに、当センターの職員も話す時間をいただいた。

・毎日終了後に、その日のちょっとした感想を「つぶやき」として記名入りで、提出してもらい、次の日の参考にした。

5. 事業の効果（**どういう効果があったか具体的にご記入ください**）

・センター側からのオリエンテーション（初日・15 分）では、講座の目的を「あなたへの期待」、女性労働については「あなたにとっての“はたらく”を考える」と題して女性差別撤廃条約第 11 条を紹介しながら、今回の受講を家族に告げて、働くことへの意思表示や協力を申し出るチャンスともすることを勧めた。また、館内案内では、各階の展示パネルを解説しながら、女性の働くことの奥にあるもの考える機会にした。その結果、アンケートに「3 日間が実際の就労体験のようだった」「働くということに対して時間管理（家事と仕事の両立など）を考えさせられた」などとあり、PC スキルアップのみならず、女性が働くということを深く考えてもらう機会を提供することができた。

・当センターの就労支援講座受講後に採用されて勤務している職員（昨年 9 月から）による就労支援講座受講の前後から再就職に至るまでの実体験を話さしていただき（5 分）、受講者の共感を呼び、就労へのモチベーション・アップにつながった。

・実際に面接などで、「パソコンはどの程度？」と質問された場合、そのスキルの程度がわからず、自己評価を低くしがちである。何と答えればよいかわからないという受講者たちに、ワード、エクセルの終了ごとに、講師がこれができるから、自信を持って良いと太鼓判を押してくれ、参加者は自信が持てた。また、パソコンスキルに関するアピールの仕方も教えていただいたのが良かった。

・当センターの就労支援講座受講者対象の就労支援フォローアップ事業「えーるメイト」に半数が登録をした。

・えーるメイトとして、その後開催された映画上映会時の受付アルバイト等をしてもらった。今後もセンターとの繋がりが期待できるようになった。

・当センターの就労のためのパソコン講座のテキストには、男女平等に関するデータを使った作業を組み込んでいる。今回は M 字カーブを利用したグラフ作成を課題にさせていただき、その意味することをセンター職員が補足説明した。自分の年代とカーブの位置などを見比べて、隣の人と話し合いながら、日本女性の労働傾向に気づき、社会構造的な課題に触れた。

・館内視察時に図書・資料室を案内すると共に、会場の片隅に女性の就労や労働に関する図書を展示した。その結果、初日から同室に登録して図書を借りる人がいた。

・昼食時には、交流コーナーで談笑しながら食事をしている風景があり、コミュニケーションを楽しんでいる様子だった。交友関係ができた受講生もあり、その後実施されている講座にも連れ添って参加する姿があった。また、講座終了後、約 15 分という短い交流時間ではあったが、最後まで全員が学習した事への達成感や今後への意欲を互いに確かめ合う場となったことは、効果的だった。

6. 担当者所管（今後の事業をよりよくするため要望・改善点等担当者として気づいた点をご記入ください）

・講座内容の組み立ては、完成していて良かった。募集時にパワーポイントのスキルを要求している企業も多くなったと聞いているが、実際に地域でパート労働を希望する人にとっては、エクセルとワードを熟知していることが、より重要ではないだろうか。今回は、当センターでは、パワーポイントの部分抜いて、その時間をワードとエクセルに振り分け、より詳細なところも学習できたことが、受講生の満足度が高くなったことに繋がった可能性がある。

・受講しながら、その場ではわかったつもりでも家に帰るとわからない人もいたようなので、必ず自分なりのメモをとることや、メモの取り方について、ひとこと添えることが重要と考えた。これは、実際に就職した場合にも役立つと思われる。

・毎日、講座終了後にひとくち感想のメモ「つぶやき」を提出させたが、全員書いてくれた。それらは、講師自身が講座の進行速度や内容の過不足について調整したり、事務局側と打ち合わせすることに役立った。また、それらは記名なので、講師が個別対応する時に、役立ったようである。

・募集対象者に特別のターゲットがない場合は、応募者のスキルレベルを揃えると、講座の進行がスムーズにいくようだ。

・参加者にとっては講座 6 時間＋昼食 1 時間で、7 時間の長い講座となったが、不満は出ず、かえってじっくり学べて良かったように見受けられた。

・最終日の当センター独自のアンケートで来館状況について質問したところ、半数の 6 名が初めて来館したと答えた。「男女共同参画」という言葉については、“初めて聞いた”と“聞いたことはあるが中身は知らなかった”を合わせると 80%を超えていた。女性関連施設で行うこのような講座の時こそ、テキストにさまざまな形で反映させるチャンスと考える。