

事務系職業訓練における就職指導の展開事例

「テクニカルスキル」と「ヒューマンスキル」の共存

埼玉県立女性職業能力開発センター OA事務科 小島貴子・金山ひろみ

1. はじめに

女性職業能力開発センターは平成5年4月、埼玉県大宮市に埼玉県として唯一、女性だけの職業訓練施設として開校された。

本稿では、平成7年度からのOA事務科の就職指導の取り組みを報告する。

2. OA事務科のとらえ方とその問題点

事務の仕事とは、特に際立つ技術というものが明確になりにくい。よって、訓練内容からも技術面においても、企業との連携や技術知識の共有ということが作りにくい。

訓練希望者においても、「資格があれば就職ができる。パソコン操作ができれば、就職に有利だ。とりあえずOA操作と簿記をやってみよう」という訓練目的の曖昧さ、就職先への理解・意識のはっきりしないまま集まってしまう科目となっていき、この悪循環が低就職率を招いてしまう一因となっていた。

2.1 企業ニーズの把握と訓練の方向性

問題点の打破として、企業が求めている事務系職種の人材の資質を明らかにすることが重要である。

そこでまず最初に、女性職業能力開発センターの修了生就職先、また、不採用になった企業へ採用ポイントのリサーチを行った。

その結果、簿記・OA機器操作などの資格や実務

経験は当たり前であり、それとともに社会人としてのマナー・常識・意欲・向上心・コミュニケーション能力等の社会性を重視しているとの回答が多く見受けられた(表1(a))。

本当に企業が求めている人材像を明確にし、それを指導員側が把握することにより、これからの職業訓練内容と就職支援プログラムの方向性は確立されていく(表1(b))。

表1 就職活動関係先・人事担当者へのアンケート

(a) 学生に足りない点はどんなものですか？

順位	全体比率	内 容
1位	62.4	自己分析(自己理解・表現)
2位	60.0	職業意識(責任感)
3位	42.9	企業研究(社会認識の浅さ)
4位	30.5	仕事研究
5位	26.5	マナー(一般常識の欠落)
6位	25.7	業界研究
7位	19.5	学業
8位	17.1	時事への関心と理解

(b) 学生にこれから求められる能力は？

順位	全体比率	内 容
1位	54.9	コミュニケーション力(接遇基本)
2位	36.7	実行力(想像力のある行動)
3位	23.3	問題解決力(自己責任・判断力)
4位	22.2	情報分析力(情報収集能力)

2.2 訓練生側の問題点把握

女性職業能力開発センターのOA事務科は若年者対象の普通職業訓練である。大半が高校卒業後すぐの入校者であり、入校目的は一応「就職」であるが、就職に対して個人が明確な意志を持って入校する者は少なく、「入れば何とかなる」的な他力本願、自己主張の弱い者が多くみられ、そのため、企業ニーズである人材像とはミスマッチとなり、就職状況はおのずと振るわなくなる。また、人との関わりが不得手の者が多く、なおかつ人に興味を持たない傾向が見えてくる。言い換えれば、自己表現が苦手で自己の世界で満足しやすく、また小さな集団や個人での行動が多いのも特徴である。

3. 就職できる訓練への実践

テクニカルスキルとヒューマンスキル

技術・知識を身につける「テクニカルスキル」と同時に、職業観・職業意識の根底となるもの、また職業マナー・一般常識・コミュニケーション能力・プレゼンテーション能力等の「ヒューマンスキル」を身につけさせていき、そして「自分のできること」と「自分のなりたいもの」との融合を図っていくこととした。

3.1 テクニカルスキル実践

パソコン操作と簿記に関して

従来の浄書の発想のワープロ操作ではなく、表現力のあるワープロ操作技術を習得する実践的な訓練内容とした。

できあがった文章を打つという訓練内容から離れ、模擬電話応対で受けた、ある一定の条件内容だけで文章を作る。それを電子メールで送る。などの想像力や文章能力の要求される応用実技を段階的に組んでいき、資格を持ち、さらに自らの発想で仕事を仕上げるができるよう指導していった。

また、簿記の検定終了後はグループワークで利益

を追求すると費用と収益の関係はどうなるかをプレゼンテーションさせてみることにより、現実的な会社経営を知ることとなり、さらにグループワークを通して、自己責任（調べる分担・内容理解・発表力等）を実感させる。特にパソコン応用実技も簿記応用発表も他者へ納得させることのできるもの、賃金を得るに値するものという条件を付加することにより、それぞれが自分の仕事の結果が給与に結びつくという実感を持たせる。

3.2 ヒューマンスキル実践

1年間のスケジュールシートを使って

ヒューマンスキルは1年間の訓練期間で3分割して内容を変えている。

また、段階に応じたシートを活用している（A4サイズで63パターンのシートを作成した）。

第1期 自己認識指導

自分にとって働くということはどういうものか把握し、自己の職業観を構築することを意識し始める。

この時期は社会参加の第一歩が就職であるということの再認識の時期であり、漠然と自分のやりたいことを意識させる就職準備シートを与え、それを始める。

第2期 自己表現指導

自分がやりたいことと、できることとのギャップを認識し始めたら、やりたいことのために必要なものを身につけるために「テクニカルスキル」を前段の形で進めていきながら、表現力をつけられ、また、社会への関心を持てるように指導を開始する。

この時期では就職活動も開始しているので、自分の表現力の弱さを実感し始め、また、社会性の狭さ等も実感として理解できるようになる。自己表現能力の重要性を認識し、それを養うための訓練として、毎週新聞記事を選びそれについて自分の考えを他者に向けて発表する場を設定する。また、他者の意見について自分の意見を出すことにより、両面からの「自己表現能力」を養っていく。発表が得意な者は



自己表現能力開発：自分が読んだ新聞記事の感想を
発表しているOA事務科訓練生

表2

	入校者数	修了者数	就職者数	就職率(%)
5年度	19	18	9	50
6年度	17	15	9	60
7年度	20	17	17	100
8年度	20	16	16	100
9年度	20	18	18	100
10年度	20	16	16	100

少ないが、経験が力となっていき、だんだん自己表現能力が身につく、自分らしい発表ができるようになってくる。

第3期 コミュニケーション能力育成指導

卒業制作指導が重要なポイントとなる。これは1年近い訓練生活の中である程度のグループができて、あえて接触の少なかった者同士が卒業制作課題を考え、作成し、発表するものである。

この卒業制作は、就職後の仕事を強く意識させるためにもグループ内に上司的役割の配置を持たせる。

これにより企業内での折衝・コミュニケーションに対する自信が持てるようになる。

3.3 実践の結果

当校の実績を表2に示す。

4. おわりに

社会に出る、就職をするということは、その中で自分の職務を見だし、個人を確立していくということである。

事務関係の職種の最大の特徴は多様性であり、その職務のうち、重要なものはほとんどマニュアル化しにくい。その多様で、定型化しにくい職務をこなすために必要な知識、判断力、マネジメント能力を養うためには、細分化されたきめの細かい就職用プログラム(カリキュラム)のもとに、職業訓練を並行して行う必要を痛切に実感した。

職業能力開発の主役を訓練生自身とし、訓練生1人ひとりが主体的に自らの職業生涯を組み立て、計画的に進めること、就職活動を訓練生個人の適性、ニーズ背景に対応したものとすれば、おのずと結果は出てくるものであり、また技能技術の取得にも一層の効果も上がってくる。