

カウンセリングから職業紹介の実効化へ発展は可能か？

— 「ジョブカフェ」のワンストップサービスとその課題 —*

紺 屋 博 昭

- 1 はじめに
- 2 ジョブカフェにおける就職相談、就職支援とは？
- 3 ワンストップサービスの限界
- 4 職業紹介サービスをどう構築するか？
- 5 おわりに

1 はじめに

「ジョブカフェ」は若者の就職を手助けする支援行政の愛称名だ。学校を出ても働かない、職場に出ても長続きしない若者の存在が、ニートやらひきこもりやらといった現象とあわせて注目されはじめたのは、いまから6、7年も前のことだろうか。こうした問題に対し、政府は平成15年6月「若者自立・挑戦プラン」を掲げ、若者の職業能力の向上と就業の促進のための総合施策を展開する。その一つが、経済産業省による「若年者のためのワンストップサービス事業」、すなわちジョブカフェ事業だ。

平成16年4月、同省は全国15道府県のジョブカフェモデル地域を選定し、地域の特性に沿った人材育成と産業の活性化を念頭に、若年者のワンストップサービスセンターの整備に取り掛かった¹。

* 本稿は財団法人21あおもり産業総合支援センターが平成17年度に委託した若年者参加型ジョブカフェモデル事業「ジョブカフェあおもりの将来的運営に関する総合研究（受託者：国立大学法人弘前大学人文学部、研究責任者：紺屋博昭、研究担当者：青森雇用・社会問題研究所（社会法ゼミナール）」の成果の一部であり、かつ平成18年度文部科学省科学研究費補助金若手研究（A）「就業支援行政におけるワンストップサービスの展開と法政策的課題」（課題番号18683001：研究代表者 紺屋博昭）に基づく研究成果の一部である。

¹ ジョブカフェの発足に関しては、経済産業省のプレス発表資料「「若年者のためのワンストップサービスセンター（通称ジョブカフェ）」事業モデル地域の選定について」available at 〈<http://www.meti.go.jp/kohosys/press/0005153/0/040420job.pdf>〉（20/05/2007）のほか、吉田拓「ジョブカフェについてーモデル地域の取り組み及びシンポジウム報告ー」『経済産業ジャーナル』第37巻第9号（2004年）24頁以下、伊野卓也「ジョブカフェのこれまでの取り組みと今後の展開について」『経済産業ジャーナル』第38巻第7号（2005年）46頁以下参照。また、現在までの「経産省ジョブカフェ」事業の総合的理解については、経済産業省『きっと見つかる自分未来仕事 ジョブカフェスタイル 若者就職支援白書』（2006年）を参照のこと。

仕事を探す若者には、ハローワークの敷居は高すぎる。平素から失業者／求職者で混み合ったハローワークに出かけても、ずらり並んだ求職検索パソコンと、多忙で無愛想なスタッフに、気後れしてどう振舞うべきかわからず、仕事を探せないらしい。ハローワークの検索端末に、若者が就きたくなる仕事はそう簡単に出てこない。これでは地域の人材および活力が失われると懸念したのだ。

ワンストップサービスは、若者にやさしく就職を手ほどきし、相談機会やカウンセリングを提供し、そのうえ職業を紹介することを目指した。若者が一箇所で仕事を見つけられるよう、総合的な支援を提供するのである。若者向けにキャッチーな名称を広告代理店等がひねり出し、ジョブカフェと名づけた。ジョブカフェは、もちろん無料で利用できる。

各ジョブカフェは、若者が入りやすいファシリティを工夫し（写真1参照）、民間事業者を最大限活用して若者の興味を引く就職セミナーを開催し、若者の相談相手としてキャリアカウンセラーなる担当者を配置し、利用実績と就職実績の積み上げに懸命である。このジョブカフェ事業、平成18年度末までの3年間は経済産業省の予算が確保されるが、平成19年度以降はこれがストップし、モデル地域の道府県予算を中心にした運営へ転換が予定されている²。存続を目指すなら、その利用者となる地域社会、地域事業主、それに若者からの支持が必要になる。そのための実績作りだ。

平成17年度に新しく全国5箇所のモデル地域を加え、「経産省ジョブカフェ」は都合全国20箇所となった。このジョブカフェ、道府県内利用者への公平なサービスを目指して、ランチ、サテライト、スポット、コーナーといったサービス派出拠点を設置し、ジョブカフェに含めている。厚生労働省は別の事業名目で経産省ジョブカフェを含めた全国の若者向け就業支援行政をとりまとめ、支援事業を実施する。厚生労働省の外郭団体や地方公共団体、それに経営者団体等も、若者の就職状況を改善する総合支援プログラムを実施し、類似の支援組織をまとめる。これらを広義の〈ジョブカフェ〉と称することがある³。

写真1 「ジョブカフェいわて」は赤をテーマカラーにファシリティデザイン（上写真）やロゴマークを決め、利用者へ強烈なアピールを図る。付近に進出した「BeJob・cafe」（下写真）はそのカラーイメージを踏襲するぜんぜん別の事業者の「カフェ風」営業所。



² とはいえ、同省は平成19年以降も地方における産業人材育成関連の事業予算を確保し、全国21箇所のジョブカフェにおける事業展開を継続しようとの試みである。経済産業省経済産業政策局産業人材育成官室「平成19年度ジョブカフェ機能強化地域の採択について」『経済産業公報』第16225号（2007年）13頁以下参照のこと。

³ 当時の全国の就業支援行政の動向については、子林浩＝織田浩幹「全国都道府県調査 若者の就業支援 連携深めキメ細かく」『日経グローバル』第47号（2006年）32頁以下参照のこと。

最近では、労働市場の規制改革を受けて、人材供給ビジネスが全国の主要都市にて求人および採用を行う小洒落た営業所を展開している（同写真）。ぱっと見ジョブカフェとかわらない。ジョブカフェと類似の名称を用いるので、タクシー運転手や104の電話番号案内でさえ、この営業所を正しいジョブカフェと間違える。ジョブカフェに商機があるとみた人材ビジネス関係者の先見というべきだろうか。こちらのほうが本当は正しいジョブカフェと考えることがあるが、それは後述する。

...

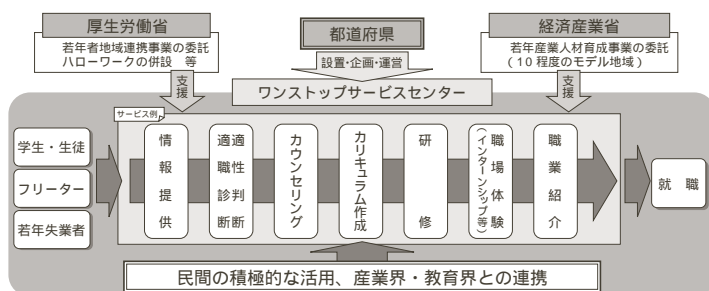
さて、とあるジョブカフェの将来運営に関する提案を内容とする受託研究を引き受け、関連する全国の就業支援行政の調査とヒアリングを試みた経緯から、ジョブカフェが展開する就業支援に関して解決すべき課題がいくつかあることが分かった。そのひとつが、ジョブカフェの職業紹介サービスである。ワンストップサービスを謳い、就職実績を確保し、人材育成を強調したいジョブカフェにて、職業を紹介するモデル地域は実はごく少ない。「若いあなたにこういう企業のこうした仕事がありますけど、試験と面接を受けてみませんか」と利用者を誘導できないのである。地域の雇用実情、若者の就職意識と現実の求人状況との乖離、支援行政内部の〈タテ割り〉ないし〈なわばり意識〉といった問題、それに職業安定法制の各種規制が、ワンストップでの効果的な就業支援を阻んでいるようだ。それが続くと、地域における人材育成と活力再生は、頓挫ということになる。

本稿は、ジョブカフェが目指すべきワンストップサービスの有効化について、職業紹介の実効化の観点から試論するものである⁴。

2 ジョブカフェにおける就職相談、就職支援とは？

ジョブカフェモデル事業のスキーム⁵を見ると（図1参照）は、設置主体は道府県であり、運営および企画コーディネイトを担当する。そこに経済産業省が「若年産業人材育成事業」なる名目で予算を下ろす。初年度平成16年度は総額52.5億円、翌17年度は総額67.5億円を投入した同省主導のモデル事業は、再言を恐れず言うと民活の導入にはかならない。就職セミナーの開催、企業人との交流企画、各種学校への就業教育の導入等、華やかで実

図1 ジョブカフェモデル事業におけるサービス展開のスキーム



⁴ ジョブカフェに関する基礎的な研究として、高橋陽子「自治体における就業支援としての「ジョブカフェ」の現状」『日本労働研究雑誌』第539号（2005年）56頁、新井直樹「地域における若年者雇用政策に関する基礎的考察—ジョブカフェ「群馬県若者就職支援センター」を事例として」『高崎健康福祉大学紀要』第5号（2006年）169頁を参照のこと。

⁵ 経済産業省・前掲注1）。

験的な事業メニューを担当するのは、大手の人材ビジネス関連企業が目立つ。リクルート、マンパワー、LEC東京リーガルマインド、…おなじみの会社が、各地のジョブカフェの細事業の受託事業者となっている。細事業メニューのそれぞれに、大手のほか大小取り混ぜて地元の事業者が複数参画する。ジョブカフェにやってくる若者へワンストップサービスを担当する案内役、若者の適性診断、就職の総合相談、カウンセリング／コンサルティング、セミナーを通じた集団指導を引き受けるのは、おおむね受託事業者のスタッフたちである。

ジョブカフェモデル事業では各省連携が唱えられている。多額の予算を投じて地域における産業人材を育成する経産省に対して、雇用の機会を提供し、若者の就業を直接手助けするよう、厚生労働省も「若年者地域連携事業」の名目で予算を投じる（同図参照）⁶。

これを受けて道府県は、職業人取材やら職業カタログ作成やら生徒学生教師および保護者向け就職ガイダンスやらさまざまな事業企画を立て、同予算を充てる。民間事業者のほか同省の外郭団体が同様に細事業を受託する。ジョブカフェ来訪者の対応スタッフ、相談担当者、カウンセラー等人件費を計上し、これに充てることも可能だ。

さらに設置道府県からの応援スタッフ、道府県予算で雇用するスタッフがジョブカフェフロアに混じる。

若い利用者から見れば、ジョブカフェの各スタッフが本来どこに所属し、どんな資格でサービスを提供してくれるか分からないことになっている。受付案内、相談・カウンセリング、各種細事業の担当スタッフと役割分担を徹底し、個別の利用者へのサービス内容を担当者間で引き継ぎするジョブカフェもあるが、サービスの成果と結末を考えれば無視できない問題を発生させる。

ジョブカフェモデル事業にあって、職業紹介をメインに据える設置道府県は乏しい。地元企業への求人要請事業とか、経営者と若者の就職向けお見合い事業とかのレベル止まりである。

先のスキームによれば、厚生労働省はその主管事業名で予算を投じるほか、ハローワークをワンストップサービスに「併設」することで（写真2参照）、若者の雇用問題の解消に向けて連携を図るという。実際には、ハローワークを併設するかどうかは、設置者たる道府県の判断に委ねられる。

自前で職業紹介の仕組みを整えられないなら、ジョブカフェにおける職業紹介機能はハローワークにお願いせざるを得ない。だが併設されるハローワークは、ジョブカフェフロアと同一でなかったり、利用時間が異なったりと散々

写真2 ジョブカフェあおりに併設される「ハローワークヤングプラザ」。ワンストップというより単なる同一フロアの設置で、ジョブカフェからのリーチ&動線は遠く、そのうえ利用できる曜日や時間は異なる。



⁶ 厚生労働省のワンストップサービスセンター発足時の取り組みに関する概略として、「動き出した若年者雇用対策「ジョブカフェ」で適性診断など実施－15道府県で「自立・挑戦」モデル事業も－」『地方行政』第9628号（2004年）8頁以下参照。

なケースが目立つ。関係者の尽力でフロアを共有しても、ハローワークのみ利用者の動線が分断されていたり、そのスタッフが高齢者だったりとは問題は尽きない。

これはモデル地域のジョブカフェに限らず、広義の〈ジョブカフェ〉つまり全国の就業支援行政にほぼ共通する事象である（写真3参照）。

受託事業者や設置者が雇用するスタッフらは、サービス本来の目的を意識するほど仕事がやりにくい状況に陥る。サービスの完成すなわち利用者のサービス出口となる職業紹介が、他の行政に事業独占されているからである。地域のどの事業者がどんな若手の人材を求めているか理解し、その候補者となる若者をサポートする枠組みを取れない。

それなのに出口に併置されたハローワーク側は、サービスの対象となる求職者をおおむね30歳とか34歳とかの若年者と定義するから、ジョブカフェ側もこれにあわせた若者の線引きをせざるを得ない。ハローワークが求職者でもない受託事業者らに、日々の若者向け求人情報をリリースし、サービスの総合への便宜を提供することはない。このことは後述する。

...

ジョブカフェは、そういう事情だから、若者に対して出口直前までのサービスを熱心に提供する。出口の状況がわからないゆえ、一般的なサポート内容にならざるを得ない。だがそれは、利用者への個別対応で、どうにかクリアするのである。

最初にジョブカフェに来た利用者には、利用登録を通じてその属性、前職の有無、希望職種、それに就業意欲の程度等を調査する。立派なメンバーズカード等を利用者に交付するジョブカフェもある。利用者に親しみを持たせようとの意図が見えるが、連絡先等を含めた事業の宣伝広告、カードによる来所および対応スケジュールの電算機械管理、ジョブカフェ側の各種統計処理に都合がよいことは確かだ。

登録のあとは、利用者の就業に対する適性ないし適職を診断するステージへと移行することが多い。診療所や病院で行われる予診と検温みたいなものである。就職相談を待つ利用者が、その時間調整のためにこの診断に誘導されることもある。パソコンによる自己対応型の適性診断プログラムは、厚生労働省の外郭団体による自慢の一品だ⁷。仕事に関する各種の志向性、日常生活の行動意識、それに基礎能力と価値観に関する利用者の回答を演算し、適職診断ほか総合評価が得られるようになっている。人物、性格、それに適性等が図表等添えられて分析されるのはよいとして、職業

写真3 福島県郡山市「うつくしまジョブパーク」にある「福島県就職サポートセンター」。同一フロアにハローワークインターネット端末と「職業相談コーナー」が併設されているが連携は薄く(!)、2007年3月末をもってジョブパークからハローワークは撤退。



⁷ 室山晴美「就職支援における適性評価の意義－職業適性診断システム：キャリア・インサイト (In★Sites 2000) の活用を通して」『労働時報』第56巻第5号 (2003年) 39頁。

情報の参考例に「検眼士」「劇場支配人」など出てくるのはご愛嬌である。もちろん、参考例と実際のハローワークの求人情報が連動する筈はない。

プリントアウトされた適性診断、適職診断の結果とともに、ジョブカフェスタッフによるカウンセリングのステージへいよいよ移行する。これが就職相談の態をなす。

就職相談がどのようなサービス内容なのか、判断は各ジョブカフェに委ねられる。各ジョブカフェの細事業には必ずキャリアカウンセラー等の雇用／配置と、同カウンセラー等スタッフによる職業カウンセリングが盛り込まれている。「キャリアカウンセラー」は准教授よりカッコいい名だが、残念ながら法定の資格職ではなく、事業者が独自に認定する民間資格である。それはともかく、ジョブカフェの設立経緯と就職支援の具体化のために、利用者へのマンツーマンサポートは欠かせない。コンサルティングと形容するジョブカフェも存在するが、やっていることはカウンセリングと大差ない。「キャリアコンサルタント」「キャリアアドバイザー」等も同様に民間事業者資格の称号である。

写真4 カウンセリングの一例。カウンセラーは写真のようにラウンドテーブルにて、ときにはパーテーションブース内で相対して、利用者の話に耳を傾け、〈気付き〉に加担するのである。



若者にとって熱心に話を聞いてくれる存在となる。

このことは、カウンセラー側のスタッフにも好都合である。自分とは何か、仕事とは何かについて考え、就職に至るまでに取り組むべき事柄を理解し、発見する手順すべてが、利用者のいわば責務となる。カウンセラーは自助努力を支援する役回りに徹することで、就職活動や求職行動について本人代替を回避するのである。こういうのをセルフヘルプと称するらしい⁸。

ひとりの利用者に対する個別対応は、無制限ではない。忙しいジョブカフェのなかには、1利用者あたり数回の対応で就職支援を完了できるよう、数値目標を掲げるところがある。カウンセリングの予約に際し、時間制限を設けるところもある。忙しく見えない地方のジョブカフェも、その方針と技術に従って、出口を意識したカウンセリングが当然行われる。

⁸ 松本純平「就職支援サービスの基本とセルフヘルプ」『ビジネス・レーパー・トレンド』2006年12月号（2006年）2頁以下参照。

人づきあいから遠ざかり無気力この上ない利用者が、保護者などの勧めでやってきた場合、これを就職相談として扱わない忙しいジョブカフェがあるのは事実だ。こうした場合、就業困難者として別の支援行政を紹介する。大都市では、ジョブカフェのほか、若者の領域別支援組織が各種行政によって整えられている⁹。そこではまず、仕事や就職は抜きにして話をし、ともに作業をして、若者たちが回復を図るのである。

ハローワークで気後れし、企業に対する自己アピールが上手でない程度の若者は、ジョブカフェにとって充分な見込みがある。〈相談〉を通じて親切に対応し対応力を会得させ、出口のほうへと後押しする。

利用者自助を有効に支援すべく、就職相談に関連づけながら、ジョブカフェにて随時開催されるフロアセミナー、研修、および講習会への参加を利用者にうながすことがある。履歴書や職務経歴書の書き方、模擬面接における自己アピールの方法、ファッションやアイテムの点検等さまざまな指南を与え、出口保障を整える。自助支援が若者のスキルアップへ次第に転換するのである(写真5参照)。

またフロア外で開催される各ジョブカフェの企画細事業には、各種の職場見学、職場体験、企業実習、業務企画立案、社会人交流、あるいは就職関連イベントと、自助と就労意欲を増進させる内容のものが目白押しである。細事業の参加実績を確保する名目も手伝って、利用者の就職準備の状況や意向をうかがいながら、フロア外サービスを利用者に提供している。

...

出口までの一連のプロセスは、一般的なジョブカフェ利用者を想定して構築されている。ジョブカフェはハローワークが出来ないサービスを展開する使命があるゆえ、個別の対応がなにより重視される。その内容はカウンセリングという心理的サポートと、各種セミナー等の展開による就業への技術的支援であり、それがジョブカフェの特色であり、ジョブカフェにおける就職相談の中核をなす。

なお、心理的サポートを必要としない利用者はもちろん存在するし、セミナー等の技術的支援には興味がない若者もジョブカフェにやってくる。それぞれに個別の対応方法があり、前者は就業へ

写真5 愛媛県若年者就職支援センター 愛workにおけるフロアセミナー「センバイ@カフェ」。いわゆる職業人講話の一コマ。



⁹ かつて厚生労働省はその外郭団体である雇用・能力開発機構を通じて「若者・自立支援事業」なる名目にて大都市を中心に全国14箇所「ヤングジョブスポット」を設置し、働くことに関して悩みを持つ若者同士の交流機会を作り、職業意識を啓発する企画を実施し、若者の総合相談を行ったりしていた。このヤングジョブスポットは大都市の忙しいジョブカフェとは違い、就業実績をうろさく問わない若者の〈たまり場〉として機能していた。残念ながら平成18年度末で12箇所が整理され、現在は東京および大阪の2ヶ所。独立行政法人雇用・能力開発機構「ヤングジョブスポット」〈<http://www.ehdo.go.jp/yjs/index.html>〉(20/05/2007)を参照のこと。なお同省は平成18年度から「地域若者サポートステーション」を全国25箇所設置し、キャリアカウンセラー及び臨床心理士による若者のメンタルケア&就業サポートに取り組むという。「地域若者サポートステーション」〈<http://www.ys-station.jp/index.html>〉(20/05/2007)参照。

の自己対応力を確認後すぐに出口へ、後者には心理面でのサポートを丁寧提供してまた同じ出口へと誘導する。

他の就業関連行政機関と同一のフロア、同一のハコに入るジョブカフェの一部では、受付スタッフに利用者を上手に振り分けさせる役割を負わせて、ジョブカフェのサポートがマッチする若者のみをスマートに引き受ける体制を整えている。ワンストップサービスの入口にこだわった利用者の好例といえようか。それとも事業者の都合に尽きるものか。

3 ワンストップサービスの限界

委託された民間事業者が中心となって心理的支援および技術的支援を提供するジョブカフェ。就業に際しての心構えと、就職のテクニックを若者に手ほどきしてくれる。若者の過去の出来事や経験をともに振り返る作業を通じて、職種業界への志向や就業に関する特性を引き出してくれ、仕事を見つけやすくする手掛かりを提供してくれる。セミナーでは、上手な履歴書の書き方、職務経歴書の工夫、面接で他応募者と差をつける自己アピールテクを何度でも若者ら利用者に教え聞かせる。求職前の悩める／迷える若者たちに実に有効なカウンセリングであり、セミナー教習ではないか。

いやいや、現実にはキビシイ。そうしたサービスがすぐに実利と効果をもたらすなら、この2、3年のジョブカフェの功績によって、若者の就業率、労働力率の劇的な回復と改善が各労働局等の統計速報値や今後のシュウチョウで示されるはずである。だがそれは期待薄である。

ワンストップサービスの限界は、先述したように職業紹介の局面との接点不全に尽きる。ジョブカフェでいかに力をつけようと、続けて出口となる併設ハローワークにて就ける仕事を見つけ出さなくては意味がない。仕事を見つけ出す力は若者がジョブカフェで手に入れただろうから、問題はまず仕事があるかないかである。そして出口の様子をジョブカフェのスタッフ、特に就職相談を担当する受託事業者のカウンセラーたちが知っているかどうか問題になる。

...

この問題は、特に地方のすべての〈ジョブカフェ〉において深刻である。たとえば、有効求人倍率がワーストレベルの北海道そして青森、秋田といった東北北部、四国南部、九州の一部そして沖縄の各県では、心構えと就職テクニックが通用しない。それらを必要とする仕事すなわち求人がないからである。

例えば「キミはこれまでの人生で、音楽を通じて人を楽しませる喜びを一貫して追求したんだね。ミュージシャンになったり芸能プロダクションに就職したりというのは難しいと思うから、少し視野を広げてホールや会場内や施設内で音楽に関わる仕事を探してみようか」とカウンセリングを施し、若者を出口のほうへ誘導しても、地方のハローワークの検索端末(写真6参照)で見つ

写真6 ハローワークの求人検索端末。若者が就きたい仕事をいつでも提供してくれる保障はない。



就職相談とカウンセリングを経た若者に必要なのは、現実に向き合って妥協することであり、それは同時に地方のジョブカフェの苦悩となる。音楽をキーワードにして履歴書を個性的に仕上げたり、面接で自己アピールしたりしても、求人企業にとっては求職者の将来性の一端か何かに過ぎない扱いである。その業界だって力にものを言わせて新規大卒者の正社員採用に懸命であるから、若者がどう音楽なんかをアピールしようと、どのように途中で迎え入れてどう処遇するかはカウンセリングの保証するところではない。

「ワタシ、営業をやりたいんです。物を売りながらいろんな人と接するのが楽しいです」。こういう若者は手のかからない利用者としてすぐに出口に誘導できそうだが、現実には営業職の求人は高度に機能分化しており、また待遇もさまざまである。地方のそれはなおさらで、職務内容はともか

	県外	60.6
	県外	58.59
	八戸・弘前市	119
	県外	97
	全県	86
	県外	46.47
	県外	56.57
	県内各地・県外	98
	県内各地・県外	28
	県外	48.49
	弘前市	50.51
	全県	108.109
	県内各地・県外	72
	県外	9
	県外	
	県外	
	県外	
	県外	
	県外	
	BSスタッフイング	
	ピューテック富貴岡	
	ピューター	

では、地方の少ない求人数と必ずしも高くない労働条件を前提にしたカウンセリングの提供と就職支援のセミナー指導を行うべきだろうか。

163

だし、何かを作る喜びを体得しているようだから、工場派遣で働いてみようか」とはできない。雇用情勢をよく知るスタッフの個別の仕事ぶりに起因する問題ではなく、後述する法の制約が理由である。

...

求人数が多く求人業種職種も多彩な都会のジョブカフェには、出口に若者向けの仕事を用意されていると思われる。では、こうしたジョブカフェには、接点不全の問題はないのだろうか。答えは「ありあり」である。

ジョブカフェでは、基本的に職業紹介ができない。職業安定法は第4条第1項にて「職業紹介」の定義規定を置き、職業紹介すなわち「求人及び求職の申し込みを受け、求人者と求職者の雇用関係の成立のあっせん」に一定の事業規制を図っている。求人求職の両当事者の間をとりもち、世話をすることに規制が及んでいる。

このことは、地方と都会を問わず、あるいはモデル事業かどうかを問わず、すべての〈ジョブカフェ〉の職業紹介事業をけん制する効果を発揮する。設置道府県の事業担当者は、道府県労働局から「ハローワークが基本的に行う職業紹介を、ジョブカフェの受託事業者が勝手に行うことはできません。求人検索端末を利用者と一緒に見たり、求人情報誌を利用者と一緒具体的に検討したりすれば、触法行為となります」と説明されることがある。これを突っぱねる強気よりも、行政間の連携を重んじる協調に傾かざるを得ないのが現場の仕事というものである。

そうなるとジョブカフェのスタッフたちは、その専門サポートに専心せざるを得ない。ハローワークが併設されている場合は、そちらに申し送りすればよい。プリントアウトされた求人票や求人広告を片手にカウンセリングを申し込んできた利用者には、「わたしの意見だけどね…」と断りを入れてから対応する。ハローワークのインターネット求人情報等をジョブカフェ側のPCでチェックしているスタッフは、「そういえばこんな求人情報があったみたいね」と利用者にサジェスションのみ与える。間違っても併設ハローワークに同行することはない。もし間違ったら、ハローワーク側が「お宅はどのような関係の方で？」と誰何すること必至である。度を越せば、行政指導の対象である。

一般的にハローワークは、雇用情勢の解説や求人企業からの補足情報を付けて、求人についての情報をジョブカフェ側に丁寧にリリースはしない。情報提供の協力の濃淡があり、ハローワークにも実績確保の論理がある。求人情報の検索端末PCは求職者番号等を入力してはじめて求職者向け機能を十分に発揮する仕組みになっている。求職者ではない求職サポート関係者には、幾分不完全な情報しか提供しないのである。

利用者に雇用を提供できそうだと理解していても、ジョブカフェがその求人内容に合わせた丁寧

写真8 多くのジョブカフェで見られるカウンセリングブース。パソコン等で求人情報を利用者と一緒に探すのはご法度である。内緒で探しても、地方では仕事がないのが現実的な悩み。



写真9 ある都会型ジョブカフェの「求人デスク」*では、利用者が検索してきた求人情票や、受託事業者が開拓してきた求人情報を提供していた。応募するのは利用者であり、ブース担当者はその電話応募の様子を面前で見守る。そのワケは職業紹介事業への法規制と、〈タテ割り〉行政による事実上のけん制である。(*なお現在は「ちょこっと相談コーナー」となった。)



なサポートを試みようとする、かえってやりにくくなるのが実状である(写真8、9参照)。

職業安定法第33条の4第1項以下の規定により、無料の職業紹介事業を行うには厚生労働大臣の許可を必要とし、大臣許可には労働政策審議会の意見聴取を経る。この規制を緩和したのが平成15年改正による同条第4項で、地方公共団体が行う無料職業紹介事業は、厚生労働大臣への届出があれば可能となった¹⁰。

この法改正によって、平成16年3月以降、都道府県、市町村、あるいは広域事務組合等、地方公共団体が職業紹介できるようになったのだから、ジョブカフェ設置者の道府県とジョブカフェのスタッフらは堂々と職業紹介できると思えばさにあらず。同条第2項により有料職業紹介事業の

届出事項の規定が準用され、紹介事業の事業計画書に求職者見込み数やら取り扱い職種範囲やら業務範囲やら職業紹介責任者の選定やらを書き入れて厚生労働大臣に提出しなければならない面倒がある。おまけに計画に基づいた職業紹介サービスに努めなくてはならない。

実際には、若者の就業支援のみならず、地方振興定住(いわゆるUターン)のための就業支援、農業振興のための就業支援、過疎化防止のための郡部向け就業支援、就職困難者に対する就業支援等、地方公共団体が計画する各種の就業支援施策が織り込まれて、事業計画書は策定されているようだ¹¹。ジョブカフェにおけるサービス出口でのマッチングと個別サービスの向上のためだけに、規制が緩和されたのではないし、それだけを目的に無料職業紹介の事業計画が作られ、実施される訳でもない。

...

ジョブカフェのワンストップサービス機能の限界とは、〈地方型ジョブカフェ〉においては求人数、求人内容といった雇用実態とのギャップであり、都会型を含めた〈ジョブカフェ〉全体で見れば有効な出口支援が完結しない機能不全である。それはともに職業紹介事業と求人情報への個別対応が併設ハローワークに独占されているからであり、それを正当化する職業安定法の規定が存在する。

簡単に言えば、仕事がないから紹介できないし、仕事があっても職業紹介の規制があって紹介できない。これを改善しない限りジョブカフェは個別心理的サポートおよび一般的な就職技術のサポー

¹⁰ 法改正の経緯を規制緩和の観点から検討した論文として、小嶋典明「労働市場と市場化テストー職業紹介は誰がするのか?」『季刊労働法』第211号(2005年)29頁以下参照。

¹¹ 職業安定局需給調整事業課「特集 地方公共団体における無料職業紹介の現状ー地方公共団体における無料職業紹介事業の概要及び全国的な実施状況」『職業安定公報』第57巻第3号(2006年)2頁以下、白井徹「新段階に入った自治体の雇用対策」『日経地域情報』第434号(2004年)1頁以下参照。職業安定法改正と地方行政の対応については、澤井勝「職業安定法改正と自治体の雇用労働政策ー雇用流動化に対応する自治体政策の構築に向けてー」『季刊自治体学研究』第87巻(2003年)8頁以下、同「雇用労働政策の分権的展開にむけてー自治体に解禁された無料職業紹介事業とその可能性ー」『自治総研』第29巻第7号(2003年)1頁以下参照。

トにとどまらざるを得ない。

ジョブカフェのカウンセラーの中には「就職の実態なんか知らないほうがいいし、紹介なんてなくていいわ。下手に求人情報なんかをアドバイスして、その子の企業面接の過程でジョブカフェの評判を落としたり、『ここに就職するといい』と指示した後で、本人の意向に合わなくて逆恨みされたりしたら、私たちやっつけられないわよ。大学だって出口を見ないで卒業生を送り出してるでしょう」と嘯き、現状を追認する向きがある。後段はその通りだが、前段は事後評価を気にする受託事業者側の論理であり、就業支援の本来の目的を忘れた理屈である。

4 職業紹介サービスをどう構築するか？

ハローワークをフロア内に呼び込み、ワンストップサービスをワンフロアで完結すれば、設備面で前進である(写真10参照)。しかしそれだけで接点不全、機能分断を解決できるというものではない。まず紹介できる仕事を常にストックし、この求人情報をジョブカフェで「扱える」ようにしておく必要がある。これは〈地方型ジョブカフェ〉の重要課題である。「紹介できる仕事がない」では心許ない。もちろん求人は特殊なケースを除き、いわば旬のものでストックしにくいブツである。

職業安定法第18条第1項は、公共職業安定所に対し、必要に応じて求人および求職の開拓を実施するよう規定している。職業紹介事業と異なり、開拓は事業独占の対象ではない。同条第2項では、求人および求職の開拓に関し、地方公共団体、事業主の団体、労働組合その他の関係者に対し、必要な連絡および協力を求めることができる旨を規定している。これら規程に拠れば、公共職業安定所とジョブカフェ事業担当関係者らは、協力と連携を図りながら、企業周りをして地域の若者向け求人情報を開拓し、ストックができるのである。

開拓者の開拓とその成果のストック先がどこに落ち着くかは課題である。法の規定は開拓主体者がハローワークだからといって、ハローワークのみの取り分にならないよう留意する必要がある。

ジョブカフェに併設されることが多い若年者向け「ヤングハローワーク」等が、そこを拠点に若者の求人開拓

写真10 ジョブカフェくまもとは、通称厚労省ジョブカフェ。熊本ヤングハローワークと県の総合相談コーナーが同フロアで向き合う。



を独自に進めることは少なく、多くは所管するハローワーク／公共職業安定所の求人開拓推進員数名が、事業所基本台帳や雇用保険関連書類等の情報に基づいて事業所訪問を行う。求人開拓推進員は、年齢別に若者の求人のみを開拓する訳ではない¹²。とすれば、30歳前後までの若者を求人したい企業を開拓する事業として、ジョブカフェ側が連絡協力規定を根拠に、これを引き受けるのが一つのアイデアとなる。

求人開拓が労働行政の事業独占ではないことを熟知しているジョブカフェでは、企業訪問と求人調査の名目で、すでに求人情報を収集し、これをストックしてジョブカフェ利用者の応募等に役立つよう情報提供する仕組みを整えているところがある。また、無料職業紹介事業の展開を前提としない地方公共団体が、先述の地域振興支援や就業困難者支援のために事業所を訪問し、求人情報を吸い上げるローラー作戦を行っている先例もある。若者を対象とする求人情報をカタログにしてweb上で発信している行政および事業主らの連携事業も存在する。

こうした取り組みをベースに、いまは分断されている事業所周りの求人開拓と、ジョブカフェに併設されるハローワークの職業紹介サービスを、一体化するのが当座の課題となろう¹³。地方のジョブカフェは、開拓したってないものはないという徒労を恐れ尻込みするかもしれないが、ジョブカフェ利用者の求職者としての特性と具体像を事業主側に伝えて、文字通り求人を「開拓」するしかない。労働局の求人開拓推進員は台帳頼りの大手事業主の訪問が多かった。ジョブカフェが行う企業まわりと営業は、それこそ経産省や中小企業庁が喜びそうなベンチャー等の小企業、新規事業主等に狙いを定めるのがよいだろう。地域の雇用を開拓することは、地域における人材育成と活力再生という事業名目にも合致する。

開拓担当と紹介担当は別人となるケースが実際のところほとんどであり、担当者間連絡で事足りると思うところが多数だ。仮にこれを同一人物によって担当することが可能となれば、ジョブカフェは効果的な求人開拓を果たせるばかりか、ジョブカフェの就職支援サービスは本当の意味でワンストップに接近する。求人事業主および求職する若年利用者がともに得られるメリットは大きい。その場合は、ハローワークの併設と機能分化は無意味である。職業紹介の事業領域との機能一体化のみが必要となる¹⁴。

¹² 雇用問題研究会／厚生労働省職業安定局編「特集 求人の確保」『職業安定公報』第54巻第3号（2003年）2頁以下参照。

¹³ 本文で述べるワンフロア、ワンストップでの機能一体化のほか、ハローワークが取り組む求職者個別支援を有効に取り込む方法も検討に値する。例えば厚生労働省は平成16年1月発表の労働力需給ミスマッチ解消への緊急対応策にて、「個別求人開拓推進員」が求職者と面接の上、その希望に応じて求人条件の緩和を含めた求人開拓を行う旨の計画を打ち出している。こうした個別サポートを担当するスタッフとの連携協力も、広い意味での機能一体的ワンストップサービスを構築する。

¹⁴ ジョブカフェ京都では、従来の無料職業紹介制度を平成19年4月から改め、京都ジョブパーク構想のもと、併設ハローワークにおける職業紹介へと移行した。しかしジョブカフェスタッフは継続して求人開拓をし、求人票はハローワークで受理するものの、同内容の求人開拓情報を「採用見込情報」としてジョブカフェ利用者にシェアする。またハローワークにおける利用者の引き継ぎも積極的に行い、職業紹介のサポートに努めるという。

...

残る問題は、ジョブカフェが独自に行う職業紹介事業である。

これは、併設ハローワークの側に連携力が乏しい場合に問題となり、実際にはハローワークが併設されない地方拠点での喫緊の課題である（写真11参照）。前者の問題は、もちろん本稿で扱うものではない。「仕事はあるけどハローワークの業務範囲だし」でお話にならないのは、〈地方型ジョブカフェ〉のさらに地方拠点である。

写真11 福岡県若年者しごとサポートセンター筑豊ランチ（飯塚市）。地方の雇用情勢を前提に、最小限の支援設備で利用者にどのような具体的サービスを実施すべきか、課題は尽きない。



サテライト、ランチ、コーナー、スポット等と称する地方拠点のカウンセラー等スタッフは1人か2人、求人情報検索用のパソコンと、カウンセリングブースがあり、1日に利用者は10人に満たないことさえある。こうしたジョブカフェの拠点としての商機と利用者満足は、個別ケアを施したのち「ここに来れば就職できる」サービスの提供に尽きる。小さくてもワンストップサービスを実践する。地元密着を目指す立地条件を、地元企業と地元の若者求職者との情報交換の場に転換し、職業紹介サービスを提供する。そのためには職業安定法のクリアが不可欠となる。拠点のジョブカフェの事業内容関係とスタッフ配置の都合にもよるだろうが、設置者あるいは設置協力者としての

都道府県市町村が法第33条の4第1項の規定による事業届出をするか、拠点事業について法第33条第1項の許可を有する無料職業紹介事業者に委託する。

ジョブカフェモデル事業が終了した現在では、委託予算の財源確保が大変かもしれない。事業者も地方のまた地方拠点にて実績を作れるかどうか未知数であるから、事業の受託に二の足を踏むかもしれない。

地方進出を図る人材供給ビジネスは、主として非正規雇用の人材確保のために主要都市に営業所を展開中であり、これがジョブカフェ風であることは前述した（写真1参照）。そこでは少ない担当者が来訪者に対して次々と相談形式で面接を進め、職業紹介をその場で行う（ジョブカフェの上を既にいってるではないか！）。就業先は、無論地方ではなく、関東中京圏の製造工場等の現場であり、つまり人材の流出である。非正規雇用とは派遣労働や請負労働であり、入れ替わりが激しいから、求人数より多めに若い者から採用する。

ジョブカフェの設置者は、こうした事業者の狙いを見極めて委託先を定める必要があり、同時にこれら人材供給ビジネスは、職業紹介の局面ではジョブカフェの強力なライバルである。地元志向の若者にいかに魅力ある地元事業者の求人情報を提供し、職業紹介できるかが、拠点の実際の課題である（写真12参照）。

職業紹介の実施にあたって現実的かつ具体的な解決手法の一つは、地方拠点の設置者ないし設置協力者となる地方公共団体の事業届出である。面倒な計画策定はあるが、行政にとってそれほど難しいものではない。これはモデル地域の話に限らず、広義の〈ジョブカフェ〉がもつ拠点サービスの有効化のために共通する手法である。

...

その次に、地方拠点で可能な職業紹介がジョブカフェ本体でできない筈はないという話になる。開拓による求人情報の共有から、利用者への具体的な情報提供と職業紹介をジョブカフェで行う。それが利用者のメリットになることは先に触れた。これを委託する場合、受託事業者側は関連ビジネスモデルを既に展開し、事業許可を有しているケースが多いから、支障はなかろう。

既存の併設ハローワークは、面白くないかもしれない。設置者に招かれて併設したというのに冷たい仕打ちになるのは確かだ。だが事業独占の根拠はすでに規制改革で失われている。職業紹介の事業運営上のノウハウをハローワークはさほど主張できない。内部の職掌分割によって、求人開拓、求人情報管理、職業紹介の各局面の担当者は同一ではなかったし、内部での情報共有等も進まなかったのである。

5 おわりに

ワンストップサービスは、一箇所で就業支援と職業紹介を目指した。それが利用者に対するサービスの目的である。多くのジョブカフェでは、民間事業者を中心にスタッフが利用者にはカウンセリングを行い、各種セミナーを開催する一方、そのプロセスを経たのち若者は、セカンドストップとして併設するハローワークにたどり着き、職業紹介を受ける。だが、それは多くの場合、紹介という名に値しない単なる求人情報探索である。紹介状がでるから職業紹介というのかも知れないが、紹介状は一求人につき求職者に何枚でも出していることを慣れない若者らもさすがに知っている。

その結果、特に雇用情勢が悪化してやまない地方のジョブカフェでは、利用者にとってカウンセリング内容とサービス出口の求人情勢が整合せず、ジョブカフェ事業者らにとっては出口を想定できない個別心理的かつ一般就職技術の支援の提供に尽き、おまけに併設ハローワークにとっては「よう分からん訓練をトナリでしてきた若いもんが端末いじとるなあ。『はいこれ紹介状、これ持って面接ね。行ってらっしゃい』」程度のサービスにいつまでも留まることになる。

...

ワンストップサービスの過程にて、利用者となる若者はカウンセラー等のスタッフ等から個別の

写真12 ジョブカフェぐんま北毛サテライト(沼田市)では、温泉観光地と果樹農業等の事業者を中心に、若者をダイレクトに就職させる「就職直行便」プログラムを展開していた。地方拠点が実施する具体的な職業紹介事業のひとつであり、特色といえよう。これを可能にしたのは、人材供給や転職支援の手法と実績を持つ民間事業者への委託である。



手ほどきを受ける。そのチャンスを活かして、出口までの支援を完結する。就職の面倒を見る（写真13、14参照）。

そのためには、カウンセラー等ジョブカフェスタッフが、求人開拓や職業紹介を兼務できる必要がある。これについて職業安定法上の制約はさほど大きくない。解決できるレベルまで規制改革が進んでいる。

「市場化テスト」、「ハローワーク民営化」といったフレーズは職業安定行政をピリピリさせ、民間事業者の事業遂行万能論には寄るべきでないが、それとジョブカフェにおける職業紹介事業の実施および展開は別物である。

ジョブカフェのスタッフらが職業紹介を引き受けることで期待できる効用がなお存在する。それは「契約指導」、「就業実践教育」である。

これまで一般的な技術支援レベルにとどまった求人検索の仕方、求人票の読み方、電話の掛け方、履歴書の書き方、面接における自己アピールの仕方を超えて、利用者と具体的な求人情報を共有しながら、その求人内容の確認、その求人企業の志向、企業における労働条件の向上可能性を含め、スタッフが契約締結段階の支援を行うことが可能になる。

カウンセラーのにわか仕込みの会社観や就業観より、若者が実際に就業上直面する困難のほうがよほどシビアである。求人票や雇入通知書の様式等を前にして、ジョブカフェのスタッフが若者に

写真14 職業紹介を行うジョブカフェぐんま高崎センターのフロア業務を受託するのは有限会社ワークエントリー。地元ベンチャー企業だ。地元密着型の求人開拓と職業紹介が可能なのは、高い同県の有効求人倍率のほかにも理由があることを知るべきである。



写真13 設置者であれ事業受託者であれ、利用者に職業を紹介するのがサービスの完結。ジョブカフェ京都（現京都ジョブパーク）では、かつて見込みある利用者に対し、ジョブカフェが独自に開拓した求人情報を提供していた。その際、利用者はセミナー参加やスキル保証が義務付けられた。利用者の自己努力へ行政が支援を提供するベストミックスの一例として参考になるのは確かだろう。



対して働く準備過程の具体的説明を施すことは案外重要である。若者の就職後の職場定着対策にもつながるだろう。これは例のジョブカフェ風営業所では決して行われない契約指導と実践教育だ。今後のジョブカフェのセールスポイントとしてアピール材料になりうる。

...

本稿ではもっぱら〈地方型ジョブカフェ〉に着目してその問題点を縷々指摘したが、都会型のジョブカフェにも別の問題はある。せわしないジョブカフェのベースになれない若者の受け皿を想定した就業支援モデルが早急に必要だといえよう。

広義の〈ジョブカフェ〉に共通する問題もこれまた山積しているが、本稿では主として職業紹介の実効性に関する課題を述べた。

...

ジョブカフェモデルが構築されて3年、地域人材の育成や地域企業の活力再生を目指した中央省庁の目論見は、それに参画する大手民間事業者の職業紹介ビジネス関連領域への誘導と事業支援なのかもしれない。

その当否は本稿の扱うところではなく、せっきくの若者向けサービスの行政集合体が各地において機能分化を原因にする信用低下と不全状態に陥らないよう、ワンストップサービスの本来的意義を確認し、必要な提案に努めた次第である。

(こんやひろあき)

付 記

平成19年度から経産省のジョブカフェモデル地域は21箇所となり、機能強化が図られるという。中小企業や学校機関との連携等を通じて、人材育成及び人材供給の手掛かりを一層得るらしい。

この機能強化の名目に職業紹介は入らない。ワンストップサービスの充実もアピールされてない。それでも経産省の経済産業政策局産業人材政策室は「職業紹介するジョブカフェ」を丁寧に教えてくれた。同室の理解では、ハローワークを併設しないジョブカフェがそれだ。モデル地域のうち、茨城、群馬、そして大阪が、職業紹介を行っているという。もっとも「大阪は事業者任せです」とのこと。

大阪ではこれまでジョブカフェへ出向いていたハローワークに代わって、リクルートが『就職ショッポ Osaka』の名で、ジョブカフェフロアにて職業紹介ほか関連サービスを提供することになった。立派なワンストップサービスの具体的展開だ。リクルートは許可を得た有料職業紹介事業者である。といっても有料になるのは人材の紹介を受け、労働契約の締結を果たした企業の側。若年者の求人意欲にあふれ、コスト負担を厭わない企業が多数ある都会にて、紹介実績を確保できる見込みがあれば、民間事業者のビジネスモデルが成立するということだろう。

...

大学の紀要は印刷までにゆっくり時間を費やし、その間、大学の外の事情は刻々と変化する。〈地方型〉ジョブカフェの変化と問題の後追いをすべく、宮城、茨城、岐阜、そして北九州と回ってみた。ジョブカフェの事業活動を支援する「ジョブカフェサポートセンター」が、経産省の理解とは別に、上記の職業紹介の実施地域を教えてくれた。

宮城では、ジョブカフェにおける職業紹介の重要性を理解し、開設時から同フロアスペースに「仙台学生職業センター」を併設したほか、宮城労働局の職員2名をジョブカフェ側に配置した。平日の予約制ながら、在学生および既卒1年未満以外のジョブカフェ利用者全般に対し、求人票の提示や紹介状の発行ほか、職業紹介全般のサービスを提供できるという。自治体が事業届出をしなくてもジョブカフェにて職業紹介を可能にする一例である。

茨城では、県内5箇所のセンターに計6名のマッチングコーディネイターと称する求人開拓担当者を配置し、地元企業に若年者の正社員採用について理解を求め、求人を募る。各センターは、創業、IT、ものづくり産業ほか、立地する産業情勢等にあわせて分野別に特化された求人開拓を心がける。集められた求人情報は各センターのスタッフ間で共有され、各センターの来所者に対応するスタッフが求人情報を提供し、企業解説を加え、サービス出口での職業紹介を行う。「ハローワークの開拓する求人数と求人票規模には及びませんが、各セン

「JobCafe MIYAGI」ではワンストップサービスの工夫として職業紹介行為が可能な労働局スタッフをフロア内に配置している。予約制とはいえ工夫次第でサービス向上が図れる一例といえよう。



ターでの職業紹介実績の2、3割はマッチングコーディネーターが集めた求人です」と茨城県商工労働部労働政策課の担当者は説明する。

同県は当初、障害者、寡婦、高齢者といった就業困難な求職者を対象とする無料職業紹介事業の届出をし、その後ジョブカフェ利用者のために若年者の求人開拓を進めてきた経緯がある。なお「ジョブカフェいばらき」は、中高年齢者や子育てママといった利用者を含めて就業サポートを提供する茨城就業支援センターの別称であり、すでに若年者のみのワンストップサービスから脱却を果たしている。

岐阜では、それまで県内5箇所で開催していたジョブカフェ「ジンチャレ！岐阜県人材チャレンジセンター」を新年度から県内2箇所に絞った。うち、人口約12万人の多治見市に設置されている「ジンチャレ東濃」では、開設当初から許可を持つ受託事業者が職業紹介を実施し、事業者が改まった現在も職業紹介が続いている。新しい事業者の求人開拓員1名が、来所した利用者の就業マッチングを想定しながら、エリア内の中小企業から求

「無料職業紹介の届出および許可があることで、最も適任の利用者の一人を企業に推せる」と語る、ジンチャレ東濃のスタッフたち。



人を募る。開拓員はカウンセラーと同席し、利用者へ企業情報をシェアすることがある。ストックされた求人情報、webで検索できる求人情報の提供のほか、利用者のスキルアップの具合にあわせて、何ヵ月後かの求人を企業にお願いするのが売りだという。現在までの実績はわずかだというが「故あって就業に支障がたまたま生じた若者と、未経験でもやる気のある若年者を求めたい中小企業との、双方の満足を目指すに、事業者の職業紹介が可能であることのメリットは大きい」とのこと。

同県では、全求職者を対象とする無料職業紹介事業の届出を済ませ、マッチング支援をあらゆる求職者に展開するという。ジョブカフェを若者以外の求職者サービスの総合拠点にしようという姿勢は、先述の茨城県と同様の取り組みといえる。求人数を確保できる好条件の〈地方型ジョブカフェ〉の先端例とも理解できる。

...

都道府県のみならず、市町村でのジョブカフェを設置し、職業紹介に乗り出すところがある。北九州市はその一例だ。「若者ワークプラザ北九州」は、同市雇用開発課の説明によれば、かつてのジョブカフェ京都の職業紹介をモデルにし、市の事業として若者向けの職業紹介サービスの実施を労働局に届出した。そして平成16年8月に開設された小倉北区の同ワークプラザでは、4名の求人開拓担当事業者が集めた同市エリアの求人情報を、プラザ運営業務を受託する別事業者がカウンセリングとあわせて利用者に提供する。年間1500名程度の求人数を開拓し、他方プラザ利用者のうち年間700名程度が就職に至る。そのマッチングの中身は、開拓された求人情報等に対し利用者が自らアプローチして採用に至るものが4分の3、残る4分の1がカウンセラー他プラザスタッフのマンツーマンサポートによる親身の支援の結果だという。「就職という出口と目的を意識すると、利用者へのカウンセリングが職業紹介の一次面接になります。機能的なサポートで実績を確保し、紹介事業の信頼度も上がります」とのことだ。

なお、同プラザは福岡県若年者しごとサポートセンター（つまりジョブカフェ）の北九州ブランチに位置づけられ、同センターのスタッフがカウンセリング業務等をプラザ内で展開する。しかし、届出と許可の事業根拠がない同スタッフは、利用者への職業紹介サービスにタッチできない。もっぱらカウンセリングに特化したサポートに回らざるを得ないという。

「カウンセリングしながら、マッチングする。これが職業紹介できるプラザスタッフの強みです」との説明を、ワンストップサービスの関係者は深く理解すべきであろう。

「利用者の就職成就と定着まで面倒を見ることで、カウンセラーは仕事の達成感を味わいます。それが職業紹介できる別の意義になります」と語る、若者ワークプラザ北九州の事業統括担当者。同プラザ内には、独自の求人情報が毎日並ぶ。

