

## 第3章 実態調査からみたガイダンス援助業務の今後の方向づけ

### 第1節 職業ガイダンスについて

第1章「職業ガイダンス業務の現状」では、面接聞き取り調査で行った各質問の結果を項目ごとに分析し、各雇用促進センターにおける考え方、業務の取り組みの実際を全体傾向としてまとめてきた。そこには、担当者をはじめ多くの関係者によって試行錯誤が積み重ねられながら、職業ガイダンス業務が個人の職業的自立のために重要な役割を果たしてきたこと、そしてその過程で業務運営に関するさまざまなノウハウが蓄積されてきており、それが今日の職業ガイダンス業務の基礎をなしていることについて確認してきた。しかし、そうした努力にもかかわらず課題として残されているものも少なくない。次に記した指摘はいずれも今回の面接聞き取り調査の結果から判明した問題点とその対応で、いわば、これまでこの業務に従事してきた者の声を集約したものである。これらの課題を解決することによって職業ガイダンス業務は一層充実したものになると思われる。

第一の指摘は、職業ガイダンス業務の取り組み姿勢および職業ガイダンスで対象とする者の捉え方がセンターによって異なっていることである。まず取り組みの姿勢を大別すれば、いずれも“職業的自立を援助する”という立場に立つことが前提にあるが、センター全体では四つの考え方で運営されている。すなわち、(1)判断は来談者本人にまかせ、相談者はそれに必要な情報を提供するという立場、(2)前記(1)の立場よりやや踏み込んで、相談に参加するという立場、(3)積極的に方向性を示したり、あるいはとるべき態度を提示するという立場、(4)人間として生き甲斐、働き甲斐のある人生設計を組立てることを援助するという踏み込んだ立場に立つものである。

来談者は複数のセンターにまたがって相談を受けることはないので、センターによって対応の異なることが来談者に混乱を感じさせることはないが、センターを利用する人に安心感を与え、信頼を得るためにも、また実施する側にとっても職業ガイダンス業務が全国ネットで展開されていることや、センター間の業務の連携を図ることが重視されていることを考えると雇用促進センターの行う職業ガイダンス業務として統一したスタイルを形成することが必要である。

第二の指摘は、センター間にみられる姿勢の違いや対象に対する捉え方が異なることと同じことが、同一施設の中にもみられることである。すなわち、各センターには複数の担当者が在籍して相談業務に従事しているが、取り組みの姿勢、対象に対する考え方は個々の担当者によっても異なっていると思われることである。担当者のキャリアは職業安定所OB、学校教師OB、団職員等さまざまであり、それぞれが、過去の経験をベースにして相談業務に従事しているのが実態である。

来談者の多様な相談に対して定型的に対応するだけでは職業ガイダンスの役割は十分に果たされたいとはいえない。その意味で、個々の担当者の持ち味を生かした“私のやり方”を否定することは出来ないが、そのことだけが優先するようであってはならない。

そのためには、マニュアルに基づいた業務指針の徹底と職員研修の充実が必要で、それがまた全体のレベルアップをはかることにもなって職業ガイダンス業務が高いレベルで実施されていくことにもなるものと思われる。

第三の指摘は、各種心理・適性検査に対する考え方について“相談”イコール“心理・適性検査の実施”と理解する傾向が強いと同時に、検査の結果が絶対視される傾向のあることを指摘しておきたい。ことにVPI、VRT検査に見うけられるが、検査は相談業務を実施するための一手段であり、来談者の一つの側面を知ることはできても、すべてを知ることのできるものではないことを理解しなくてはならない。

先に、職業ガイダンスの取組み姿勢に、“積極的に方向性を示したり、とるべき態度を提示する”という、担当者の姿勢をかなり強く前面に出した姿勢でガイダンス業務を実施するというケースのあることを述べてきたが、仮にこうした姿勢に心理・適性検査の結果だけが使われることがあるとすれば望ましいことではない。

職業ガイダンスは、個々の自己実現の道を開かせる重要な業務であり、ことに新規学卒者に対してはその人の一生を左右する極めて重い役割が課せられている。心理・適性検査では興味、適性等来談者個人をみつめることはできるが、それは来談者の一側面であるにすぎないことに注意する必要がある。

第四の指摘は、心理・適性検査を重視するあまり、検査を行うことが適切でないと思われる来談者に対してもごくまれではあるが検査がなされていることである。

このような指摘がなされることは、担当者に検査の性格がよく理解されていないことにもよるが、多様な来談者に合った適切な検査がないことにも原因があるように思われる。現行の職業ガイダンス業務の対象には中高年齢者の相談希望者が数多くあり、その対応が迫られている。中高年齢者は豊富な職業経験を有しており、能力、意欲、身体状況等も個人差が大きい。また職業選択に際しても、自分の考えや方向を持っており、個人の価値観や志向性は、能力や興味よりも大きな要因になっている場合がある。職業ガイダンス業務を充実したものにするためには中高年齢者に対する検査のあり方が検討されるとともに、新しい検査の開発、あるいは既存の検査の効果的な導入について検討されることが必要である。

第五の指摘は、一般に担当者は心理・適性検査の結果について解釈し、評価することが充分でないと思われることである。面接聞き取り調査で、ある担当者が「自分の判断にときどき自信を持たなくなったり、不安を感じることもある」と述べていることが報告されているが、そのことが仮に態度に現れ、来談者に不安を与えるようなことがあれば影響ははかりしれないものがある。

個々の担当者が対象者別に適用する心理・適性検査の種類を理解し、適否を判断する力を身につけられるようにすることが必要である。各担当者の人生観、職業的経験は各種心理・適性検査に関する専門的知識と技術に裏づけされればより有効なものとなると思われる。

第六の指摘は、心理・適性検査の内容に実態にあっていない部分があり、来談者に不安を与えていることである。今回の調査記録の中に、職業興味検査の中にある職業が被験者にイメージされないというケースのあることが紹介されている。例えば「発破係」「出札係」あるいは「相場師」などは一般にはな

じみの薄い職業であり、職務の内容がイメージされにくいものの一つである。検査をより効果的に運用するためには社会の実態とより合致した内容の検査によって実施されることが必要である。

第七の指摘は、心理・適性検査によって導き出された結果に加え、雇用情勢等就職に直接かかわる情報は不可欠のものでこの両者が互いに関連を有した情報として提供されることが必要であるが、来談者に対する情報の提供は多くの場合、心理・適性検査の結果に偏り、雇用情勢等就職に直接かかわる情報の提供は必ずしも重視されているとはいえないことである。その理由は、情報の性格上、地域に密着したミクロな情報であることが優先的に求められており、必然的に各センターの担当者に作成の負担がかけられるという事情による。しかし、この情報の重要性は高く、質的にも量的にも充実した情報が各センターにおいて作成されることが必要である。

なお、これに関連し、雇用促進センターの施設の活用について触れておきたい。雇用促進センターの多くは恵まれた立地条件にあり、地域の情報伝達の発信基地としての条件を備えている。この条件を生かすためには、誰もが気軽に訪れて情報収集の場として親しまれるような雰囲気作りに心がけることが必要である。

第八の指摘は、各センターによって作成される情報とは異なり、事業団本部に対して質量ともに充実した全国ベースの情報の整備を期待していることである。この種の情報としてはこれまでに「職業ガイドブック」、「なるにはシリーズ」等があるが、文字による理解になじみにくい者の来所も少なくないことを考えると視覚に訴えた情報を作ることの意義は大きく、上記ガイドブック、シリーズに類した資料を映像化することは意義が大きいと考える。

なお、映像による情報伝達に関していえば、今日、マルチメディアによる情報伝達が大きく取上げられており、職業ガイダンスの分野においても用途は大きいものがある。例えば、情報のネットワーク化をはかることによって全国規模で会社情報を入手できることはもちろん、“勤労体験プラザ”と連携することによって職業の擬似体験ができれば全国の新規求職者、離転職者には内容の濃い職業ガイダンスを行うことが可能となる。

第九の指摘は、職業安定所との関連についてである。職業ガイダンス業務を推進するにあたって職業安定所とセンターとの関係は相互補完の関係にあることが望まれているが、職業ガイダンス業務が職業安定所側に充分理解されていないと考えているものが多く、業務連携の推進に関し、支障を感じている者が少なくないことである。その原因は、センター側からの業務案内のあり方にも反省すべき点があると考えている者もいるが、職業安定所側で職業紹介・指導の過程で職業ガイダンス業務の制度を利用することを奨励して欲しいと考えている者も少なくない。

要は両者の理解と協力に尽きるが、できることから始めるとすれば、まずわれわれの立場から職業安定所主催の会への参加、一日ハローワーク、女性のための一日相談会等、各種イベントへ積極的に参加をし、理解を求める働きかけをすることが必要となる。

第十の指摘は、主としてカウンセラーの活用に関して、専門性の問題、日程調整が困難等の理由から

活用が充分できず、必要なサービスが提供できないでいることである。

今日、心理的な問題でカウンセリングを必要とする来談者は少なくない。また心理的問題以外にも職業生涯全般に係わる問題についてカウンセリングを必要とする者も少なくない。センターにおけるカウンセリングが社会の要請に応える重要な役割を担っていかなければならない立場にあることを認識することが必要である。そのため今後のカウンセリングのあり方については部外の専門家に委嘱するだけでなく、事業団としても職業に精進し、カウンセリングを担当できる者を育成することが必要となる。

第十一の指摘は、前述の指摘一から五および十ともかかわるが、職業ガイダンス業務担当者に系統的な研修が行われていないことについての指摘である。

すでにみてきたように、(1)施設間、担当者間に職業ガイダンス業務に関して共通の認識の薄いこと、(2)各種心理・適性検査が過大に評価され、その結果が必要以上に重視される傾向のあること、(3)相談を行うにあたって個人のスタイルが優先され、業務上のノウハウが属人的になり、業務の引継に問題が残されること、(4)担当者自身が不安を感じつつ業務に従事していること、等々が指摘されている。一方で、センターは地域の職業に関する情報伝達の発信基地としての役割が期待されている。こうしたことを考えれば、担当者の資質の向上をはかり、職業ガイダンス業務について事業団のスタイルを確立するため多くの担当者が参加可能な職員研修は不可欠となる。中央研修、ブロック研修等が定期的、系統的に行われることが望ましい。

なお付言すれば、研修は各種心理・適性検査の運用、カウンセリング能力の付与に偏るばかりでなく、雇用状況等就職に必要とされる地域の情報を作成し、提供することの重要性についても触れられることが必要である。

## 第2節 女子再就職援助業務について

### (1) ナイスワークセミナー実施上の関係機関との状況

聞き取り調査を行った雇用促進センターの多くは、21世紀職業財団や女性職業センターも含めた関係機関の連絡協議会のメンバーとして参加を得て、日程等も含めて事前調整を行い、講師派遣や募集について協力を得ている状況にある。このような状況にみられるように、募集・講師・日程・会場等については、実施計画作成の段階で、関係機関との調整が必要であるといえる。

関係機関とは、連携によりナイスワークセミナーを実施している状況にあり、ナイスワークセミナーの実施を円滑に進めるためには、この状況を継続することが必要である。今後は、このような協力関係をさらに進めて、雇用促進センターと関係機関が実施する講習等の募集を一体的に行うことや、受講者の就職に関する情報提供等などに対する互いの協力も必要であると思われる。

### (2) ナイスワークセミナーの受講者の募集について

今回、調査を行った雇用促進センターのほとんどが、パート訓練とセットにより、受講者の募集を行っていた。このような募集を行う理由としては、ナイスワークセミナーとして単独で募集しても、その内容をイメージしてもらいにくいことが原因であるようだ。そのため、パート訓練とセットで受講者の

募集を行うことが多く、パート訓練とセットで実施するのが効果的と考えている施設が多い。しかし、一方では、パート訓練との日程の都合により、ネットワークセミナーとパート訓練をセットにしていない施設もある。このように単独で募集している施設も見受けられるが、現状を考えれば受講者の募集については、パート訓練とセットで行うことが効果的であるように思われる。

次に、募集の方法について述べれば、ネットワークセミナーの知名度を高めるため、新聞、市町村広報誌、リビング情報誌などを積極的に活用した広報が必要であり、パンフレット、ポスター等の改善を図ることや、有料の広報を行うことなどの募集方法を考える必要がある。

ネットワークセミナー担当者には業務に関する研修が実施されていないが、受講者の確保に関連して雇用情勢等の地域の情報の把握や情報収集が不可欠であるので、担当者に対する中央研修、ブロック地域研修等が定期的、系統的に行われることが望ましい。

さらに付言すれば、ブロック地域内の担当者間の意見交換等のための担当者会議が定期的に行われることが必要である。

### (3) ネットワークセミナーのカリキュラムについて

ネットワークセミナーは、標準カリキュラムにより実施している施設が多く見られる。

標準カリキュラムの中で、ネットワークシートと自己診断ガイドは、施設によって利用の仕方が違うものの、ほとんどの施設で活用されている。それらは、再就職に向けて自分の課題を確認し、ネットワークセミナーで得られる情報を自分の課題と結びつけて、仕事探しのノウハウとして役立てている。ネットワークシートと自己診断ガイドは、ネットワークセミナーを進める中では重要な役割を果たすものと考えられるので、今後もより一層の活用が図られる必要がある。

また、ネットワークセミナーは、職業に関する適性を把握し求職活動に関する知識を習得させるために、地域の状況・受講者ニーズ等、地域性を考慮したカリキュラムに編成することとされている。このため、カリキュラムの内容については、標準カリキュラムを基にして、地域雇用情報をはじめ、国際交流講話、仕事に必要な資格取得等のアドバイスなどを取り入れる必要がある。そして、カリキュラムを進めるに当たっては、民間企業にいる講師の活用、地域企業の業務内容をビデオにより紹介するなどのビデオの活用、さらにテーマごとに選択受講ができるようにすることも、今後検討する必要がある。

### (4) ネットワークセミナーとパート訓練との関係について

パート訓練との関係は、前述の(2)で述べたように、ネットワークセミナーとパート訓練をセットで募集している施設が多く、ネットワークセミナーを前に、その後にパート訓練という日程が一般的になっている。パート訓練とセットで実施するに当たっては、パート訓練の受講者が多いことが問題として挙げられていたが、そのようなことよりもパート訓練とセットで実施することが受講者にとって、労働意欲の向上に繋がり、就職にも役立つということで、好評であるという状況が報告されている。

このような状況から、パート訓練とセットでネットワークセミナーを実施することが意味があると考えられる。そして、パート訓練とセットで実施することでは、日程、会場などの面での対応が不可欠となる。

## (5) ナイスワークセミナー修了者に対するフォローアップ

フォローアップの実施は、次の二つに大別できる。

一つは、ナイスワークセミナー修了時にハガキを渡し、おおむね3カ月後に就職状況を回答させ、回答のない場合は、電話によって督促をする方法である。

二つは、前述の他に、1年間の修了者を集めて、講演、パネルディスカッションをすることや、職業安定所、パートバンクの求人情報を送付するなどの方法である。

後者の方法をとる施設は現状では少ないが、このようなことは職業能力開発や求人に関する情報の提供において意味があることである。

なお、調査の中では、就職状況の把握が充分できないという担当者の声に接してきた。その理由として、電話をかけても不在が続いたり、ハガキの回収がほとんど出来ない、短期間で離職を繰り返しているなどが挙げられていた。このようなことの対策としては、ハガキによる回数を増やす、夜間に電話をする、修了者同士の情報交換の場を設けるということも必要であるように思う。

前述の(1)～(5)まで、聞き取り調査の結果を基に、ナイスワークセミナーを実施する上での問題点とその対応について整理してきた。これらを、今後の女子再就職援助業務に反映させ、より一層の再就職の促進を図っていくことに役立たせることが大切である。