

資 料

資料1 委員会概要

1 概要

ライフステージに応じたキャリア形成支援の実態調査により、キャリア形成における課題を把握し、ライフステージに応じたキャリア・コンサルティングと支援の方向性について検討を加え、今後のキャリア・コンサルティングの実施や訓練コースの計画等に役立てる。

2 目標

- ・キャリア・コンサルティングを行う方々に情報を提供できる。
- ・訓練生及びキャリア・コンサルティングを受ける方々に対するサービスの向上を図ることができる。
- ・キャリア・コンサルタント養成講座に対する補助教材として役立つ。

3 内容

- (1) テーマに係るキャリア・コンサルティングの現状・課題・将来展望等
- (2) ライフステージ別のキャリア形成課題の整理（キャリア形成の意識やキャリア形成を図るための課題についてタイプ別に整理し、ライフステージの設定を行う。）
- (3) アンケート調査による相談事例の収集及び分析
- (4) ヒアリング調査によるキャリア・コンサルティングの情報収集
- (5) テーマに係るキャリア・コンサルティングのモデルケースの分析
- (6) ライフステージに応じたキャリア形成の課題と方向性
- (7) その他

4 委員会開催

平成17年度において委員会は下記のとおり3回開催された。

4-1 第1回委員会

日 時：平成17年 9月28日（水） 10：00～12：00

場 所：職業能力開発総合大学校 起業・新分野展開支援センター 特別会議室

議 題：1. 研究内容について

2. ライフステージからみたキャリア形成の課題について

3. 調査内容について

4. その他

4-2 第2回委員会

日 時：平成17年11月28日（月） 14：00～17：00

場 所：職業能力開発総合大学校 起業・新分野展開支援センター 特別会議室

議 題：1. 第1回委員会議事録について

2. ライフステージ別にみた相談ニーズと支援の問題点と解決策

① 事例の整理結果

② アンケート調査結果

③ ヒアリング調査結果

3. ライフステージに応じたキャリア形成支援の方向性の検討

4. キャリア形成支援に係る提案

5. その他

4-3 第3回委員会

日 時：平成18年 1月16日（月） 13：00～16：00

場 所：生涯職業能力開発促進センター 201B セミナールーム

議 題：1. 第2回委員会議事録について

2. 報告書（案）について

3. ライフステージに応じたキャリア形成支援に係る提案とまとめ

4. その他

資料2 調査の実施

都道府県センター等において実施されているキャリア形成支援の実態等をアンケート及びヒアリングによって調査した。

なお、調査結果については、本報告書の第2章及び第3章において記述している。

1 アンケート調査

(1) 目的

キャリア形成に関する相談担当者に対してアンケートを実施し、年齢層別におけるキャリア形成支援の取組の実態と課題等について把握する。また、各相談担当者からキャリア・コンサルティング及び能力開発のモデルケースの事例等を収集する。

(2) 調査対象者

キャリア形成に関する相談を担当している能力開発総合アドバイザー、能力開発支援アドバイザー、キャリア形成支援相談員（非常勤を含む）

(3) 調査内容（資料3参照）

- ① 対象者属性（性別、年齢、雇用形態）
- ② 相談員としての経歴状況
- ③ 年齢層別にみた相談内容の状況
- ④ 年齢層別にみた相談者の特徴と支援上の課題
- ⑤ 年齢層別にみた対応上の工夫・提案
- ⑥ 年齢層を視点とした職業能力開発プログラムの課題
- ⑦ 具体的な成功事例
- ⑧ 自由記述

(4) 調査時期

10月下旬～11月上旬

2 ヒアリング調査

(1) 目的

ライフステージに応じたキャリア形成上の課題を把握するとともに、ライフステージに応じたキャリア・コンサルティングの実態を聴取し更にモデルケースの事例等を収集することを目的とする。

(2) 調査対象

a 対象施設

- | | |
|--------------------|-----|
| ・民間企業 | 5企業 |
| ・機構施設（都道府県センター ほか） | 5施設 |

b 対象者

- ・民間企業

キャリア・コンサルティング業務の担当者

- ・機構施設（都道府県センター ほか）

能力開発総合アドバイザー、能力開発支援アドバイザー等、キャリア・コンサルティング業務の担当者

(3) 調査内容（資料4参照）

- ・キャリア形成支援の実態
- ・キャリア形成支援の課題

(4) 調査時期

平成17年11月上旬から平成18年1月上旬

資料3 アンケート調査結果

1 アンケート調査票

雇用・能力開発機構におけるキャリア形成支援に関する調査

(研究テーマ「ライフステージに応じたキャリア形成のための職業能力開発モデルケース研究」に係る調査)

◆ご協力をお願い◆

- 1 本アンケート調査は、雇用・能力開発機構でキャリア形成に関する相談を担当している皆様に、キャリア形成支援の実施状況や相談者の方々について、課題等をお尋ねするものです。

キャリア形成支援を行う方々への情報提供や相談者の方々へのサービス向上等を図るため、ライフステージに応じたキャリア形成のあり方及び職業能力開発のモデルについて検討する資料とさせていただきたく、ご多忙のこととは存じますが、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

- 2 ご記入いただいた調査票は、11月7日（月）までに下記のEメールアドレスあてに送信または、下記あてにホチキス留めのうえご郵送くださいますようお願い申し上げます。

※データで送信する際のファイル名に施設名をご入力ください。

例：H17キャリア形成支援アンケート調査票（〇〇センター）

- 3 記入欄が不足した場合には、下記の対応をお願い申し上げます。

- ① パソコンで入力する場合

記入欄の高さを変更して構いません。

- ②直接記入する場合

用紙を増やして構いません。ただし、どの問いの回答か判別できるように記入してください。最後は必ずホチキスで留めてください。

- 4 ご回答いただきました内容は、すべて統計的に処理され、貴施設名が外部に出るなどのことは決してございません。忌憚のないご意見やお考えをお聞かせいただきたくお願い申し上げます。

- 5 本調査の結果は能力開発研究センターの調査研究報告書としてご提示いたします。

- 6 ご不明な点につきましては、下記までお問い合わせください。

独立行政法人 雇用・能力開発機構
職業能力開発総合大学校 能力開発研究センター
開発研究部 訓練技法研究室 担当：〇〇

〈 最初に、あなたご自身についてお聞きかせください。(以下の①～③にご回答ください) 〉

① 現在の職名と 経験年数 (いずれかに○)	1 能力開発総合アドバイザー () 年) 2 能力開発支援アドバイザー () 年) 3 キャリア形成支援相談員 () 年)
② いままでのア ドバイザーに関 連する業務経験 (いくつでも○)	1 機構の職業能力開発施設での指導員業務 2 機構における上記②-1以外の相談業務 3 機構における上記②-1、2以外の業務 4 機構以外の職業能力開発施設での業務 5 企業での人事労務、従業員教育関連業務(フリーのコンサルタントも含みます) 6 公共の人材紹介業務 7 民間の人材紹介会社での業務 8 大学等教育機関での就職指導 9 その他 () 10 1～9のような経験はない
③ ②のうち、最も 経験の長いもの	

〈 あなたの相談員としての経験についてお聞きします 〉

問1 ご自身の研修受講や資格取得についてお聞かせください。(いくつでも○)

1 機構でのアドバイザー育成研修修了(能力開発総合アドバイザー育成研修、能力開発支援アドバイザー育成研修、雇用開発コーディネータ育成研修) 2 キャリア・コンサルタント(キャリア・コンサルタント養成講座修了含む) 3 産業カウンセラー 4 臨床心理士 5 その他 ()

問2 年間に担当する相談件数(労働者の方(求職者及び在職者)、無業者の方を対象とした相談)をお聞かせください。(概数で結構です)。

【 】件

〈 ご担当された相談者の方の状況についてお聞きします 〉

問3 最近3ヶ月の年代層別の相談件数について、多い順に、1～3まで順位を表内に記入してください。

順位	年齢層	年齢区分	説明
	24歳以下	若年期(前期)	様々な分野の仕事やその必要条件を知る。希望の仕事をしぼり込んでいき、その仕事に就く時期
	25歳～34歳	若年期(後期)	一定の職業に自分を方向づけ、経験を積み、生産的に活動する時期
	35歳～44歳	壮年期	職業的専門性を高め、昇進し、その職業分野に貢献していく時期
	45歳～59歳	中高年期	確立してきた職業的地位を維持しながら、配下への指導・管理的役割を果たすための新たな知識やスキルを身につける時期
	60歳以上	引退期	引退後の新たな仕事に加え、地域活動や趣味を楽しむ、新たなライフスタイルを形成する時期

〈 年齢層から見た、相談内容や相談者の特性についてお聞きします 〉

問4 あなたの担当している相談の内容について、年代層別にみると、どのようなものが多いですか。ア)～オ)について、表下の選択肢欄から5つ以内を選んで、番号を回答欄に記入してください。

「18 その他」を選択した場合は、回答欄のその他欄に具体的に記入してください。

	主な相談内容(5つ以内)					
ア)若年期(前期) (24歳以下)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その他
イ)若年期(後期) (25歳～34歳)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その他
ウ)壮年期 (35歳～44歳)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その他
エ)中高年期 (45歳～59歳)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その他
オ)引退期 (60歳以上)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	その他

〈 選択肢欄 〉

- 1 自分の適職に関する相談（適性診断等のアセスメント等の診断を含む）
- 2 就職のための職業訓練の受講に関する相談
- 3 離転職者のための職業能力開発に関する相談
- 4 在職者のための職業能力開発に関する相談
- 5 無業者やフリーターのための職業能力開発に関する相談
- 6 上記3～5以外の職業能力開発に関する相談
- 7 就職準備に関する相談（履歴書や職務経歴書の書き方、面接の受け方等）
- 8 未就労・不安定就労者の就職に関する相談
- 9 キャリア（職務経歴）の棚卸と方向性に関する相談
- 10 自発的な転職に関する相談
- 11 就業形態の変更に関する相談（非正社員から正社員への転換、その逆、等）
- 12 リストラや倒産・解雇などに伴う相談
- 13 早期希望退職後の就職に関する相談
- 14 起業に関する相談
- 15 女性の再就職や職業能力開発に関する相談（育児や主婦業等の事情により仕事を中断していた女性の相談）
- 16 Uターン、Iターンに伴う職選びに関する相談
- 17 定年後の再就職に関する相談
- 18 その他

問5 あなたが担当している相談者の方で、ア)～オ)の年代層別に、下記の選択肢欄の項目について、「ほぼ満足できる水準にある人が多いと判断できる項目」と、「満足できる状況にある人が少なく、相談・援助の強化が必要であると判断している項目」について、それぞれ3つ以内を選び、回答欄に記入してください。

「15 その他」を選択した場合は、回答欄のその他欄に具体的に記入してください。

また、特に相談・援助の強化が必要な項目を1つ選び、具体的な対応策を記入してください。

	年代層の特徴		特に相談・援助の強化が必要な項目とその具体的な対応策(自由記載)
	ほぼ満足できる水準にある人が多い	満足できる状況にある人が少なく、相談・援助の強化が必要	
ア)若年期・前期 (24歳以下)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	→ <input type="checkbox"/>
イ)若年期・後期 (25歳～34歳)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	→ <input type="checkbox"/>
ウ)壮年期 (35歳～44歳)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	→ <input type="checkbox"/>
エ)中高年期 (45歳～59歳)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	→ <input type="checkbox"/>
オ)引退期 (60歳以上)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> その他	→ <input type="checkbox"/>

〈 選択肢欄 〉

1 就職・転職活動に対する主体性・積極性の程度	9 自分に対する自信の程度
2 就職・転職活動に対する動機の明確さの程度	10 能力開発に対する積極性の程度
3 就職・転職準備の程度(履歴書等の書き方、面接の受け方等)	11 変化に対する柔軟性の程度
4 自己の価値観や志向性の理解の程度	12 就業の基本スキル(PCスキル、マナー等)の程度
5 自己の能力に対する理解の程度	13 特定の専門的スキル・経験の程度
6 雇用環境についての理解の程度	14 家族の理解・協力の程度
7 幅広い職業に対する知識の程度	15 その他
8 コミュニケーション能力の程度	

＜ 年齢層から見た、支援の課題についてお聞きします ＞

問6 あなたは、年代層に対応したきめ細かなキャリア形成支援を行うために、特に重視していることがありますか。ア)～オ)について、表下の選択肢欄から3つ以内を選んで、番号を回答欄に記入してください。また、それらに対し、特に効果的と思う項目を1つ選んで番号を記入し、その具体的な内容（現在行っている具体的な対応策や今後創意工夫すべき点等）を記入してください。

「16 その他」を選択した場合は、回答欄のその他欄に具体的に記入してください。

	重視している点	特に効果的と思う項目とその具体的な内容
ア)若年期・前期 (24歳以下)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> → <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-left: 10px;"></div> その他	
イ)若年期・後期 (25歳～34歳)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> → <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-left: 10px;"></div> その他	
ウ)壮年期 (35歳～44歳)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> → <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-left: 10px;"></div> その他	
エ)中高年期 (45歳～59歳)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> → <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-left: 10px;"></div> その他	
オ)引退期 (60歳以上)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> → <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin-left: 10px;"></div> その他	

＜ 選択肢欄 ＞

- | | |
|---|---|
| 1 今後の職業生活全体に関する考え方の説明
2 職業生活全体を通じた能力開発に関する説明
3 実施する職業能力開発に関する具体的な内容説明
4 職業適性検査、職業興味検査等、自己理解のための検査の実施
5 自分の職務の棚卸し、スキルチェック
6 キャリアシートの作成等による長期ビジョン構築
7 労働市場、求人・就職状況等の説明
8 希望職種に関する具体的な職務内容等を知るための各種支援 | 9 職業講話等を活用した就職活動に対する意識啓発
10 職業意識等の啓発を目的としたグループディスカッションによる支援
11 職業人としてのビジネスマナー等に関する講習
12 履歴書・職務経歴書の書き方指導
13 面接等に関する指導・演習
14 求人情報の収集・提供
15 就職活動における成功事例、失敗事例等の事例集作成
16 その他 |
|---|---|

問7 あなたが近年ご担当された相談事例の中で、特にご自身の創意工夫により成功したものがあれば、ご紹介ください。(別の年代の事例を2つご記入ください。)

事例	年代【 1. 24歳以下 2. 25～34歳 3. 35～44歳 4. 45歳～59歳 5. 60歳以上 】
1	<p data-bbox="256 394 466 430">① 相談の経緯</p> <p data-bbox="256 1003 1083 1039">② 対応上の問題点・課題（個人に内在する課題、環境上の課題等）</p> <p data-bbox="256 1285 1137 1321">③ 問題点にどのように対応したのか、どのような成果に結びついたか。</p> <p data-bbox="256 1532 735 1568">④ なぜ成功したと思うか、その理由</p> <p data-bbox="256 1778 413 1814">⑤ その他</p>

事例 2	年代【 1. 24歳以下 2. 25～34歳 3. 35～44歳 4. 45歳～59歳 5. 60歳以上 】
	① 相談の経緯
	② 対応上の問題点・課題（個人に内在する課題、環境上の課題等）
	③ 問題点にどのように対応したのか、どのような成果に結びついたか。
	④ なぜ成功したと思うか、その理由
⑤ その他	

問8 最後に、キャリア形成支援をするうえでの課題やご意見等がありましたら、下欄に自由に記入してください。

--

下欄にあなたの所属をご記入ください。

所属施設名	
-------	--

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

2. アンケート調査集計結果

最初に、あなたご自身についてお聞きかせください。(以下の①～③にご回答ください)

① 現在の職名と経験年数 (いずれかに○)

	全 体	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
全 体	421 (100.0%)	37 (8.8%)	101 (24.0%)	264 (62.7%)	19 (4.5%)
1 能力開発総合アドバイザー	55 (100.0%)	0 (0.0%)	3 (5.5%)	35 (63.6%)	17 (30.9%)
2 能力開発支援アドバイザー	348 (100.0%)	33 (9.5%)	91 (26.1%)	223 (64.1%)	1 (0.3%)
3 キャリア形成支援相談員	18 (100.0%)	4 (22.2%)	7 (38.9%)	6 (33.3%)	1 (5.6%)

② いままでのアドバイザーに関する業務経験 (いくつでも○)

1 機構の職業能力開発施設での指導員業務	71 (17.8%)
2 機構における上記②-1以外の相談業務	191 (48.0%)
3 機構における上記②-1, 2以外の業務	73 (18.3%)
4 機構以外の職業能力開発施設での業務	40 (10.1%)
5 企業での人事労務、従業員教育関連業務	155 (38.9%)
6 公共の人材紹介業務	102 (25.6%)
7 民間の人材会社での業務	18 (4.5%)
8 大学等教育機関での就職指導	14 (3.5%)
9 その他	24 (6.0%)
回答件数	398

③ ②のうち、最も経験の長いもの

1 機構の職業能力開発施設での指導員業務	56 (14.4%)
2 機構の②-1以外の相談業務	91 (23.5%)
3 機構の②-1, 2以外の業務	18 (4.6%)
4 機構以外の職業能力開発施設での業務	12 (3.1%)
5 企業での人事労務、従業員教育関連業務	128 (33.0%)
6 公共の人材紹介業務	59 (15.2%)
7 民間の人材会社での業務	11 (2.8%)
8 大学等教育機関での就職指導	2 (0.5%)
9 その他	11 (2.8%)
合 計	388 (100.0%)

問1 ご自身の研修受講や資格取得についてお聞かせください。(いくつでも○)

1 機構でのアドバイザー育成研修修了	328 (81.0%)
2 キャリア・コンサルタント	131 (32.3%)
3 産業カウンセラー	52 (12.8%)
4 臨床心理士	1 (0.2%)
5 その他	53 (13.1%)
回答件数	405

問2 年間に担当する相談件数をお聞かせください。

0~499件	151 (36.6%)
500~999件	85 (20.6%)
1000~1499件	50 (12.1%)
1500~1999件	33 (8.0%)
2000~2499件	26 (6.3%)
2500~2999件	20 (4.8%)
3000件以上	48 (11.6%)
合計	413 (100.0%)

問3 最近3ヶ月の年代層別の相談件数について、多い順に、1~3まで順位を表内に記入してください。

	1位 (n=421)	2位 (n=420)	3位 (n=389)
24歳以下	57 (13.5%)	92 (21.9%)	77 (19.8%)
25歳~34歳	287 (68.2%)	95 (22.6%)	31 (8.0%)
35歳~44歳	44 (10.5%)	122 (29.0%)	191 (49.1%)
45歳~59歳	32 (7.6%)	107 (25.5%)	85 (21.9%)
60歳以上	1 (0.2%)	4 (1.0%)	5 (1.3%)
合計	421 (100.0%)	420 (100.0%)	389 (100.0%)

問4 あなたの担当している相談の内容について、年代層別にみると、どのようなものが多いですか。ア)～オ)について、表下の選択肢欄から5つ以内を選んで、番号を回答欄に記入してください。

「18その他」を選択した場合は、回答欄のその他欄に具体的に記入してください。

	ア) 若年前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 自分の適職に関する相談	372 (89.4%)	340 (81.3%)	156 (39.0%)	74 (20.9%)	32 (10.2%)
2 就職のための職業訓練の受講に関する相談	318 (76.4%)	308 (73.7%)	273 (68.3%)	227 (64.1%)	167 (53.4%)
3 離転職者のための職業能力開発に関する相談	163 (39.2%)	245 (58.6%)	235 (58.8%)	179 (50.6%)	81 (25.9%)
4 在職者のための職業能力開発に関する相談	24 (5.8%)	59 (14.1%)	69 (17.3%)	40 (11.3%)	6 (1.9%)
5 無業者やフリーターのための職業能力開発に関する相談	206 (49.5%)	112 (26.8%)	10 (2.5%)	4 (1.1%)	0 (0.0%)
6 上記3～5以外の職業能力開発に関する相談	23 (5.5%)	20 (4.8%)	26 (6.5%)	31 (8.8%)	38 (12.1%)
7 就職準備に関する相談	258 (62.0%)	246 (58.9%)	164 (41.0%)	108 (30.5%)	61 (19.5%)
8 未就労・不安定就労者の就職に関する相談	170 (40.9%)	72 (17.2%)	15 (3.8%)	7 (2.0%)	10 (3.2%)
9 キャリア（職務経歴）の棚卸と方向性に関する相談	57 (13.7%)	139 (33.3%)	176 (44.0%)	142 (40.1%)	73 (23.3%)
10 自発的な転職に関する相談	43 (10.3%)	94 (22.5%)	99 (24.8%)	52 (14.7%)	23 (7.3%)
11 就業形態の変更にに関する相談	54 (13.0%)	78 (18.7%)	40 (10.0%)	19 (5.4%)	23 (7.3%)
12 リストラや倒産・解雇などに伴う相談	3 (0.7%)	10 (2.4%)	74 (18.5%)	168 (47.5%)	44 (14.1%)
13 早期希望退職後の就職に関する相談	1 (0.2%)	5 (1.2%)	8 (2.0%)	136 (38.4%)	20 (6.4%)
14 起業に関する相談	1 (0.2%)	2 (0.5%)	21 (5.3%)	46 (13.0%)	51 (16.3%)
15 女性の再就職や職業能力開発に関する相談	4 (1.0%)	45 (10.8%)	108 (27.0%)	36 (10.2%)	4 (1.3%)
16 Uターン、Iターンに伴う就職に関する相談	11 (2.6%)	18 (4.3%)	11 (2.8%)	8 (2.3%)	8 (2.6%)
17 定年後の再就職に関する相談	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	65 (18.4%)	258 (82.4%)
18 その他	16 (3.8%)	12 (2.9%)	8 (2.0%)	10 (2.8%)	27 (8.6%)
回答数（右カッコ内は回答者数）	1724 (416)	1805 (418)	1513 (400)	1352 (354)	926 (313)

問5 あなたが担当している相談者の方で、ア)～オ)の年代層別に、下記の選択肢欄の項目について、「ほぼ満足できる水準にある人が多いと判断できる項目」と、「満足できる状況にある人は少なく、相談・援助の強化が必要であると判断している項目」について、それぞれ3つ以内を選び、回答欄に記入してください。

● 「ほぼ満足できる水準にある人が多い」項目

	ア) 若前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 就職・転職活動に対する主体性・積極性の程度	117 (38.7%)	148 (42.2%)	154 (45.7%)	110 (34.7%)	31 (11.0%)
2 転職・就職活動に対する動機の詳細さの程度	57 (18.9%)	107 (30.5%)	120 (35.6%)	79 (24.9%)	40 (14.1%)
3 就職・転職準備の程度	42 (13.9%)	55 (15.7%)	55 (16.3%)	28 (8.8%)	15 (5.3%)
4 自己の価値観や志向性の理解の程度	28 (9.3%)	42 (12.0%)	47 (13.9%)	60 (18.9%)	69 (24.4%)
5 自己の能力に対する理解の程度	56 (18.5%)	68 (19.4%)	80 (23.7%)	91 (28.7%)	94 (33.2%)
6 雇用環境についての理解の程度	52 (17.2%)	66 (18.8%)	91 (27.0%)	116 (36.6%)	116 (41.0%)
7 幅広い職業に対する知識の程度	6 (2.0%)	10 (2.8%)	40 (11.9%)	68 (21.5%)	76 (26.9%)
8 コミュニケーション能力の程度	19 (6.3%)	21 (6.0%)	37 (11.0%)	54 (17.0%)	53 (18.7%)
9 自分に対する自信の程度	21 (7.0%)	18 (5.1%)	24 (7.1%)	40 (12.6%)	52 (18.4%)
10 能力開発に対する積極性の程度	87 (28.8%)	150 (42.7%)	96 (28.5%)	60 (18.9%)	22 (7.8%)
11 変化に対する柔軟性の程度	51 (16.9%)	44 (12.5%)	20 (5.9%)	6 (1.9%)	8 (2.8%)
12 就業の基本スキルの程度	34 (11.3%)	41 (11.7%)	27 (8.0%)	14 (4.4%)	6 (2.1%)
13 特定の専門スキル・経験の程度	2 (0.7%)	7 (2.0%)	43 (12.8%)	80 (25.2%)	81 (28.6%)
14 家族の理解・協力の程度	50 (16.6%)	23 (6.6%)	18 (5.3%)	36 (11.4%)	49 (17.3%)
15 その他	4 (1.3%)	3 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.7%)
回答者数	302	351	337	317	283

●「満足できる状況にある人が少なく、相談・援助の強化が必要」な項目

	ア) 若前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 就職・転職活動に対する主体性・積極性の程度	126 (31.1%)	49 (12.2%)	18 (5.2%)	17 (5.2%)	40 (13.8%)
2 転職・就職活動に対する動機の明確さの程度	134 (33.1%)	101 (25.1%)	35 (10.2%)	20 (6.1%)	23 (7.9%)
3 就職・転職準備の程度	123 (30.4%)	125 (31.1%)	85 (24.8%)	72 (21.9%)	41 (14.1%)
4 自己の価値観や志向性の理解の程度	133 (32.8%)	117 (29.1%)	69 (20.1%)	38 (11.6%)	18 (6.2%)
5 自己の能力に対する理解の程度	94 (23.2%)	139 (34.6%)	103 (30.0%)	52 (15.8%)	36 (12.4%)
6 雇用環境についての理解の程度	56 (13.8%)	70 (17.4%)	88 (25.7%)	81 (24.6%)	72 (24.8%)
7 幅広い職業に対する知識の程度	120 (29.6%)	95 (23.6%)	61 (17.8%)	25 (7.6%)	23 (7.9%)
8 コミュニケーション能力の程度	130 (32.1%)	98 (24.4%)	31 (9.0%)	19 (5.8%)	16 (5.5%)
9 自分に対する自信の程度	76 (18.8%)	79 (19.7%)	86 (25.1%)	77 (23.4%)	50 (17.2%)
10 能力開発に対する積極性の程度	25 (6.2%)	46 (11.4%)	72 (21.0%)	78 (23.7%)	65 (22.4%)
11 変化に対する柔軟性の程度	4 (1.0%)	19 (4.7%)	70 (20.4%)	179 (54.4%)	172 (59.3%)
12 就業の基本スキルの程度	121 (29.9%)	80 (19.9%)	61 (17.8%)	84 (25.5%)	65 (22.4%)
13 特定の専門スキル・経験の程度	21 (5.2%)	82 (20.4%)	84 (24.5%)	56 (17.0%)	38 (13.1%)
14 家族の理解・協力の程度	4 (1.0%)	6 (1.5%)	12 (3.5%)	19 (5.8%)	18 (6.2%)
15 その他	1 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.9%)	8 (2.8%)
回答者数	405	402	343	329	290

● 「特に相談・援助の強化が必要」な項目

	ア) 若年前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 就職・転職活動に対する主体性・積極性の程度	43 (12.7%)	14 (4.4%)	6 (2.2%)	5 (2.0%)	18 (8.3%)
2 転職・就職活動に対する動機の明確さの程度	36 (10.6%)	25 (7.9%)	11 (4.1%)	3 (1.2%)	7 (3.2%)
3 就職・転職準備の程度	27 (8.0%)	33 (10.4%)	32 (11.9%)	17 (6.7%)	6 (2.8%)
4 自己の価値観や志向性の理解の程度	45 (13.3%)	35 (11.0%)	14 (5.2%)	10 (4.0%)	2 (0.9%)
5 自己の能力に対する理解の程度	28 (8.3%)	43 (13.5%)	37 (13.7%)	17 (6.7%)	7 (3.2%)
6 雇用環境についての理解の程度	9 (2.7%)	21 (6.6%)	23 (8.5%)	34 (13.4%)	38 (17.5%)
7 幅広い職業に対する知識の程度	39 (11.5%)	14 (4.4%)	13 (4.8%)	8 (3.2%)	6 (2.8%)
8 コミュニケーション能力の程度	45 (13.3%)	37 (11.6%)	6 (2.2%)	4 (1.6%)	3 (1.4%)
9 自分に対する自信の程度	13 (3.8%)	18 (5.7%)	19 (7.0%)	16 (6.3%)	7 (3.2%)
10 能力開発に対する積極性の程度	6 (1.8%)	18 (5.7%)	31 (11.5%)	21 (8.3%)	12 (5.5%)
11 変化に対する柔軟性の程度	1 (0.3%)	3 (0.9%)	17 (6.3%)	58 (22.9%)	71 (32.7%)
12 就業の基本スキルの程度	39 (11.5%)	22 (6.9%)	20 (7.4%)	32 (12.6%)	19 (8.8%)
13 特定の専門スキル・経験の程度	4 (1.2%)	31 (9.7%)	39 (14.4%)	20 (7.9%)	9 (4.1%)
14 家族の理解・協力の程度	2 (0.6%)	2 (0.6%)	2 (0.7%)	5 (2.0%)	6 (2.8%)
15 その他	2 (0.6%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	3 (1.2%)	6 (2.8%)
回答者数	339 (100.0%)	318 (100.0%)	270 (100.0%)	253 (100.0%)	217 (100.0%)

問6 あなたは、年代層に対応したきめ細かなキャリア形成支援を行うために、特に重視していることがありますか。ア)～オ)について、表下の選択肢欄から3つ以内を選んで、番号を回答欄に記入してください。

●特に重視している点

	ア) 若年前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 今後の職業生活全体に関する考え方の説明	185 (44.6%)	121 (29.2%)	58 (15.8%)	42 (12.1%)	76 (24.5%)
2 職業生活全体を通じた能力開発に関する説明	108 (26.0%)	160 (38.6%)	88 (23.9%)	52 (15.0%)	25 (8.1%)
3 実施する職業能力開発に関する具体的な内容説明	119 (28.7%)	152 (36.7%)	140 (38.0%)	126 (36.4%)	83 (26.8%)
4 職業適性検査、職業興味検査等、自己理解のための検査の実施	264 (63.6%)	171 (41.3%)	49 (13.3%)	19 (5.5%)	6 (1.9%)
5 自分の職務の棚卸し、スキルチェック	32 (7.7%)	122 (29.5%)	224 (60.9%)	201 (58.1%)	100 (32.3%)
6 キャリアシートの作成等による長期ビジョン構築	35 (8.4%)	82 (19.8%)	88 (23.9%)	57 (16.5%)	17 (5.5%)
7 労働市場、求人・就職状況等の説明	36 (8.7%)	47 (11.4%)	99 (26.9%)	154 (44.5%)	182 (58.7%)
8 希望職種に関する具体的な職務内容等を知るための各種支援	78 (18.8%)	70 (16.9%)	58 (15.8%)	50 (14.5%)	40 (12.9%)
9 職業講話等を活用した就職活動に対する意識啓発	43 (10.4%)	25 (6.0%)	17 (4.6%)	13 (3.8%)	19 (6.1%)
10 職業意識等の啓発を目的としたグループディスカッションによる支援	42 (10.1%)	26 (6.3%)	6 (1.6%)	4 (1.2%)	3 (1.0%)
11 職業人としてのビジネスマナー等に関する講習	75 (18.1%)	25 (6.0%)	6 (1.6%)	3 (0.9%)	0 (0.0%)
12 履歴書・職務経歴書の書き方指導	77 (18.6%)	107 (25.8%)	106 (28.8%)	88 (25.4%)	43 (13.9%)
13 面接等に関する指導・演習	70 (16.9%)	51 (12.3%)	32 (8.7%)	31 (9.0%)	16 (5.2%)
14 求人情報の収集・提供	24 (5.8%)	30 (7.2%)	47 (12.8%)	80 (23.1%)	112 (36.1%)
15 就職活動における成功事例、失敗事例等の事例集作成	2 (0.5%)	3 (0.7%)	10 (2.7%)	18 (5.2%)	12 (3.9%)
16 その他	6 (1.4%)	4 (1.0%)	2 (0.5%)	3 (0.9%)	15 (4.8%)
回答者数	415	414	368	346	310

●特に効果的と思う項目

	ア) 若年前期	イ) 若年後期	ウ) 壮年期	エ) 中高年期	イ) 引退期
1 今後の職業生活全体に関する考え方の説明	61 (16.4%)	28 (7.8%)	13 (4.2%)	14 (4.7%)	39 (15.1%)
2 職業生活全体を通じた能力開発に関する説明	20 (5.4%)	40 (11.1%)	18 (5.9%)	12 (4.1%)	5 (1.9%)
3 実施する職業能力開発に関する具体的な内容説明	20 (5.4%)	34 (9.4%)	34 (11.1%)	20 (6.8%)	16 (6.2%)
4 職業適性検査、職業興味検査等、自己理解のための検査の実施	131 (35.1%)	53 (14.7%)	9 (2.9%)	3 (1.0%)	1 (0.4%)
5 自分の職務の棚卸し、スキルチェック	6 (1.6%)	49 (13.6%)	92 (30.0%)	80 (27.0%)	20 (7.7%)
6 キャリアシートの作成等による長期ビジョン構築	12 (3.2%)	36 (10.0%)	35 (11.4%)	13 (4.4%)	4 (1.5%)
7 労働市場、求人・就職状況等の説明	7 (1.9%)	13 (3.6%)	15 (4.9%)	48 (16.2%)	61 (23.6%)
8 希望職種に関する具体的な職務内容等を知るための各種支援	17 (4.6%)	15 (4.2%)	13 (4.2%)	13 (4.4%)	9 (3.5%)
9 職業講話等を活用した就職活動に対する意識啓発	13 (3.5%)	10 (2.8%)	5 (1.6%)	6 (2.0%)	9 (3.5%)
10 職業意識等の啓発を目的としたグループディスカッションによる支援	25 (6.7%)	12 (3.3%)	3 (1.0%)	2 (0.7%)	2 (0.8%)
11 職業人としてのビジネスマナー等に関する講習	20 (5.4%)	8 (2.2%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
12 履歴書・職務経歴書の書き方指導	17 (4.6%)	37 (10.2%)	39 (12.7%)	36 (12.2%)	17 (6.6%)
13 面接等に関する指導・演習	17 (4.6%)	11 (3.0%)	10 (3.3%)	7 (2.4%)	4 (1.5%)
14 求人情報の収集・提供	2 (0.5%)	7 (1.9%)	16 (5.2%)	34 (11.5%)	55 (21.2%)
15 就職活動における成功事例、失敗事例等の事例集作成	0 (0.0%)	3 (0.8%)	3 (1.0%)	7 (2.4%)	4 (1.5%)
16 その他	5 (1.3%)	5 (1.4%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	13 (5.0%)
回答者数	373 (100.0%)	361 (100.0%)	307 (100.0%)	296 (100.0%)	259 (100.0%)

問7 あなたが近年ご担当された相談事例の中で、特にご自身の創意工夫により成功したものがあれば、ご紹介ください。(別の年代の事例を2つご記入ください。)

24歳以下	112 (22.8%)
25～34歳	177 (36.0%)
35～44歳	86 (17.5%)
45～54歳	101 (20.6%)
60歳以上	15 (3.1%)
合 計	491 (100.0%)

資料4 ヒアリング調査結果

1. ヒアリング調査項目（民間企業用）

下記について、5社を対象としてヒアリング調査を実施した。

1. 貴社のキャリア・コンサルティング活動の概要について
2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について
 - (1) 相談者自身の特徴や来所背景
 - (2) 相談内容やテーマ
 - (3) 相談者を取り巻く支援状況
3. キャリア・コンサルティングの成功事例や課題
 - (1) コンサルティング成功事例や対応時の工夫ポイント、得られた成果、成功理由
 - (2) 課題となっている点
4. その他

2. ヒアリング調査結果

2-1 総合商社A社（対応者 1名）

1. A社のキャリア・コンサルティング活動の概要について
 - (1) 発足の経緯
 - ・対応者は2000年にCDA資格²²を資格一期生として取得、その後キャリア・カウンセリング室の立ち上げに参画した。室の正式な発足は2002年7月。
 - ・当室の前身は「ライフプラン室」という社員の転職支援を目的とした部署であったが、当室では転職支援に留まるのではなく社員一人一人のキャリアが尊重されるためのキャリア・カウンセリングを企業に根付かせるための活動を行っている。
 - (2) 業務の内容、特徴
 - ・キャリア・カウンセリング室の機能は次の六つである。
 - ① キャリア・カウンセリング
相談者個人に対するキャリア・カウンセリング。対象は全社員。
 - ② 転職支援
本人が希望し上司が了解した場合の転職支援。キャリアシート作成の指導等を行う。
 - ③ メンタルヘルスについての専門家との連携
相談の中でメンタルヘルスケアが必要と判断した場合には、本人の了解を得た後、専門家（臨床心理士や産業カウンセラー）と連携したサポートを行っている。入院等が必要なケースも中にはある。
 - ④ ライン長（管理職者）に対する啓発、支援
キャリア・カウンセリングには上司の理解が特に重要である。社員は「わかってくれる人がいる」と思うことのできる環境が必要であり、それに対する上司の役割は大きい。そのため、キャリア・カウンセリングの有効性を伝えるべく管理職者に対する啓発支援活動を行っている。その結果もあり、現在では、上司からの相談件数の方が多くなっている。
 - ⑤ グループ会社に対するサポート
当社はグループ経営を行っている以上、グループ全体にキャリア・カウンセリングを広めたいと考えている。しかしながらグループ全体で社員は4～5万人以上おり、現在の少人数体制では対応は難しい。そのため現段階では、グループ企業の社長や部長クラスの相談にのるところから行っている。
 - ⑥ 社会貢献
キャリア・カウンセリングを導入した者として、大学での授業や研究会参加、報告等、

22 CDA資格：CDAは、Career Development Adviser（キャリア・ディベロップメント・アドバイザー）の略称。日本国内でキャリアカウンセリングを実施する実務家のための認定資格。

社会に発信していくさまざまな活動を行っている。

- ・効果的な活動のために、社員相談室、健康相談室、管理職、アウトプレースメント会社や社会との連携を取りながらキャリア・コンサルティングを運用している。
- (3) 対応の流れ、手順
- ・当室の対応者は現在、A氏と、C D A資格を取得し営業から転向してきた50代男性社員、秘書室から転向してきた女性社員の3人である。
 - ・対応者が相談者の同性であることは必ずしも求められておらず、対応者側の経験や知識の豊富さ（異動経験、経営に関する知識、社内事情に通じているなど）、行動力等が相談者選別の大きな要素となる。
 - ・対応者が人事部員であるべきか否か、社内か社外かなどについてはさまざまな意見があるが、キャリア・コンサルティングの効果には関係がないと考えている。例えば、人事部や社内であると情報が漏れるのではないかと懸念されるが、それは工夫の発想を伝えれば解決することであり、要は、行きやすい雰囲気かどうか、よく来ましたねという態度を取ることができるかどうかである。
 - ・キャリア・コンサルティングの決まった手順は特にないが、まずはラポール（信頼関係）作りのためのリラックスを促した上で、相談者の気づきや自発性を喚起するところからスタートする。
 - ・また、「誰かが見ていてくれる」というのがキャリア・コンサルティングの役割だと考えているので、室外でも気軽に声掛けを行うこともコンサルティングといえる。
 - ・社内用マニュアルは、現在のところ用意していない。企業内を対象にした事業であるため、情報を無闇に共有するというわけにはいかない。室の担当者が10人位になれば資料の共有等につきシステム化したいと考えてはいる。
 - ・カルテは、相談者が大変多いため、対応内容全てをきちんと記録しているということはない。しかし対応にあたって、過去数年前のやりとりの記録までさかのぼって対応することが相談者にとって大変大事なことである。
 - ・相談件数は、メールと来所を合わせて1日20件程（きちんと相談に対応した分につき1人1日1件とカウント）。
 - ・1回の相談時間は予約来所の場合、1時間までとしている。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

(1) 全般的な特徴

- ・来所のきっかけとしては、上司からの勧めが最も多い。その中には転職に結びつくケースもあればそうでないケースもある。
- ・コンサルティングには目標は基本的に設定しない。設定するケースは次の2つ：「上司が転職を支援してくれる場合」と「プロジェクトや部門統合、異動等について期限がある場合」である。
- ・全体として多い相談テーマとしては、①異動した／しそうで不安、②評価にまつわる閉塞感情（業績評価により努力しても給与が必ずしも上がらない現状に対し誰も説明能力を持たない時勢等）、③上司や周囲とのコミュニケーションの問題、である。
- ・これらの相談テーマは、将来の不安につながっているという点で共通している。将来の不安を取り除くためには、過去の経験や当時の感情等をあらゆる角度から深く追求していくところからはじまり、その上で現在をしっかりと把握してもらい、その延長上に将来像を描きながら不安を除くことへつなげていく。

(2) 年代層別の特徴

- ・来所者の年代層としては、現在、50歳代は5割以下であり、20歳代～40歳代が満遍なく15%程ずつである。スタート時は、50歳代が7割前後を占めていた。
- ① 20代に入って間もない相談者の特徴は、「辞めたい」とすぐ言う点である。「何故辞めたいのか」を聞いてあげる、わかってあげるという役割と、この子はどういう段階なのかということ把握し、時には昔スタイルのやり方で厳しくもまれる環境を与える方がよい場合もある。
- ② 20代半ば以降30歳前後では、海外駐在経験者、MBAホルダー、部下がいるなど、中堅である。
- ③ 40代の相談者ではいろいろ経験しており、可能性はまだたくさんあるのにあきらめかけている人の相談が多い。それを気づかせることが必要である。

- ④ 50代の相談者では、自分の立ち位置が見えなくなっている人が多い。それを見えるようにしてあげるのだが、その中ではとても堅い人も結構いる。
- ・年代の区分は企業や所属部門の仕組に依存し、異なってくる。A社では、およそ4年毎の区切りが、しっくりくるとしている。
 - 23～27歳：基礎づくり
 - 27～30歳：30歳を目処にそれまでにどうしていききたいのかなど模索しチャレンジする
 - 30～35歳：商売を行い、リーダーシップを身に付ける
 - 35歳以降：独立、リーダークラス（ライン）、もしくは専門人材となるのか、道を選ぶ

3. 相談者への対応について

- ・ライフステージに関わらず、相談者への対応は、一人一人本当に異なる。その人の持つ価値観（「キラキラ輝くもと」）は異なるので、相談者が求めているのは何か、話を一つ一つ丁寧に確認していくことが重要である。
 - ⇒例えば、ある女性社員からの相談では、出産育児を経た後の職場復帰について、本当に復帰すべきなのか、どうするのがよいか、復帰前に十分な話し合いを持った。必要に応じて相談者の上司とも連携を取り、家庭とのバランスや意向等一つ一つ確認し、また、労働組合の考えなど必要とされた情報を提供しながら、話し合いを重ねていった。最終的に復帰を選択し、復帰する際のポジションにも配慮した。
 - ⇒例えば、総合職への社内転換制度を活用しようとしている女性社員にも、転換したい動機や目的というのは人によってさまざま異なるため、その部分の確認と気づきを促すことが必要である。

4. 今後の課題、その他

- ・社員と上司間のジェネレーションギャップはいつの時代にも存在するものであって、問題は、そのギャップをどうするかという技量を教える人がいないことである。当室がその役割を担うことができればよい。
- ・現状では社員の約2割はキャリア・コンサルティングについて理解を示しているが、8割はまだよく理解してくれていない。

2-2 大手電機製造業B社（対応者 2名）

1. B社のキャリア・コンサルティング活動の概要について

(1) 発足の経緯

- ・B社では長い会社人生の中で、社員個人がキャリアを自律的に伸ばしてもらうことを目的に、ライフステージに合わせてさまざまな支援を行っている。その一環としてキャリア・アドバイス制度を2002年からスタートした。

(2) 業務の内容、特徴

- ・キャリア・アドバイスは、対個人と対組織の双方のサポートを業務内容としている。個人に対しては自律的なキャリア支援を目的とし相談業務を行っている。一方、個人が能力を發揮するためには管理職層が個人をしっかりサポートすることが必要であるため、管理職層（組織）に対するキャリア形成に関する啓発活動を行っている。
- ・キャリア・アドバイスは、キャリア・コンサルティングのように問題解決を目標にはおらず、意味合いはキャリア・カウンセリングに近い。
- ・各事業所にキャリア・アドバイザーを1～3名ずつ配置しており、現在全部で8名のアドバイザーがいる。主に東京周辺であるため、関西方面の事業所へは定期的に出張している。所属は人事部であるが、人事部内には置いていない。キャリア・アドバイザーは全員社内で養成され、専任でアドバイザー業務に当たっている（他社では兼業で行っている所が多い）。人事部内から養成された者もいるが、社内人材公募等、むしろ人事部外からの登用を積極的に行っている。アドバイザーはCDAや産業カウンセラーの資格を取得するなど、組織の資質向上のために自己啓発を続けている。
- ・アドバイザーのプロフィールやバックグラウンドは社内のウェブサイトで公開されており、相談希望者はその中から選択指名することができる。
- ・B社ではキャリア・アドバイス制度だけでなく、キャリア・トリートメントという30歳、40

歳、50歳と節目ごとにキャリア形成のための研修を実施している他、35歳、45歳、55歳の誕生日にはキャリアについて考える書籍をプレゼントするなど、常に自己啓発できる環境づくりを行っている。一方、管理職が部下との関係について学ぶコーチングや、チームビルディングを実施するなど、キャリアとは別の観点からのサポートも行っている。これらの複合的なさまざまな試みが有機的に作用することによって効果を上げることができていると考える。時代の変化に対応し、現在は会社が社員に選ばれる時代であり、会社は優秀な人材を引き寄せ、定着させることへの努力が必要である。

(3) 対応の流れ、手順

- ・手順としては、カウンセリングの基本的プロセスに沿っており、アドバイザーと個人がダイレクトにコンタクトする。上司等の第三者が間に入ることは全く無く、例えばメンタル面の専門家のサポートが必要であろうと判断した場合にも、必ずまず本人の了解を得てから行う。また人事部にも一切誰が相談に来たかなどの報告や情報開示はしていない。
- ・相談者数は、全8名のアドバイザーに対して月平均80名～100名程。メールもあるが直接の面談が圧倒的に多い。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

(1) 全般的な特徴

- ・相談回数は相談内容や相談者によってさまざまである。平均2～3回位であるが、20回と長くかかる人もいる。
- ・相談者の年代層や男女比率は、B社の社員構成に近い。また仕事の能力度による相談者層も偏っておらず、社員が満遍なく相談に来ていると言える。
- ・全体として、前向きな姿勢の相談、「できればB社の中でキャリアを築いていきたい」という相談が多く、全体の7割程度を占める。これら前向きな相談の具体的な対応の例としては、社内人材公募制度を活用するなど、応募に必要なスキルを取得するためのアドバイスを行っていくことである。
- ・ネガティブな相談は少ない。生産現場職が減少し、IT関連職が増加している等職場環境は時代によって変化しているが、その変化に適応すべく会社として2,000ある他の職種への転換を促し、社内人材公募制度や資格制度を用意するなど、常に時代の流れの中でキャリアパスを選べる環境をつくっているため、変化についていけないなどギャップに関する後ろ向きな相談は少ない。

(2) 年代層別の特徴

① 20歳代

最初の配属で、これでいいのかなど、キャリアの模索に関する相談

② 30歳代

ある程度経験やスキルを重ね、今後キャリアを確立していかなければならないが、自分を高めていくにはどうしたらいいのかという相談

③ 40歳代

これまでの自分を振り返り、またある程度先も見えてきた頃。このまま現在のキャリアートを継続してよいものかという相談。40歳代は忙しいからか、相談者数は相対的に少なめ

④ 40歳代後半以降

セカンドキャリアや独立、定年後の人生も踏まえたキャリアの相談。(B社にはセカンドキャリア支援制度がある。)

⑤ 女性20歳代後半～30歳代

仕事と家庭の問題に関する相談。子どもを持つことについて、両立、夫との意見の食い違いなど

⑥ 女性30歳代後半以降

出産等によるキャリアの中断と昇格への影響に関する相談

3. 相談者への対応について

- ・アドバイスというよりは、本人が考えるきっかけをつくるなど、自分で意思決定をしていく際のサポートをしていくのが仕事である。

- ・同じ社内であるというメリットを生かし、アドバイスに必要であれば持っている情報の提供も行う。社内の職務や事情に通じているのは社内アドバイザーのよい点である。もちろんアドバイザー側も情報収集を常に行うことが必要である。
- ・年代層別の対応の違いは基本的にはないが、敢えて言えば、若い人はよりアドバイスを欲しがっているので、アドバイスの分野が多くなる。一方、中高年では特に、本人自身が気づき、その気になるのが大事である。「何となく誘導された、押し付けられた」という気分にならないよう、本人が納得し気づきを得られるような情報を提供していく。
- ・身近にロールモデルを見つけるようにというアドバイスも行う。話を聞いていると、大抵は2、3名は気になる存在、例えば自分の上司でなくても隣の上司等、ロールモデルとしている人はいるようであるので、相談してみてもいいかかとのアドバイスもする。
- ・性格的に依存的で行動に結びつかない人、柔軟に考えられないかたくなな人、自分の環境や処遇等について責任転嫁する人、経歴にこだわりすぎる人は、難しい例であり時間がかかる。これらの人はライフステージに関わらず満遍なくいるが、どちらかという上年代に多い。
- ・一つの企業にいても、外部にも目を転じ、柔軟性を持つことができるかがポイントである。職場の状況が変わっても、やれることは必ずいろいろあるので、いかに外の環境を見せて、こういうものなのだと気づいてもらうかが重要である。
⇒事例；金型職種についていた社員で、工場が縮小閉鎖するに際し、将来について相談に来た。相談の中で、自分が金型職に対する愛着が強いということを確認し、ある企業を辞して金型が盛んである中国の工場に転職した。B社を退職はしたが、成功事例である。

4. 今後の課題、その他

- ・全体の7～8割程度は成功したといえる事例である。来所者に対して5段階評価のアンケートを実施したところ、「また来たい」では4.8～4.9、「部下や同僚に勧めたい」では4.7～4.8、全体では4.8～4.9と非常に満足度は高い。また、アンケートによると、キャリアの問題については上司や同僚に相談するのではなく、第三者的なアドバイスが欲しいという回答が多く、その点からもキャリア・アドバイス制度は必要とされているのではない。
- ・個人に対するサポートだけでなく、組織や上司に対するサポートをどのようにしていくかが今後の一層の課題である。何故、会社が個人をサポートしていかなければならないのか、組織に対して意識付けをしていき、成果主義の時代に成果をあげていくために組織全体が個人のキャリアに関するサポートをしていくような組織に変わるよう組織をサポートすることが今後の課題である。

2-3 大手OA・情報機器製造業C社（対応者 2名）

1. C社のキャリア・コンサルティング活動の概要について

(1) 発足の経緯

- ・C社では1988年よりさまざまな人事組織改革の動きが始まった。キャリアに関しては、1999年より、コンピテンシー等の新人事制度導入が開始され、自立・自律型人材が社の求める人材像として提示されるようになる。
- ・「キャリア開発支援」制度は新人事制度を支える一つの柱である。キャリア開発支援制度の内容は、さらに、「情報の提供」、「学びの場の提供」、「経験の場の提供」、「個別相談の提供」、と4領域でのサポートに分けられる。
- ・「個別相談の提供」の一つとして「キャリア相談員制度」が2002年12月より立ち上げられた。（それまでも上長との面談等の制度は存在していたが、運用に改善が必要となっていた。）初めは試行段階として、外部のキャリア・カウンセラーをメインに配置（関東地区限定）して相談実施、その後、相談員を社内公募し、社内のキャリア相談員を育成しながら全国展開し始め、2004年4月より本格的に制度として開始した。

(2) 対応の流れ、手順

- ・現在、社内相談員は男性13名、女性6名の計19名、その他、事務局が二人は専任で常勤、一人は常勤ではない（兼務）。相談員は全員、社内のダブルジョブ制度による他職との兼務である。

- ・相談希望者は約1週間前に相談日が開示されてからイントラで申し込む。その後事務局がスケジュールを調整し、面談日設定を行う。相談時間は1回50分である。
- ・対応する相談員は基本的には事務局が決定する。相談者の相談内容と、相談員のキャリア背景やスケジュール等を考慮してマッチングさせる。特に配慮事項としては、相談者に対して若干でも年上の相談員が担当すること、子育て等に関する女性の相談には経験者が担当すること、などである。
- ・現在、外部のカウンセラーは社内相談員の監督指揮中心として活動しているが、難しい案件等については外部のカウンセラーが対応する。
- ・キャリア相談は守秘義務の中で行われているので、相談者以外に話をする際は必ず相談者に了解を得てからとなるのは前提だが、産業医や人事部門との連携は重要視している。例えば同じ職種で同じような相談が相次いだ時には、その職種の問題とみなし、人事部として対応する。また、本人の希望により人事部との仲介をすることもある。
- ・制度運用開始から現在まで、約2年半で相談件数は約1,000件である（1年で4～500件のペース）。

(3) C社の人事制度に関する補足

- ・C社における異動は、社内公募による上司が介入しない異動と、キャリアシートと上司との面談によって行われる通常異動の2種類である。通常異動は人材の過不足時等に行われる（もちろん、当人の希望もある）。
- ・定期ローテーションという仕組みはないものの、社内では異動が幅広く行われており、異動の機会は多いため、一職務しか経験がないという社員は少ない。また、リストラという考えがないため、人材は社内の異動で対応するという姿勢である。
- ・上記のように異動の機会や職種転換制度等、キャリア形成に関する選択肢は多く用意されており、「〇歳で、もはや先がない」というような事態はない。しかし全体の年齢層が上がってきているため、管理職層において一段降格人事というケースは発生してきている。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

(1) 相談の目的

- ・相談目的で最も多いのは、キャリアの考え方についての前向きな相談、続いて、会社、職場の悩み、就業への不満や不安、である。その他には、家族等のプライベートな事情、自己認識、職業情報、に関する相談等である。
- ・キャリアの考え方についての前向きな相談が多い点が当社の特徴と思われる。
- ・更に詳細な相談内容で分類してみると、多い順に「仕事の方向性」、「異動、公募」、「やりたいことと不満」、「経営戦略関連」（に伴う職場環境変化に関する内容）、「選択肢の悩みや絞込み」、「自己の強みや弱みの理解」、「仕事の負担」、「職業情報の収集」、「海外研修」、「メンタル」に関する内容となっている。

(2) 相談者の属性

- ・相談者の属性は女性2割、男性8割である。
- ・女性は20歳代の相談が多く、男性は30歳代での相談が最も多い。これは、女性は育児等の事情に合わせてキャリアに関する相談が比較的早いサイクルで行われ、男性は昇進や昇格の見えてくる時期に相談が行われるためと思われる。
- ・全体としては、30歳代→40歳代→20歳代→50歳代の順に相談が多い。

(3) 年代層別の特徴

① 40歳代

今後の取り組み方や専門性に関する相談が多い。当社では40代が専門性を発揮して会社の中核を担っていく年代であるため、変化についていけないなどのネガティブな相談はあまりない。

② 50歳代

セカンドキャリアや、定年後を視野に入れた相談が出てくる。また、親の介護に関する問題等、人事に相談しづらいと思われがちな相談もこちらにくる。

③ 20歳代

会社には相談できないが独立したい、などの相談もある。また、就職難の時代を経験しているため、目的意識がはっきりし過ぎ、「急いでやりたいことに近づかなければならない」という焦りの一方で自己理解が追いついていないという傾向が見られる。世代間の違いというよりも時代背景の違いと思われる。

3. 相談者への対応について

- ・相談の対応の仕方は相談者によって異なる。大体の流れとしては、「① 主訴の確認（相談者の真意、課題やテーマ） → ② 方向性が定まった後実際に踏み出すための合意 → ③ 再び面談をしてその後の確認」というものである。本人の気づきとそのためにはきちんと話を聞くことが最も重要であり、「ここまで持っていく」というようなゴールを設定するものではない。キャリア・アンカーモデルやCDAのウェブのツールを活用することもあるが、それもあくまで人による。年齢毎の対応の違いやポイントはない。むしろ職種毎には、次の行動を考えてのアドバイスのため、職種によって対応を変える必要がある。
- ・相談回数は、1回限りが全体の5、6割と最も多く、続いて2回という人が多い。1回や2回で終了する相談は前向きな内容のものである。

2-4 再就職支援D社（対応者 1名）

1. D社のキャリア・コンサルティング活動の概要について

(1) 発足の経緯

D社は米国が本社であり、日本ではフランチャイズ方式で経営している。

(2) 業務の内容、特徴

- ・創業当時「アウトプレースメント」という概念が日本で浸透しなかったため、「再就職支援」というフレーズが創業者によって考案された。しかし、D社はあくまでアウトプレースメント会社であり、再就職を支援するだけの会社ではない。アウトプレースメントとは、キャリア・コンサルティングを行うことによって本人のキャリアゴールを明確化することを支援する会社である。キャリアゴールは、ライフプランの中で考えるものであり、必ずしも仕事であるとは限らない。
- ・D社では法人契約のみを対象としている。顧客の企業規模は大手中心である。5～6年前に比べて近年は、顧客企業の規模が超大手から若干小さめになってきている。また、ホワイトカラーが中心となる（現業職種もないわけではない）。
- ・失業者が日本全国73万人いる中で、95%は個人での活動者であり、残りの5%がD社のような再就職支援会社の活用による活動者である。

(3) 対応の流れ、手順

- ・自己理解からスタートする。**自己理解**→**準備**→**活動**の論理的アプローチにより支援していく。この流れは一方的ではなく、必要があれば常に自己理解に立ち返ることとしており、この点を非常に重要視している。
- ・D社では能力開発をあまり重視しておらず、むしろ今までやってきたことを整理し、自己分析をきちんと行うことの方が有効であると考えている。まずはキャリアゴールをはっきりさせ、能力開発はその後に必要となってくるものである。
- ・キャリアゴールと当面の仕事は異なるものである。キャリアゴールは中期的な目標、当面の仕事は短期的な目標である。特に若い世代にはその二つを分けて考えるようアドバイスしており、より重要なのはキャリアゴールである。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

(1) 年代層別の特徴

① 20歳代

- ・外資系が中心であり、よって人材の市場価値が比較的高い。
- ・次は違う業界に行きたい、という人がほとんどである。本当は何がやりたいのか、模索段階にいる者が多く、はっきり自分の方向性がわかっている人は極少数である。現代の30歳は精神的に未熟であり、昔の20歳に相当する位の成長のスピードである。親元で暮らす人は特にその傾向が強い。自己の価値観を見出していくようカウンセリングを行うが、欧米のように小学生高学年から将来のキャリアを意識してプロセスを経てきた訳ではなく、現状は難しい。

② 30歳代

- ・仕事、結婚、親の問題等、一番ライフキャリアの課題が多く転換期を迎え、大変な年代といえる。しかし、30歳代は20歳代に比べて自分がしっかりしており、なおかつ40歳代に比

べて夢を持っているので、全般的には元気で意欲のある人が多い。ただ、この年代は会社の中心におり仕事が忙しく疲れきっている人も多いため、その場合はゆっくり休息を取り、リラックスして考えてみることを勧めている。

- ・ 30歳代後半～40歳代前半は、あまり特徴のある年代ではない。20歳代よりはさまざまな人がおり、バリエーションが増える結果である。

③ 40歳代

- ・ 段々厳しい現実と直面し、どう解決していくかのストレスも大きくなり、難しい年代である。
- ・ 家庭の扶養やローン返済等金銭的にも厳しい時期であるが、D社に来る人は会社都合での辞職のため会社からも退職割増金等を受け取り、かなり恵まれている人々ではある。
- ・ この年代になると、指示的に「こうだ」と教えるのではなく、本人の気づきを促すカウンセリング要素が強くなる。(一方若い世代では若干指示的な方がよい場合が多い。)自分の中でいろいろなことを整理することが大事である。

④ 50歳代

- ・ 40代と同じく、厳しい年代である。子どもの養育費が一段落着きつつある人では、多くを望まずハードルを下げられる人もいる。この年代になると、全く職種を変えるのは大変なので、今までやってきたことをアピールし、後は本人のできそうなところから探していく他ない(特に現業職を一筋にやってきた方)。

(2) 全般的な特徴

- ・ 40歳代、50歳代で約4分の3を占めている。20歳代、30歳代の若手はほとんどが外資系企業である。これは、D社が限定しているわけではなく、企業からの要請によるものである。企業の合併・買収の際、アメリカでは部門(職種)ごとにリストラが行われるのに対し、日本では年齢に沿ってリストラが行われ、中高年者がその対象になっている現状からである。
- ・ 全般的な特徴として、自己効力感が低い(または初めは高くても中々ハードルを越えられないと低下していく)、よく現実を把握できていない、目に付く情報が限られている、将来に対する明るさが持てない、変なこだわりを持っている、などである。
- ・ これは本人のメンタル的・内面的な部分に因るものであり、それを変えなければならない。本人の内面的な部分が変われば、目に留まるものも変わり、「自分はこれがやりたかったんだ」と気づいた人のパワーはとてつもなく大きいものである。
- ・ このような「気付き」に至るための柔軟性は、年齢による差はない。確かに上の年代に行くにつれて自分ができ上がり変えられない人は多いが、むしろ年齢よりは個人によるものであるので個人個人に応じて適切なアプローチを取ることが重要である。

3. 相談者への対応について

- ・ 20歳代～35歳：当面の目標(次の仕事)と中期的な目標(キャリアゴール)を明確にし、中期的な目標に重きをおくことが重要である。
- ・ 35～45歳：若い世代よりは現実的な対応をしていくことが重要である。例えば、コンサルタントやカウンセラーのように歳を取っていた方がよい職業もあり、そのような職業をキャリアゴールにするのも一つの方策である。
- ・ 50歳代：60歳以降の人生を考えることをアドバイスしている。実際に考えている人は少ない。キャリアゴールを60歳以降の人生におくとよい。
- ・ 難しいケース

① メンタルな介入を嫌がるタイプの人

統合のためにはメンタル部分を変えなければならないので、内面に価値をあまり置かないこのタイプはカウンセリングをしづらく、困難である。

② コンサルタントとの相性

“中高年の求職者に対して若者のコンサルタント”等、すべてうまくいかないわけではないがバランスは大事である。現在の日本では再就職支援の対象者が中高年層中心であることを考慮すると、カウンセラーも50歳代以上が適職なのではないか。

③ コンサルタントのスキル

人間は自分と心理的に近い人とコミュニケーションがとりやすいものであり、カウンセリングでは相手にあわせ、相手のせいにししない、自分の問題として捉えることがポイントとなる。この点は、コンサルタントのスキルに係わる問題である。

④ 人間関係のネットワークが少ない

驚く程人間関係のネットワークが少ない人が多く、人脈を活用した仕事探しはできず、再就職先が決まるのも遅い。むしろ前の会社の人達との関係を断ち切りたいという人が多い。

4. 今後の課題、その他

(1) 企業の人事担当の再就職支援に対する理解不足

企業の人事担当者は、リストラ者を励まして送り出さなければならない立場であり、また担当者本人も早くこの仕事を片付けたいという気持ちがあるからか、再就職支援会社と契約を提携する際、何件、どれくらいの期間で再就職先が決まるのかなどの実績ばかりに目が行きがちである。D社では、早く決まるのはよいこととはしていても最重要視しているのではないため、人事担当者との間にギャップがあり、これは残念なことであり、大きな問題でもある。

(2) キャリア・カウンセリングの捉えられ方の問題

アメリカではキャリア・カウンセリングがカウンセリングのルーツでもあるように、キャリア・カウンセリングは心理学と密接な関係にあり、キャリア・カウンセラーにも心理学系の大学院を卒業した人が多い。一方日本では、キャリア・カウンセリングは、ビジネスの一環として捉えられがちであり、心理学との関係にアメリカのように重きがおかれていないのが現状である。

2-5 人材派遣・紹介E社（応対者 1名）

1. E社のキャリア・コンサルティング活動の概要について

(1) 発足の経緯

大手商社のグループ会社であるが、事業としてはグループ以外との取引が多い。

(2) 業務の内容、特徴

- ・事業分野は、紹介事業、派遣事業、人材育成事業である。発足時は中小企業を対象とした再就職支援事業が中心であったが、現在は紹介事業が中心である。
- ・対象は、35歳以上のマネージャークラスの転職支援を中心にしてきたが、近年は若年層に傾いてきている。大学や高校の就職課から事業を受託し、学校での就職セミナーやカウンセリングも行っている。
- ・派遣事業に関しても若年化が進み、以前はスキルや専門性を持った人の派遣が中心であったが、現在では新卒者の派遣が増加している。また企業からの若年者派遣に対する要望も多いため、フリーターを派遣社員にする支援やカウンセリングも行っている。
- ・また、以前のように1社でずっと仕事をしてきた人の転職サポートだけでなく、MBAホルダーや転職に慣れており情報提供だけを求めて来る人など、求職者のニーズも多様化してきており、それぞれにあわせてさまざまな対応を行っている。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

(1) 年代層別の特徴

① 20歳代

- ・やりたいことがわからない、どうして就職するのかわからない、という内容が一番多い。
- ・最近では高学歴の大学生が相談や派遣登録に来るケースも多い。彼らの特徴は、自信が足りず、自分の長所を発見したい、背中を押してほしいという思いがあることである。
- ・一方、「人事をやりたい」「英語力を生かしたい」など、目的がある程度ははっきりしているケースも特に女性に多い。この場合には紹介予定派遣制度を活用することにより、まずは派遣で働き始めその後同社に社員として就職するというルートをとることも多い。
- ・また、現在は雇用増傾向にあることから、不況だった数年前に一度は就職した会社を辞めて、転職活動に来るケースもある。
- ・若年者の相談が増加している理由としては、コミュニケーション力が落ちていることや、新卒採用が無かった時期が長く身近な先輩の話聞く機会がない、大学でキャリア教育をやりすぎてプレッシャーとなり逆に可能性を狭めている状況であることなどが考えられる。

② 30歳代

- ・給料を増やしたい、ポジションを上げたい、など理由はさまざまである。人間関係を挙げる人も多いが、その場合は本当はどうしたいのか真意をよく聞くようにしている。また、今の20歳～30歳代は転職が活発な世代であるので、転職目的だけでなく、自分の市場価値を測りたいという目的での来所もある。
- ・会社の業績が悪化するなど、将来に対する危機感を抱き相談に来るケースも多い。その場合には、市場性のある職務に就いてきた人は問題なく転職できるが、そうでない人の場合には、アピール性のある書類の書き方などをアドバイスする。
- ・女性では、ずっと派遣でやってきて気づいたら30歳代半ば、独身、専門性もなく仕事が無いというケースがある。年齢に関係なく市場性のある職種…人事・総務・経理等、細かくて潰しのきく専門的な事務職は強いが、4、50歳代にもなると一般的な事務やアシスタント的な仕事はほぼ皆無であるので厳しい。事務以外の販売や営業等もあるが、その場合には家庭との両立やバランス、ウエイト（継続することが一番なのか、不規則でも給与がより高いほうがいいのかなど）をより考慮していくことが必要である。
- ・パーソナリティはさまざまである。自信があふれている人もいれば、自信なさそうな人もいる。自信なさそうな人はどちらかというところ系出身者に多く、その場合には特に履歴書の書き方などのアピール方法をアドバイスする。また元来優秀で転職未経験者の場合、転職を一度経験すると見違えるように自信を得ていくケースもある。

③ 40歳代以降（特に40歳代後半以降）

- ・転職できるのかという不安な気持ちがベースにある点が共通している。会社の業績が悪化している、早期退職者制度がある等により、辞めてはいないが、もし辞めたら転職できる可能性はあるのかという段階で来る相談者が多い。
- ・一般的には年齢が上がると転職は難しい。大手企業におり中小企業に転職することで大幅な給与ダウンになる、市場性のない職種に就いているなど、話を聞いた上でケースによっては今の会社にいた方がよいとアドバイスすることも多い。
- ・また、子どもの教育費等、お金がかかる時期にいる場合が多いので、30歳代までではあまり聞かない家庭の背景をよく聞くようにしている。

3. 相談者への対応について

- ・転職成功のポイントは、年齢よりも転職した経験があるかどうかに関係する。転職経験者は、自分を振り返ったことがある、柔軟である、評価がしやすいといった利点がある。また転職していなくても、外部の情報を取り入れることができるかどうか、仕事だけでなく遊びも含めそのような視点を持てることが重要である。
- ・アドバイスの際、環境が変わった時の気持ちやモチベーションの持ち方を教えている。
- ・また、シニア、特に役職経験者への対応としては、敢えてまずスキルチェックを行うことで現実と向き合うためにショックを与えるようにしている。その後はシニアのコンサルタントが実感を持ってアドバイスをしていく。人には何かしらできるものがあるのでそこを引き出すように、履歴書の書き方等に力を入れる。
- ・困難なタイプとしては、転職はしたいが、マイナス部分ばかり見る人やメンタル面で問題のある人である。どちらかといえば年齢層の高い人に多い。

4. 今後の課題、その他

- ・いつも社会情勢を見ながら、いかに仕事と結びつける方向を見ているかが重要である。自分が何をしたいかというのも大事であるが、その職種が市場になれば仕事に就くこともできず意味がない。その点で企業側のニーズ（欲しい人材）と、相談窓口の対応の仕方（特に公共機関や学校の就職課等）にギャップを感じることもあり、その間を橋渡ししていくことが課題である。
- ・また特に若い人には、ただ目の前の仕事のための研修を提供するだけではなく、先を見せてあげることが重要である。例えばコールセンター業務では、オペレーターの中でも専門性のある分野を教えるなど、オペレーターの経験をした後はスーパーバイザーという仕事がある、そのキャリアを積むとどういった仕事に展開できるなど、キャリアのステップに興味を持てるように、わかりやすく示していくことが大切だと考える。

3. ヒアリング調査項目（機構用）

下記について、5施設を対象としてヒアリング調査を実施した。

1. 貴施設のキャリア・コンサルティング活動の概要について
2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について（別添資料²³をもとに）
 - (1) 相談者自身の特徴や来所背景
 - (2) 相談内容やテーマ
 - (3) 相談者を取り巻く支援状況
3. キャリア・コンサルティングの成功事例や課題（アンケート結果をもとに）
 - (1) コンサルティング成功事例や対応時の工夫ポイント、得られた成果、成功理由
 - (2) 課題となっている点
4. その他

4. ヒアリング調査結果

4-1 都道府県センターにおけるキャリア・コンサルティング

(1) 機構 Fセンター（能力開発総合アドバイザー 1名）

1. キャリア・コンサルティング活動の概要について
 - ・ Fセンターには、常勤のアドバイザー9名、非常勤のアドバイザー3名（センター2名、ポリテク1名）がいる。
 - ・ コンサルティング案内は、①ハローワークやポリテクセンターにてパンフレット配布、②職業能力開発講習会で案内（「委託訓練受講の際は受けること」と促している）、③ホームページで紹介、などの手段で行っている。
 - ・ 相談者の来所背景は、「適性を知りたい」がほぼ100%である。
 - ・ 相談の中から職業訓練や能力開発につながっていく場合も多い。紹介先は無料でできる自前のプログラムがほとんどであるが、市等で行っている安価な訓練も紹介する。
 - ・ 能力開発支援コーナーは、Fセンター、ポリテクF、移動相談（ジョブカフェ、イベント）とがある。能力開発相談コーナーは、F県のハローワーク6箇所中5箇所に設置されている。
2. ツールについて
 - ・ 相談支援ツールには、パソコンツール：①STAR、②SUCCESS、③キャリア・インサイト、と、ペーパーツール：①キャリアシート、②就職書類の書き方、③キャリア・アンカーチェックシート、④パソコンチェックシート、⑤GATB、⑥VPI、⑦レディネステストがある。
 - ・ 何をしたらよいかわからない人には「キャリア・インサイト」、自分に自信のある人（多くは35～40歳以上であり若い人には少ない）には「キャリアシート」が有効である。
 - ・ 相談者の中には、適性検査（キャリア・インサイト）を受ければ「答え」が出る、と考えて来る人もいるが、その結果、検査を受けることによってショックを受ける相談者が多いため、キャリア・インサイトを使用する際にはフォローの必要がある。
3. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について
 - (1) 年代別相談者の特徴と対応方法
 - ① 全年代共通
 - ・ 老若関係なく、「何となく就職して、リストラされた、定年した、離職した…」という人が圧倒的に多い。
 - ・ キャリア・コンサルタントは、短い時間の中で相談者と対応しなければならない。求職活動がうまく進まず元気がない状態で来所する相談者には、せめて元気になって帰ってもらうことが大事である。

23 第4章にて提示している「相談者の特徴と支援の方向性」の表を別添資料として配付した。

- ・相談者の求職活動がうまくいかない理由の一つは自分の売り方がわかっておらず、自信もないことである。相談者は自分の売り方がわかってくると、元気になってくるのである。

② 30歳代

- ・この年代の女性相談者は、悩みに対する方策を教えると最も元気を取り戻していく年代である。
- ・一方、この年代の男性（特に独身者）は、相談に来るだけ真面目ではあるが、煮え切らないタイプや全然違う方向を向いている（自分の能力に対する誤解や勘違いをしている）者が多い。家庭を持っている人はしっかりした人が多い。
- ・就職能力のある男性は、この年代では相談に来ないか、来ても少しのアドバイスですぐプランを立て行動に移すことができる。
- ・就職能力のない者の特徴とは、指示されないと動けない、人に言われてすぐその気になる（見通しが甘い）、言われないとしない、などである。

③ 中高年（50歳代）

- ・中高年者の特徴としては、①柔軟性がなくなってくることと、②やり直する時間が少ないことである。①については、人生50年も生きてくれば荒波をくぐり抜けてきたという自信やプライドも出てきて頑固になってくるものである。②については、若者の「あと40年働く」という意識に対して「あと10年」というスパンになってくると、チャレンジよりは日々の充実感に重きをおくようになってくるものであり、ややこしいことも避けたいと思うものである。
- ・中高年の中には「これまでと違う仕事をしたい」という人が多い。これまでの仕事に対する飽きや好奇心からそのように考えるようだが、そのような相談者に対しては、若い人に対して頭を下げる覚悟と想像以上の給料の安さについて話すようにしている。
- ・これらのことについて、中高年のほとんどにとっては、頭では理解できても、気持ちではなかなか理解が難しい。しかし、自分で本当にわからなければ、変わることができないものである。

(2) 「相談者の特徴と支援の方向性」と能力開発業務への助言

- ・支援の方向性に「ワークショップ」要素を入れてはどうか。口で言うよりも、自分自身で体験することが有効である。
- ・若い人には職場体験型ワークショップ（日本版デュアル訓練等）により試行錯誤しながら「自分にとって興味があり、辛いが耐えられる」仕事を探していく訓練が有効である。また、早期からのキャリア教育—中学時の職場体験や高校時のアルバイト等は有効である。
- ・年配者には気づきのワークショップ（絵合わせゲーム等のRPG）により自分の中心的思考に気づく訓練が有効である。
- ・情報提供は訓練体験を補うために重要である。昨今は職業ハンドブックや関連ホームページ、インターネットによりさまざまな情報が取得できるようになったが、やはり「生の声」を聞くことのできるOB・OG訪問のような場が一番よい。しかしフォーラムを除いては中々そのような機会がないのが現状である。

4. その他

- ・能力開発総合アドバイザーは元指導員が多いせいか、指導・コンサルティング傾向が強く、一方、能力開発支援アドバイザーは傾聴、すなわちカウンセリング傾向が強いという特徴があり、相談対応の仕方には若干の違いがある。
- ・カウンセリングは相談者を元気にさせることが大切であり、これは比較的達成できることであるが、対してコンサルティングは方向性を明示しなくてはならず、どういう方向を明示していくかというところから問題となり、難しいが、コンサルティングのできるアドバイザーは重要であると考えられる。

(2) 機構 Gセンター (能力開発総合アドバイザー 1名)

1. キャリア・コンサルティング活動の概要について

- ・センターでのキャリア・コンサルティングは月に30～40件程である。
- ・集団で技能習得啓発講座を月1回平均(半日)で実施している。この講座に来た人の中で個別に相談したい人が申し込みをする。受講者に対して1割くらい来る。
- ・ハローワークやジョブカフェがあるが、ハローワークでは、込み入った話ができないし時間をかけることも難しくなっている。
- ・以前はハローワークで対応できない人を受けていたが、センターの一元化によって場所が離れてしまったため、人数が減少した。その代わりに、自宅がセンターに近い人や車の人が多くなった。
- ・現代は働く期間が長くなったため、ライフスタイル、人生観、キャリア形成に合わせたキャリア・コンサルティングを実施した方がよいと思う。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

① 若年者

- ・適職診断を受けに来る人が多い。
- ・キャリア・インサイト等のツールを使用しながら、どういう仕事を目指しているのかを聞いたり、ツールから得た結果を鵜呑みにせず、その後が大事だというアドバイスをしたりしている。ツールを使用することによってリピータを増やすきっかけ作りを大切にしている。
- ・若い人は、中高年に比べてひとつのきっかけ、何かヒントが見つかりと行動が早い。とにかくやってみようという感じがみられる。フリーターでも定職をもちたいと考えている。
⇒事例；中小企業診断士、税理士の資格を取りたい26歳の男性は、翌日も相談にくる等熱心であった。職業訓練、訓練コースを紹介し、勉強をするようになった。
⇒事例；離職者訓練の修了生(34歳)が、毎日IT学習支援コーナーに来る。「適職診断したい。職務経歴書や履歴書の書き方がわからない。就職したいけど、なかなかみつからない。」等の相談をうけ、じっくり対応した。
- ・24歳以下の若者などには、強制はしないが、対応の中で指導的な立場でアドバイスすることもある。
- ・24～34歳くらいの方が、相談にくることが多い。そういう方々は、少しのキャリアは持っている。キャリアシートを書かせるなど、トライアル的なことをさせている。

② 中高年者

- ・35～44歳の方々は、次の職を見つけやすいのか、ほとんど相談がない。相談があると、経済面の事や家族の話が多い。
⇒事例；具体的な金額を挙げ、何の仕事をするればそのくらいもらえるかという相談にのった。
- ・50代半ば(50～55歳)の男性の相談は多いが、女性の40～50歳はほとんどない。
- ・失業・部門の閉鎖による相談があった。時代の流れで、生産性が悪く、仕事がなくなり、出された人が多い。
- ・中高年男性では、メンタル面で落ち込む人はあまりいないが、若干2名ほどいた。
- ・うっぶんばらしのような人もいた。そのような人には、コンサルティングよりカウンセリングを行い、気持ちを穏やかにさせることを優先した。
- ・社会経験、人生経験あるが、社会経験が豊富な男性ほど慎重である。
- ・コンサルティングをするときは、人格を尊重することは当然だが、言葉遣いを配慮し、説教のような話はしない。

③ 女性の相談者

- ・女性の相談などについて、ふさわしい場合は、21世紀財団・介護労働安定センター(ホームヘルパー2級)等へ対応を依頼する。パート訓練、DV関係、育児等の相談が多い。
- ・若い女性は、派遣契約社員の人が多い。30歳前にして正社員になりたい。キャリアを築きたい。等の相談がある。また、派遣が期限切れの時に相談に来る傾向がある。

3. その他

- ・キャリアシートを受講生に説明すると、キャリアシートの記入欄が広くて書けない、モデルが立派すぎて書けない、若年者は書きづらいなどがあるので、若年者向けの仕様を作成するなどして工夫している。

- ・連絡会議を定期的で開催し、事例検証、グループ討議やプレゼンテーション等を行っている。
- ・キャリア・コンサルティングの件数も大切であるが、質を高めたいと感じている。
- ・就職相談員や各科の就職担当の指導員に対して、キャリア・コンサルティングの講座を行った。
- ・ハローワーク、ジョブカフェと離れてしまったので連携の対応策を考えることが必要である。
- ・啓発講座等を行ったあとのアンケートをみると、職業訓練や能力開発を知らない人が多い。しかし、ためになったという人が多い。
- ・コンサルティングも待ちではいけない。広報を行うなどして積極的に働きかける必要もある。

4-2 都道府県センター及びハローワークにおけるキャリア・コンサルティング

機構 Hセンター（調査役1名、能力開発総合アドバイザー1名、能力開発支援アドバイザー3名）

1. キャリア・コンサルティング活動の概要について

- ・H県には、能力開発総合アドバイザー2名、支援アドバイザー7名（ハローワーク常駐3名、巡回相談3名、ヤングジョブセンター常駐1名）がいる。
- ・キャリア形成や職業訓練に関する「訓練説明会」を定期的実施しており（パンフレット配布等により参加者募集）、コンサルティングは説明会後の個別相談等として受け付けている。
- ・H県内の支援アドバイザー間では、連絡会議を定期的に行き、情報交換や意見交換等を行っている。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴について

① メンタルな問題を抱えた者

心の問題を抱えた者への対応が難しい。一応研修は受けているものの、できれば対応の仕方にルール付けを望む。また、理論的な学習をする機会が欲しい。心の問題を抱えた者とは、実際に病院に通っている方だけでなく、仕事に対する姿勢や自分の今後のあり方に対して心理的な課題を抱えている方達であり、専門医までは行かないが、という人々である。このような方々をコンサルティングによって吸収したい。

② 20歳代

- ・ニートやフリーターに関して、彼らの中でもここに来所できる人はまだ積極的であり、潜在的には社会に大変多いと考える。彼らは働く必要性を感じない、働く動機がないなどであり、将来についてあまり考えていない人も多い。人は生きがいとして働くのだ、人間として働くのだということ、どう本人に思ってもらい、動機付けできるかが重要である。相談者の多くは親と来所する。親の方が一生懸命であり、親に対するカウンセリングになってしまうケースは多い。また、親が高圧的で子供が萎縮してしまっているケースも多く、このような場合、解決のためには子供を親からもっとフリーな状態にした上で職業訓練とコミュニケーションの強化をはかることが必要である。しかし、全体としては最終的には本人が本心から働かなくては、と思わない限り解決しない。また、フリーターやニート問題に関しては、そうなる前の入り口の時点、すなわち高校や大学の段階において職業に対する意識づけを行うことが必要である。
- ・高卒・大卒に関わらず就職後数ヶ月で離職、というパターンが大変多い。入社後の配属前研修時代と配属後の忙しい現場とのギャップで、上司や先輩との関わり方（相談にのってもらえない、忙しくて教えてもらう時間がないなど）に悩み、ゴールデンウィークを過ぎた頃に現実を振り返り、辞める選択をするというパターンである。彼らは、自信を喪失しているため、次の職業選択に際してアルバイトでいいと思しがちである。すぐ辞めてしまう人の家庭的背景の特徴としては、それまで父母の言いなりになって生きてきた人が多いのではという傾向が見られる。

③ 30歳代

- ・仕事がそれなりに分かってきてがんばる人はがんばっている年代である。この年代では、休みなしで働くなど大変仕事をこなしているのだが、評価されない、努力が認められないため辞めたいという人が多い。具体的には例えば、昨今の時勢により合併が続き土日なしで働く人や、親類友人に保険販売しなければならず人間関係に疲弊している人などである。転職経験は初めての人が多い。在職中に来る人と会社を辞めてから来る人がおり、辞めてしまっただけでは事前の情報収集がない状態なので、辞める前に来て欲しい。

- ・求職者は「自分には何にもスキルがない」と捉えがちであるが、彼らの考えるスキルとはテクニカルスキルのみを指すことが多い。そうではなく、ヒューマンスキルやコンセプチュアルスキルも大切であり、相談者の中のその点を見つけ出し元氣付けるようアドバイスしている。ヒューマンスキルやコンセプチュアルスキルは見えづらく、企業にこれらスキルを見えやすくするには、ハローワークから後押しすることもある。例えば、これまで販売等に就事して来た女性が、経験のない事務職を希望する例は多いが、面接時間のみでは実務経験以外の強みを伝える時間はないため、ハローワークからも企業に直接本人のアピールをするなどである。この年代はやり直しが可能であり、テクニカルスキルは後付けとし、コンセプチュアルスキルと自信を前面に出すよう励ましている。
- ・出産や育児等で仕事を中断していた女性の再就職の問題は一般の再就職の問題と分けて考えるべきである。これらの女性の多くの場合はまずパソコンスキルから身につける必要があり、また、訓練の次に必ず仕事がつながっているわけではない状況である。再就職のためにはできればさらにもう一つ何かスキルを獲得することが必要である。また、訓練中に自己理解が進み、気が変わるなど、最終的に就職しても辞めてしまうような場合もある。

④ 中高年～引退期

- ・中高年期の再就職において、これまでさまざまなことを経験してきた人と、一つの事を一筋にやってきた人で、どちらが有利ということは一概には言えない。この年代になると現場での専門スキルだけではなく、コミュニケーション能力や管理能力が求められることが多いため、求人側がどのような人材を求めているかにも拠る。
- ・引退期では、ある程度大企業に勤めてきて金銭的にも余裕がある人と、年金にも入っておらず今後の生活が大変苦しいであろう人（夫妻のケースが多い）と二分され、後者の人々をどうしていくかが課題である。しかし、この年代になると意識改革は非常に困難であり、再就職にはこれまでの経験に加え職業訓練によりプラスαのスキルを身に付けるという方法しかない。
- ・就職であり就社ではない、という認識はこの年代の求職者だけでなく、採用側においてもまだまだ浸透していないのが現状である。

4-3 ジョブカフェ及びヤングジョブスポットにおけるキャリア・コンサルティング

(1) 機構 | センター（ジョブカフェ：若者しごと倶楽部駐在 能力開発支援アドバイザー2名）

1. キャリア・コンサルティング活動の概要について

- ・「ハローワークしごと情報広場」は、「若者しごと倶楽部（ジョブカフェ）」、「ヤングジョブスポット」、「就職・能開支援部」の3部で構成されている。その内の一つであるジョブカフェは、平成15年から厚生労働省若年者地域連携事業の委託によって運営されており、大学3、4年生以上34歳以下を対象とした職業及び能力開発に関するワンストップ相談サービスである。
- ・ジョブカフェの相談スタッフには、完全予約制で相談に応じる4名のキャリアマネージャー（いわゆるキャリア・コンサルタント）と、飛び込みの相談やその他さまざまな相談への対応やスキルアップセミナー担当の2名の能力開発支援アドバイザーとがいる。
- ・職業訓練の実際の申込みはハローワークが窓口であり、ジョブカフェでは情報提供のみとなる。

2. キャリア・コンサルティング相談者の特徴と対応方法について

(1) コンサルティング相談者の特徴（34歳以下）

- ・相談者は、就職までに切羽詰っている人が3分の1、親も理解し（それを応援と呼ぶかは疑問符がつくが）ゆっくり時間をかけることのできる人が3分の2という割合である。
- ・来所者は大卒が中心であり、男女の内訳は男性6割、女性4割である。
- ・多い相談者像としては、大卒後2～3年で、背景に親との関係の課題がある人である。「親のために、親に喜んでもらうために」、「仕事を辞めるなどして迷惑をかけてきた…逆らえない」というように、親には話せないものの、親の期待と自分の希望との間にジレンマがあると感じている人々である。彼らには、親の言うとおりにすることが本当に親の喜ぶことなのか、親は親の期待に沿うことで幸せを望んでいるのかという問いかけをする。親と一緒に来るケースはまれである。

- ・就職して数ヶ月ですぐ辞めて来る人も多い。辞める理由としては残業が多い、給料が少ない、仕事の内容等さまざまである。また人間関係やセクシュアルハラスメント、労働条件が最初の提示内容と異なる、などのトラブルも結構多い。そして前職営業であった者が次職に「一般事務」、「経理」、「貿易事務」を希望するケースが大変多い。(営業職はノルマが多い、つらいというイメージが浸透しており人気がないが、もっとも需要がある職種となっている。)
- ・また、公務員や会計士、司法試験等を断念して目標を失った状態で来る人や、勉強を続けるか止めるか悩んで相談に来る人も多い。彼らの中には勉強一筋で今まで来てアルバイト経験のない人もいる。
- ・支援が成功したといえるのは、アドバイス後に進んで実行に移す人や考えるだけでなく行動してみる人である。「では自分でやってみます」と言い、来なくなったら一番よい。また、べったりではなく、いい距離感を持って支援できる関係がよい。2、3回来てくれる人である。お礼のメールや、気づきを得た旨をこちらに知らせてくれるのは成功と考える。1回限りの来所ではきちんとコンサルティングの意図が通じたのか心許ない。
- ・就職できる人とできない人との差は、職業意識とEQ²⁴(コミュニケーション能力等)である。すなわち、職業意識や意欲がありEQがあれば就職はできる。一方、意欲はあっても、EQが低く常識がないと就職に結びつかない。(親との関係がうまく築けない理由もEQとの関係にあるのではないか。)EQの問題は、相談事業やセミナーで簡単に身につくものではなく、時間がかかるため、早期からのキャリア教育が必要である。しかしジョブカフェにおいては就職までに時間をかけられないため教育と行動が同時となり大変難しい状況である。
- ・EQが低い人の特徴としては、ポジティブよりもネガティブに考えがちである、安易に考えており(もしくはあまり考えておらず)自分の価値観を持っていない、学校でも友達はおらず一人であることが多い様子である、余計なことを話したとがらなどが見られる。

(2) キャリア・コンサルティング相談者への対応策

- ・働いている人と身近に接することのできる環境づくりが重要ではないか。現状では、働いている人に会う機会が少ないので、例えば、あの職場ではいじめられるようだなどとイメージのみが先行しがちになったり、働く動機としてせつかくやりがいや社会への貢献等を挙げている人が多いのに漠然としたままで終わってしまったりする。
- ・ロールモデルとなる人たちに会って話を聞くのが一番よいのではないか。話してくれた人たちも、元々は何もできなかったのだということを知ることは効果的である。また、話し手が近い年代の人であることもポイントである。企業が社会貢献の一環としてこのような機会をつくることを意識する社会になるよう、大手企業や商工会議所等で何かできないであろうか。(東京では既に個人で対応してくれるようなNPOのネットワークがある。)
- ・コンサルティングには、コーチング(傾聴—その人自身の気づき)とティーチング(知識が足りず間違った認識を直す)の双方が必要である。そのどちらを用いるか、見立てが大事でありコンサルティングの難しい点であるといえる。

(2) 機構 Jセンター (ヤングジョブスポットにおける 相談担当者 2名)

1. キャリア・コンサルティング活動の概要について

- ・ヤングジョブスポットが開始したのは昨年4月からである。同じビル内にヤングジョブスポット(以下「YJスポット」という)とヤングハローワークが入居しており、どちらも若年者を主な対象としているが、ヤングハローワークでは職業紹介、キャリア相談、カウンセリング等幅広い対応を行っている。一方YJスポットでは若年者の就労を支援することを目的とした情報提供や相談対応をメインに行っている。
- ・3人の相談員がおり、随時キャリア相談の対応をしている。(相談担当者の1名は、ハローワークにおり、YJスポットには週1回キャリア相談対応のために来ている。)

2. コンサルティング来談者の特徴と対応方法について

(1) 相談者の特徴について

- ・メンタル面で何らかの問題を抱えた相談者(うつや統合失調症等)は非常に多い。強いて言

24 EQ: Emotional Intelligence Quotientの略称。こころの知能指数。自分の感情を上手に調整し、利用することで、本来自分が持っている能力を最大限に生かすことが出来る知性

えば30歳代よりは社会の入り口にいる20歳代の方が多い。メンタル面の病院に通いながら仕事に就く相談のために来所する人が多いが、一方で通院しておらず本人も自覚していないケースもあり、このような場合には対応がより難しくなる。

(2) 相談の対応姿勢について

- ・対応の仕方は、相談者の立場やポジション、バックグラウンドによってもそれぞれ異なり、1時間～1時間半という相談時間の間に見極めていくことが必要とされる。特に、上述のようにメンタル面で抱えた問題を本人も自覚しておらず、自覚を促すことが必要と思われる場合、相談時間中のどのようなタイミングで本人に切り出すかは難しい点である。しかしこれは相談者と相談対応者との1対1の関係の中で行われるものであり、共通の対応の仕方等を考えることは難しい。
- ・また、対応の仕方や、心理面のカウンセリング色を強く出すか、仕事面のコンサルティング色を強く出すかは、相談担当者側が取るスタンスによっても異なってくる。相談者の心理面に重点を置く聞き方をしていけば心理面中心の話になるし、あくまでキャリア相談ということでその人の心理面に触れなければそちらの話は深くはならない。
- ・基本的なスタンスとしてはキャリアの方を軸に相談を進めることにしている。理由は、これまでの経験上、仕事が見つかりメンタル面の問題も解決するケースが多いからである。1時間～1時間半の相談の間、心理面の話をするのはその一部にとどめ、仕事面で何かしら行動を起こせるよう、さらにその人にとっての着地点を見つけられるような方向で相談を終了することを心掛けている。また、心理面の話になっても、「ここまでしか聞けない・聞かない」という限度のところでストップさせることも相談担当者の役割と考える。その際相談者自身が我に返りキャリアの話の方に戻ればよいが、戻れない場合もあり、そのような人は心理カウンセリングをより必要としているケースである。(その場合、その後の相談にも来られなくなる。)
- ・相談担当者は相談者より年長の方がよい、ということは決してなく、相談担当者の老若男女それぞれに得るところはあると思う。相談者側が男女の指定等してくることはたまにあるが、そういう場合でも相談を受ける側の対応はあくまで変わらない。

(3) リファール先について

- ・メンタルヘルスの問題を抱えたケースは、心理方面に特別強くない相談担当者にとっては、判断と本人への対応が難しいところである。対応の一つとして、身近にリファール先があると対応しやすい。(例えば、近隣のハローワークにいる臨床心理士や、心理方面に強い相談担当者が配置されているなど)
- ・ヤングハローワークではカウンセリングルームを設け、臨床心理士が2名(週2回)、進路やさまざまな相談に応じている。YJスポットで受けた相談の中で、必要と思われればこのカウンセリングルームを紹介することもある。しかしカウンセリングルームは継続して行うケースが多いこともあり、現在は常に2週間先まで予約で埋まっている状況である。
- ・他の機関に対応を依頼する際は複数紹介することを心掛けている。専門的な機関を紹介する際のリストは受付と相談員で保有し、必要時に提供している。あくまでリストとして提示し、専門機関の個別の推奨や紹介はしていない。

3. 相談者の情報交換や啓発について

- ・さまざまな相談を受ける間、対応については常に迷いの連続であり、自分ひとりだけでは限界があるので、朝のミーティング等のほかに、定期的に事例研究等のための勉強会を持つのは意義があると考えている。

