

### 3. ヒアリング調査結果：総括

#### 3-1 キャリア支援プログラムへの参加者と相談機関来所者の特徴

相談機関で行われるキャリア支援プログラムへの参加者と、相談機関そのものへの来所者とは、必ずしも一致しない。前者は後者の一部分である。そこで、以下では両者を分けて記述する。

##### 参加者の特徴：

まず、キャリア支援プログラム等への参加者の特徴としては、若年支援機関と女性支援機関で、参加者の動機が大きく異なる傾向が確認された。若年支援機関の場合、参加者の動機は、対人関係に自信がない、あるいは面接やプレゼンテーションに自信がない等の「コミュニケーションスキルの向上」が中心的である。一方、女性支援機関の場合は、(転職や再就職などの) 目的を共有できる仲間が欲しい、情報交換したい、ネットワークを広げたいという、「人的ネットワークの構築」が目的で来所する人が多い。この違いの背景を推測すると、女性支援機関への来所者層の場合、社会人や30代以降の人が中心であり、基礎的なコミュニケーションスキルが既に身につけており、次のステップとして、人的ネットワークの拡大や構築に関心が向かうからではないかと考えられる。

また、参加者特性に配慮して、グループの構成を行う相談機関も多くみられた。グループの構成の仕方としては、参加者の年代を統一するケース(例えば、20代女性を中心にしたグループ等)や、参加者の目的を統一するケース(例えば、早期の正社員就職を目指すグループ、転職活動を共有する仲間を見つけるグループ等)などが主にみられた。また、本人が是が非にも個別相談を要するほどの緊要度ではなく、グループに入って活動することに特段問題がないかどうかを相談機関側が事前に判断し、参加を決める場合もあった。このような、参加者特性による事前選抜は、のちのグループワークやプログラムを効果的に機能させるためのもと考えられる。一方で、一般的な情報提供を目的とする短時間のセミナーでは、主として座学で行われ、参加者同士でグループワークを行うわけではない。そのため、参加したい人は原則的に誰でも自由に参加でき、主催者側も参加者特性による絞り込みを行わない傾向にあるようである。

##### 来所者の特徴(初来所時の経路)：

相談機関の来所者の特徴として、各機関ではそれぞれの目的(例えば、フリーターやニートの支援、子育て後の再就職支援)に沿った来所者が訪れているという、基本的な情報をまず確認することができた。

さらに、特筆すべき点としては、来所のきっかけとなった経路に関して、インターネットよりむしろ、知人からの口コミ情報やマスコミ等の報道を通じて来所する人が多いと回答し

た機関が数件あったことが興味深い。今回取材した相談機関はすべてホームページを持っており、インターネット上での情報提供に決して不備があるわけではない。しかしながら、来所者にとってインターネット以外の情報源が有力なきっかけになるという点は、相談機関特有の状況が作用していると推測される。すなわち、相談したいと思った人が、信頼できる相談機関を探すためには、良いサービスを提供する（評判のよい）機関を選ばなければならない。その際に、身近な知人が使ったという生の情報や、マスコミ等を通じて紹介された情報の方が、インターネット上の情報よりも、サービスの質を判断する上で安心感があり、有力な情報源として活用されているということである。実際に、今回取材した若年相談機関から聞いた話では、若年者本人が来所申込する前に、マスコミ等を通じてその機関のことを知った保護者が事前に視察にくるとのことであったが、この傾向を象徴する例だと思われる。

### 3-2 現在実施中のキャリア支援プログラムやグループワークの内容

本ヒアリング調査では、プログラムやグループワークの実施状況について、多くの情報を得ることができたが、本節では、以下に示す観点から多面的に整理してみたい。

#### プログラムの実施期間：

実施されているプログラムについて、実施期間の長さで整理すると、短期型と長期型に分類できる。

短期型プログラムでは、主に1～2日間のコースで、1日あたり2時間前後のものが多い。目的は、面接対策や職務経歴書の書き方指導のように、目指すべきゴールが比較的明瞭なプログラムや、一般的な情報提供（ガイダンス）を行うセミナー型のプログラムが多い。半日以上以上の時間をかけられる場合には、グループワークが部分的に取り入れられているケースもある。

一方、長期型プログラムは、若年相談機関に多くみられる形態であった。参加メンバーを事前に固定した上で、参加者は週2～3回程度通所し、約1ヶ月半かけて、総合的に就職活動の支援を受けるという仕組みである。このプログラムの中には、先の短期型プログラムが複数組み込まれている場合もあるが、長期型プログラムの参加者は短期型プログラムの参加者とは独立しており（より正確には、別々に参加者の募集が行われるため）、基本的には交流がないようである。特徴としては、長期間の中で個別相談も含めたきめ細かい就職支援を受けられること、長期間かけてじっくりと行動変容を促すプログラムであることである。そのため、プログラムやワーク後の振り返り（すなわち、本人の行動変容を示す言動や態度の発露）を重要視している。しかし、途中で就職先の内定が得られない限り、原則として長期間の参加が必要となるため、経済状況にある程度の見通しがつかなければ参加できないというデメリットもある。本来、参加すれば大きな効果を期待できる対象者であっても、就職への緊要

度が高いために参加できないというケースもありうるのである。

### グループワークの導入状況：

全体として、各種のキャリア支援プログラムの中で、必要に応じてグループワークや個人ワークを実施するという姿勢の相談機関が大半であった。グループメンバー間の打ち解け方や状況を判断し、柔軟に実施しているとも言える。

実施されている内容は、価値観を調べることや、職業や産業の関係を知ることなど、単一の効果や目的をもった個々のワークが中心で、統合的なガイダンスという視点から開発されたツールは使用されていないようであった。

グループワークの導入失敗例についてはあまり聞く機会がなかったが、一件だけ聞くことができた。それは、あるワークを実施したところ参加者の評判が芳しくないために、別のセミナー（面接対策など、目指すべきゴールが明瞭なセミナー）に置き換えたという事例であった。そのようなケースには様々な原因が考えられる。例えば、ワークの内容が現実的でないこと、ワークから得られる意義が明確でないこと、実施担当者の理解不足による問題（本人の能力的な問題というよりむしろ、実施説明書の不備など外的な原因である可能性が高い）、参加者同士の目的のずれ等が考えられる。面接対策や職務経歴書の書き方を指導するセミナーなど、目指すべきゴールが明瞭なセミナーは、参加者の合意や評判も得やすく、実施のイメージもつかみやすい反面、ガイダンスの内容が一面的となり、他の相談機関との差別化を生み出しにくい。理想としては、上記のセミナー以外にもグループワークを用いたコース等を付加することで、グループワークのダイナミックな特性を活かした、参加者の深い理解に働きかけるような総合的なガイダンスを実施することが望ましいように思う。

### 内容の分類（実施対象層別）：

キャリア支援プログラムやワークは、実施対象層の違い（若年者、女性）によって明確に分けられる。また、若年者の場合は、就業へのレディネスの程度によって、利用可能なプログラムをさらに細分化できる。それを整理したのが図2である。

まず、女性（再就職希望者、転職希望者など）を主な対象としたプログラムやワークの特徴は、達成される目的が比較的明確なものが多いと言える。例えば、自分の価値観の理解、ライフラインの作成を通じた自分の半生の理解、一日の時間の使い方、その他目的が明確なワーク類（就職・転職実現までのアクションプランの作成など）がある。利用者側である女性来所者のニーズが比較的限定されたものであるため、結果としてそのニーズに即したワークが展開されているようである。参加者は、「どのようにして（家庭生活または自分の自由な生活と両立させて）働くか」というワークスタイルのあり方を主題に据えている場合が多いため、若年者の分類にみられるような基礎的な就業レディネスはクリアしており、その次の段階でぶつかる壁に対応したプログラムが提供されていると言ってよいだろう。

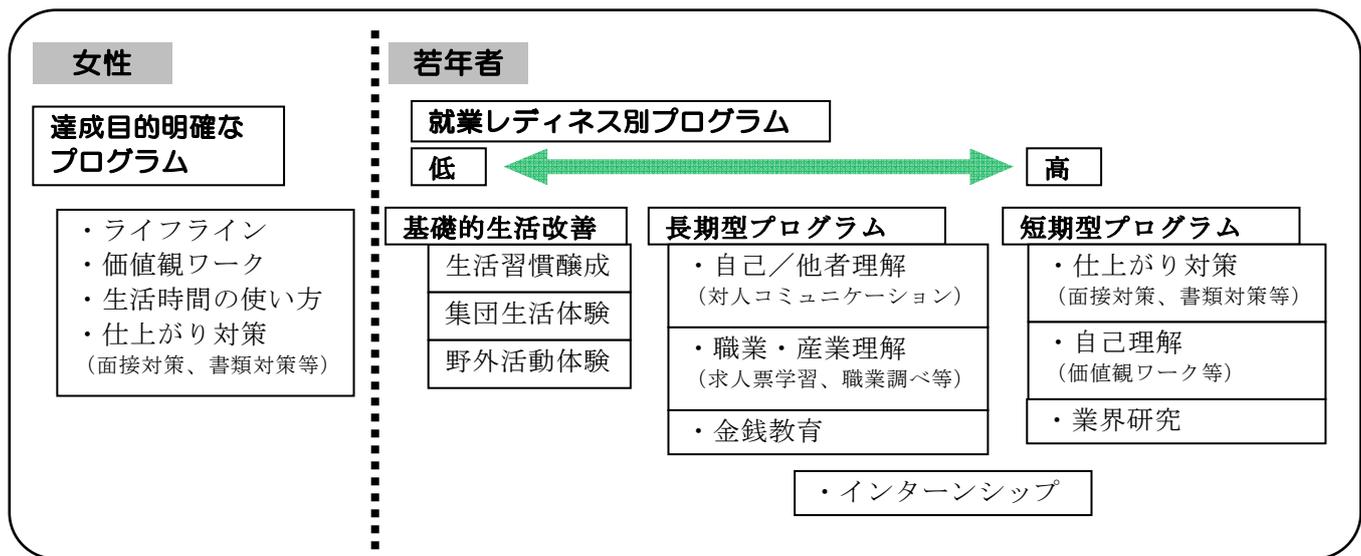


図2 内容の分類（実施対象層別）

若年支援機関で展開されているプログラムやワークの場合、キャリア発達の段階や、就業レディネスの段階に対応したプログラムが展開されているという特徴があり、その点が女性支援機関でのプログラムとは大きく異なる。なぜなら、若年支援機関が対象とする若年者は、ニートやフリーター、一般の若年求職者や、現役の学生（大学3～4年生）等で、置かれた状況や発達段階が様々であるからである。

まず、就業レディネスが低い段階の若年者には、就業以前に社会生活を営むための基礎的な生活力を醸成する必要がある。早寝早起きの習慣づけや、集団生活に居心地の良さを見いだす体験、野外でのボランティアや農作業など、本人にとっての非日常的な体験などがプログラムの一例である。また、そのような体験を通じて、生活改善以外にも、周囲にいる他者との人間関係の構築や、他者の行動を思いやり、想像することを学ぶ段階でもある。この段階では、就業への明確な方向づけはまだ行いにくいと考えられる。

続いて、中程度のレディネスの若年者には、自己と他者との距離感など、社会生活に欠かせないコミュニケーションスキルを訓練する段階がある。このような訓練は、短期的なプログラムでは行動変容のための時間が不足するため、長期間かけて醸成することが望ましいものである。また、就業への方向づけを行うために、求人票について学習したり、職業や産業の基礎的な構造を理解を行うプログラムも入る。また、就業の方向づけからは少し外れるが、将来の経済的自立を見越した金銭教育のプログラムも、この段階に位置づけられる。

就業レディネスが高い段階の若年者では、自分の価値観やワークスタイルを知るための自己理解や、職業研究を発展させた業界や産業の研究、仕上がり対策としての面接訓練などがある。これらは、女性支援機関のプログラムとも部分的に重なるが、就職を目前に控えて具体的な活動をしている段階であるため、置かれた状況が似ているからとも言えるだろう。インターンシップなどの啓発的経験は、就業レディネスの中～高段階の中で連続的に位置づけ

られて実施されていると考えられる。

以上のような就業レディネス別プログラムは、現場では必ずしも明確に区分されて実施されているわけではない。例えば、長期型プログラムの中であっても、応募書類の書き方などのいわゆる「仕上がり対策」が早期に実施されることがある。それは、目前に迫った就職試験への対策という目的もあるが、一方で、就職活動そのものへの自信を身につける目的で実施されることもあり、広い意味で「自己理解」を促すための活動の一つとも言えるだろう。

### 内容の分類（プログラムの目的別）：

本節の最後に、キャリア支援プログラムやワークを「プログラムの目的」という観点から整理してみたい。

支援プログラムを大別すると、自己理解を目的としたプログラム、職業・産業理解を目的としたプログラムに分けられる。さらに、自己理解にも職業・産業理解にも影響を及ぼすような、「就業イメージ理解」を目的としたプログラムの存在をここに提起したい。それらの関係を図示したものが図3である。

自己理解を目的としたプログラムは、自己と他者との関係の理解や、ライフライン等を用いた過去の振り返り、自己の価値観理解など、自己を含めた人間理解に重点を置くプログラムが主体となっている。

職業・産業理解を目的としたプログラムは、自分の興味もてる職業情報を調べる学習や、求人票の構成や実際の求人の有り様を知る学習、発展形としては産業全体や業界の関係を理解するものが主体である。これから就業しようとする社会のあり方を理解し、学習することが目的である。

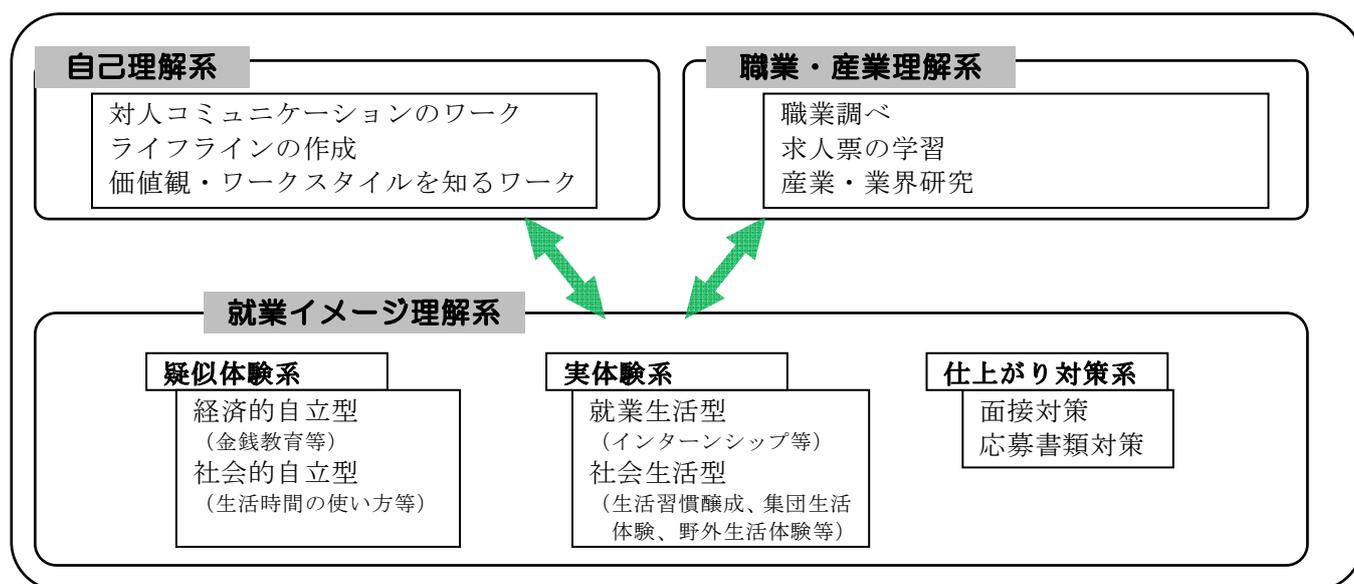


図3 内容の分類（プログラムの目的別）

就業イメージの理解を目的としたプログラムについては、内容や目的の違いから3つのカテゴリーに分けられる。一つは、疑似体験によって就業イメージを理解するプログラムで、経済的自立の疑似体験（金銭教育など）と、社会的自立の疑似体験（生活時間の使い方を学ぶなど）とに分けられる。第二に、実体験によって就業イメージを理解するプログラムがあり、就業生活をイメージする型（インターンシップなど）と、就業生活以外の社会生活をイメージする型（集団生活での居心地の良さを体験するなど）に分けられる。第三の内容は、面接対策や応募書類の書き方指導など、仕上がり対策の一環として行われるプログラムである。厳密には、就業イメージというよりも、就職活動のイメージの醸成に近いプログラムである。

以上の、自己理解、職業・産業理解、就業イメージ理解という3つの体系は、就業イメージ理解という大きな土台を介して、相互に連携している。例えば、「就業イメージ理解」の中で、インターンシップなどの就業生活や、集団生活に慣れる体験等を通じて、職業人生を生きる自信が高められると、それは「自己理解」での活動に良い影響を与える。さらに、そのようなインターンシップなどの活動が、社会や経済活動の成り立ちを知るきっかけになるとすれば、「職業・産業理解」へも影響を及ぼすことになる。このように、3つの体系は相互に連携することで、強力なガイダンス効果を生むのである。

今回のヒアリング調査の中で、この3つの体系それぞれに相当するプログラムを取材することができたが、全体の印象として、3つの体系の中で最も充実していたのが自己理解系プログラムであった。それに対し、職業・産業理解のプログラムはやや少なめであった。就業イメージ理解のプログラムに関しては、仕上がり対策に重点が置かれているものの、その他の領域の充実度は各機関によって偏りやばらつきがみられた。特に、疑似体験系のプログラムが少ない点については、今後の開発の必要性を強く感じるものであった。

### 3-3 現在実施中のキャリア支援プログラムやグループワークに対する提供者側の感想

本節では、相談機関が現在提供しているキャリア支援プログラムやグループワークについて、実施担当者自身による感想をまとめてみる。現状で満足している点と、今後改善したい点について分けて整理したい。

まず、現状のプログラムの良い点や満足している点については、参加者自身の意識の変化や否定感情の緩和といった、精神的充足の側面についての回答が多く得られた。例えば、「意欲が向上し、自信がつき、自己否定の感情が緩和される」「参加者の視野が広がる」「プログラムでの作業を通じて自己理解が進む」「プログラムを通じて同じ悩みをもつ他者の存在を知って安心し、自信を持てる」「様々な生活体験を通じて、精神的な充足感が得られる」といったものである。このような感想が多い背景の一部には、実施されているプログラムの多くが、自己理解を促すプログラムであることにも起因すると思われる。ほかにも、プログラムを通

じて実際の就労や職業選択への後押しになるという感想もあった。いずれにせよ、参加者の望ましい行動につながるための意識の変化がもたらされた場合に、プログラムの実施担当者は満足を得ているようである。

一方、プログラムの不満や改善点については、様々な意見が得られたが、要因の違いによって大きく3点に分類できる。一つは参加者要因で、参加者の制御に問題が生じたケースである。例えば、「参加者の目的やレベルにばらつきがあってやりにくかった」、「参加者間で盛り上がり具合が異なっていた」などが報告されている。第二は、プログラム要因で、プログラム自体の限界や不備によって効果の低減、あるいは問題が生じたケースである。例えば、「そのプログラムだけでは参加者の望ましい行動変容との結び付きが困難だった」、「営業職や事務職などの仕事のリアリティを伝えられるようなツールやプログラムが存在しない」、「長期間を要するプログラムでは、参加者の経済的負担へのさらなる配慮が必要」、などの感想があった。また、ワークの指針自体に不備がある場合や、出典が不備であるために効果の信頼性に疑問を感じるという感想もあった。第三には、実施担当者要因があげられる。意見として得られたのは、「ベテランから初心者まで使えるような共通ツールがあるとよい」というものであった。ベテラン担当者は自分の使い慣れたツールやワークを持っているが、経験の浅い担当者にはそのようなものがない場合があり、つまりは、経験の差を多少埋められるような、最低限の教育的効果を保証できるような共通ツールがあるとよいという意見であった。

まとめると、プログラムやグループワークは、「参加者」、「実施担当者」、そこで展開される「ワーク」という3要素が動的に作用して展開されるものであり、その展開状況を完全に予測したり制御したりすることは難しい。時には、実施担当者にとって予測のつかない事態が起こる場合もある。しかし、プログラムやワークの成功可能性を高めるためには、その3要素の条件を少しでも好条件にそろえていく必要がある。既に、いくつかの相談機関で試みられていることでもあるが、例えば、参加者のレベルや目的のバラつきをできるだけおさえて均一にし、プログラムの成果を共有できる雰囲気高められるようにする方法もある。あるいは、実施するグループワークの手順やマニュアルを整備したり、ベテランでも初心者でも使えるような、実施担当者の経験年数に依存しないための環境整備も必要だと思われる。

### 3-4 今後開発されるキャリア支援プログラムやグループワークに期待すること

将来開発するプログラムやグループワークへの期待についても、様々な意見が提起された。主に、若年者用に開発するプログラムに対する意見について以下にまとめる。最初に、今後の開発への期待に関連する事柄として、第2章2節で示したヒアリングシートの結果についての解説を行ってから、各論に移る。

## ヒアリングシートの結果から：

まず、キャリア選択支援プログラムに標準的教材があった場合、使ってみたいかという項目では、ほぼ全員が使ってみたいという意見であった（シート問3）。

標準的教材1セットあたりの希望金額については、無料もしくは無料に近い金額（0円、100円）を希望する機関と、5000円以上の支出でも構わないとする機関とに二極分化した（シート問3-1）。しかし、無回答も多いため、値段の問題よりも教材の現物を見なければ判断のしようがないという意味も暗に含まれていると解釈できる。

キャリア選択支援スキルトレーニング項目（6項目）についての必要性の判断（シート問4）については、各項目で特徴的な傾向が得られた。「必須」と「やや必要」を合計したものを「必要性」としてまとめたときに、最も必要性が高く評価された項目は、「インターネットから情報を効果的に集める訓練」であり、二番目に高く評価された項目は「転職後も活かせる、汎用性の高いスキルを知る」であった。これらについての個別意見は後述の各論で述べる。

次に、「1日や1週間の時間の使い方に関する現状認識」、「物事の決め方・選び方の良い例と悪い例を知る」が続いた。前者の、時間の使い方の現状認識について、ある若年者相談機関の意見によると「必要ない」とのことで、その理由は、若年者は時間に比較的余裕のある人が多く、効率的に時間を使う必要性に迫られていないからとの話であった。また、後者の物事の決め方については、ヒアリングの中で特段に意見を得ることはなかった。そのような内容のツールがあっても邪魔にはならないだろうという判断だったようだ。

あまり必要性を高く評価されなかったのが、「社会統計でジェンダー差の現実を知る」と「収入に見合った支出のバランスをとる訓練」であった。前者についてはイメージがつきにくくやや唐突な印象もあったようだが、不要というよりは、「あってもよい」という判断が多く得られた。一方で、後者の「収支バランスの訓練」については「不要」という回答も多かった。その程度のことは既に身につけているはずなので、トレーニングする必要性はないという意味である。

しかし、「収支バランスの訓練」について、当事者である若年者は必ずしも上記の見方をしていないのではないかと思われる証拠もある。筆者は、若年相談機関に通う若年者を対象とした非公式の予備実験を行い、収支バランスを考えさせるワークシートを実施し、最後に感想を聞く試みを行った。この実験では、参加者が20名程度と少なく、使用したワークシートの完成度も高くはなかったが、結果として「やってみると意外に収支バランスを考える必要性を感じた」という意外性を述べた感想が多く寄せられた。こうした事実を考慮すると、収支バランスの訓練も、内容次第では十分機能する可能性があるのではないかと考えられる。しかしながら、プログラムの参加当事者ではなく、実施担当者側の意見として「不要」という見解が得られたことは貴重であり、今後、開発する内容や項目についてはさらなる精査を行う必要があるだろう。

### コミュニケーションスキル等の汎用スキル向上への期待：

ヒアリングシートにもあったように、「転職後も活かせる、汎用性の高いスキルを知る」トレーニングに対する評価が高かった。特に、「人間関係の構築やコミュニケーションなど、どの社会に出ても必要な汎用スキルの重要性を学べるワークが望ましい」という意見を多く耳にした。コミュニケーションスキルを高めるワークは、既にいくつかの相談機関で実践されていることだが、それでもなお、コミュニケーションスキルの訓練に対する期待は大きいようであった。特に若年者の場合、就職につながるスキルの向上という点、まずは資格取得につながる勉強をイメージしやすいようなのだが、実際に社会に出て必要となるスキルはどのような具体的な資格ではなく、むしろ、年代や考え方の異なる人たちとコミュニケーションできる能力であり、それを高める訓練が必要だとの話であった。

### 職業や仕事の実像を想像させるワークやロールプレイへの期待：

今回のヒアリング調査では、職業や職業人生を送るロールプレイのモデルの一例として、カナダで実施されているツールの説明書を持参し、その内容を簡単に説明しながら感想を聞くことを行ったのだが、どの機関でもおおむね肯定的な意見を聞くことができた。しかし、実施する際には条件が二つあり、一つは、目先の就職に対しての緊要度が低い状況下で実施する方が望ましいこと（大学生であれば4年生ではなく、1～2年生あたり）、もう一つは、長文読解や勉強への抵抗がある若年者に配慮し、ワークシート等の見た目の文字数をできるだけ少なくすること等の意見が得られた。

一方、職業ロールプレイに対する懐疑的な見方として、まずは応募書類の書き方や自己分析などを通じて参加者に自信をつけさせる方が先決だとの意見もあった。しかしながら、この意見は職業ロールプレイの存在自体を否定するものではなく、参加者の置かれた状況に合ったプログラムを柔軟に実施すべきだという意見と同等だと思われる。

また、職業や仕事のリアリティや正確な情報を若年者に伝えたいという現場の希望も聞くことができた。例えば、若年相談機関では「職業人による生の声が聞けるようなプログラムは好評を得ている」という意見が多くあり、実際に現場で行われているプログラムにおいても、若年者と職業人との接点を結ぶようなプログラムの企画を非常に重視していた。その延長線上で、「インターンシップを行う前に、営業職や事務職の仮想体験ができるようなツールが欲しい」という意見もあった。テレビドラマ等で伝わる仕事のイメージが、必ずしも正しくないことを実感してもらいたいという現場の考えがあるようであった。

### その他の意見：

その他にも、インターネットでの情報収集の仕方を指南するプログラム、金銭教育、労働の意義を教えるプログラム等の必要性を訴える意見があった。インターネットについては、ヒアリングシートで必要性を尋ねたときにも最も高く回答された評価項目である。

インターネットでの情報収集に関しては、「最近の若年者は、PC を使いこなせる人も多くなっているが、個人的な趣味に関する情報収集はできても、肝心の就職活動に必要な情報収集の仕方や情報の良し悪しを判断する力は意外と身につけていないケースがある」とのことであった。

金銭教育に関しては、既にある若年相談機関では実践されていたが、社会人になる前に独り暮らしにかかる経費など、経済的自立の知識を身につけてもらいたいという意見を様々な相談機関から聞いた。

また、労働の意義を伝えるプログラムについても賛成意見が根強くあった。学校を卒業したら就職するのが当然だという感覚を身につけるようなワークが欲しいという意見や、紙芝居やテレビ番組のような形で、労働の意義を伝えられるようなものが欲しいという意見もあった。

プログラム修了後の形態として、参加者本人が持ち帰って振り返りができるようなシートが欲しいという意見は多数あった。プログラムを実施した後の成果を顕在化させることが重要だと言える。

一方、ツールやプログラム全体に対する否定的な意見として、フリーターなど、既に社会人になった人たちを支援するツールには意味がない（教育的な効果が期待できない）という意見もあった。同様に、女性の再就職を支援する現場で聞かれた意見だが、子育てや家庭生活と仕事との両立という実状をかんがみると、就業時間などの制限も多く、職業選択の幅は決して広くはない。したがって、求人・求職の可能性の低い職業について考えさせるようなワークや情報提供は不要との意見もあった。これらの意見からは、社会人を支援するツールやワークは一切不要だという極論も聞こえてきそうだが、必ずしもそうではない。例えば、フリーターなどの既に学校を卒業して社会に出た人たちは、在学中の若年者と比べて、確かに、職業選択に対する制限や諸条件が多い対象層である。しかし、そうした制限や条件の多い状況は、キャリアガイダンスの本来の力が試される場であり、チャンスでもある。様々なガイダンスツールやプログラムを活用することで、職業選択の制限を乗り越えられるような手段や方法を提案することも可能である。うまくゆけば、今まで本人が独力では考えつかなかったような選択肢が現れ、新たな職業選択の道が見えてくる可能性もある。