

第2章： キャリアガイダンスサービス

2.1. PESでのキャリアガイダンスの位置づけ

2.1.1. 個別的雇用サービス（キャリアガイダンスの要素が組み込まれたサービス）とキャリアガイダンス（利用者との深く集中的なかかわりを伴うサービス）は、PESの目標達成を可能にする上で中心的な役割を担っている。このことは、PESと関連付けることができると Thuy et al.（2001）が主張する次の4つの重要な役割を検討するとすぐにはっきりと分かる。

- 職業仲介（Job broking）
- 労働市場情報の提供
- 労働市場調整プログラムの運営管理
- 失業給付の運営管理

3番目の役割（労働市場調整プログラム）について、Thuy et al.は、は次のもので構成されると定義している。

- 求職活動支援プログラム
- 訓練・教育プログラム
- 直接的雇用創出プログラム

この1番目の求職活動支援プログラムには、次のものが含まれると定義している。

- 自助努力的活動手段の提供
- グループ活動（ジョブクラブ（job clubs）、就職フェア、ワークショップ）
- 個別支援（職業ガイダンスと集中カウンセリングのプログラム）

2.1.2. 1970年代まで、PESの中心業務は職業仲介とそれに続く失業給付の運営管理であったが、キャリアガイダンスを実施していたPESもあった。欧州のほとんどの地域で失業率が悪化するにつれてPESは積極的労働市場政策（active labor market policies、※1.1.4.2参照）をとるようになり、大量のリストラと失業に起因する大変動に対処するため、果敢に労働市場調整プログラムに関わるようになった。Thuy et al.（2001, p.73）は、労働市場調整プログラムには、労働市場の不足を是正し、人々を就労に戻し、薬物やアルコールへの依存からの脱却など再就職に向けた社会的目標を達成し、読み

書きや初歩的な計算能力の不足といった再就職への障害を取り除き、障害者や長期失業者の採用に対する使用者の抵抗を解消しようとする可能性があることに注目している。これらの目標が最終的に目指しているのは、求職者——特に社会的弱者——のエンプロイアビリティ（雇用されうる能力）を高め、雇用に向けて支援することである。

2.1.3. 三つタイプの調整プログラム（求職活動支援プログラム、訓練・教育プログラム、直接的雇用創出プログラム）のうち、本報告書で主に取り上げるのは最初の求職活動支援プログラムである。求職活動支援プログラムには、自助努力的活動手段の提供、グループ活動、個別支援の三つの要素がある。本報告書で最も重点を置くのはこのうち3番目の個別支援であるが、アンケート調査で用いた定義でも暗示されているように、自助努力的活動手段の提供とグループ活動の両方に組み込まれたキャリアガイダンスについても考察する。

2.1.4. アンケート調査の回答者に対し、PES のスタッフが実施している活動のうち調査で定義されているキャリアガイダンスに該当すると思われる活動の種類を示すように要請したのは妥当であった。ただし、その結果非常に多くの活動がリストアップされることになった（下記囲み 2.1 を参照）かなり重複があったため、このリストではどの国がどの活動を報告したのかを示していない。また、我われが当初用いた定義（1.3.3.2 を参照）に従った専門的キャリアガイダンスサービスに該当する活動とキャリアガイダンス要素が組み込まれた活動との区別もしていない

囲み 2.1 PES 回答者から報告された多様なキャリアガイダンス活動

- 評価／スクリーニング（例 各人の特性・能力・選好について、心理状態について、エンプロイアビリティ（雇用されうる能力）について、インフォーマル学習とノンフォーマル学習についての評価／スクリーニング）。
- キャリア管理計画（例 各人に対する個別行動計画作成の支援。転職の支援）。
- 個別的集中雇用カウンセリング（例 ケース管理手法を利用した雇用支援によるカウンセリング）。
- 人格形成（例 サービス利用者の自己評価を高めること。ソーシャルスキルのコーチング）。
- 専門的雇用カウンセリング（例 障害、麻薬／アルコール中毒、ホームレス、育児、借金などの再就職の障害になっている問題への対処。移民、庇護希望者、元受刑者など、社会的弱者である特定の求職者グループに対して実施される）。

- 職業仲介 (*Job-broking*) (例 サービス利用者の仕事に対する志望を明確にする手助けをし、可能な場合には、利用者のプロフィールと雇用機会構造を勘案してその志望が叶う見込みを評価する。使用者一般や特定業種の使用者とのネットワークを構築する。人材バンクの維持。雇用マッチングと職業紹介)
- 求職活動の支援活動 (例 仕事探しのテクニック。求人応募の訓練。履歴書の作成。就職面接の準備。職場体験 (*work tasters*)。サポート付きの就労開始)。
- グループプログラム (例 適切な訓練のパスウェイや選択肢を探す支援。ジョブクラブ)。
- 学生を対象とするサービス (例 雇用機会構造に関する説明会。不就労防止ガイダンス。中退者への対応。学校から社会への移行ガイダンス。職業情報の活用に対する支援)。
- 労働市場情報の提供 (例 仕事情報リソースセンターの運営管理。労働市場データベースの運営管理。就職斡旋所 (*job bank*) やキャリアデータベースの運営管理。利用者への労働市場動向の提供。サービス利用者によるセルフサービス設備の利用の支援)。

2.1.5. 本調査研究では、上記の活動の大部分を次の活動に関連した三つのカテゴリーに当てはめて考察する。

- 個別的雇用サービス、とりわけ、PES のスタッフが失業者に対応する場合に利用するプロセスでのキャリアガイダンス要素 (初期診断と行動計画作成のプロセス、求職活動の支援活動を含む)。
- 失業中のサービス利用者とその他の利用者への専門的キャリアガイダンスサービスの提供
- その他のキャリアガイダンスの提供 (学生向けのサービス、キャリア情報や労働市場情報の提供によるキャリアガイダンスに資する支援を含む)。

2.1.6. 最初の二つのカテゴリーは、同種だがレベルの異なるサービスと考えることができる。最初の個別的雇用サービスは、失業中の求職者のニーズに応えることを目指すものだが、就業中の転職希望者も含まれる場合がある。これは、PES が大多数の国民に手が届くサービスという使命を果たすためのものである。この活動には行政的・事務的 (*administrative*) な要素があるが、後掲 2.2 で見るように、キャリアガイダンスの要素も含まれる。2 番目の専門的キャリアガイダンスサービスは、サービス提供者がより多くの時間をかけ

て介入をする、高いスキルを要する集中的なキャリアガイダンスである。このサービスについてはセクション 2.3 で取り上げる。セクション 2.4 では、3 番目の「その他のキャリアガイダンスの提供」を取り上げる。これはキャリアガイダンス活動をサポートする労働市場情報提供と学生へのキャリアガイダンスサービスに重点を置いた活動である。各セクションでは、まず、必要に応じて国による違いをクローズアップさせながらそのセクションで取り上げるサービスについて説明する。次いで、キャリアガイダンス分野に関連した問題点と課題を明らかにする。

2.2. 個別的雇用サービス

2.2.1. 欧州各国の PES が広く個別的サービスモデル（前掲 1.1.3.2 を参照）を採用した結果、求職プロセスでの失業者に対する支援の取り組みは、わずかな違いはあるものの非常によく似たものになってきている。

2.2.1.1. 後続の章で詳しく論じるが、ほとんどの場合、サービス利用者が最初にするのは、セルフサービス設備を利用するかどうかという選択である。セルフサービス設備では、求人情報と求人データベース、向上訓練 (*further training*) の機会に関する情報、多様な職業情報にアクセスすることができる。電子媒体によるデータの保存とインターネットは、利用可能な情報量を大幅に増大させただけでなく、異なる情報間やデータベース間の接続性も大きく向上させた。キャリアガイダンスプロセスの様々な面で利用者を支援するツールが提供されているケースもある。こういったツールには、自己探索の範囲の絞り込みや方向付けに役立つ興味検査 (*interest inventories*) や適性検査 (*aptitude checklists*) などがある。利用者の自主的な (*autonomous*) 求職プロセスの支援の訓練を受けたアドバイザーがセルフサービスエリアで「推進役」を務めている国もある（例 フランスの ANPE（国立職業安定機関）は「*accueil active*（積極的歓迎）」を重視している。

2.2.1.2. 求職プロセスにおいては、サービス利用者から個別的支援を求められることが多く、個別的支援を受けるためにも、受給資格がある場合に失業給付や社会保障給付の受給権を得るためにも、登録が必要な場合がある。登録手続きは厳密な意味での行政的・事務的なものになる（例 フィンランド、ポーランド、スロベニアのケース）傾向があり¹¹、利用者は必要な詳細情報を提供

¹¹ 本報告書では、特定の実践例、問題、傾向の例として国名を挙げることが多い。これは必ずしも、本調査研究の調査対象である 28 カ国、30 の PES 組織のうち国名を挙げた国だけがその例に該当することを意味するわけではない。また、国名の挙がっていない国がその問題についてデータを提供しなかったということの意味するものでもなく、国名を挙げた国がその実践事例、問題、傾向について特に代表的であることを意味するものでもない。

する。一般に、この詳細情報は二つの目的で利用される。まず、最初のプロフィールの作成である。プロフィールは経歴と職歴の様々な情報に基づいて作成される。雇用アドバイザーはこの作成されたプロフィールを基に、多様な提供サービス群から、実際に行う活動を提供したり勧めたりすることができる。次に、所轄当局が給付受給資格に関する裁定を下すため（裁定を下すのは必ずしも PES のスタッフとは限らない）の登録詳細情報の審査である。登録が行政・事務手続き中心の場合には、事務スタッフが登録業務に当たり、利用者に代わって必要情報を記入したり、詳細情報が正しく記入されるようにしたりする。登録が完了したら、雇用アドバイザーとの面談を予約する。登録から面談までの期間は、利用者とアドバイザーの需給バランスによって決まり、そのオフィスが「利用者が多い」か「利用者が少ない」かによって、数日の場合もあれば、数カ月に及ぶ場合もある。フランスなど、登録が行政・事務手続き中心ではない国では、雇用アドバイザーが直接登録手続きに当たり、特に利用者数がそれほど多くないオフィスでは、登録と同時に支援付き求職プロセスとアドバイスプロセスを開始することができる。それ以外のケースでは、フォローアップのための面談の予約をする。

- 2.2.1.3. 大抵の場合、雇用アドバイザーとの面談時間は登録よりも長く——例えば、ドイツでは 45 分、フィンランドでは 1 時間である——初期診断の要素（「プロフィールリング」）、目標設定、この目標達成のための計画の共同作成（「個別行動計画の作成」）、この計画に関連した求職活動の支援が含まれることもある。¹² どのような支援が含まれるかは、その国や地域の PES がどのような施策や一人ひとりに合わせた行動プログラムを提供できるかに応じて異なる。この支援には、仕事探しのテクニック、就職面接の対策、求人応募と履歴書の作成などの個別的支援——またはグループ型支援——が含まれることが多い。利用者が「ジョブクラブ」に誘導される場合もある。職業スキルの開発そのものを対象としたプログラムもあり、こういったプログラム

¹² 個別行動計画（PAP）は個別的（Individualised）（または個別（Individual））キャリア計画や個別的（または個別）キャリア開発計画とも呼ばれ、急速に変化し続ける社会の中で変わってゆくサービス利用者の目標、関心、ニーズを利用者自身が特定し、達成するのを助けることを目指す、認められた戦略である。PAP を作成するには、利用者が求職プロセスの目標を明らかにし、この目標を達成するためにどのような戦略を取るかを特定するプロセスが必要である。利用者は SMART 目標の設定を奨励されることが多い。SMART 目標とは具体的（Specific）、測定可能（Measurable）（定量化されている）、達成可能（Attainable）（現実的でありながら難易度が高い）、結果重視（Result-focused）で、達成までの期間を重視した（Time-oriented）、あるいは期限を定めた（Time-bound）目標である。すなわち、実効的な活動計画とは、具体的日程と設定目標を利用者が達成するのに役立つ一連の明確なステップを定める計画である。PAP の特徴は、継続的な二方向のプロセス——すなわち利用者は前に進んでより多くの情報を収集したり、選択を明確にするために前段階に戻ったりすることができる——という点である。また、利用者とアドバイザーの両方が明確に定められた責任を負う共有性もこのプロセスの特徴である。利用者は計画実施の責任を負い、アドバイザーはこのプロセスで利用者を支援し、必要なリソースを提供する責任を負う。通常、PAP は文書で作成され、利用者とアドバイザーの両方が署名をする。PAP の作成に社会パートナーが参加するケース（例 リトアニア）もある。

では、アドバイザーが利用者の就労機会を高めることを目的とする職業訓練プログラムに利用者を誘導する。アドバイザーが利用者をさらに専門性の高いカウンセリングに誘導する場合もある。このカウンセリングサービスについては、本章の 2.3 で取り上げる。

- 2.2.1.4. ほとんどの PES は、個別的サービスアプローチに合わせて、利用者の多様なニーズへの注目を強化し、対応力を高めてきた。そのため、利用者をそのプロフィールと求職プロセスで必要と思われる支援のタイプと程度に応じて幾つかの категорияに「分類」する「利用者区分」モデル（後掲の囲み 2.2 を参照のこと）の採用が進んできた。利用者区分は労働市場の実情に合わせて変更することができ¹³、国によって異なる可能性があるが、その違いはわずかである。最近このモデルを取り入れた国は、それ以前から区分化を実施してきた他の国の取り組みを手本にしているため、一層よく似たものになる（例 ギリシャは利用者区分化システムの設計でフランスとオランダを手本にした）。

囲み 2.2. 2カ国の利用者区分化の状況	
<p>ドイツの利用者区分</p> <ul style="list-style-type: none"> - 市場利用者：必要に応じて PES のインターネットサービスと BIZ (キャリア情報センター) を利用し、個別的支援はほとんど受けない、あるいはまったく受けない、主に自主的活動を期待される利用者：放置戦略 (利用者の約 30%)。 - アクティベーション (就労に向け活動的にすること) 利用者。雇用カウンセリング、自己紹介の援助などの個別的支援を必要としている利用者：アクティベーション戦略 (約 20%)。 - 支援利用者。職業スキルを伸ばすために訓練コースへの紹介を受けたり、賃金補助付 	<p>フィンランドの利用者区分</p> <ul style="list-style-type: none"> - 立ち上げ企業向けサービス (約 1%) - 情報提供サービス (約 30%) —— 就労できる状態にあり、かなり早期に仕事を見つけることができる十分な可能性がある利用者を対象としたサービス。 - 求職活動サービス (約 10%) —— 求職活動スキルを伸ばす援助と求職でのその他の支援を必要としている利用者を対象としたサービス。 - 職業ガイダンスサービス (約 8%) —— 教育・訓練に関するアドバイスや職業・キャリアプランニングの選択でのガイダンス

¹³ 例えば、ANPE は、リストラが実施されている従業員 1,000 人未満の企業の労働者の区分を設け、他とは異なるサービスを実施している (これよりも規模が大きい企業には、国が資金を提供する「*plans de reconversion* (転換計画)」がある)。2005 年 4 月に社会パートナーが達した合意では、「*個別再就職協定 (convention de reclassement personnalisé)*」が明示された。利用者は解雇と同時に登録され、三者 (給付の支給を担当する機関[UNEDIC]、ANPE、利用者) 契約を締結し、この契約に基づいて、各人が 8 カ月間個別アドバイザーのサービスを受けることができる。

<p>きの仕事の紹介を受けたりする利用者：投資戦略（約 20%）。</p> <p>－ ケース管理対象利用者。他の問題（例：薬物、健康、心理、借金）を解決するまで労働市場に復帰できる可能性が低いと判断される利用者（約 30%）。</p>	<p>を必要としている利用者を対象としたサービス。</p> <p>－ 職業スキルを伸ばすサービス（約 24%）－ 向上訓練、補助金付雇用、職業リハビリテーションを必要としている利用者を対象としたサービス。</p> <p>－ 他の機関と協力して提供されるサービス（約 10%）——このサービスには、社会福祉、医療、精神保健サービス、更生サービス、元受刑者のためのサービスがある。</p>
---	--

2.2.1.5. 特定の区分への分けによって、振り分けられた利用者に提供されるサービスのタイプが決まるだけでなく、このサービスを対面で提供するか、リモートサービス（電子メールや電話）で提供するかも決まる。どのようなサービスが提供されるかによって、コンタクトの頻度と1回の長さが決まってくる場合もある。例えば、ドイツのケースでは、コンタクトの頻度も長さも、「アクティベーション（就労に向け活動的にすること）」と「支援」の利用者の場合（2、3カ月ごとに30分間）の方が市場利用者とケース管理対象利用者（それぞれ3カ月と6カ月ごとに15分間のみ）よりも多くかつ長い。25歳未満の若年者は、コンタクトの間隔が25歳以上よりも短く、最初の面談から4週間以内にコンタクトをとらなければならない（原則として、25歳未満の若年者は3カ月以内に就労か訓練の実施が保証されている）。一旦決められた区分は6カ月経過しなければ変更することができない。ただし、行動計画はいつでも変更が可能である。¹⁴

2.2.1.6. 多くの国で、少なくとも理論上は、就業者も個別的雇用サービスを受けることができる。就業している利用者は、転職を希望していてPESのネットワークと支援サービスを利用したいということもあるであろう。職業訓練コースなどの公的資金が提供されるサービスを受けることを希望している場合もあるであろう。しかし、実際には、就業者へのサービスは失業している求職者へのサービスよりも限定される傾向がある。セルフサービスしか受けられない場合もある。一部の国（ギリシャなど）では、PES オフィスは失業している求職者へのサービス提供しか実施していない。

¹⁴ この利用者区分化カテゴリーの定義とカテゴリー間のリソースの配分には、失業者を1年以内に就労させることができない場合に *Bundesagentur für Arbeit* (BA: 連邦雇用庁) に10,000ユーロの罰金が科せられることが大きく影響している。そのため、数理計算を考慮して慎重に決定し、特定の介入の費用とこの期限内にその介入が成功する見込みとのバランスをとらなければならない。

2.2.2. 個別的雇用サービスとキャリアガイダンスの関係を考察すると、幾つかの重要な問題点と課題が浮き上がってくる。

2.2.2.1. 雇用アドバイザーの役割にキャリアガイダンスの要素が含まれている度合い。
2.2.1 で述べたプロセスには、原則として少なくとも次の4つのキャリアガイダンスの要素がある、[a]関係構築のカウンセリングスキル、[b]利用者のニーズ、利用者の求職に適した仕事の経験・スキル・資格を見極めるための診断／評価のスキル、[c]利用者のニーズおよび希望と、労働市場と使用者からの要求に関する雇用カウンセラーの知識の両方に基づいて職業／教育に関する提案をするスキル、[d]行動計画を支援するスキル。ただし、雇用アドバイザーが持つこのようなスキルは、雇用アドバイザーよりもはるかにしっかりした理論的背景を持つキャリアガイダンス専門家のスキルよりも限定される。そこで、より徹底した支援を必要とする利用者は、そのようなサービスが受けられる専門家に誘導してもらうことができる（後掲 2.3 を参照）。

2.2.2.2. 行政的・事務的要素が含まれている度合い、またはキャリアガイダンスの提供が関わっている度合い。

[a]これは当然上記の問題と関連し、雇用アドバイザーにどのような役割が割り当てられているかに応じて国により異なる。Sultana (2004, p.56) は、一般に PES は多様な役割を負って負担過剰になっていること（例 キプロス、チェコ共和国、デンマーク、ドイツ、ラトビア、マルタ、オランダ、スロバキア）、サービス提供が利用者に対する職業紹介の成功率を基準に評価される傾向があるため、サービスが就職の仲介や雇用見込みのある使用者とのネットワーク化に偏っていることを報告している。アンケート調査へのチェコ共和国の回答で「兼務」として挙げられている業務を調べると、スタッフは失業者を訓練や再訓練につなげることに従事し、多くの場合、利用者のための所得補助制度の運営管理も実施している。欧州の多くの PES でキャリアガイダンスの機能は「結局抑えられている」。専門家グループ (2002, p.23) も、過剰なケースロード（担当ケース件数）と行政／事務支援の不足がガイダンスサービスの実効的提供を妨げているとコメントしている。

[b]Sultana (2004, p.56) は、このように複数の役割を兼務することの効果があることを示唆している。一連の雇用サービスと福祉サービスを一カ所に集めることで、福祉サービスの利用者は必要なサービスを受けやすくなるのである (6.1.2 を参照)。サービスを一カ所に統合 (co-location) することは必ずしも役割の統合を意味するわけではない。しかし、役割の統合の機会をも

たらず可能性がある。オランダを例に挙げるができる。オランダでは、利用者が最初に向かう仕事情報サービスと給付請求サービスのワンストップセンターとして、労働所得センター（Centres for Work and Income）が国中に設けられているところである。ここのスタッフは雇用と社会保障のバックグラウンドを併せ持っている。この2種類の役割を統合するための訓練が、主に内部訓練として実施されている（OECD, 2004, p.60）。

[c]アドバイザーができるだけ行政・事務に煩わされることなくガイダンスと職業紹介の任務に集中できるように、事務、財務、職業紹介の役割を分化する取り組みが徹底して行われてきた国もある。ドイツやアイルランドなどがそのケースである。フランスでは、以前アドバイザーの本来の仕事であるガイダンス関連業務の妨げになっていた行政・事務作業の負担を軽減するため、最近行政・事務支援チーム（「後方支援拠点（*Pole Appui*）」）が導入された。セクション 2.3 では、PES のスタッフが果たす様々な役割の境界の消滅と分化との対立をさらに詳しく考察する。

[d]雇用アドバイザーの役割ではカウンセリングよりも行政的・事務的な面の方が中心になっているということは、PES のスタッフと利用者との対面がどのような場所で行われているかということから分かる。例えば、他の部屋が利用できる場合には面談が別室で行われるというケース（例 フィンランド、ドイツ、スロベニア、スウェーデン）、それ以外では、アドバイザーと利用者が1組ずつパーティションで仕切られたスペースを利用するケース（例 フランス、マルタ）、2人以上のアドバイザーが共有する部屋に利用者が入るケース（例 ポーランド）までである。¹⁵ プライバシーがどの程度確保されているかを見れば、PES のスタッフと利用者の対面がカウンセリングと言えるものかどうか分かるであろう。一方、現地視察での聞き取り調査では、個室でない方が利用者にとってもカウンセラーにとってもプレッシャーが少ないことを指摘したスタッフもいた（例 フランス、ポーランド、スロベニア）。また、個室を利用するかしないかという決定はプライバシー保護についての文化的基準と関連している可能性がある。

[e]面談が横並び（例 ドイツ）ではなく机を挟んで（例 ギリシャ）実施されるかどうか、利用者が話している間にアドバイザーが利用者についてコンピュータに入力をするかどうか（例 スロベニア）も見極めの目安になる。利用者本位のアプローチの訓練を受けてきたアドバイザーは、利用者との対面で行政的・事務的作業をなるべく目立たせないようにする場合が多い。例

¹⁵ 安全性の問題が生じる場合がある。特に雇用アドバイザーが利用者の受給資格その他を判定する場合には安全性が問題になる。判定が悪かった場合、利用者が怒ったり、暴力をふるったりすることも起り得る。

例えば、フランスでは、視察で聴き取り調査をした ANPE のアドバイザーの一部は、利用者に関するデータのコンピュータ入力的时间がかなり長く手間がかかり、利用者と視線を合わせる妨げになっていると感じていた。そのため、作業は増えるが、利用者が席を立った後にプロファイリングフォームへの記入をすることが多い。興味深いことに、標準的な ANPE の机は横長で一方の端が円形になっているため、アドバイザーはコンピュータから離れて利用者と向き合って話をするができる。これと同じように、面談中には利用者データを入力しないようにすることで、利用者との対面をカウンセリングらしくしようという取り組みはギリシャでも見られた。しかし、このような取り組みは行政・事務プロセスの効率を上げようとするものとも解釈できる。信頼できる雰囲気を出すことでより良い情報を収集できるためにより良い診断につながり、成果の達成に向けて各人のモチベーションも高められるからである。

- 2.2.2.3. キャリアガイダンスで生涯学習と持続的エンプロイアビリティ（雇用されうる能力）に関連した長期目標に取り組む傾向と、短期目標に集中して失業者をできるだけ早期に就労させる（そして受給を終了させる）という PES とその雇用アドバイザーへのプレッシャーとの葛藤の度合い。多くの国がこの葛藤とプレッシャーを挙げた。例えば、オーストリアの回答は、早く仕事に就かせるという目標が不可欠な政策になり、キャリアガイダンスが後回しになっていることを指摘した。ドイツでは、社会保険の基本方針は請求のリスクと程度を最小化することである。この方針も、バランスの軸を短期目標に大きく傾けている。ドイツの回答から分かるように、「保険の論理 (insurance logic)」と言われるような枠組みの中でキャリアガイダンスの場を見出すことは容易ではない。
- 2.2.2.4. 雇用アドバイザーが果たすキャリアガイダンスの役割と、公的リソースに関する雇用アドバイザーの「ゲートキーピング」および取締りの役割との間の衝突と葛藤の度合い。OECD (2004, p.58) が指摘しているように、PES は利用者個人の意思決定の援助だけでなく、利用者に関する制度的決定——所得補助の受給資格や、公的資金が提供される訓練などに関する決定——をすることも求められる。この両方の役割を担えば、役割の衝突が起こるおそれがある。フランスの ANPE のアドバイザーは、利用者に給付の受給資格がないと思われるケース、あるいは求職に熱心に取り組んでいないと思われるケースを報告することになっている。しかし、ANPE のアドバイザーが実際にそうすることはめったにないようである。フィンランドとギリシャの PES オフィスの視察の際に聴き取り調査をしたアドバイザーは、「取締り」へのかかわりに対してこれをよく似た気後れがあることを示した。アドバイ

ザーの仕事に関する役割の衝突が影響を及ぼしている例が、英国の若年失業者のためのプログラムに関する調査 (Davies & Irving, 2000) で見られた。このプログラムにはそれ以前のものよりもパーソナルアドバイザー (PA) との多くのコンタクトが含まれていたが、多くの利用者は、PA は自分の志望を理解しておらず、仕事に就かせることしか関心がないと感じていた。回答者は自分の PA のことをよく「でしゃばり (pushy)」と形容している。ある程度役には立つが、プレッシャーに感じられるということである (同上, p.38)。

2.2.3. [a]最後に、このサブセクションで考察している個別的就業サービスの一つである「職業仲介 (job-brokering)」について、特に言及しておく必要がある。職業仲介はキャリアガイダンス関連活動とみなされる場合もある。雇用奨励措置委員会 (Employment Incentives Measures Committee) は脚注 5 の引用の中で、「ガイダンスは個別行動計画を構成する分野であり、PES のさまざまな役割 (職業仲介、求職活動の支援、職業訓練や職業体験スキームなどの活動的な措置 (active measures) への誘導) を取り込んで全体として効果的な活動を形成する分野である。」と述べている。フランスでは、ANPE は職業仲介をアドバイザーの仕事の不可分の一部とみなし、アドバイザーが使用者とのネットワークを形成する能力を重視している。一般に、職業仲介は PES の最も中心的役割の一つであり、欠員を容易に補充できるように求職者と使用者を結び付けやすくすることを目指している。そのため、職業仲介は摩擦的失業への対処方法の一つであり、現在では複数のサービス提供者 (新聞、ヘッドハンティング機関、義務教育以降の教育機関のガイダンス部門、専門ウェブサイトを含む。) がこのサービスを提供している。¹⁶

[b]しかし、職業仲介という役割がキャリアガイダンスとどの程度関連性があるかという疑問が残る。ガイダンスと職業仲介は別のものであるという見方もあり、専門家グループはこの見解を採用している (1.3.2 を参照)。ICT は、職業仲介サービスをほぼ自動化させている。求人はウェブサイトや文字多重放送、あるいは電話や携帯メールで公示され、利用者は PES オフィスから

¹⁶ これ以外に、どこにどんな欠員があるかを誰が知っているかでは、個人的ネットワーク (性別、民族、宗教、政治的忠誠、同窓生など) や仕事上のネットワークが大きな役割を果たす可能性がある。PES は他のサービス提供者や情報源と競争しなければならない——実際、新聞に掲載された求人広告をスキャナで読み込んだものが PES の求人登録に含まれるケースのように (例 デンマーク、フランス、ノルウェー)、PES が競合する情報源を取り込むことがある——上に、公表されている求人に PES が占める割合は国によりばらつきが大きく、一般に PES の割合は一部のライバルより小さい (Lippoldt & Brodsky, 2002) (この点についての本調査研究のデータは、2.4.3.1 を参照のこと)。多くの欧州諸国で、使用者は求人登録を PES に登録することを法律で義務付けられているが、このような法規定の強制は無理なことが分かっており、フランスは最近この義務の廃止を選択したほどである。PES がより多くの求人登録を集めることができ、PES が使用者と効率的に連携できれば、それだけ一部の不利な立場にある利用者のための情報提供やネットワークの不足を PES が補うことができるようになり、このような社会的弱者に就労への道を開くことができる。

だけでなく、自宅や他の場所から情報にアクセスすることもできる。大抵の場合、アドバイザーは、せいぜい新しい技術を障害と感じている利用者バックアップ支援をする程度である。また、失業期間がある程度経過した後であろうと失業当初からであろうと、PES が「適切な求人」と考える求人を失業者が受諾しなければならず、そうしない場合には給付の停止や減額のペナルティがある場合など、求人を受けることがある程度強制される場合には、職業仲介がキャリアガイダンス活動であるとは考えにくい。

[c]この報告書では、これとは多少異なる見方を採用している。明らかに、一部の制度（特にアドバイザーが複数の役割を担っているフランスの制度など）では、職業仲介を構成する仲介（mediate）とマッチングにキャリアガイダンスの要素が組み込まれており、特定の訓練の実施まで当然に含まれるケースもある。職業仲介プロセスを構成要素に分けて考察すると、この点がさらにはっきりしてくる。（Thuy et al. 2001, p.43 を参照）職業仲介には、求職者の面談と求職者に関する情報の登録、実際のまたは潜在的な雇用の見通しを把握するための使用者一般や特定業種の使用者との連絡、求人の登録と掲示（実際の掲示や電子媒体での掲示）（掲示は国際標準職業分類（International Standard Classification of Occupations）に従っていることが多い）、適切なマッチングを行うための求人と求職者の評価、使用者と求職者の連絡、求職活動の支援が含まれると考えることができる。これらの作業の多くは行政的・事務的な範囲に入る。しかし、アドバイザーは、サービス利用者の仕事に対する志望を明確にする手助けをすることや、さらに、利用者のプロフィールと雇用機会構造を勘案してその志望が叶う見込みを判断しなければならないこともある。このような広い意味で捉えると、職業仲介にはキャリアガイダンスの要素が含まれると言える。

2.3. 専門的キャリアガイダンスサービスの提供

- 2.3.1. 基本的に、すべてではないがほとんどの雇用アドバイザーはサービス利用者を集散的なキャリアガイダンスサービスに誘導することができる。キャリアガイダンスを PES が直接実施している場合や外部の受託者が実施している場合、この誘導の決定は前掲 2.2.1.3. で論じた利用者のプロフィールに基づいて下される。専門的キャリアガイダンスサービスは、利用者との集中的かつ重点的な関わり的一种と考えることができるサービスであり、マンツーマンで実施されることが多い。訓練を受けたカウンセラーが利用者一人ひとりの学歴と職歴、能力、志望、適性を知り、利用者が労働市場での就労機会や、就業機会に到達するための訓練や教育の機会を探す手助けをする。

[b]専門的キャリアガイダンスのスタッフは、利用者が自分の関心や志望を明確にするのに役立つ診断テストを使用する場合もあれば、使用しない場合もある。このスタッフに求められるのは労働市場に関する深い知識であり、これには様々な職業に就くための要件を詳しく理解することが含まれる。また、雇用セクターの統計データを含む労働市場情報や職業データベースにアクセスできること——解釈する能力があること——も期待される。キャリアガイダンスのスタッフは、幅広い利用者と良好な関係を築く能力と、健全な人間関係とコミュニケーションのスキルを備えている。スタッフ自身が心理士（psychologist）でない場合、（心理士を利用できるならば）専門的テストの実施やさらに掘り下げた心理学的プロセスに関わる許可を与えられている心理士に利用者をいつ誘導すべきかについて、スタッフは得た情報に基づいて判断を下すことができる。最も重要な点は、最高のキャリアガイダンスのカウンセラーは自分の担当分野について理論的に十分理解し、幾つかの領域——社会学、哲学、経済学、法学、心理学を含む——から得られた洞察をトータルに活用して、すべての専門職の顕著な特徴である批判的熟慮をコンサルタントに続けるということである。

[c]PES では、キャリアガイダンススタッフが、特に就労の障害になっている状況への対処に重点的に取り組むカウンセリングサービスに利用者を誘導することもある。このような就労を妨げる問題には、障害、依存症、ホームレス、前科、育児、借金問題などがある。こうしたタイプのカウンセリングは専門機関にアウトソーシングされていることが多い。

[d]囲み 2.3 では、キャリアガイダンスサービスに伴う多様な役割の区別に用いられている基準の一例として、フィンランドの PES の例を示している。比較的「深い」サービス（ガイダンス）から利用者とそれほど集中的に関わる必要がないサービス（情報提供とアドバイス）まで役割は多様である。

囲み 2.3. フィンランドの PES の「ガイダンス」、「アドバイス」、「情報提供」の区別			
	ガイダンス	アドバイス	情報
目標	利用者が対話を通して自分の生活を改善する能力を高めること。この目標は、利用者から示される選好に基づいて決定される。	ニーズを満たす適切な手順について利用者にアドバイスをすること。	利用者が必要としている情報を利用者に提供すること。
情報とのつながり	幾つかの選択肢と、その選択肢についての多様な解釈が重視される。	アドバイスは専門的知識に基づいて実施される。	事実に基づく情報が要求される。
利用者の役割	利用者は意思決定プロセスに積極的にかかわる。このプロセス全体の本来の意義は利用者の目標と解釈に基づく。利用者の生活については、利用者自身が最も優れた専門家である。	利用者は自分の問題を解決するアドバイスを専門家から受けることを期待している。利用者は援助を求め、アドバイスを受ける。利用者は受けたアドバイスに従って行動するか否かを決定する。	利用者は自分のニーズに応じた情報を求める。利用者は受け取った情報を活用する。
専門家の役割	専門家は利用者が持つ潜在的力を引き出して自信を持たせ、利用者からの問いにお仕着せの解決策を与えないようにする。	専門家は多様な選択肢の評価のエキスパートである。専門家は特定の事項についての知識が深い。専門家は、アドバイスに専門的知識が反映され、利用者がその内容を理解できるようにしなければならない。	専門家は利用者に要求された情報を提供する。専門家は情報の有効性を保証する。
対話の内容	一般に対話には多くの段階があり、その構成は固定されていない。対話の進展は利用者の積極性と専門家の理論的アプローチに左右される。ガイダンスプロセスを完了するには対話を何度か重ねることが必要であろう。	対話の構成は、利用者からのアドバイスの要請と専門家の回答を基本とする。専門家は先回りしてアドバイスをすることもかもしれない。対話は短い場合もあるが、連続した個別的作業を伴う長いプロセスが含まれる場合もある。	通常、対話は利用者からの質問と専門家の回答を基本とする。一般に、会話はごく短い。しかし、さらに詳しい情報が必要な場合もある。そのため、対話の構成や長さにはばらつきがある。

2.3.2. [a]OECD (2004) は、一部の国ではキャリアガイダンスの活動がより広範な役割に統合される傾向が見られることを指摘している。英国では既にしばらく前からこの傾向が顕著であり、1966年に設けられた職業ガイダンス局 (Occupational Guidance Service) は1980年代初めに廃止された。Price (2000, p.202) は、ガイダンスサービスは職業紹介サービス程の具体的な成果をもたらさないと見られており、「廃止を求める決定的な論拠は、少数の人々を対象とした集中的なガイダンスよりも、多くの人々を対象とした少ないリソースで済む直接的なアドバイスと職業紹介支援に投入する方がリソース配分の効果があがるというものであった」として、不況が深まる時代にガイダンスサービスがその役割を果たすのは困難と考えられていたことを報告している。

[b]OECD (2004) が挙げた最近の例にはデンマークが含まれていた。デンマークでは、ガイダンスカウンセラーと職業紹介担当職員の役割の境界が曖昧になってきた。職業紹介担当職員は基本的なガイダンスを実施することができ、ガイダンスカウンセラーは個別行動計画の策定に従事することができる。以前ガイダンスカウンセラーは組織文化の枠から多少離れたポジションにいたが、今日では、組織文化に組み込まれるようになってきている。この組織文化は、労働市場のニーズを満たすことと具体的成果——就労や教育・訓練——につなげることを重視する文化である。ガイダンスカウンセラーの訓練は、PES スタッフの総合訓練プログラムの一環として PES 内部で実施されている。3カ月間の基本的な初期訓練に加えて2週間のコースが設けられている。期間は以前の訓練パターンよりも短縮されている。ここから見ても、ガイダンスカウンセラーの役割が、ガイダンスの専門家として独立した役割から組織の中に組み込まれた役割へと幾分か変化してきたようである (同上, pp.58 - 59)。

[c]他の国でも、雇用サービスのスタッフに対して実施される主な訓練は、キャリアガイダンスの訓練ではなく行政事務に関する訓練である。PES 内でキャリアガイダンスが独立した職業カテゴリーとして設けられ、特にキャリアガイダンスのための訓練が実施されているドイツでも、これまでミュンヘンにある PES 独自の専門大学 (Fachhochschule) で3年間の学部課程の訓練を受けたのは PES のキャリアカウンセラーのほぼ5人に1人にすぎない。それ以外のほとんどの者は、Fachhochschule で公行政の3年間の総合コースを履修し、その後 PES で職務経験を積んだ後に、比較的短い6カ月間のキャリアカウンセリングのコースを受講している。すなわち、キャリアガイダンスカウンセラーはカウンセラーの訓練はむしろ限定的にしか受けておらず、カウンセラーの仕事に行政事務的な意識で取り組む傾向があった (同

上, p.59)。今このような構造は変化しつつあり、この二つの学位はいずれ統合される方向に向かっている（第5章囲み5.4を参照）。

2.3.3. [a]キャリアガイダンスサービスの「境界」が明確に維持され、役割が比較的はっきりと分化されている国もある。例えば、PESでの職業ガイダンスサービスが特に発達しているフィンランドがこの例に該当する。OECD（1996a）は、フィンランドの雇用サービス機関の3分の2で職業ガイダンスサービスを受けることができ、250名ほどの心理士（我々の調査でも同様のデータが得られている）がスタッフとして配置されていると報告している。この職業ガイダンスサービスは若年者にも成人にも広く利用され、学校での学生カウンセラーの仕事を補完している。どちらのグループも国際基準による資格レベルは高かった（OECD, 1996b）。今回の調査への回答は、特定の利用者グループにサービスを提供しやすい環境を整えるためにサービスを分離した国があったことを示唆している。その例がルクセンブルグである。ルクセンブルグは、サービス利用者を早急に就労させるというプレッシャーを受けない、独立した専門部門——「*個別的伴走型支援局(Service d'Accompagnement Personnalisé)*」——を設けた。スロバキアも、個別カウンセリングとグループカウンセリングの余地を増やすため、職業ガイダンスとキャリア情報サービスを分離し始めた。独立したキャリアガイダンスサービスがまだ実施されている国には、ドイツ（上記）だけでなく、リトアニア、ポーランド、スロベニア（Sultana, 2004, p.56）がある。例えば、ポーランドでは、373の地区労働オフィスのすべてに、キャリア情報とカウンセリングサービスの提供に当たるキャリアカウンセラーが常駐している部署がある（Watts & Fretwell, 2004）。

[b]キャリアガイダンスに従事するスタッフの訓練が強化されている国もある。例えば、アイルランドでは、キャリアガイダンスを実施する雇用サービススタッフの10人のうち8人ほどが何らかのガイダンスの訓練を受けた。雇用サービススタッフは、12カ月間にわたり大学の成人向けガイダンスの定時制コースを受講することができ、受講料が負担される上に受講の時間は有給であり、コースを修了できると昇級される。この資格を持つスタッフを増やす目標が設定された（OECD, 2004, p.60）。後掲5.5で詳しく論じるが、本調査への回答は、幾つかの国で専門家養成訓練が導入される傾向があることを示している。例えば、ハンガリーがこの例に該当する。マルタでも、大学に委託して3学期間のコースとしてキャリアガイダンスのディプロマレベルの訓練を実施した。他に、訓練を義務付けた国（オーストリア、チェコ共和国、アイスランド、ポルトガル）や、職務で必要とされる能力・スキルは実務経験だけでは伸ばせないという認識が高

まっている国（例 キプロス）もある。

[c]キャリアガイダンスサービスを分離するもう一つの方法は、外部機関への委託である。ただし、一般に、雇用サービスを外部委託したからといって必ずしもキャリアガイダンスサービスの境界がはっきりするわけではない（3.3.6を参照）。Considine（2001）は、オーストラリア、オランダ、ニュージーランド、英国（OECDで改革を最も大胆に実施した国に入る4カ国）の福祉から就労へ政策に関する研究に基づく、中核公共サービスの運営への市場方式の導入に関する調査研究で、サービスの構成方法やスタッフの呼び名がどのようなものであるかにかかわらず（「アドバイザー」、「ジョブコーチ」、「ケースマネージャー」、「メディエーター」、「コンサルタント」のいずれであろうと）、スタッフには共通する基本的職務——「社会扶助の受給者に仕事を見つける準備をさせ、その目標に役立つと思われる活動をするように義務付けること——がある。」（p.34）と結論付けている。外部委託は、サービスの成果と目標がより厳格に定められるようになるという結果をもたらした。より幅広い戦略の選択が可能になったが、「作業成果の目標はこれまで以上に厳密に設定されるようになった」（p.36）。そのため「求職者との契約は求職者の選好に基づいて締結されないことが多く、契約で実質的なスキルの向上や就労への大きな障害への対処が目標に設定されることはまずなかった」（p.178）。Considineの調査研究では、キャリアガイダンスや職業ガイダンス、雇用カウンセリングにはっきりとは言及していないのは興味深い。

2.4. その他のキャリアガイダンスサービスの提供

[A] 労働市場情報

2.4.1. 一般に、労働市場情報（Labor Market Information, LMI）には、登録された失業者（年齢、職歴、健康状態、性別、特別利用者群別）、登録求人数、セクター別データ、労働市場傾向調査、必要なスキルの予測（使用者調査に基づく場合が多い）に関するデータが含まれる。また、賃金・給与データ、訓練提供者、雇用見込みのある使用者リスト、雇用条件などが含まれることもある。PESが関わるLMI関連活動の範囲とPESの関わり具合は、欧州内でかなりばらつきがある。

2.4.2. LMIの用途もばらつきがある。この情報は、省庁と国の政策立案担当者がマクロ経済計画の策定に役立てることが多い。また、使用者団体、労働組合、教育・職業訓練プランナー、キャリアガイダンスサービス、より広範な国民が利用することもある。雇用サービス機関は、労働市場の需要と供給の変動

に合わせた PES の活動計画作成を支援するために LMI を利用する。キャリアガイダンスに役立つようにまとめられ、雇用アドバイザーが使いやすい形に加工されることもある。LMI はサービス利用者にとってもますます利用しやすくなっている。

2.4.3. PES は、LMI に関する次の三つの役割のうち、一つの役割を果たすこともあれば複数の役割を果たす場合もある (Thuy et al., 2001 を参照)。

2.4.3.1. LMI を他の役割の副産物として作成

PES の重要な役割の一つは、求職者と求人情報の登録およびこの求人で就職した利用者の就労の経過を追跡調査することである。このような活動の結果、PES は変化する労働市場状況の需要と供給に関するデータを提供することができる。ただし、このデータは、PES が求人市場にどの程度のシェアを占めているかにかかなり左右される。そのため、この情報のシェアは、フィンランド(1994-2004年の公表された求人全体に対するマーケットシェアは60%から71%の間を変動)、ドイツ(2004年に48.5%)、スロベニア(2004年に34%)、平均シェアが30%未満に落ち込んでいるその他の国(脚注16を参照)と、国により大きく異なる傾向が見られるであろう。

2.4.3.2. 労働市場に関する一次統計データの作成を担当する主要機関としての活動

[a]欧州数カ国がこのケースに該当し、労働市場情報の収集、分析、普及で PES が中心的とは言わないまでも重要な役割を果たしている(例 オーストリア、ベルギー、チェコ共和国、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、イタリア、ノルウェー、ポルトガル、スロベニア)。多くの PES には中央レベルや地方レベルに独自の専門調査部門があり、労働市場調査、使用者調査、「雇用バロメータ」データの作成と、雇用動向予測を実施してきた(例 ハンガリー、アイルランド、マルタ、スロベニア)。

[b]一方で、国の統計局、労働総局、企画省庁など、PES とは異なる機関が LMI 作成の責任を負っている国もある(例 エストニア、キプロス、ルクセンブルク)。

[c]PES が主な労働市場情報の作成を重点的に実施し、特定の要素をアウトソーシングするという、上記[a]と[b]を合わせたアプローチも可能である(例えばベルギーの VDAB は LMI を独力で、あるいは専門研究機関の助けを借りて収集している。ギリシャでは関係会社にアウトソーシングしている。オーストリアでは生データを作成し、労働市場発展分析を目的とするデータ分

析は外部のサービス提供者に委託し、特定の地域や地方の労働市場の現状に関する調査もアウトソーシングしている。) このようにアウトソーシングが実施されていても、包括性と信頼性を確保するための品質監査は PES が行っていることもある (例 オランダ)。

2.4.3.3. 付加価値を付けた LMI の分析、まとめ、普及の活動

[a]PES がこのような活動を実施している場合、[i]キャリアガイダンスサービスは LMI の主な利用者の一つとして特定されているかどうか、[ii]LMI はどのように、また誰によって、より一般的なキャリア情報に統合されるのかということが重要な問題になる。PES は、LMI の作成と LMI のまとめおよび関心を持っている情報利用者への配布とをつなぐ重要な役割を担っていることが多く、LMI を周知させることは透明性を高めると考えられている (例 オランダ)。LMI の配布は、職業安定組織条約 (**Employment Service Convention**) で LMI 分野での PES の任務の重要な原則の一つとして定められている。多くの PES は LMI 情報の定期的配信を約束している (例 スウェーデンの月例労働市場レポート、チェコ共和国の月次レポートと四半期レポート、スイスの年 2 回のレポート)。

[b]多くの国で専門の部署が労働市場統計データの分析に当たり、キャリアガイダンススタッフの職務に関連のある情報を抽出し、利用しやすい形にまとめている。例えば、フランスの ANPE は、特にそのための出版物を刊行している。また、ANPE のアドバイザーが雇用機会のパターンの推移の最新状況を常に把握できるようにするためにイントラネットも利用している。PES の利用者に役立つリソースの作成——または作成の委託——に従事している部署もある。このリソースには、キャリア情報シートや、それぞれの職業の仕事がどのようなものであるかを利用者に感じさせる、あるいは特定のセクターの雇用機会に関して役に立つ指標を提供する参考資料——ビデオ、DVD を、インターネットを利用したビデオクリップなど——が含まれる。LMI を掲載したアクセス自由なウェブサイトによって、この分野での PES の役割が変容しつつある。こうしたサイトのおかげで、情報の透明性が高まり、入手と更新が容易になっただけでなく、多くの情報をセルフサービス方式で利用できるようになった。その結果、スタッフはより多くの時間を直接コンタクトが必要な職務に当てることができる。

[c]PES は、キャリアガイダンスが行われる他の場所 (学校や民間の雇用サービスなど) でも LMI にアクセスできるようにしていることが多い。また、PES はキャリア情報センターを通してこの情報を入手できるようにしてい

るケースもある。キャリア情報センターは PES に附属している場合もあれば（オーストリア、ドイツ、ルクセンブルク、ポーランド、スロベニアなど）、少なくとも部分的には PES から独立している場合もある（スウェーデンの「Infoteka」など）。

- 2.4.4. アンケート調査の回答から、LMI に関する PES の課題が幾つか明らかになった。まず、分権化の傾向（セクション 3.2 を参照）に伴い、データの収集とデータベースの統合で問題が幾つか生じている。労働市場の需要を全体的に把握できる統合的な求人データベースがないために、職業仲介の範囲が限定されているケースがある（例 ラトビア）。また、LMI が断片的なためにアクセスしにくいケースもある（例 ベルギー-FOREM は、すべての LMI を単一の Web ベースのデータベースに統合することによりこの課題に対処しようとしている）。
- 2.4.5. この分野での PES の二つ目の課題は、LMI をキャリアガイダンス用に分析し利用する能力を開発することである。スロベニアからの回答で指摘されているが、LMI を PES のサービス目標と関連付けて分析し、LMI の効果的な利用法を開発することは LMI の生成よりもはるかに難しい。
- 2.4.6. PES は、LMI 以外にも、職業解説（occupational descriptions）および職業解説と教育パスウェイとの関連づけを含むより広い意味でのキャリア情報の開発と普及でしばしば重要な役割を果たしている。こういった情報を組み込んだツールについてはセクション 5.6 で概要を説明する。例えば、ドイツでは BERUFEnet システムで職業、専攻分野、訓練プログラムの情報が管理されている。職業、専攻分野、訓練プログラムの 3 分野すべてに同じフレームワークが適用され、100 程の特徴に基づいてランク評価が実施されている。職業については、労働市場情報の一部が、資格レベル、セクター別分布、失業レベルと失業の特徴に関する事実に基づく動向データの形で含まれているが、将来の需要と供給の予測はしていない。専攻分野と職業分野の関係は緊密になる傾向にある（例えば、歴史の専攻は歴史家と関連付けられる）が、卒業生追跡情報は含まれていない（データが体系的に収集されなくなったことが理由らしい）。BERUFEnet の職業は 6,000 ほどの能力をグループに分けた能力群と関連づけてランク評価されている。能力群は、中核能力、技術的能力、ソフトスキル（個人の特質／社会的属性）の組合せであるが、このうち職業とのマッチングが行われるのは最初の二つ、中核能力と技術的能力のみである。このランク評価は専門家の判断と協議に基づいて民間のサービス提供者が開発した。能力は KURS（訓練機会に関するデータベース）にもリンクされ、能力を開発する訓練が表示される。フィンランドでは革新

的プログラム「将来の仕事 (Work in the Future)」の設計が進んでいる。このプログラムでは、15年から20年先に出現する可能性のある仕事の新しい構造や特徴をバーチャルに体験することができる。プログラムは2007年からインターネットで利用できるようになる。

[B] 学生向けサービス

- 2.4.7. 教育機関でのキャリアガイダンスの提供でも PES が重要な貢献をしている国が幾つかある。教育機関でのキャリアガイダンスの提供は——労働市場情報、職業便覧 (occupational profiles)、求人動向などが提供される場合のように——間接的かつ限定的な活動として実施されている場合もある。しかし、以下に挙げる例のように、直接的で充実した活動であるケースも多い。
- 2.4.7.1. PES のスタッフが学校や高等教育機関を訪問し、雇用機会構造を含め、労働市場について講演や情報提供をしたり、PES が提供するサービスで、学生が卒業したら必要になりそうなものを宣伝したりしている国がある (例 ベルギー-VDAB、チェコ共和国、フランス、ドイツ、アイスランド、アイルランド、リトアニア、マルタ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スロバキア)。
- 2.4.7.2. また、PES が個別や団体の学生を受け入れるキャリア情報オフィスを運営し、PES のスタッフがリソースの利用を支援している国もある (例、スロベニアの CIPS、オーストリアの、ドイツ、ルクセンブルグの BIZ)。
- 2.4.7.3. PES スタッフが (独自に、あるいは共同で) 早期離学者や学校中退者のプログラムを運営することもある (例 キプロス、リトアニア、マルタ、スロベニア、スイス)。このようなプログラムを運営しているケースについては、学校で問題を経験している人々には学校以外の機関の方が受け入れやすいと考えられていることが多い。
- 2.4.7.4. PES のキャリアガイダンススタッフが、職業能力開発 (work skills development) (例 ラトビア)、ワーク・シャドウイング (work shadowing) と職場体験、見習い制度での職場学習 (work-based learning) の運営 (例 マルタ) を含めた学生向けの職業関連プログラムの運営に従事している国もある。
- 2.4.7.5. スロベニアでは、PES のスタッフが優秀な学生を対象に奨学金受給者の決定に役立つガイダンスサービスを運営している。この奨学金の中には貧しい

社会経済的環境にある有望な学生を対象としたものもある。

2.4.8. アンケートの回答と各国の視察から、PES による学校での学生に対するキャリアガイダンスサービスの提供について、幾つかの課題が明らかになった。重要な課題の一つは、失業率が高いために PES が主要利用者とする失業者に投入を集中することになった国で見られる。個別的サービスの提供が一般化し、強化されると、スタッフはこのサービスにより多くの時間をかけなければならなくなる。その場合、スタッフが増員されなければ、PES の使命にとって重要度が劣ると考えられている他のサービスは縮小や中止の対象になる。我々は、PES の学校向けサービスが減少傾向にあり（例 キプロス、ノルウェー、ポーランド、スロベニア、スロバキア）、そのため PES の予防的ガイダンスの役割が減少し、代わって治療的 (*curative*) あるいは矯正的 (*remedial*) なガイダンスが増えていることに注目している。ノルウェーでは、以前 PES は学校の生徒やその他の人々にキャリアガイダンスを実施していた。旧雇用法は、PES に「必要としている人々に職業ガイダンスを提供すること」を義務付けていた。新しい雇用法ではこの義務は定められていない。1980 年代半ばの失業の増加に伴い、学校向けサービスは廃止され、それ以来、キャリアガイダンスは独立したサービスとしてはほとんど消滅してしまった。しかし、この傾向は全体としては目立っていない。例えば、ラトビアは生徒や高等教育の学生、特に職業教育セクターの学生を対象としたサービスを増やす決定をした。ドイツでは、BA（連邦雇用庁）と学校との連携が州 (*laender*) の教育文化大臣常任会議 (*Standing Conference of Ministers of Education and Cultural Affairs*) との協定によって正式に定められている。この連携は最近再開され、失業するリスクのある若年者を効果的に支援できるように、このような若年者を——正式な学校教育が終了する 2 年も前に——特定することに一層の注意が注がれている。

2.4.9. もう一つの課題は、PES スタッフと学校のガイダンス担当者のキャリアガイダンスに対する取り組みの違いから生じている。この違いは、今回の調査研究でも、OECD と欧州委員会が実施した他のキャリアガイダンスレビュー（教育セクターのキャリアガイダンスが含まれていた）でも、数カ国から報告されている。学校のガイダンススタッフには自由な選択を重視する傾向が見られ、一方、PES のスタッフには、利用可能な機会を重視し、意思決定では「実際的事であること」と「現実的事であること」を強調する傾向がある、この二つの取り組み方法の間の対立は分野横断的協力を制限するおそれがあるが、本質的に学習の世界と仕事の世界とをつなごうとする領域では創造的な力になる潜在力がある。