

## 第5章： スタッフ

### 5.1. PES のスタッフ：背景

5.1.1. 本報告書のこれまでの章で、この 20 年間で欧州の PES が発展してきたこと、時には根本的な変化があったことをクローズアップしてきた。PES が職業仲介と失業給付の運営管理以外の新しい困難な業務を組み入れ、専門家的な個別的雇用サービスとキャリアガイダンスサービスの提供を開始し、あるいは大幅に拡大するのに伴い、PES の使命、役割、機能は変化してきた。PES は、公共サービスの新しい構想方法とサービス利用者への新しい到達方法に応じて、サービスの分かりやすさ、適時性、妥当性と、利用者と状況への高い対応力を確保するために、組織的・制度的文化を変容させねばならなかった。サービスの分権化が進み、対象を絞って柔軟に、官民両セクターの多くのパートナーと協力してサービスが提供されるようになるにつれ、管理構造とスタッフの機能、役割、責任は大きく様変わりした。労働市場は一層複雑かつ予測不能になり、新しい状況と課題への対応だけでなく、起り得る将来シナリオの予測と計画でも不断の技術革新と創造性が必要になった。こういったことのすべてが、一部の国で失業が長期にわたる構造的なものになり、質の高いサービスと素早い具体的な結果に対する期待はしばしば高いにもかかわらず資金とリソースのレベルが低いという、この歴史的な状況の中で起こってきた。そして、今も起こっているのである。

5.1.2. PES のスタッフはこの変化の厳しい試練を回避できない。採用後に雇用サービス提供の現状が大きく変化したというスタッフもいる。かならずしも取り組む準備のできていない状況に置かれ、突きつけられる多くの要求に対応する能力を実地の中で身につけなければならないというスタッフもいる。視察した 7 カ国でインタビューしたほとんどのスタッフは、1 人のアドバイザーが現実離れた数の利用者に対応しなければならないことを含めて手ごわい難題に直面しているにもかかわらず、高いモチベーションと公共サービスの精神を維持している。本章では、個別的雇用サービスを提供するスタッフと専門的キャリアガイダンスサービスを提供するスタッフという二つのカテゴリーの PES スタッフのプロフィールの考察を試みる。利用可能なデータの性質から、そして、カテゴリー間の境界が必ずあるわけではないことや、あっても国によって異なるため、この二つのカテゴリーのスタッフを常に区別できるわけではない。「典型的」雇用アドバイザーやキャリアガイダンスカウンセラーのプロフィールの概説に加え、訓練（着任前訓練、初任

者訓練、現職訓練）とサービス提供で用いられる方法（手段とツール）の二つの重要な分野に注目する。

## 5.2. スタッフのプロフィールと労働条件

5.2.1. 一部の国については、キャリアガイダンススタッフの年齢や性別に関する詳細データがない。また、アンケート調査の多くの回答が、分権化の動きのためやその他の理由により、関連する統計データの入手は困難または不可能であると答えている。回答から、年齢や性別について次の二つのパターンが現れた。[a]OECD、ETF、CEDEFOP のレビューから分かるように、キャリアガイダンスはかなり女性が多い職種であり、<sup>28</sup> [b]「高齢化している」職種である。この2つの特徴の両方が、キャリアガイダンスという仕事の職業的アイデンティティ、職業の定義の仕方、社会的ステータス、給与にも影響を及ぼしている。女性が多いことと高齢化していることについて、以下で詳しく取り上げる。囲み 5.1.で、一国の詳しい回答例—この場合はドイツ—を挙げる。

[a] キャリアガイダンススタッフの大半が女性という傾向。これは、オーストリア、ベルギー-FOREM、ベルギー-VDAB（PES のキャリアガイダンス関係職員全体の 64%）、エストニア、フィンランド（80 - 90%）、ギリシャ（78%）、ハンガリー（60%）、イタリア（65%）、ラトビア（92%）、リトアニア（82%）、ノルウェー（65%）などに該当する。

[b] キャリアガイダンスの大半が中年以上という傾向。これは、ベルギー-FOREM、ベルギー-VDAB、チェコ共和国（平均年齢 50 歳以上）、エストニア、フィンランド、ドイツ、ラトビア（平均年齢 43.6 歳）、リトアニア（平均年齢 43.8 歳）、ノルウェーに該当する。関連データの入手が可能な国（例ベルギー - VDAB）では、この職種で「高齢化」が見られるのは一般に男性についてであり、これらの国ではリクルートのパターンがここ何年かで変化し、男性より女性が採用されるようになったことを示している。

<sup>28</sup> 調査は、この傾向は教育セクターの方が顕著であることを示している。

囲み 5.1. ドイツの地方雇用サービス機関 (Local Employment Agencies) でのキャリアガイダンスとカウンセリングのスタッフおよび職業紹介サービスのスタッフ

常用換算「現在スタッフ」 2004年12月15日	構成	合計	職業紹介スタッフ		若者向け職業カウンセラー		障害者のガイダンス、カウンセリング、職業紹介（職業リハビリテーション）		高等教育チーム	
			職業紹介担当職員（文系学士）	雇用・カウンセリング（文系学士）	10学年までの若者のカウンセラー（文系学士）	高等教育カウンセラー（修士号）	全年齢および失業者のカウンセラー・職業紹介担当職員（文系学士）	失業者の職業紹介担当職員（文系学士）	高等教育卒業生カウンセラー（修士号）	
合計(常用換算)		18,187	9,866	1,599	2,656	619	3,056	0	244	147
	性別									
	男性	8,134	3,847	941	1,241	345	1,544	0	129	87
	女性	10,053	6,019	658	1,415	274	1,512	0	115	60
	年齢									
	16-20歳	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	21-25歳	846	790	4	16	1	35	0	0	0
	26-30歳	1,549	1,256	31	99	11	147	0	5	0
	31-35歳	1,681	1,118	103	204	28	217	0	6	5
	36-40歳	2,530	1,471	224	340	44	406	0	35	10
	41-45歳	2,801	1,497	266	425	87	493	0	20	13
	46-50歳	3,380	1,519	382	617	125	646	0	56	35
	51-55歳	3,366	1,418	371	591	159	706	0	78	43
	56-60歳	1,682	680	184	285	122	346	0	31	34
	61-65歳	351	116	34	79	42	60	0	13	7
注：統計データは専門職スタッフにのみ関するものであり、管理又は行政事務カテゴリーのスタッフは含まれていない。										

5.2.2. 調査では、PES でキャリアガイダンスに従事しているスタッフの労働条件も把握しようとした。労働条件に関するデータは詳細に及ぶものではないが、仕事に伴うストレスの増大にもかかわらず、ほとんどの国（例 オーストリア、ベルギー、チェコ共和国、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイスランド、アイルランド、マルタ、オランダ、ノルウェー、スウェーデン、英国）でスタッフの離職率が高いという報告はなかった。スタッフの異動は、主に再編（例 ラトビア）や新システムの導入（ドイツ）に伴う PES 内の部署や部門間の異動に限定されていた。このように仕事が安定している理由の一つは、職員は公務員の身分を享受し、その持続性自体がこの仕事の魅力だということである。これはどの国にも当てはまるわけではなく、この身分が危険に曝されている国もある。例えば、ドイツでは、将来的には採用者は公務員ではなく、雇用期間は民間組織の被用者と同じになる。このような変更が導入されるのは、内部昇進とともに外部からの採用の機会も多い、開かれた柔軟性の高い組織を作るためである。より幅広いスキルとアイデアをもたらすため、既に外部から上級管理職と技術スタッフが採用されている。<sup>29</sup>

5.2.3. 訓練を受けたスタッフが PES を去ったことを指摘した国も幾つかあった。多くは、PES の給与が平均賃金よりも低く、機会についても民間セクターに及ばない新規加盟国の職員である。エストニア、リトアニア、ポーランド、スロバキアがこの例を報告している。例えば、フィンランドでも同じ傾向が見られ、PES の給与に競争力がないため、毎年 10%ほどの職業心理士（vocational psychologist）が PES を去っている。多くの新規加盟国で民間の雇用サービスが導入されたことによっても、PES でキャリアをスタートした後報酬の良い民間セクターの仕事を探す訓練を受けたスタッフには、新たな機会が創出されている。担当ケース数が多く、利用者とスタッフの割合が現実離れしているためにストレスが高くなると、このような状況に拍車がかかることがある（脚注 36 を参照）。このようなケースに言及している回答は幾つかあった。

### 5.3 PES のスタッフの間でのキャリアガイダンスの役割配分

5.3.1. PES のスタッフの間での役割配分には、基本的に次の三つの配分方法がある。

<sup>29</sup> この変化は、ドイツの PES 内でのキャリアガイダンスの位置づけに大きな影響を及ぼしそうである。以前、職業カウンセリングは専門職の役割と定義され、はっきりした境界線が引かれた組織構造の中で尊敬されるポジションであった。しかし今では、以前より柔軟にはなったが、より目標主導にもなった組織構造の中での一連の職務と定義されるようになってきている。専門職としての内容に代わり、組織としての目標と結びついた業務プロセスが重視されるようになってきた。

- 5.3.1.1. 中心は行政的・事務的 (administrative) だがキャリアガイダンスが組み込まれたサービスを提供するスタッフから、掘り下げたカウンセリング活動を実施するスタッフまでスタッフが専門別に分化しているシステム。この典型的な例は、ベルギー-FOREM、エストニア、フィンランド<sup>30</sup>、ハンガリーなどで、サービス利用者はまず雇用アドバイザーに会い、その上で、必要に応じて掘り下げた専門的サービスに紹介される。ほとんどのケースで、掘り下げたサービスを提供するのは特別な訓練を受けたスタッフであり、スタッフ階級の中での身分が異なる学士の場合も多い。この学士が全員心理士というケースもある（例 フィンランド、スイス）が、通常は心理学や、社会学、教育研究などの関連分野の専門家である。テストの実施と解釈ができるのは心理学のバックグラウンドを持つ者のみという場合も多い。サービスを受けるゾーンがサービスごとに異なり、最初のサービスは出入り自由なエリアや半個室、より掘り下げたサービスは個室で実施される場合には（例 オーストリア、ベルギー - VDAB、エストニア、フィンランド、ハンガリー、アイスランド、ポーランド、スロベニア）スタッフの層化がはっきり見て取れることもある。既に 2.3.3.[a]で述べたように、スタッフの層化はキャリアガイダンス活動の濃度や「境界設定」に影響を及ぼしている。
- 5.3.1.2. スタッフが、雇用と訓練関連の情報提供、プロファイリング、雇用行動計画の作成、ケース管理、ガイダンスを含む幅広い役割を求められるシステム（フランス、ハンガリー、アイスランド、マルタ、ノルウェー）。領けることだが、このシステムが普及している国からの報告には、スタッフが役割過重になる傾向が見られるという指摘が多い（囲み 5.2 を参照。この囲みでは「複数の役割をこなすアドバイザー (polyvalent advisers)」という概念が著しく発達しているフランスの例を挙げている）——ただし、常にそうだというわけではない。このようにスタッフが複数の役割をこなす場合には、サービスごとにスタッフがかける時間の構成を国が決めているケースがある。例えば、ギリシャでは、雇用カウンセラーはこのカウンセラーの全体の持ち時間の 70%を個別的サービス、30%を求人探索に当てることを期待されている。

<sup>30</sup> 役割の区分化がどのように機能しているか、フィンランドのケースからはっきり分かる。フィンランドでは、2001/02 年に実施された評価プロジェクトの一環として、雇用サービスの中の情報提供、アドバイス、ガイダンスの目標、情報とのリンク、サービス利用者の役割、専門家の役割、対話の性質が定められた（第 2 章の囲み 2.3 を参照）。この定義によると、スタッフ全員が情報を提供し、雇用カウンセラー、教育・訓練アドバイザー、職業ガイダンス心理士は全員アドバイスをするが、ガイダンスをするのは職業ガイダンス心理士だけである。一方、雇用カウンセラーや教育・訓練アドバイザーも、アドバイスを提供するためにある程度のガイダンススキルを身につけている必要があると認識されている。つまり、雇用カウンセラーや教育・訓練アドバイザーはガイダンスそのもののサービスを提供しないが、そのサービス提供プロセスには何らかのガイダンス要素がある。

## 囲み 5.2. フランスの ANPE の複数の役割をこなすアドバイザー

ANPE（国立職業紹介機関）では、すべてのアドバイザーが「複数の役割をこなす」（多機能）ことを期待される。すなわち、すべてのアドバイザーは次の三つの役割を果たさなければならぬ：[a]行政・事務（雇用と向上訓練の情報のまとめを含む）、[b]使用者とのネットワーク形成、[c]サービス利用者との面談および求職の支援。この多機能性は強みだと考えられている。アドバイザーが労働市場の需要と供給の両サイドをしっかりと把握し、仕事がバラエティに富んでいるために仕事上の満足感が大きくなる可能性が高く、アドバイザーの配置に融通が利くならば、多機能性は全人的なアプローチに通じると考えられているからである。アドバイザーは異なる役割が相互に補完し合っていると考える傾向があるため、役割過重の問題はなさそうである。

年間時間数と経済情勢（例 その区域で 1 件のホテルがオープンする場合の産業活動の変化の性質と大きさ）に応じて、アドバイザーの一つひとつの役割にかけることができる時間の割合が定められている。アドバイザーの典型的時間配分は次のようになっている。

- 最低半日外出し、サービスの周知や使用者の訪問をする。
- 最低半日×4回を求職者への対応に充てる（最初の個別行動計画作成のための面談、フォローアップ面談）。
- 半日×2-3回を「技術的処理 (*traitement technique*)」に充て、求人事案に対応する。
- 2週間ごとに半日を、担当する求職者の「伴走型支援 (*accompagnement*)」に充てる。
- 残りの時間は、チームのミーティング、フリーアクセスゾーン (*Zone de Libre Accès*) と雇用拠点 (*Pôle Appui*) での援助。

地方の特定の ANPE オフィスのアドバイザーは、地元の労働市場構造に応じて特定の雇用セクター（例 接客業、建設業）とネットワークを形成することに精通している。この作業を担当するアドバイザー群は「職業チーム (*équipe professionnelles*)」と呼ばれる。アドバイザー一人ひとりの担当企業リスト (*portefeuille d'entreprises*)（担当企業件数）と担当利用者件数が決まっている。通常の場合、アドバイザーが（同時に）担当する集中的な「伴走型支援 (*accompagnement*)」の利用者は 6 人から 7 人であるが、他に多くの利用者との個別行動計画作成のための最初の面談を行う（アドバイザー 1 人当たり 15 人から 20 人）。

個別的雇用サービスに対してこのような多機能アプローチをとっているため、ANPE はアドバイザーを採用する場合に求めるべき人材のプロフィールを変更した。1970 年代と 1980 年代には、心理学のバックグラウンドを持つ者が求められた。2004 年以降は、心理学のバックグラウンドは理想的とは考えられていない。心理士は労働界に関する知識が乏しく、使用者とのネットワークが十分形成されないと認識されているためである。採用方針——採用は ANPE の代表が役員を務める外部機関が ANPE のために実施している——では、労働市場に関する知識、チームで活動する能力、求人を獲得しサービス利用者に職業を紹介するために使用者とつながりをつけるエネルギーが重視されている。利用者との面談は、「心理学的」プロセスというよりも教育的プロセスと考えられている。

5.3.1.3. いずれのシステムにもリファラルサービスが含まれている場合がある。リファラルサービスは、特定のプロフィールのサービス利用者や特定のニーズのあるサービス利用者を専門カウンセラーに誘導するサービスである。PESの職員が専門カウンセラーを務めるケースもある。例えばオーストリアには若年者を専門とするカウンセラーを務めるスタッフがいる。スロバキアにはグループワークを専門とするスタッフがいる。一方、フィンランドとスウェーデンには、社会復帰サービス専門カウンセラーがいる。ノルウェーには、特定のプロフィールのサービス利用者や特定のニーズのあるサービス利用者を専門カウンセラーに誘導するサービスがある。Aetatの職業リハビリセンターが就労能力の低下している求職者（例 集中が困難、視覚・聴覚に問題がある）にサービスを提供し、Aetatの雇用カウンセリングスタッフが、就労や訓練に関して特別な障害や制約を経験している失業者に対象を絞ったサービスを提供している。誘導は内部ばかりでない。サービスのアウトソーシング先である専門機関への誘導も一般的に行われている。例えば、ドイツは集中的ジョブコーチング（job coaching）をアウトソーシングしていることが多い。英国では、ジョブセンタープラスが最初のスクリーニングとスキル診断を実施し、その後は、より掘り下げたガイダンスを受けさせるためにサービス利用者をサービス提供の受託機関に誘導している。このアウトソーシング戦略の興味深いバリエーションは、一部のターゲットグループの利用者に関してのみ、最初から最後まですべてのサービスを同じカウンセラーが実施するというものである。ドイツのPESはまさにこの例である。ドイツのPESでは、財政支援に関連したサービスを含め、職業リハビリテーションと職業復帰（vocational reintegration）の全プロセスを障害者カウンセラーが運営管理する。

5.3.1.4. この二つの異なるアプローチは同じ国の中でも見られる。それは、次のような理由によるのかもしれない。

[a]地域や地方のオフィスが、ある程度自主的に、スタッフの採用と配置を行い、労働市場の多様な状況に応じ異なるサービスモデルを実行することができる（例 リトアニア、ポーランド）。

[b]雇用サービスオフィスは規模が異なるため、それに応じて異なる条件でサービスを提供しなければならない場合がある。僻地や農村地域に多い小規模なオフィスは都市部の大規模なオフィスよりもスタッフ総数が少ない場

合がある。その結果、失業者の登録、給付の運営管理、個別的雇用サービス以外の職業紹介サービス——キャリアガイダンスやキャリアガイダンスの要素を含む——を含む幅広い役割を果たさなければならない(例 エストニア、ハンガリー、アイスランド、リトアニア、マルタ)。

[c]一部のプロジェクト——ESF や PHARE、あるいはレオナルド・ダ・ビンチプログラムから資金援助を受けているプロジェクトなど——では、そのプロジェクトで特別な訓練を受けたスタッフが専門的サービスを提供するようになる(例 ポーランドの全国ガイダンスプロジェクトとリモートカウンセリングプロジェクト)。

- 5.3.2. PES システムごとに違いが大きい注目すべき点は、失業給付の運営管理の役割を担うレベルである。多くのシステムで、これらの2つの役割は区別されている。例えば、ベルギーの VDAB では、失業給付の運営管理は引き続き連邦雇用庁 (Federal Employment Agency) が担っている。アイルランドでは受給資格の裁定を下すのは FÁS ではなく社会家族問題省であり、フランスでは UNEDIC (全国商工業雇用連合) [※ただし、2009 年から UNEDIC と職業紹介を行う ANPE (国立職業安定機関) は統合され、POLE-EMPLOI となっている。・・訳注] である。ポーランドの場合のように、サービス利用者に受給資格があるかどうかの裁定や、サービス利用者が求人のおファーを拒否した場合などの受給資格喪失時期の決定について、PES のスタッフが何らかの役割を果たしているシステムもある(例 ドイツ、ノルウェー)。このバリエーションとして、雇用アドバイザーがサービス利用者の受給を打ち切るべきだと判断した場合に、給付を担当する当局に連絡することを雇用アドバイザーに義務付けているシステムもある(例 フィンランド、フランス)。

- 5.3.3. 前述のように(例 2.2.2.2[c]、2.3.3.[a]、5.3.1.1) 役割を明確に分化することで行政的・事務的要素とカウンセリングの要素の区別を強調している国もある。このケースに該当する国にポーランドとスロバキアがある。ポーランドとスロバキアでは、PES のキャリアガイダンススタッフは失業給付受給資格の決定にも職業紹介の決定にも関わらない。ドイツでは、25 歳未満の利用者を対象としたサービスについて、キャリアガイダンスのスタッフと職業紹介のスタッフが分化している。このような区別を検討中の国や導入中の国もある。例えば、マルタは「雇用担当」職と区別するために「キャリアガイダンス」職を導入しているところである。

- 5.3.4. キャリアガイダンスサービスを質という観点で考えると、役割——個別的雇用サービスを提供するスタッフや厳密な意味でのキャリアガイダンスを提供するスタッフへの誘導を含む——の分化や統合の動きには、考慮すべき重要な点が少なくとも二つある。以下で概要を述べるこの二つの点から、役割統合か役割分化かという選択に関する決定は、PES という背景の中でのキャリアガイダンスの構想方法に影響を及ぼす。
- 5.3.4.1. 第一の考慮点は、役割分化ではサービス提供をさらに専門化することが可能だが、役割統合ではより全人的にサービスを提供でき、こちらの方がサービスを提供する側も受ける側も満足度が高いという主張があることである。こうした主張はフランス（前掲の囲み 5.2 を参照）やノルウェーなど、スタッフがジョブコーチング、職業紹介、個別ガイダンスを含むすべての活動に関わり、フランスのように幅広い責任を担うことを前向きに考えている国から出されている。一方、役割が分化していないと役割過重になり、キャリアガイダンスよりも求職やジョブマッチングの方が重視されやすいことを指摘している国——チェコ共和国、ハンガリー、アイスランド、マルタ——もある。
- 5.3.4.2. 第二の考慮点は、ガイダンス以外の要素のキャリアガイダンスサービスの提供からの分離（前掲 5.3.2 と 5.3.3 で既に論じている）か、通常カウンセリングサービスよりも行政的・事務的色合いが強いと考えられているサービスへのガイダンス要素の統合かについての決定を必要とすることである。この場合も、この二つの選択肢に関する決定が、PES での活動としてのキャリアガイダンスに対するとらえ方に影響を及ぼす。
- 5.3.5. 当然ながら、役割が明確に分化していないシステム（例 キプロス、オランダ、ノルウェー、ポーランド、スウェーデン、スイス）では、全面的あるいはほとんどキャリアガイダンスに従事している PES 職員数の把握は、不可能ではないにしろ難しい。行政事務が分権化しているシステムでは（例 デンマーク、イタリア、ポーランド、スペイン）さらに難しい。おおよその数字を示している国では、全面的あるいはほとんどキャリアガイダンスに集中しているスタッフが PES の全スタッフに占める割合は比較的小さいという、ほぼ予想できるパターンである。例えば、ベルギー-FOREM の例では、キャリアガイダンス専任者は常用換算 40 人であるが、キャリアガイダンスの要素があるものの他の要素もかなり含まれる役割を担う「キャリア支援アドバイザー（career assistance advisers）」は 227 人である。同様にハンガリーでは、PES の 200 人以上のスタッフがキャリアガイダンスを提供して

いるが、キャリアガイダンスと「相互に関連し合う」仕事に従事しているスタッフは 550 人に及ぶ。スロバキアでは 442 人がキャリアガイダンス専任であり、758 人がガイダンス以外に他の職務も実施している。イタリアは総数 1 万 1,000 人のスタッフの 25%が、主にまたは部分的にガイダンスに従事集中していると「見積もっている」。

#### 5.4. スタッフの採用

5.4.1. PES の雇用アドバイザーやキャリアガイダンスカウンセラーの採用要件は国により異なるため、傾向やパターンの特定が難しく、大まかにしか把握できない。さらに、前掲 5.1.2 で既に示唆したように、2つのカテゴリーの境界線は各国の状況に応じて異なっている。分権化が実施された場合には、採用要件が同一国内でも地域——さらには個々のオフィス——ごとに異なる状況になるため、傾向やパターンの把握は一層複雑になる。例えば、フィンランドでは、採用は地方のオフィスレベルで決定し、心理学の学位が必要なのは職業ガイダンス心理士だけである。一方、スイスでは、カウンセラーは全員心理学の学位が必要だが、候補者に求められる能力は州が決定することができる。デンマークやポーランドのような分権化が著しい国も同じような状況である。

5.4.2. このように違いはあるものの、一般的に、採用時に二つのカテゴリー——すなわちキャリアカウンセラーと雇用アドバイザー——に求められる資格については、次の幾つかの点を挙げることができる。

5.4.2.1. 一般に、アドバイザーよりもカウンセラーに高い資格レベルが求められ、スタッフが提供することになるキャリアガイダンスが掘り下げたものであればあるほど、求められる資格レベルは高くかつ——常にではないが——より専門性の高いサーティフィケーションが求められる。例えば、スロバキアでは、職業カウンセラーは人文科学の学位を取得していることが期待されるが、キャリア情報を提供するスタッフは、中等教育修了免状があればよい。ただし、学位取得者も増えている。

5.4.2.2. 雇用アドバイザーレベルでも学士のスタッフが増える傾向が見られる。この傾向は学歴インフレ現象の広がりに応じて見られ、その職種で正式に要求されている資格レベルよりも応募者のレベルの方が高い。例えば、スロベニアでは雇用アドバイザーの資格として 3 年間の後期中等教育を修了している

ことが要求されている。これはフランス——アドバイザーにバカロレア+3の学歴が必要——で求められるレベルと同程度である。スロベニアもフランスも、近年応募者の学歴が高くなる傾向があることを報告している。その結果、PES が採用段階で基準を徐々に引き上げたケースもある。例えば、ラトビアは、ガイダンス関連職員は2010年までに大学の学位を取得しなければならないことを決定した。ただし、現時点でこのレベルに達しているのは54.2%である。キャリアガイダンスが「大卒の職種」になる傾向は、一部の国で既に顕著である。例えば、イタリアでは、カウンセラーの61%が職業心理学、社会学、教育、社会福祉事業などの分野の学位を持っている。囲み5.3から分かるように、スペインもサーティフィケーション要件が高い。この囲みでは、特定のガイダンスサービス活動の概要を一連の明細事項で説明している。サーティフィケーション要件は、ガイダンスサービスに従事するスタッフの категорияにかかわらず高い。<sup>31</sup>

囲み 5.3. スペインの PES におけるキャリアガイダンス活動を実施するための明細事項				
活動	方法/手段	スタッフに求められる要件	物理的面積および備品	サービス提供の期間・時間
個別カウンセリング (TI)	個別活動 方法ハンドブック その他の活動のガイダンス方法	学位 (心理学、教育学またはこれに類する学位が好ましい) を有し、個別面談、職業ガイダンスの訓練や経験、動機づけのテクニックとコミュニケーションの知識がある。又は、社会事業学部を卒業し、IOBE (経済産業調査財団) 活動での認定教育実習経験がある。	オフィス (最低 10 m <sup>2</sup> ) 利用者の資料作成: BAE、DAPO、TE の活動の技術的手引	最長 6 カ月にわたり 6 時間以下

<sup>31</sup> 関連する情報の枠は色づけしてある。

<b>雇用のための個人の諸側面の開発 (DAPO)</b>	グループでの活動 (利用者 8-12 人) 第 1 段階: 2 セッション 第 2 段階: 3 セッション 第 3 段階: 1 セッション 技術的手引 (DAPO)	心理学や教育学の学位を持ち、面談の技術、方向付け、ミーティングの進行の経験、動機づけのテクニック、コミュニケーション能力がある。	部屋 (推奨: 42 m <sup>2</sup> ) 利用者への文書情報管理 (DAPO)	第 1 段階: 6 時間 (1 セッション 3 時間) 第 2 段階: 9 時間 (1 セッション 3 時間) 第 3 段階: 3 時間 (1 セッション)
<b>求職活動グループ (BAE-G)</b>	グループ活動 (利用者 8-10 人) 技術的手引 (BAE)	法学部を卒業し、職業指導、コミュニケーション、グループワークの経験がある。	部屋 (推奨: 42 m <sup>2</sup> ) 利用者への文書情報管理 (BAE-G)	24 時間 (各 4 時間 6 セッション)
<b>面接訓練ワークショップ (TE)</b>	グループ活動 (利用者 10-15 人) 技術: BAE-TE 手引	心理学、教育学、社会学の上級学位が望ましい。社会福祉事業、教育、ソーシャル・エデュケーター (Social Educator) その他必要な能力・知識を示す学位。	部屋 (推奨: 42 m <sup>2</sup> ) 利用者への文書情報管理 (BAE-TE)	最高 24 時間 (3 時間ずつ 8 セッション)、最低 12 時間
<b>自営業に関する情報提供と動機づけ (INMA)</b>	グループ活動 (利用者 10-15 人) 自営業に関する情報提供と動機づけの手引	法学または経済、企業科学、社会福祉事業、労働関係の学士が好ましい。	部屋 (推奨: 45 m <sup>2</sup> )	3 時間
<b>業務プロジェクトの評価 (APE)</b>	個別活動 技術的手引 企業プロジェクトに関するアドバイス	経済、企業科学、社会福祉事業、労働関係の学位が好ましい。	オフィス (推奨: 10 m <sup>2</sup> ) 利用者への文書情報管理 (APE)	5.5 時間

5.4.2.3. [a]何が「適合」資格と考えられるかは国によっても異なるが、アンケート調査の回答で最も目立ったのは心理学、教育、社会福祉事業、経済であり、次いで、行政、法律と人材開発研究、政治科学が挙げられている。「適合」の意味が厳格かつ正式に定義されているケース——例えば、ハンガリーとスペイン——もある。ここで重要なのは、この学位は代替資格（**proxy qualification**）だということである。すなわち、ガイダンスカウンセラーが職務を適切に遂行するのに必要な知識基盤とスキルの基礎となると認識されている学位である。こういった資格はこのような基礎にはなるかもしれない。しかし、専門的スキルの開発にも、その仕事に相応しいカウンセラーになるための各人の資質や特徴の形成にも、寄与しない可能性がある。

[b]採用段階でこの問題を避けようとしている国もある。例えば、エストニアでは正式な資格以外に経験が要求され、大学の学位や高等職業資格の他に、1年間のカウンセリング経験のある応募者のみを募集する。ほとんどの国が、採用時の専門的能力開発の機会（初任者訓練）や現職訓練の機会を提供しようと多大な努力をしてきた。

## 5.5. スタッフの訓練

### [A] 初期訓練

5.5.1. 大抵のケースで、キャリアガイダンスサービス——掘り下げたガイダンスを含む——を提供するスタッフは、採用前には専門的訓練を受けていない。確かに、大学や研究機関ではキャリアガイダンスの専門学位——あるいはディプロマ——レベルのサーティフィケーションを取得できないと回答している国がある（例 エストニア、スロベニア）。このようなサーティフィケーションを取得できる国には、ドイツ（3年間の専門学位、修士レベルの課程、6カ月のモジュール型訓練コース（**modular training track**——囲み5.4を参照）、アイスランド、マルタ（地方大学にディプロマレベルのコースがある）、ノルウェー（30 ECTS と同等の継続教育プログラムを実施する大学が3校ある）、スイス（心理学の学位が要求され、応募者はこの学位で教育・職業ガイダンスを専攻していなければならないことが明示されている）がある。

#### 囲み 5.4. ドイツの PES ガイダンススタッフの訓練

大まかに見ると、PES ガイダンススタッフの採用と初期訓練は次の三つのレベルで実施される。

- アシスタントレベル。16・20 歳あたりで実施される、「デュアルシステム (dual system)」(実地訓練と高等専門学校 (college) での学習の組合せ) に連携した 3 年間の訓練プログラムである。毎年 1,500 人のスタッフがこのレベルで採用され、その 25%程が、その後専門家レベルに進む。
- 専門家レベル。このレベルの訓練はマンハイムの連邦雇用庁の専門大学 (Fachhochschule) (ドイツ東部にもサテライトキャンパスがある) で行われる。従来、このレベルの訓練は、職業カウンセリングか公行政の学士号を取得できる 3 年間のコースで構成されてきた (公行政には職業紹介と社会保険行政が含まれる)。毎年、アシスタントレベルからの 300 人を含む 900 人ほどの学生がこのコースを受けていた。ところが今では、この 3 年間のコースで直接採用されるのは 300 人に過ぎず、大卒者の新しい流れと同じように、アシスタントレベルから進んできた 300 人ほどは柔軟性の高いモジュラー訓練プログラムに進む。モジュラープログラムの期間は 9 カ月である。モジュラープログラムは、カウンセリングが「行 (column)」の一つとして組み込まれた 5×5 のマトリクスを基本としている (カウンセリングの他は、職業紹介、使用者への対応、社会保険、運営行政事務/リーダーシップ)。学生は全員、すべての「行」のコースを取らなければならないが、特定の「行」を「掘り下げる」機会を持つことができる。このプログラムを考慮すると、これまでの二つの学士の区別はなくなり、政策決定に対応してより柔軟性の高い役割設計が可能になるかもしれない。
- 高度専門家レベル。このレベルには、リーダーシップの役割、心理学専門家の役割と医療専門家の役割が含まれる。このレベルに入るには、大学の学位か専門家資格が必要である。

新しいモジュラー訓練構成は、専門大学だけでなく、ニュルンベルグのリーダーシップ訓練センター (高等レベルの訓練に重点を置いている)、10 カ所の地域訓練センター (アシスタントレベルを中心とする比較的低いレベルの訓練に重点を置いている) でも取り入れられている。これらはすべて寄宿型のセンターで、大半のコースの長さは 1 週間程度である。センターの役割には、新しいコンセプトの開発と訓練担当者の訓練もあり、センターのスタッフは地方の雇用サービスオフィスでの実地訓練も実施する。全体のコーディネータは BA (連邦雇用庁) の教育機関 (*Bildungsinstitut*) が実施している。地域訓練センターでは、この新しいシステム導入のコーチングと訓練支援を実施してきた。しかし、これまでカウンセリングのスキルにはほとんど注意が払われてこなかった。重視されてきたのは新しい手順とモデルであった。

- 5.5.2.     ところが、キャリアガイダンスの専門的訓練が PES 内で実施されるようになっていく傾向が見られる。このような PES 内での専門的訓練は最近幾つかの国（例　ハンガリー、マルタ）で導入され、義務付けられているケースもある（例　オーストリア、チェコ共和国、アイスランド、ポルトガル）（2.3.3 参照）キプロスのように、PES 内で訓練を実施する方向に進む計画をしている国もある。英国では、ジョブセンタープラスのアドバイザーの認定について調査が実施されているところである。
- 5.5.3.     専門的訓練が実施されている国では、このような訓練を受ける PES のスタッフは雇用アドバイザーやキャリアガイダンスの職員になってから受けるため、着任前訓練というよりも初期訓練である。例えば、マルタでは、現職の雇用アドバイザーが最近導入されたディプロマレベルのコースを受けている。アイスランドでは、雇用サービス職員（**Employment Service Officers**）のためのサーティフィケートレベルのコースをメインースの国立アイスランド大学が FÁS と共同開発して実施している。これは雇用サービス職員の最低資格である。3 年間実務経験を積んだ職員はディプロマレベルに進むことができる（囲み 5.5 を参照）。

#### 囲み 5.5. アイルランドにおける PES ガイダンススタッフの訓練

アイスランドでは、すべての雇用サービス職員が最低限の資格として成人ガイダンス・理論・実践サーティフィケート（**Certificate in Adult Guidance, Theory and Practice**）コースを受けなければならない。このコースはメインースの国立アイスランド大学が FÁS と共同開発したものである。コースの目的は、成人失業者を対象とするガイダンスを実施する職員のニーズに応えることである。これは労働市場ガイダンスモデルの入門コースであり、優れた実践の基礎となる理論的原理を探る。

コースの内容は次のとおりである。

- 受講者に地方レベルと全国レベルの労働市場サービスを理解させる。
- 受講者に成人を対象とするガイダンスとカウンセリングの理論と手法を習熟させる。
- 受講者に自己意識開発の機会を与える。
- 成人を対象とするガイダンスでの受講者の応用力を伸ばす。
- 受講者に優れた実践例のモデルを探究するフォーラムを提供する。
- 失業、貧困、社会的排除の関係を探究する。

FÁS で 3 年間訓練を受け、成人ガイダンスサーティフィケート（**Certificate in Adult Guidance**）を取得した雇用サービス職員は、人文科学：成人ガイダンス・カウンセリングのディプロマ／高等ディプロマ（**Diploma／Higher Diploma in Arts : Adult Guidance and Counselling**）の受講

を申請することができる。この 2 年間のコースも運営はメイヌースの国立アイルランド大学であり、成人向けガイダンスの実施、情報、アドバイス、職業紹介サービスの提供に従事する者を対象とする公認訓練として設計されている。このコースは、特に社会的排除と疎外が個人と集団に及ぼす影響を理解するためのスキルと知識を受講者に習得させ、受講者が適切な介入活動と戦略を習熟できるように援助する。このコースの目的は、次のことを実施することにより、受講者に自分の専門職としての役割に対する問題意識を身につけさせることである。

- 受講者に成人を対象とするガイダンスとカウンセリングの理論についての知識を身につけさせる。
- 雇用と失業に関わりがある社会的疎外と社会的排除の問題について、問題意識を身につける支援をする。
- 受講者がサービス利用者と雇用主を対象とする活動で必要な重要なスキルと能力を伸ばすことを可能にする。

FÁS と LES の多くの職員は、このディプロムまたは高等ディプロムを取得している。

## [B] 初任者訓練

5.5.4. 専門的着任前訓練プログラムがないことから、多くの国では組織内で行われる初任者コースを義務付けている。アンケート調査の回答は、このような組織内の初任者コースは欧州で広く実施されていることを示している。そのような国にはオーストリア、チェコ共和国、エストニア、アイルランドなどがある。コースの期間は、ポルトガルの 6 カ月からスペインの 1 週間までばらつきが大きい。スペインでは、どのタイプのサービスについても業務マニュアルへの依存度が高い傾向が見られる（前掲囲み 5.3 を参照）。一般に初任者コースは、行政・事務に関する事項——労働市場規制、法令、IT システム、パートナー機関とのネットワーク化などを含む——と専門的な事項や能力——多様なサービス利用者とそのニーズ、面談実施方法の学習、サービス提供での質の概念の習熟など——の両方を取り上げる幅広い分野をカバーしている。後掲の囲み 5.6 で、ガイダンスサービスの提供に従事するあらゆるカテゴリーのスタッフを対象とする初任者コースの例を挙げる。

### 囲み 5.6. ベルギー-VDAB のガイダンススタッフのための初任者プログラム

ベルギーの VDAB は、PES の職員一人ひとりが PES という制度に関する共通のコア知識に習熟し、サービス提供ネットワーク内の他者の役割を認識するように、PES の職員全員に共通の初任者プログラムを実施している。この初任者プログラムの後には、多様なグループを対象に、それぞれのグループが開発すべき能力に応じた専門的訓練が続く。例えば、「パスウェイアドバイザー」は、ICT を利用した個々のサービス利用者の書類作成、利用者本位の面談、スクリーニング技術、パスウェイカウンセリング診断、行動計画作成のスキルを含むモジュールで構成される 12 日のコースを受ける。「キャリアガイダンスアドバイザー」のモジュールはパスウェイアドバイザーと重複部分があるが、こちらは 15 日間であり、専門的能力開発のツールとして批判的内省を重視している。ジュニアアドバイザーは全員キャリアガイダンスプロセスを経験し、6 ヶ月間シニアアドバイザーの監督下に置かれる。初期訓練プログラムには、コーチングとカウンセリングの方法、ツールと概念モデルの利用、企業との関わり方の学習、労働市場と労働界についての知識向上が含まれている。

## [C] 継続訓練

5.5.5 Thuy et al. (2001, p.140) が指摘しているように、これまで急速に変化が進んできたことに加え、組織が絶えず変化することとサービスおよびその提供方法が見直されることがスタッフに求められる主要な能力に重大な影響を及ぼす PES では、継続訓練は不可欠である。Thuy et al. (同上) はその研究の中で、継続訓練に多大な投資がなされていることを指摘している。この点は本調査研究でも裏付けられている。アンケート調査の回答は、組織変更が頻繁に行われ、利用者の多様化が進み、サービスモデルに対応して PES が採用する手法が開発されるため、すべての PES がスタッフの訓練をますます重視するように駆り立てられていると感じていることを示している。例えば、オランダは、独自の訓練アカデミーを設け、キプロスは継続訓練機会への投資を PES 現代化戦略に盛り込んだ。リトアニアは、賃金基金の 1.1% ほどを職業紹介スタッフの訓練に充てる決定をした。事実上すべての国が、次の事項を含むキャリアガイダンスに直接または間接的に関連する分野で、全体的に継続訓練が強化されていることを報告している。

- 労働市場に関する知識の向上
- 仕事探しのカウンセリング
- 個別およびグループでのガイダンスを円滑に進めるためのスキルの開発
- 興味検査の利用方法の学習
- 「バランス診断」と先行学習の認定の実施

- 「ジョブクラブ」の指導
- 新しいガイダンス手法（例 ソシオダイナミックカウンセリング (socio-dynamic counselling)、構成主義とキャリアの文脈的説明、解決志向型の面談、認識行動的手法を用いたグループでのキャリアガイダンス）の学習
- スタッフの採用と評価の方法の学習
- 利用者区分化への対処
- 使用者との関係とネットワークの構築
- 組織改革と IT システムの活用
- 時間とプロジェクトの管理

5.5.6. その結果、ほとんどの PES があらゆる種類のコースを提供している。コースは短期のモジュラー型が多い。ほとんどのコースで正式なサーティフィケーションは取得できない。多くの短期コースは、障害を持っていたり、健康問題や依存症の問題を抱えていたり、危機的状況にあったり、その他の就労を妨げる重大な障害のある利用者により良いサービスを提供するため、特別ターゲットグループを対象としたキャリアガイダンスとカウンセリングのサービス改善を目指している。多くのコースが、内部の専門知識・技術を活用し、時には外部から客演講師を招いて、組織内で実施される。多くの訓練は、スタッフの通常の勤務時間中に実施され、受講者は PES のスタッフに限定されるが、PES と教育セクターのキャリアガイダンススタッフの共同訓練が実施される場合があることを報告している国もある（例 エストニア、マルタ）。

5.5.7. 多くのケースで、コースは、緊急の必要性がある場合や、専門知識・技能が利用できるかどうかに応じて、臨時の特別コースとして実施されているようである。しかし、決まったプログラムが定期的実施される、正式な訓練のケースもある。例えば、スロベニアでは、PES の小規模なインストラクターグループが初期訓練を実施する。このインストラクターグループは、リュブリャナ (Ljubljana) に最初のキャリアセンターを設立して 1998 年から 2 - 4 日間のワークショップを運営している PHARE プロジェクトの結果として設けられた。フランスの ANPE は、中央でも地域でも非常に高度な能力別訓練システムを備えている。同じように、フィンランドの PES には極めて広範なスタッフ訓練プログラムがある。このプログラムは、ユヴァスキュラ (Jyväskylä) に本部を置く労働研究所が運営している（囲み 5.7 を参照）。ベルギーの ORBEm では、目標に照らして訓練の必要性を吟味し、スタッフの能力開発の指針とすべき優先事項を示す年次訓練計画を作成している。ス

スタッフは最大で労働時間の 5%まで訓練に充てることができる。アイルランドの FÁS は、スタッフ全員——ガイダンスサービスの提供に従事するスタッフを含む——に対して、目標、基準、能力要件について合意された枠組みに沿って、年度初めに「個別能力開発計画」を作成することを義務付けている。

#### 囲み 5.7. PES ガイダンススタッフ訓練に関する二つの取り組み

##### ユヴァスキュラの労働研究所で実施されるフィンランドの訓練プログラム

このプログラムには、初任者訓練、雇用政策と関連テーマに関する三つの役割（雇用カウンセラー、教育訓練アドバイザー、職業ガイダンス心理士）のための共同コース、多様な役割の専門家コース、オプションで受けることができる向上訓練コースが含まれている。大半は 2 - 4 日間のコースであり、幾つかの訓練行事で構成され、その間にウェブベースの訓練が差し込まれている。雇用カウンセラーと教育・訓練アドバイザーの訓練保証期間（contact hour）は合計 32 - 34 日以上、職業ガイダンス心理士の場合は 29 - 31 日以上である。ただし、実際には、スタッフがその仕事に就いて数年間経過しなければ受けられないプログラムもある。この訓練プログラムに加え、幾つかの地域では、すべての雇用サービスオフィスの利用者サービスのスタッフと業務管理責任者（office manager）を対象として、3 年間の中で 12 日間実施する「ブレイカー（breaker）」プログラムが導入された。このプログラムは、PES のサービス改革とサービスの質および効率の向上に関連したチームワーク、組織開発、スタッフの能力開発に重点を置いてきた。

##### ハンガリーの強化訓練

ハンガリーは、適切な訓練を受けたキャリアガイダンススタッフによって PES の新しいサービスモデルを稼働させようとする取り組みの中で、2005 年 2 月に 20 人のスタッフを対象に 2 年間の大学院レベルのコースをスタートさせた。このコースでは、雇用コンサルタントの学位を取得することができる。各学期に 3 日間のセミナーが 3 回ずつ実施される。このコースはゲデレー（Gödöllő）の聖イシュトヴァーン大学経済社会科学部理論応用心理学科が指導している。このコースで取り上げられる主なテーマは、就職・キャリアガイダンスの理論・実践と、人格評価（personality assessment）、人格形成、ライフコースプランニング、キャリア知識とキャリアプランニング、経済・労働市場のスキル、教育学、社会学、様々な階層の社会学、コンピュータ支援とインターネットベースのガイダンスである。

5.5.8. これ以外のスタッフの能力開発の機会、様々な地方や地域のオフィスのスタッフが経験や興味深い実践例を共有できる「構造化された会議（structured meeting）」を通して、より非公式な形で実施されている。このような例は、エストニア、リトアニア、ポーランドなどに見られ、参加者はこのようなセミナーの方が正式な訓練コースよりも有効だと感じているという指摘もある。

る。エストニアは、この形を拡大してケース分析監督の手法 (case-analysis supervision methodology) を取り込み、経験や専門知識・技術の共有がメンタリングを通して組織内に取り入れられるようにしている。フランスの ANPE は、全国レベルと地域レベルの両方で「イニシアティブ・フォーラム (*Forum des Initiatives*)」を設け、高い評価を受けている。このフォーラムでは優れた実践例が紹介され、賞状や賞金が授与される。このような専門家としての実践事例の共有と継続的なスタッフの能力開発は、次第に IT プラットフォームで行われるようになってきている。ノルウェーの「Atene」プログラムやフィンランドの利用者サービススタッフを対象とした基本訓練のようにコースがオンラインで実施されているだけでなく、特定のキャリアガイダンス関連のテーマについてオンラインでのディスカッションを活性化するためにインターネットが使われている (例 ポルトガル)。中央本部が討論をスタートさせる設定をし、カウンセラーにコメント、経験を求める。オーストリアも同じような目的でインターネットを利用している。

- 5.5.9. アンケート調査の回答は、かなりの数のスタッフ能力開発が欧州委員会から資金援助を受ける特別プロジェクトに関連して実施されていることも示している。こうしたプロジェクトには訓練が構成要素として取り入れられていることが多く、パートナーになっている国同士の国境を超えた協力と経験の共有が促進されるという点で、大きな付加価値がある。また、このようなプロジェクトでは、ハンガリーやポーランドが参加したプロジェクトのように、訓練マニュアルなどの実践に役立つ成果物が含まれていることも多い。5.5.7.で、スロベニアで見られる訓練の影響の例に言及している。これ以外に、EU の支援を受けてイタリアの様々な地域で実施されたプロジェクトがある。これは、女性起業家へのカウンセリングと援助のサービスの支援を目指したプロジェクトであった。このケースでは、情報共有、サービスの分析と組織、サービスモデリングによる実験、「サービスの手引」と「ツールキット」の作成が訓練に盛り込まれていた。

#### [D] 向上訓練 (further training) の必要性

- 5.5.10. スタッフの訓練に多大な投資がされているにもかかわらず、事実上すべての回答が、もっと注目すべき分野があることを示している。回答が占めている注目すべき分野は、次の4つにまとめることができる。

[a]労働の世界と労働市場動向に関する理解の改善（例 ベルギー-VDAB、マルタ、スロベニア）。

[b]キャリアガイダンスの方法とモデルについての特別訓練。キャリアガイダンスの正式な訓練を受けたことがないスタッフを対象とした訓練（例 ポルトガル、スウェーデン）や、遂行する役割が変わったために再訓練が必要になったスタッフを対象とする訓練を含む。この訓練では次のようなテーマが取り上げられている。

- グループガイダンスのスキル（例 ドイツ）
- 新しいツールと方法の使用に関する訓練（例 アイスランド、スウェーデン、スロベニア）
- 過去の学習経験の認定（例 オランダ）の訓練と「スキルバランスプロフィール」作成の訓練（例 イタリア）
- 起業カウンセリングの訓練（例 ギリシャ）

[c]キャリアガイダンスのサービスモデルおよび EES（欧州雇用戦略）を実施できるようになるための再訓練と継続訓練。この訓練では次のようなテーマが取り上げられている。

- パートナー——地域コミュニティのパートナーを含む——との協力方法の学習（例 スロベニア）
- 複数の専門家によるチームワークの訓練（例 フィンランド）
- 失業者のアクティベーション（就労に向け活動的にすること）と動機づけの方法、および困難な境遇の求職者への対応（例 マルタ、スロベニア）
- ポートフォリオ利用の訓練（例 ベルギー-VDAB）
- 生涯にわたる教育と訓練のガイダンス提供の訓練（例 チェコ共和国）
- 特定のニーズのあるグループを対象を絞ったガイダンス提供の訓練（例 精神疾患を抱える利用者——アイスランド、依存症を抱える利用者——アイスランド、学習困難を抱える利用者——フィンランド）
- スタッフに対する要求の増大を考慮して、ストレスの増大に対処して燃えつきないようにする訓練（例 ハンガリー）

[d]キャリアガイダンスプロセスを支援する ICT の利用とコンピュータ支援キャリアガイダンスサービスの訓練（例 ドイツ、スロベニア）

## 5.6. ツールと手段

5.6.1. PES の個別的雇用サービスと専門的キャリアガイダンスの提供を背景としたスタッフに関する考察の最後に、キャリアガイダンス業務に役立つツールと手段の利用という問題を取り上げる。ホランダの SDS (Self-Directed Search) など、従来から定評のあるツールや手段がまだ広く使われてはいるが、キャリアガイダンス業務に役立つツールと手段は、多様で精巧になり、広く適用されるようになってきている。アンケート調査の回答は、一般に、キャリアガイダンススタッフは次のツールや手段を用いていると答えている。

5.6.1.1. サービス利用者が職業に関する（および継続教育と訓練に関する）自分の興味と選好、態度、言語運用能力（例 多くの仕事で 2 カ国語の取得が要求されるベルギーなどの国）を明確にするのに役立つテスト、チェックリスト、スクリーニングの手段。このような手段の中には、ベルギーの VDAB が用いているポートフォリオガイダンス戦略や、被用者が自己の能力と労働界を最初に探究する方法を構築するため、訓練への投資を維持するためにエストニアが用いているワークブックのように、目的が総括的 (*summative*) であるよりは形成的 (*formative*)<sup>32</sup> なものがある。このような手段の多くは書面であるが、オンラインでも利用できるようになってきており、多くの場合、自分で書き込むことができる（例えば、囲み 5.7 を参照）。例えば、フィンランドでは、利用者は PES のイントラネットサイトで 20 種類のデジタル化されたテストを受けることができる。テストの中には、利用者による結果の解釈を手助けするためにキャリアカウンセラーや心理士の支援を必要とするものもある。

---

<sup>32</sup> 総括的であるよりは形成的とは、テストの背後にある目的が、必ずしも特定の方向に向かうことではなく、利用者が系統だった方法で探求し、じっくり考えるのを助けることを意味する。総括的手段は利用者の区分化で利用される傾向が見られる、ギリシャが開発した新しい電子ツールはまさにこの例であろう、このツールは、OAED（労働力雇用機関）が対象を絞った政策を策定できるように、失業者を 4 つの支援レベルに従って分類しやすくするものである。第 1 レベルに分類されるのはいつでも就労できる状態の失業者であり、第 4 レベルに分類されるのは、労働市場参入に対する集中的かつ継続的支援を必要としている失業者である。第 2 レベルと第 3 レベルに分類されるのは、長期失業のリスクがある失業者である。

### 囲み 5.8. ドイツの PES が利用しているガイダイスツール

個別カウンセリングと職業紹介のサービスの支援に用いられている重要なツール

- 「ワークパッケージ」。最初の面談の準備をするために失業者およびその他の求職者が利用する総合的アンケート。
- プロファイリング（「ポジション測定 (*Standortbestimmung*)」)。職業紹介スタッフが利用者の現状を、意欲／専心、能力と適性、就労に対する固有の障害、固有の労働市場の制約という 4 つの点から評価するために用いるツール。
- バーチャル求人市場 (Job Market) (VAM)。求人と求職のマッチングをするための、求職者と使用者向けの総合的なセルフサービスインターネットプラットフォーム。使用者も求職者（見習訓練 (apprenticeship training) 志願者を含む) も採用と応募の手続きをすべて VAM を通じて実施することができる。VAM は幾つかの民間のジョブサイト (job machines) および PES の IT 職業紹介ツールと接続されている ([www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)→ Stellen-, Bewerberboerse)。
- Job-Robot と他のジョブサイト (job machines) へのリンク、ジョブフェアなど。
- 必要に応じてカウンセリングを支援するために PES の心理サービス (Psychological Service) が運営する多様な診断テスト——障害者や就労が困難なその他の者の職業リハビリテーションで利用されることが多い。
- 職業紹介プロセスに関わる可能性のある外部の機関やサービス提供者が用いる多様な評価とテストのツール。

初めてのキャリアの選択や初めての職業教育・職業訓練を求める離学者や若年者のガイダンスとカウンセリングでは、次のような幾つかの診断ツールと自己評価ツールが利用されている。

- 「職業と興味 (Vocations and Interests)」(「興味: キャリア (*Interesse : Beruf*)」)。インターネット ([www.interesse-beruf.de](http://www.interesse-beruf.de) or [www.machs-richtig.de/english](http://www.machs-richtig.de/english)) と BIZ 情報センターで利用できる、興味と職業をマッチングするキャリア選択プログラム。
- 「Explorix」。自助努力型サービスを支援し、カウンセリングプロセスでガイダンス実践者を補佐することを目的とした、ホランドの SDS をベースにした書面とオンライン[[www.explorix.de](http://www.explorix.de)]で利用できる自己評価ツール。
- 「キャリアチョイステスト」(職業選択テスト (BWT——Berufswahltest))。PES が実施する、離学者の能力・興味の専門的診断ツール。

個別的サービスではこの他にもテストツールが利用されている。

- 5.6.1.2. 求人市場に関する情報および継続教育と向上訓練の機会を提供するツール。  
この情報は、要覧、雇用ガイド、ハンドブック、キャリアパンフレット、求人動向を示す雇用「バロメータ」などに掲載されている。情報の多くは印刷物であるが、PES のウェブサイトがポータルサイトになり、電子メディアで入手できるケースも次第に増えている。利用者が調べている様々な仕事の特徴を感覚的に捉えることができる統合ビデオストーリーミングもある。最も強力なケースでは、雇用機会、職業解説、サービス利用者の潜在能力に関する情報がすべて一つのパッケージに統合されている。ポーランドのコンピュータベースの「カウンセラー2000」や、ベルギー-ORBE<sub>m</sub> が提供するテスト、求職指導（例 履歴書の作成、面接の設定）などを含めた CD-ROM とウェブベースのツールボックスはまさにこの例である。ORBE<sub>m</sub> は求職者と求人の登録に IBIS も利用している。このツールには相互接続した三つのデータベース（求職者、求人、使用者）が含まれている。このシステムのアップデート版では、スタッフは求職者の職歴と求職者が実施している活動をはっきりと把握することができる。アイルランドの FÁS は、720 を超える職業に関する情報が蓄積されたキャリアデータベース「キャリアディレクションズ」を開発した。このパッケージには、利用者と適職をマッチングすることができる興味検査があり、CD かウェブサイト ([www.careerdirections.ie](http://www.careerdirections.ie)) で利用することができる。ウェブサイトは WAI3 基準に適合するように最近開発された。
- 5.6.2. アンケート調査は、PES のキャリアガイダンススタッフによるツールと手段に関してクローズアップしておくべき問題が少なくとも 5 つあることを示唆している。
- 5.6.2.1. 大体において、キャリアガイダンススタッフがどのようなツールと手段を用いるかはスタッフが受けた訓練レベルに左右される。テストの利用と解釈が許可されているのは、心理士や職業ガイダンスカウンセラーの有資格者だけというケースもある。それ以外で最もよく使われているツールはキャリア興味テストのバリエーションであり、その多くは長期間の特別な訓練を受けなくても利用することができる。
- 5.6.2.2. このようなツールや手段は利用が増大する傾向が見られ、セルフサービスで利用できるようにもなっている。しかし、ツールや手段を自由に使えるようになると、訓練を受けたスタッフの適切な支援を受けられない利用者は、検査結果の解釈で問題をかかえることになるおそれがある。

- 5.6.2.3. 他の国からツールや手段を借りて適応させる例が多く見られる。最も広く利用されているのは米国のホランドが開発した自己診断テスト **SDS (Self-Directed Search)** である。英国の成人マッチングプログラム (**Adult Directions**) の種々のバージョンも広く利用されている (例 スロベニア)。さらに、カナダとフランスが開発したツールもかなり広範囲に利用されている。このツールが影響力を持つ範囲は言語の共通性と関連している。例えば、ルクセンブルグはケベック州のシャールブルック大学が開発したエンプロイアビリティ評価モデルに加え、フランスのエンプロイアビリティ評価ソフトウェアを用いている。
- 5.6.2.4. 各国が独自のツールと手段を開発する傾向が大きくなっている (例 ポーランド、ポルトガル) が、これは特に著作権料が負担になってきているという理由からである。
- 5.6.2.5. ポータルサイトの **EURES** と **PLOTEUS** が利用できるようになり、求人、労働事情情報、教育訓練機会の欧州規模での検索が可能になってきている。