

## 第7章： 課題と前進への道

### 7.1. PESでのキャリアガイダンスの課題

7.1.1. 前章までで、利用者への個別的雇用サービスとキャリアガイダンスの提供で PES が達成した成果と幅広い革新的な実践例を論じてきた。このような努力と進取的取組は、公共雇用サービス機関が最適とは言えないリソース環境で業務を実施しなければならず、また、公共雇用サービス機関への要求が増大していることを考えると、最高の称賛に値するものである。前章までで、現在広く見られる、あるいは新たに出現しつつある経済的・社会的状況や、公共サービスの新しい管理手法に対応してサービスの提供を変えようと努力する中で、欧州各国が遭遇している課題についても、その一部を取り上げて論じた。この報告書を締めくくる本章では、アンケートに回答した PES のサービスの現状と進もうとしている方向についての批判的省察に注目しつつ、PES が現在直面している、そして近い将来直面することになるこのような課題についての考察をまとめ、さらなる掘り下げを試みる。これらの課題の概要を示す中で、PES での個別的雇用サービスとキャリアガイダンスの前進につながるヒントが明らかになるであろう。

### 7.2. 有効性の証明

7.2.1. 既に指摘したように、欧州の多くの PES でキャリアガイダンスとその関連活動には多大な公共投資が行われている。この投資はサービス範囲の拡大やサービス提供の深化を牽引し、欧州雇用戦略への対応努力と個別的サービスモデルの実施に貢献している。アンケート調査へのドイツの回答から分かるように、リソースが限られた環境の中でのこのような投資は、投入に対して設定された見返り目標が達成されると政策立案担当者が納得しなければ、継続や増加はされない。この点に関して、キャリアガイダンスと公共政策に関する OECD の報告（2004, p.126）は、「キャリアガイダンスサービスと政策目標の一致を評価するためだけでなく、新しいサービスやサービス拡大の必要性和資金提供者が投資と引き換えに得ている価値を評価するためにも、強力かつ体系的な証拠が必要だ」と指摘している。本調査は、PES の機能全般を精密評価するという強固な伝統があるが、PES の活動環境の中でのキャリアガイダンスに的を絞った評価については、（以下に見る通り一部の国に手本となる優れた実践例が幾つかあるものの）さらに重視する必要がある

ることを示唆している。さらに、前掲 6.4 で述べたように、利用者満足度調査を実施している国もある。利用者満足度調査は必要ではあるが、サービスを総合的に評価するには不十分である。それ以外の評価活動は限られており、多くの場合、リソース供給の改善を求める主張を裏付けるほど十分に頑健ではない。サービス提供方法が大きくシフトしているため——本報告書で既に論じている——リソースの使用効率とサービスの質への影響の両方に関する評価の必要性は縮小するどころか増大していることも非常に重要である。

7.2.2. PES におけるキャリアガイダンスの活動とその関連活動についての本格的評価を調査前の 2 年間に実施したという回答はわずかであった。例えば、キプロス、エストニア、マルタ、オランダ、スウェーデンでは、このようなレビューは実施されていない。この 2 年間に本格的な評価を実施したという回答もあったが、必ずしも厳密な意味でのキャリアガイダンスを対象としたものではなく、PES が提供するサービス全体の中のキャリアガイダンス関連活動を調べたものであった。アンケートの回答の中には、近い将来キャリアガイダンスの評価を重点的に実施する計画があるというものもあった。それ以外に、ごく最近評価を実施したと回答した国もあったが、結果はまだ入手できなかった。<sup>38</sup> 全体として、本調査研究から、ガイダンスサービスの正式な評価への関心が高まる方向に顕著にシフトしていると結論づけることができる。このようなシフトは、EU から資金を受けるプロジェクトの管理手順要件と、OECD と欧州委員会によるキャリアガイダンスレビューによって幅広い議論と他国の優秀な事例を参考に自国システムをベンチマーキングすることへの関心が生まれたことによって、一層促進された可能性がある。

7.2.3. PES の回答の中には、PES が直接実施した、あるいは委託した評価についての情報を提供しているものもあった。この情報を以下の囲み 7.1 で紹介する。

<sup>38</sup> 例えば、アイルランドがこのケースである。アイルランドは、国家雇用行動計画 (NEAP) 予防プログラム、「重度支援プロセス」プロジェクト、「パスウェイ」プロジェクトの評価を実施した。この評価の結果は、本調査が実施された時点ではまだ入手できなかった。同じように、スペインのガイダンスサービスに関する評価の報告は、2006 年以降でなければ利用できない。ポルトガルでは、IEFP (雇用訓練庁) が職業ガイダンスに利用しているツールと手段の評価が現在実施されているところである。

### 囲み 7.1. PES のキャリアガイダンス関連活動の評価の例

- ベルギーでは、Ernst & Young、PWC、地元大学の高等労働研究所 (*Hoger Instituut van de Arbeid*) などの外部組織に、有効性監査を委託している。
- フランスでは、ANPE が所定の期間のサービスを対象に徹底的な評価を実施している。一番新しい評価は 1999 年から 2003 年のサービスについて実施された。ANPE は、この広範なレビュー以外に、特定のサービスを対象を絞った評価を委託している。このような評価の一つは、利用者が失業を離脱できる可能性に関する 4 種類のサービスの「計量経済学的効果」に重点を置いたものであった。この評価で、職業紹介プロセスでの利用者のフォローや伴走支援（すなわち「雇用伴走型支援 (*Accompagnement Emploi*)」は、短期間で就労復帰に良い影響を及ぼすこと、「徹底能力評価 (*Bilans de Compétences Approfondis*)」と「プロジェクト伴走型支援 (*Accompagnement Projet*)」は、失業の早期脱却での効果はゆるやかではあるが、安定性が高く満足のゆく就労を促進しているということが分かった。しかし、「評価 (*Évaluations*)」に重点を置いたサービスは、就労復帰にも一旦就いた仕事への定着にも効果を及ぼしていないようであった。
- ギリシャでは、KPA が最近導入された個別的手法戦略の評価を実施した。
- イタリアでは、年次モニタリング調査が実施される。
- リトアニアでは、2 年ごとに有効性調査が実施されている。
- スロベニアでは、レオナルド・ダ・ビンチプログラムから資金提供を受けた、アイルランド、イタリア、英国も含めたプロジェクトであるカウンセリング・訓練・雇用統合メソッド (*Integrated Counselling, Training and Employment Method, ICTEM*) の評価が 2004 年末に完了した。質的評価と量的評価から、プログラムの受益者の自己意識と機会認識が向上し、プログラムの受益者は明確なキャリア目標を定め、キャリアプランニングのスキルと職業スキルを高めたことが分かった。さらに、このプログラムは、プログラム受益者のエンployアビリティ（雇用されうる能力）の向上と、生涯学習への意欲の向上に役立った。データの統計的分析も、キャリアプランニングのスキルに関するプログラム受益者の学習達成度にはっきりした効果があったことを示した。プログラムの受益者は、労働市場と労働市場がもたらす機会、情報検索の方法、自己紹介の方法、自己意識の諸側面に関して、受益者自身に関する知識、受益者に適した機会に関する知識、自己効力感を含めた多様なスキルと知識を獲得した。
- スペインでは、二つの調査が、サービス利用者を就職させることでのキャリアガイダンスの有効性を調べている。一つは、1999 年に INEM（国立雇用庁）が実施した調査、もう一つは、2000 年に Guipuzcoa が実施した調査である。これよりも新しい調査の結果は 2006 年に利用できるようになる。

7.2.4. 本報告は、PES の活動環境でのキャリアガイダンスの効果をよりよく測定できるようにするには、全国的な調査——および可能ならば国を超えた広域的な比較調査——を設計して実施することによって、有効性を示す根拠となる証拠を強化する努力が必要だということを勧告する。このような調査を成功させるのは非常に困難だということに注意しなければならない。OECD（2004, p.127）が指摘しているように、「キャリアガイダンスは直接観察しにくいことが多く、非常に多様であり、他の活動に組み込まれていることが多く、目指す成果も多様で、ある程度は一人ひとりのニーズに固有である」。量的指標と質的指標の両方に重点を置くと——そうしなければならない——このような調査は、一層難易度が高くなる。それでも、就職の成功や就労の継続といった（基本に戻った（**reductive**））明白な成果への期待と、サービス提供の質への期待が高まり続ける状況の中では、必要な証拠を得るために必要な複雑で大規模な調査研究に資金を提供する必要性が増大している。

### 7.3. キャリアガイダンスの特性を前面に出す

7.3.1. 調査データが示している主要な傾向の一つとして、個別的サービスモデルの広がりにより、PES が実施する幅広い活動の中にキャリアガイダンスの要素がますます組み込まれるようになってきている。これは基本的には好ましい変化である。特に、PES のサービス提供に対する利用者本位のアプローチの方が、市民を尊重し、市民が持つ潜在的力を引き出して活用し（**empowering**）、（それが経済学的、社会学的、心理学的に健全な枠組みに適切に支えられている限り）サービス利用者を何か欠けている人たちという目で見ると姿勢を取ることは少ないアプローチであると確信している人々にとっては、好ましい変化である。

7.3.2. しかし、今回の調査研究から、キャリアガイダンスのような活動をあまりにも多くの他の活動に組み込むとマイナスの影響を及ぼすことがあるという結論も引き出せる。その中でも最も重要なのは、「キャリアガイダンス」という概念が希薄になり、他の関連活動との境界があいまいになるため、この活動を特定し、定義し、さらにはこの活動のための訓練を実施することや——7.3.1.で論じたように——評価することも、困難になる可能性があるということである。つまり、キャリアガイダンスを他の活動に「組み込む」と、キャリアガイダンスを実施する機関が、キャリアガイダンスは、一連の実践によって構成される活動であり、これらの実践は1世紀にわたる専門家の経

験とこの経験に関する省察的研究の中で体系的に開発された知識基盤と能力に支えられているという事実を、軽視するような状況に至る可能性がある。言うまでもなく、我々が「キャリアガイダンス」と呼ぶ他とは異なるこの活動は、実施される状況が異なれば、その様相も変わってくる。一つ例を挙げると、教育の環境で実施されるキャリアガイダンスは、PES のキャリアガイダンスと重複する部分もあれば、非常に異なる部分もある。つまり、キャリアガイダンスをどのように理解するかは、キャリアガイダンスが行われる環境によって変わってくる。この報告書でも既に繰り返し述べてきたように、PES の日常では、時間の制約があり、利用者の数や恐ろしく多様な利用者のニーズによるプレッシャーがあり、迅速な職業紹介が緊急課題である。

7.3.3. PES 内でのキャリアガイダンスの特性 (identity) を前面に出せば、この活動の従事者全員が、必要な知識基盤、対人能力、倫理的基盤、職務に必要な技術的能力を備えているようにすることへの関心が高まるであろう。複雑な状況にある幅広い利用者を効果的にサービス対象とするには周到な準備が必要であるために、個別的雇用サービスと専門的キャリアガイダンスサービスの両方の従事者の任務がますます幅広くなっていることを考慮すると、このことは特に重要である。過去の PES と比較して任務が幅広くなっているだけでなく、その難度も高くなっている。それは、外部環境が心強いものではないためであり、効果的なサービス提供には、幅広い他の専門家と利用者本位な方法で調和してトータルに協力することが必要なためでもある。さらに、幾つかの調査報告や我々の各国視察データからも分かるように、利用者の教育程度がますます高くなり、利用者が自分の権利について十分な情報を得るようになり、公共サービスにますます大きな期待をかけるようになってきているという困難な状況が、PES のスタッフに突き付けられている。

7.3.4. アンケート調査への各国の回答は、PES の活動環境の中でのキャリアガイダンスの特性とこの特性を支える基本的理念について懸念を示していた。これは身勝手な懸念ではなかった。それどころか、この懸念には、組織の厳しい成果達成というプレッシャーを受けながら個別的で専門的なサービスを提供するという葛藤——容易に解消できない葛藤——に陥った信念を持ったアクターの反応が反映されていた。これについて、「キャリアガイダンスは雇用を創出するわけではないし、そもそも創出などできない!<sup>39</sup>」さら

<sup>39</sup> このことばは、政策立案担当者は高い失業率の責任の矛先を解決困難な経済領域から学校や PES などの公共サービスを含めた他の領域に移し、PES は政治的スケープゴートに非常になりやすいという明白な事実をほのめかしているともとれる。

に、「仕事を迅速に見つけるという目標」と「個々人の職業プロジェクトを実現するという目標」の調和を見出すのはしばしばかなり難しいと、不満感を示したスタッフもいた。失業率が高いため、「本格的なキャリアガイダンスをするよりも就労させることがあからさまに優先される」状況になったと、諦めを込めて指摘する回答もあった。しかし、キャリアガイダンスの理念モデルを変え、このプロセスでのサービスの提供側と受取側の役割を再考する必要性を強調している回答もあった。

7.3.5. 例えば、アンケート調査の回答者が示したキャリアガイダンス関連サービスへの抱負の中に、キャリアガイダンスにもっとはっきりした専門的役割を持たせる必要があることを強調したケース（例 スウェーデン）があったことは興味深い。その他にも、掘り下げたキャリアガイダンスの提供に対して制度的支援がなければ、個別的サービスに関する専門的基準を保つことは難しいという意見や（例 キプロス、ギリシャ、イタリア、ルクセンブルグ、スペイン、スウェーデン、スイス）、個別行動計画の作成や個人の特性と嗜好への注目は、こうすることでサービスに関して何がもたらされるかを、提供する組織の側で正しく理解していなければ保証できないという意見があった（例 オーストリア、キプロス、チェコ共和国、イタリア、アイルランド、ポルトガル、ポーランド、スロバキア、スペイン）。行政型の職責から、利用者本位でコミュニケーションを重視した能力型のプロフィールへの大きなシフトを指摘し、雇用アドバイザーの役割で重要な再構築の動きが起きていることを示唆したケースもあった（例 ベルギー・VDAB）。拡大する多様な要求に対してより専門家らしく応えることができるようになるにはもっと訓練が必要だという回答もあった（例 キプロス、ハンガリー、アイスランド、マルタ、ポルトガル、スロベニア、スウェーデン）。適切なツールを適切なターゲットグループに用いることができるように様々な方法の適正なバランスを見出す十分な事前訓練や支援を受けないままに、新しい方法論——グループガイダンスのスキル（例 ベルギー・FOREM、ハンガリー、エストニア、スウェーデン）やプロファイリング手法（例 フランス、フィンランド）など——を使用しなければならない（これらの導入はしばしば厳格な品質チェック手続の範囲内ではあるものの）という現状を報告しているケースもある（例 キプロス、ハンガリー、スロベニア）。

7.3.6. そこで、本報告は、PES のリーダーと実践スタッフは、PES 内でのキャリアガイダンスサービスの特性（identity）をこれまで以上にはっきりと示すことの必要性に対応すべきであるということを勧告する。この点は、組織外

部からの力と内部の力の両方による PES への需要に合致している。このキャリアガイダンスの特性の表明では、スタッフの能力と役割の問題およびサービス提供の質の問題が目立ってくるであろう。その場合には、スタッフの訓練が極めて重要である。第 5 章で、適切な能力の開発で PES のスタッフを支援する多様な創造的事例を示した。これらの例からはっきり分かるのは、キャリアガイダンスへの道は一本だけでなく、幅広い着任前訓練、初任者訓練、現職訓練のすべてが、PES の利用者のニーズに応えることができる能力プロフィールの構築においてさまざまに貢献していることである。

#### 7.4. 生涯にわたるキャリアガイダンスへのアクセスの実施

- 7.4.1. 欧州の PES が取り組まなければならない大きな課題が、知識経済そのものと、複雑に入り組んだ職業と訓練のパスウェイを市民がどのように通ってゆくに知識経済が大きな影響を及ぼしていることによって、提起されている。知識経済は、就くことができる仕事の内容にもますます影響を及ぼすようになり、パートタイムや臨時雇用、自営業の増大がキャリアガイダンスと雇用サービスの分野に大きく影響している。<sup>40</sup> ノルウェーの「今日、ガイダンスサービスの課題は、サービス利用者が仕事を見つける手助けをすることではなくなった。ガイダンスサービスの課題は、市民が変化し続ける労働市場の要求に応えることができるように、市民一人ひとりにその人自身の「キャリアエンジン」を提供することである」という回答がこのことを表している。これに関して、Thuy et al. (2001) は、スキルに対する要求が絶えず変化する新しい知識経済では、高い教育を受けた多くの人々が職業と労働市場に関して新しい市場を形成していることを指摘し (p.xvi)、「PES には、人々が自分のキャリアの方向を見直し、どの学習が役立つか見極める手助けをし、相応しい機関や学習パッケージへと導く、生涯学習へのゲートウェイとして重要な役割を果たせる可能性がある」と示唆し、このようなガイダンスは「優れた設計のコンピュータシステムによって達成できるであろうが、高度な訓練を受けたカウンセラーもまた必要」と述べている。さらに、「我々は必要な援助をどのように提供すべきかその方法について提言をすることはできないが、政府が、この役割を果たすのは PES だという主張と他の機関だという主張と比較して検討することが賢明だと考えている。」と付け加えている (同上, p.166)。

<sup>40</sup> アンケート調査へのギリシャの回答が的確に指摘しているように、職に就かせることに重点を置き過ぎると、PES が起業に関連したスキルの習得援助やカウンセリングと支援の提供を通して雇用を創出できなくなる可能性がある。

- 7.4.2. 専門家グループ（2002, p.21）は同じ見解を示して、「最終的に PES は、利用者の状態にかかわらず、利用者のためのキャリア開発とキャリアプランニングを実施するトータルな構想に向けて展開していくであろう」と予測している。同様に、OECD（2004, pp.70-71）は、生涯学習戦略全体と、とりわけ生涯にわたるキャリアガイダンスへのアクセスに関する戦略に PES のガイダンスサービスを統合することを検討すべきだと提案した。そのようになれば、キャリアガイダンスサービスは、すべての人々にとって十分周知されたキャリア開発サービスになり、人々がエンプロイアビリティ（雇用される能力）を維持し、変化に柔軟に対応する手助けをする。<sup>41</sup> 専門家グループ（2002, P.20）は、ガイダンスとカウンセリングのサービスを従業員とその使用者に拡大する——使用者主体のガイダンスサービスの支援と従業員への直接的なサービス提供を意味していると思われる——には方法（「キャリアオリエンテーション／能力ポートフォリオ、能力評価、能力の認定によるガイダンスなど）の調整が必要であり、「この利用者グループからの潜在的な要求は利用可能なリソースで満たすことができる要求とは比較にならないほど大きいと、希少なリソースに多大な負担」をかけることになる」と述べた。
- 7.4.3. 本調査研究では、この生涯にわたるガイダンスという課題に取り組む能力のある PES はわずかだということが明らかになった。従業員のためのキャリアガイダンスサービスを開発するプログラムを開始した国もあるが、幾つかのケースでは、主に PES 外部でプログラムの開発を実施している。例えば、フランスでは、すべての被用者に 5 年ごとにスキル評価能力検査 (*bilan de compétence*) を受ける法定の権利がある。ただし、この制度を実施するために独立したセンターが設けられている (Bartlett et al., 2000, ch.6)。前掲 6.3.1.5 で述べたように、ベルギーの VDAB は生涯ガイダンスの分野で PES の革新的取り組みの先頭を行っているであろう。しかし、ほとんどの国で優先されているのは、なんとしても失業を減らすことである。この政策的かつ機関としての対応義務のために、基本的に生涯にわたるキャリア開発への支援に尽力はしているものの、キャリアガイダンスとその関連のスタッフが、失業者のみ、あるいは主に失業者への対応に集中し、就業者は後回しになるという状況につながっている。ベルギーの 3 地域の PES すべて、キプロス、フィンランド、ドイツ、ギリシャ、アイスランド、マルタ、ノルウェー、ス

<sup>41</sup> OECD（2004, pp.70-71）は、例えば、ドイツの各キャリア情報センター（BIZ）の長所とノルウェーの公共雇用サービス機関（Aetat）の革新的能力——ノルウェーの予約不要のサービスの設計の質の高さ、ウェブサイトの使いやすさ、独創的なウェブベースのツール、学習と仕事に関する情報提供のためのコールセンター設置計画をなど——を結集すれば強力なモデルを開発できることを示唆している。

イスなどの回答に、この懸念が表明されていた。重点範囲を広げることにしたケースもある。例えば、アイルランドは次期 FÁS 戦略表明 (2006 - 2009) に、就業者、特に低スキル低賃金の就業者へのガイダンス提供の必要性を反映させる計画である。FÁS が一員になっている全国ガイダンスフォーラム (National Guidance Forum) も、この分野を重要分野とした。デンマークは、就業者のキャリアガイダンスのニーズに重点を置くこと、失業のリスクに曝されている者に特別な注意を払うことが長期的には賢明だと認め、特に、政策的優先事項として予防的ガイダンスを実施しなければならない斜陽産業の低熟練グループやその他の高リスクグループのニーズが新たに発生していることを強調した。

7.4.4. PES が教育セクターへのサービス提供を減らしているのはこの傾向と関連がある。高い失業率と求職者からの要求の増大が、予防的キャリアガイダンスよりも治療的キャリアガイダンスに重点を置く方向転換につながった。OECD、ETF、CEDEFOP のすべてのレビューが、セクター横断的協力を高く評価している。事実、欧州委員会は生涯ガイダンス専門家グループの助言を受け<sup>42</sup>、全国ガイダンスフォーラム (National Guidance Forums) の欧州規模のネットワークを創る活動への資金提供を通してこのフォーラムを支援した (3.3.2.5 および 4.2.1[b]を参照)。サービスとしてのキャリアガイダンスは、学習の世界と労働の世界の両方につながりを持つことでその強みを獲得している。各セクターには相互に提供できる多くのものがある。チェコの回答にあるように、「ガイダンスは労働市場に関する考慮事項を教育の領域に持ち込む最も民主的で強引ではない手段である」。生涯キャリアガイダンスのシステムをパートナーと共同で開発することは、教育セクターや企業にとってと同じように、欧州の PES にとっても、まだ相当な難題であり検討すべき課題である。利用者が生涯を通じてできるだけ途切れずにサービスを受けられるようにするには、この三つのセクターすべてが協力の方法を見出さねばならない。

7.4.5. そこで、本報告は、PES での個別的雇用サービスとキャリアガイダンスサービスは、その「生涯を通じた」という側面を熟慮する必要があること、まだ正規の学校教育を受けている人と既に就労している人の両方に到達するために他の機関とパートナーシップを組んで活動するための新しい戦略と方法を開発する必要があることを勧告する。言うまでもなく、このような努力

<sup>42</sup>欧州委員会の生涯ガイダンス専門家グループは、欧州委員会の 2010 年教育訓練ワークプログラムの政策策定支援をするために設けられた。

の中では教育セクターと企業との協力が不可欠である。経済的に生き残るためだけでなく、生涯を通じて有意義で満ち足りた実り多い活動を求め、方向を定めて教育、訓練、職業のパスウェイを進む場合に必要となる継ぎ目のない分かりやすく利用しやすい組織化された支援を求める市民のニーズに、**PES** の個別的雇用サービスとキャリアガイダンスサービスが応えることができるなら、このサービスの妥当性と有効性は必ず高まるであろう。生涯にわたってサービスを提供してゆくためのこのような役割の範囲拡大は多岐にわたる影響を及ぼす。**OECD** (2004) が的確に指摘しているように、現在の **PES** に課されている要求やプレッシャーを考慮しながらこの影響を注意深く検討することが必要であろう。具体的には次のことを検討しなければならない。[a]公共雇用サービス機関の費用への影響、[b]失業者が早期に進んで就労復帰できるようにするという公共雇用サービス機関の義務への影響、[c]範囲拡大後の役割には、デンマーク、フィンランド、ドイツのように詳細評価と個別アドバイスを含めるべきか否か、[d]含めるべきであるならば、無料にすべきか有料にすべきか、一部のグループだけが利用できるサービスにすべきか、このサービスを提供する他の機関に誘導する方式にすべきか、[e]スタッフの採用、資格認定、訓練を含めた、スタッフ配属への影響。

## 7.5. ギャップへの対処

- 7.5.1. 生涯にわたるサービスという視点で見た場合にキャリアガイダンスにシステムとしての継続性が欠けていることに対して広範な懸念が見られるが、加えて、各国固有のサービス提供のギャップについても懸念がある。多様なイニシアティブや革新的施策が報告されてはいるが、総合的なガイダンスサービスを提供できる能力は国によってばらつきが大きく、大きなサービスギャップが生じていることを強調しておかねばならない。前掲第6章で詳しく論じたように、より多くの支援を必要とするグループを含め、十分な対応を受けていない利用者グループがある。幾つかの国が自ら認めているように、一部の国では長期失業に陥るおそれが最も高いグループの早期特定と特にこのようなグループに対応するためのサービスの開発が十分ではない(例 フィンランド、ギリシャ、ハンガリー、マルタ)。そのため、アンケート調査の多くの回答から「プロファイリング」戦略と様々なプロファイリングモデルへの関心が高まっていることが伺える。また、資格とスキルのレベルが高い利用者(例 ラトビア、スウェーデン)や低い利用者(例 アイルランド)、障害のある利用者(例 ギリシャ、アイスランド)、依存症の利用者(例 ギリシャ、ラトビア)に固有のニーズを考慮した専門的キャリアガイダンスサ

サービスは、多くの国でまだ開発されていない。援助ニーズの大きい利用者に集中したために、普通の利用者——大抵の場合 PES は「一般国民」にもサービスを提供する義務を負っている——へのサービスが減少したことへの懸念が高まっている国もある。

7.5.2. さらに、リソースへのアクセスに制約のある国もある。リソースギャップは人的資源と物的資源について論じることができる。イタリア、ポルトガル、スロバキアなどは、キャリアガイダンススタッフの増員が必要だと答えている。十分な訓練を受けている——そのため、訓練を受けたガイダンス実践者の業界が定めた一連の品質基準に沿って、知識や能力を目的に応じ熟練をもって応用したサービスを提供することができる——キャリアガイダンススタッフの人数が非常に少ないケースもある。キャリアガイダンスを専門家として適切に提供するには、このような訓練ギャップに対処する必要がある。キャリアガイダンス関連作業を円滑にするツール——ウェブベースや IT ベースのツールを含む——が不足している状況もある（例 キプロス、ハンガリー、マルタ、スロバキア）。労働市場データと職業関連情報の範囲と利用者が使える形態での利用可能性が、まだ非常に限られているケースもある（例 エストニア）。スタッフをプレッシャーからある程度解放し、特別な利用者グループのニーズへの対応を改善できる可能性のあるセルフサービスのリソースも、同様の状況である。

7.5.3. 欧州の PES が対処しなければならない三つ目のギャップは、組織の能力に関するギャップである。組織の能力といった質的ギャップは、第 3 章でペースを割いて説明した再編の動きから生じている。この再編によって、責任分担と PES の新しい統治形態が、同じ歩調で進むべき品質保証手順の戦略的实施よりも早いペースで進んだ可能性がある。共同でサービスを提供するパートナーの幅を広げ、パートナーシップの質を高めることを望んでいる国もあれば（例 ベルギー・VDAB、ギリシャ、アイルランド、ノルウェー）、サービス提供の基準を開発する必要性に注目している国（例 キプロス、チェコ共和国、ハンガリー、マルタ、オランダ）、異なるパートナーが提供するサービスにワンストップショップでアクセスできるようにしたいと考えている国もある（例 デンマーク）。

7.5.4. 本報告の最後の勧告は、サービスギャップ、リソースギャップ、質的ギャップというこの三つのギャップに対処すべきだということである。

## 7.6. 結び

欧州雇用ガイドラインが欧州数カ国で個別的雇用サービスとキャリアガイダンスサービスに影響を及ぼしたのは確かであり、現在 PES は、若者と成人の失業期間がそれぞれ 6 カ月と 12 カ月に達する前に就労に向けて活動化させる (activate) 手段を講じる (※訳注 要旨中の訳注参照) というガイドラインで定められた目標を達成しようと努力している。本報告書は、重要な傾向と問題を概説しながら、サービスの現状を概観しようとした。また、歴史も、制度的文化も、リソースも異なる様々な国が直面している課題も明らかにしようとした。この課題を明らかにする中で、戦略的対応と革新的な取り組みをクローズアップし、興味深い実践例を挙げた。本調査研究が、成功する雇用戦略を求める欧州の模索の価値を高め、共通の懸案をより良く解決できる政策を探し求める読者にインスピレーションを与えることを願う。本報告書が、重要な問題の所在を明らかにし、公共雇用サービス機関の利用者がより良いキャリアガイダンスサービスを受けられるようにするために利用できる政策オプションを見定めることに貢献するならば、その目的にかなったことになる。

## REFERENCES

Bartlett, W., Rees, T. & Watts, A.G. (2000). *Adult Guidance Services and the Learning Society*. Bristol: Policy Press.

Commission of the European Communities (2001). *Making a European Area of Lifelong Learning a Reality*. COM 2001/678. Brussels: CEC.

Considine, M. (2001). *Enterprising States: the Public Management of Welfare-to-Work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Davies, V. & Irving, P. (2000). *New Deal for Young People: Intensive Gateway Trailblazers*. Research & Development Report ESR50. Sheffield: Employment Service.

Expert Group (Personalised Services with Special Focus on Guidance and Counselling) (2002). *PES Role in Guidance and Counselling: an Insight into Current Thinking and Practices*. Report of a group chaired by G. De Man. Brussels: VDAB. [http://libserver.cedefop.eu.int/vetelib/eu/pub/cedefop/internal/2004\\_0003\\_en.pdf](http://libserver.cedefop.eu.int/vetelib/eu/pub/cedefop/internal/2004_0003_en.pdf).

Finn, D., Knuth, M., Schweer, O. & Somerville, W. (2005). *Reinventing the Public Employment Service: the Changing Role of Employment Assistance in Great Britain and Germany*. Berlin: Anglo-German Foundation (in press).

FOREM (2001). Innovations in public employment and vocational training services: new relationships with individuals, enterprises and partners. Summary of a seminar initiated by Marie Arena, Minister of Employment and Vocational Training, and organised by FOREM at Charleroi, 22-23 October.

Lippoldt, D. & Brodsky, M. (2002). Public provision of employment services in selected OECD countries: the job brokerage function. Unpublished paper presented at a conference on "Job Training and Labor Exchange in the US", 19-21 September.

Organisation for Economic Co-operation and Development (1996a). *The Public Employment Service: Denmark, Finland, Italy*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development (1996b). *Mapping the Future: Young People and Career Guidance*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development (1998). *Local Management for More Effective Employment Policies*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2001). *Labour Market Policies and the Public Employment Service*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2003). *Managing Decentralisation: a New Role for Labour Market Policy*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2004). *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*. Paris: OECD.

Organisation for Economic Co-operation and Development and Commission of the European Communities (2004). *Career Guidance: A Handbook for Policy Makers*. Paris & Luxembourg: OECD/EC.

Price, D. (2000). *Office of Hope: a History of the Employment Service*. London: Policy Studies Institute.

Sultana, R.G. (2003). *Review of Career Guidance Policies in 11 Acceding and Candidate Countries: Synthesis Report*. Turin: European Training Foundation.

Sultana, R.G. (2004). *Guidance Policies in the Knowledge Society: Trends, Challenges and Responses across Europe*. Thessaloniki: CEDEFOP.

Thuy, P., Hansen, E. & Price, D. (2001). *The Public Employment Service in a Changing Labour Market*. Geneva: International Labour Organisation.

Watts, A.G. & Fretwell, D. (2004). *Public Policies for Career Development: Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies*. Washington, DC: World Bank.

Watts, A.G. & Sultana, R.G. (2004). Career guidance policies in 37 countries: contrasts and common themes. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 4(2-3), 105-122.

## 付録

欧州委員会雇用・社会問題・機会均等総局の依頼により実施された  
**公共雇用サービス機関における職業ガイダンスサービス  
 調査**

## はじめに

**背景**：2001年から2004年にかけて、OECD、欧州委員会、世界銀行がそれぞれキャリアガイダンス政策レビューを実施しました。この三つのレビューには重複部分がありますが、対象国は合計37カ国です。このレビューの実施は、キャリアガイダンスをこれまで以上に重要な公共政策議題とすることに役立ちました。この三つのレビューでは、多様な環境で提供される幅広いガイダンスサービスの考察が行われました。雇用・社会問題・機会均等総局から委託され、ロナルド・サルタナとトニー・ワッツが設計した本調査研究は、これまでのレビューの知見と2002年に完了した「PES 開発パートナー (PES Partners in Development)」プロジェクトを土台として、拡大EUの各国公共雇用サービス機関で提供されるキャリアガイダンスと情報提供のサービスに焦点を当て、知見をさらに拡充するものです。本調査研究は、委員会の雇用分野の奨励措置の2004年業務計画の目標の一つです。アイスランド、ノルウェー、スイスも調査対象に含まれています。

**本調査研究の目的**：本調査研究の目的は、長期失業の予防とアクティベーション（就労に向け活動的にすること）に関するECの雇用ガイドラインに関連して現在開発中のPESサービスモデルの精緻化に貢献することです。また、PESが実施するその他のキャリアガイダンス活動も取り上げようとしています。本調査研究は、**PESの日常的なガイダンス関連業務**に焦点を当てた回答を得ることによって、成功が期待できる有望な事例と実際に成功している事例を明らかにするのに役立ち、どの実践的な改善案をベースとすることができるか、その裏付けとなる証拠を提供することになるでしょう。そのため、PESが新しいサービスモデルを開発する場合に、重要な情報源となることでしょう。

**職業／キャリアガイダンスの定義**：本調査研究に関して、（相互に置換え可能な）職業ガイダンス (vocational guidance) とキャリアガイダンス (career guidance) という表現は、年齢や人生のどの段階であるかを問わず、個人の職業、訓練、教育の選択とキャリア管理を支援するためのサービスのことです。サービスは、個別で提供される場合も、

グループで提供される場合もあり、また、対面の場合も、リモートサービス（ヘルプラインやインターネットによるサービスを含む）の場合もあります。サービスには、職業紹介、キャリア情報の提供（印刷物、ICT（情報通信技術）の利用、その他の形態）、評価（assessment）と自己評価ツールの提供、カウンセリング面談、キャリア教育とキャリア管理のプログラム、求職活動プログラム、移行サービスが含まれます。[注：このアンケートに回答する場合には常にこの定義を念頭に置いておくことが重要です。そのため、アンケートの1ページ目の脚注にこの定義を繰り返して記載します]

**アンケートの記入**：2004年12月2-3日にアムステルダムで実施された PES 代表者会議で、この調査研究の予備調査が説明されました。この会議で PES の代表者は、調査で収集しようとしている情報の提供を全面的に支援し、積極的に協力することを約束しました。アンケートは PES の副代表に宛てて送付されています。アンケートへの回答責任者は副代表ですが、求められている情報を取得するためにおそらく他のスタッフに意見を求めることでしょう。アンケートに回答を記入する場合には、次のことに留意してください。

- [a] 国が独自に調査や研究を行うことは期待されていませんが、各質問には可能な限り完全な答えをすることが重要です。
- [b] 各質問には長い答えを書く必要はありません。各質問への答は 1 ページ以内に収まるようにしてください。追加情報は別紙に記入していただいて結構です。
- [c] 回答者がそれぞれの国の取り組みをより良く理解することに役立つと考える場合には、質問への答以外に、追加の情報を自由に提供してください。この場合も別紙に記入していただいて結構です。
- [d] 質問に答えるために情報が必要な場合には、その旨を回答に表示してください。
- [e] 可能な場合には重要な文書のコピーを提出してください。特に英語やフランス語の文書のコピーを提出してください。
- [f] 国が PES の運営管理を地域や地方のレベルに委譲している場合には、提供される情報が地域間、地方間の差異や国家政府が採用している政策・実践と地域や地方の政府が採用している政策・実践との差異を反映していることが重要になるでしょう。

**期限**：記入したアンケート用紙と添付の別紙は **2005年3月23日**までにご返送ください。電子媒体とハードコピーの両方をお送りください。送り先：Professor Ronald G. SULTANA, Director, EMCER, University of Malta, Msida MSD 06

調査資料の分析に続いて、業務についてより詳しい知見を得るためおよびキャリアガイ

ダンスのさらに詳しい優れた実践例を収集するために、2005年4月と5月に7カ国で公共雇用サービス機関の視察が実施されます。調査報告書は7月までに委員会に提出されます。

**アンケートの構成:** PES ガイダンスアンケートは、次の6つの項目で構成されています。

- |          |                     |
|----------|---------------------|
| (1) サービス | (4) 利用者             |
| (2) 質    | (5) 他のガイダンス提供機関との関係 |
| (3) スタッフ | (6) ギャップと将来の進展      |

これらの項目は相互に関連しているため、異なるセクションの質問に答える場合、ある程度の重複は回避できないと思われます。必要な場合にはクロスリファレンスを用いることができます。

## アンケート

## セクション1：サービス

- 1.1. PES スタッフが実施する活動の種類をリストにしてください。キャリアガイダンス（この調査に関して私どもが定めている定義でのキャリアガイダンス）とみなすことができる活動はどれですか。\*
- （活動の例：キャリア情報の編成と更新、学校での生徒への対応、ガイダンスグループの指揮、個別またはグループでの面談、仕事を見つけるための個別行動計画作成の援助、個人の特性と選好の評価、職場でのガイダンスの実施、コミュニティベースのガイダンス提供機関との協力など）。
- 1.2. 過去2年間にあなたの PES でキャリアガイダンスサービスの提供を構築するために用いられたモデル／アプローチにはどのような変化がありましたか？
- 1.3. 過去2年間にあなたの PES でキャリアガイダンス活動は増えましたか、それとも減りましたか？どのような傾向が見られましたか？その理由は何だと思えますか？
- 1.4. 過去2年間に PES でのキャリアガイダンスサービスへの資金の割り当ては増える傾向でしたか、減る傾向でしたか？可能な場合には具体的に詳しく説明してください。その変更の正当性を裏付けるのはどのような理由でしたか？その変更は提供するサービスの内容と範囲にどのような影響を及ぼしましたか？
- 1.5. あなたの PES は、実際にはできないが、もしできるならばどのキャリアガイダンス活動にかかる時間を増やしたいですか？そうできないのはなぜですか？

---

\* 本調査研究に関して、(相互に置換え可能な) 職業ガイダンスとキャリアガイダンス (career guidance) という表現は、年齢や人生のどの段階であるかを問わず、個人の職業、訓練、教育の選択とキャリア管理を支援するためのサービスのことです。サービスは、個別で提供される場合も、グループで提供される場合もあり、また、対面の場合も、リモートサービス（ヘルプラインやインターネットによるサービスを含む）の場合もあります。サービスには、職業紹介、キャリア情報の提供（印刷物、ICT（情報通信技術）の利用、その他の形態）、評価と自己評価ツールの提供、カウンセリング面談、キャリア教育とキャリア管理のプログラム、求職活動プログラム、移行サービスが含まれます。

- 1.6. あなたの PES オフィスで情報提供とガイダンスに充てられているエリアはどのように編成されていますか？過去 2 年間にオフィスは改装されましたか？改装が行われた場合、改装したことで利用者とのやり取りはどのようになりましたか？  
(例えば、各サービスに専用のエリアがありますか？主に失業者のニーズに応えるレイアウトになっていますか、成人就業者のニーズにも応えるレイアウトになっていますか？利用者がセルフサービスで利用できる情報エリア——コンピュータのターミナルを含む——がありますか？)
- 1.7. あなたの PES で提供されているキャリアガイダンスサービス全体の中で、自助努力型サービス提供はどのような役割を果たしていますか？自助努力型サービス提供を詳しく説明し、ICT の利用（例 ウェブサイト、コールセンター）の利用を含めて、この分野で最近実施された革新的取り組みについて教えてください。
- 1.8. あなたの PES がキャリアガイダンスサービスで用いている重要なツールと手段を挙げてください。  
(ツールと手段の例：適性検査、職業興味検査リスト、グループガイダンスメソッドなど)
- 1.9. 過去 2 年間にあなたの PES で導入された重要な刷新／取り組みは何ですか？  
(この取り組みについて詳細な文書がある場合には、別紙として添付してください)。
- 1.10. あなたの PES が提供するキャリアガイダンスサービスが直面している主要な葛藤とジレンマは何ですか？この葛藤とジレンマにはどのように対処／解決していますか？  
(例：失業者をとにかく仕事に就けなければならないというプレッシャーと、キャリア上の志望を実現させる手助けをするというプレッシャーとの葛藤。利用者本位のサービスを提供することと失業給付を規律管理することとの葛藤。失業者のガイダンスニーズへの対応と転職やキャリア開発を望む就業者のガイダンスニーズへの対応との葛藤。自助努力型サービス機会の提供と個別性が強化されたサービス提供との葛藤。民営化と分権化に伴う組織の問題に起因して生じる葛藤)。

- 1.11. あなたの PES で、キャリアガイダンスサービスに関係があった、または影響を及ぼした制度的組織の主要な進展を詳しく説明してください。  
(例：民営化、アウトソーシング、分権化、バウチャー制度など)  
この変化の動機は何ですか？この進展はサービス提供にどのような影響を及ぼしましたか？
- 1.12. PES の地域や地方のオフィス同士の連携を、ガイダンスサービスの組織と提供に関して説明してください。地域や地方のオフィスは、どのような点で自治権を持ち、どのような点で国の基準の順守を期待されていますか？PES オフィスの一貫性がありながら柔軟なネットワークを維持する上で重要な課題は何ですか？この課題に対応するためにどのような戦略が作成されましたか？
- 1.13. 労働市場情報 (LMI) に関して PES はどのような役割を果たしていますか？  
(例えば、PES は LMI を他の機能の副産物として作成していますか？ PES は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ですか？PES は付加価値のある LMI の分析、まとめ、普及を担っていますか？)  
  
LMI はどのような形態ですか？その情報はどのように収集されていますか？キャリアガイダンスではその情報をどのような形態で利用できますか？どのように改善できますか？
- 1.14. あなたの PES には、欧州全域での労働移動性を促進するために、キャリアガイダンスと職業紹介のサービスで欧州レベルを考慮したサービスを取り入れていますか？EURES のアドバイザーを利用していますか？この点に関して報告できる優れた実践例や特筆すべき成果はありますか？
- 1.15. あなたの PES のキャリアガイダンスサービスに直接関係のある欧州雇用ガイドラインを守るために現在取り組んでいる重要な課題は何ですか？  
(例：失業の早い段階ですべての求職者が早期にニーズを特定でき、アドバイスとガイダンス、求職活動の支援、個別行動計画などのサービスを受けることができるようにする。失業期間が 6 カ月経過する前にすべての若者が新しいスタートをきることができるようにする。活動的な高齢化 (active aging) を推進する。女性の労働市場参加を促進する。起業家精神を開発するなど)

## セクション2：質

- 2.1. あなたの PES のキャリアガイダンスサービスに関して品質基準が定められ、モニタリングが実施されていますか？実施されている場合、基準の内容と適用方法の概要を説明してください。
- 2.2. PES のキャリアガイダンスの有効性は何を基準に評価されていますか？この基準や他の点に関して品質をどのように監査していますか？  
(基準の例：利用者を就労させるまでの速さ。利用者がその仕事に就いていた期間。利用者満足度調査など)
- 2.3. 過去2年間に PES のキャリアガイダンスサービスの一部または全体について正式な評価は実施されましたか？主にどのような結果でしたか？どのような分野のキャリアガイダンス関連サービスが改善の対象になりましたか？

## セクション3：スタッフとリソース

- 3.1. 最新データが入手できる年（明示してください）について、PES が雇用していた何人のスタッフ（常用換算）が (a) 全面的に、(b) 主に、または (c) 部分的にキャリアガイダンスの提供に従事していましたか？
- 3.2. データの入手が容易な場合、この PES のキャリアガイダンススタッフの性別および年齢別の内訳を教えてください。
- 3.3. キャリアガイダンスサービスのスタッフ 1 人とこのスタッフが担当するサービス利用者の比を教えてください。この比率ではどのような問題点がありますか？あなたの PES はこの問題にどのように取り組んでいますか？
- 3.4. あなたの PES でキャリアガイダンスに従事しているスタッフの一部または全員の離職率は高いですか？高い場合には、その状況を詳しく説明し、その理由と思われるものを書いてください。
- 3.5. あなたの PES キャリアガイダンスサービスの多様な活動を PES のスタッフ内でどのように配分しているか説明してください。  
(例：キャリアガイダンスサービスの提供に従事している PES スタッフに

は、キャリアガイダンス以外の職業的役割と職能的責任がありますか？ある場合、そのスタッフはどのキャリアガイダンス活動（マンツーマンのカウンセリング、ジョブコーチングなど）に重点を置いていますか？キャリアガイダンスの提供を受け持っているスタッフは (i) 職業紹介サービス、および (ii) 失業給付やその他の給付の受給資格の決定にも従事していますか？従事している場合には、そのために問題が生じていますか？この問題にはどのように対処していますか？)

- 3.6. 利用者のアクセスを容易にするため、一連の雇用サービスと福祉サービスがワンストップショップ（多くのサービスが一カ所で受けられる場所）で提供されていますか？提供されている場合、PES のオフィスのうちこのようなワンストップショップ内にあるのはどのくらいの割合ですか？このサービスの一カ所集中は、キャリアガイダンススタッフが実施する職務にどのような影響を及ぼしましたか？
- 3.7. ガイダンスサービスを提供している PES のスタッフのうちキャリアガイダンスの専門資格を持っているのはどのくらいの割合ですか？その資格について詳しく説明してください。
- 3.8. 過去 2 年間、PES はキャリアガイダンスサービスを提供するスタッフを採用する場合に資格やその他の要件を導入しましたか？詳しく説明してください。
- 3.9. PES のキャリアガイダンススタッフにはどのような現職訓練の機会がありますか？現職訓練の例を挙げ、取り上げるテーマ、目指す能力、訓練の提供方法を詳しく説明して下さい。
- 3.10. これ以外に、PES スタッフのキャリアガイダンス訓練に関してまだ充足されていないニーズにはどのようなものがありますか？
- 3.11. 国の PES が実施するキャリアガイダンススタッフの訓練プログラムのうち、欧州の他の PES が学ぶことができる優れた実践例だと思えるものはどれですか？詳しく説明してください。

(関係文書を別紙として添付してください)

## セクション4：利用者

- 4.1. あなたの PES がキャリアガイダンスサービスを提供している主要な利用者カテゴリーについて簡単に説明してください。特定のカテゴリーのみを対象としたサービスがある場合、詳しく説明してください。  
(利用者カテゴリーの例：失業者、長期失業者、現在および最近の新卒者、早期離学または学校を中退した若者、転職を希望する成年就業者、障害者、就労復帰する女性、高齢労働者、移民など)
- 4.2. 他の利用者カテゴリーよりも到達成功率が低い利用者カテゴリーはありますか？その理由は何ですか？
- 4.3. 就労したがない利用者は PES のキャリアガイダンスサービスにとって課題になっていますか？課題になっている場合には、この課題に対応するためにどのような戦略が作成されましたか？
- 4.4. 提供するサービスを個人に宣伝するためや、特定の利用者グループに到達するために PES が作成した革新的戦略がある場合には、その戦略を特に挙げてください。  
(証拠書類や詳細を別紙として添付していただいで結構です)
- 4.5. 特定の利用者カテゴリーのニーズに応えるために特に開発したガイダンスモデルがある場合には、その例を挙げてください。  
(例えば、学校を中退した若者を対象としたモデルや、キャリアガイダンスサービスを被用者に拡大するためのモデルはありますか？)
- 4.6. 最新の記録が利用できる年に関して、PES で提供される主なキャリアガイダンスサービスの各々を何人が利用しましたか（年度を明示してください）？  
(セルフヘルプ型のガイダンスサービス提供の利用レベルに関する証拠を含めてください)

## セクション5：他のガイダンス提供機関との関係

- 5.1. PES はキャリアガイダンスサービスの提供で他のどのキャリアガイダンスサービス機関と協力していますか？

(例：学校、民間雇用サービス、社会サービス、*NGO*、コミュニティベースの提供機関、労働組合、使用者など)

- 5.2. この協力はどのような形態で実施されていますか？  
(例 共同訓練、*PES* のスタッフによる他の提供機関の品質監査、組織的な情報共有、教育・訓練・キャリア情報に関する統合データベースなど)
- 5.3. 最近のどのような要因や傾向が *PES* と他のキャリアガイダンス提供機関との協力の範囲と性質に影響を及ぼしましたか？
- 5.4. キャリアガイダンスと情報提供サービスのうち、*PES* がアウトソーシングしているものはありますか？ある場合には、どのサービスをどこにアウトソーシングしていますか？そのために問題が生じている場合には、それはどんな問題ですか？

#### セクション 6: GAPS と将来の展開

- 6.1. 生涯学習と生涯にわたるキャリア開発への注目が高まっている中、あなたの *PES* ではキャリアガイダンスサービスの提供でどんなギャップがありますか？このギャップに対処するためにあなたの *PES* はどんな対策をとっていますか？このギャップに対処するため、さらにどんな対策をとりたいですか？
- 6.2. その他、上記の質問に含まれていないことで、キャリアガイダンスと情報提供のサービスの提供で言及しておきたいのはどのような点ですか？
- 6.3. あなたの国での *PES* キャリアガイダンス活動に関して、どのような提言や提案をしたいですか？