

職業相談における対応困難場面の分析

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

統括研究員 西村公子

主任研究員 榎野 潤

【 要旨 】

本分析の目的は、公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談で、職員が対応に苦慮している場面をとりあげて、当該場面への適切な対応を図ることを検討する研修プログラムを開発するための基礎資料を得ることにある。

アンケートで収集された対応困難な135の職業相談事例は6カテゴリー（求職者、ハローワーク、求人者、労働市場、障害者、その他）・28場面に整理、分類することができた。さらに一般職業紹介の対象とならない障害者、その他の2カテゴリーを除く4カテゴリー・25場面に対する職員の困難度、発生頻度の評定結果から、抽出された対応困難場面は、①-1日常的に多発し、困難度が特に高い8場面、①-2日常的に起こり、困難度が高い9場面、②日常的に起こるが困難度は低い6場面、③日常的には起こらないが困難度は高い2場面に分類することができた。

職員にとっての対応困難場面は、求職者にとってはキャリア形成上の危機や問題を含んだ場面である。今後は、得られた具体的な対応困難場面を題材として、求職者のキャリア形成支援へにつながるような職業相談を実施するための研修教材及びプログラムの開発を進め、職業相談の質的向上に資することとしたい。

(備考) 本論文は、執筆者個人の責任で発表するものであり、独立行政法人労働政策研究・研修機構としての見解を示すものではない。

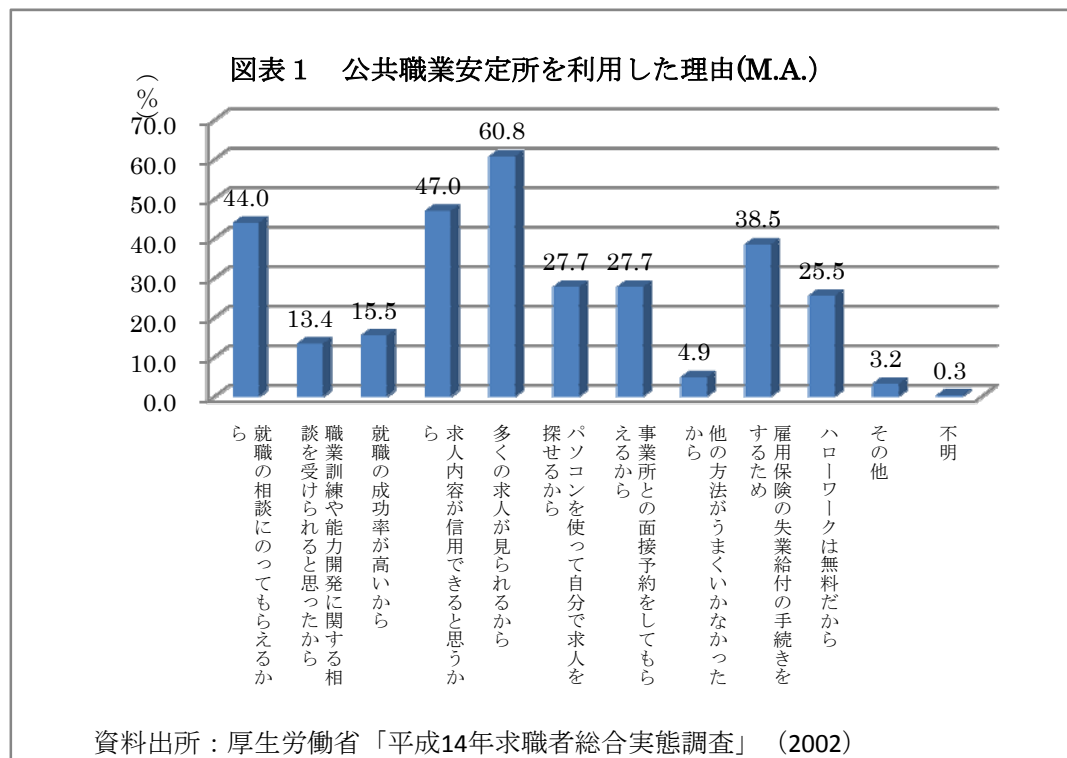
目次

1	問題意識	3
2	職業相談における対応困難場面の収集及び評価方法	5
	(1) 職業相談における対応困難場面の定義	5
	(2) 対応困難場面の収集－アンケートⅠの実施	6
	(3) K J法による場面の分類	6
	(4) 対応困難場面の評価－アンケートⅡの実施	8
3	結果	9
	(1) 発生頻度	9
	(2) 困難度	12
	(3) 困難度と発生頻度の関係	14
	(4) 困難度に影響を与える職員の属性	17
4	考察	21
	(1) 職業相談における対応困難場面	21
	(2) 対応困難場面への対応	25
	(3) 職業相談とキャリア形成支援	27
	参考文献	28
	資料	
	資料1 職業相談における対応困難場面収集アンケート調査票	29
	資料2 職業相談における対応困難場面に係る頻度・困難度アンケート調査票	31

1 問題意識

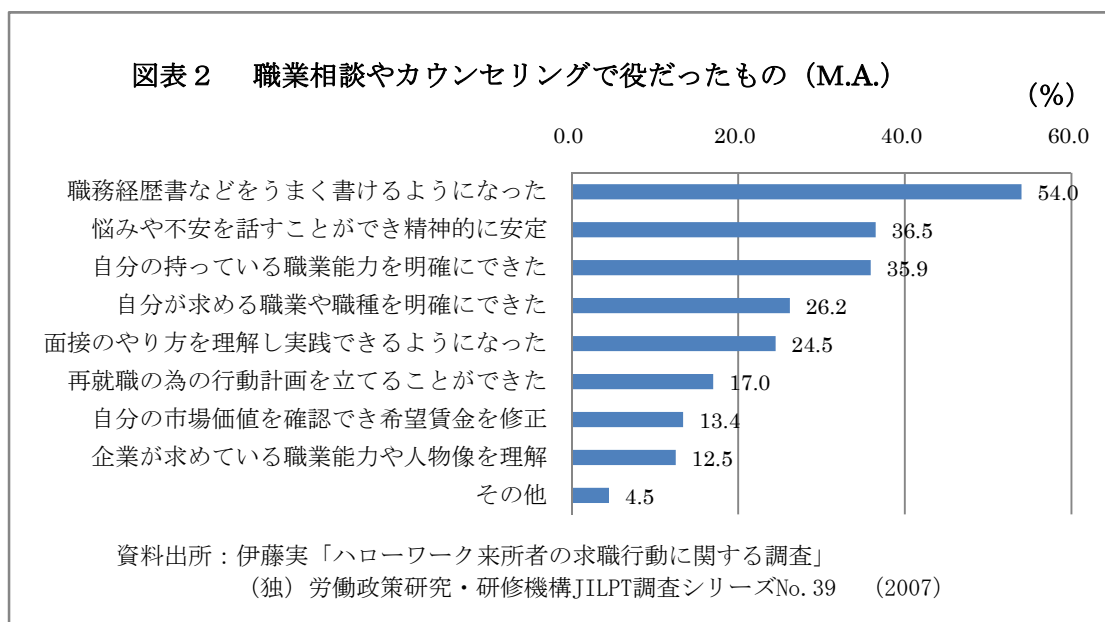
最近の労働市場の動向をみると、有効求人倍率（パート含む季節調整値。以下同じ。）は2007年6月の1.07倍をピークに低下し、2009年1月には0.67倍と2003年9月以来の低水準となった。有効求人数は2007年7月から低下を続け、一方有効求職者数は2008年5月から増加し続けている。このように労働力の需給が引き締まる中で、公共職業安定所は、一層効果的に労働市場における需給調整機能を発揮することが求められている。

労働力需給調整機能の基盤をなすのは、①求人の確保、②求人情報の提供、③求人と求職者のマッチングである。従って公共職業安定所の需給調整機能を一層効果的に発揮するとは、①より多くの良質求人を確保し、②それを分かりやすい形で求職者に提供し、③求職者と求人をつなぐ効果的な職業相談を実施するということになる。実際、求職者が公共職業安定所を利用する理由は、求職者実態調査（2002）によれば、「多くの求人が見られるから」（60.8%）、「求人内容が信用できると思うから」（47.0%）という求人に対する期待が高いが、次いで、「就職の相談にのってもらえるから」（44.0%）という職業相談に対する期待もかなり高くなっている（図表1）。



本稿では、この公共職業安定所の需給調整機能の効果的発揮に関して、職業相談に焦点を当てる。職業相談については、伊藤（2007）によれば、都内5か所の公共職業安定所を訪れた求職者の約4割が職業相談やカウンセリングを受けて（うちハローワーク等

の公的機関で職業相談やカウンセリングを受けた者の割合は91.4%) おり、そのうち有用性があったとする者は76.3%に上っている。さらに職業相談やカウンセリングで役だったものの内容をみると、「職務経歴書などをうまく書けるようになった」(54.0%)が一番高く、次いで「悩みや不安を話すことができ精神的に安定した」(36.5%)、「自分の持っている職業能力を明確にできた」(35.9%)と、実務的なものから精神的な支援まで幅広い。一方、「再就職の為の行動計画を立てることができた」について有用性があったとする者は17.0%であり、具体的な求職行動計画とそれに続く就職に向けての求職行動の効果的変容に対する職業相談の有用性は、他の項目に比べて必ずしも高い水準で求職者に認識されているとは言えない状況にある(図表2)。



公共職業安定所は、「職業紹介、職業指導、雇用保険その他この法律の目的を達成するために必要な業務を行」う機関であり(職業安定法第8条第1項)、さらに同法第51条の3では、「公共職業安定所は、職業紹介、……(略)……に関する事項について、求職者等の相談に応じて、及び必要な助言その他の援助を行うことができる」とされている。これらのことから、公共職業安定所における職業相談は、就職促進果を高めるための求職者に対する支援であると考えられる。

就職促進効果を高めるような職業相談であるためには、職業相談により、求職者の意識レベルのみならず行動レベルにおいても就職に向けた効果的な変容を促進し、求職者が未来へと向かうことができるよう支援することが求められると考えられる。そのためには、職業相談の一方の当事者であり、求職者を支援する立場にある職員の専門性を高める必要がある。職員の専門性を高めるためには、労働市場、法令、職業相談の基礎と

なるカウンセリング等の理論等に関する職員の知識や理解を深めることとともに、現に職業相談の現場で起こっている職員が対応に苦慮するような様々な問題を把握し整理した上で、職員がそれらに対する適切な対応を図り、求職者が未来へと進む計画を立てて進んでいくことを支援する職業相談の方法等を検討し、それを職業相談の現場で活用してノウハウを蓄積していくことが不可欠である。

(独)労働政策研究・研修機構におけるプロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」では、サブテーマの1つとして公共職業安定所の職員の専門性の向上を図るための研修プログラム及び教材の開発を進めている。その一環として、職業相談における具体的な対応困難場面を取り上げて、当該場面への対応技法を学習する研修プログラム及び教材の開発を目指しているところであり、本稿では、公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談で職員が対応に苦慮している場面を抽出し、それを分かりやすい形で整理し、傾向を分析することにより、当該場面に対する適切な対応を検討する研修プログラム開発のための基礎資料を得ることとしたい。

対応困難場面を整理することができれば、問題が個人から集団に共有化されてその対応策を集団で検討することができるようになり、職業相談の質的向上を効果的に図ることが可能になる。また集団で問題を分かち合うことは、求職者と1：1の場面において様々な問題に対処していかなければならない個々の職員にとっては、精神的安寧がもたらされるといふ効果も期待できる。高橋（2008）は、一般職業紹介業務に従事する職員に対する高いストレスサーとして「相談がうまくいかないことがある」、あるいは「求職者のクレームに対応しなくてはならない」等を指摘しているが、具体的な対応困難場面を整理して求職者支援の具体的方法について検討することができれば、職員のストレス低減に及ぼす効果も大きいと考えられるのである。

2 職業相談における対応困難場面の収集及び評価方法

(1) 職業相談における対応困難場面の定義

公共職業安定所の職業相談の窓口では、職員は、求職者と言葉のやりとりを行うことにより、求職活動に係る相談、求人と求職のマッチングを推進しているとともに、当該求職者の応募に係る求人者への電話連絡等を行っている。そこで本稿では、職業相談における対応困難場面を次のように定義し、事例の収集、分析を行った。

本稿における「職業相談における対応困難場面」とは、

公共職業安定所の職員が、職業相談の窓口で、求職者が言ったり、したりしたことや、求人者への連絡場面で、その対応に困ったり、どう対応すればよいかわからなくなった場面（職員自身が言ったり、したりしたことがきっかけとなった場合も含める）

(2) 対応困難場面の収集－アンケートⅠの実施

職業相談における対応困難場面の事例を収集するために、(独)労働政策研究・研修機構労働大学校研修生に対して、次によりアンケートⅠを実施した。

① 対象

研修名	研修期間	対象者数
専門研修職業指導ⅠA ⁱ	2008年6月23日～7月4日	44名
専門研修職業指導ⅡA ⁱⁱ	2008年6月30日～7月18日	55名
計		99名

② 内容 自由記述方式（調査票は、資料1）

③ 回収方法

内容について説明の上記入を求め、研修室に設置した回収箱に回答者が投函することにより回収した。

④ 回収数76通（回収率76.8%）、収集事例135事例

(3) KJ法による場面の分類

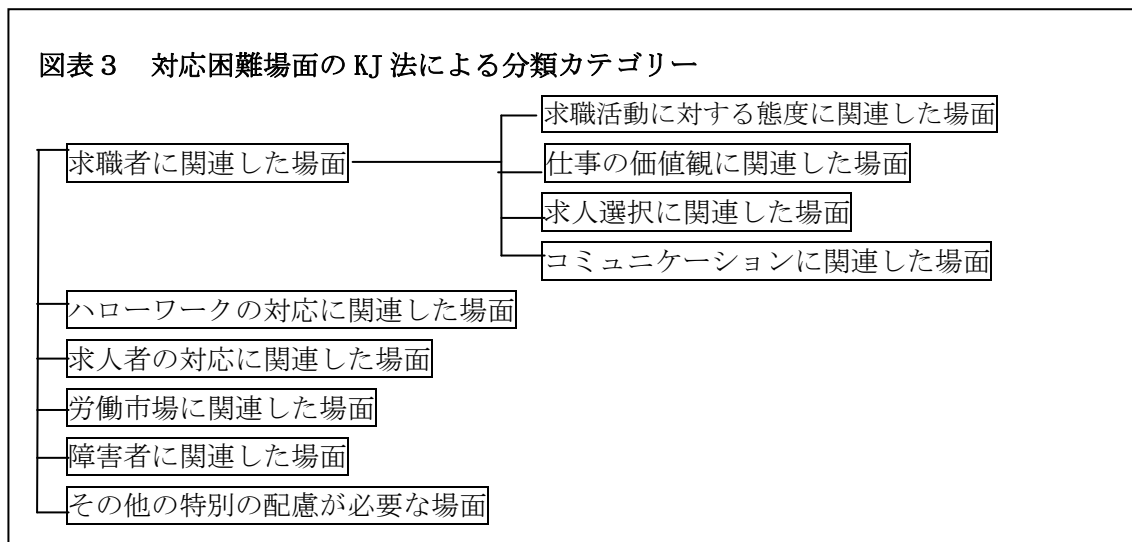
研修生より収集した135の対応困難場面の事例について、3人の研究者がKJ法を活用して、類似性や共通性のあるものにグループ化し、さらにグループ間の関係を構造化した（図表3）。

その結果、135の対応困難場面を6つのグループに整理した。それらは、「求職者に関連した場面」（82事例）、「ハローワークの対応に関連した場面」（10事例）、「求人者の対応に関連した場面」（18事例）、「労働市場に関連した場面」（11事例）、「障害者に関連した場面」（8事例）、「その他の特別な配慮が必要な場面」（6事例）である。さらに、「求職者に関連した場面」については、「求職活動に対する態度に関連した場面」（22

ⁱ 専門研修職業指導ⅠAの受講対象者は、職業相談業務を初めて担当している公共職業安定所の職員

ⁱⁱ 専門研修職業指導ⅡAの受講対象者は、行政経験が7～15年程度の者であって職業相談業務又は失業認定業務の経験が通算4年程度以上の者

事例)、「仕事の価値観に関連した場面」(18 事例)、「求人選択に関連した場面」(35 事例)、「コミュニケーションに関連した場面」(7 事例)の4つの下位グループに整理した(図表4)。



各カテゴリーに分類される内容と収集事例の件数は、図表4のとおりである。

図表4 職業相談困難場面の内容と当該場面に分類された収集事例の件数

分類	内容	件数	
求職者	求職活動に対する態度	求職者に働く意思がみられない	5
		求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	5
		求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	8
		求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	4
	仕事の価値観	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	8
		求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	4
		求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	6
	求人選択	求職者の希望する労働条件(就業時間、賃金等)が求人の実情にあわない	8
		求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	8
		特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	7
		求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	4
		求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する	2
		求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2
	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	4	

	コミュニケーション	求職者に質問をしても何も答えてくれない	4
		求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職活動へ話が進まない	3
公共職業安定所		問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	2
		求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	3
		求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	5
求人者		求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	5
		求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	3
		職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	5
		高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	5
労働市場		高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	7
		就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	4
障害者		求職者が障害の受容がないまま、応募を希望する	3
		障害等がある求職者が、その人の状況にあっていない求人への応募を希望する	5
その他		求職者に対して、特別の個別配慮や対応を行う必要がある	6
計			135 件

(4) 対応困難場面の評定－アンケートⅡの実施

次に、分類した各対応困難場面について、どの程度の頻度で発生しており、困難度がどの程度であるかを把握するため、アンケートⅠの対象者とは別の（独）労働政策研究・研修機構労働大学校研修生に対して、場面の発生頻度、困難度の評定を求めるアンケートⅡを実施した。

アンケートⅡの対象、時期、内容は次の通りである。

① 対象

研修名	研修期間	対象者数
専門研修職業指導ⅠA	2008年9月1日～9月12日	48名
専門研修職業指導ⅡB ⁱⁱⁱ	2008年9月24日～10月3日	37名
計		85名

② 内容

アンケートⅡは、KJ法により分類した場面のうち、制度上、一般職業紹介における職業相談の対象とはならない障害者に関連した場面及び求職者に対する特別な個別配慮となる「その他の場面」を除く25場面について、発生頻度（「まったく起こら

ⁱⁱⁱ 専門研修職業指導ⅡBの受講対象者は、行政経験が概ね15年以上の者であって、職業指導を担当しているハローワークの職員。職業相談業務の経験年数が5年程度以上の者

ない、「ほとんど起こらない」、「ときどき起こる」、「よく起こる」)、対応困難度(「まったく困難でない」、「あまり困難でない」、「やや困難だ」、「とても困難だ」)を各々4段階で評定する内容とした(調査票は、資料2)。

なお、困難度については、「まったく起こらない」、「ほとんど起こらない」と回答した場面についても、起こったと想定して評定するよう求めた。

③ 回収方法

内容について説明の上記入を求め、研修室に設置した回収箱に回答者が投函することにより回収した。

④ 回収数 85 通 (回収率 100.0%)

回収票のうち、職業相談業務の経験がない者が2人がいたため、分析はこの2人を除いた83人のデータを用いる。

⑤ 回答者の属性

アンケート回答者の属性は、図表5の通りである。性別では、男性：女性が凡そ7：3であり、年齢は20歳台、30歳台、40歳台以上に、職業相談業務の経験は半年未満、半年から5年未満、5年以上の者に3分された。

図表5 回答者の属性

性別	年齢	職業相談経験年数
男性 57人 (68.7%)	20歳台 24人 (28.9%)	半年未満 35人 (42.1%)
女性 26人 (31.3%)	30歳台 33人 (39.8%)	半年~5年未満 18人 (21.7%)
	40歳台 25人 (30.1%)	5年以上 30人 (36.1%)
	50歳台 1人 (1.2%)	
計 83人 (100.0%)	計 83人 (100.0%)	計 83人 (100.0%)
		平均41.83月 (SD40.56)、3月~161月の範囲

3 結果

(1) 発生頻度

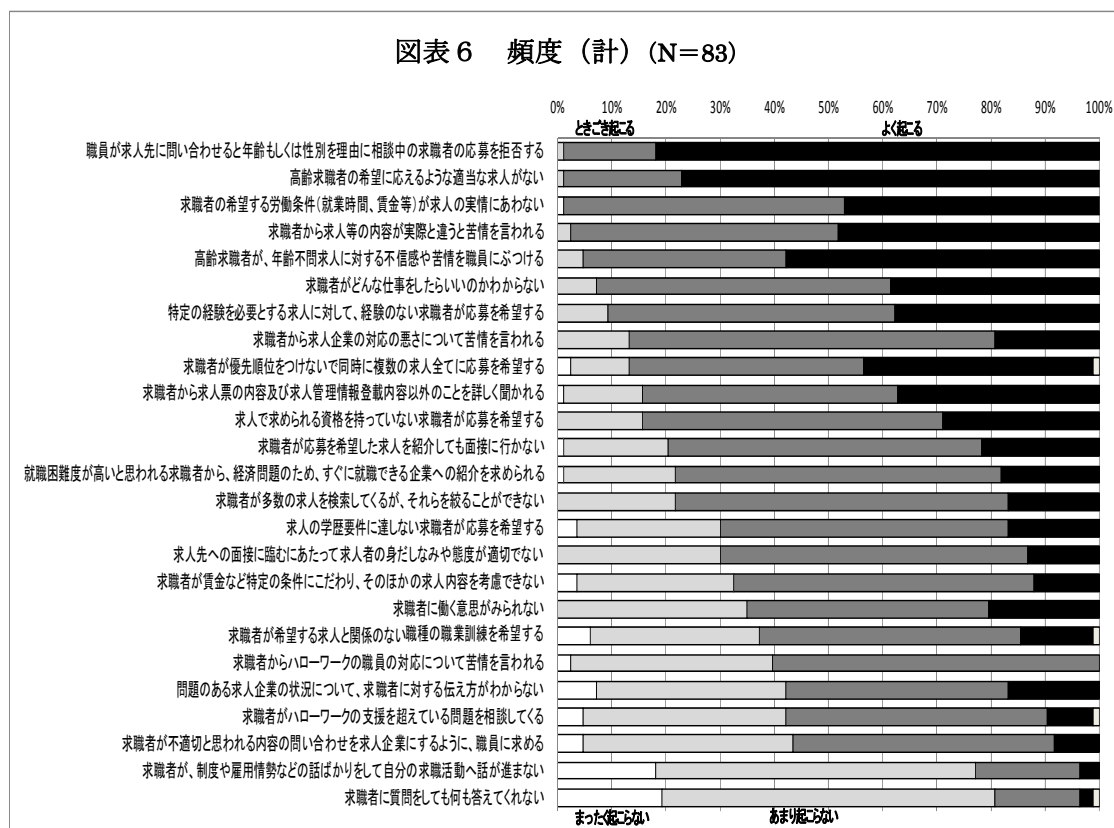
全25場面中23場面までもが「起こる」(「ときどき起こる」+「よく起こる」。以下同じ。)割合が50%を超えており、25場面を平均した「起こる」割合は74.2%となった。25場面について「起こる」割合が高い順に並べた結果は、図表6の通りである。

「起こる」と回答した割合が高い上位3場面は、「職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する」、「高齢求職者の希望に応える

ような求人がない」、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」であり、「起こる」割合は等しく 98.8%（ただし、「よく起こる」とする割合は順に 81.9%、77.1%、47.0%）であった。

一方、「起こる」割合が 50%に達しないのは、「求職者に質問しても何も答えてくれない」（「起こる」割合 18.1%）、「求職者が、制度や雇用情勢の話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない」（同 22.9%）の 2 場面であった。これについては、これら場面の「起こる」割合の低さではなく、このような求職者が現に存在することの方に注目すべきであろう。求職者が公共職業安定所の職業相談の窓口を訪れるには職探しという明確な目的がある。それにも関わらず、職員と言葉によるやりとりをしなかったり、あるいは自らの求職活動の方向・方法について相談しようとしなない者が多くはないものの一定割合存在することは、職業相談による支援のあり方を検討するに当たって、見逃してはならない問題である。

また、「よく起こる」に注目すると、上位 3 位は、「職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する」、「高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない」、「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」（「よく起こる」割合は順に 81.9%、77.1%、57.8%）と全て求人年齢に関連した場面であった。2006 年 12 月からやむを得ない理由を除き 65 歳以下の年齢を限定し



での募集を行うことが禁止されたが、求人に係る年齢問題は職業相談現場に大きな影響を及ぼしていることがわかる。

「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」についても、「よく起こる」割合が42.2%と相対的に高いことが目立つ。求職者に対して多くの情報を提供することと併せて、そこから応募先を選定するために、求職者が求人内容を的確に把握し判断できるよう支援することは公共職業安定所の発揮すべき重要な需給調整機能であり、このような職員の支援が必要な場面がよく起こっていることがわかる。

さらに、KJ法で分類したカテゴリ別に、場面の発生状況を整理したものが図表7である。

図表7 「起こる」と回答した者の割合の水準と場面分類

場面分類のカテゴリ	起こる（「ときどき起こる」+「よく起こる」）と回答した者の割合			
	50%未満	50~70%未満	70%以上	
求職者	求職活動に対する態度	-	求職者に働く意思がみられない 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる 求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない
	仕事の価値観	-	-	求職者がどんな仕事をしたいのかわからない 求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない 求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する
	求人選択	-	求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する 求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する 求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない 特定の経験が必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する 求人でもめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する
	コミュニケーション	求職者に質問をしても何も答えてくれない 求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない	-	-
公共職業安定所	-	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる	
求人者	-	-	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる 職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不自信や苦情を職員にぶつける	
労働市場	-	-	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	

求人者、労働市場に関連した場面については、その全てが「起こる」とする割合が70%を超えて特に高い水準にあることが目立つ。

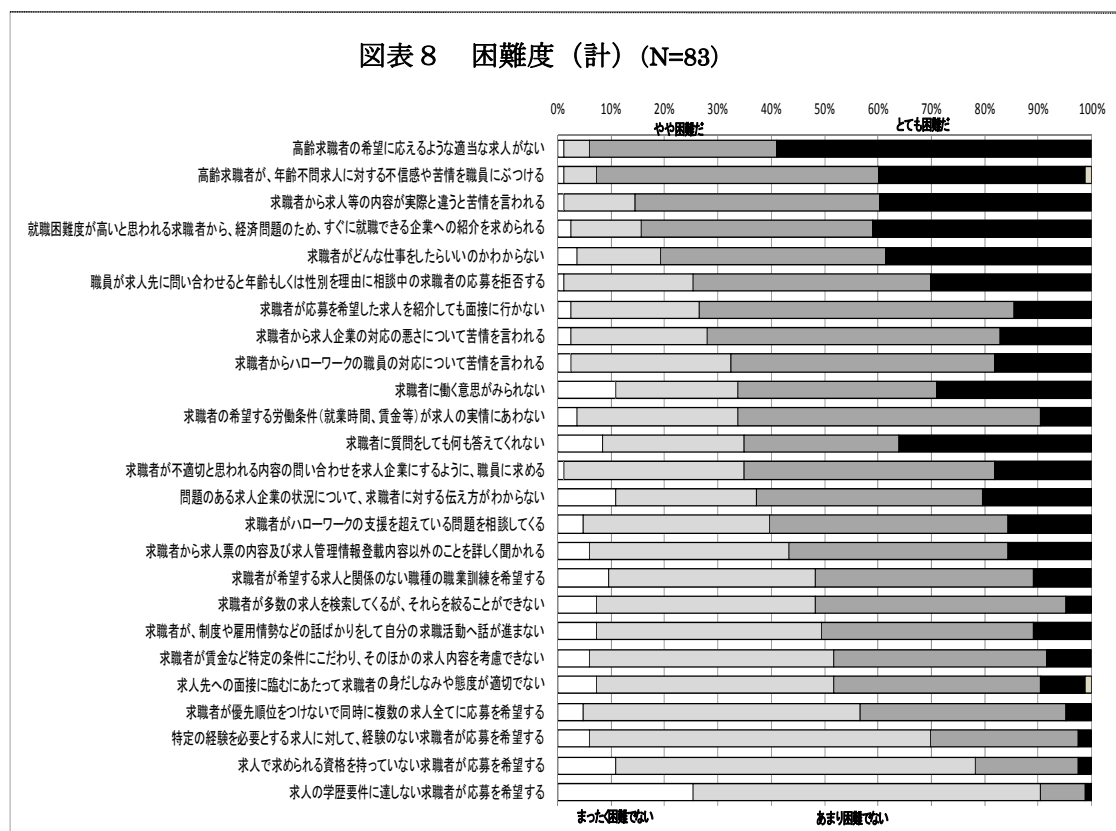
求職者自身の問題の中では、「求職者がどんな仕事をしたいのかわからない」、「求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない」、「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」のように、自分がどのような

仕事をしたいのか気づいていなかったり、仕事に関する価値観がまだはっきりとしていないこと等から生ずると考えられる場面がいずれも「起こる」割合が70%を超えていることが注目される。このほか、求職者に関連する場面で70%を超えて「起こる」割合が特に高い場面は4場面あるが、うち3場面が「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」という応募条件に係るミスマッチの場面であった。

また公共職業安定所の対応に関連する場面については、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる」が、「起こる」割合が70%以上を超えて特に高い場面であった。

(2) 困難度

全25場面で19場面において「困難」（「とても困難だ」+「やや困難だ」。以下同じ）とする割合が50%を超え、25場面を平均した「困難」割合は60.8%であった。25場面について「困難」とする割合の高い順に並べた結果は、図表8の通りである。



「困難」とする割合が高い上位3場面は、「高齢求職者の希望に応えるような適当な

求人がない」、「高齢求職者が年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」、
「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」であり、特に前2者は、「困難」とする割合が94.0%、91.6%と非常に高い。

「困難」割合が低い下位3場面は、「求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」（「困難」割合9.6%）、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」（同21.7%）、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」（同30.1%）であり、学歴、資格、経験という応募に関する客観的な条件に係る求人・求職の不一致については、「困難」割合がかなり低かった。

また「とても困難だ」と「やや困難だ」の合計である「困難」割合では12位の「求職者に質問しても何も答えてくれない」、同10位の「求職者に働く意思がみられない」については、「とても困難だ」割合では順に36.1%、28.9%と、各々25場面中の第6位、8位に上昇することが注目される。これらは、職業相談が職員と求職者の言葉のやりとりで進行するものであるにも関わらず、問題とするべき点について求職者側から明確に言語化されていない場面であり、このような場面への対応に非常な困難さを感じる職員が多くいることがわかる。

さらに、KJ法で分類したカテゴリ別に、場面の困難状況を整理したものが図表9である。

図表9 「困難」と回答した者の割合の水準と場面分類

場面分類のカテゴリ	困難である（「やや困難だ」+「とても困難だ」）と回答した者の割合				
	50%未満	50~70%未満	70%以上		
求職者	求職活動に対する態度	求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	求職者に働く意思がみられない 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	
	仕事の価値観	求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	
	求人選択	求職者が資金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない		
		特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する		
		求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	-	
求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する					
コミュニケーション	-	求職者に質問しても何も答えてくれない 求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない	-		
公共職業安定所	-	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない 求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	-		
求人者	-	-	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる 職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける		
労働市場	-	-	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる		

求人者、労働市場に関連する6場面全ては、発生頻度でも「起こる」割合が70%を超えて高かったが、「困難」割合も70%以上と特に高い水準にあった。

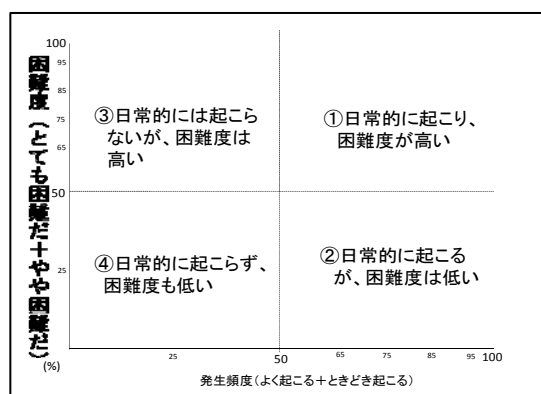
また求職者に関連する場面について「困難」割合が70%を超えて特に高いのは、「求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない」という求人者を巻き込んだ求職活動に対する態度に関する問題場面である。さらに「求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない」という仕事の価値観が確立していないことから生ずると考えられる場面も「困難」割合が70%を超えていた。

「困難」割合が50%を下回っているのは、前述の学歴、資格、経験に関する求人条件と求職者の不一致の場面のほか、「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」、「求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない」、「求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」の6場面であった。これらはいずれも、問題の所在が具体的で明確な求職者に関連した場面であることが共通していると言える。

これら以外の場面は「困難」割合が50~70%の範囲にある。求職者のコミュニケーションに関連した2場面と公共職業安定所の対応に関連した3場面については、いずれも当該範囲に入る「困難」割合が高い場面であった。

(3) 困難度と発生頻度の関係

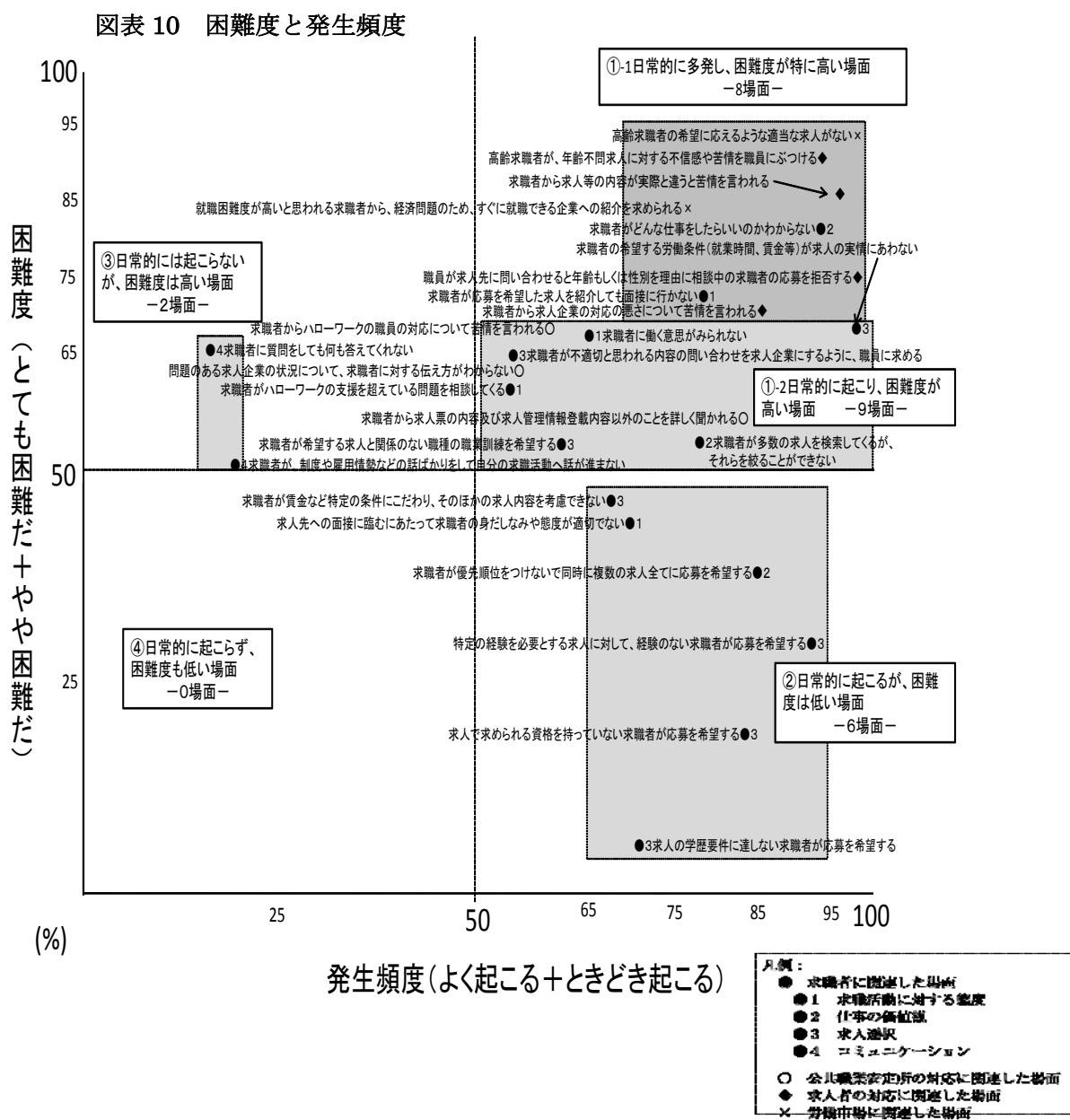
以上各場面の困難度、発生頻度についてみた。次には、発生頻度と困難度について、過半数の者が「起こる」、「困難」と評価した50%を超える場合を各々「日常的に起こる」、「困難」ととらえて、両者の関係を下の4つに区分し、公共職業安定所の職業相談窓口における対応困難場面の一般的な状況と各場面の位置づけをみてみよう。



全25場面を困難度、発生頻度の割合によりプロットしたものが図表10である。図表10で明らかのように、「④日常的に起らず、困難度も低い」に分類される場面はないとともに、「①日常的に起こり、困難度が高い」に分類されるものが17場面と集中した。対応困難場面を抽出するためのアンケート対象者と抽出場面に対する評定対象者が

異なる中でこのような結果が得られたことは、今回の対応困難場面の抽出と分類が、妥当なものであることが確認できた。

「①日常的に起こり、困難度が高い」に場面が集中していることから、①を①-1「起こる」割合、「困難」割合ともに70%を超える「日常的に多発し、困難度が特に高い場面」、①-2「起こる」割合が50%を超え、「困難」割合が50~70%の「日常的に起こり、困難度が高い場面」にさらに細分し、各区分に分類される場面を具体的にみていこう。



①-1 日常的に多発し、困難度が特に高い場面（「起こる」割合、「困難」割合ともに70%を超える8場面）

「困難」とする割合が70%を超えて高い8場面の全ては、発生頻度でも70%を超えて高かった。求人者、労働市場に関連する6場面全てがこの区分に分類され、「求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない」という求人者を巻き込んだ求職行動に関連する場面もこの区分に分類された。また求職者の内に仕事に関する価値観が確立していないことから生じると考えられる「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」場面もこの区分に分類された。

①-2 日常的に起こり、困難度が高い場面（「起こる」割合が50%を超え、「困難」割合が50%~70%の9場面）

「求職者に働く意思がみられない」、「求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる」という相談が具体的な求職活動につながらない場面、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」、「求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める」、「求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する」、「求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない」という職員から見れば適切さを欠く求職者の求職行動の他、「求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる」、「問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」という公共職業安定所側の対応に関連する対応困難場面がこの区分に分類された。

職員が、就職に向かう適切な方向に求職者の行動変容を促したり、求職者に適切な情報をうまく伝えることについて苦慮している状況がうかがえる。

② 日常的に起こるが、困難度は低い場面（「起こる」割合が50%を超え、「困難」割合が50%未満の6場面）

「求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」という求人条件との具体的な不一致や、「求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」という求人選択に関連する場面がこの区分に多く含まれた。

また「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」、「求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない」という求職者側の求職行動や態度に関連する場面もこの区分に分類された。

これらの場面は、条件不一致や行動の不適切さが具体的かつ明確な場面であることが共通していると言える。

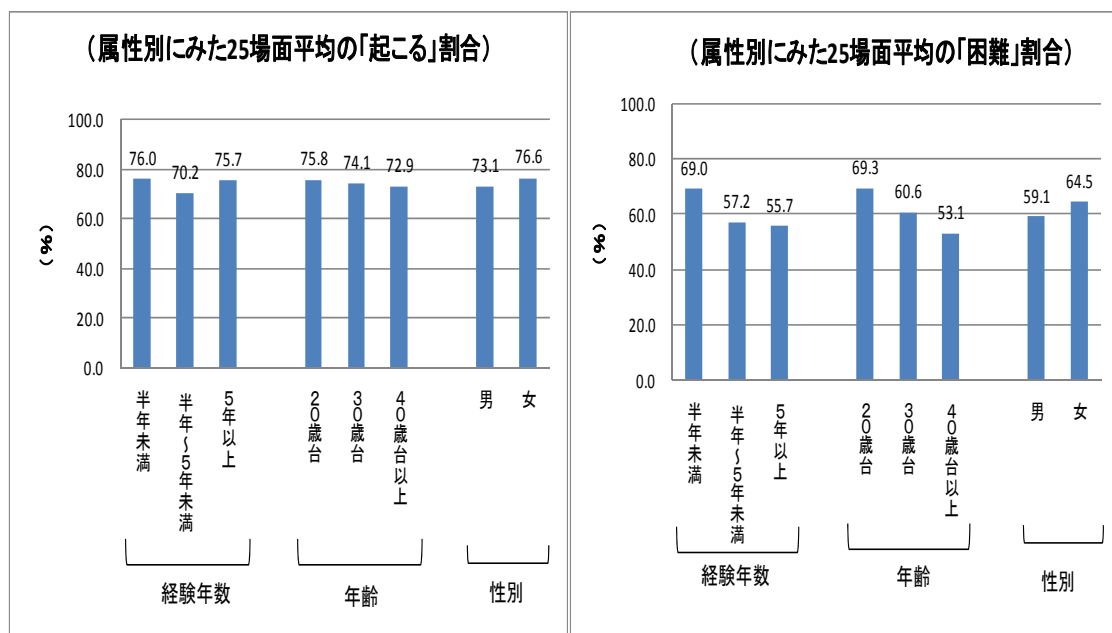
③ 日常的には起こらないが、困難度は高い場面（「起こる」割合が50%未満で、「困難」割合が50%を超える2場面）

「起こる」とする割合が18.1%と最も低かった「求職者に質問しても何も答えてくれない」、同22.9%の「求職者が、制度や雇用情勢の話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない」の2場面は、「困難」割合はいずれも50%を超えており、この区分に分類された。公共職業安定所の職業相談窓口に来所しながらも求職活動の進展を積極的に望まないようにみえる求職者のコミュニケーション上の問題場面は、日常的には起こらないものの、起こった場合は困難度が高いことがわかる。

(4) 困難度に影響を与える職員の属性

職業相談は職員と求職者の相互作用によるものであるから、職員、求職側双方の要因により困難度も変化すると考えられる。今回の調査では、求職者側の性、年齢、失業期間などの要因を体系的に整理することはできないが、困難度・発生頻度を評定した職員の職業相談業務経験年数（以下「経験年数」という。）、年齢、性別については把握している。そこで、職員側のこれら属性と各場面を「困難」とする割合の関係をみておこう。全25場面の平均で「起こる」、「困難」とする属性ごとの割合の変化をみると、「起こる」とする割合は、経験年数、年齢、性別いずれをみても最大5%ポイント程度の差があるのみであり、経験年数、年齢、性別によらずほぼ一定であった。一方「困難」とする割合は、経験年数、年齢の上昇にしたがって順次低下しており、性別には、女性の方が男性に比べて「困難」と感じる者の割合が高かった（図表11）。

図表11 属性別にみた25場面平均の発生頻度と困難度



このように、対応困難場面の発生頻度には属性の影響はみられないが、困難度については、職業相談業務の経験を積んだり、人生経験を重ねることにより低下し、性別には女性の方が男性に比べて「困難」と感じる傾向が高い傾向が伺えた。

① 経験年数、年齢

対応困難場面全体としてみた傾向は上記の通りであるが、各場面の「困難」さに与える職員の属性の影響についてさらに詳しくみていこう。

ところで、経験年数と年齢の関係については、経験年数が半年未満の者は20歳台、半年～5年未満の者は30歳台、5年以上の者は40歳台以上の占める割合が一番高くなっており(図表12)、経験年数と年齢の有する意味は同義と考えられる一面もある。

図表 12 経験年数と年齢の関係

		計	年齢		
			20歳台	30歳台	40歳台以上
計 (N=83)		100.0%	28.9%	39.8%	31.3%
経験年数	半年未満 (N=29)	100.0%	51.7%	44.8%	3.4%
	半年～5年未満 (N=24)	100.0%	35.7%	41.7%	20.8%
	5年以上 (N=30)	100.0%	0.0%	33.3%	66.7%

しかしながら例えば年齢別には年齢が高まるに従って「困難」割合が減少しているにも関わらず、経験年数別にみると経験年数が上昇しても「困難」割合が低下しない場合には、職業相談業務経験要因だけでは説明できない、年齢の背後にある他の業務経験や人生経験そのものによる影響があると考えられる。

そこで、経験年数、年齢の上昇に応じた困難度の変化を図表13のように5パターンに分け、各場面の「困難」さに関する職業相談業務経験要因、人生経験要因の影響をみてみる。

図表 13 経験年数、年齢による「困難」割合の変化パターンと

職業相談業務経験要因、人生経験要因の関係

	パターン	職業相談業務 経験要因	人生経験要因
		○	○
経験年数、年齢による「困難」とする割合の変化	1 経験年数・年齢の上昇に応じて順次低下	○	○
	2 経験年数の上昇に応じてのみ順次低下	○	×
	3 年齢の上昇に応じてのみ順次低下	×	○
	4 経験年数・年齢の上昇に関わらず一定	×	×
	5 その他(経験年数・年齢との関係不定)	×	×

(注) ○:影響あり ×:影響なし

各場面について、図表13による経験年数、年齢別の「困難」割合の変化の5パターンと経験年数・年齢計(全体計)の「困難」割合別にみたものが図表14である。

図表 14 によれば、全 25 場面中 15 場面までもがパターン 1～3 に分類され、多くの場面が経験年数や年齢の上昇に応じて「困難」割合が順次低下することがわかる。しかしながら、全体計の「困難」割合の水準別にみると、「困難」割合が 70% を超えて特に高い場面では、「求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない」は経験年数及び年齢の上昇に応じて、「職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する」は年齢の上昇に応じて「困難」割合が低下するものの、他の 6 場面は年齢、経験年数の上昇に応じて低下する一定の傾向はみられなかった。中には「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」のように年齢、経験年数の上昇に応じて「困難」割合が微増さえする場面もある。このように、困難度が特に高い場面は、年齢や経験年数が上昇しても困難を克服することが難しい場面が多かった。

図表 14 年齢別、経験年数による「困難」割合の変化パターン別にみた対応困難場面

パターン	困難である（「やや困難だ」+「とても困難だ」）と回答した者の割合（全体計）			
	50%未満	50～70%未満	70%以上	
困難とする割合の変化	1 経験年数・年齢の上昇に応じて順次低下	求人でも求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する 求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める 問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない
	2 経験年数の上昇に応じてのみ順次低下	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	求職者が多数の求人を探しているが、それらを絞ることができない 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	
	3 年齢の上昇に応じてのみ順次低下	求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない 求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	求職者に働く意思がみられない 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する
	4 経験年数及び年齢に関わらずほぼ一定			求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない
	5 その他（経験年数・年齢との関係不定）	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない 求職者に質問をしても何も答えてくれない 求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる	求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない 求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる

（注）経験年数、年齢による「困難」割合の最高値と最低値の差が10%ポイント未満の場合は、ほぼ一定の範疇とした。

一方、「困難」割合が全体計で 50% 未満である場面では、経験年数・年齢に関わらず「困難」割合がほぼ一定のものではなく、多くは経験年数や年齢の上昇に応じて「困難」割合が順次低下していた。特に、半数に当たる 3 場面（「求人先への面接に臨む

にあたって求職者のみだしなみや態度が適切でない」、「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」、「求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」が経験年数ではなく、年齢の上昇により「困難」割合が順次低下していることが注目される。

「困難」とする割合が全体計で50～70%である場面についても、経験年数・年齢に関わらず「困難」割合がほぼ一定のものではなく、多くは経験年数や年齢の上昇に応じて「困難」割合が順次低下した。場面数で見ると、経験年数による低下を示すのが5場面、年齢による低下を示すのが6場面とほぼ同じ水準となった。また、経験年数や年齢との関係が不定のものが3場面（「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」、「求職者に質問をしても何も答えてくれない」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」）あった。

このように、職員の職業相談業務経験や人生経験が、職業相談の困難さを低下させる方向に働く場面は多く、中でも人生経験要因の重要さが確認できた。これらの場面への対応については、研修を実施することにより、より効率的な能力向上を図ることが可能と考えられる。一方で、職業相談業務経験や人生経験だけで困難場面への対応を図ることができるようになるものではないことも自明であり、「困難」割合が特に高い場面においては、経験年数や年齢の上昇により対応を図ることが困難な場面が顕著にみられた。

② 性別と「困難」割合

男女別には、女性の方が「困難」と感じる割合が高い傾向がみられることは前述のとおりである。しかしながら男女別に経験年数をみると、女性の50.0%は経験年数が半年未満の者であり、男性では経験年数5年以上の経験年数が長い者が42.1%を占めることと対照的である。経験年数が半年未満と短い者においては「困難」とする割合が一番高かったことから、性別の「困難」割合の差は、経験年数の差が強く影響している側面がある。職業相談業務経験要因を一定にするためには経験年数別に男女差をみる必要があるが、経験年数半年～5年未満、5年以上の女性は、各々7名、6名と比較に耐えられるデータ数ではない。したがって、2桁のデータ数が確保できる経験年数半年未満の者（男性16名、女性13名）についてのみ性別と各場面の「困難」とする割合の関係をみることにする^v（図表15）。

職業相談業務の経験年数が半年未満の者に限定しても、男性に比べて女性の方が

^v年齢要因を一定にした比較については、各年齢層に入る性別データ数が経験年数半年未満の者に比べてさらに少なくなることから、本稿では、経験年数要因を一定にした半年未満の者について性別の状況を比較することとする。

「困難」とする割合が高い場面は 25 場面中 17 場面と、女性の方が「困難」とする割合が高い場面が多い。これを全体計の「困難」割合との関係でみると、全体計の「困難」割合が 70%以上と特に高い 8 場面のうち男性の方が「困難」とする割合が高いのは 1 場面のみで、他の 7 場面は女性の方が「困難」とする割合が高かった。特に「就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる」、「求職者から求人等の内容が違くと苦情を言われる」、「高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない」、「求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない」については、経験年数半年未満の女性が「困難」と感じる割合は 100%であった。一方全体計の「困難」割合が 50%未満の低い場面においては逆に男性の方が「困難」とする割合が高い場面が多かった。このように、経験年数が半年未満の女性においては、同じ経験年数の男性に比べて、困難度が 50~70%、70%以上と高い場面を「困難」と感じる場合が多かった。

図表 15 経験年数半年未満の者における「困難」割合の男女別比較と全体計「困難」割合の水準との関係

		困難である（「やや困難だ」+「とても困難だ」）と回答した者の割合（計）		
		50%未満	50~70%未満	70%以上
経験年数半年未満の者	男性の方が「困難」とする割合が高い場面	求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する 求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない 特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する 求人者の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める 求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	求職者がどんな仕事をしたいのかわからない
	女性の方が「困難」とする割合が高い場面	求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない 求人者で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	求職者に働く意思がみられない 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してこる 求職者が多数の求人を探検してくるが、それらを絞ることができない 求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人者の実情にあわない 求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する 求職者に質問をしても何も答えてくれない 求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の就職活動へ話が進まない 問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない 求職者から求人等の内容が実際と違くと苦情を言われる 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる 職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不自信や苦情を職員にぶつける 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる

4 考察

(1) 職業相談における対応困難場面

職員が対応に苦慮する職業相談場面は様々なものがある。アンケートでは職員が対応に苦慮する職業相談場面として 135 の個別事例が収集されたが、対応困難場面が関連する内容を軸にして、KJ 法により、これらを 6 カテゴリー（求職者、ハローワーク、求人者、労働市場、障害者、その他）・28 場面に整理、分類することができた。

このうち、一般職業紹介の対象とならない障害者及びその他の特別な個別配慮が必要な場面に分類される 2 カテゴリー・3 場面を除く、4 カテゴリー・25 場面について、アンケート調査により、発生頻度、困難度の評定を求めたところ、「日常的に起こらず、困難度も低い場面」はなく、公共職業安定所の現実を反映した場面が抽出されたことが

確認できた。今回抽出された場面の特徴は以下の通りであった。

①-1 日常的に多発し、困難度が特に高い場面

本研究では、職員と求職者の間のやりとりという視点から対応困難場面を取り上げているが（p.6の対応困難場面の定義参照）、その困難さの解消には、相談の窓口における職員の対応だけでは十分ではない場面も考えられる。例えば、「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」、「求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」という求人者側の対応に問題がある場面や、「職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する」、「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」、「高齢求職者の希望に答えるような適当な求人がない」という年齢・性に関する求人者の採用意向と求職者の希望の間の大きな隔たりがある場面、さらに「就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる」などである。これらの場面は、求人者、労働市場に関連した場面であり、発生頻度と困難度のともに特に高かった。

求人者、労働市場に関連する場面以外でこの区分に分類されたのは、「求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない」という求人者を巻き込んだ求職行動に関連する場面と、「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」という求職者自身がどのような仕事をしたいのか気づいていなかったり、仕事に関する価値観がまだはっきりとしていないこと等から生じると考えられる場面であった。このうち前者は経験年数・年齢の上昇に応じて「困難」割合が低下したが、後者の場面は経験年数や年齢の上昇により困難さが低下する傾向はみられなかった。仕事に対する考え方が未だ確立しておらず、求人選択までも至らないような求職者は若年者等に多いと考えられるが、このような者に対する職業相談では、職業相談業務経験、年齢によらず、職員が苦慮している状況にあることがわかる。

求人者、労働市場に関連する場面では、「職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する」は年齢の上昇に応じて「困難」割合の低下がみられたが、他の5場面は職業相談業務経験や年齢を重ねても「困難」割合の低下傾向はみられなかった。

このように、日常的に起こり困難度が特に高い場面の多くは、年齢や職業相談業務経験を重ねても、困難を克服することが難しいものであった。

また求人企業への求職者の不信感、年齢・性による応募の不利等の労働市場に関連する場面については、職員と求職者の間の職業相談だけでは困難さの克服が難しい場面であり、求人者に対する指導、助言、援助等の積極的な働きかけによる対応が求められる。

しかしながら同時に、職業相談においても、求職者が現実を的確にとらえつつ就職に向けた効果的な行動をとることができるように支援する必要があることは言うまでもなかろう。職業相談において職員と求職者とが会話のやりとりを重ねることは、厳しい現実に対する苦情や憤りの段階から、就職に向けた効果的な求職行動へと求職者が能動的に変化する原動力となると考えられる。求職者のキャリア形成にとって意味ある未来へと求職者が向かうことを促す会話のやりとりの技法を検討する必要性は高い。

①-2 日常的に起こり、困難度が高い場面

「求職者に働く意思がみられない」、「求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる」という職業相談が具体的な求職活動につながらない場面、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」、「求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める」、「求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する」、「求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない」という職員から見れば適切さを欠く求職者の求職行動の他、「求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる」、「問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」という公共職業安定所側の対応に関連する対応困難場面がこの区分に分類された。

この区分に分類される求職者に関連する場面のうち、経験年数、年齢の上昇に応じた「困難」割合の低下がみられなかったのは、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」の1場面のみであった。他の場面では、困難度が高くても経験や年齢を積み重ねることにより、対応を図ることができるような側面があることがわかった。「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」は、発生頻度では最も高い場面の1つでもあり、求職者の希望する労働条件と求人が適合せず、求職者の希望と現実の間で、経験年数、年齢を問わず職員が対応に苦慮している状況が伺える。

公共職業安定所の対応に関連する場面については、3場面中最も発生頻度が高かった「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」が、経験年数や年齢の上昇に応じて「困難」とする割合が低下することはなかった。この場面の「困難」割合は56.6%と、対応困難場面全体からみれば際立って高くはないものの、求職者から要求される求人企業に関するきめ細かな情報の提供については、経験や年齢のみで対応できるものではないことを示しており、求人部門と職業相談部門との連携による情報収集・整理が必要であると言えよう。

② 日常的に起こるが、困難度は低い場面

求職者に関連した場面のうち、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」、「求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」、「求人でも求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する」のような経験、学歴、資格に関する求人・求職のミスマッチに係る場面は、日常的に起こるが困難度は低く、経験年数や年齢の上昇に応じて「困難」とする割合が低下する場面が多かった。また、「求人先への面接に臨むに当たって求職者の身だしなみが適切でない」、「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」、「求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」という求職者側の問題についても、日常的に起こってはいるが「困難」割合は50%に達していないとともに、年齢の上昇に応じて順次その割合が低下した。

これらの場面に共通しているのは、職員からみて、求職者の求人選択や求職行動等に関する不適切さが具体的で明確である場面であり、このような場合は、職員側の説明等の対処が比較的容易であると考えられる。

しかしながら、初めて職業相談業務に就いた者や年齢の若い者にとっては、これらの場面についても「困難」と感じる割合は高いのであり、業務の効率性や求職者に対する効果的な支援の観点から考えると、年齢と経験年数の積み重ねを待っているだけで済まされる問題ではないと言えよう。

③ 日常的には起こらないが、困難度は高い場面

「求職者に質問しても何も答えてくれない」、「求職者が、制度や雇用情勢の話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない」という求職者のコミュニケーションに関連する2場面がこの区分に分類された。職探しのために公共職業安定所を訪れても自らの求職活動の相談をしない求職者が、このように少ないながらも存在することに留意が必要である。特に、「求職者に質問をしても何も答えてくれない」は、「とても困難だ」とする割合が36.1%と高いとともに、経験年数、年齢の上昇に応じた「困難」割合の低下はみられず、求職者が自らを語るように支援するための様々な工夫が強く求められる場面であると言える。

この他、年齢や経験年数の上昇に応じて「困難」とする割合が低下した15場面中の7場面において年齢の上昇に応じた低下のみがみられたことにも注目しておきたい。職業相談は、単純な応答マニュアル等で進めていくことができるものではない。求職者の多くは、失業という人生の中でもストレスフルな出来事に遭遇し、その事態の打開を求めて職業相談窓口に来訪している。職員は、年齢の積み重ねによる様々な経験を含めた人間としての全体で、求職者と向き合って職業相談を行っているという側面も大きく、そ

れが年齢の上昇による「困難」割合の低下として表れたのではないかと考えられる。

また性別による傾向については、さらに多くのサンプルを収集して検証することが必要であるものの、総じて男性より女性の方が「困難」とする割合が高く、特に経験が浅い女性については、困難度が高い場面をより一層「困難」と感じる者の割合が高いという傾向があることにも留意する必要があると考えられる。

(2) 対応困難場面への対応

経験年数、年齢の上昇と困難度との関係から、当該困難の克服、低減の方法としては、次のように考えられる。

① 研修及び世代、経験年数の違う職員間での検討とノウハウの分かち合い

図表 16 経験年数、年齢による「困難」割合の変化パターンと対処方策

	パターン	職業相談業務 経験要因	人生経験要因	困難の克服、 低減	世代や職業相談業務経験の 違う職員間でのノウハウの 分かち合い	
					暗黙知から形式知を知る	形式知から暗黙知を深める
経験年数、年 齢による「困 難」とする割合 の変化	1 経験年数・年齢の上昇に応じて順次低下	○	○	⇒	◎	○
	2 経験年数の上昇に応じてのみ順次低下	○	×		◎	○
	3 年齢の上昇に応じてのみ順次低下	×	○		◎	○
	4 経験年数・年齢の上昇に関わらず一定	×	×		-	◎
	5 その他(経験年数・年齢との関係不定)	×	×		-	◎

全 25 場面中、年齢や経験年数に応じて「困難」割合が低下したのは 15 場面あった。このことは、年齢を積み重ねた者や職業相談業務経験が長い者から学ぶものは多いことを示している。

しかしながら職業相談は、職員と求職者の 1 : 1 で行われる場合が多く、先輩の職業相談を目の前にしてそれを学び活かしていくことができにくい環境にある。そこで、職場等において、世代、経験年数の違う職員で検討グループを構成し、具体的場面についての対応を検討することによりノウハウを分かち合う機会を設けることが、職業相談をよりよいものとするために有効な手段となるのではないかと考えられる。これは、楠見（2003）の言う、「暗黙知（主観的な熟練技能や知識）から形式知（客観的で言語的・形式的な知識）を知る」手段であり、個人レベルでの知識・スキルを集団・組織の知識・スキルに変換する過程である。

一方、職員が年齢や経験を重ねて「困難」と感じなくなったとしても、求職者の行動レベルの変容にまで効果的であるような職業相談支援ができていないという保証はない。年齢や経験が違う者のグループで検討を行うことは、ベテラン職員にも新しい刺激を与えることになると考えられる。

また、全 25 場面の中には、年齢や経験の積み重ねによっても単純には困難さが低下しない場面も 10 場面と少なからずあった。このような経験や年齢の積み重ねでは対応が困難な場面については、具体的な対応困難場面を題材として職業相談技法・工夫の習得を図る研修を実施することが必要となる。

併せて、年齢や経験年数に応じて「困難」割合が低下する場面であっても、年齢が若い層や経験が浅い層では「困難」とする割合が高いことから、職員の段階に応じて、題材を精選しながら上記研修を適切に実施することが有効である。

このように、対応困難場面においても効果的な職業相談を実施するためには、職員間でのノウハウの分かち合いや研修により、職員と求職者の意味のある会話（言葉のやりとり）の技法を検討し、習得することが効果的である。

② その他（職業相談部門と求人部門との緊密な連携）

研修等以外については、職業相談部門と求人部門との緊密な連携の在り方と方法、システムについて具体的に検討する必要があることを指摘しておきたい。

職業相談における対応困難場面が発生頻度・困難度ともに高かったのは、求人者や労働市場に関連した性・年齢による応募の不利等に関するものであった。これらの問題については、求人部門において求人者に対して法制度等に関する情報提供、指導等の働きかけを行うことになるが、それだけでは性・年齢と仕事の関係について一般的なイメージの範囲にとどまっている求人者の認識を変えることは難しいと考えられる。このような求人者に対しては、職業相談部門において個々の求職者の具体的な能力を求人者にアピールするとともに、必要に応じて求人部門と職業相談部門が緊密に連携して職場環境改善や職務の設計・開発等に係る個別支援を併せて行うことが望まれる。公共職業安定所の需給調整機能を効果的に発揮するためには、両部門が連携した取組が求められるのではなかろうか。

また職業相談部門においては、よりよい求人・求職のマッチングを行うために、求職者に対して求人企業に関するきめ細かな情報提供を行う中で、効果的な求職行動計画を立てていくことが必要であり、そのためにも、求人部門と職業相談部門の連携による求人企業情報の共有が必要となる。「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」場面に対して「困難」と感じる割合は、経験年数や年齢の上昇に応じて低下することはなかったことから、求人企業の情報が職業相談部門においていかに求められているかがわかる。もちろん、求職者に提供される求人情報は公共職業安定所管内のものだけではないことから、全ての求人についてきめ細かな情報を把握することは非常に困難であるが、管内企業の情報については出来る限り、求人票記載情報にとどまらない必要な情報の把握と適切な提供が望まれる。

(3) 職業相談とキャリア形成支援

以上、職業相談における対応困難場面について考察してきたが、職員にとっての対応困難場面は、求職者にとっては実はキャリア形成上の危機や問題点を含んだ場面である。Savickas M. L. (2002)によれば、発達課題は順序だてて起こるのではなく、人がその場その場で困難な状況に対処していくことによって、その人独自のキャリア発達がなされると言う。したがって職員が対応困難場面へ適切に対応することは、求職者がキャリア形成上の危機や問題へ適切に対処することを支援することとなり、その対処を通じて求職者のキャリア発達へとつながると考えられるのである。また諏訪(2004)は、「労働者は、その職業生活の設計が適切に行われ、並びにその設計に即した能力の開発及び向上並びに転職に当たっての円滑な再就職の促進その他の措置が効果的に実施されることにより、職業生活の全期間を通じて、その職業の安定が図られるように配慮されるものとする。」(雇用対策法第3条)という労働者の職業キャリアの尊重の考え方が国の諸施策の理念的基礎となり、職業キャリアが労働法的な規整の対象となったことを高く評価している。

これらのことを考慮すれば、公共職業安定所における職業相談は、失業という困難な場面に直面している求職者を支援することにより、求職者のキャリアを支援していること、つまりキャリア形成支援であることを強く意識する必要があると考えられる。

本分析では、職業相談における対応困難場面を整理することにより、対応の検討が必要である場面に関する基礎資料を得ることができた。今後は、職員が対応に苦慮している状況から求職者のキャリア形成支援へとつながるような職業相談支援を行うことを目的とし、今回の対応困難場面の整理の中から研修効果があると考えられる場面を選定し、職業相談の質的向上を図るための研修教材及びプログラムの開発を進めることとしたい。

研修で得られた形式知は、職場等において活用することにより個人レベルの暗黙知を深める。さらに個人レベルで深まった暗黙知は、世代間、経験年数の違う職員間で分かち合うことにより、集団の形式知へと発展する。身近で具体的な職業相談対応困難場面を題材にした研修プログラムの開発を進めることは、キャリア形成支援ノウハウ蓄積に係るこのような正の循環の促進にも貢献するものと考えている。

参考文献

- 伊藤実 (2007) ハローワーク来所者の求職行動に関する調査 JILPT 調査シリーズ
No. 39
- 楠見孝 (2003) 暗黙知：経験による知恵とは何か 小口孝司・楠見孝・今井芳昭編 エ
ミネント・ホワイト 第1章 北大路書房
- Savickas M. L. (2002) Career Construction Career Choice and Development
p 149-205
- 諏訪康雄 (2004) キャリア権をどう育てていくか？ 季刊労働法 207号 (2004年冬季)
p 40-49
- 高橋美保 (2008) 公共職業安定所職員の精神健康と一般職業紹介の業務ストレス
について 日本労働研究雑誌 No.576 (独)労働政策研究・研修機構 2008年6月

職業相談で困ったことを教えてください。

お願い 労働大学校キャリアガイダンス部門では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、職業相談技法研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。研修プログラムでは、ハローワークの職業相談の中で職員の皆様がよく経験される、対応に困った場面を取り上げ、その対応等を学ぶ内容としたいと考えています。そのため、職業相談の窓口や、求人者との連絡場面であなただけが困った場面、その内容、その時の対応に関する情報を収集しています。提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ありません。ハローワークの職業相談に実践的に役に立つ研修プログラムの開発研究のため、何卒、ご協力をお願いします。 担当：労働大学校キャリアガイダンス部門 西村、榎野

Q 1 . これまで職業相談の窓口業務を担当された経験がありますか？当てはまる番号に をしてください。

1 . はい 2 . いいえ

Q 2 . あなたが職業相談の窓口で、求職者が言ったり、したりしたことや、求人者への連絡場面で、その対応に困ったり、どう対応すればいいのかわからなくなった場面を思い出してください。その場面は、あなた自身が言ったり、したりしたことがきっかけとなった場合も含めます。これまで職業相談の窓口業務を担当された経験のない方は、職業相談業務以外でも結構ですから、求職者と接した経験や、求人者に連絡した経験をもとに思い出してください。

Q 2 - 1 . あなたが思い浮かぶ限り、その場面について具体的にご記入ください。(場面はいくつでも構いません。)

Q 2 - 2 . その場面ごとに、あなたが対応に困難であると感じたところについて具体的にご記入ください。

Q 2 - 3 . その場面ごとに、あなたがその困難場面に対し、実際にどのように対応されたのか、具体的にご記入ください。

	Q 2 - 1 . あなたが対応に困った場面	Q 2 - 2 . あなたが対応に困ったところ	Q 2 - 3 . あなたの対応
例.	求職者は、25万円以上という賃金にこだわり過ぎて、求人先の会社で求められている仕事ができるかどうか等の他のことに目がいかず応募不採用をくり返しているが、その点を指摘しても、「紹介して欲しい」の一点張りであった	賃金以外のことも検討して頂きたいと思い、仕事の内容について説明したが、賃金第一の考えは変わらなかった。現実的な求人選択をして欲しいが、どうしたらよいかわからなかった。	最後までこちらの言い分を聞いて頂けなかった。現実的な求人とは思えなかったが、求人者に連絡を取り、面接の日時を決め、紹介状を出さざるを得なかった。

	Q 2 - 1 . あなたが対応に困った場面	Q 2 - 2 . あなたが対応に困ったところ	Q 2 - 3 . あなたの対応

教室に回収箱を置いておきますので、研修の最終日までに回収箱に投函をお願いします。

ご協力ありがとうございました。

職業相談における 困難場面についてのアンケート

日本労働政策研究・研修機構 労働大学校

<アンケート協力のおお願い>

労働大学校キャリアガイダンス部門では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、職業相談技法研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。

研修プログラムでは、ハローワークの職業相談の中で、職員の皆様がよく経験される、対応に困った場面を取り上げ、その対応等を学ぶ内容としたいと考えています。そのため、職員の皆様に、「職業相談における困難場面についてのアンケート」を実施することになりました。

職員の皆様が、職業相談の窓口や、求人者との連絡などで困った場面に、どのくらいの頻度で遭遇されているのか、そして、その対応について、どのくらい困難さを感じておられるのか、といったことをお聞かせいただき、研修プログラムの開発の基礎資料にさせていただきます。

提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ありません。

お忙しい中を大変、恐縮でございますが、アンケートの趣旨をご理解いただき、何卒、ご協力をお願いします。

<回答上の注意>

1. 回答は質問に応じて、選択肢の番号に をつけるか空欄に数字をご記入ください。
2. 研修の最終日まで、記入の終わったアンケート票を回収箱に投函してください。
3. アンケート票の記入にあたり、不明な点がございましたら、お手数ですが下記の連絡先にお問い合わせください。

【連絡先】

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校
キャリアガイダンス部門 西村公子、榎野（かやの）潤

〒351-0023 埼玉県朝霞市溝沼 1983 番地の2

電話：(048)463-1581(内線番号 513)

FAX (048)463-1375

E-mail：jkaya@jil.go.jp

Q1. あなた自身についてお聞きします。

1 性別について教えてください。

1. 男性 2. 女性

2 年齢について教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代

3 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい 2. いいえ

4 平成20年9月1日現在における、職業相談業務の通算年数は何年ですか。
経験がない場合、0年0ヵ月 とご記入ください。

約 年 ヵ月

0年0ヵ月と回答された方はQ2については、
お答えいただく必要はありません。Q3について
のみ、あなたの感覚でお答えください。

Q2. あなたは相談業務で次のような場面がどのくらいの頻度で起こりましたか。

その頻度について、1～4のうち、当てはまる番号に一つをつけてください。

この場合の頻度は、特定のある決まった人についてよく起こることは除外して考えて下さい。

	起 こ ら な い	ま っ た く	起 こ ら な い	ほ と ん ど	起 こ る	と き ど き	よ く 起 こ る
(1) 求職者の希望する労働条件(就業時間、賃金等)が求人の実情にあわない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(2) 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる。……………	1	-	2	-	3	-	4
(3) 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる。……………	1	-	2	-	3	-	4
(4) 求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(5) 求職者が、不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、……………	1	-	2	-	3	-	4
職員に求める。							
(6) 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職……………	1	-	2	-	3	-	4
できる企業への紹介を求められる。							
(7) 特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する。……	1	-	2	-	3	-	4
(8) 求人で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する。……………	1	-	2	-	3	-	4
(9) 求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない。…	1	-	2	-	3	-	4
(10) 職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の……………	1	-	2	-	3	-	4
求職者の応募を拒否する。							
(11) 求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる。 1	-	2	-	3	-	4	
(12) 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する。……………	1	-	2	-	3	-	4
(13) 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる。……………	1	-	2	-	3	-	4
(14) 求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる。……………	1	-	2	-	3	-	4
(15) 求職者に働く意思が見られない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(16) 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(17) 問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない。……	1	-	2	-	3	-	4
(18) 求職者に質問をしても何も答えてくれない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(19) 求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(20) 求職者が優先順位をつけずに同時に複数の求人全てに応募を希望する。……………	1	-	2	-	3	-	4
(21) 求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する。……………	1	-	2	-	3	-	4
(22) 求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職……………	1	-	2	-	3	-	4
活動へ話が進まない。							
(23) 求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない。……	1	-	2	-	3	-	4
(24) 求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない。……………	1	-	2	-	3	-	4
(25) 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける。……………	1	-	2	-	3	-	4

Q3. あなたは相談の窓口で次のような場面への対応について、どのくらい困難さを

感じますか。その困難さについて、1～4のうち、当てはまる番号に一つをつけてください。

	困 難 で な い	ま っ た く	困 難 で な い	あ ま り	や や 困 難 だ	と と も 困 難 だ
(1) 求職者の希望する労働条件(就業時間、賃金等)が求人の実情にあわない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(2) 求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(3) 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(4) 求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(5) 求職者が、不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、 職員に求める。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(6) 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職 できる企業への紹介を求められる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(7) 特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(8) 求人で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(9) 求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(10) 職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の 求職者の応募を拒否する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(11) 求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(12) 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(13) 求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(14) 求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(15) 求職者に働く意思が見られない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(16) 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(17) 問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(18) 求職者に質問をしても何も答えてくれない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(19) 求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(20) 求職者が優先順位をつけずに同時に複数の求人全てに応募を希望する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(21) 求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(22) 求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職 活動へ話が進まない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(23) 求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(24) 求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない。 ……	1	-	2	-	3	- 4
(25) 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける。 ……	1	-	2	-	3	- 4

ご協力ありがとうございました