

まえがき

本書は、労働政策研究・研修機構が設定している9つのプロジェクト研究の1つである「ホワイトカラーを中心とする中高年離職者等の再就職支援に関する研究」の最終的な報告である。この研究は、本機構が独立行政法人として発足した平成15年10月から始まったものであるが、その問題意識は、いわゆるバブル経済の崩壊後に長引く不景気の中で、企業の中では基幹とみなされた中高年ホワイトカラーにいたるまで厳しい労働力調整が進行する中で、労働市場に溢れる求職者の再就職活動を、いかに効果的・効率的に支援していくかというものであった。

この研究は、開発研究と位置づけられていた。プロジェクトチームは、現行のさまざまな再就職支援サービスに新たな貢献をすべく、新たなツールやシステムそして新たな職業相談の進め方などについての研究開発を進めた。

本書は、中期研究計画期間の中で、基本的な開発を終え、使用可能になった新たなツールやシステムなどについての成果を公表するものである。

本書の構成は、一般的な研究報告書のような形をとっていない。それは、本研究そのものが再就職支援に携わっている第一線の方々の日々の支援活動に対して寄与することを想定しながら実施されたからである。

新たなツールやシステムそして新たな職業相談の進め方などが、第一線で日々の実践の欠くことのできぬパワーになるほど熟成させるには、開発期間が十分とはいえない。しかし、ここに公表する開発研究の基本的な道筋は、再就職支援活動の王道をゆくものであることは確かである。関係者のご理解とより多くの実践を得て今後それらへと成長することを願うばかりである。

最後に、本研究に関わって厚生労働省、独立行政法人雇用・能力開発機構をはじめとする全国の再就職支援サービスに関わるご担当の皆様のご協力とご支援をいただいたことに心より感謝を申し上げます。

2007年4月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 小野 旭

目 次

概 要	6
-----------	---

第1部 研究の背景

第1章 本書の構成と研究の背景	20
第1節 本書の構成	20
第2節 プロジェクト研究の背景	21
第3節 再就職支援のためのツール等開発	22
1 再就職活動で求められるもの	22
2 就職活動支援の実際	25
3 就職へ至る過程	25
4 開発研究目標と3つの開発テーマ	26

第2部 自己理解を支援するための新たなツール開発

第2章 管理機能行動目録	34
第1節 検査の目的	34
第2節 検査の特色	36
第3節 検査の構成	37
第4節 検査の実施方法	39
第5節 検査結果の見方	42
第6節 検査結果の活用	46
付 表	53
第3章 認知的課業の遂行能力——短期記憶と作動記憶——	60
第1節 認知的課業の遂行	60
第2節 作動記憶容量の測定 ——オペレーションスパン・テスト——	61
第3節 短期記憶容量の測定と評価——新神経衰弱——	70
第4節 活用のための考え方	77

第4章	心の硬さ尺度	85
第1節	目的	85
第2節	検査の実施方法	85
第3節	活用のための考え方	93
補章	自己理解ツール集	98
第1節	自己理解ツール集の目的	98
第2節	自己理解ツール集の使い方	99
第3部 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンス・システム開発		
第5章	キャリア・インサイトMC	102
第1節	研究の背景	102
第2節	システムの構造	104
第3節	システムの機能	104
1	システム利用までの流れ	104
2	メインメニュー	105
3	適性診断コーナー	106
4	総合評価コーナー	112
5	職業情報コーナー	114
6	キャリア・プランニングコーナー	116
7	その他の修正点	123
第4節	調査の実施と β 版への結果の反映	123
1	実施の目的	124
2	方法	124
3	調査の内容	124
第5節	システムの評価	132
1	試行実験による評価	132
2	合同就職面接会での評価	140
第6節	活用の方向	143
第7節	今後の課題	145

第4部 効果的な職業相談の進め方

第6章	中高年求職者の職業相談	148
第1節	問題	148
第2節	社会構成主義からのアプローチ	150
1	職業相談における現実	150
2	キャリアの表現	152
3	研究の枠組み	153
第3節	職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発	156
1	システムの仕様	157
2	発話の分類	157
3	発話の分類基準	162
第4節	職業相談の分析	169
1	方法	169
2	職業相談の特徴	170
3	表現技法の特徴	172
4	中高年求職者の職業相談の特徴	178
第5節	考察	183
1	ハローワークにおける職業相談	183
2	中高年求職者の職業相談	186
3	今後の課題	189

第5部 資料

資料		192
第1節	はじめに	192
第2節	中高年求職者を取り巻く状況	192
1	中高年労働者の採用状況	192
2	中高年の就業行動と意識	210
第3節	おわりに	219

文 献	220
索 引	224
執筆担当者	226

1 研究の目的

バブル経済の崩壊後の長引く不況の中で、それまで「会社の中核」にあった中高年ホワイトカラー層までが、企業倒産や人員整理などにより、大量に外部労働市場に立ち現われ、滞留するようになった。中高年期の離職は様々な困難な問題を伴う場合が多い。離職により生活の基盤である収入の道が閉ざされてしまい、特に世帯主の場合には深刻な家庭問題や子弟の教育問題などを引き起こす恐れがある。また、自己都合によらない離職の場合、職業生活の中で築いてきたキャリアを一度切断されるわけであり、リストラであれば、さらに己の存在を否定されたという心の傷を負う場合も珍しくない。離職者は、大なり小なり、それまで形成してきたキャリアと今後形成すべきキャリアを統合するという難しい課題に直面させられるのである。ハローワークを訪れる中高年離職者の質も変わり抱える問題も複雑さを増している。

不況あるいは定年年齢延長などの制度的な変化などの状況を背景に、過去に、中高年の再就職支援サービスの充実・強化が労働行政の重点的な施策の柱になったことは少なくない。しかし、従来と異なる点は、求人側である企業において、いわゆる終身雇用制が崩壊し、成果主義・実力主義を基調とする人事労務管理が進展する一方で、求職側である離職者には多様で複雑なキャリア形成課題を抱える者が増える中で、この再就職支援サービスを推進しなければならない点である。新しくかつ困難な課題の解決が労働行政の現場に求められている。

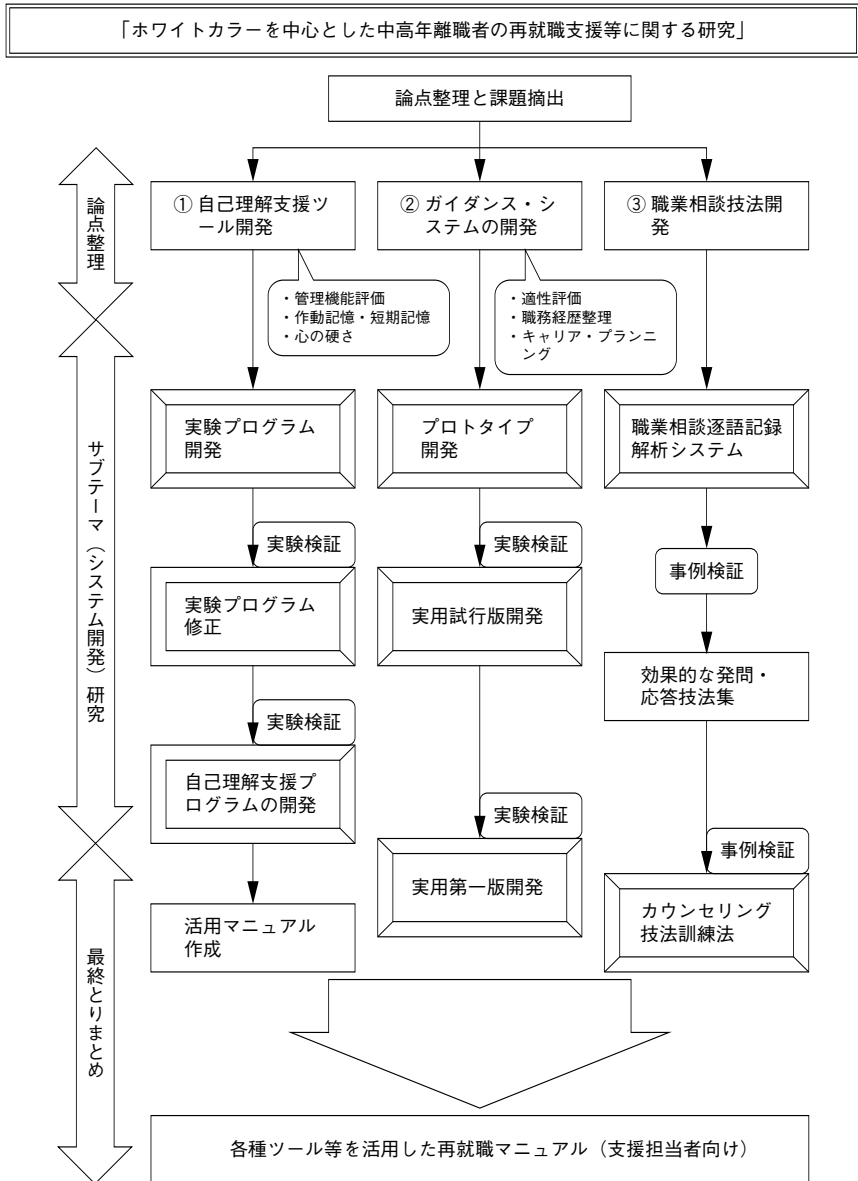
本プロジェクト研究は、中高年離職者の再就職支援サービスを充実・強化するという労働政策の推進に寄与すべく、当該サービスで活用できる新しいツール等を3年半かけて開発しようとするものである。

2 研究の進め方

具体的にどのようなツール等を開発すべきか検討する中で、開発すべきツール等が具備すべき性格が次のように明らかになった。

(1) 自己理解から就職へという再就職支援サービスの基本的な過程を少しでも

図表1 プロジェクト研究全体の流れ



前へと進めることに貢献するツールやシステムの開発を目指す。

(2) なにか既存のツールやシステムに置き換えることを目指すのではなく、これまで、開発されていないタイプのツールやシステムの開発を目指す。

(3) 多くの中高年離職者がサービスを期待しているハローワークなど公的な施設での活用を配慮したツールやシステムの開発を目指す。

(4) 中期計画期間中に実用版をリリースするという時間的な制限を十分に配慮したツールやシステムの開発を目指す。

(5) 当機構の研究蓄積とリソースを活用したツールやシステムの開発を目指す。

研究の実施に当たっては、与えられたテーマにもとづき、調査、ヒアリング、資料探索などを行い具体的な開発研究の課題を策定することとし、以下の通り、下のように、大きく3つの開発研究のテーマを設定した。

① 自己理解を支援するための新たなツールの開発

② キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンス・システムの開発

③ 職業相談をより効果的にするための技法開発

研究の進め方を概念図にして示すなら、図表1の通りである。

3 本報告書の概要

(1) 第1部 研究の背景

第1部は第1章のみで構成される。ここでは、本書の構成と本プロジェクト研究が、開発研究であるという前提の中で、どのように具体的な開発研究の目標が設定されたかを報告する。

第1節「本書の構成」では、本書の構成について説明する。

第2節「プロジェクト研究の背景」では、そもそも、このような研究テーマが中期計画期間中に実施されるプロジェクト研究のテーマとして与えられた背景について考察を加え、より具体的な開発目標を策定するために行った検討の経緯を述べる。

実際提供されている再就職支援サービスや中高年が再就職に当たって考えていることなどを調査した結果などを検討し、どのようなツール等の開発ニーズがあるかを考察する。

第3節「再就職支援のためのツール等開発」では、開発されるべきツール等の具備すべき性格を検討し、次の3つの開発サブテーマが策定された経緯と、サブテーマごとに、具体的な開発目標が検討された経緯を述べる。

- ① 自己理解を支援するための新たなツールの開発
- ② キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンス・システムの開発
- ③ 職業相談を効果的にするための技法開発

(2) 第2部 自己理解を支援するための新たなツールの開発

第2部は第2章から第4章までの3つの章から構成されている。ここでは、再就職支援サービスの出発点であり、サービス全体の大きな方向性に影響を与える自己理解が取り上げられ、自己理解を支援するために開発された新たなツールについて報告している。開発されたツールは、オリエンテーション、セミナー、ワークショップなどの再就職支援サービスの機会において提供されることが想定されている。

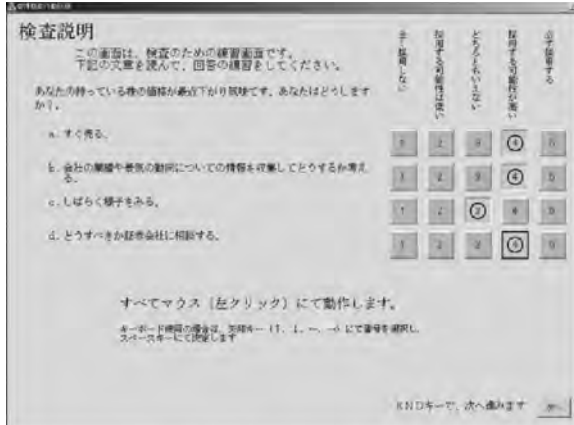
第2章「管理機能行動目録」では、「管理機能」を測定・評価するための「管理機能行動目録」の内容と利用の流れを述べる。このインベントリー（目録）は、受検者の問題解決場面におけるさまざまな対処行動から、受検者の「管理機能」の特徴を把握しようとする。この章は次の6つの節から構成されている。第1節「検査の目的」では、中高年求職者が、過去の職務経験を生かした再就職をするために、適職判断について考察し、職業経験の中で身についた「管理機能行動」を手がかりに探索することが1つの有効な領域であることなど、検査のねらいを説明する。

第2節「検査の特色」では、このインベントリーの評価対象、評価手続き、評価結果の特色を解説する。

第3節「検査の構成」では、このインベントリーの、問題項目や回答方法、評価される職務遂行能力、得点化の考え方などを説明する。

第4節「検査の実施方法」では、「自己理解ツール集」に収録された「管理機能行動目録」を実施する上での回答の仕方などの手続きを説明する。まず、問題解決場面が提示され、その問題を解決するためのいくつかの対処行動が、選

図表2 問題、回答例

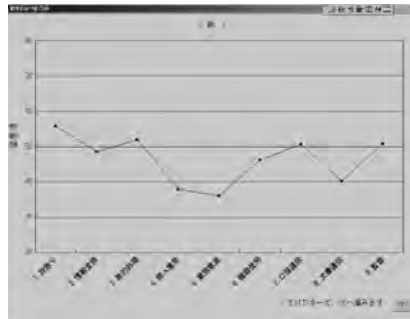
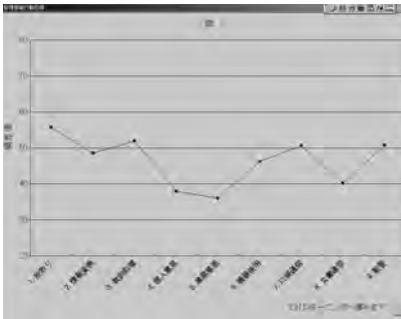


管理機能行動・検査説明②

択肢として提示され、受検者は、それぞれの選択肢がどの程度選ばれる可能性があるかで回答することを求められる。(図表2、図表3)

第5節「検査結果の見方」では、「管理機能行動目録」を実施した結果を採点して得られる個々人の「管理機能尺度値」によるプロフィールの求め方や解釈について解説する。プロフィールは、18の管理機能尺度についての偏差値プロフィールとして表示される。18管理機能尺度は、大きく3つのグループ(情報処理、意思決定・問題解決、対人関係処理)に括ることができ、これらのグル

図表3 管理機能尺度プロフィール例



図表4 作動記憶問題例



作業記憶・プロフィール入力画面



作動記憶・問題④



作動記憶・問題①



作動記憶・問題⑤



作動記憶・問題②



作動記憶・問題⑥



作動記憶・問題③



作動記憶・問題⑦

ープでの解釈についても解説する。

第6節「検査結果の活用」では、再就職活動支援のさまざまな場面で、「管理機能行動目録」の活用の基本を説明する。

最後に、各尺度の解釈のために供するように、「管理機能尺度および偏差値」と「例示職業」が付表として付けられている。

第3章「認知的課業の遂行能力—短期記憶と作動記憶—」では、記憶に関する課題により、受検者の「認知的課業の遂行能力」を評価する新たなテストを解説する。

作動記憶(貯蔵と処理の両方の機能を持つ記憶)の容量と機能を測定するプログラムと短期記憶の容量と機能を測定するプログラムの内容と活用の仕方を報告する本章は、次の4つの節から構成される。

第1節「認知的課業の遂行」では、ホワイトカラー職種の職務のような高度の認知的作業が、短期記憶、長期記憶、作動記憶を用いた複雑な心的情報処理によって支えられていることを説明する。

第2節「作動記憶容量の測定と評価—オペレーションスパン・テスト—」および、第3節「短期記憶容量の測定と評価—新神経衰弱—」では、それぞれ、作動記憶容量の測定と評価、および、短期記憶容量の測定と評価の具体的な方法を解説する。(図表4)

第4節「活用のための考え方」では、再就職支援の中で、自己理解を進めるために、どのようにテストの結果を活用してゆくかを解説する。

第4章「心の硬さ尺度」では、新たに開発された「心の硬さ尺度」を解説する。中高年求職者が再就職活動を前進させていく上で障害になりがちな態度を、「心の硬さ」という枠組みから捉えて自己理解を進めてゆこうとするものである。第4章は次の3つの節から構成されている。

第1節「検査の目的」では、「心の硬さ」がどのように研究されてきたかを明らかにし、「非順応性」、「応用力の欠如」などの心の硬さを測定する5尺度について説明する。

第2節「検査の実施方法」では、この質問紙を実施する上で手続きや回答法、結果の表示の仕方などを解説する。(図表5、図表6)

第3節「活用のための考え方」では、この質問紙で得られた結果を再就職支

図表5 心の硬さ尺度問題例

援のガイダンスなどでどのように利用するかについて解説する。

第2部には補章「自己理解ツール集」がある。これは、「自己理解ツール集」という名のパッケージ、すなわち、開発されたツールをコンピュータ画面で実施できるようにしたプログラムパッケージの利用について簡単に紹介したものである。

図表6 心の硬さ尺度 プロフィール



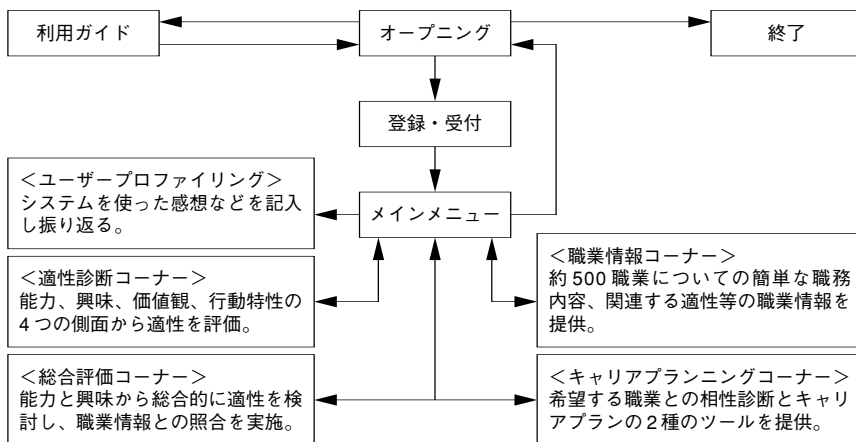
第1節「自己理解ツール集の目的」では、ツールの目的が、第2節「自己理解ツール集の使い方」では、ツール使用上の留意点を解説する。

(3) 第3部 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンス・システムの開発

第3部は、第5章「キャリア・インサイトMC」だけで構成される。中高年者が自らの適性を評価し、それを職業に結びつけ、さらに将来のキャリア・プランを作成するための支援を行うツールとして開発されたCACGs(コンピュータを使ったキャリア・ガイダンス・システム)の解説をする。就職までの道りが複雑な循環過程を含んでいるため、利用者が、いつでも、どこでも、好きなペースで利用することができるCACGsは、再就職支援サービスの現場に新たなサービスの形を提供するものとして期待されることなど、中高年者版を作成した経緯を解説する。第5章は次の7つの節から構成される。

第1節「研究の背景」では、当機構が開発した若年者層向けのCACGsであるキャリア・インサイトを開発のモデルとして設定し、デザイン、操作性、機能などを含む仕様を検討したこと、また、職業相談機関で実施したヒアリングの結果などを報告する。

図表7 「キャリア・インサイト MC」の構造



第2節「システムの構造」および第3節「システムの機能」では、決定された開発の目標やシステムの構造、開発のプロセス、プロトタイプ版の仕様書を解説する（図表7、図表8）。

第4節「調査の実施とβ版への結果の反映」では、システムで使用される各尺度の採点基準を得るために実施した調査について解説する。

第5節「システムの評価」では、完成されたプロトタイプ版を用いた試行実験について報告する。その結果からシステムの修正項目を検討する。

第6節「活用の方向」では、キャリア・インサイトMCの活用について解説する。

第7節「今後の課題」では、今後のシステムの発展について議論する。

(4) 第4部 効果的な職業相談の進め方

第4部に含まれるのは、第6章「中高年求職者の職業相談」である。再就職支援サービス施設を訪れる求職者が複雑な問題を抱えている一方で、就職すること自体が1つの問題解決につながることを考えると、効果的な相談援助が要請されている。ここでは、効果的に相談援助を進めていく上でどのような考え方でどのような技法が開発されるべきかを研究した結果を報告する。この章で議論される技法は、主に個別的な職業相談の場での活用を想定している。第6章

図表8 メインメニュー画面



は次の5つの節で構成されている。

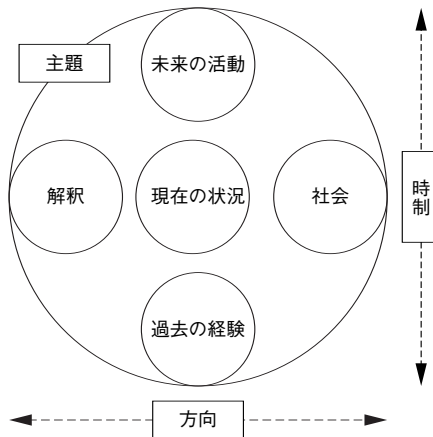
第1節「問題」、および、第2節「社会構成主義からのアプローチ」では、技法研究の問題意識と職業相談過程をどのように捉えるべきかなど研究の立脚点を説明する。

第3節「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発」では、職業相談の基本過程が分析され、「発話」によって相談の道筋が構成されていることが示される。「発話」は、職業相談の表現技法の観点から「発話進行」、「発話主題」、「発話方向」、「発話時制」の4つの分類基準から、それぞれの構造が明らかにされる。求職者と相談担当職員のやりとりを、職業相談の表現技法の

図表9 表現技法

プロセス表現	進行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	手段	発話進行の下位の技法
キャリア表現	主題	感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法
	方向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	時制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

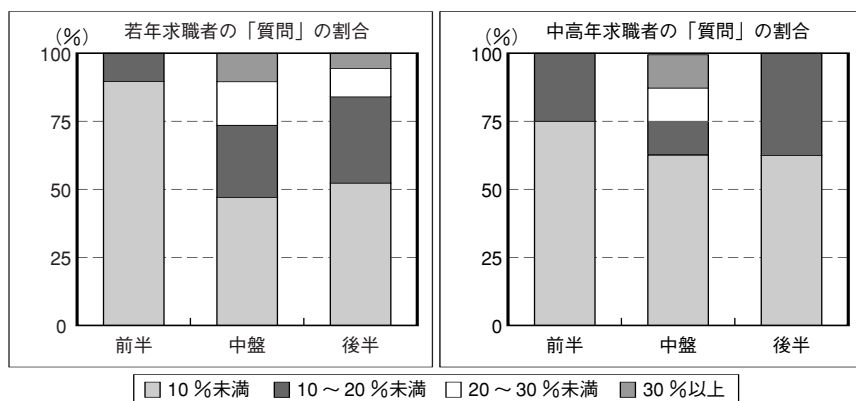
図表10 表現技法と話題



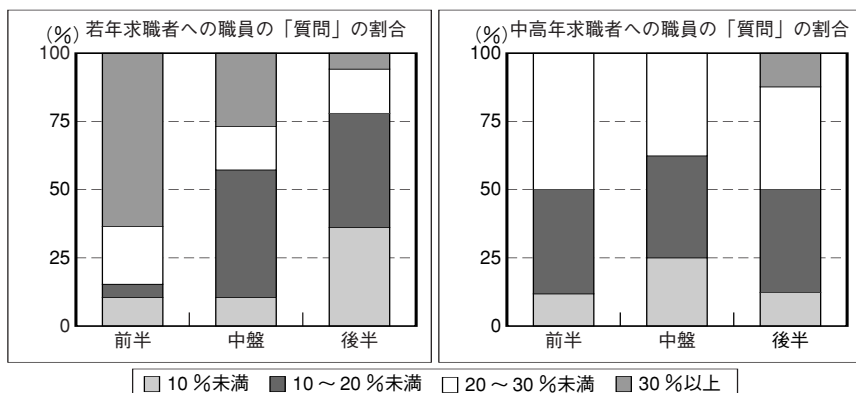
観点から客観的に解析する「職業相談逐語記録作成・解析システム」というソフトウェアが構想される。そして、プロトタイプ版「職業相談逐語記録作成・解析システム」の開発経過と、システムを概説する。(図表9、図表10)

第4節「職業相談の分析」では、このシステムを活用して中高年求職者の職業相談にどのような特徴があるのか、客観的に把握する方法とその結果について報告する。(図表11、図表12)

図表 11 相談における求職者の「質問」の割合



図表 12 相談における職員の「質問」の割合



第5節「考察」においては、一連の研究の結果から得られた知見を整理する。

(5) 第5部資料

第5部で提供されるのは、関連する統計的な資料とその解説である。

再就職支援サービスにあって、職業相談担当者が求職者と労働市場や再就職活動などについて話題にする際に、共通の話題を提供する資料として利用できそうな統計情報を整理したものである。各図表には簡単な解説が付されている。本書で紹介する新たなツールやシステム、あるいは効果的な職業相談の進め方などの提案を補完するものと考えている。ツールやシステムなどを実施した結果と併せて提供することによって求職者の労働市場や自己理解を広げる、というような活用が考えられる。資料の部は、「はじめに」、「中高年求職者を取り巻く状況」、「おわりに」の3つの節で構成されている。

注) 本書のタイトルにある「ミッド・キャリア」という表現は、現時点で、学問的にも一般的な用法としても確定しているものではない。ここで敢えて使用したのは、本書の背景にある研究対象が年齢的には30歳代半ばから60歳代前半までを含みこれら包括する言葉が見つからないこと、内容的には、例えば、従来の中高年齢者という括りからもたらされがちなネガティブなイメージではなく、「働き盛りの」「生涯発達するキャリアの半ばにいる」というような印象を期待したものである。