

# 第 1 部

---

## 研究の背景

# 本書の構成と研究の背景

## 第1節 本書の構成

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の再就職支援等に関する研究」の最終的な報告である。この研究は研究開発を主としたものである。開発研究は、研究によって得られた新たな知見を実際に利用できる形、すなわち実用的で具体的な形で提供することを志向するタイプの研究である。そこで、本書は、研究成果の報告を中心にまとめてもらったものではあるが、体裁は、研究的な仮説や方法を詳細に述べていくような一般的な研究報告書の形ではなく、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できるような構成を目指した。すなわち、本書においては、新たに開発したツールやシステムそして新たな職業相談の進め方などの基本的な考え方と構成、利用のイメージなどをわかりやすい形で提供しようとする。個々のツール等の詳細については、別刷りされることになっている個別のマニュアルに詳細な情報等が用意されているので、それらを参照していただきたい。

本書は、6つの章と資料から構成されている。それぞれの章は、その性格づけから、大きく5つの部に括ってある。第1部では研究の背景、第2部から第4部までが研究の成果、第5部で関連資料について、1つあるいは複数の章をまとめている。

まず、第1部では、プロジェクト研究の背景や研究テーマの開発目標などについて整理される（第1章）。第2章から第6章までの5つの章で第2部から第4部までが構成されている。ここでは研究テーマに沿った開発研究の個々の成果が紹介される。第2部では、自己理解を支援するために新たに開発されたツールについて述べられる（第2章～第4章）。第3部では、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・システムについて述べられる（第5章）。第4部では、効果的な職業相談の進め方についての研究成果が述べられる（第6章）。

第5部は関連する統計的な資料である。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を議論する際に、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。本書で主に研究成果として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についての理解を広げる、というような活用を考えている。

## 第2節 プロジェクト研究の背景

プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とする中高年離職者の再就職支援等に関する研究」が始まった平成15年10月は、いわゆるバブル経済崩壊後に長引く不況の中にあつて、さまざまな政策が打ち出されているにもかかわらず、雇用を取り巻く情勢には将来への明るい兆しがなかなか現れてこない状況にあった。ちなみに研究テーマ自体が議論され始めていた平成13年頃の雇用情勢は、世帯主の完全失業者数が90万人を超え、完全失業率が3%の大白を超え、有効求人倍率が0.48倍を記録し社会問題化していた。しかし事態は更に悪化していく。すなわち、平成16年9月の完全失業率は5.3%を記録し、平成16年11月、日経平均株価はバブル景気崩壊後の最安値を記録していた。また、雇用とは直接関係はないが、年間の自殺者数の増加、なかんずく経済的理由による自殺者数の増加傾向や、アメリカでの同時多発テロとその後続く国際政治の緊張もまた将来展望をより暗いものにしていった。平成13年8月に、「現在の雇用状況に鑑み、できることはすべてする」という当時の厚生労働大臣の談話が発表されたが、その効果は見え、社会全体に重苦しい状況が続いていたといえる。本プロジェクト研究を開始するにあたり、研究成果が稀に貢献する開発研究という位置付けがなされているわけであるが、果たしてどのような開発研究であればこのような背景にある重い課題に答えられるのか？ 重苦しいスタートであった。

研究を開始して、開発課題を確定するために文献検討や施設訪問によるヒアリングなどを行ったが、そこで見えてきたことは、雇用をめぐる大きな変化で

ある。すなわち、一般には企業経営を取り巻くグローバルな競争の広がりをつきかけとして、ホワイトカラーなどの職種や中高年という年齢に限らず求職者を取り巻く労働市場や雇用が質的に大きく変化していることであった。景気の循環により柔軟に対応できるように企業はコアになる労働力をできるだけ厳選し精鋭化させ、更にいわゆる成果主義を浸透させていた。労働力の不足は、派遣労働者やパートタイム労働者を活用する状況が広がっている。その傾向は、この報告書作成している現在にあってはより明確である。すなわち、平成18年には長い不況を脱し、「いざなぎ景気」を超えるほど長期の景気拡大という事実が公表されたが、高止まりの完全失業率と有効求人倍率の改善が同時進行している。労働需給のミスマッチは拡大しているのである。「正社員」を希望しても実現できないばかりでなく、勤労意欲があり就労しているにもかかわらず、生活保護対象世帯の基準収入にも満たない人々の問題が議論されるような状況が続いている。そうした状況の中で、中高年離職者の再就職支援サービスは、ますます、事態が「深刻なときに」できることはすべてやるといった「緊急的対策」ではなく、「いつでも」できることはすべてやる必要のある「恒常的課題」に変わってきているということである。目先の対応ということより原点に返っての問題の把握が求められているといえよう。

### 第3節 再就職支援のためのツール等開発

#### 1 再就職活動で求められるもの

図表1-1は、主に大都市在住の中高年齢層在職者を対象として実施した再就職活動にかかわる意識調査結果の一部である（注）。これらを眺めてみると、「相談したい相手」「参加したい催し」「受けたい援助・知りたい情報」「利用したい機関」など、再就職をイメージしたとき、再就職活動を支えるリソースについての多くの人々の態度は、就職難の時代、インターネット時代になったからといって、従来ものから大きく変わっているわけではない。多くの回答者が同意した項目（多重回答）から典型的なイメージを記述してみると、次のようなものになる。中高年離職者が再就職に当たっては、「ハローワークなど

図表 1-1 求職者の支援ニーズの特徴

(N = 693 : 多重回答)

		%
相談したい相手	1. 家族	45.2
	2. 知人	42.1
	3. 友人	43.1
	4. キャリアカウンセラー	11.8
	5. ハローワーク (HW) 担当者	46.5
	6. 公的機関担当者 (HW 以外)	13.9
	7. NPO 担当者	4.8
	8. 民間人材ビジネス会社担当者	18.6
	9. 誰にも相談しない	9.1
	10. その他	2.0
参加したい催し	1. 相談カウンセリング	56.7
	2. ガイダンス	30.3
	3. セミナー	41.3
	4. 体験交流会	20.1
	5. その他	5.2
受けたい援助・知りたい情報	1. 自分の適性・キャリアの生かし方	58.0
	2. 業界や職種についての比較情報	30.6
	3. 訓練情報や支援制度	31.7
	4. 実際の就職先についての情報	67.8
	5. 求職活動全般に関する手助け	24.7
	6. 求職活動において得意でない部分の援助 (面接指導等)	15.3
	7. その他	1.7
利用したい機関	1. ハローワーク	72.2
	2. 地域交流センター	24.8
	3. 雇用能力開発機構都道府県センター	35.6
	4. 人材派遣会社	37.5
	5. 出身学校同窓会	5.9
	6. 地方自治体	12.1
	7. その他	7.4

の公的施設で、実際の就職先についての情報や自分の適性・キャリアの生かし方についての相談・カウンセリングを通して、再就職活動を支援してほしい。

図表1-2は、同じ調査で、納得がゆく就職先を探すために重要であると考える項目についての結果である。重要であると評価されている項目を多い順に見てゆくと、職業理解、自己理解（適性理解）、企業研究(下調べ)、面接・履歴書の準備などが挙がっている。納得がゆく就職先にめぐり合うためには、「自己理解や職業理解など、就職にあたっての求職者自身の状況をしっかりと把握する活動が不可欠のもの」と求職者自身が認識していることを示している。これは、従来からキャリア・ガイダンス・カウンセリングの中で重要なステップとして挙げられてきたことがらそのものである。

(注)「再就職支援に関する調査」は、2005年3月に実施。対象者は、首都圏及び近畿圏に在住する35歳から65歳までの在職者及び求職者。主な調査項目は、求職活動そのもの、求職活動で求めるもの、仕事・生活の課題など。郵送調査により693票の有効回答。(年齢グループと性別のクロスで有効回答数が規定数になるまで調査)。性別構成は、男女半々。在職者が74%で、休職中の者は22%を占める。回答者の職種の構成は、専門的技術的職業が28%、管理的職業が8%、事務的職業が23%であり、いわゆるホワイトカラー職種が大半を占め、現業職は8%と少ない。

図表1-2 納得ゆく就職先を探すための重要事項

(N = 693 : 多重回答)

	%
1. 企業研究（下調べ）	72.6
2. 面接・履歴書の準備	63.9
3. 自己理解（適性理解）	78.5
4. 職業理解	79.7
5. 産業理解	34.6
6. 職業訓練	38.5
7. 知人との求人情報交換	34.9
8. 各種相談機関への相談	30.3

## 2 就職活動支援の実際

ハローワーク、キャリア交流プラザ、あるいは再就職支援会社など官民の様々な再就職支援施設で行われている再就職支援サービスを調べた。そこでは、先に求職者が再就職活動で求めている事柄にそって支援が行われていることがわかる。例えば、キャリア交流センターでは、オリエンテーションが終わると、まず、「自己分析・自己理解」などの、求職者の現状における立場を明確に自覚する目的のステップが用意されている。1960年代にアメリカで発展したアウトブレスメント会社のサービスプログラムにおいても、第1段階では、離職というストレスの高い経験についての精神的なサポートと、「性格を知る」、経験の棚卸しなどを通しての、自己理解と目標の設定のステップが用意されている。再就職活動の支援においては、自己理解は出発点であり、原点あり、課題解決の原動力なのである。

## 3 就職へ至る過程

再就職を支援するということはどういうことなのだろうか？ それは文字通り「最終的には就職へと至る道」にそって求職者の活動を様々な形で援助してゆくということであろう。しかしながら、再就職が実現するためには、①求職者に再就職の意思があり、②求職者に再就職の活動がおこり、③再就職口が存在し、④求職者が再就職の手続きを実行する、というような条件がすべて整っている必要がある。再就職実現のための条件の中には、求職者自身の努力だけでは変えることが難しい条件も含まれているので、再就職は、困難な課題になるわけであるが、それにしても、求職者自身がまず動き出さないことには何も進まないことは確かである。

最終的には就職へ至るこの過程は、一筋の流れのように示されることが多いが、実際は単調な一本道であるということとは決してない。個々の求職者が有する条件の複雑さや求職者が設定した目標達成の困難度、あるいは、実際の就職活動でのつまずき等々、一連の流れが妨げられ停滞することの方がむしろ多い。そこで、中高年離職者に限らず就職を支援するキャリア・ガイダンス・カウンセリングにおいては、就職に至るまでの過程に含まれる様々な段階を、その結

果が相互に影響を与え合う循環的なものとしてとらえることが一般的である。そうすることによって、いろいろな段階でのいろいろな支援を、たとえば直接就職に結びつくことがない場合であっても、求職者がこの困難な過程を最終目標に向って歩みを進める上でなんらかのパワーになるように工夫することができるからである。

以上を、求職者への働きかけの道具である再就職の支援ツールの開発に引き寄せてながめてみると、次のようにまとめることができる。

- ① 就職活動は、複雑な循環の過程であること
- ② その過程において、自己理解・自己分析の過程は重要なステップであること
- ③ 自己理解や自己分析は、問題解決過程や意思決定の循環的な過程における不可欠な部分であること
- ④ 就職活動の専門的な支援は、この循環過程をより効果的に推進することに焦点を当ててきたこと
- ⑤ 再就職支援サービスは最終的には、再就職という結果に結びつくことが期待されているものの、機械の部品のように、求職者要件と求人条件のマッチングを推進すればよいというわけではなく、各段階毎に、求職者の主体性、自立心、自信を導きながら進めること、すなわち、求職者中心の相談過程が大切であること

## 4 開発研究目標と3つの開発テーマ

### (1) 開発研究の枠組み

中高年者に対する再就職支援サービスの流れや再就職ニーズ調査結果などの分析からは、求職者が自己理解と職業理解を深め、自らの将来キャリアに係る計画と意思決定を固め、再就職に結びついていく具体的で効率的な就職活動を力強く進めていけるように、情報提供、セミナー、ワークショップあるいは個別面談などを通して側面からサポートしていくことが再就職支援サービスの基本であることが確認できた。そうすると、ここでの開発研究とは、個々人の再就職活動の一連の過程を推進するような新たなツールや技法などを提案することに他ならないということになる。

それでは、どのような新たなツールや技法を開発すればよいのであろうか？

実際、再就職支援サービス施設でのヒアリングの中では、「ある特定のツールや技法が利用できないためにサービスがうまくいかない」というような声は聞かれない。むしろ、例えば再就職支援会社では、門外不出ではあるが会社独自のノウハウを盛り込んだ診断ツールなどが活用されている。また、公的施設で担当者が産業カウンセラー、あるいは、キャリア・コンサルタントの資格を有している場合には、資格取得のために通った養成機関において養成訓練の中で学習したり使用したツールを活用している例が多い。また、時には、第一線の担当者が必要に応じてワークシートなどのツールを自作し活用していた。

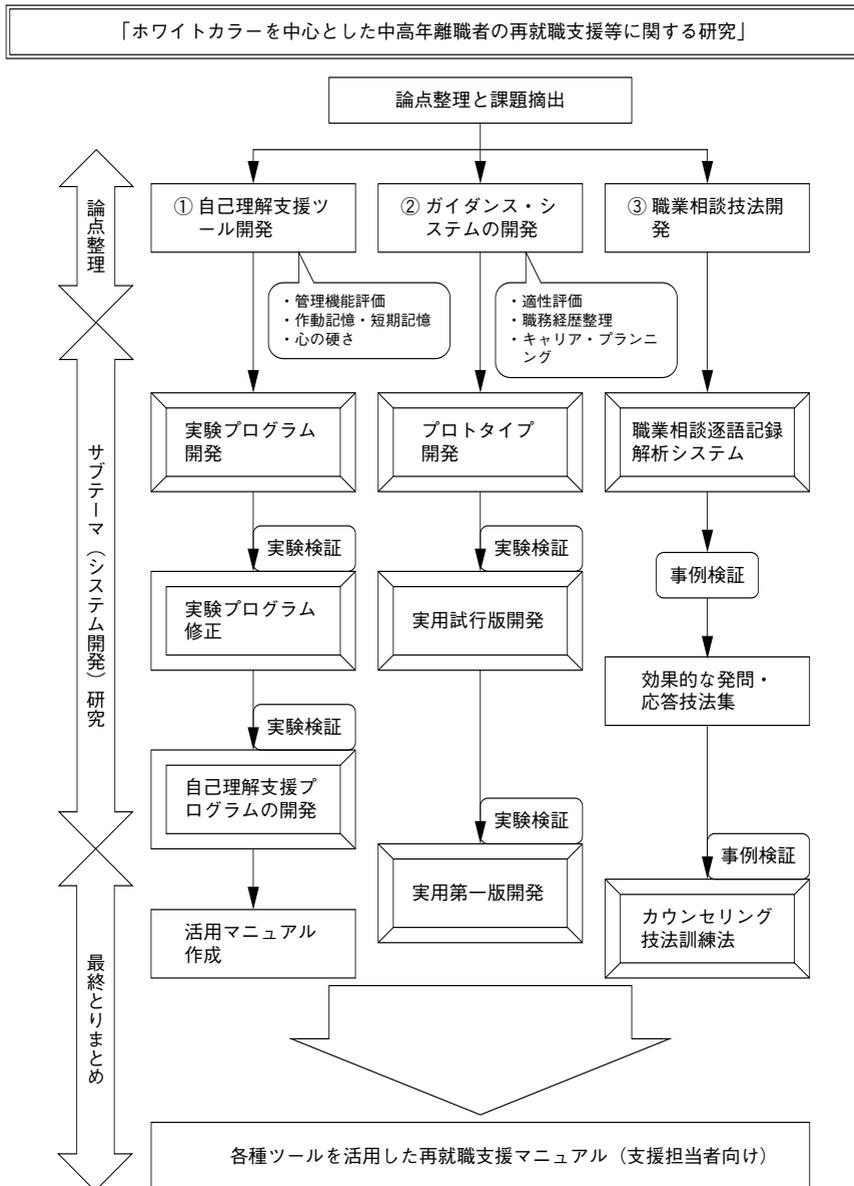
こうした状況は何を意味しているのであろうか？ 第一に、中高年求職者の再就職をめぐる状況は大変厳しく、いろいろな条件がうまく整わないと再就職にまで至る道は拓けないこと。第二に、新たなツールやシステムの開発、しいては新たな制度の創設を含めて、この状況を打破するための唯一の特効薬は、おそらくは存在しないこと。そして、第三に、こうした現状を打破するには、自己理解から始めて就職へ至るこの過程を少しでも前へと進めていくために、愚直ではあるが地道に様々な工夫を重ねてゆくことしかないということ、を示している。

以上の検討の結果、本プロジェクト研究のテーマは、研究期間、研究のソースなどを勘案して、以下にあげるような5つの性格を有する必要があると考えられた。

- 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。

以上の5つの性格を意識しながら、より具体的な開発テーマを探索する中で、最終的には、図表1-3にしめされるような3つの開発テーマが策定された。す

図表 1-3 プロジェクト研究全体の流れ



なわち、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、である。つぎに、それぞれについて簡単に紹介する。

## (2) 自己理解を支援するための新たなツール開発

第1のテーマは、自己理解を支援するための新たなツールを開発するというテーマである。再就職支援サービスの中での自己理解の重要性は、これまで見てきたとおり最も重要なポイントとなる。多様な求職者に対して再就職支援サービスを提供していくことを考えると、個人の多様な特徴をとらえる多様なツールの存在が望まれる。

本研究では、Superの提案した職業適合性 (vocational fitness) という概念を新たなツール開発の大枠として利用した。この概念は、職務・職業との相性 (fitness) を考える際の対応する個人の心理的側面を能力とパーソナリティに大別して構造化したものである。この枠組み中で、ホワイトカラー職種、中高年離職者という点を考慮したうえで、新たに開発すべきツールを探ったのである。その結果、「適性」としては、認知的課業遂行において重要な役割を果たす記憶が、「技量」としては、中高年離職者がそのキャリアで最も発達させ再就職の際も職業的資産として問題にされることの多い管理機能スキルが、「態度」としては、中高年の再就職に当たってのいわば就職レディネスの1つとも考えられる心の硬さ尺度が、開発の目標として設定された。図表1-4は、この

図表 1-4 Superの職業適合性と開発ツール・既存のツール

		開発ツール	既存のツール
職業適合性	能力	適性	認知課題遂行能力
		技量	管理機能行動目録
	パーソナリティ	適応	
		価値観	ワークスタイル (キャリアマトリックス)
		興味	VPI 職業興味検査、職業興味 (キャリアマトリックス)
		態度	心の硬さ尺度

枠組みの中で、既に開発されて利用できるツールと新たに開発するツールの関係を示したものである。

ところで、ツールは、その利用を決める上で誰が主導権をもつことを想定するのかと言う点で、伝統的な専門家主導のタイプと利用者主導のタイプに分けることができる。開発研究においては、ツールの作りこみを計画する際にこの違いが影響を与える。極端な言い方をすれば、前者は、ツールの尺度構成と採点基準が確定すればほぼ完成に近づいたことになるのに対して、後者では、それだけでは道半ばである。作成されたインターフェイスや結果のディスプレイなどが、適用範囲として想定された利用者にとって適切で、十分に実用に耐えなければ完成とはいえないからである。このタイプの違いは、どちらが優れているとか劣っているということではなく、ツールとそれが提供する情報の内容などによって判断されるべきものである。本テーマにおいては、前者のタイプで利用されること、すなわち、セミナーやワークショップあるいは個別面談の中で、求職者の行動や就職活動の段階などを勘案して、担当者＝専門家が、その利用を個別に決定するタイプのツールとして位置づけられた。

### (3) 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2のテーマは、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・システムの開発研究である。

自己理解に始まり就職へという流れが、一本道でなく様々な段階で循環するような過程であるとするれば、再就職活動の支援は、多様な背景とニーズを持つ求職者に対して極めて複雑なサービスを提供しなければならないことになる。キャリアカウンセラーや支援相談員など担当者がすべての求職者に対して、詳細に個別に対応することは時間的にも人員的にも限界があり事実上大変困難である。しかし、こうしたニーズは極めて高いのである。

当機構では、既に2004年に、おおよそ35歳以下の若年層を対象としたキャリア・インサイトという名称のCACGs (Computer Assisted Careers Guidance System: コンピュータによるキャリア・ガイダンス・システム) をリリースしている。CACGsは、コンピュータのデータベース機能やディスプレイ機能、

プログラミング機能などを利用して、利用者が自らキャリア・ガイダンスの体験を得るように工夫されたシステムである。利用者が、使用したい時に、いつでも、何回でも、自分の進め方のペースで、適性診断、職業情報の取得・照合、キャリア・プランニングなど、キャリア・ガイダンスの基本的な体験ができるので、現場にとって極めて有用なツールである。キャリア・インサイトは、ヤングハローワーク、ジョブカフェ、大学・専門学校等の就職部などで活用されているが、一部の相談施設やハローワークなどでは、実際35歳以上の求職者への利用も行われている。しかしながら、キャリア・インサイトにおいては、35歳までの集団から収集したデータを採点基準としているので、中高年層のキャリア・ガイダンス・システムとしては適切とはいえない。35歳以上の利用者に関しては、採点結果を標準的に解釈することが保証されているわけではないからである。

そこで本テーマの下で、キャリア・インサイト開発の研究蓄積を活用して、新たに35歳後半層から65歳前半層を対象にデータを収集し、中高年者向けのキャリア・インサイトを開発することを目指した。一般的には中高年層は若者に比べてコンピュータ操作に関する親和性が低いと言われているが、本プロジェクト研究においては、主にホワイトカラーを対象としている関係で、比較的垣根は低いと考えた。また、キャリア・ガイダンス経験ということに関しては、若者か中高年者かという点での本質的な違いはないと考えられるので、基本的な構造はキャリア・インサイトを踏襲することにした。この新しいシステムはキャリア・インサイトMCと命名された。MCはmid-careerの略である。若者を対象としたキャリア・インサイトをベースにして、中高年利用者の観点から必要な改訂を加え、新たなガイダンス・システムを開発したという意味である。

#### (4) 職業相談をより効果的にするための技法開発

第3のテーマは、職業相談過程をより的確なものとするための技法研究である。

先に紹介したニーズ調査においても示されているように、再就職活動の支援において個別の職業相談に対するニーズは高い。

中高年求職者を対象とする職業相談の場合、会社組織に帰属意識を持っている場合には、離職は財政的な基盤を喪ったというだけでなく、アイデンティティ

の喪失にもつながっている。勢いその職業相談は複雑で情緒的な問題も含む個別性の強いものにならざるを得ない。その一方で、そういう難しいケースこそ、できるだけ速やかに就職という目標に到達することがその他の問題解決にもつながる場合が多いのも事実である。そこで、職業相談の過程の中で、どのようなコミュニケーションが行われているかを明確にし、それらをもっとも効率的・効果的に運営するためのノウハウを整理することは重要な課題であり、担当者から最も望まれる知識とスキルの体系でもある。

本テーマにおいては、職業相談の逐語記録をベースに、職業相談をよりの確にするための技法開発を目指した。すなわち、①逐語記録をもっとも小さな分析単位である発言に分解し、②それらを表現技法という観点から分析することを通して、③職業相談の過程が、どのような質を持ったものであるのかを議論し、④その結果、よりの確な相談過程の構築への展望が開けるような、技法を開発し、提起するものである。これは、時代が要請している、個人主導のキャリア形成を支援するためにどのように職業相談をどう進めるべきかという、重要な問題への1つのアプローチにもなっている。

## (5) 今後の課題

ここで開発してきたものに限らず、新たなツールやシステム等が、第一線の現場での実践的な道具として活用できる状態になるためには、実はかなりの時間を要する。本書は、プロジェクト研究の最終報告ではあるが、ここで報告された新たなツールやシステム等にとっては、終着点ではなく、出発点（リリース）である。現場での実践を重ねる幸運に恵まれることによって、より成熟し有用なものとして存在を主張できるようになるだろう。そして、本来の目標である、中高年離職者の再就職支援サービスにとって不可欠の用具として発展することができる。しかしながら、それぞれはまったく新たに開発したものである。その道は長く困難なものにならざるを得ないことは覚悟しなければならないだろう。今後は、一般的な普及広報活動とともに、活用事例を収集する活動、研修等での第一線担当者との意見交換を通して現場の経験を学習しその内容を反映させるなどの地道な活動を続け、実用的な知識を集積していく必要があると考えている。