

# 第 1 部 研究目標の設定

## 第1部 研究目標の設定

### 1 問題の背景

#### (1) 雇用失業情勢の悪化とホワイトカラー中高年の失業

1990年代を通じて、わが国の雇用失業情勢は、悪化の一途をたどった。完全失業率をみると、1980年代は2%前後であったが、1990年に2.1%を記録してから、1995年には3%を超え、1998年には4%を超え、ついに2001年には大台である5%を超えた。年齢別に見ると、年齢階層の中では数値が相対的に小さかった中高年齢層においても、1999年には、3%の大台を超えた。更に、世帯主の完全失業者数は、1999年には90万人、完全失業率は3.3%と3%の大台を超えた。(総務省統計局「労働力調査」)

同様に、有効求人倍率においても、1990年には1.40倍であったものが、それ以降漸減傾向を示した。1992年には1.00倍をきり、その後多少の回復を含みながらも数値は低下を続け、1999年には0.48倍を記録した。こうした情勢の中で、中高年齢層(45-54歳層)について、離職者の年齢階級の構成比からみてみると、1990年には11.7%であったものが、2000年には13.6%と増加している。(厚生労働省「雇用動向調査」)

1990年から2000年の間について、離職者の離職理由別構成比をみてみると、「個人的理由」が1990年には78.4%であったが、2000年には67.0%と減少している。これに対して、「契約期間満了」による離職は、6.1%から10.5%へ、「経営上の都合」による離職は6.1%から9.3%へと増加している。(厚生労働省「雇用動向調査」)非自発的な離職が冷え込んだ景気の中でより深刻化していく様子が見られる。

職業別就業者数に注目すると、1990年は6249万人に対して、2000年は6412万人と、この間に総数は2%程度増加している。職業別にみると、専門的・技術的職業従事者は、690万人から856万人へと2割ほど増え、事務従事者も、1157万人から1285万人へと1割ほど増加している。これに対して、管理的職業従事者では、239万人から206万人へと14%ほど減少し、販売従事者も、940万人から911万人へと3%ほど減少している。企業の雇用調整が進行する中で、この10年間に就業者数は全体として微増となったが、ホワイトカラー職種の中で、専門的・技術的職業従事者と事務従事者は増加したが、管理的職業従事者、販売従事者などが減少した。不景気の中、企業倒産やリストラによって特に典型的なホワイトカラー職種でありその多くは中高年で構成される管理的職業に多くの失業が生じたことを示している。

次にこの間の失業者の求職状況に目を転じてみよう。求職期間別求職者数構成比で、1年以上かかっている割合に注目すると、1992年においては、1年以上2年未満が8.3%、2年以上が10.5%であり、合わせて18.8%を占めていた。これに対して、平成9年になると、1年以上2年未満が10.8%、2年以上が13.7%であり、合わせて24.5%を占める。明らかに、離職すると求職期間が長期化する傾向がみられる。これを35-54歳の年齢グループに注目す

ると、1992年においては、それぞれ、9.6%と12.0%で合わせて21.6%であるのに対して、1997年においては、それぞれ11.9%と16.0%で合わせて27.9%と増加する。35-54歳の求職者は、その3割近くが、1年以上の長期にわたって求職していることを示している。（総務省統計局「就業構造基本調査報告」）

ここに示された統計数値は、1990年代の雇用失業情勢の悪条件が、新規若年層とともに、労働力の中核である中高年層、なかんずくホワイトカラー層を直撃するものであったことを示している。

## （2）中期計画におけるプロジェクトテーマ

これまでは、1990年から2000年までの統計から雇用失業情勢の悪化について記述したが、その後、そうした状況が好転したわけではない。本プロジェクトの研究テーマ設定が議論された2002-2003年にいたるまで残念ながら明るいイメージを持つことができるような状況の変化は見られず、むしろ深刻化していたといってもよいような状況が続いた。マスコミは、ハローワークに列をなす中高年求職者の姿を報じた。春闘において「ベースアップ」という言葉は死語化したといわれ、ある大手企業においては、期限を限ったものではあるが、「ベースダウン」が行われた。ある民間の調査機関は、完全失業率が6%を超えると予測した。実際は6%を超えることはなかったが、2002年9月の完全失業率は更に悪化し5.3%を記録する。そして、2002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する。

これらに追い討ちをかけるように、国内においては、2001年には、年間自殺者数が3万人の大台を超えた後も、その数は増加し続け、2004年には3万4千人を記録し、その中でも負債、生活苦、失業といった「経済・生活問題」が動機と見られる自殺の増加が著しいことが警察庁より報告された。国外においては、2001年9月11日、米国においては同時多発テロが起り、将来の不透明感を更に強めていた。

### 「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」

本研究は、中高年離職者等就職困難者の再就職支援について、グループエンカウンター、インターネットによるサイバー・カウンセリング等さまざまな技法やテクノロジーを活用して、新たなカウンセリング技法及びシステムを開発する。

これが、本プロジェクトが2003年10月より開始された際の、プロジェクトテーマである。

明るさがもてない雇用失業情勢が続く中で、厚生労働省においては、ハローワークの年中無休化や雇用助成金や奨励金などの弾力的な運用が検討され、次々に新たな対策が発表されていた。2001年8月、時の坂口厚生労働大臣が「現在の雇用状況に鑑み、できることはすべてする」という談話を発表している。

これらを総合して考えてみると、本プロジェクト研究のテーマは1990年代からの10年の暗

い気分を引き続き受けたものであり、「できることはすべてやろう」という労働行政の意思を背景にしていたとあってよかろう。

### (3) 開発目標についての議論

本プロジェクトは開発研究として位置づけられている。与えられたテーマの下に具体的に開発目標を検討する必要がある。まず、議論がなされたのは、テーマの中に具体的に記されている「グループエンカウンター」、「インターネットによるサイバー・カウンセリング」という用語や観点をどのように扱うのかという点であった。中期計画期間内に有効なツールやシステムを完成させるという視点から問題点が議論された。2つの用語に関わって指摘されたのは、両方とも、①類似の技法が複数存在していて、その中から短い期間にどれかを選び開発することが非常に困難である点、②具体的に開発目標を設定しようとする時、参考のできる体系的な基礎的研究が必ずしも多くない点、であった。結論的には、これらの用語と直接関連する技法やシステムを開発するという道は断念された。それに代わりテーマに記述された「中高年離職者」「就職困難者」「再就職支援」「さまざまな技法やテクノロジーの活用」「新たなカウンセリング技法及びシステムの開発」などをキーワードにして開発目標が探られた。(注) 具体的には、次節以降に記されるように、実際に、再就職支援サービスを提供している施設などの調査、成人求職者の就職にかかわる心理と行動の明確化、中高年求職者の再就職にかかわるニーズの調査など、を通して、本機構でしか取り組めない領域、本機構の研究蓄積を生かしたテーマが模索され、最終的には3つの開発研究テーマを設定して、研究が進めらることになる。

さて、その後の雇用失業情勢についてしてみると、完全失業率の悪化は、民間調査機関が予測したように6%を超えることはなく、むしろこの間に1つのピークを迎え、以後改善の傾向が見られる。しかし、数値は高止まりしている。これに対して、有効求人倍率は、著しい改善を示している。不況を脱して景気の回復に力強さがみられるようになり、倍率を示す数値は上昇している。しかしながら、高止まりの完全失業率と有効求人倍率の改善の同時進行という状況は、見方を変えれば労働需給のミスマッチが拡大していることを示している。労働力の中核である中高年での離職は、いまや不景気であるか否かによらず、ありふれた出来事として常態化、普遍化している。それ故、テーマ設定時に比べると、中高年離職者の再就職支援サービスは、益々、「深刻な時に」できることはすべてやる「対策」ではなく、「いつでも」できることはすべてやらねばならぬ1つの「戦略」に変わってきているように見える。再就職をめぐる、個人のマッチング過程への基本的で具体的な援助サービスの重要性が高まっているといえよう。

(注) 「グループエンカウンター」と「サイバー・カウンセリング」

「グループエンカウンター」に関しては、今日に至るまで、多くの専門的な実践が積み重

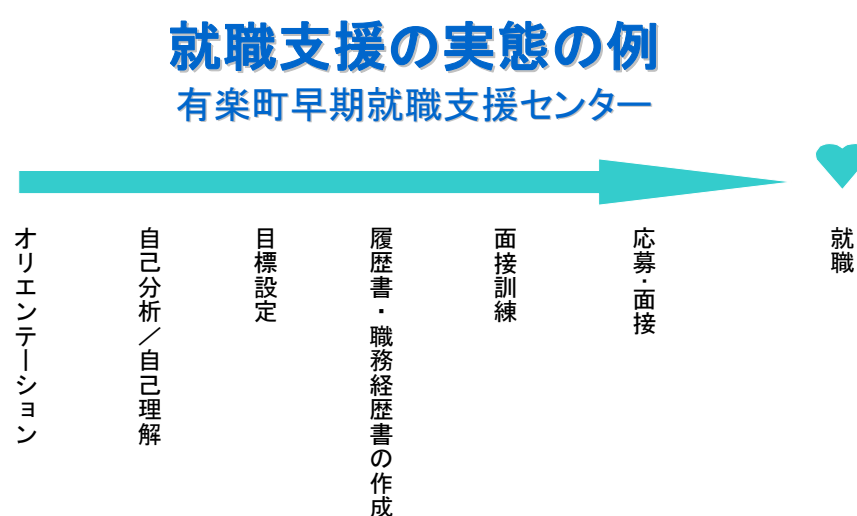
ねられている。中高年層を対象とした再就職支援サービスのメニューとして欠くことができない経験交流会には、「グループエンカウンター」の技法や経験などが取り入れられている。しかしながら、例えば、「グループエンカウンター」と言っても話し手と聞き手が同じイメージを浮かべる保証はない。一般に、「グループエンカウンター」は、エクササイズを課すか、リーダーの役割をどうするかなどの違いにより、構成的エンカウンターグループと非構成的エンカウンターグループに分かれるからである。その他のアプローチを加え、「グループアプローチ」として整理する考え方もあり、それぞれに独特の技法を含んだ実践が存在するというのが現状である。構成的エンカウンターグループの第一人者である國分(1981)は、これらの事情を、エンカウンター・ムーブメントとして捕らえ、Encounter group, Growth group, Basic encounter group, Sensitivity training group, T-group, Small group experience など19の呼称を挙げている。そして、その最大公約数は「ホンネとホンネの交流がもてるようになるための集団体験」であるとしている。

「サイバー・カウンセリング」は、「グループエンカウンター」に比べると、まだまだ新しい分野である。新しい現象につきものではあるが、「インターネットのWebを基礎としたサービス」に関する呼び名も、WebCounseling, Computer-mediated counseling, CyberCounseling, E-counseling, E-mail counseling, Internet counseling, Online counseling, Telhealth service などさまざまである。この分野を体系的に取り扱ったテキストにおいても、数千人の専門家がなんらかのWebを基礎とした実践にかかわっているが、大半は、オフィスの提供するサービスを広告する媒体として利用したり、クライアントや同僚と交信するために利用しているのであって、クライアントに対する欠かせない介入のためにWebを利用している専門家の人数は高々数百のレベルではないかといわれている。専門家集団では、NBCCが1997年、ACAが1999年にガイドラインを公表している。しかし、このガイドラインは、face-to-face のカウンセリングに関する公式な専門的倫理綱領と比較すると内容的にも強制力についても十分なものとは言えない。事実、これらの基準への準拠は任意的なものである。いまだ、この領域での責任のあるサービスへの情報提供的な意味を超えるものとはいえない。オンラインサービスを提供する専門家によって、ISMHO (International Society for Mental Health Online) という団体が設立され、調査研究などが進められ ([www.ismho.org](http://www.ismho.org))、"Metanoia" というポータルサイトも開かれてはいる。しかしながらHeinlenら (2003) が実施した136のWebサイトを対象とした調査では、2回調査をしているが、1回目から8ヶ月後に実施された2回目の調査において、136のWebサイトの3分の1を超えるサイトが既にサービスを提供していなかったことが報告されている。サイバー・カウンセリングは、いろいろな潜在的な可能性が議論されているが、サービスの品質を証明できるような体系的な調査研究が不十分であること、越境などにより専門資格に関して法的問題が存在すること (米国の国内問題)、技術的なリスク (同一性の証明、中断・修了の安全性など) がまだ解決されていないこと、などが指摘されており、現時点では必ずしも実用的な開発研究の対象としてふさわしいとは言えない。

## 2 研究目標の設定

### (1) 中高年求職者の再就職支援サービスの流れと構成要素

中高年求職者の再就職支援サービスを実施している典型的な施設としては、再就職支援会社、公的な人材銀行に関連したキャリア交流プラザ、ハローワークなどをあげることができる。ここではどのようなサービスが行われているのであろうか。東京人材銀行有楽町早期就職支援センターは、代表的な公的なサービス施設であるが、施設のサービスを紹介するインターネットのホームページにおいて、図表1-2-1のような流れ図を掲げている。



図表1-2-1 再就職サービスの流れ（例）

求職者の行為という点から順を追ってみたい。まず、自己分析・自己理解を行う。これらは、現状における求職者の立ち位置を明確に自覚することが目的である。次に、目標設定を行い、行動の方向を定める。次に、その目標を実現するべく、求人者の求める知識やスキル・経験を有する「人材」であることを示す書類を作成する。次に、作成した書類を求人者に送付する一方で、採用に当たっては必ず実施される採用面接に備えて自分を適切に表現する訓練を受ける。次に、実際の応募先の採用面接を受け、双方が合意すれば、めでたく就職ということになる。再就職サービスを提供する施設では、これら「最終的には就職へという道」にそった求職者の営みを様々な形で援助しているということができる。

ところで、これらのサービスの基本的なモデルは、1960年代からアメリカで発展したアウトプレースメントサービスにあると考えられている。日本のアウトプレースメントサービスの先駆けは、1982年に設立された日本DBM（ドレーク・ビーム・モリン）にあるといわれている。そこで、日本DBMの、アウトプレースメントサービス・プログラムの全体的な流れをみてみよう。プログラムは、次の4つの段階で構成されている。第1段階は、「準備段

階1」と呼ばれ、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、経験の棚卸などを通しての自己理解、および、目標の設定などが含まれる。第2段階は、「準備段階2」と呼ばれ、職務経歴書の作成、面接の訓練などが含まれる。第3段階は、「求職活動」と呼ばれ、実際の就職口を探し、採用されるまでを含んでいる。この段階での支援サービスは、さまざまなネットワークを利用した情報提供や求職者自身の活動を活性化させる助言などである。第4段階は、「再就職決定」と呼ばれ、新しく決定した就職先や新しい職業生活スタイルなどへの適応性を高めるための支援である。そこでは、再就職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、個々の求職者と個々の求人のマッチングを進めればよいという考え方ではなく、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が大切であるという経験則に立っているといわれる。ここで、「準備段階1」という出発点にあたる最初のサービスの中に、自己理解の援助が挙げられていることは極めて重要な点と考えられる。(労働大学校研修資料)

しかし、このアウトプレースメント会社による再就職支援サービスの流れはなにも中高年求職者に限ったものではない。こうした過程は、いま盛んに個人主導のキャリア形成支援ということが叫ばれているが、その中心的な技法であるキャリア・コンサルティングの一般的なプロセスとも共通している。すなわち、キャリア・コンサルティングのプロセスとしては、①自己理解、②仕事理解、③啓発的経験、④キャリア選択に係る意思決定、⑤方策の実行、⑥新たな仕事への適合の6つがあげられている(社団法人日本産業カウンセラー協会、2002)が、①から④までは上の「準備段階1および2」に、⑤は「求職活動」に、⑥は「再就職決定」に対応している。しかし、中高年求職者の場合は、特にこの自己理解の過程について配慮する必要があるといわれている。

## (2) 中高年求職者の心理と行動

畑(2002)は、大阪府キャリア交流プラザの経験を踏まえて、中高年ホワイトカラー再就職の活動支援を巡る課題として、1. 労働市場の変化、2. キャリアに対する視点の欠如、3. 離職のショックの大きさ、4. 終身雇用制度からの脱却の困難さ、の4つをあげている。企業の中高年ホワイトカラー層が「終身雇用」の聖域ではなくなっていることに伴い、かつてなかったこの層の流動化が進んでいる。こうした社会の大きな動きに対して、会社を含む社会の側にも個人側にも、十分な準備ができていないところに最も深刻な問題があると指摘できる。対策としては、会社(組織)の側においては、日頃から個人に自己のキャリア形成を常に意識させるような働きかけや仕組みが求められる。一方個人の側においては、企業の中での仕事にどっぷり漬かった職業生活を送る中で、己れが身を置いている環境を客観的に認識することが難しくなり、企業の与える仕事と関連しないことに関する行動が不適切になりがちであるということの日頃から自覚しておく必要がある。そのことが不十分であると、労働市場の厳しさへの認識不足、離職というショックとそれへの心理的な対処の難しさなど、

新たなキャリア課題に処する知識やスキルが不足しがちにならざるを得ない。中高年での失業は、世帯主の経済的基盤の変更とアイデンティティーの喪失を意味するケースが多い。再就職援助サービスの中で自己理解の過程が強調される理由は、まさに、知識の面でもスキルの面でも準備の十分でない状態で遭遇することになる離職という事実を、じっくりと納得のいくように自己の知識とスキルの中で統合し再構成するという体験を経ることによって初めて、最終的には就職に結びつく次の段階である求職活動が活性化するということなのである。そして、この過程は、できるだけ速やかに行われる必要がある。この自己理解の過程で失敗することは、経済的基盤の再構築と新たなアイデンティティーの獲得という、職業生活にとって欠くことができない大きな柱を失っている状態を長期的に背負うことになるからである。

その意味では、中高年の再就職のサービスは、実は離職してからでは遅いのかもしれない。そこで、中高年期の在職者が再就職活動にどのような考えをもっているのかを知る必要がある。

### （３）中高年の再就職支援ニーズに関する調査

「再就職支援に関する調査」は、2005年3月に実施された。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である。これら中高年対象者の再就職支援ニーズを調べた。調査の主な項目は、求職活動、求職活動で求めるもの、仕事・生活の課題などである。郵送調査により693票の有効回答が得られた（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。

#### ア 支援の中身

調査では、求職活動に際して、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を尋ねている。結果は、図表1-2-2のとおりである。

##### a 相談したい相手

相談したい相手として相対的に多く選ばれているのは、「1. 家族」、「2. 知人」、「3. 友人」、「5. ハローワーク担当者」などで、プライベートな関係以外では、ハローワーク担当者が頼られていることが分かる。「4. キャリアカウンセラー」は10%程度の人にしか選ばれていない。まだまだ認知度が低いのかもしれない。これら選ばれた上位4つは、いずれも4割を越える者から選ばれているが、その他の対象は、いずれもたかだか10%程度である。

年齢グループ別に見てみると、30歳代では、「1. 家族」を選ぶ者の割合が他の年齢グループに比較してかなり多い。40歳代、50歳代では、「1. 家族」に替わって、「5. ハローワーク担当者」が最も多くの者から選ばれている。60歳代では、再び「1. 家族」が1位になる。



表2 求職者支援の特徴

		30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合計
	人数	113	230	229	121	693
相談したい相手	1. 家族	64.6	48.3	34.1	42.1	45.2
	2. 知人	43.4	45.7	41.5	35.5	42.1
	3. 友人	47.8	47.4	39.3	38.0	43.1
	4. キャリアカウンセラー	18.6	13.5	8.7	8.3	11.8
	5. ハローワーク(HW)担当者	40.7	51.3	47.2	41.3	46.5
	6. 公的機関担当者(HW以外)	9.7	15.7	14.0	14.0	13.9
	7. NPO担当者	5.3	5.2	3.9	5.0	4.8
	8. 民間人材ビジネス会社担当者	15.9	23.5	15.3	18.2	18.6
	9. 誰にも相談しない	6.2	10.0	11.8	5.0	9.1
	10.その他	0.9	1.7	1.3	5.0	2.0
参加したい催し	1. 相談、カウンセリング	64.6	61.3	52.4	48.8	56.7
	2. ガイダンス	31.0	37.8	27.1	21.5	30.3
	3. セミナー	43.4	42.6	38.4	42.1	41.3
	4. 体験交流会	12.4	17.8	21.0	29.8	20.1
	5. その他	0.9	6.1	6.1	5.8	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	66.4	61.3	51.1	57.0	58.0
	2. 業界や職種についての比較情報	38.9	36.1	27.9	17.4	30.6
	3. 訓練情報や支援制度	35.4	32.6	30.1	29.8	31.7
	4. 実際の就職先についての情報	68.1	71.3	69.4	57.9	67.8
	5. 求職活動全般に関する手助け	24.8	28.7	19.7	26.4	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)	20.4	19.6	9.6	13.2	15.3
	7. その他	1.8	2.2	1.3	1.7	1.7
利用したい機関	1. ハローワーク	72.6	71.7	74.7	67.8	72.2
	2. 地域交流センター	19.5	25.2	24.0	30.6	24.8
	3. 雇用能力開発機構都道府県センター	29.2	36.5	38.0	35.5	35.6
	4. 人材派遣会社	50.4	43.0	31.4	26.4	37.5
	5. 出身学校・同窓会	2.7	8.7	4.8	5.8	5.9
	6. 地方自治体	11.5	10.9	10.9	17.4	12.1
	7. その他	5.3	8.3	4.8	12.4	7.4

b 参加したい催し

参加したい催しとして多く選ばれているのは、「1. 相談、カウンセリング」、「3. セミナー」、「2. ガイダンス」の順である。特に、「1. 相談、カウンセリング」は半数を超える者から選ばれている。個別の問題に対応した支援が求められているということであろう。

年齢グループ別に見てみると、各年齢グループで選ばれている項目に大きな違いは見られない。選ばれた割合から、年齢の高い方が、選ぶ項目数が少ない傾向を推測できるが、その

傾向とは反対に、「4. 体験交流会」に関しては、60歳代が他の年齢グループより多く選んでいる。

#### c 受けたい援助・知りたい情報

受けたい援助・知りたい情報として多く選ばれているのは、「4. 実際の就職先についての情報」、「1. 自分の適性・キャリアの生かし方」、「3. 訓練情報や支援情報」、「2. 業界や職種についての比較情報」の順である。特に、「4. 実際の就職先についての情報」、「1. 自分の適性・キャリアの生かし方」の2項目は、半数以上の者から選ばれている。

年齢グループ別に見てみると、その傾向に大きな違いは見られない。概して、年齢が高い方が、項目を選ぶ者が少ないという傾向が見られるが、「2. 業界や職種についての比較情報」に関しては、60歳代で、他の年齢グループより特に選ぶ者の割合が低い。

#### d 利用したい機関

利用したい機関として多く選ばれているのは、「1. ハローワーク」、「4. 人材派遣会社」、「3. 雇用・能力開発機構都道府県センター」の順である。特に、「1. ハローワーク」は、他の項目と比較すると断然多くの者から選ばれていて、7割を超える。

年齢グループ別に見てみると、その傾向に大きな違いは見られない。ただし、概して、年齢が高い方が項目を選ぶ者が少ないという傾向が見られ、中でも「4. 人材派遣会社」に関しては、60歳代では、他の年齢に比べると選ぶ者が少なく、30歳代の半分程度である。

#### イ 納得がゆく就職先を探すために重要である項目

納得がゆく就職先を探すために重要である項目を尋ねた結果が図表1-2-3である。「重要である」と評価されている項目を多い順にあげてゆくと、「4. 職業理解」、「3. 自己理解（適性理解）」、「1. 企業研究（下調べ）」、「2. 面接・履歴書の準備」などで、これらは6～8割弱の者から選ばれている。これに対して、「5. 産業理解」、「6. 職業訓練」、「7. 知人との求人情報交換」、「8. 各種相談機関への相談」を「重要である」とする者は3割程度で、多くない。細かく見ると、「7. 知人との求人情報交換」だけについては、「重要でない」とする割合が他の項目よりやや多い。

年齢グループ別にみると、特別目立った傾向は見られないが、あえて言えば、「1. 企業研究（下調べ）」、「2. 面接・履歴書の準備」は30歳代、40歳代という年齢の若い方に「重要である」という指摘が多いのに対して、60歳代ではその割合はやや少なくなる。逆に、「7. 知人との求人情報交換」に関しては、60歳代で「重要である」とする者の割合が、他の年代に比べて多い。また、概して、40歳代で「重要である」と評価する項目数が多いようである。更に、「3. 自己理解（適性理解）」、「4. 職業理解」に関しては、40歳代をピークとして「重要である」という指摘が多い。

図表 1 - 2 - 3 納得ゆく就職先を探すための重要事項

	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合計
人数	113	230	229	121	693
1. 企業研究(下調べ)	77.9	78.7	68.6	63.6	72.6
2. 面接・履歴書の準備	68.1	69.6	59.4	57.9	63.9
3. 自己理解(適性理解)	76.1	83.9	76.4	74.4	78.5
4. 職業理解	77.0	83.0	79.0	76.9	79.7
5. 産業理解	36.3	38.3	32.3	30.6	34.6
6. 職業訓練	35.4	42.2	36.2	38.8	38.5
7. 知人との求人情報交換	23.0	33.9	37.1	43.8	34.9
8. 各種相談機関への相談	23.9	27.8	33.2	35.5	30.3

#### ウ まとめ

調査結果から求職者の再就職ニーズをまとめてみると次のようになる。

再就職支援サービスの内容の面でみると、1つは、自己理解への援助に期待が大きい。また、2つには、適性・キャリアの理解への援助に期待がみられる。

参加したい催しでは、「相談、カウンセリング」への期待が圧倒的に高い。キャリアに関わる問題に個別に対応してほしいというニーズの高さを示すものである。理想的には個々の求職者が求めるニーズに対して個別的に支援できる体制があればよいのであろう。しかし、それがかなわぬ場合であれば、いくつかのグループごとに対応していかざるをえないであろう。

ところで、調査データを、5歳刻みの年齢別グループで眺めてみても、年齢グループごとに特徴が存在している。求職活動におけるリソースやアプローチにも違いが見られる。どこかの施設での実践で効果があったからといって、中高年者として一括してその実践を導入できないことを示している。どのような支援の形をとっていけば、それぞれのニーズにあった支援ができるのかという視点からきめ細かな努力を積み重ねることによって、トータルとして効果がありかつ質の高い支援を提供することができることを示している。このことは、実際の支援サービスにおいて、カウンセリング技法など個別対応の技術・スキルが大切であることを示している。

また、ここでは詳細には触れなかったが、施設やメディアの面でいえば、1つは、利用経験があり、かつ効果があるもの期待しているのは、「新聞」、「就職求人誌」、「求人チラシ」などの伝統的なメディアであった。この傾向は、特に、年齢が高くなるにつれて強い。2つは、ハローワークでの就職支援サービスに期待している点である。インターネットなど最新の情報テクノロジーを利用することも若い層においてはみられるものの、当面の求職者へのサービスを考えたときには、これらの利用はマイナーなものに留まるであろうと思われる。

#### (4) 自己理解から就職への循環過程

これまで、自己理解から始まり最終的には就職へ至る過程を、一筋の流れのように示してきた。しかし実際は、単調な一本道であるということは決してない。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、キャリアカウンセリングにおいては、この過程に含まれる様々な段階を循環的なモデルとしてとらえることが一般的である。例えば、Readonら（2000）は、進路問題の解決と進路問題に関する意思決定を支援する、効果的なやり方としてCIP（Cognitive Information Process）というアプローチを提唱しているが、その中で、図表1-2-4のようなCASVEサイクルと呼ばれる過程を説明している。

図表1-2-4 CASVEサイクル

個人（意思決定者）の外部を含む、	
0ステップ	外的・内的な問題ありという兆候（シグナル）
1ステップ	0ステップに対応して Communication（C）：ギャップの明確化
2ステップ	1ステップを受けて、Analysis（A）：問題の要素間の内的関連性の解明
3ステップ	2ステップを受けて Synthesis（S）：好ましい選択肢の創生
4ステップ	3ステップを受けて Valuing（V）：選択肢の優先順位化
5ステップ	4ステップを受けて Execution（E）：手段=目標戦略の形式化
6ステップ	5ステップを受けて、新たに外的・内的な問題ありという兆候（シグナル）との0ステップの Communication のステップに循環する。

さらに、CASVEサイクルを前提として、進路にかかわる問題には共通の特徴があると指摘されている。

- ①行動の契機となる兆候は、現実にあることと、個人が希望していることとの間にあるギャップという形で定義できる。すなわち、現に起こっていることと、個人が理想的であったら起こってほしいと望んでいることとの違いとして定義できる。
- ②進路にかかわる問題はしばしば複雑で、感情的なものが含まれていて、あいまいな手がかかりや兆候としてたち現れる。複雑さは、相矛盾するような欲望や動機、他者からの心理的圧力、不安や当惑などの感情などに由来するものである。
- ③進路にかかわる問題の解決方法は、しばしば複数の選択肢に含まれるものであり、ただ1つの正解があるわけではない。それぞれの選択肢は他の選択肢にそれぞれ関連を持ちながら影響を与えるので、よい問題解決とは典型的には、いくつかの選択肢の組合せで得られる。

- ④ある選択がもたらす事柄に関しては、ほとんどの場合に、何らかの不確かさを伴っている。  
ある進路にかかわる問題で何も選択しないという道は、成功と満足にとって1つの保障にはなっている。
- ⑤主要な進路にかかわる問題について下されたある決定は、次なる一群の問題につながっていく。しかしながら、ほとんどの場合、次なる一群の問題の全体が事前にわかることはない。

以上を、再就職の支援ツールの開発に引き寄せて検討してみると、次のような諸点を確認することができる。

- ①進路問題は、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自己分析や自己理解は、問題解決過程や意思決定の循環的な過程の不可欠な部分であること。
- ④進路問題の専門的な支援は、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。

### 3 開発研究目標と3つの開発テーマ

#### (1) 開発研究の性格

1 「問題の背景」にあるように、本プロジェクトに課されたテーマは、中高年離職者等の就職困難者が再就職に結びつくような再就職援助サービスに関する技法を研究開発することである。このテーマを、これまで見てきた、中高年者に対する再就職サービスの流れや再就職ニーズ調査結果などを参考に具体的、実態的に考えてみると、求職者が情報提供、セミナー、ワークショップあるいは面談などを通して自己理解と職業理解を深め、職業相談などの個別サービスを受けつつ将来のキャリアに係る計画と意思決定を固め、就職と結びついていくような具体的で効率的な就職活動を力強く進めていくこと、すなわち、個々人の再就職への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。

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？この点に関して、実際、再就職支援サービスの第一線でヒアリングなどをしてみると、「このツールや技法がまったく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、公的施設では、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取得している場合には、各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り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自作のワークシートなどのツールを活用したりしていた。

こうした状況は何を意味しているのであろうか？まず、中高年求職者の再就職をめぐる状況は大変厳しいこと。この状況を打破するための唯一の特効薬は、新たなツールやシステムの開発を含めて、おそらく存在しないこと。そして、解決策としては、地道に、自己理解から就職へという過程を少しでも前へと進めていくことしかない、ということを示している。

以上の検討の結果、本プロジェクトのテーマは、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。

以上のような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、次の3つの開発テーマが策定された。

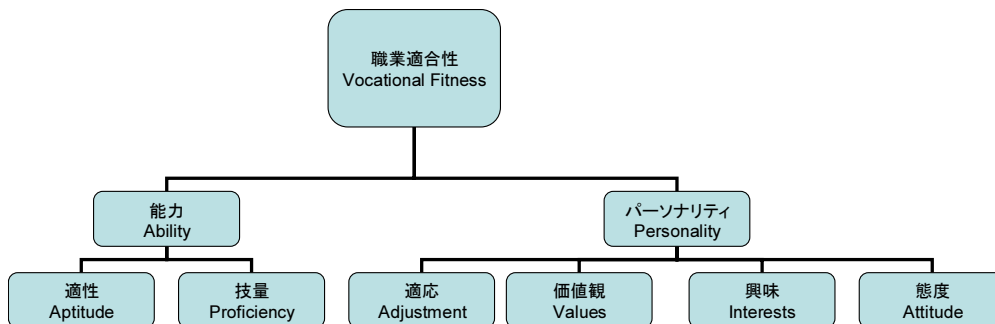
- 1 自己理解を支援するための新たなツールの開発
  - 2 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発
  - 3 職業相談をよりの確にするための技法開発
- つぎに、それぞれについての議論を簡単に紹介する。

## (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、自己理解の援助に関するテーマである。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である。今後とも、多様な求職者に対して再就職支援サービスを提供してゆくことを考えると、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。これまでに提供されてこなかったツールに関わるシーズについては次のようにして検討された。

Super は、職業適合性 (vocational fitness) という概念を提案している。図表 1-3-5 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構造化したものである。この枠組みが、新たなツール開発の大枠として利用できる。

図表 1-3-5 Super の職業適合性



図を参照しながら、職業適合性にかかわるさまざまな心理的側面をみていこう。まず、能力の側面では、「適性」はすでに厚生労働省編の一般職業適性検査 (GATB: General Aptitude Test Battery) が作成されており、それを活用することができる。これに対して、能力の「適性」以外の部分は、測定評価の難しさからか、現場で簡便に使用できるツールは提供されていない。特に、「スキル」や「記憶」に関しては、これまでに開発され、ハローワークなどの現場に供給されることはなかった (職種別スキルチェックリストの様な形ものは提供されている)。そこで、「スキル」や「記憶」を対象とした開発は1つの開発対象として取り上げる対象になる。「スキル」に関しては、いろいろな切り口が考えられるが、主に

ホワイトカラー職種での経歴を有する中高年の再就職サービスでの使用を考慮して、多くのホワイトカラー職種に共通する課業である管理機能に関わる「スキル」を評価するツールの開発が適当であると考えられる。次に、「記憶」を取り上げる。中高年求職者の場合には、転職や職務再設計に伴う新しいキャリアを選択しようとするとき必ず新たな学習活動が要求されることになる。また、キャリア形成に係る意思決定を、情報処理を含んだ認知活動として定義する際にも、最も重要な役割を果たすと考えられるのは、「記憶」である。例えば、Petersonら（1991）は「情報処理の過程で使われる基本的な記憶構造は、キャリアに係る課題解決にとっても重要なものである」と指摘している。

次に、パーソナリティの側面であるが、「興味」に関連しては、当機構が既に開発したVPI 職業興味検査が存在し、現場で活用されている。「価値観」に関連しては、当機構の他のプロジェクト「総合的な職業情報データベースの開発」の中で、「ワークスタイル」を診断する簡便なツールが開発され、将来的にはインターネットを通して利用される予定である。また、「適応」に関連しては、VPI 職業興味検査あるいは、後で述べるように、キャリア・インサイトMC（Mid-Career）で新しい尺度として取り上げられる。そこで、ここでは、「態度」の側面で新しいツールの開発を目指すことにした。具体的には、再就職サービスを実施している施設で、実際にサービスしている支援アドバイザーあるいはキャリア・コンサルタントにインタビューをしてみると、そこで共通して指摘される中高年求職者の態度がある。それは、新しい事態に対する構えに大きな個人差があり、新しい事態にうまく対処できないというつまづきがその後の活動に少なからぬ影響があるという点であった。そこで、現場でのニーズもある、新しい事態への態度の個人差を「心の硬さ」という尺度から捉えるようなツールの開発を目指すことにした。

### （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ツールの開発

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ツールの開発研究である。これは、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ならば、極めて複雑なサービスが求められていることになる。これに対して、キャリアカウンセラーや支援相談員など担当者が個別に対応することは時間的にも人間的にも事実上大変困難である。しかし、こうしたニーズは高いのである。ここで、セルフヘルプ的なサービスになるが、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）というツールの活用可能性が見えてくる。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コンピュータを使ってできるのがCACGsである。CACGsは、現場にとって極めて有用なツールであると考えられる。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CACGs = キャリア・インサイト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、利用者がコンピュータを使ってキャリア・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。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、35歳以上の求職者への利用も行われていると聞いている。しかしながら、このシステムにおいては、個人の適性を診断する際に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。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。そこで、35歳後半層から65歳前半層を対象にデータを収集し、中高年向きのキャリア・インサイトを開発することを目指す。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、本プロジェクトにおいては、主にホワイトカラーを利用対象者としている関係から見ると、比較的垣根は低いと考えられる。ガイダンス経験ということに関しては、若者か中高年かという点での本質的な違いはない。この新しいシステムをキャリア・インサイトMCと呼んでいるが、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目指すことにした。

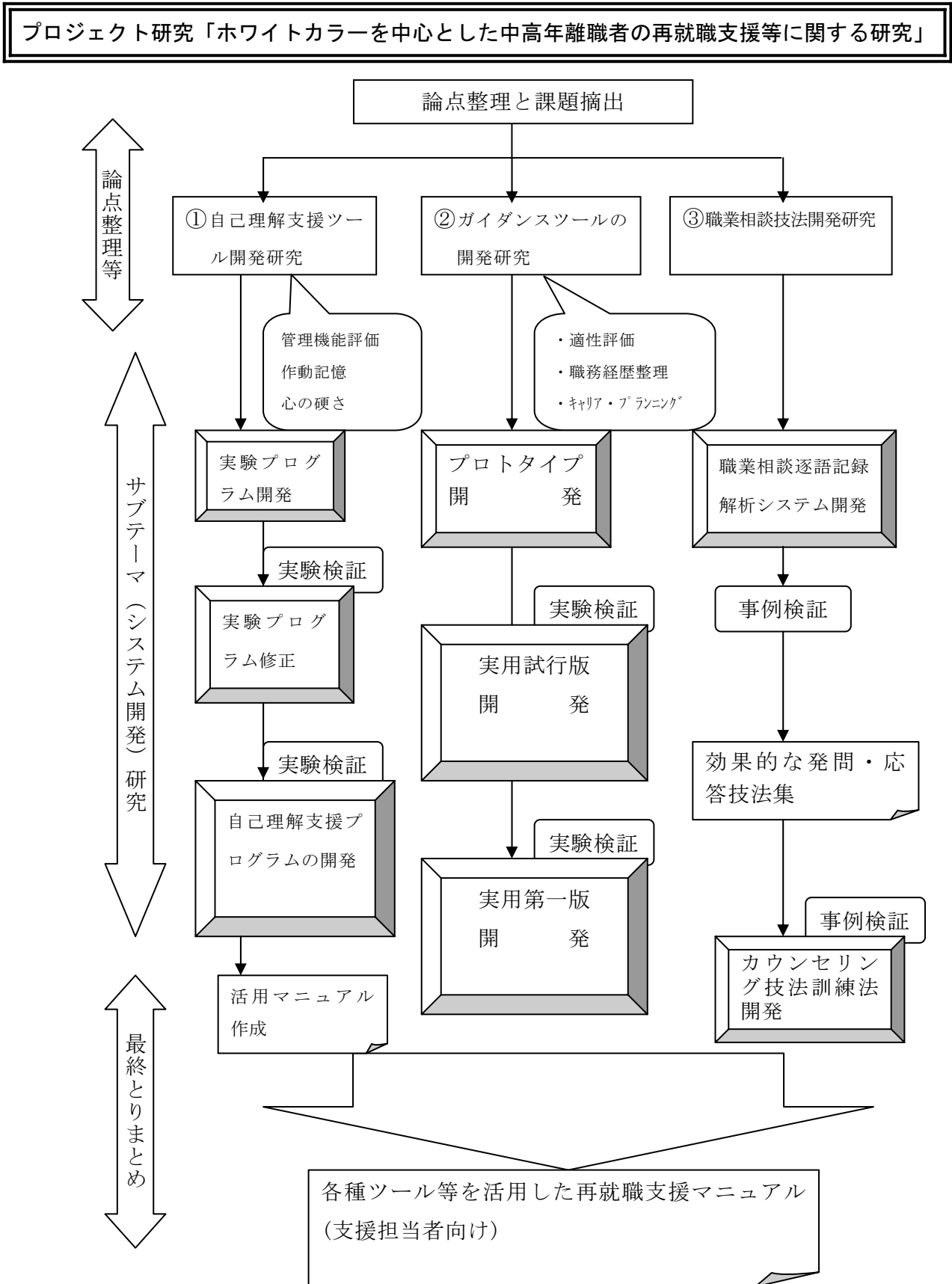
#### (4) 職業相談をよりの確にするための技法開発

第3のテーマは、職業相談過程をよりの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、個別の職業相談に対するニーズは高い。しかしながら、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。そこで、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すことにした。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という新たな職業相談をどう進めるべきかという、重要な問題へのチャレンジにもなっている。

以下のそれぞれの部では、3つの開発テーマにそった開発状況の中間報告がなされている。

プロジェクト研究の全体の流れは、図表1-3-6のとおりである。なお、プロジェクト研究の最終的なまとめは、新たに開発されたツール、システム及び技法等の適切な活用を図りながら、どのように効率的で効果的な再就職援助サービスが可能になるかについての検討結果を集大成する予定である。

図表 1-3-6 プロジェクト研究全体の流れ



## 文献

國分康孝 1981 エンカウンター 誠信書房

畑登代子 2002 「中高年ホワイトカラー再就職支援の場」 渡邊忠・渡辺三枝子・安藤一  
重編：産業カウンセリングの実践的な展開、現代のエスプリ別冊 至文堂

Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N., and Rak, C.F. 2003 The Scope of WebCounseling:  
A Survey of Services and Compliance With NBCC standards for the Ethical Practice of  
WebCounseling, *Journal of Counseling & Development*, Winter 2003, Vol.81, No.1, 61-69.

社団法人日本産業カウンセラー協会 2002 キャリア・コンサルタントその理論と実務 社  
団法人日本産業カウンセラー協会

Peterson, G.W., Sampson, J.P., and Readon, R.C. 1991 *Career Development and Services a  
Cognitive Approach* Brooks/Cole.

Readon, R.C., Lenz, J.G., Sampson, J.P., and Peterson, G.W. 2000 *Career Development and  
Planning: A Comprehensive Approach* Brooks/Cole.