

# 本 編

## 第2章 事例研究の改訂の方向性

### 第1節 研修コースの再編の背景

新事例研究の開発は、この科目が組み込まれている研修コースの再編がきっかけとなっている。その再編の背景について説明する。

昨今の経済社会の状況の変化に伴い、キャリアコンサルティングを含む求職者サービスに係る専門的能力が従来にも増して重要となりつつある。「産業競争力会議『雇用・人材分科会』中間整理」(産業競争力会議, 2013)においても、ハローワークの質の向上の項目で「職員にキャリアコンサルタントの資格取得を促す」(11)とされた。このような観点から、労働政策研究・研修機構労働大学校では厚生労働省の要請を踏まえ、職業相談・紹介業務に従事する職員を対象とした職業指導系<sup>8</sup>の専門研修について見直しを図ることとなった。

この見直しの中心的な目的は、職員にできるだけ早期に職業指導に必要なキャリアコンサルティング能力を体系的かつ実践的に習得させることにあった。このため、2015年度に職業指導系の研修コースの再編が行われた。

図表2-1-1に示すように、再編前は、職業指導Ⅰ専門研修(以下「職業指導Ⅰ」という。)<sup>9</sup>は職業相談・紹介業務を初めて担当する職員向けの研修コースであり、職業指導Ⅱ専門研修(以下「旧職業指導Ⅱ」という。)<sup>10</sup>は主として行政経験10年程度以上、つまり、ある程度、職業相談・紹介業務の経験もしくは、それに類似した業務の経験を積んでいると想定される職員向けの研修コースであった。

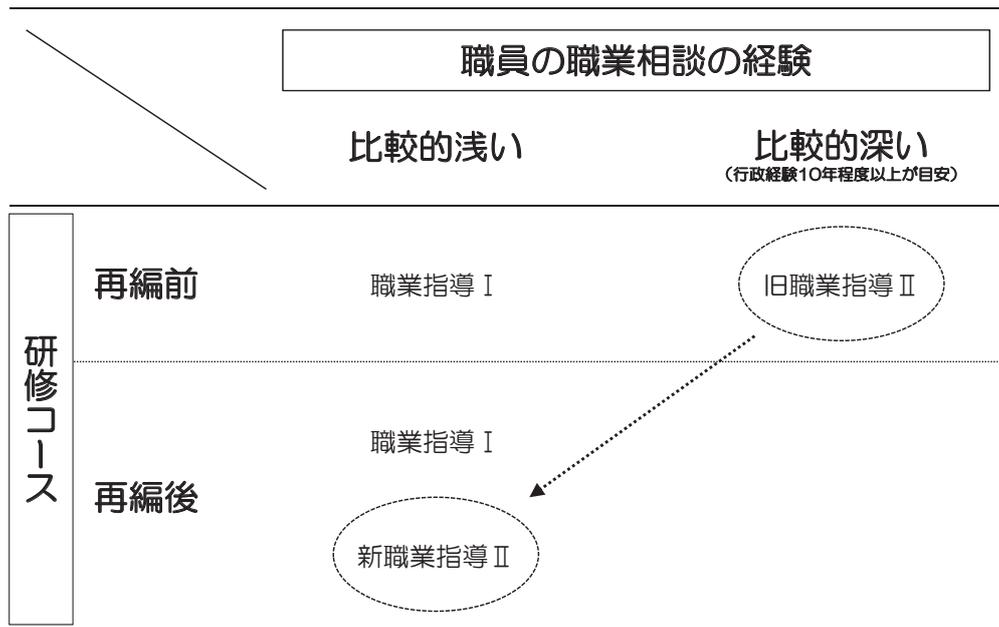
再編後は、職業指導Ⅰの想定する受講者層は変わらないが、その目的がキャリアコンサルティングをより強く意識した相談業務に必要な基礎的能力の習得とされた。再編後の職業指導Ⅱ専門研修(以下「新職業指導Ⅱ」という。)に想定している受講者層は、キャリアコンサルティングの知識の基礎及び技能の基礎を理解・習得している者であって、また職業指導Ⅰの受講後、1年以内に新職業指導Ⅱを受講することとされている。その目的はキャリアコンサルティングを踏まえた、より実践的で高度な専門的能力の習得とされた。

<sup>8</sup> 「『職業指導』とは、職業に就こうとする者に対し、実習、講習、指示、助言、情報の提供その他の方法により、その者の能力に適合する職業の選択を容易にさせ、及びその職業に対する適応性を増大させるために行う指導をいう」(職業安定法第4条第4項)。

<sup>9</sup> 職業指導Ⅰは宿泊型の研修であり、再編前も再編後も同様に実日数が10日間である。

<sup>10</sup> 職業指導Ⅱは宿泊型の研修であり、再編前は15日間であり、再編後は10日間である。

図表 2-1-1 職員の職業相談・紹介の経験と想定されている研修コース



## 第2節 事例研究プログラムの改訂の方向性

当機構のキャリア支援部門では、労働大学校と協力して、2004年度から旧職業指導Ⅱに相当する研修コースにおいて、職業相談・紹介の逐語記録を活用した研修プログラムである事例研究の開発に関わってきた（第3章3節「逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究」参照）。

旧職業指導Ⅱにおける旧事例研究と新職業指導Ⅱにおける新事例研究ともに目標は同じである。それは、職員が自らの職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討できるようになることにある。この目標を分解すると、次の3種類の下位目標になる。

### ①職業相談・紹介プロセスの意識化

職員が自身の担当した職業相談・紹介のやりとりを文字に起こした逐語記録を活用して、求職者との〈ことば〉のやりとりを意識できるようになること。

### ②職業相談・紹介の改善の検討

職員が求職者の発言に対し、自身の応答をどのように工夫すれば職業相談・紹介をより良くすることができるのかを検討すること。

### ③職業相談・紹介の改善活動

研修の終了後、自主性に任せる形式で、その工夫を相談の窓口で実践すること。

労働大学校における職業指導系の専門研修の再編の流れを受け、新事例研究においても、キャリアコンサルティングを踏まえた改訂が行われることになった。2015年度に労働大学校とキャリア支援部門の間で話し合いが行われ、旧事例研究の見直しの方向性が次のように決められた。

- ①' 職業指導 I で身につけた知識及び基礎技能を現場で実践した結果を持ち寄り、相談の過程や技法についての分析の手法を身に付けることで、自他の事例における職業相談・紹介の担当者の特徴、弱点等を理解できるようになるとともに、事例検討及び統合化演習<sup>11</sup>で生かせるようにする。
- ②' 事例検討の結果も踏まえつつ、事例をさらに深掘りし、他の研修生と相互にアドバイスを行えるようになる。
- ③' 上記①' 及び②' の実施に当たっては、相談全体のプロセスを通じて問題把握、リソース把握、目標設定、方策の実行等を通じた問題解決への流れを常に意識するとともに、逐語記録分析においては基本的な相談の技法がその流れを踏まえて有効に実施されているかを意識する。

上記の①' と②' は、新旧の事例研究に共通する基本要素である、①職業相談・紹介プロセスの意識化と②職業相談・紹介の改善の検討に相当すると考えられる。また、統合化演習は相談業務を想定したロールプレイングであり、職員は研修で学習した知識や技能を積極的に活用することが推奨される。これは、③の職業相談・紹介の実践活動の趣旨と同じであると言えよう。つまり、事例研究の見直しとされているが、①' と②' は、新旧の事例研究に共通する目標とほぼ変わらないと考えられる

③' については、職業相談業務は様々な側面を持つが、職員が自身の職業相談・紹介を検討する際、問題解決アプローチの側面に焦点を当てることを意味する。2015年度の職業指導系の研修コースの再編前は、キャリア・ストーリー・アプローチの側面に焦点が当てられており、この点が新旧の事例研究の大きな違いと言えよう。

<sup>11</sup> 2008年度以降の旧職業指導Ⅱと新職業指導Ⅱに共通する科目の一つである。研修の最終日の前日に置かれ、それまでの事例研究や事例検討を通じて理解した自分の職業相談の良い点、悪い点を意識し、職業指導Ⅰ及び新旧の職業指導Ⅱで習得した知識と技能を統合し、実践的な応用力を高めるためのロールプレイングを実施する。

### 第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ

#### 1 ハローワークにおける求職者サービス

ハローワークにおける求職者サービスの観点から、旧事例研究から新事例研究に改訂する意義を検討する。厚生労働省職業安定局の一般職業紹介業務取扱要領によると、求職者サービスは次の3つに大別して考えることができる（厚生労働省職業安定局，2016：88-89）。

##### ① 求人情報提供サービス

求職者に求人情報を提供するサービス。求人情報提供端末を利用した「公開求人の閲覧」が一般的。

##### ② 課題解決支援サービス

求職者が就職する上で解決すべき課題を把握し、その解決のために必要な支援を行うサービス。「職業相談・紹介」がその中心的な手法。

##### ③ あっせんサービス

求職者に具体的な求人をおっせんするサービス。「職業紹介」がその中心的な手法。

新事例研究と旧事例研究では、職業相談・紹介プロセスの改善点を検討する際、これら3種類の求職者サービスのうち、どこに焦点を当てているのかという、焦点の当て方に違いが見られる。旧事例研究はあっせんサービスに、新事例研究は課題解決支援サービスに、それぞれ焦点を当てている。

#### 2 キャリア・ストーリー・アプローチ

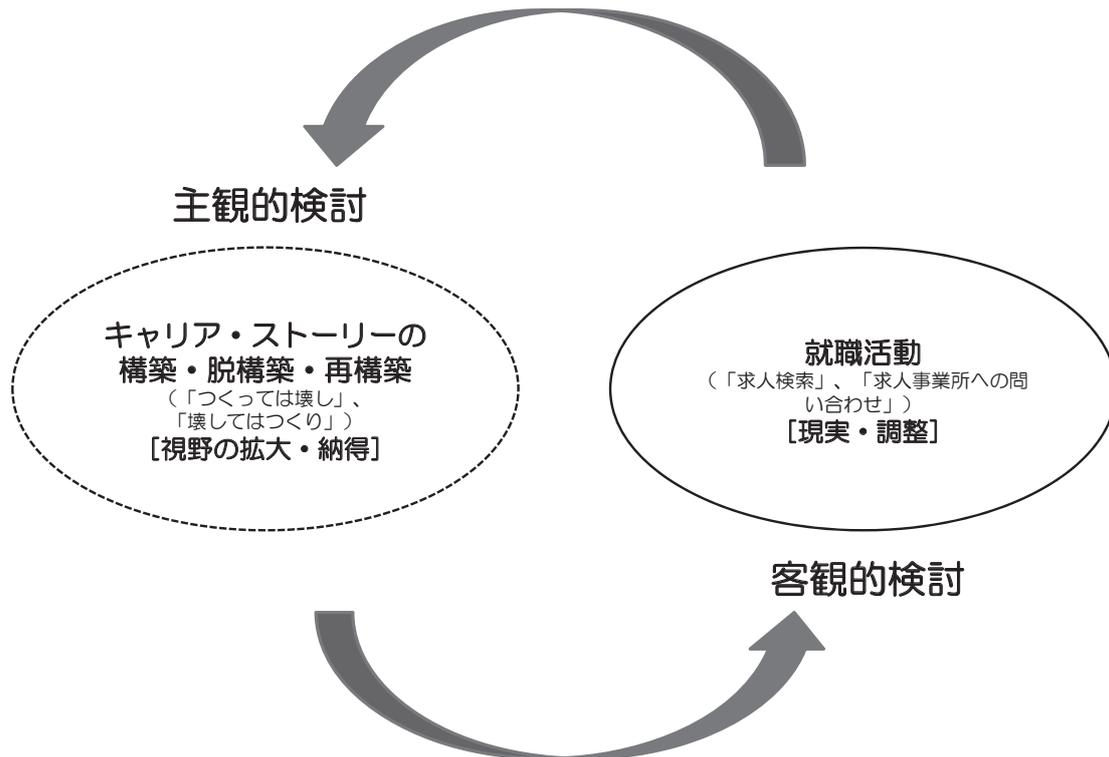
旧事例研究は、職業相談・紹介モデルとして、キャリア・ストーリー・アプローチ（榎野，2014）の考え方を採用している。キャリア・ストーリー・アプローチとは、キャリアをストーリーと見立てるキャリア・カウンセリング技法の総称である<sup>12</sup>。このアプローチでは、「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に未来の希望をつくるという考え方をする（労働政策研究・研修機構，2007b：5-6）。

あっせんサービスでは、職員は、求職者が自身の就職の希望に沿い、かつ就職の可能性の

<sup>12</sup> このアプローチは、カウンセリングの世界ではナラティブ・カウンセリング（narrative counseling）とも言われる。筆者は過去の仕事経験と、これからの仕事をつなぐキャリア・ストーリーづくりを強調する意味で、キャリア・ストーリー・アプローチと命名した。代表的な研究者として、Cochran（1997）、Chen（1997）、Jayasinghe（2001）、Savickas（2002）を挙げることができる。

高い求人を選択する支援をする。キャリア・ストーリー・アプローチの観点からあつせんサービスを捉えると、求職者が主に職歴を中心とする過去の経験をふり返ってキャリア・ストーリーをつくり、その延長線上に、これからの仕事である求人を選択するという考え方をする。求職者が求人を選択できたら、職員は求職者と一緒になって求人の内容を吟味し、そのキャリア・ストーリーの実現が可能かを検討する支援に移る。

図表 2-3-1 キャリア・ストーリーの主観的検討と客観的検討



出所) 榎野 (2014:40)

これをモデル化したものが図表 2-3-1 になる。キャリア・ストーリーは、求職者が自身の思いや考えを語り、<ことば>にした概念である。つまり、求職者が当事者として感じている、思っている、考えていることであり、これを主観的 (subjective) という (池上, 2011 : 318)。キャリア・ストーリーをつくったり、作り直したりすることは、求職者が自身の感じ方や考え方といった主観を検討することであり、これをキャリア・ストーリーの「主観的検討」という。たとえば、次のような相談業務でのやりとりを想像してほしい。なお、以降、やりとりの表記として、< >内はト書きを意味する。

- ①職員：一般事務の仕事で探されているんですか？  
 ②求職者：そうです。  
 ③職員：先月、退職されたのですね？

- ④求職者：はい。
- ⑤職員：直前の仕事も事務をされていたのですね？
- ⑥求職者：はい。
- ⑦職員：事務の仕事は長いんですか？
- ⑧求職者：学校卒業してから、ずっと事務の仕事をしています。

職員は求職者の発言から、「これまでずっと一般事務の仕事をしてきており、今は失業中だが、これからも一般事務の仕事がしたい」という求職者の主観的なキャリア・ストーリーが理解できる。

職員は求職者の主観的検討に、直接、働きかけることはできない。感じ方や考え方は、その人の自由だからである。その代わりに、職員は求職者の就職活動の支援を通じて、客観的 (objective) な視点からキャリア・ストーリーを検討するように促す。これをキャリア・ストーリーの「客観的検討」という。

客観的とは、求職者が自身の思いや考えを、自分とは違う第三者の視点から見ることである (池上, 2011 : 318)。就職支援を目的とした職業相談・紹介の場合、第三者とは主に求人事業所の採用担当者であり、求人情報提供端末を活用した求人検索の結果も含まれよう。職員は、求職者が自身の視点から離れ、第三者の視点からキャリア・ストーリーの実現性を検討するように促す。

⑨求職者：一般事務の求人はありますか？

⑩職員：ちょっと調べてみますね。

<求人情報提供端末を活用して求人検索。30秒>

うーん、今のところ一般事務での求人はきてないですね。

求職者は、一般事務の求人がないことが客観的に理解できたので、キャリア・ストーリーを変える必要性が出てくる。職員は、求職者が過去・現在の仕事経験のなかから新たなキャリア・ストーリーが展開できるように支援する。

⑪職員：経理とかのご経験はありませんか？

⑫求職者：経理はですね、数カ月ぐらい経験したことがあります。高校時代に簿記の資格を取っていたので……

求職者は、一般事務のキャリア・ストーリーから、高校時代に取得した簿記の資格を活かして経理の仕事を探すという新たなキャリア・ストーリーへと変わる可能性が出てくる。

このようにキャリア・ストーリー・アプローチをあっせんサービスに適用すると、求職者

は、客観的検討から自身の主観的なキャリア・ストーリーの実現性が乏しいと判断した場合、自身の過去の仕事経験をふり返り、新しいキャリア・ストーリーをつくる主観的検討へと戻る。

職員は、〈ことば〉のやりとりを通して、職業紹介による就職の可能性が高まるように、主観的検討と客観的検討を交互に促し、求職者がキャリア・ストーリーをつくり、壊し、そしてつくり直す支援をする。

### 3 問題解決アプローチ

#### (1) コーヒーカップモデル

新事例研究は、職業相談・紹介モデルとして、問題解決アプローチの考え方を採用している。問題解決アプローチは、日本では**國分（1979）**のコーヒーカップモデルが代表的である（**図表 2-3-2 参照**）。國分はカウンセリングを、「言語的および非言語的コミュニケーションを通して行動の変容を試みる人間関係である」（**同上：3**）と定義する。コーヒーカップモデルによると、このカウンセリングのプロセスは、問題解決の観点から初期、中期、後期と3つの段階に分かれる。

初期とは導入期である。つまり、リレーションづくりが主題になる時期である。中期とは問題の本質に肉薄する時期である。つまり、満たされない欲求（問題）は何であるか。クライアントはどうなりたいのか（目標）をつかむ時期である。いわば面接の天王山である。後期は問題を解決する段階である。つまり、目標達成のためには何をすればよいのかを考え実践する時期である。

出所) 同上：74

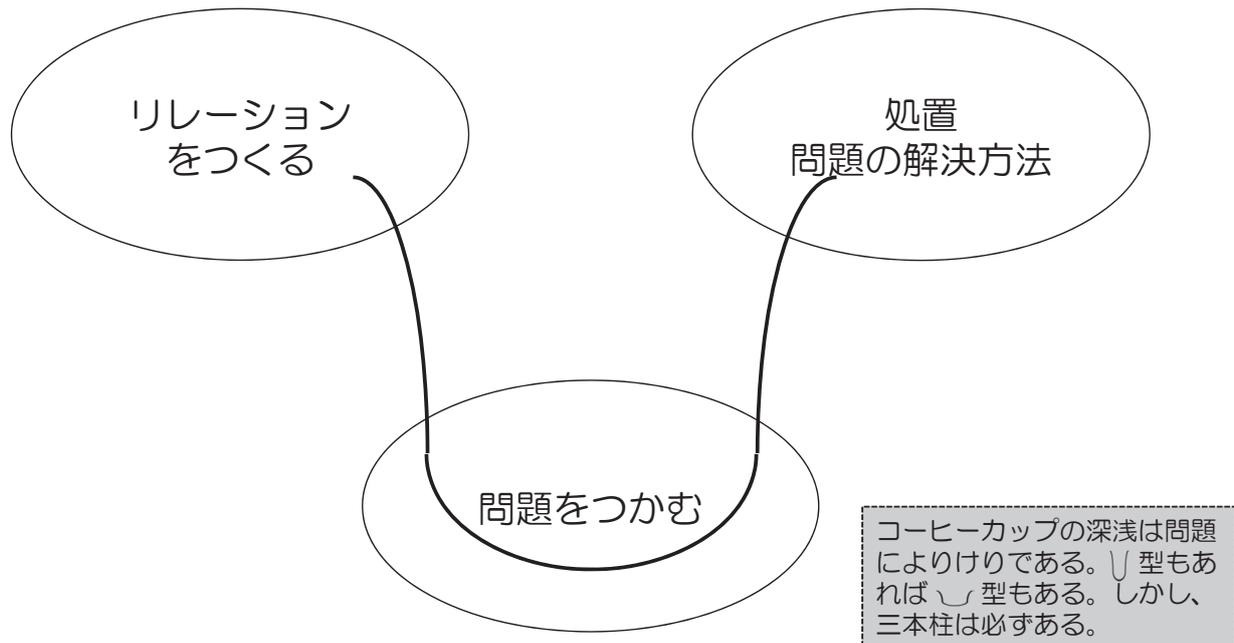
コーヒーカップモデルでは、クライアントの問題が何かをつかむことが重視される。問題とは、「何らかの事情があって欲求不満状態が続いている」（**國分，1996：10**）状態とされ、カウンセリングでは、その「欲求不満状態の除去さえ援助すれば十分である」（**同上**）と考えられている。目標とは「クライアントはどうなりたいのか」（**同上：74**）と説明されており、欲求が満たされた状態である。これらのことから、問題と目標が表裏一体の関係にあると理解できる。

問題の把握にはクライアントの視点（以下「CL視点」という。）が重視される。國分は、CL視点について、「一時的に自分の価値観を捨て、手ぶらになって相手の世界に入っていかなければならぬ」（**同上：29**）と説明し、一旦、カウンセラーの視点（以下「CO視点」という。）から離れることを強調した。

しかし、問題の核心に迫るにはCO視点も必要とされる。國分は自らの立場を「精神分析

を核にした折衷主義」(國分, 1979 : 185)と説明した。このため、國分の著作では問題解決のための目標を立てる際、この精神分析の視点からの説明が多い。たとえば、クライアントに面接の抵抗がうかがわれる場合、その抵抗に触れないと、クライアントの問題の核心には迫れないと説明している(國分, 1996 : 46)。こういった問題の核心には、CL視点のみからでは迫れないと考えられている。

図表 2-3-2 コーヒーカップモデル



出所) 國分 (1996:127)

このように問題解決アプローチでは、CL視点からの問題の把握とともに、専門家としてのCO視点からの問題の把握があって、その核心に迫ることができる考える。それから、カウンセラーとクライアントが協力して問題解決に向けた目標を設定し、目標を達成するための方策を立てることになる(國分, 1979 : 74, 143)。なお、國分は、カウンセリングにおける「問題解決法」や「対策、処方箋」をまとめて「処置」(treatment)と呼んでいる(同上 : 52, 1996 : 128)。

ここで考えておかななくてはならないことは、カウンセラーとクライアントの両視点で違いが見られる場合である。問題の把握が一致していたとしても、処置の段階で違いが見られる場合も考えられる。

両視点で問題の把握が違う場合、カウンセラーは受容・支持・繰り返し・明確化・質問の基本となる技法を駆使・展開し、リレーションをつくりながら問題の核心に迫れと説明している(國分, 1979 : 52)。これは、カウンセラーがクライアントの話をただ傾聴し、CL視点の問題の把握と目標を理解せよという意味ではない。國分は次のように説明している。

私が思うに、カウンセリングというのは二人で考える作業である。二人が一人になる作業である。(カウンセラーとクライアントの間で意見が違う場合、カウンセラーは、)「たしかに君の言うとおりで。しかし、私は……というわけで××できないのだ。何かいい方法はないかなあ」と言えばよい。

注) ( ) 内は筆者が加筆。

出所) 同上 : 36-37

このように両視点で問題の把握が違う場合、カウンセラーは「敵対するのではなく一緒に考えるスタイル」(同上 : 37) が重要であると考えられる。

両視点で処置の段階で考え方が違う場合、國分はアドバイスを例に挙げ、次の3点を留意点として挙げている。

- ① (クライアントが) その問題を解くために今までどんなことをしてみたか、その結果はどうであったかを(カウンセラーが) 全部聴くことである。
- ② (カウンセラーは) 案がいくつか定まったら一度に全部アドバイスしないで、一回に一つだけ提示してみる。
- ③ (カウンセラーは) クライアントが遠慮なく断れるようにものを言うことである。

注) ( ) 内は筆者が加筆。

出所) 同上 : 67-68

これらの留意点によると、カウンセラーはクライアントが問題解決のため、今までどのような方法をとってきたのかを理解し、それらをヒントに解決方法を考える(①)。解決方法を思いついたら、クライアントが断れるような言い方でアドバイスをする(③)。アドバイスは一つ出してはクライアントの反応を見て、もし乗り気でなかったら次のアドバイスをする(②)。これらを繰り返し、手持ちのアドバイスがなくなったら、「再び、アドバイス前のリレーションに戻って、二人一緒に漂えばよい」(同上 : 68)。この理由として、繰り返しになるが、「カウンセリングとは二人でひとつの問題を背負う共同作業である」(同上) からであり、カウンセラーが一人で解決方法を考える責任を負う必要はないと説明している。

## (2) キャリアコンサルタント視点の問題把握

木村(2015)は、キャリアコンサルティングにおける問題解決アプローチを強調する。

キャリアコンサルタントに対応する相談者は、単に傾聴し、共感し、受容することによって元気を出し、自ら問題を解決するに至るとは限らない。相談者の問題は何か、目標の設定と共有、目標達成のための方策の選定と実行、成果の評価などを計画的に行わなければならない。これは一般に「キャリア・ガイダンス」と言われる。

出所) 同上 : 81

木村 (2016 : 213) のキャリアコンサルタントの視点 (以下「CC 視点」という。) は、國分の CO 視点と本質的には同じである。どちらも CL 視点と一線を画し、専門家の立場からクライアントの問題を把握する。両者の違いは、その力点の置き方にあり、次の3つのことが指摘できる。

第1に、扱う問題が CO 視点では広くジェネラルであり、CC 視点はキャリアや就職など限定されスペシフィックである。しかし、問題把握の段階では、キャリアコンサルタントもジェネラルな視点が必要であるとされる (木村, 2016 : 333)。クライアントの抱える問題がキャリアや就職の問題であったとしても、その背後に家族や地域などの問題が根差していることも考えられるからである。

このように考えると、求職者の問題は、あっせんサービスでは求人と求職のマッチングの側面に限定されるのに対し、課題解決支援サービスは、その背景にある問題まで対象となり、よりジェネラルな視点から問題の把握が行われる必要があると考えられる。

第2に、國分 (1979 : 185) は、自らのカウンセラーとしての立場を、精神分析を核とすると説明していることから分かるように、クライアントの情動 (emotion) の側面をより重視する<sup>13</sup>。これに対し、木村は認知 (cognition) の側面をより重視すると考えられる。

木村は、CC 視点として「自己理解」、「職業理解」、「啓発的経験」、「カウンセリング」、「方策の実行」、「追指導・職場適応」などキャリア・ガイダンスの6分野を重視する (木村, 2016 : 213)。各分野の説明をまとめた図表 2-3-3 を見て分かるように、職員は、「自己理解」や「職業理解」など労働市場や自身の強みや弱みなどの理解をクライアントに促し、「カウンセリング」により、それらの知識をもとに職業やキャリアの選択に関わるクライアントの判断や意思決定を支援する。また、「啓発的経験」や「追指導・職場適応」のように、クライアントが実際に就職活動をしたり職場で働いたりするなどの経験を促すだけでなく、その経験から「自己理解」や「職場理解」を深めるため、それらの経験を評価することを重視する。

このように、キャリアコンサルタントはクライアントの自己や職業に関する知識の獲得、

<sup>13</sup> 國分 (1979 : 202) は自身が経験したカウンセリング事例を記述している。進路選択の相談で、クライアントが音楽系の学校に進学する気になった際、國分は、その選択がシブリング・ライバルティ (同胞競争) に由来していると解釈し、その精神分析的解釈をクライアントに説明している。

進路や仕事の選択に関する判断や意思決定、仕事経験や職場適応の評価など、クライアントの認知に働きかける支援がより重視されると言えよう。

図表 2-3-3 キャリア・ガイダンス、キャリアコンサルティングの6分野

①自己理解	進路や職業、キャリア形成に関し、クライアントが「自分自身」を理解するよう援助すること。
②職業理解	進路や職業、キャリア・ルートの種類と内容を、クライアントが理解するよう援助すること。
③啓発的経験	選択や意思決定の前に、クライアントがやってみることを支援すること。
④カウンセリング	必要なカウンセリングを行い、選択や意思決定を行うことを援助すること。
⑤方策の実行	進学、就職及びキャリア・ルートの選択など、意思決定したことを実行するよう援助すること。
⑥追指導・職場適応	それまでのガイダンスとコンサルティングを評価し、クライアントの適応の援助すること。

出所) 木村 (2016:213)

第3に、國分はクライアント個人を中心とした支援の視点をより重視するのに対し、木村(2017)はクライアント個人と組織の双方を支援する「公」の視点をより重視する。

「公」(public)の視点とは、公的機関であろうと民間企業であろうと、個人と組織の真んかに立ってどちらにも偏らず、双方を支援することである。

出所) 同上 : 74

労働者のキャリア問題は、事業主が「雇い」、労働者が「雇われる」雇用関係を背景として生起する。雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである(諏訪, 1999 : 2)。その報酬は、労働者にとって所得の主要な源泉となるが、事業主にとってはコストになる(白井, 1992 : 23)。このように両者は本質的には利害関係にある。木村(2017)の言う「公」の視点とは、この利害関係にあって、キャリアコンサルタントは中立的な視点が重要であるという意味と解釈できよう。

職業相談・紹介の場合、「雇いたい」求人者と「雇われたい」求職者のどちらかの利益に偏った支援ではなく、中立的な視点から双方を支援するという考え方である。一般職業紹介業務取扱要領では次のように説明されている(厚生労働省職業安定局, 2016)。

労働力の需給調整（求職と求人の結合）を効果的に進めるためには、事業主に比べて相対的に弱い立場に置かれている労働者に対する保護の観点を踏まえつつ、

- ①求職者に対して、後記（2）に留意してそのニーズに応じた支援を行うことにより就職の可能性を高めること
- ②求人者に対して、後記（3）に留意して各種サービスの提供と働きかけを行うことにより雇用機会の量的・質的拡大に努めることが必要である。そして、これらを通じてミスマッチの解消を図りつつ、
- ③求人と求職の接触の機会を拡大して両者の結合を促進することを積極的に推進していくことが必要である

注) 下線は筆者が加筆。

出所) 同上 : 3

下線部分の説明から分かるように、職業相談・紹介の場合、やや求職者寄りのスタンスになる。このスタンスは労働力の需給状況によって変化し得ると考えられる。このため、職員はこういった社会的なバランス感覚も求められると言えよう。

また、ハローワークは労働基準監督署・雇用環境・均等部（室）と連携し、求職者・求人者のいずれか一方から苦情が寄せられた場合は、「他方に対し、事の真偽を確認するとともに、必要に応じて指導を行うもの」（厚生労働省職業安定局，2016：372）とされている。職業相談・紹介の相談業務では、求職者から求人に関する苦情が多いが、「求職者からの指摘内容とその事実確認、その後の指導状況を踏まえ、必要と判断される場合には、速やかに提出されている求人を非公開又は紹介保留等として取り扱う」（同上）とされており、公的機関による環境への介入による問題解決も用意されている。

### （3）目標の設定と方策の実行

木村（2016）は、問題解決に向けた目標の設定について、システマティック・アプローチ（systematic approach）を参考としている。このアプローチは要約すると次の6つのプロセスをとると説明している。

## ①カウンセリングの開始

カウンセリング関係を樹立する。温かい雰囲気の中で、クライアントが安心して話のできる信頼関係を樹立する。

## ②問題の把握

来談の目的、何が問題なのかを明確にする。それをカウンセラーとクライアントが相互に確認し、その問題の解決のためにクライアントが行動する意志を確認する。

## ③目標の設定

解決すべき問題を吟味し、最終目標を設定する。そのプロセスは、まず、クライアントの悩みや阻害要因に気づかせる。次に具体的ないくつかの方策を選択し、それを一連の行動ステップに組み立てる。契約を結ぶことによって、クライアントのコミットメントを確かにする。

## ④方策の実行

選択した方策を実行する。主な方策は、意思決定、学習、及び自己管理である。

## ⑤結果の評価

実行した方策とカウンセリング全体について評価する。クライアントにとって方策は成功したか。目標は達成したか。ケースを終了してよいか。カウンセラーにとってどうか。

## ⑥カウンセリングとケースの終了

カウンセリングの終了を決定し、クライアントに伝える。成果と変化を相互に確認する。問題があれば再び戻ってこれることを告げる。カウンセラーはケース記録を整理し、完結する。

出所) 同上 : 291-292

このシステムティック・アプローチを参考にすると、キャリアコンサルタントとクライアントの共同作業のもと、「問題の把握」が行われ、解決すべき問題を吟味して「目標の設定」を行い、その目標の実現に向け「方策の実行」へと移ると説明しており、**國分 (1979 : 192)** のコーヒーカップモデルと考え方は基本的に同じであると言ってよいだろう。

システムティック・アプローチもコーヒーカップモデルと同様、「問題の把握」と処置に相当する「方策の実行」などで、**CC** 視点と **CL** 視点に分けて考える。

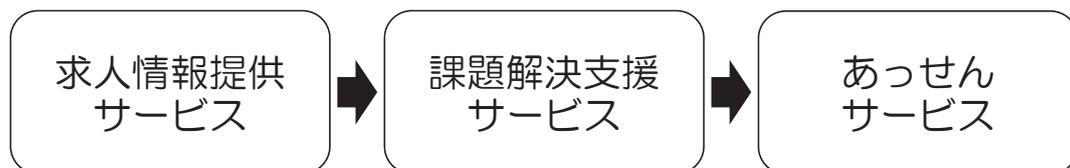
これら両視点が違う場合、キャリアコンサルタントはどのように対応するのだろうか？基本的な考え方はコーヒーカップモデルと同じと考えてよいだろう。キャリアコンサルタントは、クライアントとの間で協力して意思決定をしようとする心理的雰囲気のもと、何が問題なのかを確認し合い、目標を立て方策を選択するのである (**木村, 2016 : 300-302**)。

#### 4 あっせんサービスと課題解決支援サービスの関係

一般職業紹介業務取扱要領によると、「安定所を利用する求職者は、就職を実現するために何らかの課題・阻害要因を有している者が多く、そのため就職を実現するためには、一般的に『(課題解決) 支援サービス』を必要とし、その上で『あっせんサービス』を受けることを必要とする場合が多い。そして、『(課題解決) 支援サービス』を受ける前には、まず自主的に求人を見つめる『求人情報提供サービス』を受けることを希望する場合が多い」(厚生労働省職業安定局, 2016: 89) と説明されている。

この説明から暗黙のうちに前提とされている職業相談・紹介業務の構造は図表 2-3-4 のように考えられるだろう。求職者は自主的に求人を見つめる求人情報提供サービスを受ける。ここで自身が希望する求人を見つけられなかったり、見つかったとしても書類選考や面接試験等で不調が続く場合、職員との対面サービスである課題解決支援サービスへと移行する。さらに就職を実現するための何らかの課題・阻害要因が解決もしくは解決の目途が着いたら、あっせんサービスへと移行する。

図表 2-3-4 職業相談・紹介業務の構造



出所) 厚生労働省職業安定局 (2016) を元に作成。

現実の職業相談・紹介を考えると、求職者は就職を実現するための何らかの課題・阻害要因を抱えていたとしても、それらの要因に気づくことなく、自身に合った求人を探し続けることが考えられる。職員も、こういった求職者の要望に応えようと、課題解決支援サービスよりもあっせんサービスを優先して提供し続けることが考えられる。書類選考や面接試験の不調が続けば、求職者はいずれ自身の課題・阻害要因に気づくだろう。しかし、これでは求職活動の長期化は防げない。

課題解決支援サービスでは、職員が、CL 視点に相当する求人に対する希望条件を含め、求職者の就職に対するニーズを把握するにとどまらない。そのニーズを妨げているものまで話を聴くようにする。その一方で CC 視点に相当する就職支援の専門家の視点から、求職者が就職する上で解決すべき問題、つまり課題を検討する。そして、求職者との共同作業のもと目標を設定し、その目標の実現のため必要な支援を行う。

研修コースの再編の結果、新職業指導Ⅱの想定する対象者が、職業相談業務もしくは、それに類似した経験を積んだベテランから、同業務を初めて担当する職員へと変更された。この変更の背景には、求職者の抱える課題・阻害要因に注意を向ける課題解決サービスの態度

を早期から職員に習得させることにあると言えよう。職員は求職者が相談に来た時点で、就職を実現するための何らかの課題・阻害要因はないだろうかと課題解決支援サービスを意識した職業相談を実施するのである。

たとえば、求職者が経済的に困窮状態にあり、そこから脱するため、すぐにでも働くことを希望したとする。職員は求職者の希望のまま、すぐにあっせんサービスに移行するのではなく、まずは求職者の話をよく聴いて、就職を実現するための何らかの課題や阻害要因はなにかに注意を向けることが望まれる。話を聴いてみると、経済的困窮の背景に傷病・障害、精神疾患や家庭の事情など、マッチングの問題以前の様々な課題・阻害要因が明らかになることがある。

このように考えると、課題解決支援サービスは求人情報提供サービスと比べて、より多様な求職者のニーズに応えるものであると言えよう。しかし、職員が、こういった課題・阻害要因に気づいたとしても、課題解決支援サービスに移行するかどうかは求職者との話し合いによる。また、職員はこういった課題・阻害要因の解決をハローワーク単独で支援しようとするのではなく、地方自治体の福祉事務所等にリファーするなど関係機関との連携も視野に入れることが求められる（厚生労働省職業安定局，2017）。