

第7章 ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性の検討

本章では、前章での自律型求職活動モデルの考え方やノウハウを解説する研修プログラムの有用性の検討から、さらにハローワークにおける実用可能性を検討するため、次の3つのことを実施する。

第1に、自律型求職活動モデルの工程品質の基準をもとに、ハローワークにおける職業相談・紹介業務での活用を想定した職業相談TIPSを作成する。職業相談TIPSは、「職業相談・紹介でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」(労働政策研究・研修機構, 2017b : p.61)と定義され、職員が求職者とのやりとりの中で活用できる具体的なノウハウを表現したものである。

第2に、この職業相談TIPSの解説を、労働大学校におけるハローワーク職員を対象とした研修コースに組み込み、現場での有用性と活用の困難性の観点から、職業相談TIPSを評価することを研修生に求める。

第3に、研修生は職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、職業相談TIPSを評価する上で偏ったものにならないよう、評価者の補完をする意味で、求職活動支援の経験が10年以上のキャリアコンサルタント3人から、職業相談TIPSの評価に関する情報を収集する。

これら研修生とベテランのキャリアコンサルタントの評価から、職業相談TIPSの現場での有用性と活用の困難性を総合的に検証し、自律型求職活動モデルの実用可能性を検討する。

第1節 問題解決アプローチと自律型求職活動モデル

1 3種類の職業相談TIPSと新たな職業相談TIPS

これまで職業相談TIPSは3種類開発されている(労働政策研究・研修機構, 2017b)。それらは、「キャリアストーリーの受容を中心としたTIPS」(以下「受容TIPS」という。)
「キャリアストーリーへの応答を中心としたTIPS」(以下「応答TIPS」という。)
「問題解決の支援を中心としたTIPS」(以下「問題解決支援TIPS」という。)である。

それぞれの職業相談TIPSには、その作成に当たり参考とする職業相談・紹介モデルがある。受容TIPSと応答TIPSはキャリアストーリー・アプローチを、問題解決支援TIPSは問題解決アプローチを、それぞれ参考としている。問題解決アプローチは、キャ

リアコンサルティングの基本的なモデルでもある²⁵。

自律型求職活動モデルを参考として作成した今回の職業相談T I P sの名称は、「願望・ニーズを意識して仕事探しの現実と向き合うためのT I P s」（以下「すり合わせT I P s」という。）と名付けた新たなT I P sを作成した。

すり合わせT I P sは、問題解決アプローチのうち、キャリアコンサルタントの視点からの問題把握と、クライアントの視点からの問題把握のすり合わせに関わる。次項で説明する。

2 問題解決アプローチと自律型求職活動モデルの関係

(1) 問題解決アプローチ

カウンセリングにおけ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。同モデルにおいて、カウンセリングで扱う問題を、身近に起こる出来事として捉え²⁶、問題は欲求が満たされない状態であると説明した。そして、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」（**國分,1996 : p.10**）と説明した。その一方で目標とは、「クライアントはどうなりたいのか」（**國分, 1979 : p.74**）であると説明した。つまり、目標とは欲求が満たされた状態であり、問題とは、その目標の実現が妨げられた状態ということになる。

また、カウンセリングにおける問題把握について、クライアントとカウンセラーの視点に分けて考え、カウンセラーは、まずはクライアントが何を問題と考えているのかを把握するクライアント視点（以下「CL視点」という。）の問題把握を重視した。このCL視点の問題把握については、「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」（**p.29**）と説明し、一旦、カウンセラーの視点（以下「CO視点」という。）の問題把握から離れることを強調した。例えば、クライアントが自身の悩みとして、親からの過剰な干渉をカウンセラーに話したとする。これがCL視点の問題把握である。

國分はクライアントの取り組むべき問題を「問題の核心」と呼んでいるが（**p.129**）、それに迫るには当然、カウンセリングの専門家としての視点も必要とされる。例えば、クライアントは親の過干渉を訴えるが、よく話を聴いてみると、クライアントが親に対し、心理的にかなり依存しており、その依存心の強さから、親が自分の思うように動いてくれないとことに対する不平や不満を抱き、親への反発心を持つようになっているという解釈である。これはCO視点の問題把握となる。

このようにCL視点とCO視点の間で問題把握が乖離していることは、よくあることであ

²⁵ 職業能力開発促進法に基づくキャリアコンサルティングの国家資格の試験機関及び指定登録機関であるキャリアコンサルティング協議会は、2004年の発足時から、キャリアコンサルタントのあるべき姿、活動の指針をまとめた「キャリアコンサルタント行動憲章」に「相談者の『自分らしさ』の追求と、問題解決の支援を行う」と記載しており、問題解決アプローチを重視していることが理解できる（**木村, 2018**）。

²⁶ **國分（1996）**は、問題を「人生途上誰でも遭遇して通過していく『問題』」のことでありとも説明している（**p.11**）。

り、カウンセラーはクライアントとの間で、よく話し合いながら、お互いの問題把握をすり合わせ、最終的に問題を共有することが重要となる。

これらの國分の問題解決に関する考え方は、キャリアコンサルティングの問題解決アプローチの考え方と同じであると考えてよいだろう。この分野の第一人者である木村（2016：p.213）は次のように述べている。

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。（p.213）

彼のキャリアコンサルタントの視点（以下「CC視点」という。）からの問題把握は、國分のCO視点のそれと本質的に同じである。どちらもCL視点の問題把握と一線を描き、専門家の立場からクライアントの問題を把握する。CO視点、CC視点とCL視点の違いは専門性の違いにあり、國分（1979）は、自らの専門性を「精神分析を核にした折衷主義」（p.185）と説明し、木村も同様に折衷主義の立場をとるが、その核はキャリア・ガイダンス²⁷ということになる。

國分（同上）は、目標は欲求が満たされた状態であり、問題とは、その目標の実現が妨げられた状態と説明しているが、労働政策研究・研修機構労働大学校（2016）の作成している相談分析シートに準拠して説明すると、CL視点の問題把握とは、クライアントが自身の「願望・ニーズ」と、その「妨げているもの」の両者を意識し、それらを言葉にすることにより、キャリアコンサルタントは、CL視点の問題が把握できるようになると考える。

（2）自律型求職活動モデルにおける職員と求職者の両視点のすり合わせ

自律型求職活動モデルは、キャリアコンサルティングの問題解決アプローチを、求職活動支援に展開したものであると考えられる。

CL視点の問題とは、求職者が就職の希望などの自身の願望・ニーズに対し、実際に求職活動をやってみて、その実現が難しい場合、妨げているものが意識できるようになることに相当する。

これを自律型求職活動モデルに当てはめると、目標設定から計画立案では、求職者がどうなりたいたいのか？そして、それをどのように実現していくのか？を考える段階であり、求職者

²⁷ 木村（2018）はキャリア・ガイダンスを「キャリアに関するガイダンス」（p.13）と説明している。そのキャリア・ガイダンスが機能している状態とは、「キャリアに関する自己理解、計画の策定、キャリアに関する情報の収集と理解、啓発的経験、意思決定とその実行、選択したキャリアへの適応という1つのプロセスであり、それが生涯にわたるキャリア形成や変化に応じて繰り返される」ことである。キャリア・ガイダンスとは、こういったプロセスに関する「諸問題やコンフリクトについて、個人または集団に対して働きかけ援助する多様な諸活動」（p.14）ということになる。

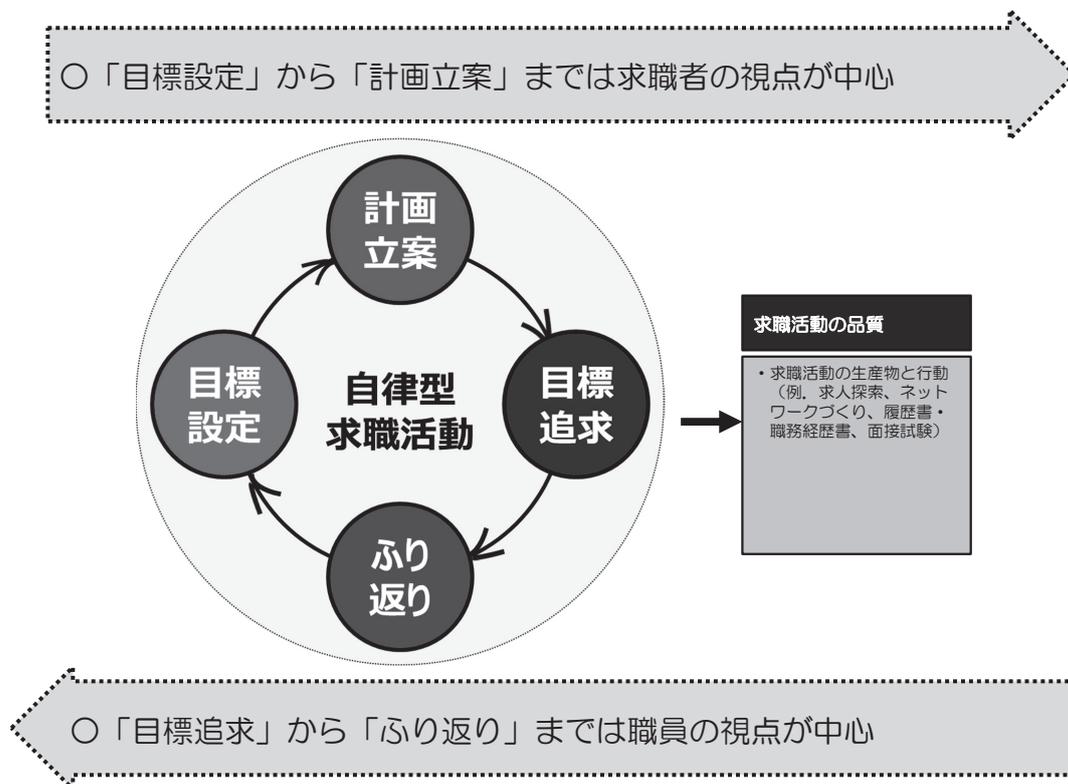
の願望・ニーズに相当する。

ついで、目標追求とふり返りでは、提出書類の作成、求人事業所への応募、面接試験など求職者が自身の立てた計画を実行し、採否の結果など採用する側からの反応を受け、自身の目標や計画をふり返る段階になる。この段階で願望・ニーズが実現できない場合、求職者は、自身の願望・ニーズを妨げているものを意識するようになり、これが求職者視点の問題となる。

では、CC視点の問題把握に相当するものは何だろうか？これは、職員視点の問題と言い換えることができるが、自律型求職活動モデルでは、求職活動の品質に関わる視点に相当する。求職活動の品質とは、応募求人を選択、提出書類の作成、面接試験の受け答えといった求職活動の成果が、労働市場の需要側の期待に添うか、もしくは、その期待以上であるかを検討する視点である (Van Hooft et al, 2013)。

自律型求職活動モデルでは、こういった採用する側の視点を伝える役割にあるのが、「応募先の求人事業所、職業紹介事業者、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者、カウンセラーなど」(同上：p.7)とされている。これらのうち、採用する側の視点を直接的に伝えるのが応募先の求人事業所、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者であり、採用する側と求職者の間に入り、間接的に伝えるのが、職業紹介事業者とカウンセラーである。ハローワークの職業相談・紹介業務に当てはめると、職員は後者に相当すると言えよう。

図表 7-1-1 自律型求職活動モデルにおける職員と求職者の視点



出所) Van Hooft, Wanberg, & van Hoyer (2013) をもとに作成。

たとえば、職員が、求職者の作成した提出書類について助言をする場合、応募先の求人事業所の採用の担当者など採用する側の視点から、書類の形式や内容をチェックする。

これを図にまとめると、**図表 7-1-1**になる。自律型求職活動では、求職者が目標設定、計画立案、目標追求、ふり返りの工程品質の基準を意識して循環することにより、求職活動の品質が上がり、希望の就職の可能性が高くなると考える。

職員としては、目標設定から計画立案までは、求職者の視点を尊重し、自身の願望・ニーズを中心に意識し、言葉にできるように支援する。目標追求からふり返りの段階になると、職員は、求職者が願望・ニーズに対し、その妨げているものを意識できるように働きかけることになる。しかし、求職者に限らず、人は自身の視点にこだわるところがあり、採用する側の視点から自身の問題を見る視点の切り替えが容易にできないことが起こりやすい。このため、採用する側の視点である求職活動の品質、つまり職員視点の問題把握の視点から、助言・指導を行い、求職者視点の問題とすり合わせをしていくことになる。

第2節 すり合わせT I P sの開発

図表 7-2-1にすり合わせT I P sを示す。すり合わせT I P sは8項目からなり、S01～S08のように番号が振られている。これらのT I P sは、職員の側から、自律型求職活動モデルの工程ごとにどのような支援をしたら、その品質の基準を満たしていくことができるのかという発想から作成されている。以下、一つひとつのT I P sごとに、求職者と職員の間での言葉を中心とした、[やりとり例]を示しながら解説をする。〈 〉で括った

図表 7-2-1 すり合わせT I P s

番号	職業相談T I P s
目標設定：求職者に「どんな働き方、どんなしごとをしたいのか」言葉にしてもらう支援	
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。
計画立案：求職者が目標の実現に向け、求人を探す方法や選び方を検討する支援	
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。
目標追求：求職者が計画を現実的に検討し、自身の言動に注意を向けながら実行に移す支援	
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。
ふり回り：求職者が次の目標設定や計画立案に向け、自身の求職活動を改善点をふり返る支援	
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

注) Super (1956) はクライアントが自身の希望と現実との間で調和する過程を「統合 (synthesis)」と呼んでおり、番号の横にある“S”の文字は、その頭文字に由来している。

箇所はト書きである。なお、ここで説明される心理的メカニズムは、第5章第2節「2 工程品質の循環」に基づいている。

1 目標設定

目標とは、「人が望んでいる状態の意識的な表現」(Austin et al.,1996: p.338) と定義されるが、目標設定の段階では、求職者が「どんな働き方、どんな仕事をしたいのか」、自身の望んでいる状態を言葉にしてもらう支援が中心となる。

S01：求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。

自律型求職活動モデルでは、求職者が自身の求職活動の目標を意識することにより、粘り強く継続して求職活動に取り組むことができるようになると考える。目標とは、求職者の願望・ニーズが実現した状態である。

例えば、求職活動には、「希望する求人がなかなか見つからない」「応募書類の作成に手間がかかる」など、求職活動に取り組む意欲を削ぐような問題が起こりやすい。求職者が問題にばかり注意を向けると、目標を見失い、求職活動への取組みが疎かになってしまう。しかし、求職者が自身の目標を意識できると、目標を見失わず、問題を乗り越えていこうという気持ちが強くなる。

S01 は、求職者から、感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉が出たら、それを逃さず、積極的に応答していくことにより、自身の願望・ニーズをより強く意識してもらうように働きかけるT I P sである。具体的には、職員は、求職者の「(私は、)～したい」「(私は、)～なりたい」「(私は、)～を希望する」などの欲求を中心とした感情の表現に対し、「～したいのですね」「～なりたいのですね」「～を希望されるのですね」と、積極的に応答することである。

次の[やりとり例]は、求職者がA県で森林作業員の仕事をして働いているが、家族の事情で、近いうちにB県に転出する予定という設定である。B県でも同様な仕事に就きたいのだが、希望に合った求人がなかなか見つからない。それで、ハローワークに来所した場面でのやりとりである。

[やりとり例－1]

- ①求職者：<求職者は事前に家でハローワークインターネットサービスを活用し、求人を探していた。>業種を林業から広げて農業で探したら見つかったんで、聞いてみようかなと思って・・・。
- ②職員：今日は、求人票か何かお持ちですか？
- ③求職者：ええ、手書きなんです<求人番号が書かれたメモを職員に渡す。>

④職員：こちらの求人番号で求人を確認してみますね。＜ハローワークシステムで求人を調べ＞ああ、もう募集は終わっていますね。

①では、求職者から願望・ニーズに近い言葉が発せられているが、職員は求人の有無に注意が向き、求職者に自身の願望・ニーズを意識してもらう機会を逃している。

次の〔やりとり例〕は、職員が求職者の潜在的な願望・ニーズに積極的に応答している、やりとりである。

〔やりとり例－２〕

①求職者：＜求職者は家でハローワークインターネットサービスを活用し、求人を探していた。＞業種を林業から広げて農業で探したら見つかったんで、聞いてみようかなと思って・・・。

②職員：農業に広げてみたら、ご希望の求人が見つかったんですね？

③求職者：造園の仕事なんです。今までやっていた仕事にすごい近い感じがして・・・

職員は、②で「ご希望の求人が見つかったんですね？」と、求職者本人の願望・ニーズであることを明確にして伝え返すことにより、求職者が、③で「今までやっていた仕事にすごい近い感じがして・・・」と、自身がどのような仕事を求めているか、はっきりと意識できるようになり、求職活動の目標が明確になっている。

S02：求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。

自律型求職活動モデルでは、求職活動の目標が明確になると、求職活動の品質が向上すると考える。例えば、求職活動の目標が明確ではない求職者が応募書類を作成すると、志望動機などで採用する側へのアピールが弱くなることが考えられる（Wanberg et al., 2002）。

このT I P sでは、職員が求職者の願望ニーズを把握できたら、さらに「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」を具体的に聞くようにして、求職者が目標を明確にするように支援する。次の〔やりとり例〕は、S01の〔やりとり例－２〕の続きである。

〔やりとり例〕

①求職者：造園の仕事なんです。今まで、やっていた仕事にすごい近い感じがして・・・

②職員：どのようなところが近いと感じられたのですか？

③求職者：造園という形では初めてなんですけど・・・

④職員：初めてなんですか？

- ⑤求職者：そのグリーンに関すること、木に関する仕事をずっとやってるんで。
- ⑥職員：グリーンに関すること、木に関することをずっとやってきたので、それを生かして、お勤めしたいということですね？

この[やりとり例]のように、求職者から①の発言のように願望・ニーズに関する言葉が出たら、その言葉を逃さず、さらに、②のように「どのようなところが近いと感じられたのですか？」と、その願望・ニーズを具体的にしていって支援をしている。⑥以降では、職員が、「そのグリーンに関すること、木に関する仕事って、具体的にどのような仕事になるんですか？」と質問をすると、さらに求職者は自身の求職活動の目標を明確にしていくことができるようになるだろう。

2 計画立案

計画立案では、職員は、求職者が目標の実現に向け、求人を探す方法や選び方を検討する支援をする。例えば、「いつ」「どこで」「どのように」「どのくらいの期間」求職活動をするのか、求職者が希望の就職までの道筋を想像できるようにする。

S03：時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。

このT I P sでは、職員が、「今日」「明日」「半年後」などの時間表現を積極的に活用して、希望の就職の時期や、求職活動の段取りなどを尋ねることによって、求職者が計画的に求職活動に取り組むことができるように支援をする。

次の[やりとり例]は、S01でのやりとり例の設定と同じであり、求職者はA県で森林作業員の仕事をして働いているが、家族の事情で近いうちにB県に転出する予定である。

[やりとり例]

- ①職員：現在、在職中とのことですが、いつぐらいまでに転職しようとお考えですか？
- ②求職者：できるだけ早く転職したいんです。
- ③職員：できるだけ早く転職したい。
- ④求職者：そうなんです。妻が早く早くって急ぐもんだから。
- ⑤職員：奥様は焦っておられるのですか？
- ⑥求職者：そうなんですけど、仕事の引き継ぎもあるし、住むところも考えなきゃ行けないし・・・
どうしても半年後ぐらいになってしまうんですよ。
- ⑦職員：半年後というと、来年の6月ぐらいですか？

この求職者の場合、転出の時期がはっきりしないと、求職活動の計画も明確に立てられない。そこで職員は、①のように、「いつぐらいまでに転職しようとお考えですか？」と質問をしている。このように、だいたいでもいいから、求職者と職員の間で、求職者の希望の就職の時期を共有しておくこと、お互いの中で求職活動の計画が話しやすくなる。

その他に、⑦では職員が「半年後」を「来年の6月」と言い換えているが、このような時間表現の言い換えにより、求職者はより明確に希望する就職の時期を意識できるようになる。

S04：求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。

自律型求職活動モデルでは、どのような求職条件で求人を探すのかも、計画として位置づけている。実際は、求職者は求人情報提供端末で求人検索の結果を見ながら、どのような求職条件で探すのかを並行して考えており、計画と実行の区別なく求人を探している。しかし、この求人の探し方である計画の部分を意識することにより、効率的に求人検索ができるようになり、希望の求人が見つかる可能性が高くなる。

次の〔やりとり例〕は、求職者が一般事務の仕事を希望しているが、何回も応募して不調が続いている場面のやりとりである。

〔やりとり例〕

- ①職員：どのような条件で求人を探されていたのですか？
- ②求職者：まずは自転車で通える範囲で、一般事務の仕事を探していたんです。
- ③職員：自転車で通える範囲で、一般事務の仕事を探されていたんですね？
- ④求職者：それがまったく見つからなくて、それで電車を利用して通勤時間が30分ぐらいのところを探したら3件見つかって、全部に応募したんですけど、みんなダメで。

職員は、求職者が応募しても不調が続いている原因として、応募する求人の選択に問題があると見立てている。そこで、①のように「どのような条件で求人を探されていたのですか？」と尋ね、求職者が求人を探した経緯を意識するように働きかけている。

- ⑤職員：どこらへんが難しかったんですか？
- ⑥求職者：一般事務だと求人が少ない上に応募が殺到しているみたいで・・・あと、かなり高度なパソコンスキルが求められるみたいなんです。
- ⑦職員：かなり高度なパソコンスキルが求められる。
- ⑧求職者：それで一般事務は、ちょっと無理かなって。
- ⑨職員：そもそも一般事務の仕事を希望されるきっかけって、何だったんですか？

⑩求職者：残業がなくて、外に出る仕事じゃないんで、それでいいかなと思って探してたんです。

⑪職員：そうですか。それじゃあ、屋内で残業のない仕事も見ませんか？

求職者は、⑧の「それで一般事務は、ちょっと無理かなって」と話しているように、これまでの求人を探した経緯を思い出すことにより、自身の求職条件の選択の仕方が現実的でないことに気づくことができたようである。

このように計画立案の段階であっても、求職者が自身の求人の探し方に問題があると理解できた場合、目標設定に戻ることがある。⑨で職員が「そもそも一般事務の仕事を希望されるきっかけって何だったんですか？」と、当初の求職活動の目標を尋ねる質問をしている。この質問がきっかけとなり、求職者は自身の目標を見直し、一般事務の仕事から、「屋内で残業のない仕事」へと目標を変えている。

3 目標追求

目標追求では、職員は、求職者が計画を現実的に検討し、自身の言動に注意を向けながら実行に移す支援をする。目標設定から計画立案までは、求職者の思いや考えといった主観が中心だが、目標追求からふり返りの段階では、そういった思いや考えが実現可能かどうかを、採用する側の視点から検討するなどの客観的な視点が中心になる。

S05：求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。

目標追求の段階では、自身の心身の状態や言動を客観的に観察するセルフモニタリングが重視されており、職員は、求職者がセルフモニタリングをできるように支援をする。この「やりとり例」は、求職者は就職にかなり焦っているが、その焦っていることに気づいていない場面でのやりとりである。

[やりとり例]

①求職者：できるだけ早く就職したいんです。

②職員：できるだけ早く就職されたいんですね。ところで、前回、来所されてから一週間経っていますが、その間、どのようなことをされていきましたか？

③求職者：就職支援セミナーに3回ぐらい出たかな。とにかく先週は忙しくて・・・そう言えば、昨日、赤信号にまったく気づかず、横断歩道を渡っていたんです。

④職員：〇〇さん、早く就職したい気持ちが強過ぎて、かなり焦っていませんか？

⑤求職者：そうなんですよ。最近、夜もよく眠れないこともあって。

求職者が焦っていると、冷静な判断ができなくなり、効率的な求職活動ができなくなる。

焦っている自分に気づくと、「今は、重要な判断はしないようにしよう」など、その対処もできるが、しかし、自ら自身が焦っていると気づくことは容易なことではない。職員は、②のように、「前回、来所されてから一週間経っていますが、その間、どのようなことをされていきましたか？」と求職活動の内容を尋ねて、求職者に自身の行動を思い出してもらい、焦っている自分に気づくように働きかけている。

S06：採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。

自律型求職活動では、求職者が希望の就職を実現するには、採用する側から見て、提出書類や面接試験での受け答えなどが、「この人を採用しよう」と思える水準に達する必要がある。このため、目標追求の段階では、採用する側から見て、自身の求職活動がどのように見えるのかという視点が重要になる。

次の〔やりとり例〕は、求職者が職員に履歴書の添削をしてもらっている場面でのやりとりである。

〔やりとり例〕

- ①職員：＜求職者の履歴書の免許・資格欄には、枠からはみ出るぐらい、たくさんの資格が書かれてある。＞お持ちの資格で、今回の応募で生かせそうになるものと言うと、どれになるんですか？
- ②求職者：＜履歴書の免許・資格欄に目を遣り＞そうですね、こんなにたくさんあったら＜笑う。＞。製造の仕事を希望してるんですが、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、面接なんかで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないか、ってよく言われるんです。

①で職員が、「お持ちの資格で、今回の応募で生かせそうになるものと言うと、どれになるんですか？」と質問をして、求職者が自分の履歴書を、採用する側の視点から見ると、視点の切り替えを働きかけている。

4 ふり返り

ふり返りでは、職員は、求職者が次の目標設定や計画立案に向け、自身の求職活動の改善点をふり返る支援をする。書類選考や面接試験が不調に終わった場合、求職者の中には、採用する側や雇用情勢など、自分以外の外的要因に原因があると考える他責的な考え方をしている人がいる。求職活動の研究では、不調に終わった原因の一端が自身にもあると捉え、自身の気持ちのあり方や言動を変えることにより、改善の余地はないかと考える自責的な考え方を

する求職者の方が就職の可能性が高くなることが明らかにされている (Leana & Feldman, 1988; Wanberg, 1997; Wanberg et al., 2005)。

S07：採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。

求職活動の研究では、自責的な考え方をする求職者の方が就職の可能性が高いとされているが、ふり返りの順序として、まずは前回よりも少しでもよくなったところに注意を向けて、自己効力感を高めてから、自身の問題点を検討するようにすることが大切である。よくなったところに注意を向けず、自身の問題点ばかり検討すると、自己効力感が低くなり、求職活動に取り組むやる気を失ってしまうからである。

次の「やりとり例」では、求職者は何度も求人に応募するが不調が続いている。面接試験を受けて不採用の知らせが来た場面でのやりとりである。

[やりとり例－1]

- ①求職者：面接試験となると、緊張してしまって、うまく自分のことが話せないんです。
- ②職員：面接試験で緊張されるのですね。
- ③求職者：せっかくハローワークで面接対策をしてもらったのに、やっぱりダメなのかな。
- ④職員：具体的に、どこらへんがダメだとお感じなのですか？
- ⑤求職者：自己PRがうまくできないでしょ、仕事経験の説明もバラバラだし、志望動機も今一つ説得力がないんですよ。

求職者の中には求職活動が不調に終わると、自身の悪いところばかりに注意が向く方がいる。④で職員が、「具体的に、どこらへんがダメだとお感じですか？」と尋ねることにより、さらに悪いところに注意が向くようになり、最悪の場合、ハローワークで面接対策をしてもらったこと自体が無駄であったと受け止めるようになってしまう。このようなふり返りを続けていると、求職者は何をやってもダメだと考えるようになり、求職活動への意欲を失ってしまうこともある。

「やりとり例－1」と同様な場面設定で、S07のTIPSをやってみると、次のような変化が想定される。

[やりとり例－2]

- ①求職者：面接試験となると、緊張してしまって、うまく自分のことが話せないんです。
- ②職員：面接試験で緊張されるのですね。
- ③求職者：せっかくハローワークで面接対策をしてもらったのに、やっぱりダメなのかな。

④職員：前回と比較して、よくなったところって、何かありましたか？

⑤求職者：<しばらく考えて>さすがに面接対策をしてもらったから、前回よりは緊張しなくなったかな。

⑥職員：どんな場面で緊張しなくなったですか？

④で職員が「前回と比較して、よくなったところって、何かありましたか？」と質問することにより、求職者が前回よりも、少しでもよくなったところに気づくように働きかけている。さらに⑥のように「どんな場面で緊張しなくなったですか？」と、具体的によくなったところを思い出してもらい、就職という結果には結びつかなかったが、自身の努力が価値あるものであったと受け止めるように働きかけている。

こういった働きかけをした上で、これからの求職活動で、自身のどこに問題があったのか、そして、何を換えればよいのかを考えるように促していくことが大切である。

S08：願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

求職者は、書類選考や面接試験を受けることにより、採用する側の視点に気づき、自身の願望・ニーズを妨げていることに気づくことができるようになる。しかし、この妨げているものについては、求職者が自ら気づくように働きかけた方がよい。なぜならば、職員が求職者の妨げているものについて、直接的な助言や指導をすると、求職者が自ら何が問題かを考えなくなってしまうからである。

次の〔やりとり例－1〕は、求職者が、定年退職されたばかりの60代の男性であり、再就職先を探すため、ハローワークに来所された場面でのやりとりである。

〔やりとり例－1〕

①求職者：退職時にももらった給料の七掛けぐらいはもらいたい。だから50万円以上になるかな。

②職員：<職員は心の中で、「50万円以上の求人なんて、そうそうない」と思います。>
50万円以上の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。

③求職者：<釈然としない様子で>えっ、そうなんですか？

求職者の性格や置かれている状況などにも拠るが、求職者が願望・ニーズを妨げているものについて、自ら気づくように働きかけることが基本である。②で職員が「50万以上の求人なんて、そうそうない」と指摘すると、求職者は自ら考えたり、求人を調べたりする意欲

が弱くなる。

[やりとり例－2]

- ①求職者：退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたい。だから50万円以上になるかな。
- ②職員：＜職員は心の中で、「退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたいんだ」と思います。＞退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたいんですね。
- ③求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんです。
- ④職員：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんですね。でしたら、まずは通勤圏内にある求人と一緒に見てみまじょうか？

職員は、求職者が自身の願望・ニーズを妨げているものに気づくように、②で求職者の発言をくり返す応答をしている。③で求職者が「他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんです」と発言し、妨げているものに気づいたところで、職員は、「通勤圏内にある求人と一緒に見てみまじょうか？」と提案をしている。

第3節 すり合わせT I P sの評価

平成29年度12月11日に、すり合わせT I P sの現場での有用性を検証するため、職業指導Ⅱ専門研修コースの研修プログラムである「事例研究」の中にすり合わせT I P sの解説を組み込み、参加者にはすり合わせT I P sの評価票を配布して、評価を求めるアンケート調査を実施した。

この研修コースの想定する受講者層は、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り、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る職業指導Ⅰ専門研修コースを受講後1年以内の者を対象としている。簡単に説明すると、キャリアコンサルティングの基礎的な知識及び技能は習得しているが、職業相談・紹介業務の経験は浅い職員である。

アンケート調査の手順は、まず、一つひとつのすり合わせT I P sの解説の直後に、①「相談の窓口で活用することが難しいか？」（以下「活用の困難性」という。）と②「相談をよりよくするために役立つか？」（以下「現場での有用性」という。）について尋ね、①については「難しい」から「難しくない」、②については「役に立たない」から「役に立つ」のそれぞれ4件法で回答を求めた。

これらの回答の後、説明したT I P sに対する感想や意見を自由記述で書き込む時間を1～2分程度、つくった。全てのT I P sの解説が終わってから、③「現場に戻って取り組むとしたら、どのT I P sになるか？」と尋ね、T I P sのなかから一つ選択することを求め

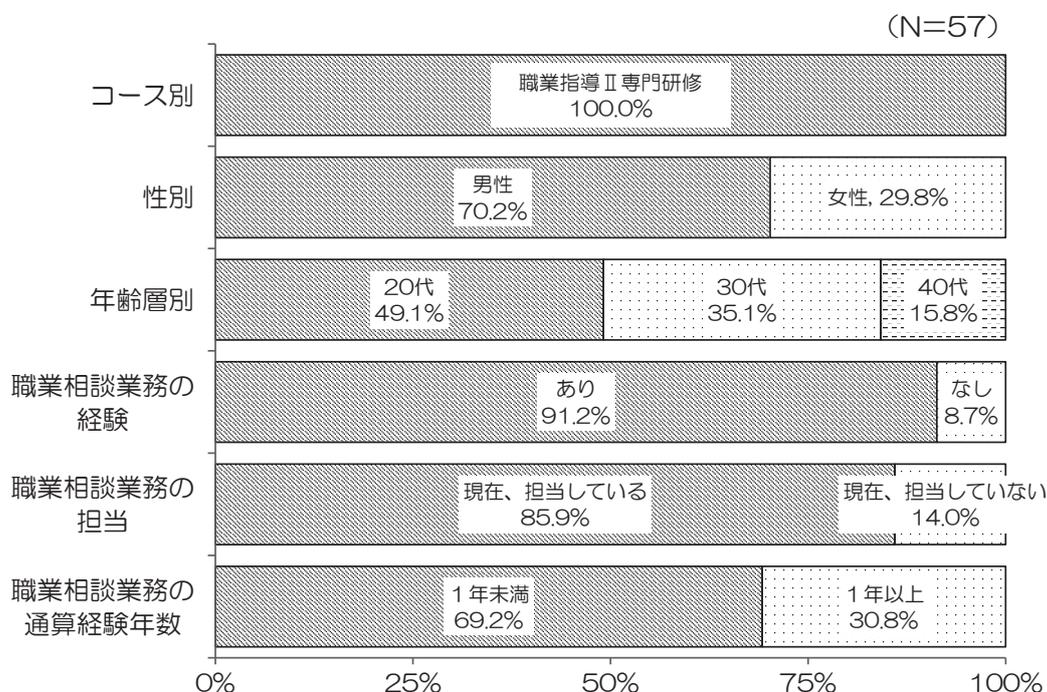
た。

1 研修生のプロフィール

57人の参加者のプロフィールを図表7-3-1に示す。全員が「職業指導Ⅱ専門研修」の参加者であり、性別では男性（70.2%）が7割程度を占め、年齢層別では「20代」（49.1%）が半数近くを占め最も高く、ついで「30代」（35.1%）の3割台半ばで続く。

職業相談業務の経験は「あり」（91.2%）がほぼ全員であり、職業相談業務の担当は「現在、担当している」（85.9%）が8割台半ばであった。職業相談業務の通算経験年数は「1年未満」（69.2%）が7割程度を占めた。

図表7-3-1 研修生のプロフィール



2 すり合わせTIPSの現場での有用性

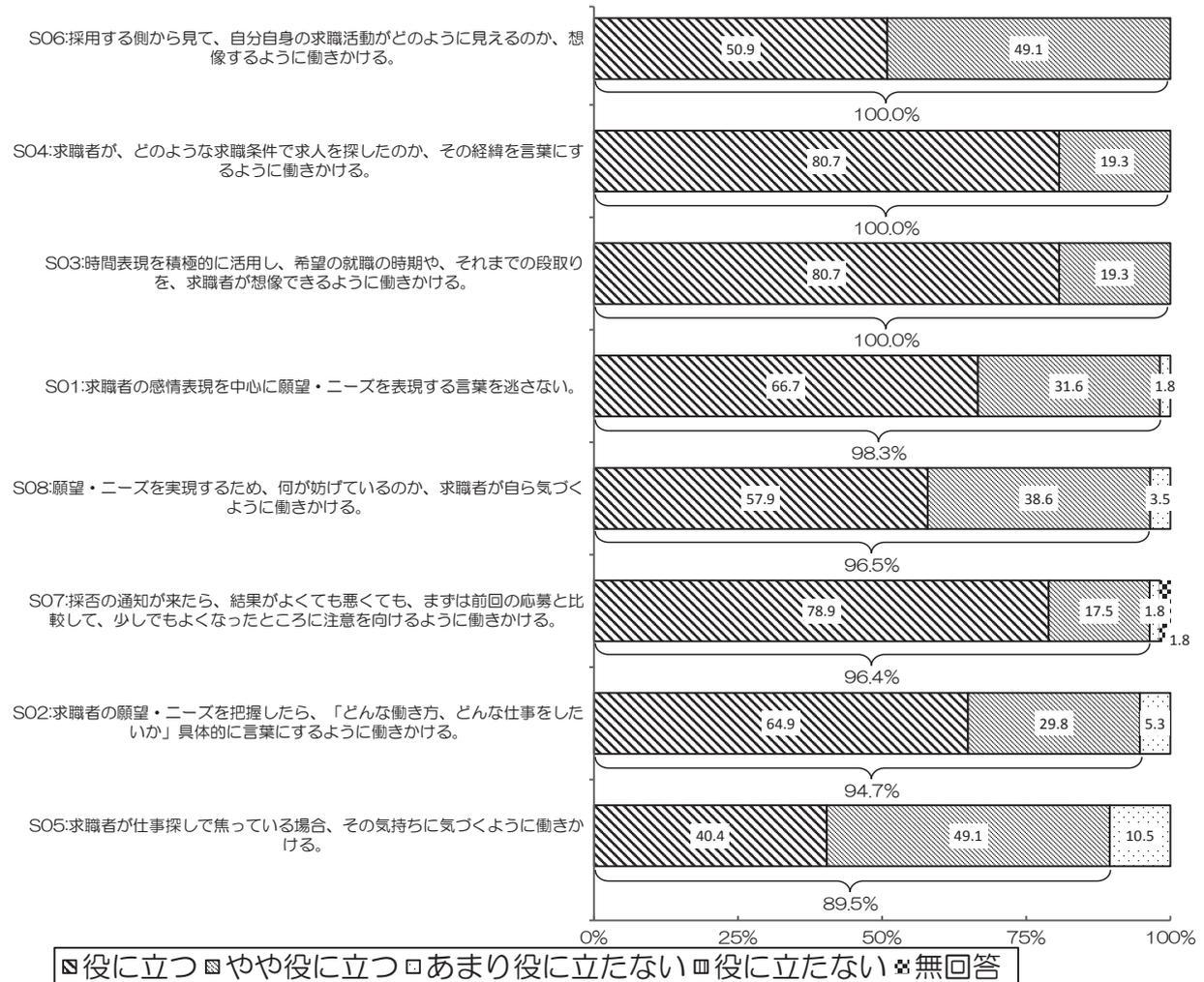
一つひとつのすり合わせTIPSについて、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法での回答を求めた。「役に立つ」と「やや役に立つ」の割合を加算した肯定的評価の割合の高い順に、上から並べた結果を図表7-3-2に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どのすり合わせTIPSも9割程度を超えていた。「採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける」「求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」は、いず

れも 100.0%であり、全員が肯定的に評価していた。ついで、「求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない」(98.3%)、「願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける」(96.5%)が続くが、いずれもほぼ全員が肯定的に評価していた。

図表 7-3-2 すり合わせTIPsの現場での有用性

(単位：％、N=57)



3 すり合わせTIPsの活用の困難性

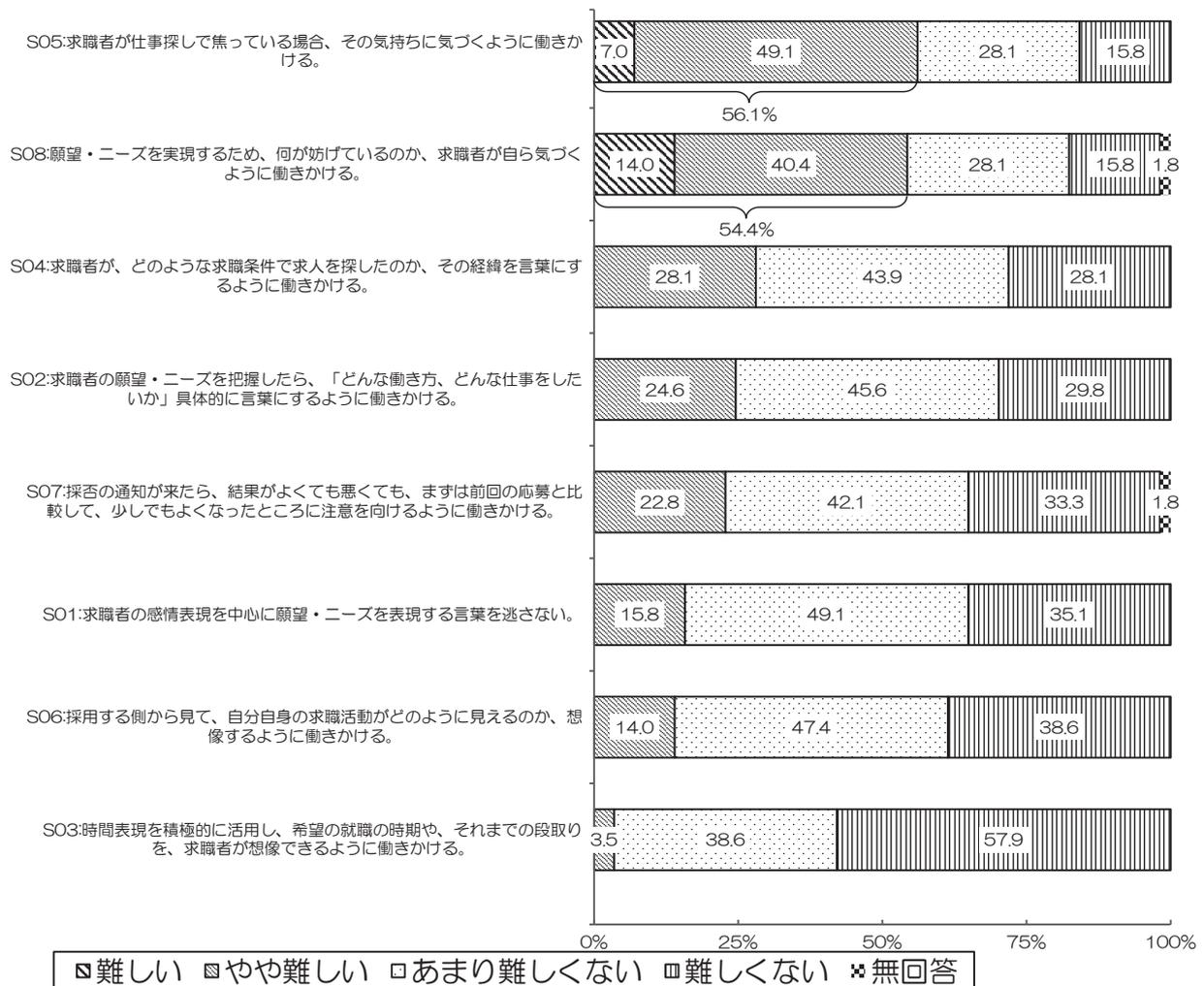
一つひとつのすり合わせTIPsについて、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。「難しい」と「やや難しい」の割合を加算した否定的評価の割合の高い順に、上から並べた結果を図表7-3-3に示す。「難しい」と「やや難しい」を合わせたTIPsの活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから半数近くを占めるものまで多様である。

「求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける」(56.1%)

が最も高く、ついで、「願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける」(54.4%)と続き、いずれも5割台半ばを占める。他のT I P s が3割を切るのに対し、これらの焦りや直面している問題への気づきを促すT I P s は活用に困難さを感じる職員の割合が高いと言えよう。また、これらのT I P s は、否定的評価のうち「難しい」と回答した割合も、他のT I P s が0%であるのに対し、それぞれ7.0%と14.0%を占め、困難さの程度も強いと言えよう。

図表7-3-3 すり合わせT I P s の活用の困難性

(単位：%、N=57)

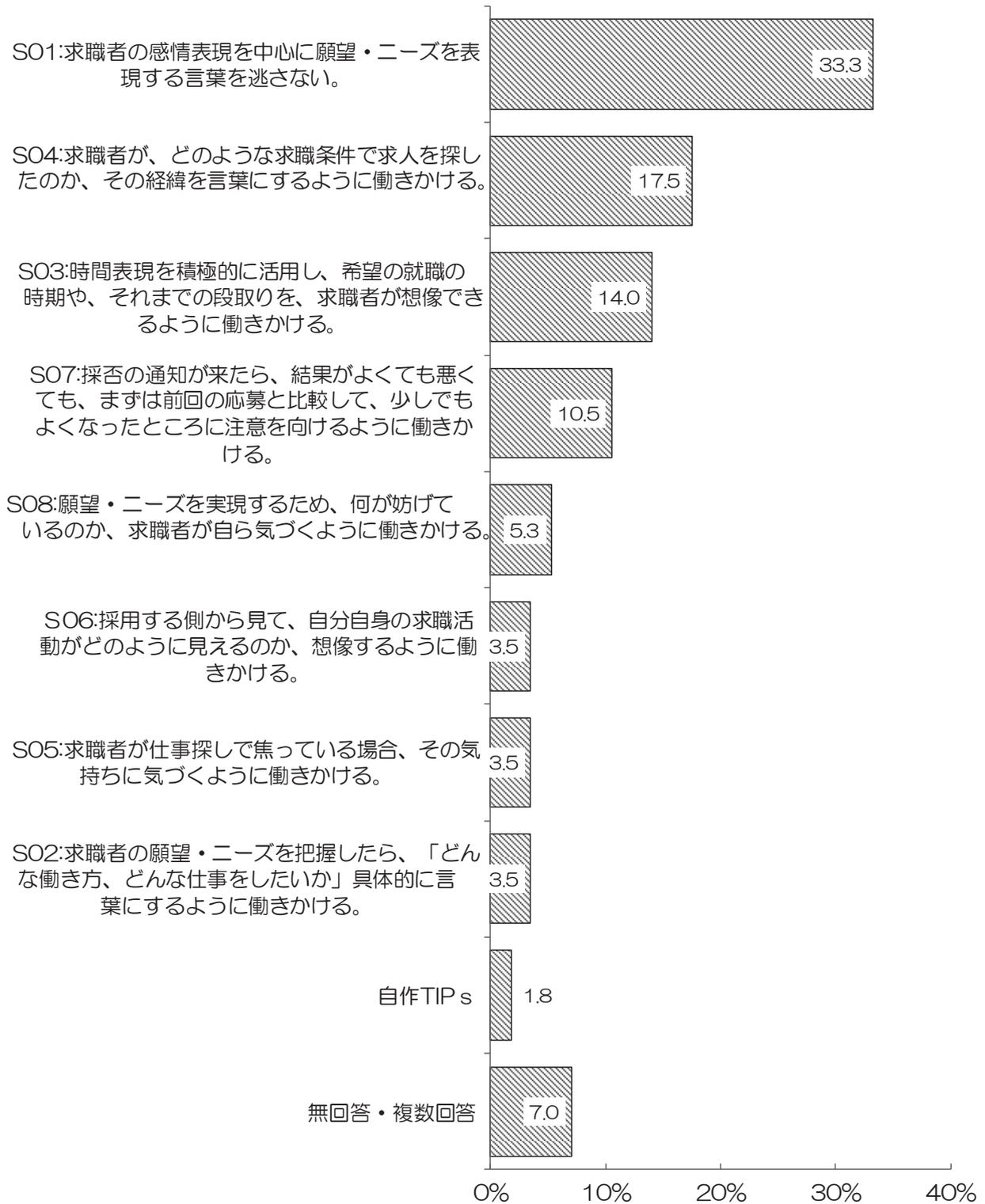


4 現場で取り組むすり合わせT I P s

すり合わせT I P sの中から、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表7-3-4に示す。「CLの感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない」(33.3%)が3割強を占め、最も高い。ついで、「CLが、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」

図表7-3-4 現場で取り組むすり合わせTIPs

(単位：%、N=57)



(17.5%) が 2 割弱を占め、「採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける」(10.5%) が 1 割程度で続く。他の T I P s はいずれも 1 割を切り、低かった。

第 4 節 すり合わせ T I P s に対するキャリアコンサルタントの評価

1 目的

労働大学の研修コースを利用し、研修生であるハローワーク職員にすり合わせ T I P s の評価を求めたところ、ほぼ全員が、すり合わせ T I P s が現場で有用であると評価した。しかし、現場での実施については、求職者に自身の焦りや直面している問題などに気づきを促す T I P s で半数近くの職員が難しいと評価した。

これらの評価者は職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、職業相談 T I P s を評価する上で偏ったものにならないよう、求職活動支援の実務経験が 10 年以上のキャリアコンサルタント 3 人に集まってもらい、すり合わせ T I P s について、現場での有用性や活用の困難性の観点から話し合うグループワークを実施した。「3 T I P s ごととの話し合いの整理」では、グループワークでの話し合いを文字起こしした逐語記録をもとに、一つひとつの T I P s ごとに、その内容を整理した。

3 人のキャリアコンサルタントのプロフィールを図表 7-4-1 に示す。複眼的な視点からすり合わせ T I P s を検討してもらうため、キャリアコンサルタントの選定に当たっては、強みとする求職者が重ならないように注意した。A さんは困窮者など生活面での支援を必要とする求職者、B さんは新卒者、C さんは高齢求職者をそれぞれ主な専門とする。

図表 7-4-1 相談員のプロフィール

メンバー	資格	主な求職活動支援の実務経験
Aさん	2級キャリアコンサルティング技能士	公共の就労支援機関で 10 年以上の経験
Bさん	1級キャリアコンサルティング技能士	大学のキャリアセンターで 10 年以上の経験
Cさん	一般財団法人健康・生きがい開発財団認定 健康生きがいづくりアドバイザー	公共・民間の就職支援機関で 10 年以上の経験

この話し合いには、事務局の 2 人も参加した。このうちの一人は話し合いの運営を担当した（以下「運営担当者」という。）。

2 方法

平成 29 年度 12 月 18 日の 15 時から 18 時までの 3 時間で、グループワークを実施した。グループワークでは、運営担当者が、一つひとつの T I P s ごとに、「第 2 節 すり合わせ T I P s の開発」に掲載された内容と同様な説明をしながら、T I P s がどのようにして効

果を発揮するのかを3分程度、説明した。ついで、キャリアコンサルタント同士で15分程度、話し合いの時間をつくった。ここでは評価を求めるのではなく、感想を中心に自由に話し合うことを求めた。その後、アンケート票を配布し、2分程度、現場での有用性と活用の困難性と有用性について評価を求めた。

アンケート票では、一つひとつのT I Pごとに、「相談の窓口で活用することが難しいですか?」（「活用の困難性」という。）と尋ね、「難しくない」から「難しい」までの4件法で回答を求めた。また、「相談をよりよくするために役に立ちますか?」と尋ね（「現場での有用性」という。）、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法で回答を求めた。

結果を図表7-4-2と図表7-4-3に示す。図表で灰色になっている箇所は、活用の困難性ならば「やや難しい」もしくは「難しい」と回答された難しいT I Pであり、現場での有用性ならば「やや役に立つ」もしくは「役に立つ」と回答された有用なT I Pになる。

8つのT I P sのうち、3人の専門家の評価が全て灰色もしくは白色になっているT I P sの割合を一致率として算出すると、活用の困難性は37.5%と低かったが、現場での有用性は62.5%と過半数を占めて高かった。このように一致率に差は見られたが、いずれのT I P sも難しいが有用であるという評価が過半数を占めた。

図表7-4-2 すり合わせT I P sの活用の困難性

		Aさん	Bさん	Cさん
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。	1	3	3
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。	3	4	3
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。	3	4	2
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。	3	4	3
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。	3	3	3
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。	4	4	2
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。	3	3	2
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。	3	4	2

注) 4件法の選択肢に、次のようにそれぞれ番号を付与した。「難しくない」(1)、「あまり難しくない」(2)、「やや難しい」(3)、「難しい」(4)である。

図表7-4-3 すり合わせTIPsの現場での有用性

		Aさん	Bさん	Cさん
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。	4	4	3
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。	3	4	2
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。	4	4	4
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。	4	4	2
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。	2	4	3
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。	4	4	3
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。	4	4	3
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。	4	4	3

注) 4件法の選択肢に、次のようにそれぞれ番号を付与した。「役にたない」(1)、「あまり役に立たない」(2)、「やや役に立つ」(3)、「役に立つ」(4)である。

グループワークでの話し合いを録音し、その内容を文字起こしした逐語記録を作成した。TIPsごとに、逐語記録のうち重要と思われる箇所を抜き出し、話し合いの内容を整理した。

逐語記録の抜き出しにあたっては、言葉の省略や前後の文脈がないなどのため、その意味がわかりにくい場合など、その記述を補ったり、冗長な表現を簡潔に記述した箇所がある。いずれも、[] で括り、その箇所を明示した。また、同じ意味の専門用語であっても、「オープンクエスション」「開かれた質問」など、その表現にばらつきがある場合、「開かれた質問」など専門用語を統一した。事務局の発言については、抜き出された話し合いの箇所の冒頭に【事務局】と明記した。

3 TIPsごとの話し合いの整理

(1) S01：求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない

キャリアコンサルタント同士の話し合いでは、求職者の願望やニーズを引き出すためには、求人票を活用する方法と、求人票から離れたところまで話を広げて膨らませる方法があるという考えが共有された。

ア 求人票を活用して願望・ニーズを引き出す方法

- ・ [やりとり例に見られるように、求職者の]「造園の仕事なんです」という話に至る流れはよい。ただ、この求職者は求人番号も控えている。よって、次の段階としては、求人票を提示しながら、それを材料として話を広げていくのもよいだろう。
- ・ 求職者は求人番号も控えてきており、求人がいったん脇に置かれてしまうと不完全燃焼感を抱くかもしれない。
- ・ [やりとり例に見られるように、] 求職者の言葉から願望やニーズをぼんやりであっても大まかに捉えていく方法もあるが、求職者が求人票を持ってきている場合は求人票を活用して深く捉えていく方法があるだろう。
- ・ まずは求職者本人が持ってきた求人番号に対してハローワークの職員が今どのような状況であるかを確認して本人に伝えるということは、一番の基本であり、必ずやらなければならないことであるとする。やはり求職者が一番関心を持っているから求人番号を持ってくるわけで、それに対してきちんと答えるということはハローワークでは皆しっかりやっていることだろう。
- ・ 求人票を活用して話を膨らませるというやり方が一般的なやり方であり、この [やりとり例] のようなやり方までは、職員は、そこまでは気が回らないのが現実なのではないだろうか。
- ・ ハローワークではまずは求人票を用いて話を進めていくのが常套手段であり現実的であると考えられる。このやり方をもう少し膨らませて、職員が自身の視野でなく、求職者の願望が出るような問いかけを行うことが重要。

イ 求人票から離れて願望・ニーズを引き出す方法

- ・ 職員の視点と求職者の視点をすり合わせるためには、ある程度は求職者から「自分はどうしたい、どうなりたい」という目標を話してもらわなければならない。求人票を材料にしてそこまで広げられる力が職員にあれば問題ないが、相談の中には、「[なぜ、応募したいのか?という問いに] こういう求人があったから、ああいう求人があったから」で終わってしまう場合も多い。
- ・ 職員によっては、求人票を見てしまうと、給与等 [の労働条件] に注意が行ってしまい、求職者が求職活動を造園の求人に広げるまでの様々なイメージにまで考えが及ばない場合もある。やはりここではしっかりと求職者のキャリア[プラン]を聞くという発想が大切である。よって、話を広げて膨らませてから、というところがとても大切であると考えられる。

求職者が持参した求人票を活用して、願望・ニーズを引き出す方法としては、以下のようなアイデアが出された。

ウ 求人票を活用して願望・ニーズを引き出具体的なアイデア

- ・ 求職者が求人票を持ってきた場合、「こういう仕事にあなたは関心を持っていらっしゃるわけですね」と話を振って「意思を確認し、求職者が」「そうなんです。やはりこういう仕事をやりたいんです」と「話に乗ってきたら、」「それでしたら今はこのような求人があります」と求人票を提示して、話を膨らませていく方法が可能であろう。
- ・ 求人票も1枚だけ持ってくる人と複数持ってくる人がいる。困難であるのは、複数持ってくる人のうち、とりあえず持ってきたということで、求人職種が全くバラバラである場合。その場合は、その求職者が何をしたいかはっきりしないため、時間をかけて話していくとよいだろう。持ってきた求人の職種がほぼ同じ場合には、この求職者は、このような仕事を希望するのだなということがある程度、わかるため、「あなたはこういう仕事を探していらっしゃいますか？」というふうに求職者の希望をはっきりさせていくというやり方も考えられる。

求職者と話を膨らませていくプロセスにおいて、話を展開していくための質問を行う際、意識して、開かれた質問を活用する必要性も示された。

エ 開かれた質問の活用

- ・ 求職者の発言に「[今までやっていた仕事に] すごい近い感じがして・・・」とある。その「すごい近い」という感覚を大切にするのであれば、それは、「どのように近いのですか？」と尋ね、もう少し具体的な言葉に落とし込むような質問の展開をするとよいだろう。そうすれば、求人票とより現実的に結びつけて話を展開していけるだろう。しかし、そうするとなると、[このTIPsの現場での活用の] 難易度は上がるだろう。特に初心者の場合には、「こういう感じかな？」と誘導してしまう危険性が高い。開かれた質問で質問していくのをせずに、職員が自分のイメージで質問を投げかけてしまう可能性が高いためである。
- ・ 【事務局】現場では、開かれた質問をして、相手を待つ前に職員側の方がいる程度、知識があるため、職員から言ってしまう場合が少なくない。職員に悪気があるわけではなく、親切心でどんどんイメージ化してしまうのだろう。職員が一生懸命だと思えば、求職者も意外と合わせてくる場合がある。「きちんと開かれた質問をする」と意識してやればできるようになるので、職員は自分が色々と知っていて話したい気持ちを抑えてでも、少し待つて求職者から「話を」引き出すというのをやった方がよいだろう。急がば回れである。職員は皆一生懸命に誠実にやっており、求職者が言語化できない場合は手伝いたくなってしまうことがある。しかし、お互いが目標を共有するというのは、[職員から求職者に] 一方的に目標を押しつけることではない。基本は、[目標は] 求職者から話すということだ。

職業相談の場で用いられる傾聴のテクニックは、求職者に共感的理解を示し信頼関係を構築するためだけではなく、傾聴により引き出した情報を、その先の職業紹介の場で活用することを念頭において行うべきとの視点も共有された。

オ 傾聴技法の活用

- ・ 初めて来訪する求職者にとってハローワークは敷居が高い場所であり、いきなり色々な話ではできないだろう。色々な形でうまく質問してもらえれば、職員と求職者の間に信頼関係ができ、「いや、実はこうなんだよ」という形で踏み込んだ話ができるようになると考えられる。ただ、やはり最初の段階から信頼関係の構築はできないものであるため、最初はスムーズにはいかない場合もあるだろう。
- ・ 【事務局】[ハローワークの現場で] 傾聴が[重視されるようになり、労働大学校等で盛んに傾聴訓練が行われるようになって]以降、ハローワークの職員は以前に比べて[話を聴くよう]にはなった[と思うが、研修研究の担当者としては、]聴いた情報をどのように加工して相談を組み立てるかというところの技術がまだ提示できていない[のではないか?]。傾聴で[話を聴く]ということはできるが、[今後は、]その[聴いた話]をどう利用するか、それがどう[希望の就職に]つながるのかという視点が重要になってくる[のではないか?]。

(2) S O 2 : 求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。

求職者が「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかけるノウハウとして、様々なアイデアが話し合われた。

ア 希望する仕事の概念を広げる

- ・ この段階で造園という仕事を限定的に絞り込み過ぎているように感じる。それよりも、今の段階では、例えば、「自然に接するような仕事」といったようにもう少し幅を広げた形で求職者の様々な考えを聞いたほうがスムーズにいくのではないか？

イ 希望する仕事の背景にある価値観へと掘り下げる

- ・ 求職者が具体的に「この職業です」と言っている場合の話の広げ方としては、例えば、「造園という形は初めてなんですけど・・・」と求職者が言った時に、「造園という形では、どんなところが自分にできるというふうに思いましたか?」「今までの経験につながるようなところはどの辺が

手がかりとなりますか？」と話を広げていくこともできるかもしれない。また、「これから自分として新しく身につけなくてはいけないことは何でしょうか？」「それを支える自分の価値観として、その仕事に就くことによる喜びとはどのようなものですか？また、前職ではそれほどのようなものでしたか？」といった問いかけをして、裏に隠れている求職者の軸になるような価値観まで掘り下げることができるとよいだろう。採用面接でアピールするには、その点をしっかり理解してこの求人を選んでいることが大切であるし、新しい仕事であれば過去の経験で出来るものばかりでなくそれをどのように自分は乗り越えるつもりでいるのかという覚悟も言えるといふと考える。

効果的な話の広げ方のポイントの一つとして、求職者の過去の仕事に結びつけて話を展開するという点があがった。

ウ 過去の仕事の経験との関連性から話を広げる

- ・ 事例では「造園という形では初めてなんですけど・・・」「初めてなんですか？」というやりとりがあるが、「初めてなんですか？」というところで[話を]切ってしまうのではなく、「初めての仕事[なので、]ご想像がつかないかもしれませんが、今までやってきた仕事とどのような所が関連していると思いますか？」と問いかけるのもよいかもしれない。
- ・ [やりとり例では、] 求職者としては、林業の仕事で働いていたが、家族の事情があり、やむなく他の県に転出する[ため、転職せざるをえなく]なったという流れ。本人は林業[の仕事を続け]たい。[しかし、] 転出先を調べたら林業の求人がない。そこで、苦肉の策として造園を持ってきた[のではないか]。その造園というのも思いつきで持って来たという感じである。ただ、本人からすれば、自然の中で働くような仕事をしたいという気持ちはあるかもしれない。そうすると、目先の[造園の仕事を探す]前に、今までやってきた仕事について、どのあたりに魅力があったかということを知ることが大切になってくるだろう。
- ・ 求職者の中には、[希望の仕事を]思いつきで話す方も少なくない。その思いつきにどのようにつき合うかがポイントとなるだろう。思いつきであるがゆえに、深まらない場合もあるし、思いつきだからこそ、そこから深めていけるようなやり方もある。深めていくためのやり方としては、過去の仕事との違いを聞くようにして、話を膨らませるといふのも一つのやり方である。

求職者の言葉で求職者の願望・ニーズを話してもらうことは、求職者に求職活動の主役であることを認識してもらう上でも重要であるという考えが共有された。

エ 願望・ニーズを話すことの重要性

- ・ 【事務局】 願望・ニーズを話してもらおうということは、求人に応募に関して、求職者に主役になってもらおうということ。求職者が持つ「やらされてこの求人を選んだ」という感覚 [が]、本人の願望・ニーズ [の感覚へと] 変 [わること] が自律型求職活動のポイントの一つである。よって、とにかく求職者に願望・ニーズを話してもらわないといけない。

職員が求職者に願望・ニーズについて話してもらいたいと考えていても、思い通りにいかない場合もある。その際の対応の一つとして、傾聴が有意義であるというアイデアも共有された。

オ 願望・ニーズを話してもらうためのノウハウとしての傾聴

- ・ [求職者に] 願望・ニーズ [を話す] という視点が抜けており、始めから自分の [置かれている現在の] 状況などを話し続けたり、とにかく [自分に] 合う求人がないか調べる [ことに終始したりする] スタイルの求職者もいる。その場合はなるべく本人に話してもらおうというやり方も一つの手である。人間というのは、だいたい1時間で疲れてくるので、その [1時間話し続けてもらったところ] で、「今まで1時間 [ぐらい話してもらいました] けど、あなたの希望としては、こうこう、こういうようなことを考えていらっしゃいますね？」と [問いかけて、] 軽く聞くと、「そうだ」とか「ちょっと違う」といった [反応が返ってきて]、ある程度、結論のようなものが出てくるものである。そうすると、「そのことについて、もう1回、一緒に考えましょう」と [促して、] 日を置いて [相談して] もよいだろう。必ずしも求人を紹介してもらおうと思っている求職者ばかりではなく、中には自分の置かれている現状を理解してもらいたいと思っている場合もある。
- ・ 求職者が不平不満を言っている、そこに本人は何を希望しているのかが必ず出てくる。それを職員がくみ取って求職者に伝え、次回はどうしましょうかと話をすると、「わかっているじゃないか」と言って気分よく帰っていく。不平不満のある求職者の場合には、職員は積極的に傾聴に努めるとよいだろう。

(3) S O 3 : 時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける

職員が時間表現を活用して、求職者の求職活動の期限を具体的に確認していくと、求職者の置かれている状況や本心など、さまざまな情報を得ることができるという考えが共有された。

ア 求職活動の期限を聞くことの効果

- ・ 「あなたはいつぐらいまでに就職したいですか？」[という質問] で、期限をどのぐらい考えているかということは、必ず相談の際に確認するようにしている。すると、「自己都合退職だから雇用保険が出ないので、すぐに働かなければ生活が厳しい」とか「半年後でいい」とか、求職者によって個人差が出てくる。よって、いつまでかということと、その根拠を聞くようにしている。
- ・ [求職者が]「早く就職したい」と[話す] 場合、その根拠として、今、生活が厳しいのだなということが[推測できる]。生活が厳しい[と確認できたら、その流れで、] どのぐらいまで収入が必要なかということも[聞くことができるだろう]。そうすると、「この求職者はパートでは無理でフルタイムを希望するだろう」という[感じ] で、他の[求職] 条件についても見えてくる[ようになる]。
- ・ 職員が時期を聞くことによって、求職者が自分では、あまり言いたくないようなことでも自然と話してくれることがある。例えば、「雇用保険を受給中である」「生活保護を受けているため活動をしなければならない」「育児休暇中だから何カ月先になる」などである。直接的には言いたくなかったことであっても、[求職活動の期限を聞くと、] その辺りのニュアンスが話の中から出てくるものである。
- ・ 相談の中で時間表現を[積極的に使ったり、注意を向ける] ことにより、求職者の本音と建て前の使い分けが見えてくることもある。求職者が求職活動の期限について話すことで、急に[求職活動上の問題が] 具体化し[たり]、シビアになる[ところがある]。[そう考えると、] 時間表現が出てきていない相談というのは、実は本音が語られていない可能性がある。

また、時間表現を活用することは、求職者の目標を整理したり、支援を効率的に行ったりする上でも有用であるとの考えが共有された。

イ 求職活動の段取りの整理

- ・ [仕事の希望] を実現するための段取りとして、当面のステップ[である] 今の生活を支える方法を聞き出すことで、今後、長期的に本当にやりたい仕事というのが見えるようになることもある。相談では、遠い目標と[ともに、その目標の達成に至るまでの] いくつかのステップ、目標や就職計画の作り方について支援が展開できるとよいのではないだろうか？
- ・ 【事務局】 時間表現は、長期、中期、短期の目標を整理する際にもよいのではないか？
- ・ 例えば、年に1回しかない試験の時期などが明確にあ[り、求職者が、それを認識できると]、求職者[は] のんびりしてはいられな[くなる]。よって、[求職活動の] 支援が効率的になる。

時間表現を活用し、求職者のさまざまな情報を得るということは、単に就職までの段取りを求職者が想像できるようになるということを超えて、求職者がその就職を希望するに至った背景や事情も含め、職員が求職者をよく知るきっかけになるという考えが示された。

ウ 就職時期の希望の背景にある求職者の事情を理解する

- ・ S03 では、「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」と表現されているが、[求職者が]「段取り」[を想像できるようになること] よりも、むしろ [職員が、] 就職の時期の希望がわかることにより、その「背景」[にある求職者の置かれている状況や事情が理解できるようになること]の方が重要なかもしれない。
- ・ [就職の時期の希望については、] 本人の [希望] と家族の [それ] が [一致しないことが] ある。その場合は、[求職者から、家族の希望に対し、]「どの辺りで妥協するのか？」という [こと] もよく聞いておかなければならないだろう。家族の問題なども含めて、[希望の就職時の時期についての不一致] の背景を聞くことが大切である。[そこには単なる時期のすり合わせだけでなく、] ご家族の視点や時間 [の考え方と] のすり合わせといった要素も入ってくるだろう。ここは時間をかけたほうがよいポイントである。

時間表現を使う上で留意すべき点として、以下のような意見が出された。

エ 職員の思い込みで求職者の時間軸を聞かない

- ・ 時間表現を使いこなすことは簡単ではないかもしれない。ただ単に時間表現さえ使えばよいということではない。
- ・ 最近はライフスタイルも多様になっている。今に合ったライフスタイルを想定した上で話を聞くという点を考慮していかなければ、求職者本人からすると職員が全く理解していないと感じてしまうようになるだろう。そうすると、ますます時間表現の背景を聞かなければならないということになる。
- ・ 女性の場合、[その人の持っている] 時間軸が [変化する] 方や、時間軸 [をどう置くか] について悩んでいる方も少なくない。[こういう方の場合、] 職員が [求職者の時間軸を理解することは難しく、職員は、] 思い込みをもって相談にあたるということも避けなければならない。例として、一般就労の母子家庭であるクライアントのケース [で、キャリアコンサルタント] としては就職を急いでいると考えて、求職者にその旨を伝えたところ、クライアントから、「シングルマザーと言え『生活が大変なので急いで仕事をしなければならない』と皆思うようだが、私の場合は前夫や実家からのサポートがあり、就労 [については] 全く急いでいない」と

言われたことがある。やはり相談は「自分の思い込みから離れて」傾聴ありきで、「クライアントの」時間軸を聴くというのが大切であろう。

(4) S O 4 : 求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。

ハローワークの職業相談において、求職者の求職条件を中心に支援を行うことは基礎的な部分であると同時に、長期的な目標や計画についての求職者の考えを聞きながら、現時点での求職条件についての話へと落とし込むことは、職員として高度なレベルが求められるとの考えが共有された。

ア 求職者のキャリアビジョンと求職条件の関係

- ・ 【事務局】 このT I P sのように求職条件を扱うということは、職業相談では基礎的な部分であ[り、様々なノウハウがあると思う]。しかし、「そういったノウハウを言葉にしたり、職場で共有する」技術がない「のが現状」かもしれない。
- ・ S O 3 の「求職者の」時間軸についての「話し合い」と同様に、やはり、「求職者の」ライフスタイルやどのようなことをやりたいかといった「就職の希望」に関わってくる「話である」。向こう5年間はこうしたい、「そこから先は」こうしたい、そのための準備として、今はこの資格を取ったりスキルを身につけたりして、次の本格的なステップに進みたいといったキャリアビジョンを、「求職者と」一緒に語る「ことができないと、求職」条件「は」絞り込めないと考えている。「求職者が自身のキャリアビジョンが」漠然としているうちは、今の「求職条件の」優先順位、5年後や10年後の優先順位が「はっきりと定まらない」可能性「が」ある。その辺りを聞き出すというかなり難易度が高くなるように思う。そうなると、やはり計画の部分で時間的な展望を聞いてから、求職条件のほうに話を落とし込むというやり方が考えられるが、高度なレベルになる。

求職条件の経緯をふり返ることは、求職者のこれまでの求職条件に関する葛藤と妥協の歴史をふり返ることであり、職員は求職者と一緒に、その道筋をたどっていくことが大切であるという考えが示された。

イ 求職条件の経緯をふり返り、求職者の葛藤や妥協を共有する

- ・ グループワークで参加者から求職条件を出し合ってもらい整理していくということを行ったことがある。そのワークはあまり難しいものではないが、求職条件として相反するような条件が

出てきた場合には、どちらを優先するのかを決めるのは簡単ではなかった。例えば、家族が皆忙しく、祖母の面倒を見られるのは自分しかいないため、自宅から通えるところの仕事を探しているというケース。近場で見つけた一般事務で妥協するか、将来的に祖母の介護が必要なくなり再就職する場合を考えて、遠方でも総合職の仕事にするか、という葛藤があったという話が出てきた。

- ・ 求職条件の経緯をふり返るといえるのは、そういった葛藤や妥協の歴史をふり返るといえること。求職者の葛藤の状況を意識して相談に臨み、ベターな道を探していく。葛藤を扱う上で明確な解決策はないが、これまでの筋道みたいなものを、求職者と一緒にとどっていくということが大切なことであろう。

職員が職業相談において、求職者の葛藤を扱うことは重要なことであり、求職者に葛藤を意識してもらうことに意味があるとの考えも示された。

ウ 求職条件の経緯をふり返り、求職者の葛藤や妥協を共有する

- ・ S04 では「経緯を言葉にするようにはたらきかける」とあるが、本当にキャリアストーリーまで一緒に考えていくような話になると簡単ではない。しかし、求職条件の経緯の中にある葛藤というのは、ハローワークの相談窓口においてもっと話すべきであると考えられる。そこからキャリアやライフバランスへと話が広がっていくし、求職者の価値観も広がっていく。
- ・ 求職条件における妥協のプロセスは、相手に任せるということ。話して体験しなければ納得しない。よって、経緯というものには体験も含めて取り扱う必要がある。
- ・ 基本は求職者に経験してもらわなければ分からないという発想がある。その中で、せっかく経験しても葛藤的なところを意識してもらうようにしなければ、その経験もスルーしてしまう。求職者の「やってみたい」という気持ちと現実との間の歩留まりを高めるためにT I P s が活用できると考えられる。

同じ職種での不採用をくり返す求職者に対しては、職員が共感的理解を示し寄り添うことで、求職者本人が現実を理解し受け止めるための支援ができるとのアイデアが供給された。

エ 求職条件を変えず不採用をくり返す求職者への対応

- ・ 同じ職種に応募しては不採用になるというように、[求職条件を変えず、不調を] くり返 [す求職者の] 場合、求職者 [から] 「そろそろ・・・」と本音が出てくることがある。その際には、職員はしっかりと求職者の話を聴いて気持ちをつかんで、[例えば、] 「そうですよね。今は [雇用] 情勢自体 [が] 厳しいですから」というような形で共感的理解を示すとよいだろう。求職

者本人は自身の状況について薄々気がついているだろうから、それを明確化していくために言葉尻を逃さないように注意するとよい。

- ・ 事務職に関しては、求人内容が多様であり、求職者に求人票を見せながら話す場合もある。医療事務、貿易事務、営業事務、単なる事務というようにさまざまな種類がある。また、パソコンスキルについては全く書かれていないものから、ワード、エクセル、パワーポイントと具体的に書かれているものもある。求職者に寄り添いながら、求職者が自分で、「事務職と言っても労働条件は多様であり、どの条件に興味や関心があるのか、」気がつくように求人票を使うこともできる。そこからさらに、求職者の価値観などを掘り下げていくと、これまで漠然と事務職を希望していたのが、「自分のスキルを生かして事務をやりたい」という思いが見えてくるようになる。
- ・ 一般事務という職種を希望する求職者はとても多いが、求人数は少ない。また、一般事務に対して「求人事業所が」求めるスキルは、パソコンスキル等、結構、高い。以前は、一般事務と言うと、比較的誰でもできるような仕事であったが、現在はとても高いスキルが求められる仕事に変わった。その点については、求職者のみならず、職員の側も理解しておく必要があるだろう。

(5) S O 5 : 求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。

専門家の議論においては、「焦り」というものにはいくつかの種類があるとの考えが示された。

ア ささまざまな「焦り」

- ・ 焦りということはいくつかの視点から解釈できる。一つは、仕事が決まらないという問題に対して時間的に焦っているという物理的な焦り。もう一つは、自分が何をしたいのか分からなくなってしまったという哲学的な焦り。他にも、自分は落ち着いてやりたいが家族から早く就職するよう口うるさく言われて「プレッシャーがかかり」ノイローゼ「のような感じになり」焦ってしまうとこともある。
- ・ 焦りを超えて、自分には無理だとあきらめに近い気持ちになる求職者もいる。そのように絶望感に近いような状態が、一番対処として難しいところだと思われる。

求職者に焦りが見える場合、職員のとるべき対応としていくつかのアイデアが示された。

イ 求職者が自分の気持ちに気がついていない場合の対応

- ・ 【事務局】相談に来ている求職者の中には、本人が自覚していない場合でも、たくさん求人を

持ってくるなど、職員から見て焦っていると感じられる方もいる。そのような場合は、求職者が自分の気持ちに気がついておらず自身の行動をコントロールできないところが問題であるため、自分の気持ちに気付いてもらうためには、例えば、[職員と求職者とが] 客観的に事情をお互いに共有しながら焦りを共感するというやり方もあるだろう。

ウ 焦りを抑えることで焦りにより生じる問題を防ぐ

- ・ 本当に生活が困窮しており住んでいる所を追い出されてしまうといった状況にある求職者の場合には、焦っている時にそれを自覚してしまうとさらに窮地に追い込まれることもあるだろう。[求職者の] 焦りの気持ちに気づくように [職員が] 働きかける前に、例えば、家賃に対する公的な援助について情報提供をするなどして「行動としてどうしたらよいか」を求職者に伝えることで焦りを抑え、焦りにより生じる問題を防ぐ方向で支援するのがよい場合もある。

エ 求職者の焦りのペースに乗らない

- ・ [求職者が] 焦っており持ってきた求人 [に次々と応募する] と言っても物理的に無理 [が] ある。そういう時には、職員から「たくさん受けたい気持ちはわかります」と伝えつつ、「これから書類をつくって面接対策をやる [ことを考える] と、そんなにたくさん応募すると結局、中途半端になってしまいますよ」と求職者に伝えることもある。自分の置かれている状況や作業量に無理があるということについて気づかせて、求職者自身の焦っている気持ちに気づかせるという方法である。
- ・ 求職活動において、‘下手な鉄砲も数撃ちゃ当たる’ というやり方は最もお金と手間がかかることである。それを求職者に伝えると、求職者も納得する人が多い。「自分のやりたい仕事で受かる確率の高い所から考えていきましょう。」と伝えると、求職者も「そうだな。」という感じになってくる。職員は求職者の焦りのペースに乗らないことが大切である。

(6) S O 6 : 採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。

専門家の議論においては、個別の企業ごとに採用担当者の視点に応じてアピールポイントをカスタマイズすることが大切であるとの考えが共有された。

ア 応募先に応じてアピールポイントを変える

- ・ 志望時も同様であるが、応募する先に応じて [求職者が] アピールするアピールポイントを変

えていかなければならないと考える。このような点を相談の中で求職者に合った形で実施できているかどうか見直しをするというのは、そう簡単なことではないと感じる。応募の職種や仕事の種類に応じて志望動機やアピールポイントも変えていくというところになると、相当きめの細かい支援が必要になるだろう。

- ・ 【事務局】 ハローワークの求人は多種多様であり〔面接に〕行ってみないとわからないことも少なくない。特に規模が小さな事業所になると、社長の個性が出てくる場合もある。
- ・ 履歴書で求められる内容だけを書けばよいというのではなく、履歴書〔に書いていること〕の裏にある〔ことが伝わるようにするために〕、採用する人が見るという視点で書かなければならない。その点は、生真面目な求職者〔の場合〕は書かないこともある。会社のことを考えて、会社がどういう人を求めているのか、そのためにはどういう資格を望んでいるのか、ということ想定して免許・資格〔に関する情報を〕書くということが一番大事である。

また、履歴書の書き方について以下のようなノウハウが共有された。

イ 履歴書の書き方に関するノウハウ

- ・ このTIPSは履歴書を書く際によく説明していることと関連している。例えば、求職者の中には免許・資格欄が空欄である方も少なくない。職員がなぜ空欄なのかと求職者に聞くと、「この仕事には関係ないから書きませんでした」と答える方が多い。ただ、そうしてしまうと、採用担当者は「この人は免許・資格に関心がない」と捉えてしまう。なので、空欄の場合は採用担当者から〔低く評価されてしまう〕と求職者に伝えるようにしている。可能であれば、その会社や仕事に関係ない資格であっても、できるだけ自分がこれまでにやってきたことを書くようにと指導している。「少しでも採用担当者が関心を持つように、できるだけ書くようにしてください。」「と伝えて〕指導する。
- ・ 「免許・資格の欄の一番上の資格は、採用担当者が一番関心を持つ〔のではないかとと思われる〕資格を書いてください。」と求職者に伝えている。〔免許・資格の欄から、〕はみ出るほど書いても採用担当者は見てくれない。やはり、採用担当者が関心のある資格に絞り込んで書いたほうが、見映えとしてはよいのではないかと説明する。
- ・ 採用担当者が一番関心を持ってくれるのは、「現在〇〇の資格について勉強中です」というフレーズ。これについても履歴書に書くように〔求職者に〕勧めている。
- ・ 免許・資格については、〔以前取得した〕古いものでも、〔最近取得した新しいもの〕でも〔よいので、〕できるだけ「自分はこれだけ勉強していますよ、あなたの会社にお役に立てますよ」ということをアピールできるように書くよう求職者に伝えている。

また、求職者がアピールポイントを検討する際に、職員の助言や支援が鍵になるとの考え

も共有された。

ウ 職員の積極的な助言の重要性

- ・ 事例にあるように、製造の仕事を希望しているがパソコン関係の資格ばかり書いているというのは、職員が「できるだけ持っている資格を書きなさい」と言っているからこうなっているものとも考えられる。例えば、パソコン関係の資格はたくさん持っていたとしても、1つか2つぐらいに絞り込めばもっと整理できるのかもしれない。この辺りは、求職者が自律的に考えるというよりも、職員が積極的に助言・アドバイスしてよい領域と考えられ、職員がいかに企業のことを知っているかということにかかってくる。
- ・ 履歴書に関しては、はみ出るぐらいにたくさん書いて褒められたというケースもある。職種と関係ないものであっても、これだけの資格を取るということはそれなりに勉強も必要であるから勉強熱心だと捉えてもらい、それが効を奏してうまくいく場合もある。仕事によってはピンポイントで書かなければ「まとめられない人間だ」と捉えられてしまうこともあるし、会社の規模にもよる。そうなると、職員からの助言の仕方が難しくなってしまう。
- ・ 「企業から求められるもの」と「自分のアピールできるところ」とを突き合わせて何を書けばよいかを検討する必要がある。
- ・ 【事務局】それは型どおりにはいかないが、さまざまな視点があるということは、職員から求職者にいくつか言ってあげる必要がある。

エ 求められる求職者の自律性

- ・ 面接において履歴書にダラダラと書いていると批判されたとしても、「私はこれをアピールしたいのです。」と、求職者から言えればよいだろう。その点については、職員から助言するのではなく、求職者本人に考えてもらう必要があり、自律型といえる。
- ・ 履歴書に書くのであれば、それによって何をアピールしたいと考えているのかというところまで求職者に聞くのがよいだろう。
- ・ 【事務局】採用する側がどう見るのかということ伝えつつ、職員が求職者と一緒に考えるスタンスでの支援ということになる。
- ・ これまでは一般論でやってこられたが、今や[一般論は、]千差万別となった企業側ニーズに、もはや合わなくなっているということに職員も気がつく必要がある。以前は一般論で対応していれば、どの企業の採用にも対応できていたが、今は企業の求めるスキル一つとっても様々なバージョンがある。たとえ、求職者が最新のMOS検定の資格を持っていたとしても、企業側がそれを使っていなければ役に立たない。その場合は、例えば、「パソコンスキルが必要なので、昔のものから書いてあります」と面接で一言添えて、[採用担当者である]相手に分かるように

説明できればよいのだろう。

- (7) S07：採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。

専門家の議論においては、ふり返りの際にはプラスの発想に転換させることが重要であり、挨拶など初歩的なところから入っていくとよいというアイデアが共有された。

ア プラスの発想への転換の重要性

- ・ 採用面接のふり返りでは、どうしても「何がよくなかったか？」と聞いてしまう職員も少なくない。求職者側もそうである。ダメ出しをして改善してもらおうというのではなく、よかったところを聞くようにするというのが最も難しい所であろう。自分のくせをプラス思考に切り替えるということが重要な所である。
- ・ [求職者に] よくなったところに注目 [してもらおう] だけではなく、求職者が自分でよくなったと思っている点について、実は運や状況によるものだという考えも示して、発想を転換させる [とよいだろう]。そうすると、求職者も前向きになり、「一度や二度不採用になってもどうってことはない」という気持ちになり [採用面接に] 受かるようになる。
- ・ いろいろな悪い要素の中でも、きっとどこかによいところや変わったところがあるはずであり、そこに目を向けようという [考えで支援する]。

イ ふり返りのスタートは初歩的なところから

- ・ 面接のふり返りでは、まずは挨拶のことから聞き、「挨拶はうまくできましたか？」「相手の顔、見えましたか？」というような形で、まず本人に少しでも自信をつけさせるような [ことを] 聞いていく。挨拶のように [初歩的で] 話しやすいところから [話を] 持っていくと、求職者は話しやすくなる。それから徐々に、「どんな質問が出ました？」と面接の内容に入っていくと改善点が見えてくる。

また、ふり返りの際に留意すべきこととして以下の視点が共有された。

ウ ふり返りの際の留意点

- ・ この事例では「前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向ける」とあるが、女性の場合には、面接でセクハラやパワハラに当たるのではないかととれること（結婚する

予定や子供を持つ予定など)を聞かれ、それに答えたところ不採用になったケースもある。その場合は比較ができないし、思い出すことで落ち込んでしまうこともある [ので気をつける必要がある]。よって、「前回の応募」という表現ではなく、「以前の応募」という表現の方がよいかもかもしれない。

- ・ 前の応募の方がよかった場合もあるのではないだろうか。求職者個人としてはレベルが上がっていても、[今回、不採用となった] 企業 [は] 規模が大きく応募者も多かったため不採用となったということもあるだろう。

(8) S O 8 : 願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

キャリアコンサルタントの議論においては、求職者が自身のイラショナル・ビリーフ²⁸に気がつくように職員が支援していくことの重要性が共有された。

ア イラショナル・ビリーフであることの気づきを与える

- ・ このT I P sは本質的には[求職者が持つ]イラショナル・ビリーフの指摘であると考えられる。問題を[直接的に]言うのではなく、それがイラショナルであるということをCLに気づかせるというやり方で対応するのがよいのではないか。
- ・ 現実にこのようなケースは多く、特に中高年の方というのは前の仕事を引きずるため、前の価値観に基づいて次の職場を考えようとする[場合がある]。よって、前職の給与の○掛け[の給与が欲しい]という考えが出てくる。しかし、現実のハローワークでの求人は[前職での給与水準]とは関係のない給与体系であり、10何万とか20万というような形が一般的である。現実を見てもらい、それにおいて自分はこれからどのような形で生活設計をして、どのような形の人生を歩みたいのかということを考えるためには、[現実を見ることでギャップに気がつくといった]ショックも必要なのではないかと考える。

また、イラショナル・ビリーフに気づいてもらうための具体的な方法としていくつかのアイデアが示された。

イ 求人票を活用し気づきをあたえる

²⁸ イラショナル・ビリーフ (irrational belief) とは、心理療法の一つである論理療法の中心概念である。現実の受けとり方は人それぞれだが、その受けとり方の中で、おかしい受けとり方をイラショナル・ビリーフという。おかしい受けとり方とは、事実ではなかったり、論理性に欠けていることをいう (國分, 1980)。

- ・ 現実に気づいてもらうためには、一緒に求人を探しながら気づいてもらうという方法がある。「今こちらにあります求人はこういうところですので、ちょっとご自分で見ていただけないでしょうか」という形で求人を提示する。
- ・ 中高年の方を対象にしたセミナーにおいては、求人票のコピーを幾つか配って回覧して、このように厳しいのが現実なのですよとはっきり伝えるようにしている。
- ・ このT I P s はとても必要なことであるが、それと同時に職員のスキルも問われるものとなるだろう。求職者の中にはカッとなる人やおこる人もいるだろうから、対応が難しいだろう。
- ・ 【事務局】安全な方法としては、職員が求職者と一緒に求人票を見ながら一緒に探すというやり方になるだろう。また、セミナーのように集団で行う際は、パンフレット等で全体に渡すというやり方も考えられる。

ウ プライドの問題に対する傾聴技法の有用性

- ・ 求職者の話を聞いていくと、問題の本質は違う所にある場合がある。プライドの問題である。特に、現実に出ている求人票というのは、最低賃金に近い。「自分は今までこれだけやってきたのに、最低賃金で雇うとは許せない」といったプライドの問題が関わってくる。それだけ求める方というのは聡明な方であるため、現実は分かっている。しかし、現実に対するやるせない気持ちを[職員に]ぶつけてしまうのだろう。その際の職員の対応としては、求職者に話してもらうという方法をとるのがよいだろう。やるせない気持ちを傾聴するという方法である。

4 考察

すり合わせT I P s の「活用の困難性」についての評価は、3名の専門家により意見が分かれる結果となった（図表7-4-2参照）。しかし、中には3者ともに難しいと判断したもの（「やや難しい」もしくは「難しい」と回答したもの）もあり、具体的には、S02「求職者の願望・ニーズを把握したら、『どんな働き方、どんな仕事をしたいか』具体的に言葉にするように働きかける」、S04「求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」、S05「求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける」の3つのT I P s である。

S02とS04に共通することは、職員が「求職者が言葉にするように働きかける」ということであり、うまく求職者の考えを‘引き出す’という職員のスキルである。言葉を引き出すためには、求職者が何気なく発した言葉をきっかけにして話を広げていく必要がある。また、ただ広げるのではなく、時に求職者が意識的にも無意識的にも直面したくないと考える事項をも取り扱う必要がある。さらに、それを求職者が求職活動を前向きに捉えて取り組むための原動力へと変えていく必要も生じる。これらにおいて、職員の力量が問われるということであろう。

S05 については、「焦り」というものにいくつかの種類があるということや、求職者に焦りが見える場合の対応として複数の方法が考えられるという点に困難さがあるのかもしれない。求職者に対して「あなたは焦っている」ということを、職員が気づかせるという方法以外にも、焦りの元になった課題への対応策を教示して焦りを抑え、焦りにより生じる問題を防ぐように支援するという方法もある。求職者の性格や置かれている状況などに応じて、様々な対応が求められると言えるだろう。

「現場での有用性」については、いずれのT I P s も役に立つと評価するベテランのキャリアコンサルタントが多数派となった（図表7-4-3参照）。興味深いのは、ベテランのキャリアコンサルタントが一致して「活用の困難性」が高いと判断したS02、S04、S05については、現場での有用性の評価がやや低くなるという点である。これは、活用する上で、職員の力量が問われ困難性が高いものは現場での使い勝手はやや悪くなる、という自然な結果が出たものと捉えることができるだろう。

すべての専門家が「役に立つ」と評価したのはS03「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」である。時間表現の活用は、時に求職者の本音を引き出すためのツールとなる。また、期限を区切ることにより長期・中期・短期といった様々な期間の計画をより現実的に具体的に立てられるようになるだろう。期限を認識することで、限られた時間の中で確実に目標に到達するために職員が効率的に支援の内容を行えたり、求職者もそれに応じたりすることも考えられる。それらの点が評価されたのではないだろうか。

最後に、職業相談・紹介業務を通して、求職者が抱くイラショナル・ビリーフなど求職者にとって直面することが難しい事項を扱う場面もあると想像する。その際には、職員が共感的理解を示し求職者に寄り添いながら支援していくというのが、他分野の相談とも共有する基本スタイルであろう。しかし、ハローワークにおける職業相談においては、「求人票」も相談のためのツールとして活用できるということがキャリアコンサルタントの議論から示されている。

第5節 小括

本章では、自律型求職活動モデルの実用可能性を検討するため、その工程品質の基準を、職業相談・紹介業務でのノウハウへと落とし込んだすり合わせT I P sを作成し、その評価を研修生に求めた。その結果、いずれのT I P sでも、ほぼ全員が現場で有用であると評価した。現場での活用については、8つのT I P s中6つのT I P sで、いずれも過半数の研修生が活用は困難ではないと評価した。残りの2つのT I P sは、求職者に自身の焦りや直面している問題に気づきを促すT I P sであり、活用は困難であるという評価が過半数を超えた。

研修生は職業相談・紹介業務の経験の浅い者が中心であったことから、すり合わせT I P s の評価が偏ったものにならないよう、求職活動支援の実務経験が10年以上のベテランのキャリアコンサルタント3人に集まってもらい、T I P s について話し合うグループワークを実施し、現場での有用性や活用の困難性の評価を求めた。その結果、3人のベテランのキャリアコンサルタントの評価は分かれるものの、全てのT I P s について、現場で有用であるという評価が多数派であった。しかし、活用の困難性については、全てのT I P s について、困難であるという評価が多数派であった。

このように現場での有用性については、研修生とベテランのキャリアコンサルタントのともに、いずれのT I P s も有用であるという評価が多数派であったのに対し、S05とS08を除く6つのT I P s で、活用の困難性については両方で多数派となる評価が割れる結果となった。

ベテランのキャリアコンサルタントのグループワークでの話し合いのうち、T I P s の活用の困難性と関連する発言を拾い上げると（**図表7-4-4参照**）、どのような求職者に、どのようなタイミングでT I P s を活用するのか、具体的に、その困難性が検討されていたことが理解できる。また、T I P s の活用状況によって、その期待する効果が違ってくることが前提として話し合われていたことが理解できる。つまり、ベテランのキャリアコンサルタントは、T I P s の実施だけでなく、活用の際の状況判断を重視していたことが理解できる。職業相談・紹介業務の経験の浅い研修生にとっては、こういった状況判断の難しさに対する認識が弱かったことが考えられよう。

図表 7-4-4 すり合わせT I P sの活用の困難性に関わる発言の例

S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。
	<ul style="list-style-type: none"> ・困難であるのは、[求人票を]複数持ってくる人のうち、とりあえず持ってきたということで、求人職種が全くバラバラである場合。その場合は、その求職者が何をしたいか、はっきりしないため、時間をかけて話していくとよい。 ・初めて来訪する求職者にとってハローワークは敷居が高い場所であり、いきなり色々な話はできないだろう。
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・求職者の中には、[希望の仕事を]思いつきで話す方も少なくない。その思いつきにどのようにつき合うかがポイントとなるだろう。 ・[求職者に]願望・ニーズ[を話す]という視点が抜けており、始めから自分の[置かれている現在の]状況などを話し続けたり、とにかく[自分に]合う求人がないか調べる[ことに終始したりする]スタイルの求職者もいる。その場合はなるべく本人に話してもらおうというやり方も一つの手である。
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・時間表現を使いこなすことは簡単ではないかもしれない。ただ単に時間表現さえ使えばよいということではない。 ・最近はライフスタイルも多様になっている。今に合ったライフスタイルを想定した上で話を聞くという点を考慮していかなければ、求職者本人からすると職員が全く理解していないと感じてしまうようになるだろう。
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・求職条件の経緯をふり返るといのは、・・・葛藤や妥協の歴史をふり返るといこと。求職者の葛藤の状況を意識して相談に臨み、ベターな道を探していく。葛藤を扱う上で明確な解決策はないが、これまでの筋道みたいなものを、求職者と一緒にたどっていくということが大切なことであろう。
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・本当に生活が困窮しており住んでいる所を追い出されてしまうといった状況にある求職者の場合には、焦っている時にそれを自覚してしまうとさらに窮地に追い込まれることもあるだろう。 ・職員は求職者の焦りのペースに乗らないことが大切である。
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・応募する先に応じて[求職者が]アピールするアピールポイントを変えていかなければならないと考える。このような点を相談の中で求職者に合った形で実施できているかどうか見直しをするというのは、そう簡単なことではないと感じる。 ・これまで是一般論でやってこられたが、今や[一般論は、]千差万別となった企業側ニーズに、もはや合わなくなっているということに職員も気がつく必要がある。
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・採用面接のふり返りでは、どうしても「何がよくなかったか？」と聞いてしまう職員も少なくない。・・・ダメ出しをして改善してもらおうというのではなく、よかったところを聞くようにするというのが最も難しい所であろう。 ・前の応募の方がよかった場合もあるのではないだろうか。
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。
	<ul style="list-style-type: none"> ・このT I P sはとても必要なことであるが、それと同時に職員のスキルも問われるものとなるだろう。求職者の中にはカッとなる人や怒る人もいるだろうから、対応が難しいだろう。 ・求職者の話を聞いていくと、問題の本質は違う所にある場合がある。プライドの問題である。 ・現実に対するやるせない気持ちを[職員に]ぶつけてしまう。