

欧州の公共雇用サービス機関（PES）におけるキャリアガイダンス： 傾向と課題

第1章： PES とリスボンアジェンダ

1.1. 背景の説明

1.1.1. この数年、キャリアガイダンスの分野は多大な政策的関心を引き付けてきた。この分野について主要なレビューが3回行われた結果、教育と労働市場の両セクターで、キャリアガイダンスサービスの全体像を細部にわたり掘り下げて把握することができた。最初に行われたのは、2001年にOECDが14カ国を対象に実施したレビューであった。¹ 続いて、欧州委員会の専門機関の委託による調査研究が実施され、まず、当時のEU加盟決定国と加盟準備国11カ国を対象としたレビュー（欧州研修財団）、続いて、当時のEUの全加盟国25カ国とEEA4カ国を対象としたレビュー（CEDEFOP）が行われた。一方、世界銀行は中進国に的を絞ったレビューを実施した。² このすべてのレビューでOECDが開発した同じ調査手段が用いられたため、合計37カ国を網羅する、キャリアガイダンス政策に関するこれまでで最も広範にわたる統一的な国際データベースの生成が促進された。³ 各レビューについては報告書が発表されて広く配布され（OECD, 2004; Sultana/European Training Foundation, 2003; Sultana/CEDEFOP, 2004; Watts & Fretwell/World Bank, 2004）、国内レベルと国際レベルのフォーラムで活発な政策討論を引き起こしてきた。⁴ また、OECDと欧州委員会が共同出版した『政策立案担当者のためのキャリアガイダンス・ハンドブック（*Handbook for Policy Makers*）』（OECD/CEC, 2004）により、調査研究と政策的含意の連携が大いに強化されてきた。

1.1.2. 雇用・社会問題・機会均等総局とPESネットワークの代表から共同委託された本調査研究は、これまでのレビューを土台としながらも、特に公共雇用サービス機関（PES）を通して労働市場で提供されているキャリアガイダンスサービスの考察に焦点を当てている。欧州雇用戦略（EES）の導入時より稼働し、定期的に共同声明を出してきた欧州公共雇用サービス機関ネット

¹ OECDのレビューへの参加国は、オーストラリア、オーストリア、カナダ、チェコ共和国、デンマーク、フィンランド、ドイツ、アイルランド、韓国、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、スペイン、イギリスである。

² 世界銀行のレビューに参加した国は、チリ、ポーランド、ルーマニア、フィリピン、ロシア、南アフリカ、トルコであった。ポーランドとルーマニアはETFの調査の対象でもあったが、世界銀行のレビューには、OECDのレビュー同様視察が含まれていた。

³ このレビュープロセスは、現在、欧州研修財団によって西バルカン諸国にも拡張されている。

⁴ レビューの重要な成果と得られた主な教訓については、Watts & Sultana（2004）を参照のこと。

ワークは、2002年に関する共同声明で、行動計画作成プロセスを中心とする PES の活動におけるガイダンスの役割の重要性を強調した。これを受けて雇用・社会問題・機会均等総局 (DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities) は、雇用奨励措置 (Employment Incentive Measure, EIM) のリソースを、キャリアガイダンスとキャリアガイダンスが EES の実施をどのように促進するかに関する調査の支援に向けてることを決定した。⁵ 本調査研究は、調査対象として EU25 カ国にアイスランド、ノルウェー、スイスを加え、ガイダンスサービスの提供について、各国レベルの活動および実践事例と共に、国を超えた広域的なガイダンスサービス提供の傾向と革新的取り組みの事例を明らかにしようとしている。

1.1.3. なぜ今欧州の PES で実施されるキャリアガイダンスサービスに目を向けるのか、その適時性は、次のような相互に関連し合う幾つかの重要な要素との関連で理解することができる。

1.1.3.1. 第一の要素は、アムステルダム条約の新条項に基づいて 1997 年 11 月のルクセンブルク雇用サミットで欧州雇用戦略⁶ が初めて導入されて以来、この戦略が PES 全般——個別的雇用サービスととりわけキャリアガイダンス——に及ぼしてきた影響である。これについては、EES のガイドライン 1 が特に大きな影響を及ぼしてきた。このガイドラインは長期失業の予防とアクティベーション（就労に向け活動的にすること）〔※要旨中の訳注参照〕を重視し、加盟国に対して、「失業の早い段階ですべての求職者が早期にニーズを特定することができ、アドバイスとガイダンス、求職活動の支援、個別行動計画などのサービスを受けることができるようにすること」（2003/578/EC）を義務付けている。こうして特定されたニーズに基づいて、労働市場で最も不利な状況にある人々に特に配慮しつつ、求職者のエンプロイアビリティ（雇用されうる能力）を高める実効的かつ効率的措置を受ける機会と社会への統合の機会が求職者に与えられるようにすべきである。通常、

⁵ EMPL/EIM 委員会/006-2004 年 5 月改訂：委員会の雇用分野の奨励措置——2003 年 11 月 13 日の委員会会議——2004 年業務計画を参照。委員会が採択した活動実施のための総合ガイドライン (General Guideline) に沿って「拡大 EU の各国 PES のガイダンス活動に関する調査は、長期失業の予防とアクティベーション（就労に向け活動的にすること）に関する EC ガイドラインに関連して現在開発中の PES サービスモデルの精緻化に貢献するであろう。ガイダンスは個別行動計画を構成する分野であり、PES のさまざまな役割（職業仲介、求職活動支援、職業訓練や職業体験スキームなどの活動的措置 (active measures) への誘導）を取り込んで全体として効果的な活動を形成する分野である。本調査研究によって、この分野の各国 PES の活動と実践事例に関する体系的データの収集が可能になり、各国が新しいサービスモデルを開発する場合に、各国 PES にとって重要な情報源になるであろう。」

⁶ EES の大半はマイクロレベルでの労働市場への介入で構成されており、EES は、加盟国が EU レベルで支持しなければならない雇用政策の優先事項の方向付けをし、その調整を図るための主要なツールである。このような調整は、雇用ガイドライン、各国行動計画、共同雇用報告、国別勧告などの多様な仕組みによって実施される。EES は 1997 年の始動以来幾度も見直された。最近の見直しは、持続的経済成長、雇用の増加と質の向上、社会的統合という 2010 年までのリスボン目標との整合性を高めるためのものであった。

このガイドラインに沿った活動は求職者のための個別行動計画という形で実施される。行動計画作成の取り組みには、厳密な意味でのキャリアガイダンスだけでなく、職業仲介（brokerage）、求職活動の支援、職業訓練や職業体験スキーム（job schemes）といった活動的な措置（active measures）への誘導など、キャリアガイダンスに関連づけられるような要素も含まれる。⁷ この報告書を読み進むにつれて分かるように、ガイドライン1に沿うべく、キャリアガイダンスサービスの提供範囲と提供方法を大幅に変えた PES もあった。新規加盟国（NMS）の多くがこのケースに該当する。ハンガリーやポーランドなど、世界銀行などの機関から支援を受け、加盟のかなり前からキャリアガイダンスに投資してきた国もあるが、それ以外の多くの新規加盟国では、中央経済計画とそれによる労働力配置の歴史により、キャリアガイダンスサービスは、無意味になったとは言わないまでもその妥当性は損なわれたと言えるであろう（Sultana, 2003）。そこで、このような状況の推移を検討し、リスボン戦略に沿って新しい欧州雇用ガイドラインのために 2003 年に理事会が定めた三つの包括的目標——完全雇用（full employment）、労働の質と生産性（quality and productivity at work）、社会的統合・包摂の強化（strengthened social cohesion and inclusion）——に照らしてキャリアガイダンスサービスの有効性を評価することが重要になっている。

- 1.1.3.2. PES での雇用とキャリアガイダンスのサービスの提供に影響を及ぼしてきた EES のもう一つの側面は「個別的サービスモデル」の広範な採用である。個別的サービスモデルはガイドライン1に組み込まれているものであるが、独立したモデルとしてさらに精緻化する価値のあるモデルである。専門家グループの報告書（2002, pp.10-11）で指摘されているように、PES でのガイダンスとカウンセリングへの関心の増大は、「指示的なアプローチ（directive approach）から利用者本位でサービス意識のあるアプローチへの」移行および「サービス利用者の自主性の最大強化とエンパワメント」に関連した「サービス利用者の動機づけ」の重視と関連がある。個人や集団の特定のニーズへの感応性と対応力の強化を必要とするサービスの個別化は公共雇用サービス機関を現代化しようとする広範な取り組みの一環を成すものである。現代化の取り組みはこの10年間勢いを増してきた。それは主に EES に呼応してのことであったが、政治的・経済的環境の中の要素に対する反応でもあった。⁸ 中でも重要な要素は、PES のサービスを求める市民のプロフィー

⁷ 給付資格のモニタリングが含まれる場合もあるが、本調査研究では、このような活動はキャリアガイダンスに関連していると考えていない。

⁸ 「公共雇用・訓練サービスの刷新」に焦点を当てたセミナーに関してベルギーの FOREM が発行した報告文書（2002）では、次の4つの事項を PES の現代化に影響を及ぼした背景要因として挙げている。[a] 労働市場の機能の変化：グローバル化、サービス経済の発展、知識社会によってキャリアパスが根本から

ルがますます多様になってきていることである。PES のサービスを求める市民には求職者が含まれているが、求職者は様々な背景を持ち、ニーズも多様である。リストラの危機にある労働者もいれば、キャリア開発のプランニングの支援を求める市民もいる。さらに幅広く、地方や国のレベルだけでなく欧州レベルも含めた雇用と訓練の機会に関する情報サービスの利用を希望するカテゴリーの市民——学生から高齢労働者まで含まれる——もいる。個別的サービスモデルの課題は、利用者のニーズによりきめ細かく対応するようにサービスの提供を調整すること、利用者から見て提供されるサービスを一貫性のある分かりやすいものにする、財政的な制約の中でサービスを拡大し多様化する方法を見出すことである。個別的サービスアプローチの実施という広く掲げられた目標に欧州の PES で実施されている雇用サービスとキャリアガイダンスサービスがどのように——そしてどの程度——対応してきたかを評価し、欧州の PES が直面してきた困難と実施してきた革新的対応策を明らかにすることが重要である。

- 1.1.3.3. この報告書の適時性を浮き上がらせるもう一つの理由は、全体の就業率を70%にするというリスボン戦略の2010年を期限とする目標の達成に向けた欧州連合のこれまでの進展状況と関わりがある。EUは2005年を達成期限として掲げた就業率67%という中間目標を達成することができなかった。景気が後退する中、2003年春の理事会で国家元首から要請を受けた欧州委員会はヴィム・コック（Wim Kok）を座長とする欧州雇用タスクフォース（European Employment Taskforce）を設置した。タスクフォースは全加盟国に適用される次の4つの行動優先事項を定めた。[a]労働者と企業の適応力を高めること、[b]より多くの人々を労働市場に引き付け、労働をすべての人々の現実的な選択肢にすること、[c]人的資源への投資を増やし、投資効率を高めること、[d]ガバナンスの向上により改革の実効的な実施を確保すること。キャリアガイダンスサービスも個別的雇用サービスも、雇用を創出することはできないものの、上記のうち最初の三つの優先事項に大きく貢献をすることができる。本報告書で論じるように、これらの課題に対処しようとするPESの取り組みは、欧州全域でのキャリアガイダンスサービスの発展を促進できる興味深い実践事例の宝庫である。

変化して多様で複雑になり、訓練期間と雇用期間の区別が曖昧になってきた。[b]新しいパターンの公共政策の出現：公共サービスの役割の見直しが進み、質の高いサービスと利用者の満足度が中心的な問題になり、人材開発などの積極的施策が消極的施策よりも優先されている。[c]市場の開放とサービス提供者の増加：PESのパートナーやサービスのアウトソーシング先である営利機関やコミュニティベースの機関がサービス提供者になった。[d]サービス利用者としての市民の行動：市民が自分の権利についてより良く情報を得るようになり、公共サービスに対して質の高さ、近隣性、サービスの個別化、提供されるサービスに関する情報の分かりやすさと安全性、サービスの構想と評価への参加を期待するようになった。

- 1.1.4. 本報告書は、PES で実施される個別的雇用サービスとキャリアガイダンスサービスが、EES の目標の達成にどのように貢献できるのかを考察しようとしている。OECD、欧州委員会、世界銀行のレビューは、以下で説明するように、こういったサービスがより一般的に公共政策に貢献できる分野が少なくとも三つあることを示唆している。
- 1.1.4.1. こういったサービスは、経済のグローバル化を背景に国内企業や国際企業の競争力を強化する十分な知識と技能の基盤を保証することにより、生涯を通じた学習の目標 (*lifelong learning goal*) を推進する。学生（学校訪問やインフォメーションセンターへの若年層の受入れを通じた情報提供）と成人への情報提供では PES のスタッフが重要な役割を果たすことが多く、大きな需要のある職業分野の能力の獲得につながる教育や訓練への参加を働きかけ、多様な方法で学習と労働のより緊密なつながりの発展を促進する。
- 1.1.4.2. また、労働市場の動向と効率性の改善を含むあらゆる労働市場問題への対処と経済発展目標達成の支援に役立つことができる。PES を通して実施されるキャリアガイダンスサービスは、労働市場での人手不足への対処、労働の供給と需要のミスマッチ、労働市場の不安定化の影響の軽減、女性の就労機会へのより公平なアクセスの確保、労働力の移動性の改善、変化や将来への不安と労働パターンの変化への一人ひとりの適応の支援、積極的労働市場政策 (*active labor market policies*、※訳注・・・一般的に失業給付の実施等による受動的な「消極的労働市場政策」に対して使われる用語。具体的には求人情報の提供や面接・履歴書作成指導を含む職業紹介、職場での訓練を含めた各種職業訓練、就業体験、雇用補助金などとされている。) の支援、早期退職の削減と活動的な高齢化 (*active ageing*) の支援、生涯にわたる労働に相対するものとしての生涯キャリアという概念の支持、仕事に対する満足度の向上などに役立つことができる。
- 1.1.4.3. 社会から取り残されたグループや高リスクグループを教育、訓練、就労へと統合するためにリソースを結集することによって、政府による社会的公平と社会的包摂の目標達成への支援でも一翼を担うことができる。こういったグループに入るのは、正式な資格を取得しないまま離学した人々、就学も就労もしていない人々、長期失業者、会社のリストラによって弱者になった人々、就業復帰する女性、僻地居住者、障害者、少数民族、移民や庇護希望者、移動生活者、受刑者と元受刑者、麻薬中毒者などである。

1.2. サービス提供の範囲と方法

1.2.1. 本調査研究は、各国の PES を通して提供されるキャリアガイダンスとそのガイダンス関連のサービスに焦点を絞り、徹底した個別的キャリアガイダンス、グループを対象とした特別プログラム、新しい情報技術の利用、コールセンターなどを含む改良型サービスモデルの開発に利用されている戦略についてデータを収集しようとするものである。特に、様々なカテゴリーの失業者、社会に出る前の生徒や学生、既に就業しているがキャリア開発の情報や支援を必要としている成人など、PES が引き受けの任務を負っている幅広いあらゆる利用者への対応がどのように行われているかに注目している。本調査研究の指針となっているのはサービス実践の現場への関心である。すなわち、本調査研究は、成功が期待できる有望な事例と実際に成功している事例を見極め、改善案を提案することを目指して、PES で日々実際に行われている活動を把握しようとしている。本報告書では、現在用いられている多様なキャリアガイダンスモデル、EU 諸国と EEA 諸国で実施されている一連の方法、PES の介入の成果、この成果を達成するために用いられているツールや手段、キャリアガイダンスサービスの提供に当たるスタッフの能力レベル、質の高いサービスを提供するために取られている戦略について、詳しい情報を提供する。調査から浮上した他の幾つかの問題も、本調査研究の全体的目的と関連していると考えられる場合には取り上げている。

1.2.2. 2004 年 12 月 1 日と 2 日にアムステルダムで開催されたワークショップの PES 代表者会議で、本調査研究の範囲に関する予備情報の説明が行われた。調査手法についての案も討議され、代表は調査を全面的に支援することに同意した。調査は次の三つの部分で構成された。

1.2.2.1. まず、PES におけるキャリアガイダンスの活動とその関連活動の位置づけに関する文献レビューが実施された。文献レビューで特に重視したのは、EC、ILO、OECD その他の機関が実施した複数の国々を対象とする調査であった。開発パートナー (Partners in Development) イニシアティブに関連して 2001 年に PES ネットワークが実施したガイダンス活動に関する調査の結果の分析も行われた。特に注目したのは、世界と欧州の変化し続けている労働市場が PES にどのように影響しているかという点であった。この文献レビューの草案が 2005 年 3 月 8 日と 9 日にブリュッセルで開催された PES 副代表 (Assistant Heads) 会議で提出され、その他に取り上げるべきテーマを明らかにするために意見が求められた。

1.2.2.2. [a]次に、文献レビュー、OECD、欧州委員会（ETF と CEDEFOP）、世界銀行のレビューと PPD の調査で用いられたアンケートへの回答から明らかになったカテゴリーとコンセプトをベースに、アンケートの質問が作成された。アンケートの草案を用いた調査がマルタと英国の PES（ジョブセンタープラス（Jobcentre Plus）本部）で試験的に実施された。アンケート用紙の様々な項目から関連するデータを把握できるように、マルタでは一日がかりで雇用アドバイザーの観察調査（shadowing）と聴き取り調査を実施した。

[b]雇用・社会問題・機会均等総局と PES ネットワークを構成する各機関からの意見を受けて、アンケートは幾度も書き直された。最終版は、サービス、質、スタッフ、利用者、他のサービス提供者との関係、ギャップと今後の発展の 6 領域に焦点を絞ったものになった。最終版のコピーを本報告書に付録として添付する。アンケート最終版は 2005 年 2 月 4 日に本調査研究に参加する 28 カ国のすべての PES の副代表に送付された。ベルギーについては FOREM、ORBEm、VDAB⁹ の各々に回答が求められ、合わせて 3 件となったため、分析は合計 30 件のアンケート回答に基づいて実施されることになった。PES の中央本部は、国内の他の PES オフィス——PES のサービス提供システムが地方レベルでどのように編成されているかに応じて、地域や市町村のオフィス——と協力してアンケートに回答するように求められた。回答が抜けていたり曖昧だったりした場合には、追加の質問をしてフォローする努力をしたが、時間的制約から希望どおりできないこともあった。

[c]報告書提出の前に疑問や問題に対処しておくため、2005 年 3 月 8 日と 9 日のブリュッセルでの会議で PES の副代表に疑問や問題の提起を求めた。調査参加機関からは、回答の解釈でどのような問題が生じるおそれがあるかを見極める手がかりとなる有効な意見が出された。

1.2.2.3 [a]第三に、本調査研究では質的要素が非常に重要であったため、2005 年の 4 月と 5 月にフィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ポーランド、スロベニア、スウェーデンの視察を実施した。視察の背景には、PES の業務をさらに詳しく把握すること、特に PES でのキャリアガイダンスサービスとその関連サービスの好ましい効果的な実施を示すのに役立つ優れた実践例のより詳しい事例を集めるという目的があった。また、視察は、各国からの回答で浮上した問題を掘り下げたり、情報が不足している場合には必要に

⁹ ベルギーに関する 3 件の回答は、ブリュッセル首都地域（ORBEm：ブリュッセル地域雇用オフィス（Office Régional Bruxellois de l' Emploi）、フランダース地域（VDAB：フランダース雇用職業訓練所（Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding））、ワロン地域（FOREM：職業訓練・雇用（Formation et Emploi））のものである。これらの組織は同等な地域政府機関を代表するものであり、1989 年に求職者への職業紹介に関して国の職業安定所（ONEm）の使命を引き継いでいる。

応じてさらに情報を収集したりする機会でもあった。一カ国当たりの視察日数は2日から3日であり、政策スタッフとの会合と1カ所から3カ所のPESオフィスの視察が含まれていた。大抵の場合、そのうち少なくとも1カ所は都市部にあり、他は田園地帯や小さな町であった。第1回の視察先はスウェーデンであり、2人の調査員が共同で実施した。手法を統一し、その後の個別の視察で2人の視点を活かせるようにするためである。

[b]当初は、アンケートの回答に基づいて、我々が多様なキャリアガイダンスサービス提供モデルを知り、欧州全域で見習うべき革新的な実践例を見出す機会がありそうな国を選んで視察する意向であった。しかし、期日どおり届かなかった回答もあり、そのようなことは実行できないことが分かった。そこで、旧加盟国と新加盟国、中央管理構造の国と分権的管理が実施されている国、大国と小国（国の規模はサービス提供の構造と内容に影響を及ぼす可能性が高いため）とのバランスがとれるように国を選ぶことになった。

- 1.2.3. 調査結果は二つの方法でチェックされた。まず、視察先のPESにその国の視察報告草案を送り、誤りをチェックした。次に、最終報告の草案をPESネットワークで配布し、システムと実践例の説明が正確であるか、解釈が公正であるかをチェックした。

1.3. 定義

- 1.3.1. アンケートに回答をする場合に回答者が念頭に置いておかなければならないキャリアガイダンスの概念の定義では、非常に苦心した。この定義は、少なくとも二つの理由から重要と考えられた。まず、PESのサービスの範囲の中でも、キャリアガイダンスの要素が含まれるサービス群は実際に非常に幅広いことである。次に、これまで欧州は共通の用語（common vocabulary）によって分割された一つの地域だと言われることがあったが、同じ用語やよく似た用語が国の状況によって異なる意味や含みを持つという点で、キャリアガイダンスに勝る例はないであろう。¹⁰ そこで、用語の意味に一貫性を持たせるため、アンケートでは「キャリアガイダンス」を次のように明確に定義した。

¹⁰ アンケートの回答者は、キャリアガイダンスサービスとその関連サービスを提供するスタッフを指すのに、パスウェイガイド（pathway guides）、雇用アドバイザー（employment advisers）、メディエーター（mediators）、ケースマネージャー（case managers）、パーソナルアドバイザー（personal advisers）、雇用カウンセラー（employment counsellors）、パーソナルコーチ（personal coaches）、ジョブコーチ（job coaches）、ジョブカウンセラー（job counsellors）、インフォメーションコーチ（information coaches）、統合アドバイザー（integration advisers）、ファシリテーター（facilitators）、職業カウンセラー（vocational counsellors）、社会復帰アドバイザー（rehabilitation advisers）、職業ガイダンス心理士（vocational guidance psychologists）、雇用コンサルタント（employment consultants）などの表現を用いていた。

「この調査では、(相互に置換え可能な) 職業ガイダンス (vocational guidance) とキャリアガイダンス (career guidance) という表現は、年齢や人生のどの段階であるかを問わず、個人の職業、訓練、教育の選択とキャリア管理を支援するためのサービスのことです。このサービスは、個別で提供される場合も、グループで提供される場合もあり、また、対面の場合も、リモートサービス (ヘルプラインやインターネットによるサービスを含む) の場合もあります。サービスには、職業紹介 (job placement)、キャリア情報の提供 (career information) (印刷物、ICT (情報通信技術) の利用、その他の形態)、評価 (assessment) と自己評価のツール、カウンセリング面談、キャリア教育とキャリア管理のプログラム、求職活動プログラム、就労移行 (transition) サービスが含まれます。」

- 1.3.2. これは広義の定義であり、OECD と欧州委員会 (ETF/CEDEFOP) のキャリアガイダンス政策レビュー (Career Guidance Policy Review) で採用された定義に近く、専門家グループ (Expert Group) が採用した定義 (2002年) よりは幾分広い。専門家グループは、欧州委員会の生涯学習に関する通達で提案された「自己の生活 (教育生活、職業生活、私生活) に関して決定をし、その決定を実施する人々を支援するための一連の活動」(CEC, 2001) という「ガイダンス」の定義を採用した。専門家グループは、「他者を支援し、サービス利用者の意識的な行動の変化 (利用者が変化を望み、自分が変わるために専門家スタッフ (practitioners) の援助を求める) に影響を及ぼす、一定の目的のある関係」という「カウンセリング」の独自の定義を加えた。また、ガイダンスもカウンセリングも、「求職者を特定の仕事に就ける業務」である職業紹介 (placement) の機能とは区別している (同上, p.7)。
- 1.3.3. このような定義の違いは、キャリアガイダンスの境界は基本的な考え方やこの分野に対する理解に応じて異なり、キャリアガイダンスの概念の中には議論的になっているものもあることを浮き彫りにする。このような状況から、調査データの分析に移る前に幾つかの点について特に明確にしておく必要がある。
- 1.3.3.1. 基本的に PES で実施されるキャリアガイダンスでは、各人に提供されるサービスの次の 4 つの面が特に重視されている。[a]サービスの個人別化 (personalisation)、[b]個人の特性や選好の評価に注意を払うこと、[c]すぐに就職することだけでなく将来のエンプロイアビリティ (雇用されうる能力) の確保も目指す長期的キャリア戦略に注意を払うこと、[d]各人による個別行動計画作成への支援に注意を向けること。定義を巡る極めて重要な問

題は、上記の要素がすべて揃っている活動にのみ「キャリアガイダンス」という表現を使うのか、それともその一部しか含まれない活動にもこの表現を使うことができるのかという点である。我われは上記の要素がすべて揃っていない活動もキャリアガイダンスとみなすアプローチを採用したが、そうすべき場合には、次の活動を区別するようにした。

- 1.3.3.2. PES の活動環境の中で実施されるキャリアガイダンスを次の三つの活動カテゴリーに分けて検討することを提案する。[a]失業者に適用されるコアプロセスにキャリアガイダンスの要素が組み込まれている活動、[b]一部の失業者（失業者以外が含まれる場合もある）が利用できるキャリアガイダンスサービス。通常は対象者がサービスに誘導（refferal）されることにより実施される、[c]その他のキャリアガイダンスサービス（生徒や学生に対するサービスなど）。本調査研究では、このすべてのカテゴリーを考察した。我々の分析では、[a]に該当する活動を「個別的雇用サービス（personalised employment services）」と呼び、より精緻な（すなわち「掘り下げた」）キャリアガイダンスサービスと区別している。この違いを曖昧にせずにはっきりさせることによって、より正確に分析し、そして、この二つの形態のサービスの間の関係と——必要に応じて——葛藤を考察することができる。

1.4. 本報告書の構成

- 1.4.1. 本報告書の後続の章では、次のようにアンケート調査と各国視察で得られたデータに焦点を当てて取り上げてゆく。
- － 第2章では、欧州全域の PES が実施している、キャリアガイダンスが組み込まれている、あるいは厳密な意味でのキャリアガイダンスと考えることができる多様なサービスを紹介し、その概要を説明する。
 - － 第3章では、PES の雇用サービスの制度的組織を詳細に考察する。この章では、キャリアガイダンスの要素が組み込まれた PES のすべてのサービスと、このサービス群がどのような組織的方式で提供されているか概説する。サービスの運営を地域・地方レベルに分権化する傾向と、主に外部委託を通して他のサービス提供者とパートナーシップを組む傾向に特に注目する。この傾向と関連して、品質基準の問題も論じる。
 - － 第4章では、第3章までで取り上げた傾向以外の、サービスの提供に関連した傾向を考察する。ここでは、個別的サービスモデル採用の影響を、PES がより幅広い利用者にさらに効果的にサービスを提供することを可能にするキャリアガイダンスサービスの多様化と差別化に見出すことができる。これに関連して、他のサービス提供者との協力、セルフサ

ービス設備の利用、サービスの層化という三つの主要戦略の概要を述べる。続く二つの章では、キャリアガイダンスを提供する側と受ける側で重要な役割を担う人々に注目する。

- 第5章では、キャリアガイダンスとその関連のスタッフに目を向け、その典型的なプロフィール、役割、その役割を果たすために受ける訓練の方法、使用するツールや手段の概要を論じる。
- 第6章では、PESのスタッフが実施するキャリアガイダンスサービスと個別的雇用サービスの利用者に目を向け、どのような利用者にサービスが提供されているのか詳細に論じ、PESのキャリアガイダンスのサービスから漏れがちな利用者カテゴリーを明らかにし、その理由の概要を述べる。提供されるサービスに対する利用者の満足度の問題と、利用者のニーズを満たそうとする中で生じる葛藤についても論じる。
- 最後に、質の高いガイダンスサービスと個別的雇用サービスを欧州市民により良く提供できるようになるために公共雇用サービス機関が立ち向かわねばならない主要な課題という観点に立って本調査研究で生成されたデータをまとめ、前進への選択肢を示して本報告書を締めくくる。