

# 第 I 部 調査・分析編

## 1. はじめに

### 1-1 調査の背景と論点整理

若年者、特に新規大卒者の就職状況は、その時代の景気動向に大きく影響を受けるものである。厚生労働省と文部科学省による「大学等卒業予定者の就職内定状況調査」によると、大学卒業予定者の就職内定率の推移は、平成24年3月卒業生以降、10月1日～4月1日までの2ヶ月ごとの各調査時点において、前年度卒業生の内定率を上回っており、近年は堅調な回復傾向で推移していると言える。<sup>1</sup> 新規大卒者の採用場面においては、ある一定レベル以上の基礎学力とともに、面接でのやりとりから推測される人物評価や行動特性が依然として重視される傾向にある。そのような環境下では、面接での即興のやりとりを不得意とする一部の学生は人物評価で高得点を得られにくいため、採用試験に合格しにくく、その結果、景気動向の如何を問わず就職決定に苦勞する可能性がある。一般の学生のみならず、例えば発達障害やそれに近い特性を持つ学生でコミュニケーションを特に苦手とする場合はさらに難しく、企業側に個人特性への事前理解や配慮を求めなければ、採用や採用後の定着も困難な状況にあると考えられる。すなわち、企業側が人材採用において人物評価を重視する以上、景気動向に関わらず、面接場面でのやりとり等のコミュニケーションを苦手とする求職者は常に就職困難者に陥る危険性をはらんでいると言える。

このような苦手さを持つ学生に対し、例えば、模擬面接や基礎的なコミュニケーションの訓練等が有効に働く可能性がある。さらに、個別面談の場で本人の不得意とする部分を集中的に鍛えることで、より効率的な改善が期待される。しかし、一般的に、不得意分野を改善することには相当の時間がかかる。支援者が示すアドバイスやコツを本人が納得して理解し、順調に改善できる場合もあれば、少しずつの進歩しかみられないケースもあるだろう。あるいは、そもそも支援自体や、支援者からアドバイスを受ける必要性を本人が理解せずに、支援の場から遠ざかったり、利用拒否するケースもあるだろう。このように、支援側が、支援が必要な対象者に適切な支援策を届けるためには、不得意に対処する支援メニューを単に実施するだけでなく、対象者への呼びかけや捕捉から始めなければならない場合がある。これを大学生への就職支援の場面に当てはめて考えると、大学就職課／キャリアセンター（以下、大学キャリアセンター）が就職に時間のかかりそうな学生に対し特別な個別対応を実施したり、キャリアセンターに出てこない学生に入室を呼びかけることを意味する。では、実態として、大学キャリアセンターでは就職支援を必要とする学生に対し、どのような具体策を講じ、また、支援の必要性を感じていないが実際には必要と思われる学生にどう呼びかけているのだろうか。このような多岐にわたる活動を限られた職員数で対応することは実際に難し

<sup>1</sup> 特に、平成27年3月卒業生の場合、10月1日、12月1日、2月1日、4月1日の各時点の調査において、平成26年3月卒業生よりも約2～4ポイント上回っており、より顕著な伸びを示している。

く<sup>2</sup>、周囲の人材や組織と連携して効率よく活用することが求められ、その点の工夫も必要と考えられる。

そこで本研究は、大学キャリアセンターにおいて、就職支援の対象となる学生の中でも、特に就職決定に時間がかかりそうな学生（就職困難学生）への支援の実態について、ヒアリング調査を通じて明らかにすることを目的とする。

#### ■大学キャリアセンターでの就職支援の性質と本研究の課題設定

労働政策研究・研修機構（2013）では、若年者就職支援機関のうち、新卒応援ハローワークと地域若者サポートステーションの来所者の中で特に就職困難なケースへの支援や対応について、支援者を通じたヒアリング調査（以下、支援者ヒアリング調査）を2012年に実施した。特に新卒応援ハローワークでは、来所者の多くが大学生であり、大学キャリアセンターの利用者と重なりがみられる。しかし、就職支援機関としてみた場合、両者の機能には根本的な違いが二つある。

一つは、大学キャリアセンターでは全学の就職支援に関して責任を持つため、来室しない学生にも支援の手を差し伸べる必要がある点である。一般の若年者就職支援機関が基本的には来所者を対象とした支援を行うのと対照的である。

もう一つは、特別な配慮を要する学生が来室した場合に、キャリアセンター単独で対応しようとする行き詰まる可能性がある点である。例えば発達障害の傾向が疑われる学生等、特別な支援や配慮が必要とされる場合、若年者就職支援機関には内部あるいは周辺に専門性を持つ人材（例えば、臨床心理士、精神保健福祉士等）がおり、連携して対処する流れがあるが、大学キャリアセンター単独では内部にそうした機能を持つことはない。したがって、学内外に特別支援に対応できる専門人材等の支援リソースをいかに確保しているかが、就職困難な学生に対処する上で重要となる。

すなわち、一般の若年者就職支援機関と比較すると、キャリアセンターは、①支援対象層が来室する学生以外の全学生に広がりを持つ点と、②来室する学生の「多様性」へ対応するのにセンター単独では限界があるという性質を持つ。このような限界を解消するためには、支援を必要とする学生が確実に来室し、キャリアセンターの支援スキームにきちんとつながるような仕組み作りと、専門性を持つ人材や部署等との緊密な連携が必要である。そこで本研究では、この二点を中心にヒアリング調査の設計を進めることにした。

#### ①来室する学生への確実な支援と支援対象者層の広がりに対処するアプローチ

第一点目として、来室する学生に対する確実な就職支援を行う仕組みと、まだ来室していない支援対象者へのアプローチの問題をヒアリング項目に含めることにした。

<sup>2</sup> 労働政策研究・研修機構（2014, p.103）によると、大学キャリアセンターの常勤スタッフ数は4～5名と回答した大学が最多で30.1%であった。

前者の確実な就職支援を行う仕組みについては、大多数の学生がキャリアセンター（特に個別相談）と最初に関わる機会を尋ねることにした。学生との最初の関わりをきっかけに、できるだけ多くの学生の就職支援を行うことが、キャリアセンターの業務を効率的に運営する上で重要だからである。

後者については、「来室しない学生へのアプローチ」として、連絡手段、利用につながる学生とそうでない学生の違い等を中心にヒアリングを行うことにした。実際に、大学キャリアセンターだけでは多様な学生全てに対応することは難しく、場合によっては利用から離れる学生がいることもやむを得ない。若年者就職支援機関での支援者ヒアリング調査においても、キャリアセンターの支援が合わずに来所する学生の声が支援者を通じて間接的に報告されており、例えば、相談員の相性が合わない、指導内容を心理的に受け入れられない、支援メニューが3年生用が変わったため4年生は利用しにくい体制になった等の報告があった（労働政策研究・研修機構, 2013, p.17, 121, 133, 143）。一方、2013年に大学等に実施したキャリアセンター調査（以下、大学等キャリアセンター調査）においては、大学キャリアセンターが中長期的に取り組んでいる重点課題として、「キャリアセンターの利用促進」と「就活意欲の低い学生や就職困難な学生への呼びかけやアプローチ」が上位2位と3位を占めている（労働政策研究・研修機構, 2014, p.109）。<sup>3</sup>したがって、利用しない学生への呼びかけは大学キャリアセンター側の関心も高いと推測されることから、職員に実際の支援内容について尋ねることが有効だと考えた。

最後に、支援対象者層の広がり的一部として、在学生に次ぐ優先順位の支援対象者である、卒業生（特に未就職卒業生）、卒業後の早期離職者、学校中退者への具体的な支援実績や経験についても尋ねることにした。

## ②来室する学生の「多様性」へ対処と連携状況

まず、「多様性」に富む学生の中でも特に就職困難と感じられるケースについて、整理することにした。就職困難なケースには、態度や物事の捉え方、心理的な要因等が原因で一般の学生が困難に陥るケースのほか、発達障害や精神障害等の傾向が疑われる学生のケースも含まれる。2012年に実施した支援者ヒアリング調査においても、来所する現役大学生や大卒者の中で、知的障害が疑われるケースや、発達障害を持つ大卒者で福祉的就労や中小零細企業への就職に抵抗を示すケース等が報告されており（労働政策研究・研修機構, 2013, p92）、このような学生は事前に大学キャリアセンターでも何らかの関わりを持っていたことが推測されるため、今回の調査でその具体的な支援内容を把握する方がよいと考えた。

第二に、キャリアセンター単独による支援では解決が難しい案件で、連携が必要な場合の

<sup>3</sup>労働政策研究・研修機構（2014）は、大学、短期大学、高等専門学校、専門学校の就職課またはキャリアセンターに対して2013年に実施された「キャリアガイダンスと就職支援の方法に関する調査」と称するアンケート調査結果をとりまとめている。

連携先（学内・学外）について尋ねることにした。連携の重要性については、支援者ヒアリング調査の結論でも取り上げられており、支援者の所属する機関の環境や連携のしにくさが就職困難性に影響を及ぼす可能性が示されている（労働政策研究・研修機構, 2013, p.112）。大学キャリアセンターにおいても、特に就職困難な学生に関して学内外で連携先を見つけられているか、それがどの程度利用しやすい位置づけにあるかが重要となる。学内の連携先リソースとしては、特に教員との連携に着目している。その理由は、大学等キャリアセンター調査結果によると、卒業生の進路未決定者率の低い大学（つまり、卒業時に就職先等の進路が決まっている卒業生が多い大学）ほど「就職課・キャリアセンターの運営に教員が積極的に関与している」と回答した大学の割合が高かった（労働政策研究・研修機構, 2014, p.140）ことと、職員による自由回答の中でも、教員の協力や就職支援への理解が重要という意見が多く挙げられていたからである（同, p.116）。同調査の中では、教員連携の具体的な内容までは明らかにされなかったため、今回のヒアリング調査で詳しく取り上げるべきテーマだと考えた。さらに、新たな視点として、就職支援を行っている教員自身が同僚である他の教員の関わり方をどのように捉えているのかについても、可能な限りヒアリングで把握することにした。これは、2013年に実施した大学等キャリアセンター調査が職員側の意見のみを聴取するアンケートとなっており、バランスをとるためにも、教員側の意見に配慮し、大学全体での連携や情報共有の実態を整理することが重要と考えたためである。

最後に、大学求人と学生とのマッチングの現状についても取り上げることにした。キャリアセンターには多様な学生が来室し、それに対処する必要があるとしても、最終的には就職支援の成果が就職内定率という数字で表されるため、効率よく成果を上げることも同時に求められる。そのため、キャリアセンター側が最も把握しやすい求人である大学求人と、学生とのマッチングの仕方や現状について調査することにした。初職時点で質の良いマッチングが実現できれば、卒業後の早期離職を避けられる可能性にもつながり、キャリアセンターでの就職支援における質の向上という好循環を生むと考えられるからである。

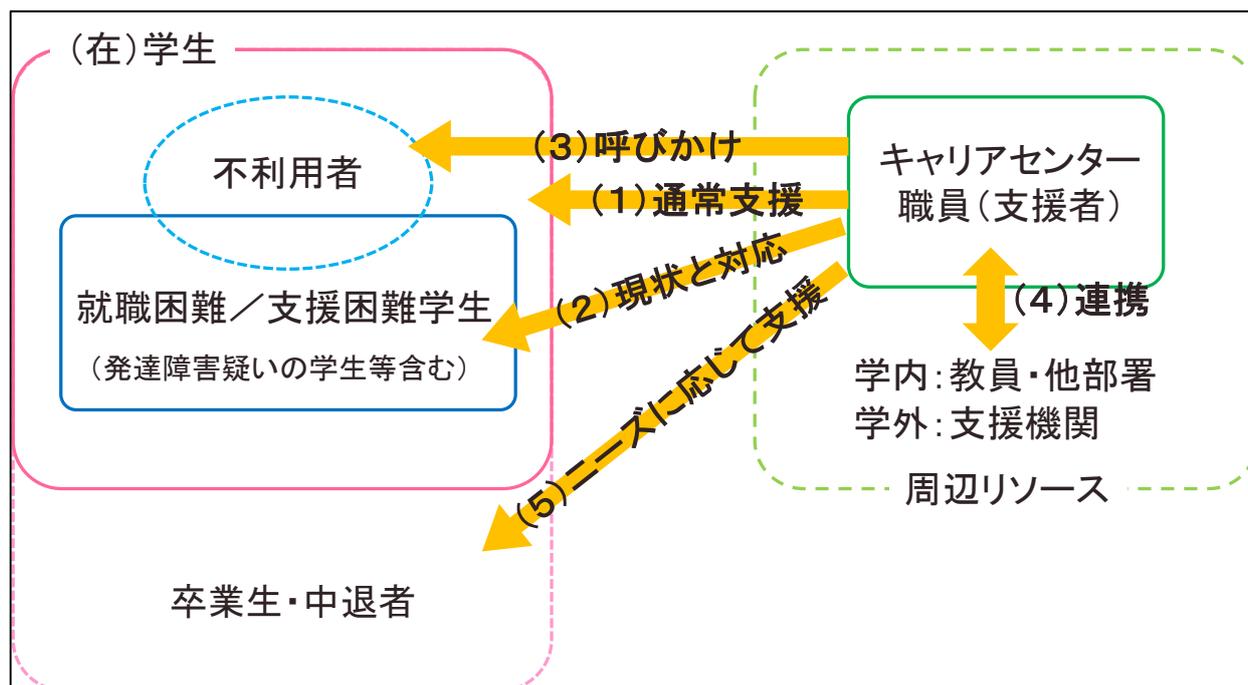
## ■ヒアリング調査の枠組み

以上の観点から、今回のヒアリング調査の枠組みを以下のように設計した（図表1-1）。それぞれの項目に含まれる内容は以下の通りである。

- (1) キャリアセンターにおける就職支援と学生の行動
  - 最初に利用するきっかけ
  - 就職支援の特徴
  - 学生と学校求人とのマッチング状況
  - 就職支援業務におけるキャリアセンターの今後の課題
- (2) 就職困難と感じられる学生の現状と対応

- 支援者目線による就職困難学生の特徴
- 配慮、対応の仕方
- 発達障害等が疑われる場合の現状と対応
- (3) キャリアセンターを利用しない学生への連絡や対応
  - 具体的な連絡方法
  - 利用につながりやすい学生、利用につながりにくい学生の特徴
  - 学生の自主性尊重とキャリア支援のスタンスについての課題
- (4) キャリアセンター以外のリソース（学内・学外）との連携状況
  - 学内での連携について
  - 学外での連携について
- (5) 未就職卒業生・早期離職者・中退者への支援
- (6) 今までの印象に残る支援成功例・苦勞例（※本稿では非公開）

図表 1-1 ヒアリング調査の枠組み



## 1-2 方法

### (1) 調査対象校

本調査の対象校は以下の基準で選定した。

大学等キャリアセンター調査(労働政策研究・研修機構, 2014)から大学の回答分(459校)を集め、自由記述欄に回答があった大学(195校)または「一般学生と同じ流れでの就活が難しい人の相談への対応が難しい」と回答した大学(246校)を一次対象校として絞り込んだ。この時点で327校となった。ヒアリング調査では調査対象校の性質によって調査結果が

大きくゆがむ可能性があることから、大学等キャリアセンター調査の結果を踏まえ、学校規模、進路未決定者率、地域の多様性を確保しながら学校を選定することとした。そこで、大学等キャリアセンター調査における、学校規模（学生数）の3群（大・中・小規模校）×進路未決定者率の3群（未決定者率高・中・低群）の全9セルに一次対象校を割り当てた。<sup>4</sup>そして各セルからヒアリング先を2校選ぶこととしたが、最終的に絞り込んだ条件は、①（当調査で全大学数の7割以上を占めた）私立大学であること、②学部構成が特殊進路中心の学部（医薬看護系、工学系のみ等）で構成されておらず人文系学部のみ、あるいは人文系学部（すなわち、一般企業への就職が多いと想定される学部）を必ず含むこと、とした。大学の立地についても、都市部と地方のバランスを考慮した。<sup>5</sup>各セル2校ずつ計18校の選定を予定していたが、最終的に依頼が可能だった17校に対し調査を実施した（図表1-2）。

図表1-2 17大学の選定結果（学校規模×進路未決定者率別）

		進路未決定者率（「未決定者＋一時的仕事 ＋不明」の合計割合）		
		高(20%～)	中(10～20%)	低(～10%)
規模 (学生数)	大(3,783人～)	■B校(都市部) ■N校(都市部)	■A校(都市部) ■J校(都市部)	■G校(都市部)
	中(1,137～ 3,782人)	■Q校(都市部) ■O校(都市部)	■C校(都市部) ■I校(都市部)	■F校(都市部) ■P校(都市部)
	小(～1,136人)	■E校(地方) ■L校(地方)	■D校(地方) ■M校(地方)	■H校(地方) ■K校(地方)

## (2) 調査回答者と調査実施時期

本調査では、大学キャリアセンターでの支援の実態を日常的に把握している職員を中心にヒアリングを実施するとともに、可能な限り教員に対してもヒアリング調査を依頼した。その結果、全17校で合計34名の教職員の方々から、直接聞き取りの機会をご提供いただいた（図表1-3）。文書での回答にご協力いただいた教員もいた。職員と教員が同席してヒアリングを実施したケースが5件、職員と教員とで別途ヒアリングの時間をいただいたケースが2件あった。

なお、本調査の実施時期は2014年9月～2015年1月であった。

<sup>4</sup> 規模と進路未決定者率は、労働政策研究・研修機構（2014）の大学等キャリアセンター調査で用いたカテゴリを使用した。すなわち、学校規模では、大規模校を3,783人以上、中規模校を1,137～3,782人、小規模校を1,136人以下とした。進路未決定者率については、「一時的な仕事に就いた者の割合」＋「進学も仕事もしない者の割合」＋「不明・その他」の割合を合計したものと定義し、高群を20.0%以上、中群を10.0～20.0%、低群を10.0%以下とした。

<sup>5</sup> 結果として、小規模校はすべて地方都市を拠点とする大学、中・大規模校はすべて都市部を拠点とする大学となった。

図表 1-3 17大学のヒアリング回答者属性

学校名	規模	未決定者率	立地	回答者	実施状況
A校	大	中	都市部	職員1名	教員分も踏まえて回答
B校	大	高	都市部	職員2名	
C校	中	中	都市部	職員1名、教員2名 ほか(文書回答)	同席
D校	小	中	地方	職員1名	
E校	小	高	地方	職員1名	
F校	中	低	都市部	職員3名	
G校	大	低	都市部	職員1名、教員1名	同席
H校	小	低	地方	職員1名、教員1名	同席
I校	中	中	都市部	職員1名、教員1名	同席
J校	大	中	都市部	職員1名	
K校	小	低	地方	職員1名	
L校	小	高	地方	職員2名、教員1名	教員ヒア別途実施
M校	小	中	地方	職員1名、教員1名	同席
N校	大	高	都市部	職員3名	
O校	中	高	都市部	職員3名、教員2名	教員ヒア別途実施
P校	中	低	都市部	職員1名	
Q校	中	高	都市部	職員1名	

### 1-3 調査結果の整理にあたって

本研究はヒアリング調査をとりまとめるという性質上、ケース件数が限られることから、数値や割合を示すことはなじまないと判断されたため、特別な場合を除いて数値は示さない方針とした。むしろ、各大学ケースでの内容面を掘り下げて紹介することに注力した。

同様に、学校規模の大中小、進路未決定者率の高中低というカテゴリについても、本調査設計に大学の多様性を含めるために行ったものであり、セル内の件数も限られることから分析は行わない方針である。しかし、特に進路未決定者率の問題については関心が高い読者も多いことから、第2章の最後に、特に進路未決定者率の低い大学の特徴について、仮説的なまとめを提示することにした。ただし、今回調査した大学で得られたケースに限っての仮の結論であることにご留意いただきたい。

## 引用・参考文献

厚生労働省・文部科学省「大学等卒業予定者の就職内定状況調査」。

労働政策研究・研修機構 (2013). 若年者就職支援機関における就職困難者支援の実態—支援機関ヒアリング調査による検討—, JILPT 資料シリーズ No.123.

労働政策研究・研修機構 (2014). 大学・短期大学・高等専門学校・専門学校におけるキャリアガイダンスと就職支援の方法 ―就職課・キャリアセンターに対する調査結果―, JILPT 調査シリーズ No.116.

## 2. 大学就職課／キャリアセンター ヒアリング調査結果の概要

### (1) キャリアセンターにおける就職支援と学生の行動

#### ■最初に利用するきっかけ

大学生がキャリアセンターを意識的に利用しようとして来室する最初の機会は、多くの場合、3年生を対象とした進路登録や面談の機会（17大学中11大学）と、3年生時点での自発的な来室（17大学中7大学）を通じてであることが明らかとなった（図表2-1）。

その他の機会としては、意識の高い学生が低学年のうちにキャリア教育の授業を通じて関心を持ち、キャリアセンターに初来室するケースがある（B校、F校等）ほか、卒業への単位不足が解消された時点で就職活動が可能となり来室するケース（Q校等）も聞かれた。

図表2-1 キャリアセンターに来室する最初の機会・きっかけ<sup>6</sup>

#### ①3年生対象の進路登録および面談のために来室

◆3年生対象の個別面談のために来室

◆3年生対象の進路登録(就職・進学含む)のための来室

(注:面談と進路登録は必須・任意どちらの場合もあり)

#### ②3年生の自発的な来室(就職ガイダンス等を受けた後で)

◆春または秋の就職ガイダンス後に大多数の学生が来室

◆個別相談案内時、ガイダンス後、保護者会後に来室数が増加

#### ③その他

◆1～2年次のキャリア教育科目に関連した来室

◆3～4年生で来所への様々なアプローチ(電話等)を受けての来

◆学業不振の4年生で、卒業見通しがついてからの来室

◆(進路登録のために初来室)3年生秋に進路調査を行い、進路登録カード(写真付)を全員提出することになっている。したがって3年生全員が一度は必ず当室の窓口に来る仕組みがある。全員来なさいというアナウンスは毎回のキャリア支援講座(必修の正規科目)の場で行っている。当室では、進路調査の際に学生の顔写真を全員分撮影し、進路登録カードに貼っている。履歴書用の正式な写真ではなく、本学保管用なので、私服の状態ですぐ簡単に撮影している。写真が貼ってあると、学生の名前と顔を把握しやすい。(H校)

<sup>6</sup> 本稿の図表のまとめ方について、全17大学のヒアリング回答から類似した回答がより多く集まった事例を上から順に表示している。例えば、当図表では①、②、③の順に多くの回答が得られたことを示している。ただし、回答件数については、一部を除いて表示していない。理由は、当調査がヒアリング調査であり、回答数の多寡を量的に示すことよりも、質的な内容面を中心に整理・分析する方が本稿の目的に即し、適切であると判断したためである。

◆(進路登録と面談がセット)進路登録票を一度しっかり記入する必要があるため、来室しない学生には呼び出しをかける。3年生は授業数も少なく、空き時間があるはずなので、せめて名前と学籍番号だけは書きにくるようにと指導している。その際に面接を行う。それでも毎年5~6人はどうしても提出しない学生もあり、そういう学生の様子はつかめない。4年生の時点でも再度呼び出しをかけて、なんとか進路登録票を書かせるようにしている。(K校)

◆(ガイダンスの後に初来室)最初に来室するきっかけとしては、ガイダンスに参加した学生がその流れで来室する形が最も多い。ガイダンスに全く参加しなかった学生が、後から焦って来室することもある。時期は様々で、3年生で来室したり、4年生になってから来室する場合もある。4年生の秋になってもまだ来室しない場合もある。(I校)

◆(4年生時点での初来室)1月以降も4年生が多く来室する。本来なら12月までにもっと就職活動をして欲しいが、本学の学生は卒論や学業の単位取得が精一杯で就職まで手が回らない学生も多く、12月中旬の卒論提出後によく自発的に就活を始めたり、再開する学生も例年多い。(Q校)

3年生対象に行う進路登録とは、内容や項目は各大学で異なるが、まとめると主に以下の三点の要素が含まれている。一つは、学生個人の連絡先(住所、電話番号)等の情報で、中には写真付きで登録する例もある(H校、O校)。第二に、希望業種・職種・具体的に受けた企業名等を書く欄があり、主に職員が面談時の就職指導に使うと思われるもの。第三に、本人の行動・性格の特徴や社会人基礎力の自己評価等を書く欄があり、主に学生が応募書類の自己PR等を書く際の下地として活用されるものである。細かい入力をしなくてもよいので、とにかく学籍番号と名前だけを登録しにきて欲しいと呼びかける学校もあれば(K校)、インターネットやスマートフォン上で簡単に登録できる仕組みを備えている大学もある(B校、Q校)。写真付きで登録する場合は、職員が学生の顔と名前を早期に覚えられるメリットもあり、特に小規模校では学生と求人企業との良質なマッチングに寄与していると考えられる。進路登録の内容は、キャリアセンターが今後学生に連絡をとる際の基礎資料となるもので重要であり、最終的には卒業時の進路報告のベースとして活用されているようである。一方、進路登録を呼びかけても、最初の段階では学年全体の7割程度の提出にとどまる学校もあり(例えばE校、Q校)、進路登録を出し遅れる学生への呼びかけと進路動向の把握は大きな課題となっている。この捕捉の実態については、改めて後述する。

3年生を対象とした個別面談の時間については、特に全学生を対象とする場合には時間的制約があるためか、15~30分(O校)、30分程度(D校、E校)、40分(M校)という、比較的短時間での実施が多いことも報告された。

## ■就職支援の特徴

キャリアセンターで実施している具体的な就職支援メニューについては、労働政策研究・研修機構(2014)で実施した大学等キャリアセンター調査でも明らかになっている通り、個

別相談以外に、各大学で概ね類似した講座やイベントを実施している。就職活動の流れに沿って大まかに分類すると、就職活動前に準備として必要な講座（自己分析、適性検査、業界研究等）、就職試験対策講座（一般常識の模擬試験、基礎学力対策、教員・公務員等の試験対策）、応募書類の対策（エントリーシート・履歴書等の応募書類の添削等支援）、面接対策（模擬面接、グループディスカッション対策）、学内で開催する合同企業説明会・面接会等がある。今回のヒアリング対象校からも就職支援メニューの具体的内容についての説明を受けたが、概ねこの分類に沿ったものであった。一方、メニューのラインアップが多すぎるため学生ニーズに合わせた整理が必要と感じており学内的に現在見直しを行っているとの回答や（B校）、結局就職への意識の高い学生しかキャリアセンターに来室しない（キャリアセンターのサービスを受けない）現状を課題として挙げる学校もあった（B校、O校、Q校）。

◆(支援メニューの見直し中)リーマンショックの時期は学生の就職が難しかったが、当時授業期間が210日しかないのに200以上の就職関連イベントやプログラムがあり、明らかに多すぎる状態だった。やれば満足という意識が職員側にもあったのではないかと反省している。そこでここ1~2年で、費用対効果の面からプログラムの数や内容の見直しを図っている。今の学生に合った対応が必要であり、それが課題だと考えている。(B校)

◆(意識の高い学生のみ参加する現状)現在、プログラムの見直しを考えているのは、基礎学力向上のための講座である。来れば来ただけ学力が向上するのだが、現状では、学生にとって魅力がないようで、参加者が少ない。学生に必要性を感じさせるような環境を作らないといけない。希望者のみの講座にすると、結局、問題意識の高い学生しか集まらなくなる。基礎学力に問題がある学生もあり、当室の通常の支援だけでは限界があると感じている。(B校)

個別相談の実施体制は、担当者制となっている学校（C校、N校）、予約制を基本とする学校（C校）、キャリアカウンセリングの有資格者や、専門職系学科で実務経験者が面談対応するというように相談員の専門性に配慮がなされた学校（A校、C校）等の特徴が見られた。時間は30分程度（D校、E校、F校、J校）、30分~1時間まで（A校、B校、C校、G校、H校、L校、N校、P校、Q校）という学校が中心で、学生の状況に合わせて特に時間を決めずに実施する学校もあった（B校、M校、O校）。一般に、進路登録時の初回相談よりも長めの時間をとる傾向がみられた。

個別相談の具体的内容についても、各大学でほぼ共通した回答が得られており、一般的には、3年生ではエントリーシート等の応募書類（特にインターンシップへの応募）の書き方（I校、J校、O校、Q校）、就職活動の仕方そのもの（A校、G校、J校、O校）についての相談が多い。4年生では、履歴書・エントリーシート等の応募書類の書き方（B校、D校、F校、H校、K校、L校、M校、P校）や模擬面接等の面接対策（B校、D校、F校、H校、J校、M校、P校、Q校）が多くなっている。ここに挙がっていない回答校においても、ヒア

リング調査の場で単に言及がなかっただけで実際には同様の相談が行われているものと推察される。

以上に示したように、一般的な就職支援メニューは各大学で類似しており、特段新しい情報は無い。そのため、本節では、労働政策研究・研修機構（2014）の大学等キャリアセンター調査で詳細が明らかにされなかった就職支援項目の中で、特にキャリアセンターの重要な機能の一つでもある、学生と学校求人とのマッチングの実際について整理した。

### 学生と学校求人とのマッチングの実際

本節では、学生と求人とのマッチングの面と、内定取得後の学生への対応の二点を中心に整理したい。

図表2-2は、学校求人（推薦求人含む）の扱いや学生とのマッチングに関連した記述を整理したものである。推薦求人については、一部の学校では一定数存在する一方で、以前よりも数が減る傾向にあると回答した学校や（C校）、設立年が新しい学校等では推薦枠がほとんどないとの回答もあった（M校）。しかし、推薦求人数が少なくても、毎年卒業生を採用する企業とは頻繁な交流が生まれるため、事実上の学校推薦に近いものもあり（D校、F校、L校、M校等）、学生にとって大きな不利益とはならないような工夫も見受けられた。推薦求人数が今後大幅に増えることは現実的に難しいとして、推薦に近い良質求人（学校選抜求人）を開拓することに重点を置いている学校もあった（G校）。求人に合わせて事前に学内で学生を選考し、面接訓練などのトレーニングをしっかりと受けさせた上で、応募書類を学内でとりまとめて求人企業に送付するという方法である。内定辞退ができないことを条件に学生を選抜しているため、学校側（学生側）、企業側双方にとってメリットが見いだせる可能性がある。

図表2-2 学校求人の扱いと学生とのマッチングに関する発言の整理

#### 学校求人について(推薦含む)

- ◆企業との顔つなぎのある求人はあるが、学校推薦は少ない(な
- ◆学校推薦求人、「学校推薦に近い求人」(学内選抜)の積極活用
- ◆卒業生がいる等、状況把握が容易な求人を中心に学生に紹介
- ◆その企業の人材像と、学生の進路登録情報を見ながらマッチン
- ◆(特殊な条件の学生に対し)職員の個人的つてで求人開拓

◆(事実上の学校推薦に近い求人) 本学の場合、基本的には県内企業への就職が中心なので、採用担当者との顔つなぎややりとりが非常に重要である。本学には学校推薦の枠は一切なく(企業側から学校推薦でお願いしますと言われることはない)、すべて自由応募である。しかし実質上、その企業に先輩が就職している場合、ある程度気心が知れてくるので、当室としても学生に勧めやす

い。(D校)

◆(学校選抜求人の開拓と活用)最近、学校選抜求人の開拓に力を入れている。当室が窓口となり、学生が申し込む。当室では事前に企業の人事担当者と綿密な打合せをし、どんな人材が欲しいかをヒアリングする。一種の学校推薦となるため、学生には応募段階から「内定後は辞退しない」旨を周知徹底することになっている。本学から毎年採用実績のある企業や、採用実績がなくても確実に1人くらいは採用してもらえそうな企業に依頼することが多い。昨年の卒業生のうち約2割弱が学校推薦または学校選抜求人での就職だった。今後もその比率をさらに高めたいと考えている。この仕組みがあると、ある程度確実に内定者を送り出すことができる。企業の人事担当者からも、求める人材像を明確に指定されることが多い。(G校)

キャリアセンターの職員が、学生の進路登録情報を見て希望業種や職種の情報を把握しておき、それに近い求人が企業から入った場合に、先方の求める人材像をすり合わせた上で応募させるという例も聞かれた(G校、H校、M校)。また、Uターン就職で地元へ帰る学生について、職員自身の個人的なつてを使って、当地域の求人を開拓し、学生にピンポイントで紹介する事例もあった(K校)。

◆(学生の進路登録情報を把握しマッチング)5～6月以降は直接求人票を持って来校する企業担当者がいる。当室に対し、誰かよい学生はいないかと依頼されることがある。そうすると、推薦というわけではないが、進路登録カードの情報を見ながら適した学生をピックアップすることがある。制度上の推薦ではないが、推薦に近い。何人かの学生に連絡してその企業を受験させる。このような学生が決まっていくというサイクルが繰り返されると、一番効率がよい。(H校)

◆(職員の個人的なつてを利用した求人開拓)本学には医療関係の資格を養成する特殊な学科がある。この有資格者を養成する学校は本学を含めて全国的に少ない。他地方出身の学生でこの資格を取得し、地元の病院への就職を希望する場合で、本人の力だけでは就職活動が進まない場合には、当室長個人の人的ネットワークを使い、求人企業の情報提供を依頼することがある。(K校)

一方で、学校求人でのマッチングの課題も挙げられていた。特に地方大学の場合、学生の大多数が地元企業での就職を希望するケースで、学生の希望のみを受け付けていると地元企業への競争率が上がりすぎてしまうという問題が挙げられていた(M校)。地元企業への入社にのみこだわりすぎるために、地元以外での都市部の求人にはほとんど応募がなく、結果的に無駄になっているとの報告もあった(L校)。

◆(地元企業への人気集中)あまり企業数が多い地域に最初から限定して応募する学生が多いため、どうしても地元企業への競争率が高くなってしまふ。(中略)本学では、当地域や県内地

域出身者が県外の大学に進学したくないから進学してくるケースもあり、就職に関しても元々地元志向が高い。(中略)地元企業を志望する地方大学の学生は比較的のんびりしている。しかし、首都圏の大学に進学しているUターン組の学生は、首都圏での企業面接等を既経験してきており、そのような学生たちと並んで面接を受けると地方大学の学生は負けてしまう。そのため、まずは面接の場慣れをする意味でも、多くの企業を受けると指導している。(M校)

◆(地元企業以外の求人が未充足)本学では地元出身者が7割程度いる。男女比ではおよそ7割が女子学生である。したがって、本学の典型的な学生像は、地元から通っている女子学生が中心である。保護者も娘さんを県外に就職させたくない思いがあり、本人も、友人や親せきが皆地元にいるため、県外就職を希望しないケースが多い。通勤可能な地域での就職を希望する学生が多いのが、本学の特徴だと思う。実際には、都市部からの求人も多く、全体の求人の中で占める割合も多いが、そのほとんどに応募がなく、無駄になっているように思う。(L校)

キャリアセンターに以上のような密接なマッチング機能があるという事実は、一部の学生しか知られていない状況にあり、機能を熟知した一部の学生がスムーズに学校求人とのマッチングを受けられているようである(G校、I校)。キャリアセンターとしても、このような機能や様々なサービスがあることを一人でも多くの学生に知ってもらい、なるべく早い時期から活用してもらいたいという回答もあった(B校、I校)。特にキャリアセンターによく顔を出す学生に対しては、職員側も心情的に何とか就職してもらいたいという思いが強まるようである。一方、学生の中にはキャリアセンターが学生のためにそのようなことまでするはずはないと思ひ込み、根も葉もない噂を信じて利用を拒否する例もあるとのことで(J校)、職員側が正しい情報の伝達や利用のしやすさの周知に心を砕いている報告も聞かれた。

◆(キャリアセンターの機能を熟知した学生が有効活用)早期から当室を使い続けている学生は、当室の使い方をよくわかっているため、当室が外回りを通じて企業の情報を豊富に持っていることを知っている。そのため、そういう情報を上手に利用して、大学とつながりのある企業を受けてみようとするので、スムーズに進みやすい。ところが、4年生の遅い時期から当室を使い始める学生は、当室のそのような機能について知らないため、自己流の就活が手詰まりになってからやってくることが多い。当室の使い方をもっと早い時期に知っておいてくれれば良い支援ができたのと思うと、もったいない感じがする。(I校)

◆(根拠のない噂を信じてキャリアセンター利用を拒否)保護者から電話で相談を受けるケースの中には、学生本人が最初から当室の機能や支援に対して疑いの目を向けている場合がある。本人が、人から促されて当室に行くのは嫌だと言ったり、大学には全く期待をしていない、大学がそんなに学生のことを思って一生懸命やってくれるはずがないと言う場合がある。そういう学生は、当室に今頃来てはどうせ怒られるだけだと思ひ込んでいるようで、保護者がその話を聞き、本当にそういう

対応をしているのかと当室に問い合わせることがある。初めて来室した場合は学生を温かく迎え入れる体制を整えていると伝えるのだが、すると保護者は、子が一度来室して怒られたのでしょうかと聞いてくる。当室では学生の来室の有無を確認できるシステムがあるため、そちらを確認した上で、その学生は当室を使ったことがなく、先輩や友人からの不確実な情報を鵜呑みにしてそう思い込んでいるだけだと思っていると伝えている。当室で「なぜ来なかったのか」と怒られた、そんな成績では就職できるはずがないと言われたなど、根も葉もない噂が学生間に広まっているようだ。そういう不確かな情報を鵜呑みにして、怖いから行きたくない、敷居が高いと思っている学生もいる。当室を使わないで済むための理由を探している可能性もある。(J校)

第二点目として、内定取得後の学生への対応について、相談を受けたり、重視しているとの回答があった(B校、C校、D校、H校、Q校)。相談の具体的内容としては、御礼状の書き方といった基本的内容から、複数社の内定を得た場合の具体的な辞退の手順や、就職先そのものをどう決めたらよいかという内容もある。学生は複数社から内定を得ることを気楽に考える傾向があるが、辞退後の深刻な影響まで考えが及んでいない場合があるので、慎重に指導すべきだとの意見もあった(B校)。また、内定状況をキャリアセンターで徹底的に把握し、最後は学長名での御礼状を企業に出す学校もあった(H校)。一方で、本来なら内定者の指導もしたいがそこまで手が回らないので今後の課題としたいとの回答もあった(M校)。

内定辞退に関するトラブルは、キャリアセンターでの困難事例の一つとして報告されていた。本人が入社直前になって辞退を申し出たり、辞退の返事をしていなかったりというケースでは、職員が企業に謝罪に行くという対応が聞かれた(B校)。

◆(内定状況の徹底把握と御礼状送付)(小規模校ならではの対応かもしれないが)内定を得た学生がその企業に就職すると決めた場合、内定承諾書等の書類をコピーし、試験内容や、後輩に伝える内容についての資料作りを4年生には徹底している。内定辞退等の間違いが起こるといけないので、行くと決めた会社には必ず10月1日以降にお礼状を出すよう指導している。したがって、当室では、本人の自己申告ではなく内定通知を目で確認した上で「内定」を把握している。複数の内定を得た場合、辞退する場合は辞退とはっきり書類上に書かせている。就職先企業へのお礼状は、本人だけでなく当室からも10月1日以降に学長名で書く。行くかどうかわからない企業にお礼状を書くわけにはいかないの、徹底して管理している。キャリア支援講座を通じて、学生に、その企業に行くとしたら辞退できないことを自覚させている。(H校)

◆(内定辞退のトラブルを職員が謝罪)数年前に、内定を断らずに本人が黙っていて、実際に入社時に行かなかったという事件があり、当室が謝りに行った事例があった。もう本学の学生はとらないと言われた。その学生は一人だけで考えていたのだろうと思う。結局、考えているうちに時間が来てしまって、余計に言いづらくなって、そのままになってしまったのではないかと思う。(B校)

以上に示したように、キャリアセンターでは、職員が学生の情報と求人企業の情報の方を熟知していなければ、良質なマッチングの実現は難しい。そのため、キャリアセンター職員については、学内の人事異動において頻繁な異動を避ける等の一定の配慮がなされているようだとの報告も複数の学校からあった（B校、E校、G校、J校、M校、Q校）。キャリアセンターという部署は、学内の他部署（例えば教務、学務等）と比較して、学内のステークホルダー（学生、教員、他部署）だけでなく、学外の企業・団体との交流も必須で多岐にわたっており、そうした人的ネットワークを生かすことで質の良い業務が行えるという特徴があると考えられる。

### ■就職支援業務に関するキャリアセンターの今後の課題

様々な就職支援業務を行っているキャリアセンターにおいて、今後取り組みたいあるいは取り組みを強化したいことについて、図表2-3のような回答が得られた。

図表2-3 今後取り組みたいこと、強化したいこと

#### 基礎学力を強化したい

- ◆特に、教員と連携して実施できるようにしたい

#### 学生に早期来室を促し、早期支援を実施したい

- ◆職員との信頼関係を早期に築くことで、スムーズな支援が可能

#### その他

- ◆ゼミ訪問(を通じた学生への意識啓発)の活動を強化したい
- ◆卒業生の定着状況を把握したい
- ◆レベルの高い学生をさらに引き上げるような支援がしたい
- ◆専門職志向のキャリア形成支援をキャリア教育科目で扱いたい
- ◆地域の複数大学間で緊密に連携し、サービスを提供したい

基礎学力の強化を課題として挙げた学校（B校、F校、I校、Q校）については、特に、教員との連携の中で基礎学力強化を行いたい（F校）との回答が得られた。

また、学生に早期来室を促し、早期から支援を始めたいとの意見もあった（B校、I校）。その背景として、卒業間際のかけこみでキャリアセンターに来室されても、求人選択肢が限られ、支援できる内容にも限界があるからである。学生に良質な支援を受けてもらうためにも、学生にとって余裕のある時期に来室してもらうことが理想的だという思いがあるようである（I校）。

◆(基礎学力の強化が課題)基礎学力の強化ついて、当室独自で行うのではなく、今後は教員と連携して行いたいと考えている。学力アップのため当室ではeラーニングを提供しているが、なかなか利用者が増えない。せっかくメニューを用意しても有効に活かされないので、将来的にはキャリア科目としての単位化が進むとありがたいと思っている。(F校)

◆(早期来室と支援を促進)学生が早い段階から職業等を相談できるような関係性を教職員が作っていることが大事ではないかと思う。そうすれば3年生時点でスムーズにキャリア支援に入れる。(B校)

図表2-3以外にも、進路登録者以外への来室の呼びかけについては多くのキャリアセンターでの課題と認識されている。この点については後述する。

## (2) 就職困難と感じられる学生の現状と対応

### ■支援者目線による就職困難学生の特徴

キャリアセンター職員から見て、就職に時間がかかると思われる学生の特徴を整理したものが、図表2-4である。<sup>7</sup> これらの特徴が複合的に現れる例も多く聞かれており、必ずしもこの10の特徴が排他的に存在するわけではない。以下に、各特徴について詳述する。

#### ①自己流の判断による困難

最も多くの回答が集まったのは、学生自身が就職活動において自己流の誤った判断をしたために就職活動が順調に進まず困難に陥るケースである。これには様々なパターンが含まれている。

自己理解不足による困難には、自分の向いている進路が分からず、業種・職種に一貫性のない応募を繰り返すケース等が見られる（D校）。

こだわり・視野の狭さによる困難では、業界研究や職業研究が不十分なまま特定の業界や職種（例えば、航空業界のみしか受けない等）に本人が強いこだわりを見せたり（A校、N校等）、就業地域（地元等）に強くこだわるケースがある。一部には、親の意向が大きく影響している場合もある（E校）。

就職活動の方法に対する理解不足による困難とは、会社説明会に全く行かないのに入社試験だけ受けるような、通常の手続きを踏まずに誤った方法で就職活動をしてしまうケースや（D校、Q校）、自己PRの書きぶりが自己流で、読み手が本来必要とする内容に整っていないケース（P校）、職員からのアドバイスに対して正しい方向性で理解せず、対応できないケースがある（B校等）。

仕事理解不足や誤った仕事理解による困難とは、在学中にアルバイトを多く入れることで新卒の初任給以上の収入を得ることが現在できているため、一般的な就職活動への意味を見出しにくいケース等がある（O校）。

現状認識の誤りによる困難とは、自分の専攻とは就職活動の動きが全く異なる別の専攻の学生の状況を横並びに参照することで誤ったスケジュール感を持ってしまい、就職活動に遅れがちになったり（F校等）、世間で言われる就職状況が良いというニュースに接して安心し、のんびりするケース等がある。他にも、一般企業への就職活動がうまくいかないために途中から安易に公務員志望を目指し、試験準備の現状を知らずに簡単に考えてしまうケース（M校）等がある。

<sup>7</sup> ここに挙げた特徴は、例えば発達障等が疑われる学生への対処等、対応に特別な配慮が必要となるケースは含まれていない。発達障等が疑われる学生への支援の特徴については次節で取り上げる。

図表 2-4 支援者目線による就職困難学生の特徴

## ①自己流の判断による困難

- ◆自己理解不足、進路適性わからず一貫性のない応募
- ◆こだわり・視野の狭さ
- ◆就職活動の方法に対する理解不足
- ◆仕事理解不足・誤った仕事理解
- ◆現状認識の誤り(のんびり、誤った自己像の思い込み)

## ②コミュニケーション上の問題

- ◆コミュニケーションが苦手、会話ができない、挨拶できない
- ◆アドバイスを聞く耳を持たない、素直でない
- ◆笑顔がない、孤立した印象がある
- ◆第一印象でコミュニケーションに違和感がある(スムーズでない)

## ③不活発・無気力

A: 無気力、動き出しに時間がかかる(モラトリアムを含む)

- ◆会社等とコンタクトを取ることを躊躇
- ◆就職への意欲・意思が不明確(本気でない)

B: 不利用・不登校のため行動を把握できない

- ◆当室に来所しない
- ◆就職支援行事への不参加(サービスを利用しない)
- ◆学校に来ない(ゼミに欠席)、連絡がとれない

C: 社会との接点が希薄

- ◆お金を使わない日常生活に満足(現状に満足)
- ◆社会(人、企業等)と接触することへの関心が薄い

## ④親子関係、親の態度による困難

A: 親の価値観に押し切られて子が意思決定できない

- ◆親の意向が強い(大企業志向、地元志向)
- ◆子の意向を親が否定(内定を断らせてトラブルになる)

B: 親の態度が子の就職活動にマイナス(放任等)

- ◆就職に関する話を一切していない(子に遠慮)
- ◆就職できなくても良いと親に言われる(生活に困らない)

図表 2-4 支援者目線による就職困難学生の特徴（続き）

## ⑤ 依存傾向、自主性欠如

- ◆ 入学目的が不明瞭、希薄
- ◆ 自力で決断できない
- ◆ 職員に依存（書類の書き方、トラブルを職員のせいにする、良い求人を受け身で待つ、手厚いサービスを勘違いして利用）

## ⑥ 社会経験の希薄さ

- ◆ サークル、アルバイト等の学外活動の経験がない
- ◆ 継続した取り組みが少ない（短期アルバイトを転々等）
- ◆ 特殊なアルバイト経験のみ（一人で完結する仕事）

## ⑦（応募書類に書けるような）アピール材料がない・少ない

- ◆ サークル、アルバイト等の特筆できるような経験がない
- ◆ 継続した取り組みや、特技等がない
- ◆ 応募書類に特筆できるような学業成績を収めていない

## ⑧ 自信喪失、劣等感

- ◆ 自分に自信がないことが態度にも現れる、悲観的
- ◆ 自己PRを作る際に劣等感が出やすい

## ⑨ 学業不振

- ◆ 単位不足による就職活動開始時期の遅れ
- ◆ 内定取得後に単位不足が判明

## ⑩ その他

- ◆ 生活苦のためアルバイト時間が長く、就職活動する時間がない
- ◆ 障害傾向が疑われる事例、精神不安定（不眠、悲観的等）  
（文章が書けない、アドバイスの意味が理解できない、誇大妄想等）

◆(就職活動の方法に対する理解不足)エントリーはしたが、自分が良い会社だと思わなかったので説明会や面接に行かなかったという学生も男女問わずいる。本命企業の面接できちんと受け答えできるとは限らないのだから場数を踏めば良いのに、本命の範囲を狭く考え過ぎて、それ以外の企業をすぐに候補から外そうとする。支援側でも対応に苦慮している。期待とは全く異なることに一生懸命努力する学生もおり、もったいないと思う。(Q校)

◆(現状認識の誤り)公務員志望のために浪人したいという学生もいる。本学には公務員試験対策の講座があり、在学中にしっかり勉強していた学生なら浪人して来年チャレンジすることを応援したいが、今まで在学中に何も準備してこなかった学生の場合は、卒業後に自力でコツコツ勉強できるとは思えないので、勧めない。就活からの単なる逃げで公務員受験のための浪人を希望しており、試験を軽く考えすぎているケースがほとんどである。(M校)

このように、学生が自己流の判断で就職活動を進めて失敗する(あるいは一時的に困難に陥る)背景には何があるのだろうか。ここでは主に二つの可能性が考えられる。一般に、高等学校卒業からそのまま大学に進学した一般的な大学生には社会人経験がなく、就職活動自体も初めてという場合が多い。一つは、そうした経験不足が、就職活動での判断自体に誤りを起こしやすいこと(そもそも就職活動に関する「経験不足」という認識を本人が持っていないこと)である。もう一つは、新卒一括採用というシステムにおいては、各企業の大卒求人募集と採用の時期が計画上ある程度決まっているために不可逆性があり、学生自身がいったん判断を誤ると、希望する業種や企業での採用活動が終了してしまうなど、受験のチャンスを逸しやすい危険性があり、その結果困難に陥りやすい側面があることである。「自己流判断による就職困難性」を生む背景には、このような可能性があると考えられる。

## ②コミュニケーション上の問題による困難

次に多くの回答が集まったのは、コミュニケーション上の問題である。学生本人が元来コミュニケーションが苦手で、笑顔がなかったり、会話や挨拶がスムーズにできないといったケース(G校、I校、N校等)のほか、本人が素直な性格でなく、頑固にこだわり続ける部分があり、職員のアドバイスを聞き入れる耳を持たないため、個別相談でのコミュニケーションが成立しないケースがある(A校、N校等)。

前者のような、コミュニケーションの苦手さの問題の場合、第一印象が重要となる企業の面接場面では苦労や困難が予想される。ただし、コミュニケーションを多用する授業等で長期間にわたって訓練されると、その効果が現れてくるという回答もあった(C校)。

一方、後者のように、職員からのアドバイスを心情的に受け入れられない場合は、後述するように、その後のキャリアセンターの利用を拒否することにもつながりかねず、本人が一貫した就職支援を受けられなくなる可能性もある。

◆(コミュニケーションが苦手なケース、アドバイスを受け入れられないケース)会ったときの第一印象で、挨拶できなかったり、暗かったりする学生は大丈夫かなと思う。本人の見た目では元気のない学生は就活が長引いているようである。アドバイスをした際に、学生が本心から聞いていなかったり、伝わっていないと感じる場合は、就活が長引いている傾向にあると思う。そういう学生はメモを取らない。こう修正して欲しいとアドバイスしても、直っていないことが多い。したがって、初回の面談ではラポール(注:打ち解けて話ができるような信頼関係)が築ける前なので指摘しないが、2回目以降の面談で、本人が課題等をやってこない場合、「なぜだろうね」と言って、本人にそれとなく気付けさせるように言うことがある。でもそこから気づきを得ることが難しい学生もいる。何回か来室している学生の場合は、改善すべき点があればその場で「態度が悪い」等と直接的に言うこともある。(N校)

◆(コミュニケーションの苦手さを授業時に訓練)コミュニケーションが苦手な学生は必ずいる。ただし、学科の中でコミュニケーションを重視した授業があり、グループワーク、ディスカッション等を重視した授業を通じてだいぶトレーニングが進み、良くなってきていると思う。入学時点では、特に男子学生でコミュニケーションが相当苦手な学生もいるが、3年生になるとだいぶ良くなっている。(C校)

### ③不活発・無気力による困難

不活発・無気力による困難は、主に次の3種類の学生層に整理される。一つは、本人の就職への意思が明確でなく、就職活動の動きだしが全般的に遅い傾向にある学生層である(H校、M校等)。二番目は、そもそも大学を欠席しがちであったり、就職支援行事に不参加であるため、キャリアセンターで動向を把握できず、その結果不活発に見える学生層である(A校、D校等)。キャリアセンターの呼びかけとは関係なく独自に就職活動している可能性もあるが、学校を欠席がちで、ゼミ教員からの連絡も取りにくい場合は、不活発の可能性も高いと考えられる。三番目は、全般に社会との接点を持つことへの関心が低いまま学生生活を過ごしている学生層である(A校、O校、Q校等)。就職活動で、積極的に企業へアプローチをしなければならぬ場面に遭遇すると、自らブレーキをかけてしまい、活動が全般的に遅れ気味になる傾向がある。

◆(無気力、モラトリアム)無気力な学生も就活が遅れがちである。当室から会社説明会に行くように促しても行きたがらない。ただ、本人は就職したくないわけではなく、モラトリアムになっている。そのような学生は周囲の友人も不活発な学生であることが多く、友人同士で足を引っ張り合う。ただ、同じグループの中で一人が内定をもらおうと慌てるようだ。(中略)しかし、友人とうまくつながっていない無気力の学生への対応は難しい。本当に出てこない学生はいくら電話しても来ないので。(H校)

◆(就職への意思不明確、動き出しの遅さ、社会との接点希薄)就活への動き出しが遅い学生への対応にも苦労している。就活を自分のことだと思っていない受身の学生は活動を始めるのが遅く、

身が入っていない。最初は友人が就活を始めたので一緒に動いてみたが、やはり自分には必要とは思えないと言って、活動をやめてしまう。自分で「就職を決めないといけない」と焦らないと動かない傾向にある。地元志向の学生が多いので、動き出しが遅いと面接を受ける機会を逸してしまう可能性も高い。(中略)そもそも卒業後に働かなくてはいけないとは思っていない学生もあり、そういう学生の動き出しは遅い。就職が決まらないまま卒業することにもつながる。(中略)ただ、在学中にアルバイトをしていた学生は働くことへの抵抗感が比較的にない場合が多い。むしろ、在学中にアルバイトの経験がないような学生に、動き出しが遅い傾向があるように思う。(M校)

◆(就職支援行事不参加)毎週何らかの就職支援行事(自己分析、企業研究等)を主に3年生対象に実施しているが、全く参加しない学生もいる。そういう学生は就職に対して無関心なので決まらない傾向がある。行事の情報はメールで発信している。中には、公務員志望なのに公務員対策講座を全く受けなくて受験する人もおり、そういう学生は当然試験に受からない。(D校)

#### ④親子関係、親の態度による困難

学生の親子関係や、親の態度が原因となっている困難も報告されており、大きく二つの特徴に分かれる。

一つは親の価値観や意向が強すぎて子が逆らえないケースである。進路決定は子の人生にとって重要な意思決定場面の一つだが、親の意向(例:大企業志向、地元志向)に逆らえない、敢えて親と対立してまで自分の進路を押し通しても仕方がないとする傾向が見受けられる(B校、E校、I校、M校、N校等)。子が親から精神的に独立していないことも背景にあると考えられる。親元から離れて進学していた子が、内定取得後に親に報告したところ、トラブルとなるケースもある(B校、I校、N校等)。

もう一つは、親の態度が子の就職活動を後押ししない(時にはマイナスに働く)タイプである。就職活動のことは子に一切を任せてあり、子に遠慮があって就職に関する話題を持ち出さないようにしている家庭や(I校、K校、O校等)、すぐに就職できなくても生活には困らないので大丈夫と伝えているケースもある(M校等)。特に後者は、学生自身が就職活動のペースをゆるめることにもつながりやすく、③で示した不活発による困難性にもつながりやすい。

◆(親の意向が強すぎる)ある保護者(母親)から、娘(学生)を説得して欲しいと相談を受けた。当室としては、学生本人の希望を尊重してみたらと伝えたところ、保護者の態度が急変して、当室が娘の味方をしていると言って散々クレームを受けた苦い経験がある。このようなタイプの保護者は敵か味方かという見方しかできないので、説得は難しいし、してはいけないと感じた。最近では少なくともUターン就職の学生の保護者にはたまにこのような傾向が見られる。都市部の大学に進学させたのだから、就職は地元の公務員、金融系に就いてほしいという強い意向があるようだ。就

職は学生本人の人生選択の問題なのだが、このように親の影響を強く受けすぎて進路の方向性まで左右されるような学生への対応は難しい。したがって、Uターン就職のガイダンスの場では、親元を離れて住んでいる学生に対し、進路の方向性について早めに保護者と折り合いをつけておくことを勧めている。内定を得てから初めて保護者と就職の話をする、仮に親子でもめ事になった場合に、内定企業にも迷惑がかかってしまうからである。(B校)

◆(親が遠慮)親子できちんとコミュニケーションがとれている場合、早い時期に保護者が自分の職業経験や取引先の話をして、知恵を授けるケースもあると思うが、一般的には、親子でコミュニケーションがとれていないケースの方が多いように思う。就職について家庭で話し合う時間がないのは決して珍しくはない。子も照れくさくて話題を持ち出せず、保護者も遠慮して言わないケースも多いように思う。保護者が子に過度に気を遣っている場合もあり、子は親から好きなようにすればいいと言われており、良い意味では自主性に任せているとも言えるが、悪く言えば放任のようにも見える。そのため、いざという決断時に迷う学生が多いように思う。親の一押しがあれば腹をくくれるのだが、それがないので決めきれないというケースがある。2社から内定をもらって、どちらが良いかという相談も当室によく持ち込まれる。(I校)

#### ⑤依存傾向、自主性欠如による困難

依存傾向、自主性欠如による困難には、二つの方向性が含まれている。一つは、現時点での進路決定(大学入学を含む)に対する自主性を欠いているケース、もう一つは就職支援の場における担当者への対人的な依存である。前者については、例えば入学目的が不明瞭であったり、希薄である場合に、卒業後の進路も不明確になりやすく、就職困難につながりやすいという指摘があった(K校)。その他にも、複数の内定があっても自力で決断できないといった、自己決定力が不足している事例も報告された(B校、I校、J校等)。後者については、キャリアセンターで展開される就職支援サービスの手厚さを学生側が誤解し、応募書類の書き方を一から職員に依存したり、良い求人が紹介されることをただ受身で待つ姿勢や、就職が決まらないことを相手(企業)のせいにする他責的な傾向を指す(J校、M校、N校)。卒業後の進路を見出すことや、そのための就職活動はあくまでも本人が主体的に行うべき活動だが、そのことに気づけない学生が困難に陥りやすいことが報告されている。

◆(入学目的が不明瞭)短大の学生や、4年制で医療関係の資格を目指す学生は、入学時から資格取得という明確な目的があり、就職決定も比較的早い。一方、入学目的が不明瞭な学生や、やや障害に近い特性を持つ学生は、就職環境が一見楽に見えても、現実には就職が難しい。(K校)

◆(自己決定力の不足)親に反発できる学生は良いが、言いなりになる学生は最も良くないと思う。自分の選択でなく、親の選択で就職を決め、その会社でうまくいかなかった場合にどうするのだろうと思う。いつかは親子関係を乗り越えて、自立していく必要がある。自分で決めるよりも、他人に決

めてもらう方が楽だと考えている学生が多いのかなと感じることもある。人生の大きな選択に自分が関わってこなかったのかもしれない。そういう学生は、就職という大きな決断を目の前にすると、判断できずに悩んだり、押しつぶされそうになったりする。(B校)

◆(職員への依存)例えば、エントリーシートにアドバイザーが手を加えて修正しても、最終的には本人が面接の場で自分の言葉で話せなければ意味がない。就職活動を自主的にできない学生は難しい。全てを他人に任せる学生もいる。極端な例では、白紙同然の応募書類を持って、明日締切なのでと相談に来る。頼り切ってしまう学生は、楽だなと思うとそこに安住してしまうのかもしれない。そういう勘違いを起こす学生もたまにいる。(N校)

◆(就職活動での自主性欠如)他人に依存しがちで自分で考えない、自分で決めるべきことまで他人に任せるタイプの学生には甘えがあり、就職が決まらないこと自体を面接した人事担当者のせいにする場合がある。例えば、僕(私)の良さに気付いてくれないというように、楽観的に考えるタイプである。そのような学生は自分の悪い面に気付かず、就活に苦戦する。ただ、本人は楽天的なので、あまり精神的に落ち込んだりしないタイプでもある。(J校)

#### ⑥社会経験の希薄さによる困難

サークル活動、アルバイト経験がない等、大学生の多くが体験する社会経験が乏しい場合に、就職困難に陥りやすいとの指摘があった(D校、O校等)。たとえアルバイト経験があっても、例えば、短期のアルバイトを転々と経験しただけの場合や、一人で完結する仕事で他者との交流がほとんどなかった場合も含まれる(A校)。

◆(アルバイト経験がない、アルバイトの採用にも受からない)就職が決まらず、苦勞している学生(男子学生に多いように思う)は、アルバイト経験がなかったり(あるいはアルバイトの採用にも受からない)、コミュニケーションを苦手とする傾向がみられる。友人がいない学生も就職に苦勞しているようだ。(O校)

◆(一人で完結するようなアルバイト経験)典型的なタイプとしては、一人暮らしで親と離れて暮らしている(会話がな)、サークル活動も不活発、友人ともこのような話をしない(したがって次第に周囲から孤立傾向になりがち)という傾向がある。将来についての話題に触れたがらない(避けようとする)傾向にある。アルバイトをしている学生もいるが、人と関わる仕事よりは、一人で完結する仕事をしているケースも多い(コンビニのレジなど)。男子学生の方が割合的に多い。(A校)

#### ⑦アピール材料がない(少ない)ことによる困難

⑥とも関連するが、サークル活動やアルバイト経験等の社会経験が乏しいことは、自己PRを作成する上でのアピール材料の不足にもつながる。その他、特技がない、継続した取り組みがない、学業上で特筆できるような成績を収めたわけではない、という場合も、就職困難に陥りやすいとの指摘があった(D校、N校等)。

◆(アピール材料がない)学業で特別成績がいいわけでもなく、サークルもアルバイトもやっておらず、趣味・特技も特になくという人は、自分をアピールできる材料がないので就職活動で苦戦する。(D校)

◆(アピール材料のない状態を職員が個別対応)自己PRの中身が充実しないと最終面接には合格しないが、その中身がなかなか充実しない学生も就活には苦戦する。部活を行っている学生や、留学をした学生の場合は話すネタがあるのでよいのだが、当室では様々なパンフレットを用意し、学生が充実した学生時代を過ごせるようにと工夫を重ねているが、学校生活がなんとなく家と学校の往復であったり、アルバイトも長続きせず短期で変わっていく学生は、掘り下げるものがないので苦戦する。応募書類や自己PRを作る上で劣等感を感じる学生も難しい。結局、その学生が今までやってきたことを、アドバイザーが雑談の中で聞きながら整理して、アピールできる部分を見つけるようにしている。本人がアピールできることを意識していないこともあるので、気付かせることが重要である。特別なことをやっていないから私はダメだと思いこんでいる学生も多い。(N校)

#### ⑧自信喪失、劣等感による困難

本人が自信を失うこと、さらにそれが態度にも現れることが就職困難を招くとの指摘もあった(J校等)。自信喪失のため就職活動に前向きになれないだけでなく、自己PRを作成する上でも、自分は今まで何も特別なことをしてこなかったという自己否定や劣等感につながる場合もあり、そのような心理状態も困難性を引き起こすものとして回答があった(J校、N校)。

◆(自信喪失)自分に自信がないことが明確に見て取れる学生も就職に苦戦する。例えば「僕(私)なんて」という言動を多く繰り返す学生は、面接の場で自分の本来の良さを出す前に、周囲の学生が自己主張するのを見て尻込みし、萎縮してしまう。企業から選考に落ちた旨のメールを受け取ると、世の中は自分を必要としていないと思いこみ、内にこもって自分を強く否定する。そういう学生は男女ともにいる。自分の殻から出れば良い面をアピールできるのにと思うのだが、本人に自分の意見を尋ねても、仰る通りですと言って自分の意見を表明できない。他人の意見を自分に取り込み、外に表明することが苦手なのだと思う。そのような学生も就活に時間がかかると思う。ただし、就活を続けるにつれてどんどん変化・成長していく学生も多いので、最初にそのような印象があっても、次第に自信を持てるようになる学生もいる。(J校)

◆(自信が持てない学生、悲観的な学生)睡眠が安定して取れておらず、精神的に不安定な学生や、自分に自信が持てない学生、悲観的な学生も就職に苦戦しているように思う。(O校)

#### ⑨学業不振による困難

学業不振で卒業に必要な単位が不足し、就職活動自体のスタートが遅れる学生が困難に陥りやすいという報告も得られている(D校、E校、H校、K校)。職員の努力でマッチングさ

せて内定が決まった矢先に単位不足が判明し、困惑するという事例も報告された（K校）。

◆(単位不足による就職活動の遅れ)就職がなかなか進まない学生の一番の問題は、単位である。低学年時から学業不振で単位の取得数が少なく、3～4年生でたくさん取得しなければならない学生は、就活をしたくても時間がとれなかったり、それでもなんとかなるだろうとのんびり構えている学生もいる。このような、動きだしが遅い学生は男子学生に多い。女子学生は真面目に早めに単位をとる傾向がある。(E校)

◆(内定取得後に卒業単位不足が判明)就職が難しい学生は、成績自体も良くないケースが多い。地元企業で既にその学生の就職を頼み込んだ後で、教務からその学生は卒業できそうにないという情報が入ってくると困ってしまう。例年、4年生の1月以降にそのような学生が何人か出てくる。(K校)

#### ⑩その他の原因による困難

その他の原因としては、生活苦でアルバイトを長時間にわたってせざるを得ない学生が就職活動の時間を取れないという事例や（B校）、発達障害等の傾向が疑われる事例で職員の指導やアドバイスを学生が理解できなかったり、学生本人が自分の話ばかりして就職支援ができない事例が報告された（B校、Q校等）。

◆(アルバイトが忙しくて就職活動ができない)本学の学生が抱える問題の一つに、アルバイトが忙しすぎて時間がない学生が多い点がある。本学ではほとんどの学生がアルバイトを行っており、日常的にローテーションやシフトを組まれている。そのため、当室が学生とピンポイントで約束ができずに困っている。アルバイトの種類は、飲食業、コンビニ、カラオケボックス等のシフト制のものが多い。(中略)奨学金を借りている学生も多い。アルバイトと学業を両立させ、さらに就活もしなければならない状況にある。そのため、当室の就活イベントにも参加したくても忙しくて参加できないという声を多く聞く。例えば、翌朝7時までにお店に出勤して鍵をあげないといけない等で、時間の余裕がない。余裕のあるアルバイトをしている学生と、生活のために余裕なく1年生の時からアルバイトを入れている学生とがいる。アルバイト時間の長い学生は成績にも悪影響が出やすいので、そうすると奨学金を借りるのにも悪影響が出てしまうという悪循環に陥りやすい。(B校)

◆(本来のキャリア支援ができないことへの困難)現実味のない将来の話をしに毎日来室する学生もいる。毎日来室するので、職員との信頼関係は築かれているが、キャリア支援の面で本来の目的に近づいているのかという疑問である。当室が単なる居場所になっていないか心配である。本来業務である就職に特化したいが、本人は現実味のない話をするだけで満足しており、職員としてもどかしさを感じる。そういう学生が当室の固定客となることで、履歴書を見てもらう等、本来のキャリア支援を求めている学生が並んで待っている状況はなんとか改善したい。固定客化する一部の学

生の印象をみて、本来来室すべき学生が当室に来なくなることは避けたい。キャリア支援の本来業務をしたいとはいえ、そういう固定客化した学生に帰ってもらうわけにはいかないのが、難しい。(Q校)

#### ■配慮、対応の仕方

前述のような、就職困難学生の様々な特徴や状況に配慮・対応するための具体的方法としては、主に次の三点にまとめられる(図表2-5)。

第一の配慮・対処法は傾聴である(A校、D校、E校、H校、L校、N校、O校、Q校)。学生本人の話をしっかり聞き、受け止めることを基本としながら、本人の状況について共に整理し、支援してゆく姿勢を打ち出すことである。話をよく聞くだけでなく、指示型の対応をしないことも報告されていた(A校、L校)。

第二に、来室しやすくしたり、コミュニケーションしやすくするなどの「ハードルを下げた対応」が報告されていた。例えば本人が特にコミュニケーションを苦手としている場合に、話題の選び方や質問の投げかけ方を工夫してコミュニケーションをしやすくするような配慮をしたり(L校、O校)、あるいは、本人が課題を十分こなしておらず、来室をためらう気持ちになりそうだと判断された場合には、その気持ちを和らげて、気楽に来室してもらうような対応をとるとの回答があった(B校、N校、P校)。

第三は、本人の自覚や気づきを促す対応をとることである。指示的な対応をとるのではなく、本人自身が修正すべき点を自覚できるような対応をとると報告されている(N校)。また、本人がまだ気づいていないアピール点を、支援者の目線で状況を丁寧に説明し、自覚してもらうとの回答もあった(A校、N校、P校)。

図表 2-5 就職困難学生への配慮・支援内容

## ①傾聴

- ◆本人の話をじっくり聞く、本人の話の中から整理する
- ◆話をしっかり受け止める

## ②来所もしくはコミュニケーションのハードルを下げた対応

- ◆就職以外の日常会話で気分をほぐし、信頼関係構築
- ◆学生が自ら話しやすくなるような対応
- ◆課題を与え過ぎない(気楽に来所してもらう)
- ◆問題の核心に切り込みすぎない
- ◆伴走する気持ちが伝わるような対応

## ③本人の自覚・気づきを促す対応

- ◆雑談の中で本人のアピール点を自覚させる
- ◆修正すべき態度(例:素直さが無い)への自覚を促す
- ◆本人の現状を丁寧に説明し、本人に自覚させる

◆(傾聴)傾聴には特に配慮している。今まで自分を前面に出して話をする機会が少なかった学生も多い。そこで、いきなり就職の話題から入るのではなく、学生生活の日常や個人的な関心・興味を聞き出すなど、相談の初期段階では共通の話題を見つけることに特に力を入れている。まずは学生の話聞いて、信頼関係を築き、次の来室につなげるように留意している。今まで何も頑張っていない学生もいるのだが、例えば家事を頑張ってきたケースもあるので、その部分を褒めながら話を聞く。そうすると他の話題も出やすくなる。(O校)

◆(来室へのハードルを下げた対応)学生の個性に合わせて支援を行っているが、アドバイザーが、次回はこういう準備が必要という課題を与えすぎてしまうと、足が遠のく学生もいて、さじ加減が難しい。まだ課題ができていないので行けないと思う学生もいる。やっていなくてもとにかく来ればいいのだが、その点を真面目に考えすぎるようだ。時には、課題をやってなくてもいいので一度気楽に来室して、と呼びかける必要もあるのかもしれない。(N校)

◆(自覚を促す対応)面接では印象が大事である。能力はありそうなのに印象が素直でない場合は、本人にも自覚がないので修正に苦勞する。一方、指摘するとすぐ気付いて直せる学生もいる。相談の場では、基本的には本人に修正点について自覚を促す対応が多い。ただし、時間も限られているので、最後は直接的に指摘することもある。(N校)

## ■発達障害等が疑われる学生に関する現状と対応

次に、発達障害等が疑われる学生が来室した場合について、現状と対応という面から整理

する。

現状としては、大きく二点での困難性が確認された（図表2-6）。第一に、キャリアセンターの個別相談の場において、親の同意もしくは親と本人の同意を得るプロセスに困難性を感じるものである。大学での学業成績が良いために障害を認識したくないというケース（H校、L校、M校）、大学卒業という肩書きに見合った就職先へのこだわりやプライドのために障害を認識したくないというケース（L校、M校）、特に地方において、障害名を使うことへの強い偏見や忌避感が原因で障害を認識したくないというケース（H校、K校、L校）が確認された。一方、本人に困り感がないケースもしくは親が子の障害に気づいていないケース（気づいてはいるが認めたくない可能性も考えられる）も一部に確認された（M校）。

図表2-6 発達障害等あるいは近い傾向が疑われる学生の来室について＜現状＞

**①親の同意もしくは親と本人の同意を得る段階での困難**

- ◆学業成績が良いがゆえのプライドによる困難  
（大卒者向けの仕事への強い思い入れ等）
- ◆地方特有の障害偏見による困難
- ◆障害への気づき、困り感がない（親・本人）ことへの困難

**②受入先企業・施設・訓練等を探す段階での困難**

- ◆本人が定着可能な企業、訓練先を探すことへの困難  
（手帳なし→障害者雇用枠を利用できない）  
（手帳あり→それでも本人にマッチした受入先を探すことが困難）

◆（地方特有の障害偏見による困難）保護者に、子の診断を受けるために精神科や心療内科へ行ってほしいという、当地域は田舎なので大きな拒否反応がある。精神疾患と発達障害とは異なるのでという話を丁寧に伝えるのだが、その点もなかなか理解してもらえない。（K校）

◆（地方特有の障害偏見による困難）本学は地域的に、地元出身者で家族と同居している学生の割合が高く、障害や障害傾向についても狭い地域内に知られたくないと思う保護者もあり、子の障害を認めにくい環境である。小中高と普通学級で進学し、大学まで進学しているのでさらにその傾向が強まるのだと思う。（L校）

第二の困難性としては、受入先企業や施設、訓練先を探すことに対し、キャリアセンターが困難性を感じるものである。特に、当該学生に障害者手帳がないこと（あるいは手帳を取得しようとしたが診断が出ず取れなかったケースも含む）への困難や（H校、K校）、そのために、本人の特徴的な個性を受け入れてくれるような受入先企業や施設を探し出すことに

困難を覚えているケースが報告された（B校）。一方で、精神障害や知的障害に関して、手帳があっても受入先を探すのが困難だと回答した学校もあった（G校）。

◆(手帳がなく受入先を探す際に困難)発達障害、精神障害の傾向が疑われる学生が来室した場合、障害者手帳を持っていないケースがほとんどなので、就職支援の際に、障害者採用のカテゴリをほとんど活用できない。障害者支援用のサイトや運営会社もあるが、身体障害の扱いが中心で、精神障害の方は手帳がないと利用できないと言われる。今後、そういう学生に具体的にどう対処したら良いか、どういうトレーニングをすれば良いか、受け入れ先をどう探すかについて、当室だけでなく本学全体として体系的に考えなければならないと思う。(B校)

以上、キャリアセンターの相談現場で、発達障害等が疑われる学生が来室した場合に感じる困難性の現状を報告したが、一方で、(困難性は全くないとは言えないまでも)比較的うまく機能できていると回答した学校もあったので、紹介したい。それは、キャリアセンターだけで対応するのではなく、学内の複数部署と連携し、チーム支援を行っている学校であった（P校）。その他に、実習が多い学科の特性上、発達障害等の学生が入学しにくいためか、今までに困難な事例に当たったことがないと回答した学校もあった（F校）。入学前のオープンキャンパスで受験生と親に相談会を実施し、入学後の授業内容について十分な周知広報をしていることも奏功しているのではないかとの話もあった。

◆(チーム支援が奏功)発達障害や精神障害の疑いのある学生については、キャンパスサポートという全学横断的なチーム組織で対応する。サポートチームには、教務課長、学生課長、医務室(看護師)、当室長が入る。保護者や本人の代理からの相談で、学生本人に障害(や障害疑い)があることを伝えられる。例えば、本人が授業をよく理解できない場合は、キャンパスサポートチームが学部の教員に伝えて一番前の席にするよう配慮したり、ノートテイクをつける対応をとる。就職については、本人の手帳有無を確認し、手帳があれば、企業の障害者枠の求人を紹介し、手帳がない場合は、手帳がなくても就職できる企業等の情報を伝える。近隣の外部機関では、発達障害や精神障害等に関する求人情報や指導を受けることができるので、積極的に活用している。つまり、学校側で就学から就職まで一貫してサポートする体制が整っている。キャンパスサポート自体は、障害者手帳の有無を前提としたものではなく、希望があれば誰でも利用できる。(P校)

次に、発達障害等が疑われる学生が来室した場合の対応面についてまとめたものが図表2-7である。大きく三点に分かれており、一つはキャリアセンターが主体的に行う対応内容、二点目は学生相談室等の学内連携による対応、三点目は学外の支援機関との連携による対応である。

図表 2-7 発達障害等あるいは近い傾向が疑われる学生の来室について&lt;対応&gt;

## ①当室での具体的対応

- ◆傾聴、気づきを促す対応(アドバイスを多く語らない)
- ◆同じスタッフが対応
- ◆親子での話し合いを促進
- ◆親を呼び出して手帳取得を説得
- ◆親からの電話相談に対応(当室からは電話しない)
- ◆特別なインターンシップを用意
- ◆障害等求人への提示と説明

## ②学内連携による対応(学生相談室等)

- ◆学生相談室に誘導(当室での信頼関係を築いた後)
- ◆学内他部署(教務、学務)の一部職員間で情報共有
- ◆チーム支援(当室、学生相談室、医務室、教務、学務、教員等)
- ◆教員(臨床心理、障害者支援を専門領域とする)による学生対

## ③外部機関連携による対応

- ◆障害支援機関を通じて、間接的にサポステに就職相談依頼
- ◆新卒応援ハローワーク、障害専門の相談機関へ直接誘導

第一のキャリアセンターによる具体的対応については、気づきを促すような傾聴との回答が多く集まった(C校、D校、N校、Q校)。同じスタッフが対応するという配慮もあった(I校)。親子の話し合いを勧めたり(N校、Q校)、直接呼び出して手帳取得を説得するという対応もあった(H校、K校)。親からの電話があった場合にのみ対応するというケースもあった(A校、H校、J校)。逆に親に電話しない理由は、トラブルを招く可能性があるから、としており、その場合は学生相談室経由で依頼するとのことであった(A校)。キャリアセンター自らがその学生の特徴に合ったインターンシップを学内(P校)や学外の施設(M校)を開拓して用意するという対応もあった。障害者向け求人やあるいは障害に近い特性の人に適した求人を入手・提示し、紹介する試みを行う学校もあった(P校)。

◆(傾聴、気づきを促す対応)精神疾患や障害等により、コミュニケーションの難しさを抱えている学生も、数は少ないがいる。本人と面談して、本人の言い分をまずしっかり聞くことが重要である。本人は自分の性格も含めて自分で気づいていないことがある。求人の紹介は行うがそのままでは受からないことが多い。(D校)

◆(親からの電話に応じる)保護者から電話がかかってくる場合は対応するが、基本的には当室から直接保護者に電話をかけることはない。学生本人に障害の自己認識がなく、本人も認めたくないケースは、保護者も同様の認識であることが多い。したがって、保護者に直接連絡することでトラブルになることを避けるため、学生相談室からアプローチをしてもらうようにしている。そのような意味では、学生相談室と連携して取り組むことは非常に重要だと考えている。(A校)

◆(学内インターンシップの開拓)発達障害や精神障害の疑いのある学生の場合、働く喜びを知らないケースが多いので、本学図書館のレンタルビデオ貸し出しカウンターで、学内インターンシップを一定期間経験し、働くことの喜びを直接体験してもらう場合がある。このような学生は、学外の企業での就労体験やインターンシップには自信がないというケースが多いが、学内の図書館カウンターであれば知人も多く、気軽に対応が可能だと思われる。つまり、学内で、世間の仕事を少し切り分けたような仕事の体験ができる。ただし、その仕事は期間限定のインターンシップであり、大学図書館に就職できることを保証したものではない点を事前に説明し了承を得ている。インターンシップを通じて感じたこと、思ったことを洗い出し、それを将来の就職先へとつなげるよう働きかけている。このインターンシップは、手帳取得の有無に関係なく利用できる。つまり、受入先に空きがある限り、本人が申告すれば一度はこのような体験ができる。(P校)

第二の、学生相談室との連携による対応は、多くのキャリアセンターで実施されていた。多くの学校で報告に上がっていたのは、心理・精神面での専門的サポートは学生相談室に依頼し、就職支援の話が出てきた場合はキャリアセンターで対応するという明確な役割分担である(A校、B校、G校、I校、L校、N校)。ただし、当該学生に即座に学生相談室に行くよう促すことはためられるため、学生との信頼関係を築いてから慎重にタイミングをみてつなげるという回答があった(C校、J校、L校、N校)。

◆(学生相談室の担当者と引き合わせる工夫)発達障害の傾向がある学生で、手帳を持っている場合は支援も円滑に進みやすい。一方、本人に障害傾向の自覚もなく(当然手帳もなく)、当室に相談に来たが、学生相談室や保健室での過去の相談履歴がない場合、その学生が複数回来室するようだと、本人に自覚はないがこのまま就活しても就職は難しいだろうと思われる場合がある。その時に、学生相談室や保健室に行くよう直接指示することは、自覚のない本人を傷つける可能性があるため、当室では、本人の特性上就活に支障が出そうな学生が来室した場合、大変慎重に対応している。ただ、数は少なく年に1人程度である。(J校)

第三点目は、キャリアセンターが学生相談室等の学内他部署を通さずに、直接外部機関と連携すると回答したものをまとめている。回答のあった学校によると、キャリアセンターがある外部機関(障害支援専門)に直接連携しているが、その機関が就労支援の機能を持たないため、その部分を地域若者サポートステーション(サポステ)に委託していたというもの

である（A校、K校）。新卒応援ハローワークや、障害専門の外部支援機関への誘導があった学校（G校）、また、外部機関との連携を模索しているがまだ環境が整っていないと回答した学校もあった（F校）。ただし、多くは第二点目に挙げたように、学生相談室を介した外部機関との連携が行われているようである。

◆(外部の障害支援機関を通じてサポートステーションに連携された事例)近隣の就職支援施設のハートフルコーナーは就業支援が専門ではないので、就業支援のためには近隣のサポートステーション等が紹介されている。将来の職業の方向性に関する相談や支援を丁寧にやってもらっているようだ。そのような学生はいきなり就職先や進路を決定しているわけではない。サポートステーション等には、障害に近い特性を持つ方が働ける場のネットワークを持っているので、本人の特性を承知した上で受け入れてくれる企業等を紹介してくれる。このような組織が昨年からは始動し、当室に来る大学の一般求人ではそのような受け入れ先の情報は来ないので助かっている。以前は、そのような困難な状況の学生が来ても、遠方の機関しかなく、結局はそこへ連れていかざるを得ず、交通費も高額なので利用しにくかった。(K校)

これまで、発達障害・精神障害等のある学生、あるいはその傾向が疑われる学生が来室した場合の現状と対応について整理してきたが、それ以外に、障害以外の精神疾患（うつ等）を罹患した学生が来室した場合の対応についての回答も得られている（図表2-8）。この場合、キャリアセンターの個別相談の場で行われている具体的な対応には、傾聴のほか（M校、N校）、本人の状態によっては就職活動の一時中断を進言したり（E校、N校）、特に緊急性の高い場合（例えば自殺をほのめかす等）は親に連絡を入れるという回答が得られた（C校、O校）。さらに、障害学生への対応と同様に、学生相談室との連携も試みられている（A校、M校）。

図表2-8 精神疾患等が疑われる学生が来室した場合＜対応＞

#### ①当室での具体的対応

- ◆話をしっかり聴く(傾聴)
- ◆就職活動中断を進言
- ◆親に連絡(緊急性高い場合)

#### ②学内連携による対応(学生相談室)

- ◆就職活動中断を希望しない場合、本人の「気づき」を支援

◆(就職活動中断を進言)来室した学生には就職に向かわせるような指導をするのが基本だが、本人にうつ病等の病気があり、何回も来室するが就職まで長引きそうだという学生には、就職を後回しにしてまずは話をしっかり聞くことを優先している。本人が保健室に既に行っている場合とそうでない場合があるので、保健室とも連携し、もし行っていなければ行くように勧める。その場で一緒に連れていったり、先方から来てもらうこともある。本人が自分の困難性を認めない場合は、次回機会があれば、ということまでしか言えない。無理やり行くわけにはいかないし、悪影響となるので、見守るしかない。うつ病は、元からの病気というよりも、就活の途中で発症するケースも多い。(N校)

◆(学生相談室との連携)障害ではなく、就活に疲れたために精神的に落ち込んでいる学生が来室した場合は、学生相談室と連携をとることもある。就活を行うような精神状態にないのに本人が就活を希望する場合は、就活支援をせざるを得ない。ただし、個別相談で本人の自己理解を支援する過程で、本人が現状の問題に気づけるよう支援している。(A校)

## (3) キャリアセンターを利用しない学生への連絡や対応

(1) で示したように、キャリアセンターに初めて来室するケースの多くは、3年生の進路登録のタイミングや全員対象の面談である。このタイミングで来室しなかった学生に対して、キャリアセンターは様々な手段で呼びかけを行うことになる。目的は二つあり、本人の進路状況の把握（3年生であれば進路登録、卒業時点であれば進路報告）と本人へのキャリア支援である。その連絡手段をまとめたものが図表2-9である。

件数の多いものから順に挙げられているが、当然ながら最も多いのは学生本人への直接連絡（携帯電話、メール）である。メールでの連絡は簡単だが、学生がすぐにメールアドレスを変えてしまい不着になる問題や、読んでくれたかどうかを確認する手段がないため一方的な伝達になるという問題もある。そのため、携帯電話への連絡も行われるが、職員が手分けして電話をかけることは日常の相談業務に加えて大きな負担となるほか、本人が電話に出ない（知らない番号からの着信だと思われている）、留守番電話になっていない場合だとメッセージも吹きこめない、着信履歴が残っても返電率が非常に低い、等の問題があり、対応に苦慮している大学が大多数であった。特に中規模校、大規模校では、キャリアセンターの職員数は小規模校と同等規模であるのに連絡すべき対象の学生数が多くなるため、対応に苦慮している傾向がみられた。外部業者に委託して学生へ電話調査を実施していたある学校では、返電率の低さにコストが見合わないとのことで中止したとの回答もあった（J校の事例。ただし、翌年からは職員が手分けして電話調査をすることになっている）。また、単に連絡手段という意味ではなく、キャリアセンターが学生にエールを送り続けるという態度が大事だと回答した学校もあった（N校）。

図表2-9 キャリアセンターを利用しない学生への連絡手段（全17校中）

◆携帯電話	…16件
◆メール(一斉配信、個別配信)	…15件
◆(最終手段として)自宅へ電話	…11件
その他の回答:(時期不明だが)自宅へ電話…2件、比較的早い時期に自宅へ電話…1件、自宅にはほとんど電話をかけない…1件	
◆ゼミの先生経由で連絡(時期不明)	…9件
その他の回答:比較的早期にゼミの先生が連絡…3件、最終手段としてゼミの先生が連絡…1件	
◆手紙・ハガキ(他の同封物と一緒に送付等)	…4件
◆友人経由で連絡	…4件
◆その他(掲示板、4年生の授業後に待ち構えて捕捉、サークルに出向いて捕捉…各1件)	

◆(電話、メールでの連絡)電話で連絡がつかない場合はメールでも連絡するが、不着となることもある。電話の場合、応じてくれる学生はすんなり応じるが、出ない学生の方が多い。後からかけ直してくる場合もある。学生ダイヤルという就職専用の電話番号があり、学生が持っている「就職手帳」にもその番号が記載されていて、その番号から電話がかかってくる旨を伝えているが、学生には十分知れ渡っていないようだ。(O校)

◆(エールを送り続ける対応)担当者も学生の名前と連絡先がわかっているので、メールや携帯電話でアプローチをする。電話に出ない学生はつかまらない。メールの場合はどうも読んでいるようだが、返事がない。当室長がアドバイザーに伝えているのは、学生へのアプローチはあまりしつこくならない程度に行い、学生から無視され続けてもエールを送り続けることが大事だという点である。いつか来室する時が来るかもしれない。そういえば定期的に心配してくれている部署があったというのが学生の認識にあることが大事だと思う。ただ、本人がいつ腰を上げるかについては、本人次第なので強制はできない。(N校)

本人への連絡がつかない場合、次の手段として、多くの学校では保護者への連絡（自宅電話）、ゼミ等の教員に依頼した連絡という対応をとる。

自宅へ電話連絡する場合はどうしても大事になりがちなので、あくまでも最終手段にしているとの回答が多く得られた(図表2-10)。電話口での反応の仕方から、学生の就職活動に対する家庭内の協力状況を把握できるメリットもあるようである。

図表2-10 自宅に電話をかけた場合の反応や状況

- 
- ◆家庭の実態や問題(例:放任等)の把握がある程度可能
  - ◆学校からの電話に保護者が驚く、大事になる
  - ◆子が正社員就職を希望しないので支援不要、と言われる
  - ◆祖父母等が電話に出てしまい、話がうまく伝わらない
  - ◆保護者が帰宅しておらず、電話が繋がらない
- 

ゼミ等の教員に依頼する場合は、時期についての明確な回答は得られなかったが、キャリア支援に関する教員との連携が比較的進んでいる学校では、本人への連絡がつかない場合に早めにゼミ教員と接触し、本人の様子を聞いたり、連絡をとってもらうことが行われているようであった。ただし、本人がゼミに所属していない場合や、ゼミを長期欠席している場合は教員経由の連絡手段をとれないため、連絡が困難になるようである。教員との連携については(4)節で後述する。

◆(ゼミ教員の協力による連絡)ゼミ教員に協力を依頼し、教員が学生の進路状況を把握している場合に報告してもらったり、未内定学生には来室を促してもらっている。3年生には全てのゼミ単位で職員が回り、就職登録カードの説明を行って記入させている。本学はゼミが必修なので、全学生をゼミ単位で捕捉できる。(P校)

◆(ゼミ欠席学生への連絡の難しさ)ゼミに出席していない学生については、教員もその学生がどの程度就活を進めているか把握できない。中には、就活を頑張ればいいのでゼミに来なくてよいと言う教員もいる。その場合、教員経由でその学生と連絡をとることはできない。学生も教員や当室にきちんと報告していれば、状況がつかめるのだが、来なくていいと言われている学生は本人が報告してこない限りは、たとえゼミ生でも教員側は状況把握できない。(I校)

その他に報告された連絡手段としては、手紙・ハガキ、友人経由等があった。手紙・ハガキの場合は、保護者の目に留まることを期待しての送付である。友人経由とは、キャリアセンターを既に利用している友人の学生経由で連絡をとってもらう方法である(C校、O校等)。その他、掲示板での呼び出し、授業後に職員が待ち構えて捕捉する方法、サークルに出向いて連絡をとる方法も報告された。

このように、様々な手段を使って学生と連絡をとろうとするキャリアセンターだが、最終的には卒業後の進路状況の把握という情報収集の目的で、卒業前の4年生全員(内定者含む)と接触を図ろうとする。進路状況の把握は、就職先が決まり次第、学生がキャリアセンターに提出する仕組みだが、様々な連絡手段を使っても回収できない場合は、最終手段として卒論提出あるいは卒業証書と引き換えに進路報告をしてもらうという回答が多く得られた(A校、B校、E校、I校、J校、L校、M校、N校)。その時点でまだ就職先が決まっていない学生に対しては、キャリアセンターで卒業後の支援も可能である旨を伝えているようである。卒業後の支援については(5)節で述べる。

◆(卒論が必修でない場合に苦慮)外国語系学部では卒論が必修なので、卒論提出期間中に、卒論提出窓口に当室が出張でテーブルを出し、卒論提出を受け付ける教務課員が、進路報告のない学生をチェックして当室に回してくれている。この時点でほぼ100%の学生を捕捉できる。一方、経済系学部は卒論が必修ではないので、このような捕捉ができない。ゼミには学年の3分の2程度が所属していると思う。近年、ゼミ参加の意向を強化しているが、まだ完全ではない。例年100名程度は、ゼミ所属がないため、連絡手段が限られてしまう。(I校)

◆(卒論提出日・卒業式に捕捉)1月中旬の卒論提出日は毎年恒例で提出場所に当室職員が待機し、そこで学生と会うのが最終手段である。その場に求人をつか用意し軽く面談をしている。そこからうまく個別支援につながる例もある。ただし、卒論を既に提出済で他の科目の単位が取れていないために留年している学生の捕捉は難しい。卒業式の日も、進路調査票と引き換えに卒業

証書を受け取る仕組みになっている。卒業式を欠席した学生には、卒業証書に進路調査票と返信用封筒を同封して郵送するが、返信率は低い。(M校)

#### ■キャリアセンターの利用につながりやすい学生、利用につながりにくい学生の特徴

これまで、キャリアセンターから学生に対して行われている様々な連絡手段について整理したが、最終的にキャリアセンターの利用につながりやすい学生とつながりにくい学生の特徴について、それぞれ整理した(図表2-11、図表2-12)。

利用につながりやすい学生の特徴として、最も多くの回答が集まったのは「就職への意思が明確であること」であった(A校、D校、E校、L校、M校、O校)。本人が就職へ向けて真剣に取り組んでおり、意欲的で、就職が決まっていない現状をなんとかしたいという危機感がある学生は、キャリアセンターに自発的に来室し、継続利用する傾向がある。次に多かったのが、本人が素直な性格であること(すなわち、職員からのアドバイスを受け入れる素地があること)、親子関係が良好で就職に関する話が自然にできていることであった。その他に挙げられた回答としては、キャリアセンターに顔なじみの職員がいること、教員からキャリアセンターに行くようにという強い後押しや指導が入っていること、就職支援行事に真面目に参加していることが、学生の利用につながりやすいと報告されていた。

◆(就職への意思の有無)働かなければいけないという就業への意思が強い学生は、多少性格的に気むずかしい学生であっても、最終的には就職したいという気持ちがまさって、当室の利用になじんでいくように思う。逆に、本人に良い素質があったり、しっかり通い続ければ結果が出るだろうと思われる学生でも、就職に本気でなかったり、スイッチが入らない学生は、連絡がとれても利用につながりにくい場合がある。何回か来室してもそのうちに来なくなってしまう。(O校)

◆(危機感の有無)卒業前になんとか就職先を決めなければという危機感を持った学生は、当室に足を運び、ぎりぎりですべて決まってくる。これまで全く就活をしてこなかった学生のほか、自己流の活動をしてきたが内定が決まらないと困って来室する学生には真面目な学生が多いので、マンツーマンで面倒をみると卒業間際に決まるケースもある。(M校)

◆(教員からの後押しの効果)大学教員は、授業やゼミなどを通じて学生とは入学時から何らかの接触があり、コミュニケーションがある。そういう教員からのひと押しは学生にとって大きな効果があるし、学生も素直に言うことを聞く。例えば、自分を担当するキャリアアドバイザーが誰なのかがわからない場合でも、教員が「室長のところへ行きなさい」と言ってくれれば、実際に学生が訪ねてくることがある。教員は立場上、学生に指導的に接することができるので、例えば「明日行ってきなさい」という指導が可能である(職員の場合は半強制的に明日行きなさいとは言えない)。その点は非常に助かる。そうやって当室長の元に来てくれれば、その学生の担当アドバイザーをその場で紹介できる。その場で、携帯電話やメールアドレスを再度確認し(学生はすぐ変えてしまうので)、連絡先

も聞き出せる。(N校)

◆(顔なじみの職員の有無)当室の利用につながりやすい学生は、当室に話しやすい職員がいて、相談に来やすいと思っている学生だと思う。もちろん、学生から聞いた情報は当室職員内で共有できる仕組みになっているが、同じ担当者だと今まで話していた背景を理解しているので、話をしに行きやすい傾向はあると思う。逆に、人事異動でその職員がいなくなると、利用につながらなくなる可能性もある。(Q校)

図表2-11 キャリアセンターの利用につながりやすい学生の特徴

- ◆就職への意思が明確(本人の現状への危機感等)で意欲的
- ◆素直な性格
- ◆親子関係の良好さ(親から子へ話がすぐ伝わる)
- ◆顔なじみのキャリアセンター職員がいる
- ◆教員からの指導や強い後押しがあるケース
- ◆就職支援行事に真面目に参加する傾向
- ◆その他(友人がキャリアセンターとつながっている等)

一方、キャリアセンターの利用につながらない学生の特徴について、そもそも自力で就職活動できるのでキャリアセンターを使う必要がない学生層を除くと、利用につながる学生の特徴を概ね正反対にしたものが多く報告された(図表2-12)。最も多かったのは、就職活動に本気で取り組んでおらず、就職が決まっていなくても焦っておらず、困り感がない学生は、たとえキャリアセンターから連絡がついたとしても、継続的な利用にはつながりにくいというものであった(A校、F校、G校、L校、M校、O校、P校)。次に多かったのは、キャリアセンターの利用そのものへの拒否感を示す場合であった(A校、D校、G校、J校、Q校)。例えば、連絡がついてもすぐに電話を切ろうとする場合や、キャリアセンターを恐らく利用したことがない学生が根拠のない悪い評判(例えば職員に怒られた等)を信じ込み、使いたがらないというケース等が報告された。同様に、1対1の面談が苦手な学生や、顔見知りの職員がいなかったために行きづらく感じてしまうといった、コミュニケーションが苦手な学生層も利用につながりにくいという報告があった(G校、H校、I校、O校、Q校)。その他、素直にアドバイスを聞けない学生、自尊心が高い学生(キャリアセンターのお世話になりたくないと思っている学生)、就職活動自体が順調でないためにかえって行きづらい思いをしている学生といった回答があった。

図表 2-12 キャリアセンターの利用につながりにくい学生の特徴

- ◆就職活動に本気で取り組んでいない、焦っていない(困り感なし)
- ◆キャリアセンター利用の拒否感(誤解に基づく悪評を信じる等)
- ◆コミュニケーションが苦手(1対1の面談が苦手、顔見知りの職員がいない、新しい人間関係を築くのが得意でないので行きづらい等)
- ◆素直にアドバイスを聞けない、提案を拒否する傾向
- ◆自尊心が高い、自意識過剰
- ◆順調に進んでいないため行きづらい、気持ちがくじけている
- ◆単位不足や卒論等のため、今まで来室タイミングが合わなかった  
(今後、本人の意思次第で利用につながる可能性あり)
- ◆学校やゼミへの欠席傾向
- ◆親子関係の問題(親の無関心、親子で就職の話をしなない等)
- ◆性格が頑固、こだわりが強い
- ◆ゼミの先生が対応に困惑している
- ◆その他(進路が特殊(作家、創作活動等)等)

◆(困り感がない)本人が就活に対して困ったと認識しないと、なかなか就職が決まらないし、そもそも当室にも足を運ばない。電話やメールをしても、本人が困ったとは思っていないので、来室にはつながらない。例年1割程度の学生が決まらずに卒業しており、卒業後にようやく困ったと思ってやってくるケースもある。(M校)

◆(関係を絶とうとする)利用につながりにくい学生は、どちらかというと男子学生に多い。サポートしますよと言っても、こちらから必要があれば連絡しますと言って、関係を早く切ろうとする。男子学生の一部にはそういう者がおり、躓きやすい。電話がつながっても、早く電話を切りたがる。彼らには卒業後もサポートを継続して行っている点を伝えており、実際に卒業してから利用しにやってくる学生(卒業生)もいる。本人がその気にならないとまずは利用につながらない。(A校)

◆(顔馴染みの職員がいない)当室の職員や相談員と顔馴染みになると次の利用につながりやすい。逆に、来室したのに、誰からも特に声をかけられずに帰ってしまった学生は利用につながりにくい。電話しても返事がない学生は、職員がその学生と直接接触する機会を持てなかった場合に多いように思う。(I校)

◆(順調でないため行きづらい)来室する学生に関して、当室が近寄りやすい雰囲気があるから相談したくないというケースはほとんどないと思う。ただ、電話にも一切出ない学生もいるので、何か思いがあるのかもしれない。怒られるとは思っていないと思うが、何か面倒なことを言われそうだと思

い、足が遠のいているのかもしれない。就職が決まっていないので、就活をやっているのかと問われることに気の重さを感じているのだと思う。(F校)

卒業単位の不足や卒論の忙しさ等の理由で就職活動に取り組むことができず、キャリアセンターへ行く機会を自主的に見送っている学生も、利用にはつながらないという報告があった(A校、N校、Q校)。ただし、今後準備が整えば就職活動に取り組む場合もあり、単に出遅れただけで意欲的に利用し始める学生もいるとの報告もあった。

その他は、学校やゼミへの欠席傾向がそのままキャリアセンターへの不利用につながる事例、親子で就職の話題ができない学生、頑固でこだわりが強い性格をもつ学生、ゼミ教員が対応に苦慮している学生も、利用にはつながらないという報告があった。さらに、一般企業就職と異なる特殊な進路を希望する学生も利用にはつながらないという回答があった。

◆(単位不足の学生の不利用)学校に来ていない学生は、たとえ教員からの指導といえども難しいと思う。恐らく学業面でも単位取得が厳しい場合が多いので、就職支援を積極的にするわけにはいかず、まずは卒業できるよう頑張ろうという指導になる。授業が4年生の1月末に終わるので、2~3月に来室することになる。その時点でも求人はあるので、本人が頑張れば十分に間に合う。短期集中で就職先を見つけるという目的で就職支援を行うことになると、かえって目標があるのでやりやすい。(N校)

◆(親が子の就職に無関心)自宅に電話をかけた際に、本学の保護者は子の就職にあまり関心を持っていないことがわかった。のんびりした受け答えが多い。学生支援の職員からも話を聞いたことがあるが、大学入学時点で万々歳という感覚の保護者もかなりいるとのことである。(Q校)

◆(ゼミ教員が対応に苦慮する学生)電話に出なかったり、ゼミ教員の手を煩わせるような学生は、高校就職の延長でなんとかなるだろうと甘く考えていて、意識が低いように思う。(E校)

## ■学生の自主性尊重とキャリア支援のスタンスについての課題

以上でまとめたように、就職困難な傾向をもつ学生に対して、キャリアセンターの職員は様々な配慮や対応の仕方に対処していることが明らかとなった。本章ではこれまでに、キャリアセンターが実施する様々なサービスや個別相談での対応について、様々な切り口から整理してきたが、学生気質に合った細やかで行き届いたサービスを展開することで、全体として良い就職支援をすべきだという理想へ向かいつつも、一方で大学という教育機関の一部署であるキャリアセンターが、どこまで学生の自主性や自己決定力に立ち入るべきなのか、あるいは働きかけるべきなのかという、教育機関としてのスタンスについて、現状への思いや迷いを回答した学校も複数あった(C校、D校、M校、N校、Q校)。最後にその点について整理しておきたい。

まず、学生層で自主的に就職活動できる学生層とそうでない学生層の二極化が発生してい

て、就職が決まりにくい学生層が必ず残ってしまうことを指摘する回答があった（D校）。後者の学生に対し、キャリアセンターを活用してもらうために、様々な手段を講じて呼び出しをかけるが、そうした呼び出しのみに終始しても意味がないという意見もあった（N校）。進路報告書の提出を自宅まで取りに行くという話を聞いて驚いたという他大学の事例を語った職員もいた（C校）。面倒を見すぎることへの躊躇や、学生の自主性をどこまで尊重するのか、指導や支援としてどこまで立ち入るべきなのかという迷いを回答する学校もあった（M校、Q校）。

◆（自主的に動けない学生への対応に苦慮）大学生なので、ある程度は自主的に動いてもらう必要がある。高校生への就職指導では、具体的な企業を指してここへ行きなさいという指導ができるが、大学生の場合は自主性を重視するのでそうはいかない。本人の行きたいところを優先しながらの就職指導となると、学生自らが動き出さないことには、なかなか進まない。自主的に動ける学生とそうでない学生とで差が出てきてしまう。動ける学生は心配なく内定を得るのだが、それ以外の、決まりにくい学生は常に残ってしまう。（D校）

◆（自主的に動く力を習得させたい）単に学生を呼び出すことだけに集中しても意味がないと思う。結局、呼び出した後に本人が自主的に活動できなければ、就活は進まない。自主的に動く力を身につけさせることも当室の役割の一つだと考えている。世の中は何が起こるかわからないし、そこで生き抜く力を学生一人一人が身につけていないと、形だけ就職できても、単に就職率の数字上うまくいったように見えるだけで、本質的には意味がない。当室としては、生きる力を身につけて、適性に合った就職先に就くことがまず重要で、その次に就職希望者になるべく全員就職できるよう支援する、という優先順位で就職支援を考えている。とはいえ、一方では、未就職卒業者が増えると良くないのでなんとかして就職させるべきだという考え方もあると思う。まず一度社会に出て、良いことも悪いことも、時には理不尽なことも経験する方が生きる力が身につくという考え方もある。両方の考え方をどうバランスをとってゆくかが、就職支援をする上での課題だと思う。（N校）

◆（面倒を見すぎることへの躊躇）これだけ手をかけて学生の面倒をみるのが本当によいのだろうかと思うことがある。本来、自己決定力を育むのがキャリア教育の目的である。本学では就職に関するイベントも多く、手取り足取りの支援をしようと思えばできる小規模校でもある。学生の顔と名前が一致するので様々な支援ができるが、学生は卒業後、今度は自力で考えなければいけない。どこまで支援すべきか、サービス過剰になっていないか、手厚い支援をすることで学生の自立の芽を奪うことになっていないか等と悩むことがある。障害や病気のない一般学生は、本来なら自力でどんどん進んでほしいと思う。（M校）

◆（指導や支援の立ち位置にジレンマ）学生への指導や支援について、どこまで立ち入ってよいものかとジレンマを感じることもある。学生時代だからこそ、周囲の大人が指導できるチャンスがあるわけだが、もっと直接的に指導した方がよいのか、それとも学生の良さを引き出すようなスタンス

で、少し距離を置いて間接的に支援する方がよいのかと迷うことがある。飲み込みの早い学生は、一度アドバイスするとすぐに反応して、次回には良くなっている。一方で、支援側が何度も同じアドバイスを伝えても本人が理解できず、ステップアップできない学生もあり、支援側として無力感を覚えることもある。本人が理解できないのは、聞く耳を持たないからではなく、本人の理解する方向性が間違っているために支援側の真意が伝わらないという意味である。(Q 校)

#### (4) キャリアセンター以外のリソース（学内・学外）との連携状況

学生の就職支援には、キャリアセンター以外のリソースの活用が鍵となる場面も多い。本調査では、学内と学外において、キャリアセンターが連携している人及び組織について聞き取りを行った。以下に、学内と学外に分けて整理した結果を報告する。

##### ■学内での連携について

まず、学内の連携先については、教員との連携と、学生相談室や保健室等との連携の二つに大別される（図表2-13）。教員との連携では、主にゼミ教員が、学科等の専門性に関係なく学生の就職状況把握等の面でキャリアセンターと連携する例が多く聞かれた。また、臨床心理学や障害支援等の専門性を持つ教員が、教員自身のゼミの学生への対応とは別に、学生相談室等での相談を受け持ったり、相談員たちを監督する事例も聞かれた。教員が就職支援業務に対し具体的にどのように関わっているかについては、当節の後半で詳述する。

学生相談室や保健室等との連携については、発達障害等が疑われる学生や精神疾患が疑われる学生が来室し、先方へリファーする場合か、あるいは学生相談室や保健室を利用している学生に就職支援の相談が必要となり、先方からキャリアセンターへリファーされてくるケースが中心である（A校、B校、C校、H校、I校、J校、L校、M校、N校等）。一方で、キャリアセンターから学生相談室や保健室等へつないだ方がよいと思われる学生が来室しても、面と向かって事情を伝えづらく、連携自体が難しいと回答する学校もあった（O校等）。逆に、連携がスムーズに行われている学校もあった。さらに、連携実績のある学校の中には、特別な配慮が必要な学生に対し、学生相談室や保健室だけでなく、その他の学内部署（教務、学務等）とも連携し、チーム支援体制をとっていると回答した学校もあった（P校）。また、発達障害等が疑われるケースで、外部の専門機関との連携が必要だと思われる場合に、キャリアセンターが直接連携するのではなく、学生相談室や保健室経由で連携する事例も聞かれた（A校、I校、L校、N校）。

図表 2-13 キャリアセンターが連携する学内他部署等

①教員との連携	
◆ゼミの教員(専門性に関係なく)等	…14件
◆専門性のある教員(心理、障害支援等)	…3件
②学生相談室、保健室等との連携	
◆連携実績あり (学生相談室、保健室等のみ)	…9件
(上記に加え複数部署と連携し、チーム支援あり)	…2件
→うち、「当室との情報共有の実績あり」は11件中7件	
◆連携実績なし	…3件
(ただし、うち1件は他部署(教務、学務)との連携実績あり)	

◆(学生相談室と相互連携)アスペルガー症候群など発達障害の傾向が疑われる学生が来室した場合、当室から本人に発達障害かどうかを聞くことは困難なため、学生相談室(臨床心理士が常駐)にも通っているかどうかを本人に確認し、学生相談室と連携をとるようにしている。当室と学生相談室とは互いにリファーしており、学生相談室からも就職に関する相談内容が入れば当室で取り扱っている。(A校)

◆(連携が今後の課題)学生相談室との連携は必要だと思うが、現状ではできていない。本人になぜ学生相談室を紹介するのか、と言われたいような形で連携したいのだが。現在、学内の課題として認識している。(中略)窓口の存在については、低学年の頃から教務・学務を通じて周知されている。(中略)したがって、当室に情報が入る前に、既に教務・学務に情報が入っているはずである。(中略)学生相談室では非常勤のカウンセラーが週3~4日在席しているが、その非常勤職員との情報共有に時間がかかることに問題を感じている。(O校)

◆(チーム支援で複数部署が連携)発達障害や精神障害の疑いのある学生については、キャンパスサポートという全学横断的なチーム組織で対応する。サポートチームには、教務課長、学生課長、医務室(看護師)、当室長が入る。保護者や本人の代理からの相談で、学生本人に障害(や障害疑い)があることを伝えられる。例えば、本人が授業をよく理解できない場合は、キャンパスサポートチームが学部の教員に伝えて一番前の席にするよう配慮したり、ノートテイクをつける対応をとる。就職については、本人の手帳有無を確認し、手帳があれば、企業の障害者枠の求人を紹介し、手帳がない場合は、手帳がなくても就職できる企業等の情報を伝える。近隣の外部機関では、発達障害や精神障害等に関する求人情報や指導を受けることができるので、積極的に活用している。つまり、学校側で就学から就職まで一貫してサポートする体制が整っている。キャンパスサポート自体は、障害者手帳の有無を前提としたものではなく、希望があれば誰でも利用できる。(P校)

◆(学生相談室経由で学外機関と連携)発達障害が疑われる場合、あるいは精神疾患がある場合

は、医療機関に誘導する対応を学生相談室が行っている。当室ではそのような対応を行っていない。したがって、当室に来た学生で、発達障害の傾向が疑われる場合、その学生が学生相談室を利用しているのか、先方で何を把握しているのか等を最初に確認する。学生相談室を利用していない学生の場合、このような特性を持つ学生が相談に来たという話を学内委員会の場で報告し、学生相談室での対応をお願いする。それが学内での基本的な支援の流れである。委員会の場で、その学生が就活しても問題ないという結論が出された場合、再び当室での支援に戻り、一般の学生とほぼ同様の対応を行う。ただし、配慮すべき特徴がある点について職員間で共有した上で対応するようにしている。(L校)

連携に際しては、支援する学生に関する情報を連携先の各部署で共有することが不可欠となる。しかし、相談情報には多くのセンシティブな内容が含まれており、特に学生相談室での専門相談では守秘義務が厳しく課されており、安易な情報共有はできない。このように、学生支援に際し必要な情報の共有がしにくい点を課題として挙げた学校もあった(C校、D校、O校等)。一方、就職困難な学生の就職支援に対して学内的に一定のコンセンサスが生まれ、守秘義務をルールとしながらも、一定の情報共有が試みられている事例も報告された(M校)。一人でも多くの学生が就職できることを目標とする等、支援に関する一定のコンセンサスが学内で醸成されれば、各部署内で閉じられがちな情報について一部共有を図れる可能性が出てくるものと期待される。

◆(情報共有の難しさ)教員間では学科会議を通じて情報共有を頻繁に行っており、当室では全員面談をするので情報共有が行えるが、保健室に関してはプライバシー配慮の問題から情報共有できないため少々困っている。情報が開示されないため、その後その学生がどうなったのかは把握できない。学外施設との連携についても、当室では把握しかねる。(C校)

◆(一部の情報共有を属人的に実施)キャリア相談をする中で、次第にメンタル面の相談が必要と判断された場合、当室長自らとキャリアカウンセラーの両方で相談を受け持つ。本人の精神状態の経過を見ながら、ケースごとに判断し、カウンセリングルームの受診歴の確認をし、必要な手続きをしてカウンセリングルームへ誘導する。もし受診歴がない場合は、本人に利用を勧めるようにしている。ただし、この移行のタイミングは難しい。カウンセリングでは、個人情報保護という観点から、情報共有をする上での大きな壁となる。当然、コンピュータ上での情報共有はできない。当室からカウンセリングルームに状態確認を依頼する場合、互いの情報共有が必要となるので、まず学生本人の了承を得た上で、(当室長の前職がカウンセリングルームの所管であったことから)属人的に依頼を行っており、特に制度化はしていない。制度化は当面は難しいように思う。(B校)

◆(情報共有が奏功)学生相談室とは緊密に連携している。支援が必要な特定の学生の情報もある程度は共有されている。守秘義務や個人情報保護の面については、学生支援の円滑化のため

には個人情報がある程度共有することはやむを得ないという方針をとっている。当然個人情報保護はきちんと行われており、共有は当室と学生相談室間でしかなく、外部に持ちだされることはない。学生相談室とは緊密に連絡をとらないと円滑な支援ができないと感じている。(M校)

先ほど、教員との連携について言及したが、実際に教員がどの程度まで就職支援の具体的な業務や役割に関わっているのだろうか。各学校によって関わり方は様々であったが、いくつかのカテゴリに分類すると図表2-14のように整理される。

図表2-14 教員が行う就職支援関連業務の具体的事例

①学生へのキャリアセンター利用促進
◆ゼミの場で学生に利用・相談を促す
◆学生を直接キャリアセンターへ誘導
②(ゼミの)学生への連絡、呼びかけ
◆学生へこまめに連絡(メール、電話等)を入れる
◆キャリアセンターで連絡のつかない学生リストが教員に渡される
③支援が必要な学生等の把握と情報共有
◆ゼミ生の内定状況調査を行い、教授会やキャリアセンターへ報告
◆単位不足の学生、欠席の多い学生の情報を報告・共有
◆卒業生・早期離職者からの連絡を受けてキャリアセンターへ報告
④就職支援業務の一部を担当
◆個別面談の実施、あるいは面談の場に同席
◆ゼミ別の就職ガイダンス(場を提供。キャリアセンター職員が実施)
◆(実業界出身の)教員自身の経験談や就活方法のレクチャー
◆エントリーシートの添削
◆進路報告書の回収(卒論発表時)
◆特別な支援が必要な学生に対し就職先をあっせん(専門職の場合)
⑤各授業科目について、キャリア教育との接続に協力
◆授業によって得られるスキル・能力を具体的にシラバスに明示

この中で、最も多くの回答が得られたのが、第一の、教員が学生にキャリアセンターを使うよう積極的に伝える働きかけである。ゼミの場で学生にキャリアセンターの利用や相談を促したり、気になる学生がいた場合に直接キャリアセンターに誘導する教員の事例も聞かれ

た（A校、E校、G校、H校、I校、J校、L校、M校、N校、P校）。特に、アカデミックなキャリアを歩んできて、一般企業への就職活動の経験がない教員にとって、ゼミ生に就職指導することは困難であり、就職活動の面で困っている学生がいた場合は自ら指導するのではなく、専門の担当部署に任せるのが合理的である。そのため、多くの学校でこのような誘導や呼びかけがなされている。第二に多かったのは、教員が学生へ直接連絡し、必要に応じてキャリアセンターへの来室を呼びかける役割である。場合によっては、キャリアセンター側で連絡をつけたい学生のリストが用意されていて、そこに所属するゼミ生がいた場合に連絡をとるような依頼が行われている（B校、N校）。

◆(教員経由で当室利用を促す)教員との連携体制が確立する前は、ゼミ内に就活で困った学生がいた場合に教員がどうしてよいかわからないという状況があったが、「(当室に)相談に来てもいいですよ」という情報を当室が出すことによって、教員との連携が徐々に浸透していった。また、教員も自分のゼミ生の就職状況がどうなのかを心配しているケースも多く、こうした連携は双方にとって役立っている。(A校)

◆(リストにある学生への連絡を教員に依頼)普段から連絡のつく学生や、話せる学生はよいのだが、なかなか連絡がとれない学生への対応が課題である。アドバイザーは連絡のつかない学生名をすべて把握しているので、その学生名をリストにして、ゼミ教員や所属学部にデータを渡して連絡をつけるよう協力を求めることがある。教員には、リストにある学生と授業で会う機会があれば声をかけてくださいと依頼している。結果として多くの学生が捕捉できる。(N校)

第三に、支援が必要な学生等の把握と教授会やキャリアセンターとの情報共有という役割がある。教員はゼミの学生に連絡をとることで、本人の最新の就職状況（内定の有無等）を把握できるため、それを教授会で共有したり、キャリアセンターに報告するといった連携が行われている。また、当然のことだが、学業不振や欠席の多い学生の情報共有も行われている。中には、ゼミ生の内定状況が一覧表になって学内の委員会の席上で配布されるため、ゼミ生の内定状況に意識を向けざるを得ない環境にある大学もある（K校）。

また、卒業生や卒業後の早期離職者が、キャリアセンターよりもゼミ教員を慕って近況を報告してくることがあり、転職相談の話題が出るとキャリアセンターへ情報を流し、卒業生の支援を依頼するという流れも報告されている（C校、D校、G校、H校、K校、M校）。

◆(ゼミ生の内定状況の把握)数年前までは、教員によるキャリアサポート委員会は、数年前まではあまり活発でなかった。その後、学長が変わり、学長主導で会議室に内定者名簿をゼミごとに張り出す試みが始まり、内定状況が教員の目に留まるようになった。さらに、キャリアサポート委員会からの教授会用資料の中に、ゼミごとの内定率を出すことになり、教員間に危機感が生まれた。

学長には教員の意識を変えたいという意図があったようだ。その後、就職支援に対して全学的に積極的な体制となった。教員には負担があると思うが、現在はそれがうまく回り始めてきた。現在では、毎月の定例委員会で、教員がゼミ生の就活状況をきちんとヒアリングをしてからでないと、出席できない仕組みになっている。例えば、内定を取っている学生は「A」、面接試験等の段階の学生は「B」、全く動いていない学生は「D」がつく。このような一覧表が各クラスから提出され、当室で取りまとめて委員会で検討することになっている(この資料は生々しいので教授会には出さない)。委員会の中で、Dばかりのクラスを担当する教員は気が気でないと思う。したがって、ここ4~5年で、就職が難しい学生一人一人について、社会へ自立するために真剣な支援をする体制ができたように思う。ただし、本学の内定率の数字は以前と比べてそれほど大きくは変わらない。学校側の就職に対する意識や姿勢が変わった。(K校)

◆(卒業生の就職相談を教員が仲介)卒業生について、ゼミ教員から相談を受けることもある。こういう特徴をもった卒業生なのだが、どこか就職先はないかといった相談である。あるいは、卒業生を直接当室に行かせるのでお願いしますというケースもある。いきなり当室を訪ねるよりも、まず教員に連絡をつける方が、ハードルが低いのかもかもしれない。(D校)

第四に、キャリアセンターが行っているような就職支援業務に近い内容の一部を教員が担っているケースが報告された。例えば、教員が学生(3年生)への個別面談を最初に実施し、その情報をキャリアセンターへ引き渡すという流れで就職支援を行う学校もある(C校、K校、M校)。ゼミの時間と場を借りて、キャリアセンター職員が学生に就職ガイダンスを行う例も聞かれた(B校、F校、P校、Q校)。実業界出身の経歴をもつ教員の場合、自らの就職活動体験談やエントリーシートの添削等をすることもある(B校)。進路報告書の提出を確実にするために卒論発表時に教員が行うという学校もある(B校)。また、資格を伴う専門職系の学科で、教員自身もその専門職である場合に、就職先や実習先を日常的によく把握しており、特別な支援が必要な学生に直接就職先を世話する例もあった(C校)。

◆(教員による面談)本学は開学して15年程度経った。開学当初は、学生の就職についてゼミ教員が面倒をみる体制はなかった。当時の教員は、首都圏の大規模大学から赴任した教員経験者がほとんどで、ゼミ教員が就職の世話をするのは論外という雰囲気が濃厚だった。ここ数年、ゼミ教員の協力が得られるようになり、3年生の初回面談をゼミ教員が行い、その結果を当室と共有する流れができた。FD(注:大学の教育改善活動)でも年1回は就職に関するテーマを扱う。こうした活動を通じて、教員の意識も変わってきたと思う。(M校)

◆(配慮を必要とする学生に対する就職先の世話)＜専門職系の教員の回答より＞障害等の診断名はついていないが、本人に行動面での問題が予想される場合、当学科の教員で知り合いのいる施設に事前情報を入れ、学生の特徴を理解してもらった上で雇用してもらうことがある。(C校)

第五は、教員が全ての授業科目においてキャリア教育との接続に協力する例である。社会人基礎力のどの面を育成するのか等の情報がシラバスに書かれており、学生側も授業を履修することで能力の伸びを視覚的に確認できるようになっている（P校）。就職支援と直接的に関わるものではないが、教員ならではの連携事例と言える。

◆(授業科目とキャリア教育の接続に協力)本学では、全科目について、履修するとどのスキルや能力が身につくかのチェックをシラバスに組み入れている。教員は自分の講義が学生のどの領域の能力を伸ばすのか、学生のどの領域に貢献しているのかを常に意識している。非常勤講師が担当する授業でも同様である。この試みを実施してから、学生側も履修が積み重なると個人カルテで伸びた能力がわかるようになった。それにより教員の意識も変わってきたと思う。教育内容や専門知識の提供はもちろんだが、授業を通じてどんな能力を伸ばせるか、学生に何を還元できるのかを今まで以上に見直すための良い機会になったと思う。(P校)

以上、教員とキャリアセンターとの様々な連携事例を整理したが、このような連携の背景としては、学内の就職支援に向けた環境がどれだけ整っているかが大きく影響する。図表2-15は、就職支援に関する教員連携の環境、風土について得られた発言をまとめたものである。

図表2-15 就職支援に関する教員連携の環境・風土に関して得られた回答

- 
- ◆温度差がある(教員個人の考え方、学科による)  
(自主性に任せる教員、文系の教員、年代の違い等)
  - ◆学生の就職支援を行うことが学内で習慣化・全学協力体制  
(学長のリーダーシップ、前身の学校(短大等)の校風の影響)  
(各学科代表の教員による委員会とキャリアセンターとの協力体制)
  - ◆教員は原則として就職支援には関わらない方針  
(就職支援に協力的ではあるが、教員は就職のために奔走しない)
- 

この中で最も多く集まったのは、教員によって就職支援への考え方に「温度差」があるという回答であった（B校、D校、E校、I校、O校、P校）。就職支援への学内的な協力体制についてコンセンサスがあるわけではなく、協力的な教員と、学生の自主性に任せている教員がいるとの回答や、文系（特に、実社会の職業との結びつきが比較的弱い分野）の教員は一般的に就職支援が不得手だとの回答もあった。若い教員は就職支援に協力的な場合が多く、一方で年配の教員も時代の流れを理解して、大学が有用な人材を輩出するためにも就職支援に協力的になりつつあるとの回答もあった（B校）。

続いて、学生の就職支援について全学的な協力体制が得られているという回答も複数集まっていた。特に、学長のリーダーシップが協力体制に影響を与えているとの回答もあった（K校等）。四年制大学になる前身が短期大学で、当時から伝統的にきめ細かい就職支援が行われてきたため、四年制に改組後も違和感なく就職支援に協力的な校風であるとの回答もあった（F校等）。資格取得を目指すような専門職系の学科が多い大学では、教員もその専門職の出身者で、自らも熱心な就職支援を受けてきた経験があるため、自然に協力的な体制が出来上がっているという回答もあった（F校等）。教員によるキャリア支援の委員会とキャリアセンターという事務組織とが十分な協力体制の元に機能しているとの回答もあった（P校等）。

一方、教員は専門分野の授業、キャリアセンター職員は就職支援という明確な役割分担があり、教員は就職支援には協力するが、原則として直接的には関与しないという回答もあった（J校）。

◆(近年進んできた教員の理解) 現在は、教員の就職支援に対する理解は随分進んでいる。以前は、一般の授業科目とキャリアの実習科目が重なると教員からクレームが入ることがあったが、今はそのようなことはない。特に若い年代の教員は、就職に対して元々意識の高い教員が多いように思う。一方、年配の教員でも、時代の流れという理解の元で、大学が社会に有用な人材を輩出しているかどうか大学の評価につながるという発想を持つ教員が増えたと思う。(B校)

◆(教員自身が熱心な就職支援を経験済み) 専門職の教員には、自分もそのような指導を学生時代に受けた経験があるので、当然のように就職支援に熱心な傾向がある。教員自身が本学の履歴書フォームをみて、改善点を指摘したり、見直しを提案するケースもある。(F校)

◆(教員が就職支援に奔走しない原則あり) 本学は歴史が古く、教員はどちらかというと教育職より研究職の面を重視している。新設の学部や、研究領域的に企業の状況を把握しているような学部の教員は、学生の就職に対して危機感をもって対応したり、協力的な場合もある。学内でキャリア支援の担当委員になった教員は協力的だが、任期1年の持ち回り制度なので、委員から外れると就職への関心も再び薄れていくようで、当室としてはやや残念な思いである。(J校)

## ■学外での連携について

次に、キャリアセンターが連携する学外の就職支援に関するリソースについて、回答を整理した（図表2-16）。

図表 2-16 キャリアセンターが連携する学外機関

<b>①ハローワーク、新卒応援ハローワーク</b>	
◆ジョブサポーター等の派遣を活用している	…16件
◆活用していない(今後活用の予定もない)	…1件
<b>②ハローワークの障害支援に関する部門</b>	
◆利用していない(利用したいが、利用できない)	…2件
◆利用したことがあるが利用しにくい	…2件
◆利用したことがある	…1件
<b>③地域若者サポートステーション</b>	
◆協力関係にあり、間接的に利用(他機関が間に入る)	…3件
◆情報提供のみ実施	…3件
◆過去に利用実績あったが、現在は再検討中	…3件
◆過去の利用実績はなく、把握していない	…2件
◆現在活用中	…1件
<b>④その他の外部機関</b>	
◆障害支援系団体・企業・NPO(求人紹介含む)	…7件
◆ジョブカフェ	…4件
◆非障害支援系団体・企業・NPO(求人紹介含む)	…3件
◆障害支援系団体等の間接利用(学生相談室経由等)	…3件

ハローワークとの連携については、当調査において一校を除く全16大学が派遣されたジョブサポーターを学内に受け入れており、主に個別相談や求人紹介の面で活用が進んでいた。<sup>8</sup> ジョブサポーターは障害等を持たない一般学生に対する就職支援を担当するが、特に大学求人を受験するレベルにない一般学生に対し、ハローワーク経由の幅広い求人を紹介してもらうことにメリットがあると回答した学校があった(I校)。一方、ジョブサポーターがハローワークから来訪するため、精神疾患等のある学生の支援やハローワークの障害者支援部門への橋渡しを学校側が期待していたが(E校、K校、Q校)、障害者手帳がないと応募できる求人の選択肢が少なく、残念だったという声があった。そのため、障害に近い特性をもつ学生を支援する場合は、学内の学生相談室や保健室との連携を基本としながらも、外部で手帳の有無に関係なく利用できる就職支援機関(民間企業等)との連携を模索している事例が報告

<sup>8</sup> 本調査で唯一ジョブサポーターを活用していない大学では、既にハローワークのような複数の相談ブースを大学独自で用意し、担当者制でキャリア相談を実施している。どの担当者になっても相談・指導方針を学内で一定に保ちたいという意向があり、外部からのジョブサポーターによる相談を受け入れる環境にない大学であった。

された（G校、K校、P校）。

◆(ハローワーク求人のメリット)障害でない、一般の学生に対する支援としては、ハローワークの新卒コーナーから週2日フルタイムでジョブサポーターが来校している。主に相談受付と、求人紹介を担当している。大学に来る求人は、総合職など世間一般の求人の中でレベルの高いものが多いので、そのような求人への応募が難しそうな学生に対しては、早い時期からハローワークのジョブサポーターと連携し、適切な求人を紹介してもらっている。(I校)

◆(ハローワークに期待する支援内容に関する意見)個人的な意見として、ハローワークが一般の学生を相手にした就活支援を行うのではなく、例えば発達障害・精神障害が疑われる学生や、コミュニケーションが取れないような個性をもつ学生に目をかけてもらい、場合によっては障害者向けの就労支援につなげる役割を担ってもらう方が、大学としてはありがたい。以前、大学側で支援が難しい学生をハローワークの人につないで、特別な支援を受けられるところにつなげてもらいたいと期待したのだが、先方も、一般就労は難しいですねという話だけでそれ以上の支援先にはつないでもらえなかったのが、やや残念に思った。(Q校)

地域若者サポートステーション(サポステ)に関する回答も数校から得られている(E校、I校、J校、O校等)。今回の調査校全てで必ずしもサポートステーションの活用がなされているわけではなかったが、意見があったものとしては、大学から離れた(不便な)立地にあるサポートステーションの場合は、対象となる学生が自分で行くことはないので、サポートステーションの担当者にタイミング良く(つまり大学の都合に合わせて)来学してもらおうと活用しやすいこと(O校)、サポートステーションの都合で担当者が派遣できなくなると連携が薄まったり、切れたりしやすい状況が報告されている(I校)。つまり、連携は担当者ベースでの信頼関係で成り立っていることを示す証左ではあるが、一方で、担当者がタイミングよく来学できない場合に同等レベルのサービスを受けることが難しいことも示している。

◆(サポートステーションとのスムーズな連携を模索中)近隣のサポートステーションとも連絡をとるが、本学の学生に紹介してもなかなか行こうとしない。そもそも支援が必要となる学生なので一人で外部機関に行くこと自体が難しい。先方から担当者が来校したいという提案を頂くが、そういう学生が大学に来るタイミングに合わせて先方から担当者が来られるかというところでもないので、まだスムーズな連携が確立されていない。先方も予算的になかなか担当者を外に出せないようだ。そのサポートステーションの立地はあまり便利な場所ではなかったと思う。(O校)

◆(担当者の来校が実現できず連携が弱まった例)当初、サポートステーションと関わりがでる以前は、サポートステーションの存在と名前は知っていたが、実際の支援内容はよく知らなかった。サポートステーションの担当者から支援内容を聞き、ハローワークへ依頼する学生層の中でも就職が難

しい層をお願いすればよいと考え、そのような学生が来室した場合にサポートステーションへ連絡することになった。サポートステーションのスタッフが来校し、当室職員と学生の三者で面談をして、サポートステーションの活動へと誘導する支援方法で合意に到ったのだが、今年度からサポートステーションの予算がカットされ、担当者の来校が急に難しくなった。連携する矢先のことと残念だった。昨年度までは「学校にすぐ出向いて、その学生と会う」と言っていたサポートステーションの担当者が、今年度から急に来校できなくなったと言うので、熱意が引いていった感じを受けた。そのため、サポートステーションとの連携はハードルが上がったように感じている。サポートステーションでの支援をお願いしたいタイプの学生は、自主的にサポートステーションに行くような学生ではない。直接担当者となつなげなければうまくいかない。そのサポートステーションでは、計算など基礎学力面から対応すると聞いていたので、残念である。(I校)

その他の外部機関について、図表2-16では障害支援系と非障害支援系に分けて整理している。キャリアセンターからの直接の連携先として、障害支援系団体を回答した大学が複数あったが、主に、前述のハローワーク障害者支援部門が利用できない場合の受け皿として利用するという側面があるようである(K校等)。学生相談室との連携実績があるキャリアセンターの場合は、障害支援系の外部機関とは直接連携を取らず、学生相談室経由での連携が報告されている(I校、L校、N校)。

◆(ハローワーク障害者支援部門が利用できない場合の受け皿として外部機関を利用)ハローワークの障害者部門をお願いしたいと思い、何度か連携を求めようとしたのだが、やはり手帳がないと応募できる求人が限られ、効果的に支援を進めることができなかった。手帳なしに相談に行くと、やはり最初に手帳を取得した方がよいですよと勧められてしまう。そこで、現在当室が力を入れて取り組んでいるのは、近隣の就職支援機関との連携である。そこにはハートフルコーナーがあり、いわゆる障害特性が疑われたり、それに近い特性を持つ方専門の窓口があるので、助かっている。以前は遠隔地まで行かなければならなかった。このような学生は電車にも乗れず、自分で切符を買うことも困難なので、連れていくにも大変だったが、現在では先方の機関が声をかけてくれるので、学内で面接し、登録カードの作成までできる。現在2名の学生がこの支援を受けている。このような支援に切り替えられれば順調に進む。(K校)

◆(学生相談室経由で発達障害者支援センターに接続)発達障害の傾向がみられ、一般就労が難しいと思われる学生については、当室だけの支援では限界があるので、学生相談室やゼミ教員と連携をとりながら、障害者支援機関へ誘導できるよう学生に促している。学生相談室のカウンセラーが面談した結果、一般就労可能と判断された場合は当室で就職支援する。仮に、障害者支援機関へ誘導するケースは、学生本人が事情を受け入れた場合に限られる。学生相談室のカウンセラーが具体的な説明をしていると聞いている。したがって、当室で扱うのは、学生相談室での面談の

結果、一般就労可能だと判断されたケースと、本人が自分の困難な現状を認めないケース、学生相談室に行くこと自体を拒否していて就職に不安があるケースである。(L校)

### (5) 未就職卒業者・早期離職者・中退者への支援

未就職卒業者と、卒業後の早期離職者への支援について、本調査での対象校（17校）全てにおいて、在学中と同様の個別相談を受け付けており、卒業生にはホームページや、卒業式の際にその旨を周知していた。卒業生向け就職支援の期限については、卒業後3年もしくは1年までという学校もあったが（F校、K校）、ほとんどの学校が期限なし、あるいは特に定めていないという回答であった。このように、キャリアセンターでは卒業生に対する継続支援の体制ができていますが、一方で、在学時にキャリアセンターにあまり来室していなかった学生は結局卒業後も連絡が取りにくいとの指摘もあった（D校）。

早期離職者の支援について、回答をまとめたものが図表2-17である。相談実績のある学校の回答によると、学生本人の企業研究が不足していたために早期離職となったケースや、採用数の多い企業になんとなく受かってしまったケースが含まれるとのことであった（A校）。また、早期離職した卒業生については状況把握が困難との指摘もあった。また、(4)の教員連携の節で触れたように、卒業生がキャリアセンターを直接訪ねるのではなく、先にゼミ教員へ連絡を入れた際に、内容が転職相談になるとその後キャリアセンターにつながるというケースもある（C校、D校）。キャリアセンターとしては会社を辞める前に一言卒業生から相談や連絡が欲しいのが本音ではあるが、実際には連絡を入れずに離職するケースも少なくない。キャリアセンターの職員が対応して就職できた例でも、本人が結局早期離職してしまい、ばつが悪くてキャリアセンターに行けないケースもあるとの回答もあった（M校）。入社当日や数日で離職したという場合は、その状況をキャリアセンター側が把握した時点で企業に謝罪に行く場合もある（M校）。

未就職卒業者や早期離職した卒業生には、大学に来る既卒可の求人とマッチングしたり、企業側から緊急に求人募集が来た際にマッチングするという事例も聞かれた（K校）。しかし、卒業後2～3年を経過してしまうとマッチングできる求人が学校にはないので、相談そのものは受け付けるが求人検索についてはハローワークを案内するとの報告があった。

図表2-17 早期離職者（卒業生）の支援について

- 
- ◆相談体制がある、相談実績がある  
(ミスマッチと学生の企業研究不足による場合が多い)
  - ◆早期離職した卒業生の状況把握が困難  
(在学中から関わりの薄かった卒業生とは連絡がとれない傾向)  
(当室ではなくゼミの先生が把握している可能性あり)  
(入社直後での離職が発覚した場合、企業に謝罪に行くこともある)
  - ◆学校に来る新卒求人とのマッチングを実施
-

◆(企業研究不足による早期離職)既卒者、早期離職者については、(中略)仕事が精神的にきつい、辞めたいという相談から、単に話を聞いてもらいたいというケースまで様々である。来室するのは女性が圧倒的に多い(入社後、こんなはずではなかったという相談が多い)。大学に届いた求人で就職した卒業生や、自由応募で就職先を見つけた卒業生もいるが、個別相談においてその区別はしていない。ミスマッチを起こすケースは、入社前の企業研究が不足していて、その会社の業務内容をよく理解しないまま就職したケースが圧倒的に多い。その企業での採用数が多く、なんとなく受かってしまったケースも含まれる。(A校)

◆(ばつが悪くて来室できない早期離職者)早期離職した卒業生は、次の勤務先が決まって辞めたケースもあれば、次を決めずに辞めたケースもある。ばつが悪くて来室できない場合もある。本来なら辞める前に一言状況を伝えて欲しかったと思うし、説得もできたのではないかと思う。(M校)

◆(早期離職を企業に謝罪)入社数日で離職するケースも残念ながらある。企業から連絡を受けることもあれば、学生本人から連絡が来ることもある。その際は、当室の責任者が出向いてお詫びに行く。しかし、企業側や学生本人がそのことを当室に伝えない場合もあり、当室で把握できないこともある。こういったトラブルが当室に伝えられずに、来年からは本学から一切採用しないとされると非常に困る。したがって、そのようなトラブルを耳にしたらすぐに企業にお詫びに行くようにしている。研修中に辞めたケースや、2日目から出勤しなくなるなど、様々なケースがある。(M校)

◆(早期離職者にマッチング)卒業後、入社2~3か月で退職した場合、本学に求人を出す企業で卒業生でもいいという話があれば紹介できる。ただし、卒業後2~3年目になると直接求人を紹介できる話はなくなってくるので、地元の中途採用の説明会の情報を知らせる程度しかできない。(K校)

次に、キャリアセンターでの中退者の支援について整理した(図表2-18)。学校を既に離れた中退者、あるいは中退が決まった在学生からの相談を受けたことがないという回答が17校中14校あり、キャリアセンターの支援対象から外れる認識をもつ学校が多くあった。

今回の調査校は、今後中退者の相談が入れば受け入れる用意があると回答していたが、実際のところ、現在のキャリアセンターは中退者や中退予定者のキャリア支援をそもそも行いにくい環境にある。その最大の理由は、キャリアセンターに来る学校求人の応募には大卒資格が必要であり、中退予定者に紹介できないためだが、中退する学生側も、今後学校を去って別の道に進もうとしているため学校とは縁が切れた感覚となり、関わりを持とうという気持ちが起こりにくいのではとの回答もあった(L校)。もう一つの理由として考えられるのは、中退が決定される学内のプロセスの中で、中退予定者とキャリアセンターとが直接関わる機会がないことである(F校、P校)。中退には学業を中断するという意味合いを持つことから、教務課や学務課、学生課といった部署が担当し、最終的な中退可否の判断は教授会や学部長に委ねられるプロセスとなる。そこには、中退後の生活面(特に就業面)のサポートといった考えは含まれにくい。一方で、学生自身が中退を迷っている段階での相談なら、キャリア

センターで受け付けたことがあると回答した学校も複数あった（J校、M校、O校、Q校）。したがって、現時点では、学生本人が話題を持ち出さない限りは中退や中退後の生活面の相談になりにくい状況にあると考えられる。

図表 2-18 中退者のキャリア支援について（全 17 校中）

①相談を受けたことがない(14件)

- ◆当室の支援対象から外れる認識がある  
(大卒求人しかないので、就職先を紹介する流れになりにくい)
- ◆中退する学生と関わりをもつ場がない  
(他部署(学務等)が担当し、手続きの流れに当室は含まれない)  
(ただし、中退を迷っている時点での相談は受けたことがある(4件))
- ◆中退する学生に対し、当室が支援する意思を伝えているが、学生本人がつながりたがらない(そのため、支援実績がない)

②アドバイスをした実績あり(3件)

- ◆よく来所していた学生が中退する場合、進路先の相談にのる
- ◆当室はキャリアセンター機能だけでなく、学生生活支援(奨学金等)の役割も担っており、中退者の情報が入るので支援が可能

◆(情動的に縁が切れた状態になりやすい)中退者の就職を支援するケースは今まで考えてみたことがなかったので、対応の実績はない。中退の場合は、大学と学生との縁が切れた感覚になってしまうので、中退する学生も相談に来づらいし、当室としても中退して縁の切れた学生に対して積極的に向き合おうという感覚はこれまで持っていなかった。もちろん、今後中退した学生が相談に来た場合はきちんと対応したい。中退には、別の学校への進路変更や、経済的事情など、様々な理由があると思うが、やはりお互いに縁が切れたという感覚になりがちだと思う。(L校)

◆(中退予定者と関わる機会がない)中退者支援は当室の管轄ではなく、ゼミ担任、クラスアドバイザー、教務が中心となって扱い、最終結論を出しているのではないかと感じる。数はそれほど多くはないと思う。当室では情報を把握していないし、支援を行った実績はない。(F校)

◆(中退を迷っている段階での相談例)4年生で、あと数単位取れないために留年し、卒業か中退を迷っているケースもあるが、次の進路や就職先が決まっている場合がほとんどである。もったいない気もするが、半期分の授業料を払うのが大変だということもある。卒論が出せないと通年で通うことになるので、さらに負担は重くなる。(M校)

一方で、中退予定者のアドバイスをした実績のあるキャリアセンターもあった。よく来室

していた学生が中退を相談してきた場合に、中退後に希望する進路（公務員試験対策等）のサポートをした事例や（I校）、中退後にアルバイト先に就職した事例（G校）があった。また、学校の体制面で、就職支援だけでなく学生支援（奨学金等）を含めて部署が一体化されている組織では、経済的事情で退学する学生の情報も共有されるため、中退後の相談につながりやすい環境にあるケースもあった（E校）。

◆(中退者支援の例)学校中退者に対する支援は非常にまれだが、ないわけではない。例えば、海上保安庁に勤めたいという進路変更の学生がいて、試験に合格して大学を中退するまで支援したことがあった。経済的な事情ですぐ働きたい(警察官を志望)という学生に対し、警察官の試験を受けるためにその支援をしたケースもあった。卒業できずに中退した学生でも、在学中によく来室していた学生には、書類作成指導の面で面倒をみたことがある。ただ、4年生になると卒業間近なので中退するケースは非常に少ない。(I校)

◆(キャリア支援と学生支援の部署が一体化)中退者について、家庭の経済的事情で辞める場合、当室では奨学金の担当も行って顔もわかるので、ハローワークへ行くこと等のアドバイスをすることがある。学内にくる学卒向け求人情報を直接紹介することは難しいが、アルバイトの求人で、アルバイトから正社員への転換が可能と明記されている案件を、本人が希望すれば応募するよう促したことはある。退学者は低学年に多い。(中略)経済的事情以外の退学者(専門学校に行く等の進路変更)については、例えば専門学校の情報を調べる手助けが必要であれば当室で行うこともある。学生支援ということで2部門が一つに合同したことはかえってよかったと思う。退学の状況もみえるし、その場合でも声かけが可能となっている。(E校)

## (6) 進路未決定者率の低い大学にみられる特徴（補論）

これまで本稿では、複数の大学キャリアセンター共通にみられる支援の特徴や困難学生の特徴を中心にまとめてきたが、最後に、進路未決定者率の低い大学に着目し、その特徴について試行的に検討したい。本調査は全17校での共通特徴を探ることを目的としたヒアリング調査であり、進路未決定者率の高低や学校規模の大小を比較することを目的とした調査ではない。そうした比較を行う場合は、数の限られるヒアリング調査ではなく、アンケート調査等を通じて量的な検討をしなければ統計的に意味のある結論は得られないと考える。一方で、今回のヒアリング調査は質的調査であり、各大学での特色ある取り組みや事例を深く聞き取ることが可能であった。その中には、進路未決定者率の低い大学だからこそ現れているのではないかと思われる、好事例や好取り組みの話も聞かれた。そこで本節では補論として、仮説の提示というレベルで進路未決定者率の低い大学における特徴をまとめておきたい。ここでは、5大学（F校、G校、H校、K校、P校）共通に見られる特徴について、以下の三点に沿って検討する。

### ■ 学生気質、大学の就職支援体制、「校風」の影響

第一に、学生気質の特徴が挙げられる。「素直」「おとなしい」「気立てがよい」「真面目」「アドバイスをよく聞く」といった学生気質を回答した学校が多かった。これは、支援者側からみると支援しやすく、キャリアセンターの利用につながりやすい学生像にも一致すると言える。

◆(真面目・受容的) 本学の学生は素直で真面目な気質で、アドバイザーや当室職員からのアドバイスを求める学生も多い。(P校)

◆(素直でおとなしい・受容的) 今まであまり見かけなかった学生を当室付近で見かけたら、その場で突然話しかけて面接練習をすることがある。教員に面接練習を依頼することもある。本学の学生は、言われたことに素直に従う気質でおとなしい人が多い。したがって、突然何の前触れもなく声かけをして、いきなり面接練習をさせられることについて、抵抗を示す学生も一部にはいるが、ほとんどの場合は素直に従う。(H校)

また、学内での就職支援体制も協力的・積極的で、学長の意向が大きく反映されている特徴も見受けられる。伝統的に、学生への就職支援体制が整いやすい環境が整っているという要因もあるようである。特に、G校の場合は「学内選抜求人」の開拓を重視しており、学生に積極的にマッチングを行っている。F校の場合、専門職系学科の教員自身も熱心な就職支援を受けてきた経験があり、学内での就職支援を当然のものとして受け止めている環境もあるようである。

◆(前身校からの伝統)本学の前身(短大)からの伝統だが、1～2年生にはクラスアドバイザー(教員)という担任制度があり、進路のこと等を相談できる体制が整っており、ゼミのない1～2年生をケアできる体制となっている。授業を持っていない教員がその役割につくこともある。それとは別にゼミ教員もいる。(F校)

◆(学校求人へのマッチングに積極的)毎年高い就職率という成果が出る背景には、一人一人を卒業後まで追いかけて面倒をみる体制がある。どこを受けてよいかわからないという学生には、当室で良さそうな求人をみつけては直接勧めることもある。もちろん、早期離職されては困るので、本人には会社概要を説明し、納得の上で受けてもらっている。特に4年生の年明け時期は、具体的な求人情報があれば、それに向きそうな学生に紹介する形で支援している。(G校)

◆(学長主導による教員の意識改革)教員によるキャリアサポート委員会は、数年前まではあまり活発でなかった。その後、学長が変わり、学長主導で会議室に内定者名簿をゼミごとに張り出す試みが始まり、内定状況が教員の目に留まるようになった。さらに、キャリアサポート委員会からの教授会用資料の中に、ゼミごとの内定率を出すことになり、教員間に危機感が生まれた。学長には教員の意識を変えたいという意図があったようだ。その後、就職支援に対して全学的に積極的な体制となった。(中略)ただし、本学の内定率の数字は以前と比べてそれほど大きくは変わらない。学校側の就職に対する意識や姿勢が変わった。(K校)

◆(教員自身も熱心な就職支援を受けた経験あり)専門職の教員には、自分もそのような指導を学生時代に受けた経験があるので、当然のように就職支援に熱心な傾向がある。教員自身が本学の履歴書フォームをみて、改善点を指摘したり、見直しを提案するケースもある。(F校)

## ■構成学部の特徴、立地面での特徴

第二に、構成学部の特徴が就職状況の良さに影響を与えている可能性も考えられる。例えば、F校では、進路が入学前から決まっているので、学生の目的意識が高いこと、学生が独力で内定を決めるので残った学生の支援のみに注力すればよいという現状を回答している。さらに、発達障害等が疑われる学生があまり入学する学部ではないことも影響しているようである。

◆(目的意識をもって入学)本学では全学科を通じて就職率が良い。専門職を中心とした進路を目指す学科が多いため、入学前からこの進路だと決めて入ってくる意識の高い学生が多い。オープンキャンパスでも保護者から就職先を考えた上での質問も多く出てくる。入学後に進路を変えたいと言う学生もいなくはないが多くない。学生の雰囲気も学科ごとに異なる。(F校)

◆(独力で内定を決める学生が多い)本学では独力で内定を決められる学生も多いので、残った学生についてピンポイントで必要な就職支援ができていると思う。(F校)

◆(発達障害等が疑われる学生が入学していない)発達障害やメンタルの問題を抱える学生が少

ないのは、本学の学科の進路とも関係があるのかもしれない。本学では専門職の免許を取るための学科が中心で実習が多いため、発達障害の傾向をもつ学生が入学時点で本学を選ばない可能性も高いと思う。(F校)

大学の立地面での有利さを挙げている学校もあった。当地域に他に四年制大学がなく、求人が多く集まりやすい地域性を持つことが、結果として進路未決定者率を押し下げている可能性がある。

◆(地域性による就職有利)本学は1学年50人程度の小規模校である。(中略)本学の就職率はトップクラスだと思う。当地域唯一の大学ということで、地元企業からの求人が得られやすい環境にある。本学は毎年50人程度の卒業生に対し、紙ベースだけで500件程度の求人がくる。(中略)したがって、保護者にも学生にも「本学は就職できない大学とは違う」と伝えている。しかし、本人の取り組み姿勢が悪ければ就職先は見つからないし、希望した通りの進路に行けないという話をしている。(K校)

#### ■就職困難学生に対する良好な学内体制

最後に、就職困難な学生に対する良好な学内体制をとっている学校が含まれていたことも挙げておきたい。学内での良好な連携体制があることが、就職困難な学生を支えるだけでなく、キャリアセンターの本来業務である、一般の学生に対する就職支援に集中できるという利点も考えられる。

◆(全学的なチーム支援で困難学生を支える)発達障害等が疑われる状況が入学後に発覚し、就職について本人がうまく対応できそうにない場合、当室から保護者に連絡して手帳取得を勧めることはできないので、キャンパスサポートのチーム内で対応する。キャンパスサポートには医務室や学生相談室も含まれているので、そこでヒアリングを実施する。医務室や学生相談室には守秘義務がある。学生相談室には本学職員でない外部相談員もいるので、学内の職員だと安心して話せないと思う学生は外部相談員にも相談できる。(P校)

## (7) 本章のまとめ

本章では、最初にキャリアセンターの就職支援と学生の行動について整理した。大学生が、キャリアセンターを最初に意識的に利用しようとするきっかけは、3年生時点での進路登録や面談の機会であった。全員面談を実施していない大学では、3年生の就職ガイダンス後の自発的な来室が最初のきっかけとなっていた。進路登録の内容は学校により様々であったが、学生個人の連絡先のほか、希望業種・職種等の記入欄、本人に行動・性格特徴の自己評価を書く欄等が報告された。写真付きで登録する大学もみられ、職員が早期に学生の顔と名前を覚えて、良質なマッチングに寄与できるメリットもあった。就職支援の特徴として、多くのプログラムやメニューを行っていることは各大学で共通しているが、支援メニューをニーズに合わせて見直すことや、意識の高い学生のみ参加しやすい状況を改善したいという声も聞かれた。学生と学校求人とのマッチングについては、学校推薦数の増加は見込めないため、推薦に準ずる良質の求人開拓（内定辞退ができないことを条件に学内選考と学生の指導を行うタイプの求人）を学校側が積極的に推し進める取り組みもみられた。地方の大学では、学生の地元志向が強い場合に、地元企業の求人に応募が殺到しすぎる状況を悩みとする回答もみられた。キャリアセンターにある密接なマッチング機能を一部の学生しか知らない場合があり、早期からのセンター利用と周知に努めたいとの回答もあった。また、急な内定辞退がトラブルとなり、企業へ謝罪に行かざるを得ないケースも回答された。就職支援業務についての今後の課題としては、基礎学力の強化、キャリアセンターへの早期来室の促進が挙げられた。

第二に、支援者の立場から見て就職困難と感じられる学生の特徴について整理し、10の特徴が挙げられた。①自己流の判断による困難とは、学生自身が就職活動を自己流の誤った判断に基づき進めてしまい（就職活動自体への知識不足等）、途中で困難に陥るケースである。②コミュニケーション上の問題による困難とは、本人がコミュニケーションを苦手とするケースや、挨拶ができない、笑顔がない等の特徴がみられるケースである。ただし、授業等を通じて訓練を行うことで、長期的に効果が現れてくるとの回答もあった。③不活発・無気力による困難とは、本人が就職への意思が不明瞭で動き出しが遅いケース、あるいは大学に欠席しがちでキャリアセンターが動向を捕捉しにくいケースである。④親子関係、親の態度による困難とは、子が親の価値観に逆らえずに内定取得後にトラブルとなるケース、親の態度（放任等）が子に悪影響を及ぼすケース等が報告されている。⑤依存傾向、自主性欠如による困難とは、入学目的が不明瞭で進路の方向性が見えないケースや、就職支援の場で担当者に書類作成を任せるなどの依存した態度をとるケースである。⑥社会経験の希薄さによる困難とは、サークル活動やアルバイト経験といった、多くの大学生が行う社会経験が乏しい場合の困難性である。⑦アピール材料がない（少ない）ことによる困難とは、自己PRを作成する上で社会経験不足であったり特技がない等、他に特筆できるものが学生時代に作り出せなかったことによる困難ケースである。⑧自信喪失、劣等感による困難とは、将来に向けて

自分が自信を失い、その態度自体が就職困難を招いているケースである。⑨学業不振による困難とは、卒業に必要な単位が不足し、就職活動自体が遅れてしまう困難ケースである。⑩その他の原因による困難では、アルバイトが長時間にわたるために就職活動の時間が取れない等の困難が報告された。以上のような困難性に対し、現場での配慮や対応の仕方については、相手の話を傾聴すること、学生が来室しやすくなったり、あるいはコミュニケーションをしやすくなるような対応をとること、学生自身に気づきを促す対応をとること、等が挙げられた。

また、学生の中でも特に発達障害等が疑われる学生への対応についても整理した。困難となる場面について、親あるいは本人に受診を勧める段階での困難ケースと、本人に受入先や訓練先を探す段階での困難ケースに整理できた。その際に、キャリアセンターだけでなく、学生相談室、教務等のチームで対応することが奏功するケースが報告された。キャリアセンターとしての対応の仕方としては、職員側の様々な配慮のほか、学生相談室等との連携、学外の支援機関への協力依頼等の方法が挙げられた。障害ではなく精神疾患等が疑われるケースへの対応については、主に学生相談室への連携が重視される傾向にあった。

第三に、キャリアセンターを利用しない学生への連絡手段や対応について、整理した。連絡手段としては、本人あての携帯電話、メールのほか、自宅への電話、ゼミ教員経由での連絡も多くの学校で実施されていた。キャリアセンターの継続的な利用につながりやすい学生は、就職への意思が明確であること、素直な性格（職員からのアドバイスを素直に受容できる素地を持つ）、利用への拒否感がないこと等が挙げられた。また、学生に対し、キャリアセンターの利用につながる様々な手段をとりつつも、大学職員として、大学生の自己決定力を最大限尊重しつつ、どこまで面倒をみるべきなのかについて、戸惑いや考えを回答した学校もあった。

第四に、キャリアセンター以外の学内・学外リソースとの連携状況について回答を整理した。学内では、教員との連携、学生相談室等との連携が主に挙げられた。教員の就職支援への関わり方については、学生への連絡やキャリアセンター利用の呼びかけを行うだけでなく、支援を要する学生を学内で情報共有したり、エントリーシートの添削や面談といった就職支援業務の一部を担当しているケースもあった。教員の就職支援に対する態度については、教員による温度差があるという回答があったものの、全体としては、協力的な体制にあることも明らかとなった。学生相談室との連携では、発達障害傾向などの学生が来室した際にスムーズに連携できている学校もあれば、やりづらさを感じていたり、情報共有が難しいと回答する学校もあった。続いて、学外リソースとの連携については、主に（新卒応援を含む）ハローワークからのジョブサポーターとの関わりを指摘する学校が多かった。サポートステーションに関しては、学校とサポートステーションの条件を整えば利用可能といった回答が全体的に多かった。一方、発達障害等の傾向を抱える学生に対して、ハローワークの障害支援の部門を活用したいが手帳がないため応募できる求人が限られるという声も聞かれており、

例えば、ジョブサポーター等の外部人材を通じた必要部門や機関へのコーディネートがあれば大学での困難性が緩和できる可能性がある。また、障害に近い特性を持つ学生への支援については、キャリアセンターからは直接外部機関と連携せず、学生相談室経由での連携が行われている事例も多く聞かれた。

第五に、未就職卒業者、早期離職者、中退者への支援について整理した。卒業生への支援に関しては今回の調査校全てで実施されており、卒業生にもその旨が周知されていた。しかし実際には、在学生への通常支援で手一杯である現状や、紹介できる求人で卒業生向けのものがほとんどなく個別相談のみの対応となるために、利用する卒業生の数もまだ限られるようであった。中退者支援に関しては、学生本人が個別相談の中で中退の話題を持ち出すことはあるにせよ、キャリアセンターの支援対象という認識にない大学が多かった。来室すれば支援するのはやぶさかではないが、中退する学生側としても学校と縁が切れた状態となるので来室や相談をしにくいのではという意見も聞かれた。一方、中退者を支援した実績のある学校によると、元々相談に来ていた学生が中退することになり進路変更の支援をした等の特殊な事情によるものであった。キャリアセンターが中退者を支援対象として認識していないことの背景の一つは、中退を扱う学内での手続きは教務や学務等が中心で、キャリアセンターが部署として関わる場面がないことも挙げられる。

最後に、補論として、進路未決定者率の低い大学にみられる特徴を試行的に検討した。進路未決定者率の低い大学に共通してみられる特徴や、特筆すべき特徴を、三点にまとめた。一つは、学生気質が素直でアドバイスを受容的に受け止めるタイプが多く、大学の就職支援体制も学長のリーダーシップにより協力的・積極的な傾向があったことである。伝統・校風の影響や、専門職系学科という特色の影響も考えられる。第二に、構成学部の特徴や立地面での特徴である。特に専門職系の学科では、学生が入学前から目的意識が高い傾向にあることが挙げられた。立地面では、当地域に他に大学がなく、四年制大学の求人を受けやすい環境にあることが示された。第三に、就職困難学生に対するチーム支援を行うといった、良好な学内体制が組み込まれていることも良い影響があるのではないかと考えられた。

### 3. まとめ

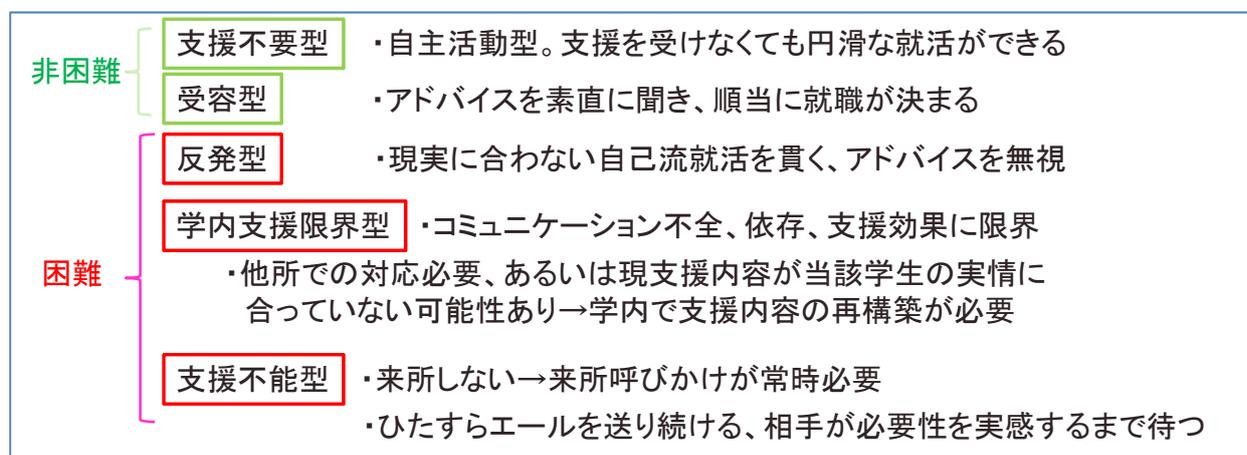
#### (1) 大学キャリアセンターの支援対象学生の分類

最後に本章では、大学キャリアセンターで支援対象とする学生について、支援者側からみた困難性に沿って分類を試みた。

キャリアセンターが支援対象とする学生について、まず、一般の学生と障害に近い特性を持つ学生とに二分しておく必要があると考える。理由は、障害に近い特性をもつ学生の場合、一般学生と同様の対処だけでは学生対応として不十分な可能性があり、特に学内他部署・他機関との連携や調整といった個別対応が必要となるからである。

一般の学生を支援の困難性から分類したものが、図表3-1である。上部2タイプは就職活動においても就職支援においても困難性が低い学生層である。一つは「支援不要型」で、いわゆる自主的な就職活動を正しい方法ででき、内定を獲得できる学生層である。必要な時期に書類（例えば進路報告書）の提出だけを行うが、基本的にはキャリアセンターの支援を受けずに自力で就職先を決められる学生層である。もう一つは「受容型」である。キャリアセンターの支援を真面目に受け、職員からのアドバイスを素直に聞くことができ、正しい方向性で就職活動ができ、内定を獲得できる学生層である。

図表3-1 支援者目線による支援対象学生の分類（一般学生）



### ◆事例1～受容型～（長期にわたって支援し苦手を克服）

Aさん（男子学生。不動産関係の接客を要する仕事に内定）は、家庭環境の影響から深く考えてからじっくり行動するタイプの学生だった。せかさずに本人のペースを守らせるような対応をした。

初来室は3年次で、当初は「人がこわい」といって、顔を合わせて話をするのが苦手な状況だった。しかし、自分の進路を自分で決めたいという意思が強く、本人も苦手さを自覚していたので、鍛えることで最終的には少しずつ克服し、約1年半かかったが就職できた。夏休みなど長期休暇に入ると状態が少し戻ってしまうので、長期にわたって努力した。10月入社で就職が決まった。

決断にとっても時間がかかるタイプだったが、本人も納得の上で就業先（不動産分野。接客が含まれる仕事）が見つかったのがよかった。高校時代から自分を変えたいという強い気持ちがあり、遠方の大学に進学したとのこと。ただ、考えと行動がなかなかスムーズに連動せず、悩んでいたようだ。

一方、図表3-1の下部3タイプは、就職活動においても就職支援においても困難性が高い学生層である。一つは「反発型」である。「受容型」とは反対に、職員のアドバイスを意図的に無視し、自己流の就職活動を行い、修正がきかない学生層である。ただし、キャリアセンターを既に利用している学生層であることから、残り2タイプの困難性よりは高くなく、就職活動を通じて本人の内面が成長することによって困難を乗り越えられる可能性がある。次の「学内支援限界型」は、キャリアセンターに来室している学生層ではあるが、職員とのコミュニケーションがうまくゆかず（相性の問題も含む）、学生がアドバイスを理解し切れていない状況であり、職員としてもこれ以上打つ手がなく本人の精神的な成長を待つ段階にあり、いわば支援が停滞している状態の学生層である。職員に依存しがちな学生層もここに含まれる。このカテゴリに入る学生層には、現状の支援体制には限界があり、外部からの支援や刺激等が入らない限り、支援効果を高めることが難しいと思われる。最後の「支援不能型」とは、いわゆる電話やメール等の様々な呼びかけに応じない学生層のことである。単にキャリアセンターの利用に拒否感があるだけで、自力で就職活動ができており、内定を決められる層はそれほど大きな問題にはならない。一方、卒業間近になっても就職への意思が弱く、支援の必要性すら感じられない状態にある学生は、キャリアセンターとしても教員経由等の様々な手段で呼びかけやエールを送り続ける以外にやりようがなく、卒業後は支援の手も切れやすい状態にある。支援不能型の学生層が未就職で卒業した場合には、若年就職困難者のカテゴリに含まれることになる。

### ◆事例2～反発型～（こだわりが強く、意見を聞き入れない）

Xさん（男子学生）は、いわゆる「ブランド志向」の学生である。親は公務員で、本人も公務員か金融関係（小規模な信金では嫌で、皆知っている大企業のみ）しか受けないと言う。皆がすごいと言われるようなところしか受けたくないと言う。自己分析の仕方を指導しても、おざなりで、企業研究よりは企業探しに一生懸命になってしまうタイプである。

来室のタイミングも一定せず、来たり来なかったりする。現在も来室していない。既に内定が決まったのかと思っていたら、先日も学内合同説明会に参加していたので、まだなのだろうと思う。例えば、農協を受けたいと本人が言うのだが、農協を受ける理由を尋ねても「地元貢献のため」といった単純な理由しか出てこない。

自己分析が大事なのだが、アドバイスに対して素直に聞き入れられない学生なので、現在でも内定が決まっていない。

### ◆事例3～学内支援限界型～（希望が通らず、燃え尽きたケース）

Yさん（男子学生）は、金融志望で金融系のみをずっと受け続けていた。最終面接に2社進めたが、結局落ちてしまい、その後燃え尽き症候群のようになってしまった。その後、当室にも来たり来なかったりを繰り返す。

履歴書を添削し、求人票を渡して、これから頑張りますと張り切って帰っていくのだが、その後しばらく連絡がとれなくなり、その後の経過を聞くと、結局受けていなかったということが度々あった。それで随分時間が経ってしまった。会社説明会にも、連絡はとったのに行かないという状況が続いている。外見上、元気がよくて明るくて就職が決まりそうなのだが、結局活動できないために決まらない。

当室でも傾聴し、就職以外の話もきちんと聞くようにはしている。本人には金融系というこだわりがあるのに、「こだわりはない、どこでもいい」と投げやりなそぶりを見せることもある。

本人が後に言うには「相談の場では申し訳なかったので言えなかったが、やはり納得がいなくて、違う業界には行けなかった」とのことだった。

**◆事例4～支援不能型～（連絡がつかず、来室しないケース）**

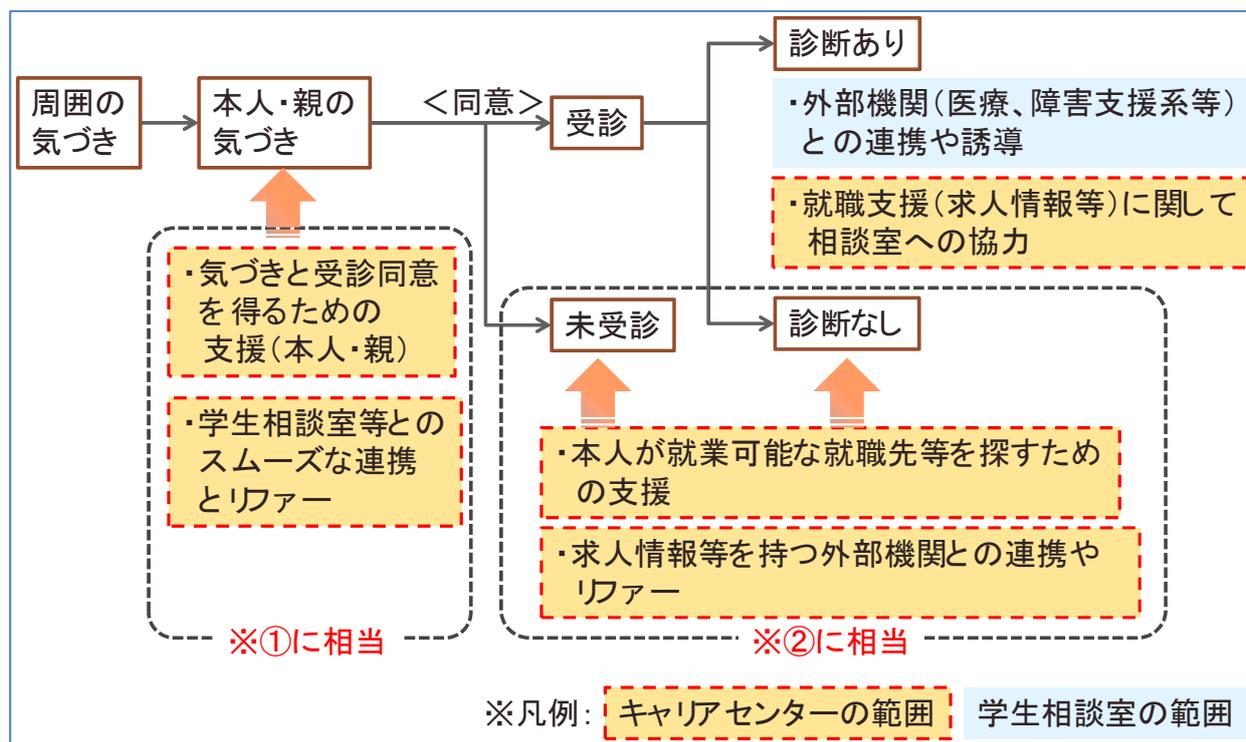
Zさん（男子学生）は何度呼び出しても来室しない。しかし、保護者からは定期的に当室へ電話がかかってくる状況である。本人は一人暮らしで、親元にもたまたま用事があるが帰るのだが、親とは進路の話を一切せず、親からのメールも無視するので、親が心配になって当室に電話をかけてきて、なんとかお願いしますとされている。

ただ、学生本人に連絡をつけようとしても連絡がつかないので、当室も困っている。ゼミにも所属していないので、教員経由でも連絡をつけられない。相談員がメールや電話、はがきなど様々な方法でアプローチしているが、まだ連絡がつかない。4年生なので、いつ気づいて自主的に動いてくれるのだろうか心配している。

求人については特別な希望を言わなければまだあるので、本人が就職活動する気になれば、当室としても集中的に指導できる準備は整えている。しかしいくら呼び出しても本人がやる気にならなければ、企業を受けにもいけない。

次に、障害に近い特性を持つ学生への対応を、キャリアセンターの目線から整理したのが、図表3-2である。障害に近い特性を持つ学生が来室した場合に、キャリアセンターは障害の有無を診断できる専門性を持ち合わせていない。そのため、学内であれば学生相談室や保健室、学外であれば障害者支援の機関等と連携して対応する必要がある。キャリアセンターにおいて学生の就職支援に困難を感じるケースは大きく二つに整理できる。

図表3-2 キャリアセンター目線による学生の分類（障害に近い特性の学生）



### ①(受診前)受診について本人+親同意を得る段階での困難ケース

### ②(未受診+受診後診断がつかなかった場合)本人の希望と適性に合った就業場所・施設を見つける段階での困難ケース

一つは、本人の周囲（教職員、友人等）は本人の障害に近い特性を認識しているが、本人と親は特性への気づきがなく、気づきを促すために受診を勧める段階での困難である。本調査の結果によると、この段階で学生相談室や保健室との連携がスムーズにできている学校とそうでない学校があった。もう一つは、本人の希望にあった就職先や訓練先等を見つける段階での困難である。この場合、本人と親が受診を希望しなかったケースもあれば、受診をしたが診断がつかなかったケースもある。あるいは、既に診断がついているが、学生相談室からの依頼でキャリアセンターが就職先を探すための連携をしている事例もある。

#### (2) 今後の課題

本報告では、大学キャリアセンターでの就職支援の実態について、様々なタイプの就職困難性を持つ学生の背景を中心に、学生自身の問題、学内外の連携先との問題等の様々な切り口から論じてきた。現在の大学では就職支援に協力的な体制を持つ学校が多く、教員の理解も進み、全体として大学での就職支援の質は向上している。一方で、今回の調査を通じていくつか見えてきた課題について、最後に整理しておきたい。

第一に、前節で挙げた就職困難な学生層について、学外（特にハローワーク等の公的機関）からのアプローチによってさらに支援が進む可能性はないかという点である。特に、一般学生の「学内支援不能型」に対しては、学内での支援が膠着状態にあるようであれば、例えばジョブサポーターからのアプローチ等、別の相談担当者と話することで打開策が見えたり、他大学の学生とグループワークを行う等の外部からの刺激がプラスに働く可能性もある。これは障害特性に近い学生の支援でも同様のことが言える。障害に近い特性の学生の支援は、学内だけではノウハウも実績も限られるが、ハローワークで支援経験のある人材が協力することによって、支援が進む可能性があるのではないと思われる。ジョブサポーター自身には障害学生を担当できる専門性を持ち合わせていないが、所属するハローワークや当地域で専門性の高い人材に引き合わせる等、各所に散らばる人的リソースをつなげる役割を担うことで、大学の就職支援のリソースを豊かにできる可能性がある。

第二に、大学内で就職支援に関する情報共有をさらに促進させることである。今回の調査校の中には、学内他部署で一部の情報を共有してチーム支援を実施し、障害の有無に関わらず就学（もしくは就職活動）に困難な学生を支援する体制を全学的にとっている事例があったが、このような試みは就学面だけでなく、就職支援の困難性も打開できる可能性がある。学生相談室や保健室での相談記録は、当然守秘義務の対象であり、それが保証されなければ学生は安心して相談に行くことはできない。しかし、一字一句全ての情報がセンシティブな情報だと言い切れるかという点、必ずしもそうではないはずである。仮に、学生本人が同意するのであれば、就職支援に必要な情報のみを慎重に選別し、学内で連絡を密にする仕組みにする方が、学生本人にとってもメリットは大きい。悩みや困り事の解決のために「相談」に来ているのに、その解決が情報を保護するために遅れることは、相談の趣旨からすると本末転倒である。このような問題を解決するには、学内でのコンセンサス、特に学長からの働きかけが最も有効であることは言うまでもないが、担当部署間で共通理解が進むだけでも対応の仕方は変わるとと思われる。大学の就職支援をさらにより良いものとするためにも、十分な配慮の上での積極的な情報共有は今後推進されるべきだと思われる。

