

『若年者就職基礎能力修得のための目安委員会報告書(平成16年7月)』

1 委員会について

平成16年2月に設置。学識者、企業実務家等から構成。

座長：國分康孝教授(東京成徳大学人文学部長)。

企業が若年者に求めている就職基礎能力の内容について、若年者がそれらを身に付けるための目標とできるよう「就職基礎能力修得の目安」を策定。

2 能力修得の目安策定に当たった基本的な考え方について

委員の意見を踏まえ、能力修得の目安策定に当たり基本とした考え方は次のとおり。

(1) コミュニケーション能力

意思疎通について、伝えるべきことをきちんと伝え相手の話にきちんと耳を傾けること、自らがよく考え他者や組織内の調和を意識した行動をすることが必要。

協調性について、周囲の考えを理解しようと努力する気持ちを持つことが必要。

自己表現能力について、伝えたいメッセージが明確で説得力を持つよう工夫することが必要。

(2) 職業人意識

責任感について、社会人として約束を守ることや大学卒レベルには会社の目標を常に意識し目標を立てることが必要。

向上心・探求心について、自らが考え自発的な取り組みができることが必要。

勤労観について、職業人としてプロ意識を持つことが必要。

(3) 基礎学力

読み書きについて、事務・営業職務を遂行するために必要な文章知識という観点から、ビジネス文章の作成と読解に必要な能力を整理することが必要。

計算・計数・数学的思考力について、職務遂行に当たり必要な数学的な思考方法や知識という観点から、計算・計数、数学的思考に必要な能力を整理することが必要。

社会人常識について、社会人として必要とされる一般教養的な知識や社会経済や時事問題についての把握能力という観点で整理することが必要。

事務・営業系職種に関しては特に基礎学力は重要であるが、必ずしも高いレベル設定までは求められない。

(4) ビジネスマナー

あいさつと話し方、接客時・訪問時におけるマナー、来客の対応等について、基礎となる知識の上に実践的な場面でそのことが発揮されるという観点で整理することが必要。

(5) 資格取得

「情報技術関係」、「経理・財務関係」、「語学力関係」に関する具体的な資格名称を示すことが必要。

就職基礎能力修得の目安に掲げる内容を修得していることが確認できること、企業が採用に当たり実際に重視していること、1年に一回以上の試験実施がなされている等安定的、継続的に試験実施がなされていること、試験に関する情報が公開されていること等の基準を満たすものであることが必要。

# 若年者就職基礎能力修得のための目安策定委員会報告書

平成16年7月

中央職業能力開発協会

## はじめに

これまで、新規学卒者の定期採用、長期安定雇用に基づく賃金・処遇制度、年齢による一律の定年制などにみられた雇用システムは、日本型の雇用慣行として確立され、長期的な人材育成の観点から有効に機能してきた。

しかしながら、昨今の技術革新の進展やグローバル競争の激化等に見られる企業を取り巻く経営環境の変化や若年者の職業意識の変化等を背景として、採用形態や賃金・処遇制度、あるいは若年者自身の働き方等は大きく変容している。

例えば、学校を卒業すればすぐに雇用されるという就職システムが崩れつつあり、いわゆるフリーター問題に見られるように就職しても長続きせず離転職を繰り返したり、目的意識の乏しいままフリーターを続けることにより高度な技能が蓄積されないといった問題が顕在化している。

こうした状況を放置したままでは、若年者本人のキャリア形成上の問題ばかりでなく、将来の我が国経済を支える人材の確保や技能の継承が困難なものとなり、ゆくゆくは経済社会の活力や国際競争力を維持できなくなるおそれがある。

こうした状況に適切に対処し、若年者の能力・適性に対応した自立的なキャリア選択を可能なものとするためには、若年者が早期から明確なキャリア目標を持つことができ、かつ、目標達成のための道筋が示されると同時に、持っている職業能力が適正に評価・公証されるといった仕組みを構築することが必要である。

特に事務・営業の職種については、企業が若年者に対して求める能力の内容等が明確になりにくいことから、企業が実際に求めている能力の内容を調べ、そのうえで若年者がキャリア形成を図るために明確な目標を立てられるような“みちしるべ”を広く若年者に示すことが必要であり、このため、学識者、専門家、企業実務家による本委員会が設置され、実際に企業が若年者に対して求めている就職基礎能力の内容やそれらを身に付けるための「目標」を「若年者就職基礎能力の目安」として策定した。

今回策定した「若年者就職基礎能力の目安」を“みちしるべ”として若年者が自立的なキャリア選択を図り、我が国経済を支える人材となることを期待している。

平成16年7月

中央職業能力開発協会

若年者就職基礎能力修得のための目安策定委員会

座長 國分 康孝

若年者就職基礎能力修得のための目安策定委員会 委員名簿

(敬称略)

氏名	役職
國分康孝	東京成徳大学 人文学部長 臨床心理学科教授(座長)
岡崎 洋	岡崎人事コンサルタント 代表取締役社長
小口孝司	昭和女子大学大学院 生活機構研究科 助教授
木村正男	市谷テスト方式研究会 代表
下村英雄	労働政策研究・研修機構 職務・キャリア分析部門 副主任研究員
高杉尚孝	高杉尚孝事務所 代表
松尾友子	社員研修インストラクター
三浦 浩	三井住友海上火災保険(株) 東京企業第一本部 公務第二部長
山崎達也	トピー実業(株) 人事部 人事グループ長
吉田眞一	前(財)日本経団連国際協力センター プロジェクト推進グループ部長

(平成16年7月現在)

## 目次

第1章 本委員会の設置の趣旨	.....	4
第2章 委員会活動		
1 委員会活動経緯	.....	4
2 各領域ごとの目安策定に当たっての基本的な 考え方	.....	5
第3章 「若年者就職基礎能力修得の目安」の概要		
1 全体構成	.....	7
2 若年者就職基礎能力修得のための目安	.....	8

## 第1章 本委員会の設置の趣旨

企業を取り巻く経営環境の変化や若年者の職業意識の変化等を背景として、採用形態や賃金・処遇制度、あるいは若年者自身の働き方等は大きく変容している。こうした状況に適切に対処し、若年者の能力・適性に対応した自立的なキャリア選択を可能なものとするためには、若年者が早期から明確なキャリア目標を持つことができ、かつ、目標達成のための道筋が示されると同時に、持っている職業能力が適正に評価・公証されるといった仕組みを構築することが必要である。

このため、厚生労働省は、企業が若年者に対して求める能力の内容等が明確になりにくい事務・営業の職種について、企業が実際に求めている能力の内容やそれらを身につけるための目標を若年者に提示し、その修得を公証する仕組みとして、YES-プログラム（若年者就職基礎能力支援事業 = Youth Employability Support Program）を平成16年度から実施することとしている。

同プログラムの実施に先立ち、同省が、企業が若年者を採用する時に重視する能力等について調査したところ、半数以上の企業が採用に当たって重視し、基礎的なものとして比較的短期間の訓練により向上可能な能力として「コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、資格取得、ビジネスマナー」と挙げたことから、同省は、これらの能力を「若年者就職基礎能力」とし、若年者がこれらの能力の修得により自らの就職能力を高めるためのアクションプランを設定できるよう、「若年者就職基礎能力の修得の目安」（以下単に「目安」という。）を学歴別（高校卒レベル/大学卒レベル）に策定することとした。

目安の策定に当たっては、産業界や教育界を始め幅広い視点からの人材ニーズを踏まえた検討が不可欠であるため、中央職業能力開発協会においてこれらの専門家と企業実務家からなる「若年者就職基礎能力修得のための目安策定検討委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、目安について専門的かつ実務的な観点から検討を行うこととされた。

## 第2章 委員会活動

### 1 委員会活動経緯

第1回の委員会を平成16年2月9日に開催し、厚生労働省による若年者就職基礎能力や事務局が作成した目安の叩き台をもとに議論を行った。

第2回の委員会を同年3月5日に開催し、第1回委員会開催時及び終了後に各委員から出された意見を踏まえ修正された目安の叩き台をもとに議論を行った。第2回の委員会で作成された意見を踏まえて作成された目安の最終調整案は3月15日までに各委員の了承を得、目安が策定された。

本年5月にまとめられた企業が若年者に対して求める能力要件に関する調査結果

等を踏まえ、第3回の委員会を同年6月28日に開催し、資格取得に関し、資格を指定する基準及び指定する具体的な資格について議論を行った。

## 2 各領域ごとの目安策定に当たっての基本的な考え方

各委員から出された意見等を踏まえ、本委員会において目安を策定するに当たり基本とした考え方は、各領域ごとに次のとおりである。

### (1) コミュニケーション能力

コミュニケーション能力については、構成する内容として「意思疎通」、「協調性」、「自己表現力」とする。

意思疎通について重要なのは、高校卒レベルでは伝えるべきことをきちんと伝え、相手の話にきちんと耳を傾けること、大学卒レベルでは自らがよく考え、他者や組織内の調和をも意識した行動をすることである。これらの点に留意しながら「傾聴する姿勢」、「双方向の円滑なコミュニケーション」、「意見集約」、「情報伝達」、「意見の主張」に必要な能力を整理する。

協調性については、周囲の考えを理解しようと努力する気持ちが必要である点が学歴を問わず重要であり、この点に留意しながら「相手の尊重」、「組織・人間関係」に必要な能力を整理する。

自己表現能力については、学歴レベルを問わず伝えたいメッセージが明確で説得力を持つように工夫することが重要であり、この点に留意しながら「的確な説明」、「図表等を用いた表現」に必要な能力を整理する。

### (2) 職業人意識

職業人意識については、構成する内容として「責任感」、「向上心・探求心」、「職業意識・勤労観」とする。

責任感については、社会人として約束を守るといった基本的なこと（共通）から、大学卒レベルには会社の目標を常に意識し、その上で自らの目標を立てることができるといった応用的なこと必要である。これらの点に留意しながら「社会人・職業人としての社会的役割と責任」、「組織秩序の維持」、「主体性」の観点で必要とされる意識を整理する。

向上心・探求心については自らが考え自発的な取組みができることが必要であり、この点に留意しながら「達成志向」、「目標設定」の観点で必要とされる意識を整理する。

勤労観については、学歴レベルを問わず職業人としてプロ意識を持つことが非常に重要であり、主体性や責任感、向上心はすべてこの職業人としてのプロ意識に立脚するものである。これらの点に留意しながら必要とされる意識を整理する。

### (3) 基礎学力

基礎学力については、構成する内容として「読み書き」、「計算・計数・数学的思考」、「社会人常識」とする。

事務・営業系職種に関しては特に基礎学力は重要である。ただし、必ずしも高いレベルの設定は必要なく、円滑に事務遂行ができる最低限が保証されればよい。基礎学力が一定程度あれば柔軟性や向上心に応じて能力は伸びていく。

読み書きについては、事務・営業職務を遂行するために必要な文章知識という観点から、ビジネス文章の作成と読解に必要な能力を整理する。

計算・計数・数学的思考力については、職務遂行に当たり必要な数学的な思考方法や知識という観点から、計算・計数、数学的思考に必要な能力を整理する。

社会人常識については、人文学科・社会学科などまで広げるものではなく、社会人として必要とされる一般教養的な知識や社会経済や時事問題についての把握能力という観点で整理する。

### (4) ビジネスマナー

ビジネスマナーについては、構成する内容として「あいさつと話し方」、「接客時・訪問時におけるマナー」、「訪問の方法」、「来客の対応」、「話し方の基本、言葉遣い、話の聞き方、指示の受け方」とする。

ビジネスマナーは基礎となる知識を有していて、その上で実践的な場面でそのことが発揮されるという“積み上げ”式の性質を持つ能力であるので、レベルの設定に当たっては基礎知識レベルと応用動作レベルという観点で整理する。

### (5) 資格取得

資格取得については、「情報技術関係」、「経理・財務関係」、「語学力関係」に関する資格のうち社会人として必要な知識を持ち活用できることが確認できるものを取得することとするが、これら全ての分野から資格を取得することまで求めるものではなく、いずれか一つでよい。

資格名については、若者が明確な目標を立てられることにつながることから、具体的な名称を示すことが必要である。具体的には、就職基礎能力修得の目安に掲げる内容を修得していることが確認できるものであること、企業が採用に当たり実際に重視しているものであること、1年に一回以上の試験実施がなされている等安定的、継続的に試験実施がなされているものであること、試験に関する情報が公開されているものであること等の基準を満たすものであることが必要である。

企業が採用に当たり実際に重視しているものとするためには、資格に関する企業ニーズ調査を毎年行い、企業ニーズが常に反映されるようにすることが必要である。

なお、語学力のうち、TOEICのスコア設定については、TOEIC運営事務局の意見を聞きながら企業が基礎・応用のそれぞれのレベルに応じて期待すると考えられるスコアを設定することとする。

### 第3章 「若年者就職基礎能力修得の目安」の概要

#### 1 全体構成

事務・営業の職種について実際に企業が若年者に求めている就職基礎能力(=コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、ビジネスマナー、資格取得)について、それらを身に付けるための「目標」を若年者に提示するために「若年者就職基礎能力修得の目安」を策定したものである。

能力修得の目安の記述に際しては、基礎レベルと高校卒業程度、応用レベルとして大学卒業程度のレベルを設定した。

#### (1) コミュニケーション能力

- |       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| 意思疎通  | 自己主張と傾聴のバランスを取りながら効果的に意思疎通ができる。 |
| 協調性   | 双方の主張の調整を図り、調和を保つことができる。        |
| 自己表現力 | 状況にあった訴求力のあるプレゼンテーションを行うことができる。 |

#### (2) 職業人意識

- |          |  |
|----------|--|
| 責任感      | 社会の一員として役割の自覚を持っている。                         |
| 向上心・探求心  | 働くことへの関心や意欲を持ちながら進んで課題を見つけ、レベルアップを目指すことができる。 |
| 職業意識・勤労観 | 職業や勤労に対する広範な見方・考え方を持ち、意欲や態度等で示すことができる。       |

#### (3) 基礎学力

- |          |                            |
|----------|----------------------------|
| 読み書き     | 職務遂行に必要な文書知識を持っている。        |
| 計算・数学的思考 | 職務遂行に必要な数学的な思考方法や知識を持っている。 |
| 社会人常識    | 社会人として必要な常識を持っている。         |

#### (4) ビジネスマナー

- |         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| 基本的なマナー | 集団社会に必要な気持ちの良い受け答えやマナーの良い対応ができる。 |
|---------|----------------------------------|

#### (5) 資格取得

- 情報技術関係の資格、経理・財務関係の資格、語学関係の資格

# 若年者就職基礎能力の修得の目安

## コミュニケーション能力

### 意思疎通

【自己主張と傾聴のバランスをとりながら、効果的に意思疎通ができる。】



傾聴する姿勢



**基礎レベル(高校卒程度)**

相手の言動をよく観察することができる。  
相手の主張を正確に聴き取ることができる。  
相手の立場に立って真意を聴き取ることができる。

**応用レベル(大学卒程度)**

相手の言動をよく観察することができる。  
相手の主張を正確に聴き取ることができる。  
相手の立場に立って真意を聞き取った上で、的確な質問により更に話を聞き出すことができる。

双方向の円滑なコミュニケーション



相手の意見を受け入れることができる。  
自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない。  
相手との意見交換を円滑に行うことができる。

相手の意見を受け入れることができる。  
自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない。  
相手の考え方を総合的に理解した上で、意見交換を円滑に行う。

意見集約



相手の意見を自分なりに分類したり、要旨を整理できる。

相手の意見や複数の異なる意見を分類・整理した上で、要旨を整理し要約ができる。

情報伝達



タイミングを外すことなく、情報を正確に伝えることができる。  
場面に応じて、適切に伝達手段(口頭、電話、e-mail等)を使い分けることができる。

タイミングを外すことなく、相手にとって必要な情報を正確に伝えることができる。  
場面に応じて、適切に伝達手段(口頭、電話、e-mail等)を使い分けることができる。

意見の主張



発言の道筋が明確で論理的な主張ができる。  
適切かつ明瞭な表現方法で主張ができる。

発言の道筋が明確で論理的な主張ができる。  
場面に応じて、適切かつ明瞭な表現方法で主張ができる。

### 協調性

【双方の主張の調整を図り、調和を保つことができる。】



相手の尊重



**基礎レベル(高校卒程度)**

相手の立場や自分との位置関係を理解することができる。  
グループ・集団での作業・行動をすることができる。

**応用レベル(大学卒程度)**

立場の異なる相手の社会的立場や自分との位置関係、その場の状況を把握し、両者の調整を行う等適切な対応ができる。  
グループ・集団での作業・行動をすることができる。

組織・人間関係



円滑な人間関係に努めながら、組織にとけ込むことができる。  
組織のルールに沿った行動がとれる。  
苦手な他者に対して不必要な衝突や排他的な行動をせずにつき合うことができる。

組織状況を理解し、円滑な人間関係に努めながら組織にとけ込むことができる。  
組織のルールに沿った行動がとれる。  
苦手な他者に対して調和志向のつき合いができる。

# 若年者就職基礎能力の修得の目安

## 自己表現能力

【状況に合った訴求力のあるプレゼンテーションを行うことができる。】



明確な説明



図表等を用いた表現



### 基礎レベル(高校卒程度)

筋道の通った分かりやすい表現で自己表現できる。  
伝えようとする事項について、要所を外さずに正確に表現できる。  
レジメ等を活用してポイントを押さえた説明ができる。  
与えられた時間内に主張をまとめて説明できる。

資料作成の準備をきちんとできる。  
図表等の基本的な使い方を理解している。  
文章のみならず、図表等を活用して説明することができる。

### 応用レベル(大学卒程度)

筋道の通った分かりやすい表現で自己表現できる。  
伝えようとする事項について、相手の理解の度合を考慮しながら説明に工夫を加えることができる。  
レジメ等を活用して相手に説得力がある説明ができる。  
与えられた時間内に主張をまとめて説明できる。

資料作成の準備をきちんとできる。  
図表等の特長を踏まえ、適切な使い方ができる。  
文章のみならず、図表等を活用して訴求力のある説明をすることができる。

# 若年者就職基礎能力の修得の目安

## 職業人意識

### 責任感

【社会の一員として役割の自覚を持っている。】

社会人・職業人としての社会的役割と責任

組織秩序の維持

主体性

#### 基礎レベル(高校卒程度)

約束の時間、期限を守ることができる。  
他者・同僚に迷惑をかけない意識を持っている。  
サービス規律を守り、自分に与えられた業務指示を最後までやり抜く意識を持っている。  
組織における自らの職務や立場を理解している。

決められた指示系統に沿って、業務を遂行する意識を持っている。  
上司や同僚に対して報告、連絡、相談等を適切なタイミングで行うことができる。  
組織目標を理解するよう心がけている。

与えられた仕事を自らのものとしてとらえることができる。  
自ら行動を起こしている。

#### 応用レベル(大学卒程度)

約束の時間、期限を守ることができる。  
他者・同僚に迷惑をかけない意識を持っている。  
サービス規律を守り、組織における自らの職務や立場を理解した上で業務を遂行する意識を持っている。  
組織における自らの職務や立場を理解している。

決められた指示系統に沿って、業務を遂行する意識を持っている。  
上司や同僚に対して報告、連絡、相談等を適切なタイミングで行うことができる。  
組織目標を常に意識し、目標達成に向けて自らも目標を立てて職務に臨むよう心がけている。

与えられた仕事を自らのものとしてとらえ、問題発見に努めている。  
自ら行動を起こしている。また、他者に対して必要な働きかけを行うことができる。  
指示された事柄だけでなく、次なる発展的な課題に備えることができる。

### 向上心・探求心

【働くことへの関心や意欲を持ちながら、進んで課題を見つけ、レベルアップを目指すことができる。】

達成志向

目標設定

#### 基礎レベル(高校卒程度)

与えられた仕事について課題意識を持ち、また、課題発見に努めている。  
担当職務に求められる知識・技術の修得のため、自ら勉強する意欲を持っている。

与えられた目標達成に向け努力ができる。

#### 応用レベル(大学卒程度)

与えられた仕事について、自ら進んで課題を発見し、それを解決する姿勢を持っている。  
職務遂行に求められる知識・技術向上のため、社内外での教育訓練を進んで受けるなどの勉強をする意欲を持っている。

より高い目標達成に向けて継続的に努力することができる。

### 職業意識・勤労観

【職業や勤労に対する広範な見方・考え方をもち、意欲や態度等で示すことができる。】

職業観・プロ意識

#### 基礎レベル(高校卒程度)

職業選択や働くことについて、自らの問題としてとらえている。  
働くことの意義や目的を理解し、プロになるという意識を持っている。  
職業生活について真剣に考えている。  
法律や社会のルール、組織規則等を守る意識を持っている。

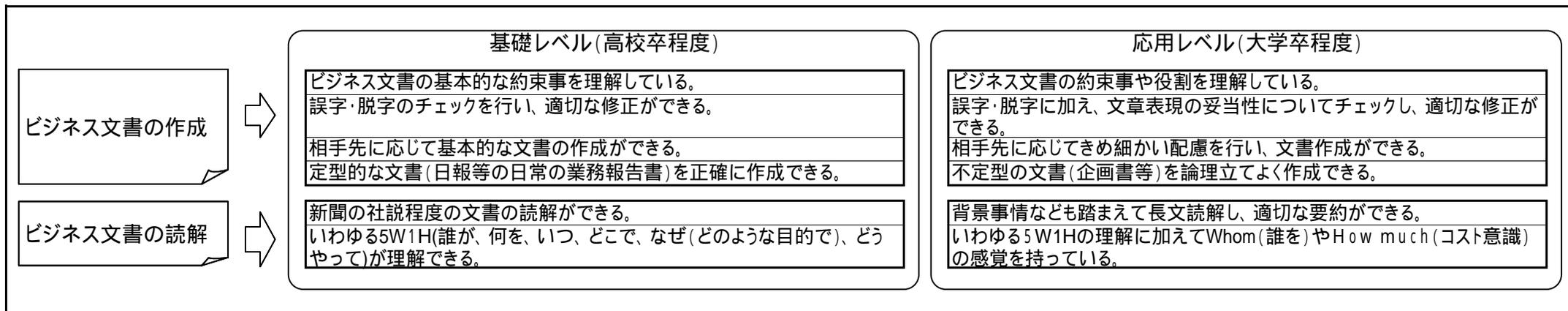
#### 応用レベル(大学卒程度)

自らの価値観を加味した上で職業選択や働くことについて、自らの問題としてとらえている。  
自己実現のステージとして職業をとらえ、プロになるという意識を持っている。  
職業生活について真剣に考えている。  
法律や社会のルール、組織規則等を守る意識を持っている。  
仕事を通して社会的責任を果たすことの意義を理解している。

## 若年者就職基礎能力の修得の目安

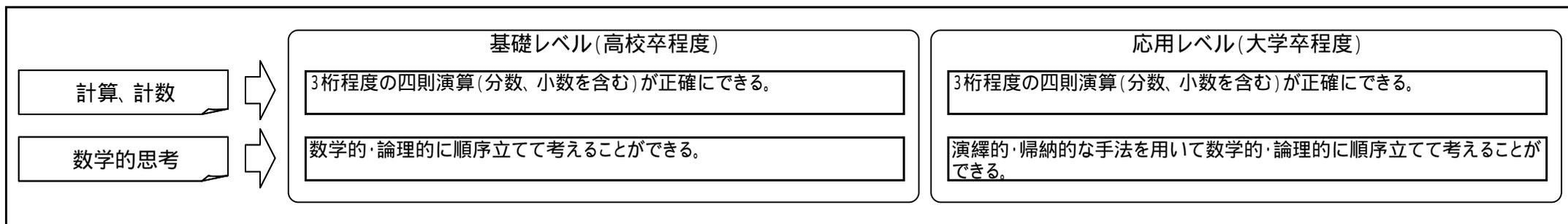
### 基礎学力

(読み書き) 【事務・営業職の職務を遂行するに当たり必要な文書知識を持っている。】



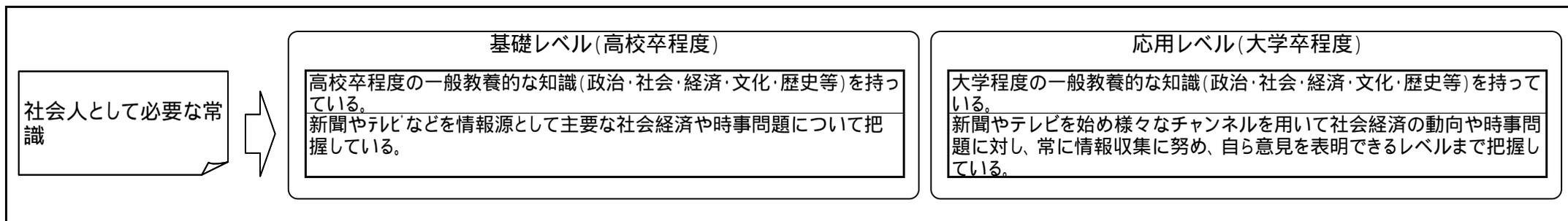
### 基礎学力

(計算・計数・数学的思考力) 【事務・営業職の職務を遂行するに当たり必要な数学的な思考方法や知識を持っている。】



### 基礎学力

(社会人常識) 【社会人として必要な常識を持っている(後掲の「ビジネスマナー」に分類されるものを除く)。】



# 若年者就職基礎能力の修得の目安

## ビジネスマナー

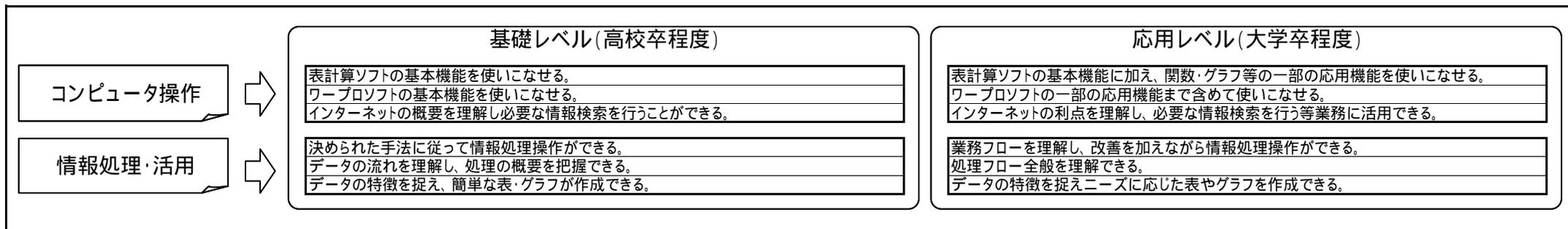
【集団社会に必要な気持ちの良い受け答えやマナーの良い対応ができる。】

	基礎知識レベル(高校卒程度)	応用動作レベル(大学卒程度)
あいさつと話し方	勤務中のあいさつ、お詫び・お礼の言い方、おじぎの仕方を知っている。 敬語の種類、使い方、自他の敬語表現を知っている。 話し方・聞き方のコツをつかみ、相手から好感のもたれる対応法を知っている。	勤務中の適切なあいさつ、お詫び・お礼の言い方、おじぎができる。 敬語の種類、自他の敬語表現を使い分けることができる。 話し方・聞き方のコツをつかみ、相手から好感のもたれる対応ができる。
電話のマナー	電話の受け方を知っている。 電話の取り次ぎ方を知っている。 電話の取り次ぎができないときの対応を知っている。 伝言メモの書き方を知っている。 電話のかけ方のポイントを知っている。 電話をかけるときの慣用句を知っている。 携帯電話のマナーを知っている。	適切な電話の受け方ができる。 適切な電話の取り次ぎができる。 電話の取り次ぎができないときの適切な対応ができる。 適切な伝言メモを書くことができる。 適切に電話をかけることができる。 電話をかけるときの適切な慣用的な言い回しができる。 適切な携帯電話のマナーをわかまえている。
訪問の方法	アポイントメントのとり方を知っている。 訪問時のマナーを知っている。 名刺の受け方・渡し方を知っている。 自己紹介の仕方を知っている。	アポイントメントを的確にとることができる。 訪問のマナーをわかまえている。 名刺の受け方・渡し方が適切にできる。 自己紹介の仕方が適切にできる。
来客の対応	来客対応のマナーを知っている。 来客を取り次ぎを知っている。 来客を取り次げないときの対応を知っている。	適切な来客対応のマナーをわかまえている。 適切な来客の取り次ぎができる。 来客を取り次げないときの適切な対応ができる。
話し方の基本、言葉遣い、話の聞き方、指示の受け方	指示内容の要点を整理できる。 指示内容について相手に正確に伝えることができる。	指示内容の要点を整理できる。 指示内容について相手に正確に伝えることができる。

## 若年者就職基礎能力の修得の目安

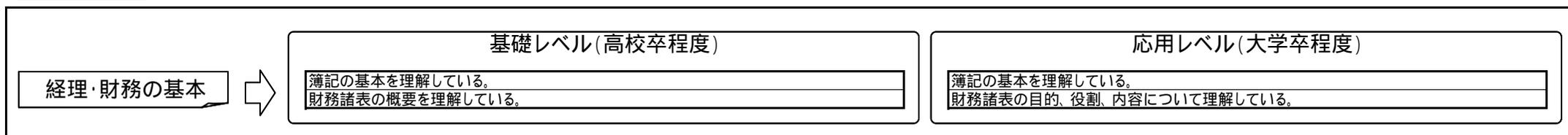
### 資格取得

(情報技術関係)【社会人として必要なコンピュータの基本機能の操作や情報処理・活用ができる。】



### 資格取得

(経理・財務関係)【社会人として必要な経理・会計、財務に関する知識を持ち活用ができる。】



### 資格取得

(語学力関係)【社会人として必要な英語に関する知識を持ち活用ができる。】

