

## 第2編 就職氷河期世代の労働者への支援技法

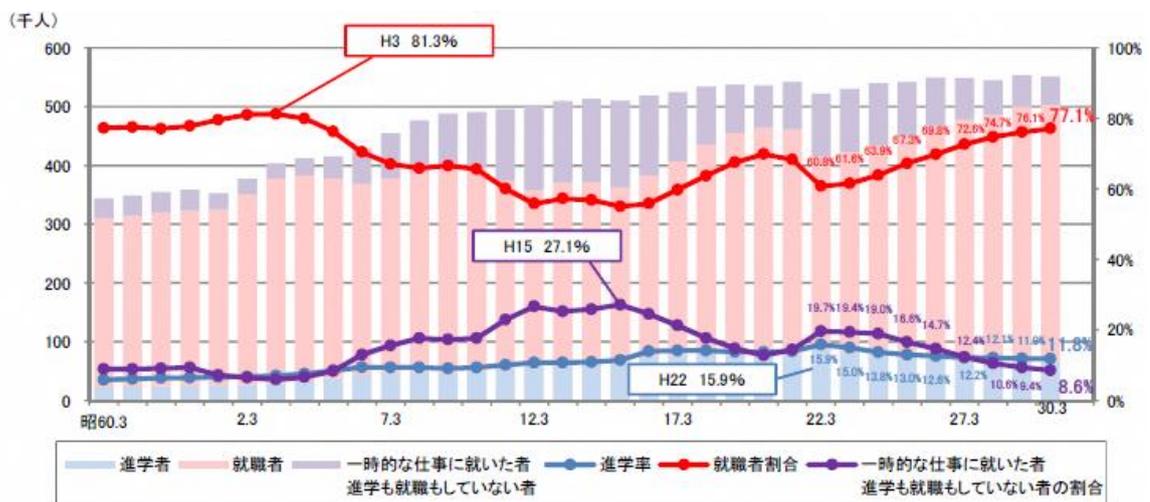
# 第1章 「就職氷河期世代」へキャリアコンサルティングが求められる理由

## 第1節 「就職氷河期世代」の労働者を取り巻く現状

就職氷河期は、1993年頃から10年強程度と考えられ、この期間に学卒・初職への就職活動が重なった人々が就職氷河期世代といえます<sup>1</sup>。高卒者の場合、1975年頃から1985年頃に生まれた人々、大卒者の場合、1970年頃から1980年頃に生まれた人々が就職氷河期世代といえるでしょう。

大学（学部）卒業者の進路状況を見ると、2018年3月卒業者の「就職者割合」は77.1%ですが、1993年～2003年卒業者の同割合は50～60%台で推移していました<sup>2</sup>。「一時的な仕事に就いた者、進学も就職もしていない者の割合」については、2018年3月卒業者は8.6%であるのに対して、1993年～2003年卒業者は10～20%台であり、2003年には27.1%であり3倍を超えています。

図表 2 - 1 : 「大学（学部）卒業者の進路状況<sup>3</sup>」



2019年現在、就職氷河期世代の人々は30代後半から40代後半に差し掛かっています。役員を除く雇用者に対する非正規雇用労働者の割合は、壮年男性（35～44歳）が1割程度、壮年女性（35～44歳）が5割程度で推移しています<sup>4</sup>。

非正規雇用労働者として働く壮年男性、および無配偶者女性の4割程度が、現職の雇用形態についている主な理由として、「正規の職員・従業員の仕事がないから」と回答しており、不本意ながら非正規雇用労働者として就業していると考えられます。

非正規雇用労働者に関する先行研究は多数ありますが、正規雇用労働者と比して、能力開発機会の機会に乏しいこと、職務が高度化しにくいこと、それにより労働条件や賃金に格差が発生していることなどが問題視されています<sup>5</sup>。非正規雇用労働者など長期不安定雇用者に対しては、各種助成金、各種就労支援機関（地域若者サポートステーション、わかものハローワーク、ジョブカフェなど）で支

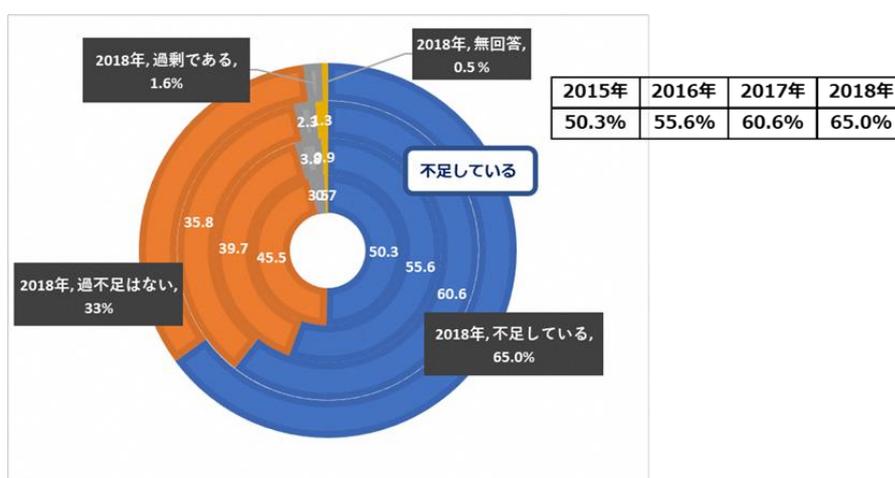
1 「就職氷河期世代のきわどさ 高まる雇用リスクにどう対応するか」NIRA総合研究開発機構（2008年4月）  
 2 「平成30年度学校基本調査（速報値）の公表について」文部科学省（2018年8月）  
 3 「平成30年度学校基本調査（速報値）の公表について」文部科学省（2018年8月）  
 4 「壮年非正規雇用労働者の仕事と生活に関する研究」労働政策研究・研修機構（2017年3月）  
 5 「就職氷河期世代の経済・社会への影響と対策に関する研究委員会報告書」（連合総合生活開発研究所、2016年10月）

援を行ってきました。しかし、十分な職業経験を積めないまま、各種就労支援機関の対象年齢を超えてしまい、支援の輪からこぼれ落ち始める人も現れています。企業側も年齢を理由として採用に二の足を踏むことが考えられ、ますます安定的な就労が困難となることが予想されます。

## 第2節 中小企業を中心とした人手不足の実情

一方、昨今の少子高齢化などの影響もあり、中小企業を中心として人手不足感が広まっています。人手が「不足している」と回答した企業が65.0%に上り、調査開始時（2015年）から4年連続でその割合が上昇しています。

図表 2 - 2 : 「人手不足等への対応に関する調査<sup>6</sup>」



<sup>6</sup> 「人手不足等への対応に関する調査」日本商工会議所（2018年6月）

新規学卒者（大卒／2019年3月卒業予定）の採用状況をみると、大卒求人倍率は1.88倍（前年比0.10ポイント増）であり、全体的に人手不足の状況が続いています<sup>7</sup>。学生側の大企業志向は根強く、従業員数5000人以上の企業の求人倍率が0.37倍である一方、従業員数300～999人の企業の求人倍率は1.43倍、従業員数300人未満の企業では9.91倍となるなど、従業員規模が小さくなるほど新規学卒者の採用が困難となる傾向が顕著に表れています。

こうした時代環境の中、新卒者、女性、高齢者の雇用に加え、就職氷河期世代の労働者を正社員として採用しようとする動きが、中小企業を中心にみられます。

また、非正規雇用労働者を正社員として採用しようとする動きも活発となっています。

図表 2 - 3 : 「新規学卒者（大卒）の求人倍率推移<sup>8</sup>」



### 第3節 求められるキャリアコンサルタントの支援

非正規雇用で勤務してきた労働者は、職業経験や能力開発機会に恵まれていないため、正社員として働くための技能やノウハウが不足していたり、正社員として求められる役割や能力を十分に理解していなかったりする可能性も考えられます。

不足している部分を補うには、労働者が自身の経験や能力の棚卸を行い（自己理解）、正社員就労に向けて求められる能力・スキルの整理を行い（仕事理解）、正社員として就労した場合どのような役割を求められるのか理解（組織理解）した上で、正社員就労に向けた計画を立て、方策を実行していくことが必至となります。

就職氷河期世代の労働者の正社員就労に向けて労働者一人で行うのは難しいため、キャリアコンサルタントの支援が必要です。また、労働者への支援のみならず、非正規雇用労働者を採用・戦力化するために企業がどのような取組を行えばよいのか、組織への働きかけを行うことも、キャリアコンサルタントの役割の一つです。

<sup>7</sup> 「第35回ワークス大卒求人倍率調査」リクルートワークス研究所（2018年4月）

<sup>8</sup> 「第35回ワークス大卒求人倍率調査」リクルートワークス研究所（2018年4月）

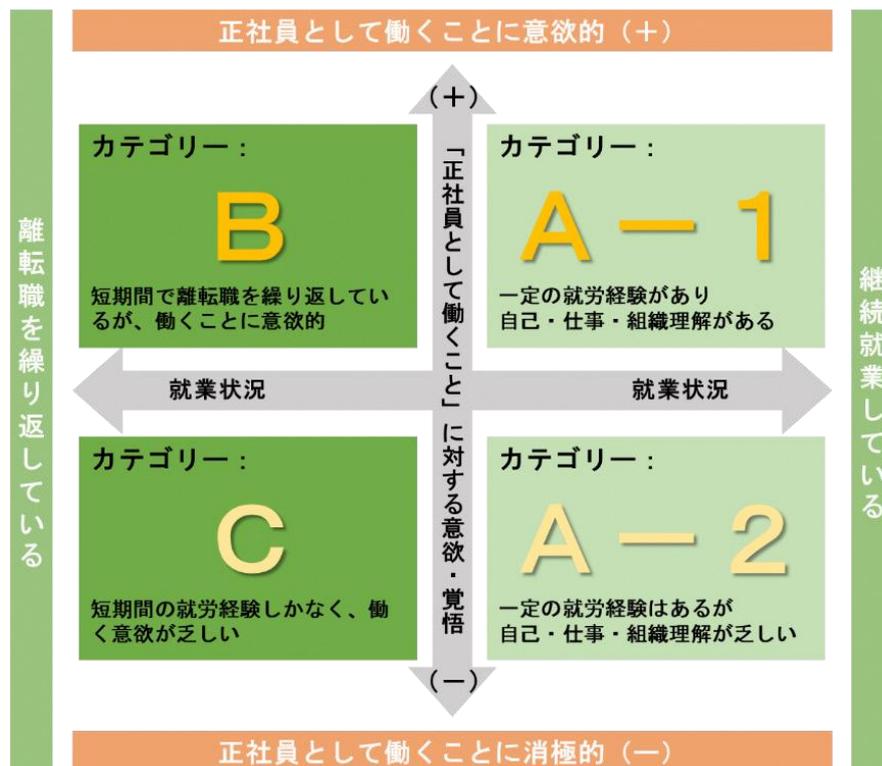
## 第2章 就職氷河期世代に対するキャリアコンサルタントのあり方

### 第1節 本技法で想定する相談者の分類

一言で就職氷河期世代といっても、相談者の積み上げてきた職業経験や技能、正社員就労に向けた意識、本人の置かれた雇用環境は多種多様であり、一人ひとりの状況に応じた支援が求められます。それには、キャリアコンサルティングの初期段階で、相談者の状況に応じて丁寧な見立てを行うことが重要なポイントとなります。

本研究会では、就職氷河期世代の労働者に対する就労支援を行っている実務家へのヒアリングを通じて、相談者を四つの分類に纏めました。分類の軸は二つあります。一つは「継続就業しているか、離転職を繰り返しているか」、もう一つは「正社員として働くことに対して意欲的かどうか」という点です。

図表 2 - 4 : 本技法で想定する相談者の分類<sup>9</sup>



<sup>9</sup> キャリアコンサルティング技法開発部会（就職氷河期世代の労働者への支援）にて作成

図表右側のAタイプは派遣社員や契約社員、長期アルバイトなどで一定の役割を果たしている相談者を想定しています。

A-1タイプは長期間にわたって一定の就労経験があり、正社員として組織に求められる役割を理解している相談者を念頭に置いています。支援を行えば自走出来る人であり、「今の事業所で正社員を目指すのか、転職して別の事業所で目指すのか」など、正社員就労に向けた具体的な支援を行っていきます。

A-2タイプは長期間にわたって一定の就労経験はあるものの、正社員として組織から求められる役割のイメージを持っていない相談者です。正社員就労ありきで支援を行わず、まずは本人が正社員のメリット、デメリットを理解し、納得した上で自己決定出来るように支援を行きましょう。

BタイプとCタイプは、地域若者サポートステーションを利用している相談者などを想定に置いています。

Bタイプは継続的に就業していないものの、正社員就労への意欲が高い相談者です。本人が自信を持って正社員を目指すように、ポジティブな声かけを行いながらスキルや経験の棚卸を行い、自己理解・仕事理解・組織理解を高める支援を行います。

Cタイプは継続就業しておらず、働くことそのものへのイメージがわいていない相談者です。社会経験が少ないため、自己理解・仕事理解・組織理解を行うための材料が不足しています。そのため、まずは就労体験を積むなど、丁寧なスモールステップの支援が求められます。なかなか一歩を踏み出せない相談者に対しては、就職情報や人生設計などについて、ティーチング的な姿勢で指導することも必要となります。

ただし、この4タイプは、適切な支援にむけて相談者を見立てるために分類をしたものです。相談者に対してレッテル貼りを行わないように注意してください。また、キャリアコンサルタントが対応を出来ない場合は、適切な機関へリファーすることも必要となります。

図表 2 - 5 : 対象属性の見立てと支援のポイント

対象属性	見立て	支援のポイント
A-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期間にわたる一定の就労経験がある。</li> <li>・正社員就労の具体的なイメージを持っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員就労に向けた具体的な支援を行う。</li> </ul>
A-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期間にわたる一定の就労経験がある。</li> <li>・正社員就労の具体的イメージを持っていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者が正社員のメリット、デメリットを踏まえ自己決定出来るように支援を行う。</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業していない。</li> <li>・正社員就労への意欲がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スキルや経験の棚卸を行いつつ、自己理解・仕事理解促進や自己評価を高める支援を行う。</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業していない。</li> <li>・働くことへのイメージが漠然としている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会経験を積むために、自己理解・仕事理解・啓発的経験に向けた支援をスモールステップで行う。</li> </ul>

## 第2節 キャリアコンサルタントに求められる役割

### 第1項 相談者の意思決定支援

キャリアコンサルタントの最も重要な役割は、相談者の意思決定支援を行うことです。相談者と向き合い、キャリア形成上の課題や悩みを確認し、達成可能な目標設定と意思決定の支援を行っていくことが重要です。

特に、就職氷河期世代の労働者の中には、自身の社会的経験の少なさに悩んでいて、自分自身の経験を語ることに消極的な人もいます。相談者が安心して、自分自身の言葉で語る事が出来るように、キャリアコンサルタントは留意しましょう。

### 第2項 相談者への関わり方

第1章で触れた通り、就職氷河期世代の非正規雇用労働者には、職業経験や能力開発機会に恵まれず、正社員として働くための技能やノウハウが不足しているケースがみられます。「この年齢なのだから、これぐらいの能力・スキルはあるはずだ」という思い込みは禁物です。また、その人には必ずその人ならではの良いところがあるという意識に基づいて、支援を行っていきます。

下記、「キャリアコンサルタントマインドチェックシート」、「相談者への関わり方チェックシート」のチェックシートのうち、一つでも当てはまるものがないか確認しましょう。

図表 2-6：キャリアコンサルタントマインドチェックシート

	質問	Yes	No
1	働ければ自立出来る、働きさえすればまともな生活が出来るはずだ		
2	安定した雇用形態になることが第一だ		
3	仕事は選ばなければ、いくらでもある		
4	つい「この人はこの年齢になるまでに何をやってきたのだろう」と思ってしまうことがある		
5	同世代できちんと働いている人もいるのだから、時代環境のせいにするべきではない		

Yes にチェックが付いた方は、第3章の「氷河期ならではの注意点」を中心によく読んでください。また、就職氷河期世代や非正規雇用についての情報を集め、正しい理解に努めます。相談者の状況やニーズに応じて、その領域に明るいキャリアコンサルタントへ橋渡しをするネットワークも必要です。

図表 2 - 7 : 相談者への関わり方チェックシート

	質問	Yes	No
1	相談者について色々とアドバイスしてあげたくなる		
2	え、こんな事も分からないのと心の中で思ってしまう		
3	ついつい説教がましくなってしまう		
4	相談者の趣味が、自分とは合わない場合に少しひいてしまう		
5	自分のキャリアコンサルティングのスタイルは決まっているので、誰に対しても同じように接する		
6	「どうしたらいいですか？」とキャリアコンサルタントに決めてもらいたがる相談者がいると、頼りにされてうれしいと思う		

キャリアコンサルティングの基本的なスキルを身に付けた上で、各ケースをきちんとマネジメントしていくためには、キャリアコンサルタント自身が自らの課題を理解し、その課題をクリアするための自己研鑽を行っていく必要があります。そのためには、ケース検討を行うだけでなく、スーパービジョンを受けることで自身の専門職としてのスキル研鑽を図っていく必要があります。

スーパービジョンはキャリアコンサルタント自身が専門職として一人前となるプロセスにおいて必要不可欠です。本技法の活用にあたっては、各ステップの手順を踏んで振り返るだけでは不十分です。キャリアコンサルタントが勝手な思い込みでキャリアコンサルティングを進め、相談者が置き去りになることがないように、相談者が主体のサポートが出来ているかどうかスーパービジョンで確認するように努めましょう。

### 第3章 キャリアコンサルティングの進め方

#### 第1節 キャリアコンサルティングの基本的な進め方

本技法では、「キャリア形成の6ステップ」(「キャリア・コンサルタント技法等に関する調査研究報告書」)を参考とし、各タイプ(A-1、A-2、B、C)に応じた支援のステップを9段階に纏めました。STEP 0(場づくりと信頼関係の構築)、STEP 1(働くことに関する意識・意欲の確認)は、全タイプが対象となります。

STEP 0で信頼関係を構築した後、STEP 1で相談者がどのタイプに該当するか見立てを行います。A-1、A-2タイプの何れかと見立てた場合は、STEP 5(自己理解、仕事理解、組織理解の支援)へと進みます。相談者をBタイプ、Cタイプと見立てた場合は、STEP 2(働くことに関する価値観・基本的スキルの確認)へと進みます。

A-1、A-2タイプについては、STEP 6で改めて見立てを行った上で、支援方法を決定していきます。

図表 2-8: 本技法におけるキャリアコンサルティングの手順<sup>10</sup>

対象		段階	内容
A-1 A-2	B C		
↓		STEP 0	場づくりと信頼関係の構築
		STEP 1	働くことに関する意識・意欲の確認
		STEP 2	働くことに関する価値観、基本的スキルの確認
		STEP 3	啓発的経験
		STEP 4	働くことに向けてのキャリアパスの計画と確認
		STEP 5	自己理解、仕事理解、組織理解の支援
		STEP 6	正社員に向けたキャリアパスの計画と確認
		STEP 7	方策の実行
↓	↓	STEP 8	フォローアップの実施

<sup>10</sup> 「キャリア形成の6ステップ」(「キャリア・コンサルタント技法等に関する調査研究報告書」厚生労働省(2001年))をもとにキャリアコンサルティング技法開発部会(就職氷河期)にて作成。

## 第2節 就職氷河期の労働者に対するキャリアコンサルティングの流れ

本節では、STEP 0～STEP 8の具体的な支援の流れを説明します。各STEPの構成・解説は下記の通りです。

図表 2-9：各STEPの構成

はじめに	⇒	各STEPの内容や基本的な流れを記載しています
氷河期ならではの留意点	⇒	就職氷河期世代ならではの、注意すべきポイントを解説しています ※STEP 1、5では見立てのポイントも解説
支援ポイント	⇒	具体的な声かけ、質問例、働きかけ方について解説しています
べからずポイント	⇒	やってはいけない声かけや働きかけ方、態度について解説しています
ツール	⇒	各STEPで使えるツールを紹介しています

#### (1) はじめに

最初のインテーク面談では、まず安心・安全な場を作って、何でも話してもらえそうな信頼関係を構築します。その上で、相談者に対して「キャリアコンサルタント自身で対応が出来る案件なのか」、「(対応出来る場合) どのような支援が出来るのか」の見極めを行います。

信頼関係の構築はインテーク面談だけでなく、セッション（支援）を通して構築し維持されていくものです。相談者が職業生活に何らかの行き詰まりや躓き、生きにくさを感じていないかを丁寧に聞き取ります。初回面談は非常に重要なステップであり、キャリアコンサルタントには高いコミュニケーションスキルと観察力が求められます。

#### (2) 氷河期ならではの留意点

相談に訪れた就職氷河期世代の労働者は、社会からの疎外感を感じていたり、時代環境に恵まれなかった意識を持っている可能性があります。

また、能力開発の機会に乏しかったため、同世代の正規雇用労働者に比して知識やノウハウに課題があることや、他者との比較の中で自己効力感が低いことが想定されます。

まずは相談者の語りを否定・批判せず傾聴することで、信頼関係を構築することが重要です。相談者に「この人は分かっていない」と判断されると、以後のキャリアコンサルティングが成立しなくなりますので、注意が必要です。キャリアコンサルタント自身の人生経験を前提に考えるのではなく、相談者の生きてきた時代背景（氷河期）を理解することが重要です。

#### 【就職氷河期世代の現状と課題<sup>11)</sup>】

- ①就職氷河期世代は、氷河期以前の世代と比べて、賃金、格差意識、幸福感などで世代間の「断絶」がある。
- ②就職氷河期世代の内部でも、仕事や生活の状況で違いがある。特に新卒後の初職の状況やその後の転職経験等による違いが顕著である。
- ③就職氷河期世代は20代に経験した能力開発機会が少なかったという共通認識がある。
- ④「社会的ひきこもり」などの生活や就労に困難を抱える人々が、就職氷河期世代を含む中高年に広がっている。
- ⑤生活や就労に困難を抱える人々の支援には、支援人材の確保と支援機関の連携・向上が課題である。

#### (3) 支援ポイント

相談者には自分は環境に恵まれなかったという感情・気持ちを持っている可能性があります。受容の姿勢を心がけ、その感情に寄り添うような声かけをしてください。

<sup>11)</sup> 「新たな就職氷河期世代を生まないために～連合総研・就職氷河期世代研究会報告～」連合総合生活開発研究所（2016年10月）

#### (4) べからずポイント

B、Cタイプの場合、相談者が年齢相応と思われるスキルを身に付けていなかったり、仕事や社会に対する考え方が成熟していなかったりする場合もみられます。例えそうだとした場合、それを指摘したり、否定する態度を出さないように注意が必要です。

また、相談者のライフキャリアに関する価値観が、キャリアコンサルタントと大きく異なる場合もありますが、慌てたりせず落ち着いて受け止めるようにしましょう。

#### (5) ツール

##### ①事前相談シート1 (A-1、A-2タイプ向け)

一定の職業経験がある方向けのシートです。

##### ②事前相談シート2 (B、Cタイプ向け)

今までの職務経歴が少ないため、通常の職務経歴書を書くことが難しい方向けのシートです。事前相談シートは通常の職務経歴書以外に、自由に本人が記述出来るフリーフォーマットを用意しておくといいでしょう。

##### ③OHBYカード (労働政策研究・研修機構、全タイプ共通)

カードを使って作業をしながら、職業情報について色々な形で対話をしたりコミュニケーションをしたりするためのツールです。

##### ④VRTカード (労働政策研究・研修機構、全タイプ共通)

カードを使って作業をしながら、職業興味について、色々な形で対話をしたりコミュニケーションをしたりするためのツールです。

【①事前相談シート1（A-1、A-2タイプ向け）記載例】

平成〇年〇月〇日

労働 太郎

**1 希望職種（空欄可）**

企業向けカタログ・パンフレット関係の営業職

**2 最終学歴**

平成〇年3月 〇〇学園〇〇デザイナーズスクール（広告デザイン科2年コース）卒業

**3 職務経歴**

平成〇年4月 株式会社〇〇入社

【事業概要】 企業向けカタログ・パンフレット・帳票の作成・印刷

平成〇年5月 〇〇営業所に配属

【職務内容】 主に本社のある〇〇市を中心に、企業へのカタログ作成の提案営業等を担当。企業を訪問し、プレゼンテーションを行い新規顧客の開拓、見積書の作成。デザイナーとの調整、製造工程管理、配送手配業務等まで担当。

【実績】 〇年目で当初の顧客数を〇〇社から〇〇社まで増やし、売上高の対前年度〇〇%増を達成。

平成〇年〇月 〇〇営業所に転属

【職務内容】 〇〇営業所での実績を買われ、ライバル社の多い〇〇地域を管轄する〇〇営業所に転属。引き続き企業へのカタログ作成の提案営業等を担当。

【実績】 〇〇フェアを企画立案し、開催したところ、その後の営業活動が円滑に進み、〇年目で売上高の対前年度〇〇%増を達成。

平成〇年〇月 帰郷のため退職

平成〇年〇月 有限会社〇〇印刷入社

【事業概要】 企業向けチラシの印刷

【職務内容】 スーパーマーケット等の売り出しチラシ印刷の受注営業。

【実績】 チラシの緊急な印刷・配布を求める顧客が多かったことから、社内に提案して、受注後〇時間以内で印刷出来る〇〇サービスを開始。〇年度に売上高の対前年度〇〇%増を達成。

【②事前相談シート2（B、Cタイプ向け）記載例】

相談シート

ご相談をスムーズに進めるための参考とさせて頂くものです。可能な範囲でご記入ください。

記入日： 年 月 日

お名前 (ふりがな)	平河 孝太郎 ( ひらかわ こうたろう )
性別・年齢	性別 ( 男 ) ・ 年齢 ( 39 歳)
連絡先 (e-mail 等)	
相談したいと思っている事、現在の状況や想いについて、具体的に記入してください。  仕事について相談したい。 現在働いているが、正社員ではないため、親から正社員になれといわれている。	
<p>&lt;利用者のプライバシー保護&gt;</p> <p>守秘義務に基づき、利用者のカウンセリング内容は厳守されます。利用者の同意がない限り、相談内容を外部に漏らすことはありません。 利用者の同意なく、相談者の職場や家庭に連絡することはありません。</p>	

### 【③OHBYカード（職業情報ツール）<sup>12</sup>】

OHBYカードは、カードを使って作業をしながら、職業や相談者について、色々な形で対話をしたりコミュニケーションをしたりするためのツールです。

430 職種の職業情報が、48 枚の必要最小限のカードにまとまっています。職業の絵や写真を見て自分の職業興味を考え、最終的には本人の職業興味の大まかな特徴や、関心のある職種、産業が分かります。同時に、知っておくべき必要最小限の職業情報も得ることが出来ます。

◆OHBYカード：<https://www.jil.go.jp/institute/seika/ohby/index.html>

### 【④VRTカード（職業興味検査ツール）<sup>13</sup>】

VRTカードは、カードを使って作業をしながら、職業興味について、色々な形で対話をしたりコミュニケーションをしたりするためのツールです。

カードの職務内容の記述または職業名を見て、その仕事をやってみたいかどうかの興味や上手く出来るかどうかの自信で分類し、職業への興味や自信への方向性を測定します。

VRTカードは「職業レディネス・テスト」という標準化された心理検査の一部を簡単な項目に基づいて作成されています。VRTカードを活用している教育機関や職業相談機関での事例集は、ホームページで見ることが出来ます。

◆VRTカード：<https://www.jil.go.jp/institute/seika/vrtc card/index.html>

<sup>12</sup> 独立行政法人労働政策研究・研修機構

<sup>13</sup> 独立行政法人労働政策研究・研修機構

## 第4節 STEP 1：働くことに対する意識・意欲の確認

全タイプ共通

### (1) はじめに

これからどうしたいのか、どうなりたいのかを、相談者本人の口から本人の言葉で語ってもらい、働くことに対する意識と意欲を確認します。同時に、現在の就業状況や正社員就労に向けた意識・意欲を確認し、相談者のタイプの見立てを行います。

### (2) 氷河期ならではの留意点

相談者の話の内容から、「現在の就労状況」「正社員就労に向けた意欲・覚悟」を確認し、支援するタイプを見立てます。併せて、相談者のコミュニケーション能力、対人関係構築スキルを丁寧に観察します。「相手に配慮したコミュニケーションが取れるかどうか」、「自分の意思をきちんと伝えられるかどうか」、「利己的な発言が多いかどうか」、「否定的な発言が多いかどうか」などがポイントとなります。

A-1、A-2タイプと見立てた場合は、STEP 5（自己理解、仕事理解、組織理解の支援）へ、B、Cタイプと見立てた場合はSTEP 2（働くことに関する価値観・基礎的スキルの確認）へ進みます。

図表 2 - 10：見立てのポイント

A-1 A-2	就業状況	・長期間にわたる一定期間の就労経験がある	STEP 5 へ
	意識・意欲	・働くことへの具体的なイメージを持っている ※正社員の仕事理解、組織理解が出来ているかどうかはSTEP 5で確認	
B	就業状況	・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業をしていない ・もしくは、一定期間継続就業をしているが、経済面で自立出来ていない	STEP 2 へ
	意識・意欲	・働くことに対する意欲を持っている	
C	就業状況	・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業をしていない ・もしくは、一定期間継続就業をしているが、経済面で自立出来ていない	STEP 2 へ
	意識・意欲	・働くことに対する意欲が低い ・働くことに興味・関心を示さない	

### (3) 支援ポイント

継続就労が出来ているか、就労する意思はあるかどうかを確認します。勤務状況や日常生活のスケジュールなど、どのような生活をしているかを丁寧に聴いていきましょう。その上で、相談者の希望する働き方を確認していきます。正社員就労に向けた意思はあるものの、職業経験が少ない場合、「自分に出来る仕事は何なのか分からない」、「どのように働くのかイメージがわからない」ケースも考えられます。相談者とともに考えていく姿勢、声かけが求められます。

#### 【質問例】

##### ①勤務状況の確認

「今どのような仕事をされていますか」

「今の仕事については、どう感じられていますか」

「現在、どのように働かれていますか」

「1週間どのようなスケジュールで動かれていますか」

「何か生活で困っていることはありませんか」

##### ②就労に向けた意欲の確認

「どんな仕事をしてきましたか（学生時代の経験でも可）」

「どんな工夫をしてきましたか」

「楽しかったこと、うれしかったこと、好きなことは何ですか」

「得意なことはありますか」

「生活をしていく上で、大切にしていることは何ですか」

「あなたにとって働くってどういうことですか？」

### (4) 「べからず」ポイント

相談者に年齢相応の社会的経験があると決めつけないことが大切です。口には出さずとも、次のような思い込みをしてはいけません。

#### 【望ましくない声かけ例】

「自分のやりたいことなら何かあるでしょう」

「自分のことだから分かるでしょう」

### (5) ツール

#### ①「好き」と「得意」を明確にする質問シート

相談者の自己理解、仕事理解の促進に用いるシートです。アイスブレイクにも活用出来ます。

#### ②振り返りシート

過去の成功体験の振り返りを確認する際に使用します。

【①「好き」と「得意」を明確にする質問シート】

「好き」と「得意」を明確にする質問

1. 好きな物（食べ物、音楽、場所、スポーツ 等）

2. 最高に楽しかったことは何か

3. 知人、友人に「上手だ」と言われたこと

4. 時間を忘れて熱中したこと

5. 好きで夢中になれること

6. 考えるとワクワクすること

7. 小学校のとき、得意だったものは？

8. 10億円あったら何に使う？

9. 何年も休みが取れたら何をするか？

【②振り返りシート】

振り返りシート

< 年を振り返って >

1. 一番の成功体験は？

・成功した理由は？

・その成功はあなた自身にどんな影響を与えましたか？

2. 心に残った出来事は？

・その出来事はあなたにどういった影響を与えましたか？

3. お世話になった人は誰ですか？

4. 新たな出会いはありましたか？

5. 今年一年間を漢字で表現すると？

(1) はじめに

STEP 2～STEP 4は、就労意思はある（または弱い）が、安定就労が出来ていない相談者や、現状職業的自立が難しい相談者が対象です。本格的な正社員就労に向けた活動を行う準備段階として、本ステップでは「社会人としての基礎的スキル」や「相談者の興味・関心の領域」の確認を行います。

(2) 氷河期ならではのポイント

キャリアコンサルタントには、相談者の年齢や経験を一般化して、分かったつもりにならないことが求められます。たとえ相談者に年齢相応のスキルがなかったとしても、相談者の成功体験を引き出して明確化しつつ、相談者を非難せず敬意をもって長い目で接していきます。相談者が自身の経験を言語化出来ない場合は、キャリアコンサルタントが上手く言語化してフィードバックをしましょう。

フィードバックの際には、ポジティブリフレーミング（ものの見方・捉え方を肯定的に捉えなおすこと）により、相談者の自己効力感を上げるよう心がけます。相談者にフィードバックする際は専門用語を使わずに、分かりやすい言葉で伝えていく必要があります。

【ポジティブリフレーミングの例】

- ・頑固である→意志が強い、自分の意見を持っている
- ・飽きっぽい→好奇心旺盛、興味の範囲が広い
- ・頼りない→優しい、控えめ
- ・優柔不断→思慮深い、慎重、情報を精査している
- ・失敗→成功への学び、伸びしろ

(3) 支援ポイント

本ステップでは、「働くための基礎的スキル」と「仕事に就くためのスキル」を確認します。相談者が「このスキルは出来る」と発言した場合には、具体的に「何がどう出来るのか」掘り下げて質問を行って確認をしてください。何か出来ているところ、いいところを見つけた場合は、その点（出来ていなかったとしても、その取り組んだプロセス）を具体的にほめることが重要です。

【働くための基礎的スキル】

ヒューマンスキル	電話応対、挨拶、勤勉、気遣い、顧客対応
テクニカルスキル	PC、基礎学力、商品知識、情報収集力、文書作成能力、メール、報・連・相

### 【仕事に就くためのスキル】

応募書類の作成、面接ロールプレイなど

#### (4)「べからず」ポイント

キャリアコンサルタントの過去の経験や知見に捉われて、相談者のスキルや経験を同世代の他の人と比較して捉えないように注意します。相談者が分からないこと、言語化出来ないことを非難するような声かけは厳禁です。

### 【望ましくない声かけ例】

「電話もちゃんと取れないのか・・・」

「もう少しちゃんと挨拶が出来ないと・・・」

「将来の事を全然考えていないなあ・・・」

「年齢の割には自立出来ていないし、他人とのやりとりが出来ていないな」

## (5) ツール

基礎的なヒューマンスキル、テクニカルスキルのチェックシートです。

### 【働くための基礎的スキルチェックシート】

#### 働くための基礎的スキルチェックシート

	基礎スキル	本人の発言	具体的な内容・取り組んだプロセス
H	電話応対	出来る・出来ない	
H	挨拶	出来る・出来ない	
H	勤怠	良い・悪い	
H	気遣い	出来る・出来ない	
H	顧客対応	出来る・出来ない	
T	報・連・相	出来る・出来ない	
T	PC	出来る・出来ない	
T	基礎学力	出来る・出来ない	
T	商品知識	ある・ない	
T	情報収集	出来る・出来ない	
T	文書作成	出来る・出来ない	
T	メール	出来る・出来ない	

※H：ヒューマンスキル、T：テクニカルスキル

### (1) はじめに

正社員就労を目指すにあたり、まず相談者は自己理解と仕事理解を行う必要がありますが、B、Cタイプの相談者には、就労経験の少なさから振り返るべき経験が不足しているケースがみられます。

本ステップでは、啓発的経験を積み、振り返りを重ねることで相談者自身の自己理解と仕事理解の材料を積み重ねていくことを目指します。

いずれのタイプに対しても、啓発的経験の都度振り返りを行い、小さな成功体験をねぎらい、認めることが大切です。また、キャリアコンサルタントには、ジョブインタビューや職場見学、イベントなどへ相談者を紹介出来るネットワークづくりが求められます。

ここで言うジョブインタビューとは、相談者が興味・関心を持つ仕事を実際にされている方に、その仕事の内容や勤務状況、必要な知識・資格をヒアリングするものです。OB・OG訪問をイメージすると分かりやすいでしょう。ジョブインタビューを行う前に、相談者とキャリアコンサルタントの間でどのような質問を行うのかともに考えると良いでしょう。

### (2) 氷河期ならではの留意点

相談者からは年齢に理解のある体験先を探したいという要望が多く寄せられています。キャリアコンサルタントが職業体験の受け入れ先を探す際には、企業側には色眼鏡でみられないように最初は年齢を強調せずに紹介した方が良いでしょう。実際の働きぶりを見てもらうことで採用に繋がることが多いです。企業にも年齢に捉われない採用をするように、メリットを伝えて働きかけていきましょう。

### (3) 支援のポイント

Bタイプの場合、興味・関心のある職種・業種を確認しながら、方向性を緩やかに絞っていきます。相談者が一步を踏み出しやすいように、例えば合同説明会に同行するなど、相談者に寄り添うような支援が必要です。社会的経験が少ない相談者は、職場体験を経験することが大切です。未経験の人の中には、「このプログラムは向かない」などの思い込みや、イメージが湧かない場合もあります。実際に職場見学やジョブインタビューへ参加した後は、キャリアコンサルタントは相談者が事前に抱いていたイメージにギャップがあったかを確認します。相談者が、「いい職場だった、いい体験が出来た」と思っても「就職したいのはここではない」という場合もあります。その時には、その意思を尊重して、他の「働くイメージが持てる職場」を探していきます。

Cタイプの場合、働くことに向けて行動をすることから始めます。自己理解と仕事理解の材料を少しずつ増やしていくため、地域若者サポートステーションなど、就労支援団体などのセミナーやイベント、ワークショップへ参加を促します。また、外部との接点を持つことや、生涯設計の知識を学ぶ機会を持つことを支援します。親族の扶養に入るなど、現時点で不自由のない生活で危機感が薄い相談者も存在します。今の生活から抜け出すきっかけづくりに向けて、生涯設計やファイナンシャルプランニングの機会を設けるなどティーチングの機会を設けることも必要です。

次に、地域若者サポートステーションや企業の人事担当などとコンタクトをとり、職場見学、ジョブインタビューを実施することで、ここで「働くこと」についてイメージを持つことが出来るかどうかのヒアリングを行います。相談者が「働くこと」についてイメージを掴めて関心を持てる職場であれば、2時間程度の職場体験から始めます。はじめから一カ所の職場に限定せずに、本人の適性に合

う職場が見つかるまで数カ所の職場体験を実施することが望ましいでしょう。複数の職場体験を繰り返して、短時間勤務から始め、いずれはフルタイムで働くことを目指していきます。行動に移せない場合には、動か(け)ない理由も丁寧に聴いていきます。

職場見学や労働体験の前後で、相談者の事前の予想と現実とのイメージのギャップがあったか、それはどのようなことかを都度、具体的に確認してください。啓発的経験(職業体験)に向けての計画策定にあたり、やりたいことが見つけにくい場合は、「やりたくないことを挙げてやりたいことを探していく消去法」「就職情報誌に○×をつけて、働きたい職種のイメージを探る」「職業マイニング」といった方法が考えられます。

#### (4) べからずポイント

相談者の自信を失わせるような発言や押し付けを伴う発言はNGです。また、職場体験、短時間勤務時に相談者を急かすような発言も望ましくありません。

#### 【望ましくない声がけ例】

「この程度ではまだ足りないですね」  
「このくらい普通ですよ」  
「もっと出来るのでは？」  
「いい職場だったのなら、そこで働けばいいと思いますよ」  
「イメージに合うのであれば、ここでいいでしょう」  
「せっかく働けそうなのですから、早く決めた方が良いでしょう」

#### (5) ツール

##### ①職業マイニングシート

「職業分類の大・中分類項目表」を参照しつつ、自身の興味・関心のある職業や働く場所、必要な資格・知識の整理を行い、就業経験先の絞り込みに使用します。

##### ②働くことを考えるシート

職業マイニングシートをもとに、相談者自身が興味のある業界・仕事などについて、分かること・分からないこと、その仕事に就くに当たって必要となる条件面などについて整理していきます。

##### ③経験振り返りシート

職場体験を経験した後、経験振り返りシートを使用して本人の自己理解、仕事理解を促します。

### 【①職業マイニングシート<sup>14</sup>】

次ページの「職業分類の大・中分類項目表」を参照しつつ、自身の興味・関心のある職業や働く場所、必要な資格・知識の整理を行います（小分類・細分類の検索方法も次ページに掲載しています）。

#### 職業マイニングシート

検索した中分類・小分類のコード \_\_\_\_\_ ←分類コードを記入します

職業名	中分類・小分類に書いてある職業名を転記します
選んだ職業 (細分類)	細分類、あるいはその中にある該当例の中から、面白そうなもの、興味深いものを選んでください
その職業の内容 (具体的に)	選んだ職業の内容を調べて記入します
働く場所はどんなところですか？	職場の様子や雰囲気を書きます。きつこうだろうという想像を加えても構いません
どんな知識・資格が必要ですか？	その仕事をするのに必要な知識や能力、公的な資格や免許だけでなく、取得しておいたほうがよい資格も書いてください。ここも、きつこうこんなことを知っているほうがよいだろうというものを加えても構いません

#### 【記入例】

検索した中分類・小分類のコード 635

職業名	635 計量計測機器・光学機械器具検査工
選んだ職業 (細分類)	光学機械器具検査工（レンズ検査工）
その職業の内容 (具体的に)	光学機械器具・時計の製造工程で。測定機器などを用いて、製品の外観・寸法・動作・精度などを検査する
働く場所はどんなところですか？	カメラのレンズ工場やめがねのレンズ工場 もしかしたら、東京M市にあるという天体望遠鏡メーカーもここかな？
どんな知識・資格が必要ですか？	学歴や資格はいらないけれど、やる気と根気が必要らしい。材料に関する知識も必要ははず

※資料出所：「自分のキャリアを自分で考えるためのワークブック」（日本能率協会マネジメントセンター）

<sup>14</sup> 「自分のキャリアを自分で考えるためのワークブック」日本能率協会マネジメントセンター

厚生労働省編職業分類の大・中分類項目表

項目名	項目名
A-管理的職業従事者	39-飲食物調理従事者
01-管理的公務員	40-接客・給仕職業従事者
02-法人・団体役員	41-居住施設・ビル等管理人
03-法人・団体管理職員	42-その他のサービスの職業従事者
04-その他の管理的職業従事者	F-保安職業従事者
B-専門的・技術的職業従事者	43-自衛官
05-研究者	44-司法警察職員
06-農林水産技術者	45-その他の保安職業従事者
07-製造技術者（開発）	G-農林漁業従事者
08-製造技術者（開発を除く）	46-農業従事者
09-建築・土木・測量技術者	47-林業従事者
10-情報処理・通信技術者	48-漁業従事者
11-その他の技術者	H-生産工程従事者
12-医師，歯科医師，獣医師，薬剤師	49-生産設備制御・監視従事者（金属製品）
13-保健師，助産師，看護師	50-生産設備制御・監視従事者（金属製品を除く）
14-医療技術者	51-機械組立設備制御・監視従事者
15-その他の保健医療従事者	52-製品製造・加工処理従事者（金属製品）
16-社会福祉専門職業従事者	53-製品製造・加工処理従事者（金属製品を除く）
17-法務従事者	54-機械組立従事者
18-経営・金融・保険専門職業従事者	55-機械整備・修理従事者
19-教員	56-製品検査従事者（金属製品）
20-宗教家	57-製品検査従事者（金属製品を除く）
21-著述家，記者，編集者	58-機械検査従事者
22-美術家，デザイナー，写真家，映像撮影者	59-生産関連・生産類似作業従事者
23-音楽家，舞台芸術家	I-輸送・機械運転従事者
24-その他の専門的職業従事者	60-鉄道運転従事者
C-事務従事者	61-自動車運転従事者
25-一般事務従事者	62-船舶・航空機運転従事者
26-会計事務従事者	63-その他の輸送従事者
27-生産関連事務従事者	64-定置・建設機械運転従事者
28-営業・販売事務従事者	J-建設・採掘従事者
29-外勤事務従事者	65-建設躯体工事従事者
30-運輸・郵便事務従事者	66-建設従事者（建設躯体工事従事者を除く）
31-事務用機器操作員	67-電気工事従事者
D-販売従事者	68-土木作業従事者
32-商品販売従事者	69-採掘従事者
33-販売類似職業従事者	K-運搬・清掃・包装等従事者
34-営業職業従事者	70-運搬従事者
E-サービス職業従事者	71-清掃従事者
35-家庭生活支援サービス職業従事者	72-包装従事者
36-介護サービス職業従事者	73-その他の運搬・清掃・包装等従事者
37-保健医療サービス職業従事者	L-分類不能の職業
38-生活衛生サービス職業従事者	99-分類不能の職業

※小分類・細分類は「厚生労働省編職業分類」参照

[https://www.hellowork.go.jp/info/mhlw\\_job\\_dictionary.html](https://www.hellowork.go.jp/info/mhlw_job_dictionary.html)

【②働くことを考えるシート】

働くことを考えるシート

(1) 興味のある業界、仕事について書き出してください。

興味のある業界、仕事

上記について、分かること、分からないこと

分かること	分からないこと

(2) 上記(1)について気になることを書き出してください。

(例) 仕事の内容、労働条件(賃金、勤務時間、休日・休暇、通勤時間など)、職場環境(業務負荷、職場の雰囲気など)、職場のルール(教育訓練、評価、昇格・昇進など)

【③経験振り返りシート】

何が成果につながったかを考えよう（経験振り返りシート）

充実していた／楽しかった／おもしろかった／はりきっていた／やりがいがあった仕事  
 今まで携わった仕事を振り返って、思いだせることを書いてみましょう。書けるところから書き  
 始め、空欄が残っても構いません。

記入日：           年           月           日

名 前：

<b>担当業務</b> やっていた仕事は？	
<b>時 期</b>	年           月   ～           年           月 （           年           か月）
<b>理 由</b> なぜ充実していましたか？	
<b>自分なりに考えたこと</b> 工夫したこと 行動したこと	
<b>成 果</b> やりとげたこと、評価されたこと	
<b>発揮したスキル</b> 活用した知識、経験、資格	
<b>身につけたスキル</b> 新たに出来るようになったこと は？	
<b>職位・立場</b>	
<b>その時の人間関係</b> 上司、部下、関係部署、取引先と の関りは？	
<b>その他</b> 気づいたことなど	

得意なこと、好きなことは発見出来ましたか？

### (1) はじめに

長期継続就労やフルタイムで働くことに向けて、キャリアパスの計画を立てていきます。細かい達成可能な目標を作り、実行し、達成出来たかどうか確認するステップを繰り返すことで、少しずつ相談者が長期継続就労するための経験と知恵を身に着けていきます。キャリアコンサルタント、相談者双方ともに焦らず、STEP 3とSTEP 4を何度も繰り返し、スモールステップで行うことが重要です。

### (2) 氷河期ならではの留意点

最終的なゴールはフルタイム正社員だとしても、まずは達成可能な目標を設定します。この年齢であれば当たり前に出ると思わずに、「何を」「いつまでに」「どのように」行い、出来たことは承認して次の行動へ繋げます。行動計画表の具体的な例を参考にしてください。スモールステップで進んでいくことは、本人にも企業にも理解してもらう必要があります。

また、現在の職場体験先が合わない相談者に対して、無理強いをしないことが大切です。批判をせずに、なぜその職場が合わないのかをよく聞いて振り返りを行いましょう。無理やり職場体験先に押し込んでも結局失敗となり、本人も企業もキャリアコンサルタントも傷つくこととなります。

### (3) 支援のポイント

以下の流れで支援を行います。支援方法はBタイプ、Cタイプ共通です。途中で働くことに対して躊躇する傾向がみられた場合は無理強いをせず、STEP 2、3に戻ることも検討します。

- ①どれくらいの時間であれば働けるのかを確認しながら、短い期間でマイルストーンを置いていきます。
- ②「フルタイムで働くこと」をこのステップにおける最終ゴールとし、期限もスモールステップで実践します。
- ③相談者と話し合い、週にどのくらい働けるのかによって、どのようなアルバイトなら出来るのかを決めます。
- ④いつまでにフルタイムで働きたいか、期限を決めて、行動を振り返ります。
- ⑤小さなことであっても、出来たことを認め、やったことをねぎらい、相談者自身の自信を深めていきます。
- ⑥相談者が考えていることを言語化しながら、スモールステップで目標設定を行います。
- ⑦働き方についても、いきなり正社員を目指すのではなく、アルバイトなども視野に入れながらスモールステップで経験をしていきます。
- ⑧啓発的経験（STEP 3）と目標設定（STEP 4）を繰り返して、自己理解と仕事理解のベースとなる経験を積み重ねていきます。
- ⑨次ページの表の情報を整理し、意思決定に向けた段階の整理を行いましょう。

図表 2 - 11 : 【意思決定の段階】

	段階	内容
1	目的・目標の明確化	目標が具体的かつ適切かチェックします
2	情報の収集	選択肢に関連する情報を収集します
3	選択肢の明確化	複数の選択肢を用意します
4	選択基準の作成	選択肢の評価項目を挙げます
5	選択肢の検討・選択	複数の選択肢を評価し、決定します
6	実行	実際に行動します
7	結果の検討	結果に応じて、別の選択肢を用意します

#### (4) べからずポイント

あくまで意思決定を行うのは本人です。相手との関係性の中で個人的な意見を述べることは結構ですが、厳しい指摘は相談者との関係性を築いてから行いましょう。

#### 【望ましくない声がけ例】

「せっかく就業体験先として受け入れてくれてるんだから、ここに決めましょうよ」

「選んでる場合じゃないですよ」

「もう時間がないから、早くした方がいいと思いますよ」

「その勤務条件では、なかなか見つからないと思いますね・・・」

#### (5) ツール

##### ①行動計画表

働くことに向けた行動計画表を作成します。目標は相談者にあわせて具体的なものを設定し、どのように行うかまで丁寧に寄り添います。

【①行動計画表記載例】

記入日： 20××年 ×月×日      氏名： ○○ ○○

### 行動計画表

したいこと・目標	いつ	どこで	誰が	何を(物や行動)	なぜ	どのように	回
各社を調べる	●月●日までに	自宅で	自分で	ホームページを調べる	会社説明会に行くため	スマホで検索する	ク リ ア
各社に申し込む	●月●日までに	自宅で	自分で	ホームページで申し込む ※わからないことは○○ さんに聞く	会社説明会に行くため	スマホから申し込む	ク リ ア
各社に行ってみる	●月●日	△△ホール 東京都○○区○○1-1	自分で ○○さんと一緒に	各社説明会に行って、変 になる会社5社くらい選 んで話を聞く	まずは会社の人と話して 情報を得るため	実際に会場に付いてみる。 どうやって働いているかわから なかったら○○さんに質問ながら歩 留する	ク リ ア
話を聞いた会社のことについて話 し合う	●月●日	○○さんの事務所	自分 ○○さんに	説明会に行った感想を話 す	応募する前に情報を整理 する	キャリアコンサルティング の面談で話し合う	ク リ ア
応募したい会社を選ぶ	●月●日までに	○○さんの事務所	自分で	応募したい会社を選ぶ	応募するために	話し合った内容と、他の 情報をもとに選ぶ	ク リ ア
履歴書を書く	●月●日までに	自宅で	自分で	履歴書を書いて○○さん に見てもらう	応募するために	まずは自分で書いてみ て、難しいところは○○ さんに相談しながら進め る	
面接のイメージトレーニングをす る	●月●日までに	自宅で	自分で	面接で聞かれそうなこと とどう答えるのかをイ メージしてみる	応募するために	イメージしたこと、質問 内容、どう答えたかを○ ○さんに伝える	

(1) はじめに

本ステップでは、自己理解（相談者の経験・能力の棚卸）、および仕事理解（正社員としての就業を希望する職種・業種に求められる能力、スキル）の支援、組織理解（正社員としての役割の理解）を行っていきます。相談者のスキルと企業の求めるスキル、能力のマッチング作業が主体となります。あくまで相談者が主体であり、キャリアコンサルタントは支援者であることを忘れてはなりません。

相談者は「正社員になること」自体が目的化していて、正社員のメリット・デメリットを考慮に入っていない可能性があります。正社員としての役割や求められるものの違いを理解していないと、結果として正社員になったとしても、ミスマッチで退職する可能性があるため、きちんと仕事理解を進めることが重要です。

(2) 氷河期ならではの留意点

長期的な視点で、なぜ正社員になりたいのかを問いかけていきます。企業の積極的な採用が行われなかった世代が抜けている企業が多いため、その上下の世代で価値観が大きく異なっていることが企業の中でコミュニケーションの課題となっていることも考えられます。氷河期世代ならではの強みのひとつに、前の世代や、後の世代の価値観を理解出来ることがあり、企業の中で世代間のつなぎ役になれる可能性があります。

多様な働き方をしてきた可能性がある相手に敬意を示したうえで、例えば経験やスキルが浅かったとしても相談者を非難しないアプローチが求められます。相談者の価値観を否定せず、一人ひとりの違いをしっかりと認めていきましょう。

また、キャリアコンサルタントには労働市場の理解が求められます。人手不足の中でも人材を獲得出来ている中小企業は、年齢に捉われず、労働者本人の能力重視で採用する傾向がみられます。近年、地域若者サポートステーションの合同説明会の中小企業参加率が上がるなど、時代は変化しています。中小企業も二極化し、Bタイプ、Cタイプも含めた氷河期世代の労働者を積極採用している企業も現れ始めています。

本ステップでは、A-1タイプ、A-2タイプいずれに該当するのか見立てていきます。相談者の話の内容から、「正社員として働く意味を自分なりに考えているのか」問いかけていきます。

【見立てポイント】

A-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望する職種・業種が言語化出来ている。</li> <li>・正社員就労の具体的なイメージを持っている。</li> <li>・組織で円滑に活躍出来るための年齢相応の社会人基礎力がある。</li> </ul> <p>※一定の支援を行えば自走出来る人</p>
A-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望する職種・業種は言語化出来ている。</li> <li>・正社員就労の具体的なイメージを持っていない。</li> <li>・組織で円滑に活躍出来るための年齢相応の社会人基礎力に乏しい。</li> </ul> <p>※より具体的な支援が必要となる人</p>

### (3) 支援のポイント

自己理解、仕事理解、組織理解を通じて、「職業的自己概念」を明確にしていきます。職業的自己概念とは、「働くことについての自己イメージ・自己像」、「働くことと自己の能力、価値、欲求との関係」、「職業観（何のために働くのか、仕事をどうとらえるのか）」です。

働くことの意味を掘り下げるために、下記のような質問を行っていきます。

#### ①自己理解

経験を振り返り、出来ることを確認します。

「仕事はどのような内容ですか？」

「仕事ではどのようなことを心がけていましたか？自分なりに工夫したことは何ですか？」

「仕事で学んだこと、身に付いたことは何ですか？」

「仕事ではどのような人に出会いましたか？」

「仕事をするにあたって、周囲からどのようなサポートがありましたか？」

相談者がなぜその仕事をしたいのか、なぜ正社員になりたいのか核となる価値観を探ります。

「何のために正社員になりたいのですか？」

「正社員になるということは、あなたにとってどんな意味がありますか？」

「あなたの正社員のイメージはどのようなものですか？」

「あなたはどんな働き方をしたいですか？」

「正社員になって5年後の自分のイメージは何ですか？」

#### ②仕事理解

さまざまな情報源を通じて、仕事理解を進めます。労働市場を理解するために、その職業に就いている人の生の声を聴くことも有効です。ポジティブな情報も、ネガティブな情報も本人が受け取れるように関わりましょう。希望職種が労働市場にない場合もあります。その場合、第2第3の希望も探していきます。

#### 【身近な人へのインタビューを行って仕事理解を進める場合の質問例】

「仕事はどのような内容ですか？」

「仕事について理由・きっかけは何ですか？」

「仕事の面白さはどのような点ですか？」

「仕事の大変さはどのような点ですか？」

「この仕事にはどのような人があうと思いますか？」

「この仕事にはどのような能力が求められるのですか？」

「仕事の働き甲斐、やりがいは何ですか？」

### 【仕事理解支援のための「情報源」例】

WEBサイト	リクナビ、マイナビ、キャリアス就活、企業HP、ジョブウェイ、厚生労働省職業分類、職業能力評価基準
学校・機関	キャリアセンター、ハローワーク、ジョブカフェ
各種媒体	入社案内、就職四季報、業界地図など
イベント	会社説明会、合同説明会
人	OB/OG、家族、知人など

### 【仕事理解の基本的な考え方】

客観的側面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事理解を通して社会（事業所）を知る</li> <li>・ 社会（事業所）が求めているニーズ・役割を知る</li> <li>・ 仕事理解のための情報源を提供する</li> </ul>
主観的側面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分にとっての「仕事の意味・価値」を理解する</li> <li>・ 自分の「やりたい仕事」を理解する</li> </ul>
客観的側面と主観的側面の統合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「社会（事業所）」と「自分」のニーズを統合する</li> </ul>

### ③組織理解

すでに働いている企業で正社員の声がかからない場合、それが外的要因（もともと正社員化を考えていない、対象でない）なのか、内的要因（能力・スキルが足りない、人間関係）なのかを確認していく必要があります。仕事理解には「外的キャリア」の側面と「内的キャリア」の側面があります。両方の視点から質問を行っていきましょう。

### 【外的キャリア、内的キャリアと質問例】

対象	内容	質問例
仕事の客観的側面 (外的キャリア)	給与、職位、仕事内容、雇用形態、福利厚生等制度	「どのような仕事内容ですか」 「仕事遂行に必要な能力・スキルは何ですか」 「どのような条件で働きたいですか」
仕事の主観的側面 (内的キャリア)	やりがい、仕事観、興味、価値観	「あなたにとって働くとはどういうことですか」 「やりがいを感じたのはどういうときですか」 「仕事に限らず、どのようなことに興味がありますか」

#### (4) べからずポイント

能力の確認の際、尋問形式にならないように留意します。就職がしやすい職種・業種に誘導をしたり、キャリアコンサルタントが得意な職種・業種に情報が偏ったりしてはいけません。

#### 【望ましくない声がけ例】

「いま正社員の求人が多いのは〇〇の業種ですよ」

「〇〇であれば、資格や経験を問われないで働けますよ」

「ここは未経験者が働きやすいですよ」

「〇〇の業種だったら人手不足だし、どうですか？情報が沢山あるし、採用されやすいですよ」

#### (5) ツール

##### ①キャリア形成支援ツールCADS&CAD I（中央職業能力開発協会）

従業員向けの自己理解ツールです。CADSは6枚のワークシートとワークシートまとめ表、スキル・マップからなり、自己理解を深めるように設計されています。一方、CAD Iは質問票、採点結果集計表、結果の整理票、結果の整理票自由記入欄、結果の解釈からなり、キャリア形成力と個人的傾向を把握することが出来ます。

#### 【①キャリア形成支援ツールCADS&CAD I<sup>15</sup>】

企業の従業員やこれから就職活動を始める人が、自身が経験してきた職業・職務や教育訓練を振り返り、自己理解を行うためのツールです。中央職業能力開発協会より入手することが出来ます。

##### ◆CADS&CAD I

[https://www.javada.or.jp/jigyou/jinzai/cads\\_cadi/index.html](https://www.javada.or.jp/jigyou/jinzai/cads_cadi/index.html)

<sup>15</sup> 中央職業能力開発協会

## 〔企業事例①〕「ショートタイムワークで働く場を提供」(有限会社まるみ)

東京都杉並区を拠点に印刷物デザインやHP制作を手掛けている有限会社まるみは、ハローワークや地域若者サポートステーション、若者就労支援のNPO法人などを通じて、いわゆるニートやひきこもりであった人や、精神障害のある人など、長時間・長期間働くことが困難な人々を積極的に受け入れています。

採用後の働き方は、本人の体調も考慮した上で勤務日数や勤務時間帯を話し合いながら決めていきます。週1日(1日2時間)など短い時間で働くことに慣れてもらい、徐々に経験を積んできたなら週3日(1日3時間)に増やすなど、本人の望む働き方や適性に沿って柔軟に勤務体系を設定しています。

特徴的な点は、職務の徹底的な細分化により、労働者本人がスモールステップで経験やスキルを積み重ねられる点や、他社へのステップアップやダブルワークを望んだ際に、積極的に後押しをすることです。2018年12月現在、9人の従業員が在籍していますが、うち4人は他の会社でも短時間勤務を行うダブルワークを行っています。複数の事業所で様々な職種・職務を経験することで職業経験を積み重ねることが従業員の成長に繋がるという考えからです。事業の繁閑などの情報を従業員に伝え、もう一方の会社のシフトを調整してもらったりしています。従業員の準備が整えば、徐々に勤務時間を伸ばし、他社へフルタイム正社員としての勤務を希望した場合は、再就職に向けた後押しも行っています。

ダブルワークを行っている従業員が多く、勤務時間帯も人によって異なることから、プロジェクトごとにITツールを用いて連絡を取ったり、朝礼や週1回のランチミーティング、また実際に顔を合わす際には積極的に話しかけるなど、経営者である三嶋氏は労務管理やコミュニケーションに常に気をつけています。

三嶋氏は、「就職氷河期世代の人たちは前後の世代の人たちと比べて仕事経験を積むことが困難だったこともあり、年齢に応じたスキルの習得や収入面で理想と現実のギャップに悩む人が多いと感じている。年齢にかかわらず成長の機会はあるので、自己否定する必要はない。スキルアップする機会を持ってもらうことが大切である」と話します。同社では、お互いが積極的に教えられるように、「◎◎さんが成長するとあなたが楽になるよ」と人に教える雰囲気づくりに留意しています。

### (1) はじめに

STEP 5を踏まえて、相談者に対して正社員を目指す意思があるかどうか改めて確認を行い、その上ですぐに正社員就労が可能か、能力開発が必要かどうか見極めを行います。正社員を目指すための具体的なキャリアパスの作成を行います。相談者が主体的に作成を行い、キャリアコンサルタントはあくまで支援する立場であることを忘れてはなりません。

次に、具体的な職種・業種・仕事に合わせた意識決定の支援を行います。キャリアコンサルタントは、相談者がキャリア形成にあたって、枝道に迷い込まないように専門家として応援します。正社員でない働き方を選ぶ場合には、相談者の意思を尊重します。

### (2) 氷河期ならではの留意点

職歴や年齢を理由に選考対象にならないことを考慮に入れて、プランを立てましょう。リカバリー策や協力を得られるネットワークについてもあらかじめ考えておくことが大切です。具体的で実効可能な計画を立て、コーチング的支援が求められます。

職業スキルの訓練をしてきていないため、ありたい姿と自分のスキルのギャップが発生する場合があります。必要に応じて、足りないスキルを身につける能力開発が必要です。STEP 5の支援から、相談者によっては仕事が限定的で能力開発の経験が乏しいと感じた場合は、無理にSTEP 6を勧めず、必要に応じて職場体験や、企業訪問などのプログラム参加を活用してください。

### (3) 支援のポイント

これまで行ってきた自己理解、仕事理解と将来なりたい自分・今後の目標を見定めつつ、具体的な計画を作成します。どの業界、どの仕事で正社員を目指すのか、意思決定を行うのは相談者本人です。次善策も含めて、相談者とともに考えていきましょう。

ここは、相談者が「自分自身に約束する」部分であり、今後無理なく、かつ、効果的・効率的に実行することの出来るプランを作成することが大切です。このことを相談者に対して明確にしておく必要があります。キャリアコンサルタントは、勉強会に参加したり経営者団体のセミナーに出席するなど、能力開発について情報の収集方法や関係機関、人的ネットワーク等の情報源を持つことが重要です。しかし、相談者の状態に応じて提供する内容やタイミング等は考慮する必要があります。一方的な情報提供は支援の妨げとなることがありますので、注意してください。

### 【能力開発に取り組む場合に検討すべきポイント】

どんな内容を？	
いつ？	
どこで？	社内、社外
方法は？	OJT、Off-JT、自己啓発
情報はどこから得られるか？	企業内情報（研修制度、自己啓発助成制度など） 教育訓練コース情報 公共・民間等機関情報 既に目標を実現している人からの情報

#### （４）べからずポイント

「正社員就労」のみを目的としてしまうと、職を得やすい業種に流れがちですが、相談者が納得してやりがいを感じられる選択を自己決定出来るように支援を行うことが重要です。

#### 【望ましくない声がけ例】

「今からスキルを身に付けるのは、ちょっと難しくありませんか」  
「これぐらいなら、出来るのではないですか」

#### （５）ツール

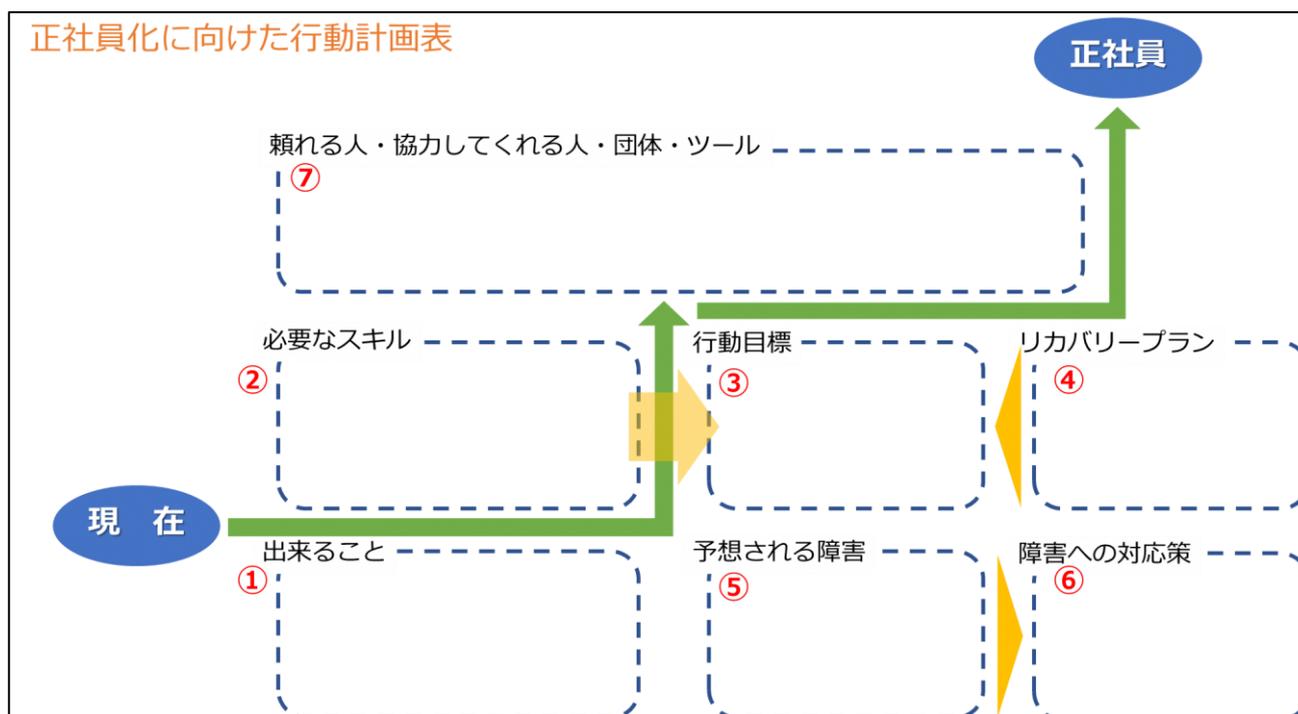
##### ①行動計画作成表

現在地から最終的なゴールに向かうにあたって、自身の出来ることとこれから身に付ける必要があるもの、予想される障害や対応策などの整理を行います。

##### ②働く条件の整理シート

業界、業種、勤務地、待遇などについて、理想、妥協点、不可といった条件を整理していきます。

## 【①行動計画作成表】



正社員に向けての行動計画表も、STEP4 のキャリアパスの計画と同様すぐに行動出来るような形で作成することが望ましいです。行動結果が簡単に評価出来るような、数値や日付、具体的な名称などを用いて作成しましょう。

### ①出来ること

ここには正社員に向けて現状すでに出来ていること、持っているスキルなどを書き出します。これらの強みを生かして正社員へ向けて進んでいくことになります。

### ②必要なスキル

ここには、これから取得した方が良いスキルや意識して取り組むことなどを記載します。出来ていない部分ということではなく、伸びしろの部分でもありますので、ポジティブに取り組めるような声掛けを意識して項目を出していきます。

### ③行動目標

必要なスキルを獲得していくための行動目標を立てていきます。いつまでに取り組むか、訓練するような内容であれば「〇月〇日までに△△をする」「1日に5回言葉に出して言う」といった具体的な数値、日付などを用い、すぐ行動に移せるような記述を心掛けます。

### ④リカバリープラン

行動目標に対して、実行出来なかった時のリカバリープランを記載しておきます。例えば「毎週火曜日に〇時間自己PR作成に充てる」という行動目標に対して、「火曜日が使えなかった場合は木曜日を使う」といった具合に記載します。自分が取り組めることを念頭に置いて記載するのが良いでしょう。

### ⑤予想される障害

ここには、外部要因で起こりうる目標達成を阻害するものを記載しておきます。例えばA社の面

接で不合格になるといった、他者の選別など自分の力だけではどうしようもないような阻害要因を記載しておきます。

#### ⑥障害への対応策

外部的な要因で起きる障害への対応策を記載しておきます。例えばA社の面接で不合格になるというケースの場合は、「A社以外に候補となりそうな会社を3社用意しておく」や「面接で不合格になった理由を先方に聞く」といったことで、目標達成を断念することにならないように対応策を用意します。就職氷河期世代の労働者の就職活動においては、年齢やスキルを理由に思うように進まないケースも少なからずありますが、起こる障害をあらかじめ想定内の出来事としておくことで、粘り強く取り組む意識づくりにもつながります。

#### ⑦頼れる人・協力してくれる人・団体・ツール

自分の持っている外部資源を記載しておきます。就職活動が長引くことも想定されますので、その間支えてくれる人、団体などを書き出し必要な時に頼れるように準備しておきます。

【②働く条件の整理シート】

働く条件の整理シート

1) 業界

①理想

②広げるなら

③絶対拒否

2) 職種

①理想

②広げるなら

③絶対拒否

※職業マイニングシート、VRTカードを活用すると良い。

3) 勤務地（通勤時間）

①理想

②可能範囲

4) 待遇（正社員、契約社員、パート、派遣社員、拘らない）

5) 勤務時間（フルタイム、その他）

①理想

②広げるなら

6) 勤務日数

①理想

②広げるなら

7) 休日

①理想

②広げるなら

8) 月収

①理想

②妥協するなら

③最低月収

9) 残業

①理想

②妥協するなら（〇〇時間）

10) 就業目標時期

①就業時期（今すぐ、〇〇ヶ月以内）

②応募社数（〇〇社数の応募）

11) 優先条件ベスト3

①

②

③

12) 就活前に準備しておきたいこと（環境、スキル、家族のことなど）

13) 条件の緩和はいつ？どれから？

## 第10節 STEP7：方策の実行（就職活動）

全タイプ共通

### （1）はじめに

STEP6で設定した計画の実行を行っていきます。STEP6と7は「計画⇔能力開発⇔就職活動」のサイクルで繰り返し実施する場合があります。具体的な就職活動の計画を立てる際は、相談者自らの意思で作成することが重要です。キャリアコンサルタントは進捗管理や振り返り、情報提供などのサポートを行い、相談者が納得した仕事に就くための支援をします。

キャリアコンサルタントには、フォーマル、インフォーマルを問わず、広いネットワークを活用して支援を行っていく必要があります。ハローワーク、人材紹介会社などを活用した就職活動を行っていきます。

### （2）氷河期ならではの留意点

相談者自身がセルフマーケティング（企業側キーパーソンの確認、求められる人材・能力要件の確認）を行えるように支援しましょう。このSTEPでは相談者本人が主体性をもってネットワークを構築することやキャリアコンサルタントの人的ネットワークが鍵となります。

特にBタイプ、Cタイプの場合は、履歴書を送付しても、職歴を理由に選考対象とならない可能性があります。キャリアコンサルタント自身の人的ネットワークを活用したり、相談者に自社内に相談出来る人がいるかどうか確認を行っていきましょう。

また、年齢を理由に選考対象とならない可能性があります。一定の職業経験がある人にとっては、求職者同士で自身の仕事体験を話し合うことは、自己理解や仕事理解の促進に非常に効果的です。グループカウンセリングなど、コミュニティ形成が図れるものも必要に応じて検討します。

そのほか、ジョブカフェなど、公共の職業相談、能力開発などを有効に活用します。思うように就職活動が進まない場合や、計画通りに進まない場合がありますが、プロセスに着目し出来るようになったことをフィードバックし、自信をもってもらうように関わりましょう。

### （3）支援のポイント

#### ①行動計画に基づいた支援

STEP6で立てた計画を基に支援を行います。計画は相談者本人が作成し、それを支援する役であることを忘れないでください。相談者とはこまめにコミュニケーションを取り、進捗状況管理を行います。必要があれば、STEP6に戻りながら修正をかけていくとよいでしょう。

通常の就職活動以外に、キャリアコンサルタントのネットワークも有効です。キャリアコンサルタントが企業を回ってネットワークを作ったり、常に広いネットワークを構築する努力を行えるとなおよいでしょう。

#### ②セルフマーケティング、セルフプロデュース

現在、派遣社員やアルバイトで勤務している企業で正社員を目指すには、相談者自身のセルフマーケティング、セルフプロデュースが必要となります。具体的には、「正社員になるには誰に相談すれば良いのか（企業内キーパーソンの確認）」、「正社員への登用制度はあるか」、「正社員になるにはどのような能力が必要なのかを確認し能力開発を行う」といったことです。

## 【声がけ例】

「正社員になりたいことを、社内のだれかに相談することは可能ですか？」  
「上司や同僚に相談するとしたら、なんと言いますか」

## 【企業側キーパーソンへの声がけ例】

「私はここで正社員になりたいのですが、正社員への登用制度はありますか」  
「正社員になるためにはどのような能力開発が必要ですか」

### ③ジョブカフェ＝東京しごとセンター（就活エクスプレス）の活用

ジョブカフェはサポステ同様、就職相談や能力開発のプログラムを有しています。更に、ハローワークコーナーがあり、常駐の相談員もいるため、就職活動にも結び付きやすいです。40歳以上の方を対象とした支援を行っているジョブカフェの情報は「第4章ネットワークの構築」を参照してください。

### （4）べからずポイント

相談者の自主性を重んじ、やり方は教えるが、代わって調べたり、結果を提示したりは極力しないようにしましょう。就職活動が長期化すると、職を得やすい業種を提案しがちですが、相談者が納得してやりがいを感じられる選択を自己決定出来るように支援を行うことが重要です。

### （5）ツール

#### ①自分の人脈ネットワークシート

就職活動において、キーマンとなりそうな人の洗い出しを行います。

#### ②添え状、履歴書、職務経歴書作成のコツ

企業に提出する書類の作成のポイントです。

#### ③職務経歴書をみて受けた印象

記載した職務経歴書をペアの人に見てもらい、印象を書いてもらいます。

#### ④模擬面接チェックシート

模擬面接を行い、ペアの人にチェックしてもらいます。

#### ⑤面接で聞かれたくないことワークシート

面接で聞かれたくない質問に対する対策に使用します。

【①自分の人脈ネットワークシート】

自分の人脈ネットワークシート

- ①仕事探しにあたって、頼りになりそうな人、身近な人などに相談してみましょう。
- ②日頃あまりお付き合いのない人の方が、かえって良い場合もあります。
- ③氏名を書いて、相談したら□にレ印を入れましょう。

相談先	氏名（相談したら□にレ印）
学校	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
親類	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
習い事など	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
地域	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
趣味	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
友人・知人	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

【②添え状、履歴書、職務経歴書作成のコツ】

添え状、履歴書、職務経歴書作成のコツ

添え状	要点	①採用担当者が一番先に読む手紙です ②下記内容を簡潔に記入しましょう
	内容	①どこで求人情報を入手し、応募したのか ②簡単な職歴と仕事への取組み方 ③志望動機
履歴書	記入のコツ	①特に指定がない場合は自筆の手書きで清書 ②文字は楷書体が望ましい ③慣れないうちは鉛筆で下書きをすると良い ④学歴は中学校卒業から記入。短大、大学などの場合は、学部名のほかに学科名も記入
	写真	①出来れば写真館で撮影することが望ましい ②スピード写真でも構わないが、携帯電話での自撮り写真は避けること
職務経歴書	要点	①経歴の棚卸や人生の振り返り作業が基礎となる ②自己分析や職務の棚卸、職務に対する姿勢、業務上工夫したことなどを織り込む ③応募先に応じてアピールポイントを変える ④採用担当者が知りたいのは、「あなたは何が出来る人なのか」ということ ⑤実績は出来るだけ数字で語ること ⑥実績に対して、なぜその結果が出たのか背景を書くこと ⑦職務内容、職務遂行姿勢、能力を分けて書くと最後まで読みやすい
	形式	①年代式（昔→現在）は比較的職務経験の浅い人向きであり、経験積み上げの経緯が分かる ②逆年代式（現在→昔）は専門職経験者向きで、最近の経験・業績が強調される ③職能別式（専門別）は転職経験の多い人向きで、自分の過去に軸を通し、何が出来るのか明確になる
	略歴	①どの業界の、どの事業所で、どんな職種に何年間働いていたかを書き出しとする ②職務経歴中のハイライトとなる職務内容と達成事項を簡潔に書く ③末尾に希望職種に応用可能な経験・能力・スキルを記載する

【③職務経歴書を見て受けた印象】

職務経歴書を見て受けた印象

\_\_\_\_\_さんへ

あなたの名前 \_\_\_\_\_

何が出来る人だと思いましたか？ 強みは何だと思いましたか？

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

相手のよいと思った点は？

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

【④模擬面接チェックシート】

## 模擬面接チェックシート

■模擬面接を行い、ペアの相手に評価してもらいましょう。

	項目	1	2	3	4	5	気付いた点
話し方	大きな声で明るくハキハキと話している						
	相手が聞きやすい声で話している						
	感情をこめて話している						
	敬語を正確に使っている						
	面接官の質問に簡潔に答えている						
態度	相手の目を見て話せている						
	姿勢や立ち振る舞いがきれい						
	真剣に取り組んでいる						
	伝えたいことがはっきりしている						
	話していることが分かりやすい						
	感じの良い印象を受ける						
	熱意が感じられた						
自分の魅力をきちんと表現出来ている							

■良かった点（自由記述）

## 【⑤面接で聞かれたくないこと対策ワークシート】

### 面接で聞かれたくないこと対策ワークシート

〔ルール〕 聞き手=相手の言ったことを否定しない、反論しない。

話し手=どうしても答えたくない、答えられない質問については無理せずパスする。

1. 自分の履歴書、職務経歴書について、面接で聞かれたら答えづらいことを質問形式で記入しましょう。

例=「この期間は何をしていたのですか」「〇〇の仕事を辞めたのはなぜですか」など

2. 聞かれたくないことについて、ルールを守りながらインタビューしましょう。〔1〕で書いたように聞かれると、何がこまりますか。どんな気持ちになりますか？

例=「家にいて何もしていなかったと言うと、採用されないような気がする。恥ずかしい」など

3. 〔2〕のことをポジティブ変換してみましょう。

例=「恥ずかしいと感じていたということは、このままではいけないと感じていたということ」など

4. 「聞かれたらこう答えよう」を文章化してみましょう（繰り返しトーク）。

例=「〇〇の期間は心身の調子が悪く自宅にいることが多かったです。このままではいけないと思い、今は自己管理に気を配り、前向きな気持ちで生活しています」など

## 第11節 STEP8：フォローアップの実施

全タイプ共通

### (1) はじめに

本STEPでは、実際に正社員として雇用された相談者の職場定着の支援を行います。雇用形態が変わってからの仕事・環境の変化に、相談者の心と体が対応出来ているかを確認します。必要に応じて、相談者が職場適応出来るように組織に助言を行います。

実際に支援を行う際は、相談者の企業内におけるコミュニケーションや仕事の内容を丁寧に聴いていきます。自己理解・仕事理解が不十分なまま正社員となったと思われる場合は、STEP5を意識しながらヒアリングを行います。

相談者が職場で壁にぶつかった時に短絡的に辞職をすることがないように、多角的・長期的な視野で考えられるように支援を行い、仕事だけでなくライフキャリア全体を意識して、今後の向かいたい方向を考えていきます。必要があれば、相談者と組織の人事や上司の間で翻訳者のような役目を行う場合もあります。

### (2) 氷河期ならではの留意点

A-1タイプは、意欲が高い反面、自ら仕事にブレーキをかけにくい部分があります。仕事の量や質、やりがいと共に、心身両面の負担感を確認して、燃え尽きてしまうことを予防します。今の仕事のやりがいだけでなく、将来のキャリアの可能性について、本人のやりたいことや思考を語ってもらい、整理して考えていきます。

A-2タイプは、組織への帰属意識が低いことが周囲の期待とのギャップになっている場合があります。現状に不満がある場合には、状況と本人の現状に対する認知を丁寧に確認します。自己理解・仕事理解・組織理解は足りているでしょうか。「普通はこう」「こうあるべき」といった、一般論や理想ではなく、今いる組織をどうとらえているか。自分が譲れることと譲れないことの整理と、すり合わせを行います。今の仕事での、やりがいや、楽しいところを丁寧に聴いていきます。

また、B、Cタイプは失敗を過度に嫌い、安定を求める傾向がある可能性があるため、新しい業務や役割になじみにくい傾向があります。教育訓練を受けた経験が少なく、自身のスキルについて自信がない相談者もいるため、前向きにスキル不足や経験不足をどのように解決していくか支援します。

氷河期世代は、遠慮してしまうのか能力開発や処遇改善について要求をすることが少ないようです。入社して落ち着いたなら、「こういう訓練を受けたい」という希望を出すように助言しましょう。今は従業員の能力開発を実施すると補助金が出るので、企業も能力開発に積極的です。

### (3) 支援のポイント

組織に定着をするまで丁寧にフォローアップをしていきます。実際に働いてみてわかること、今の職場環境はどうか、相談者が考えていたものとギャップがあるのかを聴いていきます。

就職をした後も、いつでも相談に来られるように声がけをしますが、STEP0～7で信頼関係の構築が出来ていることが、フォローアップには重要なポイントとなります。

### 【質問例】

「(不安・不満を感じている場合) どのようなことから、そう思いますか」

「なぜそうなのでしょうか」

### 【声がけ例】

「想定していたことと、働いてみてギャップはありますか」

「まわりの人はどんな人がいますか」

「上司はどういう人ですか」

「職場はどのような感じですか」

### (4) べからずポイント

経験やスキル不足を確認することは大切ですが、本人が出来ないことやマイナスの感情にとらわれないように注意をする必要があります。長期的に考えることが出来なかつたり、計画を立てるのが苦手でも、先を急がせてはいけません。「せつかく、正社員になったのだから(もったいない)」といった決めつけは望ましくありません。就職した後も相談出来る先としての信頼と安心感を持ってもらえる存在でなくてはなりません。

### 【望ましくない声がけ】

「もうちょっとがんばってみたら」

「みんなそうだよ」

「自分の若いころはね・・・」

## 〔企業事例②〕「無理な採用を行わず高定着率を実現」（株式会社たんぼぼ）

株式会社たんぼぼは、埼玉県を中心に労働者派遣事業、有料職業紹介事業、販売のアウトソーシング事業などを実施しています。従業員は約 70 人（約半数が正社員）であり、自社で採用・契約した従業員を客先に派遣したり、業務委託を行ったりしています。

取引先は販売業が中心となるため、従業員は土日勤務や立ち仕事を中心となります。昨今の「売り手市場」もあって若者に敬遠されがちな職場であると言えますが、同社は年齢にかかわらず従業員を採用しているため人手を確保出来ているほか、無理な売上目標を設定していないこともあり定着率も高いとのこと。

また、従業員の勤務地が点在していることもあり、同社では従業員が孤立しないようにコミュニケーションに力を入れています。例えば、営業や折衝はなるべく従業員に任せ、経営者は従業員と同じ執務室にデスクを置き、いつでも連絡を取れるように待機しています。常に社内の様子が見えるため、報告書も不要となり、従業員間の階層もないため風通しが良い社風であるとのこと。

さらに、月 1 回の勉強会を行い、従業員教育と企業内コミュニケーションの促進を図っています。勉強会では、リーダーを中心に法律やメンタルヘルス、ダイバーシティといったテーマについて自主的に勉強を行い、月 1 回程度自社内で発表会を行っています。事業計画や株主総会における情報もすべて従業員に提供するなど、風通しの良い企業風土づくりに取り組んでいます。

自身も就職氷河期世代である代表取締役の竹内豊氏は、同世代について視野の広さや経営者的な視点など、若手にはない部分を持って欲しいと語っています。「年齢だけでなく、何かプラスの能力を身に付けてこそ、自分の望む就職に繋がる」「自分の市場価値と社会の認識を一致させることが出来る人こそ就職が出来る」ということです。

## 第4章 ネットワークの構築

(1) 地域若者サポートステーション (<http://saposute-net.mhlw.go.jp/>)



地域若者サポートステーション（通称サポステ）は、「働くことに踏み出したい」と考えている若者たちとじっくりと向き合い、「働く力」を引き出してから「職場に定着するまで」の一連のプロセスをバックアップする厚生労働省委託の支援機関です。主として、本技法のBタイプ、Cタイプの方を対象としています。下記サポステでは、モデル事業として、就職氷河期世代の方（40歳以上）を対象とした支援を実施しています。

図表 2 - 12 : 平成 30 年度モデル事業対象地域若者サポートステーション

都道府県	名称
宮城	石巻地域若者サポートステーション
埼玉	かわぐち若者サポートステーション
東京	せたがや若者サポートステーション
愛知	なごや若者サポートステーション
滋賀	滋賀県地域若者サポートステーション
大阪	大阪府地域若者サポートステーション
兵庫	こうべ若者サポートステーション
島根	しまね東部若者サポートステーション
愛媛	えひめ若者サポートステーション
福岡	福岡地域若者サポートステーション

### (2) ジョブカフェ

ジョブカフェは都道府県が主体的に設置する、若者の就職支援をワンストップで行う施設です。厚生労働省でも、都道府県の要望に応じてジョブカフェにハローワークを併設し、職業紹介などを行うなど、都道府県と連携しながら支援に取り組んでいます。ジョブカフェは原則として 39 歳以下の方を対象とした施設ですが、ジョブカフェでは 40 歳以上の方を対象とした支援を実施しています。

図表 2 - 13 : 氷河期世代（一部含む）を支援対象としているジョブカフェ一覧

都道府県	名称	対象
北海道	ジョブカフェ北海道（北海道若年者就職支援センター）	44歳以下
青森県	ジョブカフェあおもり（青森県若年者就職支援センター）	44歳以下
宮城県	みやぎジョブカフェ（みやぎ若年者就職支援センター）	44歳以下
秋田県	あきた就職活動支援センター（旧フレッシュワーク AKITA）	44歳以下
山形県	山形県若者就職支援センター	44歳以下
福島県	ふくしま生活・就職応援センター	年齢問わず
茨城県	ジョブカフェいばらき（いばらき就職・生活総合支援センター）	年齢問わず
栃木県	ジョブカフェとちぎ（とちぎ就職支援センター）	中高年あり
群馬県	ジョブカフェぐんま（群馬県若者就職支援センター）	40代前半
埼玉県	ヤングキャリアセンター埼玉	44歳以下
千葉県	ジョブカフェちば（ちば若者キャリアセンター）	44歳以下
東京都	東京しごとセンター	年齢問わず
山梨県	ジョブカフェやまなし	40歳以上可
長野県	ジョブカフェ信州	44歳以下
岐阜県	岐阜県総合人材チャレンジセンター（ジンチャレ!）	年齢問わず
静岡県	しずおかジョブステーション	年齢問わず
愛知県	ヤング・ジョブ・あいち	44歳以下
三重県	おしごと広場みえ	44歳以下
滋賀県	おうみ若者未来サポートセンター（ヤングジョブセンター滋賀）	44歳以下
京都府	京都ジョブパーク（旧京都府若年者就業支援センター）	年齢問わず
大阪府	OSAKAしごとフィールド	年齢問わず
奈良県	ならジョブカフェ	44歳以下
和歌山県	ジョブカフェわかやま（和歌山県若年者就職支援センター）	44歳以下
鳥取県	とっとり若者仕事ぶらざ	44歳以下
島根県	ジョブカフェしまね	44歳以下
広島県	ひろしましごと館	44歳以下
徳島県	ジョブカフェとくしま（徳島県若年者就職サポートセンター）	44歳以下
愛媛県	ジョブカフェ愛 work（愛媛県若年者就職支援センター）	44歳以下
高知県	ジョブカフェこうち（高知県就職支援相談センター）	年齢問わず
佐賀県	ジョブカフェSAGA	44歳以下
長崎県	フレッシュワーク長崎	44歳以下
鹿児島県	キャッチワークかごしま（鹿児島県若者就職サポートセンター）	44歳以下
沖縄県	沖縄県キャリアセンター	44歳以下

※2018年7月時点

### (3) 中小企業家同友会 (http://www.doyu.jp/)



中小企業家同友会は中小企業経営者による団体で、各都道府県に設置されています。一部同友会では、定期的に人材確保・定着、採用関連のセミナー（無料または格安）でオープンセミナーを実施しています。中小企業経営者や人事担当者とのネットワーク構築のきっかけが来ると良いでしょう。

同友会に限らず、自治体や各商業団体は合同説明会を実施しています。相談者とともに訪問し、どのような求人があるのか把握した上で、企業関係者とネットワークを構築していきましょう。合同説明会からトライアル雇用結びつけられる可能性があります。

企業の人事担当者は就職氷河期世代の方との面接の際、年齢などを理由として心理的にハードルを感じがちです。そこで、合同説明会などで人事担当者と就職氷河期世代の方が実際に接する機会を数多く設け、誤解を解く取組が求められます。ある地域若者サポートステーションでは、若者と氷河期世代の方と合同でトライアル雇用を行ったところ、仕事ぶりをみて両者を採用したケースがありました。

### (4) その他

キャリアコンサルタント同士のネットワークが広がると、職場体験やトライアル雇用などの情報をキャリアコンサルタント同士で共有しやすくなります。キャリアコンサルティング関連の団体や学会などに参加し、積極的にネットワークを拡げていきましょう。