

平成 30 年度 厚生労働省委託

労働者等のキャリア形成における課題に応じた
キャリアコンサルティング技法の開発に関する
調査・研究事業 報告書

平成 31 年 3 月

公益財団法人 日本生産性本部

目次

はじめに	1
事業の概要	3
第1編 治療と職業生活の両立支援技法	7
第1章 治療と職業生活の両立にキャリアコンサルティングが求められる理由	8
第1節 治療と職業生活の両立支援を巡る状況	8
第1項 「治療と職業生活の両立支援」を取り巻く時代背景	8
第2項 国の政策の動向	9
第3項 治療と職業生活の両立は当たり前の時代に	10
第4項 本技法を手に取られた方へ	10
第2節 治療と職業生活の両立支援におけるキャリアコンサルタントの役割	11
第1項 はじめに	11
第2項 相談者の置かれた状況と自身の「がん」に対するイメージを理解する	11
第3項 個人への支援から環境介入へ	12
第4項 キャリアの再構築に繋がる質の高い支援を	13
第5項 求められる自己研鑽	13
第6項 マインド及び関わり方チェック	14
第2章 治療段階に応じた支援内容	16
第1節 はじめに	16
第2節 第0段階 組織体制の構築	17
第3節 第1段階 診断・検査	20
第4節 第2段階 治療開始	24
第5節 第3段階 復帰前	26
第6節 第4段階 復帰後	31
第3章 キャリアコンサルティングの具体的な進め方	35
第1節 キャリアコンサルティングの具体的な流れ	35
第2節 STEP0：安心安全の場づくり	36
第3節 STEP1：経験の再現&信頼関係の構築	41
第4節 STEP2：自己探索（内省）の支援	43
第5節 STEP3：意思決定・行動の支援	45
第6節 事例	47
第4章 関連団体	49
第5章 参考情報	51
第2編 就職氷河期世代の労働者への支援技法	53
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	54
第1節 「就職氷河期世代」の労働者を取り巻く現状	54

第2節	中小企業を中心とした人手不足の実情	55
第3節	求められるキャリアコンサルタントの支援	56
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	57
第1節	本技法で想定する相談者の分類	57
第2節	キャリアコンサルタントに求められる役割	59
第1項	相談者の意思決定支援	59
第2項	相談者への関わり方	59
第3章	キャリアコンサルティングの進め方	61
第1節	キャリアコンサルティングの基本的な進め方	61
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	62
第3節	STEP 0：場づくりと信頼関係の構築	63
第4節	STEP 1：働くことに対する意識・意欲の確認	68
第5節	STEP 2：働くことに関する価値観、基本的スキルの確認	72
第6節	STEP 3：啓発的経験	75
第7節	STEP 4：働くことに向けてのキャリアパスの計画と確認	81
第8節	STEP 5：自己理解、仕事理解、組織理解の支援	84
第9節	STEP 6：正社員に向けたキャリアパスの計画と確認	89
第10節	STEP 7：方策の実行（就職活動）	94
第11節	STEP 8：フォローアップの実施	101
第4章	ネットワークの構築	104
第3編	試行実施結果報告書	107
第1章	治療と職業生活の両立支援	108
第1節	試行実施概要	108
第2節	試行実施の結果	109
第3節	試行実施者総括	113
第2章	就職氷河期世代の労働者への支援	115
第1節	試行実施概要	115
第2節	試行実施の結果	116
第3節	試行実施後インタビュー実施者総括	118
巻末資料		121
資料1	相談者アンケート原本（治療と職業生活の両立支援）	122
資料2	相談者アンケート原本（就職氷河期の労働者への支援）	124
資料3	相談者インタビューシート原本（治療と職業生活の両立支援）	125
資料4	相談者インタビューシート原本（就職氷河期の労働者への支援）	126
委員名簿		127
協力者リスト		128

はじめに

人口減少下においても我が国の持続的な成長を実現させるためには、労働者一人ひとりの労働生産性の向上が欠かせません。「一億総活躍社会」や「働き方改革」の実現に向けて、「治療と職業生活の両立」や「就職氷河期世代の労働者」のキャリア形成上の課題解決に対する社会的関心、ニーズは高まりつつあります。

しかし、「治療と職業生活の両立」に課題を抱える労働者や「就職氷河期世代」の労働者に対するキャリアコンサルティングのノウハウは十分に確立しているとはいえません。そのため、本事業では、こうした課題に対応出来るキャリアコンサルタントの育成に向けて、実務上の留意点を取りまとめたキャリアコンサルティング技法を開発することとしました。キャリアコンサルティング技法開発を通して、キャリアコンサルタントの社会的な存在価値の向上を図っていくことが本事業の最終的な目的となります。

本事業におけるキャリアコンサルティング技法の開発テーマは二つあります。

一つ目は、「治療と職業生活の両立支援」です。がんを理由として1ヶ月以上連続して休業している従業員がいる事業所の割合は21%に及びます¹。これは、メンタルヘルスに次ぐ割合であり、事業場におけるがん治療と職業生活の両立支援は喫緊の課題です。本技法では相談者の治療段階に応じた支援内容や、具体的なキャリアコンサルティングの進め方を取りまとめました。なお、本報告書はがん患者のケースを取り上げていますが、このキャリアコンサルティング技法自体はその他の疾病と職業生活の両立支援にも活用可能です。

二つ目は、「就職氷河期世代の労働者への支援」です。1990年代半ばから2000年代半ばの時期は事業所が新卒採用を絞り込んだ時期にあたります。この期間に学卒・就職活動の期間が重なった人たちは「就職氷河期世代」と呼ばれ、大学（学部）卒業後の「就業者割合」が前後の世代より低く、「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」の高い傾向がみられます²。現在も不本意ながら非正規雇用労働者として勤務されている方も多く、正規の社員との能力開発機会や労働条件、賃金格差が問題視されています。本技法では、就職氷河期世代の労働者で、現在不本意な非正規雇用労働者として働いている人たちへの支援方法を取りまとめています。

なお、本事業を通じて開発したキャリアコンサルティング技法は、キャリアコンサルタントと相談者の相互の信頼関係を構築した上で、相談者一人ひとりの置かれた状況や環境を検討した上で活用することが前提となります。キャリアコンサルタントとして、技法の意義を十分に理解し、適切に活用頂きますようお願い申し上げます。

最後に、本事業に多大なご協力を頂いた皆様にこの場をお借りしてお礼申し上げます。

2019年3月

公益財団法人日本生産性本部

¹ 「治療と職業生活の両立支援対策事業」厚生労働省委託事業（2013年）

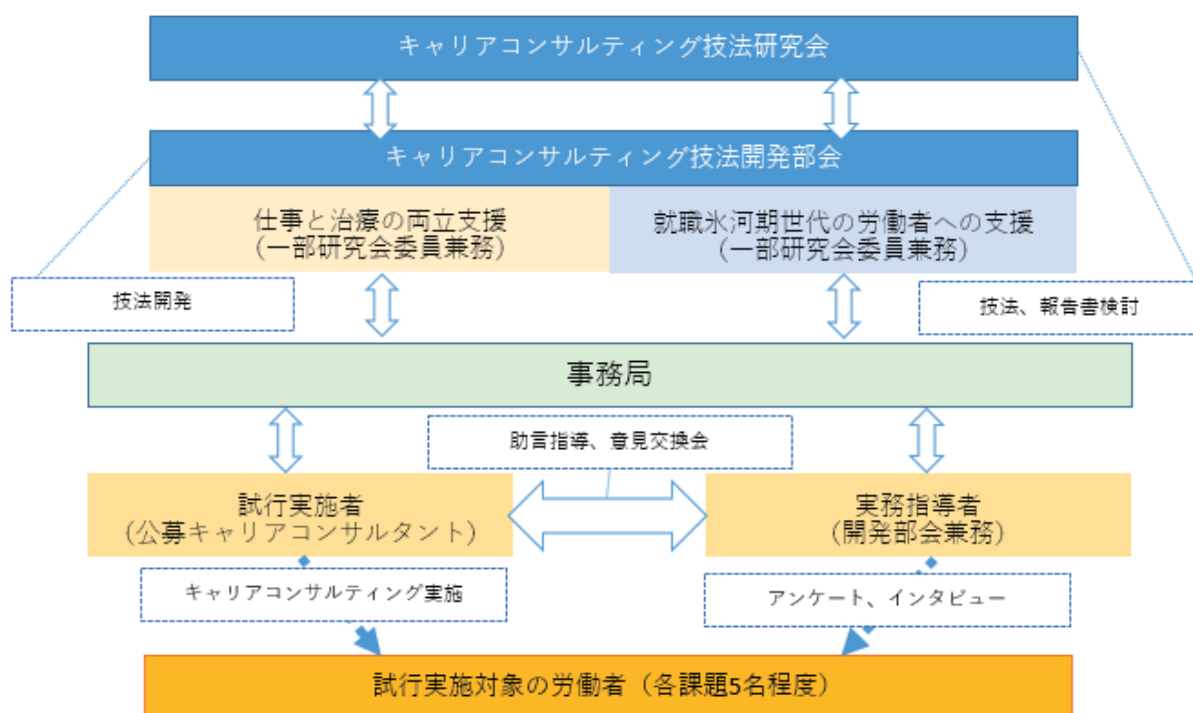
² 「平成30年度学校基本調査（速報値）の公表について」文部科学省（2018年8月）

事業の概要

1. 実施体制

本事業の実施体制は下記図表の通りです。キャリアコンサルティング技法研究会（本委員会）、およびキャリアコンサルティング技法開発部会（「治療と職業生活の両立支援」「就職氷河期世代の労働者への支援」）の委員などにつきましては、巻末の「協力者リスト」をご参照ください。

図表 1：実施体制図



2. キャリアコンサルティング技法研究会の開催

下記の通り会合を実施し、事業全体の方針決定や技法内容の検討などを行いました。

図表 2：キャリアコンサルティング技法研究会実施概要

第1回	2018年6月7日	①本事業概要 ②技法開発対象となる労働者属性 ③技法開発方針案
第2回	2018年8月2日	①事業進捗状況報告 ②キャリアコンサルティング技法案
第3回	2019年1月24日	①事業進捗状況報告 ②キャリアコンサルティング技法案 ③技法解説映像シナリオ案
第4回	2019年3月11日	①キャリアコンサルティング技法最終案 ②技法解説映像最終案

3. キャリアコンサルティング技法開発部会の開催

下記の通り会合を実施し、技法開発、キャリアコンサルティング試行実施者の募集、試行実施方法およびインタビュー方法の検討などについて討議致しました。

図表 3：「治療と職業生活の両立支援」キャリアコンサルティング技法開発部会実施概要

第1回	2018年5月21日	事業概要、対象分野の課題確認、技法開発方針の確認
第2回	2018年6月11日	第1回研究会委員意見確認、技法内容検討
第3回	2018年6月21日	技法内容検討、試行実施対象者募集方法検討
第4回	2018年7月4日	技法内容検討、試行実施対象者募集方法検討
第5回	2018年7月30日	技法内容検討、試行実施対象者募集方法検討
第6回	2018年8月10日	第2回研究会委員意見確認、技法内容検討
第7回	2018年8月23日	技法内容検討（全体構成見直し）、試行実施対象者募集方法検討
第8回	2018年9月10日	技法内容検討、試行実施手順検討
第9回	2018年10月1日	技法内容検討、試行実施状況確認、試行実施効果検証方法検討
第10回	2018年10月24日	技法内容検討、試行実施状況確認、試行実施効果検証方法検討
第11回	2018年11月13日	技法内容検討、試行実施進捗状況確認、技法解説映像内容検討
第12回	2018年11月30日	試行実施進捗状況確認、試行実施効果検証方法確認、技法内容確認
第13回	2018年12月10日	技法内容検討、試行実施効果検証方法検討
第14回	2018年12月21日	技法内容検討
第15回	2019年1月8日	技法内容検討、技法解説映像内容検討
第16回	2019年2月4日	技法内容確認、技法解説映像内容検討、試行実施結果報告書内容検討
第17回	2019年2月13日	技法内容確認、技法解説映像内容検討、試行実施結果報告書内容検討

図表 4 : 「就職氷河期の労働者への支援」キャリアコンサルティング技法開発部会実施概要

第1回	2018年5月23日	事業概要、対象分野の課題確認、技法開発方針の確認
第2回	2018年6月12日	第1回研究会委員意見確認、技法内容検討
第3回	2018年6月21日	技法内容検討、試行実施対象者募集方法検討
第4回	2018年7月2日	技法内容検討
第5回	2018年7月17日	技法内容検討、試行実施対象者募集方法検討
第6回	2018年8月9日	第2回研究会委員意見確認、技法内容検討、試行実施手順検討
第7回	2018年9月3日	技法内容検討、試行実施状況確認
第8回	2018年10月25日	技法内容検討、試行実施状況確認、試行実施効果検証方法検討
第9回	2018年11月22日	技法内容検討、試行実施状況確認、試行実施効果検証方法検討
第10回	2018年12月12日	技法内容検討、技法解説映像内容検討
第11回	2019年1月23日	技法内容検討、技法解説映像内容検討
第12回	2019年1月28日	技法内容検討
第13回	2019年2月6日	技法内容検討、技法解説映像内容検討

4. キャリアコンサルティング技法の試行実施（詳細：第3編参照）

技法開発に協力頂いたキャリアコンサルタントにより、試行実施に同意頂いた相談者11名に対して、キャリアコンサルティングの試行実施を行い、その効果検証（相談者本人によるアンケート記入、アンケートに基づくインタビュー調査、インタビュー調査に基づく試行実施者による意見交換会）を実施しました。

5. キャリアコンサルティング技法の開発（詳細：第1編、第2編参照）

上記3、4に基づいてキャリアコンサルティング技法の最終版を作成し、この技法を解説する動画を作成しました。

第 1 編 治療と職業生活の両立支援技法

第1章 治療と職業生活の両立にキャリアコンサルティングが求められる理由

第1節 治療と職業生活の両立支援を巡る状況



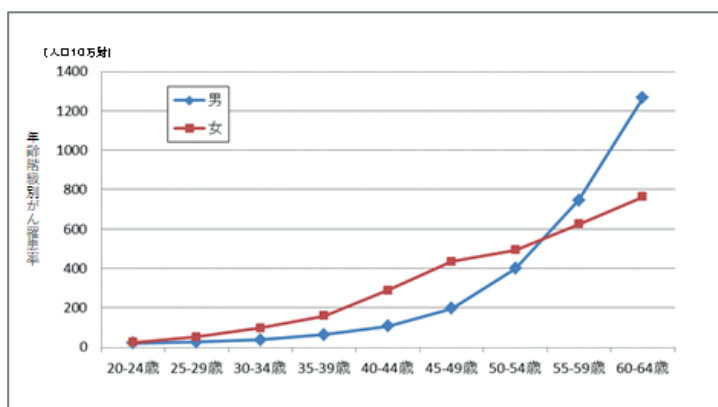
人生100年時代を迎えましたが、生涯を通じて健康であり続けることは現実的ではありません。しかし、医療技術の進歩により多くの人が生活の質を保ちながら働くことができるようになってきています。

ここでは、国民の2人に1人が罹患するといわれる「がん」¹を題材に、病気の治療をしながら働く人々の支援について考えていきます。

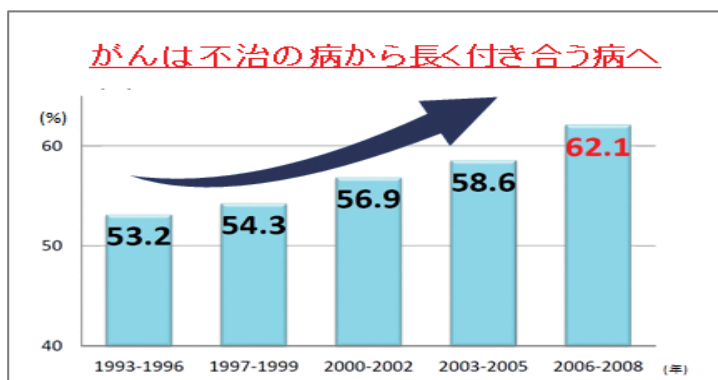
第1項 「治療と職業生活の両立支援」を取り巻く時代背景

年間約100万人が毎年新たにがんと診断され、その内の約3分の1が働く世代と言われてい
ます。かつては「不治の病」と言われてきましたが、診断技術や治療方法などが進歩し、がん
全体の5年相対生存率²は向上しており「長く付き合う病気」に変化しつつあります。

図表1-1：【働く世代(20-65歳)の男女の年齢階級別のがん罹患率³】



図表1-2：【がんの5年相対生存率（がん全体）⁴】



¹ 生涯でがんに罹患する確率は、男性62%（2人に1人）、女性47%（2人に1人）。（国立がん研究センターHP）

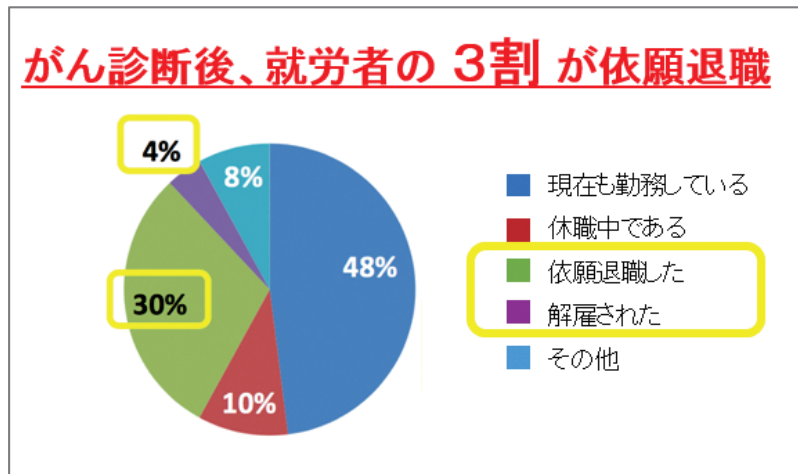
² 5年相対生存率：がんと診断された場合に、治療でどのくらい生命を救えるかを示す指標。

³ 国立がん研究センターがん対策情報センターHP

⁴ 国立がん研究センターがん対策情報センターHP

そうした中、治療による身体への負担が軽減されたり、入院から通院による治療が主流になり、職場の制度や配慮を得ながら働くことができる労働者が増えてきています。その一方で、働く意欲や能力があっても依願退職する労働者が約3割となっています。進歩する医療に対して、社会の意識や柔軟に働ける体制はこれからという状況であり、治療と職業生活の両立支援が求められています。

図表 1 - 3 : 【がんと診断された後の就労状況⁵⁾】



第2項 国の政策の動向

少子高齢化に伴う労働力不足、働く人のニーズの多様化などを受けて、政府は「働き方改革」を推進しています。その一環として、「病気の治療、子育て・介護等と仕事の両立、障害者就労の推進」を掲げており、治療と職業生活の両立に取り組んでいくとしています。

2007年には「がん対策基本法」が施行され、2012年の「第二次がん対策推進基本計画」より就労支援が盛り込まれました。長期療養者就職支援事業として全国のアロワークでは就職相談ナビゲーターによる医療機関への出張相談が行われ、全国の産業保健総合支援センターでは両立支援促進員による事業所および産業保健関係者への啓発セミナーや個別相談などが進んでいます。

2016年には「改正がん対策基本法」が成立し、2018年には「第三次がん対策推進基本計画」が閣議決定され、①がん予防（早期発見等）、②がん医療の充実、③がんと共生（緩和ケア、相談支援、社会連携、就労を含めた社会的な問題等）、④これらを支える基盤の整備（がん研究、人材育成、がん教育・普及啓発）が掲げられています。

この改正法での事業主への責務は、「がん患者の雇用継続への配慮に対する努力義務」と「国等が講ずるがん対策に協力することへの努力義務」の二つです。「事業場における治療と職業生活の両立支援のガイドライン」やがん対策基本法に基づく「がん対策推進基本計画」などを踏まえて取り組むことが求められており、さらに他疾患への支援まで広がっています。

また、医療現場では独立行政法人労働者健康安全機構が中心となって進めている両立支援コーディネーター制度の導入など、がんに罹患された方の治療と職業生活の就労両立支援に向けた制度体制が整備されつつあります。

⁵⁾ 「2013 年がん体験者の悩みや負担等に関する実態調査「がんの社会学」に関する研究グループ」（厚生労働省 HP）

第3項 治療と職業生活の両立は当たり前の時代に

がんの治療が進んでいることは知っていても、まだ「がんになったら働けない」といった偏ったイメージと誤解は多くあります。働き続けることを希望しても、職場の同僚や上司、家族や友人など多くの人が働きながら治療することへの理解が乏しいこともあり、現実と社会の意識や制度とのギャップが働きづらさを生み、復職しても続けられずに離職してしまうことも問題です。

病気による転機はその後のキャリアへ大きく影響することがありますが、生涯ずっと健康であり続けることは難しく、病気になる時期を経ながら職業人生を送る人が今後増えてくるでしょう。キャリアコンサルタントはこのことを理解し、準備しておくことが大切です。

第4項 本技法を手にとられた方へ

本技法では、治療と職業生活の両立支援における国の施策が「がん」から始まっていることから、がんのケースを取り上げています。とりわけ、個別性の高いがんを患った相談者の治療と職業生活の両立が実現可能となれば、他の疾患においても十分応用が可能となります。

キャリアコンサルタントは、治療と職業生活の両立における相談者の特徴を理解することが大切です。第2章にて、診断～治療～経過観察というプロセスの中で相談者の状況や職業生活への影響を確認します。相談者の背景を想像出来ることで、キャリアコンサルタントが支援を見立てていく際に役立てられます。第3章では、具体的な支援の流れを確認します。四つのステップから治療と職業生活の両立における支援の特徴を理解していきます。

第2節 治療と職業生活の両立支援におけるキャリアコンサルタントの役割



がんに罹患したことで、相談者は自分が想定していた未来像が突然断ち切られてしまったと感ずることがあります。

断絶してしまったライフキャリアを、再生していくための支援が求められています。

第1項 はじめに

働く意欲と能力がある人が治療をしながら働くためには、本人の意思を確認し周囲との折り合いをつけ、仕事だけでなく生活全般を含めて、よりよい生き方を探していく必要があります。事業所だけでは手が届きにくい、相談者一人ひとりの病気やプライベート、働き方に向き合い、組織や社会につなぐ支援を行うことがキャリアコンサルタントの活動の場となります。キャリアコンサルタントは、命に関わる病気という転機を乗り越え、自分らしく生きる「キャリアの再構築」を支援していきます。

第2項 相談者の置かれた状況と自身の「がん」に対するイメージを理解する

もし、あなたの家族や親友が「がん」と診断されたら、何をその瞬間に思いますか。相談者ががんと診断された時には、経験も情報も不足しており、気持ちも安定しない状態です。がんと診断されると、相談者には突然「患者」となることのショック、治療による体の変化、仕事や生活への影響といったことが起こります。現実を受け入れられずに認知の歪みが生じたり、自己効力感が大きく低下することがあります。

相談者が思い描いていた未来が一変し、「自分の人生は終わった」「親より先に逝ってしまう」「周囲へ迷惑をかけて申し訳ない」と大きなショックを受ける人もいます。仕事については、「仕事を続けられないのではないか」「期待に応えられなくなる前に辞めよう」と考えて、誰にも相談しないで辞めてしまうこともあります。

治療には大きく、「手術（外科治療）」「薬物療法（抗がん剤治療）」「放射線治療」⁶の三つがあります。診断後は、治療や仕事について次々と決断に迫られます。診断時には自覚症状が無くても、治療を開始した後で、体調が変化していくこともあります。また、手術による痛みや生活の変化への適応、抗がん剤などによるさまざまな副作用⁷を伴うことがあります。症状には個人差があり、体の変化によって出来ること、出来ないことが生じたり、死を意識することで職業観や人生観が大きく変わったりすることもあります。

キャリアコンサルタントは、自分自身が「がん」という病気に対してどのような捉え方をしているか自覚すると共に、相談者の置かれた状況や治療による仕事への影響を理解して支援にあたるのが大切です。

⁶ がんの三大治療（国立がん研究センターがん対策情報センター）

⁷ 薬の作用の中で、治療に必要なもの以外の作用を副作用といいます。あらゆる薬に程度の差こそあれ、副作用は必ず存在します。抗がん剤を用いた化学療法では、がん細胞を抑える作用以外の作用が副作用となります（国立がん研究センターがん対策情報センター）

第3項 個人への支援から環境介入へ

治療と職業生活の両立支援は、関連する専門家が多いのが特徴です。個人を組織や社会へつなぐ架け橋となるために関係機関と連携していくことが鍵となります。

キャリアコンサルタントの支援によって、病気になっても働く意欲も能力もある人が個々の状況に応じた働き方ができるようになれば、労働力や経済が健全に循環する社会を作り出すことにつながります。その過渡期を迎えている今、個人へのキャリア形成支援のみならず、環境へ働きかけることもキャリアコンサルタントに求められています。

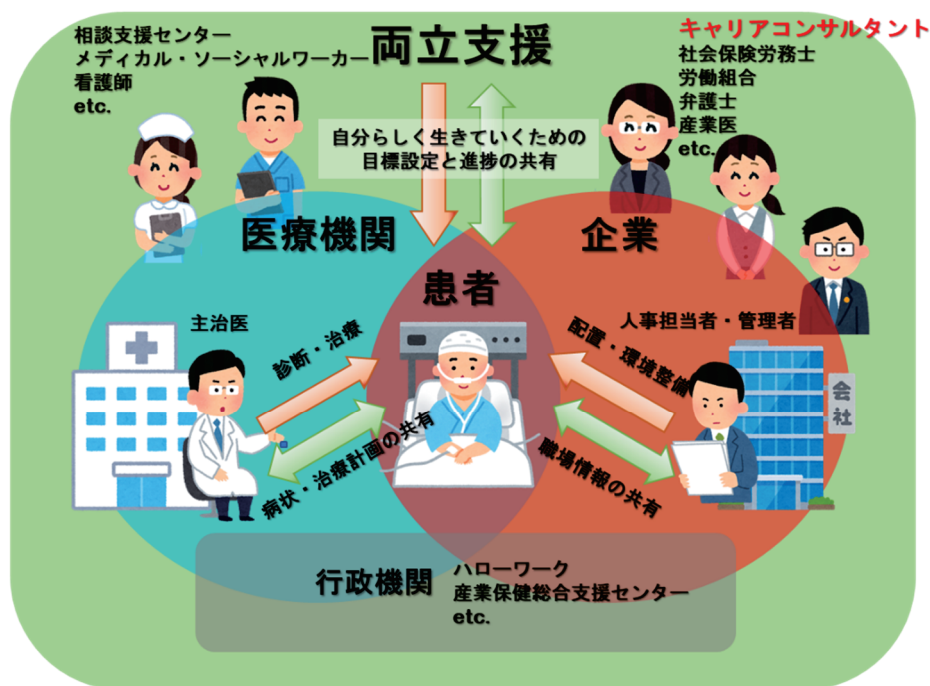
「治療と職業生活の両立」における主な登場人物としては、下記が挙げられます。

- ①相談者（患者）、家族
- ②医療機関＝主治医、メディカル・ソーシャルワーカー、看護師、相談支援センター
- ③行政機関＝産業保健総合支援センター、ハローワーク（長期療養者就職支援事業）
- ④事業所1＝産業医、産業保健スタッフ、人事担当者
- ⑤事業所2＝上司、同僚

相談者と関係機関をつないだり、事業所に両立支援制度策定を提案するなど、環境に働きかけることが、キャリアコンサルタントに求められる役割なのです。

図表 1-4：支援の全体像イメージ

患者が安心して治療に向き合い 社会の一員として自分らしく生きていくための支援



第4項 キャリアの再構築に繋がる質の高い支援を

スポットによる「点」の支援ではなく、診断後から職場復帰、定着に至るまでの一連の流れを踏まえた「線」の支援が求められます。特に、復帰前～復帰後の支援では、本人の希望と現実のギャップ、周囲との関係、受け入れ体制など様々な課題があります。キャリアコンサルタントは、治療中の相談者特有の注意点や支援ポイントを意識し、悩みや人生観、仕事観を本人の口から語ることが出来るように受容・共感をもって傾聴する姿勢が求められます。

仕事だけでなく、結婚、出産、育児、介護などライフキャリアの視点からも支援出来るのがキャリアコンサルタントです。病気治療や復職、再就職といった一時点での支援を超えて、流動的かつ変化する労働市場で、相談者が職業人生の舵を自分で取れるような支援が求められます。

相談者が一度立ち止まり考えることで自分の心と体と環境の折り合いをつけることが大切です。医療機関での治療を中心とした体のケアと同時に、心の痛みや大きな揺らぎを分かち合いながら、今後の生き方・働き方を一緒に考える伴走者が必要です。誰にでも大切にしている価値観や「自分らしさ」があります。キャリアコンサルティングでは、相談者が自分の人生を尊重し、納得できる選択と行動が出来るように支援します。

第5項 求められる自己研鑽

「がんと診断された相談者にキャリアコンサルタントが関わって良いのか？医療分野の問題ではないか？」と迷うかもしれません。しかし、「がん患者の〇〇さん」を支援するのではなく、相談者のワークライフキャリア全体を見て、納得出来る選択と行動のための支援を行うことがキャリアコンサルタントの役割です。

がんの治療方法は進歩が著しく、標準治療⁸は日々進化しています。キャリアコンサルタントが自身の経験・知識に拘泥すると、相談者からの不信感を招きかねません。常に新しい情報にアンテナを張り、知識とスキルの向上を図る必要があります。

入院期間は短期化が進んでおり、体への負担を軽減する支持療法⁹も進んでいます。QOL（クオリティ・オブ・ライフ）を維持しながら生活や仕事をすることも可能です。選択肢が広がる中で、キャリアの側面から相談者が納得出来る意思決定を支援します。

その際、キャリアコンサルタントは、治療方法などには立ち入ることは出来ません。自己の専門性と限界を認識した上で、治療の選択は医療関係者へ適切にリファーし、医療者からの情報を得ながら治療以外の仕事を中心とした人生全体のキャリア形成をサポートします。

「治療と職業生活の両立」に課題を抱える相談者には、いつでも出会う可能性があります。例えば、「仕事のことにについて相談したい」とあなたの元を訪れた相談者が、「実はがんと診断されたのです」と語りだす場合もあるのです。いつ、どこで相談されても支援が出来るように、本資料に記載された技法を学び、自己研鑽を重ねてください。

⁸ 科学的根拠に基づいた観点で、現在利用できる最良の治療であることが示され、ある状態の一般的な患者に行われることが推奨される治療（国立がん研究センターがん対策情報センター）

⁹ がんそのものに伴う症状や治療による副作用に対する予防策、症状を軽減させるための治療（国立がん研究センターがん対策情報センター）

第6項 マインド及び関わり方チェック

下記は「治療と職業生活の両立支援」に関わるキャリアコンサルタントのマインドを確認するためのチェックシートです。自身がどの項目に当てはまるのか確認の上、細心の注意を払って技法を活用してください。また、キャリアコンサルティングを始める前に、どのように迎え入れるか、気を付けたいことなどを整理しておくとい良いでしょう。

図表 1 - 5 : 【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	「治療と職業生活の両立支援」は、医療者に任せるべきと考える。		
2	がん患者への支援は、キャリアコンサルタントには無理だと思う。		
3	私はがんに罹患した人は働けないと思っている。		
4	私はキャリアコンサルタントなので、病気に関する情報収集は不要である。		
5	私の周りにがんの経験者がいるので、自分はがんについて十分知識があると思う。		
6	病状などの深刻な話を踏み込んで聞くのが怖い。		

Yes にチェックが付いた方は、第1章を良く読んだ上で、「治療と職業生活の両立支援」に関わる公的制度を学び、情報収集を行ってください。

がんに罹患しても働き続けている人は増えており、キャリアコンサルタントは医療情報を集め、正しい理解に努めます。必要に応じて本人や医療者に確認をしながら、キャリアコンサルティングを進めていく必要があります。

キャリアコンサルタント自身の自己一致も大切です。自分自身に気づくことからより良い関係性が築けます。上記キャリアコンサルタントマインドチェックシートの6に該当される方は、自分の能力と限界を理解した上で、等身大で関わるとともに、相談者の状況やニーズに応じてその領域に精通したキャリアコンサルタントへ橋渡しをするネットワークを作っておきましょう。

図表 1 - 6 : 【相談者への関わり方チェックシート】

	質 問	Yes	No
1	答えを提示したり問題を解決したりしようとしてしまう。		
2	どんどん話をしてくれる時は、ついつい時間を延長してしまう傾向がある。		
3	良かれと思って、治療方法や代替療法をアドバイスしたくなる。		
4	元気になってもらいたくて、ついつい励ましてしまう。		
5	就労継続を前提とした支援を行う。		

Yes にチェックが付いた方は、第 1 章を良く読んだ上で「治療と職業生活の両立支援」に関わるキャリアコンサルタントの姿勢を自覚することが必要です。

相談者が「患者」であっても、キャリアコンサルタントが相談者に関わる基本的な姿勢には変わりはありません。相談者の経験を丁寧に傾聴し、相談者の想いや意思を尊重することが求められます。自分の主観や経験則だけで判断したり、安易な励ましを行ったりすることは厳禁です。

キャリアコンサルティングは限られた時間と空間の中で行う専門的な支援です。特に、がん罹患された人は、体調が不安定な場合がありますので、延長は避けてください。場合によっては、相手の表情や体調の変化をよく観察して関わり、「お疲れのようですけれど、このまま続けて大丈夫ですか？」と声をかけるなど、状況によっては早めに切り上げる必要もあります。

また、キャリアコンサルタントの領域を超えて治療方法や医療行為に関する助言や指導を行ってはいけませんし、仕事の継続有無や治療へ専念するか否かも相談者の状況や意思に基づいて、支援を行う必要があります。

第2章 治療段階に応じた支援内容

第1節 はじめに

治療と職業生活の両立支援に関わるキャリアコンサルティングの実施にあたっては、まず相談者の治療段階に応じて、個人（罹患者本人）と組織にどのような課題と取り組むべきテーマがあるか把握をし、それぞれのテーマに対してキャリアコンサルタントが何を出来るのか整理する必要があります。本章では、治療段階に応じた支援内容の整理と段階ごとの留意点をまとめています。実際に相談者に対してキャリアコンサルティングを実施する際の一連の流れについては、第3章キャリアコンサルティングの具体的な進め方を参照ください。

相談者がキャリアコンサルタントに相談に訪れるのは、第1段階の「診断・検査」以降です。しかし、治療と職業生活の両立支援を行うためには、相談者自身が働いている組織の土壌づくりが重要です。そのため、「組織体制の構築」を第0段階として記載をしています。組織外のキャリアコンサルタントの方には、第0段階から関わる機会は少ないかも知れません。しかし、キャリアコンサルタントには「環境への働きかけ」の役割もあり、どのような立場のキャリアコンサルタントであっても「組織体制の構築」のポイントは把握しておく必要があります。事業所内キャリアコンサルタントの方は、罹患者が発生した場合に備えて本章を参照に準備を進めてください。

今後の具体的なキャリアに関する相談は、治療が落ち着いてからの第3段階「復帰前」や第4段階「復帰後」のことが多くなる傾向にあります。

図表 1-7：【両立支援におけるキャリアコンサルタント・個人・組織のテーマと課題】

	第0段階 組織体制の構築	第1段階 診断・検査	第2段階 治療開始～	第3段階 復帰前	第4段階 復帰後
両立支援 キャリアコンサルタント	両立ができる 環境づくり支援	ショック離職防止等 個別対応	就労への 内動的動機付け 醸成支援	復帰後の イメージ作り支援	キャリアの 再構築支援および 受入環境への 働きかけ
個人 (罹患者本人)	ヘルスリテラシーの 醸成	ライフキャリアの 断絶	心身の変化に 向き合う	自分らしく働く イメージを持つ	キャリアの再構築
組織	ダイバーシティに 対応した 組織体制の構築	組織変化に対する 柔軟な対応	職場情報の共有と 関係性の維持	受入体制の構築	継続就業できる 職場づくり

第2節 第0段階 組織体制の構築



1. 個人の課題

管理職、従業員のヘルスリテラシーの醸成、および罹患時に相談をしやすい雰囲気をつくることが主たるテーマとなります。特に、治療と職業生活の両立支援は、私傷病であることから相談者本人から支援を求める申し出がなされなければ行うことが出来ません。制度を整備するだけでなく、罹患時に利用出来る制度や相談窓口を周知し、相談者本人が罹患発覚後に相談しやすい体制を整えることが求められます。

【利用出来る制度や相談窓口の周知（例）】

- ・就業規則

（病気休暇制度、短時間勤務制度、時間単位や半日単位で取得できる休暇制度、フレックスタイト制度、在宅勤務制度、マイカー通勤制度、年次有給休暇の積立制度）など

- ・公的制度（高額療養費制度、傷病手当金、障害年金）など

- ・相談窓口（産業医、事業所の窓口）など

2. 組織への働きかけ

両立支援を行うための環境整備（実施前の準備事項）として、「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」では、下記4点を整備しておくことが望ましいとしています。

【両立支援を行うための環境整備（実施前の準備事項）】

（1）事業者による基本方針等の表明と労働者への周知

（2）研修等による両立支援に関する意識啓発

（3）相談窓口等の明確化

（4）両立支援に関する制度・体制等の整備

詳細については、同ガイドラインをご参照ください。尚、従業員の治療と職業生活の両立支援を進めていく上では、自社版のガイドラインを作成することが効果的です。自社版ガイドライン作成の手順は下記の通りです。

【自社版ガイドライン作成の手順¹⁰⁾】

- ① 基本方針を作成する
- ② 具体的な対応方法等の事業場内ルールを作成する
 - ・相談窓口とアクセス方法
 - ・診断時～休職までの対応
 - ・休職中～復職時の対応
 - ・復職後のフォローアップ方法
- ③ 就業規則などの制度を整備する（現状を確認と見直し、新規導入の可否）
- ④ 外部リソースとの連携を図る
- ⑤ 基本方針および事業場内ルールを文書化する
- ⑥ 管理職・従業員への周知・意識啓発のための研修を実施する

3. キャリアコンサルタントの取組

近年、事業所においては、健康経営（従業員等の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践すること）¹¹⁾やダイバーシティ推進の一環として、健康診断に基づく健康管理やメンタルヘルス対策の取組が推進されてきました。一方で、治療と職業生活の両立支援については、その取組状況にはばらつきがあります¹²⁾。

治療と職業生活の両立支援は、私傷病であることから、相談者本人から支援を求める申し出がなされることが、支援を開始する端緒となることが基本となります¹³⁾。事業所に対しては両立支援に関する制度・組織体制の整備、管理職や従業員に対してはヘルスリテラシー（医療・健康に関わる情報を理解・活用出来る力）¹⁴⁾の向上や相談体制の周知などを、研修などを通じて意思啓発を行います。

具体的な取組内容は、第3節以降の「3. キャリアコンサルタントの取組」で触れますが、より細かい施策については、下記ガイドラインを参照してください。

「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000->

[Roudouki_junkkyoku/0000204436.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11200000-Roudouki_junkkyoku/0000204436.pdf)

4. その他

相談者、医療機関、事業所間で連携した支援を進めていくためには、従業員が相談しやすい職場づくりが欠かせません。キャリアコンサルタント（特に事業所内キャリアコンサルタント）には、従業員が相談しやすい職場環境に積極的に関わる視点や姿勢が求められます。先述の「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」には、事業主が両立支援を行うにあたって必要な留意事項が掲載されているので、参照しつつ支援を進めてください。

¹⁰⁾ 「がん治療と就労の両立支援」（日本法令）

¹¹⁾ 経済産業省HP

¹²⁾ 「がん患者の就労等に関する実態調査」東京都福祉保健局（2014年）によると、私傷病時の休暇・休職や勤務形態等について規定している法人は73.9%であるが、従業員規模が50人未満の法人では52.2%に留まるとしている。

¹³⁾ 「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」厚生労働省（2016年）

¹⁴⁾ 「統合医療」情報発信サイトHP（厚生労働省「統合医療」に係る情報発信等推進事業）

【相談者が相談しやすい組織づくりに向けたチェックポイント】（事業所内支援準備用）

- ・健康管理を奨励し、病気の早期発見に向けた従業員への周知・啓発
- ・治療と職業生活の両立に向けた相談窓口の整備
- ・「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」などに基づいた制度やその運用

第3節 第1段階 診断・検査



1. 個人の課題

相談者（患者）の多くは、診断直後の場合はショック状態にあり、病気のことで頭がいっぱいで、仕事や家族、生活について混乱している状態にあります。また、事業所や医療機関、行政において、こういった支援を具体的にしてもらえるのか理解する心の余裕がありません。

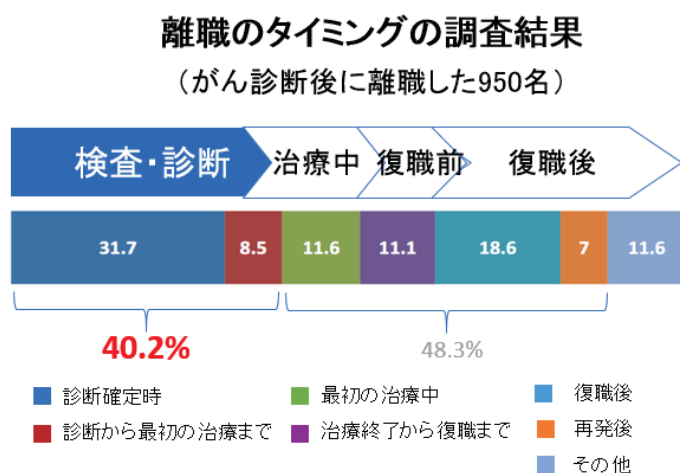
精神的な動揺を見せまいとして、あえて上司や人事担当者の前で冷静な態度を取り、淡々と離職の手続きを進めてしまったり、直ちに退職に至らなくても、「勤務先に迷惑をかけたくない」、「以前と同じように働けなくなることで、評価が下がるのではないか」といった思いから、誰にどこまで言えば良いか迷ってしまう場合もあります。動揺のあまり、医師からの治療の見込みについての説明を正確に理解出来ていない場合も少なくありません。

「治療に専念しなければならない」、「事業所に迷惑をかけたくない」という焦りや思い込みから、福祉や相談機関の確認を十分にせず勢いで退職し、結果として再就職に苦労したり、経済的に困窮したりする相談者もみられます。

現在の健康状態や治療の方向性やスケジュールが見えてきた段階で、事業所と復職および両立支援プランの作成支援を行います。がんの種類や治療方法（手術、化学療法、放射線治療等）によって、心身の負荷は大きく異なるため、相談者は治療の状況や見通しを事業所側に正確に伝える必要があります。

図表 1-8：【離職のタイミングの調査結果（がん診断後に離職した 950 名）¹⁵⁾】

治療開始前に 4割 が離職



¹⁵⁾ 2015 年国立がん研究センターがん対策情報センター（高橋班）、厚生労働省 HP より

【相談者の意思決定に必要な情報収集】

①治療に関する情報収集

- ・病気および治療の内容を確認
- ・副作用や生活における制限の確認
- ・治療方法の決定スケジュールの確認

②仕事に関する情報収集

- ・利用出来る制度の確認
- ・働き方の変更可否の確認
- ・仕事内容・量・方法など調整の必要性の確認

2. 組織の課題

事業所は、従業員からの申し出があって、初めて治療と職業生活の両立支援に取り組むことが出来ます。そのためには、予め両立支援に向けた人事制度と相談窓口を整備しておくほか、研修やハンドブック配布などを通じて窓口と手続きの周知と相談しやすい雰囲気づくりを行っておくと良いでしょう。

診断・検査段階で両立支援プランを作っていくことになりますので、両立支援ナビシートで事業所と従業員双方で不安な点を整理しておくとう安心です。治療や状態の変化に応じて、適宜更新をしていくとよいでしょう。ただし、ショックを受けている本人から必要な情報を得ることは簡単ではないかもしれません。そのような時、本人の気持ちを整理するためにも、キャリアコンサルタントが翻訳家のような役割を果たすことが求められます。

その際に、どうしたら働けるかともに考える姿勢とともに、本人が主体的に動けるよう働きかけるとよいでしょう。

【本人への確認ポイント】

- ① 事業所として提供してほしい情報の内容を伝える。
- ② 必要な時に応じて、不足している情報提供を促す。
- ③ 情報の取扱いに関する本人の意向を聞き取る（「どの範囲でどの情報を共有するか」）。
- ④ 聞き取った情報の使用目的（「両立支援のため」）、情報提供が本人に与えるメリット（「治療状況や体調に合った働き方を整理する」など）を伝える。
- ⑤ 本人同意の上、産業医等から書面により、あるいは事業所関係者が診察に同行して、主治医から必要な情報を収集する方法もあることを伝える。

3. キャリアコンサルタントの取組

（１）相談者が焦りから拙速な判断を取らないように支援

実際には働ける状態にあるにもかかわらず退職してしまうのは、外部要因（社内制度、雇用形態、経済面、職場の理解等）だけでなく、内部要因（本人の病気に対する理解不足、周囲への説明不足、周囲への期待、体調の変化に伴う精神状態の変化、自信や意欲の低下、価値観の変化等）にも原因があると考えられます。相談を受けた場合は、相談者が焦りから拙速な判断を取らないように、相手の気持ちを受け止めて整理し、意思決定の支援を行います。その上で、

改めて相談者本人、事業所、医療機関の間をつなぐことが、本段階でキャリアコンサルタントに求められる役割です。

利用出来る制度を把握するため、キャリアコンサルタントは相談者に勤務先の就業規則を確認するように働きかけます。例えば、放射線治療であれば、1日5分程度であり、1ヶ月程度毎日通院を必要とすることがあります。そのため、本人が継続就労を希望する場合であっても、時間単位・半日単位の年次有給休暇制度が勤務先に無い場合、長期間休職せざるを得なくなるケースも発生します。事業所側が相談者に対して柔軟に対応したり、就業規則の見直しに動いたりすることが出来るように、相談者側にも治療の見通しを定期的に事業所側に報告・連絡・相談することが求められます。

なお、がん患者は「社会的苦痛」「精神的苦痛」「魂の苦痛」「身体的苦痛」の四つの痛みに直面すると言われています。人は社会と繋がっていたいという欲求が強いいため、特に「社会的苦痛」の及ぼす影響力は大きいといわれています。治療と職業生活の両立支援の現場でも、数週間の入院によって関係性が変わり、「自分は必要とされていない」「戻ったら居場所が無い」と悩み離職を考える相談者が見られます。大病を通して、人生の価値観が揺さぶられたり、先行きが見えない不安に駆られたり、相談者の痛みは、決して体のことだけではありません。キャリアコンサルタントには、様々な視点から、相談者を理解することが求められます。

図表 1 - 9 : 「痛みの四つの要素」



（２）組織への働きかけ

病気を抱えながらも、働く意欲・能力がある相談者が、「仕事を理由として治療機会を逃すことなく」、「治療の必要性を理由として職業生活を断念することなく」、「適切な治療を受けながら生き生きと働き続けることが出来る」よう、キャリアコンサルタントの支援が重要となります。

相談者が事業所としっかり話が出来るように、「両立支援ナビシート」を使うことを提案するとよいでしょう。シートは相談者、上司、人事の間で今後の治療や両立・復職計画について話し合う際に使用します。キャリアコンサルティングで直接使用するものではありませんが、人事担当者の事業所内キャリアコンサルタントが、今後の両立支援プランを作成する前段階のヒアリングで使用するのもよいでしょう。

【両立支援ナビシート】

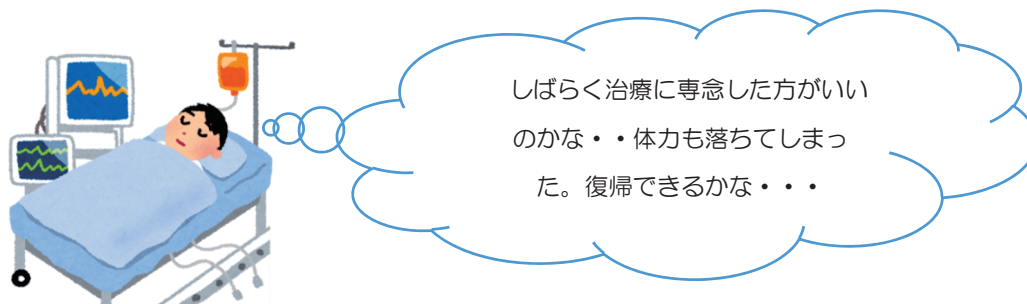
乳がんの記載例（相談者が治療をしながら就業継続を望んでいる場合）

両立支援ナビシート

作成日： 20××年 ●月 ●日

相談者	氏名： A 部署： 販売部 性別： 女 年齢： 35歳 職種： 販売職
治療スケジュール 概要	・手術・入院：約10日（○月○日～○月○日） ・抗がん剤、化学療法：通院約6ヶ月（○月～○月） ・放射線治療：通院約1ヶ月（○月～○月）
治療に伴う相談者の希望と配慮	・入院前後を含めて約3週間の休業が必要 ・抗がん剤治療中は3週間に1回（1～3日程度）程度休職必要 ・副作用により、急遽休業を要する可能性あり
仕事内容に関する希望	・現状の部署での販売職継続を希望
職場で配慮してほしいポイント	☒ 通勤（車通勤もしくは時差出勤希望） ☒ 職場環境 ● 立ち仕事（連続3時間以上は困難なため定期的な休憩必要） ● 肉体労働（力仕事など）の有無（荷物の搬入・搬出は困難） ● 出退勤（体調不良などで急な欠勤の可能性あり） ● 労働時間（残業は避けたい） ○ 外出の頻度（ ● 設備面（休憩スペースの用意） ☒ その他 （制服の着替えには配慮して欲しい）
外部支援体制	☒ 主治医（○○病院、●●科○○先生） ☒ 産業医、保健師（産業保健総合支援センター●●氏） ☒ キャリアコンサルタント（○○氏） ☒ 社会保険労務士（●●氏） ☐ その他（
内部連携体制	配置転換の有無（ 所属部署名：販売部 人事担当：人事部 斉藤課長 その他： 責任者：長谷川部長
備考	

第4節 第2段階 治療開始



1. 個人の課題

この段階の相談者は、病気や治療による体調・外見の変化に気持ちが揺さぶられる時期です。これからのキャリアや金銭面への不安も感じることがあります。

継続就業の場合は、社内制度を使って、無理なく治療と職業生活の両立が出来るようにします。家族や職場の同僚たちに迷惑をかけているのではないかと心配したり、病気のことをありのまま話すことがはばかれたりして、相手との心の壁が出来てしまい人間関係に悩むこともあります。仕事内容も、治療に合わせて変化をしていることが、自己効力感を下げってしまうこともあるでしょう。

休職する場合、本当に職場に戻って働くことが出来るのか、不安になることが多いです。

どちらも、定期的に事業所の担当者と連絡を取り合い、状況を共有することが必要です。

退職者の場合、今後の治療に係る金銭的な不安や、再就職が出来るかといった不安を抱えていることが多いです。

2. 組織の課題

作成した両立・復職支援プランに基づく、治療に専念出来る環境づくりが求められます。治療の経過によっては、必要な措置や配慮の内容、時期・期間が変わることも考えられるため、適宜本人に確認し、必要に応じてプランを見直します。

継続就業および休職の場合、事業所は本人への支援に併せて、受け入れ態勢の構築もする必要があります。本人に対して就業上の措置および治療に対する配慮を行うことにより、周囲の同僚や上司等にも一時的に負荷がかかります。そのため、必要な情報に限定した上で、負荷がかかる同僚や上司には、可能な限り情報を開示し理解を得るとともに、過度な負担がかからないようにします。

休職の場合、事業所は状況の確認をするとともに、社内の情報を提供し、関係性の維持に努めます。本人の心身の状況や希望に合わせて、社内の休暇制度や勤務時間制度（フレックス制度、短時間勤務制度、時差出勤など）を活用し、必要に応じて休みの取得期間や勤務時間などを柔軟に調整することで、無理なく復職に向けて体調を整えられるよう配慮します。そうすることで、相談者本人も復職や就労継続に向けた懸念を払拭し、体のペースに合わせて治療に専念出来るようになり、それがスムーズな復職に繋がります。

3. キャリアコンサルタントの取組

この段階の相談者は、治療が第一優先となります。キャリアコンサルタントには、不安を取

り除くための安全・安心の場づくりや就労意欲の維持のための支援が求められます。キャリアコンサルタントへ不安な気持ちを吐き出し、本当に悩んでいることの整理をすることは、これからの計画を立てるときに、大変有益です。

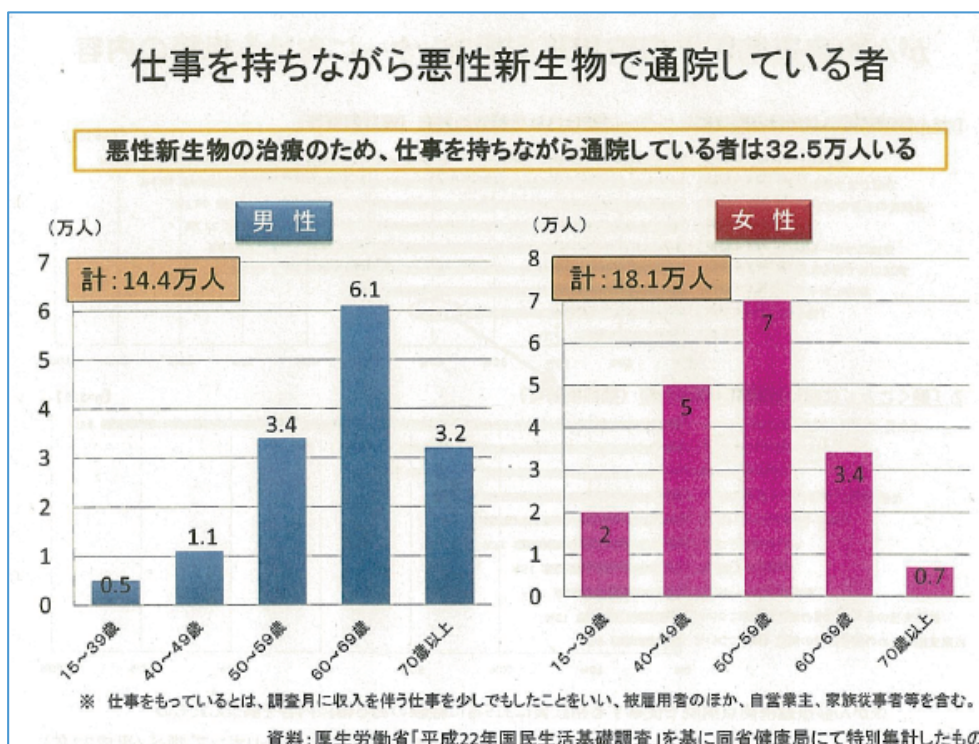
また、相談者は、治療開始前は心身の異変をそれほど感じていなくても、手術や化学療法などの治療に伴い、体が想定外に変化することがあります。傾聴を基本に、今の状況をどう受け止めているのか、状況や気持ちや語りを促し、受容・共感を持って、働くことに向けた懸念や不安を払拭出来るように関わっていきます。本人が多少前向きに考えられるようになると、「どうしたいのか」「どうありたいのか」「これからどう働いていきたいのか」といったことについて、一緒に話し合うことが可能になっていきます。本人、周囲ともに、キャリアコンサルタントが入ることによって、現状の思考と感情の整理に役立つことが出来ます。

継続就業をしている相談者には、仕事と両立しながら治療するにあたって、職場との良好な関係性を維持出来るように支援を行います。相談者が事業所側と綿密にコミュニケーションを取るように促します。

休職をしている場合は、変化する治療の状況や副作用に合わせて、どの程度仕事を調整するか、どのタイミングで復職出来るか話し合います。

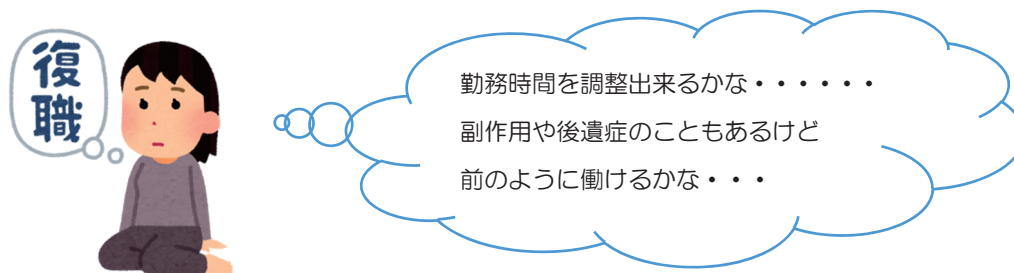
すでに退職をしてしまった相談者には、再就職に向けた準備の支援が必要です。金銭面については、公的制度を調べることも必要でしょう。

図表 1 - 10 : 【仕事を持ちながら悪性新生物で通院している者¹⁶⁾】



16 「平成 22 年国民生活基礎調査」から厚生労働省作成

第5節 第3段階 復帰前



1. 個人の課題

相談者は、「どのタイミングで復職出来るのか」、「前と同じように働けるのか」、「周囲に理解してもらえるのだろうか」と不安になる時期です。一方、事業所側は実際にいつまで治療が続くのか、いつくらいに復帰出来そうなのか待っている状況です。事業所へは体調や通院状況に合わせて、仕事の調整や配慮を行うように依頼をします。

2. 組織の課題

本人の申し出を受けて、職場復帰の可否を判断します。復帰のタイミングの判断にあたっては、産業医などの産業保健スタッフとの連携により、安全配慮義務に基づいて進めます。

病院で作成した診断書をもとに、職場への復職支援プログラム作成のための必要情報を収集します。職場の復帰予定日が近づいてきたら、休業している本人と連絡を取り、現在の状況を確認します。治療によって、当初想定していなかった副作用や後遺症が発生していたり、体力や免疫力の低下、疲れやすさなどの症状が出ていたりする場合があります。予定日での復職が可能か、治療状況や今後の治療計画、本人の心と体の状態や希望を確認します。

また、自信が持てない復職者への支援として、通勤訓練をしてもらうとよいでしょう。通勤予定時間に同じ行動をすることで、何か困ったことはあるか。改善出来ることはあるかを確認します。通勤は出来そうであれば、次にトライアル出社が出来ると理想的です。期間を決めて、数時間から半日で働いてみることで、復帰への課題が見えてくる場合があります。ただし、トライアル出社は、就業規則等を踏まえて事前に検討をしておく必要があります。

【職場復帰の可否の判断の流れ¹⁷⁾】

- ① 本人を通じて、職場復帰に関する主治医の意見を聞く（「職場における治療と職業生活の両立のためのガイドライン」掲載の「職場復帰の可否等について主治医の意見を求める際の様式例」などを参照）。
- ② 主治医の意見を産業医等に提供し、職場で必要とされる業務遂行能力等を踏まえた職場復帰の可否に関する意見を聞く。産業医がいない場合は、主治医から受けた情報を参考とする。
- ③ 本人の意向を確認する。
- ④ 復帰予定の部署の意見を聞く。
- ⑤ ①～④を総合的に勘案し、配置転換を含めた職場復帰の可否を判断する。

¹⁷⁾ 職場における治療と職業生活の両立のためのガイドライン（厚生労働省）

3. キャリアコンサルタントの取組

キャリアコンサルタントは相談者の体と心の状態を丁寧にヒアリングし、悩みを整理した上で、本人が復帰出来るイメージを描けるように支援をします。

相談者は復帰を急ぐために、復職に向けた見通しを実際以上に楽観的に語る可能性があります。準備が整う前に焦って復帰した結果、再度治療に戻らなければならないこともあります。両立支援シートなどを活用しつつ、組織と個人の間を取り持ちながら、バランス感覚を持って接していきましょう。

休職の場合、復帰のタイミングの決断、復帰プラン作成（勤務形態、勤務時間、仕事内容、受入体制など）などの目標設定を行います。短い期間ごとのスモールステップで考えることが大切です。治療や体調の変化が続くため、試しながら必要に応じて修正をしていきます。復職後は、通院による治療で有給休暇制度などを利用しながら継続就労を続け、治療が一段落したら、副作用などの状態を見ながら段階的に通常勤務へ移行していきます。

退職者は、就職に向けて求職活動を始める時期です。情報収集を行ったりスキルアップの方策を検討したりします。一人で焦ったり無理をしたりしてしまうことがあり、このタイミングでキャリアコンサルティングを希望する場面もあるでしょう。

相談者は、患者としての役割、家庭人としての役割、職業人としての役割の間で葛藤することがあります。また、病気を通じて、自らのキャリアの優先順位（仕事、生活、家庭、生き方等）が変わっていても、上手く整理することが出来ずモヤモヤ感を抱えている時期でもあります。

ヒアリングの内容は、シュロスバーグの4S（状況、自己、支援、戦略）に基づいて整理を行うとよいでしょう。あくまでキャリアコンサルタントの整理として使うツールですので、尋問形式にならないように注意が必要です。

【4Sでヒアリング内容の整理をする】

Situation 状況 詳しい病状や心身の状態を理解する。どの程度体力が戻っているのか、懸念点は何かなど	Self 自己 復帰に向けて「これからの働くイメージ」が持てるよう、これまでのキャリアを整理する	Support 支援 どういったサポートがあるか。足りない支援はあるか
Strategies 戦略 上記の3Sを踏まえてスムーズに復職できるよう患者本人から職場へ働きかけられるよう作戦を立てる		

治療が終わっても、必ず完治して元のように働けるという訳ではなかったり、大病を経て仕事に対する価値観が変化したりする場合があります。相談者の本人の仕事観や興味、能力を踏まえて、今出来ること出来ないことを明確にし副作用などの体の変化と折り合いをつけながら、これまでの経験やスキルをどう活用、もしくは転用していくかを相談者とともに考えていきましょう。悩んでいることや気になることなどを付箋紙に書き出してもらい、見える化をするのも有効な手段です。

4. ツール類

相談者が自身の心身の状態を把握するには、キャリアコンサルタントと共に書き出すことが有効です。二つのツールを紹介します。モニタリングシートは、相談者本人がカレンダー形式で体調と治療状況をメモするものです。主治医や事業所へ現状の共有を行い易くなるほか、治療によって体調が変化する波を見える化することで、相談者や周囲が対応をするために役立てることが出来ます。両立支援ナビシートは各段階に応じて、内容を修正しながら使っていきます。

【モニタリングシートの記載例】

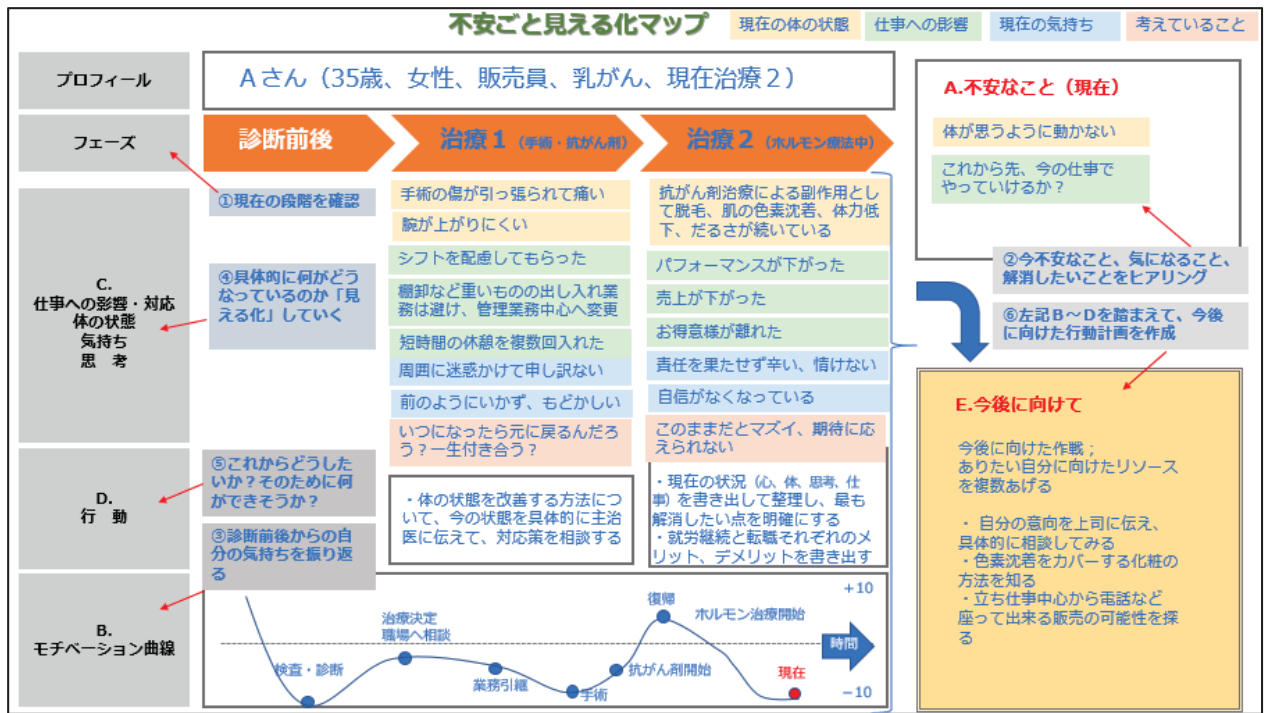
両立支援モニタリングシート

心身を4段階評価 体&心 ◎良い、○普通、△イマイチ、×辛い、××絶不調

2月10日 (月)	体調：◎ 心：○	出勤 だるさが緩和され、仕事に集中出来た。
2月11日 (火)	体調：◎ 心：△	出勤 今日も予定通り仕事が出来たが、気が重い。
2月12日 (水)	体調：○ 心：△	出勤 明日が憂鬱。緊張。
2月13日 (木)	体調：△ 心：△	抗がん剤通院（3クール目） 治療仲間と会えて、気がまぎれる。
2月14日 (金)	体調：×× 心：×	休養 吐き気、だるさ強く、発熱あり。
2月15日 (土)	体調：× 心：△	休養 吐き気強く、発熱あり。節々が痛い。
2月16日 (日)	体調：△ 心：△	休養 吐き気、だるさ強く、発熱あり。痺れが気になる。

一方、不安ごとと見える化マップを使うと、治療の一連の流れで躓きやすいポイントを整理することで、今後に向けた対策を立てやすくなります。不安ごとと見える化マップのすべての項目を利用する必要はありません。相談者の状況に応じて必要な項目を活用することで、言語化を促します。

【不安ごとと見える化マップ】



《不安ごとと見える化マップの使用方法》

1) 目的

・現在相談者が不安に感じていること、各フェーズ（治療段階）における相談者の「現在の体の状態」「仕事への影響」「現在の気持ち」「考えていること」、「モチベーション状態」を整理し、今後に向けた行動計画の策定に繋がります。

2) 手順

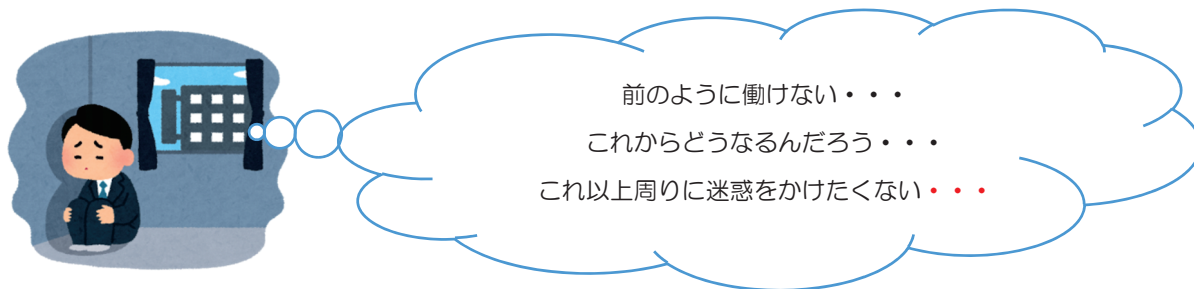
- ①相談者の現在の治療段階を確認し、「フェーズ」に記入します。
- ②今不安になること、気になること、解消したいことをヒアリングし、ポストイットに記入してもらいます。その中で「現在不安なこと」を「A. 不安なこと（現在）」に貼り付けます。
- ③診断前後からの自分の気持ちを振り返ってもらい、「B. モチベーション曲線」にライフラインチャートを記入してもらいます。
- ④具体的に何がどうなっているのか「見える化」していきます。「現在の体の状態」、「仕事への影響」、「現在の気持ち」、「考えていること」をポストイットに記入し、「C. 仕事への影響・対応、体の状態、気持ち、思考」に貼り付けていきます。
（ポストイットの色の例）「現在の体の状態」＝黄色、「仕事への影響」＝緑色、「現在の気持ち」＝青色、「考えていること」＝赤色
- ⑤これからどうしたいのか、そのために何が出来そうかを「D. 行動」に記入します。
- ⑥上記B～Dを踏まえて、今後に向けた行動計画を作成します。

両立支援ナビシート（復職前）

作成日： 20××年 ●月 ●日

相談者	氏名： A 部署：販売部 性別：女 年齢：35歳 職種：販売職
治療スケジュール 概要	・ホルモン療法開始：約5年間（○年○月～） ※月1回の通院
治療に伴う相談者の希望と配慮	・術後の傷跡の影響で腕が上がりにくい。棚卸などの業務は配慮して欲しい ・体力の低下やだるさのため、休憩時間・回数を小刻みにして欲しい ・休憩スペースが欲しい ・足が浮腫みやすいため、立ち仕事の頻度を減らしたい
仕事内容に関する希望	・現状の部署での販売職継続を希望 ・管理業務や顧客管理業務を希望
職場で配慮してほしいポイント	☒ 通勤（車通勤もしくは時差出勤希望） ☒ 職場環境 ● 立ち仕事（連続3時間以上は困難なため定期的な休憩必要） ● 肉体労働（力仕事など）の有無（荷物の搬入・搬出は困難） ○ 出退勤（ ● 労働時間（残業は避けたい） ○ 外出の頻度（ ● 設備面（休憩スペースの用意） ☒ その他 （制服の着替えには配慮して欲しい）
外部支援体制	☒ 主治医（○○病院、●●科○○先生） ☒ 産業医、保健師（産業保健総合支援センター●●氏） ☒ キャリアコンサルタント（○○氏） ☒ 社会保険労務士（●●氏） ☐ その他（
内部連携体制	配置転換の有無（ 所属部署名：販売部 人事担当：人事部 斉藤課長 その他： 責任者：長谷川部長
備考	

第6節 第4段階 復帰後



1. 個人の課題

この段階は、手術や化学療法など治療が一段落して、職場復帰した状況です。相談者が事業所側と面談するにあたっては、相談者側が自身の心身の状態を把握することが欠かせません。

しかし、化学療法やホルモン療法の副作用による体調の変化や、職場へ戻った時に当初描いていた復職のイメージとの差異に戸惑うことがあります。定期検査のために外来通院を続けることも多く、周囲との関係性が構築出来ないと離職につながるがあるので注意が必要です。

治療が終了しても、寛解¹⁸までは5～10年程度の経過観察期間を要します。相談者が完治したと思っていると、実際の体調とギャップを感じる場合があります。周囲になかなか伝えられずに抱え込みがちとなり、「自分さえ病気にならないければ・・・」という自責の念と自己評価の低下に苛まれる場合があります。相談者自身のQOLが図れるよう、健全な生活を取り戻し、仕事が出来、精神的にも経済的にも自立出来ていることが目標となります。

2. 組織の課題

組織として、継続就業出来る職場づくりを行う必要があります。相談者本人は、手術や化学療法など治療が一段落して、定期検査のために外来通院している状況です。本人が出来ること出来ないこと、体調などについて把握をしておく必要があります。

また、相談者同様、周囲にも元のイメージとのギャップがあるので、業務遂行と職場における配慮など両立に向けたケアも必要です。以前の相談者の状況を知っていることで、もやもやするケースも考えられます。また、「病気で大変なのだから」と周囲が自分の気持ちを押し殺して我慢してしまうようなことも考えられます。組織への復帰にあたっては、受け入れる側のケアにも留意を払う必要があります。「職場における配慮のためのヒアリングシート」などを活用し、受け入れる側にも配慮を行うよう働きかけます。上司にも、本人と周囲に壁が出来ていないかチェックをするように働きかけます。

【出勤時・就労時の問題・障害と解決策の例¹⁹】

- 電車で、乳がんの手術痕が押されないか心配。押されるとひどく痛む。
- 子宮がんの手術の後遺症で足のむくみがひどく、立って出勤するのがつらい。
⇒（事業所で検討すること）時差出勤の検討、出勤時間・退勤時間を早めるなど
（自分で出来ること）座れる時間帯や列車の位置などを確認するなど

¹⁸ 一時的あるいは永続的に、がん（腫瘍）が縮小または消失している状態。（国立がん研究センターHP）

¹⁹ がん治療と就労の両立支援（日本法令）

○大腸がんの手術の後遺症で下痢がひどく、トイレを頻繁に利用。

⇒（事業所で検討すること）当分の間、外回りなどはせず、内勤とする

（自分で出来ること）出勤途中の駅のトイレを確認しておく。営業職などの外回りの場合は、立ち寄れるトイレを把握しておく

3. キャリアコンサルタントの取組

ここでは、「納得の選択と決断」、「治療に向けた仕事の調整」が鍵となります。キャリアコンサルタントは、第3段階に掲載のモニタリングシート等を用いて、相談者が自らの心身の変化（どのような時に体調が悪くなるか、きちんと睡眠をとれているかどうか等）を把握出来るように支援を行います。

「先週と比べて体調はどうですか?」「次は～の方向でやってみましょうか」といった問いかけをしながら、今の状況を客観視出来るように整理し、相談者自身が納得して自己決定するための支援を行います。

（1）継続就労への支援

相談者の自己効力感が低下して自信をなくしたり、評価や給与が下がったり、配置転換などによって事業所との間でトラブルに発展することもあります。診断書や復職支援プランなどの書類がひとり歩きすることで、逆効果になる場合もあります。復職した後の心身のケアを図り、職場と新たな関係を構築出来るよう個人と組織へ働きかけ、連携することが就労継続の鍵となります。

キャリアコンサルタントは相談者に対して、定期的に面談する機会を設けることが出来る場合は、出来ること出来ないことを共有し、体力や体調に応じた仕事の調整や配慮を求めるように働きかけていきます。また、相談者の不安・不満が本当はどこから来ているのか、問題の核はどこにあるのかを探し行動変容につながるための支援をし、周囲との調和を図ることもキャリアコンサルタントの役割の一つです。

（2）再就職に向けての支援

退職者の場合、相談者が「いつから再就職に向けて準備をすればいいか」を迷っている時期から支援出来ることが望ましいです。体と気持ちの折り合いをつけながら、再就職に向けて状況や気持ちの整理、自己理解、職業理解や必要に応じた職業訓練から、履歴書や面接対策・コミュニケーションスキルなど各種就職準備支援を行います。再就職を行う場合は、キャリアの再構築に向けて再就職に向けた総合支援を行います。

（3）通常より短いスパンでキャリアプランを考える

通常のキャリアプランでは5年後～10年後で考えることが多いのですが、相談者は数年先のことを考えられる状態ではないことがほとんどです。数か月から1年のキャリアプランを考える際は、通常より短いスパンで考えることがポイントです。また、プランの概念が通常のキャリアコンサルティングと異なります。過去～現在に至るまで、ナラティブ²⁰に過去の人生を振り返ってもらい、本人の価値観を語ってもらうようにしましょう。

²⁰ 個々人のキャリアを物語として捉え、介入する技法（「職業相談場面におけるキャリア理論及びカウンセリング理論の活用・普及に関する文献調査」労働政策研究・研修機構（2016年3月））

4. ツール類

【両立支援ナビシート：復職後】

復職後の問題点を確認し、修正していくとよいでしょう。

両立支援ナビシート（復職後一ヶ月）	
作成日： 20××年 ●月 ●日	
相談者	氏名： A 性別：女 年齢：35歳 部署：販売部 職種：販売職
治療スケジュール 概要	・ホルモン療法：約5年間（○年○月～） ・ホルモン療法に加えて、皮膚科外来、婦人科外来への通院が必要となった ※併せて月2～3回の通院が必要
治療に伴う相談者の希望と配慮	・術後の傷跡の影響で腕が上がりにくい。棚卸などの業務は配慮して欲しい ・体力の低下やだるさのため、休憩時間・回数を小刻みにして欲しい ・休憩スペースが欲しい ・足が浮腫みやすいため、立ち仕事の頻度を減らしたい ・月2～3回の通院のためのシフトの配慮 ・急な体調不良があったため、副担当の配置を希望
仕事内容に関する希望	・現状の部署での販売職継続を希望 ・管理業務や顧客管理業務を希望
職場で配慮してほしいポイント	☒ 通勤（車通勤もしくは時差出勤希望） ☒ 職場環境 ● 立ち仕事（連続3時間以上は困難なため定期的な休憩必要） ● 肉体労働（力仕事など）の有無（荷物の搬入・搬出は困難） ● 出退勤（体調不良などで急な欠勤の可能性あり） ● 労働時間（残業は避けた） ○ 外出の頻度（ ● 設備面（休憩スペースの用意 ☒ その他 （制服の着替えには配慮して欲しい）
外部支援体制	☒ 主治医（○○病院、●●科○○先生） ☒ 産業医、保健師（産業保健総合支援センター●●氏） ☒ キャリアコンサルタント（○○氏） ☒ 社会保険労務士（●●氏） ☐ その他（
内部連携体制	配置転換の有無（ 所属部署名：販売部 責任者：長谷川部長 人事担当：人事部 斉藤課長 その他：
備考	

【職場における配慮のためのヒアリングシート】

事業所内キャリアコンサルタント、セルフキャリアドックを導入している事業所で特に有効です。上司が使用するだけでなく、相談者が働く職場内での配慮に向けて職場で何が出来るのか議論するツールとして用いると良いでしょう。ここで言うヒアリング対象者とは、受け入れ側の従業員をはじめとした関係者を指します。

職場における配慮のためのヒアリングシート 復帰後（1ヶ月、3か月、6か月、1年、その他）	
ヒアリング日	2019年7月10日
両立支援対象者	A
ヒアリング対象者	B
両立支援対象者の 変化事項	☐ 勤務日数・時間の変化（ ） ☒ 仕事内容・負荷の変化（力仕事への配慮、立ち仕事の軽減） ☒ 役割・役職の変化（管理業務のウエイト増、2人体制のシフト） ☒ その他 （月3日程度の通院、体調不良による急な欠勤）
ヒアリング対象者の 変化事項	☐ 勤務日数・時間の変化（ ） ☒ 仕事内容・負荷の変化（力仕事の増加） ☒ 役割・役職の変化（副担当としてのシフト勤務の増加） ☒ その他 （急なシフト変更）
両立支援対象者	<現在配慮してもらっていること> ・力仕事を出来るだけ手伝ってもらっている ・月3回程度の通院 <本人なりの工夫> ・定時退社出来るように仕事の効率化を進めている <配慮して欲しいこと> ・1回あたりの休憩時間を短縮して、回数を増やしたい
ヒアリング対象者	<困っていること・気になっていること> ・どこまで仕事をお願いしていいのかわからない ・どこまで体調面に配慮していいのかわからない ・いつまで配慮を続ければいいのか分からない ・病気のことを聞くに聞けない ・食事に誘っていいのかわからない ・急に休みを取られるとシフトが組めない

第3章 キャリアコンサルティングの具体的な進め方

第1節 キャリアコンサルティングの具体的な流れ

第2章では、相談者の治療段階に応じた課題や支援ポイントを記載しましたが、第3章では、実際に相談者に対してキャリアコンサルティングを実施する際の留意事項をまとめています。全体の流れは通常のキャリアコンサルティングと同じですが、治療と職業生活の両立支援ならではの留意事項や声かけの例を記載していますので、全体の流れとともに確認をしてください。

【STEPにおける基本ポイントと留意点】

STEP	治療と職業生活ならではの留意点
0：安心安全の場づくり	(1) 患者としてではなく、一人の相談者として接する (2) 病気に対する偏ったイメージや誤解がないこと、支援の範囲を自覚すること (3) 相談者が話さない時には無理をして病気の話をしなくてよい
1：経験の再現 &信頼関係の構築	(1) 病気であることに動じることなく、相談者の不安・葛藤の経験を共有する (2) 相談者が主治医から情報を集め、自身の状況を把握できるように支援する (3) 状況に応じた柔軟な対応をこころがける
2：自己探索（内省）の支援	(1) 相談者の語りに表れる「自己概念」を丁寧にキャッチする (2) 相談者が自己探索の準備が出来ていない時は無理をしない (3) キャリアコンサルタント自身に病気の経験がないことを負い目に感じない
3：意思決定・行動の支援	(1) 相談者のペースに合わせ、自己決定を促す (2) 相談者目線で行動変容を考える (3) 必要に応じて関係者と連携する

第2節 STEP0：安心安全の場づくり

1. 基本ポイント

「ここは何でも話せる場である」ということを体感出来るような場の設定と準備が重要です。初回面談では、「何を話せばよいのか」と戸惑われる相談者がいます。キャリアコンサルタントは、相談者が相談に来られたことを承認し、ここは何でも話せる場であり、ここで話したことは秘密が守られることを説明します。

2. 治療と職業生活ならではの留意事項

(1) 患者としてではなく、一個人の相談者として接する

患者としてではなく、一人の相談者として接することが大切です。まず病気の話をしたい相談者もいれば、そうでない相談者もいます。一人の相談者として、相談者が話したいことを話したいように話してもらう姿勢が大切です。

相談者が話したいことを聴いていき、キャリアコンサルタントが「がんだから特別」という意識で聴いていることに気が付いたら、「その人」全体に意識を向けなおします。

(2) 病気に対する誤解がないこと、支援の範囲を自覚すること

キャリアコンサルタント自身が病気に対する偏ったイメージや誤解がないか確認する必要があります。標準治療などの今の医療情報を必要に応じて収集していくことで、相談者の置かれている状況や心情、治療による仕事への影響などをある程度イメージ出来るようになり、キャリアコンサルタント自身が支援にあたりやすくなります。また、キャリアコンサルタントは医療の専門家ではありません。病気について思い込みで話をしたり、他の患者の情報と比較をするような話をしないように気を付けましょう。他の関係機関それぞれの立場を尊重した関わりを心がけましょう。

(3) 相談者が話さないときには、無理をして病気の話をしなくてよい

相談者が病気のことを話さない場合、病気の話をする必要はありません。病気の話を知っておきたいというのは、キャリアコンサルタント側の興味です。まずは、本人が話したいことを話してもらうように意識しましょう。それにより、安心して語りやすい場が作られます。

3. 望ましくない関わりの例

キャリアコンサルタントの枠組み、思い込みや不確かな情報で関わらないようにしましょう。

- ・(別の話をしているのに) まず、仕事(病気)の話から聞かせてください
- ・休めるのなら休んだほうがいいのではないですか
- ・私の知っている人もその病気だったけれど復帰をしているから、あなたもきっと大丈夫
- ・知り合いの人は〇〇で良くなったそうですよ

【セルフケア】

事前相談シートに病気のことが書いてあっても、慌てないようにしてください。あらかじめ、いつも通りのキャリアコンサルティングが行えるよう自分の心を整えるセルフケアのルーティンを持っておきましょう。

○セルフケアのルーティンを書き出しましょう

(例)

- ・相談前に一杯のコーヒーで一息いれる
- ・深呼吸をする
- ・軽いストレッチをする
- ・移動中にお気に入りの音楽を聞く

【試行実施で使⽤した相談シート】

問診票のように病状や体調、勤務状況を事細かく聞くのではなく、相談者が現在困っていること、話したいと思っていることを記載してもらいます。

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）	（ ）
性別・年齢	性別（ ） ・ 年齢（ 歳）
連絡先（e-mail 等）	

相談したいと思っていること、現在の状況や思いについて、具体的に記入してください。

＜利用者のプライバシー保護＞

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。

相談シート（記入例１）

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：2019 年 2 月 15 日

お名前（ふりがな）	■■ ■■（■■■ ■■■■）
性別・年齢	性別（ 女 ） ・ 年齢（ 40歳）
連絡先（e-mail 等）	●●●●●●●●●●●●●●●●

相談したいと思っている事、現在の状況や思いについて、具体的に記入してください。

2016 年に乳がんと診断され、手術、抗がん剤治療、放射線治療を経て、現在はホルモン治療をしながら、仕事を継続しています。百貨店の化粧品販売部門で美容部員として働いていますが、以前と同じように働くことが出来るか悩んでいます。

立ち仕事の時間帯を減らしてもらったり、極力一人でシフトに入らないようにするなど、事業所側からは配慮してもらっています。また、同僚はよくしてくれるのですが、どうしても体調が悪くて急な休みを取る必要があることもあり、迷惑をかけているのではないかと考えてしまいます。このまま今の職場で仕事を続けていていいのか、迷いを感じています。

<利用者のプライバシー保護>

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。

相談シート（記入例２）

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：2019 年 1 月 20 日

お名前（ふりがな）	■■ ■■（■■■■ ■■■■）
性別・年齢	性別（ 男 ） ・ 年齢（ 55歳）
連絡先（e-mail 等）	●●●●●●●●●●●●●●●●

相談したいと思っている事、現在の状況や思いについて、具体的に記入してください。

2018年 8月 健康診断にて大腸癌と診断。

2018年10月 大腸癌切除・人工肛門開設手術を実施し、1ヶ月入院。その後自宅療養。

- ・自分の意思で排便が出来ない。定期的に人工肛門に取り付けた排便袋から便を輩出しなければならず安眠出来ない。
- ・外出する際、事前にトイレなどの位置を確認しておく必要があるほか、排便袋のスペア一式などを持ち歩く必要がある。なかなか外出がままならない。

2019年 2月 職場復帰

- ・前述の通り、自分の意思で排便が出来ないため、通勤や就業について非常に不安である。
- ・就業規則や復職に向けたスケジュールなど制度面は整っているが、上長や人事ともに今回のようなケースは初めてである。上手く周囲とコミュニケーションを取れるか、いつになったら以前のように働けるのか、早く見通しを立てたい。

<利用者のプライバシー保護>

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。

第3節 STEP 1：経験の再現&信頼関係の構築

1. 基本ポイント

- ・相談者の不安や葛藤の経験（状況・気持ち、考えなど）に丁寧に耳を傾け、共有します
- ・相談者の話したいことを、話したいように語ってもらいます

相談者の多くはがんの告知を受け、生死にかかわる経験をしています。体調はもちろん日常生活や仕事や人間関係が大きく変わり、自己概念が揺らぎ、不安や葛藤を抱えています。そのような経験や自身を受け容れられず、病気に対して無関心を装ったり、気丈に振る舞う人もいます。こうした点を理解した上で、相談者の不安や葛藤の経験を受けとめ、どんな相談者の揺らぎがあるのか、“ともに観る”関わりが必要です。相談者にとっても、現在の状況や気持ちの捉え方を言語化することは、自分を知る大事な機会となります。

表層的な問題解決思考にならないように気をつけ、相談者に自由に語ってもらいましょう。一から十まで聞いたり、「これでいいのかな」と自分のことを考えたりするのではなく、相手にフォーカスしましょう。

相談シートに記載された事項や相談者が発した来談理由に引きずられないように注意を払います。短絡的に問題を特定するのではなく、事柄やその背景にある感情や考えなどを丁寧に語ってもらえるよう促しましょう。そうすることで、自己探索を深めていく次のステップへ繋がりがやすくなります。

2. 治療と職業生活ならではの留意事項

（1）病気であることに動じることなく、相談者の不安・葛藤の経験を共有する

「相手が病気である」ことに引っ張られすぎる必要はありません。「今ここ」で相談者が語りたいことを語ってもらった上で、その背景にあるものを整理していきましょう。

相談者が、「今何を考えていて」、「何をしたい（したくない）」と思っているか」という点について評価なしに自由に話してもらうことは、重要なスキルの一つです。試行実施で行った面談では、「ジャッジされない時間がありがたかった」という意見が聞かれました。

（2）相談者が主治医から情報を集め、自身の状況を把握できるように支援する

語り始めるうちに、相談者は、最初はショックで主治医の話を覚えていないことに気がつくこともあります。自分で情報を集めて納得して選択出来ることが、継続就業および復職においても重要です。そのため、相談者が病状や治療の見通しを明確に語れない場合は、主治医等に確認するように促します。ひとりではなく家族など誰かと一緒に聞いてもらったり、後で振り返られるように録音してもらったり、医師に書面で診断書をもらうようにすると良いでしょう。

安全配慮義務と労働契約に基づいて支援を行うため、相談者自身の希望が全て叶わないこともあります。そうした場合、相談者自身が折り合いをつける支援を行うのも、キャリアコンサルタントの役割です。

（3）状況に応じた柔軟な対応を心がける

状況に応じた柔軟な調整と対応を心がけましょう。放射線治療やホルモン治療などの治療による副作用や体力・免疫力の低下から体調が不安定になることがあります。スケジュール通り

にいかない相談者の一喜一憂に寄り添う必要があります。

面談では、予約を入れていても、体調によって延期や中止になる可能性があることを、予め留意しておきましょう。

3. 望ましい関わりの例

自由に何でも話せる環境を作りましょう。話を伺ったのち、社内には話しづらいことがある様子なら、社外キャリアコンサルタントへリファーするなど多様かつ柔軟な支援の選択肢があると望ましいです。

【望ましい声がけ例1】

相談者「健康診断の結果が再検査でして・・・」

キャリアコンサルタント「そうでしたか・・・打ち明けてくれてありがとうございます」

【望ましい声がけ例2】

相談者「ちょっと今後のことで相談したい・・・」

キャリアコンサルタント「何がありましたか？お話できる範囲でお聞かせください」「どのようなことがあったのか、よろしければお聞かせください」

【望ましい声がけ例3】

相談者「諸事情で、事業所をやめたいと思いまして・・・」

キャリアコンサルタント「今どんなことを考えられているのですか？」「気がかりなことは何ですか？」

4. 望ましくない関わりの例

相手を思いやっての発言であっても、相談者の気持ちや経験を一般化したり、その気持ちを否定したりするような発言は望ましくありません。キャリアコンサルタントはあくまで、相談者のペースに寄り添うようにしましょう。相談者の言語・非言語の両方を慎重に見極め、言葉に出来ない想いを拾っていきます。

相談者にレッテルを貼らず、晩期障害、後遺症などについて必要に応じて正しい情報を集めましょう。安易な励ましは望ましくありません。

【望ましくない声がけ例1】

相談者「やっぱり復職出来るか不安です」

キャリアコンサルタント「大丈夫ですよ。みんな同じ道を通るんですよ。自信をもって！」

⇒この段階の目的を再確認しましょう。この段階では信頼関係の構築において重要な段階であり、突き放すような状態を作るような安易なエンカレッジは禁物です。

【望ましくない声がけ例2】

相談者「すぐに復帰したいと思っているんです。復帰出来るでしょうか？」

キャリアコンサルタント「いや～すぐには無理だと思いますよ」

⇒頭ごなしの否定やジャッジする姿勢は禁物です。

【望ましくない声がけ例3】

相談者「乳がんで全摘していて、がんもステージⅢですからね」

キャリアコンサルタント「(驚いて一步引いて) えっ・・・そうですか、大変ですね・・・」

⇒過度に驚かず、まずは大切に受け止めましょう。

第4節 STEP 2：自己探索（内省）の支援

1. 基本ポイント

- ・語られた経験の中にどのような自分がいるのか、相談者の内省を促します
- ・相談者が今の自分を受け入れるプロセスを経て、大切にしたい思いやその人ならではのありたい姿を探ります

STEP 2では、深い傾聴を通して、経験に映る相談者の思い（自己概念、価値観）や課題の探索を支援します。相談者は、心理的に安心出来る場で、経験を語ることを通して、次第に落ち着いていきます。ここでは、語られた経験を通して、相談者が自分自身と向き合うことができるよう内省を深める問いかけや関わりをしていきます。そうすることで、相談者は「本当は今どんな気持ちでいるのか」、「何が課題なのか」、「何を大事にしたいのか」など、自己探索（内省）を始めます。

相談者が、信頼できる他者とともに自分自身と向き合うプロセスを通して、自己受容が進み、大切にしたい思いやこだわりが表れます。

2. 治療と職業生活ならではの留意事項

（1）相談者の語りに表れる「自己概念」を丁寧にキャッチする

相談者のなかには、がんを患った自分を受容出来ず、苦しんでいる人もいます。キャリアコンサルタントが相談者の語った内容を評価せず、語りそのものに寄り添うことで、相談者が自分自身を受け容れることが出来るようになります。

そして、相談者の語りの中に表れていた特有の言い回しや表現、繰り返される言葉などを、キャリアコンサルタントが丁寧にキャッチし、問いかけることで、内省を深め、ありたい自分に気づいていきます。

（2）相談者が自己探索の準備が出来ていない時は無理をしない

相談者によっては、自分と向き合う心の準備ができていない場合もあります。もっと経験を語りたい、聞いてもらいたいのかかもしれません。また、対処方法や具体的なアドバイスがほしいと思っているのかかもしれません。その場合は、相談者のペースやニーズに合わせて支援してください。

（3）キャリアコンサルタント自身に病気の経験がないことを負い目に感じない

キャリアコンサルタントは、自身が相談者の罹患している病気の経験がなくても、それを負い目に感じる必要はありません。相談者の経験を共有することが出来たら、ありのままの相談者の姿をとともに丁寧に確認していけば良いのです。キャリアコンサルタントが解決や答えに導くわけではありません。

3. 望ましくない関わりの例

自己探索の支援を行っている時には、自己内省による沈黙を恐れたり、結論を急がせたりすることは望ましくありません。

【望ましくない声がけ例1】

相談者「よく考えてみると、私は人の役に立つ仕事にやりがいを感じるようです。でも、今の自分の体で出来るのでしょうか・・・」

キャリアコンサルタント「ですね・・・。ところで今の治療の状況はどうか」

⇒気づきに注目しないで、内省を深める働きかけが出来ていません。

【望ましくない声がけ例2】

相談者「よく考えてみると、私は人の役に立つ仕事にやりがいを感じるようです。でも、今の自分の体で出来るのでしょうか・・・」

キャリアコンサルタント「そうですね。それでは、今までの経験も活かして介護などの異業種に挑戦してみてもどうですか。今は売り手市場ですよ」

⇒キャリアコンサルタント側が結論を急がないように気を付けましょう。

【望ましくない声がけ例3】

相談者「自分のやりがいを感じる仕事は何となく分かったので、次の仕事を自分の人生の集大成としたいと思っています」

キャリアコンサルタント「そうですね・・・(集大成って言われてもどうしよう・・・)」

⇒キャリアコンサルティングで自己内省を深める過程において、相談者の死生観が表れることがあります。キャリアコンサルタント自身が考えたことがないことであっても、まずは戸惑う自分自身の状態に気づいた上で、プロの支援者として相談者の考えている「集大成」とは何か焦点を当てて関わりましょう。

第5節 STEP 3：意思決定・行動の支援

1. 基本ポイント

- ・相談者の大切にしたい思いやその人ならではのありたい姿を軸に、意思決定や行動の支援を行います
- ・相談者がよりよく組織や社会とつながることを支援するため、適宜情報提供やアドバイスを行います

相談者の思い（自己概念やありたい自分）を大事にしながら、どのような行動が出来るのか共に考えたり、調べたり、助言をしたりしていきます。相談者に具体的な意思決定や行動を促し、相談者を社会や組織や地域につなげる支援になります。

2. 治療と職業生活ならではの留意事項

（１）相談者のペースに合わせ、自己決定を促す

治療や体の変化が読めないこともあり、長期間の計画に抵抗感を示す相談者もいます。また、病状により本人の意欲や行動計画が一進一退となるケースもあります。行動の支援や行動計画を立てる際は、治療計画や事業所の制度などについても話してもらったうえで、相談者のペースに合わせて支援をしてください。また体調の変化などによって、立てた計画がうまく実行されない場合もあります。その都度話を聞きながら、相談者の状況にあわせた支援が必要になってきます。

（２）相談者目線で行動変容を考える

キャリアコンサルタントの考える行動変容と、相談者が考える行動変容が違う場合もあります。一見小さな変化であっても、相談者にとっては大きな一歩である可能性もあるのです。キャリアコンサルタント自身のバロメーターで行動変容を評価してはいけません。

小さな変化を見逃さないためには、相談者を観察することが重要です。相談者が1回目と2回目でどう変化したのか、その間にどんなことをやったのか、プロセスをきちんと確認します。

時には行動化に至らない場合もありますが、その場合も受容します。

試行面談では、「(周囲にも)聞いてくれる人は大勢いるが、『自分は何をしたいのか』『何を考えているのか』を振り返る機会是他になかった」という意見が聞かれました。

（３）必要に応じて関係者と連携する

相談者本人が自分らしくイキイキ働くためにも、職場関係者、医療従事者、家族など周囲との関係性が重要になります。これまでの仕事では上手くいっていたのに、病気になってから関係性が大きく崩れることがあります。同じ職場であっても、変化した新たな体で新たな関係性を構築していくことができるよう支援していくことが大切です。

キャリアコンサルタントは、必要に応じて、選択肢の幅を広げたり、行動がしやすくなるような情報提供やアドバイスも行います。地域のネットワークを活用して必要な場所、人、情報へ繋いでいく支援をすることもあります。

3. 望ましくない関わりの例

相談者本人が納得していない状態のまま、行動を急かすような関わり方は禁物です。

【望ましくない声がけ例1】

<1回目の来談>

相談者「このあたりですかね～・・・う～ん、でもな～（確信が持てていない様子）」

キャリアコンサルタント「(時計を見て) そうですね。じゃあ、次回までにこの方向でやってみてください」

相談者「はい、分かりました・・・(え、具体的には?)」

⇒相談者の行動化に至るプロセスは人それぞれです。キャリアコンサルタントの都合で強引で指示的なクロージングを行わないように気を付けましょう。このように迷っている相談者に対しては、指示的ではない多様な関わり方（提案や問いかけ）を身に付けましょう。

<2回目以降の来談>

相談者「ここまでしか出来なかったんです」

キャリアコンサルタント「やるって言ってたじゃないですか。・・・そうですね。では、こちらで調べてきたことを見せますね」

相談者「すみません（じゃあどうすれば良かったの?）」

⇒相談者の出来なかった所に着目して相談者を全否定している点、前回のキャリアコンサルティングそのものに問題が無かったかを省みていない点（相談者が行動出来るレベルまで落とし込めていない、相談者が納得感を持てていないなど）、相談者の自立を促す関わりになっていない点、求められていない情報提供を勝手に行っている点などが問題点として挙げられます。

【望ましくない声がけ例2】

相談者「だいぶ復職に向けたイメージが出来てきました」

キャリアコンサルタント「じゃあ、復職後の3年後、5年後のイメージをしながら行動計画を立ててみませんか」

相談者「・・・(え、5年先のことなんて考えられない)」

⇒相談者はまだ復職に至っていない段階で、かつ再発の不安がある中で、長期的な展望を考えられないことが多いです。どれぐらいの期間で行動計画を立てたいか、事前に合意形成を取りましょう。出来るだけ、短い期間で取り組めるスモールステップで一緒に考えていきましょう。また、良かれと思って先走りして次の提案をしてしまうことも望ましくありません。あくまでも、相談者に寄り添った意思決定支援を行いましょう。

第6節 事例

各ステップにおけるキャリアコンサルタントの関わりと相談者に起きる変化について、支援事例をもとに確認してみましょう。

◆相談者 田中さん（仮名、40歳、女性）・職業：デパートの美容部員（サブリーダー）

◆来談状況

がんに罹患し、現在通院治療しながら仕事を続けている田中さん。まだ体調が完全に回復せず、疲れやすい毎日を送っています。以前のように働けなくなり、サブリーダーとしてチームを引っ張ってきた自信も失いつつあります。仕事を続けていけるか不安な気持ちを抱え、キャリアコンサルタントに相談にきました。

（１）【STEP 1】経験の再現&信頼関係の構築

キャリアコンサルタントは田中さんの不安や葛藤の経験（状況、気持ち、考えなど）に丁寧に耳を傾け、共有していきました。安心安全な場の中で、話したいことを話したいように語ることができた田中さんは、「病気のことを周りに伝えられていない」という、今置かれている状況や、それにまつわる気持ちを次第に言葉にしていきました。

相談者	今はホルモン治療中なんです。そのせいか、通勤電車でもときどき気分が悪くなることがあるし、日中も立っているのがつらい時があるんです。
CC	それはつらいですね。そういう時はどうされているんですか？
相談者	通勤はラッシュが怖いので、始発で行くようにしています。職場は、一日中立ち仕事です。忙しい売り場で、お客様は途切れることはありません。みんな忙しいので、頑張ってやるしかないんです。お客様やチームのメンバーには疲れた姿は見せられないし。
CC	疲れた姿は見せられないと感じていらっしゃるんですね。
相談者	はい。私が疲れた顔していたら、チームのメンバーにも影響します。

※CC＝キャリアコンサルタント（以下同）

（２）【STEP 2】自己探索（内省）の支援

キャリアコンサルタントは、語られた経験の中にどのような田中さんがいるか、田中さんに観てもらい関わりをしていきました。その結果、「美容部員やサブリーダーとしてどうありたいと思っていたのか」が語られました。美容部員として「化粧で人を笑顔にしたい」という職業への想いが語られ、田中さんがありのままの自分自身を確認することにつながっていきました。

相談者	もう、前の私にはもどれないのかなあ。
CC	…前の私とは、どんな私なのでしょう。
相談者	美容部員として、サブリーダーとして自信をもってこの仕事がやれた自分かな。
CC	自信をもってこの仕事がやれていた自分。
相談者	私に会いにわざわざ来店してくださるお客様もたくさんいらしたんです。私がメ

	イクアップしてさしあげて、自信をもって就職活動ができたとおっしゃってください方もいらっしゃいました。その時の嬉しそうな顔、本当に忘れられません。
CC	そうですか。顔が変わるんですね。
相談者	そうなんです。生き生きとした笑顔になるんです。私、化粧には力があると思うんです。その方の魅力を引き出して、元気にする力があると感じています。
CC	そうですか。化粧にはすごい力があるんですね。
相談者	そうなんです（笑顔）。私「化粧で人を笑顔にしたい」とずっと思ってきたんです。
CC	そうですか。田中さんが大事にされてきたことなんですね。ご自身の大事にされてきた想いをあらためて言葉にされて、今何を感じていらっしゃいますか？
相談者	話してみて、私、「化粧で人を笑顔にしたいんだ」と改めて思いました。そしてやっぱりチームが大事なんだって。チームメンバーとともに化粧で人を笑顔にしたいんだって。

（３）【STEP 3】意思決定・行動の支援

キャリアコンサルタントは田中さんの大切にしたい想いや田中さんならではのありたい姿を軸に、意思決定や行動の支援を行っていきました。その結果、「化粧で人を笑顔にしたい」という想いを大切にしつつ、今後何ができそうか、田中さんは言葉にしていけることになりました。その想いを実現するためには、「病気のことをチームメンバーに話してみる」ことや「一人で頑張りすぎず頼るところは頼ることも必要だ」という気づきを田中さんは得ました。

CC	田中さんにとって大事なことを大切にしつつ、何ができそうですか。
相談者	そうですね。今私もそれを考えていたんですけど…。やはりこの仕事を続けていきたいと思います。この売り場での仕事が好きなんです。
CC	そうですか。
相談者	それで、病気のことで、チームメンバーに話そうと思うんです。
CC	病気のことを？
相談者	はい。この仕事を続けていくためには…チームメンバーに今の状況や想いをわかってもらって、頼れるところは頼ってもいいのかなって。
CC	頼るところは頼る。
相談者	はい。なんだか一人で頑張ってきたように思います。そもそも私が笑顔でなかったです。病気のことを話すことで、周囲の見方が以前と異なってしまうようで怖かったのですが、実は、自分自身が病気になった自分を受け入れられてなかったのかなって。
CC	そうですか。大変な経験をされましたものね。
相談者	はい。結構泣きましたし、弱気にもなりました…。なんだか、話したことで気持ちも楽になりましたし、やっていけそうな気がします。

その後、田中さんのありたい姿を共有したキャリアコンサルタントは、田中さんが、よりよく組織や社会とつながるために、必要に応じて情報提供やアドバイスも行っていました。

第4章 関連団体

キャリアコンサルタントが治療と職業生活の両立に課題を抱える相談者に対して支援を行うためには、ネットワークを構築し、社会システムに組み込まれる必要があります。

がん専門病院の相談支援センターなどの医療機関、就労支援を行う行政機関、支援団体による無料相談、労働局、民間事業所等の取組を把握しながら必要に応じて連携し、ネットワークを構築していくことが求められます。

【がんに関連する情報収集先】

情報源	内容
国立がん研究センターがん情報サービス	それぞれのがんの解説、がんと診断された場合の心掛け、生活・療養にあたってのポイントなどが掲載されています。

【がん就労に関連する情報収集先】

情報源	内容
「事業場における治療と職業生活の両立支援のためのガイドライン」 ²¹ (厚生労働省)	両立支援を行うための環境整備の進め方のほか、事業者が利用出来る支援制度・支援機関（各種助成金、産業保健総合支援センター、ハローワークなど）、労働者が治療と職業生活の両立にあたって利用出来る支援制度・機関（医療費、生活支援、医療機関、就業支援など）を紹介しています。
「がんに関与した労働者に対する治療と就労の両立支援マニュアル」 ²² (労働者健康安全機構)	両立支援コーディネーターなど医療関係者を対象としたマニュアルです。がんの種類別の対応留意点や、両立支援にあたって必要となる労働関係法令、社会資源などの情報が掲載されています。
「がん患者の就労継続及び職場復帰に資する研究」 ²³ (国立がん研究センター がん対策情報センター)	患者向け Q&A 集や企業向け支援マニュアル、調査報告書などの各種支援冊子・教材が掲載されています。

【両立支援メンバー促進会議参画団体】

属性	団体
行政機関	都道府県健康福祉部、都道府県労働局、都道府県産業保健総合支援センター
医療機関	都道府県医師会、国立がん研究センター、労災病院

²¹ <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000115267.html>

²² <https://www.johas.go.jp/ryoritsumodel/tabid/1047/Default.aspx>

²³ https://www.ncc.go.jp/jp/cis/divisions/05survivor/05survivor_01.html#5tools

福祉機関	日本医療社会福祉協会
経営者団体	経営者協会、商工会議所連合会、中小企業団体中央会、商工会連合会
労働者団体	日本労働組合総連合会
就労支援を専門とする団体	キャリアコンサルティング協議会、日本産業カウンセラー協会、日本キャリア開発協会
労務管理を専門とする団体	社会保険労務士会

【主な支援機関、支援内容、連絡先（個人向け）】

支援機関	支援内容
労働局総合労働相談コーナー	一部労働局にて個人向けの無料労働相談コーナーを設置
ハローワーク (長期療養者就職支援事業)	求人検索、職業紹介、就職活動関連の講座、職業訓練の相談 など
日本キャリア開発協会 「30分無料電話相談」	がんに限らず長期療養が必要な疾患全般におけるキャリア無料電話相談
がん診療連携拠点病院など	院内に設置されているがん相談支援センター（2017年4月現在で434カ所）において、就労に関する相談支援を実施
治療就労両立支援センター（労災病院）	がんからの職場復帰や治療と就労の両立支援モデル事業を実施
社会保険労務士会総合労働相談所	一部出張所にて個人向けの無料労働相談コーナーを設置

【主な支援機関、支援内容、連絡先（事業主向け）】

支援機関	支援内容
産業保健総合支援センター	事業者に対する啓発セミナー、人事労務担当者などに対する専門研修、関係者からの相談対応、両立支援に取り組む事業場への個別訪問、労働者・事業者間の調整支援など。
ハローワーク	がん診療拠点病院などの看護師やソーシャルワーカーと連携し、求める人材を紹介するほか、事業主向けのセミナーも実施。 ※厚生労働省ウェブサイト「難病患者の就労支援 事業主の方へ」 (https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000146556.html)

第5章 参考情報

1. 参考文献

(1) 参考書籍

- ①「診断されたらはじめに見る がんと仕事のQ & A がんサバイバーの就労体験に学ぶ」
第2版（独立行政法人国立がん研究センターがん対策情報センター）
- ②「企業のためのがん就労支援マニュアル」高橋都他（労働調査会）
- ③「がんは働きながら治す！追補版」中川恵一他（労働調査会）
- ④「治療と仕事の両立支援ハンドブック」服部文（労働調査会）
- ⑤「がん治療と就労の両立支援 制度設計・運用・対応の実務 単行本」近藤明美、藤田久子、
石田周平（日本法令）
- ⑥「企業ができるがん治療と就労の両立支援実務ガイド」遠藤源樹（日本法令）
- ⑦「がん経験者のための就活ブック サバイバーズ・ハローワーク」
NPO法人HOPEプロジェクト＋一般社団法人CSRプロジェクト【編】（合同出版）

(2) 参考サイト

- ①治療と仕事の両立について（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000115267.html>
- ②がん対策推進 企業アクション（厚生労働省）
<http://www.gankenshin50.mhlw.go.jp/>
- ③各都道府県 産業保健総合支援センターHP
（東京）<http://www.tokyos.johas.go.jp/index.html>
- ④各都道府県がんポータルサイト
（東京）東京都がんポータルサイト
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/iryo_hoken/gan_portal/
※その他各都道府県でポータルサイトを展開しています。
- ⑤がん患者の就労継続及び職場復帰に資する研究
（国立がん研究センター がん対策情報センター）
https://www.ncc.go.jp/jp/cis/divisions/05survivor/05survivor_01.html#5tools
- ⑥一般社団法人仕事と治療の両立支援ネット-ブリッジ
<https://jcdanlnagoya.wixsite.com/bridge/about>
- ⑦一般社団法人CAN net
<http://can-net.jp/>
- ⑧公益財団法人日本対がん協会
<https://www.jcancer.jp/>
- ⑨認定NPO法人キャンサーネットジャパン
<https://www.cancernet.jp/>
- ⑩特定非営利活動法人キャンサーリボンズ
<http://www.ribbonz.jp/>

⑪特定非営利活動法人日本キャリア開発協会

<https://www.j-cda.jp/hatarakikata/>

⑫一般社団法人C S Rプロジェクト

<http://workingsurvivors.org/>

(3) 医療保険

①全国健康保険協会

<https://www.kyoukaikenpo.or.jp/>

②厚生労働省（高額療養制度）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuuhoken/juuyou/kougakuiryuu/index.html

第2編 就職氷河期世代の労働者への支援技法

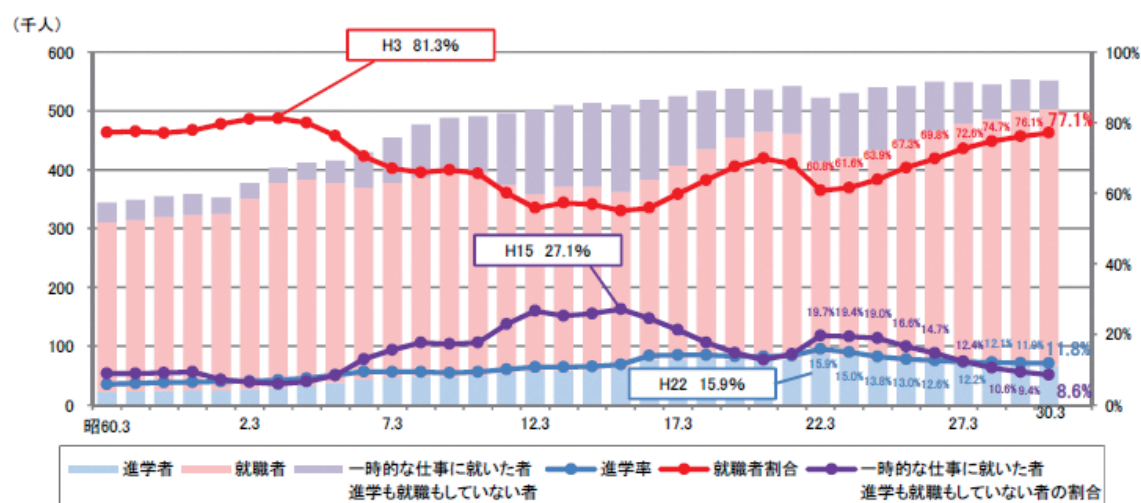
第1章 「就職氷河期世代」へキャリアコンサルティングが求められる理由

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¹。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²。「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³」



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⁴。

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⁵。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）

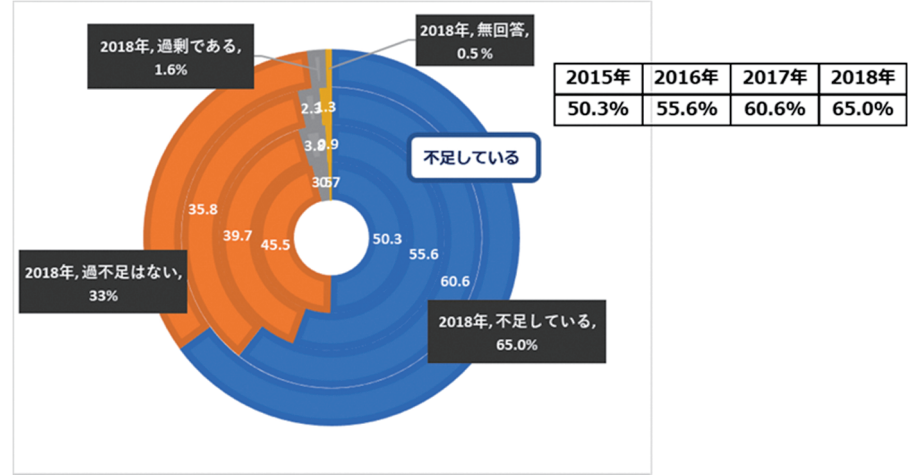
⁵ 「就職氷河期世代の経済・社会への影響と対策に関する研究委員会報告書」（連合総合生活開発研究所、2016年10月）

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⁶」



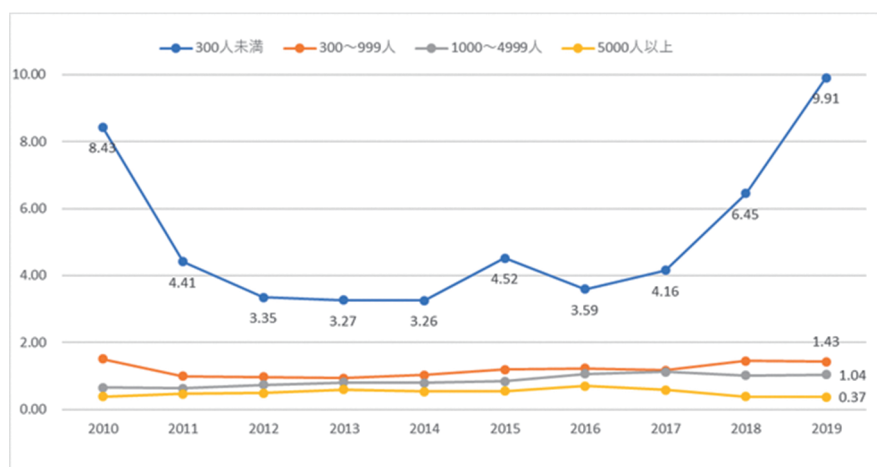
⁶ 「人手不足等への対応に関する調査」日本商工会議所（2018年6月）

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⁷。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⁸」



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。

⁷ 「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）

⁸ 「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）

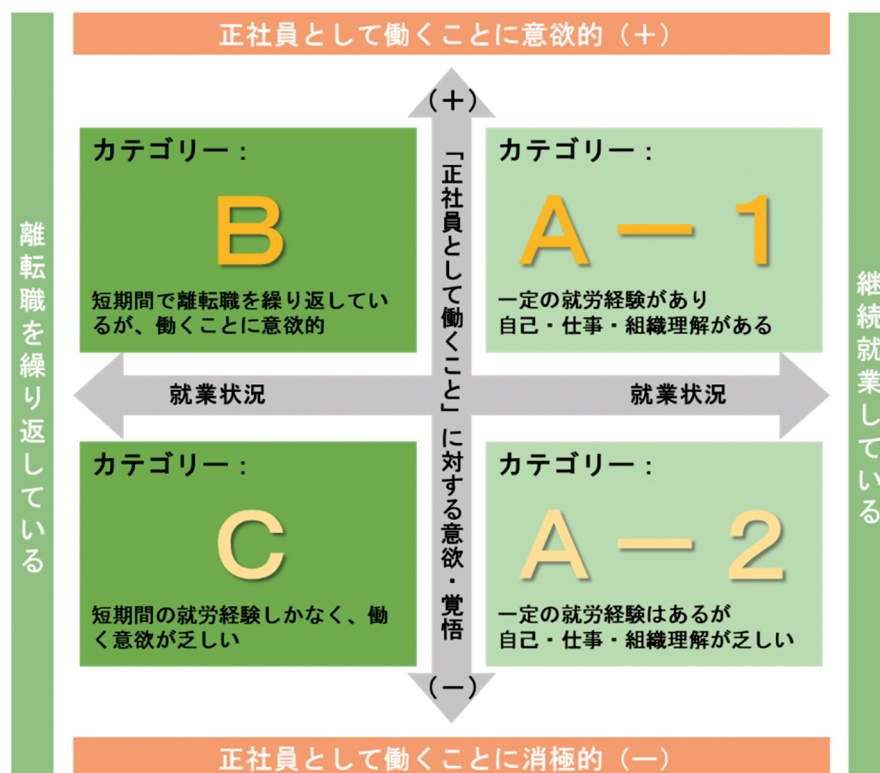
第2章 就職氷河期世代に対するキャリアコンサルタントのあり方

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⁹



⁹ 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います。

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て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いましょう。

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	・長期間にわたる一定の就労経験がある。 ・正社員就労の具体的なイメージを持てている。	・正社員就労に向けた具体的な支援を行う。
A－2	・長期間にわたる一定の就労経験がある。 ・正社員就労の具体的イメージを持てていない。	・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。
B	・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業していない。 ・正社員就労への意欲がある。	・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。
C	・短期間で離転職を繰り返すなど、継続就業していない。 ・働くことへのイメージが漠然としている。	・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。

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ことが出来るように、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

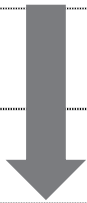
第1節 キャリアコンサルティングの基本的な進め方

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¹⁰

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
			

¹⁰ 「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

第3節 STEP0：場づくりと信頼関係の構築

全タイプ共通

（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¹¹】

- 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。

¹¹ 「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。例えそうだとしても、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がありますが、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、受注後〇時間以内に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。	
<利用者のプライバシー保護> 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。	

【③OHBYカード（職業情報ツール）¹²】

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）¹³】

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>

¹² 独立行政法人労働政策研究・研修機構

¹³ 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	
	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、声がけが求められます。

【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。

【望ましくない声がけ例】

「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？

第5節 STEP 2：働くことに関する価値観、基本的スキルの確認

B、C

（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」の確認を行っています。

（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がけは厳禁です。

【望ましくない声がけ例】

「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	P C	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¹⁴】

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 6 3 5

職業名	6 3 5 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らず

※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）

¹⁴ 「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ー管理的職業従事者	39ー飲食物調理従事者
01ー管理的公務員	40ー接客・給仕職業従事者
02ー法人・団体役員	41ー居住施設・ビル等管理人
03ー法人・団体管理職員	42ーその他のサービス職業従事者
04ーその他の管理的職業従事者	Fー保安職業従事者
Bー専門的・技術的職業従事者	43ー自衛官
05ー研究者	44ー司法警察職員
06ー農林水産技術者	45ーその他の保安職業従事者
07ー製造技術者（開発）	Gー農林漁業従事者
08ー製造技術者（開発を除く）	46ー農業従事者
09ー建築・土木・測量技術者	47ー林業従事者
10ー情報処理・通信技術者	48ー漁業従事者
11ーその他の技術者	Hー生産工程従事者
12ー医師，歯科医師，獣医師，薬剤師	49ー生産設備制御・監視従事者（金属製品）
13ー保健師，助産師，看護師	50ー生産設備制御・監視従事者（金属製品を除く）
14ー医療技術者	51ー機械組立設備制御・監視従事者
15ーその他の保健医療従事者	52ー製品製造・加工処理従事者（金属製品）
16ー社会福祉専門職業従事者	53ー製品製造・加工処理従事者（金属製品を除く）
17ー法務従事者	54ー機械組立従事者
18ー経営・金融・保険専門職業従事者	55ー機械整備・修理従事者
19ー教員	56ー製品検査従事者（金属製品）
20ー宗教家	57ー製品検査従事者（金属製品を除く）
21ー著述家，記者，編集者	58ー機械検査従事者
22ー美術家，デザイナー，写真家，映像撮影者	59ー生産関連・生産類似作業従事者
23ー音楽家，舞台芸術家	Iー輸送・機械運転従事者
24ーその他の専門的職業従事者	60ー鉄道運転従事者
Cー事務従事者	61ー自動車運転従事者
25ー一般事務従事者	62ー船舶・航空機運転従事者
26ー会計事務従事者	63ーその他の輸送従事者
27ー生産関連事務従事者	64ー定置・建設機械運転従事者
28ー営業・販売事務従事者	Jー建設・採掘従事者
29ー外勤事務従事者	65ー建設躯体工事従事者
30ー運輸・郵便事務従事者	66ー建設従事者（建設躯体工事従事者を除く）
31ー事務用機器操作員	67ー電気工事従事者
Dー販売従事者	68ー土木作業従事者
32ー商品販売従事者	69ー採掘従事者
33ー販売類似職業従事者	Kー運搬・清掃・包装等従事者
34ー営業職業従事者	70ー運搬従事者
Eーサービス職業従事者	71ー清掃従事者
35ー家庭生活支援サービス職業従事者	72ー包装従事者
36ー介護サービス職業従事者	73ーその他の運搬・清掃・包装等従事者
37ー保健医療サービス職業従事者	Lー分類不能の職業
38ー生活衛生サービス職業従事者	99ー分類不能の職業

※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

【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：

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

（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】

行動計画表

記入日：20××年×月×日

氏名：○○ ○○

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	☐
会社を調べ	●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
会社に申し込む	●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
会社に行ってみる	●月●日	△△ホール 東京都○○区○○1-1	自分で ○○さんと一緒に	会社説明会に行って、気になる会社をいくつか選んで話を聞く	まずは会社の人と話して情報を得るため	実際に会場に行ってみる。どうやって聞いていいかわからなかったら○○さんに質問しながら参加する	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○○さんに見ってもらう	応募するために	まずは自分で書いてみて、正しいところは○○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	- 希望する職種・業種が言語化出来ている。 - 正社員就労の具体的なイメージを持てている。 - 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。 ※一定の支援を行えば自走出来る人
A－2	- 希望する職種・業種は言語化出来ている。 - 正社員就労の具体的なイメージを持てていない。 - 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。 ※より具体的な支援が必要となる人

（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？」

「仕事についた理由・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	・ 仕事理解を通して社会（事業所）を知る ・ 社会（事業所）が求めているニーズ・役割を知る ・ 仕事理解のための情報源を提供する
主観的側面	・ 自分にとっての「仕事の意味・価値」を理解する ・ 自分の「やりたい仕事」を理解する
客観的側面と主観的側面の統合	・ 「社会（事業所）」と「自分」のニーズを統合する

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C A D S & C A D 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。C A D S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、C A D 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C A D S & C A D I¹⁵】

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。

◆C A D S & C A D I

https://www.javada.or.jp/jigyou/jinzai/cads_cadi/index.html

¹⁵ 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たち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付けています。

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があるので、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に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

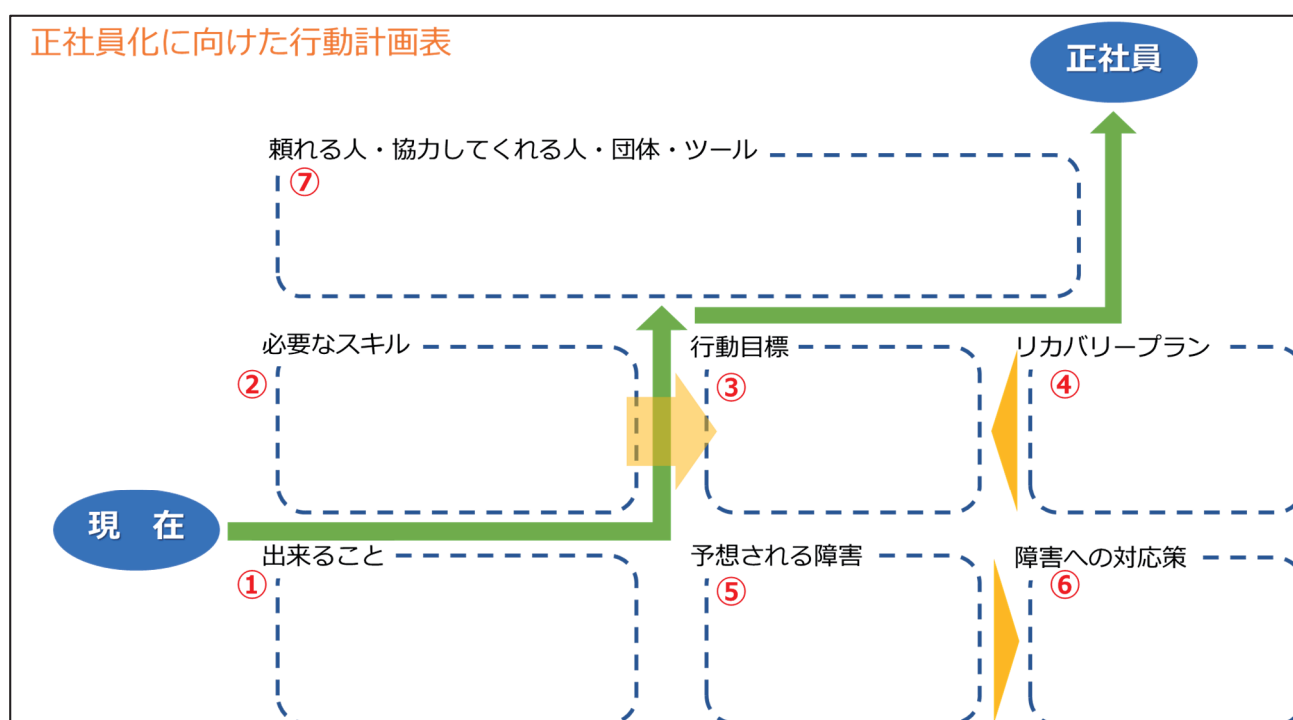
①行動計画作成表

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しましょう。

（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	☐
	☐
	☐
親類	☐
	☐
	☐
習い事など	☐
	☐
	☐
地域	☐
	☐
	☐
趣味	☐
	☐
	☐
友人・知人	☐
	☐
	☐

【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り組み方 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職務経歴書をみて受けた印象】

職務経歴書をみて受けた印象

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ったり、計画を立てるのが苦手でも、先を急がせてはいけません。「せっかく、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」（株式会社たんぽぽ）

株式会社たんぽぽは、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。

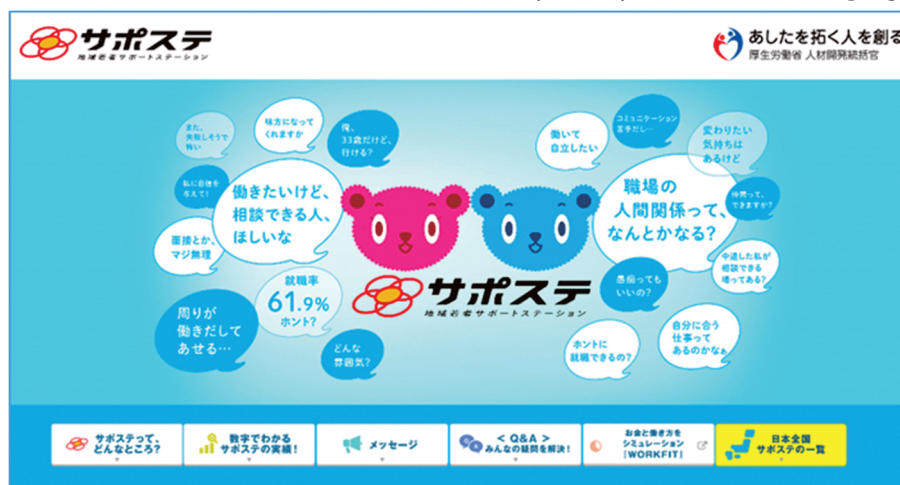
また、従業員の勤務地が点在していることもあり、同社では従業員が孤立しないようにコミュニケーションに力を入れています。例えば、営業や折衝はなるべく従業員に任せ、経営者は従業員と同じ執務室にデスクを置き、いつでも連絡を取れるように待機しています。常に社内の様子が見えるため、報告書も不要となり、従業員間の階層もないため風通しが良い社風であるとのこと。

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 S A G A	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に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。

第 3 編 試行実施結果報告書

第1章 治療と職業生活の両立支援

本試行実施結果報告書は、固有の支援の現場をより具体的に感じ、ご理解頂くために、試行実施対象者の方の了承を頂いた上で、キャリアコンサルティングの状況や前後の変化について、相談者のアンケートやインタビューをもとに、出来るだけ具体的に記載しております。

第1節 試行実施概要

<試行実施者概要>

試行実施者	主な活動領域
CC1	行政機関・企業
CC2	教育機関・企業

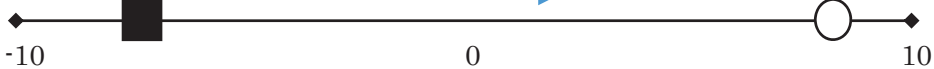
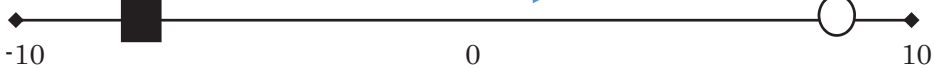
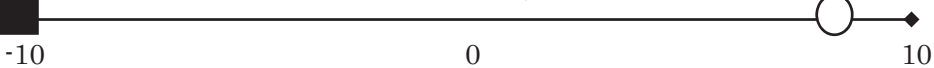
<試行実施対象者概要>

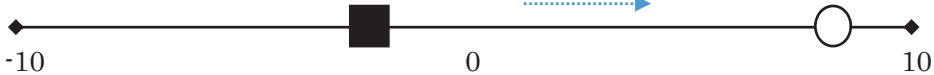
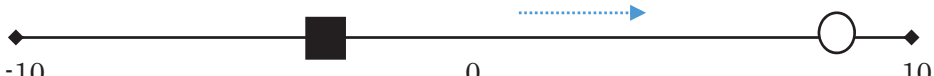
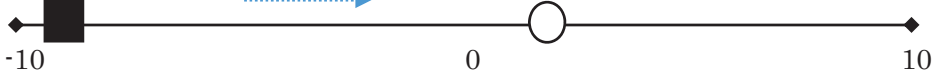
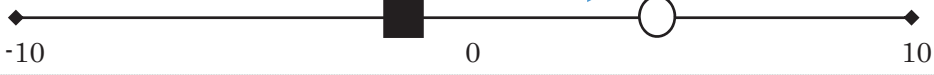
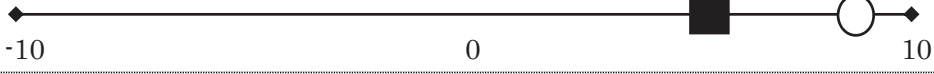
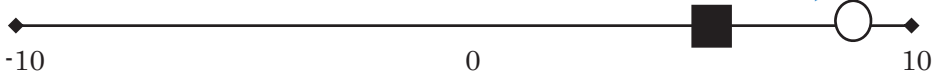
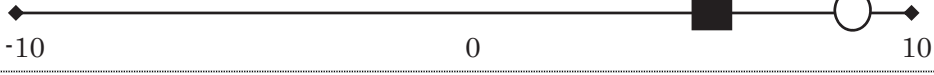
試行実施者（CC）／ 試行実施対象者（CL）		来談時（2018年8月～10月）の体調と状況
CC1	CL1 （女性、50代）	・卵巣がん、子宮体がんの経過観察中。治療の後遺症と思われる影響、および長距離通勤で心身ともに体調が芳しくない。 ・派遣社員として事務を担当。派遣契約が12月末迄であることもあり、将来のことや生活に不安を抱えている。
	CL2 （女性、30代）	・乳がんの治療中。治療をしながら、仕事を継続している。 ・中小企業にて事務全般を行っている。当初は、会社側の理解もあり勤務日の配慮があったが、周囲の社員と同じように働くよう求められるようになり、転職を強く意識している。
CC2	CL3 （女性、30代）	・2017年に結婚式3ヶ月前に乳がんの告知を受け、手術・治療。現在もホルモン治療を継続中。再建手術の合併症などもあり、6回以上の手術を実施。 ・1年程休職しながら治療をしていたが、6月末に不本意ながら退職をし、体調面、経済面と今後のキャリア形成に不安を感じている。
	CL4 （男性、50代）	・1年程前に告知。慢性骨髄性白血病の治療をしながら、継続就業中。 ・社内で治療と仕事の両立支援がオープンになっておらず、もどかしく感じている。また社内でがん患者同士繋がりたいと希望はあるが、上司と人事、産業保健スタッフ以外には自身のことは伝えていない。
	CL5 （男性、50代）	・胃がん、大腸がんを併発し、手術と同時に人工肛門装着。装着期間9ヶ月の長期療養を経て、職場復帰。 ・周囲の理解はある。一方で、体力の衰えや定年退職後のキャリアについては漠然とした不安がある。

第2節 試行実施の結果

＜相談者の変化 キャリアコンサルティングを受けて＞

変化と感想のうち、「①気分・気持ちの変化」、「②人生への満足度・充足度の変化」、「③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化」については、試行実施前と試行実施後でどのように変化をしたのかを、相談者自身に20段階（-10～0～10）で評価をして頂いたものです。試行実施前は「■」、試行実施後は「○」と表記しています（巻末資料1「相談者アンケート原本（治療と仕事の両立支援）」を参照）。

対象者	変化
C L 1 (全3回)	①気分・気持ちの変化： 
	②人生への満足度・充足度の変化： 
	③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化： 
	・モヤモヤした感情を言葉にし、それを丁寧に聞いて頂けたことで、頭の中が整理出来た。それにより自分自身が落ち着いていくように感じた。 ・キャリアコンサルタントから様々な質問を受け、それについて答えていく過程の中で頭の中が整理され、そして自然と「今何をすべきか」「優先するのは何か」ということが徐々に見えてきた。 ・その後、キャリアコンサルタントから教えてもらった優先順位付けの方法を実践する中で、今まではとても無理だと思っていたことが、作業を細分化する中で出来るのではないかという気になってきて安心感を覚えた。
C L 2 (全3回)	①気分・気持ちの変化： 
	②人生への満足度・充足度の変化： 
	③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化： 
	・自分の抱えた思いを吐き出すことによって、すっきり出来たことが多かった。話すことによって冷静に分析出来たこともあり、それによって今まで気づいていなかった選択肢がまだまだあることに気づいた。治療をしながらどのように自分自身のこれからを考えていくのか、改めて腰を据えて考えようと思った。

C L 3 (全3回)	①気分・気持ちの変化：	
	②人生への満足度・充足度の変化：	
	③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化：	
	・最初は不安や焦り（治療しかしていない、社会人としてこれでいいのか、以前の自分に戻りたい）があったが、話すことで焦らなくてもいい、と思えるようになり、楽になった。治療を頑張っている自分を認めてあげられた。 ・以前の自分に戻るのではなくて、新しい自分になりたいという思いが強くなった。 ・漠然と抱えていた不安や悩みについて、これからの方向性が見えてきた。 ・自分のこれまでの経験を話すことで、自分の人生観や大事にしていることを改めて認識出来た。今後のキャリアに活かしていきたい。	
C L 4 (全1回)	①気分・気持ちの変化：	
	②人生への満足度・充足度の変化：	
	③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化：	
	・職場でのカミングアウトについての話題になったが、これが出来るか否かで状況が大きく変化すると思う。告知後一年以上経ったが、前向きに検討したいとつくづく感じた。	
C L 5 (全2回)	①気分・気持ちの変化：	
	②人生への満足度・充足度の変化：	
	③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化：	
	・これまでの経験を自由に語ることによって、気持ちの整理が出来た。どん底から光が見えたというような大きな変化はなかったが、改めてこのままで	

	いいのかなと、自分自身や自分の生き方を肯定する気持ちが強まった。 ・日々を大切に生きていきたい。 ・がんはもはや特別な病気ではないということに改めて思っていた。がんであること自体が特別な問題ではないし、そのこと自体が躓く要素ではないと思った。
--	---

＜相談者の感想 今後支援を受けるとしたら、どのような支援を受けたいか＞

対象者	望ましい支援内容
C L 1	・就職活動、公的制度の申請方法などについて、もう少し話が聞けるとよい。
C L 2	・まずは、3回のキャリアコンサルティングを経て出てきた様々な選択肢を深めていきたい。また、今後のさらなる自立に向けて、どのようなことを考えていけばよいのか整理したい。
C L 3	・日頃困っていることや悩んでいることを、気軽に、自由に話せる場があると嬉しい。話すことで、自分が何を悩んでいるか、何が問題か、何が大事なのが分かるし、周りも見えてくる。
C L 4	—
C L 5	・がんからの仕事復帰も一つの転機であるが、自分の定年退職時に、改めて自分を見直す機会として利用したい。 ・年金収入と支出の折り合い、公的補助を受ける場合のシミュレーションなどの実務的相談が必要となるのでは。

＜試行実施結果＞

対象者	相談者への関わり方	相談者にみられた変化
C L 1 (全3回)	＜1回目＞ ・まずは相談者の抱えている心の苦しさに寄り添うことが最優先と考え、傾聴を中心とした関わりを心がけた。 ＜2回目＞ ・語りの中に出てきた「自立心や焦り」に焦点を当てながら、相談者の経験やその自己概念を聴いていった。 ＜3回目＞ ・面談後半では、相談者の求めに応じて、公的制度を含めた情報提供を行った。	・自立心が強いことから人に頼ってはいけないという思いが強かったが、自分から周囲に発信し、必要に応じて助けを求めることが出来るようになった。 ・焦りからまず行動をしなければならぬという思いが強かったが、語りによって優先順位が整理され、相談者にとって納得感がある行動をすることに繋がっていった。
C L 2 (全3回)	＜1回目＞ ・相談者の話の端々に会社側の変化	・転職ありきで考えていたが、転職のメリット・デメリットの整理が出

	への戸惑いと怒りが感じられたので、まずはその部分を吐露してもらえるように問いかけを行った。 < 2回目 > ・就労継続をするか否かについて、付箋を使って、想いやメリット・デメリットを洗い出し、見える化した。 < 3回目 > ・就労継続を決め、さらにその先のキャリアについて、相談者の自己概念を軸に共に考えていった。	来て、今の会社で自分が貢献出来ることを再確認し、就労継続することに決めた。それを前提として、更に将来のキャリアについて考え始めた。 ・社内の人間関係に不満を抱いていたが、相手の立場に立って考えられるようになった。1回目以降、徐々に会社と相談者の間のギクシャクした様子が少なくなり、良好な関係に向かいつつある様子であった。
CL 3 (全3回)	< 1回目 > ・話したいことを自由に話してもらえる場づくりを心がけた。 < 2回目 > ・今回はファイナンシャルプランについて相談したいとのことで、シートなどを準備して臨んだが、語られたのは家族のことであった。相談者にとって前回以上に大事な話が語られ始めたため、丁寧に経験をうかがい、そこに映る自分を見てもらうよう心がけた。 < 3回目 > ・今後の方向性について考えてみたいということであったので、これまでの仕事の経験を通して、自身の興味・関心、スキル、大事にしたいことなどを言語化していただいた。価値観カードなどを使用した。	・初回は、告知からの経緯、仕事をしていない焦り、経済的な不安などが語られた。気丈に語っているように見えた。ご自身でも「頑張りすぎる」、「真面目に考えすぎる」とふり返っておられた。 ・2回目、これまで誰にも話したことの無い苦しさを言葉にすることが出来たとのこと。語りながら内省もすすみ、自分だけでなく、家族の苦しさにも想いを馳せておられた。 ・2回の語りを経て、ずいぶん楽になった印象。表情も柔らかであった。2回目以降、興味のあるボランティアや資格取得に向けての情報収集など、行動を開始したとのことであった。
CL 4 (全1回)	・スカイプでの面談であったが、話したいことを自由に話してもらえる場づくりを心がけた。 ・社内の両立支援の状況やそれに対するもどかしさや、社内でがん患者同士繋がりたいという想いが語られた一方で、ご自身の病気について同僚には伝えられていないことに自己概念の揺らぎを感じ、そこにどんな	・1回限りではあったが、繋がりたいと思いつつも、ご自身の罹患のことを話さずに一人頑張っておられることの意味について、考えていただくきっかけになったと思われる。社内の制度など外側の話から、ご自身のあり方やありたい自分にベクトルが向いた。 ・ご本人も「カミングアウトが出来

	相談者がいらっしゃるのか問いかけ、共に観ることを心がけた。	るか否かで状況が大きく変化すると思う、前向きに検討したいとつくづく感じた」とのこと。
CL5 (全2回)	・話したいことを自由に話してもらえる、安心安全な場づくりを心がけた。大手術をしてから、これまでの経験、そして、現在の状況や思い、今後などについてお話いただいた。	・大手術とその後の治療、そして職場復帰。たいへんな思いをされた経験を静かに穏やかに話された。すでに一定の自己受容や自己肯定が出来ておられるように見えたが、このままでよいのかという一抹の不安もあったとのこと。改めて経験をふり返って語ることで、気持ちの整理が出来、いまの自分を承認・肯定することが出来たとのこと。

第3節 試行実施者総括

試行実施者	総括
CC1	①「ありたい自分を強く意識」 施行実施を行って感じたことがある。それは、相談者の語りの中に、「こうありたい」という「ありたい自分」が強く現れていることだった。病いを経験する中でどう生きるかを強く意識した結果の現れではないか、と感じた。相談者が悩みを持っているとき、そこには、何か護りたい自分自身がある。それを相談者が気づき、相談者自身の言葉で語らない限り何も変化は起きない。キャリアコンサルティングの技法として相談者の「経験を聴く」かわかりをし、そして「語った経験にどんな自分自身が映っているのか」と自問自答を促していく中で、「自分らしさを大切にし、現実課題に立ち向かっていく」という行動ベースにつながっていった。キャリアコンサルタントが指示的、指導的関わりをすることによって生まれない深い内省のプロセスにより、相談者にとって納得感のある仕事と治療の両立支援のキャリアコンサルティングを実施することにつながったように感じた。 ②「繰り返す言葉（その人らしさ、大切にしているもの）」 相談者が経験を語る中で、独特の言い回しをしたり、繰り返したりする言葉が出てくる。今回ある相談者は「自立」という言葉を繰り返し言っていたが、言っている相談者自身はその言葉を繰り返し使っていることに気付いてなかった。しかし、報告者がその言葉を伝え返し、「自立」というのが相談者にとってどんな意味を持つのかについて自問自答を促した結果、「転職ありき」で考えていた相談者が「自立を大切にしている自分なら、今の場所から出来ることをまずはやってみよう」という思いを持つに至った。キャリアコンサルタントがこういった相談者の語る言葉ひとつひとつに非言語も含め注

	意を払い、大切に扱うことの重要性を、今回のキャリアコンサルティングを通じて改めて感じた。キャリアコンサルタントが常に「問いの精度」を高めていく継続学習をしていくことが、その資質向上につながり、ひいては仕事と治療の両立支援のキャリアコンサルティングの分野の広がり、そして発展につながっていくと確信した。
CC2	キャリアコンサルティングを受ける前は、仕事に関する助言・指導だと思っていたが、受けてみるとずいぶん印象が異なると言われた相談者が複数いらっしやった。改めて、仕事と治療の両立支援にかかわる私たちの専門性とはなんだろうか。もちろん、指導や助言をしないわけではない。また相談者を理解しよりよい支援をするためにも、よくある相談事や病気や治療、両立支援に関わる制度やネットワークについての基本的な知識や情報を知る必要がある。また、キャリア支援によく使われるツールやアセスメントについての理解も重要であろう。 一方で、改めて感じたことは、両立支援であれなんであれ、相談者が語りたいことを安心して語れる場をつくること。そしてその語りの中にある、相談者の想いをともに観ていきながら、それを基軸にして、自身の行動、あり方、働き方などのキャリア形成につなげていただく支援をするということである。 大きな病を経験した方の中には、ご自身の経験を語らない方や知性化のもとに抑制的に語る方も多い。そして、相談の場でも当初そうである方も多い。その経験に丁寧に耳を傾けることで、これまで語れなかった気持ちや想いが語られることがある。そして語りながら矛盾や葛藤が明らかになることもあるが、それを私たちがしっかりと受けとめるとともに観ていくことで、その背後にあるその方の大事にしたい想いや価値観が観えてくる。それはまさに自己受容のプロセスでもある。 今回のコンサルティングを受けて「治療を頑張っている自分を認めてあげられた」「元の自分に戻りたいとは思わなくなった、新しい自分をつくっていきたい」とおっしゃった相談者がいる。力強い言葉だと思う。ほんとうによかったと思う。その後、その相談者は再就職を見据えて、自身の興味のある資格取得やボランティア活動に挑戦を始めておられる。 仕事と治療の両立支援と一口にいても、相談者の経験は様々である。相談者がそれぞれの経験を糧に、その方らしくよりよく働き、生きていかれる支援について、さらに研鑽を積み、ネットワークをひろげ、実践につなげていきたいと考えている。

第2章 就職氷河期世代の労働者への支援

第1節 試行実施概要

<試行実施者概要>

試行実施者	主な活動領域
CC1	研修機関・就労支援機関
CC2	人材紹介業
CC3	就労支援機関

<試行実施対象者概要>

試行実施者（CC）／ 試行実施対象者（CL）		現状・キャリア形成上の課題
CC1	CL1 (男性、40代)	・現在金融関連企業の正社員として勤務している。現在に至るまで、多種多様な業界で契約社員として勤務してきた。契約社員時代は、営業マンとして高い成果を挙げてきたので会社側からの評価は高かったが、自身に正社員への拘りはなかった。 ・現在の職場で正社員登用されたが、正社員としての役割に対する理解に課題があった。
	CL2 (女性、50代)	・幼稚園教諭、経理事務や研修機関講師などを経て、就職活動時に興味を持った国家資格キャリアコンサルタントを取得した。 ・正社員への拘りはないが、キャリアコンサルタントや人事経験が無く、資格を活かして就労することが課題である。 ※就職氷河期世代ではないが、類似の課題を持つ対象者であるため実施対象とした。
	CL3 (男性、30代)	・地域若者サポートステーションを卒業し、現在派遣社員として週3～4日程度（1日5時間程度）倉庫事務に従事している。 ・正社員として働くイメージを描くことに困難を感じている。
	CL4 (男性、30代)	・地域若者サポートステーション卒業生であり、現在契約社員として書籍の発送作業に従事している。勤務時間・日数は正社員と同等である。正社員就労への意欲はある。 ・正社員就労に向けた具体的な道筋をどのように付けるかが、当面の課題である。
CC2	CL5 (男性、30代)	・大学中退後、複数のアルバイトなどを経験。現在は、就労支援施設において、職場体験プログラムを受講中である。 ・試行実施を通じて希望する業種が明確となってきたので、該当業種の職場体験先を確保することが当面の課題である。
CC3	CL6 (男性、30代)	・就労支援施設において職場体験プログラムを受講中である。 ・自身の興味・関心や適性に合った職場体験先の確保が課題であった。

第2節 試行実施の結果

＜試行実施結果＞

対象者	相談者への関わり方	相談者にみられた変化
CL1	・正社員就労に向けた過程で、何をどう考えて選択したのかにスポットを当ててキャリアコンサルティングを行った。 ・聞き取りでは成功体験分析に努めたほか、本人が言葉に出来ていないことを言語化してもらい、新たな気づきを得てもらうように努めた。	・今までは金銭的なリターンを目的として働いていたが、様々な経験を経て、「働くこととは自分自身のやりたいことを自己表現する機会なのである」、「自分自身だけでなくチーム全体の結果が出せるように、メンバーに気持ちよく働いてもらう環境づくりが大切である」と改めて気が付いたようである。
CL2	・キャリアコンサルタントとしての就労を希望しているので、具体的方策と長期短期の目標を設定し、一段一段ステップアップして頂けるように努めた。 ・物事の捉え方が十分な結果を出しても満足出来ず、完璧にやり遂げるために人より二倍三倍の努力が必要だと自分を追い込んでいるところが散見されたので、自己効力感を上げて頂けるように努めた。	・現時点で優先しなければならないこと、後回しに出来ることを整理する中で、完璧に出来ないことが悪いことではないことに気づいた。 ・キャリアコンサルタントとして就労することだけが全てでなく、70歳までどうやって働き自分が納得出来るかが大切であると気づいた。
CL3	・倉庫内作業以外の仕事経験が無いことに不安を感じているようであったので、VRTカードやフリーペーパー（就職情報誌）などで職業理解を促進することを心がけた。 ・相談者の背景を理解するため、生活や仕事の状況を丁寧に聴きとることに留意した。 ・「今のままでいい」という言葉が聞かれたが、「今のまま」がどういう状態を指すのか言語化してもらった（今の状態、雇用形態を半永久的に維持出来るのか）。	・試行実施の過程でファイナンシャルプランニングを実施したが、遠い将来まで「今のまま」の生活を維持することは難しいことを認識してもらった。 ・まだ具体的な目標を定めて行動していくことは難しいが、少しずつ色々なことを調べたり、人に聞いたりすることも必要なのではないかと意識し始めたようである。
CL4	・大学、学部を選んだ理由から、正社員になりたい理由など親の意向が左右することが多いので、本人がどう思っ	・正社員になることは大変なこともあるが、チャレンジする価値があるかも知れないと思えるようになったようで

	ているのか聞いていくことを心がけた。 ・全体的に自己評価が低いので、日々の業務を細部にわたって聞き取り、出来ているところ、工夫しているところをその理由とともに本人が言語化出来るように心がけた。	ある。 ・親の意向が自分の意向だと知らず知らずに思い込んでいたことに気づき、自分の言葉で考えを話すことが出来るようになってきた。また、親の気持ちに対しても、思いやることが出来るようになってきた。
C L 5	・焦らずアイスブレイクの時間をしっかり取るように心がけた。結果的にそれが、信頼関係構築の近道になることが確認できた。 ・相談者にはしっかりとした就労意志はある。社会人としての基礎的スキルや就職活動のスキルを補強し、適正な就労活動を一人で行うことが出来るように、職業選択に向けたアドバイスや情報提供を行った。	・初回面談時には硬さが見られたが、担当キャリアコンサルタントから自分と同じような若者たちの事例を説明されることで、気持ちが前を向いたようである。 ・この世には自分と似たような境遇の人達がたくさんおり、皆それぞれ就労体験や職業訓練などを利用し努力することで道を切り開いたことを知り、勇気を持つことが出来た。 ・キャリアコンサルタントからハローワークインターネットサービスの利用方法や求人票の見方など具体的な就職活動方法を聞くことで、面接に臨む為の心の準備が出来た。
C L 6	・これから就職につながる職場体験先を考える段階にあり、適性検査を受けた上でキャリアコンサルティングを実施したことが有効であったものと思われる。	・試行実施の際、適性検査とキャリアコンサルティングを受けたことで、自身の適性に即した職務を絞り込むことが出来、職場体験先を具体的にリストアップすることが出来るようになった。

<試行実施結果（相談者意見）>

対象者	感じたこと、気が付いたこと
C L 1	・就職後、自分の今後のキャリアを考える機会（セルフキャリアドック）が必要であると感じた。
C L 2	・求職者同士で自身の仕事経験を語ることが業界・職種理解に非常に有効であると改めて気づいた。
C L 3	・今の仕事に対して大きな不満はないが、今後どうすれば良いのか、まだ考えるのは難しい。
C L 4	・親の気持ちと自分の気持ちを分離出来るようになってきた。
C L 5	・自分の興味関心に関連する仕事やステップアップの仕方、面接への向き合い方など非常に参考になった。

	・自分のやりたい仕事（子供に関わる事）が分かった。
C L 6	・適性検査とキャリアコンサルティングを通じて、自分がどういう仕事に向いているのか整理することが出来て良かった。職場体験先開拓の参考としたい。

＜引き続き支援を受ける（実施する）としたらどのような支援が望ましいか＞

対象者	望ましい支援内容
C L 1	・就職した後、自分の今後のキャリアを考えるために、定期的にキャリアコンサルティングを受ける機会の確保（セルフキャリアドック）。
C L 2	・求職者同士が話し合う機会の確保。自身が経験したが、求職者はじめ、他の人の仕事の経験を聞くことで、自分の知らない業界や職種の情報を得ることが出来て有効であった。
C L 3	・今の仕事内容や職場に不満はない。現在の職場（派遣社員として勤務）で、直接アルバイトになることや資格取得をどうすれば良いか、サポステに相談出来るサービスがあると良い（現在の派遣会社には相談しにくい）。
C L 4	・今の職場で収入を上げるにはどうすれば良いか、正社員になるためにはどうすれば良いか、どのように上司に相談すれば良いのかサポステなどで相談出来るとよい。また、正社員になれば良いという単純なものではないと思うので、継続的なフォローが望まれる。
C L 5	・年齢だけで断らない職場体験先
C L 6	・年齢だけで断らない職場体験先

第3節 試行実施後インタビュー実施者総括

総括
①様々な支援機関などとの連携 他の世代のキャリア支援と同様に、ハローワークをはじめとした様々な支援機関との連携で進めることが重要である。多くの相談者が心身の不調はじめ生活上の困難を伴って就労に向けた活動を進めるので、医療・福祉的な支援機関の利用と並行してキャリア支援を受け活動することが多くなると思われる。支援を進める中で、必要な支援機関の利用を勧めたり、すでに受けている支援について配慮することが必要となる。そのために氷河期世代を支援する医療・福祉などの関係機関について必要な知識を得る必要がある。 ②段階的継続的支援について この世代は段階的継続的支援が必要な場合がある。相談者がどの段階にあるのかを慎重に見定め、支援を進める必要がある。本人が「方策の実行」をすすめようとしていても、「自己理解」や「仕事理解」が必要なケースは多くみられる。また、多くの相談者が訴える「自分のやりたいことが分からない」という言葉も社会経験の乏しさが原因であることが多い。相談者が「自分が出来そうな」職場体験から始めていくつかの体験を積み重ねる中で「自分がやりたい」仕事が見えてくるようになることも多い。相談者に職場体験などをすすめ、そこでの経験に傾聴することは重要である。

また、派遣スタッフなどで高度な技能を使った仕事経験が豊富な相談者の場合でも、正社員への登用や転職の場合には、仕事の質や責任の違いなどに起因する困難を感じることも多いために、事前の職場体験の経験や十分な研修期間、転職後の職場定着なども含めた継続的支援が必要である。

③氷河期世代の相談者が感じる困難について

氷河期世代の相談者の多くが感じる困難は「企業に応募書類を送っても年齢を理由に企業との面接に進めないだろう」というものである。実際にハローワークやネット求人に応募書類を送っても、年齢に応じた経験を有していないことによって面接に進めない場合もある。こうした現実をふまえて、職場体験やトライアル雇用、短時間アルバイト応募から就職につながる求人企業との接点を作り、そこから採用試験に応募するというやり方で、年齢のハードルを下げる支援機関の取組が注目されている。多くの相談者が「就職活動は最初に提出する応募書類でパスしないと先に進めない」と考えがちだが、キャリアコンサルタントが職場体験などの有効性について相談者に説明し、こうした方法も含めて支援を進めることが重要となる。

④氷河期世代を雇用する企業の広がり

「企業が年齢などを理由に採用しないだろう」という先入観を持つ者もいるが、実際の求人企業で明確な理由によって採用時の年齢にこだわる企業は多くはない。人手不足の続く中で新たな考え方で採用を行う企業も広がり始めている。経営者団体である東京中小企業家同友会では、求職者の年齢よりも仕事への適性を職場体験や短時間アルバイトの期間で見極めることを重視し、仕事の時間的質的な段階的上昇を経て氷河期世代の採用と育成に成功している企業が注目を集め、広がりつつある。こうした企業では、人手不足の中でも順調に人材獲得が進むと同時に、「若くないから務まらない」という氷河期世代への誤解も払拭され、「社員を段階的に育成し続けることで会社も成長する」という認識が広がっている。

⑤職場体験について

職場体験は大きく分けて、二つの目的がある。一つ目は自分の希望する企業での仕事を体験して求職者と企業の双方が就職と採用に進むことを考えることを目的とする体験である。

二つ目は、就労経験が少ない者が仕事理解を目的として取り組むものである。後者の体験は様々な仕事を数か所の企業で経験することで、自分のやりたい業種や職種などが段階的に明確になるなど大変有益である。どちらの職場体験も氷河期世代と採用を考えている企業の両方にメリットがあり、今後の広がりに対する期待が関係者の間で高まっている。

⑥企業人または企業経験者との交流支援

氷河期世代で非正規勤務を長く経験した多くの相談者にとっては、正社員の仕事や企業組織について詳しく知ることが出来る機会が少ないのが現状である。相談者が正社員の仕事や企業組織について理解するために、企業人や企業経験者に質問出来る機会を持てるよ

うな支援も必要とされる。例として、就労支援機関が行う職業人講和や合同企業説明会会場における求人企業と接する場で、正社員の仕事内容について事前に準備して様々な点について質問することが求められる。このような相談者が目指す業種や職種に関係する企業人と出来る限り多く交流する機会が必要である。交流する企業人は、キャリアコンサルタント自身、相談者の家族や知人、求人企業、求職訓練受講生などでも有効である。キャリアコンサルタントは自分の仕事経験を語るだけでなく、相談者がこうした場を経験出来るような場へつなげる支援も必要とされている。

キャリアコンサルタントが求職者訓練などの一コマを使って受講生がグループワークで仕事経験を語り合うワークショップを進める際には、受講生に事前作業として自分の過去に経験した仕事を「担当業務」「工夫」「成果」「身についたスキル」などの経験の棚卸しを行ない、シートに書き出す作業を行ったうえで、受講生による2～4人グループで他の受講生の経験に傾聴して、肯定的な態度で質問をするように進めると効果的である。

また、キャリアコンサルタントが求職者訓練などの一コマを使って「企業人と求職者との交流会」を開催することも効果的である。これを進める際のポイントは以下の四つである。

- ・企業人の依頼は訓練事務局または講師のつながりなどで、求人企業経営者または人事担当者、キャリアコンサルタントのボランティアに依頼することが多い。
- ・企業人が短時間で自社の説明をしたのちに、受講生からの質問に企業人が回答する時間を中心に行う。
- ・受講者は事前に交流する企業人の所属する企業についてホームページなどを入念にチェックして、自分の就職やキャリアデザインに役立てるという視点から質問を出来る限り多く考え、メモを作成する。
- ・交流会で多く質問される内容は次のようである。「顧客はどのような人または法人か」「同業他社との違いは？」「どんな人材を求めるか」「仕事に必要な力は何か」「必要な資格やスキルは」「就職前に学んだほうが良いことは？」「業界の未来は？」「なぜその会社に入社したのか」「社員が受ける研修内容は？」「残業時間は？」「離職率は？」「面接で何を知りたいのか」「どのような社員が活躍しているのか」「印象に残っている仕事の経験は？」

⑦企業経営者団体と支援機関との連携について

経営者団体である東京中小企業家同友会では、東京都近隣の地域若者サポートステーションに協力して以下の取組を行うことで氷河期世代が参加可能な求職者支援を進めながら求職者との接点を広げている。

- ・合同企業説明会 JOBWAY2019(地域若者サポートステーションの利用者と引率職員の参加についてご理解いただき、氷河期世代の利用者も参加可能)
- ・地域若者サポートステーション利用者と職場体験受け入れ企業との交流会
- ・都内地域若者サポートステーション利用者と企業人交流企画
- ・地域若者サポートステーション利用者の事業所見学および職場体験受け入れ
- ・氷河期世代求職者の短時間アルバイトからの採用

卷末資料

資料 1 相談者アンケート原本（治療と職業生活の両立支援）

キャリアコンサルティング実施後 アンケート用紙（相談者用）

以下にご回答頂き、別添の封筒に封入後キャリアコンサルタントもしくは事務局（日本生産性本部）に手渡し頂くか、1週間以内に投函してください（本アンケートはキャリアコンサルティング技法の開発・研究のみに使用いたします）。

《キャリアコンサルティングを受けた後の感覚チェック》

・キャリアコンサルティングを受けてみて、ご自身の中でどのような変化がありましたか。直観で記載してください。

①気分・気持ちの変化

キャリアコンサルティングを受ける前を斜線（／）、受けた後に丸印（○）をつけてください。

-10 0 10

②人生への満足度・充足度の変化

キャリアコンサルティングを受ける前を斜線（／）、受けた後に丸印（○）をつけてください。

-10 0 10

③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化

キャリアコンサルティングを受ける前を斜線（／）、受けた後に丸印（○）をつけてください。

-10 0 10

《キャリアコンサルティングを受けての感想》

質問1：キャリアコンサルティングを受ける前に、キャリアコンサルティングにはどんなイメージをもっていましたか。また、受けたあとどんなイメージを持たれましたか。

①受ける前のイメージ

②受けた後のイメージ

質問2：キャリアコンサルティングを受けた後の、ご自身の変化（心情の変化、行動面の変化、考え方の変化など）や気づきについて教えてください。

※必要に応じて、裏面の振り返り用メモを使用してください。

（下記は質問2をご記入いただくにあたって、振り返り用にお使いください。ご自身のお考えの整理用ですので、すべて埋めて頂かなくても結構です。）

☐ 振り返り用メモ

・1～3回目のキャリアコンサルティングを振り返った時、何か印象に残ったことや感じ考えたこと・気づいたことを教えてください（箇条書きでも結構です）。

	印象に残ったこと	感じ考えたこと・気づいたこと
1回目		
2回目		
3回目		

質問3：引き続き支援を受けられるとしたら、どんな支援を受けたいと思われますか。

アンケートの内容についてインタビュー（対面、もしくは電話）で詳しくお伺いして宜しいですか？

可 ・ 不可 （可、不可いずれかに○をつけてください）

ご協力ありがとうございました。

回答日 年 月 日

回答者氏名

資料2 相談者アンケート原本（就職氷河期の労働者への支援）

キャリアコンサルティング実施後 アンケート用紙（相談者用）

以下にご回答頂き、別添の封筒に封入後キャリアコンサルタントもしくは事務局（日本生産性本部）に手渡し頂くか、1週間以内に投函してください。担当キャリアコンサルタントに回答内容をお伝えする必要はありません。

《キャリアコンサルティングを受けての感想》

質問1. キャリアコンサルティングを受ける前に心配だった事、不安だった事は何ですか？

質問2. 実際にキャリアコンサルティングを受けて、役に立ったことや改めて気が付いた事はございますか？

（例）今までは●●が問題だと思っていたが、本当は■■なのだと気づいた 等

質問3. キャリアコンサルタントの質問や声かけの中で、印象に残った、或いはご自身の問題解決に役立ったものはございますか？

質問4. キャリアコンサルティングを受けた際に、気になった点や改善して欲しいと思った点はございますか？

《自由記述（キャリアコンサルティング前後の疑問点・質問や感想等）》

●アンケートの内容についてインタビュー（対面、もしくは電話）で詳しくお伺いして宜しいですか？

可 ・ 不可 （可、不可いずれかに○をつけてください）

ご協力ありがとうございました。

回答日 年 月 日

回答者氏名

資料3 相談者インタビューシート原本（治療と職業生活の両立支援）

キャリアコンサルティング実施後 インタビューシート（対相談者）

実施日（場所）	年 月 日（ ）
相談者（C L）	
報告者（インタビュー実施者）	

《ヒアリング項目》

質問1：キャリアコンサルティング実施前後で、ご自身の中でどのような変化がありましたか。

①気分・気持ちの変化

②人生への満足度・充足度の変化

③将来への期待、やっていけそうという感覚の変化

質問2：キャリアコンサルティングを受ける前に、キャリアコンサルティングにはどんなイメージをもっていましたか。また、受けたあとどんなイメージを持たれましたか。

①受ける前のイメージ

②受けた後のイメージ

質問3：1～3回目のキャリアコンサルティングを振り返った際、何か印象に残ったことや感じたこと、考えたこと、気づいたことを教えてください。

（振り返り用メモ）

	キャリアコンサルタントのかかわり	相談者の意見・感想など
1回目		
2回目		
3回目		

質問4：今後支援を受けるとしたら、どのような支援を受けたいですか。

《報告者所見》

資料4 相談者インタビューシート原本（就職氷河期世代の労働者への支援）

キャリアコンサルティング実施後 インタビューシート（対相談者）

実施日（場所）	年 月 日（ ）
相談者（C L）	
報告者（インタビュー実施者）	

《ヒアリング項目》

質問1：キャリアコンサルタントに対して、事前にどんなイメージを持っていましたか。また、キャリアコンサルティングを受ける前に心配だった事、不安だった事は何ですか。

質問2：実際にキャリアコンサルティングを受けて、役に立った事や改めて気が付いた事がありましたか？

質問3：キャリアコンサルタントの質問や声かけの中で、印象に残ったこと、或いはご自身の課題解決に役立ったものはありますか。

質問4：今後継続して支援を受けるとしたら、どのような支援が望ましいですか。

《報告者所見》

委員名簿

平成 30 年度厚生労働省委託事業

「労働者等のキャリア形成における課題に応じたキャリアコンサルティング技法の開発に関する調査・研究事業」委員名簿

(敬称略、五十音順、◎：座長)

研究会委員（本委員会）

浅野 衣子	株式会社キャリア開発サポーターズ代表取締役
川崎 友嗣	関西大学社会学部長・社会学研究科長
◎北浦 正行	武蔵大学客員教授（座長）
木谷 宏	県立広島大学大学院 経営管理研究科教授
佐伯 隆義	特定非営利活動法人こうべユースネット 若者自立・就労支援事業部統轄事業部長
砂川 未夏	キャンサー・キャリア代表

開発部会（技法開発）

浅野 衣子	株式会社キャリア開発サポーターズ代表取締役
砂川 未夏	キャンサー・キャリア代表
橋本 光生	特定非営利活動法人わかもの就労ネットワーク事務局長

※開発部会においては、一部試行実施者（次頁参照）もアドバイザーとして技法開発に参画

協力者リスト

(敬称略、五十音順)

試行実施者

齊藤 貴之
角 規子
原 博子
堀上 晶子
山本 依里子

試行実施協力企業・団体（試行実施者または相談者所属企業・団体）

一般社団法人人財育成ファーム
特定非営利活動法人青少年自立援助センター
認定特定非営利活動法人育て上げネット
株式会社ツクリベニッセ

技法解説映像制作

株式会社ターブル・ドット

平成 30 年度

労働者等のキャリア形成における課題に応じたキャリアコンサルティング技法の開発に
関する調査・研究事業 報告書

発行日 平成 31 年 3 月

発行者 厚生労働省 人材開発統括官付 参事官（若年者・キャリア形成支援担当）付
キャリア形成支援室

委託先 公益財団法人 日本生産性本部