

平成 25 年度「キャリア・コンサルティング研究会
ージョブ・カードを交付する者に対する指導に必要な
能力・スキル等に関する検討部会」

報 告 書

平成 26 年 3 月

目 次

I	検討の狙い・目的	3
1	キャリア・コンサルタントの資格等	4
II	職業訓練機関等におけるジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施について	5
1	教育訓練とジョブ・カードの位置づけ	5
	(1) ジョブ・カード制度の概要	5
	(2) ジョブ・カードの概要	5
	(3) 各職業訓練とジョブ・カードの活用	6
	(4) ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施に係る最近の動き	8
2	登録キャリア・コンサルタントの養成について	9
	(1) 登録キャリア・コンサルタントになるための要件	9
	(2) ジョブ・カード講習のカリキュラム等	11
	(3) 登録キャリア・コンサルタントの養成について	11
III	前年度までの検討状況と今年度の検討にあたっての視点	13
1	前年度までの検討状況	13
	(1) 平成 24 年度調査について	13
	(2) 平成 24 年度調査から把握された現状と課題	14
	(3) 平成 24 年度調査からの示唆（今後の施策展開等の方向性）	15
2	今年度の検討にあたっての視点	18
IV	本年度調査の概要	19
1	ヒアリング調査の概要	19
	(1) 登録キャリア・コンサルタント調査	19
	(2) キャリア・コンサルティング指導者調査	20
V	本年度調査結果の概要	24
1	ヒアリング調査結果の概要	24
	(1) 登録キャリア・コンサルタント調査	24
	(2) キャリア・コンサルティング指導者調査	30
2	ヒアリング調査結果の分析	40
	(1) ジョブ・カード交付に係る課題	40
	(2) キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題	42
	(3) 情報提供に係る課題	45
	(4) 学習に係る課題	46

VI 調査を通じて把握された今後の施策展開等の方向性	47
1. ジョブ・カード交付に係る課題.....	47
2. キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題.....	48
3. 情報提供に係る課題	50
4. 学習に係る課題	51
5. 課題別の対応.....	52
VII 終わりに	58
参考資料	

概 要

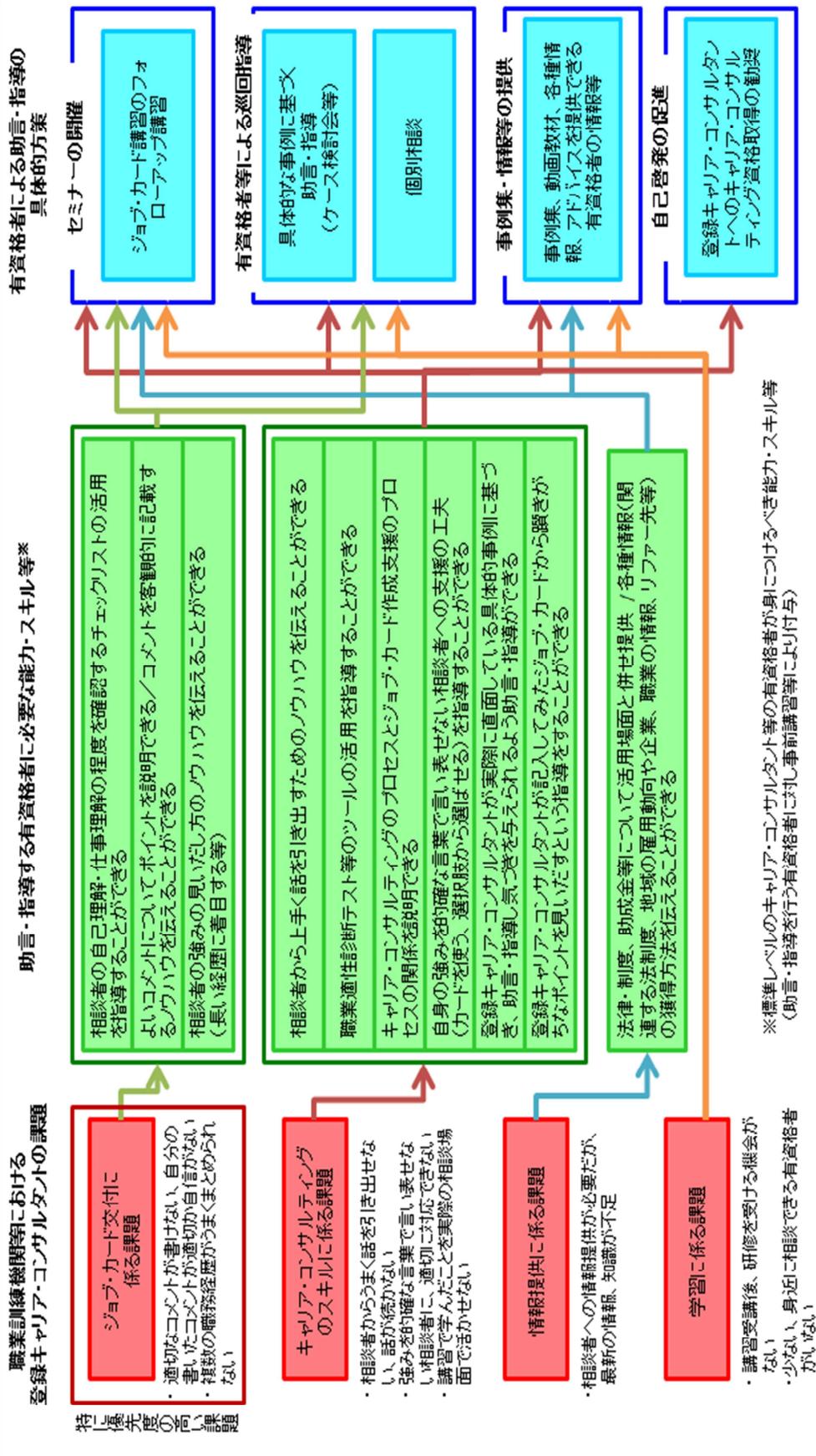
「キャリア・コンサルティング研究会－ジョブ・カードを交付する者に対する指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」報告書の概要

検討の狙い・目的

職業訓練機関等において、職業訓練指導員が訓練受講生への指導と併せてジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルテイングを実施するという状況における特有の課題に焦点をあて、今後の方策について検討を行う。

調査より把握された課題と今後の施策展開の方向性について

下図に示すようなヒアリング調査等から把握された課題・ニーズに基づき、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習の実施や、標準キャリア・コンサルタントを始めたとするキャリア・コンサルティング有資格者等が、職業訓練機関等を巡回指導し助言・指導することなどにより、登録キャリア・コンサルタントが抱える課題の解消に努めていくことが考えられる。



本 編

I 検討の狙い・目的

求職者支援訓練制度において、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施があらかじめ組み込まれているほか、平成24年4月より、離職者訓練等の一部の公共職業訓練においても、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティング¹を行い、ジョブ・カードを交付することが必須となる等、職業訓練機関等²におけるキャリア・コンサルティングの実施が重要な位置付けとなっている。さらに、産業競争力会議「雇用・人材分科会」中間整理（平成25年12月26日）においても、「ジョブ・カード」の抜本見直しやキャリア・コンサルティングの体制整備が盛り込まれるなど、それらへの期待が高まっているところである。

キャリア・コンサルティングについては、企業、ハローワーク等の就職支援機関、大学等の教育機関等様々な領域において実施されているところであるが、本研究においては特に、職業訓練機関等において、職業訓練指導員が訓練受講生への指導と併せてジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するという、必ずしも標準レベル以上の資格等をもったキャリア・コンサルタントによるキャリア・コンサルティングが行われているわけではないという状況に焦点をあて、①キャリア・コンサルティングへの期待、②キャリア・コンサルタント^{3,4}に求められている役割、③キャリア・コンサルタントに対する評価、④キャリア・コンサルタントが備えるべき能力・スキル、⑤これらを身につけるための養成方法、⑥職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングをよりよく実施するための課題及び環境整備の在り方等について調査・検討し、⑦キャリア・コンサルティングの実施における論点整理・提言を行う。

なお、職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングは、職業訓練を受講する者に求職活動・訓練受講への意欲の向上やキャリア形成上の課題の明確化等を行うためのものであり、必ずしも個別相談のみではなく、集団に対して実施されるものもあるが、ここでは、特に訓練受講生に対する個別相談によるキャリア・コンサルティングに焦点をあて、その中でもジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを中心に論じることとする。

¹ その適性や経験に即したかたちで、相談等により職業生活設計を支援したり、能力開発を支援したりすることを言う。

² 本報告書内においては、職業訓練または職業教育を実施している機関を指す。

³ 「キャリア・コンサルティング」について専門的に学んだ人材のことを言い、試験合格等により資格を取得することができる。

⁴ 本報告書では、キャリア・コンサルティングを行う専門人材を原則「キャリア・コンサルタント」と呼んでいる。ただし、ヒアリング調査等に基づく部分は、「キャリア・カウンセラー」「キャリア・アドバイザー」「キャリア相談員」など各教育訓練機関における呼称に依っている。

1 キャリア・コンサルタントの資格等

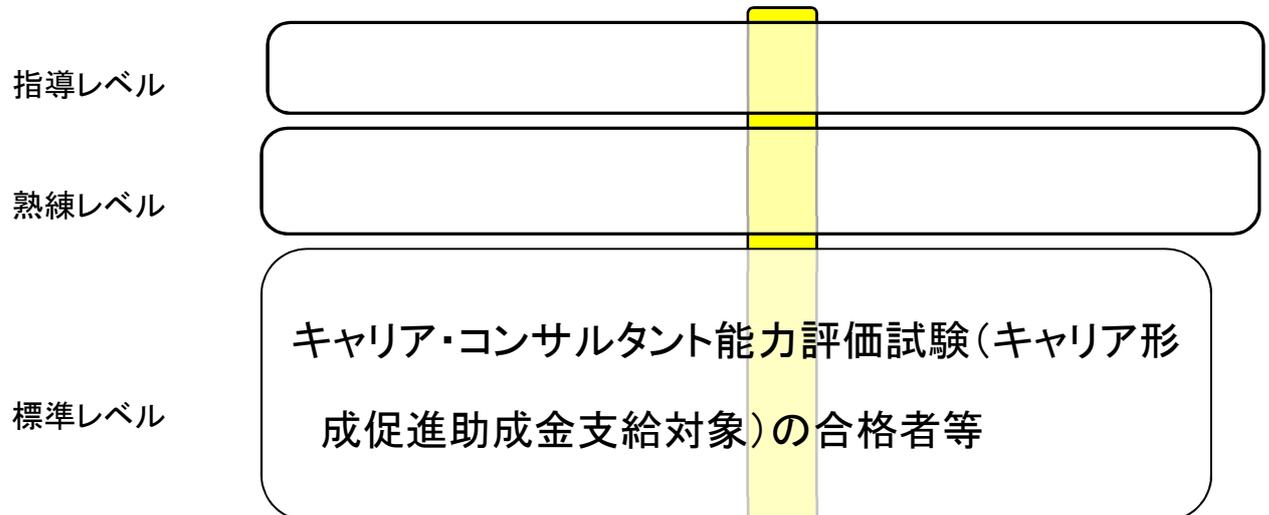
キャリア・コンサルタントの資格は、以下の国家検定や民間資格等がある。

- ①キャリア・コンサルティング技能士（国家検定）
 - ・指導レベルの1級キャリア・コンサルティング技能士
（キャリア・コンサルティング技能検定1級試験に合格した者）
 - ・熟練レベルの2級キャリア・コンサルティング技能士
（キャリア・コンサルティング技能検定2級試験に合格した者）

- ②標準レベルのキャリア・コンサルタント（民間資格）
 - ・標準レベルのキャリア・コンサルタント
（一定の要件を満たす養成講座を受講し、キャリア形成促進助成金の支給対象として厚生労働省職業能力開発局長が指定するキャリア・コンサルタント能力評価試験⁵に合格した者等）

- ③登録キャリア・コンサルタント（国家検定でも民間資格でもない）
 - ジョブ・カード講習の受講等により、ジョブ・カード交付を行うことを認められた者

図表 1 キャリア・コンサルタントの資格等の種類



なお、登録キャリア・コンサルタントには、キャリア・コンサルタント有資格者のほか、ジョブ・カード講習を修了した有資格以外の者も含まれている。

⁵ TCC マスター・キャリアカウンセラー認定試験、CDA 資格認定試験、(社)日本産業カウンセラー協会キャリア・コンサルタント試験、(公)日本生産性本部認定キャリア・コンサルタント資格試験、ICDS 委員会認定 ICDS キャリア・コンサルタント検定、(財)関西カウンセリングセンターキャリア・コンサルタント認定試験、特定非営利活動法人日本キャリア・マネージメント・カウンセラー協会認定キャリア・コンサルタント資格試験、NPO 生涯学習キャリア・コンサルタント検定試験、GCDF-Japan 試験、(株)テクノファ認定キャリア・カウンセラー(キャリア・コンサルタント)能力評価試験、(平成 26 年 1 月時点)

II 職業訓練機関等におけるジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施について

1 教育訓練とジョブ・カードの位置づけ

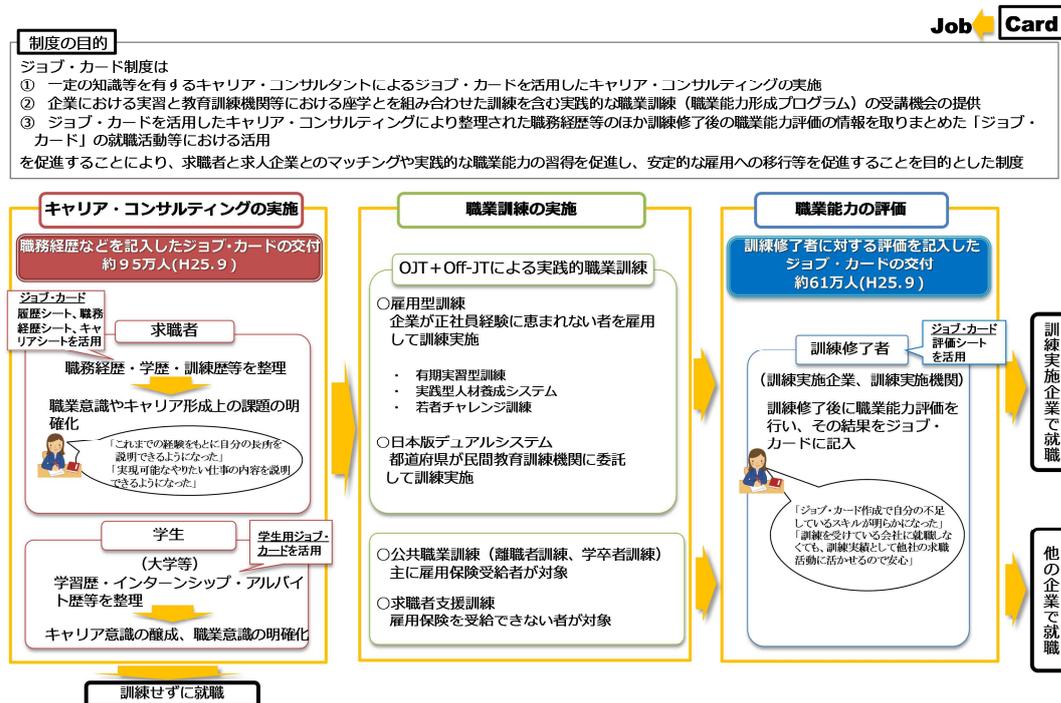
(1) ジョブ・カード制度の概要

ジョブ・カード制度は、

- ① 一定の知識等を有する登録キャリア・コンサルタントによるジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施
- ② 企業における実習と教育訓練機関等における座学とを組み合わせた訓練を含む実践的な職業訓練（職業能力形成プログラム）の受講機会の提供
- ③ ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングにより整理された職務経歴等のほか訓練修了後の職業能力評価の情報を取りまとめた「ジョブ・カード」の就職活動等における活用

を促進することにより、求職者と求人企業とのマッチングや実践的な職業能力の習得を促進し、安定的な雇用への移行等を促進することを目的とした制度である。

図表 2 ジョブ・カード制度について



(2) ジョブ・カードの概要

ジョブ・カードは、「履歴シート」、「職務経歴シート」、「キャリアシート」、「評価シート」を一体的にまとめたものをいう。

ジョブ・カードの交付を希望する求職者は、ジョブ・カードの様式を厚生労働省のホー

ムページやハローワーク等で入手し、必要事項を記入の上、登録キャリア・コンサルタントによるキャリア・コンサルティングを受け、登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カード様式3〔キャリアシート〕に記入することで、その交付を受ける。

また、ジョブ・カード様式4〔評価シート〕は、雇用型訓練又は委託型訓練の受講者による自己評価を経た後、訓練修了時に当該訓練の実習を実施した企業（以下「実習実施企業」という。）の評価を経て交付される。

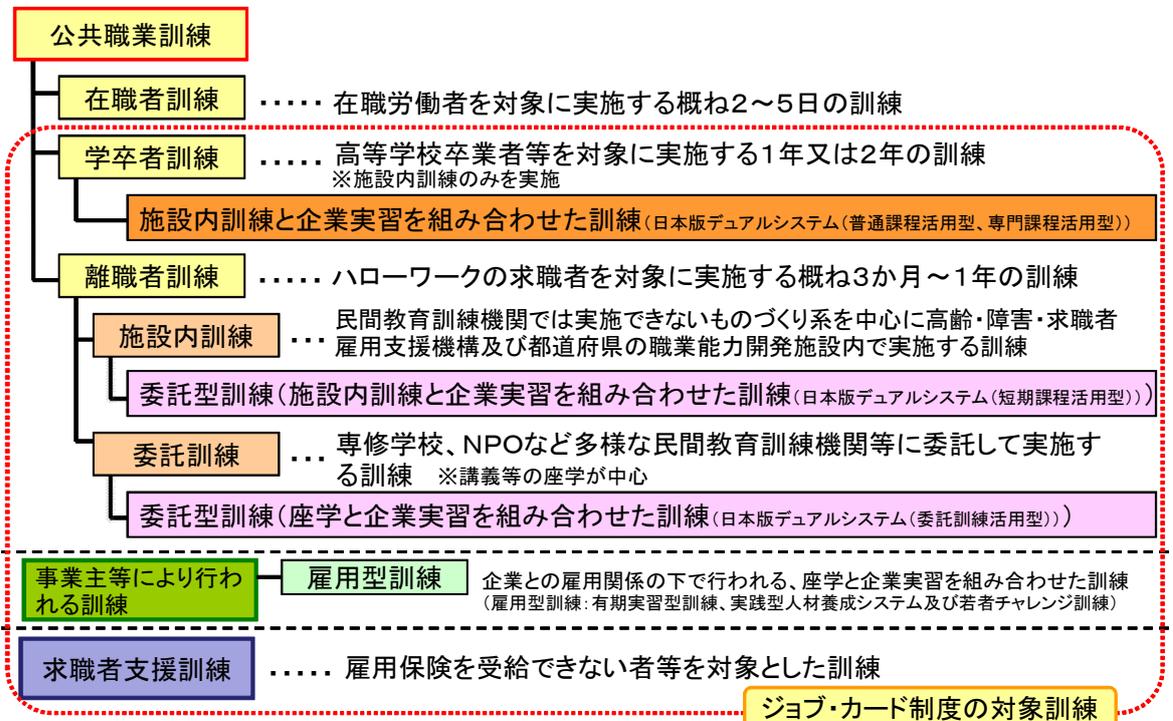
さらに、ジョブ・カード様式4-2〔評価シート〕は、公共職業訓練（離職者訓練）及び求職者支援訓練において、ジョブ・カード様式4-3〔評価シート〕は公共職業訓練（主に学卒者訓練）において、キャリア・コンサルティングや能力評価を実施した後、訓練実施機関から交付される。

求職者は、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを受けることによって職業意識やキャリア形成上の問題点を明確にし、自らの職業選択やキャリア形成の方向づけをしていくことが可能となる。

（3）各職業訓練とジョブ・カードの活用

ジョブ・カードの活用対象となる職業訓練（職業能力形成プログラム）は、雇用型訓練（有期実習型訓練、実践型人材養成システム及び若者チャレンジ訓練）、委託型訓練（日本版デュアルシステム）、公共職業訓練（学卒者訓練、離職者訓練）および求職者支援訓練から成り、「職業能力形成プログラム」として位置づけられている。

図表 3 我が国の職業訓練体系の中でのジョブ・カード制度の位置づけ



※ 点線枠内の訓練ではジョブ・カードの交付が必須ですが、必須とされていない訓練でもジョブ・カードを交付することができます。

図表 4 ジョブ・カード制度の職業訓練

	雇用型訓練			公共職業訓練			求職者支援訓練
	有期実習型訓練	実践型人材養成システム	若者チャレンジ訓練	離職者訓練		学卒者訓練	
				委託訓練	施設内訓練		
対象者	新たに雇い入れた又は従来から雇用されている非正規雇用労働者	新たに雇い入れた又は従来から雇用されている15歳以上45歳未満の労働者	新たに雇い入れた又は従来から雇用されている35歳未満の非正規雇用労働者	ハローワークの求職者	ハローワークの求職者	高等学校卒業業者等	雇用保険を受給不可能な者
訓練期間	3ヶ月～6ヶ月	6ヶ月～2年	3ヶ月～2年	3ヶ月～1年 <small>(日本版デュアルシステムについては、標準4ヶ月(委託訓練活用型・座学先行コースの場合)</small>	6ヶ月～1年	1年または2年	3ヶ月～6ヶ月
主な目的	企業に雇用されており、実践的な訓練を行うことにより、正社員への転換を図る。	企業に雇用されており、実践的な訓練を行うことにより、現場の中核人材の育成を図る。	企業に雇用されており、実践的な訓練を行うことにより、正社員への転換を図る。	民間教育訓練機関等を活用し、実践的な職業能力の育成を図る。	公共職業能力開発施設において、再就職に必要な知識及び技能の習得を図る。	公共職業能力開発施設において技能労働者の育成を図る。	民間の教育訓練機関を活用し、基礎的な能力から実践的な能力までの習得を図る。

※ ジョブ・カードの交付が必須とされていない訓練でもジョブ・カードを交付することができます。

① 雇用型訓練（有期実習型訓練、実践型人材養成システム及び若者チャレンジ訓練）

企業現場での実習(OJT)と職業訓練機関等での座学等(Off-JT)を組み合わせた実践的な職業訓練で、訓練を実施する企業が雇用する労働者に対して行う訓練である。

当該訓練への求人応募時の応募書類として、ジョブ・カードが必要になるため、当該求人応募前等にハローワーク等においてジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを受ける必要がある。

② 委託型訓練（日本版デュアルシステム）

都道府県から委託を受けた専門学校等の民間職業訓練機関等や公共職業能力開発施設又は企業が主体となって行う公共職業訓練である。

公共職業安定所長が、早期に安定した仕事に就くためには訓練の受講が必要であると判断し、訓練開始前にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを受ける必要がある。

③ 公共職業訓練（離職者訓練・学卒者訓練）

公共職業能力開発施設や民間職業訓練機関等において、再就職に必要な知識および技能を習得するための職業訓練である。

平成24年4月より、訓練期間中の訓練実施機関によるジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングが必須となっている。

④ 求職者支援訓練

雇用保険を受給できない求職者に対して、民間職業訓練機関等を活用し、基礎的能力から実践的能力までを一括して習得するための訓練である。

平成 23 年 10 月より、訓練期間中の訓練実施機関によるジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングが必須となっている。

(4) ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施に係る最近の動き

産業競争力会議「雇用・人材分科会」中間整理（平成 25 年 12 月 26 日）において、「女性・高齢者等を含む多様な人材が、その希望等に応じた雇用機会を得るためには、職務・能力の明確化を図ることが必要条件である。その上で、自己研鑽、キャリアアップにつなげることが期待される」ことから、「ジョブ・カードを抜本的に見直し、その利用率を向上させる」ため、「例えば、「キャリア・パスポート（仮称）」として学生段階から職業生活を通じて活用できるものとする」といった抜本見直しが盛り込まれるなど、労働者や学生等によるさらなる活用が期待されているところである。

2 登録キャリア・コンサルタントの養成について

(1) 登録キャリア・コンサルタントになるための要件

登録キャリア・コンサルタントのみがジョブ・カードを交付することが認められているところであり、登録キャリア・コンサルタントとなるためには、ジョブ・カード講習を修了等することが必要である。

なお、ジョブ・カード講習の受講要件は次のとおりであり、キャリア・コンサルタント有資格者のほか、人事・労務関係業務の経験が一定以上ある等の要件を満たす者のみ受講することができる。

図表 5 ジョブ・カード講習の受講要件

<ジョブ・カード講習の受講要件（平成 26 年 3 月現在）>

ジョブ・カード講習の受講要件は、次のいずれかに該当し、ジョブ・カード交付業務に従事する予定がある者である。

- (1) キャリア・コンサルティング技能士
- (2) 次の表 1 の試験に合格している者
- (3) 次の表 2 の講座を修了している者
- (4) 官民の需給調整機関等、地域ジョブ・カードセンター又は地域ジョブ・カードサポートセンター、有期実習型訓練等を実施又は計画する企業におけるジョブ・カード制度の担当部署及び求職者支援訓練を実施又は予定する民間職業訓練機関等をはじめとした教育・訓練機関に雇用されており、当該機関等の長が推薦する者であって、次のイ、ロ又はハのいずれかを満たすもの

イ 一般社団法人日本産業カウンセラー協会における産業カウンセラー資格を有する者

ロ 常時勤務する者として職業相談・職業紹介、人事・労務、その他キャリアに関する業務に係る経験を概ね 3 年以上有する者

ハ 常時勤務する者としてキャリア・コンサルティング業務に専ら従事する者であって、現に職業相談業務に 1 年以上携わる者

表 1

試験名	試験実施機関名
公益財団法人日本生産性本部認定 キャリア・コンサルタント資格試験	公益財団法人 日本生産性本部
キャリア・コンサルタント試験	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会
TCC マスター・キャリアカウンセラー認定試験	テンプスタッフキャリアコンサルティング 株式会社
CDA 資格認定試験	特定非営利活動法人 日本キャリア開発協 会
日本キャリア・マネージメント・カウンセラー協会 認定キャリア・コンサルタント資格試験	特定非営利活動法人 日本キャリア・マ ネージメント・カウンセラー協会
財団法人関西カウンセリングセンター キャリア・コンサルタント認定試験	財団法人 関西カウンセリングセンター
GCDF-Japan 試験	特定非営利活動法人 キャリアカウンセリング協会
株式会社テクノファ認定キャリア・カウンセラー (キャリア・コンサルタント) 能力評価試験	株式会社 テクノファ
ICDS 委員会認定 ICDS キャリア・コンサルタン ト検定	特定非営利活動法人 ICDS キャリア・デ ザイン・サポーターズ
NPO 生涯学習キャリア・コンサルタント検定試験	特定非営利活動法人 エヌピーオー生涯学 習
HR総研認定キャリア・コンサルタント能力評価試 験	株式会社 フルキャストHR総研
人材開発協会認定キャリア・カウンセラー試験	有限責任中間法人 人材開発協会

表 2

講座名	講座実施機関名
キャリア・コンサルタント養成講座	独立行政法人 雇用・能力開発機構
日本経団連キャリア・アドバイザー養成講座	社団法人日本経済団体連合会

(2) ジョブ・カード講習のカリキュラム等

ジョブ・カード講習は、キャリア・コンサルティングの基礎的事項の習得を目的とするキャリア・コンサルティング基礎講習とジョブ・カードの作成支援スキル等の習得を目的とするジョブ・カード講習から構成されている。

<ジョブ・カード講習のカリキュラム>

イ キャリア・コンサルティング基礎講習

次の内容を、概ね1日半(11時間程度)実施する。

- (イ) キャリア形成支援の必要性(0.5時間程度)
- (ロ) キャリア・コンサルティングの基本知識(2時間程度)
- (ハ) キャリア・コンサルティングのスキル(1時間程度)
- (ニ) 棚卸しの方法、職務経歴書の作成支援(1.5時間程度)
- (ホ) キャリア・コンサルティング演習(2.5時間程度)
- (ヘ) ジョブ・カードの作成支援及び交付方法等(3時間程度)
- (ト) 習熟度の確認(0.5時間程度)

ロ ジョブ・カード講習

次の内容を、概ね3時間程度実施する。

- (イ) ジョブ・カード制度の概要・仕組み、ジョブ・カード及び学生用ジョブ・カードの意義及び利用方法等(2時間程度)
- (ロ) 自己研鑽の方法、トラブル対応等(0.5時間程度)
- (ハ) 事務処理等(0.5時間程度)

なお、上記<ジョブ・カード講習の受講要件>のうち、(ロ)に該当する者(職業相談・人事労務等の経験を3年以上有する者)は、キャリア・コンサルティング基礎講習及びジョブ・カード講習の両方の受講が必要となる。

(3) 登録キャリア・コンサルタントの養成について

平成23年10月施行の求職者支援制度や平成24年4月より公共職業訓練(離職者訓練等)において、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングおよびジョブ・カードの交付が必須となる等、職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングの実施が進められている。それに伴い、ジョブ・カード交付を担う登録キャリア・コンサルタントとなるためにジョブ・カード講習を受講する者のうち、職業訓練機関等所属の者が占める割合も高くなっている(平成25年度に厚生労働省が委託して実施したジョブ・カード講習の修了者に占める職業訓練機関等所属の者の割合は約3割である(平成25年11月末時点))。

また、上記（１）のとおり、キャリア・コンサルタントの資格を有しておらず、キャリア・コンサルティングについて体系的に学習したことがない者でも、一定以上の職務経験を有する者は、ジョブ・カード講習を受講することが可能となっているが、これまでに養成された登録キャリア・コンサルタント約４万２千人（平成２４年度末時点）のうち約８割がキャリア・コンサルタントの資格を有していない状況にある。

Ⅲ 前年度までの検討状況と今年度の検討にあたっての視点

1 前年度までの検討状況

(1) 平成 24 年度調査⁶について

平成 24 年度は、求職者支援訓練や公共職業訓練（離職者訓練等）においてジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施が必須化されている中、職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングがより有効なものとなるよう、現状や課題を把握すると共に、効果的な実施のための方策について調査・研究を行った。

具体的には、有識者等からなる検討部会を設置するとともに、職業訓練機関等の管理者やキャリア・コンサルタントおよび訓練受講生等を対象としたヒアリング調査や、登録キャリア・コンサルタントを対象としたアンケート調査を行い、その結果を踏まえ、検討部会において効果的な実施のための方策等についての検討を行った。

○プレ調査（ヒアリング調査）

職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングの現状とキャリア・コンサルタントの役割を大まかに把握すると共に、職業訓練機関等で調査すべき項目について検討するために、職業訓練機関等調査に先立って、職業訓練機関等にてキャリア・コンサルティング業務に従事した経験のあるキャリア・コンサルタント 2 名を対象にヒアリング調査を行った。

○職業訓練機関等調査（ヒアリング調査）

キャリア・コンサルタントを活用している職業訓練機関等を 6 校（公共 3、民間 3）選定し、当該機関等における訓練の管理責任者、キャリア・コンサルタント、訓練受講生に対して、ヒアリング調査を実施した。（図表 6）

○有資格以外の登録キャリア・コンサルタントに対するアンケート調査

職業訓練機関等において有資格以外の登録キャリア・コンサルタントが行うジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの現状や課題について把握するため、職業訓練機関等に所属する有資格以外の登録キャリア・コンサルタント 1,089 人（回収数 388 件（回収率 35.6%））を対象にアンケート調査を行った

⁶ 『平成 24 年度職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングに関する調査』

図表 6 職業訓練機関等調査における調査対象機関とヒアリングの実施状況(平成 24 年度)

区分	分野	ヒアリング対象者
公共職業訓練機関 A	工業技術分野（セレクトプロダクト等）、 社会サービス分野（給食調理、ケア ワーカー等）	・管理責任者 ・有資格以外の登録キャリア・コンサルタント ・有資格キャリア・コンサルタント ・訓練受講生
公共職業訓練機関 B	テクニカルメタルワーク（溶接技術）科、 CAD/CAM 科、制御技術科、等	・管理責任者 ・有資格以外の登録キャリア・コンサルタント ・有資格キャリア・コンサルタント ・訓練受講生
公共職業訓練機関 C	機械系（テクニカルマネジメント科、生産管理 技術科）、電気電子（電気通信施工 技術科、生産システム技術科、組込ソフト ウェア）、機械&電気（工場管理技術科）	管理責任者 有資格以外の登録キャリア・コンサルタント 有資格キャリア・コンサルタント 訓練受講生
民間職業訓練機関 D	介護福祉サービス科	・管理責任者 ・有資格以外の登録キャリア・コンサルタント （キャリア・コンサルティングを体系的に 学んでいる者を含む）
民間職業訓練機関 E	オフィススキル基礎科（PC 基礎）、簿記専 修科、経理実務家養成科（簿記＋ 会計ソフト）	・管理責任者 ・有資格以外の登録キャリア・コンサルタント ・有資格キャリア・コンサルタント ・訓練受講生
民間職業訓練機関 F	簿記会計実務科、医療事務科、介 護ヘルパー科、	・管理責任者 ・有資格以外の登録キャリア・コンサルタント （キャリア・コンサルタント能力評価試験 の養成講座修了者であり、キャリア・コン サルティングを体系的に習得している者 を含む） ・訓練受講生

（２）平成 24 年度調査から把握された現状と課題

平成 24 年度の調査からは、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを行うこととされてからそれほど時間が経過していない中で、訓練受講生の意欲向上、不安解消につながるなど、総じて有効であると評価されている一方で、求人応募書類として使用できないことへの不満なども把握された。

また、一部の職業訓練機関等においては、キャリア・コンサルティングを行うための体制がまだ整備されていないことが把握されたほか、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施している者の大半が、キャリア・コンサルティングについて体系的に学んでいない職業訓練指導員であるために、必ずしも効果的にキャリア・コンサルティングが実施できていない状況や、ジョブ・カード講習を修了し実際にジョ

ブ・カードを交付するようになったあとに指導を受ける機会が十分でない状況なども把握された。

① 職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングへの期待

職業訓練機関等の管理者、キャリア・コンサルタントおよび訓練受講生ともに、キャリア・コンサルティングの実施は総じて有効であると評価している。そして、キャリア・コンサルティングを実施することにより、

- ・ 訓練受講へのモチベーションを高めること
- ・ ジョブ・カード作成を通じて、求人への応募書類作成を支援すること
- ・ 就職できるよう支援を行うこと

が期待されている。

② 職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングの実施に係る課題

職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティングの実施に係る主な課題として、

- ・ キャリア・コンサルティング実施のための十分な時間、適切な相談場所、必要な数のキャリア・コンサルタントが確保されていない
- ・ ジョブ・カードを作成することにばかり意識が集中しがちである
- ・ キャリア・コンサルタント資格がない者がジョブ・カード講習を受講するだけでは、キャリア・コンサルティング及びジョブ・カード交付を適切に実施できるようにはならない
- ・ ジョブ・カード講習受講後のフォローアップ体制が整備されていない
- ・ 訓練分野に精通している職業訓練指導員がキャリア・コンサルティングを行うことにはメリットも多いが、指導する姿勢をとりがちで、共感しながら話を聞くのは得意でない場合が多い
- ・ 作成したジョブ・カードが求人の応募書類として使用できない／等

が把握された。

(3) 平成 24 年度調査からの示唆（今後の施策展開等の方向性）

① 効果的にキャリア・コンサルティングを実施するために必要な環境整備

ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを行うことにより、教育訓練の効果をさらに高め、訓練受講生の就職やキャリア形成を支援していくためには、キャリア・コンサルティングを行う体制の整備や、ジョブ・カード交付の担い手の資質向上を図っていくことが必要不可欠である。

そのためには、まず、職業訓練機関等に、体制の整備や時間の確保、場所の確保のほか、キャリア・コンサルタントの質の確保・向上、キャリア・コンサルティング実施の重要性の共有等の取り組みを行うことが求められる。

また、キャリア・コンサルタントには、質的向上に努めることが求められるが、特に有資格以外の登録キャリア・コンサルタントには、キャリア・コンサルティングを行う

ことについても自らの仕事の一部であると自覚することが求められる。また、有資格者には、有資格以外の登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導の役割を担うことが求められる。

行政には、まず、求人の応募書類としての活用促進が求められる。また、効果的にキャリア・コンサルティングを行うために、実施時期、内容についてのモデル例や留意事項等を示すことも必要である。さらに、ジョブ・カード講習の見直し・充実や、スーパービジョン、相談体制の整備等個別指導を受ける機会の提供等も必要である。

○職業訓練機関等に求められること

- ・ キャリア・コンサルティングを行うための体制の整備
- ・ キャリア・コンサルタントの確保（質・量とも）
- ・ 時間と場所の確保
- ・ キャリア・コンサルティングを行う時期と内容を適切なものとする
- ・ 職員全体のキャリア・コンサルティング実施の重要性の共通理解

○キャリア・コンサルタントに求められること

- ・ キャリア・コンサルティングに係る能力・スキルの向上
- ・ 資格は持っていないとも、訓練分野に精通している職業訓練指導員がキャリア・コンサルティングを行うことにはメリットがあるが、基礎的なキャリア・コンサルティングのスキルを身につけることは必要
- ・ キャリア・コンサルタント資格がある者には、資格を持たない者に対する助言・指導が求められる

○行政に求められること

- ・ ジョブ・カードを求人への応募書類として活用できるよう推進
- ・ キャリア・コンサルティング実施のモデル例等の提示
- ・ キャリア・コンサルタントの人材情報の提供
- ・ 登録キャリア・コンサルタントの呼称についての検討
- ・ 幅広い職業・産業の情報提供支援の仕組みの構築

② キャリア・コンサルタントに必要な能力・スキルを伸ばすための方策

ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの担い手である登録キャリア・コンサルタントが必要な能力・スキルを伸ばすためには、ジョブ・カード講習の見直し、ジョブ・カード講習受講後のフォローアップの機会の確保、個別指導等を受ける機会の確保が必要と考えられる。

○ジョブ・カード講習の見直し

- ・ 適性を勘案したジョブ・カード講習の受講を推薦する
- ・ 所属機関での役割やキャリア・コンサルティングの知識・スキルのレベル等に合わせた講習を実施する

- 資格を持たない者に対する基礎的な講習を充実する
- ジョブ・カード作成の過程を重視するような講習を実施する

○ジョブ・カード講習受講後のフォローアップの機会の確保

- 更新時の講習内容を充実させる
- ジョブ・カード講習受講後も研修の受講機会を確保する
- 好事例の提供や、情報交換の場を提供する。

○個別指導等を受ける機会の確保

- スーパービジョンを受ける機会を提供する
- 資格を持たない者が有資格者に相談できる体制を整備する

2 今年度の検討にあたっての視点

平成 24 年度調査からは、一部の職業訓練機関等においては、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施している者の大半がキャリア・コンサルティングについて体系的に学んでいない職業訓練指導員であるために、必ずしも効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングが実施できていない状況等が把握され、ジョブ・カード交付の担い手の資質向上を図っていくこと等が必要であるという方向性が得られた。そして、そのためには、ジョブ・カード講習の見直しや講習後のフォローアップの機会の確保に加えて、有資格者等に相談できる体制を整備するなど個別指導等を受ける機会の確保が必要であることを指摘した。

そこで平成 25 年度は、登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき優先度の高い課題について明らかにするとともに、助言・指導を行う標準レベル以上の有資格キャリア・コンサルタント（以下「有資格者」という。）に必要な能力・スキル等、及び、有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの指導の具体的方策についても検討する。

<平成 25 年度の検討にあたっての視点>

- 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題
 - ・ 登録キャリア・コンサルタントに対し有資格者が助言・指導すべき課題のうち、優先度の高いもの、顕著な改善が期待されるものは何かについて明らかにする。

- それら課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等
 - ・ それら課題についての助言・指導にあたる有資格者に求められる能力・スキル等やそれを有資格者が身につけるための方策について検討する。

- 有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策
 - ・ 有資格者が、登録キャリア・コンサルタントに対して効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策について検討する。

IV 本年度調査の概要

1 ヒアリング調査の概要

本年度はヒアリング調査として、登録キャリア・コンサルタントと、登録キャリア・コンサルタントに対して助言・指導した経験のある有資格者等（以下、単に「キャリア・コンサルティング指導者」という。）を対象にヒアリング調査を行った。

(1) 登録キャリア・コンサルタント調査

① 調査対象

キャリア・コンサルティング指導者から、助言・指導を受けた経験を持つ登録キャリア・コンサルタント等。

※ 対象者の選定条件

以下の条件を全て満たす者

- ・ 職業訓練機関に所属している者
(直接雇用（正社員、嘱託、パート等）、間接雇用（派遣等）の別は問わない)
- ・ 登録キャリア・コンサルタントである者（ジョブ・カード講習修了者）
- ・ 職業訓練機関において、ジョブ・カード交付を行った経験がある者
- ・ キャリア・コンサルタントの資格を有さず、キャリア・コンサルティングについて体系的に学んでいない者
- ・ キャリア・コンサルティング業務に専ら従事していない者
- ・ できれば、キャリア・コンサルタント有資格者から、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施する上での助言や指導を受けた経験がある者

※ 職業訓練機関の選定条件

調査対象者が所属する職業訓練機関として、以下の点を勘案し、首都圏1校、地方圏1校を選定。

- ・ 上記の条件を満たすキャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが複数人おり、グループ・ヒアリングの実施が可能であること。
- ・ 首都圏の職業訓練機関については、上記の登録キャリア・コンサルタントに助言・指導を行っている者の所属する機関とする。
- ・ 地方の職業訓練機関については、キャリア形成促進助成金対象のキャリア・コンサルタント能力評価試験の養成講座が開講されていない県であり、交通の便などから見て、受講の機会が得られにくいと考えられる県にあること。

② 調査方法

予め調査項目（ヒアリング・シート）を示した上でのグループ・ヒアリング調査（3～5名のグループを2組）。

③ 主な質問項目

- これまでの経験、資格の取得について
 - ・ キャリア・コンサルタント関連資格の有無、ジョブ・カード講習の受講時期
 - ・ これまでの職務経歴、等
- 現在、活動している職業訓練機関での状況について
 - ・ 雇用・就業形態
 - ・ 就職支援担当者との兼務の有無、キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施状況（どのように実施しているか、活動量）
- キャリア・コンサルタント有資格者からの助言・指導を受けた経験について
 - ・ 助言・指導を受けた経験や内容、助言・指導を受けたいこと
- ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたっての具体的なスキルに対する助言・指導について
 - ・ ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたって、対応に困ったこと、スキル等に課題があると感じたこと
 - ・ （課題別）助言・指導を受けた経験や内容、受けたい助言・指導について
- キャリア・コンサルタント有資格者から助言・指導を受ける際の条件
 - ・ どのような形で助言・指導を受けたいか、等

(2) キャリア・コンサルティング指導者調査

① 調査対象

ア～エのキャリア・コンサルティング指導者。

- ア. ジョブ・カード講習講師（1名）
- イ. 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構のジョブ・カード講習プレ講座の講師（1名）
- ウ. 職業訓練機関等において、(1)の登録キャリア・コンサルタントに対して助言・指導を行っている者（4名）
- エ. スーパーバイザー（2名）

※ 対象者の選定条件

ージョブ・カード講習講師

以下の条件を全て満たす者

- ・ キャリア形成促進助成金支給対象のキャリア・コンサルタント能力評価試験合格者またはキャリア・コンサルティング技能士（有資格キャリア・コンサルタント）
- ・ ジョブ・カード講習の講師を務めた経験が複数回ある者
- ・ 平成24年度以降にジョブ・カード講習の講師を務めた経験がある者
- ・ 登録キャリア・コンサルタントに対して、指導や助言を行った経験がある者
- ・ 職業訓練機関等においてキャリア・コンサルティング（ジョブ・カード交付業務を含む）を行った経験がある者

ー高年齢・障害・求職者雇用支援機構のジョブ・カード講習プレ講座の講師

以下の条件を全て満たす者

- ・ 上記機構でジョブ・カード講習プレ講座の講師を務めた経験が複数回ある者
- ・ 平成 24 年度以降にジョブ・カード講習プレ講座の講師を務めた経験がある者
- ・ 登録キャリア・コンサルタントに対して、指導や助言を行った経験がある者

ー職業訓練機関等において、(1) の登録キャリア・コンサルタントに対して助言・指導を行っている者

以下の条件を全て満たす者

- ・ 職業訓練機関に所属している
(直接雇用(正社員、嘱託、パート等)、間接雇用(派遣等)の別は問わない)
- ・ キャリア形成促進助成金支給対象のキャリア・コンサルタント能力評価試験合格者またはキャリア・コンサルティング技能士である(有資格キャリア・コンサルタント)
- ・ 職業訓練機関等においてキャリア・コンサルティング(ジョブ・カード交付業務を含む)を行った経験がある
- ・ 登録キャリア・コンサルタントである(ジョブ・カード講習受講者)
- ・ 職業訓練機関等において、(1) の登録キャリア・コンサルタントに対して指導や助言を業務として行った経験がある

ースーパーバイザー

以下の条件を全て満たす者

- ・ キャリア・コンサルティング協議会またはキャリア形成促進助成金対象のキャリア・コンサルタント能力評価試験実施団体が実施する指導者養成のための研修を修了しており、キャリア形成促進助成金対象のキャリア・コンサルタント有資格者に対して指導を行った経験がある者
- ・ ジョブ・カード制度に理解がある者

※ 職業訓練機関の選定条件

ウ. の所属する職業訓練機関としては、以下の点を勘案し、公共職業訓練機関 2 校、民間職業訓練機関 2 校を選定する。

<公共職業訓練機関>

- ・ 独立行政法人高年齢・障害・求職者雇用支援機構または都道府県立の訓練機関
- ・ 規模の大きい機関であること
- ・ 訓練内容として、製造系、サービス系の科目(公共職業訓練で中心的に実施されている分野)を設置している機関であること
- ・ 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カード交付業務を担っており、当該者に対して、キャリア・コンサルタント有資格者が助言・指導を行っていること

<民間職業訓練機関>

- ・ 規模の大きい機関であること
- ・ 訓練内容として、情報系、事務系、介護系の科目（求職者支援制度で中心的に実施されている分野）のいずれかを設置している機関であること
- ・ 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カード交付業務を担っており、当該者に対して、キャリア・コンサルタント有資格者が助言・指導を行っていること

② 調査方法

- ・ 予め調査項目（ヒアリング・シート）を示した上でのヒアリング調査。

③ 主な質問項目

- ・ 資格の有無について
 - ・ キャリア・コンサルタント関連資格の有無、種類
- ・ 現在、活動している機関での状況について
 - ・ 雇用・就業形態
 - ・ 職業訓練指導員や就職支援担当者との兼務の有無、キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況、その他の担当業務
- ・ 登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導の実施状況
 - ・ 助言・指導の実施の有無とその内容、改善の程度、効果的な助言・指導の方法
- ・ 登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について
 - ・ どのような課題があると思うか、等
- ・ 登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導について
 - ・ 改善のための指導が特に必要と思う事項、効果的な指導方法
 - ・ 助言・指導を行うために、指導側が身につけるべき知識・スキルはあるか／等

図表 6 調査対象機関とヒアリングの実施状況(平成 25 年度)

(1) 登録キャリア・コンサルタント (7名)

ヒアリング対象者	区分	分野 (求職者向け科目)
・登録キャリア・コンサルタント (4名)	公共職業訓練 機関 (東北)	CAD・NC 加工技術科、CAD 技術科 (テクニカルオペレーション科)、住宅リフォーム科、電気メンテナンス科、電気設備科 (橋渡し訓練付き 日本版デュアルシステム)、住宅建築施工科 (震災復興訓練)
・登録キャリア・コンサルタント (3名)	民間職業訓練 機関 (関東)	医療事務、介護職員初任者研修 (旧 ホームヘルパー2級養成講座)

(2) キャリア・コンサルティング指導者 (8名)

ヒアリング対象者	キャリア・コンサルタント資格
・ジョブ・カード講習講師	・標準レベル (日本生産性本部認定キャリア・コンサルタント)
・ジョブ・カード講習プレ講座講師	・キャリア・コンサルタント資格は有していないが、キャリア・コンサルティングについて体系的に学んでいるとみなせる者
・スーパーバイザー A	・キャリア・コンサルティング 2 級技能士 ・標準レベル (日本産業カウンセラー協会認定キャリア・コンサルタント) ・登録キャリア・コンサルタント ・備考: ハローワーク勤務
・スーパーバイザー B	・キャリア・コンサルティング 1 級技能士 ・標準レベル (日本キャリア開発協会認定 CDA) ・登録キャリア・コンサルタント
・職業訓練機関の有資格者等 A (公共職業訓練機関)	・標準レベル (キャリアカウンセリング協会 GCDF-Japan) ・登録キャリア・コンサルタント
・職業訓練機関の有資格者等 B (公共職業訓練機関)	・標準レベル (人材開発協会認定キャリア・カウンセラー) ・登録キャリア・コンサルタント
・職業訓練機関の有資格者等 C (民間職業訓練機関)	・標準レベル (日本産業カウンセラー協会認定キャリア・コンサルタント)
・職業訓練機関の有資格者等 D (民間職業訓練機関)	・標準レベル (日本キャリア開発協会認定 CDA 資格) ・登録キャリア・コンサルタント

V 本年度調査結果の概要

1 ヒアリング調査結果の概要

(注) 表中のかっこ書きの数字は、図表 8 との対応関係を示している (例: (1-②-3) → 図表 8 の 1 列目の②の 1 点目の記載に対応)

(1) 登録キャリア・コンサルタント調査

① ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施状況

ヒアリング調査の対象とした 7 名の登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関 2 校についての状況であり (公的施設 1、民間施設 1)、一般的な状況であるとは限らないが、この 2 校においては、ジョブ・カード講習を受講済みの職業訓練指導員の退職や若手がまだ受講要件である経験年数に達していない⁷ (公共の職業訓練機関) ことなどによって、職業訓練指導員の全員がジョブ・カード講習を受講済みという状況ではなく、職業訓練指導員でない登録キャリア・コンサルタントと協力してジョブ・カード交付を行っている。ジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングの進め方としては、まず、技術的な職業訓練に入る前に行うワークガイダンス講習 (オリエンテーション的なもの) の中でジョブ・カードについての説明を行い、その後、ジョブ・カードを使った個人面談 (訓練期間中に 3 回) を行っている。

登録キャリア・コンサルタント (公共)

■所属する職業訓練機関におけるキャリア・コンサルティング体制

- ・ ジョブ・カード交付は、ジョブ・カード講習受講済みの職業訓練指導員 5 名と、専任の就職支援アドバイザーで行っている。
- ・ 職業訓練指導員は全員で 12 名。古参の職業訓練指導員は皆ジョブ・カード講習を受けているが退職者もあり、現在残っている受講済みの職業訓練指導員は 5 名である。ここ 2、3 年に入った若い職業訓練指導員たちは、まだ受講要件の年数に達しておらず受講していない状況。
- ・ 調査対象者 4 名のうち、職業訓練指導員は 1 名 (電気系)。2 名は専任の就職支援アドバイザーで、職業訓練における就職支援講座を担当するが、技術的な訓練指導は行っていない。残り 1 名は元職業訓練指導員で現在は就職支援担当員。

■ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施について

ー登録キャリア・コンサルタント A、C、D (職業訓練指導員でない者)

- ・ 離職者訓練 (アビリティコースの 6 カ月訓練) で、訓練期間中に 3 回以上行うこととされているジョブ・カードを使った面談を行っている。登録キャリア・コンサルタント 3

⁷ キャリア・コンサルティング資格を有しない場合は、以下の要件のいずれかを満たす必要がある: ①常時勤務する方として職業相談・職業紹介、人事・労務、その他キャリアに関する業務に係る経験を概ね 3 年以上有する方、②常時勤務する方としてキャリア・コンサルティング業務に専ら従事する方であって、現に職業相談業務に 1 年以上携わる方。

人で手分けをして、9月までの半年間で延べ339名に対して行った（年換算だと680名程度となる見込み）。週6件／人程度で相談時間は30～60分。担当者制は採っていない。

- ・ デュアル訓練（7カ月訓練×年2回、定員20名×充足率8割程度）の橋渡し訓練中に行う訓練科目横断的な導入講習（実技訓練に入る前に行うもので、内容は、コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）を担当している。

－登録キャリア・コンサルタントB（職業訓練指導員）

- ・ デュアル訓練の橋渡し訓練中に行う訓練科目横断的な導入講習（コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）を担当している。
- ・ ジョブ・カードの交付を行っている。

登録キャリア・コンサルタント（民間）

■所属する職業訓練機関におけるキャリア・コンサルティング体制

- ・ 施設長（1名）が有資格者（標準キャリア・コンサルタント）。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントは8名。うち職業訓練指導員は4名。
- ・ 調査対象とした3名のうち1名は、職業訓練において就職支援講座を担当し（技術的な指導は行っていない）就職支援担当者を兼ねている。他の2名は、管理者であって訓練指導は行っていない。

■ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施について

－登録キャリア・コンサルタントA

- ・ 離職者訓練・求職者訓練の訓練受講生を対象とした就職支援講座を担当するほか、ジョブ・カード作成支援（週2回、1時間程度/人）を行っている。

－登録キャリア・コンサルタントB

- ・ 離職者訓練・求職者訓練の訓練受講生を対象として、ジョブ・カード作成支援（自己理解、仕事理解、啓発的経験等）、履歴書・職務経歴書作成支援、就職相談を行っている。活動量は、1回の訓練ごとに3～4名担当、1回1時間程度/人。

－登録キャリア・コンサルタントC

- ・ 離職者訓練・求職者訓練・デュアル訓練の訓練受講生を対象として、ジョブ・カード作成支援、履歴書・職務経歴書作成支援、仕事の理解、就業へのアドバイス（活動支援）を行っている。月6時間程度。

② キャリア・コンサルティングの課題

職業訓練機関でキャリア・コンサルティングを行う上で、登録キャリア・コンサルタント自身が感じている課題としては、「傾聴を心がけているが、つい上から目線になってしまう」「会話しても口数が少なく、発言の促し方が分からない。どこか壁があって切り込めない」など、個別相談に際してキャリア・コンサルティングがうまく行えないことへの悩みが聞かれた。「ジョブ・カードの記入内容が見本そっくりで、個人経歴が見えない」など、ジョブ・カードの記載内容を見ながら訓練受講生の強みを引き出すことがうまくできずにいたり、「職歴が多い場合の記載例がほしい」など複数の職務経歴がある場合にうまくまとめられずにいる悩みも聞かれた。

ジョブ・カードへのコメント記入についての悩みも多く、「自分のつけたコメントに自信が持てない」「相談者の就職活動に影響する場合もあると考える。そのため、適切な表現で記入するのに大変苦労している」「気が重い」などの声が聞かれた。

さらに、「職業や労働関係の法律などの知識の必要性を感じる」など知識の不足についての悩みも聞かれた。

登録キャリア・コンサルタント（公共）

- ・ 傾聴を心がけているが、つい一方的に話したり、上から目線になってしまったりする。
(1-②-3)
- ・ 「前職でリストラを受けた」「パワハラ」「この賃金はどうか」等の相談を受けるため、職業や労働関係の法律などの知識の必要性を感じる。(1-③-1)
- ・ 経験の少なさから、自分のつけたコメントについて「これでいいのか」と思ったりする。
(1-②-3)
- ・ 特にないとする者もあった（1名）

登録キャリア・コンサルタント（民間）

- ・ ジョブ・カードはよく書けているが記入内容が見本そっくりであり、本人がどう考えているかや、詳細な個人経歴が見えない。会話しても口数が少なく、「自分はこう考えている」という補足がない人への発言の促し方が分からない。どこか壁があって切り込まず、上司（有資格者）に相談した。(1-②-1)
- ・ 様式4のコメントは、相談者の就職活動に影響する場合もあると考える。そのため、適切な表現で記入するのに大変苦労している。本人の目にも触れるため変なことは書けないと時間がかかり、思い出しながらやっているのが気が重い。(1-①-1)
- ・ 研修では労働市場の話もあり、こういうことも学ばなくてはいけないことに気付かされた。(1-③-1)
- ・ 職歴が多い場合の記入例がほしい。
- ・ 「困った人」がいなかったこともあり、相談の必要性に迫られたことはなかった

③ 有資格者から助言・指導を受けた経験の有無、効果的であった助言・指導について

有資格者から助言・指導を受けた経験の有無については、調査対象とした公共職業訓練機関には有資格者がいないこともあり、調査対象とした登録キャリア・コンサルタントの4名ともに「有資格者から助言・指導を受けたことはない」とし、有資格者から助言・指導を受ける機会を望む声が聞かれた。

一方、調査対象とした民間職業訓練機関では、施設長が有資格者（標準キャリア・コンサルタント）であり、「個別面談がなかなか進まないときなど、上司（有資格者）に割と頻繁に相談している」など、有資格者が助言・指導している状況が見られた。効果的であった助言・指導については、ジョブ・カードを使った個人面談において、口数が少なく、記載内容を深掘りしにくい人への対応の仕方を相談したところ、「発言の促し方として、『どう思ったか』『どの様に感じたか』と聞いてみる方法を教わった」ことなどが挙げられている。また、「初めてキャリア・コンサルティングをする人を対象とする研修に同席させてもらった」などとして、研修に参加する形で有資格者から話を聞く機会を得ている登録キャリア・コンサルタントがあり、「キャリア・コンサルティングとは」「コンピテンシーとは」などの内容が「参考になった」ほか、「労働市場についても学ぶべきと気付いた」としている。

登録キャリア・コンサルタント（公共）

<相談の有無>

- ・ 有資格者から助言・指導を受けたことはない（4名とも）

登録キャリア・コンサルタント（民間）

<相談の有無>

- ・ 個別面談がなかなか進まないときなど、上司（有資格者）に割と頻繁に相談している。
- ・ 初めてキャリア・コンサルティングをする人を対象とする研修に同席させてもらった。

(3-①-1)

<効果的だった助言・指導>

- ・ 個別面談がなかなか進まないときに相談し、口数が少ない人への発言の促し方として、「どう思ったか」「どの様に感じたか」と聞いてみる方法を教わった。(2-②-3)
- ・ 初めてキャリア・コンサルティングをする人を対象とする研修は、「キャリア・コンサルティングとは」「コンピテンシーとは」など、ジョブ・カード講習にない内容で参考になった。(2-②-6) 労働市場についても学ぶべきと気付いた。(1-③-1)

④ ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施する上で、 受けたい助言・指導の内容、方法について

有資格者のいない公共職業訓練施設の登録キャリア・コンサルタントからは、「一番よいのは各訓練校に有資格者を配置すること」だという声が聞かれた。そして、「無理ならば、どこにどういう資格の人がいて、アドバイスをもらえるかといった情報があるとよい」「有資格者が訓練校を巡回してくれるというのもよい」といった声も聞かれた。受けたい助言・指導の内容としては、「ジョブ・カード講習のレベルアップ講習」を望む声のほか、「様々なケースを取り上げて検討するような機会」「相談にのってくれる」などが挙げられた。「様々なケースを取り上げて検討するような機会」への要望は、有資格者がいる民間職業訓練機関の登録キャリア・コンサルタントからも聞かれた。「自己理解の仕方、仕事理解」を望む声も聞かれた。

助言・指導の方法については、「職業訓練施設への常駐」「巡回訪問」「集団講習」「ケース会議」などが挙げられた。「訓練機関内であれば個別指導、外であれば集団での定期的な研修」がよいとの声もある。また、「メールやスカイプの環境が整っていないので、集合研修のほうがよい」との意見もあった。また、民間職業訓練機関の登録キャリア・コンサルタントからは、「場所は訓練機関内もしくは勤務地周辺」「みなスキルを上げるには、就業時間内」「2カ月に1回くらいの頻度で、2～3時間」「頻繁に開催できない場合は1日にまとめてやるのがよい」などといった具体的な要望も聞かれた。

なお、助言・指導以外の方法として、様々なケースについてのテキストや事例集、DVD教材を望む声や、Webでの最新のキャリア・コンサルティングに関する情報の提供を望む声もあった。

登録キャリア・コンサルタント（公共）

<受けたい助言・指導>

- ・ 一番よいのは各訓練校に有資格者を配置すること。無理ならば、どこにどういう資格の人がいて、アドバイスをもらえるかといった情報があるとよい。(3-④-4)
- ・ 有資格者が訓練校を巡回してくれるというのもよい。そこで相談にのってくれるとよい。スーパービジョンもあればよい。(3-①-2)
- ・ 専門性の高い人から情報が得られ、担当者が情報交換できる機会があるとよい。(3-①-2)
- ・ 有資格者に相談できるとよい。(3-①-2)
- ・ 集団講義の形式で、様々なケースを取り上げて検討するような機会があるとよい(3-①-1) / ケース会議は、個人的には必要を感じないが、一般論としてはあったほうがよい。
- ・ ジョブ・カード講習のレベルアップ講習があるとよい。(3-①-1)
- ・ キャリア・コンサルタントが受ける研修がない。定期的、体系的、段階的な研修、総合的な研修があればよい。(3-①-1、3-①-2)

<助言・指導以外>

- ・ Webで最新のキャリア・コンサルティングに関する情報が得られるというのもよい。(3-②-3)
- ・ 事例集があり、それを参考に自分で応用できるとよい。(3-②-3)
- ・ 様々なケースに対応する研修やテキストがあるとよい。(3-②-3)

- ・ 様々なケースについての DVD 教材があるとよい。(3-②-3)

登録キャリア・コンサルタント（民間）

<受けたい助言・指導>

- ・ キャリア・コンサルタントのスキルの中で、ジョブ・カード講習では扱っていない部分。たとえば、自己理解の仕方、仕事理解など。(3-①-1)
- ・ 集団でのケース会議のようなもの。他の人の意見も聞くことができるため。(3-①-1)
- ・ グループワークやロールプレイを通し、可能な限り事例体験や情報共有を行いたい。(3-①-1)
- ・ 演習を取り入れた指導を希望／座学とロールプレイが混ざったものがよい。(3-①-1)
- ・ 訓練機関内であれば個別指導、外であれば集団での定期的な研修。(3-①-1、3-①-2) 場所は訓練機関内もしくは勤務地周辺で、時間は勤務時間内が望ましい。
- ・ みんなのスキルを上げるには、就業時間内で実施するのがよい。(3-①-2)
- ・ 2カ月に1回くらいの頻度で、2～3時間ずつ実施するイメージ(3-①-2)／頻繁に開催できない場合は1日にまとめてやるのがよい。
- ・ メールやスカイプの環境が整っていないので、集合研修のほうがよい。(3-①-1、3-①-2)

(2) キャリア・コンサルティング指導者調査

① ジョブ・カード交付をする上で登録キャリア・コンサルタントが抱える課題

有資格者などキャリア・コンサルティング指導者から見た、登録キャリア・コンサルタントが抱える課題としては、「訓練受講生との関係構築が不十分で、就職までの見通しがイメージできない事例も見られる」、「(経験の比較的浅い者から) キャリアの棚卸はどのようにするのか」、「様々なケースに対して、どのようなアプローチで支援したらよいかわからない／うまく対応できない」、「自己の強みや課題、今後の目標に対する課題等の掘り起こし(に課題がある)」、「傾聴姿勢でいると止めどなく話されてしまう」など、キャリア・コンサルティングの基本的なスキルが十分でなかったり、実際の個別相談等の場で発揮できていないことが課題として多く挙げられ、「個別面談のスキルが不足」、「傾聴スキルについては何らかの研修が必要」といった指摘がなされた。また、「職務経歴が多く、様式2「職務経歴シート」に書ききれない(という相談を受けた)」など、複数の職務経歴がある場合にうまくまとめられない者がいることも指摘された。

ジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングがうまくできていないことも課題として挙げられ、「ジョブ・カードを作る意味などが上手に伝えられない」「ジョブ・カードの完成が重要視され、キャリア・コンサルティングが表面的」「ジョブ・カードを記載させることが仕事であるように勘違いしているケースがある」「ジョブ・カードがうまく記載できない訓練受講生に対応できない」といった課題が指摘された。また、「様式4のコメントについては、みな一番悩んでいる模様」など、ジョブ・カードへのコメント記入を課題として挙げる声もある。

また、「若い人の中には労働法について全く知らない者がいる」など、知識の不足を課題として指摘する声も聞かれた。

ジョブ・カード講習講師

<課題があると感じること>

- ・ ジョブ・カードのコメント欄に何を記入したらよいか分らないという者が多い。
- ・ キャリア・コンサルティングの仕方が分らないという者がいる(講習で、初めてキャリア・コンサルティングというものを知った者もいる)。

<課題の原因と考えられること>

- ・ 個別相談のロールプレイでは、会話のキャッチボールができず、言葉の捉え方、相手の言葉を繰り返すといったキャリア・コンサルティングの基本もできていないため、ロールプレイングもすぐに終了してしまう。
- ・ キャリア・コンサルティングの冒頭で守秘義務に言及するなど、基本的手続きが十分に徹底されていない。

ジョブ・カード講習プレ講座講師

<相談を受けたこと>

- ・ 相談に時間がかかりすぎる、傾聴姿勢でいると止めどなく話されてしまう。(1-②-3)
- ・ 職務経歴が多く、様式2「職務経歴シート」に書ききれないケース(1-①-2)

<課題があると感ずること>

- ・ 様々なケースに対して、どのようなアプローチで支援したらよいかわからない。(1-②-3)
- ・ 登録キャリア・コンサルタント自身が、職業というものについてのイメージを有しておらず、キャリア・コンサルティングを実施することに対するモチベーションが低い。傾聴スキルについては何らかの研修が必要。
- ・ ジョブ・カードを記載させることが仕事であるように勘違いしているケースがある。
- ・ 若い人の中には労働法について全く知らない者がいる。(1-③-1)

<課題の原因と考えられること>

- ・ ジョブ・カード講習では、就職意欲のある健常者への面談を想定しているが、実際は様々。
- ・ 個別面談のスキルが不足。(1-②-3)

職業訓練機関等の有資格者等（公共1）

<相談を受けたこと>

- ・ 様式3のコメント欄をどう書いたらよいかで困っている。

<課題があると感ずること>

- ・ ジョブ・カードの記入に支障をきたしている訓練受講生（書けない、もしくは書いても箇条書きで数行程度）への対応。
- ・ 訓練受講生との関係構築が十分できず、就職までの見通しがイメージできない事例も見られる。(1-②-1)
- ・ ジョブ・カードが就職活動の書類として普及していないことから「ジョブ・カードを書きたくない」「二度手間」などと記載に否定的・後ろ向きな訓練受講生への指導に苦慮。

<課題の原因と考えられること>

- ・ 時間的な制約。授業（訓練）やその準備もしなければならない中で、職業訓練指導員一人で20～30人を担当。相談の時間を十分に取れていない。
- ・ 訓練受講生が心を開いてくれて初めてコメントも書き込めるはずだが、専門的な勉強も練習もしていない中では難しい。ラポール構築が重要だということもどれだけ理解されているか。(1-②-3)

職業訓練機関等の有資格者等（公共2）

<課題があると感ずること>

- ・ ジョブ・カードを使うかどうかは、訓練受講生の本人次第である。
- ・ ジョブ・カードのコメントを自著し自筆で記入するが、時間に追われ苦慮する。(1-①-1)

<課題の原因と考えられること>

- ・ 高齢者の場合、仕事が限定されることもあり、必要性が理解されず、「棚卸し」と言っても通じないこと。(1-②-1)
- ・ 応募書類として企業サイドに普及・浸透していないこと。
- ・ ジョブ・カードの記載が本当に訓練受講生のためになるのか、なぜ必然なのか疑問を持ちながらやっている。

職業訓練機関等の有資格者等（民間1）

<相談を受けたこと>

- ・ 相談や意見はあまり上がって来ない。
- ・ 職務経歴の無い方へのカウンセリングの実施方法について相談を受けた。(1-②-2)

<課題があると感じる事>

- ・ 社会的背景やジョブ・カードを作る意味などが上手に伝えられない。
- ・ ジョブ・カードの完成が重要視され、キャリア・コンサルティングが表面的。
- ・ 自己の強みや課題、今後の目標に対する課題等の掘り起こし(1-②-1) / ジョブ・カードの交付時の記載方法
- ・ 様々なケースへの対応(学歴・職歴がなく、ジョブ・カードに記載するものが無い / 短期の転職を繰り返している / メンタルの問題がある等)
- ・ 様式4のコメントについては、みな一番悩んでいる模様。

<課題の原因と考えられる事>

- ・ ジョブ・カードの完成が重要視されてしまい、キャリア・コンサルティングが表面的になるのは、兼務であり、こなす事に重点が置かれているため。プロセスの理解、傾聴技法の理解が不足しており迷いがある。(1-②-3)
- ・ 社会的背景・労働市場や産業構造変化の理解、基本的手法の具体的な理解が不足。
- ・ カウンセリングスキル、カウンセリングの進め方を体系的に理解することが必要。
- ・ 講座を担当していない登録キャリア・コンサルタントの場合、2~3回のキャリア・コンサルティングだけでは、関係構築が難しい。
- ・ 兼務で行っているジョブ・カード作成支援のために、自己研鑽まで行う余裕がない。
- ・ ジョブ・カード作成後の使用用途が確立していないため、訓練受講生から度々質問を受ける。

職業訓練機関等の有資格者等（民間2）

<相談を受けた事>

- ・ 現在在籍している登録キャリア・コンサルタントについては問題はない。
- ・ 昨年度、経験の比較的浅い教員がジョブ・カード交付をした際には、「キャリアの棚卸はどのようにするのか」と聞かれ説明。(1-②-3) また、「(面談で) こう言ったが、これだけしか(反応が)なかった」(1-②-1)、「管理職でもない自分の書いたコメントで、その人の人生が決まってしまうかもしれないと思うと筆が重い」(1-①-1) といった話も。

<課題の原因と考えられる事>

- ・ 登録キャリア・コンサルタント側に一定の問題があるというよりも、訓練受講生が様々。特に本校は学生と社会人がいて、自己PRのまとめ方のスキルも異なる。たくさん職歴がある人もいれば、アルバイトを数カ月単位で転々としている人もいる。特に社会人で職業訓練を受けようとする人は一筋縄ではいかない。

スーパーバイザーA

<課題があると感じること>

- ・ 様式3のコメントが書けない。(1-①-1)
- ・ ジョブ・カードに目標が記載されていない。面談において、目標設定ができていない。(1-②-3)
- ・ ジョブ・カードについて、どこまで理解しているか疑問。(1-②-3)
- ・ 指導は信頼の下で成り立つ中、独善的に進め、謙虚に受け入れられない登録キャリア・コンサルタントがいることも事実。また、ジョブ・カードを作成することが目的となり、相談者に考え・気づき・成長を促すのもジョブ・カード作成の役割であることを理解していない登録キャリア・コンサルタントも存在する。(1-②-3)

<課題の原因と考えられること>

- ・ 様式3のコメントが書けないのは、相談者からきちんと話を聞き出せていないから。相談者の良さ、強みを引き出すだけの面談力がない。その人が経験してきた職種から、相談者の強み・能力を気づかせ、自己理解につなぐ面接が出来ていないのではないか。(それには傾聴だけではなく、積極的傾聴が必要。)(1-②-3)
- ・ ジョブ・カードについての理解が不足しているため(履歴書・職務経歴書と変わらないのではないかと考えている等)。
- ・ 労働市場、人事労務管理についての知識が不足。(1-③-2)

スーパーバイザーB

<相談を受けたこと>

- ・ コメント記入欄について、何を書いたらいいか、実際にどういう内容を記入すればいいかという相談を受けることが比較的多い。(1-①-1)
- ・ 関係性を築くのが難しい。信頼関係が築けないので、最初のところで戸惑っているということはよく聞く。(1-②-3)
- ・ 職業や企業についての「知識が足りないから」という相談をたくさん受けた。(1-③-2)

<課題の原因と考えられること>

- ・ ジョブ・カードのコメント記入欄が書けないというのは、書くに至る面談がきちんと進んでいないため。クライアント理解の後に、その人が今後どうなればいいのか、どう支援したらいいか、という話になる。相手について、何が問題か、何に困っているかが確認できたら次のステップに行く。だが、確認業務ができていない。話をきちんと聞く前に、答えありき・コメントありきのような気がある。(1-②-3)
- ・ 信頼関係を築いた上で、ジョブ・カードを何のために作るのかをきちんと説明できないと、「調書をとられている」「評価付けされている」などとクライアントに案じられたままになってしまう。(1-②-3)
- ・ 信頼関係を築くトレーニングが足りない。現行の講習は覚えなくてはいけないことが多すぎる。
- ・ どんなに優秀なキャリア・コンサルタントでも、世の中に何千何万とある職業について知識を片っ端から持っていることはない。そこで悩むのは間違い。(1-③-2)

② 登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導の経験の有無、効果的な助言・指導の内容、方法について

助言・指導の経験の有無については、登録キャリア・コンサルタントに教える立場にあるジョブ・カード講習講師やジョブ・カード講習プレ講座講師が「経験あり」なのは当然であるが、職業訓練機関等の有資格者には「経験なし」の者もあり、「経験あり」の者からも「登録キャリア・コンサルタントからの相談や意見はあまり上がって来ない」「有資格者の側から、課題を抱えていないか聞かないといけないと感じた」といった声が聞かれた。

助言・指導した経験が限られるため、「効果的な助言・指導」への意見も必ずしも多くない。だが、相談者との会話が続けられないとする登録キャリア・コンサルタントに対しては、「相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方については、質問事例や質問する際のキーワードを示す」「自己理解不足（本当にやりたいことがわからない）には、職業適性診断テスト等のツールを活用して客観的な適職診断を行う」などが効果的な方法として挙げられた。

自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者への対応としては、「職務経歴から強みやアピールポイントを見つけ出すように指導」「成果や成功体験を引き出すような質問をする」「クライアントが発しているキーワードを捉えるよう助言。たとえば、ジョブ・カードに『好き』という言葉があったら、それを深掘りすることで、その人の『強み』『弱み』に気づく」といった指摘があった。

複数の職務経歴がある場合にうまくまとめられないことについては、「就業期間が長いケースから記述」するよう指導したことが効果的であったとの意見があった。

ジョブ・カードへのコメント記載については、「記載例を作成した上で、様々なケースに対する記載例を数多く学ぶよう指導」「コメントの記載例を示した」などが効果的であった助言・指導として挙げられた。

職業や労働関係の法律などの知識の不足については、「厚生労働省『知って役立つ労働法～働くときに必要な基礎知識～』などを紹介。最低限知っておくことを学ぶよう指導」したことが、効果的であったとの指摘があった。

ジョブ・カード講習講師

<効果的だった助言・指導>

- ・ ジョブ・カードというツールを使いこなす力と、キャリア・コンサルティングの力をつける（傾聴スキルを高める）ことの両方を同時並行でやるべき。(3-①-1)
- ・ コメントは馴れが第一。(3-①-1) また、書いたものが、他の人やクライアントにも理解・納得されるよう心がけて書くよう助言。主観ではなく、汎用性（客観性）のある記述とすべき。(2-①-4)
- ・ 有資格の受講者にコメントを発表させ、良い点のポイントを解説、評価した。(2-①-5)
- ・ 職業経歴を見るときに考え方を教えることで(2-①-7)、受講者の意識は大きく向上する。
- ・ 具体的には、職業経歴の中で長短があれば、そこに何らかの理由が見いだせる、また、書けない場合であっても、そこに何らかの理由が見いだせるはずであるなど、ジョブ・カードの職務経歴から何を読み取るかというポイントを助言するのが効果的。(2-①-7)

- ・ ロールプレイングで、クライアントの訴えに対する適切な切り返しが必要であることを指摘。(2-②-3)
- ・ クライアントが発しているキーワードを捉えるよう助言。たとえば、ジョブ・カードに「好き」という言葉があったら、それを深掘りすることで、その人の「強み」「弱み」に気づく（その際、指示的にならず、クライアント本人が気付くように仕向けるべきであることも助言）。それを将来ビジョンに繋げればよいと助言。(2-②-4)

ジョブ・カード講習プレ講座講師

<効果的だった助言・指導>

- ・ 傾聴と相手への関心に注意し面談。修了後の再就職を念頭に、様式3（キャリアシート）で就業のための希望や目標の明確化に焦点を絞って対応するよう指導。(2-②-3)
- ・ 職務経歴から強みやアピールポイントを見つけ出すように指導／視点を変えてみると様々な強みが見える／成果や成功体験を引き出すような質問をする。(2-②-4)
- ・ 職業や労働関係の法律などの知識の不足には、厚生労働省「知って役立つ労働法～働くときに必要な基礎知識～」などを紹介。最低限知っておくことを学ぶよう指導。(2-③-2)
- ・ 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方については、質問事例や質問する際のキーワードを示す。また、「この場合、自分だったらこのように質問をする」などと、具体的にやってみせることが効果的。(2-②-3)
- ・ 職務経歴が多く、様式2「職務経歴シート」に書ききれないケース(1-①-2)に対しては、就業期間が長いケースから記述するよう指導。(2-①-7)
- ・ 自己理解不足（本当にやりたいことがわからない）には、職業適性診断テスト等のツールを活用して客観的な適職診断を行うよう指導。(2-②-3)
- ・ ジョブ・カードへのコメントの記載方法としては、記載例を作成した上で、様々なケースに対する記載例を数多く学ぶよう指導。パターン化が課題。記述するスペースや文言の制約を考えると致し方ない面もあるが、記載例に頼り過ぎないことも必要。(2-①-5)
- ・ 定期的にケース会議を開催し、様々なケースへの対応方法についてグループディスカッションを行った。ケース会議により、事例や対処方法が共有化され全体のレベルアップに繋がった。(3-①-2)
- ・ ジョブ・カード講習の受講後、ある程度実践を経験した人を対象にフォローアップ講習を行うのがよい。理解が深まる。内容は講習の復習。(3-①-1)
- ・ 講習を受けたばかりの職業訓練指導員に、相談経験豊富な者の個別相談を見学させたり、初めての個別相談の際に相談経験豊富な者を同席させ、相談後に助言を行った。理解、改善ができる。(3-①-2)
- ・ DVDにより、相談経験豊富な者の個別相談の仕方を見てもらう。(3-②-3)
- ・ プレ講座では、なぜジョブ・カードを使うのか、なぜこういうものが作られたのか、という背景を説明。背景にある深い意味合いを理解してもらった。
- ・ 本講座では、傾聴のロールプレイを実施したが、傾聴の重要性についてプレ講座で説明。

職業訓練機関等の有資格者等（公共1）

<効果的だった助言・指導>

- ・ 様式3の一番下のコメント欄については、コメントの記載例を示した。

職業訓練機関等の有資格者等（公共2）

—

職業訓練機関等の有資格者等（民間1）

<効果的だった助言・指導>

- ・ 質問の仕方など具体的に指導するのがよい。なぜそれが必要か等を具体的に指導する。
(2-②-3)
- ・ ジョブ・カードが隙なくきっちり書かれている場合に、クライアントと話しが深まっていけないという相談に対しては、ジョブ・カードに書いてあることについて「あなたはどうか感じたか」「どう思ったか」と聞くなど、相手が考えたり応えたりしてくれるような質問の仕方に変えてみることを助言した。(2-②-3)

<その他>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントからの相談や意見はあまり上がって来ない。よほど困らない限り、今のやり方でよいかも考えない。難しい相談は有資格者に振るのも原因か。
- ・ 有資格者の側から、課題を抱えていないか聞かないといけないと感じた。

職業訓練機関等の有資格者等（民間2）

—

スーパーバイザーA

—

スーパーバイザーB

<効果的だった助言・指導>

- ・ 「（職業や企業に対する）知識が足りないから」と悩むのは間違い。もちろん、クライアントが取り組んでいることがどういうことか、最低限のことは知っておいたほうがいい。だが、それは調べれば分かる。また、ジョブ・カードというのは、本来そういうものだと認識しているが、クライアントが作るのを我々は支援するというもの。分からない知識は、クライアントが調べるか、一緒に調べるかである。自分たちが生き字引になることは無理だし、必要ない。「お手伝い」というスタンスを最初に取りることが大事。ただし、それには信頼関係が必要。

③ 登録キャリア・コンサルタントに助言・指導するために必要な能力・スキルとその獲得方法

登録キャリア・コンサルタントに助言・指導するには、②に挙げられたような助言・指導を実際に行える能力・スキルが必要である。そうした能力・スキルを有資格者（主に標準レベルのキャリア・コンサルタント）が獲得する方法としては、（標準レベルの）キャリア・コンサルタント資格についての勉強をする中で学んだとする意見が多く聞かれた。その中でも特に、「質問力、傾聴力、情報収集及び提供力」「自己PRづくりのノウハウ」「社会的意義に対する理解、基本的知識（キャリア理論・カウンセリング理論・プロセス）等のカウンセリングスキル」が挙げられた。

資格を取るために学んだこと以外では、「関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識」「その地域の雇用情報や企業情報、リファーマスター」などが挙げられた。

なお、「標準レベルキャリア・コンサルタントはレベルも様々」であるとして、「指導者としては、資格をとって2年くらい現場経験のある人でないと難しい」とする意見や、「講師をするための工夫、経験が必要」といった声もあり、資格があるだけでは十分でなく経験や工夫も必要という指摘もあった。

ジョブ・カード講習講師

<資格で学んだこと>

- 最新のジョブ・カードの情報。半年ないし1年に1度程度、新しい情報を得る機会（2～3時間程度）が必要。(3-①-1)

<資格で学んだ以外>

- 関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識。(2-③-2) 加えて制度の概要、指導のポイント、最近の訓練受講生のもつ課題の特徴なども含めた2時間程度（資格があるならば、ロールプレイは不要）のフォロー研修が考えられる。(3-①-1)

<指導者の要件>

- 標準レベルキャリア・コンサルタントはレベルも様々。指導者としては、資格をとって2年くらい現場経験のある人でないと難しい（加えて、ジョブ・カードの交付件数、講師経験数などで制限をつけることも考えられる）

ジョブ・カード講習プレ講座講師

<資格で学んだこと>

- 質問力、傾聴力、情報収集及び提供力

<資格で学んだ以外>

- その地域の雇用情報や企業情報、リファーマスター等(2-③-1)

職業訓練機関等の有資格者等（公共1）

<資格で学んだこと>

- 「特にどの知識・スキル」というものでなく全般的に必要。
- 自己PRづくりのノウハウ。

<資格で学んだ以外>

- 講師をするための工夫、経験が必要。

<指導者の要件>

- ・ ロールプレイの指導は然るべき専門家がやったほうがよい。
- ・ スーパーバイザーについては、標準レベルキャリア・コンサルタント資格取得後、5年以上の経験があり、かつスーパービジョンの経験のある人。

職業訓練機関等の有資格者等（公共2）

—

職業訓練機関等の有資格者等（民間1）

- ・ キャリア・コンサルティングのプロセス、傾聴技法についてのノウハウ、技術の移転が期待されていると思う。
- ・ 助言・指導の効果を高めるため工夫していること：実際に行っているジョブ・カード作成支援が、キャリア・コンサルティングのプロセスで考えるとどの様な位置づけになるか (2-2-2) / 自己理解を深めるための質問の仕方や感情の反射、要約などの効果的な取り入れ方。 (2-2-3)

<資格で学んだこと>

- ・ 社会的意義に対する理解、基本的知識（キャリア理論・カウンセリング理論・プロセス）等のカウンセリングスキル。

<資格で学んだ以外>

- ・ 目的意識が明確でない者（就労意欲がない等）の支援をどうしたらよいかに関わる知識。

<課題>

- ・ 集団研修での基本的スキル・検討会・ロールプレイング、及び自己研鑽のための近隣の研修等、登録キャリア・コンサルタントへの働きかけがいるが、現在は行っていない。
- ・ ジョブ・カードを年間30件以上交付していれば、登録キャリア・コンサルタントとしては更新される。自己研鑽以外にスキルを上げる方法がない。職場内で、どうやってスキルを上げていくか、研修を体系化しないといけない。
- ・ 現時点では、組織として助言・指導の役割は求められていない。本来は管理者が資格を有しているのが理想的。だが、資格も必要を感じた人が自主的に取得している状況。

職業訓練機関等の有資格者等（民間2）

<資格で学んだ以外>

- ・ 訓練受講生の中には、雇用契約の段階でよくない契約をせざるを得ない人もおり、「どこまで労働法に触れているか」「36協定に対してどうか」など聞いてくる人もいる。だが、経験を積んでいないと分からない。(1-3-1)
- ・ メンタル面に問題を抱えている人もいる。リファー先についての知識、経験も必要。(2-3-1)

<課題>

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタントの資格を取った人の中にも幅があり、（経験何年以上などという）線引きは難しい。

スーパーバイザーA

<資格で学んだこと>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが助言・指導を希望している点何かを、ケース内容に合わ

せて把握する力。(2-②-5)

- ・ 粗探しではなく、問題点を見つけ、それを伸ばしていく力。

<資格で学んだ以外>

- ・ ジョブ・カードの必要性を理解していること。
- ・ ジョブ・カードを通じて本人の自己肯定感を高められること。(2-②-2)

<特に補充・強化が必要な能力・スキル>

- ・ 労働市場についての知識(2-③-1)
- ・ 業界や職業についての知識(その業界の人から話を聞いたり、問題はなにかを聞くなどし、思い込みで伝えないようにする。)(2-③-1)

<指導者の要件>

- ・ 有資格者に対して、巡回指導前に事前研修を行うことが必要(登録キャリア・コンサルタントに対しての共通指導力を培うため、目的意識を明確にするため)
- ・ 有資格者にも幅があるので、ある程度の基準を設けることが必要(ジョブ・カードについてきちんと理解し、記入について指導できる/ジョブ・カードを年間30件程度交付し、2年程度の経験がある/できれば2級技能士レベル/研修講師など積極的に活動している/自ら有資格者に指導を仰いだ経験がある/等)

スーパーバイザーB

<資格で学んだこと>

- ・ いわゆる知識面はそう広げなくても良い。キャリア・コンサルティングの理論や、労働市場の情報は復習くらいでよい。(2-③-1)
- ・ スキル面では面談力。資格を取って何年も経っていると、面談力がゼロに戻っている人も散見される。

<資格で学んだ以外>

- ・ ジョブ・カードの位置づけ、基本構造を知っているのは当然のこと。そこをも知らない、薄まっているというのであれば、そこは最低限おさえるべき。ジョブ・カード講習テキストに詳しく書いてあるので、そこをきちんと読めば、分からないことはないと思う。(2-②-2)
- ・ 体験学習やグループアプローチがきちんとできること。知っている限りでは、標準レベルではテキストに少し載っているだけ。自分たちで交替しながらグループワークをしたり、ファシリテーション、介入は、ほぼやったことがない。
- ・ 加えて助言・指導を受けた経験がほしい。どれくらいすれば経験になるかは難しいが。たとえばスーパービジョンの集合研修に近いものを工夫するなどが考えられる。

<特に補充・強化が必要な能力・スキル>

- ・ 面談力。

<指導者の要件>

- ・ 標準レベルには、かなりばらつきがある。中には面談経験の無い人もいる。面談の経験年数と、大凡の回数を絞り込み条件にしたほうがよい。巡回指導ということであれば、できれば3～5年以上、面談の年間回数も50回くらいはほしい。ジョブ・カード交付経験もほしい。また、自分が指導を受けた経験がないと、巡回指導はできないと思う。
- ・ 助言・指導を求めるのであれば、そのための研修はやったほうがよい。

2 ヒアリング調査結果の分析

ヒアリング調査を通じて、①ジョブ・カード交付に係る課題、②キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題、③情報提供に係る課題、④学習に係る課題という、大きく4つの課題が把握された。

これらについて、登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題、課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等について整理する。

(1) ジョブ・カード交付に係る課題

① 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題

まず、ジョブ・カード講習を受講しただけの者の中には、ジョブ・カードへのコメントが書けない者がいるという課題が見出された。

具体的には、

- 1) 「適切なコメントが書けない、自分の書いたコメントが適切か自信がない」
- 2) 「複数の職務経歴がうまくまとめられない」

といった点が課題となっている。

コメントを書くことにとられるあまり、適切なキャリア・コンサルティングに支障が生じている可能性があるとするれば、まずはこの点が、助言・指導すべき最優先の課題と考えられる。

② 課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等、及びそれを有資格者が身につけるための具体的方策

1) 「適切なコメントが書けない、自分の書いたコメントが適切か自信がない」といった課題に対する具体的方策は以下のとおり。

a. コメントを書くために必要な視点の整理

まず、コメントを書くために必要な、「相談者の自己理解や仕事理解がどの程度できているか」「キャリア・コンサルティングを通して、何を支援したのか」を意識することを登録キャリア・コンサルタントに理解させることが、指導する側に求められる。

そのためには、登録キャリア・コンサルタントに、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたり、相談者がどのような状態にあり、解決すべき課題は何か、といった目的意識を持って臨ませることが必要である。

こうした目的意識を持って臨ませることにより、例えば、「自分がどういうことに興味があるかは理解しているが、具体的にどのような職業に就いたらいいかわからない」という相談者に対し、自己理解をもう少し掘り下げた上で、仕事理解を支援した」という場合には、「キャリア形成上の課題・支援のポイント」欄には、そのことについて記載することが可能になる。

また、「キャリア意識の形成プロセス」欄には、前回のキャリア・コンサルティングからの変化、あるいは今回のキャリア・コンサルティングの中での変化、具体的には、自己理解や仕事理解などについて解決できた点があれば、それを登録キャリア・コンサ

ルタントに記載させることが考えられる。

なお、記入欄には、次回のキャリア・コンサルティングにつなげられるよう、現在の状況や今後の課題等を記載させることが望まれるが、最後の交付時（応募書類として活用することを想定）においては、課題となっていることを記載するのは必ずしも適当ではない場合もあると考えられることから、その場合は、支援の結果達成できたことを登録キャリア・コンサルタントに記載させることが考えられよう。

また、こうしたコメントを書くために必要な視点を整理する上では、自己理解や仕事理解がどの程度できていて、できていない部分はどこかを確認できるようなチェックリストを登録キャリア・コンサルタントが作成することも効果的であろう。チェックリストを作成することで、相談者の状態や今後必要な支援のポイントも見えやすくなるものと考えられる。

<習得の工夫>

- ・ 相談者の自己理解・仕事理解の程度を確認するチェックリストの活用。

（チェックリストの項目例）

- ✓ 個々の職務経歴の中で学んだことが整理できているか。（例：接客業に従事する中で、最後まで責任を持ってお客様に対応することの重要性を学んだ。）
- ✓ 興味がある分野が理解できているか。（例：運送業のアルバイトを経験したことで、社会を支える流通分野に興味がある。）
- ✓ 自身の能力を把握できているか。（例：パソコン操作は、資格も取得しており能力は高い。）
- ✓ 自身の強みが理解できているか。（例：営業職の経験から、最後まで粘り強く説得することに自信がある。）
- ✓ 希望する職業が明確になっているか。（例：こつこつと工夫を積み重ねることが得意であることから、製造関係の職業を希望している。）
- ✓ 希望する職業について仕事の内容を理解できているか。（例：飲食店でのアルバイトの経験があり、仕事の内容は理解できている。）
- ✓ 希望する職業につくために必要な資格やスキルが身についているか。（例：貿易事務の仕事我希望しており、英検一級を有している。）

b. コメントの客観性の確保

第三者である登録キャリア・コンサルタントによるコメントが記入されることがジョブ・カードの特徴であることを踏まえれば、コメントを客観的なものとすることは重要なポイントである。このため、コメントを客観的に書くノウハウを理解し、説明するとともに、主観的なコメントとの違いを明確に伝える能力・スキルや、よいコメントの例からそのポイントとなる部分を抽出して説明する能力・スキルも指導する側に求められるところである。

そのためには、コメントは、登録キャリア・コンサルタントの主観ではなく汎用性（客

観性)を持たせる記述とするため、具体的には、他の人や相談者にも理解される記述を心がけるといった工夫や、よいコメントの例について、(単にそれをまねるということのないよう)そのポイントとなる部分を説明するといった工夫が考えられよう。

<必要なスキル等>

- ・ コメントを客観的に書くノウハウを理解し、説明するとともに、主観的なコメントとの違いを明確に伝えることができる。
- ・ よいコメントの例からそのポイントを抽出して説明できる。

<習得の工夫>

- ・ コメントを、他の人や相談者にも理解されるよう、主観ではなく汎用性(客観性)を持たせる記述にするといった工夫。
- ・ よいコメントの例について、(単にそれをまねるということのないよう)そのポイントとなる部分を説明するといった工夫。

2)「複数の職務経歴がうまくまとめられない」といった課題に対しては、様々な職歴から相談者の強みを見出すということを登録キャリア・コンサルタントに理解させることが指導する側に求められるところである。

具体的には、複数の職務経歴がうまくまとめられない相談者に対しては、最も長い職歴に着目し、相談者の強みを見出すといった工夫を、登録キャリア・コンサルタントにさせることなどが考えられる。

<必要なスキル等>

- ・ 様々な職歴から相談者の強みを見出すことができる。

<習得の工夫>

- ・ 最も長い経歴に着目し、相談者の強みを見出すといった工夫。

(2) キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題

① 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題

次に、ジョブ・カード講習を受講しただけでは、十分なキャリア・コンサルティングが実施できない者もいるという課題が見出された。

具体的には、

- 1) 「相談者からうまく話を引き出せない」「話が続かない」
- 2) 「自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者に、適切に対応できない」
- 3) 「経験がない場合、ジョブ・カード講習でキャリア・コンサルティングのスキルを学んでも、実際の相談場面でどのように活かすか理解できない」

といった点が課題となっている。

② 課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等、及びそれを有資格者が身につけるための具体的方策

1) 「相談者からうまく話を引き出せない」「話が續かない」といった課題に対しては、登録キャリア・コンサルタントが相談場面において相談者から話を引き出すノウハウを有していないことや、相談場面がキャリア・コンサルティングのプロセスのどの段階にあるか認識できていないために、どのようなノウハウを適用すべきか判らないといったことが要因となっていると考えられるため、指導するにあたっては、「登録キャリア・コンサルタントが相談者から上手く話を引き出すためのノウハウを、登録キャリア・コンサルタントが実践しやすいよう具体的かつ的確に伝える能力・スキル」や「キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスとの関係の理解を促すこと」が指導する側に求められるところであり、相談者との会話が続けられないとする登録キャリア・コンサルタントに対しては、「できるだけ具体的な方法（例えば、質問する際に、上手く相談者から話を引き出すキーワードなどや、職業適性診断テスト等のツールの活用）を示す（可能であれば、有資格者によるキャリア・コンサルティングの現場に立ち合わせることも有効）」、「ジョブ・カード作成支援が、キャリア・コンサルティングのプロセスでどのような位置づけになるかを示す」といったことが求められる。

<必要なスキル等>

- ・ 相談者から上手く話を引き出すためのノウハウを、実践しやすいよう具体的かつ的確に伝えることができる
- ・ キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスの関係を説明できる

<習得の工夫>

- ・ 質問する際に、上手く相談者から話を引き出すキーワードを示す。
- ・ 職業適性診断テスト等のツールを活用する。

2) 「自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者に、適切に対応できない」といった課題に対しては、相談場面において、相談者自身の強みを引き出す手助けをすることが登録キャリア・コンサルタントに求められることを踏まえれば、「相談者からなるべく多くの言葉を引き出す能力・スキルを付与すること」が指導する側に求められるところである。自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者は、相談者自身が、自身の特徴等について言葉にして言い表すことに慣れていないため、相談場面で「強み」を言い表すことを求められても上手く答えられない場合がある。その場合には、例えば「強みを洗い出すため、自身について思いついた言葉をカードに書いて並べ、それをみながら、強みを言い表す言葉を考えさせる（または、強みを言い表す典型的な言葉の中から選ば

せる)」といった工夫が考えられる。

<習得の工夫>

- ・ 自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者への支援の工夫（カードを使う、選択肢から選ばせる）。

3)「経験がない場合、ジョブ・カード講習でキャリア・コンサルティングのスキルを学んでも、実際の相談場面でどのように活かすか理解できない」といった課題に対しては、相談場面の経験がない場合、ジョブ・カード講習で講義や演習を受けても、そこで学んだキャリア・コンサルティングのスキルを、実際の相談場面をイメージしながら身につけるのは難しい面がある。そのような、スキルと実際の相談場面との関係が登録キャリア・コンサルタント自身で整理されていない状況で実際の相談場面を積み重ねても、登録キャリア・コンサルタントが自ら問題点に気づくことは難しいと考えられる。そのため、「具体的事例から、問題点を抽出し、登録キャリア・コンサルタントが問題点に気づけるよう具体的かつ的確な説明を行う能力・スキル」や「キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスとの関係の理解を促すこと」が必要となってくる。また、相談者がジョブ・カードを記入する際にどの部分で支援を必要としているか、という点について、その支援を担う登録キャリア・コンサルタントが気づけていない場合には、登録キャリア・コンサルタントに自身でジョブ・カードを記入させ、相談者の立場に立たせることで、そうした点に気づかせることが可能となる。その際、「登録キャリア・コンサルタントが自身で記入したジョブ・カードから、躓きがちなポイントを見出す能力・スキル」が指導する側に求められるところである。実際の相談場面でどのように活かすか理解できない登録キャリア・コンサルタントに対しては、具体的事例に基づく指導が有効であることから、「登録キャリア・コンサルタントが直面している実際の具体的事例に基づき、有資格者等が助言・指導を行う」「ジョブ・カード作成支援が、キャリア・コンサルティングのプロセスでどのような位置づけになるか示す」、また、先に述べたとおり「相談者が躓きがちなポイントを実感させるために、登録キャリア・コンサルタント自身にジョブ・カードを記入させる」といった工夫が考えられる。

<必要なスキル等>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが実際に直面している具体的事例に基づき、助言・指導し気づきを与えられる。
- ・ キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスの関係を説明できる。

<習得の工夫>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが記入してみたジョブ・カードから躓きがちなポ

イントを見いだす。

(3) 情報提供に係る課題

① 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題

登録キャリア・コンサルタントが、相談者に対し情報提供を行う際の課題も見出された。

具体的には、

- 1) 「関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識が不足」
- 2) 「地域の雇用動向や企業・職業に関する知識・情報が不足」
- 3) 「リファー先についての情報が不足」

といった点が課題となっている。

特に、2) 「地域の雇用動向や企業・職業に関する知識・情報が不足」という点については、昨年度の調査においても、訓練受講生の側より、「個別企業の具体的な仕事内容、条件、キャリアの見通し等」「具体的な職業技術の活かし方（例えば、特定の企業でCAD/CAMの技術がどう活かされているか）」「世の中で認められている資格や免許についての情報」が必要との指摘がなされていたところであり、特に地域の特定の企業についての具体的な情報が求められているところである。

② 課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等、及びそれを有資格者が身につけるための具体的方策

1) 「関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識が不足」といった課題に対しては、最新の知識はもとより、それら知識を適切な場面で活用できるよう取捨選択して相談者に提供することが登録キャリア・コンサルタントには求められることから、指導する側にも「関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識を、それらの活用の場面を交えて的確に提供する能力・スキル」が求められるところであり、例えば、相談者が応募にあたって、応募先の就業条件について心配している場合、入社時に明示すべき労働条件について労働基準法に定められている内容を教示するなど「関連する法律・制度、助成金等については、活用する場面と併せて提供する」といった工夫が考えられる。

2) 「地域の雇用動向や企業・職業に関する知識・情報、リファー先についての情報が不足」といった課題に対しては、登録キャリア・コンサルタントが就職支援担当者を兼ねている場合などは特に、相談者との関係構築を図る上でも、地域の実情に熟知していることが求められる。したがって、指導する側にも「地域の最新の雇用情報や企業情報、リファー先等を把握する方法を熟知し、登録キャリア・コンサルタントの置かれている状況に応じた的確に提供する能力・スキル」が求められるところであり、「地域毎に特化された雇用情報や企業情報、リファー先について、情報そのもののみならず、最新の情報を把握する方法を身につけさせる」ために、指導する側自身が地域の雇用情報やリ

ファー先との連携強化を図るといった工夫が考えられる。

<必要なスキル等>

- ・ 各種情報（関連する法制度、地域の雇用動向や企業、職業の情報、リファー先等）の獲得方法を伝えることができる。

<習得の工夫>

- ・ 関連する法律・制度、助成金等については、活用する場面と併せて提供するという工夫。

（４）学習に係る課題

この他、登録キャリア・コンサルタントが抱える、学習に係る課題としては、「勤務先で研修を受ける機会が少ない」「職場内にキャリア・コンサルタント資格を持つ相談相手がいない」といったものがあり、登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行う機会の確保が必要となっている。

VI 調査を通じて把握された今後の施策展開等の方向性

1. ジョブ・カード交付に係る課題

ジョブ・カード交付に係る課題について、有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策として、以下が考えられる。

1) 「適切なコメントが書けない、自分の書いたコメントが適切か自信がない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

実際の経験を経て学び直すことが有用という観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催することが考えられる。

なお、こうしたフォローアップ講習や資格更新時の講習の際には、ジョブ・カードの交付件数等の当該講習者の経験・知識に応じたグループ分けを行うことも、効果的な指導に資するものと考えられる。

○有資格者等による巡回指導

個別事例について具体的なアドバイスを必要としているという観点からは、登録キャリア・コンサルタントが助言・指導を受けやすいよう、必要な研修を受講した有資格者等が、登録キャリア・コンサルタントを対象に巡回指導を実施することが考えられる。

巡回指導の内容としては、

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関内での「ケース会議」に参加し、具体的な事例に基づく助言・指導を行う。
- ・ キャリア・コンサルティングにおけるスーパービジョンの重要性に鑑みれば、登録キャリア・コンサルタントについても、それに類する機会を設けることが望ましいことから、可能であれば、登録キャリア・コンサルタントを対象とする個別相談またはスーパービジョン的なものを行う。

といったこと（の組合せ）が考えられる。

巡回指導の所要時間は、1回2～3時間程度が想定されるが、1回では時間が不足する場合は、内容を分けて複数回とすることが、（長時間の受講が難しい受講者の存在を勘案すれば）受講促進にも有効であろう。

2) 「複数の職務経歴がうまくまとめられない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

「適切なコメントが書けない、自分の書いたコメントが適切か自信がない」といった課題と同様、実際の経験を経て学び直すことが有用という観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催する際に、複数の職務経歴をうまくまとめるための工夫を盛り込むことが考えられる。

2. キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題

キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題について、有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策としては、以下が考えられる。

1)「相談者からうまく話を引き出せない」「話が続かない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

登録キャリア・コンサルタントが共通して陥りがちなポイントを学び直すことが有用という観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催することが考えられる。

○有資格者等による巡回指導

また、個別事例について具体的なアドバイスを必要としているという観点からは、登録キャリア・コンサルタントが助言・指導を受けやすいよう、必要な研修を受講した有資格者等が、登録キャリア・コンサルタントを対象に巡回指導を実施することが考えられる。

この場合、

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関内での「ケース会議」に参加し、具体的な事例に基づく助言・指導を行う。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントを対象とする個別相談またはスーパービジョン的なものを行う。

のいずれも有効であると考えられる。

○情報等の提供

キャリア・コンサルティングのスキル向上には、登録キャリア・コンサルタントが自ら学ぶ姿勢も重要であるという観点からは、セミナーの開催や有資格者等による巡回指導の他に、登録キャリア・コンサルタントによる自学自習のための情報等を提供することも有益と考えられる。

具体的には、有資格者が行う模範的なキャリア・コンサルティングを見た経験のない登録キャリア・コンサルタントのために、そうしたものを閲覧することのできる動画教材を、ウェブやDVD等の形式で提供できることができれば望ましい。

また、ウェブ、講習テキストの拡充等による、多様な事例に対応した豊富なコメント記載例といったものの提供を求める意見も見られるところであるが、他方で、コメント記載例をそのまま書き写してしまうという弊害も指摘されているところであり、提供にあたっては、有資格者等による指導と併用するなど、一定の留意が必要である。

2)「自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者に、適切に対応できない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

相談者に対応するためのノウハウの共有が有用という観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習が効果的と考えられる。

○情報等の提供

ー動画教材の提供

セミナーの開催の他に、登録キャリア・コンサルタントによる自学自習のために、有資格者が行う模範的なキャリア・コンサルティングを閲覧することのできる動画教材も有益であり、ウェブやDVD等の形式で提供できることができれば望ましい。

ー事例集の提供

また、自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者への適切な対応を集めた事例集を、ウェブ、講習テキストの拡充等により提供することも効果的であると考えられる。

3)「経験がない場合、ジョブ・カード講習でキャリア・コンサルティングのスキルを学んでも、実際の相談場面でどのように活かすか理解できない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

実際の経験を経て学び直すことが有用という観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催することが考えられる。

具体的には、ジョブ・カード講習後、実際にジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングの経験をした後（例えば1～2ヶ月後）での受講が想定される。

所要時間は4時間程度とし、内容は、自己理解の仕方、仕事理解、傾聴スキルの向上、ジョブ・カードを戦略的に仕上げるためのコメントを書くスキルなどが適当と考えられる。

また、こうした講習の受講勧奨を図るため、当該講習を受講した登録キャリア・コンサルタントについて、資格更新時に一定の配慮をすることも考えられよう。

○有資格者等による巡回指導

経験の浅い登録キャリア・コンサルタントに対しては、登録キャリア・コンサルタントを対象とする個別相談またはスーパービジョン的なものは理解が十分及ばない可能性もあるため、登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関内での「ケース会議」に参加し、具体的な事例に基づく助言・指導を行うことが、理解の促進を図る上でより有効と考えられる。

○情報等の提供

ー動画教材の提供

セミナーの開催の他に、登録キャリア・コンサルタントによる自学自習のために、有資格者が行う模範的なキャリア・コンサルティングを閲覧することのできる動画教材も、講習で学んだキャリア・コンサルティングのスキルを実際の相談場面と結びつけて理解する上で有益であり、ウェブやDVD等の形式で提供できることができれば望ましい。

－事例集の提供

また、様々な相談場面と、そこで活かされているキャリア・コンサルティングのスキルを解説した事例集を、ウェブ、講習テキストの拡充等により提供することも、登録キャリア・コンサルタントが経験を重ねる中で参照することで理解の促進が図られると考えられるため、効果的であると考えられる。

4) キャリア・コンサルティングの資格取得について

キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題に対しては、キャリア・コンサルティングの資格取得を目指すことが本来あるべき姿である。他方で、全ての登録キャリア・コンサルタントが資格取得を目指すことは、時間面、費用面での制約等から現実的でないことを踏まえれば、今後、様々な機会に様々なレベルの講習の機会が整備されることが望まれる。

5) 登録キャリア・コンサルタントの呼称について

ジョブ・カード交付の担い手については、現在、キャリア・コンサルタント資格の有無にかかわらず、「登録キャリア・コンサルタント」と呼ばれているところであるが、その呼称から、必ずしもキャリア・コンサルティングを体系的に学んでいないにもかかわらず、有資格者であるかのように受け取られることもあるなどの課題が指摘されている。登録キャリア・コンサルタントについては、その役割、能力に即した呼称とすることを含め、上記の課題を検討することが必要であろう。

3. 情報提供に係る課題

情報提供にかかる課題について、有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策としては、以下が考えられる。

1) 「関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識が不足」「地域の雇用動向や企業・職業に関する知識・情報が不足」「リファー先についての情報が不足」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

登録キャリア・コンサルタントが必要とするそれら最新の知識は共通していることから、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催することが効果的と考えられる。

○情報等の提供

最新の情報は常日頃から収集を図る必要があることから、何らかの方策を登録キャリア・コンサルタントに提供する仕組みづくりが必要である。

関連する法律・制度、助成金等についての最新の情報については、それらの情報の入手先を目的別に判りやすく整理されたポータルサイトの提供が考えられる。

地域の雇用動向や企業・職業に関する情報や、リファー先についての情報については、それぞれの地域毎に特化した情報である必要があることから、ポータルサイトの提供ではカバーできない。このため、地域毎の情報の入手先として、例えば地域の雇用動向についての定期的な勉強会の開催などについて、公的就職支援機関等との連携を深める取組が必要と考えられる。

4. 学習に係る課題

学習にかかる課題について、有資格者による登録キャリア・コンサルタントへの効果的・効率的な指導を実施するための具体的方策としては、以下が考えられる。

1)「勤務先で研修を受ける機会が少ない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○セミナーの開催

これまで掲げてきた観点から、登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催することが考えられる。

○情報等の提供

ー動画教材の提供

前述の通り、登録キャリア・コンサルタントによる自学自習のために、有資格者が行う模範的なキャリア・コンサルティングを閲覧することのできる動画教材は、講習で学んだキャリア・コンサルティングのスキルを実際の相談場面と結びつけて理解する上で有益であり、ウェブやDVD等の形式で提供できるとできれば望ましい。

ー事例集の提供

同様に、様々な相談場面と、そこで活かされているキャリア・コンサルティングのスキルを解説した事例集を、ウェブ、講習テキストの拡充等により提供することも、登録キャリア・コンサルタントが経験を重ねる中で参照することで理解の促進が図られると考えられるため、効果的であると考えられる。

2)「職場内にキャリア・コンサルタント資格を持つ相談相手がいない」といった課題に対しては、以下の方策が考えられる。

○有資格者等による巡回指導

登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関内での「ケース会議」に参加し、具体的な事例に基づく助言・指導を行うことで、職場内に有資格者の相談相手が

ないことを補完できる可能性がある。また、希望に応じ、登録キャリア・コンサルタントを対象とする個別相談またはスーパービジョン的なものを実施することも、「ケース会議」では聞きづらい内容に対応することができる点で有益と考えられる。

○情報等の提供

有資格者等による巡回指導はその機会が限られるため、日々のキャリア・コンサルタント活動における疑問点等に対し、アドバイスを提供できる有資格者の存在が求められるところである。

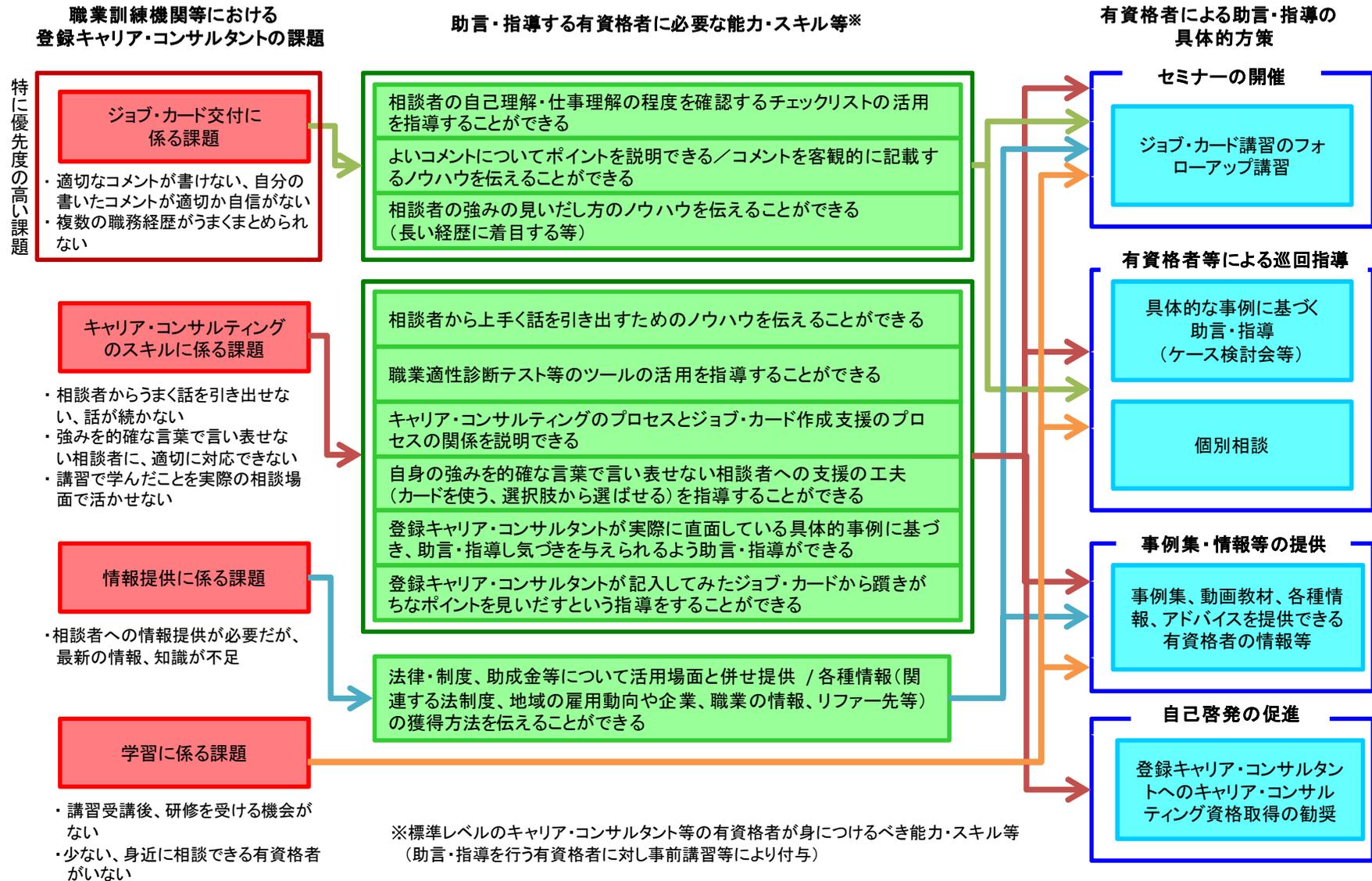
このため、そのような有資格者等の所在や、当該有資格者等が提供できるアドバイスの内容についての情報を提供する仕組みづくりが必要と考えられる。

5. 課題別の対応

以上を踏まえ、課題について助言・指導を行うために必要な能力・スキル等、及び有資格者による助言・指導の具体的方策を課題から整理したフロー図が次頁の **図表 7** である。

なお、登録キャリア・コンサルタントに助言・指導を行う有資格者には、これを踏まえ、適切かつ効率的な助言・指導を行うことが望まれる。また、そのような助言・指導を担う有資格者に対しては、必要に応じ、これら諸点を踏まえた事前講習の受講機会を提供していくことも必要であろう。

図表 7 職業訓練機関等においてジョブ・カードを交付する者に対し、有資格者が助言・指導するための方策等



図表 8 調査を通じて把握された今後の施策展開等の方向性等

	1. 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題	2. 助言・指導する有資格者に必要な能力・スキル等	3. 有資格者による助言・指導の具体的方策
(1) ジョブ・カード交付に係る課題	<p>①ジョブ・カード講習を受講しただけの者は、ジョブ・カードへのコメントが書けないという課題</p> <p>・適切なコメントが書けない、自分の書いたコメントが適切か自信がない。</p>	<p><スキル等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コメントを客観的に書くノウハウを理解し、説明するとともに、主観的なコメントとの違いを明確に伝える能力・スキル ・よいコメントの例からそのポイントとなる部分を抽出して説明する能力・スキル。 <p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者の自己理解・仕事理解の程度を確認するチェックリストの活用 ・コメントを、他の人や相談者にも理解されるよう、主観ではなく汎用性（客観性）を持たせる記述とするといった工夫。 ・よいコメントの例について、（単にそれをまねるということのないよう）そのポイントとなる部分を説明するといった工夫。 	<p>○セミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催すること。 <p>○有資格者等による巡回指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録キャリア・コンサルタントが助言・指導を受けやすいよう、必要な研修を受講した有資格者等が、登録キャリア・コンサルタントを対象に巡回指導を実施すること。 ・所要時間は、2～3時間程度/回。 ・1回では時間が不足する場合は、内容を分けて複数回とする（受講促進にも有効） ・内容としては、以下（の組合せ）が考えられる。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 登録キャリア・コンサルタントが所属する職業訓練機関内での「ケース会議」に参加し、具体的な事例に基づく助言・指導を行う 2. 登録キャリア・コンサルタントを対象とする個別相談またはスーパービジョン的なものを行う
	<p>・複数の職務経歴がうまくまとめられない。</p>	<p><スキル等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な職歴から相談者の強みを見出す能力・スキル。 <p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・最も長い職歴に着目し、相談者の強みを見出すといった工夫。 	<p>○セミナーの開催（再掲）</p>

	1. 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題	2. 助言・指導する有資格者に必要な能力・スキル等	3. 有資格者による助言・指導の具体的方策
(2) キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題	<p>②ジョブ・カード講習を受講しただけでは、十分なキャリア・コンサルティングが実施できないといった課題</p> <hr/> <p>・「相談者からうまく話を引き出せない」「話が続かない」。</p>	<p><スキル等></p> <ul style="list-style-type: none"> 登録キャリア・コンサルタントが相談者から上手く話を引き出すためのノウハウを、登録キャリア・コンサルタントが実践しやすいよう具体的かつ確に伝える能力・スキル。 キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスとの関係の理解。 <p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者との会話が続けられないとする登録キャリア・コンサルタントに対しては、できるだけ具体的方法（例えば、質問する際に、上手く相談者から話を引き出すキーワードなどや、職業適性診断テスト等のツールの活用）を示す 可能であれば、有資格者によるキャリア・コンサルティングの現場に立ち合わせることも有効。 	<p>○セミナーの開催（再掲）</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録キャリア・コンサルタントを対象とする、ジョブ・カード講習のフォローアップ講習を、各地でセミナー形式で開催すること。 ジョブ・カード講習後、実際にジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングの経験をした後（例えば1～2ヶ月後）での受講を想定。 所要時間は4時間程度。 内容は、自己理解の仕方、仕事理解、傾聴スキルの向上、ジョブ・カードを戦略的に仕上げるためのコメントを書くスキルなど。 <p>○有資格者等による巡回指導（再掲）</p> <ol style="list-style-type: none"> 「ケース会議」への有資格者等の参加、または 個別相談。 <p>○事例集等の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 事例集（多様なケースに応じた豊富なコメント記載例）の提供（ウェブ、講習テキストの拡充等） 動画教材（模範的なキャリア・コンサルティングの様子を閲覧できるもの）の提供（ウェブ、DVD等）

1. 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題	2. 助言・指導する有資格者に必要な能力・スキル等	3. 有資格者による助言・指導の具体的方策
<ul style="list-style-type: none"> 自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者に、適切に対応できない。 	<p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> 自身の強みを的確な言葉で言い表せない相談者に対しては、強みを洗い出すため、自身について思いついた言葉をカードに書いて並べ、それをみながら、強みを言い表す言葉を考えさせる（または、強みを言い表す典型的な言葉の中から選ばせる）といった工夫。 	<ul style="list-style-type: none"> ○セミナーの開催（再掲） ○情報等の提供（再掲） ・事例集の提供 ・動画教材の提供
<ul style="list-style-type: none"> 経験がない場合、ジョブ・カード講習でキャリア・コンサルティングのスキルを学んでも、実際の相談場面でどのように活かすか理解できない。 	<p><スキル等></p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的事例から、問題点を抽出し、登録キャリア・コンサルタントが問題点に気づけるよう具体的かつ的確な説明を行う能力・スキル。 ・(再掲) キャリア・コンサルティングのプロセスとジョブ・カード作成支援のプロセスとの関係の理解。 <p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> 登録キャリア・コンサルタントが直面している実際の具体的事例に基づき、有資格者等が助言・指導を行うこと。 相談者が躓きがちなポイントを実感させるために、登録キャリア・コンサルタント自身にジョブ・カードを記入させ、躓きがちなポイントを見いだす。 	<ul style="list-style-type: none"> ○セミナーの開催（再掲） ○有資格者等による巡回指導（再掲） ・2. 「ケース会議」への参加 ○事例集等の提供（再掲） ・事例集の提供 ・動画教材の提供

	1. 登録キャリア・コンサルタントに対し助言・指導を行うべき課題	2. 助言・指導する有資格者に必要な能力・スキル等	3. 有資格者による助言・指導の具体的方策
(3) 情報提供に係る課題	③相談者から話を聞くだけでなく、情報提供が必要だが、最新の情報、知識が不足しているという課題		
	<ul style="list-style-type: none"> ・関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識が不足。 ・地域の雇用動向や企業、職業に関する知識、情報が不足。 ・リファーマンに関する情報が不足。 	<p><スキル等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の最新の雇用情報や企業情報、リファーマン等を把握する方法を熟知し、登録キャリア・コンサルタントの置かれている状況に応じて的確に提供する能力・スキル。 <p><習得の工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連する法律・制度、助成金等については、活用する場面と併せて提供するという工夫。 	<ul style="list-style-type: none"> ○セミナーの開催（再掲） ○情報等の提供 ・関連する法律・制度、助成金等についての最新の情報 ・地域の雇用動向や企業、職業に関する情報 ・リファーマンに関する情報
(4) 学習に係る課題	④講習受講後、研修を受ける機会がない・少ない、身近に相談できる有資格者がいないといった課題		
	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務先で研修を受ける機会が少ない。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ○セミナーの開催（再掲） ○事例集等の提供（再掲） ・事例集の提供 ・動画教材の提供
	<ul style="list-style-type: none"> ・職場内にキャリア・コンサルタント資格を持つ相談相手がない。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ○有資格者等による巡回指導（再掲） ・2. 「ケース会議」への有資格者等の参加、または3. 個別相談。 ○情報等の提供 ・アドバイスを提供できる有資格者についての情報（所在・提供できる内容）

Ⅶ 終わりに

今回の調査研究では、昨年度のキャリア・コンサルティング研究会教育訓練部会の調査研究で明らかにされた、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングが必ずしも効果的に実施できていない状況や、実際にジョブ・カードを交付するようになった後に指導を受ける機会が十分でない状況を踏まえ、それらを改善するにあたりまず行うべき、有資格者による助言・指導を前提とした効果的な方策を明らかにするため、その課題、必要なスキル等について把握、整理を行った。

その結果、ジョブ・カード特有の交付に係る課題の他、キャリア・コンサルティングのスキルに係る課題、様々な情報提供に係る課題について、方策を講ずることが必要であることが明らかとなった。特にその中でも、ジョブ・カード交付に係る課題を登録キャリア・コンサルタントが抱えている場合、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングに大きな支障をきたしている可能性もあり、最も優先度の高い課題であることが明らかになった。また、スキルに係る課題については、有資格者による助言・指導だけでなく、産業競争力会議「雇用・人材分科会」中間整理（平成 25 年 12 月 26 日）において、キャリア・コンサルティングの体制整備のため、キャリア・コンサルタントの養成計画を策定し、確実に養成を図ることが盛り込まれていることも踏まえれば、登録キャリア・コンサルタントがキャリア・コンサルティングの資格取得を目指すことも期待される場所である。さらに、登録キャリア・コンサルタントの学習にかかる課題についても、ジョブ・カード交付の担い手の資質向上を図るためには、機会の確保が必要であることが改めて確認された。

登録キャリア・コンサルタントの資質向上のためには、前章までで明らかにされたとおり有資格者によるセミナーの開催や巡回指導、情報提供の仕組みづくりが求められる場所であるが、あわせて、登録キャリア・コンサルタントの身近にいる有資格者による助言・指導が必要とされている場所である。

行政には、セミナーの開催や巡回指導の機会を提供することはもとより、今後登録キャリア・コンサルタントの身近にいる有資格者による助言・指導が自発的に推進されるよう、取組を積極的に行う有資格者に対する何らかの支援やインセンティブといったものも検討する必要があると考えられる。

本報告書が、ジョブ・カードを活用した効果的なキャリア・コンサルティングの促進を図るとともに、それを通じて訓練受講生のキャリア形成の一助となれば幸いである。

巻末資料

1. 平成 25 年度「キャリア・コンサルティング研究会」参集者名簿	1
(1) 「キャリア・コンサルティング研究会」(親研究会) 委員.....	1
(2) 「ジョブ・カードを交付する者に対する指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」委員	2
2. 「キャリア・コンサルティング研究会」検討経過	3
3. ヒアリング調査結果(詳細)	4
(1) 登録キャリア・コンサルタント.....	4
(2) キャリア・コンサルティング指導者	19

1. 平成 25 年度「キャリア・コンサルティング研究会」参集者名簿

(1) 「キャリア・コンサルティング研究会」(親研究会) 委員

- | | | |
|---|--------|-------------------------------------|
| | 五十嵐 克也 | 日本商工会議所 事業部長 |
| | 北浦 正行 | 公益財団法人日本生産性本部 参事 |
| ○ | 小杉 礼子 | 独立行政法人労働政策研究・研修機構 特任フェロー |
| | 下村 英雄 | 独立行政法人労働政策研究・研修機構 キャリア支援部門
主任研究員 |
| | 城尾 英紀 | 日本労働組合総連合会 総合労働局 雇用法制対策局
部長 |
| | 立野 了嗣 | 特定非営利活動法人 キャリア・コンサルティング協議会
会長 |
| | 野村 栄一 | 厚生労働省職業安定局 首席職業指導官 |
| | 花田 光世 | 慶應義塾大学 総合政策学部 教授 |
| | 原 ひろみ | 日本女子大学 家政学部 家政経済学科 准教授 |

(敬称略、五十音順、所属等は平成 25 年 7 月時点のもの、○：座長)

(事務局)

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
厚生労働省 職業能力開発局 育成支援課 キャリア形成支援室

(2)「ジョブ・カードを交付する者に対する指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」委員

- | | | | | |
|------|-----|-----------------------|------------------|----------------------|
| 飯塚 | 正之 | 特定非営利活動法人 | キャリア・コンサルティング協議会 | 副会長 |
| 石川 | 邦子 | 一般社団法人 | 日本産業カウンセラー協会 | 東京支部
キャリア関連講座部 部長 |
| 大木 | 栄一 | 玉川大学 | 経営学部 | 教授 |
| 大津 | 敦子 | A C T Learning | | 企業研修講師 |
| ○ 下村 | 英雄 | 独立行政法人労働政策研究・研修機構 | キャリア支援部門 | 主任研究員 |
| 千葉 | 理恵子 | 株式会社ティー・エム・シー | | 専務取締役 |
| 本橋 | 昇 | 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 | 東京職業
訓練支援センター | 所長 |

(オブザーバー)

- 厚生労働省 職業能力開発局 能力開発課
厚生労働省 職業能力開発局 実習併用職業訓練推進室

(敬称略、五十音順、所属等は平成 25 年 7 月時点のもの、○：座長)

2. 「キャリア・コンサルティング研究会」検討経過

「キャリア・コンサルティング研究会」検討経過

回数（年月日）	主な議題
第1回 （平成25年7月17日）	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリア・コンサルタントが有するキャリア・コンサルティング能力の実態等に関する調査研究について ・登録キャリア・コンサルタントへの指導に必要な能力・スキル等に関する調査研究について ・今後の進め方
第2回 （平成25年12月17日）	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの調査検討状況 ①「キャリア・コンサルタントが有するキャリア・コンサルティング能力の実態等に関する検討部会」について ②「登録キャリア・コンサルタントへの指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」について ・今後の進め方
第3回 （平成26年3月3日）	<ul style="list-style-type: none"> ・「キャリア・コンサルタントが有するキャリア・コンサルティング能力の実態等に関する検討部会」報告書（案）について ・「登録キャリア・コンサルタントへの指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」報告書（案）について ・今後の進め方

「ジョブ・カードを交付する者に対する指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」検討経過

回数（年月日）	主な議題
第1回 （平成25年7月19日）	<ul style="list-style-type: none"> ・部会の趣旨・目的、論点について ・ヒアリング調査の方法・対象・項目等について ・今後の進め方
第2回 （平成25年12月9日）	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング調査結果（中間報告）について ・アウトプットイメージについて ・報告書骨子（案）について ・今後の進め方
第3回 （平成26年2月7日）	<ul style="list-style-type: none"> ・部会報告書（案）について ・今後の進め方

3. ヒアリング調査結果（詳細）¹

（1）登録キャリア・コンサルタント

a. 職業訓練機関（公共）

【事例：職業訓練機関A（公共）】

0. 所属・属性

記号	性別	雇用形態	役割	受講時期
A	男性	正職員	就職支援担当（元職業訓練指導員）	H21.5
B	男性	正職員	職業訓練指導員（電気系）	H20.4 頃
C	男性	嘱託	就職支援アドバイザー	H21.4
D	男性	嘱託	就職支援アドバイザー	H25.5

1. これまでの経験、資格の取得について

Q1. キャリア・コンサルタント関連資格の有無

<資格の有無、ある場合は名称・取得時期>

- ・ 4名とも、キャリア・コンサルタント資格、関連資格とも無し。

<（キャリア・コンサルタント関連資格を有しない場合）取得していない理由>

- ・ Aさん：本来ならば資格は取りたい。業務的にも資格がないと根拠が薄く不安はある。だが、忙しさにかまけているうちに機会を逃している。
- ・ Bさん：必要性を感じない。最低限のことはジョブ・カード講習で受けている。
- ・ Cさん：心理カウンセラーなど資格があれば役立つので取りたいが、時間的、費用的に難しい。
- ・ Dさん：5月にジョブ・カード講習を受けたばかり。今のところ受けたいとは思っていない。業務に追われている。

Q2. ジョブ・カード講習の受講時期

- ・ Aさん：H21.5
- ・ Bさん：H20.4 頃
- ・ Cさん：H21.4
- ・ Dさん：H25.5

1 本報告書では、キャリア・コンサルティングを行う専門人材を原則「キャリア・コンサルタント」と呼んでいる。ただし、ヒアリング調査等に基づく部分は、「キャリア・カウンセラー」「キャリア・アドバイザー」「キャリア相談員」など各職業訓練機関等における呼称に依っている。

Q3. ジョブ・カード講習受講以外のキャリア・コンサルティングについての学習の有無・方法・内容・頻度

- ・ Aさん：職業訓練指導員から現在の就職支援担当に異動した際に、能開機構（現 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構）の「就職相談支援（キャリア・コンサルタント）研修」を受講（ジョブ・カード講習受講前）し、1、2週間単位の研修を2回受けている。登録キャリア・コンサルタントになりたての頃は講習テキストを読み返したりもしたが、最近はない。特に自己啓発も行っていない。
- ・ Bさん：能開機構の就職相談支援（キャリア・コンサルタント）研修を受講し、1週間単位の研修を受けている。職場の指示によるもの。その後、特に自己啓発等はしていない。講習テキストを読み返すこともない。
- ・ Cさん：経済情勢のニュースなど、訓練受講生に役立つような情報をネット検索することがある。また、仲間の登録キャリア・コンサルタント同士での情報交換はしている。その他には特に自己啓発等はしていない。講習テキストを読み返すこともない。
- ・ Dさん：登録キャリア・コンサルタントになりたてのこともあり、講習テキストが頼り。読み返している。その他としては、インターネットの「転職」に関する情報サイトで、訓練受講生に役立つような情報を収集したり、「職業講話」に役立つような「職務経歴書の書き方」「面接の How to」に係わる情報を見たりすることがある。

Q4. これまでの職務経歴

○Aさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ デュアル訓練（7カ月訓練×年2回、定員20名×充足率8割程度）の橋渡し訓練に行う、訓練科目横断的なワークガイダンス講習（実技訓練に入る前に行うもので、内容は、コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）。
- ・ 離職者訓練（アビリティコースの6カ月訓練）で、訓練期間中に3回以上行うこととされているジョブ・カードを使った面談。登録キャリア・コンサルタント3人で手分けをして、9月までの半年間で延べ339名に対して行った（年換算だと680名程度となる見込み）。週6件/人程度で相談時間は30～60分。担当者制は採っていない。
- ・ 民間職業訓練機関の求職者訓練担当の職業訓練指導員に対する講座の実施。内容はワークガイダンスの仕方等。

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 以前は公務員として、主に職業訓練に携わってきた。本センターには勤務して20年目くらい。職業訓練指導員から就職支援担当に配置転換となり、現在は実技訓練は行わず、ワークガイダンス講習等の就職支援講座を主に担当している。

○Bさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ 離職者訓練を2クラス担当（各7人、6人のクラス）。
- ・ デュアル訓練の橋渡し訓練中に行う、訓練科目横断的なワークガイダンス講習（コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）
- ・ ジョブ・カード交付

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 前職は、職業訓練指導員（函館、札幌で勤務）。
- ・ その前は、民間の製造業企業の技術者であった。

○Cさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ ジョブ・カード交付（3名で分担）
- ・ 入所ガイダンス（10回/月程度）、ジョブガイダンス（月1回）、就職講話（10回位）
- ・ <職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 前職は、百貨店勤務。

○Dさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ ジョブ・カード交付（3名で分担）
- ・ 入所ガイダンス

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 前職は、地方公務員。人事・労務関係の仕事。

2. 現在、活動している職業訓練機関での状況について

Q5. 雇用・就業形態

- ・ Aさん：正職員
- ・ Bさん：正職員
- ・ Cさん：嘱託
- ・ Dさん：嘱託

Q6. 担当している業務

- ・ Aさん：就職支援担当（元職業訓練指導員）、就職支援担当者を兼ねている。
- ・ Bさん：職業訓練指導員（電気系）
- ・ Cさん：就職支援アドバイザー（就職支援担当者）
- ・ Dさん：就職支援アドバイザー（就職支援担当者）

※業務内容の詳細は、「Q4. これまでの職務経歴」の＜職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況＞のとおり

Q7. 担当している業務（キャリア・コンサルティング関係）

※「Q4. これまでの職務経歴」の＜職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況＞再掲

○Aさん：

- ・ デュアル訓練（7カ月訓練×年2回、定員20名×充足率8割程度）の橋渡し訓練中に行う、訓練科目横断的なワークガイダンス講習（実技訓練に入る前に行うもので、内容は、コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）。
- ・ 離職者訓練（アビリティコースの6カ月訓練）で、訓練期間中に3回以上行うこととされているジョブ・カードを使った面談。登録キャリア・コンサルタント3人で手分けをして、9月までの半年間で延べ339名に対して行った（年換算だと680名程度となる見込み）。週6件／人程度で相談時間は30～60分。担当者制は採っていない。
- ・ 民間職業訓練機関の求職者訓練担当の職業訓練指導員に対する講座の実施。内容はワークガイダンスの仕方等。

○Bさん：

- ・ 離職者訓練を2クラス担当（各7人、6人のクラス）。
- ・ デュアル訓練の橋渡し訓練中に行う、訓練科目横断的なワークガイダンス講習（コミュニケーション力などのキー・スキル、ジョブ・カードの活用の仕方、履歴書・職務経歴書の書き方、面接の仕方等）
- ・ ジョブ・カード交付

○Cさん：

- ・ ジョブ・カード交付（3名で分担）
- ・ 入所ガイダンス（10回／月程度）、ジョブガイダンス（月1回）、就職講話（10回位）

○Dさん：

- ・ ジョブ・カード交付（3名で分担）
- ・ 入所ガイダンス

3. キャリア・コンサルタント有資格者からの指導・助言を受けた経験について

Q 8. キャリア・コンサルタント有資格者から指導・助言を受けたことはありますか。

<指導・助言を受けた経験の有無>

- ・ 4名とも「なし」との回答

4. ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたっての具体的なスキルに対する指導・助言について

Q 9. ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたって、対応に困ったこと、スキル等に課題があると感じたことはありますか。(以下より選択)

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
4. 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
6. ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方
7. 助言・指導はしていない



- ・ Aさん：2、7
- ・ Bさん：特になし
- ・ Cさん：1、3
- ・ Dさん：5月に登録キャリア・コンサルタントになったばかりであり、全体的なスキル不足を感じている

S Q 9 - 1. 困難やスキル等に課題を感じたことについて、お答えください。

①相談者との関係構築

○Cさん

- ・ 相談者とは同等の立場であり、傾聴を心がけているが、つい一方的に話したり、上から目線になってしまったりすること (1-②-3)
- ・ 有資格者から指導・助言を受けたことはない
- ・ 受けた指導等は特になし

②職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言

○Aさん

- ・ 相談者から、「前職でリストラを受けた」「パワハラのないところで働きたい」「この賃

- 金はどうか」などといった相談を受けるため、必要性を感じる (1-③-1)
- ・ 有資格者から指導・助言を受けたことはない

③相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方

- Cさん
(①と同じ)

SQ9-2. Q9-1の①~⑥以外で、困ったこと、課題となっていること

<困ったこと、課題を感じたスキルの具体的な内容><現在の対応方法>

- Aさん
 - ・ 様々なケースへの対応方法 (1-②-3)
- Bさん
 - ・ 特に困っていることはない。デュアル訓練の訓練受講生は、もともとジョブ・カードが必須のため抵抗や反発はない。
- Dさん
 - ・ 5月に登録キャリア・コンサルタントになったばかりで経験が少なく、全体的にスキル不足。自分のつけたコメントについて「これでいいのか」と思ったりする。(1-②-3) これに対しては、事例集があり、それを参考に自分で応用できるとよい。様々なケースを網羅するのは無理なので、基本的なものがあればよい。(3-②-3)
 - ・ 有資格者等に相談したいことは特にない

<キャリア・コンサルタント有資格者等からの指導・助言により改善が期待されるか>

- Aさん
 - ・ 有資格者に相談できたり (3-①-2)、様々なケースに対応する研修やテキストがあるとよい。(3-②-3) 「こう来たらこうなる」「こういうケースにはどうしたらよいか」など (2-②-7)。いったん就職支援担当になると、研修を受ける機会がないので。(1-④-1)
- Cさん
 - ・ 5年やってきて自分なりのキャリア・コンサルティングが確立している。教えるのではなく、いかに訓練受講生に発見してもらうかがポイントであり、訓練受講生に対して「自分で見つけてください」と伝えている。

5. キャリア・コンサルタント有資格者から指導・助言を受ける際の条件

Q10. 受けやすい指導の方法等

<受けやすい時間・場所><受けやすい形態>

○A さん

- ・ 可能ならば専門性の高い人から情報が得られ、担当者が情報交換できる機会があるとよい。(3-①-2)
- ・ Web で最新のキャリア・コンサルティングに関する情報が得られるというのもよい。(3-②-3)
- ・ 施設ごと、個人ごとというのも難しいので、IT、システムを使って有効な研修ができるとよい。(3-①-1)
- ・ 現状ではキャリア・コンサルタントが受ける研修がない。現場に直結するような研修がない。定期的、体系的、段階的な研修、総合的な研修があるとよく、そうすればステップアップになる。(3-①-1)
- ・ ジョブ・カード講習のレベルアップ講習があるとよい。(3-①-1)
- ・ 一番よいのは各訓練校に有資格者を配置すること。無理ならば、どこにどういう資格の人がいて、アドバイスをもらえるかといった情報があるとよい。(3-④-4)
- ・ 有資格者が訓練校を巡回してくれるというのもよい。そこで相談にのってくれるとよい。スーパービジョンもあればよい。(3-①-2)

○D さん

- ・ 様々なケースについての DVD 教材があるとよい。(3-②-3)

ー「ケース会議」に対するニーズ

○D さん

- ・ 集団講義の形式で、様々なケースを取り上げ検討するような機会（ケース会議のようなもの）があるとよい。(3-①-1)
- ・ 仲間うちのケース会議よりは「正しく」教えてくれる人の話を聞ききたい。(3-①-2)

○A さん

- ・ あったらよいし、やるに越したことはない。業務が忙しい場合は、土日でもよいし、終業後の夜間でもよい

○C さん

- ・ 個人的には必要を感じないが、一般論としてはあったほうがよい

○B さん

- ・ 特に必要を感じない

Q 1 1. 指導者に期待するスキルや知識等

(特になし)

b. 職業訓練機関（民間）

【事例：職業訓練機関B（民間）】

0. 所属・属性

記号	性別	雇用形態	役割	受講時期
A	女性	正社員	スクールマネジャー	H23.6
B	女性	正社員	インフォメーションセンター長	H23.7
C	女性	正社員	人材管理室マネジャー	H23.6

1. これまでの経験、資格の取得について

Q1. キャリア・コンサルタント関連資格の有無

<資格の有無、ある場合は名称・取得時期>

- ・ 3名とも、キャリア・コンサルタント資格、関連資格とも無し。

<（キャリア・コンサルタント関連資格を有しない場合）取得していない理由>

- ・ Aさん：シフト勤務のため休日が不規則でスケジュールが合わないこと、費用が高額であることから。キャリア・コンサルティングをするたびに必要性を感じる。近隣で機会があっても、スケジュールが折り合わないこともある。
- ・ Bさん：養成機関が遠方で（東京のことが多い）、時間と日程を確保するのが難しい。月～土シフト勤務のためスケジュールの都合をつけにくい。また、費用が30～35万円かかり負担になる。きちんと資格の勉強をしたいとは思いますが、資料も取り寄せてみたが、業務としてするのでない限り、通うのは難しそうだと感じる。
- ・ Cさん：自分は土日休みだが、通うには会場が遠く、また、費用面もネック。

Q2. ジョブ・カード講習の受講時期

- ・ Aさん：H23.6
- ・ Bさん：H23.7
- ・ Cさん：H23.6

Q3. ジョブ・カード講習受講以外のキャリア・コンサルティングについての学習の有無・方法・内容・頻度

<学習の有無>

- ・ 3名とも「有り」

<学習の方法・内容>

- ・ 3名とも、社内eラーニング「キャリアカウンセラー入門講座」（日本マンパワー監修）を受講（H24.4）。カウンセリングの仕方など。受講必須（1回）。
- ・ Aさん：日本生産性本部による講習会（H23秋頃）。座学・ロールプレイング。
- ・ Cさん：職業訓練支援センターの「ワークガイダンス講習」（3時間。求職者支援訓練

施設向け。ロールプレイも含まれている。)

<頻度>

- ・ Aさん：年1回程度
- ・ Bさん、Cさん：年1回2～3時間程度

Q4. これまでの職務経歴

○Aさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ 離職者訓練、求職者訓練の訓練受講生を対象にした、就職支援講座、ジョブ・カード作成支援（週2回、1時間程度/人）。

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 一般事務（6年）

○Bさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ 離職者訓練、求職者訓練の訓練受講生を対象にした、ジョブ・カード作成支援（自己理解、仕事理解、啓発的経験等）、履歴書・職務経歴書作成支援、就職相談。活動量は、1回の訓練ごとに3～4名担当、1回1時間程度/人。
- ・ 教育事業（3年目）に異動する前は、医療関連事業だった。病院スタッフ等医療関連社員のキャリアアップ支援（教育・研修）、社員の採用面接、社内でキャリアアップするための相談（年2回の人事考課時）、自己申告制度における面接（年1回）などを経験。

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ ホテル業（6年）

○Cさん：

<職業訓練機関等におけるキャリア・コンサルティング実施状況>

- ・ 離職者訓練、求職者訓練、デュアル訓練の訓練受講生を対象にした、ジョブ・カード作成支援、履歴書・職務経歴書作成支援、仕事の理解、就業へのアドバイス（活動支援）。月6時間程度。

<職業訓練機関以外でのキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ なし

<上記以外の主な職務経歴>

- ・ 総務（4年）、派遣管理（2年）

2. 現在、活動している職業訓練機関での状況について

Q5. 雇用・就業形態

- ・ 3名とも正社員

Q6. 担当している業務

○Aさん：スクールマネージャー

- ・ 職業訓練における就職支援講義
- ・ 就職支援担当者を兼ねている
- ・ スクールマネージメント、講座運営、講師育成・管理

○Bさん：インフォメーションセンター長

- ・ FCの教育事業（子ども向け英語塾）の管理運営
- ・ 子ども向け英語塾のホームインストラクターの採用および支援、指導
- ・ 就職支援担当者は兼ねていない

○Cさん：人材管理室マネージャー

- ・ 人材管理室マネージャーとして、教育事業の人材採用、スタッフ勤怠管理等
- ・ 就職支援担当者は兼ねていない

Q7. 担当している業務（キャリア・コンサルティング関係）

○Aさん：

- ・ 対象者：離職者訓練の訓練受講生
- ・ 内容：ジョブ・カードの作成支援。ジョブ・カードを活用しての自己理解、能力の明確化。
- ・ 頻度：週2回、1時間程度/人

○Bさん：

- ・ 対象者：離職者訓練、求職者訓練の訓練受講生
- ・ 内容：ジョブ・カードの作成支援、キャリア・コンサルティング（週に2、3日、1件/日（訓練終了後のため）、1時間程度/人（2回目以降は30分程度）×2～3回。

○Cさん：

- ・ 対象者：離職者訓練、求職者訓練の訓練受講生
- ・ 内容：ジョブ・カード記入支援、ジョブ・カードを元に面談（1時間/人×2～3回）。様式1・2を元に面談を実施。次に、様式1・2の修正を見直し、様式3を確認。

3. キャリア・コンサルタント有資格者からの指導・助言を受けた経験について

Q8. キャリア・コンサルタント有資格者から指導・助言を受けたことはありますか。

<指導・助言を受けた経験の有無>

- ・ 3名とも「あり」との回答

<どのような者から受けたか>

- ・ 3名とも：事業場内の有資格キャリア・コンサルタント（＝支店長）
- ・ Cさん：雇用・能力開発機構（現 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構）のキャリア・コンサルタント

<内容・効果>

○Aさん

- ・ 担当しているキャリア・コンサルティングがなかなか進まないときに、「こういうケースがあるのですが」と、割と頻繁に相談することがある。
- ・ たとえば、ジョブ・カードはよく書けているが記入内容が見本そっくりであり、本人がどう考えているかや、詳細な個人経歴が見えない人。会話しても、「自分はこう考えている」という補足がない。(1-②-1)
- ・ 口数が少ない人への発言の促し方として、「どう思ったか」「どの様に感じたか」と聞いてみる方法を教わった。(2-②-3)

○Bさん

- ・ 初めてキャリア・コンサルティングをする人を対象とする、簡易な研修に同席させてもらった。内容は、「キャリア・コンサルティングとは」「コンピテンシーとは」など。ジョブ・カード講習にはなかった内容のため大変参考になった。(2-②-6)
- ・ 研修では労働市場の話もあり、こういうことも学ばなくてはいけないことに気付かされた。(1-③-1)
- ・ 研修以降、関係する新聞報道等を気にするようになった。(2-③-1)

○Cさん

- ・ 今まで相談してきた中には「困った人」がいなかったこともあって、あまり相談の必要性にせまられたことはなかった。
- ・ 雇用・能力開発機構（当時）のキャリア・コンサルタントから聞いたのは、面談方法について。

<期待していた効果と実際の改善の程度>

○Aさん

- ・ 詳細を引き出すまでには至らなかったが、面談の中で、相談者自身に『考える時間・振

り返る時間』を意識してもらえるようになった。

○Cさん

- ・ ジョブ・カード講習にはなかった内容のため大変参考になった。

4. ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたっての具体的なスキルに対する指導・助言について

Q9. ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施にあたって、対応に困ったこと、スキル等に課題があると感じたことはありますか。(以下より選択)

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
4. 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
6. ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方



- ・ Aさん：1、3
- ・ Bさん：6
- ・ Cさん：6

SQ9-1. 困難やスキル等に課題を感じたことについて、お答えください。

①相談者との関係構築

○Aさん

- ・ ジョブ・カードはよく書けているが記入内容が見本そっくりであり、本人がどう考えているかや、詳細な個人経歴が見えない。会話しても、口数が少なく、「自分はこう考えている」という補足がない人への発言の促し方が分からない。どこか壁があって切り込めず、上司（有資格者）に相談した。(1-②-1)

<助言・指導を受けた経験>

- ・ あり
- ・ 「どう思ったか」「どの様に感じたか」と聞いてみる方法を教わった。(2-②-3)

<効果的な指導方法>

- ・ 身近な有資格者からのアドバイス

<キャリア・コンサルタント有資格者からの指導・助言以外の方法>

- ・ このようなケースを集めての講習。ロールプレイもやってみたい。(3-①-1)

③相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方

○Aさん

(①と同じ)

⑥ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方

○Bさん

- ・ 様式4のキャリア・コンサルタント記入欄へのコメント記載については、記載した内容が相談者の就職活動に影響する場合もあると考える。そのため、キャリア・コンサルティングをした成果や今後の課題について、適切な表現で記入するのに大変苦労している。本人の目にも触れるため変なことは書けない。そう思うと時間がかかり、思い出しながらやっているのが重い。(1-①-1)

<助言・指導を受けた経験>

- ・ なし

<効果的な指導方法>

—

<キャリア・コンサルタント有資格者からの指導・助言以外の方法>

- ・ 相談の際、今以上に詳細に聞き取りを行い、後で分析が行えるよう記録をとり、相談者に対する理解を深めるようにしたい。

○Cさん

- ・ 相談すべきことなのかどうかの判断に迷い、相談していない状況。

<助言・指導を受けた経験>

- ・ なし

<効果的な指導方法>

—

<キャリア・コンサルタント有資格者からの指導・助言以外の方法>

- ・ 職歴が多い場合の記入例があると参考になる。

SQ9-2. Q9-1の①~⑥以外で、困ったこと、課題となっていること

<困ったこと、課題を感じたスキルの具体的な内容><現在の対応方法>

<キャリア・コンサルタント有資格者等からの指導・助言により改善が期待されるか>

—

5. キャリア・コンサルタント有資格者から指導・助言を受ける際の条件

Q10. 受けやすい指導の方法等

<受けやすい時間・場所>

○Aさん

- ・ 場所：社内もしくは勤務地周辺
- ・ 時間：就業時間内が望ましい

○Bさん

- ・ 場所：社内または近隣の施設
- ・ 時間：就業時間内

○Cさん

- ・ 業務時間内に社内、近隣

<受けやすい形態>

○Aさん

- ・ 社内であれば個別指導、社外であれば集団での定期的な研修制度。(3-①-1、3-①-2)
- ・ 集団でのケース会議のようなもの。他の人の意見も聞くことができるため。(3-①-1)

○Bさん

- ・ メールやスカイプの環境が整っていないので、集合研修のほうがよい。(3-①-1、3-①-2)
- ・ 座学とロールプレイが混ざったもの
- ・ みんなのスキルを上げるには、就業時間内で。頻繁に開催できない場合は1日にまとめてやるのがよい。(3-①-2)
- ・ 内容的には、キャリア・コンサルタントのスキルの中で、ジョブ・カード講習では扱っていない部分。たとえば、自己理解の仕方、仕事理解など。(3-①-1)

○Cさん

- ・ 集団（他の人の状況がわかる）
- ・ 業務時間内に研修のかたちでやれるとよい。2カ月に1回くらいの頻度で、2～3時間ずつ実施するイメージ。(3-①-2)

<その他の条件>

○Aさん

- ・ グループワークやロールプレイングを通し、可能な限り事例体験や情報共有を行いたい。(3-①-1)

○Bさん

- ・ 演習を取り入れた指導を希望。

Q11. 指導者に期待するスキルや知識等

○Aさん

- ・ 事例（ケース）をたくさんもっていること。数多くのケースから学んでみたい。(2-②-5)

○Bさん

- ロールプレイが上手であること。
- 褒め上手であること。褒められる箇所を見つけるのが難しい人もいる。どうやって話をし、よいところを見つけるか、ということが重要。

○Cさん

- 事例（ケース）というか、こういう人がいる、こういうことがあるといったことを数多く教えてもらえるとよい。(2-2-5)

(2) キャリア・コンサルティング指導者

a. ジョブ・カード講習講師

1. 資格の有無について

Q 1. キャリア・コンサルタント資格（関連資格も含む）の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタント（日本生産性本部認定キャリア・コンサルタント資格）（平成 16 年 10 月）
- ・ メンタルサポーター（日本生産性本部メンタルサポーター養成講座）

2. 現在、活動している機関での状況について

Q 2. 雇用・就業形態

- ・ 民間企業 代表取締役
- ・ 日本生産性本部からの委託で、ジョブ・カード講習講師を担当

Q 3. 担当している業務

<ジョブ・カード講習の講師経験>

- ・ 実施期間：平成 20 年度～25 年 2 月まで
- ・ 回数：約 250 回

<ジョブ・カード関係以外の講師経験>

- ・ 雇用・就職関係のセミナー（多数。平成 16～25 年）
- ・ 大学でのキャリア相談（個別相談）（10 年くらい従事している：A 大学 平成 15～18 年、B 大学 平成 18～19 年、C 大学大学院 平成 20 年～現在、D 大学 平成 24 年～現在）

<ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ 大学生を対象としたジョブ・カード作成支援（個別の依頼によるもの：個人面談をしてもらいたいとオフィスあてにメールをもらい、実施。直近は今年 3 月。1 カ月おきくらいに実施している。）

Q 4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事経験の有無・内容

- ・ ハローワーク、ヤングジョブスポット、ジョブカフェ等で相談に従事した経験あり（平成 16 年～現在、年 3～4 回、50～60 名）

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q5. 指導・助言（講師の場合は講習）の実施状況

<対象者>

- ・ 教育訓練機関の職員・職業訓練指導員、労働行政職員

<実施方法・内容>

- ・ 一定の質、内容が担保されるよう、ジョブ・カード講習テキストに沿って実施。

<活動量>

- ・ 月2～3回、全国の会場で実施（スケジュール的に月3日以上の実施は困難であった）。

Q6. 指導・助言（講師の場合は講習）に期待されているもの

<期待されている効果>

- ・ ジョブ・カードの記入支援、ジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングができるようにするための最低限の内容として、ジョブ・カード講習の内容を理解させる。
- ・ 聞く態度ができていない者（特に、学校や上司からの命令で、講習の趣旨を十分理解せずに来ている者や、管理的ポジションの者など）の意識付けを一定レベルにまで引き上げる。

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

- ・ 最初に、受講者の意識を一定レベルにする。具体的には、座学のはじめに、ジョブ・カードの必要性について説明する（社会のニーズ、成長戦略の一環、若年雇用対策という目的から高齢者まで広がってきたこと、等）ことにより、意識付けを一定レベルに引き上げる。
- ・ 次に、実践により、（特に無資格者には、講習で初めてキャリア・コンサルティングというものを知ったという人もいるため）キャリア・コンサルティングの「いろは」を徹底的に教える。また、キャリア・コンサルティングが属人的なものにならないよう、文書で他人に引き継げることを意識させた。
- ・ 受講者を飽きさせないよう、講習の進行に気を遣うなどの工夫も必要。
- ・ 訓練受講生のレベル差（経験の有無、意識レベルの差）が大きいことから、グループを分けての実習では、各グループに1人ずつ有資格者が入るよう配慮。また、同じ会社・組織からの訓練受講生同士だとロールプレイングが馴れ合いになりがちなので、同じグループにならないよう配慮。

<指導・助言・講習前後での対象者の変化>

（期待されているレベルと実際の状況）

- ・ 上記の工夫を意識した講習を実施することで、訓練受講生のレベルは格段に変わる。
- ・ 講習を受けた結果、「キャリア・コンサルティングに関するさらなる勉強の必要性を認識した」「標準レベルのキャリア・コンサルタントの資格を目指す」という声も出た。

- ・ 他方で、最後まで講習の趣旨を十分理解できない者も一部に存在した。

Q7. 指導・助言・講習にあたっての課題

<対象者の側の課題>

- ・ 聞く態度ができていない者（特に、学校や上司からの命令で、講習の趣旨を十分理解せずに来ている者や、管理的ポジションの者など）の意識付け。
- ・ 受講者が担当する訓練コースによっては、ジョブ・カードの必要性を十分理解できないなど、受講者の動機付けに問題が生じる場合がある。
- ・ 講習で初めてキャリア・コンサルティングを知ったという者もいるなど、受講者のレベル差（経験の有無や、上述の意識レベル）が大きすぎ、どこにターゲットをおいて講習をしたらよいか推し量るのが困難。午前中の講義の中である程度受講者のレベルを推測した上で午後の実習を臨機応変に調整せざるを得ない状況。

<指導・助言側の課題>

- ・ 講習時間：これ以上増やすのは難しい。集中力がもたない。受講者の負担が大きくなる。
- ・ 講習内容：講師のオリジナリティより汎用性が求められている。マニュアルに沿ってやるもの。（講師による個人差が大きくなってはいけない。）

<その他>

- ・ 訓練受講生の男女の人数差が大きい（女性が少ない）と、たとえば育児、介護の問題が含まれる場合、ほとんどの男性は上手く役割を演じられずロールプレイングが上手くいかないことがある。また、地域によってはロールプレイングで取り上げられた職種（たとえば本社が立地しない地域における秘書）を実際に見たことがない、という場合もある。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点
（講師の場合は、把握している実際の登録キャリア・コンサルタントについて回答）

<把握している実際の登録キャリア・コンサルタントの状況>

<ジョブ・カード講習の内容や受講者の習得度合いから課題と思われる事項>

- ・ 講習内容のうち、ジョブ・カードのコメント欄に何を記入したらよいか分からないという者が多い。
- ・ 講習内容のうち、キャリア・コンサルティングの仕方が分からないという者がいる（講習で、初めてキャリア・コンサルティングというものを知った者もいる）。
- ・ 何が自分にとっての課題か判らず、質問もできないレベルの訓練受講生も多い。

<課題があるのはどのような場面か>

- ・ 個別相談の場面
 - ・ キャリア・コンサルティングのポイントが分かっていない。会話のキャッチボールができず、言葉のとらえ方、相手の言葉を繰り返すといったキャリア・コンサルティングの基本もできていないため、ロールプレイングもすぐに終了してしまう。
 - ・ キャリア・コンサルティングの冒頭で守秘義務に言及するなど、基本的手続きが十分に徹底されていない。

Q9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

<ジョブ・カード講習で盛り込まれていない知識やスキル>

- ・ 講習の内容は、現状で目一杯であり、これ以上内容を増やしても、訓練受講生の頭に入らないと思われる。講習テキストに書いてある内容を家でも勉強し、キャリア・コンサルティングの経験を積むなど、講習以外の自助努力が必要。

<ジョブ・カード講習で扱うが、十分身につけていない知識やスキル>

- ・ 講習内容は一通り理解できているように思う。ジョブ・カードの仕組み、ジョブ・カードのシートの構成、支援機関については、テキストを読めば分かる。
- ・ 他方で、ロールプレイングは経験しないとできないものであり、ロールプレイングの様々な事例が必要。(3-①-1)

Q10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況

SQ10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの（以下より選択）

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
- ④ 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
- ⑥ ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方



SQ10-2. 指導・助言を実施したことがあるものについて内容等をお答えください。

④職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 職業経歴を見れば、その人の強み・弱みが分かる。たとえば職業経歴の中で長く続けているものがあれば、何らかの点でその職業がその人に向いていたからと考えられることを指摘。そうした点に気づかないことがある。(2-①-7)
- ・ ロールプレイングで、クライアントの訴えに対する適切な切り返しが必要であることを指摘。(2-②-3) たとえば、「上司が替わって、人間関係に悩み、自信をなくしているというクライアント」の事例で、単に「人間関係に悩んでいる」「自信をなくしている」

ということに注目して否定的に見るのではなく、「では、上司が替わらなかったら、自信はなくならなかったの？仕事を続けられたの？」という適切な切り返しが必要であることを助言。

- ・ クライアントが発しているキーワードを捉えるよう助言。たとえば、ジョブ・カードに「好き」という言葉があったら、それを深掘りすることで、その人の「強み」「弱み」に気づく（その際、指示的にならず、クライアント本人が気付くように仕向けるべきであることも助言）。それを将来ビジョンに繋げればよいと助言。(2-②-4)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

- ・ ロールプレイングの質が大きく（最初は、何に気付いたらいいのかも分かっていなかった状態から）向上した。

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 職業経歴を見るときに考え方を教えることで(2-①-7)、受講者の意識は大きく向上する。
- ・ 具体的には、職業経歴の中で長短があれば、そこに何らかの理由が見いだせる、また、書けない場合であっても、そこに何らかの理由が見いだせるはずであるなど、ジョブ・カードの職務経歴から何を読み取るかというポイントを助言するのが効果的。(2-①-7)

⑥ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ キャリア・コンサルティングをするだけで精一杯となり、作業的に追いつかず、コメントをあまり書けない受講者もみられた。
- ・ 馴れることが第一なので(3-①-1)、講習の中で何回か書いてもらうようにした。また、書いたものが、自分だけでなく他の人やクライアントにも理解・納得されるよう心がけて書くよう助言。そのためには、個人的な主観ではなく、汎用性（客観性）のある記述でなければならないと指摘。(2-①-4)
- ・ また、有資格の受講者にコメントを発表してもらい、そのコメントの良い点（「この書き方がよいですね」「こういうとらえ方をしていますね」等）についてポイントを解説、評価した。(2-①-5)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

- ・ コメントをあまり書けなかった受講者が、書き方についての気付きを得るなど、改善がみられた。

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 有資格の受講者にコメントを発表してもらい、そのコメントの良い点について解説、評価する。(2-①-5)

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ ジョブ・カードというツールを使いこなす力（具体的には、ジョブ・カードを戦略的に仕上げるためのコメントを書くスキル）と、キャリア・コンサルティングの力をつける（傾聴スキルを高める）ことの両方を、同時並行でやるべき。(3-①-1)

Q12. Q11について、効果的な指導方法

<実際の経験を通して、効果が見られた指導はあるか>

- ・ コメントを書くことについては、馴れてもらうしかない。
- ・ 何を書いたらよいか分からないという悩みについては、有資格者が書いてみせて、それを発表し、ポイントを解説・評価することが参考になったようである。(2-①-5)
- ・ 講習テキストの中にコメントの記載例があるが、記載例を先に見て写してしまう受講者もいる。講習の効果が損なわれるため、記載例を見せないように留意した。

<実施してはいるが、効果が期待される方法はあるか>

- ・ 個人指導は実施が難しく負担も大きい。
- ・ 初心者がつまずくところは概ね同じなので、集団での研修は有効。たとえば、ジョブ・カード講習のフォロー研修という形で、1、2カ月後くらいに、4時間程度（午前2時間、午後2時間）の研修を行うことが考えられる。内容は、ジョブ・カードというツールの使い方の復習（コメント欄を書かせる等）と、レベルアップしたロールプレイング。（なお、従来のジョブ・カード講習に続けての実施では、講師側も3～4日の講習に対応するのがスケジュール的に難しく、講師側の供給が追いつかないという問題も発生することから、日をあらためての実施が適当。)(3-①-1)
- ・ 身近な有資格者による指導・助言。

<上記の指導等により期待される改善の程度>

- ・ 効果があると思われる。

Q13. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル>

- ・ 一番必要なのは、最新のジョブ・カードの情報。ジョブ・カードは刻一刻と変化しており、半年前の研修がそのままでは使えないので、半年ないし1年に1度程度、新しい情報を得る機会（2～3時間程度）が必要。(3-③-1)

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に、必要な知識やスキル>

- ・ 関連する法律・制度、助成金等についての最新の知識。(2-③-2) たびたび変更されるため、常に更新することが必要。(2-③-2) 加えて制度の概要、指導のポイント、最近の訓練受講生のもつ課題の特徴なども含めた2時間程度（資格があるならば、ロールプレ

- イングは不要なので2時間でよい) のフォロー研修をすることが考えられる。(3-①-1)
- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタントはレベルも様々。登録キャリア・コンサルタントに指導・助言を行うのは、資格をとって2年くらい現場経験のある人でないと難しい(加えて、ジョブ・カードの交付件数、講師経験数などで制限をつけることも考えられる)と思われる。

b. ジョブ・カード講習プレ講座講師

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格(関連資格も含む)の有無、資格の名称、取得時期

- ・ キャリア・コンサルタント資格は有していない。
- ・ ただし、下記にてキャリア・コンサルティングについて体系的に学んでいる。
 - ①能力開発総合アドバイザー研修 受講 (平成 14 年 1 月～2 月、1 ヶ月半)
 - ・ キャリア概論、キャリア理論、倫理、傾聴、キャリア形成の 6 ステップ等
 - ・ 講師：木村 周先生、桐村先生、佐藤先生など
 - ・ 8 月に認定を受け、雇用・能力開発機構が実施するキャリア形成支援業務を担当
 - ・ キャリア・コンサルタント養成講座演習講師を担当 (14～18 年度)
 - ・ 養成講座修了者に対するフォローアップ研修を実施
 - ・ 若年者に特化したキャリア・コンサルタント養成講座を実施 (16～18 年度)
 - ②能力開発支援アドバイザー研修 講師を担当 (平成 15 年、1 週間)
 - ・ 内容：傾聴、倫理規程を中心とする実技講習、能力開発プログラムの作成方法
 - ③労働大学校での研修 受講 (平成 15 年、3 日間)
 - ・ 内容：アセスメントツールの研修 (キャリアマトリックス、キャリア・インサイト等)
 - ④雇用・能力開発機構 (現 独立行政法人 高齢・障害・求職者支援機構) 内の本部作業部会委員、研究員等を歴任

2. 現在、活動している機関での状況について

Q2. 雇用・就業形態

- ・ 常用雇用

Q3. 担当している業務

<プレ講座の講師経験>

- ・ 実施期間 : 平成 20 年 7 月～12 月
- ・ 回数 : 1 回 1 時間の講習を 7 回

<ジョブ・カード講習の講師経験>

- ・ 実施期間 : 平成 21 年 1 月 17 日
- ・ 回数 : 1 回

<ジョブ・カード関係以外の講師経験>

- ・ キャリア・コンサルタント養成講座の演習講師
- ・ 若年者に特化したキャリア・コンサルタント養成講座講師
- ・ 長崎労働局主催 平成 20 年度「キャリア・コンサルティング研修」講師

対象者 : 公共職業安定所の職員

内容 : 厚生労働省が発表しているモデルカリキュラムの内容

(機構が実施したキャリア・コンサルタント養成講座の内容に準拠)

期間 : 平成 20 年 11 月 18、19 日の 2 日間

<ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実施状況>

- ・ 対象者層 : ポリテクセンターの受講者
- ・ 活動量 : 10 名程度
- ・ 通算期間 : 平成 20 年度

Q 4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事経験の有無・内容

- ・ 機構センターのキャリア形成支援コーナーにおいて、予約制でキャリア・コンサルティングを実施、県主催の巡回労働相談会でキャリア形成相談を実施、委託訓練受講者に対するキャリア・コンサルティングを実施。全体で約 300 人程度と個別相談の経験がある。(平成 14 年度～平成 19 年度)
- ・ 能力開発支援アドバイザーに対する指導業務
- ・ 職業訓練指導員に対するキャリア形成支援研修の講師等の経験

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q 5. 指導・助言（講師の場合は講習）の実施状況

- ・ 対象者 : 職業訓練指導員、能力開発支援アドバイザー
- ・ 実施方法・内容 :
 - ・ 研修形式で傾聴のロールプレイ等を実施
 - ・ 毎月アドバイザー会議を開催し、課題の抽出及び研修を実施

<活動量>

- ・ 平成 19 年度までは業務の半分程度をあてて活動していた。
- ・ 管理職になってからは、個別支援程度に減少。現法人に移管されてからは、ほとんど活動していない。

Q 6. 指導・助言（講師の場合は講習）に期待されているもの

<期待されている効果>

- ・ キャリア・コンサルティング研究会の報告書でまとめられているとおり、登録キャリア・コンサルタントに求められる基本スキルは、
 - ①傾聴スキル
 - ②情報提供スキル
 - ③相談者の背中を少し押すスキル

④様式3（キャリアシート）のコメント欄の書き方に関するスキル

⑤情報の収集能力

- ・ 相談者に対してどの程度の情報が提供できるかは重要
- ・ 情報過多でもいけないし、決めつけや押し付けもいけない。
- ・ キャリア・コンサルタントは、不断に情報収集し、相手に必要な情報を過不足なく提供することが重要。

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

- ・ 職業訓練指導員は、相手が理解していないとすぐに（自分の考え方が正しいと考えて）教えてしまう。相手が自分で気づくようなアプローチをするように配慮している。

<指導・助言・講習前後での対象者の変化>

- ・ 相談者との信頼関係が強固になる。
- ・ コミュニケーションの頻度が高まる。
- ・ 相談者自身が行動するようになる。

Q7. 指導・助言・講習にあたっての課題

<対象者の側の課題>

- ・ 自分自身が職業というものについてのイメージを有していない。
- ・ キャリア・コンサルティングを実施することに対するモチベーションが低い。
- ・ 傾聴スキルについては何らかの研修が必要。

<指導・助言側の課題>

- ・ 専任の指導者の不在。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点（講師は、把握している実際の登録キャリア・コンサルタントについて回答）

<把握している実際の登録キャリア・コンサルタントの状況>

<ジョブ・カード講習の内容や受講者の習得度合いから課題と思われる事項>

- ・ 様々なケースに対して、どのようなアプローチで支援したらよいかわからない。(1-2-3)
- ・ 困難事例への対処方法がわからない。
(ジョブ・カード講習では、対象者として就職意欲のある健常者に対して面談することを想定しているが、実際は様々な対象者がいるため。)
- ・ 相談に時間がかかりすぎる、傾聴姿勢でいると止めどなく話されてしまう、といった相談もよく受けた。(1-2-3)

Q 9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

<ジョブ・カード講習で盛り込まれていない知識やスキル>

- ・ うつ病や発達障害が疑われるケースへの対処法。

<ジョブ・カード講習で扱うが、十分身につけていない知識やスキル>

- ・ 個別面談のスキルが不足している。(1-②-3)

Q 10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況（講師は、該当するものがあれば回答）

S Q 10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの（以下より選択）

- ① 相談者との関係構築
- ② 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
- ③ 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
- ④ 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
- ⑤ 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
- ⑥ ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方



S Q 10-2. 1~6のうち、指導・助言を実施したことがあるものについて、内容等をお答えください。

①相談者との関係構築

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 職業訓練の現場では、受講者との信頼関係をできるだけ早く構築することが重要である。そのために入所間もない時期に個別のキャリア・コンサルティングを実施し、関係づくりを行った。その際に注意したことは、傾聴と相手への関心であり、修了後の再就職を念頭に、様式 3（キャリアシート）で就業のための希望や目標の明確化に焦点を絞って対応するよう指導した。(2-②-3)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

- ・ 訓練受講生に対する声かけやコミュニケーションを取る機会が大幅に増え、クラスの雰囲気非常に良くなった。

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 職業訓練指導員の本来業務である訓練指導をしっかりとやる中で、受講者一人ひとりに関心を持つべきことを助言した。

②職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 特に若い人の中には労働法について全く知らない者がいる。(1-③-1) 厚生労働省が発行している「知って役立つ労働法～働くときに必要な基礎知識～」などを紹介し、最低限知っておくことを学ぶよう指導した。(2-③-2)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

—

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 非正規雇用労働者の増加の問題点、正社員と非正規社員のメリット・デメリットを比較することにより、安定した職業に就くことに対する意欲を高めるよう指導した。(2-③-2)

③相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 質問事例や質問する際のキーワードを示した。(2-②-3)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

—

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 「この場合、自分だったらこのように質問をする」などと、具体的にやってみせることが効果的。(2-②-3)

④職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 職務経歴から強みやアピールポイントを見つけ出すように指導。(2-②-4)
- ・ 視点を変えてみると様々な強みが見える。(2-②-4)
- ・ 成果や成功体験を引き出すような質問をする。(2-②-4)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

—

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 具体的に掘り下げた質問をしていくと、過去の職務経歴の中で相談者の強みが見え、小さな成功体験や成果から相手の良い点を見つけられると助言。(2-②-4)

⑤複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 職務経歴が多く、様式2「職務経歴シート」に書ききれないケース(1-①-2)
- ・ 短期間で離職を繰り返しているケース
- ・ キャリアが長い方で、同一社内で様々な職務を経験されているケース

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

—

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ 職業キャリアが長い方向けのジョブ・カードへの記述を指導
- ・ 就業期間が長いケースから記述するように指導(2-①-7)
- ・ 自己理解不足(本当にやりたいことがわからない)には、職業適性診断テスト等のツ-

ルを活用して客観的な適職診断を行うよう指導。(2-②-3)

⑥ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方

＜指導や助言の実施の有無とその内容＞

- ・ 最初のうちは「どのように書いてよいか分からない」という相談が多かった。(1-①-1)
- ・ 多いケースについて「こういうケースに対してはこういうコメント」「こういうことは書いてはいけない」という記載例を作成した上で、様々なケースに対する記載例を数多く学ぶことを指導した。(2-①-5)

＜指導や助言を行った場合はその改善の程度＞

- ・ 同じような事例には同じような記述になりがちで、パターン化してしまうことが課題。記述するスペースや文言の制約を考えると致し方ない面もあるが、記載例に頼り過ぎないことも必要。(2-①-5)

＜効果的と思われる指導や助言の方法＞

- ・ ジョブ・カードは求人企業への応募書類にも使えるので、企業の人事担当者が読むことを前提に記述することが重要。(2-①-4)
- ・ ジョブ・カードは本人のものなので、本人が前向きになるような記述を心掛ける。(2-①-4)
- ・ 事例を数多くテキストに盛り込むだけでは効果がない。実際にキャリア・コンサルティングを経験し、それを元に事例を学ばないと理解が進まない。(2-①-5)

⑦その他

＜指導や助言の実施の有無とその内容＞

- ・ 「相談に時間がかかりすぎる、傾聴姿勢でいると止めどなく話されてしまう」という相談に対しては、最初に「今日の相談時間は〇分です」「相談内容は就職についてです」など、最初に時間や話す内容を制約してから面談するよう助言した。(2-②-7)

＜指導や助言を行った場合はその改善の程度＞

—

＜効果的と思われる指導や助言の方法＞

- ・ 最初に時間や話す内容を制約してから面談するよう助言するのがよい。(2-②-7)

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ ジョブ・カードを記載させることが仕事であるように勘違いしているケースがある。ジョブ・カードは安定した職業に就くためのツールの一つに過ぎず、相談者の行動変

容により期待する成果をあげることが目的である。そのことを理解し、相談者の状況に合わせた支援ができるように、常に自己研鑽を継続する必要がある。(2-②-6)

- ・ 特に困難事例への対応は、キャリア・コンサルタント同士でのケーススタディなどを継続し、事例や経験を積み上げ、共有化する(3-①-2)と共に、精神的な問題があるケースについては専門家に学ぶ必要がある。

Q12. Q11について、効果的な指導方法

<実際の経験を通して、効果が見られた指導はあるか>

- ・ 定期的にケース会議を開催し、様々なケースへの対応方法についてグループディスカッションを行った。(3-①-2)
- ・ 講習を受けた後に、ある程度、実践を経験した人を対象にフォローアップ講習を行うのがよい。内容は、ジョブ・カード講習の復習。基本に立ち返ることが重要。高障求機構では、まだ東京だけであるが、求職者支援訓練の登録キャリア・コンサルタントを対象にそうした講習を開始したところである。(3-①-1)
- ・ ジョブ・カード講習を受けたばかりの職業訓練指導員に、相談経験豊富な者の個別相談を見学させたり、初めての個別相談の際に相談経験豊富な者を同席させ、相談後に助言を行ったりした。(個別相談に同席する場合は、事前に相談者に目的を伝え、了承を得ておくことが必要である。)(3-①-2) また、キャリア・コンサルティング DVD により、相談経験豊富な者の個別相談の仕方を見てもらった。(3-②-3)

<上記の指導等により期待される改善の程度>

- ・ ケース会議により、事例や対処方法が共有化され全体のレベルアップに繋がった。(3-①-2)
- ・ ある程度、実践した登録キャリア・コンサルタントを対象とするフォローアップ講習は効果がある。ジョブ・カード講習の内容についての理解が深まる。(3-①-1)
- ・ 相談経験豊富な者の個別相談の現場をみたり、自分のやり方に意見をもらうことで、個別相談のやり方を理解し、改善することができる。(3-①-2)

<実施してはいないが、効果が期待される方法はあるか>

- ・ ロールプレイの復習。

<上記の指導等により期待される改善の程度>

- ・ ロールプレイは繰り返したほうがよい。一度では足りない。何度か経験することで、個別相談のスキルを上げることができる。ただし、ロールプレイは指導者の質にも左右されることから、優秀な指導者の確保が重要。(3-①-2)

Q13. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル>

- ・ 質問力、傾聴力、情報収集及び提供力

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に必要な知識やスキル>

- ・ その地域の雇用情報や企業情報、リファーマスター等をできるだけ広範囲に持っておく必要がある。(2-③-1)

Q14. その他自由意見

- ・ ジョブ・カード講習プレ講座では、なぜジョブ・カードを使うのか、なぜこういうものが作られたのか、という背景を説明した。本講座でも、ジョブ・カード制度の趣旨や概要を説明したが、成長力底上げ戦略のなかの人材育成戦略として、ジョブ・カードをツールとして活用することで、国全体の産業力、成長力を高めていくという背景にある深い意味合いを理解してもらった。
- ・ 本講座では、傾聴のロールプレイを実施したが、傾聴の重要性についてプレ講座で説明した。ジョハリの窓を説明し、他者から見た自分はフィードバックをもらわないと分からないこと、適性診断等のテストを受けることで、客観的に自分自身を評価できること、「自分を理解する」ということの難しさを理解した上で相手に気づきを与えるようなフィードバックや質問の仕方を意識してロールプレイを実施した。また、傾聴のロールプレイでは、うなずきや相づちなどの態度や、要約、繰り返し、質問等の技法を体系的に学ぶことが重要であるという説明をした。(3-①-1)
- ・ 現在ジョブ・カード講習では、キャリア・コンサルティング基礎講習の受講が必須化されているが、できれば制度の趣旨や背景、自己理解への支援ではなぜ傾聴しないといけないかなど、基本的な意味合いを理解した上でロールプレイをやるのがよい。本講座でも説明はしているが、1回だけで終わりとせず、繰り返し説明することで理解が進む。(3-①-1)
- ・ フォローアップ講習も、本講座でやったことを、実践を経験した上でもう一度やることで理解がとて深まる。(3-①-1)
- ・ プレ講座で背景や基本知識を習得した上で本講座を受け、相談現場で実践後にフォローアップ講習でより理解を深める、という段階的・体系的な講習が必要ではないか。(3-①-1) また、個別の悩みへの対応力の強化は課題であり、キャリア・コンサルタント同士のケース会議や、情報交換の機会を設けていくことが必要である。(3-①-2) そして、自己研鑽、継続学習をしながら謙虚な姿勢で経験を積み重ねていくこと重要であるということを強調する必要がある。

c. 職業訓練機関等の有資格者等

【事例：職業訓練機関等の有資格者等（公共1）】

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格（関連資格も含む）の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタント（キャリアカウンセリング協会 GCDF-Japan）
（平成24年2月）
- ・ ジョブ・カード講習（平成24年8月）（日本生産性本部で受講）

2. 現在、活動している機関での状況について

Q2. 雇用・就業形態

- ・ 嘱託職員（就職支援アドバイザーとして）
- ・ 週5日、月15日勤務。終業時間は8:45～17:00

Q3. 担当している業務

<キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況>

- ・ 就職支援アドバイザーとして勤務（本年4月より）。もう1名の就職支援アドバイザー（登録キャリア・コンサルタント、産業カウンセラー資格を持つ女性）と2名で、就職相談室を担当（9:00～17:00）。主な業務はマッチング。訓練受講生からの相談は、訓練前の9:30までと訓練後の15:30以降が多い。ただし、それ以外の時間も、職業訓練指導員の了解を得ての模擬面接などを実施。
- ・ 応募書類（ジョブ・カードを含む）の記入支援。ジョブ・カードの記入支援や交付は、職業訓練指導員が中心となって行っているが、職業訓練指導員では少し手にあまるときに、アドバイザーが対応。
- ・ 訓練受講生の希望による模擬面接の実施。
- ・ 就職ガイダンスのセミナー講師（6カ月コースの期間中に1日実施。半年に5、6回担当。）
- ・ 訓練受講生に対する入所段階での説明会で、ジョブ・カードについての説明（約40分）を担当。全員の前で、パワーポイントを使って、様式1～3を説明。自分の棚卸しであるということを説明するとともに、資格を必要とする動機や資格が示す能力を書くなどの書き方を説明。
- ・ ジョブ・カードの制度説明については、自分の担当は一般コース（アビリティコース）の訓練受講生。橋渡し訓練付きのコースは外部講師が担当。
- ・ 企業開拓は担当していない（就職相談室統括マネージャーが担当）。

<職業訓練指導員や就職支援担当者も兼ねているか>

- ・ 兼ねていない。

**Q 4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事
経験の有無・内容**

- ・ 前職は、県のジョブサポートセンターで1年間、就職支援、個別相談および就職支援セミナーの講師をしていた。その前も1年程度、千葉で同様の活動。それ以前は、ハローワーク（大卒ジョブサポーター）に半年。（その前は整備工場の整備士として40年勤務。）

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q 5. 指導・助言（講師の場合は講習）の実施状況

<対象者><実施方法・内容><活動量>

- ・ 求職者支援訓練の委託先事業者の登録キャリア・コンサルタントが、様式3の一番下のコメント欄をどう書いたらよいか困っているという相談を、本センターの事務局経由で受けたため、記載例を交付。
- ・ 前任者（ジョブ・カード制度導入時から本年4月まで在籍）は、職業訓練指導員に対する前準備の講習や、職業訓練指導員の中でも経験の浅い者を主な対象とするセミナー（1回1時間の集合教育で、訓練受講生は総勢12～13名）を2年前に2回ほど実施。

Q 6. 指導・助言（講師の場合は講習）に期待されているもの

<期待されている効果>

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

<指導・助言・講習前後での対象者の変化>

—

Q 7. 指導・助言・講習にあたっての課題

<対象者の側の課題>

<指導・助言側の課題>

—

<その他>

- ・ ジョブ・カードが就職活動の書類として普及していない（履歴書、職務経歴書の代わりにならない）ことから「ジョブ・カードを書きたくない」「二度手間」などと記載に否定的・後ろ向きな訓練受講生への指導に苦慮している。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q 8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点（講師は、把握している実際の登録キャリア・コンサルタントについて回答）

<課題があるのはどのような場面か>

- ・ ジョブ・カードへのコメントの記載について、登録キャリア・コンサルタントの職業訓練指導員の中には、非常にあっさりしたコメントしか書かない場合もあり、もっと踏み込んだ書き方が必要。
- ・ 訓練受講生との関係構築が十分できず、就職までの見通しがイメージできない事例も見られる。(1-②-1)

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ ジョブ・カードの記入に支障をきたしている訓練受講生（書けない、もしくは書いても箇条書きで数行程度）への対応。

Q 9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

- ・ 時間的な制約。授業（訓練）やその準備もしなければならぬ中で、かつ職業訓練指導員一人で20～30人を担当することから、相談の時間を十分に取れていない。
- ・ ラポールの構築。訓練受講生が心を開いてくれて初めてコメントも書き込めるはずだが、専門的な勉強も練習もしていない中では難しい。ラポール構築が重要だということも、どれだけ理解されているか不明。(1-②-3)

Q 10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況

SQ 10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの（以下より選択）

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
4. 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
- ⑥ ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方



SQ 10-2. 指導・助言を実施したことがあるものについて内容等をお答えください。

⑥ ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ 求職者支援訓練の委託先事業者の登録キャリア・コンサルタントが、様式3の一番下

のコメント欄をどう書いたらよいか困っているという相談を、本センターの事務局
経由で受けたため、記載例を交付。(再掲)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ コメントの記載例を示す。

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ 傾聴の仕方。ゆっくり聞く。背景も含めて聞く。それにより会話を成立させることが大事である。(2-②-3)
- ・ 自己 PR や志望動機が書けないという訓練受講生への支援の仕方。項目を噛み砕くなどの手法やノウハウを持った方がよい。たとえば、志望動機が書けないという訓練受講生に対しては、まず「なぜこの業界か」について思いついたことを書かせ、次に「なぜこの企業か」について HP 等を見ながら思いついたことを書かせる。そして「では、自分の経験で活かせるものは？」と聞いて箇条書きさせる。そうすれば、その中から「いいところ取り」をして文章が書ける。自己 PR も同様で、「仕事での自己 PR はどうか」「生活ではどうか」などグループに分けて、それぞれ思いついたことを書かせ、最後にまとめればよい。(2-②-4)

Q12. Q11について、効果的な指導方法

<実際の経験を通して、効果が見られた指導はあるか>

- ・ 以前、雇用・能力開発機構（現 独立行政法人 高齢・障害・求職者支援機構）があったころは、能力開発総合アドバイザーが、主として職業訓練指導員に対してジョブ・カード交付のための講習を実施し、一通り交付ができるまでに指導していた。

<実施してはいるが、効果が期待される方法はあるか>

- ・ ジョブ・カードを登録キャリア・コンサルタント自身が記入してみる。訓練受講生がどこで躓くかが理解できる。(2-②-8) また Q11 で示したような指導のノウハウなどを集合教育で教えることも考えられる。(3-①-1)
- ・ 関係構築についてのロールプレイは、キャリア・コンサルタント養成機関でスポット的に訓練する方法も考えられる。
- ・ スーパービジョン的なものがあれば有効と思われる。(3-①-1)
- ・ [訓練課長（ヒアリングに同席）からの意見] コメント記載例について、訓練校の実情に沿った記載例を増やす。現在の記載例は、「子育て後に社会復帰しようとする人」「学校を出たが就職がうまくいかない若年」などに特化した 3、4 事例であり、本セン

ターの実情には（ケースの内容や年齢層などの面で）そぐわない。訓練を受けたことを踏まえた記載例、職業訓練指導員がコメントするならこのようにコメントすればよいといった気づきを与える記載例があるとよい。施設によっては、実情に沿った記載例を作成し、配布している。もちろんそれには、記入例を書き写しがちになるのではないかというデメリットや、いくらパターンを増やしても相談者は千差万別であってぴったりのものはないという限界もある点に留意する必要がある。

<上記の指導等により期待される改善の程度>

- ・ ジョブ・カードの記入支援がよりよくできる。

Q13. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル>

- ・ 「特にどの知識・スキル」というものでなく全般的に必要。
- ・ 自己PRづくりのノウハウについては、資格取得時に学んだものがあればよい。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に必要な知識やスキル>

- ・ 講師をするための工夫、経験が必要。自分は相談業務だけでなく、講師として皆の前に立って説明する機会が多かったため、分かりやすく伝えるにはどうするかについて試行錯誤してきた経験があり、それが活かされていると感じている。

<その他条件（経験年数等）>

- ・ ロールプレイの指導は然るべき専門家がやったほうがよい。スーパーバイザーについては、標準レベルキャリア・コンサルタント資格取得後5年以上の経験があり、かつスーパービジョンの経験のある人がよい。

Q14. その他

- ・ 環境整備：ジョブ・カードについて、履歴書や職務経歴書と同様に就職のツールとして使えるようにすること。現状は、求人票内のジョブ・カード欄には「×」印がついていることが多く、訓練受講生にとって有効に機能しないため、作成することに対して納得感、インセンティブを持ちにくい。

【事例：職業訓練機関等の有資格者等（公共2）】

（備考）

※学校全体として、キャリア・コンサルタント有資格者は2人くらいいるはずだが、他に誰が資格を持っているかは個人情報なので分からない。

※職業訓練指導員は、学校から打診されてジョブ・カード講習を受講。初年度は3人だったが、その後数年で増えているはずである。

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格（関連資格も含む）の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタント（人材開発協会認定キャリア・カウンセラー試験）（平成16年）
- ・ 日本産業カウンセラー協会キャリア・カウンセラー試験（平成19年頃）
- ・ 産業カウンセラー（平成18年頃）
- ・ ジョブ・カード講習受講（平成22年）

2. 現在、活動している機関での状況について

Q2. 雇用・就業形態

- ・ 正職員（職業訓練指導員として）
- ・ 週5日フルタイム勤務

Q3. 担当している業務

<キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況>

- ・ ビル管理科の6カ月コースの職業訓練を担当
8:45～16:10、昼休み1時間、45分×8コマ
年齢制限なし 平均47歳
- ・ 訓練期間中にジョブ・カードを使った面談を3回することとされている。
 - ・ 1回目は、制度の説明。
 - ・ 2回目は、個人面談。訓練受講生から提出があり、登録キャリア・コンサルタントのコメントを記載する。終了時点には様式4の成績証明を出している。
 - ・ 会社訪問のときに生徒の情報も持って行くので、キャリア・コンサルティングをし、本人の希望と就職条件の摺り合わせを行う。
 - ・ 3回目は、就職支援企業による就職支援セミナー。
- ・ 個人面談は、15分くらいから、長い人で40分くらい。
- ・ ただし、個人面談でジョブ・カードを使うかどうかは訓練受講生の本人次第である。
 - ・ 雇用保険受給者の中にも、書かないという人はいる。望まない人に無理強いはできない。

- ・ 60歳の人に、これを使って就職活動といっても利用しない。60代、50代に、「棚卸し」といっても理解し作成するが利用しない。
- ・ また、ビル管理は就職先が限定されている職種であり、ジョブ・カードを使わなくても出口が見えている。
- ・ 就職活動の書類としては履歴書・職務経歴書が一般的。一方、ジョブ・カードは、求人票に取り消し線が引かれていることがある。企業側も「知らない」ということが多い。これを使って就職した例は少ない(その後、後期生では実績があった)。そのような中で、訓練受講生に作成指導をしているが、履歴書作成と重複感があり、書くことが訓練受講生の負担になっている。

<職業訓練指導員や就職支援担当者も兼ねているか>

- ・ 兼ねている。

Q4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事経験の有無・内容

- ・ なし

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q5. 指導・助言（講師の場合は講習）の実施状況

<対象者><実施方法・内容><活動量>

- ・ 助言・指導というよりも、同調、共感。

Q6. 指導・助言（講師の場合は講習）に期待されているもの

<期待されている効果>

- ・ 職務経歴の「棚卸し」ができる。

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

—

<指導・助言後での対象者の変化>

(期待されているレベルと実際の状況)

- ・ 自分の「売り」の確認に理解をする者も出ている。

Q7. 指導・助言にあたっての課題

<対象者の側の課題>

- ・ ジョブ・カード制度について、「なぜこれをやるのか」という意識レベルにある。1、2週間の講習ではマインドのところまで伝えきれない。
- ・ 職業訓練指導員は、訓練指導だけで精一杯である。キャリア・コンサルティングならば専門職の人材配置は必須と感じる。

<指導・助言側の課題>

- ・ 受け持っている訓練受講生も科目も異なるため、キャリア・コンサルタント同士で相談することは難しい。

<その他>

- ・ ジョブ・カード制度自体が普及・浸透していない。
- ・ ジョブ・カードを使った個人面談については3回必要というが、講習では2回でよいと言われ、ジョブ・カード講習（更新）で個別に質問したら「制度説明も含めて3回でよい」との回答を受け、回答に基づき現在実施している。
- ・ 我々職業訓練指導員は「就職〇人」という数字を求められているが、訓練受講生は一人一人立っている位置が違い、どれだけ本人に合った支援ができるかを考えれば、（目標は）数字ではないはず。個人面談も3回と決められるものではない。一人一人に対応しようとしたら、3回では済まない。定まっていれば1回で済むかもしれないが、10回必要な人もいるだろう。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点

<課題があるのはどのような場面か>

- ・ 訓練受講生にジョブ・カード作成の理解を得ること。就職活動の書類として浸透していない。
- ・ 現時点で、履歴書・職務経歴書と重複感があり、訓練受講生にとっては記入に負担感がある。
- ・ 書かない選択という訓練受講生の意思表示に「雇用保険受給者と訓練給付金該当者は必須ですから」と説明しているが、それ以上の強制はできないと苦悩する。
- ・ ジョブ・カードのコメントを自著し自筆で記入するが時間に追われ苦慮する。(1-①-1)
- ・ ジョブ・カードを使うかは、訓練受講生の本人次第である。

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ ジョブ・カードの作成に疑問を持っている訓練受講生への対応。

Q9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

- ・ 高齢者の場合、仕事が限定されることもあり、必要性が理解されず、「棚卸し」と言っても通じないこと。(1-②-1)
- ・ ジョブ・カード制度が応募書類として企業サイドに普及・浸透していないこと。
- ・ ジョブ・カード制度について、本当に訓練受講生のためになるのか、なぜ必然なのか疑問を持ちながらやっている。

- ・ 職業訓練指導員としてのスタンスと、カウンセラーとしてのスタンスは異なる。職業訓練指導員は先生であり、教え導くが、カウンセラーは導いてはいけないと学んだ。また、コンサルタント、カウンセラーの適性、訓練受講生との相性があり、複数の専任者が実施するほうが訓練受講生の要求に合致すると感じる。

Q10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況

SQ10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの（以下より選択）

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
4. 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
6. ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方
- ⑦ 指導・助言はしていない



SQ10-2. 指導・助言を実施したことがあるものについて内容等をお答えください。

- ・ なし

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8（登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点）のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ 様々な相談への対応。

Q12. Q11について、効果的な指導方法

<実際の経験を通して、効果が見られた指導はあるか>

- ・ ジョブ・カード講習について、ロールプレイやメンタルヘルスに関する基礎知識の部分が aumentata のは有用。特にロールプレイ。繰り返し行い身につけることが必要。

<実施してはいるが、効果が期待される方法はあるか>

- ・ 事例集を作成してもらえないだろうか。事例集を作成すれば参考になるし、登録キャリア・コンサルタントもコメントが書きやすくなる。
- ・ HP 等で、事例を検索できるようにするとよい。ロールプレイ集みたいなもので、「〇

○の場合は～」などと検索できるのがよいと思う。

- ・ 個人面談で「言うてはいけないこと」の禁句集があるとよいと思う。
- ・ 職業に関する知識。「キャリア・インサイト」「JOB JOB WORLD」などの面談中にタイムリーに利用できる職業理解のツール等のデータベースが必要。キャリア・コンサルタントがそのような情報を持っていないと、訓練受講生の相談に十分対応できないと思う。(3-③-1)
- ・ 様々なケースについてのロールプレイを収録したDVDがあるとよいと思う。DVDであれば、好きな時に利用することができる。(3-②-3)

<上記の指導等により期待される改善の程度>

- ・ 訓練生との相談がスムーズにできると思う。

Q 1 3. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル>

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に必要な知識やスキル>

<その他条件（経験年数等）>

—

【事例：職業訓練機関等の有資格者等（民間1）】

1. 資格の有無について

Q 1. キャリア・コンサルタント資格（関連資格も含む）の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタント（日本産業カウンセラー協会）（平成 24 年 9 月）
- ・ 日本産業カウンセラー協会 産業カウンセラー（平成 24 年 3 月）
- ・ ジョブ・カード講習受講（平成 21 年）

ー資格を取った理由

- ・ 平成 21 年 7 月にジョブ・カード講習を受けて登録キャリア・コンサルタントとなったが、限界を感じて資格を取得したいと考えた。

2. 現在、活動している機関での状況について

Q 2. 雇用・就業形態

- ・ 正社員

Q 3. 担当している業務

<キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況>

- ・ 就職支援講義（就職活動のステップ・自己理解・職業理解・キャリア志向・就職状況の収集方法、応募書類の作成、面接対策）（平成 21～24 年）。平成 25 年度は講師が足りているため自分では担当していない。
- ・ ジョブ・カード作成支援（平成 21 年～現在）。1 つの訓練コースで 3、4 人を担当。1 年で 15～16 件程度。交付件数は登録キャリア・コンサルタントになりたての頃のほうが多かった（当時は船橋校に在籍しており、その際は登録キャリア・コンサルトの人数が少なかったため）。
- ・ 個別相談は、ジョブ・カードのときに実施するのが主だが、それ以外でも何か特別な相談があれば実施。ただし、そうした希望は少ない。

<職業訓練指導員や就職支援担当者も兼ねているか>

- ・ 現在は兼ねていない（平成 24 年までは兼ねていた）。

Q 4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事経験の有無・内容

- ・ マネージメント業務（業務管理・運営管理・人材管理）
- ・ 人事労務管理業務（採用面接・勤怠管理・自己申告面接・人事考課面接等）

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q 5. 指導・助言の実施状況

<対象者><実施方法・内容><活動量>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントを対象とする助言・指導。ジョブ・カードの作成手順について指導したり、ジョブ・カード講習テキストが更新され、内容（カウンセリングスキル等）が追加された際に最新版を配布するなど。また、対応に苦慮する相談があったときなどに助言指導している。活動量は都度。
- ・ 就職支援の講師を対象に、彼らが就職支援講義を実施するにあたっての研修（講義の概要・内容）を実施している。活動量は都度。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントからの相談や意見はあまり上がって来ないというのが実態であり、問題だと感じている。とても困ったときには「こんな相談者がいて…」と言ってきたりもするが、よほど困らない限り、今のやり方でよいかどうかを考えたりもしていないことが、今回ヒアリングを受けるにあたり状況を聴取した結果分かった。難しい相談は施設長である自分に割り振られることも、登録キャリア・コンサルタントから相談が持ちかけられる機会が増えない原因かもしれない。
- ・ また、今回のヒアリングを機に登録キャリア・コンサルタントに個々に話を聞いてみたところ、掘り下げていくことに難しさを感じていたり、ジョブ・カードを「きっちり」書いてきた場合に、そこからどうしたらよいか分からずにいるなどの状況が把握でき(1-②-1)、登録キャリア・コンサルタントからの相談を待つのではなく、逆に（有資格者である）自分から、登録キャリア・コンサルタントに、（課題を抱えていないか）話を聞かないといけないのだということを実感した。

Q 6. 指導・助言に期待されているもの

<期待されている効果>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントを対象とする助言・指導においては、キャリア・コンサルティングのプロセス、傾聴技法についてのノウハウ、技術の移転が期待されていると思う。

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

- ・ 実際に行っているジョブ・カード作成支援が、キャリア・コンサルティングのプロセスで考えるとどの様な位置づけになるか。(2-②-2)
- ・ 自己理解を深めるための質問の仕方や感情の反射、要約などの効果的な取り入れ方。(2-②-3)

<指導・助言の前後での対象者の変化>

－期待されているレベル

- ・ キャリア・コンサルティングに慣れていない訓練受講生に、自己のキャリア開発の重要性を理解してもらい、ジョブ・カードを使用したキャリア・コンサルティングに積極的に参加してもらうことが目標。

－実際の状況

- ・ 社会的背景やジョブ・カードを作る意味などが上手に伝えられない。ジョブ・カードについては、作成後の使用用途が確立していないため、訓練受講生から度々作成の必要性について質問を受ける。
- ・ プロセスの理解、傾聴技法の理解が不足しているため迷いがある。キャリア・コンサルタントは兼務であり、こなす事に重点が置かれている。そのため、ジョブ・カードの完成が重要視されてしまい、表面的なキャリア・コンサルティングになってしまう。(1-②-3)

－助言・指導後の変化

- ・ これまで登録キャリア・コンサルタントのほうから質問したり相談しに来たりすることはあまりなかったが、自分たちのやっていることがこれでよいのか、こういう質問

の仕方でよいのかなど、評価してくれるところがないので、常に悩みながらやっていたところがある。だから、誰かが助言をすることで、安心して前に進んでいけるといったことはあると思う。

- ・ 期待されているレベルに達したかについては、まだ検証していない。期待したレベルに達したというより、効果があったかなという実感程度。

Q7. 指導・助言にあたっての課題

<対象者の側の課題>

- ・ 自己研鑽が必要だが、兼務で行っているジョブ・カード作成支援のために、自己研鑽まで行う余裕がない。
- ・ 年1、2回だけでも検討会（ケース会議）などがあればもう少し違うかなと思う。
- ・ 研修やケース会議をしようと思ったときに、全員の時間を合わせるのが難しい。シフトで動いており、平日が休みという人もいます。夜間まで予定を入れている講師が一番時間を合わせにくい。だが、2カ月くらい前に研修の日を決めておけば何とかなるかもしれない。
- ・ 講座を担当していない登録キャリア・コンサルタントの場合、2～3回のキャリア・コンサルティングだけでは、関係構築が難しいのが実態。

<指導・助言側の課題>

- ・ 研修などを通してカウンセリングスキルを向上することは必要だと考えている。
- ・ 集団研修での基本的スキル・検討会・ロールプレイング、及び自己研鑽のための近隣の研修等、登録キャリア・コンサルタントへの働きかけを行わなくては行けないが、現在は行っていない。
- ・ ジョブ・カードを年間30件以上交付していれば、(十分なスキルを有しているか否かにかかわらず)登録キャリア・コンサルタントとしては更新ができてしまう。自己研鑽以外にスキルを上げる方法がない。職場内で、どうやってスキルを上げていか、研修を体系化しないと行けないと感じた。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点

<課題があるのはどのような段階か>

- ・ すべての段階

<課題があるのはどのような場面か>

- ・ ジョブ・カードの必要性や活用方法が明確でないため、訓練受講生の理解を得ることが難しい。
- ・ 自己の強みや課題、今後の目標に対する課題等の掘り起こし (1-②-1)
- ・ ジョブ・カードの交付時の記載方法。

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ 学歴・職歴がなく、ジョブ・カードに記載するものが無い場合の対応方法。
- ・ アルバイトのみの場合、短期の転職を繰り返している場合の記載の仕方
- ・ メンタルの問題がある場合の対応方法

Q9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

<登録キャリア・コンサルタント側に知識・スキルが不足していることによる場合は、具体的にどのような知識やスキルか>

- ・ 社会的背景・労働市場や産業構造変化の理解
- ・ 基本的手法の具体的な理解

Q10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況

SQ10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの（以下より選択）

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
- ③ 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
- ④ 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
- ⑥ ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方



SQ10-2. 指導・助言を実施したことがあるものについて内容等をお答えください。

③相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ あり。ジョブ・カードが隙なくきっちり書かれている場合に、クライアントと話しが深まっていけないという相談を受けた。(1-②-1)
- ・ ジョブ・カードがきっちり作成されていたとしても、その人の思っていること、感情まで話を聞いているか尋ねたところ、していないとのことだったので、ジョブ・カードに書いてあることについて「あなたはどう感じたか」「どう思ったか」と聞くなど、質問の仕方を変えてみることを助言した。(2-②-3)
- ・ 質問の仕方として、相手が応えてくれるような、考えてくれるような質問の仕方を具体的に伝えた（「開かれた質問」「閉ざされた質問」）。たとえば、「〇〇について貴方はどう思いましたか？感じましたか？」など。(2-②-3)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

- ・ 質問の仕方を変えてみたところ、前よりもうまくいっていると聞いた

<効果的と思われる指導や助言の方法>

- ・ あまり抽象的ではなく、質問の仕方などについて具体的に指導したほうが分かりやすいと思う。なぜそれが必要かといった、そういうところを具体的に指導するのがよい。(2-②-3)

④職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方

<指導や助言の実施の有無とその内容>

- ・ あり。職務経歴の無い方へのカウンセリングの実施方法について相談を受けた。(1-②-2)

<指導や助言を行った場合はその改善の程度>

- ・ 前よりうまくいったと聞いた。

＜効果的と思われる指導や助言の方法＞

- ・ キャリア形成は仕事だけではないので、相談者の学生時代や現在の日常生活全般や趣味などから、その人の良い所を見つけていく、探していくという形で、話を進めていくとよいといった助言をしたところ、効果的であった。(2-②-4)

⑥ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方

＜指導や助言の実施の有無とその内容＞

- ・ 具体的には助言・指導は実施していないが、苦慮している様子が伺える。
- ・ 様式4について、みな一番に悩むようだ。
- ・ ジョブ・カード講習テキストにいろんなパターンが出ているが、様式4-2はあまりない。ポイント、注意事項もあまり分かりやすいとはいえない。また、「否定的なことを書いてはいけない」とあるが、具体例の記載がない。もっと初心者がやる際の簡単なポイントなどを記載してくれるとよい。具体例も職業訓練機関用のものがあるとなおよい。
- ・ 職業訓練機関とハローワークでは、ジョブ・カード交付といっても全く違う。だが、記入例は共通である。それを分けてくれるとよい。ハローワーク用の記入例を見て書いているが、その記入例は訓練に来る前の想定なので合わない。もちろん記入例に頼り過ぎては似通ったコメントばかりになってしまうので、これまでの面談内容から自分の言葉で書いたほうがよいと思う。

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ カウンセリングスキル、カウンセリングの進め方を体系的に理解する。

Q12. Q11について、効果的な指導方法

- ・ ジョブ・カード講習の復習が効果的なのではないか。講習の内容を繰り返し学ばないとスキルアップにつながらない。丸1日研修に当てるのは難しいので、2～3時間程度で2回というのが受講しやすいのではないかと。(3-①-1)
- ・ スーパービジョンまで実施するのは難しいのではないかと。

Q13. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

＜キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル＞

- ・ 社会的意義に対する理解、基本的知識(キャリア理論・カウンセリング理論・プロセス)等のカウンセリングスキル。

＜キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に必要な知識やスキル＞

- ・ 目的意識が明確でない者(極端な例だが、介護分野では、仕事に就く気がない(ボラ

ンティアを希望)、という者もいる) の支援をどうしたらよいかに関わる知識。

Q 1 4. その他

- ・ ジョブ・カードに関する新たな状況・変動があったときは、教えてほしい。少なくともジョブ・カード推進企業や機関には連絡してもらえるとよい。

【事例：職業訓練機関等の有資格者等（民間2）】

（備考）

- ・同校において、有資格者は1名
- ・登録キャリア・コンサルタントは、現在7名。

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格（関連資格も含む）の有無、資格の名称、取得時期

- ・標準キャリア・コンサルタント（日本キャリア開発協会 JCDA）（平成25年6月取得）
- ・他の関連資格なし
- ・ジョブ・カード講習受講（平成24年1月）

2. 現在、活動している機関での状況について

Q2. 雇用・就業形態

- ・正職員。教務部に常勤の教員として所属。
- ・週5日、フルタイム就業

Q3. 担当している業務

<キャリア・コンサルティング関連業務の実施状況>

- ・社会人向けの職業能力基礎講習。授業形式で、履歴書、経歴書の書き方の説明や、ワークショップ（授業形式での対人コミュニケーション力、ワークシートを使った棚卸し、自己分析など）を実施。
- ・学生向けのセミナー

<職業訓練指導員や就職支援担当者も兼ねているか>

- ・職業能力基礎講習を担当。

Q4. 上記以外での、キャリア・コンサルティング関連業務及びそれ以外の業務への従事経験の有無・内容

- ・広報活動の一環として高校に出向き、高校生を対象に就職関連講話（社会人と学生の違い、就職意識など）を年数回程度実施。
- ・キャリア・コンサルティングに係わるようになったのは本校に就職してから（前職は司書、学芸員）。入社2年目以降、学生対象の授業の他にも社会人講座も担当することになり、「就職担当をしているなら、私たちも相談にのってほしい」と社会人の方から要望があったところ、そのタイミングでジョブ・カード講習を受講。そうした状況の中で、資格があったほうがよいとの思いから、本校からの許可を得て、キャリア・コンサルタントの資格講座を受講。

3. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントへの指導等の実施状況について

Q 5. 指導・助言（講師の場合は講習）の実施状況

<対象者>

- ・ 経験の比較的浅い教員から「キャリアの棚卸はどのようにするのか」と聞かれて説明をしたことはある(1-②-3)。また、「(面談で) こういうふうにしたが、これだけしか(反応が) 出てこなかった。どうしたらよいか」(1-②-1)、「管理職でもない自分の書いたコメントで、その人の人生が決まってしまうかもしれないと思うと筆が重い」といった話も聞いた。(1-①-1)

<実施方法・内容>

- ・ 「キャリアの棚卸はどのようにするのか」と聞かれて、具体的な手順を説明。(1-②-3)

<活動量>

- ・ 昨年度は若手も含めて10名の登録キャリア・コンサルタントがいて(その後、メインの人のみ更新している)、一度、普段ジョブ・カード交付をしていない者にもキャリア・コンサルティングをさせてみた。現在ジョブ・カード交付にあたっている登録キャリア・コンサルタントは経験の比較的長い者が多く、情報交換はするものの、自分から助言・指導することはない。

Q 6. 指導・助言（講師の場合は講習）に期待されているもの

<期待されている効果>

- ・ 助言・指導は求められていない。

<期待されている効果を高めるために工夫・留意・配慮していること>

<指導・助言・講習前後での対象者の変化>

—

Q 7. 指導・助言・講習にあたっての課題

<対象者の側の課題>

- ・ 昨年度、相談してきた者は、ジョブ・カード講習を受けて、ジョブ・カードにキャリア・コンサルティングの結果を反映することは分かっているが、初めての面談に際して、キャリア・コンサルティングのやり方が分かっていなかった。
- ・ 現在在籍している登録キャリア・コンサルタントについては問題はない。昨年度と違い、いまジョブ・カード交付にあたっている登録キャリア・コンサルタントは経験の長い者が多く、自分自身で構築したノウハウがあり、地域の求人の実情も十分把握している点が強み(2-③-1)だと感じている。実際にキャリア・コンサルティングをしているところを見たことはないが、傾聴もできているのではないかと。

<指導・助言側の課題>

- ・ 特にない。

4. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q 8. 登録キャリア・コンサルタントがジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点

<課題があるのはどのような段階か>

<課題があるのはどのような場面か>

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ ラポールの構築はできていると思う。
- ・ 社会人である訓練受講生がいったん書いてきた様式 3 の文言を直すときに、自己 PR の長い文章をどう書いてもらうかについては、自己 PR の洗い出し、自己分析ができていないと難しい。そこをもう少しシステムティックにできるとよいと思う。いまはワークシートを使っているが、訓練受講生によっては黙ってしまい、2、3分沈黙が続くこともある。そういう人が多くなると時間が足りなくなる。(1-②-3)

Q 9. 課題となっていることの原因と考えられる事項

<登録キャリア・コンサルタント側に知識・スキルが不足していることによる場合は、具体的にどのような知識やスキルか>

- ・ 登録キャリア・コンサルタント側について、何か一定の問題があるというよりも、訓練受講生は様々であり、相手によって異なる。特に本校は、学生と社会人がいて、両者では自己 PR のまとめ方のスキルも異なる。たくさん職歴がある人もいれば、アルバイトを数カ月単位で転々としている人もいる。特に社会人で職業訓練を受けようとする人は一筋縄ではいかない。
- ・ 様式 3 の自己 PR を書くには、自己 PR の洗い出し、自己分析ができていないと難しい。それをシステムティックにする方法として、カードを使う方法がある。自分について思いついた言葉をカードに書いて並べ、最後にそれを見ながら PR として「○○力」という言葉を選んでもらう方法である。(2-②-4)
- ・ また、訓練受講生が自己 PR を書けない原因の一つに、PR する言葉を知らないということがある。キャリア教育を受けた世代なら、ある程度は分かるが、責任感、積極性といった PR ポイントをどう言葉にしているのかが分からない。そのような場合、PR する言葉を選択肢として並べておいて、キャリア・コンサルティングの際に選ばせるとよい。(2-②-4)
- ・ このようなノウハウを共有できるとよいかもしれない。

Q 10. 具体的なスキルに対応する指導・助言の実施状況

Q10-1. 指導・助言を実施したことがあるもの

1. 相談者との関係構築
2. 職業や労働関係の法律などの知識に基づく助言
3. 相談者への適切な質問の投げかけや会話の続け方
4. 職務経歴についての相談者への適切なアドバイスの仕方
5. 複数の職務経歴を持っている相談者の職務経歴のまとめ方
6. ジョブ・カードのキャリア・コンサルタント記入欄への記入の仕方
- ⑦ 助言・指導はしていない



SQ10-2. 指導・助言を実施したことがあるものについて内容等をお答えください。

- ・ なし

5. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが、より効果的にジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施できるようにするための助言・指導について

Q11. Q8のうち、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを効果的に実施するにあたり、特に改善のための指導等が必要であると思う事項

- ・ 言葉の引き出し方については、「こうすればよい」というのはなかなか難しい。
- ・ 一方、キャリア・コンサルティングの成果物であるジョブ・カードの完成を考えるならば、いろいろなパターンでの記載例があると役立つ。

Q12. Q11について、効果的な指導方法

<実際の経験を通して、効果が見られた指導はあるか>

—

<実施してはいるが、効果が期待される方法はあるか>

- ・ ジョブ・カード講習のフォロー講座があるとよい。(3-①-1) だが、非管理職の教員から聞くところでは、時間的にスキルアップすることが難しいという。担当科目と担当の検定があって時間的余裕がなく、講習を受けに行こうにも近場ではやっていない。近くて前橋、高崎、そうでなければ東京だが、1日をかけて行くことを考えると業務が優先となるという。
- ・ 本校については、もし自分がフォロー講座をしてよければ、登録キャリア・コンサルタントの教員たちは、時間的には助けられるかもしれない。(3-①-1)
- ・ 自分自身は、東京で、キャリア・コンサルティングについてのロールプレイを受講している。3人一組（コンサルタント、クライアント、オブザーバー）で一回5分のカウンセリングを8回やり、オブザーバーが「クローズな質問しかしていなかった」な

どと指導するもの。だが、登録キャリア・コンサルタントに、そうした講座の受講やそこまでの練習を求めるのは負担である。スーパービジョンをやったとしても、一朝一夕では変わらず、実際にできるまでには時間がかかるだろう。むしろ、模範的なロールプレイのケースについての映像教材をつくり、教員それぞれが時間があるときに見られる環境としたほうがよいのではないか。(3-②-3)

- ・ また、こうした講座を1年に1度、半年に1度など受けた有資格者が各訓練校を巡回し、そこで前述のような、登録キャリア・コンサルタント向けのジョブ・カード講習のフォローアップ講座ができればよいのではないか。(3-①-2)
- ・ あとは、ジョブ・カードのコメント集があるとよい。

<上記の指導等により期待される改善の程度>

—

Q 1 3. 指導・助言を効果的に行うために、指導者側が身に付けておくべき知識・スキルはあるか。

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキルのうち、特に必要となる知識・スキル>

—

<キャリア・コンサルタント資格取得時に必要な知識やスキル以外に必要な知識やスキル>

- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタントの資格を取った人の中にも幅がある。(経験何年以上などという) 線引きは難しい。
- ・ 訓練受講生の中には、雇用契約の段階でよくない契約をせざるを得ない人もおり、「どこまで労働法に触れているか」「36 協定に対してどうか」などと聞いてくる人もいる。だが、そういうものは経験を積んでいないと分からない。(1-③-1)
- ・ メンタル面に問題を抱えている人もいる。リファー先についての知識、経験も必要。(2-③-1)
- ・ 登録キャリア・コンサルタントに対して助言・指導をすることが求められた場合、自分が「正しい」か確信が持てず不安。自分自身が誰かに相談したり指導を受けたりする機会がほしい。

D. スーパーバイザー

【事例：スーパーバイザーA】

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格(関連資格も含む)の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 2級キャリア・コンサルティング技能士(平成21年3月)
- ・ 日本産業カウンセラー協会認定 キャリア・コンサルタント(平成17年9月)
- ・ 東京労働局 雇用・能力開発機構 ジョブ・カード講習修了(平成21年3月)
- ・ 日本産業カウンセラー協会認定 産業カウンセラー(平成14年2月)
- ・ 中央労働災害防止協会 心理相談員(平成14年6月)
- ・ 非特定営利活動法人 日本交流分析協会 交流分析士1級(平成21年5月)

2. 現在、活動している機関での状況について

Q2. 雇用・就業形態

- ・ 非常勤職員(正社員以外)
- ・ ①9時～17時15分 ②10時45分～19時(シフト勤務) 月4日程度
- ・ 土曜勤務:9時15分～17時30分(6週に1回程度)

Q3. スーパービジョンの実施状況

(対象者、実施内容・方法、活動量(年間件数、1回あたりの時間など))

- ・ キャリア・コンサルタント養成講座実技指導(日本産業カウンセラー協会東京支部):
平成22年3月～、年1回、3～5月間の4日間、1日9時30分～17時30分、6名1グループ
- ・ 2級技能士試験対策実技指導(日本産業カウンセラー協会東京支部):
平成23年1月より、年2回、上期(6～7月、平均12日出講)・下期(12～1月、平均12日出講)、平日(夜間3時間、1回3名1グループ)・土日祭日(6時間、1日6名(1回3名))
- ・ 2級技能士試験対策実技(日本産業カウンセラー協会北関東支部):
平成24年1月～、年2回、上期(6～7月、平均5日出講)・下期(12～1月、平均5日出講)、平日(夜間3時間、1回3名1グループ)・土日祭日(6時間、1日6名(1回3名))、論述試験指導(6時間、6名(1回3名))
※産業カウンセラー協会支部作成 指導マニュアルに基づいて指導

Q4. その他のキャリア・コンサルティング関連業務の実施状況

(個別相談、セミナーの企画・運営・講師等)

(対象者、実施内容・方法、活動量(1日あたりの活動時間、相談件数など)、通算期間)

- ・ 指導者実習生向けスーパービジョン実施訓練
 - ・ 平成 24 年度厚生労働省委託キャリア・コンサルティング資質確保体制整備事業実務研修指導者実習生：10～3 月（夜間・土日祭日 1 回 30 分～1 時間、合計 17 名）、7 月（4 日間（土・日））、キャリア・コンサルタント協議会主催 指導者実習生研修の後、研修実習生のケース記録を基にキャリア・コンサルティングを実施
- ・ 公共職業安定所 個別相談：
 - ・ 雇用保険受給者・一般求職者に対する職業相談職業紹介等の一貫した就職支援：通算 9 年、1 日 7 時間 15 分、相談件数（平均）個別予約 7 名・一般相談 15 名
- ・ 所内セミナー：
 - ・ 応募書類（再就職準備・履歴書）・応募書類（職務経歴書）・自己理解・面接対策等の項目別セミナー：通算 7 年（年平均 12 回）、各 20 名、セミナー資料作成及び講師
 - ・ 就職セミナー：通算 3 年（年平均年 4 回）、1 回 90 分、1 回約 100 名、所共通セミナー資料使用セミナー（セミナー用補足資料作成有り）
 - ・ 所管区内出張セミナー：通算 3 年、年 5 回、1 回 3 時間、平均 30 名
 - ・ 就職セミナー（就職準備～面接対策まで）：セミナー用資料作成
 - ・ 女性の働き方セミナー：通算 3 回（2 年）、平均 20 名、セミナー資料作成・講師
- ・ 所外セミナー等：
 - ・ D 大学キャリアセンターにて個別職業進路相談（既卒含）：通算 4 年、月 3 回、平日 14～17 時・土曜 10～15 時、1 日平均 4 名、1 回 30 分平均、エントリーシート作成支援および添削・企業業職種選択の相談・模擬面接
 - ・ 市役所の若者就職支援キャリア・コンサルタント：市近隣対象（雇用保険受給求職者含む）、10～16 時、1 日平均 5 名、職業の内容・職業の選択・職業適性診断・就職準備（履歴書・職務経歴書・面接等）・職場関係（担当業務・人間関係・配転・異動・昇進）・転職希望・転職メンタル支援・その他（ライフ・キャリア等）
 - ・ 6 月・10 月就職セミナー：応募書類の作成がテーマ、1 回 20 名、9～12 時、資料作成・講師
 - ・ 女性のための再チャレンジセミナー：再就職希望女性（受給求職者含む）対象、1 回 20 名、10 時～12 時、職業相談は 1 回 30 分～1 時間、資料作成・講師および職業相談
 - ・ ヤングキャリアセンター 生命保険業界秋セミナー：講師（資料作成含む）、1 回
 - ・ S 大学経営管理者養成職業訓練キャリアデザイン講座通算 3 年（年 1 回 3 日）、キャリア・コンサルタント
 - ・ 県労働局キャリア・コンサルタント講座：県労働局職員希望者対象、23 年度は年 1 回 7 日間、24 年・25 年度は年 2 回 5 日のうち 3 日担当、1 回 16 名、講師および資料作成

- ・ キャリア・コンサルタント理論と実務のテキストを基に資料作成、ワーク、実技
- ・ 基金訓練受託校のジョブ・カード作成面接および交付：
求職支援職業訓練対象、23年8・9・10月、1回4名×5回(計20名)、1回30分～1時間
- ・ 若年者就労支援 若者チャレンジ ジョブ・カード作成面接相談および交付：
公共職業安定所内、1回30分～1時間、7名、正社員希若年者対象
- ・ 労働局 若者チャレンジ ジョブ・カード交付面接：
9時半～16時、1回30分、6名、企業内新入社員対象、ジョブ・カード交付面接
- ・ 民間企業主催 合同面接会時のジョブ・カード面接交付：
大学生対象、1回、1回30分、計3名、10～17時

2. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q5. 身近なキャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントの有無、ジョブ・カード交付やキャリア・コンサルティングに関わる相談を受けたり、助言・指導をしたご経験

- (1) 身近な登録キャリア・コンサルタントの有無 …あり (担当部門に2名)
- (2) 相談を受けた経験 …あり (ジョブ・カードへのコメントの記載等について)
- (3) 助言・指導をした経験…あり

Q6. 登録キャリア・コンサルタントが、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点

<課題があるのはどのような段階か>

- ・ 様式3のコメントが書けない。(1-①-1)
- ・ ジョブ・カードに目標が記載されていない。面談において、目標設定ができていない。(1-②-3)
- ・ ジョブ・カードについて、どこまで理解しているか疑問。(1-②-3)

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ 契約社員派遣等の非正規就労者
- ・ 予約なしでの相談や、(担当者制ではなく)対応できる時間があるキャリア・コンサルタントが対応するなど、情報がない相談者に対応する場合

Q7. 困難・苦慮・課題の原因と考えられる事項

<登録キャリア・コンサルタント側に知識・スキルが不足していることによる場合は、具体的にどのような知識やスキルか>

- ・ 様式3のコメントが書けないのは、相談者からきちんと話を聞き出せていないからで

ある。相談者の良さ、強みを引き出すだけの面談力がない。その人が経験してきた職種から、相談者の強み・能力を気づかせ、自己理解につなぐ面接が出来ていないのではないか。(それには傾聴だけではなく、積極的傾聴が必要。)(1-②-3)

- ・ ジョブ・カードについての理解が不足しているため(履歴書・職務経歴書と変わらないのではないかと考えている等)。
- ・ 労働市場、人事労務管理についての知識が不足。(1-③-2)
- ・ 指導は信頼の下で成り立つ中、独善的に進め、謙虚に受け入れられない登録キャリア・コンサルタントがいることも事実。また、ジョブ・カードを作成することが目的となり、相談者に考え・気づき・成長を促すのもジョブ・カード作成の役割であることを理解していない登録キャリア・コンサルタントも存在する。(1-②-3)

3. 標準キャリア・コンサルタントによる、登録キャリア・コンサルタントへの支援のあり方について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントが、ジョブ・カードの交付や、ジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングを行うことを支援する方策について(効果的と思うか)

(1) セミナーの開催

- ・ 効果的と考える。

(2) 有資格者等による巡回指導

- ・ 有効だと考える。
- ・ ただし、もしその職業訓練機関に積極的な有資格者がいれば、その人がやるのがよい。巡回よりも、現場を知り課題が分かっている常駐者がするほうが効果的と考える。

(3) 情報等の提供

- ・ ツールがあれば助言・指導しやすい。
- ・ ただし、事例集だと、「こういうふうには書けばよい」と頼ってしまい、個々の支援者に対するコメントとして、自分の言葉で書かなくなる恐れがある。
- ・ 対象者に該当するかを理解した上で、情報として取り入れられるか。
- ・ DVDを用いたワークがよいのではないかと：ジョブ・カード交付に対するキャリア・コンサルタントの場面のシート1~2までのモデリング内容を基に各自シート3の交付を体験(個別作業)後、グループでジョブ・カード交付に対して意見交換。ケース別(学生用・職業キャリアが長い用・職業訓練用)など。

Q9. 「1. セミナーの開催」を効果的・効率的に行う上でのポイント

- ・ ジョブ・カードについて初めて学ぶ研修とは異なるので、一通りの研修プログラムで進めるのがいいか、不足部分を補うのがいいかは要検討。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントが目的意識をもって受講することが大切。一般的には、

何が足りないかを理解するのがよい。たとえば、事前に自分でスキルチェックシートを作って自分の問題をチェックした上で研修に参加するなど。研修目的を把握する意味でも事前準備は必要と考える。

- ・ スキルチェックやアンケートを行い、レベル別（問題別）に研修を行うことも考えられる。ジョブ・カードの交付件数別や年齢別も考えられる。
- ・ 登録キャリア・コンサルタント3人対指導者1人でのロール研修の実施。
- ・ セミナーを担当する有資格者キャリア・コンサルタントに対して、事前研修の実施（登録キャリア・コンサルタントに対しての共通指導力を培うため、目的意識を明確にするための統一研修等）。

Q10. 「2. 有資格者等による巡回指導」を効果的・効率的に行う上でのポイント

- ・ 有資格者にも幅があるので、ある程度の基準を設けることが必要（ジョブ・カードについてきちんと理解し、記入について指導できる／ジョブ・カードを年間30件程度交付し、2年程度の経験がある／できれば2級技能士レベル／研修講師など積極的に活動している／自ら有資格者に指導を仰いだ経験がある／等）。
- ・ 巡回先の職業訓練機関について、事前に問題課題を把握し、集合研修や個別指導に反映をさせること。
- ・ 座学的な巡回指導ではなくワークを中心とした体験型の内容とすること。
- ・ DVDを用いてのワークの実施（ジョブ・カード交付に対するキャリア・コンサルタントの場面の様式1～2までのモデリング内容を基に、各自様式3の交付を体験（個別作業）後、グループでジョブ・カード交付に対して意見交換）。DVDは、ケース別でもよい（学生用・職業キャリアが長い人用・職業訓練用）
- ・ 経験別・年齢別による集団研修の後、個別指導を行うこと

4. 助言・指導を行う標準キャリア・コンサルタントに求められる能力・スキルについて

Q11. 標準キャリア・コンサルタントが、Q10で挙げたような方策によって登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導を効果的に行うために、必要な能力・スキル等

<標準キャリア・コンサルタント資格取得時に獲得したと考えられる能力・スキルのうち、特に必要となるもの>

- ・ 登録キャリア・コンサルタントが助言・指導を希望している点何かを、ケース内容に合わせて把握する力。^(2-②-5)
- ・ 粗探しではなく、問題点を見つけ、それを伸ばしていく力。

<上記以外に必要な能力・スキル>

- ・ ジョブ・カードの必要性を理解していること。
- ・ ジョブ・カードを通じて本人の自己肯定感を高められること。^(2-②-2)

<特に補充・強化が必要な能力・スキル>

- ・ 労働市場についての知識 (2-③-1)
- ・ 業界や職業についての知識 (その業界の人から話を聞いたり、問題は何かを聞くなどし、思い込みで伝えないようにする。) (2-③-1)

Q12. Q11の能力・スキルを、標準キャリア・コンサルタントに効率的に身につけさせる方策

- ・ 労働市場や業界・職業についての知識は、年に何回も変わるため、研修（午前中だけなど2時間程度）を行うのがよい。
- ・ 研修をするとすれば、座学的ではなく、ケースワークがよい。複数のケースを取り上げ、ワーク後に発表し合い、お互いの視点の違いを知るなどするのがよい。

Q13. その他

- ・ 研修により、キャリア・コンサルタントを育成することも、ジョブ・カード促進につながると思う。
- ・ 有資格者にも登録キャリア・コンサルタントにも幅がある。新任の標準キャリア・コンサルタントを指導している登録キャリア・コンサルタントもいる。
- ・ 有資格者にも、ジョブ・カードについての理解を深める研修等を行ったほうがよい。

【事例：スーパーバイザーB】

1. 資格の有無について

Q1. キャリア・コンサルタント資格(関連資格も含む)の有無、資格の名称、取得時期

- ・ 1級キャリア・コンサルティング技能士（平成24年…1回目の試験のとき）
- ・ 標準レベルキャリア・コンサルタント（CDA）（5年くらいまえ：平成20年頃）
- ・ キャリア開発研究センター 認定カウンセラー
- ・ ジョブ・カード講習（平成20年頃）

2. 現在、活動している機関での状況について

- ・ 経営コンサルの仕事（中小企業診断士） 半分
- ・ 残りはキャリアの仕事。8割以上が研修講師。

民間の標準レベルの団体やキャリア・コンサルティング協議会が多い。あとは民間の研修会社から依頼を受けて（対象者としては、もともとは企業内の中堅社員以上が多かったが、最近は学生支援も増えている。大学から直接か、研修の会社から。最近はまだまちまちだが、標準レベルのスキルアップ研修、有資格者向け以外では）

Q2. 雇用・就業形態

- ・ 自営

Q3. スーパービジョンの実施状況

- ・ 対象者は、ほぼ全員が標準か2級技能士
- ・ 形態は、1対1もあるし、30～40人の研修形態で面前でやることも結構多い。研修の一環として指導をしてみせることが多い。
- ・ 周期性があるわけではないがばらつきがあり、この半年で、集合的なものも個別なものも入れて20件弱。
- ・ 個別なもの、延べ20～30件。毎週何人もやるものではない。
- ・ 1件あたりの時間は、個人だと90分が目安。回数は相手の希望次第で、何回か継続することもある。遠方からだと、とりあえず1回。首都圏の方だと、定期的、1カ月おきという人もときどきいる。可能であれば1カ月に1回くらい、3～6回くらい続けられると、こちらも計画性をもって支援できる。依頼者の認識している課題、テーマがはっきりしていれば1回でもいろいろなことを共有して帰ってもらえるが、こちらの期待値と向こうの状況が一致しないことも多い。中身の前に、面談記録の書き方だけで終わってしまうこともある。3～6回になれば、その人固有のテーマにも触れやすい。

Q4. その他のキャリア・コンサルティング関連業務の実施状況

（個別相談、セミナーの企画・運営・講師等）

- (対象者、実施内容・方法、活動量(1日あたりの活動時間、相談件数など)、通算期間)
- ・ セミナー。9割は企業内。階層別研修でキャリアを考えるもの。入社3年目、中間管理職に上がる直前ないし直後向け、あるいは50代後半以降の人向けのもの。
 - ・ 有資格者向けとしては、研修形式での指導実演、面談力のスキルアップ講座、グループアプローチ、グループワークの進め方などの研修が多い。
- (ジョブ・カードの交付経験の有無、件数)
- ・ 交付は不定期。頼まれたら行う。そう多くはない(20も30もあるわけではない)。
 - ・ 職業訓練校が多い(離職者訓練)

2. キャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントが抱える課題について

Q5. 身近なキャリア・コンサルタント資格を有しない登録キャリア・コンサルタントの有無、ジョブ・カード交付やキャリア・コンサルティングに関わる相談を受けたり、助言・指導をしたご経験

- (1) 身近な登録キャリア・コンサルタントの有無
- ・ どちらともいえない。
ごく親しい人ではない。だが、間接的にそのような状況は聞いたことがある。
- (2) 相談を受けた経験
- ・ ある。立ち話程度でごく簡単に。
非公式であれば、無資格者から相談を受けたこともある。たまたまそういう人がセミナーに来ていて、休み時間や前後に質問を受けたことがある。特段時間を割いて面談したことはない。
 - ・ 職業訓練校の登録キャリアコンかつ標準キャリアコンの人であればある。
- (3) 助言・指導をした経験
- ・ ある。
しっかりしたものではないが、答えられることには答えていた。

Q6. 登録キャリア・コンサルタントが、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを実施するにあたって、困っている、苦慮している、課題となっていると思われる点

<課題があるのはどのような段階か>

<課題があるのはどのような場面か>

<どのような相談者・相談内容の場合か>

- ・ ジョブ・カードのコメント記入欄について、何を書いたらいいか、実際にどのような内容を記入すればいいかという相談を受けることが比較的多い。
- ・ (ジョブ・カード以前に)面談全般がうまくいかない。
- ・ 関係性を築くのが難しい。信頼関係が築けないので、最初のところで戸惑っていると

いうことはよく聞く。

- ・ 職業や企業についての「知識が足りないから」という相談をたくさん受けた。

Q7. 困難・苦慮・課題の原因と考えられる事項

<登録キャリア・コンサルタント側に知識・スキルが不足していることによる場合は、具体的にどのような知識やスキルか>

- ・ ジョブ・カードのコメント記入欄が書けないというのは、書く内容が分からないというより、書くに至る面談がきちんと進んでいないので、何を書いたらいいか分からない状況ではないかと思う。コメント欄は、そんなに大きなスペースがあるわけではなく、特別なことを書く様式でもないので、クライアントとのやりとりが進んでいれば、文章の善し悪しともかく、それなりの内容は書けるはず。やりとりをすることが横に置かれて、書くことが前面になっている印象。
- ・ ジョブ・カードに限らないかもしれないが、クライアント理解の後に、その人が今後どうなればいいのか、どう支援したらいいか、という話になる。相手について、何が問題か、何に困っているかが確認できたら次のステップに行く。だが、確認業務ができていない。話をきちんと聞く前に、答えありき・コメントありきのようなものである。話を共有していないから、何を聞いたらいいか分からない。コメントを書くことが気になって仕方がないような気がする。
- ・ 信頼関係を築いた上で、ジョブ・カードを何のために作るのかをきちんと説明できないと、「調書をとられている」「評価付けされている」などとクライアントに案じられたままになってしまう。案じられていることをケアしないといけない。一般的な信頼構築ができれば、ツールの説明にそうネガティブな反応はない。
- ・ 個別面談の前に顔を合わせていたほうがうまく行くかについては、集合研修等で顔を合わせ、やりとりをしていたほうが安心感が出る。コミュニケーションを取りやすいのは確かである。だが、そのために研修講師から入らないといけないというのは、ボタンの掛け違えである。関係構築は、1対1でも1対多のどちらでも築けるが、1対多から入ったほうが築きやすいのは確かだというレベル。「研修を担当した訓練受講生との面談はうまくいくが、そうでないと」という相談は受けるが、「それは言い訳ですよ」と一刀両断している。面談力の問題であり、研修云々ではない。
- ・ 経験の違いはもちろんある。どういう職業でも同様。最初は誰でも初心者である。だが、面談の初心者にはしばしばありがちな間違いは、こちらにすごく知識がないと、いろいろなクライアントに対応できないという勘違いである。どんなに優秀なキャリア・コンサルタントでも、世の中に何千何万とある職業について知識を片っ端から持っていることはない。「知識が足りないから」という相談はたくさん受けたが、そこで悩むのは間違い。こちらが知識がいっぱいある先生で、クライアントが知識付与を求めている生徒だと思っている限り、大変な仕事になってしまう。
- ・ もちろん、クライアントが取り組んでいることがどういうことか、最低限のことは知っておいたほうがいい。だが、それは調べれば分かる。また、ジョブ・カードというの

は、本来そういうものだとして認識しているが、クライアントが作るのを我々は支援するというもの。分からない知識は、クライアントが調べるか、一緒に調べるかである。自分たちが生き字引になることは無理だし、必要ない。「お手伝い」というスタンスを最初に取りることが大事。ただし、それには信頼関係が必要。

- ・ 信頼関係を築くトレーニングが足りない。現行の講習は、覚えなくてはいけないことが多すぎる。様式をきちんと理解して説明することが大半。だが、そこに辿り着く前に、クライアントときちんとやりとりするプロセスが踏めないといけない。

3. 標準キャリア・コンサルタントによる、登録キャリア・コンサルタントへの支援のあり方について

Q8. 登録キャリア・コンサルタントが、ジョブ・カードの交付や、ジョブ・カードを使ったキャリア・コンサルティングを行うことを支援する方策について(効果的と思うか)

(1. セミナーの開催 2. 有資格者等による巡回指導 3. 情報等の提供 4. その他)

- ・ 効果としては、うまく進めば2番が高い。現場で起こっていることを個別具体的に取り上げられるから。ただし、2番は、巡回指導する人の質をどう担保するかとか、実施をどうするかという難しさもある。
- ・ 広く参加しやすいということでは1、3番。

○巡回指導する人の条件

- ・ 標準レベルには、かなりばらつきがある。中には面談経験の無い人もいる。面談の経験年数と、大凡の回数を絞り込み条件にしたほうがよい。巡回指導ということであれば、できれば3~5年以上、面談の年間回数も50回くらいはほしい。ジョブ・カード交付経験もほしい。

○身近な有資格者

- ・ 助言・指導を求めるのであれば、そのための研修はやったほうがよい。

Q9. 「1. セミナーの開催」を効果的・効率的に行う上でのポイント

- ・ 基本的には、体験学習で学ばないと効果が出ない。それ以外は情報等の提供で十分。
- ・ 体験学習の進め方や、グループアプローチ(グループ支援)の基本的なやり方を学んだほうがよい。知識付与の座学研修講師と、体験学習の講師はかなりスキルが違うところがある。それは、体験学習の講師には、教科書に書いてあることをわかりやすく説明できるというスキルとは別に、体験学習のサイクルをきちんと回せることが必要。体験させ、振り返りをさせ、シェアをさせ、体験につなげるというモデルがある。そういうことを分かっている、回せることが必要。どのステップをさせているかが分からずやっていることもあるが、盛り上がっただけでは体験学習にならない。

Q10. 「2. 有資格者等による巡回指導」を効果的・効率的に行う上でのポイント

- ・ キャリア・コンサルタントには、指導レベル、熟練レベル、標準レベルという括りが

あるが、標準レベルの人から「指導レベルになるためにはどうしたらいいか」と聞かれる。自分が指導を受けた経験がないと、人の指導をできるわけではないと言っている。

- ・ 同様に、自分が指導を受けた経験がないと、巡回指導はできないと思う。やはり、自分が経験したことを、工夫して人に対して行うべき。人から指導されると、「こうされると分かりやすい」「納得がいかない」というのが分かる。そういう経験が多少なりともないとできない。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントの悩みが記入欄をどう書くかに集約されているが、徹頭徹尾、型で考えるから駄目な話である。相談になっておらず、型で考えるから変な話になる。登録キャリア・コンサルタントの悩みであるが、標準レベルの人たちも気をつけたほうがよい。
- ・ 巡回指導も、資料でおおまかな流れのみ読んで、その型に当てはめることばかり考えると、不毛なやりとりになる。

4. 助言・指導を行う標準キャリア・コンサルタントに求められる能力・スキルについて

Q11. 標準キャリア・コンサルタントが、Q10で挙げたような方策によって登録キャリア・コンサルタントへの助言・指導を効果的に行うために、必要な能力・スキル等

<標準キャリア・コンサルタント資格取得時に獲得したと考えられる能力・スキルのうち、特に必要となるもの>

○強化するもの

- ・ 知識面では、絶対に復習したほうがよいというものはない。ジョブ・カードの位置づけ、基本構造を知っているのは当然のこと。そこをも知らない、薄まっているというのであれば、そこは最低限おさえるべき。ジョブ・カード講習テキストに詳しく書いてあるので、そこをきちんと読めば、分からないことはないと思う。(2-②-2)
- ・ いわゆる知識面はそう広げなくても良い。キャリア・コンサルティングの理論や、労働市場の情報は復習くらいでよい。(2-③-1)
- ・ スキル面では、そもそも論になるかもしれないが、面談力は団体により差があるので強化したほうがよい。
- ・ 面談力については、標準キャリア・コンサルティングの資格取得までに、インターンシップ的なものは一切ない。教室の中でロールプレイは練習しているが、生の悩みを持っている人を前に、何十分かの間、対応するという経験がゼロの人もいる。そういう意味では、資格を取って何年も経っていると、面談力がゼロに戻っている人も散見される。

○新規に習得するもの

- ・ 新規であれば、体験学習やグループアプローチがきちんとできること。知っている限りでは、標準レベルではテキストに少し載っているだけ。自分たちで交替しながらグループワークをしたり、ファシリテーション、介入をするというのはほぼやったことがない。そこは必要と思う。

- ・ 加えて助言・指導を受けた経験がほしい。どれくらいすれば経験になるかは難しいが、たとえばスーパービジョンの集合研修に近いものを工夫するなどが考えられる。

Q12. Q11の能力・スキルを、標準キャリア・コンサルタントに効率的に身につけさせる方策

- ・ 面談力：体験学習的な研修
- ・ 体験学習・グループアプローチ：グループワークのファシリテーター・トレーニング。
- ・ スーパービジョンを体験するような集合研修
- ・ 自分が指導をうけないと指導が難しいのではないかというのは、2に対応。2は、効果を考えると1よりも良い結果が出そうであるが、これを出来る人を育成するのは難しい。「指導を受けたことがないとできない」というのは揺るぎないが、突き詰めるときりがない。1、2回の指導でクリアできるものではない。
- ・ 一方、セミナーについては、提供するプログラムがパッケージ化されていれば、指導者育成は手っ取り早い。そういう意味では、グループアプローチのやり方を伝えていくのが即効性のある方法。
- ・ 同じ職場の人による助言・指導については、職場の指導者たちが、相談を受けたケースを持ち寄れるカンファレンスの場があるとよいかもしれない。
- ・ グループアプローチのファシリテーションとなると、参加人数をどうするかにもよるが、まともにやると2日はかかる。4時間×2日か。だが、プログラムがはっきりしてくれば、そこに特化したグループワークのやり方ということで絞り込めるかもしれない。そうすれば4~6時間で何かできそうに思う。事前にテキストを読んでおいてもらい、説明的なことはかなり端折れば。

Q13. その他

- ・ カンファレンス的な場があればよい。1回の研修でどうなるかというのはあるが、指導したことを持ち寄ることが進んでいくと、よくなるのではないか。なお、登録キャリア・コンサルタントにもそうした場があってもよいが、まずは有資格者についてであるとよい。

平成 25 年度「キャリア・コンサルティング研究会
ー登録キャリア・コンサルタントへの指導に必要な能力・スキル等に関する検討部会」
報告書

平成 26 年 3 月 発行

厚生労働省 職業能力開発局 育成支援課 キャリア形成支援室
〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2
TEL 03 (5253) 1111 (内線 5937、5908)

<調査委託先>

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
〒105-8501 東京都港区虎ノ門 5-11-2 オランダヒルズ森タワー