

## 活用事例

# 求職者支援における キャリア・インサイトの活用

## ハローワーク横浜（神奈川県）



ハローワーク横浜本庁舎

ハローワーク横浜（横浜公共職業安定所）では、従来、求職者支援に若年者版とミッド・キャリア版の両方の「キャリア・インサイト」を利用してきた。昨年夏からは統合版を使用し、職業相談業務に役立てている。

実際にどのように活用し、どのような効果が感じられるか等について、職業相談企画部門の藤松俊樹統括職業指導官と土屋秀樹上席職業指導官にお話をうかがった。

——統合版を実際にどのように使われていますか。

基本的に予約制です。本庁舎の隣のビルにある職業相談のフロアの就職支援相談コーナーに設置しており、求職者の方が職業相談窓口にお寄りになったときに、「職種が定まらない」「目標設定がうまくいかない」という場合、キャリア・インサイトを希望されれば予約していただく、あるいは空いていればその場で使用していただけます。

また、当所で配布している職業相談窓口の利用案内（パンフレット）で紹介されていますので、それをご覧になって使いたいと希望された方が、申



ハローワーク横浜  
職業相談企画部門  
統括職業指導官  
藤松俊樹氏



ハローワーク横浜  
職業相談企画部門  
上席職業指導官  
土屋秀樹氏

し込みされることもあります。結果の振り返りを含めて1回あたり60分、1日6名までとされています。

利用にあたっては、まず簡単に操作方法、趣旨を説明してご了解いただきます。あとは自分で実施し、結果をプリントアウトして持って来ていただいで、私どもが解説しながら個別相談を行う、という流れです。

——キャリア・インサイトは多機能ですが、やはり適性診断コーナーをよく使われますか。

そうですね。時間が60分という枠がありますから、適性診断コーナーと総合評価コーナーの一部がメインです。キャリアアップランニングは、その後の予約が入っていないで時間に余裕があればやっていただけますが、フィードバックは行っていません。

——対象者はどのような方が多いのでしょうか。

主には、職業選択において混乱している、不安がある、自信をなくしている、確信を得たいと思っている、といっ

た方にお勧めしています。

職業相談の窓口に来られたときに、どんなところに問題を抱えているのかについて聞き取りをして、その方にキャリア・インサイトが有効だろうと判断した場合に、「時間があればどうですか」と勧めますが、職種選択だけではなくてさまざまな不安の要素をおもちだったりすると、もう少しじっくりお話を聴いたうえで、必要があればそういったツールを利用する選択肢もあるというお話をします。

——受けた結果について説明・相談していく中で、若年者の場合の特徴などをお感じになることはありますか。

「何をやってほしいのかわからない」という方が多い印象です。職種が決められない。興味が拡散して傾向が見えない、あるいは職業興味が全体的に非常に低い方など多いと思います。

結果を振り返るときに最初に「こういう検査をやったことありますか」と聞くんですが、「こんな感じのものはあると思う」という方が多い。だから、学校でもアセスメントはやっていると思うんですが、中にはやりっぱなしということもあるのかもしれない。ツールについて先生方の知識不足で十分な解説ができていない場合もある。そうすると生徒の記憶にも残りにくいのではないのでしょうか。

興味の面などは、大学、高校といわず中学の段階で、「自分がどんなタイプなのか、どんな特性をもっているのか」という自己理解の取り組みをしていると、その後の進路も明確な目的を



ハローワーク横浜本庁舎隣の横浜平和ビル庁舎2階では、職業訓練校業務と個別職業相談業務を行っており、キャリア・インサイトはここで利用できる。

もって進めるのではないかと思うんですけれども。

求職活動の機会にキャリア・インサイトをやってみて、初めて気づきを得るといったこともあるわけです。

——中高年者の場合はいかがですか。

「この方向でいいんだろっか」というときに、「いいんだ」と確認し、自分で納得するために受ける方が多い気がします。この方向で固まってはいるから、その先ももう少し細かい仕事内容などを詰めていきたいと思つて受けてみる。客観的な評価をもらつて安心するという面もあるかもしれません。

でもまあ、中高年の方は多少自分の中で操作して回答しているかもしれないと思つこともありますけれどね。

「本当はこういう仕事はやりたくないんだけど、今までやってきたし…」みたいなことも、やっぱり考えてしまつてはないでしょうか。

——全体として利用者の方はどうのような感想をもたれますか。

「すっきりした」とか「面白かった」と満足して帰られる方が多いですね。

申し込みは平均して月に30件くらい、コンスタントにあります。

若い方なんかは「検査」というと興味をもたれるんですよ。「相談」に對して抵抗があったり、うまく自分の思つていることをしゃべれないとか言いたくない、という方にとっては、入口、とっかかりとして入りやすい。パソコンが使えれば抵抗なく自分のペースで気軽にできるというのがこのツールの長所でもあります。

キャリア・インサイトを利用しようと思つた理由や現在悩んでいることなどを聞きつつ、そこにリンクさせながら結果を解説していると、「そうなんですよ、そこで困つてるんです」というように問題点がクローズアップされてくるので、焦点を絞つた相談ができます。

——実施後の説明・解説は、やはり大切ですね。

それは不可欠ですね。全員に必ず振り返りをさせていただいています。結果プロフィールの見方、言葉や数値の意味を解説します。やりっぱなしで帰つてしまわれると、画面に出てくる職業名や、「興味」「能力」などの言葉を独りよがり解釈してしまう恐れもあります。

適性診断でいう「能力」は客観的なものではなくて自信度ですから、経験のあるものに高い評価が出る。それが自分の能力だと思つてしまつと、かえつて選択の幅を狭めてしまつこともあります。

「どつしてこれに自信があるんですか」と聞いて、本人が自分のことをわかつていのかどうか探る。それで、

自己開示されることもあります。

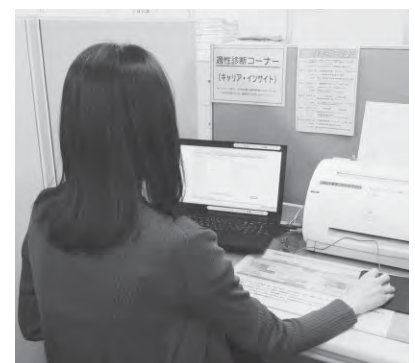
興味の面では、「そついつのに行こうか、こついつのに行こうか悩んでいるんですね」、あるいは「こつこつこつ問題のように見えますけど、いかがですか」と問いかけてみると、だいたい「そつなんですよ」と返してくださいます。

自分の思つていたことと結果が乖離しているというのはあまりないようですね。最初に、「回答はできるだけ考え込まずに、感覚的に答えてください」と言つているので、皆さん素直にやってくれていると思つています。本人のことが結果として正確に反映される、妥当性・信頼性の高いツールだと思います。

職業興味はR-I-ASECの6類型で結果が示されますが、本人の求職票を見ながら、前職のこついつのところはどうだったかと具体的に聞きます。販売職だったら、品出しはどうだったか、接客、お金の計算はどうだったか、と個別に聞いていくと検査の結果の形に近いところが見えてきたりしますね。

「今まで苦手だった、嫌だった理由がはつきりした」と言われる方もいらつちやいます。必ずしも興味が高いからその職種に行かないのではなくて、原因がはつきりすれば、自分が興味のないものは興味がないんだと受け入れて、具体的な求人に対して「なかなかこれだけの仕事はない」と割り切つて考え、楽しんでいこうと思つたり、悩まないでその仕事に向かつていけたりする、というケースもあります。

解説の後に、継続して支援したほうがよいと思われる方に対しては、担当者



原則として予約制による実施だが、空いていればその場での申し込み・実施も可能。

者制による相談を勧めます。——求職者支援ツールとして、キャリア・インサイトをどのようにお感じですか。

キャリア・インサイトは、求職者が目標設定していくためのとつかり、自己理解の入口の道具ですから、どういふ人にこれをやつてもらつたらいいのか、GATBなど別のツールの場合も含め、所内研修で意識の共有を図つていきます。せつかく信頼性・妥当性のあるツールですから、対象として意味のある人に実施したい。そうすれば有効性の高い事例も増え、それを来所者の皆さんに知つてもらつことで、より広がっていくのではないのでしょうか。

ハローワーク横浜におけるキャリア・インサイト活用状況(平成25年度)

EC (若年者用)			MC (ミッド・キャリア用)				計
10代	20代	30~34歳	35~39歳	40代	50代	60代	
10	167	64	29	55	26	10	361

(件)