若年者向けキャリア・カウンセリングの特徴と課題 —若年者向け就職支援施設 A における事例分析—

福岡女学院大学 大里大助*

大阪大学 関口倫紀**

The Characteristics of Career Counseling for Young Adults:
The Case of a Public Employment Service Agency for Young Adults

Daisuke OSATO
(Fukuoka Jo Gakuin University)

Tomoki SEKIGUCHI
(Osaka University)

This paper analyzes the characteristics of career counseling for young adults provided by a public employment service agency in Japan. Through a triangulation approach using archival records, field notes, case analysis, and mail survey, we report several findings regarding the counseling service provided by the agency. First, we analyze the agency's geographic location and accessibility for potential clients. Second, we examine the characteristics of clients who used the service and identified several different types of client. Third, we illustrate the typical process of career counseling. Fourth, we analyze the effect of career counseling on clients' future outcomes. This paper concludes with the implications for the future practice of career counseling.

Keywords : career counseling, young adult, labor issue, freeter, NEET

1. 問題

わが国では、昨今の厳しい就職状況によって若年労働者が働く場を確保することが困難な状況が続いてきたことから、それがさまざまなかたちで若年層の労働問題をひき起こしてきた。その代表例が、フリーターとニートの問題である。フリーターの数、2002年から2008年の間において、181万人から217万人の間で推移している。また、ニートの数は、2002年には48万人であったが、2007年になると62万人に増加している（厚生労働省、2008）。フリーター

やニートと同年代の失業率の高さも深刻な問題であり、15歳から34歳までの失業者の数は、2008年では失業者全体の43.4%（115万人）と4割を占めている（総務省、2008）。

近年の若年者の労働問題については、バブル期以降の長期的不況の中で企業の人件費圧縮ニーズが高まったことや、パートやアルバイト、契約、派遣、嘱託、業務請負といった労働の非正規化が年々進んでいるといった雇用者側の要因は無視できないであろう。しかし、多くの若年者がフリーターやニートを選択してしまうことや、厳しい就職活動の中で苦勞して勝ち得た就職先をいとも簡単に手放す背景には、働くことの意味・意義に対する疑問が解決されなかったり、仕事に対する不安や働くことに対し

* 福岡女学院大学 人間関係学部 心理学科 専任講師。

** 大阪大学大学院 経済学研究科 准教授。

ての自信のなさによって立ちすくんでしまったりするような心理が働いているからだとも思われる。このような心理的な問題を解決するためには、若年者が働くことの意味を理解することを促進させ、仕事に対する不安を取り除く支援が必要である。このような視点から、若年者の労働問題を解決する 1 つの糸口として期待されるのが、若年者向けのキャリア・カウンセリングである。

近年、わが国では若年者向けにキャリア・カウンセリングを実施する施設が増加している。例えば、2003 年に政府によって策定された「若者自立・挑戦プラン」の一環として設立された就職支援施設であるジョブカフェでは、そのサービスメニューの 1 つとしてキャリア・カウンセリングを実施している。ジョブカフェの数は 46 カ所と、1 県を除き全国の都道府県を網羅している。また、現在、全国 5 カ所にある公的なヤング・ワークプラザや、民間では人材紹介会社や人材派遣会社などでもキャリア・カウンセリングを行っている。キャリア・カウンセラーの数については、厚生労働省の積極的な支援を受け、資格取得者も急増している（金井、2003）。

このようなトレンドにもかかわらず、若年者向けのキャリア・カウンセリング施設の実態については十分に研究されてきていない。そこで本研究では、29 歳以下を対象とする就職支援施設（以下施設 A）において行われていたキャリア・カウンセリングの事例を多角的な視点から分析し、そこで行われている若年者向けキャリア・カウンセリングの特徴と課題について理解することを目的とする。それに基づき、わが国の若年者向けキャリア・カウンセリングが抱える課題や問題点と、それらの解決に向けた方向性を導く。

2. 先行文献および本研究の目的

若年層の労働問題に対する意識の高まりとともに、若年者に対するキャリア・カウンセリン

グを扱った論文も増加している。例えば、下村（2006）は、キャリア・カウンセリングにおけるコミュニケーションの問題について取り上げ、カウンセラーとクライアントとの個別のコミュニケーションも重要であると述べる。また、クライアントの個別のニーズにあったサービスを提供するためには、カウンセリング以外の要素を提供できる人や機関との連携とコーディネートが重要であることを論じている。山本（2007）も同様に、キャリア・カウンセリングでは個別対応が中心となるため、組織的に行われるキャリア教育との連携が必要だと示唆している。さらに、山田（2002）は、大学での演習におけるキャリア・カウンセリング的な取り組みを紹介し、大学生に対するキャリア・カウンセリングの重要性を示唆している。坂柳（2007）も、わが国の若年層に対して、社会人・職業人として生きていくのに必要な能力・資質の育成強化を行うためには、すべての教員が基本的なキャリア・カウンセリングを行えるようになるべきであるとの文部科学省の見解を紹介している。

寿山（2006）は、近年のフリーターや無業者増加の背景にある、若年層におけるキャリア・デザイン能力の欠如に言及し、職業選択に喜びを見出し、希望をもって求職活動ができるようなキャリア・カウンセリングをすることの重要性を論じている。一方、宮城（2007）は、企業内におけるカウンセリング・ルームの実態を紹介しながら、キャリア・カウンセラーへのニーズの高まりを指摘するとともに、キャリア・カウンセリングのさらなる普及の必要性や、キャリア・カウンセラーの資質向上などの課題を提示している。小杉・堀（2003）は、無業の若年者への就業支援を行う機関の活動や意義を紹介し、これら若年層の就業支援のさらなる充実を示唆している。また、下村・菰田（2006）は、若年層のキャリア形成支援を円滑に行うにあたっての、学校におけるキャリア教育と公共職業サービス機関の連携の重要性について論じてい

る。

これらの先行研究では、若年層に対するキャリア・カウンセリングを充実する方向性として、キャリア・カウンセリングの質そのものの向上に加え、学校におけるキャリア教育や公共職業サービス機関との連携が必要であるとの見解を示すものが多い。学校におけるキャリア教育との連携については、坂柳（2007）や下村・菰田（2006）、山田（2002）、山本（2007）などがある。また公共職業サービス機関などの機関との連携については、小杉・堀（2003）や宮城（2007）、下村（2006）、下村・菰田（2006）などがある。しかし、そのような中で重要な役割を占める公共職業サービス、とりわけ若年者向けの就職支援施設におけるキャリア・カウンセリングの現実に深く踏み込んで、その事例を詳細に分析した先行文献は見あたらないのが現状である。

キャリア・カウンセリングに関係のある有効な理論としては、特性因子論的カウンセリング、クライアント中心的カウンセリング、行動的カウンセリングの3つがある（宮城，2002）。まず、特性因子論的カウンセリングでは、クライアントの諸特性と職業や職務の持つ諸要件とのマッチングを行う。アセスメントを行ってクライアントの特性を分析し、診断に基づいてカウンセリングを行うのである。そのために、職業、職務とのマッチングに重点がおかれ、心理的・情緒的側面が軽視される傾向がある。また、カウンセラーが、リード、指示、助言を行う手法のため、クライアントとの対等な相互関係、協力関係ではなく、カウンセラーが中心、主体となる傾向であるとの批判もある。しかし、職業、職務とのマッチングのためのキャリア・カウンセリング手法として一般的に幅広く活用されている。

次に、クライアント中心カウンセリングでは、クライアントを人間的に尊重し、その主体性を大切にしてカウンセリングが行われる。クライアントの話を積極的に傾聴しながら、共感

的に理解して、ありのままを受容しながら信頼関係を築き、非指示的に問題解決のための支援を行うのである。つまり、カウンセラーは、リード、指示、助言などを行わず、クライアントが気づき、主体的にキャリアに関しての意思決定を自ら行うことを側面からサポートする手法である。そのため、他のカウンセリングの手法に比べて、クライアント理解のための客観的な情報、判断材料の収集、その現実的な活用を欠くために、キャリア・カウンセリングの目的でもある具体的な問題解決が充分行えない可能性もある。

最後に、行動主義的カウンセリングは、学習理論を基礎においており、情報の収集、目標の設定、達成方法の策定、具体的な行動計画、効果測定などを行うので、行動科学的で、客観的、論理的である。わかりやすく具体的であるので、短期間でキャリア・カウンセリングの効果があがりやすい。カウンセラーが、有効な情報提供を行いながらリードして助言、指示を与えるために、メンタル的なカウンセリングに比べて、情報が非常に重要な役割を果たし、さらに大きな影響を持つのが特徴である（宮城，2002）。

キャリア・カウンセリングには、これら3つの有効な理論があるわけだが、実際のキャリア・カウンセリングは折衷的なものであり、包括的、統合的カウンセリング手法によるアプローチが求められている。そのために、キャリア・カウンセラーには、さまざまなカウンセリング理論を折衷的に行える高度なスキルが求められる（宮城，2002）。

折衷的にキャリア・カウンセリングを行うことは、「折衷主義（eclecticism）」と呼ばれ、現代のカウンセリングや心理療法の多くは、特定の理論・技法・学派集団に固執しない折衷主義によって実践されている（渡辺・ハー，2001）。

本研究では、先行研究における若年者に対するキャリア・カウンセリングの普及や質の向上の必要性和キャリア・カウンセリングにおける

有効な理論を基にして若年者向け就職支援施設 A における数年にわたるキャリア・カウンセリングのデータを詳細に分析することにより、わが国におけるキャリア・カウンセリングの特徴と課題についてより深い洞察を導くことを目的とした。

3. 分析枠組み

本研究は、特定の理論やモデルを用いて変数間の因果関係の仮説を立て、それを検証するような仮説検証型の研究ではなく、研究対象を多角的視点から詳細に記述することによって、研究対象の性質について理解し、そこからさらに関連する一般的な事象についての洞察を得ようとする記述研究の形式をとる。具体的には、トライアンギュレーションの原理に基づく分析および記述を行う。トライアンギュレーションとは、収集された質的データおよび数量的データを多角的視点から注意深く吟味することによって、そこから得られた傾向を、別の種類のデータも用いてその妥当性を検証、補足していくという手法である（佐藤，1992）。既述のとおり、本研究の目的は、わが国におけるキャリア・カウンセリングの特徴と課題についてより深い洞察を導くために、施設 A において行われていたキャリア・カウンセリングの特徴を理解することにあるが、サーベイ調査などの単一の分析のみでは、施設 A のキャリア・カウンセリングの一面的な部分しかとらえることができない。したがって、複数のデータを用いて、多角的視点から研究対象を眺めることによって、全体としての特徴や問題点を浮き彫りにしようとする。その際、キャリア・カウンセリングに関する諸理論については、それを参考にしつつも、特定の理論に偏った視点や仮説からデータを眺めるのではなく、できるだけ理論中立的な視点からデータを分析し、そこから浮かび上がってくる特徴や課題を中立的なかたちで記述することによって、今回の研究対象のように、先行研究が希少であるゆえに理解の進んでいない

事象に対して新たな発見を得ようとするものでもある。

4. 方法

4.1 調査対象

本研究の調査対象である施設 A は、29 歳以下の若年層の失業対策としての若年向け就職支援施設である。施設 A は、調査当時は地方主要都市にある施設で、一般の就職支援施設と女性専用の就職支援施設と 3 つある中の 1 つであった。29 歳以下の若年者が対象で、利用は登録制（無料）であり、提供しているサービスとして職業紹介や各種セミナー等があり、各種サービスの 1 つにキャリア・カウンセリングがあった。当該施設のキャリア・カウンセリング業務は、若年求職者のキャリア意識を高める必要性に基づき、試行的、研究的に行われていた。2001 年 9 月の開設時は 3 人のキャリア・カウンセラーでスタートし、その後多い時で 6 人、平均すると 4 人という体制で行われていた¹。2001 年 9 月から 2005 年 3 月までの間に、約 2,100 人の来談があった。なお、第 1 著者は、2002 年 4 月～2005 年 3 月までの 3 年間、キャリア・カウンセラーとして勤務していた。

4.2 使用データ

分析に使用するデータは、施設 A に関する記録資料、郵送質問票調査、カウンセリング事例分析、参与観察記録、および聞き取り調査の記録である。

郵送質問票調査については、施設 A の利用者を対象に行った就業意識実態調査の一部を利用する。この調査は、施設 A に登録のある 18 歳から 29 歳までの若年者を対象に無作為に標本を抽出し、アンケート形式の質問表を郵送することによって、2002 年 11 月と 2003 年 12 月の 2 回にわけて実施した。回収率は、約 13% ($N = 641$) であった。回答者属性は、平均年齢 25.4 歳 ($SD = 2.4$)、男性 258 人 (41.0%)、女性 371 人 (59.0%) であった。使用尺度に関して、ま

ず、キャリア・カウンセリングの満足度に関しては、キャリア・カウンセリングに対して、「とても不満足」から「とても満足」までの5件法で尋ねた。次に、再就職後の就業態度のうち、職務満足に関しては、信頼性・妥当性が高いと評価されているMSQ短縮版(Dawis, 1992; Ivancevich, 1978)を用いた。実際には、高橋(1999a)によって日本語に翻訳されたMSQ短縮版(Weiss, Dawis, England, et al., 1967)を事前に行ったパイロット調査(大里・奥井, 2003)を参考にして、質問項目を12項目に減らしたものをを用いた。組織コミットメントに関しては、これも信頼性と妥当性が高いと評価されているAllen & Meyer (1990)によって開発された組織コミットメント尺度を用いた。これも高橋(1999b)によって日本語に翻訳された組織コミットメント尺度を、前年に同じサイトで実施された大里・奥井(2003)の結果を参考にして12項目に減らしたものをを用いた。なお、全項目の反応尺度は、「そう思う」から「そう思わない」までの5件法リッカートスケールを用いた。

カウンセリングの事例に関しては、第1著者は、施設Aが行うキャリア・カウンセリングサービスに関するデータを収集した。第1著者は倫理的配慮のもとでそれを研究目的に使用することを条件に、非常勤キャリア・カウンセラーとして施設Aに勤務し、2003年から2004年までの2年間で総数として295名のクライアントに対してカウンセリングを行っていた。クライアントの内訳は、男性167名、女性128名であり、20代前半は169名(男性86名、女性83名)、20代後半は126名(男性81名、女性45名)であった。これらのカウンセリング記録および第1著者が勤務していた時の施設Aの様子についての記録を分析に用いた。本稿で部分的に紹介する特定の個人のカウンセリング記録については、匿名性を確保するとともに、クライアント本人の承諾も得た。

聞き取り調査については、施設Aにおける

キャリア・カウンセリングを担当していた当時のカウンセラー2名、カウンセリング経験者2名に対し、公式的および非公式的なかたちで聞き取りを行った。

4.3 分析方法

本研究では、既述のとおりトライアンギュレーションの原理に基づいた分析を行ったが、その過程で次のような具体的な分析が生じた。まず、日誌形式となっていたカウンセリング記録を、クライアントごとにまとめ直し、クライアントの分類や個人別のカウンセリング事例の詳細な分析に利用した。クライアントの分類に際しては、クライアント別のカウンセリング記録から、個人が特定できないようなかたちで本人の特徴を抽出し、カードに記載した。そのカードを、著者および4名の協力者によって分類し、その分類結果を比較することによって分類の信頼性を吟味した。その際、個人の特定はできないようにカードを作成しているが、守秘義務に関しては十分に配慮を行った。次に、カウンセリング事例分析については、特定のカウンセリング記録からパターンを見出し、そのパターンが別の事例にもあてはまるかどうかを別のクライアントの記録に照らし合わせるようなかたちで再現性を検討した(Eisenhardt, 1989)。また、郵送質問票調査については、結果を集計するとともに、統計的検定を実施した。

5. 結果

トライアンギュレーションの原理に基づく総合的なデータ分析により発見されたさまざまな事項を、「施設の特徴」「クライアントの特徴」「カウンセリングのアプローチ」「カウンセリングのプロセス」「カウンセリングの効果」に整理した。以下において、それぞれの項目ごとに発見事項を記述する。

5.1 施設の利便性とその問題点

施設 A に関する地理的状況および施設状況の観察、郵送調査の集計結果、カウンセリング記録の分析から、施設 A は、利用者にとっては利便性のよい場所に位置しており、かつ施設 A が提供するキャリア・カウンセリングも無料でありインターネットなどを通じて手軽に予約ができるため、施設 A の利用者の多くがキャリア・カウンセリングを利用していることがわかった。しかし、施設 A が提供するキャリア・カウンセリングの利便性の良さと手軽さがゆえの問題点も見つかった。それは、インターネット・リテラシーに劣ると思われるクライアントが相対的に利用が少ないこと、そして、無断キャンセルや、キャリア・カウンセリングについて誤解したまま来談し、1 回きりでカウンセリングを中断してしまうクライアントの多さである。

第 1 筆者が勤務していた当時の施設 A は JR および私鉄の駅のすぐそばと利便性のよい場所にあり、同一フロア内にある他の就職支援施設とともにフロアの一角を占めていた。若年者であっても、希望職種やキャリアに関して明確な方向性を持っている人は、中高年の求職者と同じ同一フロアにある他の施設にて就職支援を受けていた。一方、施設 A に来る若者は、希望職種やキャリアの方向性が明確に決まっていない若年者が多かった。聞き取り調査においても、県内の就職支援施設では、若年者であっても求職意図が明確な場合はそのままサービスを提供するが、求職意思が明確ではない人については、施設 A へ積極的に誘導するようにしていることが確認された。

施設 A のキャリア・カウンセリングを受けに来る人は、施設 A のホームページを通じたインターネット経由の予約が多くを占めていた。第 1 著者のクライアントでも、大半がインターネットサイトを閲覧している際に、施設 A でキャリア・カウンセリングを提供していることを知ったとのことであった。それ以外で

は、施設 A で職業相談をしていた際に、職員に勧められて予約を入れる場合や、同一フロアにある他の就職支援施設から職員に誘導されて来る場合もあった。

クライアントの内訳としては、インターネットをより多く利用すると思われる短大・4 大卒のクライアントが大多数を占め、わが国のフリーターやニートの多数派を占める中・高卒は少数派であった²。郵送質問票調査の回答者属性からは、キャリア・カウンセリング経験者 226 名のうち、80%にあたる 181 名が短大・4 大卒以上であった。

キャリア・カウンセリングは無料であり、原則として完全予約制を取っていたが、カウンセラーに予約が入っていない場合は、予約なしで受けることもできた。表 1 は、施設 A の利用者を対象に行った郵送質問票調査の回答者のうち、キャリア・カウンセリング経験の有無で集計した結果である。回答者全体のうち、施設 A でキャリア・カウンセリングを受けた経験のある人は全体で約 36% (225 名)、男性では約 42% (108 人)、女性では約 32% (117 人) であった。かなりの割合の利用者が実際にキャリア・カウンセリングを利用しており、施設 A では、キャリア・カウンセリングを手軽に利用できる環境にあったという実態を示している。

しかし、予約時間に遅刻をしたり、無断でのキャンセルや当日突然キャンセルをしたりする人や、初回のみカウンセリングを受け、その後自然消滅してしまうケースが多かった。表 2 は、2002 年 11 月から 2004 年 3 月までに施設 A で行われたキャリア・カウンセリングの全記録に基づき、クライアントのカウンセリング終了ま

表 1 性別とキャリア・カウンセリングの有無

性別	キャリア・カウンセリング経験		
	なし (人)	あり (人)	合計 (人)
男性	150	108	258
女性	254	117	371
合計	404	225	629

表2 キャリア・カウンセリングの継続回数の人数および各回で中止した人の割合

カウンセリング継続回数	人数（人）	割合
1回で終了	636	74.9%
2回で終了	134	15.8%
3回で終了	46	5.4%
4回以上継続	33	3.9%
合計	849	100%

注) 2002年11月から2004年3月までに行われたキャリア・カウンセリングの継続回数と各回で終わった人の数である。2002年11月以降に1回目を始めた人のみを集計している。

での継続回数を集計したものであるが、該当する時期にキャリア・カウンセリングを受けた849名のクライアントのうち、キャリア・カウンセリングを継続して4回以上受けたクライアントは33名（約4%）のみであったことがわかる。カウンセリングを継続さえすれば望ましいというわけではないが、75%にあたる636名のクライアントが、1回のみでキャリア・カウンセリングを中止した。

この原因として見出されたのが、施設Aにおけるキャリア・カウンセリングサービスの利便性が、カウンセリングの利用者を増加させる方向で働いている一方、遅刻や無断キャンセル、1回のみでカウンセリングを中止してしまうケースの増加を招いていた可能性である。さらに、カウンセリングが継続しない原因として、キャリア・カウンセリングに対する誤った認識の多さが見出された。例えば、第1著者によるカウンセリング場面では、適職占いのようなイメージを抱いているクライアントや、主訴を尋ねても明確な返答がないクライアント、ただ黙り込んでしまうだけのクライアントが見られた。また、具体的な行動の形跡は見られないにもかかわらず、やることはすべてやったと主張し、カウンセラーの言うことに反発する人や、就職活動がうまくいかないのは会社が悪いと主張し、キャリア・カウンセリングはそういう人を助けるためのものであって自分自身は努力しなくてもよいと考えている人がいた。キャ

リア・カウンセリングについての適切な理解を促し、簡単に希望の職につけるものではないということがわかると態度を変え、「結局自分でするんだったら、キャリア・カウンセリングはなんの意味があるんですか？」といったような否定的な発言をする人もいた。そういった人たちは、キャリアの方向性が決まっていなくてもかかわらず、1回や2回でキャリア・カウンセリングを一時的に中断してしまうことが多かった。

キャリア・カウンセリングに対する誤った認識を持ったクライアントの多さは、施設Aのキャリア・カウンセリング全体にマイナス影響を及ぼしていたと考えられる。まず、キャリア・カウンセリングを十分に理解し、真に援助を求めている若者が、一刻も早くキャリア・カウンセリングを受けたいのにもかかわらず、予約待ちをしなければならないという状況が生じていた。例えば、「早く方向性を見つけないでですけど、予約はけっこう先まで埋まっていますよね」「え、今回は、そんなに先になってしまいましたか」などという発言がみられた。また、クライアントの絶対数の増加により、カウンセラー側の精神的・肉体的負担が増加し、カウンセラーの疲労感がカウンセリングの質を落とす要因となっていた。キャリア・カウンセリングの回数は、各施設によりケース数や1回のカウンセリング時間などにより異なるために一般的なケース数や時間があるわけではないが、本ケースの場合は、週に15件と件数は少ないが、週勤務時間35時間の間に、クライアントと対峙する時間は30時間と勤務時間の多くをクライアントと対峙することに費やしていた。そのために、疲労が蓄積されてしまいカウンセリングの質を落とすという結果となった。ただし、キャンセル等もあるために必ず週に15件のカウンセリングを行っていたというわけではない。また、第1著者は2年間で約300名ものクライアントに接し、そのうちの8割弱にあたる230名が1回きりで中止となった。問題を抱え

たクライアントからの一方的な中止は、カウンセラーにとっても未完の問題として残るため、精神的な疲労度を高めた。

5.2 クライアントの特徴

カウンセリング記録をもとにクライアントを特徴別にカテゴリー化した結果、施設 A で第 1 著者が扱ったクライアントは、学卒後フリーターやニートになり、その後、就職しなければいけないという思いや焦りが生じ、どうしていいのかがわからないために来談するパターンが多かった。また、いったん就職したものの、何らかの理由で早期に離職してしまった後にフリーターやニートとなり、その後、焦りを感じて来談してきたという人も少なからずいた。希望職種やキャリアの方向性が明確に決まっていない場合が多数を占め、応募した 1, 2 社が不採用になっただけで大きなショックを受けてしまったり、不採用にした応募先を必要以上に恨んだりする例もあった。また、会話の端々で他者への評価は厳しく行うが、自己を厳格に評価されることに慣れていないクライアントも多かった。施設 A の別のサービスを受けにくる人と比較すると、全体的に自信がなく依存적である傾向が見られた。

る傾向が見られた。

表 3 は、第 1 著者のもとに訪れたクライアントの特徴を、カウンセリング記録に基づき分類し、それぞれのタイプの人数と構成比を示したものである。複数名でカテゴリー分けをしたものに、判断が異なったものについて、お互いに相談したうえ適切なものを決めた。判断が異なったケースはごく少数であったため、一致率は高く、カテゴリー化の信頼性については十分に担保されているものと判断できる。表 3 では、各タイプにおいてキャリア・カウンセリングを 1 回で止めてしまった割合も示している。クライアントで一番多いタイプが、自己分析ができていない人（タイプ D）であり、全体の半数以上を占める。このタイプは、焦る気持ちのために、何から手を着けていいのかわからず混乱をきたしているタイプ、自信がなく、したいことを見つけれないタイプ、不採用が続いてしまったために自信を失って、無力感のために何がしたいかわからなくなっているタイプ、自己分析ができていないタイプの 4 つに分かれる。

次に多いのが、依存적で、非行動的なタイプのクライアントである。このタイプには、とにかく楽をして今までの遅れを取り返したいタイ

表 3 クライアントのタイプとその人数およびカウンセリングを 1 回で終えた人の数（人）

クライアントのタイプ大分類	クライアントのタイプ小分類	タイプ	人数(人)	構成比	カウンセリング回数が 1 回の人数 (人)	該当タイプに 占める割合
何がしたいのかわからない タイプ	焦って混乱しているタイプ	タイプ A	10	53.8%	4	48.2%
	自信がないタイプ	タイプ B	23		10	
	自信を失ったタイプ	タイプ C	24		10	
	自己分析ができていないタイプ	タイプ D	57		31	
依存적・非行動的なタイプ	楽をして遅れを取り戻したいタイプ	タイプ E	25	27.4%	21	86.2%
	簡単に情報を与えてくれたり、前に進めてくれると思っているタイプ	タイプ F	33		29	
根拠のない自信や非常に 強いプライドを持っている タイプ		タイプ G	19	9.0%	17	89.5%
方向性は明確だが具体的な 行動のしかたがわからない		タイプ H	15	7.1%	11	73.3%
(深刻な) 精神的問題を 抱えているタイプ		タイプ I	6	2.8%	4	66.7%

注) タイプの人数は、過去のキャリア・カウンセリング記録をさかのぼり、特定できる範囲で記入されている。そのため、本人に関する特徴の記述不足などの理由で特定できなかったクライアントは除かれている。

分類に関しては筆者以外にも 4 人の協力者によって分類が行われた。その分類結果は筆者も含めて同じような分類となった。

ブと、前に進まなければいけないのはわかっているのだが自分では進めず、カウンセラーが代わりに前に進めてくれると思い込んでいるタイプである。

その他、不採用になっても自分に落ち度はないと思い、根拠のない自信や非常に強いプライドを持っているように見えるタイプや、方向性や希望はすでに明確であるのだが、活動を行っていくにあたって具体的にどう活動をしていくのがいいのか迷っているタイプがあった。少数ではあるが、深刻な精神的問題を抱えているタイプのクライアントもいた。

カウンセリングの継続に関しては、依存的・非行動的なタイプや根拠のない自信やプライドを持っているタイプの8～9割がカウンセリングを1回で止めてしまっており、なかなかカウンセリングが継続しないタイプであったことがわかる。

5.3 キャリア・カウンセリングのアプローチ

第1著者はカウンセラーとして働き始めた当初、いくつかの異なるカウンセリング・アプローチを試みる中で、以下のような見解を得た。まず、歪んだ認知を明らかにして、認知構造の再構築を行いキャリアの選択と行動を支援する認知行動アプローチ（坂野，1995；内山，1988）は、クライアントが論理的に物事を考えることが不得手な場合や感情的な部分が強い場合に用いると不満を持つ場合が多かった。論理的な展開を重視するため、クライアントにとっては詰問のように感じられたためだと思われる。また、ロジャースのクライアント中心療法（Rogers, 1951）が示すように、無条件の肯定関心の受容も信頼関係の構築には必要ではあったが、クライアントの中には、明らかに間違った認識のもとで、自分勝手な意見を主張するものも存在した。そのような場合は、キャリアにおける教育的観点からクライアントの言うことを否定することも必要であるとの見解に行き着いた。そうしなければ会社での適応に失敗する

だけではなく、就職すら危うい状況となってフリーターやニートへと舞い戻ってしまう可能性がある」と危惧されたからである。他のカウンセラー経験者への聞き取り調査では「若年者に対しては、働くということにコミットする姿勢を植えつけることが必要だと思う」といったコメントが得られた。つまり、働くことに関し、社会に望ましい姿になるような指示的、教育的なガイダンスも、キャリア・カウンセリングのアプローチに含まれるべきであるという見解に達した。

また、意識化されている、されていないにかかわらず、何らかの理由で精神的に焦っているクライアントが多く、少しでも前に進みたいという思いが少なからず存在していた。しかも、ほとんどのクライアントは、情報収集の仕方や自己分析の仕方など、キャリア・デザインや就職活動に関する具体的なスキルを持ち合わせておらず、それが物事をうまく前に進めることができない大きな原因となっていた。そのような状況で、傾聴を繰り返すような方法のみでは、クライアントが今まで1人で行ってきたことと同じように、就職活動に迷走するだけで何の解決にもならないどころか、不安を増大させることにもなりかねないことが懸念された。実際、「他の施設でカウンセリングを受けたが、いっこうに前進している実感がわからず、頼りなさを感じた」という感想を述べたクライアントも存在していた。そこで、キャリア・デザインや就職活動に関する技術的な側面のアドバイスも重視し、セッションごとに物事が前進していることをクライアントに実感させるようなアプローチが有効であるとの結論を得た。

5.4 キャリア・カウンセリング・プロセスの実際

キャリア・カウンセリングがある程度継続され、カウンセラーとクライアントの双方が納得した形で終了する場合には、カウンセリングのセッションが進むにつれ、クライアント側にな

んらかの望ましい変容が生じることが明らかになった。とりわけ、第1著者が扱ったカウンセリング記録に基づく事例分析により、カウンセリングの流れの中に、クライアントが立ち直っていく鍵になるいくつかの節目があることがわかった。

第1著者が実際にカウンセリングで用いていたステップは次のとおりである³。まず、カウンセラーとクライアントとの信頼関係を構築する（ステップ1）。次に、クライアントの学歴や職歴、希望職種などのキャリア情報の収集を行う（ステップ2）。次に、自己分析による自己理解を促す（ステップ3）。さらに、キャリアに関する具体的な目標設定を行う（ステップ4）。そして最後に目標を達成するために今後起こりうる課題を特定し、前もって準備をする（ステップ5）。クライアント側の変容は、このステップが進むにしたがって現われてくる。代表的な例として、Aさん（20歳代後半）⁴のケースを紹介しながらそのプロセスについて説明する。Aさんは、既述のクライアント分類では、「何がしたいのかわからないタイプ（自信を失ったタイプ）」で「タイプC」に属する人物であった。

最初にクライアントに大きな変容が見られる節目は、信頼関係の構築を目的としてカウンセラーがクライアントの話に集中して傾聴を行っていくと、クライアントが徐々に心を開き、カウンセラーと打ち解けるようになることである。例えば、構えていた顔が少しずつリラックスし、時折笑顔が出るようになったり、少しずつ言葉数が増えて、自分自身の内面のことを話し出したりする。そういった会話の中で、今まで気にしていたことが案外たいしたことではないと気づいたり、同じようなことで悩んでいるのは自分だけではなく、同世代で共通していることを知ったりすることで心理的に解放される様子も観察された。Aさんの場合、来談したときは、前職であるアルバイトで自信を失ってしまい、それを引きずっており、次の就職活動

に踏み込めずにいた。最初のセッションでは終始うつむきかげんであり、語尾が弱々しい感じであった。

「どうしました？ 今回は、どのようなことで？」

「どういう仕事ならできそうで、採用してくれそうなのかわかんなくて……」

「なにかしたいこととか興味があることはあるんですか？」

「何がしたいのかわからないんです……やりたいなあ～と思うことはあるんですけど……」

Aさんは、カウンセリング中の会話の中で、ときおり、「ちょっとやっていける自信が……」「応募しても採用されないと思います」といった自信の欠如を裏付ける発言を繰り返した。

共感的理解と受容をもって話を聴いていると、2回目のセッションでは、少しずつではあるが笑顔が見えるようになり、プライベートのことも話し始めるようになった。少しずつではあるが目線が上向きになり、話す言葉も多くなった。視線が前に向きだし、緊張が取れたようになると、それまで返答するだけであった会話が、自分から話すようになっていった。カウンセラー側からの質問に対して、堅苦しい言葉が減り、語尾がしっかりしてきた。その後は、カウンセラーの話にも身構えることなく応じるようになった。

「自信がなくて……できそうに思えないんです」

「できそうに思えないの？」

「そうなんです……」

「実は、最近、ショックなことが続いてしまっていて落ち込むことが多くって……」

「ショックなことが続いているの？」

「そうなんです……それで、なんにもできるように思えないんです……前は、そうでも

なかったんですけど……」

お互いの信頼関係を構築した後、キャリア・カウンセリングの継続にとって特に重要な節目があった。それは、クライアントが、カウンセラーに依存することなく、自律的に現状を打破したいと強く思うようになることである。もちろん、はじめから現状を打破するための何かのきっかけにしたいと思って受けに来ている場合もある。最初はキャリア・カウンセリングに対する誤解があったが、キャリア・カウンセリングの本質について納得をし、自律的に自分を変えていこうという意識が芽生えた場合もある。Aさんの場合も、カウンセリングを続けているうちに、自分の力で現状を変えていかねばならないという意識に目覚めたようであった。

「今のままの自分はいやだと思う気持ちはあるんですけど……」

「……（沈黙）……変わった方が、充実できそうだし、楽しいこともありそうな気はするんだけど……でも……」

（後日、来談して）

「あの後、いろいろ考えて見たんです。やっぱり、今のままでは、これからつまらないと思うので、前のように充実して過ごしたいと思えました。変わんないとは思いました」

次の重要な節目は、クライアントの自分自身への気づきである。クライアントのキャリア情報を収集するステップにおいて、クライアントが今までに経験してきた仕事上での出来事やプライベートな出来事、内面的な思いも含めてクライアントのキャリア情報がどんどん出てくるようになり、クライアントも徐々に自分自身を知るようになるため、それがクライアントの変容をもたらすことが多かった。また、会話形式もしくはアセスメントツールを用いる自己理解のステップにおいて、クライアントが主観的に

どう感じているかを聞き出すことで、その背後にある価値観や興味を本人が改めて理解することも少なくない。Aさんの場合、積極的であった過去のさまざまな自分を話し始めるようになり、その過程で、以前は興味がある特定の分野があり、今も本当は興味があるということに自分から気づいていった。

「昔は、〇〇に興味があったので就きたいと思ってたんです。そのために、契約で働きながら専門学校にいったんです……今も、授業料を払ったんで通ってはいるんですけど……」

「今は、もういいかなと思ってます」

「……契約で仕事をしてただけで、時間の過ぎるのは早いのに、なにも成長できなくて、気がついたら年もいってしまっていて……このままでいいのかなと思ったし、いつまでもこんなことしていてもという気持ちになったり。最初は契約で働きながらも学校に通って目標に向かってるように思ってたんだけど、でも実際は……ただ時間だけ過ぎていてなんの成長もなく。ほら、契約の仕事ってあまり難しい仕事や責任のあるような仕事はさせてもらえないでしょ。時間が過ぎて契約が切れると、また別の契約先にいってと同じことばかりを繰り返して、契約で単純な仕事といっても毎日出勤だから、時間的にも学校へはだんだん行かなくなって、このまま時間だけが過ぎると正社員で就職することもできなくなるんじゃないかと……それで、正社員で就職ができそうなときに就職をしないといけないと思って」

「それで、正社員で就職したいと」

「そうなんです。いまでも、なにもできないので難しいとは思んですけど、たぶんこのままだとどこにも就職できないようになるんじゃないかと思うんです。そうってからでは、遅いでしょ。ただ……実は、

今も興味がなくなったのではないんだけど……」

Aさんは、過去から就きたいと思っていた仕事への憧れについては抑圧してきたようであった。そこで、その仕事について実際に調べるように勧めると、抑圧されてきた興味がよみがえってきたかのように、積極的にさまざまな情報を収集するようになった。また、自己分析も同時に進めることにより、自分の正直な気持ちに気づき、それと向き合うことにもなった。こういったプロセスを経て、やはりその仕事がしたいと思うようになったのである。

クライアントの変容が常にスムーズにいくとは限らず、どこかのステップでは、クライアントが変容を躊躇したり、迷ったりする場面が起る。それは、1回きりの場合もあったし、カウンセリング継続中に何回も訪れる場合もあった。そういった状況で、カウンセラーとクライアントの共同作業により、クライアントが殻を破ることができると、クライアントは大きく前進することになった。Aさんの場合、自分の就きたい仕事についての強い思いに気づいたものの、その方向にほんとうに進むかどうかを躊躇しており、進みたいという気持ちと無理だという気持ちが入り混じった複雑な表情をしていた。

「できるかどうか自信はないけど、契約で働いていたころって、ただ毎日が契約先での仕事をしてただけで、過ぎていたなと思って。具体的な情報を収集したり、学校に行ってればよかったと思います。いまとなっては後悔ですけど……」

「契約社員を続けていると、簡単で単純な仕事しかさせてもらえないんですよ。そうすると、だんだんこのような仕事しかさせてもらえないのは能力がないと評価されているんだと思えるんです。それで、能力がないから無理だと思えてくるんですよ。こ

のまま、契約の仕事をこれ以上続けると、なにもできないという思いだけが大きくなるのが恐くて、もうこれ以上は続けたくないのでもなんでもいいから就職しないとと思ったんです。……（沈黙）……でも、やっぱり、〇〇に就きたいですね」

ここで、以前の自分を思い出して今と比べることで、以前の自分の方が自分らしかったという気づきがあった。また、過去に成功体験を思い起こすことにより自信を呼び起こすきっかけとなった。さらに、希望する仕事に就くという漠然とした思いだけではなく、具体的に仕事の内容やその仕事に就くまでの情報を収集することで、まず何をすることが必要かということが理解できるようになった。以前の自信を呼び戻すことができ、具体的な目標に向けてまずやるべきことがわかったため、今まで躊躇していて踏み出せなかった一歩が踏み出せるようになった。「具体的な方向が見えてくると気持ちがすっきりしました」というようなコメントも見られるようになり、態度にも前向きさが出てきて、生き生きとした雰囲気になっていった。

カウンセリングの最後のステップである課題の特定では、中・長期的なキャリア目標を達成するために、まず何をしなければいけないのか、どんな課題があるのかを具体的に特定する必要があった。Aさんの例では、経験もなく資格もない場合、すぐに希望する職業に就くことはできないことがわかったが、資格を取りに行くだけの余裕がないため、まずは、その職業に関連する業界の別の職種に就き、そこで経験を積みながら、希望の職業に近づいていくことになった。

「この求人に応募しようと思うんです。どうですかね？　ここだと仕事内容もいいですし、時間や給与もいいと思うんですけど」

「気持ち的には働きたいです。ホームページ

ジがあったので見たんですけど、いい感じでした」

「採用されるように頑張らないと。1社目で受かるといいけど受かんない場合も多いから、仮に不採用になっても落ち込むなって言ってもそれは無理だから、あまり落ち込み過ぎないように。みんな1社で決まることはほとんどないから、落ち込んだり不安になったり、迷ったらまた遠慮せずに来たらいいので」

クライアントが自律的に目標を立て、達成に向けて積極的に行動できるようになると、キャリア・カウンセリングの役割もやや変化した。それは、カウンセラーからの技術的なアドバイスのみならず、クライアントが積極的に行動を起こし、その過程で行き詰まったときや困難が生じたときに、不安や落ち込みをうまくコントロールする手段としてキャリア・カウンセリングが利用されるようになるということである。つまり、キャリア・カウンセリングの初期は、カウンセラーがクライアントとの信頼を形成することに主眼がおかれて、その後、カウンセラーが主導権を握りながらクライアントを誘導していくイメージであり、カウンセリングも終盤にさしかかるこの時点では、クライアントが自律的に行動していくようになる。また、その際に伴う不安や心配をコントロールするために、積極的にキャリア・カウンセリングを利用するというイメージになる。

カウンセリング・プロセスに関する理論に、折衷主義にスタンスをおき Ivey (1985) によって提唱されている直接的かつスピーディに影響を与えられる技法としての積極技法 (influencing skills) がある。その技法を実際のカウンセリングで適用する場合、カウンセラーは、まず、クライアントを受容し、共感的に理解を行うことでラポールを形成してから積極技法に移行するプロセスをたどるのである。つまり、カウンセリングの進行とともに、カウンセ

ラーの役割が、クライアントとのラポールを形成するために共感的に理解し受容するという役割から、心理 (情動・思考) や行動に“直接的かつ即時的”に作用する技法を用いる役割へと変化していくというようなプロセスが起るとされている (Ivey, 1985)。本ケースにおけるカウンセラーの役割の変化も同様のものであったと考えられる。

A さんの例では、求人検索を行い企業への応募を実際に行っていくステージに移行後、最初は不採用となったためショックを受けたようだが、その後も求職活動を続け、その間も何度かキャリア・カウンセリングを受けに訪れた。求職活動で不安や落ち込みそうになった際に1人で抱え込むことなく、キャリア・カウンセリングを利用することによって不安や心配をうまくコントロールしたものと思われる。その後しばらく来談がなかったが、別のクライアントに対するセッションの空き時間に来談し、無事に希望の職種に採用が決まったとの報告を受けた⁵。A さんにとっての就職の決定は、より長期的なキャリアの目標を追求していく際のステップの1つに過ぎないが、今回のような困難なハードルを乗り越えたという自信が、今後も自分の目標をあきらめないで追求していく姿勢につながるとと思われる。

第1著者が対応したクライアントで、キャリア・カウンセリングを継続して受診し、納得するかたちでカウンセリングを終了したクライアントのほとんどが、A さんと類似した変容のパターンを持っていた。特に、カウンセリング初期は受身であったものの、中期以降から自律的にカウンセリングを利用するように変化したことは、カウンセリング経験者からの聞き取り調査でも確認できた。ただ、同じステップを何度か繰り返す停滞があったり、特定の節目を飛ばして前進したりするケースもあった。複数のカウンセラー経験者への聞き取り調査においても、A さんのような具体的な求職活動に移行する前にカウンセラーとクライアントの間でお

互いに問題が解決されたという合意ができてカウンセリングが終了するケースや、変容の節目が前後するケースなどの例外は見られるが、カウンセリングが継続する場合には、おおむね類似した変容の節目とパターンを持っていることが確認された。

5.5 キャリア・カウンセリングの効果

若年者向けキャリア・カウンセリングで期待される成果の 1 つは、フリーターやニートである若者が、正社員として組織に定着することを通じて、本人に必要なキャリア形成の助けになるというものである。この考えに基づき、まず、施設 A におけるキャリア・カウンセリングが、若年者の正社員としての組織の定着に影響していたかどうかについて、郵送質問票調査のデータを用いて分析した。

回答者属性を見ると、キャリア・カウンセリング経験者 221 名のうち、回答時に正社員として働いていた人は 81 名 (36.7%) であったのに対し、キャリア・カウンセリング未経験者の場合、正社員は 402 人中 134 名 (33.3%) であった。見かけ上はキャリア・カウンセリング経験者のほうが回答時に正社員として働いていた比率が高いが、統計学的には有意な差ではなかった。

次に、施設 A におけるキャリア・カウンセリング経験が、組織の定着に影響を与える就

業態度に及ぼす影響を調べるために、郵送質問票調査データを用いて、求職中の者をサンプルから除外したうえで、キャリア・カウンセリング経験と組織コミットメントおよび職務満足との関係について分析した。組織コミットメントは、ある特定の組織に対する個人の同一化および関与の強さを示し、「情緒的コミットメント」「継続的コミットメント」「規範的コミットメント」の 3 つの下位次元からなると考える (Allen & Meyer, 1990)⁶。職務満足は、「個人の職務ないし職務経験の評価から生ずる、好ましく、肯定的な情動の状態である」と定義される (Locke, 1976)。

表 4 は、キャリア・カウンセリングの経験者と未経験者との間の就業態度についての差を示している⁷。職務満足、組織コミットメントとも、キャリア・カウンセリング経験者のほうが、未経験者よりも有意に高い平均値を示している。また、組織コミットメントの下位次元をみると、情緒的コミットメントと規範的コミットメントの値が、キャリア・カウンセリング経験者の方が未経験者に比べて有意に高い平均値を示している。特に、組織への愛着を反映する情緒的コミットメントが高いということ、および職務満足も高いことは、所属組織への定着を示唆し、組織にとっても個人のキャリアにとっても望ましいと考えられる。

さらに、キャリア・カウンセリング経験者

表 4 キャリア・カウンセリング経験の有無と組織コミットメントおよび職務満足 (N: 人)

キャリア・カウンセリング経験		N	平均値	有意確率	t 値
組織コミットメント	なし	246	2.50	0.01	-2.59
	あり	143	<u>2.67</u>		
職務満足	なし	247	3.54	0.00	-2.96
	あり	143	<u>3.80</u>		
情緒的コミットメント	なし	243	2.67	0.03	-2.13
	あり	142	<u>2.92</u>		
継続的コミットメント	なし	203	2.73	0.06	-1.86
	あり	122	2.92		
規範的コミットメント	なし	246	2.22	0.03	-2.15
	あり	141	<u>2.39</u>		

表5 キャリア・カウンセリングの満足度と組織コミットメントおよび職務満足 (N: 人)

キャリア・カウンセリング満足		N	平均値	有意確率	t 値
組織コミットメント	その他	87	2.47	0.00	-3.61
	高満足群	57	2.86		
職務満足	その他	87	3.62	0.07	-1.80
	高満足群	57	3.88		
情緒的コミットメント	その他	87	2.60	0.00	-3.36
	高満足群	57	3.25		
継続的コミットメント	その他	72	2.79	0.14	-1.49
	高満足群	53	3.04		
規範的コミットメント	その他	85	2.24	0.08	-1.74
	高満足群	57	2.47		

を、その満足度について高満足群とその他に分け、就業態度の違いを比較したものが表5である。高満足群のほうが、その他の群よりも統計学的に有意な差で組織コミットメントが高いことがわかる。また、下位次元では、情緒的コミットメントの平均値が、高満足群において有意に高い値を示している。このことから、カウンセリング経験者の中でも、カウンセリングへの満足度が高い人ほど、組織コミットメントが高く、良質なキャリア・カウンセリングの効果性を示す結果だと言える。

以上のように、郵送質問票調査データの分析からは、良質なキャリア・カウンセリングが、職務満足や組織コミットメントの高まりを通じて、クライアントが正社員として組織に定着することにプラスの効果を持っていることが示唆された。しかし、カウンセラー経験者への聞き取り調査、および第1著者のカウンセリング経験からは、キャリア・カウンセリングの効果に関する以下の限界も見出される。まず、すでに述べたとおり、カウンセリングが継続しなかったクライアントに対しては、有益な効果をあげたとは言いがたい。次に、全体的にキャリア・カウンセリングの時間および回数はそれほど多くないため、正社員としての就職やその後の職務態度の向上を含め、短期的な効果という意味では確認できたとしても、それはあくまで本人のキャリア形成をある一定の期間のみ助けてい

るだけであると思われる。すなわち、クライアントの主訴の解決という意味では、多くのクライアントに対してカウンセリングの効果は確かに認められるが、その効果が長期的な意味でのキャリア形成に影響を及ぼしているかについては定かではない。カウンセリングがある程度継続し、いくつかの変容の節目をくぐり抜けたクライアントに関しては、その変容が長期にわたって持続することも予想されるが、その他大勢のクライアントに関しては、求職活動など求職時の直接的問題が解決したとしても、同じ過ちを繰り返しそうな若者たちに対して根本的な問題解決に至ったとは言いがたい。

6. 考 察

本研究では、施設Aにおけるキャリア・カウンセリングを多角的な視点から分析することによって、若年者向けキャリア・カウンセリングの特徴と問題点を抽出した。まず、施設Aの利用者、キャリア・カウンセリングの利用者は、短大卒以上が半数以上を占めていた。フリーターやニートの中でも求職意志を持ち、行動に移しているのは高学歴者が多く、高学歴層ほど、インターネットを使いこなして施設へのアクセスができるということを反映していると思われる。しかし、一般的には、若年者の労働問題でボリュームゾーンを占める中学、高校卒の若者に対しても、キャリア・カウンセリング

の機会が多く与えられるように工夫していくことも重要であると思われる。

次に、クライアントの特徴の分析を通じ、施設 A を訪れるような若者が、就職という節目の時期につまずき、フリーターやニートになってしまうのには相当の社会的理由があることが考えられる。応募した 1, 2 社が不採用になっただけで大きなショックを受けてしまうクライアント、不採用にした応募先を必要以上に恨んだりするクライアント、依存的・非行動的なクライアントなどの存在から、多くの若者が、就職活動という時期にさしかかるまで自分が厳密に評価される機会が持ていない現実がうかがいがってくる。現代では、少子化に伴う「学校全入時代」が近づいており、高校受験や大学受験においても、選ばなければ全員がほぼどこかに入学ができるという状況になりつつある。また、少子化により、子供が保護者などから大事にされすぎるあまり、厳しく叱られることも少なく、わがままをずっと通してこられる環境になってきていることも示唆される。そういう環境で育った若者が、就職活動や就職後の会社生活にさしかかると、はじめて自分に対する厳密な評価が行われたり、わがままも通じなくなったりする。そのため、自分が厳しく評価される就職活動になると急に戸惑い、精神的に耐えられず、そのままフリーターやニートになってしまうクライアントの姿が見出される。このような傾向は、次で示すとおり、キャリア・カウンセリングを受けさえすれば容易に助けてもらえるかのような認識や、カウンセラーに対する依存的な姿勢を持ちやすい原因になっているように思われる。

また、施設 A におけるクライアントは、多くが正社員として就職を希望するフリーターやニートではあるが、「やりたいことがわからない」といったタイプのクライアントが約半数を占めた。こういった希望する仕事の内容が具現化されていない若者たちへの対応は特に難しいとの報告もあるが（高橋, 2005）、クライアン

トの中でも多数派であり、かつ他のタイプと比較すると相対的にカウンセリングが継続する傾向があるので、カウンセリングの中で本人の意識の変化や気づきを促すチャンスがある。問題なのは、キャリア・カウンセリングを受けさえすれば容易に適職を教えてもらえるという考えを持ったクライアントや、自律的に行動することを極端に嫌い、カウンセラーが手取り足取り世話をしてくれると思っているクライアントの多さである。施設 A がおかれている地理的な利便性や無料という手軽さもあいまって、非常に多くのクライアントがこのような誤解を持ったままカウンセリングを受け、そのような都合のよいものではないことがわかると、1 回きりでカウンセリングを一方的に中断してしまうという現実にもつながっていた。カウンセリングを継続した人であっても、最初はキャリア・カウンセリングがいったいどんなものかよくわからなかったという場合があることも聞き取り調査で把握されており、非常に多くの人々が、キャリア・カウンセリングについて十分に理解をする機会を与えられないままカウンセリングを受診している姿がうかがわれる。

上記のような問題から、若年者の労働問題を解決する手段として、キャリア・カウンセリングが果たしうる役割は大きいと思われるが、キャリア・カウンセリングの普及や利便性の確保には課題が多いことがわかる。施設 A の事例からも、キャリア・カウンセリングを安易に普及させ、利便性を高めることは、キャリア・カウンセリングを誤解したまま来談するクライアントを増やすことにつながり、カウンセラーの人数や時間に限りがあることから、キャリア・カウンセリングの役割を理解し、本当にそれが必要としている人に十分な支援ができなくなってしまうという可能性が示唆される。このような不幸を避けるためには、事前にクライアントの悩みや相談内容を確認して、カウンセリングが可能か否かの判断をするインテーク面接等を行うなどの策が必要だろう。また、事前にキャ

リア・カウンセリングに関しての理解を希望者に促す必要もあると思われる。

キャリア・カウンセリングのアプローチについては、今回の分析から、クライアントが自律的にキャリアをデザインし、就職活動を効果的に進めることができるような教育的意識づけや技術的アドバイスを重視することが望ましいという見解が導かれる。施設 A を訪れるクライアントの多くは、働くことにコミットする姿勢が稀薄であり、求職活動に関する一連の技術も持ち合わせていないため、物事をうまく前に進めることができない大きな原因となっていた。よって、カウンセリングを継続させる工夫を行うとともに、適切な時期に、適切なステップで教育的・技術的指導を実践することが重要であると思われる。

また、キャリア・カウンセリングの事例分析を通じ、どのような節目でクライアントが変容し、徐々に立ち直っていくのかについての洞察も得ることができた。まず、カウンセラーとクライアントとの信頼関係の構築が最初の節目であり、次に、クライアントが、カウンセラーに依存することなく、自律的に現状を打破したいと強く思い続けるようになることが特に重要な変容ポイントであると考えられる。このような変容を促すためには、カウンセラーが欲しい情報などを容易に与えてくれるとクライアントに思わせず、面倒で、大変かもしれないが、自分自身で行わなければキャリア上の問題は解決されないという意識づけが重要である。信頼関係の構築は、この意識づけの前提となるだろう。次に、クライアント自身の気づきという変容は、自律的なキャリア・デザインと具体的な求職活動へのエネルギーとなる。さらに、具体的なキャリアの目標設定と課題が特定されるころには、カウンセリングそのものが、クライアント主導によって行われているように思われる。すなわち、カウンセラーが主導権を握りながら、クライアントを誘導していくような状態から、クライアントが主導権を握り、求職活動

などに伴う精神的な不安をコントロールするため、積極的にキャリア・カウンセリングを利用しているという姿になるのである。もちろん、これらの変容がスムーズに起こるというわけでもなく、どこかで、クライアントが変容するのを躊躇したり、迷ったりする場面があらわれ、それを乗り越える努力をカウンセラーとクライアント双方が行う必要があるだろう。

逆に言えば、キャリア・カウンセリングに対する適切な理解を促進し、上記のようなクライアントの変容を促すことができれば、キャリア・カウンセリングによってクライアントをサポートすることは難しいように思われる。実際、キャリア・カウンセリングについて誤解をしたまま来談する人のほとんどは、キャリア・カウンセリングに対する適切な理解を促すと、カウンセリングの継続を拒否し自然消滅してしまったため、その後のフォローアップができないのが事実であった。若年者の労働問題の解決という大きな視点からは、そのような人たちに対しても何らかの支援が必要なのであろうが、こういったケースに関しては、カウンセラーとして無力感を禁じえないのが実際であった。

若年者に対するキャリア・カウンセリングの効果としては、郵送質問票調査のデータ分析からは、良質なキャリア・カウンセリングを受けることが、フリーターやニートである若年者が、正社員として組織に定着していくことにプラスの効果をもたらしていることが示唆された。ただし、第1著者の実感や他のカウンセラーへの聞き取り調査からは、カウンセリングの期間がそれほど長くないため、短期的な就職という意味での効果はあると思われるが、長期的な視点からのキャリア・デザインや、同じ過ちを繰り返しそうな人たちに対して根本的な問題解決に至ったかについては、やや疑問を呈せざるをえない。若年者のキャリア形成への長期的な効果を狙うためには、フォローアップ・カウンセリングなど、短期的な目標を達成した後でも何度かカウンセリングを受診する機会を持

たせる工夫をすることも必要だと思われる。

本研究の結果から、若年者向けキャリア・カウンセリングが将来的に若年者の労働問題の解決に果たす役割は大きいことが示唆されるが、将来の研究に向けて改善すべき課題も残った。たとえば将来研究では、カウンセリングの効果をカウンセリング前、カウンセリング終了後、さらに数か月後（あるいは就職・再就職後など）に再度測定することによってカウンセリングの直接的な影響を検討する必要がある。また、今回は、カウンセリング経験の有無とカウンセリング満足度の高低ごとについて、組織コミットメント、職務満足、情緒的コミットメント、継続的コミットメント、規範的コミットメントの平均値比較をそれぞれで行ったが、平均値比較に関して今後は MANOVA などの統計手法を用いての分析を行っていく必要がある。

謝 辞

本稿を作成するにあたり「経営行動科学」編集委員長大津誠先生にはお世話になりました。また、匿名の査読者から貴重なご指摘とご助言をいただきました。さらには、匿名の情報提供者および当時の同僚のキャリア・カウンセラーの方々にもご協力をいただきました。ここに記して感謝いたします。もちろんありうべき誤謬はすべて筆者に帰するものです。

注

- ¹ 常勤ではなく、すべて非常勤のキャリア・カウンセラーであった。
- ² フリーターやニートにしめる中・高卒の割合は、それぞれ 67.3%, 52.1%であり、短大・大学卒以上の割合は 32.7%, 47.9%である（厚生労働省労働政策参事官室, 2002；総務省, 2002）。
- ³ 宮城（2002）で用いられているプロセスを一部修正して用いている。
- ⁴ 記述にあたっては、本人の了解を得ている。しかし、匿名性を保つために、アルファベット表記にし、個人が特定できるような情報は伏せている。
- ⁵ このように、クライアントの問題が解決した場合、

担当カウンセラーの 5 分～10 分の空き時間に顔を出し、挨拶とお礼を述べるクライアントが第一著者のケースで 10 名ほどいた。

- ⁶ 情緒的コミットメントは、「個人が組織に対して抱く感情・愛着を示すコミットメント」である。継続的コミットメントは、「組織を離れるコストを考慮したうえでのコミットメント」である。規範的コミットメントは、「自分は組織に留まるべきだという義務感・責任に基づくコミットメント」である（Allen & Meyer, 1990）。
- ⁷ 組織コミットメントは、Allen & Meyer（1990）によって開発された組織コミットメント尺度（高橋, 1999b による翻訳版）を、事前に行ったパイロット調査（大里・奥井, 2003）を参考に、12 項目に減らしたものをを用いた。職務満足に関しては、MSQ 短縮版（Dawis, 1992; Ivancevich, 1978）（高橋, 1999a による翻訳版）のうち、事前のパイロット調査を参考に 12 項目に減らしたものをを用いた。

引用文献

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. 1990 The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, **63**(1), 1-18.
- Dawis, R. V. 1992 Person-environment fit and job satisfaction. In C. J. Cranny, P. C. Smith & E. F. Stone (Eds.), *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington, 542-575.
- Eisenhardt, K. M. 1989 Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, **14**, 532-550.
- Ivancevich, J. M. 1978 The performance to satisfaction relationship: A causal analysis of stimulating and non-stimulating jobs. *Organizational Behavior and Human Performance*, **22**, 350-365.
- Ivey, A. E. 1985 *Introduction to Microcounseling*. (福原真知子・相山喜代子・国分久子・楡木満生訳 マイクロカウンセリング 東京：川島書店 1985)
- 金井壽宏 2003 会社と個人を元気にするキャリア・カウンセリング 日本経済新聞社.
- 厚生労働省労働政策参事官室 2002 労働力調査（総務省）一特別編集一.
- 厚生労働省 2008 平成 20 年版労働経済白書 厚生労働省.
- 小杉礼子・堀有喜衣 2003 学校から職業への移行を支援する諸機関へのヒヤリング調査結果—

- 日本における NEET 問題の所在と対応— JIL Discussion Paper Series, **03-001**, 1-59.
- Locke, E. A. 1976 Nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *The Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing, 1297-1349.
- 宮城まり子 2002 キャリアカウンセリング 駿河台出版社.
- 宮城まり子 2005 キャリア開発支援とキャリアカウンセリングの実際—キャリアカウンセラーの役割と責任に関する一考察— 立正大学心理学部研究紀要, **3**, 72-80.
- 大里大助・奥井秀樹 2003 キャリア・カウンセリングの効果測定 第 31 回日本経営システム学会全国研究発表大会講演論文集, 81-84.
- Rogers, C. R. 1951 *Client centered therapy: New concepts in practice*. New York, NY.: Houghton Mifflin.
- 坂野雄二 1995 認知行動療法 日本評論社.
- 坂柳恒夫 2007 キャリア・カウンセリングの概念と理論 愛知教育大学研究報告, **56**(教育科学編), 77-85.
- 佐藤郁哉 1992 フィールドワーク 書を持って街へ出よう 新曜社.
- 下村英雄 2006 最近のキャリアカウンセリング研究におけるコミュニケーション 日本労働研究雑誌, **546**, 57-64.
- 下村英雄・菰田孝行 2006 キャリア教育における公共職業サービス機関の役割—キャリアガイダンス施策の新たな枠組み— JIL Discussion Paper Series, **06-04**, 1-40.
- 総務省 2002 平成 14 年度就業構造基本調査.
- 総務省 2008 労働力調査.
- 寿山泰二 2006 若年層のキャリア・デザイン考察—キャリア・カウンセリングの視点からのニート分析— 京都創成大学紀要, **6**, 87-110.
- 高橋弘司 1999a 態度の測定 (I): 職務満足 渡辺直登・野口裕之 (編著) 組織心理測定論 項目反応理論のフロンティア (107-130) 白桃書房.
- 高橋弘司 1999b 態度の測定 (II): 組織コミットメント 渡辺直登・野口裕之 (編著) 組織心理測定論 項目反応理論のフロンティア (131-154) 白桃書房.
- 高橋洋子 2005 自治体による就業支援としての「ジョブカフェ」の現状 日本労働研究雑誌, **539**, 56-67.
- 内山喜久雄 1988 行動療法 日本文化科学社.
- 渡辺三枝子 2003 日本におけるキャリア・カウンセリングの課題 日本労働研究雑誌, **517**, 4-13.
- Weiss, D. J., Dawis, R. S., England, G. W. et al. 1967 *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation: Vol. XVI)*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Work Adjustment Project, Industrial Relations Center.
- 山田博夫 2002 大学新入生に対する「基礎演習」のあり方に関する研究—キャリアカウンセリングの立場から— 共栄大学研究論集, 創刊号, 120-144.
- 山本公子 2007 キャリアカウンセリングが近年盛んになっていること 日本労働研究雑誌, **561**, 65-67.

(平成 21 年 2 月 16 日受稿, 平成 22 年 5 月 13 日受理)