

# 第IV部

---

キャリア形成支援を効果的に  
行うために

(視聴覚動画編)

## 第1章 視聴覚動画シナリオ

第IV部では、視聴覚動画教材（ジョブ・カード編）の講義・ロールプレイング（逐語記録）、振り返りのシナリオを掲載します。

掲載シナリオは以下の通りです。

<プログラム>

Unit 4・5 在職者支援の実際（北海太郎さんのケース）

Unit 6・7 求職者支援の実際（大阪華子さんのケース）

Unit 8・9 訓練受講者支援の実際（福岡真実さんのケース）

逐語記録には「支援のポイント」を加えて、ジョブ・カード作成アドバイザーがどのような受け答えをするのか、どのような質問が効果的なのか、などジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングに必要なスキルを紹介していますので、是非参考にして下さい。

※逐語記録ではジョブ・カード作成アドバイザーを CC、相談者を CL と表記しています。

## 1. Unit 4 在職者支援の実際（1） 北海太郎さんのケース

### 【講義】

ユニット 4「在職者支援の実際(1)」

ユニット 4 と 5 では、在職者支援の具体例を見ていきましょう。

在職者の方からの相談として「別の部署に異動したい」ですとか、それから転職の話などが出ることもあります。そういった場合、無理に引き止めたり、逆に転職や異動を後押しするようなことを私たちはしません。相談者本人が後悔のない選択ができるように支援をしていきます。例えば「異動を希望している」という場合、異動先の職場の仕事理解は十分にできているでしょうか。また、「転職をしたい」という方の場合、転職事情をよく知らないといったことはないでしょうか。その相談者の方にとって「何が課題か」を見極めながら支援をしていくことが必要になります。在職者の方にジョブ・カードを使ったキャリアコンサルティングを行う機会の一つとして「セルフキャリアドック制度」があります。異動したいとか転職を考えているという具体的な課題がある訳ではなく、定期的にキャリアコンサルティングを受ける場として、会社から機会を与えられることがあります。日頃忙しい相談者の方にとっては、ご自分のキャリアについて考える貴重なチャンスになるはずです。相談者の方にとって有益な時間になるよう支援していきましょう。

今回見ていただくモデルの相談者は、北海太郎さんです。北海さんは新卒で入社した大昭和物産で、長年にわたって働いてきました。4年前、子会社に転籍となりました。北海さんが持参した職務経歴シートがこちらです。職務の内容は記入されていますが、職務の中で学んだこと、得られた知識・技能の欄は何も書かれていません。キャリア・プランシートはこちらです。こちらにも記入がありませんでした。

ジョブ・カード作成アドバイザーがどんな受け答えをするのか、どんな質問が効果的なのか、また相談者の方の表情などメモを取りながら見てみてください。では前半をご覧ください。

### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント
CC 1	どうもこんにちは。	
CL 1	こんにちは。	
CC 2	ジョブ・カード作成アドバイザーの〇〇と申します。	
CL 2	北海です。よろしくお願いいたします。	
CC 3	よろしくお願いいたします。あの、ここで話しされるお話は外には漏れませんので、安心していろいろお話をお聴かせいた	

守秘義務について説明します。

	できれば、と思いますので。	<p>(P294 資料 1 参照)</p> <p>傾聴しながら関係構築していきます。</p>
CL 3	分かりました。ありがとうございます。	
CC 4	よろしく願いいたします。じゃあ、まずジョブ・カードをお持ちいただいたと思うのですが。	
CL 4	はい、これなんですけれど・・・(はい) え～とそうですね、あのここの職務経歴のところは書けたんですけど、こんなのではないんですかねえ。	
CC 5	はい、なんかすごくきっちり書いてきてくださっていて。ねえ、書いてみていかがでした？	
CL 5	そうですね。まあ、あの自分の経歴で、新卒で大昭和物産に入って、食品会社の卸売業なんですけれどね、そこで 28 年間やってきまして。	
CC 6	28 年間。	
CL 6	はい、そうです。最後は総務部の課長までいったんですけど、4 年前から子会社の方に転籍になって、今、総務部で次長をしています。	
CC 7	転籍されて総務部の次長ということですね。うん、うん、うん。なんか、こちらの方の技能とか知識というところが少し書きにくかったですか？	
CL 7	そうですねえ。何を書いていいかちょっと分からなかったんで。	
CC 8	ああ、そうですか。	
CL 8	空欄になってしまいました。	
CC 9	じゃあ、お話ししながら、ご一緒に気づいたことがあれば追加していきしょう。	
CL 9	はい、お願いします	
CC10	じゃあ、キャリア・プランシートの方はいかがでしょうか。	
CL10	そっち、これですよねえ (はい) これなんですけどねえ、(ええ、ええ、ええ) これもちょうと書けなかったんですよええ。	
CC11	ちょっと書けなかった。	
CL11	今 52 歳で、あと 8 年で定年なんですけど、その先のことっていうのがまあ 8 年あるんで、ちょっと漠然としてしまっている感じなんですよね。	
CC12	う～ん。じゃあ定年まであと 8 年で、その辺りが漠然としているというところで。じゃあそこが少し具体的になるとよろしいですね。	
CL12	そうですね、毎日結構忙しいので、改めて考える余裕というのになかったんですよ。	
CC13	う～ん、でもせつかくの機会ですから、この先のキャリア・プラ	

	ンについても改めて検討できるといいかもしれませんね。	不足している」、
CL13	そうですね。まあ長く一社で働いてきて、とにかくまじめに頑張ってきたという自負はあるんですよね。なので、締めくくりの時期というのですかね、自分なりの納得のいく働き方っていうのができたら一番いいかなとは思っているんですけども。	「キャリア・プランが定まっていな
CC14	うん、うん。一社で一筋にまじめに頑張ってきた、すばらしいことだと思います。だから今締めくくりの時期を迎えるまで、どう納得できる働き方ができるか、ということをは今日は一緒に考えていければと思います。	い」という問題が把握できました。
CL14	はい。お願いします。	「今後の納得いく働き方を探る」という目標の共有を行います。
CC15	じゃあ、お書きいただいた経歴の中でですね、ご自身の中で一番印象に残っていることはなんでしょう。	<キャリアの棚卸し>
CL15	あぁちょっと待って、ちょっと待って、いいですか（ジョブ・カードを見直す）あぁ、やっぱり営業時代でか。最初の10年間、営業時代ですか、一番。	一番印象に残っていることを聞きます。
CC16	営業時代。ではその辺りのことをもう少し詳しくお話していただいていいですか？	
CL16	そうですね、あの～5人のメンバーで、	
CC17	5人、	
CL17	スーパーとかデパートに卸す加工食品を営業で売り込む仕事をしていたんですね。	
CC18	営業で売り込む、	
CL18	これが製品開発のメンバーがすごく頑張ってくれていたんで、会社がすごく頑張ってくれていたんで、他の人たちが頑張ってくれていたんで、すごく魅力のある商品で、ロングセラーになって、今でもそこら辺のスーパーで売っているんですよ。	
CC19	そこら辺のスーパーで売っている、	
CL19	そうなんですよ。	
CC20	ロングセラーの商品があって、	
CL20	そうですね。それを売れるように手がけた、10年間かけて手がけたっていうのがやっぱり一番印象に残っていることですかね。	
CC21	10年間で、すごく売上げを上げたっていうことですか？	
CL21	そうですね、売上げも、主力商品になったんで、これはもう自分の中で「やってやったぞ」という気持ちになりますよね。	
CC22	は～、それが、こう、やりがいになったっていう感じですか？	
CL22	そうですね。特にこのメンバーをまとめ上げたっていうのが、やっぱり、売上げもなんですけど、いいチームを作れたっていうのもやっぱり、	

CC23	いいチーム、	成功体験を聞く事で、自己効力感の向上につながるように促します。
CL23	いいチームでしたね。	
CC24	ご苦労されたこともあったんですか？	
CL24	苦労、まあ商品自体は本当に魅力的なもの、鮭なんですけれど、鮭をフレーク状にして、まあ道産子なんで、北海道のものを全国にっていうので、いい商品を作ったんで。これはもうすごく良かったんで、商品の魅力は十分にあったんで。そのところよりも、売れるよりも、やっぱりメンバーをまとめあげるっていうのに一番苦労しましたね。	
CC25	メンバーをまとめることに苦労された。	
CL25	そうですね。1人3年上の先輩が補佐役として入っていたんですよ。で他のメンバーは同期と自分より下の方が2人の5人メンバーだったんですけど、やっぱり先輩にはちょっと気を遣いますし、バランス感覚をうまく保ちながらメンバーをまとめるっていうのは一番気を遣って、苦労っちゃあ苦労でしたね。ええ。	
CC26	じゃあ3つ上の先輩が、ご自身のまあ言えば部下というか補佐ですけれども、やっぱり扱いにくいというか使いにくかったっていうところがおありだったんですね。	
CL26	そうですね。やっぱり尊敬する人だったので、その人が自分のチームに、心強かったんですよ、心強かったんですけど、ちょっとやっぱり扱いづらいというか、意見がこう対立するとどうしてもこっちが「申し訳ないな」という気持ちになってしまったりとかするんで、やっぱり難しかったですね。	
CC27	どうやって乗り越えられたんですか？	
CL27	そうですね。まず「目標をはっきりさせる」というところが一番だったと思うんですね。「この商品を全国展開するぞ」という大きな目標を、何かしら問題が起きたときには必ず目標をちゃんと見直して、その課題は何かっていうところをお互いに話し合っている、それを自分の意見を通すよりかは、何が起こっているのかっていうのはちゃんと吸い上げるような、そういう工夫っていうんですか、それがあってうまくチームがだいたいまとまってきたような感じがするんですよ。	
CC28	じゃあ、チーム全体で考えて、	
CL28	そうですね。	
CC29	目標というものに向かって、どういう課題があるのかっていう話し合いを持つ時間を結構取られたっていうことですよ？	
CL29	そうですね。あまり、5人なので、1対1で話すよりかは5人全員で話し合った方が早いんじゃないかと思ったんで、「先輩と」	

	とか、「部下と」とか、「同期と」とかバラバラで話をするってことはしなかったですね。	自己理解を深めながら学んだこと、得られたことの気づきを促します。
CC30	みんなで作り上げていくっていう、	
CL30	そうですね。	
CC31	じゃあ、このお仕事で学んだこととか得られたことっていうのは何でしょうか？	
CL31	そうですね。商品はどういう魅力があって、どういうところをフォーカスすると需要とうまくマッチして売れるかっていう、商品を見る目ですよね。それから実際に外に出て行って売り込みをしたりする時の交渉力っていうのも、商品がすごくいいもので絶対に売れるっていう確信があったんで。ただ、それ以上に部下の1人が女性だったんですけど絵が上手いんですよ。	
CC32	絵が上手い、	
CL32	かわいい絵を書くんですけどね、鮭のフレークを使ったレシピみたいなものとか「これだけいろんなことできるんだよ」という手書きのパンフレットを作って。	
CC33	ああ、ビジュアルでも訴えたってことですねえ。	
CL33	そう、そうなんですよ。それをやっぱり視覚から入るっていうのはすごく良かったので、そういう交渉力とか、あとは、まとめ上げられたっていうリーダーシップですかねえ。そこが5人いろんな癖がある人もいたんですけど、それを上手くまとめるっていうリーダーシップができたっていうのが、学べたというか、今までの経験上そういうようなことをしたことがなかったものですから。	
CC34	いろいろあるじゃないですか。商品を見る目ですか、交渉力とか、リーダーシップなど、それをちょっと、こちらにメモしておきましょうか。	
CL34	はい。	

## 【振り返り】

はい、ここまでいかがでしたでしょうか。まず関係構築はいかがですか？最初のうち、もしかしたら相談者の方は少し緊張していらしたかもしれないですね。でも、とても関係構築がうまくいったので、中盤から身振り手振りも出て、とても生き生きと話していらしたように見えました。

そして、じゃあこの限られた時間の中で、どんな目標に向かってやっていくのか。ご本人がジョブ・カードにうまく書けなかったと仰っていたのは、「学んだこと、得られたこと」「キャリア・プラン」でした。これを受け止めて、「ご一緒に気づいた

ことがあれば追加していきしょう」「一緒に考えていきましょう」と投げかけて、目標設定を二人で共有しながら進めていくことができていましたよね。その後、棚卸しに入って行きました。

では、ここまでの流れについて、相談者の方、そしてジョブ・カード作成アドバイザーの方、両方に聞いてみることにしましょう。

講 師 : では、相談者の方にまず聞いてみようと思うのですが、ここまでどうでしたか？

相 談 者 : そうですね、最初は初対面の方に自分の話をするっていうのがちょっと緊張もあったんですけど。

講 師 : ええ、そんなふうに見えました。

相 談 者 : 書けなかった部分とかも「大丈夫ですよ」みたいな感じのことを言ってもらえて、だんだん、だんだん、肩の力が抜けてきたといいますか。

講 師 : そうでしたね。

相 談 者 : あと、営業時代の話を聴いてもらっているうちに、当時の自分のことを思い出してきましてね。(ええ、ええ) 一人で書いていると、なかなか細かいところまで思い出せなかったんですけど、聴いてくれる人がいるっていうと、大変よかったと思いますよね。

講 師 : そうですね。

相 談 者 : それで、学んだこととか新しく得た知識とか、そういったことに気づけたと思います。

講 師 : そうですね。お話をしているうちに、いろいろ蘇ってくるがあったようですね。

相 談 者 : そうですね。

講 師 : はい、ありがとうございます。

講 師 : それでは、ジョブ・カード作成アドバイザーの〇〇さんに聞いてみたいと思います。

どうでしょうか、ここまでのところ。

アドバイザー : そうですね、一社に長くお勤めでいらっしゃる方というのは、これまでキャリアの棚卸しをされる機会がなかった方が多いんですよね。

(そうですね) なので、定年を見据えてこれまでの棚卸しをしていただくことが、相談者の方に有益だと考えました。(なるほど、ですね) ただ、職歴も長いですから、最初から順を追ってお聴きするとお時間もありますので、今日は最も印象に残っていることから、ということでお聴きしてみたんですね。

講 師 : なるほど、そうですね。一社で長く働いていらした方ですので、



順番に全部お聴きしていくと「ちょっと時間的に難しいかな」って  
そんなご判断でしょうかね。

アドバイザー : はい、そうですね。で、最も印象に残っていることをお聴きすること  
で、ご自身が気づかなかったこと、っていうところに気づいていた  
だけかなと思います。

講 師 : そうですね。最後に最初空欄だったところに「メモしてみましよう」  
っていうことで、学んだこと、得たことというのを、どうやら書け  
そうな感じでしたね。

アドバイザー : はい。

講 師 : では、後半はどんな風に進めていらっしゃろうと思いですか？

アドバイザー : キャリア・プランを全く書けなかったと仰っていますので、そこが  
明確になるよう支援をしようと思っています。

講 師 : はい、分かりました。

では、後半のキャリア・プランは、次のユニットで一緒に見ていきましょう。

## 2. Unit 5 在職者支援の実際（2） 北海太郎さんのケース

### 【講義】

ユニット5「在職者支援の実際(2)」

ユニット5は、在職者支援の後半です。

前のユニットで、北海太郎さんの支援の前半を見ていただきましたね。持参されたジョブ・カードには「職務の中で学んだこと・得られたこと」が記入されていませんでした。また、キャリア・プランも空欄になっていましたね。このことから、これまでの仕事について語っていただき、キャリアの棚卸しを行いました。その結果、うまくいったこと、頑張ったことを思い出されてきたようでしたね。後半は、今後のキャリア・プランについての支援に入っていきます。

ジョブ・カード作成アドバイザーがどのように面談を進めるのか、気付いたことをメモしながらご覧下さい。では、どうぞ。

### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント
CC 1	では、現在のお仕事について、少し詳しくお話していただいてよろしいですか。	過去から現在へ棚卸しを行います。  信頼関係を深め、相談者が自分の内面を語りやすくなるように心がけます。
CL 1	はい。50を機にですね、今の会社、大昭和倉庫の方に転籍になったんですね。	
CC 2	転籍された。	
CL 2	はい、そうです。大昭和物産の子会社なんですけれども。親会社の方で総務の課長までいったんで、（え～、え～）この先そのまま行けば部長と思っていた矢先の転籍だったので、（ん～）この辞令を受けたときには、正直、「これだけこれまで尽くしてきたのに」っていうまあちょっと悔しさみたいなものも、ありましたね。	
CC 3	そうだったんですねえ。悔しさを感じていた。ふうん。	
CL 3	それで、ちょっとこの先のキャリア・プランってね、先のことって言われても、なかなか書けなかったんですよ。	
CC 4	ああ、なので、今回も自分の中でのキャリア・プランというのが思い浮かばない感じなんですね。	
CL 4	そうですねえ。まあ、書きながら思ったんですけど、いろんな事やってきながら、かなり会社には貢献したと思っていたんですけどもね。	
CC 5	そうですねえ。全国展開とか、いろんなこと、やっぱり会社が好きだったというか、	
CL 5	そうなんですよ。最後は総務でやっていたんですけど、基本的	

	に営業とか販売企画とか、お客さん相手とか何かしかけていくぞつと、そういうようなことをやっていたので、今の会社は倉庫の業務になるので、	
CC 6	倉庫の業務？	
CL 6	あの、はなから、言い方は語弊があるかもしれないですけども、表に出ない裏方の仕事なんですよ。だからちょっと、今までやってきたのと畑が違うといいますか、なかなかちょっと納得がいくようなものでもないなあ、と思ったりもしたもんですから。	
CC 7	今まではどちらかという表舞台ってということですか？	
CL 7	そうですね、はい。	
CC 8	相手が人だったりってところと、今のお仕事がちょっと違うなあっていう。	
CL 8	今はシステムとか、そっちの方なんですよ。	
CC 9	ああ、システムの方なんですか？	
CL 9	そうですね。今、倉庫なんでね。流通には関係しているんですけども、でもなんかこう直接手に商品持ってやるとか、新しい商品の企画とか、そういうことじゃなかったの。(う～ん) まあ、ちょっと今までやってきたものとは毛色が違うといいますか。まあ、総務部に移った時には、もうこれで上に上がると思っていたので、まあ、人材育成とか人事制度とかね、そういうものの管理システムとかっていうのは8年間やってきたんですけど。でも、それも上を目指すっていうのがあったんで、今その梯子をちょっと外されてしまった、	
CC10	梯子を外された感じで。	
CL10	そうですねえ。	
CC11	今の会社に転籍になられて。	
CL11	そうですね。	
CC12	それまで、やっぱり総務っていうのは、またそれまでの働き方は違うけれども、でも人材育成とかっていうところで、ご自身のステップアップっていうのを目指していらっしゃった。	
CL12	はい、その時はまだ先が見えていたんです。	
CC13	見えてたんですね。で、ここの会社に来て、全然違うシステムというようなところでお仕事をされてる。(はい) 現在のお仕事で、やりがいを感じることはありますか？	
CL13	やりがいを感じる…ん～、まあ、そうですね。業務自体はシステムの方の連携とかっていうことで、やっていることっていうのはそこまで興味が無いというのかおかしんですけど、まあ、仕事は淡々とこなすものっていう感じなんですけど。で、直接関与し	ポジティブな面への気づきを促す質問をします。

	ているわけではないんですけどね、次長なんで、もうポジションはある程度上なんで、そんなに現場に出てヤイヤイ言うことではないんですけど、まあ、中堅社員の相談に乗ることなんかは結構あるんですよ。	
CC14	今までの経験を基に、中堅社員の、	
CL14	そうですね。なんで、この会社での中堅社員の者たちの相談に乗ったりするっていうことは、まあ結構やりがいというか、まあ良くなっていくんでね。そういったところを見るっていうのは、まあ、有りとは思いますが。やりがいて言えばやりがいですかね、しいて言うならば。	
CC15	しいて言うなら、相談に乗ってその人が成長する姿を見るのが北海さんにとっての、今、やりがいだなって思われるって言うことなんですね。	
CL15	そうですね。	
CC16	先ほど、定年まであと8年とおっしゃっていましたが、北海さんはどうしたいと考えておられますか？	
CL16	そうですねえ、経済的なこともあるんで、	
CC17	経済的なこと？	
CL17	はい。息子と娘が今、大学生なんですよ。	
CC18	お二人とも大学生なんですよ。	
CL18	そうなんです。一人は、上の方はもう卒業近いんですけど、下の方が入ったばかりなんで。(はい) もう少しやはり経済的にちゃんとお金が必要になるんで、役目もあるし続けていきたいと思うんですけどねえ。	
CC19	う〜ん、うん、うん。そうすると、先ほどお仕事の締めくくりの時期っておっしゃっていましたが、この8年間、どんな風に働けると北海さんにとって良いのでしょうか。	
CL19	そうですねえ、まあ、前の親会社の方ですけども、グループのリーダーシップとか、それから総務の時の人事管理システムとか、あと進路指導とかですね、そういうことをしたりとか、今の会社でも相談を受けることがあるので、そういったことを自分のやってきた達成したことですよ。(え〜) そこから学んだことっていうのを、自分が先輩から教わってきたことっていうのがあって、(はい) そういったことを次の世代に残せば良いな、という風には思っているんですよ。	
CC20	じゃあ、後進の育成ということで、北海さんがこれまで仕事を通じて身に付けてこられた知識ですとか、またネットワークですとかを後進に渡していく、ということでしょうか。	
		相談者自身がキャリア・プランを語るように促します。
		オープンクエスチョンで相談者に考えてもらいます。
		相談者が語った内容を要約し、認識の共有を図ります。

CL20	そうですね。それは会社にとっても大事なことでと思いますし、まあ、新卒からこの会社、会社というよりこのグループですよ、グループで30年以上お世話になってきたっていうのもあるので、その恩返しになるかな、とも思うんですよ。	今後の働き方の方向性が整理できてきたため、面談を通して気づいた事をジョブ・カードに記載してもらおう事で、相談者にとっていっそう明確になります。	
CC21	え～、え～。じゃ、キャリア・プランシートの方に、今お話いただいたことを書いておきましょう。		
CL21	そうですね、はい。		
CC22	そろそろお時間なんですけれども、今日、お話しをしてみたいかがでしたでしょうか。		
CL22	そうですね。毎日忙しいので、改めて自分のキャリアをこういう風に振り返り見返すというのはなかったんですよ。(え～、え～)あと、まあ、転籍になったことっていうので、気持ちの整理と言うか、ちょっとこうモヤモヤとした気持ちが残っていたんですけども、話して聴いてもらえて、ちょっとスッキリしました。(はあ)で、今、改めて自分がやるべきことっていうんですかね、後進に伝えていく役割の大きさまたいな、そういうことを考えて感じましたね。自分が引くまでは、(ええ)育てていかないと恩返しが出来ないなと思って。ま、漠然と思っていたんですけども、最初は、(はい)今、だいぶ改めて整理できたような気がします。		相談者に面談を振り返えられるように促します。
CC23	ああ、整理ができたような気がされるっていうことですが、他に何か付け加えることがありますか？		相談者に話したいことがあれば話していただけるように促します。
CL23	まあ、このまま定年になったとしても、そんなに年をくってるわけじゃないんで、元気なうちは色々やりたいなあっていうのはあるんですよ。(ええ)学生時代の仲間がね、早期退職で、今社会人の大学院っていうのに行っていたりするんですよ。		
CC24	ああ、大学院に行ったらしゃる		
CL24	私の場合は、60、もう少し出来ればですけど、子どもがちゃんと自立するまではしっかり働きたいなって思うんですけど。まあ、その後、落ち着いてきたら色々勉強するのも、他の事やるのも有りかな、と思い始めてます。		
CC25	ああ、そうですか～。じゃ、その辺りもですね、キャリア・プランシートにメモしてみてくださいね。		
CL25	あつ、はい、分かりました。ありがとうございます。		
CC26	はい。どうも。		

## 【振り返り】

はい。北海さんの面談、前半、後半を通してご覧頂きましたが、いかがでしたでしょうか。どんなことに気がつかれましたか。メモをとっていただいていると思いますけれども、どんなメモをお書きになったのでしょうかね。

では、ここから先はお二人にも加わっていただいておりますことにはしたいと思います。

講 師 : はい。では、まず最初に相談者の北海さんに聞いてみたいと思います。

面談終えてどうでしたか。

相 談 者 : そうですね。親身に聴いてもらっているうちに、転籍のこととか、自分の中では格好悪いな、言いにくいなって思ったんですけども、まあ自然と話せました。とってもスッキリしました。

講 師 : はあ、そうですか。その転籍のときのモヤモヤした気持ちを随分聴いてもらっていましたね。

相 談 者 : そうですね。で、これ話してスッキリできたので、それでこれからの定年のこととかがあっていうのも、ちょっと考えてみようかな、っていう風に気持ちが変わりましたね。

講 師 : はあ、そうでしたか。やっぱりそのモヤモヤが残ったままだと、なかなか先のことを考えるって難しいでしょうね。

相 談 者 : あっ、そうですね。自分の中で一番引っかかっていた不満みたいなものがあつたので。でも、その部分での意味みたいなものを発見させてもらえるような支援をしてもらったので。で、定年までだけじゃなくて、その後の勉強してみたいみたいな、友人の話とかをして、口に出してみても。(ふん、ふん) やっていくと、具体的にちょっとやってみようかな、という気になったので、軽く背中を押してもらっているような、そういう感じになりましたね。

講 師 : う～ん。そうすると、勉強したいという思いは頭の片隅にあつたのかもしれないけれども、口に出してみることで、「ああじゃあ、行動に移そうかな」とそんな気持ちになったってことですか。

相 談 者 : そうですね。ま。勉強かどうか分からないですけども、定年後のことについても前向きに考えてみようかな、という気持ちにはなりました。

講 師 : そうでしたか。はい、分かりました。

講 師 : では、今度はジョブ・カード作成アドバイザー役をやっていただいた〇〇さんにも聴いてみまじょうか。どうでしたでしょうかね。

アドバイザー : そうですね。今回は在職者の方っていうことだったんですけども、

在籍者の方はこれとって相談したいことは無いとおっしゃる方が多いんですよ。(はい) 特に何も悩んでいることは無いという方でも、やっぱり、自分のキャリアを振り返ることというののもって意味があると思うんですよ。

講師 : ああ、そうですね。

アドバイザー : で、今後のキャリア形成という意味で言えば、自分ひとりで考えるよりも誰か話を聴いてくれる人がいることってというのが大事だと思うんですよ。

講師 : ああ、そうですね。

アドバイザー : う～ん。やっぱり自分の中だけじゃなくて、話すことで整理ができるというところがあるかなと思って、そういうところを考えながらお話しさせていただきました。

講師 : ああ、そうでしたか。確かに北海さんも漠然と何か考えていらっしゃること、あったのかもしれないですけども、それを〇〇さんに聴いてもらいながら随分整理ができたみたいでしたね。(う～ん) やはり一人で考えるよりも、ジョブ・カード作成アドバイザーが話を聴いてくれるっていうことが大事なんじゃないかな。

アドバイザー : 私はそう思いますけど。

講師 : はい。

講師 : では何か他にお二人でもし付け加えることがあれば、聞かせていただけますか。

アドバイザー : あの、私が話を聴くときに、いつも心がけているのは、自分の価値観を基に話を聴かないようにしようということですね。

講師 : ああ、なるほど。

アドバイザー : だから、自分だったら転籍なんて、そんなに気にすることなくて次長になったのになあとかって思うかもしれないですけども、(ええ)でも、北海さん自身が、そこがやっぱり何かしっくりこない、モヤモヤする原因だったわけですから。

講師 : う～ん、そうですね。

アドバイザー : だからね、北海さんの気持ちっていうところで。

講師 : そうすると、〇〇さん自身は、「別に転籍って小さいことだな」とか、「いやあ次長ならいいじゃない」と、もし思ったとしてもそれを脇に置いて、

アドバイザー : そう、置いて、

講師 : 相談者の方の、

アドバイザー : 気持ちというところ受け止めて話を聴くようにしようかな、というところを心がけてますけど。

講師 : なるほど。どうですか、もし「そんな、転籍なんてどうってことないじゃないですか」みたいな反応だったらどうでしたかね。

相談者 : 「ああそうですか」、と言ったきり何も話す気になれないと思いますよね。

講師 : はあ、これは分かってもらえないって思っちゃいますよね。

相談者 : そうですねえ。「話すだけ無駄だな」っと思っちゃいますよね。

講師 : なるほど。そうすると、私たち「関係構築っていうものをすごく大事にしましょう」っていうことをずっと学んできたんですけれども、それっていうのは面談の出だしだけではないっていうことですよ。

アドバイザー : そうですね。できればやっぱり最初作った関係構築っていうのを、最後までちゃんと維持していくっていうことがとても大切ですね。

講師 : そうですね。それはもしかしたら簡単なことで壊れてしまう場合もありますよね。「ああ、そんなの大丈夫ですよ」とか、「気にすることないじゃないですか」ってひとことで、折角こう出だしから築いてきた関係が弱くなってしまったりってこともありますかね。

(う～ん) そうですね。途中までちゃんと聴いてもらったのに、いきなり手のひら返しをくらったような。

講師 : そういうことですね。

相談者 : そういうような感覚になるかもしれない。

講師 : はあ、そうですね。

相談者 : 最後までやっぱり聴いてもらったっていう感覚っていうのが、自分にとって一番素直になれる場だったような気がしますね。

講師 : なるほど。そのお陰でモヤモヤもスッキリして、

相談者 : そうですね。

講師 : この先のことを考えられるようになった、ってことですね。

相談者 : そうですね。悔しいのは悔しいんですけど、前を向こうという気にはなりましたよね。

講師 : なるほどですねえ。そうすると、いい関係構築で最後まで面談を通していくっていうのが、鍵になりそうですかね。

アドバイザー : そうですね。

講師 : はい。

### 【講義】

皆さん、いかがでしたか。ひとつの例としてご覧頂きましたので、このやり方だけが一番いいとか、こうでなくてはいけない、というんではないんですね。ただ、皆さんのメモにも、多分、「ああ、こういうオープンクエスチョンがいいのかな」とか、「こんな風にするといい関係構築を続けていけるのかな」とか、真似してみたい、取り入れてみたいというヒントが沢山見つかったのではないかと思います。



是非、実際の面談で役立ててみてください。

ユニット4、ユニット5では、「在職者支援の実際」を見ていただきました。いかがでしたでしょうか。ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングの流れ、全体像がイメージできましたでしょうか。

皆さんがとられたメモにはどんな内容がありましたか？ 相談者の方の表情ですとか、声のトーン、態度など、キャリアコンサルティングスタート時と終了時ではどんな変化があったか注目できていましたでしょうか。こういったことを非言語といいます。実際の面談では、非言語にも注意を払って相談者の方を見ていくことになります。これは、対象となる相談者がどなたであっても共通して大切なことです。皆さんのメモにはどれくらい非言語に関するものがありましたか？ もしも、あまり書いていなかったという方は、現場で面談を進める際には是非、意識するようになしてください。

以上

## 資料 1

(第1面)

## 様式2 職務経歴シート

氏名	北 海 太 郎
----	---------

平成 30 年 10 月 1 日現在

職務経歴			
No.	期間(年月～年月) (何年何ヶ月)	職務の内容	職務の中で学んだこと、 得られた知識・技能等
	会社名・所属・ 職名(雇用形態)		
1	昭和 62 年 4 月 ～ 平成 8 年 3 月 ( 10 年 月 ) 大昭和物産 株式会社 営業部 主任 ( 正社員 )	北海道内の食品加工品(主にサクフレック)を全国のデパート、スーパーに卸す業務に10年間従事。平成5年から営業部主任となり、5人のメンバーをまとめた。	
2	平成 8 年 4 月 ～ 平成 18 年 3 月 ( 10 年 月 ) 大昭和物産 株式会社 販売企画部 係長 ( 正社員 )	デパートの催事企画に出店、出品する企業の選定から広報活動に従事。道内の食品加工会社を10名のメンバーとともに回り、目新しい、埋もれている銘品がないかを調べ上げ、提案してきた。「北海道物産展」は集客が良かったため、デパート、広告代理店からも喜ばれた。	
3	平成 18 年 4 月 ～ 平成 26 年 3 月 ( 8 年 月 ) 大昭和物産 株式会社 総務部 課長 ( 正社員 )	新規・中途採用に関わる仕事を5年。全国の高校・大学の進路指導室を訪ね歩いた。その後人事制度に携わり、人事管理評価システムの構築を行った。	
4	平成 26 年 4 月 ～ 年 月 ( 4 年 6 月 ) 株式会社 大昭和倉庫 総務部 次長 ( 正社員 )	50歳を機に子会社に転籍となり、倉庫業務に従事している。同じグループ会社のロジスティクス部門と連携し、アジアへの輸出を強めている。直接関与するわけではないが、中堅社員の相談に乗るなど日々忙しい。	
5	年 月 ～ 年 月 ( 年 月 ) ( )		
6	年 月 ～ 年 月 ( 年 月 ) ( )		

## 資料 2

(第1面)

## 様式1-1 キャリア・プランシート(就業経験がある方用)

平成 30 年 10 月 1 日現在

ふりがな	きたみ たろう	生年月日	昭和 38 年 2 月 11 日
氏名	北 海 太 郎		
ふりがな	ほっかいどう さっぽろし きたく はまなすまち	電話	
連絡先	〒 001 - 0000 北海道札幌市北区浜茄子町1-1-1	011 - 123 - 4567	メールアドレス taro.kitami@jmail.com

**価値観、興味、関心事項等**

(大事にしたい価値観、興味・関心を持っていることなどを記入)

**強み等**

(自分の強み、弱みを克服するために努力していることなどを記入)

**将来取り組みたい仕事や働き方等**

(今後やってみたい仕事(職種)や働き方、仕事で達成したいことなどを記入)

**これから取り組むこと等**

(今後向上・習得すべき職業能力や、その方法などを記入)

**その他**

(以上から、自己PRやキャリアコンサルティングで相談したいことなどを自由記入)

### 3. Unit 6 求職者支援の実際（1） 大阪華子さんのケース

#### 【講義】

ユニット6「求職者支援の実際（1）」

ユニット6と7では求職者への支援を実際に見ていきましょう。

求職者と一口に言っても、自分でステップアップ転職の道を選んだ方なのか、あるいは会社都合などで予期せぬ求職活動を迫られている状況なのか、また、就労経験が有るのか、無いのかによって支援の仕方が大きく違ってきます。相談者の方が今どのような状況なのか、気持ちはどうなのか、まずはじっくり聴いてみましょう。相談者の方によっては、求職活動がスムーズにいかず、自信をなくしていたり、焦っている人もいるかもしれません。具体的な就職活動の進め方を助言する前に、自己効力感アップのため、できたことを聴く、良いところを見つけて具体的にほめる、といった支援が必要な場合もあるかもしれません。また、なかなか決まらない方は自己理解、仕事理解が足りていない可能性もあります。

ジョブ・カードを応募書類として活用するための支援、文章の書き方なども助言することが必要なケースもあります。

今回見ていただくモデルは、大阪華子さんです。大阪さんは大学4年生、就職活動中です。大阪さんが持参したキャリア・プランシートがこちらです。キャリア・プランシート3面には記入がありませんでした。

それでは前半をご覧ください。ジョブ・カード作成アドバイザーの進め方だけでなく、相談者の非言語も含めて気がついたことを、メモを取りながら見てください。ではどうぞ。

#### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント
CC 1	ジョブ・カード作成アドバイザーの〇〇です。	守秘義務について説明します。
CL 1	よろしくお願いします。	
CC 2	今日はですね、ここで話してもらってことっていうのは外に漏れないようになっていきますので、安心して話してくださいね。	
CL 2	はい、分かりました。	
CC 3	今日はどうされましたか。	オープンクエスチョンで具体的な状況を聞きます。
CL 3	今、大学4年生なんですけれど、思うように就職活動が進んでなくて。	
CC 4	思うように進んでいないんですね。そこのところもう少し詳しく話してくれますか。	
CL 4	はい。両親の勧めで大手の一般事務を選んでいたんですね。エントリーシートが通らなくて、なかなか面接に勧めなくて、進んでも一次までで止まってしまって。それで途中で疲れてしまって就	

	<p>職活動を少し休みました。</p> <p>そんな中、友達がどんどん内定を取って行って、それでちょっと自分がとり残されたようで、「駄目だな、私」って今ちょっと焦ってしまっていて、そろそろ就職活動再開しないと、と思ってこれを書いてきました。</p>	<p>傾聴しながら関係構築していきます。</p> <p>自己効力感が下がっていることが伺えるため、共感しながら関係構築していきます。</p>
CC 5	ありがとうございます。そうすると、お友達が内定を取っていくのを見たら焦っちゃいますよね。	(P306 資料 3 参照)
CL 5	そうですね。	
CC 6	だけどそろそろ再開しようと思ったのですね。	
CL 6	はい。	
CC 7	で、これ書いてきてくれたんですね。 あつ、良く書けていますねえ。	
CL 7	ああ、そうですか。	
CC 8	じゃ、一緒に見ながら、これからどうやって就職活動進めていけば良いか考えていきましょうか。	
CL 8	はい。お願いします	
CC 9	え〜と、学歴の方は…、あ、キチッと書いてきてくれたんですね。	
CL 9	はい。	
CC10	よく書けていると思いますよ。	
CL10	はい。ありがとうございます。	
CC11	で、こっちのページ、あ、「興味・関心」とかのここですね、は書きづらかったですか？	
CL11	そうですね、あの、事務職の仕事がピンと来なくて、どんな事を書いていいのかわかってしまいました。あのエントリーシートの方を書くのに苦労しました。将来、取り組みたいこと、といっても具体的に浮かんでこなくて。	
CC12	ん〜そうですか。では、このあたりもどんな風にどんな事があるか、考えて行きましょう。	好きなことを語ってもらうことで自己効力感を取り戻せるよう促します。
CL12	はい。お願いします。	
CC13	で、え〜とそうすると、あ、大阪さんはスペイン語を学んできたんですね。	
CL13	はい、そうです。	
CC14	勉強してみてどうでした？	
CL14	あ、そうですね。とても楽しかったです。(う〜ん) 語学留学にスペインに 2 週間行ったり、名神鉄道で案内の係りで 2 週間インターンシップをやったりして。そこで自分が学んできたスペイン語がちょっと役に立つことがあったりして、すごく学んできて良か	

	ったなあと思う事がありました。	
CC15	学んできて良かったこと、たとえば、そのインターンシップの中でそう思った時って、どんな事がありました？	
CL15	そうですね、外国人の利用されるお客さまが結構多くって、スペイン語の文法ってちょっと英語の文法と似ているんですね。 (ふ～ん) で、英語の方の学習も平行してちょっと進めているんですけど、それで、あの外国人のお客さんが迷ってらっしゃる方がいらして、その方に簡単な英語でご案内することが出来たっていう事がありました。	
CC16	わああそれ、できた時ってどんな気持ちになりました？	
CL16	「すごく良かったな～、やったな～」っていう。	
CC17	「やったな～」って。ああじゃあ、嬉しかったんですかねえ。	
CL17	はい、そうです、嬉しかったです。	
CC18	そうすると、インターンシップではそういう嬉しかったことっていうのがあったんですね。で、これ見るとスペイン語をやっぱり勉強されていたんですね。	
CL18	はい、そうです。	
CC19	あ、語学留学も行かれたんですね。	
CL19	はい。2週間行ってきました。	
CC20	2週間。	
CL20	はい。	
CC21	どんなことをされてました？ どんな感じでした？2週間行ってみて。	
CL21	そうですね、初めのうちはやっぱり全然通じなくて。実際のあの会話はやっぱり速すぎて、なかなかついていけない。それが3日ほどして、やっとそれに慣れていったんですけど。それで現地の生活を通じて生のスペイン語に触れることで、よりその学びたいなという向上心が、はい、でました。	
CC22	やっぱり、スペイン語っていうのは大坂さんにとって興味あることなんですかね。	
CL22	そうですね、はい。	
CC23	その、2週間スペインに留学していて、3日でだいぶ慣れて話せるようになってきたっておっしゃっていましたが、どんな工夫されました？	
CL23	そうですね。自分なりにノートに簡単な文法だったり、使える言葉を、自分なりの辞書をまとめて、それでそれを活用して、あの簡単な日常会話程度なんですけど、それを利用することでこなすってことが。はい。	

CC24	ああ、じゃ、自分で、こう～乗り越えなきゃいけない、チャレンジしなきゃいけないことに、自分でノートを作って、で乗り越えてきたって事ですか？	
CL24	そうです。	
CC25	ああ、それ、すごい良いスキルですね。	
CL25	そうですか？	
CC26	う～ん、そういうことが大阪さんの良さ、強み、長所なのかな、と感じましたよ。	
CL26	ああそうでしょうか。	
CC27	自分で独創的に問題解決できるっていうのはとってもいいスキルだと思うんで、ちょっとメモしておきましょうか。	
CL27	はい。分かりました。	

### 【振り返り】

はい。ここまで前半を見ていただきましたが、いかがでしたでしょうか。ずいぶん最初の方は相談者の方、自己効力感が下がっていて、表情も非常にこう暗くて、泣き出しそうなような、そんな様子もありましたよね。

そういった就職活動がうまく行かないという状況をジョブ・カード作成アドバイザーがしっかりと受け止めて、そして、自己効力感を上げるように色々な声かけをしていましたね。関係構築も非常にいい感じでできていたようです。

ジョブ・カードのどこが書けていて、どこが書けていないかということを見ると、この方の課題が浮かび上がってくることがあります。今回の相談者の方の場合には自己効力感が低いことですか、自己理解が不足していることなどが考えられるようでしたね。ジョブ・カード作成アドバイザーがいろいろなことを質問するうちに、だんだん自分ができてきたこと、ですとか、頑張ったことというのが見えてきて、表情もずいぶん生き生きしてきましたよね。自己効力感もずいぶん上がってきたようです。

ではこの後、具体的にどんな支援が始まっていくのでしょうか。後半は次のユニットで一緒に見ていきましょう。

## 4. Unit 7 求職者支援の実際（2） 大阪華子さんのケース

### 【講義】

ユニット7「求職者支援の実際（2）」

ユニット7は求職者支援の後半です。

前のユニットで大阪華子さんの支援の前半を見ていただきましたね。大学4年生の大阪さん。就職活動がうまくいかず、焦りもあって自己効力感が下がっている状態でしたね。持参されたジョブ・カードには学習暦は記入できていましたが、「興味・関心」、「得意なこと・苦手なこと」などは記入できていませんでした。キャリアコンサルティングを通じて、うまく行ったことや得意なことを思い出して、少し自信を取り戻したように見えましたね。

後半は、具体的な求職活動の支援に入っていきます。メモを取りながらご覧下さい。

### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント	
CC 1	そうすると、大阪さん、お話を伺っていると、スペイン語にやっぱり興味があるようですが。	オープンクエスト ジョンで仕事理解の 程度や志望動機を 確認します。	
CL 1	はい。		
CC 2	一般事務の仕事に応募されたのはどうしてでしょうか。		
CL 2	はい。あの、親が、やっぱり安定した大手の方がいいんじゃないかって、福利厚生もいいですし、事務なら残業の方も少ないからいいんじゃないかって。それで言われて私も、そうかな～って思ってきたんです。		
CC 3	ん～、そうですか。ご両親もね、そういう風におっしゃっているんですね。		
CL 3	はい。		
CC 4	ん～、でも事務の仕事がピンとこないっていう話もしていたと思うんですけども、大阪さん自身はどう思いますか。		親の意向を気にして、 自立的にキャリアを 考えにくい相談者 を受容し、相談者 の意思の確認を します。
CL 4	ああ、そうですねえ。学費を出して貰ったので、あと、親を安心させたいという思いもありますし。		
CC 5	ん～、そうですね。学費、折角出してもらったんで、親御さんに安心して貰いたいということなんですね。		
CL 5	はい。		
CC 6	事務という仕事はどうでしょう、やってみたいですかね？		
CL 6	そうですね、あの、やったことは無いので、よく分からないんですが。あの～、何かスペインに関係あることならいいかもしれないです。（ん～）スペインと取引がある会社とか。		
CC 7	ああ、なるほど。そういう選択肢もありますよね。これまで、そ		



	ういようなお仕事って探してみたことありましたか？		
CL 7	ああそうですね、親は大手って言うので、これまで探してはいませんでした。	親の意見でなく相談者自身の思いを話してもらえよう促します。	
CC 8	ん～。親御さんはやっぱり大手っておっしゃってたんですね。大阪さん自身はどう思いますか？		
CL 8	は～、そうですねえ。私は、本当はそこまでこだわっていないんです。中小でも自分が勉強してきたことを生かして、あの働けたらいいなって思います。		
CC 9	インターンシップの時もね、自分で学んだことを生かして、嬉しい気持ちになったっておっしゃってましたよね。		
CL 9	あ、はい。		
CC10	自分がそういう風に勉強してきたことを生かしたいんですね。じゃ。		
CL10	はい。		
CC11	そしたら、どんな仕事だったら生かせると思いますか？		相談者本人に考えてもらうよう促します。
CL11	そうですね、ん～、何でしょうか、どんな仕事があるんでしょう。		
CC12	ん～、もし良かったら、どんな仕事がありそうか調べてみませんか？		
CL12	あ、そうですね。		
CC13	僕も調べておきますから。		
CL13	はい。		
CC14	ん、大阪さんも是非、一緒に調べていってもらえたらなって思うんですけど。どうやったら調べられそうですかねえ。		
CL14	はい。ん～インターネットで探してみるとか、学校の就職センターとか、ああ、あの以前スペイン語学校に通っていたんですけど、そこの受付にも、よくアルバイトの求人が貼ってあったので、そこに聞いてみるのもいいかもしれません。		
CC15	いいですねえ。そうするといろいろ調べられそうですね。		
CL15	はい。うん、うん、うん。そうか～。でも～ちょっと、親が何て言うか気になります。		
CC16	ん～。気になるんですね。親御さん、何て言うでしょう。	共感し、オープンクエスチョンで相談者に考えてもらいます。	
CL16	そうですね、「大丈夫なの～」とか、「ブラックとかじゃないの～」とか、「ちゃんとした会社なの～」とか言われそうです。		
CC17	ん～。大阪さんはどう思いますか？		自分自身のキャリア・ライフであると気づきを促す質問をします。
CL17	ん～、私は良く調べて、「この会社は大丈夫」って自信を持って言えたらいいかなって思います。(ん～) あの、会社の規模よりも、どんな人が働いているとか、(ふむ、ふむ) あのスペインと関係のある会社なら興味を持って続けられそうな気がします。		

CC18	あ、なるほどね。よく調べて、自分が興味を持って、それなら自分でも続けられるって思える仕事がいいんですね。	相談者が語った内容を要約し認識を共有します。
CL18	そうですね。はい。(ん～) そうですね。そういう会社が見つかったら、親にも自信を持っていえるかもしれません。	
CC19	ん～。じゃ、頑張ってみましょうか。	
CL19	はい。お願いします。	

## 【振り返り】

講 師 : はい。では、面談を終えてみてどうだったでしょうか。ちょっと感想を聞かせていただいてもいいですか。

相 談 者 : はい。あの、最初、就活が出遅れていることで、とてもあの自信を無くしていたんですけど、インターンシップや短期留学スペインに行ったことを思い出して、出来る自分というのを思い出しました。

講 師 : ああそうですね。(はい) じゃ、その就職活動がうまく進まない時、ずいぶん最初はね、表情も暗くて。

相 談 者 : はい、そうですね。

講 師 : 焦りもあったかと思うんですけども、じゃ、お話をしているうちに、だんだん出来る自分を思い出してきたような、そんな感じですか。

相 談 者 : はい、そうですね。初め、周りがやっぱり内定取っているので、とっても焦っていたんですけど、やっぱりそういう自分が好きなこととかも思い出して、ちょっと自信が取り戻せたような気がします。

講 師 : ああ、自信が取り戻せたんですね。

相 談 者 : はい。

講 師 : はい。じゃ、ジョブ・カード作成アドバイザーの〇〇さんにもちょっと聞いてみようと思うんですが。どうでしたでしょうか。

アドバイザー : そうですね、まあ、意識して進めてきたことっていうのは、大阪さんご自身が、やはり焦りと、それからストレスを少し抱えているのかな～と。周りがどんどん、どんどん、就職で内定を取っていく中、自分だけ取り残されているような、

講 師 : ああ、そうおっしゃってましたねえ。

アドバイザー : 焦りって言うのがね、あるのでそこを、やはりきちっと受け止めて、で持ってきていただいたジョブ・カードの内容を見ますと、いいこともたくさんあると思ったんですね。

(はい) ですので、ご本人のお話を聴いていく中で、長所であるとか、いいものっていうのをこう掘り出していくような、自己理解を深

めるような質問を重点的にしていきましたね。

講師 : そうですね。(はい)随分、ご本人が忘れていた出来たことですか、頑張ったことって言うのが出てきましたからね。

アドバイザー : そうですね、特に工夫したことも出てきましたから。

講師 : ジョブ・カードにはそのあたり全く書けていなかったようですけども、気づきがあったということですね。

アドバイザー : そうですね。

講師 : 自己理解が、随分深まりましたね。

アドバイザー : そうですね。

講師 : そして、後半ですけども、どんな風に進めていこうと考えていらっしやいましたか。

アドバイザー : 前半部分で話を聴いていく中で、強みですか、頑張った経験などがたくさん出てきたと思うんですよね。で、そこから、じゃあ、今の状態からこれから先どうしていくかって言う具体的な方策って言うのに少しシフトしていこうと思ったんですね。(はい)で、ご両親の関係とかもありますし、でもご自身のやりたいことっていうのはかなり明確化してきたと思うので、その両方をうまくバランスをとって、一番納得のできる選択っていうのをして貰えるような支援をしてきました。で、特にこちらから何かを言うというわけはなくて、大阪さん自身が自分で考えて、自分で納得できる方法は何かな～、仕事は何かな～、家族との関係とは何かな～、って、そういうのをこう考えて貰う支援になるように、心がけてきましたね。

講師 : なるほどですね。随分ご自身は、そのご両親のことを気にかけていらっしやったようで。

アドバイザー : そうですね、はい。

講師 : その都度、〇〇さんが、「じゃ大阪さんはどう思うんですか」って、こう返していらいっしやいましたよね。

アドバイザー : はい、そうですね。

講師 : あの辺りでかなり。

アドバイザー : そうですね、

講師 : 考えていただいているように見えましたね。

アドバイザー : そうですね。で、考えた先に必ず自分の答えがあったので、

講師 : そうでしたね、はい。

アドバイザー : もう、あとは軽く背中を押す程度で十分な支援になるのかな～、という風に思いました。

講師 : はい。え～、では、恐らく 2 回目、3 回目っていう風に大阪さんの支援が続いていくのかな～っていう風に思ったんですけども。今

後、どんな風な支援をしていけますか。

アドバイザー : そうですね、次回までに今回気付いたことですね、そういったものを基にジョブ・カードをもう一回まとめてきて貰うってことをお願いしたいと思いますね。面談で明確になったことをジョブ・カードにまとめてみることは、エントリーシートの書き方とか、そういった事にも繋がってくると思いますので、まずは今回の気付きを大切に書き留めてもらうってことをして行って、そこから続けていくっていう形になっていくと思いますね。

講師 : はい、分かりました。ありがとうございます。

講師 : では、もし何か付け加えることがあれば、お二人に聞いてみようと思うんですけども。じゃ、まず大阪さん、何かありますか？

相談者 : はい、そうですね。もし、「就活、休んでる場合じゃないでしょ」とか、「親じゃなくて、あなたの就活でしょ」とか、もし説教されていたら、次から来れないっていうか。

講師 : ああ、そうですね。(はい) まあ大阪さん自身も、「少し就活、休んじゃったな〜」とか、「ああもうやんなきゃいけないな〜」と、ちょっと気が重い感じでね、みえてたかもしれないので、そこにまたこう、お説教みたいなことになると、来れなかったかなって思いますかねえ。

相談者 : そうですね。こうやって優しく話を聴いて受け止めて貰えたので、次からも来て相談させて頂きたいな〜、と思いました。

講師 : ああそうでしたか〜。はい。  
じゃ、何か〇〇さんから付け加えることがあれば。

アドバイザー : そうですね。大阪さん、学生ということだったんですけども、学生をこう支援する中で、どうしても教えてあげたいという気持ちが出てきてしまって、それが落とし穴になることっていうのが良くあると思うんですね。(はい) で、ジョブ・カードについても、一生懸命書いてきてくれたりとか、その中にたくさん大阪さんの良いものっていうのが詰まってると思ったので、

講師 : はい。あらかじめジョブ・カードを書いてきてもらう良さはそこにもありますね。

アドバイザー : やはり、そういった、そのご本人が持っている良いものを引き出すような支援というのがとても大切だと思うんですね。

講師 : ああ、そうですね。やっぱり、若い方とか学生さんが相手だと、こちらがこう人生経験が長い分、「教えてあげよう」とか、「言っても分らないだろう」と、そういう落とし穴がありがちってことですね。

アドバイザー : そうですね。「こうじゃない、こうだよ」って言いたくなってしまうこととかもあると思うんですけども。(はい)でも、どんな短い人生の中でも、ご本人が経験してご本人が培ってきたものっていうのが必ずあるのですから。

講師 : そうですね、価値観なんかそうですね。

アドバイザー : そうですね。そうすると、相談者の方を常に尊重して、それから尊敬するっていう、そういう気持ちで臨むことを、忘れてはいけないって、そういう風に思う事例ですね。

講師 : ああ、そうですね。はい、ありがとうございました。

## 【講義】

いかがでしたでしょうか。ここでご覧いただいた進め方はひとつの例です。これ以外はいけないという意味ではありません。相談者の方の状況に合わせて必要な支援は変わってきます。無理にこれと同じように進めようとするとう失敗します。「学生の場合はこう」という風にパターン化してはいけません。目の前の相談者に沿っていくことを心がけてください。

今回は就業経験の無い学生の相談者を例に見てきました。

就業経験のある方の場合、これまでのキャリアの棚卸しをして、自己理解を深めていく支援も必要になります。また、以前の仕事を辞めた理由などは採用面接で必ず聞かれることになりますね。

こういった事を一緒に整理していく支援も大事です。

ユニット6、ユニット7では、「求職者支援の実際」を見ていただきました。いかがでしたでしょうか。

求職者相談の窓口などでは、面談の時間に限りがあることも多いと思います。短い時間の中では、相談者の抱えている課題を全て時間内で解決しようとしても難しいこともありますね。もし、問題解決に至らなくても、私たちジョブ・カード作成アドバイザーが相談者を尊重した態度で接することには、とても大きな意味があります。その場で解決できなくても、相談者の方に、「また次に何かあったらここに相談に来てみよう」、そんな風に感じていただけたら次に繋がりますね。

以上

## 資料 3

(第1面)

## 様式1-2 キャリア・プランシート(就業経験のない方、学卒者等用)

※学校経験の整理等を行いたい方も対象です

平成 30 年 10 月 1 日現在

ふりがな	おおさか はなこ	生年月日	平成 8 年 7 月 7 日
氏名	大阪 華子		
ふりがな	おおさかふ おおさかし よどがわく もず	電話	
連絡先	〒 532 - 1111 大阪府大阪市淀川区百舌鳥1-1-1	06 - 1234 - 5678	メールアドレス hanako.oosaka@jmail.com

学校の課程で関心を持って取り組んだこと・取り組んでいること		
学校名	関心を持った理由、内容	学んだこと、得られたもの
科目名、テーマ、論文等		
阪神外国語大学	兄の影響でサッカー観戦が趣味で、特にバルセロナFCのファンとなり、スペインに興味を持ったことがきっかけです。	日本語の文法よりは英語に近いので、英語も併せて学習をすすめています。キャンパス内には外国人の友人も多いので、考え方や生活スタイルから刺激を受けます。和食や浴衣などを尋ねられ、改めて日本文化を考える機会にもなっています。
スペイン語科		

(第2面)

学校のキャリア教育で実施される科目・プログラム、インターンシップ(正課)への参加・取組状況			
学校名 年月～年月	科目・プログラム名	内容	学んだこと、得られたもの
阪神外国語大学 平成 29 年 8 月～平成 29 年 8 月	インターンシップ (2週間)	名神鉄道での駅での案内	外国の方がこんなにも利用されるのだとの驚きとともに説明をすることの難しさを何度も感じました。
年月～年月			

学校の課程以外で学んだ学習歴		
教育機関名、コース名 年月～年月	内容・目的	学んだこと、得られたもの
日西学苑 平成 27 年 7 月～平成 28 年 3 月	スペイン語の習得	スペイン語の初歩的な日常会話。スペイン語検定4級合格。
年月～年月		

社会体験その他の活動(サークル、ボランティア活動、正課外のインターンシップ、留学、アルバイト、その他の活動)		
年月～年月	内容	学んだこと、果たした役割、貢献したこと等
平成 28 年 7 月～平成 28 年 7 月	スペインへの2週間語学留学	実際の会話が早過ぎてついていけませんでした、3日ほどで慣れました。現地の生活を通じてより一層向上心が芽生えました。
年月～年月		

(第3面)

**価値観、興味、関心事項等**

(大事にしたい価値観、興味・関心を持っていることなどを記入)

**強み等**

(自分の強み、弱みを克服するために努力していることなどを記入)

**将来取り組みたい仕事や働き方等**

(今後やってみたい仕事(職種)や働き方、仕事で達成したいことなどを記入)

**これから取り組むこと等**

(今後向上・習得すべき職業能力や、その方法などを記入)

**その他**

(以上から、自己PRやキャリアコンサルティングで相談したいことなどを自由記入)

**キャリアコンサルティング実施者の記入欄**

キャリアコンサルティングの実施日時 ( ~ )  
所属、氏名 ( )  
資格、役職名等 ( )

**(注意事項)**

- 1 「連絡先」欄には、連絡を希望する住所やメールアドレス等を記入してください。
- 2 学校(大学、専門学校、高校、中学等)での活動歴で特記すべきことを記入してください。
- 3 学校での履修状況が分かる履修表等(写本)を可能な限り添付してください。
- 4 具体的なインターンシップの状況を評価した資料(写本)がある場合は添付してください。
- 5 「学校の課程以外で学んだ学習歴」欄には、在籍している学校以外の教育機関などで学んだものを記入してください。
- 6 記入しきれないときは、適宜枠の数を増やす等により記入してください。
- 7 本シートは、電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをもって作成することができます。
- 8 必要があるときは、各欄を区分し、または各欄に所要の変更を加えることその他所要の調整を加えることができます。



## 5. Unit 8 訓練受講者支援の実際（1） 福岡真実さんのケース

### 【講義】

ユニット8「訓練受講者支援の実際（1）」

ユニット8と9では、訓練受講者への支援を実際に見ていきましょう。

訓練にもいろいろな種類があります。たとえば、助成金に関連する訓練では、訓練開始前に面談を行って、その訓練を受講することが本当に相談者のキャリアにとってプラスになるかを一緒に考えていくこととなります。その結果をキャリアコンサルティング実施者の記入欄に書くことが必要でしたね。また、訓練によっては、訓練受講の開始時、途中、そして修了近くというように複数回行う場合もあります。その時々で訓練受講者のニーズも変化します。たとえば初回は、訓練受講に当たって、目的ですとか意気込みなどをお聴きして、訓練を乗り切れるよう背中を押すような面談が必要かもしれません。中盤では、訓練の様子を話してもらって、不安や迷いがあれば一緒に考えていく支援が必要かもしれません。訓練の終盤には、就職活動に向けての支援が必要になるかもしれませんね。

訓練におけるジョブ・カードの位置づけについてはテキストをご参照下さい。

訓練校での面談は、時間が限られている場合が多いかと思います。現場のジョブ・カード作成アドバイザーの皆さんにとっては悩みどころかと思います。与えられた時間の中で、いかに相談者のニーズに合った面談を行っていったらいいのか、具体的にみていきましょう。

今回見ていただくモデルの相談者は福岡真実さんです。現在、福祉関係の訓練を受講中です。初回の面談では長く働きたいというお話をされていました。今回は訓練受講半ばの、2回目のキャリアコンサルティングです。

福岡さんが訓練開始時、1回目の面談で持参したキャリア・プランシートがこちらです。職務経歴シートはこちらです。

それでは、前半をご覧ください。

ジョブ・カード作成アドバイザーの進め方、相談者の表情や声のトーンなど、非言語の部分も気付いたことをメモしながら見てください。では、どうぞ。

### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント
CC 1	こんにちは。	※福岡さんのジョブ・カードはテキスト P 217 ~ P 221 に掲載されています。
CL 1	こんにちは。	
CC 2	福岡さんですね。	
CL 2	はい。福岡と申します。よろしくお願ひします。	
CC 3	よろしくお願ひ致します。 これから福岡さんのお話し伺いますけれども、ここでお聴きすることはいっさい外に漏らすことはありませんので、安心してお話	守秘義務について説明します。

	しいたきたいと思います。	
CL 3	はい。	
CC 4	そして、まあ今日、2回目の面談ですけども、その後いかがですか？	オープンクエスチョンで現在の状況を聞きます。
CL 4	そうですね。授業はすごく興味があつて、面白かつたんですが、この前から実習が始まって、それでちょっと不安といたしますか。	
CC 5	はあ、授業は面白かつたけれども、実習が始まってちょっと不安？	
CL 5	そうなんです。保育の仕事も世話をすることだったし、介護も同じ、とは言え、まあ同じなんですけど、大丈夫だろうと思つていたんですけどもね。なんか、もうひとつ、ん～。	
CC 6	ん～。そのところをもう少し詳しく、聞かせていただけますか？	オープンクエスチョンで掘り下げます。
CL 6	ん～。あの同じ世話でも、やはり子どもと大人は違いますね。	
CC 7	はあ。	
CL 7	今、デイケア施設で実習をしているんですけども、難しいです。	
CC 8	難しい。難しいって言うと具体的にはどういうことなんでしょうか。	具体的なシーンを聴き、問題把握を行います。
CL 8	皆さん、「こうしたい」、「ああしたい」っていう主張があつて思うようにいきません。ベテランの方が言うことは素直に聞いてくれるんですけど、私の言うことは聞いてくれなかつたり。 (ああ) 認知症の方も多いんですね。(はい) で、理論では学んでいますけど、実際はなかなかうまくいかないんですよ。(うん、うん) で、今、自信をなくしていますし、「やっぱり向いていないのかなあ」って思つたりして。	実習で不安になり、自己効力感が下がっている事が伺えるため、オープンクエスチョンで思いを聴きます。
CC 9	ん～、そうなんです。理論は学んでいても実習になると少し難しい。自信をなくしている。	
CL 9	そうなんです。 (う～ん) まあ、「慣れれば大丈夫よ。」って施設長には言われましたけど、でもね～。	
CC10	はあ。施設長は慣れれば大丈夫、おっしゃってくれるんですね。その施設長のお言葉、どんな風に思いますか？	
CL10	ん～、確かにそうかもしれませんけれど、やっぱり心配ですね。	
CC11	心配、ん～、具体的にはどんな事が心配ですか。	
CL11	そうですね～。まずは、「無事に実習を終えられるのかなあ」ということ。(はい) それから、資格試験もあるので、それに「合格できるのかなあ」。あとは、資格を取ったとしても、「この仕事で果たしてやっていけるのかなあ」って思つているんです。	「心配」の言語化を促し、整理します。
CC12	なるほど。では、その心配の中身も幾つかあるようですけども、	

	1つひとつ、一緒に考えていきましょうか。	目標の共有を行います。
CL12	はい。お願いします。	

### 【振り返り】

はい。ここまで前半を見ていただいて、いかがでしたか。皆さん、どんなことに気が付かれましたかね。まず、関係構築はどうだったでしょうか。相談者の方の不安な気持ちをととても丁寧に聴いていましたよね。そのことで、いい信頼関係ができていたようです。相談者の方の不安が、何が原因でどこからきているかということも、ずいぶん整理がすすんできたようです。そして、面談の中で、この不安を軽減していく、というような目標の共有もできていました。

では、後半では具体的にこの不安を軽減していくという、そういう内容に入っていきますね。皆さんでしたら、どんな風に支援をしていきますか。ちょっと考えてみてください。

そして、後半の様子は次のユニットでご覧下さい。

## 6. Unit 9 訓練受講者支援の実際（2） 福岡真実さんのケース

### 【講義】

ユニット9「訓練受講者支援の実際（2）」

ユニット9は、訓練受講者支援の後半です。

前のユニットで福岡真実さんの支援の前半を見ていただきましたね。福岡さんは訓練中盤の2回目の面談で、実習が思うようにいかないという不安を語っていましたね。キャリアコンサルティングが進むにつれて、相談者の不安がどこから来ているか、整理が少しずつ進んできたようでした。訓練後半を福岡さんが乗り切っていく為に、どんな事を支援したら良いでしょうか。

気付いたところをメモしながらご覧下さい。

### 【ロールプレイ】

No.	逐語（やりとり）	支援のポイント
CC 1	実習が無事に終わられるかなあ、ということですね。いろいろと慣れない中、良く頑張ってるなあって思ってますよ～。 え～、大変な中でも、何かいかがでしょう、少しでも「これはうまくいってるなあ」って、そんなことはありませんか？	ねぎらいの言葉をかけます。 ポジティブな面への気づきを促す質問をします。
CL 1	ん～、そうですね。私、人と接することは好きなんです。で、利用者さんの方とお話するのは苦になりません。お話を聞くのも好きですし、曜日によって、いらっしゃる方が違うんですよ。なので、いろいろな方と接する、ということでは、自分なりに楽しんでできているかなあと思います。	
CC 2	ああ、そうなんですね。最近何か具体的に出来事は、いかがでしょうか、ありますか？	うまくいっていることを具体的に聴き、自己効力感を取り戻せるよう支援します。
CL 2	そうですね。毎日、レクリエーションの時間があるんですけども、昨日は折り紙をやりました。で、折りながら、その人、小さい頃の話だとか思い出をいろいろ話されるんですよ。（うん、うん、うん）で、そういうのを聞くのは好きだし。利用者さんがすごい楽しそうにしている様子を見るのが、いいなあって思いました。	
CC 3	いいですね～。他には何かありますか？	
CL 3	あとは、人のお世話をするのも嫌いではないので、それは保育園と共通しているといいますか、「ありがとう」って言って貰えると嬉しいですし、役に立ったっていうことがすごい嬉しいなって思います。	
CC 4	ああ、そうなんですね。福岡さんは、人と接することも好きですし、お話を聞くことも楽しいっていう風に思われていますし、そ	要約し、自己理解が深まるように促し

	して何よりも役に立てて「ありがとう」って言って貰えることに喜びを感じていらっしゃるんですね。	ます。
CL 4	うん、そうですね～。ただ、「トイレに行きましょう」とか、「お食事の時間ですよ」とか、皆さんに動いて貰うところが、なかなかうまくいかないんですよ。(う～ん) だから、その、何て言えばいいんでしょうね～。子どもっていうのはすぐに動いてくれるんですけれども、子どもと違って皆さん主張があるんですね。 (そうですね～) だからうまく誘導できなくて、私がやると時間がかかってしまって。(え～、え～、え～、え～) ベテランの皆さん、すごく上手に誘導するんですよ～。	
CC 5	はあ。ベテランの方々と比べて、どうしても時間がかかってしまうんですね。(う～ん) そのあたり、どなたかご相談はなさってますか？	リソースの確認を行います。
CL 5	ん～、特には誰にも。あつても、訓練校の仲間とは良く話します。	
CC 6	うん、うん、うん、うん。それはいいことだと思います。皆さん、どんな風におっしゃってますか？	
CL 6	そうですね～。みんな同じように苦勞してるのかなあ。まあ私は保育園やっていたので、まだいいですよ。でも、事務職しかやったことが無いという人はもっと大変みたいです。	
CC 7	はあ、そうですね～。そしたら福岡さん、どうしたら実習を乗り切れそうですか？	オープンクエストで相談者に考えてもらいます。
CL 7	ん～、まあ、訓練校の仲間とは仲が良いので、相談するというか励まし合う感じで、頑張るしかないんですかね～。	
CC 8	ああ、それはとてもいいと思います。あとは、そうですね、実習先でベテランの方々に相談するというのはいかがでしょうか。	提案を行います。
CL 8	ん～、皆さん、忙しそう。	
CC 9	ああ、お忙しいですよ。その中でも一番話しやすい方って、いかがですか？	リソースを見つけるための質問を行います。
CL 9	そうですね～。副主任さんでしょうか。あの、子供が同じ年なんです。(はい) なので、休憩時間などはよく話をするんです。で、家の方面も同じなので、何回か一緒に、帰ったこともあります。	
CC10	そうなんですか～。	
CL10	あつ、そっか～、そうですね～。副主任さんなら言いやすいかもしれません。	
CC11	うーん。それは良いですね～。福岡さん、初回面談で長く仕事が続けられるように準備したいっていう風におっしゃってましたよね。(はい) だから、副主任さんにコツを聞いてみるのも良い	行動を促す助言をします。

	かもしれませんね。	
CL11	う～ん。そうですね～。これから子供の学費もかかるし、私は長く働きたいって言う気持ちはあるんです。(はい)なので、そうですね、副主任は子育てしながら働いている先輩でもあるので、ちょっと聞いてみようかなあと思いました。	
CC12	ああ、是非。	
CL12	ありがとうございます。	
CC13	是非、そうなさってみてください。 では、訓練修了時の面談で、また是非、お話を聴かせてください。	
CL13	はい。ありがとうございました。	
CC14	ありがとうございました。	

### 【振り返り】

講 師 : はい。それでは、今、面談終えられたというところで、どうだったかちょっとお聞きしてみたいと思います。

では、相談者の方のお気持ちからまず聞いてみたいんですが、いかがでしたか？

相 談 者 : うん、そうですね。前半で、(はい) 実習先でのグチを聴いてもらったので、すごいスッキリしました。

講 師 : ああ、何か表情もそんな感じでしたね。

相 談 者 : で、「何が一番不安？」って質問されたことで、自分でも不安な理由がハッキリしていなかったんですけれども、(う～ん) 改めて言葉にしてみることで、まずは「実習が無事に終わられるのかなあ」っていうところが不安なんだなあっていうことが気がつけたんで。

講 師 : ああ、そうですね。何が不安かが、質問されて答えることでハッキリしてきたってことですね～。

相 談 者 : そうですね～。また、よく頑張っているって労ってもらったんで、ちょっとホッとしました。

講 師 : ああ、ホッとしましたよね～。

相 談 者 : あと、「うまくできていること」っていうのを聴いてもらって、全然自信なかったんですけれども、少し自信が出てきたんですね。それがすごい良かったなあって思います。

講 師 : ああ、そうでしたか。はい。

相 談 者 : で、最終的には、私の性格として一人で抱え込んでしまうタイプなので、(う～ん)

「一番話しやすい人は誰？」って聞いてもらえて、(はい) あ、そうか、副主任に相談してみようって思えました。

講師 : そうでしたか。じゃあ、行動に起こせそうですね。はい。ありがとうございます。ございます。

講師 : では、ジョブ・カード作成アドバイザーの方にも聞いてみたいと思います。  
いかがでしょう、どんなことを意識されたですとか、そのあたりをどうぞ聞かせてください。

アドバイザー : はい。まず、不安を訴えてらしたので、前半はそこを傾聴しようという風に思いました。  
(はい) どうしてもやっぱり訓練校でも面接って時間が限られているので、(そうですね)  
とても気になるんですけども。でも、最初はやっぱり気持ちを聴くことを、とても大切にしています。(はい) で、その為にも、できるだけオープンクエスチョンで、話しやすい雰囲気を作るように心がけました。

講師 : そうですね。やっぱり時間が限られているからといって急いでしまうんじゃないかと、まずはお気持ちを聴くということから始められたってということですね。

アドバイザー : そうですね、はい。

講師 : じゃあ、もう一つ伺いたいんですけども、後半部分ですね、どんな風に進めていこうという風に考えて進められたのでしょうか。

アドバイザー : そうですね。後半は、自信を取り戻していただくためにも、成功体験を聴いてみようという風に思いました。

講師 : はい。あ、出てきましたよね。

アドバイザー : はい。そうですね。それと、あと相談できる方やあとはロールモデルになる方が見つかるの良いんじゃないかなあと思って、そのあたりもお聴きするようにしました。

講師 : あ～、そうでしたか。これも、副主任さんが出てきましたね。

アドバイザー : はい。もし、時間がもう少しあったとしたら、初回面談では「少しでも長く働きたい」という風におっしゃっていたので、もし時間があれば、私の方から、訓練修了後どんな風に働いていきたいのか、そのあたりをお聴きしたいなあと思っていました。

講師 : はい。ありがとうございました。

講師 : はい、じゃ、何かお二人、付け加えることがあったらそれぞれお聞きしたいんですけども、いかがですか？

相談者 : う～ん、そうですね。すごく最初に気持ちを聴いてくださったので、スッキリしたというか、私も時間が無い中でもできるだけ気持ちを

聴くっていうところを考えると、自分がやるんですね。(あ、面談を)面談を、私が担当するときも、気持ちを聴くことって言うのをやっぱり重視して。でないと、時間が無いけど、「じゃあ」って言って、具体的なところだけ聞いちゃうと、全然出てこなかったりしますけれども。まずは気持ちっていうところを聴くことによって、後々、色々な進展がするな—っていうのを実感しました、今日。

講師 : そうですね〜。なんか、こう自分が伝えなきゃいけない情報があったりすると、気持ちを聴くっていうよりどんどん説明したくなるってこともあるかもしれないですけど。でも、それをやってしまうと返って遠回りになる。

相談者 : そうなんです。返って時間がかかるというか。時間終わったときに何も解決してないし、何も変わってないってことになっちゃうので。

講師 : アドバイスだけしても、結局相談者の方が自分で行動を起こせないっていうようなことにもなりかねないですよ。○○さんはいかがですか。

アドバイザー : そうですね。相談者さんと共通のところが大きいんですけど、やはり普段訓練校で面接していると、どうしても本当に時間が気になるんですよ。

講師 : そうですね〜。

講師 : 何分くらいでやるんですか？

アドバイザー : そうですね、ほんとに短いと 10 分とか。

講師 : そういう短い中で工夫をしてやっていくっていうことも必要なんですよ。

アドバイザー : そうですね〜。だからこそ、10 分の中でどうやったら深く話せるかっていうことを考えて、まずはほんとに急かせないし、今、おっしゃっていたように、お気持ちのところをスッと聞くだけじゃなく、お気持ちの具体的な中身、そういうところも聴くように。そうすると、だんだんお話して下さるようになるので、そのあたりは心がけています。(ああ)

そうですね〜。やっぱり信頼関係ができてない人に、いろんなお話ってできないじゃないですか。

アドバイザー : そうですね。

同 : うん、うん。

相談者 : だからそこがね、やっぱり一番大切だなって。

講師 : はい。たとえ限られた時間であっても、信頼関係をまず作って、そして 10 分とか 15 分とか、短い時間かもしれないですけども、相談者の方のいかに役に立つ時間にしていくかっていうあたりでしょ



うかね。

アドバイザー : そうですね～。

講師 : ありがとうございました。

アドバイザー : ありがとうございます。

## 【講義】

ユニット 8、ユニット 9 では、「訓練受講者支援の実際」を見ていただきました。いかがでしたでしょうか。

訓練校では相談者が訓練を修了できるように、また資格を取得することや就業率を上げることがミッションでもあると思います。「組織としてのミッションを果たさなくては」という責任感から、つい相談者にアドバイスや助言を一生懸命したくなってしまおうということもあるかもしれません。でも、焦って皆さんがアドバイスをしたところで、自分の意思で納得して決めなければ、相談者の方は行動に移さないものです。遠回りに見えても相談者の方を尊重して接することが、相談者の方の実際の行動に繋がっていきます。そして、良い信頼関係を築くことができたときには、初めて相談者は皆さんの助言に耳を傾けることができます。

ここまでで皆さんには、在職者、求職者、職業訓練受講者のそれぞれについて、モデルをご覧頂きました。メモを取りながらご覧頂いたと思います。恐らく、だんだんにポイントが掴めてきたのではないのでしょうか。100点満点のキャリアコンサルティングというのはありません。こうしてご覧頂いてきましたが、今回この動画教材に登場してモデルを見せてくれた皆さんも、キャリアコンサルティングの現場では常に、「もっとこういう支援がよかったかなあ」ですとか、「これで本当に相談者の役に立てたんだろうか。」そんな風に振り返りをしています。

皆さんが取られたメモの中にも、「もっとこういう風に聞いた方がいいんじゃないのかなあ」とか、「ここで相談者にこんな風に言葉を返す方がもっと良かったんじゃないかなあ」、そんな風に気付かれた点があったかもしれませんね。

今回見ていただいたモデルの良いところは是非取り入れて頂き、改善点があればそこも学んでください。そして、相談者のためにより良い支援ができるよう、更に考えてみてください。

本教材での勉強はここまでで終了です。でも、ジョブ・カード作成アドバイザーの資格を取得されてから、本当の勉強のスタートです。国家資格のキャリアコンサルタントにも是非、挑戦して頂きたいと思います。人の人生に関わる大切な役目を担うキャリア支援のプロとして、ご一緒に成長していきましょう。どこかの勉強会で、またお目にかかりましょう。長時間にわたる受講、お疲れ様でした。さようなら。

以上

