

# 山口大学の就職相談・キャリア相談

平尾元彦

## 要旨

2021年5月、就職相談を「就職相談・キャリア相談」へと変更した。コロナ禍で疲弊する学生たちの学生生活を含めたキャリア支援を明確にするためである。学生の相談ニーズは様々である。きっかけはエントリーシート添削であっても、主訴は生活苦であったり、学業への意欲喪失であったりである。必ずしも就職だけではない多様な状況への対応が必要とされ、その体制を整備してきた。就職支援室の相談は、就職活動の方法を教えるだけでなく、悩みに寄り添うだけでもない。ライフキャリアの観点からその両方に取り組む。適切にアドバイスをしながら、未来への一歩をアシストすることが求められる。

## キーワード

就職相談 カリヤ相談 就職活動 ライフキャリア コロナ禍

### 1 コロナ禍の就職相談

2020年3月の就職支援室は、激動の日々だった。予定していた学内会場の合同説明会は中止。個別の説明会もいったん休止の措置をとった。世の中が落ち着いたら復活させればいい、と考えていたのだが、それから3年の月日が過ぎた。今は少しずつ対面の機会をつくってはいるものの学内説明会やガイダンスは、ほぼオンラインで開催している。

コロナ対応のなかであっても、3月は感染防止対策をとりながら対面相談を継続していた。4月になって入学式が中止となり、新学期の授業もオンラインが中心となるなかで、学生の来校に制限がかかるようになってきた。例年2～5月は相談の多い季節である。応募書類の添削や面接練習もあれば、どうしていいかわからないとの相談も多い。「エントリーシートが全落ちした、どうしよう」といった相談もある。話を聞いて励ますのが基本ではあるが、その会社への応募動機があまりないケースもままある。就活生にとって重要なこの時期、相談を止めないためにオンラ

イン対応を急いだ。

就職支援室では、4月にオンラインの合同説明会を実現し、5月からはオンラインでの個別相談に乗り出した。相談員は就職支援室に出勤し、学生は自宅等から自分の端末で接続する方法である。一枠50分の相談時間は変更なく、相談予約は電話で受け付けることにした。

図1は、この4年間の月別相談件数のグラフである。2020年5月が落ち込んでいるのは、相談体制の再構築も理由のひとつであるが、全国の緊急事態宣言を受けて採用活動が止まったことの影響が大きい。この年は緊急事態宣言にともなう就職活動の後ろ倒しの影響を受けて夏以降の相談が多くなっているが、そのあと21年度・22年度には大きな傾向変化は見られない。図2は、ここ8年間の相談件数の推移である。2017年をピークに減少傾向にあるのは、売り手市場の影響が大きいと見ている。活動量全体が減少していることのほか、選考が通過しやすくなっているため、以前ほど入念に準備する学生は減ってい

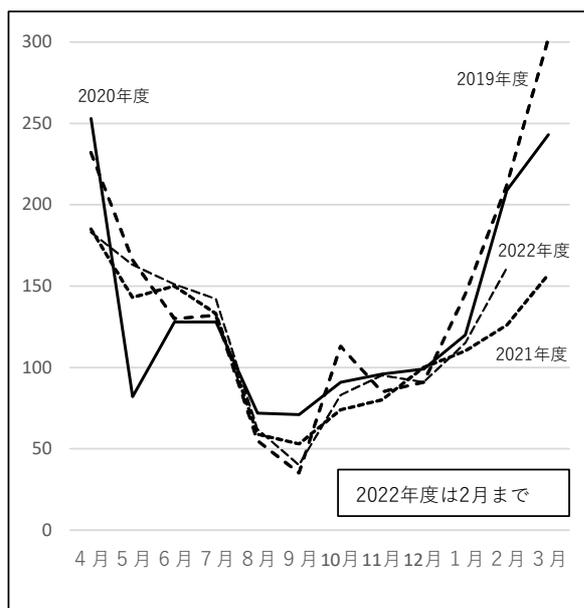


図1 月別相談件数

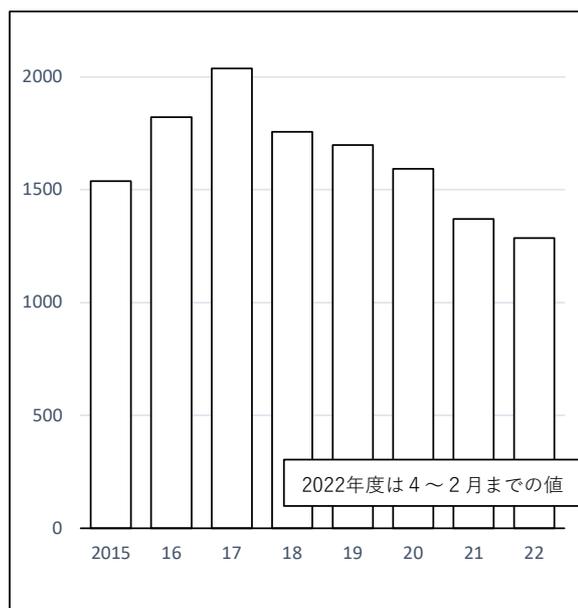


図2 年度別相談件数

るとの印象を持っている。

## 2 キャリア教育の基本方針と就職相談

山口大学では、「キャリア教育の基本方針」を定めて、全学のキャリア教育を推進している。特徴的なのは2番目の「キャリア学習の場を提供する」であろう。学生たちの志向と能力は異なる。だから一人ひとりがキャリアを学び、自分で歩むための学習を支援する。大学は、そのための学びの場を創るという意味である。これを支えるものが「情報基盤」と「相談基盤」。多様で多彩な学習機会を知らせるのは、電子メールやホームページ、そして、学内各所に設置する掲示板である。および、いつでも相談できる体制をとることで、学習支援につなげるとともに、悩みや迷いに寄り添いながら前に踏み出す支援をする。就職相談は、山口大学の「キャリア教育」を推進する重要な機能を担うものと考えている。

相談体制は、吉田キャンパスは毎日、常盤キャンパスは週一回の相談員配置を基本とす

る。ただ、就職活動にかかわる相談の季節変動は大きい。繁忙期は増員し、閑散期は休みをとるなど学生の需要に対応する。2022年度は、山口大学が委嘱する就職アドバイザー6名を配置し、相談業務にあたっている。加えて、山口しごとセンター、および、山口新卒ハローワークの相談日を週3日設けている。おおむね毎日1～2名が担当する体制である。学生たちは、相談日程と担当者を事前に確認して申し込みできる。

相談を受けるにあたり、学生には相談申込書の記入をお願いしている。これには、所属・名前のほか、相談内容の記入を求める。もちろん簡単なものでかまわない。「面接練習」や「内定辞退について」など、概略で書いてもらっている。就職支援室はこの申込書を担当相談員に渡して、相談後に所見を記入してもらう。その用紙は、就職支援室で保管する。

相談内容を分類する統計はとっていない。相談申込書の記載内容と実際の相談内容が異なること、複数の内容を含むこと。そもそ

● 山口大学 キャリア教育の基本方針 ●

山口大学は、教養教育・専門教育、そして、正課外の様々な活動を通じて、山口大学憲章に掲げた、自らの未来を切り開くことのできる人材を育成していくため、ここにキャリア教育の基本方針を定め、全学的にキャリア教育を推進していきます。

1. 大学におけるすべての教育研究活動を通じて、学生のキャリア形成を支援する
2. 就業する力・進路を選択する力をつけるためのキャリア学習の場を提供する
3. 学生のキャリアビジョンを明確にさせ、社会的・職業的自立にむけて指導する

も、相談が曖昧であることなど、様々な要因があるが、最大の要因は、先入観を持たないことと、決めつけないこと。分けしなないのもひとつの方針である。相談員への聞き取りと記載した所見によると、多いものは「エントリーシート添削」「面接練習」、そして、「内定辞退」にかかわること。書類のチェックだけ、質問に答えるだけ短時間で終了するものもあれば、時間枠いっぱいを使って話をすることもある。次の枠が空いていたら延長することも、次回に継続相談することもある。学生の悩みや迷いがいろいろなだけに、柔軟対応を基本としている。

コロナ対応も一年を過ぎた2021年5月、これまでの就職相談を、「就職相談・キャリア相談」へと改称した。「就職だけではない」ことを明確にするためである。コロナ禍で疲弊する学生たち、ともすれば学業への意欲をなくす学生もいた。インターンシップが拡大するなかで、低学年の学生たちの学習機会が増えたことも一因である。これまでも就活生に限定しているわけではなかったので実務上は何も変わるものではないが、呼称を変更することで、こちらの気持ちを新たに、全学にむけての広報を強化する狙いがある。

学生および職員には、次ページに掲載するポスターで広報している。キャッチフレーズは、「毎年、健康診断を受けるようにキャリア診断を受けましょう」というもの。「悩みがなくても、相談することがなくても、来て

いいですよ」と呼び掛けた。

学年別の実績を見ると、2021年度の1～2年生の相談は18人（1.3%）である。前年12人（0.8%）に比べて目に見えて増えているわけではない。今後、浸透していくことを期待している。

### 3. 就職相談・キャリア相談の基本姿勢

相談の内容は、いろいろ様々である。安心感をもって相談できるよう、まずは聴く。質問には答える。気持ちに寄り添う。このことを基本姿勢としている。気を付けなければならないのは、申し込み時に書いた相談内容と、本当に聞きたいことが異なることがあることである。就職相談なので、就職のことしか聞いてはいけないと思っていることもあるだろう。学生が発する言葉の背後には、生活苦であったり、家族関係であったり、学業への意欲低下であったり、様々なものがある。入口は就職であってもほかの迷いを伴うこともある。丹念に耳を傾け、いっしょに考え、ときには世の中がどう動いているのか、未来はどの方向に動くのかを教えることが必要となる。

いくつか事例で見ておこう。ただし、ここで紹介する事例は、個人が特定されないように複数の人物の話合体させている。事実ではないけれど、山口大学の学生の真実の語りである。

# 就職相談・キャリア相談

すべての学年の学生を対象とします

山口大学就職支援室では、これまで民間企業等の経験豊富な就職アドバイザーによる就職相談を受け付けてきました。山口新卒応援ハローワークによる職業紹介・就職相談も実施してきました。これはこのまま継続します。加えて、就職活動にかかわらず、様々な生き方・働き方に関する **キャリア相談** にも対応できるようにいたします。新たに、国家資格キャリアコンサルタントの有資格者、山口しごとセンターのキャリアカウンセラーの皆さまにも加わっていただき、相談体制を強化します。1年生・2年生の皆さんも、どうぞご利用ください。

キャリア相談とは、個人の興味、能力、価値観、環境などをもとに、相談者にとって望ましいキャリアの選択・開発を支援する心理学的な専門的援助過程のこと。なにかの問題を解決するというのではなく、大学での学びの過程にある自分を客観的に見つめ、これからの大学生活をより有意義にしていくための機会と理解してください。**学期はじめに健康診断を受けるように、定期的にキャリア診断を受ける** ということです。

参加にあたってとくに準備をするものではありません。気軽な気持ちでお越し下さい。就職支援室のキャリアコンサルタント・就職アドバイザーとの対話のなかで、新たな発見があるかもしれません。もちろん、悩みを抱えている方は、この機会に相談してください。秘密は厳守します。

これまでどおり、就職活動の相談も可能です。エントリーシート添削・面接練習もOKです。まずは、就職支援室、または、工学部学生係にお申し出ください。WEB相談も可能です。

就職相談・キャリア相談の実施方法・申込先は、  
就職支援室ホームページをご覧ください。

<https://dsOn.cc.yamaguchi-u.ac.jp/es-web/> →→→



実践し・はぐくみ・かたちにする 2006年  
YAMAGUCHI UNIVERSITY  
山口大学 就職支援室

TEL 083-933-5167  
〒753-8511 山口県山口市吉田1677-1

HOME 就職支援室について キュリア学習 webサイト 学生向け 企業向け

学生向け

## 就職相談・キャリア相談

就職活動に悩みはつきもの。わからないこと、困ったことがたくさんあるでしょう。就職支援室では、そんなみなさんの疑問・質問にお答えする就職相談を受け付けています。とにかく不安、悩んでいるかわからないでもかまいません。みなさんの気持ちをしっかり受けとめてアドバイスをします。

### 事例1：営業でない仕事はないですか？

開口一番、学生の言葉はこれだった。「ありますよ。どうしましたか？」と尋ねたところ、少し顔が曇ったけれど、意を決して話を始めた。「私は営業に向かないのです。半年前に会社の方からそう言われました。だから、営業じゃないんです」とうつむきながら話を進める。営業職志望で就活を始めるも、早い段階で受けた面接で会社の方から受けた言葉がショックで、以後、動けなくなった。このままでは就職できないので、思い切って就職相談に来た。そういう話だった。

学生の置かれた状況を受けとめ、その上で、その会社の営業スタイルを分析した。学生自身まったくわかっていなかった。「向いていないかどうかはわからないけれど、営業にはいろいろなスタイルがありますよ」と伝えた。もちろん仕事は営業だけではない。

「どうありたいのかを一緒に考えて、進めていきましょう」。こんな言葉でこの日の就職相談は、終わった。

会社の方の発言は、深く考えてのことではないのだろう。自社の営業には合っていないと伝えたかったのだろう。だが、営業職志望の自分を全否定されたと感じてしまった。本人が言葉にできるかどうかは別にして、この相談の主訴はここにある。心のキズを癒して、次の一步をアシストする。冒頭の質問の言葉にはない、なぜ半年間活動できなかったのか、ここに焦点をあてることで本当に訴えたいことが見えてきた。

### 事例2：地元で就職するには？

九州の学生だった。地元か山口で就職したい。どうしたらいいか？ そんな質問だった。初夏の季節だった。「どういう仕事がいいですか？」と聞くと、「東京に行きたいです」と答える。なのになぜ地元なのかを問いただかけると、就職活動の初期段階から意欲的に活動してきた一連の話をし、続いて遠慮がち

に、実家から仕送りをもらっていないこと、アルバイトで貯めたお金が底をついたこと、いまは生活費に困っていることなど、涙ながらに話はじめた。

実家に頼れない事情もあるらしい。緊急融資や奨学金の増額があることを伝えたと、そのことは知らなかった。すぐに学生サービス係に問い合わせるよう伝えて、この日の相談を終えた。

数日後、「奨学金の増額手続きをしました」と報告があった。安心した表情だった。ここ数か月間、就職活動が手につかないだけでなく、学業どころでもなく。ただ家で悶々とする日々だったとか。相談の入口は就職活動だったが、喫緊の悩みはお金だった。ただここは就職相談である。こんなこと言っているのかと思っていたらしい。「いいですよ、なんでも」のアドバイザーの一言で、話ができたとのことだった。「相談してよかったです」と安堵の表情で話してくれた。

### 事例3：ボランティアありますか？

エントリーシートに、大学で頑張ったことを書かないといけない。そう思った学生からの質問だった。「ありますよ。自主活動ルームで紹介してもらえます。ボランティアしたいですか？」と尋ねると、「そうでもないけど、ほかに何もありません」と答える。ボランティアを探しているわけでもないらしい。なぜ、聞いたのかを深める。すると、入学しずっとアパートに籠っていたこと、アルバイトもサークル活動もやっていないこと、友達もごく少数であることを話をはじめた。「ガクチカ書けない。これでは就職できない」と訴える。

「そうでしたね。何もできなかったですね」と受けとめ、やるせない気持ちに共感する。その上で、これまでの大学生活を尋ねる。「何もしてないですよー」と言いつつも、オンライン授業の課題がたいへんだった

けど一生懸命に取り組んだこと、興味をもった授業に関連する本を読んだこと、健康のためと気晴らしのためにウォーキングを始めたことなど、楽しげに話してくれた。けっして大きな成果でなくてもいい。自分なりに頑張ったことを書けばいい。そして、「大学生活まだまだこれから。いま頑張っていること、これから頑張ることも含めて書いていいんですよ」と伝えると、「へー、そうなんですね」と真顔で感心する。自分にできることで社会に貢献したいと思うのであればボランティアにチャレンジするのもよし、学業を深めるのもよし。過去だけじゃなく、今と未来を含めて、よき大学生活を過ごしましょうね。そんなアドバイスをして相談を終えた。

コロナで大学生活に制約を受けた世代である。留学に行きたかった、部活・サークル入れなかった、バイトできなかった、など。できなかったことが重くのしかかる。事実が事実として受けとめ、困難な環境のなかでも工夫したこと、発見したこと、楽しんだこと、自分の行動と気持ちの「意味づけ」を対話で手助けする。相談の重要な機能である。

#### 事例4：楽な仕事ありませんか？

率直な問いかけだった。「あると思います。どうして、ラク？」と問いかける。

やりたい仕事はない。希望はない。自分にできる仕事があるようにも思えない、大学も、ゼミも、自分で選んだわけではない。勉強はしたけれど、やれと言われたからやっただけ。と、延々と話し始める。留年している学生だった。ようやく卒業できそうだからと年末に駆け込んできた。

表面的には仕事を探しに来たのだが、広くて深い人生の悩みだった。自己効力感が低く、まもなく卒業していく自分の道に恐怖感さえ抱いているようだった。

大学で学んだことや、趣味のこと。しばし会話するなかで、やりたくないことや、でき

そうなことが少しずつ言葉になってきた。

「年度末は募集が多くありますよ」と今から就職活動に取り組むことをすすめつつ、念のために卒業して実家に帰ってからの就職活動の方法を教えて、「またお話ししよう」との言葉を伝えてこの日の相談を終えた。

自分の道を自分で歩いていくことができるだろうか？ 心配な気持ちを抱きながら相談担当者としての役割を精一杯に務める。ずっと伴走することはできない。われわれはそのような存在なのだとは割り切ることもまた、必要なことである。

就職支援室の教職員、アドバイザーには、本論の末に示す「就職相談・窓口対応基本方式」を共有している。相談枠に申し込む学生も、ちょっと相談に来た学生も、何かの手続きに来た、質問しに来た、本を借りに来た、来訪するすべての学生たちへの対応基本方針である。

#### 4 たいせつにしたいこと

就職支援室の役割には、求人情報の整理・提供、就職活動の方法の教示、インターンシップ情報の提供など様々なものがある。そのなかで、ひとつの重要な機能に「相談」がある。これは就職活動を円滑に進めることだけでなく、大学での学びを促進したり、未来への希望と意欲を持たせたり、大学生活を充実させたりする役割をもつ。就職支援室の相談は、学生相談所・保健管理センター・学生特別支援室・なんでも相談窓口とともに全学の「相談基盤」のひとつを担っている。

これまでの就職相談から、就職相談・キャリア相談へとウイングを広げたことは、先述したとおりである。山口大学の相談基盤のひとつとして、さらなる拡充を図っていきたいと考えている。最後に、これまででも、これからも、大切にしたいこと。3つの点を記載しておきたい。

### ① 一期一会を大切に

相談業務は一枠50分。このなかで完結させることが基本である。いや、完結できるわけではない。「あとは自分で考えてね」と送り出す。われわれの相談は、継続的にかかわることを前提としていない。ただし学生が望めば次回にまた来ることもあり得る。それは学生が決めることであって、相談対応は一話完結型を目指している。時間が長くなると学生の負担も増す。こちらがよかれと思ってやっていることが、よい成果を生まないこともある。相談対応者の戒めとしても、一回の出会いだけ、後追いをしないを原則とする。

例外はあり得る。なかなか思いを伝えることができない学生、継続的に支援をした方がよい学生には、むしろそのように対応する。とくに困難を抱える学生たちには、同じ相談員が継続対応した方がよい場合もある。卒業間近で集中的に取り組む必要がある学生には、複数の相談員が連日対応することもある。ようするに学生しだいのケースバイケースであって、それでよいと考えている。

### ② ときには教えることも

カウンセリングの基本に「傾聴」がある。話をよく聴く、気持ちを受けとめる。語ることによって自ら気づく。経験を振り返ることで、次の行動につなげる。相談員の役割はアシストであってアドバイスではない。この考え方は、一般的にはある。

大学生の相談では、とくに就職にかかわることには、学生自身が知らないことが多い。知らないものは選べないし、知らないものが腑に落ちることもない。業界・業種・会社の知識や、これからの人生で起こりそうなこと、就職活動の方法など、必要な知識はある。一回の相談のなかでレクチャーしていたら時間が足りない。そのときは、どの本を読めばよいのか、ポイントはどこなのか、教える。相談員には幅広い知識が必要で、日々研

鑽を積まなければならないのは当然であるが、それには限界がある。知らないことは知らなくてよい。相談員が調べなくてよい。学生へ自分で調べるよう促すだけでよい。

就職相談・キャリア相談において、教えることは大切にしたい要素である。ただし、基本は相談。相談者のニーズに適切に応えること。相談員が「教えて満足」にならないように、気を付けなければならない。

### ③ 就職活動はゴールではない

われわれは就職活動の相談を受けることが多い。就職相談なのだから、当然である。就職活動がうまくいけばそれでよい、と考えがちだが、それは違う。就職し、そこで働き、人生を歩んでいく。期待と希望をもって歩み始めることができるように応援する。そのために必要なことは、相談のなかで伝える。どれも重要な姿勢である。

ライフキャリアカウンセリングは、必ずしも仕事だけではない。ましてや就職という一時点の話ではない。大学生活を充実させること、大学を卒業した後の人生に希望を見出すこと。就職支援室のキャリア相談は、ライフの視点をもって取り組まなければならない。

コロナ3年目。相談の中身が大きく変わったかという、そうでもない。オンラインという手法の変化はあるものの、学生の悩みや迷いは、同じである。一人ひとりに向き合い、その人にとって有益なアドバイスをし、歩みをアシストする。われわれの役割はそこにある。

(学生支援センター 教授)

謝辞： オンライン対応を急がなければならないとき、ある地元企業からカメラ・マイク付きのパソコン2台を寄贈いただいた。早期にオンライン相談ができたのはこのおかげである。ここに記して感謝の意を表します。

## 山口大学就職支援室 就職相談・窓口対応 基本方針

1. 受けとめること 学生の相談・質問をまずは受けとめることが重要である。とくに初期対応においては、受けとめるという姿勢を相手に示すことも大切。
2. 相手の言うことを最後まで聞く。話の途中でさえぎらない。話の途中で結論をださない。学生の説明はただとどしくイライラすることもあるかもしれないが、きちんと聞くことが信頼関係につながる。“見立て”を急がない。
3. 質問には、ストレートに答えることが基本である。質問を質問で返すことなく、質問には、一般論と断ったうえで答える。そして、その質問の意図をさぐる投げかけをする。わからないときは、わからないと答えてよい。調べてから答えてよい。
4. 学生が最初に聞くことと、実際に聞きたいことが、かけ離れていることはしばしばある。質問には答えるとしても、本当は何が聞きたいのだろう、何を不安に思っているのだろうと、関心と疑いをもって接することが必要である。
5. 就職支援室は、教育の場ではなく、説教の場でもない。問題解決の場であり、もしかしたら癒しの場であるのかもしれない。社会に厳しさを教えることは大切なことではあるが、ここはその場ではないと認識したい。本来の意味での教育的指導は、信頼関係があってはじめて成立するものと考えている。
6. ラポール 相手の警戒感をとき、信頼関係を築く。そのためには、相手への人間的興味・関心を持つこと、受容すること・共感することが必要である。そして、ときには自己開示も必要となる。
7. ここにきて相談してよかった。まだ頑張れる。と、帰り際に思ってもらえると、ひとまずは成功である。学生の側の満足感が、次の一歩の原動力となるし、われわれの喜びでもある。求めるのはわれわれの満足感ではない。あくまでも学生の満足感。
8. おしつけない。知らず知らずのうちに、自分価値観、経験、考え方をおしつけていないか、常にチェックしておかなければならない。とくに自分に近い立場の相談者の場合には、より冷静な相談対応力が求められる。
9. おこらない、しからない。いっしょに考え、一緒に悩む。相談員は原則として継続的關係ではない。そのときの相談で前に踏み出す力が少しでも出てくれば、それでよし。

10. でも、でも、だって、けど、しかし、、相談員の意見を押し付けてないだろうか。学生の反応は気にしなければならない。自ら気づく、納得して方向転換をする。相談員は気づきを誘発するような質問をしたり、反応したりする。このことが重要である。
11. 相談は、学生8割、こちら2割。学生が話している時間が多くなるよう心がける。状況によって異なるが、せめて半分は超えないように。説得調になると話が長くなるので、注意。
12. 自分を基準に物事を考えない。自分の過去の経験を話しがちであるが、相談者にとって適切かどうかはわからない。自分の経験談は、信頼関係ができてから。
13. 「わからない」と言ってよい。「私はこう思う・・・」と言ってよい。すべてにおいて満足のいく回答が与えられないのは、当然と割り切って、できる範囲で情報提供したい。リファール（他の専門家につなぐこと）するのは、良いことである。
14. 沈黙は、「待て」が基本。さりとて進まない場合は、話を進める必要もある。涙を流す学生には、そっとティッシュを差し出す、話したそうなら聞いてあげるし、時間をあけた方がよさそうであれば、いったん席をはずす。泣くときは、泣かせてよい。
15. 内定辞退 辞退することはいつでもできることを伝える一方で、先方には迷惑をかけることを理解させる（だいていは理解する）。最終的な判断は本人であるが、承諾期限を延ばしてもらうなどの交渉が必要となることも伝える。
16. 気やすめのアドバイスにならないように。単にあわなかったダケだから。競争率が高いからしかたないね。と言うのは友達への慰めにはよいが、相談にはならない。面接でダメだった場合は、もしかしたらうまく伝わっていないのかもしれない。ダメだった理由を考えてみよう、前に進むきっかけにしたい。
17. 相談時間は長くないように。30分以内を原則とする。長いと相手に負担をかけていることもあるので要注意。長くても1時間を超えないように。ただし、複雑な相談、信頼関係を構築することが必要な場合は、その限りではない。
18. 守秘義務がある。相談の内容が他の人に聞かれないように、細心の注意が必要である。一方で、チームの中ではできるだけ情報を共有したい。雑談のなかでの情報収集は大切である。ただし、雑談もスタッフ限り。個人情報を持ち出さないように。
19. スピードも、また重要である。カウンターに立つ学生はいくつかの関門を乗り越えてここまで来ている。スピーディかつ笑顔で対応したい。待ってもらうときは、そのことを伝えて、待ってもらう。

以上