

# キャリアコンサルタントのカウンセリングスキルと 仕事に対する満足度の検討

A Study of Career Consultants' Counseling Skills and Job Satisfaction

田中 美和<sup>1)</sup>・太原 靖一郎<sup>2)</sup>  
Miwa TANAKA・Seiichiro TAHARA

## 概要

本調査の目的は、キャリアコンサルタントのカウンセリングスキルの要素と、仕事に対する満足度を明らかにし、今後のコンサルタント育成や支援の方向性に対する示唆を得ることである。そのために現職キャリアコンサルタントの実情についてアンケート調査を行い、330名の回答について分析を行った。その結果、キャリアカウンセリングを行っているコンサルタントは仕事に対する高い満足を感じていること、実施しているカウンセリングの回数や1回あたりの時間が個人や領域において差があること、そしてキャリアカウンセリングで発揮されているスキルとして、「関係構築スキル」と「介入スキル」の2つが見いだされた。

キーワード：キャリアコンサルタント、仕事満足度、カウンセリングスキル

## Abstract

The purpose of this survey was to clarify the Factors in counseling skills of career consultants and their level of job satisfaction, and to obtain suggestions for the future direction of consultant training and support. For this purpose, we conducted a questionnaire survey on the actual situation of in-service career consultants and analyzed the responses of 330 respondents. The results showed that consultants satisfied with the job, that the number of counseling sessions and the amount of time spent per session vary among individuals and workplace, and that there are two types of skills found: "relationship-building skills" and "intervention skills."

**Keywords** : Career Consultants, Job Satisfaction, Counseling Skills

## 1. 研究の背景

### 1.1 はじめに

厚生労働省は、2002年の「第7次職業能力開発基本計画」以降、キャリアコンサルタントの養成を推進してきた。厚生労働省が打ち出している今後のキャリアコンサルタント養成計画としては、標準レベルのキャリアコンサルタント及びキャリアコンサルティング技能士の累積養成数について、2024年度末に10万人とすることを数値目標としている。ちなみに国家資格キャリアコンサルタントWebサイト登録センターに登録されているキャリアコンサルタントは、2021年3月末日時点では59,577名となっている。また上位資格

---

<sup>1)</sup> 共栄大学 国際経営学部

<sup>2)</sup> 共栄大学 国際経営学部

であるキャリアコンサルティング技能士は、1級キャリアコンサルティング技能士が481名、2級キャリアコンサルティング技能士が10,025名の登録となっている。

「キャリアコンサルタント」とは、労働者の職業の選択、職業生活設計又は職業能力の開発及び向上に関する相談に応じ、助言及び指導を行う専門家で、企業、需給調整機関（ハローワーク等）、教育機関、若者自立支援機関など幅広い分野で活躍している。職業能力開発促進法に規定されたキャリアコンサルタントでない者は、「キャリアコンサルタント」又はこれに紛らわしい名称を用いることができない名称独占の資格となっている（注）。日本では、2001年の雇用対策法、及び職業能力開発法の改正によって「キャリアコンサルティング」制度が始まった。当初は民間資格として運用され、キャリア・コンサルタント養成講座140時間（平成23年7月より前の指定基準によるものは130時間）を受講し、キャリア・コンサルタント能力評価試験に合格した者等を「標準レベルのキャリア・コンサルタント」と総称していた。その後2016年に国家資格化され、キャリアコンサルタント国家資格は、標準レベルのキャリア・コンサルタントに求められてきた能力の範囲及び水準が実質同程度のものとして位置づけられている。

## 1.2 先行研究

これまで、キャリアコンサルタントにおいては現状や課題などいくつかの研究や発表がなされてきた。木村周（2015）では、特別に支援を必要とする相談者に対するきめの細かい支援と、そのためのネットワークの構築の必要性や支援者としての官民を超えた「公」の視点を自覚し、「労働者の人間化」と「快適職場づくり」に貢献することの必要性について示している。

キャリアコンサルタント自身の質の向上という点では、宮城（2018）は、キャリアカウンセラー自身が自律的に学びキャリア開発を行うことにより、自己のカウンセラーとしての質を担保する努力することや、初心者だけでなく、ベテランも絶えず自分のカウンセリングを謙虚に客観的に見直し、自己のカウンセリング上の課題を明確化することが必要であると述べている。さらに、そのための施策として、成長のために資格取得後も継続的にスーパーバイズを受ける仕組みをつくることを提言している。また同様に、厚生労働省（2020）では、キャリアコンサルタントの「継続的な学び」についての課題として、キャリアコンサルタントの資質向上が図られる環境整備が必要であり、スーパービジョンを受けること、実践の機会を得ること、講習での雇用環境等に即応した的確な情報提供の必要性を示している。キャリアコンサルタントには、このように、きめ細かな支援が求められている中で、自己啓発やスーパーバイズ等を活かしながら、自己成長とスキルアップの必要性が示されている。

さらに、キャリアコンサルタントの満足度という点でも調査がなされており、労働政策研究・研修機構（2018）によると、「キャリアコンサルタントとしての自分の活動に対する満足度」はキャリアコンサルタントの活動領域によらず「キャリアコンサルティングに関連する活動を行っている頻度」と「取得したキャリアコンサルタント資格が役立っていると認識する度合」によって、ある程度説明することができたと示されている。さらに、キャリアコンサルタントの主な活動領域（企業、学校・教育機関、需給調整機関、地域）別に満足度に有意な差があり、男女別で比較したところ、男性は「需給調整機関」が最も高く、次いで「学校・教育機関」、「地域」、「企業」であったが、女性では「地域」が最も高く、次いで「需給調整機関」、「学校・教育機関」、「企業」の順となった。男女共に「企業」の満足度が他の領域と比べて有意に低いということが明らかにされている。また、キャリアコンサルタントの自分の活動に対する満足度の5段階調査の結果では、性別、年齢別にみても「とても満足している」の比率が高くないことも示されている。

これまでの仕事満足に関する研究では、馬（2011）は仕事満足度について分析を行っており、職場要因が仕事満足度に有意な影響を与えることを示している。さらに労働時間が長くなるほど、雇用者の仕事満足度が低くなる傾向にあることや、正規雇用者、非正規雇用者において、いずれも賃金所得が仕事満足度の変化に与える影響が顕著ではないことについて述べている。また、仕事満足度と賃金の関係では、野村（2018）が、非正規雇用男性においては賃金率と仕事満足度に正の関係、非正規雇用女性においては1乗項が正、2乗項

が負であるという非線形の関係が示され、正規雇用では、賃金率と満足度には有意な関係は認められなかったと述べている。つまり、仕事満足度は仕事や産業ごとに異なり、仕事の内容や量、人間関係など様々な要因が影響しており、一部賃金とも関係があるということが理解できる。

満足度と類似した調査としては、山下（1998）が仕事の楽しさという視点で研究を行っており、その中で「仕事の楽しさ」の構造を検討している。民間企業従業員は、「仕事の楽しさ」には給与などの外発的要因よりも、職務遂行における自律感などの内発的要因の方が相対的に大きな影響を及ぼすという結果が得られているとしながらも、「給与の満足度」に代表される外発的要因とが「仕事の楽しさ」に対して持つ影響力は、その従事する職種の特徴によって一定のパターンがみられたと述べている。また職務が複雑で、外発的要因である「給与の満足度」が「仕事の楽しさ」に影響を及ぼす程度は、民間の金融営業や郵政の営業系外務職で比較的弱く、仕事が単調で「仕事の楽しさ」の低い郵政の郵便職と事務系内務職で比較的強い傾向がみられたと述べられている。

## 2. 調査目的

先行研究で述べたように、キャリアコンサルタントは、継続した学びと成長が求められ、「公」の視点を自覚し貢献する必要があることや、キャリアコンサルタント資格取得後の質向上やスーパーバイズの必要性などが指摘されている。また自分の活動に対する満足度は、頻度と資格が役立っているかどうかの影響し活動領域ごとに差があるものの、必ずしも満足度が高いわけではない状況も示されている。さらに、2020年8～9月予備調査として実施した現職キャリアコンサルタント5名へのインタビューでは、クライアントとの接し方や職場の環境によって、自分が思うようなキャリアカウンセリングが提供できていないという声もあった。つまり、キャリアコンサルタントには、資格を取得するだけでなく継続した学びや成長が求められており、活躍する場面によっては、必ずしも満足度が高いわけではない現状がある。すなわち今後政策的に有資格者の増加を目指すのであれば、この現状の課題を明らかにし、キャリアコンサルタントを育成する必要があると考える。

そこで、キャリアコンサルタントという職業に対する課題を2つの視点からとらえることにする。一つは、キャリアコンサルタント自身がキャリアカウンセリングという仕事をどう捉えているか、つまり現状の仕事に満足しているかどうかを探ることである。キャリアコンサルタントの満足度は前述の労働政策研究・研修機構（2018）によって調査されているが、有資格者ではあるもののキャリアカウンセリング業務に就いていない人も対象に含まれていることで、キャリアカウンセリングの実情を評価されているとはいえない。

もう一つにはキャリアコンサルタントの質をどう保つかという視点である。数を増やしながら質を保つには自助努力にも頼るところは大きいため、キャリアカウンセリングを実践するうえで用いられているスキルとは何かを明らかにし、その方向性を示す必要があるだろう。

そこで本研究では、現在活躍しているキャリアコンサルタントにアンケート調査を実施し、以下のリサーチクエスションに対する検証を行うこととする。

RQ1 現職キャリアコンサルタントは、仕事に満足しているのか

RQ2 活動領域によって実施しているキャリアカウンセリングに違いはあるのか

RQ3 キャリアカウンセリングにはどのようなスキルが求められているのか

### 3. 調査内容

#### 3.1 調査方法と対象

キャリアコンサルタント資格（国家資格キャリアコンサルタント1級、2級、キャリアコンサルタント、CDAなどの民間資格）者を対象に、Google Foamを使用した無記名によるアンケートを作成し、SNSやキャリアコンサルタント向け講習、勉強会などを通じて協力を依頼した510名（男性179名、女性331名）から回答を得た。本研究の目的は、現在のキャリアカウンセリングがどのように行われているか、また実施者のスキルや満足度の実態を明らかにすることにあるため、キャリアカウンセリングの経験が「ない」または「あるが、現在行っていない」と回答した180名を除き、カウンセリング経験を問う質問に「現在行っている」と回答した330名のデータを用いて分析を試みる。一部回答に未回答や誤回答があったものは、その設問に関する分析時のみ除外した。また、分析にはIBM SPSS Statistic 24を使用した。

#### 3.2 回答者の属性

今回分析対象とした330名の性別と年齢の内訳を表1に示す。

表1 回答者内訳

性別	年齢						合計
	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	
男性	2	8	13	52	41	4	120
女性	3	8	60	114	24	1	210
合計	5	16	73	166	65	5	330

表2 回答者年齢構成比

	本調査 (%)	JILPT (%)
20代以下	1.5	1.2
30代	4.8	11.3
40代	22.1	29.7
50代	50.2	38.6
60代	19.7	16.3
70代以上	1.5	2.9

回答者の基本属性である資格の種類、カウンセリング業務を行っている場所、複数ある場合は主な活動領域、とその活動領域で雇用されているか否か、雇用されている場合はその雇用形態について確認している。その内訳は表3の通りである。

本研究に用いた標本の年齢別構成比を比較対象として労働政策研究・研修機構（2018）の調査結果と共に記載しておく。本調査は女性の比率が高く、50歳代が高く、30、40歳代が少ない。

また、カウンセリングを実施している最も多い場所を、公共就職支援機関、民間就職支援機関、民間教育機関、企業、大学、地域（NPOなど）、中学・高校、その他から選択してもらった。

キャリアカウンセリングを実施している場に直接雇用されていると回答した割合は全体の55.2%であり、44.8%は業務委託や派遣などにより職場で直接雇用されていない。さらに雇用されている人の雇用形態を見ると、雇用期間に定めのある非正規の比率が57.1%であった。カウンセリングを実践している領域で正規社員として雇用されている人は、全体の23.6%にとどまっている。特に雇用比率が低いのは研修会社などの民間教育訓練機関の8.3%であり、高いのがハローワークなどの公的就職支援機関で81.9%であった。しかしその雇用形態を見ると、公的就職支援機関の非正規比率は81.4%と高いものとなっている。

表3 回答者の活動領域および雇用状況

領域	雇用の有無			雇用有・雇用形態			合計
	無	有	雇用比率	正規	非正規	非正規比率	
公的就職支援機関	13	59	81.9%	11	48	81.4%	72
民間就職支援機関	20	20	50.0%	6	14	70.0%	40
民間教育訓練機関	11	1	8.3%	1	0	0.0%	12
企業	43	59	57.8%	49	10	16.9%	102
大学	26	32	55.2%	8	24	75.0%	58
地域（NPO など）	10	7	41.2%	2	5	71.4%	17
中学・高校	1	3	75.0%	0	3	100.0%	4
その他	24	1	4.0%	1	0	0.0%	25
合計	148	182	55.2%	78	104	57.1%	330

注：単位のない数値は回答者数を示す

表4 回答者の資格種別

資格種別	n	割合
1級キャリアコンサルティング技能士	21	6.4%
2級キャリアコンサルティング技能士	133	40.4%
国家資格キャリアコンサルタント（経過措置）	58	17.6%
国家資格キャリアコンサルタント（試験合格）	113	34.3%
民間資格	4	1.2%
合計	329	

本研究の回答者が保持している資格種別の内訳は表4の通りである。国家資格キャリアコンサルタントは2016年に国家資格化されたが、それ以前に厚生労働大臣が指定する試験、つまりかつて実施されていたキャリア・コンサルタント能力評価試験に合格した者や、これと同等以上の能力を有すると認められる者を対象とした者に対しては、経過措置として5年以内の申請によって国家資格キャリアコンサルタントを取得することが認められている。この旧制度からの移行措置として資格を取得した場合は「経過措置」とし、国家資格となった2016年度以降に登録試験機関が行うキャリアコンサルタント試験を受験して合格した場合は「試験合格」を選択してもらった。さらにキャリアコンサルタントの上位資格として、キャリアコンサルタント技能士1級、2級がある。いずれも学科試験と実技試験（論述・面接）があり、2級は相談支援が的確にできるレベル、1級はキャリアカウンセリング能力のみならず、コーディネート能力やキャリアコンサルタントからの相談に指導・アドバイスができるレベルとされている。

以上のことから本調査においては、回答者がキャリアコンサルタントに関する資格を複数所持している場合、1級>2級>経過措置または試験合格>民間資格として上位資格に置き換えた。本調査の回答者は、技能士の1、2級取得者の比率が46.8%と半分近くを占めていることから、ある程度の技術を有しているということになる。

### 3.3 使用する尺度

#### 3.3.1 コンサルタントのスキル評価

提供しているカウンセリングの質をコンサルタント自身がどのように評価しているかについて、カウンセリング技術やコンサルタントの心理的な負荷を問う11項目を独自に作成し、自分の状況についてあてはまるかを5件法にて尋ねた。その回答を「そう思う」の5点から、「ややそう思う」、「どちらともいえない」、「あまりそう思わない」、「そう思わない」の1点まで得点化し、その数値を表5に示した。なお、Rで示した項目は逆転処理をした数値を記載している。

次に尺度を構成するために、11項目について主因子法による因子分析を実施した。その結果、固有値の減衰状況は図1の通り、3.49, 1.26, 1.07, 1.01, 0.81…となっており、固有値の変化と解釈可能性から2因子解を採択した。そこで再度2因子を仮定して主因子法・プロマックス回転による因子分析を行った。その結果十分な因子負荷量を示さなかった5項目を分析から除外し、再度主因子法・プロマックス回転による因子分析を行った。プロマックス回転後の最終的な因子パターンと因子間相関は表5の通りである。なお、この2因子による累積寄与率は64.0%であった。

表5 キャリアカウンセリングスキル尺度の決定因子

項目	<i>M</i>	<i>SD</i>	因子分析	
			I	II
5. 来談目的や主訴を丁寧に傾聴している	4.49	0.67	.79	-.16
4. クライアントの抱えている問題を把握している	4.28	0.61	.57	.15
1. クライアントと信頼関係を構築している	4.44	0.63	.53	.23
9. キャリアカウンセリングの進め方にはクライアントの意思を反映している	4.25	0.75	.44	.11
3. クライアントへ適切な情報提供をしている	4.19	0.70	-.01	.77
2. クライアントへ適切な助言をしている	4.09	0.69	-.01	.75
因子間相関			I	.68
残余項目				
6. リファーマーや対応の相談において、適切な人的ネットワークを活用している	3.65	1.05		
7. 講座や講習、勉強会で得た知識をキャリアカウンセリングに十分に活かしている	4.12	0.73		
8. 職場から自分の意図とは異なるキャリアカウンセリングを求められる (R)	3.72	1.25		
10. キャリアカウンセリングを行う前に不安を感じる (R)	3.26	1.18		
11. キャリアカウンセリングを途中で止めたくなることもある (R)	4.09	0.98		

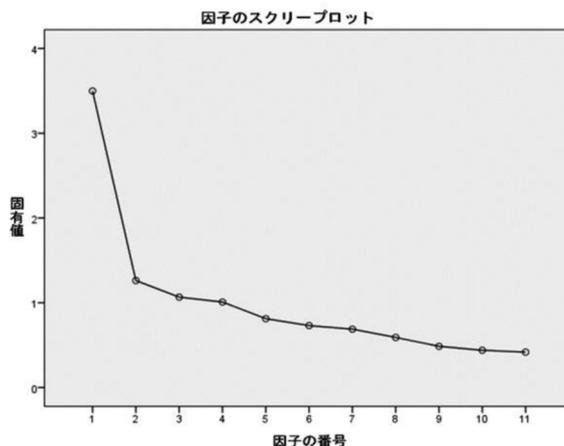


図1 キャリアカウンセリングスキルのスクリープロット

第1因子は4項目で構成されており、「来談目的や主訴を丁寧に傾聴している（傾聴）」、「クライアントの抱えている問題を把握している（問題把握）」、「クライアントと信頼関係を構築している（信頼関係）」、「カウンセリングの進め方にはクライアントの意思を反映させている（クライアントの意思反映）」と、カウンセリングの基本であるクライアントとの関係性を構築するスキルに関する項目が高い負荷量を示していたため、「関係構築スキル」因子と命名した。

続く第2因子は2項目で構成されており、「クライアントへの適切な情報提供をしている（情報提供）」、「クライアントへ適切な助言をしている（助言）」といった、クライアントの今後の選択や活動に対するコンサルタント側からの介入行為であるため、「介入スキル」因子と命名した。

第1因子、第2因子の信頼性係数の推定値としてクロンバックの $\alpha$ 係数を求めたところ、第1因子では $\alpha = .72$ 、第2因子では $\alpha = .72$ といずれも十分な値が得られた。

### 3.3.2 仕事の楽しさ

現職のキャリアコンサルタントが今の仕事にどの程度満足しているか、労働条件や職場での人間関係などは切り離し、できる限り仕事そのものに対する満足度を検証するため、山下（1998）の「仕事の楽しさ」尺度の4項目を使用し測定した。それぞれの項目に対し、「そう思う」の5点から、「ややそう思う」、「どちらともいえない」、「あまりそう思わない」、「そう思わない」の1点まで得点化した結果を表6に示す。天井効果が見られる得点の偏りもあるが、仕事の楽しさという概念を測定するうえでいずれも不可欠なものであると考えられたため、ここでは項目を除外せず、すべての質問項目を以降の分析対象とした。信頼性係数の推定値としてクロンバックの $\alpha$ 係数を求めたところ、 $\alpha = .82$ であった。

表6 仕事の楽しさスコア

	<i>M</i>	<i>SD</i>
今の仕事を続けたい	4.51	0.74
今の仕事に生きがいを感じる	4.39	0.78
今の仕事は楽しい	4.32	0.79
今の職場にずっと勤めたい	3.80	1.08

## 4. 分析

はじめにカウンセリングを実施している領域によって、カウンセリングの時間や人数に差があるかを検証する。その領域間に違いがあれば、コンサルタントとして活動する場によってカウンセリングの特性、求められる業務やスキルが異なるということになる。次に、コンサルタントのカウンセリングスキルに対する自己評価や仕事に対する満足度が、活動領域、資格種別、雇用形態、報酬の有無によって違いがあるかについて見ていく。

### 4.1 カウンセリングの実施状況

カウンセリングが実際どのように行われているかを量的に把握するために、カウンセリング1回あたりの時間とひと月の面談人数、つまりカウンセリングの回数を領域別にまとめたのが表7である。この結果から読み取れることとして、ひと月の面談人数の最小値と最大値の差が大きいことが挙げられる。面談人数のばらつきは、相談・カウンセリング業務を専任・専業としているのか、他業務との兼任・兼業なのかという、個別の職務範囲によるばらつきでもあるため、表には平均値ではなく中央値を記載した。

表7 領域別面談時間（分）とひと月の面談人数

	1回の面談時間				ひと月の面談人数			
	<i>n</i>	最小値	最大値	中央値	<i>n</i>	最小値	最大値	中央値
公的就職支援機関	72	20	90	50.0	72	2	280	40.0
民間就職支援機関	40	20	90	50.0	40	1	120	15.5
民間教育訓練機関	12	20	60	60.0	11	2	50	7.0
企業内	102	1	300	60.0	101	1	100	4.0
大学	58	30	60	45.0	58	1	120	30.0
地域（NPO など）	17	30	70	50.0	17	1	140	5.0
中学・高校	4	20	50	30.0	4	0	50	25.0
その他	25	20	120	60.0	25	1	100	4.0
合計	330	1	300	50.0	328	0	280	10.0

領域別の面談時間についてそれぞれ Shapiro-Wilk の正規性検定を行ったところ、いずれも正規分布に従わなかったため、ノンパラメトリック検定である Kruskal Wallis 検定を行った。その結果、面談時間には「公的就職支援機関」と「企業内」との間に有意な差（ $p=0.00$ ）が、そして「大学」と「企業内」との間に有意な差（ $p=0.01$ ）があった。

また、ひと月の面談人数も同様に領域によって異なるかを調べるため正規性の検定を行ったが、正規分布に従わなかったため、Kruskal Wallis 検定を行った。その結果、「公的就職支援機関」と「民間就職支援機関」（ $p=0.02$ ）、「民間教育訓練機関」（ $p=0.01$ ）、「企業内」（ $p=0.00$ ）、「地域」（ $p=0.03$ ）との間にそれぞれ有意な差があり、「大学」と「民間教育機関」（ $p=0.03$ ）、「企業内」（ $p=0.00$ ）、「地域」（ $p=0.02$ ）との間に有意差があった。

「公的就職支援機関」と「大学」は面談人数が多く、面談時間が短めであるのに対し、「企業内」は面談人数が少なく、面談時間が長めであるという2つの相反する傾向が見られた。また、クライアントのニーズに合わせて職業を紹介するという点で公的、民間就職支援機関は近い業務内容でありながら、面談時間に差はないものの面談回数は公的の方が多という違いがある。面談人数の差があるということは、同じキャリアコンサルタントとして活動しているにもかかわらず、積めるカウンセリング経験の差が大きいということ

になる。だとするならば、領域によってカウンセリングのスキルの差に違いが生じるだけでなく、カウンセリング業務量の多寡が仕事に対する満足度に影響していることも考えられるのではないか。

#### 4.2 カウンセリングスキルの自己評価

そこでコンサルタントがカウンセリング業務を問題なく実施できているか、その質を問うために、スキル面について検討する。面談回数が多いほどカウンセリングスキルは高くなると想定するのであれば、「公的就職支援機関」、または「大学」の領域でカウンセリングを実施している人ほどスコアは高くなることが予測される。

しかし表8に示したように、各スキルのスコアを Kruskal Wallis 検定で領域間の差を検証したが、「関係構築スキル」では、差は見られなかった。つまり、カウンセリングの実施時間や頻度がクライアントとの関係性をつくるための基本的なスキルに及ぼす影響は低いと考えられる。

表8 領域別スキルスコア

領域	関係構築スキル		介入スキル	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
公的就職支援機関	4.31	0.52	4.28	0.59
民間就職支援機関	4.23	0.59	4.13	0.66
民間教育訓練機関	4.33	0.63	4.08	0.73
企業内	4.37	0.46	4.00	0.61
大学	4.38	0.44	4.15	0.61
地域 (NPO など)	4.59	0.43	4.15	0.63
中学・高校	4.50	0.54	4.50	0.58
その他	4.51	0.40	4.26	0.50
合計	4.36	0.49	4.14	0.61

一方「介入スキル」については、Kruskal Wallis 検定で有意差が認められた ( $p=0.07$ ) ため、Dunn-Bonferroni の多重比較をおこなったところ、「公的就職支援機関」と「企業内」の間で差が確認できた ( $p=0.03$ )。

それぞれの差の検定結果から、面談時間が短く面談回数が多い「公的就職支援機関」と面談時間が長く面談回数が少ない「企業内」との間に、「関係構築スキル」には差がないが、「介入スキル」には差があることが明らかとなった。また、それぞれのスキルが面談時間と相談件数によって影響があるか、その相関を Spearman の順位相関係数によって検証したが、「関係構築スキル」はいずれとも相関はなかったが、「介入スキル」は相談件数との間に弱い相関 ( $r=.21, p<0.01$ ) があった。

次に、雇用形態と資格の種類、そして報酬の有無によってカウンセリングスキルに違いはあるか、その結果を表9と表10にまとめた。

表9 資格種別・雇用形態別カウンセリングスキルスコア

		資格種別					雇用形態		
		1級	2級	移行措置	試験合格	民間資格	正規雇用	非正規雇用	雇用されていない
	<i>n</i>	17	127	56	108	4	76	104	131
関係構築スキル	<i>M</i>	4.46	4.41	4.40	4.28	4.13	4.39	4.31	4.39
	<i>SD</i>	0.42	0.50	0.43	0.51	0.72	0.45	0.51	0.50
	Dann-Bonferroniの多重比較								
介入スキル	<i>M</i>	4.31	4.23	4.22	3.96	4.25	4.02	4.21	4.15
	<i>SD</i>	0.56	0.58	0.59	0.65	0.50	0.63	0.61	0.60
	Dann-Bonferroniの多重比較		試験合格**		2級**		非正規雇用†	正規雇用†	

注：\*\*p<0.01, \*p<0.05, † p<0.1

表10 報酬の有無別カウンセリングスキル

		報酬の有無	
		あり	なし
	<i>n</i>		
関係構築スキル	<i>M</i>	4.40	4.25
	<i>SD</i>	0.46	0.58
	Dann-Bonferroniの多重比較		
介入スキル	<i>M</i>	4.20	3.92
	<i>SD</i>	0.59	0.64
	Dann-Bonferroniの多重比較	なし**	あり**

注：\*\*p<0.01, \*p<0.05, † p<0.1

資格種別と雇用形態のいずれとも「関係構築スキル」に差はないが、「介入スキル」には差が見られる。資格の種別では、2級資格保持者は試験合格者、つまり資格取得から比較的年数の浅い層より年数を重ねている層の「介入スキル」が高く、非正規雇用者は正規雇用者に比べ高い。報酬の有無で違いがあるかについては、Mann-Whitneyのu検定の結果、報酬の有無によって「関係構築スキル」において差はないが、「介入スキル」には差があることがわかった。報酬がある場合とない場合では、報酬がある方の「介入スキル」が高いという結果である。

以上の差の比較から、「関係構築スキル」にはない違いが、「介入スキル」には領域、資格種別、報酬の有無にお

いてそれぞれ見られることがわかった。ではこの2つのスキルの違いとは何か。

まず、関係構築はクライアントに寄り添う技術であり、どのようなクライアントであってもどのようなカウンセリングであっても必須とされるが、意思決定に関わる情報提供や助言といった介入行為は、基本的にクライアントが望まない場合は行われぬ。あくまでもクライアントから何らかの情報提供の求めがあって初めて応じることとなるが、その際はクライアントの状況を踏まえた適切な情報や知識の提供が必要とされる。

従ってこの「介入スキル」の差は、上位資格である2級資格取得者が資格取得歴の浅い試験合格者よりスコアが高いということから、1つには経験の差にあると言えるが、単純にコンサルタントのレベルの差であるとは判断できず、情報提供や助言といったコンサルタントによる介入がニーズとして求められているか否かが関連していると考えられる。例えばハローワークのような就職支援機関では求人紹介がカウンセリングの主たる目的であるのに対し、企業の従業員を対象とした「企業内」カウンセリングでは、現状の問題や今後の自信のキャリアビジョンに対する気づきを促進することが実施目的とされていることが多い。つまり領域によるコンサルタントの果たすべき役割の違いが「介入」という行為に表れているといえるだろう。いわばコンサルタントのカウンセリングの独自性ともいえる。

#### 4.3 仕事の楽しさ

「仕事の楽しさ」をカウンセリングスキルと同様に、領域による違いを検証した。結果は表11の通りである。民間就職支援機関以外の領域で平均4.0以上のスコアとなっており、現在の仕事にやりがいを持ち、今後もこの仕事を続けたいという意欲は高い。なお、Kruskal Wallisの検定では領域の間に有意な差は見られ

なかったことから、領域による仕事満足度の差はないと思われる。

一方で表12の通り、報酬の有無によって「仕事の楽しさ」には差があり、報酬がある方が、報酬がないより高いという結果であった。社会貢献やキャリアコンサルタントとしてのやりがい、経験を積むといった、カウンセリング業務に就くのは報酬以外の目的もあろうかと思われるが、「仕事の楽しさ」を実感するには何らかのインセンティブを求めていることがわかる。

表11 領域別「仕事の楽しさ」

領域	仕事の楽しさ	
	M	SD
公的就職支援機関	4.31	0.69
民間就職支援機関	3.97	0.69
民間教育訓練機関	4.11	0.60
企業内	4.33	0.66
大学	4.25	0.64
地域 (NPO など)	4.29	0.75
中学・高校	4.50	0.41
その他	4.22	1.00
合計	4.25	0.69

表12 報酬の有無別「仕事の楽しさ」

	報酬	
	あり	なし
<i>n</i>	240	72
<i>M</i>	4.30	4.09
<i>SD</i>	0.67	0.75
仕事の楽しさ Mann-Whitneyの u検定	なし*	あり*

注：\*\*p<0.01, \*p<0.05, † p<0.1

また、「仕事の楽しさ」が面談時間と相談件数によって影響があるかについても検証したが、いずれとも相関はなかった。つまり、カウンセリング業務の量と仕事満足度は直接的には関連していないということになる。労働政策研究・研修機構 (2018) による、キャリアコンサルティングに関連する活動を行っている頻度が満足度に有意な差をもたらしているとする調査報告とは異なる結果となった。

#### 4.4 カウンセリングに対する不安要因

これまでの結果から、キャリアコンサルタントとして活躍している本研究対象者の自分のカウンセリングスキルに対する評価は高いことが明らかとなったが、一方でカウンセリング業務に対する不安やためらいなどのネガティブな感情は持ちあわせていないのだろうか。そこで「キャリアカウンセリングを行う前に不安を感じるか」と「キャリアカウンセリングを途中で止めたくなくなる可能性があるか」という質問項目に対する回答について見ていく。

まず「カウンセリングを行う前に不安を感じるか」という質問項目に対し、「そう思う」「ややそう思う」と回答したのが108名、「どちらともいえない」と回答したのが64名であった。全体の約半数である172名は多少なりともカウンセリング前に不安を感じていると回答しているということになる。さらに不安の要因を複数回答可の選択肢で尋ねたところ、「自分自身」と回答したのが64.5%の111名、「職場環境」と回答したのが21.5%の37名、「クライアント」と回答したのが56.4%の97名であった。

一方、「途中で止めたくなくなる可能性があるか」という質問項目に対し、「そう思う」「ややそう思う」と回答したのが27名、「どちらともいえない」と回答したのが41名であった。その68名に対してもその要因を尋ね、複数回答可の選択肢を提示した。その結果、「自分自身」に要因があるとした回答が46%の31名、「職場環境」が26%の18名、「クライアント」が67.6%の46名であった。

これらの回答結果では、自らのカウンセリングに対し「できている」という自負はあるものの、それでも現場では不安を覚えているし、カウンセリング途中で止めたくなくなるような事態にも直面しているというコンサルタントの一面が浮き彫りとなった。今後のコンサルタントの支援やスキル向上のために、さらに要因を分析する必要があるだろう。

## 5. 結論と今後の課題

本調査は、セルフキャリアドッグをはじめとするキャリア自立支援施策の一環として、キャリアコンサルタント増員を目指す国の試みに対し、ただ数を増やし続けることの懸念事項を検証することにあつた。具体的には、キャリアカウンセリングという仕事やキャリアコンサルタント資格に対する不満足の原因を明らかにし、コンサルタントの質担保に向けてカウンセリングスキルの要素を確認し、今後のコンサルタント教育に対する示唆を得ることである。そのために現職キャリアコンサルタントの実情についてアンケート調査を行い、分析を行った。その結果明らかになったことと今後の課題について述べる。

まず、「キャリアコンサルタントは、仕事に満足しているのか」というリサーチクエスチョンについては、労働政策研究・研修機構(2018)の調査と異なり、キャリアカウンセリングを行っているコンサルタントは仕事に対する高い満足を感じていることがわかった。この違いは本調査では労働条件や職場の人間関係などを除き、仕事に対する満足度に焦点をあてたことと、調査対象を現職者に絞ったこととによると考えられる。つまり資格を保持していてもカウンセリング業務についていない層と現職者では満足度に乖離があるということである。また満足度に影響を与える要因の検証では、報酬というインセンティブがある方がより高いが、領域やカウンセリング量の違いでは変わらないことがわかった。

次に、「職場によって実施しているキャリアカウンセリングにどんな違いがあるのか」というリサーチクエスチョンについては、実施しているカウンセリングの量が個人、領域いずれにおいても差が顕著であり個別性が高いこと、「公的就職支援機関」と「大学」のカウンセリング時間が長く回数が多い反面、「企業内」のカウンセリング時間が長く回数が少ないことが挙げられる。今後カウンセリング資格を取得した人が新たにカウンセリング職に就こうとする際、この違いに着目して求職活動をすれば、入職後のミスマッチ防止にもなるであろう。

そして「キャリアカウンセリングにはどのようなスキルが求められているのか」について、「関係構築スキル」と「介入スキル」の2つを見いだすことができた。クライアントとの関係性をつくり、カウンセリングを円滑に進める「関係構築スキル」は領域や個人によって差が見られないことから、どんなカウンセリングであっても求められる共通スキルであった。一方で「介入スキル」はカウンセリングを実施する領域のニーズや経験、報酬の有無によって差が生じていることから、コンサルタントと活動領域の個別性を示すスキルであることが示された。

以上の結果を踏まえ、考えられる今後の課題としては、コンサルタントの「介入スキル」を中心とした自己啓発によるスキル向上であろう。今回の回答者は概ね、自らのカウンセリングスキルを高く評価している傾向が見られた。キャリアコンサルタント有資格者として活動している以上、提供しているカウンセリングに「できていない」という評価をつけることをし難かったということも推察される。その自信が仕事の満足度にもつながり、肯定的に捉えられる側面がある一方、その評価はあくまで主観によるもので、実態との間に乖離がある可能性も否定できない。その場合コンサルタントの無自覚さが、自己研鑽などの能力向上機会に対し消極的、または否定的になることも考えられ、コンサルタント全体の質の停滞につながりかねないという危惧もある。

キャリアコンサルタント資格を取得しただけでは、自分のキャリアカウンセリングを評価するすべを持ち合わせているわけではない。自らの面談を「うまくできたか、できなかったか」という主観による二者択一で判断してしまう弊害を避けるために、今後に向けスーパーバイズやクライアントからの評価制度などを活用していくことが求められるであろう。

最後に本研究の限界と今後の課題を述べる。本調査の分析について、回答された評価結果が高く偏りがあつたため、一部に天井効果が見られたことや正規分布にならなかつたことから、用いることができる統計分析手法に限りがあつた。回答にあたって客観的指標に基づいた評価基準を設定してさらなるスキルの測定をすすめ、キャリアカウンセリングスキルの構造を明らかにする必要がある。また、今回は現職者に対象を絞っ

たが、有資格者でカウンセリングに携わっていない層の満足度にも焦点をあて、資格取得者の全体像を明らかにしたい。

#### 注

日本における資格名称はキャリアコンサルタント、キャリアコンサルティング技能士であるが、キャリアカウンセラー、キャリアカウンセリングなどとも呼ばれることがある。

#### 引用文献・参考文献

- 木村周, “これからのキャリアコンサルティングに求められるもの”, 『日本労働研究雑誌』, No.658, 2015年, pp80-82
- 厚生労働省, “キャリアコンサルタントの継続的な学びの促進等に関する報告書”, <https://www.mhlw.go.jp/content/11801000/000468483.pdf> 2020, (参照 2021-8-8)
- 野村旭, “働き方が仕事満足度・生活満足度に与える影響”, 『リクルートワークス研究所 Works Discussion Paper』, No.21, 2018
- 原恵子・小玉正博, “キャリア支援職者の職務特性と職務上のキャリア成熟に関する研究”, 『産業・組織心理学研究』, 第24巻, 第2号, 2011, pp.117-131
- 馬欣欣, “日本における仕事満足度の決定要因に関する実証分析－正規雇用者と非正規雇用者の比較”, 『日本労働研究雑誌』, 2011年特別号 (No.607)
- 宮城まり子, “キャリアカウンセリングの現状とその課題・今後への展望”, 『法政大学キャリアデザイン学部紀要』, 15巻, 2018, pp.83-100
- 村上宣寛, 『心理尺度のつくり方』, 北大路書房, 2006年
- 山下京, “「仕事の楽しさ」に及ぼす内発的報酬と外発的報酬の効果－郵政職員と民間企業従業員との比較－” 『産業・組織心理学研究』, 第11巻, 第2号, 1998, pp.147-157
- 労働政策研究・研修機構 (2018) “キャリアコンサルタント登録者の活動状況等に関する調査”, 『労働政策研究報告書』, No.200, <https://www.jil.go.jp/institute/reports/2018/documents/0200.pdf> (参照 2021-8-8)

