

修士論文

キャリア・コンサルタント向けコンサルティング補助ツールの開発

Development of the consulting assistance tool for carrier consultants

社会文化科学研究科博士前期課程 教授システム学専攻

2010年度入学

101-G8803

石田 百合子

指導： 根本 淳子 助教
松葉 龍一 准教授
鈴木 克明 教授

2012年3月

目 次

第1章 序論	1
1.1 研究の背景	1
1.2 研究目的	2
1.3 研究方法	2
第2章 現状分析	5
2.1 キャリア・コンサルティングとは何か	5
2.2 キャリア・コンサルタントの定義	5
2.3 キャリア・コンサルタントの活動領域・主な雇用形態	7
2.4 ニーズ分析	8
2.4.1 キャリア・コンサルタントに期待される知識・スキルについて	8
2.4.2 職場内教育の現状	9
2.4.3 継続学習・キャリアアップのための講習会	9
2.4.4 上位資格・関連資格	11
2.5 対象者分析	13
2.5.1 キャリア・コンサルタントの職業倫理	13
2.5.2 現場における問題点	13
2.5.3 対象者に適した学習スタイル	15
2.6 現状分析の結果・考察	15
第3章 ウェブサイト設計	17
3.1 コンセプト設計	17
3.1.1 キャリア・コンサルタントが抱える課題・解決策	17
3.1.2 コンセプト	17
3.1.3 経験学習モデル	18
3.2 コンテンツ設計	19
第4章 プロトタイプ開発	20
4.1 ウェブサイト構成	20
4.2 自己チェックリストの作成	21
4.3 デザイン設計	22

4.4	1対1評価の実施	23
第5章	形成的評価	27
5.1	小集団評価の実施	27
5.2	評価結果と考察	27
5.3	公開用補助ツールの作成	31
第6章	研究の成果と今後の課題	32
6.1	研究の成果	32
6.2	今後の課題	33
6.2.1	本ツールの操作性向上	33
6.2.2	ラーニング機能としての質保証	33
謝辞		37
付録		38
参考文献		49

第1章 序論

1.1 研究の背景

日本の雇用がこの15年ほどの間に大きく変化している。これまで年功序列、正社員などの終身雇用が中心となっていた日本型雇用が崩れ、失業者、非正規雇用の増加が著しい。また男女雇用均等法の改正、年金受給開始年齢の引き上げ、少子高齢化に伴う労働人口減少、ニート・フリーターの増加などの影響から、ダイバーシティ、戦力化、企業内教育が課題となっている。

今回の研究対象であるキャリア・コンサルティングに携わる人材は、前述の雇用環境の変化に伴い、2002年に厚生労働省が計画決定した「キャリア・コンサルタント5万人計画」により認定された機関で資格取得した「標準レベルキャリア・コンサルタント」を主に指している。キャリア・コンサルティングに携わる人材の活躍の場は広がりを見せているが、その雇用は安定していない場合が多く、非正規による雇用が中心である。コンサルタントとしての経験を積むために様々な領域で活動する場合もあるが、なかには待遇面の問題から生活のために掛け持ちしているケースもみられる。5万人計画によりこれらを担う人材は増加したものの、その資質に関して問題点も多く、今後資格制度の在り方について見直しがなされることとなっている[1]。

筆者は2006年度から企業内のキャリア支援、公共施設での再就職支援事業の立ち上げに携っているが、キャリア・コンサルタントが置かれている環境やキャリア相談に訪れるクライアントが専門家としてのキャリア・コンサルタントに期待することに応えられているのか考えさせられることが多い。また、企業内でも社員のキャリアに関わる重要な役割として期待されてきているものの、企業経験の少ない外部有資格者を採用することで組織事情に精通しておらず支援機能がうまく活用できない、人事経験のない者がこれまでの社内での経験を買われて担当になることで十分なコンサルティングができないなど、キャリア・コンサルタントとして必要な知識全てを十分に満たしたうえで業務がなされていない現状がある。

筆者自身も有資格者であるが、自己研鑽を行う場合もキャリア・コンサルタントとして必要な知識を習得できる場が少ないことに対して高い問題意識を持っている。また、社内では一人で担う場合もあり社内でのスキル向上のための勉強会を開くなどが難しい状況もある。更に年金制度や雇用政策の新たな試みをはじめ、昨今の労働関連の法律、制度改正に伴う知識を常にアップデートしておく必要がある。

下山[3]は、企業において社員が増員した場合に各職位に必要な学習をリアルタイムに提供するための工夫として e ラーニングの活用を挙げている [3]。個人情報保護法やコンプライアンス教育など、頻繁に内容が改正されるものの正しい知識をリアルタイムに浸透させていくには、e ラーニングやインターネットを利用することは教育担当の負担の軽減にもつながる。

筆者はキャリア・コンサルタントの資質向上のためには、互いに学び合い交流を深める機能を備え、更に時間のないなかで必要なところだけを学習、知識確認ができる機能を備えた補助ツールが有効ではないかと考え、インターネットを利用したキャリア・コンサルタントのコンサルティング補助ツールの設計・開発を行うこととした。また利用者であるキャリア・コンサルタント自身が、自分の知識確認が出来るためのチェック機能を付加することで、補助ツール活用への動機づけ、効率的な利用を促進させることにつながると考えている。

補助ツールの設計にあたっては、自律・主体的な学習を促し、更に業務のなかで必要な内容をすぐに確認しやすいものとするため、どのような仕組みを取り入れる必要があるかについて、先行研究およびキャリア・コンサルティングに関わる資格の内容、ユーザーのニーズ調査、関連サイトのレビューを行うこととした。

1. 2 研究目的

本研究の目的は、実践でキャリア・コンサルティングを行うキャリア・コンサルタントの業務効率化および自己研鑽のための学習をサポートするコンサルティング補助ツールとしてのウェブサイトの設計・開発を行うことである。実践における経験を重ねるなかで学習を行っていくキャリア・コンサルタントにとって、その前後で知識確認を行えることは、学習環境を整備するための要素として非常に重要である。また限られた時間のなかで効率的に必要な知識を確認するための構造とする必要がある。今回の試みがキャリア・コンサルタントの資質向上に繋がり、ひいては彼らの地位向上に結びついていくことを期待する。

1. 3 研究方法

本研究の課題は、実践でキャリア・コンサルティングを行うキャリア・コンサルタントの業務効率化および自己研鑽のための学習をサポートするコンサルティング補助ツールとしてのウェブサイトの設計・開発を行うことである。単なる知識確認のためのツールでは

なく、学習教材としての機能も兼ね備えているため、ウェブサイトの設計・開発にあたっては、インストラクショナル・デザイン (Instructional Design) の基本プロセスである ADDIE モデルに基づき、分析・設計・開発・実施・評価を行うことにした。

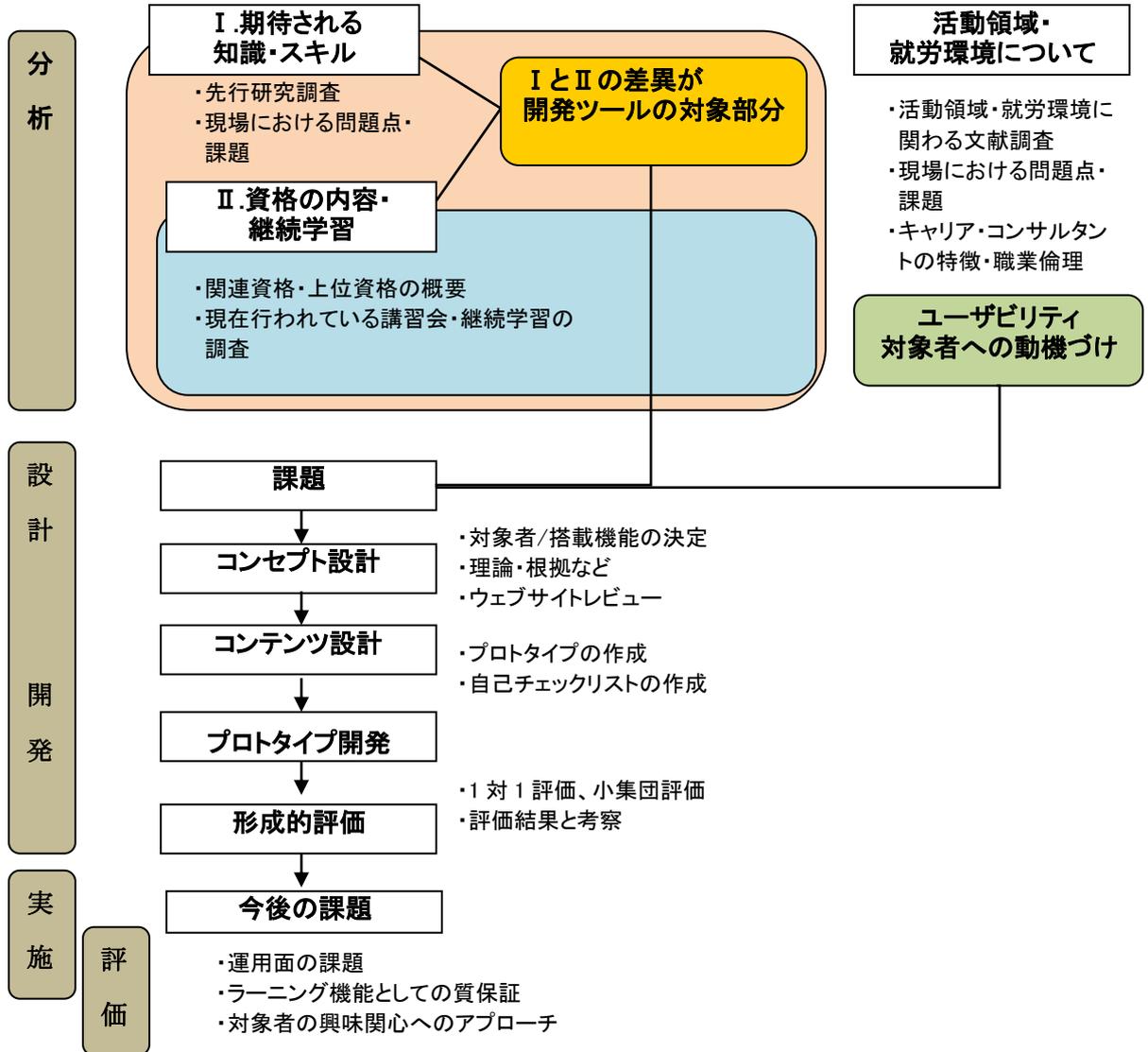
はじめに、キャリア・コンサルタントの取り巻く環境や現状を把握するため、現状分析を行った。キャリア・コンサルティングに関する先行研究・文献の調査を行い、キャリア・コンサルタントの雇用環境や求められている資質に関することについてまとめた。次に各団体が行っている勉強会の内容や上位資格、関連資格を調査し、ニーズ分析を行った。

更に対象者分析として、本ツールの利用対象者であるキャリア・コンサルタントの専門職としての職業倫理、現場における問題点を抽出し、対象者に適した学習スタイルを分析した (第 2 章)。

次にキャリア、コンサルタントに関わるウェブサイトと比較するとともに、実践における学習の代表的理論を調査したうえで、学習機能を備えたコンサルティング補助ツールとしてのウェブサイトの設計を行った (第 3 章)。

上記内容を踏まえてモックアップを作成し、1 対 1 評価を行ったうえで (第 4 章)、作成したプロトタイプについての小集団評価を行った (第 5 章)。ここでの結果を踏まえての改善点を提起し、今後、実際の運用における課題などを述べている (第 6 章)。

図 1.1 研究の進め方



第2章 現状分析

2.1 キャリア・コンサルティングとは何か

厚生労働省の報告書 [1] によると、キャリア・コンサルティングとは職業キャリアを中心とする職業上の課題・問題を解決するために行われる相談・支援であり、その役割・使命を踏まえると、次のように定義されるとしている。

個人が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう個別の希望に応じて実施される相談その他の支援

高齢化・長寿化に伴う社会構造の変化により職業人生が長期化していること、グローバル化など産業構造の変化に伴って、働く個人が組織や社会で求められる職業能力や資質の変化に対応して離転職する、また状況に応じて新たな能力・スキルを獲得する機会が増え、キャリア・コンサルティングの重要性はますます高まっている。また近年では、若年者のニート・フリーター化、新卒者の就職活動における企業側とのミスマッチ解消への対応としてその効果が期待されている。

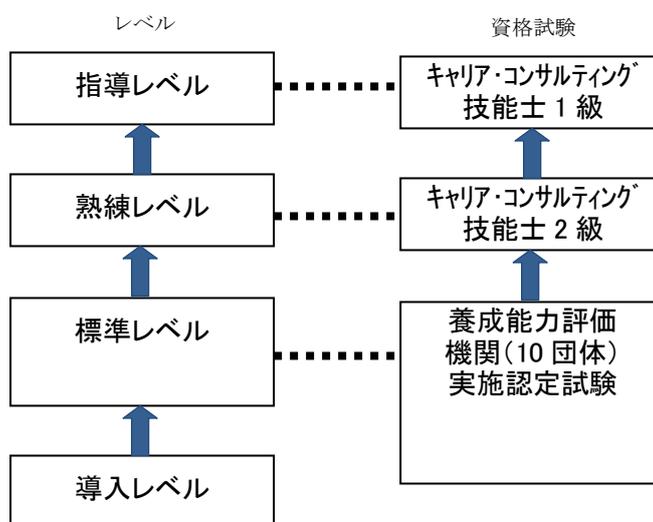
2.2 キャリア・コンサルタントの定義

厚生労働省のホームページ [9] によると、キャリア・コンサルタントの定義は、「キャリア・コンサルティングを担う人材」とされている。

ここでは、まずキャリア・コンサルタントに関わる資格制度の概要と資格制度の特徴を述べる必要がある。

キャリア・コンサルタントは図 2.1 に示すようにそのレベルに応じて4段階に分かれており、それぞれのレベルに応じて資格試験が存在する。

図 2.1 キャリア・コンサルタント資格とスキルレベルとの関係



キャリア・コンサルティングに関わる資格はいわゆる独占資格ではない。そのため、これらの資格を有しないとキャリア・コンサルティングができないという性格のものではない。しかし、キャリアに関する相談に携わる者は養成能力評価機関で実施される認定試験の合格者で多くを占めており、また実務に就いてからこの資格取得を目指す者もいることから、キャリア・コンサルタントとしての一定の知識・スキルを身につけたことを示すものとして一定の評価が得られている資格であると言える。平成 23 年 3 月末現在、キャリア・コンサルタントは約 7 万人いるといわれている [9]。

この資格で特徴的なことのひとつに、標準レベルのキャリア・コンサルタント能力評価試験の制度が挙げられる。多くの場合、キャリア・コンサルタント能力評価試験の受験資格として認められているキャリア・コンサルタント養成講座を受講して受験する。(平成 22 年 10 月現在 14 講座) これらの講座は、現行試験指定基準に提示された「キャリア・コンサルタント養成に係るモデルカリキュラム (訓練時間の目安)」と「訓練方法」等に適合していれば、それ以外は比較的自由に実施することができる。このように養成講座を実施する団体に対してある程度の自由度を認めている点が、民間に養成機関として認定している他の資格試験との大きな違いであり、キャリア・コンサルタントの質保証が難しい一因とも考えられる。

また、団体によってキャリア・コンサルタントの呼称がキャリア・カウンセラー、キャリア・アドバイザーと呼称が異なることも、相談支援に対する捉え方や方針の違いを表し

ている。厚生労働省の各種報告書では、キャリア・コンサルタントに統一されていることから、本稿でもキャリア・コンサルタントに統一して記載する。

2.3 キャリア・コンサルタントの活動領域・主な雇用形態

表 2.1 に示すように、キャリア・コンサルタントの活動領域は多岐に渡っており、その活動領域は徐々に拡大している。また求められる役割も、1対1の対応からグループでの対応、更にセミナー講師や組織内での働きかけを行うコンサルティング要素まで、ますます広がりを見せている。

表 2.1 キャリア・コンサルタントの主な活動場所

	主な活動場所
公的就職支援機関	国、県で設置するハローワーク、マザーズハローワーク、ジョブカフェ、ヤングジョブスポットなど
公共職業能力開発施設校	職業能力開発促進センター、職業能力開発校
民間就職支援機関	人材紹介会社、人材派遣会社、再就職支援機関など
教育機関	大学・短期大学・専門学校のキャリアセンター
企業	人事・労務・キャリア形成支援部門など

キャリア・コンサルタントが活動する場所によって、その相談の内容や解決に向けてのアプローチ方法も異なっている。例えば、公的就職支援機関と民間就職支援機関では、同じ就職支援を目的としている場合も対応するクライアントの属性の違いにより、具体的活動（書類作成、面接）への支援が中心になる場合と自己の振り返りなどその前段階での支援が重視される場合がある。また上記の内容は、言い換えればキャリア・コンサルタントがこれらの内容に関わる相談に対応できるだけの知識、スキルが求められているということであり、クライアントニーズから見たキャリア・コンサルタントのコンピテンシーと捉えることができる。補助ツールに盛り込む内容を考える際の指針になるものとする。

厚生労働省の報告書[2]によると、キャリア・コンサルタントの就業形態は、非正規社員、非正規の職員（契約、嘱託、パートタイマー等）として組織内で活動する割合が 39.6%と最も多い。また最も多い支援対象については、就職支援機関で活動する場合は未就業の求

職者、企業で活動する場合は企業等に勤める中堅・ベテラン社員が最も多い。

2. 4 ニーズ分析

2. 4. 1 キャリア・コンサルタントに期待される知識・スキルについて

厚生労働省の報告書では、今後、標準レベルのキャリア・コンサルタントの能力要件等の見直しのポイントと要素について言及している [2]。役割発揮が求められているものの必ずしもこれに十分応えられていない要素のうち、特に強化が期待されるポイントは表 3.2 のとおりである。

表 2.2 役割発揮が求められているものの必ずしもこれに十分応えられていない要素のうち、特に強化が期待されるポイント

a. 人事労務管理
・ 企業におけるキャリア・コンサルティング推進に必要な基本的態度・認識
・ 高齢者、女性、若者、非正規労働者等の労働者の属性及び雇用形態に応じたキャリアに関わる共通の課題についての基本的理解
・ ワークライフバランスの理念と、代表的な人事労務施策・制度の動向及び課題についての基本的理解
・ 企業内のキャリア形成支援制度や評価基準等に関する基本的理解
b. メンタルヘルス
・ メンタルヘルスの観点を併せ持った職場環境改善に向けた働きかけの基本的理解
・ 課題の見立てへの特別な配慮の必要性への理解、適切なリファーマの実施
・ 専門機関との協働関係の構築
・ メンタルヘルス不調者の回復後の職場復帰支援に関する基本的理解、スキル
c. 相談実施において必要なスキル
・ 傾聴を通じた関係構築後の積極的関わり技法（例：情報提供、教示、フィードバック）
・ グループアプローチに関する基本的理解及び展開するスキル
・ 相談過程全体のマネジメントスキル

相談実施において必要なスキルとして、積極的関わり技法、グループアプローチが挙げられている。グループアプローチとは、小集団で行うカウンセリングにおいてグループ独

自のダイナミックスを利用して気づきを促進する手法である。ここで示されているスキルは、どちらかというとも具体的解決に向けたキャリア・コンサルタントのクライアントとの関わり方に関する内容である。また相談過程全体のマネジメントが求められていることから、現在どのステップの支援を行っているかを認識し、終了時には相談過程に対する自己評価、振り返りを行うことで早期解決、より満足度の高いコンサルティングに繋がること期待されていると考えられる。

またメンタルヘルスについては、専門機関への適切なリファーの実施や職場環境改善への働きかけや職場復帰に関する管理者教育ができる知識・スキルを有することが求められる。

人事労務管理については、社内の人事制度を理解したうえでのキャリア支援が実施されること、また最近の傾向として、女性、高齢者の人材活用をはじめとした多様な働き方が促進されることで起こるキャリア上の問題への対応や、若者の離職率低下を目的として企業内キャリア・コンサルタントの設置するケースが増えているため、これらに対応できる知識が求められていると考えられる。

今後、標準レベルキャリア・コンサルタントの能力要件、評価試験及び養成講座ではこれらの内容が充実されるものと思われる。しかし既に資格取得したキャリア・コンサルタントは、これらの知識が不足していることを自分自身で認識する機会がなければ、学習範囲が非常に広いこともあって、なかなか自ら率先して学習する方向にはなりにくいと思われる。

2. 4. 2 職場内教育の現状

組織内で個別に教育を行うことを考えた場合、キャリア・コンサルタントの就業形態は非正規社員が多くを占めることから長期的視点に立った人材育成を行うことが難しい。また企業内のキャリア・コンサルタントの場合は正規社員が多数を占めるものの、兼務で行っていることが多く、キャリア・コンサルティングスキルのための学習機会を職場内で提供されることは非常に少ない。

2. 4. 3 継続学習・キャリアアップのための講習会

養成能力評価機関および養成機関等では、標準レベルのキャリア・コンサルタント資格取得者を対象に資格取得後の自己研鑽のための講習会が開催されている。ここでは、養成

能力評価機関のうち3つの団体で公開しているウェブサイト情報から、現在行われている講習会・セミナーの内容や特徴を調査した結果を示す(表2.3)。これらの講習会の多くは養成講座又は能力評価機関の団体に会員として所属する者を対象としているため、会員向けに情報発信をされている場合が多く、他の団体のキャリア・コンサルタントがセミナー情報を得ることは難しい。更に機関によって、その内容、実施回数にばらつきが生じており、所属団体によって継続学習によって身につけることが出来る知識内容に差があることが分かる。

表 2.3 資格認定評価機関が実施する講習会・セミナーの比較(各団体公開ウェブサイトから)

	A団体	B団体	C団体
特長	日本全国で13ブロックに支部を持ち、独自で研修・セミナーを実施している。実施数は非常に多い。	「継続学習ガイドライン」として、12のコンピテンシーを明示している。	継続学習の方法について、3つのパターン例にて解説。またカレンダーで開催予定のセミナーが掲載されている。
研修体系図	各支部で運営しており、体系図は表示されていない。また支部によって開催数、開催内容にばらつきがある。	学習者の目的に応じて、「幅を広げる」、「スキルを深める」、「資格対策」、「独自認定プログラム」、「指導者養成」に分類。分類の仕方がページによって異なり、当該ウェブサイトにて初めて訪れた者は若干混乱する可能性がある。	テーマ別、対象者別に分けて行う向上研修の他、カレッジ、仲間同士の無料勉強会、面談スキル向上研修及び指導者養成に分類。学習方法・レベルに応じて分かれているが、図示されていないため、分類毎のレベル感がつかみにくい。
学習対象者の明確化	セミナー案内に受講資格が記載されており、受講要件が明示されている。	セミナー毎に設けられたウェブページの冒頭で、セミナーの案内文のなかで記述。	コース説明ページ毎に、目指す人材像が記載されている。しかし、レイアウトが統一されていないため見づらい。「こんな方にお勧め」で学習対象者のイメージを伝えている。
研修プログラム	タイムスケジュールが記載されていないものが多い。研修プログラムの項目だけ記載されている場合もある。	タイムスケジュールのなかで記述。	タイムスケジュールのなかで記述。
入口と出口(到達目標)の明示	入口、出口ともに明示されていない。	到達目標は明示されていない。入口は「こんな人にお勧めです」の項目で箇条書きで学習者の現状の目安を記載している場合がある。	内容はセミナー毎で説明があるが、受講することによって到達できる目標は記載されていない。また入口も「こんな方にお勧め」から学習者の現状と照らし合わせるしかない。
研修の目的・狙い	各セミナーの案内文章のなかで触れているが、一目でわかるようにはなっていない。	セミナーによって目的・狙いが記載されていないものもある。	個別のセミナーを紹介する画面まで見ないと目的・狙いが分からない。各分類ではその目的・狙いを明らかにしていない。

特に、学習の入口と出口(到達目標)については明確化されていない団体が多いことが分かる。これはカウンセリング、メンタルヘルスなど、クライアントの行動、心理に関わる内容であり、学習課題でいうと「心」にまつわる情意領域を含むものであり、到達目標の設定自体が難しいものが多いためと考えられる。そのため、相談を受けているときの状況設定のうえでロールプレイする場合も多く、到達目標の設定や到達したことを確認するテストについて工夫する必要がある。

また講習内容の多くは、カウンセリングのスキル向上に関するものであったことから、表2.2で示した知識・スキルについては、資格認定評価機関においても学習する機会はほとんど提供されていないことがわかった。

2. 4. 4 上位資格・関連資格

図 2.1 で示したとおり、キャリア・コンサルタントの民間資格（標準レベル）の取得後に目指す上位資格には、国家資格「キャリア・コンサルティング技能士 2 級」がある。本試験の受検資格は、標準レベルキャリア・コンサルタントについては実務経験 3 年以上、資格有無に関わらず 5 年以上の実務経験を有する者は受検できることになっている。試験科目の概要(表 2.4)を見ると、強化すべきポイント(表 2.2)の項目は網羅されているようにみえる。しかし、現在の試験制度では標準レベルキャリア・コンサルタント有資格者は 1 日間の講習と講習終了後の確認テストを受けることで学科試験は免除されることになっており、試験対策のためにこれらの項目を定着するまで反復して学習する機会はないと言える。

表 2. 4 キャリア・コンサルティング技能士 2 級の試験科目

試験科目	試験範囲
＜学科試験＞	
1. キャリア・コンサルティングの社会的意義	①社会・経済的な動向とキャリア形成支援の必要性の認識 ②キャリア・コンサルティングの役割と理解
2. 相談実施等に係る諸理論および諸制度	①キャリアに関連する理論の理解 ②カウンセリングに関連する理論の理解 ③自己理解に関する理解 ④仕事・職業に関する理解 ⑤職業能力開発に関する理解 ⑥雇用管理（人事管理・労務管理）に関する理解 ⑦労働市場等に関する理解 ⑧労働法規、社会保障制度等に関する理解 ⑨メンタルヘルスに関する理解 ⑩ライフステージ、発達課題に関する理解 ⑪転職に関する理解 ⑫相談者の類型的・個人的特性に関する理解
3. 相談実施技法	①基本的スキル ②相談実施過程において必要なスキル
4. 相談実施の包括的な推進と効果的な実施能力	①キャリア形成、キャリア・コンサルティングに関する教育、普及活動 ②環境への働きかけの認識と実践 ③ネットワークの認識と実践 ④自己研鑽・スーパービジョン ⑤キャリア形成支援者としての姿勢
＜実技試験＞	
キャリア・コンサルティング作業	相談実施等に係るスキル 相談実施過程において必要なスキル

また関連資格としては表 2.5 に示すように、主に人材紹介業に携わる人々を対象とした資格試験が存在する。内容は職業紹介を行うときに関連する法律や倫理を中心に構成されており、雇用主が遵守すべき法制度も含まれている。しかし、職業紹介事業を行う場合に受講が義務付けられていないこともあり、平成 23 年 6 月現在、有資格者は 300 名強に留まっている。

表 2.5 職業紹介事業者のための認定資格

資格名	職業紹介士資格認定試験	人材紹介コンサルタント資格
実施団体	(社)全国民営職業紹介事業協会 (http://www.minshokyo.or.jp/index.html)	(社)日本人材紹介事業協会 (http://www.jesra.or.jp/index.html)
受験資格	原則として、職業紹介責任者の経験が1年以上又は職業紹介事業の従事者として通算3年以上の経験があること	コンサルタント資格 (受講資格 職業紹介コンサルタント経験 2 年以上 *条件付き 1 年以上) シニアコンサルタント資格 (受講資格 職業紹介コンサルタント経験 4 年以上)
研修・試験内容	以下の民紹協実施「職業紹介研修」(通信教育+集合教育)を受講 ◎通信教育(約2.5か月間) ■ 労働保護法制 ■ 職業紹介と人権 ■ 職業紹介事業制度 ■ 個人情報保護 ■ 職業紹介と職業相談 ◎集合教育(3日間) 講義、事例研究及び演習による研修を受講し、認定試験に解答。 ■ 労働市場の変遷と動向 ■ 労働保護法制 (募集・採用及び雇用主が遵守すべき法制度) ■ 職業紹介と人権 ■ 職業紹介事業制度 ■ 個人情報保護 ■ 職業相談と職業指導 ■ 求人開拓と求職者の確保 ■ 事例研究【実技】 ■ カウンセリング(傾聴)ロールプレイング【実技】	<人材紹介コンサルタント資格講座> 1. 職業紹介の倫理とコンサルタントに求められるコンピテンシー 2. 労働市場の動向 3. 人材紹介業の現状 4. 職業紹介に関する法制度 5. 求人開拓とアプローチ 6. 人材の開拓と獲得の手法 7. マッチングと紹介段階の実務 8. 紹介事業における就職相談の手法 9. 事例研究 <人材紹介シニアコンサルタント資格講座> 1. 人材紹介業における社会的使命と倫理 人材紹介業の社会的使命と責務 倫理との関わりにおける人材紹介業のあり方 人材紹介コンサルタントの育成・教育 2. 人材紹介業に関する法制度と適正な対応 求人に関する法的な留意事項と適正な対応 求職者に対する法的な留意事項と適正な対応 職業紹介の各種形態に関する留意事項 その他関連する法制度 3. 人材紹介コンサルタントに求められるコンピテンシー
認定試験	集合教育の試験は学科試験(筆記試験)と実技試験を行い、合否を決定	1日6時間×3回の講座を受講したのち資格試験を受験
有資格者	150名	186名

2. 5 対象者分析

2. 5. 1 キャリア・コンサルタントの職業倫理

キャリア・コンサルタントには、彼らの行動指針とも言える行動憲章および倫理綱領が定められている。そのうち、倫理綱領のなかで自己研鑽に関することが以下のように規定されている[3]。

<自己研鑽>

第5条 キャリア・コンサルタントは、キャリア・コンサルティングに関する学識・技能を習得し、資質向上を図るため、絶えざる自己研鑽に努めなければならない。

2 キャリア・コンサルタントは、キャリア・コンサルティングの普及啓発を常に行わなければならない。そのために、組織を取り巻く社会、経済、環境の動向や、教育、生活の場にも常に関心をはらい、専門家としての専門性を維持向上するよう努めなければならない。

このなかで記載される「組織を取り巻く社会、経済、環境の動向」、「教育、生活の場」に関わることは、キャリア・コンサルタント自身が、更なる学習が必要なスキル・知識と感じているのは、メンタルヘルス、カウンセリングスキルが最も多い[2]。

2. 5. 2 現場における問題点

2. 4. 2 にも関連するが、公的就職支援機関はコンサルティングを行う以外に職業紹介、面談記録等の事務作業があり、非常に時間が限られている。企業内では兼務している場合が多く、2. 4. 2 で示したとおり職場内での集合教育が十分でない。自主的な勉強会が行われることが少ない。

また、キャリア・コンサルタント自身の職業経験・年数は多岐に渡っている。標準レベルキャリア・コンサルタントの有資格者についても、有する知識にはバラつきがある。

ここでは参考に、現職のキャリア・コンサルタントにインタビューした際、同じ業界で勤務するキャリア・コンサルタントが有する知識・スキルについて出されたコメントを記載する。

<現職キャリア・コンサルタントからの意見>

「正直、知識がなくても業務を行っている未経験キャリアカウンセラーはとても多いので、カウンセラーの知識の範囲を特定するのかすべてのカウンセラーを対象と想定するのか

によって、ツールの内容が異なると思います。

個人的には、よくある質問より普段はあまり質問されないことをすぐに調べられるとありがたいです。理想はキャリアカウンセラーになる為の講座テキストの内容全般と、併せて業界地図的なものが網羅されていて、都度更新されていたら本当に助かります。

相談実施に関係する諸制度（労働法規、社会保障制度、人事労務管理など）は、労働契約締結の際、諸々が関連するので全部欲しいです。インデックス形式で、しかも簡単な言葉で要約されていたら理解しやすいと思います。

キャリアカウンセラー視点でいうと、傾聴のスキルが高ければ、求職者のニーズを捕らえやすく、早い段階で就職・転職の意思決定ができると思いますが、求職者視点で必要なスキルは、業界知識と社会情勢の把握だと思います。

私がさまざまな業種希望の求職者と接して感じたことは、業界知識の高いキャリアカウンセラーに対して、求職者はついてくる傾向にあるので、意思決定を促すことを目的とした時、紹介会社のキャリアカウンセラーの場合は特に①業界情報、②労働法規、③社会情勢が、把握できていたらキャリアカウンセラーとして自信が持てると思います。」

（メールインタビューによる内容を抜粋）

基本知識がどの程度あるのかは前職の経験からの影響が大きく、特に前職の職種、業種にバラつきの大きい場合は、職場としてプログラムを作ることが難しい。更に2.5.1で述べたように、キャリア・コンサルタントが自己研鑽を行うことは、倫理綱領のなかで定められており、自ら学ぶ姿勢が求められる。特にコンサルティングを専業とする場合には非正規で雇用されることが非常に多く、知識を増やすことや考え方の幅を広げる目的から、あえて様々な経験を積むために流動する人材も多いため、業務スキル向上や職場内キャリア形成を目的とした教育の充実を図るだけでなく、本人たちの次のキャリア目標に従った効果的・効率的な自己学習が選択できる仕組みづくりも必要であると考え。例えば、所属組織とは関係なく、キャリア・コンサルタントとしての自己の立ち位置、知識レベルを確認するためのeポートフォリオやチェック機能を作るとは、今後の自身のキャリアに合わせて何を学べば良いのかを考えることの一助になると考えられる。

2. 5. 3 対象者に適した学習スタイル

2. 5. 2 から、時間上の制約や企業内キャリア・コンサルタントの配置状況を考慮すると、職場での集合教育は十分に行われていないことが分かった。また、キャリア・コンサルタントのなかには複数の職場にて相談業務を経験することで自身の経験スキルを向上させていくことを希望する者も多いことから、組織への貢献よりも個人のキャリアアップができることへの高い関心や意識が強いと考えられる。実際にキャリア・コンサルタントとしての実績は、経験年数と相談人数で評価されることが多く、同業種で転職する場合のキャリアアップに繋がりがやすい傾向がある。そのため、職場内教育についても個人のキャリアアップに繋がると学習者が意識できる内容であることが必要であり、また個人の自己啓発においては、現在各団体であまり実施されていない役割発揮が期待されている能力・スキル（表 2. 3）を身につけられることが、更なる活動機会を増やすことにも繋がると考えられる。更に元々、キャリア・コンサルタントは自己研鑽に対して意欲が高いことから、集約されたセミナー情報が提供されることで、必要に応じて自ら参加していくと思われる。

従って、キャリア・コンサルタントにとっては、職場内外を問わず、個人学習を中心とした学習が適切と考えられる。コンサルティング業務を行う過程のなかで、強化すべきポイントが学習できる仕組みを作り、コンサルティングに関わるセミナー・資格情報及び同じ仲間との交流機会を提供することで、対象者の学習意欲を高めることが可能であると考えられることから、eラーニングによる学習は大変適していると思われる。

2. 6 現状分析の結果・考察

これまでの現状分析から、キャリア・コンサルタントの自己研鑽や職場内教育では以下の問題点が見えてきた。

<社会からの要請・クライアントの視点から>

- ・キャリア・コンサルタントへの期待は大きくなっており、その人数は増加しているものの、資質向上が望まれている。
- ・標準レベルキャリア・コンサルタントに今後強化が望まれる知識・スキルは、カウンセリングスキル、メンタルヘルス以外にも多岐にわたる。

<キャリア・コンサルタントの視点から>

- ・標準レベルキャリア・コンサルタントの資格取得後の継続学習については、所属する団体により学習機会にバラつきがある。

- ・現在養成能力評価機関で実施されている講習会は、カウンセリングスキル向上が主であり、体系化されていない場合が多い。
- ・キャリア・コンサルタントの雇用形態は非正規社員の割合が高く、職場内教育がうまく機能していない可能性が高い。また企業のキャリア・コンサルタントは兼務の場合が多く、当該業務に関連する研修受講が業務研修の位置づけがされにくいこと、相談件数が少ないため、コンサルティングの経験を積むことが難しい。
- ・相談内容が広範囲にわたるため、最新の社会、経済、環境の変化に対応した知識を常に行う必要があるが、キャリア・コンサルタント向けに情報集約されているツールがない。

ここで注目すべき点は、社会的要請やクライアントニーズとキャリア・コンサルタントの間での意識の違いと、キャリア・コンサルタントの資質向上の役割を担う能力養成評価機関で提供される講習内容とのずれである。今後、標準レベルキャリア・コンサルタントの能力要件の見直しが行われるものの、既に資格取得しているコンサルタントは今のところ資格更新のために強化が望まれる知識習得が必須とはなっていない。

以上から、今回開発する補助ツールは、社会及びクライアントニーズと現状のキャリア・コンサルタントのもつ資質の差異を埋める上述の内容を含むことが大変重要であると考えられる。

第3章 ウェブサイト設計

3.1 コンセプト設計

3.1.1 キャリア・コンサルタントが抱える課題・解決策

第2章では、キャリア・コンサルタントの更なる向上が望まれるスキル・能力に対して、資格制度及び継続学習の状況について調査を行った。

そこで見えた問題点として、キャリア・コンサルタントが資格取得後の学習機会はあるものの、所属団体によって内容・数ともにバラつきがあること、また、社会的要請として彼らに求められている資質に対しての学習機会が充実していないことが挙げられる。更に彼らの意識として、カウンセリングスキルの向上と、相談数と経験年数を重ねることに対しては強い関心はあるが、求められる資質については必ずしも意識が高いとは言えない。もちろん多くの数を受けることで様々なケースに直面して知識も増えていくが、社会的要請を意識しないで行う自己啓発や経験は、クライアントの期待に沿えていない可能性がある。

具体的な解決策としては、自己で普段のキャリア・コンサルティングを振り返るためのチェック機能を有していること、また業務中に知識確認を行うことで相談の質を高められる学習機能を付加することで、職場外、自己啓発だけでなく、職場内教育の一環としても学習ができる仕組みをつくることである。

次節以降、補助ツールのコンセプト及び適用する学習理論についての説明を行う。

3.1.2 コンセプト

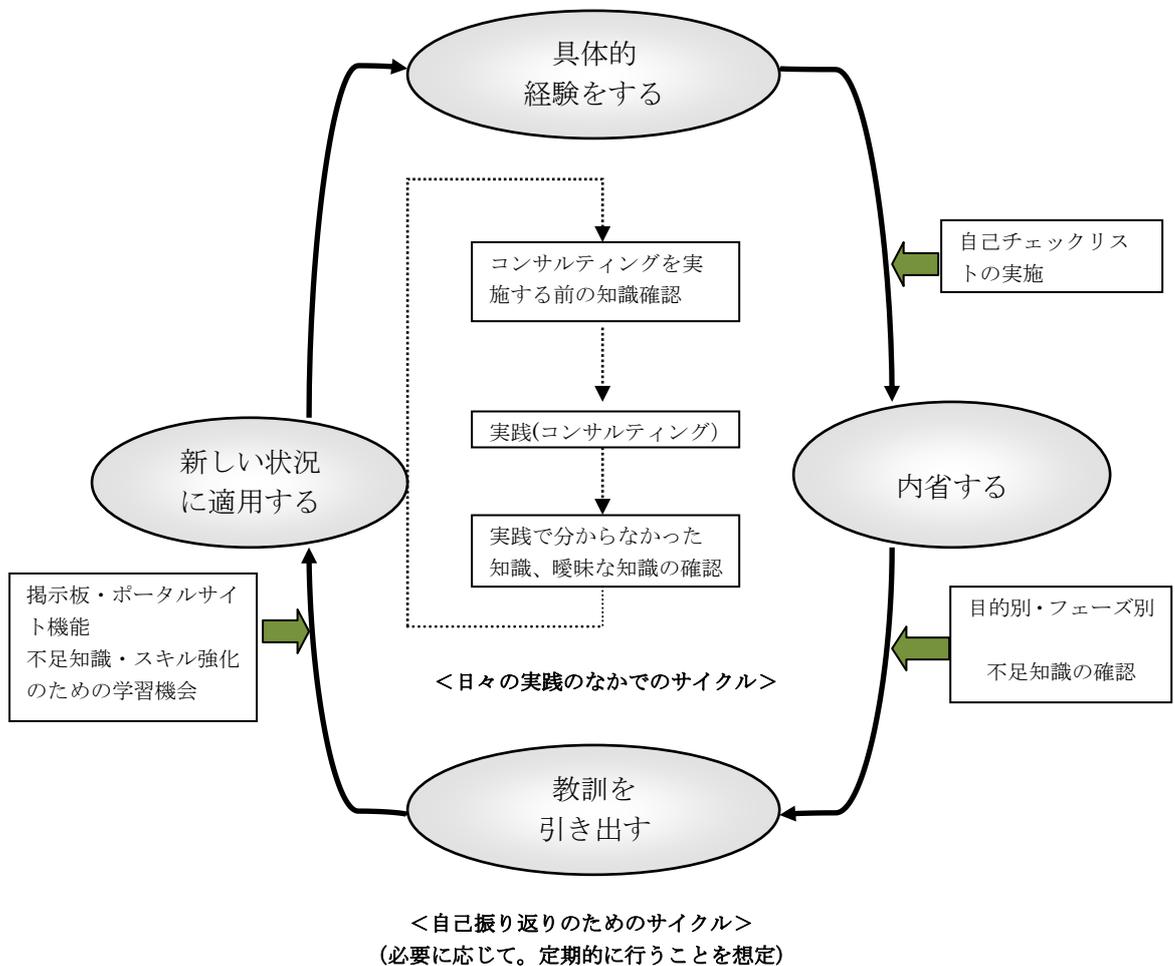
今回開発する補助ツールのコンセプトは以下のとおりとする。

実務でキャリア・コンサルティングを行うことになり、具体的解決を図るコンサルティングがなかなかできないと悩むキャリア・コンサルタントが、業務ツールのひとつとして、①コンサルティング前の知識確認、②コンサルティング後の振り返り、確認として活用する。また、業務外でも③自らのコンサルティングを振り返って不足する知識を確認し、④知識・スキル強化のための方策を調べる、更に⑤所属団体や活動領域以外のキャリア・コンサルタントとの交流を図ることで、コンサルティングスキルの幅と深みを持たせることのできる補助ツールとする。彼らの主な活動領域は、公的就職支援機関および企業内であり、レベルは相談業務を行って3年～10年程度の標準レベルキャリア・コンサルタントである。(資格の有無は問わない。)

3. 1. 3 経験学習モデル

本ツールは、2種類の使い方を想定して設計している。まずは日々のコンサルティングのなかでの知識確認のための補助ツールとしての使い方である。2つ目は、彼ら自身が自分に不足している知識が何かを確認し、不足している内容を学習できる機能も有している。本ツールはコルブの経験学習サイクル[7]を参考として、日々のコンサルティング（具体的経験）を行うなかで、自己チェックリストを実施することで自身の足りない知識を確認（内省）し、キャリア・コンサルタントのスキルマップに自身に足りない知識・スキルを当てはめて（概念化）、付加適切な目標設定を行ったうえで業務に向かい、場合によってはツール又は外部リソースを用いて新たな学習を行い（新しい状況に適用）、業務後すぐに振り返りの確認作業ができるように設計した。

図 3.1 経験学習サイクルと本補助ツールとの関係
 （経験学習サイクルは、コルブのオリジナルを用語修正した図[7]を引用）



3. 2 コンテンツ設計

開発する補助ツールの具体的な中身や構造については、まずはモックアップを作成し、実務でキャリア・コンサルティングを行っている専門家にレビューをしてもらい設計することとした。

モックアップは、分析のフェーズで挙げられた学習機会の少ない項目を中心に内容を構成することとした。また、対象者が自らの業務との関連づけを意識しながら業務中の補助ツールとして効率的に必要な内容が確認できることを考慮し、表 3.1 に示すようにフェーズ別（コンサルティングの段階に応じて）と目的別（具体的な項目から検索）する機能を用意した。

表 3.1 コンテンツ一覧

	機能	理由
1	自己チェックリスト	<ul style="list-style-type: none">・対象者の過去の職業経験、学習歴により、強化すべきポイントが異なるため。・対象者自身が普段のキャリア・コンサルティングを振り返る機会を持ち、本サイトのどの部分を活用したらよいかのナビゲーションをするため。
2	ポータルサイト機能	必要な知識が、広範かつ社会情勢に応じて変化が激しいため、他サイトを活用し情報集約する。（労務管理に関する知識確認、キャリアアップのための資格情報）
3	掲示板機能	対象者が有するネットワークやセミナー情報を共有することで、本サイトの活用意識を高め、更なるネットワークの広がり、自己研鑽へつなげる。
4	目次（ナビゲーション） 目的別	ポータルサイト部分を、対象者の目的に応じて項目整理し集約することで、効率化を図る。
5	目次（ナビゲーション） フェーズ別	キャリア・コンサルティングで行われる相談過程の 6 ステップに従い、項目整理する。

第4章 プロトタイプ開発

4.1 ウェブサイト構成

はじめにウェブサイトの作成にあたり、数種類のウェブサイトレビューを行った。今回は、専門家として必要である多岐に渡った情報を集約させる必要があること、また社内教育と自己学習を融合させた内容のウェブサイトを目指しているため、「キャリア、独学、インストラクター、コンサルタント」の検索結果から特に内容が充実していると思われるものを抽出した。

表 4.1 ウェブサイト比較

名称	機能																特徴・開発の参考になりそうな点
	業務支援			情報提供				学習支援									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1 なるほどネ!! (NARUHODO.NET)	×	◎	○	○	×	×	○ 有料	×	◎	×	○	×	×	×	×	○	PC基礎(独学用)と講習会運用の2つの内容を1サイトにまとめている。
2 中小企業ビジネス支援サイト	×	△	×	○	◎	◎	○ 有料	×	○	△ Q&A	×	△	×	○	×	○	企業情報・制度(助成金)のDB、実例が豊富。セミナー情報の集約。
3 Life Design	◎	◎	△	○	◎	△	×	×	◎	×	×	△	×	○	×	○	Tipsのライフプラン、キャリアプランに関するコラムが豊富。プランニングツール(Excel)有。
4 Career wing	◎	◎	◎	○	○	×	◎	△	×	×	×	△	×	○	×	○	対象者:個人/キャリアカウンセラー/法人に分かれている。キャリアに関わる法人・個人のリンク集が豊富。
5 誰でもコンサルタントDareCon	◎	◎ 有料含む	◎	×	×	○	×	×	△	◎	×	○	△	○	×	○	戦略編/起業編/共通編に分かれている。用語集、リンク集、無料DLできるマニュアルが充実。
6 一般社団法人日本パソコンインストラクター養成協会	◎	○	◎	○	×	○	○	×	○	○	×	○	×	○	×	○	インストラクター向けのテキスト、リンク集、研修機材の紹介、用語説明が充実。

【業務支援】 1. コンテンツ・テンプレートダウンロード 2. テキストダウンロード 3. リンク集

【情報提供】 4. ニュース 5. コラム 6. セミナー情報 7. メールマガジン

【学習支援】 8. チェックリスト 9. 講座 10. 用語集 11. 動画 12. 相談・質問 13. コミュニティ
14. 検索 15. カスタマイズ 16. 目的別レイアウト

テキストダウンロードについては多くのウェブサイトに応用されていた。今回、補助ツールのなかでもテキストダウンロードは検討したが、想定されるテキストが主にクライアント向けのキャリアシート等、養成機関や在職する機関ごとに独自に作られているものであることから、今回は適用しないことにした。また目的別・対象者別でページを分けていることは、対象者にとって効率的に必要な情報を探すには非常に役立つと考えられる。またメールマガジンを併用しているケースも多くみられた。ウェブサイトを充実させるだけでなく発信する媒体を有することで、対象者のニーズ把握や集客にも役立てられるものとする。

4.2 自己チェックリストの作成

キャリア・コンサルタントに必要な知識は、広範かつ時代に即した内容であること、またコンサルティング実務はそれらの知識を踏まえたうえで行われなければならない。自己チェックリストはこのような実情を踏まえ、普段の実践においてそれらの知識を活かしたコンサルティングが行われているのか、またそれに必要となる知識を身につけているかを再確認してもらう目的で作った。具体的には、第2章の現状分析で知識として不足している部分を中心に25項目から成るリストとした。

図 4.1 チェックリスト Ver.1

このチェックリストの使い方			
ここでは、キャリアコンサルティング(カウンセリング)に必要なと思われるキャリア、就労、カウンセリングに関する知識を、どの程度活用できているかについて質問しています。			
日々の実践の場で起きていることを振り返り、以下の項目について <u>現在のあなたの状況に最も近いものをチェック</u> してみてください。			

チェック項目	できる (している)	自信がない (あまり得意でない)	できない (していない)
1 クライアントに勤めることができる資格取得に関する資料、文献、ウェブサイトが3つ以上ある。			
2 特定労働者(高齢者、女性、障がい者、外国人)の就業に関する根拠法が何かを言える。			
3 法定有給休暇の雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
4 産前産後休業の日数をクライアントに説明できる。			
5 育児休業制度、介護休業制度について雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
6 自分が得意とする自己理解を助けるための検査ツールをもっている。また使用するタイミングを見極めることができる。			
7 厚生年金、健康保険の加入要件を説明できる。			
8 雇用保険の加入要件を説明できる。			
9 クライアントの有するスキル(専門性を含む)・状況・希望に合わせた求人検索サイトを紹介することができる。			
10 求人情報の記載事項を説明できる。求人情報の見方をクライアントに指導できる。			
11 自分が担当する地域の最新の最低賃金額を知っている。			
12 労働時間、休憩、休日について、説明することができる。			
13 未経験の仕事に就こうとしている人に対して、事前に体験することの必要性を説明できる。			
14 キャリア・シートの作成指導、アドバイスができる。			
15 カウンセリングスキル向上のため、定期的にスーパーバイズを受けたり、逐語記録等の勉強会に参加している。			
16 自己PR、志望動機の違いを理解し、クライアントに書き方の指導ができる。			
17 職業訓練とは何かを説明できる。			
18 基本手当の支給期間、支給方法をクライアントに説明できる。			
19 紹介予定派遣、一般派遣、特定派遣の違いを説明できる。			
20 試用期間の一般的な期間と解雇手続きについて説明できる。			
21 退職するときの一般的な流れ、必要手続をクライアントに説明できる。			
22 企業内教育訓練とは何か、目的と教育訓練の種類を説明できる。			
23 コンサルタントとしての知識を増やすため、キャリアコンサルティング以外の勉強もしている。			
24 完全失業率、求人有効倍率の最新情報を確認する方法を知っている。			
25 会社の主な組織形態を説明できる。			

4. 4 1対1評価の実施

まず作成したモックアップについて、1対1評価を行った。1対1評価の次に小集団評価をメールにて実施する予定にしていたため、近くに観察者がいなくても評価が出来るよう、特に操作性についてレビューをしてもらうこととした。1対1評価では、就職支援機関で従事するキャリア・コンサルタント2名に対面にて評価してもらった。

【評価者1：公共就職支援機関での相談業務経験3年10か月の女性】

評価日：2011年12月12日（月）

評価およびインタビュー時間：1時間58分

インタビュー時の主なコメント：

■操作性に関すること■

- ・「自己チェックリスト」は、他のボタンと少し別のレベルの表現でもよいと思う。
- ・「相談過程の6ステップ」のトップ画面のボタンが見えづらい。
- ・同じサイトを参照する場合があるので、それぞれの場所からいけるようリンクを貼った方がよい。

■内容に関すること■

- ・「相談過程の6ステップ」のステップそのものの説明があったほうがよい。
- ・キャリア・コンサルタントの有資格者でなくても分かる用語を使った方がよい。
- ・クライアントにやってもらうワークシートなど、Tips集があるとよい。
- ・就職活動の種類は、派遣、人材紹介以外にスカウトなども含めたほうがよい。
- ・それぞれのステップの全体像を説明したほうがよい。
- ・クライアントのなかには自信がないために資格取得に目がいってしまう場合があるので、それらに対する注意喚起を行うことも必要。
- ・相談の結果、転職しないという選択もある。離職防止や現職場でのキャリアアップについても触れたほうがよい。
- ・「会社の組織形態」、「企業内教育訓練」の内容がよく分からなかった。（チェックリスト、内容とも）
- ・ダイバーシティについても加えたほうがよい。

■ウェブサイト全体に関すること■

- ・ポータルはリンクで済ませる部分と自分で作成する部分をどこにするかが難しい。

- ・キャリア・コンサルタントの資格取得をしても、実践を積む機会がない場合も多い。そのような人々にとっても有用な内容にしてほしい。

【評価者2：民間職業紹介会社での相談業務経験15年7か月の女性】

評価日：2011年12月15日（木）

評価およびインタビュー時間：4時間

インタビュー時の主なコメント：

■操作性に関すること■

- ・自己チェックリストは他のボタンとは異なる位置づけではないか。必ずこのリストでチェックしてほしいなど、目的に応じて見せ方を変えたほうが良い。
- ・トップの部分と、説明文の文字は出来るだけそろえる。
- ・一つのカテゴリに複数ページがあった場合、次に進むを指示しないといけないことが分かりづらい。

■内容に関すること■

- ・アセスメント・ツールセミナーは、他にもあると思うので、調べたほうが良い。
- ・労働力調査のリンクは概要説明ではなく、現在の倍率を見たいから最新の状況への直リンクが良い。（リンク先は一番見せたいページにしたほうが良いのでは。）
- ・ひとつのカテゴリに複数ページがあった場合、本当に見たいページになるまで「次に進む」を指示しないといけないのが少し分かりづらい。
- ・転職、退職に関するトラブル、クライアントの困った事例等があると参考になる。
- ・「職業理解」に関する記述量が多い。
- ・説明文は雑な感じがする。文章にすると分かりづらいものについては、図示してはどうか。
- ・「啓発的経験」の説明は、単色だと飽きてしまう。また必ずしも啓発的経験が必要なのか、場合によってはそれ自体が進められないようなキャリア選択をしている場合もある。その覚悟を確認する必要もあるのではないか。
- ・「会社の組織形態」はイメージしていた内容に近いが、チェックリストの質問内容としては分かりづらい。
- ・育児休業、介護休業の情報はあったほうが良い。また産休前後の日数についても触れたほうがよい。また介護休業の時の手当も書いたほうが良い。

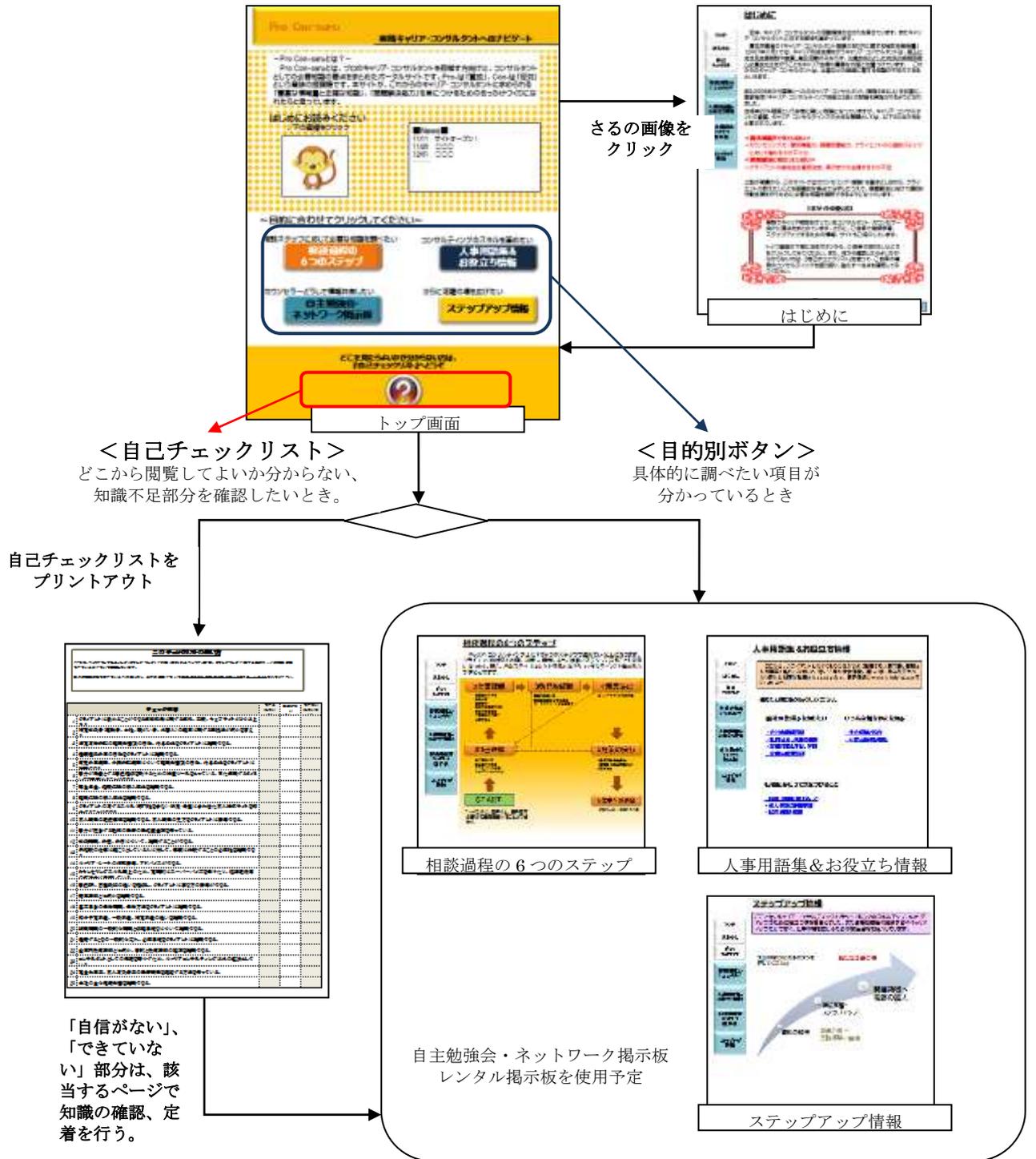
■ウェブサイト全体に関すること■

- ・文字の大きさ、色、表現を見やすくすると疲れにくい。(バラつきがあって長時間見ると目が疲れる。)
- ・読ませるというよりも観て学習できるほうがよい。
- ・ホームページの印象としては、内容が堅いのでそれに合わせていて堅くても印象でもよいが、少し暗い感じがする。

2 番目の評価者については、内容に関する詳細なコメントをもらったこともあり、評価およびインタビュー時間は4時間に及んだ。しかし、モックアップのページを複数ファイルに分けて評価をしてもらったことにより操作に大変手間取ったことも時間を要した大きな要因である。このままでは小集団評価を実施した場合に独り立ちした形での教材としての評価が難しいと判断し、ファイルを一つにまとめてインターネットに接続できる環境であれば、そのファイルを開くだけでウェブサイトとほぼ同じ機能、動作が出来るものとした。またレイアウトについても、指摘のあったチェックリストのボタンについては、他のボタンと大きさや形を変えることにした。更にホームページ全体の印象については、対象者に親しみを持ってもらうため、明るめのトーンで字体もやわらかめのものを採用することにし、文字の大きさも見出しと本文の大きさを全てページで統一することにした。(図4.3)

評価後のインタビューでは、いずれの評価者からも本ツールへの公開に期待するなど肯定的意見が出された一方、本ツールを使用するシチュエーションを考えた場合、極力無駄な操作をなくしてほしい、情報量が多くなるためユーザビリティへの考慮をしてほしいとの意見が出された。更にキャリア・コンサルタントの経験年数や職歴、対象者によって必要知識（重要視する内容）が異なる可能性があることも指摘があった。但し、内容の枠組みとしては問題ないとの意見であったため、内容については小集団評価の結果も踏まえて修正することとした。

図 4.3 補助ツール モックアップ画面 (1対1評価後に改良を加えたもの)



第5章 形成的評価

5.1 小集団評価の実施

1対1評価の結果を受けて作成したプロトタイプで小集団評価を行った。内容の範囲についての大枠は問題ないとの回答を得たこと、また対象とするクライアント層によって必要とする知識範囲が異なる可能性について1対1評価のなかで示唆されたことから、前述のとおりレイアウトと自己チェックリストの入口部分のみ変更し、3名に対して小集団評価を実施した。小集団評価では、主に企業内にてキャリア相談に携わるキャリア・コンサルタントにレビュー依頼を行った。

更に小集団評価では、1対1評価で行った評価項目に加え、本ツールを使用するシチュエーション、掲載内容に関する個々の学習状況についても調査した。

実施期間：平成23年12月19日（金）～26日（金）

依頼方法：メール添付にて評価用パッケージ（プロトタイプ）を評価依頼（付録1参照）

評価者：企業内でキャリア相談を受けているキャリア・コンサルタント

（無資格者も含む。但し、経験年数5年以上）

5.2 評価結果と考察

小集団評価を行った結果、以下の意見・コメントが出された。ここでは、補助ツール全体、自己チェックリストで気づいた点に分けて整理している。

表5.1 補助ツール全体で気づいたこと

<デザインに関すること>	
色使い	ちょうど良い3名
デザイン・文字のフォント	ちょうど良い2名、やや硬い1名
全体構成・レイアウト	分かりやすい2名、特に気にならない1名
<情報量に関すること>	
情報サイト全体の情報量	ちょうど良い2名、やや少ない1名
1ページあたりの文章量	ちょうど良い3名
多すぎるページ	・啓発的経験のページなど、文字だけになるページは、キャリアプランの作成支援のページのように、枠で囲むなどの工夫をすると、読みやすくなると思う。 ・啓発的経験、方策の実行 文章量が多いというよりも文字のみのページなので、他と比

	べて寂しい感じ。連想させるイラストや図などがあるとイメージしやすいと思う。
少なすぎるページ	<ul style="list-style-type: none"> ・方策の実行のページ。図を入れるとかするとまとまると思う。 ・仕事理解。
<内容に関すること>	
良かった点、参考になった点	
相談過程の6つのステップ	<ul style="list-style-type: none"> ・情報へのリンク ・ステップ毎に分けられていて見やすい。 ・資格スキルガイドの情報が参考になった。 ・自己理解の要素（わかっているつもりでやっているが、リストにしてみると漏れを防げる。） ・相談の終了と自己評価のふりかえりポイント（終了後の自己評価は取り入れなければならないと思いました。） ・求人情報収集の区分（若年者、女性等）。カウンセラー自身が対応するクライアント層を意識できるので。
人事用語集&お役立ち情報	<ul style="list-style-type: none"> ・法律関係、人材活用の多様化 ・社員区分、派遣の種類資料 ・人材活用の多様化：女性の事例、高齢者、障がい者 ・公共職業訓練 ・最低賃金（あまり意識したことがなかった。） ・転職、退職に関すること
ステップアップ情報	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナーへのリンク ・継続学習・ステップアップ（セミナーやそのほかの資格情報が参考になる） ・関連領域への視野の拡大（同上） ・これからカウンセラーを目指す人は将来をイメージしやすく、将来設計しやすくなる。複数の資格を持っていると強みになることが理解できる。
わかりにくかった点、参考にならなかった点	
相談過程の6つのステップ	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントツールの使用上の注意点（最後に書かれている部分）は、大変重要なので、もっと目立たせた方が良いと思います。 ・自己理解の方法①③についても触れてほしい。カウンセラーがどのように関わり自己理解させるのか、簡単な解説があると良いのでは。またキャリアシートの見本などが掲載されているとイメージしやすい。
人事用語集&お役立ち情報	<ul style="list-style-type: none"> ・Top ページの目次機能をより細かい項目へ飛べるようにすると使い勝手が良いし、何が含まれているのかわかりやすいと思います。 ・日常の相談業務でも聞かれることが多いので。
ステップアップ情報	<ul style="list-style-type: none"> ・できればリンク情報を増やすと良いと思います。

表 5. 2 自己チェックリストについて (1対1評価の結果も含む)

質問項目数	ちょうど良い5名
質問文	理解しやすい1名、やや理解しやすい2名、 やや理解しづらい2名
→理解しづらい点	企業内教育訓練、会社の主な組織形態→株式会社、有限会社などか?とってしまった。 設問 2. 13. 25 設問 25. 会社の主な組織形態を説明できる
確認項目	分かりやすい2名、やや分かりやすい2名、 無回答1名
→分かりにくかった点	<ul style="list-style-type: none"> ・確認ページでの説明が複数ページにわたる場合、質問内容そのものに対応する説明がどこにあるかを探すのに少々時間がかかる。例えば、質問1に対する説明は「方策の実行」の2ページ目に出てくるなど。 ・外部のURLを参照する形式の場合、知りたい情報にたどりつくのに、まだ何クリックしなければならぬ場合。(メンテを行っているのが他の組織なので、やむを得ないが。)
自己チェックリストの改善事項	<p>①意図的にばらしてあるのかもしれないが、確認ページごとに質問がまとまっていると理解がスムーズだと思った。例えば質問 1, 6, 9, 13, 14, 16, 17, 24を6. 9. 24. 13. 14. 1. 16. 17の順にし、「6つのステップ」1~6に対応させるとか。</p> <p>②質問、説明のなかで「クライアント」と「クライエント」が混在。</p> <p>③確認シートでは「キャリアアップ情報」、説明サイトでは「ステップアップ情報」になっている。</p> <p>④質問 14 に対応する説明は「6つのステップ」1. 自己理解に近い気がするので、4. 意思決定の説明に飛ばしたいのであれば、質問を「キャリアプランの作成支援ができる」にするとか。</p> <p>チェック項目の並び順には、理由があるのかもしれないが、聞かれることの順序が唐突に感じる部分もあった。(14と16、15と23は近接して聞かれた方が無理のない感じがする。)</p> <p>全体的に特に問題はないが、キャリアカウンセラーとして必要な知識に関する質問が多い中、設問 15, 23等カウンセラー自身の自己研鑽的な質問が混在している印象。質問の順番には何か意味があるのでしょうか。</p>

また、実際にチェックした「自己チェックリスト」は、3名中2名から提出してもらう

ことができた。前述の1対1評価でも2名から提出されていることから、活動領域によってチェックの仕方に違いがなかったかを比較した。

表5. 3自己チェックリスト回答の傾向

<「できる」の回答者が無しの質問>
1. クライアントに勧めることができる資格取得に関する資料、文献、ウェブサイトが3つ以上ある。
2 2. 企業内教育訓練とは何か、目的と教育訓練の種類を説明できる。
<勤務環境により回答にバラつきが出た質問>
4. 産前産後休業の日数をクライアントに説明できる
1 4. キャリア・シートの作成指導、アドバイスができる
2 5. 会社の主な組織形態を説明できる
<全員が「できる」と回答した質問>
1 0. 求人情報の記載事項を説明できる。求人情報の見方をクライアントに指導できる。
1 9. 紹介予定派遣、一般派遣、特定派遣の違いを説明できる。

特に「できる」と回答した者がいなかった項目や勤務環境に回答のバラつきがあった項目は、情報サイトでの学習ができるように内容を充実させることも検討の余地がある。今回は少人数での調査ではあったが、今後、更に大集団による調査を実施することで、活動領域毎に必要なスキル要件を抽出し、コンピテンシー化へつなげることも可能である。また異なる活動領域へ移ったときに、より効率的に必要な知識・スキルを獲得できるよう、活動領域ごとのチェックリストの作成も考えられる。

なお、本補助ツールをどんなときに使用するかについても質問したところ、2名が「1. 面談前」、1名が「3. 面談後」に最も使用すると回答した。このことから、コンセプト設計(5.2)に記載のとおり、業務ツールとしての活用が可能であると判断した。そこで、自己チェックリストおよび補助ツール全体に関して出された意見・コメントを踏まえ、以下の項目を改善し、インターネット上で公開するウェブサイト開発に入ることにした。

<補助ツール全体>

- ・啓発的経験、方策の実行は、図、イラストも交えたうえで、情報を充実させる。
- ・自己理解は、コンサルティングのなかで実際に活用してもらえよう、Tipsを充実させるなど、自己理解のやり方について詳細説明を加える。
- ・人事用語集は目次を用語索引機能にして、細かく確認できるようにする。
- ・ステップアップ情報のリンク数を増やす。

<自己チェックリスト>

- ・質問文の見直しをして、確認する情報サイトと異なる表現をしていないかを確認。
- ・質問項目の文章全体を平易な表現に作成し直す。特に項目 2、13、25 はより具体的な内容に作りなおす。企業内教育訓練、会社の組織形態は何故その項目が必要かを分かるようにシチュエーションを交えた質問文にする。
- ・質問項目の並べ方は、唐突な質問である印象を与えないように関連項目はまとめて並べる。
- ・「自信がない」、「できない」については、チェックリストから直接関連ページがリンクできるよう工夫を行う。

第6章 研究の成果と今後の課題

6.1 研究の成果

本研究の目的は、実践でキャリア・コンサルティングを行っているキャリア・コンサルタントの業務効率化および自己研鑽のための学習をサポートするコンサルティング補助ツールとしてのウェブサイトの設計・開発を行うことであった。

まず学習者となるキャリア・コンサルタントの環境分析を行った。具体的には、キャリア・コンサルタントの雇用環境やスキル向上を行う機会の現状分析を行い、また社会及びクライアントがキャリア・コンサルタントに求めている資質と彼らのスキルとの差異をチェックリストとして整理することができた。

次にキャリア・コンサルタントに不足しているスキル・知識を補うため、業務サポートツールとして、相談業務を行うなかですぐに調べたい内容を集約したポータル機能を作成した。

更に、自己研鑽を行うための学習をサポートする機能として、チェックリストを活用して自己のキャリア・コンサルタントとしてのスキル位置を確認し、その結果をもとに不足している・自信がないと思われる項目を重点的に確認することができるようにした。これは形成的評価の結果から、ウェブサイトに掲載した内容がキャリア・コンサルタントとして身につけたい知識として認識がされていること、また本ツールの期待度が高いことが分かったことで、ユーザーのニーズを満たす一定の枠組みは完成したものとする。

なお本研究では、IDプロセスを用いてキャリア・コンサルタントという比較的高い流動性を有する専門職に対する業務補助及び学習支援ツールの設計・開発を行っている。近年、キャリア・コンサルタントに限らず、ある専門に特化した人材を契約社員として活用する企業が増えている。一方では彼らの十分な活用ができず、また彼らにとって魅力のある社内教育が出来ない企業が増えており、契約期間満了前に離職されてしまうことで人材確保がうまくいっていないケースも見られる。個人の社内外を問わないスキルを向上させたいという自己啓発への意欲と業務における経験学習の双方に働きかけられる学習支援ツールは、特に専門職に対する社内教育の手段の一つとして有効であると考えられる。

6. 2 今後の課題

6.2.1 本ツールの操作性向上

本ツールはインターネット上での公開を想定している。5.2の形成的評価では、「自己チェックリスト」及び「自己チェックリスト（確認用）」をウェブサイトからプリントアウトして使用方法はプリンタがない環境では使えない、面倒であるという意見が挙がっていた。

今後開発予定のウェブサイトでは、ウェブサイト上でリストへチェックを入れることが出来て、チェックリストページから知識確認を行うための該当ページに直接リンクさせることを考えている（図6.1）。

また自己チェックリスト上で「自信がある」をチェックした項目はリストから消すことで、確認が必要な項目のみが表示できるような工夫も確認作業の効率化に繋がると考えられる。図6.2では試作版として作成した自己チェックリストの自己チェックリストの動作イメージを示しているが、これらを実現するにはhtml以外のプログラム言語（Javascript等）を利用することになるため、ウェブサイト全体の構成も更なる作りこむことが必要である。

6.2.2 ラーニング機能としての質保証

今回開発したツールを学習ツールとして評価した場合、eラーニングの質保証レイヤーモデル [8] のうち、レベル 1 わかりやすさ（情報デザインの要件）までは実現できたと考えている。

しかし本ツールでは、人事労務に関する法律等に関する記述が多く含まれる。近年、労働契約に関する法律や社会保険に関する制度改正も頻繁に行われていることから、レベル 0（うそのなさ）の質を維持するには法及び制度改正に応じた情報更新を常に行っていくことが重要である。これには運営主体についても検討する必要があると考える。現在のところは、キャリア・コンサルタントの資質向上に対して意識の高い有志数名と運営することを考えているが、将来的には SME の役割を担う法律の専門家やカウンセリングのスーパーバイザーを確保するために、キャリア・コンサルタントの資質確保、キャリア・コンサルティングの普及・啓発を目的とした（特）キャリア・コンサルティング協議会や、標準レベルの能力評価試験を実施している団体にて運営されるような働きかけも行っていきたい。

また今後、学習ツールとしての機能をより強化する場合は、レベル 2(学習効果の要件)、3(魅力の要件)について検討する必要があるだろう。特に学習効果の要件を考える際、求められるスキル要件を満たしているかをどのような指標で評価するのかを十分に検討する必要がある。キャリア・コンサルタントとクライアントだけでなく、ステークホルダーとなる上司(若しくは事業主)も含めていくことが、ひいてはキャリア・コンサルタントの質向上、普及にも繋がっていくと期待する。更に1つの職場に必ずしもこだわらず、経験を重ねていくことを重視するキャリア・コンサルタントが興味関心を持つ内容とするためには、仮に職場内教育で行う場合であったとしても、人事評価や社内におけるキャリア形成の動機づけではない魅力を持たせる工夫が求められる。

キャリア・コンサルタントは、経験年数やこれまでの職業経験によって有する知識に差があるだけでなく、関わるクライアントの層によっても必要な知識に違いがある。対象者の絞り込みをどのように行うかは引き続き検討する必要がある。今後、学生、女性、中高年といったクライアント層別に特化することも考えられる。

図 6.1 補助ツール ウェブサイト画面

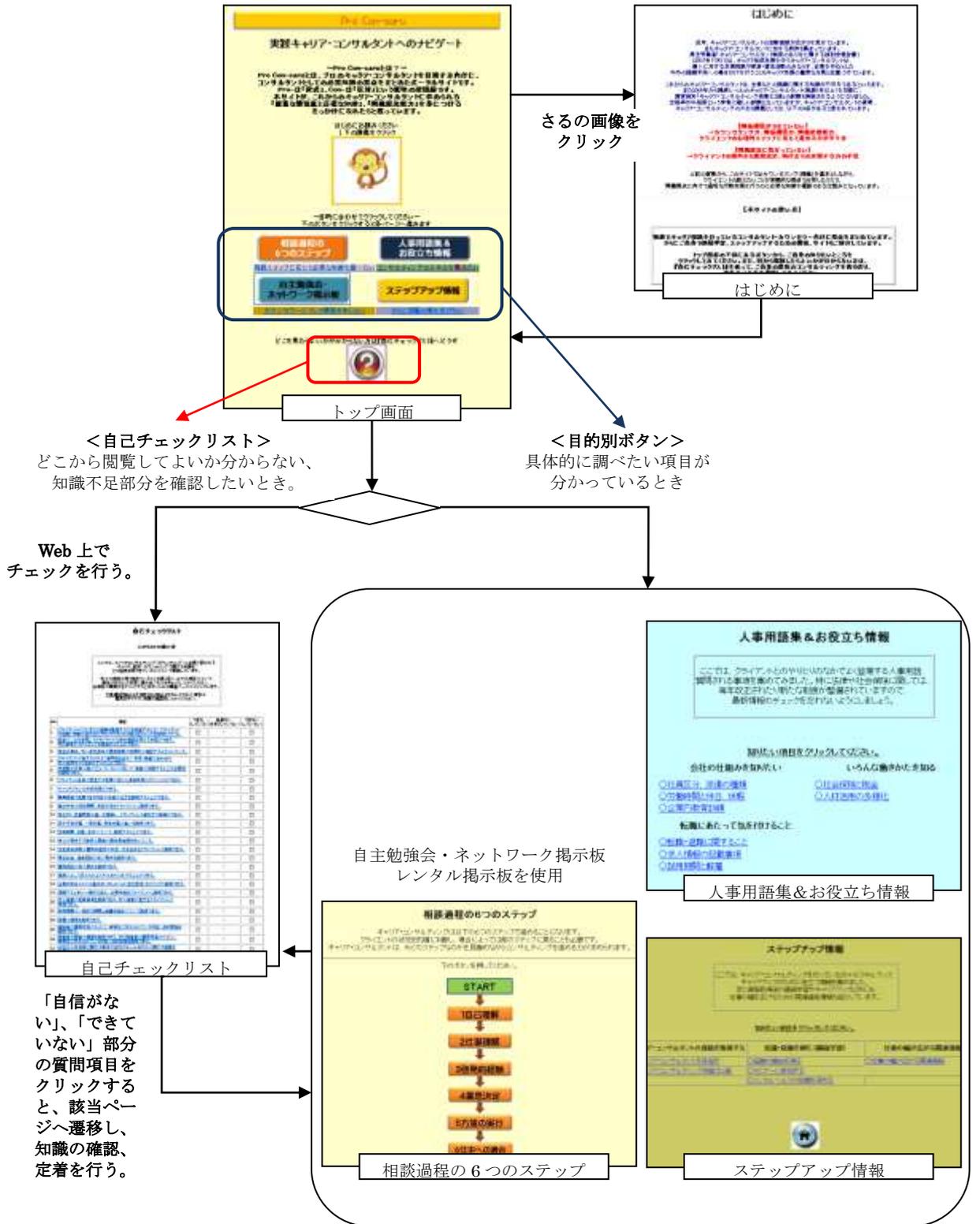


図 5.2 自己チェックリスト (改訂版)

- ① 自分に当てはまる状況 (できる、自信ない、できない) にチェックをつける

番号	項目	できる (している)	自信ない (あまりしていない)	できない (していない)
1	クライアントがこれまでの経験を整理するのを促進するため、クライアントの経験、年齢に合わせたチェックリスト又は振り返りシートを活用している。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	検査ツールを活用してクライアントの自己理解を深める支援ができる。また使用するタイミングを見極めることができる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	完全失業率、求人有効倍率の最新情報は定期的に確認するようにしている。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	クライアントの有するスキル(専門性を含む)・状況・希望に合わせた求人検索サイトを紹介することができる。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	未経験の仕事に就こうとしている人に対して、事前に体験することの必要性を説明できる。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	クライアント自身が設定する目標に応じた資格取得のアドバイスができる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	キャリアプランの作成支援ができる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



- ② 全ての項目にチェックが終わったらリストの一番下の「チェック」ボタンをクリックする

29	逐語記録の勉強会に参加している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	コンサルタントとしての知識を増やすため、キャリアコンサルティング以外の勉強もしている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- ③ チェックリストは、「自信ない」、「できない」にチェックした項目のみが残る。各項目の設問をクリックすると、その内容が確認できるページが表示される。

番号	項目	できる (している)	自信ない (あまりしていない)	できない (していない)
3	完全失業率、求人有効倍率の最新情報は定期的に確認するようにしている。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	クライアントの有するスキル(専門性を含む)・状況・希望に合わせた求人検索サイトを紹介することができる。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	クライアント自身が設定する目標に応じた資格取得のアドバイスができる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	キャリアプランの作成支援ができる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

参考文献

<論文・書籍・報告書>

1. 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(2011.3) (厚生労働省委託) 「キャリア・コンサルティング研究会」報告書
2. 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(厚生労働省委託)(2011.3) 「キャリア・コンサルティングに関する実態調査結果報告書」
3. 特定非営利活動法人日本イーラーニングコンソシアム編(2007)
eラーニング活用ガイド 東京電機大学出版局
4. 倫理綱領 特定非営利活動法人キャリア・コンサルティング協議会(2008)
5. 鈴木克明(2006) 教材設計マニュアル-独学を支援するために- 株式会社北大路書房
6. 水越敏行・久保田賢一(監修)(2008) ICT教育のデザイン
第8章 eラーニングとインストラクショナルデザイン(鈴木克明) 日本文教出版
7. 松尾睦(2011) 職場が生きる人が育つ「経験学習」入門 ダイヤモンド社 56-57
8. 鈴木克明(2006.11) 「IDの視点で大学教育をデザインする鳥瞰図：eラーニングの質保証レイヤーモデルの提案」日本教育工学会第22回講演論文集 337-338

<ウェブサイト>

9. 厚生労働省ホームページ『キャリア・コンサルティング』
(<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/kyarikon/>)
10. 国家検定キャリア・コンサルティング技能検定 技能検定概要
(<http://www.career-kentei.org/gaiyou/>)
11. 社団法人全国民営職業紹介事業協会
(<http://www.minshokyo.or.jp/index.html>)
12. 社団法人日本人材紹介事業協会
(<http://www.jesra.or.jp/index.html>)
13. 有限会社 サイド『なるほどネ!! (NARUHODO.NET)』
(<http://naruhodo.net/>)
14. 独立行政法人中小企業基盤整備機構『中小企業ビジネス支援サイト』
(<http://j-net21.smrj.go.jp/>)
15. 有限会社ジェイドレス『Life Design』
(<http://www.self-lifedesign.com/>)

16. 有限会社 キャリアウイング『Career wing』
(<http://www.career-wing.jp/>)
17. 誰でもコンサルタント『誰でもコンサルタント DareCon』
(<http://www.darecon.com/index.html>)
18. 一般社団法人日本パソコンインストラクター養成協会
『一般社団法人日本パソコンインストラクター養成協会』(<http://www.jpita.or.jp/pc/>)

付録**付録1 形成的評価の手順書**

平成 23 年 12 月 19 日

〇〇 〇〇 様

ウェブサイト試作版の専門家評価について（お願い）

1. はじめに

お忙しいところ、キャリア相談担当者向けウェブサイト試作版の評価にご協力いただき、ありがとうございます。

本研究の目的は、キャリア相談担当者の業務範囲の拡大、相談内容が多様化し、広範かつタイムリーな情報、知識の習得が必須となっているなか、これらの習得に関する環境改善を目的に関連情報を一元化したポータルサイトを作成しようというものです。しかし、本サイトはまだ試作の段階であり、また知識習得確認のためのチェックリストもまだ初期段階のもので、実務をされている方にとってより使いやすいものにするため、現場で担当されている方々のご意見をいただきながら、今後改善を行ったうえで実装を図っていきたいと思っています。本サイトのレイアウトも含め、こんな内容を盛り込んでほしいというご意見や感想について、忌憚のないご意見を頂ければ幸いです。

2. 送付資料の内容確認について

お送りしたフォルダには、以下のファイルが収納されています。まずはお送りしたものに不足がないかをご確認ください。

本ウェブサイトは、トップ画面から5つの画面に進むように構成されています。但し試作版の段階のため、現時点ではPowerPointで作成しています。また、自己チェックリストについてはリンクしておりませんので、事前に印刷して手元にご用意ください。

(1) 本ウェブサイト試作版<PowerPoint>

・画面遷移図（全体版）

(2) 自己チェックリスト<Excel>**(3) 自己チェックリスト（確認用）<Excel>**

(4) 気づいたこと (メモ) <Word>

(5) アンケートA<Word>

(6) アンケートB<Word>

(7) 本状・操作方法 (別紙) <Word>

※ お手数ですが、(2)～(7)については試作版の評価を始める前に、1部ずつプリントアウトして、手元にご用意ください。

3. 評価終了後の提出物

本ウェブサイトの評価が終わりましたら、評価の際にお使いいただいた(2)～(6)について、FAX 又は PDF 化していただいたものをメール添付にてお送りください。(改めて清書していただく必要はありません。そのままお送りください。)

また、直接お預かりしたほうが良い場合はご都合の良い日時に取りにうかがいますので、その旨お知らせください。

4. 提出期限

2011年12月26日(金)までにお送りください。

評価の進め方は別紙をご覧ください。

不明点やファイルが開かない等の不具合がございましたら、お手数ですがご連絡いただけますよう、お願い致します。

本件連絡先：熊本大学大学院 博士前期課程 2年

石田百合子

Email : OO@st.gsis.kumamoto-u.ac.jp

TEL/FAX : 000-000-0000

付録2 形成的評価のアンケートA

アンケートA:自己チェックリストを終えて

このたびは、キャリア・コンサルタント向け情報サイト「Pro-Con saru」の評価レビューにご協力いただき、ありがとうございます。本サイトは、企業・組織内でのキャリア形成支援や公共職業相談/紹介サービスをより円滑、迅速に行うための一助として、キャリアカウンセリングのなかで必要となる知識を集約しています。今後公開に向けて、より実務に役立つ内容とするため、追加修正してまいりたいと思いますので、忌憚なきご意見をお願い致します。

1. ご自身について、教えてください。

- ① 現在のお仕事:最も近いものに丸をつけ、経験年数を記入してください。(経験年数:約 年 ヶ月)

企業内相談室のキャリア・コンサルタント 企業内の人事部門での採用・労務管理
 公共職業相談/紹介サービスのキャリア・コンサルタント 民間職業紹介会社のキャリア・コンサルタント
 その他()

- ② 前職(前部署)でのお仕事:最も近いものに丸をつけ、経験年数を記入してください。(経験年数:約 年 ヶ月)

企業内相談室のキャリア・コンサルタント 企業内の人事部門での採用・労務管理
 公共職業相談/紹介サービスのキャリア・コンサルタント 民間職業紹介会社のキャリア・コンサルタント
 その他()

- ③ キャリア・コンサルティング資格について:当てはまるものに丸をつけてください。

1. 標準レベルキャリア・コンサルタント(下の資格名から選択)
 資格名:GCDF-Japan キャリアカウンセラー CDA(キャリア・ディベロップメント・アドバイザー)、
 産業カウンセラー協会キャリア・コンサルタント その他()
2. 熟練レベルキャリア・コンサルタント(キャリア・コンサルティング技能士2級)
3. その他カウンセリング・アドバイザー資格
 資格名: _____ (具体名を記入ください)

2. 自己チェックリスト・解説について

2-1 該当するものを一つ選び、丸をつけてください。

- ① 質問文について (理解しづらい やや理解しづらい やや理解しやすい 理解しやすい)
 →特に理解しづらいと感じた箇所・項目を教えてください。
- ② 質問項目数 (多すぎる やや多い ちょうど良い やや少ない 少なすぎる)
- ③ 確認項目 (分かりづらい やや分かりづらい やや分かりやすい 分かりやすい)
 →特に分かりづらいと感じた箇所・項目を教えてください。

2-2 自己チェックリストについて、その他気づいた点、改善に向けての具体的アイデアがあれば教えてください。

3. 情報サイトの操作性について

作業手順<1>では、チェックリストの項目に沿って情報サイトの内容をご覧いただきました。画面操作で気になった点、分かりづらかった点などがありましたら、教えてください。

ご回答いただき、ありがとうございました。本アンケートは、修士研究の論文の一環として開発中のウェブサイト(情報サイト「Pro-Con saru」)の改善に役立てるために利用させていただき、それ以外に利用することはありません。また、皆様のお名前が外部に公開されることは一切ありません。それでは引き続き、**作業手順<2>**をお願い致します。

付録3 形成的評価のアンケートB

アンケートB: ウェブサイトの見やすさ、全体の内容について

引き続き、アンケートへのご協力をお願い致します。

1. 情報サイトの印象を教えてください。(当てはまる内容を一つ選択し、○をつけてください。)

- ①色使い (明るすぎる ちょうど良い 暗すぎる)
- ②デザイン・文字のフォント (硬すぎる やや硬い ちょうど良い やや柔らかい 柔らかすぎる)
- ③全体構成・レイアウト (分かりづらい やや分かりづらい 分かりやすい 特に気にならない)
- ④1ページあたりの文章量 (多すぎる やや多い ちょうど良い やや少ない 少なすぎる)
- 特に文章量が多すぎると感じたページがあれば、教えてください。

→特に文章量が少なすぎると感じたページがあれば、教えてください。

- ⑤情報サイト全体の情報量 (多すぎる やや多い ちょうど良い やや少ない 少なすぎる)

上記項目のなかで、改善に向けての具体的なアイデアがあれば教えてください。

2. 情報サイトの内容でよかった点、今後キャリアコンサルティングを行うときに参考になった点、逆にわかりにくかった点、あまり参考にならなかった点があれば、その理由とあわせて教えてください。

	よかった点、参考になった点(理由も)	わかりにくかった点、参考にならなかった点(理由も)
相談過程の6つのステップ		
人事用語集&お役立ち情報		
ステップアップ情報		

3. 普段、本サイトに掲載している内容について学ぶ機会がありますか？最も近いものに○をつけてください。

1. 既に知識として身につけているので学習は不要 2. 必要性は感じているが学んでいない
3. 適当な学習方法が見つからない 4. 自己学習又は学校で学んでいる
5. その他(具体的に)

4. 本サイトを活用するとしたら、どんな場面(場所)でサイトをご覧になりますか？

最も使う可能性がある場面(場所)に◎、その次に使う可能性のある場面(場所)に○をつけてください。(それぞれ一つずつ)

1. 面談前(事前に調べる) 2. 面談の最中
3. 面談後(後で確認しクライアントに知らせる) 4. その他()

5. 自主勉強会・ネットワーク掲示板では、主に有志による勉強会の情報を告知する場の提供をしたいと思っています。その他に告知したい、情報提供してほしい内容があれば、○をつけてください。(2つまで)

1. キャリアカウンセラーの求人情報 2. キャリアカウンセラーのボランティア募集 3. キャリアに関する記事・ニュース
4. キャリアカウンセラー団体主催セミナー情報 5. その他(具体的に)

6. その他、お気づきの点がありましたら、以下にご記入ください。

最後までご回答いただき、ありがとうございました。アンケートA、Bは、以下の送付先までお送りください。

送付先: 熊本大学大学院教授システム学専攻 博士前期課程2年 石田(山本) 百合子
e-mail:yurya@lagoon.ocn.ne.jp FAX:049-264-2964

付録 4 自己チェックリスト

このチェックリストの使い方

ここでは、キャリアコンサルティング(カウンセリング)に必要と思われるキャリア、就労、カウンセリングに関する知識を、どの程度活用できているかについて質問しています。

日々の実践の場で起きていることを振り返り、以下の項目について現在のあなたの状況に最も近いものをチェックしてみてください。

	チェック項目	できる (している)	自信がない (あまりしていない)	できない (していない)
1	クライアントに勧めることができる資格取得に関する資料、文献、ウェブサイトが3つ以上ある。			
2	特定労働者(高齢者、女性、障がい者、外国人)の就業に関する根拠法が何かを言える。			
3	法定有給休暇の雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
4	産前産後休業の日数をクライアントに説明できる。			
5	育児休業制度、介護休業制度について雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
6	自分が得意とする自己理解を助けるための検査ツールをもっている。また使用するタイミングを見極めることができる。			
7	厚生年金、健康保険の加入要件を説明できる。			
8	雇用保険の加入要件を説明できる。			
9	クライアントの有するスキル(専門性を含む)・状況・希望に合わせた求人検索サイトを紹介することができる。			
10	求人情報の記載事項を説明できる。求人情報の見方をクライアントに指導できる。			
11	自分が担当する地域の最新の最低賃金額を知っている。			
12	労働時間、休憩、休日について、説明することができる。			
13	未経験の仕事に就こうとしている人に対して、事前に体験することの必要性を説明できる。			
14	キャリア・シートの作成指導、アドバイスができる。			
15	カウンセリングスキル向上のため、定期的にスーパーバイズを受けたり、逐語記録等の勉強会に参加している。			
16	自己PR、志望動機の違いを理解し、クライアントに書き方の指導ができる。			
17	職業訓練とは何かを説明できる。			
18	基本手当の受給期間、受給方法をクライアントに説明できる。			
19	紹介予定派遣、一般派遣、特定派遣の違いを説明できる。			
20	試用期間の一般的な期間と解雇手続きについて説明できる。			
21	退職するときの一般的な流れ、必要手続きをクライアントに説明できる。			
22	企業内教育訓練とは何か、目的と教育訓練の種類を説明できる。			
23	コンサルタントとしての知識を増やすため、キャリアコンサルティング以外の勉強もしている。			
24	完全失業率、求人有効倍率の最新情報を確認する方法を知っている。			
25	会社の主な組織形態を説明できる。			

付録5 自己チェックリスト(形成的評価後の修正版)

このチェックリストの使い方

ここでは、キャリアコンサルティング(カウンセリング)に必要と思われるキャリア、就労、カウンセリングに関する知識を、どの程度活用できているかについて質問しています。

日々の実践の場で起きていることを振り返り、以下の項目について現在のあなたの状況に最も近いものをチェック☑してみてください。

チェック項目	できる (している)	自信がない (あまりしていない)	できない (していない)
1 クライアントがこれまでの経験を整理するのを促進するため、クライアントの経験、年齢に合わせたチェックリスト又は振り返りシートを活用している。			
2 検査ツールを活用してクライアントの自己理解を深める支援ができる。また使用するタイミングを見極めることができる。			
3 完全失業率、求人有効倍率の最新情報は定期的に確認するようにしている。			
4 クライアントの有するスキル(専門性を含む)・状況・希望に合わせた求人検索サイトを紹介することができる。			
5 未経験の仕事に就こうとしている人に対して、事前に体験することの必要性を説明できる。			
6 クライアント自身が設定する目標に関連した資格取得についてのアドバイスをすることができる。			
7 キャリアプランの作成支援ができる。			
8 職業訓練で受講できる内容や手続の仕方を説明することができる。			
9 基本手当の受給期間、受給方法をクライアントに説明できる。			
10 自己PR、志望動機の違いを理解し、クライアントに書き方の指導ができる。			
11 紹介予定派遣、一般派遣、特定派遣の違いを説明できる。			
12 労働時間、休憩、休日について、説明することができる。			
13 自分が担当する地域の最新の最低賃金額を知っている。			
14 法定有給休暇の雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
15 厚生年金、健康保険の加入要件を説明できる。			
16 雇用保険の加入要件を説明できる。			
17 組織人として求められるスキルを4つあげることができる。			
18 企業内教育の3つの基本形(Off-JT,OJT,自己啓発)をそれぞれ説明できる。			
19 退職するときの一般的な流れ、必要手続をクライアントに説明できる。			
20 求人情報の記載事項を説明できる。求人情報の見方をクライアントに指導できる。			
21 試用期間の一般的な期間と解雇手続きについて説明できる。			
22 解雇の種類を説明できる。			
23 高齢者の雇用安定のために、事業主に求められている内容、法的根拠を説明できる。			
24 障害者の障害の種類を説明できる。また障害者の雇用促進のために、事業主に求められている内容、法的根拠を説明できる。			
25 女性の人材活用に関する事例や社内のロールモデルに関する情報を取得するようにしている。			
26 産前産後休業の日数をクライアントに説明できる。			
27 育児休業制度、介護休業制度について雇用形態別の日数、付与条件をクライアントに説明できる。			
28 社内の研修会を主宰する。キャリア・コンサルタント向けの継続学習(カウンセリング以外)勉強会への参加。			
29 カウンセリングスキル向上のため、定期的にスーパーバイズを受けたり、逐語記録の勉強会に参加している。			
30 コンサルタントとしての知識を増やすため、キャリアコンサルティング以外の勉強もしている。			

付録6 ウェブサイト比較(詳細)

	名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
1	IT講習会支援サイト	パソコン、インターネットの初学者	パソコン、インターネットの使い方を、分かりやすく解説。またタイピング練習などのツールを通じて、楽しく習得してもらおうサイト。講習会で使用したテキストを公開。	サイトマップ記載なし <NEWS> <パソコンの使い方 なるほどネッ!!> ・INFORMATION サイト紹介・お問合せなど ・キーボード タイピング練習ツール・キーボード資料など ・壁紙 フリーの高解像度壁紙 ・PC パソコンの基礎知識 <IT講習会支援サイト> ・K/B・マウス練習(マウスの練習と計測、タイピング練習のツール) ・IT講習会用テキスト(IT講習会用の印刷用テキスト) ・IT講習会用ムービー (IT講習会用のテキストを拡大表示するためのプロジェクター用ムービー) ・フリーウェアダウンロード(フォトアルバムやスライドショー、NAVIEV-ALBUM Auto)

	名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
2	中小企業ビジネス支援サイト	中小企業の経営者、起業を目指す人	企業経営のステップに分けて、情報提供を行っている。参考となるリンクや経営の成功例も豊富に掲載されている。	<起業する> 経営者の事例、企業別スタートアップガイド、経営者の心得、エンジェル税制、インキュベーション施設の案内など11項目 <事業を広げる> 技術開発支援、連携、バーチャル展示会、国際化支援など10項目 <支援情報・機関を知る> 支援情報、中小企業支援施策、経営セーフティ共済、IT推進など24項目 <経営をよくする> 事業継続マネジメント、成長企業にみる人材育成、SaaS & ASP活用術、経営自己診断システム、個人情報の基礎知識など27項目 <資金調達する> 資金調達ナビ <製品・技術を開発する> エネルギー新時代、最新科学技術キーワード、元気なモノ作り中小企業300社、ものづくりの原点、産学官連携技術新開発コーナーなど11項目 <ニュースを見る> 中小企業ニュース、悠久散歩、経営！一歩前へ！、ソフトウェア業界のこれから、2012主要展示会カレンダー、メディアナビ、新着情報メールマガジン、モバイル <RSS一覧> <企業事例コンテンツ> <リンク集> <サイト利用条件> <ご意見・お問い合わせ>

名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
3 Life Design	ライフプラン、キャリアプランを考えている個人	プラン作成ツールを無料で提供し、学習機能として作成ツールを用いた講座、ブログを掲載している。	ライフデザインツール ~ ライフプラン&キャリアプランニング TOP ・FP事務所のご紹介サービス ・アクセスマップ ・エクセルツール無料ダウンロード ・ライフデザイン講座(無料) ・人材派遣会社様ご紹介サービス ・個人情報保護方針 ・特定商取引法に基づく表示 ・このサイトについて ・お問い合わせ ・当サイトへのリンクについて ・photo ・seminar ご利用の手引書 ライフデザイン講座メニュー(第1回~第5回) ・service ・サイト内ブログ

名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
4 Career wing	クライアント(個人)、キャリア・カウンセラー、企業(人事担当)	キャリア形成支援のトータルソリューションサービス	<キャリア形成支援> ・インフォメーション ・メッセージ ・キャリアカウンセリングとは ・キャリアカウンセリングの種類・方法 ・キャリアカウンセリングの実施先 ・キャリアカウンセラーの選び方 ◇キャリアウイングのキャリア支援 ・キャリアウイングの特徴 ・キャリア形成支援メニュー ・キャリア形成支援メニュー(状況別) ・支援メニュー実施の流れ ・メニュー料金表について ・活用・導入事例 <キャリアカウンセラー支援> ◇キャリア・コンサルタント認定資格取得支援 ・インフォメーション ・認定資格の取得方法 ・厚生労働省認定資格団体一覧表 ・厚生労働省指定キャリアコンサルタント講座実施先の検索 ・資格の活かし方 ・キャリア・コンサルタント資格取得支援メニュー&料金表 ・カウンセラーを目指す方へのメッセージ ◇ビジネス支援 ・キャリアカウンセラーズ・ネットワークについて ・メンバー募集について ・CNNメンバー紹介 ・ビジネスサポートメニュー(独立・開業コンサルテーション) ・活用・導入事例 ・Living office のレンタル・シェア <法人 キャリア開発支援> ・インフォメーション ・キャリアウイングの特徴 ・キャリア開発支援メニュー

	名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
5	誰でもコンサルタント DareCon	社内でコンサルティングを行う人、コンサルタント育成を考えている人	「誰でもコンサルタント」は、クライアント(お客さん)として多くのコンサルタントを利用した経験を基に、コンサルタントのノウハウをすべて公開して、誰でもコンサルタントにしようことを目的としているサイト	<p>戦略編トップ(主なものを抜粋)</p> <ul style="list-style-type: none"> 経営戦略策定マニュアルなど4種類のマニュアル 上場企業経営戦略データベース 業種別バリューチェーン事例集 経営戦略事例リンク集 コンサルタント用語集(あ行～わ行) SWOT分析出張セミナー 経営戦略&中期経営計画完成出張セミナー <p>起業編トップ</p> <ul style="list-style-type: none"> 起業を目指す方へ ナレッジ起業とは ナレッジ起業ネタ決めマニュアル ナレッジ起業スタートマニュアル ナレッジ起業完全支援プログラム 起業の必須ツール <p>成功のための起業リンク集</p> <p>共通編トップ</p> <p>【ナレッジストア】</p> <ul style="list-style-type: none"> 戦略編、起業編のマニュアル類(ダウンロード) 全商品リスト 新着商品 注文およびダウンロードの方法 無料マニュアルについて よくある質問 商品詳細検索 個人情報保護方針 ご利用規約 お問い合わせ 割引クーポンの使い方 <p>【ナレッジアーカイブ】* はログインが必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ナレッジアーカイブトップ <経営戦略カテゴリ(登録ナレッジ一覧)> <起業カテゴリ(登録ナレッジ一覧)> <その他カテゴリ(登録ナレッジ一覧)> ナレッジの登録 * リクエストの閲覧・投稿(リクエスト一覧) リクエストの投稿 * ナレッジの登録方法 ナレッジのダウンロード方法 ナレッジのリクエスト方法 お問い合わせ アーカイブサイトマップ

	名称	対象者	コンセプト	構成要素(サイトマップ)
6	一般社団法人 日本パソコンイン ストラクター養成 協会	パソコンインストラ クターを目指す人	学ぶから教室開講ま での段階別に情報 が掲載。	<p>HOME はじめての方へ/協会の概要/マガジン登録/会員登録 お問い合わせ/サイトマップ/会員専用ページへの入室</p> <p>学ぶ 通信講座で学ぶ/ライブ講座で学ぶ/ 専門学校で学ぶ/特別コースで学ぶ/ Eラーニングで学ぶ/Eラーニングに入室/ 月例研修会で学ぶ/書籍で学ぶ/ 教えるテキストで学ぶ/ITニュースで学ぶ</p> <p>パソコン対策 パソコントラブル対策/パソコンウィルス対策/迷惑メール対策/ ホームページの作成 独自ドメインの取得/推奨レンタルサーバー/無料レンタルサーバー/ CMSでWebサイト作成/無料テンプレート/無料CGI/ 無料Web作成小道具/無料SEO対策/ホームページ作成学習</p> <p>調べる時に役立つ 調べる時に役立つ/集合講習に役立つ/お得な購入に役立つ</p> <p>パソコン講習に役立つ Office系ソフトの講習/Windows7入門講習/画像編集の講習/ インターネット講習/フリーソフトの講習/セキュリティの講習/ USBメモリーの講習/アフィリエイト講習/ドロップシッピング/ ショートカットキー/ワザを極める講習</p> <p>無料で使う オンラインストレージ/無料クラウドサービス/ 無料リモート操作・通話/無料動画配信/無料コミュニティ/ 無料素材/無料電子書籍の作成</p> <p>パソコン検定試験 試験の概要</p> <p>パソコン教室の開校 市民パソコン教室とは/パートナー校への登録</p> <p>講師と生徒の出逢い 教えて先生どっとこむ/講師への登録</p> <p>パソコン教室 パソコン教室の検索</p>

謝辞

本論文は、筆者が熊本大学大学院 社会文化科学研究科博士前期課程 教授システム学専攻に在籍中の研究成果をまとめたものです。同専攻助教 根本 淳子先生には指導教員として本研究の実施の機会を与えて戴き、その遂行にあたって終始ご指導を戴きました。ここに深謝の意を表します。また同専攻教授 鈴木克明先生、並びに、同専攻准教授 松葉龍一先生には副指導教員としてご助言を戴くとともに本論文の細部にわたりご指導を戴きました。ここに深謝の意を表します。

そして、第3章～第5章の評価及びインタビューのご協力を戴くとともに有益なアドバイスを戴いた、実践の場で活躍中のキャリア・コンサルタントの皆様に感謝の意を表します。