

第3章 キャリアコンサルタントの相談内容

1. 直近1年間の活動者の人数

直近の1年間で個人面談を行ったキャリアコンサルタント（以下、「活動者」という）は、どのような「難しい相談」に遭遇し、また、これにどのように対応したのか。本章では、これらについての実態を明らかにし、キャリアコンサルタントの課題について考察する。

(1) 活動者の活動頻度

全回答者 3,273 名のうち、キャリアコンサルティングを行っていない者を除いた人数は 2,610 名（79.7%）であった。なお、本調査における「キャリアコンサルティング」の定義を以下に示す。個人面談はキャリアコンサルティングの一部ということになる。

「キャリアコンサルティング」とは、個人に対する相談だけでなく、グループワーク等のグループを活用した支援、キャリア形成に関するガイダンス・セミナー等の講師、企業の職業能力・キャリア形成に関する制度の設計・運用や、学校のキャリア教育プログラムの設計・運用までを含む。

さて、キャリアコンサルティングを行っている 2,610 名について、キャリアコンサルティングの活動頻度と直近1年間の個人面談の有無によるクロス表を図表3-1に示す。直近1年間に個人面談があった者は 2,301 名で、このうち、「ほぼ毎日活動している」（42.8%）、「週2～3回程度活動している」（17.7%）であった。これらの比率は合計比率と比較して有意に大きかった。また、「不定期に活動している」（31.5%）の比率は合計比率と比較して有意に小さかった。つまり、直近1年間で個人面談を行ったキャリアコンサルタントは、そうでない者よりもキャリアコンサルティングの活動全般において頻度が多いことが示された。これ以降は、直近1年間に個人面談があった 2,301 名を分析対象とする。

図表3-1 個人面談の有無と活動頻度

			ほぼ毎日活動している	週2～3回程度活動している	週1回程度活動している	不定期に活動している	合計
直近1年間の個人面談	有り	度数	984	407	186	724	2301
		%	42.8%	17.7%	8.1%	31.5%	100.0%
	無し	度数	61	27	23	198	309
		%	19.7%	8.7%	7.4%	64.1%	100.0%
合計		度数	1045	434	209	922	2610
		%	40.0%	16.6%	8.0%	35.3%	100.0%

※クロス表は0.1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

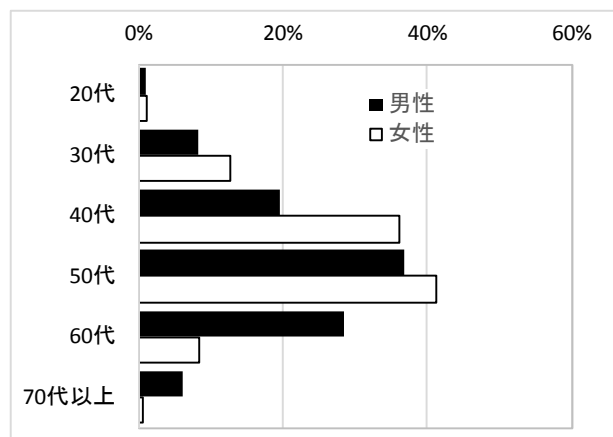
(2) 活動者の人数構成（年齢別・性別）

対象者の年齢別・性別の人数構成を図表3-2に示す。「男性」（44.9%）、「女性」（55.1%）で女性がやや多かった。年齢別で見ると、「男性」は「60代」（28.4%）、「70代以上」（6.0%）が年代合計の比率よりも有意に大きく、一方、「女性」は「30代」（12.7%）、「40代」（36.2%）、「50代」（41.2%）が年代合計の比率よりも有意に大きかった。「20代」は人数が22名と少なく、有意な性差は認められなかった。人数のピークは男女とも「50代」であったが、男性は60代側に偏り、女性は40代側へ偏っていることが示された。

図表3-2 活動者の年齢別・性別

	男性		女性		合計	
	44.9%		55.1%		100.0%	
	度数	%	度数	%	度数	%
20代	9	0.9%	13	1.0%	22	1.0%
30代	85	8.2%	161	12.7%	246	10.7%
40代	203	19.7%	459	36.2%	662	28.8%
50代	381	36.9%	522	41.2%	903	39.2%
60代	293	28.4%	107	8.4%	400	17.4%
70代以上	62	6.0%	6	0.5%	68	3.0%
合計	1033	100.0%	1268	100.0%	2301	100.0%

※クロス表は0.1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。



(3) 技能士資格の保有状況

相談への対応は、キャリアコンサルタントの技量によってその難易度は異なることが考えられる。そこで、技量を代表する指標として「キャリアコンサルタント技能士」の「級」に着目した。活動者のキャリアコンサルティング技能士資格の保有状況を図表3-3に示す。1級と2級は重複して保有可能であるため、本章では、1級だけを保有している者および1級・2級とも保有しているものを合わせた45名を1級保有者とし、2級のみを保有している545名を2級保有者、それ以外の1,711名を級未保有者とした。

図表3-3 キャリアコンサルティング技能士資格の保有状況

		2級キャリアコンサルティング技能士		合計
		有り	無し	
1級キャリアコンサルティング技能士	有り	35	10	45
	無し	545	1711	2256
合計		580	1721	2301

※クロス表は0.1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

1級保有者、2級保有者、級未保有者の年齢別の資格保有状況を図表3-4に示す。「50代」では、どの級においても最も技能士資格の保有率が大きかった。特に、「50代」の「1級保有者」(60.0%)は年代合計の比率と比較して有意に大きく、50代はキャリアコンサルタントとして最も活躍している年代であることが示された。この年代は、職業人としての経験を豊富に有し管理職経験者も多く、体力的にも旺盛に仕事をこなせる年代である。そのため、どの級においてもキャリアコンサルタントが最も多い年代であることが推察される。また、「60代」の「2級保有者」(20.7%)は年代合計の比率と比較して有意に大きかった。「30代」においては、「級未保有者」(12.2%)の比率が最も大きく、今後、30代キャリアコンサルタントの活躍が期待される。

図表3-4 キャリアコンサルティング技能士資格の保有状況(年齢別)

		20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
1級	度数	0	2	12	27	4	0	45
	%	0.0%	4.4%	26.7%	60.0%	8.9%	0.0%	100.0%
2級	度数	2	35	159	220	113	16	545
	%	0.4%	6.4%	29.2%	40.4%	20.7%	2.9%	100.0%
級未保有	度数	20	209	491	656	283	52	1711
	%	1.2%	12.2%	28.7%	38.3%	16.5%	3.0%	100.0%
合計	度数	22	246	662	903	400	68	2301
	%	1.0%	10.7%	28.8%	39.2%	17.4%	3.0%	100.0%

※クロス表は1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

1級保有者、2級保有者、級未保有者の性別の資格保有状況を図表3-5に示す。性別では、いずれの級においても「女性」の比率が「男性」を上回っていた。また、「女性」の「2級保有者」(60.6%)と「男性」の「級未保有者」(46.8%)は性別合計の比率と比較して有意に大きかった。全体的に、女性の方が上級資格を保有している比率が大きいといえた。

図表3-5 キャリアコンサルティング技能士資格の取得状況(性別)

		男性	女性	合計
1級	度数	17	28	45
	%	37.8%	62.2%	100.0%
2級	度数	215	330	545
	%	39.4%	60.6%	100.0%
級未保有	度数	801	910	1711
	%	46.8%	53.2%	100.0%
合計	度数	1033	1268	2301
	%	44.9%	55.1%	100.0%

※クロス表は1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

2. 相談内容について

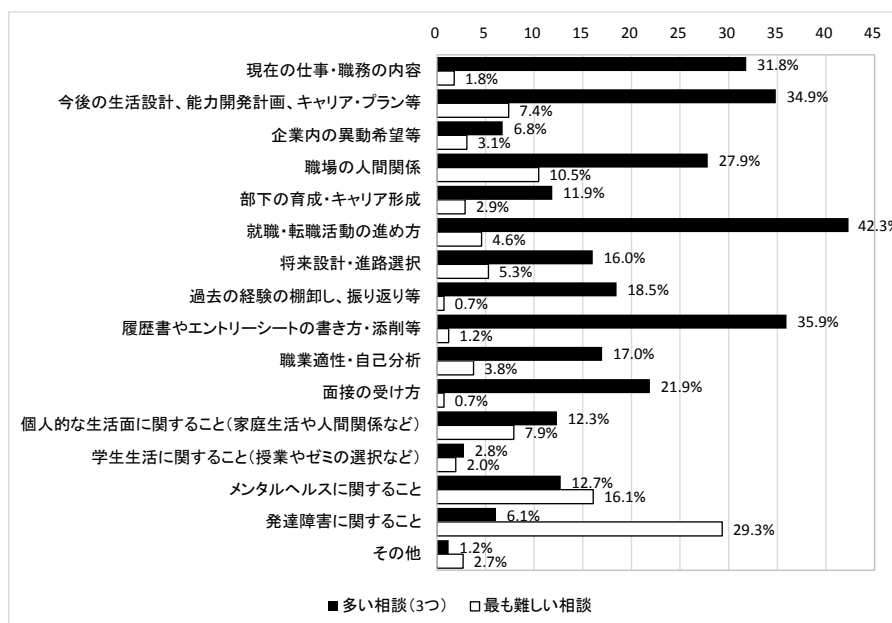
(1) 「多い相談」および「難しい相談」

直近1年間の個人面談で多かった相談（以降、「多い相談」とする）を3つと、対応が最も難しいと感じた相談（以降、「難しい相談」）を16の選択肢の中から選んでもらった（図表3-6）。「多い相談」は、「就職・転職活動の進め方」（42.3%）が最も多く、次いで「履歴書やエントリーシートの書き方・添削等」（35.9%）、「今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等」（34.9%）が多かった。前二者は就職・転職支援に関するものであり、後一者は、キャリア開発に関連するものであった。いずれも、キャリアコンサルティングの中心的活動であった。

図表3-6 「多い相談」と「難しい相談」の集計結果

	（多い相談）		最も難しい相談	
	N=2301		N=2301	
	度数	%	度数	%
現在の仕事・職務の内容	732	31.8	41	1.8
今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等	802	34.9	170	7.4
企業内の異動希望等	156	6.8	71	3.1
職場の人間関係	641	27.9	241	10.5
部下の育成・キャリア形成	273	11.9	67	2.9
就職・転職活動の進め方	974	42.3	106	4.6
将来設計・進路選択	369	16.0	122	5.3
過去の経験の棚卸し、振り返り等	425	18.5	17	0.7
履歴書やエントリーシートの書き方・添削等	827	35.9	28	1.2
職業適性・自己分析	391	17.0	87	3.8
面接の受け方	504	21.9	17	0.7
個人的な生活面に関する事（家庭生活や人間関係など）	284	12.3	182	7.9
学生生活に関する事（授業やゼミの選択など）	64	2.8	45	2.0
メンタルヘルスに関する事	293	12.7	370	16.1
発達障害に関する事	140	6.1	675	29.3
その他	28	1.2	62	2.7

※上位3位の箇所に網掛けを付した。



一方、「難しい相談」は、「発達障害に関すること」(29.3%)、次いで「メンタルヘルスに関すること」(16.1%)、「職場の人間関係」(10.5%)であった。特に、「発達障害に関すること」や「メンタルヘルスに関すること」は、「多い相談」においては16カテゴリ中14位と10位であり、頻度は少ないが「難しい相談」といえだ。また、「難しい相談」は、キャリア支援の領域外である臨床心理学や対人心理学の領域にかかわるものであったため難しく感じられたようだった。

(2) 活動の場による相談の違い

「多い相談」と「難しい相談」は、活動の場によって主たる相談が異なることが考えられる。まず、直近1年間に個人面談を行ったキャリアコンサルタントの「主な活動の場」について集計した(図表3-7)。「企業」(35.3%)が最も多く、次いで「需給調整機関」(25.4%)、「学校・教育機関」(20.6%)であった。

図表3-7 直近1年間の個人面談と主な活動の場



次に、主な活動の場における「多い相談」を図表3-8に示す。企業における「多い相談」は、「現在の仕事・職務の内容」(56.3%)、「今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等」(48.4%)、「職場の人間関係」(44.5%)であり、現在と将来の仕事およびキャリアに関するものが多かった。学校・教育機関、需給調整機関および地域においては、「履歴書やエントリーシートの書き方・添削等」、「就職・転職活動の進め方」が中心的な相談であったが、これらに加えて学校・教育機関では「面接の受け方」(48.2%)、需給調整機関では「今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等」(31.6%)、地域では「個人的な生活面に関すること」(29.5%)に関連する相談が多かった。主な活動の場が「なし」においては、「職場の人間関係」(41.3%)、「就職・転職活動の進め方」(41.3%)、「現在の仕事・職務内容」(36.5%)で、企業内と類似した相談が多いが、「就職・転職活動の進め方」が含まれている点が異なっていた。学校・教育機関や需給調整機関、地域は、キャリアコンサルティングの旧来からの支援である就職・転職の支援が多く、一方、企業では就職後のキャリア開発あるいはキャリア・チェンジといった内容が多いと考えられた。

図表3-8 主な活動の場における「多い相談」

多い相談（3つ）	主な活動の場						全体
	企業	学校・教育機関	需給調整機関	地域	なし	その他	
現在の仕事・職務の内容	56.3%	10.5%	20.2%	19.5%	36.5%	25.3%	31.8%
今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等	48.4%	18.1%	31.6%	28.2%	31.7%	35.0%	34.9%
企業内の異動希望等	16.1%	1.1%	1.4%	0.7%	4.8%	3.7%	6.8%
職場の人間関係	44.5%	10.9%	17.9%	21.5%	41.3%	30.0%	27.9%
部下の育成・キャリア形成	24.5%	4.8%	3.1%	4.0%	14.3%	8.3%	11.9%
就職・転職活動の進め方	23.4%	43.6%	64.8%	45.6%	41.3%	47.9%	42.3%
将来設計・進路選択	15.1%	19.4%	12.8%	20.8%	15.9%	17.5%	16.0%
過去の経験の棚卸し、振り返り等	15.3%	15.2%	26.8%	19.5%	12.7%	16.1%	18.5%
履歴書やエントリーシートの書き方・添削等	10.3%	66.9%	52.0%	35.6%	19.0%	25.8%	35.9%
職業適性・自己分析	7.8%	27.8%	19.0%	25.5%	11.1%	18.4%	17.0%
面接の受け方	6.8%	48.2%	24.8%	19.5%	14.3%	17.1%	21.9%
個人的な生活面に関する事（家庭生活や人間関係など）	8.7%	7.8%	10.9%	29.5%	28.6%	23.0%	12.3%
学生生活に関する事（授業やゼミの選択など）	0.6%	10.5%	0.7%	1.3%	0.0%	1.4%	2.8%
メンタルヘルスに関する事	17.5%	8.2%	6.8%	16.8%	22.2%	15.2%	12.7%
発達障害に関する事	3.9%	6.7%	6.0%	8.1%	6.3%	11.5%	6.1%
その他	0.7%	0.2%	1.2%	4.0%	0.0%	3.7%	1.2%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※「その他」を除き、10%以上の上位3位の箇所に網掛けを付した。

続いて、主な活動の場における「難しい相談」を図表3-9に示す。「難しい相談」については、いずれの活動の場においても「発達障害に関する事」「メンタルヘルスに関する事」が最も多かった。図表3-6で3番目に多かった「職場の人間関係」は、企業における相談であることが明らかになった。また、地域では「個人的な生活面に関する事」が多かった。図表3-6と同様に、就職・転職やキャリア開発とは異なる領域の知識・スキルが求められる相談において難しいとされていた。

図表3-9 主な活動の場における「難しい相談」

難しい相談	主な活動の場						合計
	企業	学校・教育機関	需給調整機関	地域	なし	その他	
現在の仕事・職務の内容	3.3%	0.8%	1.0%	0.7%	0.0%	1.4%	1.8%
今後の生活設計、能力開発計画、キャリア・プラン等	10.1%	5.7%	6.3%	5.4%	6.3%	5.5%	7.4%
企業内の異動希望等	5.0%	2.9%	1.4%	1.3%	3.2%	1.8%	3.1%
職場の人間関係	16.7%	6.3%	8.0%	5.4%	6.3%	7.4%	10.5%
部下の育成・キャリア形成	5.4%	1.3%	1.5%	1.3%	4.8%	1.4%	2.9%
就職・転職活動の進め方	2.8%	5.7%	5.8%	5.4%	3.2%	5.5%	4.6%
将来設計・進路選択	4.2%	6.5%	5.0%	4.0%	7.9%	7.8%	5.3%
過去の経験の棚卸し、振り返り等	0.4%	1.1%	1.2%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%
履歴書やエントリーシートの書き方・添削等	0.4%	3.2%	1.0%	2.0%	1.6%	0.0%	1.2%
職業適性・自己分析	1.8%	5.1%	5.6%	3.4%	3.2%	3.7%	3.8%
面接の受け方	0.4%	1.9%	0.3%	1.3%	1.6%	0.0%	0.7%
個人的な生活面に関する事（家庭生活や人間関係など）	6.4%	5.3%	8.2%	15.4%	7.9%	13.4%	7.9%
学生生活に関する事（授業やゼミの選択など）	1.4%	1.7%	2.4%	1.3%	4.8%	3.2%	2.0%
メンタルヘルスに関する事	18.2%	11.4%	17.1%	15.4%	23.8%	13.8%	16.1%
発達障害に関する事	21.6%	37.7%	33.2%	34.9%	17.5%	29.5%	29.3%
その他	1.8%	3.6%	1.9%	2.7%	7.9%	4.6%	2.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

※「その他」を除き、10%以上の上位3位の箇所に網掛けを付した。

(3) 自由記述における相談内容

「難しい相談」に関しては「具体的な相談内容」と「その対応」の2つについて1,723名の自由記述が得られた。この内、「具体的な相談内容」と「その対応」の両方に回答した1,571名分を有効回答とした。さらにこの内、「難しい相談」の上位であった「発達障害に関すること」(487名分)、「メンタルヘルスに関すること」(266名分)、「職場の人間関係」(173名分)について、「難しい」という語句が自由記述内でどのように用いられているかを、テキストマイニング・ツール (KH coder Ver. 2.00f) を用いて分析を行った。

発達障害に関する分析結果を図表3-10に示す。発達障害に関することでは、本人、保護者、キャリアコンサルタントの発達障害についての認識にズレがあることで対応が難しくなっていたことが示された。キャリアコンサルタントとして、発達障害が明確であればそれに応じた対応が検討しやすい。一般就職か障害枠での就職かを選択しやすくなるので重要な部分である。しかし、この分析結果では、まず「発達障害が疑わしい」と感じられるが、発達障害であるかどうかはキャリアコンサルタントには診断できない、という悩ましさがみられた。さらに、障害の疑わしさについて、相談者本人が自覚をしていなかったり、否定したりすることで面談が進まない様子が見えられた。この曖昧さは、医療機関で診断することで明確になるのだが、これをいかに相談者に切り出すかはデリケートな問題で対応に苦しむことも示された。発達障害に関する相談は、本人だけでなく家族の意向が強く関わってくることも示された。家族が障害の疑わしさを否定したり、医療機関での診断があっても受容できなかったり、また、強く一般就職を望んだりするために、相談者への対応以上に家族への対応の難しさが示された。また、発達障害に関する相談では、相談者との信頼関係や意思疎通という面談の基盤が難しい場合がある点も大きな問題であった。さらには、自己理解・仕事理解などが進まないことも示された。これらのプロセスが進まないために、相談者が明らかに職業適性の合わない仕事を希望し続けるというケースも見受けられた。

図表3-10 発達障害の相談内容の分析

語句	自由記述における語句の使い方 (「～」は着目した語句に相当)
難しい	発達障害が疑わしいがはっきりしないので対応が～、発達障害の自覚がないので対応が～、発達障害を受け入れないので～、医師の治療や診断を受けていないので～、受診を進めるべきか判断するのが～、専門の支援の必要性を本人に認識してもらわないので～、保護者の理解が得られないので～、障害をオープンにするかしないかの判断が～、円滑なリファーマーや連携の仕方が確立されていないので～、発達障害に関する知識がないので～、就職面接での通過が～、一般就職が～、本人の自覚する実力が求人側の水準に達していないことに気づいていないので～、適性の低い仕事への希望

	<p>が強くて～、そもそも求人枠が少ないので就職支援が～、相談者が能動的な就職活動を維持できないので～、一般就職しても職場適応できず戻ってくるので～、</p> <p>過去に精神的ダメージを受けている相談者との対応が～、自己肯定感が低くて～、</p> <p>相談者の話をうのみにできないので～、1時間の対応では時間不足で～、応募書類の内容を相談者自身で考えられないので～、相談者との関係構築が～、意思疎通やコミュニケーションが上手く取れず～、自己理解・仕事理解が深まらないので～、相談のたびに振出しに戻る、あるいは方向性が変わるので～、</p>
--	---

メンタルヘルスに関する分析結果を図表3-11に示す。メンタルヘルスに関することでは、メンタルヘルス不調を抱える相談者は、心理的な問題を抱えるために内省が難しく、意欲が低く、気持ちが不安定であり、思考を整理し、意思を明確にすることに時間がかかったことが示された。また、そもそもキャリアコンサルタントのメンタルヘルスに関する知識不足により、どのように接して良いか困惑する場合があることも示された。また、適切な就職先の紹介やリファラーをするにしても、そのリファラー先との関係性やその際の手はずが明確になっておらず、リファラー自体が難しいという実態も明らかになった。

図表3-11 メンタルヘルスの相談内容の分析

語句	自由記述における語句の使い方（「～」は着目した語句に相当）
難しい	<p>関係構築が～、自己を内省することが～、現状把握が～、うつ病の相談者の就職活動への意欲を引き出すのが～、複雑な気持ちを整理するのが～、相談者が感情的になるのを受容するのが～、相談者の希望や強みを明確にしていくのが～、過去を振り返る際に嫌なことも思い出させてしまいデリケートで～、メンタルヘルスに関する知識不足で～、どのように接して良いのかわからないので～、時間不足で～、適した就職先を紹介することが～、他機関へリファラーすることが～、</p>

職場の人間関係についての分析結果を図表3-12に示す。職場の人間関係では、人間関係の問題を解決するために相談者、およびその関係者の認知や意識、行動を変容させることに難しさを感じていることが示された。つまり、人間関係の改善のために、認知・行動の変容を主たる手段として用いていることが考えられた。また、中には、仲介者として関わるキャリアコンサルタントがみられたが、この時、相談者だけに肩入れをすると問題の相手方からは敵視されてしまうという点で、仲介者の公平性を保つことの困難さも示された。

図表3-12 職場の人間関係の相談内容の分析

語句	自由記述における語句の使い方（「～」は着目した語句に相当）
難しい	相手を思いやれない人が増えて～、異動が～組織開発が必要、いじめている側の話を直接聞けないので～、実態が把握できない・証拠がないため対応が～、中立で状況を見極めることが～、仲介役としての面談のコーディネーターが～、上司のマネジメントスタイルというコントロール不可能な要素が多い点が～、上司を理解させ動いてもらうことが～、意識改革に働きかける必要があるため～、本人の認知を変えることが～、社外のキャリアコンサルタントのため職場環境の把握が～、部下（相談者）の立場になって指導していくことが～、相談者の不安定な感情のコントロールが～

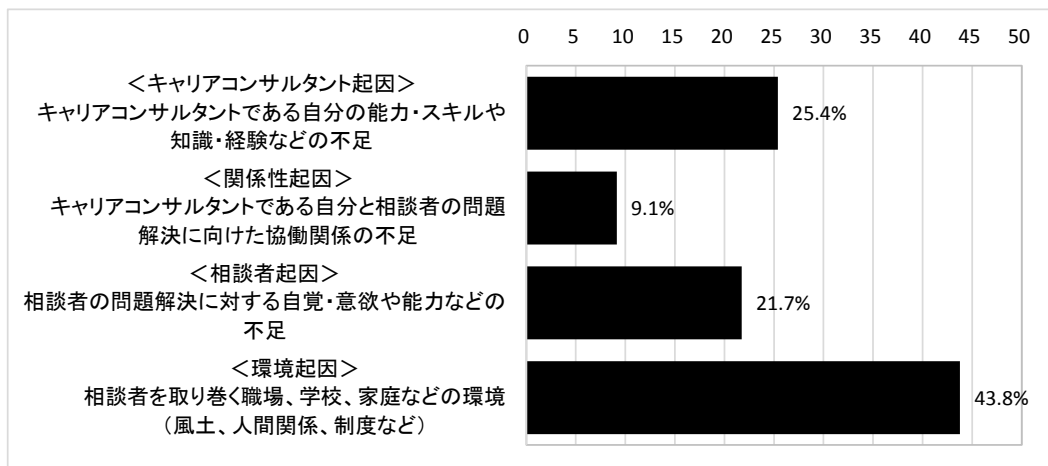
3. 難しさの起因

（1）難しさの起因

「相談の難しさが何に起因するか」について4つの選択肢から選んでもらった（図表3-13）。難しさの起因は、「相談者を取り巻く職場、学校、家庭などの環境（風土、人間関係、制度など）」（以下、環境起因とする）（43.8%）が最も多く、次いで「キャリアコンサルタントである自分の能力・スキルや知識・経験などの不足」（以下、キャリアコンサルタント起因とする）（25.4%）、「相談者の問題解決に対する自覚・意欲や能力などの不足」（以下、相談者起因とする）（21.7%）、「キャリアコンサルタントである自分と相談者の問題解決に向けた協働関係の不足」（9.1%）であった。

図表3-13 「難しい相談」における難しさの起因

	度数	%
<キャリアコンサルタント起因> キャリアコンサルタントである自分の能力・スキルや知識・経験などの不足	584	25.4
<関係性起因> キャリアコンサルタントである自分と相談者の問題解決に向けた協働関係の不足	210	9.1
<相談者起因> 相談者の問題解決に対する自覚・意欲や能力などの不足	500	21.7
<環境起因> 相談者を取り巻く職場、学校、家庭などの環境（風土、人間関係、制度など）	1007	43.8
合計	2301	100.0



主な3つの「難しい相談」（発達障害に関すること、メンタルヘルスに関すること、職場の人間関係）（1,286名）と「難しさの起因」のクロス集計を行った（図表3-14）。「発達障害に関すること」と「メンタルヘルスに関すること」は、それぞれ「環境起因」（44.6%、43.5%）の比率が最も大きく、次いで「キャリアコンサルタント起因」（26.5%、28.1%）の比率が大きかった。「職場の人間関係」は、「環境起因」（50.2%）が最も大きい一方で、「キャリアコンサルタント起因」（15.8%）は合計の比率と比較して有意に少なかった。

さらに、保有する「級」によって相談の見立ては異なる可能性があるため、「級」の違いによる難しさの起因を図表3-15に示した。1級・2級保有者は級未保有者と比較して、「メンタルヘルスに関すること」と「職場の人間関係」を「相談者起因」とする比率が多かった。一方、級未保有者は、図表3-14と同様の傾向がみられた。1級・2級保有者は、比較的「相談者起因」が多く、「難しい相談」に直面した際に相談者に問題があると見立てる傾向がみられた。一方、級未保有者は、「キャリアコンサルタント起因」が多く、「難しい相談」に直面した際に自身の能力・スキルに自信がないことが考えられた。

図表3-14 3つの「難しい相談」と難しさの起因

		キャリア タ ア ン コ ン サ ル 起 因	関 係 性 起 因	相 談 者 起 因	環 境 起 因	合 計
発達障害に関すること	度数	179	58	137	301	675
	%	26.5%	8.6%	20.3%	44.6%	100.0%
メンタルヘルスに関すること	度数	104	38	67	161	370
	%	28.1%	10.3%	18.1%	43.5%	100.0%
職場の人間関係	度数	38	27	55	121	241
	%	15.8%	11.2%	22.8%	50.2%	100.0%
合計	度数	321	259	123	583	1286
	%	25.0%	20.1%	9.6%	45.3%	100.0%

※クロス表は5%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が小さい個所に下線を付した。

図表3-15 3つの「難しい相談」と難しさの起因(級別)

		コ ン サ ル タ ン ト 起 因	関 係 性 起 因	相 談 者 起 因	環 境 起 因	合 計	
1 級 と 2 級	発達障害に関すること	度数	54	17	40	100	211
		%	25.6%	8.1%	19.0%	47.4%	100.0%
	メンタルヘルスに関すること	度数	17	5	21	36	79
		%	21.5%	6.3%	26.6%	45.6%	100.0%
	職場の人間関係	度数	5	7	15	29	56
		%	8.9%	12.5%	26.8%	51.8%	100.0%
合計	度数	76	29	76	165	346	
%	22.0%	8.4%	22.0%	47.7%	100.0%		
級 未 保 有	発達障害に関すること	度数	125	41	97	201	464
		%	26.9%	8.8%	20.9%	43.3%	100.0%
	メンタルヘルスに関すること	度数	87	33	46	125	291
		%	29.9%	11.3%	15.8%	43.0%	100.0%
	職場の人間関係	度数	33	20	40	92	185
		%	17.8%	10.8%	21.6%	49.7%	100.0%
合計	度数	245	94	183	418	940	
%	26.1%	10.0%	19.5%	44.5%	100.0%		
合計		度数	321	123	259	583	1286
		%	25.0%	9.6%	20.1%	45.3%	100.0%

※クロス表はすべて有意ではなかった。25%を超える箇所には網掛けを付した。

(2) 「難しさの起因」と「能力維持・向上」

「難しい相談」を「キャリアコンサルタント起因」とする者は、自分の技能に自信がないことが考えられた。そこで、「難しさの起因」と「能力維持・向上」とのクロス表を図表3-16～図表3-18に示す。図表3-16の「キャリアコンサルティングに関する上位資格・関連の資格に向けた準備」については、「キャリアコンサルタント起因」(30.3%)は合計比率と比較して有意に大きく、一方、「環境起因」(39.3%)は有意に小さかった。難しい相談を「キャリアコンサルタント起因」とする者は、自分の技量に自信がなく、技量の向上のために上位資格や関連資格の取得に向けた学習をしていることが明らかになった。ただし、能力の向上にはそれなりの時間が必要となることから、「難しい相談」に遭遇した時点でキャリアコンサルタント起因としたということは、当該の相談に対して十分に対応できなかった可能性があると考えられる。

図表3-16 「上位資格・関連資格に向けた準備」と難しさの起因

			キャリア タ ア ン コ ン サ ル 起 サ 因 ル	関 係 性 起 因	相 談 者 起 因	環 境 起 因	合 計
キャリアコンサルティングに関する上位 資格・関連資格の取得に向けた準備	はい	度数	185	67	118	240	610
		%	30.3%	11.0%	19.3%	39.3%	100.0%
	いいえ	度数	399	143	382	767	1691
		%	23.6%	8.5%	22.6%	45.4%	100.0%
合計		度数	584	210	500	1007	2301
		%	25.4%	9.1%	21.7%	43.8%	100.0%

※クロス表は1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

図表3-17の「キャリアコンサルティングに限らない各種専門家との交流」については、「環境起因」(47.8%)は合計比率と比較して有意に大きく、一方、「キャリアコンサルタント起因」(21.2%)は有意に小さかった。「環境起因」をとるキャリアコンサルタントは、普段からキャリアコンサルティングに限らない各種専門家との交流を図っていることが示された。発達障害やメンタルヘルスに関連する他の専門家、例えば精神科医、臨床心理士、障害者就労支援の担当者等と普段から交流を図っておくことは、ある程度それらの知識や対応について学ぶことになるし、また、いざという時の連携先を確保することにつながる。そして、このような交流は、「難しい相談」に遭遇した際に、問題を自分自身の技量の低さではなく、相談者を取り囲む環境に目を向けて対応しようとする見立て方に影響を及ぼしていることが推察された。

図表3-17 「各種専門家との交流」と難しさの起因

			キャリア タ ア ン コ ン サ ル 起 サ 因 ル	関 係 性 起 因	相 談 者 起 因	環 境 起 因	合 計
キャリアコンサルティングに限らない各 種専門家との交流	はい	度数	250	122	245	564	1181
		%	21.2%	10.3%	20.7%	47.8%	100.0%
	いいえ	度数	334	88	255	443	1120
		%	29.8%	7.9%	22.8%	39.6%	100.0%
合計		度数	584	210	500	1007	2301
		%	25.4%	9.1%	21.7%	43.8%	100.0%

※クロス表は0.1%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

最後に、図表3-18の「相談実務の経験を積む」については、「相談者起因」(22.7%)が合計の比率と比較して有意に大きかった。「難しい相談」を「相談者起因」とする者は、相

談実務の経験を積むことによって、相談者の問題解決を図られるような技量を、実践を通じて習得しようとしていることが明らかになった。

図表3-18 「相談実務の経験」と難しさの起因

		キャリア タ ン コ ン 起 サ 因 ル	関 係 性 起 因	相 談 者 起 因	環 境 起 因	合 計	
相談実務の経験を積む	はい	度数	422	167	391	742	1722
		%	24.5%	9.7%	22.7%	43.1%	100.0%
	いいえ	度数	162	43	109	265	579
		%	28.0%	7.4%	18.8%	45.8%	100.0%
合計		度数	584	210	500	1007	2301
		%	25.4%	9.1%	21.7%	43.8%	100.0%

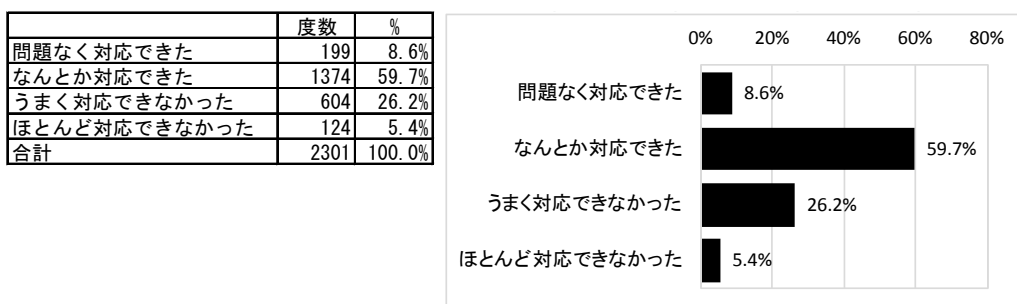
※クロス表は5%水準で統計的に有意。調整済み残差を求め、5%水準で値が大きい個所に網掛け、小さい個所に下線を付した。

4. 「難しい相談」への対応

(1) 「難しい相談」への対応状況

「難しい相談」（直近1年間の個人面談で対応が最も難しいと感じた相談1回分）にどの程度対応できたかについて4段階で回答が得られた（図表3-19）。「難しい相談」に対して「何とか対応できた」（59.7%）と「問題なく対応できた」（8.6%）を合わせると、「難しい相談」の68.3%は対応可能であったことが示された。一方、「うまく対応できなかった」（26.2%）と「ほとんど対応できなかった」（5.4%）を合わせると、31.6%は対応ができなかったということが示された。「難しい相談」の7割弱は対応されたことになる。なお、本調査における「難しい相談」とは、「直近1年間における」という条件付きであること、相談の難易度は対応したキャリアコンサルタントの技量によっても異なることが考えられるので、一概に7割が多いか少ないかを判断することは難しい。しかしながら、少なくとも残り3割の相談は対応できなかった点は、やはりキャリアコンサルタントの限界を示すものと考えられる。

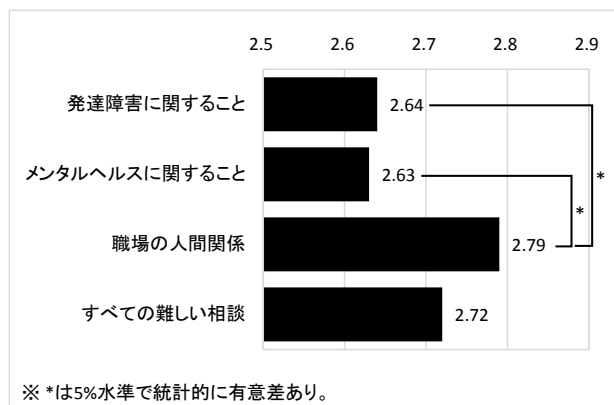
図表3-19 「難しい相談」への対応状況



4件法で尋ねた「難しい相談」への対応を、1点から4点の得点（対応度：高得点ほど対応できた）として捉えて、主な3つの「難しい相談」である「発達障害に関すること」、「メンタルヘルスに関すること」、「職場の人間関係」の対応度を図表3-20にまとめた。対応度は、「職場の人間関係」（2.79点）が最も大きく、次いで「発達障害に関すること」（2.64点）と「メンタルヘルスに関すること」（2.63点）がほぼ同値であった。分散分析の結果、「職場の人間関係」は、「発達障害に関すること」および「メンタルヘルスに関すること」よりも有意に高かった。職場の人間関係は発達障害やメンタルヘルスよりも対応可能な問題であることが示された。

図表3-20 「難しい相談」への対応度

	度数	平均	標準偏差
発達障害に関すること	675	2.64	0.771
メンタルヘルスに関すること	370	2.63	0.682
職場の人間関係	241	2.79	0.670
すべての難しい相談	2301	2.72	0.696

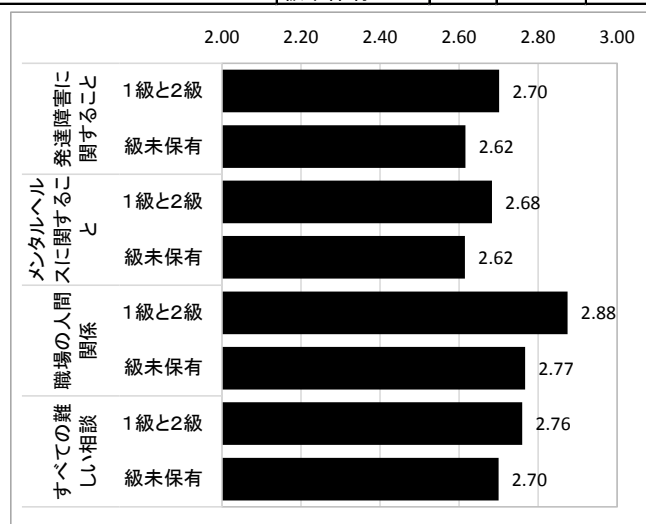


（2）キャリアコンサルタントの「級」による違い

「難しい相談」への対応度はキャリアコンサルティング能力によって異なってくることが考えられる。ここでは、キャリアコンサルティング能力の客観的な指標としてキャリアコンサルティング技能士の「級」を用いて、「難しい相談」への対応における級の影響をみた。なお、1級保有者数が僅かなため、1級保有者と2級保有者を合わせ1級・2級保有者（590名）とし、級未保有者（1,711名）との違いを図表3-21に示す。いずれの相談においても、1級・2級保有者は級未保有者よりも高い対応度を示した。ただし、いずれも有意差は認められなかった。1級・2級保有者の方が未保有者よりも「難しい相談」に対応できている傾向がうかがえた。

図表3-21 「難しい相談」への対応度(級による影響)

		度数	平均値	標準偏差
発達障害に関すること	1級と2級	211	2.70	0.670
	級未保有	464	2.62	0.728
メンタルヘルスに関すること	1級と2級	79	2.68	0.760
	級未保有	291	2.62	0.667
職場の人間関係	1級と2級	56	2.88	0.662
	級未保有	185	2.77	0.672
すべての難しい相談	1級と2級	590	2.76	0.700
	級未保有	1711	2.70	0.694



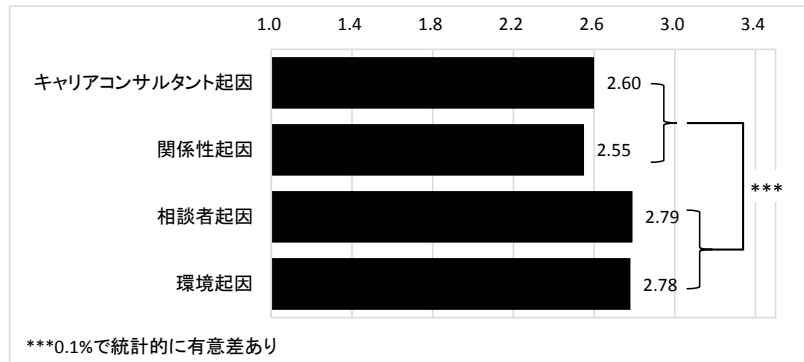
(3) 対応度と難しさの起因

相談の難しさを何に起因させるかによって対応度が異なることが考えられる。そこで、難しさの起因による対応度の差を分散分析で検証した(図表3-22)。その結果、有意差が認められた。多重比較を行ったところ、「相談者起因」(2.79点)と「環境起因」(2.78点)は「キャリアコンサルタント起因」(2.60点)および「関係性起因」(2.55点)よりも有意に対応度が高かった。「キャリアコンサルタント起因」と「関係性起因」はいずれもその主体者はキャリアコンサルタント自身であり、自分の技能・経験に起因させていることになる。つまり、キャリアコンサルタントの技量の限界によって対応が困難になっているものと考えられた。一方、「相談者起因」と「環境起因」は、1級・2級保有者が相談の難しさを相談者起因・環境起因とする傾向(図表3-15)を考慮すると、1級・2級保有者は、自身の技量は十分であると捉えて、相談者やその環境に存在する問題の原因を追求する態度をとっていると考えられた。

図表3-22 難しさの起因と対応度

	度数	平均	標準偏差
キャリアコンサルタント起因	584	2.60	0.727
関係性起因	210	2.55	0.705
相談者起因	500	2.79	0.642
環境起因	1007	2.78	0.687
合計	2301	2.72	0.696

※分散分析の結果は0.1%水準で統計的に有意。



上記と同様の分析を、3つの「難しい相談」ごとに行った(図表3-23)。発達障害に関することでは、分散分析によって有意傾向ながら起因間に有意差が認められた(図表3-24)。多重比較を行ったところ、「環境起因」(2.70点)は「キャリアコンサルタント起因」(2.53点)よりも対応度が有意に大きかった。発達障害の相談においては、環境起因と捉えた場合に対応の可能性が高かったことが示された。

メンタルヘルスに関することでは、起因間に有意差が認められた(図表3-25)。多重比較を行ったところ、「関係性起因」(2.26点)は、他の3つの起因(2.62点、2.66点、2.78点)よりも対応度が有意に小さかった。また、「相談者起因」(2.78点)は最も対応度が大きかった。したがって、メンタルヘルスの相談においては、関係性起因よりもそれ以外の起因、特に相談者起因と捉えた場合に対応の可能性が高かったことが示された。

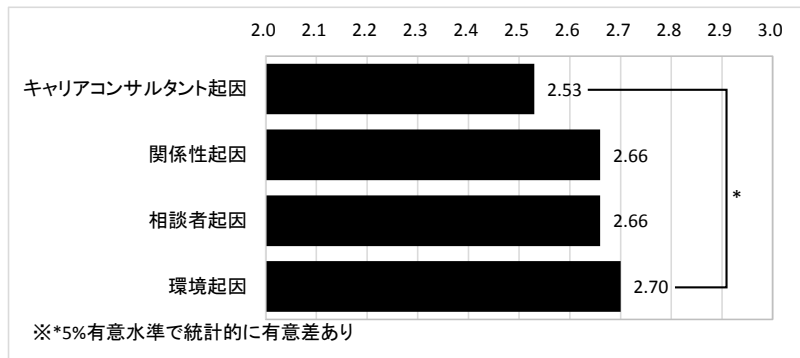
職場の人間関係では、起因間に有意差は認められなかった(図表3-26)。しかしながら、対応度に注目すると、「相談者起因」(2.84点)と「環境起因」(2.83点)が高かった。職場の人間関係では、相談者起因と環境起因として捉える場合に対応の可能性が高かったことが示された。

図表3-23 難しさの起因と対応度(3つの「難しい相談」)

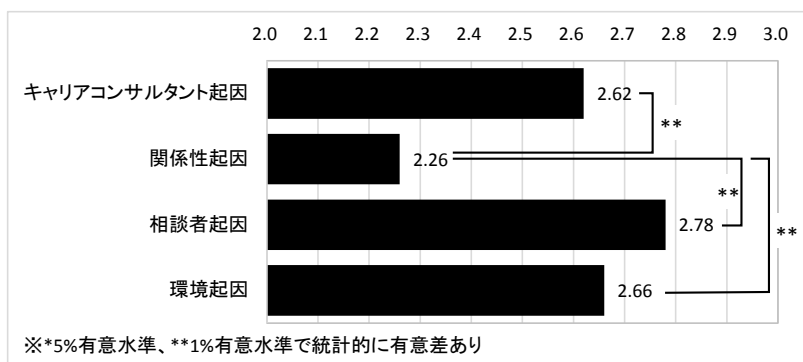
相談テーマ	難しさの起因	度数	対応度		有意差
			平均	標準偏差	
発達障害に関すること	キャリアコンサルタント起因	179	2.53	0.774	†
	関係性起因	58	2.66	0.664	
	相談者起因	137	2.66	0.680	
	環境起因	301	2.70	0.690	
	合計	675	2.64	0.711	
メンタルヘルスに関すること	キャリアコンサルタント起因	104	2.62	0.687	**
	関係性起因	38	2.26	0.795	
	相談者起因	67	2.78	0.623	
	環境起因	161	2.66	0.661	
	合計	370	2.63	0.687	
職場の人間関係	キャリアコンサルタント起因	38	2.63	0.751	
	関係性起因	27	2.74	0.594	
	相談者起因	55	2.84	0.660	
	環境起因	121	2.83	0.663	
	合計	241	2.79	0.670	

※分散分析の結果、†は5~10%で統計的に有意傾向、**は1%で統計的に有意。

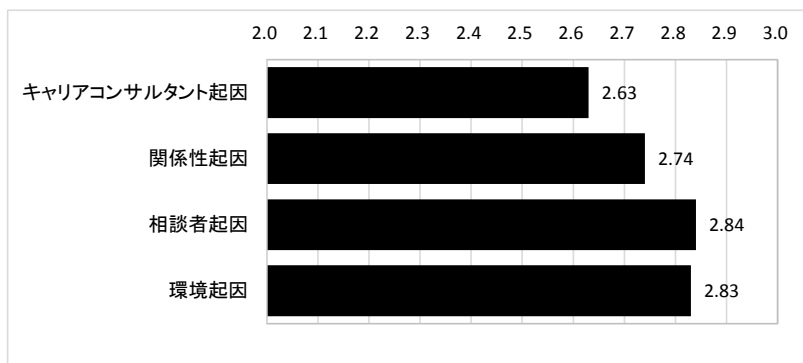
図表3-24 発達障害における難しさの起因と対応度



図表3-25 メンタルヘルスにおける難しさの起因と対応度



図表3-26 職場の人間関係における難しさの起因と対応度



(4) 「難しい相談」と面談の理論・技法との関連

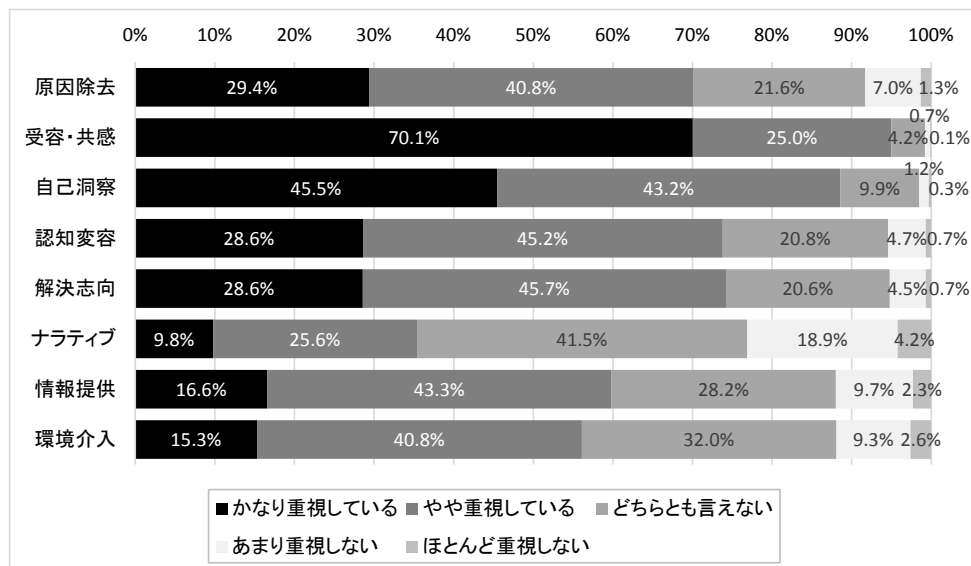
「級」と同様に、キャリアコンサルタントが依拠する面談の理論・技法によって、「難しい相談」への対応度が異なることが考えられる。そこで、8つの面談の理論・技法の内、どれを重視しているかによる対応度の違いを検討した。

まず、キャリアコンサルタントが日常のキャリアコンサルティングにおいて8種の理論・技法それぞれについて、どの程度重視しているかを図表3-27に示す。8つの理論・技法は上から「原因除去」、「受容・共感」、「自己洞察」、「認知変容」、「解決志向」、「ナラティブ」、

「情報提供」、「環境介入」に相当する。「かなり重視している」と「やや重視している」を合わせた比率に注目すると、「受容・共感」（95.1%）が最も重視されており、次いで「自己洞察」（88.7%）、「解決志向」（74.3%）、「認知変容」（73.8%）と続いた。「かなり重視」と「やや重視」を合わせた比率は、ほとんどの技法が50%を超えたが、「ナラティブ」のみ35.4%にとどまった。ナラティブ・アプローチは、まだ日本国内ではなじみの薄い技法のためと考えられる。

図表3-27 重視する面談理論・技法

		かなり重視している	やや重視している	どちらとも言えない	あまり重視しない	ほとんど重視しない	合計
＜原因除去＞ 問題の原因を見定めて、それが除去されるように働きかける	度数	677	938	496	161	29	2301
	%	29.4%	40.8%	21.6%	7.0%	1.3%	100.0%
＜受容・共感＞ 話をよく聴いて感情表現を促し、相談者の気持ちに寄り添う	度数	1612	576	96	15	2	2301
	%	70.1%	25.0%	4.2%	0.7%	0.1%	100.0%
＜自己洞察＞ 相談者が持つ価値観や欲求などに気づいてもらうように促す	度数	1046	993	228	28	6	2301
	%	45.5%	43.2%	9.9%	1.2%	0.3%	100.0%
＜認知変容＞ 問題や状況に対する認知や意識が変容するように働きかける	度数	658	1041	478	109	15	2301
	%	28.6%	45.2%	20.8%	4.7%	0.7%	100.0%
＜解決志向＞ 将来像やゴールを明確にして、その達成に必要な行動を促す	度数	657	1052	473	104	15	2301
	%	28.6%	45.7%	20.6%	4.5%	0.7%	100.0%
＜ナラティブ＞ より意味のあるキャリアのストーリーを語るように促す	度数	226	588	955	435	97	2301
	%	9.8%	25.6%	41.5%	18.9%	4.2%	100.0%
＜情報提供＞ 問題解決に必要なと思われる知識・情報・ハウツーを提供する	度数	381	996	648	223	53	2301
	%	16.6%	43.3%	28.2%	9.7%	2.3%	100.0%
＜環境介入＞ 相談者とその周囲の関係調整や、外部リソースの活用を図る	度数	352	938	736	215	60	2301
	%	15.3%	40.8%	32.0%	9.3%	2.6%	100.0%



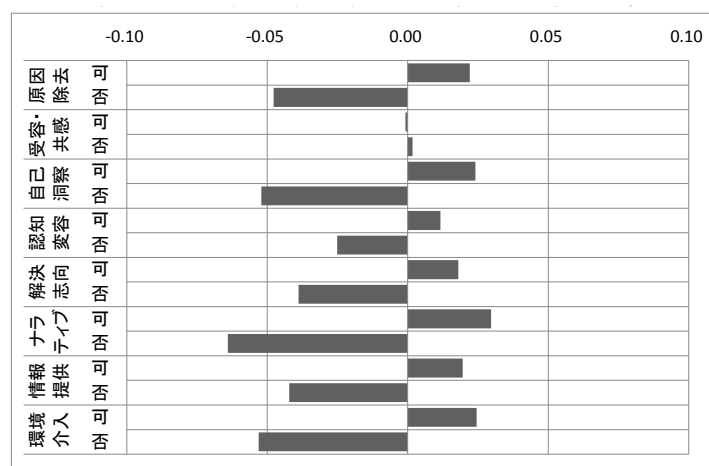
次に、「難しい相談」における面談の理論・技法と対応可否との関係を図表3-28に示す。対応可は「問題なく対応できた」と「なんとか対応できた」に相当し、対応否は「うまく対

応できなかった」と「ほとんど対応できなかった」に相当する。また、面談の理論・技法の重視度は、理論・技法間での差を比較しやすくするために、平均値を0、標準偏差を1とする標準化得点を用いた。平均値のプラス/マイナスに注目すると、対応可がプラス、対応否がマイナスの場合、その理論・技法を重視するほど対応可能であり、軽視するほど対応不可能であることを意味する。図表3-28では、「受容・共感」を除いた7つの理論・技法において重視する方が対応可能である傾向が示された。「受容・共感」はほとんど対応可否に関連がみられなかった。ただし、受容・共感は、ラポール形成と面談の促進を図る基本的な技法であり、相談への直接的な効果がないとしても軽視はできない技法と考えられる。また、t検定の結果、「自己洞察」と「ナラティブ」、「環境介入」による対応可否に有意差が認められた。これらの理論・技法は重視する方が「難しい相談」に対応できるということが示された。

図表3-28 理論・技法と対応可否

	対応	度数	平均値	標準偏差	有意差
原因除去	可	1573	0.0221	0.990	
	否	728	-0.0478	1.020	
受容・共感	可	1573	-0.0008	1.017	
	否	728	0.0017	0.964	
自己洞察	可	1573	0.0241	0.992	†
	否	728	-0.0521	1.015	
認知変容	可	1573	0.0116	0.997	
	否	728	-0.0251	1.006	
解決志向	可	1573	0.0180	1.001	
	否	728	-0.0389	0.998	
ナラティブ	可	1573	0.0296	0.994	*
	否	728	-0.0641	1.011	
情報提供	可	1573	0.0195	0.981	
	否	728	-0.0422	1.039	
環境介入	可	1573	0.0245	1.001	†
	否	728	-0.0530	0.996	

※ t 検定の結果、†は5~10%水準で、*は5%水準で統計的に有意差が認められた。



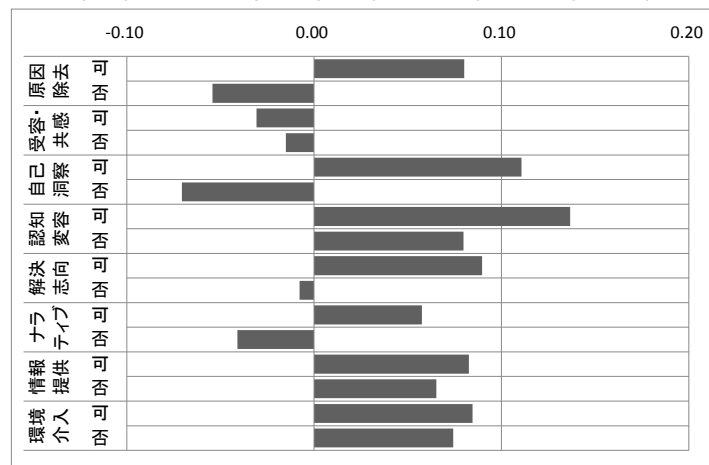
しかしながら、理論・技法は、相談内容に応じて使い分けられるべきものである。そこで、「発達障害に関すること」、「メンタルヘルスに関すること」、「職場の人間関係」の3つの「難しい相談」についても、同様の分析を行った。その結果、発達障害に関することでは、「原因

除去」や「自己洞察」において対応可否に有意差が認められた。原因を見定めてこれを除去することや、相談者の欲求や価値観などを明確にすることによって発達障害の相談において対応可能であることが示唆された（図表3-29）。

図表3-29 発達障害における理論・技法と対応可否

		対応	度数	平均値	標準偏差	有意差
発達障害に関する こと	原因除去	可	429	0.0802	1.009	†
		否	246	-0.0543	0.987	
	受容・共感	可	429	-0.0307	1.061	
		否	246	-0.0150	0.979	
	自己洞察	可	429	0.1107	0.982	*
		否	246	-0.0706	1.035	
	認知変容	可	429	0.1367	0.937	
		否	246	0.0797	0.938	
	解決志向	可	429	0.0897	0.955	
		否	246	-0.0077	0.977	
	ナラティブ	可	429	0.0575	1.058	
		否	246	-0.0409	1.018	
	情報提供	可	429	0.0825	0.962	
		否	246	0.0653	0.946	
	環境介入	可	429	0.0846	0.993	
		否	246	0.0742	0.947	

※ t 検定の結果、†は5~10%水準で、*は5%水準で統計的に有意差が認められた。

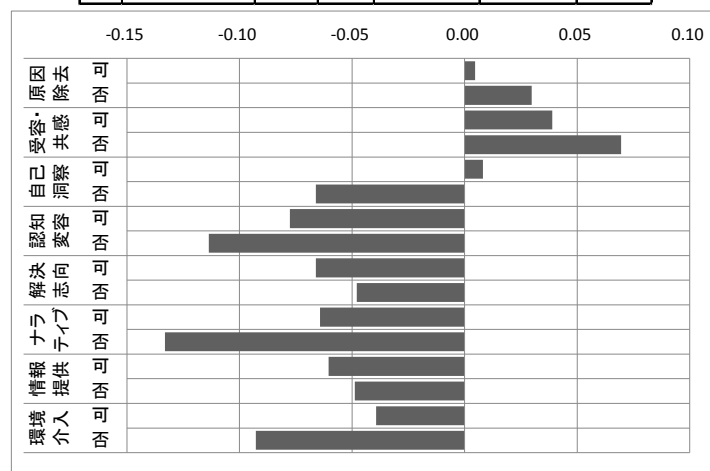


メンタルヘルスに関することでは、対応可否に有意差が認められた理論・技法はなかったが（図表3-30）、対応可否にかかわらず、「原因除去」、「受容・共感」は重視され、またそれ以外の理論・技法は軽視される傾向があった。対応方法が分からないまま、とにかく原因除去と受容・共感を重視していることが推察される。

職場の人間関係では、「解決志向」と「情報提供」、「環境介入」に対応可否の有意差が認められた（図表3-31）。これらは、対応否の場合、「解決志向」(-0.299)、「情報提供」(-0.459)、「環境介入」(-0.283) とかなり大きい負の値だったため、職場の人間関係では、解決志向と情報提供、環境介入を軽視しないことが重要であると考えられた。

図表3-30 メンタルヘルスにおける理論・技法と対応可否

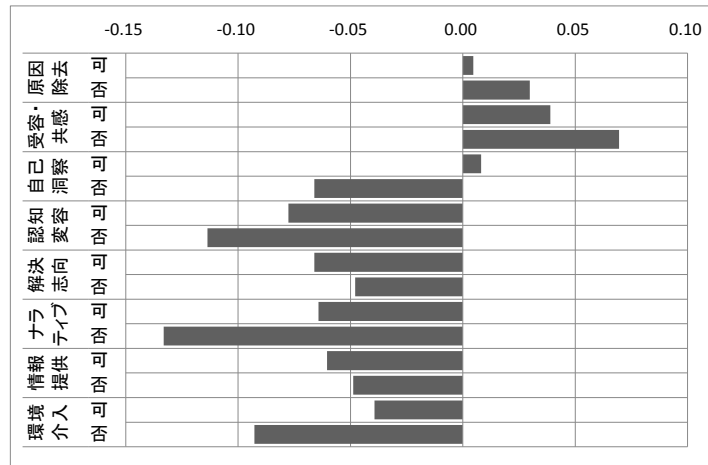
		対応	度数	平均値	標準偏差	有意差
メンタルヘルスに関すること	原因除去	可	243	0.0047	0.997	
		否	127	0.0299	0.990	
	受容・共感	可	243	0.0390	0.955	
		否	127	0.0695	0.855	
	自己洞察	可	243	0.0081	0.957	
		否	127	-0.0661	1.057	
	認知変容	可	243	-0.0776	1.052	
		否	127	-0.1136	1.039	
	解決志向	可	243	-0.0661	1.072	
		否	127	-0.0478	1.002	
	ナラティブ	可	243	-0.0642	0.954	
		否	127	-0.1331	1.074	
	情報提供	可	243	-0.0604	1.028	
		否	127	-0.0488	1.084	
	環境介入	可	243	-0.0393	0.962	
		否	127	-0.0927	0.986	



図表3-31 職場の人間関係における理論・技法と対応可否

		対応	度数	平均値	標準偏差	有意差
職場の人間関係	原因除去	可	171	0.0120	0.993	
		否	70	-0.1672	1.177	
	受容・共感	可	171	0.1167	0.909	
		否	70	0.1180	0.807	
	自己洞察	可	171	0.0867	0.917	
		否	70	0.0468	0.851	
	認知変容	可	171	-0.0260	1.014	
		否	70	-0.1075	1.026	
	解決志向	可	171	-0.0470	0.996	
		否	70	-0.2993	1.076	†
	ナラティブ	可	171	-0.0506	0.917	
		否	70	-0.1375	0.817	
	情報提供	可	171	-0.1554	0.952	
		否	70	-0.4591	1.067	*
	環境介入	可	171	0.0363	0.962	
		否	70	-0.2833	0.941	*

※ † 検定の結果、†は5~10%水準で、*は5%水準で統計的に有意差が認められた。



5. 自由記述における「難しい相談」への対応

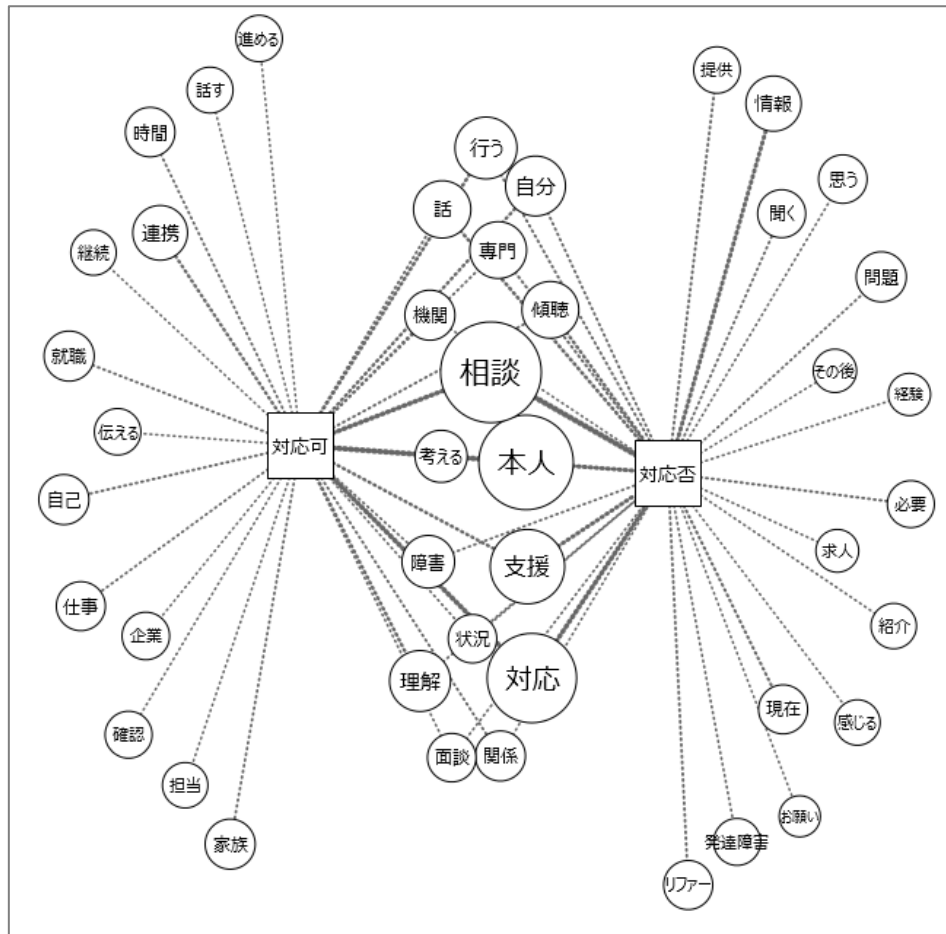
(1) 発達障害に関する相談への対応

発達障害への対応について、自由記述によって回答が得られた。自由記述から語句を抽出し、「対応可」および「対応否」と関連のある語句をテキストマイニング・ツールによって分析した（図表3-32）。「対応可」または「対応否」のみに関連している語句は、対応可能または対応不可能だったケースで用いられた語句を意味する。「対応可」のみと関連する語句が、自由記述内でどのように用いられたかを調べることによって、有効な対応方法を知ることができる。同様に、「対応否」のみと関連する語句を調べることで対応不可能時の行動を知ることができる。

そこで、自由記述内で各語句がどのように用いられているかを確認し、発達障害への対応として効果的あるいは対応不可能時の記述を抽出した（図表3-33、図表3-34）。その結果、「進める」、「時間」、「連携」、「家族」、「確認」の語句から効果的な対応、「情報」、「聞く」、「リファー」、「紹介」の語句から対応不可時の行動が抽出された。効果的な対応としては、「相談者および**家族**、関係機関とかなりの**時間**をかけて関係構築をした」ことが示された。また、「発達障害について、本人の自覚や理解だけではなく、**家族**の理解と協力を得ること」が効果的であること、さらに、「他の専門家との**連携**、あるいは援助を得て相談者の自己理解や意思決定を**確認**して進めていた」ことが示された。

一方、対応不可時の行動として、「発達障害やその支援に有効な**情報**の収集と提供、専門家への**リファー**、仕事や制度の**紹介**」がなされていた。これは、決して不要な対応ではないと思われるが、この段階で終始しては効果的ではないものと考えられた。リファーが、相談者への対応を他の専門家へ移行して当該キャリアコンサルタントの手から相談者が離れるのに対して、連携は他の専門家と一緒にあって相談者を支援するという点で、対照的な対応であると思われた。

図表3-32 発達障害に関する相談における対応可否との関連語句



図表3-33 自由記述における効果的な対応(発達障害)

対応可	対応内容（「～」は着目した語句に相当）
進める (進めた)	相談者の特性を伸ばす方向で～。公的機関の相談窓口も併用して～。同僚カウンセラーにも相談して～。同僚と情報を共有しながら～。臨床心理士や公的支援機関と相談しながら～。臨床心理士を交えて面談する機会を設けて～。専門家へのリファーマーも視野に～。理解できるよう紙に書きながら～。障害の特性等の理解を～。時間をかけて相談者の意識改革を～。地域の支援などの情報提供をして～。
時間	～をかけて相談者の発言を待つ。相談者の思い込みの矛盾に気づいてもらうのに～をかけた。～をかけて信頼関係を構築した。リファーマーまでに～をかけた。相談者の理解に～をかけた。～をかけて家族・関連機関と協力をいただいた。～をかけて相談者の希望を实践させて気づきにつなげた。結論を急がず～をかけて繰り返し話し合い本人に考えてもらった。～をかけて相談者の意識改革を進めた。

連携	人事・労務などとの～。上長との～。障害者就労支援センターとの～。主治医・産業医・保健師との～。臨床心理士・精神保健福祉士との～。家族との～。
家族	～への説明と理解を求めた。主治医と～との連携を図り本人の主体的行動を…。～の協力が必要だった。～から応援してもらえるように。本人が自分の気持ちを～に伝えられるよう整理した。～と臨床心理士を交えて生活と就職について話し合った。
確認	相談者の自己理解・スキル・意思・覚悟を～していった。求められるスキルを～していった。

図表3-34 自由記述における対応不可時の行動(発達障害)

対応否	対応内容（「～」は着目した語句に相当）
情報	発達障害の機関と～共有。メンタルヘルスのサポート～を収集。役立つ～を提供。本人が必要とする～を提供。発達障害に関する～を提供。他のメンバーと～情報交換をした。
聞く	まずは／しっかり／とにかく話を～。
リファーマ	専門家／臨床心理士／産業医／専門機関などへ～した。
紹介	相談者の経験が生かせる仕事を～。障害者雇用の会社を～。支援団体を～。専門医を～。利用できる制度を～。

(2) メンタルヘルスに関する相談への対応

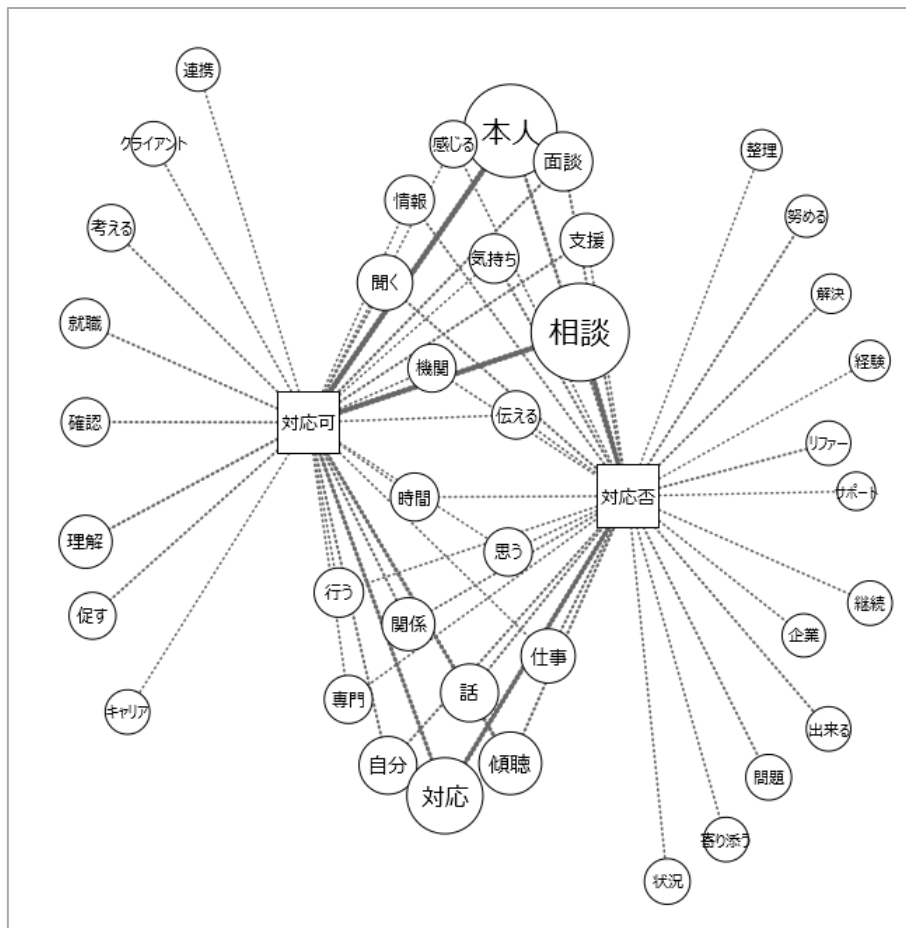
メンタルヘルスへの対応についても自由記述から対応可否に関連する語句を抽出した(図表3-35)。「対応可」のみと連結している「考える」、「理解」、「促す」、「確認」、「連携」が効果的な対応としてどのように用いられているかを抽出した(図表3-36)。効果的な対応として、「相談者の抱える複雑な事情や思いを一つひとつ明らかにして一緒に**考え**、自己**理解**や仕事**理解**、状況や立場の**理解**、病気の**理解**を**促し**、また、相談者の意向を**確認**するだけでなく、相談者の発言について事実**確認**や状況**確認**を行い、関係者や専門機関との**連携**を図っていた」ことが明らかになった。

一方、「対応否」のみと連結している「寄り添う」、「リファーマ」、「解決」、「経験」、「継続」に着目した結果(図表3-37)、対応不可時の行動として、「相談者の気持ちに、焦らず粘り強く**寄り添い**、相談者の**経験**を棚卸した。また、**経験**豊富な方の支援を仰いだり、専門家・専門機関へ**リファーマ**したりした。結果として、相談が**継続**中、あるいは解決できなかった」という対応が示された。

相談者の気持ちに寄り添うこと、すなわち受容・共感 は面談技法としては基本であり、こ

れが欠如してはならないが、メンタルヘルスに関する相談においてはキャリアコンサルタントが専門的な知識を持っていないことによって、対応に戸惑い「寄り添う」ことに終始していた。むしろ、相談者の課題を整理し明確にして解決策と一緒に検討することや、事実確認や状況確認を行って適切な専門家と連携を図ることの必要性が改めて明らかとなった。

図表3-35 メンタルヘルスに関する相談における対応可否との関連語句



図表3-36 自由記述における効果的な対応(メンタルヘルス)

対応可	対応内容(「～」は着目した語句に相当)
考える	一つひとつ問題点を聴いて具体的な工夫を/将来を～。会社を辞める必要性を相談者と一緒に～。相談者の～を聴き自己分析へ…。相談者の希望の実現を～。
理解	自己～/仕事～/現状の～を促す。病気の～をさせる。社会での立ち位置を～してもらう。相談者の状況を～する。
促す	自己理解を促す。仕事理解を促す。現状の理解を促す。
確認	関係者へ現状を伝えることを本人に～する。相談者の考えや気持ち/意向

	を～する。相談者の言った内容が事実であることを～する。病院の受診状況を～する。現状を～する。
連携	職場／家族／産業医／医療機関／臨床心理士／産業保健スタッフとの～を図った。

図表3-37 自由記述における対応不可時の行動(メンタルヘルス)

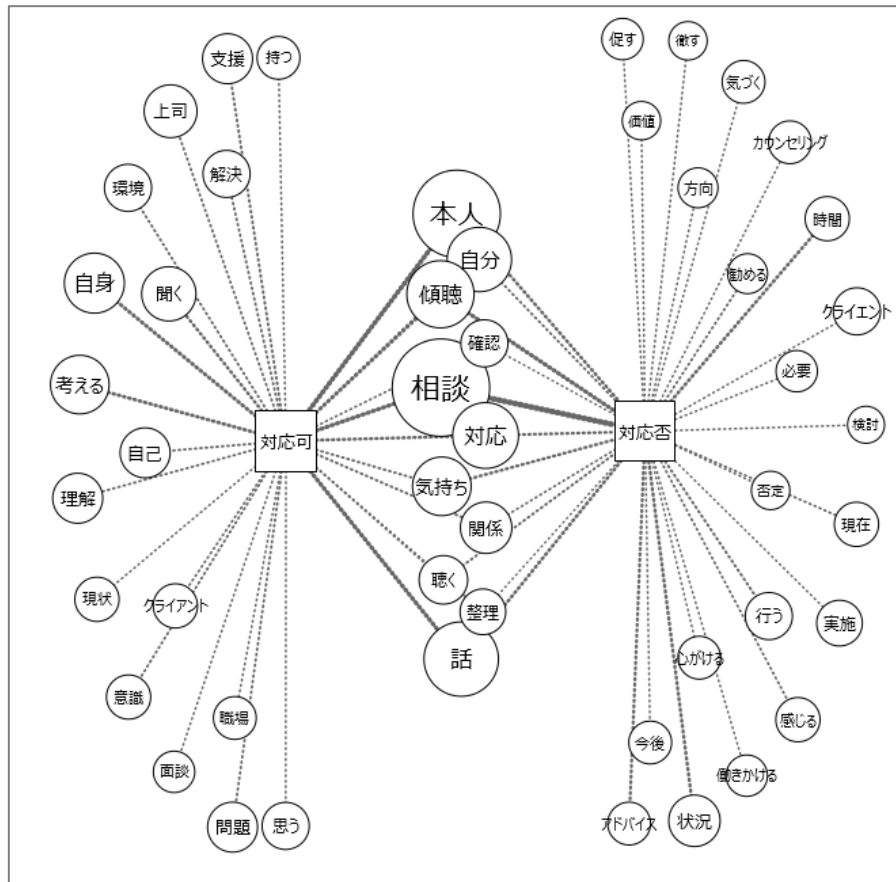
対応否	対応内容(「～」は着目した語句に相当)
寄り添う	相談者の気持ちに～。心の痛みに～。粘り強く／焦らず～。
リファー	専門家・専門機関へ～する。
経験	相談者の～の棚卸し。～豊富な方に支援を仰いだ。
継続	支援は～中。
解決	～できなかった。

(3) 職場の人間関係の相談への対応

職場の人間関係についても上記と同様に、自由記述から「対応可否」と関連する語句を明示した(図表3-38)。「対応可」のみと関連した語句である「環境」、「聞く」、「自身」、「考える」から、効果的な対応が抽出された(図表3-39)。効果的な対応として、「まずは良く**聞く**、つまり傾聴し受容・共感する」ことによって相談者の感情を沈静化させていることが示された。その上で、「相談者**自身**の物事のとらえ方など自己理解を深め、環境を客観的に捉え、今後どのようにするかについて**自身で考えてもらう**」という支援が示された。また、「**環境**要因を踏まえ、相談者本人だけでなくキャリアコンサルタント自身が**環境**に介入した」ことも示された。

一方、「対応否」のみと関連する語句である「促す」、「気づく」、「状況」、「働きかける」から、対応不可時の行動が抽出された(図表3-40)。その対応は全体として対応のバリエーションが乏しかったが、「内省や自己の特性の理解を**促す**、**気づきを促す**／待つ／**働きかける**」などが示された。「**状況**の把握や報告」といった対応も抽出されたが、効果的な対応に比べてその内容が抽象的であった。記述されている対応自体は決して誤った対応ではないが、対応のバリエーションと具体性の乏しさが非効果的となっている原因と考えられた。

図表3-38 職場の人間関係の相談における対応可否との関連語句



図表3-39 自由記述における効果的な対応(職場の人間関係)

語句	対応内容(「～」は着目した語句に相当)
環境	どのような～になれば頑張れるかを共有した。自己要因と～要因を区別し…～要因は組織への働きかけを実施。全員の面談を通して働きやすい職場～のために何ができるかを全員に考えてもらった。
聞く	毎回同じ話でもすべて～。とにかく／冷静に／じっくり話を～。本人の言い訳を～。
自身	選択肢を設定して～で選択してもらった。～の物事のとらえ方の癖を自覚させて。関係性は相談者～の問題であると気づくように支援。相談者～が自分の言動を客観的に見るようにした。～で考え～で行動していくように意識づけ。相談者～の振り返り。相談者～がなぜその上司に不快感を持つのかを明確に。働きやすい職場環境のために～で何ができるか。～ができることを明確にした。
考える	どうするかを自分で～てもらった。何ができるか自分で～ことを支援。どのような価値観で仕事をしたいのかを～きっかけとなるように。

図表3-40 自由記述における対応不可時の行動(職場の人間関係)

語句	対応内容(「～」は着目した語句に相当)
促す	内省/自己の特性の理解を～。気づきを～。
気づく	～いてもらう。～を促す。～を待つ。
状況	～のヒアリング/確認/の把握。上長に～を報告/説明。
働きかける	自分で気づけるように～。今後～相手にアドバイスを実施。職場に～努力をアドバイス。

6. 対応度を規定する要因

以上の分析を踏まえると、対応可否に影響する変数として「難しさの起因」、「級」、「面談の理論・技法」が考えられた。そこで、対応可否を決定する要因を明確にするために、対応可否を従属変数とし、「難しさの起因(1: キャリアコンサルタント起因および関係性起因、2: 相談者起因および環境起因)」、「級(0: 級未保有、1: 1級および2級)」、「重視する面談の理論・技法(8種、標準化得点)」を独立変数とした判別分析を行った(図表3-41)。その結果、「すべての「難しい相談」の判別係数(対応可否への影響度を示す係数)は、「難しさの起因」(0.908)、「ナラティブ」(0.213)、「級」(0.178)、「自己洞察」(0.163)、「原因除去」(0.134)の順であった。これらによって61.4%の相談の対応可否を判別できることが示された。「難しい相談」では、相談者起因および環境起因とされるほど、キャリアコンサルタントがより上級であるほど、より意味のあるキャリア・ストーリーを語らせるほど(ナラティブ)、相談者の自己洞察を促すほど、問題の原因を見定めてそれを除去しようとするほど「難しい相談」に対応可能であったことが示された。

発達障害における判別係数は、「難しさの起因」(0.710)、「自己洞察」(0.508)、「原因除去」(0.317)、「級」(0.229)の順であった。これらによって58.5%の相談の対応可否を判別できることが示された。発達障害に関する相談では、相談者起因および環境起因とされるほど、自己洞察と原因除去を重視するほど、キャリアコンサルタントがより上級であるほど対応可能であったことが示された。

メンタルヘルスにおける判別係数は、「難しさの起因」(0.918)、「級」(0.312)の順であった。これらによって59.7%の相談の対応可否を判別できることが示された。メンタルヘルスに関する相談では、相談者起因および環境起因とされるほど、キャリアコンサルタントがより上級であるほど対応可能であったことが示された。

最後に、職場の人間関係における判別係数は、「環境介入」(0.519)、「難しさの起因」(0.509)、「情報提供」(0.367)、「解決志向」(0.234)の順であった。これらによって53.1%の相談の対応可否を判別できたことが示された。職場の人間関係の相談では、相談者の関係調整や外的リソースの活用が図られるほど、相談者起因および環境起因とされるほど、必要な情報提供がなされるほど、将来像やゴールを明確にして行動させるほど対応可能であったことが示

された。

いずれの相談において多く共通していたことは、「難しさの起因」と「級」であった。「難しさの起因」は、難しさの原因をキャリアコンサルタントの技量に起因させるほど対応が難しかったことを意味する。これは、キャリアコンサルタントの技量に対する自信の低さの現れであるため、今後更なる研鑽を積み能力の向上を目指す必要性が示唆された。その学習内容は、発達障害やメンタルヘルスなどキャリア支援以外の領域の知識やスキルを習得することが望まれるといえる。また、より上級を目指す必要性が示された。1級・2級保有者は、能力維持・向上において、キャリアコンサルティング以外の専門家との交流やネットワークを持つことを行っていた。例えば精神医学、臨床心理学などの領域とのネットワークを持つことは、「難しい相談」に遭遇した際の連携先にすることができる。これは、リファラーのような「難しい相談」の受け渡しではなく、責任を持って積極的に相談者に対応しているプロフェッショナルとしての姿勢を確立することにもつながると考えられる。

なお、今回の判別分析では、正準相関値や判別の中率はいずれの相談においても十分高い値ではなかった。しかし、本調査で得られた変数の中で、対応可否の要因の示唆を得る上で有効であると判断して採用した。

図表3-41 「難しい相談」の対応可否の要因(判別分析)

	度数	標準判別係数	判別の中率	有意確率	
発達障害に関すること	675	難しさの起因	0.710	58.5%	**
		自己洞察	0.508		
		原因除去	0.317		
		級	0.229		
メンタルヘルスに関すること	370	難しさの起因	0.918	59.7%	*
		級	0.312		
職場の人間関係	241	環境介入	0.519	53.1%	*
		難しさの起因	0.509		
		情報提供	0.367		
		解決志向	0.234		
すべての難しい相談	2301	難しさの起因	0.908	61.4%	***
		ナラティブ	0.213		
		級	0.178		
		自己洞察	0.163		
		原因除去	0.134		

※ 判別分析は*が5%水準、**が1%水準、***が0.1%水準で統計的に有意。標準化された正準判別係数は判別への影響度を示す係数。判別の中率は正準判別係数によって対応可否に判別できる件数の比率を意味する。

7. 「難しい相談」とその対応(まとめ)

以上の分析から、キャリアコンサルタントの相談内容、特に「難しい相談」について明らかになったことを列挙する。

第一に、「難しい相談」は、キャリアコンサルタントが中心に行っている就職・転職支援やキャリア開発のような相談場面に、発達障害やメンタルヘルス不調を抱える相談者あるい

は人間関係に悩む相談者がしばしば訪れることによって生じていた。このようなキャリアとそれ以外の問題が複合した相談に対応するためには、キャリアコンサルティングの守備範囲を超えた領域の知識・スキル（例えば、精神医学や臨床心理学、対人心理学など）が求められるのだが、キャリアコンサルタントがこれらの知識・スキルを有していないために「難しさ」が生じていたことが明らかになった。

第二に、キャリアコンサルタントによって、相談の難しさを「キャリアコンサルタント自身の技量に起因」させた場合と、「相談者やその環境に起因」させた場合では、前者の方が相談に対応できなかったことが明らかになった。キャリアコンサルタント自身の技量に起因させるとは、つまり自分の技量に自信が持てないことを意味するが、このようなキャリアコンサルタントは、傾聴一辺倒の対応やリファーするなどしかできていなかった。

第三に、キャリアコンサルタントが今後、発達障害やメンタルヘルス不調、人間関係に関する相談に対応するにあたって、守備範囲外の領域に対しても対応できる技量を向上させる必要があることが示唆された。「難しい相談」に対応できていた1級および2級のキャリアコンサルティング技能士は、技能向上にあたって「キャリアコンサルティングに限らない各種専門家との交流」を図っていた。つまり、今後必要な技量とは、たとえ専門外の対応が求められる相談であっても、適切な専門家と連携を図って相談者を支援できる技量と考えられた。

厚生労働省は、企業内におけるキャリアコンサルティングとして、セルフ・キャリアドックの導入を現在推進している。これにおいて、キャリアコンサルティングは単に個人面談に終始するものではなく、企業内の関係各署と連携を図っていくことが求められている。それは、個人の論理と組織の論理といった複合的な問題に対応しなければならないためである。同様に、今後、キャリアの問題と発達障害やメンタルヘルス不調などの複合的な相談に対応するためには、キャリアコンサルタントは、企業、学校、地域、行政など広い視野をもって、相談者に必要なリソースをコーディネートし連携を図っていく技量を獲得していく必要があると思われる。