産業カウンセリング研究　2017年　第19巻　第1号　31-42
The Japanese Industrial Counseling 2017 Vol.19 (1) 31-42

第20回大会発表優秀賞論文

キャリアコンサルタント国家資格の有無が相談満足度に与える影響
ー大学キャリア・センターにおける就職相談場面に着目してー

The Effect of Career Counselors' Qualification on Students' Satisfaction in Counseling
- Focusing on the Counseling in the Career Center of the University -

古田　克利（関西外国語大学）
Katsutoshi Furuta (Kansai Gaidai University)
辻　彰彦（京都学園中学高等学校）
Akihiko Tsuji(Kyoto Gakuen Junior & Senior High School)
松尾　智晶（京都産業大学）
Chiaki Matsuo(Kyoto Sangyo University)

【要約】
本研究の目的は，大学内のキャリア･センターにおける就職相談場面に焦点をあて，相談担当者が保有するキャリアコンサルタント国家資格の有無および水準（未保有・標準レベルのキャリアコンサルタント・技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と，学生の相談満足度との関連を検討することであった。分析対象は，地方私立大学10校のキャリア･センターで実施したアンケート調査で得られたデータである。有効回答数は，学生=467部，相談担当者=90部であった。本研究では，キャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が学生の相談満足度に与える影響が，相談担当者の相談中の態度（無条件受容，共感的理解，経験開示，および解決策提示）によって説明されるという仮説モデルを構築し，重回帰分析によって検証した。結果，標準レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した場合，学生の相談満足度が有意に高まることはなかったが，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した場合，学生の相談満足度が有意に高まることが明らかになった。さらに，その効果は，学生に評価される相談担当者の態度（共感的理解および解決策提示）によって説明されることが示された。

キーワード：キャリアコンサルタント，キャリアカウンセリング，キャリア教育，就職支援

〈Abstract〉
In this study, we investigate the relationship between the level of national qualification as career counselor and the degree of satisfaction of students in counseling. We hypothesized that counselors' possession and level of national qualification as career counselor has a positive impact on students' satisfaction in counseling. Using data from a survey among students and counselors in ten Japanese local private colleges (N=467 students; N=90 counselors), we conducted a series of statistical analysis to test the hypothesis. Results from multiple regressions showed that counseling by standard-level career counselors did not significantly increase students' satisfaction in counseling. On the other hand, counseling by proficient-level career counselors increased students' satisfaction in counseling. It has been demonstrated that this difference in impact can be described by the attitude of counselors during counseling—such as empathic understanding and suggestion of solutions.

〈Key words 〉
Career counseling, Career-consultants, Career education, Employment support

1. はじめに

2010年２月に公布された大学設置基準の改正により，すべての大学等において社会的・職業的自立に関する指導等（キャリア・ガイダンス）に取り組むための体制が整備されることになった。これに伴い，大学における学生を対象とした就職相談の普及が進んでいるところである。また，その翌年（2011年）には，中央教育審議会答申において，キャリア・カウンセリング[1)]を行う専門人材の学校への配置，および教職員のカウンセリングに関する知識やスキル習得の重要性等が指摘されている（文部科学省，2011)。独立行政法人労働政策研究・研修機構（2014）によれば，大学の７割弱が，学外の専門家，委託業者，ハローワーク職員等の外部専門家等を活用しており，大学等における専門人材の活用が進んでいることがうかがえる。

その専門人材の一つに，国家資格となったキャリアコンサルタントがある。キャリアコンサルタントの養成および資質保証にあたっては，厚生労働省がキャリアコンサルタントの能力体系を定め，それに基づく資格試験制度が整備されてきた。特に，2016年４月には，それまでの民間資格試験を統合し，新たにキャリアコンサルタント国家資格試験が創設されたところである。また，より上位の能力水準が求められる資格試験として，キャリアコンサルティング技能検定[2)]があり，１級は指導レベル，２級は熟練レベルとして位置づけられている（厚生労働省，2016a)。

以上のように，大学等におけるキャリアコンサルタントの活動の場が広がるとともに，キャリアコンサルタントの養成および資質保証のための整備も着々と進んでいる。これと連動する形で，教育現場のキャリアコンサルタントが行う相談の効果に関する研究が行われているものの，その数は限られている（榎本，1985；服部，2012；大里・関口，2010；田口，2014；湯ノ口・田中，2014)。例えば，榎本（1985）は，中学校の進路指導担当者を対象に調査を実施し，カウンセリング等の研修への参加回数と，進路相談の諸変数との関連を検討している。すなわち，カウンセリング等の研修への参加機会が多い担当者ほど，進路相談を受ける回数が多く，相談内容も多様性を増す。また，服部（2012）によれば，キャリアアドバイザーが「良き聴き手」の役割を果たすことで，学生の語りを促し，学生の主体性向上と行動変容を促進するという。服部（2012）と同様，湯ノ口・田中（2014）も，キャリアカウンセリングがクライエントの自己の語りと再構成を促すことを，事例の検討を通して明らかにしている。さらに，鈴木（2014）は，若者への支援における情報提供の有効性に言及し，特にキャリアコンサルティングでは適切な情報提供を通してクライエントに気づきを促すことができると指摘する。しかしながら，これまでの研究は実践事例の報告や考察に留まり，キャリアコンサルティングの効果を定量的に検討した研究がほとんど行われていない。また，キャリアコンサルタント国家資格の有無による，キャリアコンサルティングの内容や効果の違いに関する研究も十分ではない。大学等におけるキャリアコンサルティングの効果を明らかにし，またキャリアコンサルタントの養成および資質保証のためにも，更なる実証的研究の蓄積が期待されているところである。

そこで，本研究では，キャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が，クライエントの相談満足度に与える影響を明らかにすることを目的とする。特に，大学内のキャリア･センターにおける就職相談場面に焦点をあて，相談担当者が保有するキャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が，学生の相談満足度に与える効果を検討する。さらに，その効果が相談中の担当者の態度（無条件受容，共感的理解，経験開示および解決策提示）によって説明されることを，アンケートデータの分析を通じて検討する。

２．問題と目的

2.1　キャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が相談満足度に与える影響

2016年4月時点において，キャリアコンサルタントの公的な資格試験および水準は，大きく２つに分類される。ひとつは，2016年４月に創設・実施された，キャリアコンサルタント国家資格試験である。この試験に合格するために求められる能力の範囲および水準は，2002年から2013年まで実施された，キャリア・コンサルタント[3)]能力評価試験（いわゆる標準レベルキャリア・コンサルタント能力評価試験）と同等程度とされている（厚生労働省，2016b)。このため，既に標準レベルキャリア・コンサルタント能力評価試験に合格したものは，キャリアコンサルタント国家資格試験を改めて受験する必要がなく，一定の手続きを経ることでキャリアコンサルタント国家資格保有者と称することができる。

もうひとつは，キャリアコンサルティング技能検定である。これは，より熟練したレベルのキャリアコンサルタントの資質保証を目的に，キャリアコンサルタント国家資格試験よりもその評価する能力の水準・範囲において上位とされる資格として創設された（厚生労働省，2016b)。なお，キャリアコンサルティング技能検定に合格した者も，キャリアコンサルタント国家資格試験を受験する必要はなく，一定の手続きを経て

キャリアコンサルタント国家資格保有者と称することができる。

ところで，大学内のキャリア･センター等で個別相談を担当する者（以降，相談担当者と呼ぶ）は，大学のキャリア・センターに所属する教職員や外部業者等，様々である。また，すべての相談担当者がキャリアコンサルタント国家資格を保有しているとは限らない。このため「キャリアカウンセラーといっても人によって資質やレベルがずいぶん違うと感じる。」といった報告も存在する（厚生労働省，2012）。先述した通り，相談担当者の資質を向上し保証するために，キャリアコンサルタント国家資格試験が創設された今，その検証を含めたキャリアコンサルタントの成果を明らかにすることが求められているところである（厚生労働省，2016b）。

以上のことを整理すると，大学内のキャリア・センターで就職相談を担当する相談担当者は，キャリアコンサルタント国家資格を保有しない者（未保有者）と，キャリアコンサルタント国家資格保有者に大きく分かれる。さらに，キャリアコンサルタント国家資格保有者には，①キャリア･コンサルタント能力評価試験（いわゆる標準レベルキャリア･コンサルタント能力評価試験）に合格した者，②キャリアコンサルタント国家資格試験に合格した者，③キャリアコンサルティング技能検定に合格した者，の３者が含まれる。このうち，①と②は同等の能力水準とされていることから（厚生労働省，2016b），本研究では，キャリアコンサルタント国家資格保有者の水準を，①と②を含む「標準レベルのキャリアコンサルタント」と，③の「技能検定レベルのキャリアコンサルタント」に分けて区別する[4)]。

本研究では，まずキャリアコンサルタント国家資格の有無および水準（未保有者，標準レベルのキャリアコンサルタント，技能検定レベルのキャリアコンサルタント）が，学生の相談満足度に与える影響を検討する。厚生労働省の資格制度に基づけば，資格未保有者よりも，国家資格キャリアコンサルタントの方が，キャリアコンサルタントとして求められる能力水準を高く保有する。それゆえ，資格未保有者よりも，国家資格キャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度は高まることが予想される。そこで，次の仮説１，仮説２を設定した。

仮説１　資格未保有者よりも，標準レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度は高い。

仮説２　資格未保有者よりも，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度は高い。

2.2　キャリアコンサルタント国家資格が保証する能力

大学等における就職相談内容は，面接対策，エントリーシート対策，就職活動の進め方，業界研究，自己分析，就職活動以前の進路相談等，多岐に渡る（松尾・古田・辻，2014）。相談担当者には，多様な相談内容に応じた情報提供や助言を行うことが期待されると同時に，あらゆる相談内容に共通して求められる能力として，Rogers（1957）が示す無条件受容や共感的理解等の発揮が求められる。また，それらの能力保有の裏付けとしてキャリアコンサルタント国家資格が存在することをふまえれば，キャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が相談満足度を高める効果は，資格保有者が相談中に発揮するカウンセリングスキルによって説明できると予測される。そこで，キャリアコンサルタント国家資格試験の水準および範囲（厚生労働省，2016b）に明示されている「Ⅲ　キャリアコンサルティングを行うために必要な技能」の中から，特に学生の就職相談場面で必要と思われる４つの態度を抽出した。具体的には，無条件受容，共感的理解，経験開示および解決策提示である。以下，各態度を取り上げた理由とともに，仮説を設定する。

まず，無条件受容と共感的理解は，キャリアコンサルティングの相談内容を問わず，一般的にクライエントとの信頼関係を構築するうえで必要とされる態度であるとされる。一方で，共感的理解に代表されるRogers（1957）の条件に関しては，カウンセリングに必要でも十分でも無いとする見方も存在し（Rachman, 1996），特にキャリアコンサルティングの場面における有効性の検証は不十分である。この点に関し，宮城（2002）は，心理カウンセリングに比べ，特にキャリアコンサルティングでは信頼関係の構築を軽視し，指示・助言・指導的に初めからなりすぎる傾向があることに留意する必要性を指摘する。この指摘は，クライエントとの信頼関係の構築の軽視が，キャリアコンサルティングの結果に負の影響をあたえかねないことを示唆するものである。それゆえ，クライエントとの信頼関係を構築するために必要となる，相談担当者の無条件受容の態度や共感的理解こそが，学生の相談満足度を高める基本的な要因であると推察される。そこで，次の仮説３，仮説４を設定した。

仮説３　相談担当者の無条件受容は，学生の相談満足度を高める。

仮説４　相談担当者の共感的理解は，学生の相談満足度を高める。

そして，これらの態度（無条件受容および共感的理解）を保有していることがキャリアコンサルタント国家資格取得の要件とされていることから，キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，無条件受容の態度や共感的理解によって説明されると考えられる。そこで，以下の仮説５，仮説６を設定した。

仮説５　キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の無条件受容によって説明される。

仮説６　キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の共感的理解によって説明される。

次に，経験開示とは，相談担当者が学生に対して自分の経験を伝えることを意味する。カウンセリング心理学の分野において，自分自身のことをどの程度クライエントに伝えるかという問いは，自己開示の問題として現在も議論が続いている（Cooper，2008）。特に，Wachtel（2011）は，治療過程において自分のことをどのくらいあらわにするかという問題は，治療者が直面する問題の中でも最も困難なもののひとつであると指摘する。確かに，一般的にカウンセラー自身の経験談をクライエントに提供することは，あまり役に立たないと言われている（渡辺，2013）一方，キャリアコンサルティングの場面では，クライエントのニーズにあった必要な情報を提供したり，カウンセラーの意見や考えも伝えることが必要である（宮城，2002）とする指摘も存在する。

もっとも，経験開示に関しては，キャリアコンサルタント国家資格試験の水準および範囲（厚生労働省，2016b）の中で「仕事の理解や自己啓発の支援を行う中で，クライエントに対する助言ができること」を要件として定められているに過ぎず，相談担当者の経験を学生に開示して伝えることが明確に求められているわけではない。しかし，就職相談場面に限定して言えば，学生に対する情報提供が特に必要であるとする指摘も多く（下村，2013；鈴木，2014），その中には，相談担当者自身の経験に基づく実例や意見が多く含まれよう。例えば，相談担当者の実体験に基づく職業経験を必要に応じて学生に伝えることは，学生の仕事理解を促し，多様な職業を広く知りたい等といった仕事探索動機を高める機能を持つと考えられる。また，相談担当者の成功体験を伝えることは，代理的体験として，学生の自己効力感を高める一助になることも期待できる。さらに，相談担当者の経験に基づく価値観を伝えることは，学生が自己の職業観・勤労観を相対的に客観視することを可能にするひとつの方法であると考えられる。そこで，次の仮説７を設定した。

仮説７　相談担当者の経験開示は，学生の相談満足度を高める。

そして，上で議論した通り，就職相談場面に限定すれば，相談担当者自身の経験に基づく実例や意見を学生に伝えることの有効性が示唆されることから，キャリアコンサルタント国家資格取得の要件である「クライエントへの助言」の中に，キャリアコンサルタントの経験開示がひとつの重要な要素として含まれると考えられる。よって，キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，経験開示によって説明されると考えられる。そこで，仮説８を次の通り設定した。

仮説８　キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の経験開示によって説明される。

最後に，解決策提示について述べる。大学生の就職相談場面に求められるキャリアコンサルタントの能力に関する先行研究を見ると，学生に対する助言や情報提供等，課題解決的な支援を強調するものがいくつか見られる。例えば，大里・関口（2010）は，若年向け就職支援施設における事例分析等を通して，若年向けのキャリアコンサルティングに必要な要件を検討した。検討の結果，特に就職活動を効果的に進めることができるような教育的意識づけや技術的アドバイスを重視することが望ましいとする見解を導き出している。また，『「キャリア・コンサルティング研究会―大学等キャリア教育部会」報告書』（厚生労働省，2012）においても，大学等における個別相談では，各相談者のニーズを的確に把握し必要な助言等を行う役割が，キャリアコンサルタントに期待されるとしている。もっとも，課題解決的な支援がキャリアコンサルタントに求められる点については，キャリアコンサルティングの定義からも読み取ることができる。すなわち，キャリアコンサルティングとは「労働者の職業の選択，職業生活設計または職業能力の開発および向上に関する相

談に応じ，助言および指導を行うこと」（厚生労働省，2016a）であり，助言や指導といった，課題解決的な側面が強調されている。そこで，次の仮説９を設定する。

仮説９　相談担当者の解決策提示は，学生の相談満足度を高める。

そして，学生のニーズに応じて具体的な目標を設定し，方策を実行するための支援ができることが，キャリアコンサルタント国家資格取得の要件として定められている。このことから，キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，解決策提示によって説明されると考えられる。そこで，仮説10を次の通り設定した。

仮説10　キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，担当者の解決策提示によって説明される。

３．方法

3.1　対象

2014年４月から５月の間に，地方の私立大学10校のキャリア・センターにおいて，就職相談に来た大学生を対象にアンケート調査を行った。アンケートの配布数は，2,240部である。回収された568部（25.4％）のうち，回答の不備があったものを除く467部（20.8％）を分析対象とした。

また，相談担当者に対してもアンケート調査を実施した。相談担当者へのアンケートの配布数は112部である。このうち，91部（81.3%）を回収し，回答に不備のあった1部を除く90部（80.4%）を分析対象とした。

3.2　手続き

学生用アンケートは，相談を終えた学生に相談担当者から手渡された。その際，相談担当者から学生に対して，回答内容が相談担当者から見えない場所で記入するよう求めた。回収方法は，キャリア･センターの受付に提出するか，または回収箱に投函する方法とした。

相談担当者用アンケートは，大学の教職員から配布され，一定の期間を定めて回収された。学生用，相談担当者用アンケートはともに無記名方式であるが，回収後に双方のデータをマッチングすることができるように，あらかじめアンケート用紙に固有 ID を付与した。

3.3　項目

1) 相談満足度

カウンセリングの効果を測定し，評価しようとする側面や方法は多種多様である（田畑，1971）。例えば，クライエントの自由記述による感想文を分析し，その成功，非成功を定性的に判定する方法（内田・村山・増井，1978），クライエントの感想文を分析し満足度を検討する方法（島影，2006），スクールカウンセラーの活動や資質に対する満足度を測定する方法（田中，2003），およびカウンセリング場面ではないものの周囲からのソーシャルサポートの効果をサポートに対する満足度で測定する方法（山本・田頭，2001）等，多岐に渡る。また，特定の症例改善を目的とした心理カウンセリングであれば，不安の指標（STAI 等）の変化を相談の効果を測定する指標として用いる例もある（福井・西山，1995）。

本来，大学等の就職相談場面における相談の効果を測定するためには，学生の相談内容に応じた変数設定が必要であろう（例えば，自己理解の深化や，就職不安の低減等）。しかし，先に述べたように，大学等の就職相談場面における相談内容は，面接対策から就職活動以前の進路相談まで多岐に渡る。また，１セッションの中で複数の相談内容を提示するケースも存在する（松尾・古田・辻，2014）。このため，個々の相談内容に応じた相談の効果を測定することが困難であると判断した。加えて，アンケートの回収率を高めるため，項目数は最小限に絞ることとした。以上の検討をふまえて，本研究では，相談の効果を学生の相談満足度（単一項目）で測定することとした。具体的には，学生用アンケートにおいて，相談に対する満足度を10点満点で記入するよう教示し，回答値を相談満足度得点として使用した。

2) 相談態度

学生用アンケートにおいて，Barrett-Lennard（1962）等を参考に，無条件受容，共感的理解，経験開示および解決策提示の４つの尺度で測定した。無条件受容とは，自己の経験を伝える学生に対する，相談担当者の感情，情緒的一貫性の程度として定義される（内田・村山・増井，1978）。無条件受容の測定には，Barrett-Lennard（1962）の尺度を日本語に翻訳した内田・村山・増井（1978）を参考に，「担当者は，私がある特定の態度をとる時だけ好ましいと思っているような気がする（逆転項目）」「担当者はある点では私に好意的だが他の点では嫌っているようだ（逆転項目）」の２項目を用いた。次に，共感的理解とは，クライエントの私的な世界を，あたかも自分自身の私的な世界であ

るかのように感じ取ること（Rogers，1957）である。共感的理解の測定には，内田・村山・増井（1978）を参考に，「担当者は私の立場で物事を理解しようとしていた」「担当者は私の言おうとすることをほとんど正確に理解していた」の２項目を用いた。続いて，経験開示とは，相談担当者が学生に対して自分の経験を伝えることを意味する。経験開示の測定には「担当者は自身の体験をよく語っていた」「担当者は自身の経験を私に伝えていた」の２項目（独自項目）を用いた。最後に，解決策提示は，学生に対する助言や情報提供あるいは指導等を指す。解決策提示の測定には「担当者は私の疑問に対する解決策を明示した」「担当者は私に対して的確なアドバイスを与えた」の２項目（独自項目）を用いた。なお，各尺度の測定項目数は，学生用アンケートの回収率を高めるため最小限に絞ることとした。

それぞれの項目に対して「相談担当者の，今日の対応について教えてください。あてはまる番号に○を付けてください」という教示のもと，「全くあてはまらない（１点)」から「大変あてはまる（５点)」までの５点尺度で回答を求めた。

各尺度を構成する項目の信頼性尺度α値を算出したところ，α値＝.70～.89であった。このため，一定の信頼性が確保できていると判断し，項目の平均値を各尺度得点として用いることとした。ただし，各尺度の記述統計量を算出したところ，無条件受容（平均=4.32（*SD*=.89），Range:1-5），共感的理解（平均=4.45（*SD*=.61），Range:1-5）および解決策提示（平均＝4.61（SD=.57），Range:2-5）に，天井効果が見られた。このため，以降の分析結果の解釈には，留意を要する。

3) 資格の有無

相談担当者用アンケートにおいて，保有資格の有無について回答を求めた。具体的には，標準レベルのキャリアコンサルタント資格および技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格の保有状況を尋ねた。

4) その他

学生用アンケートにおいて，性別，相談時間（分単位）および相談回数（1. 初めて，2.2 回目，3.3 回目，4.4 回目，5.5 回目以上）を尋ねた。また，相談担当者用アンケートにおいて，相談担当者の性別を尋ねた。これらの項目は，分析の中で統制変数として用いる。

学生用，相談担当者用アンケートに固有 ID を付与し，双方のアンケートを回収後，固有 ID に基づきマッチングした。以降の分析は，マッチング後のデータを用いる。

４．結果

4.1　データの特徴

仮説検証の前に，データの特徴を概観する。まず，学生の性別は男性 248（53.1%），女性 219（46.9%）であった。また，相談担当者の性別は男性 46（51.1%），女性 44（48.9%）であり，対応件数の性別分布は男性 241（51.6%），女性 226（48.4%）であった。以降，学生の性別を性別（学生），相談担当者の性別を性別（担当）と表記する。

次に，資格の有無を見ると，a. 標準レベルのキャリアコンサルタント資格のみを保有する者が23（25.6%），b. 標準レベルと技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格を共に保有する者が17（18.9%），c. 技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格のみを保有する者が１（1.1%），d. いずれの資格も保有しない者が49（54.4%）であった。以降，標準レベルのキャリアコンサルタント（a.），技能検定レベルのキャリアコンサルタント（b. および c.），未保有者（d.）と，ダミー変数化したうえで分析を進める（以降，資格ダミーと表記する）。各々の相談対応件数は，標準レベルのキャリアコンサルタント 120（25.7%），技能検定レベルのキャリアコンサルタント 97（20.8%），未保有者 250（53.5%）であった[5)]。

Table 1　各項目の記述統計量

項目	平均値	標準偏差	α値	範囲
相談時間（分）	36.20	19.20	—	10-240
相談満足度	8.68	1.57	—	2-10
相談態度				
無条件受容	4.32	.89	.80	1-5
共感的理解	4.45	.61	.70	2-5
経験開示	2.98	1.19	.89	1-5
解決策提示	4.61	.57	.80	2-5

注）*N*=467

相談回数は，初めて 180（38.5%），２回目 67（14.3%），３回目 46（9.9%），４回目 32（6.9%），５回以上 142（30.4%）であった。相談時間，相談満足度および相談態度（４尺度）の記述統計量を Table 1 に示す。相談満足度の平均が8.68（*SD*=1.57）であり，天井効果が見られた。相談満足度の度数分布を見ると，10点と回答した学生が最も多く（202（43.3%）），８点=99（21.2%），９点=80（17.1%）と続く。６点以下と回答した学生は，38（8.1%）であった。

次に，相談満足度に対し，性別（学生），性別（担当），および相談回数を要因とする一元配置分散分析を行ったところ，相談回数を要因とした時のみ有意な主効果が示された（F=3.40，p<.01）。多重比較（Tukey HSD 法）の結果，相談回数が「５回以上」と「初めて」の間に，有意な相談満足度の差が示された。すなわち，相談回数が「５回以上」の相談満足度（平均=9.04（*SD*=1.45））の方が，「初めて」の時の相談満足度（平均=8.41（*SD*=1.67））より高い。また，性別（学生）を要因とした場合，女性の相談満足度（平均=8.81（*SD*=1.50））の方が，男性の相談満足度（平均=8.57（*SD*=1.63））より高いものの有意ではなかった。さらに，性別（担当）を要因とした場合，男性が担当した時の相談満足度（平均=8.77（*SD*=1.49））の方が，女性が担当した時の相談満足度（平均=8.58（*SD*=1.66））より高いものの有意ではなった。そして，相談時間と相談満足度の相関分析を行ったところ，正の相関係数（r=0.03）を示したものの有意性は確認されなかった。

4.2　仮説の検証

仮説を検証するため，Fujimoto(1995)の手続きに従い，従属変数を相談満足度とした重回帰分析を行った。重回帰分析の手順を以下に示す。まず，性別（学生），性別（担当），相談回数，相談時間および資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント，技能検定レベルのキャリアコンサルタント，未保有（参照カテゴリ））を独立変数に投入した（model1）。次に，相談態度（４尺度）を，それぞれ単独で model1に投入した（model2から model5）。最後に，相談態度（４尺度）を一度に model1に投入した（model6）。仮説１および仮説２は，model1において，資格ダミーと相談満足度の関連性の有無を確認することにより検証する。また，仮説３，仮説４，仮説７および仮説９は，model2から model5において，相談態度と相談満足度の関連性の有無を見ることにより検証する。そして，仮説５，仮説６，仮説８および仮説10は，Fujimoto(1995)の手続きにもとづき，1) 資格ダミーと相談態度に関連性があること，2) model1 において資格ダミーと相談満足度に関連性があること，3) model2 から model5 において相談態度と相談満足度に関連性があること，4) model2 から model5 において資格ダミーと相談満足度の関連性が消滅すること，のすべての条件の成立を確認することにより検証する。重回帰分析の結果を Table2に示す。

Table 2　従属変数を相談満足度とした時の重回帰分析の結果

	model1	model2	model3	model4	model5	model6
性別（学生）(女性=1)	.08†	.07	.07	.08†	.08†	.06
性別（担当）(女性=1)	−.10*	−.09†	−.06	−.07	−.05	−.02
相談回数	.18***	.19***	.12**	.12*	.11*	.08†
相談時間	.04	.03	.03	.01	.00	−.02
資格ダミー（標準）	.07	.06	.04	.07	.06	.05
資格ダミー（技能検定）	.13*	.11*	.06	.14**	.07	.06
相談態度						
無条件受容		.18***				.13**
共感的理解			.39***			.13*
経験開示				.23***		.15**
解決策提示					.48***	.34***
調整済み R^2	.04**	.07***	.18***	.08***	.26***	.29***

注１ *** p<.001，** p<.01，* p<.05，† p<.10；VIF=1.0〜1.9；N=467
注２ 表中の数字は，標準化係数 β を表す。
注３ 資格ダミーの参照カテゴリーは，未保有である。

まず，model1において，資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント）と相談満足度の間に有意な関係は示されなかった。一方，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と，相談満足度の間には正の有意な関係が示された。これは，資格未保有者よりも，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度が高いことを含意するものである。以上のことから，仮説１「資格未保有者よりも，標準レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度は高い。」は不支持となったが，仮説２「資格未保有者よりも，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した方が，学生の相談満足度は高い。」は支持された。

次に，４つの相談態度（無条件受容，共感的理解，経験開示および解決策提示）を model1にそれぞれ投入したところ，全ての相談態度が相談満足度と正の有意な関連を示した（model2から model5)。この結果から，仮説３「相談担当者の無条件受容は，学生の相談満足度を高める。」，仮説４「相談担当者の共感的理解は，学生の相談満足度を高める。」，仮説７「相談担当者の経験開示は，学生の相談満足度を高める。」，および仮説９「相談担当者の解決策提示は，学生の相談満足度を高める。」は支持された。

最後に，仮説５，仮説６，仮説８および仮説10の検証を行う。まず，1）資格ダミーと相談態度に関連性があることを確かめるために，４つの相談態度をそれぞれ従属変数とし，資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント，技能検定レベルのキャリアコンサルタント，未保有（参照カテゴリ））を独立変数とする重回帰分析[6]を行った。重回帰分析の結果を Table3に示す。結果，資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント）と４つの相談態度との間に，有意な関連性は示されなかった。一方，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と，３つの相談態度（無条件受容，共感的理解，および解決策提示）との間には，有意な正の関連性が示された（$p<.05$)。なお，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と経験開示の間には，有意ではないものの負の標準化係数の値が示された。次に，2）資格ダミーと相談満足度の関連性に関しては，model1より，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と相談満足度との間の正の有意な関連性を確認した。そして，3）相談態度と相談満足度の関連性に関しては，model2から model5において，４つの相談態度と相談満足度との間の正の関連性を確認した。さらに，4)model2から model5において，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）と相談満足度の有意な関係が消滅したのは，共感的理解および解決策提示を投入した時であった。従って，Fujimoto(1995)の条件が全て成立するのは，資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント)，２つの相談態度（共感的理解および解決策提示)，および相談満足度との関連性においてであった。

Table 3　従属変数を無条件受容，共感的理解，経験開示および解決策提示とした時の重回帰分析の結果

	従属変数			
	無条件受容	共感的理解	経験開示	解決策提示
性別（学生)(女性=1)	.09†	.03	.02	.00
性別（担当)(女性=1)	−.07	−.12*	−.13*	−.11*
相談回数	−.06	.16**	.26***	.16**
相談時間	.04	.04	.14**	.09*
資格ダミー（標準)	.04	.06	−.04	.01
資格ダミー（技能検定)	.11*	.16**	−.04	.12*
調整済み R^2	.02*	.03**	.10***	.03**

注１ *** $p<.001$，** $p<.01$，* $p<.05$，† $p<.10$；VIF=1.0〜1.4；N=467
注２ 表中の数字は，標準化係数 β を表す。
注３ 資格ダミーの参照カテゴリーは，未保有である。

以上の結果が示唆することは，次の通りである。すなわち，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当する方が，学生の相談満足度が高い。そして，その理由は，技能検定レベルのキャリアコンサルタントと未保有者との間の，共感的理解および解決策提示の水準の差にある。従って，仮説６「キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の共感的理解によって説明される。」，仮説10「キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，担当者の解決策提示によって説明される。」は，技能検定レベルのキャリアコンサルタントに限り，支持された。一方，仮説５「キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の無条件受容によって説明される。」，仮説８「キャリアコンサルタント国家資格保有者であることが学生の相談満足度を高める効果は，相談担当者の経験開示によって説明される。」は，不支持となった。

５．考察

まず，Table2の model1において，技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格の有無と相談満足度との間に，有意な正の関係が認められた点について考察したい。この結果は，性別（学生），性別（担当），相談時間および相談回数の影響にかかわらず，技能検定レベルのキャリアコンサルタントであることが，学生の相談満足度を高めることを表す。これは，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが一定の能力水準を保有することを示唆するものであり，キャリアコンサルティング技能検定制度の妥当性を支持するものである。一方，標準レベルのキャリアコンサルタント資格の有無と相談満足度との間には，有意な関係は示されなかった。考えられる理由のひとつは，次の通りである。すなわち，model2から model5において，相談態度（無条件受容，共感的理解，経験開示，および解決策提示）が相談満足度に対して正の関連性を示したことから，資格を持たない相談担当者の中にも，標準レベルと同程度の相談態度（無条件受容，共感的理解，経験開示，および解決策提示）を有するものが一定数存在するというものである。資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント）と４つの相談態度との間に有意な関連性が示されなかった点も，これを裏付けるものである。

次に，model3および model5において，共感的理解および解決策提示を重回帰式に投入すると，技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格の有無と相談満足度との有意な関係性が消滅した。技能検定レベルのキャリアコンサルタントの方が，未保有者より，共感的理解および解決策提示の水準は高いことをふまえ，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当することで学生の相談満足度が高まる理由が共感的理解および解決策提示によって説明可能となった。共感的理解および解決策提示は，厚生労働省が定めるキャリアコンサルタント国家資格試験の水準および範囲（厚生労働省，2016b）に含まれる技能である。この技能を，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが保有し発揮していることを実証的に明らかにした点が，本研究の実践的含意である。

続いて，model2および model3において，無条件受容と共感的理解がともに相談満足度に正の有意な関連を示した。これに関して，キャリアコンサルティングの理論的基盤であるカウンセリング心理学の分野に対する含意を述べたい。無条件受容および共感的理解に代表されるカウンセリングの条件（Rogers，1957）は，現在でも多くの議論と意見の相違がある（Cooper，2008）。例えば，Rachman（1996）によれば，Rogers(1957)の条件はカウンセリングに必要でも十分でも無いとされる。これに対して本研究では，大学内の就職相談場面において，無条件受容および共感的理解が学生の相談満足度を高めることを明らかにした。Rogers(1957)の条件がキャリアコンサルティングの場面においても有効であることを示した点が，本研究のカウンセリング心理学に対する理論的含意であるといえる。

また，model5では，解決策提示が相談満足度に正の有意な関連を示した。学生に対するキャリアコンサルティングでは，学生への助言や情報提供等，課題解決的な支援に言及する研究が見られる（大里・関口，2010）。本研究において，定量的データに基づく分析を通じ，解決策提示が学生の相談満足度を高めることを示した結果は，これらの先行研究を支持するものである。しかし，解決策を提示することに関しては，学生の満足度を高める一方，安易な助言が学生の相談担当者への依存を高め，また学生の主体性を阻害する可能性も否定できない。例えば，渡辺（2013）は，単に助言や情報提供することは，クライエントの問題解決を妨げることにもなりかねないと指摘する。これを明らかにするためには，解決策提示の詳細な中身を分類し検証する必要がある。この点は，本研究の限界であり，今後の課題としたい。

最後に，model4において，経験開示を統制しても，技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格の有無と相談満足度との有意な関連性が消滅しなかった点に

考察を加えておきたい。田中（2013）は，カウンセラーの個人的な経験や体験を伝える経験開示は，カウンセラーに対する信頼感を抑制する効果を持つことを明らかにしている。また，カウンセリング心理学の分野において，経験開示の有効性は高く評価されているとは言い難く，それゆえ，本研究でも一定のトレーニングを受けたキャリアコンサルタント国家資格保有者ほど経験開示が少ないことが示された。経験開示を統制しても，技能検定レベルの資格の有無と相談満足度との有意な関連性が消滅しなかった理由もこの点にあると考えられる。しかし，本研究では，相談担当者の個人的な経験の開示が学生の相談満足度を高めることが示されたことから，大学における就職相談等，限定された場面における経験開示の効果について，今後詳細に検討していく必要がある。

本研究の課題を３点述べる。第１に，本研究は，大学内のキャリア・センターにおける就職相談場面に限定したものである。また，対象とした大学は地方の私立大学10校に限られている。それゆえ，本研究の結果を大学領域および全てのキャリアコンサルティング場面に一般化することはできない。今後，より多くの大学領域におけるサンプルを増やすとともに，企業内キャリアコンサルティング，失業者の就職支援，社会的弱者への就労支援等，キャリアコンサルタントの活動領域毎に検討を蓄積する必要がある。第２に，キャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が学生の相談満足度に与える効果の理由を，４つの相談態度（無条件受容，共感的理解，自己開示，および解決策提示）に限定した点である。カウンセリングの効果に影響を与える要因は，４つの相談態度の他にも，クライエント要因やカウンセラーとの治療関係等，多岐に渡る（Cooper, 2008）。今後，それらの要因を含めたモデルを検討する必要がある。第３に，キャリアコンサルティングの成果を単一項目の相談満足度に限定した点である。就職相談場面における相談内容は多岐に渡り，本来，それぞれの内容に応じた成果を測定する必要がある。また，たとえ相談満足度に限定する場合でも複数項目からなる尺度を用いた検討が必要であろう。本研究において相談満足度に天井効果が現れた原因のひとつは，この点にあると考えられる。

６．結論

本研究では，大学内のキャリア･センターにおける就職相談場面に焦点をあて，相談担当者が保有するキャリアコンサルタント国家資格の有無および水準が，学生の相談満足度に与える影響を検討した。結果，標準レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した場合に，学生の相談満足度が高まることは確認されなかった。一方，技能検定レベルのキャリアコンサルタントが相談を担当した場合に，学生の相談満足度が高まることが示唆された。さらに，その理由は，学生に評価される相談担当者の態度（共感的理解および解決策提示）によって説明可能であることが示唆された。

【謝辞】

本稿は，日本産業カウンセリング学会第20会大会（2015年9月6日）において口頭発表した内容に加筆修正したものである。発表当日および査読において，貴重なご指摘を頂いた先生方に厚く御礼申し上げる。また，本研究にご協力頂いた各大学のキャリア･センター教職員および学生の皆様に深く感謝申し上げる。

注

1) キャリア･カウンセリングとキャリアコンサルティングの定義は研究者によって異なり，統一されているわけではない。本稿では，紙幅に限りがあるためこの点に深入りせず，キャリア･カウンセリングとキャリアコンサルティングを同等のものとして扱う。キャリアコンサルティングの定義は，本文で後述する。
2) 正しくは，国家検定である技能検定における，キャリアコンサルティング職種である。
3) これまで公的には「キャリア・コンサルタント」「キャリア・コンサルティング」という中黒付きの名称が用いられてきたが，2016年４月以降の法改正に基づき，「キャリアコンサルタント」「キャリアコンサルティング」という中黒抜きの名称が公的に使用されることとなった（厚生労働省，2016b）。本稿では，2016年３月以前の制度名称や，引用文献にかかる表記は「・」をつけて区別する。
4) キャリアコンサルティング技能検定には，２級（熟練レベル）と１級（指導レベル）の水準が存在する。しかし，１級取得者数は全国的に少数（本研究のアンケート調査実施時点において，全国で61名（キャリア･コンサルティング協議会，2016））であったため，１級と２級をあわせて技能検定レベルのキャリアコンサルタント資格保有者として分析する。
5) 資格ダミーは次の通りである。資格ダミー（標準レベルのキャリアコンサルタント）＝（1：標準レベルのキャリアコンサルタント，0：それ以外），資格ダミー（技能検定レベルのキャリアコンサルタント）＝（1：技能検定レベルのキャリアコンサルタント，0：それ以外），資格ダミー（未保有）

＝（1：未保有，0：それ以外）。

6) 統制変数として，性別（学生），性別（担当），相談回数，相談時間を投入した。

引用文献

Barrett-Lennard, G. T. (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. Psychological Monographs: General and Applied, 76, 1-36.

Cooper, M. (2008). Essential Research Findings in Counselling and Psychotherapy: The Facts are Friendly, SAGE.（清水幹夫・末武康弘監訳（2012）．エビデンスにもとづくカウンセリング効果の研究―クライアントにとって何が最も役に立つのか　岩崎学術出版社

Fujimoto, Tetsushi(1995). Gender Differences in Attitudes Towards Work Group in the United States and Japan. International Journal of Japanese Sociology. 4(1), 57-73.

榎本和生（1985). 進路指導の専門性が進路相談状況に及ぼす効果　進路指導研究 : 日本進路指導学会研究紀要, 6-15.

福井至・西山薫（1995）．論理情動療法に基づく CAC の不合理な信念の変容と不安低減に及ぼす効果　行動療法研究，21(2)，9-21.

服部典子（2012）．法政大学キャリアデザイン学部におけるキャリアアドバイザーの現状と課題―相談業務からみるキャリアアドバイザーの機能と役割を中心に―　法政大学キャリアデザイン学部紀要，9，331-349.

キャリア･コンサルティング協議会（2016）．試験結果　キャリア・コンサルティング協議会 <https://www.career-kentei.org/goukaku/#grade01result>（2016年8月17日）

厚生労働省（2012）．平成23年度「キャリア･コンサルティング研究会―大学等キャリア教育部会」報告書　厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000026lgi-att/2r98520000026lta.pdf>（2017年3月23日）

厚生労働省（2016a）．キャリアコンサルティング　厚生労働省職業能力開発局 <http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/shokugyounouryoku/career_formation/career_consulting/index.html>（2016年8月17日）

厚生労働省（2016b）．平成27年度「キャリア･コンサルティング研究会」報告書　厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11805001-Shokugyounouryokukaihatsukyoku-Carrierkeiseishienshitsu/0000120771.pdf>（2017年3月23日）

松尾智晶・古田克利・辻彰彦（2014）．個別相談担当者の資質・態度が大学生の就職活動不安に与える影響　日本産業カウンセリング学会第19回大会論文集

宮城まり子（2002）．キャリアカウンセリング　駿河台出版社

文部科学省（2011）．今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について　文部科学省生涯学習政策局 <http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo0/toushin/1301877.htm>（2016年8月17日）

大里大助・関口倫紀（2010）．若年者向けキャリア・カウンセリングの特徴と課題－若年者向け就職支援施設 A における事例分析－　経営行動科学，23(2)，123-141.

Rachman, S. J. (1996). Trends in cognitive and behavioral therapies. In P. M. Salkovskis (Ed.), Trends in cognitive and behavioral therapies. New York: Wiley.

Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. Journal of Consulting Psychology, 21(2), 95-103.

島影義和（2006）．再就職支援サービスにおけるクライエント満足度の決定要因－再就職支援会社Ｘ社におけるキャリアカウンセリングのケースを中心として－　法政大学キャリアデザイン学会紀要，3，83-97.

下村英雄（2013）．職業情報とキャリアガイダンス―その政策的・理論的・実践的示唆　Business Labor Trend，28-32.

鈴木えり子（2014）．若者へのキャリア･コンサルティングにおける情報提供の有効性について―学校領域を中心にした一考察―　法政大学キャリアデザイン学部紀要，11，183-213.

田畑治（1971）．心理療法の効果判定に関する研究の方法論的考察　千葉大学教育学部研究紀要，20，33-50.

田口仁（2014）．就職相談及びキャリアカウンセリングの変遷と課題：八王子キャンパスキャリアサポートセンターの場合　帝京大学学生カウンセリング研究，3，1-3.

田中寛二（2003）．沖縄県における教師のスクールカウンセラーに対する期待と満足について－教師の研修参加経験の有無と性別の比較－　琉球大学法

文学部人間科学科紀要．人間科学，11，305-330.
田中健史朗（2013）．カウンセラーの自己開示内容がカウンセラーの印象評価に与える効果　カウンセリング研究，46(1), 18-25.
独立行政法人労働政策研究・研修機構（2014）．大学・短期大学・高等専門学校・専門学校におけるキャリアガイダンスと就職支援の方法 ―就職課・キャリアセンターに対する調査結果―，No.116, 18-19.
内田桂子・村山正治・増井武士（1978）．カウンセリングにおける関係認知の分析ートライアルカウンセリングによる試みー　心理教育相談室紀要，4，80-106.
Wachtel，P. L.（2011）．Therapeutic Communication, Second Edition: Knowing What to Say When. Guilford.（杉原保史訳（2014）．心理療法家の言葉の技術［第2版］―治療的コミュニケーションをひらく　金剛出版）
渡辺三枝子編（2013）．キャリアカウンセリング再考―実践に役立つＱ&A　ナカニシヤ出版
山本悦子・田頭穂積（2001）．対人不安とソーシャルサポートの関連性ーサポート要求と満足度の観点からー　教育相談センター年報，9，81-90.
湯ノ口文子・田中信利（2014）．大学生の進路選択のための自己分析を支援するキャリアカウンセリング　北九州市立大学文学部紀要，21，15-25.