

# デンマークにおける若者へのチャットキャリアカウンセリング とカウンセラーの能力開発

森田 佐知子<sup>\*1</sup>

<sup>\*1</sup> 高知大学 学生総合支援センター

## Chat Career Guidance for Young People and Practitioners' Training in Denmark

Sachiko Morita<sup>\*1</sup>

<sup>\*1</sup> Center for General Student Support, Kochi University

Due to the expansion of the COVID-19 pandemic, career guidance for young people in Japan had to be changed from face-to-face to online. Although there is a high need for chat career guidance from younger generation, it has been pointed out that there are some issues related to client assessment and skill development of career counselors. Therefore, this study aims to research the case of eGuidance in Denmark, which has been providing career guidance using ICT for youth since 2011 at the national level, for improving chat career guidance in Japan.

キーワード: チャット, キャリア支援, デンマーク, キャリアカウンセラー, 能力開発

### 1. はじめに

#### 1.1 日本における ICT を活用したキャリア支援

新型コロナウイルスの感染拡大により, 日本の若者に対するキャリア支援は, それまでの対面での支援から電話, 電子メール, Web 会議システム, チャットなど ICT を活用した支援に変更することが余儀なくされた. 株式会社マイナビ (2020) の調査<sup>(1)</sup>においても, 緊急事態宣言中の就職相談対応について, 「通常通り」と回答した大学はわずか 9.0%にとどまり, 「電話での対応」が 87.1%, 「メールでの対応」が 86.7%, 「WEB

での対応」が 77.6%となっている. では, それぞれの ICT ツールにはどのような特徴があるのだろうか.

日本学生相談学会 (2020) <sup>(2)</sup>は, 「相談者とカウンセラーが別々の場所にいる状況で, 何らかのコミュニケーションツールを用いて行われる相談活動」を「遠隔相談 (Distance Counseling)」とした上で, 遠隔相談の方法と特徴・対面との比較を, 言語情報, 非言語情報 (視覚的・聴覚的), 時間同期性の 3 つの観点から, 表 1 の通り整理している.

表1 遠隔相談の方法と特徴・対面との比較

相談の方法		言語情報	非言語情報		時間同期性
			視覚的	聴覚的	
対面	対面	○	○	○	○
非対面	電話	○	×	○	○
	ウェブ会議システム	映像表示	○	○	○
		映像非表示	○	×	○
	メール	○	×	×	×
チャット	○	×	×	○	

出典: 日本学生相談学会 (2020)

日本学生相談学会（2020）<sup>(2)</sup>は、我が国の学生相談では、電話相談、メール相談、ウェブ会議システムによる相談が中心的に使われていると述べているが、一方で、個別の研究事例を見ると、若者は「テキストのやり取り」によるカウンセリング、特にチャットによるカウンセリングを好むとする先行研究も多い。例えば、富田・林（2018）<sup>(3)</sup>は、電子メールによるカウンセリングと対比したうえでのチャットによるカウンセリングの有益さ（チャットによるカウンセリングであれば、カウンセラーとクライアントが少なくとも“時間”（“いま”）を共有しているという点が有利である）を指摘した。また、チャットであれば、クライアントの微妙な感情の変化をその都度確認し、支援を行うことができる述べ、チャットによるカウンセリングの可能性を示している。また、中川・杉原（2019）<sup>(4)</sup>は、京都大学カウンセリングルームにおける2年間の運用実績を踏まえ、多くの学生利用者は、ビデオ通話、音声通話、テキストのやり取り（チャット相談）のうち、テキストによるやり取り（チャット相談）による相談を選択した、と述べており、学生のニーズの高さをうかがえる結果となっている。若者たちのコミュニケーションに関する先行研究においても、近年の若者たちのコミュニケーションのほとんどは SNS によるやり取りである<sup>(5)</sup>と指摘されており、SNS の中でも LINE に代表されるメッセージングアプリによる「テキストのやり取り」を通じたコミュニケーション、いわゆるチャットによるコミュニケーションを好むという指摘は多い<sup>(6)(7)</sup>。

## 1.2 チャットによるキャリアカウンセリングの課題と本研究の目的

では「テキストのやり取り」によるカウンセリングには、どのような課題があるのだろうか。表1を見ると、ウェブ会議システムで互いの映像を表示して行うカウンセリングの場合は、言語情報、非言語情報（視覚的・聴覚的）、時間同期性すべてにおいて対面のカウンセリングと変わらないが、一方で、たとえばメールによるカウンセリングの場合は言語情報しか得られない、チャットによるカウンセリングにおいても言語情報と時間同期性しか得られないなど、ICT、なかでも「テキストのやり取り」によるカウンセリングはカウ

ンセラーが得られる情報が少なく、対面でのカウンセリングとは異なる手法が必要になることが推測される。

この「テキストのやり取り」によるカウンセリングの特徴に依拠する課題は、個別事例の中でも指摘されている。例えば中川（2002）<sup>(8)</sup>は、電子メールによるカウンセリングについて、受け取る側は活字になってしまった文章だけでクライアントの様子をできる限り想像しなければならないため、サービスを提供する前に行うべきクライアントのアセスメントが難しいことを課題の一つとしてあげている。富田・林（2018）<sup>(3)</sup>は、メールは情報量に乏しいため、メールのやり取りだけでクライアントの抱える問題や人物像について正確に見立ててゆくことが難しく、クライアントの反応に合わせた細やかな介入は対面相談に比べてはるかに難しくなる、と指摘しており、「テキストのやり取り」によるカウンセリングは、少ない情報量でクライアントのアセスメント（クライアントの様子を探り、クライアントの抱える問題や人物像を正確に見立てていくこと）を行うこと、が大きな課題あることが分かる。上記2つの先行研究は電子メールの事例であるが、チャットを活用したキャリアカウンセリングにおいても、非言語情報が得られないという環境は電子メールと同じであるため、同様のことが課題となることが予測される。

また電子メールではなく、チャットカウンセリング独自の課題についてもいくつか指摘されている。例えば、小岩ほか（2018）<sup>(9)</sup>は、LINE を使った学生相談の課題として、「相談される」側のカウンセラーと担当職員が対応を十分に行えないという理由で導入に否定的であったことを指摘している。また、杉原・宮田（2019）<sup>(10)</sup>は、チャットによるカウンセリングは、得られる情報量が少ないという点に加え、動機づけの低い相談者が多くなりやすい、という課題を指摘している。杉原・宮田（2019）<sup>(10)</sup>によれば、チャットによるカウンセリングでは、「なんとなく相談」や「暇つぶし相談」も見られ、しばしば、最後まで何を相談したいのか不明確であったり、突然返信がなくなってしまうケースや、何かをしながらの「ながら相談」も見られるという。しかし利用者を中心に考えたとき、このように動機づけがあいまいな状態のクライアントにさえアクセスできているということはむしろメリットであると

杉原・宮田（2019）<sup>(10)</sup>はのべている。

これら先行研究をまとめると、チャットによるキャリアカウンセリングの課題として大きくは以下の2点にまとめることができるだろう。

1. キャリアカウンセリングサービスを提供する前に行うべきクライアントのアセスメント（クライアントの様子を探り、クライアントの抱える問題や人物像を正確に見立てていくこと）を、少ない情報量で行わなければならない。
2. 相談される側であるカウンセラーや担当者の能力開発の必要性

さて、本研究の対象地としたデンマークは、新型コロナウイルスの感染拡大以前より、ICTを活用した若者へのキャリア支援の仕組みを整備してきた国の一つである。デンマークは教育におけるICT活用の先進国の一つとあってよい。例えばOECD & 国立教育政策研究所（2016）<sup>(11)</sup>の調査によると、学校におけるICT利用、学校でのインターネット利用時間、学校以外の場所における学校の勉強のためのICT利用、学校でインターネットにアクセスできる生徒の割合、と多くの主要指標において先進国の中で3位以内にランクインしている。また同調査において、社会的に恵まれない生徒であっても99%以上が家庭でコンピューターへアクセスできる、デジタルアクセスへの格差が極めて低い国としても位置付けられている。

こうした特徴は、若者に対するキャリア支援にも反映されている。デンマークでは2011年から、ナショナルレベルでICTを活用した若者へのキャリア支援（eGuidance、デンマーク語ではeVejledning）を開発、運用しており、中でもチャットを活用した若者へのキャリア支援については、独自のコミュニケーションモデルを開発するなどその取り組みが進んでいる。こうした先進事例を調査することは、今後の日本における若者へのチャットキャリアカウンセリングに有益な示唆をもたらすと考えられる。そこで本報告では、デンマーク eGuidance のチャットキャリアカウンセリングについて、とくに、先行研究にて課題とされた2点について、つまり、クライアントのアセスメントとカウンセラーや担当者の能力開発、という課題をどのように解決してきたのか、という点に着目して考察、報告することを目的としたい。

## 2. 方法

### 2.1 調査方法

本研究は大きく2つのフェーズに分けて実施した。1つ目は、EUにおけるライフロングガイダンス政策と本研究との関連性を整理するため、ELGPN（European Lifelong Guidance Policy Network）やEuroguidance Networkが発行している報告書、そして、欧米を中心とした研究者によるICTを活用したキャリア支援に関する文献を調査した。次に、文献調査にて明らかにならなかった事柄について、2016年と2019年に、デンマーク及びフィンランドにて現地調査を行った。

### 2.2 調査の日時、対象

現地調査における調査対象は下記のとおりである。

まず、2016年度の調査は2016年11月15日（火）に実施した。調査内容は、University College Copenhagen（以下、「UCC」と略）のキャリアカウンセラー養成コースで教鞭をとる専門家1名と、eGuidanceを管轄する省庁であるMinistry of Children, Education and Gender Equality（以下、「教育省」と略）に所属する2名の専門家への聞き取り調査を行いキャリアカウンセラー養成制度におけるICT教育と、eGuidanceの設立背景や利用状況等を詳しく調べた。3名の専門家の氏名と聞き取り調査当時の所属・役職を表2に示す。

2019年度の調査は2019年8月12日（月）～2019年8月16日（金）に実施した。2019年度の調査では、この期間に開催されたキャリアカウンセラーを対象とした国際研修への参加と、本研修の講師の一人で、デンマーク eGuidance の代表的立場にあるAnette Jochumsen氏（The Danish Ministry of Education）

表2 2016年度の調査対象者

専門家氏名	調査当時の所属と役職
Inger-Lise Petersen 氏	Associate Professor, University College Copenhagen
Dorit Priisholm Andersen 氏	Editor, Ministry of Children, Education and Gender Equality
Tine Mette Kronborg 氏	Coordinator for Guidance and Counselling, Ministry of Children, Education and Gender Equality

への聞き取り調査を行った。

聞き取り調査にあたっては、すべての専門家に対して、事前に、本研究の目的や質問したい事柄についてメールにて説明を行った。聞き取り調査当日は、調査対象者の了承を得て記録のために音声を録音した。また調査対象者から提供された資料のほかに、気づいた点などをフィールドノートに記入した。すべての調査対象者は、聞き取り調査の結果が学会発表や論文として公表されることを承諾した。

### 3. 調査結果

#### 3.1 キャリアカウンセラーの養成制度

2016年のInger-Lise Petersen氏への聞き取り調査から明らかになったデンマークのキャリアカウンセラー養成制度の概要を述べる。

日本では、キャリアカウンセラーの養成は民間の教育機関によって行われているが、デンマークではUCCを含むいくつかの大学で1年間の継続教育(60ECTS)として実施されている。このコースへの入学には原則として関連する学士レベルの教育と2年間の関連した分野での実務経験が必要である。

2016年のUCCのコースには10のモジュール(日本の大学の1科目に相当)が設定されているが、その中の一つに「ガイダンスとデジタルメディア」というモジュール(5ECTS)が用意されている。キャリア支援やキャリアカウンセリングにおいてICTを使用するスキルと能力は二次的なものと見なされることが多く、初期および継続教育では十分に発達していない<sup>(12)</sup>とされている中で、デンマークにおいては正式な養成コースのモジュールの一つとして組み込まれている点は注目に値する。

eGuidanceに携わるカウンセラーの能力開発については、3.4でも言及する。

#### 3.2 eGuidance創設の政策的背景

次に、教育省の専門家に、eGuidance創設の経緯を質問した。聞き取り調査から得られたeGuidance設立に至る主な出来事を表3に示す。

Tine Mette Kronborg氏によると、この一連の改革により、デンマークでは、分散していたキャリア支援

表3 eGuidance設立に至る経緯

年号	内容
2004年	<ul style="list-style-type: none"> <li>デンマーク議会による「ガイダンス法」の施行</li> <li>ナショナルポータルサイトUG(デンマーク語でUddannelseguiden UG.dk)の開設</li> </ul>
2010年	<ul style="list-style-type: none"> <li>デンマーク議会による、若者の少なくとも95%が後期中等教育レベル(合計12年間)の教育を受けている状況にする、という決定</li> <li>eGuidanceの設立</li> </ul>
2011年	eGuidanceの運用開始

のリソースを集約し、若者とその両親への支援に注力するようになったとのことであった。その背景には、若者のドロップアウト率の高さもあったようである。

ここで、eGuidance創設のきっかけとなったデンマークにおける「ガイダンス法」について整理する。Plant & Thomsen (2012)<sup>(13)</sup>によると、デンマークの若者のための教育・職業指導に関する包括的な改革法案が2003年に可決された。これは「Act on Guidance in Relation to Choice of Education, Training and Career」と呼ばれている。本改革によりデンマークにおけるキャリア支援は、北欧の伝統的なモデルであった「教師ベースモデル(教師が、教師としての立場を維持しつつキャリア支援を行うというモデル)<sup>(14)</sup>」から、各地域に45か所設置された若年者教育ガイダンスセンターUngdomens Uddannelsesvejledning Centre(英語訳ではYouth Guidance Centre:主に義務教育から青年期教育への移行を支援する)と、全国に7か所設けられた研究選択センターStudievalg(英語訳ではRegional Guidance Centre:主に青年期教育から高等教育学校への移行を扱う)<sup>(15)</sup>に集約される形式に変わったことである。またこの法律では、教育省がすべての教育段階における教育と職業訓練等に関する情報を提供することが定められており、この一環として開発されたのがwww.ug.dkとして知られるWebベースのナショナルポータルサイトである。本ポータルサイトは一般的にUG(デンマーク語でUddannelseguiden UG.dk,以下「GU」と略)と呼ばれ、初期の段階では、UGは教育と雇用機会に関する情報を備えた「静かな」図書館のようなサイトであっ

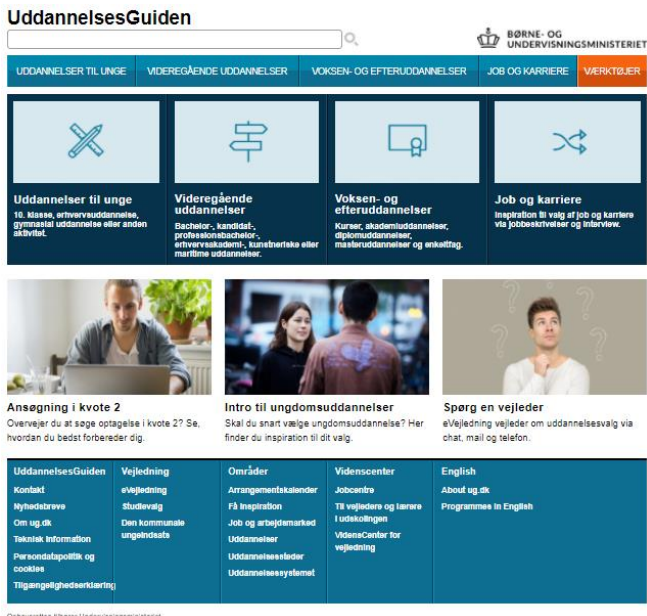


図 1 www.ug.dk トップページ

た(16)。

こうしたデンマークの動きはデンマークだけのものではなく、生涯学習に関する EU の覚書(17)の影響が大きい。本覚書の 6 つあるテーマのうち、UG は 5 に示された「ガイダンスとカウンセリングを再考する：誰もがヨーロッパ全体において、および生涯を通じて、学習機会に関する質の高い情報とアドバイスに簡単にアクセスできるようにする」に特に関連すると考えられる。

### 3.3 eGuidance の利用状況と運用体制

2010 年より、この GU の中に、eGuidance（デンマーク語では eVejledning）と呼ばれる様々な e チャンネルを介した個人的なキャリアカウンセリングを可能とする電子プラットフォームが設立され、チャット、電話、電子メールなどを通じたデジタルベースのキャリアガイダンスが提供されるようになった。eGuidance のトップページを図 2 に示す。

ここで、調査対象者から提供された資料をもとに、eGuidance の利用状況を見ていく。まず 1 年間のコンタクト数は、2015 年度の実績は 108,000 コンタクト、2019 年の資料では毎年およそ 100,000 コンタクトと記載されていることより、ここ数年、毎年 10 万コンタクトで落ち着いていることがわかる。デンマークの人口がおよそ 580 万人であることを考慮すると、非常に多くの人がこのサービスを利用していることが分かる。利用者が使用したツールについては、2015 年度は、チ

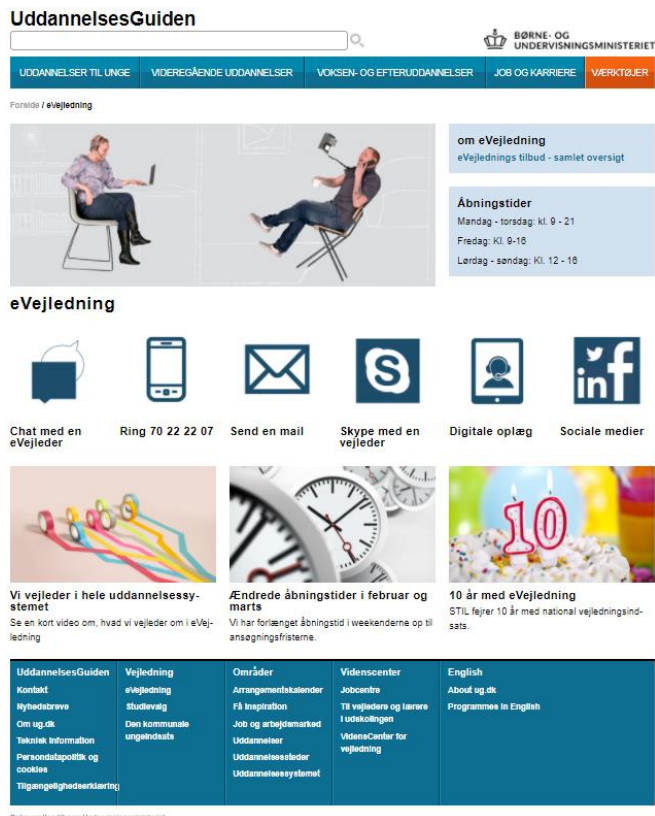


図 2 eGuidance トップページ

ャットが 44%、電話 35%、電子メールが 19%、ウェビナーが 2%となっている。一方で 2019 年度の資料によると、チャットは変わらずの 43%であるが、電話が 44%と増加している。電子メールは 13%とその割合が低下している。また利用者の性別は、2015 年度、2019 年提供資料共に、女性が約 6 割、男性が約 4 割となっており、女性の利用がやや多いことがわかる。2019 年度の資料には記載がないが、2015 年度における利用者の年代は、34%が成人、33%が 17 歳以上の若者、24%が 16 歳以下の若者、5%が保護者となっており、利用者の過半数が若者となっている。

eGuidance における利用者数はここ数年 10 万コンタクトで一定している一方で、対応するカウンセラーの数は大きく変化している。2015 年の実績では 42 名のキャリアカウンセラー（フルタイム 14 名、パートタイム 28 名）が配置されているが、2019 年の資料では 29 名の配置（フルタイム 15 名、パートタイム 14 名）となっており、パートタイムのカウンセラーの数が大きく減少している。（利用可能時間は 2015 年、2019 年いずれも同じである）

### 3.4 チャットによるキャリアカウンセリングの可能



## 性と 4C モデル

Jochumsen & Hein (2018) <sup>(18)</sup>が実施したサーベイ調査によると、eGuidance がこれほど普及したのは、幅広いデジタルメディア（利用者に良く知られているメディア）を介したキャリアガイダンス、キャリアカウンセリングへの即時アクセス、そして利用可の時間の延長に起因している、とある。さらに、このeGuidanceにおいて、特に人気があるのは、チャットサービスを通じた個人・集団キャリアガイダンス・カウンセリングであるという。2016年及び2019年に実施した聞き取り調査では、若者が特にチャットを好む傾向があるとのことであり、この点については日本と同じ傾向であった。

それでは、eGuidanceにおけるチャットを使用したキャリアカウンセリングにおいては、どのような理論やモデルが使用されているのであろうか。またそうした理論やモデルは、少ない情報からクライアントのアセスメントを行うというチャットキャリアカウンセリングの課題をどのように解決しているのであろうか。

このことについて2016年の調査にて、eGuidanceにおけるチャットキャリアカウンセリングでは、「4Cモデル」という独自のコミュニケーションモデルが開発されていることが明らかとなった。

2019年度の調査でAnette Jochumsen氏より提供された4Cモデル図（デンマーク語では4Kモデル）を図3に示す。



図 3 4C/4K モデル

次に、2016年度と2019年度の聞き取り調査の結果から明らかとなった4Cモデルの詳細を示す。

まず4Cモデルにおいては、ICTを活用したキャリアカウンセリングは4つのフェーズを持つ。それぞれのフェーズは円の最も内側に書かれており、左上から時計回りに、①コンタクト、②コントラクト、③コミュニケーション、④コンクルージョン、となる。さらにこれら4つのフェーズそれぞれに、目標、カウンセラーの態度姿勢、使用できるツール、という3つの構成要素がある。提供された資料には、4つのフェーズにおける3つの構成要素の内容が、上記モデルとともに詳しく記載されているが、ここでは簡単にその内容をまとめることとする。

まず第1フェーズである「コンタクト」の目標は、関係性の構築と、利用者であるクライアントがカウンセラーに連絡してきた理由を明らかにすることである。カウンセラーの態度姿勢としては、共感を示す・口頭でのミラーリング・目線の高さを合わせる・傾聴・リフレクションの時間をとる、の5つがあげられている。ツールボックスには、当該フェーズにおいてカウンセラーが利用しうる具体的な表現が、電話・チャット・電子メールという3つのICTツールに分けて具体的に記載されている。

第1フェーズでクライアントの主訴を確認した後、第2フェーズである「コントラクト」では、第1フェーズから一歩踏み込み、クライアントとカウンセラー相互の焦点を明らかにし、カウンセリングに期待することを明確にすることが目標とされている。このフェーズにおけるカウンセラーの態度姿勢は、クライアントの要望を要約する・eGuidanceで対応すべき相談かどうかを検討する・問題を構造化し説明する・リフレクションの時間をとる、の4つとなっている。

今回聞き取りを行った専門家のうち実際にeGuidanceのカウンセラーをしたことのあるTine Mette Kronborg氏とAnette Jochumsen氏は、チャットを通じたキャリアカウンセリングにおいては、このコントラクトのフェーズで、クライアントとカウンセラーが、カウンセリングが終了したときに期待される結果を共有することの重要性を指摘した。

Anette Jochumsen氏によれば、第3フェーズの「コミュニケーション」が、いわゆるキャリアカウンセリ

ングのパートにあたる部分である。第3フェーズの目標は、クライアントとカウンセラーがともに、コントラクトのフェーズで確立された問い、課題に取り組むことであり、カウンセラーに求められる態度姿勢は、調査と挑戦・状況に応じてクライアントが知識を得られるよう情報を提供する・カウンセリング中に得られた結論をテキスト化していく・メタコミュニケーション・リフレクションの時間をとる、の5つがあげられている。

第4フェーズである「コンクルージョン」は、カウンセリングの結びの部分にあたり、冒頭にクライアントとカウンセラーとの間で設定した課題の解決に関する評価を行うこと、そしてカウンセリング終了後のクライアントの行動を促すこと、の2つが目標となっている。カウンセラーに求められる態度姿勢は、カウンセリングのプロセスを振り返る・クライアントに有効な結論を導き出す・リフレクションの時間をとる、の3つがあげられている。

Anette Jochumsen氏は、この4Cモデルは、Carl Rogers (1902-87)のPerson-centered approachとGerard Egan (1930-)のskilled helper modelの2つから大きな影響を受けていると述べた。Anette Jochumsen氏によれば、eGuidanceを開始した当初はカウンセラーも試行錯誤で業務を行っていたが、こうした独自のモデルを開発することが、彼らのカウンセリング力の向上にもつながっているということであった。

#### 4. 考察と今後の課題

本節では、本研究の焦点とした2つの課題について、明らかになったことと、今後の課題をまとめる。

まず、少ない情報量の中で、いかにクライアントのアセスメント（クライアントの様子を探り、クライアントの抱える問題や人物像を正確に見立てていくこと）をおこなうのかという点については、4Cモデルにおける第1フェーズ「コンタクト」と第2フェーズである「コントラクト」が重要な役割を果たしていることが明らかとなった。特に「コントラクト」のフェーズでカウンセラーは、フェーズ1におけるクライアントの主訴を要約し、eGuidanceがその対応機関として適してい

るかどうかを判断する。また問題となっている事柄を構造化し、表現することで、クライアントと課題とゴールの共有を行う。こうしたプロセスを時間をかけて丁寧に行うことで、短いテキストでクライアントと双方向の情報交換を行い、クライアントを見立てていくことが可能となる。こうした手順は、日本における実践においても非常に参考になるものであると考えられる。また4つのフェーズすべてにリフレクションの時間を設けることで、クライアントとカウンセラーの両者が各フェーズの結果に納得感を持ち、進めていける構造にもなっている。この点もチャットカウンセリングにおける重要な技術であると考えられる。

2点目の、カウンセラーや担当者の能力開発については、まず、デンマークでは、キャリアカウンセラーの養成コースに、「ガイダンスとデジタルメディア」というモジュール(5ECTS)が用意されていることが明らかとなった。養成段階においてICTを使ったキャリアカウンセリングの基礎的知識を習得できることは、その後の実践においても大きなアドバンテージになると考えられる。さらにeGuidanceの現場においては、4Cモデルという独自のコミュニケーションモデルの開発と、それに沿ったカウンセリングの実践がカウンセラーの能力開発にも大変役立っているという回答を得ることができた。またAnette Jochumsen氏は、筆者も研究の一環として参加させていただいたキャリアカウンセラー向けの国際研修の講師の1人を務めており、5日間ある研修のうち1日をかけて、デンマークにおけるeGuidanceの取組とチャットを使ったキャリアカウンセリングに関する知識教授を行っている。筆者が参加した2019年度夏の研修では、ヨーロッパを中心に15か国から50名の専門家が参加した。こうした国際研修を通じて、eGuidanceで培ったノウハウの伝播に力を入れていることが明らかとなった。

本研究から明らかになった4Cモデルは数少ないチャットキャリアカウンセリングに特化したモデルであり、この10年にわたるデンマークでの実績を有している。こうした事例を学ぶことは、日本においてチャットによる若者へのキャリア支援を行う専門家にとっても示唆に富んだ内容であると考えられる。

今後の課題としては以下の点があげられる。まずキャリアカウンセラーの養成について、今回の調査で養

成段階においても ICT を使ったキャリア支援に関する教育が実施されていることは明らかになったが、そのモジュールの詳細については調査できなかった。この点については今後の課題として、他の北欧諸国との比較も踏まえて研究を続けたい。

また、eGuidance の実践については、2019 年度の調査時におけるキャリアカウンセラーの数が大きく減少している理由を明らかにしたい。少ないカウンセラーでも対応できるモデルや手法が新たに開発されているとすれば、それは日本の専門家にとっても大きな参考となりうる。

さらに、2004 年の「ガイダンス法」にて開設された 2 つの（対面式の）キャリア支援センターとの連携、eGuidance における組織内教育・研修や 4C モデルと元となった理論との関連についても今後の課題としたい。

## 謝辞

本研究における現地調査は、公益財団法人 北野生涯教育振興会、及び JSPS 科研費（19K02431）の助成を受けたものです。また本研究にご協力、ご助言くださった北欧の専門家の方々に、この場を借りて御礼申し上げます。

## 参 考 文 献

- (1) 株式会社マイナビ: “マイナビ 2020 年度キャリア・就職支援への取り組み調査”  
[https://saponet.mynavi.jp/release/other/career/2020\\_university-1/](https://saponet.mynavi.jp/release/other/career/2020_university-1/) (2021 年 1 月 24 日確認)
- (2) 日本学生相談学会: “遠隔相談に関するガイドライン”  
[https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku\\_soudan\\_guideline\\_ver01.pdf](https://www.gakuseisodan.com/wp-content/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf) (2021 年 1 月 24 日確認)
- (3) 富田新, 林洋一: “電子メールを用いた学生相談システムの有効性と問題点について: アクション・リサーチによる検証”, いわき明星大学研究紀要 人文学・社会科学・情報学篇, 第 3 号, pp.3-16 (2018)
- (4) 中川純子, 杉原保史: “学生相談におけるオンラインカウンセリングの可能性: ビデオ通話・音声通話・テキストによる心理相談の試験的導入”, 京都大学学生総合支援センター紀要, 第 48 号, pp.19-32 (2019)
- (5) 木村晶子: “現代の若者たちの人間関係”, 人間生活学研究, 第 23 号, pp.1-12 (2016)
- (6) 森本祥一: “メッセージングアプリの機能がコミュニケーションにおいて果たす役割に関する一考察”, 専修大学情報科学研究所所報, 第 86 号, pp.19-24 (2016)
- (7) 村上信夫: “スマホ利用によるコミュニケーションの変容(下) SNS は若者の感性を変えたのか”, 茨城大学人文社会科学部紀要 人文コミュニケーション学論集, 第 3 号, pp.51-70 (2018)

- (8) 中川純子: “学生相談における電子メール窓口の現状と課題”, 京都大学カウンセリングセンター紀要, 第 31 号, pp.53-64 (2002)
- (9) 小岩文香, 菅坂智仁, 中嶋茜, 野口遙斗, 折田明子: “大学における SNS を用いた学生相談の可能性”, 経営情報学会 全国研究発表大会要旨集, pp.257-260 (2018)
- (10) 杉原保史, 富田智基: “SNS カウンセリング・ハンドブック”, 誠信書房 (2019)
- (11) OECD, 国立教育政策研究所, “21 世紀の ICT 学習環境: 生徒・コンピュータ・学習を結び付ける”, 明石書店 (2016)
- (12) Kettunen, J., Lindberg, M., Nygaard, E., and Kárdal, : “Enhancing Career Practitioners’ Understanding and Use of ICT in Guidance and Counselling”, *Career and Career Guidance in the Nordic Countries*, pp.163-175 (2020)
- (13) Plant, P., and Thomsen, R.: “Career guidance in Denmark: Social control in a velvet glove”, *Orientacion y Sociedad*, 11, pp.1-17 (2012)
- (14) 森田佐知子: “スウェーデンにおける社会民主主義的キャリアガイダンスと学習社会一個人の生涯学習を促すキャリアガイダンスと専門家に求められる力”, *国際教育*, Vol.26, pp.35-54 (2020)
- (15) 青木真理, 谷雅泰, 三浦浩喜: “デンマークのガイダンスシステムについて: 教育省でのインタビュー調査を中心に”, *福島大学総合教育研究センター紀要*, Vol.7, pp.67-74 (2009)
- (16) Jochumsen, A.: “Online Self-Help for Young Danes”, *Career and Career Guidance in the Nordic Countries*, pp.281-292 (2020)
- (17) European Commission. “A memorandum on lifelong learning (Commission staff working paper)”, *Commission of the European Communities* (2000)
- (18) Jochumsen, A., and Hein, K.: “Digital career guidance and counselling for all age groups”, *IAEVG Conference Proceedings 2018*, 2, pp.72-75 (2018)  
[http://www.uuvf.dk/wp-content/uploads/2018/10/Papers2\\_IAEVG.pdf](http://www.uuvf.dk/wp-content/uploads/2018/10/Papers2_IAEVG.pdf) (2021 年 1 月 24 日確認)