

ICT を活用した協働構築型キャリア支援専門人材育成プログラムの効果と課題

森田 佐知子^{*1}

^{*1} 高知大学 学生総合支援センター

Effects and challenges of a professional training program on "co-careering" approach for career guidance using ICT

Sachiko Morita^{*1}

^{*1} Center for General Student Support, Kochi University

The purpose of this study is to develop and pilot a professional training program on "co-careering" approach for career guidance using ICT based on the Nordic case, and to clarify its effects and challenges. The results of the study showed that the program had a significant effectiveness on participants' willingness to continue learning about the relevant topics. In addition, "Career counseling using AI" and "AI implemented in companies recruitment processes" were found to be topics of high interest. Two challenges of the program were identified: first, the need to improve teaching methods to make them more understandable to participants; second, the need to design programs that allow professionals to learn more about topics that are not currently used or addressed, to provide new types of career guidance and to improve their ability to deal with ethical issues.

キーワード: ICT, 協働構築, キャリア支援専門人材, 育成, co-careering

1. はじめに

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（森田，2021）⁽¹⁾。森田（2021）⁽¹⁾は就職ナビサイト運営会社が実施したアンケート調査を引用し、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%となっていることを指摘している。

このように日本における ICT を活用したキャリア支援は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けて急速に広まったが、一方で、国外のキャリア支援に

おける ICT の活用とその研究には長い歴史がある（森田，2021）⁽²⁾。さらに森田（2019）⁽³⁾は、特に 2010 年頃からソーシャルメディアが普及したことで、キャリア支援における ICT の役割が「情報提供」から「co-careering（協働構築）」へシフトしつつあることを指摘している。具体的には、ICT ツールの 1 つであるソーシャルメディアを、情報提供の手段や 1 対 1 のコミュニケーションの手段（例えばメッセージングアプリを活用したチャットカウンセリング等）として使用するだけでなく、インタラクティブな仮想ワーキングスペースとして利用したり、キャリアカウンセラーも参加者の 1 人としてソーシャルメディア上の仮想コミュニティに加わり、参加者全員の専門性を共有してキャリアに関する共通の課題を解決する協働構築型のアプローチ（co-careering）が可能になるという。

筆者は2019年8月に、協働構築型アプローチの提唱者であるフィンランドの研究者 Jaana Kettunen 氏らが中心となって開催するキャリア支援専門家向け研修「ICT in Guidance and Counselling」に参加し、ICTやソーシャルメディアを活用したキャリアカウンセリングやキャリア支援に関する最新動向を知る機会を得た。参加した専門家研修のカリキュラムを表1に示す。なお、この研修は対面形式とオンデマンド形式の2種類あり、筆者は対面形式の研修に参加した。

こうしたキャリア支援専門家の能力開発の機会は、キャリア支援におけるICT活用が急速に進む日本においても必要なものであると考えられるが、こうした研修を行い、その効果や課題について考察した研究は管見の限り見当たらない。

2. 研究の目的と方法

そこで本研究では、上述した専門家研修「ICT in Guidance and Counselling」を参考に、日本のキャリア支援専門家を対象とした「ICTを活用した協働構築型キャリア支援専門人材育成プログラム」を開発して試験的に実施し、その効果と課題を明らかにすることを目的とした。

方法としては、国立A大学で学生の就職支援に携わる就職相談員6名及び職員5名の計11名を対象に

「ICTを活用した協働構築型キャリア支援専門人材育成プログラム」を2日間にわけて実施し、2日目終了後にアンケート調査を実施し、プログラムの効果と課題を分析することとした。プログラムの概要は次ページの表2の通りである。

プログラムの内容について補足する。まず、今回のプログラムは新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、Teamsを使ったオンライン同期型形式で実施した。

1日目には、フィンランドの専門家研修「ICT in Guidance and Counselling」の前半の主要テーマであった、テキストによるキャリアカウンセリングとソーシャルメディアを活用した協働構築型 (co-careering) アプローチについて説明をした。さらに日本の大学で導入が開始されている人工知能 (AI) を活用したキャリア支援の事例についても説明し、内容ごとにディスカッションを行った。

2日目には、フィンランドの専門家研修「ICT in Guidance and Counselling」の後半と事後課題のテーマであった、ICTを活用したキャリア支援における倫理的課題に加え、日本企業で導入が進む採用選考における人工知能 (AI) の活用と、クライアントである学生の情報収集・活用能力を向上させるキャリアカウンセリングの在り方について話題提供し、その後、それぞれの内容に対応するディスカッションを行った。

表1 2019年度専門家研修「ICT in Guidance and Counselling」のカリキュラム

	8月12日 (月)	8月13日 (火)	8月14日 (水)	8月15日 (木)	8月16日 (金)
09:00-10:45	Welcome address from organisers	Career guidance and new technology	Designing effective models of career service delivery: connecting theory and practice	Ethical issues in ICT guidance and counselling: reflection from the field	Evaluation, reflection and feedback
	Practical information and overview of the week				
	Getting to know each other				
11:00-13:00	What are we talking about when we talk about using ICT in guidance and counselling	Information and media literacy skills		The use of ICT in collaborative career exploration	Practical information on completing the course
14:00-16:00	Skills and competences for use of ICT in guidance and counselling	Interactive workshop on online writing	Interactive workshop on online writing	Interactive workshop on using visual media in guidance and counselling	
16:15-17:00	Introduction to developing a personal development plan	Personal development plan work	Personal development plan work	Personal development plan work	

表 2 プログラムの内容

日時	内容
2022 年 1 月 26 日 (水) 10:30-12:00	<p>講義内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. キャリアガイダンスにおける ICT 活用の歴史 2. テキストによるキャリアカウンセリングのポイントや理論 3. ソーシャルメディアを使ったキャリア支援の種類や協働構築型 (co-careering) アプローチ 4. AI を使ったキャリア支援の現状 <p>ディスカッション内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. テキストによるキャリアカウンセリングや就職相談の経験とその課題, 解決策 2. ソーシャルメディアを使ったキャリア支援の経験とその課題, 解決策 3. ICT を活用したキャリア支援を行う上で今後キャリア支援専門家に求められる能力やスキルとはどのようなものか
2022 年 2 月 16 日 (水) 10:30-12:00	<p>講義内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ICT を使ったキャリア支援の倫理的課題 2. クライアントの情報収集・活用能力を向上させる方法 3. 企業等の採用選考における AI 導入の現状 <p>ディスカッション内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ICT を使ったキャリア支援の倫理的課題を実感した事例とその解決策 2. 学生の就職やキャリアに関する情報検索・活用について、課題だと感じていることとその解決策 3. 普段学生に紹介している職業情報の共有 4. AI を導入した採用選考を受ける学生に対するキャリア支援の経験とその課題, 解決策 5. クライアントの情報収集・活用能力を向上させる支援とはどのようなものか

さらに、プログラム中のディスカッションの時間を使い、1 日目は「ICT を活用したキャリア支援を行う上で今後キャリア支援専門家に求められる能力やスキルとはどのようなものか」、2 日目は「クライアントの情報収集・活用能力を向上させる支援とはどのようなものか」ということについて、短時間のフォーカスグループインタビューも実施した。なお、フィンランド

の研修ではヨーロッパを中心に各国から専門家が集まり 5 日間の研修を行うため、自己紹介やアイスブレイクの時間が多く確保されていたが、今回実施した研修は普段同じ職場で働いている専門家や職員を対象としていたため、そうした内容は含めていない。また試験的实施と時間的な制約の都合で、フィンランドの研修で行ったロールプレイ部分も割愛することとした。また各日程の最後に行われていたリフレクションはプログラム終了後に各自でやっていただくこととした。

なお、プログラムの参加者には予め、研究目的、協力者の権利、録画、個人情報や録画データの取り扱いについて、資料と口頭で説明を行った。また、プログラム中の発言内容やアンケート結果を、参加者の個人が特定されない形で公表することがある旨も資料と口頭で説明し、了承を得たうえで研修会を実施した。

3. 結果と考察

本節では、プログラム中のフォーカスグループインタビューの結果とアンケート調査の結果について説明する。

3.1 フォーカスグループインタビュー（1 日目）の結果について

1 日目のプログラム中のディスカッションの時間を使って、参加者に対して「ICT を活用したキャリア支援を行う上で今後キャリア支援専門家に求められる能力やスキルとはどのようなものか」についてフォーカスグループインタビューを実施した。その結果、以下の 4 点の意見を得ることができた。

3.1.1 若い世代の人々が使う ICT ツールやソーシャルメディアに関する知識とスキル

まず、本プログラムの中で、学生とやり取りを行う機会が多い職員や大学生と同じ年代の子供を持つ相談員・職員から、学生を含めた若い世代は電話をかけることには抵抗があり、LINE や Teams のチャット機能を用いたやり取りを好む傾向があることが共有された。こうした日本の大学生の傾向やデンマークにおける若者を対象としたチャットキャリアカウンセリングの事例紹介等を受け、普段電子メールでのやり取りが多い

就職相談員も、今後はそうした若い世代が好んで使う ICT ツールやソーシャルメディアを活用することで、若い人たちにより支援を届けることができるようになるとの意見を述べた。

3.1.2 対面と ICT を使い分ける力

2 点目は、1 点目を踏まえた上でも、やはり学生の内面を探る必要がある援助場面では、学生の姿勢や態度、表情、体の動き等のノンバーバルな情報が多く得られる対面形式の方が有益なこともあるため、学生の特性や相談内容による使い分けが必要であるとの意見があげられた。

3.1.3 人と人、人とリソースを繋げる力

3 点目として、ICT やソーシャルメディアの「つながり」に着目し、例えばクライアントとクライアントが目指す進路に就いている卒業生等を繋げたり、クライアントが興味関心のあるテーマに関して専門的知識を有する人々を集めたオンラインセミナーを開催するなど、人と人、人と内外のリソースを繋げる力の重要性が指摘された。国外における研究はソーシャルメディアの「参加型文化」に着目していたが、今回の聞き取り調査にて、ソーシャルメディアの「つながり」に着目した新たな視点を見出すことができた。

3.1.4 仮想コミュニティにおけるクライアントとの対等な目線での対話から、クライアントのニーズを汲み取りそれをサービス化していく力

4 点目は特に協働構築型 (co-careering) アプローチの実現に関連して、仮想コミュニティの中で学生等のクライアントと専門家が同じ目線での対話を行い、その中からクライアントのキャリアの課題やニーズをくみ取り、新たなサービスを創造していく力やそうしたソーシャルメディアの活用の可能性が指摘された。

3.2 フォーカスグループインタビュー (2 日目) の結果について

2 日目のプログラム中のディスカッションの時間を使って、参加者に対して「クライアントの情報収集・活用能力を向上させる支援とはどのようなものか」についてフォーカスグループインタビューを実施した。その結果、以下の 3 点の意見を得ることができた

3.2.1 身近にある有益な情報源に気づかせる指導や仕組みの必要性

まず、学生が身近にある有益な情報源に気づいていない可能性が指摘された。特に、大学から学生に対して都道府県別の合同説明会の情報や大学に寄せられる求人情報等をメールで送付しているが、学生はそれらを見ておらず、有益なイベントや支援に参加することができていない可能性が示唆された。

3.2.2 情報の重要性を認識させる指導や仕組みの必要性

2 点目に、1 点目の学生が身近な情報を見ていない可能性と関連して、情報があふれる現代社会に育った現在の若者にとって、情報は常に自分の周りに溢れているありふれたものであり、それを意識的に収集して分析し、戦略的に使う必要があると認識させる指導や仕組みが必要ではないかという指摘があった。そのためには、まずは、提供する情報を必要最低限に絞り込み、その限られた情報をしっかりと活用しなければいけないという危機感を持たせるという方法も有益ではないかという意見が得られた。

3.2.3 複数の情報源を確認し、比較し、分析する力を身につけさせることの必要性

3 点目は、キャリアや就職活動に関わる職業情報等について、1 つの情報源だけではなく、複数の情報源で確認し、比較分析することで、その情報の捉え方を判断する力を身につけさせることが重要であるという意見があげられた。例えば就職ナビサイトの活用においても学生は「お気に入り登録」をするだけにとどまりそこから先の行動を起こしていないケースも多い。また公務員採用試験の問題については、各年の問題を印刷して比較することで深い分析を行うことができる。そうした行動を行えるところまでを支援する必要性があることが指摘された。

3.3 アンケート調査の結果について

ここではプログラムの 2 日目終了後に実施したアンケート調査の結果を示し、プログラムの効果と課題を考察する。

3.3.1 回答者の属性

本アンケートでは、参加者 11 名中、10 名から回答を得ることができた。

回答者の職種の内訳は、就職相談員 6 名、職員 4 名であった。次に回答者の年齢構成は、30 代 2 名、40 代 1 名、50 代 4 名、60 代 2 名、70 代以上 1 名であった。回答者のキャリア支援・就職支援歴は、1 年未満が 2 名、1 年～3 年未満が 3 名、3 年～5 年未満が 2 名、10 年～20 年未満が 1 名、20 年以上が 2 名であった。

また、ICT やソーシャルメディアについてどの程度知識を持っていると思うか、という問いについては、「一般的な知識やスキルは持っている」と回答したのは 3 名にとどまり、7 名が「あまり持っていない」と回答した。

3.3.2 内容への理解度と興味関心について

まず、プログラムの効果を検証するため、プログラムの内容への理解度を質問した。その結果を表 3 にまとめる。表 3 を見ると、項目ごとに程度の差があるものの、参加者は概ねプログラムの内容について理解できたと認識していることが分かる。

表 3 プログラムの内容の理解度について

内容	理解できなかった	あまり理解できなかった	ある程度理解できた	理解できた
(1日目)テキストによるキャリアカウンセリングのポイントや理論			70%	30%
(1日目)キャリア支援の種類や協働構築型アプローチ (co-careering)			50%	50%
(1日目)AIを使ったキャリア支援の現状			50%	50%
(2日目)ICTを使ったキャリア支援の倫理的課題		10%	20%	70%
(2日目)クライアントの情報収集・活用能力を向上させる方法		10%	40%	50%
(2日目)企業等の採用選考におけるAI導入の現状			40%	60%

さらに、2 日間のプログラムについて、興味を持った内容を回答してもらった (上位 3 つまで選択可)。その結果を図 1 に示す。

表 3 と図 1 を見ると、「(1 日目)テキストによるキャリアカウンセリングのポイントや理論」は、理解度・

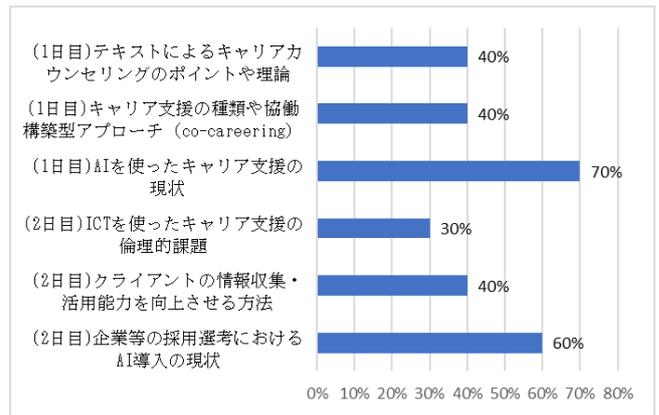


図 1 プログラムで興味を持った内容

興味関心ともにやや低いことが分かる。この内容はデンマークにおける若者に対するチャットキャリアカウンセリングの事例とそこで活用されている 4C モデルを紹介した内容であった。この内容について理解度や興味関心が低かった原因としては、デンマークの国家的なキャリアカウンセリングの取組と参加者の日頃の実践が結び付かなかつた、もしくは、チャットキャリアカウンセリングを行う機会が現状では少ない、紹介したモデルの応用可能性が低かった等が考えられた。

また「(2 日目)ICT を使ったキャリア支援の倫理的課題」は、理解度は高いが興味関心が低いことが分かる。この内容は、これまでの研究で明らかになっている ICT を使ったキャリア支援における倫理的課題と新たにソーシャルメディアを使ったキャリア支援において考えうる倫理的課題について紹介した内容であった。このことについてはプログラム中に「これまでに ICT を活用したキャリア支援において倫理的に課題を抱えた経験はあるか」という質問をしたところ、そのような課題を持った経験のある参加者がいなかったことから、普段の援助場面において大きな課題になっていないことが興味関心の低い原因であると考えられた。

一方で、「(1 日目)AI を使ったキャリア支援の現状」と「(2 日目)企業等の採用選考における AI 導入の現状」については、理解度は中程度であったが、参加者の興味関心が非常に高いことが分かる。この点について深く学べる研修を開発することができれば、専門家のニーズにマッチした研修になる可能性が示唆された。

3.3.3 ICT やソーシャルメディアを活用したキャリア支援についての継続学習意欲の醸成について

次に、今回の研修を受けて、ICT やソーシャルメディアを活用したキャリア支援について継続的に学習することへの意欲が醸成されたかどうかを検証した。

まず、「今回の研修を受講して、ICT やソーシャルメディアを使ったキャリア支援についてより詳しく知りたいと感じたか」という質問については、「とてもそう思う」30%と「そう思う」70%を合わせて100%となっており、今回にプログラムで、ICT やソーシャルメディアを活用したキャリア支援についての継続学習に対する意欲を醸成できたと考えることができた。

次に、「ICT やソーシャルメディアを使ったキャリア支援について、より実践的な研修会があれば受けてみたいと思うか」とについては、「とてもそう思う」30%と「そう思う」60%合わせて90%となり、先ほどの質問と比較するとやや低い割合となった。このことから、まずは講義やディスカッションを通じて知識を深めることを優先させたいと考える専門家も一定数存在していることが示唆された。

また今後、より詳しく知りたいことやあれば参加したい研修について（自由記述）では、「基本的な ICT 活用、現状把握、参考になる情報について」といった基礎的な知識を得る研修や動向・参考情報の提供に対する要望が3名から寄せられた。また2名からは、「対面に匹敵するようなオンライン面談を実現できるスキルやオンライン面談の質が高まるようなセミナー」ということで、現在A大学で実施しているウェブ会議システム（Teams を利用）した就職相談の質を高めるためのスキル向上についての要望が得られた。また「他大学の事例や学内で提供可能なリソースの検討」、「学生の就職ナビサイトの活用状況」、「バーチャルリアリティや仮想空間の有効な活用について」の要望も1名ずつから得られた。

4. まとめ

本研究では、北欧の事例をもとに、日本のキャリア支援専門家を対象とした「ICT を活用した協働構築型キャリア支援専門人材プログラム」を開発して試験的

に実施し、その効果と課題を明らかにすることを目的とした。

研究の結果、まず研修の効果については、プログラムへの参加は関連するトピックについての継続学習意欲に対して大きな効果があることが明らかとなった。継続学習の内容としては、多くの専門家はより実践的な内容のプログラム参加に意欲的であったが、まずは基礎的な内容や動向・参考情報の提供から始めたいと考える専門家も一定数いることも明らかとなった。

次に研修の内容について、全ての参加者が研修内容をおおむね理解することができたことと認識していた。研修内容ごとの興味関心は専門家により異なる結果となったが、「AI を使ったキャリア支援の現状」及び「企業等の採用選考における AI 導入の現状」については、全体的に興味関心の高いテーマであることが明らかとなった。

プログラムの課題としては以下の2点があげられる。1 点目は参加者がより理解しやすい内容に改善することである。今回のアンケート調査では10%と低い数字ではあったが、一部の内容について「あまり理解できなかった」と回答した参加者がいた。この点については、今回は合計3時間という限られた時間で多くの内容を説明したことも影響していると考えられるが、プログラム参加者により詳しい聞き取り調査を実施するなどして改善に繋げていきたい。

2 点目は、普段の実践で使用したり課題と感じている内容以外への興味関心を広げてもらうことである。例えば、テキストによるキャリアカウンセリングは先行文献でも若者が好んで利用するとされているカウンセリング方法であり（中川・杉原（2019）⁽⁴⁾など）、かつ、ICT を活用したキャリア支援における倫理的課題は先行研究において一貫して指摘され続けている（Sampson & Makela, 2014）⁽⁵⁾重要な課題であるが、アンケートでは興味関心がやや低い結果となった。このように現状では使用したり課題認識していない内容についてもより詳しく学び、新たなキャリア支援の提供や倫理的課題への対応力向上に繋げてもらえるような研修設計についても今後の課題である。

最後に本研究の限界について述べる。本研究は、試

験的なプログラムであったため、通常よりも短い時間でプログラムを実施した。そのため、そのことが参加者の理解度等に影響を与えた可能性が考えられる。また 11 名という小規模な参加者を対象として実施したため、アンケート調査の件数も非常に少ない。研究結果の普遍性を高めるため、今後、より多くの参加者に受講していただき、プログラムの本格的設計に繋げたい。

謝辞

本研究は JSPS 科研費 (19K02431) の助成を受けたものです。本研究にご協力くださった A 大学の就職相談員、職員の方々に、この場を借りて御礼申し上げます。

参 考 文 献

- (1) 森田佐知子: “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”, 教育システム情報学会 (JSiSE) 2020 年度 第 6 回研究会報告書, pp.197-204 (2021)
- (2) 森田佐知子: “ICT を活用したキャリア支援における倫理的課題 —国外における研究動向から—”, 日本教育工学会研究報告集, 2021(3), pp.194-201 (2021)
- (3) 森田佐知子: “北欧における ICT を活用したキャリアガイダンスの実践と研究の動向”, 日本教育工学会研究報告, 19(5), pp.49-54 (2019)
- (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, 48, pp.19-32 (2019)
- (5) Sampson, J., & Makela, J.: “Ethical issues associated with information and communication technology in counseling and guidance”, *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), pp.135-148, (2014).
- (6) 総務省: “平成 27 年度版 情報通信白書”, <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/pdf/27honpen.pdf> (2022 年 1 月 26 日確認)
- (7) Hooley, T.: “How the internet changed career: Framing the relationship between career

development and online technologies”, *Journal of the National Institute for Career Education and Counselling*, 29(1), pp.3-12 (2012)