

JILPT 資料シリーズ

No.290 2025 年 3 月

就職支援機関向け Web 適性評価 ツールの開発に係る基礎的検討



独立行政法人 労働政策研究・研修機構
The Japan Institute for Labour Policy and Training

就職支援機関向け Web 適性評価ツールの 開発に係る基礎的検討

ま え が き

本報告は、労働政策研究・研修機構が PC ソフトウェアとして一般提供を行っているコンピュータ支援型総合的キャリアガイダンスシステム（Computer-Assisted Career Guidance System）である「キャリア・インサイト（統合版）」について、Web アプリケーションツールとして改修するための検討過程と、開発の初期段階の資料をとりまとめたものである。

キャリアガイダンスにコンピュータ技術を導入する試みは、1960 年代の欧米に始まり、技術革新の影響を受けながら今日まで様々なツールが世界中で開発され、利用されている。日本においては、2001 年の In★Sites2000 というシステムで欧米諸国のシステムをモデルとした日本初のコンピュータ支援型ガイダンスの提供が始まり、2004 年から全国のハローワーク等で本格的な導入が始まった。当初は若年向けシステムであったが、その後、ミッド・キャリア層を含んだシステムとして 2014 年に公表された。

公表後 10 年余りが経過し、その間にキャリアガイダンスを取り巻く技術的環境は一変した。インターネット上での提供が主流となったほか、相談形態も対面だけでなくオンライン相談といった広がりもみせている。そうした環境的・技術的变化を踏まえて、当機構が提供するキャリア・インサイト（統合版）を Web 化して提供するプロジェクトが開始された。本報告は初年度の開発において検討された内容を中心にとりまとめている。

開発内容を検討するにあたり、様々な情報収集を行ったが、特に、キャリア・インサイト（統合版）の利用状況については全国のハローワーク職員の方々から回答いただき、先行する Web ツールを使った相談ケースの提供に関してはハローワークおよび（公財）愛知県労働協会にご協力をいただいた。貴重なデータを提供してくださった関係者各位に心より感謝の意を表したい。

本報告が、各就職相談機関や学校において、技術革新の影響を受け続けるキャリアガイダンスサービスおよびツールに関する動向を知る参考資料となれば幸いである。

2025 年 3 月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 藤 村 博 之

執筆担当者（執筆順）

氏 名	所 属	担 当
ふかまち 深町 珠 由	労働政策研究・研修機構 副統括研究員	全章（第3章 2節を除く）
いしい 石井 悠 紀子	労働政策研究・研修機構 研究員	第3章2節

Web 適性評価ツール開発プロジェクトチーム

氏 名	所 属
深町 珠由	労働政策研究・研修機構 副統括研究員
室山 晴美	労働政策研究・研修機構 特任研究員
田中 歩	労働政策研究・研修機構 統括研究員
秋山 史子	労働政策研究・研修機構 研究員
石井 悠紀子	労働政策研究・研修機構 研究員
緒方 万里子	労働政策研究・研修機構 アシスタントフェロー

【注】「QR コード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

目 次

第1章 Web 適性評価ツール開発の背景と本報告の目的	1
1. 背景と目的	1
第2章 キャリアガイダンスにおける技術革新の影響と日本の状況	3
1. 欧米諸国における CACGS の歴史および機能	3
1-1. CACGS の構成と特徴	4
2. 日本における CACGS の導入と開発、展開状況	7
2-1. システムの構成	9
2-2. キャリア・インサイトシリーズの開発経緯と展開	10
3. 総括	14
引用文献・参考文献	15
第3章 Web 適性評価ツール開発に向けての情報整理	18
1. 情報整理の方針	18
2. 現行システムの利用状況の把握	18
2-1. 調査の概要	18
2-2. 調査の結果	19
2-3. 小括	31
3. 先行する Web ツールを活用した相談状況の把握	32
3-1. 情報収集の概要	32
3-2. 情報収集の結果	32
3-3. 小括	39
4. その他の情報収集	40
5. 総括	42
引用文献・参考文献	44
第4章 システムの基本構想と開発の試み	45
1. 基本構想	45
1-1. 基本構想（1）検査機能と管理機能の分離	45
1-2. 基本構想（2）適性評価システムへの限定化	47
1-3. 基本構想（3）職業の表示内容・表示方法の一新	48
2. 現時点での開発検討状況の紹介	49
3. まとめ	52
第5章 今後の開発と課題	53
1. 短期的課題：初期開発後の当面の課題	53
1-1. システムの安定化と機能性の確認	53

1－2．提供体制および運用体制に関する検討……………	54
2．長期的課題：プロトタイプのある先にある将来的なガイダンスシステムとそのあり方	55
2－1．AI 支援型ガイダンスシステムの台頭と次世代システムのあり方……………	55
2－2．人間の試行錯誤によるキャリア選択とガイダンスシステムの役割……………	57
引用文献・参考文献……………	57
巻末資料……………	58

第 1 章 Web 適性評価ツール開発の背景と本報告の目的

1. 背景と目的

本報告は、労働政策研究・研修機構が PC ソフトウェアとして 2014 年から一般提供を行っているコンピュータ支援型総合的キャリアガイダンスシステム（Computer-Assisted Career Guidance System: 以下、CACGS）である「キャリア・インサイト（統合版）」について、Web アプリケーションツールとして改修する検討過程と、開発の初期段階の資料をとりまとめたものである。キャリア・インサイトは日本初の CACGS であり、2001 年に In★Sites2000 という名称で開発・公表されたのを端緒に、その後、利用対象層の拡大と機能の追加等の改修を経て 2014 年に統合版として公表され現在に至っている。

2014 年の公表から 10 年余りが経過し、その間にキャリアガイダンスを取り巻く技術的環境は大きく変化した。一つは、キャリアガイダンスに使われるインターネット環境の進展である。従来は、インターネット接続が自由にできない環境下で、個別の PC にインストールされたソフトウェアをインターネット接続なしに使用する、スタンドアロン型の使い方が主に想定されていたが、近年では、インターネットに常時接続し、高機能化した Web ブラウザ上で様々な機能を実現する使い方が主流となってきた。加えて、利用端末も多様化し、業務用 PC だけでなく個人所有のスマートフォン、タブレット等によるアクセスも身近となった。このため、時代が求める技術的変化にキャリアガイダンスツールを対応させ、利用者の利便性を高める必要性が生じてきた。二つ目には、全世界で新型コロナウイルス感染症が猛威をふるった 2019 年以降の、直接的な対面接触の制限を余儀なくされた時期に発展した非接触型ツールの必要性である。対面接触を伴う社会活動への制限が撤廃された今日でも、オンライン会議システムを初めとする非接触型ツールは、不可逆的に発展を続けている。このような技術変化と環境変化に対応するためには、現行システムのような、就職支援機関にインストールされた PC に固定してサービスを提供するのではなく、様々な端末でキャリアガイダンスが受けられるようにする必要がある。以上を踏まえて、労働政策研究・研修機構では、キャリア・インサイト（統合版）を Web 提供型ツールとして令和 6 年度から改修（Web 提供型ツールとして新規開発）することとなった。そこで本稿では、令和 6 年度の初期開発年度において検討・実装された内容を中心に整理する。また、開発の基本構想を策定するにあたり、欧米諸国から日本に受け継がれてきたガイダンスシステムの経緯を振り返り、システム開発に必要となる調査等の結果整理も行う。

本稿は以下の内容で構成される。

第 2 章では、キャリアガイダンスにおける技術革新の影響について、特にコンピュータが各国のキャリアガイダンスにもたらした影響と様々な CACGS について紹介し、CACGS の構成を確認しセルフヘルプという特徴について言及した。さらに、日本での事例として、欧米諸国の CACGS をモデルとして開発されたキャリア・インサイトの開発経緯と変遷、各シ

システムの特徴について整理を行った。

第3章では、キャリア・インサイト（統合版）を Web アプリケーションとして新規開発するにあたり、方向性を決めるのに必要となる事前情報を整理した。まず一つは、キャリア・インサイトを導入している全国ハローワークに対して実施した利用状況調査について結果を報告した。次に、Web 化されたツールが職業相談や適性相談の中でどのように使われるかを把握するため、先行する Web ツールとして、厚生労働省が運営する職業情報提供サイト（job tag）上のアセスメントツールの一つである G テスト（職業適性テスト）を相談場面で使うときの使われ方等について情報収集した。最後に、その他の情報として、日本で出版されている紙もしくは器具による心理検査の Web 化がどこまで進んでいるのかの簡単な調査結果と、Web ツールを使った他分野での相談事例について報告した。

第4章では、これまでの文献調査やキャリア・インサイトの利用状況等の情報を総合し、開発の基本構想を策定し、その内容について説明している。さらに、執筆時点での開発検討状況について簡単に報告した。

第5章では、今後のキャリアガイダンスシステムの開発と課題について整理した。まず、現在開発中のシステムに関する短期的課題として、システムの安定的稼働と機能性の確認を行った上で、本格的なサービス提供となるまでに検討すべき体制面での課題についてまとめた。続いて、長期的課題として、世界で広がる AI 支援型キャリアガイダンスシステムの動向と現状をまとめ、それが今後の日本にもたらす将来的な影響として、求職者の自律的なキャリア意思決定を支援するような、セルフヘルプ機能の再搭載を含むキャリアガイダンスシステムの構築の可能性について述べた。

第2章 キャリアガイダンスにおける技術革新の影響と日本の状況

1. 欧米諸国における CACGS の歴史および機能

紙や器具を使っていたいわゆる従来型の職業適性検査に対し、コンピュータ技術が活用され始めたのは 1960 年代以降の欧米においてである。1970 年代には既に 30 近くのシステムが存在していたという (Harris, 1974)。その後、システムの数は一気に増え、1980～90 年代には米国の DISCOVER や SIGI (SIGI-PLUS)、カナダの CHOICES、イギリスの PROSPECT (HE: Higher Education)、シンガポールの JOBS 等の大規模な CACGS が登場し、広く使われるようになった (室山, 2002 ほか)。これらのシステムは、インターネット技術の普及と歩調を合わせるように 2000 年代以降 Web ベースへと移行されている (労働政策研究・研修機構, 2012)。

CACGS は、紙や器具による従来型の職業適性検査を単にコンピュータ化するという、狭い概念では必ずしもない。検査単体のコンピュータ化や、職業情報機能単体のコンピュータ化といった、ガイダンスプロセスの一部をコンピュータで提供するシステムは、CACGS の中でも特にミニシステム (mini systems) と呼ばれる。一方で、適性検査からキャリアプランニング等の一連のキャリアガイダンスプロセスをコンピュータで提供するシステムは、マキシシステム (maxi systems) と呼ばれる。先に述べた欧米諸国の CACGS は、大規模かつ多様な機能を取りそろえたシステムであり、マキシシステムに相当する。初期の議論では、ミニシステムをどう組み合わせるとガイダンス効果が上がるかといった議論や、一連のサービスをシームレスに提供できるマキシシステムの優位性といった議論もみられたものの、その後のインターネット技術の進展によって、単体のミニシステムであってもネット上にリンクを貼れば疑似的なマキシシステムを作ることが比較的容易になり、どちらのシステムがよりよいかといった二元論は影を潜めていった (Watts, 2002)。

紙の検査をコンピュータ化すること以上の機能や内容が含まれるという CACGS の役割とは、結局のところ何だろうか。CACGS が目指す「目標・目的」について、様々な文献に共通してみられる特徴を Osborn & Zunker (2006, p. 229) は次の 5 点に整理している。それは、①システムの利用者 (クライアント) の自己理解を深めること、②将来の選択肢 (職業) に関する情報を提供すること、③将来について考えるべき選択肢の幅を増やすこと、④利用者の意思決定スキルを向上・支援すること、⑤将来の選択に対し利用者に自信を持たせること、である。すなわち、適性検査を単にコンピュータで実施して結果を示すことにとどまらず、利用者 (クライアント) の進路・職業選択にシステム自体が深く関わり、自己理解と意思決定を促し、将来の進路を利用者が自信をもって選べる状態まで支援することを意味している。言い換えれば、人間のキャリアカウンセラーがそこにいなくても、システムだけでキャリアガイダンスの一連のプロセスが完結すること、つまり、「セルフヘルプ」で利用できることを示唆している。

このような、「人不在（専門家不在）」と「セルフヘルプ」を前提としたキャリアガイダンスシステムが 40 年以上前から志向されていたことは、一見すると驚くべきことかもしれないが、この考えを後押しした背景の一つに、欧米諸国での政策としてのキャリアガイダンスの位置づけも影響している。すなわち、これまでリソース不足で対面のキャリアカウンセリングやキャリアガイダンスサービスを十分に受けられなかった人々や地域に対し、CACGS を通じて標準的な品質のキャリアガイダンスを広く手軽に提供できることは、各国が推進するキャリアガイダンス政策の方向性とも相性がよかったのである（Watts, 2002; OECD, 2004）。実際に、CACGS を使ったガイダンスの効果や利点として主に挙げられているのは、ガイダンスの効率向上、カウンセリングの質向上という二点である。前者は、紙ベースの適性検査で発生する集計・採点作業のように、ガイダンスの本質とは関係のない時間やコストが不要になるといった利点を指す。後者は、学術的に一定の効果を保証された CACGS を使うことで、カウンセラー個人の質や相性に左右されないガイダンスを誰もが受けられる、という利点である。このように CACGS は、効率的で、一定の品質を保ったキャリアガイダンスを広範囲に提供できるツールという利点を発揮しながら、利用を拡大させていった。

一方で、「専門家不在」、「セルフヘルプ」という CACGS の特徴に関しては、必ずしも当初の思惑通りに機能したわけではなかった。CACGS の開発期に並行する形で、CACGS の効果的活用に関する研究も進められた。例えば、CACGS を使用する場合は、利用者自身に明確な目的意識があったり、就職への準備度（レディネス）が高い方が効果的であること、準備度が低い人にはカウンセラーが直接ガイダンスの方が有効との知見も得られていた（例えば、Kivlighan, Johnston, Hogan, & Mauer, 1994; Melhus, Hershenson, & Vermillion, 1973 など）。つまり、CACGS によるガイダンスは誰に対しても万能というわけではなく、利用者のレディネス（特に、自分の就職や進路決定に対する心の準備状態）によって効果が異なる可能性があり、場合によってはセルフヘルプではなく、専門家の支援を受けながら使う方がより高い効果を生むことがわかってきたのである。この性質は、インターネットや AI 等を活用した現在のツールやシステムにおいても、本質的に変わらない知見と考えてよいだろう。

1-1. CACGS の構成と特徴

CACGS は個別の利用者（学生等）に対して、具体的にどのような形でサービスを展開するのだろうか。まず、CACGS を開発・提供する機関は、大学等の高等教育機関と契約し、その大学内の情報システムに CACGS につながるログイン画面を設置してもらう。CACGS の ID を発行された学生は、学内の情報システムを通じてそれぞれ CACGS にログインし、そこにあるガイダンスサービスを自由に利用する、といった使い方である。

具体的なシステム構成について、ここでは米国の ACT Inc.が開発した DISCOVER を例に説明したい。労働政策研究・研修機構（2012）では、執筆時点において当時の CACGS の展

開状況を調べた際に、米国の DISCOVER の構成に関して、ホーム機能以外で、適性評価、職業情報、専攻情報、学校情報、職探し、自分のポートフォリオ、という 6 つの大きなコーナーを確認できた（図表 2—1）。DISCOVER は 2012 年に引退し、現在は ACT Profile という後継システムに機能の大部分が引き継がれたとのことである（Camara, O'Connor, Mattern, & Hanson, 2015, p.7）。

図表 2—1 米国 DISCOVER の構造（2011 年時点。労働政策研究・研修機構，2012 を再掲）

ホーム (Home)	はじめに(Introduction)、私の進路を計画(Plan My Path)、ニュースレター(Newsletters)、DISCOVERとACTについて>About Discover & ACT)、よくある質問(Frequently Asked Questions)、サポート情報(Support Materials)、カウンセラーのレポート(Counselor/Staff Reports)、私の進路(My Path)
適性評価 (Inventories)	はじめに(Introduction)、興味診断(Interest Inventory)、能力診断(Abilities Inventory)、価値観診断(Values Inventory)、診断のまとめ(Inventories Summary)、診断FAQ(Inventory FAQ)
職業情報 (Occupations)	はじめに(Introduction)、アルファベット順リスト(By Alpha List)、キーワード別(By Keyword)、専攻別(By Major)、軍隊経験別(By Military Experience)、仕事マップ別(By World-of-Work Map)、特徴から探す(Search By Characteristics)、話題の職業(Hot Occs)、軍の職業(Military Occs)、軍隊情報(Military Info)、お気に入り(My Favorites)
専攻情報 (Majors)	はじめに(Introduction)、アルファベット順リスト(By Alpha List)、キーワード別(By Keyword)、職業別(By Occupation)、仕事マップ別(By World-of-Work Map)、お気に入り(My Favorites)
学校情報 (Schools)	はじめに(Introduction)、アルファベット順リスト(By Alpha List)、専攻別(By Major)、キーワード別(By Keyword)、学位種別(By Degree Type)、学校種別(By School Type)、特徴から探す(Search By Characteristics)、奨学金情報(Scholarships/Aid)、お気に入り(My Favorites)
職探し (Job Search)	はじめに(Introduction)、履歴書(Resumes)、カバーレター(Cover Letters)、面接(Interviews)、求人を探す(Find Job Openings)、インターンシップ(Internships)、実習情報(Apprenticeship Information)、実習可能な職業(Apprenticeable Occupations)、お気に入り(My Favorites)
自分のポートフォリオ (My Portfolio)	はじめに(Introduction)、自分の情報(Personal Information)、履歴書ビルダー(Resume Builder)、その他の情報(Other Info)、私の進路(My Path)、診断のまとめ(Inventories Summary)、私の職業(My Occupations)、私の専攻(My Majors)、私の学校(My Schools)、私の職探し(My Job Search)、ポートフォリオの印刷(Portfolio Printout)

図表 2—2 教育および仕事上の成功に関する総合的モデル(Camara et al., 2015, p.2 を元に筆者改変)

教育および仕事上の成功 (Education and workplace success)	
主要学力(Core academic skills)	
数学、科学、国語力	
分野横断的スキル(Cross-cutting capabilities)	
批判的思考、協力的問題解決、ICTスキル	
行動に関するスキル(Behavioral skills)	
信頼されること、他者との効果的な協働、適応力、ストレス管理	
キャリアを適切に渡り歩くスキル(Education and career navigation skills)	
自分の能力・価値観・興味（好き嫌い）に関する知識、専攻分野・職業に関する知識、教育・キャリア探索・プランニング・意思決定に関連した様々なスキル	

DISCOVER を開発・提供していた ACT Inc.とは、アセスメント、研究、教育から雇用までの幅広い分野の情報やプログラムを提供している米国の非営利組織である。同社の報告書の中で特徴的に述べられているのは、米国内の小・中・高校段階から、大学（専攻選択）、卒業後の就職という、教育から労働までの一貫した支援システムやソリューションを提供する発想に立っていることである。過去に行われた世界中の主要な文献や研究成果を踏まえて、教育や仕事上の成功に結び付く要素を、次の 4 つの領域に集約している（図表 2—2）。それは、主要学力（数学、科学、国語力）、分野横断的スキル（批判的思考など）、行動に関するスキル（信頼されること、ストレス管理など）、キャリアを適切に渡り歩くスキル（自分の能力・価値観・興味に関する知識、専攻分野・職業に関する知識など）である（Camara et al., 2015, p.2）。このモデルが意味することを端的に言うと、学力以外にも、社会で働く際に必要となる様々な要素やスキルが一定程度なければ、たとえ学力が高かったとしても、教育や仕事上の成功には結び付かないということである。

この総合的モデルの中で旧 DISCOVER が所属するのは、4 つ目の要素である「キャリアを適切に渡り歩くスキル」となる。このように、代表的な CACGS である DISCOVER が提供していた機能が、学校から職業への移行を支援する要素の一部に過ぎない点は、留意すべきポイントである。

もう一点、注目しておきたいポイントは、図表 2—1 に示されているように、DISCOVER が射程に入れていたガイダンス要素は、必ずしも職業に関連した適性や情報のみに特化したものではなく、大学の専攻や学校選びという要素も含んでいたことである。つまり、中学生・高校生段階でこのシステムを使う場合には、職業世界の探索だけでなく、進学先の専攻を探索することも同様に重視できるよう設計されている。これは、学校の専門分野と就職先や職業との結びつきが、日本よりも密接な米国社会ならではの言えるだろう。むしろ日本のように、学校の専門分野と必ずしも結びつかない就職やいわゆる「就社」が一般的という、世界

的にも珍しい社会においては、仮に米国と同一の構造でガイダンスシステムが設計・提供されていたとしても、あまり有効に機能しなかった可能性もある。さらには、日本の場合は教育と雇用を管轄する省庁がそれぞれ異なる事情等も影響し、キャリア教育というテーマを論じる際に、進学や教育に関する問題と、就職や雇用に関する問題が切り離されて論じられることが多い。しかしながら、小・中・高校生の進路という本人の目線に立ったとき、進学の先に就職という、一直線上にマイルストーンが置かれる状態は本来理想的であり、それが自然である。その意味において、教育と雇用に関する一貫した統合的ガイダンスを提供する **DISCOVER** の構成は、日本における今後のキャリアガイダンスサービスの提供のあり方を考えるにあたって一石を投じるものと言える。

さて、ここまで **DISCOVER** を一例として **CACGS** の最近の展開を述べてきたが、現在、インターネット上で総合的に提供されるガイダンスサイトやガイダンスサービスは各国に多く存在する。先に紹介した **CACGS** も、運営組織が変更となるケースもあるが、インターネット上で確認できる。**PROSPECT** も存在し、**CHOICES** は現在 **CHOICES360** として AI 支援型ガイダンスサービスを現在でも展開している。**SIGI** は **SIGI³** というバージョンを最後に提供会社が開発と販売から撤退し、現在はサポートのみ行っているようだが利用可能となっている。ここに上げたシステム以外でも **CACGS** は多く存在する。イスラエルの **Gati** による研究グループも学生向けにキャリア意思決定支援を目的としたシステムを開発し、意思決定プロセスへの貢献度等について、多くの検証を重ねている (**Gati, Kleiman, Saka, & Zakai, 2003** ほか)。他にも、**CACGS** を高校生対象に効果検証した報告 (フランスの事例: **Marine & Monticolo, 2023**) や、中国でも同様の高校生向け **CACGS** があるとの報告 (**Chen, Xue, Chen, Ling, Wu, & Gu, 2021**) もある。**CACGS** という名称が表面上使われていなくても、実質上、その機能を有したキャリアガイダンス Web サイトは多く存在している。¹

2. 日本における **CACGS** の導入と開発、展開状況

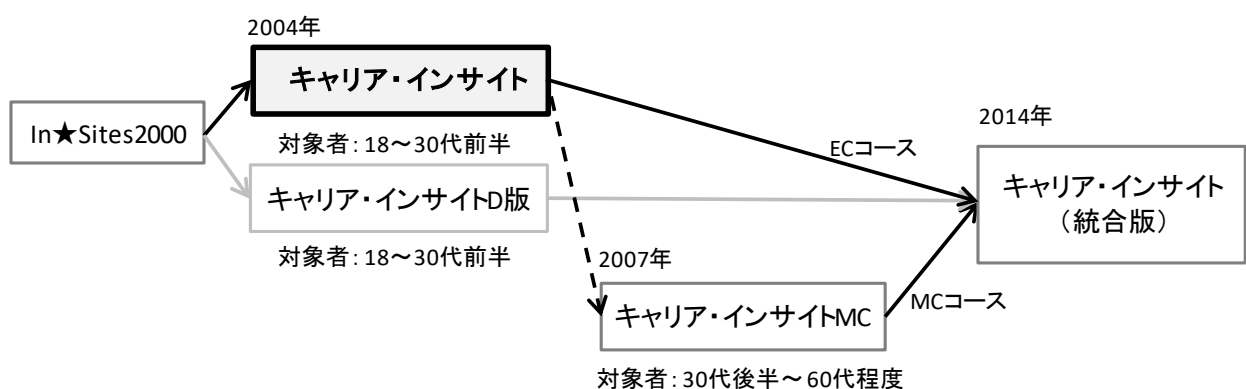
次に、日本における **CACGS** の導入と開発、展開状況について整理する。ここでは日本初の **CACGS** である「キャリア・インサイト」(労働政策研究・研修機構, 2004 ほか) の経緯について取り上げる。

日本では、1980 年代以降に雇用職業総合研究所 (当機構の前身) において、**CACGS** を使った職業相談が職業選択の有効な方法になると考え、諸外国の **CACGS** に関する情報収集を開始した (松本・松本, 1990; 室山, 1992, 1996)。さらに、それをモデルとした実験的なシステムも試作された (松本, 1991 等) が、当時の PC の普及状況は限定的で、PC を扱える人材が限られている等の技術的事情で本格的な導入には至らなかった。その後、本格的な開発が

¹ 例えば、**Leung(2022)**がまとめた **CACGS** の総合的なレビューによると、米国労働省による **O*NET** (職業情報ネットワーク) のほか、オーストラリア、英国、シンガポールの国家レベルで運営されているキャリア情報サービスの Web サイトも **CACGS** の好事例として扱われている。

始まったのは、PC がオフィスや一般家庭に普及し始めた 1990 年代後半のことであった。最初の CACGS として完成・公表されたのは 2001 年に日本労働研究機構（当機構の前身）が公表した「In★Sites2000」であり、その構造を元に全画面のデザインを一新し、利用者の操作性を高めて 2004 年に公表されたのが「キャリア・インサイト」（労働政策研究・研修機構、2004）である。² 以後に続く開発も 2004 年公表版をベースとしている。図表 2—3、2—4 では、これまでに開発された版と系譜を示した。

図表 2—3 キャリア・インサイト開発の系譜



² 欧米諸国の資料や情報収集から出発し 1990 年代に検討された CACGS は、In★Sites2000 以外にも様々なツール開発へと結実した。職業ハンドブック CD-ROM（1998 年）を、中学生・高校生にも理解しやすく、親しみやすいツールにした職業ハンドブック OHBY（2002 年公表）や、それらの知見をインターネット上で提供する仕組みとして、キャリアマトリックスという名称のサイトが公開・運用された（労働政策研究・研修機構、2011：同サイトの運用は 2006～2011 年まで）。このような経験と知見は、現在、厚生労働省が運用している職業情報提供サイト（job tag）においても間接的に生かされている。

図表 2—4 キャリア・インサイトの種別

システム名	開発（改訂）年	対象者・コース	システムの構成	ユーザーデータの保存先
キャリア・インサイト	2004年	18歳～30代前半程度	・適性診断コーナー（能力、興味、価値観、行動特性） ・総合評価コーナー ・職業情報コーナー ・キャリアプランニングコーナー	インストール先のPC内
キャリア・インサイトD版 （データコレクション版）	同上	同上	同上	インターネット上のサーバ
キャリア・インサイトMC	2007年	30代後半～60代程度	・適性診断コーナー（能力、興味、価値観、行動特性） ※ただし、設問内容の一部は2004年公表のシステムとは異なる。 ・総合評価コーナー ・職業情報コーナー ・キャリアプランニングコーナー	インストール先のPC内
キャリア・インサイト （統合版）注）	2014年	18歳～30代前半程度 （ECコース） および 30代後半～60代程度 （MCコース）	・適性診断コーナー（能力、興味、価値観、行動特性） ※ただし、ECコースとMCコースでは設問内容の一部が異なる。 ・総合評価コーナー ・職業情報コーナー ・キャリアプランニングコーナー	インストール先のPC内、 またはインターネット上のサーバ（選択制）

注）正式名称は2004年開発版と同一名称（「キャリア・インサイト」）だが、2004年開発版と区別するために、通称「統合版」と呼ばれている。

2—1. システムの構成

キャリア・インサイトの構成を図表 2—5 に示す。先の図表 2—4 にも示したように、2004 年公表以降のシステム構成の骨格は変わっておらず、共通している。

最大の特徴は、4 種類の適性診断（能力、興味、価値観、行動特性）を含んだ「適性診断コーナー」を主体としながらも、職業情報やキャリアプランニングといった、キャリアガイダンスに必要な要素を兼ね備えていることである。³ つまり、適性診断による自己理解から職業探索による職業理解、そしてキャリアプランの作成に至るまでの一連の流れを、利用者自身が一人でもシステム上で実践できる構成となっており、まさに CACGS になっているということである。

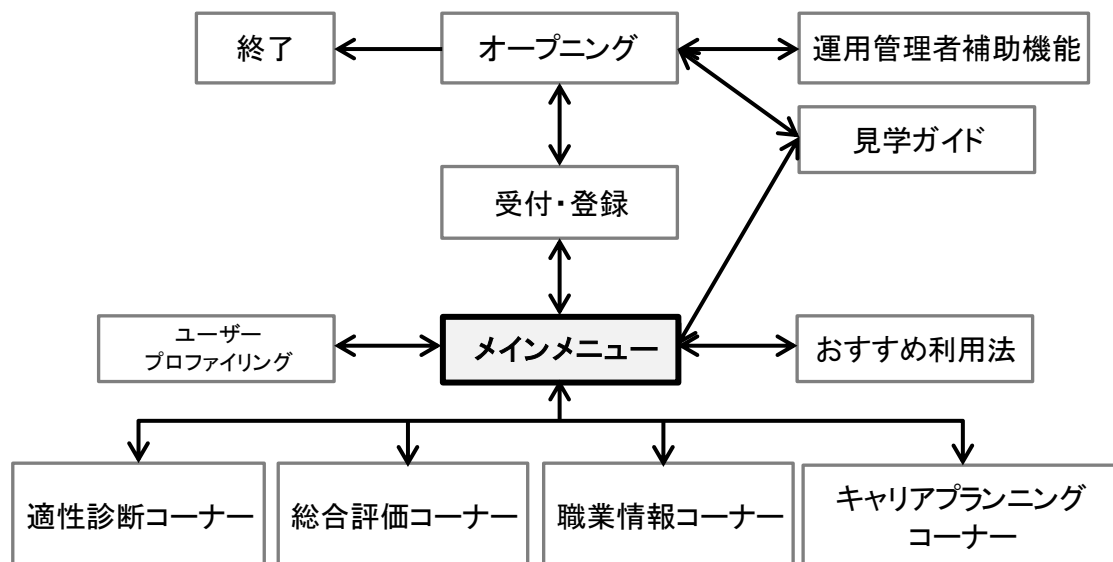
図表 2—6 は、統合版のメインメニューの画面イメージである。⁴ 18 歳～30 代前半向け

³ 適性診断コーナー以外の主要要素について簡単に補足する。総合評価コーナーとは、能力と興味の適性診断を行った後に利用可能となる両者を組み合わせた結果表示と職業の絞り込みを行える機能である。職業情報コーナーは全 474 職業（統合版の場合）の簡単な解説がついたデータベースである。キャリアプランニングコーナーは、若者向け（EC）とミッド・キャリア向け（MC）で若干の違いはあるが、短期と長期のキャリアプランをそれぞれ検討できるコーナーである。ユーザープロファイリングとは、システムの利用後に利用者自身が得られた内容を振り返るための機能である。おすすめ利用法とは、利用者の状態（時間をかけずに行うか、じっくり時間をかけるか等）やニーズに合わせて、システム内の複数の機能を自動的に組み合わせて順に提示する機能である。

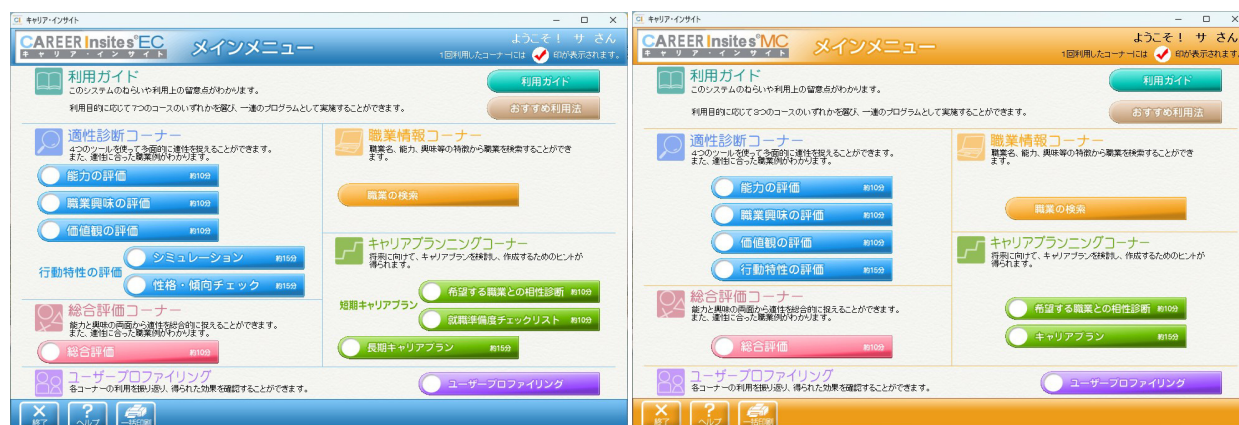
⁴ これまでの 18 歳～30 代前半向け（若者向け）システムを EC コース（EC は Early Career の略）とし、30 代後半～60 代向け（ミッド・キャリア向け）システムを MC コースとした。

(EC コース) も、30 代後半～60 代向け (MC コース) も、システムの構成は共通しているが、一部の機能が細分化しているかどうかの違いがある。

図表 2-5 キャリア・インサイトの構成



図表 2-6 キャリア・インサイト(統合版)のメインメニュー(左:EC コース、右:MC コース)



2-2. キャリア・インサイトシリーズの開発経緯と展開

若者向けシステムの開発

日本で初めての CACGS を開発するのに先立ち、欧米で確認されたガイダンス効果と同等の知見が日本でも得られるのかについて、実験的な検証が行われた。当時公表されていた最新の職業ハンドブック CD-ROM 版を使って、大学生を対象に実験が行われた(室山, 1997)。事前に紙の職業適性検査(興味検査)を実施した場合とそうでない場合を比較すると、事前に自分の職業適性がわかった方が職業検索の効率や質が向上し、さらに、検索結果に対する満足感も高まる傾向が確認された。つまり、自分の適性を知った後の職業検索が有意義なも

のなる可能性が示唆され、日本の職業相談の場でも CACGS の効果が期待される結果となった。しかしその一方で、当時最も懸念されたことは、CACGS を使ったガイダンス自体が日本の職業相談環境に受け入れられるかどうかであった（室山, 2002）。1990 年代当時の若者の就職活動の一般的な方法は、一部の専門職を除き、職業に就くよりも会社員になることを強く志向するものであり、就職活動の段階では入社後の職種や仕事内容を意識せずに、むしろどのような仕事でも柔軟に受け入れる姿勢や態度、周囲との協調性等の側面が重視されていた時代であった。一方の欧米諸国では、キャリア選択に向けた意識を醸成させる取り組みが大学入学以前の早期から始まり、自分の適性を理解しながら、キャリア選択の意思決定スキルを磨くことに重点が置かれており、日本の事情とは大きく異なっていた。⁵ つまり、日本においては CACGS が最終的に目指す「職業選択」に関する意識は相対的に低く、よって、自分の職業適性を理解する行為自体にも関心を持たれないのではないかと懸念があった（室山, 2002）。ところが、1990 年代後半から 2000 年代前半にかけては、日本の若者の就職事情が大きく変容した時代とも重なり、非正規雇用率の急拡大や若年層の失業率の悪化、学校卒業後に正社員として就職せずにニートやフリーターといった、キャリア形成やキャリア選択に何らかの困難を抱える若者が日本社会で顕在化した時期でもあった（小杉, 2002 など）。このような就職環境の変化とも相まって、若者が自分の適性を調べて職業選択を行うスタイルのガイダンスは、学校や公的職業相談機関を中心に強く求められるようになった。こうした背景も、日本初の CACGS が職業相談で肯定的に受け入れられる素地を後押しした。結果として、In★Sites2000 は 2001 年から全国の学生職業センター（当時）、相談室等を初めとして多くの職業相談機関に導入された。それは 2004 年に公表されたキャリア・インサイトにおいても受け継がれ、当時の若者支援施策（文部科学大臣・厚生労働大臣・経済産業大臣・経済財政政策担当大臣を構成メンバーとする「若者自立・挑戦戦略会議」によって 2003 年 6 月に発表された「若者自立・挑戦プラン」）推進のために全国的に設置されていたジョブ・カフェやハローワーク等の各種就職支援機関のほか、大学、短大、専門学校等の教育機関にも導入・展開されることとなった。

2004 年の公表とほぼ同時期に、キャリア・インサイト D 版（データコレクション版）もリリースされたが、これは実験用として開発された、データ収集機能を持つシステムであった。通常のキャリア・インサイトでは、利用者が回答したデータは、インストールした PC 内に暗号化された状態で保存されるが、D 版では、そのデータの保存先がインターネット上のサーバ（当時は機構内に設置された物理的なサーバ）に設定されていた。⁶ それ以外の機能や外見、操作感は通常のキャリア・インサイトと同一であった。D 版を別途開発した背景に

⁵ 例えば、Gati et al. (2003) のシステムは、学生へのキャリア意思決定支援が常にメインテーマとなっている。

⁶ キャリア・インサイトには多くの機能があり、全機能を一回で使おうとすると 2 時間近くかかることから、本人が途中で回答をやめたり再開したりできるように、回答の保存機能がついていた。その保存先は、通常のキャリア・インサイトではインストールした PC 本体となるが、D 版ではインターネット上のサーバ（機構に設置されたサーバ）となっていた。

は、日本初の CACGS が現場で実際にどのように使われるのか、ガイダンス効果を高めるにはどのような使用法がよいのか等といった研究課題に対応する必要があったためである（松本・室山, 2008⁷⁾。そこで、このような研究の趣旨にご理解いただき、協力を申し出た就職支援機関や学校等に限定して、D 版を導入していた。利用者にとっても多少のメリットはあり、各機関内のどの PC からでも、利用者は自分の回答データを呼び出すことができたので、何回もシステムにログインしてじっくり取り組みたい人には利便性が高いと考えられた。その機関や学校が研究協力の終了を申し出た場合も、データ保存先をその機関内の PC に切り替えることが容易にでき、その後は通常のキャリア・インサイト⁸⁾と同様に扱うことができた。

ミッド・キャリア向けシステムの開発

以上の経緯で、若者向けに CACGS が提供されるようになったが、その一方で、30 代後半以上の求職者や転職希望者からも、自分たちの年代に合ったシステムはないのかといった問い合わせがあったり、若者向けシステムで代用するといった事例も聞かれるようになった。職務経験のある求職者や転職者の場合、前職の職務経験等から次の勤務先を検討することが一般的であるため、適性診断のニーズは若年求職者に比べて高くないだろうと当初考えていた。しかし実際には、過去の経歴にこだわりすぎて将来の選択の幅を狭めがちな求職者もいるとのことで、適性診断の結果のように、過去の職歴と直接連動しない選択肢を提示することも、今後の方向性を考える上で有効な資料になり得るとの声も聞かれた。⁹⁾こうしたニーズに応えるため、若者向けシステムの基本構造を維持しながら、個々の適性評価や設問、機能について、中高年齢層向けに見直した新システムを別途開発することになった。見直しの具体的内容としては、適性診断の一部（行動特性）を中高年齢者の求職活動時に関連の強い要素が盛り込まれるような尺度に刷新したり（深町, 2006a, 2006b, 深町・室山・松本, 2006）、興味評価に関しては当時最新の職業レディネス・テスト第 3 版（労働政策研究・研修機構, 2006）の成果の一部を取り込んだ。さらに、キャリアプランニング機能も、中高年齢者が扱いやすいキャリアの期間を含むような変更を加えた。その他にも、視認性を高める配色や、既存の若者向けシステムで改善意見があった箇所の修正等を行った。このような開発過程を経て、2007 年に「キャリア・インサイト MC」が公表された（労働政策研究・研修機構, 2007）。

⁷⁾ 米国の DISCOVER でも、システムを利用した 8 万人以上の学生のキャリア探索行動を分析・分類した研究（Gore, Bobek, Robbins, & Shayne, 2006）があり、松本・室山（2008）もそれと同様の試みを行ったと言える。

⁸⁾ インストールした PC 内にデータを保存する形式のキャリア・インサイトは、D 版と区別するために、S 版（スタンドアロン版）と呼ばれることもあった。

⁹⁾ さらに、開発当時の 35～65 歳の在職者と求職者を対象にニーズ調査を行ったところ、「納得のゆく就職先を探すための重要事項」に関して、職業理解、企業研究、と並んで、「自己理解（適性理解）」を重視する回答傾向も確認された（労働政策研究・研修機構, 2006, p.16）ことも、ミッド・キャリア層に適性評価のニーズが一定程度あるという根拠となった。

若者向けとミッド・キャリア向けシステムの統合の背景

これまでの経緯で、キャリア・インサイトは、若者向けとミッド・キャリア向けという、概ね全年代の求職者層をカバーできるようになったが、同時に悩ましい問題も抱えることになった。それは、コンピュータの技術革新（アップデート等）への対応であった。CACGSはコンピュータ技術に完全に依存するツールであるため、例えば、OS やソフトウェアのバージョンが更新されるたびに、一部の機能や表示に不具合が発生する可能性がある。利用者から不具合報告や問い合わせが入るたびに、その対応や原因究明に研究開発者自身が一定の時間を割く必要があった。したがって、研究的観点からは CACGS に特段の機能変更を加える必要がなく、改修の必要性が低かったとしても、OS のアップデートやソフトウェア、特に情報セキュリティ関連の更新情報には常に配慮し続けなければならなかった。そのため、従来の紙ベースの検査を開発・維持するのと比べて、機能修正や改修に対応する頻度とコストが格段に増加した。このような、キャリアガイダンス研究と直接関係のないメンテナンス業務量の増加に対し、根本的に解決できる方策は見出しづらかったが、対応策の一つとして、若者向けとミッド・キャリア向けのシステムを統合させて、対応すべきメンテナンスサイクルを一つにまとめる案があった。その結果として、開発・公表されたのが、現行のキャリア・インサイト（統合版）である（労働政策研究・研修機構, 2014）。

統合版はメンテナンスサイクルの合理化を主な目的としていたため、若者向けとミッド・キャリア向けのシステムを融合させることはせず、各システムのメインメニューは既存のシステムの画面と構造をそのまま生かしている（図表 2—6）。原則として、利用者が若者（当システムでは 35 歳未満）であれば EC コース、ミッド・キャリア（当システムでは 35 歳以上）であれば MC コースを勧めることになるが、システム上では、新規利用する際の登録画面（図表 2—5 の流れ図では「受付・登録」の段階）で本人の生年月日から年齢を自動判定し（つまり 35 歳未満か 35 歳以上かを判定し）、どちらが「お勧め」かを示すようになっている（図表 2—7）。ただし、お勧め以外のコース（赤字で示されていないコース）も自由に選択できるようになっている。実際の相談場面では、相談員の判断によって、例えば 35 歳以上で MC コースがお勧めと表示されても、利用者本人の就業経験の状況によっては EC コースを指示するといった使い方もよく行われている。

さらに統合版では、若者向けとミッド・キャリア向けの 2 つのシステムを統合させるだけでなく、キャリア・インサイト D 版の機能も統合させた。すなわち、キャリア・インサイトを導入する機関側の希望があった場合に、インターネット上のサーバに利用者の回答データを暗号化した状態で保存し、必要に応じて呼び出せる機能が追加された。しかし、D 版の実験的運用を段階的に縮小した際に、D 版に代わって統合版でその設定を希望する就職支援機関がほとんどなかったことと、情報セキュリティ関連技術の発展が著しく、機構側としても回答データを安全に保存・集積する物理的サーバの維持管理の負担が過大となったため、実際にこの機能が使われることはほぼなかった。現在、機構では本件のサーバを保有していな

いため、統合版は実質上、PC にインストールして使用する形態（インターネット接続不要で
使用できるスタンドアロン版）のみで提供されている。

図表 2—7 システムの新規登録画面と「お勧めコース」の表示（キャリア・インサイト統合版）

職業適性診断システム - [新規登録 1]

システムの利用(新規登録)

利用者情報の入力を行ってください。

氏名(ニックネーム可)		全角カタカナで入力
性 別	男 女	
生 年 月 日 (西暦)	2000年 △ > 01月 △ > 01日 △ >	
利用コース	赤字はお勧めコースです <input checked="" type="button" value="ECコース"/> MCコース	
現在状況	学生・在学中	
希望する職種	事務系	
これまでに経験した主な職種	☐ 事務系 ☐ 製造・現場系 ☐ 専門系 ☐ 営業・販売系 ☐ 技術系 ☐ サービス系 ☐ 特になし	

3. 総括

本章では、キャリアガイダンスにおける技術革新、すなわちコンピュータ技術の導入状況と展開について整理した。まず、欧米諸国で利用が始まった CACGS についての主な歴史と構成内容と特徴、それに続いて我が国で開発されたキャリア・インサイトの開発内容と経緯を順に説明した。CACGS は、従来型の紙や器具を使った職業適性検査の単なるコンピュータ化にとどまらず、職業探索やキャリアプランニングといったキャリアガイダンスの一連のプロセスを利用者自身が一人で体験し、完結できるシステムであった。欧米諸国でも日本においても、単に職業を調べることも、適性に関する自己理解を先に深めてから職業探索をする方が有効なガイダンスとなる証拠が多く示されており（下村, 2007 等）、CACGS という仕組み自体がガイダンスサービスの効率性や合理性を高めるだけでなく、効果も兼ね備えた極めて有効なツールであることが示されていた。

一方で、CACGS は自己完結可能なセルフヘルプ型を基本として設計されているが、本人の心の準備度（レディネス）によっては、専門家が支援する方がより効果的なガイダンスになるとの示唆も得られていた。適性検査の結果をどう解釈すべきか悩む利用者がいた場合も、的確なアドバイスができる専門家が身近にいる方が望ましいし、キャリア選択が人生の重大な意思決定の一つであることを考えると、そこに十分な手当てがなされることは倫理的にも

重要である。以上を考慮すると、CACGS とセルフヘルプは必ずしも両立させる必要はない、つまり、セルフヘルプという使い方に必ずしもこだわる必要はない、という結論が導かれる。欧米諸国の CACGS と日本のキャリア・インサイトとの最大の違いは、利用者層の違いである。欧米諸国の CACGS の主な利用者層は、教育機関の学生（高校生や大学生）であり、CACGS には職業適性診断、職業探索だけでなく、学科探索や、自分のキャリア選択に関するポートフォリオまで含まれており、キャリア意思決定スキルの訓練的要素も兼ねている。利用者である学生には、CACGS を通じて自律性や主体性の発揮が期待されている、とも言えるだろう。この CACGS を日本で例えれば、各大学で大学生個人が履修科目と宿題や時間割を管理する個別ポータルシステムの中に、キャリア・インサイトの各種機能と、低学年向けのキャリア教育教材が網羅的に含まれているようなイメージである。一方、日本の CACGS（キャリア・インサイト）の主な利用者層は、ハローワーク等に来所する求職者である。彼らの学歴や就職に向かうレディネスは様々であり、その多くは、一回限りの適性検査受検としてコンピュータのキャリア・インサイトを使用し、相談員と話し合いながら方向性を見出していく。システムの利用方法という狭い範囲に限定して考えた場合、本人の自律性や主体性はそれほど期待されていないようにも見える。システムに何度もログインしてキャリアプランニングまで一人でじっくり実施するといった使い方は、あまり行われまいだろうし、それを希望する人も少ないのではないかと推測される。この点は、今後 Web 型ツールに改修する際に、利用実態を把握した上で実態に合うような機能を再構築する必要があるだろう。すなわち、欧米諸国と日本とでは、出発点としての開発成果物は CACGS だったものの、利用者層や利用方法には相当な隔たりがあり、それぞれのシステムは既に別々の道を歩んでいると言ってよいのではないか。次章ではこの考え方を前提として、日本における今後の Web 適性評価ツールの開発について、具体的な情報収集と整理を行っていききたい。

引用文献・参考文献

- Camara, W., O'Connor, R., Mattern, K., and Hanson, M. A. (2015). Beyond Academics: A Holistic Framework for Enhancing Education and Workplace Success. ACT Research Report Series 2015(4)
- Chen, S., Xue, Y., Chen, H., Ling, H., Wu, J., and Gu, X. (2021). Making a Commitment to Your Future: Investigating the Effect of Career Exploration and Career Decision-Making Self-Efficacy on the Relationship between Career Concern and Career Commitment. Sustainability 2021, 13, 12816. <https://doi.org/10.3390/su132212816>
- 深町珠由 (2006a). 中高年齢者向け職業適性診断システムにおける行動特性尺度策定の試み, JILPT ディスカッションペーパー, 06-02.
- 深町珠由 (2006b). 中高年齢者向けキャリアガイダンスシステム開発の試み ー行動特性尺

- 度の策定へ向けてー, 日本テスト学会第4回大会発表論文集, p. 160-161.
- 深町珠由・室山晴美・松本純平 (2006). 中高年齢者向けキャリアガイダンスシステムの開発に関する研究 (II)ー行動特性尺度の安定性に関する検討ー, 日本心理学会第70回大会発表論文集, p. 168.
- Gati, I., Kleiman, T. Saka, N. and Zakai, A. (2003). Perceived benefits of using an Internet-based interactive career planning system, *Journal of Vocational Behavior*, 62, 272-286. doi: 10.1016/S0001-8791(02)00049-0
- Gore, P. A., Bobek, B. L., Robbins, S. B., and Shayne, L. (2006). Computer-based career exploration: usage patterns and a thpology of users, *Journal of Career Assessment*, 14(4), 421-436.
- Harris, J. (1974). The computer: Guidance tool of the future. *Journal of counseling psychology*, 21(4), 331-339.
- Kivlighan, D. M. Jr., Johnston, J. A., Hogan, R. S., and Mauer, E. (1994). Who benefits from computerized career counseling? *Journal of counseling & development*, 72, 289-292.
- 小杉礼子 (2002). 自由の代償／フリーター, 日本労働研究機構.
- 松本真作・松本純平 (1990). CHOICES: カナダ雇用移民省の適職探索システムーその機能と現状ー, 日本労働研究機構研究紀要, 1, 73-88.
- 松本真作 (1991). 職業ガイダンス・システムの現状ーキャリア・ガイダンスのためのコンピュータシステムー, 日本労働研究機構研究紀要, 2, 13-27.
- Leung, S. A. (2022). New Frontiers in Computer-Assisted Career Guidance Systems (CACGS): Implications From Career Construction Theory. *Frontiers in Psychology*, 13:786232. doi: 10.3389/fpsyg.2022.786232
- Cloux, M. and Monticolo, D. (2023). High School Students' Career Decision-Making Process: Impact Assessment of a Computer-assisted Career Guidance System. 2023 17th International Conference on Signal-Image Technology & Internet-Based Systems (SITIS), Nov 2023, Bangkok, France. 10.1109/SITIS61268.2023.00066.
- Melhus, G.E., Hershenson, D.B., and Vermillion, M.E. (1973). Computer assisted versus traditional vocational counseling with high and low readiness clients. *Journal of vocational behavior*, 3, 137-144.
- 室山晴美 (1992). アメリカ、ドイツ、イギリスの職業指導、適職探索システムの概観, 日本労働研究機構研究紀要, 3, 13-28.
- 室山晴美 (1996). コンピュータ援助型のキャリアガイダンスシステムの開発とその利用ー英国における包括的キャリアガイダンスシステム: PROSPECT (HE) を中心として, 日本労働研究機構研究紀要, 11, 1-16.

- 室山晴美 (1997b). 自己の職業興味の理解と進路に対する準備度が職業情報の検索に及ぼす効果. 進路指導研究, 18(1), 17-26.
- 室山晴美 (2002). コンピュータによる職業適性診断システムの利用と評価. 教育心理学研究, 50, 51-62.
- 松本純平・室山晴美 (2008) CACGs の運用と利用方法の検討―「キャリア・インサイト D 版」の利用記録の分析を通して―, JILPT ディスカッションペーパー, 08-01.
- 日本労働研究機構 (2002). キャリア・インサイト(Career In★Sites)による個性理解, 日本労働研究機構.
- OECD (2004). *Career Guidance and Public Policy -Bridging the Gap-*, Paris
- Osborn, D. S. and Zunker, V. G. (2006) *Using assessment results for career development* (7th ed.). Belmont CA: Thomson Brooks/Cole.
- 労働政策研究・研修機構 (2004). 職業適性診断システム キャリア・インサイト.
- 労働政策研究・研修機構 (2006). 職業レディネス・テスト(第3版).
- 労働政策研究・研修機構 (2007). 職業適性診断システム キャリア・インサイト MC.
- 労働政策研究・研修機構(2011). 総合的職業情報データベースの研究開発, JILPT 資料シリーズ No.86.
- 労働政策研究・研修機構 (2012). キャリア形成支援における適性評価の意義と方法, JILPT 第2期プロジェクト研究シリーズ No.6.
- 労働政策研究・研修機構 (2014). 職業適性診断システムキャリア・インサイト (統合版) .
- 下村英雄 (2007) 中学校におけるコンピュータを活用したキャリアガイダンスが進路自己効力感に与える影響, 教育心理学研究, 55(2), 276-286.
- Watts, A. G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(3), 139-155.

第3章 Web 適性評価ツール開発に向けての情報整理

1. 情報整理の方針

本章では、現行システムである「キャリア・インサイト（統合版）」を Web アプリケーションツールに改修する方向性を定めるための情報を整理する。

第一に、現行システムの最近の利用実態の情報を収集する必要がある。かつてキャリア・インサイト D 版が存在した頃は、当機構のサーバに自動収集された各相談機関の利用状況に関するデータがあり、それを分析することで利用実態をある程度把握することができた（労働政策研究・研修機構, 2010; 松本・室山, 2008）が、現在この仕組みは稼働していない。そのため本研究では、キャリア・インサイトを導入している全国のハローワークに調査を依頼し、各機関でキャリア・インサイトを利用している（あるいは、利用したことがある）相談担当者に直接状況を尋ねる方法をとることにした。

第二に、キャリア・インサイトを Web 化した後に、それを利用した職業相談がどのように展開される可能性があるかについて、現時点での予備的な情報収集が必要である。現在、実験的に使用できる試作版がないため、類似したツールを使って、仮想的な実態把握を試みる。今回は、キャリア・インサイトに類似した機能をもつ Web 適性評価ツールとして、厚生労働省の職業情報提供サイト（job tag）に搭載されている G テスト（職業適性テスト）というアセスメントを使った相談を取り上げる。G テストとは、job tag 搭載用ツールとして当機構が開発した職業能力に関するアセスメントで、当機構が厚生労働省にプロトタイプ版を提供し、それを元に厚生労働省が公開しているアセスメントツールである（労働政策研究・研修機構, 2021, 2023）。G テストは短い制限時間の中で多くの問題を解くスタイルの職業能力検査であり、時間制限なしに自分のペースで自己評価式で回答できるキャリア・インサイトの各種適性評価とは全く形態が異なるので、機能面の比較をすることはできないが、Web ツールを使った相談がどのような流れで実施・展開されるのかのロジ面については、一定の情報や知見が得られるものと考えた。

最後に、その他の情報収集として、現在日本で出版されている心理検査の Web 化がどこまで進んでいるのか、職業相談以外の分野で Web ツールを使った相談の事例はないか等について情報を整理した。後者については様々な分野で無数に存在すると思われるが、職業相談から遠い分野だとあまり参考にならないため、隣接分野として、障害者の就労支援（定着支援）という目線で収集したツール事例について簡単に紹介する。

2. 現行システムの利用状況の把握

2-1. 調査の概要

キャリア・インサイトの利用実態に関する情報を収集するため、全国のハローワークに所属する相談担当職員に対し、簡易アンケート調査を実施した。対象者は、ハローワークで「キ

キャリア・インサイト」を使った職業相談の経験がある職員とし、雇用形態は不問とした。

方法は、当機構が厚生労働省に依頼し、全国の労働局を通じて各ハローワークに調査への参加を呼びかける文書を通知する形で実施した。回答方式は無記名アンケートで、相談担当者が個別に Google フォームにアクセスして回答する方法を推奨したが、各安定所単位で Excel ファイルや紙ベースで回答をまとめ、それを集約して当機構に送付してもらう形式も受け付けた。調査時期は 2023 年 11～12 月であった。

当初想定した回収件数の規模は 50～70 件程度としていたが、最終的に全 737 件の回答を収集できた。回答方法の内訳は、Google フォームでの回答が 701 件、Excel ファイルでの回答が 36 件、紙での回答は 0 件であった。本報告の巻末には調査票（Excel 版）を参考として示した。

具体的な結果は次に示す通りである。

2-2. 調査の結果

(1) 所属労働局

回答者の所属労働局に関して、都道府県別にデータを確認したところ「北海道」(14.1%) が最も多く、次いで「埼玉」(5.6%) が多かった(図表 3-1)。地域にやや偏りは見られるものの、全国の労働局からサンプルを収集していることが示された。

図表 3-1 所属労働局

	度数	%
北海道	104	14.1%
青森	29	3.9%
岩手	9	1.2%
宮城	16	2.2%
秋田	8	1.1%
山形	7	0.9%
福島	26	3.5%
茨城	28	3.8%
栃木	6	0.8%
群馬	31	4.2%
埼玉	41	5.6%
千葉	19	2.6%
東京	24	3.3%
神奈川	9	1.2%
新潟	18	2.4%
富山	15	2.0%

	度数	%
石川	4	0.5%
福井	7	0.9%
山梨	4	0.5%
長野	26	3.5%
岐阜	16	2.2%
静岡	31	4.2%
愛知	1	0.1%
三重	11	1.5%
滋賀	5	0.7%
京都	2	0.3%
大阪	24	3.3%
兵庫	22	3.0%
奈良	17	2.3%
和歌山	1	0.1%
鳥取	11	1.5%
島根	15	2.0%

	度数	%
岡山	2	0.3%
広島	13	1.8%
山口	10	1.4%
徳島	0	0.0%
香川	3	0.4%
愛媛	14	1.9%
高知	3	0.4%
福岡	17	2.3%
佐賀	4	0.5%
長崎	7	0.9%
熊本	26	3.5%
大分	18	2.4%
宮崎	11	1.5%
鹿児島	16	2.2%
沖縄	6	0.8%
合計	737	100.0%

(2) 性別

回答者の性別は、女性が男性の 2 倍多かった。これは女性相談員の多さが影響していると考えられる(図表 3-2)。

図表 3—2 性別

	度数	%
男性	239	32.4%
女性	484	65.7%
回答しない	14	1.9%
合計	737	100.0%

(3) 年代

年代を 10 段階（20 代前半、20 代後半、30 代前半、30 代後半、40 代前半、40 代後半、50 代前半、50 代後半、60 代前半、60 代後半以上）に分類したところ、50 代前半（23.9%）、50 代後半（17.4%）、60 代前半（15.7%）、40 代後半（16.1%）の順で多く、全体を見ると 40 代後半から 60 代前半の回答が 70%以上を占めていた（図表 3—3）。

図表 3—3 年代

	度数	%
20代前半	9	1.2%
20代後半	35	4.7%
30代前半	17	2.3%
30代後半	22	3.0%
40代前半	72	9.8%
40代後半	119	16.1%
50代前半	176	23.9%
50代後半	128	17.4%
60代前半	116	15.7%
60代後半	43	5.8%
合計	737	100.0%

(4) 窓口相談の経験年数（通算で約～年）

窓口相談の経験年数を 5 段階（1 年未満、1 年以上 3 年未満、3 年以上 5 年未満、5 年以上 10 年未満、10 年以上）に分類したところ、10 年以上が最も多かった（図表 3—4）。

図表 3—4 窓口相談の経験年数

	度数	%
1 年未満	8	1.1%
1 年以上 3 年未満	44	6.0%
3 年以上 5 年未満	189	25.6%
5 年以上 10 年未満	182	24.7%
10 年以上	314	42.6%
合計	737	100.0%

(5) キャリア・インサイトを使った窓口相談の経験年数（通算で約～年）

窓口相談の経験年数を5段階（1年未満、1年以上3年未満、3年以上5年未満、5年以上10年未満、10年以上）に分類したところ、経験が3年未満の回答者が約3割を占めたが、経験3年以上の回答者は7割近くを占めた。（図表3—5）。

図表 3—5 キャリア・インサイトを使った窓口相談の経験年数（通算で約～年）

年数	度数	%
1年未満	56	7.6%
1年以上3年未満	183	24.8%
3年以上5年未満	155	21.0%
5年以上10年未満	198	26.9%
10年以上	145	19.7%
合計	737	100.0%

(6) キャリア・インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験

キャリア・インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験は、「経験なし」が最も多かった（図表3—6）。このことは、キャリア・インサイトの利用頻度の少なさや検査結果のフィードバックの難しさにつながっていると推測される。また、キャリア・インサイトを使った窓口相談の経験年数とクロスしたところ、年代を問わず、「経験なし」が最も多かった（図表3—7）。年代を問わず、研修・講習会・勉強会への参加経験は少ないことが示された。

図表 3—6 キャリア・インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験

	度数	%
1回のみ	230	31.2%
複数回あり	88	11.9%
経験なし	419	56.9%
合計	737	100.0%

図表 3—7 研修経験の有無とキャリア・インサイトを使った窓口相談の経験年数

	1回のみ		複数回あり		経験なし	
	度数	%	度数	%	度数	%
1年未満	12	1.6%	4	0.5%	39	5.3%
1年以上3年未満	59	8.0%	7	0.9%	116	15.7%
3年以上5年未満	41	5.6%	24	3.3%	91	12.3%
5年以上10年未満	66	9.0%	20	2.7%	113	15.3%
10年以上	52	7.1%	33	4.5%	60	8.1%
合計	230	31.2%	88	11.9%	419	56.9%

(7) 最近 1～2 年間のキャリア・インサイトの相談業務の利用頻度

最近 1～2 年間のキャリア・インサイトの相談業務の利用頻度を 4 段階（週 1 以上、月 1～3 回程度、半年に 1～5 回程度、年 1 回以下）に分類したところ、月に 1 回未満と回答した人（半年に 1～5 回程度および年 1 回以下の合計）が 80%以上で、キャリア・インサイトの利用頻度は非常に少なかった（図表 3—8）。

図表 3—8 最近 1～2 年間のキャリア・インサイトの相談業務の利用頻度

	度数	%
週 1 回以上	28	3.8%
月 1～3 回程度	103	14.0%
半年に 1～5 回程度	316	42.9%
年 1 回以下	290	39.3%
合計	737	100.0%

(8) よく使用するキャリア・インサイトの機能

よく使用されるキャリア・インサイトの機能を複数回答で尋ねたところ、順に「興味（適性評価）」（21.9%）「能力（適性評価）」（21.3%）「価値観（適性評価）」（17.3%）「総合評価（能力と興味）」（16.9%）「行動特性（適性評価）」（14.7%）であり、ほとんどの場合、適性評価及び総合評価は使用されていた（図表 3—9）。

図表 3—9 よく使用するキャリア・インサイトの機能（複数回答可）

	度数	%
興味（適性評価）	649	21.9%
能力（適性評価）	633	21.3%
価値観（適性評価）	513	17.3%
総合評価（能力と興味）	502	16.9%
行動特性（適性評価）	437	14.7%
希望する職業との相性診断 （短期キャリアプラン）	84	2.8%
職業情報コーナー	75	2.5%
おすすめ利用法	32	1.1%
長期キャリアプラン	27	0.9%
ユーザープロファイリング	8	0.3%
見学ガイド	5	0.2%
就職準備度チェックリスト （短期キャリアプラン）	4	0.1%
合計	2969	100.0%

(9) 最近 1～2 年間におけるキャリア・インサイトの動作の不具合の経験およびその状況
最近 1～2 年間におけるキャリア・インサイトの動作の不具合経験の有無を尋ねたところ
「ない」(81.7%) が最も多く、不具合はほとんど起こっていないと言える(図表 3—10)。不
具合の状況が生じている場合に、動作の不具合を尋ねたところ、収集サンプルは少なかった
が「起動・動作が遅い」(66.7%) という内容が最も多かった(図表 3—11)。

図表 3—10 最近 1～2 年間におけるキャリア・インサイトの動作の不具合の経験

	度数	%
ある	41	5.6%
ない	602	81.7%
直近1～2年間で使っていないので わからない	94	12.8%
合計	737	100.0%

図表 3—11 不具合の状況

	度数	%
起動・動作が遅い	4	66.7%
CD-ROMインストール端末において、印刷時に レイアウトが崩れて表や文字が重なって表示される	1	16.7%
画面が開かない	1	16.7%
合計	6	100.0%

(10) キャリア・インサイト実施後の相談の有無、具体的な相談内容、相談を実施しない
理由

利用者がキャリア・インサイトを受けた後、相談を行っているかを尋ねたところ「行っ
ている」(75.2%) が最も多く、キャリア・インサイト受検後は、相談が多く実施されているこ
とが示された(図表 3—12)。

また、キャリア・インサイト実施後の相談で話される内容としては、「検査結果に対する利
用者の感想・反応を聞く」(39.1%)「グラフの特徴をみながら直接説明する」(37.0%)「表示
された職業名について説明・コメントする」(21.9%) 場合がほとんどであった。検査結果の
説明に加え、利用者の感想・反応を聞く中で、相談者の理解や信頼関係を形成するツールと
しても使われていると考えられる(図表 3—13)。

相談を実施しない理由としては、「本人の希望がないため」(61.0%) が最も多く、次いで
「時間がないため」(14.6%) が多かった。また具体的には「検査時間も短くないこともあり、
おそらく家でゆっくり印刷結果に目を通そうとすぐに帰宅していると思われる」という回答
もあった(図表 3—14)。

図表 3—12 インサイト実施後の相談の有無

	度数	%
行っている	554	75.2%
行っていない	47	6.4%
使っていないので回答できない	134	18.2%
未回答	2	0.3%
合計	737	100.0%

図表 3—13 キャリア・インサイト実施後の相談内容（複数回答）

	度数	%
検査結果に対する利用者の感想・反応を聞く	492	39.1%
グラフの特徴をみながら直接説明する	466	37.0%
表示された職業名について説明・コメントする	275	21.9%
相談者の気づき、言語化、経験の棚卸、自己理解を促す、インサイト実施前の自分の希望と結果を比較し、どちらの希望の優先度が高いか意見を聞く	6	0.5%
求人紹介	4	0.3%
補足説明を加える（企業や風土によって違うこと、結果は参考程度にすること・結果の捉え方や考え方を求職者自身がイメージしやすいように付け加える。職業訓練へ結び付けつけることが可能であるものなどは付け加えて説明、検査結果から職種項目に繋がる理由に疑問を持つ利用者が多く、自己理解促進を図りながら関連職種を提示する等の対応を加える）	4	0.3%
今後のキャリアについて考える	2	0.2%
jobtagへの案内	1	0.1%
RIASECの六角形にあてはめコピーしたものを渡す	1	0.1%
能力・興味・総合評価のみについて触れている	1	0.1%
応募書類作成	1	0.1%
訓練を勧めることもある	1	0.1%
その他	2	0.2%
検査結果には全く触れずに、別の話題をする	1	0.1%
担当者が行っている	1	0.1%
合計	1258	100.0%

図表 3—14 相談を実施しない理由

	度数	%
本人の希望がないため	25	61.0%
時間がないため	6	14.6%
相談担当者ではなかった／他のスタッフが行ったため	4	9.8%
来所がないため	2	4.9%
キャリア・インサイトについて未研修のため、結果についてのフィードバックが適切にできないため	1	2.4%
結果が不明瞭なため	1	2.4%
求職者が個別支援対象者ではないため	1	2.4%
一度自分で読み、必要な場合に相談するよう促しているため	1	2.4%
合計	41	100.0%

(11) コメント量の数

コメントの量は「ちょうどよい」(80.5%) という回答が最も多かった (図表 3—15)。

図表 3—15 コメントの量

	度数	%
ちょうどよい	593	80.5%
少なすぎる	38	5.2%
多すぎる	106	14.4%
合計	737	100.0%

(12) コメント・文章のわかりやすさ

コメント・文章のわかりやすさは、「ふつう」(60.4%)「わかりやすい」(22.8%) の合計が 80%以上であった (図表 3—16)。

図表 3—16 コメント・文章のわかりやすさ

	度数	%
ふつう	445	60.4%
わかりにくい	124	16.8%
わかりやすい	168	22.8%
合計	737	100.0%

(13) グラフ表示の内容 (棒グラフの値など)

グラフ表示の内容 (棒グラフの値など) は「納得できる」(17.5%) または「大体納得できる」(74.2%) が 90%以上を占めた (図表 3—17)。

図表 3—17 グラフ表示の内容(棒グラフの値など)

	度数	%
納得できる	129	17.5%
大体納得できる	547	74.2%
あまり納得できない	58	7.9%
納得できない	3	0.4%
合計	737	100.0%

(14) 職業名表示の内容

職業名表示の内容は「大体納得できる」(49.3%)「納得できる」(10.2%)で約6割を占めたが、約4割は「あまり納得できない」(33.2%)「納得できない」(7.2%)という結果であった(図表 3—18)。

図表 3—18 グラフ表示の内容(棒グラフの値など)

	度数	%
納得できる	75	10.2%
大体納得できる	363	49.3%
あまり納得できない	245	33.2%
納得できない	53	7.2%
未回答	1	0.1%
合計	737	100.0%

(15) 利用者との会話の量

利用者との会話の量は「やや増えた」(44.8%)と答えた回答者が最も多かったが、「変わらない」(35.8%)と答えた回答者も次に多かった(図表 3—19)。

図表 3—19 グラフ表示の内容(棒グラフの値など)

	度数	%
増えた	142	19.3%
やや増えた	330	44.8%
変わらない	264	35.8%
未回答	1	0.1%
合計	737	100.0%

(16) 利用者の適性・特性に関する話題

利用者の適性・特性に関する話題は「増えた」(22.0%)と「やや増えた」(54.1%)の合計が7割以上を占めており、検査が利用者の適性や特性を把握するための手がかりになることを示している(図表 3—20)。

図表 3—20 利用者の適性・特性に関する話題

	度数	%
増えた	162	22.0%
やや増えた	399	54.1%
変わらない	176	23.9%
合計	737	100.0%

(17) 利用者の自己理解の程度

利用者の自己理解の程度は「やや深まった」(69.3%)という回答が最も多く、「深まった」(14.5%)と合計すると8割を超えており、検査が利用者の理解の程度を促す役割を担っていることを示している(図表 3—21)。

図表 3—21 利用者の自己理解の程度

	度数	%
深まった	107	14.5%
やや深まった	511	69.3%
変わらない	119	16.1%
合計	737	100.0%

(18) 求職活動全般に対する活発さ・やる気

求職活動全般に対する活発さ・やる気は「やや強まった」(53.7%)という回答が最も多く、検査が求職活動全般に対する活発さ・やる気を促す役割を担っていることを示している。一方で、「変わらない」(39.5%)という回答も多かったことから、他の手法との併用が必要であると考えられる(図表 3—22)。

図表 3—22 求職者活動全般に対する活発さ・やる気

	度数	%
強まった	50	6.8%
やや強まった	396	53.7%
変わらない	291	39.5%
合計	737	100.0%

(19) 最近 1～2 年間でキャリア・インサイト以外に相談で使したツール・検査

最近 1～2 年間でキャリア・インサイト以外に相談で使したツール・検査（複数選択可）は、「job tag」の利用が最も多く（43.8%）、次いで「VPI 職業興味検査」（10.4%）、「職業レディネス・テスト」（9.9%）「GATB」（9.7%）の順で多かった（図表 3—23）。

図表 3—23 最近 1～2 年間でキャリア・インサイト以外に相談で使したツール・検査（複数選択可）

	度数	%
job tag	361	43.8%
VPI職業興味検査	86	10.4%
職業レディネス・テスト	82	9.9%
GATB	80	9.7%
OHBYカード	27	3.3%
VRTカード	49	5.9%
MIO	3	0.4%
YG性格検査	2	0.2%
ジョブカード	2	0.2%
CaPT	1	0.1%
自作の自己分析ツール	1	0.1%
R-CAP	1	0.1%
リアセック社 自己分析カードソート	1	0.1%
ハローワークインターネットサービスの職種一覧	1	0.1%
Prep-Y	1	0.1%
エゴグラム	1	0.1%
簡易型（ホランド理論によるパーソナリティ分析）	1	0.1%
金の糸（表記ミスの可能性あり）	1	0.1%
その他	1	0.1%
特に使用していない	123	14.9%
合計	825	100.0%

(20) 相談担当者としてのキャリア・インサイトに関する気づき（自由回答）

相談担当者のキャリア・インサイトに関する気づきとしては、職業名（職種）について（40.4%）が最も多かった（図表 3—24）。具体的には職業の地域差、時代性、専門性などに関する回答があった（図表 3—25）。

図表 3—24 相談担当者としてのキャリア・インサイトに関する気づき

	度数	%
職業名（職種）について	115	40.4%
結果や総合評価に対する フィードバックについて	25	8.8%
検査の意義／活用法／ ポジティブな意見	23	8.1%
研修の希望	15	5.3%
job tagの利用／ job tagとの差別化について	21	7.4%
利用者の検査に対する印象	6	2.1%
図表や表記について	21	7.4%
時間の長さ／ 設問・情報量の多さ	14	4.9%
システム関連について	7	2.5%
印刷について	5	1.8%
その他	33	11.6%
合計	285	100.0%

図表 3—25 各カテゴリの具体的な記述（一部）

	具体的な記述（一部）
職業名（職種）について	・田舎ではなかなか難しい職種が多い ・マッチングする職業の記載が、ほぼ専門職であるため非現実的と受け取られるように感じる ・職業名で古いものが散見されるので更新願いたい ・職業名が具体的すぎる
結果や総合評価に対するフィードバックについて	・キャリアプランの結果（印刷）について、何のために行き、どのように生かせるかのコメントが付与されると、これまでの振り返りと、より今後のライフキャリアプランに展望が持てると思います ・自分の強みや自己PRにつなげられるようなコメントにしてほしい ・経験の浅いキャリアコンだと結果の読み上げに終始している
検査の意義／活用法／ポジティブな意見	・インサイトは相談者との信頼関係を築く上で有効なツールだと思います。結果について解説した後で、前向きになり応募に踏み切る方が多いと感じます ・主に若年者に利用していますが、前職の離職理由が職業適性が合わなかったと感じている利用者に案内すると効果的だと感じています。ジョブタグも活用していますが、ジョブタグは、ある程度職種の方向性が決まっている求職者には、確認になり効果的ですが、迷いが生じている求職者には、キャリアインサイトで結果を説明し、方向性を一緒に検討していくと個別支援のスタートに繋がっています
研修の希望	・もっとキャリアインサイトを活用する相談者向けの研修があっても良いと感じました ・有効的なFB方法がいまいちよくわからない。周りのFBを聞いていても、それぞれに自己流であることがうかがえます。一定したFBが行えるよう訓練が必要だと思います ・インサイトを通しての説明となると、尻込みする相談員が多くなる。ホランドの理論に基づくものなので、その理論を理解する研修が必要だと感じている
job tagの利用／job tagとの差別化について	・jobtagが利用できるようになってからはインサイトはほぼ使用していない ・job tagとの差別化が必要になってくると思います ・ハローワークで行う自己分析はインサイトを使い、結果を見たあとの職業情報収集や自宅で手軽に使えるツールとしてはjobtagを使用、という活用法を提案し、求職者の方に喜んでいただきました
利用者の検査に対する印象	・適性検査を受けたい方の多くは導いてくれるものと勘違いしておられる。そのため結果については参考程度にさせていただくよう毎回声をかけている ・たいていの場合、「想像通りの結果が表示された仕事は現実的ではない」という気持ちで完結してしまう方が多い印象です。キャリアインサイトはご本人の特徴を理解するものであり、明示された仕事に就くべきというテストではないことをはじめから説明していますが、本人の期待は「自分の深い分析と、その結果得られる自分にぴったりの「仕事の明示」なのだと思います。明示された職種ではなくとも、適性にあった仕事の説明なども相談の中で行いますが、どこか上の空という印象です。
図表や表記について	・抽象的な説明が多い気がする。特にECの結果は、若年者が読んでイメージが湧くようなかみ砕いた説明文が良いと感じる ・パーセンタイルの見方が、求職者はわかりにくいようです ・興味評価の解説で「他の人と比べて」とありますが、誰を基準にしているのかわかりません ・重複した文章説明や内容が多いと感じる ・職種リストをカテゴリ別に並び替えて見やすくしてほしい
時間の長さ／設問・情報量の多さ	・質問量が多すぎる ・時間がかりすぎる
システム関連について	・結果を電子的に保存して相談の際に参照できるようにしてほしい ・回答する際、次のセクションに移るボタン「コーナー終了」をすべて終了したものとして理解して「終わりました」と声をかけられること頻繁にあるため、複数の検査をセットにする場合の画面遷移について工夫してほしい
印刷について	・質問内容とその回答を印刷できるようになると振り返りやすい ・印刷量が多すぎるのでコンパクトにして欲しい ・興味プロフィール2の詳細のグラフにも数値を印刷してほしい

2-3. 小括

以上の基礎集計で得られた結果について整理する。最初に、回答者の属性について整理した。全国の労働局から回答が集まっており、性別では女性が男性の2倍多く、年代は40代後半から60代前半の回答が70%以上を占めていた。窓口の相談経験年数は10年以上のベテランが多く、キャリア・インサイトを使った窓口相談の経験年数は3年以上が約7割を占めた。キャリア・インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験は「経験なし」が最も多く、窓口相談の経験年数別に集計した場合も同様の結果であったことから、窓口相談の経験年数にかかわらず、キャリア・インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験者が少ないことが示された。また、最近1~2年間のキャリア・インサイトの相談業務の利用頻度は、月に1回未満の使用である者が80%以上で、キャリア・インサイトの利用頻度は非常に少なかった。よく使用するキャリア・インサイトの機能としては、主に適性評価および総合評価が挙げられた。最近1~2年間におけるキャリア・インサイトの動作の不具合の経験について尋ねたところ、「ない」が8割以上を占めた。不具合の状況がある場合、「起動・動作が遅い」という内容が最も多かった。利用者がキャリア・インサイトを受けた後、相談を行っているかを尋ねたところ「行っている」が7割以上を占め、キャリア・インサイト実施後は、相談が多く実施されていることが示された。また、キャリア・インサイト実施後の相談で話される内容としては、「検査結果に対する利用者の感想・反応を聞く」、「グラフの特徴をみながら直接説明する」、の順で多かった。一方で、キャリア・インサイト実施後に相談を行っていない理由としては、「本人の希望がないため」、「時間がないため」の順に多かった。

次に、検査結果の表示・活用等について整理した。コメント量は「ちょうどよい」が80%以上を占め、また、コメント・文章のわかりやすさに関しても、「わかりやすい」「普通」の合計が80%以上を占めた。グラフ表示の内容は、「大体納得できる」および「納得できる」で90%以上を占めていた。一方で、職業名表示の内容としては「納得できる」「大体納得できる」と回答した人が約6割に留まり、約4割の回答者は「あまり納得できない」「納得できない」と回答した。その理由としては、高度な資格が必要な職業（医者や弁護士など）や地域的に就けない職業が結果として表示されることなどが原因として挙げられていた。利用者との会話量および利用者の適性・特性に関する話題は「増えた」と「やや増えた」の合計が7割以上を占めており、検査が利用者に対する理解やコミュニケーションを促すツールとして役割を担っていることが示された。また利用者の自己理解は「深まった」と「やや深まった」の合計が8割を超え、求職活動全般に対する活発さ・やる気は「やや強まった」という回答が5割以上であることから、検査が利用者の理解の程度や求職活動全般に対する活発さ・やる気を促す役割を担っていることが示された。一方で、求職活動全般に対する活発さ・やる気および利用者との会話量では「変わらない」という回答が約4割を占めたことから、他のアプローチとの併用が必要であると考えられる。また最近1~2年間でキャリア・インサイト

以外に相談で使ったツール・検査は「job tag」が最も多かった。最後に相談担当者としてのキャリア・インサイトに関する気づきを尋ねたところ、「職業名（職種）について」が全体の約 40%を占め、具体的には、職業名が専門的で（あるいは年齢的、地域的に）就けないものが多いこと、職業名が古いことなどが挙げられた。

3. 先行する Web ツールを活用した相談状況の把握

3-1. 情報収集の概要

次に、Web ツールを使った職業相談の状況について報告する。本章の冒頭で説明したとおり、キャリア・インサイトに類似した機能をもつ Web 適性評価ツールとして、今回は job tag に搭載されている G テストを使った職業相談を取り上げて、どのような対象者にどのような流れで相談が行われたかという、主にロジ面に関する情報収集を小規模で実施した。情報収集に協力いただいたのは、ハローワーク北見（～2024 年 3 月まで）¹⁰と、（公財）愛知県労働協会職業適性相談グループである。時期は、2023 年 6 月頃から開始し、ハローワーク北見は 2024 年 3 月まで、愛知県労働協会では現在も継続して情報収集にあたっている。なお、今回のケースは全て、来所して対面で相談を行ったケースに関する情報収集であり、オンラインによる職業相談は含まれていない。

方法は、各所の職業相談（あるいは職業適性検査の実施を前提とした職業相談）の来所者に対し、相談担当者が G テストについて案内し、来所者が実施を希望した場合に、その相談ケースの状況について報告を求めるものである。各ケースについては、相談内容の詳細には踏み込まずに、どのような属性（性別・年代）の対象者にどのような流れで職業相談を実施したかを、Google フォームのアンケートで簡単に報告いただき、後日（数か月に 1 回の頻度で）、数ケース分まとめて、状況について筆者がオンライン会議上で簡単にヒアリングする方法で実施した。ケースは全 30 件であった。

3-2. 情報収集の結果

全 30 件のケースについて、まず、量的に把握できる範囲の情報を整理した。

利用者の属性は女性が 6 割強、年代は 20 代前半が最多で、比較的若い年齢層の来所者に声かけが行われ、G テストの実施に至ったようである（図表 3-26）。

¹⁰ ハローワーク北見については、当所でのデータが全てではなく、道内他所にも間接的に協力を仰ぎ、情報収集していただいた。

図表 3—26 利用者の属性(性別・年代)

	度数	%
男性	11	36.7%
女性	19	63.3%

	度数	%
～10代後半	6	20.0%
20代前半	15	50.0%
20代後半	2	6.7%
30代前半	5	16.7%
30代後半	0	0.0%
40代前半	1	3.3%
40代後半	1	3.3%

使用した端末は8割以上が「所内の業務用端末」で、検査を受けた場所も「求人情報検索スペース」や「相談ブース」が大多数であった。job tag は一般公開された Web サイトなので、必ずしも所内の端末を使う必要はないのだが、実際の対面相談では、管理された所内の PC を案内する流れが多かったようである（図表 3—27、3—28）。一方、検査場所を本人の自由に任せたので場所を把握していない、というケースも4件ほど報告されている。

実施した G テストの種類は、全検査フルセットで実施するアドバンス（5 検査または 6 検査¹¹⁾）の利用が9割近くを占めた（図表 3—29）。G テストではベーシックの3検査の後、続きの検査を行いたい場合にアドバンスの3検査に進むのだが、利用者の大多数が、検査数の多いコースで実施したことを意味する。

図表 3—27 使用した端末

	度数	%
所内の業務用端末 (デスクトップPC等)	25	83.3%
本人のスマホ	5	16.7%

¹¹⁾ この情報収集を開始した 2023 年 6 月時点でのアドバンスは全 5 検査であった。2024 年 3 月のサイトリニューアル以降は、全 6 検査となっている。

図表 3—28 検査を受けた場所¹²

	度数	%
求人情報検索スペース	19	63.3%
相談ブース	6	20.0%
自宅	1	3.3%
本人の自由に任せたので 場所は把握していない	4	13.3%

図表 3—29 実施した G テストの種類

	度数	%
アドバンス (5検査または6検査)	26	86.7%
ベーシック (3検査)	4	13.3%

次に、検査結果の共有の仕方について整理したところ、最も多かったのが「印刷した紙を共有」して相談を行ったケースであり、7割以上を占めた。その他にも、PCや本人の携帯（あるいはそのどちらか）の画面共有を行ったケースが5件あった。画面共有をせずに口頭で聞き取ったというケースは2件報告された（図表 3—30）。

図表 3—30 検査結果の共有方法

	度数	%
共有(印刷した紙)	21	72.4%
共有(PC画面)	1	3.4%
共有(本人携帯)	1	3.4%
共有(PCか携帯か不明)	3	10.3%
共有(方法不明)	1	3.4%
画面共有なし・口頭で聞き取り	2	6.9%

注) その他1件

次に、受検に至った経緯や感想などの自由記述内容を整理した。

まず、検査受検に至った理由や経緯について、記述内容を確認したところ、主に相談内容に関する経緯が書かれている場合と、本人が受検に至ったロジ面の流れが書かれている場合があったため、同じ自由記述をそれぞれの観点で整理し、別々の図表として示した。相談内

¹² この図表は小数点の都合上、合計が 100%になっていない。

容に関する理由や経緯の共通要素でまとめたのが図表 3—31 で、ロジ面に関する経緯の共通要素をまとめたのが図表 3—32 である。

相談内容面に関する言及では、職業がわからない、あるいは、適性がわからないという理由から G テストを受けるケースが多かった。ロジ面では、G テストについて職員が説明し、本人が希望した場合に受検する、という流れが大半であったが、一部には、職員側が少し踏み込んで、利用者の抱える課題状況を察知し、職員主導で G テストを勧めるといった流れも確認された。

図表 3—31 検査実施に至った理由・経緯（相談内容面）

検査実施に至った理由（相談内容面）	度数	代表的な記述（一部改変）
職種未決定で、 適性もわからない	7	・高校中退後就労なし。アルバイト経験もなく興味ある仕事や適性がある仕事かわからない。できれば裏方の仕事を希望。 ・自動車整備士の学校に進学後、人間関係に悩み中退。現在、自宅療養中だが体調が回復したので就職先を検討するため母親と来所。やりたい仕事・やってみたい仕事・自分に適した仕事や現地の労働市場も分からない。 ・建設作業員として一年間就労したが離職。他の職業を探したいがやりたい仕事や適性がわからない。 ・東京からリターン。自分に合う仕事かわからない。 ・会社で部署異動を希望しているが、上司からキャリア面談時に能力等がわかるものを持ってくるように言われたため。
「興味検査」について言及あり（実施済、今後実施予定等）	5	・興味検査実施後、現実的に応募可能な職種を探るため利用。 ・適性検査受検を希望。Gテストは当施設で行うが、自宅で興味検査や価値観検査の実施も推奨。 ・今後の就職の方向性について相談あり。興味・適性検査の希望もあったが相談時間が取れないため、Gテストを提案・実施。
職種未決定のため	8	・適性検査希望で、今後の職種定まっておらず、Gテストを勧めたところ本人が希望。 ・〇〇（地域）から実家の地域に戻り、早期に就職希望だが次の仕事が決まらない。適性検査を案内し自宅で受検。 ・前職の退職理由が業務遂行に時間がかかる点や物覚えが悪いと自己分析しており、事務以外で適した仕事があれば確認し、視野を広げる活動を希望。 ・事務職への転職を希望しているが、職業理解が進まないため、Gテスト後の適職候補とその説明を通じて、理解のきっかけにしたかったため。 ・前職で長く働いており、職種が未定なため。 ・大学卒業後就労が無く、職種に不安があったため。 ・営業や不動産希望だったが、バス運転手にも興味ありとの話があり、職種に統一感がないため。 ・事務職希望で再就職活動中だが、不調なため事務職以外にも幅を広げるため、適職が知りたい。
仕事は決定済みだが、適性の有無を知りたい	3	・自分のやりたい仕事に適性があるのか判断したい ・希望職種は明確だったが本人が参考程度にと希望したため ・現在休学中で、大学を退学予定。飲食店のアルバイト就労中。飲食店での就職を検討中だが自分に適した仕事かわからないため。
記載なし・不明	7	・窓口で案内したところ、受検実施にいった。 ・同僚から適性検査を希望と説明され引き継いだ。

図表 3—32 検査実施に至った理由・経緯（ロジ面）

検査実施に至った理由（ロジ面）	件数	代表的な記述（一部改変）
検査についての説明後、本人が受検を希望	21	・高校中退後就労なし。アルバイト経験もなく興味ある仕事や適性がある仕事かわからない。できれば裏方の仕事を希望。jobtagについて説明し本人も希望し実施となる。 ・建設作業員として一年間就労したが離職。他の職業を探したいがやりたい仕事や適性がわからない。jobtag説明し希望 ・本人から今後の就職について方向性の相談があり、他に興味検査（VRT）実施後に導き出された職業理解を深めるためjobtagを提案。後日、対面にてGATB実施予定であったが、jobtagでGテスト実施可能と説明し、本人がGテストを選択。 ・現在休学中で、大学を退学予定。飲食店のアルバイト就労中。飲食店での就職を検討中だが自分に適した仕事が見つからないため。jobtagを説明し実施希望。
	2	・今後の就職の方向性について相談あり。大型連休前に短時間で実施希望だったため。 ・今後の就職の方向性について相談あり。興味・適性検査の希望もあったが相談時間が取れないため、Gテストを提案・実施。
相談者の意向で本人に受検を提案、実施	3	・事務職への転職を希望しているが、職業理解が進まないため、Gテスト後の適職候補とその説明を通じて、理解のきっかけにしたかったため。 ・営業や不動産希望だったが、バス運転手にも興味ありとの話があり、職種に統一感がないため。 ・今後の就職の方向性に迷いがあり、何に適しているかを調べたいため実施。
	1	興味検査実施後、現実的に応募可能な職種を探るため利用。1時間の相談枠内で手がかりを得たかったため

※その他（状況不明）2件

受検時の様子についての記述を整理したところ、集中して真剣に取り組んでいた、という言及が多かった。Gテストは能力検査であるため、難しそうだったとの言及も多くみられたが、一方で、楽しそうに受けていたという言及もあった（図表 3—33）。

図表 3—33 受検時の様子

受検時の様子（MA）	度数	代表的な記述（一部改変）
集中していた、真剣だった	12	・集中して取り組んでいた ・集中して実施しており、こちらの手助けなく完結
難しそう	6	・問題数が意外と多く、解答数が少なかったと話す ・実施後、本人に確認すると検査AとCが難しかったとの談
楽しそう	5	・楽しそうに取り組んでいた ・楽しかったと話す。表情もイキイキとしていた
その他	1	・緊張するかと思われたが、堂々と受けられていた

※その他（「自宅実施のため状況不明」）2件

受検後に話し合ったことについては、様々な種類の言及がみられたが、職員が利用者に何らかの指示を行う言及が、比較的多くみられた（図表 3—34）。例えば、Gテストが能力検査であるため、出てきた結果を次に興味の観点から絞り込むよう指示したといった内容である。その他にも、視野が広がったというような、相談の深まりに関する具体的な言及もみられた。

図表 3—34 受検後に話し合ったこと

話し合ったこと (MA)		度数	代表的な記述 (一部改変)
職員による 「指示」に関する 言及	興味による絞り込み 実施・職業理解指 示	6	・条件を満たす職種の中で、興味のある職種をヒアリング(興味検査結果を参考にしながら)。jobtag職業検索に進み、職業理解を図った。 ・示された結果を見ながら説明。条件を満たしている職業から事務職について興味を示したため、職業理解を促す。 ・BCグループの中から自身で興味ある職種があるか確認すると、ホテルの接客や受付事務が気になるとのこと
	職種絞り込み・検討 を指示	5	・職種の種類が沢山あるため、自宅で気になるのがあればマーカーなどつけ、次回以降持参するよう案内。 ・本人が希望する職種に絞って、jobtagで仕事理解を深めること、求人情報収集をしていくことを話し合った。 ・介護の資格・経験あり、他にどんな仕事があるのか。Gテストで製造などの職種があり、本人も細かい作業などに興味があると気づいた様子。
	具体指示なし(「今 後の参考として …」)	4	・参考にしながら求人検索してみる ・今後の参考にさせていただく
相談の深化に関 する言及	職業理解の広がり・ 進展	3	・意外な職種であったが、新しい職種等を確認でき視野が広がった。現職の退職理由が会社の期待する業務遂行が難しいとのこと適性検査を通し確認できた。 ・今まで経験した職種とは異なるが、適性検査から違う職種も応募の視野に含めてはどうかとの案内をし、本人からも同感が得られた。
	本人背景情報の深 掘り	2	・MSの職業では高卒での就職は困難なことから、進学を考えていたか?と確認すると、最近までは進学希望であったが、金銭的理由で進路変更したとの話あり。
相談の状況に言 及	想定外職種・意外さ	3	・本人は想定外の職種で意外との談。店員等のサービス業は自分に合わないと思っていた。あくまでも、参考として受け止めて頂くよう説明。
	希望職種との一致 (と、話しやすさ)	2	・本人が希望する職種と条件を満たしている職業が一致
結果に関する単 純な言及	「〇〇(職種)が出 てきた」	2	・前職は薬局事務だったが、販売職が多く出てきた ・事務職や福祉関係が多く出た

※その他(分類不能)2件

次に、システムを使って気づいた点や感想に関する言及では、相談の様子に関する言及と、システムそのものの使い勝手に関する言及に大きく分かれた(図表 3—35)。相談の様子については、受検時の様子や解答環境に関する具体的な感想が得られていた。システムの使い勝手に関する言及では、結果に表示される職業数が多くて絞り込みにくいといった課題や、結果に対するコメントを出してほしいといった要望等が回答されていた。

図表 3—35 システムを使って気づいた点、感想

気づいた点、感想（MA）		度数	代表的な記述（一部改変）
実施中の様子や相談に関連した言及	検査の受検時の様子	8	・解答数が多かった人だったので、Gテストを抵抗なくできていた。 ・若い方だったので、楽にこなしていた。 ・自宅のネット環境からも再度試してみたいとの感想だった。
	解答実施環境	4	・実施場所が解答数に影響すると思われた ・実施環境・操作端末により解答数・正答数が変わるとされる。自然体で行われる環境がベストだと思われるが自宅等で行うと様子がうかがえないのが難。
	相談の様子	3	・本人より、適性検査は全くなかったことが無く、終了後も内容に前向きになり相談がスムーズになった。 ・最初の相談時と違い、jobtagを通して質問していくことで、いろいろな話を聞け、口数も多く表情も明るくなり、本人を理解することが出来たように感じた。
	相談の今後の方向性	2	・現段階では、すぐ就職より職種の幅を広げながら求人検索し仕事内容等理解の上、応募していく方が良いかと思われました。
システムに関連した言及	職業の多さ、絞り込みの難しさ	3	・示された職業が多すぎる点、また地域で求人がない職種も多く、迷いが深まる可能性を感じた。 ・短時間で手軽に実施することが出来るが、条件を満たす職種が多岐にわたっている為、現実的な職業選択の話につながりにくい。
	コメントが欲しい	2	・出てきた結果に、もう少しコメントがあるとお互い理解しやすいと思いました。 ・職業群において、年齢が高めの方は非現実的な職種も多く、納得感が得られない
	その他	3	・気がします ・グラフ印刷がしづらい

※その他（「感想を聞けなかった」）3件

アンケートの最後に、Gテスト実施後の今後の支援やアクションの予定について尋ねたところ、求人提供や応募勧奨といった具体的なアクションについての言及があったほか、本人の興味を軸にした支援や提案を行う等の言及が得られた（図表 3—36）。

図表 3—36 検査後の今後の支援やアクション

今後の支援・アクション（MA）	度数	代表的な記述（一部改変）
求人提供、応募勧奨	6	・製造の仕事で求人数件提供 ・本人の経歴から医療系の知識は多少あると思われたので、医療事務の求人があれば引き続き提供予定。 ・既卒三年以内の対象者であり就労経験も無いことから、一般求人ではなく既卒応募可能の高卒求人で作業系をピックアップし提供。
「興味」を元にした支援、職業理解の支援	4	・本人の興味やチャレンジしたい仕事を確認しながら支援 ・キャリアチェンジの悩みがあるとのことだったため、今回の検査結果を元にjobtagで興味のある職種を調べてみたらどうかと提案 ・条件を満たしている職種で興味のあるものに対して、jobtagで詳細を調べることや、求人検索を行い労働市場を確認することなどをお勧めした。希望職種も適性に入っていたため、希望職種および新たに興味を感じた職種で、できそうなものについて応募されてはどうかと助言した。
現実の労働市場とのすり合わせ、求人検索	3	・今後、求人を確認しながら応募を検討 ・労働市場を確認しながら求人検索
その他	2	・未経験職種である一般事務を希望のことから、スキル不足であるPC訓練を提案 ・他の適性検査を案内

※分類不能、支援未定2件

3-3. 小括

本節では、既存の Web ツールとして、job tag の G テストという Web 上のアセスメントを使った相談状況に関する情報収集と整理を行った。G テストはキャリア・インサイトとは異なり、能力検査単体の機能しか持たないため、この検査結果を使って次にどう支援すべきか等の知見は限定的に解釈すべきだが、Web ツールを使った対面相談場面の具体的な描写という観点でみると、ロジ面の貴重な情報が得られている。以下、大きく二点に整理した。

第一に、対面相談で Web ツールを利用する場合、業務用端末だけでなく個人のスマートフォン等も利用できるにも関わらず、結果としては従来通りの業務用端末を使うケースが多かったということである。つまり、現行のキャリア・インサイトのように、業務用端末にインストールしてあるソフトで検査を実施し、結果を印刷した紙を共有しながら相談する、という今までのスタイルと変わらない相談が行われやすいということであった。これには様々な要因が考えられるが、利用者が個人のスマートフォンで検査を実施したとしても、結果画面を職員と一緒に覗き込みながら使うのは見づらい（お互いに気が引ける、やりづらい）ので、結果として、施設内の端末を案内して実施後の結果を印刷してもらう方が、お互いにとって気が楽で使いやすいということかもしれない。ただしこの結果は「対面相談」という相談スタイルでの結果であって、今後増えつつあるオンライン相談の場合は、相談者と利用者が物理的に離れているので、当然、どちらかの端末での画面共有が必要になると考えられる。それはともかくとして、現在でも主流な相談スタイルである対面相談では、個人の小さなスマートフォン画面の共有といった方法は採用されにくい可能性があるとわかった点は、今回の情報収集における大きな収穫であった。ただし今後、相談機関内に例えば大型ディスプレイやタブレットが複数台設置され、個人のスマートフォン画面をそこに簡単に接続できる環境が整備されれば、ペーパーレスで画面共有しながらの相談スタイルが確立するかもしれない。

第二に、システムに関連した言及に限定すると、職業の絞り込みが難しいとか、コメントや説明がもっと欲しいといった意見が一定程度みられたことである。G テストは能力検査であり、そこで得られる職業リストに本人の興味・関心が反映される余地は全くないため、本人が今まで職業選択の対象とはしてこなかったような関心のない職業リストが出て、「意外」な結果だと感じる可能性は多いにある。G テストの結果で得られた職業リストを有効活用するためには、例えば、興味検査の結果と組み合わせながら解釈することで、「能力に合致し、しかも興味のある」職業へと現実的な絞り込みが可能となる。このような使い方や説明は、job tag の中でも多少は文章表現で触れている部分はあるが、実際にはあまり注目されずに（注釈を読まれずに）使われることが多いという、現実の一端がまさに示されたことになる。さらに、「コメントが少ない」という点も、アセスメントの開発者としては非常に悩ましい問題である。job tag は一般公開サイトであり、検査解釈の専門家が身近にいらなくても誰もが利用できる状態になっているので、キャリア・インサイトで表示しているような詳細な解釈コ

メントは敢えて出さない方針でアセスメントを開発している。なぜかという、もし解釈コメントに対して何らかの誤解が生じた場合に、身近に専門家がいないため、その誤解を解く手段がないからである。無料サイト上の手軽な検査のように思えても、実質上の作りは「心理検査」としての特徴と精度を保っており、本来であれば専門家の支援や相談の中で限定的に使うべきものだからである。したがって、**job tag** では敢えて結果表示は控えめにし、むしろ適性を詳しく知りたいと思った場合はハローワーク等の支援機関へ行き、詳細なアセスメントを専門家の元で受けてもらいたいという期待がある。ところが現実の **job tag** アセスメントの利用状態をみると、この意図がかえって裏目に出ているかのような結果であった。他方で、キャリア・インサイト Web 版の開発という観点に話を戻すと、相談場面でアセスメントツールを使う場合には、一定以上の分量のコメントが出るようなシステムが、現場で求められているということでもある。本章の 2-2 節 (11) で現行版キャリア・インサイトのコメントの量が「ちょうどよい」と回答する割合が 8 割程度あったが、それと整合的な結果だと言える。

4. その他の情報収集

ここまで、現行版キャリア・インサイトの利用状況に関するアンケート結果と、既存 Web ツールを使った相談状況に関する情報収集の結果を示してきたが、最後に、その他の情報収集として、日本語で提供されている心理検査についての Web 技術導入状況についての情報と、職業相談と隣接した他の領域での Web ツールの活用についての情報を報告する。

まず、日本の心理臨床場面や心理学研究で用いられる、日本語で発行された心理検査の発行所や出版社等において、紙あるいは器具検査の Web 技術導入がどの程度行われているかをインターネット情報から検索した。全ての分野の心理検査を網羅できていない可能性は高いが、結論から言うと、大多数のメジャーな（つまり、心理学の教科書に出てくるような有名な）心理検査は Web 化されていなかった（図表 3-37）。¹³ 検査の出題、採点、結果表示まで一貫して Web ツール化されている事例は一部にみられたが、それはごく限られた少数事例である。採点のみが Web 化されている検査もあったが、実施方法は、従来通りの紙ベースで行われており、検査の性質上、Web 化が困難とはっきり明記されている検査もあった（例えば、内田クレペリン検査）。採点に関しては、Web ではなく、採点用ソフトウェアの CD-ROM 等が提供されているものがあつたり、提供会社がコンピュータ採点を引き受けている検査は一定数あつたが、これはかなり古くから実用化されている技術であり、特段目新しいものではない。

¹³ なお、人事採用場面で使用される適性検査は民間企業が開発した検査が多くあり（例えば SPI、玉手箱等）、テストセンターで受検できる形となっているため Web 技術導入は進んでいるが、企業の採用向けという特定のビジネス用途のため、ここでは除外している。さらに、Web 上で無料利用できる性格診断、適性テスト等は検索すると多種多様なものが出てくるが、信ぴょう性が不明なものもあり、本件のキャリア・インサイト Web 開発とは直接結びつかないと考えられるので、ここでは扱わない。

以上を踏まえると、紙で提供されている心理検査を Web 化することは、表面上、簡単な作業のように見られがちだが、そう易々と変更したり、サービスを提供できるものではないことがわかる。心理検査開発の技術的観点からみても、紙と Web では、たとえ同一の設問であっても回答のしやすさや回答傾向が全く異なるため、紙検査と Web 検査では基準値が全て作り直しになる。¹⁴ 開発のコストが大きすぎるため、結局のところ、民間企業ではニーズの高い検査（利用者数の多い、売れ筋の、人気のある検査）のみが、商用に耐えうるものとして Web 化されているのが実状ではないかと考えられる。

図表 3—37 日本の心理検査に関する Web 技術導入状況の一例

検査出題、採点、結果表示まで Web ツール化されているもの	出版社・発行所等
POMS2 日本語版、新版 TEG3 東大式 Eゴグラム、WHO QOL26	金子書房
YG 性格検査 (YGPI-WEB)	日本心理テスト研究所 (株)
実験研究として Web 化の報告があったもの（一般頒布状況については不明）	
バウムテスト	塩野・加藤・土田 (2010)
検査は従来通り（紙や器具等）で、採点や結果出力が Web 化されているもの	
内田クレベリン検査	(株) 日本・精神技術研究所
P-F スタディ、ベントン視覚記銘検査、STAI 状態・特性不安検査	三京房 Kokolog

最後の情報収集として、Web ツールを活用した相談という要素に着目し、職業相談と隣接した他分野で検索したところ、精神障害者の就労定着支援で SPIS (エスピス) という名称のクラウド日報システムの事例を見つけることができた (三原, 2022)。精神障害のある当事者がクラウド日報システムに日々の記録を入力するのだが、その際、本人が自己評価点を記録することが大きな特徴となっている。この評価項目は自由に設定可能で、通常は本人の心身の好不調につながる事項を 4～7 項目ほど設定する。例えば、睡眠状況や疲労度といった身体・生活面、精神症状や心理面あるいは対人関係上の課題、業務アウトプットに関する事項などである。これらの自己評価点を 4 段階で記録することで、本人も周囲の関係者も心身状況を容易に把握できる。また、日報には自由コメント欄があり、当事者と関係者が随時コミュニケーションを図れるようになっている。こうした情報共有とコミュニケーションの機能により、当事者のセルフコントロールやクライシス前の介入が容易になり、就業継続につながる効果を生むとのことであった。日報には事業者ごとに割り当てられた URL に PC、タブレット、スマートフォン等の Web ブラウザからアクセスするが、業務記録を登録する機能も有しており、心身コンディションと連携させた簡易業務管理システムとしても運用可能とのことである。このように本システムには、精神面の記録など支援に役立つ質の高い情報が数多く含まれているが、クラウド日報上での情報共有やコメント更新だけにとどまらず、1～2

¹⁴ GATB (厚生労働省編一般職業適性検査) の検査の一部を使って G テストを開発した際にも、得点傾向は両者間で大きく異なっており、Web テストである G テストの平均値の方が低く出る傾向が確認されていた (労働政策研究・研修機構, 2020, 2022)。

ヶ月に1回程度の頻度で、日報の情報を補完するために当事者と上司との間で振り返り面談を行う運用を推奨しているとのことであった。導入前には必ず研修を行い、システムの使い方を関係者が十分マスターしてから提供しているとのことであった。¹⁵ 日報を記述するためのシステムなので、職業適性検査の Web システムとは根本的に役割が異なるが、システム内容の出力を共有しながら相談を行う過程は、キャリア・インサイトの結果を共有しながら相談する場面とも共通した要素があると考えられ、他分野ではあるが今後の展開にも注目したい事例である。

5. 総括

本章では、キャリア・インサイトを Web アプリケーションツールに改修する方向性を定めるための情報収集を、様々な角度から実施し、その内容と結果についてまとめた。

まず、現行システムの最近の利用実態を知るため、ハローワーク職員への簡易アンケート調査を実施した。回答者の大半が 40 代後半以上の年代に集中していたが、現行システムのリリースが 2014 年であり、当時から使い慣れている職員の年齢層と考えれば概ね納得がいく傾向であった。キャリア・インサイトを使った相談経験年数も 3 年以上の人が多かったため、システムをよく知っている職員からの回答が収集できたことがうかがえる。一方で、キャリア・インサイトの研修や講習会等への参加経験がない人が半数以上を占めていた点は、気にかかる結果であった。当機構では特にハローワーク職員に対しては、労働大学の研修を通じて年に複数回、キャリア・インサイトの講義や研修を実施しているが、それでも必要とされている職員には行き届いていない可能性が示唆された。しかしながら、キャリア・インサイトを利用している職員のうち、実施後に利用者を一人にせずに（セルフヘルプにせずに）、相談しながら使っているとの回答が大半だった点は、安心できる結果であった。最近 1～2 年間のキャリア・インサイトの利用頻度は非常に少なかったが、不具合はそれほど多く報告されていなかった。キャリア・インサイトに代わって job tag の利用件数は大きく伸びているようであった。現行のキャリア・インサイトの評価については、コメントの量がちょうどよいという評価が 8 割程度、わかりやすさについても概ね普通との評価結果で、棒グラフの表示は納得できるとの評価が大半であった。一方、職業名に関しては、大体納得できるとの回答が 6 割程度を占めたものの、最後の自由記述欄にも職業名に関する課題を回答するケースが多くあった。一方で、システム利用後の利用者との会話の弾み方や、自己理解の程度、求職活動全般に対する活発さについては概ね問題ないようであった。

なお、現行のキャリア・インサイトでよく使われている機能については、適性評価（興味、能力、価値観、行動特性の順）と総合評価（能力と興味による総合評価）の利用率が突出して高かったが、この傾向は過去の利用状況の傾向とほぼ重なるものであった。労働政策研究・

¹⁵ 筆者は 2023 年 9 月に、SPIS の普及活動を行っている NPO 法人全国精神保健職親会の三原氏に直接ヒアリングする機会をいただいた。

研修機構（2010）で報告された、キャリア・インサイト D 版での各機能の利用実態の実測値では、4 つの適性評価（能力、興味、価値観、行動特性）を全て使用していた割合が 73.2%で、それに総合評価まで使用していた割合は 62.2%であった。一方、それ以外の機能も含めての利用率となると、3 割台かそれ以下に急低下することが示されていた（図表 3—38）。したがって、キャリア・インサイトは、適性評価と総合評価を中心に利用される実態があることが改めて示されたことになる。

図表 3—38 各機能の実施者数とその割合（キャリア・インサイト D 版）

利用された機能の内容	該当機能完全実施者数	該当機能完全実施者割合	上記の機能に追加して下段の機能を実施した者の数	上記の機能に下段の機能を追加して実施した者の割合	実施機能内訳
A. 能力評価	3,352	92.0%			
B. 興味評価	3,278	89.9%	3,223	88.4%	A+B
C. 価値観評価	2,861	78.5%	2,810	77.1%	A+B+C
D. 行動特性評価	2,771	76.0%	2,667	73.2%	A+B+C+D
E. 総合評価	2,565	70.4%	2,268	62.2%	A+B+C+D+E
F. 希望する職業との相性診断	1,638	44.9%	1,280	35.1%	A+B+C+D+E+F
G. 就職準備度チェックリスト	1,376	37.8%	928	25.5%	A+B+C+D+E+F+G
H. 長期キャリアプラン	888	24.4%	239	6.6%	A+B+C+D+E+F+G+H
I. ユーザープロファイリング	809	22.2%	156	4.3%	A+B+C+D+E+F+G+H+I

※下線部は適性診断コーナーと総合評価の機能。**太字**は、適性診断コーナーおよび総合評価の全機能実施者数と割合。

労働政策研究・研修機構（2010, p.22）を再掲し、太線、下線を加筆。

次に、先行する Web アセスメントツールとして、job tag の G テストが相談場面でどのように活用されるのか、主にロジ面に関する情報収集を行った。対面相談という環境の場合、G テストがたとえ利用者のスマートフォン等で表示可能であったとしても、従来のキャリア・インサイトと同様に、施設内の業務用端末を利用して検査が実施され、その結果を印刷して共有する使い方が主流であった。したがって、今後開発する Web ツールにおいても、対面相談で多く使われることを想定すると、業務用端末での実施数が多くなりそうな点はあらかじめ考慮に入れておく必要があるだろう。また、job tag のアセスメントでは検査結果のコメント量が少ない点についても言及があったが、相談場面で使う Web ツールにおいては適切な分量のコメントを出す工夫も必要となりそうである。

最後に、その他の情報収集として、現在日本語で発行されているメジャーな心理検査（紙および器具）において、Web 技術導入がどこまで進んでいるのかについての簡単な調査と整理を行った。心理臨床の現場で昔から定評があり、よく使われている有名な心理検査の動向について調べたものだったが、結果として、ほとんどの検査で Web 化は進んでいないことが明らかとなった。一部の、利用者数が一定以上見込まれそうな検査では、出題機能から結果

表示まで一貫した Web システム化が実現されていたが、それは特殊な例に過ぎず、大多数の検査は、従来どおりの紙や器具を用いる実施方法であり、それは一切変更されていなかったし、変更は困難と記載されている例もあった。¹⁶

もう一つの情報収集として、相談場面で使われる Web ツールの先行事例である、精神障害者の就労定着支援で用いられるクラウド日報システム（SPIS）について紹介した。当事者が自分の心身の好不調に影響する項目（身体・生活面の課題や精神症状等）を自由に設定し、その自己評価点をクラウド上の日報に記録し、その情報を本人や周囲の関係者が共有することによって、関係者間のコミュニケーションを円滑にし、当事者が業務上でつまづく前に介入できるというシステムであった。日報の情報を補完するために当事者と上司の間では振り返り面談が推奨されていた。このシステムはオンライン相談を特に念頭に置いたものではないようであったが、日報を PC やスマートフォン等から手軽に入力・参照でき、その内容をいつでも共有できる仕組みなので、相談の場を選ばないツールだと言える。SPIS が将来、どのようにシステムやサービスを進化させ、どのような場面での利用が進むか等についても、今後注目したいところである。

以上、様々な観点から情報収集を行ったが、ここで得られた知見を生かしながら、Web 適性評価ツールの機能や仕様を決定する必要がある。次章では、具体的な開発設計について検討する。

引用文献・参考文献

- 三原卓司（2022）職場のメンタルケアに対応するクラウド日報システム「SPIS」一期待される効果と今後の展望，日本労働研究雑誌 No.745（2022 年 8 月号），70-81.
- 松本純平・室山晴美（2008）CACGs の運用と利用方法の検討―「キャリア・インサイト D 版」の利用記録の分析を通して―，JILPT ディスカッションペーパー，08-01.
- 労働政策研究・研修機構（2010）若年求職者の適性評価―キャリア・インサイトの利用記録を用いて―，JILPT 資料シリーズ No.73.
- 労働政策研究・研修機構（2021）Web 提供型の簡易版職業適性評価ツール：簡易版 G テスト（仮称）のプロトタイプ開発に係る報告，JILPT 資料シリーズ No.244.
- 労働政策研究・研修機構（2023）Web 提供型の簡易版職業適性評価ツール：G テストの検査拡充に係るプロトタイプ開発報告，JILPT 資料シリーズ No.264.
- 塩野康徳・加藤千恵子・土田賢省（2010）. Web カウンセリングシステムにおける描画検査，可視化情報，30(117)，8-13.

¹⁶ この調査結果に関して、一点、補足しなければならないことは、元々紙や器具による検査が Web 化された事例に限って調べた結果であって、最初から Web 版として開発された検査は調査から除外している点である。紙や器具の検査を Web 化するよりも、全く新しい検査として Web 検査を最初から開発する方が、制約もなくかえって作りやすいとも考えられる。

第 4 章 システムの基本構想と開発の試み

1. 基本構想

前章までの知見と議論を踏まえ、本節では Web システムの基本構想について整理する。

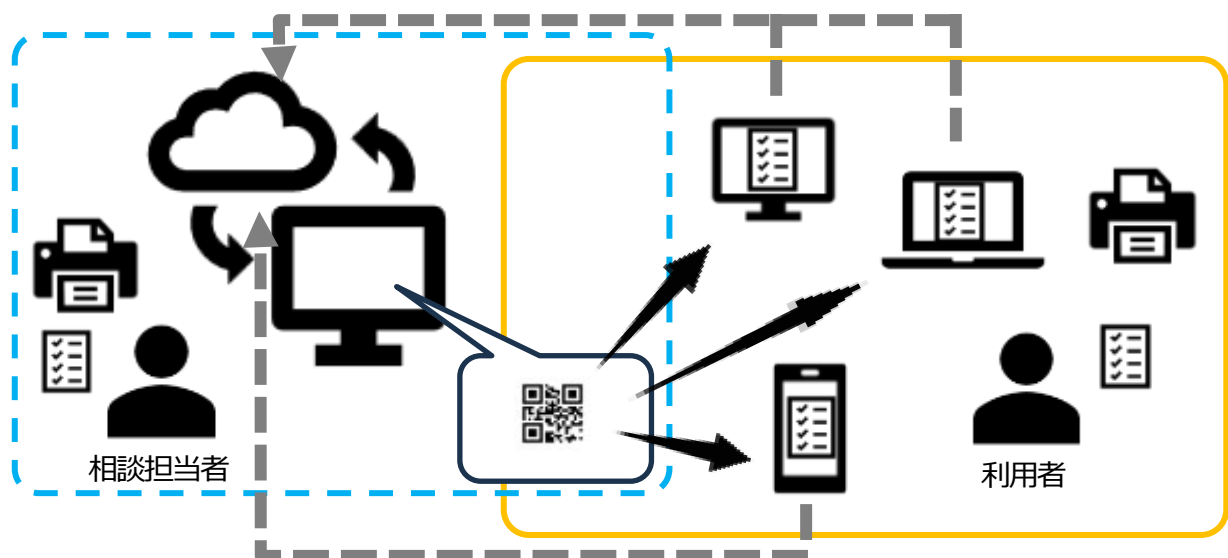
開発・設計方針を集約すると、基本構想は次の（１）～（３）の三点にまとめられる。（１）検査機能と管理機能の分離、（２）適性評価システムへの限定化、（３）職業の表示内容・表示方法の一新、である。以下、一つずつ説明する。

1-1. 基本構想（１）検査機能と管理機能の分離

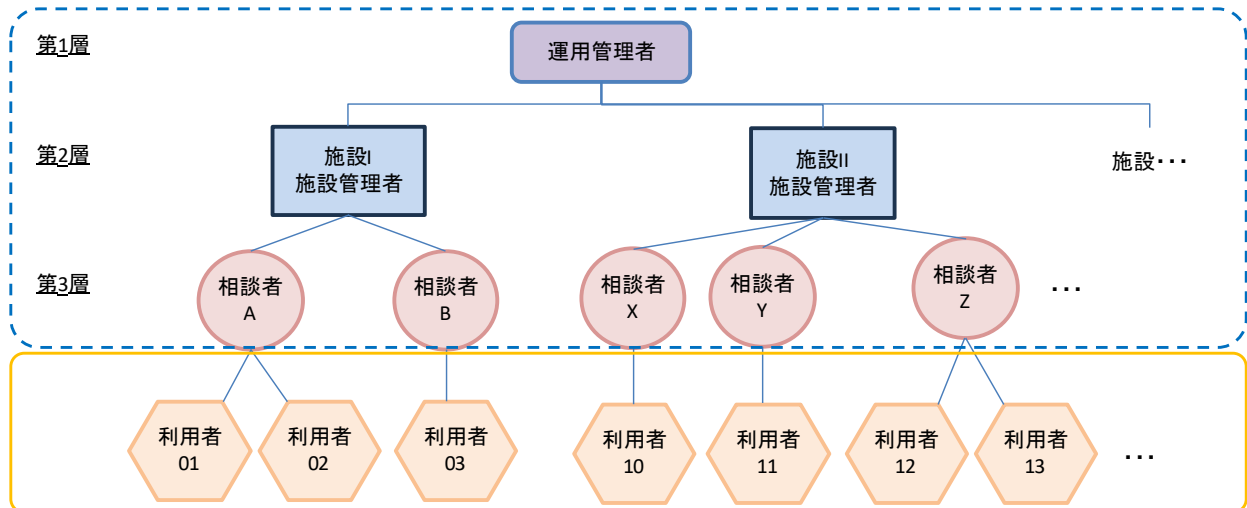
新システムでは、検査機能と管理機能を分離させた 2 つのシステムとして開発することにした（図表 4—1）。現行システムは、検査機能に相当する。検査機能は、業務用端末だけでなく、利用者個人のスマートフォン等でも実施できる仕組みとし、利用場所を問わずに利用できる仕組みにする（図表 4—1 で、PC や端末のイラスト内に表示されているチェックマークのアイコンが、適性検査を意味している）。ただし、この検査機能を使うには条件があり、「相談担当者が利用を認めた場合」に利用できるものとする。つまり、一般公開されている job tag とは異なり、自由にアクセスできるわけではなく、相談担当者とのやり取りの中で、適性検査が必要となった場合に、相談担当者が許可することによって検査機能への URL が示され、アクセスできるようになり（図表 4—1 内の QR コードの絵を参照）、その相談環境の中に限定して検査を受けられる。こうすることで、詳細な結果表示が出る適性検査が専門家不在の状態で実施されるといった、望ましくない利用場面を避けられると考えている。

図表 4—1 新システムにおける検査機能と管理機能の関係（相談場面の模式図）

（青破線が管理機能の範囲、オレンジ実線が検査機能の範囲）



図表 4—2 新システムに関わる各対象者と2つの機能
(青破線が管理機能の範囲、オレンジ実線が検査機能の範囲)¹⁷



管理機能は今回初めて設定した仕組みで、3層構造を想定している（図表 4—2）。第1層は運用管理者層であり、当システム全体の管理機能を設定する。これは当機構が主担当となることを想定している。第2層は、施設管理者層である。一つの就職相談機関・施設に、複数の相談担当者が所属するケースが想定されるため、相談担当者の登録・削除等の管理を行うのがこの層の役割である。第3層は、相談担当者層で、当システムにおいて最も重要で特徴的な役割を果たしている層である。相談担当者はそれぞれ ID を使ってログインし、適性検査の受検を希望する利用者（学生・求職者等）が来所したときに、検査機能のシステムへ接続するための URL を QR コードの形で発行する。この時、利用者の年代や職務経験の有無等の状況から、EC か MC かのどちらの検査を受けてもらうのが適切かを相談担当者が判断し¹⁸、「検査発行」というボタンを押す。すると、検査機能に進める QR コードが表示される。利用者はその QR コードを各自の端末で読み取り、EC もしくは MC の検査機能に入るとい仕組みである。そして利用者が検査を受け終わると、検査結果の電子ファイルを利用者自身で保存できると同時に、相談担当者の管理画面にも同一のファイルが保存される（図表 4—1 のグレーの破線矢印は、利用者の各端末の適性検査のファイルが、青破線の管理機能のクラウドに保存される流れを意味している）。このようにして、相談担当者と利用者は検査結果のファイルをそれぞれ保存・共有できるので、職業相談の場面でそれを呼び出して、使うことができる。図表 4—1 にプリンタの絵柄が描かれているとおり、情報端末だけでなく、プリンタで出力することも想定に入れている。なお、検査機能システムを表示する URL

¹⁷ なお、図表の大きさ上の都合で、「相談担当者」と本来表記すべきところを「相談者」と記載している。

¹⁸ さらに、この段階で、適性評価のどの下位検査を利用者にやってもらうかを相談担当者側で決定し、やってもらいたい検査種をあらかじめ設定してから「検査発行」ボタンを押すという流れである。

には利用期限を設定し、一定時間経過後はアクセスできなくなる仕組みを設ける。利用者が適性検査をどこまで完了したかの進捗も、相談担当者側の管理画面で把握できるようにする。

一方で、第3章3-2節で示したように、対面相談を中心とした現状の職業相談機関の多くは、利用者のスマートフォン画面を共有しながら相談する、といった方法がとられない可能性が高い。そこで、図表4-1ではQRコードから利用者の端末に映し出す図となっているが、利用者が自分の端末ではなく業務用端末で適性検査を受けるケースを想定し、相談担当者と同一のPC上でも検査機能へ移れる仕組みも併せて導入する。

1-2. 基本構想(2)適性評価システムへの限定化

次に、基本構想の第2点目としては、検査機能を適性評価システム単体に注力化する方針とした。つまり、検査機能の中に配置する下位機能としては、現行版キャリア・インサイトの「適性評価」と「総合評価」という主力機能を残し、他の機能は搭載しないことにした。つまり、これまでの、総合的キャリアガイダンスシステム(CACGS)、厳密に言えばマキシシステムを追求しないデザインにした。これは、日本のCACGSとして長年位置付けられてきたキャリア・インサイトの歴史にとって、大きな転換点となる。その方針に至った背景は二点ある。一つは、第3章2-2節で示したように、システムの現状の利用状況を踏まえると、主要機能である適性評価と総合評価のみに絞り込む方が、ネットワーク資源上、妥当だということである。キャリア・インサイトD版の時代から、適性評価と総合評価を中心に利用されている実態があり、現行システムにおいてもその傾向は変わらず、その主要機能だけ運用することでも大きな支障はないと判断した。二点目も、利用実態と関わることだが、キャリア・インサイトの多くはハローワーク等の職業相談機関で使われており、相談担当者の支援のもとで利用する使い方が主流で、いわゆる「セルフヘルプ」を強調した総合的ガイダンスシステムを使うことの意義が薄いからである。セルフヘルプは、利用者本人の自主性や自律性に働きかけ、主体的な進路選択を促す仕組みとして今もなお有効ではあるが、日本のキャリア・インサイトの利用実態に限定して考えると、セルフヘルプの利点を発揮させる余地があまりないと思われた。むしろ、相談担当者が主導してその利用者に合った適性検査を選択し、利用者に提示するといった使い方が現実的で、適切と考えられる。自主性という意味では一步後退のように見えるかもしれないが、本来、セルフヘルプが有効に機能する場面は、大学等の教育機関でのガイダンスシステムであり、大学の専攻選択を含むような広い意味でのキャリア意思決定支援の分野である。それは、第2章の米国でのガイダンスシステムの事例にもある通り、CACGSが学校現場を主戦場として発展してきたという歴史がそれを証明している。ハローワークや職業相談機関等での利用が中心である日本のシステムにおいては、学校機関向けの特徴にそこまでこだわらなくてもよいだろうと考えられる。¹⁹

¹⁹ 別の見方をすれば、専門家不在でも無料で誰でも利用できるjob tagこそがセルフヘルプのCACGSを体現しているとも考えられる。それとは一線を画して、キャリア・インサイトは、むしろ相談場面での支援システ

一方で、適性評価の下位検査（能力、興味、価値観、行動特性）は、現行システムで長年慣れ親しんでいる相談担当者も多数いることから、原則としてこの枠組みは変更せずに、同じ検査種を維持してゆくことにした。ただし、適性評価のそれぞれの下位検査については、バックデータを入れ替えたり、表示方法を Web ブラウザ上の操作に合う形に変更するなど、さらに利用しやすい形へ改善することを予定している。また、「総合評価」に関しても、能力と興味を実施すれば迷いなくスムーズに総合評価ができるように、機能の配置を改善することになっている。²⁰

なお、現行システムでは、完成したプログラムを CD-ROM に焼き込んで提供していたため、新検査の追加や更新はほぼ不可能だったが、今後は Web 上のシステムになるため、新検査が開発できればいつでもメニューに取り込むことができる。そのような利点を生かして、今後、準備が整った新検査が完成すれば提供していく予定である。

1-3. 基本構想(3)職業の表示内容・表示方法の一新

基本構想の第3点目は、職業の表示内容や表示方法に関する改善である。ただし、基本構想として位置付けてはいるが、職業適性検査の最難関課題の一つであるため、完全な適切性を備えることは困難である。一般に、職業適性検査は、検査結果の表示において、回答傾向を集約したグラフやコメントを示すとともに、その結果に最も適合した職業名を表示する仕組みを備えている。しかしながら、「警察官」や「医師」といった、具体的な職業名が生々しさを感じさせるからなのか、表示された職業名に対し、「今さら就けない」とか「非現実的」といった批判や意見が後を絶たない。ピンポイントに少ない職業を表示すればするほど、「はずれ」が表示される可能性も高まるので、そのような批判は大きくなるようだ。逆に、そうした批判を避けようとして、多めの職業名を示すと、今度は「こんなに職業名が多すぎて絞り込めなくて困る」という批判にさらされることになる（第3章3-2節の図表3-35にある通り、Gテストの結果表示に関してはこのタイプの批判が多かったようである）。このように、職業名表示のあるべき姿については正解がなく、適切な職業名だけが表示されるように完全にコントロールすることも困難である。とはいえ、職業名の表示を一切やめてしまうと職業適性検査にはならないため、現実的な対応策として、相談担当者の意見の中から改善策として取り入れられそうな案を検討し、それを実現したシステムに改修することになる。

今回の開発では、まず、表示される職業名をすべて job tag の職業名に準拠させることにした。キャリア・インサイトやその他の職業適性検査では、各検査がリリースされた時期が異なるため、準拠している職業情報も異なり、中には時代の古さを感じさせる職業名を含んでしまう場合もある。job tag の職業情報は最新状態で提供されているデータベースであり、

ムに特化したシステムとして提供される方が現状では望ましいと考えられる。

²⁰ 「総合評価」とは、能力評価と興味評価の2種類を終了した後にそれを組み合わせて表示させる評価である。現行システムではメインメニュー上で、他の適性評価と独立させた形で表示しているが、今回の開発では、能力と興味の両方の検査が終わった後に、自動的に総合評価を表示させるような改善を検討している。

品質を維持するために多くの関係者の努力が注がれているデータベースでもある。そのような、整備された職業情報に基づいた職業名を活用することは、相談担当者と検査の利用者の双方にとって有益と考えられる。

さらに、職業名の表示方法に関する改善策として、例えば、その地域の労働市場にほとんど出てこない職業や、特殊な資格や学歴を要する専門職などについて、相談担当者側で事前に設定すれば非表示にできる機能を盛り込むことも検討している。いわゆる、職業適性検査の結果表示に関する制御権の一部を相談担当者に渡す試みは初めてのことで、どのような結果が得られるのか想像がつかないが、今後、試行実験を行い、有効に機能することがわかれば本番のシステムにおいても採用したいと考えている。ただし、全ての職業名を非表示にできてしまうと職業適性検査として成立しなくなるので、検査結果の各特徴を代表するような基幹的な職業名については、従来通り、必ず表示する仕組みとし、利用者のキャリア選択の可能性を設定によって人為的にゆがめてしまうことがないように、バランスに配慮して開発を行う予定である。

2. 現時点での開発検討状況の紹介

本節では、現在開発中および検討中の機能の一部について、紹介したい。システムとして実装されていないため、実際の Web 上の画面はまだなく、仮想的に作成した画面イメージや、データ分析のレベルにとどまっている。最終的に公表されるシステムに、この機能や検討内容がそのまま搭載されるかどうかは現時点で未定だが、次年度（令和 7 年度）に職業相談機関でのフィールドテストを企画しており、その結果を踏まえて搭載可否や修正等を判断する予定である。ここでは、利用者が最初に見ることになるメインメニュー画面案と、適性評価の一つである価値観評価の新しい表示方法に関する検討について報告する。

メインメニュー画面案（EC の場合）を紹介する（図表 4—3）。相談担当者から発行された QR コードを通じて、利用者が最初に見ることになるのが、このメインメニューである。各適性評価メニュー（例えば、能力の評価）をクリックすると、能力検査へ進む点は、現行システムと変わらないが、能力検査をすることで何が得られるのかに関する説明文は、このメインメニュー上に記載している。そのため、各検査要素に進むとすぐに検査の設問文が表示され、検査が始まるようにしている。検査が終了すると、この画面案のように、終了した検査にチェックマークが入ることを想定している。検査を一つで完了させれば、この画面案の下部にあるように、検査結果を確認できるボタンがアクティブになる。ここから検査結果をダウンロードできるようになる。同時に、相談担当者の画面でもこのファイルが保存され、確認できるようになる。

図表 4—3 適性評価のメインメニュー案（EC の場合）

青い枠で囲まれた適性評価を実施してください
時間があれば、その他のコーナーを実施してもかまいません

☒ 能力の評価 (約10分) さまざまな能力的側面について、あなたの自信の程度を調べます	☐ 職業興味の評価 (約10分) あなたの職業興味の特徴について調べます	☐ 価値観の評価 (約10分) 仕事選びで考慮するさまざまな条件について、あなたの重視度を調べます
☐ 行動特性の評価 (性格・傾向チェック) (約15分) さまざまな場面で、あなたがどう考え、行動するかを調べます	☐ 行動特性の評価 (シミュレーション) (約15分) さまざまな場面で、あなたがどう考え、行動するかを調べます	

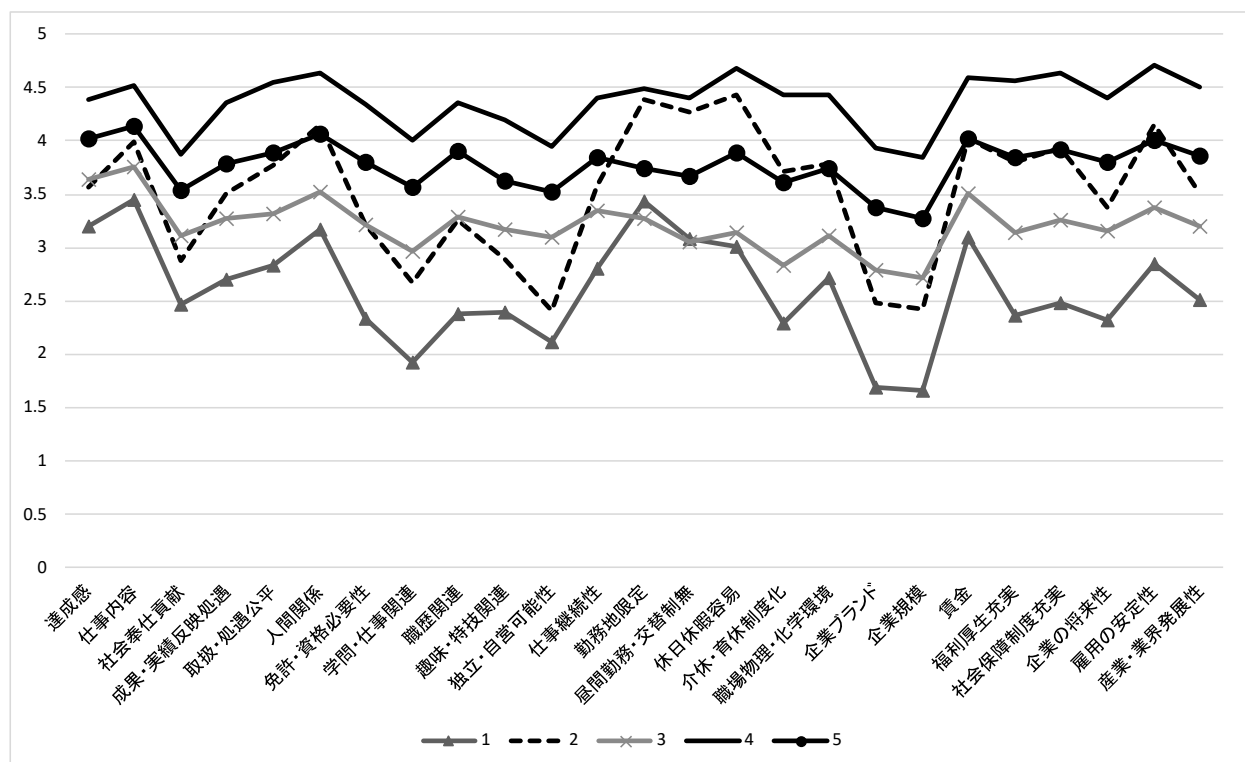
検査結果を確認する
(PDFをダウンロード)

続いて、価値観評価の内容で現在検討していることを簡単に報告する。

現行システムの価値観評価は、EC コースでは 21 項目、MC コースでは 25 項目で構成され、仕事をする際に各項目をどの程度重視するか的高度重视を 5 段階で評定し、その回答結果を粗点のまま（つまり、1 点～5 点という状態で）グラフ表示を行っている。そのような個人の回答結果について、「希望する職業タイプ」（民間企業の会社員（大手企業）、公務員や教員、等の 4 種類）別と、「望ましい働き方」（一つの会社ですでできるだけ長く働きたい、状況に応じて転職するなど複数の会社を経験したい、等の 5 種類）別の特性値と比較したときに、自分の価値観の特徴がどれに近いかを確認させる内容になっている。今回の開発では、項目を MC コースの内容（25 項目）に統一化するとともに、個人の回答結果の特徴を確認するための新たな表示方法について模索した。その理由は、「希望する職業タイプ」や、「望ましい働き方」の各要素間の特性値にはあまり大きな差がなく、自分の価値観の特徴と比べてどうなのかを知ることが難しく、現場で活用しづらいように感じられたからである。そこで、キャリア・インサイトの価値観 25 項目について最近収集していた調査データを活用し、分析を試みた。この調査は job tag の価値観検査開発用に予備的に実施された調査データ（N=11,384）で、job tag の職業別に各 20 人ずつ収集することを目標として実施されたものである。ただし今回は職業別に検討することはせず、職業従事者全員として全データを使い、キャリア・インサイト価値観 25 項目の重視度の高低のパターンが抽出できるよう、分析を試みた。その結果、クラスタ分析（k-means 法）で 5 クラスタに分類したところ、価値観の重視度のパターンが特

微的となるグループを抽出することができた。各クラスタの最終クラスタ中心の値をグラフ化すると図表 4—4 になる。以下、理解しやすくするため「クラスタ」を「グループ」という用語に置き換えて、各グループの特徴を簡単に説明する。グループ 1 は、全体的に低く推移しているが、やや山がみられるのが「勤務地の限定」と「賃金」であり、つまり勤務地が近く賃金がそこそこあればよいという価値観で、あまり仕事には重きを置いていない特徴がある。グループ 2 は、価値観の中で重視するものとそうでないものの差が激しく、特に人間関係と環境重視の側面を譲れない条件だと考える特徴がある。グループ 3 は、どの項目も比較的フラットで、何事にもほどほどの価値観で多くを求めない特徴だと言える。グループ 4 は、全般的にどの重視度も高く、特に仕事を重視すると同時に環境面も満たしたいという傾向がみられる。グループ 5 は、グループ 4 と類似しているがそこまで重視度は高くなく、仕事・会社・環境という 3 種類の価値観の基準をほどほどに満たそうとする傾向がある。このような価値観重視度に関する 5 つのグループに、利用者自身の価値観回答傾向を重ね合わせることで、自分がどの価値観グループに近いのかがわかるようになる。この図表は単なる分析結果を示したものだが、実際にこの値を使って価値観評価のシステムを開発する場合は、適性検査の結果表示として馴染みのある、わかりやすいグラフに仕上げる予定である。

図表 4—4 価値観の重要度評価に関するクラスタ 5 分類と
各クラスタ(グループ)の重要度平均値(縦軸は、5(非常に重視する)～0(全く重視しない))



3. まとめ

本章では、開発する Web システムの基本構想と、現在開発中および検討中の画面イメージや試行的に行った分析結果について簡単に報告した。基本構想では、第 3 章で行われた様々な情報収集の結果を踏まえて、検査機能と管理機能の分離、適性評価システムへの限定化、そして職業の表示内容・表示方法の一新という 3 点を定めた。検査機能と管理機能の分離に関しては、現行システムが検査機能のみであったのに対し、相談現場での利用の流れを想定し、相談担当者が利用者に向けて検査を「発行」し、回答が終わった検査をそれぞれ保存でき、後に共有できる機能を盛り込んだシステムとした。適性評価システムへの限定化に関しては、総合的なガイダンスシステム（CACGS）ではなく、単体の適性評価システムと総合評価のみを軸に再構成する点について説明した。職業の表示内容・表示方法の一新に関しては、抜本的な改善策をとることは難しい課題であるものの、職業名を job tag 掲載職業名に統一させることや、特定の職業名の表示をコントロールできる機能を相談担当者に持たせる点について説明した。最後に、この基本構想をもとに現在検討中の作業内容の紹介として、EC メインメニューの画面イメージと、価値観評価に用いる価値観重視度グループに関する分析結果を報告した。現在、初期開発の段階なので、フィールドテストの結果によっては、内容を取りやめたり、形態を大幅に変更する可能性もある。フィールドテストは次年度（令和 7 年度）実施するため、その内容と結果については次年度に報告することとしたい。

第 5 章 今後の開発と課題

本報告では、日本初の CACGS として長年活用されてきたキャリア・インサイトを Web システム化するにあたって、様々な文献調査と情報収集の結果を整理して報告した。まず、欧米諸国での CACGS のあり方と展開、日本への導入経緯を振り返り、その後の日本におけるシステム開発と改修状況について整理した。次に、Web システム開発に先立ち、現行システム（統合版）の利用状況の調査と、先行する Web ツールを使った相談場面に関する情報収集を行った。次にそれらを踏まえて開発の基本構想を定め、現在進めている初期開発状況の一部について報告した。最後に本章では、基本構想をベースに今後開発されるプロトタイプ版について、直近で検討が必要となる短期的課題について最初に整理する。続いて、本報告のこれまでの情報収集や議論から見えてきた長期的課題について、プロトタイプ版の先にある、将来的なガイダンスシステムの姿やあり方について、いくつかのテーマや課題に分けて論じる。

1. 短期的課題：初期開発後の当面の課題

1-1. システムの安定化と機能性の確認

最も初期段階の課題としては、システムが安定的に稼働でき、システムの全ユーザにとって必要最小限の機能を備えているかを確認することである。検査機能については、現行システムがモデルとなるので、各検査が Web ツール化されても正確なロジックが反映され、誰もが迷いなく使える状態を目標とすることになる。一方、管理機能については、本開発で初めてシステム化するため、各利用者層（運用管理者、施設管理者、相談担当者）にとって必須となる機能がもれなく盛り込まれているかという機能面の確認を行い、次に、利用者の使い勝手に関する意見を収集する必要がある。その確認のために、職業相談機関に対しフィールドテストを実施し、職員へのヒアリングや簡易アンケートを通じて情報収集する予定である。

具体的には、第 4 章にまとめた 3 つの基本構想がもれなく実現できているかを検証することになる。基本構想（1）に関しては、特に管理機能から検査機能への橋渡しとしての検査発行がスムーズに行えるかは、大きなポイントとなるだろう。利用者個人の端末で検査を行う場合と、業務用端末で行われる場合についての使い勝手は十分に確認したい。また、検査結果が利用者と相談担当者に同時に保存されるので、その後でスムーズに相談を展開できるか、といった相談のロジ面についても確認しておきたい。基本構想（2）については、キャリア・インサイトの機能が「適性評価のみ」となることが、相談担当者にとって違和感がないかを、十分確認する必要がある。検査利用者にとっては「セルフヘルプでない」システムとなるが、その点についても意見聴取をしておきたい。基本構想（3）について、職業名が job tag の職業名に統一されることは特に問題はないはずだが、職業名の一部を非表示にできる機能についてはこれまでになかった要素なので、十分な意見聴取を行う必要がある。現実

感のない職業や、地域に求人のない職業を非表示にすることで、相談担当者の違和感や不満がどの程度解消されるのか、あるいはあまり変わらないのか等について、実験的に検証したいところである。

基本構想には含めなかったが、情報セキュリティ上の課題や懸念点についても併せて情報収集しておきたい。当システムでは、個人や組織を特定化する情報をできる限り持たない方針で開発を進めており、運用管理者、施設管理者、相談担当者の ID や、検査発行時の利用者 ID についても、人名や地域名などに変更できない形にする（つまり、自動生成された ID を使う）予定である。検査結果が保存される際も、検査発行時の ID 単位で管理されるため、その検査が誰のものだったか、という個人名や相談内容の個別情報は入力できないので、万一流出が起こってもその情報の意味が解釈できない状態を担保する予定である。これは情報の持ち方としては安全ではあるが、その反面、自動生成された ID だけを見ても相談担当者や利用者にとってわかりづらい可能性があるので、その解決策をいくつか試した上で、意見収集を行う予定である。

1-2. 提供体制および運用体制に関する検討

Web システムとして機能するかどうかは初期的な課題となるが、それと同時に検討しなければならないのは、本番システムへ向けた提供・運用体制に関する検討である。

サービス提供時に必要となるのは、適性診断システムに関する正しい理解と適切な対処法を学ぶための研修プログラムである。現行システムにおいても、ハローワーク職員に対しては当機構労働大学校での研修で取り上げているし、一般販売分についても購入前の研修を義務付けている。しかしながら、第 3 章のハローワーク職員への調査結果では、研修や講習を受けたことがない職員が半数以上もあり、現場でシステムを使う職員まで必ずしも十分な研修が行き渡っていない実態が示されていた。さらに、現行システムの研修や講習会にも限界がある。一般販売分に関しては購入時に講習会を 1 回だけ受ければよく、その後、キャリア・インサイトに関する研修を受けるかどうかは相談担当者個人の判断に委ねられる。講義を 1 回聞いただけで研修効果が永続すると考えるのは無理があり、その点も、何らかの改善が必要であった。定期的な研修ができることが最も望ましいが、そこまでのコストをかけられないとしても、いつでも復習できるオンデマンド動画配信や、利用時の疑問が生じた時にいつでもアクセスし、確認できるような参考資料やオンラインヘルプの充実等も課題となるだろう。検査の基本的な仕組みや、検査結果の解釈方法、職業名を表示するための仕組みや考え方的一端について、いつでも参照できるような仕組みがあることが求められる。

運用体制面についても検討が必要である。Web システムでサービスを提供する限り、コンテンツ提供者である機構はコンピュータの技術革新の影響から逃れることはできない。いったん提供を始めるとサービスには永続性が求められるため、クラウドサーバ上のコストは常にかかる。さらに、研究的観点としては改修の必要がなかったとしても、特に情報セキュリ

ティ対策は常に更新されなければならないため、必要最低限の改修が求められる。このような非研究的要素への対応コストが、当システムのサービスによって生まれる様々なガイダンス効果の高さや研究的意義と本当に見合うものなのかどうか、仮に機構が外部委託したとしても機構が主体的に責任をもって維持すべきサービスなのかどうかも含め、将来的に議論が必要となるだろう。キャリア・インサイト D 版のように、キャリアガイダンスサービスの利用状況に関する研究データを機構が取得することを前提に、当サービスを展開する（つまり、利用状況を提供しない機関とは契約しない）という考え方もあるかもしれない。

2. 長期的課題:プロトタイプの前にある将来的なガイダンスシステムとそのあり方

最後に、今回のシステム開発の前にある長期的課題として、日本における CACGS が将来どのように展開されるべきなのか、その姿やあり方について考えを整理しておきたい。その姿は今回開発するキャリア・インサイトの Web 版とはだいぶ異なる形になるのかもしれない、というのが筆者の予想である。というのも、今回のキャリア・インサイト Web 版開発の背景には、現行システムの公表から 10 年経つことで対応 OS に限界が生じ、同じ検査機能を継続的に利用するための当面の方法として「まず Web 化」という手段を選んだのが実態だからである。新たな次世代システムを構築してから現行システムを「引退」させる方法もあるが、コロナ禍を経ても職業相談のオンライン化は大きく浸透せず、いまだ対面相談が主流な日本において、全く異なるシステムを導入することは時期尚早で、かえって相談現場の混乱を招くと思われた。そこで、現行システムの機能をそのまま Web 化して使えば、相談担当者にとって違和感なく受け入れられるのではないかと思われた。過渡的な措置とはいえ、現行システムの Web 版を開発・提供することには一定の意義があり、この Web 版提供が、次世代システムを開発する上での基礎的な情報収集をする上でも役立つと考えた。

2-1. AI 支援型ガイダンスシステムの台頭と次世代システムのあり方

コンピュータの技術革新によって CACGS も進化し続けているので、当然の帰結とも言えるのだが、2020 年代に入り、最近では AI 支援型キャリアガイダンスシステムに関する研究論文や報告が急激に増加している。特に、インドや東南アジア諸国のコンピュータ工学系研究者グループによる研究が散見され、工学専攻の大学生向けガイダンスシステムを試行する内容や、他の研究者グループが既に開発したシステムのレビュー論文まで様々である（Manchekar, Gaikwad, Gaikwad, & Kanathia, 2022; Ghuge, Kamble, Mandrawliya, Kumari, & Raikwar, 2023; Shah, Pati, Pimplikar, Puthran, & Singh, 2024）。フィンランドの工学系研究者が AI 支援型ガイダンスシステムを大学生や VET（職業訓練機関）の訓練生に試用し、意見収集した事例もある（Westman, Kauttonen, Klemetti, Korhonen, Manninen, Mononen, Niittymäki, & Paananen, 2021; Gedrimiene, Celik, Kaasila, Makitalo, & Muukkonen, 2023）。このような新しい研究動向にみられる最大の特徴は、執

筆者が必ずしもキャリア意思決定やキャリアガイダンスを専門分野とする研究者ではないことである。つまり、AI 開発を専門領域とする研究者がたまたまキャリアガイダンス領域に進出し、ガイダンスシステムを試作したといった研究報告が、相当な分量で出てきている。したがって、彼らは工学的関心が中心にあるので、ガイダンスシステムの AI が学習を進める上で最も効率的な方法がどれかを追究するものであったり、ガイダンスシステムの結果表示も、過去の学習経歴がこれであればあれがおすすめといった、やや単純化されたロジックでキャリア推薦システムを作っているようにもみえた。キャリアガイダンスを専門とする立場からみると、学生のキャリア意思決定を支援するという倫理的な配慮がどの程度行われているのか、といった懸念も生じてくるが、その点について深く追求されていない論文も（全てではないが）あった。しかし現実として、キャリアガイダンスやキャリア意思決定を専門としない研究者による AI 支援型ガイダンスシステムの開発は、相当進んできており、今後数年のうちにこの流れが世界で主流になっていくように思われる。システムの種類も、カウンセラーがシステムを利用しながら相談するというスタイルにとどまらず、人間のカウンセラーの負担を減らす役割をもつような、人間に代替する AI 支援型キャリアカウンセラーを志向する開発の論考もあった。つまり、人が使うシステムなのか、人に代わるシステムなのか、という境界も、かなりあいまいなものになりつつあるようだ。ただし、いずれに場合でもはっきりしているのは、ガイダンスシステムにとっての最終的な究極の支援対象者は誰かという点と、あくまでも「利用者」（学生）当人であり、キャリアカウンセラーや相談担当者ではないということである。

こうした最近の動向を踏まえると、将来、必要となるシステムの姿は大きく変わってくるように思われる。本報告でのキャリア・インサイト Web 版開発では、キャリアガイダンスの一連の流れを形作っていた機能をいったん外し、相談機関での利用実態に合わせて、適性評価単体を開発するという決断をしたが、それは過渡的であって、将来的には、利用者が自力で（セルフヘルプで）使うことを想定したシステムを再設計する方がよいかもしれないと考える。というのも、求職者にとってのセルフヘルプは、キャリア選択における自己決定・自己選択につながるものであり、生涯にわたるキャリアガイダンスを提供する観点からも、自己決定を促すスキルや意思決定スキルを求職者に身につけてもらうことは重要な意義をもつからである。

今後、対面だけでない様々な相談形態が増えるにしたがって、システムもセルフヘルプ型が中心になるのではないかと考えられる。また、従来のセルフヘルプは、システムに書かれた情報を自力で把握しなければならず大変だったが、将来の AI 支援型ガイダンスシステムでは、利用者の置かれた状況を AI が適宜支援できるので、セルフヘルプにまつわる問題は以前よりも小さいと思われる。ただし、このような時代がくるのは相当先であり、当面は、ガイダンスシステムを利用者が相談担当者とのやり取りの中で使うという流れで使われることになるだろう。

2-2. 人間の試行錯誤によるキャリア選択とガイダンスシステムの役割

先ほど紹介した AI 支援型ガイダンスシステムについては、どの研究も開発の初期段階であり、本格的な実用化に向けては課題が多いと感じた。特に、対応と改善が必要なのは、倫理面への配慮である。コンピュータ科学の知見で最適なアルゴリズムを使って候補となる職業を少数に絞りこむことは、ある分野では最適解になり得るかもしれないが、人のキャリア選択という人生をかけた重大な意思決定分野においてはどうか、という根源的な問いである。無数の選択肢の中から、本人の特徴に沿って、ある程度「検討可能な数」に絞り込むところまでは良いと思うが（それこそがシステムの重要な役割であるが）、その後は、人が自ら考え、そのキャリアでよいかを悩んだり、試行錯誤する体験と時間が必要である。人が体験を通じて体感的に学ぶものは、AI 支援では代替できない部分である。そのように、人間と AI 支援型システムができることや得意とすることを切り分けながら、ガイダンスシステムの基本思想を作り、設計を行うことが、ガイダンスシステムの開発全般に求められることではないかと考える。

引用文献・参考文献

- Gedrimiene, E., Celik, I., Kaasila, A., Makitalo, K., & Muukkonen, H. (2023). Artificial Intelligence (AI)-enhanced learning analytics (LA) for supporting career decisions: advantages and challenges from user perspective. *Education and Information Technologies* (2024) 29:297–322. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-12277-4>
- Ghuge, M., Kamble, T, Mandrawliya, A., Kumari, A., & Raikwar, V. (2023). Envisioning Tomorrow: AI Powered Career Counseling. *Proceedings of the Third International Conference on Innovative Mechanisms for Industry Applications (ICIMIA 2023)*.
- Manchekar, A., Gaikwad, H., Gaikwad, A., & Kanathia, A. (2022). Career Forecast System. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology (IJRASET)* 10(XI).
- Shah, A., Pati, R., Pimplikar, A., Puthran, S., & Singh, A. (2024). Review of Approaches towards Building AI Based Career Recommender & Guidance System *ScienceOpen* Preprints for open peer review. (DOI: 10.14293/PR2199.000978.v1)
- Westman, S., Kauttonen, J., Klemetti, A., Korhonen, N., Manninen, M., Mononen, A., Niittymäki, S., & Paananen, H. (2021). Artificial Intelligence for Career Guidance – Current Requirements and Prospects for the Future. *IAFOR Journal of Education: Technology in Education*, 9(4)43.

巻末資料

「キャリア・インサイト」の活用状況に関するアンケート 調査票（第3章2節参照）

「キャリア・インサイト」の活用状況に関するアンケート		回答日 20__年__月__日
調査実施主体：(独)労働政策研究・研修機構 職業構造・職業指導部門		
(以下、「キャリア・インサイト」を「インサイト」と表記します)		
(1) 回答者ご自身について		
◆ ご所属の労働局名(都道府県名) ◆ 性別 ◆ 年代 ◆ 窓口相談の経験年数(通算で・HW以外含む) ◆ インサイトを使った窓口相談の経験年数(通算で・HW以外含む) ◆ インサイトの研修・講習会・勉強会の参加経験	【 労働局】 【男性・女性・回答しない】 【__歳代 前半・後半】 【約__年】 【約__年】 【複数回あり・1回のみ・経験なし】	
(2) 最近1～2年間で、あなたはインサイトを相談業務にどの程度利用しましたか？(該当箇所1つに○) (異動等があった場合は他所の経験も含めてください。ただしハローワークと関連施設に限ります)		
1. 年1回以下 3. 月1～3回程度 2. 半年に1～5回程度 4. 週1回以上		
(3) (2)の最近1～2年間の相談業務で使用したインサイトの「コース」について(該当箇所1つに○) (補足：ECは18～34歳あるいは職務経験の浅い方向け、MCは35歳以上あるいは職務経験のある方向けのコースです)		
1. ECコース(若年版)を中心に使用 3. ECとMCを同程度に使用 2. MCコース(中高年版)を中心に使用 4. 覚えていない		
(4) よく使用するインサイトの機能全てに○をつけてください(求職者によって異なる場合は、一般的な求職者を想定してください)		
1. 能力(適性評価) 3. 価値観(適性評価) 5. 総合評価(能力と興味) 7. 希望する職業との相性診断(短期キャリアプラン) 9. 長期キャリアプラン(MCでは「キャリアプラン」) 11. 見学ガイド 2. 興味(適性評価) 4. 行動特性(適性評価) 6. 職業情報コーナー 8. 就職準備度チェックリスト(短期キャリアプラン) 10. おすすめ利用法 12. ユーザープロフィール		
(5) 最近1～2年間にインサイトの動作で不具合を経験したことはありますか？(該当箇所1つに○)		
1. ない 3. ある(不具合の状況を具体的に記入してください。覚えていない範囲で結構です) 2. 最近1～2年間で使っていないのでわからない		
※可能であればバージョン情報、配布形態(R増末か、CD-ROMからのインストールか)等をご記入いただけますと助かります。		
(6) 利用者がインサイトを受けた後、相談を行っていますか？(該当箇所1つに○)		
1. 相談を行っている 3. 最近1～2年間に使っていないので回答できない 2. 検査結果後の相談は特に行っていない 理由:		
↓		
1(相談を行っている)と回答した方へ、具体的にどのような相談を行っていますか？(該当箇所すべてに○)		
↓		
1. 検査結果に対する利用者の感想・反応を聞く 3. 表示された職業名について説明・コメントする 5. その他 2. グラフの特徴をみながら直接説明する 4. 検査結果には全く触れずに、別の話題をする		
(7) インサイトの結果表示についてお答えください		
コメントの量 コメント・文章のわかりやすさ グラフ表示の内容(棒グラフの値など) 職業名表示の内容 (ちょうどよい ・ 多すぎる ・ 少なすぎる) (わかりやすい ・ ふつう ・ わかりにくい) (納得できる ・ 大体納得できる ・ あまり納得できない ・ 納得できない) (納得できる ・ 大体納得できる ・ あまり納得できない ・ 納得できない)		
(8) インサイト実施後の、利用者の変化についてお答えください(平均的な利用者像を想像してご回答ください)		
利用者との会話の量 利用者の適性・特性に関する話題 利用者の自己理解の程度 求職活動全般に対する活発さ・やる気 (増えた ・ やや増えた ・ 変わらない) (増えた ・ やや増えた ・ 変わらない) (深まった ・ やや深まった ・ 変わらない) (強まった ・ やや強まった ・ 変わらない)		
(9) 最近1～2年間でインサイト以外に相談で利用したツール・検査全てに○をつけてください		
1. GATB 3. VRTカード 5. VP職業興味検査 7. その他 2. 職業レディネス・テスト 4. OHBYカード 6. job tag 8. 特に使用していない		
(10) 相談担当者としてインサイトに関してお気づきの点があればご自由にお書きください		

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

JILPT 資料シリーズ No. 290

就職支援機関向け Web 適性評価ツールの開発に係る基礎的検討

発行年月日 2025年3月31日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

©2025 JILPT