

「会員支援サービスに関する調査」の報告2

会員基盤・組織基盤整備委員会 産業カウンセリング研究所

今回は、「保有する協会資格」の3資格について、それぞれに該当する会員の方々にどのような特色がみられるかを見てみます。へなお、ここで取り上げる3資格を持つ会員とは、「産業カウンセラー資格のみ」(以下「産業のみ」とする)の会員(構成比率60・1%)、他の資格を含めて「キャリアコンサルタント資格」(以下「キャリア」とする)をもつ会員(36・5%)、他の資格を含めて「シニア産業カウンセラー資格」(以下「シニア」とする)をもつ会員(5・6%)のことです。したがって、「キャリア」と「シニア」の会員のデータには、同一人が重複して集計されているのを含みます。

・**従事している業務でみると?**
各資格とも「カウンセラー・職業相談員」などの相談業務に就いている会員が最も多く、その比率は「産業のみ」の会員では21・0%、「キャリア

リア」は38・5%、「シニア」は52・6%で、「産業のみ」と「シニア」では31ポイントの差があります。なお、「シニア」では「自営業」が他2資格よりも10ポイント以上多い22・5%いることも特徴的です。

・**役立ち度と満足度でみると?**
保有する資格の役立ち度のうち「かなり役立っている」とする評価に注目すると、「産業のみ」の会員は39・7%、「キャリア」は49・1%、「シニア」は61・6%で、「産業のみ」と「シニア」では21ポイント以上の差がありました。(図1参照)

次いで会員としての満足度ですが、「満足群」(「満足」「まあ満足」を選んだ人の合計)に注目すると、「産業のみ」の会員は44・1%、「キャリア」は50・0%、「シニア」は58・9%となり、役立ち度とほぼ同じ傾向でした。

これらから、「シニア」の会員は、

会員支援サービスについて十分情報を得ていない可能性があります。今後、どの会員支援サービスを新たに利用したいかについては、保有資格によって傾向がかなり異なります。「産業のみ」の会員では、「ボランティア活動の紹介」が最も多く26・8%、以下、「支部独自の研修」の22・0%、「無料職業紹介」の21・2%などで、カウンセリング体験の場や学びの場への期待が大きいです。「キャリア」の会員は、「スーパーバイザー制度」が3つの資格の中で最も多い25・1%で、以下「ボランティア活動の紹介」23・5%、「無料職業紹介」22・7%などで、相談業務の専門性を維持、向上すること、活動の場への希望が多いようです。

「シニア」の会員は、「スーパーバイザー制度」と「無料職業紹介」が同率の21・2%で最も多かったのですが、他資格の会員と比べると全般に比率は低くなっています。これは、すでに利用している会員支援サービスが他資格の会員より多いためと思われまます。(図2参照)

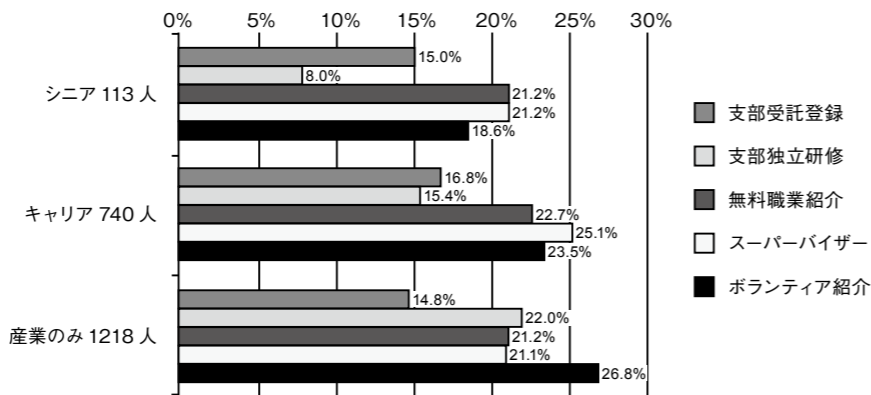


図2 今後利用したいサービス

・**会員に関する規則・制度の認知度でみると?**

会員に関わる4つの規則や制度、「倫理綱領」「年会費」「資格更新ポイント」「JAICO憲章など」について「よく知っている」という評価に注目して見ます。各資格とも最も比率が高い「倫理綱領」は、「産

業のみに資格を活かす機会や場が多いため資格の役立ち感が高く、それが満足感に反映されていることが推測されます。(ただし、統計的には証明されませんでした)

・**会員になっっている目的でみると?**

目的の第1位は、各資格とも「産

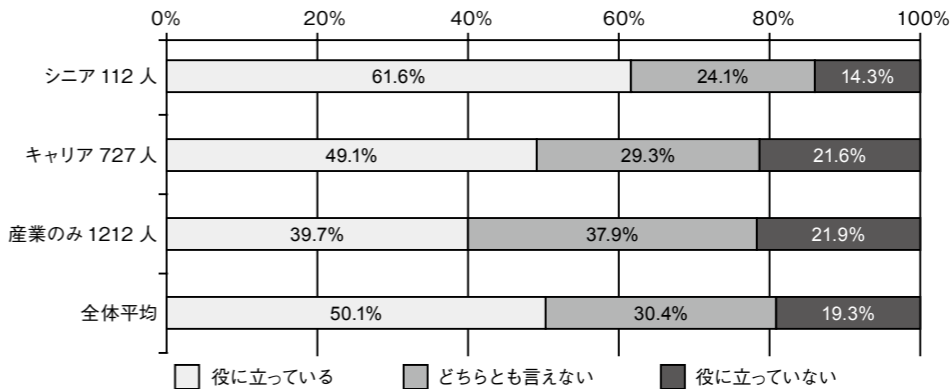


図1 保有資格別の役立ち度

業カウンセラーを名乗るため」が最も多くなっていますが、その比率は「産業のみ」の会員では53・7%、「キャリア」は49・2%、「シニア」は44・1%でした。次に多い目的は「産業カウンセリングの勉強を深めるため」で、それぞれ25%前後です。第3位は、「産業のみ」「キャリア」では「産業カウンセリング活動の情報を得るため」ですが、「シニア」では「産業カウンセリング活動の場を得るため」が回答者全体の比率より9ポイント多い13・5%でした。「シニア」の会員は、資格を名乗ることそのものよりも、実践力をより高めたり、活動の場を求めることが目的になっているようです。

・**会員支援サービスの利用でみると?**

21項目ある会員支援サービスの平均利用個数(「よく利用する」「たまたまに利用する」を合わせた個数)をみると、「産業のみ」の会員は4・3個、「キャリア」は6・3個、「シニア」は最も多い7・9個でした。「産業のみ」の会員は、資格取得後の年数や活動経験が相対的に少ないためか、

業のみ」の会員は18・4%、「キャリア」は29・5%、「シニア」は56・3%であり、「産業のみ」と「シニア」では38ポイント近い差がありました。「シニア」の会員は、実践活動上、倫理に関してそれだけ必要性を感じ、関心も高くなっているためと思われまます。また、「シニア」の会員は、「年会費」は28・6%、「資格更新ポイント」は25・0%、「JAICO憲章など」は21・2%で、他の資格よりも「よく知っている」比率が11〜18ポイント多くなっています。

・**協会運営への参画でみると?**

協会や支部の運営に今後「携わってみたい」あるいは「携わる気はない」とする会員の比率は、「産業のみ」の会員は40・6%・51・2%、「キャリア」は38・5%・41・8%、「シニア」は15・9%・30・1%でした。

「産業のみ」の会員は、他の資格を保有する会員よりも「携わってみたい」「携わる気はない」両方の比率が高いのですが、これは、資格取得後の年数や活動経験が相対的に少なく、ある意味で協会運営へ参画を

含め、自分の産業カウンセラーとしての将来展望を模索している状態の表れかもしれません。逆に「シニア」の会員は、両方の比率が最も低く、その分だけ無回答(判断保留)の人が54・0%と半数を超えています。これは、相談業務に就いている人が5割を超え、2割以上が自営であり、会員支援サービスも積極的に利用しており、協会運営の場よりも、資格を活かして実践の場で前向きに活動しようと考えている会員が多いためと考えられます。

2回にわたって「会員支援サービス」を中心とした調査の結果の概要を記しましたが、より詳しい内容については、協会ホームページの産業カウンセリング研究所のページに掲載いたしましたのでご覧下さい。

「訂正」前号の32ページの3段目、「相談業務従事者」は、全体の26・3%を占めることになりました。26・3%は、26・0%の誤りでした。お詫びして訂正いたします。(文責:渡邊忠)

調査結果を受けての協会の対応について

このたびの意識調査では、回答率の高さとともに回答者のほぼ半数から「会員支援サービス」についてご意見をいただきました。その皆さまの想いを真摯に受け止め、協会として今後の会員支援サービスに次のように取り組んで参ります。

1. 現行の支援サービスの周知

改善要望意見から、21項目ある会員支援サービスが十分には知られていないことが分かりました。これらの中には、会員によっては必要性が小さいものも含まれますが、利用率が20%未満の項目が半数以上あることから、支援サービスが有効に活用されていない面があり改善する必要があります。〈各支援サービスの利用率（「よく利用する」「たまに利用する」の合計）と今後利用したい希望率のグラフを参照ください〉

そこで、まず支援サービスの内容を会員の皆さまに、より一層理解していただくため、本部のホームページにその一覧を掲載しました。さらに、

各支部には独自のサービスもある中で、支部でも支援サービス内容をわかりやすく開示するよう本部から働きかけます。

2. 情報交流支援

【協会会報誌】は、リニューアル直後のアンケートで概ね好評でした。その後2年経過したので、今年度中にあらためてアンケートを実施することとしています。

【本部ホームページ】はリニューアルしたばかりであり、既にご要望いただいた改善点も織り込んでいますので、まずは活用していただきたいと思います。

【支部報】や【支部ホームページ】は、本部のそれらとは棲み分けて互いに補い合う存在ですが、協会全体としての効率性と利便性の観点から次のような課題に取り組みます。すなわち、

- ▼本部と支部のホームページの機能統一
- ▼協会会報誌の隔月発行と内容の向上
- ▼【メールマガジン】の活用と普及

4. 活動支援

取得した資格の活用は、ご本人が自立して取り組むことを基本として支援しています。

その中で、【支部で契約した事業の受託者登録制度】は利用率が5%未満であり、資格活用を求める会員の受け皿として認知されていない恐れもあります。各支部にはその対策を考えるよう求めます。

また、カウンセラーや職業相談に従事されているかたが26%おられ、中には自立開業されている会員もいます。これらの自立開業している会員と連携した受託事業の展開を検討する時期にあります。現在でも、開業している会員とは部分的に協力関係にあります。さらに相互サポートできる仕組み作りを考えていきます。

【無料職業紹介】は、今後の利用の希望者が22%おられますが、現状の利用率は4%程度と低調です。この要望にこたえるには紹介情報を増やす仕組みが必要ですが、当面は現状維持といたします。

【会員マイページ】には、学習支援システムとしての機能もあります。

しかし、その中の支部主催研修の申込み機能を使っていない支部が多く、これができれば利用率も上がるので支部での活用を促進します。

【ホットライン】は利用率が3%未満で2番目に低い制度ですが、本来の目的である「活動のための相談」「協会への提言」は、今回の調査での自由記述意見の多さからするとニーズがもつと多いはず。このニーズは、ホームページにメール問合せ機能があるので、それでカバーできている面もあります。使いやすさの方を利用いただければいいのでは、と考えます。

3. 学習支援

協会の【人材育成研修】および【支部独自研修】には、経費の負担軽減や受講のしやすさを求める意見が多くありました。各講座の受講費は適正化に努めています。会場が遠隔地の場合の交通費や時間が大きな負担になっているのが問題だと推察します。また、研修内容への要望の中に、支部間の格差是正をもとめる声

がありました。これらを解決するには、eラーニングの活用が効果的と考えられ、その要望も寄せられています。本部の各種講座にも部分的にeラーニングを使う案もありますが、問題点もあり時間をかけて可能性を判断します。

また、多くの会員が資格登録の目的としている「カウンセリングの学習や情報収集」に配慮するため、今年度はストレスチェック制度への実務力を培う研修を実施し、社会情勢にマッチした研修事業の一環とします。さらに、実践力を高めるための新たな講座も開講する予定です。

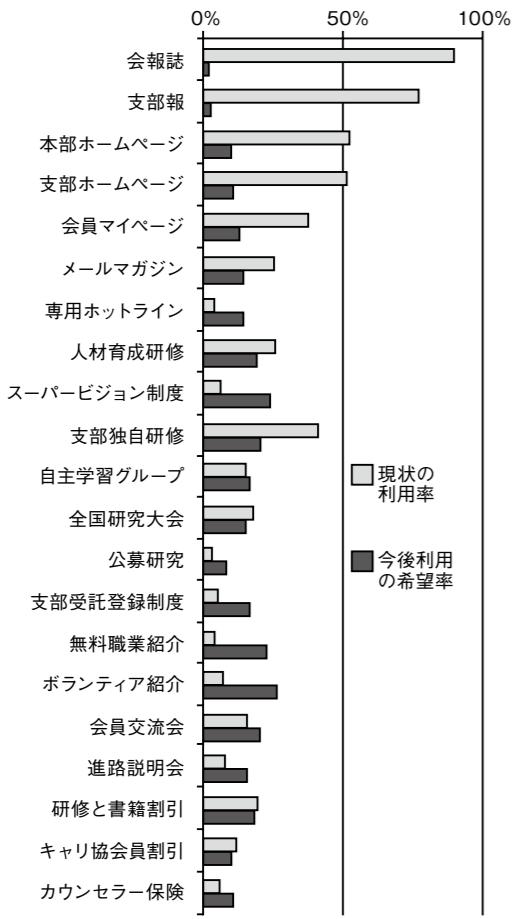
【スーパービジョン】の利用者は、主としてカウンセリング活動に携わっている人ですが、今後の利用希望も25%と2番目に多いので、広報により利用の拡大などを一層進めます。

【会員自主学習】は、各支部で交流の場づくりなどの支援をしていて、その活動事例をホームページで紹介している支部があります。本部ホームページからリンクしていただけます。希望される方はこれを利用いただくのも有効です。

いますので、多くの方が参加して評価いただきたいと思います。関連して2011年度から開始した【公募研究】には、すでに4人の会員の方が取り組まれています。今後是非ご応募ください。

【割引制度（受講費、書籍購入費など）】は、学習機会が増えれば必然的に利用されるので、前記の学習支援サービスの施策を進めます。

【オリジナル保険】も、産業カウンセリングの実践活動をされている会員にはその必要性が増えるため、活動の場を広げることが利用の拡大に結びつくと思われれます。



なお、「産業カウンセラー資格登録更新制度」にも多くのご意見をいただき、これらは担当プロジェクトチームでの制度改善に活用させていただきます。

以上の対応策は、実施結果を評価してさらに改善していくために、今回と同じような調査を数年ごとに実施する予定です。引き続き皆さまのご協力をお願い申し上げます。

〈執行理事会より〉