

職業相談の困難場面における
対応方法の研究

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

主任研究員 榎野 潤

臨時研究協力員 柴田恵里佳

【 要旨 】

本研究の目的は、公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談において、職員が求職者への対応に苦慮している困難場面をとりあげ、当該場面への対応方法に習熟する研修プログラムを開発するための基礎資料を得ることにある。

職業相談の困難場面の研究については、西村・榎野（2009）が、公共職業安定所の職員である労働大学の研修生を対象として、①職業相談の困難場面の経験について聞く自由記述形式の質問紙調査を実施することにより、135の事例を収集し、②それらを整理し、一般職業紹介の対象とならない3場面を除外した25場面の項目を作成し、③②の項目を活用して相談窓口での発生の頻度と対応の困難度について評価する質問紙調査を実施し、その結果を分析することにより困難場面ごとの特徴を把握した。

本研究では困難場面と対応方法の関係を研究するため、③の質問紙調査を再分析することにより困難場面について25場面から12場面の項目に絞り込み、ついで12場面の項目に該当する①で収集した困難場面の事例をもとに9種類の対応方法の項目を作成し、そして、公共職業安定所の職員である労働大学の研修生124名を対象として、9種類の対応方法の項目を活用して、12の困難場面ごとに、その対処として考えられる対応方法について聞く質問紙調査を実施した（回収率99.2%）。

質問紙調査の結果、困難場面における困難さの認識と、その対応方法との間には関係性のあることが認められた。その困難さの認識には、求人と求職のマッチングを阻害する種々の要因が関与していることが確認された。とりわけ、求人と求職のミスマッチの関与が大きく、その関与の仕方として、①情報レベルでのミスマッチ、②情報レベルで現れないミスマッチに対する苦情、③求職者の思い込みやこだわりによるミスマッチの3つのタイプに分類することができた。そして、こういったミスマッチの関与の仕方が、困難場面と対応方法の関係に影響を及ぼしていることが示唆された。

目次

1. 目的	3
2. 調査1：職業相談における困難場面の事例の収集	5
(1) 目的	5
(2) 方法	5
1) 回答者	5
2) 調査の時期	6
3) 調査の方法	6
4) 調査の内容	6
(3) 結果	6
3. 調査2：職業相談における困難場面に対する職員の認識	9
(1) 目的	9
(2) 方法	9
1) 回答者	9
2) 調査の時期	9
3) 調査の方法	9
4) 調査の内容	10
(3) 結果	10
1) 困難場面の発生頻度と対応困難度	11
2) 困難場面の構造（25項目）	13
3) 困難場面の構造（12項目）	15
4) 因子別に見た対応困難度の比較	16
4. 調査3：職業相談の困難場面における対応方法の認識	17
(1) 目的	17
(2) 方法	17
1) 回答者	18
2) 調査の時期	19
3) 調査の方法	19
4) 対応方法の項目の作成	19
5) 調査の内容	21
(3) 結果	22
1) 困難場面ごとの選択された対応方法の割合	22
2) 困難場面別に見た対応方法の構造	34
3) 困難場面と対応方法の関係	36

5. 考察	3 7
(1) 職員の困難場面に対する認識	3 7
(2) 困難場面での対応方法	3 8
(3) 困難場面と対応方法の関係	3 9
6. 研究の課題	4 1
補論 職業相談シミュレーションの研修効果	4 2
参考文献	6 2
付表	6 3

1. 目的

本研究の目的は、公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談¹において、職員が求職者への対応に苦慮している困難場面をとりあげ、当該場面への対応方法に習熟する研修プログラムを開発するための基礎資料を得ることにある。

研修プログラムとして困難場面での対応方法を取り上げる意義については、次の3つのことが考えられる。

第1に公共職業安定所の需給調整機能の強化である。公共職業安定所の窓口サービスの基本方針は、求職者が仕事に就くための支援を行い、仕事を探す求職者と人材を求める事業主を結びつけることにある（厚生労働省、2011）²。

本研究で言う困難場面とは、職員が求職者への対応に苦慮している場面であるが、公共職業安定所の窓口での対応である以上、求人者と求職者を結びつけること、すなわちマッチングの問題が関与していると言えよう。よって困難場面を取り上げることは、相談窓口において、マッチングのサービスを進める上での具体的な問題を明らかにすることにつながるものが考えられ、職員が、その対応に習熟することに焦点を当てた研修プログラムを開発することにより、マッチングのサービスをより効果的に行うことができるようになることが考えられる。

第2に職員の精神的健康への貢献である。高橋（2008）は、公共職業安定所の一般職業紹介業務の経験者である職員460名³を対象として、その業務上のストレスを調査している。その結果、79.9%の職員が「相談がうまくいかないことがある」経験をしていたことがわかった。また、そのストレス度について、「全くストレスを感じない（1点）」から「かなりストレスを感じる（5点）」までの5件法で評定を求めたところ、その平均値は4.0点（標準偏差は1.0点）とかなり高いことが示されており、求職者への相談の難しさがストレスとなっていることが示唆された。これらの結果から、職員が職業相談の困難場面に対応できるようになることにより、業務上のストレスを低減できることが考えられる。

第3に職業相談技法の研究への貢献である。職業相談のような知識労働では、知識に基づく判断や意思決定といった認知の働きが重要な役割を担っている。たとえば、求職者の職歴をもとに希望する仕事への就職の可能性を見立てたり、求職者の現状を分析した上で、助言や指導の内容を決定したり、それらを伝えるタイミングを検討することなどである。

¹ 本研究の対象とする職業相談は、公共職業安定所の窓口を利用する離転職者であり、かつ職業相談を求めてきた求職者との相談である。

² 厚生労働省(2011)は、「ハローワークサービス憲章」として、公共職業安定所の窓口サービスの基本方針などを策定した。この憲章では、公共職業安定所の窓口において、「仕事に就くための支援を行い、仕事を探す方と人材を求める事業主を結びつけます」と宣言されている。

³ 2006年9月11日から10月2日にかけて調査が行われた。調査票は、16の労働局に亘る47の職業安定所に勤める一般職業紹介業務の経験者を対象に510部が配付され、460部が回収された。有効回答数は457部、有効回収率は87.6%であった。

これらの認知の働きは、肉体労働のように目に見えるものではないため、その勘やコツを他者に示したり、伝えることが難しいと言えよう。

認知的課業分析では、仕事を遂行するのに必要とされる知識や、知識に基づく判断や意思決定のプロセスを明かにするが、その一手法であるクリティカル・デシジョン・メイキング (Critical Decision Making) では、職務精通者⁴に困難な仕事上の経験を想起することを求め、そこでの判断や意思決定の内容やプロセスを言語化することを働きかける。これは、仕事が困難な場合、そこでの判断や意思決定が自動化されず、より意識的に進められていることが考えられるからである。

職業相談の困難場面も同様であり、そこでの判断や意思決定を含む対応を想起したり、言語化することが、困難場面ではない対応よりも、より容易であることが考えられ、職業相談に必要な勘やコツを解明することにつながる事が考えられる。

研修プログラムの研究開発の進め方は、①職業相談の困難場面及び困難場面での対応方法について研究し、②研究で得られた知見を活用して研修プログラムを開発し、③労働大学校、地方労働局、公共職業安定所において、その研修プログラムを実践し、④研修の効果を調査して、研修プログラムの改善を進めていくというものであった。

研究については、西村・榎野 (2008) が、公共職業安定所の職員である労働大学校の研修生を対象とした**調査1**により、職業相談の困難場面について135の事例を収集し、それらを28場面に整理した。さらに一般職業紹介の対象とならない3場面を除外した25場面のそれぞれについて、**調査2**により、相談窓口での発生頻度と対応の困難度について評価することを職員に求め、その結果を分析することにより、困難場面ごとの特徴を把握した。

本研究では、困難場面での対応方法について研究するため、**調査2**を再分析して、困難場面について25場面から12場面に絞り、12項目の困難場面に対応する**調査1**の59事例から、対応方法の記述の部分を103箇所抜き出し、それらを9種類の対応方法に整理した。

調査3では、ベテラン職員を対象として、9種類の対応方法の項目を活用して、12の困難場面ごとに、その対処として考えられる対応方法について聞く**調査3**を実施した。

なお、これらの研究の知見を活用して開発した研修プログラムの実践及び研修の効果の調査については、補論にまとめたので参照してほしい。

⁴ 職務精通者 (subject matter experts) とは分析の対象となる仕事に詳しい人物のことである。

2. 調査1：職業相談における困難場面の事例の収集

(1) 目的

調査1では、職業相談における困難場面と対応方法の質問項目を作成するため、職業相談における困難場面の事例を収集した。その際、困難場面の事例を幅広く収集するため、回答者の対象を、職業相談業務等の経験が豊富な職員のみならず、職業相談の業務経験が間もない職員も含めることにした。

公共職業安定所の職業相談の窓口では、職員は、主に求職者との言葉のやりとりを通して、求職者情報の登録、求人情報の選択、応募書類等の準備など求職者の就職活動を援助するとともに、応募方法の確認、面接試験の日程調整など当該求職者の応募に係わる求人者への電話等での連絡を行っている。そこで本研究では、職業相談での困難場面を次のように定義し、事例の収集・分析を行った。

公共職業安定所の職員が、職業相談の窓口で、求職者が言ったり、したりしたことや、求人者への連絡場面で、その対応に困ったり、どう対応すればよいのかわからなくなった場面（職員自身が言ったり、したりしたことがきっかけとなった場合も含める）。

(2) 方法

目的に沿って、公共職業安定所の職員を対象にして、職業相談における困難場面に関する質問紙調査を実施した。

1) 回答者

調査対象者は、独立行政法人労働政策研究・研修機構労働大学校の研修生99名である。労働大学校の職業相談の業務に関わる専門研修のうち、①職業相談の業務を初めて担当している職員を対象とした研修コースである「職業指導Ⅰ」の研修生44名と、②行政経験が7～15年程度の者であって、職業相談または失業認定の業務の経験が通算4年程度以上の職員を対象とした研修コースである「職業指導ⅡA」の研修生55名に回答を依頼した。調査開始時に文書と口頭で説明合意を得た。回答は、いずれも無記名で行われた。

回答者数は76名であり、回収率は76.8%であった。135の困難場面の事例を収集することができた。事例の提供数について一人当たりに換算すると、1.78事例になる。

回答者の特徴については、職業相談での窓口業務について、担当した経験があるかどうかを聞いており、経験のある者が84.2%、経験のない者が1.3%であった。残りの1.4%は無回答であった。

2) 調査の時期

調査の時期は研修の期間と一致する。職業指導Ⅰの研修期間は2008年6月23日～7月4日である。職業指導ⅡAの研修期間は2008年6月30日～7月18日である。

3) 調査の方法

個別自記入形式の質問紙調査で実施された。研修期間の初日、授業が始まる前に、共同研究者もしくは筆者が調査の趣旨について説明した上で、研修生に調査の協力をお願いした。研修室に回収箱を設置し、回答者は研修期間が終わるまでに、そこに投函することが求められた。

4) 調査の内容

調査1の質問紙を付表1に示す。質問紙は図表2-1に示すように、Q1～Q2の質問項目によって構成されていた。

図表 2-1 質問紙の構成

-
- | |
|----------------------------------|
| 1 . 職業相談の窓口業務の経験の有無 (Q 1) |
| 2 . 職業相談における困難場面の経験の自由記述 (Q 2) |
| ① 困難場面の自由記述 (Q 2 - 1) |
| ② 困難場面の対応で困った点 (Q 2 - 2) |
| ③ 困難場面での対応 (Q 2 - 3) |
-

Q2では、職業相談における困難場面の経験を想起することを求め、Q2-1で、「あなたが思い浮かぶ限り、その場面について具体的にご記入ください」とし、想起した困難場面ごとに、Q2-2では「あなたが対応に困ったところ」を、Q2-3では、「あなたの対応」を、それぞれ尋ね、自由記述形式で回答を求めた。

職業相談の窓口業務を担当した経験がない職員であっても、「職業相談業務以外でも結構ですから、求職者と接した経験や、求人者に連絡した経験をもとに思い出してください」と教示し、回答ができるようにした。

なお、Q1では、職業相談の窓口業務を担当した経験があるかないかを聞き、経験のない者が1名、無回答の者が11名いたが、彼らの提供した事例を見ると、職業相談の困難場面の事例に該当しており、分析の対象として含めることにした。

(3) 結果

本節では、収集した事例をもとに困難場面を整理する方法について述べる。困難場面の対応方法を整理する方法と、その結果については、4-(2)-5)の「対応方法の項目の

作成」(p.20~21) のところで説明する。

困難場面の整理の方法は、135 事例を 1 事例ずつカードに記入し、3 人の職業相談研究の専門家が、それらの事例で類似しているもの同士をまとめ、1 項目に 1 つ以上の意味内容を含まないように整理した。その結果、28 の困難場面の項目に整理することができた。

135 の事例を 28 の困難場面の項目に整理した。図表 2-2 に 28 項目を示す。これらの項目は 6 つのカテゴリーに整理された。

6 つのカテゴリーは、「求職者」に関する項目が 16、「公共職業安定所」に関する項目が 3、「求人者」に関する項目が 4、「労働市場」に関する項目が 2、「障害者」に関する項目が 2、「その他」の項目が 1 であった。

「求職者」に関する 16 の項目は 4 つのサブカテゴリーに整理され、「求職活動に対する態度」に関する項目が 4、「仕事の価値観」に関する項目が 3、「求人選択」に関する項目が 7、「コミュニケーション」に関する項目が 2 であった。

図表 2-2 職業相談における困難場面に関する 28 項目

分類		内容	件数
求職者	求職活動に対する態度	求職者に働く意思がみられない	5
		求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	5
		求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	8
		求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	4
	仕事の価値観	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない *	8
		求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	4
		求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	6
	求人選択	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない*	8
		求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない*	8
		特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する*	7
		求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する *	4
		求人では求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する *	2
		求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2
		求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	4
	コミュニケーション	求職者に質問をしても何も答えてくれない*	4
求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職活動へ話が進まない		3	
公共職業安定所	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない *	2	
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報登録内容以外のことを詳しく聞かれる *	3	
	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	5	
求人者	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる*	5	
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる*	3	
	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	5	
	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける *	5	
労働市場	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	7	
	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	4	
障害者	求職者が障害の受容がないまま、応募を希望する	3	
	障害等がある求職者が、その人の状況にあっていない求人への応募を希望する	5	
その他	求職者に対して、特別の個別配慮や対応を行う必要がある	6	
計			135 件

注) “*”印がついている項目は、調査 2 の分析の結果、12 に絞られた項目である。

3. 調査2：職業相談における困難場面に対する職員の認識

(1) 目的

調査2の目的は、困難場面の項目を活用し、その対応の困難度について聞く質問紙調査を実施することにより、困難場面の認識の背後にある因子構造を把握した上で、より少ない質問項目数で困難場面の多様性を把握できるように、項目の絞り込みを行うことにある。その際、職業相談業務等の経験が豊富な職員のみならず、職業相談の業務経験が間もない職員も含めることにした。

(2) 方法

1) 回答者

調査対象者は、独立行政法人労働政策研究・研修機構労働大学校の研修生85名である。労働大学校の職業相談の業務に関わる専門研修のうち、①職業相談の業務を初めて担当している職員を対象とした研修コースである「職業指導Ⅰ」の研修生48名と、②行政経験が概ね15年以上の者であって、職業相談の業務経験が5年程度以上であり、職業指導を担当としている職員を対象とした研修コースである「職業指導ⅡB」の研修生37名に回答を依頼した。調査開始時に文書と口頭で説明合意を得た。回答は、いずれも無記名で行われた。

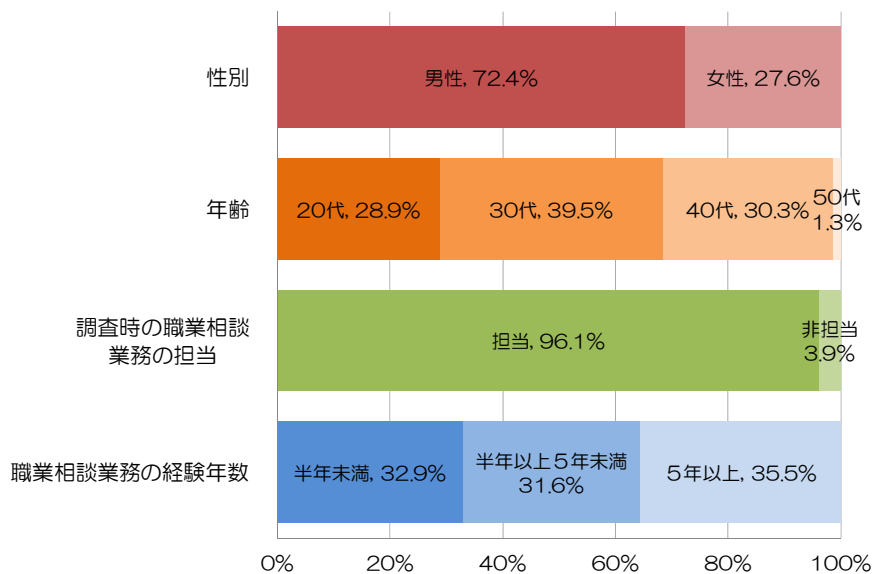
回答者数は85名であり、回収率は100.0%であった。分析の対象は、①職業相談の業務経験がない2名と②調査項目に未記入がある7名を外し、76名とした。76名の回答者の特徴を図表3-1に示す。

2) 調査の時期

調査の時期は研修の期間と一致する。職業指導Ⅰの研修期間は2008年9月1日～9月12日である。職業指導ⅡBの研修期間は2008年9月24日～10月3日である。

3) 調査の方法

個別自記入形式の質問紙調査で実施された。研修期間の初日、授業が始まる前に、共同研究者もしくは筆者が調査の趣旨について説明した上で、研修生に調査の協力をお願いした。研修室に回収箱を設置し、回答者は研究期間が終わるまでに、そこに投函することが求められた。



図表 3-1 回答者の特徴

4) 調査の内容

調査2の質問紙を付表2に示す。質問紙は図表3-2に示すように、Q1～Q3の質問項目によって構成されていた。

図表 3-2 質問紙の構成

1. フェイスシート (Q1)
2. 相談業務で困難場面が起こる頻度 (Q2)
3. 困難場面での対応に困難を感じる程度 (Q3)

Q2とQ3では、28の困難場面の項目のうち、制度上、一般職業紹介における職業相談の対象とはならない障害者に関連した場面および求職者個人に対する特別な配慮を必要とする場面である3項目を除く25項目を活用し、相談業務で起こる頻度（以下「発生頻度」という）と相談窓口での対応に困難さを感じる程度（以下「対応困難度」）について、それぞれ4段階で評価することを求めた。発生頻度の選択肢は、「まったく起こらない」、「ほとんど起こらない」、「ときどき起こる」、「よく起こる」であり、対応困難度の選択肢は、「まったく困難ではない」、「あまり困難でない」、「やや困難だ」、「とても困難だ」である。

なお、個々の困難場面の発生頻度と対応困難度の詳細な分析については、西村・榎野(2009)「職業相談における対応困難場面の分析」を参照。

(3) 結果

本節では、まず職員が職業相談の困難場面を認識する際、その背後にある潜在的な因子を抽出することを目的として、困難場面の対応困難度の評価を因子分析にかける。ついで、より少ない質問項目数で、困難場面の多様性を把握することを目的として、因子構造を維持したまま、因子負荷の低い項目を削除することにより項目の絞り込みを行う。また、抽出した因子間での対応の困難さの程度を比較する。

1) 困難場面の発生頻度と対応困難度

調査1で作成した困難場面について、①相談の窓口において、どのくらいの頻度で起こるのか、②その対応について、どのくらい困難さを感じるかについて、4件法で回答を求めた。①については、「まったく起こらない」を1点、「ほとんど起こらない」を2点、「ときどき起こる」を3点、「よく起こる」を4点と得点化し、**図表3-3**に示すように平均値と標準偏差を算出した。

図表 3-3 発生頻度得点の平均値と標準偏差

(N=76)

項目番号	項目内容	平均値	標準偏差
Q3-1	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	3.447	.575
Q3-2	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	2.553	.551
Q3-3	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	3.092	.570
Q3-4	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	3.329	.619
Q3-5	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	2.605	.732
Q3-6	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	2.921	.669
Q3-7	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	3.276	.624
Q3-8	求人でも求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	3.145	.667
Q3-9	求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	2.737	.719
Q3-10	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	3.816	.423
Q3-11	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	3.224	.741
Q3-12	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	2.868	.737
Q3-13	求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	2.605	.713
Q3-14	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	3.500	.529
Q3-15	求職者に働く意思がみられない	2.842	.731
Q3-16	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	3.763	.458
Q3-17	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	2.658	.857
Q3-18	求職者に質問をしても何も答えてくれない	2.026	.673
Q3-19	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	3.000	.693
Q3-20	求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	3.263	.755
Q3-21	求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2.658	.793
Q3-22	求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の就職活動へ話が進まない	2.066	.718
Q3-23	求人先への面接に臨むにあたって求人者の身だしなみや態度が適切でない	2.868	.640
Q3-24	求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	2.961	.642
Q3-25	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	3.526	.577

②については、「まったく困難でない」を1点、「あまり困難でない」を2点、「やや困難だ」を3点、「とても困難だ」を4点と得点化し、**図表3-4**に示すように平均値と標準偏差を算出した。

図表 3-4 対応困難度得点の平均値と標準偏差

(N=76)

項目番号	項目内容	平均値	標準偏差
Q3-1	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	2.711	.708
Q3-2	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	2.816	.743
Q3-3	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	2.842	.713
Q3-4	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	3.132	.838
Q3-5	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	2.855	.725
Q3-6	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	3.237	.746
Q3-7	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	2.263	.597
Q3-8	求人では求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	2.118	.610
Q3-9	求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	2.513	.721
Q3-10	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	3.053	.781
Q3-11	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	2.632	.814
Q3-12	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	1.868	.618
Q3-13	求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	2.724	.793
Q3-14	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	3.237	.728
Q3-15	求職者に働く意思がみられない	2.816	1.003
Q3-16	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	3.500	.663
Q3-17	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	2.697	.938
Q3-18	求職者に質問をしても何も答えてくれない	2.947	.978
Q3-19	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	2.855	.687
Q3-20	求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	2.434	.660
Q3-21	求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2.500	.792
Q3-22	求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の就職活動へ話が進まない	2.553	.790
Q3-23	求人先への面接に臨むにあたって求人者の身だしなみや態度が適切でない	2.487	.739
Q3-24	求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	2.513	.702
Q3-25	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	3.276	.645

2) 困難場面の構造 (25 項目)

対応困難度の得点について平均値と標準偏差値に極端な偏りがないことと、特定の選択肢の回答の割合が 70%以上の項目がなかったことから、25 項目すべてを対象として、因子分析（主因子法、バリマックス法）を行った。その結果、解釈可能性から、**図表 3-5** に示す 3 因子を抽出した。3 因子の累積寄与率は 33.3%であった。回転前の固有値は、第 1 因子 6.089、第 2 因子 2.153、第 3 因子 1.804、第 4 因子 1.623、第 5 因子 1.477、第 6 因子 1.236 であった。

図表 3-5 職業相談の困難場面における対応の困難さの認識に関する因子分析 (25 項目)

	項目内容	第一因子	第二因子	第三因子
求職者の意識・行動上の課題	求職者に質問をしても何も答えてくれない	.650	-.095	-.030
	求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	.628	.118	.213
	求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない	.538	.099	.067
	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	.501	.244	.062
	求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	.474	.091	.388
	求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない	.463	.163	.087
	求人先への面接に臨むにあたって求人者の身だしなみや態度が適切でない	.404	.153	.223
	求職者に働く意思がみられない	.386	.094	.175
	求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	.383	.140	.306
	求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	.352	.323	.159
求職者からの苦情	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	.089	.797	-.016
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	.221	.617	.077
	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	-.043	.549	.267
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	.071	.504	.328
	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	.197	.467	-.079
	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	.290	.427	.341
	求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	.068	.357	.156
求人者と求職者の間の齟齬	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	.087	.343	.317
	求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	.099	.269	.242
	求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	.145	.257	.251
	求人者で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	.211	.086	.813
	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	.066	.104	.808
	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	.358	.179	.463
	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	.125	.264	.425
	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	.182	.037	.225
	寄与率	11.344	11.040	10.901
	累積寄与率	11.344	22.385	33.286

第1因子に負荷量の高い項目は、「求職者に質問をしても何も答えてくれない」、「求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」、「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない」、「求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない」、「求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして自分の求職活動へ話が進まない」、「求人先への面接に臨むにあたって求人者の身だしなみや態度が適切でない」、「求職者に働く意思がみられない」、「求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する」であった。これらの場面で、対応に困難さを感じることへの共通の特徴として、就職支援を進める上で、求職者の意識や行動に課題があるという職員の認識を表す因子と解釈された。そこで、この因子は“求職者の意識・行動上の課題”因子と命名された。

第2因子に負荷量の高い項目は、「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」、「求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」、「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」、「求職者からハローワーク職員の対応について苦情を言われる⁵⁾」、「高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない」、「求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める」であった。これらの場面で、対応に困難さを感じることへの共通の特徴として、職員がコントロールすることが難しい案件について、求職者からの苦情を受けている、という職員の認識を表す因子と解釈された。そこで、この因子は“求職者からの苦情”因子と命名された。

第3因子に負荷量の高い項目は、「求人でも求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する」、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」、「求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」、「問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない」であった。これらの場面で、対応に困難さを感じることへの共通の特徴として、求人者と求職者の間で希望や職場環境等の情報に相違があるという職員の認識を表す因子と解釈された。そこで、この因子は“求人者と求職者の間の情報の齟齬”と命名された。

このように、職業相談の困難場面において、対応に困難さを感じる職員の認識として、“求職者の意識・行動上の課題”、“求職者からの苦情”、“求人者と求職者の間の情報の齟齬”から構成されていることが明らかになった。

⁵⁾ この項目の元となる調査1の自由記述の事例を見ると、求職者が、相談の担当者である職員に対し、直接、苦情を言う事例は少なく、その場にはいない他の職員や公共職業安定所での職員の一般的な対応について苦情を言うものが主流であった。

3) 困難場面の構造 (12 項目)

より少ない質問項目数で、困難場面の多様性を把握することを目的として、因子構造を維持したまま、因子負荷の低い項目を削除することにより項目の絞り込みを行う。その際、**調査 3** で因子ごとに対応行動の特徴を把握するため、因子ごとの項目数を揃えるように配慮した。

図表 3-5 に示す 25 の困難場面の項目の因子分析の結果をもとに、因子ごとに負荷の高い 4 項目に絞り、それら 12 項目すべてを対象として、因子分析（主因子法、バリマックス法）を行った。その結果、**図表 3-6** に示すように、25 の困難場面の項目の因子分析と同様の 3 因子を抽出することができた。

3 因子の累積寄与率は 44.5%であった。回転前の固有値は、第 1 因子 3.618、第 2 因子 1.752、第 3 因子 1.495、第 4 因子 0.975、第 5 因子 0.849、第 6 因子 0.670 であった。

図表 3-6 職業相談の困難場面における対応の困難さの認識に関する因子分析(12 項目)

	項目内容	第一因子	第二因子	第三因子
情報 の 齟齬 の 間 の	求人であらめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する	.905	.058	.209
	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	.756	.129	.002
	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	.500	.203	.339
	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	.452	.249	.117
求職者 から の 苦 情	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	.003	.786	.082
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	.098	.588	.235
	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	.251	.551	-.045
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報登載内容以外のことを詳しく聞かれる	.327	.485	.012
求職者 の 意 識 上 の 課 題	求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	.246	.067	.621
	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	.093	.215	.606
	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	.055	.093	.534
	求職者に質問をしても何も答えてくれない	.020	-.091	.522
	寄与率	17.481	14.117	12.893
	累積寄与率	17.481	31.598	44.491

4) 因子別に見た対応困難度の比較

3 因子の間での対応困難度の違いを検討するため、因子ごとに、他の因子よりも負荷の高い項目を合計して因子別に対応困難度の合計得点（以下「因子別対応困難度得点」という）を算出し、因子別対応困難度得点について、3 因子の間で違いがあるかどうか検定を行った。

因子別対応困難度得点の平均値、標準偏差、 α 係数を図表 3-7 に示す。それぞれの因子別対応困難度得点の α 係数は 0.65~0.74 の間にあり、内的一貫性は高いものと言えよう。

図表 3-7 因子別対応困難度得点の平均値、標準偏差、 α 係数

因子名	項目数	平均	SD	α 係数
求職者と求人者の間の情報の齟齬	4	8.94	2.12	0.74
求職者からの苦情	4	11.99	2.12	0.71
求職者の意識・行動上の課題	4	11.30	2.29	0.65

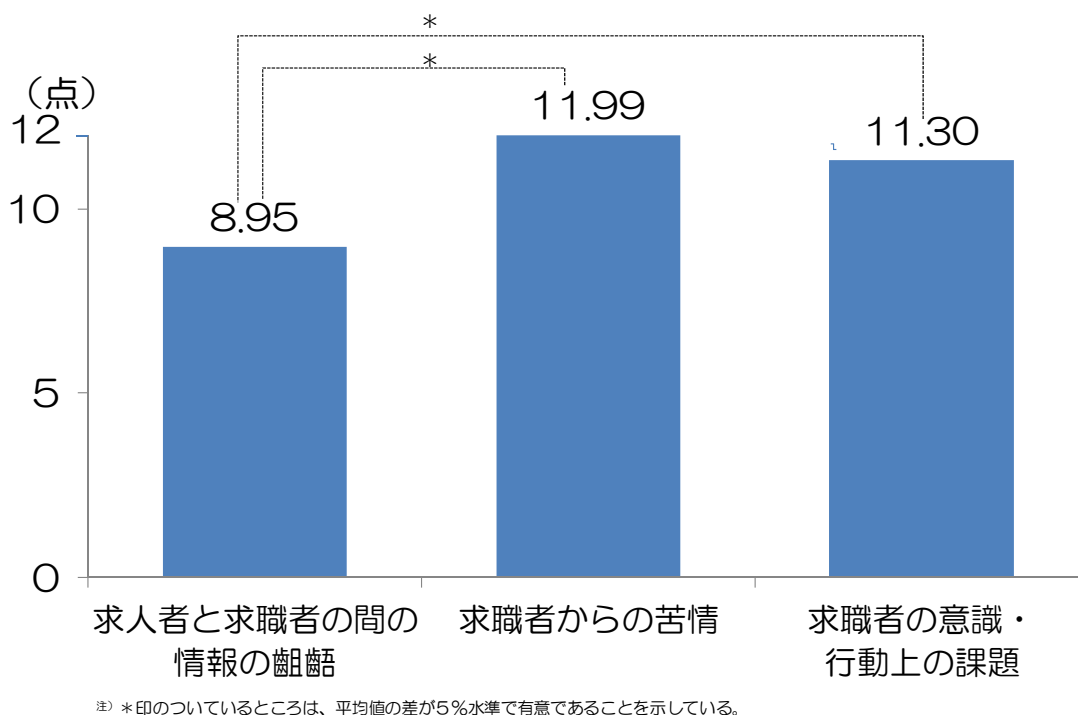
1 要因の分散分析を行った結果、図表 3-8 に示すように、因子別対応困難度得点について、3 因子の間で 1%水準の有意な違いのあることが認められた ($F(2,150) = 57.402, p < .01$)。

図表 3-8 1 要因の分散分析

Factor	SS	df	MS	F
困難場面	386.430	2	193.225	57.402**
被験者	561.912	75		
誤差	504.904	150	3.366	
全体	1453.246	227		

* $p < .05$, ** $p < .01$

ボンフェローニの検定により因子別対応困難度得点の多重比較を行ったところ、図表 3-9 に示すように、「求職者と求人者の間の情報の齟齬」と、「求職者からの苦情」および「求職者の意識・行動上の課題」の間での違いが有意であり（ともに $p < .05$ ）、「求職者からの苦情」と「求職者の意識・行動上の課題」の間での違いは有意ではなかった ($p > .05$)。



図表 3-9 因子別対応困難度得点の因子間での違い

4. 調査3：職業相談の困難場面における対応方法の認識

(1) 目的

調査3の目的は、職業相談の困難場面と、その対応方法との関係を検討することにある。調査3では、実務上の経験が豊富であり、困難場面と対応方法の関係について、より一般的な視点から検討できるという観点から、回答者の対象を、職業相談業務の経験がある中堅管理監督者層の職員に絞ることにした。

(2) 方法

個別自記入方式の質問紙調査で実施された。職業相談の困難場面については、調査2の分析により絞り込まれた12場面に限定した。回答者には、困難場面ごとに、調査1により収集された135の困難場面の事例から抽出された9種類の対応方法を提示し、求職者に対し、どのような対応方法をとることが考えられるのかを聞いた。選択肢は、「あてはまらない」、「ややあてはまらない」、「ややあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の5段階である。9種類の対応方法については、p.20~21の5)の「対応方法の項目の作成」で詳しく説明する。

回答者の回答の負担の観点から、一人当たり3場面に回答することを求めた。調査票はA~Dの4種類作成され、それぞれの調査票ごとに、困難場面の認識の因子である「求人

者と求職者の間の情報の齟齬」、「求職者からの苦情」、「求職者の意識・行動上の課題」ごとに1場面ずつ選択し、**図表4-1**に示すようにランダムに3場面が組み合わせられた。

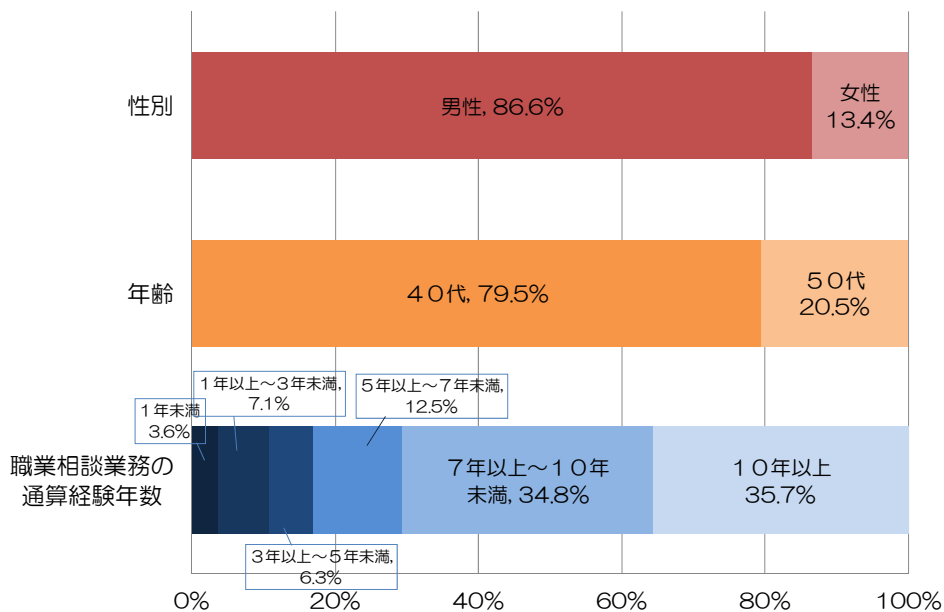
図表 4-1 調査票で聞く困難場面の種類

困難場面		調査票A	調査票B	調査票C	調査票D
求 人 と 求 職 者 の 間 の 情 報 の 齟 齬	求人では求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する		○		
	特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する			○	
	求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	○			
	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない				○
求 職 者 か ら の 苦 情	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける				○
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	○			
	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる		○		
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる			○	
求 職 者 の 意 識 ・ 行 動 上 の 課 題	求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない			○	
	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない		○		
	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	○			
	求職者に質問をしても何も答えてくれない				○

1) 回答者

調査対象者は独立行政法人労働政策研究・研修機構労働大学校の研修生であった。1つの困難場面につき回答者が30人程度集まることを目的として、調査票が配付された。具体的には、労働大学校の管理監督者研修のうち、公共職業安定所の新任の中堅管理監督者層を対象とした研修コースである「公共職業安定所課長・統括職業指導官」の研修生124名に、4種類の調査票を31票ずつ配付し、回答を依頼した。

回答者数は123名であり、回収率は99.2%であった。分析の対象は、①職業相談の業務経験がない5名と②調査項目に未記入がある6名を外し、112名とした。112名の回答者の特徴を**図表4-2**に示す。



図表 4-2 回答者の特徴

2) 調査の時期

調査の時期は研修の期間と一致する。3回の公共職業安定所課長・統括職業指導官の研修コースで調査を実施した。それぞれの研修期間は、2011年の①5月31日～6月3日、②6月14日～6月17日、③6月21日～6月24日であった。

3) 調査の方法

個別自記入形式の質問紙調査で実施された。研修期間の初日、授業が始まる前に、共同研究者もしくは筆者が調査の趣旨について説明した上で、研修生に調査の協力をお願いした。研修室に回収箱を設置し、回答者は研修期間が終わるまでに、そこに投函することが求められた。

4) 対応方法の項目の作成

調査1で収集した困難場面の事例をもとに、その対応方法について整理して項目を作成した。その手順は、調査2の分析等により28から12へと絞り込んだ困難場面の項目に該当する59事例を対象として、対応方法に関する記述のある部分を103箇所抜き出した。そして、これら103箇所の対応方法の記述を一つずつカードに記入し、3人の職業相談研究の専門家が、それらの対応方法で類似しているもの同士をまとめ、1項目に1つ以上の意味内容を含まないように整理した。その結果、2箇所を除く101箇所の対応方法の記述について、9種類の対応方法の項目に整理することができた。

除外した2箇所の記述は、一つが、求職者の言われるがままに対応したというものであ

り、もう一つは、上司が代わって対応したというものであった。いずれも困難場面に直面した職員が主体的にとった対応と考えられなかったので、対応方法の整理の対象から除外することにした。その結果、**図表 4-3**に示す9つの対応方法の項目に整理した。

図表 4-3 職業相談における困難場面での対応方法に関する9項目

A. 求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む（13箇所）

就職に対する希望や仕事探しでの不平や不満など求職者の話したいことをじっくりと聞く姿勢で相談に臨むこと。

B. 利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する（5箇所）

雇用保険制度や職業訓練制度など求職者が利用できる制度やサービスに関する情報を提供すること。労働基準監督署などの関係機関に関する情報の提供も含む。

C. 雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する（15箇所）

就職を希望する地域の雇用情勢や希望する業種・職種の労働条件などの労働市場に関する情報を求職者に伝えること。

D. 求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する（15箇所）

求職者のこれまでの仕事の経験や勤め先での処遇と、求人票に記載されている仕事内容や労働条件などを照らし合わせ、求職者の希望に合った仕事や働き方について提案したり、求人を紹介すること。

E. 求職者と一緒に、求人内容・応募状況等の求人情報を確認する（11箇所）

求職者と一緒になって、求人票やハローワークシステムに記載された求人の内容や応募状況等を確認すること。

F. 求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える（15箇所）

求職者が、求人票及び求人管理情報掲載内容以外の求人に関する情報を必要としている場合、求人者に問い合わせ、その内容を求職者に伝えること。

G. 求職者にとって必要な情報の探し方を助言する（3箇所）

求職者の必要としている就職や仕事などに関する情報がどこにあり、どのようにすれば利用できるかを教えること。

H. 家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する（2箇所）

家族や友人・知人などの他者の意見を聞くように求職者に助言すること。身近な他者の視点から自分自身の就職やキャリアのことを考えるように助言することも含む。

I. 求職者のものの見方や考え方を变えるように助言する（22箇所）

求職者が就職の可能性について極端に悲観的になっていたり、求人の選択や労働条件の希望などで就職の可能性を狭める思い込みやこだわりなどの考え方を变えるように説得すること。

5) 調査の内容

調査3の4種類の調査票のうちAタイプを付表3に示す。質問紙は図表4-4に示すように、Q1、Q2、自由記述式の質問項目によって構成されていた。

Q1では、3種類の困難場面を提示し、それぞれの場面について、「職員が困難場面に対処するため、求職者に対し、どのような対応方法をとることが考えられるのか」について聞いた。その際、図表4-3に示した9種類の対応方法の項目を提示し、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決めてから、あてはまらない場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」の2段階で、あてはまる場合、「ややあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の3段階で評価することを求めた。

このように「あてはまらない」場合、その程度を2段階とし、「あてはまる」場合、その程度を3段階とした理由は、「あてはまらない」よりも「あてはまる」という回答が多くなることが予測されたことによる⁶。

図表 4-4 質問紙の構成

-
1. 困難場面に対処するための対応方法 (Q1)
 - 場面1 (Q1-1)
 - 場面2 (Q1-2)
 - 場面3 (Q1-3)
 2. フェイスシート (Q2)
 3. 選択肢の対応方法以外に考えられる対応方法
(自由記述)
-

Q3では、3種類の困難場面について、9種類の項目以外の対応方法が考えられる場合、それを自由記述で記入することを求めた。112名の回答者のうち、17名が記入していた。その記入の内容は、①対応方法のより具体的な説明もしくはプロセスの説明が10名、②質問紙調査の感想が2名、③状況によって対応方法が変わるといった意見が1名であり、いずれの回答も9種類の項目以外の新たな対応方法を提案するものではなかった。これらの他に、④求人者への問い合わせの方法に関する提案が2名であった。調査3では、困難場面での対処として求職者への対応に限定していたことによると考えられる。⑤残りの2名は新たな対応方法を提案しており、一人は適性検査の活用を、もう一人は家族との同伴で相談を受けるように助言することを提案していた。

自由記述への記入を見る限り、新たな対応方法の提案は2件であり、調査3での12種類の困難場面での選択肢として、9種類の対応方法の項目は適切であったと言うことができよう。

⁶ 「あてはまる」という回答が多くなることが予測された理由は、調査1で説明したように、対応方法の項目は、職業相談の困難場面の事例から、具体的な対応方法を抜き出し、それらを整理して作成されたものであり、職員は、困難場面の対処として考えられる対応方法を答えていたことが考えられたからである。

(3) 結果

本研究では、困難場面と対応方法の関係について、全体的な傾向を把握することを目的として、分析の手法として数量化理論第Ⅲ類（以下「数量化Ⅲ類」という）を採用した。そのため、9種類の対応方法のそれぞれについて、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」を合わせた「あてはまる」と回答した度数を算出してクロス集計表を作成し、その表に基づいて数量化Ⅲ類をかけた。

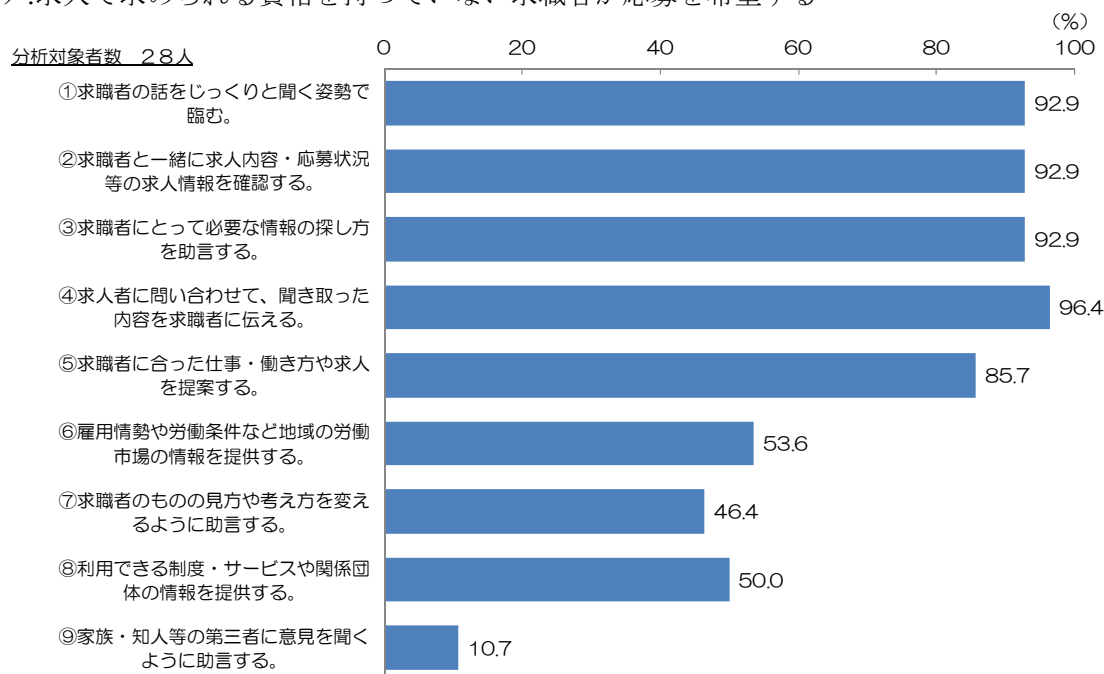
本節では、まずは困難場面ごとに9種類の対応方法のそれぞれについて、「あてはまる」と回答された割合をもとに、個々の困難場面ごとの対応方法の特徴について説明し、ついで数量化Ⅲ類の分析結果をもとに、困難場面と対応方法の関係について全体的な傾向を説明する。

1) 困難場面ごとの選択された対応方法の割合

「求人者と求職者間の情報の齟齬」、「求職者からの苦情」、「求職者の意識・行動上の課題」の因子ごとに、それぞれの負荷の高い項目順に説明する。

第1因子：求人者と求職者間の情報の齟齬

ア. 求人で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する



図表 4-5 求人で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する

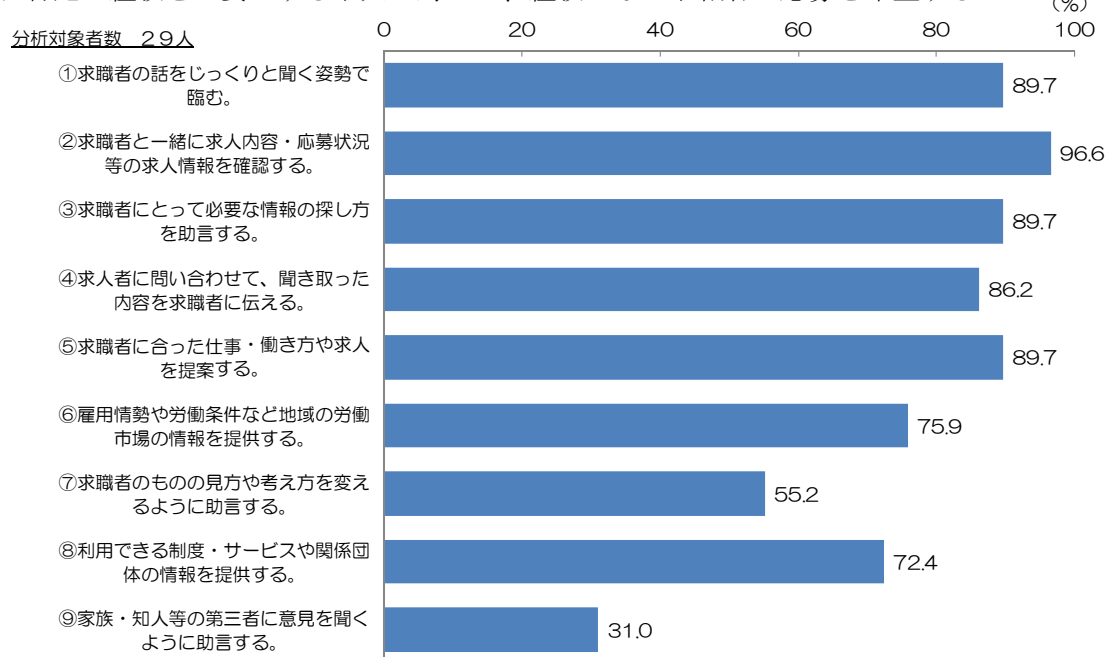
「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が 96.4%と最も高く、ついで「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」、「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が、いずれも 92.9%、「求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する」が 85.7%でつづく。反対に「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 10.7%と最も低く、ついで「求職者のものの見方や考え方をえるように助言する」が 46.4%でつづく。

これらの結果を解釈すると、求人では求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者とその応募を希望する背景や理由をじっくりと聞く姿勢で臨み、求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認することを通して、特定の資格が求められている求人であることを意識できるように促すと言えよう。

また、求められる資格を持っていなくても、応募することが可能かどうかなどを求人者に問い合わせて求職者に伝えたり、求人情報の探し方など求職者にとって必要な情報を助言したり、求職者に合った仕事・働き方や求人を提案すると言えよう。

この困難場面では、求職者が特定の求人を希望していることから、就職への希望は、ある程度、具体的になっていることが考えられ、そのため利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供したり、雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供するといった漠然とした情報提供は、対処方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

イ.特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する



図表 4-6 特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する

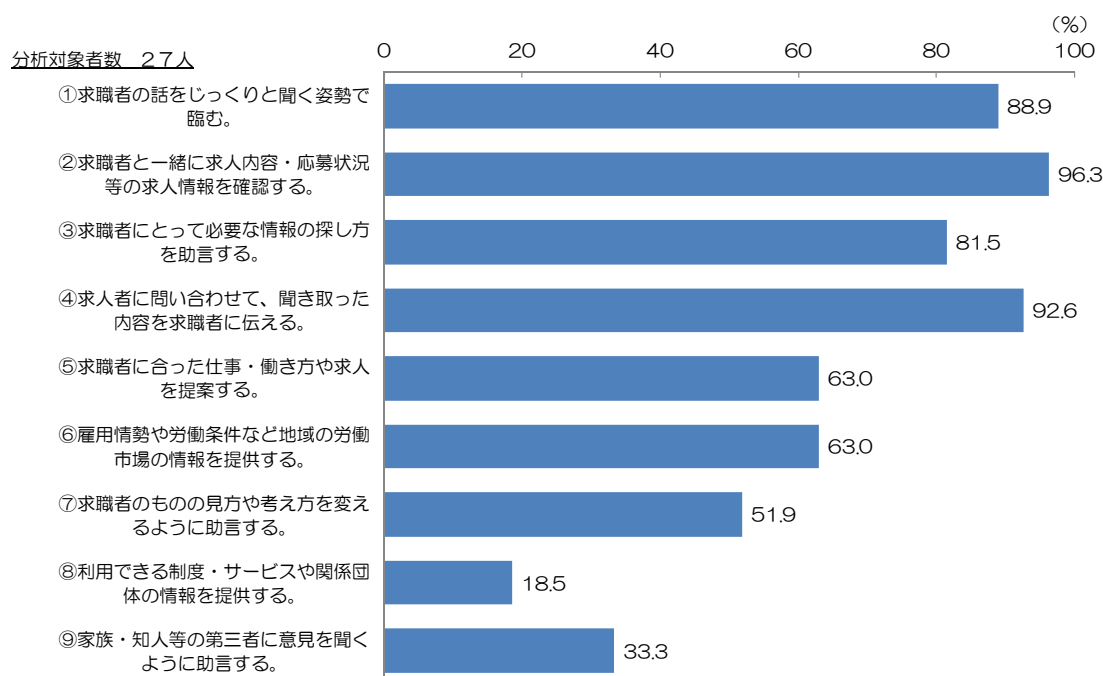
「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 96.6%と最も高く、ついで「求職者の話をじっくり聞く姿勢で臨む」、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」、「求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する」がいずれも 89.7%であり、「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が 86.2%でつづく。反対に「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 31.0%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者とその応募を希望する背景や理由をじっくりと聞く姿勢で臨むことや、求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認することを通して、特定の経験を必要とする求人であることを意識できるように促すと言えよう。

また、特定の経験がなくても応募することが可能かどうかなどを求人者に問い合わせて求職者に伝えたり、応募できない場合を想定して、求人情報の探し方など求職者にとって必要な情報を助言したり、求職者に合った仕事・働き方や求人を提案すると言えよう。

これらに対して、この困難場面では、家族・知人等の第三者に意見を聞くようにといった助言をするといった求職者への働きかけは、対応方法として、あまり重視されていないことがわかる。

ウ. 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する



図表 4-7 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する

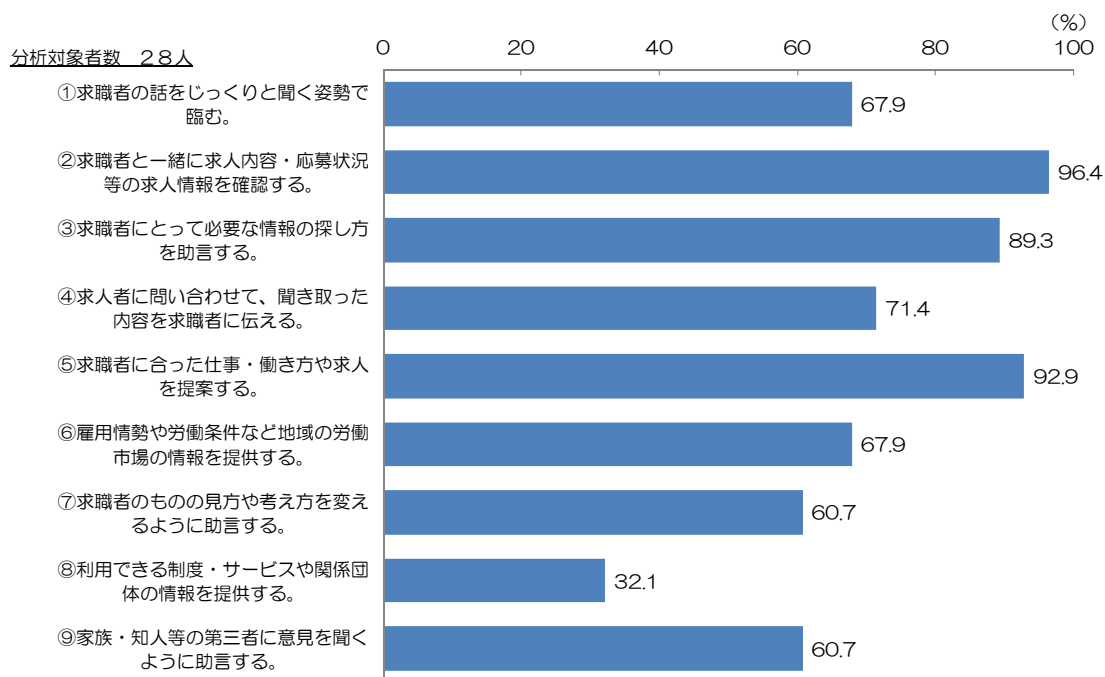
「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 96.3%と最も高く、ついで「求人者に問い合わせ、聞き取った内容を求職者に伝える」が 92.6%であり、「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」が 88.9%、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が 81.5%とつづく。反対に「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が 18.5%と最も低く、ついで「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 33.3%でつづく。

これらの結果を解釈すると、求人者の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者がその応募を希望する背景や理由をじっくりと聞く姿勢で臨むことや、求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認することを通して、求人者の学歴要件について意識してもらうように促すと言えよう。

また、学歴要件に達していなくても応募することが可能かどうかなどを求人者に問い合わせ求職者に伝えたり、応募できない場合を想定して、求人情報の探し方など求職者にとって必要な情報を助言したりすると言えよう。

この困難場面では、求職者が求人者の学歴要件に達していないことに気づかせることが重要であると考えられることから、求職者が利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供したり、家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言をすることは、対応方法としては、あまり重視されていないことが考えられる。

エ.問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない



図表 4-8 問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない

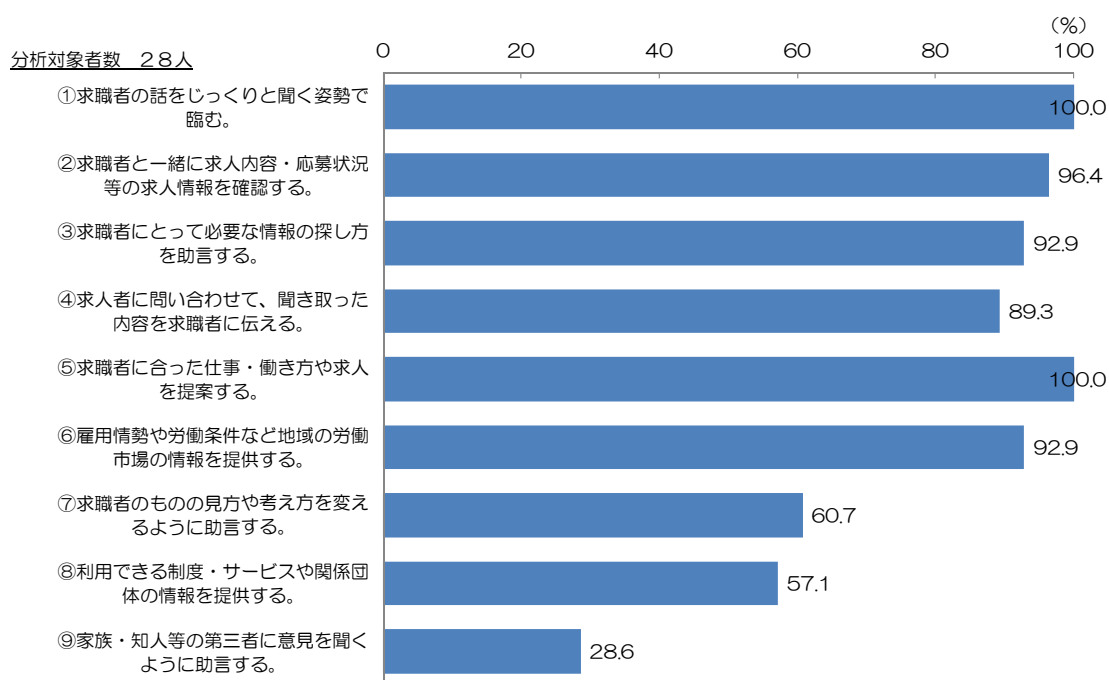
「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 96.4%と最も高く、ついで「求職者に合った仕事・働き方や求人提案する」が 92.9%であり、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が 89.3%でつづく。反対に「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」は 32.1%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者と一緒に、その求人内容や応募状況等の求人情報を確認したり、求職者にとって必要な情報の探し方を助言することにより、求職者に、その求人企業の問題について気づいてもらうように促すと言えよう。また、その求人企業とは別に、求職者に合った求人等を提案することにより、積極的に代替案を提案すると言えよう。

この困難場面では、希望する求人が問題を抱えていることを求職者に気づかせることが重要であると考えられることから、利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供することは、対応方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

第2因子：求職者からの苦情

オ.高年齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員につける



図表 4-9 高年齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員につける

「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」と「求職者に合った仕事・働き方や求人

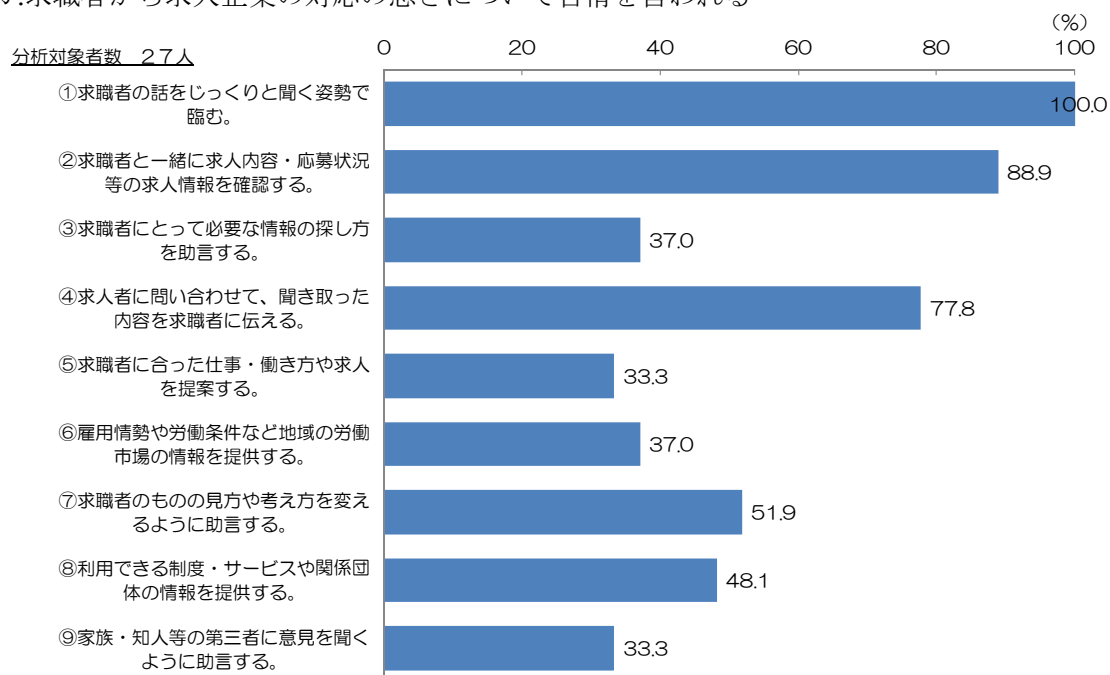
提供する」が、ともに 100.0%と最も高く、ついで「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 96.4%であり、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」と「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」がともに 92.9%、「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が 89.3%でつづく。反対に「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 28.6%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、高齢求職者から年齢不問求人に対する不信感や苦情をぶつけられる困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の不信感や苦情をじっくりと聞く姿勢で臨み、求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認することを通して、年齢不問求人に対する不信感や苦情の気持ちを受け止めると言えよう。

また、雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供することを通して、高齢者の就職環境についての理解を促したり、求職者が働くことのできる環境かどうかなど求人者に問い合わせて伝えたり、求職者に合った求人等を提案することにより、積極的に代替案を提案すると言えよう。

これらに対し、家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言をすることは、対応方法として、あまり重視されていないことがわかる。

カ.求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる



図表 4-10 求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる

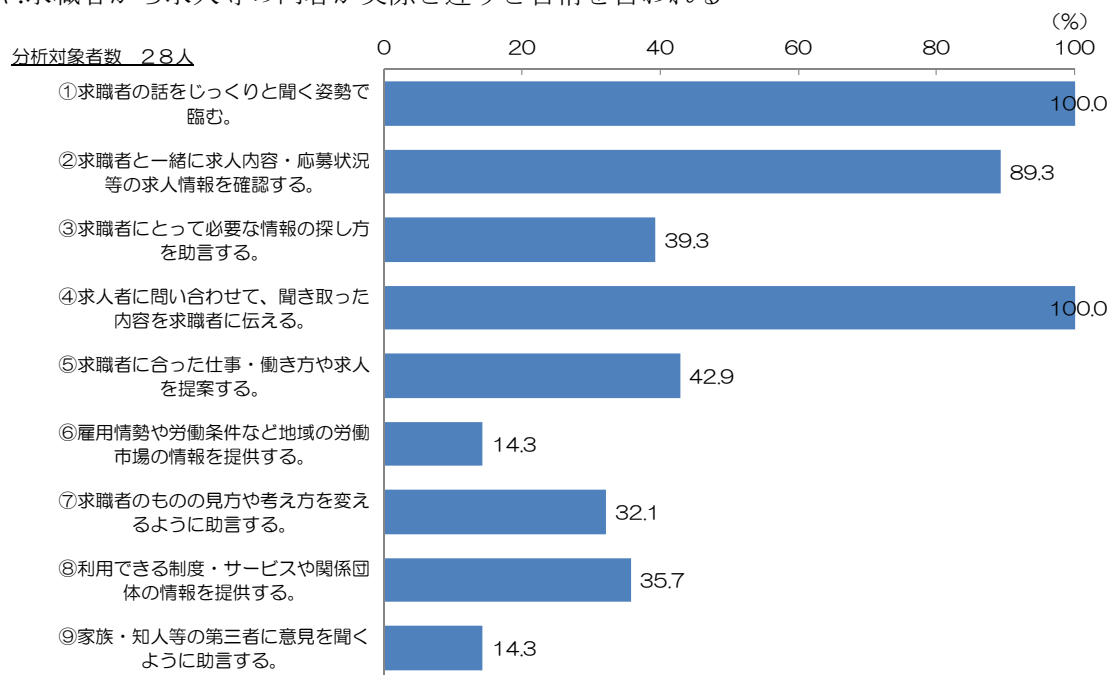
「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」が 100.0%と最も高く、ついで「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 88.9%でつづく。反対に「求職者

に合った仕事・働き方や求人を提案する」と「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」がともに 33.3%で最も低く、ついで「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」と「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」がともに 37.0%であり、「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が 48.1%でつづく。

これらの結果を解釈すると、求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の苦情をじっくりと聞く姿勢で臨み、求職者と一緒に求人内容等の求人情報を確認することを通して、求職者の気持ちを受け止め、求人企業の対応の問題について確認すると言えよう。

この困難場面では、求職者の苦情を話す気持ちを受け止めることと、求人企業の対応の問題について求職者と一緒に確認することが重視され、求職者に必要な情報の探し方を助言したり、家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言をしたり、求職者に合った仕事・働き方や求人を提案したり、雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供するという助言、求人等の提案、情報提供といった働きかけは、対応方法として、あまり重視されていないことがわかる。

キ.求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる



図表 4-11 求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる

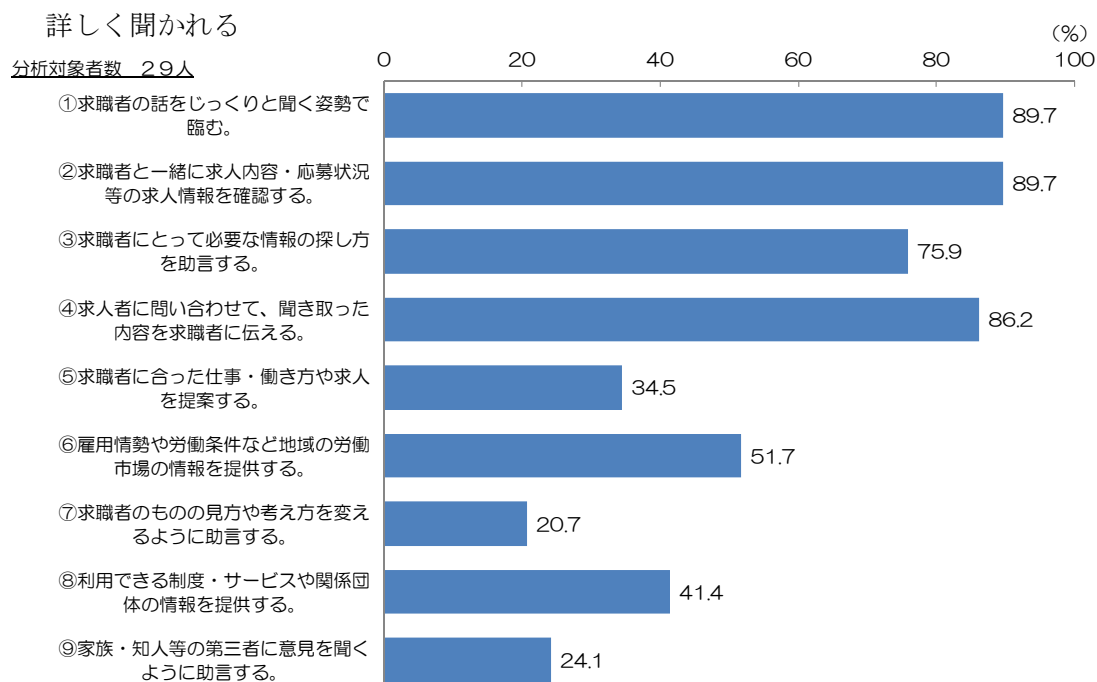
「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」と「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」がともに 100.0%と最も高く、ついで「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 89.3%でつづく。反対に「雇用情勢や労働条件など地域の労働

市場の情報を提供する」と「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」がともに14.3%で最も低く、ついで「求職者のものの見方や考え方をえるように助言する」が32.1%であり、「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が35.7%、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が39.3%、「求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する」が42.9%でつづく。

これらの結果を解釈すると、求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の苦情をじっくりと聞く姿勢で臨んで、求職者の気持ちを受け止めると言えよう。また、求職者と一緒に求人内容等を確認したり、求人者に問い合わせることを通して、求人等の内容が実際と違う点について確認すると言えよう。

この困難場面では、求職者の苦情を話す気持ちを受け止めることと、求人等の内容が実際と違う点について、求職者と一緒に確認することが重視され、家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言をしたり、求職者のものの見方や考え方をえるように助言をしたり、求職者に合った仕事・働き方や求人を提案したり、求職者にとって必要な情報の探し方、雇用情勢や労働条件など地域の労働市場、利用できる制度・サービスや関係団体などの情報を提供するといった助言、求人等の提案、情報提供といった働きかけは、対応方法として、あまり重視されていないことがわかる。

ク.求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを



図表 4-12 求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる

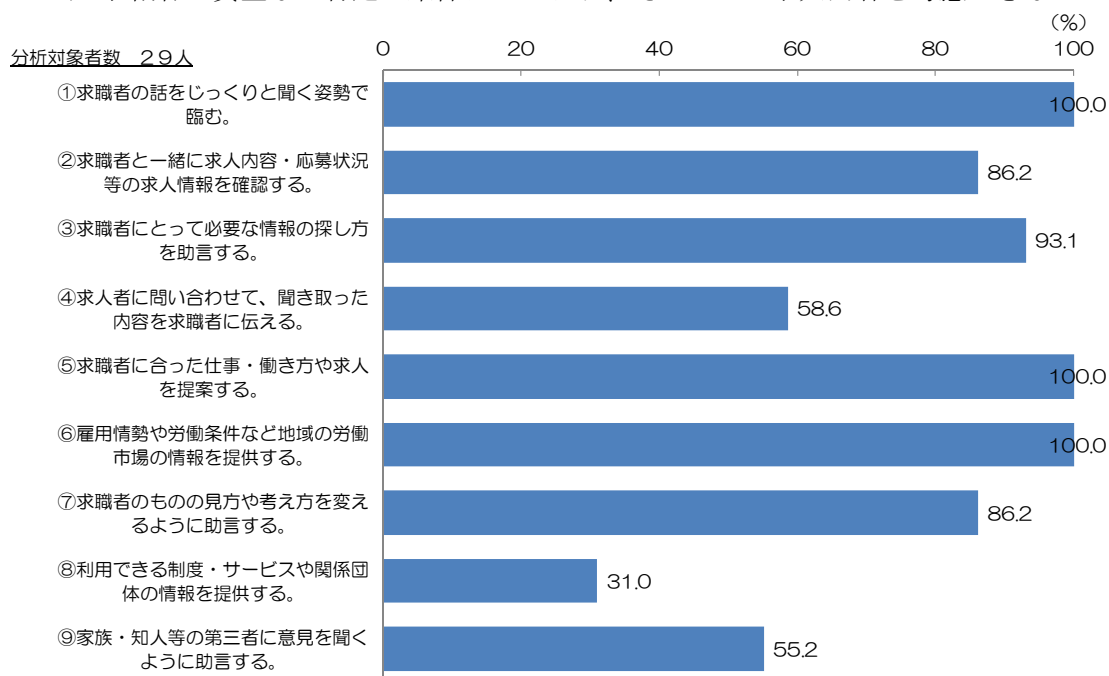
「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」と「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」がともに 89.7%と最も高く、ついで「求人者に問い合わせ、聞き取った内容を求職者に伝える」が 86.2%でつづく。反対に「求職者のものの見方や考え方を変えるように助言する」が 20.7%と最も低く、ついで「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 24.1%、「求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する」が 34.5%でつづく。

これらの結果を解釈すると、求職者から求人票の内容および求人管理者情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨み、求職者から詳しく聞かれた内容について、求職者と一緒に、その求人の内容などの求人情報の確認を通して明確にし、求人者に問い合わせ求職者に伝えると言えよう。

この困難場面では、求職者から詳しく聞かれた内容について確認したり、求人者に問い合わせることが重視され、家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言をしたり、求職者のものの見方や考え方を変えるように助言をしたり、求職者に合った仕事・働き方や求人を提案するなどの助言や求人等の提案などの働きかけは、対応方法として、あまり重視されていないことがわかる。

第3 因子：求職者の意識・行動上の課題

ケ.求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない



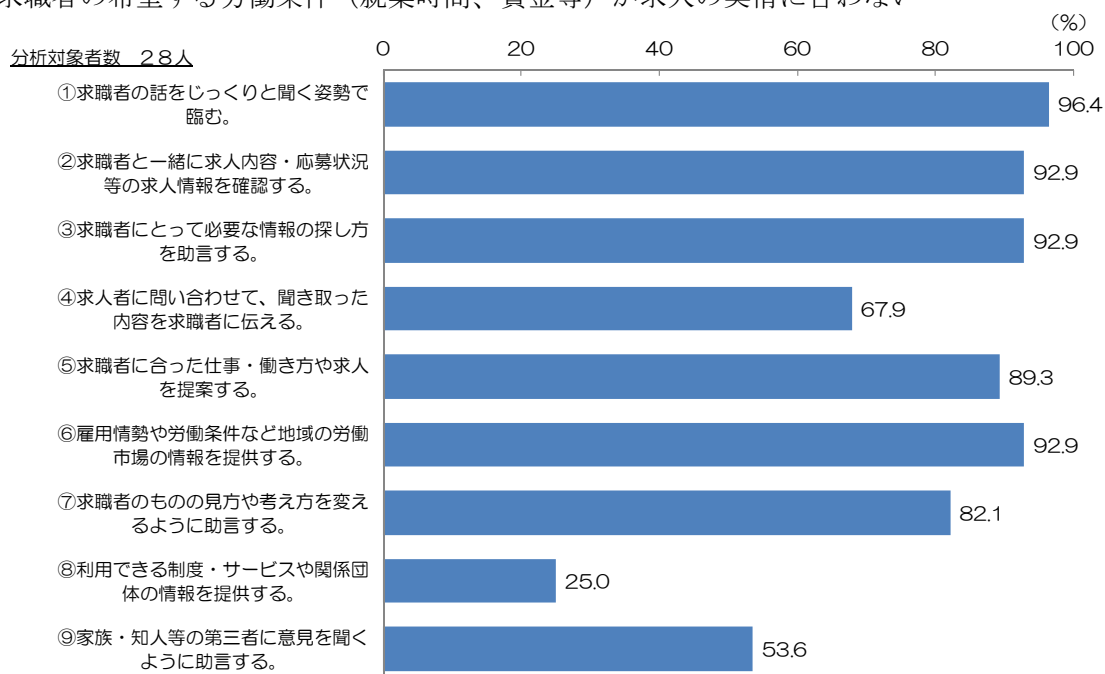
図表 4-13 求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない

「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」、「求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する」、「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」がいずれも 100.0%と最も高く、ついで「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が 93.1%であり、「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」と「求職者のものの見方や考え方をえるように助言する」がともに 86.2%でつづく。反対に「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が 31.0%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨み、雇用情勢や労働市場など地域の労働市場の情報を提供したり、求職者と一緒に求人情報を確認することを通して、求職者が特定の条件に対するこだわりや、そのこだわりが就職の障害になっていることを意識できるように促すと言えよう。また、求職者の求人に対する見方や考え方をえるように直接、助言をしたり、求職者に合った求人等を提案することにより、積極的に代替案を提案していくと言えよう。

この困難場面では、求職者に特定の条件のこだわりや、そのこだわりが就職の障害になっていることを気づかせることが重要であると考えられ、そのため、利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供するなどの働きかけは、対応方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

コ.求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情に合わない



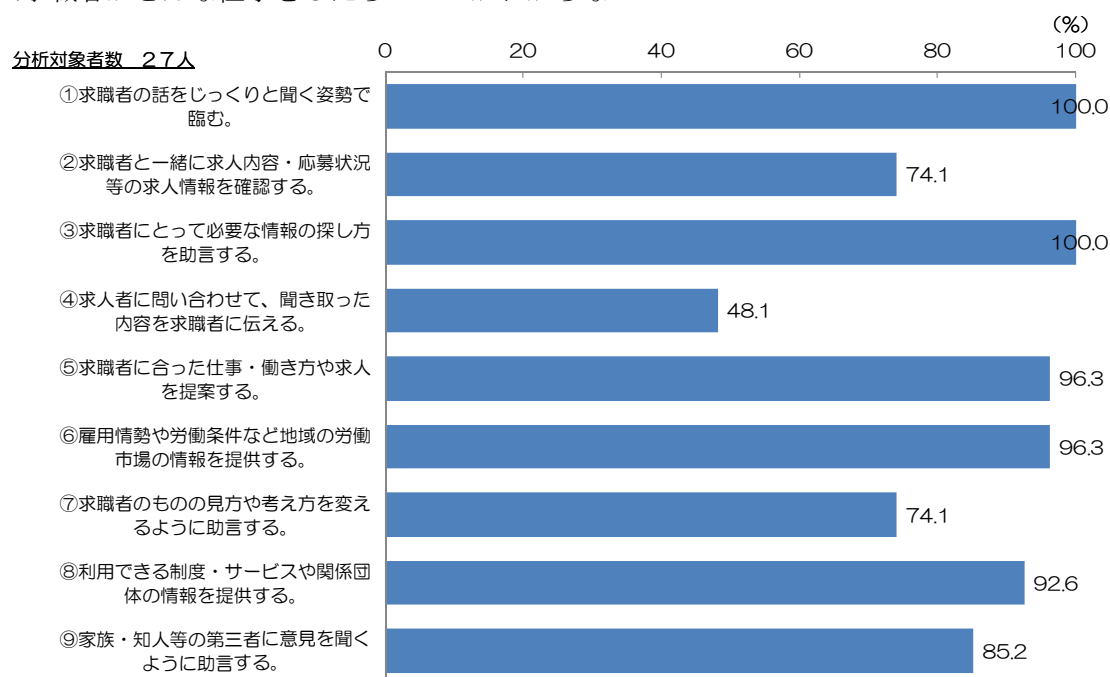
図表 4-14 求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情に合わない

「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」が96.4%と最も高く、ついで「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」、「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」が、いずれも92.9%であり、「求職者のものの見方や考え方をえるように助言する」が82.1%でつづく。反対に「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が25.0%で最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、求職者の希望する労働条件が求人の実情に合わない困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨み、雇用情勢や労働市場など地域の労働市場の情報を提供したり、求職者にとって必要な情報の探し方を助言したり、求職者と一緒に求人情報を確認することを通して、求職者が希望する労働条件が求人の実情に合わないことを気づかせるように促すと言えよう。また、求職者の求人に対する見方や考え方をえるように直接、助言をしていくと言えよう。

この困難場面では、希望する労働条件が求人の実情に合わないことを、求職者に気づかせることが重要であると考えられ、そのため、利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供するなど、効果的に就職活動を進めるための情報提供は、対応方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

サ.求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない



図表 4-15 求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない

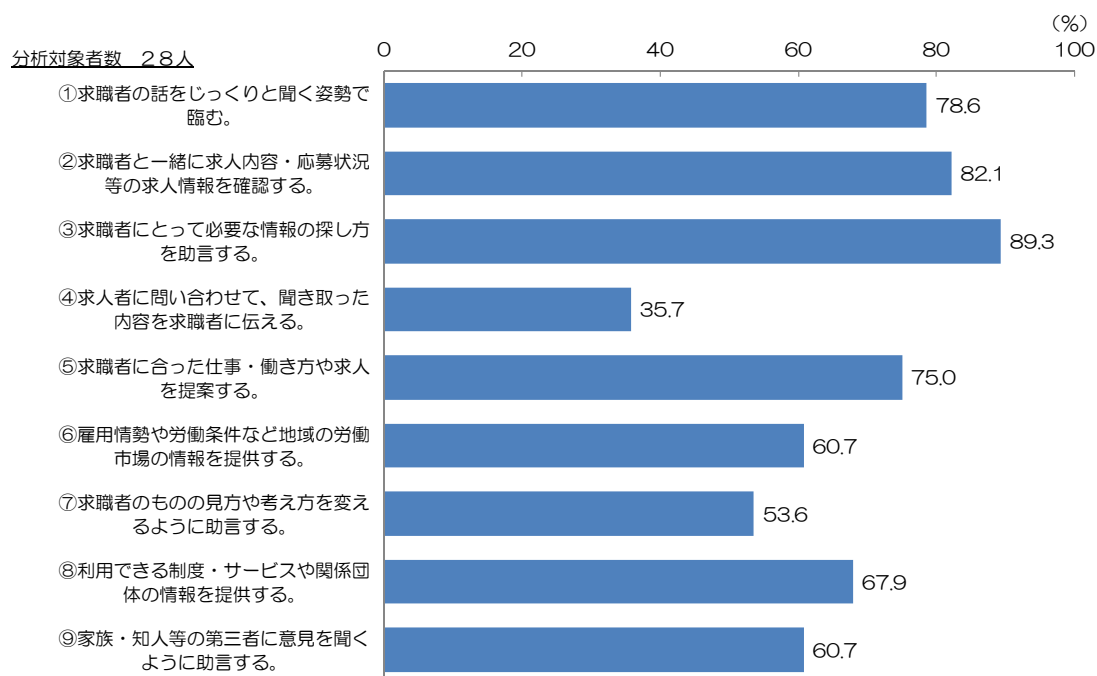
「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」と「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が、ともに 100.0%と最も高く、ついで「求職者に合った仕事・働き方や求人者を提案する」と「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」が、ともに 96.3%であり、「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が 92.6%、「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 85.2%でつづく。反対に「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が 48.1%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない困難場面では、一定の経験を積んだ職員は、求職者の話をじっくりと聞くことにより、求職者の仕事への希望を言葉にするように促し、雇用情勢や労働条件などの地域の労働市場や利用できる制度・サービスや関係団体などの情報を提供したり、求職者にとって必要な情報の探し方を助言することを通して、求職者の仕事に対する希望が明らかになるきっかけとなるような情報を提供すると言えよう。

また、求職者が一人で考えても、仕事に対する希望が思いつかないことも考えられ、家族や知人等の第三者に意見を聞くように助言すると言えよう。

この困難場面では、求職者の仕事に対する希望が明らかになっておらず、求人者の選択を支援する段階に至っていないことが考えられ、そのため求人者に問い合わせて求職者に伝えることは、対応方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

シ.求職者に質問しても何も答えてくれない



図表 4-16 求職者に質問しても何も答えてくれない

「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が 89.3%と最も高く、ついで「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 82.1%でつく。反対に「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」は 35.7%と最も低くなっている。

これらの結果を解釈すると、一定の経験を積んだ職員は、質問をしても答えてくれず、職業相談を思うように進めることができないことから、とりあえず求職者にとって必要な情報の探し方だけでも助言しておくことが考えられる。また、求職者と一緒に求人情報を確認することを通して、求職者が興味を示しそうな求人や仕事の話を探っていくことが考えられる。

この困難場面では、求職者が質問に答えてくれないことから、求人者の選択を支援する段階に至っていないことが予測され、そのため、求人者に問い合わせて求職者に伝えることは、対応方法として、あまり重視されていないことが考えられる。

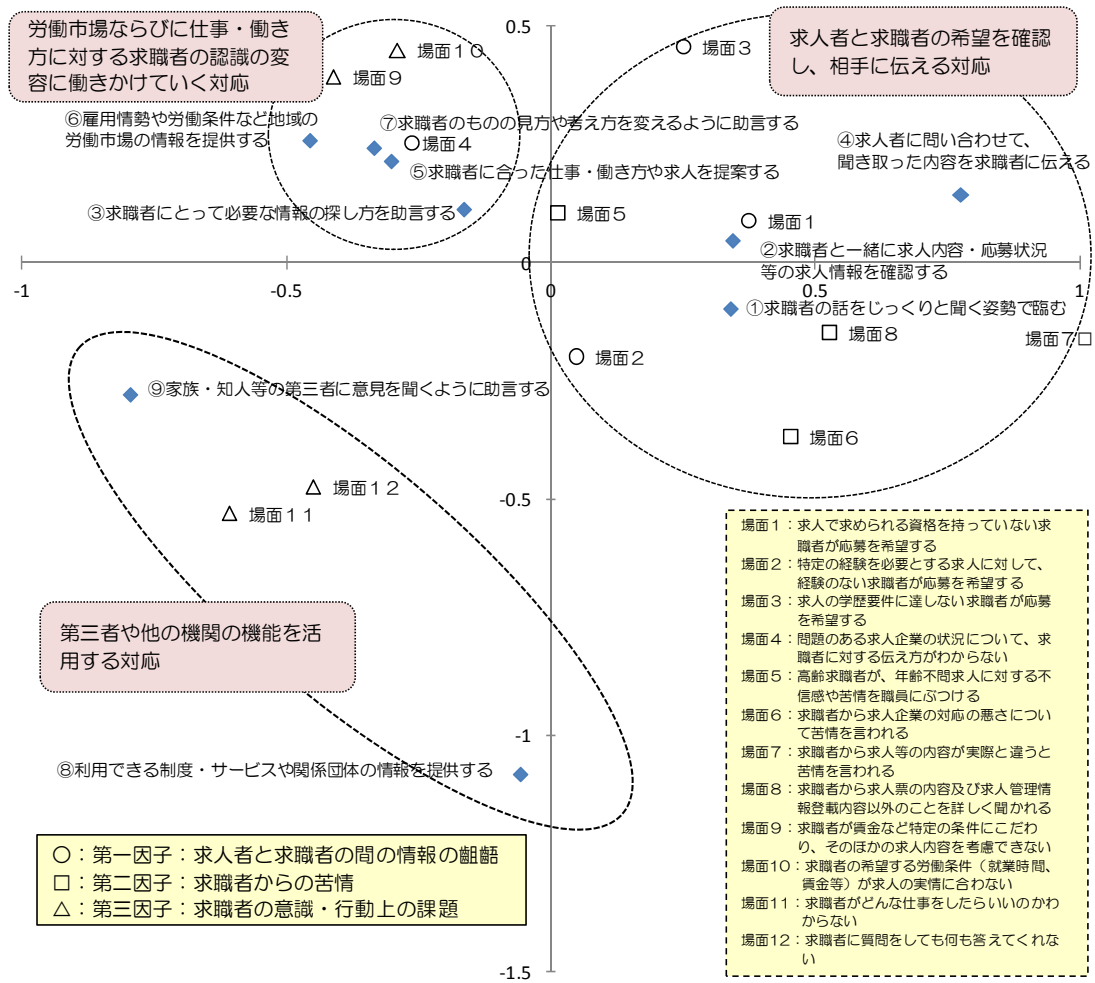
2) 困難場面別に見た対応方法の構造

困難場面別に見た対応方法の構造を分析するために、12種類の困難場面ごとに、9種類の対応方法のそれぞれについて、「あてはまる」もしくは「あてはまらない」のうちの「あてはまる」の集計結果を整理した図表4-17のデータに対して、クロス集計表に基づく数量化Ⅲ類を行った。データは度数で入力した。

図表 4-17 困難場面別に見た対応方法の比率

		n	① 求職者と求職者の齟齬の割合	② 求人者の求職者に対する苦情	③ 求職者から求人企業への苦情	④ 求職者の希望する労働条件	⑤ 求職者の希望する賃金	⑥ 求職者の希望する就業時間	⑦ 求職者の希望する職種	⑧ 求職者の希望する企業	⑨ 求職者の希望する地域
求人者と求職者の齟齬	場面1：求人者で求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	28	92.9	92.9	92.9	96.4	85.7	53.6	46.4	50.0	10.7
	場面2：特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	29	89.7	96.6	89.7	86.2	89.7	75.9	55.2	72.4	31.0
	場面3：求人者の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	27	88.9	96.3	81.5	92.6	63.0	63.0	51.9	18.5	33.3
	場面4：問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	28	67.9	96.4	89.3	71.4	92.9	67.9	60.7	32.1	60.7
求職者からの苦情	場面5：高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	28	100.0	96.4	92.9	89.3	100.0	92.9	60.7	57.1	28.6
	場面6：求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	27	100.0	88.9	37.0	77.8	33.3	37.0	51.9	48.1	33.3
	場面7：求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	28	100.0	89.3	39.3	100.0	42.9	14.3	32.1	35.7	14.3
	場面8：求職者から求人票の内容及び求人管理情報記載内容以外のことを詳しく聞かれる	29	89.7	89.7	75.9	86.2	34.5	51.7	20.7	41.4	24.1
求職者の意識・行動上の課題	場面9：求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	29	100.0	86.2	93.1	58.6	100.0	100.0	86.2	31.0	55.2
	場面10：求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	28	96.4	92.9	92.9	67.9	89.3	92.9	82.1	25.0	53.6
	場面11：求職者がどんな仕事をしたいかわからない	27	100.0	74.1	100.0	48.1	96.3	96.3	74.1	92.6	85.2
	場面12：求職者に質問をしても何も答えてくれない	28	78.6	82.1	89.3	35.7	75.0	60.7	53.6	67.9	60.7

解析の結果、固有値は順に、0.038、0.014、0.008、0.004 となった。寄与率は第1軸が 74.3%、第2軸が 17.7%、第3軸が 8.1%、第4軸が 5.4%であった。累積の寄与率は第1軸と第2軸で 91.9%であったことから、**図表 4-18** に示すように第1軸と第2軸を活用して解釈することにした。



図表 4-18 困難場面別に見た対応方法の構造

第1軸正領域には、「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」、「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」、「求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が布置される。これらの対応方法の特徴は、職員が求職者と求人者の間に入り、双方の希望を確認し、その希望を相手に伝える対応と解釈し、「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応」と命名した。

第1軸が負の領域であり、かつ第2軸が正の領域には、「求職者に合った働き方や求人を提案する」、「求職者のものの見方や考え方をえるように助言する」、「雇用情勢や労働条

件など地域の労働市場の情報を提供する」が布置される。これらの対応方法の特徴は、職員の助言、提案、情報の提供を通して、求職者の就職環境や仕事・働き方に対する認識が変わるように積極的に働きかけていく対応と解釈し、「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」と命名した。

第1軸が負の領域であり、かつ第2軸が負の領域には、「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」と「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が布置される。これらの対応方法の特徴は、第三者や関係団体等の公共職業安定所の外部につなげる対応と解釈し、「第三者や他の機関の機能を活用する対応」と命名した。

3) 困難場面と対応方法の関係

困難場面の布置を見ると、「求人者と求職者の希望を明確にし、相手に伝える対応」の布置する第1軸の正の領域には、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」、「求人者の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」といった「求人者と求職者の間の情報の齟齬」因子に負荷の高い困難場面の4項目中3項目が布置された。

また、「求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」、「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」、「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」といった「求職者からの苦情」因子に負荷の高い困難場面の全項目が布置された。

これらのことから、「求人者と求職者の間の情報の齟齬」や「求職者からの苦情」といった困難場面と「求人者と求職者の希望を明確にし、相手に伝える対応」は、近い関係にあると言えよう。

「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」に布置する第1軸の負の領域かつ第2軸の正の領域には、「求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」と「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情に合わない」といった「求職者の意識・行動上の課題」因子に負荷の高い困難場面の4項目中2項目が布置された。その他に「問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない」といった「求人者と求職者の間の情報の齟齬」因子に負荷の高い困難場面が1項目だが布置された。

「第三者や他の機関の機能を活用する対応」の布置する第1軸の負の領域かつ第2軸の負の領域には、「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」と「求職者に質問しても何も答えてくれない」といった「求職者の意識・行動上の課題」因子に負荷の高い困難場面の4項目中2項目が布置された。

これらのことから、「求職者の意識・行動上の課題」といった困難場面と、「労働市場な

らびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」および「第三者や他の機関の機能を活用する対応」は、近い関係にあると言えよう。

5. 考察

(1) 職員の困難場面に対する認識

本研究で言う困難場面とは、職員が求職者への対応を苦慮している場面であるが、公共職業安定所の窓口での対応である以上、求人者と求職者を結びつけること、すなわちマッチングの問題が関与していると言えよう。

調査2の結果を因子分析にかけることにより、困難場面への対応の困難さの認識として、「求人者と求職者間の情報の齟齬」、「求職者からの苦情」、「求職者の意識・行動上の課題」の3つの因子を抽出したが、それぞれの因子に負荷の高い困難場面の項目を見ると、いずれもマッチングの問題と関与しており、その項目を詳細に見ると、マッチングの問題の関与の仕方に違いのあることがわかる。

「求人者と求職者間の情報の齟齬」の因子に負荷の高い項目を見ると、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」、「特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する」、「求人者の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」などであり、これらの困難場面では、職員が情報レベルで求人者と求職者の希望に齟齬があると認識していることが推測される。これらの項目と比較して負荷は低くなるが、「問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない」といったミスマッチの問題の関与が弱い項目も含まれており、上述した認識が全ての項目に当てはまるとは言えない。

「求職者からの苦情」の因子に負荷の高い項目を見ると、「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」、「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」といった困難場面では、職員は、情報レベルで現れない求人と求職のミスマッチに対する求職者の否定的な感情をぶつけられている、と認識していることが推測される。これらの項目と比較して負荷は低くなる傾向にあるが、「求職者からの求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」や「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」といったミスマッチの問題の関与が弱い項目も含まれており、上述した認識が全ての項目に当てはまるとは言えない。

「求職者の意識・行動上の課題」の因子に負荷の高い項目を見ると、「求職者が賃金などの特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」、「求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情に合わない」などの困難場面では、職員は、求人と求職のミスマッチが求職者の思い込みやこだわりによって起きていると認識していることが推測される。これらの項目と比較して負荷は低くなるが、「求職者がどんな仕事をしたいら

いのかわからない」や「求職者に質問をしても何も答えてくれない」といったミスマッチの問題の関与が弱い項目も含まれており、上述した認識が全ての項目に当てはまるとは言えない。

これらのことから、困難場面の認識には、求人と求職のマッチングを阻害する種々の要因が関与していると言える。とりわけ求人と求職のミスマッチの関与が大きく、その関与の仕方は、①情報レベルでのミスマッチ、②情報レベルで現れないミスマッチに対する苦情、③求職者の思い込みやこだわりによるミスマッチの3種類の関与が考えられる。

その一方で、それぞれの因子での負荷は低くなる傾向にあるが、「問題のある求人企業の実況について、求職者に対する伝え方がわからない」、「求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」、「求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる」、「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」、「求職者に質問をしても何も答えてくれない」といった困難さの認識にミスマッチの関与が弱い困難場面もあることがわかる。

(2) 困難場面での対応方法

調査3の結果をもとに、困難場面の対処として、9種類の対応方法のそれぞれについて、一定の経験を積んだ職員が「あてはまる」と回答した割合を算出して作成したクロス集計表に基づく数量化Ⅲ類をかけたところ、9種類の対応方法を、「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応」、「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」、「第三者や他の機関の機能を活用する対応」の3つのグループに分けることができた。

図表 5-1 対応方法ごとの「あてはまる」と回答された割合の12場面の平均値と標準偏差

	n	平均値	標準偏差
①求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む。(Ⅰ)	12	92.0	10.1
②求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する。(Ⅰ)	12	90.2	6.8
③求職者にとって必要な情報の探し方を助言する。(Ⅱ)	12	81.2	21.0
④求人者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える。(Ⅰ)	12	75.9	20.1
⑤求職者に合った仕事・働き方や求人を提案する。(Ⅱ)	12	75.2	25.4
⑥雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する。(Ⅱ)	12	67.2	26.1
⑦求職者のものの見方や考え方をえるように助言する。(Ⅱ)	12	56.3	18.9
⑧利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する。(Ⅲ)	12	47.7	21.7
⑨家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する。(Ⅲ)	12	40.9	22.1

注) (Ⅰ)がついている対応方法は、「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応」グループに、(Ⅱ)がついている対応方法は、「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」グループに、(Ⅲ)がついている対応方法は、「第三者や他の機関の機能を活用する対応」グループに、それぞれ属する。

図表5-1に示すように、グループごとに対応方法の「あてはまる」と回答された割合について12場面の平均値と標準偏差を見ると、「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応」グループでは、「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」が92.0%、「求職者と

一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」が 90.2%、「求職者に問い合わせて、聞き取った内容を求職者に伝える」が 75.9%であり、7～9割程度になる。

図表 4-5 から図表 4-16 に示された個々の困難場面ごとに「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応」グループの対応方法を見ると、ほとんどの困難場面を通じて、他のグループの対応方法よりも、「あてはまる」と回答された割合が高くなっており、特に「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」と「求職者と一緒に求人内容・応募状況等の求人情報を確認する」は8割以上がほとんどであり、困難場面において汎用性の高い対応方法であることがわかる。

「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」グループでは、「求職者にとって必要な情報の探し方を助言する」が 81.2%、「求職者に合った仕事・働き方や求人提案する」が 75.2%、「雇用情勢や労働条件など地域の労働市場の情報を提供する」が 67.2%、「求職者のものの見方や考え方を变えるように助言する」が 56.3%であり、5～8割程度になる。

図表 4-5 から図表 4-16 に示された個々の困難場面ごとに「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」グループの対応方法を見ると、困難場面によって「あてはまる」と回答された割合の変動が激しいことから、困難場面によって左右される、やや汎用性の低い対応方法であることがわかる。

「第三者や他の機関の機能を活用する対応」グループでは、「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」が 47.7%、「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」が 40.9%であり、4割程度になる。

図表 4-5 から図表 4-16 に示された個々の困難場面ごとに「第三者や他の機関の機能を活用する対応」グループの対応方法を見ると、ほとんどの困難場面を通じて、他のグループの対応方法と比較して、「あてはまる」と回答された割合が低くなっており、困難場面の対応方法として、あまり考えられていないことがわかる。

ただし、このグループに属する対応方法は、特定の困難場面では「あてはまる」と回答された割合が非常に高くなる。たとえば、「利用できる制度・サービスや関係団体の情報を提供する」は、「求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない」困難場面で 92.6%であり、「家族・知人等の第三者に意見を聞くように助言する」は、「求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない」困難場面で 85.2%であった。

(3) 困難場面と対応方法の関係

上述した数量化Ⅲ類をかけた結果について、困難場面の布置を見ると、困難場面と対応方法の関係について、図表 5-2 に示すような関係が明らかになった。

求人者と求職者のマッチングという視点から、これらの関係を考察する。まず、「求人者と求職者の間の情報の齟齬」の困難場面は情報の mismatches の問題であり、「求職者からの

苦情」の困難場面はミスマッチに対する苦情と解釈することができる。これらに対し近い関係にある「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える」対応は、求人者と求職者の間の情報のミスマッチを埋める対応であると考えられる。

「求人者と求職者の間の情報の齟齬」の困難場面では、「求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える」は当然の対応と考えられるが、「求職者からの苦情」の困難場面であっても、その対応としては、求人者と求職者の間の情報のギャップを埋めることが重視されていることがわかる。

「求職者からの苦情」については、その因子に負荷の高い困難場面である「高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける」(図表4-9)、「求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる」(図表4-10)、「求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる」(図表4-11) ごとに「あてはまる」と回答された対応方法の割合を見ると、「求職者からの話をじっくりと聞く姿勢で臨む」がいずれも100.0%と最も高くなっている。「求職者からの話をじっくりと聞く姿勢で臨む」が、このように重視される背景として、求職者の話を聞くことによって、希望を確認し、求人者との情報のギャップを埋めるとともに、感情的になっている求職者に冷静になってもらうという効果も考えられる。

ついで、「求職者の意識・行動上の課題」の困難場面は、求職者の思い込みやこだわりがミスマッチに影響をしていると解釈することができ、これに対し近い関係にある「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識に働きかけていく対応」は、求職者の思い込みやこだわりをやわらげる対応であると考えられる。

「第三者や他の機関の機能を活用する対応」は、「求職者の意識・行動上の課題」の因子に負荷の高い困難場面の中でも、「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」や「求職者に質問をしても何も答えてくれない」とより近い関係にあった。これらの困難場面はマッチングの問題との関わりが弱い困難場面であり、こういった困難場面では、その場面における優先順位は高くないものの、公共職業安定所の外部の第三者や関係団体等の機能を活用することも選択肢の一つとされていると言えよう。

図表 5-2 困難場面と対応方法の関係

困難場面の認識に関する3因子	対応方法の3グループ
<ul style="list-style-type: none"> ・ 求人者と求職者の間の情報の齟齬 ・ 求職者からの苦情 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 求人者と求職者の希望を確認し、相手に伝える対応
<ul style="list-style-type: none"> ・ 求職者の意識・行動上の課題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識に働きかけていく対応 ・ 第三者や他の機関の機能を活用する対応

6. 研究の課題

調査の結果、困難場面における困難さの認識と、その対応方法との間には関係性のあることが認められた。その困難さの認識には、求人と求職のマッチングを阻害する種々の要因が関与していることが確認された。とりわけ、求人と求職のミスマッチの関与が大きく、その関与の仕方として、①情報レベルでのミスマッチ、②情報レベルで現れないミスマッチに対する苦情、③求職者の思い込みやこだわりによるミスマッチの3つのタイプに分類することができた。そして、こういったミスマッチの関与の仕方が、困難場面と対応方法の関係に影響を及ぼしていることが示唆された。

今後の研究の課題としては次の2つのことが指摘できよう。第1に、職員が困難場面における困難さを認識する際、どのような情報を手がかりとして判断しているかを明らかにする必要がある。今回の調査で活用した困難場面の項目は、職員が対応を困難であると判断した後の場面である。困難さの認識には、求職者の就職を支援する上での問題の判断とセットで行われていることが考えられる。たとえば、「求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」という困難場面の場合、職員は、求職者のこだわりが就職の障害になると予測するとともに、その対応の難しさを認識していることが考えられる。具体的には、職種へのこだわりが就職の障害になると予測する場合、求職者の態度から見てとった性格、職種の経験年数、求職活動の経緯、希望職種の求人状況などの様々な情報を手がかりとしていることが考えられる。こういった予測の手がかりを明らかにすることにより、求職者の就職を支援する上での問題の判断が的確になり、対応方法の選択がより適切になることが考えられる。

第2に対処方法のレパートリーを増やす訓練技法の開発である。多様な困難場面に対応できるようになるには、職員の対応方法のレパートリーを増やす必要がある。対応方法の中でも、「求職者の話をじっくりと聞く姿勢で臨む」といった対応方法は、他者の話を「聴く」訓練を中心とした傾聴訓練により学習することが可能であると言えよう。

しかし、「労働市場ならびに仕事・働き方に対する求職者の認識の変容に働きかけていく対応」については、職員一人一人が相談窓口での経験を通して、その勘やコツを修得していることが考えられる。今後は、認知的課業分析の手法を活用して、こういった勘やコツの部分明らかにし、その修得を目的とした研修プログラムの開発と試行を繰り返すことにより、同分野の訓練技法を確立させていくことが重要であると思われる。

こういった効果的な訓練技法を開発することにより、求職者の就職の可能性が高まると同時に、職員の業務上のストレスが低減され、精神的健康への貢献につながることを期待される。