

職業相談の研修研究と実践^{1,2}

- 認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発 -

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

主任研究員 榎野 潤

【 要旨 】

本研究の目的は、アクション・リサーチ (action research; Lewin, K., 1948) の考え方に倣い、研究 訓練 実践のサイクルを回していくことにより、職業相談の担当者 (以下「職員」という。) を対象とした効果的な研修プログラムを研究開発し、実践を通して、ハローワーク等の職業相談の更なる改善を進めていくことにある。

本研究では、まず、職業相談の研修プログラムへの認知的タスク分析の応用を検討した (研究)。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの心の働きに焦点を当てた分析手法である。

ついで、認知的タスク分析の考え方と手法を取り入れ、職員同士で職業相談における重要な判断と選択を共有化する研修プログラムを開発し、ハローワーク等の職員を対象とした研修コースで、この研修プログラムを実施した (訓練)。

研修プログラムの参加者を対象としたアンケート調査を実施し、職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを、参加者がどの程度、得ることができたかを聞き、現場を想定した研修プログラムの有用性を検討した (実践)。

¹ (備考) 本論文は、執筆者個人の責任で発表するものであり、独立行政法人労働政策研究・研修機構としての見解を示すものではない。

² 研修プログラムの研究開発に当たり、大関義勝氏 (HRD ファシリテーションズ代表、前・キャリア・コンサルティング協議会理事・事務局長) から、様々な助言を頂きました。改めて、心からの敬意と謝意を表します。

目次

1. 目的	2
2. 認知的タスク分析の応用	5
(1) 認知的タスク分析とは.....	5
(2) 認知的タスク分析の構成要素.....	6
(3) 重要意思決定分析法	7
3. 認知的タスク分析を活用した研修プログラムの概要.....	11
(1) グループワーク	11
(2) ステップと質問例の説明.....	14
(3) オプション・メニュー.....	17
4. 研修プログラムの効果の検討.....	18
(1) 方法	18
1) 研修プログラムの実施状況.....	18
2) アンケート調査票の設計.....	18
3) アンケート調査の手続き.....	21
(2) 調査の対象となった研修.....	21
1) 研修プログラムの名称.....	21
2) 研修プログラムの時間.....	22
3) 参加者数とグループ数.....	23
(3) 結果	23
1) 参加者のプロフィール.....	24
2) 研修プログラムの効果の検討.....	25
3) 小括	30
5. 考察	33
(1) 認知的タスク分析のグループワークへの応用.....	33
(2) 職業相談における心の働きの重要性の理解.....	34
(3) グループの編成とグループワークの効果.....	35
参考文献	36
資料1：参加者のプロフィール別集計.....	37
(1) 研修への満足感	37
(2) 認知的タスク分析の理解.....	38
(3) 有用な情報・ノウハウの取得.....	39
資料2：グループ編成・研修プログラムの構成別集計.....	40
(1) 研修への満足感	40
(2) 認知的タスク分析の理解.....	41
(3) 有用な情報・ノウハウの取得.....	42
資料3：自由記述の整理	43
資料4：質問紙票	47

1. 目的

ハローワーク等における職業相談は、職業相談の担当者（以下「職員」という。）と求職者の間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。より効果的かつ効率的に、このコミュニケーションを進めるには、職員に対し、どのような研修プログラムを実施すればよいだろうか？これが本研究のテーマである。

キャリア支援部門では、労働大学校との連携のもと、平成 15 年度から継続して、職業相談の研修研究を進めてきた。研修研究とは、労働行政運営の中核となる行政職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していくことである。

本研究では、研修プログラムの開発に当たり、その基本的な考え方として、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標としてきた（**独立行政法人労働政策研究・研修機構，2009**）。職業相談のプロセスの意識化により、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、よりよくなるかを検討できるようになり、この実践を通して、相談の窓口を改善できるようになると考える。

職業相談のプロセスの意識化として、これまで次の 2 つのアプローチを採用してきた。

第一に、平成 15 年度から取り組んで来た、職業相談のやりとりを文字に起こした逐語記録ちくごを活用した研修プログラムの開発である。手や腕、体全体を使う技能労働は、その動作をビデオに録画して、無駄な動きがないかを検討できる。逐語記録は、このコミュニケーション版である。研修プログラムでは、職員は、実際の職業相談の逐語記録を作成し、その逐語記録を活用して、求職者の言動に対し、どのような応答を、どのようなタイミングでしていたのかをふり返り、応答上の改善点を検討する（**独立行政法人労働政策研究・研修機構，2007；2009**）。

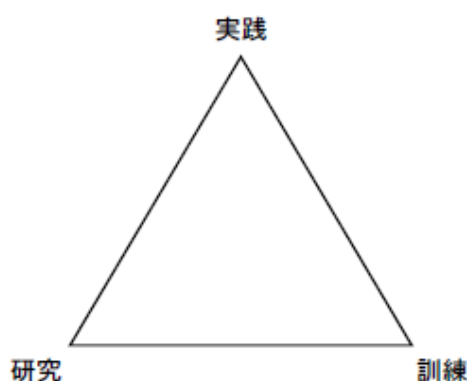
第二に、職業相談における職員の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を言葉にして、職員同士で共有し、職場の相談力を向上させる研修プログラムの開発である。そのため、平成 24 年度から、認知的タスク分析（cognitive task analysis）を取り入れたグループワークの開発に取り組んできた。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの「心の働き（working minds）」に焦点を当てた分析手法である。

職員は、グループワークを通じて、自分自身の職業相談における判断や選択を意識し、言葉で表現し、それらのなかから、重要な判断と選択を図に整理して、職員同士で共有する体験をする。と から、職場で職業相談における重要な判断や選択を共有するノウハウを体験学習する。

後者の取り組みについては、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、独立行政法人労働政策研究・研修機構等の主催の 15 の研修コースで実施され、294 人の職員がこの研修プログラムに参加した。

平成 26 年 9 月には、厚生労働省が認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの進め方を映像化したDVD教材を作成した。平成 27 年 3 月には、研修プログラムのマニュアルである「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」が完成した。

本論文では、後者の研修プログラムの開発研究の取り組みを報告する。研究の方法論としてアクション・リサーチ(action research)を採用した。その創始者であるレヴィンは、「『実践 (action)』、『研究 (research)』、『訓練 (training)』は 1 つの三角形のようなものであり、どれか 1 つでも欠けてはならない」(Lewin, K., 1948, p.211) と述べ、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であり、研究、訓練、実践が三位一体となってアクション・リサーチ (action research) を進めていくことを提唱した (図表 1 - 1)。



図表 1 - 1 アクション・リサーチのモデル (Lewin, K., 1948)

本研究もレヴィンのアクション・リサーチの考え方に倣う。まず、認知的タスク分析の考え方と手法を明らかにする。そして、職業相談の研修プログラムへの認知的タスク分析の応用を検討する (研究 : 「 2 . 認知的タスク分析の応用」参照)。ついで、認知的タスク分析の考え方と手法を取り入れ、職業相談における重要な判断と選択を職員同士で共有化する研修プログラムを開発する。ハローワーク等の職員を対象とした研修コースで、この研修プログラムを実施する (訓練 : 「 3 . 認知的タスク分析を活用した研修プログラムの概要」参照)。

実践については、研修コースの修了後、職員が相談の窓口に戻ってから、職業相談がどの程度、改善したかを把握すべきところである。しかし、今回は、研修プログラムの終了の直後に、アンケート調査により、研修プログラムの効果として、職業相談の窓口業務を進める上で、職員が、どの程度、役に立つ情報やノウハウを得ることができたと思うかを聞いて、現場を想定した研修プログラムの有用性を確認した。(実践 : 「 4 . 研修プログラムの効果の検討」参照)。

これらの研究 訓練 実践のサイクルを回していくことにより、認知的タスク分析の考え方や手法を応用して、より効果的な研修プログラムを研究開発し、実践を通して、更なる職業相談の改善を進めていく。

職業相談及び認知的タスク分析における研究の意義としては次の2つが考えられる。

第1に、職業相談技法についての新しい考え方の提案である。職業相談は、求職者の発言や職員の応答によって、その流れが様々に変化する。職員が特定の技法を実行できるようになることを重視し過ぎると、実際の相談の窓口で、その技法を実行することに注意が向きすぎるようになり、求職者への応答が相談の流れから外れた不自然なものになってしまう可能性が高い (Peavy, V., 1996, p.223-224)。

研修プログラムでは、認知的タスク分析の手法を取り入れることにより、特定の技法を実行できるだけでなく、相談の流れを判断し、求職者の発言に対し、どのような応答をすればよいかを選択する、心の働きも含めて重視する。

たとえば、こういう相談場面を想像してほしい。求職者が何回応募しても、書類審査で落とされてしまう。相談の窓口で求職者が職員に、「私に就職できるところなんてあるんでしょうか?」と聞いてきたとする。

こういった求職者の発言に応える技法として、マイクロ・カウンセリングの「感情の反映」が考えられる。クライアントによって表現された感情/情緒をクライアントが納得する姿勢と言葉で言い換えるのである (福原真知子, Ivey, A. E., and Ivey, M. B., 2004, p.71)。具体的には、「感情の反映」技法を活用して、求職者の発言に対し、「就職できるかどうか、不安なんですか?」と応答することが考えられる。

しかし、どのような場面であっても、この「感情の反映」技法を活用して応答すればよいというわけではない。たとえば、相談の流れによっては、職員が、求職者の話のなかから「就職できるところ」をキーワードと捉え、この言葉を繰り返し、話を促す「はげまし」技法も考えられるだろう。

つまり、職業相談の技法として、「感情の反映」技法を活用できることも重要だが、相談の流れを読み、このタイミングで「感情の反映」技法を活用して応答をした方がよいか、という状況判断も重要である。マイクロ・カウンセリングでも、こういった状況判断を重視するが、認知的タスク分析は、この状況判断に、特に焦点を当てた心の働きを重視する (「2. - (3) 重要意思決定分析法」参照)。

第2に、認知的タスク分析の新たな展開である。認知的タスク分析に期待される効果は仕事の改善である。認知的タスク分析の専門家が職場に入り、仕事を分析し、その仕事の基本原則を明らかにする。その基本原則から、仕事のミスや失敗を予測し、事前に、そういったミスや失敗が起こらないように職場を指導する (Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R., 2006, p.9)。

認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークは、品質管理活動と同様、現場で働く人を対象としている。品質管理活動は、日本に導入された当初は、アメリカで開発された統計的品質管理技法を活用し、品質管理の専門家が主導で職場の改善を指導した。しかし、時間が経つにつれ、現場で働く人が主体となった小集団活動や改善活動として普及していった。

筆者は認知的タスク分析も同様な展開を期待している。現場の職員が主導で、職業相談における重要な判断や選択を言葉にし、職員同士で共有する。職場の相談力の向上につながるグループ活動へと展開できれば、認知的タスク分析の新たな可能性を開くことになるだろう。

2. 認知的タスク分析の応用

(1) 認知的タスク分析とは³

認知的タスク分析の目的は、専門性の高い、実際の仕事で働かせている、働く人の認知の研究にある。特に、仕事がうまく成し遂げられた際の、働く人の認知を研究する (Crandall, Klein, and Hoffman, 2006, p.)

「認知 (cognition)」とは、人が、対象を知覚し、その状況を理解したり、さらに情報や知識を活用して判断したり、その判断に基づいて行動を選択するなどの心の働きである。

認知的タスク分析における「タスク (task)」とは、伝統的な「課業」の概念とは違う意味合いを持つ。ここで言うタスクとは、「人が成し遂げようとしている成果 (the outcome people are trying to achieve)」(Crandall, Klein, and Hoffman, 2006., p.3)と定義される。働く人が、成果をどのように感じ、どう受け止めるかによって、タスクの内容や意味合いは変化する。

認知的タスク分析は、認知的タスク分析を専門とする専門家が行うとされている。認知的タスク分析の専門家は、働く人に調査協力を依頼し、調査協力者が仕事をしている間、何を考えているのか、どこに注意を向けているのか、どのような意思決定をしているのか、どのような戦略を活用しているのか、何を成し遂げようとしているのか、仕事の進み方について、何を知っているのか、といったことを理解し、記述しようとする (Crandall, Klein, and Hoffman, 2006, p.9)

認知的タスク分析に期待される効果は、仕事の効率性を上げることにある。認知的タスク分析によって、調査協力者の熟練した仕事に関わる基本原理を記述する。認知的タスク分析の専門家は、その基本原理をもとに、彼らがミスや失敗をしそうな時、あらかじめ、

³認知的タスク分析の説明は、「心の働き：認知的タスク分析の専門家ガイド (Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis.)」(Crandall, Klein, and Hoffman, 2006)を参考にしている。

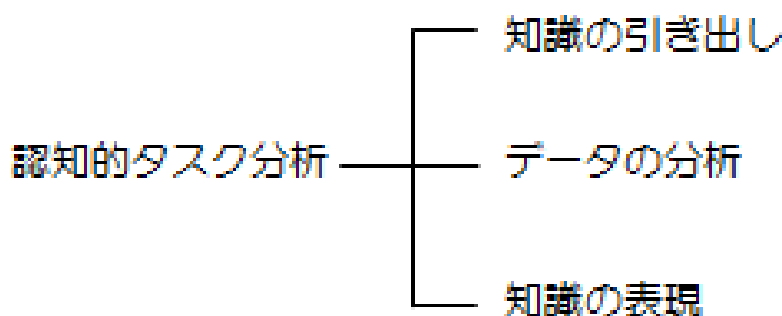
どういうミスや失敗をしそうなのかを説明しなければならないとされている (Crandall, Klein, and Hoffman, 2006, p.9) ⁴。

(2) 認知的タスク分析の構成要素

認知的タスク分析は3つの要素から構成される (図表2 - 1 参照)。「知識の引き出し (knowledge elicitation)」、「データの分析 (data analysis)」、「知識の表現 (knowledge representation)」である。

「知識 (knowledge)」とは、オクスフォード英語辞典によれば、「経験と教育によって獲得された、事実、情報、技能。ある主題についての理論的または実用的な理解」と定義される。これらの知識は、働く人個人のなかに感覚や記憶として保持されている。

認知的タスク分析では、こういった働く人個人のなかにある知識を表出させ (知識の引き出し)、引き出した情報を分析し (データの分析)、他者にわかりやすく伝わるように表現する (知識の表現)。



図表2 - 1 認知的タスク分析の構成要素

認知的タスク分析は、北米を中心に、様々な手法が開発されている。これらの手法は、「どのように仕事を調査するのか?」と「仕事のどの側面を調査するのか?」の2つの視点から整理される (図表2 - 2 参照)。

「どのように仕事を調査するのか?」には、「面接」、「自己報告」、「観察」、「自動情報収集」の4種類がある。「自動情報収集」とは、たとえば、インターネットで特定の情報を探す際、見つけるまでの閲覧履歴を辿ることにより、どのようなプロセスで情報を絞り込んだのか、といった心の働きが理解できる。

「仕事のどの側面を調査するのか?」には、認知的タスク分析の対象を、「いつの仕事の話?」、「実際の仕事の話?」、「仕事の困難さは?」、「一般的な話?」の4種類の

⁴職業相談の場合、その効果や効果に及ぼす要因について様々な変数が考えられる。そのため、基本原理の特定が難しいと言えよう。研修プログラムでは、職員同士で職業相談における重要な判断や選択の共有、そして、その共有のノウハウの体験学習により、職場の相談力の向上につながると考える。

評価軸から分類する。

「①いつの仕事の話？」は、認知的タスク分析の対象となる仕事が、過去、現在、未来のいつの時点の話か、によって分類される。

「②実際の仕事の話？」は、現実の職場での仕事かどうかを見る。「実際の仕事」ではない場合として、「シミュレーション」もしくは「シナリオ」といった仮想的に設定された職場や仕事の場面が考えられる。

「③仕事の困難さは？」は、「ルーチンワーク」のように、ほぼ日常的に行っており、判断や意思決定などを特に意識せずにできる仕事か、あるいは「チャレンジングな仕事」のように、トラブル対応などの非日常的な経験であり、意識的に注意をして対応しなければならない仕事かによって分類される。

図表 2-2 認知的タスク分析の手法の分類表

どのように仕事を調査するか？ 仕事のどの側面を調査するか？	面接 (interview)	自己報告 (self-report)	観察 (observation)	自動情報収集 (automated capture)
①いつの仕事の話？ (過去/現在/未来)				
②実際の仕事の話？ (実際の仕事/シミュレーションorシナリオ)				
③仕事の困難さは？ (ルーチンワーク/チャレンジングな仕事)				
④一般的な話？ (抽象的な知識/特定の出来事)				

Crandall, B. Klein, G. and Hoffman, R.R. (2006)

(3) 重要意思決定分析法

グループワークでは、参加者同士が職業相談における重要な判断や選択を共有するため、認知的タスク分析の手法⁵のうち、重要意思決定分析法 (Critical Decision Method) の手法を取り入れる。

重要意思決定分析法は、認知的タスク分析の専門家が、調査協力者に面接調査をして、過去の仕事の経験を聞き、その経験のなかで、どのような重要な判断や選択をしたのかを

⁵ 重要意思決定分析法の他に、タスクに必要とされる認知能力や認知的技能に関する情報を収集する応用認知的タスク分析 (Applied Cognitive Task Analysis; Militello, L., and Hutton, J.B., 1998)、階層的にタスクを分析する階層的タスク分析 (Hierarchical Task Analysis; Stanton, N.A., 2006) などがある。

明らかにする手法である。

図表 2-2 の認知的タスク分析の手法の分類表を活用すると、重要意思決定分析法は、次のような特徴に整理される。

図表 2-3 認知的タスク分析における重要意思決定分析法の位置づけ

どのように仕事を調査するか？ 仕事のどの側面を調査するか？	面接 (interview)	調査協力者に面接調査をして、仕事の経験を聞く
①いつの仕事の話？ (過去/現在/未来)	過去の話	実際の仕事の経験を分析の対象とする
②実際の仕事の話？ (実際の仕事/シミュレーションorシナリオ)	実際の仕事	
③仕事の困難さは？ (ルーチンワーク/チャレンジングな仕事)	チャレンジングな仕事	調査協力者の記憶を頼りとするため、記憶の喪失や歪みを受けにくい仕事の経験に焦点を当てる
④一般的な話？ (抽象的な知識/特定の出来事)	特定の出来事	一般的な話でなく、具体的な仕事の経験の話に焦点を当てる

(出典) Crandall, B. Klein, G. and Hoffman, R.R. (2006) をもとに作成。

グループワークに、認知的タスク分析の手法のうち、重要意思決定分析法を取り入れる理由は3つある。①面接調査の手法は少なくとも2人以上の参加者が言葉を交わす作業であり、グループワークに取り入れやすい。②グループワークの参加者は、職業相談の窓口の職員を想定している。実際に職業相談を経験しており、重要意思決定分析法の対象となる相談事例を容易に想起しやすい。③意思決定の考え方として、状況の認知を優先させる「再認プライム型意思決定 (recognition-primed decision making, Klein, 1998, p.89-111)」を採用している。職業相談の窓口では、ベテラン職員は迅速で適確な判断や選択を行う。再認プライム型意思決定モデルは、この意思決定を説明するに適切なモデルと考えられる (p.10 で詳しく説明)。

重要意思決定分析法では、過去の仕事の経験について、調査協力者に回想して話してもらう。このため、次のような3つの特徴がある。

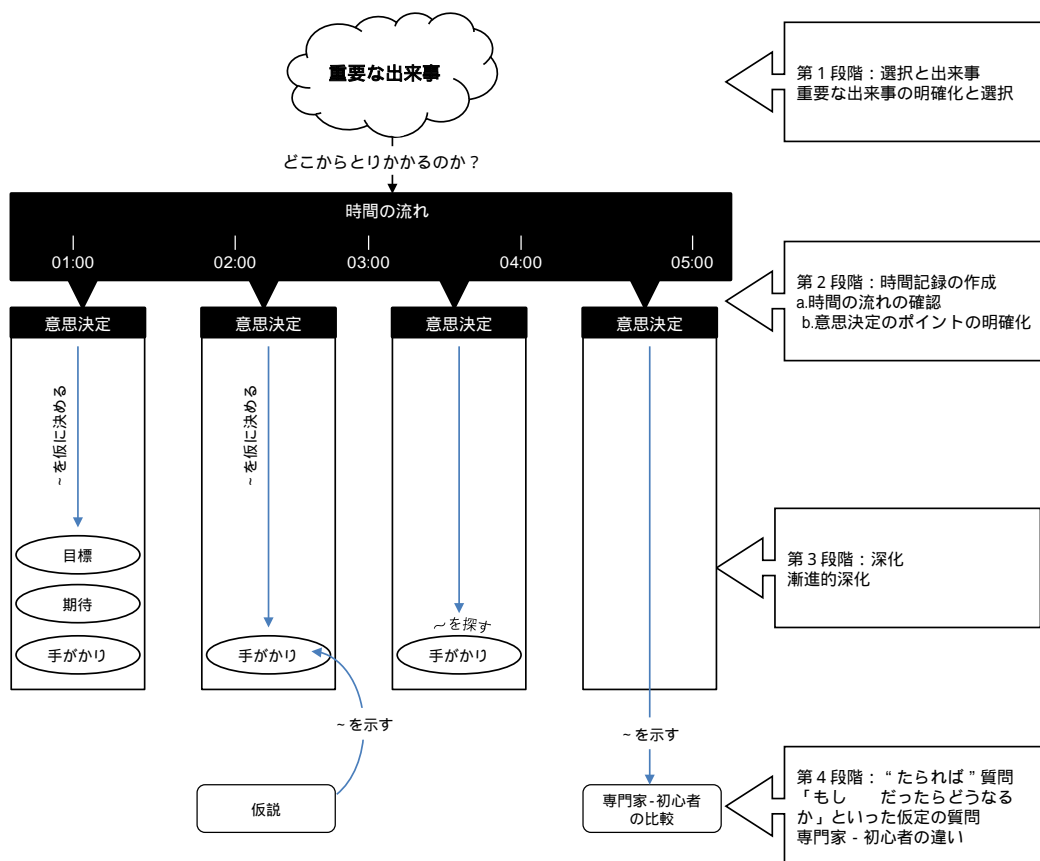
第一に、仕事の経験は、ストーリー (story) の形式で記憶されていると考える。だから、面接調査では、調査協力者に、仕事の経験に関するストーリーを語ってもらうように働きかける。

ストーリーとは、出来事が起こった時間に沿って並べられたものである。たとえば、「1年前に王様が亡くなった」と「半年前に王妃が亡くなった」という2つの出来事を、時間

の流れに沿って並べる。「1年前に王様が亡くなり、半年前に王妃が亡くなった」となる。2つの出来事の間につながりができ、1つのストーリーとなる。ちなみに、プロット(plot)とは、これらの出来事をつなぐを説明するものである。「1年前に王様が亡くなり、悲しみのあまり、半年前に王妃が亡くなった」。この「悲しみのあまり」の部分がストーリーのプロットになる。

第二に、まず事実関係を聞き出し、それから心の働きを聞き出す構造的な面接調査を行う。調査協力者に出来事だけを語ってもらっても、心の働きである重要な判断や選択は明らかにならない。反対に判断や選択といった心の働きだけを語ってもらっても、どのタイミングで判断し、選択したのかがわからない。調査協力者に段階を踏んでストーリーを語ってもらうことにより、仕事の経験における重要な判断や選択を浮き彫りにする。

第三に、非日常的な仕事の経験を語ってもらう。記憶は喪失したり、歪んでしまう可能性がある。調査協力者には、記憶に残りやすい出来事であり、回想がより容易な、「非日常的な、やりがいのある出来事 (non-routine challenging events)」(Crandall, Klein, and Hoffman, 2006, p.72)を思い出してもらうように依頼する。重要意思決定分析法の手順は次の通りである(図表2-4参照)。



Crandall, B. Klein, G. and Hoffman, R.R. (2006)

図表 2 - 4 重要意思決定分析法の手順

第1段階：選択と出来事

調査協力者と協力して、分析の対象となる仕事の経験を選択する。

第2段階：時間記録の作成

第一段階で選択した仕事の経験について、時間の流れに沿って、どのような出来事があったのか、具体的に話を聞き出す。あくまで、実際に起こった出来事、つまり事実を中心に話を聞き出す。

第3段階：深化

第二段階で明らかにした出来事の背景で、調査協力者が何を聞いたのか、いつそれを知ったのか、何を手がかりとして、それを知り、それをもとに、何をしたのかを聞き出す。

第4段階：“たれば”質問（仮定の質問）

仮定の話をして、第二段階で聞き出した、仕事の経験のストーリーとは別のストーリーの可能性を聞き出す。重要意思決定分析法では、様々な仮定の話を読み出すプローブ（probe）を想定している。初心者ならば、どのような見落としや失敗をしてしまうかなど、うまくいかなくなるストーリーを読み出す仮定の質問が中心である。

重要意思決定分析法は、意思決定の考え方として、クラインの再認プライム型意思決定を採用している（Klein,1998）。このモデルは2つのプロセスからなり、1つは、適切な行動手段を想起するため、状況を判断するプロセスである。もう1つは、その行動手段を取るとどうなるかを想像し、評価するプロセスである（Klein,1998, p.37）。

再認プライム型意思決定は、自然意思決定（naturalistic decision model）の研究の流れに属する（稲垣，2003, p.25）。自然意思決定の研究では、緊急の判断や状況の変化など、現場で実際に起こりやすい問題状況において、熟練者や専門家などのエキスパートが、どのような意思決定を行うのか、その特徴を明らかにし、モデル化しようとする。

稲垣は、この自然意思決定の研究によって得られた代表的な知見を4つに整理している（図表2 - 5参照）。そして、再認プライム型意思決定は、こういったエキスパートの意思決定過程の特徴を表現しようとする説明している（稲垣，2003, p.25-26）。

再認プライム型意思決定は、複数の選択肢を比較検討する伝統的な意思決定の分析手法である合理的選択ストラテジー（rational choice strategy）とは別に、エキスパートが行う迅速で効果的な意思決定をモデル化しようとする。

職業相談は、職員と求職者間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。求職者の発言に対し、瞬時の応答が要求される。そのため、迅速な判断や、効果的な情報や助言を瞬時に選択するといった意思決定が重要であり、再認プライム型意思決定が当てはまりやすいと言えよう⁶。

⁶ 現実の職業相談の窓口では、複数の選択肢を比較検討する、伝統的な意思決定の分析手法である合意的選択ストラテジーも活用されている。そのため、認知的タスク分析の手法を取り入れた研修プログラムを

図表 2 - 5 自然意思決定研究による代表的な知見（稲垣，2003）

まず「今何が起きているか」、状況を特定することが最重要である。
状況が特定できれば、それに対応する行為はほとんど自動的に定まる。
最初に想起された行為代替案が満足できるものであれば、その行為を採用する。それ以外の代替案を探索することはない。採用した代替案が最適であるか否かも検討しない。
想起された行為代替案が満足できないことが判明してから、はじめてつぎの代替案が生成される。すなわち、{ひとつの行為代替案生成・評価・採否決定}を単位とし、この操作が逐次的に行われる。複数の代替案を列挙し、それらを同時に比較しようとすることはない。

3. 認知的タスク分析を活用した研修プログラムの概要

(1) グループワーク

研修プログラムはグループワークによって実施する。もともとの認知的タスク分析は、専門家によって行うとされている。しかし、日本での品質管理活動の普及と同様、第一線で職業相談を担当している職員に、グループワークを通して、認知的タスク分析による職業相談の改善の考え方とノウハウを浸透させることにより、現場の相談力が格段に向上することが期待される。

グループワークでは、職業相談における重要な判断や選択を図にまとめ、職員同士で、この重要な判断と選択を共有する。そのため、グループワークの参加者は次のことを体験する。

参加者は、職業相談における重要な判断・選択を意識し、言葉で表現する。
の重要な判断・選択を重要意思決定分析図に整理して、参加者同士で共有する。
と から、職場で重要な判断・選択を共有するノウハウを体験学習する。

グループワークの運営担当者の説明に従って、参加者は5つのステップからなるグループワークを体験する（図表 3 - 1 参照）。5つのステップを通して、実際の職業相談の経験を想起し、そこで働いている重要な判断や選択を言葉にし、重要意思決定分析図にまとめる作業をする。

重要意思決定分析図とは、職業相談のプロセスと、そのプロセスの背景にある職員の重要な判断や選択を1つの図にまとめたものである。参加者が作成しやすいように、ステッ

実施するに当たり、研修プログラムの参加者に伝統的な意思決定モデルの考え方も重要であると説明する必要がある。

づごとに明らかになった内容を、色分けをして整理するなど作成方法を考案した（**図表 3 - 2 参照**）。

図表 3 - 1 グループワークの5つのステップ

<p>ステップ 1 相談の経験を 思い出そう</p>	<p>大変だったけど、手応えを感じることができたクライアントとの相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。</p>
<p>ステップ 2 相談のストーリーを 聞こう</p>	<p>ステップ 1 で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3 ~ 7 つぐらいに区分をします。</p>
<p>ステップ 3 どう判断・選択したかを 聞こう</p>	<p>区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や選択を選びます（複数可）。</p>
<p>ステップ 4 判断・選択した きっかけを聞こう</p>	<p>選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞き出します。</p>
<p>ステップ 5 もし、 初心者だったら...</p>	<p>選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談の業務経験が少ない頃を想像して、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞き出しましょう。</p>

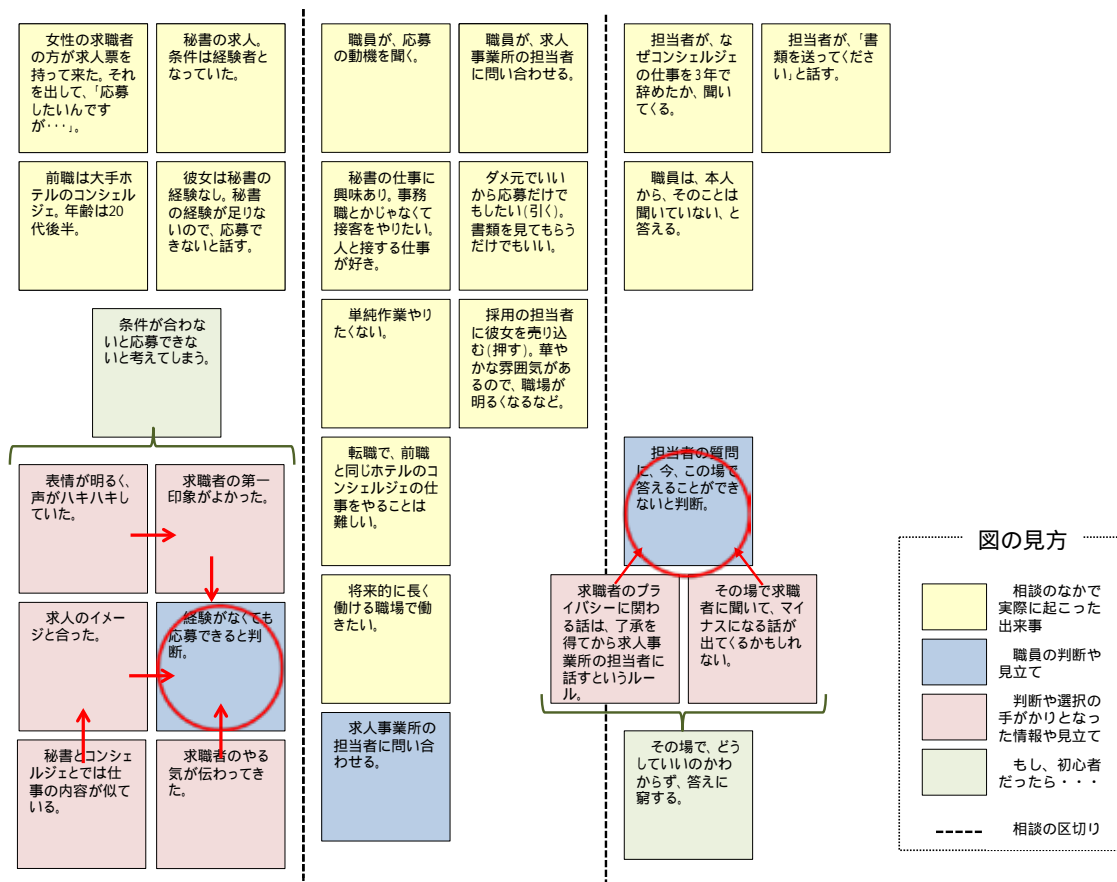
これら 5 つのステップの設計は、重要意思決定分析法の面接法を参考としている。重要意思決定分析法では、面接におけるデータの収集法について、次のように説明している。

データを収集する全体的な戦略は、出来事の始めから終わりまで、なぞるようにして調査を何回も繰り返すことにより、重要な認知的なポイントとなるところを次第に深めていくことをする（Crandall et al., p.73）。

このグループワークでも、5 つのステップを通して、1 つの相談の経験について、出来事の初めから終わりまで、その相談の経験者から何回も話を聞くように設計されている（**図表 3 - 1 参照**）。

重要意思決定分析法における「出来事を選ぶ」の段階に相当するのが、グループワークのステップ 1 である。このステップでは、グループで、分析の対象となる相談の経験を選択する。

「時間記録の作成」の段階に相当するのがステップ 2 である。グループで、ステップ 1 で選択した相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出す。



注) この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせで作成された仮想の事例である。

図表 3 - 2 重要意思決定分析図

「深化」の段階に相当するのが、ステップ3とステップ4である。ステップ3で、相談のなかで働いていた判断・選択を聞き出す。ステップ4では、ステップ3で聞き出した判断・選択のうち、重要な判断・選択を明らかにし、その判断・選択の手がかりとなった情報を聞き出す。

「仮定の質問」の段階に相当するのが、ステップ5である。仮定の質問として、もし初心者だったら、ステップ4の選択した判断・選択ができるかどうかを聞き出し、できなければ、どういう判断・選択上のミスが起こるのかを聞き出す。

これらのステップを通して、様々な視点から、1つの相談の経験を検討することにより、そこで働いている重要な判断・選択を浮き彫りにし、重要意思決定分析図(図表3-2参照)を作成する。

(2) ステップと質問例の説明

ステップごとにグループワークの内容と質問例について説明する。重要意思決定分析法では、調査協力者に仕事の経験を話してもらうため、質問を活用する。クランドルらの著作には、重要意思決定分析法で活用する質問例が掲載されており、これらの質問例をグループワーク用に改訂した（Crandall, Klein, and Hoffman, 2006, p.75-76, p.78-79, p.81, p.83）。

ステップ1：相談の経験を思い出そう

参加者はグループになり、全員が、「大変だったけど、手応えを感じることができた」相談の経験を思い出し、話すことが求められる。この経験は、一般的な話ではなく、自分自身が体験した実際の相談を思い出そうにする。重要意思決定分析法では、経験の想起について、次のように説明されている。

重要意思決定分析法の最初の段階は、調査の対象の候補となる出来事を明らかにし、そういった候補のなかから、適切な出来事の一つを選択することを中心とする。どのような出来事が適確かは、プロジェクトの性格とデータを収集する目標に左右される。重要意思決定分析法は、伝統的に、非日常的なやりがいのある出来事の検討に用いられる。なぜならば、そういったきつい出来事は、専門性や関連する認知的な現象を明らかにする潜在力が最もあるからである(Crandall et al., p. 73-74)。

重要意思決定分析法では、調査の対象として、非日常的なやりがいのある出来事を選択する。こういう出来事は記憶に残りやすく、様々な重要な判断や選択が行われている可能性があるからである。

このグループワークでも、重要意思決定分析法の考え方に倣い、「大変だったけど、手応えを感じることができた」相談の経験を分析の対象とする。

全員の参加者が、1人1つ以上、「大変だったけど、手応えを感じることができた」相談の経験を話したら、グループで話し合っ、できる限り全員で、関心の高い相談の一つを選ぶ。

ステップ3では、その相談の経験を話した人が「話し手」になる。グループで話し合っ、その話し手から話を聞き出す役割の「聞き手」、その話を記録する「記録係」を、それぞれ1人ずつ決める。話し手、聞き手、記録係以外の人は、適宜、聞き手と記録係を支援する「サポーター」になる。

ステップ2：相談のストーリーを聞こう

聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、事実を中心に、始めから終わりまで順を追って、相談のストーリーを聞くようにする。質問として、次の例を挙げた。

- ・それから、どうなりました？
- ・そこで、どうしたのですか？
- ・(一般的な話になったら)この相談では、どうされたのですか？
- ・(判断の話に偏ったら)その時の思いや考えについては後で詳しく聞かせていただきますので、まずは、相談のなかで、どのような出来事があったのか、相談の経過を教えてください。

ステップ2では、その相談のなかで何が起こったのか、事実を聞くことに徹する。そのため、「なぜ、そうしたのですか？」、「なぜ、そうしなかったのですか？」といった理由を聞いたり、「普通は、 するのではないですか？」と、聞き手の意見を言うような、事実を聞くことから外れた質問をしない。

記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、1枚の黄色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の言葉を、そのまま使うようにする。

記録係は、記録を取り終えたら、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に黄色の付箋を並べる。並べる順序は、出来事の起こった順に、まず上から下へ並べ、出来事の流れが変わったところで行替えをして、左から右へと並べる(図表3-2参照)。

記録係は、黄色の付箋を並び終えたら、話し手の確認を取りながら、ストーリーの節目を見つける。

重要意思決定分析法では、ストーリーの局面の変化について、次のように説明されている。

時間記録を図にするなかで、重要なポイント(意思決定のポイントと時々、呼ばれる)は、状況の理解における主要な転換を体験したり、出来事に影響を及ぼすような、ある活動をとった時である。それらは出来事における重要な時点である。重要な時点とは、様々なやり方で、状況が把握されたり、あるいは状況が動いた時である。いわゆるターニング・ポイント(turning point)である(そして、調査協力者によってなされるよい意思決定が、ターニング・ポイントというものではない)(Crandall et al., p. 76-77)。

重要意思決定分析法では、出来事を中心としたストーリーの流れのなかで、「様々なやり方で、状況が把握された時、あるいは、状況が動いた時」をターニング・ポイントと呼んでいる。

たとえば、職業相談の窓口で、職員がいくら求職者から話を聞いても、何が問題かよくわからないことがある。それが求職者のちょっとした一言がきっかけで、それまで話していたことが、全てつながって理解できる局面がある。これがターニング・ポイントである。

他には、求職者が職業訓練にばかり注意が向き、職業訓練後の就職に気が回らない場合がある。それがあつた時、相談の窓口に来る求職者が、職業訓練後の就職先を意識す

るようになる。この転換もターニング・ポイントである。

このターニング・ポイントは、調査協力者(このグループワークでは話し手に相当する)の、単なる重要な判断や選択ではないと説明している。つまり、状況が把握できたり、動いたところがターニング・ポイントなのである。

グループワークでは、重要意思決定分析法で言う「ターニング・ポイント」を「節目」と翻訳し、その節目とは、たとえば、起承転結のように、ストーリーの局面が変化するところと説明した。

記録係は、節目が見つかったら、模造紙に節目ごとに区切りを記入する(図表3-2参照)。

ステップ3：どう判断・選択したかを聞こう

聞き手は、話し手から、1つ1つの区分ごとに、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、聞く。質問として、次の例を挙げた。

- ・ここでは、どのような判断をしたのですか？
- ・その時、どのように状況を判断したのですか？
- ・どの段階で、そのような判断をしたのですか？
- ・この時点で、これから、どうなると思っていたのですか？
- ・他に選択肢はあったのですか？

ステップ3では、「なぜ、そういう判断をしたのですか?」、「その判断は間違っていないですか?」など、聞き手が、判断や選択の問題を聞く質問をしない。

記録係は、1つ1つの判断や働きかけの選択ごとに、1枚の青色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の言葉を使うようにする。

記録係は、話し手の確認を取りながら、相談の区分のところに、該当する状況の判断や働きかけの選択を記述した青色の付箋を並べる。話し手は、その相談の手応えを感じたことに、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけをいくつか選択をしてをつける(図表3-2参照)。

ステップ4：判断・選択のきっかけを聞こう

聞き手は、話し手から、つけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのかを聞く。

重要意思決定分析法は、人は意思決定をする際、合理的選択ストラテジーよりも、自然意思決定の思考法をとると考える(図表2-5参照)。ここで判断や働きかけの選択の手がかりとなる情報を聞く理由は、自然意思決定の思考法に倣い、職員は、何らかの情報を

手がかかりとして、相談の流れを判断し、その流れに応じた応答をイメージすると考えるからである。質問として、次の例を挙げた。

- ・その判断や選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？
- ・その判断や選択をするため、どのような情報を活用しましたか？
- ・その判断や選択をする際、あなたが従った法律や規則はありますか？
- ・その判断や選択をする際、参考とした過去の相談経験はありますか？

ステップ3と同様、ステップ4でも、「なぜ、そういう判断をしたのですか？」、「その判断は間違っていないですか？」など、聞き手が、判断や選択の問題を聞く質問をしない。

記録係は、1つ1つの手がかかりごとに、1枚の赤色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の言葉を使うようにする（**図表3 - 2 参照**）。

ステップ5：判断・選択の手がかかりを聞き出そう

聞き手は、話し手から、つけた判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのかを聞く。質問として、次の例を挙げた。

- ・この判断や選択をする場面で、職業相談業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすいと思いますか？
- ・経験の浅い人は、どうして、そのようなミスや見落としをしてしまうと思いますか？
このような判断や選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思いますか？

記録係は、1つ1つの判断や働きかけの選択上のミスや見落としごとに、1枚の緑色の付箋を使って、メモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の言葉を使うようにする（**図表3 - 2 参照**）。

(3) オプション・メニュー

研修プログラムのオプション・メニューとして、このグループワーク以外に、グループ内でのメンバー間の「自己紹介」、参加者の緊張をときほぐす「アイス・ブレイク」、参加者全員でグループワークの成果を分かち合う「グループ発表」と「クロス・グループ・インタビュー」、運営担当者がワークショップをふり返り、総括する「まとめ」などが考えられる。

グループ発表とクロス・グループ・インタビューでは、グループが複数ある場合を想定し、参加者が自分の所属するグループだけの相談の経験を聞くだけでなく、他のグループの相談の経験を聞くことができるようにする。

グループ発表は、グループごとに、その代表者が、重要意思決定分析図を使いながら、参加者全員にグループの検討内容を報告し、質疑応答をする。

クロス・グループ・インタビューは、そのグループの全員が1人ずつグループを代表して発表し、かつ、全員が全てのグループの発表を聞くことができる。たとえば、参加者が25人であり、グループ数が5つの場合（1つのグループあたり5人のメンバーから構成される）次のような手順になる。

グループごとに、メンバーに1番から5番の番号を割り振る。

教室内の5つの場所に認知的タスク分析図を掲載する。その5つの場所の認知的タスク分析図に、1番から5番の番号を振る。メンバーには、自分自身の番号のある認知的タスク分析図のある場所へ移動するように指示する。

認知的タスク分析図の場所に混成グループができる。そのグループには、その認知的タスク分析図を作成したグループのメンバーが必ずいる。その人が他のグループから来ているメンバーに、認知的タスク分析図を使って、グループで検討した内容を説明する。混成グループのなかで説明と質疑応答が終わったら、グループはそのまま、別の認知的タスク分析図のある場所へ移動する。

とを5回くり返すと、全員が発表し、全てのグループの検討内容を聞くことができる。

4. 研修プログラムの効果の検討

(1) 方法

1) 研修プログラムの実施状況

研修プログラムの効果を検討するため、2012年度から2014年度にかけて、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、独立行政法人労働政策研究・研修機構等の主催の15の研修コースで研修プログラムを実施した。研修の参加者総数は294人であった。

図表4-1に研修プログラムの実施状況を示す。実施順に、研修番号として、1から15まで番号を振った。

2) アンケート調査票の設計（資料2参照）

研修プログラムの参加者は、グループワークを通じて、自分自身の職業相談における重要な判断や選択を意識し、言葉で表現し、それらのなかから、重要な判断と選択を図に整理して、参加者同士で共有する体験をする。とから、職場で職業相談における重要な判断や選択を共有するノウハウを体験学習する。

図表4 - 1 認知的タスク分析の手法を取り入れた研修プログラムの実施状況

2012年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
1 ^{注1)}	6月21日	労働政策研究・研修機構	職業相談の助を言葉にするワークショップ	21人 (4グループ)	1時間45分	なし
2	7月21日	A労働局職員	職業相談の助を言葉にするワークショップ	20人 (4グループ)	3時間	あり
3	9月27日	A労働局	職業相談のストーリーからカン・コツを言葉にするワークショップ	25人 (4グループ)	2時間55分	なし(グループ発表)
4	2月20日	労働政策研究・研修機構	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	21人 (5グループ)	1時間45分	なし
5	2月27日	労働政策研究・研修機構	職業相談の助を言葉にするワークショップ	22人 (5グループ)	1時間45分	なし
6 ^{注2)}	3月15日	地方自治体就業支援機関	職業相談のストーリーから助・コツを言葉にするワークショップ	11人 (2グループ)	2時間40分	なし(グループ発表)

2013年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
7	6月27日	労働政策研究・研修機構	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	19人 (5グループ)	1時間45分	なし
8	7月1日	B労働局	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	17人 (3グループ)	3時間10分	なし(グループ発表)
9	11月27日	A労働局	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	26人 (4グループ)	3時間30分	あり
10	12月3日	C労働局	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	31人 (6グループ)	6時間	あり

2014年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
11	6月26日	労働政策研究・研修機構	職業相談の助やコツを言葉にするワークショップ	17人 (3グループ)	1時間45分	なし
12 ^{注3)}	7月28日	厚生労働省	職業相談の助とコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成プレ研修)	6人 (1グループ)	4時間	なし
13	9月5日	厚生労働省	職業相談の助とコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成研修)	27人 (5グループ)	5時間20分	あり
14	12月10日	D労働局	雇用保険の窓口における困難場面への対応について 対応上の助とコツを言葉にする研修 -	15人 (3グループ)	5時間30分	あり
15	12月19日	D労働局	窓口等における対応が極めて難しい場面での対応について 対応上の助とコツを言葉にする研修 -	16人 (3グループ)	5時間30分	あり

注1)研修番号1以外はアンケート調査を実施している。研修番号1では、参加者に、研修プログラムを受けた感想について、自由記述式の回答を求めた。
 注2)研修番号6以外は、キャリア形成支援部門が作成したアンケート票を活用している。研修番号6は、主催者である地方自治体職業紹介機関が作成したアンケート票を活用している。
 注3)研修番号12は、研修番号13に先行して、試験的に実施した研修である。研修プログラムを実施しながら、参加者に適宜、感想や改善点を伺った。

研修プログラムの効果の測定として、カークパトリックの研修効果測定の4段階モデルを参考にした(Kirkpatrick,D.L.,1975)。このモデルでは、4段階のレベルで、研修の効果を把握する。

- レベル（反応）：参加者は研修に対し、どのような反応をしたのか？
- レベル（学習）：参加者は何を学習したのか？
- レベル（行動）：参加者は研修を受けることにより、どのように行動を変えたのか？
- レベル（結果）：参加者が行動を変えることにより、どのような成果があったのか？

このモデルを参考にし、アンケート調査票の質問項目として、次の3項目を作成した。

- レベル（反応）：この研修を体験したことに満足をしている。
- レベル（学習）：職業相談の勘やコツを言葉にするためのヒントを得ることができた。
- レベル（行動）：職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができた。

レベル は、参加者が研修を気に入ったかどうか、といった参加者の反応を評価するレベルである。カークパトリックによると、参加者が研修を気に入ると、その研修から最大限の恩恵を受けられるという（Kirkpatrick, 1975, p.81）。つまり、レベル以降の効果的な学習や行動の変容に結びつくと考えた。アンケート調査票では、研修を体験したことに満足をしているか、を聞いた（レベル：以下「研修への満足感」という。）。

レベル は、参加者が何を学習したかという視点で評価するレベルである。研修プログラムの参加者は、職場で職業相談における重要な判断や選択について言葉で表現し、参加者同士で共有するノウハウを体験学習する（、）。つまり認知的タスク分析の手法を学習する。アンケート調査票では、職業相談における重要な判断や選択を「勘やコツ」と言い換え、それらを言葉にするヒントを得られたかを聞いた。この質問項目により、知識面から、参加者の認知的タスク分析の理解度を把握する（レベル：以下「認知的タスク分析の理解」という。）。

レベル は、職員が研修で学んだ知識や技能を、実際の仕事で、どの程度、反映させたのか、つまり研修による職場での行動の変化を評価するレベルである。研修プログラムでは、参加者同士で職業相談の重要な判断や選択を共有する（）。今回の研修研究では、研修後、参加者が現場に戻ってから、行動を変化させたかどうかまでは聞いていない。職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを取得できたか、を聞いて、レベルの内容に代替することとした（レベル：以下「有用な情報・ノウハウの取得」という。）。

レベル は、研修後、参加者が現場に戻ってから、レベルの行動の変化により、職場で、どのような成果をあげたのか、を評価するレベルである。プログラム終了時に実施する、参加者個人を対象としたアンケート調査では、このレベルでの評価の把握が難しいことから、今回は、このレベルでの効果の検討をしなかった。

研修の終了後、参加者は、レベル からレベル の研修の評価について、「あてはまらない」(1番)、「あまりあてはまらない」(2番)、「どちらとも言えない」(3番)、「ややあてはまる」(4番)、「あてはまる」(5番)までの5段階のうち、当てはまる番号に1つ をつけるように求めた。

職業相談の業務を進める上で有用な情報やノウハウを得ることができたかを聞く の質問項目については付問を設定した。

「あてはまる」もしくは「ややあてはまる」と選択した参加者には、「それは、どのような情報やノウハウですか?」と、その内容を具体的に記入するように求めた。「あてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「どちらとも言えない」のいずれかを選択した参加者には、職業相談の窓口業務を進める上で、「職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか?」と、具体的に記入するように求めた。

その他、自由回答式で、研修の感想について聞いた。

3) アンケート調査の手続き

上述したアンケート票を使って調査を実施した研修は、研修番号1と研修番号6を除外した13研修である⁷。

研修の終了後、参加者にアンケート調査への協力をお願いした。参加者には、「アンケート票の提出により提供して頂いた情報は、研修プログラムの開発研究にのみ使用するとともに、個人を特定できるようなプライバシーに関わることを、外部に漏らさない」と説明した。

(2) 調査の対象となった研修

1) 研修プログラムの名称

研修プログラムでは、職業相談で働かせている職員の判断や選択の経験を言葉にし、職員同士で共有することを目標とする。しかし、研修プログラム名では、「判断」や「選択」といった言葉を使わず、より現場になじみやすい「勘」や「コツ」という言葉を使った。たとえば、「職業相談の勘とコツを言葉にするワークショップ」(研修番号12、13)、「職業相談のストーリーからカン・コツを言葉にするワークショップ」(研修番号3)などである。

研修コースの主催者は、都道府県労働局が6コースと最も多く、ついで独立行政法人労

⁷研修番号1では、研修プログラムの効果の評価を求めず、研修プログラムを受けた感想について、自由記述式の回答を求めるアンケート調査を実施した。研修番号6では、地方自治体就業支援機関が作成したアンケート票を活用して研修の効果を把握した。

働政策研究・研修機構が5コース、厚生労働省が2コース、地方自治体就業支援機関及び都道府県労働局職員の自主勉強会が、それぞれ1コースずつであった。

研修プログラムのテーマは、2013年度までは、主に一般職業紹介の窓口における職業相談の改善であった。2014年度以降、雇用保険の窓口業務（研修番号14）窓口等における対応が極めて難しい困難場面（研修番号14、15）生活保護受給者等を対象とした職業相談（研修番号12、13）と、研修プログラムのテーマが広がる傾向にある。

2) 研修プログラムの時間（図表4 - 2 参照）

研修プログラムの平均時間は3時間21分、標準偏差は1時間33分であった。内訳を見ると、「2～5時間未満」の研修の実施回数が6回と最も多く、「2時間未満」が5回、「5時間以上」が4回と続く。

標準の研修プログラムでは、グループごとに職業相談の経験を検討する。この研修プログラムには、参加者全員でグループごとの職業相談の経験を共有する、グループ発表とクロス・グループ・インタビューの2種類のオプション・プログラムがある（「3 - (3) オプション・メニュー」参照）。

グループ発表とクロス・グループ・インタビューの実施状況を見ると、「2時間未満」では、どちらも実施されていなかった。両方とも、時間的に実施する余裕がなかったと言える。

「2～5時間未満」では、グループ発表が2回、クロス・グループ・インタビューが1回実施されている。1回のクロス・グループ・インタビューは、研修番号9で実施された。この研修の運営を担当した筆者は、参加者から、クロス・グループ・インタビューについて、「時間が足りない」や「もう少し長くすべき」などの意見を伺うことができた。

「2～5時間未満」でのクロス・グループ・インタビューの実施の少なさや、唯一実施している研修での参加者の意見を参考にすると、クロス・グループ・インタビューの実施は、「2～5時間未満」の研修時間では難しいと言ってよいだろう。ただし、クロス・グループ・インタビューはグループ数が少ないほど、かかる時間が減る。だからグループ数を考慮に入れて、研修時間を検討する必要がある。

図表4 - 2 研修時間と参加者全員の経験共有の機会

研修時間	研修プログラムの実施回数	参加者数 (N=294人)	グループ発表の実施回数	クロス・グループ・インタビューの実施回数
2時間未満	5回	100人	0回	0回
2～5時間未満	6回	105人	2回	1回
5時間以上	4回	89人	0回	4回

3) 参加者数とグループ数 (図表4 - 3 参照)

1 研修の参加者数の平均人数は 19.6 人であり、標準偏差が 6.39 人であった。参加者数の幅は 6 ~ 31 人であった。全ての研修で運営担当者は筆者 1 人であり、1 人の運営担当者が担当できる研修の参加者数の上限は 30 人程度と言えよう。

グループ数を見ると、「3 ~ 4 グループ」での研修の実施回数が 8 回と最も多く、ついで「5 ~ 6 グループ」が 4 回、「1 ~ 2 グループ」が 2 回と続く。1 グループ当たりの平均人数は「1 ~ 2 グループ」で 5.75 人と最も多く、ついで「3 ~ 4 グループ」の 5.58 人、「5 ~ 6 グループ」の 4.59 人と続く。グループの人数は 4 ~ 6 人の幅に収まると考えてよいだろう。

図表 4 - 3 研修時間と参加者全員の経験共有の機会

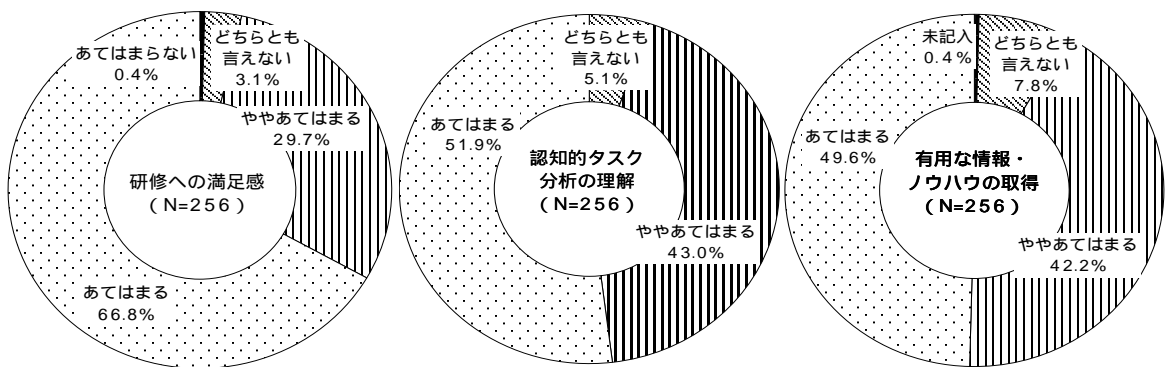
グループ数	研修プログラムの実施回数	参加者数の幅	1グループ当たりの平均人数 (標準偏差)
1 ~ 2グループ	2回	6 ~ 11人	5.75人 (0.35)
3 ~ 4グループ	8回	15 ~ 17人	5.58人 (0.55)
5 ~ 6グループ	4回	19 ~ 31人	4.59人 (0.67)

(3) 結果

2013 年度 7 月 1 日に実施した研修番号 8 以降、アンケート票の質問項目に、年齢、性別、職業相談業務の通算経験年数等の参加者の属性を聞いている。研修プログラムの効果を検討する際、参加者の属性を考慮する必要があることから、研修番号 8 以降であり、かつ研修番号 12 を除外した、7 研修、参加者総数 149 人の調査データを活用する⁸。

ちなみに、研修プログラムの効果を聞くアンケート票を活用した調査は 13 研修であり、研修番号 12 を除外すると 12 研修である。これらの研修の参加者数は 256 人であった。アンケート調査の結果を図表 4 - 4 に示す、後述する 7 研修、149 人の調査データの分析の結果とほぼ同じである(「4. - (3) - 2) 研修プログラムの効果の検討」参照)。

⁸研修番号 12 は、ハローワークの相談員「就職支援ナビゲーター」を対象とした研修である研修番号 13 に先行し、試験的に同職種の相談員に実施した研修であった。研修プログラムを実施しながら、参加者に適宜、感想や改善点を聞いた。通常の研修の実施方法と違うことから、研修プログラムの効果を分析する際のデータとして除外した。



図表4 - 4 研修プログラムの効果

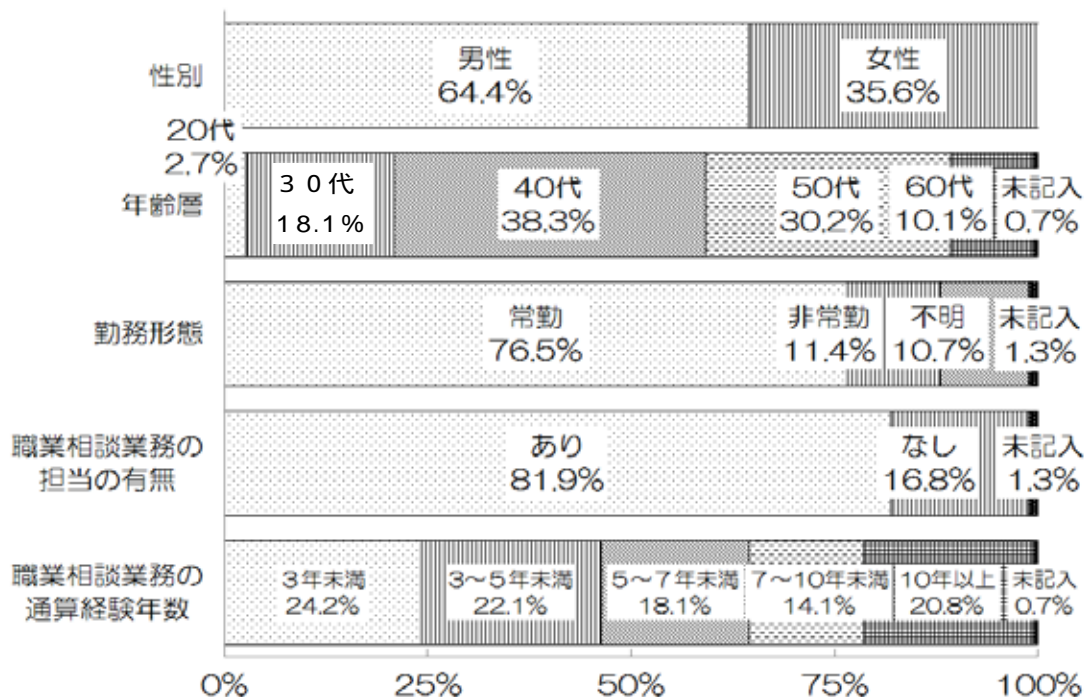
1) 参加者のプロフィール

149人の参加者のプロフィールを図表4 - 5に示す。性別では、男性(64.4%)が過半数を占める。年齢層では40代~50代(68.5%)で7割近くを占める。

勤務形態は常勤職員(76.5%)が8割近くを占め、現在、職業相談業務を担当している者(81.9%)が8割を超える。職業相談業務の通算経験年数では、3年以上(75.1%)の者が8割近くを占める。

図表4 - 5 参加者のプロフィール

(N=149)



2) 研修プログラムの効果の検討

「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の観点から、研修プログラムの効果を検討する。その際、グループの編成の視点から、研修プログラムの効果に顕著な違いを示した、グループにおける役割別（「話し手」、「聞き手」、「記録係」、「サポーター」とグループ数別（「3グループ」、「4グループ」、「5グループ」、「6グループ」）を取り上げて検討する（資料2参照）。

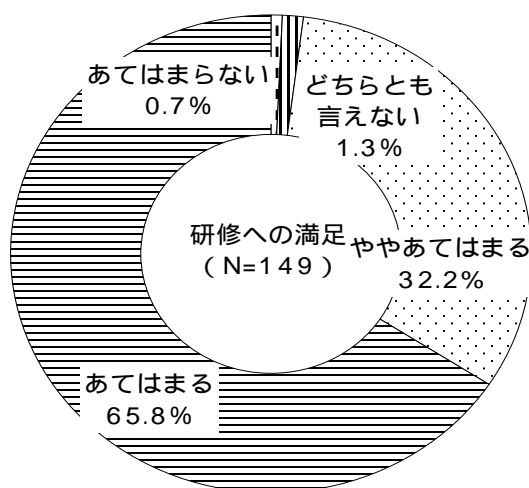
第一に、グループにおける役割の検討である。グループにおける役割は、認知的タスク分析では、その専門家が「話し手」に、情報提供者は「聞き手」に、それぞれ相当する。グループワークには、その他に、「記録係」と「サポーター」の役割がある。

役割ごとに、研修プログラムの効果を把握することにより、今一度、グループワークの役割上の編成の問題点を検討する。

第二にグループ数の検討である。これまでの研修の実施状況をふり返ると、グループの人数は4～6人の幅に収まる。グループワークの運営担当者が担当できる研修の参加者数の上限は30人程度である。研修プログラムの効果の視点から、グループ数が、どの程度あれば適切なのかを検討する。

研修への満足感

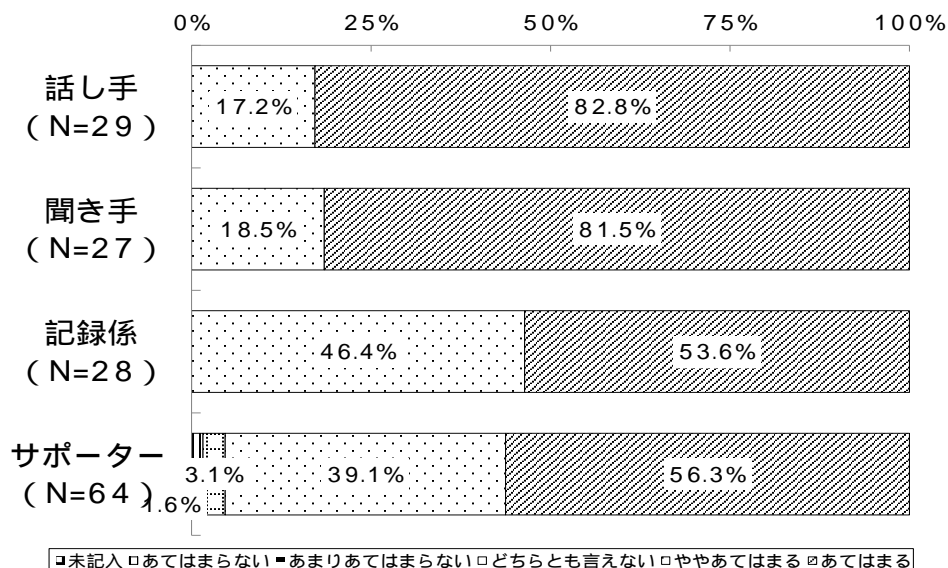
「研修への満足感」は、「あてはまる」が65.8%、「ややあてはまる」が32.2%、「どちらとも言えない」が1.3%、「あてはまらない」が0.7%であった。ほぼ参加者全員が、肯定的に研修プログラムを評価していた。



図表4-6 研修への満足感

役割別に見ると、どの役割も研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。

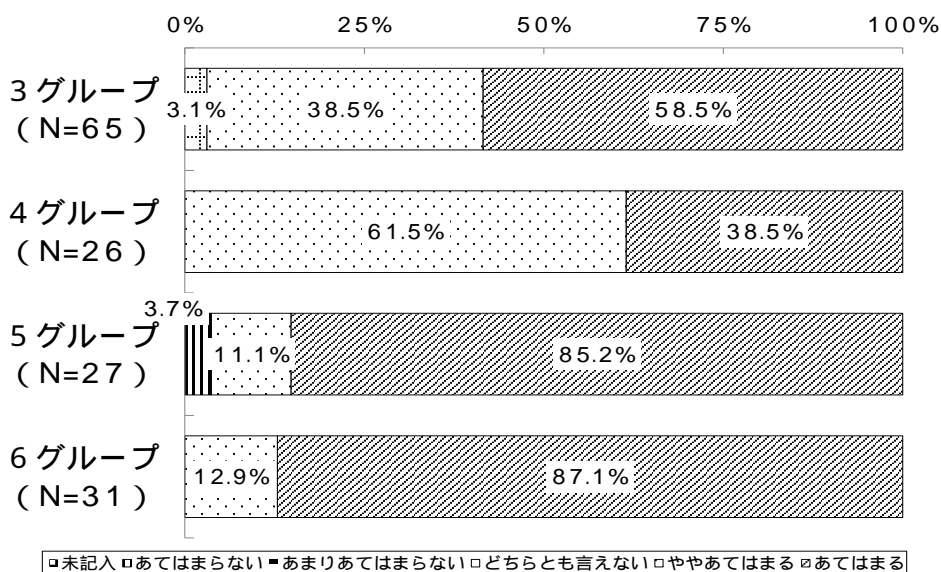
「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」(82.8%)と「聞き手」(81.5%)がともに8割を超えている。それに対し、「記録係」(53.6%)と「サポーター」(56.3%)は、ともに6割を切っている。



図表4-7 役割別に見た研修への満足感

グループ数別に見ると、どのグループ数でも研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。

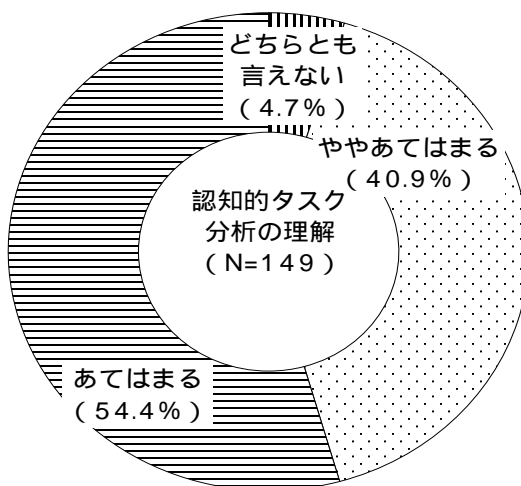
「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(85.2%)と「6グループ」(87.1%)と9割近くを占める。それに対し、「3グループ」(58.5%)は過半数を切っており、「4グループ」(38.5%)になると、4割を切っている。



図表4-8 グループ数別に見た研修への満足感

認知的タスク分析の理解

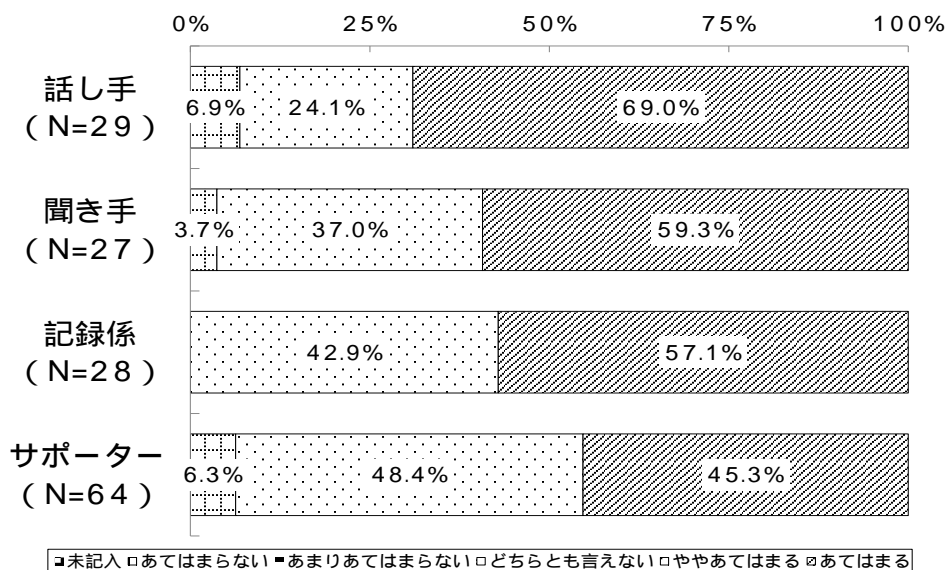
「認知的タスク分析の理解」は、「あてはまる」が 54.4%、「ややあてはまる」が 40.9%、「どちらとも言えない」が 4.7%であった。ほぼ参加者全員が、肯定的に研修プログラムを評価していた。



図表 4 - 9 認知的タスク分析の理解

役割別に見ると、どのグループ数でも研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。

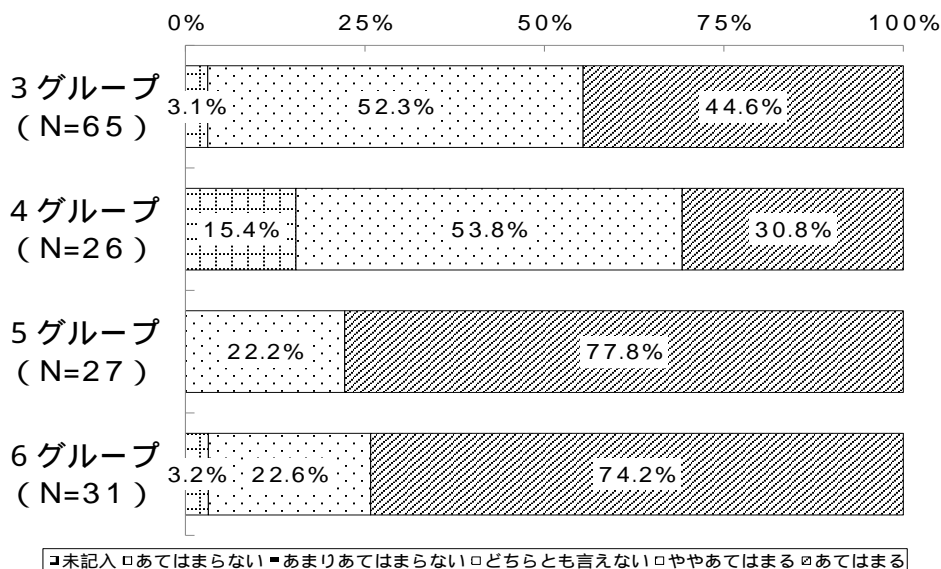
「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」(69.0%)が7割近くを占めて最も高く、「聞き手」(59.3%)と「記録係」(57.1%)が6割近く、「サポーター」(45.3%)が半数を切り、この順で下がっていく。



図表 4 - 10 役割別に見た認知的タスク分析の理解

グループ数別に見ると、どのグループ数でも研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。

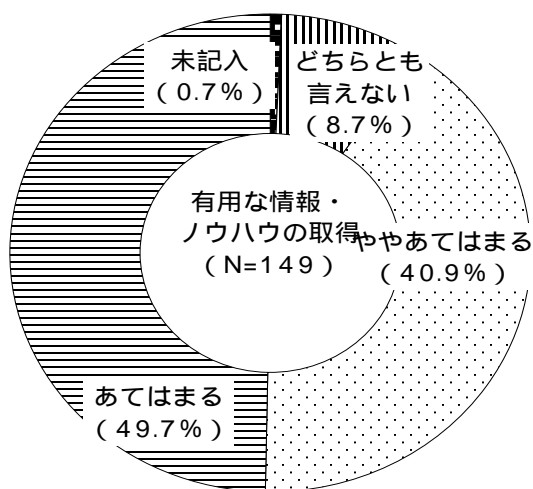
「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(77.8%)と「6グループ」(74.2%)が7割を超える。それに対し、「3グループ」(44.6%)は半数を切り、「4グループ」(30.8%)になると3割程度に下がる。



図表4 - 11 グループ数別に見た認知的タスク分析の理解

有用な情報・ノウハウの取得

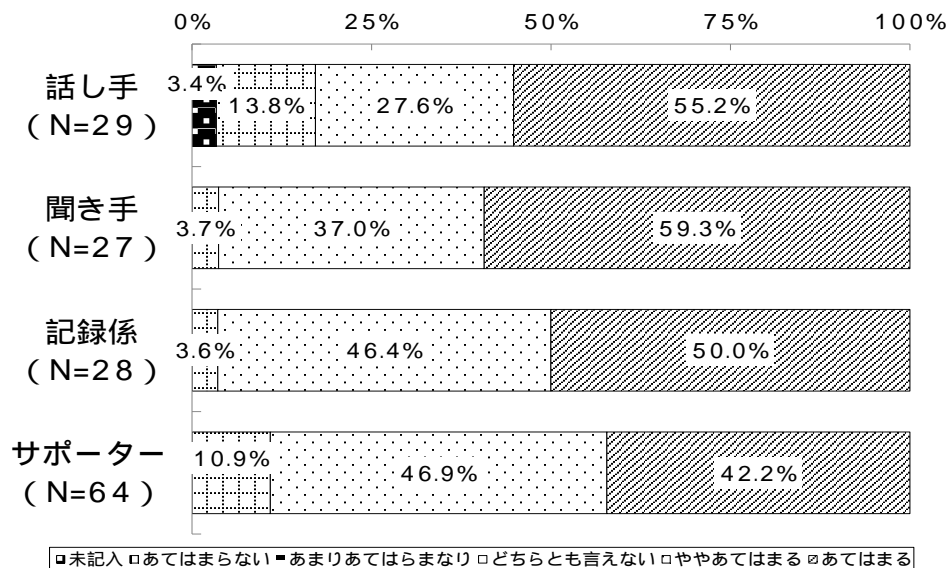
「有用な情報・ノウハウの取得」は、「あてはまる」が49.7%、「ややあてはまる」が40.9%、「どちらとも言えない」が8.7%であった。ほぼ参加者全員が、肯定的に研修プログラムを評価していた。



図表4 - 12 有用な情報・ノウハウの取得

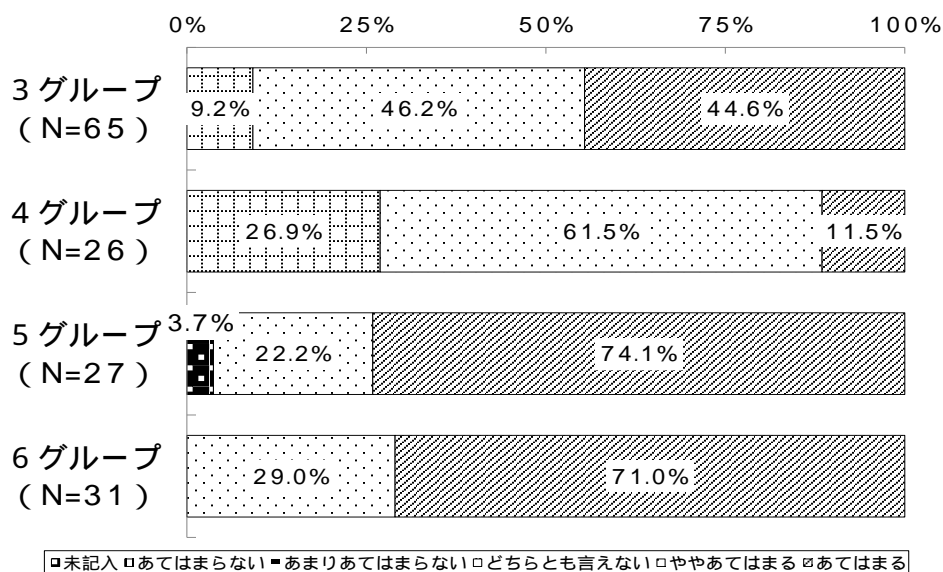
役割別に見ると、どの役割でも研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。

「あてはまる」の割合を見ると、「聞き手」(59.3%)が6割近くを占めて最も高く、「話し手」(55.2%)と「記録係」(50.0%)が半数以上、「サポーター」(42.2%)が半数を切る。



図表4 - 13 役割別に見た有用な情報・ノウハウの取得

グループ数別に見ると、どのグループ数でも研修プログラムを肯定的に評価しているが、肯定的評価の程度に違いが見られる。



図表4 - 14 グループ数別に見た有用な情報・ノウハウの取得

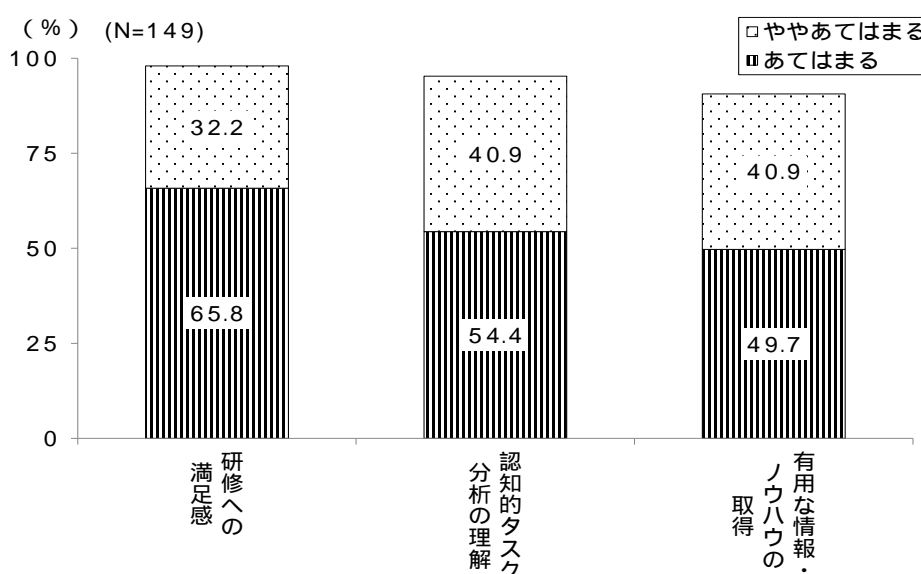
「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(74.1%)と「6グループ」(71.0%)が7割を超える。それに対し、「3グループ」(44.6%)は半数を切り、「4グループ」(11.5%)は1割程度と極端に低くなる。

3) 小括

「研修への満足」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の観点から、研修プログラムの効果を見ると、ほぼ全ての参加者が研修プログラムを肯定的に評価していた。

しかし、肯定的評価の程度を見ると違いが見られた(図表4-15参照)。「あてはまる」の割合を見ると、「研修への満足感」(65.8%)は7割近くを占め、「認知的タスク分析の理解」(54.4%)は5割強で、「有用な情報・ノウハウの取得」(49.7%)が半数を切った。

肯定的評価の程度は、研修の満足感では強いが、現場に役立つ情報やノウハウの取得となると弱くなる傾向にある。

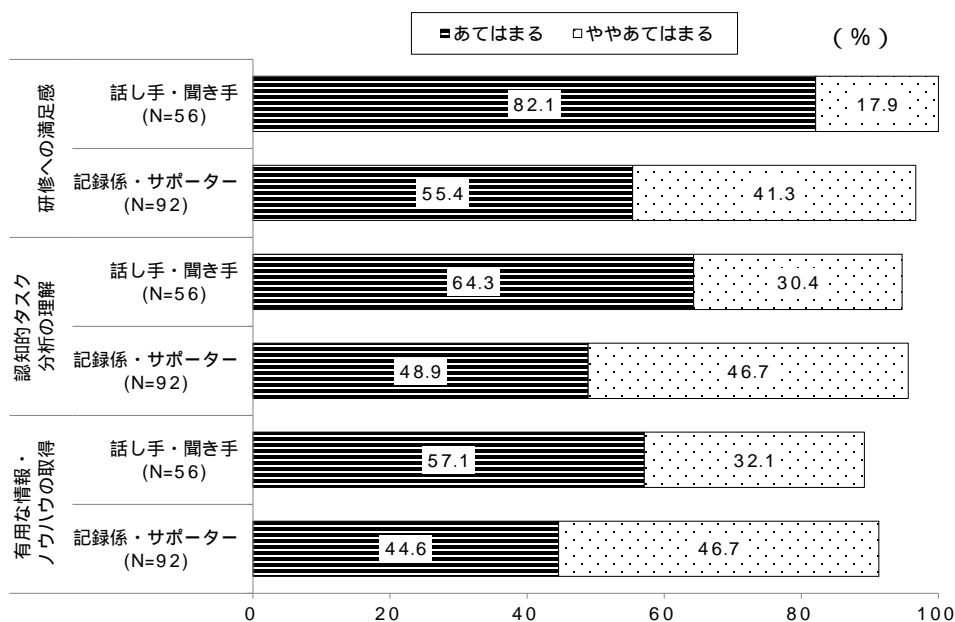


図表4-15 研修プログラムの効果に関する肯定的評価の程度の違い

グループ編成の視点から研修プログラムの効果を見ると、グループの役割では、「話し手」と「聞き手」、そして「記録係」と「サポーター」の間で、グループ数では、「3グループ」と「4グループ」、そして「5グループ」と「6グループ」の間で、それぞれ違いが見られた(図表4-16、図表4-17参照)。

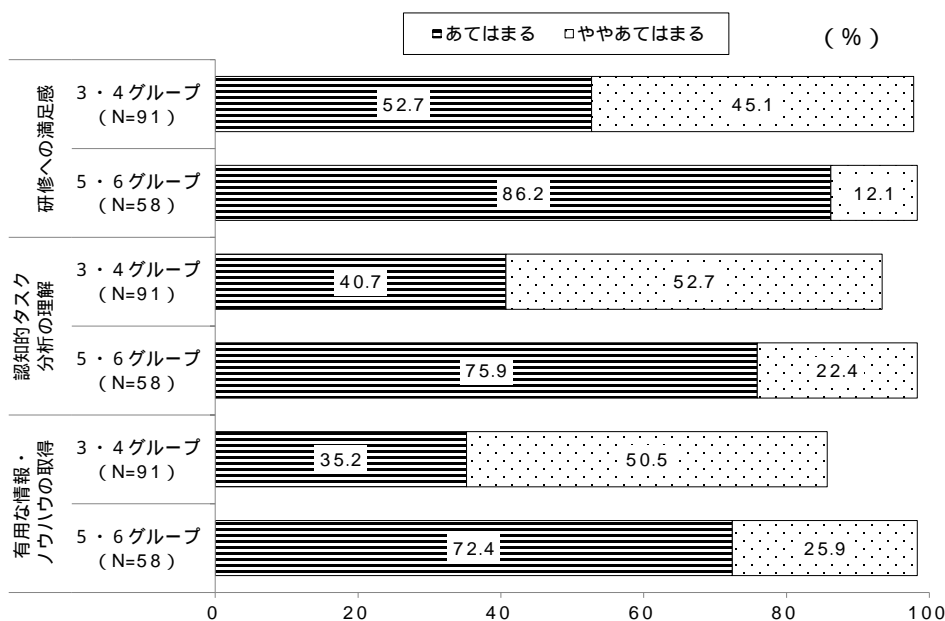
グループの役割で「あてはまる」の割合を見ると、「話し手・聞き手」が、「記録係・サポーター」と比較して、「研修への満足度」では26.7ポイント、「認知的タスク分析の理解」では15.4ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では12.5ポイント、それぞれ高かった。

肯定的評価の程度は、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」より強かったと言えよう。



図表 4 - 16 グループでの役割別に見た研修プログラムの効果に関する肯定的評価の程度の違い

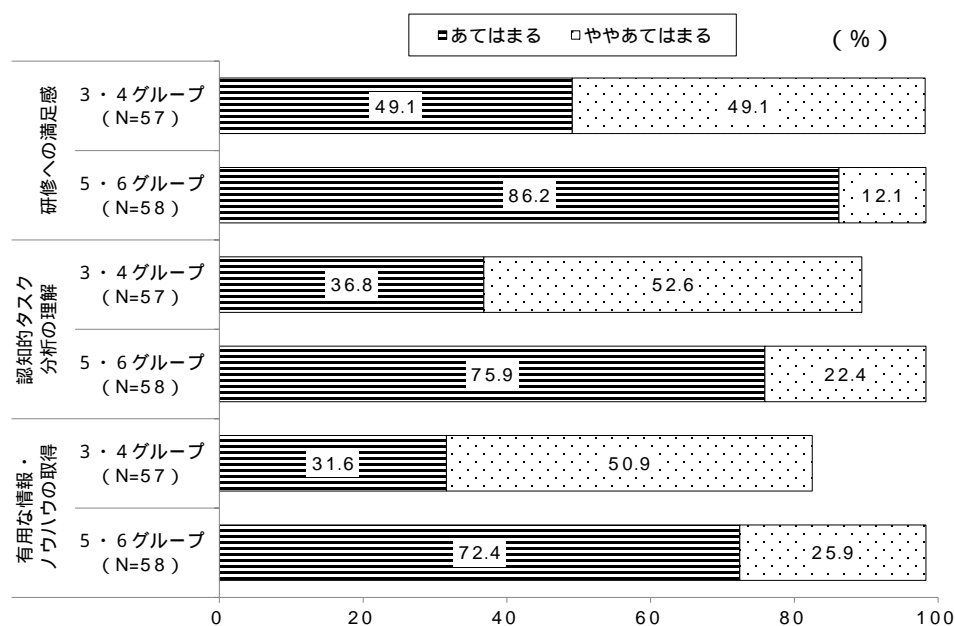
グループ数別に「あてはまる」の割合を見ると、「5・6グループ」が、「3・4グループ」と比較して、「研修への満足度」では33.5ポイント、「認知的タスク分析の理解」では35.2ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では37.2ポイント、それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、「5・6グループ」が「3・4グループ」より強かったと言えよう。



図表 4 - 17 グループ数別に見た研修プログラムの効果に関する肯定的評価の程度の違い

「5・6グループ」は研修番号10番と13番が該当し、これらの研修プログラムでは、全てクロス・グループ・インタビューが実施されていた。そこでクロス・グループ・インタビューを実施した研修プログラムに限定し、グループ数別に「あてはまる」の割合を見ると、「5・6グループ」が、「3・4グループ」と比較して、「研修への満足度」では37.1ポイント、「認知的タスク分析の理解」では39.1ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では40.8ポイント、それぞれ高かった（図表4-18参照）。

グループ数が多くなると、共有化できる職業相談の経験が多くなり、クロス・グループ・インタビューの効果がより発揮できると考えられる。



図表4-18 グループ数別に見たクロス・グループ・インタビューを実施した研修プログラムの効果に関する肯定的評価の程度の違い

5. 考察

調査の結果から、「認知的タスク分析のグループワークへの応用」、「職業相談における心の働きの重要性の理解」、「グループの編成とグループワークの効果」の3点について考察する。

(1) 認知的タスク分析のグループワークへの応用

研修プログラムの効果を聞くアンケート調査の結果から、参加者は、認知的タスク分析を取り入れた研修プログラムに満足しており、認知的タスク分析を理解できるようになり、職業相談業務に有用な情報やノウハウを得ることができたと言えよう。この結果から、認知的タスク分析の専門家でなくても、職場の同僚同士でも認知的タスク分析の活用が可能であると理解できる。さらに、同僚同士でグループワークを行うことでのメリットも見出された。

今後の課題としては4つある。

第1に、参加者が、認知的タスク分析について、どの程度理解できたのか、そして、グループワークがねらい通りに進行していたのか、を検討する必要がある。そのため、参加者が作成した重要意思決定分析図を分析する方法が考えられる。重要意思決定分析図から、事実のレベルから職業相談のプロセスを捉えられているのか、重要な判断や選択といった心の働きを浮き彫りにしているのか、などグループワークのステップごとに、その達成度を評価できる。

第2に、参加者が研修プログラムの体験後、職業相談の窓口に戻り、求職者の発言に対する応答をどのように変化させたのかを検証する必要がある。

第3に、第1と第2の課題を踏まえた上で、職場での普及を目的として、グループワークの運営担当者の養成研修プログラムを開発することである。このグループワークのマニュアルである「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ - マニュアル Ver. 1.0」(独立行政法人労働政策研究・研修機構, 2015)が作成されており、このマニュアルを活用して、グループワークの運営担当者を養成する研修プログラムを開発する必要がある。

第4に、研修プログラムの対象とする相談業務の拡大である。研修プログラムの対象とする相談業務は、2013年度までは、主に一般職業紹介の窓口における職業相談であった。2014年度以降、雇用保険の窓口業務、窓口等における対応が極めて難しい困難場面、生活保護受給者等を対象とした職業相談と、研修プログラムの対象とする相談業務が広がる傾向にある。

この背景には、研修プログラムが採用している意思決定モデルである、クラインの再認プライム型意思決定が、迅速な判断や、瞬時の効果的な情報や助言の選択など、相談業務

における意思決定の実情に合っていることが考えられる。労働行政には様々な相談業務があり、認知的タスク分析を活用した研修プログラムの適用の範囲を、さらに広げていくことが考えられる。

(2) 職業相談における心の働きの重要性の理解

研修番号1では自由記述式のアンケート票を実施している。参加者の記述を整理した結果、グループワークに対する満足感、職業相談における重要な判断や選択への気づき、自分自身の職業相談に対する自信、職業相談における重要な判断や選択の共有化、現場での認知的タスク分析の活用、グループワークの課題と提案、研修プログラムへの提案の7つのカテゴリーに分類した。

参加者はグループワークを通して、「職業相談における重要な判断や選択への気づき」に至るようである。自由記述の回答には、「相談の過程を追ってみると話を聞きながらも、心のなかでいろいろ思っているんだなということがよくわかった」、「日常業務として当然にやってきたことを、時系列に並べてみると、一瞬の判断をしていること、また、判断をせまられることが多々あることがよくわかった」などがある。

こういった気づきは、「自分自身の職業相談に対する自信」へとつながっているようである。自由記述の回答には、「自分の職業相談スキルにはあまり自信がなかったが、実際には入社当時では、とてもできないと思われる判断を要所、要所で行っており、[グループのメンバーの]周りの方にも評価してもらえたので、今後の自信にもつながった」、「とても楽しかった。紙にすることで、すごいことをやっているんだなあ、というふう思った」などがある。

また、「職業相談における重要な判断や選択への気づき」により、「職業相談における重要な判断や選択の共有化」、そして、この共有化の重要性の理解につながっているようである。「職業相談は、マニュアルどおりにすることができないものであり、先輩の相談状況等を見て聴いて、必要となる『勘』として得ていたところがある。本日のワークショップでは、『勘』の部分を整理でき、またグループワークで情報を共有できたことが参考になった」、「漠然として行っていた、紹介をふり返り、見直しをすることができた。問題点を出して、他の人と意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた」などである。

こういった「職業相談における重要な判断や選択への気づき」、「自分自身の職業相談に対する自信」、「職業相談における重要な判断や選択の共有化」の重要性の理解など、グループワークが参加者の内面に様々な変化を起こしていることがわかる。このグループワークの効果をより客観的に捉えるには、心理学の知見を活用し、参加者個人の意識の変化を捉える尺度を開発する必要がある。

(3) グループの編成とグループワークの効果

グループの編成により、グループワークの効果に違いがあることがわかった。グループの役割別に見ると、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」と比較して、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対し、より強く肯定的に評価していた。

「話し手・聞き手」は、話し手は重要意思決定分析法を活用し、聞き手との協同作業で、重要な判断や選択を言葉にしていく作業に従事する。「記録係・サポーター」よりも、グループワークへの関与の程度が強く、グループワークの効果をより享受できたと考えられる。もしそうであるならば、「記録係・サポーター」がグループワークへの関与を深めるには、どうしたらよいかを検討する必要がある。

グループ数別に見ると、「5・6グループ」が「3・4グループ」より、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対し、より強く肯定的に評価していた。クロス・グループ・インタビューを実施した研修プログラムに限定して、グループ数別に分析しても同様な傾向が見られた。グループ数が増えると、共有化できる職業相談の経験が多くなり、クロス・グループ・インタビューの効果がより発揮できると考えられる。

今回のアンケート調査では、分析の対象が12回の研修プログラムと少ないため、グループ編成とグループワークの効果についてははっきりとしたことは言えない。研修プログラムの改善を検討するには、その実施回数を増やし、グループ編成のみならず、研修プログラムの構成に関わる研修時間や研修参加者数などによる違いを明らかにしていく必要がある。

参考文献

- 1) Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R.(2006), *Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 2) 独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2007). 労働政策研究報告書 No.91 職業相談におけるカウンセリング技法の研究．独立行政法人 労働政策研究・研修機構.
- 3) 独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2009). 労働政策研究報告書 No.107 職業相談におけるアクションリサーチ．独立行政法人労働政策研究・研修機構.
- 4) 独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2015). 職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップ - マニュアル Ver . 1 . 0 .独立行政法人労働政策研究・研修機構 .
- 5) 福原真知子, Ivey, A. E., and Ivey, M. B. (2004). *マイクロ・カウンセリングの理論と実践* 風間書房.
- 6) 稲垣敏之 (2003). リスク認知と意思決定 知能と情報,15(1),p.20-28.
- 7) Klein, G. A. (1998). *Sources of power: How people make decisions*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 8) Kirkpatrick, D. L.(1979). Techniques for Evaluating Training Programs. *Training and development journal*, June,p.178-192.
- 9) 厚生労働省 (2014). DVD教材「リーダーナビ養成研修」. 厚生労働省.
- 10) Klein, G. (1998). *Sources of Power: How People Make Decisions*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 11) Lewin, K. (1948). *Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics*. New York:Harper.
- 12) Militello, L., and Hutton, J. B. (1998). Applied cognitive task analysis (ACTA): a practitioner's toolkit for understanding cognitive task demands. *Ergonomics*, 41(11),p.1618-1641.
- 13) Peavy, R. V. (1992). A Constructivist Model of Training for Career Counselors. *Journal of Career Development*, 18 (3), p.215-228.
- 14) Stanton, N. A.(2006). Hierarchical task analysis: Developments, applications, and extensions. *Applied Ergonomics*, 37(1), p.55-79.

資料１：参加者のプロフィール別集計

(1) 研修への満足感

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		149	0.7	0.0	1.3	32.2	65.8	0.0
性別	男性	96	0.0	0.0	2.1	34.4	63.5	0.0
	女性	53	1.9	0.0	0.0	28.3	69.8	0.0
年齢層	20・30代	31	0.0	0.0	0.0	25.8	74.2	0.0
	40代	57	0.0	0.0	3.5	35.1	61.4	0.0
	50代	45	0.0	0.0	0.0	37.8	62.2	0.0
	60代以上	15	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0
勤務形態	常勤	114	0.0	0.0	1.8	36.0	62.3	0.0
	嘱託	17	5.9	0.0	0.0	11.8	82.4	0.0
職業相談業務の担当	あり	122	0.8	0.0	1.6	30.3	67.2	0.0
	なし	25	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	36	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0
	3～5年未満	33	0.0	0.0	0.0	18.2	81.8	0.0
	5～7年未満	27	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
	7～10年未満	21	4.8	0.0	4.8	38.1	52.4	0.0
	10年以上	32	0.0	0.0	3.2	48.4	48.4	0.0

(2) 認知的タスク分析の理解

	人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入	
全体	149	0.0	0.0	4.7	40.9	54.4	0.0	
性別	男性	96	0.0	0.0	4.2	45.8	50.0	0.0
	女性	53	0.0	0.0	5.7	32.1	62.3	0.0
年齢層	20・30代	31	0.0	0.0	3.2	29.0	67.7	0.0
	40代	57	0.0	0.0	7.0	40.4	52.6	0.0
	50代	45	0.0	0.0	4.4	53.3	42.2	0.0
	60代以上	15	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0
勤務形態	常勤	114	0.0	0.0	6.1	43.0	50.9	0.0
	嘱託	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
職業相談業務の担当	あり	122	0.0	0.0	4.1	39.3	56.6	0.0
	なし	25	0.0	0.0	8.0	48.0	44.0	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	36	0.0	0.0	2.8	36.1	61.1	0.0
	3～5年未満	33	0.0	0.0	6.1	27.3	66.7	0.0
	5～7年未満	27	0.0	0.0	7.4	29.6	63.0	0.0
	7～10年未満	21	0.0	0.0	4.8	57.1	38.1	0.0
	10年以上	32	0.0	0.0	3.2	58.1	38.7	0.0

(3) 有用な情報・ノウハウの取得

	人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入	
全体	149	0.0	0.0	8.7	40.9	49.7	0.0	
性別	男性	96	0.0	0.0	12.5	43.8	42.7	1.0
	女性	53	0.0	0.0	1.9	35.8	62.3	0.0
年齢層	20・30代	31	0.0	0.0	3.2	38.7	58.1	0.0
	40代	57	0.0	0.0	12.3	40.4	47.4	0.0
	50代	45	0.0	0.0	11.1	44.4	44.4	0.0
	60代以上	15	0.0	0.0	0.0	40.0	53.3	6.7
勤務形態	常勤	114	0.0	0.0	11.4	42.1	46.5	0.0
	嘱託	17	0.0	0.0	0.0	29.4	64.7	5.9
職業相談業務の担当	あり	122	0.0	0.0	9.0	38.5	51.6	0.8
	なし	25	0.0	0.0	8.0	52.0	40.0	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	36	0.0	0.0	5.6	30.6	63.9	0.0
	3～5年未満	33	0.0	0.0	6.1	33.3	60.6	0.0
	5～7年未満	27	0.0	0.0	11.1	37.0	48.1	3.7
	7～10年未満	21	0.0	0.0	4.8	57.1	38.1	0.0
	10年以上	32	0.0	0.0	16.1	51.6	32.3	0.0

資料2：グループ編成・研修プログラムの構成別集計

(1) 研修への満足感

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		149	0.7	0.0	1.3	32.2	65.8	0.0
グループの人数	5人	86	1.2	0.0	2.3	34.9	61.6	0.0
	6人	55	0.0	0.0	0.0	32.7	67.3	0.0
グループでの役割	話し手	29	0.0	0.0	0.0	17.2	82.8	0.0
	聞き手	27	0.0	0.0	0.0	18.5	81.5	0.0
	記録係	28	0.0	0.0	0.0	46.4	53.6	0.0
	サポーター	64	1.6	0.0	3.1	39.1	56.3	0.0
参加者総数	20人未満	65	0.0	0.0	3.1	38.5	58.5	0.0
	20～30人未満	26	0.0	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0
	30人以上	31	0.0	0.0	0.0	12.9	87.1	0.0
グループ数	3グループ	65	0.0	0.0	3.1	38.5	58.5	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0
	5人グループ	27	3.7	0.0	0.0	11.1	85.2	0.0
	6人グループ	31	0.0	0.0	0.0	12.9	87.1	0.0
研修時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	2.3	60.5	37.2	0.0
	4時間以上	89	1.1	0.0	1.1	21.3	76.4	0.0
クロス・グループ・インタビュー	なし	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	あり	115	0.9	0.0	0.9	30.4	67.8	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	5.9	58.8	35.3	0.0

(2) 認知的タスク分析の理解

	人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入	
全体	149	0.0	0.0	4.7	40.9	54.4	0.0	
グループの人数	5人	86	0.0	0.0	4.7	38.4	57.0	0.0
	6人	55	0.0	0.0	5.5	45.5	49.1	0.0
グループでの役割	話し手	29	0.0	0.0	6.9	24.1	69.0	0.0
	聞き手	27	0.0	0.0	3.7	37.0	59.3	0.0
	記録係	28	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0
	サポーター	64	0.0	0.0	6.3	48.4	45.3	0.0
参加者総数	20人未満	65	0.0	0.0	3.1	52.3	44.6	0.0
	20～30人未満	26	0.0	0.0	15.4	53.8	30.8	0.0
	30人以上	31	0.0	0.0	3.2	22.6	74.2	0.0
グループ数	3グループ	65	0.0	0.0	3.1	52.3	44.6	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	15.4	53.8	30.8	0.0
	5人グループ	27	0.0	0.0	0.0	22.2	77.8	0.0
	6人グループ	31	0.0	0.0	3.2	22.6	74.2	0.0
研修時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	9.3	65.1	25.6	0.0
	4時間以上	89	0.0	0.0	3.4	32.6	64.0	0.0
クロス・グループ・インタビュー	なし	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	あり	115	0.0	0.0	6.1	37.4	56.5	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	0.0	82.4	17.6	0.0

(3) 有用な情報・ノウハウの取得

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
	全体	149	0.0	0.0	8.7	40.9	49.7	0.7
グループの人数	5人	86	0.0	0.0	7.0	40.7	52.3	0.0
	6人	55	0.0	0.0	12.7	43.6	43.6	0.0
グループでの役割	話し手	29	0.0	0.0	13.8	27.6	55.2	3.4
	聞き手	27	0.0	0.0	3.7	37.0	59.3	0.0
	記録係	28	0.0	0.0	3.6	46.4	50.0	0.0
	サポーター	64	0.0	0.0	10.9	46.9	42.2	0.0
参加者総数	20人未満	65	0.0	0.0	9.2	46.2	44.6	0.0
	20～30人未満	26	0.0	0.0	26.9	61.5	11.5	0.0
	30人以上	31	0.0	0.0	0.0	29.0	71.0	0.0
グループ数	3グループ	65	0.0	0.0	9.2	46.2	44.6	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	26.9	61.5	11.5	0.0
	5人グループ	27	0.0	0.0	0.0	22.2	74.1	3.7
	6人グループ	31	0.0	0.0	0.0	29.0	71.0	0.0
研修時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	23.3	60.5	16.3	0.0
	4時間以上	89	0.0	0.0	3.4	31.5	64.0	1.1
クロス・グループ・インタビュー	なし	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	あり	115	0.0	0.0	8.7	38.3	52.2	0.9
	グループ発表	17	0.0	0.0	17.6	58.8	23.5	0.0

資料3：自由記述の整理

研修番号1は、20人の研修の参加者に、研修プログラムを受講した感想について、自由記述式での回答を求めた。これらの感想を整理し、グループワークに対する満足感、職業相談における重要な判断や選択への気づき、自分自身の職業相談に対する自信、職業相談における重要な判断や選択の共有化、現場での認知的タスク分析の活用、グループワークの課題と提案、研修プログラムへの提案の7つのカテゴリーに分類した。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。なお、[]は、感想の意味内容をわかりやすくするため、筆者が加筆した箇所になる。

グループワークに対する満足感

話をドンドン書いていき、貼って行くことにゲーム感覚もあり楽しく感じた。その時、どう感じたのかを書いたり、手がかりになったことを書いたりすることによって、視覚的にも理解できるので面白い。

チャレンジングでやりがいのあった相談をふり返り、その時々に行った判断、思い、過去の事例を1枚のシートにまとめていく作業は、初めてだったがとてもやりがいがあった。

職業相談の流れを時間的流れに添って、職員の気持ち、判断したポイントなど色分けして整理したことで、具体的なイメージとして捉えやすかった。

職業相談における重要な判断や選択への気づき

運営担当者から、「[]職業相談は、[]やっぱり早い時期にポイントがあって、後は流[]れに乗りながら、相談を[]しているんですね」ということから、[]相談の[]前[]半[]の方で[]、重要な判断や選択が[]決まっていることが意識された。有意義で新しい視点を得られた。

日常的に判断していることを客観的に文字にしてみたことで色々気づくことができた。大変有意義な時間だった。ありがとうございました。

初めての試みだったが、事例をふり返り、その時の気持ちを思い出し、結果に導いた、影響を及ぼした、判断を、後から再検討する作業は、特に準備が必要なものでもなく、取りかかりやすい作業だが、自分の頭のなかで、いろいろなことを判断していることが図式で目に見えてわかるので、面白かったし、相談をふり返り再検討するにはとても有効に思う。

相談の記録のふり返り 出来事順 判断・選択 見立て。それぞれを分けて分析することで、見えてくるのが、たくさんあることがよくわかった。

相談のなかにポイントがあり、そこでどんなふうに判断していくかによって、その後の

展開が全く変わるという可能性にも改めて気づいた。

普段何気なく相談している過程も、言葉で表すと見えていないことが、見えた点がよかった。相談のなかには、意識せず、使っている言葉も、このように表すと、意味があったんだなぁということがわかった。

日常業務として当然にやってきたことを、時系列に並べてみると、一瞬の判断をしていること、また、判断をせまられることが多々あることがよくわかった。

相談の内容を1つ1つ分けることによって、相談のなかで自分が気づかないまま、行っていることを確認できることがよかった。さらに、それについての心の動きも明確になったと思う。

相談の過程を時間でならべることによってどんな相談をしているのかよくわかった。また、その時どんな気持ちで何がポイントになったかを確認することで、その相談が求職者のためになったのかを考えることができた。以前の自分ならやってしまいそうなことも考えたことで、何をしたらよいのか、また何をしてはいけないのかを考えることができた。

相談の過程を追ってみると話を聞きながらも、心のなかでいろいろ思っているんだなぁということがよくわかった。

早い段階で決め手となる言葉を投げかけているんだな、ということもわかった。みんなで作業して楽しかった。

1つの相談事例を非常に深く掘り下げていくなかで、ひとつひとつの会話のやりとりにも重要な意味があることに気づかされた。このような形で検討しない限り、なかなか気づけないような担当者の重要な判断があることにも驚かされた。

自分自身の職業相談に対する自信

自分の職業相談スキルにはあまり自信がなかったが、実際には入社当時では、とてもできないと思われる判断を要所、要所で行っており、[グループのメンバーの]周りの方にも評価してもらえたので、今後の自信にもつながった。

とても楽しかった。紙にすることで、すごいことをやっているんだなぁ、というふうにした。

窓口に出たばかりの頃は、ちょっと恐いお客様と接客しただけで傷ついたり、うまく対応できずにおろおろしていたのに、3年くらい勤務すると、動じなくなった理由がわかった気がする。それは経験により、お客様の対応への勘が備わったからだとワークショップを通して感じた。とても参考になった。

職業相談における重要な判断や選択の共有化

一連の流れをパーツ化し、それを1枚の用紙に時系列で貼っていくことで、全ての要素が一目でわかるようになり、また共有化も図りやすいということが、ワークを通して体感

できた。

職業相談は、マニュアルどおりにすることができないものであり、先輩の相談状況等を見て聴いて、必要となる「勘」として得ていたところがある。本日のワークショップでは、「勘」の部分を整理でき、またグループワークで情報を共有できたことが参考になった。

漠然として行っていた、紹介をふり返り、見直しをすることができた。問題点を出して、他の人と意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた。

職業相談の過程を視覚的に捉えることによって、対処法やふり返り、改善点を見つけ、そして説明しやすくなったと思う。自分以外の方の職業相談をあたかも自分自身が体験しているような感覚になった。貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。

最も思ったことは、これまでにない研修の方式で、とってもし新しい発見があった。みんな積極的に参加していたし、その話し合いの過程で、様々な意見交換ができた。本来の今回のワークショップの流れでは、こういった内容は対象外だと思うが、これを受けた意見交換が業務の参考になった。

現場での認知的タスク分析の活用

「見える化」することの重要性は、様々な分野で応用が利くように思われる。個人的にも興味がある内容（海外ドラマか映画でよく見かける）だったので、何らかの形で使えていけたらいいと思う。有意義な時間をありがとうございました。

判断、判断した根拠等を言葉にすると、これだけ大がかりな作業になるということに驚いた。普段、業務を行うなかでも、ここまでではなくとも、それはなぜ成功した？失敗した？というものを時折、頭のなかでふせん紙を思い浮かべてみるのもいいかもしれない。

今後、世代を超えて、諸先輩職員の経験をお伝えいただいたり、または新入職員層の人に何かを伝えていたり、というようなことがより簡便にできるようになればと思った。

今後も相談事例を検討する方法として活用していけるとよいと思った。

その時の判断が結果に影響することを意識しながら、相談すると、相談の中身も濃いものになるのかな？帰って、自分の相談内容のふり返り（反省）に活かしたいと思う。

グループワークの課題と提案

1つの事例をもとに深く日々の相談業務を考えることができ参考となった。このワークショップを行う上で事例のチョイスがかなり重要だと思った。

話し手が話しやすいように聴き手の方の聴き方も重要だと思った。

研修プログラムへの提案

作業を通して実感して理解できるのでよかった。最後に各作業の説明やポイント、またはこの原理や応用について、もう少し時間をとってもらえたらなおよかったと思う。

作業も楽しく、自分の相談のふり返りもでき、よかった。この作業に「この時、自分だったらこう話す、考える、等の意見も追加すればおもしろくなりそうだ（第三者の視点）

もう少し時間があればゆっくり話し合いができて、もっと検討できる部分があったかもしれない。また、メンバーを変えてやってみたい！

事前に「今からこんな内容をやるよ！！」とやるべき内容をお伝えいただいた上で、チョイスする事例を選んだ方が、成果のあるワークショップになると思った。

聞き手は1人でなく、話し手以外誰でも可能とした方がいろいろな見方（聞き方）が出てきてよりよいシートが作れたと思う。（実際は聞き手以外も聞いてしまった）。ありがとうございました。

資料4：質問紙票

窓口等における対応が極めて
難しい場面での対応について
一対応上の勘とコツを言葉にする研修一

Q1. あなた自身についてお伺いします。

(1) 性別について教えてください。

1. 男性 2. 女性

(2) 年齢について教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代以上

(3) 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい 2. いいえ

(4) 現時点における、職業相談業務（高齢者・障害者を含む）の通算年数は何年何ヶ月ですか？
経験がない場合、0年0ヶ月とご記入ください。

約 年 ヵ月

Q2. 今回の研修のグループワークで、あなたも含めたグループの人数について
教えてください。

人

Q3. グループワークでのあなたの役割について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

1. 話し手 2. 聞き手 3. 記録係 4. サポーター

—————裏面に続きます。

Q4. (1)~(3)の研修の評価について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

(1)この研修を体験したことに満足している。

あてはまり ない	あま り	ど ちら も ま ま	あ や ま り	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(2)職業相談の勘やコツを言葉にするためのヒントを得ることができた。

あてはまり ない	あま り	ど ちら も ま ま	あ や ま り	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(3)職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができた。

あてはまり ない	あま り	ど ちら も ま ま	あ や ま り	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(3)の付問

①4~5に〇をつけた方にお伺いします。それは、どのような情報やノウハウですか？

②1~3に〇をつけた方にお伺いします。職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？

Q5. 研修の感想について、ご自由にご記入ください。

—研修研究へのご協力ありがとうございました。