

第 2 部 資料編

2007. 09. 14.

平成19年度 第2回 キャリア・コンサルタント養成専門研修
職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム

コーディング・マニュアル Ver.1.1

(独) 労働政策研究・研修機構
労働大学校

目 次

I. 発話分類の基本

1. 発話分類の単位	1
(1) 発話	1
(2) 発言	1
(3) 発話と発言等の表記法	1
2. 発話分類の考え方	2
(1) 発話分類の基準は4種類	2
(2) それぞれの分類基準ごとに3つのカテゴリー	2
(3) 発話の表現方法によって分類	3
3. 発話分類の対象	3
(1) 言語的行動であっても発話分類の対象とならないもの	4
(2) 非言語的行動であっても発話分類の対象となるもの	4
4. 中断の分類	4

II. 発話分類の基準

1. 発話進行の分類	5
(1) 分類の基準	5
(2) 分類の手順	6
(3) 優先順位	7
(4) 発話進行の例	7
1) 質問 (Q) と返答 (A)	7
2) 説明 (E)	8
3) 優先順位：質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E)	10
(5) 質問 (Q) の下位分類の手順	11
1) 閉ざされた質問 (QC)	11
2) 理由を聞く質問 (QW)	12
3) 開かれた質問 (QO)	12
(6) 返答 (A) の下位分類の手順	13
1) 閉ざされた質問 (QC) に対する返答 (A) の下位分類	13
2) 閉ざされた質問 (QC) に対する諾否ではない返答 (A) の下位分類	15

3) 理由を聞く質問 (QW) と開かれた質問 (QO) に対する返答 (A)	
の下位分類	15
(7) 説明 (E) の下位分類の手順	16
1) 指示 (ED)	16
2) 繰り返し (ER)	17
2. 発話方向の分類	18
(1) 分類の基準	18
(2) 分類の手順	19
(3) 優先順位	19
(4) 発話方向の例	20
1) 内向 (I)	20
2) 一般 (G)	22
3) 外向 (O)	23
4) 優先順位: 内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O)	24
3. 発話主題の分類	25
(1) 分類の基準	25
(2) 分類の手順	26
(3) 優先順位	26
(4) 発話主題の例	26
1) 感情 (S)	26
2) 理由づけ (R)	28
3) 事柄 (M)	28
4) 優先順位: 理由づけ (R) > 感情 (S) > 事柄 (M)	29
4. 発話時制の分類	30
(1) 分類の基準	30
(2) 分類の手順	31
(3) 優先順位	31
(4) 発話時制の例	32
1) 未来 (F)	32
2) 過去 (P)	32
3) 現在 (N)	33
4) 優先順位: 未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N)	34
5. 中断	35
(1) 分類の基準	35
(2) 分類の手順	36

(3) 優先順位	37
1) 照会 (I n)	37
2) 離席 (L s)	38
3) その他 (O t)	38

Ⅲ. 発話分類の実施

1. システムの操作	39
(1) 画面の説明	39
(2) 発話の表示	40
(3) 分類基準の選択肢	40
2. 発話分類の手順	41

Ⅳ. 資料

演習の模範解答	44
---------------	----

※このコーディング・マニュアルは、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム Ver.1.60」に準拠しています。

発話分類表

	低 優先	順位	高
表現方法			
表現技法			
発話進行	説明	返答	質問
発話手段	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">非指示</div> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">線引 越し</div> <div style="padding-left: 5px;">指示</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">中立</div> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">否定</div> <div style="padding-left: 5px;">肯定</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">開かれた 質問</div> <div style="border-right: 1px dashed black; padding-right: 5px;">理由を開く 質問</div> <div style="padding-left: 5px;">閉ざされた 質問</div> </div>
発話主題	事柄	感情	理由づけ
発話方向	外向	一般	内向
発話時制	現在	過去	未来

I. 発話分類の基本

1. 発話分類の単位

(1) 発話

発話とは、あるまとまった意味を表す一続きの言葉とします。具体的には、次のいずれかのものを一つの発話とします。

- ①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とします。
- ②話し手が交替したところまでを一つの発話とします。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とします。

(2) 発言

発言とは、話し手が話し始めてから交替するまでの一つ以上の発話の固まりとします。

(3) 発話と発言等の表記法

発話と発言等の表記法の例を示します。

発話 番号	発言 番号	発 話
1	CC 1	: 今日はどういったご相談でしょうか? /
2	JS 1	: ちょっと気になる求人があったものですから[はい]。 /
3		この求人なんですけど [はい]、応募状況はどう* /
4	CC 2	: お調べしましょう。 /
5		【システムを使って検索。】 5人の方がお申し込みをされています。 /
6	JS 2	: <沈黙10秒> /
7	CC 3	: 自動車通勤が不可になっていますが、いかがですか? /
8	JS 3	: <首を横に振って>家から離れてるんです [そうですか]。 / バイクとかだったらどうなんですか? /
9	CC 4	: うーん、それは聞いてみないとわからないですね。 /

図表1 発話と発言等の表記法の例

表記法

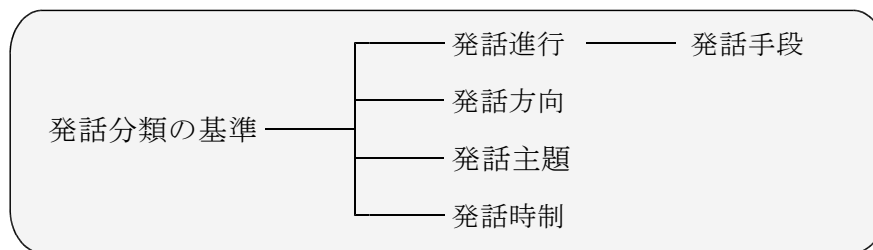
- ①発話の区切りを「/」で示します。
- ②求職者は「Job Seeker」であることから、「JS」と表記し、職業相談担当者は「Career Counselor」であることから、「CC」と表記します。
- ③相手の話を中断させて話し手が交替した場合、文末に「*」をつけます。
- ④相づちは[]で括って表記します。
- ⑤状況の説明は【 】で括って表記します。
- ⑥沈黙、うなずき等の非言語的行動は< >で括って表記します。

2. 発話分類の考え方

一つひとつの発話について、別に配付したA4サイズの発話分類表の基準に従って分類します。発話分類表は以下の3つの考え方に基づいて作成されています。

(1) 発話分類の基準は4種類

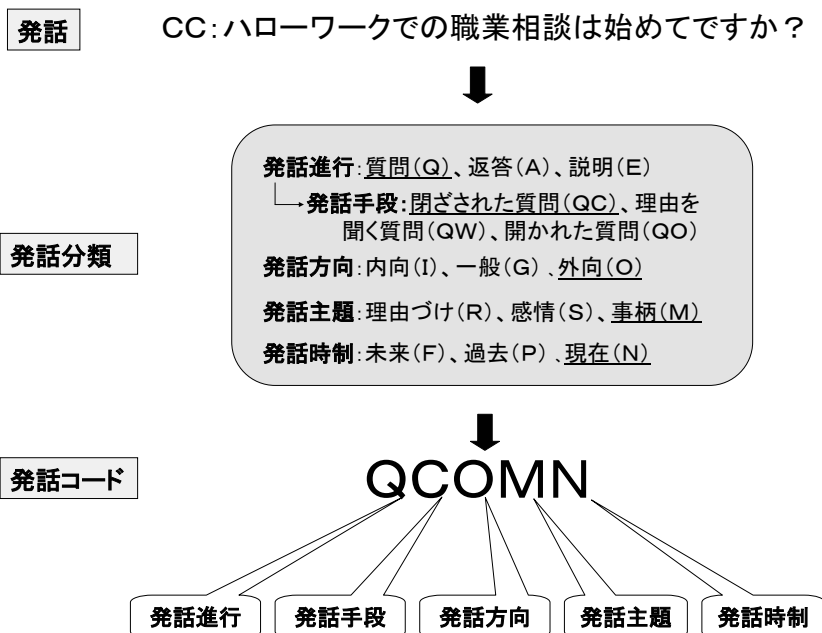
発話の分類基準には、発話方向、発話進行、発話主題、発話時制という独立した4種類の「分類基準」があります。なお、発話進行には、下位の分類基準として発話手段があります。



図表2 発話分類の体系

(2) それぞれの分類基準ごとに3つのカテゴリ

4種類の分類基準にはそれぞれに3つのカテゴリがあります。3つのカテゴリのなかから一つ選択します。なお、発話コードは、それぞれの分類基準で選択されたカテゴリをまとめて表示したものです。



図表3 発話コードの例

(3) 発話の表現方法によって分類

特定の表現方法の有無によって分類を行います。その際、話し手の意図や潜在的な心理について推測や解釈を加えないようにします。

たとえば発話主題では、感情や欲求の表現のある発話を感情（S）に分類し、それ以外の発話を事柄（M）に分類します。さらに感情（S）のうち、その理由や原因の説明のある発話を理由づけ（R）に分類します。

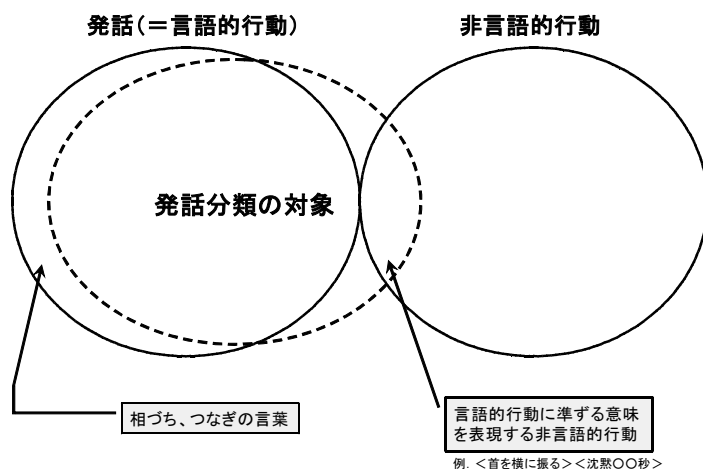
下の逐語記録では、感情表現のある発話は「嫌になる」という言葉を含む3番と4番であり、一旦、感情（S）に分類します。それ以外の発話は事柄（M）に分類します。さらに感情（S）のうち、感情の理由に関する説明を含む4番の発話を理由づけ（R）に分類します。ちなみに2番の発話から、勤務時間や仕事内容が変わらないのに給料がまったく違うという苛立ちや怒りといったJ Sの感情を推測できますが、発話のなかに感情表現がないので事柄（M）に分類します。

- 1 J S 1 : 勤務時間も仕事内容も正社員とまったく同じ。／
- 2 それなのに給料はまったく違う。／
- 3 もう本当に嫌になる。
- 4 C C 1 : 仕事は同じけどお給料が全然違うので嫌になるんですね。／
- 5 J S 2 : そう、そう、本当にそうなんです。

図表 4 逐語記録の例

3. 発話分類の対象

発話は基本的に言語的行動です。しかし、言語的行動であっても、発話分類の対象とならないものがあります。反対に、非言語的行動であっても言語的行動に準ずる意味を表現している場合、発話分類の対象となります。



図表 5 発話分類の対象

(1) 言語的行動であっても発話分類の対象とならないもの

●で示した「はい」、「うん」、「ええ」などの相づち、●で示した「あー」、「うーん」などのつなぎの言葉は発話分類の対象となりません。この場合、文末に「/」はつけません。

CC1 : ハローワークで [はい] 求人検索をされたことがありますか? /

JS1 : えーとね [ええ]。ないです。 /

CC2 : そうですね [はい]。ハローワークを利用されるのは初めてですか? /

JS2 : はい。 /

注意 JS2はうなずきや相づちと同じ「はい」という言葉ですが、相手の質問に対する返答を表現しているものであり、発話分類の対象となります。

(2) 非言語的行動であっても発話分類の対象となるもの

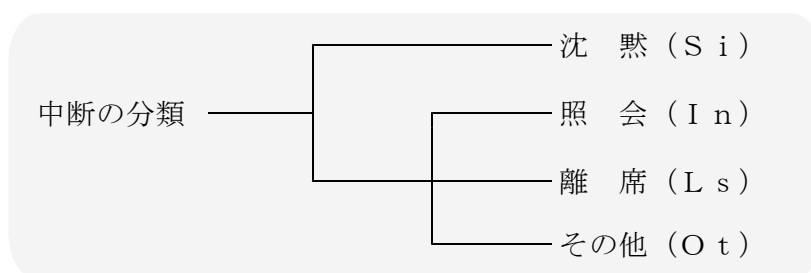
●で示した非言語的行動は、CC1の質問に対する返答という言語的行動に準ずる表現をしているので、発話分類の対象となります。

CC1 : 先日、A社の面接試験があったと思うのですが、どうでしたか? /

JS1 : <首を横に振る> /

4. 中断の分類

中断とはJSとCCのやりとりが一定以上の間隔で途切れることです。中断は、その間隔や逐語記録のなかで表現されている状況によって、4つのカテゴリーに分類します。



図表6 中断のカテゴリー

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

II. 発話分類の基準

1. 発話進行の分類

(1) 分類の基準

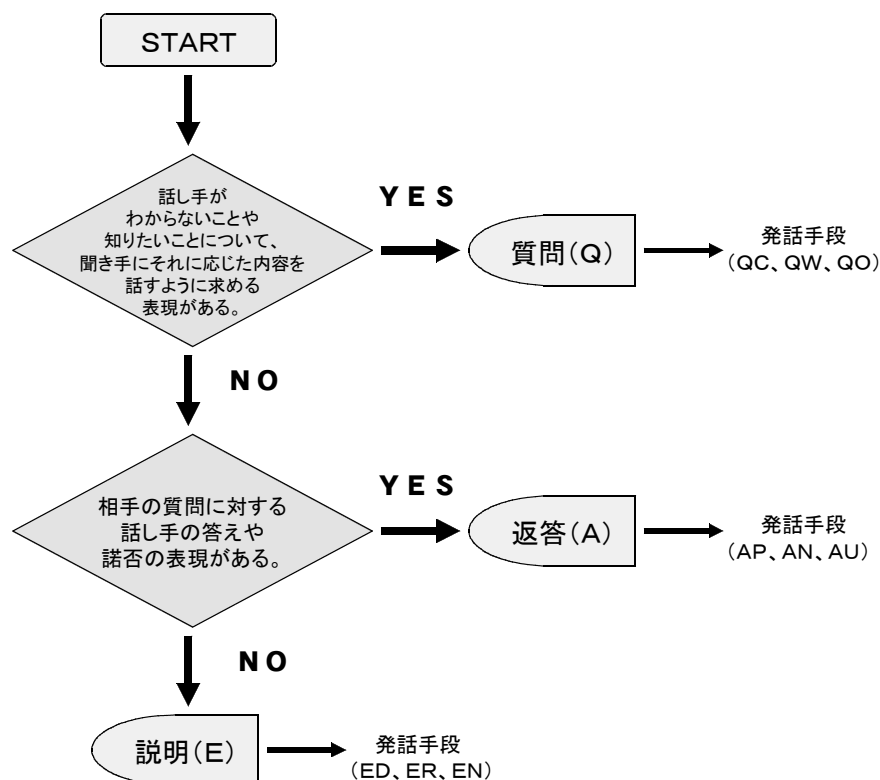
発話進行は、話し手が聞き手に対し、どのような働きかけを表現しているかによって、下図の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。各カテゴリーには、さらに発話手段という下位の分類基準があります。

図表7 発話進行の分類基準

表現方法 (コード)	発話進行の分類基準	発話手段の表現方法 (コード)	発話手段の分類基準
質問(Q) [question]	話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある。	閉ざされた質問 (QC) [closed question]	答え方が決まっている質問。
		理由を聞く質問 (QW) [why Question]	答え方が決まってない質問であり、かつ原因や理由を聞く質問。
		開かれた質問 (QO) [open ended question]	答え方が決まっていない質問。
返答(A) [answer]	相手の質問に対する話し手の答えや諾否の表現がある。	肯定 (AP) [positive]	閉ざされた質問 (QC) に対する肯定的返答。
		否定 (AN) [negative]	閉ざされた質問 (QC) に対する否定的返答。
		中立 (AU) [neutral]	閉ざされた質問 (QC) に対する中立的返答、もしくは、開かれた質問 (QO) と理由を聞く質問 (QW) に対する返答。
説明(E) [explanation]	質問 (Q) と返答 (A) のどちらにも分類されない。	指示 (ED) [directive]	助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手に対し指示的。
		繰り返し (ER) [repeated]	直前の発言の話やキーワードの繰り返し、要約。
		非指示 (EN) [non-directive]	指示的 (ED) と繰り返し (ER) のどちらにも分類されない。

(2) 分類の手順

下図の通り、まず発話進行の分類をします。それから、下位の分類基準である発話手段の分類をします。



図表 8 発話進行の分類手順

注意 逐語記録の作成時から、質問 (Q) の分類基準が当てはまる発話には語尾に「？」マークをつけるように指示しています。今回の演習問題は、質問 (Q) にはすべて「？」マークがついています (= 「？」がついていない発話は質問 (Q) に分類しません)。下の例のア.とイ.は言葉が同じですが、前者は「？」がついているので質問 (Q) に分類し、後者は「？」がついていないので質問 (Q) に分類しません。

ア.CC : Aさんは退職でございますね？ / Q

J S : はい。 / A

イ.CC : Aさんは退職でございますね [はい]。 / E

(3) 優先順位

一つの発話に複数の異なったコードが付与できる場合、質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E)

(4) 発話進行の例

1) 質問(Q)と返答(A)

質問 (Q) と返答 (A) は、以下の3つ考え方に基づいて分類します。

- ①質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえる。
- ②質問 (Q) のすぐ後に返答 (A) があるとは限らない。
- ③一つの質問 (Q) に複数の返答 (A) がある場合もある。

①質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえる

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえます。質問 (Q) に対し、それに応じた内容ならば、返答 (A) に分類します。

ア.CC : この会社に応募するんですか? / Q

JS : はい、応募します。 / A

or : いいえ、応募しません。 / A

or : わかりません。 / A

or : そうです。 / A

or : そんなことしません。 / A

イ.CC : お住まいはどちらですか? / Q

JS : A市に住んでいます。 / A

ウ.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか? / Q

JS : B社の就職試験の日程と重なっていたからです。 / A

エ.CC : すぐにやってくれませんか? / Q

JS : すぐって言われても、時間がないんだよ。 / A

② 質問 (Q) のすぐ後に返答 (A) があるとは限らない

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえますが、質問 (Q) の直後に返答 (A) が必ずあるとは限りません。

ホ.CC : この求人は資格の欄にパソコンの操作とありますが、パソコンの操作はできますか? / Q

JS : 家にパソコンがあります。 / E

週に一度、パソコン教室に行っています。 / E

仕事で操作できるかどうかと言われると、わかりませんね。 / A

③ 一つの質問 (Q) に複数の返答 (A) がある場合もある

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえますが、質問 (Q) に対し、複数の返答 (A) がある場合もあります。

カ.CC : A社に就職したい理由はなんですか? / Q

JS : まず残業がありません。 / A

職場の人もやさしそう。 / A

それに給料もかなりいいんです。 / A

例外 質問 (Q) に対する返答 (A) がない場合もあります。

キ.CC : この会社に応募するんですか? / Q

JS : なんでそんなこと聞くんですか? / Q

ク.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか? / Q

JS : そんなことどうだっていいじゃないか。 / E

2) 説明(E)

返答 (A) に間違っって分類されやすい説明 (E) の代表的な表現は3つあります。

- ① 「～してください」や「～をお願いします」などの依頼に対する返事
- ② 呼びかけに対する返事
- ③ 自問自答

① 「してください」や「～をお願いします」などの依頼に対する返事

下記のア～ウの「はい」、「いやです」、「わかりました」といったJSの発話は、一見すると返答 (A) のように見えますが、それに先立つ発話が質問 (Q) ではないので、返答 (A) には分類しません。

7. CC : 求職票を提出してください。 / E

JS : はい。 / → E

4. CC : 一緒にやってみましょう。 / E

JS : いやです。 / → E

ウ. CC : 求人企業への電話をお願いします。 / E

JS : わかりました。 / → E

②呼びかけに対する返事

エ. CC : 〇〇さん / E

JS : はい。 / → E

注意 先立つ発話のイントネーション (= 質問 (Q) もしくは説明 (E) のいずれか) によって、分類が異なることがあります。

オ. CC : 〇〇さん (↘) / E

JS : はい。 / → E

カ. CC : 〇〇さん? (↗) / Q

JS : はい。 / → A

③自問自答

聞き手に対し、わからないことや知りたいことについて、それに応じた内容を話すように求めているならば、文末が「～か」というように質問の形をとっていても、質問 (Q) に分類しません。また、自分でそれに応じた内容を話しても (= 自問自答)、返答 (A) に分類しません。

キ. JS : なんでこんなことしなきゃいけないんですか。 / → E

こんなことしなくていいのよ。 / → E

ク. JS : 私、何やってるんだろう。 / → E

本当バカみたい。 / → E

3) 優先順位:質問(Q)、返答(A)>説明(E)

7. J S : この求人なのですが、今も募集していますか? / Q

CC : 今も募集していますが、応募の結果を見ると難しそうです。 /

●今も募集しています→A

●応募の結果を見ると難しそう→E

→ Aを選択

1. J S : 難しいかもしれないけど、応募してみたいんですが、どうでしょうか? / Q

CC : 応募してもいいと思いますが、他も探されることをお勧めします。 /

●応募してもいいと思いますが→A

●他も探されることをお勧めします→E

→ Aを選択

注意 一つの発話が、質問(Q)と返答(A)の2つの特徴を持つ場合、後ろよりも前の発話との関係を優先させて分類します。

ウ. CC 1 : 求人条件のなかで、他に確認したい事などはありますか? / Q

J S 1 : 仕事内容についても、再度確認願えませんか? / A

CC 2 : はい、わかりましたが、その他にありますか? / →Q

●J S 1は、CC 1との関係から見るとAになり、CC 2との関係から見るとQになる。

→ 後ろより(CC 2)も前の発話(CC 1)との関係を優先させるので、Aを選択。

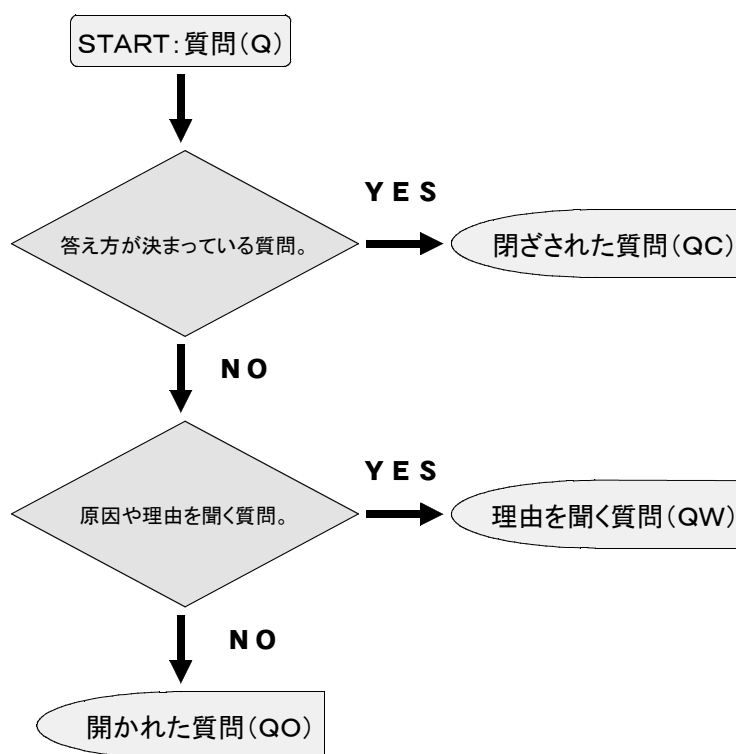
●CC 2はAとQの2つの特徴を持つ。

→ J S 1はQではないので、CC 2はAではなくQを選択。

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

(5) 質問(Q)の下位分類の手順

下図の通りです。



図表9 質問 (Q) の下位分類の手順

1) 閉ざされた質問 (QC)

① 「はい」、「いいえ」など諾否による返答を求める閉された質問 (QC)

- ア.この会社に応募するんですか？
- イ.すぐにやってくれませんか？
- ウ.お住まいはY市でしたね？
- エ.これでいいんですよね？
- オ.A社は〇〇市にあるんですが、〇〇市ってご存じですか？

② 時間、場所、距離などある程度答え方が決まっている閉ざされた質問 (QC)

- カ.今、何時ですか？
- キ.いつ頃から就職活動を始められたのですか？
- ク.何歳ですか？
- ケ.これまで何社ぐらい受けられたんですか？
- コ.お住まいはどちらですか？
- サ.お勤め先はお家からどのくらい離れているんですか？

2) 理由を聞く質問(QW)

- シ.面接試験で落とされたのは何が原因だったんだろう？
- ス.なぜ前の会社を辞められたのですか？
- セ.どんな理由で解雇されたんですか？
- ソ.何でそんなに楽しそうなんです？
- タ.企業の採用意欲は例年になく強いようだけど、どうしてなんだろう？

3) 開かれた質問(QO)

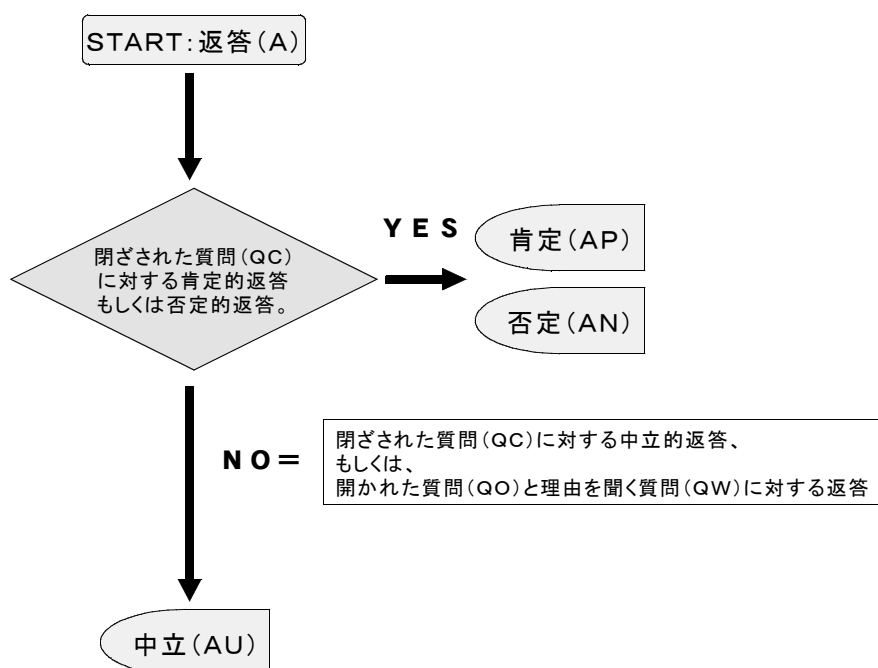
- チ.何が問題だと思いますか？
- ツ.今、どんなことをお感じですか？
- テ.A社の印象はどんな感じですか？
- ト.どうやったら採用まで結びつくと思いますか？
- ナ.A社までどうやって行ったらいいんでしょう？

注意 「はい」、「いいえ」等で答えられる形式の質問であっても、話の流れから、相手の話を促す質問になっている場合、開かれた質問(QO)に分類します。下の例では、語尾が「話してもらえますか？」とはなっていますが、相手に諾否の返答を求めているわけではなく、特定の話題について話すことを促しているため、開かれた質問(QO)に分類します。

- ニ. J S : A社の面接試験は本当につらかったです。 / E
CC : その話について、もう少し詳しく話してもらえますか？ / QO
J S : 採用の担当者が労働条件についてしっかりと説明してくれないんです。 / A
- ヌ. J S : 今月中に就職したいんです。 / E
CC : 就職活動の経緯について、具体的に話してもらえますか？ / QO
J S : まずA社を受けたんです。 / A

(6) 返答(A)の下位分類の手順

下図の通りです。



図表 10 返答 (A) の下位分類の手順

1) 閉ざされた質問(QC)に対する返答(A)の下位分類

下記のアとイの違いは「はい」、「いいえ」等の言葉が省略されているかどうかです。イのように「はい」、「いいえ」等の言葉が省略されていても、発話の意味を考えると、肯定的 (AP)、否定的 (AN)、中立的 (AU) のいずれかであることがわかります。

ア.CC : その企業を受けたいのですか? / QC

JS : はい、すぐにでも受けたいです。 / AP

or いいえ、受けたくないです。 / AN

or わかりません。 / AU

イ.CC : その企業を受けたいのですか? / QC

JS : すぐにでも受けたいです。 / AP

or 受けたくないです。 / AN

or 受けたいというか、受けたくないというか。 / AU

注意 間接的に肯定、否定、中立を表現する場合があります。

ウ.C C : その企業を受けたいのですか? / Q C

J S : すでに履歴書とか用意していて、いつでも大丈夫です。 / A P

注意 「はい」、「いいえ」等の言葉と、その後続く説明が発話として独立している場合、それぞれについて発話分類をします。

エ.C C : その企業を受けたいのですか? / Q C

J S : はい。 / A P

すぐにでも受けたいです。 / E

or いいえ。 / A N

受けたくないです。 / E

or わかりません。 / A U

どうでもいいです。 / E

注意 否定形の疑問文の場合も、返答が「はい」ならば肯定 (A P)、「いいえ」ならば否定 (A N) に分類します。かのようにこれらの言葉が省略されていても、発話の意味を考えると、肯定的 (A P)、否定的 (A N)、中立的 (A U) のいずれかであることがわかります。

オ.C C : その企業を受けたくないのですか? / Q C

J S : はい、受けたくないです。 / A P

or いいえ、受けたいです。 / A N

カ.C C : その企業を受けたくないのですか? / Q C

J S : どうも受ける気がしません。 / A P

or 絶対、受けたいですよ。 / A N

2) 閉ざされた質問(QC)に対する諾否ではない返答(A)の下位分類

閉ざされた質問(QC)であっても、「はい」、「いいえ」などの諾否で返答を求めているのではなく、具体的な時間や場所などで返答を求めるものがあります。その場合は、中立(AU)に分類します。

ア.J S : 今何時ですか? / QC

CC : 3時です。 / AU

イ.CC : いつ頃から就職活動を始められましたか? / QC

J S : 1カ月前からです。 / AU

ウ.J S : A社はどこにあるんですか? / QC

CC : 地下鉄曙町を下りて3分ぐらい。 / AU

3) 理由を聞く質問(QW)と開かれた質問(QO)に対する返答(A)の下位分類

ア.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか? / QW

J S : B社の就職試験の日程と重なっていたからです。 / AU

イ.CC : A社に就職したい理由はなんですか? / QW

J S : 残業がないことです。 / AU

職場の人もやさしそう。 / AU

それに給料もかなりいいんです。 / AU

ウ.J S : ○○会館に行くにはどうすればいいんですか? / QO

CC : 地下鉄△△線に乗って、高田馬場で乗り換えてください。 / AU

××駅まで行って東口から出たら、すぐ目の前のビルです。 / AU

エ.CC : 今、どんな気持ちですか? / QO

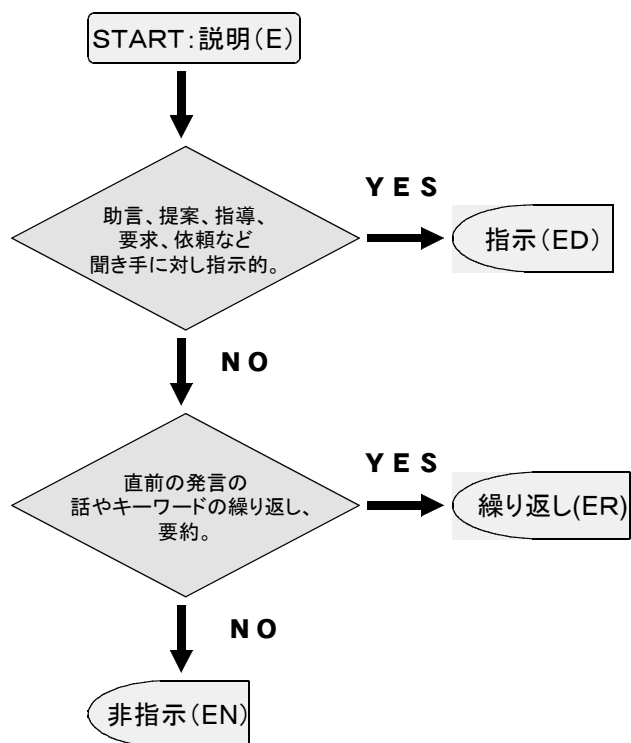
J S : とってもうれしいです。 / AU

オ.CC : これまでの仕事の経験について話していただけませんか? / QO

J S : 大学を卒業してから、つい最近まで○○社で勤めていました。 / AU

○○社を辞めてからは、配送のアルバイトをしていました。 / AU

(7) 説明(E)の下位分類の手順



図表 1 1 説明 (E) の下位分類の手順

1) 指示(ED)

指示 (ED) は、話し手が、助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手の考え方や行動に対し、指示的であるかどうかを見ます。

- ア.同じような業種ばかり選んでないで、ちょっと見方を変えてみたら。
- イ.一人で悩んでないで、ハローワークの窓口で相談したらいいと思いますよ。
- ウ.次回来所された時は、営業職だけでなく、事務系の職種も見てみましょう。
- エ.営業職だけでなく、事務系の職種も調べたほうがいいかもしれませんよ。
- オ.明日中に職務経歴書を書いてください。
- カ.よろしくお願いします。
- キ.早めに求職票の登録をお願いします。
- ク.どこから手をつけたらいいのか教えてください。
- ケ.もし、いい求人情報があったら、知らせてください。

注意 「～しよう」という発話は、前後の発話との関係で、聞き手に指示的である場合もあれば、そうでない場合もあります。

コ.J S : A社に就職したいんです。 / EN

CC : じゃあ、(私が) 調べてみましょう。 / EN

2) 繰り返し(ER)

繰り返し (ER) の対象は直前の相手の発言に限定します。下記のウの例では、「こちらのほうが家に近いから応募しようと思ったんですね」という発話は、JS1の要約になっています。しかし、直前の発言に対して要約をしているわけではないので、繰り返し (ER) に分類しません。

ア.JS : A社に応募したいんです。 / EN

CC : A社に応募したいんですね。 / ER

イ.JS : 朝起きるのがつらくて、どうしたらいいのかわからず悩んでいます。 / EN

CC : 朝起きるのがつらいんですね。 / ER

どうしたらいいのかわからず悩んでおられるんですね。 / ER

ウ.JS1 : こちらの求人の方が家に近いかなーと、思って。 / EN

それで応募しようと思いました。 / EN

CC1 : ご自宅は〇〇市でしたね。 / EN

JS2 : はい、そうです。 / EN

CC2 : こちらのほうが家に近いから応募しようと思ったんですね。 / EN

注意 下記のCC2は、それまでのJSの話の要約をしています。直前ではないJS1の内容も含んでいますが、直前のJS2の発言をまとめているので、繰り返し (ER) に分類します。

エ.JS1 : 朝起きるのがつらい。 / EN

CC1 : 目が覚めているのに起きあがれないんですね。 / EN

JS2 : どうしたらいいのかわからず悩んでいます。 / EN

CC2 : 朝起きるのがつらくて悩んでいるんですね。 / ER

注意 直前の発言の内容を変えず、かつキーワードを含む言い換えは、繰り返し (ER) に分類します。

オ.CC1 : 経理の仕事がずっとやって来られたんですね? / QC

JS1 : はい、そうです。 / AP

経理の仕事が続けてきました。 / ER

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

2. 発話方向の分類

(1) 分類の基準

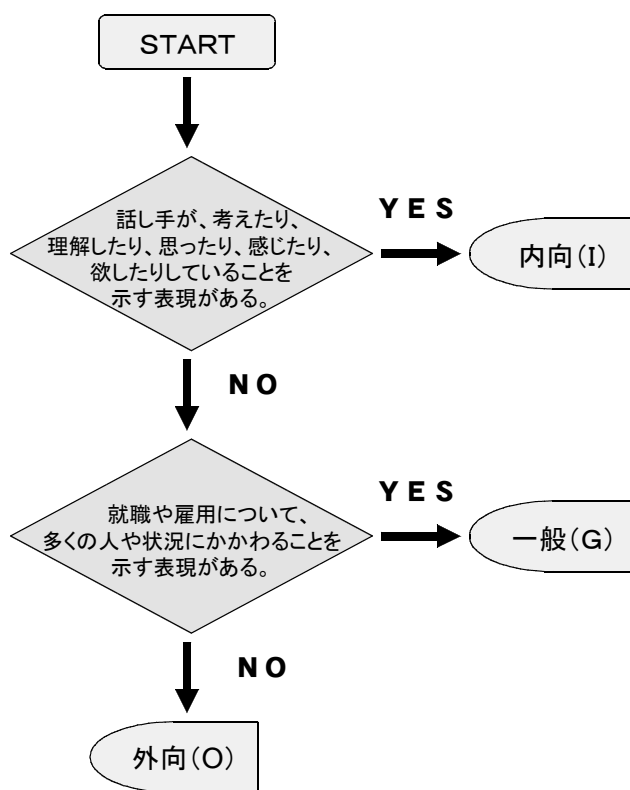
発話方向は、話し手が自分自身の考え、理解、思い、感情、欲求であることを示す表現の有無によって、下図の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

図表 1 2 発話方向の分類基準

カテゴリー (コード)	分類基準	キーとなる表現
内向(I) [inner]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある。	①「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。②「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現。③「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現。④「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現。⑤「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現。
外向(O) [outer]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がない。	
一般 (G) [general]	外向(O)のうち、就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す表現がある。	①世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報。②雇用に関する一般的な法律や制度。③ハローワークの一般的なサービスや仕組み。

(2)分類の手順

下図の通りです。



図表 1 3 発話方向の分類手順

(3) 優先順位

一つの発話に複数の異なったコードを付与することが可能な場合、内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O) の優先順位に従って、いずれか一つを選択するようにします。

内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O)

(4) 発話方向の例

1) 内向(I)

話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す代表的な表現として、以下の5つがあります。

- ① 「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現
- ② 「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現
- ③ 「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現
- ④ 「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現
- ⑤ 「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現

内向 (I) の場合、「私」という言葉が省略される場合があります。前後の発話との関係から、省略された言葉が「私」であることが明らかならば、内向 (I) に分類します。

① 「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。

- ア. (私は) 職探しは大変なことだと考えています。
- イ. 学生の頃、(私は) 就職なんて簡単なことだと理解していた。
- ウ. (私は) 求職者登録の仕方を知っている。
- エ. (私は) 雇用保険の仕組みがわからない。
- オ. (私は) わかりました。
- カ. (私は) いずれ自分の問題点について気づくだろう。
- キ. (私は) あの会社によい印象を持っている。
- ク. (私は) 営業職ならばうまくいくような気がする。

② 「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現

- ク. 私の考えでは、今年の新卒の採用は例年以上によくなるでしょう。
- コ. 私の意見は、今回は見送ったほうが良いということです。
- サ. 私の想像では、来年4月になったら、どこかの会社に勤めているはずです。
- シ. 私の感じでは、あの会社はうまくいってないでしょう。
- ス. 私の理解では、通勤手当をもらえることになっていた。

例外 名詞の内容が明らかでない場合、内向 (I) に分類しません。

- セ. 私の思いが会社に届いた。→○
- ソ. 私の考えが重役会議で通った。→○
- タ. 今回の件は私の理解を超えていた。→○

③「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現

- チ. (私は) 就職できてとてもうれしい。
- ツ. (私は) 採用担当者がいろいろと無理をいうので悲しかった。

④「(私は) わくわくする／疲れた」などの身体感覚の表現

- テ. (私は) もうすぐ連休が始まるのでわくわくしている。
- ト. (私は) 面接試験の時はいつでもドキドキする。

注意 「笑う」、「怒る」、「泣く」などの感情表現とほぼ等しい行動の表現も、内向（I）に分類します。

- ナ. (私は) 一晩中泣いた。
- ニ. (私は) 採用担当者の返事が曖昧なので本気で怒った。
- ヌ. (私は) 会議の席でつい笑ってしまった。

例外 話し手の行動から間接的に感情や身体的感覚を表現している場合、推測や解釈を加えずに分類する（p. 3、I-2-(3)を参照）という考え方に基づいて、内向（I）に分類しません。

- ネ. 私は一晩中涙を流した。→○
- ノ. 私の足取りは重かった。→○
- ハ. 私は頭から湯気を出し、窓を叩き割った。→○

⑤「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現

- ヒ. (私は) その会社に入りたい。
- フ. (私は) 何とかしてほしかった。
- ヘ. (私は) A社への就職を希望します。
- ホ. (私は) 仕事を見つけたくて、ハローワークに来た。
- マ. (私の) してほしかったことは、そういうことではありません。

2) 一般(G)

就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す代表的な表現として、以下の3つがあります。

- ① 世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報
- ② 雇用に関する一般的な法律や制度
- ③ ハローワークの一般的なサービスや仕組み

① 世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報

ア. 数年前と比べると最近の就職環境は断然よくなっていますよ。

イ. 中高年層の求人はいつも少ない。

ウ. この地域では、マンション管理人の求人への希望者が多いですか？

エ. 去年の新卒の就職はとっても厳しかった。

オ. 〇〇業界は派遣社員が貴重な戦力になっている。

カ. 普通、〇〇業界では休日出勤が当たり前だよ。

キ. 一般的に言って、システムエンジニアの仕事はお客様の希望をコンピュータを使って叶えることです。

② 雇用に関する一般的な法律や制度

ク. 国の雇用対策として〇〇助成金制度というものがあると聞いた。

ケ. 企業が高齢者を採用すると、国からいろいろな助成金がもらえるんですよ。

③ ハローワークの一般的なサービスや仕組み

コ. ハローワークの求人検索システムでは、求人を受け付けると、その翌日には求職者の方が検索できるようになっています。

サ. ハローワークに行けば他の地域の求人情報も教えてもらえるって知ってましたか？

注意 話し手が、多くの人や状況にかかわることを示す表現をしているかどうかを見ます。話している内容が事実かどうかは問題としません。

シ. 今の日本の失業率は10%を超えている。

ス. 若年の求職者はわがままな人が多い。

セ. 日本全体でフリーターは2千万人ぐらいいるだろう。

注意 雇用情勢、雇用慣行、職場環境、仕事内容などに関する一般情報、雇用に関する一般的な法律や制度、ハローワークの一般的なサービスや仕組みについて触れていても特定の人物や事業所等についての言及である場合、一般(G)には分類しません。

リ. Aさんの賃金は地域の相場よりも低い。→○

ル. B社は〇〇助成金制度を利用した。→○

レ. あなたはハローワークの職業相談を受けたことがありますか？→○

3) 外向(O)

内向 (I) に間違って分類されやすい外向 (O) として、代表的な表現は5つあります。これらの例は話し手の内面にも関わる内容ですが、話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がないため、内向 (I) には分類しません。

- ①話し手の行動
- ②話し手の性格や気質
- ③「良い」、「悪い」など話し手の評価
- ④「～してください」、「～をお願いします」など話し手の依頼やお願い
- ⑤「～だろう」、「～かもしれない」などの言葉を使った話し手の推測

①話し手の行動

- ア.私は春頃から一所懸命就職活動をしてきた。
- イ.私はハローワークに週に2～3回来ている。

②話し手の性格や気質

- ウ.私は明るい性格です。
- エ.私はとても行動的です。

③「良い」、「悪い」など話し手の評価

- オ.それでいいよ。
- カ.受付の女性はとてもきれいだった。
- キ.そのやり方は正しい。

④「～してください」、「～をお願いします」など話し手の依頼

- ク.書類の提出をお願いします。
- ケ.ちゃんと登録してください。

⑤「～だろう」、「～かもしれない」などの言葉を使った話し手の推測

- コ.私は社労士の資格試験に合格したかもしれない。
- サ.A社の労働条件を知っておくことはいいことだろう。

注意 話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現があれば、内向 (I) に分類します。

シ.私は春頃から一所懸命就職活動をしたい。→ I

ス.私は明るい性格だと思う。→ I

セ.書類の提出をお願いしたい。→ I

ソ.私は社労士の資格試験に合格したかもしれないと思った。→ I

4) 優先順位: 内向(I) > 一般(G) > 外向(O)

ア. 私は不況になると大企業よりも中小企業が影響を受けると思います。

● 不況になると大企業よりも中小企業が影響を受ける → G

● 私は～と思います → I

→ I を選択

イ. 一般的に営業の仕事は外向的な人が向いていると言われるが、私は内向的な性格だが、営業成績はよかった。

● 一般的に営業の仕事は外向的な人が向いていると言われる → G

● 私は内向的な性格 → O

● 営業成績はよかった → O

→ G を選択

ウ. 就職環境が本当に厳しい時期なのに、私はそんな就職活動をやっているもうまくいかないと思う。

● 就職環境が本当に厳しい時期 → G

● そんな就職活動をやっているもうまくいかない → O

● 私は～と思う → I

→ I を選択

エ. 私は△△業界に就職したいけれども、△△業界は大卒の就職先じゃないと言って、親が反対するんです。

● 私は～したい → I

● △△業界は大卒の就職先じゃない → G

● 親が反対する → O

→ I を選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

3. 発話主題の分類

(1) 分類の基準

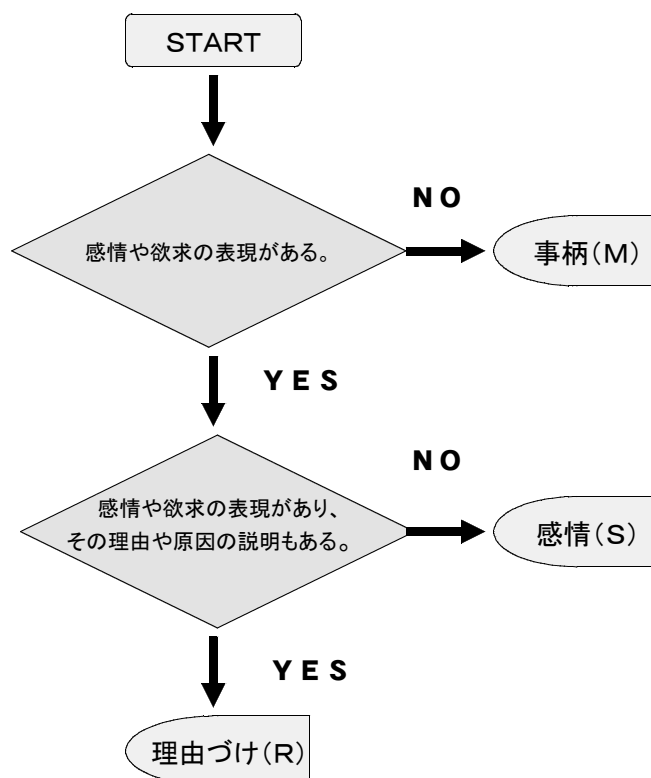
発話主題は、感情や欲求の表現の有無によって、次の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。「発話方向」の内向（I）の分類基準における感情や欲求の表現は話し手自身の感情や欲求に限定される一方、「発話主題」において扱うこととする感情や欲求の表現は特段の限定がありません。

図表 1 4 発話主題の分類基準

カテゴリー (コード)	分類基準	キーとなる表現
感情(S) [<u>senti</u> - ment]	感情や欲求の表現がある。	①感情表現（図表 1 6 参照）。②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現。③「～したい／してほしい」などの欲求表現。
理由づ け(R) [<u>reason</u> - ing]	感情や欲求の表現があり、その理由 や原因の説明もある。	「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉 を使って、感情や欲求の理由や原因の説明が ある。
事柄(M) [<u>matter</u>]	感情や欲求の表現がない。	

(2)分類の手順

下図の通りです。



図表 1 5 発話主題の分類手順

(3)優先順位

一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、理由づけ (R) >感情 (S) >事柄 (M) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

理由づけ (R) >感情 (S) >事柄 (M)

(4)発話主題の例

1)感情(S)

感情や欲求の代表的な表現として、以下の3つがあります。①と③については、図表 16 に代表的な感情や欲求の表現例を示します。

①感情表現 (p.27、図表 16 参照)

②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現

③「～したい／してほしい」などの欲求表現 (p.27、図表 16 参照)

①感情表現（p. 27、図表16参照）

- ア.私は介護の仕事に興味があります。
- イ.あなたは就職できてとてもうれしかったんですね。
- ウ.彼はこの仕事に自信があります。
- エ.新しい人事部長は仕事に対する興味・関心をまったく考慮しないらしい。
- オ.新入社員のAさんは、怒りでガラスを足で蹴って割ってしまった。
- カ.特に希望しているのは営業の仕事らしい。

例外 感情表現が、「人」、「者」、「数」、「家」といった感情表現ではない言葉と一緒に
なると、新たな単語になる場合、感情（S）には分類しません。

- キ.5人の求人に対し、希望者が20人もいる。→M
- ク.係長の〇〇さんは恋人がいるという噂だ。→M
- ケ.新入社員のAさんはとても自信家らしい。→M

図表16 感情や欲求の表現例

種類	表現の例
幸福	うれしい、楽しい、さわやか、めでたい、笑う、喜び、幸せ、元気
悲しみ	悲しい、もの悲しい、やるせない、苦しい、つらい、寂しい、がっかり、泣く、気が重い、惨め、絶望、憂鬱、残念、失望
怒り	憎たらしい、忌まわしい、恨めしい、むかつく、怒る、憎む、腹を立てる、恨む、不満、嫉妬、ねたみ
恐れ	恐ろしい、怖い、恐れる、怯える、恐怖、びびる、緊張、上がる
好悪	いとおしい、いつくしむ、面白い、好き、好意、興味、関心、希望、愛 嫌な、つまらない、毛嫌い、飽きる、うんざりする、怪しむ、嫌悪感
恥じらい	恥ずかしい、恥じらう、はにかむ
混乱	悩ましい、悩み、心配、不安、気にする、気になる、困惑、混乱、うろたえる、驚く、びっくりする、取り乱す、焦り、
強気	誇らしい、得意になる、自信、得意、やる気、誇り、がんばる、熱意
弱気	愚か、圧倒される、無力感、自信喪失、臆病、謙虚、落胆、孤独感
疲労	疲れる、疲労、焦燥
平静	安らか、落ち着く、平静、安堵、安心
欲求	食欲、羨望、羨ましい、～したい、～欲しい

②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現

コ.もうすぐ連休が始まるのでわくわくしている。

カ.面接試験の時はいつでもドキドキする。

注意 「笑う」、「怒る」、「泣く」などの感情表現とほぼ等しい行動の表現も、感情（S）に分類します。

シ.彼は会議の席でつい笑ってしまったらしい。

ス.あの学生は本気で怒った。

セ.彼女は一晩中泣いた。

例外 行動から間接的に感情や身体的感覚を表現している場合、推測や解釈を加えずに分類する（P.3、I-2-(3)を参照）という考え方に基づいて感情（S）に分類しません。

ソ.彼女は一晩中涙を流した。→M

タ.彼の足取りは重かった。→M

チ.部長は頭から湯気を出し、窓を叩き割った。→M

③「～したい／してほしい」などの欲求表現（p.27、図表 16 参照）

ツ.私はその会社に入りたい。

テ.彼女は何とかしてほしいかったらしい。

ト.AさんはB社への就職を希望する。

ナ.彼は仕事が見つけたくて、ハローワークに来た。

2)理由づけ(R)

「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉を使って、感情や欲求の理由や原因の説明があります。

ア.私はずっと同じ仕事をしてきたので、その仕事は飽きました。

イ.Aさんは一生懸命努力したから、今とても幸せです。

ウ.突然、会社を辞めるように言われたら、誰だって怒るでしょう。

3)事柄(M)

感情（S）に間違っ分て分類されやすい事柄（M）の代表的な表現は4つあります。

①感情が連想されやすい「思い」や「行動」の表現

②「良い」や「悪い」などの評価

③「～してください」や「～をお願いします」などの依頼

④「ありがとう」、「ごめんなさい」などの挨拶・慣習的表現

①感情や欲求が連想されやすい「思い」や「行動」の表現

- ア.以前勤めていたB社での人間関係のことが忘れられない。
- イ.これまでの人生について回想した。
- ウ.就職できるまでハローワークに行こうと思ひます。

②「良い」や「悪い」などの評価

- エ.それでいいよ。
- オ.受付の女性はとてもきれいだった。
- カ.そのやり方は正しい。

③「～してください」や「～をお願いします」など依頼

- キ.ちゃんと登録してください。
- ク.書類の提出をお願いします。

④「ありがとう」や「ごめんなさい」などの挨拶・慣習的表現

- ケ.お疲れさまでした。
- コ.どうもありがとうございました。
- サ.書類の提出が遅れてすみませんでした。
- シ.説明が足りなかったみたいで、本当にごめんなさいね。

4)優先順位:理由づけ(R)>感情(S)>事柄(M)

ア.就職活動がうまくいなくてイライラするけれども、卒業までには就職したい。

●就職活動がうまくいなくてイライラする→R

●卒業までには就職したい→S

→ Rを選択

イ.私が希望しているA社は新宿にありますが、今回は応募しません。

●希望→S

●A社は新宿にあります→M

●今回は応募しません→M

→ Sを選択

ウ.あなたは嫌だろうけど、就職活動だけは続けてください。

●嫌→S

●就職活動だけは続けてください→M

→ Sを選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

4. 発話時制の分類

(1) 分類の基準

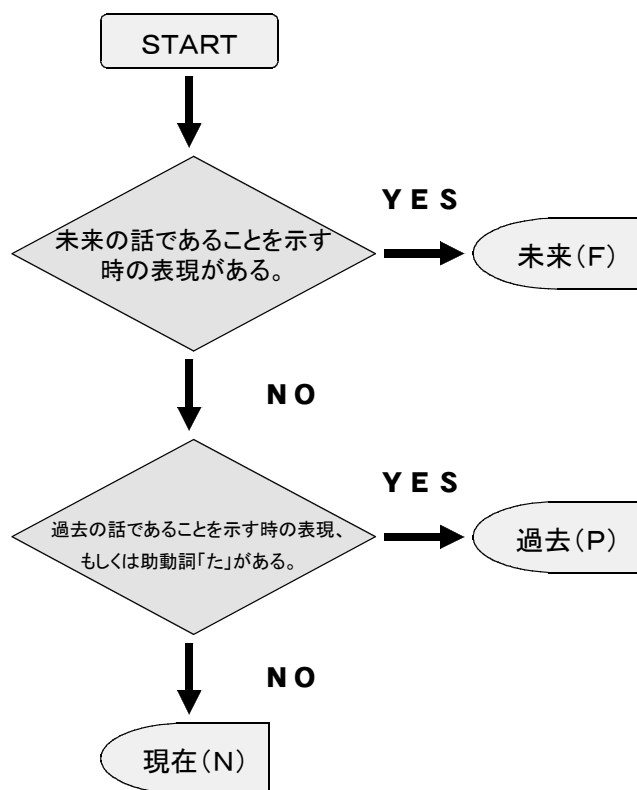
発話時制は、未来もしくは過去を示す表現の有無によって、次の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

図表 1 7 発話時制の分類基準

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
未来(F) [future]	未来の話であることを示す時の表現がある。	①「明日」、「今後」、「将来」など未来の時を示す表現。
過去(P) [past]	過去の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞「た(だ)」がある。	①「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現。②助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現。
現在(N) [now]	未来(F)と過去(P)のどちらにも分類されない。	

(2) 分類の手順

下図の通りです。



図表 1 8 発話時制の分類手順

(3) 優先順位

一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N)

(4) 発話時制の例

1) 未来(F)

① 「明日」、「今後」、「将来」など未来の時を示す表現

- ア. 明日、A社の面接試験を受けます。
- イ. 将来のキャリアについて考える。
- ウ. これから応募するに当たって注意することが3点あります。
- エ. 今までと違って自分でどんどんやらなければならない。
- オ. J S : 明日、面接なんです。 / F
C C : 面接に行く時はスーツを着ていきますか? / N
- カ. 今度、転職って言っても、こういう求人が見つかるかどうかは難しい。

例外 未来の話であることを示す時の表現があっても、それが過去の時点での話であることが明らかな場合、未来(F)に分類しません。

- キ. 小学生の頃、将来教師になろうと思った。 → P
- ク. 1年前はこれからどうするか考えていなかった。 → P
- ケ. 昨日、職業相談に来た時には、1カ月後ぐらいには就職できると思ってた。 → P

2) 過去(P)

① 「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現

② 助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現

① 「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現

- ア. 昨日、A社の就職試験を受けた。
- イ. 以前、確かどこかでお会いした記憶がある。
- ウ. 2、3年前まで営業の仕事をしていた。
- エ. 最近まで勤めていた。

注意 「〇月〇日」、「〇〇時」などの時を示す表現の場合、話している時点を起点として分類します。

- オ. 5月20日が面接 (話した時が5月20日より後)。 → P
- カ. 5月20日が面接 (話した時が5月20日より前)。 → F
- キ. 3時にミーティング (話した時が3時より後)。 → P
- ク. 3時にミーティング (話した時が3時より前)。 → F
- ケ. 30歳で結婚 (話した時の年齢が40歳)。 → P
- コ. 30歳で結婚 (話した時の年齢が20歳)。 → F

②助動詞「た（だ）」による過去の話であることを示す表現

㉞.A社の就職試験だった。

㉟.確かどこかでお会いしたはず。

㊱.就職試験に合格した。

例外 発話のなかに助動詞「た（だ）」があっても、完了を表現している場合、過去（P）には分類しません。完了とは、ちょうど動作が終わったことを意味します。見分け方として、完了の場合、その発話に「今」という言葉をつけても不自然にならないことがあります。

㊲.CC：何がございましたら、いつでも窓口に来てください。→N

JS：わかりました。[完了] →N

㊳.Aさん、今、登録が済みました。[完了] →N

3)現在(N)

未来（F）や過去（P）に間違って分類されやすい現在（N）として、代表的な表現があります。

①未来や過去の時を示す表現の省略

㊴.CC：明日、A社の面接試験に行かれますか？／→F

JS：はい。／→N

（JS：はい、明日行きます。／→F）

㊵.CC：A社の面接試験に行かれたのですか？／→P

JS：はい。／→N

（JS：はい、昨日行きました。／→P）

4) 優先順位:未来(F)＞過去(P)＞現在(N)

ア.これまで営業職で働いていたけれど、将来は人事部で働きたい。

●これまで営業職で働いていた→P

●将来は人事部で働きたい→F

→ Fを選択

イ.これから公認会計士の勉強をされるということですが、今までそういった関係のお仕事を経験されてきたのですか？

●これから公認会計士の勉強をされる→F

●今までそういった関係のお仕事を経験されてきたのですか？→P

→ Fを選択

ウ.前回の相談では、これからA社の就職試験を受けてみるという話でしたね。

●これからA社の就職試験を受けてみる→F

●前回の相談では、～という話でしたね。→P

→ Fを選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

5. 中 断

(1) 分類の基準

中断とは、J SとC Cのやりとりが一定以上の間隔で途切れることです。その間隔や逐語記録のなかで表現されている中断の状況によって、下図の4つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

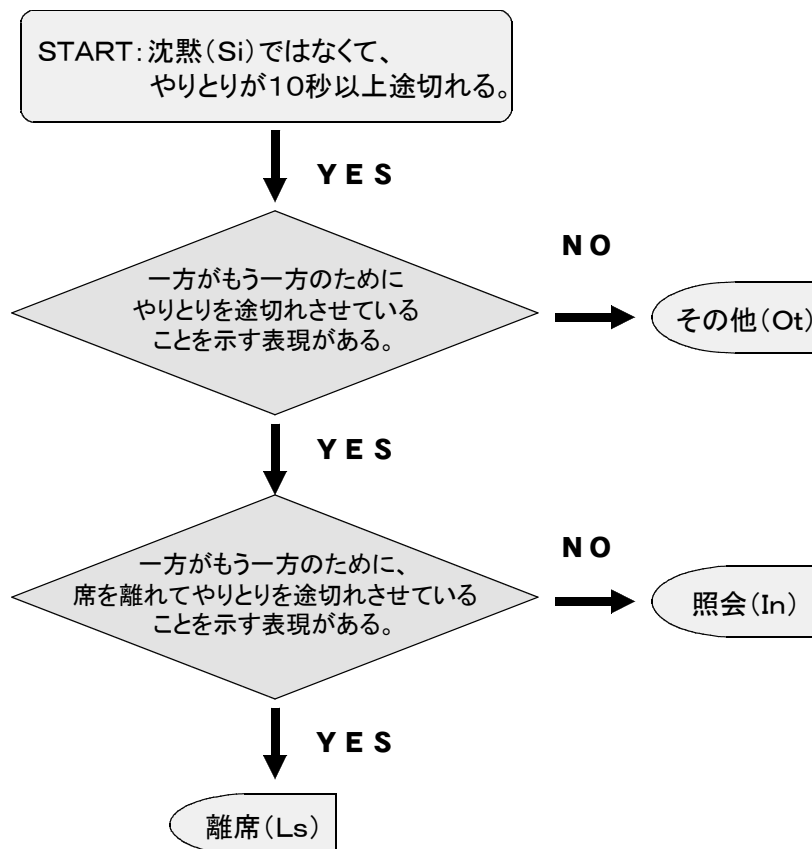
図表 1 9 中断の分類基準

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
沈黙 (S i) [silence]	5 秒以上の沈黙。	
照会 (I n) [inquiry]	やりとりが10秒以上途切れ、一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がある。	①求職申込書の交付、記入の確認。②求人情報の検索、印刷。③求人企業への問い合わせ。
離席 (L s) [leaving one's seat]	照会(I n)のうち、席を離れてやりとりを途切れさせてることを示す表現がある。	①【 】内の状況の説明。②【 】の前後のやりとり。
その他 (O t) [others]	やりとりが10秒以上途切れ、一方が一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がない。	

(2) 分類の手順

沈黙 (S i) は5秒以上の間隔で沈黙が続くことであり、言語的行動に準ずる意味を持つ非言語的行動です。

沈黙 (S i) ではなくて、やりとりが10秒以上途切れる場合、照会 (I n)、離席 (L s)、その他 (O t) のいずれかに分類します。これらについては、下図の通り分類をします。



図表 2 0 中断の分類手順

注意 逐語記録の作成時から、5秒以上の間隔で沈黙が続く場合、「沈黙」と表記し、その長さを秒単位で入力し、< >で括り、発話の区切りをつけるように指示しています。

CC : どの求人ですか? /
お調べしましょう。 /
JS : <沈黙 10 秒> /

注意 逐語記録の作成時から、JSとCCのやりとりが10秒以上途切れた場合、【 】で括って状況の説明を入力し、発話の区切りをつけるように指示しています。

JS : この求人の応募状況を知りたいんです。 /
CC : お調べしましょう。 /
【システムを使って検索。】 /

(3)優先順位

沈黙（S i）ではなくて、やりとりが10秒以上途切れ、一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、離席（L s）＞照会（I n）＞その他（O t）の優先順位に従って一つを選択するようにします。

離席（L s）＞照会（I n）＞その他（O t）

1)照会(In)

一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせている代表的な表現として、以下の3つがあります。

- ①求職申込書の交付、記入の確認
- ②求人情報の検索、印刷
- ③求人企業への問い合わせ

①求職申込書の交付、記入の確認

ア.CC：どうもお待たせしました。／

J S：＜CCに求職票を渡して＞よろしくお願いします。／

CC：【記入漏れがないか求職票にざっと目を通す。】／

②求人情報の検索、印刷

イ.J S：ビル管理の仕事ありますか？／

CC：見てみましょう。／

【コンピューターを使って求人検索。】／

③求人企業への問い合わせ

ウ.CC：求人企業に問い合わせてみましょう。／

J S：お願いします。

CC：【求人企業に電話をかける。】／

注意 CCがJ Sのためにやりとりを途切れさせているだけでなく、J SがCCのためにやりとりを途切れさせている場合もあります。

CC：今日はどういったご相談でしょうか？／

J S：求人の応募状況を知りたいんです。／

【鞆を開けて求人票を探す。】／

2) 離席(Ls)

照会（In）に分類される表現に加え、一方がもう一方のために席を離れることを示す表現があります。その表現の方法は2種類あります。

①【 】内の状況の説明

②【 】の前後のやりとり

①【 】内の状況の説明

7. J S : ハローワークに来たのは初めてなんです。／

CC : まずは求職申込書の登録を済ませますね。／

【席を離れ、受付で求職申込書の入力処理。】／

②【 】の前後のやりとり

4. J S : ハローワークに来たのは初めてなんです。／

CC : 受付で求職申込書の登録をしてきますので、少々お待ちください。／

【求職申込書の入力処理。】／

3) その他(Ot)

やりとりが10秒以上途切れ、照会（In）や離席（Ls）に分類されない例として、内線電話への応答、同僚からの問い合わせ、お手洗い等があります。

CC : 今日はどういったご相談でしょうか？／

J S : 求人の応募状況を知りたいんです。／

CC : ちょっとお待ちください。

【内線電話に出る。】／

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

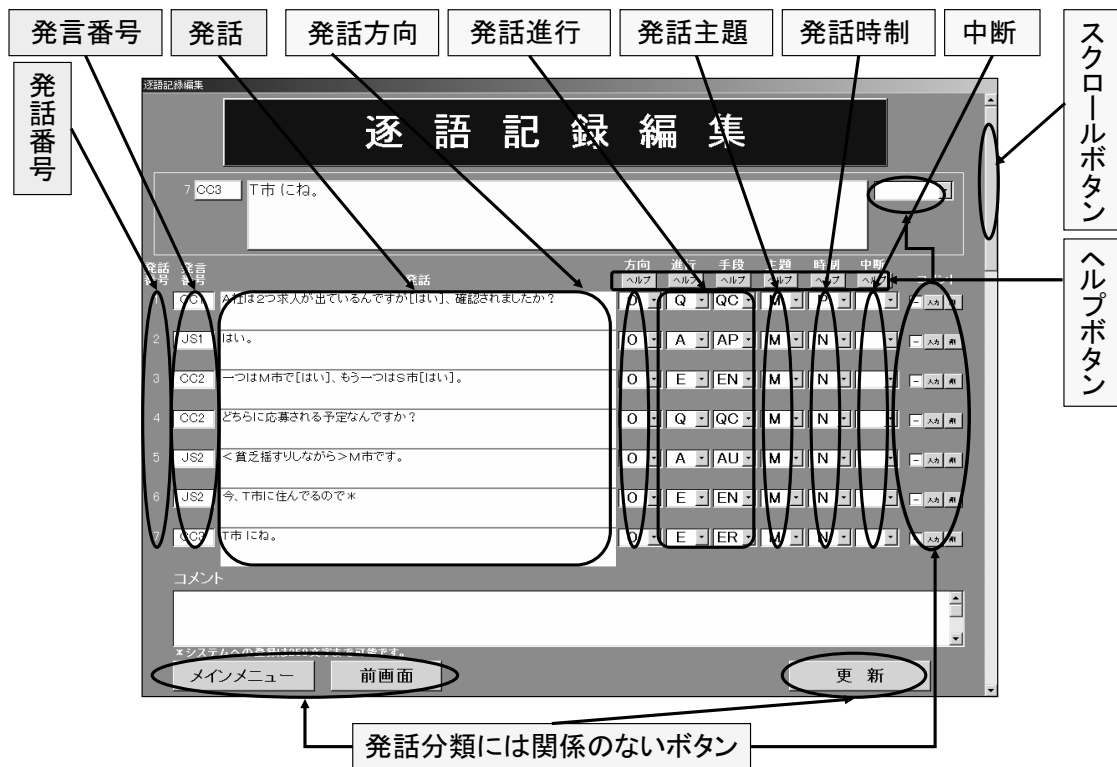
Ⅲ. 発話分類の実施

1. システムの操作

システムが持つ様々な機能のうち、ここでは発話分類のための操作について説明します。

(1) 画面の説明

システム上で発話分類をする際に必要となるのは緑色の部分のみです。



(2) 発話の表示

①ここをクリックすると選択肢が出てきます。

発話分類の基準を確認したい場合、ヘルプボタンをクリックしてください。

②一つ選択してください。

(3) 分類基準の選択肢

逐語記録編集

逐語記録編集

9 JS3 というのも、妻も働いていて、うちは3人子どももいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状態なんです。

8 発話の全文が見えない場合、上の枠を見てください。

9 JS3 というのも、妻も働いていて、うちは3人子どももいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状態なんです。

10 CC4 えーっと、えーっと。ちょっとお待ちください。

11 CC4 【電話が鳴り、一旦、職業相談...

12 CC4 すみませんでしたね。

13 CC4 そうですね～。T市にお住まい...

14 CC4 こちらの求人の方が近いです...

21 CC6 そうしましたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので[はい]、そちらの方の手続きが済み次第ですね、えー、あの一、もしもよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただいで、それでま、具体的にどこなところを考えておられるのか、できれば、気になる求人票を持ってきていただければ、今後のことについて具体的にお話できると思うんですが、いかがでしょうか？

①カーソルを青の枠内に動かすとスクロールボタンが出てきます。

②ボタンを押すと見えなかった部分を見ることができます。

2. 発話分類の手順

システムに習熟するまでは、一つひとつの分類基準ごとに発話を分類していきます。

逐語記録編集

6 JS2 今、T市に住んでるので*

①発話方向から分類を始めます。

発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC1	A社は2つ求人が出ていますが[はい]、確認されましたか？	O						- 入力 前
JS1	はい。	O						- 入力 前
CC2	一つはM市で[はい]、もう一つはS市[はい]。	O						- 入力 前
CC2	どちらに応募される予定なんですか？	O						- 入力 前
JS2	<貧乏揺すりしながら>M市です。	O						- 入力 前
JS2	今、T市に住んでるので*	O						- 入力 前
CC3	T市にね。	I						- 入力 前

コメント

×システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

逐語記録編集

11 CC4 【電話が鳴り、一旦、職業相談を中断する】

②中断の列へ

発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC3	T市にね。	O						- 入力 前
JS3	M市のほうが近いのかなと思って[はい]。	O						- 入力 前
JS3	というのも、妻も働いていて、うちは3人子どもいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状況。えーと、えーと、ちょっとお待ちください。	O						- 入力 前
CC4	電話が鳴り、一旦、職業相談を中断する							- 入力 前
CC4	すみませんでしたね。							- 入力 前
CC4	そうですね。T市にお住まいでしたね。							- 入力 前

コメント

×システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

逐語記録編集

17 JS4 <沈黙10秒>

発言番号	発話	方向 ヘルプ	進行 ヘルプ	手段 ヘルプ	主題 ヘルプ	時制 ヘルプ	中断 ヘルプ	コメント
JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
OC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせしましょうか？	O						入 消
JS5	<首を縦に強く振る>	O						入 消
OC6	わかりました。	O						入 消
OC6	ではお問い合わせしてみましょう。	O						入 消

コメント

*システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

③発話方向を最後まで分類したら・・・

逐語記録編集

4 OC2 どちらに応募される予定なんですか？

発言番号	発話	方向 ヘルプ	進行 ヘルプ	手段 ヘルプ	主題 ヘルプ	時制 ヘルプ	中断 ヘルプ	コメント
OC1	A社は2つ求人が出ているんですが[はい]、確認されましたか？	O	Q	QC				入 消
JS1	はい。	O	A	AP				入 消
OC2	一つはM市で[はい]、もう一つはS市[はい]。	O	E	EN				入 消
OC2	どちらに応募される予定なんですか？	O	Q	QC				入 消
JS2	<貧乏揺すりしながら>M市です。	O						入 消
JS2	今、T市に住んでるので*	O						入 消
OC3	T市にね。	O						入 消

コメント

*システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

④発話進行と発話手段进行分类します。

逐語記録編集

21 CC6 ではお問い合わせをみましょう。

発言番号	発言	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC4	ああ、一人の求人に対し[はい]、15人の方が応募してますね。	O	E	EN				入 消
JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
CC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせをしましょうか？	O	Q	QC				入 消
JS5	<首を縦に強く振る>	O	A	AP				入 消
CC6	わかりました。	I	E	EN				入 消
CC6	ではお問い合わせをみましょう。	O	E	EN				入 消

ED 指示
ER 繰り返し
EN 非指示

コメント ⑤発話進行と発話手段を最後まで分類したら...

※システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

逐語記録編集

21 CC6 ではお問い合わせをみましょう。

発言番号	発言	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
16 CC4	ああ、一人の求人に対し[はい]、15人の方が応募してますね。	O	E	EN	M	N		入 消
17 JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
18 CC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせをしましょうか？	O	Q	QC	M	N		入 消
19 JS5	<首を縦に強く振る>	O	A	AP	M	N		入 消
20 CC6	わかりました。	I	E	EN	M	N		入 消
21 CC6	ではお問い合わせをみましょう。	O	E	EN	M	N		入 消

コメント ⑥発話主題、発話時制の順に分類して終わります。

※システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

IV. 資料：演習の模範解答

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
1	CC1	どうも、お待たせしました。	O	E	EN	M	N	
2	JS1	お願いします。	O	E	ED	M	N	
3	CC2	【JSの求職申込書をざっと見る。10秒】	X	X	X	X	X	In
4		えっと、AさんはB月の10日付けの退職でございますね [はい]。	O	E	EN	M	P	
5		住まいはCでございますか？	O	Q	QC	M	N	
6	JS2	そうです。	O	A	AP	M	N	
7	CC3	はい。えっと一、Aさんこれ退職あたりまして[はい]、事 前に例えば、会社のほうからいつ頃、この通告ございま したですか？	O	Q	QC	M	P	
8	JS3	B月の6日の日に*	O	A	AU	M	P	
9	CC4	B月6日[ええ]。	O	E	ER	M	P	
10		こちらの方の証券会社でのお仕事の経験が長かったん ですね[ええ]。	O	E	EN	M	P	
11	JS4	まあ、あのー、場立人という仕事を[はい]知っているかど うかわかりませんが[はい]、まあ、高校卒業してからずっ とその仕事をやってきたんです[ああ、そうですか]。	I	E	EN	M	P	
12		他の仕事ってのは、自分では今のところ、よくどんなもの があるのかとか[はい]、まあ、はっきりとは考えてないん ですけれども[はい]。	I	E	EN	M	N	
13	CC5	こちらの会社では、19年間、この仕事だけをずっとやっ てこられたんですか？	O	Q	QC	M	P	
14	JS5	はい、そうです[そうですか]。	O	A	AP	M	N	
15	CC6	今どうなんですかねえ、もう、証券会社・・・自体ですね、 非常にもう、まあ景気が悪いんですよ。	G	E	EN	M	N	
16		私どもの求人の方もそんなにないと思います。	I	E	EN	M	N	
17	JS6	いや、もう一、この仕事は長かったんですけども[はい]、 もう精神的に、非常に疲れるんですよ、この仕事は。	I	E	EN	S	P	
18		ですから、もう一、家にいてもですね[はい]、まあ、やっ ぱりそれなりに任せられてたんで[ええ]、まあ、あのー、 常に[はい]、まあ経済の動きなんか[はい]新聞を見たり とかしてたんです[はい]。	O	E	EN	M	P	
19		まあ、そうやって長くやってきて、ある日突然[ええ]、ま あ、はっきり言えば、クビですよ[ええ]。	O	E	EN	M	N	
20	CC7	えっと、就職の希望地が、まあ、C、D、この近隣というこ とですけども、通勤の20分以内と言うふうになっておりま すが*	O	E	EN	M	N	
21	JS7	ま、今まで[はい]、E区のような近くの職場だったので[え え]、今度までできるだけ近いほうを希望します。	I	E	EN	R	F	
22	CC8	通勤時間は20分以内というご希望ですから、Aさんのお 住まいの場所から考えると、C町やD町といった地域にな るんですか？	O	Q	QC	S	N	

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
23	JS8	はい、そうですね。	O	A	AP	M	N	
24	CC9	それで、一応、お給料の方も、やはり、ね、経験が長かったですから、かなり、えー高額一、頂いておったようですね。	O	E	EN	M	P	
25		この地域でこのレベルでの月収を希望するととなると[ええ]、なかなか難しいですよ。	G	E	EN	S	N	
26	JS9	まあ、でも[ええ]、どうしても40万ぐらいは[はい]欲しいんです。	I	E	EN	S	N	
27	CC10	そうですね…。その場合だと、少しこの就職の地域というんですか、もう少し広げて考えた方がよろしいかと思えます。	I	E	ED	M	N	
28	JS10	わかりました。	I	E	EN	M	N	
29	CC11	話せる範囲で結構なんですけど、40万を希望される理由というのはい何かあるのですか？	O	Q	QW	S	N	
30	JS11	【沈黙15秒。】	X	X	X	X	X	Si
31		まあ、あのー、家のローンがあるんで[はい]、それだけは欲しいんです。	I	A	AU	R	N	
32	CC12	一般的に業界を変えて転職となると、月収を維持するのはかなり難しいですよ。	G	E	EN	M	N	
33	JS12	まあ、で、証券会社…。ね[うん]、突然、クビにされたようなもんなんで[はい]、同じ業界で仕事をするってのはどうも嫌なんです。	I	E	EN	R	P	
34	CC13	証券会社の仕事ではなくてね、その時代に培った、その一技術っていうかね[うん]、経験っていうかね、そういった経験が活かせるような業界があればいいとは思ってんですけどね。	I	E	EN	M	P	
35	JS13	いやー、もうそれだけしか今までやってきてないんで。	O	E	EN	M	N	
36		うん、営業とかもね[うん]、やってればあれですが、もう場立人の仕事だけなんで、営業なんかやってないんですよ。	O	E	EN	M	N	
37		だから、今までの経験を活かして、これから証券会社以外での仕事ができるかどうかっていうのは思いつかないんですよね[そうですね]。	I	E	EN	M	F	
38	CC14	とりあえず就職を早めに決めて行かないといかないという状況ですかね？	O	Q	QC	M	F	
39	JS14	はい、ちょっと焦ってます。	I	A	AP	S	N	
40		まあ、収入がね[はい]、これから途絶えちゃうんで[ええ]、どうしてもそれは、収入を得なくちゃいけないんで[ええ]。	O	E	EN	M	F	
41		ただ、会社を辞めるってことを思ってなかったんで、突然のことなんで、うん、何をしたいかってのがちょっとー、思いつかなくて、うーん、困ってます。	I	E	EN	R	P	

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
42	CC15	わかりました。	I	E	EN	M	N	
43		とりあえず、それでは、Aさんね、今日のところは、まず雇用保険の手続きがございまして[はい]、まず、この雇用保険の手続きのおを先に済ましてしましましょう。	O	E	ED	M	N	
44		そうしましたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので[はい]、そちらの方の手続きが済み次第ですね、えー、あの一、もしよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただけますか？	O	Q	QC	M	N	
45	JS15	<うなずく>	O	A	AP	M	N	
46		じゃあ、その手続きが[そうですね]終わったら[そうですね、ちょっとね]、また、こっこの窓口に寄ってみたいと思います。	I	E	EN	S	N	
47	CC16	はい。それじゃ、一応、そういうことで、えー、お願いいたします[はい]。	O	E	ED	M	N	
48	JS16	ありがとうございました。	O	E	EN	M	N	

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

発行年月日 2007年9月30日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23

(編集) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

(販売) 研究調整部成果普及課 TEL:03-5903-6263

FAX:03-5903-6115

印刷・製本 株式会社 上野高速印刷

©2007 JILPT

*労働政策研究報告書全文はホームページでも提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)