



労働政策研究報告書 No.107

2009

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

職業相談におけるアクションリサーチ

プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・
キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

労働政策研究・研修機構

職業相談におけるアクションリサーチ

プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・
キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

ま え が き

公共職業安定所が、労働市場におけるセーフティネットとしての機能を十分発揮するために職業相談の果たすべき役割は大きく、実際、公共職業安定所の職業相談に対する求職者からの期待も高い。

そこで本研究では、公共職業安定所における職業相談の質的向上に資するため、職業相談の理論に基づいた効果的な訓練（研修）を開発し、それを実践で活用し、実践結果を研究に活かして理論を洗練し、さらに研修プログラムの改善を図っていくという、研究→訓練（研修）→実践のサイクルによるアクションリサーチの手法を採用し、職業相談の理論と実践の分析・検討を行ったものである。

本研究では、職業相談の特徴とプロセスを解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」（通称「キャリトーク」）の開発（（独）労働政策研究・研修機構編「ミッドキャリア層の再就職支援－新たなガイダンスツールの開発」（第Ⅰ期プロジェクト研究、研究シリーズNo.8）、「キャリトーク」の背景にある理論と職業相談事例の解析結果の報告（「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」労働政策研究報告書No.91）に次いで、「キャリトーク」を用いた研修及び研修後の実践面についての分析を行っている。

なお、アクションリサーチにおける訓練（研修）については、平成17年度より、（独）労働政策研究・研修機構労働大学校における公共職業安定所の職業相談担当職員を対象とした専門研修において、本研究の理論に基づく研修プログラムとして、「事例研究」という名称で組み込まれている。プログラムは現在（平成20年度1月）までに6回実施され、263人の職員がこのプログラムを受講した。

このように、本研究は、研究成果を研修に反映させて研修内容の充実を図るとともに、研修の場を通じて問題意識を吸い上げて研究に活かすという本機構ならではの特徴を活かして実施したものである。

本研究が、公共職業安定所における職業相談・職業紹介の担当者のご参考となり、職業相談に期待を寄せる多くの求職者に対する支援の向上にお役に立つものとなれば幸いである。

2009年3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 稲 上 毅

執筆担当者

氏名	所属		執筆担当章
榎野 潤	労働政策研究・研修機構	主任研究員	はじめに 第1～6章 資料
西村 公子	労働政策研究・研修機構	統括研究員	はじめに 第1章

目 次

はじめに

第1章 研究の背景	3
1 社会的背景	3
(1) 公共職業安定所の役割	3
(2) 労働大学校における研修研究	7
2 本研究における職業相談の考え方	8
(1) 職業相談の意義	8
(2) 職業相談の実態	9
(3) キャリアコンセプト構築のモデル	12
3 職業相談の理論	19
(1) 発達の理論モデル	19
(2) 職業相談の理論的変遷	23
(3) キャリアコンセプトの機能	25
4 キャリアコンセプトと表現技法	30
(1) 職業相談の話題	30
(2) 表現技法と表現方法	31
(3) 発言と発話の関係	32
第2章 プログラムの開発	35
1 プログラムの考え方	35
2 プログラムのプロセス	36
(1) 意識化	37
(2) 改善	38
(3) 分かち合いのプロセス	42
3 キャリトークの活用	43
4 発話分析の種類	44
(1) S T A T	44
(2) 全体・役割別分析	45
(3) 時間軸分析	46
(4) 発言分析	46
(5) 応答分析	47
(6) 累積度数分析	47

5	発話検索の機能	48
6	プログラムのスケジュール	49
第3章	職業相談に対する評価の変化	51
1	受講前と解析後の比較	52
(1)	スケーリング得点の分布	52
(2)	スケーリング得点の変化	53
2	解析後と実践活動後の比較	54
(1)	スケーリング得点の分布	54
(2)	スケーリング得点の変化	55
3	考察	56
第4章	職業相談プロセスの意識化	57
1	発話分析・検索実習の考え方	57
2	調査・整理の方法	59
(1)	調査の対象	59
(2)	整理の方法	59
3	ワークシートの情報の整理	60
(1)	ワークシート1：発言数と発話数	60
(2)	ワークシート2：発話進行	63
(3)	ワークシート3：発話時制	67
(4)	ワークシート4：発話方向	70
(5)	ワークシート5：発話主題	73
4	ふり返りシートの情報の整理	76
(1)	ふり返りシート1	76
(2)	ふり返りシート2	79
5	考察	83
(1)	ワークシートの整理	83
(2)	ふり返りシートの整理	84
(3)	プログラムの改善点	85
第5章	実践活動の事例報告	86
1	T I P s の評価と課題の選択	86
(1)	職業相談T I P s の有用性	87
(2)	職業相談T I P s の実践可能性	88
(3)	職業相談T I P s の有用性と実践可能性の差	89

(4) 実践する職業相談T I P s の選択	90
2 T I P s の効果	91
(1) T I P s の効果	91
(2) 実践活動の事例	91
(3) 実践活動の事例検討	106
3 考察	117
(1) 職業相談T I P s の効果	117
(2) 職業相談プロセスの意識化の効果	121
第6章 全体の考察	124
引用文献	127
参考文献	130
資料	
資料1：発言数と発話数	131
資料2：発話進行	136
資料3：発話時制	141
資料4：発話方向	146
資料5：発話主題	151
資料6：ふり返りシート1	155
資料7：ふり返りシート2	162

本 編

はじめに

公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談では、職業紹介による就職の可能性を高めるため、求人者の求める能力と求職者のそれとの適合性が検討される¹。求職者の職業能力を推定する際、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の様々な職業に関わる求職者の出来事が検討される。

本研究では、その職業能力を、「これまで××をしてきたから、今、△△している（あるいは、これから〇〇をする）」、「今、△△をしているから、これから〇〇をする」というように、過去、現在、未来の出来事を解釈し、それらをつなぐキャリアのストーリーとして捉える（労働政策研究・研修機構，2007）。

そして、職業相談では、求職者と職業相談の担当者（以下「職員」という）の間での対話を通して、このストーリーがつくられ（構築）、壊され（脱構築）、そして作り直され（再構築）ながら、求人者の求めている能力との適合性が検討されると考える。

このプロセスを通して応募する求人が絞られると、履歴書等の準備や面接の日程など、具体的かつ現実的な就職活動の計画を伴うストーリーへと発展していく。すなわち、過去と現在の出来事を根拠とした未来の活動計画となる。これをキャリアコンセプト（career concept）と呼ぶ。

ここでは、コンセプトを、物事についての一般化された意味内容としての「概念」としてではなく、例えば、コンセプトカーという使われ方から分かるように、「まだ実現はしていないが、ある程度具体的になった構想」という意味で用いる。

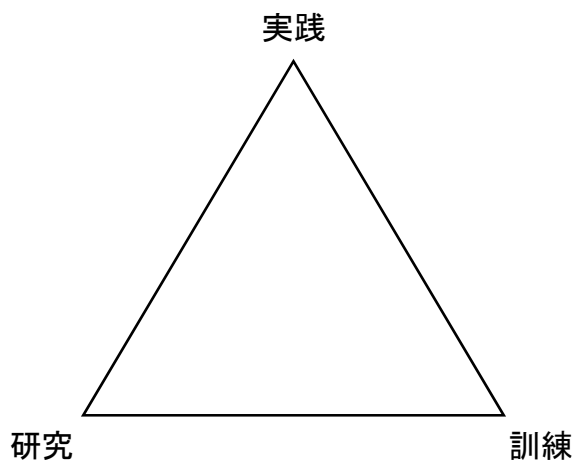
本研究の目的は、キャリアコンセプトの構築という観点から、職員が職業相談のプロセスを意識化（conscientization）することにより、相談の流れに応じて自らの言動をコントロールし、より良い職業相談へと改善を進めて行くことにある。

研究の方法論としてアクションリサーチを採用する。その創始者であるレヴィン（Lewin, K., 1948）は、「よき理論こそよき実践である」と述べた。そして、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であると考え、研究、訓練、実践が三位一体となってアクションリサーチを進めていくこと提唱した（図表0-1）。本研究もこれに倣う。

まず、理論的な背景を押さえながら、キャリアコンセプトの構築を中心とした職業相談の考え方を示す（研究）。ついで、この考え方に基づいて、職員が職業相談のプロセスを意識化するプログラムを開発し、職員を対象とした全国研修の機関である労働大学校の研修コースにそれを組み込む（訓練）。そして、職員が相談の窓口において職業相談プロセスの意識化を実践できる仕組みをつくる（実践）。

¹ 職業紹介と職業相談の関係については、第一章の2の（1）の「職業相談の意義」（p. 8）を参照。

これらの研究→訓練→実践というサイクルを回していくことにより、理論を洗練化させ、より効果的な研修を開発し、実践を通して、更なる職業相談の改善を進めていく。



図表 0-1 アクションリサーチのモデル (Lewin, K., 1948)

本研究では、実践による改善の効果にのみ焦点を当てるのではなく、このサイクル自体を一つの実践事例として扱い、どのようにすれば、研究、訓練、実践の間で相乗効果が生まれるのかを検討することに主眼を置く。

その際、研究者が訓練を担当する指導員の一員でもあり、観察者でもある。指導員としての体験、そして観察者としての感想や評価は、アクションリサーチを進めていく上で重要な情報であり (Coghan, D. and Brannick, T., 2005)、この報告書では積極的にそれらを記述していく。

報告書は次のような構成になる。

第一章では、公共職業安定所の現状、法律で定められている職業相談の原理、そして職業相談に関わる理論を踏まえ、本研究における職業相談の考え方を示す。

第二章では、プログラムの考え方とプロセス、労働大学校において実際に実施されているプログラムのスケジュールについて説明する。

第三章では、職員の自分自身の担当した職業相談に対する評価をもとに、プログラムの効果について検討する。

第四章では、職員の研修プログラムに対する意見・感想を整理することにより、プログラムにおいて、職員が実際に何を学習したのかを検討する。

第五章では、労働大学校での研修終了後、職員が職場に戻ってから、学習したことを実践した活動事例の報告を通して、相談の窓口におけるプログラムの有用性を検討する。

第六章では、事例報告の結果をもとに研修プログラムの改善点について考察し、今後の職業相談におけるアクションリサーチの可能性について検討する。

なお、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。