

第5章 研修プログラムの効果の検討

1 調査の目的

勘コツワークショップの効果を検証するため、同研修プログラムの終了後、参加者を対象にアンケート調査を実施した（第4章「4 研修と研究の連携ーアンケート調査の実施状況」（43）参照）。

本報告では、分析の対象として、①～③の理由により、次の研修コースを除外した。①研修番号1～7は、参加者の個人属性とグループの編成を調査していないことから除外。②研修番号12は、通常の研修の実施方法と異なることから除外⁹。③研修番号14と18は、研修のテーマが職業相談の業務ではなく、雇用保険の窓口業務であったことから除外。

これらの結果、分析の対象とした研修コースは、厚生労働省と都道府県労働局の主催が、それぞれ4コース、労働政策研究・研修機構が1コースの合計9コースであり、研修プログラムの参加者総数は191人であった。

2 調査の方法

(1) アンケート票の設計等

アンケート票は、「ア 参加者の個人属性」、「イ グループワークの編成」、「ウ 研修プログラムの効果」、「エ 研修プログラムの感想」の4つのパートから構成される（資料4参照）。(ウ)その他として、調査の結果を分析する際、アンケート票の質問項目には含まれないが、研修プログラムの実施形態から、研修プログラムの時間数やグループ数など、その特徴を識別する情報を活用した。

ア 参加者の個人属性

参加者の個人属性に関する5種類の質問項目である。①性別、②年齢層、③職業相談業務の担当の有無、④職業相談業務の通算経験年数、⑤勤務形態。

イ グループワークの編成

参加者が参加したグループの編成に関する2種類の質問項目である。①グループワークでのグループの人数、②グループワークでの役割。

⁹研修番号12は、ハローワークの相談員である就職支援ナビゲーターを対象として、試験的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、感想や改善点を尋ねており、通常の研修の実施方法と異なっていた。

ウ 研修プログラムの効果

勘コツワークショップ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.1979)。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Ⅰ (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Ⅱ (学習)：参加者は何を学習したのか？

レベルⅢ (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Ⅳ (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、アンケート票の質問項目として、次の 3 項目を作成した。

レベルⅠ (反応)：この研修を体験したことに満足をしているか？

レベルⅡ (学習)：職業相談の勘やコツを<ことば>にするためのヒントを
得ることができたか？

レベルⅢ (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
得ることができたか？

レベルⅠ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, 1979:81)。つまり、レベルⅡ以降の効果的な学習や行動の変容に結びつくと考えた。アンケート票では、研修を体験したことに満足をしているか、を尋ねた (レベルⅠ：以下「研修への満足感」と言う。)

レベルⅡ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。勘コツワークショップの参加者は、職場で職業相談における重要な判断や選択について、<ことば>で表現し、参加者同士で共有する、勘コツインタビューの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<ことば>にするヒントを得られたか、を尋ねた。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Ⅱ：以下「認知的タスク分析の理解」と言う。)

レベルⅢ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。勘コツワークショップでは、参加者同士で職業相談の重要な判断や選択を共有する。今回の調査では、勘コツワークショップの後、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、を尋ねて、レベルⅢの内容に代替することとした（レベルⅢ：以下「有用な情報・ノウハウの取得」と言う。）。

レベルⅣは、研修後、参加者が現場に戻ってから、レベルⅢの行動の変化により、職場で、どのような成果をあげたかを評価するレベルである。研修プログラムの終了時に実施するアンケート調査では、このレベルでの評価の把握ができないことから、今回は、このレベルでの効果の検証をしなかった。

研修プログラムの終了後、参加者は、レベルⅠからレベルⅢ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つ丸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・ノウハウを得ることができたかを聞く③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、その内容を具体的に記入するように求めた。

エ 研修プログラムの感想

自由回答式で、勘コツワークショップを体験した感想について尋ねた。

オ その他

アンケート票の質問項目には含まれないが、データとして、研修プログラムの実施の形態から、①研修プログラムの時間数、②グループ数、③全体でのグループワークの経験の共有の有無が記録された。

(2) アンケート調査の手続き

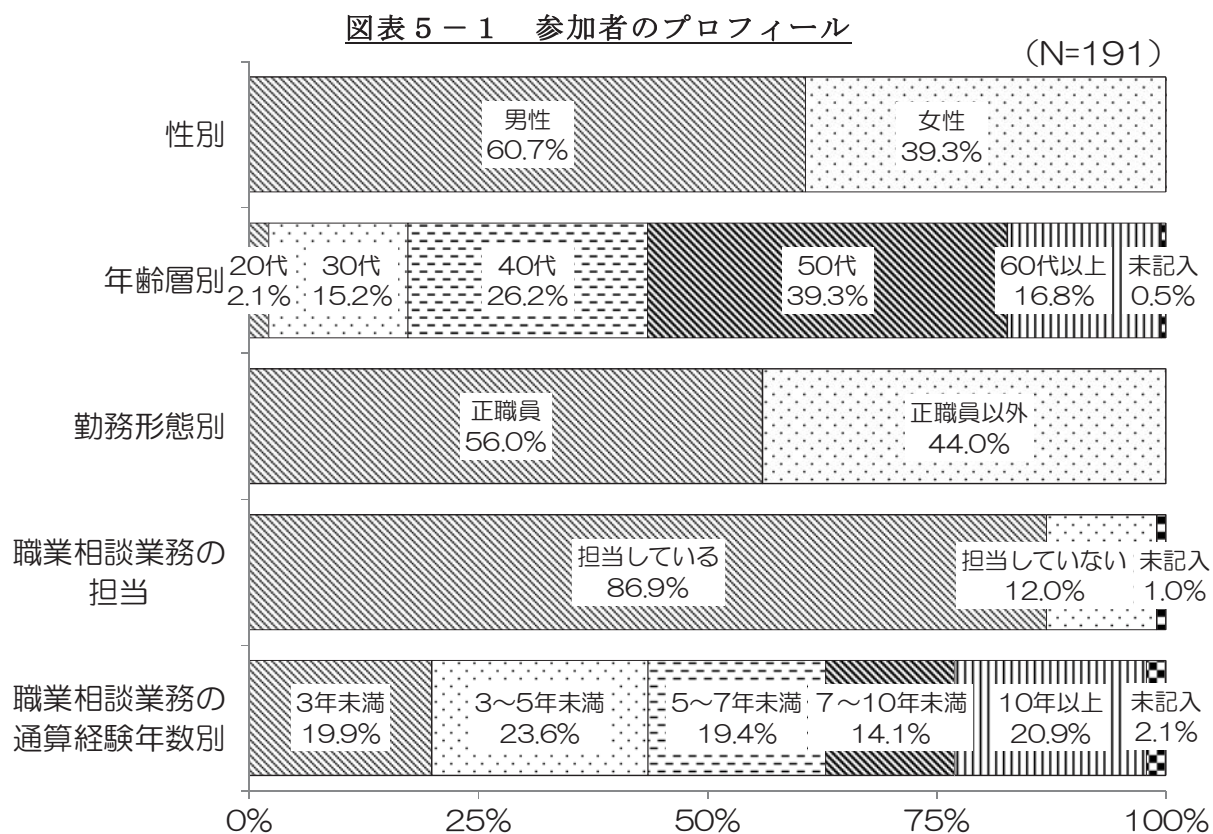
研修の終了後、参加者にアンケート調査への協力をお願いした。参加者には、「アンケート票の提出により提供して頂いた情報は、研修プログラムの開発研究にのみ使用するとともに、個人を特定できるようなプライバシーに関わる情報を、外部に提供しない」と説明した。

3 調査の結果

(1) 参加者のプロフィール

191 人の参加者のプロフィールを図表 5－1 に示す。性別では、「男性」（60.7％）が過半数を占めた。年齢層別では、「40 代」（26.2％）と「50 代」（39.3％）が 7 割近くを占めた。勤務形態別では、「正職員」（56.0％）が過半数近くを占め、非常勤や嘱託等の「正職員以外」（44.0％）は 5 割を切った。

職業相談業務の担当の有無別では、現在、「担当している」者（86.9％）が 9 割近くを占めた。これまでの職業相談業務の通算経験年数別では、3 年以上（78.0％）の者が 8 割近くを占めた。参加者は、実際に窓口で職業相談業務を担当しており、ある程度の職業相談の経験を積んだ職員が中心であったと言えよう。



(2) 研修プログラムの効果の検討

研修プログラムの効果について、「ア 研修への満足感」、「イ 認知的タスク分析の理解」、「ウ 有用な情報・ノウハウの取得」ごとに、「(ア)参加者の個人属性」、「(イ)グループの編成」、「(ウ)研修プログラムの構成」の 3 つの観点から検討した。

「(ア)参加者の個人属性」については、「a 性別（「男性」、「女性」）と年齢層別（「20・30 代」、「40 代」、「50 代」、「60 代以上」）」、「b 勤務形態別（「正職員」、「正職員以外」）」

と職業相談業務の担当の有無別（「担当している」、「担当していない」）、「c 職業相談業務の通算経験年数別（「3年未満」、「3～5年未満」、「5～7年未満」、「7～10年未満」、「10年以上」）」を検討した。

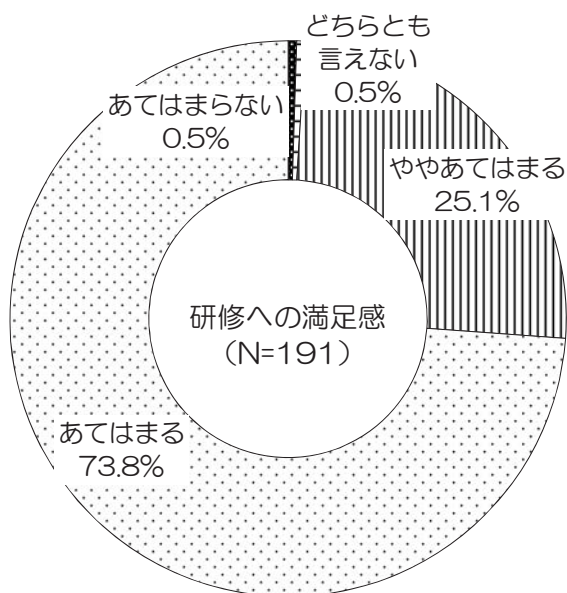
「(イ)グループの編成」については、「a グループ数別（「3グループ」、「4グループ」、「5グループ」、「6グループ」）」と「b グループでの役割別（「話し手」、「聞き手」、「記録係」、「サポーター」）」を検討した。

「(ウ)研修プログラムの構成」については、「a 研修プログラムの時間数別（「2時間」、「2～4時間」、「4時間以上」）」と「b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別（「共有なし」、「グループ発表」、「クロス・グループ・インタビュー」）」を検討した。

ア 研修への満足感

「研修への満足感」は、「あてはまる」が 73.8%、「ややあてはまる」が 25.1%、「どちらとも言えない」と「あてはまらない」が、ともに 0.5%であった（図表 5－2 参照）。「研修への満足感」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

図表 5－2 研修への満足感



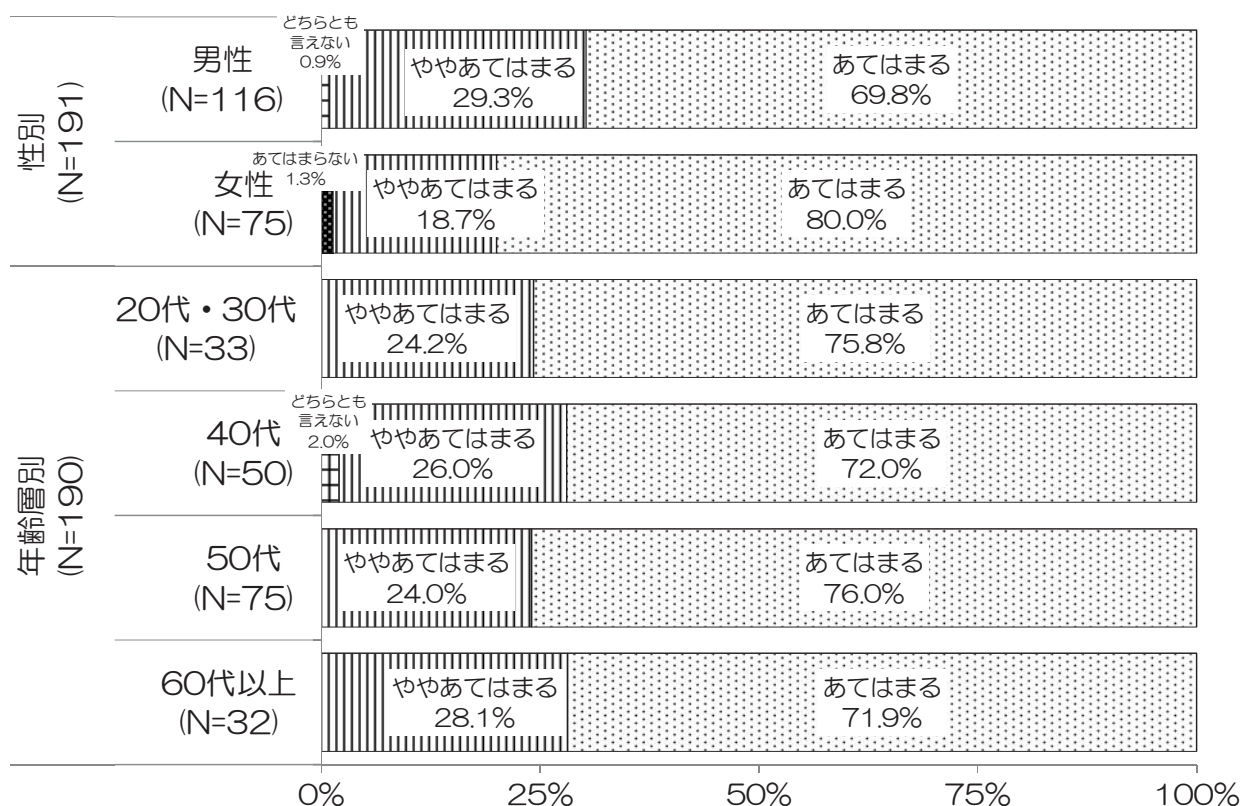
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表 5－3 参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、性別では違いが見られたが、年齢層別には、あまり違いは見られなかった。「あてはまる」の割合をみると、性別では、女性（80.0%）が 8 割程度であるのに対し、男性（69.8%）は 7 割程度に止まり、低かった。年齢層別では、「50 代」（76.0%）が最も高く、ついで、「20 代・30 代」（75.8%）、「40 代」（72.0%）、「60 代以上」（71.9%）と続くが、いずれも 7 割を超えており、あまり大きな違いは見られなかった。

図表 5－3 性別と年齢層別に見た研修への満足感



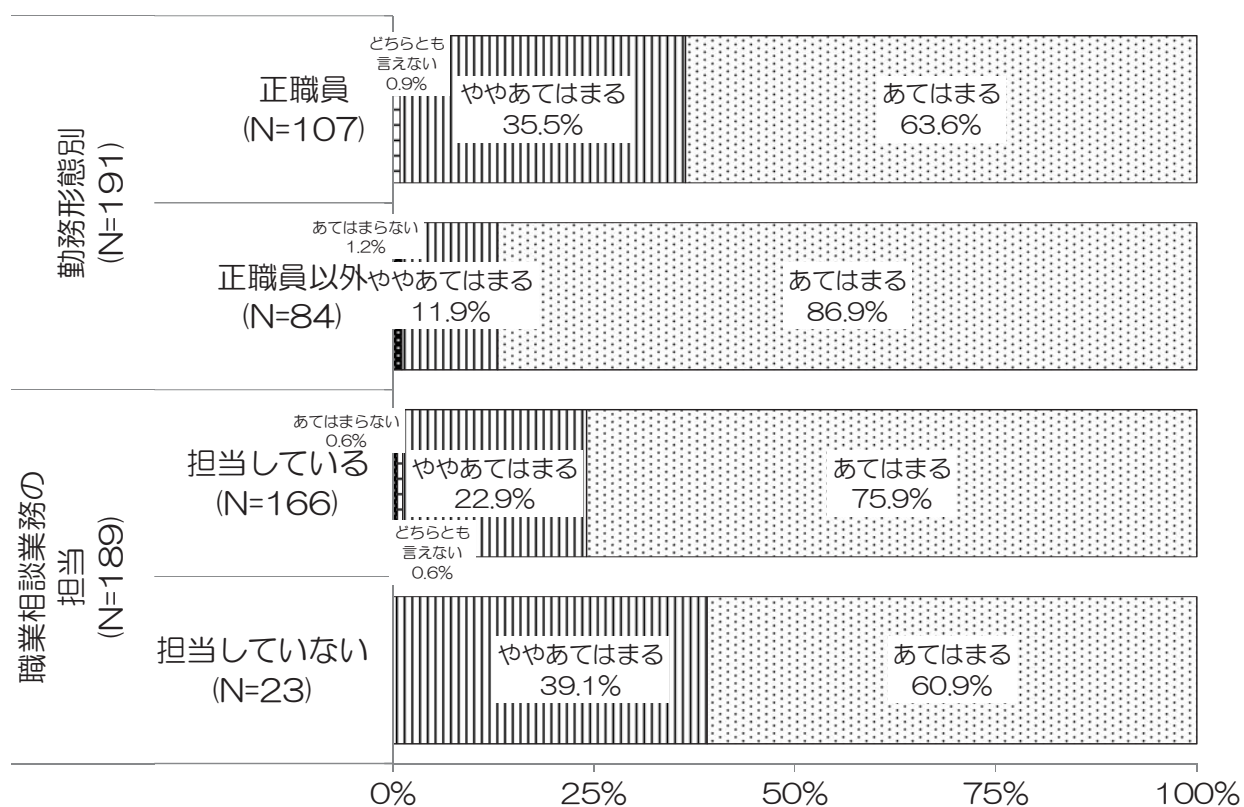
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると（図表5－4参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」（86.9%）が9割近くを占めるのに対し、「正職員」（63.6%）は6割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」（75.9%）が7割を超えたのに対し、「担当していない」（60.9%）が6割程度と低かった。

図表5－4 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た研修への満足感

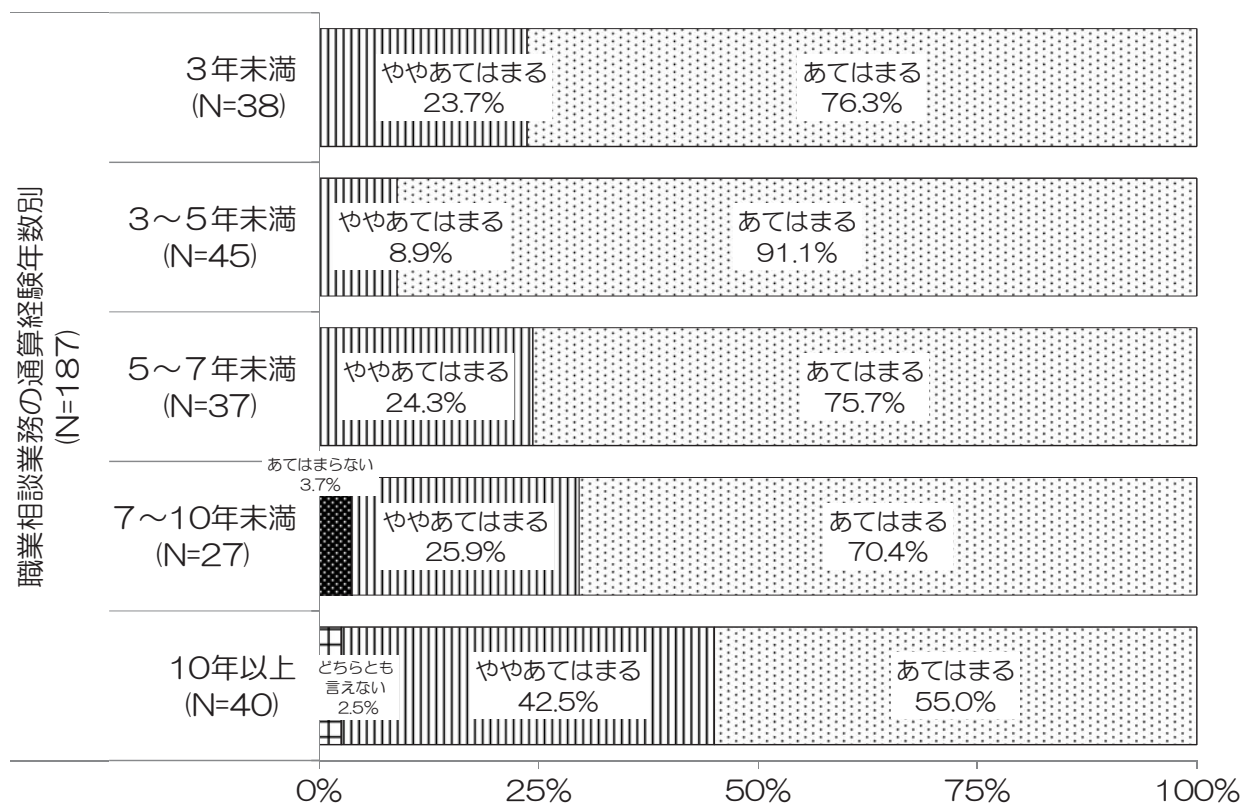


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5－5参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（91.1%）が9割を超えて最も高く、その前後の「3年未満」（76.3%）、「5～7年未満」（75.7%）、「7～10年未満」（70.4%）が7割台と低くなり、「10年以上」（55.0%）になると6割を切り、最も低くなった。

図表5－5 職業相談業務の通算経験年数別に見た研修への満足感



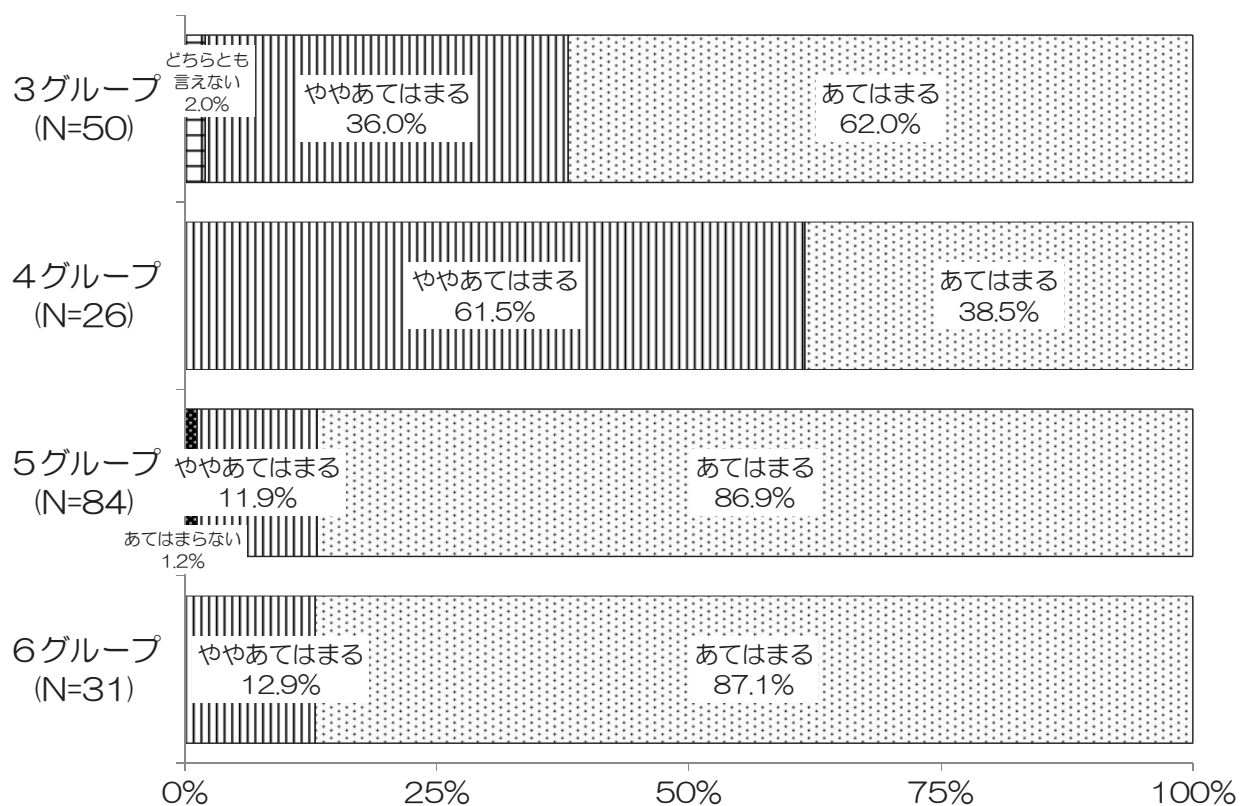
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると(図表5-6参照)、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(86.9%)と「6グループ」(87.1%)が9割近くを占めた。それに対し、「3グループ」(62.0%)は6割程度と低かった。「4グループ」(38.5%)になると、さらに低くなり、4割を切った。

図表5-6 グループ数別に見た研修への満足感

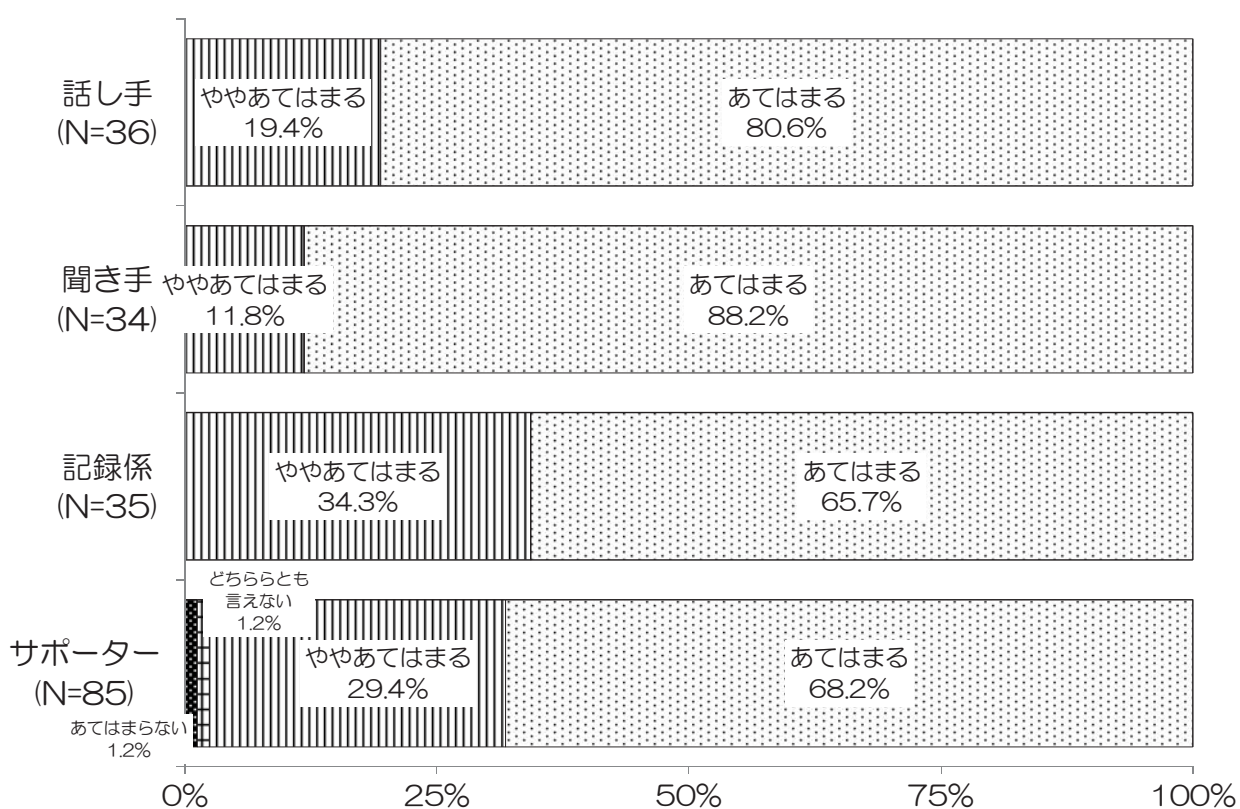


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表 5－7 参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」（80.6%）と「聞き手」（88.2%）が、ともに 8 割を超えた。それに対し、「記録係」（63.4%）と「サポーター」（67.7%）は、ともに 7 割を切って低かった。

図表 5－7 グループでの役割別に見た研修への満足感



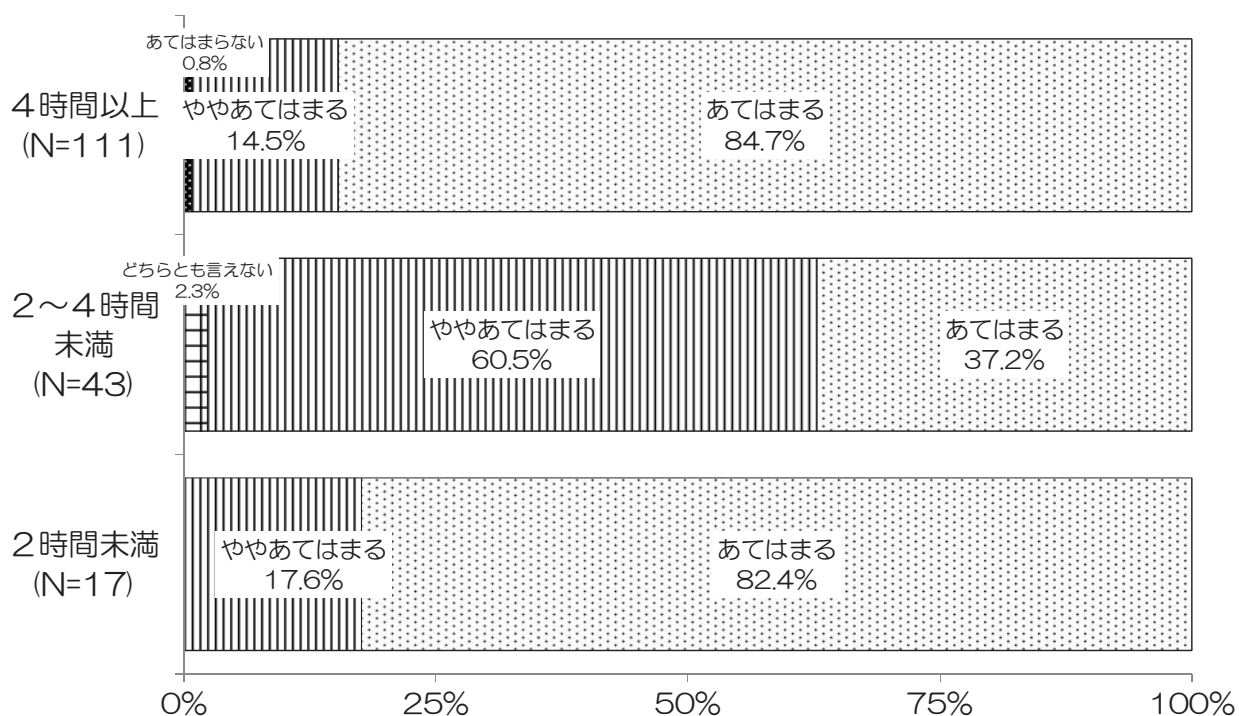
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表 5－8 参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。研修プログラムの時間数が増えるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「あてはまる」の割合を見ると、「4 時間以上」（84.7%）と「2 時間未満」（82.4%）が 8 割を超えたのに対し、「2～4 時間未満」（37.2%）は 4 割を切り、最も低くなった。

図表 5－8 研修プログラムの時間数別に見た研修への満足感

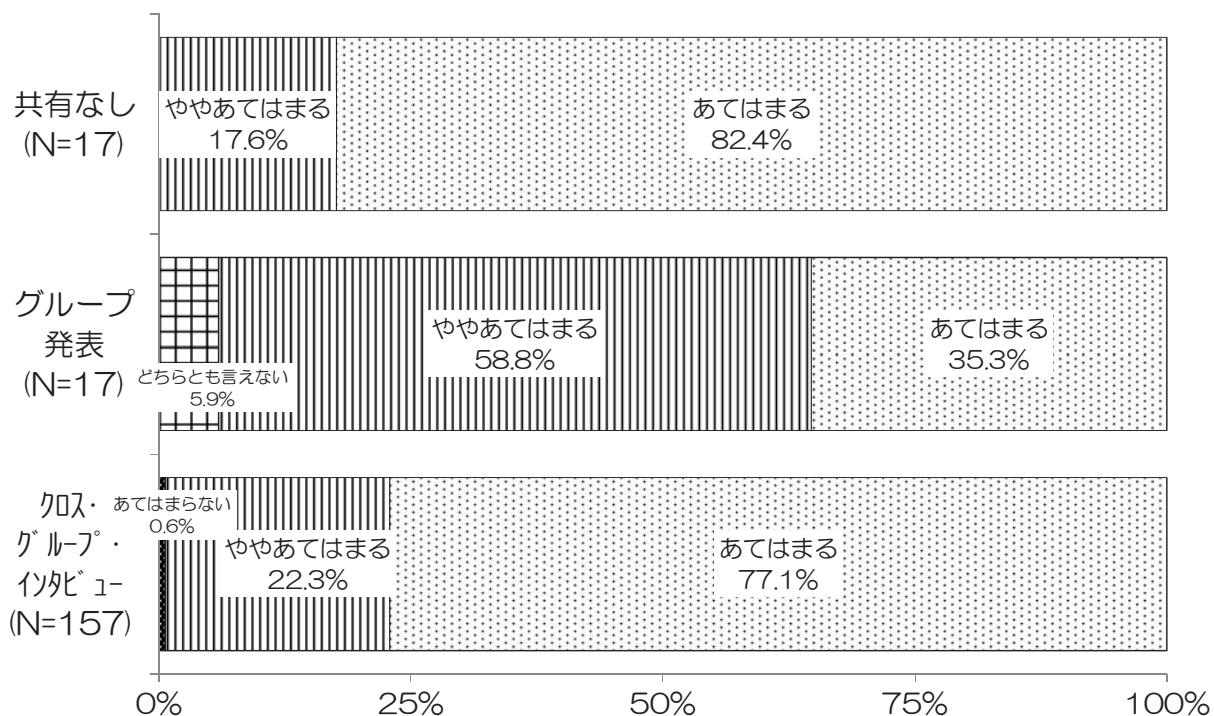


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表 5－9 参照）、「研修への満足感」について「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「共有なし」（82.4%）と「クロス・グループ・インタビュー」（77.1%）が 8 割程度であるのに対し、「グループ発表」（35.8%）は 4 割を切り、最も低かった。

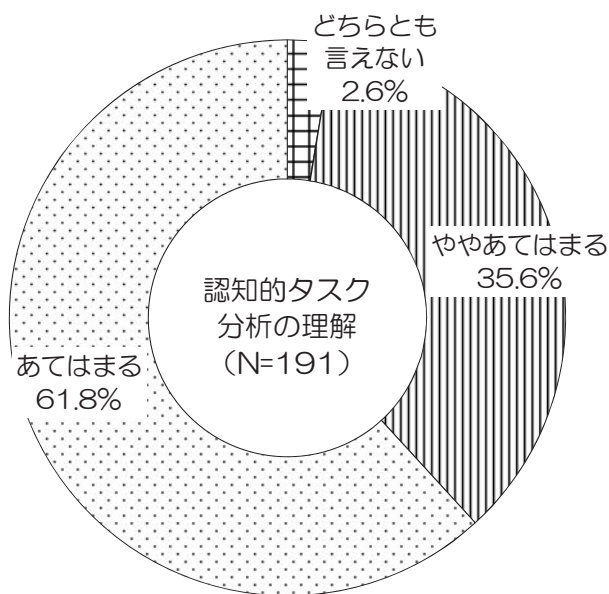
図表 5－9 全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見た満足感



イ 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 61.8%、「ややあてはまる」が 35.6%、「どちらとも言えない」が 2.6%であった（図表 5－10 参照）。「認知的タスク分析の理解」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

図表 5－10 認知的タスク分析の理解



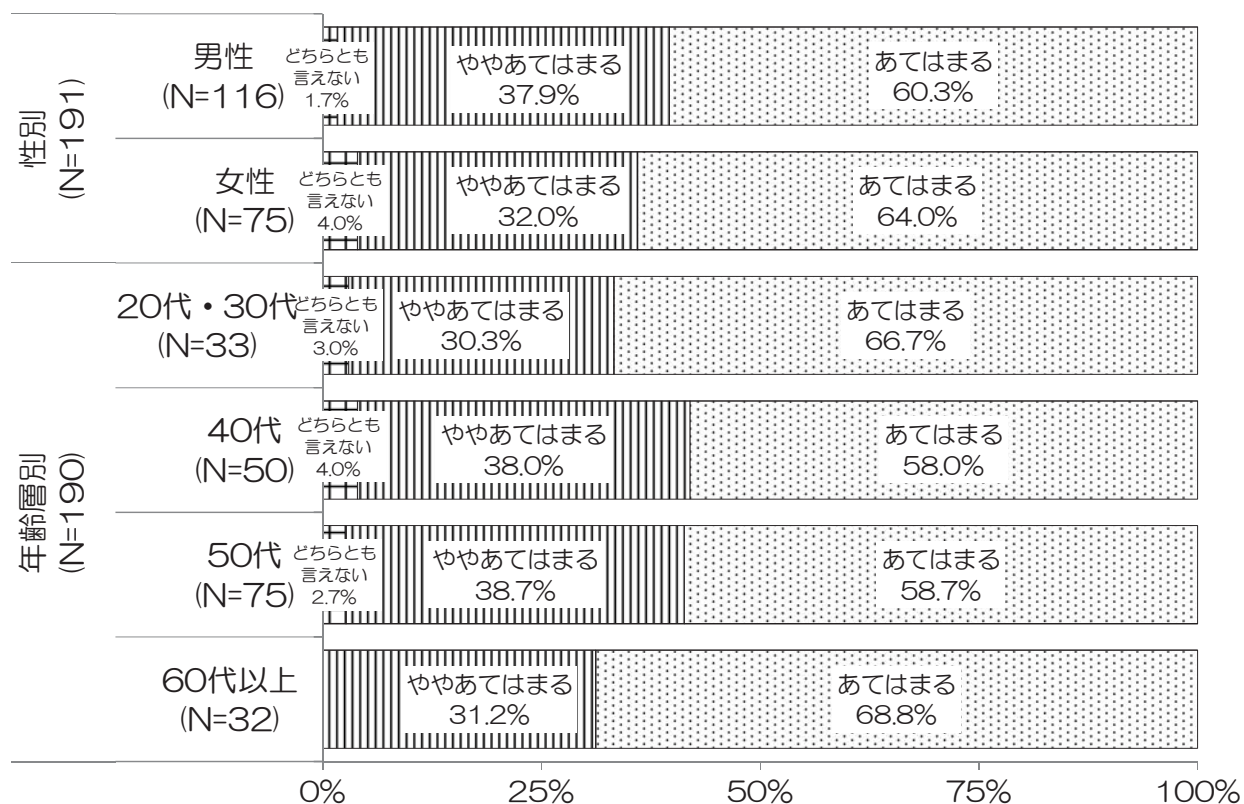
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表 5－11 参照）、いずれのカテゴリーであっても、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度では、性別には、あまり違いが見られなかったが、年齢層別では違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、性別では、女性（64.0%）と男性（60.3%）のともに 6 割を超え、ほぼ同じ程度であった。年齢層別では、年齢層が高くなるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「60 代以上」（68.8%）と「20 代・30 代」（66.7%）が、ともに 7 割近くであるのに対し、「50 代」（58.7%）と「40 代」（58.0%）は、ともに 6 割を切り、低くなった。

図表 5－11 性別と年齢層別に見た認知的タスク分析の理解



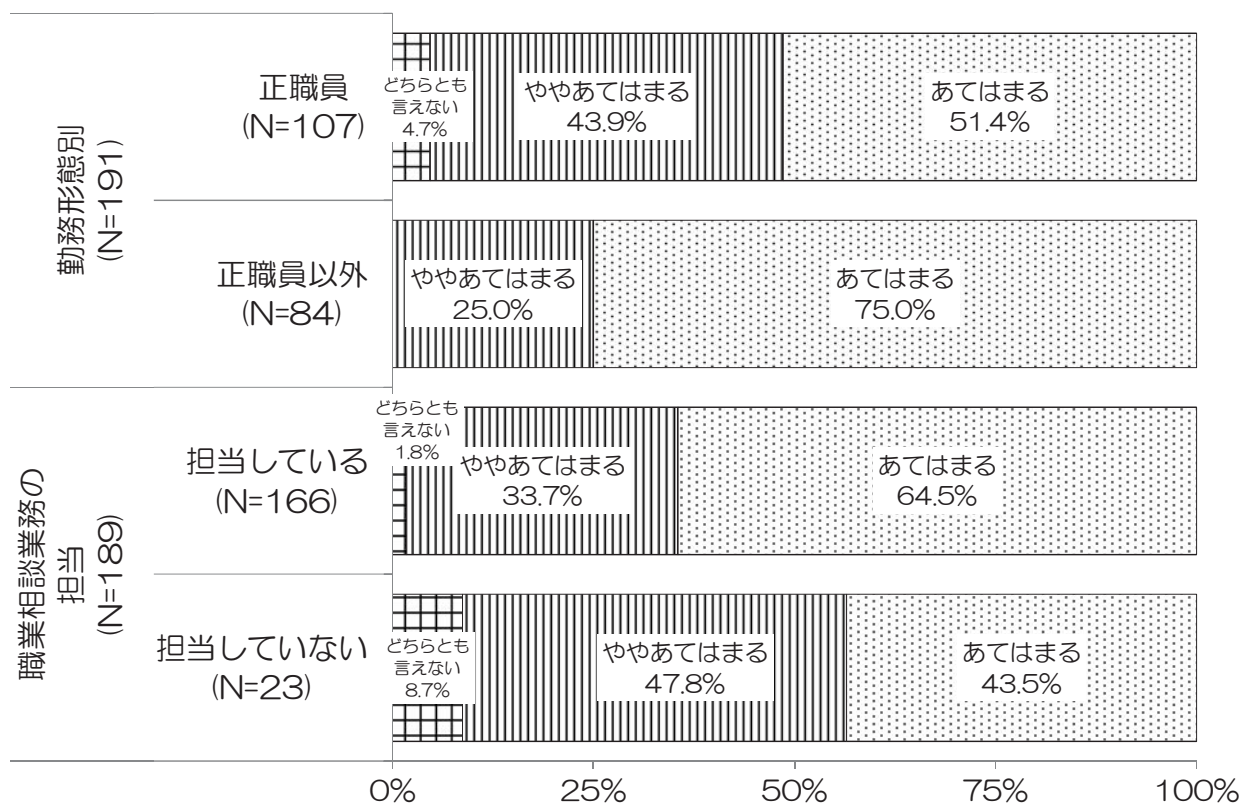
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると（図表5－12参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」（75.0%）が8割近くを占めるのに対し、「正職員」（51.4%）は5割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」（64.5%）が6割を超えたのに対し、「担当していない」（43.5%）が4割程度と低かった。

図表5－12 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た認知的タスク分析の理解

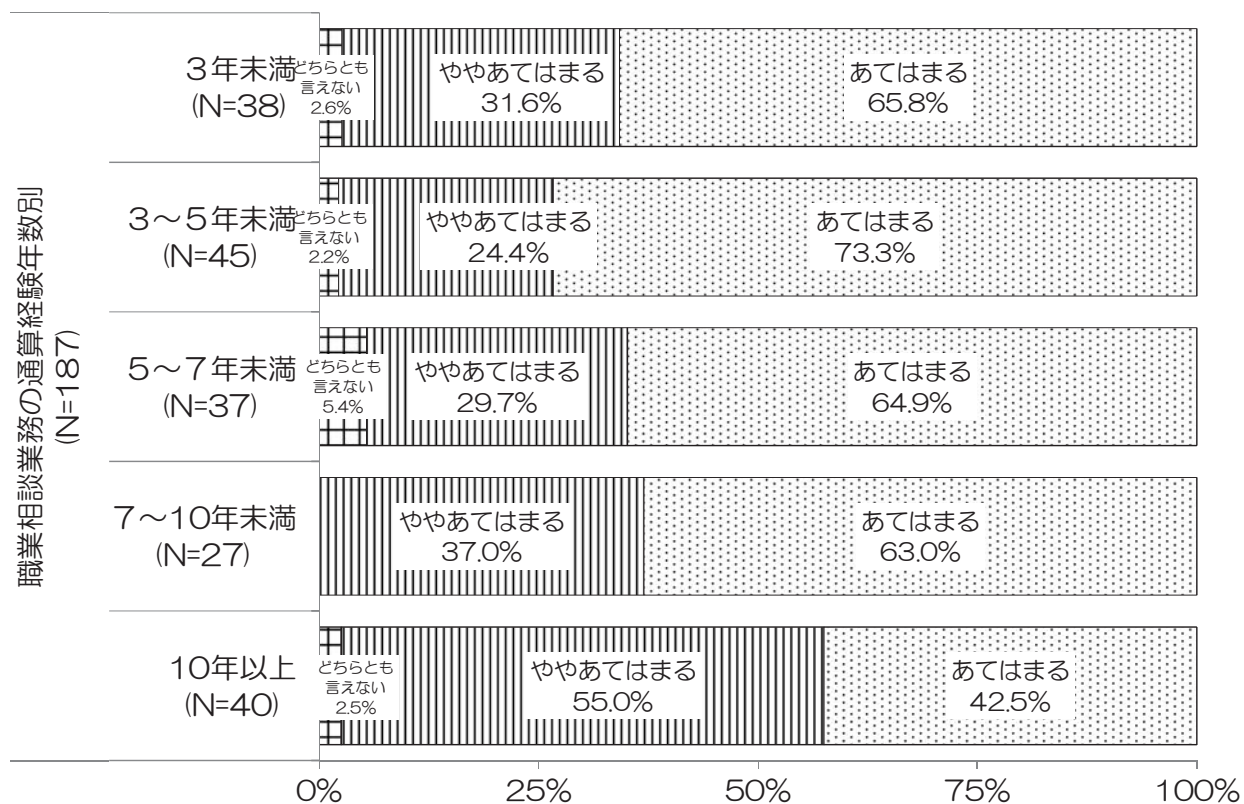


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5－13参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（73.3%）が7割を超えて最も高く、その前後の「3年未満」（65.8%）、「5～7年未満」（64.9%）、「7～10年未満」（63.0%）が6割台へと低くなり、「10年以上」（55.0%）になると5割を切り、最も低くなった。

図表5－13 職業相談業務の通算経験年数別に見た認知的タスク分析の理解



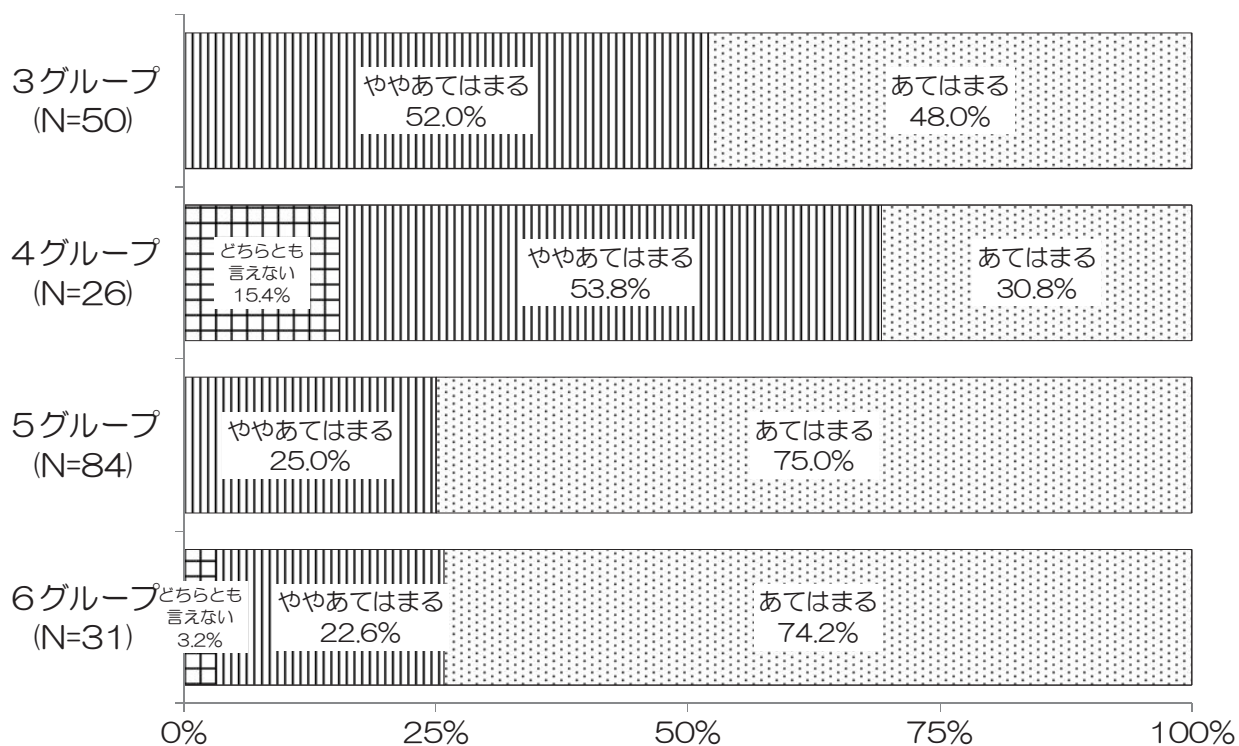
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると（図表 5－14 参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「4 グループ」以外は 100.0%ないしは 100.0%近くであった。「4 グループ」（84.6%）は 9 割を切って低かった。

肯定的評価の程度を見ると、「5 グループ」と「6 グループ」が、「3 グループ」と「4 グループ」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5 グループ」（75.0%）と「6 グループ」（74.2%）が 7 割を超えた。それに対し、「3 グループ」（48.0%）は 5 割を切り低かった。「4 グループ」（30.8%）になると 3 割程度になり、さらに低くなった。

図表 5－14 グループ数別に見た認知的タスク分析の理解

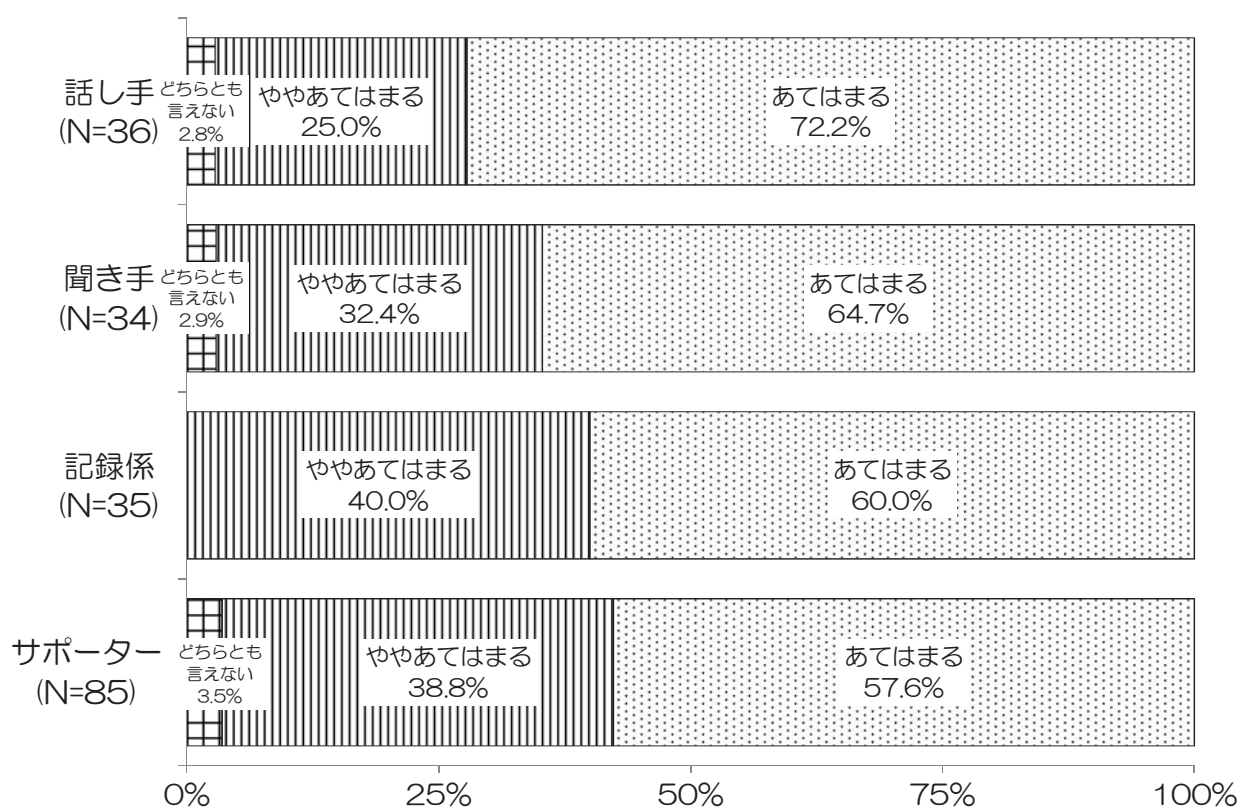


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表5－15参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」（72.2%）が最も高く、ついで「聞き手」（64.7%）と「記録係」（60.0%）が、ともに6割台であり、「サポーター」（57.6%）になると、6割を切って最も低かった。

図表5－15 グループでの役割別に見た認知的タスク分析の理解



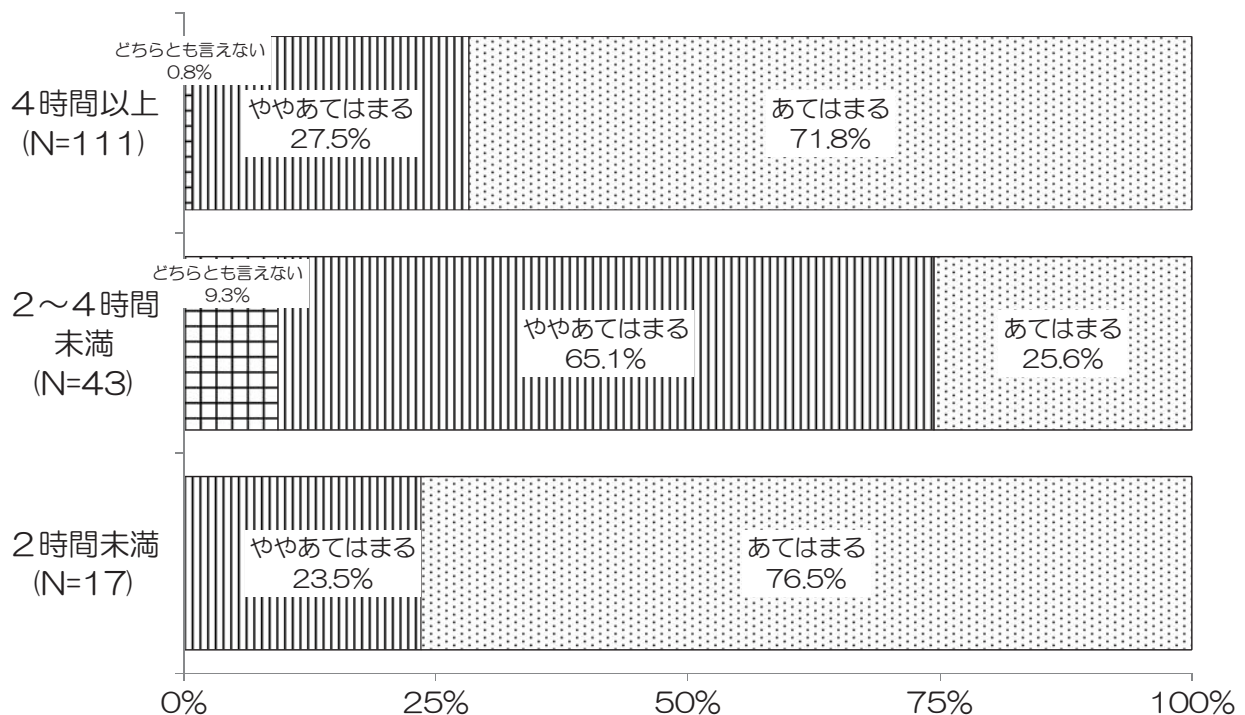
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表 5－16 参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。研修プログラムの時間数が増えるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「4 時間以上」（71.8%）と「2 時間未満」（76.5%）が、ともに 7 割を超えたのに対し、「2～4 時間未満」（25.6%）は 3 割を切り、最も低くなった。

図表 5－16 研修プログラムの時間数別に見た認知的タスク分析の理解

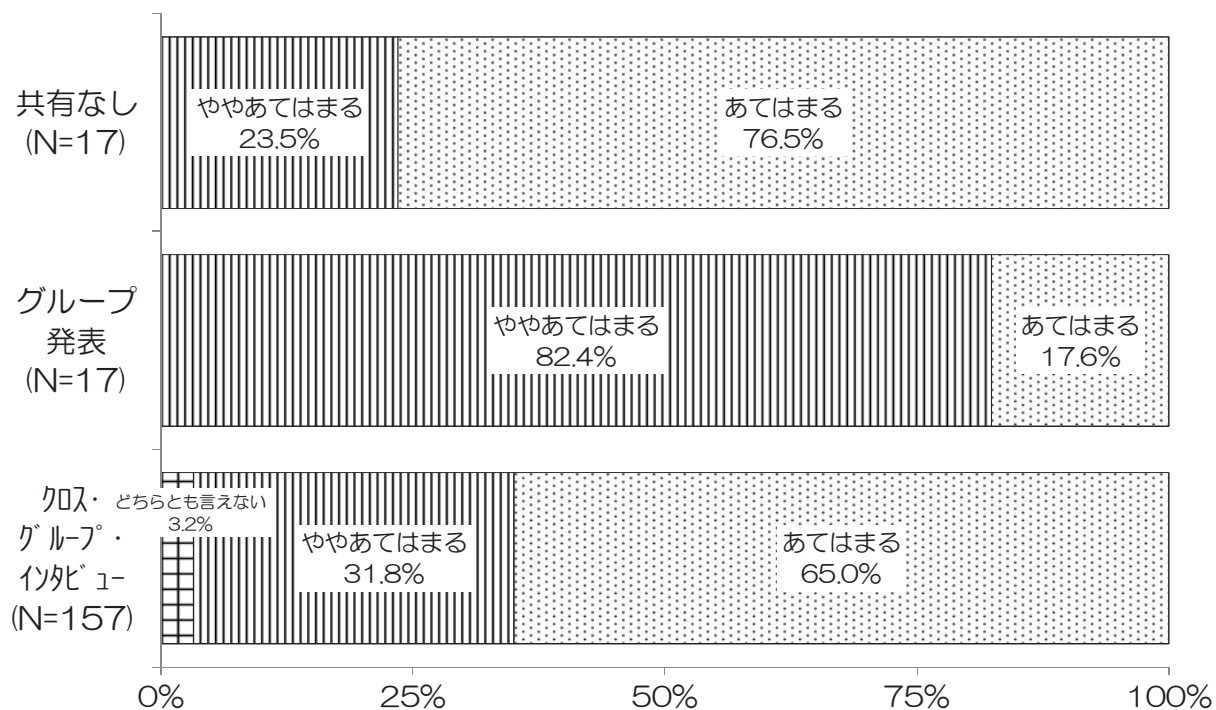


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表 5－17 参照）、いずれの「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

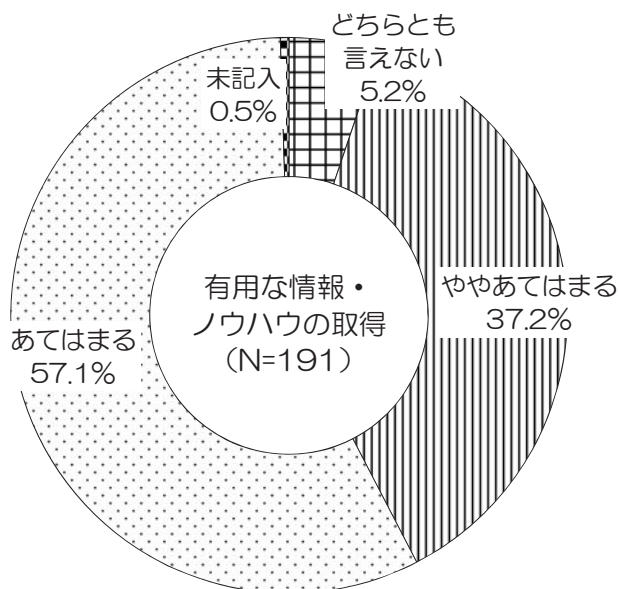
肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「共有なし」（76.5%）が 7 割を超えて最も高く、ついで「クロス・グループ・インタビュー」（65.0%）が 6 割を超えたのに対し、「グループ発表」（17.6%）は 2 割を切り、最も低かった。

図表 5－17 全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見た
認知的タスク分析の理解



ウ 有用な情報・ノウハウの取得

図表 5－18 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 57.1%、「ややあてはまる」が 37.2%、「どちらとも言えない」が 5.2%であった（図表 5－18 参照）。「有用な情報・ノウハウの取得」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

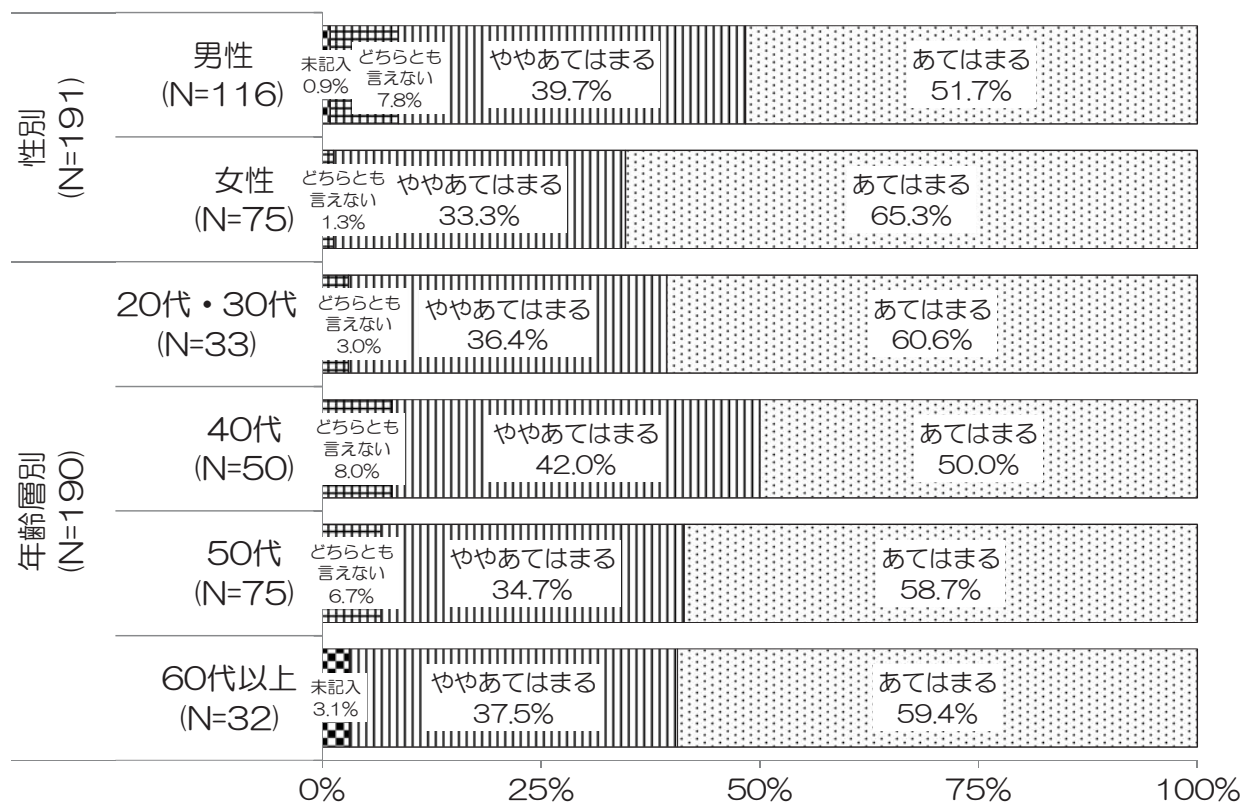
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表 5－19 参照）、いずれのカテゴリーであっても、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、ほぼ 100.0%であった。

肯定的評価の程度では、性別と年齢層別で、ともに違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、性別では、女性（65.3%）が 6 割を超えたのに対し、男性（51.7%）は 5 割程度に止まり、低かった。年齢層別では、「20代・30代」（60.6%）、「60代以上」（59.4%）、「50代」（58.7%）が、いずれも 6 割程度であるのに対し、「40代」（50.0%）は 5 割程度に止まり、低かった。

図表 5－19 性別と年齢層別に見た有用な情報・ノウハウの取得



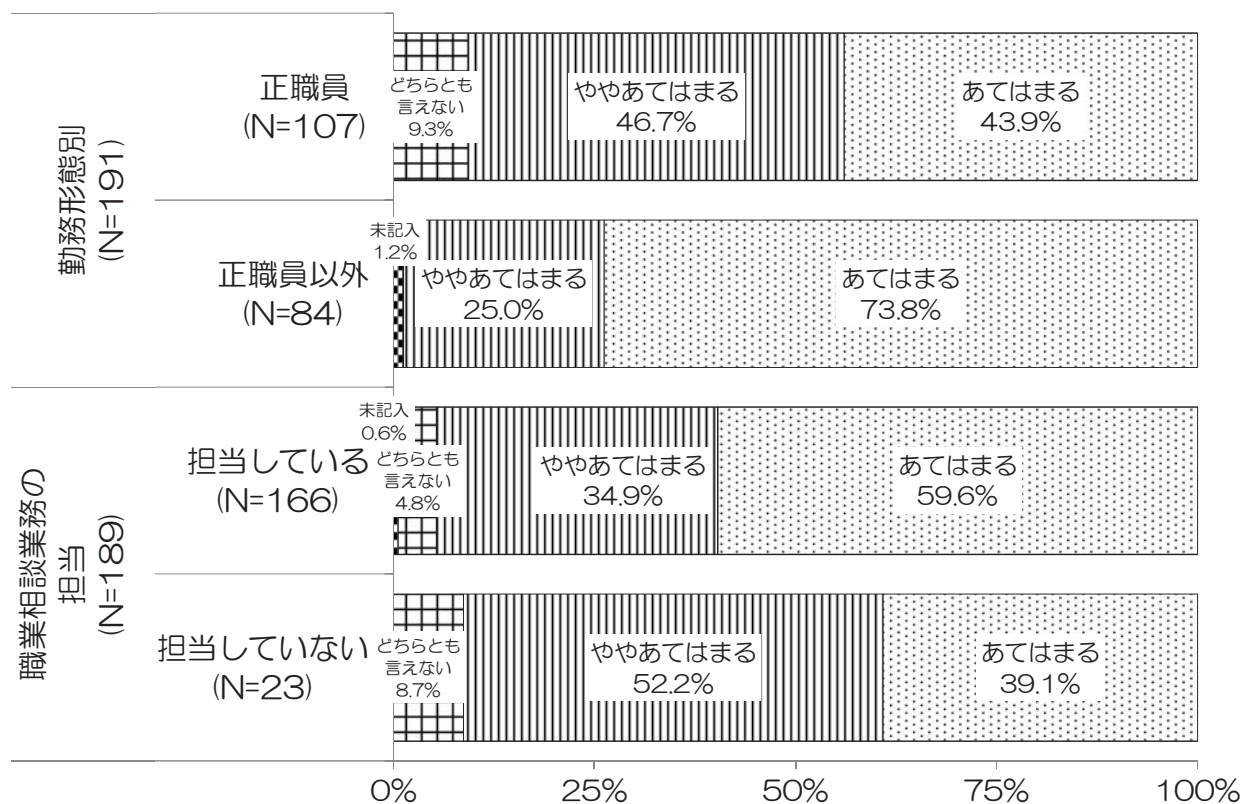
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると（図表5－20参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、ほぼ100.0%であった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」（73.8%）が7割を超えたのに対し、「正職員」（43.9%）は4割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」（59.6%）が6割程度であるのに対し、「担当していない」（39.1%）が4割程度と低かった。

図表5－20 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た
有用な情報・ノウハウの取得

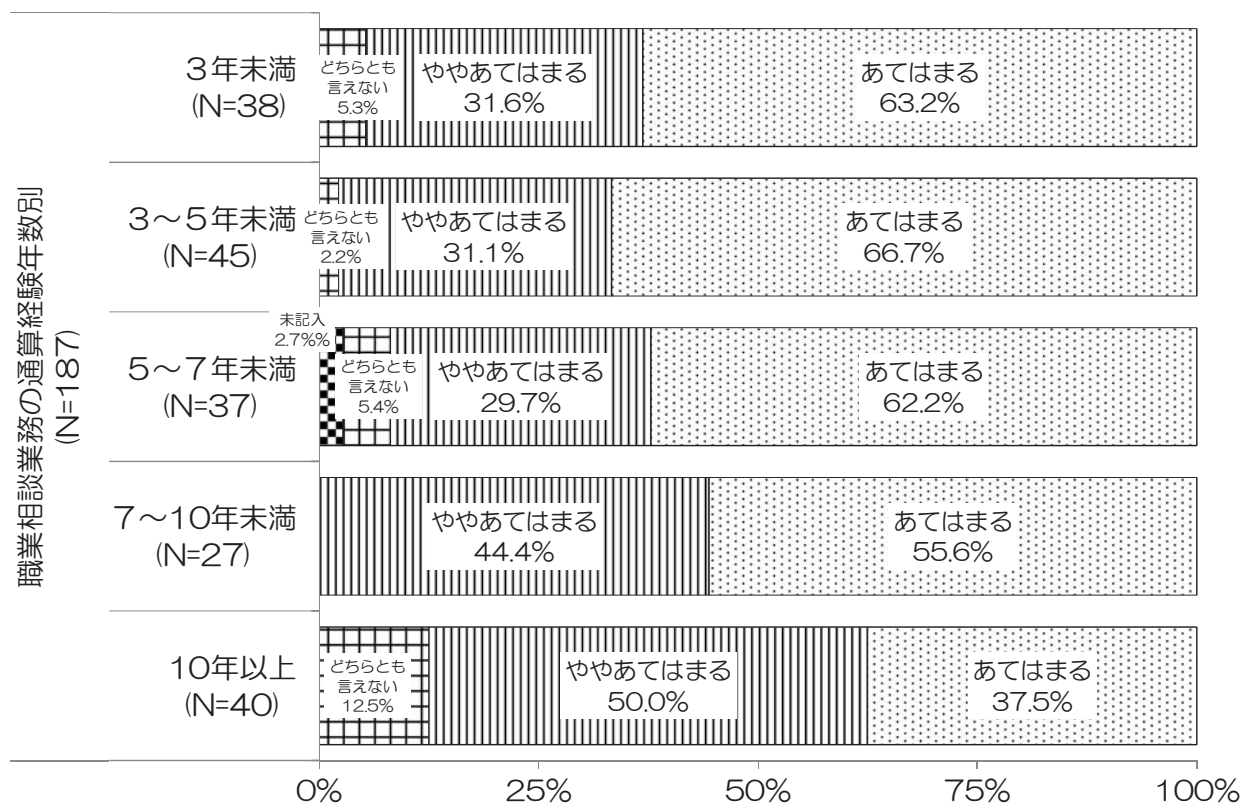


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5－21参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（66.7%）が7割近くと最も高く、その前後の「3年未満」（63.2%）と「5～7年未満」（62.2%）が6割程度と低くなり、「7～10年未満」（55.6%）が6割を切り、「10年以上」（37.5%）になると4割を切り、最も低くなった。

図表5－21 職業相談業務の通算経験年数別に見た有用な情報・ノウハウの取得



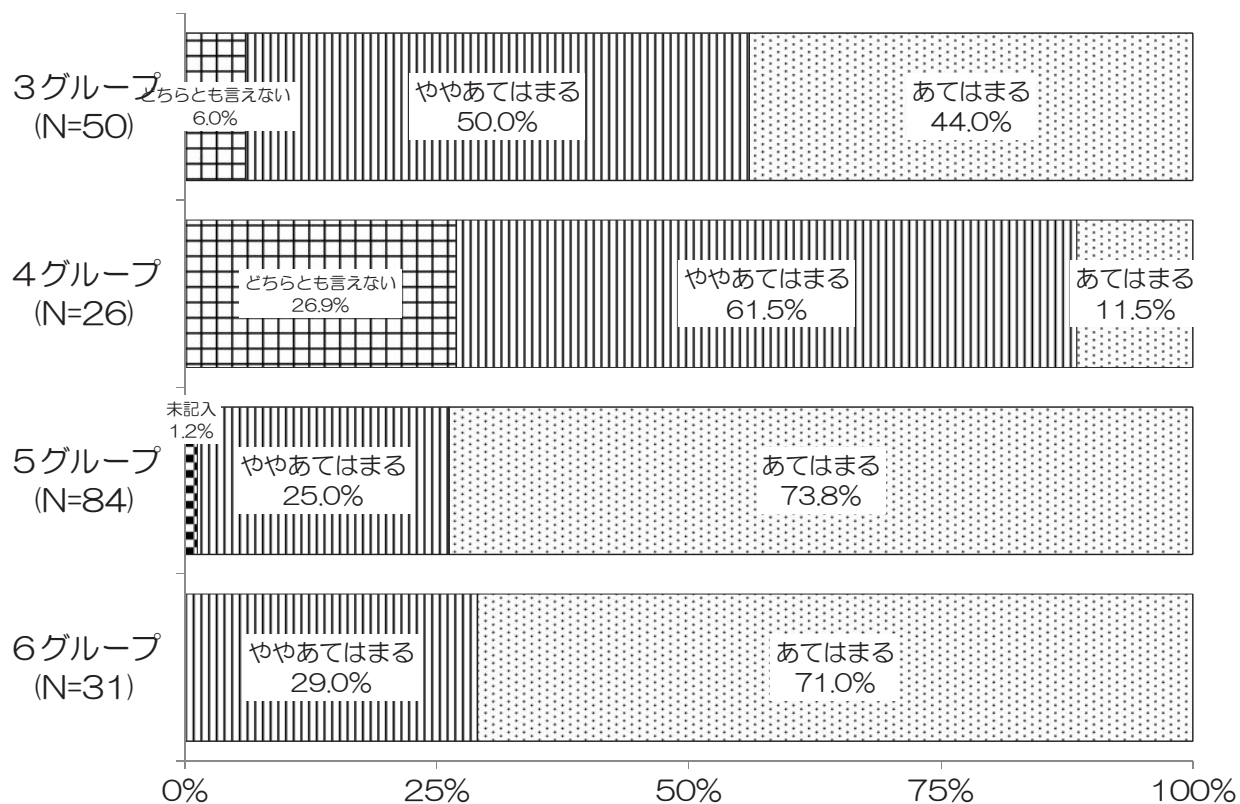
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると（図表 5－22 参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリであっても、100.0%ないしは 100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5 グループ」（73.8%）と「6 グループ」（71.0%）が 7 割を超えた。それに対し、「3 グループ」（44.0%）は 5 割を切り低かった。「4 グループ」（11.5%）になると 3 割程度になり、さらに低かった。

図表 5－22 グループ数別に見た有用な情報・ノウハウの取得

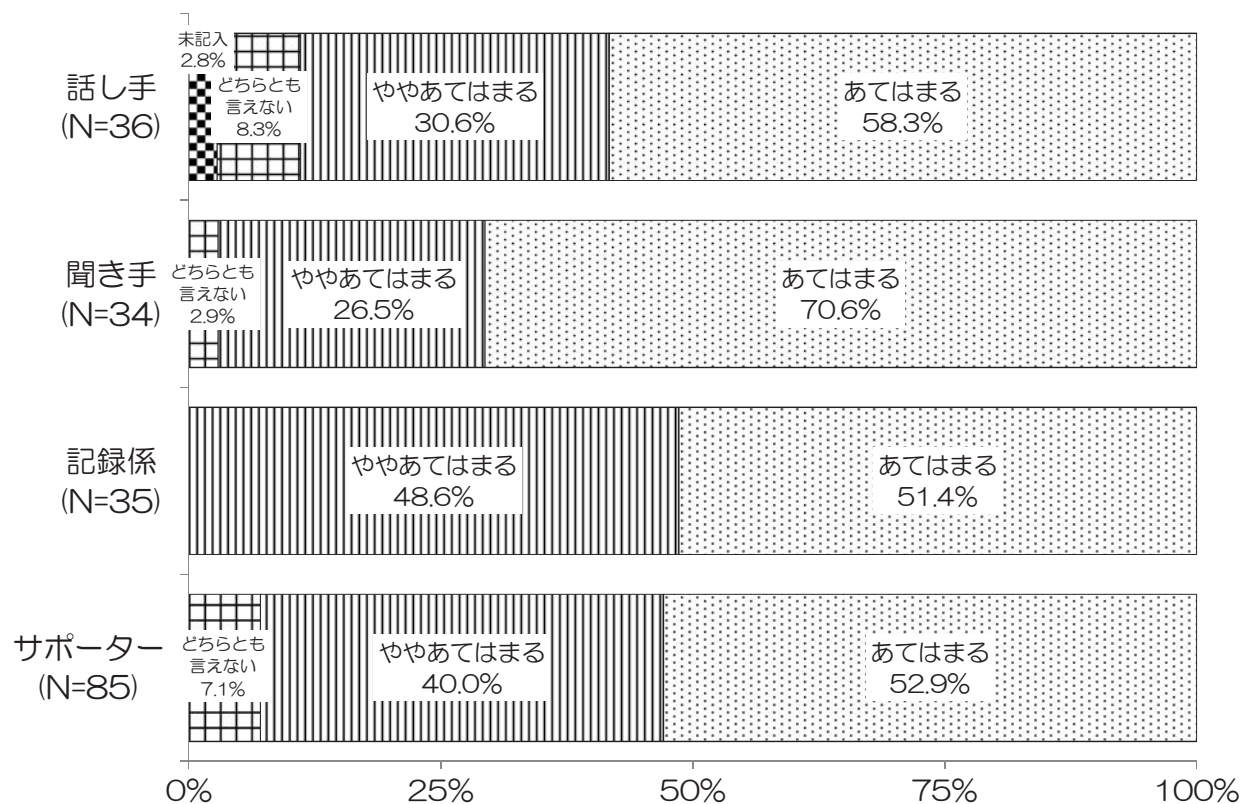


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表5-23参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「話し手」以外は、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度では、「聞き手」が、「話し手」、「記録係」、「サポーター」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「聞き手」（70.6%）が7割を超えて最も高く、ついで「話し手」（58.3%）が6割程度であったのに対し、「サポーター」（52.9%）と「記録係」（51.4%）は、ともに半数程度であり低かった。

図表5-23 グループでの役割別に見た有用な情報・ノウハウの取得



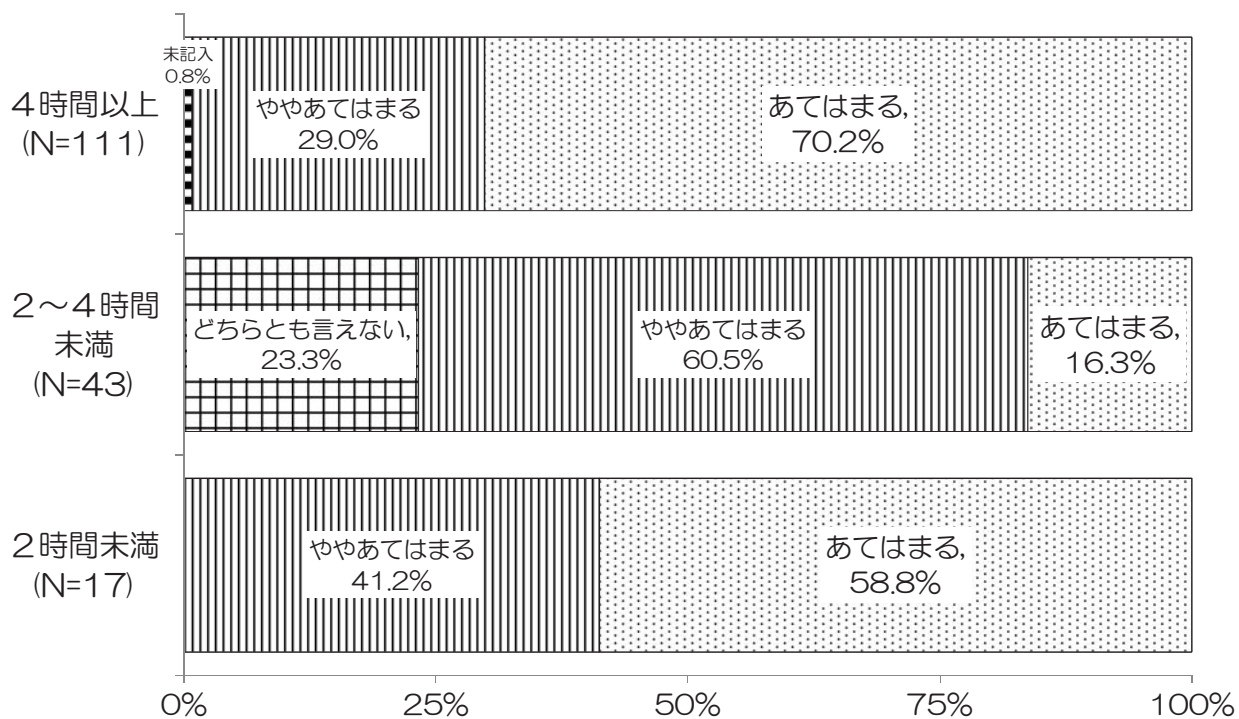
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表 5－24 参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、「2～4時間未満」以外は100.0%ないしは100.0%近くであった。「2～4時間未満」(76.8%)は8割を切って低かった。

肯定的評価の程度でも、「4時間以上」と「2時間未満」が、「2～4時間未満」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「4時間以上」(70.2%)と「2時間未満」(58.8%)が半数を超えたのに対し、「2～4時間未満」(16.3%)は2割を切り、最も低かった。

図表 5－24 研修プログラムの時間数別に見た有用な情報・ノウハウの取得

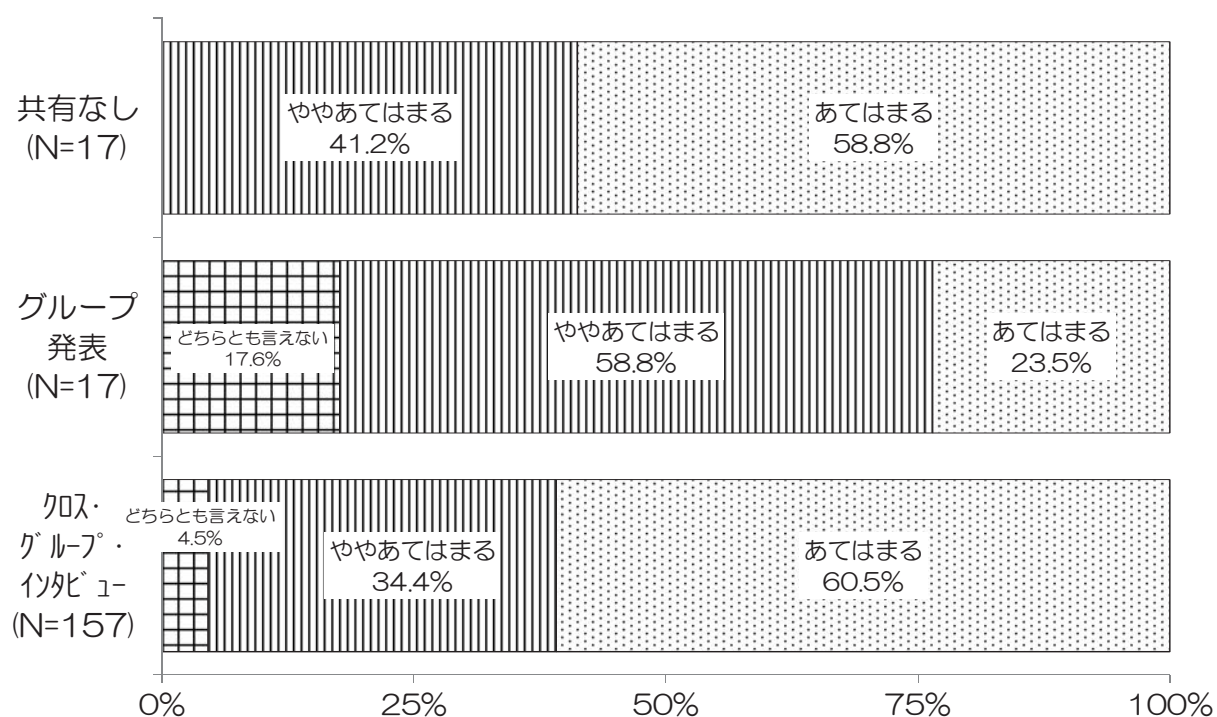


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表5-25参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「グループ発表」以外は、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度でも、「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー」が、「グループ発表」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「クロス・グループ・インタビュー」（60.5%）と「共有なし」（58.8%）が6割程度であったのに対し、「グループ発表」（23.5%）は2割程度と、最も低かった。

図表5-25 全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見た
有用な情報・ノウハウの取得



(I) 有用な情報・ノウハウの具体的な記述

「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」もしくは「ややあてはまる」と肯定的に回答した181人の参加者に対し、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は96.6%であった。その記入の内容については、「a 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類」と「b グループでの役割別に見た有用な情報・ノウハウに関する記入の内容」で説明する。

その他の「どちらとも言えない」と中立的に回答した10人の参加者に対し、「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？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は70.0%であった。その記入の内容については、「c 必要としてい

る情報・ノウハウに関する記入の内容」で説明する。なお、記入の内容について紹介する際、[] 内は、筆者が補筆した箇所を示している。

図表 5-26 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類

(N=181)

有用な情報・ ノウハウの分類	件数（比率） ／不一致率 ^{注2）}	自由記述の例
求職者への対応 ノウハウ 〔職業相談の 勘コツの 気づきや理解〕	114件 (62.9%) ／5.5%	・判断は早く、対応は焦らず、相手の立場を想像して相談する。 ・その場だけでの単発の判断をしないで、ある程度の期間を要するだろう、という見立てをするということ。 ・職業相談の過程のなかで、来所者がどの程度、自己理解、職業理解ができているか、アドバイスを受け入れる段階まで来ているか等キー・ポイントとなる時期や相談内容、言葉かけ、判断があることを改めて理解できた。 ・求職者本人の自己理解を、いかに本人にストレスなくさせるか。自己理解を終え、次のステップに進むタイミングをいかに把握するか。 ・視点を切り換えること。そのタイミングと相手への思いやりの言葉。
勘コツ インタビューの ノウハウ 〔職業相談の 勘コツを 明確にする ノウハウの理解〕	28件 (15.4%) ／4.4%	・言葉にして物事を伝えるのは難しいが、伝え方の考え方や伝え方についての整理の仕方、順序を知ることができた。 ・判断に至る過程を整理するヒント・ノウハウを得ることができた。 ・直感的に行っている自分の相談スキルを客観化するノウハウ。 ・日常の相談業務（自分のやり方）を、理論・技法から分析できる方法を習得でき、非常に満足しています。 ・経験の汎用化や集め方、共有の仕方を具体的に学ぶことができました。 ・普段、何気なくやっているテクニックの洗い出し方を学べたこと。 ・日常の相談を若い人に伝えるには、より具体的な言葉で伝えることが大切ということ。
勘コツ インタビューの効果 〔職業相談の 勘コツを 明確にする メリットの理解〕	23件 (12.7%) ／6.0%	・相談内容の流れのなかで、クライアントとの対話から、〔就職支援〕ナビゲーターがどう判断し、どのような支援、方策に結びつけていったかのポイントが客観的にわかった（視覚化できた）。 ・職業相談の効果を事実と気持ちに分けて検討したことが大変勉強になった。分けることで明確になった。 ・カンやコツを言葉にすることの重要性→見逃さない。 ・各事例を分析する手法。より具体的に詳細事例を分解して、考え直すことで、成功につながるポイントを見極めやすくなったと思います。言語化しやすくなり、他に伝えやすくなったと思っています。 ・事実の洗い出しの重要性が分〔か〕った。 ・日常で意識していなかった勘とコツを言語化することの有効性を感じました。 ・職業相談において勘・コツを意識して明確化することの重要性を学びました。
他の職員・職場の 情報・ノウハウ 〔他の職員や職場の 職業相談に関する 情報・ノウハウの 共有。〕	45件 (24.8%) ／1.6%	・他所の方の相談業務の内容を知ることができる。 ・他の方がどのような視点を持って相談されているのかが分かった。 ・多くのケースを体験すること、人の体験を知ること、自分なりに知識として、蓄えておくことが重要。 ・自分では理解していることでも他の人に伝わっていないことがよくわかった。 ・どの事例においても求職者本人が問題・課題に気づき、そこから相談内容が深められていた。 ・今現在、抱えている相談〔の〕ケースと似た事例があり、〔就職支援〕ナビゲーターの関わり方や福祉事務との連携の仕方など、他所での関わり方や方法等、今後の参考となった。 ・ハローワーク職員同士のコミュニケーションも大切なことだと実感できた。 ・多数の事例を聞くことができ、クライアントと信頼関係を結ぶことの大切さを再確認できました。

^{注1）}記述の例の[]内は、筆者が補筆した箇所である。

^{注2）}181件の記述のうち、第1評価者と第2評価者で、分類が不一致だった件数の割合を算出した。

その手順は、次の通りである。① 1 人目の評価者が、1 つ 1 つの記述内容のなかに、それぞれの観点から、該当する記述の有無を分類する。② 2 人目の評価者が、1 人目の評価者の分類をチェックし、分類の一致しない回答を見つける。③ 1 人目と 2 人目の間で分類の一致しない回答は、3 人目の評価者が再分類し、3 人の多数決から分類を確定させる。

a 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類

有用な情報・ノウハウに関する記入は 175 件であった。図表 5－26 に示す「求職者への対応ノウハウ」、「勘コツインタビューのノウハウ」、「勘コツインタビューの効果」、「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の 4 種類の観点から、それら 175 件の内容を分類した¹⁰。

(a) 求職者への対応ノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツの気づきや理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「判断は早く、対応は焦らず、相手の立場を想像して相談する」、「その場だけでの単発の判断をしないで、ある程度の期間を要するだろう、という見立てををするということ」、「視点を切り換えること。そのタイミングと相手への思いやりの言葉」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「求職者への対応ノウハウ」を記述した者の割合は 62.9%であった。筆者の経験では、傾聴訓練等の職業相談技法の研修で、同様なアンケート調査を実施すると、参加者から、「求職者が気持ちを話したら、その気持ちを受け止める応答」といった技法レベルでの回答が多くなる印象がある。

これに対し、勘コツワークショップの場合、「判断は早く」、「・・・という見立てをする」、「次のステップに進むタイミングをいかに把握するか」など、「どのように＜ことば＞を使うか」といった技法レベルよりも、「どのように＜ところ＞を働かせるか」といった認知レベルの回答が多くなる傾向が見受けられた。

(b) 勘コツインタビューのノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツを明確にするノウハウの理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「言葉にして物事を伝えるのは難しいが、伝え方の考え方や伝え方についての整理の仕方、順序を知ることができた」、「判断に至る過程を整理するヒント・ノウハウを得ることができた」、「直感的に行っている自分の相談スキルを客観化するノウハウ」、「普段、何気なくやっているテクニックの洗い出し方を学べたこと」などである。

¹⁰ それぞれの割合を算出する際、未記入の 6 件を含めた 181 件とした。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「勘コツインタビューのノウハウ」を記述した者の割合は 15.4%であった。

(c) 勘コツインタビューの効果

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツを明確にするメリットの理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「相談内容の流れのなかで、クライアントとの対話から、[就職支援]ナビゲーターがどう判断し、どのような支援、方策に結びつけていったかのポイントが客観的にわかった(視覚化できた)」、「職業相談の効果を事実と気持ちに分けて検討したことが大変勉強になった。分けることで明確になった」、「事実の洗い出しの重要性が分[か]った」、「日常で意識していなかった勘とコツを言語化することの有効性を感じました」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「勘コツインタビューの効果」を記述した者の割合は 12.7%であった。

(d) 他の職員・職場の情報・ノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、他の職員や職場の職業相談に関するノウハウの共有に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「他所の方の相談業務の内容を知ることができる」、「他の方がどのような視点を持って相談されているのかが分かった」、「多くのケースを体験すること、人の体験を知ること、自分なりに知識として、蓄えておくことが重要」、「日常の相談のやり取りの中でも、それぞれの人の経験や知識が隠されていること」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「他の職員・職場の情報・ノウハウ」を記述した者の割合は 24.8%であった。

「有用な情報・ノウハウの取得」に関する記述内容を分類すると、「求職者への対応ノウハウ」(62.9%)が6割程度と最も多く、ついで「他の職員・職場の情報・ノウハウ」(24.8%)が2割台、「勘コツインタビューのノウハウ」(15.4%)と「勘コツインタビューの効果」(12.7%)が1割台で続く。

「勘コツインタビューのノウハウ」と「勘コツインタビューの効果」は、どちらも勘コツを明らかにするノウハウと関連している。両者のいずれかを回答した参加者の割合を算出すると、25.1%になり、「他の職員・職場の情報・ノウハウ」と同じ2割台である。

b グループでの役割別に見た

有用な情報・ノウハウに関する記入の内容

役割別に情報やノウハウの記述内容の分類の割合を見る。その際、「勘コツインタビュー

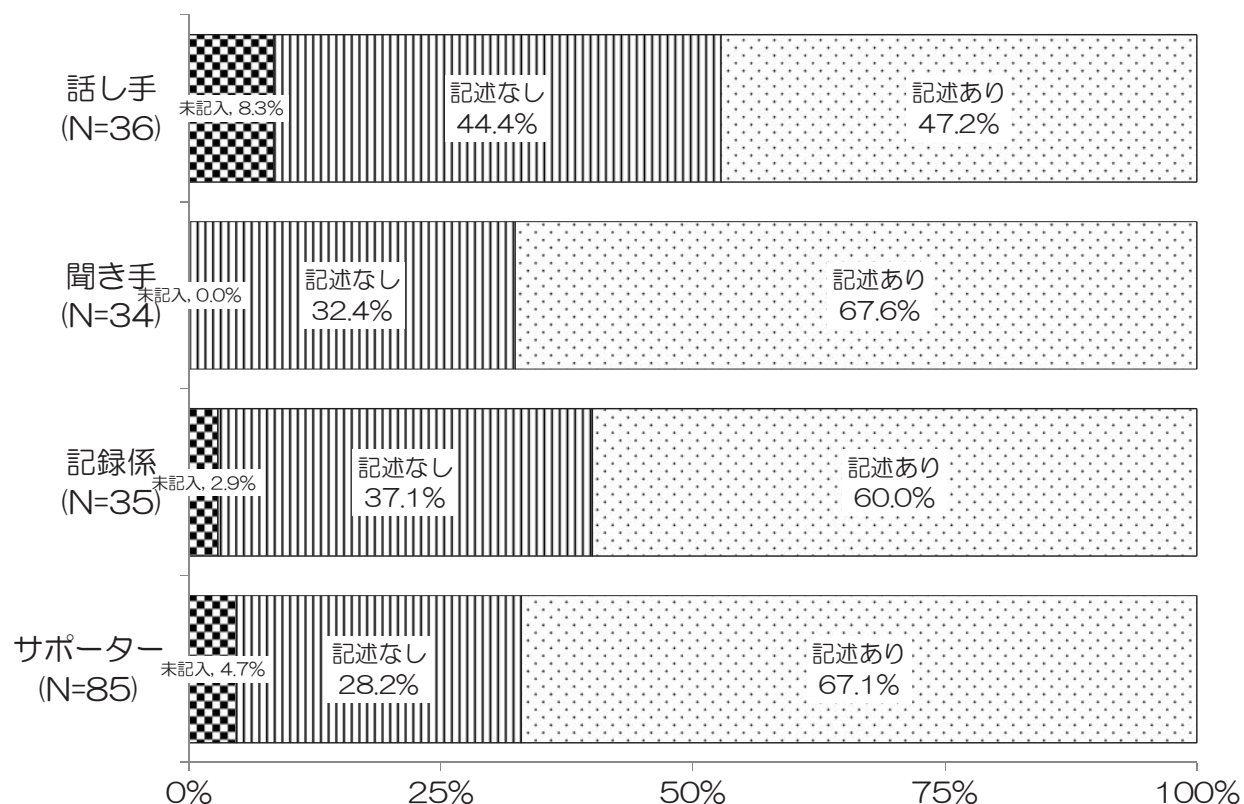
一のノウハウ」と「勘コツインタビューの効果」については、いずれかの記述がある場合、「勘コツインタビューのノウハウ・効果」に関する「記述あり」に、いずれの記述もない場合、「記述なし」に、それぞれ分類した。

(a) 求職者への対応ノウハウ

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「求職者への対応ノウハウ」の理解に関する記述をした者の割合を見ると（図表5-27参照）、「聞き手」（67.6%）、「サポーター」（67.1%）、「記録係」（60.0%）は6割を超えたのに対し、「話し手」（47.2%）は5割を切って低かった。

情報を提供する「話し手」よりも、情報を受ける「聞き手」、「サポーター」、「記録係」の役割で、参加者は、職業相談の勘コツに関する気づきや理解を報告する傾向が強いと言えよう。

図表5-27 グループでの役割別に見た「求職者への対応ノウハウ」の記述の有無



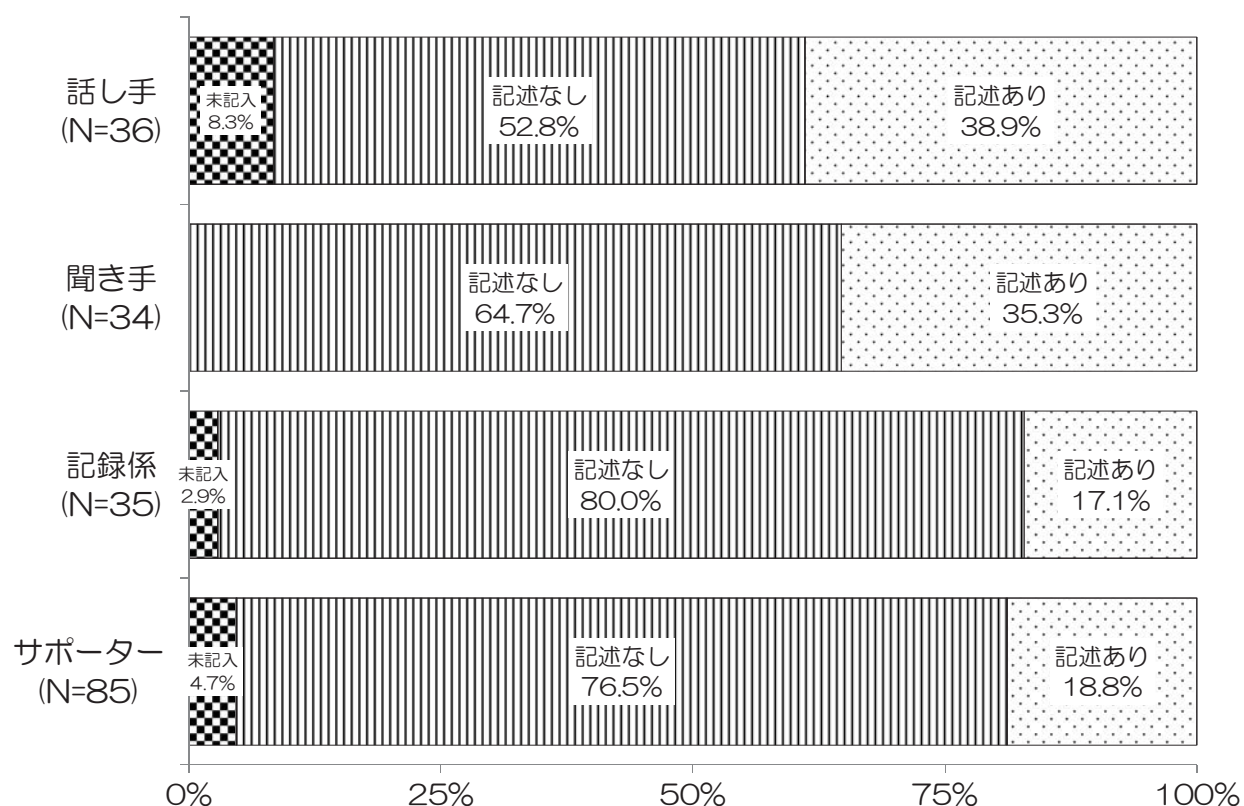
(b) 勘コツインタビューのノウハウ・効果

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「勘コツインタビューのノウハウ・効果」の理解に関する記述をした者の割合を見ると（図表5-28参照）、「話し手」（38.9%）と「聞き手」（35.3%）がともに3割を超えたのに対

し、「サポーター」（18.8%）と「記録係」（17.1%）は2割を切って低かった。

勘コツインタビューでのやりとりを観察したり記録する、「サポーター」や「記録係」といった役割よりも、その勘コツインタビューの当事者同士である「話し手」や「聞き手」といった役割の方で、参加者は、職業相談の勘コツを明確にするノウハウやメリットを報告する傾向が強くなると言えよう。

図表 5－28 グループでの役割別に見た「勘コツインタビューのノウハウ・効果」の記述の有無

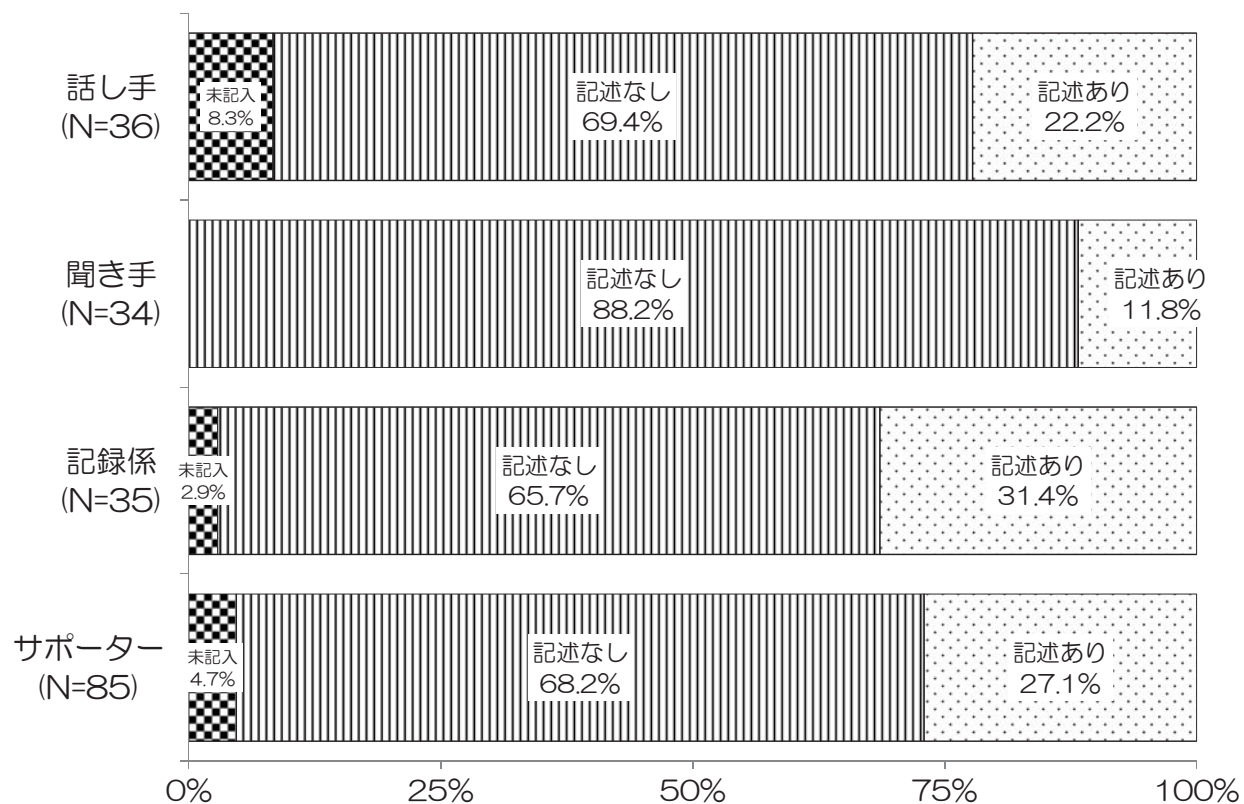


(c) 他の職員・職場の情報・ノウハウ

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の共有に関する記述をした者の割合を見ると（図表5－29 参照）、「記録係」（31.4％）と「サポーター」（27.1％）が3割前後であるのに対し、「話し手」（22.2％）は2割程度と低く、「聞き手」（11.8％）になると1割程度と、さらに低かった。

勘コツインタビューの当事者同士である「話し手」や「聞き手」といた役割よりも、そのやりとりを観察したり記録する、「サポーター」や「記録係」といった役割の方で、参加者は、他の職員や職場の職業相談に関する情報・ノウハウの共有を報告する傾向が強くなると言えよう。

図表5－29 グループでの役割別に見た「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の記述の有無



c 必要としている情報・ノウハウに関する記入の内容

必要としている情報・ノウハウに関する記入は7件であった。「地域特性や、その業界の情報」や「広範な知識」などの知識の取得、「[勘コツワークショップを]体験した[者]」以外へ、どうこの手法を落とし込むかのノウハウの取得」といった、勘コツインタビューなどのノウハウの伝え方、そして、「相談時におけるリアルタイムで使う言葉」といった、求職者への対応ノウハウとして、より具体的にことばの使い方などが記入されていた。

(3) 小括

「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」の観点ごとに、参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に、勘コツワークショップの効果を検討した。その結果、各構成別のほとんどのカテゴリーで、全員ないしは、ほとんどの参加者が、肯定的に勘コツワークショップの効果を評価した。

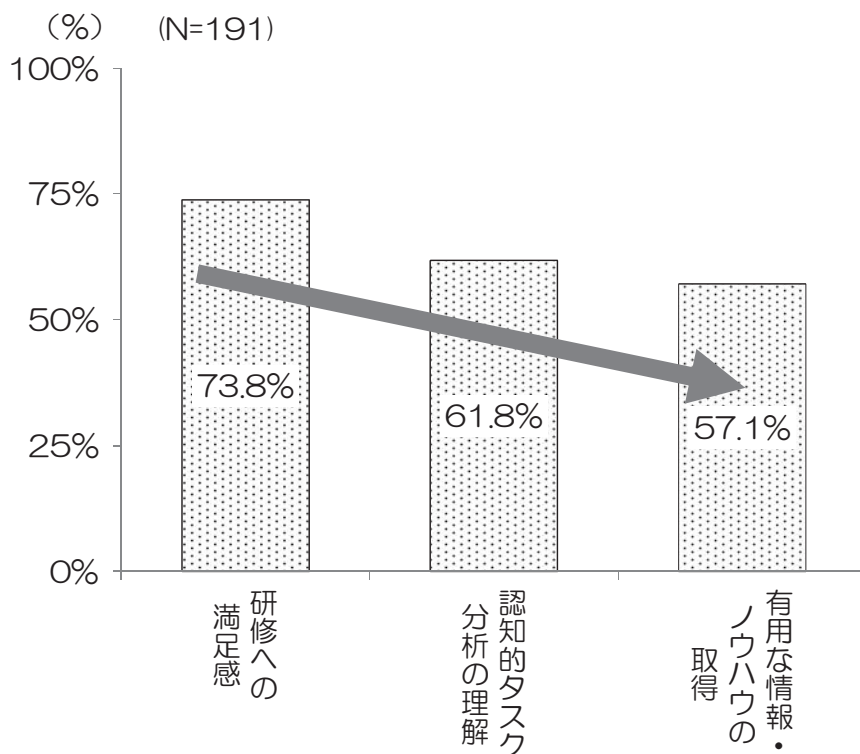
この小括では、上記の3つの観点の比較から、勘コツワークショップの効果を、総合的に検討する。その際、肯定的評価の程度を見ると、カテゴリー間で違いが見られたことから、その程度の違いをより明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて検討する。

ア 勘コツワークショップの効果

勘コツワークショップの効果について、「あてはまる」の割合を見ると（図表5-30参照）、「研修への満足感」（73.8%）が7割を超え、「認知的タスク分析の理解」（61.8%）が6割程度、「有用な情報・ノウハウの取得」（57.1%）が6割を切り、低くなる。

肯定的評価の程度は、「研修への満足感」では強いが、「認知的タスク分析の理解」といった知識の習得や、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」となると、弱くなる傾向にあると言えよう。

図表5-30 勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



イ 参加者の個人属性

(7) 性別と年齢層別

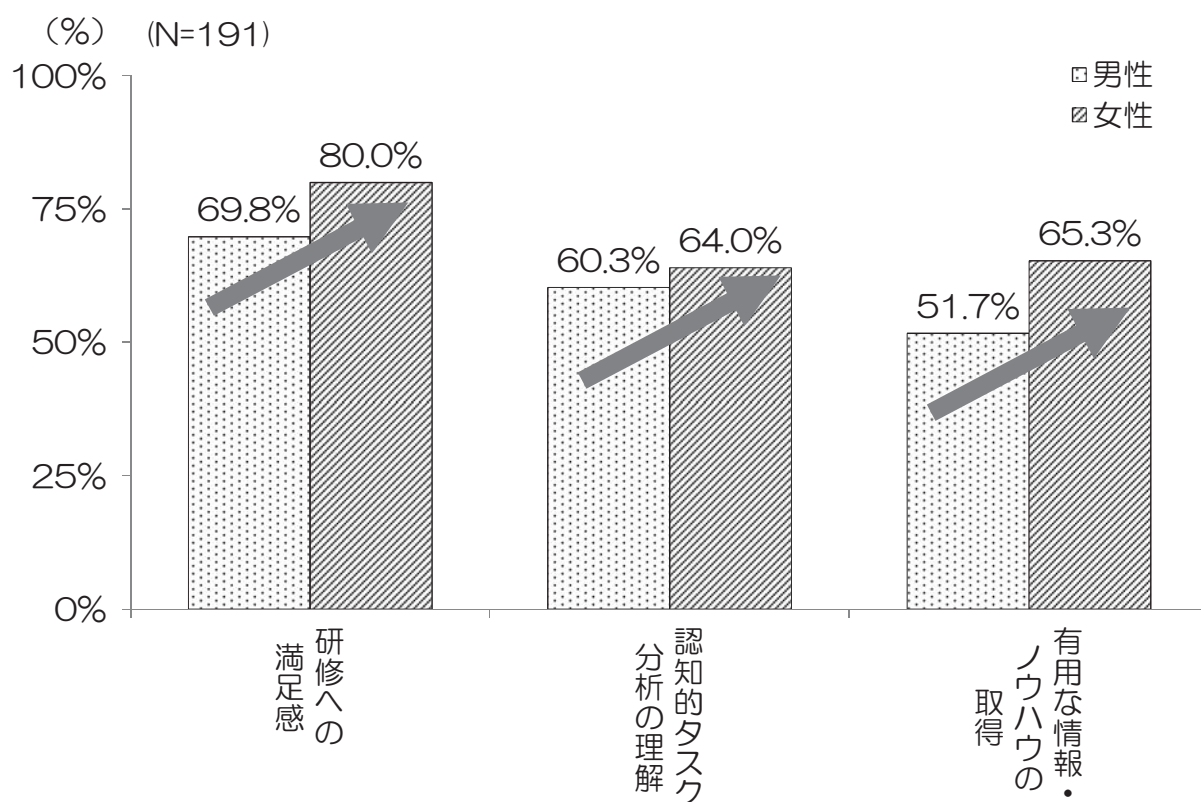
性別ごとに「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－31 参照）、「女性」が「男性」と比較して、「研修への満足感」では 10.2 ポイント、「認知的タスク分析の理解」では 3.7 ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では 13.6 ポイント、それぞれ高かった。「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」に関する肯定的評価の程度は、「女性」が「男性」よりも強いと言えよう。

年齢層別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－32 参照）、「研修への満足感」では、あまり違いが見られなかったが、「認知的タスク分析の理解」と「有用な情報・ノウハウの取得」では違いが見られた。

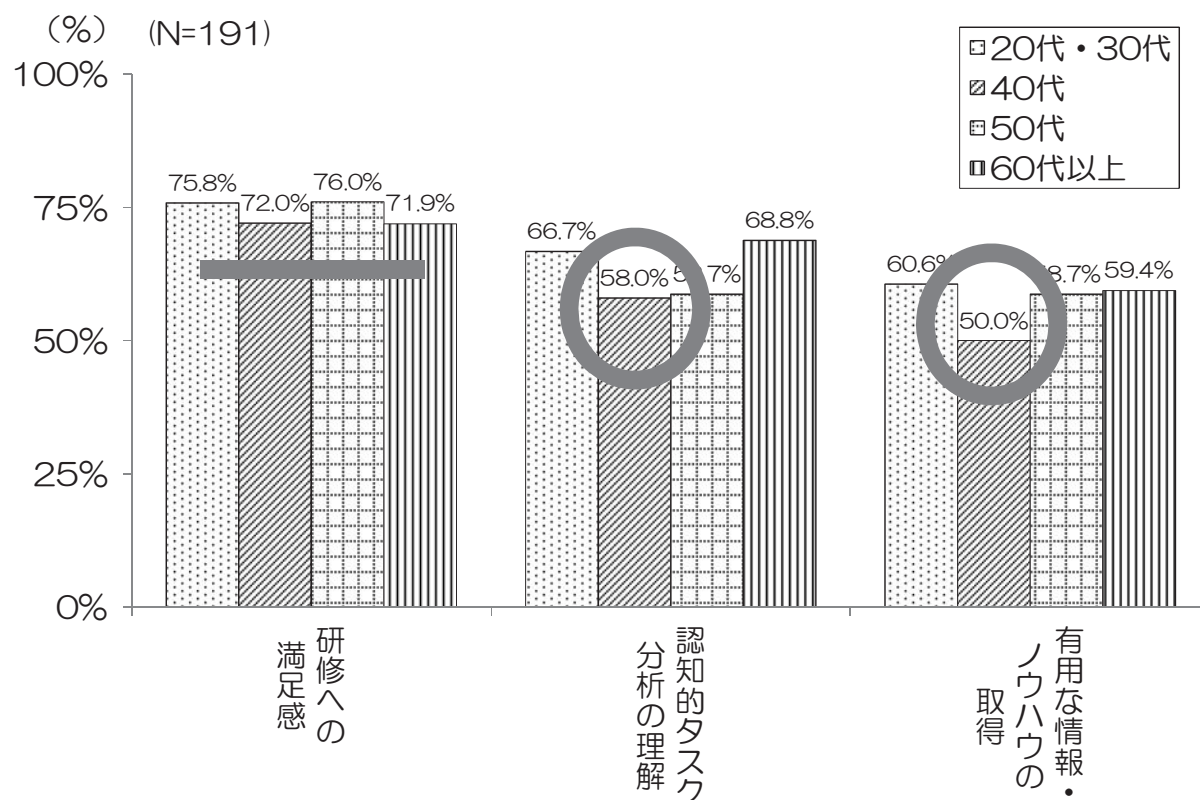
「研修への満足感」では、「20・30 代」（75.8%）、「40 代」（72.0%）、「50 代」（76.0%）、「60 代以上」（71.9%）と、いずれも 7 割台であり、あまり違いが見られなかった。

「認知的タスク分析の理解」では、年齢層が高くなるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「60 代以上」（68.8%）と「20 代・30 代」（66.7%）が 7 割近くを占めるのに対し、「40 代」（58.0%）と「50 代」（58.7%）は 6 割を切った。

図表 5－31 性別に見た勤コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



図表 5-32 年齢層別に見た勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



「有用な情報・ノウハウの取得」では、「40代」（50.0%）が5割程度と最も低くなるのに対し、「20代・30代」（60.6%）、「50代」（58.7%）、「60代以上」（59.4%）は6割程度と高かった。

「認知的タスク分析の理解」といった知識の習得や、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」で、肯定的評価の程度は、「40代」が弱くなる傾向が顕著であると言える。

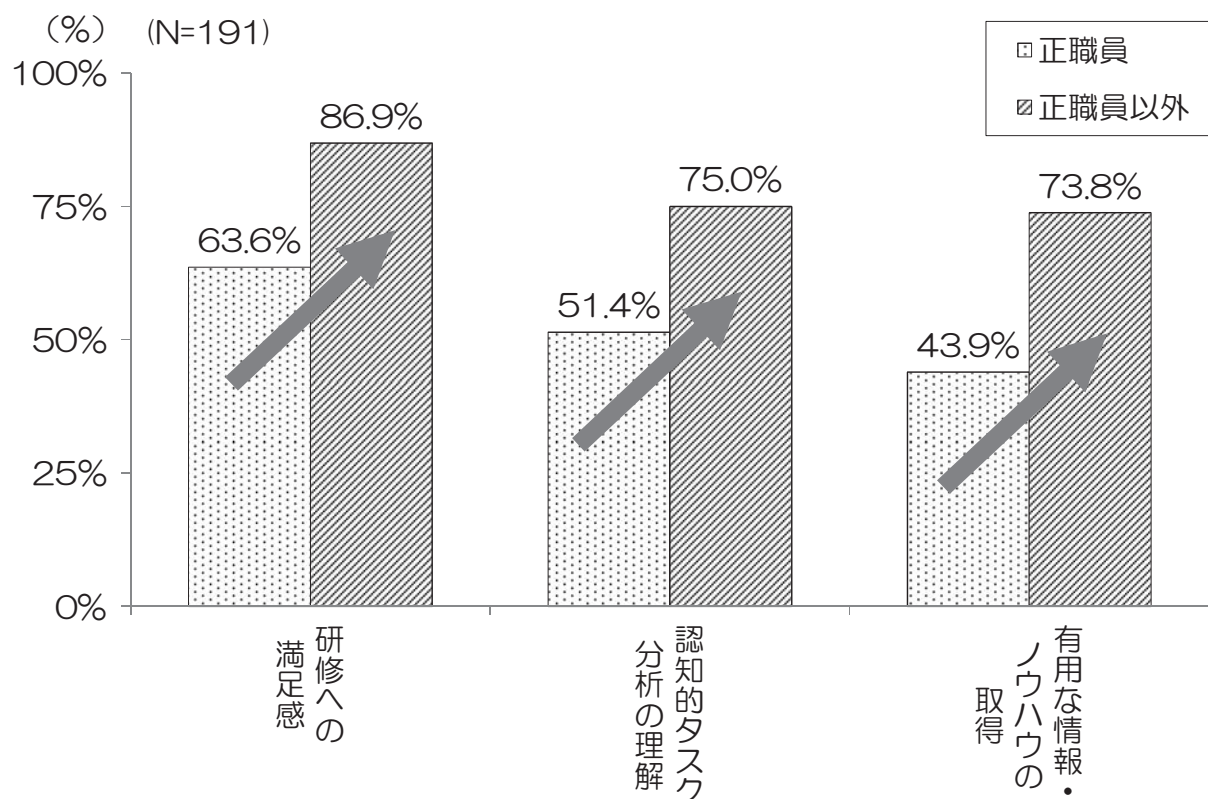
これらの情報は、グループにおける性別や年齢層の組み合わせを考える際の材料になると考えられる。たとえば、「認知的タスク分析の理解」や「有用な情報・ノウハウの取得」の効果があつたと強く評価している「女性」や「20代・30代」の参加者を、グループのなかに1人以上入れることにより、グループワークが活性化し、「男性」や、その他の年齢層の参加者に、波及的な効果が期待できるかもしれない。反対に、「40代」や「男性」の参加者が、グループのなかに、できる限り集中しないようにする配慮も考えられるだろう。こういったグループの編成が、研修プログラムの効果に及ぼす影響を予測する精度を高めるには、1つのグループにおける性別や年齢層別などの組み合わせの情報の収集も考慮に入れて、アンケート票を設計する必要があると考えられる。

(イ) 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－33 参照）、「正職員以外」が「正職員」と比較して、「研修への満足感」では 23.3 ポイント、「認知的タスク分析の理解」では 23.6 ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では 29.9 ポイント、それぞれ高かった。「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」のいずれも、肯定的評価の程度は、「正職員以外」が「正職員」よりも強いと言えよう。

この背景には、非常勤や嘱託等の「正職員以外」の職員は、「正職員」よりも職場での業務を共有する機会が少ないことが考えられる。その分、研修プログラムのインパクトは、「正職員」よりも強かったと想像できる。

図表 5－33 勤務形態別に見た勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



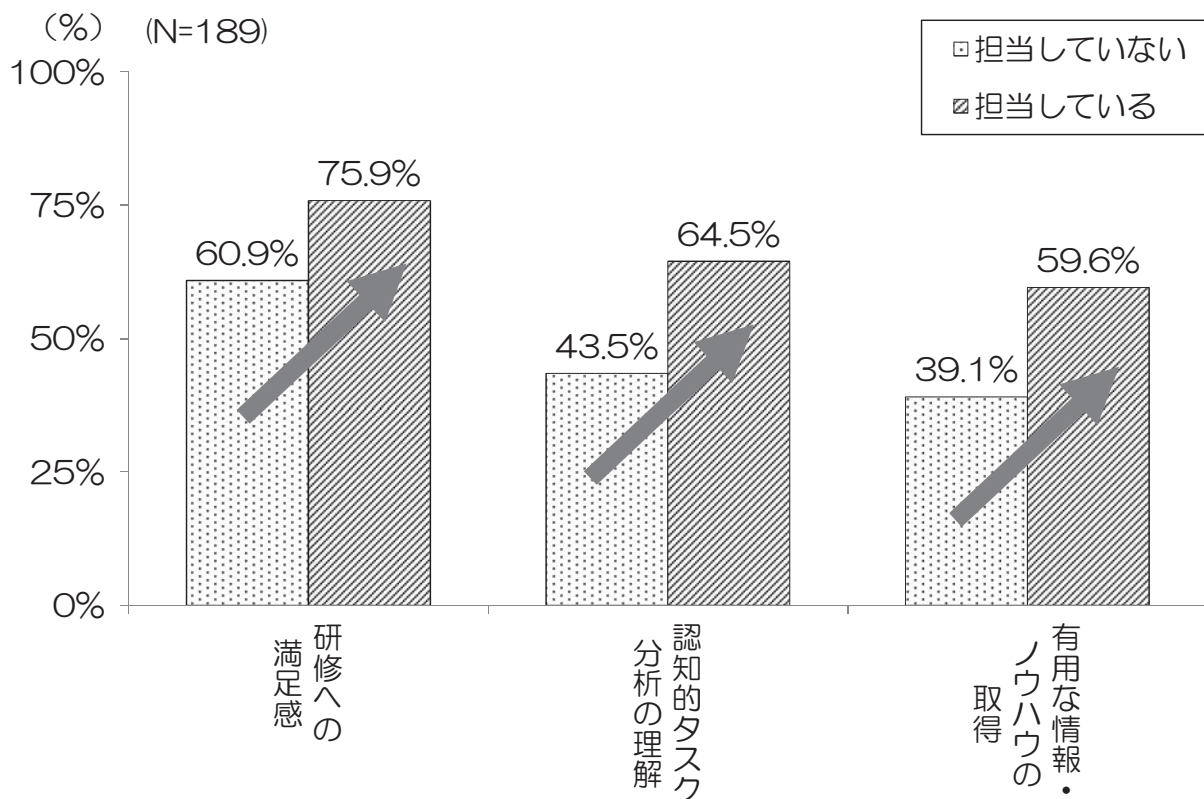
職業相談業務の担当の有無別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－34 参照）、職業相談業務を「担当している」が、「担当していない」と比較して、「研修への満足感」では 15.0 ポイント、「認知的タスク分析の理解」では 21.0 ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では 20.5 ポイント、それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、職業相談業務を「担当している」参加者が、「担当していない」参加者よりも強いと言えよう。

実際に窓口で職業相談業務を担当している参加者が、より強く効果があったと評価し

ていることから、勘コツワークショップは、より実践的な研修プログラムであると言える。

図表 5－34 職業相談業務の担当の有無別に見た

勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



(ウ) 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に「あてはまる」の割合を見ると(図表 5－35 参照)、「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」のいずれも、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、山型に増減した。「3～5年未満」(91.1%、73.3%、66.7%)が最も高く、ついで、その前後の「3年未満」(76.3%、65.8%、63.2%)、「5～7年未満」(75.7%、64.9%、62.2%)と続き、「7～10年未満」(70.4%、63.0%、55.6%)で、さらに低くなり、「10年以上」(55.0%、42.5%、37.5%)で最も低くなった。

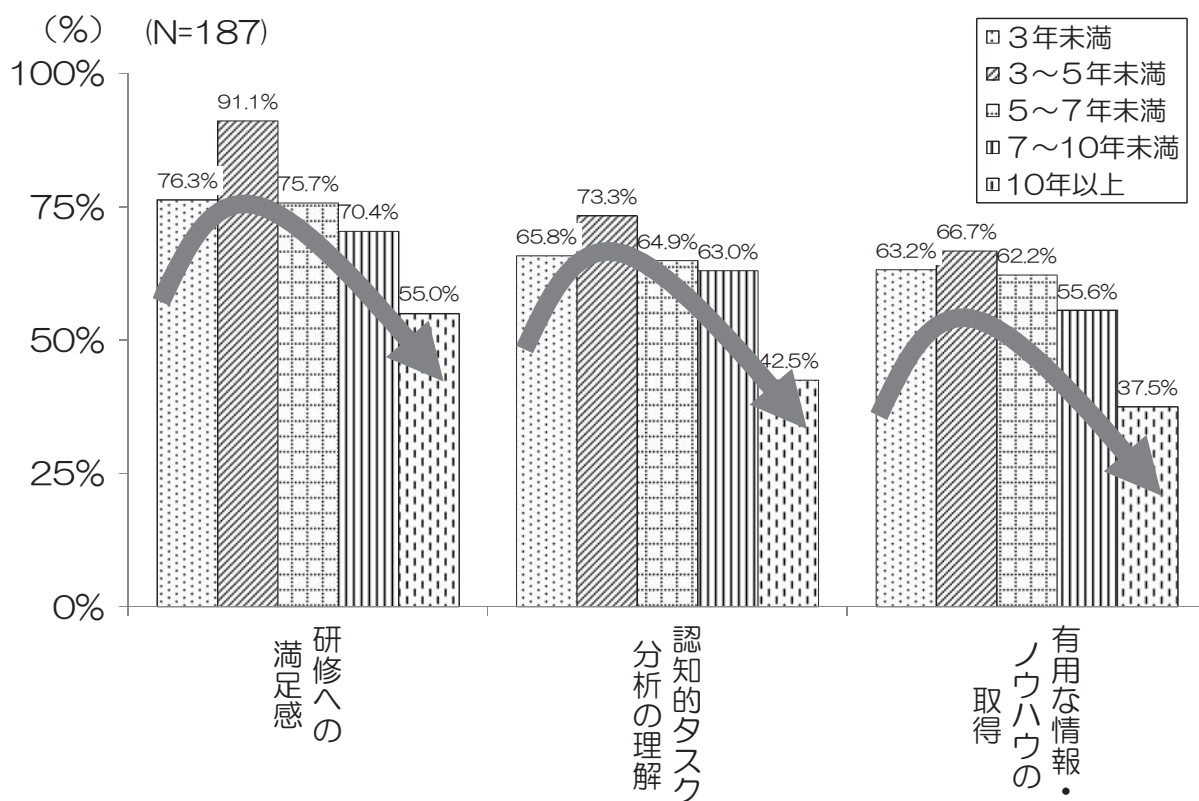
肯定的評価の程度は、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれにおいても、職業相談業務の通算経験年数で、「3～5年未満」が最も強く、「10年以上」で最も弱くなる傾向にあると言える。

今後の課題としては、職業相談業務の通算経験年数が3年未満と5年以上の参加者、特に「10年以上」のベテラン職員において、アンケート調査で自由回答式で尋ねた研修プログラムの感想等を再分析し、この研修プログラムに対する潜在的なニーズを把握す

る必要がある。その上で、たとえば、職業相談業務の経験の浅い参加者に対しては、相談事例を積極的に紹介して、より勘コツがイメージしやすくなる工夫をしたり、ベテラン職員に対しては、研修プログラムの効果を実感しやすいように、相談の窓口での実践とのつながりを話し合う時間を長めにとるなどの工夫が考えられるだろう。

図表 5－35 職業相談業務の通算経験年数別に見た

勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



ウ グループの編成

(ア) グループ数別

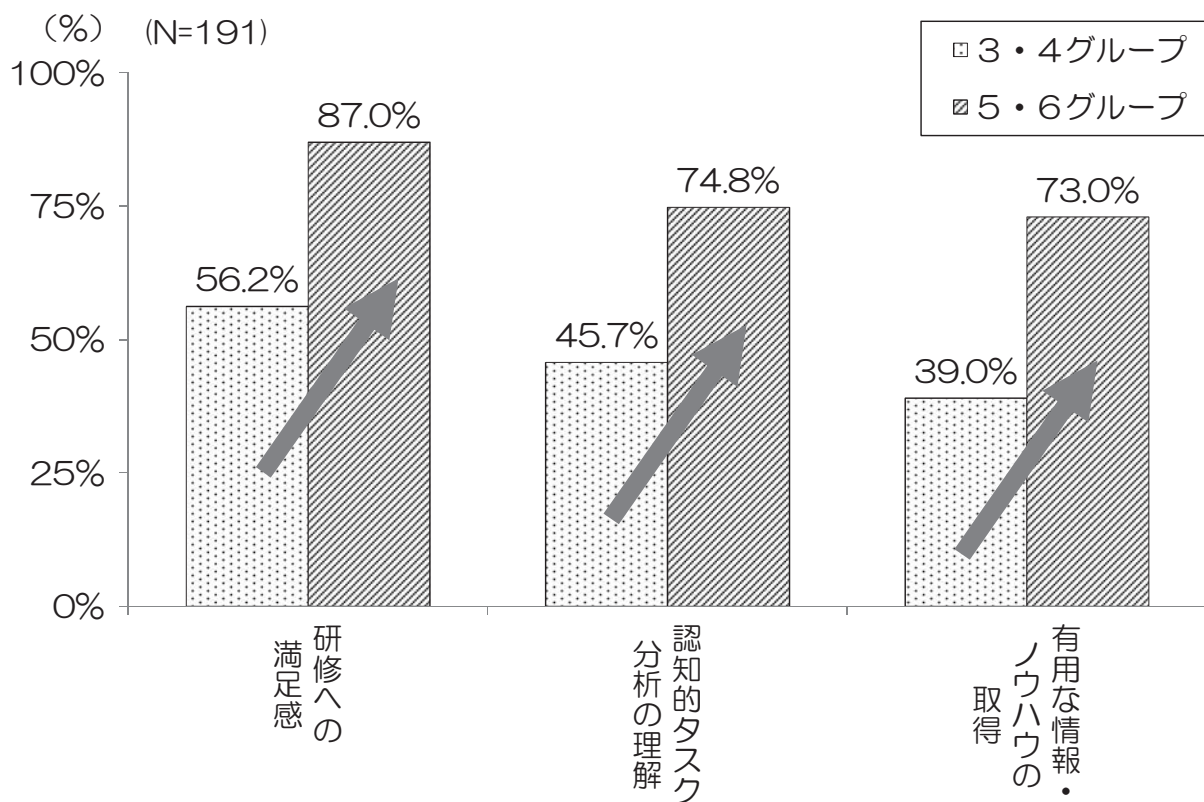
グループ数では傾向として、「3グループ」と「4グループ」、そして「5グループ」と「6グループ」の間で、それぞれ違いが見られた（図表 5－6（52）、図表 5－14（59）、図表 5－22（66）参照）。これら同じ傾向を示すカテゴリーをまとめ、「3・4グループ」と「5・6グループ」で比較する。

グループ数別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－36 参照）、「5・6グループ」が、「3・4グループ」と比較して、「研修への満足感」では 33.1 ポイント、「認知的タスク分析の理解」では 32.7 ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では 40.1 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」よりも強くなる傾向にあると言えよう。

筆者は運営担当者として研修プログラムに参加しているが、筆者の感覚からすると、グループ数が多いほど、グループワークが活性化する傾向がある。勘コツマップを作成する模造紙は、ホワイトボードに掲示される（資料5-3「(1)会場の設営」(126)参照）。他のグループが、どのような勘コツマップを作成しているのか、お互いに見ることができる環境になっている。グループ数が多いと、グループ間でお互いの活動状況が刺激となり、グループワークの活性化につながる事が考えられる。

図表5-36 グループ数別に見た
勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



(イ) グループでの役割別

グループの役割では、傾向として、「話し手」と「聞き手」、そして「記録係」と「サポーター」の間で、違いが見られた（図表5-7 (53)、図表5-15 (60)、図表5-23 (67)参照）。これら同じ傾向を示すカテゴリーをまとめ、「話し手・聞き手」と「記録係・サポーター」で比較する。

グループにおける役割別に「あてはまる」の割合を見ると（図表5-37参照）、「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」では16.8ポイント、「認知的タスク分析の理解」では10.3ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」

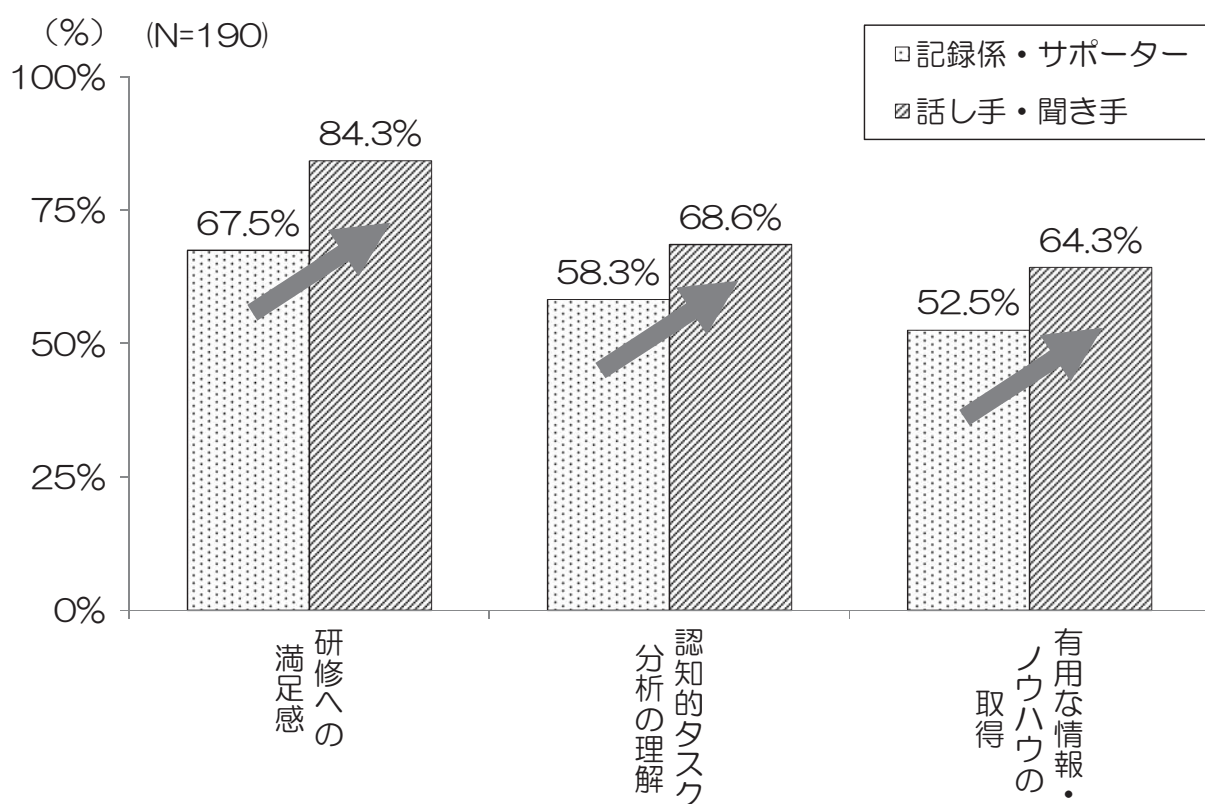
では 11.8 ポイント、それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」よりも強くなる傾向にあると言える。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者を対象として、その具体的な内容の記入を求めたところ、「話し手・聞き手」と「記録係・サポーター」では、その内容にも違いが見られた。「勘コツインタビューのノウハウ」が理解できたという記述のある割合は、「話し手」(38.9%)と「聞き手」(35.3%)が、「記録係」(17.1%)と「サポーター」(18.8%)よりも高かった(図表 5-28 (74) 参照)。反対に「他の職員・職場の情報・ノウハウ」が共有できたという記述のある割合は、「記録係」(31.4%)と「サポーター」(27.1%)が、「話し手」(22.2%)と「聞き手」(11.8%)よりも高かった(図表 5-29 (75) 参照)。

この結果から、グループワークへの参加の意識として、「話し手・聞き手」は、勘コツを聞き出していくプロセスに関わっているのに対し、「記録係・サポーター」は、傍観者的であり、結果的に勘コツの情報を得ていることが考えられる。こういった参加の意識の違いが、研修プログラムの効果の評価の違いにつながっていることが考えられる。

図表 5-37 役割別に見た

勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



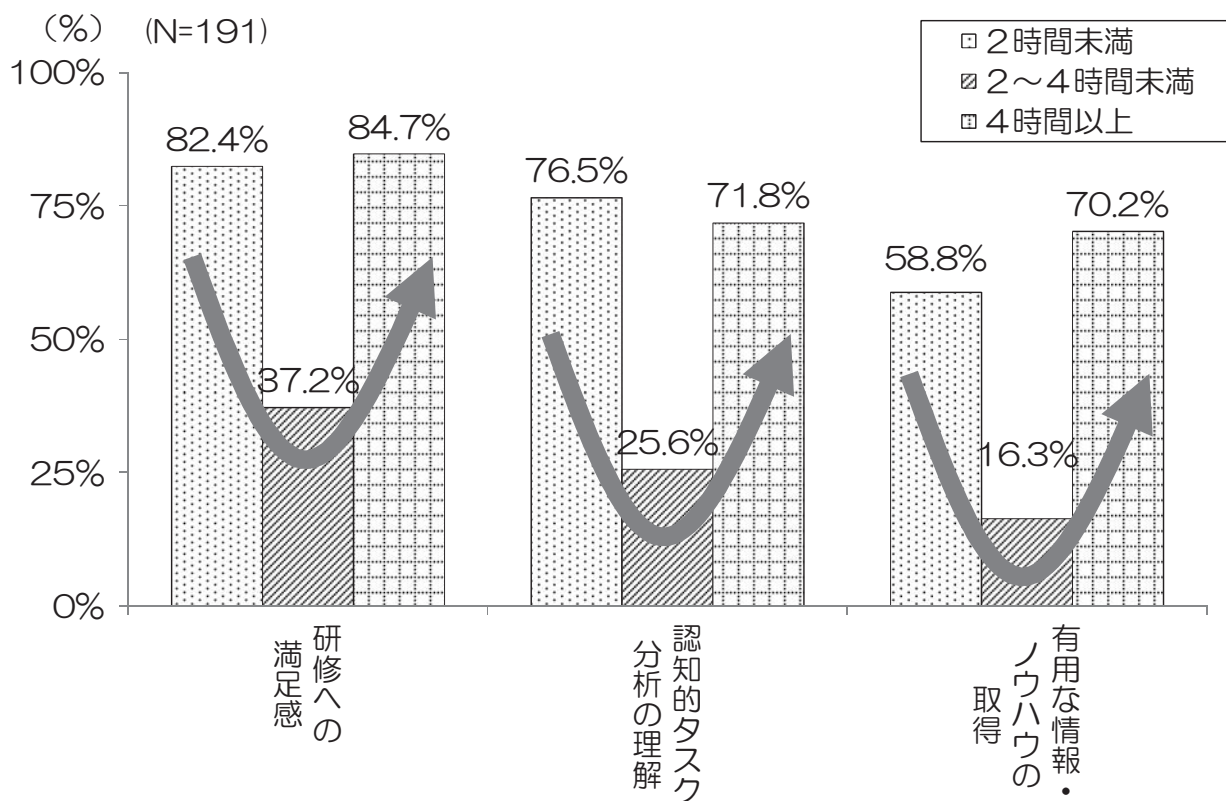
エ 研修プログラムの構成

(ア) 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－38 参照）、研修プログラムの時間が長くなるにつれ、「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」のいずれも、谷型に増減した。「2時間未満」（82.4%、76.5%、58.8%）と「4時間以上」（84.7%、71.8%、70.2%）が、ともに半数以上を占めるのに対し、「2～4時間未満」（37.2%、25.6%、16.3%）は4割を切り、最も低くなった。

肯定的評価の程度は、「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」のいずれにおいても、「2～4時間未満」で最も弱くなる傾向にあると言えよう。

図表 5－38 研修プログラムの時間数別に見た「あてはまる」の割合

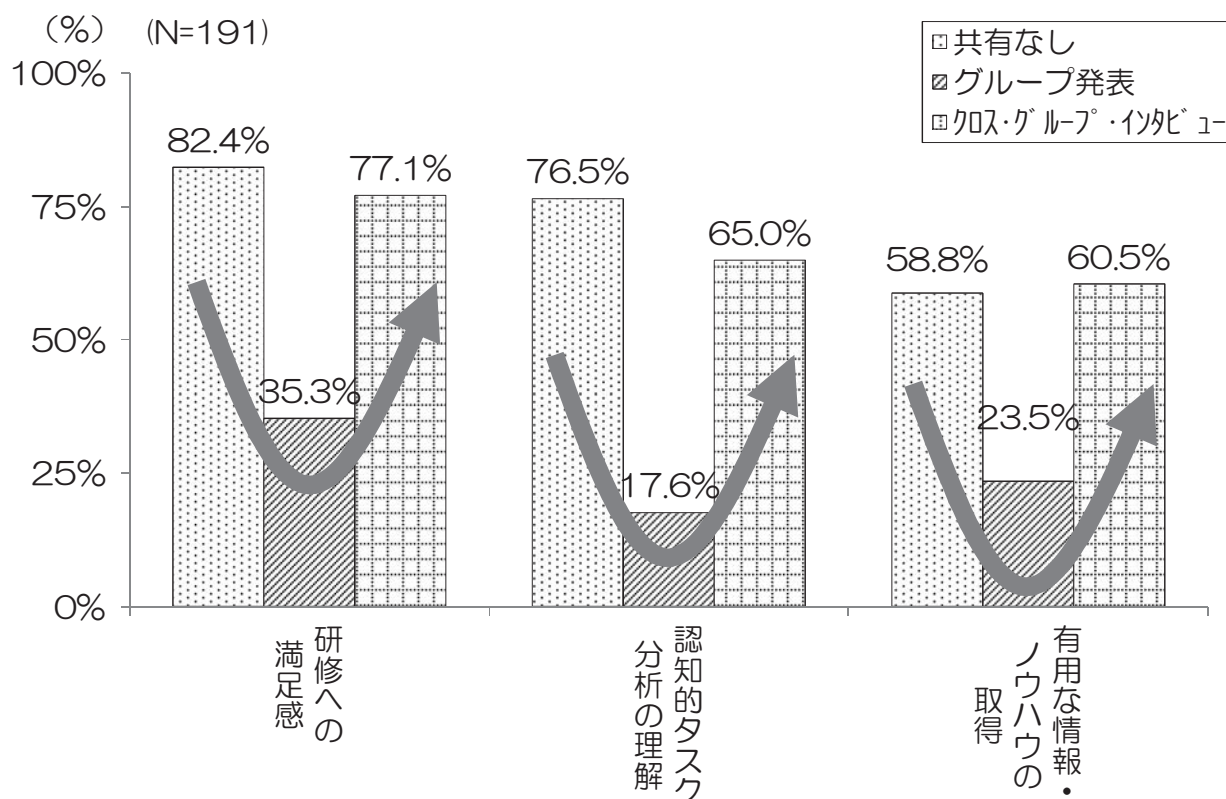


(イ) 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－39 参照）、「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」のいずれも、全体でのグループワークの経験の「共有なし」(82.4%、76.5%、58.8%)と「クロス・グループ・インタビュー」(77.1%、65.0%、60.5%)が、ともに過半数以上を占めるのに対し、「グループ発表」(35.3%、17.6%、23.5%)は4割を切り、最も低かった。

図表 5-39 全体でのグループワークの経験の
共有の有無別に見た「あてはまる」の割合(1)

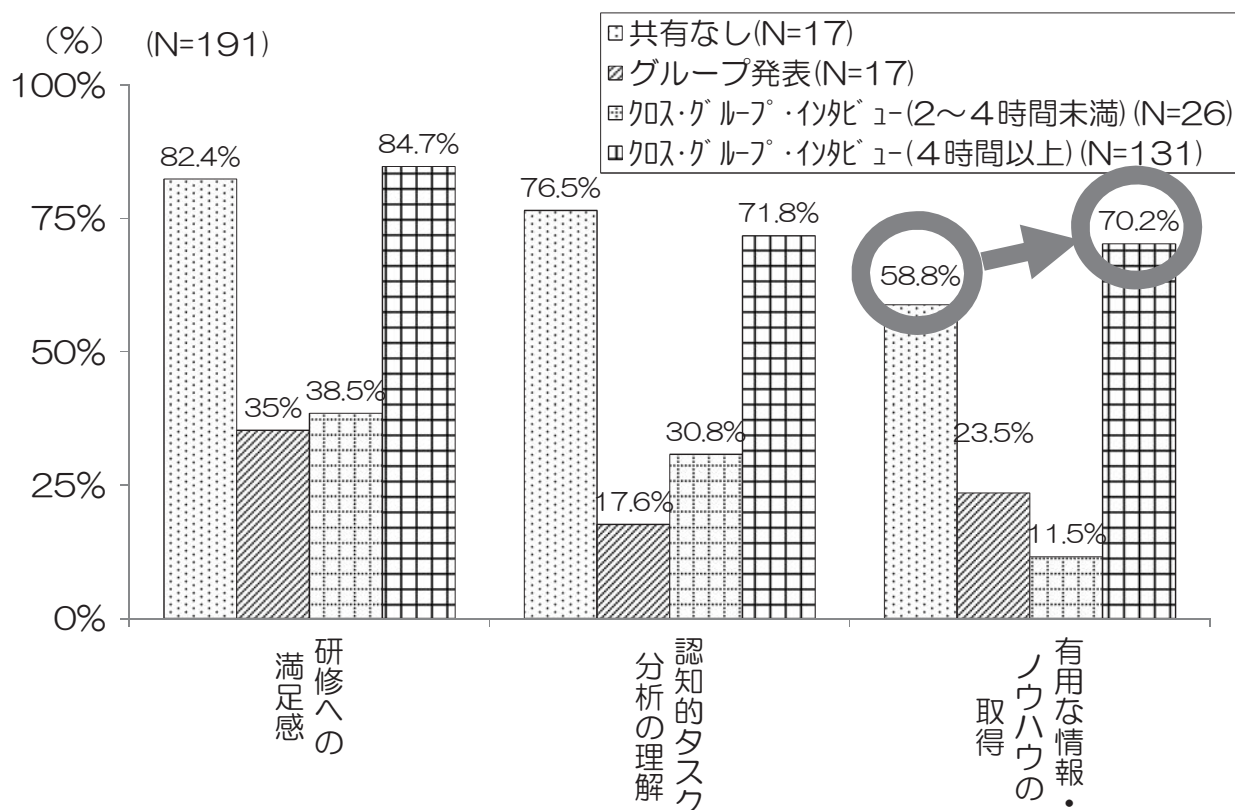


このグラフの形状は、研修プログラムの時間数別の「あてはまる」の割合の変化と同じ谷型である。これは、「2時間未満」の研修プログラムの参加者 17 人が全員、全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加しており、その一方で、「4時間以上」の研修プログラムの参加者 131 人は、全員、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加していたことが大きい。

「2～4時間未満」の研修プログラムの参加者 43 人は、そのうちの 26 人 (60.4%) が「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加し、残りの 17 人 (39.5%) が全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加した。これらを分けて、「あてはまる」の割合を見ると (図表 5-40 参照)、そのグラフの形状は、図表 5-39 と同様、谷型であった。つまり、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムであっても、研修プログラムの時間が「4時間以上」でなく、

「2～4時間未満」と短ければ、肯定的評価の程度は弱くなる傾向にあると言えよう。

図表5-40 全体でのグループワークの経験の
共有の有無別に見た「あてはまる」の割合(2)



「グループ発表」のある研修プログラムは、研修プログラムの時間が全て「2～4時間未満」であるため、比較はできないが、「4時間以上」と長くなると、肯定的評価の程度が強くなった可能性も考えられる。もし、そうであるとするならば、全体でのグループワークの経験の共有のある研修プログラムが「4時間以上」であれば、その効果を発揮すると考えられる。

「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の両者で「あてはまる」の割合を比較すると、「研修への満足感」（82.4%、84.7%）では、どちらも8割以上であり、「認知的タスク分析の理解」（76.5%、71.8%）では、どちらも7割以上であった。これらに対し、「有用な情報・ノウハウの取得」では、「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」（70.2%）が7割程度であるのに対し、「共有なし」（58.8%）は6割を切り、11.4ポイントの差が開いた。

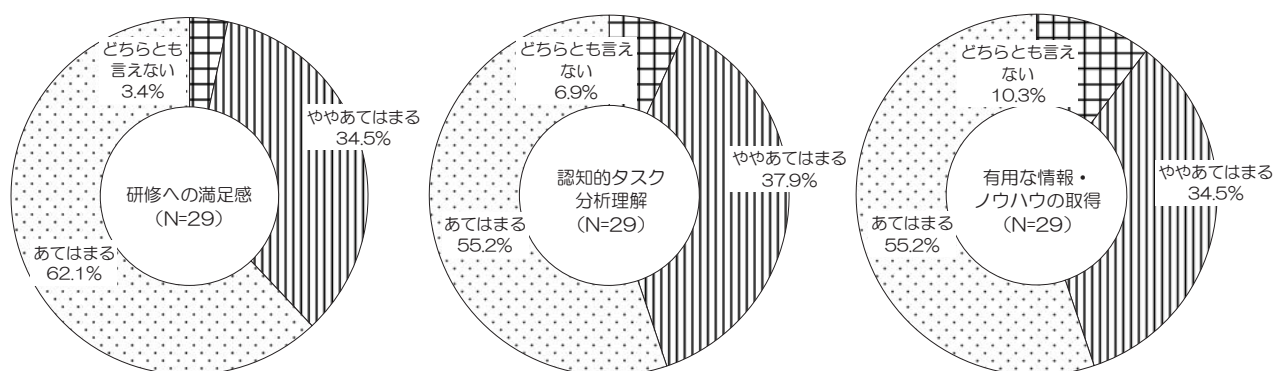
これらのことから、全体でのグループワークの経験を共有する「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」のある研修プログラムの方が、「共有なし」の研修プログラムよりも、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の程度

が強くなる傾向にあると言えよう。しかし、全体でのグループワークの経験を共有する研修技法として、「クロス・グループ・インタビュー」と「グループ発表」の間で違いがあるかどうかは、現時点の調査の結果からはわからない。

エ 雇用保険の窓口業務をテーマとした勘コツワークショップの効果

勘コツワークショップが、職業相談の業務だけでなく、雇用保険の窓口業務にも有効かどうかを検証するため、これまで分析の対象から除外した研修番号 14 と 18 の参加者に限定して、研修プログラムの効果を分析した（図表 5－41 参照）。

図表 5－41 雇用保険の窓口業務をテーマとした勘コツワークショップの効果



「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合を見ると、「研修への満足感」（96.6％）がほぼ全員、「認知的タスク分析の理解」（93.1％）が9割以上、「有用な情報・ノウハウの取得」（89.7％）が9割程度であった。勘コツワークショップは、雇用保険の窓口業務をテーマとしても、効果があると言えよう。

これまで分析をしてきた職業相談の業務をテーマとした研修プログラムの効果と比較して、雇用保険の窓口業務であっても、「研修への満足感」と「認知的タスク分析の理解」では、その結果に遜色は、あまり見られない。しかし、「有用な情報・ノウハウの取得」に関しては、「どちらとも言えない」の割合が、職業相談の業務をテーマとした場合（5.2％）、5％程度であるのに対し、職業相談の業務をテーマとした場合（10.3％）、1割程度を占め、高かった。勘コツワークショップを、雇用保険の窓口業務に展開していく場合、雇用保険制度の適用や給付など、より業務に密着した勘コツが浮かび上がるように工夫していく必要があると考えられる。