



労働政策研究報告書 No. 198

2017

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した
研修プログラムの研究開発

—問題解決アプローチの視点から—

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した
研修プログラムの研究開発
—問題解決アプローチの視点から—

プロジェクト研究「生涯にわたるキャリア形成支援と
就職促進に関する調査研究」

まえがき

ハローワークにおける職業相談・紹介は、その担当者（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。当機構では、第Ⅰ期（2003年10月～2007年3月）から第Ⅱ期（2007年4月～2012年3月）、そして第Ⅲ期（2012年4月～2017年3月）にかけてのプロジェクト研究において、このコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの研究開発に取り組んできた。その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介のプロセスを意識できるようになる（以下「意識化」という。）ことにより、求職者との＜ことば＞のやりとりにおいて自身の応答をどのように変えればより良くなるかを検討できるようになり、その実践を通して、相談業務が改善できるというものであった。

第Ⅰ期と第Ⅱ期のプロジェクト研究では、職員が自身の担当した職業相談・紹介における求職者との間の＜ことば＞のやりとりを中心に文字に起こした逐語記録^{ちくご}を活用して、そのプロセスを意識化し、自身の応答の改善点を検討する研修プログラムである「事例研究」を開発した（労働政策研究・研修機構，2007b，2009b）。

第Ⅲ期の前半は、仕事における＜こころ＞の働きを明らかにする認知的タスク分析の手法を活用し、職員が職業相談・紹介のプロセスで働かせている＜こころ＞の働きを＜ことば＞にし、職場で共有する「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（労働政策研究・研修機構，2016a，2016b）を開発した。

第Ⅲ期の後半は、事例研究において、職員が自身の応答の改善点を検討する際、それまで採用していたキャリアをストーリーと見立て、そのストーリーづくりを支援するキャリア・ストーリー・アプローチから、クライアントの問題の解決を支援する問題解決アプローチへと変更し、同アプローチを取り入れた研修プログラムの開発に取り組んだ。

本報告書では、こうした職業相談・紹介のプロセスの意識化を目的とした研修プログラムの開発に係る研究の経緯を踏まえた上で、第Ⅲ期の後半から取り組んだ問題解決アプローチを取り入れた新しい事例研究の有用性を検証し、その課題を検討する。

本報告書がハローワークにおける職業相談・紹介の担当者等の参考となり、職業相談・紹介に期待を寄せる多くの求職者に対する支援の向上に役立つものとなれば幸いである。

なお、研修プログラムの開発に当たっては、大関義勝氏（HRD ファシリテーションズ代表、元・キャリアコンサルティング協議会理事・事務局長）から様々な示唆と助言をいただいた。改めて、こころからの敬意と謝意を表す。

2017年10月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 菅野 和夫

執筆担当者

氏名	所属
かやの 榎野 潤	労働政策研究・研修機構 キャリア支援部門副統括研究員

目 次

まえがき

第1章 研究の目的.....	1
第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化.....	1
第2節 カウンセリング研究における本研究の意義.....	2
第3節 報告書の構成.....	3
第2章 事例研究の改訂の方向性.....	5
第1節 研修コースの再編の背景.....	5
第2節 事例研究プログラムの改訂の方向性.....	6
第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ.....	8
1 ハローワークにおける求職者サービス.....	8
2 キャリア・ストーリー・アプローチ.....	8
3 問題解決アプローチ.....	11
4 あっせんサービスと課題解決支援サービスの関係.....	18
第3章 研修プログラムの研究開発の方法と経緯.....	20
第1節 職業相談・紹介のアクションリサーチ.....	21
1 研修研究の方法論.....	21
2 研修研究の実際.....	22
第2節 研修研究の経緯.....	23
1 プロジェクト研究の経緯.....	23
2 研修研究の分野.....	25
第3節 逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究.....	32
1 逐語記録の検討の効果.....	33
2 キャリトークの開発.....	34
3 今後の課題.....	37
第4章 事例研究の背景にある理論.....	41
第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化.....	41
第2節 認知言語学の基本的な姿勢.....	42
第3節 職業相談・紹介における重要なくことば>の<すがた>.....	45
1 主観表現.....	46
2 時間表現.....	47

3	質問表現.....	48
第4節	認知言語学と社会構成主義の相違点.....	48
1	認知言語学と社会構成主義の共通点.....	49
2	心理的構成主義.....	49
3	社会構成主義.....	49
4	逐語記録の検討で有用な理論は何か？.....	50
第5章	事例研究の概要.....	52
第1節	事例研究のスケジュール.....	52
第2節	事例研究の構成.....	54
第3節	逐語記録の解析.....	56
第4節	事例研究の評価.....	57
第6章	実践活動の報告.....	58
第1節	実践活動の手順.....	58
第2節	実践活動の検討.....	60
第3節	実践活動の効果.....	62
第4節	職業相談・紹介プロセスの意識化.....	63
1	求職者の変化.....	63
2	職員自身の変化.....	63
3	相互作用の変化.....	64
第7章	事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs.....	66
第1節	旧事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs.....	67
1	職業相談・紹介モデル.....	67
2	職業相談・紹介TIPsの解説.....	72
第2節	新事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs.....	107
1	職業相談・紹介モデル.....	107
2	職業相談・紹介TIPsの解説.....	113
第3節	職業相談・紹介TIPsの評価.....	128
第8章	研修プログラムの効果.....	129
第1節	調査の目的.....	129
第2節	調査の方法.....	129
1	アンケート票の設計.....	129

2	アンケート票の手続き.....	132
第3節	調査の結果.....	133
1	参加者の特徴.....	133
2	職業相談の特徴.....	135
3	スケーリングの変化.....	140
4	研修プログラムの効果.....	144
第4節	小括.....	150
第9章	考察	151
第1節	プロジェクト研究の課題.....	151
1	研究の対象と方法論.....	151
2	職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ.....	153
3	研修研究の課題.....	154
第2節	新事例研究の効果と課題.....	156
1	新旧の事例研究の効果.....	156
2	新旧事例研究の有用性の比較.....	158
3	職業相談・紹介プロセスの意識化.....	158
4	新事例研究の課題.....	159
参考文献		161
資料1	: 旧事例研究の学習内容.....	167
資料2	: 新事例研究の学習内容.....	169
資料3	: アンケート票（事例研究Ⅰ、Ⅱ）.....	170
資料4	: アンケート票（事例研究Ⅲ、Ⅳ）.....	172
資料5	: アンケート調査の集計.....	174
第1節	求職者の個人属性別集計.....	174
第2節	職員の個人属性別集計.....	177
第3節	職業相談の特徴別集計.....	181
第4節	逐語記録の評価別集計.....	184
資料6	: 逐語記録作成マニュアル.....	188
資料7	: 発話分類マニュアル.....	193