

# 本 編

### 第3章 研修プログラムの研究開発の方法と経緯

キャリア支援部門では、第Ⅰ期のプロジェクト研究から現在に至るまで継続して、研修研究<sup>14</sup>の枠組のもと、当機構の研修部門である労働大学校<sup>15</sup>と連携し、職員と求職者の間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開発を進めてきた。

研修研究とは、労働大学校における労働行政機関の担当者を対象とした研修において、研究員による研究成果を研修に反映させ、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、当機構の事業である（**労働政策研究・研修機構，2012a**）。

研修研究のメリットは、研究者が研修を通じて、現場の職員から職業相談・紹介の現状や研修に対するニーズなどの情報を得られることである。その結果、現場の役に立つ、より実践的な研究が可能となる。その反面、研修プログラムは労働大学校の定める研修計画に基づいて実施されることから、その進め方や内容は一定の制限を受けることになる。このため、研修研究では研究と研修が相反する場面が頻繁に起こる。

筆者の経験からすると、長期的な視点では研究を念頭に置きつつも、短期的な視点では労働大学校の要請に積極的に応えるようにして、研修プログラムの研究開発に注力する方がうまくいくようである（**榎野，2015a：45**）。しかし、短期的な視点に振り回されると、研究は長期的な視点を見失い、研修研究としての知識やノウハウの蓄積が疎かになる。長期的に見ると、研修の内容も浅くなる原因につながると考えられる。

そうならないためにも研究者は、5年間のプロジェクト研究の終了時などの節目ごとに、それまでの研修研究をふり返り、その課題を洗い出すなどして、長期的な視点を意識する必要がある。そして、研修研究の長期的な視点について、労働大学校に理解してもらうように働きかける必要がある。

本章では、まず研修研究の方法論を説明する。ついで、これまでの研修研究の全体的な経緯をふり返る。ついで、本報告書の中心的なテーマである、逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化の研究に焦点を当て、その経緯をふり返り、今後の課題について検討する。

<sup>14</sup> 第Ⅲ期プロジェクト研究では、研修と研究の連携について、「研究員が研修に参加するなど研修の場を通じて、また、研修生に対するニーズや問題意識に関するアンケート調査の実施等を通じて、労働行政の現場で生じている問題や第一線の労働行政機関の担当者の問題意識を吸い上げ、研究に生かす」とし、さらに、「特に、職業指導等（筆者注：ハローワークにおける職業相談・紹介業務が含まれる）に関する研究など第一線の業務に密接に関連する分野の研究については、研修の実施に参加しつつ、研究を実施する」と説明されている（**労働政策研究・研修機構，2012a**）。

<sup>15</sup> ハローワークにおいて、求職者に対するサービスを効果的に行うためには、職員の職業能力開発が重要な課題となる。職員に対する職業能力開発のための研修には、中央研修と地方研修の2種類があり、労働大学校は中央研修を担っている。

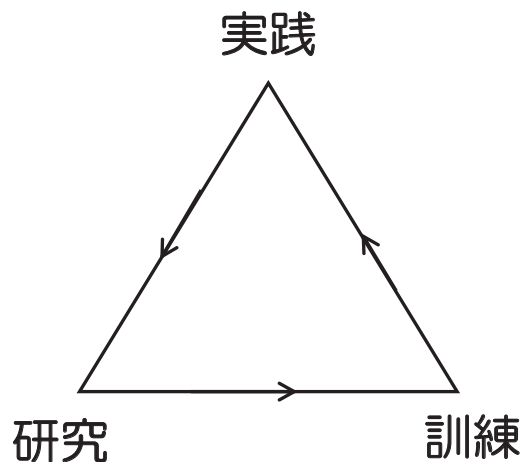
## 第1節 職業相談・紹介のアクションリサーチ

### 1 研修研究の方法論

研修研究の方法論としてアクションリサーチを採用した。アクションリサーチとは、「実践的問題と基礎的研究との結合によって、両者の循環的刺激で学問の進歩と社会改善とが相互扶助的に進むことをめざす学問の方向」（中村，1972：177）と定義される。研修研究では、その実践的問題と基礎的研究をつなぐ要として「研修」を位置づける。

アクションリサーチの創始者である Lewin（1935：42）は、『実践（action）』、『研究（research）』、『訓練（training）』は一つの三角形のようなものであり、どれか一つでも欠けてはならない」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を進めていくことを提唱した。図表3-1-1は、グループダイナミックスの研究者である広田君美が、これらのプロセスを図式的に表現したものである（小集団研究所，1990：4）。研修研究の手順は次の通りである。

図3-1-1 アクションリサーチの図式的表現



出所) Lewin（1935：42）を訳出の上、小集団研究所（1990：4）を参考に作成。

- ①職業相談・紹介に関わる研究や理論を活用し、研修プログラムへの応用を検討する（研究）。
- ②①をもとに研修プログラムを開発し、労働大学校において職員を対象とした研修コースで、その研修プログラムを実施する（訓練）。
- ③研修プログラムの修了者を対象として、現場での実践活動の報告を受ける仕組みをつくり、その報告の分析を通して、研修プログラムが実践活動に及ぼす影響を検討する（実践）。

## 2 研修研究の実際

実際の研修研究におけるアクションリサーチは、人工知能研究における構成論的なアプローチ（松尾，2015）に近いと考えられる。

人工知能研究者の多くは、知能を「構成論的」に解明するために研究をしている。構成論的というところがちょっと難しいが、「つくることによって理解する」という意味である。それに対応する言葉は、「分析的」である。人工知能研究者が、知能を構成論的に理解したいと望んでいるのに対し、脳を研究する脳科学者は、分析的なアプローチで知能を解明しようとしている。

出所) 同上 (44)

研修研究も同様に、効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスはどのようなものか、ということを実験的に解明し、そこで得られた知見をもとに研修プログラムを開発するアプローチではない。研修プログラムを開発し実施するなかで、職業相談・紹介プロセスの本質を理解するのである。

このため、研究者はできる限り労働大学校やハローワークの職員と接触するようにし、彼らがどのような職業相談・紹介の改善に関わる研修プログラムを欲しているのかを理解する必要がある。これが研修プログラム開発の基本となる。

研修プログラムの柱となる理論は最先端のものでなくてよい。心理学であれ認知言語学であれ、まずは専門家でなくても理解できるシンプルでオーソドックスな理論（たとえば、行動学習理論（Skinner, 1938）、対処行動理論（Folkman & Lazarus, 1988）、関連性理論（Sperber & Wilson, 1986）など）のうち、研修プログラムの開発に役に立ちそうな理論を選択する。これを研修プログラムの開発の仮の柱とし、職業相談・紹介プロセスに効果的であるとされる研修プログラムを開発し、それを積極的に運用する。

研修プログラムを運用しながら、職員の反応を見たり、アンケート調査により効果測定を繰り返し、まずは、より有用な研修プログラムになるように、研修プログラムの運用上の改善を絶え間なく続ける。このプロセスのなかで、運用上の改善ではすまなくなり、研修プログラムの開発の柱となる理論を変えることもありうる。

この繰り返しのなかで、研究者は効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスとはどのようなものかを、まずは感覚的に理解することを優先する。そして、この報告書のように、3～5年間ごとの研究期間の節目ごとに、研修プログラムの研究開発が辿った経緯とともに、その個人的な感覚を〈ことば〉にして報告書や論文にまとめ、社会的な知識として積み上げていくのである。

この積み上げが新たな理論の構築へとつながることも考えられるが、研修研究の狙いは、そこにはない。むしろ、心理学や認知言語学などの社会科学の知見を利用して、現実の世界

に役立つ知識や技術の開発にある<sup>16</sup>。

## 第2節 研修研究の経緯

### 1 プロジェクト研究の経緯

プロジェクト研究で公表された論文と報告書を図表3-2-1に示す。この図では、上段に第Ⅰ～Ⅳ期までのプロジェクト研究のテーマ名と期間が、下段には、これらの期間と対応して、公表された論文と報告書がそれぞれ掲載されている。

プロジェクト研究のテーマ名からわかるように相談の技法（techniques）研究が中心である。しかし、その内容を見ると、特定の目的を果たすための手法である技法（たとえば、求職者の考える就職する上での問題を理解するために、どのような聴き方をすればよいのか）から、そういった技法を用いる職員の判断や意思決定のプロセスも含む技能（skills；Argyle, 1967；たとえば、どのタイミングで傾聴技法を活用すればよいのか）へと研究の対象が広がっている。

具体的に説明すると、第Ⅰ期の「再就職のためのカウンセリング技法研究」と第Ⅱ期の「キャリアコンサルティング技法等の研究」では、主に傾聴を中心とするカウンセリング技法を職業相談・紹介の業務で定着させることがテーマとなっていた。第Ⅲ期になると、研究の中心が技法研究から、その技法を活用する職員の認知の働きへと広がった。認知とは、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〈こころ〉の働きである。

このような変化の背景には次のような問題意識があった。

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過ぎるようになり、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くなる（Peavy, 1992:223-224）。研修プログラム（の開発）では、……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、〈こころ〉の働きも含めて重視する。

注) ……は筆者が削除した箇所。（ ）内は筆者が加筆した箇所。

出所）労働政策研究・研修機構（2016a：3）

<sup>16</sup> 榎野（2016：9）は、こういった手法のうち、心理学の知見を利用したものを、心理工学（psycho-engineering）と呼んだ。

これは、伝統的なカウンセリング技法の研究への問題提起でもある。

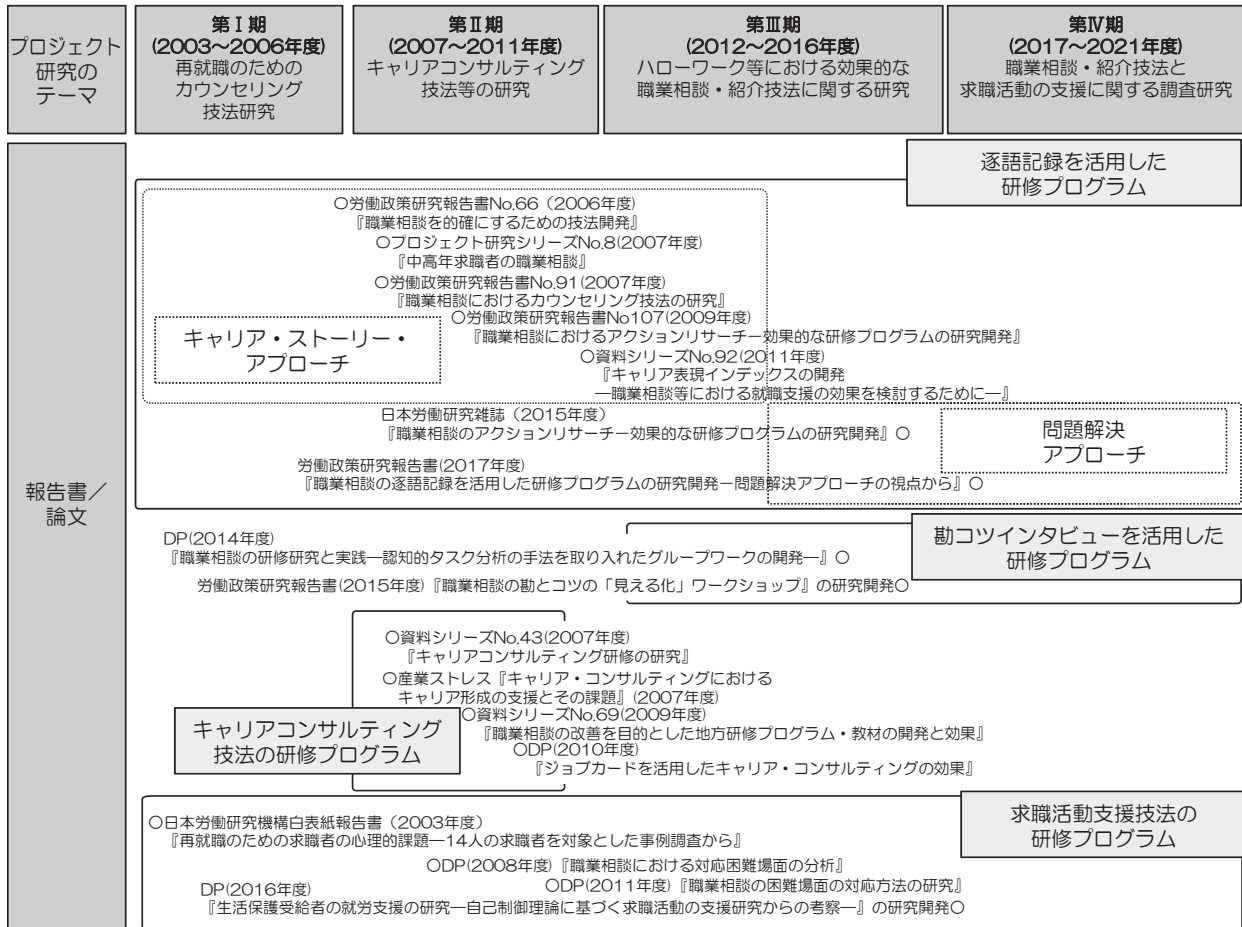
たとえば、こういう相談場面を想像してほしい。求職者が何回応募しても、採用試験の書類審査の段階で落とされてしまう。相談の窓口で求職者が職員に、「私に就職できるところなんてあるんでしょうか？」と聞いてきたとする。こういった求職者の発言に応える技法として、マイクロ・カウンセリングの「感情の反映」が考えられる。クライアントによって表現された感情／情緒をクライアントが納得する姿勢と言葉で言い換えるのである（福原真知子, Ivey and Ivey, 2004:71）。具体的には、「感情の反映」技法を活用して、求職者の発言に対し、「就職できるかどうか、不安なんですね？」と応答することが考えられる。しかし、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、求職者の発言のうち、「就職できるところ」という<ことば>をキーワードと捉え、この<ことば>を繰り返し、話を促す「はげまし」技法も考えられるだろう。職業相談では、この「相談の流れによっては」という判断が重要である。もちろん、職業相談の技法として、「感情の反映」技法の活用も重要である。しかし、それ以上に重要なことは、相談の流れを読み、どのタイミングで「感情の反映」技法を活用して応答をした方がよいか、という状況の判断である。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2016a : 3-4)

こういった問題意識のもと、研修プログラムの開発に当たり、一般的なカウンセリング技法を職業相談・紹介場面に応用する発想から、職業相談・紹介の技能を言語化し職場で共有する発想へと転換し、プロジェクト研究の中心も職業相談・紹介に特有の技能研究へと焦点が移っている。

2017年度から5年間の計画である第IV期も同様な流れにあり、職業相談・紹介の技能のうち、特に求職者が求職活動をするに当たり障害となっている問題の解決と、求職活動支援(job search interventions)に焦点を当て、よりハローワークの職業相談・紹介の窓口に直接的に役に立つ、実践的な研究を進めることになっている。

図表 3-2-1 公表されている論文・報告書を中心に整理した研修研究の経緯



## 2 研修研究の分野

プロジェクト研究で公表された論文と報告書は、4種類の研修研究の分野に整理できる。それらは、「(1) 逐語記録を活用した研修プログラム」、「(2) 勤コツインタビューを活用した研修プログラム」、「(3) キャリアコンサルティング技法の研修プログラム」、「(4) 求職活動支援技法の研修プログラム」である。

### (1) 逐語記録を活用した研修プログラム

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。事例研究では、職員は自身が担当した実際の職業相談・紹介をもとに逐語記録を作成し、それを教材として、求職者の言動に対し、どのような応答を、どういう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(労働政策研究・研修機構, 2007b, 2009b)。2015年度の職業指導系の研修コースに再編に合わせ、この改善点を検討する観点を、キャリア・ストーリー・アプローチから問題解決アプローチへと変更した(第2章「第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ」参照)。

本報告の中核にあるテーマは逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化であり、次節「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」で、その研究の経緯について説明する。

## (2) 勘コツインタビューを活用した研修プログラム

職業相談・紹介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<ことば>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研究開発である。このため、2012年度から勘コツインタビューを取り入れたグループワークの開発に取り組んできた。

勘コツインタビューとは、認知的タスク分析 (cognitive task analysis)<sup>17</sup>を応用した仕事における働く人の判断や選択などの<こころ>の働き (working minds) を明らかにする面接法である。勘とは、その<こころ>の働きであり、コツとは、タイミングよく、選択された言動を実行することである (労働政策研究・研修機構, 2016a : 28)。二つを合わせて「勘コツ」と呼ぶ。

職員は、このグループワークを通じて、①職業相談・紹介の勘コツを、<ことば>で表現し、②相談での求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような勘コツを働かせていたのかを図に整理した勘コツマップを作成し、職員同士で分かち合う体験をする。③勘コツマップで整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自身の勘とコツを鍛える (労働政策研究・研修機構, 2016b : 1)。

研修プログラムの研究開発の経緯および効果の検証の詳細は、『職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップの研究開発－認知的タスク分析を取り入れた研修研究－』 (労働政策研究・研修機構, 2016a) に掲載されている。

## (3) キャリアコンサルティング技法の研修プログラム

厚生労働省では、2007年度から地方労働局主催で、職員を対象とするキャリアコンサルティング技法の研修を開始した。当機構では、この研修での活用を想定し、キャリアコンサルティングの観点から日々の相談業務を再検討し、スキルアップを図ることを目的として、2007年度にDVDビデオ教材『効果的な職業相談をめざして』 (労働政策研究・研修機構, 2007a) と、2009年度にDVDビデオ教材『よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応』 (労働政策研究・研修機構, 2009a) を開発した。これらのDVD教材では、相談技法として主に傾聴技法が取り上げられた。

研修プログラムの研究開発の経緯および効果の検証については、前者が『キャリア・コン

<sup>17</sup> 認知的タスク分析とは、働く人の判断や選択などの<こころ>の働きや、その仕組みに焦点を当てた、仕事を分析する手法である (労働政策研究・研修機構, 2016a : 3)。



サルティング研修の研究』(労働政策研究・研修機構, 2008)に、後者が『職業相談の改善を目的とした地方研修プログラム・教材の開発と効果』(労働政策研究・研修機構, 2010b)にそれぞれ掲載されている。

その他、西村・榎野(2011)は、キャリアコンサルタントがジョブ・カードの作成を支援する際、どのようなコミュニケーションが行われているかを検討した。離職者などを対象とした職業訓練およびキャリア形成支援実施期間である二つのセンターの61人のキャリアコンサルタント(ジョブ・カード講習修了者)と、同センターにおいてジョブ・カードの作成支援を受けた251人の職業訓練受講者であるクライアントを対象としたアンケート調査を実施した(回収率は、それぞれ91.8%、63.7%)。

その結果、ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングでは、クライアントとキャリアコンサルタントの間で活発なコミュニケーションが行われながらもキャリアコンサルタント主導で進められていることが明らかにされた。また、クライアントのジョブ・カードの作成の感想に関する自由記述の分析から、クライアントのなかには、「嫌なことも思い出してしまった」、「つらい経験を思い出した」、「自分に自信がなくなる」など感情的な悪影響に関する記述をする人が5.1%存在しており、クライアントの感情面に対しても配慮する、きめの細かな対応が求められていることが明らかにされた。

#### (4) 求職活動支援技法の研修プログラムの研究開発

職員が求職者の求職活動を支援する技法の習得を目的とした研修プログラムの研究開発である。この分野の研究の端緒は、2003年度にハローワークに来所した14人の求職者を対象にヒアリング調査を実施し、求職者が就職の実現や求職活動を進める上での心理的課題を整理した研究から始まる(日本労働研究機構, 2003)。

ヒアリング調査の結果、求職者の意識や行動として197項目を作成し、それらを「①状況認知」、「②自己概念」、「③求人情報」、「④雇用関係」、「⑤その他」の5つのカテゴリーに分類した。

#### ①状況認知

求職者が自身の置かれている就職環境やその変化の受け止め方に関する項目である。就職環境の変化に気づいたり、冷静に状況を判断できる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

#### ②自己概念

キャリアや仕事の経験に対する自己評価、自身の居場所や働きがいに対する考え方に関する項目である。離・転職により求職者を取り巻く環境は変わる。新しい環境に応じて、求職者が自己概念の変容や修正ができるかによって、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

#### ③求人情報

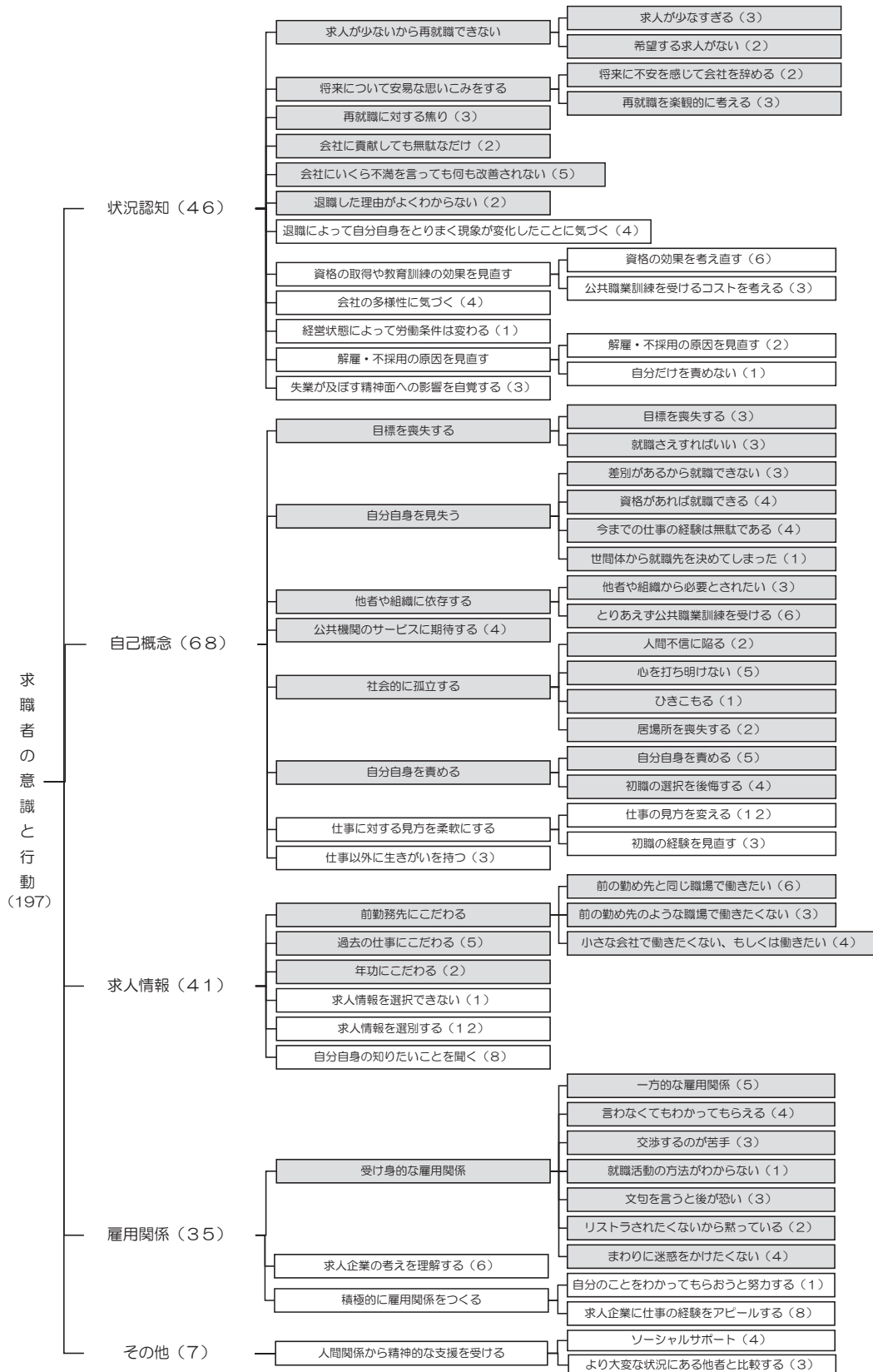
求職者の求人情報の見方や理解力に関する項目である。求職者が、求人情報からその求人事業所の職場環境をイメージできたり、採用担当者がどのような人を採用したいのかを的確に読み取れる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

#### ④雇用関係

求職者の雇用関係に対する見方や、求人事業所や転職先の企業への接し方に関する項目である。求人事業所や転職先の企業の立場を配慮した上で、遠慮したり、気後れしたりせずに自身の希望や意見を伝えることができる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

出所) 同上 : 10-13

図表 3-2-2 求職者の意識と行動



注) ( ) 内は項目数  
 ■ : 効率的な求職活動や職場適応を抑制すると考えられる意識・行動  
 □ : 効率的な求職活動や職場適応を促進すると考えられる意識・行動

出所) 同上 :11-12

カテゴリーごとに、効率的な求職活動や職業適応の観点から、抑制要因と促進要因に分類した。その結果を**図表 3-2-2**に示す。この結果から、求職活動の効率化や職業適応には、求職者が自己の個性について理解するだけでなく、これまでの雇用関係における自己のあり方をふり返り、これからの雇用関係における自己のあり方を見直す必要性のあることが示唆された。たとえば、仕事の経験のふり返りや、求人事業所の視点から自身の能力を検討したり、求職条件の希望を再検討するなどである。

2008年度は、アンケート調査により99名の職員を対象として、職業相談・紹介において求職者が対応に苦慮している場面（以下「対応困難場面」という。）の事例を収集した（西村・榎野，2009）。回収率は76.8%であった。その結果、135の対応困難場面事例を採取することができた、類似した事例をまとめ、最終的に6つのカテゴリーに集約した結果を、**図表 3-2-3**に示す。

2011年度には、アンケート調査により124名の職員を対象として、対応困難場面ごとに、職員がどのような対応方法を選択しているのかを調査した（榎野・柴田，2012）。回収率は99.2%であった。これらの対応困難場面に関する調査結果をもとに、職員同士で、求職者役や職員役を演じて対応困難場面を再現し、その場面での対応方法を検討し、そのノウハウを分かち合う研修プログラムである「職業相談シミュレーション」を開発した（労働政策研究・研修機構，2012b）。この研修プログラムの開発の経緯および効果の検証の詳細は、『職業相談の困難場面における対応方法の研究』（榎野・柴田，2012）の「補論 職業相談シミュレーションの研修効果」（42-61）に掲載されている。

**図表 3-2-3**で示したように、一連の研究で扱った対応困難場面のほとんどが、ほぼ求職者が求職活動を進める上で直面している問題であり、職員の対応方法とは、その問題を解決する支援、つまり求職者が効果的かつ効率的な求職活動を進める上での支援であると言えよう。

以上の研究は、求職者が求職活動を進める上で問題が何であり、そういった問題に対し、職員がどのように対応すればよいのかを明らかにしようとするものであると言えよう。こういった研究をより包括する研究分野として、求職活動支援（job search interventions）の研究がある。求職活動支援とは、在職者や失業者などを含む求職者を対象として、限られた期間の中で求職活動を進める上でのスキル開発や動機づけの維持・向上を支援する訓練プログラム（Liu, Wang, & Huang, 2014:1013）である。欧米ではリーマンショック以降、同分野の研究が盛んになっている。第IV期の研究テーマの一つとして、求職活動支援の研究があげられている。

図表 3-2-3 対応困難場面の分類と収集事例の件数

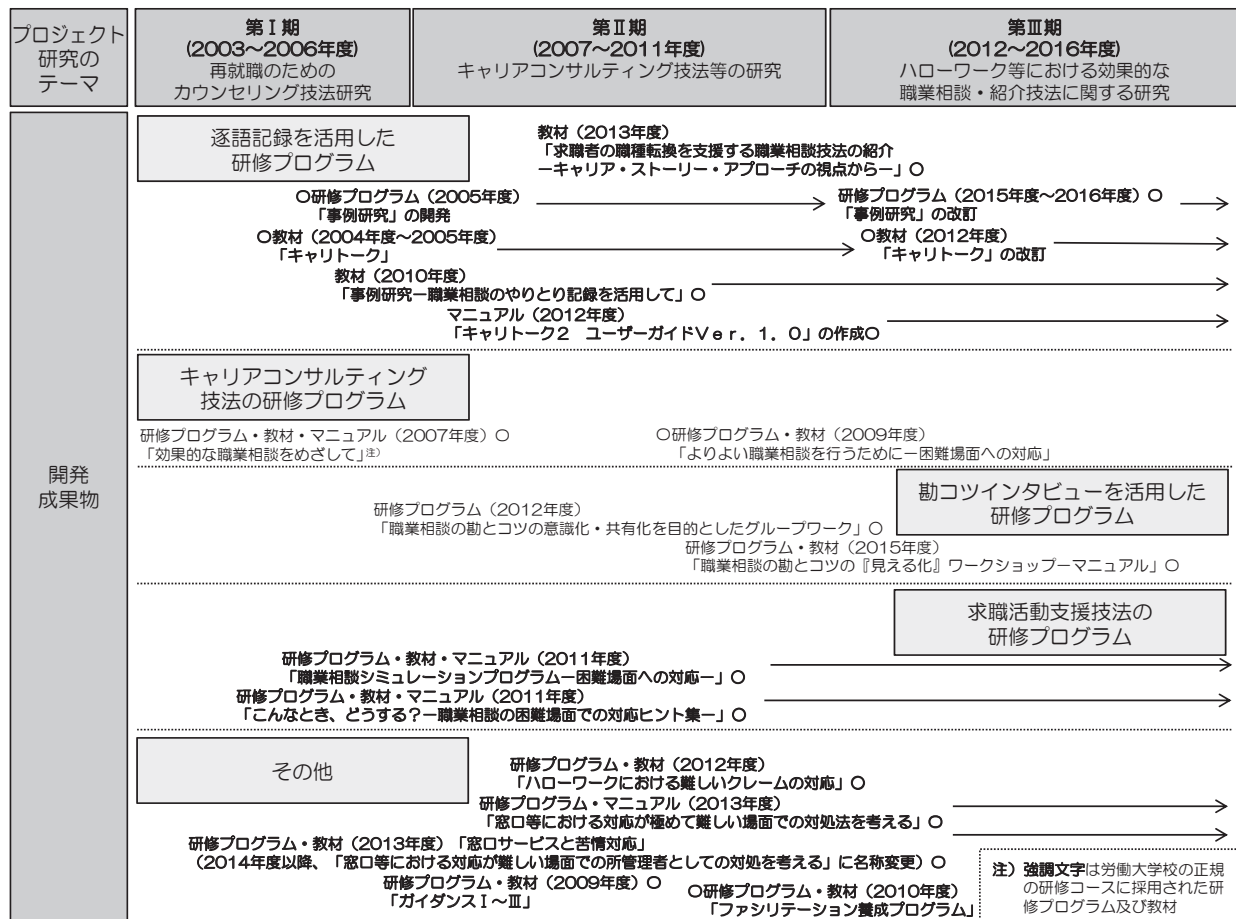
大項目		中項目	事例数
求職者	求職活動に対する態度	求職者に働く意思がみられない	5
		求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	5
		求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	8
		求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	4
	仕事の価値観	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	8
		求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	4
		求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	6
	求人選択	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	8
		求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	8
		特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	7
		求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	4
		求人でも求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	2
		求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2
		求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	4
	コミュニケーション	求職者に質問をしても何も答えてくれない	4
		求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職活動へ話が進まない	3
公共職業安定所	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	2	
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	3	
	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	5	
求人者	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	5	
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	3	
	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	5	
	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	5	
労働市場	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	7	
	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	4	
障害者	求職者が障害の受容がないまま、応募を希望する	3	
	障害等がある求職者が、その人の状況にあっていない求人への応募を希望する	5	
その他	求職者に対して、特別の個別配慮や対応を行う必要がある	6	
計			135 事例

出所) 西村・榎野 (2009 : 7-8)

2016年度はハローワークの新たな就労支援メニューの研究開発を目的として、欧米の求職活動支援の研究をレビューし、その理論と技法を検討した（榎野，2016）。第Ⅳ期のプロジェクト研究の目標の一つとして、求職活動支援プログラムを実施・運営できる職員を育成するための研修プログラムの開発が挙げられている。

図表3-2-4に示すように、研修プログラムの研究開発に止まらず、筆者以外の職員が実施できるように教材や研修実施マニュアルが作成されている。研修プログラムは、厚生労働省、都道府県労働局ならびに地方自治体就業支援機関等における職員研修で実施されている。当機構においては労働大学校で実施され、事例研究のように正規の研修コースに組み込まれている研修プログラムも多数存在する。

図表3-2-4 研修プログラム、研修教材、研修実施マニュアルの開発



注）筆者は、この成果物の開発に関わっていない。

### 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

4種類の研修研究の分野のうち、「(1) 逐語記録を活用した研修プログラム」と「(2) 勤コインタビューを活用した研修プログラム」が、特に職業相談・紹介プロセスの意識化を

促進する方法論の開発と関わる。

本報告では、前者の逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に焦点を当てる。「1 逐語記録の検討の効果」について説明した後、逐語記録の作成や解析を支援するソフトウェアである「2 キャリトークの開発」と、職業相談・紹介における重要な表現方法の有無を見分ける「3 発話分類の基準の開発」について説明する。

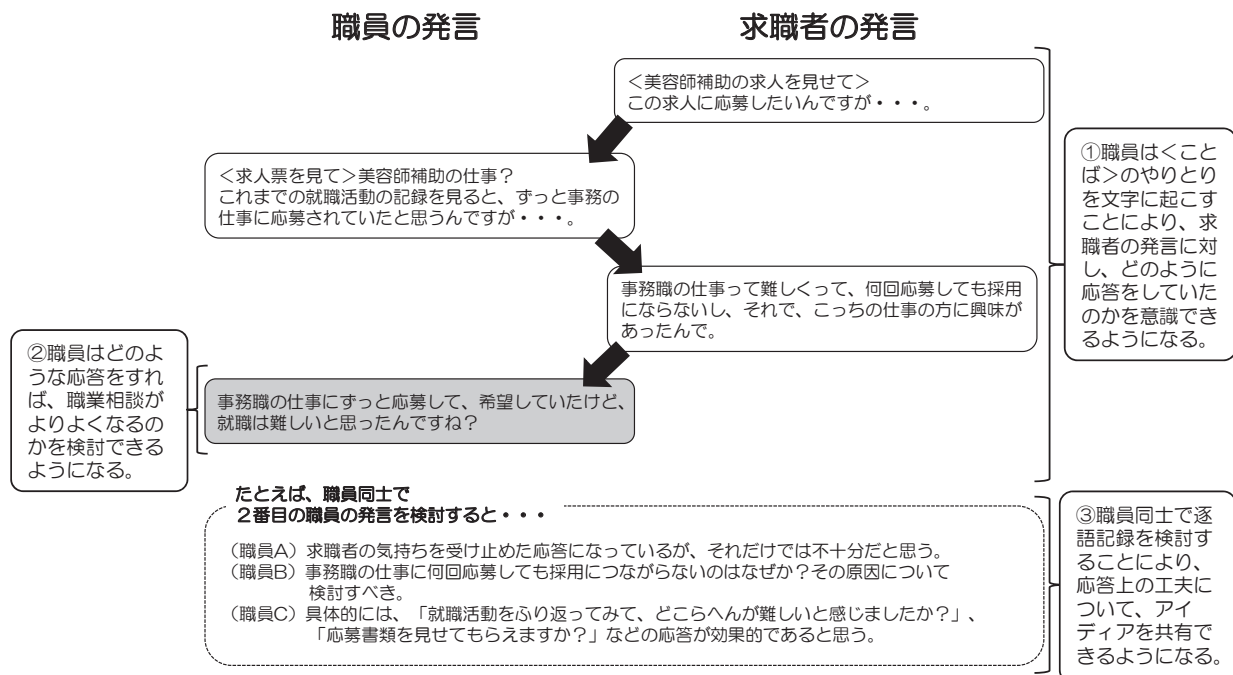
### 1 逐語記録の検討の効果

労働大学校では、その前身である労働研修所の時代から、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成し、その逐語記録を検討する科目を研修コースに組み込んできた。

逐語記録の作成・検討には、次の3つの効果があると考えられる（労働政策研究・研修機構，2013a:12）。図表3-3-1に、その例を掲載した。

- ①求職者との<ことば>のやりとりを意識できるようになる。
- ②求職者の発言に対し、自身の応答をどのように工夫すれば職業相談がよりよくなるのか、具体的に検討できる。
- ③職員同士で、応答上の工夫を検討し、お互いのアイデアを共有できるようになる。

図表 3-3-1 逐語記録の検討例



出所) 労働政策研究・研修機構 (2013a : 12)

## 2 キャリトークの開発

キャリア支援部門の前身であるキャリア・ガイダンス部門では、第I期のプロジェクト研究において、2003年度から中高年求職者を対象とした職業相談・紹介の特徴とプロセスの把握をするため、逐語記録を解析するソフトウェアである「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム<sup>18</sup>」（通称「キャリトーク」）の開発を進めていた（労働政策研究・研修機構，2006）。

2004年度にプロトタイプ版が開発され、2005年度になると、労働大学校の要請により、事例研究において、このプロトタイプ版が活用されることになった。ここでの運用を通して2度の改訂作業が行われ、2008年度にキャリトークの初版が完成した（同上，2006：120-121；榎野，2006）。

2004年度に作成されたプロトタイプ版開発の仕様書には、開発の目的として次の4つが挙げられている（労働政策研究・研修機構，2006）。この頃から、主なユーザーがハローワークの職業相談・紹介を担当する職員と想定されており、労働大学校の研修での活用を視野に入れていたことが理解できる。

- ①職業相談・紹介の逐語記録を作成する際、一定の様式を定めることにより、効率的に行うことができる。また、容易に編集を行うことができる。
- ②作成した逐語記録を予め定められたコーディング基準に従って、要領良くコーディングすることができる。
- ③逐語記録に付されたコードにより、一定の基準に従って、数量化することができる。また、それらの数値を適切にディスプレイすることができる。
- ④上記①～③のプロセスを通して、逐語記録を用いて、以下の活動を援助する。
  - ・担当者が職業相談・紹介に関する経験を客観化する。
  - ・担当者が職業相談・紹介に関して事例研究をする。
  - ・担当者が職業相談・紹介に関するモデルを検討する。

（同上：121）

①は逐語記録の作成の規則に関する説明であり、その規則を資料6に掲載した。②の「コーディング基準」とは発話分類の基準である。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの<ことば>」と定義される（資料6-2参照）。国文法上の「文」に相当する。この発話単位で、職業相談・紹介における重要な<ことば>の<すがた>の有無を分類する。キャリトークを含め、これらを事例研究において、どのように活用するかは「第5章 事例研究の概要」で説明する。

<sup>18</sup> 2012年度に同システムの改訂が実施され、正式な名称も「職業相談逐語記録解析システム」と変更された。



2011年度には、一般のキャリアコンサルタントにも広く活用できるようになることを目的として、キャリアトークを改訂した（労働政策研究・研修機構，2013a）。2011年度の下半期以降、事例研究では改訂版のキャリアトークを活用している（図表5-1-2参照）。

キャリアトークの主な機能は次の4つである（同上）。

①キャリアコンサルティングの分析

発言の文字数や相槌の回数、相手が話している途中で話し始めた回数など、キャリアコンサルティングの特徴を数量化して示すことができる。

②キャリアコンサルティングにおける〈ことば〉のやり取りの分析

逐語記録の検討のポイントとなる〈ことば〉の表現を分類する基準があり、その基準を活用して、求職者との〈ことば〉のやり取りを分析したり、ポイントとなる発言が検索できる。

③逐語記録の編集・印刷

キャリアトークに逐語記録を読み込むと、コメントの入力などの逐語記録の編集や、グループで逐語記録を検討するためのシートの印刷などが容易にできるようになる。

④逐語記録のデータの管理

複数の逐語記録を収集して管理できる。相談日、相談のタイトル、逐語記録の中のキーワード、作成者名によって、逐語記録を検索できる。

（同上：2）

（1）発話分類の基準の開発

一般的に逐語記録の検討では、求職者の発言に対する職員の応答を中心に検討する。しかし、その検討のポイントの理解には熟練を要することが想像できる。こういった検討をより簡便にするため、発話分類という手法を用いる

発話分類の基準は、当初、筆者が労働大学校の職業指導系の研修コースにおける「カウンセリング演習」や職業相談・紹介に関する実習に参加した経験から生まれている。労働政策研究・研修機構（2007b）では次のように説明されている。

職業相談・紹介をする上で、講師や職員が繰り返し重要であると指摘する技法がある。それらは、カウンセリング技法、傾聴技法、コーチングなど様々な呼び方をされている。言葉の表現という視点からそれらを整理すると、求職者が「つらい」や「悲しい」などの感情を表現した際、その感情表現の言葉をそのまま使って応答することであったり、職員が求職者に問い詰めるような質問をしない、といった質問をする際の注意であったりする。それらの表現を一つずつ記録し、類似しているもの同士をまとめた結果、12

種類のカテゴリーへと整理した。これらのカテゴリーを「表現方法」という。

(同上：19)

12種類の表現方法は、キャリア・ストーリー・アプローチの観点から、**図表3-3-2**に示すキャリア・ストーリーを表現するための4種類の表現技法に再編した。それらは、職員と求職者の間での<ことば>のやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、キャリア・ストーリーを構築するための話題間のつながりや順序を調整するキャリア表現に大別される（労働政策研究・研修機構，2009b：30-32）。

**図表3-3-2** キャリアの表現技法

表 現 技 法		
プ ロ セ ス 表 現	発話進行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	発話手段	進行の下位の技法
キ ャ リ ア 表 現	発話方向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	発話主題	感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法
	発話時制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

(同上：31)

発話分類では、発話進行、発話方向、発話主題、発話時制の4種類の表現技法の観点から一つひとつの発話を分類する。**図表3-3-3**に示すように、それぞれの表現技法には3種類の表現方法が含まれており、それらのなかから当てはまるものを一つ選択する。

図表 3-3-3 発話分類表

表現方法 表現技法	低 ← 優先順位 → 高								
発話進行	説 明			返 答			質 問		
発話手段	非指示	繰り 返し	指示	中 立	否 定	肯 定	開かれた 質 問	理由を聞く 質 問	閉ざされた 質 問
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		

(同上 : 34)

なお、発話進行には一つひとつの表現技法ごとに、さらに3種類の下位の表現方法が含まれている。たとえば、「求人をご覧になりましたか？」という発話を例にあげて説明すると、発話進行には「説明」、「返答」、「質問」の3種類の表現方法が含まれており、この場合は「質問」が当てはまる。さらにこの「質問」には下位の表現方法として、「開かれた質問」、「理由を聞く質問」、「閉ざされた質問」の3種類が含まれており、「閉ざされた質問」が当てはまる。

3種類の表現方法の関係は、特定の表現の「あり」、「なし」という二項対立の関係にある。このため、原則として一つの発話は、各表現技法における3種類の表現方法の中のどれかに当てはまるように分類の基準が定められている。発話分類の基準は労働政策研究・研修機構(2007b)「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」における「第2部 資料編」に掲載されている。

2009年度後期から発話分類の基準を、発話分類の負担を軽くするため3種類の基準(質問表現、主観表現、時間表現)に集約した。新しい発話分類の基準は資料7に掲載した。これらの3種類の分類基準の考え方は、第4章第3節「職業相談・紹介における重要なくことば」の「くすがた」で説明する。

### 3 今後の課題

今後の課題としては二つある。第1に認知科学に基づく職業相談・紹介の研究であり、第2にキャリアトークの改訂である。

### (1) 認知科学に基づく職業相談・紹介の研究

〈ことば〉のやりとりを検討する枠組となる発話分類の基準は、職業相談プロセスの意識化の中心的な役割を担う。この発話分類の基準は、特定のカウンセリング理論よりも、より汎用性のある認知科学における言語研究の分野である認知言語学に準拠すべきであると考えられる。

この理由として次の二つのことが考えられる。

第1に、それぞれのカウンセリング理論には哲学があり、それはカウンセラーの言動の前提となるとされる（**國分, 1996 : 75**）。この前提となる哲学は職業相談・紹介に臨む職員にとって学ぶべき対象である。しかし、公共機関における職業相談・紹介は、こういった哲学を、より相対的に検討できる枠組を持つ必要があると考えられる<sup>19</sup>。

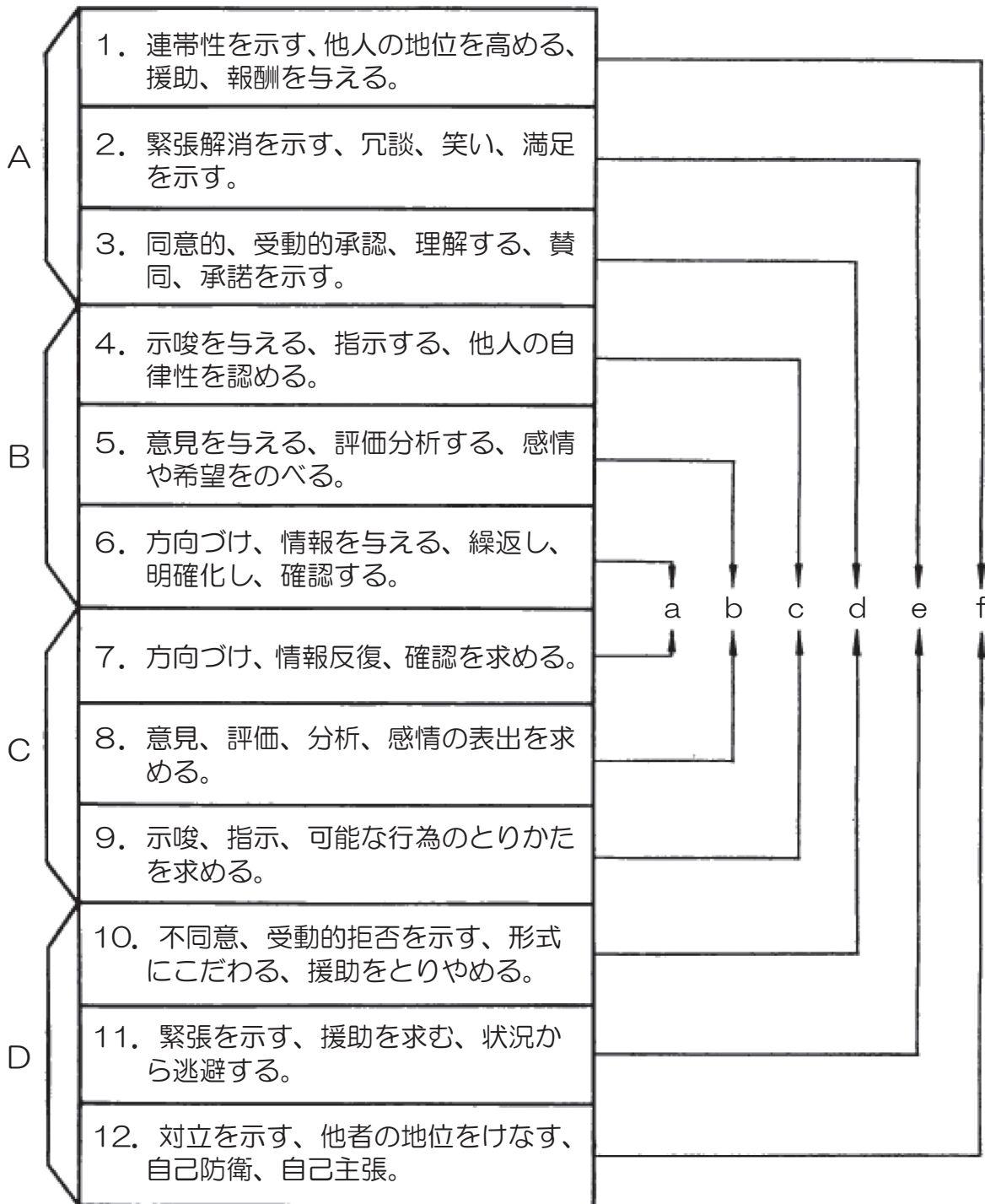
汎用性のある〈ことば〉のやりとりを研究する枠組として、認知言語学の他に、社会構成主義と社会心理学における対人的相互作用の研究が考えられる。社会構成主義は〈ことば〉のやりとりを研究する枠組を提供する考え方であり、カウンセリング研究にも積極的に取り入れられている（**Savickas, 2005 : 42**）。しかし、一般的に言って、逐語記録の検討は職員や求職者の認知活動を前提としている。このため、認知活動を前提としない社会構成主義の考え方は適切であるとは言えない（詳細は第4章「第4節 認知言語学と社会構成主義の相違点」参照）。

社会心理学における対人的相互作用の研究分野は、主に話し手の意図の伝達や聞き手の受け止め方といった〈ことば〉の働き方に焦点を当てる。たとえば、**Bales (1950 : 9)**らは、研究者が集団における相互活動を分析する方法として、**図表 3-3-4**に示す観察カテゴリーシステムを開発している。研究者がこれらのカテゴリーを活用し、話し手の意図の視点から〈ことば〉の働き方を評価する。**浦・桑原・西田 (1986 : 37)**は**図表 3-3-5**に示す発話分類の基準を開発しているが、これは研究者が聞き手の認知を考慮入れて〈ことば〉の働き方を評価するものである。

認知言語学では、〈ことば〉の働き方よりも、〈ことば〉の〈すがた〉に焦点を当てる。〈ことば〉の〈すがた〉が違えば、〈ところ〉の働きが違ふと考えるからである（**Bolinger, 1981 ; 中右実訳, 1981 : 37**）。研修プログラムに取り入れるには、この〈ことば〉の〈すがた〉に焦点を当てた方が実践的であると考えられる。なぜならば、職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりの改善とは、職員が求職者の発言に対する応答を改善することであり（詳細は、第4章第1節「職業相談・紹介プロセスの意識化」参照）、より具体的な〈ことば〉の〈すがた〉レベルで検討をした方が、何をどのように改善したらよいのかというように、

<sup>19</sup> **木村 (2016 : 50)** は、キャリアコンサルティングのアプローチは、特定の理論や技法にとらわれないという意味で包括的・折衷的アプローチであると説明している。職業相談・紹介の本質も、こういったキャリアコンサルティングの性格と同じである。研修研究に限らず、実践的な側面からも、職業相談プロセスを検討する際、特定の理論や技法にとらわれない汎用性のある枠組が必要である。

図表 3-3-4 観察カテゴリーシステム



- A 社会的・情緒的領域（ポジティブな反応）
- B 課題的領域（中立的）解答への試み
- C // // （中立的）解答への疑問
- D 社会的・情緒的領域（ネガティブな反応）

- a. オリエンテーションの問題
- b. 評価の問題
- c. コントロールの問題
- d. 決定の問題
- e. 緊張処理の問題
- f. 統合の問題

出所) Bales (1950:9)

注) 広田 (1963 : 137) の翻訳を引用。

図表 3-3-5 プロトコールカテゴリー

---

Protocol for Sharing Information (IS)
Orientation (OR)
Central Orientation (C)
Peripheral Orientation (P)
Information (INF)
New Information (IN)
Old Information (IO)
Protocol for Processing Information (IP)
Opinion (OP)
Rational Opinion (OPR)
Emotional Opinion (OPE)
Evaluation (EV)
Positive Evaluation (EP)
Negative Evaluation (EN)

---

出所) 浦・桑原・西田 (1986:37)

実践的に検討しやすいからである。

第2に、カウンセリングにおける〈ことば〉のやりとりと、日常の対人的相互作用における〈ことば〉のやりとりの間で、それぞれの原理や機能は基本的には同じであると考えられるからである。たとえば、カウンセリング技法における「繰り返し」は、通常の会話でも特定的话题に焦点を当てようとする際、使われる手法である。このように〈ことば〉のやりとりの側面から考えると、カウンセリングは、日常の対人的相互作用における特定の機能が強調された会話であると考えた方が自然であろう。このため、〈ことば〉のやりとりを検討する上で、特定のカウンセリングの理論に縛られる必要はなく、より汎用性が高く包括性のある認知言語学のアプローチの方が有用性が高いと考えられよう。

## (2) キャリトークの改訂

キャリトークは2005年度に労働大学の正規の研修コースで運用され、2011年度にはユーザビリティの向上を目指して改訂が行われた。この改訂ではWebプログラミングの技術を活用した。その結果、OSのバージョンアップに合わせてソフトウェアを改訂する必要もなく、6年近く運用されてきた。その一方で、労働大学や職員から様々な改善点が指摘されてきた。これらの要望に応え、更なるユーザビリティの向上と機能の強化を目指して改訂作業を行う時期に来ていると言えよう。その際、認知言語学の知見を加え、理論的により一貫性があり、より実用性が高い発話分類の基準が活用可能なキャリトークへと改訂する必要があると考えられる。