

# 本 編

## 第5章 事例研究の概要

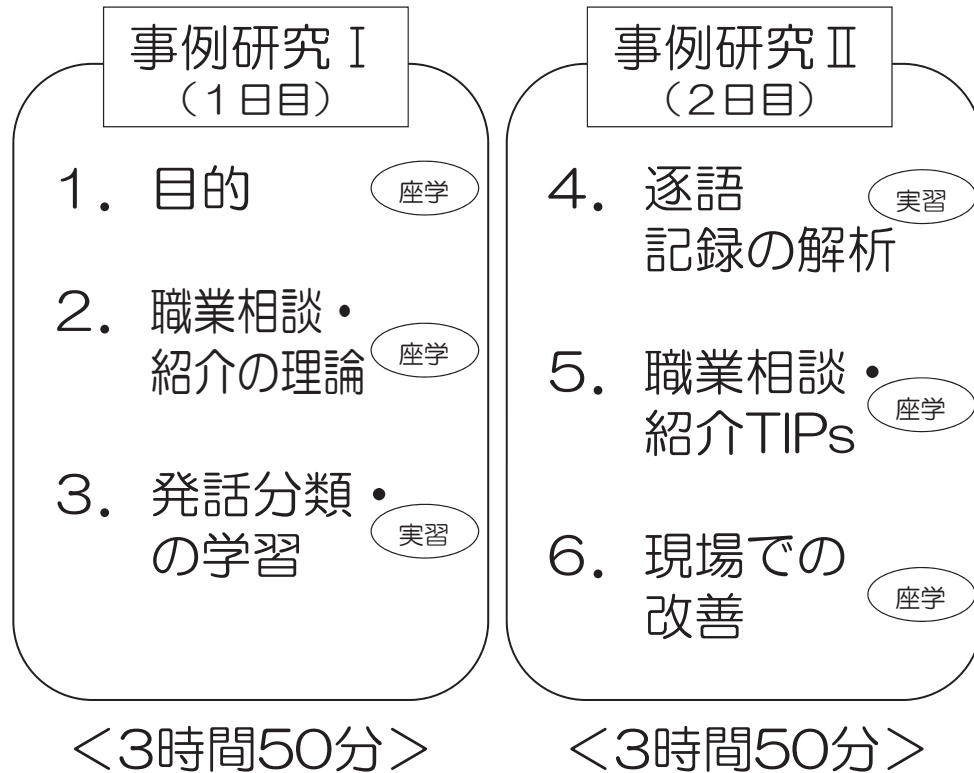
### 第1節 事例研究のスケジュール

新旧の事例研究はともに、2005年度から労働大学校において、職員の高度な職業指導技術の習得を目的とする研修コースのカリキュラムの一つとして組み込まれてきた。2016年度12月現在の時点で、これまで26回実施され、参加者総数は1,048人になる（図表5-1-2）。

研修プログラムの総時間数は7時間40分である。2日間に亘って実施され、1日目と2日目の間には1～2週間程度の間隔が置かれる。

図表5-1-1に旧事例研究のスケジュール例を示す。職員は、1日目に職業相談・紹介の理論と発話分類の基準を学習し、2日目にはキャリトークを活用して、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を分析し、その改善点を検討する。この流れは新事例研究も同様である。

図表5-1-1 旧事例研究のスケジュール例



出所) 榎野 (2015a : 37)

職員は、研修の事前準備として、求職者の了解を得て、自らが担当した実際の職業相談・紹介を録音し、逐語記録を作成することが求められる。この課題は、労働大学から、研修コースの始まる1カ月半前に、職員に通知することとされている。

図表5-1-2 事例研究の実施状況

研修番号	年度	日程	研修コース名	研修プログラム名 (時間)	参加者数	ツール/ 発話分類の基準	職業相談 TIPsの種類
1	2005年度	①6月14日 ②6月29日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	34人	キャリアトーク (4基準)	なし
2	2006年度	①6月13日 ②6月28日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	38人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
3	2007年度 (第1回)	①6月12日 ②6月27日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	36人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
4	2007年度 (第2回)	①10月30日 ②11月14日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	45人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
5	2007年度 (第3回)	①2月19日 ②3月5日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	57人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
6	2008年度 (第1回)	①7月2日 ②7月16日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	55人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
7	2008年度 (第2回)	①2月18日 ②3月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	43人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
8	2009年度 (第1回)	①6月30日 ②7月14日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	32人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
9	2009年度 (第2回)	①2月18日 ②3月3日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	47人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
10	2010年度 (第1回)	①6月30日 ②7月14日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	42人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
11	2010年度 (第2回)	①2月16日 ②3月2日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
12	2011年度 (第1回)	①6月21日 ②7月6日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	36人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
13	2011年度 (第2回)	①2月14日 ②2月29日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	31人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
14	2012年度 (第1回)	①6月19日 ②7月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
15	2012年度 (第2回)	①2月19日 ②3月6日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
16	2013年度 (第1回)	①6月25日 ②7月10日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	37人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
17	2013年度 (第2回)	①2月18日 ②3月5日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
18	2014年度 (第1回)	①6月12日 ②6月27日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	23人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
19	2014年度 (第2回)	①1月20日 ②2月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
20	2015年度 (第1回)	①6月29日 ②7月17日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	48人	キャリアトークⅡ (3基準)	受容TIPs

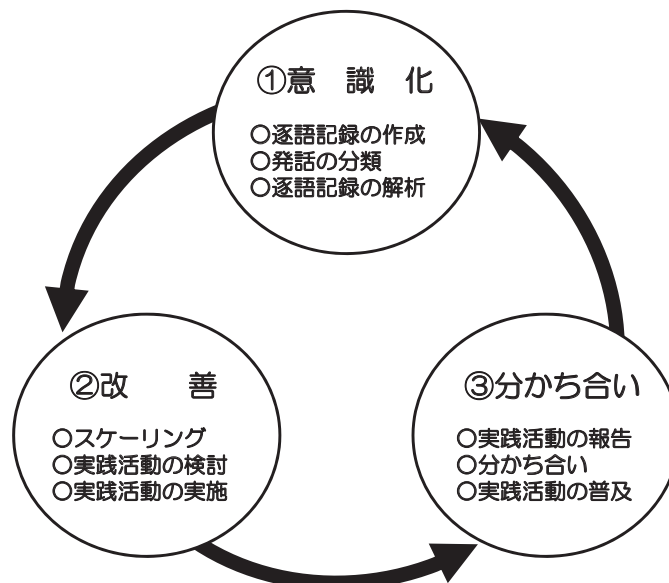
図表 5-1-2 事例研究の実施状況 (続き)

研修番号	年度	日程	研修コース名	研修プログラム名 (時間)	参加者数	ツール/ 発話分類の基準	職業相談 TIPsの種類
21	2015年度 (第1回)	①9月29日 ②10月6日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	50人	キャリアトークⅡ (3基準)	なし
22	2015年度 (第2回)	①12月8日 ②12月15日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	59人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
23	2015年度 (第3回)	①1月19日 ②1月25日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	57人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
24	2016年度 (第1回)	①7月26日 ②8月2日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	54人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
25	2016年度 (第2回)	①8月23日 ②8月30日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	49人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
26	2016年度 (第3回)	①12月6日 ②12月13日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	57人	キャリアトークⅡ (3基準)	問題解決 TIPs

## 第2節 事例研究の構成

事例研究は、図表 5-2-1 に示すように、①意識化、②改善、③分かち合いの3つのパートから構成される。

図表 5-2-1 事例研究の構成



出所) 榎野 (2015a : 38)

労働大学の研修コースでは、3つのパートのうち、①意識化（研修の事前準備である逐語記録の作成を除く）と、②改善（実践活動の実施を除く）が中心であり、③分かち合いは、研修コースの修了後、実施される。

#### ①意識化

意識化では、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成することにより、求職者とのやりとりを意識できるようになる。ついで、キャリアトークを活用して、逐語記録を解析することにより、求職者の発言に対する自らの応答の特徴と傾向を理解できるようになる。キャリアトークによる逐語記録の解析の手順については次節の「逐語記録の解析」で説明する。

#### ②改善

職員は、求職者の発言に対し、どのように自らの応答を工夫すれば、職業相談・紹介をより良くすることができるのかを検討する。具体的には、職員は自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析した後、その職業相談・紹介を感覚的に10点満点（最低が1点、最高が10点）で評価するスケーリングをする<sup>37</sup>。職業相談・紹介の改善の指標として、研修の修了後、職員が現場に戻ってから、その得点を1ポイント上げるには、どのような工夫を実践したらよいかを検討する。その工夫を実際に実践するかどうかは職員の自主性に任される。

#### ③分かち合い

研修の修了後、職員が職場に戻ってから、実践活動の報告（任意）をお願いする。キャリア支援部門が中心となり、この報告をとりまとめた実践活動事例を、研修生にフィードバックする。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2009b : 36-42)

事例研究では、①～③のサイクルを一通りまわすことをサポートする。③の実践活動の体験の分かち合いにより、職員は、より多様な視点から職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、求職者の発言に対する応答の種類が増えることが期待される。それらの変化が、さらなる①意識化と②改善へとつながり、スパイラル上に実践活動が続くことが想定されている。

<sup>37</sup> 解決志向カウンセリングの技法の一つである。カウンセリングにおいてクライアントの状況、および目標と方向性を明らかにするため、カウンセラーが「『一緒にお話することですぐどうなりたいですか』、『その状況を10とすると、今は1から10のどのくらいですか』」（宮田，2011:177）と質問する。

### 第3節 逐語記録の解析

職員はキャリアトークを活用し、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析する。その手順を図表5-3-1に示す。

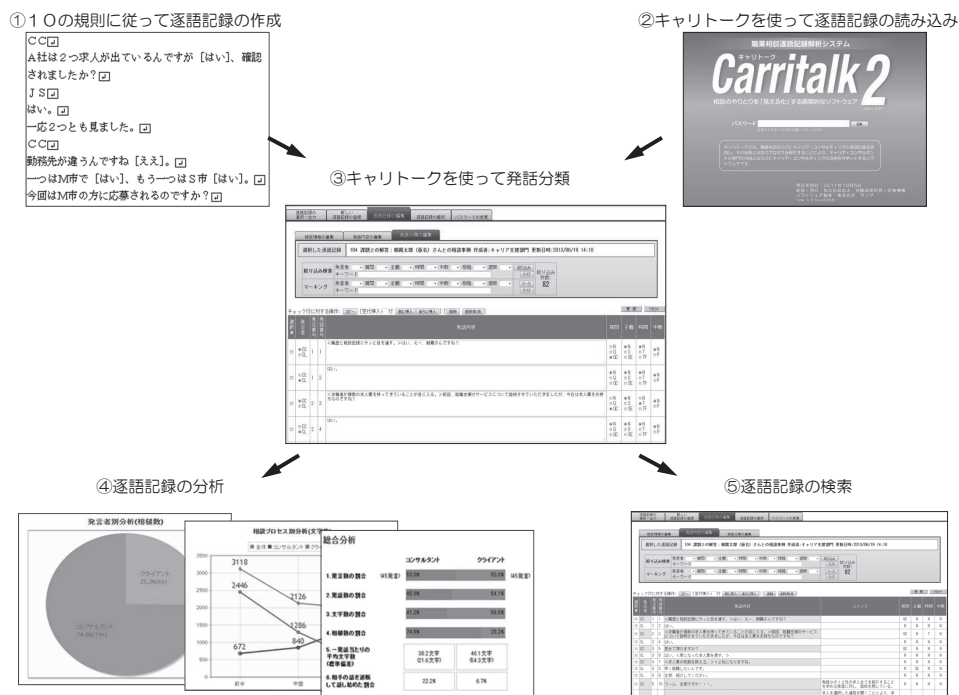
まず、研修の事前準備の段階で、労働大学から、逐語記録を作成するためのマニュアルが職員に配付される。職員は、そのマニュアルに掲載されている「3 逐語記録作成の規則」(資料6参照)に従って逐語記録を作成すると(①)、キャリアトークに、その逐語記録を読み込ませることができるようになる(②)。

事例研究の1日目に発話分類を学習する。職員は、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」で説明した、質問表現、主観表現、時間表現の観点から、くことば」のやりとりを識別する基準を学習する(資料7参照)。それらの観点から、キャリアトークを使って、発話単位で、②で読み込んだ逐語記録を分類する(③)。

事例研究の2日目では、③で分類した結果をもとに、逐語記録を解析する。解析は、発話分析と発話検索の2種類がある。

発話分析は量的分析であり、客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握するのに適している(④)。逐語記録をキャリアトークに読み込んだ時点で、発言の文字数、相槌や中断の回数、相手が話している途中で話し始めた回数等を集計できる。

図表5-3-1 逐語記録の解析の手順



出所) 権野 (2015a : 39)

こういった集計は、求職者や職員といった役割別や職業相談・紹介の前半、中盤、後半といったプロセス別の集計も可能であり、役割別の特徴や、職業相談・紹介プロセスでの変化を把握できる。

発話分類を利用すると、職員が、どのくらい職業相談・紹介の流れをコントロールしているのか（質問表現）、求職者が、どのくらい自身の気持ちを意識して話しているのか（主観表現）、過去、現在、未来のどの時点が、よく話された職業相談・紹介なのか（時間表現）、などを量的側面から検討できる。

発話検索は質的分析である。量的分析をもとに客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握した上で、その職業相談・紹介で重要な意味を持つことばを>を検索したり、発話分類を活用して、ポイントとなる求職者の発言や職員の応答を検索する（⑤）。たとえば、主観表現の発話分類を利用し、求職者が自身の気持ちを意識して話している発言を検索して抽出し、その発言に対する職員の応答を特定することにより、職員が求職者の気持ちに応えた応答をしているのかなどが検討できる。

#### 第4節 事例研究の評価

毎回の事例研究の実施ごとに、職員から研修の感想を求めるようにしている。その結果をもとに、事例研究の具体的な進め方や実習等の時間配分の改訂などが行われる。

当初は、自由記述形式の調査票を活用し、研修生から感想を求めた。2007年度以降、事例研究を評価する項目を作成し、その評価の程度を把握するため、選択肢式で聞く方式を加えている（資料3、4参照）。

2013年度から、**Kirkpatrick (1979 : 78)** の研修効果測定の4段階モデルを参考にした調査票を活用している。詳しくは「第8章 研修プログラムの効果」を参照。