

JILPT 資料シリーズ

No.69 2010年4月

# 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

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

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

現下の厳しい労働市場、さらには将来の労働力人口減少下において、公共職業安定所が需給調整機能を一層発揮していくことが求められている。

公共職業安定所の職業相談において職員は、制約された時間と空間の中で、求職者と言葉のやりとりを行いながら、求職者情報の収集、求人情報の選択、応募方法の確認、応募書類の準備、面接試験の日程調整など、求職者の就職活動を援助する。これを求職者のキャリア形成支援の観点からみれば、過去からのキャリアを踏まえて、未来へと求職者のキャリアを連鎖させていくことを支援するプロセスであると言える。このような職業相談において、職員が対応に困難を感じる場面は少なくないと考えられる。

公共職業安定所の需給調整機能の強化のためには、職員の専門性の向上が不可欠であり、職員の専門性は、OJTとともに研修で磨かれ、具体的な職業相談において発揮され、さらに向上していく。公共職業安定所の職員に対する研修は、当機構が実施する中央研修と都道府県労働局が実施する地方研修があるが、地方研修においては、職業相談業務に直結した取り組みやすく実践的な研修プログラム及び研修教材が求められていた。

そこで、職員が対応に困難を感じる場面を取り上げ、このような場面において適切な対処を行うために、研究－研修－実践から研究へという当機構におけるアクションリサーチを地方研修にまで発展させて、「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」（研修プログラム及び研修教材）を開発し、2009年9月に都道府県労働局に配付したところである。

本資料シリーズは、その開発の経緯と効果を取りまとめたものである。

地方研修を実施するに当たって、本資料シリーズが研修実施者の効果的な研修運営に資するものとなるとともに、研修を受けた職員の専門性の向上により、国民に対する行政サービスの一層の充実が図られることとなれば幸いである。

2010年4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（執筆順）

氏名	所属	執筆担当章
西村 公子	労働政策研究・研修機構 統括研究員	第1章、第2章1～2、 第3章、第4章13
榎野 潤	労働政策研究・研修機構 主任研究員	第2章3、 第4章1～12
柴田恵里佳	労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員	第4章2～12

# 目 次

## 本 編

第 1 章 総論	1
第 2 章 研修プログラム開発の背景	5
1 キャリアガイダンス部門におけるアクションリサーチと職員研修	5
2 研修プログラム開発の目的	7
3 職業相談改善の考え方	9
(1) 職業相談プロセスの意識化	9
(2) 職業相談のモデル	10
(3) 職業相談の改善	11
第 3 章 研修プログラム開発の経緯	13
1 研修プログラムの概要	13
(1) 研修プログラムの対象者	13
(2) 研修プログラムの実施	13
(3) 中央研修との関連	13
(4) 研究開発物	13
(5) 研修プログラムの構成	13
(6) DVD教材の構成	14
(7) 研修実施マニュアル・別冊の構成	15
2 研究開発スケジュール	18
(1) 研究開発体制	18
(2) 研究開発スケジュール	18
(3) 地方研修実施フォローアップ体制	20
3 困難場面選定のための手続き	21
(1) 職業相談における対応困難場面の収集－アンケートⅠの実施	21
(2) KJ法による場面の分類	22
(3) 対応困難場面の評価－アンケートⅡの実施	24
(4) 対応困難場面の評価結果	25
4 困難場面の選定と事例開発の考え方	32
(1) 困難場面の選定	32
(2) 職業相談プロセスとA、B事例の開発	33
5 試行等の結果	34

(1) 労働大学校におけるイブニングセッションでの試行	34
(2) 労働大学校における職業安定行政職員（上級）研修での実施	38
<b>第4章 研修プログラムの効果</b>	42
1. 調査の方法	42
(1) 調査の対象	42
(2) 研修プログラムの実施要領	44
(3) アンケート調査票の開発	47
2. 6労働局におけるアンケート調査の結果	48
(1) 研修生の属性と職業相談業務の経験	48
(2) グループワークの評価	50
(3) 研修プログラムの効果の評価	52
(4) 研修プログラムの感想	56
3. H労働局におけるアンケート調査の結果	65
(1) 研修プログラムの概要	65
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	65
(3) グループワークの評価	67
(4) 研修プログラムの効果の評価	69
(5) 研修プログラムの感想	73
4. G労働局におけるアンケート調査の結果	75
(1) 研修プログラムの概要	75
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	75
(3) グループワークの評価	76
(4) 研修プログラムの効果の評価	78
(5) 研修プログラムの感想	82
5. F労働局におけるアンケート調査の結果	83
(1) 研修プログラムの概要	83
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	84
(3) グループワークの評価	85
(4) 研修プログラムの効果の評価	87
(5) 研修プログラムの感想	90
6. E労働局におけるアンケート調査の結果	93
(1) 研修プログラムの概要	93
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	94
(3) グループワークの評価	95

(4)	研修プログラムの効果の評価	97
(5)	研修プログラムの感想	101
7	D労働局におけるアンケート調査の結果	103
(1)	研修プログラムの概要	103
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	103
(3)	グループワークの評価	105
(4)	研修プログラムの効果の評価	107
8	C労働局におけるアンケート調査の結果	113
(1)	研修プログラムの概要	113
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	114
(3)	グループワークの評価	115
(4)	研修プログラムの効果の評価	117
(5)	研修プログラムの感想	121
9	B労働局におけるアンケート調査の結果	122
(1)	研修プログラムの概要	122
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	123
(3)	グループワークの評価	124
(4)	研修プログラムの効果の評価	127
(5)	研修プログラムの感想	130
10	b1職業安定所におけるアンケート調査の結果	134
(1)	研修プログラムの概要	134
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	135
(3)	グループワークの評価	136
(4)	研修プログラムの効果の評価	138
(5)	研修プログラムの感想	142
11	A労働局におけるアンケート調査の結果	144
(1)	研修プログラムの概要	144
(2)	グループワークの評価	145
(3)	研修プログラムの効果の評価	147
(4)	研修プログラムの感想	151
12	A労働局管轄の職業安定所におけるアンケート調査の結果	153
(1)	研修プログラムの概要	153
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	153
(3)	グループワークの評価	155
(4)	研修プログラムの効果の評価	157

(5) 研修プログラムの感想	161
1 3 おわりに	165

## 資料編

資料 1 DVD教材台本	167
資料 2 やりとり記録	199
資料 3 やりとり記録の解析結果	215
資料 4 調査票	223
(1) 職業相談における困難場面についての自由記述式アンケート	223
(2) 職業相談における困難場面についてのアンケート	225
(3) ふり返りシート	229
(4) 研修プログラムについてのアンケート	230
(5) DVD教材を活用した研修プログラムについてのアンケート	234



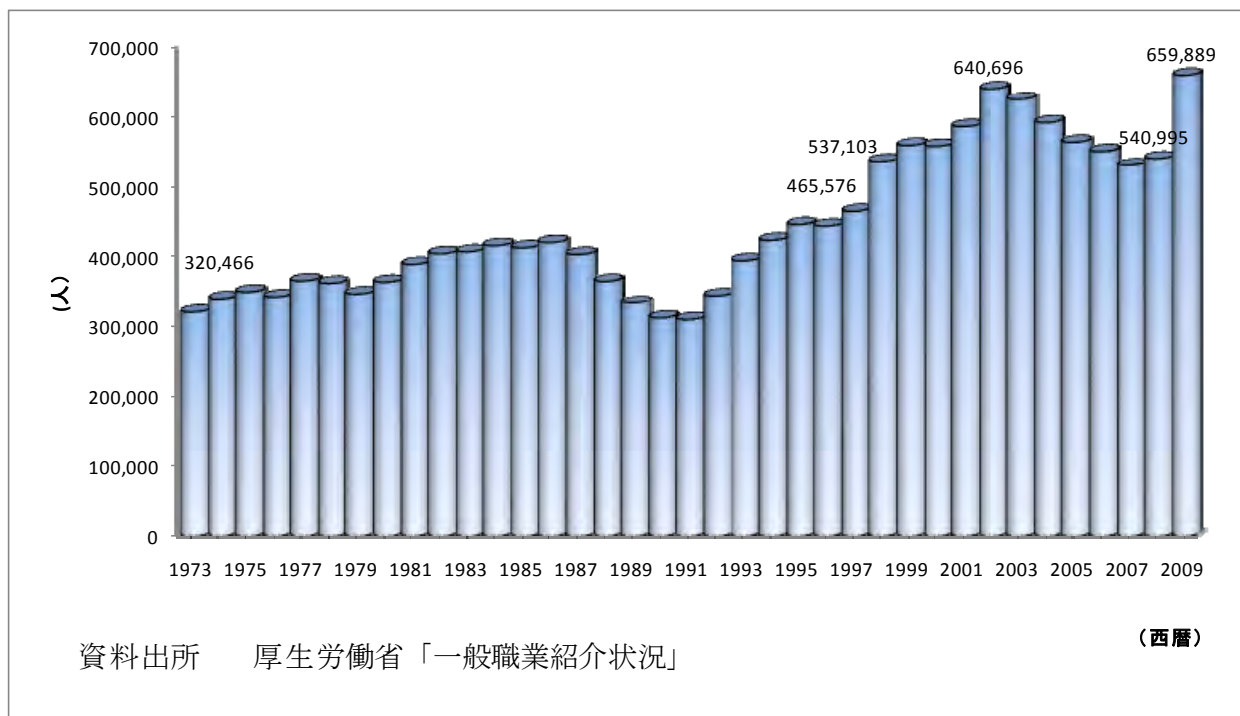
# 本 編

## 第1章 総論

最近の労働市場をみると、2008年末からの世界的不況の中で、完全失業率は2009年4月以来5%を超えて推移しており、公共職業安定所の新規求職者数は、2009年には659,889人（対前年比22.0%増）と65万人台に達し、有効求人倍率は2009年4月以来0.5倍に満たない水準で推移している。このように、厳しい労働市場の下、公共職業安定所は従来にも増して、セーフティネットとしての機能を果たすことが求められている。

また、公共職業安定所の求職者の長期的な動向をみると、新規求職者は、1970年代には30万人台で推移していたが、1980年代には40万人台となり、その後一時減少したものの、1998年に50万人を超え、以来、50～60万人台で推移している。1973年～2009年間の労働力人口の伸びが1.24倍であるのに対し、新規求職者数は2.06倍と大きく増加しており、離職や労働市場への再参入の活発化等により、長期的にみても求職者数が大きく増加していることがわかる（図表1-1）。

図表1-1 新規求職者数（年平均）の推移



さらに雇用政策研究会(2007)は、人口減少下において労働市場への参加が進まない場合、2030年の労働力人口は、2006年に比べて約1,070万人減少すると推計しており、すべての人々の就業意欲を活かす労働力需給調整機能等の強化策の一つとして、「国の責務として、利用者の視点に立ったハローワークの効率的な運営やサービスの質的向上を図るなど、そのパフォーマンスのさらなる向上を図る」ことを求めている。

このように、公共職業安定所における需給調整機能については、厳しい労働市場の現況下のみならず、労働市場の構造変化の中で、社会の活力を維持するために一層のパフォーマンス向上が要請されている。

公共職業安定所の労働力需給調整機能の基盤をなすのは、①求人の確保、②求人情報の提供、③求人と求職のマッチングである。したがって公共職業安定所の需給調整機能を一層効果的に発揮するとは、①より多くの求人を確保し、②それをわかりやすい形で求職者に提供し、③求職と求人をつなぐ効果的な職業相談を実施するということになる。

本資料シリーズでは、公共職業安定所の需給調整機能の効果的発揮に関して、③の職業相談に焦点を当てる。

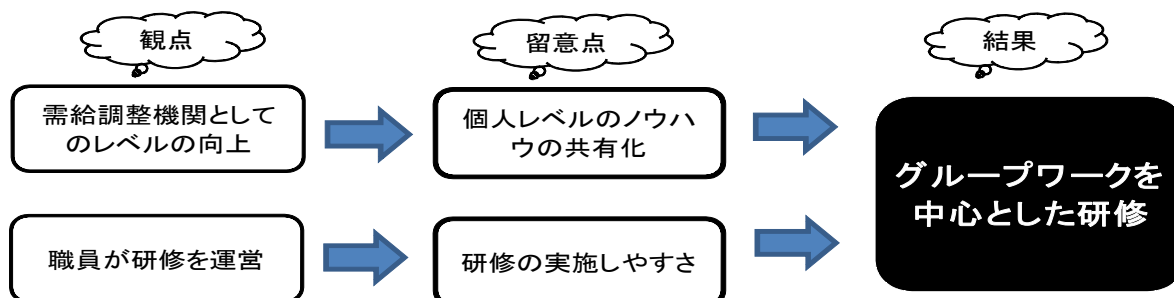
公共職業安定所は、「職業紹介、職業指導、雇用保険その他この法律の目的を達成するために必要な業務を行う」機関であり（職業安定法第8条第1項）、さらに同法第51条の3では、「公共職業安定所は、職業紹介、……（略）……に関する事項について、求職者等の相談に応じ、及び必要な助言その他の援助を行うことができる」とされている。この求職者等の相談に応じ、必要な助言その他の援助を行うことが職業相談である。また公共職業安定所の職業紹介では、「求職者に対しては、その能力に適合する職業を紹介し、求人者に対しては、その雇用条件に適合する求職者を紹介するように努めなければならない」（同法第5条の7）とされている。したがって職業相談では、求人者の求める能力と求職者の職業能力との適合性が検討されることになる。求職者の職業能力は、「キャリアを積んだ結果として蓄積されたもの」（キャリア形成を支援する労働市場政策研究会 2002）であり、職業相談は、過去からのキャリアを踏まえて、未来へと求職者のキャリアを連鎖させていくことを支援するために行われるものであると言える。具体的には、公共職業安定所の職業相談では、職業相談を担当する職員と求職者が主に言語によるやりとりを行いながら、求職者情報の整理、求人情報の確認・選択、応募方法の確認、職務経歴書や応募書類の作成等応募に係る諸準備、面接試験の日程調整等、一連の就職活動を計画し進めていく。この職業相談の過程において、職員が対応に困難を感じる場面については、求職者と職員の言語を中心としたやりとりを工夫し改善することにより、求職者のキャリア形成を効果的に支援することができるようになると考えられる。

対応困難場面に適切に対処し、求職者のキャリア形成を支援する職業相談を行うに当たっては、職業相談の一方の当事者であり、求職者を支援する立場にある公共職業安定所の職業相談を担当する職員（以下「職員」という。）の専門性が求められる。職員の専門性を高めるための研修については、(独)労働政策研究・研修機構労働大学校における中央研修と都道府県労働局における地方研修が実施されている。地方研修では、研修の講師等は職員が行うことが想定されており、中央研修で習得した職業相談の基礎となる理論等に関する知識や理解をもとに、カウンセリングやコンサルティングなどを活用した職業相談技法を実際の職業相談で応用する方法等に関するわかりやすく実施しやすい教材及び研修プログラムの開発が求め

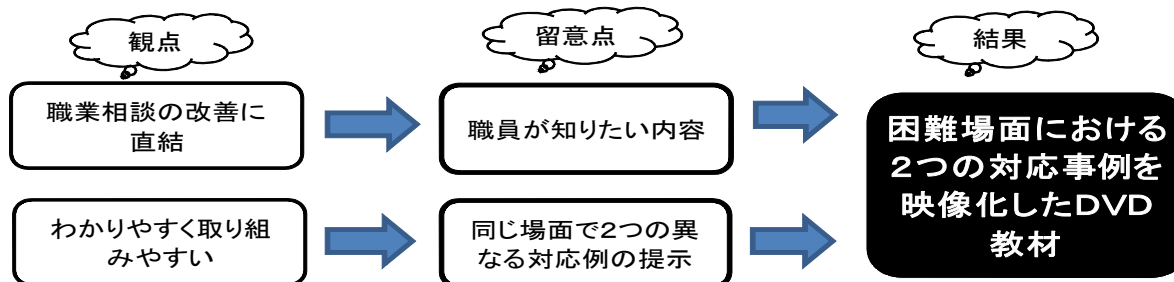
られていた。

(独)労働政策研究・研修機構におけるプロジェクト研究「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」では、サブテーマの一つとして、対求職者サービスの充実のため、キャリア・コンサルティング技法等の研究を進めている。そこで、2008年度～2009年度においては、公共職業安定所の職業相談において職員が対応に苦慮する困難場面を取り上げて、当該場面へのやりとり上の工夫である職業相談技法を学習する研修プログラム及び研修教材の開発を行った<sup>1</sup>。

### 【1】 研修プログラム開発



### 【2】 研修教材開発



図表 1-2 研修プログラム及び教材開発の観点と留意点

研究開発に当たっては、まず研修プログラムについては、

- ①-1 研修生である職員個々の能力向上を図るとともに、労働市場における需給調整機関として、公共職業安定所全体のレベルの向上を図るための手法を用いること
- ②-1 研修実施者（講師等）としての職員が実施しやすい研修プログラムとすることを開発の基本観点とした。このため、
  - ①-2 個人レベルのノウハウをグループで共有することのできるもの
  - ②-2 研修実施者（講師等）としての職員の教授能力に左右されることなく高水準の効果を得られるもの

<sup>1</sup> 研究開発した研修プログラム及び研修教材は、「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」研修実施マニュアル及びDVD教材として、2009年9月に都道府県労働局に配付した。内容については、本資料シリーズ第3章を参照。

であることに留意し、研修実施者である職員が講師となって一方的に講義を行う方式ではなく、個人のノウハウの共有を図りやすいグループワークを中心とした研修プログラムを開発することとした。

研修教材については、

③－１ 職業相談の改善に直結するものであること

④－１ 研修参加者としての職員がわかりやすく取り組みやすいものとする

を開発の基本観点とした。このため、

③－２ 職業相談の改善のために職員が真に知りたいと考える内容であること

④－２ 同じ場面の職業相談において２つの異なる対応を提示し比較検討できるもの

とし、職員が困難と考える具体的な職業相談場面を取り上げて、２つの対応事例を提示し、視覚及び聴覚にも訴えながら比較検討することのできる職業相談場面を映像化したDVD教材を開発することとした（図表１－２）。

このような考え方に立って開発したものが、「よりよい職業相談を行うために－困難事例への対応－研修実施マニュアル」及びDVD教材「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」である。本資料シリーズは、２年間にわたる研究開発の経緯と内容をまとめるとともに、研究開発成果物である研修プログラム及びDVD教材の効果を検証したものである。

本資料シリーズの構成は以下のとおりである。

第１章では、総論として、労働市場における公共職業安定所の役割の重要性に鑑みた研修プログラム開発の観点を述べた。

第２章では、キャリアガイダンス部門におけるアクションリサーチによる成果を地方研修に活用する意義と目的、研修プログラム及び教材開発の根底にある職業相談改善の考え方について述べる。

第３章では、開発した研修プログラム及び教材の概要を説明するとともに、開発の経緯を詳細に記述する。

第４章では、開発した研修プログラム及び教材の効果について、地方研修参加者に対するアンケート及び地方研修実施者に対するヒアリングから分析する。

資料として、開発過程で作成したDVDシナリオ、やりとり記録、やりとり記録の解析結果、各種アンケート調査票を添付する。

## 【引用文献】

キャリア形成を支援する労働市場政策研究会 2002 キャリア形成を支援する労働市場政策研究会報告書

雇用政策研究会 2007 すべての人々が能力を発揮し、安心して働き、安定した生活ができる社会の実現～本格的な人口減少への対応～ 雇用政策研究会報告

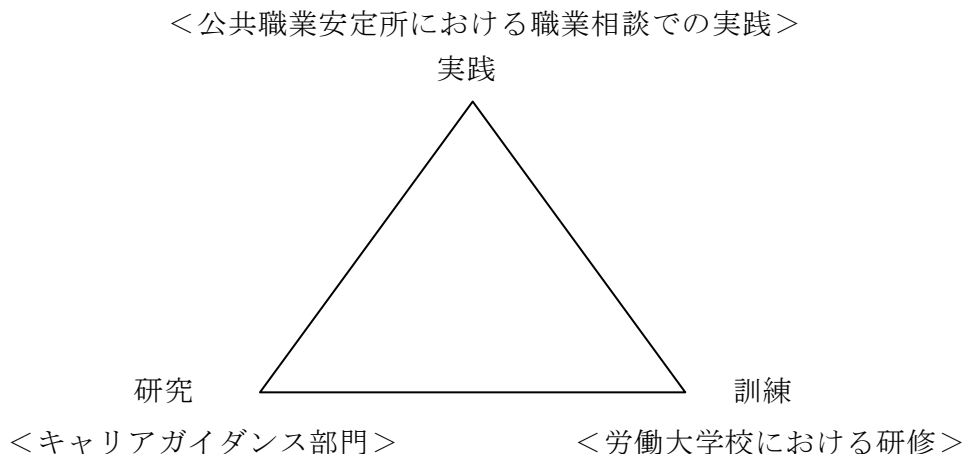
## 第2章 研修プログラム開発の背景

### 1 キャリアガイダンス部門におけるアクションリサーチと職員研修

(独)労働政策研究・研修機構労働大学校においては、厚生労働省の労働に関する事務を担当する職員その他の関係者に対する研修を行っている（(独)労働政策研究・研修機構法第3条、第12条第5項）。

労働大学校で行われる地方労働行政職員に対する研修（中央研修）において、キャリアガイダンス部門では、専門性が高い「職業紹介」の業務に就く公共職業安定所職員を対象とした専門研修等を中心として研修に参画し研究成果の提供・還元を図るとともに、研修生の声や研修で得られた知見をさらなる研究の発展へとつなげて研究活動を推進している。

特に、公共職業安定所で職業相談に従事している職員等を対象とした専門研修である職業指導Ⅱの研修コースにおいては、キャリアガイダンス部門の研究員が、半日×2回の事例研究（Ⅰ・Ⅱ）の時間を担当して、(独)労働政策研究・研修機構が開発した「職業相談・職業紹介やりとり記録・解析システム」（通称キャリアトーク）を活用しつつ、研修生自身の実際の職業相談における職員と求職者のやりとり記録（以下「やりとり記録」という。）の解析を行うとともに、職業相談改善のための具体的な工夫を提案し、求職者のキャリア形成を支援するための職業相談の検討につなげている。併せてデータベース化したやりとり記録、研修プログラムに対する評価、研修を受講し公共職業安定所に戻った者の有志から送られた職業相談実践報告等について分析<sup>2</sup>を行うとともに、それらを研究に活かして研修で提供するというアクションリサーチを展開している。



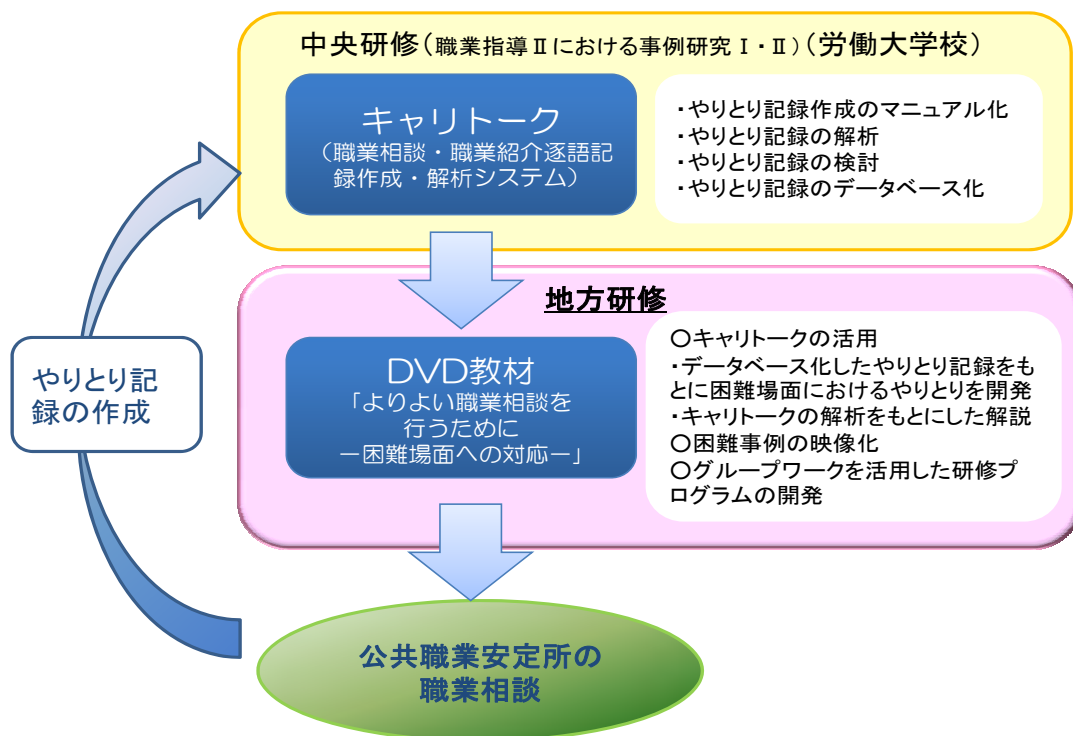
図表2-1 アクションリサーチモデル (Lewin, K., 1948) と  
キャリアガイダンス部門における職業相談研究

<sup>2</sup> 分析結果は、労働政策研究報告書 No.91「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」及び同 No.107「職業相談におけるアクションリサーチ」として取りまとめ、報告している。

一方、都道府県労働局においては、中央研修と組み合わせた実務、事例、具体的情報等に基づく実践的な地方研修を実施することにより、公共職業安定所の職員の実践能力の計画的な向上が図られている。

公共職業安定所における職業相談の実際の場面では、職員は制約された時間と空間の中で、求職者と言葉のやりとりを行いながら、求職活動を支援していく。この職業相談のプロセスにおいて、職員が対応に困難を感じる場面に対して職員がよりよい対応を行い、就職に結びつく職業相談を進めていくための対応上の工夫や内容（以下「職業相談技法」という。）の学習と習得が求められおり、このような職業相談技法の習得に当たっては、キャリアガイダンス部門において蓄積したやりとり記録による活きた事例をもとに学習することが効果的と考えられた。そこで、公共職業安定所の職業相談の改善に資するため、キャリアガイダンス部門がアクションリサーチの手法により中央研修において蓄積したやりとり記録と分析成果を活用し、実践能力の向上を図るための地方研修における教材を開発することとした。

中央研修の事例研究（Ⅰ・Ⅱ）は、公共職業安定所における実際の職業相談（研修生の職業相談事例）を素材として各自がその内容を検討することを通じて、職業相談の改善を検討するものである。この中央研修で集積されたやりとり記録等とそれらの分析を基に今回開発した地方研修プログラム及び教材は、言わば、元々の素材提供者である公共職業安定所の職業相談現場に対して、研究成果を還元し、現場の実践力の向上に寄与しようとするものである（図表 2-2）。



図表 2-2 中央研修成果の地方研修への還元

## 2 研修プログラム開発の目的

キャリアガイダンス部門の研究成果を地方研修に還元し、現場の実践力の向上に資するために、今回開発した研修プログラムの目的は、次の3点である。

- 職業相談における困難場面でよりよい対処を行うための工夫とその内容（＝職業相談技法）について学習すること
- グループで話し合うことの効果を体験し、今後の職業相談の改善へ活かしていくことができるようになること
- 公共職業安定所が組織としてノウハウを蓄え、成長していくことを目指すこと

### （職業相談における困難場面でよりよい対処を行うための工夫とその内容（＝職業相談技法）について学習すること）

地方研修は、実践力を高めるための研修である。このため、開発する研修教材は、実践に即した内容とする必要があった。そこで、公共職業安定所において起こりがちであり、かつ、対応が困難な職業相談場面を素材として、困難場面に対する対処方法を検討する内容とした。

具体的には、次の手順を踏んで職業相談における困難場面のDVD映像化を図った。

- ①公共職業安定所の職業相談現場の事例を取り上げるため、アンケートにより対応困難場面を収集し、研修で取り上げる職業相談場面（2場面）を選定
- ②各々の場面について、労働大学校における中央研修（職業指導Ⅱの事例研究（Ⅰ・Ⅱ））で蓄積されたやりとり記録を基に、対応困難場面において、求職者に対する対応への工夫が見られない事例（A事例）と、よりよい対応を行うために職業相談技法を活用し求職者とのやりとりに工夫を加えた事例（B事例）の2つを開発
- ③取り組みやすく、研修参加者の視覚と聴覚に訴えるインパクトのあるものとするため、開発した職業相談事例をDVD映像化

### （グループで話し合うことの効果を体験し、今後の職業相談の改善へ活かしていくことができるようになること）

研修の進め方については、講師が講義により一方的な知識や情報の伝達を行う方式ではなく、研修参加者同士の相互作用や交流を通じて、参加者が主導して自らの能力の向上を図るものとした。

具体的には、研修素材（教材）を通じて、研修参加者が日常業務を通じて感じていることや考えていることをふり返り、それを基に具体的な対処方法をグループ及び参加者全体で検討していく方式とし、研修の進行役（ファシリテーター）が、研修参加者の交流を促進し、学習を支援する役割を担う。

研修を創造する主体は、研修参加者であり、研修参加者の学習成果については、研修参加



者自らが責任を負うことが求められる。

Em Olivia Bevis & Jean Watson (1989 (安藤史子監訳日本語版 1999)) は、「学生を成熟の方向に向かわせるには、学生が主導的になり、自分自身の学習計画に責任を負うような教授方法が必要」とするが、本研修プログラムも同様な考え方に基づいている。

研修参加者は、未熟な学生ではない。職業相談業務の実践者であり、さらなるスキルと実践力の向上を求める者である。そのため、「教授」するのではなく、個人、グループ、全体での検討を行い、参加者の交流と相互作用により、実践力を習得することを目指すプログラムとしたものである。

また地方研修では、講師は職員が行うことになるが、職員は研修講師に関する専門家ではない。開発する研修プログラムは、研修講師の教授能力レベルに関係なく高い効果を得られるものとする必要があり、この意味においても、研修参加者主導で進めるプログラムが適当と考えられた。

#### (公共職業安定所が組織としてノウハウを蓄え、成長していくことを目指すこと)

研修の直接的な目標は、研修参加者が職業相談における困難場面でよりよい対処を行うための工夫とその内容(=職業相談技法)について学習し、実践力を身につけて、各人が担当する職業相談を改善していくことである。

しかしながら、この段階では、個人レベルでの職業相談の質的向上にとどまる。

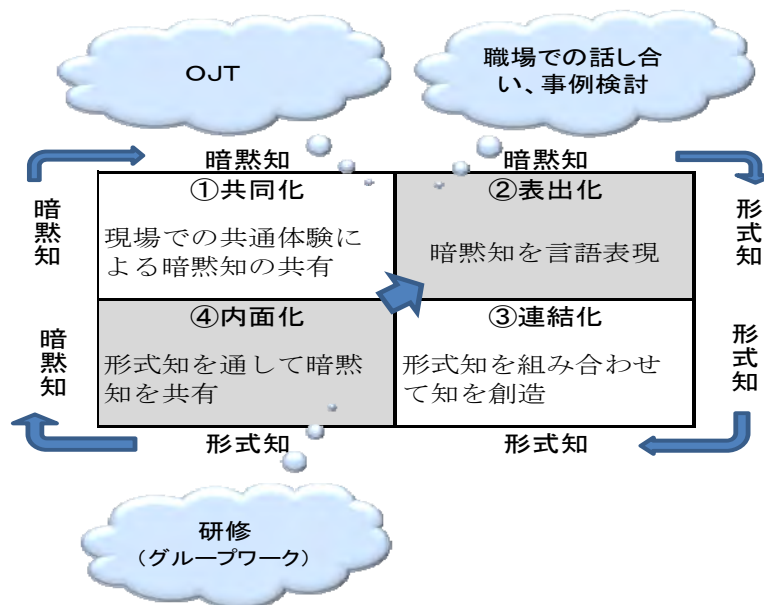
さらに本研修プログラムでは、グループワークの効果を各人の職場に持ち帰り、職場での検討を活性化させることを通じて、組織として全体的な力の向上を図ることまでを研修の目的としている。

職業相談は、職員と求職者の1対1で行われることが多く、先輩の職業相談を目の前にしてそれを学び活かしていくことができにくい環境にある。このため、計画的なOJT(図表2-3の①の部分)とともに、職場等において、検討グループを構成し、具体的場面についての対応を検討することにより、各人の有するノウハウを分かち合い共有する機会を設ける(図表2-3の②の部分)ことが、職業相談をよりよいものとするために有効な手段となる。これは、楠見(2003)の言う、「暗黙知(主観的な熟練技能や知識)から形式知(客観的で言語的・形式的な知識)を得る」手段であり、個人レベルでの知識・スキルを集団・組織の知識・スキルに変換する過程である。

この過程を刺激するのが、研修による形式知の習得(図表2-3の④の部分)である。研修で習得された形式知は、職場でのOJTや話し合いによる暗黙知の深まりを促進する。また研修の成果である形式知をOJTや職場での話し合い等で表出することにより、形式知を形成していく。さらに形式知を組み合わせ連結することにより、新たな知が生み出される(図表2-3の③の部分)。キャリアガイダンス部門のアクションリサーチによる研究も、暗黙知の言語表現化により形成された形式知を理論や他の形式知と連結して新たな知を創造すること

を目指している。

新たな知は洗練化され、形式知として研修等で伝達される。形式知は、個人の中で内面化され、暗黙知として共有されることになる（図表 2 - 3 の④の部分）。



資料出所 楠見孝 (2003) p13 の図 1-2 に加筆

**図表 2 - 3 暗黙知と形式知の循環による組織としてのスキルアップ**

このように、職場での OJT や話し合いに研修の成果が活用されることにより、形式知と暗黙知の循環を刺激する。本研修プログラムの最終目標は、公共職業安定所が組織としてノウハウを蓄え、成長することであり、この循環を促進するために研修プログラムにおいては、職場での話し合いや事例検討にも応用できるグループワークに多くの時間を割いた。併せて、グループで意見を交換することに対する抵抗感を低めるためのアイスブレイキングをプログラムの最初に行う構成とした。

以上のように、本研修プログラムは、研修参加者個々のレベルアップとともに、研修参加者がグループワークの効果を実感し、その後の研修伝達や職場での事例検討にグループワークが活用され、その効果が職場全体に波及していくことまでを目的としている。

### 3 職業相談改善の考え方

#### (1) 職業相談プロセスの意識化

公共職業安定所の職員が、職業相談をよりよくしていくには、求職者が就職をすることができたのか、といった相談の結果だけでなく、相談のプロセスである求職者と職員の間言葉のやりとりにも注意を向けていく必要がある。

この言葉のやりとりを検討するには、求職者と職員の発言を文字に起こした記録（以下「やりとり記録」という）を活用することが有効である。私たちは、水や空気のように、特に意識することなく、他者と言葉のやりとりを行っているが、やりとり記録を活用することにより、言葉のやりとりを意識できるようになり、その内容や言い回し・タイミングを検討できるようになるからである。

こういったやりとり記録の検討は、カウンセリングや心理療法の分野において、必須のトレーニング法である。労働大学校においても、その前身である労働研修所の時代から、やりとり記録を検討するプログラムが職員を対象とした専門研修コースのなかに組み込まれてきた。平成17年度からは、研究や相談窓口での実践活動を視野に入れたプログラムへと改訂され、「事例研究プログラム」という名称になり、現在に至っている（労働政策研究・研修機構，2009）。

本研修プログラムにおいても、困難場面のやりとり記録を教材として活用する。その目的は次の3つである。

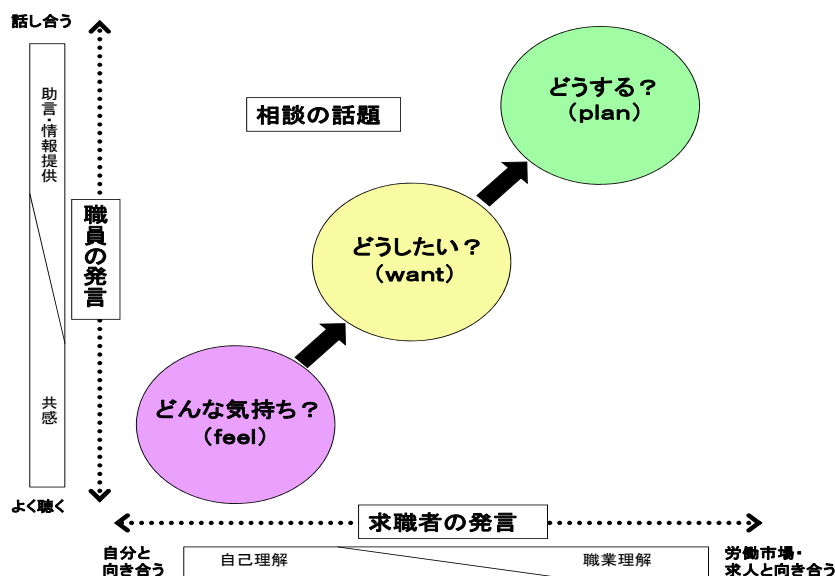
- ① 困難場面における求職者と職員の間での言葉のやりとりを意識できるようになる
- ② 求職者の発言に対し、応答をどのように工夫すると困難場面に対処できるのか、具体的に検討できるようになる。
- ③ 困難場面への対処方法について、グループで検討できるようになる。

## (2) 職業相談のモデル

困難場面における職業相談のやりとり記録教材を開発するに当たって、職業相談は**図表2-4**に示すようなプロセスを辿ることをイメージした。この職業相談プロセスのイメージでは、求職者と職員の言葉のやりとりにおいて、求職者と職員の間で話題を共有しながら職業相談を進めていくと考えている<sup>3</sup>。

その話題とは、求職者が「どんな気持ち (feel) ?」、ついで「どうしたい (want) ?」、そしてこれから「どうする (plan) ?」の3種類である。**図表2-4**では、職業相談の基本的な方向性として、「どんな気持ち?」→「どうしたい?」→「どうする?」というように、話題が右肩上がりに進んでいくことを想定している。

<sup>3</sup> 1本研究では、公共職業安定所職員と求職者の言葉のやりとりという視点から職業相談プロセスを捉える。このことは、キャリア・ガイダンスの6分野の枠組み（木村，2003）から、職業相談プロセスのイメージを位置づけるとより明らかになる。キャリア・ガイダンスの6分野とは、①自己理解、②職業理解、③啓発的経験、④カウンセリング、⑤方策の実行、⑥追指導・職場適応である。これらのうち、カウンセラーとクライアントとの言葉のやりとりが関わるのは、主に④のカウンセリング、すなわち選択と意思決定の援助が中心である。④のカウンセリングに職業相談プロセスのイメージを重ねると、「どんな気持ち?」は求職者とのラポール形成であり、「どうしたい?」と「どうする?」は職業の選択と意思決定に関わる。さらに木村（2003）は、④のカウンセリングは、その他の全ての分野で行われ、ガイダンスの中心であると説明している。例えば、カウンセリングにおいて、クライアントが、③啓発的経験、⑤方策の実行、⑥追指導・職場適応を繰り返すことにより、①自己理解と②職業理解を深めることにつながる。職業相談プロセスのイメージも同様であり、求職者が仕事の経験や求職活動の振り返りにより（③、⑤、⑥に相当）、「どうしたい?」や「どうする?」を検討できるようになり、そのことが適性や仕事の理解を深めること（①、②に相当）につながる。



図表 2-4 職業相談プロセスのイメージ

この話題の変化と相互に影響を受けながら、求職者の発言内容は、自分自身と向き合う「自己理解」から、労働市場・求人と向き合う「職業理解」へと変わり、これに対し職員の応答は、求職者の気持ちを受け止めていることを示す「共感」から、求職者との話し合いにおける「助言・情報提供」へと変わる。実際の職業相談では、求職者の発言内容によって行きつ戻りつがあり、それに応じて職員は求職者への接し方を変える柔軟性が必要とされる。

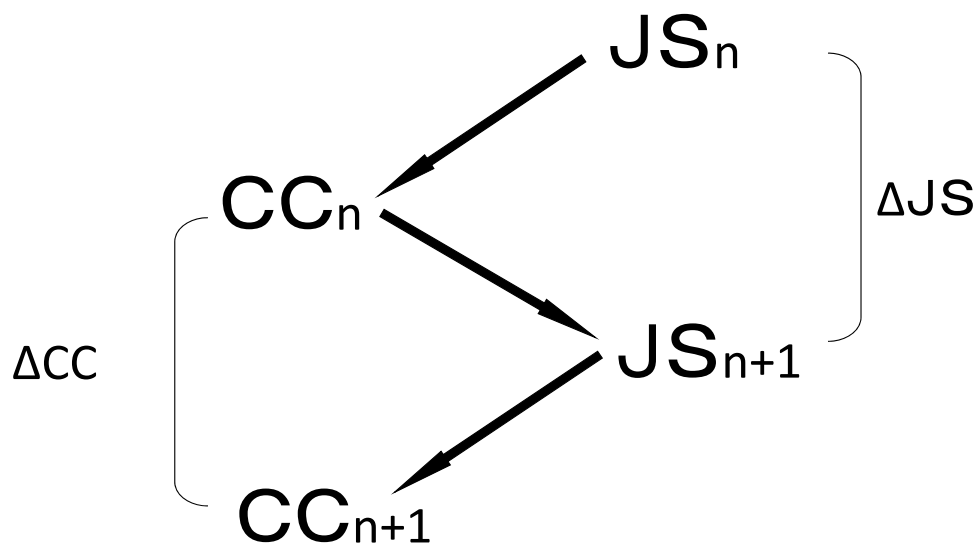
今回の研修プログラムで扱う職業相談技法は、このうちの「どんな気持ち?」と「どうしたい?」に対応するものである。よって、求職者の自己理解を深め、就職への希望を整理するため、職員がどのような応答技法を活用すべきなのか、といった職業相談技法に焦点が当てられる。

### (3) 職業相談の改善

職業相談プロセスの意識化の効果とは、職員が自分自身の発言の前後で、求職者の発言の変化、つまり効果を意識できるようになることであり、その効果をより高めるために、自らの発言を検討できるようになることである。

このことを図式化すると図表 2-5 になる。職員が求職者の発言 ( $JS_n$ ) に対し、どのように応答 ( $CC_n$ ) し、そして応答の結果、求職者の発言 ( $JS_{n+1}$ ) がどのように変化するのか ( $\Delta JS$ ) という視点から、職員の応答の効果把握することができる。

上述した職業相談プロセスのイメージで説明すると、求職者の発言内容の変化は話題の変化に直接、反映されるが、職員は、求職者の発言 ( $JS_n$ ) に対する応答 ( $CC_n$ ) を通して、話題の変化 ( $\Delta JS$ ) をコントロールすることができる。よって職業相談の改善とは、話題に関して、望ましい変化 ( $\Delta JS$ ) を起こすには、どのような応答 ( $CC_n$ ) をすればよいのか、ということを検討することにある。



図表 2-5 職員の応答の効果

話題の変化の望ましさと、職業紹介による就職の可能性を高めるという観点から検討されなければならない。具体的には、求職者が、①就職への要望を明確かつ整理して言葉にできるようになること、②求人者から見て、求人選択の理由について納得のいく説明ができるようになることが考えられる。

上述した職業相談プロセスのイメージで説明すると、①が「どうしたい？」に相当し、②は求人選択と求職者選抜という意思決定に関わることから、「どうする？」に相当する。こういった話題が展開される以前に、求職者と職員の間で信頼関係が形成される必要があり、それが「どんな気持ち？」に対応する。

さて、こういった応答の検討は通常、職業相談の終了後、職員がその相談のプロセスを振り返ることにより、行うことができる。研修プログラムでは、このふり返りにやりとり記録を活用することにより、職業相談のプロセスの意識化を効果的に行うことをねらいとする。

【引用文献】

安藤史子監訳 1999 ケアリングカリキュラム Em Olivia Bevis & Jean Watson Toward a Caring Curriculum : A New Pedagogy for Nursing 1989 医学書院

木村周 2003 改訂新版キャリア・カウンセリングー理論と実際、その今日的意義 社団法人 雇用問題研究会

楠見孝(2003) 暗黙知：経験による知恵とは何か 小口孝司・楠見孝・今井芳昭編 エミネント・ホワイト 第1章 北大路書房

労働政策研究・研修機構 2009 労働政策研究報告書 No.107 職業相談におけるアクションリサーチ

### 第3章 研修プログラム開発の経緯

#### 1 研修プログラムの概要

##### (1) 研修プログラムの対象者

研修プログラムの対象者は、職業相談業務に就いたことがあり行政歴 15 年程度までの公共職業安定所の職員である。

##### (2) 研修プログラムの実施

都道府県労働局における職員研修を想定している。公共職業安定所における実施も可能である。

##### (3) 中央研修との関連

中央研修で職業相談・職業指導を円滑に遂行するための専門的知識を習得した職員が、職業相談業務の経験を積んで得た経験やノウハウをもって本研修プログラム（地方研修）を受講することにより、実践力・応用力の向上を図るものである。

##### (4) 研究開発物

研究開発物は、次の4点である。

- ・DVD教材「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」
- ・「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」研修実施マニュアル
- ・「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」研修実施マニュアル別冊
- ・CD-ROM「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」

##### (5) 研修プログラムの構成

標準研修プログラムは、**図表 3-1**に示すとおりである。

**図表 3-1 標準研修プログラム**

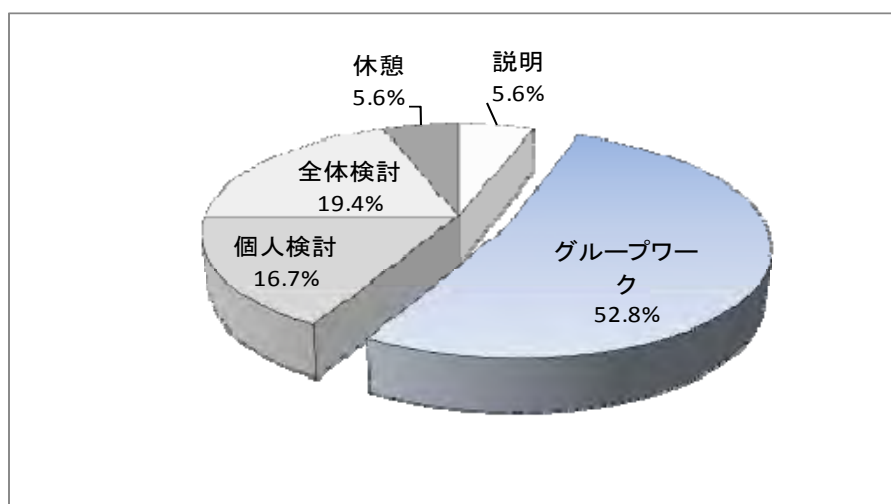
項目	時間	主体
1. ねらいと進め方の説明	10分	ファシリテーター
2. アイスブレイキング	20分	各グループ
3. A事例の検討	10分	研修生個人
4. グループワークⅠ ○A事例の気になる点、好ましくない点について	20分	各グループ
5. グループワークⅡ ○A事例の改善について	20分	各グループ

6. 全体検討Ⅰ ○A事例の感想について	10分	全員。進行は ファシリテーター
7. B事例の検討	10分	研修生個人
8. グループワークⅢ ○A事例とB事例との比較（良くなった点、気になる点）	20分	各グループ
9. 全体検討Ⅱ ○事例Bと事例Aの比較と感想	25分	全員。進行は ファシリテーター
10. ふり返り	10分	研修生個人
11. 今後の抱負発表	15分	各グループ
計	170分（+休憩10分） =休憩含む180分	

（注） ■■■ 部分はグループワーク

標準研修プログラムの所要時間は180分（うち休憩10分）であり、半日で終了できる構成となっている。

標準研修プログラムの内容を所要時間別に示したものが図表3-2である。図表3-1のうち、■■■がグループワークに相当する部分であり、研修プログラム全体時間の52.8%を占める。



図表3-2 研修プログラムの時間別割合  
（標準プログラムの時間=100%）

#### (6) DVD教材の構成

DVD教材の構成は、図表3-3に示すとおりである。

DVD教材は、①プログラムの説明、②大泉行子さんの職業相談、③朝霞太郎さんの職業相談の3つのパートから成る。

視聴が必須であるのは、大泉行子さんの職業相談（又は朝霞太郎さんの職業相談）のA事例、B事例のチャプターである。その他の視聴は、研修進行役であるファシリテーターが参加メンバー等を考慮して決める。このためチャプターごとに選択して視聴することを可能とした。またプログラムの説明のパートにおいては、オールプレイを選択することにより、各チャプターを連続して視聴することも可能とした。

DVD全体の時間は、43分23秒である。

なお、DVD教材の視聴に係る操作はファシリテーターが行うことから、プログラムの説明においてオールプレイを選択した場合を除き、チャプターが終わるごとに自動的に停止させることとし、誤操作をできるだけ排除する動作環境を整えた。

図表3-3 DVD教材の構成

パート	チャプター	概要
プログラムの説明 (4分26秒)	学習の目標 (1分28秒)	○ワークシート1のp1の説明 ・プログラムの基本的考え方 ・学習目標
	職業相談の困難場面 (57分)	○困難場面の説明
	プログラムのスケジュール (1分4秒)	○ワークシートIのp2の説明
	やりとりの検討 (56秒)	○やりとりの検討の意義についての説明 ○検討ポイントの説明
大泉行子さんの職業相談 (18分42秒)	プロフィール (34秒)	○職業相談の概要と求職者のプロフィール
	A事例 (3分50秒)	○困難場面の事例の映像化
	B事例 (6分15秒)	○困難場面の改善事例の映像化
	B事例の解説 (8分3秒)	○ポイント解説
朝霞太郎さんの職業相談 (20分15秒)	プロフィール (34分)	○職業相談の概要と求職者のプロフィール
	A事例 (5分32秒)	○困難場面の事例の映像化
	B事例 (7分34秒)	○困難場面の改善事例の映像化
	B事例の解説 (6分35秒)	○ポイント解説

(注)  は視聴が必須であるチャプター。他のチャプターの視聴は、ファシリテーターの判断による。

### (7) 研修実施マニュアル・別冊の構成

研修実施マニュアル（別冊含む）は、ファシリテーターが事前に熟読して研修の進め方を理解するためのものであるとともに、研修実施中においても、ファシリテーターが携行し必要に応じて参照できるよう、研修のポイントをコンパクトに解説するものとした。

研修実施マニュアル（別冊含む）の目次は、次のとおりである。



## **1 DVD教材を使った研修について**

- (1) DVD教材「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」及び当該教材を活用した研修プログラムの目的
- (2) 職員と求職者のやりとりの検討
- (3) DVD教材「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」を活用した研修プログラムの概要
- (4) 教材の構成

## **2 DVD教材を使った研修の進め方**

- (1) 学習目標
- (2) 標準的な研修プログラムの構成
- (3) ファシリテーターの役割とファシリテートの留意点
- (4) 事前準備

## **3 研修生配付用ワークシート等のねらい**

- (1) 職業相談概要と求職者のプロフィール
- (2) 求職申込書
- (3) ワークシート（Ⅰ～Ⅳ）
- (4) メモ紙
- (5) ふり返りシート

## **4 職業相談事例の解説**

- (1) 大泉行子さんの職業相談
  - 1) 職業相談のプロセス
  - 2) 求職者と職員のやりとりの分析
  - 3) 求職者と職員のやりとり検討のポイント
- (2) 朝霞太郎さんの職業相談
  - 1) 職業相談のプロセス
  - 2) 求職者と職員のやりとりの分析
  - 3) 求職者と職員のやりとり検討のポイント

**付録1** ファシリテーターの進行例

**付録2** コラム ファシリテーションって何でしょうか？

DVDの操作方法説明

## 別冊 付属資料（研修生配付用ワークシート等の様式）

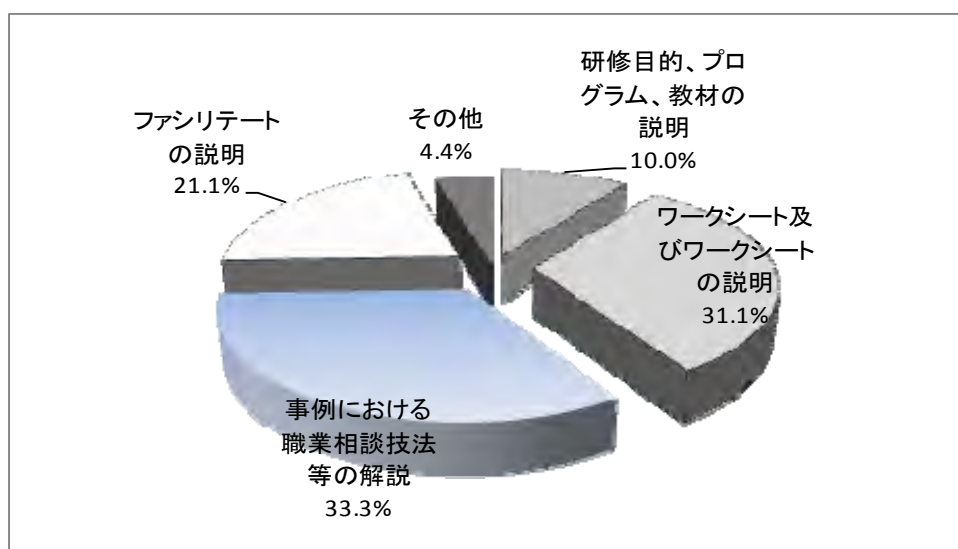
研修実施マニュアル「3 研修生配付用ワークシート等のねらい」で解説した各シートを別冊で提示（研修生に配付するためのコピー用）。同様式は配付の便を配慮し、CD-ROM「研修実施マニュアル別冊」にPDF形式で格納している。

研修実施マニュアル（別冊含む）の総ページ数に占める内容別割合を示したものが図表3-4である。

研修の目的が職業相談をよりよくするための職業相談技法を学習することにあることから、研修実施マニュアル（別冊含む）の総ページ数の33.3%を費やして、(独)労働政策研究・研修機構が開発した「職業相談・職業紹介やりとり記録・解析システム」（通称キャリトーク）を用いた解析結果を解説し、職業相談技法等に係る理解の促進を図るものとした。

研修参加者に配付するワークシート及びワークシートの説明は、研修実施マニュアル（別冊含む）の31.1%を占める。研修ではDVD教材を視聴後、ワークシートⅡ、Ⅲで示したやりとり記録を基に求職者と職員のやりとりを改善するための検討を個人、グループ、全体で行うことから、ワークシートⅡ、Ⅲでは各A事例及びB事例における求職者と職員の全やりとり（言語、非言語含む）を記載した。ワークシートⅡ、Ⅲが研修実施マニュアル（別冊含む）全体に占める割合は20.0%に達する。

また、研修はグループワークを主体として進めることから、グループワークを促進するためのファシリテートを効果的に行うことが重要となる。このため、ファシリテートの具体的な進め方についても、総ページ数の21.1%を費やした。



図表3-4 研修実施マニュアル（別冊含む）のページ数割合  
（研修実施マニュアル総ページ数=100%）

このように、研修実施マニュアル（別冊含む）の分量からも、やりとりの検討、グループワークの活用という、本研修プログラムの重点が現れたものとなっている。

## 2 研究開発スケジュール

### (1) 研究開発体制

研修プログラム及び研修教材・研修実施マニュアルの開発に当たっては、(独)労働政策研究・研修機構キャリアガイダンス部門において「ビデオ映像を活用した職業相談技能研修プログラム開発検討委員会」を2008年9月から開催し、開発検討委員会の下に専門部会を設けて研修プログラムや教材に関する具体的な検討を行った。開発委員会メンバーは次のとおりである。

(50音順、敬称略)

氏名	所 属	備考
石田 茂雄	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室次席職業指導官	2009年9月まで
市川 和通	(独)労働政策研究・研修機構労働大学校教授	2009年7月から
岩脇 千裕	(独)労働政策研究・研修機構キャリアガイダンス部門研究員	
大関 義勝	HRDファシリテーションズ代表	※専門部会
上市 貞満	厚生労働省職業安定局首席職業指導官	
亀島 哲	(独)労働政策研究・研修機構労働大学校准教授	
榎野 潤	(独)労働政策研究・研修機構キャリアガイダンス部門主任研究員	※専門部会
久保村 達也	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室中央職業指導官	2009年6月まで
久保村 日出男	(独)労働政策研究・研修機構労働大学校教授	2009年7月まで
小泉 哲雄	厚生労働省職業安定局総務課職業指導技法研究官	
近藤 麻生子	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室中央職業指導官	
高木 秀子	東京労働局立川公共職業安定所統括職業指導官	※専門部会
田中 歩	(独)労働政策研究・研修機構労働大学校准教授	※専門部会 2009年3月まで
津田 武彦	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室中央職業指導官	2009年3月まで
西村 公子	(独)労働政策研究・研修機構キャリアガイダンス部門統括研究員	※専門部会
新田 峰雄	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室次席職業指導官	2009年10月から
松本 純平	(独)労働政策研究・研修機構特任研究員	
水野 治	厚生労働省職業安定局首席職業指導官室中央職業指導官	2009年4月から

(所属は原則として2010年3月現在。備考欄に期日記載者については参加当時の所属。)

※専門部会は、開発検討委員会と専門部会両方に参加)

### (2) 研究開発スケジュール

研究開発期間は、2008年6月から2010年3月までであり、その間の開発スケジュールは、**図表3-5、6**のとおりである。

2008年度においては、2か年にわたる研究開発計画を策定し、DVD教材の基となる職業

相談における対応困難場面の選定、当該場面のやりとり記録の開発、研修プログラムの仕様検討を行った。また開発途中のやりとり記録と研修プログラムを労働大学のイブニングセッション<sup>4</sup>で実施し、ファシリテートの専門家からスーパービジョンを受けるとともに研修生の意見を求め、研究プログラム及び教材案を洗練させていった。こうして開発し完成させた研修プログラムを年度末の職業安定行政職員（上級）研修において実施した（図表3-5）。

2009年度においては、完成したやりとり記録を映像化したDVD教材の開発と研修実施マニュアルの開発を行った。

図表3-5 2008年度における研究開発スケジュール

月	研修プログラム	マニュアル	やりとり記録教材	委員会等
6月	研究計画の検討			
7月	研修目標の設定 研修プログラム仕様検討		職業相談困難場面の情報 収集（アンケートⅠ）	
8月			KJ法による職業相談困難 場面の候補絞り込み	
9月	ワークシート等作成		職業相談困難場面の評定 調査（アンケートⅡ） 評定結果に基づく職業相 談困難場面の選定	本委員会①9/16
10月	研修プログラム素案作成		やりとり記録の検討	専門部会①10/29
11月	職業指導ⅡBイブニングセッ ションで試行（11/12） 職業指導ⅠBイブニングセッ ションで試行（11/18）		やりとり記録の改善	
12月	研修プログラムの検討	↑マニュアル案 作成		専門部会②12/2
1月				
2月	研修プログラム実施検討			本委員会②2/23
3月	労働大学での研修プロ グラム実施（3/3） プログラム改善の検討	↓	↓	専門部会③3/24

DVD教材の開発と並行して、A労働局、B労働局及びb1公共職業安定所において本来の対象である地方研修として研修プログラムを実施し、研修効果の確認を行った。A労働局における研修ではDVD教材が未だ作成されていなかったため、職業相談場面の再現は、A事例については録音の聴取、B事例については研修参加者同士がやりとり記録を読み合わせ

<sup>4</sup> 労働大学の課外コースとして、研修生の参加を募集して実施するもの。

ることにより行った。B労働局及びb1 公共職業安定所における研修では、ほぼ完成に近いDVD教材を使用した。

DVD教材及び研修実施マニュアル（別冊含む）は2009年9月末に完成し、全国の労働局に配付された。

その後、労働局の要請に基づき、キャリアガイダンス部門の研究開発担当者が6労働局（C、D、E、F、G、H）においてファシリテーターとして研修プログラムを実施し、効果測定を行った（図表3-6）。

図表3-6 2009年度における研究開発スケジュール

月	研修プログラム	マニュアル	DVD教材	委員会等
4月	プログラム改善検討	↑ マニュアル執筆	DVD教材開発検討	
5月				本委員会①5/12 専門部会①5/26
6月			↑	
7月	A労働局研修実施（7/22）		業者決定（7/3） DVD作成（撮影等）	
8月	B労働局研修実施（8/26）			
9月	b1公共職業安定所研修 実施（9/11、15、18、24）	↓ マニュアル完成	↓ DVD教材完成、配付	
10月				本委員会②10/5
11月	C労働局研修実施（11/10） D労働局研修実施（11/16）			
12月	E労働局研修実施（12/8）			
1月	F労働局研修実施（1/15） G労働局研修実施（1/19） H労働局研修実施（1/26）			
2月	↑ 研究開発とりまとめ			
3月	↓			本委員会③3/26

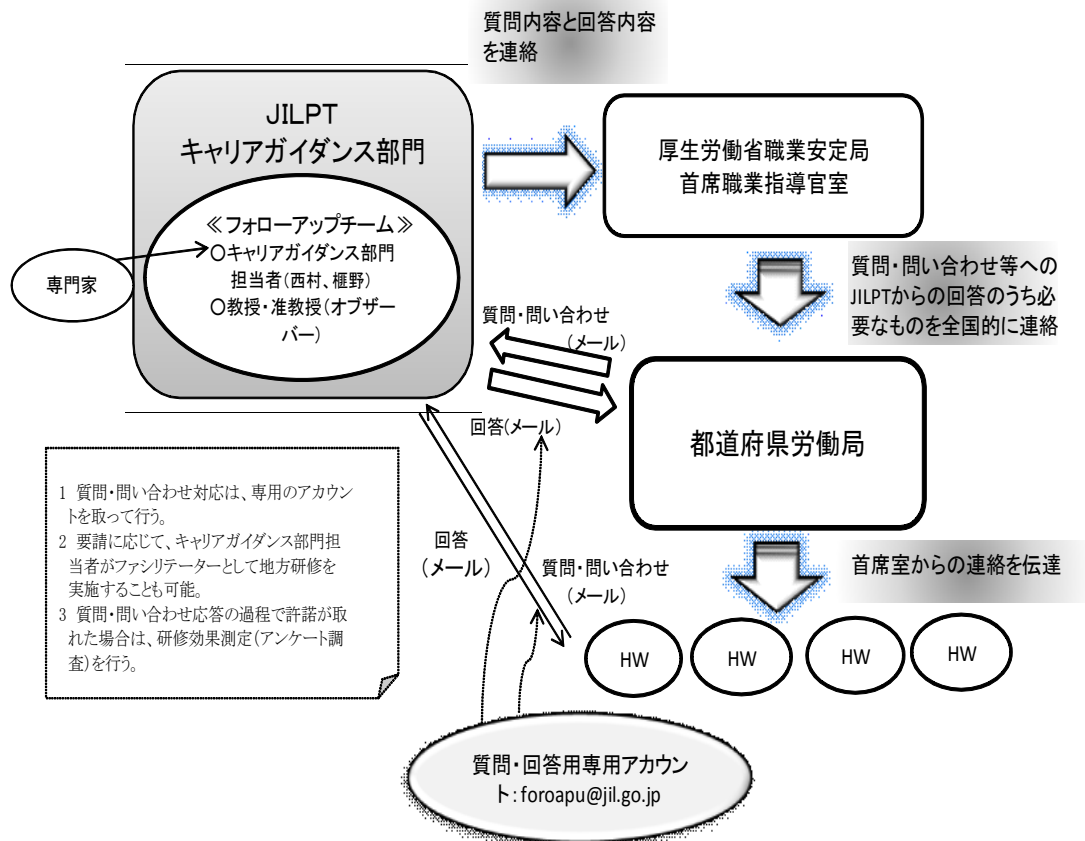
### (3) 地方研修実施フォローアップ体制

研修実施マニュアル及びDVD教材は2009年9月に都道府県労働局に配付されたが、本研修プログラム実施ノウハウの直接的な伝達は行われていないことから、研修実施者（都道府県労働局研修担当者）及び研修のファシリテーター役を行う職員の疑問点等への対応が必要と考えられた。併せて、研究の観点からも研修実施効果の検証を行う必要があった。

このため、キャリアガイダンス部門において、専用アカウント（[foroapu@jil.go.jp](mailto:foroapu@jil.go.jp)）を設けて労働局及び公共職業安定所からの本研修プログラムに対する質問等に対応するとともに、効果的な研修実施のために情報を共有化するフォローアップを実施した（図表3-7）。

C、D、E、F、G、H労働局における研修については、このフォローアップシステムの下で実施したものである。

期間：2009年10月～2010年3月



図表3-7 地方研修実施フォローアップシステム

### 3 困難場面選定のための手続き

#### (1) 職業相談における対応困難場面の収集－アンケートⅠの実施

研修プログラムで取り上げる場面は、公共職業安定所における職業相談<sup>5</sup>において職員が対応に苦慮する場面である。このため、職員が対応に苦慮する具体的な場면을収集する必要があった。そこで、職業相談における対応困難場면을次のように定義した上で、(独)労働政策研究・研修機構労働大学校研修生に対して、当該場면을収集するアンケートⅠを実施した。

<sup>5</sup>本研修プログラムで取り上げる職業相談とは、公共職業安定所の窓口を利用する離転職者であってかつ職業相談を求めてきた求職者に対する職業相談を言う。

「職業相談における対応困難場面」とは、公共職業安定所の職員が、職業相談の窓口で、求職者が言ったり、したりしたことや、求人者への連絡場面で、その対応に困ったり、どう対応すればよいかわからなくなった場面（職員自身が言ったり、したりしたことがきっかけとなった場合も含める）

① アンケート I の対象者と期間

研修名	研修期間	対象者数
専門研修職業指導 I A <sup>6</sup>	2008 年 6 月 23 日～7 月 4 日	44 名
専門研修職業指導 II A <sup>7</sup>	2008 年 6 月 30 日～7 月 18 日	55 名
計		99 名

② アンケート I の内容 自由記述方式（調査票は、資料 4 の(1)参照）

③ アンケート I の回収方法

内容について説明の上記入を求め、研修室に設置した回収箱に回答者が投函することにより回収した。

④ アンケート I の回収数

76 通（回収率 76.8%）、収集事例 135 件。

(2) K J 法による場面の分類

アンケート I により、研修生から収集した 135 の対応困難場面の事例について、3 人の研究者が K J 法を活用して、類似性や共通性のあるものにグループ化し、さらにグループ間の関係を構造化した結果、135 の対応困難場面を 6 つのグループ—「求職者に関連した場面」（82 件）、「ハローワークの対応に関連した場面」（10 件）、「求人者の対応に関連した場面」（18 件）、「労働市場に関連した場面」（11 件）、「障害者に関連した場面」（8 件）、「その他の特別な配慮が必要な場面」（6 件）—に分類した。さらに、「求職者に関連した場面」については、「求職活動に対する態度に関連した場面」（22 件）、「仕事の価値観に関連した場面」（18 件）、「求人選択に関連した場面」（35 件）、「コミュニケーションに関連した場面」（7 件）の 4 つの下位グループに整理した（**図表 3-8**）。

<sup>6</sup>専門研修職業指導 I A の受講対象者は、職業相談業務を初めて担当している公共職業安定所の職員

<sup>7</sup>専門研修職業指導 II A の受講対象者は、行政経験が 7～15 年程度の者であって職業相談業務又は失業認定業務の経験が通算 4 年程度以上の者

図表 3-8 職業相談困難場面の内容と当該場面に分類された収集事例分類と件数

分類	内容	件数	
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 件	



### (3) 対応困難場面の評価－アンケートⅡの実施

分類した各対応困難場面について、どの程度の頻度で発生しており、困難度がどの程度であるかを把握するため、アンケートⅠの対象者とは別の（独）労働政策研究・研修機構労働大学校研修生に対して、場面の発生頻度、困難度の評価を求めるアンケートⅡを実施した。

アンケートⅡの対象、時期、内容は次のとおりである。

#### ① アンケートⅡの対象者と期間

研修名	研修期間	対象者数
専門研修職業指導ⅠA	2008年9月1日～9月12日	48名
専門研修職業指導ⅡB <sup>8</sup>	2008年9月24日～10月3日	37名
計		85名

#### ② アンケートⅡの内容

アンケートⅡは、KJ法により分類した場面のうち、制度上、一般職業紹介における職業相談の対象とはならない障害者に関連した場面及び求職者に対する特別な個別配慮となる「その他の場面」を除く25場面について、発生頻度（「まったく起こらない」、「ほとんど起こらない」、「ときどき起こる」、「よく起こる」）、対応困難度（「まったく困難でない」、「あまり困難でない」、「やや困難だ」、「とても困難だ」）を各々4段階で評価する内容とした（調査票は、資料4の(2)参照）。

なお、困難度については、「まったく起こらない」、「ほとんど起こらない」と回答した場面についても、起こったと想定して評価するよう求めた。

#### ③ アンケートⅡの回収方法

内容について説明の上記入を求め、研修室に設置した回収箱に回答者が投函することにより回収した。

#### ④ アンケートⅡの回収数

85通（回収率100.0%）。回収票のうち、職業相談業務の経験がない者が2人がいたため、分析はこの2人を除いた83人のデータを用いた。

#### ⑤ アンケートⅡの回答者の属性

アンケート回答者の属性は、**図表3-9**のとおりである。性別では、男性：女性が凡そ7：3であり、年齢は20代、30代、40代以上に、職業相談業務の経験は半年未満、半年から5年未満、5年以上の者に3分された。

<sup>8</sup> 専門研修職業指導ⅡBの受講対象者は、行政経験が概ね15年以上の者であって、職業指導を担当しているハローワークの職員。職業相談業務の経験年数が5年程度以上の者

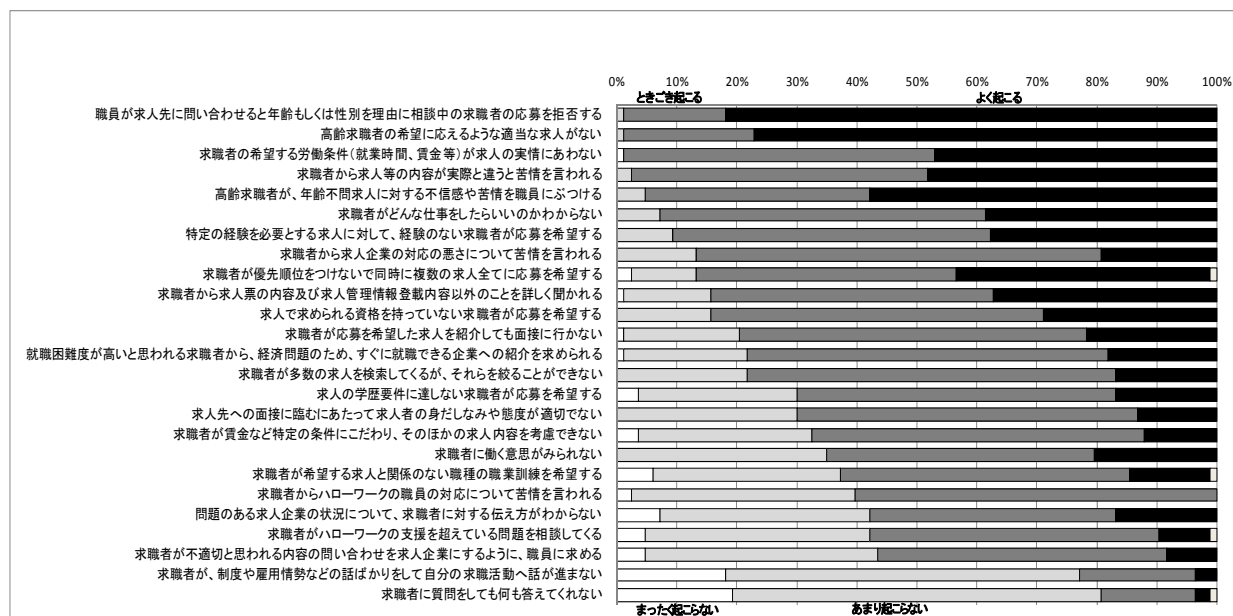
図表 3-9 回答者の属性

性別	年齢	職業相談経験年数
男性 57人 (68.7%)	20代 24人 (28.9%)	半年未満 35人 (42.1%)
女性 26人 (31.3%)	30代 33人 (39.8%)	半年~5年未満 18人 (21.7%)
	40代 25人 (30.1%)	5年以上 30人 (36.1%)
	50代 1人 (1.2%)	
計 83人 (100.0%)	計 83人 (100.0%)	計 83人 (100.0%)
		平均41.83月 (SD40.56)、3月~161月の範囲

(4) 対応困難場面の評価結果

(発生頻度、困難度の割合別の結果)

発生頻度については、全25場面中23場面までもが「起こる」(「ときどき起こる」+「よく起こる」)以下同じ。)割合が50%を超えた。25場面について「起こる」割合が高い順に並べた結果は、図表3-10のとおりであった。

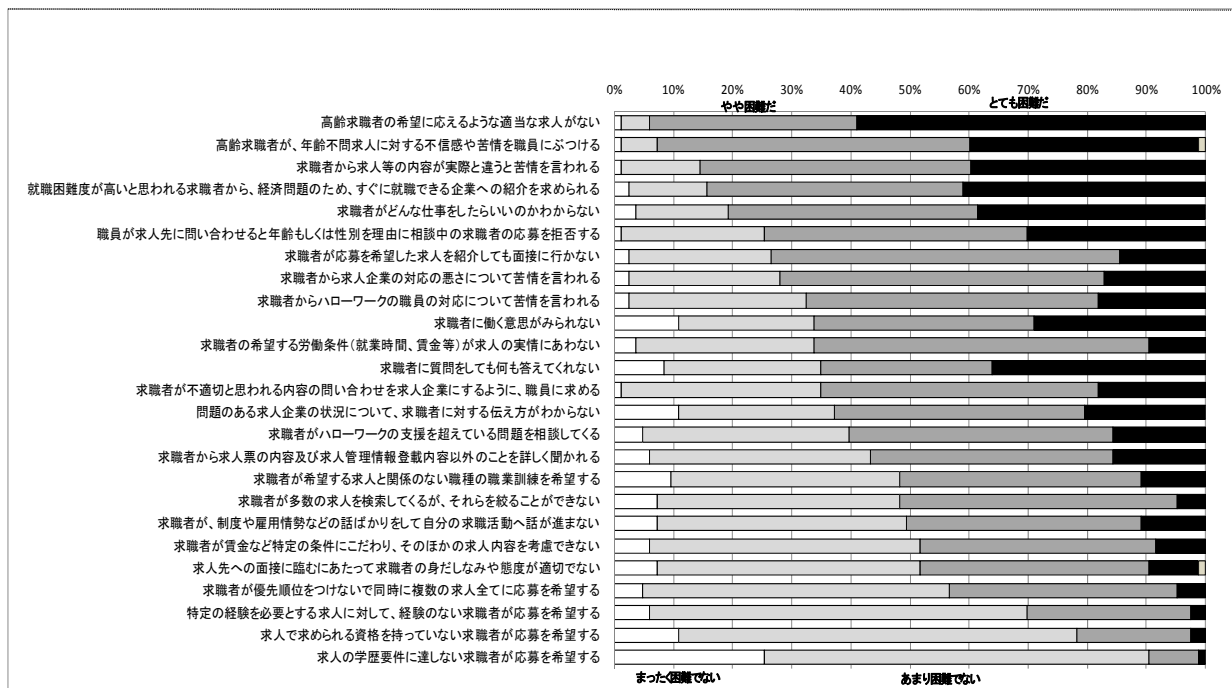


図表 3-10 頻度 (計) (N=83)

全25場面中19場面において「困難」(「とても困難だ」+「やや困難だ」)以下同じ)とする割合が50%を超え、25場面を平均した「困難」割合は60.8%であった。

25場面について「困難」とする割合の高い順に並べた結果は、図表3-11のとおりであった<sup>9</sup>。

<sup>9</sup> 対応困難場面の発生頻度、困難度については、JILPT Discussion Paper Series 09-01「職業相談における対応困難場面の分析」として(独)労働政策研究・研修機構のホームページで公表している(<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2009/09-01.htm>)。



図表 3-1-1 困難度（計）（N=83）

### （因子分析による困難場面の分類）

25 場面の発生頻度の評定について、「まったく起こらない」を 1 点、「ほとんど起こらない」を 2 点、「ときどき起こる」を 3 点、「よく起こる」を 4 点とし、困難度の評定については、「まったく困難ではない」を 1 点、「あまり困難でない」を 2 点、「やや困難だ」を 3 点、「とても困難だ」を 4 点にそれぞれ得点化し、発生頻度と困難度の平均値と標準偏差を算出した（図表 3-1-2）。

図表 3-1-2 から、困難度について平均値と標準偏差に極端な偏りがないことがわかる。また特定の選択肢に 70%以上の回答が集中している項目もなかった。このため 25 項目すべてを対象として、因子分析（主因子法、バリマックス法）を行った。その結果 3 因子を抽出し、図表 3-1-3 に示すような因子パターンを得た。

第一因子は、「求職者に質問をしても何も答えてくれない」、「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」、「求職者が、制度や雇用情勢などの話をばかりして自分の求職活動へ話が進まない」などの項目において因子負荷が高かった。これらの項目は、職員が求職者の就職に対する考え方を理解できなかつたり、不適切であると捉えたりしていることを表していると言える。また、「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」や「求職者に働く意思が見られない」など、職員が求職者の就職に対する姿勢に問題があると受け止めていることを示す項目もこの因子への付加が高かった。これらのことから、この因子は、求職者の就職に対する考え方や姿勢に問題があることを表していると解釈し、「就職に対する基本的態度の問題」と命名することにした。

図表3-12 25場面の発生頻度と困難度の評定値（平均値、標準偏差）

	発生頻度		対応困難度	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差
1. 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	3.446	.569	2.723	.686
2. 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	2.578	.544	2.831	.746
3. 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	3.060	.571	2.866*	.716
4. 求職者がどんな仕事をしたらいいかわからない	3.313	.603	3.157	.819
5. 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	2.602	.715	2.819	.735
6. 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	2.952	.661	3.229	.770
7. 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	3.265	.626	2.265	.607
8. 求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する	3.133	.658	2.133	.620
9. 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	2.759	.709	2.506	.739
10. 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	3.807	.426	3.036	.772
11. 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	3.205	.728	2.663	.816
12. 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	2.831	.746	1.855	.608
13. 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	2.610*	.716	2.711	.789
14. 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	3.458	.548	3.241	.726
15. 求職者に働く意思がみられない	2.855	.735	2.843	.969
16. 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	3.759	.458	3.518	.651
17. 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	2.675	.843	2.723	.915
18. 求職者に質問をしても何も答えてくれない	2.012*	.676	2.928	.985
19. 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	3.000	.681	2.855	.683
20. 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	3.268*	.754	2.434	.666
21. 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	2.695*	.781	2.530	.817
22. 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	2.084	.719	2.542	.786
23. 求人先への面接に臨むにあたって求人者の身だしなみや態度が適切でない	2.831	.640	2.487*	.758
24. 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	2.952	.623	2.494	.705
25. 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	3.530	.591	3.304*	.642

注)分析の対象となる回答者数は83人だが、平均値に\*のついた項目は欠損値が一つ含まれている。

第二因子は、「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」、「求人ですめられる資格を持っていない求職者が応募を希望する」、「求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する」などの項目において因子負荷が高かった。これらの項目は、求人と求職者の両情報間に齟齬があることを表していることから、この因子を、「求人・求職者情報の不一致」と命名することにした。

第三因子は、「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」、「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」、「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」などの項目において因子負荷が高かった。これらの項目は、求職者が労働市場の制度や情報、求人者の対応に対し不満を抱いていることを表していると言える。また、ほとんどの項目が、「求職者からハローワーク職員の対応について苦情を言われる」や「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」のように、求職者が不満を言ったり、無理な要求を職員に求めたりすることを表していることも考

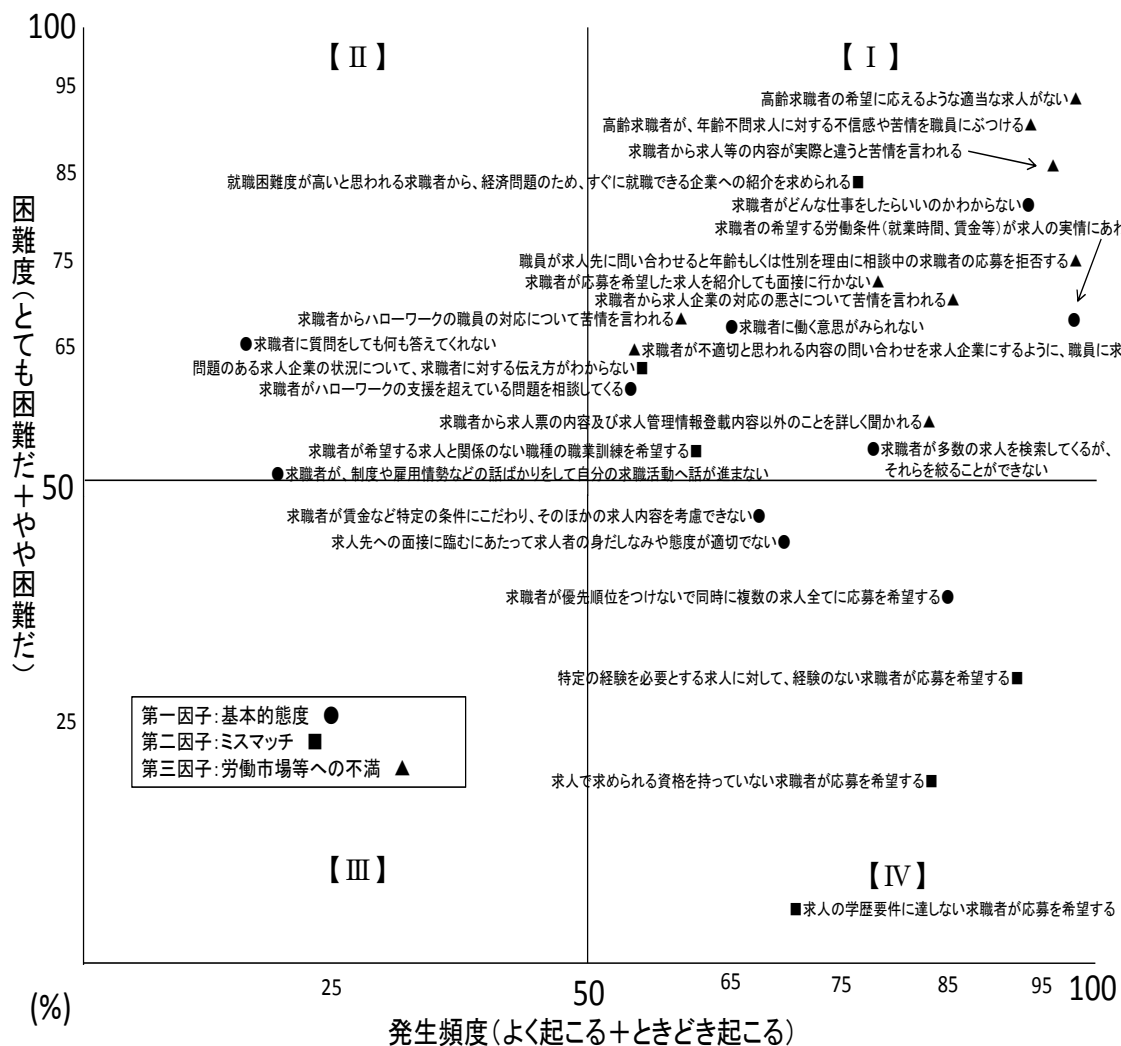
図表 3-13 バリマックス回転後の因子パターン

	f1	f2	f3	h <sup>2</sup>
18. 求職者に質問をしても何も答えてくれない	.683	-.037	-.070	.472
9. 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	.651	.233	.091	.487
22. 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	.501	.126	.159	.292
4. 求職者がどんな仕事をしたいのかわからない	.471	.055	.149	.247
24. 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	.468	.353	.135	.362
1. 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	.466	.028	.270	.291
23. 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	.443	.285	.129	.294
15. 求職者に働く意思がみられない	.375	.164	.087	.175
20. 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	.366	.326	.165	.267
13. 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	.336	.146	.335	.246
7. 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	.089	.837	.056	.712
8. 求人で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	.222	.816	.055	.719
12. 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	.402	.428	.173	.374
17. 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	.106	.396	.272	.242
6. 就職困難度が高いと思われる求職者から、経済問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	.224	.291	.016	.135
21. 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	.228	.274	.244	.187
19. 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	.145	.266	.263	.161
25. 高齢求職者が、年齢不問求人に対する不自信や苦情を職員にぶつける	.069	.018	.822	.681
3. 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	.219	.045	.639	.458
14. 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	-.037	.348	.515	.388
2. 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	.180	-.045	.489	.274
16. 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	.319	.340	.424	.398
11. 求職者から求人票の内容及び求人管理情報記載内容以外のことを詳しく聞かれる	.043	.357	.391	.282
10. 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	.101	.268	.328	.190
5. 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	.083	.225	.311	.154
寄与率 (%)	22.472	6.071	5.411	
累積寄与率 (%)	22.472	28.543	33.954	

慮し、この因子を「労働市場等への不満」と命名することにした。

さらに、発生頻度と困難度について、被験者が「起こる」（「ときどき起こる」+「よく起こる」）と「困難」（「やや困難だ」+「とても困難だ」）と回答した割合をもとに、25 場面をプロットし、「起こる」、「困難」と回答した割合が 50%以上である場合、それぞれ「日常的に起こる」、「困難度が高い」場面ととらえ、発生頻度と困難度の関係を、Ⅰ. 日常的に起こり、困難度が高い、Ⅱ. 日常的に起こらないが、困難度は高い、Ⅲ. 日常的に起こらず、困難度も低い、Ⅳ. 日常的に起こるが、困難度は低い、といった 4 象限に整理した。

その結果、次のことが明らかになった。①全 25 場面中、Ⅲ象限に属するものはなかった。②「基本的態度」の因子付加の高い場面群はⅠ、Ⅱ、Ⅳの 3 つの象限に分散した。③「ミスマッチ」の因子付加の高い場面群はⅠとⅣの象限に分散した。④「労働市場等への不満」の因子付加の高い場面群はⅠ象限に集中した（図表 3-14）。



図表 3 - 1 4 困難場面の発生頻度と困難度の関係

(分散分析によりみた困難度と性、年齢、経験年数の関係)

対応困難場面の困難度について、性別、年齢別<sup>10</sup>、職業相談業務の通算経験年数別(以下「経験年数別」という)の3種類の1要因の分散分析を行った。その際、困難度の評定に欠損値を含んだ被験者を除外し、80人を分析の対象とした。困難度については、「基本的態度」、「ミスマッチ」、「労働市場等への不満」の各因子について、因子付加の高い項目を合計し、項目数で割ったものを困難度得点とした。それぞれの平均値、標準偏差、 $\alpha$ 係数は図表 3 - 1 5 の通りである。

<sup>10</sup>年齢別と経験年数別については、各セルの被験者数ができる限り等しくなるようにした。

図表 3-15 因子別困難度得点の平均値、標準偏差、 $\alpha$ 係数

	項目数	平均	SD	$\alpha$ 係数
基本的態度	10	2.68	0.47	0.788
ミスマッチ	7	2.50	0.43	0.701
労働市場等への不満	8	3.03	0.45	0.764

性別、年齢別、経験年数別を要因とする1要因の分散分析結果は図表3-16の通りである。

図表 3-16 性、年齢、経験年数による1要因の分散分析結果

【性別】

	男性 (n=55)		女性 (n=25)		F値
	平均	SD	平均	SD	
基本的態度	2.67	0.49	2.69	0.43	0.034
ミスマッチ	2.47	0.42	2.57	0.47	0.831
労働市場等への不満	2.98	0.47	3.16	0.38	2.712

\* $p < .10$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .01$ ; 自由度はいずれも(1,78)

【年齢別】

	20代 (n=23)		30代 (n=32)		40代以上 (n=25)		F値
	平均	SD	平均	SD	平均	SD	
基本的態度	2.86	0.44	2.67	0.45	2.52	0.47	3.379**
ミスマッチ	2.61	0.43	2.53	0.44	2.36	0.40	2.164
労働市場等への不満	3.15	0.38	3.11	0.40	2.83	0.50	4.397**

\* $p < .10$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .01$ ; 自由度はいずれも(2,77)

【経験年数別】

	半年未満 (n=27)		半年以上5年 未満(n=24)		5年以上 (n=29)		F値
	平均	SD	平均	SD	平均	SD	
基本的態度	2.79	0.48	2.70	0.46	2.56	0.44	1.752
ミスマッチ	2.71	0.44	2.40	0.43	2.39	0.37	5.229***
労働市場等への不満	3.20	0.39	2.94	0.50	2.95	0.41	3.280**

\* $p < .10$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .01$ ; 自由度はいずれも(2,77)

分散分析の結果、「基本的態度」は、年齢別で5%水準の有意差が認められた。Tukey法(5%水準)による多重比較を行ったところ、「20代」と「40代以上」の間でのみ有意な差が認められた。また、「30代」は他の2つの年齢層と有意な差を示さず、またその平均値も「20代」と「40代以上」の中間に位置していることから、「基本的態度」の困難度は、年齢層が上がるにつれ、低くなる傾向にあると解釈できる。

「ミスマッチ」は、経験年数別で1%の水準で有意差が認められた。Tukey法(5%水準)による多重比較を行ったところ、「半年未満」と「半年以上5年未満」、「半年未満」と「5年以上」の間で有意な差が認められ、「半年以上5年未満」と「5年以上」の間では有意な差を示さなかった。これらのことから、「ミスマッチ」の困難度は、職業相談業務の経験年数が半年を過ぎると低くなり、それ以降は変化しないと言える。

「労働市場等への不満」は、年齢別と経験年数別ともに5%の水準で有意差が認められた。Tukey法(5%水準)による多重比較を行ったところ、年齢別については、「20代」と「40代以上」、「30代」と「40代以上」の間で有意差が認められ、「20代」と「30代」の間では有意差を示さなかった。「労働市場等への不満」の困難度は、20代と30代では変化がないが、40代を過ぎると低くなると言える。経験年数については、Tukey法(5%水準)では各経験年数間に有意差は認められなかった。

年齢別と経験年数別の相関係数は0.617( $p < .01$ )とかなり強い相関がある。そこで、年齢別もしくは経験年数別の影響をコントロールした偏相関係数を算出したところ、相関係数においては全ての因子で年齢別、経験年数別の両方で負の相関が認められたが、偏相関係数においては、年齢別については基本的態度の困難度得点においてやや弱い相関が認められ、経験年数別についてはミスマッチの困難度得点とやや弱い相関が認められたが、労働市場等への不満の困難度得点については年齢別と経験年数別の双方で相関が認められなかった(図表3-17)。

図表3-17 年齢別、経験年数別と因子別困難度得点の間の相関係数、偏相関係数

	年齢別	経験年数別
基本的態度	-0.283**/-0.202*	-0.207*/-0.043
ミスマッチ	-0.224**/-0.047	-0.307***/-0.219*
労働市場等への不満	-0.289***/-0.186	-0.238**/-0.079

相関係数/偏相関係数(年齢別もしくは経験年数別の変数の影響をコントロール)

\* $p < .10$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .01$

分散分析の結果と併せると、①年齢別による基本的態度の困難度の変化は、経験年数別の影響を受けていない、②経験年数別によるミスマッチの困難度の変化は、年齢別の影響を受けていない、③労働市場等への不満の困難度の変化は、年齢別と経験年数別の両方の影響を



受けていることが示唆された。

なお、性別の要因は、「基本的態度」、「ミスマッチ」、「労働市場等への不満」のいずれにおいても統計的に有意な結果は得られなかった。

## 4 困難場面の選定と事例開発の考え方

### (1) 困難場面の選定

前項でみたように対応困難場面は、「基本的態度」、「ミスマッチ」、「労働市場等への不満」の3つ因子に整理できた(図表3-13)が、全体的な傾向として、職員の年齢層が上がり、職業相談の経験年数が長くなると、困難度が低くなることがあった。

個々の因子の特徴としては、「基本的態度」は、発生頻度と困難度の程度はともに多様であった。また、職員の年齢層が上がるにつれ、困難度が低くなる傾向にあった。

「ミスマッチ」は、相談窓口において日常的に起こるが、困難度の程度は多様であった。また、職員の職業相談業務の経験年数が特に半年以上過ぎると、困難度は低くなった。

「労働市場等への不満」は、窓口において日常的に起こり、困難度は高かった。また、困難度には、職員の年齢層や職業相談業務の経験年数が複合的に影響を及ぼしていることが考えられた(図表3-16、17)。

本研修プログラムの対象となる職員層は、職業相談業務に就いたことがあり行政歴15年程度までの公共職業安定所の職員であることを考慮すると、職業相談業務の経験年数が半年以上過ぎると困難度が低くなる「ミスマッチ」の場面は、職業相談業務に就いた直後の教材としては適当であるが、ある程度の経験年数がある職員を対象とする研修においては不適切であると考えられた。

「労働市場等への不満」は、窓口において日常的に起こり困難度は高い場面ではあるが、クレーム対応の一面も有しており、職員の年齢層や職業相談業務の経験年数が複合的に影響を及ぼしていることから、本研修プログラムで採用する場面としてはやや不適切と考えられた。

「基本的態度」は、職員の年齢層が上がるにつれ困難度が低くなる傾向にあり、本研修プログラムの対象者層(年齢的には30歳代中心)にとっては対応の質的な向上を図るために適切な場面と考えられた。

そこで「基本的態度」因子が高い場面から研修で取り上げる場面を選択することとし、発生頻度、困難度の状況も勘案した結果、「基本的態度」因子が一番高く、発生頻度はそれほど高いとは言えないものの、起こった場合の困難度が高い「求職者に質問しても何も答えてくれない」場面を研修で取り上げる場面の一つとして選択することとした。

さらに、「基本的態度」因子が四番目で、発生頻度が高く困難度の程度がそれほど高くない「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」場面については、その原因が「求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない」ことにあると考えるならば、当該場面の「基本的態度」因子は四番目に高いとともに、困難度も「基本的態度」因

子の高い場面の中では一番高かった。これらのことから、両場面を合わせて、求職者自身がどんな仕事をしたらいいのかわからないため「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」場面ですることとした。

なお、「基本的態度」因子が二番目に高い「求職者が賃金などの条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない」は、発生頻度は高いものの困難度が高くなく、三番目に高い「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」は発生頻度が低く困難度もあまり高くないことから、今回は研修で取り上げる場面として選定しなかった（図表3-14）。

次に、キャリアガイダンス部門において蓄積されたやりとり記録から類似の場面を取り出し、公共職業安定所職員等にヒアリングを行うこと等により求職者のプロフィールを検討し、次のような求職者の2場面を開発することとした。

- 質問しても答えてくれない大泉行子おおいずみゆきこさんの職業相談  
＜求職者のプロフィール＞  
年齢：22歳、性別：女、配偶者：なし、職業相談回数：初回
- 多数の求人へ紹介を希望する朝霞太郎あさかたろうさんの職業相談  
＜求職者のプロフィール＞  
年齢：32歳、性別：男、配偶者：なし、職業相談回数：2回目

## (2) 職業相談プロセスとA、B事例の開発

研修プログラムでは、2場面について各々A事例とその改善事例であるB事例についてグループワーク等を通じて比較検討を行うことにより、職業相談技法を学習する。

職業相談のプロセスのイメージは、求職者と職員が協力して、①求職者は今、どんな気持ちなのか？（feel）、②求職者は今、どうしたい／どうしてほしいのか？（want）、③求職者はこれらから、どうすべきなのか？（plan）について内容を整理するやりとりを行い、就職への方策実行へと進んでいく（第2章の3参照）。

そこでA事例は、このプロセスを踏んでおらず職業相談が職員からの一方的なものになっている事例、B事例は相談のプロセスを踏んで職員と求職者が課題の解決に向け、職業相談技法を適切に活用したやりとりを行う事例として開発した。

選定した2場面についてのA、B事例の開発の考え方は次のとおりである。

### （質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談について）

このような求職者の場合は、求職者の気持ちを和らげることが必須であり、先の図表2-4の求職者はどんな気持ち？（feel）の段階をおろそかにしないことが必要である。

A事例では求職者はどんな気持ち？（feel）の段階に対する対応を行わない。B事例では、

求職者の沈黙の意味を考え、沈黙の間求職者を待ち、求職票や求職者の観察を通じて、「求職活動の中での心理的な問題の有無の確認」を行うことにより、求職者の気持ちに寄り添い、求職者は今、どうしたい／どうしてほしいのか？（want）の段階に円滑に進んでいく。

職業相談の進め方としては、求職者の関心に関わりそうな話題について話しながら、「希望職種、希望条件の把握」を心がけ、次につなげる。

グループワークでは、求職者の沈黙の意味、自分が職員だったらどうするか、B事例ではどこが改善されたか等を検討することとなる。

#### （多数の求人へ紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談について）

このような求職者の場合は、「早く就職したい」という気持ちを受け止めた上で、求職者は本当はどうしたいのかを明確にして整理する。先の図表2-4の求職者はどんな気持ち？（feel）から、求職者はどうしたい？（want）へと向かい、これを整理する。

A事例では、職員は求職者の「就職したい」という気持ちは理解するが、求職者は本当はどうしたいのかを明確にして整理する前に、助言や情報提供をする。B事例では、職員は、求職者の感情に共感した上で、専門家としての助言を行い、求職者自らが求人（希望する仕事内容）を絞り込み、自己理解を深めることを援助することにより、求職者はどうしたいのか？（want）に対応する。職業相談の進め方としては、求人票を求職者が重要と考える条件をもとに求人票を整理し、「何ができるのか」のふり返しを行い、求人に対する優先順位をつけていくように援助する。

グループワークでは、求人を絞り込むための方法や自分が職員だったらどうするか、B事例ではどこが改善されたか等を検討することとなる。

## 5 試行等の結果

### (1) 労働大学校におけるイブニングセッションでの試行

開発した研修プログラム及び教材については、労働大学校において研修生に対する課外コースである自由参加のイブニングセッションにおいて実施し、研修生からの評価を得た。

イブニングセッションは、図表3-18に示すとおり、2008年11月12日及び18日の2回実施した。検討場面の選定については、事前に参加者から2場面のいずれを検討したいか希望をとり、希望場面の検討に参加する形とした。2008年11月12日のイブニングセッションでは、大泉行子さんの職業相談、朝霞太郎さんの職業相談それぞれで2グループとしたため、1グループあたりの人数は4～7人となった。2008年11月18日のイブニングセッションでは、それぞれ3グループで、1グループあたりの人数は、4～5人となった。

グループ分けに当たっては、性別や出身労働局が偏らないように配慮した。

なお、2008年11月18日の参加者は本研修プログラムの対象者として想定されている層であり、2008年11月12日の参加者は本研修プログラムのファシリテーターに近い層であった。

イブニングセッションのプログラムにおけるメインファシリテーターは、本研修プログラム開発担当者が行った。サブファシリテーターはグループワークに同席した。また、ビデオ映像を活用した職業相談技法研修プログラム開発検討委員会の大関委員から2008年11月18日の大泉行子さんの職業相談事例のプログラムのファシリテートについて、スーパーバイズを受けた。

図表3-18 イブニングセッション実施状況（労働大学校）

日時	2008年11月12日（水）18:00～19:30	2008年11月18日（火）18:00～19:30
対象研修コース	職業指導ⅡB 行政経験15年以上で職業指導を担当している者。職業紹介経験年数5年程度以上の者	職業指導ⅠB 職業指導Ⅱ研修受講前であって職業紹介業務を初めて担当する者対象の職業指導Ⅰ研修を受講していない者
参加人数、場所	大泉行子（31教室） 9人 朝霞太郎（34教室） 13人 計 22人	大泉行子（24教室） 12人 朝霞太郎（26教室） 15人 計 27人
	大泉行子 21人 朝霞太郎 28人 総計 49人	
メインファシリテーター	大泉行子：西村 朝霞太郎：榎野	
サブファシリテーター	大泉行子：亀島准教授 朝霞太郎：田中准教授	大泉行子：田中准教授 朝霞太郎：飯田准教授
特記事項		大関委員による研修プログラムのスーパーバイズ

イブニングセッションのプログラムは、図表3-19に示すとおりである。時間は85分であり、その中で、個人検討、グループワーク、全体検討を行った。DVD教材はまだ開発していなかったため、A事例については職員と求職者のやりとりを録音で聴取し、B事例については研修生が2人1組になって職員役、求職者役を決め、配付されたやりとり記録を読み合わせる方式をとった。

図表 3-19 イブニングセッションのプログラム

項目	時間	主体
1. ねらいと進め方の説明	5分	メインファシリテーター
2. やりとり記録事例Aの検討	10分 (2分：求職票 5分：録音聴取 3分：チェック欄記入)	研修生個人
3. グループワーク I ○事例Aの気になる点、好ましくない点について	10分	各グループ
4. グループワーク II ○事例Aの改善について	10分 どの発言をどのように変えれば よりよい相談になるか話し合い	各グループ
5. 全体討議 ○事例Aの感想について	10分	全員。進行は メインファシリテーター
6. やりとり記録Bの検討	10分 (5分：2人1組で読み合わせ 5分：チェック欄記入)	各グループ
7. グループワーク III ○事例Bの事例Aとの比較	10分 事例Aに比べて良くなった点、気 になる点について話し合い	各グループ
8. やりとり記録事例Bの解説と質問受け付 け	10分	メインファシリテーター
9. ふり返り	10分	研修生個人
計	85分	

イブニングセッション最後のふり返りの時間には、参加者からプログラムについて、時間、進め方、内容に関する評価を求めた。結果は、図表 3-20 のとおりである。

イブニングセッションでは、85分で1場面（大泉行子さんの職業相談あるいは朝霞太郎さんの職業相談）の検討を行ったが、時間については「ちょうどよい」（79.6%）が多数であったが、「短い」も 18.4%を占めた。またグループワークを主体とし、ファシリテーターは進行を行うという進め方については、81.6%が「良い」と評価した。進め方について「工夫が必要」の内容をみると、「意見を出す時間が短い」があり、先の時間に対する評価も考慮に入れると、グループワークの時間について検討する必要があると考えられた。グループワークの人数については、2008年11月12日のイブニングセッション参加者から「7人グループだったが、5人くらいがちょうどよいのでは」という意見が出され、2008年11月18日のイブニングセッション参加者からは「この人数（4～5人）でちょうどよい。もっと人数が多いとやりにくい。」との意見があった。これらのことから、グループワークを活発に行うため

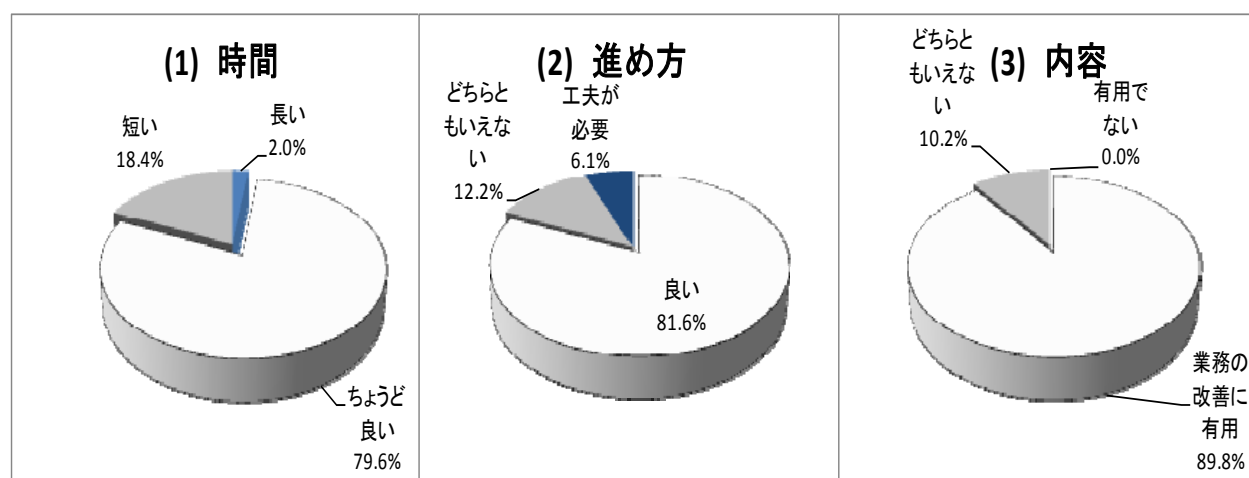
には、5人程度までのグループとすることが適当と考えられた。

内容については、「業務の改善に有用」が89.8%を占めた。

自由記入欄の記述をみると、グループで検討することについて、「身近で率直な意見交換ができる」、「他の人の意見が聞けて大変参考になりよかった」と好評であった。

また、同じ設定の具体的な2つの異なる事例（A、B事例）があることについて、「具体的なやり方がわかる」、「今後に活かせる」との記述があった。A事例については、職員がやってしまいがちな事例であるとの記述が目立った。

さらにやりとり記録については、職業相談現場からみた不自然さが一部指摘されたことから、修正を加えた。



図表 3-20 イブニングセッション参加者の評価 (N=49)

大関委員からは、ファシリテートの進め方について、図表 3-21 のようなスーパーバイズを受けた。

スーパーバイズを受けて研修プログラムを修正するとともに、地方研修における効果的で円滑なファシリテーション実施を促進するため、研修実施マニュアルにファシリテートの留意点及びファシリテーターの発言例を具体的に記述することとした。

図表 3-21 研修プログラム及びファシリテートについてのスーパーバイズ

ポイント	内容	具体的改善方策
(1)全国で一定の内容水準で実施できるようにすること	ファシリテーターは個性で勝負したり、しゃべり過ぎない	
(2)職業相談改善検討のためにグループワークを一層有効なものとする	ファシリテーターの介入を最小限にする	ファシリテーターはグループワークに入らない
	参加者の発言活性化の下準備をする	アイスブレイキングの時間を取る
	ファシリテーターは、参加者に対し、グループワーク等に対する心構えを説明すること	次のことを説明する ①自分の感じたことを話す ②メンバーの話をよく聴く ③意見はやりとり記録の発言を取り上げて具体的に言う ④まとめたり結論を出す必要はない
	やりとり記録事例Bの検討をより円滑に進める	読み合わせの職員役、求職者役の決定、読み合わせをファシリテーターの進行で迅速に進める  読み合わせ後、グループワークⅢへと連続させる（チェック欄の記入時間を取らなくてもいい）
(3)全体討議を活性化すること	ファシリテーターの効果的な進行が必要	
(4)やりとり記録事例A、Bの比較と解説、質問時間を効果的に運営すること	職業相談に正解はないが、成功と失敗はある。ファシリテーターは、研修生とのやりとりの中で事例AとBの違いがどこにあるのかを解説し、研修生が求職者と職員のやりとりをきちんと意識化できるようにすることが必要	ファシリテーターは、やりとり記録事例Bの発言番号順（ex○番～○番について）に感想を聞きながら解説を進める
		解説シートを作成する
(5)研修を業務に活かすこと	研修から業務に活かすことを自ら明確化させることが必要	研修から持ち帰ることをグループ内で1人1人が発表する

## (2) 労働大学校における職業安定行政職員（上級）研修での実施

イブニングセッションでの試行実施により、プログラムに対して概ね肯定的な評価が得られたものの、グループワークの時間をさらにとる必要があること、1グループ当たりの人数を5人程度までとして率直な意見交換が行いやすい人数とすること、グループワークへのファシリテーターの介入は最小限とすること等が改善点として見出された。

また、研修を研修として終わらせず業務に活かすためには、参加者自らが研修で得たこと

を業務に活かすことを明確化することが不可欠と考えられた。

併せて、地方研修では、研修参加者がイブニングセッション参加者のように既に顔見知りであるとは限らないことから、グループワークを活性化するための工夫が必要と考えられた。

これらの諸点を踏まえ、プログラムの最初にアイスブレイキングを入れて話しやすい雰囲気醸成するとともに、グループワークについては2倍の時間を取ることにした。また全員参加で検討する全体検討Ⅱの時間に、B事例で提案している職業相談技法を解説する時間を加えることにより、全体検討Ⅱの内容及び時間を拡充した。さらに最後に研修から得られたことを持ち帰り実行に移すことについての今後の抱負をグループ内で発表する時間を入れ、業務と研修の関係を直結させるようプログラムを修正し、労働大学校における研修コース(職業安定行政職員研修(上級))でプログラムを実施した(図表3-22)。

**図表3-22 職業安定行政職員(上級)研修における実施状況**

日時	2009年3月3日(火) 9:00~12:10
対象研修コース	職業安定行政職員(上級)研修 行政経験5年以上の都道府県労働局職員
参加人数、場所	大泉行子(35教室) 15人、朝霞太郎(36教室) 17人 計 32人(うち職業紹介部門に配属者7人)
ファシリテーター	大泉行子：西村、朝霞太郎：榎野
特記事項	大泉行子さんの職業相談オブザーバー：高木委員 朝霞太郎さんの職業相談に飯田准教授が参加

実施したプログラムは、地方研修の標準型に近いプログラムである(図表3-23)。

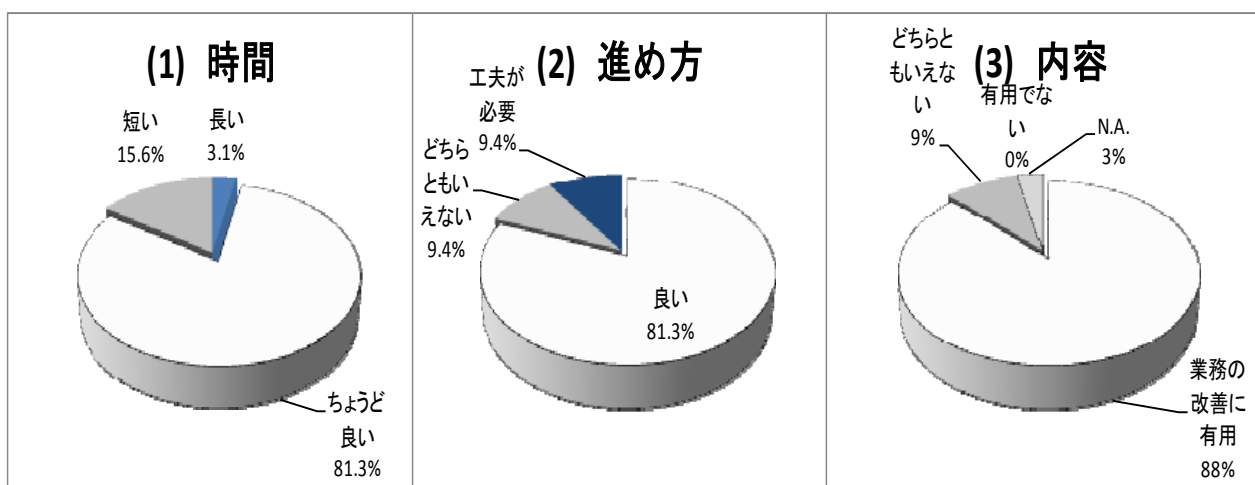
研修生のプログラムに対する評価は、時間については「ちょうど良い」が81.3%に上昇した。進め方も「よい」が81.3%の高水準であった。「工夫が必要」の内容は、「無理やりになでも全員の意見が聞けるようなやり方にしてほしい」等であった。内容については、「業務の改善に有用」が88.0%であった(図表3-24)。

職業安定行政職員(上級)研修生は、地方研修で本研修プログラムを実施した場合は対象とならない者(職業相談業務に就いていない者)も含まれているものの、時間、進め方、内容について、いずれも高い評価が得られた。これらの結果から、プログラムの有用性が確認できたと考えられた。



図表 3-23 職業安定行政職員（上級）研修における実施プログラム

項目	時間	主体
1. ねらいと進め方の説明	5分	ファシリテーター
2. アイスブレイキング* (話題例) ○プチ感動したこと 等	20分 1人3分×4～6人	各グループ
3. やりとり記録事例Aの検討	10分 ( 2分：求職票確認 5分：録音聴取 3分：チェック欄記入 )	研修生個人
4. グループワーク I ○事例Aの気になる点、好ましくない点について	20分	各グループ
5. グループワーク II ○事例Aの改善について	20分 どの発言をどのように変えればより よい相談になるか話し合い	各グループ
6. 全体討議 I ○事例Aの感想について	10分	全員。進行は ファシリテーター
7. やりとり記録Bの体験	10分 ( 5分：2人1組で読み合わせ ) 5分：チェック欄記入	研修生個人
8. グループワーク III ○事例Bの事例Aとの比較	20分 事例Aに比べて良くなった点、気にな る点について話し合い	各グループ
9. 全体検討 II ○事例Bと事例Aの比較と感想	30分	全員。進行は ファシリテーター
10. ふり返り	10分	研修生個人
11. 今後の抱負発表	15分 1人2分×4～6人	各グループ
計	170分 (+休憩10分) = 休憩含む 180分	



図表 3-24 職業安定行政職員（上級）研修生の評価（N=32）

さらに、最初に行う「プログラムのねらいと進め方」の説明が5分間では足りない、最後の全体検討Ⅱの時間がやや長い、というファシリテーターとして実施した体験を踏まえ、「プログラムのねらいと進め方」を10分間とし、全体検討Ⅱの時間を25分間とすることで、地方研修における標準プログラムとした（図表3-1参照）。

## 第4章 研修プログラムの効果

研修プログラム効果の把握を目的として、キャリアガイダンス部門の研究開発担当者2人がファシリテーターとなり、地方労働局において研修プログラムを実施した後、その参加者（以下「研修生」という）を対象としてアンケート調査を実施した（図表4-1）。

2009年9月に研修プログラムならびにDVD教材が完成したが、それ以前の開発の過程においても、A労働局とB労働局において、研修生を対象にアンケート調査を実施した。2009年9月から2010年の1月の間には、C、D、E、F、G、Hの6つの労働局においてアンケート調査を実施した。またA労働局とB労働局では、研修生が中心となり、所属先の職業安定所において、自主的に研修プログラムを実施し、アンケート調査を行った。これらの結果、アンケート調査に回答した研修生は388人に上る。

本章では、研修プログラムならびにDVD教材が確定した、2009年9月以降に実施された6労働局118人の研修生から収集されたアンケート調査の結果を報告する。ついで、各地方労働局、職業安定所別のアンケート調査の結果を報告する。

### 1. 調査の方法

アンケート調査の方法は、2009年9月以降、確定した形式で実施されるようになったが、それ以前は、実施方法ならびにアンケート調査票の設計、さらには研修プログラムの運営においても、試行錯誤を繰り返している時期であり、統一性が保たれていない。ここではまず、2009年9月以降の確定した方法を説明する。それ以前の方法については、A、B労働局、b1とa1～a10といった職業安定所別のアンケート調査の結果報告のところで説明する。

#### (1) 調査の対象

2009年8月、キャリアガイダンス部門の研究開発担当者が、厚生労働省職業安定局首席職業指導官室に、研修プログラムの実施労働局の紹介を依頼した。2009年9月、同室はDVD教材等の配付とともに、研修プログラム実施労働局を募集した。その結果、複数の局から、研修プログラム実施の要請があった。日程等の都合により、C、D、E、F、G、Hの6労働局が選定された。

図表4-1 研修プログラムの効果の把握を目的としたアンケート調査の実施状況\*1

局/所名	日程	研修時間/休憩時間		研修受講者数 (人)	研修生の勤務形態	グループ数		ファシリテーターの所属	研修の内容
		(分)	(分)			(グループ)	(人)		
<b>【DVD教材等の配付以前】</b>									
A労働局*2*3	2009年7月22日 13:00～16:00	170分/10分		20	常勤	4	2	JILPT	「沈黙事例」もしくは「多数求人事例」
B労働局*4	2009年8月26日 10:00～16:30	310分/80分		30	常勤	6	2	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
b1職業安定所	2009年9月中5日間 15:00～17:00	110分/10分 /1日		70	常勤・非常勤	3～4/1日	1	ハローワーク職員	「沈黙事例」と「多数求人事例」
<b>【DVD教材等の配付(2009年9月24日)以降】</b>									
C労働局*5	2009年11月10日 13:00～16:30	200分/10分		18	常勤	3	1	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
D労働局	2009年11月16日 11:15～15:45	210分/60分		22	常勤・非常勤	4	2	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
E労働局	2009年12月8日 14:00～17:00	170分/10分		16	常勤	3	1	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
F労働局*6	2010年1月15日 13:00～17:15	240分*7/15分		25	常勤	5	1	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
G労働局	2010年1月18日 13:00～16:05	175分/10分		14	常勤	3	1	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」
H労働局*8	2010年1月26日 13:00～16:30	200分/10分		23	常勤・非常勤	4	1	JILPT	「沈黙事例」と「多数求人事例」

\*1 労働政策研究・研修機構が2009年1月31日の時点で把握している実施状況である。

\*2 A労働局の研修では、DVD教材が完成していなかったため、困難場面の職業相談の視聴の代わりに音声教材を活用した。

\*3 A労働局の研修に参加した職員が中心となり、a1(15人)、a2(13人)、a3(15人)、a4(6人)、a5(30人)、a6(8人)、a7(39人)、a8(12人)、a9(6人)、a10(6人)の公共職業安定所において、DVD教材を活用したプログラムが実施された。研修生の合計人数は150人である。

\*4 B労働局の研修では、近隣地域の7労働局の職員が参加した。B労働局の研修に参加した職員が中心となり、b1職業安定所において、DVD教材を活用したプログラムが実施された。

\*5 C労働局の研修では近隣地域の1労働局の職員が参加した。

\*6 F労働局の研修では近隣地域の3労働局の職員が参加した。

\*7 F労働局の研修では研修時間の中に「DVD教材活用のポイント(35分間)」が含まれている。

\*8 H労働局の研修では近隣地域の2労働局の職員が参加した。

\*9 AとBの両労働局以外においても管轄内の職業安定所におけるプログラムの実施報告を受けている。

## (2) 研修プログラムの実施要領

研究開発担当者が各労働局の研修担当者と連絡を取り、会場の整備や研修生のグループ分け等の依頼をした。依頼内容は次の通りである。

### ①目的

(独)労働政策研究・研修機構労働大学校キャリアガイダンス部門において、厚生労働省職業安定局首席指導官室と連携して開発したハローワーク職員を対象とした研修プログラムを都道府県労働局において実際に実施することにより、研修プログラム内容等の向上を図るとともに、都道府県労働局における研修の推進に資することを目的とする。

### ②研修の形態

1～2人のファシリテーターと5～6人のメンバーからなるグループを構成して、個人、グループ、メンバー全体で職業相談の実践場面における対応技法を検討する。

グループ数については、1場面につき1グループから複数グループまで可能だが、1人のファシリテーターが適切に研修を進行するためには、5グループ程度までが適当と考えられる。

### ③研修プログラムのスケジュール

研修プログラムのスケジュールは、地方労働局での実施用の標準スケジュールを作成し(図表4-2)、各労働局の研修担当者に見てもらい、それぞれの要望に応じて調整を行った。その結果、研修プログラムのメニュー自体を変更することはなかったが、グループワークの時間を短くするなど、個々のメニューのレベルにおいて、時間を変更した。

### ④研修生の水準

研修プログラムの対象者は、「職業相談業務に就いたことがあり行政歴15年程度までの公共職業安定所の職員」(p.13)となっているが、同様な経験であれば、非常勤職員も含めることとした。研修生の募集方法については、各労働局に任せることとした。

#### ⑤事前準備

グループの設定：あらかじめ参加者のグループ分け(1グループ5～6人)をしておくようにする。グループ分けに当たっては、グループ内で性、配属先などのバラエティがとれるように留意する。

場の設定：場の広さは参加者の数によって変る。グループワークの実施に当たって、グループ間で適当な距離を確保できる広さが必要となる。

準備する物：グループ分け名簿、DVDの視聴のためのテレビ(テレビ画面は、参加者全員が見ることのできる大きさが必要)とプレーヤー、ホワイトボード、研修生の人数分のワークシート。研修生は筆記用具を持参とする。

図表4-2 地方労働局用の標準スケジュール

項目	時間	主体
大泉行子さんの職業相談		
(資料の配付)	*ワークシートⅠの配付	ファシリテーター
1. ねらいと進め方の説明 00:00~00:10 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	( 5分:説明 5分:DVDの視聴 )	ファシリテーター
2. アイスブレイキング <sup>注)</sup> 00:10~00:25 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">15分</span>	1~2分間×2人×3テーマ *2人一組になり、特定のテーマについて、「聞き手」と「話し手」に分かれ、1~2分間話し合う。役割を交代する。	各グループ
(資料の配付)	*求職申込書、メモ紙の配付	ファシリテーター
3. A事例の検討(資料の配付) 00:25~00:37 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">12分</span>	( 2分:求職票のチェック 5分:DVDの視聴 *DVD視聴後 ワークシートⅡの配付 5分:チェック欄の記入 )	研修生個人
4. グループワークⅠ&Ⅱ 00:37~01:02 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">25分</span>	A事例の気になる点、好ましくない点 → A事例の改善点 *A事例の気になる点、好ましくない点を話してから、どの発言をどのように変えればよりよい相談になるのか話し合う。	各グループ
5. 全体検討Ⅰ 01:02~01:07 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5分</span>	A事例の感想	全員。進行はファシリテーター
6. B事例の検討(資料の配付) 01:07~01:17 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	( 5分:DVDの視聴 *DVD視聴後 ワークシートⅢの配付 5分:チェック欄の記入 )	研修生個人
7. グループワークⅢ 01:17~01:27 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	A事例とB事例の比較 *A事例に比べて、B事例の気になる点、良くなった点について話し合う。	各グループ
(資料の配付)	*ワークシートⅣの配付	ファシリテーター
8. 全体検討Ⅱ 01:27~01:38 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">11分</span>	A事例とB事例の比較と感想 ( 5分:DVDの視聴 6分:話し合い )	全員。進行はファシリテーター
9. 休憩 01:38~01:48 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>		

項目	時間	主体
朝霞太郎さんの職業相談		
(資料の配付)	*ワークシートⅠの配付	ファシリテーター
10. ねらいと進め方の説明 01:48~01:53 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5分</span>	大泉相談のまとめ → 朝霞相談の概要	ファシリテーター
(資料の配付)	*求職申込書、メモ紙の配付	ファシリテーター
11. A事例の検討(資料の配付) 01:53~02:05 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">12分</span>	( 2分: 求職票のチェック 5分: DVDの視聴 *DVD視聴後 ワークシートⅡの配付 5分: チェック欄の記入 )	研修生個人
12. グループワークⅠ&Ⅱ 02:05~02:30 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">25分</span>	A事例の気になる点、好ましくない点 → A事例の改善点 *A事例の気になる点、好ましくない点を話 してから、どの発言をどのように変えれば よりよい相談になるのか話し合う。	各グループ
13. 全体検討Ⅰ 02:30~02:35 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5分</span>	A事例の感想	全員。進行は ファシリテーター
14. B事例の検討(資料の配付) 02:35~02:45 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	( 5分: DVDの視聴 *DVD視聴後 ワークシートⅢの配付 5分: チェック欄の記入 )	研修生個人
15. グループワークⅢ 02:45~02:55 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	A事例とB事例の比較 *A事例に比べて、B事例の気になる点、良 くなった点について話し合う。	各グループ
(資料の配付)	*ワークシートⅣの配付	ファシリテーター
16. 全体検討Ⅱ 03:55~03:06 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">11分</span>	A事例とB事例の比較と感想 ( 5分: DVDの視聴 6分: 話し合い )	全員。進行は ファシリテーター
17. アンケート&ふり返り 03:06~03:16 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	アンケートを活用して、今日一日のふり返り → アンケートが終了した人から、今後の抱 負について検討	研修生個人
18. 今後の抱負発表 03:15~03:25 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">10分</span>	今後の抱負について話し合い	各グループ
19. クロージング 03:25~03:30 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5分</span>	研修の目標の再確認	ファシリテーター
計	200分(+休憩10分)=休憩含む210分	

## ⑥その他

研修の終了後、研修生はアンケートに研修の評価等について記入し、提出する。アンケートは、研修の改善を目的とした研修研究にのみに活用する。アンケート票は研修当日、ファシリテーターが参加者の人数分印刷して持参する。

研修から1カ月後、研修の企画者を対象として、研修の効果（研修前後での職場もしくは自分自身の変化等）について、電話でのヒアリング調査を行う。

### (3) アンケート調査票の開発

アンケート調査票を資料-4-(5)に示す。アンケート調査票の開発については、カナダのキャリア開発研究者のグループである CRWGDRC (Canadian Research Working Group for Evidence-Based Practice in Career Development) が開発した研修プログラム評価ツールを参考に (Baudoin, R., Bezanson, M. L., Borgen, W., Goyer, L., Hiebert, B., Lalande, V., Magnusson, K., Michaud, G., Renald, C., & Turcotte, M., 2007)、2009年7月22日のA労働局における研修プログラムの実施に合わせて、プロトタイプ版を開発し (資料-4-(4))、その後改良を重ねて資料-4-(5)の形式に至っている。

この評価ツールは次の3つの特徴がある。

第一に、科学的根拠 (Evidence-Based) に基づいて、研修プログラムの効果を把握することである。よって、研修生が研修プログラムを受講することにより、どのような知識や技能を修得できるかを明らかにし、それらを客観的に測定する質問項目を作成することにした。

本研究では、研修プログラム開発の目的は明らかであり (p.7)、この目的がどの程度達成されたのかを把握するため、次の4つの質問項目を作成した。

- ①職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
- ②求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
- ③職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談をよりよくすることができる。
- ④職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウを蓄積することができる。

第二に、研修生は研修プログラムの終了時に、研修プログラムが始まる前と終了時を振り返り (retrospective)、自分自身の知識や技能の程度を評価することである。

例えば、研修生がコミュニケーションスキルの修得を目的とした研修プログラムを受講し、始まる前と終了時の2時点で、自分自身のコミュニケーションスキルを評価したとする。始まる前は、研修生は自分自身にコミュニケーションスキルがあると評価していたが、研修プログラムを受講することにより、自分自身にそういったスキルがないことに気づいたとする。



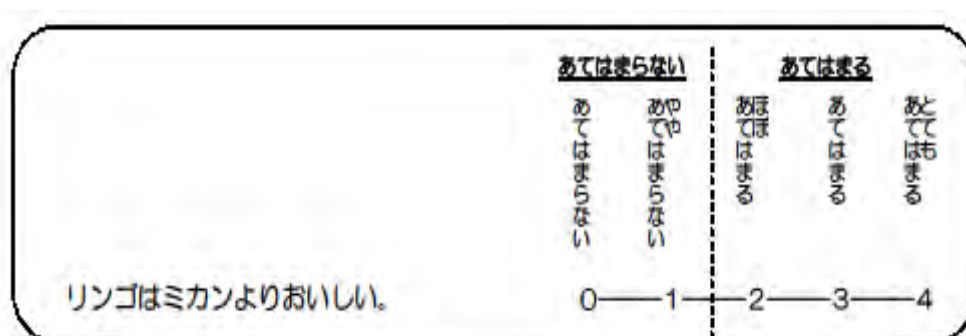
そうすると、研修生は新しいスキルを学習できたにもかかわらず、始まる前と終了時で評価が下がることになり、研修プログラムの効果はマイナスということになる。

つまり、研修生が研修プログラムを受講することにより、どの程度知識や技能を修得できたのかを評価するには、研修プログラムの終了時でなければわからない。よって本研究では、研修プログラムの終了時に、研修生は研修プログラムの始まる前と終了時をふり返り、上述した①～④の質問項目について評価することが求められた。

第三に、意思決定のプロセスとして、研修プログラムの評価を捉えることである。一般的に言って、感覚的に評価を行うことは避けるべきである。感覚的な評価とは、評価者がそのプロセスを説明できないことである。よって研修生は、意思決定のプロセスを踏んで評価することにより、感覚的な評価を避けることが可能となる。

下図の例で説明すると、「リンゴはミカンよりおいしい」という評価項目に対し、「あてはまらない」から「とてもあてはまる」の5件法で評価をする場合、従来の聞き方では、評価者は感覚的にどれか一つを選択することが求められた。これに対しCRWG DRC方式では、評価者が次のプロセスを踏んで一つ選択することを求める。まず質問項目について、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決め、ついで、あてはまらない場合、「あてはまらない(0)」か「ややあてはまらない(1)」の2段階で評価し、あてはまる場合、「ほぼあてはまる(2)」、「あてはまる(3)」、「とてもあてはまる(4)」の3段階で評価する。これにより、評価者は評価のプロセスを説明できるようになり、感覚的な評価を避けることができるようになる。

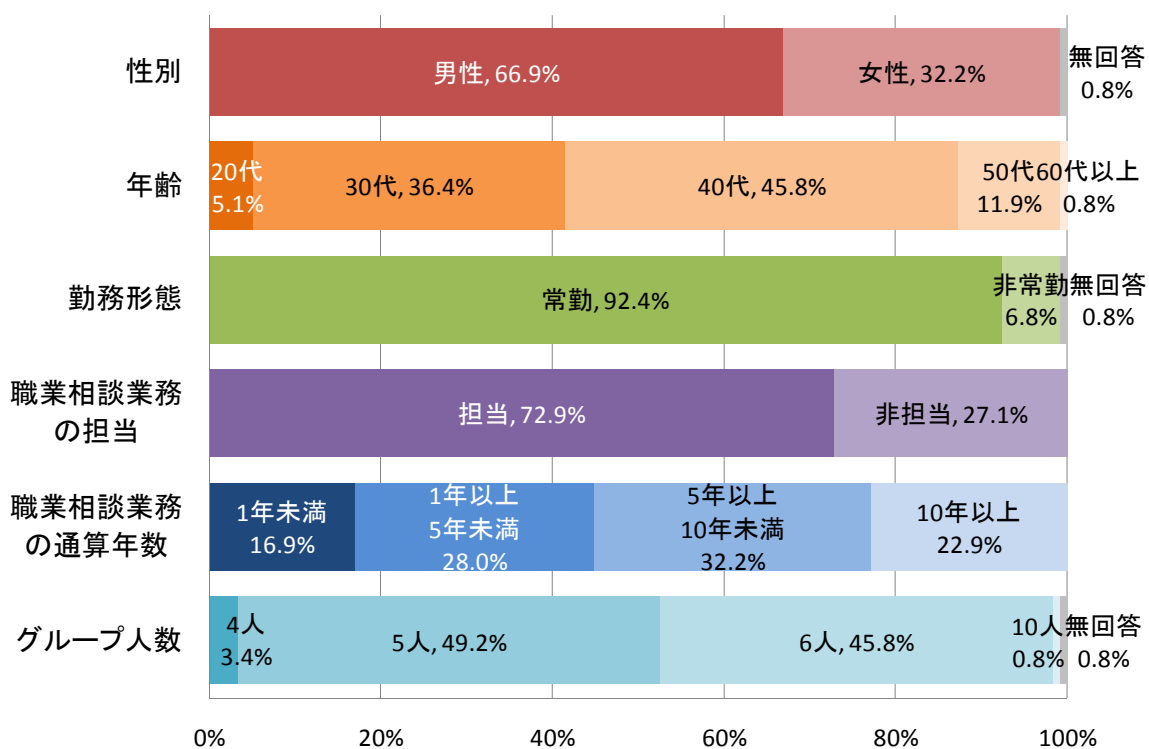
例



## 2. 6 労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表 4 - 3 に結果を示す。



図表 4 - 3 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループ人数 (N=118)

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が 66.9%、「女性」が 32.2%、「無回答」が 0.8%であり、研修生の約 3 分の 2 が男性であった。

年齢に関して、「10 代」、「20 代」、「30 代」、「40 代」、「50 代」、「60 代以上」の 6 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「40 代」が 45.8%と最も多く、ついで「30 代」が 36.4%、「50 代」が 11.9%、「20 代」が 5.1%、「60 代以上」が 0.8%と続く。なお、「10 代」は 0.0%であり、研修生のほとんどが 30 代～40 代であった。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の 2 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が 92.4%、「非常勤」が 6.8%、「無回答」が 0.8%であり、研修生のほとんどが常勤であった。

## 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が72.9%、「いいえ」が27.1%であり、7割以上の研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するように求めたところ、「5年以上10年未満」が32.2%と最も多く、ついで「1年以上5年未満」が28.0%、「10年以上」が22.9%、「1年未満」が16.9%であった。なお、最短年数は「0年0ヶ月」、最長年数は「25年9ヶ月」であった。

## 3) グループの人数

グループの人数は、「4人」が3.4%、「5人」が49.2%、「6人」が45.8%、「10人」が0.8%、「無回答」が0.8%であった。

### (2) グループワークの評価

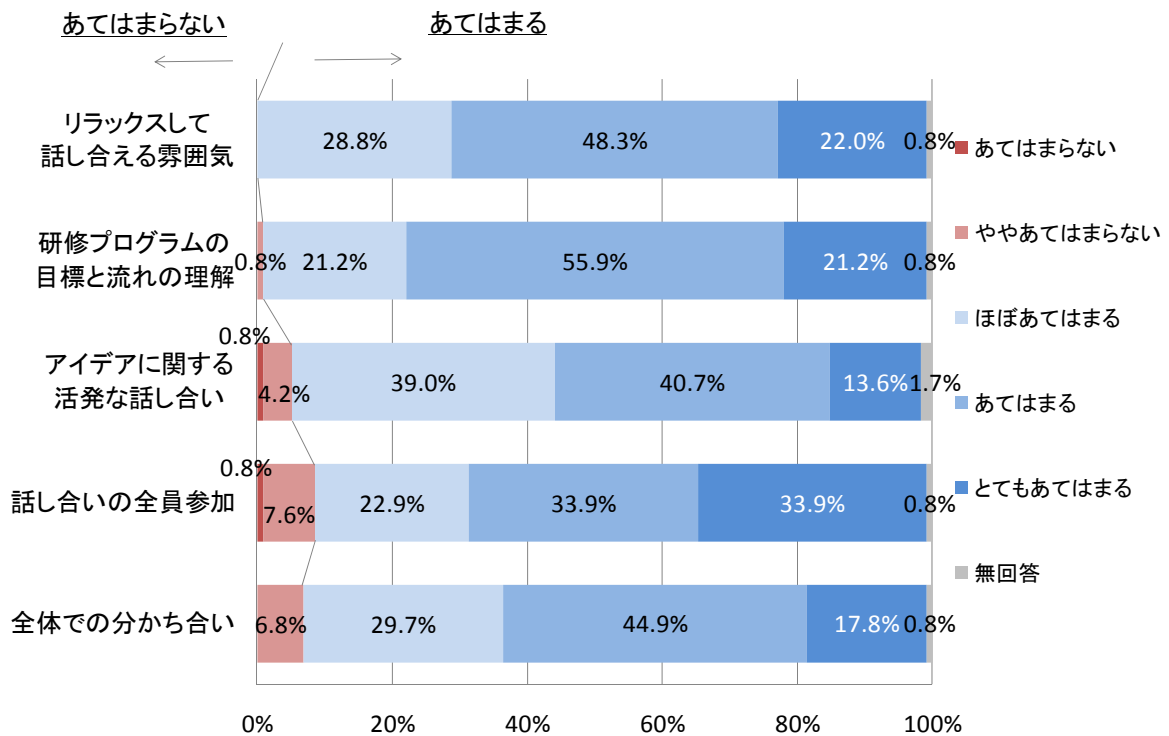
グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを定める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-4に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気できていた（以下「リラックスして話し合える雰囲気」という）

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が99.1%、「あてはまらない」が0.0%、「無回答」が0.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が48.3%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が28.8%、「とてもあてはまる」が22.0%と続く。



図表 4-4 グループワークの評価 (N=118)

2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた (以下「研修プログラムの目標と流れの理解」という)

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が98.3%、「あてはまらない」が0.8%、「無回答」が0.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が55.9%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」が21.2%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が0.8%であり、「あてはまらない」が0.0%であった。

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた (以下「アイデアに関する活発な話し合い」という)

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が93.3%、「あてはまらない」が5.0%、「無回答」が1.7%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が40.7%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が39.0%、「とてもあてはまる」が13.6%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が4.2%であり、「あてはまらない」が0.8%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた(以下「話し合いの全員参加」という)

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が90.7%、「あてはまらない」が8.4%、「無回答」が0.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」と「とてもあてはまる」がともに33.9%と最も高く、「ほぼあてはまる」が22.9%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が7.6%であり、「あてはまらない」が0.8%であった。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた(以下「全体検討での分かち合い」という)

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が92.4%、「あてはまらない」が6.8%、「無回答」が0.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が44.9%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が29.7%、「とてもあてはまる」が17.8%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が6.8%であり、「あてはまらない」が0.0%であった。

## 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、9割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

その割合を詳細に見ると、「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」は、それぞれ99.1%と98.3%と、ほぼ全員が評価をしていた。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が33.9%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」が22.0%、「研修プログラムの目標と流れの理解」が21.2%、「全体での分かち合い」が17.8%、「アイデアに関する活発な話し合い」が13.6%と続く。

これらのことから、「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」は、他の質問項目と比較して、評価されていたと言えよう。また、「話し合いの全員参加」は、「とてもあてはまる」について他の質問項目と比較して最も多かったが、「あてはまらない」割合も最も多く、評価が分かれる傾向にあったと言えよう。

## (3) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了

直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

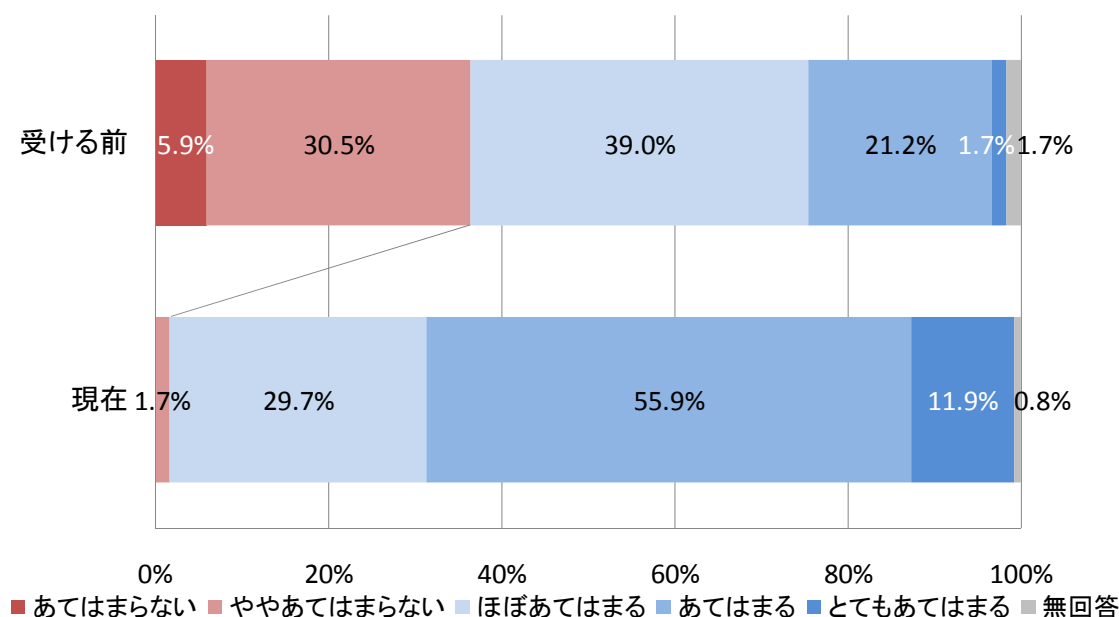
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-5、4-6、4-7、4-8に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる（以下「沈黙への対処がイメージできる」という）

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が61.9%だが、受けた直後の「現在」では97.6%と、35.7%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が34.7%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が10.2%であった。



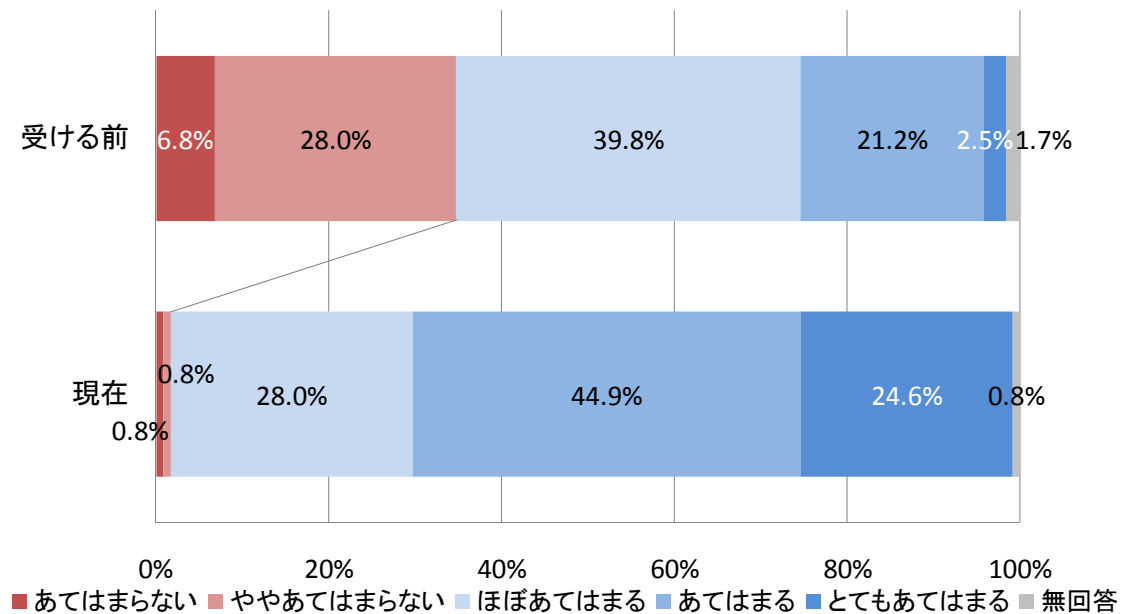
図表4-5 沈黙への対処がイメージできる (N=118)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる（以下「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」という）

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が63.5%だが、受けた直後の「現在」では97.5%と、

34.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」の割合が 23.7%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 22.0%であった。

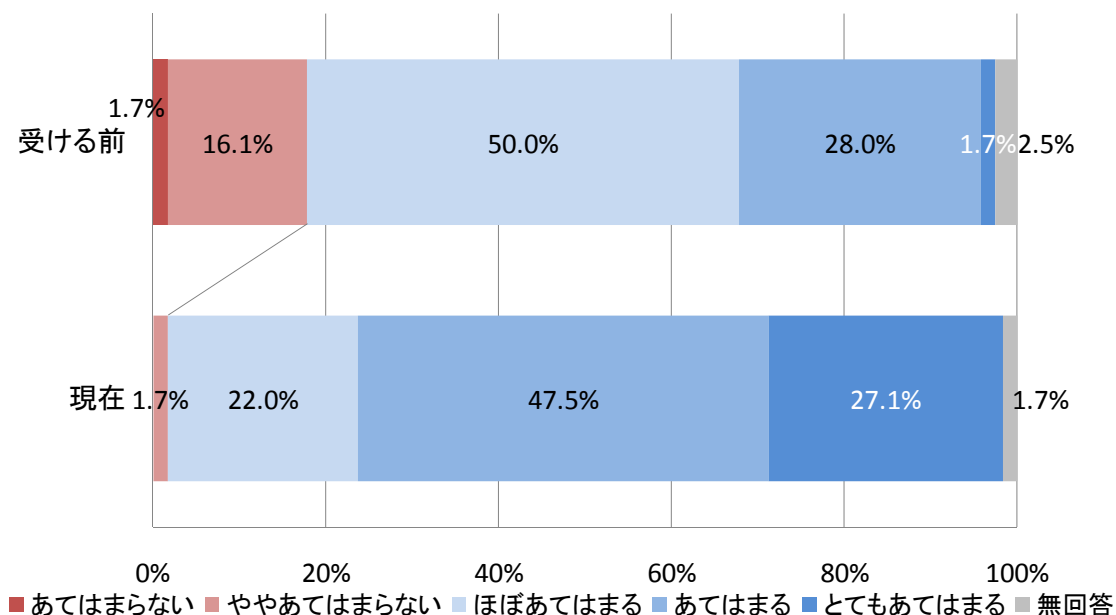


図表 4-6 多数求人者の紹介希望への対処がイメージできる (N=118)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる (以下「職員同士の話し合いの効果」という)

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 79.7%だが、受けた直後の「現在」では 96.6%と、16.9%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 25.4%と最も多く、ついで「あてはまる」が 19.5%であった。

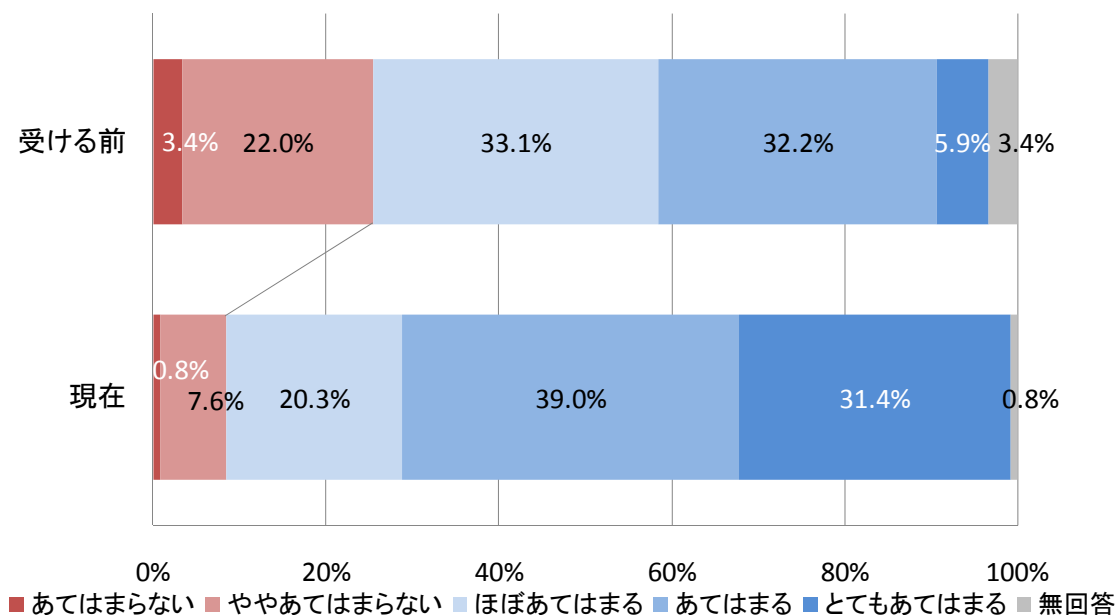


図表 4-7 職員同士の話し合いの効果 (N=118)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される（以下「組織としてのノウハウの蓄積」という）

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 71.2%だが、受けた直後の「現在」では 90.7%と、19.5%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 25.4%と最も多く、ついで「あてはまる」が 6.8%であった。



図表 4-8 組織としてのノウハウの蓄積 (N=118)



## 5) 小括

全ての質問項目において、「受ける前」と「現在」で「あてはまる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果があったと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「あてはまる」の増加の割合を見ると、「沈黙への対処がイメージできる」が 35.7%と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」が 34.0%であり、「組織としてのノウハウの蓄積」が 19.5%、「職員同士の話し合いの効果」が 16.9%と続く。

困難場面における対処方法の学習は、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」よりも、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」がともに 25.4%と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」が 22.0%、「沈黙への対処がイメージできる」が 10.2%と続く。

困難場面における対処方法の学習よりも、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」の方が、「とてもあてはまる」の増加がより多かったことから、研修の効果の程度がより強かったと言えよう。

### (4) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 118 人の感想を整理、分類すると、＜参考、勉強になった＞、＜DVD教材、研修プログラムへの評価＞、＜グループワークへの評価＞、＜指摘＞、＜提案・要望＞、＜ふり返り・再確認できた＞、＜今後活かしたい＞、＜その他＞の 8 つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の 2 つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接関係のないものは削除した。

以下、カテゴリーごとに代表的な項目を示す。

#### 1) 項目の内容

＜参考、勉強になった＞

- 開かれた質問と閉ざされた質問の使い方に注意しながら相手(求職者)の求職条件を自覚させたりする大切さを学習した。
- 身近な問題の一つで参考になった。
- A、Bに事例を分け、グループでの話し合いは勉強になった。

- 紹介の経験がないものの、漠然とした迷いを抱える人にどのような方向づけや気持ちの聞き出し方をすればいいのかが少しわかったような気がした。
- 先輩方のやり方を見る余裕のない中で、困難場面に対し、どういう対応が好ましいか事例を解説付きで拝見でき、かつ、グループ討議でさまざまな意見が拝聴でき、大変参考になった。
- 参考にしたい点がとてもたくさんあった。
- 内向的な求職者には開かれた質問を。志望の未成熟な求職者は閉ざされた質問を持ってという質問の使い分けが勉強になった。
- 沈黙を持つこと、相手の目をきちんと見てゆっくり話すこと・相手の気持ちの受容、などの話しやすい雰囲気作りが非常に参考になった。
- DVDの事例は大変参考になった。
- 困難場面の設定が日常的なため、とても身近なものとして受け止められ、勉強になった。
- 受講する前は、やや後ろ向きな気持ちがあったが、非常に参考になり、参加できてよかったと感じている。
- 朝霞太郎さんの事例は特に相談の中でも、困るパターンの1つなので参考になった。また、間をためて相談することの有効性を認識させていただいた。
- 現在、職業相談業務を離れているが、過去の自分と未来の自分をふり返り、イメージすることができたので、とても参考になった。
- 今後の業務の参考になることをたくさん勉強させていただいた。

#### <研修プログラム、DVD教材への評価>

- DVDは非常によくわかりやすかったと思った。
- とてもわかりやすいプログラムだった。どちらの事例も、複数回、経験がある。その場は乗り切ったという感じだったが、この研修を受けて、解決への筋道が理解できたように思う。来所する求職者の方に、満足していただけるように努力したいと思う。
- DVDを見ることにより、本人の口調、顔の表情がわかり、書面で見るとより理解されやすく、A、Bの事例等により、比較しやすくなっており、注意点等もわかることから、大変参考になる。
- 大泉さんのケース「ハローワークの雰囲気はいかがですか」「求職申込書の記入～」、朝霞さんのケース「求人票を見ていて特に注意が向く項目って何ですか」等、すぐに窓口で使えそうな、また、ワークシートの相談の経緯は非常によいと思う。
- 理解しやすいものだった。絞り込みの方法などは、非常によいものだった。(譲れない条件を質問しているなど。)
- 職業相談窓口の経験がなく、具体的な事例を体験したことがない自分にとって、DVD研修はとても客観的に全体を見ることができ、イメージもしやすく、他の人の活発な意

見を聞けて、とてもよかった。

- DVD研修の進め方が(資料)発話番号に細分されていたため、考えやすく身につけやすかった。
- DVDを利用した研修は非常にわかりやすい教材だと思う。
- よく検討されたプログラムで、実際にあるケースが再現されていた。
- DVDの俳優の演技が上手い。やりとり記録では想像できないような表情や雰囲気、事例の問題点がわかりやすかった。
- 2件の事例について、対照的な内容であったのでよかった。
- ファシリテーター役が難しいと感じた。でもできる限り経験していきたい。簡潔な言葉、表現、相手の話を要約することの難しさを感じた。
- 限られた時間の中で、非常に実践的な研修だったと思う。
- 毎日の業務をそのまま再現したような教材に、話し合う時もより具体的な意見を出し合えた。
- DVDの導入により合理的な研修が可能になると思う。ロールプレイにはないよさがあると思う。(ロールプレイも必要だが・・・)。より客観的に観察する事が出来る、また、くり返し見ることが可能なのはよいことであると思う。
- 自分自身が日常相談している際にこうすればよくなるというヒントを感じた。
- DVDを使用することにより、とてもイメージがしやすかった。
- 内容は実際に窓口であることなので、普段より考えていること、どのように対応しているのかと比べることができ、それと比べて、なるほどこう対応すればよいのかというヒントにもなった。
- DVD等で流れがあり、自所での伝達研修などは容易にできそうである。
- 互いの問題点を共有することで、少しでも前向きに今後取り組むことができると思う。有意義な研修だった。
- DVDメインの講義だったが、ファシリテーターの先生のおかげでより効率的に検討・議論ができた。
- テキストや要領による解説ではなかったので、実践的だった。
- 最初の二者択一のアイスブレイキングで緊張がほぐれ、グループ分け後スムーズに話ができよかった。
- 職員役、求職者役と自分たちで行うよりも、DVDを使うことは教材として使いやすく評価できる。
- DVDで見せていただくととてもわかりやすく、言葉だけでなく、態度や顔つきなどについてもハッとさせられた。
- DVDで解説していったので、わかりやすかった。
- A事例、B事例と比較しての内容なので、わかりやすかった。

- 一目で悪いと思われるA事例は絶対自分ではやらないつもりだが、時間だけが過ぎて行き、求職者の方のやる気の無さにお会いした時の自分の顔、表情等、気をつけなくては・・・と反省させられた。
- ふり返り研修ということで教えていただき、とても勉強になった。
- B事例はすばらしいと思っていたが、みんなで話し合うことで、さらに問題点を認識でき、参考になった。
- いろいろな立場の人と話をする機会が設けられており、よかった。
- 事例討議として、ペーパーだけより、DVDによるとイメージがわき、よかった。
- 労働大学校での研修で、製作中のDVDの話があり、興味を持った。今回、教官の指導のもと、研修に参加でき、大変満足している。
- 実際の相談ではDVDのようにはいかないことが多いと思うが、この事例は2つともよくあるパターン。そうした意味で我々の引き出し（バリエーション）を増やす意味ではよいと思う。「求職者の発言を変えるには職員の発言(質問)を変える」はとてもよい言葉。
- カウンセリング研修が多く開催される中、ハローワークの窓口での対応について具体的な事例で検討出来ることが非常によいと思った。
- こうした困難な事例であっても、適切な相談技法を用いていけば、解決に至れるのではないかという確信の種をこの講義で教えてもらった。
- 職業紹介業務を日常行っているが、日常業務に追われる毎日の中で十分に検討、反省することもなく試行錯誤の状況が続いていた。他人の職業相談の事例を検討し、討議することができたことが有意義だった。
- DVDを見ながら、相談事例について客観的によい・悪い部分を把握でき、グループワークでみんなの意見を聞き、自分の気づかなかった部分を気づくことができ、有意義だった。
- 1つの答えのようなものが示されたので、よかったと思う。
- 組織としてのノウハウの蓄積方法は、マニュアルの作成だと考えていたが、キャリアの長い者とそうでない者が話し合う機会を作る（日常的に）ことが大事だとわかった（職員全員のスキルアップのためにも）。
- 研修を受けて、事例をじっくりと研究することで、やはりハローワークの職員がいかに対応するかで相手が変わるかということを知った。日頃からそのことを自分の中で意識しておかないと・・・と思った。
- グループワークが大切だと言われたことが参考になった。
- 実際の相談の中で役立つことがとても多かった。
- DVDを視聴するだけでは効果がなく、話し合うことで気づくという講師の方の言葉に考えさせられた。
- A事例を見て、「今時こんな相談をしていない」と思いながらもふり返って考えると、そ

うでもない自分に気づいた。

#### <グループワークへの評価>

- いろいろな人と話すことで、違う考え方などが発見できる研修はよいことだと感じた。
- どちらもありそうな事例で、他の人の考え方を聞くことができ、とても参考になった。
- 午前と午後でグループのメンバーを変えたことで、より積極的に受講できたと思う。
- グループで話をするので、新しい発見や確認ができてよかったが、実際職場で実施するのはなかなか難しい。
- 他労働局の人の話が聞けて参考になったが、精神的に疲れた。
- 日常業務では気づきにくい問題等について、職員同士話し合い、他の意見、考え方を知ることができた点は、よかったと思う。
- 他局との交流により、幅広い意見が聞けて、とてもよかった。
- グループの中では和やかな雰囲気の中で発言することができてよかったが、グループの代表として発表する際には、緊張して十分な発表ができなかった。
- グループで話し合ったことを順番に発表するだけでなく、討論のような場があればよかった。今回の事例をもとに、ロールプレイングをやってみたいと思う。
- 職場の方との職業相談についての研修は初めてだったので、最初は緊張していた。しかし、グループ内でよくある事例をもとに共感しながら和気あいあいと意見を交換することができてよかった。
- 対応困難な場面について、今回のようなありがちなケースについては、検討するケースはあまりなく、また他の職員の意見も聞くことができ、有意義であった。
- グループワークの有効性について大変理解できた。自分の意見のみでなく、違った見方を検討することができた。
- 具体的な「よくありそうな事例」でのグループワークができ、自分自身の考え方以上のアイデア等の発見ができ、今後の相談業務に非常に活かせると思う。

#### <指摘>

- グループ討論の時間はもう少し時間をかけてもよいと感じた。
- グループワークの時間について、短時間内のまとめが下手なため、自分にとっては短かった。
- 研修のプログラムの構成は考える時間、話し合う時間を多くとることが出来れば非常に効果はあると思う。
- 時間をもっとかけていれば、もっと身につくと思った（限られた時間の中だったのが非常に残念）。
- グループ発表のための記録係が大変で、話し合いに活発に参加できなかった。

- 研修により、職員個々の能力を上げることはある程度可能であるが、それを持ち帰って研修を受けていない職員に広げることは難しいと感じる。
- 「一緒にお仕事を探していきましょう」・・現実的には難しいこともある。担当所には現在6600人を超える求職者がおり、毎日多くの方と相談する。
- A事例、B事例の差が極端であったり、現実的に困難(時間的・人力的に)なB事例もあったが、逆に一部をフィードバックして相談に活かしていくという考え方をすれば意義のある研修だったと思う。
- DVDの中で、求職者の迎え方、(立ち上がる・名乗る)や、総合的雇用情報システムの操作方法などが、現実のハローワークと大きく違ったことが気になった。ハローワークで働く人のための教材であるので、できるだけリアリティを持たせるために検証がもう少し必要なのではと感じた。
- 各所での実施にあたって、まとまった時間がとりにくい。集団で行うことが一義であるが、個別に視聴できるプログラムも必要かと思う。
- キャリアカウセリングの技術にこだわりすぎている。求職者がよい求職者すぎる。A事例とB事例が極端に変わりすぎる。
- 多数の事例について、もう少し、じっくり時間をかけて議論できればよいかと思う。

#### <提案・要望>

- 職業相談中で求職者からの苦情に対する研修プログラムを作ってほしい(苦情対応の仕方等、窓口での相談バージョン)。
- 違う事例と研修の機会を多くの職員に与えてほしいと思う。
- DVD試聴の場合について、職員の対応についてよくわかるので、DVDを見ながらメモを取り話し合う方法もよいのではと思った。
- 短い時間にしては得るものが多かった。できればもう少し長い時間でさらに充実したものもお願いしたい。
- 相談事例が大変役にたった。グループワークも大切だが、もっと色々なケースの相談DVDを見たかった。大声で怒鳴る人、クレマー等、対応に困るケースが最近多発しているので、参考にできるものがあればありがたい。
- かなり役に立ったので、いろんなパターンの事例を紹介してもらえると助かる(各所配布等)。
- 次回以降もぜひ、活用したほうがよいと思う。
- 無気力な若者にどう対応したらよいのかというケースも研修に入れていただければと思う。
- 学んだことをどう活かして相談できるかが課題。それを検証することも含めるとよいのではないか。

- 2年に1回くらいのペースで、自己の相談技法を振り返るためにも受講したい（昨年、同じ事例で受講したが、1年経ってみて気づいたこと、思い出したこともあったので）。
- 事例(DVD)を増やしてほしい（解決のアイデアを色々盛り込んでほしい）。
- 研修プログラムを基に出てきた個々の考え方（相談スタイルや注意されていること）をもっと話し合っ聞いてみたいと思った（研修内容はもちろんのことだが、現場でどのような工夫や問題を抱えていてそれをどう解決されているか）。
- ハローワークで使用している、業務取扱要領にある内容だった。事例を増やし、スピードアップできればプロなんだろうと思う。キャリアマトリックスの内容も追加してほしい。
- もっと多くの事例を見たいと思った。ex.応募できる求人がない場合（高齢者など）
- 困難場面は沢山あるので、他のケースの事例についても勉強してみたいと感じた。
- 相談困難者の他の事例の案内もあれば、見てみたいという気持ちになった。
- 久しぶりに相談技法研修を受けた。受けるたびに初心に帰り、新たな気持ちで仕事に取り組める。健康診断のように定期的に研修を受けたらいいなと思う。
- 日常では、個人で難しい相談を抱え込んでしまうことが多く、悩みを共有できないと感じている。このような研修を、一人でも多くの職員や相談員が受講できる機会をつくる必要があると思った。
- 上席以下と役職を決めずに、広く職員に受講してもらいたい。特にキャリアコンサルタントの勉強の経験のない方々に。
- アイビーのマイクロカウンセリングの技法がかなりとり入れられているように思う。（要約やレポート、オープンQ、クローズQなど）実際場面ではかなり有効に効くと思う。技法的なコメントのペーパーの配布があれば、なお、整理になると思う。
- 自身の相談方法について、ふり返って反省する(見つめ直す)よい機会だった。（あるのかもしれないが、）初任者研修用の基本DVDもあればよいと思う。
- 発話をとらえて具体的に話し合うことは有効。できればロールプレイの実践を取り入れた方がなお有効。
- 様々な相談事例について、研修に使えるよう、多く提供していただきたい。
- 「困難な事例の研修」と聞いていたので、もう少し困った求職者が登場するのかと思っていた。窓口対応で本当に困る事例が知りたい。（解決策まで求めない）共有できるだけで勇気が出る。
- このDVDを見るのは2回目だったので、1回目と比べると集中できなかった。他の困難事例についても続編ということで、次々と作成してほしい。
- 事例として攻撃的な求職者の対応についても、作っていただければと思う。
- 今回2つの事例であったが、他の困難事例についても、DVD等を作成していただき、今後の業務の参考にさせていただきたい。

- DVDで各事例のまとめをした際のポイントの部分がほしい。
- 大変参考になったので、研修用にDVDを貸し出していただきたい。

#### <ふり返り、再確認できた>

- 基本にもどる大切さは改めて認識することができた。
- これまで無意識に自然に相談していた姿勢（とりわけ傾聴）が体系立った行動であることを再確認させられた。
- 職業相談技法について再確認できた。
- 忙しさの中で忘れていたことを、再確認できてよかった。
- 自分をふり返る機会になる。
- A事例と自分のやり方を比較して、あらためて改善点を見つめ直すことができたように思う。
- 普段の業務で忘れていた事の再確認ができた。

#### <今後に活かしたい>

- 今後、局内での研修等に広く活用したいと考えている。
- 自分自身のことよりも、指導する立場としての視点で見ている。いろいろな職員・相談員がいる中で、技術的なこともソフト的なことも含めて、一定レベル以上の対応ができる必要を強く感じている毎日。DVDはぜひ使いたいと思う。
- DVDはコンパクトにまとめられていて、講師が解説しなくても活用できそう。「人を変えるのではなく応答を変える」という話が印象に残った。実践してみようと思う。
- 明日から窓口をする時、笑顔・傾聴・アイコンタクト等を心掛けようと思う。また、求人票をしぼりこめない時、求人票の原本でグルーピングして、優先順位を付けていく技法を、今後の業務でしていきたい。
- 時間に追われる職業相談だが基本を思い出し、なるべく求職者の方の満足を得られるような相談をしていきたいと思う。
- 実際の窓口では相談時間にそれほど時間がとれないが、限られた時間の中でも、求職者に満足というか、また行こうと思ってもらえるような対応ができればと思う。2事例とも経験があるので、（12件も応募はないが）次回相談で活かしたいと思う。
- 資料を持ち帰り、内容を思い出し、よりよく理解をし、今まで以上の対応を行っていく。
- とても業務の参考となり、日々の業務に活用したいと思う。
- 朝霞太郎さんのB事例はとても参考になった。よくある事例なので今後の相談に活かしたいと思う。
- 楽しみながら研修できたので、今回の研修を今後の業務に活用していきたいと思う。
- 初めての研修で相談対応が勉強になった。今後の相談に活かしていく。



- 経験がまだ浅いのでとても勉強になった。今後、仕事で活かせるようにしたい。
- 明日からの相談時に活かせるよう、気をつけていこうと思う。
- DVDでの事例を見たり、それについてグループで話し合うことにより、新たな気づきがあった。もっと若い時にこのような研修を受けることができれば、内容的によりよい相談ができたのではと思う。今からでも、遅ればせながら頑張りたい。
- 今回参加できて本当によかった。改めて「頑張らないと」と思った。
- 本研修で改めて、求職者に対する相談に尽力していこうという気持ちになった。
- 常にB事例の職業紹介を行うことを理想とせず、当然と受け止めていきたい。

#### <その他>

- 人数、時間配分はちょうどよかった。
- 仕事だけでなく、普段、人と接する上でも注意していくことで、自分自身へのプラスになっていくのではと感じた。
- 「Plan」編もぜひ受けてみたい。
- 相談の場面・手続きの場面など、場面によって話し方などが違ってくると思うが、だんだん自分なりに固まってしまっていると感じることがある。
- 時々、講師から「職業相談 TIPS 通信」を送ってもらっているが、毎回楽しく読ませてもらっている。
- 朝霞さんの事例で、A事例まで大げさではないが近いことをみんなしていた。どうB事例ができるのかすごく興味があり、閉ざされた質問をして求人票を絞り込んでいく手法は、求職者にとって就職への近道になることがわかった。ただ、理想と現実はかなり違うが・・・現実では同じ職種の求人票をどさっと持ってくるので、とりあえず、本人の希望どおり12あっても紹介してしまっている。
- 来談者に満足して帰ってもらうことも大切だが、就職件数等の数字を求められる状況の中で、職業相談を担当する職員・相談員の一定レベルへの質の向上は必須だと思う。基本がわかっているからこそ、いろんな場面で対応できると思う。
- 本来は、通常の相談の中で、となりの人の相談からも教材とすべきと思う。
- 求職者のタイプは画一的ではない。多様。100人いれば100人とも異なる求職者である。
- B事例、とくに職業相談において絶対に正解というものは存在しないと思う。ただ、正解を追求していくことはとても有意義であるし、忘れてはならないことだと思った。
- 朝霞さんの場合、1度にたくさん応募したいケースだが、紹介を受けたあと、(採否結果なしで)次また次と持ってくる人の対応が困難と感じている。雇用保険は「法律にある」と言えるが、相談の場合それがないのが難しい。(相手に気づかせること)

## 2) 小括

比較的研修プログラムに対して、肯定的な評価が多かった。

カテゴリーで見ると、カウンセリング技法の学習を評価する<参考、勉強になった>、DVD教材の内容や研修プログラムそのものを評価する<DVD教材、研修プログラムへの評価>、グループでの話し合うことの効果を評価する<グループワークへの評価>、自分自身を内省したという<ふり返り、再確認できた>、プログラムの学習内容を今後、実践したいといった<今後に活かしたい>、研修や講師に対しての謝辞などである。

また、<提案・要望>は、主に「DVDの相談事例を増やしてほしい」、「より多くの職員に研修の機会を与えてほしい」といった内容で、他に「キャリアマトリクスの内容も追加してほしい」、「定期的に受講したい」などがあり、<指摘>は、主に「検討や討論の時間が短かった」、「事例が現実的でない、極端である」といった内容であった。

<その他>には、主にDVD教材と日常を比較して感じたことについて書かれていた。

## 3. H労働局におけるアンケート調査の結果

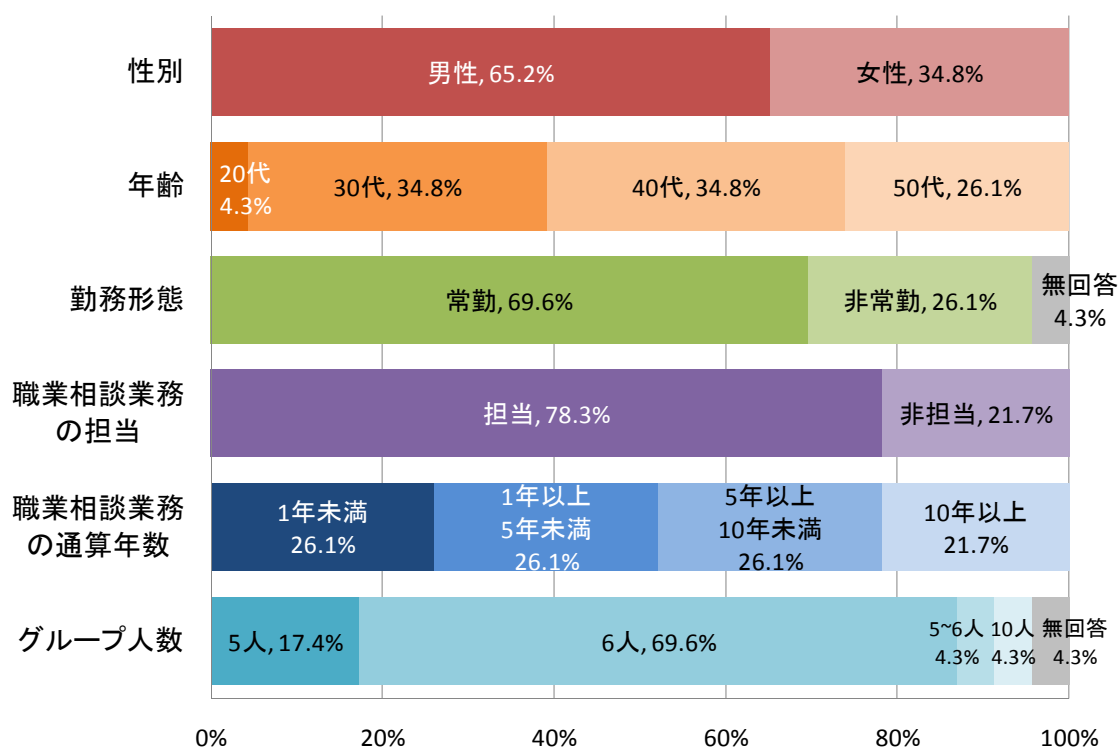
### (1) 研修プログラムの概要

研修は、2010年1月26日にH労働局の主催でハローワークプラザにおいて実施された。周辺2労働局からの職員も参加した。研修生の総数は23人であった。グループ数は4つであり、グループの人数は5～6人であった。

研修プログラムでは、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討した。所要時間は3時間30分であり、そのうち、休憩が10分間含まれる。ファシリテーターは、労働大学校キャリアガイダンス部門の研究員が担当し、DVD教材を活用してプログラムを進めた。

### (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-9に結果を示す。



図表 4-9 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループ人数 (N=23)

### 1) 研修生の属性

性別は、男性が 65.2%、女性が 34.8%であり、約 3 分の 2 が男性であった。

年齢に関して、「10 代」、「20 代」、「30 代」、「40 代」、「50 代」、「60 代」の 6 つの選択肢から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「30 代」と「40 代」がともに 34.8%、ついで「50 代」が 26.1%、「20 代」が 4.3%と続く。「10 代」と「60 代以上」は 0.0%であり、研修生はほぼ 30 代～50 代であり、それぞれの年齢層がほぼ均等に集まった。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の 2 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が 69.6%、「非常勤」が 26.1%、「無回答」が 4.3%であった。

### 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の 2 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が 78.3%、「いいえ」が 21.7%であり、約 8 割の研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するよう求めたところ、「1 年未満」と「1 年以上 5 年未満」と「5 年以上 10 年未満」が 26.1%と同じ割合であり、「10 年以上」が 21.7%と続いた。なお、最短年数は「0 年 0 ヶ月」、最長年数は「25 年」であった。

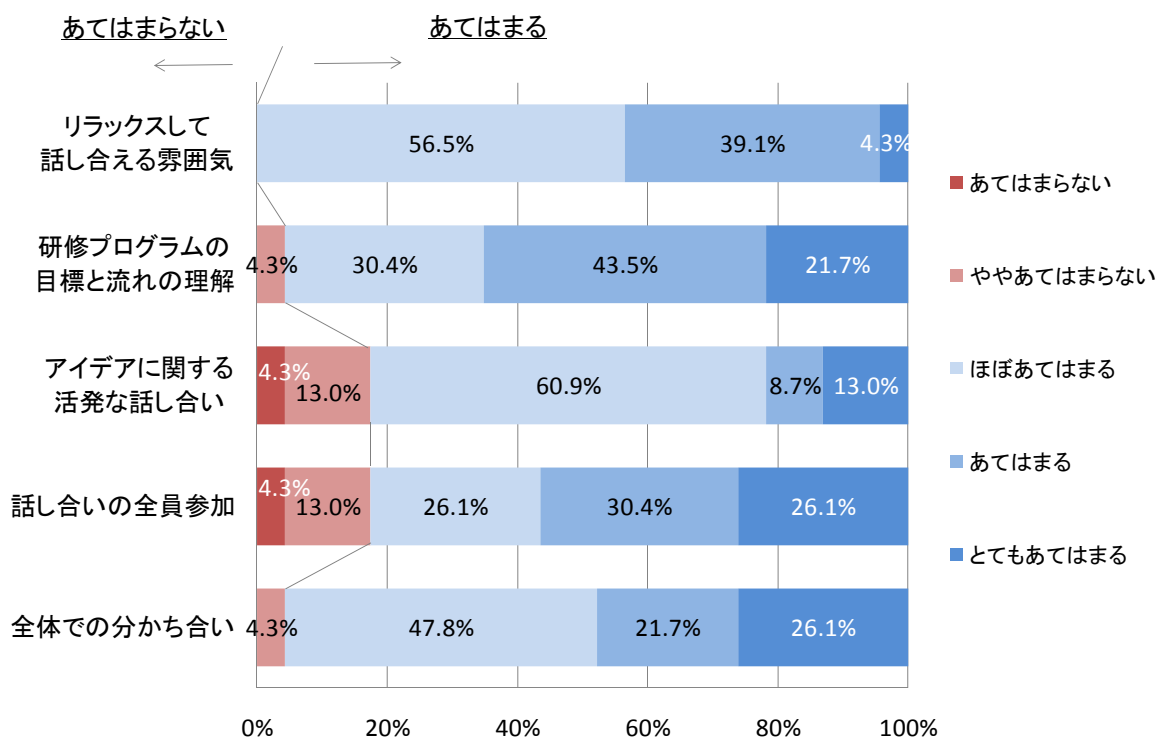
### 3) グループの人数

グループの人数は、「6人」が69.6%と最も多く、ついで「5人」が17.4%、「5～6人」と「10人」がそれぞれ4.3%、「無回答」が4.3%であった。大泉行子と朝霞太郎の事例でグループを変えたため、研修生は、グループの人数の変化を説明しようとして「5～6人」と回答したり、両事例でのグループの人数を合わせて「10人」と回答したりしたことが考えられる。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-10に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。



図表4-10 グループワークの評価 (N=23)

**1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた**

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が56.5%と最も高く、ついで「あてはまる」が39.1%、「とてもあてはまる」が4.3%と続く。

**2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた**

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が95.6%であり、「あてはまらない」が4.3%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が43.5%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が30.4%、「とてもあてはまる」が21.7%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が4.3%であり、「あてはまらない」が0.0%であった。

**3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた**

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が82.6%であり、「あてはまらない」が17.3%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が60.9%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が13.0%、「あてはまる」が8.7%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が13.0%であり、「あてはまらない」が4.3%であった。

**4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた**

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が82.6%であり、「あてはまらない」が17.3%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が30.4%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」がともに26.1%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が13.0%であり、「あてはまらない」が4.3%であった。

**5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた**

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が95.6%であり、「あてはまらない」が4.3%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が47.8%と最も高く、ついで「とて

もあてはまる」が26.1%、「あてはまる」が21.7%と続いた。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が4.3%であり、「あてはまらない」が0.0%であった。

## 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、おおよそ8割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

その割合を詳細に見ると、「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」がともに82.6%と、9割以上であった他の質問項目に比べ、低い評価であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」と「全体での分かち合い」がともに26.1%と最も高く、ついで「研修プログラムの目標と流れの理解」が21.7%、「アイデアに関する活発な話し合い」が13.0%、「リラックスして話し合える雰囲気」が4.3%と続く。

これらのことから、「全体での分かち合い」と「研修プログラムの目標と流れの理解」は、他の質問項目と比較して肯定的な評価が多く、かつその程度も強い。「リラックスして話し合える雰囲気」については、全員が肯定的に評価しているが、その程度は弱いと言えよう。

「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」は、2割の研修生が否定的な評価をしており、上述した3項目と比較して、肯定的な評価が少ない。これらのうち、「話し合いの全員参加」は、肯定的な評価の程度を強く回答している研修生がほぼ3割を占めていることから、肯定的と否定的に評価が大きく分かれたと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修の効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

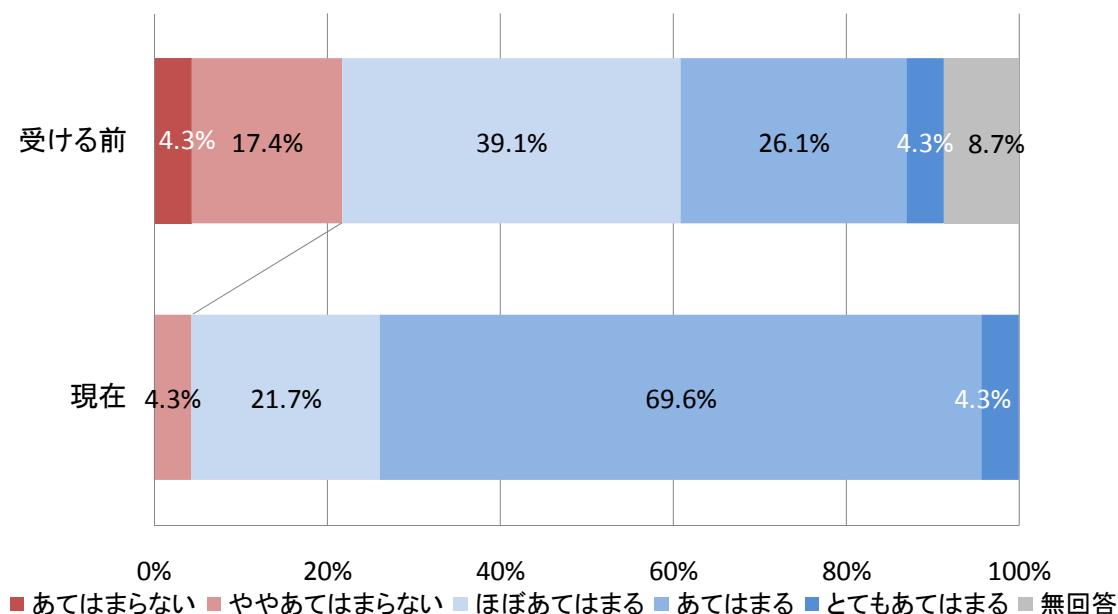
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-11、4-12、4-13、4-14に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 69.5%だが、受けた直後の「現在」では 95.6%と、26.1%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」のみ 43.5%増加した。

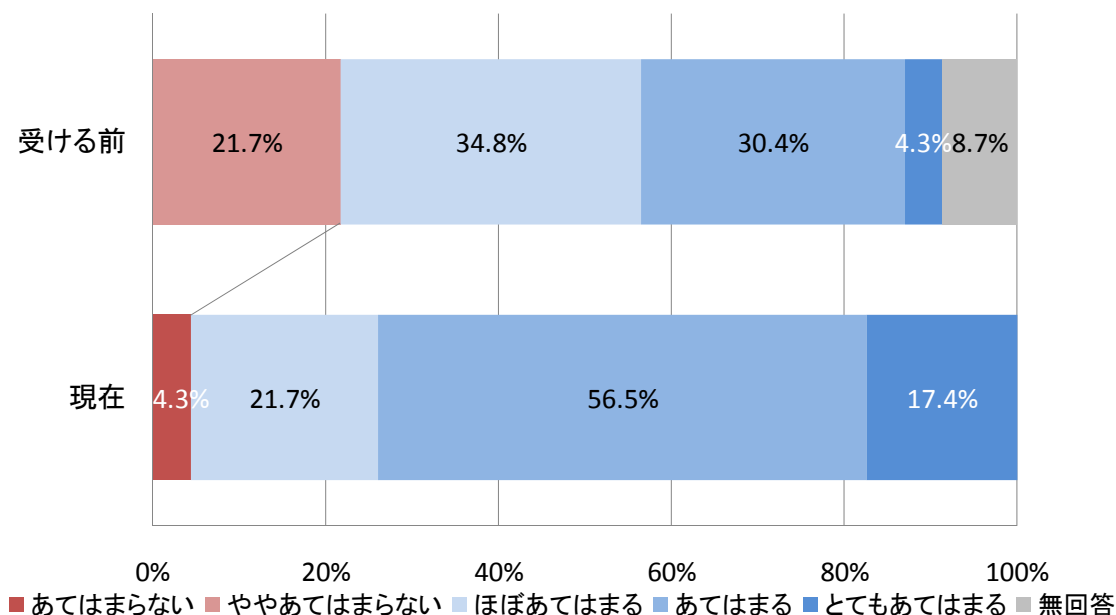


図表 4-11 沈黙への対処がイメージできる (N=23)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 69.6%だが、受けた直後の「現在」では 95.7%と、26.1%増加した。

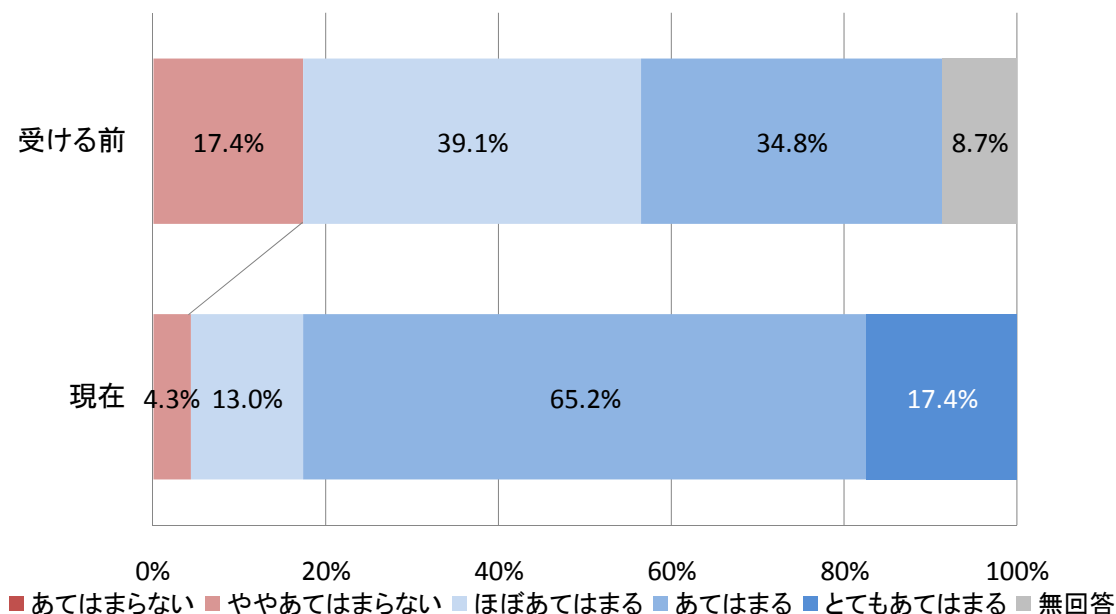
「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」の割合が 26.1%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 13.2%であった。



図表 4-12 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=23)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 73.9%だが、受けた直後の「現在」では 95.6%と、21.7%増加した。



図表 4-13 職員同士の話し合いの効果 (N=23)

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 30.4%と最も多く、ついで「とても

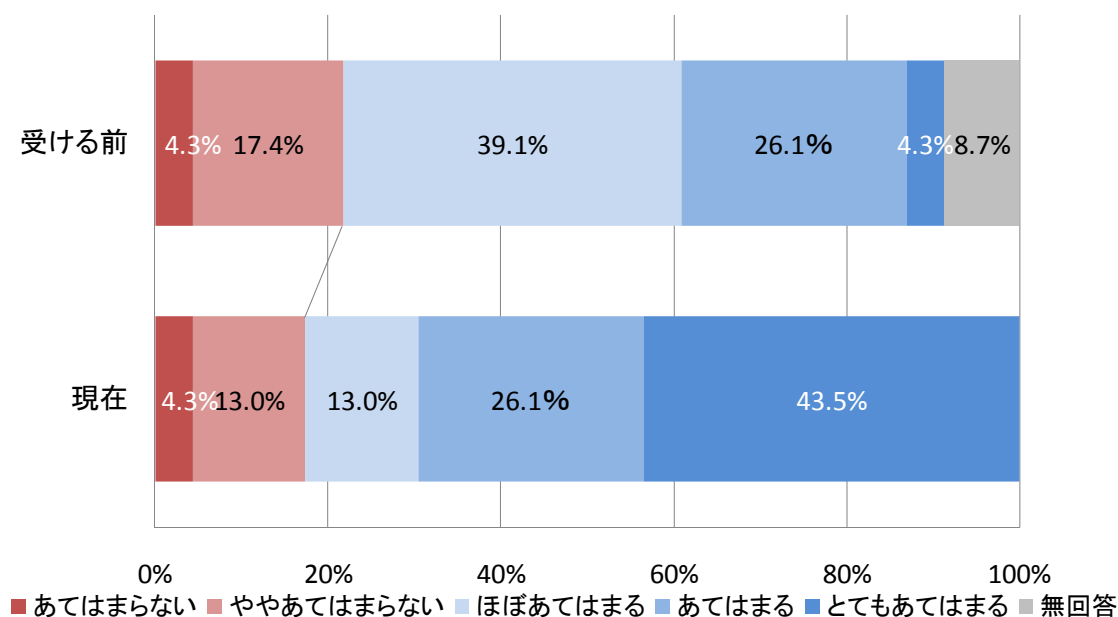


あてはまる」が17.4%であった。

#### 4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が69.5%だが、受けた直後の「現在」では82.6%と、13.1%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」のみ39.2%増加した。



図表4-14 組織としてのノウハウの蓄積 (N=23)

#### 5) 小括

全ての質問項目について、「受ける前」と「現在」で「あてはまる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果はあったと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「あてはまる」の増加の割合を見ると、「沈黙への対処がイメージできる」と「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」がともに26.1%と最も増加しており、ついで「職員同士の話し合いの効果」が21.7%、「組織としてのノウハウの蓄積」が13.1%と続く。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加の割合は、「組織としてのノウハウの蓄積」が39.1%と最も増加しており、ついで「職員同士の話し合いの効果」が17.4%、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が13.0%と続く。

これらのことから、「沈黙への対処がイメージできる」と「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」といった困難場面における対処方法の学習は「職員同士の話し合いの効果」

や「組織としてのノウハウの蓄積」といった組織開発と比較して、より研修の効果があったと言えよう。しかしながら、「組織としてのノウハウの蓄積」は、肯定的な評価の程度を強く回答している研修生が約4割を占めたことから、肯定的と否定的に評価が大きく分かれたと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 34 人の感想を整理、分類すると、＜DVD教材、研修プログラムへの評価＞、＜ふり返り、再確認になった＞、＜今後に活かしたい＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の5つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

＜DVD教材、研修プログラムへの評価＞

- 職員役、求職者役と自分たちで行うよりも、DVDを使うことは教材として使いやすく評価できる。
- DVDで見せていただくととてもわかりやすく、言葉だけでなく、態度や顔つきなどについてもハッとさせられた。
- DVDで解説していったので、わかりやすかった。
- A事例、B事例と比較しての内容なので、わかりやすかった。
- 一目で悪いと思われるA事例は絶対自分ではやらないつもりだが、時間だけが過ぎて行き、求職者の方のやる気の無さにお会いした時の自分の顔、表情等、気をつけなくては・・・と反省させられた。
- ふり返り研修ということで教えていただき、とても勉強になった。
- B事例はすばらしいと思っていたが、みんなで話し合うことで、さらに問題点を認識でき、参考になった。
- 有意義な研修だった。
- いろいろな立場の人と話をする機会が設けられており、よかった。

＜ふり返り、再確認になった＞

- 自分をふり返る機会になる。
- A事例と自分のやり方を比較して、改めて改善点を見つめ直すことができたように思う。
- 普段の業務で忘れていた事の再確認ができた。

#### <今後に活かしたい>

- 本研修で改めて、求職者に対する相談に尽力していこうという気持ちになった。
- 初めての研修で相談対応が勉強になった。今後の相談に活かしていく。
- 経験がまだ浅いのでとても勉強になった。今後、仕事で活かせるようにしたい。
- 明日からの相談時に活かせるよう、気をつけていこうと思う。

#### <指摘・提案・要望>

- 事例として攻撃的な求職者の対応についても、作っていただければと思う。
- 今回2つの事例であったが、他の困難事例についても、DVD等を作成していただき、今後の業務の参考にさせていただきたい。
- DVDで各事例のまとめをした際のポイントの部分がほしい。
- 大変参考になったので、研修用にDVDを貸し出していただきたい。
- 各所での実施にあたって、まとまった時間がとりにくい。集団で行うことが一義であるが、個別に視聴できるプログラムも必要かと思う。
- キャリアカウンセリングの技術にこだわりすぎている。求職者がよい求職者すぎる。A事例とB事例が極端に変わりすぎる。
- 多数の事例について、もう少し、じっくり時間をかけて議論できればよいかと思う。

#### <その他>

- 来談者に満足して帰ってもらうことも大切だが、就職件数等の数字を求められる状況の中で、職業相談を担当する職員・相談員の一定レベルへの質の向上は必須だと思う。基本がわかっているからこそ、いろんな場面で対応できると思う。
- 求職者のタイプは画一的ではない。多様。
- B事例、とくに職業相談において絶対に正解というものは存在しないと思う。ただ、正解を追求していくことはとても有意義であるし、忘れてはならないことだと思った。
- 朝霞さんの場合、1度にたくさん応募したいケースだが、紹介を受けたあと、(採否結果なしで)次また次と持ってくる人の対応が困難と感じている。雇用保険は「法律にある」と言えるが、相談の場合それがないのが難しい。(相手に気づかせること)

## 2) 小括

大半が研修プログラムに対し肯定的な評価であった。具体的には、DVD教材の内容や研修プログラムを評価する<DVD教材、研修プログラムへの評価>、ふり返り、再確認ができたという<ふり返り、再確認になった>、プログラムの学習内容を今後、活かしたいといった<今後に活かしたい>、謝辞などである。

それ以外のカテゴリーとしては、<指摘・提案・要望>と<その他>がある。<指摘・提

案・要望>は、研修への要望と問題点の指摘の2つに整理できよう。前者は、「他の困難事例についても、DVD等を作成していただき(たい)」、「まとめをした際のポイントの部分がほしい」、「DVDを貸し出していただきたい」など研修への要望であり、後者は、「個別に視聴できるプログラムも必要」、「キャリアカウセリングの技術にこだわりすぎている」、「じっくり時間をかけて議論できればよいかと思う」などのというプログラムの問題点の指摘である。

<その他>については、「求職者のタイプは画一的ではない」、「職業相談において絶対に正解というものはないと思う」、「紹介を受けたあと、(採否結果なしで)次また次と持ってくる人の対応が困難と感じている」など相談窓口の現状に関する報告や、「基本がわかっているならばこそ、いろんな場面で対応できると思う」など、研修プログラムや教材開発についての意見であった。

#### 4. G労働局におけるアンケート調査の結果

##### (1) 研修プログラムの概要

研修は2010年1月18日にG労働局において実施された。研修生の総数は14人であった。グループ数は3つであり、その内訳は、4人グループが1つと5人グループが2つである。

研修プログラムでは、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討した。所要時間は2時間55分であり、そのうち、休憩が10分間含まれる。

ファシリテーターは、労働大学校キャリアガイダンス部門の研究員が担当し、DVD教材を活用してプログラムを進めた。

##### (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-15に結果を示す。

###### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が78.6%、「女性」が14.3%、「無回答」が7.1%であり、約8割の研修生が男性であった。7.1%。

年齢に関して、「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代」の6つの選択肢中から1つを選択するよう求めた。その結果、「40代」が57.1%と最も多く、ついで「50代」が21.4%、「30代」が14.3%、「20代」が7.1%と続く。「10代」と「60代以上」は0.0%であり、研修生の過半数が40代～50代であったと言えよう。

勤務形態に関して、「常勤」と「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が100.0%であり、研修生全員が常勤であった。

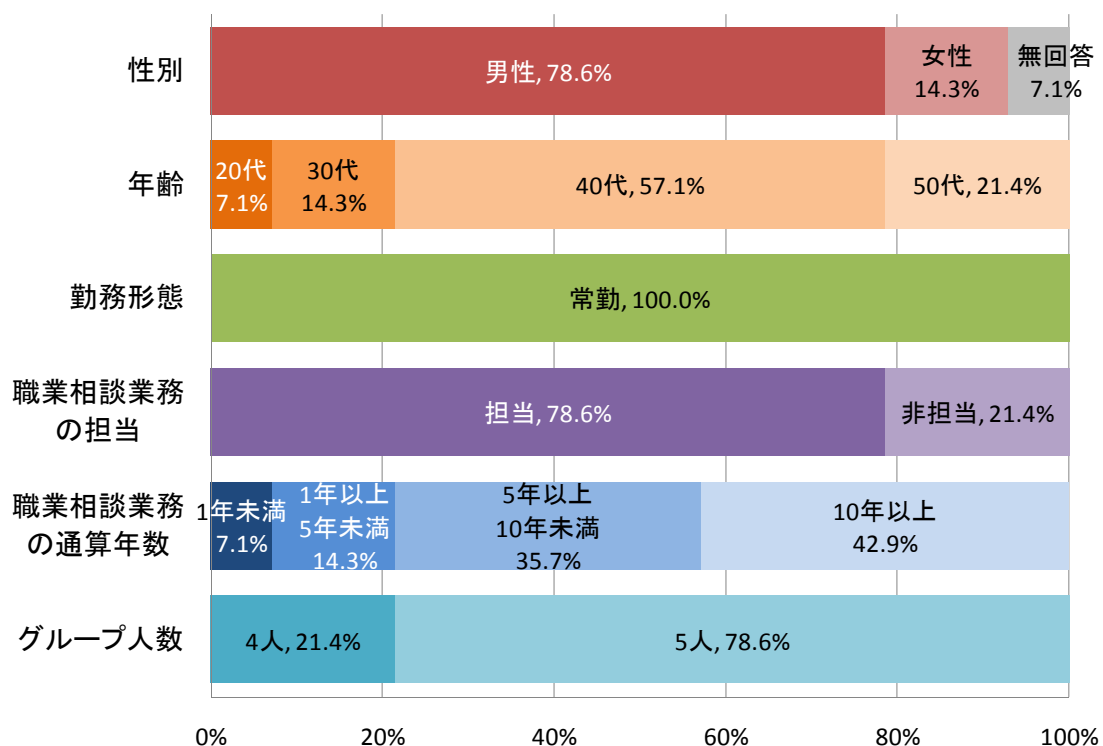
## 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が78.6%、「いいえ」が21.4%であり、約8割の研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するように求めたところ、「10年以上」が42.9%と最も多く、ついで「5年以上10年未満」が35.7%、「1年以上5年未満」が14.3%、「1年未満」が7.1%であった。なお、最短年数は「9ヶ月」、最長年数は「25年9ヶ月」であった。

## 3) グループの人数

グループの人数は、「5人」が78.6%、「4人」が21.4%であった。



図表 4-15 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループ人数（N=14）

## (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを定める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の

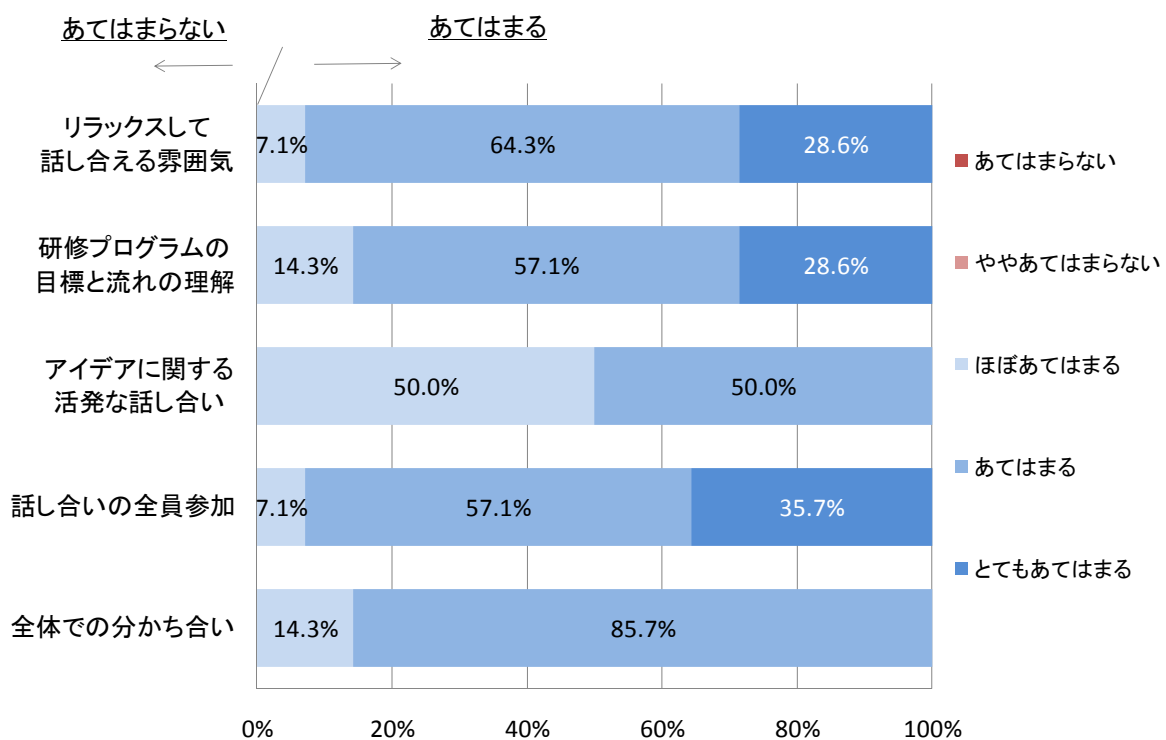
中から一つを選択する。

図表 4-16 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 64.3%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 28.6%、「ほぼあてはまる」が 7.1%と続く。



図表 4-16 グループワークの評価 (N=14)

### 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 57.1%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 28.6%、「ほぼあてはまる」が 14.3%と続く。

### 3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」と「あてはまる」がともに 50.0%で

あった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が57.1%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が35.7%、「ほぼあてはまる」が7.1%と続く。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が85.7%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が14.3%と続く。

#### 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、研修生が「あてはまる」と回答しており、グループワークは高く評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が35.7%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」がともに28.6%と続く。

これらのことから、全体的によい評価であったが、「アイデアに関する活発な話し合い」と「全体での分かち合い」は、他の質問項目と比較して評価が低かったと言えよう。また、「全体での分かち合い」において、「あてはまる」のうち、「あてはまる」が8割以上と、評価が集中する傾向にあったと言えよう。

#### (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施しているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

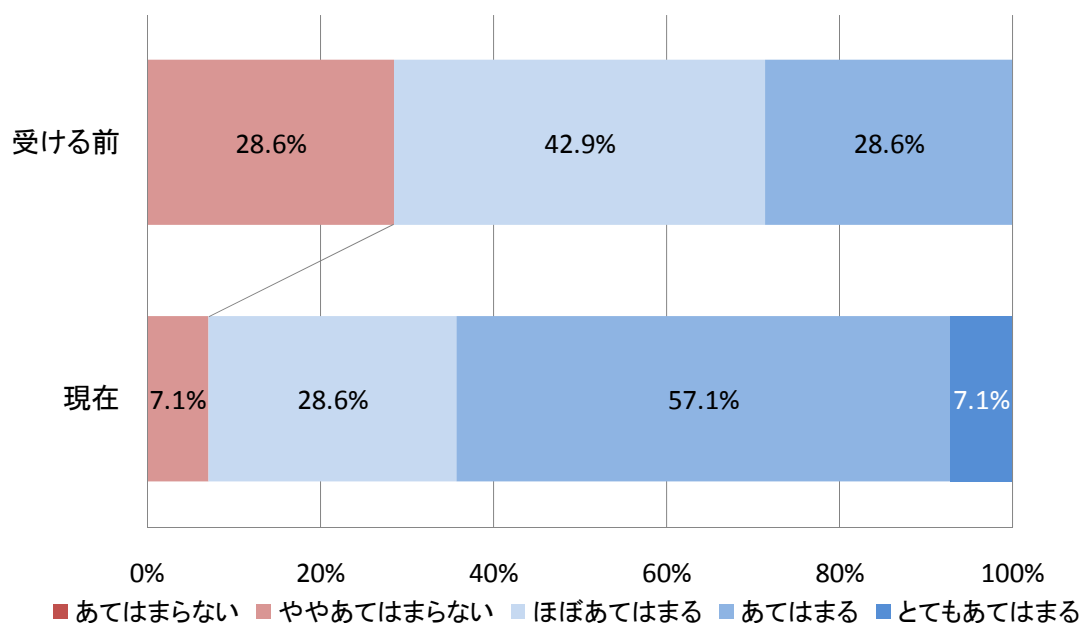
図表4-17、4-18、4-19、4-20に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の

左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が71.5%だが、受けた直後の「現在」では92.8%と、21.3%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が28.5%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が7.1%であった。



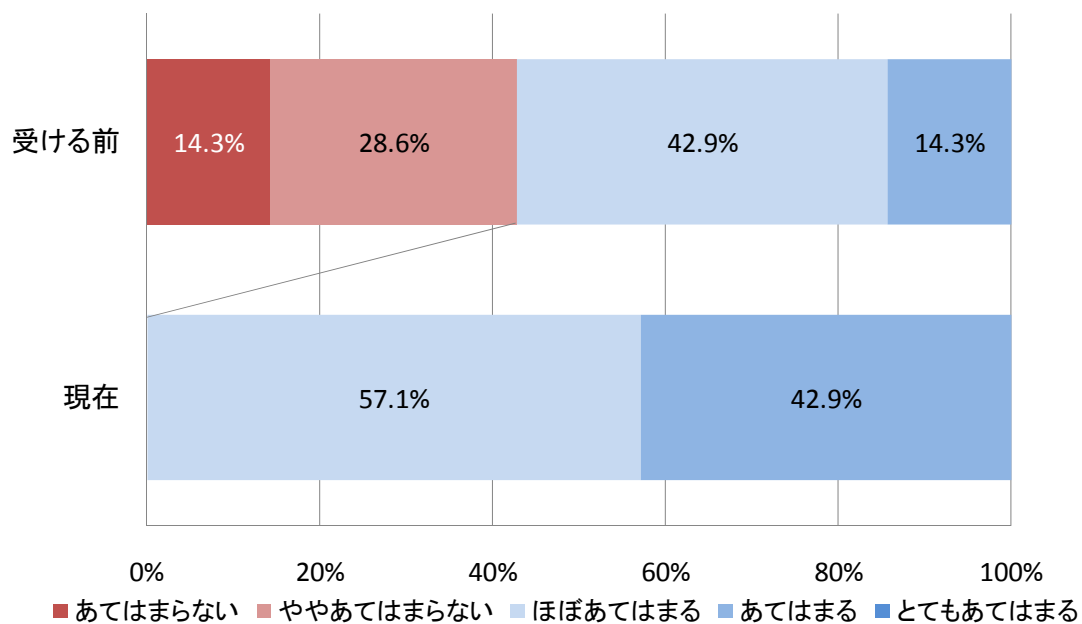
図表4-17 沈黙への対処がイメージできる (N=14)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が57.2%だが、受けた直後の「現在」では100.0%と、42.8%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」の割合が28.6%と最も多く、ついで「ほぼあてはまる」が14.2%であった。



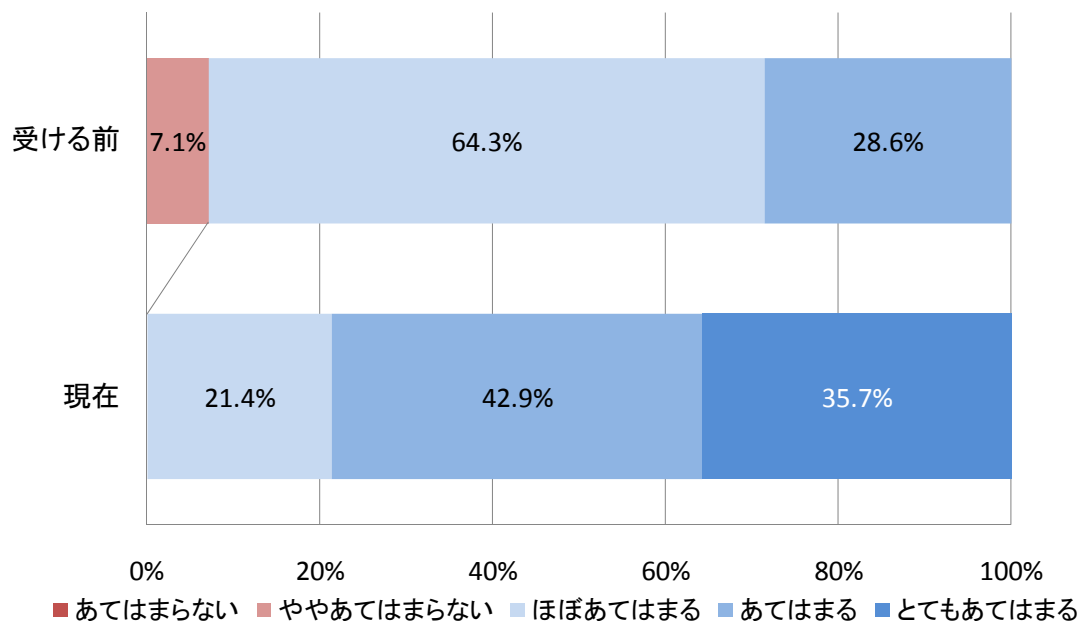


図表 4 - 1 8 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=14)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 92.9%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、7.1%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 35.7%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 14.3%であった。

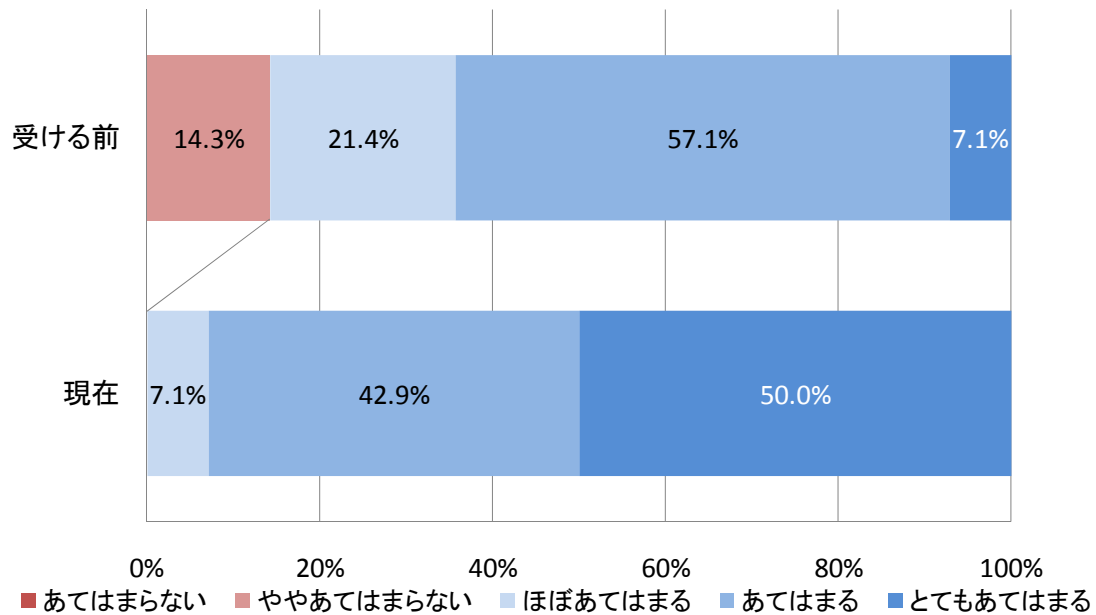


図表 4 - 1 9 職員同士の話し合いの効果 (N=14)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 85.6%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、14.4%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」のみが 42.9%増加した。



図表 4-20 組織としてのノウハウの蓄積 (N=14)

5) 小括

全ての質問項目について、「受ける前」と「現在」で「あてはまる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果があつたと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「あてはまる」の増加の割合を見ると、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が 42.8%と最も多く、ついで「沈黙への対処がイメージできる」が 21.3%であり、「組織としてのノウハウの蓄積」が 14.4%、「職員同士の話し合いの効果」が 7.1%と続く。

困難場面における対処方法の学習の方が、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」よりも、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は「組織としてのノウハウの蓄積」が 42.9%と最も多く、ついで「職員同士の話し合いの効果」が 35.7%、「沈黙への対処がイメージできる」が 7.1%と続く。

困難場面における対処方法の学習と比較して、「職員同士の話し合いの効果」や「組織とし

でのノウハウの蓄積」の方が、「とてもあてはまる」の増加がより多かったことから、研修の効果の程度はより強かったと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 14 人の感想を整理、分類すると、＜グループワークへの評価＞、＜参考、勉強になった＞、＜今後に活かしたい＞、＜指摘・提案・要望＞の4つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

＜グループワークへの評価＞

- グループの中では和やかな雰囲気の中で発言することができてよかったが、グループの代表として発表する際には、緊張して十分な発表ができなかった。
- グループで話し合ったことを順番に発表するだけでなく、討論のような場があればよかった。今回の事例をもとに、ロールプレイングをやってみたいと思う。
- 職場の方との職業相談についての研修は初めてだったので、最初は緊張していた。しかし、グループ内でよくある事例をもとに共感しながら和気あいあいと意見を交換することができてよかった。
- 対応困難な場面について、今回のようなありがちなケースについては、検討するケースはあまりなく、また他の職員の意見も聞くことができ、有意義であった。

＜参考、勉強になった＞

- 朝霞太郎さんの事例は特に相談の中でも、困るパターンの1つなので参考になった。また、間をためて相談することの有効性を認識させていただいた。
- 現在、職業相談業務を離れているが、過去の自分と未来の自分をふり返り、イメージすることができたので、とても参考になった。これからも有意義な教材の開発・提供について、よろしくお願いします。
- 今後の業務の参考になることをたくさん勉強させていただいた。

＜今後に活かしたい＞

- 楽しみながら研修できたので、今回の研修を今後の業務に活用していきたいと思う。

### <指摘・提案・要望>

- A事例、B事例の差が極端であったり、現実的に困難(時間的・人間的)なB事例もあったが、逆に1部をフィードバックして相談に活かしていくという考え方をすれば意義のある研修だったと思う。
- 自身の相談方法について、振り返って反省する(見つめ直す)よい機会だった。(あるのかもしれないが、)初任者研修用の基本DVDもあればよいと思う。
- 発話をとらえて具体的に話し合うことは有効。できればロールプレイの実践を取り入れた方がなお有効。
- 様々な相談事例について、研修に使えるよう、多く提供していただきたい。
- 「困難な事例の研修」と聞いていたので、もう少し困った求職者が登場するのかと思っていた。窓口対応で本当に困る事例が知りたい。(解決策まで求めない)共有できるだけで勇気が出る。
- DVDの中で、求職者の迎え方、(立ち上がる・名乗る)や、総合的雇用情報システムの操作方法などが、現実のハローワークと大きく違ったことが気になった。ハローワークで働く人のための教材であるので、できるだけリアリティを持たせるために検証がもう少し必要なのではと感じた。
- このDVDを見るのは2回目だったので、1回目と比べると集中できなかった。他の困難事例についても続編ということで、次々と作成してほしい。

## 2) 小括

研修プログラムに対し、肯定的な評価が大半を占めた。

カテゴリーで見ると、グループでの話し合うことの効果を評価する<グループワークへの評価>、カウンセリング技法の学習を評価する<参考、勉強になった>、プログラムの学習内容を今後、実践したいといった<今後に活かしたい>などである。

<指摘・提案・要望>は、研修への要望と問題点の指摘の2つに整理できよう。前者は、「様々な相談事例について、研修に使えるよう、多く提供していただきたい」、「ロールプレイの実践を取り入れ(てほしい)」など研修への要望であり、後者は、「リアリティを持たせるために検証がもう少し必要」、「A事例、B事例の差が極端であったり、現実的に困難(時間的・人間的)」などのDVD教材やプログラムの運営上の問題の指摘である。

## 5. F労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

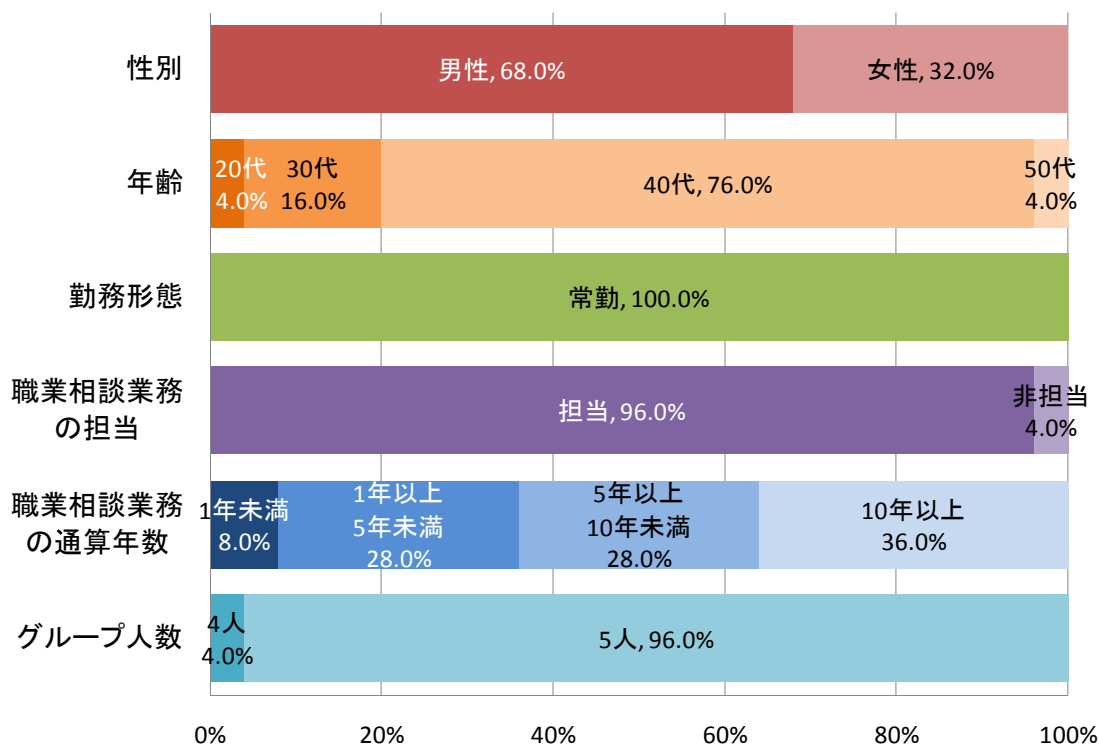
研修は2010年1月15日にF労働局において実施された。研修生の総数は25人であり、グループ数は5つであり、グループの人数は5人である。

研修プログラムでは、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討した。所要時間は4時間15分であり、そのうち、休憩が15分間とDVD教材活用の解説が35分間含まれる。

ファシリテーターは、労働大学校キャリアガイダンス部門の研究員が担当し、DVD教材を活用してプログラムを進めた。

## (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-21に結果を示す。



図表4-21 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループ人数 (N=25)

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が68.0%、「女性」が32.0%であり、研修生の7割近くが男性であった。

年齢に関して、「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代」の6つの選択肢中から1つを選択するよう求めた。その結果、「40代」が76.0%と最も多く、ついで「30代」が16.0%、「20代」と「50代」が4.0%と続く。「10代」と「60代以上」は0.0%であり、研修生の7割以上が40代であったと言えよう。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が100.0%であり、研修生全員が常勤であった。

## 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が96.0%、「いいえ」が4.0%であり、研修生のほぼ全員が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するように求めたところ、「10年以上」が36.0%と最も多く、ついで「1年以上5年未満」と「5年以上10年未満」が28.0%、「1年未満」が8.0%と続く。なお、最短年数は「10ヶ月」、最長年数は「25年9ヶ月」であった。

## 3) グループの人数

「5人」が96.0%、「4人」が4.0%であった。「4人」と回答した研修生は、グループの人数に自分自身を入れていないことが考えられる。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを定める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-22に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気できていた

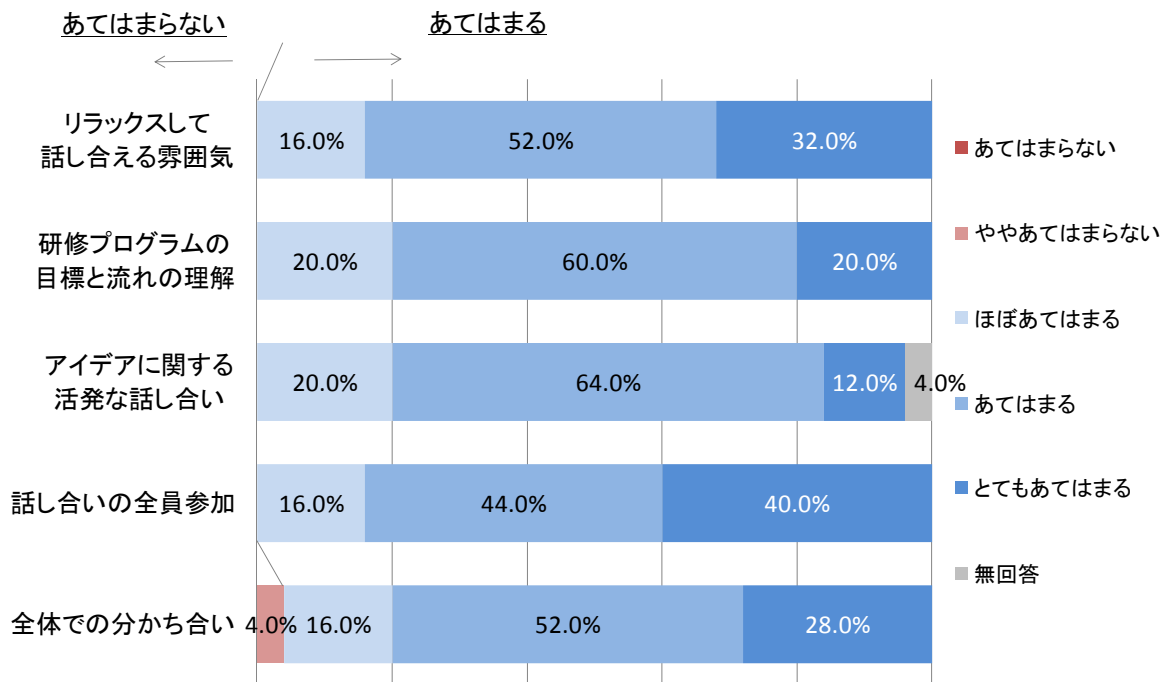
「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が52.0%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が32.0%、「ほぼあてはまる」が16.0%と続く。

#### 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が60.0%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」が20.0%と続く。



図表 4-22 グループワークの評価 (N=25)

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が96.0%、「あてはまらない」が0.0%、「無回答」が4.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が64.0%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が20.0%、「とてもあてはまる」が12.0%と続く。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が44.0%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が40.0%、「あてはまる」が16.0%と続く。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が96.0%であり、「あてはまらない」が4.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が52.0%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が28.0%、「とてもあてはまる」が16.0%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が4.0%であり、「あてはま

らない」が 0.0%であった。

## 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、9割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

その割合を詳細に見ると、「リラックスして話し合える雰囲気」、「研修プログラムの目標と流れの理解」、「話し合いの全員参加」がそれぞれ 100.0%であり、それ以外の質問項目についても、90%以上が「あてはまる」であり、全体的にとてもよい評価であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 40.0%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」が 32.0%、「全体検討での分かち合い」が 28.0%、「研修プログラムの目標と流れの理解」が 20.0%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 12.0%と続く。

これらのことから、全体的にグループワークの評価は高く、とくに「リラックスして話し合える雰囲気」と「話し合いの全員参加」は、他の質問項目と比較して評価が高かったと言えよう。しかし、「全体検討での分かち合い」については、「ややあてはまらない」と回答している研修生もあり、評価が分かれていたと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表 4-23、4-24、4-25、4-26 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

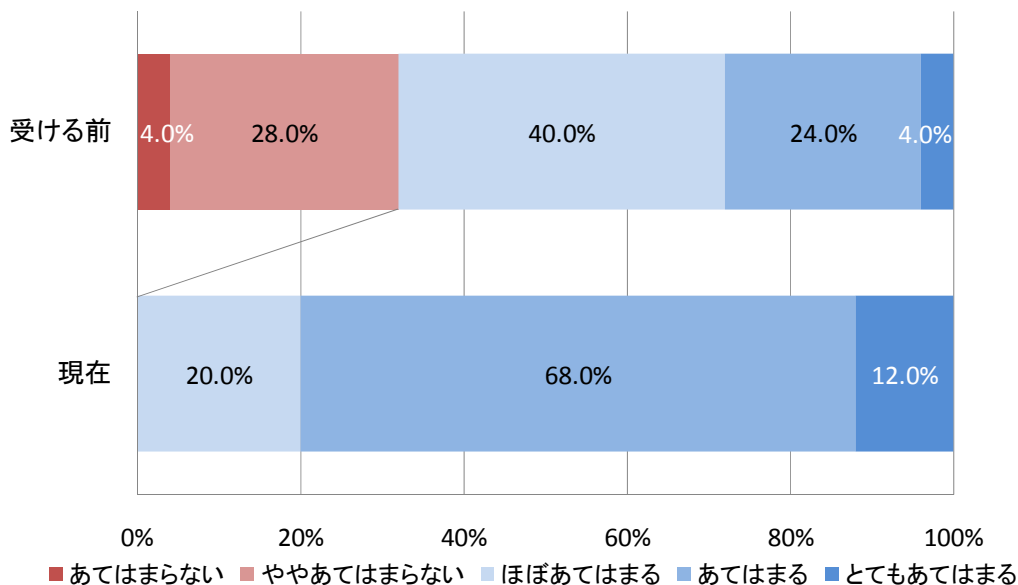
1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 68.0%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、32.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 44.0%と最も多く、ついで「とても



「あてはまる」が8.0%であった。

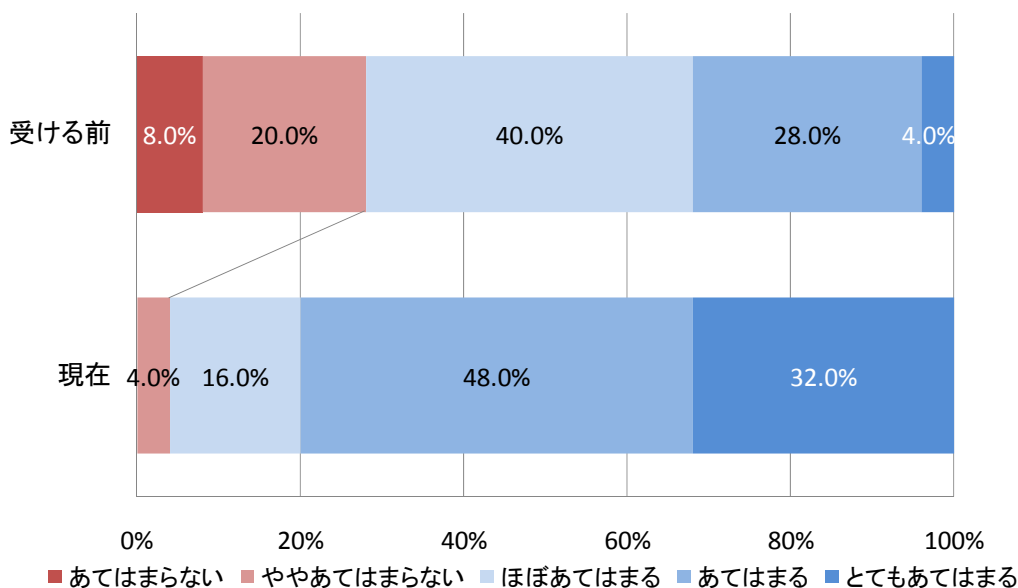


図表 4-23 沈黙への対処がイメージできる (N=25)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が72.0%だが、受けた直後の「現在」では96.0%と、24.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の割合が28.0%と最も多く、ついで「あてはまる」が20.0%であった。

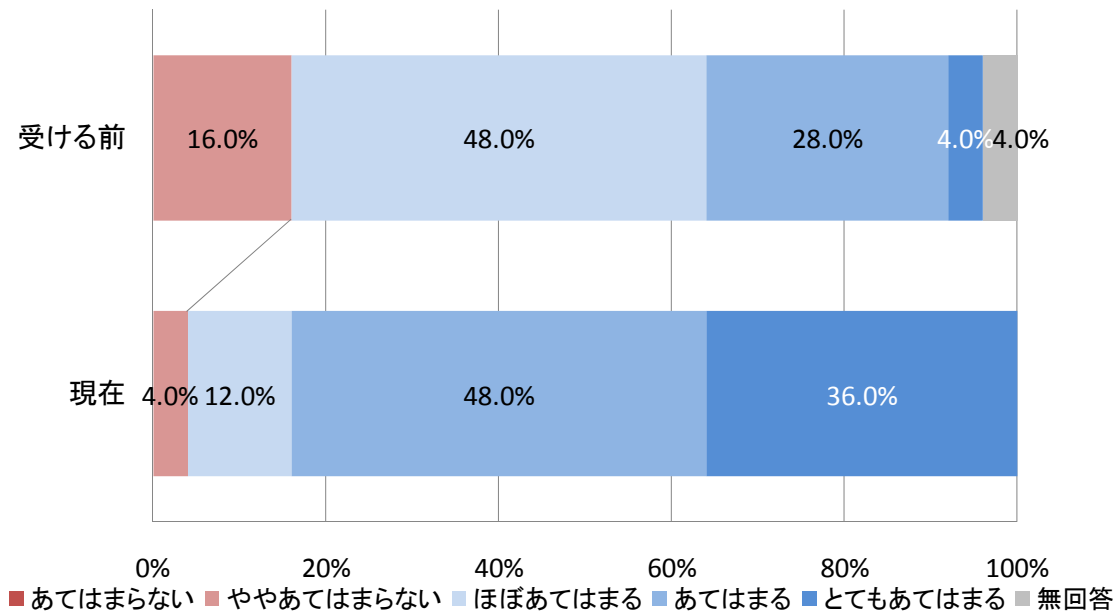


図表 4-24 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=25)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 80.0%だが、受けた直後の「現在」では 96.0%と、16.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 32.0%と最も多く、ついで「あてはまる」が 20.0%であった。

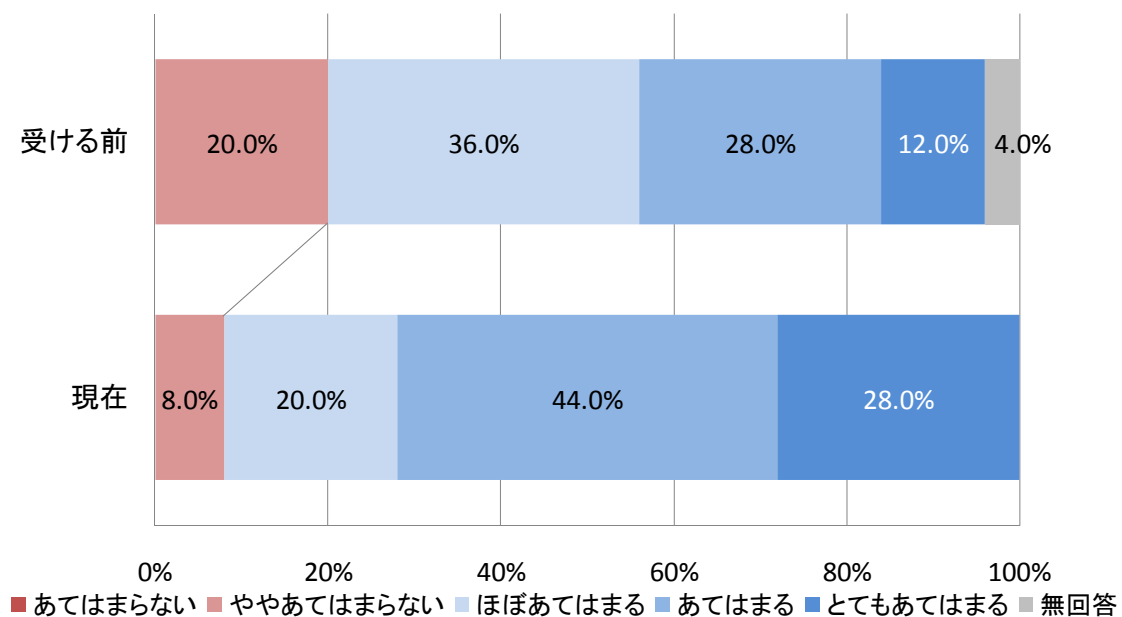


図表 4-25 職員同士の話し合いの効果 (N=25)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 76.0%だが、受けた直後の「現在」では 92.0%と、16.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と「あてはまる」がともに 16.0%増加した。



図表 4-26 組織としてのノウハウの蓄積 (N=25)

#### 5) 小括

全ての質問項目について、「受ける前」と「現在」で「あてはまる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果があったと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「あてはまる」の増加の割合を見ると、「沈黙への対処がイメージできる」が 32.0%と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」が 24.0%、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」がともに、16.0%と続く。

困難場面における対処方法の学習は、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」よりも、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「職員同士の話し合いの効果」が 32.0%と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」が 28.0%、「組織としてのノウハウの蓄積」が 16.0%、「沈黙への対処がイメージできる」が 8.0%と続く。

全体的に見て、とくに「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」において、他の3つの質問項目と比較して、「あてはまる」全体と、その中の「とてもあてはまる」の増加がより大きかったことから、研修の効果の程度がより強かったと言えよう。

#### (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 25 人の感想を整理、分類すると、<研修プログラムへ

の評価>、<グループワークへの評価>、<参考、勉強になった>、<再確認できた>、<今後に活かしたい>、<指摘・要望・提案>、<その他>の7つのカテゴリにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

## 1) 項目の内容

### <研修プログラムへの評価>

- 限られた時間の中で、非常に実践的な研修だったと思う。
- 毎日の業務をそのまま再現したような教材に、話し合う時もより具体的な意見を出し合えた。
- DVDの導入により合理的な研修が可能になると思う。ロールプレイにはないよさがあると思う。(ロールプレイも必要だが・・・)。より客観的に観察する事が出来る、また、くり返し見ることが可能なのはよいことであると思う。
- 自分自身が日常相談している際にこうすればよくなるというヒントが感じた。
- DVDを使用することにより、とてもイメージがしやすかった。
- 内容は実際に窓口であることなので、普段より考えていること、どのように対応しているのかと比べることができ、それと比べて、なるほどこう対応すればよいのかというヒントにもなった。
- DVD等で流れがあり、自所での伝達研修などは安易にできそうである。
- 互いの問題点を共有することで、少しでも前向きに今後取り組むことができると思う。有意義な研修だった。
- DVDメインの講義だったが、ファシリテーターの先生のおかげでより効率的に検討・議論ができた。
- テキストや要領による解説ではなかったので、実践的だった。
- 最初の二者択一のアイスブレイキングで緊張がほぐれ、グループ分け後スムーズに話ができよかった。

### <グループワークへの評価>

- グループで話をすることで、新しい発見や確認ができてよかったが、実際職場で実施するのはなかなか難しい。
- 他府県の人の話が聞けて参考になったが、精神的に疲れた。
- 日常業務では気づきにくい問題等について、職員同士話し合い、他の意見、考え方を知

ることができた点は、よかったと思う。

- 他局との交流により、幅広い意見が聞けて、とてもよかった。

#### <参考、勉強になった>

- DVDの事例は大変参考になった。
- 困難場面の設定が日常的なため、とても身近なものとして受け止められ、勉強になった。
- A事例を見て、「今時こんな相談をしていない」と思いながらも振り返って考えると、そうでもない自分に気づいた。
- 受講する前は、やや後ろ向きな気持ちがあったが、非常に参考になり、参加できてよかったと感じている。

#### <再確認できた>

- これまで無意識に自然に相談していた姿勢（とりわけ傾聴）が体系立った行動であることを再確認させられた。
- 職業相談技法について再確認できた。
- 忙しさの中で忘れていたことを、再確認できてよかった。

#### <今後に活かしたい>

- とても業務の参考となり、日々の業務に活用したいと思う。
- 朝霞太郎さんのB事例はとても参考になった。よくある事例なので今後の相談に活かしたいと思う。

#### <指摘・要望・提案>

- もっと多くの事例を見たいと思った。ex.応募できる求人がない場合（高齢者など）
- 困難場面は沢山あるので、他のケースの事例についても勉強してみたいと感じた。
- 相談困難者の他の事例の案内もあれば、見てみたいという気持ちになった。
- 久しぶりに相談技法研修を受けた。受けるたびに初心に帰り、新たな気持ちで仕事に取り組める。健康診断のように定期的に研修を受けたらいいと思う。
- 日常では、個人で難しい相談を抱え込んでしまうことが多く、悩みを共有できないと感じている。このような研修を、一人でも多くの職員や相談員が受講できる機会をつくる必要があると思った。
- 上席以下と役職を決めずに、広く職員に受講してもらいたい。特にキャリアコンサルタントの勉強の経験のない方々に。
- アイビーのマイクロカウンセリングの技法がかなりとり入れられているように思う。（要約やリピート、オープンQ、クローズQなど）実際場面ではかなり有効に効くと思う。

技法的なコメントのペーパーの配布があれば、なお、整理になると思う。

<その他>

- 今回参加できて本当によかった。改めて「頑張らないと」と思った。
- 常にB事例の職業紹介を行うことを理想とせず、当然と受け止めていきたい。
- 朝霞さんの事例で、A事例まで大げさではないが近いことをみんなしていた。どうB事例ができるのかすごく興味があり、閉ざされた質問をして求人票を絞り込んでいく手法は、求職者にとって就職への近道になることがわかった。ただ、理想と現実はかなり違うが・・・

## 2) 小括

研修プログラムに対し、肯定的な評価が大半を占めた。

カテゴリーで見ると、DVD教材の内容や研修プログラムそのものを評価する<研修プログラムへの評価>、グループでの話し合うことの効果を評価する<グループワークへの評価>、困難場面への対応の学習を評価する<参考、勉強になった>、プログラムの学習内容を今後、実践したいといった<今後に活かしたい>、カウンセリング技法などを再確認したといった<再確認できた>、謝辞などである。

<指摘・要望・提案>は、「大して困難ではない事例で、あまりわざわざあげて参考になるものでもない」という指摘がある一方で、「もっと多くの事例を見たい」、「一人でも多くの職員や相談員が受講できる機会をつくる必要があると思った」、「定期的に研修を受けたい」、「技法的なコメントのペーパーの配布があれば、なお、整理になると思う」などの要望があった。

<その他>は、「改めて「頑張らないと」と思った」などの研修生の心境の変化や、「A事例まで大げさではないが近いことをみんなしていた」という現状の認識についての報告などであった。

## 6 E労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年12月8日にE労働局において実施された。研修生の総数は16人であり、6人からなる1グループと、5人からなる2グループに分けられた。

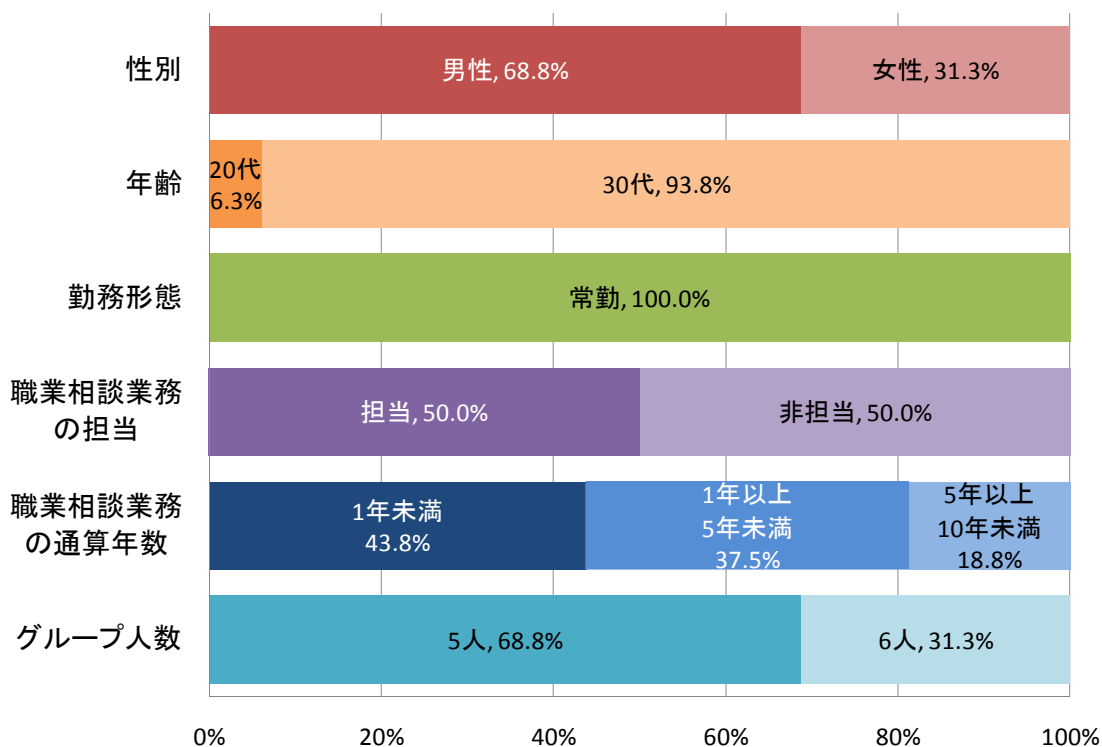
研修プログラムでは、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討した。所要時間は4時間であった。

ファシリテーターは、労働大学校キャリアガイダンス部門の研究員が担当し、DVD教材

を活用してプログラムを進めた。

## (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-27に結果を示す。



図表4-27 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループの人数 (N=16)

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が68.8%、「女性」が31.3%であり、男性の方がやや多かった。

年齢に関して、「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代以上」の6つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「30代」が93.8%と最も多く、ついで「20代」が6.3%であった。なお、「10代」、「40代」、「50代」、「60代以上」は0.0%であった。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めたところ、「常勤」が100.0%であり、研修生全員が常勤職員であった。

### 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めたところ、「はい」が50.0%、「いいえ」が50.0%であり、半数が職業相談業務を担当している職員であった。

現時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」であるかを記入するよう求めたところ、「1年以上5年未満」が37.5%と最も多く、ついで「1年未満」が25.0%、「5年以上10年未満」が18.8%、「10年以上」は0.0%であった。なお、最短年数は「0ヶ月」、最長年数は「8年6ヶ月」であった。

### 3) グループの人数

グループの人数は、「5人」が68.8%（11人）と最も多く、ついで「6人」が31.3%（5人）であった。

アンケート調査の集計では、グループの人数を5人と回答した研修生が5人となっていたが、実際の人数は10人であった。5人と回答した研修生のうち、自分自身を含めずグループの人数を答えていた者が5人いたことが考えられる。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-28に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が100.0%であった。

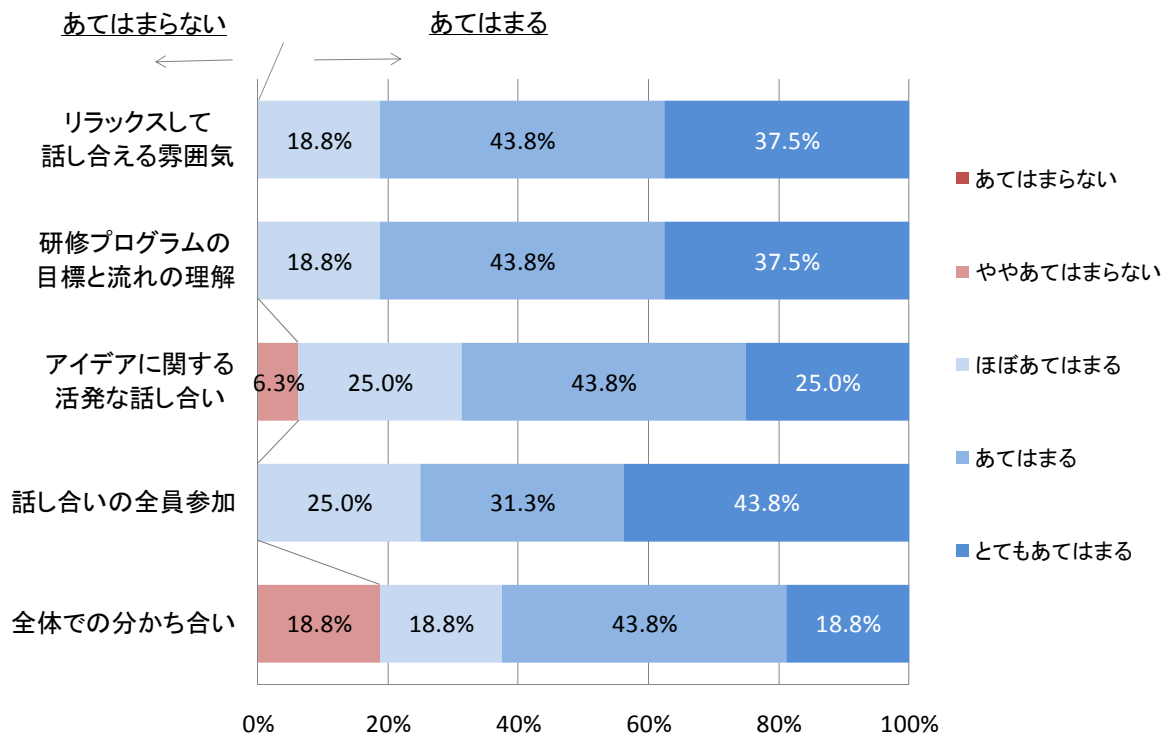
「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が43.8%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が37.5%、「ほぼあてはまる」が18.8%と続く。

#### 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が43.8%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が37.5%、「ほぼあてはまる」が18.8%と続く。





図表 4-28 グループワークの評価 (N=16)

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 93.8%であり、「あてはまらない」が 6.3%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 43.8%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」が 25.0%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 6.3%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 43.8%と最も高く、ついで「あてはまる」が 31.3%、「ほぼあてはまる」が 25.0%と続く。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が 81.4%であり、「あてはまらない」が 18.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 43.8%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」がともに 18.8%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 18.8%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

## 6) 小括

「あてはまる」の割合を見ると、全ての質問項目において、おおよそ 8 割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の割合を比較すると、「全体での分かち合い」(81.4%)と「アイデアに関する活発な話し合い」(93.8%)以外の質問項目において 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 43.8%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」が 37.5%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 25.0%、「全体での分かち合い」が 18.8%であった。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「あてはまらない」と回答している研修生はいなかった。「ややあてはまらない」の割合を見ると、「全体での分かち合い」が 18.8%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 6.3%であった。

これらの結果から、「話し合いの全員参加」、「研修プログラムの目標と流れの理解」、「リラックスして話し合える雰囲気」は、「全体での分かち合い」や「アイデアに関する活発な話し合い」と比較して評価が高かったと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

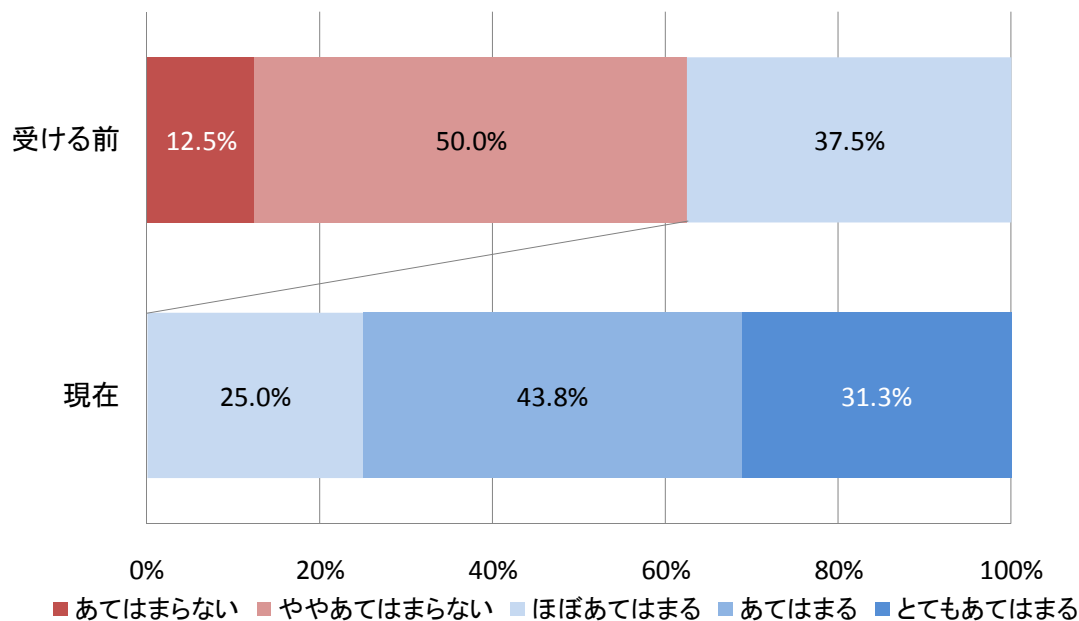
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する 4 つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表 4-29、4-30、4-31、4-32 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 37.5%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、62.5%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 43.8%と最も多く、「とてもあてはまる」が 31.3%であった。

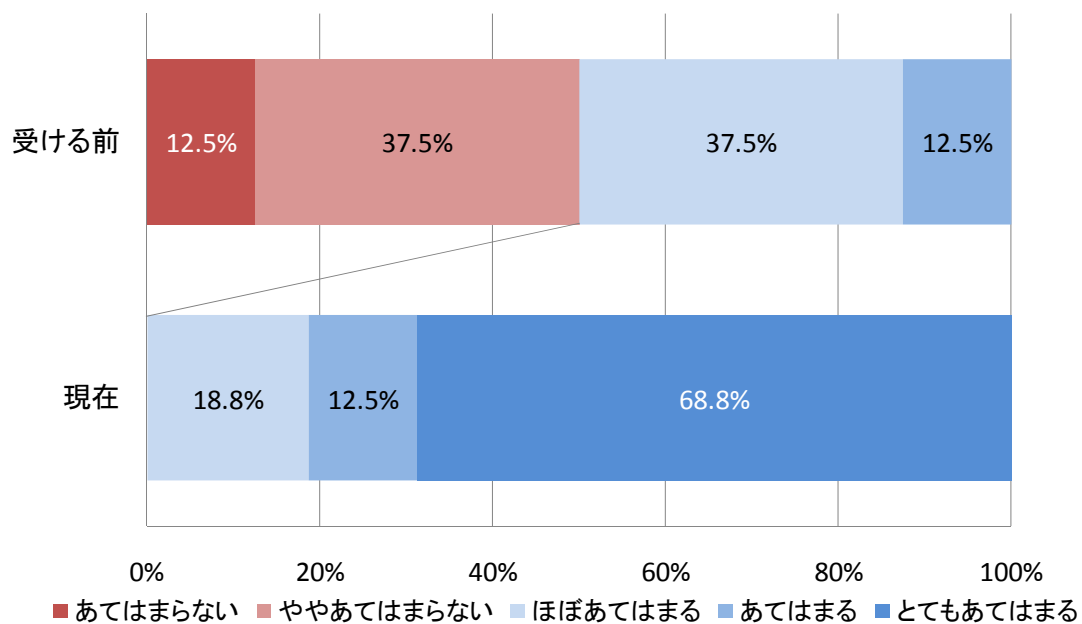


図表 4-29 沈黙への対処がイメージできる (N=16)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 50.0%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、50.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「受ける前」と「現在」と比較して、「とてもあてはまる」のみ 68.8%増加した。

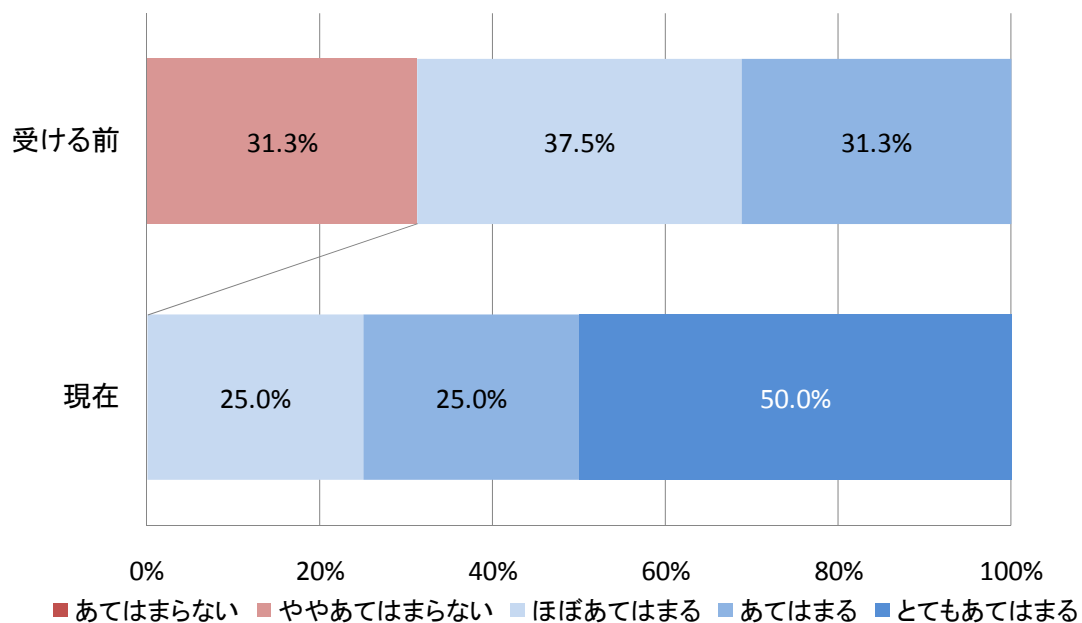


図表 4-30 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=16)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 68.8%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、31.2%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」のみ 50.0%増加した。

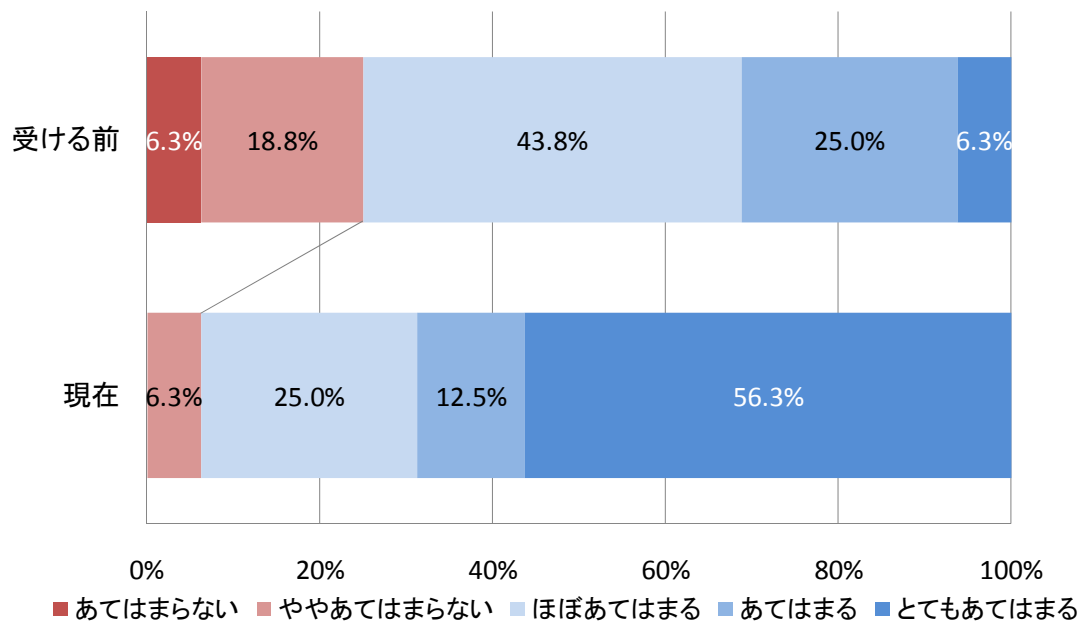


図表 4-31 職員同士の話し合いの効果 (N=16)

#### 4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が75.0%だが、受けた直後の「現在」では93.8%と、18.8%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」のみ50.0%増加した。



図表 4-32 組織としてのノウハウの蓄積 (N=16)

#### 5) 小括

全ての質問項目において、「受ける前」から「現在」へと「あてはまる」割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修生が評価をポジティブに変化させている、つまり研修の効果は認められたと言えよう。

「あてはまる」の割合の増加は、「沈黙への対処がイメージできる」が62.5%と最も多く、ついで「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が50.0%、「職員同士の話し合いの効果」が31.3%、「組織的としてのノウハウの蓄積」が18.8%と続いた。

つまり、「沈黙への対処がイメージできる」と「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」は、他の2つの質問項目と比較して、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が68.8%と最も多く、ついで「組織としてのノウハウの蓄積」が56.3%、「職員同士の話し合いの効果」が50.0%、「沈黙への対処がイメージできる」が31.3%と続いた。

つまり、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」、「職員同士の話し合いの効果」、

「組織としてのノウハウの蓄積」は、「沈黙への対処がイメージできる」と比較して、「とても当てはまる」の増加がより多かったことから、研修の効果の程度がより強かったと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 16 人の感想を整理すると、＜参考・勉強になった＞、＜研修、教材の評価＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の 4 つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の 2 つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

＜参考・勉強になった＞

- 具体的な「よくありそうな事例」でのグループワークができ、自分自身の考え方以上のアイデア等の発見ができ、今後の相談業務に非常に活かせると思う。
- 紹介の経験がないものの、漠然とした迷いを抱える人にどのような方向づけや気持ちの聞き出し方をすればいいのかが少しわかったような気がした。
- 先輩方のやり方を見る余裕のない中で、困難場面に対し、どういう対応が好ましいか事例を解説付きで拝見でき、かつ、グループ討議でさまざまな意見が拝聴でき、大変参考になった。
- 参考にしたい点がとてもたくさんあった。
- 職業紹介業務を日常行っているが、日常業務に追われる毎日の中で十分に検討、反省することもなく試行錯誤の状況が続いていた。他人の職業相談の事例を検討し、討議することができたことが有意義だった。
- 内向的な求職者には開かれた質問を。志望の未成熟な求職者は閉ざされた質問を持ってという質問の使い分けが勉強になった。
- DVDを見ながら、相談事例について客観的によい・悪い部分を把握でき、グループワークでみんなの意見を聞き、自分の気づかなかった部分を気づくことができ、有意義だった。
- 1 つの答えのようなものが示されたので、よかったと思う。

＜研修、教材の評価＞

- DVDは非常によくわかりやすかったと思った。

- とてもわかりやすいプログラムだった。どちらの事例も、複数回、経験がある。その場は乗り切ったという感じだったが、この研修を受けて、解決への筋道が理解できたように思う。来所する求職者の方に、満足のいく対応をしていただけるように努力したいと思う。
- 大泉さんのケース「ハローワークの雰囲気はいかがですか」「求職申込書の記入～」、朝霞さんのケース「求人票を見ていて特に注意が向く項目って何ですか」等、すぐに窓口で使えそうな、また、ワークシートの相談の経緯は非常によいと思う。
- 理解しやすいものだった。絞り込みの方法などは、非常によいものだった。(譲れない条件を質問しているなど。)
- 職業相談窓口の経験がなく、具体的な事例を体験したことがない自分にとって、DVD研修はとても客観的に全体を見ることができ、イメージもしやすく、他の人の活発な意見を聞けて、とてもよかった。
- DVD研修の進め方が(資料)発話番号に細分されていたため、考えやすく身につけやすいと思った。

#### <指摘・提案・要望>

- 時間をもっとかけていれば、もっと身につくと思った(限られた時間の中だったのが非常に残念)。
- 相談事例が大変役にたった。グループワークも大切だが、もっと色々なケースの相談DVDを見たかった。大声で怒鳴る人、クレーマー等、対応に困るケースが最近多発しているので、参考にできるものがあればありがたい。
- 今回取り上げた2つの事例は、困難であるが途方にくれるレベルではなかった。
- かなり役に立ったので、いろんなパターンの事例を紹介してもらえると助かる(各所配布等)。
- 次回以降もぜひ、活用したほうがよいと思う。

#### <その他>

- 仕事だけでなく、普段、人と接する上でも注意していくことで、自分自身へのプラスになっていくのではと感じた。

## 2) 小括

研修プログラムに対し肯定的な評価が大半を占めた。

<参考・勉強になった>のカテゴリーでは、「質問の使い分けが勉強になった」、「適切な相談技法を用いていけば、解決に至るのではないかという確信の種をこの講義で教えてもらった」、「グループワークでみんなの意見を聞き、自分の気づけなかった部分を気づくこと

ができ、有意義だった」など、学習の効果を評価する意見が中心であった。

＜研修・教材についての評価＞の 카테고리では、プログラムやDVDについて「わかりやすかった」など、概ねよい評価であった。

＜その他＞の 카테고리では、「仕事だけでなく、普段、人と接する上でも注意していくことで、自分自身へのプラスになっていくのではと感じた」など、研修の効果を相談業務に限定せず、日常生活にも役立つという意見があった。

＜指摘・提案・要望＞の 카테고리では、主に「大声で怒鳴る人、クレーマー等、対応に困るケースが最近多発しているので、参考にできるものがあればありがたい」、「いろんなパターンの事例を紹介してもらえると助かる」など、新たなDVD教材開発への要望が多かった。また、研修時間について、「時間をもっとかけていけば、もっと身につくと思った」という指摘もあった。

## 7 D労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年11月16日にハローワークDにおいて実施された。研修生の総数は22人であった。11人ずつの1、2班に分かれ、別々の部屋で研修が行われた。さらにそれぞれの班は、6人と5人からなる2つのグループに分かれた。

1班は、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討し、2班はその逆の順序で両事例を検討した。所要時間は4時間であった。

ファシリテーターは労働大学校キャリアガイダンス部門の甲研究員と乙研究員の2名であり、DVD教材を活用してプログラムを進めた。その際、甲研究員が「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」事例を、乙研究員が「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」事例をそれぞれ担当した。

### (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-33に結果を示す。

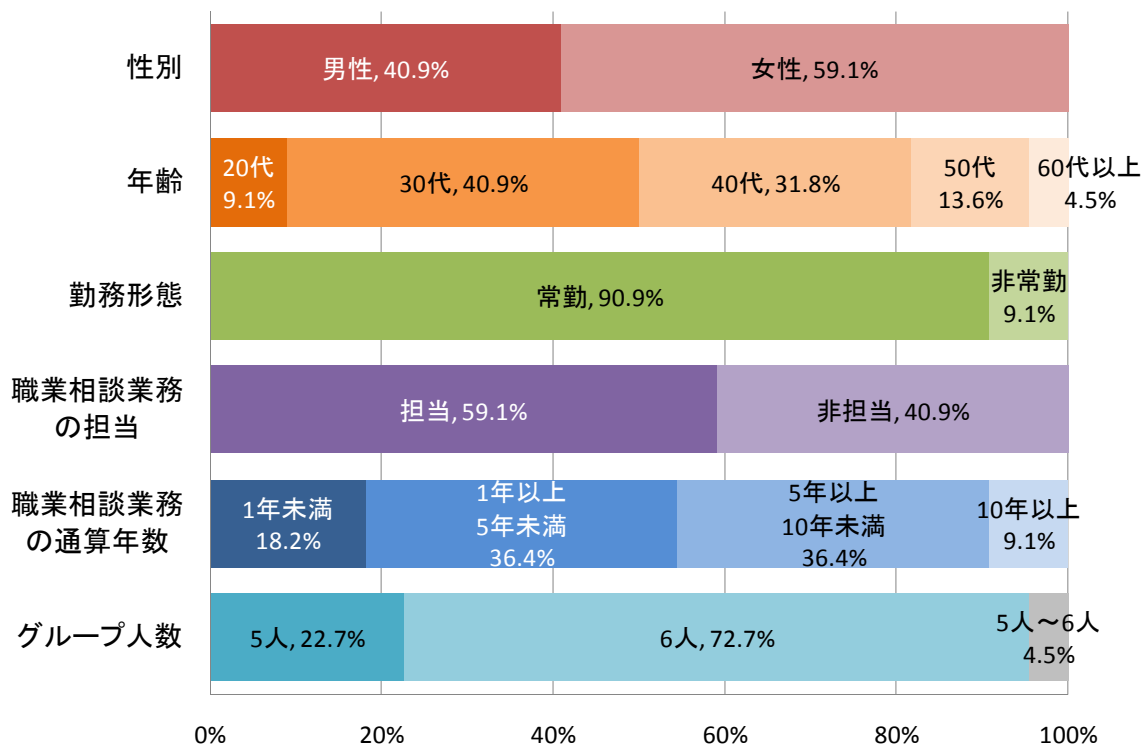
#### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が40.9%、「女性」が59.1%であり、やや女性の方が多かった。

年齢に関して、「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代以上」の6つの選択肢中から1つを選択するよう求めた。その結果、「30代」が40.9%と最も多く、ついで「40代」が31.8%、「50代」が13.6%、「20代」が9.1%、「60代以上」が4.5%と続いた。なお、「10代」は0%であった。



勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が90.9%、「非常勤」が9.1%であり、研修生のほとんどが「常勤」であった。



図表 4-33 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループの人数 (N=22)

## 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が59.1%、「いいえ」が40.9%であり、過半数が担当している研修生であった。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するよう求めたところ、「1年以上5年未満」と「5年以上10年未満」がともに36.4%と最も多く、ついで「1年未満」が18.2%、「10年以上」が9.1%であった。なお、最短年数は「0ヶ月」、最長年数は「14年7ヶ月」であった。

## 3) グループの人数

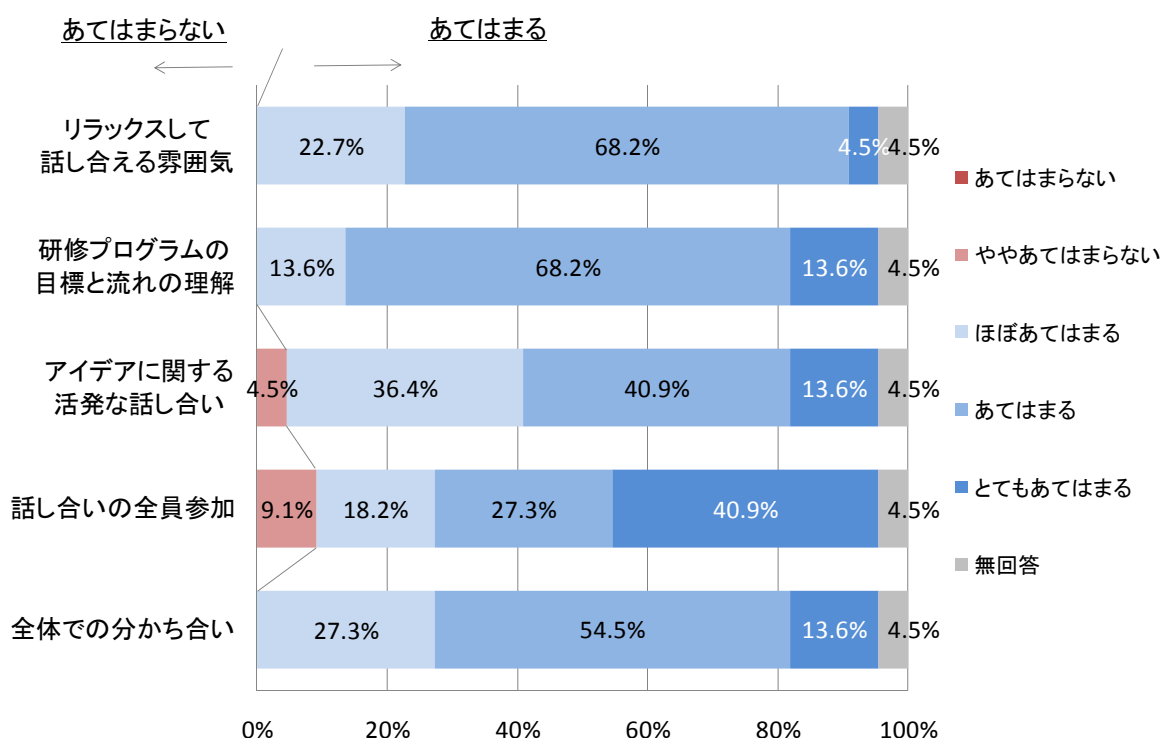
グループの人数は、「6人」が72.7%（16人）と最も多く、ついで「5人」が22.7%（12人）であった。また、「5~6人」と回答した研修生が4.5%と1名おり、グループの人数に自分自身を入れてよいかどうか迷っていたことが考えられる。

アンケート調査の集計では、グループ人数を5人と回答した研修生が5人いたが、実際の人数は10人であった。残りの5人の研修生が、当初計画されていたグループ人数を回答していた可能性が考えられる<sup>11</sup>。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-34に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。



図表4-34 グループワークの評価 (N=22)

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が95.5%であり、「あては

<sup>11</sup> 当初、研修生は24人の予定であり、6人からなる4グループが編成される予定であった。しかし、健康上の理由により2人が参加を取り辞めた。その結果、グループ編成は、6人からなる2グループと5人からなる2グループに変更された。

まらない」が 0.0%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 68.2%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が 22.7%、「とてもあてはまる」が 4.5%と続く。

## 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が 95.5%であり、「あてはまらない」が 0.0%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 68.2%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」と「とてもあてはまる」がともに 13.6%と続く。

## 3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 1.0%であり、「あてはまらない」が 4.5%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 40.9%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が 36.4%、「とてもあてはまる」が 13.6%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 4.5%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

## 4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が 86.4%であり、「あてはまらない」が 9.1%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 40.9%と最も高く、ついで「あてはまる」が 27.3%、「ほぼあてはまる」が 18.2%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 9.1%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

## 5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が 95.5%であり、「あてはまらない」が 0.0%、「無回答」が 4.5%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 54.5%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が 27.3%、「とてもあてはまる」が 13.6%と続く。

## 6) 小括

「あてはまらない」と「あてはまる」の割合を比較すると、全ての質問項目について、9割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が40.9%と最も高く、ついで「研修プログラムの目標と流れの理解」と「アイデアに関する活発な話し合い」と「全体での分かち合い」がともに13.6%、「リラックスして話し合える雰囲気」が4.5%であった。

これらの結果から、「話し合いの全員参加」は他の質問項目と比較して、評価が高かったと言えよう。

「あてはまらない」について、「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」以外は0.0%であった。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「あてはまらない」と回答している研修生は全ての質問項目で0.0%、「ややあてはまらない」は、「話し合いの全員参加」が9.1%と最も高く、ついで「アイデアに関する活発な話し合い」が4.5%であった。

「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」は、他の質問項目と比較して評価が低かったと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

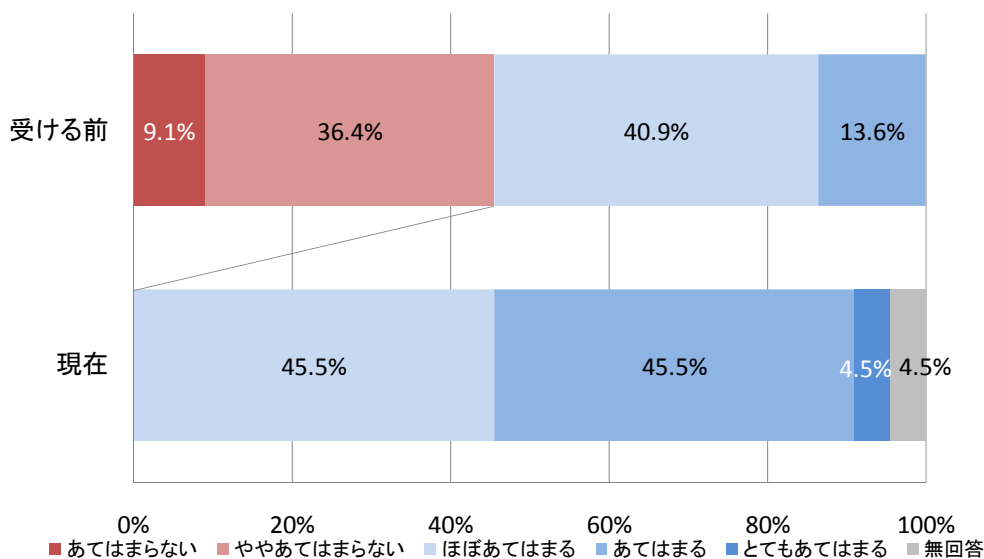
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-35、4-36、4-37、4-38に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

### 1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が54.5%だが、受けた直後の「現在」では95.5%と、41.0%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が4.6%と最も多く、ついで「あてはまる」が31.9%、「とてもあてはまる」が4.5%であった。

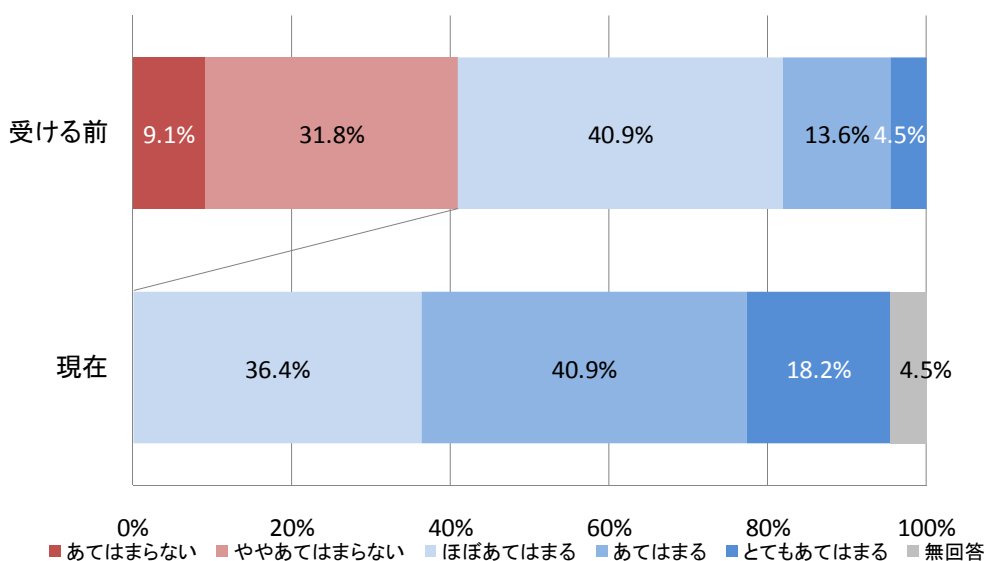


図表 4-35 沈黙への対処がイメージできる (N=22)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が59.0%だが、受けた直後の「現在」では95.5%と、36.5%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が27.3%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が13.7%であった。

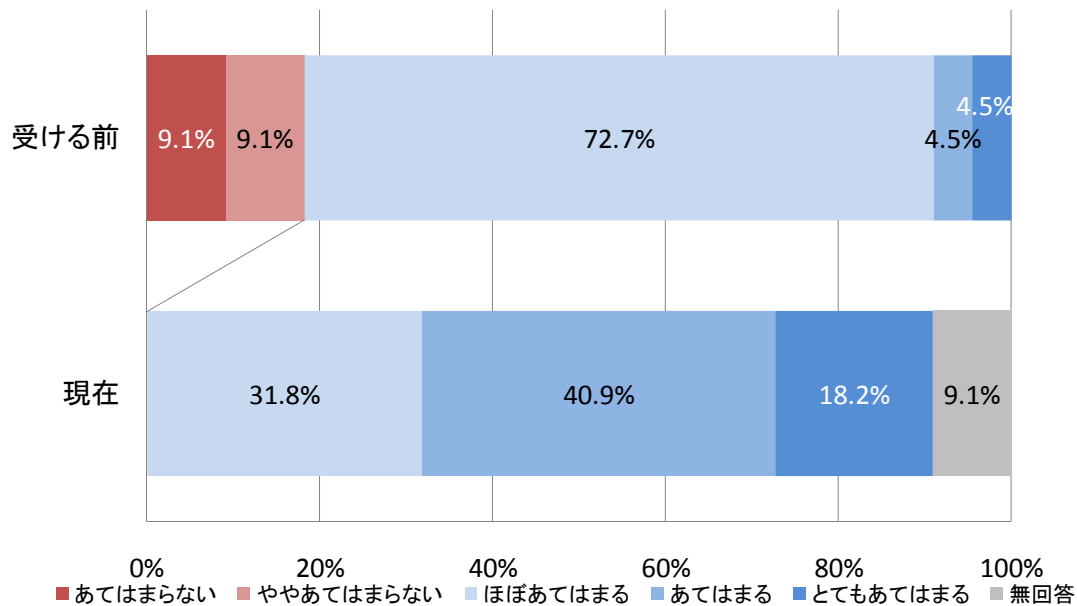


図表 4-36 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=22)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が81.7%だが、受けた直後の「現在」では90.9%と、9.2%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が36.4%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が13.7%であった。

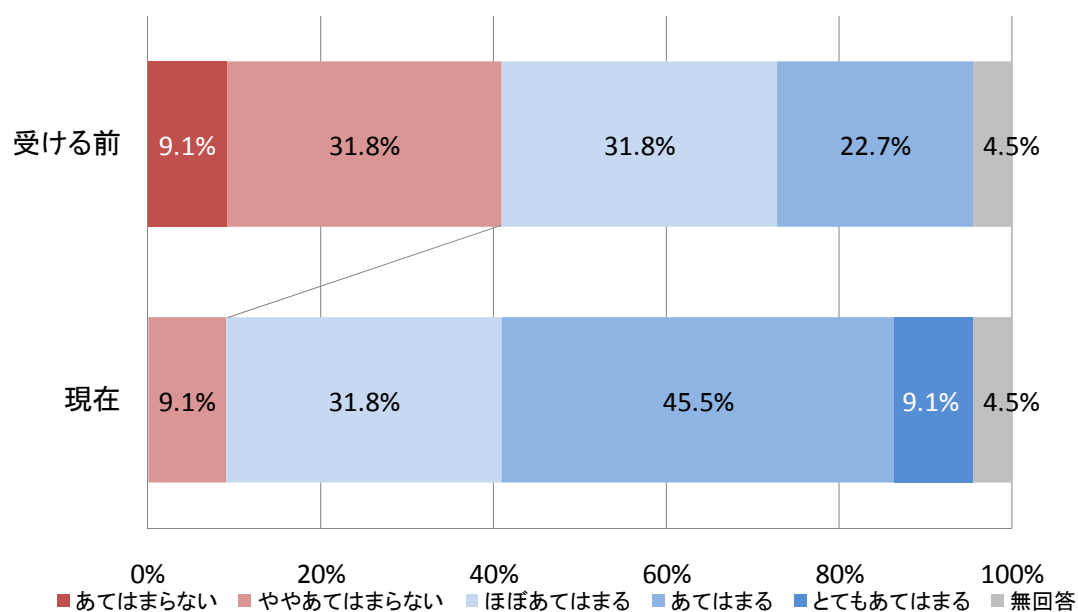


図表 4-37 職員同士の話し合いの効果 (N=22)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が54.5%だが、受けた直後の「現在」では86.4%と、31.9%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が22.8%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が9.1%であった。



図表 4-38 組織としてのノウハウの蓄積 (N=22)

### 5) 小括

「あてはまらない」と「あてはまる」の割合を比較すると、全ての質問項目について、「受ける前」から「現在」へと「あてはまる」割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修生が評価をポジティブに変化させている、つまり研修の効果は認められたと言えよう。

「あてはまる」全体の割合の増加は、「沈黙への対処がイメージできる」が 41.0%増加と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」が 36.5%増加、「組織としてのノウハウの蓄積」が 31.9%増加、「職員同士の話し合いの効果」が 9.2%増加であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」と「職員同士の話し合いの効果」がともに 13.7%増加と最も多く、ついで「組織としてのノウハウの蓄積」が 9.1%増加、「沈黙への対処がイメージできる」が 4.5%増加であった。

「沈黙への対処がイメージできる」や「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」などの困難場面における対処方法の学習と、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」といった職場の活性化を比較すると、前者の方が研修の効果がより大きく、効果の程度も強かったと言えよう。

### (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 22 人の感想を整理すると、＜参考、勉強になった＞、＜討論の評価＞、＜研修、教材の評価＞、＜時間配分・進行の評価＞、＜今後活かしたい＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の 7つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して質問項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

## 1) 項目の内容

<参考、勉強になった>

- 組織としてのノウハウの蓄積方法は、マニュアルの作成だと考えていたが、キャリアの長い者とそうでない者が話し合う機会を作る(日常的に)ことが大事だとわかった(職員全員のスキルアップのためにも)。
- グループワークが大切だと言われたことが参考になった。
- 研修を受けて、事例をじっくりと研究することで、やはりハローワークの職員がいかに対応するかで相手が変わるかということを知った。日頃からそのことを自分の中で意識しておかないと・・・と思った。
- 実際の相談の中で役立つことがとても多かった。
- DVDを視聴するだけでは効果がなく、話し合うことで気づくという講師の方の言葉に考えさせられた。
- DVDでの事例を見たり、それについてグループで話し合うことにより、新たな気づきがあった。もっと若い時にこのような研修を受けることができれば、内容的によりよい相談ができたのではと思う。今からでも、遅ればせながら頑張りたい。
- 沈黙を待つこと、相手の目をきちんとみてゆっくり話すこと・相手の気持ちの受容、などの話しやすい雰囲気作りが非常に参考になった。

<討論の評価>

- いろんな人と話すことで、違う考え方などが発見できる研修はよいことだと感じた。
- どちらもありそうな事例で、他の人の考え方を聞くことができ、とても参考になった。
- 午前と午後でグループのメンバーを変えたことで、より積極的に受講できたと思う。

<研修、教材の評価>

- DVDを利用した研修は非常にわかりやすい教材だと思う。
- よく検討されたプログラムで、実際にあるケースが再現されていた。
- DVDの俳優の演技が上手い。やりとり記録では想像できないような表情や雰囲気、事例の問題点がわかりやすかった。
- 2件の事例について、対照的な内容であったのでよかった。
- ファシリテーター役が難しいと感じた。でもできる限り経験していきたい。簡潔な言葉、



表現、相手の話を要約することの難しさを感じた。

#### <時間配分・進行の評価>

- 人数、時間配分はちょうどよかった。
- グループ討論の時間はもう少し時間をかけてもよいと感じた。
- グループワークの時間について、短時間内でのまとめが下手なため、自分にとっては短かった。

#### <今後に活かしたい>

- 明日から窓口をする時、笑顔・傾聴・アイコンタクト等を心掛けようと思う。また、求人票をしぼりこめない時、求人票の原本でグルーピングして、優先順位を付けていく技法を、今後の業務でしていきたい。
- 時間に追われる職業相談だが基本を思い出し、なるべく求職者の方の満足を得られるような相談をしていきたいと思う。
- 実際の窓口では相談時間にそれほど時間がとれないが、限られた時間の中でも、求職者に満足というか、また行こうと思ってもらえるような対応ができればと思う。2 事例とも経験があるので、(12 件も応募はないが) 次回相談で活かしたいと思う。
- 資料を持ち帰り、内容を思い出し、よりよく理解をし、今まで以上の対応を行っていく。

#### <指摘・提案・要望>

- 無気力な若者にどう対応したらよいのかというケースも研修に入れていただければと思う。
- 学んだことをどう活かして相談できるかが課題。それを検証することも含めるとよいのではないか。
- グループ発表のための記録係が大変で、話し合いに活発に参加できなかった。
- 2 年に 1 回くらいのペースで、自己の相談技法を振り返るためにも受講したい（昨年、同じ事例で受講したが、1 年経ってみて気づいたこと、思い出したこともあったので）。
- 事例(DVD)を増やしてほしい(解決のアイデアを色々盛り込んでほしい)。
- 研修プログラムを基に出てきた個々の考え方（相談スタイルや注意されていること）をもっと話しあって聞いてみたいと思った（研修内容はもちろんのことだが、現場でどのような工夫や問題を抱えていてそれをどう解決されているか）。
- ハローワークで使用している、業務取扱要領にある内容だった。事例を増やし、スピードアップできればプロなんだろうと思う。キャリアマトリックスの内容も追加してほしい。
- 研修により、職員個々の能力を上げることはある程度可能であるが、それを持ち帰って

研修を受けていない職員に広げることは難しいと感じる。

- 「一緒にお仕事を探していきましょう」・・現実的には難しいこともある。

<その他>

- 基本にもどる大切さは改めて認識することができた。
- 「Plan」編もぜひ受けてみたい。ありがとうございました。
- 相談の場面・手続きの場面など、場面によって話し方などが違ってくると思うが、だんだん自分なりに固まってしまっていると感じることがある。

## 2) 小括

全体的に研修プログラムに対する前向きな意見が多かった。特に、<参考、勉強になった>や<今後に活かしたい>などのカテゴリーでは、研修プログラムの学習効果を評価する意見がほとんどであった。

<討論の評価>、<研修・教材の評価>、<時間配分・進行の評価>のカテゴリーでは、プログラムの進め方について、「事例の問題点がわかりやすかった」、「違う考え方などが発見できる」、「午前と午後でグループのメンバーを変えたことで、より積極的に受講できたと思う」など、概ねよい評価がなされていた。しかし、<時間配分・進行の評価>については、「ファシリテーター役が難しいと感じた」、「時間が短い」など研修プログラムの時間や時間配分に対するよくない評価が中心であった。

<指摘・提案・要望>のカテゴリーでは、主に「他の事例も作ってほしい」、「キャリアマトリクスの内容も追加してほしい」といった新たな研修教材の開発への要望や、「記録係が大変で、話し合いに活発に参加できなかった」、「研修を受けていない職員に広げることは難しい」、「(事例のようにするのは) 現実には難しい」といった研修プログラムの改善点や問題点が指摘された。

<その他>のカテゴリーでは謝辞が中心であったが、「だんだん自分なりに固まってしまっていると感じることがある」といった日常業務に対する気づきについての意見もあった。

## 8 C労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年11月10日にC労働局において実施された。研修生の総数は18人であり、6人からなる3つのグループに分けられた。

研修プログラムでは、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」と「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の両方の事例が検討され、所要時間は3時間30分であった。

ファシリテーターは労働大学校キャリアガイダンス部門の職員1名であり、DVD教材を活用してプログラムを進めた。

## (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

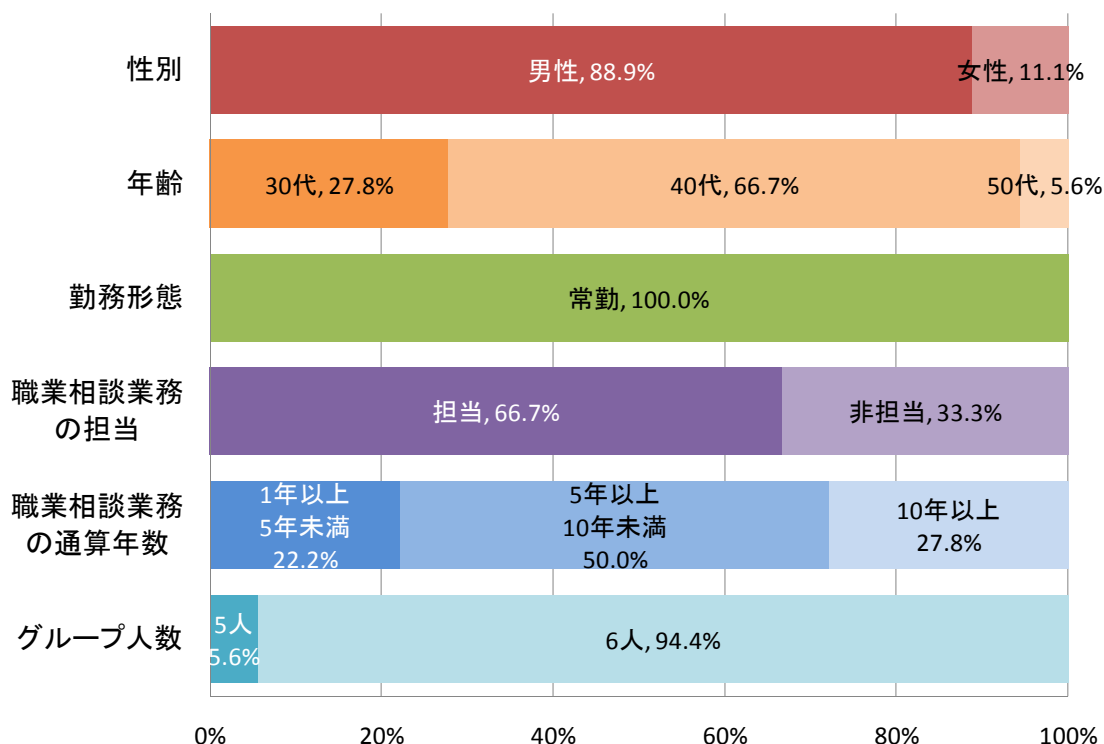
研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表4-39に結果を示す。

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が88.9%、「女性」が11.1%であり、ほとんどの研修生が男性であった。

年齢に関して、「10代」、「20代」、「30代」、「40代」、「50代」、「60代以上」の6つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「40代」が66.7%と最も多く、ついで「30代」が27.8%、「50代」が5.6%と続いた。その他の「10代」、「20代」、「60代以上」は0.0%であった。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が100.0%であり、研修生全員が常勤であった。



図表4-39 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループの人数 (N=18)

### 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよ

う求めた。その結果、「はい」が 66.7%、「いいえ」が 33.3%であり、過半数の研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するよう求めたところ、「5年以上10年未満」が 50.0%と最も多く、ついで「10年以上」が 27.8%、「1年以上5年未満」が 22.2%、「1年未満」の研修生が 0.0%であった。なお、最短年数は「3年6ヶ月」、最長年数は「15年8ヶ月」であった。

### 3) グループの人数

グループの人数は、「6人」が 94.4%、「5人」が 5.6%であった。研修生は6人からなる3グループに分かれていたことから、「5人」と解答した研修生は自分自身を入れずにグループの人数を答えていたと言えよう。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表4-40に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

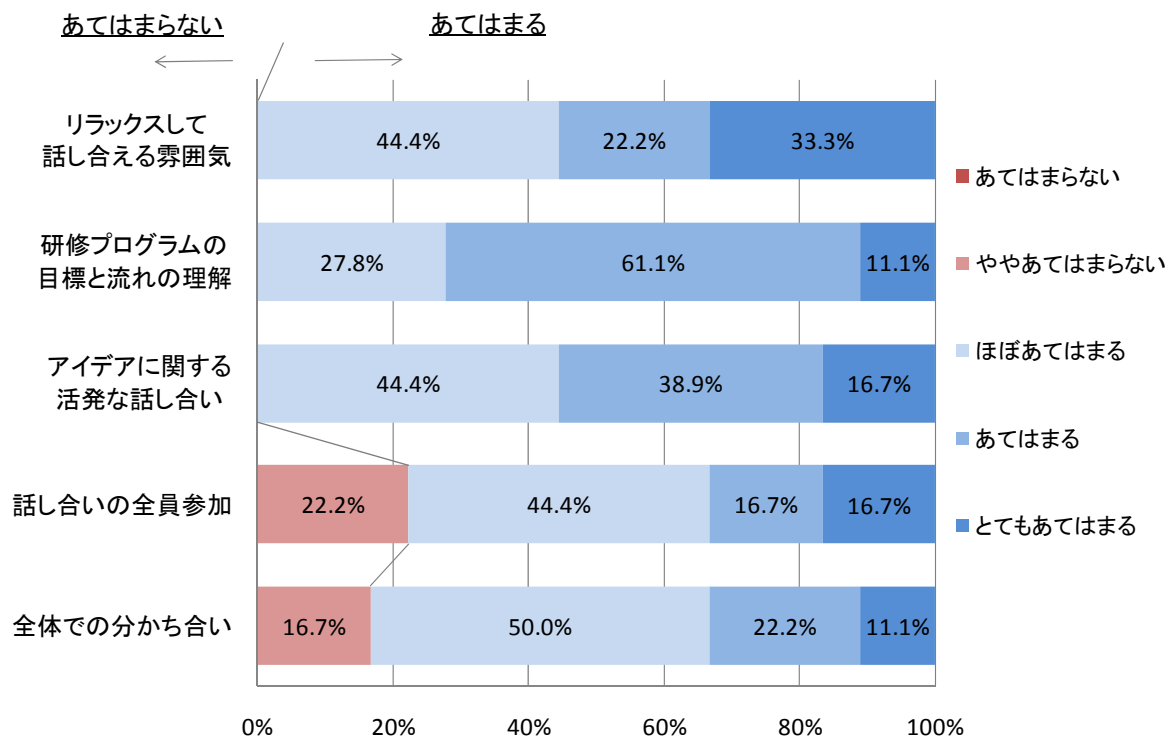
「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が 44.4%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 33.3%、「ほぼあてはまる」が 22.2%と続く。

#### 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 61.1%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が 27.8%、「とてもあてはまる」が 11.1%と続く。



図表 4-40 グループワークの評価 (N=18)

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 100.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が 44.4%と最も高く、ついで「あてはまる」が 38.9%、「とてもあてはまる」が 16.7%と続く。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた  
「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が 77.8%であり、「あてはまらない」が 22.2%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が 44.4%と最も高く、ついで「あてはまる」と「とてもあてはまる」がともに 16.7%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 22.2%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が 83.3%であり、「あてはまらない」が 16.7%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が 50.0%と最も高く、ついで「あてはまる」が 22.2%、「とてもあてはまる」が 11.1%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 16.7%、「あてはまらない」が 0.0%であった。

## 6) 小括

「あてはまらない」の割合を比較すると、全ての質問項目について、おおよそ 8 割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「リラックスして話し合える雰囲気」が 33.3%と最も高く、ついで「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」がともに 16.7%、「研修プログラムの目標と流れの理解」と「全体での分かち合い」がともに 11.1%であった。

この結果から、「リラックスして話し合える雰囲気」は、他の質問項目と比較して、評価が高かったと言えよう。

「あてはまらない」については、全体的に「話し合いの全員参加」と「全体での分かち合い」以外は 0.0%であった。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「あてはまらない」と回答している研修生は全ての質問項目で 0.0%、「ややあてはまらない」は、「話し合いの全員参加」が 22.2%、「全体での分かち合い」が 16.7%であった。

「話し合いの全員参加」と「全体での分かち合い」は、他の質問項目と比較して評価が低かったと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

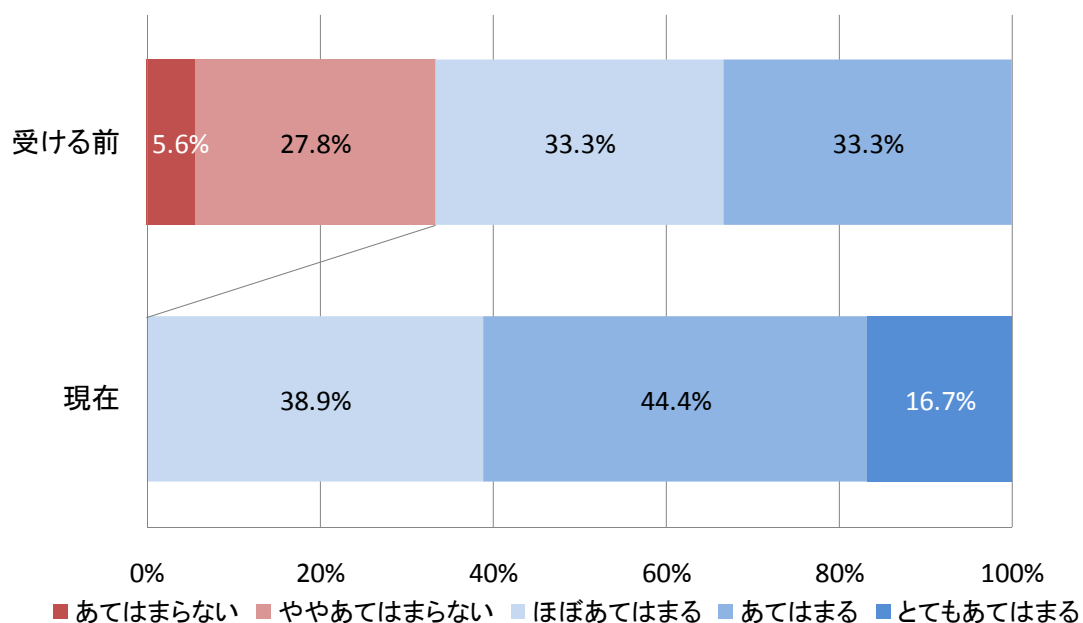
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する 4 つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表 4-41、4-42、4-43、4-44 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 66.6%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、33.4%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「ほぼあてはまる」が 5.6%と最も高く、ついで「あてはまる」が 11.1%、「とてもあてはまる」が 16.7%であった。

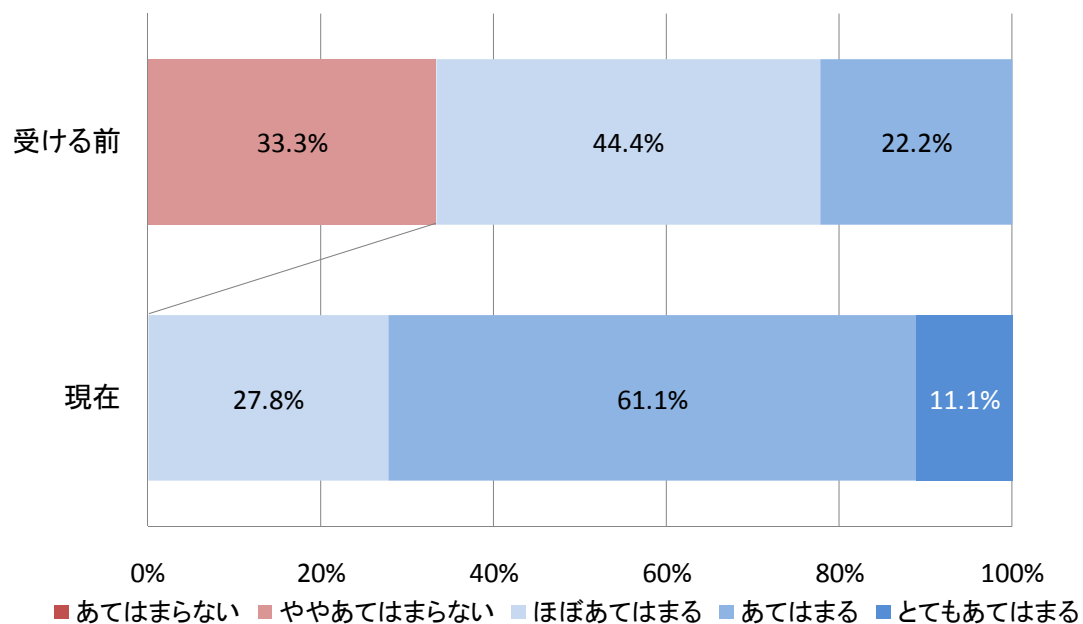


図表 4-4-1 沈黙への対処がイメージできる (N=18)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 66.6%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、33.4%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 38.9%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 11.1%であった。

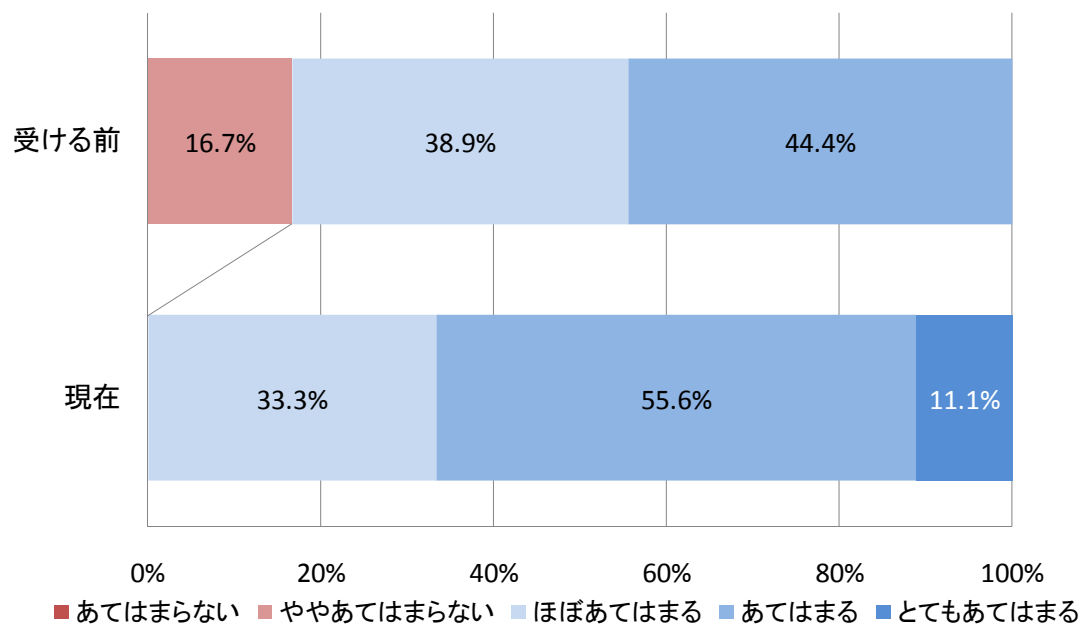


図表 4-4-2 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=18)

(3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 83.3%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、16.7%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 11.2%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 11.1%であった。



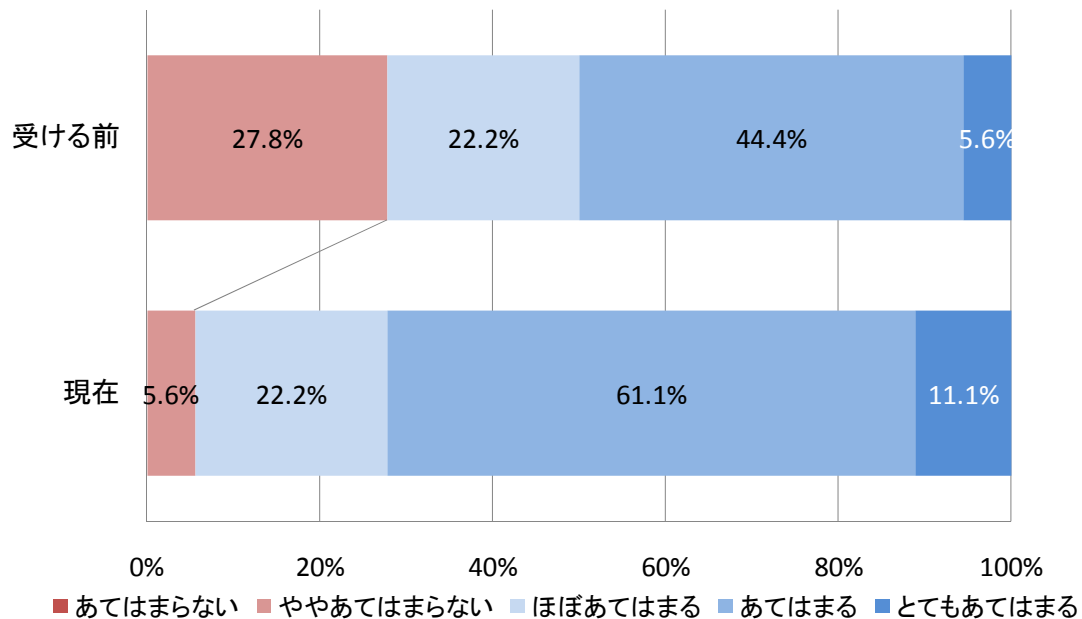
図表 4-4-3 職員同士の話し合いの効果 (N=18)



#### (4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 72.2%だが、受けた直後の「現在」では 94.4%と、22.2%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が 16.7%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が 5.5%であった。



図表 4-4-4 組織としてのノウハウの蓄積 (N=18)

#### 5) 小括

「あてはまらない」の割合を見ると、全ての質問項目において、「受ける前」から「現在」へと「あてはまる」割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修生が評価をポジティブな方向へ変化させており、研修の効果は認められるものと言えよう。

「あてはまる」全体の割合の増加は、「沈黙への対処がイメージできる」と「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」がともに 33.4%増加と最も多く、ついで「組織としてのノウハウの蓄積」が 22.2%増加、「職員同士の話し合いの効果」が 16.7%増加であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「沈黙への対処がイメージできる」が 16.7%増加と最も多く、ついで「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」と「職員同士の話し合いの効果」がともに 11.1%増加、「組織としてのノウハウの蓄積」が 5.5%増加であった。

つまり、「沈黙への対処がイメージできる」や「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」などの困難場面における対処方法の学習の方が、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」といった職場の活性化よりも、研修の効果が大きく、効果の程度も強

いと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 18 人のうち、記入された 14 人分の感想を整理すると、<参考、勉強になった>、<今後に活かしたい>、<指摘・提案・要望>、<その他>の 4 つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の 2 つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

<参考、勉強になった>

- DVD を見ることにより、本人の口調、顔の表情がわかり、書面で見るとより理解されやすく、A、B の事例等により、比較しやすくなっており、注意点等もわかることから、大変参考になる。
- 開かれた質問と閉ざされた質問の使い方に注意しながら相手(求職者)の求職条件を自覚させたりする大切さを学習した。
- 身近な問題の一つで参考になった。
- A、B に事例を分け、グループでの話し合いは勉強になった。
- グループワークの有効性について大変理解できた。自分の意見のみでなく、違った見方を検討することができた。

<今後に活かしたい>

- 今後、局内での研修等に広く活用したいと考えている。
- 自分自身のことよりも、指導する立場としての視点で見ていた。いろいろな職員・相談員がいる中で、技術的なこともソフト的なことも含めて、一定レベル以上の対応ができる必要を強く感じている毎日。DVD はぜひ使いたいと思う。
- DVD はコンパクトにまとめられていて、講師が解説なくても活用できそう。「人を変えるのではなく応答を変える」という話が印象に残った。実践してみようと思う。

<指摘・提案・要望>

- 職業相談中で求職者からの苦情に対する研修プログラムを作ってほしい(苦情対応の仕方等、窓口での相談バージョン)。
- 違う事例と研修の機会を多くの職員に与えてほしいと思う。

- DVD試聴の場合について、職員の対応についてよくわかるので、DVDを見ながらメモを取り話し合う方法もよいのではと思った。
- 短い時間にしては得るものが多かった。できればもう少し長い時間でさらに充実したものもお願いしたい。
- 研修のプログラムの構成は考える時間、話し合う時間を多くとることが出来れば非常に効果はあると思う。

#### <その他>

- 事例討議として、ペーパーだけより、DVDによるとイメージがわき、よかった。
- 労働大学校での研修で、製作中のDVDの話があり、興味を持った。今回、教官の指導のもと、研修に参加でき、大変満足している。
- 実際の相談ではDVDのようにはいかないことが多いと思うが、この事例は2つともよくあるパターン。そうした意味で我々の引き出し(バリエーション)を増やす意味ではよいと思う。「求職者の発言を変えるには職員の発言(質問)を変える」はとてもよい言葉。
- カウンセリング研修が多く開催される中、ハローワークの窓口での対応について具体的な事例で検討出来ることが非常によいと思った。

## 2) 小括

全体的に研修プログラムについて前向きな意見が多かった。特に、<参考、勉強になった>、<謝辞>、<今後に活かしたい>のカテゴリーでは、研修プログラムを評価する意見が多かった。<参考、勉強になった>の中には、「グループでの話し合いは勉強になった」など、グループワークを評価する意見もあった。

<指摘・提案・要望>のカテゴリーでは、「苦情に対する研修プログラムを作ってほしい」、「DVDを見ながらメモを取り話し合う方法もよいのでは」、「もう少し長い時間でさらに充実したものもお願いしたい」など、教材、進行の仕方、時間に対する意見が挙げられた。

<その他>のカテゴリーでは、「DVDによるとイメージがわき、よかった」、「我々の引き出し(バリエーション)を増やす意味ではよいと思う」など、研修プログラムにおいて、DVDの活用を評価する意見が挙げられていた。

## 9 B労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年8月26日にB労働局において実施された。研修参加者の総数は30人であった。15人ずつの2班に分かれ、別々の部屋で研修が行われた。それぞれの班は、5人からなる3つのグループに分かれた。

1 班は、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」の事例を検討してから、「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の事例を検討し、2 班はその逆の順序で両事例を検討した。所要時間は 4 時間であった。

ファシリテーターは労働大学校キャリアガイダンス部門の甲研究員と乙研究員の 2 名であり、DVD 教材を活用してプログラムを進めた。その際、甲研究員が「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」事例を、乙研究員が「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」事例を、それぞれ担当した。

## (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験について、回答を求めた。図表 4-45 に結果を示す。

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が 60%、「女性」が 40%であり、男性の方が女性よりもやや多かった。

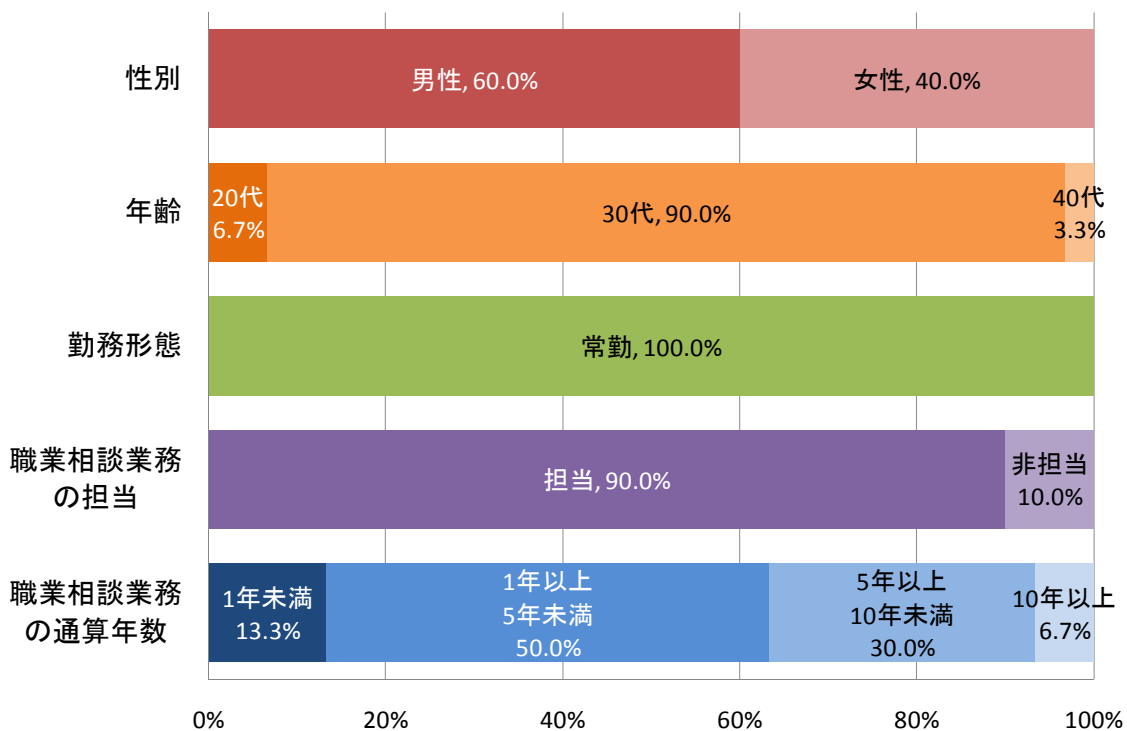
年齢に関して、「10 代」、「20 代」、「30 代」、「40 代」、「50 代」、「60 代」の 6 つの選択肢中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「30 代」が 90%と最も多く、ついで「20 代」が 6.7%、「40 代」が 3.3%、その他の「10 代」と「50 代」と「60 代」が 0.0%であり、ほとんどの研修生が 30 代であった。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の 2 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が 100.0%であり、研修生全員が常勤であった。

### 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の 2 つの選択肢の中から 1 つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が 90.0%、「いいえ」が 10.0%であり、ほとんどの研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するよう求めたところ、「1 年以上 5 年未満」が 50.0%と最も多く、ついで「5 年以上 10 年未満」が 30.0%、「1 年未満」が 13.3%、「10 年以上」が 6.7%であった。なお、最短年数は「5 ヶ月」、最長年数は「15 年 5 ヶ月」であった。



図表 4-45 研修生の属性・職業相談業務の経験 (N=30)

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを決める。ついで、「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

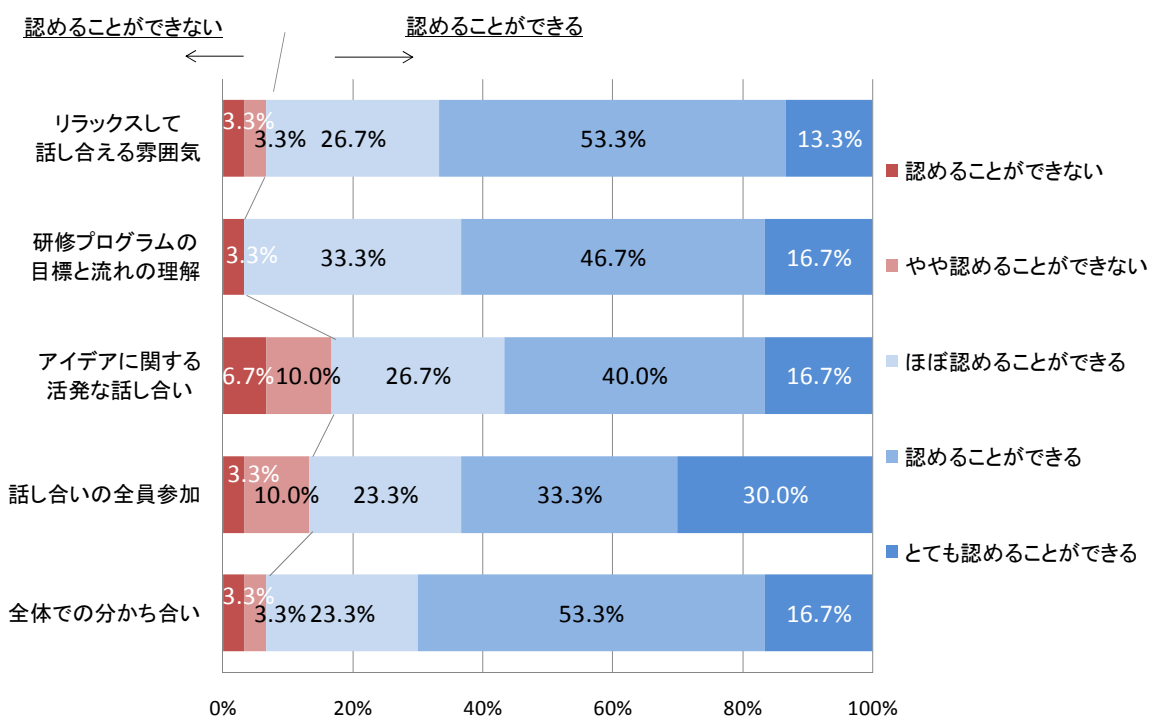
図表 4-46 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「認めることができる」が 93.3%であり、「認めることができない」が 6.6%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 53.3%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 26.7%、「とても認めることができる」が 13.3%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」と「認めることができない」がともに 3.3%であった。



図表 4-46 グループワークの評価 (N=30)

## 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「認めることができる」が 96.7%であり、「認めることができない」が 3.3%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 46.7%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 33.3%、「とても認めることができる」が 16.7%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「認めることができない」が 3.3%、「やや認めることができない」が 0.0%であった。

## 3) グループにおいて、対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「認めることができる」が 83.4%であり、「認めることができない」が 16.7%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 40%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 26.7%、「とても認めることができる」が 16.7%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」は 10.0%であり、「認めることができない」は 6.7%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた「話し合いの全員参加」については、「認めることができる」が 86.6%であり、「認めることができない」が 13.3%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 33.3%と最も高く、ついで「とても認めることができる」が 30.0%、「ほぼ認めることができる」が 23.3%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 10.0%と最も高く、ついで「認めることができない」が 3.3%であった。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「認めることができる」が 93.3%であり、「認めることができない」が 6.6%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 53.3%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 23.3%、「とても認めることができる」が 16.7%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」と「認めることができない」がともに 3.3%であった。

## 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、おおよそ 8 割以上の研修生が「認めることができる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

その割合を詳細に見ると、「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」は、それぞれ 83.4%と 86.6%と 9 割を切っていたのに対し、それ以外の質問項目は 9 割を超えていた。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 30.0%と最も高く、ついで、「研修プログラムの目標と流れの理解」、「アイデアに関する活発な話し合い」、「全体での分かち合い」がともに 16.7%、「リラックスして話し合える雰囲気」が 13.3%と続く。

これらのことから、「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」は、他の質問項目と比較して評価が低かったと言えよう。しかし、「話し合いの全員参加」は、「とても認めることができる」が 3 割を占めて最も多かったことから、悪い評価と極端によい評価に割れる傾向にあったと言えよう。

#### (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

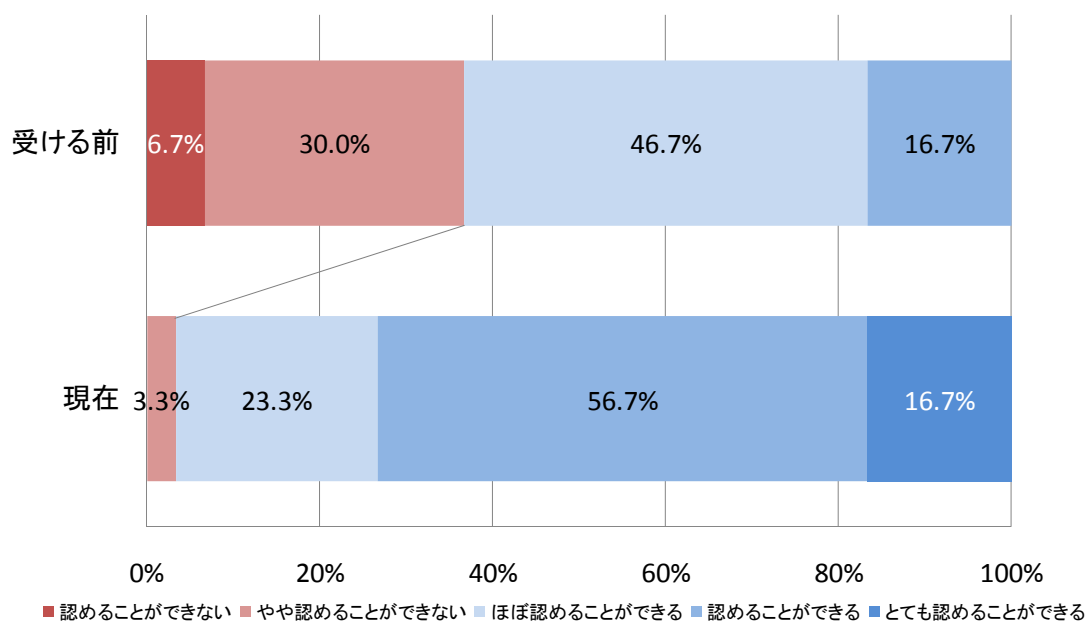
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する4つの質問項目に回答した。まず「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを定める。ついで「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

図表4-47、4-48、4-49、4-50に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。

##### 1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が63.4%だが、受けた直後の「現在」では96.7%と、33.3%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」が40.0%と最も多く、ついで「とても認めることができる」が16.7%であった。



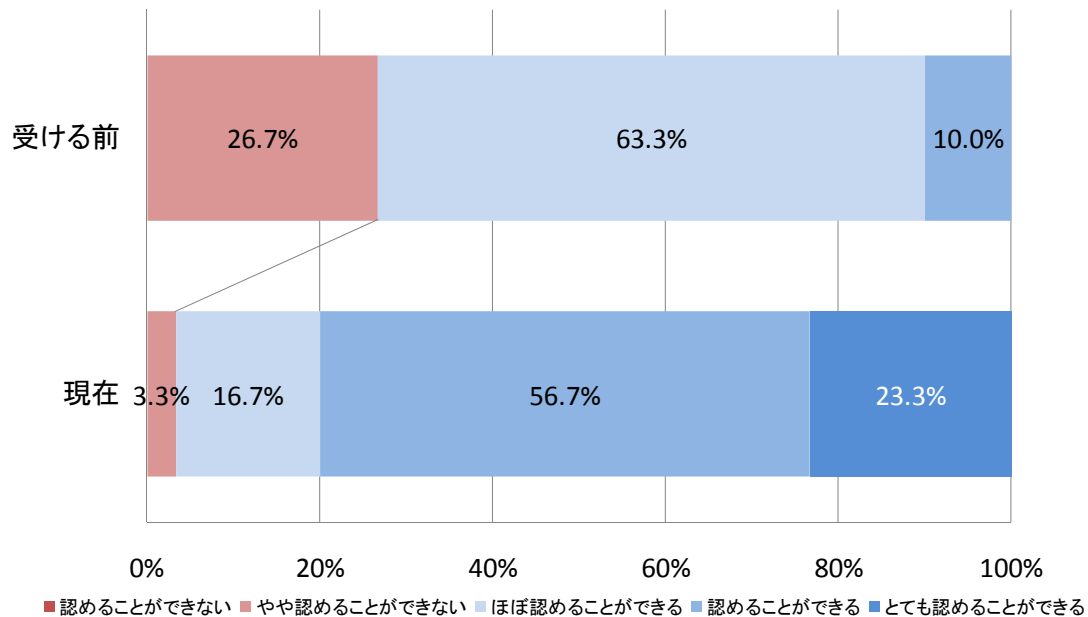
図表4-47 沈黙への対処がイメージできる (N=30)



2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 73.3%だが、受けた直後の「現在」では 96.7%と、23.4%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」が 46.7%と最も多く、ついで「とても認めることができる」の割合が 23.3%であった。

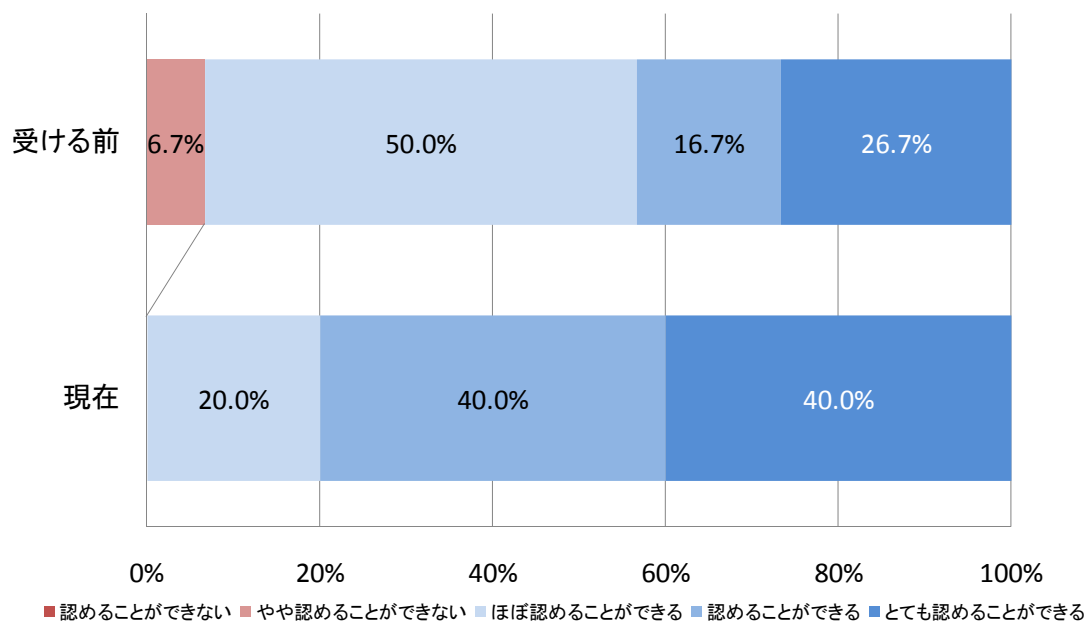


図表 4-48 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=30)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 93.4%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、6.6%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」が 23.3%と最も多く、ついで「とても認めることができる」が 13.3%であった。

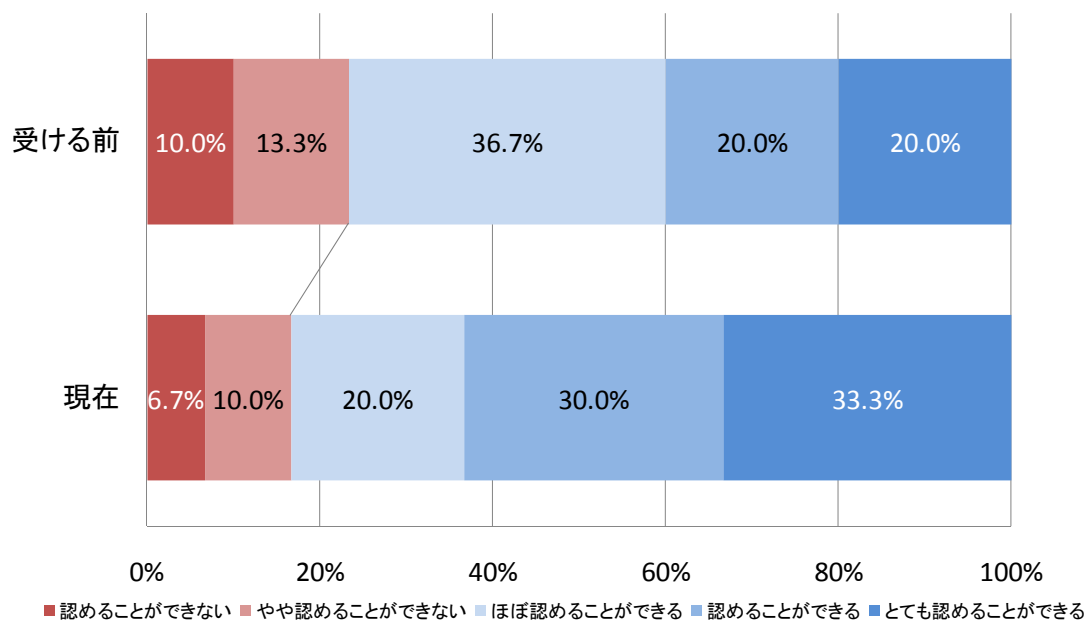


図表 4-49 職員同士の話し合いの効果 (N=30)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が76.6%だが、受けた直後の「現在」では83.3%と6.6%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「とても認めることができる」が13.3%と最も多く、ついで「認めることができる」が10.0%であった。



図表 4-50 組織としてのノウハウの蓄積 (N=30)

## 5) 小括

全ての質問項目について、「受ける前」と「現在」で「認めることができる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果があったと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「認めることができる」の増加の割合を見ると、「沈黙への対処がイメージできる」が33.3%と最も多く、ついで「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が23.4%、「職員同士の話し合いの効果」が6.7%、「組織としてのノウハウの蓄積」が6.6%と続く。

困難場面における対処方法の学習は、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」よりも、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」の増加は、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」(23.3%)が最も多く、ついで「沈黙への対処がイメージできる」(16.7%)、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」がともに13.3%と続く。

困難場面における対処方法の学習のうち、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」は、他の3つの質問項目と比較して、「とても当てはまる」の増加がより多かったことから、研修の効果の程度がより強かったと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 30 人の感想を整理すると、＜グループワークへの評価＞、＜確認ができた＞、＜参考になった、新しい気づきがあった＞、＜よかった、有意義だった＞、＜今後活かしたい＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の7つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

＜グループワークへの評価＞

- 実際の窓口で対応が難しい場面について、検討ができた事はよかったと思う。
- グループで意見を出す事で、違った視点からの意見・考えを聞けてよかった。
- これまでのロールプレイング式と異なり、意見や話し合いへの積極的な参加を促しやすいものであった。

- このようなグループワーク形式の研修ではいろんな方から様々な意見を聞くことができるので、受ける前から楽しみにしていた。雰囲気もよく楽しみながら受けることができた。
- 一方的に示されるのではなく、自分たちで話し合い、考えを共有する事ができたことが有意義だと思う。
- 従来のテキストのみの講義やロールプレイによる技法と異なり、ビデオによる相談状況の事例は非常に理解しやすいものだった。

#### <確認ができた>

- 職員の話しかけひとつで、全く違う相談になってしまうことを、事例検討を行うことでより認識することができた。
- 利用者のペースに合わせ、話を聞くことが改めて大切と感じた。よい研修だった。
- キャリアコンサルタントと違った閉ざされた質問と開かれた質問の職業相談における有用性が確認できた。

#### <参考になった、新しい気づきがあった>

- 個人的にカウンセリングや相談技法に興味があったので、今日の研修は参考になった。
- 研修した内容を自分として、持ち帰られる成果があったと思う。
- 他所の方と意見交流をすることはとても意味があり、参考になった。新しい発見があった。
- 実際の窓口でもよくある事例を取り上げてもらったので参考になった。
- こういった研修をしていただくことで日頃の自分の窓口対応について見つめ直すことができるし、多くの意見を聞くことで今後の参考になる。
- 忙しい時はついつい事務的な対応になってしまい、そういった態度が緊張の強い求職者をさらに委縮させてしまうことが改めて気づき、今後は気をつけ、相手の立場に立った対応が必要と思った。
- 事前準備なしに臨む研修であるが、事例がハローワーク職員からのアンケートによるものとのことで、実際に自分も経験しているような事例であり、状況もよくわかることから意見も出しやすく、相談例も受け入れやすく参考になった。
- 相談を進めにくい事例を通じて、改めて求職者の心情に沿った職業相談の大切さや、開かれた質問・閉じた質問・繰り返し等の技法を上手く利用することにより、より相談をスムーズに進めていくことができることに気づいた。

#### <よかった、有意義だった>

- 色んな方の相談を行っているが、相談の技法等をなかなか集まって勉強する機会もなく、

このようなプログラムに参加できてよかった。

- 個人的には、こういう具体的事例を挙げていただいた中で、検討を加えることによって、今後の相談業務に非常に役立つと感じた。
- こういう研修を通じて改めて、初心に戻ったりできるし、他の人のやり方等を学ぶことができるので、やはり相談技法の共有は必要だと思う。
- 今回のような研修は有意義なので、多くの職員に受講してもらいたい。
- 具体的な事例が挙げられており、短期集中で実体に応じたもので、有益だった。
- 現在、身の回りで起きている事例について、具体的にわかりやすい言葉で語られており、明日からの業務ですぐにでも活用できるものであったので、大変有意義だった。
- 求職者のタイプやニーズが複雑化する中で、日頃からの疑問・不安等を共有し、解決の糸口を見つけることができた点はよかったと思う。
- 具体的な事例をあげ、その事例に対してグループ内で話し合うという内容だったので、とてもわかりやすく、他所での対応等も伺うことができたので有意義だった。
- 事例の中に「沈黙の意味」を考えさせる項目があったのがよかった。
- 大泉さんの事例は、たぶんにカウンセリングの要素が入っており、「傾聴」以上のスキルを必要とするよい例であった。
- 今回の事例A Bを行い、今後職場で役に立つ内容が多数あった。職場に持ち帰り活用させていただきたいと思う。特に事例Bは学ぶことが多かった(求職者に対する投げ方等)。
- A事例・B事例ともに新規採用時に見てもとても役立つと思う。特にB事例は相談経験の長短を問わず、誰が見ても参考になり有意義な事例検討と思う。
- 本研修プログラムを受講することにより、以前労働大学校や、地方研修により取得した技能やその効果について再確認することができ、とても有意義なものだった。
- 業務に追われる日々の中に、時々このような研修を行うことにより、ふり返る機会を作ることができ、よいと思う。
- 事例研究で取り組みやすく内容的にも充実していた。

<今後に活かしたい>

- プログラムの内容も実践に則したものとなっていたので、明日からでも活用させていただきたいと思う。
- 今までの自分の相談が職員主体ではなかったが、本人の納得を得ながら進められてきたか反省し、今後に役立てたいと思う。
- 多数の求人に応募したい人に、職員の誘導により優先順位をつけさせる、求人票を本人に並べ替えさせるシーンは面白かった。ぜひ試してみたい。
- 今日、勉強したことをこの場限りで終わらせるのではなく、きちんと所に持ち帰り、皆で検討し、共有していくことが大事だと思うので、今日の経験を是非、活かしていきたい

いと思う。

- 今回の研修で今まで簡単に記入していた求職登録票をもっと丁寧に記入したい。及び基本にかえり求職者サービスのために傾聴も深く学んでいきたい。

#### <指摘・提案・要望>

- 研修を行う上で、その事例研究の意図(目的)がわかりづらかった。
- 目的を明確にして、例えば違った方向に向かわないように(グループの中でもその目的とするところが定まっていらないように感じた)。ファシリテーターの方がもっと詳しく説明をすべきであると感じた。
- このような研修の機会をもっと増やしていただき、より多くの職員が受けられるようになればと思う。
- このような対応困難な事例を挙げての研修を今後も定期的に行っていただきたい。
- 年1回の研修ではなく、局または所単位でDVDの事例A、Bを配布していただきたい。事例A、Bは沢山、作成していただければ、すぐに見られるような体制作りが資質向上につながると思う。
- 研修期間の1日と短期間だし、ブロックごとに実施してもらうことで、交通面を考えると参加もしやすいと思う。
- 研修は個人的なものが主なので、新たに採用されるコーディネーター等に組織的な研修が開催されることを希望している。
- 現実にはビデオのように上手く進んでいかない場合も多々あるので、できれば注釈を入れてもよかったのではないかなと思う。総合的に非常によいプログラムだと思う。
- 一般化は非常に難しいと思われるが、現場で遭遇する他の問題(発達障害等)について、同じような事例を作っていただければ幸い。
- ケーススタディの場面選択や、解決法などを含め、もっと具体的でわかりやすいマニュアルがないと、組織としての蓄積は難しいと思う。
- 様々な事例を蓄積し、youtube等、インターネットを利用し、いつでも職員・相談員が活用でき、意見を交換することができるシステムができればいいと思う。
- 残念なのが、両事例で求職者を迎える時に挨拶がないのが気になった。
- DVDのA事例が極端に悪く作られている。(職員の対応が)もう少し現実的でもいいのでは。
- A事例が極端すぎる。改善策を・・・と言われてもほとんどの発言が悪いので、できれば『可もなく不可もなく』のレベルの事例について、『より向上させるため』に、どういう相談をしたらよいか・・・を考える方が職員の資質向上につながると思った。
- DVDの映像は正確でないと言われたが、映像の技法を用いれば、求職者への対応がすべてうまくいくのではないかと、つい思えてしまう。実際の窓口と少し異なると思った。

- より理解度を深めるため、ロールプレイを行うのもよいのではないかと思った。知識として知ることはできたので、今後カウンセリング技法を身につける必要を感じた。
- 求職者に対しての技法が中心になってしまうが、紹介者には「求人」が必要となる。そのためには事業所サービス、マッチングについてもセットで学びたい。
- 相談窓口業務の担当になって日が浅い場合、とても有効だと思う。

#### <その他>

- 映像による事例の検討は、とても画期的であり、かつ、わかりやすいと思う。
- 他の事例があれば受講してみたいと思う。
- 自分の行っている窓口での対応(態度や相談方法)が正しいのか自信がなかったが、複数の求人票を持ってくる人に優先順位をつけてもらう方法は窓口でも行っているので、方向性としては正しかったということがわかり自信となった。
- 研修の目的についての説明がきちんとあり、目的に沿ったグループワークができたと思う。
- 職員は日々の業務の中で業務に追われるが、持つべき本来の視点へ再び戻ることができたと思う。ゆっくり1日かけての研修は、必要なことであろうと思う。

## 2) 小括

研修プログラムに対し、肯定的な評価が大半を占め、謝辞もあった。

カテゴリーで見ると、グループでの話し合うことの効果の評価する<グループワークへの評価>、クライアントのペースで相談をすることの大切さを再確認したという<確認ができた>、カウンセリング技法の学習を評価する<参考になった、新しい気づきがあった>、研修プログラムそのものを評価する<よかった、有意義だった>、プログラムの学習内容が実践的であるといった<今後活かしたい>などである。

<指摘・提案・要望>は、研修への要望と問題点の指摘の2つに整理できよう。前者は、「相談事例を増やして欲しい」、「定期的に研修を実施して欲しい」、「事例を動画サイトで流すなどより活用しやすくして欲しい」、「カウンセリング技法以外の技法とセットで学びたい」など研修への要望であり、後者は、「プログラムの目的や内容がわかりにくい」、「扱う事例が極端過ぎてハローワークの実状から離れている」などプログラムの問題点の指摘である。

## 10 b 1 職業安定所におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年9月に4日間かけて行われ、研修生の総数は70人であった。1日につき15～20人程度の研修生が参加し、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」と「多

数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」の両方の事例を検討した。研修プログラムの所要時間は2時間程度である。ファシリテーターはb1職業安定所の職員1名であり、B労働局において実施された研修プログラムの参加者であった。

## (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談業務の経験等について、回答を求めた。図表4-51に結果を示す。

### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が48.6%、「女性」が50.0%、「無回答」が1.4%であった。年齢別では、「40代」が34.3%と最も多く、ついで「30代」が21.4%、「60代」が20.0%、「50代」が17.1%、「20代」が7.1%と続いた。勤務形態別では、「非常勤」が51.4%、「常勤」が47.1%、「無回答」が1.4%であった。

以上のことから、研修生は男性と女性、常勤と非常勤がいずれもほぼ半々であり、年齢別に見ると30代から60代まで幅広いと言えよう。

### 2) 職業相談業務の経験

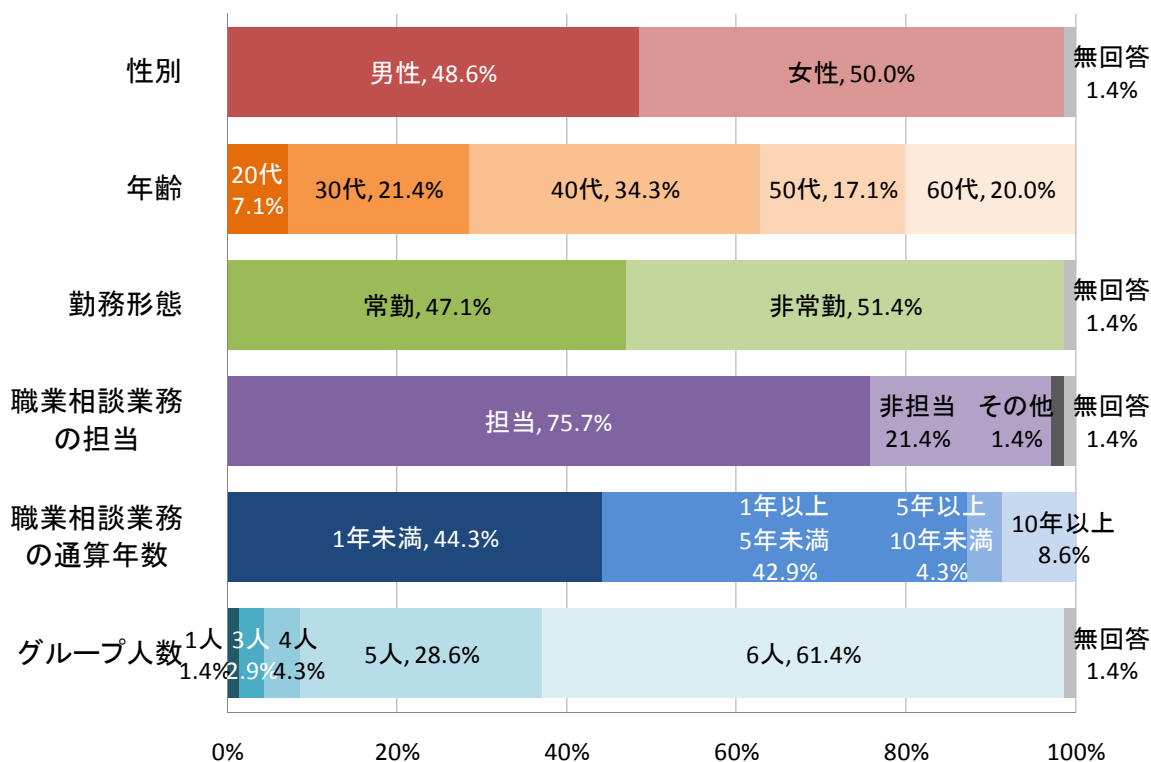
現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかについては、「はい」が75.7%、「いいえ」が21.4%、「無回答」と「その他」が合わせて2.8%であり、8割近くの研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での職業相談業務の通算年数に関しては、「1年未満」が44.3%と最も多く、ついで「1年以上5年未満」が42.9%、「10年以上」が8.6%、「5年以上10年未満」が4.3%であり、5年未満の研修生が9割近くを占めていたことになる。

### 3) グループの人数

グループの人数は、「6人」が61.4%と最も多く、ついで「5人」が28.6%、「4人」が4.3%、「3人」が2.9%、「1人」と「無回答」がともに1.4%であり、5～6人が9割近くを占めたことになる。





図表 4-5 1 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループの人数 (N=70)

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを決める。ついで、「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

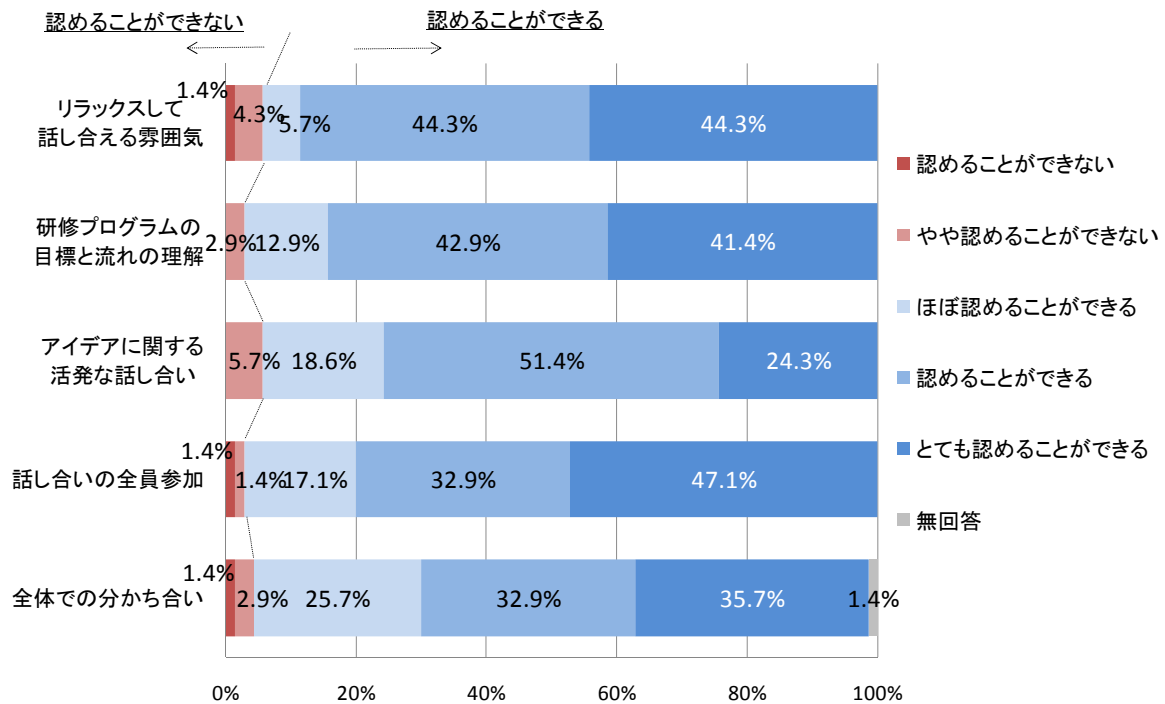
図表 4-5 2 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「認めることができる」が 94.3%であり、「認めることができない」が 5.7%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」と「認めることができる」がともに 44.3%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 5.7%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 4.3%と「認めることができない」が 1.4%であった。



図表 4-52 グループワークの評価 (N=70)

## 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「認めることができる」が 97.2%であり、「認めることができない」が 2.9%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 42.9%と最も高く、ついで「とても認めることができる」が 41.4%、「ほぼ認めることができる」が 12.9%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 2.9%と最も高く、ついで「認めることができない」が 0.0%であった。

## 3) グループにおいて、対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「認めることができる」が 94.3%であり、「認めることができない」が 5.7%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 51.4%と最も高く、ついで「とても認めることができる」が 24.3%、「ほぼ認めることができる」が 18.6%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 5.7%であり、「認めることができない」が 0.0%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた。「話し合いの全員参加」については、「認めることができる」が97.1%であり、「認めることができない」が2.9%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」が47.1%と最も高く、ついで「認めることができる」が32.9%、「ほぼ認めることができる」が17.1%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」と「認めることができない」ともに1.4%であった。

5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「認めることができる」が94.3%であり、「認めることができない」が4.3%、無回答が1.4%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」が35.7%と最も高く、ついで「認めることができる」が32.9%、「ほぼ認めることができる」が25.7%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が2.9%、ついで「認めることができない」が1.4%であった。

## 6) 小括

全ての質問項目について、「認めることができない」と「認めることができる」の割合を比較すると、9割以上の研修生が「認めることができる」と回答していた。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が47.1%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」が44.3%、「研修プログラムの目標と流れの理解」が41.4%、「全体での分かち合い」が35.7%、「アイデアに関する活発な話し合い」が24.3%と続いた。

これらの結果から、グループワークの雰囲気や活性化、そしてその運営状況について、概ねよい評価を得ているが、その中でも「話し合いの全員参加」、「リラックスして話し合える雰囲気」、「研修プログラムの目標と流れの理解」は、「全体での分かち合い」と「アイデアに関する活発な話し合い」に比べ、よりよい評価を得ていたと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」の時点で、研修プログラムの開発担当者が想定した効果について評価することを研修生に求めた。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想

起して回答することが求められた。

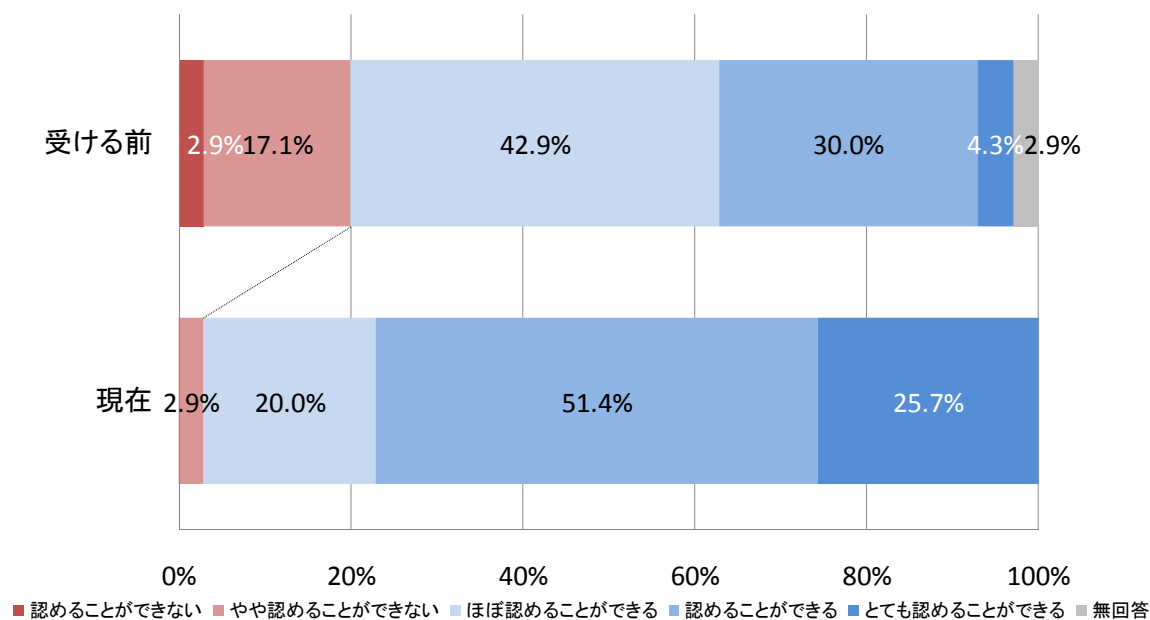
研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する 4 つの質問項目に回答した。まず「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを決める。ついで「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

図表 4-53、4-54、4-55、4-56 に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。

### 1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 77.2%だが、受けた直後の「現在」では 97.1%と、19.9%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」と「とても認めることができる」が、ともに 21.4%であった。



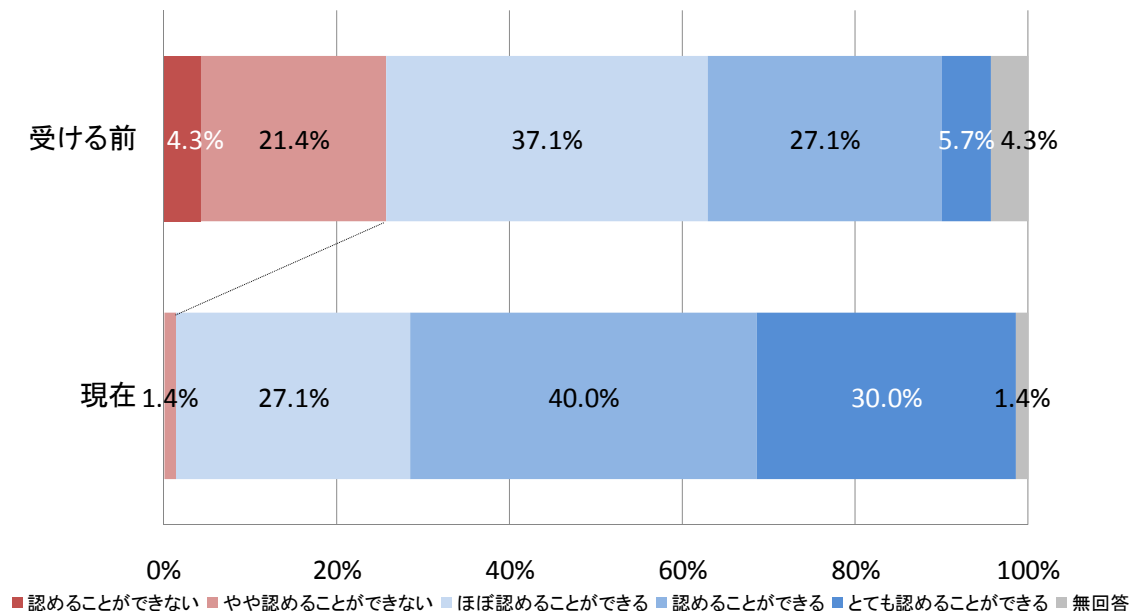
図表 4-53 沈黙への対処がイメージできる (N=70)

### 2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 69.9%だが、受けた直後の「現在」では

97.2%と、27.1%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「とても認めることができる」のみ 24.3%増加した。

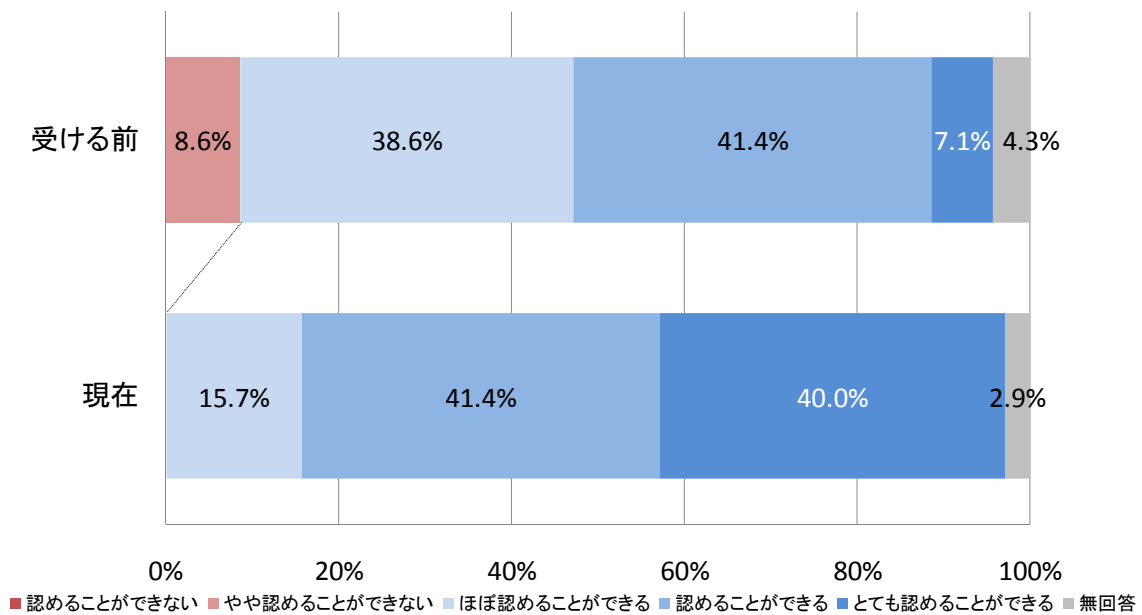


図表 4-5-4 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=70)

(3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 87.1%だが、受けた直後の「現在」では 97.1%と、10.0%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「とても認めることができる」のみ 32.9%増加した。

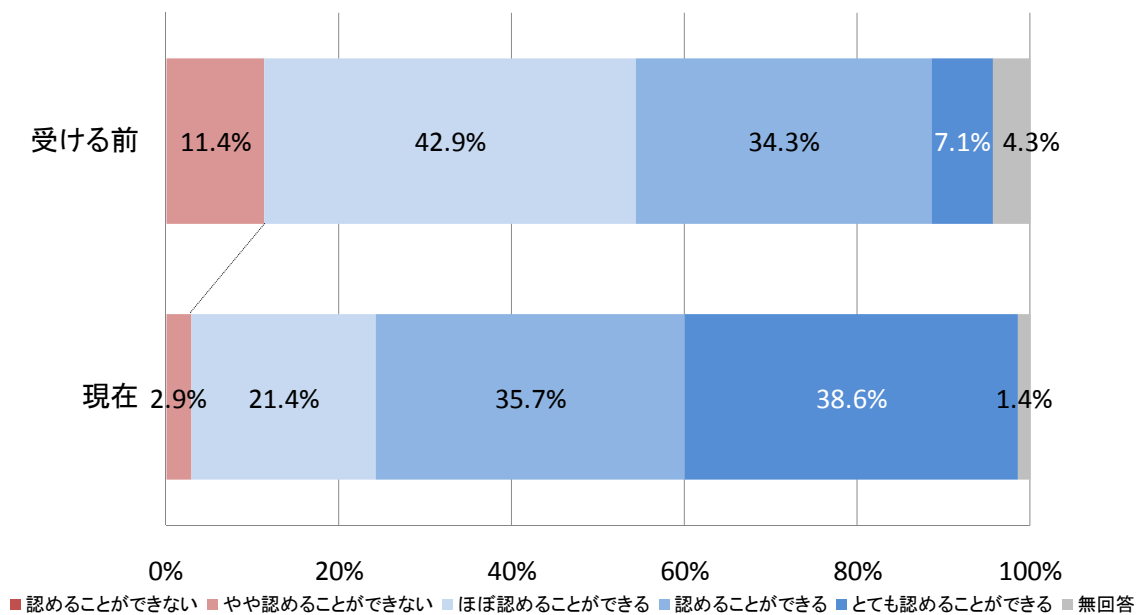


図表 4-55 職員同士の話し合いの効果 (N=70)

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 84.3%だが、受けた直後の「現在」では 95.7%と、11.4%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「とても認めることができる」のみ 31.5%増加した。



図表 4-56 組織としてのノウハウの蓄積 (N=70)

## 5) 小括

各項目について、「認めることができない (0点)」、「やや認めることができない (1点)」、「ほぼ認めることができる (2点)」、「認めることができる (3点)」、「とても認めることができる (4点)」のように選択肢を得点化し、「現在」の得点から「受ける前」のそれを引くと、正の値になった。これらの得点の差を  $t$  検定にかけると、どの質問項目も 1%水準で有意差が認められた。

これらの結果から、いずれの項目においても研修生は、「受ける前」と比較して「現在」において、評価をポジティブな方向へ変化させている、つまり統計的に研修の効果は認められたと言えよう。

次に項目ごとに選択肢の割合をみってみる。上述したように、グラフの境界線の左側は「認めることができない」と回答した割合であり、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。「受ける前」と比較して「現在」で青色の部分が aumentandoしている割合が研修の効果を示す指標となる。

さらに赤と青の双方で色が濃くなるにつれ、それぞれの程度が強くなる。例えば、青色が濃くなるにつれ、「やや認めることができる」から「とても認めることができる」へと認めることができる程度が強くなる（反対に赤色が濃くなるにつれ、認めることができない程度が強くなる）。

研修の効果である青色の部分が aumentandoしている割合は、「組織としてのノウハウの蓄積」(11.4%)と「職員同士の話し合いの効果」(10.0%)といった組織開発に関わる項目よりも、「多数求人への紹介希望への対処がイメージできる」(27.1%)と「沈黙への対処がイメージできる」(19.9%)といった困難場面の対処方法の学習に関わる項目において、より大きくなっている。しかし、青色の濃淡(=研修の効果の程度)をみると、後二者のような組織開発に関わる項目は、「受ける前」と比較し、「現在」では濃い青色の部分がより増える傾向にある。

つまり研修生は、研修プログラムの体験を通して、困難場面の対象方法をイメージできるようになり、職員同士で話し合ったり、組織でノウハウを蓄積したりする効果をより強く認めるように変化したと言えよう。

### (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 70 人の感想を整理すると、<検討ができてよかった>、<参考、勉強になった>、<今後に活かしたい>、<指摘・提案・要望などの意見>、<その他>の 5 つにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の 2 つのルールを適用した。①意味内容が重複するものについては削除した。②意味内容を変えないように、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化に努めた。③研修に直接、関係のないものは削除した。

## 1) 項目の内容

<検討ができてよかった>

- DVDを観て皆で話し合う事は、業務の参考となる。
- このような研修で事例について話し合いの機会を持つ事はよいことだと思う。他の人がどういう考えを持っているか、どのような相談を行っているか参考になる。
- 経験が浅いと相談者によって対応に困ることが多い。事例研究という形で、グループ討議を行い、解決方法を考えるのはとてもよいやり方だと思う。

<参考、勉強になった>

- すぐに実行できそうな対応があったので、参考になった。
- 日々の業務で気づかされる場面もあり、研修を受けてよかった。
- 窓口での対方法について学べる機会が今までなかったので、今回の研修は参考になった。
- よくある事例だが、どうしてよいかわからない部分もあった。大変参考になった。
- 今後の相談業務に活かせる研修で大変ためになった。
- 身近な相談ケースなので大変勉強になった。
- 色々な事例を見て検討すると、勉強になる。
- 極端な事例ではあったが、要所で参考になる場面があった。
- 悪い例とよい例が見られてとても勉強になった。楽しかった。
- DVDを使って実際に具体的事例を見る事ができたので、よく理解できた。
- 日常よくある相談例を取り上げて研修できた事はよかった。
- 困難場面における対応が勉強になり、よかったと思う。
- これまで、あまり紹介件数がないので勉強になった。

<今後を活かしたい>

- 今後の相談の参考としたい。
- 今後の相談を活かしていきたいと思う。
- 早速、実務で使ってみたい。
- 今後の相談に役立てたいと思う。
- 今日受けた事で、B事例を参考に相談業務をやっていきたいと思う。
- 内容が身近でかつ想定される事例なので、自分の悪さ加減がよくわかった。以後の業務に活かせると思う。

<指摘・提案・要望>

- 討議時間が短い。
- 討議の時間がもう少し欲しかった。



- 時間割をもっと細部にわたり計画して時間(終了)を10分前位にしてもらいたい。
- もう少し困った方(大声を出す)の対処の仕方もひとつ見てみたい。
- 相談業務で正しい答えはないかもしれないが、勉強する必要があると思うので、また是非行ってほしいと思う。
- 今後も続けて行っていただきたいと思う。
- 上から目線の対応を実際に見ることが多いので、この機会にサービスアップのためにも日頃の接客対応について考え直してみるとよいと思う。

#### <その他>

- 内容はよいと思う。少し大袈裟だが。
- 仕事を離れて、ふり返りができ、有意義な研修だった。
- こういう研修は非常に役に立つ!
- 相談にこられる方に対する質問の仕方、対応のスキルを持つことが非常に役に立つと思う。
- 業務を離れたこういった研修はスキルアップのためにも必要と思った。
- 最初のつかみというか相手の心を開いてもらう言葉が必要と、改めて思った。
- これからやる作業について相手に確認する事も大切と思った。
- とても面白い研修だった。
- 各部門で色々多少の違いがあるのだなと思った。

## 2) 小括

全体的に、<検討ができてよかった>、<参考、勉強になった>、<今後に活かしたい>、謝辞など、研修プログラムに対して肯定的な意見が中心であった。

<指摘・提案・要望などの意見>や<その他>についても、「討議時間が短い」、「他の対応事例を見たい」、「今後もこの研修を続けて欲しい」、「有意義、役立つ」、「面白い」、「何の目的で質問するのかを事前に決めておくのが重要」、「相手の心を開いてもらう言葉が必要」などの研修プログラムやDVD教材に対する前向きな意見が挙げられた。

## 1.1 A労働局におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は2009年7月22日にA労働局において実施された。研修参加者(以下「研修生」と言う)は20人であり、10人ずつの2組に分かれた。それぞれの組にファシリテーターが一人ずつつき、研修プログラムを進めた。研修プログラムの所要時間は3時間である。それぞれの組で検討する相談事例は違っており、一方は「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職

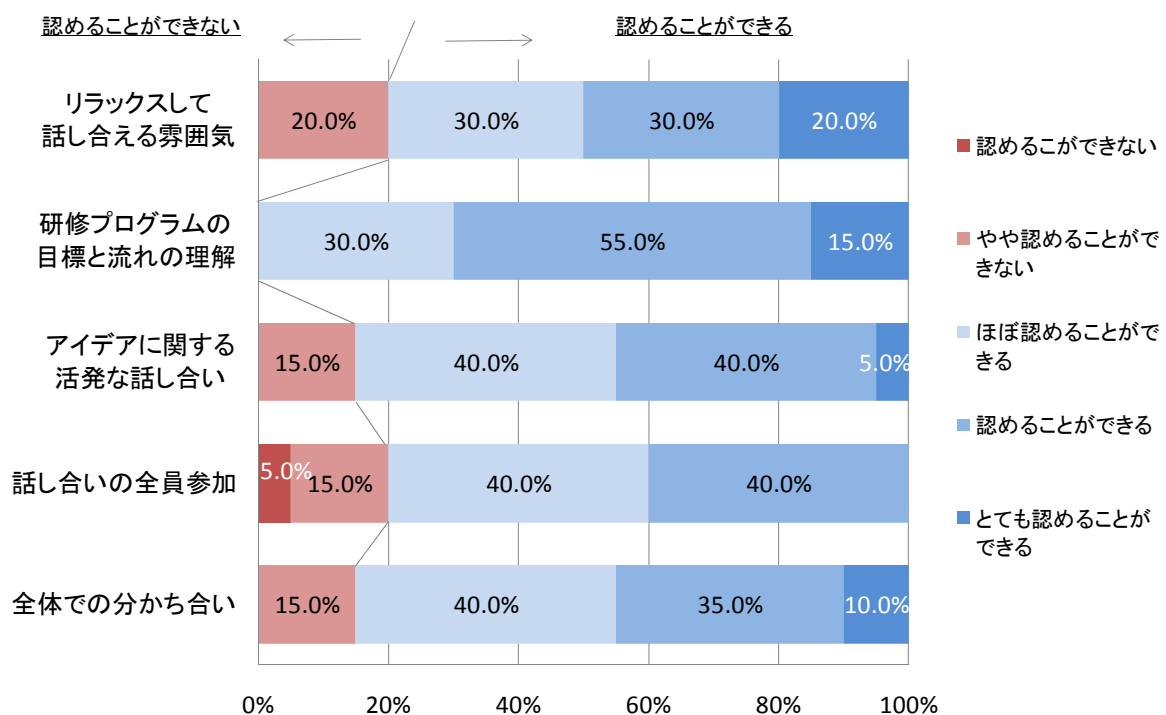
業相談」を、もう一方は「多数の求人への紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」をそれぞれ検討した。

DVD教材は活用されず、相談事例については、やりとり記録を音声化した録音を聞くことと、研修生同士によるやりとり記録の読み合わせが行われた。

## (2) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを決める。ついで、「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

図表4-57に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。



図表4-57 グループワークの評価 (N=20)

### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「認めることができる」が80.0%であり、「認めることができない」が20.0%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「ほぼ認めることができる」と「認めることができる」がともに 30.0%と最も高く、ついで「とても認めることができる」が 20.0%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 20.0%であり、「認めることができない」が 0.0%であった。

## 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「認めることができる」が 100.0%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「認めることができる」が 55.0%と最も高く、ついで「ほぼ認めることができる」が 30.0%、「とても認めることができる」が 15.0%と続く。

## 3) グループにおいて、対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「認めることができる」が 85.0%であり、「認めることができない」が 15.0%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「ほぼ認めることができる」と「認めることができる」がともに 40.0%と最も高く、ついで「とても認めることができる」が 5%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」は 15.0%であり、「認めることができない」は 0.0%であった。

## 4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた

「話し合いの全員参加」については、「認めることができる」が 80.0%であり、「認めることができない」が 20.0%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「ほぼ認めることができる」と「認めることができる」がともに 40.0%であった。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 15.0%であり、「認めることができない」が 5.0%と続く。

## 5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体での分かち合い」については、「認めることができる」が 85.0%であり、「認めることができない」が 15.0%であった。

「認めることができる」の内訳を見ると、「ほぼ認めることができる」が 40.0%と最も高く、ついで「認めることができる」が 35.0%、「とても認めることができる」が 10.0%と続く。

「認めることができない」の内訳を見ると、「やや認めることができない」が 15.0%であり、「認めることができない」が 0.0%であった。

## 6) 小括

「認めることができない」と「認めることができる」の割合を比較すると、全ての質問項目について、8割以上の研修生が「認めることができる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。このうち、「研修プログラムの目標や流れの理解」については、全員が「認めることができる」と回答していた。

「認めることができる」の内訳を見ると、「とても認めることができる」と回答した研修生は、「リラックスして話し合える雰囲気」が 20.0%と最も高く、ついで、「研修プログラムの目標と流れの理解」が 15.0%、「全体での分かち合い」が 10%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 5.0%、「話し合いの全員参加」が 0.0%と続いた。

この結果から、「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」は認めることができる程度が強く、反対に「アイデアに関する活発な話し合い」と「話し合いの全員参加」はその程度が弱かったと言えよう。

「研修プログラムの目標や流れの理解」を除いた他の質問項目では、15～20%の研修生が「認めることができない」と回答していた。

「認めることができない」の内訳を見ると、「認めることができない」と回答している研修生は、「話し合いの全員参加」が 5.0%であったの対し、その他の質問項目では 0.0%であった。「話し合いの全員参加」は、認めることができない程度がより強かったと言えよう。

## (3) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムを「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを聞いた。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する 4つの質問項目に回答した。まず「認めることができない」もしくは「認めることができる」のいずれかを決める。ついで「認めることができない」場合、「認めることができない」もしくは「やや認めることができない」のいずれかを選択する。「認めることができる」場合、「ほぼ認めることができる」、「認めることができる」、「とても認めることができる」の中から一つを選択する。

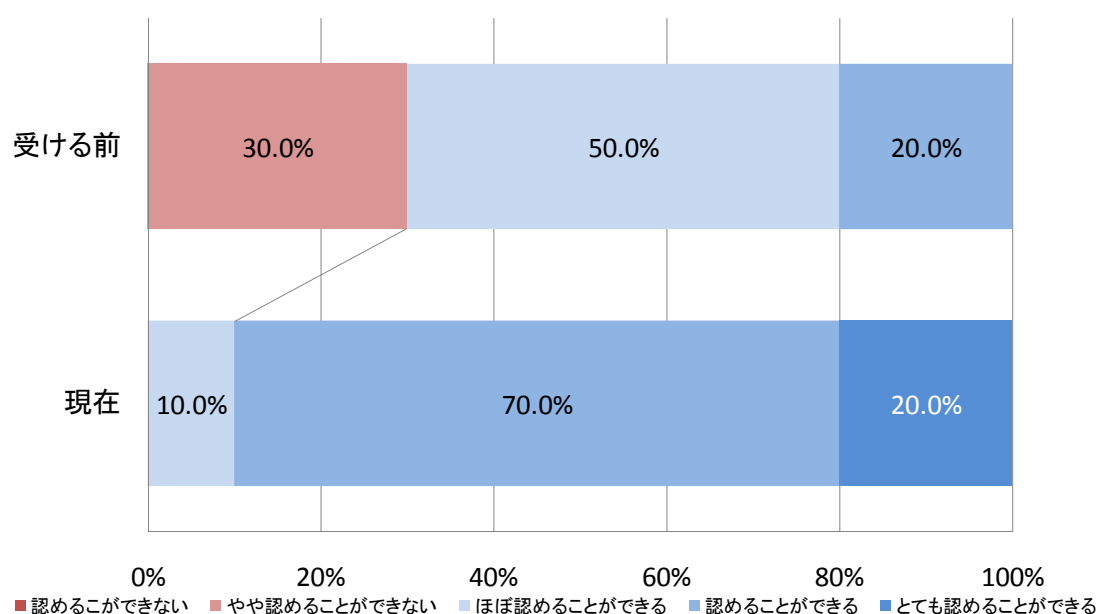
図表 4-58、4-59、4-60、4-61に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「認めることができない」、境界線の右側は「認めることができる」と回答した割合である。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

この質問項目については、「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」事例を検討した研修生 10 人が回答した。

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 70.0%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、30.0%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」のみ 50.0%と最も増加した。



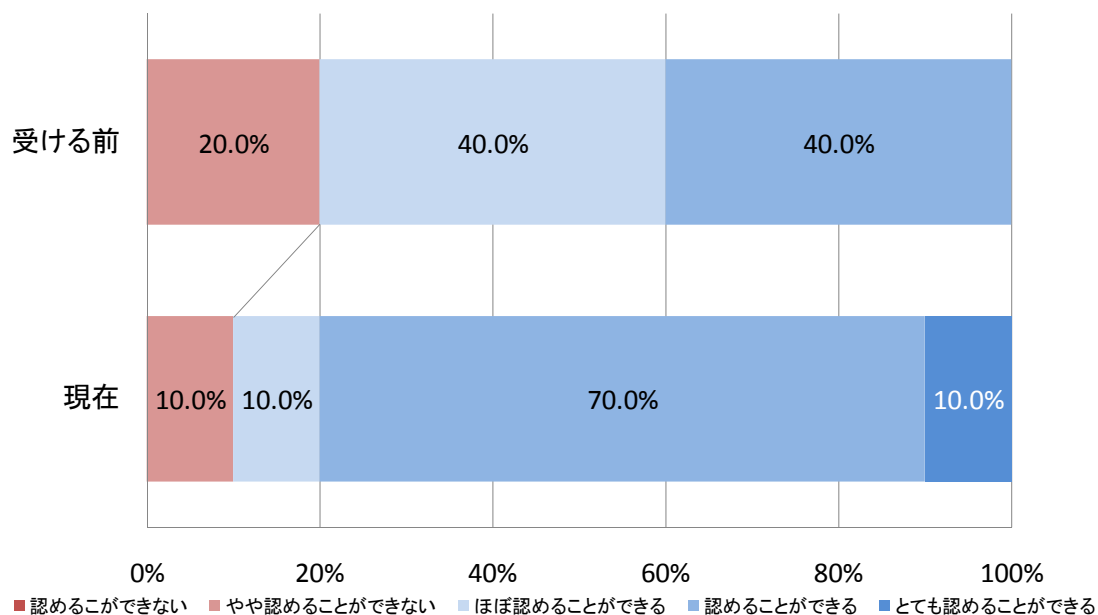
図表 4-58 沈黙への対処がイメージできる (N=10)

2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

この質問項目については、「多数の求人へ紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」事例を検討した研修生 10 人が回答した。

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が 80.0%だが、受けた直後の「現在」では 90.0%と、10.0%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「認めることができる」のみ 30.0%増加した。

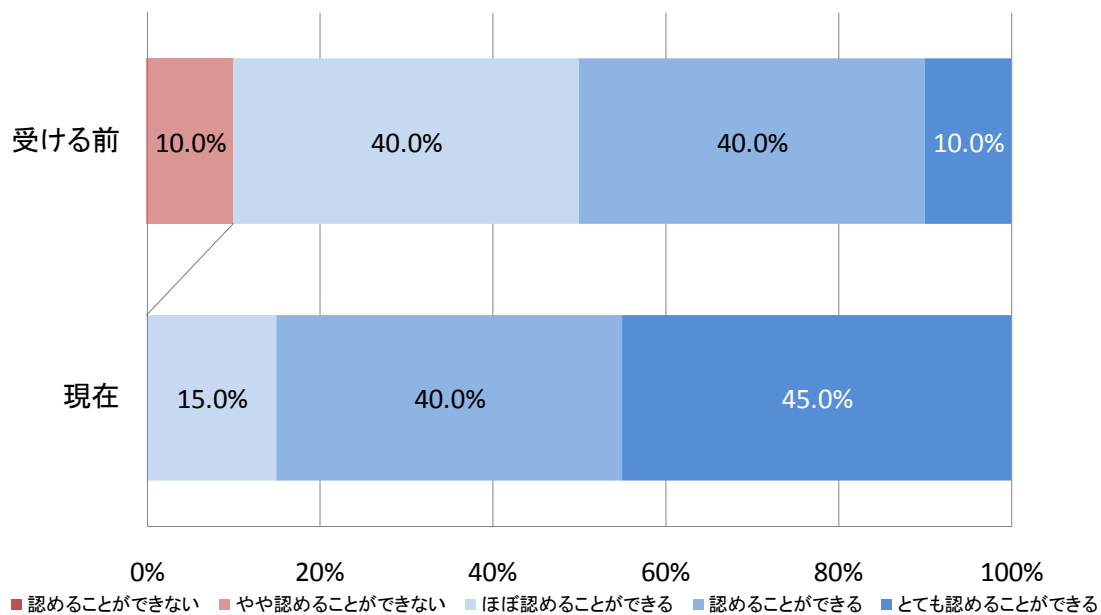


図表 4-59 多数求人の希望への対処がイメージできる (N=10)

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「認められる」の割合は90%だが、受けた直後の「現在」では100.0%と、10.0%増加した。

「認められる」の増加の内訳を見ると、「とても認められる」のみ35.0%増加した。

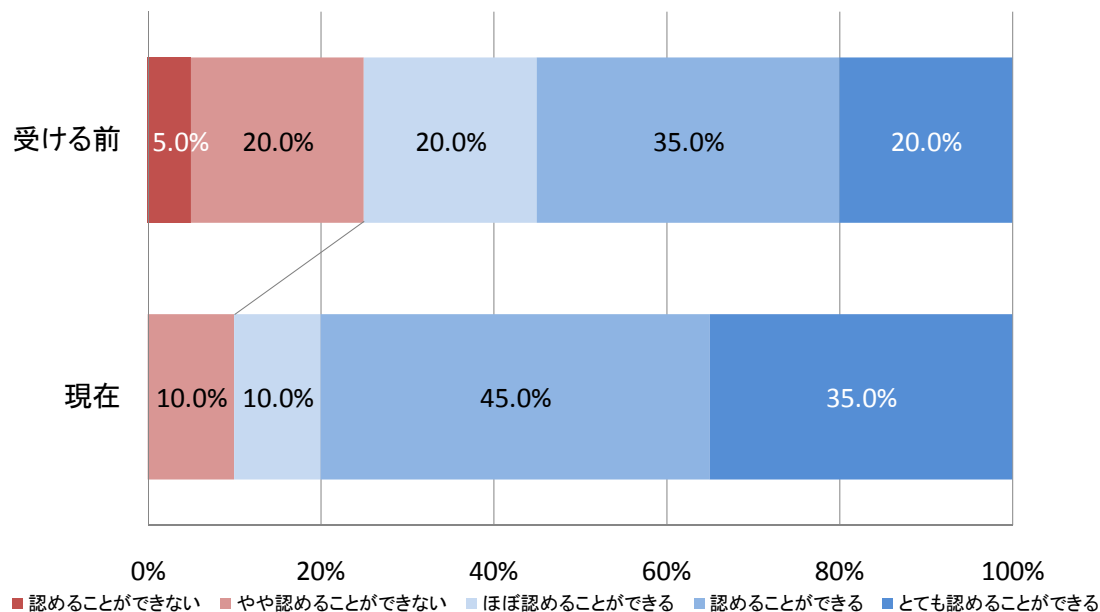


図表 4-60 職員同士の話し合いの効果 (N=20)

#### 4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「認めることができる」の割合が75.0%だが、受けた直後の「現在」では90.0%と、10.5%増加した。

「認めることができる」の増加の内訳を見ると、「とても認めることができる」のみ15.0%と最も多く、ついで「認めることができる」が10.0%であった。



図表4-61 組織としてのノウハウの蓄積 (N=20)

#### 5) 小括

「認めることができない」と「認めることができる」の割合を比較すると、全ての質問項目について、「受ける前」から「現在」へと「認めることができる」割合が増加する傾向にあった。概ね、研修プログラムの前後で、研修生が評価をポジティブな方向へ変化させている、つまり研修の効果は認められるものと言えよう。

「質問しても答えてくれない大泉行子さんの職業相談」事例を検討した研修生10人と、「多数の求人へ紹介を希望する朝霞太郎さんの職業相談」事例を検討した研修生10人を比較すると、前者の「沈黙への対処方法がイメージできる」については、「認めることができる」の割合が30.0%増加しているのに対して、後者の「多数求人の希望への対処方法がイメージできる」については、その割合が10.0%の増加に止まった。

「認めることができる」の内訳を見ると、前者については、「認めることができる」が50.0%と最も多く増加し、ついで「とても認めることができる」が20.0%増加しており、後者については、「認めることができる」が30.0%と最も多く増加し、ついで「とても認めることができる」が10.0%増加した。

つまり、大泉行子さんの事例検討の方が、朝霞太郎さんの事例検討よりも、研修の効果がより大きく、かつその効果の程度もより強かったと言えよう。

「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」を比較すると、「認めることができる」の割合の増加は、前者が 10.0%、後者が 15.0%であり、大きな違いはなかった。

「認めることができる」の内訳を見ると、前者については、「とても認めることができる」が 35.0%と最も多く増加しており、後者についても「とても認めることができる」が最も多く増加していたが、15.0%に止まった。

「職員同士の話し合いの効果」と「組織的ノウハウの蓄積」では、研修の効果の大きさはそれほど変わらないが、効果の程度は、「職員同士の話し合いの効果」の方がより強かったと言えよう。

#### (4) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 20 人の感想を整理すると、＜話し合いができてよかった＞、＜時間が足りなかった＞、＜進行・事例に対する評価＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の 5 つにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の 2 つのルールを適用した。①意味内容が重複するものについては削除した。②意味内容を変えないように、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化に努めた。③研修に直接、関係のないものは削除した。

##### 1) 項目の内容

＜話し合いができてよかった＞

- 難しい事例の場合は一人の判断だけでなく、話し合いでより一層のよりよい相談ができると感じた。今後も、今回の研修が話せるような対応を心掛けていきたいと思う。
- みんなで話し合うことにより、困難事例の対応方法を、より明確に理解する事ができてよかった。
- 他所の職員との意見交換（主に事例について）できる場はありがたい。
- グループワークで話し合う事により、様々な考え方・意見を聞くことができ、大変勉強になった。今後の職業相談の中で、取り入れていきたいと思った。
- 正解がなく、皆が考える方式はよいと思った。
- 話し合いをする事で、他の人の意見や、やり方を知る事は意義があるかなと思う。

＜時間が足りなかった＞

- 時間をもっと多く取り、丸 1 日の研修でもよいと思う。
- 事例検討のポイントがあり過ぎて時間が足りないと思った。



- 事例検討のグループ討議を、やりとり記録の頃から始めると、時間がなくなり、重要な議論の部分までたどり着けなかったのが残念だった。後半はその点を受けて、一番気になる部分から議論をしたので、流れがよかったと思う。

#### <進行・事例に対する評価>

- 最初にアイスブレイキングがあったことで、初対面の者としては、話しやすくなったと思う。
- 窓口の相談でよくありそうな事例について検討させてもらい、改めて日々の相談内容を振り返る事ができた。
- 事例については現場からするとやはり、よくできているなど感じた。
- 多忙の中では陥りがちな、本人の言いたいことを聴かずに登録だけ済ませてしまいがちな場面で、どのようにすれば話を引き出せるかが改めて確認でき、有意義だった。
- 悪い例、よい例ともに「紙」で配られ、目で確認できるし、振り返りも聞くのでいいと思う。
- 事例は事例なので、朝霞太郎さんのようにいくのかという点が1つ感じた(個人の要望、状況により、方向があちこちに向かっていくので広すぎる)。

#### <指摘・提案・要望>

- 職員の皆さんの中に、年次などの差に起因する心の壁を感じ、自由な雰囲気での話し合いが難しいように感じた。
- 本人に寄り添って聞くことが、研修の目的なのかなと感じるため、答え(正解)ができてしまうように感じた。
- 実際の窓口状況を考えると、事例のように対応するのは難しいと思う。
- グループの人数の設定で、ペアワークがあるなら偶数にしておいてもらえたらよかった。1人だけ「外れる」ような感じがした。
- 一つの対応に対するテクニックを皆にもっと聞きたかった。
- アイスブレイクはもっと体を動かすようなもののほうが、リラックスできると思った。
- 傾聴の知識がある前提で進めてもらえると、より高いレベルの研修になったと思う。
- グループワークの時に、人の意見を聞くことを意識づけて、言い合いになる形ではなく、自分の意見と人の意見を認め合うことを始めに言ったほうがよいと思う。
- 他の相談事例についてもしてほしい。
- 職員同士で話し合うことで、各々のレベルは上がることは間違いないので、もっと回数を増やしてほしい。

## ＜その他＞

- 紹介は経験がなく、その立場がイメージできなかったが、今後、相手が答えを返してくれなかったらすぐに説明すればいいのか、また、少し間を置くことが大切なのか、ケースによって対応しなければならないと感じた。また、求人紹介の立場がより深くわかるようになっていきたい。
- ケースバイケースとはよく言われるが、マニュアル化できない窓口対応がたくさんあるので、今回の研修で得たことを、少しでも活かしていくことができればと思う。
- 事例関係の研修は以前も受講した事があるが、現場に戻ると、つい忘れてしまうが、そうならぬよう、努力しようと思っている。
- 短い時間だったが、新しい刺激を受け、感ずるところもあった。
- 改めて、職業相談に 100 点満点の回答はあり得ないことを認識したが、それが自分の向上心をひきつけるところでもある。

## 2) 小括

全体的に、＜話し合いができてよかった＞、＜進行・事例に対する評価＞、＜その他＞などを中心として、研修プログラムに対するよい評価や、研修で学習したことを今後活かすといった意欲、謝辞など、ポジティブな意見が多く見られた。

少数意見ではあるが、＜指摘・提案・要望＞を中心として、時間の不足や、グループワークで感じた困難さや違和感、研修プログラムやアンケートの聞き方に対する疑問などが指摘された。

## 1 2 A 労働局管轄の職業安定所におけるアンケート調査の結果

### (1) 研修プログラムの概要

研修は、2009 年 11 月から 12 月の間に、A 労働局管内の 10 の職業安定所において行われた。各所では、A 労働局の研修に参加した職員が中心となって研修を進めた。

### (2) 研修生の属性と職業相談業務の経験

研修生の属性と職業相談の業務の経験について、回答を求めた。図表 4-62 に結果を示す。

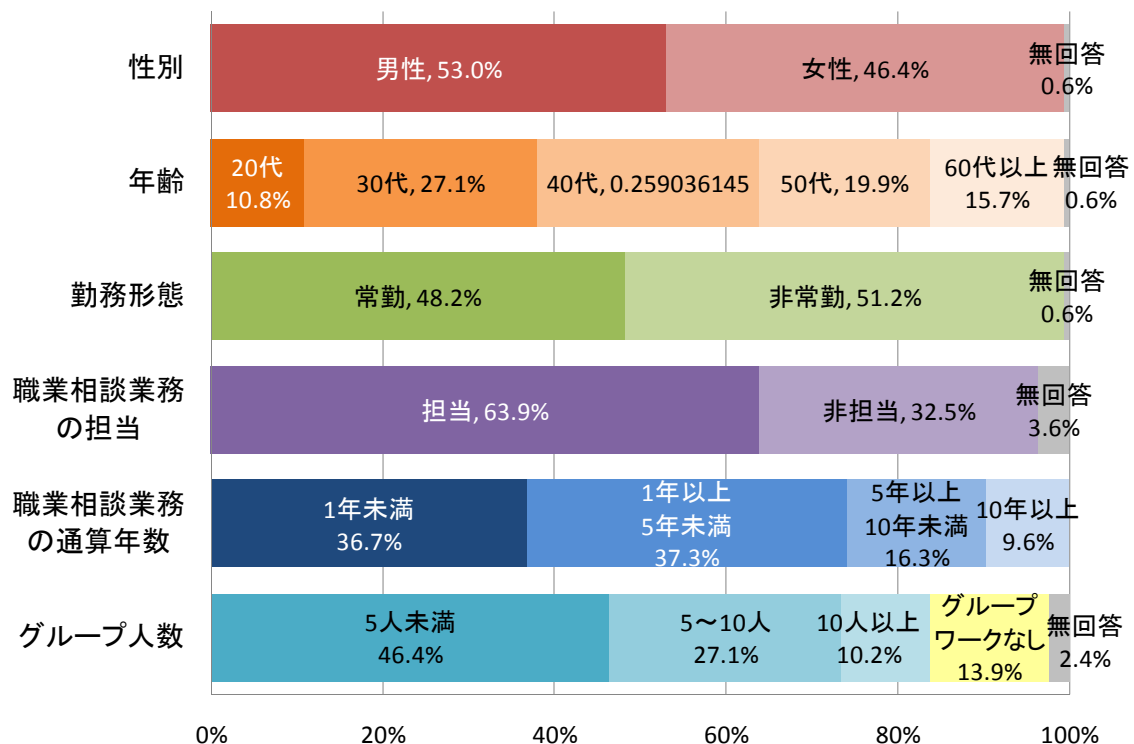
#### 1) 研修生の属性

性別は、「男性」が 53.0%、「女性」が 46.4%、「無回答」が 0.6%だった。男性の方が女性よりもやや多かった。

年齢に関して、「10 代」、「20 代」、「30 代」、「40 代」、「50 代」、「60 代以上」の 6 つの選択

肢中から1つを選択するよう求めた。その結果、「30代」が27.1%と最も多く、ついで「40代」が25.9%、「50代」が19.9%、「60代以上」が15.7%、「20代」が10.8%、「無回答」が0.6%と続く。なお、「10代」は0.0%であったが、研修は比較的広い年代に亘って行われたと言えよう。

勤務形態に関して、「常勤」、「非常勤」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「常勤」が48.2%、「非常勤」が51.2%、「無回答」が0.6%であり、「常勤」と「非常勤」はほぼ半数ずつであった。



図表 4-62 研修生の属性・職業相談業務の経験・グループ人数 (N=166)

## 2) 職業相談業務

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかに関して、担当している場合に「はい」、担当していない場合に「いいえ」の2つの選択肢の中から1つを選択するよう求めた。その結果、「はい」が63.9%、「いいえ」が32.5%、「無回答」が3.6%であり、半分以上の研修生が職業相談業務を担当していた。

現在の時点での、職業相談業務の通算年数に関して、「何年何ヶ月」になるかを記入するように求めたところ、「1年以上5年未満」が37.3%と最も多く、ついで「1年未満」が36.7%、「5年以上10年未満」が16.3%、「10年以上」が9.6%であった。また、最短年数は「0年0ヶ月」、最長年数は「46年1ヶ月」であった。なお、「0年0ヶ月」と回答した研修生は、10.8%であった。

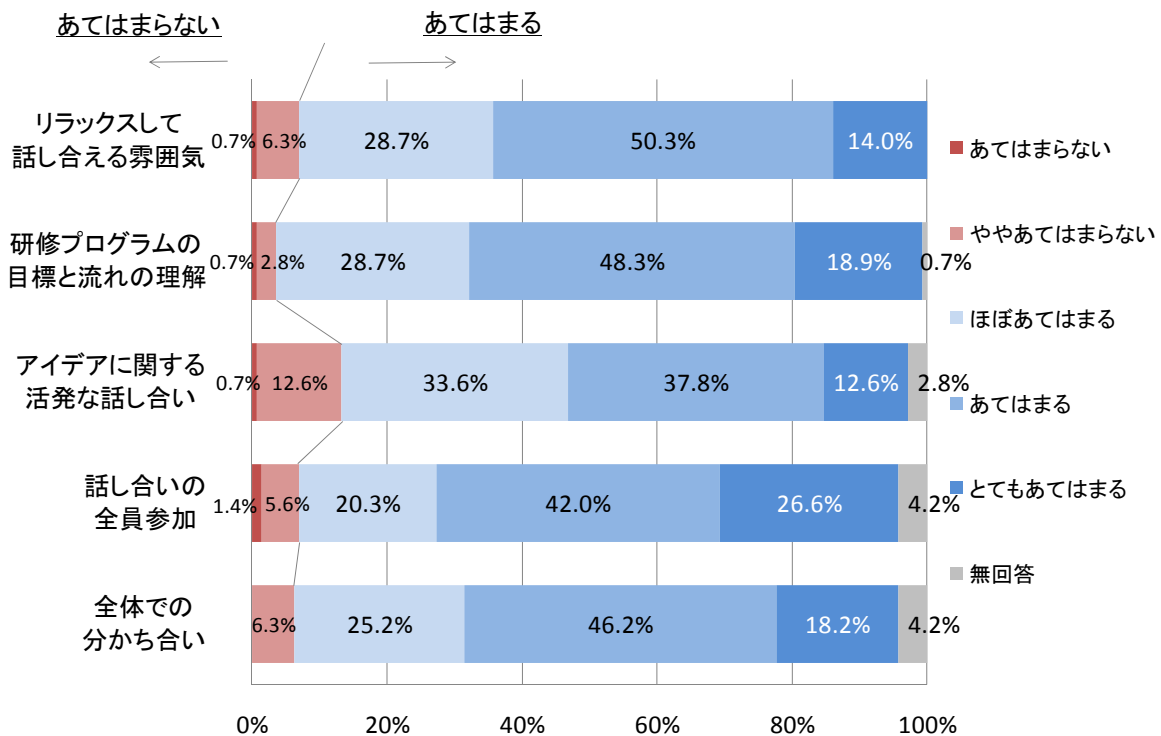
### 3) グループの人数

グループの人数は、「5人未満」が46.4%、「5～10人」が27.1%、「10人以上」が10.2%、「無回答」が2.4%であった。また、グループワークを行っていない、「グループワークなし」は13.9%であった。なお、最小人数は「2人」、最大人数は「17人」であった。

### (3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

グループワークを行った研修生について、**図表4-63**に結果を示す。なお、グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。



**図表4-63** グループワークの評価 (N=143)

#### 1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が93.0%であり、「あてはまらない」が7.0%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が50.3%と最も高く、ついで「ほぼあて

はまる」の28.7%、「とてもあてはまる」が14.0%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が6.3%であり、「あてはまらない」が0.7%であった。

## 2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が95.9%、「あてはまらない」が3.5%、「無回答」が0.7%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が48.3%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が28.7%、「とてもあてはまる」が18.9%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が2.8%であり、「あてはまらない」が0.7%であった。

## 3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が83.9%、「あてはまらない」が13.3%、「無回答」が2.8%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が37.8%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が33.6%、「とてもあてはまる」が12.6%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が12.6%であり、「あてはまらない」が0.7%であった。

## 4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が88.9%、「あてはまらない」が7.0%、「無回答」が4.2%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が42.0%と最も高く、ついで「とてもあてはまる」が26.6%、「ほぼあてはまる」が20.3%と続く。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が5.6%であり、「あてはまらない」が1.4%であった。

## 5) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた

「全体検討での分かち合い」については、「あてはまる」が89.6%、「あてはまらない」が6.3%、「無回答」が4.2%であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が46.2%と最も高く、ついで「ほぼあてはまる」が25.2%、「とてもあてはまる」が18.2%と続いた。

「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 6.3%であり、「あてはまらない」が 0.0%であった。

## 6) 小括

グループワークを評価する全ての質問項目において、おおよそ 8 割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

その割合を詳細に見ると、「アイデアに関する活発な話し合い」が 83.9%と、他の質問項目よりも低くなったが、それ以外の質問項目は、ほぼ 9 割であり、よい評価であった。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 26.6%と最も高く、ついで「研修プログラムの目標と流れの理解」が 18.9%、「全体での分かち合い」が 18.2%、「リラックスして話し合える雰囲気」が 14.0%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 12.6%と続く。

これらのことから、全体的に見て「リラックスして話し合える雰囲気」と「研修プログラムの目標と流れの理解」は、他の質問項目と比較して評価が高かったと言えよう。また、「アイデアに関する活発な話し合い」に関して、「あてはまらない」が約 1 割と最も高く、詳細な分類では「とてもあてはまる」が最も低かったことから、他の質問項目と比較すると、評価が特に低かったと言えよう。

## (4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、研修生が研修効果に関する考え方をどのように変えたのかを明らかにした。なお、このアンケート調査は、研修の終了直後に実施されているため、研修生は受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点について、次の手順で研修効果に関する 4 つの質問項目に回答した。まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。

図表 4-64、4-65、4-66、4-67 に結果を示す。グラフ上の境界線の左側は「あてはまらない」、境界線の右側は「あてはまる」と回答した割合である。

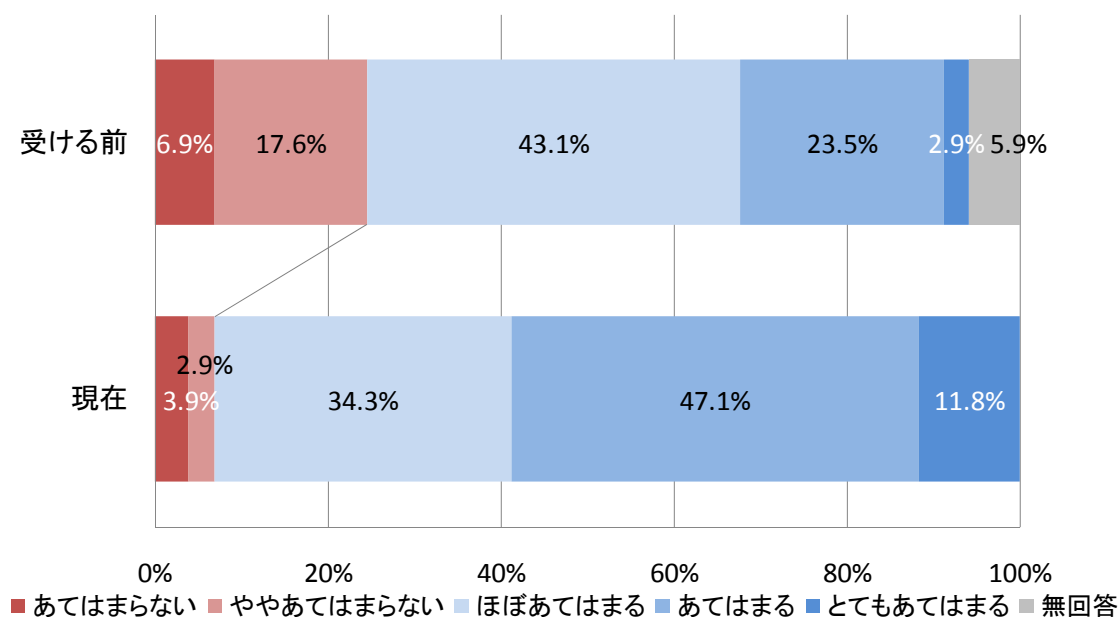
なお、図表 4-64、4-65 については、「受ける前」と「現在」の両方に評価を記入している研修生のみで集計を行った。また、図表 4-66、4-67 については、グループワークを行った研修生のみで集計を行った。

1) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が69.5%だが、受けた直後の「現在」では93.2%と、23.7%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が23.6%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が8.9%であった。

なお、「無回答」について、「受ける前」では5.9%、「現在」では0.0%であった。



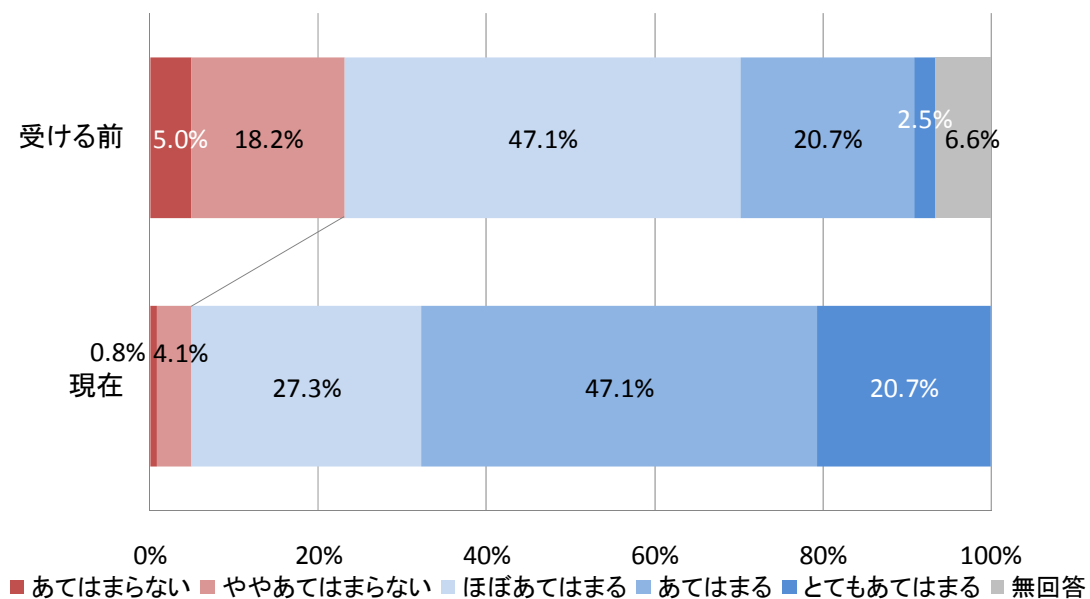
図表4-64 沈黙への対処がイメージできる (N=102)

(2) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が70.3%だが、受けた直後の「現在」では95.1%と、24.8%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」の割合が26.4%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が18.2%であった。

なお、「無回答」について、「受ける前」では6.6%、「現在」では0.0%であった。



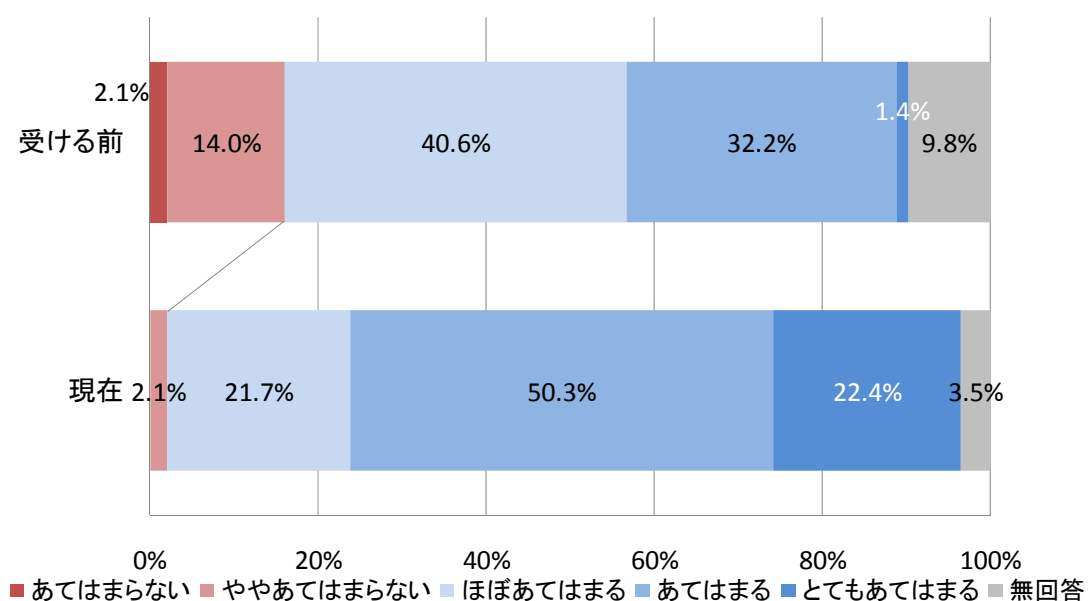
図表 4-65 多数求人の紹介希望への対処がイメージできる (N=121)

(3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 74.2%だが、受けた直後の「現在」では 94.4%と、20.2%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 21.0%と最も多く、ついで「あてはまる」が 18.1%であった。

なお、「無回答」について、「受ける前」では 9.8%、「現在」では 3.5%であった。



図表 4-66 職員同士の話し合いの効果 (N=143)

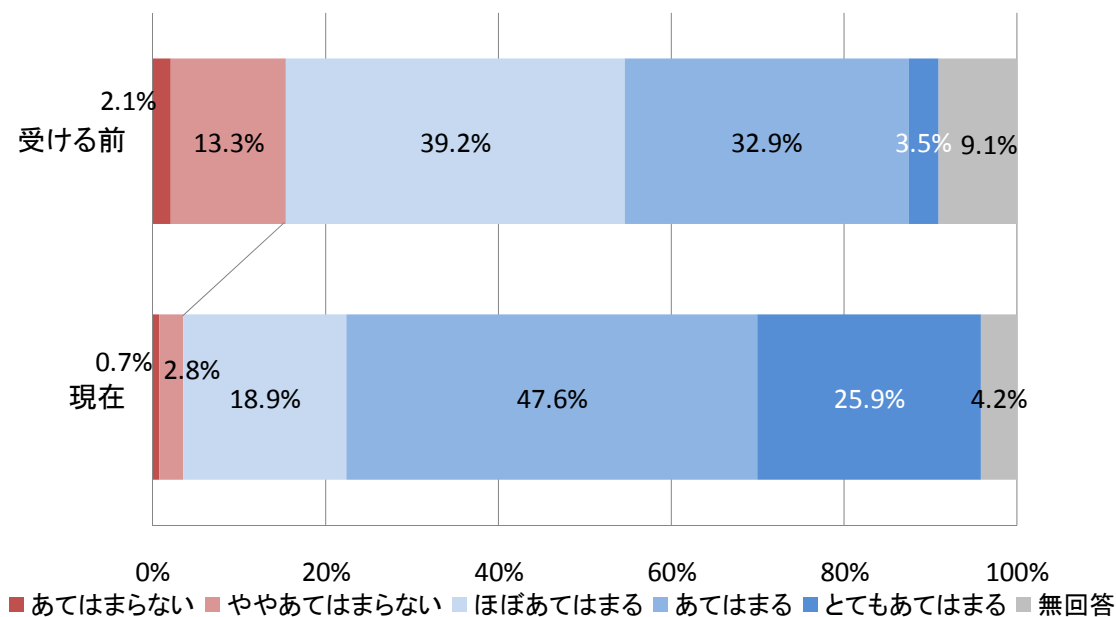


(4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 75.6%だが、受けた直後の「現在」では 92.4%と、16.8%増加した。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 22.4%と最も多く、ついで「あてはまる」が 14.7%であった。

なお、「無回答」について、「受ける前」では 9.1%、「現在」では 4.2%であった。



図表 4-67 組織としてのノウハウの蓄積 (N=143)

5) 小括

全ての質問項目について、「受ける前」と「現在」で「あてはまる」の割合が増加する傾向にあった。概ね研修プログラムの前後で、研修効果への評価がポジティブな方向へ変化している、つまり研修の効果があったと言えよう。

「受ける前」と「現在」の間の「あてはまる」の増加の割合を見ると、「多数求人の紹介希望への対処がイメージできる」が 24.8%と最も多く、ついで「沈黙への対処がイメージできる」が 23.7%であり、「職員同士の話し合いの効果」が 20.2%、「組織としてのノウハウの蓄積」が 16.8%と続く。

困難場面における対処方法の学習は、「職員同士の話し合いの効果」や「組織としてのノウハウの蓄積」よりも、評価をポジティブに変えた人が多かったことから、研修の効果がより大きかったと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「組織としてのノウハウの蓄積」が 22.4%と最も多く、ついで「職員同士の話し合いの効果」が 21.0%、「多数求人の紹介

希望への対処がイメージできる」が 18.2%、「沈黙への対処がイメージできる」が 8.9%と続く。

困難場面における対処方法の学習の方が、他の2つの質問項目と比較して、「あてはまる」の増加がより多かったことから、研修の効果の程度がより強かったと言えよう。

## (5) 研修プログラムの感想

研修プログラムを受講した研修生 166 人のうち、感想を書いた 68 名分を整理し、分類すると、＜DVD教材、研修プログラムへの評価＞、＜グループワークへの評価＞、＜参考、勉強になった＞、＜有意義だった＞、＜今後活かしたい＞、＜指摘・提案・要望＞、＜その他＞の7つのカテゴリーにまとめられた。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、次の2つのルールを適用した。①意味内容が重複するものは削除した。②意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。③研修に直接、関係のないものは削除した。

### 1) 項目の内容

＜DVD教材、研修プログラムへの評価＞

- 非常にわかりやすく、日常窓口業務で起こりえる内容を改善例と陥りやすい事例とを比較対照して、時間的にも最適範囲でまとまっていてよかった。
- DVDを観るだけでなく、やりとり記録も配られたことで、後のグループ討議も行いやすく、持ち帰りできる資料ともなっていた。
- 対応場面の両面（良、悪）がはっきりしている事例の為、比較しやすく意見が出しやすかったと思う。実際はマニュアル通りにいかない場面が多いが、ベースを頭に入れて対応することは大切だと思う。
- ときどきある事例だが、A事例とB事例を比べてよくわかった。わかりやすかった。
- 昨今、社会情勢に伴い対応の難しい方が増えており、対応の難しい方＝事情をかかえてそのような状態になっていることを理解した上での相談が必要と感じている。DVDはその基礎編ということで、非常にわかりやすく編集されていたと思う。
- 今まで受けたいろいろな研修の中では、一番わかりやすかった。
- 研修を受ける場を設けていただくと、日頃の行動などを見直すきっかけにもなり、よい経験だった。
- 自己の職務をふり返るよい機会になったと思う。
- 多数の求人に応募する求職者の対応については、経験上多いため、参考になったかどうか疑問だった。ただ、その際の対応について、ふり返りができたことは有意義だった。
- 今までにない、見てわかる斬新なDVDだと感じた。産業カウンセラーの勉強で、気持

ちの受容や要約など学びっぱなしだったが、実際の面接では忙しさからなかなか実行できなかった。具体的にこのように実践できることが学べて有意義だった。

- 研修を受けて、自分自身の相談時の対応等を見直す機会となった。

#### <グループワークへの評価>

- 事例A、Bと分けてあり、一つ一つグループで皆の意見、考え方など聞けてよかった。
- 自分自身をもふり返るいい機会だった。(日々の業務において)グループでの事例検討が、とても大切であると強く感じた。さらに、こういった機会を多くして、対応の仕方を学んでいくことが大切であると思った。
- 事例内容に基き、グループで相談内容について討議行ったこと、非常に勉強になった。
- 今回の研修を受けたことで、いま一度、傾聴の大切さを実感できた。職員同士で意思疎通がはかられてよかった。自分とは違う意見も聞けて、大変よい研修会だった。
- 普段、職員同士で話し合う機会がないので、今回の研修は参考になった。

#### <参考、勉強になった>

- 実際にある場面である。DVDはわかりやすく、非常に参考になった。
- 各事例については、日常的にあるケースで客観的に考えることができ、参考になった。日々の業務でつい職員ペースで相談しがちになり、反省している。
- 具体的にどうすればよいのかがわかり、とても参考になった。
- B事例は、実際によくあることであり、実務上も大変参考になった。
- 2つの事例を見比べて、今後の参考になった。
- 今回の事例は、多いにありえる事例だったので大変参考になった。実際に対応の場面を見ることによって、より理解できるので勉強になった。A、B両極端な事例だったが、わかりやすくよかったと思う。
- A事例で反省し、B事例で気づいた点などもあり、今後の相談へのヒントも得た。
- なかなかよくできたものであった。直に活用はできないかもしれないが、参考になった。
- 参考になる部分があった。
- 研修を通じて、相談技法の大切さを再認識するとともに、いろいろな相談場面での対処方法についても学ぶことができ、今後の職業相談の参考となった。
- 勉強になった。
- 相手の気持ちになって相談を進めていくことでの大切さが参考になった。
- 日常業務の反省や確認、また新たな知識を得ることができた。
- 悪い例とよい例とで同じ役者さんでとても比較しやすく、勉強になった。
- 毎日の相談をしている自分の姿と重ね合わせ、求職者の気持ちの引出し方がとても参考になった。リラックスさせることが求職相談の第一歩をあらためて確認した。

- 職業相談の経験はないが、今日のDVDはすべての窓口で共通していると思う。勉強になった。
- 今回のDVDは極端な例だったのかも知れないが、参考になる部分も多くあった。（「言い換え」「要約」「開かれた質問」「中断への対応」等）実際の相談に活かしていきたいと思う。
- 参考になった。
- 困難事例の対応について、両極端な接遇のパターンでまとめてあり、比較して見ると大変参考になる場面があり、勉強になった。
- 日常の相談業務において、おおいに勉強になった。接遇の基本、相談技法など。
- 大変勉強になった。他の方の意見も、後日、知りたい。
- 研修前は不安を持ちながら対応していた部分があったが、研修により、様々な対応の仕方を知ることができたので、とても役に立った。

#### <今後に活かしたい>

- 相談員になって初めての実践研修だった。日常業務でありがちな相談場面の対応で気をつけなければならないことが多々あり、とても参考になった。今回の研修を期に、日々学習をかさね、よりよい職業相談ができるよう努力していきたいと思う。
- 今まで目の前の対応に追われるばかりで、相談者の方へのよりよい対応の仕方、接遇のあり方について、あまり深く考えることがなかったと反省している。相談員の対応により、相談内容もより充実したものになると知り、今後は正確な知識や対応の仕方を身につけると共に、傾聴するということが常に心がけなければならないと思う。
- Bの事例を見て、気づく点、実行した点等、いろいろな事が発見できたので、自分の相談の内容、対応などと照らし合わせ、今後につなげていきたいと思う。
- 悪い例を見ることで、よくわかった。よい例では、参考にさせてもらいたいところが沢山あった。今後活かしたいと思う。
- 傾聴という、人の話に耳を傾けるという大切さが改めてよくわかる、為になる研修だった。今後の業務に役立てていきたいと思う。

#### <指摘・提案・要望>

- これからも、この様な研修を開催していただきたい。
- 研修は日常と違うが、何か気づかせてくれるので、時々お願いしたい。
- 定期的にこのような研修を行う事で初心にかえり、業務にメリハリができると思う。
- 事例をもっと出して、別の角度より検討することも必要。
- 題材が複数あるとよい。実際のロールプレイがあるとよい。
- 大変よくできているDVDだと思う。他の事例も作成してほしいと思う。

- DVDを活用すると相談場面でのイメージがつきやすく、とてもよいと思う。また違うケースのDVDを見たい。
- A事例の最初の対応は、今までの研修でもよくあった例であるが、誰が見てもよくない例であることがすぐにわかり、今後は違う例にした方がよいのではないかと思った。
- DVDを見ることによって、(対応のよい例 [B事例]、悪い例 [A事例]) 基本的なことを再確認できた。初めての人(来所)への対応はよくわかったが、何回も来ている人がしゃべっていただけない場合の工夫も知りたい。
- 今回は方向性のあまり定まっていない希望件数の多い事例だったが、中高年で中長期に就職が決まらない、年令で応募も断られるなどで相談態度がなげやりで横柄な事例を取り上げてほしい。
- 映像の終了後、B事例の各場面の状況説明があった方がよいのではないか。(ラポールの構築、気付き、傾聴、コンフロンテーション、共感・整理・確認) 自分のカウンセリング姿勢の再確認の為にも。
- 窓口対応について、よい例、悪い例のDVDを見ることにより、大変為になることが多かった。もう少し時間を多く取り、グループで検討する時間がほしかった。
- もっと話し合いができるとよかった。自分の業務でも気をつけなければ…(とくに目を見て話すこと)と思う場面があった。
- 業務が多忙を極める中で実際に時間を多く取り、話し合いをすることは困難と思われるため、短時間で効果が出やすい研修プログラムを作ってほしい。
- グループワークにおいて、日中の勤務中であり、グループ人数が少ない。もう少し多い人数であれば、いろいろな考え方、とらえ方が聞かれたものと思う。(フィードバックを期待したい。)
- よい場面でも、職員の方からの自己紹介があれば、もっと感じがよくなると思う。
- 例題について、AとBパターンの差が激しすぎる。(あからさますぎる)

#### <その他>

- 参考になったが、その時の失業情勢や地域により、複雑な対応を求められる場面が多く、勉強する機会が必要と再確認した。
- 頭では理解していても、いざ業務となると模範的な相談ができていなかったと反省することがある。今回は相談の基本を再認識した。
- お客様との接し方において、いかに、お客様の希望、あるいは考え方を情報としてキャッチし、満足して帰られるようにすることが難しいか、改めて感じた。
- 他事例なども、時間があれば、研修を受けたい。
- 相手の気持ち(思いやり)になって対応することは、とても大事だと思う。
- 相手の立場を思いやり、リラックスさせて対応できるように心掛けていけば、お互いに

必要な情報を得ることができると理解したが、そのテクニックを身につけるには、私にはまだまだ難しいかなと考えさせられた。

- 実際は求職者の方が、毎日たくさんいらっしゃるの、ゆとりを持って対応するのは難しいのかな？とも思う。しかし、だからと言って、人数をさばけばいいというわけではないので、限られた時間の中で、相手を思いやる対応等をしながら、就業支援をしていかなければならないと思う。
- ふり返しシートと同じ内容になるが、主役は相談者であること、初期対応で展開が違ってくることなどを学んだ。
- 研修を受けて、改めて、求職者に対しての心遣いや気遣いを忘れてはいけないと思った。相手の立場になって、よく話を聞くことを心がけたいと感じた。
- 事例においても、その中に様々ケースが想定されるので、あくまでも、求職者の気持ちを尊重して対応することが望ましいと思った。

## 2) 小括

研修プログラムに対し、肯定的な評価が大半を占めた。

カテゴリーで見ると、DVD教材の内容や研修プログラムそのものを評価する<DVD教材、研修プログラムへの評価>、グループでの話し合うことの効果の評価する<グループワークへの評価>、カウンセリング技法の学習を評価する<参考、勉強になった>、プログラムの学習内容を今後、実践したいといった<今後に活かしたい>、謝辞などである。

<指摘・提案・要望>は、研修への要望と問題点の指摘の2つに整理できよう。前者は、「相談事例を増やしてほしい」、「研修の機会をより多く与えてほしい」、「もっと話し合いの時間がほしい」、「短時間で効果が出やすい研修プログラムを作ってほしい」など研修への要望であり、後者は、「AとBパターンの差が激しすぎる」、「よい場面でも、職員の方からの自己紹介があれば」などの事例やプログラムの問題点、「1枚で十分」というアンケートに対する指摘である。

<その他>は、「相手を思いやることの大切さ・難しさを感じた」、「相談の基本を再認識した」などの内容であった。

## 13 おわりに

本章では、キャリアガイダンス部門が労働大学校におけるアクションリサーチにより蓄積した研究成果を活用して開発した地方研修プログラム及び研修教材の効果についてとりまとめた。その結果、①グループワークが機能していること、②研修生は困難場面の対処方法をイメージできるようになること、③研修生は研修を体験することにより、職員同士の話し合いや、組織でのノウハウの蓄積の効果をより強く認めるようになること、などを確かめることができた。

しかしながら、今回の開発研究の成果は、それだけにとどまらない。研究推進・発展の観点からは、フォローアップシステムを活用して本研修の効果測定等を行ったことにより、アクションリサーチの対象を地方研修にまで拡大する第一歩を踏む出すものとなったと言える。職業相談の改善のためには、アクションリサーチの対象を実践力向上のための地方研修にまで拡大する意義は大きく、今後は、次のような研究開発を進めていくことを検討する必要があると考えている。

まず、様々な対応困難場面に対する汎用性のある地方研修プログラム及び研修教材の開発検討が考えられる。

本研修プログラム及び研修教材は、公共職業安定所の職業相談において職員が対応に苦慮する具体的な2場面を取り上げたが、職業相談における対応困難場面は様々ある。また職業相談場面においては、求職者と職員との2者関係のみならず、求人者への連絡も含めた3者関係の場面も当然想定される。実際、求職者から、求人に係る不平・不満等が寄せられた場合や求人者に不適切と思われる問い合わせをするように求められた場合の対応困難場面は、発生頻度も困難度も高かった。これらのことから、求人者、求職者、職員の3者関係も含んだ様々な困難場面への対応について、汎用性のある研修プログラムの開発に対するニーズは高いと考えられる。

次に、職業相談場面における職員、求職者、求人者のやりとりを客観的に分析できる簡便なシステム（いわば地方版キャリトーク）の開発も検討に値すると考えられる。職員が自らの職業相談を客観的にふり返り分析する簡便なツールが職業相談現場にあれば、OJTにも活用可能である。現行キャリトークを職業相談現場で職員が手軽に利用できるようにするための課題は多々あるが、職業相談スキルの向上に寄与するものとなるよう、開発に係る検討を進めていきたいと考えている。

さらに、本研修プログラムの効果測定から、グループワークにより職員個人の暗黙知を参加者全員の形式知として共通化することの有用性が検証されたと考えられる。本研修プログラムが、暗黙知の共通認識化を図り、新たな形式知を生み出すような職場での話し合い等の広がりにも貢献することを期待したい。








#### [引用文献]



Baudoin, R., Bezanson, M. L., Borgen, W., Goyer, L., Hiebert, B., Lalande, V., Magnusson, K., Michaud, G., Renald, C., & Turcotte, M. (2007). Demonstrating value: A draft framework for evaluating the effectiveness of career development interventions. *Canadian Journal of Counselling, 41*, 146-157.

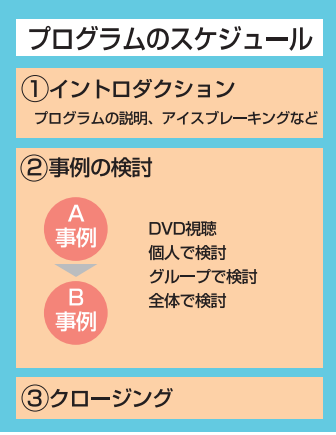

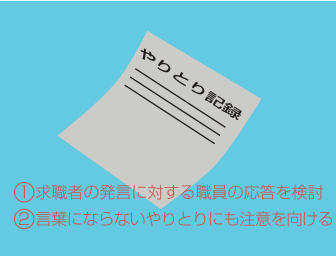
# 資 料 編



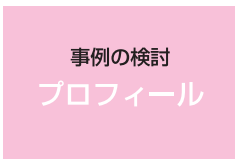
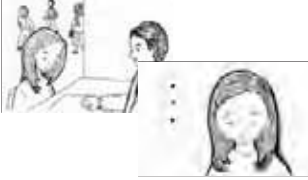







職業相談研修 DVD  
「プログラムの説明」 篇  
台本最終稿








CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
1 学習の目標	<p>ハローワークのイメージ</p>  <p>○職業相談風景 職業相談のイメージスナップ</p>     <p>※撮影当日、エキストラさんを使用し相談イメージを作ります</p> <p>○プログラムの概要</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>研修プログラムの概要</b></p> <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">対応が難しい場面</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center; color: #0070c0;">対処するためのやりとり上の工夫</p> <p style="text-align: center; background-color: #ffcc00; padding: 2px;">職業相談技法</p> </div> <p>※画面下はテロップ 「職業相談技法とは対応困難場面に対処するためのやりとり上の工夫」</p> <p>○学習の目標</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e6f2ff;"> <p style="text-align: center;"><b>学習の目標</b></p> <p>(1).....</p> <p>(2).....</p> <p>(3).....</p> </div>	<p>ナレーション</p> <p>ハローワークの職業相談では、職員は主に言葉のやりとりを通して、求職者が効果的に就職活動を進めることができるように援助します。</p> <p>そのプロセスにおいて、職員が求職者との対応に困難を感じる場面は少なくありません。</p> <p>困難場面に柔軟に対応し、よりよい職業相談を行うためには、どうすればいいのでしょうか？</p> <p>この研修では、ハローワークの職員が、職業相談の窓口で遭遇する、対応が難しい場面を取り上げ、それらに対処するためのやりとり上の工夫である、職業相談技法を一緒に考えて行きます。</p> <p>研修の目的はハローワークの職業相談をより良くしていくことにあります。</p> <p>そのため研修プログラムでは、まず困難場面でのよりよい対処を行う工夫とその内容について学習し、ついで、グループで話し合うことの効果を体験し、そしてこれら2つを通してハローワークが組織としてノウハウを蓄え成長していくことを目指します。</p>	<p>25</p> <p>18</p> <p>13</p> <p>22</p>



CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>(1)「対応困難場面で、よりよい対処を行う工夫と、その内容について学習」</p> <p>(2)「グループで話し合うことの効果を実験」</p> <p>(3)「ハローワークが組織としてノウハウを蓄え成長」</p> <p>と、テロップが順に出ます。</p>		
2 職業相談の困難場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 労働政策・研修機構の建物・標札</li> <li>○ 質問票が何枚か机の上に置かれる。その上にテロップ「事例の収集、評定についてのアンケート調査」</li> <li>○ 事例選定までのプロセス図</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>事例の選定</b> (135事例)</p>  <p style="text-align: center;">研修で取り上げる2場面</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>研修で取り上げる2場面</b></p>  <p>職員が質問しても求職者が答えてくれない場面 求職者が多数の求人へ紹介を希望する場面</p> </div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">テロップ</p> <p>「職員が質問しても求職者が答えてくれない場面」 「求職者が多数の求人へ紹介を希望する場面」</p>	<p>ナレーション 研修で取り上げる困難場面とは、どのようなものでしょうか。 独立行政法人 労働政策研究・研修機構では、労働大学校の研修に参加したハローワーク職員にアンケート調査を行い、職業相談の際に対応が難しいと感じている135の事例を収集しました。</p> <p>さらに研修参加者にアンケートを行い、困難度を評定(ひょうてい)してもらった結果、次の2つの場面が選ばれました。</p> <p>職員が質問しても求職者が答えてくれない場面。 求職者が多数の求人へ紹介を希望する場面。</p> <p>皆さんも、こうした場面に出会ったことがあるのではないのでしょうか。 プログラムを進めながら対応について考えていきましょう。</p> <p>~~~~~</p>	<p>8</p> <p>19</p> <p>19</p> <p>10</p> <p>22</p>

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
3 プログラムのスケジュール	<p>○プログラムのスケジュール図</p>  <p>上の図がスクロールします</p>	<p>ナレーション 研修プログラムは、ご覧のようなスケジュールで進めていきます。</p> <p>事例の検討では、同じ求職者に対して職員の対応が異なるA事例とB事例を視聴します。</p> <p>A事例は、困難場面での求職者と職員のやりとりです。</p> <p>B事例は、職員が困難場面に対処するため、職業相談技法を活用した求職者とのやりとりです。</p> <p>それぞれの事例について、気になった点や改善点などを個人やグループ単位で検討します。さらに全体での検討も交えながら進めていきます。最後にふり返りの時間を設けます。</p> <p>事例の視聴中に気になったことをメモしながら見ていってください。また、各事例の視聴後には、より深い検討のための「やりとり記録」をお配りします。</p> <p>ナレーション 「やりとり記録」は、職業相談での求職者と職員のやりとりを文字に起こしたものです。</p>	45  17
4 やりとりの検討	<p>○職業相談シーン</p>  <p>やりとり記録例が相談場面にオーバーラップします。</p>  <p>①求職者の発言に対する職員の応答を検討 ②言葉にならないやりとりにも注意を向ける</p> <p>テロップが順に出てきます</p> <p>①「求職者の発言に対する職員の応答を検討」 ②「言葉にならないやりとりにも注意を向ける」</p>	<p>各事例の検討に際しては次の点に注意をしていきましょう。</p> <p>まず求職者の話に対して職員がどのように返すのかを検討することがポイントとなります。職員がどのような返しをしたら、求職者の態度や話の変化につながり職業相談がよりよくなるのか、そういった観点で考えてみましょう。</p> <p>また、言葉にならない求職者のしぐさや表情にも注意を向けるようにしてみましょう。求職者は自分自身の気持ちを言葉だけでなく、しぐさや表情によっても表現しています。こういった言葉にならない表現もよく見てみましょう。それでは、始めましょう。</p>	19  40  24
















職業相談研修 DVD  
「大泉行子さんの職業相談」 篇  
台本最終稿










CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
1 プロフィール	<p>○職業相談の概要画面</p>  <p>○職業相談の概要 ○テロップ「職員が質問しても求職者が答えてくれない場面」</p>  <p>○求職者プロフィール画面</p> 	<p>ナレーション これから、次のような職業相談について検討を行います。</p> <p>職員が求職者に質問しても答えてくれない場面です。</p> <p>求職者の氏名は、大泉行子さん。年齢は22歳。配偶者はいません。ハローワークへ職業相談に訪れたのは、今回が初めてです。</p> <p>大泉さんは、職員の問いかけに相槌はうちますが、それ以外はほとんど黙っています。自己主張ができなくて、はっきりとしない方のようです。</p>	
2 A事例	<p>○大泉さんA事例</p>  <p>○相談の経緯のシーン</p>  <p>○相談の経緯のシーン</p>  <p>5秒</p>  <p>職員 「求職申込書を見せて頂けますか？」</p>  <p>大泉 「&lt;目を合わさず、黙って差し出す。5秒&gt;」</p>  <p>職員 「&lt;下を向いて求職申込書に目を通す。&gt;ご利用は初めてですか？」</p>	<p>ナレーション 大泉行子さんは、受付で求職申込書を渡され、その記入を済ませてから、相談の窓口に行くように言われました。相談の窓口は、とても混雑しており求職者が行列して相談を待っている状態でした。大泉さんはそこで30分以上待ち、やっと番号を呼ばれました。</p> <p>職員 「お待たせしました。」</p> <p>大泉 「&lt;顔はうつむいたまま、黙って座る。5秒&gt;」</p> <p>職員 「求職申込書を見せて頂けますか？」</p> <p>大泉 「&lt;目を合わさず、黙って差し出す。5秒&gt;」</p> <p>職員 「&lt;下を向いて求職申込書に目を通す。&gt;ご利用は初めてですか？」</p>	








CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		<p>大泉 「〈下を向いたまま、小さな声で。〉 ・・・はい。」</p> <p>職員 「〈せわしくなく、大きな声で。〉 求職申 込書の内容を確認させてください。 〈下を向いて求職申込書を見ながら。〉 大泉さんは先月に退職されたのですね ?」</p> <p>大泉 「・・・はい。」</p> <p>職員 「5ヶ月間、Aプラザにお勤めになって いた。えーっと、これはアルバイトの 仕事ですね?」</p> <p>大泉 「・・・ええ。」</p>	
		<p>職員 「退職理由が、『決まった時間に帰れな いので辞めた』となっておりますが、ご 自分のほうから申し出られたというこ とでよろしいですか?」</p> <p>大泉 「〈沈黙。5秒〉」</p>	
		<p>職員 「〈困った表情をして。〉 うーん、自己 都合退職ということですね?」</p> <p>大泉 「・・・はい。」</p> <p>職員 「お仕事の内容は、『インテリア雑貨の 検品、入荷作業』ですね。月収が8万 となっておりますが、時給はどのくらい でしたか?」</p> <p>大泉 「・・・800円です。」</p>	
	<p>○ 筆跡アップ「800円」</p> 	<p>職員 「〈求職申込書に書き込む。5秒〉 〈「経験した主な仕事」の欄に目をや る。〉 えー、保険会社で一般事務の仕 事もされていたようですが、こちらは 短大を卒業されてすぐに就職されたの ですか?」</p> <p>大泉 「・・・ええ。」</p>	
		<p>職員 「短大では何を専攻されていまし たか?」</p> <p>大泉 「・・・ビジネス科です。」</p>	
	<p>○ 筆跡アップ「ビジネス科」</p> 	<p>職員 「〈求職申込書に書き込む。5秒〉 ああ、そうですか。えーっと、希望す る仕事に何も書かれていませんね。空 欄のままでは求職申込書の登録ができ ないのですが、何かありませんか?」</p> <p>大泉 「・・・〈顔を上げて。〉 前の仕事と同 じでいい*」</p>	
	<p>主観ショット</p> 	<p>職員 「〈求職申込書を見たまま、求職者の顔 を見ないで。〉 それは、インテリア雑 貨の検品と入荷作業ということです ね?」</p> <p>大泉 「・・・ええ。」</p>	




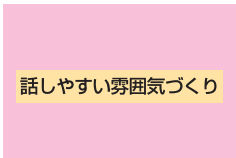



CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>主観ショット</p> <p>○ 筆跡アップ「軽作業」</p>	<p>職員 「うーん、後から変えることができますから、とりあえず『軽作業』と記入しておきますが、よろしいですね？」</p> <p>大泉 「・・・はい。」</p> <p>職員 「〈求職申込書に「軽作業」と書き込む5秒〉希望就業形態のところで「一般」にチェックされていますが、正社員の仕事をご希望ということによろしいですね？」</p> <p>大泉 「・・・できれば*」</p> <p>職員 「できれば正社員になりたいと。〈独り言を言うように。〉えー、後は・・・就職希望地が「都内」で、通勤が「60分以内」、希望勤務時間は9時から17時で1日8時間程度、それと週休2日、土、日、祝日休みと。他に何か希望されることなどございますか？」</p> <p>大泉 「〈沈黙。5秒〉」</p> <p>職員 「〈本当に困ったという表情をして。〉ないですね？」</p> <p>大泉 「・・・〈小さな声で。〉ええ。」</p> <p>職員 「わかりました。まずは求職申込書を登録させていただきますので少しお待ちください。〈求職者データの入力のため、席を立つ。一人残される求職者。〉」</p>	
3 B事例	<p>○大泉さんB事例</p> <div data-bbox="416 1585 651 1742" style="background-color: #f8d7da; padding: 5px; text-align: center;">       事例の検討  <b>B事例</b> </div> 	<p>ナレーション 大泉行き子さんに対する職業相談のB事例を見ましょう。</p> <p>職員 「お待たせしました。」</p> <p>大泉 「〈顔はうつむいたまま、黙って座る。5秒〉」</p>	






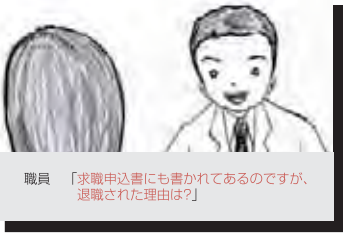

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>主観ショット</p>	<p>職員 「求職申込書を見せて頂けますか？」 大泉 「く目を合わさず、黙って差し出す。5秒」</p>	
		<p>職員 「く下を向いて求職申込書に目を通す。&gt;ご利用は初めてですか？」</p>	
		<p>大泉 「く下を向いたまま、小さな声で。&gt; ・ ・ ・ はい。」</p>	
		<p>職員 「く声のトーンと調子を合わせて。&gt; 初めて来られたということですが、八口一ワークの雰囲気はいかがですか？」</p>	
		<p>大泉 「く沈黙。8秒&lt;br/&gt;くつばを飲み込む。&gt; ・ ・ ・ せわしない感じがします。」</p>	
		<p>職員 「く深く、うなずきながら。&gt; そうですね。求職申込書の記入、難しかったですか？」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ どうしたらいいのかわからなくて ・ ・ ・ 。」</p>	
		<p>職員 「初めてですからね。」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ そ、そうですね。」</p>	
		<p>職員 「ええ、心配いりませんよ。まずは求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。大泉さんは先月、お仕事を辞められたのですね？」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ ええ。」</p>	
		<p>職員 「これはアルバイトの仕事になるのですか？」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ ええ。」</p>	
		<p>職員 「えー、インテリア雑貨の検品、入荷作業となっていますが、どんなお仕事だったのですか？」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ 商品が切れたら補充したり ・ ・ ・ 」</p>	
		<p>職員 「うん、それは商品の品出しや陳列のことですか？」</p>	
		<p>大泉 「 ・ ・ ・ あ、はい、そうです。くちょっと考えている様子。5秒&lt;br/&gt;入荷の作業とか ・ ・ ・ 。」</p>	
		<p>職員 「入荷の作業とは、どのようなものになるのですか？」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		<p>大泉 「倉庫に商品がどのくらい残っているのかを数えて・・・補充が必要だったら業者に発注して・・・入荷できたら一つひとつ検品する仕事になります。」</p> <p>職員 「なるほど。それは在庫管理の仕事になるのでしょうか？」</p> <p>大泉 「・・・はい、そうです。」</p>	
		<p>職員 「求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？」</p> <p>大泉 「えっと、あの一、決まった時間に帰れなくて、それで辞めたんです。」</p> <p>職員 「うーん、決まった時間に帰れないというと、働く時間帯とかはどんな感じだったのですか？」</p>	
		<p>大泉 「〈沈黙。8秒〉 〈堰を切ったように話し始める。〉他のアルバイトの方は学生をやっている人が多くて、急に休んだりするんです。それで、店長からいつも急に入ってくられて頼まれて・・・。」</p>	
		<p>職員 「〈深くうなずきながら。〉うん、うん、そうですね。それで。」</p>	
		<p>大泉 「いつも断れなくて、・・・〈目に涙をためる。〉学生の穴埋めみたいなことばかりさせられていたんです。 〈顔を上げ、職員の方を向く。〉あの人たち、本当に身勝手なんです。もう、すごく腹が立ちました。」</p>	
		<p>職員 「〈求職者の顔を見る。〉身勝手な学生のとぼっちりを受けて残業させられた上に、決まった時間に帰れなくなった。それで余計に腹が立ったのですね。」</p>	
		<p>大泉 「ええ。そうなんです。〈視線を外して。〉・・・でも、それだけではないんです。インテリア雑貨が好きだったので、仕事は面白かったんですけど・・・」</p>	
		<p>職員 「〈求職者を見つめて。〉うん、面白かったけど・・・。」</p>	
		<p>大泉 「〈沈黙。5秒〉 〈顔を上げる。〉私もそろそろ安定した仕事につきたいと思って・・・、それで辞めたんです。」</p>	

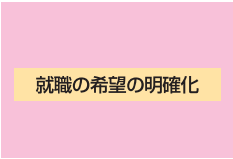




CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		<p>職員 「そろそろ安定した仕事につきたい。安定した仕事ってどんなイメージですか？」</p>	
		<p>大泉 「やっぱり正社員の仕事だと思うんです。」</p>	
		<p>職員 「正社員の仕事とは？」</p>	
		<p>大泉 「仕事が安定していて、決まった時間に仕事をして、そんな感じです。」</p>	
		<p>職員 「大泉さんは正社員の仕事につくことを希望している。インテリア雑貨が好きで、商品の陳列や在庫管理の仕事が面白かった。」</p>	
		<p>大泉 「そうなんです。できれば、そういう仕事に就きたいんです。そんな仕事ってあるでしょうか？」</p>	
	<p>○ 筆跡アップ「～在庫管理」</p> 	<p>職員 「&lt;求職申込書にインテリア雑貨の商品陳列・在庫管理と書き込む。5秒&gt; そうですね、これから、そういったお仕事を一緒に探していきましょう。」</p>	
		<p>大泉 「はい。」</p>	
		<p>職員 「まずは求職申込書を登録させて頂きませう。その間に、こちらのパンフレットに目を通しておいていただけますか？&lt;パンフレットを差し出す。&gt;」</p>	
		<p>大泉 「&lt;パンフレットを受け取る。&gt; はい。」</p>	
		<p>職員 「このパンフレットには、求職活動の進め方やハローワークでの支援メニューが掲載されています。&lt;手で示しながら。&gt;こちらが求職活動の進め方、そしてこちらがハローワークの支援メニューになります。後ほど詳しく説明させていただきますので、登録手続きをさせて頂いている間に御覧になって、何かわからないことが出てきましたら、後でお尋ね下さい。」</p>	
		<p>大泉 「はい。」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>○ 大泉さんの背中越しに立ち去る職員</p>  <p>○ 興味深くパンフレットを見る大泉さん</p>	<p>職員 「では、少しお待ちくださいね。〈求職者データの入力のため、席を立つ。求職者はパンフレットを見ている。〉」</p>	
4 B事例の解説	<p>○事例の検討</p>  <p>○小タイトル 「話しやすい雰囲気づくり」</p>     <p>○ 大泉さんの緊張した表情 ストップモーション</p>	<p>ナレーション では、もう一度、B事例をみながら、やりとりのポイントを中心にみてみましょう。</p> <p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>職員 「お待たせしました。」 大泉 「〈顔はうつむいたまま、黙って座る。5秒〉」</p> <p>—中略— 職員 「〈下を向いて求職申込書に目を通す。〉ご利用は初めてですか？」</p> <p>大泉 「〈下を向いたまま、小さな声で。〉・・・はい。」</p> <p>ナレーション 大泉さんは、緊張しているのか、話し辛そうにしています。</p>	





CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>職員 「初めて来られたということですが、ハローワークの雰囲気はいかがですか？」</p> <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p> <p>大泉 「〈沈黙。8秒〉・・・せわしない感じがします。」</p> <p>職員 「そうですね。求職申込書の記入、難しかったですか？」</p> <p>大泉 「・・・どうしたらいいのかわからなくて・・・。」</p> <p>職員 「初めてですからね。」</p> <p>ナレーション 職員は、大泉さんの気持ちを察し、話しやすい話題を振って、緊張をほぐそうとしています。沈黙した大泉さんを追い立てることなく、大泉さんから話し始めるのを待つことにより、彼女のペースで話せる雰囲気作りをしています。</p> <p>ストップモーション</p> <p>○小タイトル 「仕事の経験のふり返し」</p> <p>仕事の経験のふり返し</p> <p>職員 「ええ、心配いりませんよ。まずは求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。大泉さんは先月、お仕事を辞められたのですね？」</p> <p>大泉 「・・・ええ。」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「えー、インテリア雑貨の検品、入荷作業となっていますが、どんなお仕事だったのですか？」</p> <p>大泉 「・・・商品が切れたら補充したり・・・」</p> <p>職員 「うん、それは商品の品出しや陳列のことですか？」</p> <p>○テロップ「言い換え」</p>	<p>職員 「初めて来られたということですが、ハローワークの雰囲気はいかがですか？」</p> <p>大泉 「〈沈黙。8秒〉 ・・・せわしない感じがします。」</p> <p>職員 「そうですね。求職申込書の記入、難しかったですか？」</p> <p>大泉 「・・・どうしたらいいのかわからなくて・・・。」</p> <p>職員 「初めてですからね。」</p> <p>ナレーション 職員は、大泉さんの気持ちを察し、話しやすい話題を振って、緊張をほぐそうとしています。沈黙した大泉さんを追い立てることなく、大泉さんから話し始めるのを待つことにより、彼女のペースで話せる雰囲気作りをしています。</p> <p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>ナレーション 次に、職員は、大泉さんと一緒に、求職申込書の記入内容を確認しながら、これまでどのような仕事をしてきたのか、その経験をふり返っています。</p> <p>職員 「ええ、心配いりませんよ。まずは求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。大泉さんは先月、お仕事を辞められたのですね？」</p> <p>大泉 「・・・ええ。」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「えー、インテリア雑貨の検品、入荷作業となっていますが、どんなお仕事だったのですか？」</p> <p>大泉 「・・・商品が切れたら補充したり・・・」</p> <p>職員 「うん、それは商品の品出しや陳列のことですか？」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>○テロップ「言い換え」</p>  <p>○ストップモーション</p>	<p>大泉 「・・・あ、はい、そうです」 —中略— 「・・・倉庫に商品がどのくらい残っているのかを数えて、・・・補充が必要だったら業者に発注して、・・・入荷できたら一つひとつ検品する仕事になります。」</p> <p>職員 「なるほど、それは在庫管理の仕事になるのでしょうか？」</p> <p>大泉 「・・・はい、それです」</p> <p>ナレーション 職員は、大泉さんの言葉を咀嚼し、「商品の品出しや陳列」、「在庫管理」といった、企業の採用担当者が理解しやすい一般的な言葉に言い換えています。</p>	
	<p>○小タイトル 「退職理由の明確化」</p>  <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>職員 「求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？」</p> <p>○ストップモーション</p> 	<p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>ナレーション 続いて、職員は大泉さんの退職の経緯を聞いてその気持ちをしっかりと受け止めています。</p> <p>職員 「求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？」</p> <p>ナレーション 一般的に、前職を辞めた理由と今後の就職先の希望は、裏表の関係にあります。 職員は、退職理由を訊くことで、大泉さんが将来どんな仕事に就きたいと思っているのか、その感触を探ろうとしています。</p> <p>大泉 「えっと、あの一、決まった時間に帰れなくて、それで辞めたんです。」</p> <p>職員 「うーん、決まった時間に帰れないというところ、働く時間帯とかはどんな感じだったのですか？」</p>	



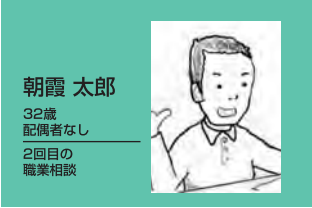


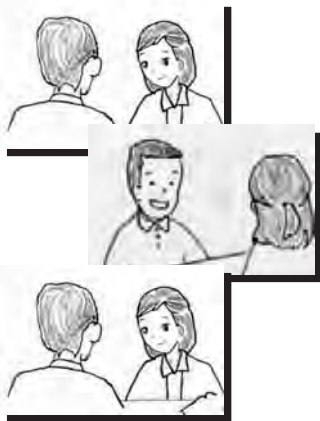
CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>大泉 「〈沈黙。8秒〉」</p> <p>○青字・発言をスーパー表示</p>  <p>○ストップモーション</p> <p>○音声、イキ</p>  <p>○赤字・発言をスーパー表示</p>  <p>職員 「身勝手な学生のとぼっちを受けて残業させられた上に、決まった時間に帰れなくなった。それで余計に腹が立ったのですね。」</p> 	<p>大泉 「〈沈黙。8秒〉他のアルバイトの方は学生をやっている人が多くて急に休んだりするんです。それで店長からいつも急に入ってくれて頼まれて・・・。」</p> <p>ナレーション 職員は、沈黙を待つことにより、大泉さんが心の中のわだかまりを自分から話すように促しています。 求職者は、自分の気持ちを打ち明けることで、ホッとしたり、気持ちを整理したりすることができるようになります。</p> <p>大泉 「いつも断れなくて、・・・学生の穴埋めみたいなことばかりさせられていたんです。 あの人たち、本当に身勝手なんです。もう、すごく腹が立ちました。」</p> <p>職員 「身勝手な学生のとぼっちを受けて残業させられた上に、決まった時間に帰れなくなった。それで余計に腹が立ったのですね。」</p> <p>ナレーション 職員は、大泉さんの話を要約して伝え返すことにより、「あなたの話をしっかりと聞いていますよ」、「その時の気持ちを理解していますよ」というように、大泉さんの気持ちに共感していることを伝えています。</p>	









CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>○小タイトル 「就職の希望の明確化」</p>   <p>○テロップ「開かれた質問」</p> <p>○テロップ「開かれた質問」</p> <p>○テロップ「要約」</p>  <p>ストップモーション</p> <p>○テロップ「励まし」</p>  <p>ストップモーション</p> 	<p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>ナレーション さらに職員は、大泉さんが抱(いだ)いている就職への希望を具体的な言葉にできるように援助し、その気持ちを受け止めています。</p> <p>職員 「そろそろ安定した仕事につきたい。安定した仕事ってどんなイメージですか？」</p> <p>大泉 「やっぱり正社員の仕事だと思うんです。」</p> <p>職員 「正社員の仕事とは？」</p> <p>大泉 「仕事が安定していて、決まった時間に仕事をして、そんな感じです。」</p> <p>職員 「大泉さんは正社員の仕事につくことを希望している。インテリア雑貨が好きで、商品の陳列や在庫管理の仕事が面白かった」</p> <p>ナレーション 職員は、開かれた質問によって、大泉さんが将来の仕事に対する希望を言葉にするように働きかけ、それらを要約して伝え返しています。</p> <p>大泉 「そうなんです。できればそういう仕事に就きたいんです。そんな仕事ってあるでしょうか？」</p> <p>職員 「そうですね、これから、そういったお仕事を一緒に探していきましょう。」</p> <p>ナレーション 職員は、「一緒に探して行きましょう」と大泉さんに励ましの言葉をかけることにより、就職への前向きな気持ちを後押ししています。</p> <p>大泉 「はい。」</p>	





















CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>○小タイトル 「中断への対応」</p>  <p>○テロップ「中断への対応」 ○パンフレットアップ</p>  <p>○ナレーション時は、つづきの場面をダイジェスト</p>  <p>○大泉さんの背中越しに立ち去る職員</p>  <p>○興味深くパンフレットを見る大泉さん</p>	<p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>ナレーション 最後に、職員は求職申込書の登録をします。</p> <p>職員 「まずは求職申込書を登録させて頂きませう。その間に、こちらのパンフレットに目を通しておいていただけますか？&lt;パンフレットを差し出す&gt;」</p> <p>大泉 「&lt;パンフレットを受け取る。&gt;はい。」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「このパンフレットには、求職活動の進め方やハローワークでの支援メニューが掲載されています。</p> <p>—中略—</p> <p>後ほど詳しく説明させていただきますので、登録手続きをさせて頂いている間に御覧になって、何かわからないことが出てきましたら、後でお尋ね下さい」</p> <p>大泉 「はい。」</p> <p>ナレーション 職員は、求職申込書を登録している間、大泉さんにハローワークに関するパンフレットに目を通しておくように依頼しています。こうすることにより時間を効率的に活用し、相談の流れが中断することなく続いていきます。</p>	



職業相談研修 DVD  
「朝霞太郎さんの職業相談」 篇  
台本最終稿















CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
1 プロフィール	<p>○職業相談の概要画面</p>  <p>○職業相談の概要</p>  <p>○求職者プロフィール画面</p> 	<p>ナレーション これから、次のような職業相談について検討を行います。</p> <p>求職者が多数の求人への紹介を希望する場面です。</p> <p>求職者の氏名は、朝霞太郎さん。 年齢は32歳。配偶者はいません。 ハローワークへ職業相談に訪れたのは、今回が2回目です。</p> <p>朝霞さんは、どんな仕事をしたいのかわからず、多数の求人を選んできて、「全部に応募したい」と話します。</p>	
2 A事例	<p>○朝霞さんA事例</p>  <p>○相談の経緯のシーン</p>  <p>○相談窓口</p> 	<p>ナレーション 朝霞さんは、初回の職業相談で求職票の登録を済ませました。 職員はハローワークでのサービスを一通り説明しました。 それから1週間後に、朝霞さんは再びハローワークを訪れました。</p> <p>職員 「〈画面上で職歴と相談記録にサッと目を通す。〉 はい、えー、朝霞さんですね？」</p> <p>朝霞 「はい。」</p> <p>職員 「〈求職者が複数の求人票を持ってきていることが目に入る。〉 前回、公共職業安定所のサービスについて説明させていただきましたが、今日は求人票をお持ちなのですね？」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		朝霞 「はい。」 職員 「見せて頂けますか？」	
		朝霞 「はい。〈束になった求人票を渡す。〉」	
	○職員、手元	職員 「〈求人票の枚数を数える。〉12社になりますね。」	
		朝霞 「早く就職したいんです。 全部、紹介してください。」 職員 「うーん、全部ですか・・・。 求人検索機を活用された際、どんな基準でこれらを選択されましたか？」 朝霞 「えっと、正社員で市内の求人を選択して、それで出てきた求人の中で気に入ったものを選びました。」	
		職員 「正社員で、市内の求人をご希望ということですね〈求職者がうなづく。〉。12社のうち、どこに一番応募されたいですか？」	
		朝霞 「どれか一つなんて決められませんよ。」	
		職員 「よくあることなんですが、優先順位をつけずに応募すると、採用の通知をもらっても、決めることができなくて、就職の機会を逃してしまうことがあります。 例えば、3つの会社から一度に採用通知が来たら、朝霞さんだって困るし。どれを選ぶか早く決めないと、採用を決めてくれた会社にも迷惑をかけることにもなりますよ。」	
		朝霞 「でも決められません。 全部紹介して欲しいんです。」	
		職員 「〈困った顔をして。〉うーん、決められないなら仕方がないなあ。まあ、一つずつ見ていきましょうか？」	
		朝霞 「〈不承不承という様子で。〉はい、わかりました。」	
	(○手元アップ「A社 事務」)	職員 「まずA社、事務の仕事ですね。仕事の内容は、給与計算、労働保険や社会保険などの手続き事務で、経験者優遇となっています。 これまで事務の仕事を経験されたことはありますか？」	
		朝霞 「ないです。」 職員 「応募されるのですか？」	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		<p>朝霞 「はい。今までほとんど製造現場での仕事ばかりだったので、次はデスクワークのような仕事がしたいんです。」</p>	
		<p>職員 「〈困った顔をして間髪を入れず話し出す。〉中途採用の場合、募集している仕事と同じような経験を積んでいないとなかなか難しいですよ。」</p> <p>朝霞 「えー、でも……。」</p>	
		<p>職員 「B社ですね。 あれ、これは電子機器組立となっていますが、先ほどの仕事とは違いますね。」</p>	
		<p>朝霞 「この前まで組立の仕事をしていたので、できるかなあと思って。」</p>	
		<p>職員 「先ほどはデスクワークの仕事をされたいと言っていました。こちらでも応募を考えておられるのですか？」</p>	
		<p>朝霞 「いや……うーん、そんなにやりたい仕事じゃないんだけど、早く就職したいんで、選んでられないのかなあと思って*」</p>	
		<p>職員 「えっと、では応募されるのですか？」</p> <p>朝霞 「〈きっぱりとした口調で。〉応募しません。」</p>	
	<p>○職員、手元</p> 	<p>職員 「〈困った顔をして。〉うーん…… 両方とも応募されたい。 〈他の求人票をバラバラめくる。〉C社は営業、D社は事務、E社は機械工…… うーん、みんなバラバラですね。 サービス業もあれば製造業もある。 どんな仕事をしたいのか、まだ漠然としていて、決まっていないのではないですか。 一般的に言って、どんな仕事をしたいのか、どういう基準で仕事を選ぶのか、そこら辺をはっきりしておかないと就職は難しいですよ。 通常、今までとは違う業界や職種を選ぶ場合、志望動機をはっきりと固めておかなければ面接試験には臨めないものです。 今までとは違う仕事がしたいでは採用担当者の方も理解してくれませんよ。」</p>	
		<p>朝霞 「……あの……〈H社の求人票を指さす。〉H社、紹介してもらえますか？」</p>	
	<p>○(手元アップ「H社」)</p> 	<p>職員 「H社……えーっと……生産管理の仕事ですね。」</p>	


CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	    <p data-bbox="375 1030 694 1131">○職員、総合的雇用情報システムを使って応募状況を確認する</p>    	<p data-bbox="837 201 1308 425">生産管理の仕事の場合、ある程度、製造現場での経験を積まれてから、製品の品質を管理したり、生産の計画を立てたりするなどの業務をしていくことが一般的です。 ここに経験者優遇となっていますが、こういう仕事の経験はあるのですか？」</p> <p data-bbox="742 459 1308 683">朝霞 「6年前ぐらいに働いていた会社で、電子部品の検査をしていて、1年ぐらいしたら、上司に教えられながら生産管理もしていました。 仕事は面白かったんだけど、人間関係がうまくいかなくて・・・それで辞めたんです。＊」</p> <p data-bbox="742 683 1308 873">職員 「人間関係で辞められる方多いんですよ。 〈画面上の職歴に目を通す。〉 ああ、一番初めにされていた仕事ですね。 うーん、じゃあ、応募状況を見てみましょう。」</p> <p data-bbox="742 907 1053 940">朝霞 「お願いします。」</p> <p data-bbox="742 1030 1308 1220">職員 「〈総合的雇用情報システムを使って応募状況を確認する。10秒〉 こちらすでに10人の方が応募されていて、・・・先週にもう一人採用が決まったみたいですね。」</p> <p data-bbox="742 1254 1308 1321">朝霞 「〈ガックリした表情で。〉・・・ああ、そうですか・・・。〈沈黙。5秒〉」</p> <p data-bbox="742 1411 1109 1444">職員 「次、どれを見ます？」</p> <p data-bbox="837 1512 1165 1545">〈求職者は求人票を見る。〉</p>	


CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
3 B事例	<p>○朝霞さんB事例</p> <div data-bbox="411 253 647 412" style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px; text-align: center;">       事例の検討  <b>B事例</b> </div> <p>○相談窓口</p>  <p>○職員、手元</p> 	<p>ナレーション 朝霞太郎さんに対する職業相談のB事例を見てみましょう。</p> <p>職員 「〈画面上で職歴と相談記録にサッと目を通す。〉 はい、えー、朝霞さんですね？」</p> <p>朝霞 「はい。」</p> <p>職員 「〈求職者が複数の求人票を持ってきていることが目に入る。〉 前回、公共職業安定所のサービスについて説明させていただきましたが、今日は求人票をお持ちなのですね？」</p> <p>朝霞 「はい。」 職員 「見せて頂けますか？」</p> <p>朝霞 「はい。〈束になった求人票を渡す。〉」</p> <p>職員 「〈求人票の枚数を数える。〉 12社になりますね。」</p> <p>朝霞 「早く就職したいんです。全部、紹介してください。」</p> <p>職員 「うーん、全部ですか・・・。 求人検索機を活用された際、どんな基準でこれらを選択されましたか？」</p> <p>朝霞 「えーっと、正社員で市内の求人を選択して、それで出てきた求人の中で気になったものを選びました。」</p> <p>職員 「正社員で市内の求人をご希望ということですね。12社のうち、どこに一番応募されたいですか？」</p> <p>朝霞 「どれか一つなんて決められませんよ。」</p> <p>職員 「そうですか。全部に応募されたくて、一つに絞れないのですね？」</p> <p>朝霞 「はい。」</p>	


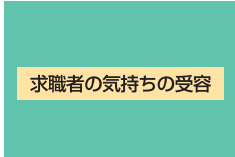






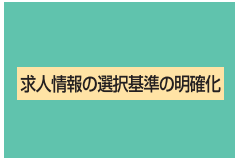

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		職員 「優先順位をつけて応募すると、複数の会社で採用が決まった場合、どこに就職を決めたらいいのかわからなくて悩んでしまうと思いますよ。12の求人のうち、どれを優先させるのかわからなくて悩んでいませんか？」	
		朝霞 「うーん、そうできたらいいんだけど、どれか一つって決められないです。」	
		職員 「そうですね。求人票を見ていて特に注意が向く項目って何ですか？」	
		朝霞 「うーん・・・やっぱりこれからの生活のこともあるから賃金かな。」	
		職員 「いくらぐらいご希望ですか？」	
		朝霞 「高ければ高いほどいいんだけど、まあ、20万円以上かな。」	
		職員 「先ほど正社員の仕事を希望されるとおっしゃってましたね。例えば賃金が20万円を少し切るような正社員と、20万円以上の期間工では、どちらが朝霞さんのご希望に近いですか？」	
		朝霞 「そうですね・・・今度は少々賃金が下がっても、正社員の仕事を希望します。」	
		職員 「これからの生活のことでも考えられて、スタートラインとしては、賃金はどのくらいまでなら希望の範囲に入りますか？」	
		朝霞 「うーん、18万円ぐらいかな。」	
		職員 「賃金は高ければ高いほどいい。しかし、正社員の仕事ならば、賃金は18万円ぐらいでもいいということですかね？」	
		朝霞 「はい。」	
		職員 「では、賃金の高い順に求人票を並べ替えてみましょう。」	
	 ○朝霞さん手元アップ	朝霞 「〈求人票を見ている。10秒〉あの一、賃金に幅があるんですけど、どこを見たらいいんですか？」	













CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>○(朝霞さん手元「H社」)</p> <p>○ヒキ画、朝霞さん並べ替える。</p>	<p>職員 「中途採用となると、求職者の方々も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね。 〈求職者がうなづく。〉 経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思います。」</p> <p>朝霞 「はい、わかりました。 〈求人票を並べ替える。10秒〉 あれ、H社は期間工の仕事だった。これ外してもいいですか？」</p> <p>職員 「はい、どうぞ。」</p>	
	 	<p>朝霞 「〈再度、求人票を並べ替える。8秒〉」</p> <p>職員 「〈並べ替えが終わったところ。〉 いかがですか？」</p> <p>朝霞 「思ったより賃金に差がありますね。」</p>	
	  <p>朝霞さん表情</p>	<p>職員 「賃金の次は何を重視されますか？」</p> <p>朝霞 「何をって？」</p> <p>職員 「例えば、希望勤務時間や希望休日、それに仕事の内容などの条件もありますよね。」</p> <p>朝霞 「あー、あー、そうですね・・・残業はあってもいいなと思うんですよ。 ・・・正社員でやるなら、やっぱり仕事の内容かな。」</p>	
	<p>分類する</p>  <p>○机の分類された求人票アップ</p> 	<p>職員 「それなら仕事の内容で求人票を分類すると、わかりやすくなると思いますよ。」</p> <p>朝霞 「〈うなづいて、求人票を分類する。10秒〉」</p> <p>職員 「〈分類が終わったところ。〉いかがですか？」</p> <p>朝霞 「・・・そうですね、こんな感じかな。」</p>	
		<p>職員 「そうですね。 朝霞さんが考えられたお仕事内容で分けると、まず生産管理のような技術が必要とする専門技術系、機械工や組立のような技能系、それと事務・営業に分かれると思いますが。」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	 <p>○朝霞さん手元：専門技術系</p>	<p>朝霞 「ああ、そうですね。」 職員 「これら3つの仕事の印象っていかがですか？」 朝霞 「まず専門技術系ですが。」 朝霞 「〈専門技術系の求人票をじっと見て考えている。5秒〉 6年前ぐらいに働いていた会社で、電子部品の検査の仕事をしていました。1年ぐらいしたら上司に教えられながら生産管理の仕事もしていました。」</p> <p>職員 「〈画面上の職歴に目を通す。〉 ああ、一番初めにされていた仕事ですね。」 朝霞 「・・・仕事は面白かったんですけど、うーん、なんて言うのかなあ、人間関係がうまくいなくて、うーん、それで辞めたんです。」 職員 「ああ、そうだったんですか。うーん。技能系はいかがですか？」 朝霞 「そうですね。どちらかと言えば、製造現場の仕事が長いんで、この仕事には自信があります。」 職員 「自信がある。事務・営業はどうですか？」 朝霞 「今までほとんど製造現場の仕事してきたので、できたらこれからはデスクワークのような仕事もしてみたいなと思って。」 職員 「そうすると、技能系は自信があって、専門技術系は以前やったことがある上に、興味もある。事務・営業は今まであまりやったことがないので、できれば今後やってみたい、という感じですか？」</p> <p>朝霞 「はい。そうです。」 職員 「近い将来、もしこれら3つの仕事で一度に就職が決まったとしたら、朝霞さんはどれを選ばれますか？」</p> <p>朝霞 「うーん、そうですね・・・これからのことを考えると、やっぱり専門技術系の仕事かな。」 職員 「その理由は？」</p> <p>朝霞 「うーん 〈上を向いてしばらく考える。5秒〉。 まず、賃金が高いことですよ。それに以前やったことがあって、結構楽しかった。」 職員 「どんなところが楽しかったですか？」</p>	




CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
		<p>朝霞 「製品の検査や調査をして情報をまとめたり、それをもとに生産の計画を立てたりするところかな。」</p> <p>職員 「わかりました。では、専門技術系の求人から一緒に見て行きましょう。」</p> <p>〈求職者は笑顔でうなづき、再度職員と一緒に求人票を検討する。〉</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
4 B事例の解説	<p>○事例の検討</p>  <p>○小タイトル 「求職者の気持ちの受容」</p>    <p>○職員、手元</p>     <p>職員 「-----」</p> <p>○赤字・発言をスーパー表示 ○画面、ストップモーション</p> <p>○小タイトル 「求人情報の 選択基準の明確化」</p>  	<p>ナレーション では、もう一度、B事例をみながら、やりとり上のポイントを中心にみてみましょう。</p> <p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>職員 「〈画面上で職歴と相談記録にサッと目を通す。〉 はい、えー、朝霞さんですね？」 朝霞 「はい。」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「〈求人票の枚数を数える。〉12社になりますね。」 朝霞 「早く就職したいんです。 全部、紹介してください。」 職員 「うーん、全部ですか……。」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「12社のうち、どこに一番応募されたいですか？」 朝霞 「どれか一つなんて決められませんよ」</p> <p>職員 「そうですか……全部に応募されたくて、一つに絞れないのですね？」</p> <p>朝霞 「はい。」</p> <p>ナレーション 職員は、朝霞さんの早く就職したい、持ってきた求人票を全部紹介して欲しい、という気持ちを受け止めています。</p> <p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>ナレーション その上で、職員は、朝霞さんが求人を選択した基準やその理由を言葉にできるように援助しています</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>○音声 ON</p> <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>○画面、ストップモーション</p>  <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>○ストップモーション</p>  <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>○ストップモーション ○テロップ「閉ざされた質問」</p>	<p>職員 「優先順位をつけて応募すると、複数の会社で採用が決まった場合、どこに就職を決めたらいいのかスムーズに判断できるようになると思いますよ。」</p> <p>ナレーション 職員は、朝霞さんが求人をついに絞りきれない気持ちを受け止めてから、優先順位をつけて応募することのメリットを伝えています。</p> <p>職員 「12の求人のうち、どれを優先させるのか、一緒に話し合いながら考えてみませんか？」</p> <p>朝霞 「そうできたらいいんだけど、どれが一つって決められないです。」</p> <p>職員 「そうですね。求人票を見ていて特に注意が向く項目って何ですか？」</p> <p>ナレーション 職員は、朝霞さんが答えやすい具体的な質問をすることにより、求人票に優先順位をつける糸口を見つけようとしています。</p> <p>朝霞 「やっぱりこれからの生活のこともあるから賃金かな。」</p> <p>職員 「いくらぐらいご希望ですか？」</p> <p>朝霞 「高ければ高いほどいいんだけど、まあ、20万円以上かな。」</p> <p>職員 「先ほど正社員の仕事を希望されるとおっしゃってましたね。」</p> <p>職員 「例えば賃金が20万円を少し切るような正社員と、20万円以上の期間工では、どちらが朝霞さんのご希望に近いですか？」</p> <p>ナレーション 職員が賃金の水準と雇用の形態について、両者を比較する閉ざされた質問をすることにより、朝霞さんは、自分がなにを優先したいのが言葉に出来るようになります。</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>○小タイトル 「求人情報の整理」</p>  <p>○画面流す</p> <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>○ストップモーション</p> <p>○ヒキ画、並び替える</p>  <p>○赤字で示した職員の発言をスーパー表示</p>  <p>○ストップモーション</p> 	<p>SE&lt;効果音&gt;</p> <p>次に、職員は朝霞さん選択の基準である賃金や仕事の内容の観点から、求人情報を整理するように援助します。</p> <p>職員 「では、賃金の高い順に求人票を並べ替えてみましょう。」</p> <p>ナレーション 職員は、朝霞さんに求人票を並べ替えることを提案しています。 この提案により、朝霞さんは、自分が選んできた求人票の内容を冷静に見直すことができるようになります。</p> <p>朝霞 「〈求職票を見ている。10秒〉」</p> <p>—中略—</p> <p>職員 「〈並べ替えが終わったところ。〉いかがですか？」</p> <p>朝霞 「思ったより賃金に差がありますね。」</p> <p>職員 「賃金の次は何を重視されますか？」</p> <p>朝霞 「・・・正社員でやるなら、やっぱり仕事の内容かな。」</p> <p>職員 「それなら仕事の内容で求人票を分類すると、わかりやすくなると思いますよ。」</p> <p>ナレーション 職員は、朝霞さんに仕事の内容で求人票を分類することを提案しています。 この提案により、朝霞さんは、自分自身がどういふ分野の仕事を望んでいるのか整理できるようになります。</p> <p>朝霞 「くうなづいて、求人票を分類する。10秒〉」</p> <p>職員 「〈分類が終わったところで。〉いかがですか？」</p> <p>朝霞 「・・・そうですね、こんな感じかな。」</p>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<div data-bbox="416 210 639 360" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="375 551 624 616" data-label="Section-Header"> <p>○小タイトル 「求人情報の選択」</p> </div> <div data-bbox="416 629 651 786" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="368 853 624 987" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="368 994 711 1133" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="368 1133 612 1263" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="368 1263 703 1413" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="375 1576 703 1641" data-label="Section-Header"> <p>○テロップ「要約」 ○テロップ「閉ざされた質問」</p> </div> <div data-bbox="360 1666 711 1899" data-label="Image"> </div>	<div data-bbox="740 203 1310 394" data-label="Text"> <p>職員 「そうですね。 朝霞さんが考えられたお仕事内容で分けると、まず生産管理のような技術が必要とする専門技術系、機械工や組立のような技能系、それと事務・営業に分かれると思いますが・・・。」</p> </div> <div data-bbox="740 427 1158 456" data-label="Text"> <p>朝霞 「ああ～、そうですね。」</p> </div> <div data-bbox="740 551 916 582" data-label="Text"> <p>SE&lt;効果音&gt;</p> </div> <div data-bbox="740 743 1310 840" data-label="Text"> <p>ナレーション さらに職員は、朝霞さんが求人情報を絞り、その理由を言葉にできるように援助しています。</p> </div> <div data-bbox="740 871 1276 936" data-label="Text"> <p>職員 「これら3つの仕事の印象っていかがですか？まず専門技術系ですが。」</p> </div> <div data-bbox="740 967 1303 1064" data-label="Text"> <p>朝霞 「1年ぐらいしたら上司に教えられながら生産管理の仕事もしていたんです。・・・仕事は面白かったんですけど」</p> </div> <div data-bbox="764 1095 879 1124" data-label="Text"> <p>—中略—</p> </div> <div data-bbox="740 1158 1160 1189" data-label="Text"> <p>職員 「技能系はいかがですか？」</p> </div> <div data-bbox="740 1220 1310 1317" data-label="Text"> <p>朝霞 「そうですね。どちらかと言えば、製造現場の仕事が長いんで、この仕事には自信があります。」</p> </div> <div data-bbox="756 1350 871 1379" data-label="Text"> <p>—中略—</p> </div> <div data-bbox="740 1413 1187 1444" data-label="Text"> <p>職員 「事務・営業はどうですか？」</p> </div> <div data-bbox="740 1476 1310 1541" data-label="Text"> <p>朝霞 「できたらこれからはデスクワークのような仕事もしてみたいなと思って。」</p> </div> <div data-bbox="740 1572 1310 1762" data-label="Text"> <p>職員 「そうすると、技能系は自信があって、専門技術系は以前やったことがある上に興味もある。 事務・営業は今まであまりやっただけがないので、できれば今後やってみたいという感じですか？」</p> </div> <div data-bbox="740 1796 1310 1955" data-label="Text"> <p>ナレーション 職員は、求人票を仕事の内容で3つに分けたところで、それぞれについて、朝霞さんの印象を聞いて要約し、お互いに同じ理解ができているかを、閉ざされた質問により確認しています。</p> </div>	

CHAPTER	映像	音声(ナレーション)	備考
	<p>音声ON ○テロップ「閉ざされた質問」</p>  <p>○職員の画面は、 ストップモーション</p>  <p>○開かれた質問</p> <p>○続く場面、ダイジェスト 画面はダイジェストで流れており、音声OFF</p> 	<p>朝霞 「はい。そうです。」</p> <p>職員 「近い将来、もしこれら3つの仕事で一度に就職が決まったとしたら、朝霞さんはどれを選ばれますか？」</p> <p>ナレーション 職員は、未来に関する仮定の質問をすることにより、3つの仕事の分野のうち、朝霞さんがどれを優先させたいのか、言葉にして明らかにしようとしています。</p> <p>朝霞 「そうですね…これからのことを考えるとやっぱり専門技術系の仕事かな」</p> <p>職員 「その理由は？」</p> <p>ナレーション 職員は専門技術系を選んだ理由などを、開かれた質問で尋ね、朝霞さんが仕事に望んでいることをさらに明らかにして、現実的な仕事の選択の検討に移っていきます。</p>	



## 〈大泉行子さんの相談事例（A事例）〉 1

### やりとり記録の表記法

- \* : 遮断（相手が話している途中で話し始める）
- 〈 〉 : ト書き
- 職員〇〇 : ハローワーク職員の発言 〇〇は、ハローワーク職員の発言について最初から数えた発言回数の番号
- 大泉〇〇 : 大泉行子さんの発言 〇〇は、大泉行子さんの発言について最初から数えた発言回数の番号
- 発話番号 : 職員と大泉行子さんのやりとりについて最初から数えた番号

※チェック欄は、気になったやりとりについて印をつけたり、簡単なメモをする等、自由に利用して下さい。

### ●相談の経緯

大泉さんは、受付で求職申込書を渡され、その記入を済ませてから、相談の窓口へ行くように言われた。相談の窓口は大変混雑しており、求職者が行列になって相談を待っている状態だった。大泉さんはそこで30分以上待ち、やっと番号を呼ばれた。

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 01	1	お待たせしました。	
大泉 01	2	〈顔はうつむいたまま、黙って座る。5秒〉	
職員 02	3	求職申込書を見せて頂けますか？	
大泉 02	4	〈目を合わさず、黙って差し出す。5秒〉	
職員 03	5	〈下を向いて求職申込書に目を通す。〉ご利用は初めてですか？	
大泉 03	6	〈下を向いたまま、小さな声で。〉・・・はい。	
職員 04	7	〈せわしなく、大きな声で。〉求職申込書の内容を確認させてください。	
	8	〈下を向いて求職申込書を見ながら。〉大泉さんは先月に退職されたのですね？	
大泉 04	9	・・・はい。	
職員 05	10	5ヶ月間、Aプラザにお勤めになっていた。	
	11	えーっと、これはアルバイトの仕事ですね？	
大泉 05	12	・・・ええ。	

## 〈大泉行子さんの相談事例（A事例）〉 2

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 06	13	退職理由が、「決まった時間に帰れないので辞めた」となっていますが、ご自分のほうから申し出られたということによろしいですか？	
大泉 06	14	〈沈黙。5秒〉	
職員 07	15	〈困った表情をして。〉 うーん、自己都合退職ということですね？	
大泉 07	16	・・・はい。	
職員 08	17	お仕事の内容は、「インテリア雑貨の検品、入荷作業」ですね。	
	18	月収が8万となっていますが、時給はどのくらいでしたか？	
大泉 08	19	・・・800円です。	
職員 09	20	〈求職申込書に書き込む。5秒〉	
	21	〈「経験した主な仕事」の欄に目をやる。〉 えー、保険会社で一般事務の仕事もされていたようですが、こちらは短大を卒業されてすぐに就職されたのですか？	
大泉 09	22	・・・ええ。	
職員 10	23	短大では何を専攻されておりましたか？	
大泉 10	24	・・・ビジネス科です。	
職員 11	25	〈求職申込書に書き込む。5秒〉	
	26	ああ、そうですか。えーっと、希望する仕事に何も書かれていませんね。	
	27	空欄のままでは求職申込書の登録ができませんが、何かありませんか？	
大泉 11	28	・・・〈顔を上げて。〉 前の仕事と同じでいい*	
職員 12	29	〈求職申込書を見たまま、求職者の顔を見ないで。〉 それは、インテリア雑貨の検品と入荷作業ということですね？	
大泉 12	30	・・・ええ。	
職員 13	31	うーん、後から変えることができますから、とりあえず「軽作業」と記入しておきますが、よろしいですね？	

## 〈大泉行子さんの相談事例（A事例）〉 3

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
大泉 13	32	・・・はい。	
職員 14	33	〈求職申込書に「軽作業」と書き込む。5秒〉	
	34	希望就業形態のところで「一般」にチェックされていますが、正社員の仕事を希望ということでしょうか？	
大泉 14	35	・・・できれば*	
職員 15	36	できれば正社員になりたいと。	
	37	〈独り言を言うように。〉 えー、後は・・・就職希望地が「都内」で、通勤が「60分以内」、希望勤務時間は9時から17時で1日8時間程度、それと週休2日、土、日、祝日休みと。	
	38	他に何か希望されることなどございますか？	
大泉 15	39	〈沈黙。5秒〉	
職員 16	40	〈本当に困ったという表情をして。〉 ないですね？	
大泉 16	41	・・・〈小さな声で。〉 ええ。	
職員 17	42	わかりました。	
	43	まずは求職申込書を登録させていただきますので少しお待ちください。	
	44	〈求職申込書の登録のため、席を立つ。一人残される求職者。〉	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（A事例）〉 1

### やりとり記録の表記法

- \* : 遮断（相手が話している途中で話し始める）
- 〈 〉 : ト書き
- 職員〇〇 : ハローワーク職員の発言 〇〇は、ハローワーク職員の発言について最初から数えた発言回数の番号
- 朝霞〇〇 : 朝霞太郎さんの発言 〇〇は、朝霞太郎さんの発言について最初から数えた発言回数の番号
- 発話番号 : 職員と朝霞太郎さんのやりとりについて最初から数えた番号

※チェック欄は、気になったやりとりについて印をつけたり、簡単なメモをする等、自由に利用して下さい。

### ●相談の経緯

初回の職業相談で朝霞さんは求職票の登録を済ませた。職員はハローワークでのサービスを一通り説明した。朝霞さんはその1週間後に再来した。

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 01	1	〈画面上で職歴と相談記録にサッと目を通す。〉 はい、えー、朝霞さんですね？	
朝霞 01	2	はい。	
職員 02	3	〈求職者が複数の求人票を持ってきていることが目に入る。〉 前回、公共職業安定所のサービスについて説明させていただきましたが、今日は求人票をお持ちなのですね？	
朝霞 02	4	はい。	
職員 03	5	見せて頂けますか？	
朝霞 03	6	はい。〈束になった求人票を渡す。〉	
職員 04	7	〈求人票の枚数を数える。〉 12社になりますね。	
朝霞 04	8	早く就職したいんです。	
	9	全部、紹介してください。	
職員 05	10	うーん、全部ですか……。	
	11	求人検索機を活用された際、どんな基準でこれらを選択されましたか？	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（A事例）〉 2

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
朝霞 05	12	えっと、正社員で市内の求人を選択して、それで出てきた求人の中で気になったものを選びました。	
職員 06	13	正社員で、市内の求人をご希望ということですね。	
	14	12社のうち、どこに一番応募されたいですか？	
朝霞 06	15	どれか一つなんて決められませんよ。	
職員 07	16	よくあることなんですけど、優先順位をつけずに応募すると、採用の通知をもらっても、決めることができなくて、就職の機会を逃してしまうことがあります。	
	17	例えば、3つの会社から一度に採用通知が来たら、朝霞さんだって困るし。	
	18	どれを選ぶか早く決めないと、採用を決めてくれた会社にも迷惑をかけることにもなりますよ。	
朝霞 07	19	でも決められません。	
	20	全部紹介して欲しいんです。	
職員 08	21	〈困った顔をして。〉 うーん、決められないなら仕方がないなあ。	
	22	まあ、一つずつ見ていきましょうか？	
朝霞 08	23	〈不承不承という様子で。〉 はい、わかりました。	
職員 09	24	まずA社、事務の仕事ですね。	
	25	仕事の内容は、給与計算、労働保険や社会保険などの手続き事務で、経験者優遇となっております。	
	26	これまで事務の仕事を経験されたことはありますか？	
朝霞 09	27	ないです。	
職員 10	28	応募されるのですか？	
朝霞 10	29	はい。	
	30	今までほとんど製造現場での仕事ばかりだったので、次はデスクワークのような仕事がしたいんです。	
職員 11	31	〈困った顔をして間髪を入れず話し出す。〉 中途採用の場合、募集している仕事と同じような経験を積んでいないとなかなか難しいですよ。	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（A事例）〉 3

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
朝霞 11	32	えー、でも・・・。	
職員 12	33	次、見てみましょうか？	
朝霞 12	34	はあ・・・。	
職員 13	35	B社ですね。	
	36	あれ、これは電子機器組立となっておりますが、先ほどの仕事とは違いますね。	
朝霞 13	37	この前まで組立の仕事をしていたので、できるかなあと思って。	
職員 14	38	先ほどはデスクワークの仕事をされたいと言っていました。こちらでも応募を考えておられるのですか？	
朝霞 14	39	いや・・・うーん、そんなにやりたい仕事じゃないんだけど、早く就職したいんで、選んでられないのかなと思って*	
職員 15	40	えっと、では応募されるのですか？	
朝霞 15	41	〈きっぱりとした口調で。〉応募します。	
職員 16	42	〈困った顔をして。〉うーん・・・両方とも応募されたい。	
	43	〈他の求人票をパラパラめくる。〉C社は営業、D社は事務、E社は機械工・・・うーん、みんなバラバラですね。	
	44	サービス業もあれば製造業もある。	
	45	どんな仕事をしたいのか、まだ漠然としていて、決まっていないのではないですか。	
	46	一般的に言って、どんな仕事をしたいのか、どういう基準で仕事を選ぶのか、そこら辺をはっきりしておかないと就職は難しいですよ。	
	47	通常、今までとは違う業界や職種を選ぶ場合、志望動機をはっきりと固めておかなければ面接試験には臨めないものです。	
	48	今までとは違う仕事がしたいでは採用担当者の方も理解してくれませんよ。	
朝霞 16	49	・・・あの・・・〈H社の求人票を指さす。〉H社、紹介してもらえませんか？	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（A事例）〉 4

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 17	50	H社・・・えーっと・・・生産管理の仕事ですね。	
	51	生産管理の仕事の場合、ある程度、製造現場での経験を積まれてから、製品の品質を管理したり、生産の計画を立てたりするなどの業務をしていくことが一般的です。	
	52	ここに経験者優遇となっていますが、こういう仕事の経験はあるのですか？	
朝霞 17	53	6年前ぐらいに働いていた会社で、電子部品の検査をしていて、1年ぐらいしたら、上司に教えられながら生産管理もしていたんです。	
	54	仕事は面白かったんだけど、人間関係がうまくいなくて・・・それで辞めたんです。*	
職員 18	55	人間関係で辞められる方多いんですよ。	
	56	〈画面上の職歴に目を通す。〉ああ、一番初めにされていた仕事ですね。	
	57	うーん、じゃあ、応募状況を見てください。	
朝霞 18	58	お願いします。	
職員 19	59	〈総合的雇用情報システムを使って応募状況を確認する。10秒〉	
	60	こちらすでに10の方が応募されていて、・・・先週にもう一人採用が決まったみたいですね。	
朝霞 19	61	〈ガックリした表情で。〉・・・ああ、そうですか・・・。	
	62	〈沈黙。5秒〉	
職員 20	63	次、どれを見ます？〈求職者は求人票を見る。〉	

## 〈大泉行子さんの相談事例（B事例）〉 1

### やりとり記録の表記法

- \* : 遮断（相手が話している途中で話し始める）
- 〈 〉 : ト書き
- 職員〇〇 : ハローワーク職員の発言 〇〇は、ハローワーク職員の発言について最初から数えた発言回数の番号
- 大泉〇〇 : 大泉行子さんの発言 〇〇は、大泉行子さんの発言について最初から数えた発言回数の番号
- 発話番号 : 職員と大泉行子さんのやりとりについて最初から数えた番号

※チェック欄は、気になったやりとりについて印をつけたり、簡単なメモをする等、自由に利用して下さい。

### ●相談の経緯

大泉さんは、受付で求職申込書を渡され、その記入を済ませてから、相談の窓口へ行くように言われた。相談の窓口は大変混雑しており、求職者が行列になって相談を待っている状態だった。大泉さんはそこで30分以上待ち、やっと番号を呼ばれた。

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 01	1	お待たせしました。	
大泉 01	2	〈顔はうつむいたまま、黙って座る。5秒〉	
職員 02	3	求職申込書を見せて頂けますか？	
大泉 02	4	〈目を合わさず、黙って差し出す。5秒〉	
職員 03	5	〈下を向いて求職申込書に目を通す。〉ご利用は初めてですか？	
大泉 03	6	〈下を向いたまま、小さな声で。〉・・・はい。	
職員 04	7	〈声のトーンと調子を合わせて。〉初めて来られたということですが、ハローワークの雰囲気はいかがですか？	
大泉 04	8	〈沈黙。8秒〉	
	9	〈つばを飲み込む。〉・・・せわしない感じがします。	
職員 05	10	〈深く、うなずきながら。〉そうですか。求職申込書の記入、難しかったですか？	
大泉 05	11	・・・どうしたらいいのかわからなくて・・・。	



## 〈大泉行子さんの相談事例（B事例）〉 2

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 06	12	初めてですからね。	
大泉 06	13	・・・そ、そうですね。	
職員 07	14	ええ、心配いりませんよ。	
	15	まずは求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。	
	16	大泉さんは先月、お仕事を辞められたのですか？	
大泉 07	17	・・・ええ。	
職員 08	18	これはアルバイトの仕事になるのですか？	
大泉 08	19	・・・ええ。	
職員 09	20	えー、インテリア雑貨の検品、入荷作業となっていますが、どんなお仕事だったのですか？	
大泉 09	21	・・・商品が切れたら補充したり・・・	
職員 10	22	うん、それは商品の品出しや陳列のことですか？	
大泉 10	23	・・・あ、はい、そうです。	
	24	〈ちょっと考えている様子。5秒〉	
	25	入荷の作業とか・・・。	
職員 11	26	入荷の作業とは、どのようなものになるのですか？	
大泉 11	27	倉庫に商品がどのくらい残っているのかを数えて・・・補充が必要だったら業者に発注して・・・入荷できたら一つひとつ検品する仕事になります。	
職員 12	28	なるほど。それは在庫管理の仕事になるのでしょうか？	
大泉 12	29	・・・はい、それです。	
職員 13	30	求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？	
大泉 13	31	えっと、あの一、決まった時間に帰れなくて、それで辞めたんです。	
職員 14	32	うーん、決まった時間に帰れないというと、働く時間帯とかはどんな感じだったのですか？	
大泉 14	33	〈沈黙。8秒〉	

## 〈大泉行子さんの相談事例（B事例）〉 3

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
大泉 14	34	〈堰を切ったように話し始める。〉他のアルバイトの方は学生をやっている人が多くて、急に休んだりするんです。	
	35	それで、店長からいつも急に入ってくれて頼まれて……。	
職員 15	36	〈深くうなずきながら。〉うんうん、そうですか。それで。	
大泉 15	37	いつも断れなくて、……〈目に涙をためる。〉学生の穴埋めみたいなことばかりさせられていたんです。	
	38	〈顔を上げ、職員の方を向く。〉あの人たち、本当に身勝手なんです。	
	39	もう、すごく腹が立ちました。	
職員 16	40	〈求職者の顔を見る。〉身勝手な学生のとばかりを受けて残業させられた上に、決まった時間に帰れなくなった。	
	41	それで余計に腹が立ったのですね。	
大泉 16	42	ええ。そうなんです。	
	43	〈視線を外して。〉……でも、それだけではないんです。	
	44	インテリア雑貨が好きだったんで、仕事は面白かったんですけど……	
職員 17	45	〈求職者を見つめて。〉うん、面白かったけど……。	
大泉 17	46	〈沈黙。5秒〉	
	47	〈顔を上げる。〉私もそろそろ安定した仕事につきたいと思って……、それで辞めたんです。	
職員 18	48	そろそろ安定した仕事につきたい。	
	49	安定した仕事ってどんなイメージですか？	
大泉 18	50	やっぱり正社員の仕事だと思うんです。	
職員 19	51	正社員の仕事とは？	
大泉 19	52	仕事が安定していて、決まった時間に仕事をして、そんな感じです。	

## 〈大泉行子さんの相談事例（B事例）〉 4

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 20	53	大泉さんは正社員の仕事につくことを希望している。	
	54	インテリア雑貨が好きで、商品の陳列や在庫管理の仕事が面白かった。	
大泉 20	55	そうなんです。	
	56	できれば、そういう仕事に就きたいんです。	
	57	そんな仕事ってあるでしょうか？	
職員 21	58	〈求職申込書にインテリア雑貨の商品陳列・在庫管理と書き込む。5秒〉	
	59	そうですね、これから、そういったお仕事を一緒に探していきましょう。	
大泉 21	60	はい。	
職員 22	61	まずは求職申込書を登録させていただきます。	
	62	その間に、こちらのパンフレットに目を通していただけますか？〈パンフレットを差し出す。〉	
大泉 22	63	〈パンフレットを受け取る。〉はい。	
職員 23	64	このパンフレットには、求職活動の進め方やハローワークでの支援メニューが掲載されています。	
	65	〈手で示しながら。〉こちらが求職活動の進め方、そしてこちらがハローワークの支援メニューになります。	
	66	後ほど詳しく説明させていただきますので、登録手続きをさせて頂いている間に御覧になって、何かわからないことが出てきましたら、後でお尋ね下さい。	
大泉 23	67	はい。	
職員 24	68	では、少しお待ちくださいね。	
	69	〈求職申込書の登録のため、席を立つ。求職者はパンフレットを見ている。〉	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（B事例）〉 1

### やりとり記録の表記法

- \* : 遮断（相手が話している途中で話し始める）
- 〈 〉 : ト書き
- 職員〇〇 : ハローワーク職員の発言 〇〇は、ハローワーク職員の発言について最初から数えた発言回数の番号
- 朝霞〇〇 : 朝霞太郎さんの発言 〇〇は、朝霞太郎さんの発言について最初から数えた発言回数の番号
- 発話番号 : 職員と朝霞太郎さんのやりとりについて最初から数えた番号

※チェック欄は、気になったやりとりについて印をつけたり、簡単なメモをする等、自由に利用して下さい。

### ●相談の経緯

初回の職業相談で朝霞さんは求職票の登録を済ませた。職員はハローワークでのサービスを一通り説明した。朝霞さんはその1週間後に再来した。

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 01	1	〈画面上で職歴と相談記録にサッと目を通す。〉 はい、えー、朝霞さんですね？	
朝霞 01	2	はい。	
職員 02	3	〈求職者が複数の求人票を持ってきていることが目に入る。〉前回、公共職業安定所のサービスについて説明させていただきましたが、今日は求人票をお持ちなのですね？	
朝霞 02	4	はい。	
職員 03	5	見せて頂けますか？	
朝霞 03	6	はい。〈束になった求人票を渡す。〉	
職員 04	7	〈求人票の枚数を数える。〉12社になりますね。	
朝霞 04	8	早く就職したいんです。	
	9	全部、紹介してください。	
職員 05	10	うーん、全部ですか……。	
	11	求人検索機を活用された際、どんな基準でこれらを選択されましたか？	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（B事例）〉 2

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
朝霞 05	12	えーっと、正社員で市内の求人を選択して、それで出てきた求人の中で気に入ったものを選びました。	
職員 06	13	正社員で市内の求人をご希望ということですね。	
	14	12社のうち、どこに一番応募されたいですか？	
朝霞 06	15	どれか一つなんて決められませんよ。	
職員 07	16	そうですか。全部に応募されたくて、一つに絞れないのですね？	
朝霞 07	17	はい。	
職員 08	18	優先順位をつけて応募すると、複数の会社で採用が決まった場合、どこに就職を決めたらいいのか、スムーズに判断できるようになると思いますよ。	
	19	12の求人のうち、どれを優先させるのか、一緒に話し合いながら考えてみませんか？	
朝霞 08	20	うーん、そうできたらいいんだけど、どれか一つって決められないです。	
職員 09	21	そうですか。求人票を見ていて特に注意が向く項目って何ですか？	
朝霞 09	22	うーん・・・やっぱりこれからの生活のこともあるから賃金かな。	
職員 10	23	いくらぐらいご希望ですか？	
朝霞 10	24	高ければ高いほどいいんだけど、まあ、20万円以上かな。	
職員 11	25	先ほど正社員の仕事を希望されるとおっしゃってましたね。	
	26	例えば賃金が20万円を少し切るような正社員と、20万円以上の期間工では、どちらが朝霞さんのご希望に近いですか？	
朝霞 11	27	そうですね・・・今度は少々賃金が下がっても、正社員の仕事を希望します。	
職員 12	28	これからの生活のことと考えられて、スタートラインとしては、賃金はどのくらいまでなら希望の範囲に入りますか？	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（B事例）〉 3

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
朝霞 12	29	うーん、18万円ぐらいかな。	
職員 13	30	賃金は高ければ高いほどいい。	
	31	しかし、正社員の仕事ならば、賃金は18万円ぐらいでもいいということですね？	
朝霞 13	32	はい。	
職員 14	33	では、賃金の高い順に求人票を並べ替えてみましょう。	
朝霞 14	34	〈求人票を見ている。10秒〉	
	35	あの一、賃金に幅があるんですけど、どこを見たらいいんですか？	
職員 15	36	中途採用となると、求職者の方々も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね〈求職者がうなずく。〉。	
	37	経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思います。	
朝霞 15	38	はい、わかりました。	
	39	〈求人票を並べ替える。10秒〉	
	40	あれ、H社は期間工の仕事だった。	
	41	これ外してもいいですか？	
職員 16	42	はい、どうぞ。	
朝霞 16	43	〈再度、求人票を並べ替える。8秒〉	
職員 17	44	〈並べ替えが終わったところ。〉いかがですか？	
朝霞 17	45	思ったより賃金に差がありますね。	
職員 18	46	賃金の次は何を重視されますか？	
朝霞 18	47	何をって？	
職員 19	48	例えば、希望勤務時間や希望休日、それに仕事の内容などの条件もありますよね。	
朝霞 19	49	あー、あー、そうですね・・・残業はあってもいいなと思うんですよ。	
	50	・・・正社員でやるなら、やっぱり仕事の内容かな。	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（B事例）〉 4

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 20	51	それなら仕事の内容で求人票を分類すると、わかりやすくなると思いますよ。	
朝霞 20	52	〈うなずいて、求人票を分類する。10秒〉	
職員 21	53	〈分類が終わったところで。〉いかがですか？	
朝霞 21	54	・・・そうですね、こんな感じかな。	
職員 22	55	そうですね。朝霞さんが考えられたお仕事内容で分けると、まず生産管理のような技術を必要とする専門技術系、機械工や組立のような技能系、それと事務・営業に分かれると思いますが。	
朝霞 22	56	ああ、そうですね。	
職員 23	57	これら3つの仕事の印象っていかがですか？	
	58	まず専門技術系ですが。	
朝霞 23	59	〈専門技術系の求人票をじっと見て考えている。5秒〉	
	60	6年前ぐらいに働いていた会社で、電子部品の検査の仕事をしていました。	
	61	1年ぐらいしたら上司に教えられながら生産管理の仕事もしていました。	
職員 24	62	〈画面上の職歴に目を通す。〉ああ、一番初めにされていた仕事ですね。	
朝霞 24	63	・・・仕事は面白かったんですけど、うーん、なんて言うのかなあ、人間関係がうまくいなくて、うーん、それで辞めたんです。	
職員 25	64	ああ、そうだったんですか。うーん。	
	65	技能系はいかがですか？	
朝霞 25	66	そうですね。どちらかと言えば、製造現場の仕事が長いんで、この仕事には自信があります。	
職員 26	67	自信がある。	
	68	事務・営業はどうですか？	
朝霞 26	69	今までほとんど製造現場の仕事をしてきたので、できたらこれからはデスクワークのような仕事もしてみたいなと思って。	

## 〈朝霞太郎さんの相談事例（B事例）〉 5

発言番号	発話番号	やりとりの内容	チェック欄
職員 27	70	そうすると、技能系は自信があって、専門技術系は以前やったことがある上に、興味もある。	
	71	事務・営業は今まであまりやったことがないので、できれば今後やってみたい、という感じですか？	
朝霞 27	72	はい、そうです。	
職員 28	73	近い将来、もしこれら3つの仕事で一度に就職が決まったとしたら、朝霞さんはどれを選ばれますか？	
朝霞 28	74	うーん、そうですね・・・これからのことを考えると、やっぱり専門技術系の仕事かな。	
職員 29	75	その理由は？	
朝霞 29	76	うーん〈上を向いてしばらく考える。5秒〉。	
	77	まず賃金が高いことですよ。	
	78	それに以前やったことがあって、結構楽しかった。	
職員 30	79	どんなところが楽しかったですか？	
朝霞 30	80	製品の検査や調査をして情報をまとめたり、それをもとに生産の計画を立てたりするところかな。	
職員 31	81	わかりました。	
	82	では、専門技術系の求人から一緒に見て行きましょう。〈求職者は笑顔でうなずき、再度職員と一緒に求人票を検討する。〉	



## (1) 大泉行子さんの職業相談

### 1) 職業相談のプロセス

大泉行子さんの事例は初回の職業相談です。初回相談では通常、求職申込書を受け取り、未記入や不備な内容を確認することが中心的な業務となります。

A事例では、職員が求職申込書の記入内容の確認に終始しているのに対し、B事例では、職員は求職申込書の記入内容を確認しながら、求職者が就職に対する希望をよりはっきりと言葉にできるように援助している点に大きな違いがあります。

B事例を中心に職業相談のプロセスを整理すると次のようになります（「②B事例（ファシリテーター用）（p21～p27）」参照）。

#### ●話しやすい雰囲気づくり：発話 1～13 青色

職員は、求職者が話しづらそうにしている気持ちを察し、話しやすい話題を振り、求職者の緊張感を解きほぐしています。

#### ●仕事の経験のふり返り：発話 14～29 緑色

職員は、求職者と一緒になって、求職申込書の記入内容を確認しながら、求職者がどのような仕事をしてきたのか、その経験をふり返っています。

#### ●退職理由の明確化：発話 30～47 黄色

職員は、求職者から前職の退職の経緯を聞き、その気持ちをしっかりと受け止めています。

#### ●就職の希望の明確化：発話 48～60 赤色

職員は、求職者が抱えている就職への希望を言葉にできるように、援助し、その気持ちを受け止めています。

#### ●中断への対応：発話 61～69 紫色

職員は求職申込書の登録をしている間、求職者が手持ちぶさたにならないよう、公共職業安定所に関するパンフレットに目を通しておくように依頼します。

これに対しA事例では、職員は求職申込書の未記入の項目を埋めることだけに集中し、求職者にとって話しやすい雰囲気づくりをしていません。その結果、求職者がどのような思いで前職を退職し、次の仕事にどのような希望を抱いているのか、といった就職活動の方向性を把握することができないでいます。

B事例（ファシリテーター用）（p21～p27）では、プロセスに対応する発話について、色で分けて区別しています。A事例（ファシリテーター用）（p19～p20）についても、B事例のプロセスの分け方に対応して、同様な色分けで、該当する発話について区別しています。

B事例（ファシリテーター用）には、チェック欄に発話レベルでの解釈を掲載しています。特に○及び◎の付いている発話については、職業相談の流れの上で重要な発話となりますので、よく読んでおいてください。

## 2) 求職者と職員のやりとりの分析

### ① 職業相談の特徴（図表 1 1. 職業相談の特徴 参照）

発話数全体を比較すると、A事例の37に対しB事例ではほぼその2倍に相当する62個の発話がありました。A事例よりもB事例の方で大泉さんと職員の間でより多く言葉のやりとりが行われていたことがわかります。

大泉さんの発話数をみると、A事例では13発話（全体の35.1%）であるのに対し、B事例では30発話（同48.3%）と職員とほぼ同じぐらいまでに増加しています。

「遮断」と「中断」の回数をみると、話している途中で遮られる「遮断」の回数は、A事例は2回であり、いずれも職員が大泉さんの話を遮って話し始めていました。それに対し、B事例での遮断は0回でした。

会話が5秒以上途切れる「中断」については、A事例、B事例ともに7回ですが、A事例では、職員の中断回数が4回と大泉さんの3回より多く、反対にB事例では大泉さんの中断回数が5回と職員の2回より多かったこととなります。

大泉さんの「中断」について発話検索をし、その前後の発話から「中断」の意味を解釈すると、A事例では、言葉を詰まらせている（発話番号14、39）のに対し、B事例では自分自身の内省を深めている（発話番号24、33、46）と言えるでしょう。

このようにA事例と比較してB事例では、大泉さんが職員から話を途中で遮られることがなく、自分自身のペースで話をしていたことが伺われます。

### ② 大泉行子さんの発話の特徴（図表 1 2. 求職者の発話の特徴 参照）

大泉さんの発話の表現方法をみると、話している今の時点より時間的に前の話であることを示す表現がある「過去」の発話の割合が、B事例では16.6%あったのに対し、A事例では全くありませんでした。

また、話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある「内的」な発話の割合が、B事例では23.3%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

そして、「感情」と「理由づけ」を合わせた感情や欲求を示す表現がある発話の割合が、B事例では16.6%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

B事例において、「過去」の発話を検索すると、前職を辞めた経緯についてふり返り、その理由を説明している発話を中心になっています（発話番号31、37、39、44、47）。

また、「内的」であり、「感情」もしくは「理由づけ」の発話を検索すると、前職を辞めた理由やその時の自分自身の気持ち（発話番号39、44）、そして、これからの就職の希望（発話番号47、56）が表現されています。

一般的に言って、前職を辞めた理由と今後の就職先の希望は、裏表の関係にあります。B事例の職業相談では、職員はこの関係を利用し、大泉さんに前職を辞めた理由を話すように促すことにより、これからのキャリアの方向性へと話を進めていったと言えるでしょう（代表的な発話として発話番号47）。

### ③ 職員の発話の特徴（図表 1 3. 職員の発話の特徴 参照）

職員の表現方法をみると、話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある「質問」の割合は、A事例では62.5%、B事例では46.8%とA事例がやや高くなっています。

次に質問の内訳をみると、A事例では、質問の全てが、「はい」や「いいえ」などの答え方が決まっている質問である「閉ざされた質問」であったのに対し、B事例は、「閉ざされた質問」の割合は53.3%、そして答え方が決まってない質問である「開かれた質問」のそれは40.0%でした。

「質問」は相手の発言の内容を拘束する性格があります。概して、初回の職業相談では、求職申込書の未記入や不備な内容の確認が中心的な業務となるため、職員の「質問」の割合が求職者に比べて高く、職員が一方的に質問をする傾向がありますが、A事例はB事例と比較して、その傾向がより顕著であったと言えるでしょう。

また、「質問」の中でも、「閉ざされた質問」は「開かれた質問」よりも、相手の発言の内容を拘束する性格がより強いことから、A事例では、求職者がB事例に比べて自由に話すことができなかつたと推測されます。

また、直前の発言の話やキーワードについて、その繰り返しや要約の表現がある発話である「繰り返し」については、B事例では9.3%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

「繰り返し」について発話検索をすると、B事例の「繰り返し」は、大泉さんが自分自身の気持ちを表現した後に、職員がその表現を繰り返すことが目立っており（発話番号41、45、48）、職員が「繰り返し」を活用することにより、大泉さんの気持ちを受け止めていることを表現していたことがわかります。

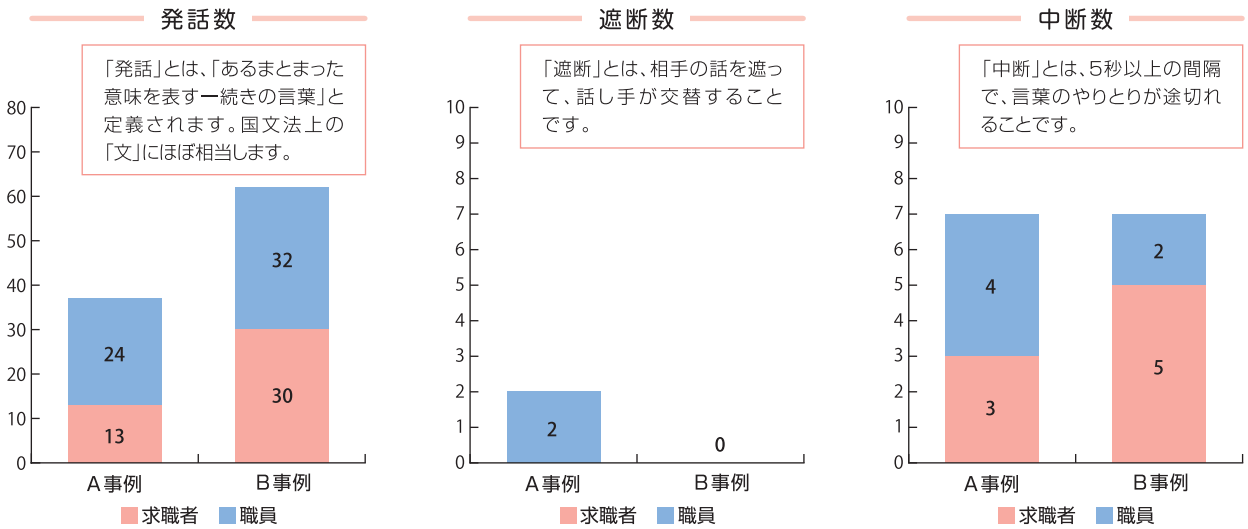
これらのことから、B事例の職員は、A事例と比較して、「開かれた質問」を活用することにより、大泉さんが今の気持ちのある程度、自由に話すことができるように働きかけ、「繰り返し」を活用してその気持ちを受け止めていることを表現することにより、丁寧に話を聞こうとしていたことがわかります。

### ④ その他

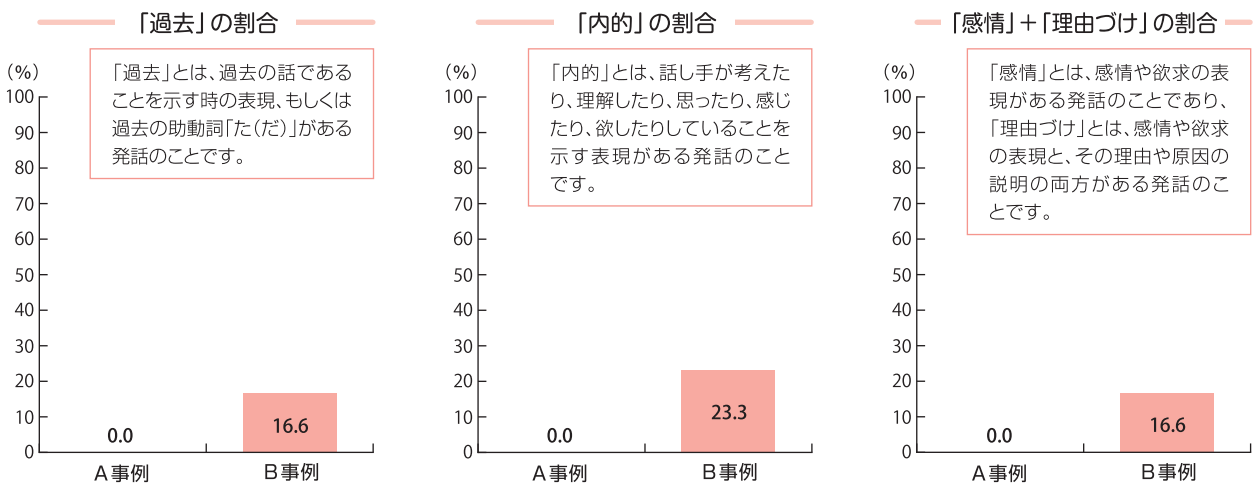
職員が求職申込書の登録のために中座した「中断」（A事例は発話番号44であり、B事例では発話番号69）を比較すると、A事例では大泉さんをただ待たせているだけなのに対し、B事例では、公共職業安定所の支援メニューを記したパンフレットを、簡単な説明をした上で大泉さんに手渡して読んで頂くことを促しており、「中断」を有効に活用していることが伺われます。

図表 1 キャリトークによるやりとり記録の分析結果(大泉行子さん)

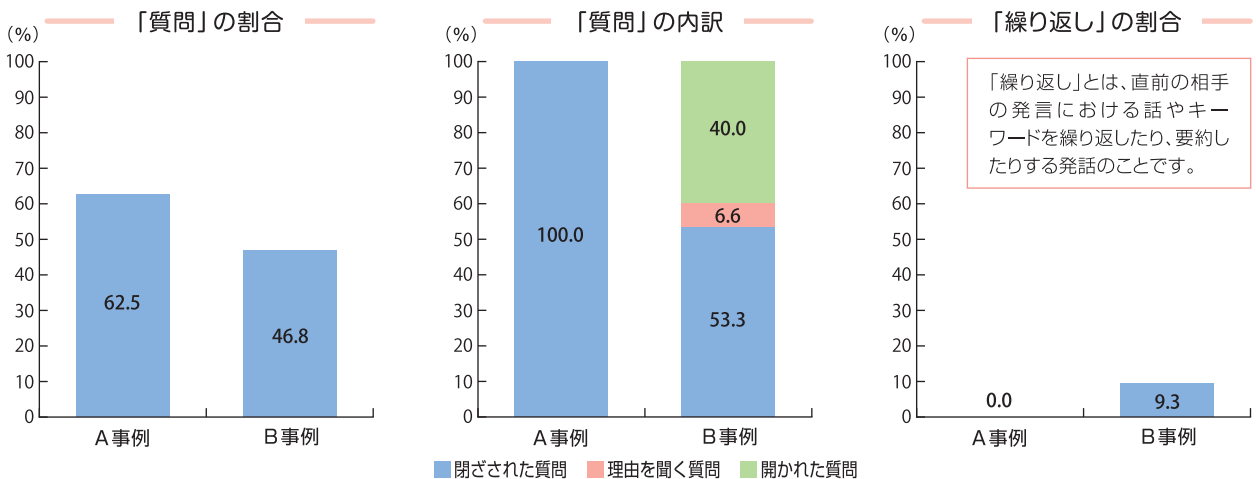
### 1. 職業相談の特徴



### 2. 求職者の発話の特徴



### 3. 職員の発話の特徴



## (2) 朝霞太郎さんの職業相談

### 1) 職業相談のプロセス

朝霞太郎さんの事例は2回目の職業相談です。初回の相談で求職票の登録を済ませ、求人検索機を活用して複数の求人票を収集している段階にあり、今回の職業相談では、いかにして求人情報を絞るのが中心となる業務となります。

A事例では、それぞれの求人に対する求職者の就職可能性を一つひとつ検討していくのに対し、B事例では、求人を選択した理由を整理することにより、就職活動の方針を明らかにしていくという点で大きな違いがあります。

B事例を中心に職業相談のプロセスを整理すると次のようになります。

#### ●求職者の気持ちの受容：発話 1～17 青色

職員は、求職者の早く就職したい、持ってきた求人票を全部紹介して欲しい、という気持ちを受け止めています。

#### ●求人情報の選択基準の明確化：発話 18～32 緑色

職員は、求職者が求人情報を選択した基準やその理由を言葉にできるように援助しています。

#### ●求人情報の整理：発話 33～56 黄色

職員は、求職者が求人情報の選択基準である賃金や仕事内容の観点から、求人情報を整理するように援助しています。

#### ●求人情報の選択：発話 57～82 赤色

職員は、求職者が求人情報を絞り、その理由を言葉にできるように援助しています。

これに対しA事例では、職員は求職者の気持ちを受け止めず、一つひとつの求人情報の就職可能性を検討することから始めています。そのため求職者は、自分自身がどのような基準で求人情報を選択し、さらにはそれらの基準のうち、どれを最も優先させようとしているのか、といった就職の方針を言葉にできていません。

なお、B事例（ファシリテーター用）（p.35～p43）では、プロセスに対応する発話について、色で分けて区別しています。A事例（ファシリテーター用）（p32～p34）についても、B事例のプロセスの分け方に対応する発話について、同様な色分けで区別しています。

B事例（ファシリテーター用）には、チェック欄に発話レベルでの解釈を記載しています。特に○及び◎の付いている発話については、職業相談の流れの上で重要な発話となりますので、よく読んでおいてください。

## 2) 求職者と職員のやりとりの分析

### ① 職業相談の特徴（図表2 1. 職業相談の特徴 参照）

全発話数を比較すると、A事例の61に対し、B事例では76個の発話がありました。B事例の方が朝霞さんと職員の間でやや多く言葉のやりとりが行われていたこととなります。

朝霞さんの発話数をみると、A事例では23発話（全体の37.7%）であるのに対し、B事例では34発話（同44.7%）と発話数も全体の発話に占める割合も高くなっています。

「遮断」と「中断」の回数をみると、話し手が話している途中で遮られる「遮断」の回数は、A事例の2回（いずれも職員が朝霞さんの話を遮って話し始めたもの）に対し、B事例は0回でした。

会話が5秒以上途切れる「中断」の回数をみると、A事例では、朝霞さんと職員がともに1回ずつであるのに対し、B事例では、朝霞さんが会話を途切れさせた回数が6回、職員は0回でした。

さらに、B事例の朝霞さんの「中断」について発話検索をし、その前後の発話を見ると、朝霞さんがどのような基準で求人企業を選択したのか、その考えを整理するための作業や内省であることがわかります（発話番号34、39、43、52、59、76）。

このようにB事例では、朝霞さんは職員から話を途中で遮られず、自分自身のペースで、求人情報の選択基準や優先順位についての考えを整理することができたと言えるでしょう。

### ② 朝霞太郎さんの発話の特徴（図表2 2. 求職者の発話の特徴 参照）

朝霞さんの発話の表現方法をみると、話している今の時点より先の話であることを示す表現がある「未来」の発話の割合が、A事例では0%、B事例では11.7%でした。

話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある「内的」な発話の割合は、A事例では34.7%、B事例では35.2%とほぼ等しいと言えるでしょう。

「感情」と「理由づけ」を合わせた感情や欲求を示す表現がある発話の割合が、A事例では26.0%であり、B事例ではやや少なく20.5%でした。

これらのことから、朝霞さんはA・B両事例で同じぐらいの割合で自分自身の思いを表現しているが、A事例の方がやや感情的な会話であったことがわかります。それに対してB事例では、未来に向けた話へと展開していたと言えるでしょう。

### ③ 職員の発話の特徴（図表2 3. 職員の発話の特徴 参照）

職員の表現方法をみると、話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある「質問」は、A事例では34.2%であったのに対し、B事例では52.3%に上昇しました。

次に「質問」の内訳をみると、A事例では、答え方が決まっている質問である「閉ざされた質問」が92.3%であるのに対し、B事例も同様に「閉ざされた質問」が54.5%と最も

高かったのですが、答え方が決まってない質問である「開かれた質問」が40.9%とかなりの割合を占め、「理由を聞く質問」も4.5%と少ないながらもありました。これらのことから、B事例の職員は様々な「質問」を積極的に活用していることがわかります。

B事例の職員の「質問」について発話検索をすると、職員が「質問」を活用することにより、求職者が求人情報の選択基準や優先順位を意識し、求人情報を絞ることができるように援助していることがわかります（発話番号21、23、26、28、31、46、57、73）。

また、B事例では職員が考えたり、思ったり、感じたりしていることを表現している「内的」な発話の割合が14.2%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。B事例の職員の「内的」について発話検索をすると、自らの考えや意見として、積極的に助言や情報提供をしていることがわかります（発話番号18、19、37、51、55）。

これらのことからB事例の職員は、積極的に「質問」を活用したり、「内的」表現を活用して、自らの考えや意見として助言や情報提供をしたりすることにより、朝霞さんが求人情報を絞ることができるように援助していたと言えるでしょう。

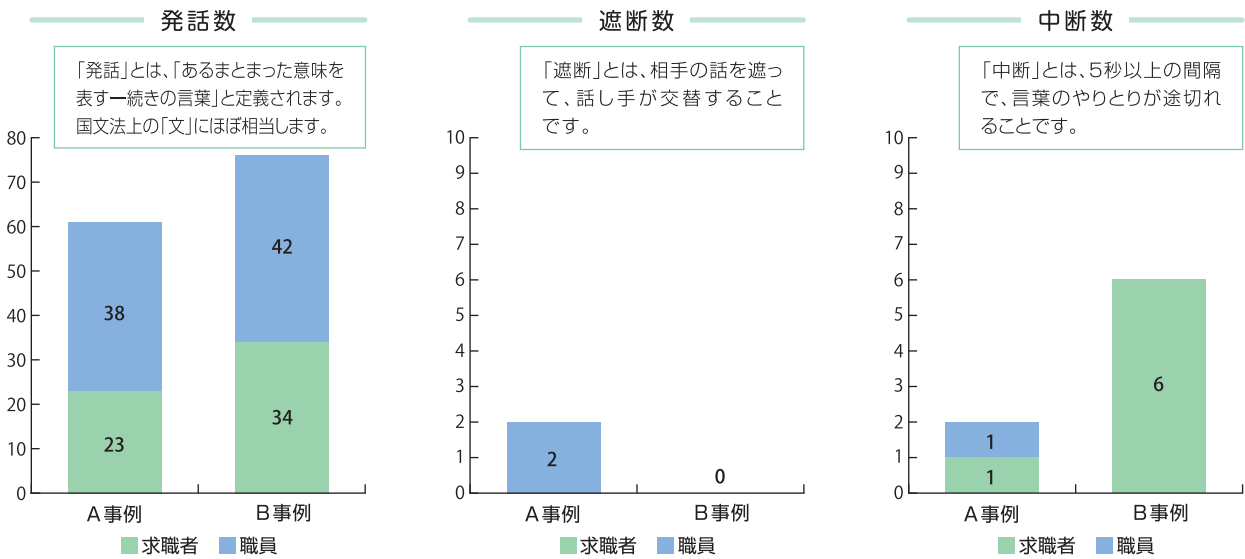
#### ④ その他

B事例において職員は、朝霞さんが選択してきた求人情報を活用して、就職活動の方針を言葉にすることを援助しています。その手順は、まず、朝霞さんが求人情報の選択基準を意識できるように促し（発話番号18、19、21、26、46等）、ついでその選択基準をもとに求人票の並び替えをしたり（発話番号33）、分類したり（発話番号51）することを提案しています。

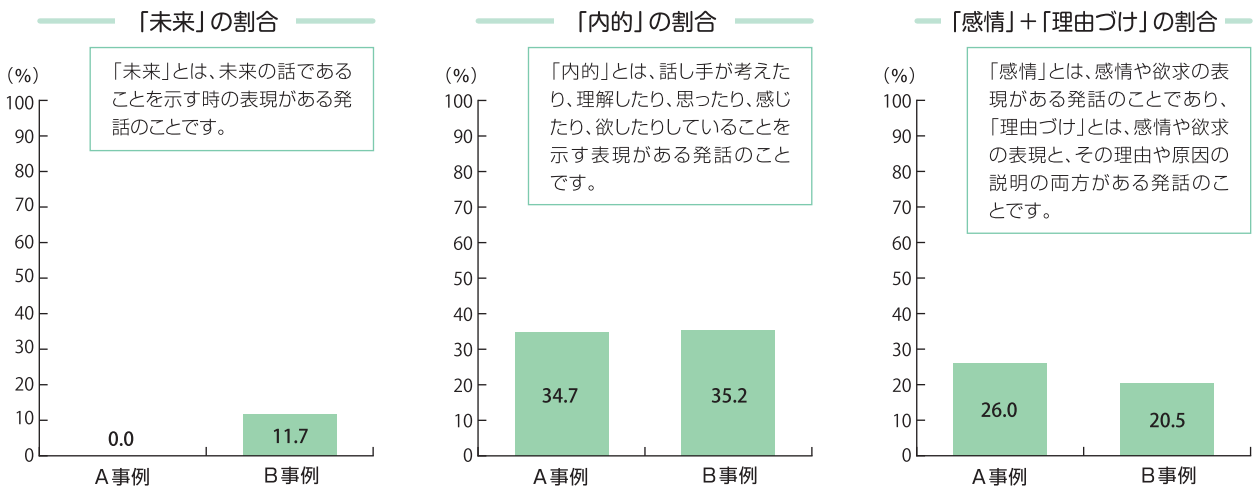
職員は、こういった提案をする際、「～と思います」（発話番号18、51）といった「内的」表現を活用することにより、自分の意見として、求人情報の絞り方を提案しており、朝霞さんがこれらの助言について、押しつけられているような印象を持たないように配慮しています。

図表2 キャリトークによるやりとり記録の分析結果(朝霞太郎さん)

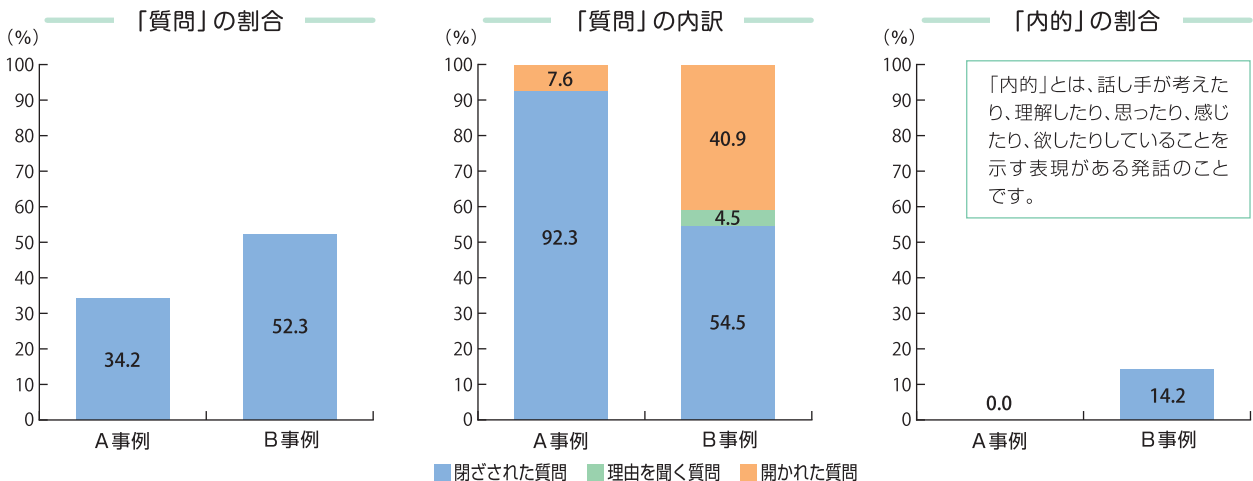
## 1. 職業相談の特徴



## 2. 求職者の発話の特徴



## 3. 職員の発話の特徴





## (1) 職業相談における困難場面についての自由記述式アンケート

職業相談技法研修プログラムの開発研究のためのアンケートにご協力ください。

## 職業相談で困ったことを教えてください。

**【お願い】** 労働大学キャリアガイダンス部門では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、職業相談技法研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。研修プログラムでは、ハローワークの職業相談の中で職員の皆様がよく経験される、対応に困った場面を取り上げ、その対応等を学ぶ内容としたいと考えています。そのため、職業相談の窓口や、求人者との連絡場面であなたが困った場面、その内容、その時の対応に関する情報を収集しています。提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ありません。ハローワークの職業相談に実践的に役に立つ研修プログラムの開発研究のため、何卒、ご協力をお願いします。

担当：労働大学キャリアガイダンス部門 西村、樫野

Q 1. これまで職業相談の窓口業務を担当されましたか？当てはまる番号に○をしてください。

1. はい 2. いいえ

Q 2. あなたが職業相談の窓口で、求職者が言ったり、したりしたことや、求人者への連絡場面で、その対応に困ったり、どう対応すればいいのかわからなくなった場面を思い出してください。その場面は、あなたが言ったり、したりしたことかきつかけとなった場合も含めます。これまで職業相談の窓口業務を担当された経験のない方は、職業相談業務以外でも結構です。求職者と接した経験や、求人者に連絡した経験をともに思い出してください。

Q 2-1. あなたが思い浮かぶ限り、その場面について具体的に記入ください。(場面はいくつでも構いません。)

Q 2-2. その場面ごとに、あなたが対応に困難であると感じたところについて具体的に記入ください。

Q 2-3. その場面ごとに、あなたがその困難場面に対し、実際にどのように対応されたのか、具体的に記入ください。

	Q 2-1. あなたが対応に困った場面	Q 2-2. あなたが対応に困ったところ	Q 2-3. あなたの対応
例.	求職者は、25万円以上という賃金にこだわり過ぎて、求職先の会社で求められている仕事ができるかどうか等の他のことに目がいかず応募不採用をくり返しているが、その点を指摘しても、「紹介して欲しい」の一点張りであった	賃金以外のことも検討して頂きたいと思い、仕事の内容について説明したが、賃金第一の考えは変わらなかった。現実的な求人とは思えなかったが、求人者に連絡を取り、面接の日時を決め、紹介状を出さざるを得なかった。	最後までこちらの言い分を聞いて頂けなかった。現実的な求人とは思えなかったが、求人者に連絡を取り、面接の日時を決め、紹介状を出さざるを得なかった。
①			
②			

	Q2-1. あなたが対応に困った場面	Q2-2. あなたが対応に困ったところ	Q2-3. あなたの対応
③			
④			
⑤			
⑥			

※教室に回収箱を置いておきますので、研修の最終日まで回収箱に投函をお願いします。

ご協力ありがとうございました。

# 職業相談における 困難場面についてのアンケート

日本労働政策研究・研修機構 労働大学校

## ＜アンケート協力のお願ひ＞

労働大学校キャリアガイダンス部門では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、職業相談技法研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。

研修プログラムでは、ハローワークの職業相談の中で、職員の皆様がよく経験される、対応に困った場面を取り上げ、その対応等を学ぶ内容としたいと考えています。そのため、職員の皆様に、「職業相談における困難場面についてのアンケート」を実施することになりました。

職員の皆様が、職業相談の窓口や、求人者との連絡などで困った場面に、どのくらいの頻度で遭遇されているのか、そして、その対応について、どのくらい困難さを感じておられるのか、といったことをお聞かせいただき、研修プログラムの開発の基礎資料にさせていただきます。

提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ありません。

お忙しい中を大変、恐縮でございますが、アンケートの趣旨をご理解いただき、何卒、ご協力をお願いします。

## ＜回答上の注意＞

1. 回答は質問に応じて、選択肢の番号に○をつけるか空欄に数字をご記入ください。
2. 研修の最終日までに、記入の終わったアンケート票を回収箱に投函してください。
3. アンケート票の記入にあたり、不明な点がございましたら、お手数ですが下記の連絡先にお問い合わせください。

### 【連絡先】

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校  
キャリアガイダンス部門 西村公子、榎野（かやの）潤

〒351-0023 埼玉県朝霞市溝沼 1983 番地の2

電話：(048)463-1581(内線番号 513)

FAX (048)463-1375

E-mail：jkaya@jil.go.jp

**Q1. あなた自身についてお聞きします。**

1 性別について教えてください。

1. 男性      2. 女性

2 年齢について教えてください。

1. 10代      2. 20代      3. 30代  
4. 40代      5. 50代      6. 60代

3 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい      2. いいえ

4 平成20年9月1日現在における、職業相談業務の通算年数は何年ですか。  
経験がない場合、0年0ヵ月\*とご記入ください。

約  年  ヵ月

※ 0年0ヵ月と回答された方はQ2については、  
お答えいただく必要はありません。Q3について  
のみ、あなたの感覚でお答えください。

Q2. あなたは相談業務で次のような場面がどのくらいの頻度で起こりましたか。

その頻度について、1～4のうち、当てはまる番号に一つ○をつけてください。

この場合の頻度は、特定のある決まった人についてよく起こることは除外して考えて下さい。

- |  | 起<br>こ<br>ら<br>な<br>い | ま<br>っ<br>た<br>く | 起<br>こ<br>ら<br>な<br>い | ほ<br>と<br>ん<br>ど | 起<br>こ<br>る | と<br>き<br>ど<br>き | よ<br>く<br>起<br>こ<br>る |
|--|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|-----------------------|
| (1) 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。 ……                    | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (2) 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。 ……                         | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (3) 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。 ……                           | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (4) 求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない。 ……                               | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (5) 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、<br>職員に求める。 ……          | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (6) 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<br>できる企業への紹介を求められる。 …… | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (7) 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。 ……                   | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (8) 求人で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。 ……                         | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (9) 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。 ……                  | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (10) 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<br>求職者の応募を拒否する。 ……       | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (11) 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。 ……                | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (12) 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する。 ……                             | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (13) 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。 ……                        | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (14) 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。 ……                           | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (15) 求職者に働く意思が見られない。 ……                                      | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (16) 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない。 ……                             | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (17) 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。 ……                   | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (18) 求職者に質問をしても何も答えてくれない。 ……                                 | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (19) 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。 ……                          | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (20) 求職者が優先順位をつけずに同時に複数の求人全てに応募を希望する。 ……                     | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (21) 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。 ……                        | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (22) 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<br>活動へ話が進まない。 ……           | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (23) 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。 ……                   | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (24) 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。 ……                     | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |
| (25) 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。 ……                     | 1                     | —                | 2                     | —                | 3           | —                | 4                     |

Q3. あなたは相談の窓口で次のような場面への対応について、どのくらい困難さを

感じますか。その困難さについて、1～4のうち、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

- |  | 困<br>難<br>で<br>な<br>い | ま<br>っ<br>た<br>く | 困<br>難<br>で<br>な<br>い | あ<br>ま<br>り | や<br>や<br>困<br>難<br>だ | と<br>と<br>も<br>困<br>難<br>だ |
|--|-----------------------|------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|----------------------------|
| (1) 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。……………  | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (2) 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。……………       | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (3) 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。……………         | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (4) 求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない。……………             | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (5) 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、……………   | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| 職員に求める。                                      |                       |                  |                       |             |                       |                            |
| (6) 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……………   | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| できる企業への紹介を求められる。                             |                       |                  |                       |             |                       |                            |
| (7) 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。……    | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (8) 求人で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。……………       | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (9) 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。…    | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (10) 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……………     | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| 求職者の応募を拒否する。                                 |                       |                  |                       |             |                       |                            |
| (11) 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。 1 | —                     | 2                | —                     | 3           | — 4                   |                            |
| (12) 求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する。……………           | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (13) 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。……………      | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (14) 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。……………         | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (15) 求職者に働く意思が見られない。……………                    | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (16) 高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない。……………           | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (17) 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。……    | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (18) 求職者に質問をしても何も答えてくれない。……………               | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (19) 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。……………        | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (20) 求職者が優先順位をつけずに同時に複数の求人全てに応募を希望する。……………   | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (21) 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。……………      | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (22) 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……………       | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| 活動へ話が進まない。                                   |                       |                  |                       |             |                       |                            |
| (23) 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。……    | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (24) 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。……………   | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |
| (25) 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。……………   | 1                     | —                | 2                     | —           | 3                     | — 4                        |

ご協力ありがとうございました

## ふりかえりシート

**1** A、Bの事例についてあなたはどのような感想をもちましたか。

---

---

---

---

---

---

**2** 研修で得たもので、日常業務にもちかえり実行したい、または実行できると思うものは何ですか。できる限り具体的にお答え下さい。

---

---

---

---

---

---

**3** 研修プログラムについての感想をお聞かせ下さい。

(あなたの考えにあてはまる番号に○をつけて下さい。)

●時間について

1.長い

2.ちょうど良い

3.短い

●進め方について

1.良い

2.どちらともいえない

3.工夫が必要



(具体的に)

●内容について

1.業務の改善に有用

2.どちらともいえない

3.業務の改善に有用でない

お疲れ様でした

(4) 研修プログラムについてのアンケート

1) 大泉行子用

20××年×月××日  
於：〇〇労働局：大泉行子

# アンケート

## ＜研修研究への協力のお願い＞

労働政策研究・研修機構では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、DVD教材を活用した本研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、本研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ございません。本研修プログラムをより良いものにするため、何卒、ご協力をお願い致します。

アンケートでは本研修プログラムについて評価して頂きます。評価の手順は次の通りです。①質問項目について、「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決めます。②認めることができない場合、「認めることができない(0)」か「やや認めることができない(1)」の2段階で評価します。認めることができる場合、「ほぼ認めることができる(2)」、「認めることができる(3)」、「とても認めることができる(4)」の3段階で評価します。

## 1. グループワークの評価

次のグループワークに関する質問項目について、まず「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決め、ついで認めることができない場合は0～1のなかで、認めることができる場合は2～4のなかで、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

	認めることができない		認めることができる		
	で認め ざる いこと が	で認め ざる こと が	で認め ざる こと が	で認め ざる こと が	
1.グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気できていた。	0	1	2	3	4
2.グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた。	0	1	2	3	4
3.グループにおいて、対価の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた。	0	1	2	3	4
4.グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた。	0	1	2	3	4
5.全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた。	0	1	2	3	4



## II. 研修プログラムの効果の評価

本研修プログラムを「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、あなた自身はどのように変化しましたか。「受ける前」と「現在」のそれぞれで、次の研修プログラムに関する質問項目について、まず「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決め、ついで認めることができない場合は0～1のなかで、認めることができる場合は2～4のなかで、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

	受ける前		現 在	
	認めることができない	認めることができる	認めることができない	認めることができる
で認 きめ なる いこと が	0—1	2—3—4	で認 きめ なる いこと が	0—1—2—3—4
で認 きめ なる いこと が	0—1—2	3—4	で認 きめ なる いこと が	0—1—2—3—4
で認 きめ なる いこと が	0—1—2	3—4	で認 きめ なる いこと が	0—1—2—3—4
で認 きめ なる いこと が	0—1—2	3—4	で認 きめ なる いこと が	0—1—2—3—4

1. 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
2. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる。
3. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される。

## III. 研修プログラムの感想

本研修プログラムの感想について、ご自由にご記入ください。

— 研修研究へのご協力ありがとうございました。 —

# アンケート

## ＜研修研究への協力のお願い＞

労働政策研究・研修機構では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、DVD教材を活用した本研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、本研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ございません。本研修プログラムをより良いものにするため、何卒、ご協力をお願い致します。

アンケートでは本研修プログラムについて評価して頂きます。評価の手順は次の通りです。①質問項目について、「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決めます。②認めることができない場合、「認めることができない(0)」か「やや認めることができない(1)」の2段階で評価します。認めることができる場合、「ほぼ認めることができる(2)」、「認めることができる(3)」、「とても認めることができる(4)」の3段階で評価します。

## 1. グループワークの評価

次のグループワークに関する質問項目について、まず「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決め、ついで認めることができない場合は0～1のなかで、認めることができる場合は2～4のなかで、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

	認めることができない		認めることができる		
	で認め ざる いこと が	で認め ざる こと が	で認め ざる こと が	で認め ざる こと が	
1.グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気できていた。	0	1	2	3	4
2.グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた。	0	1	2	3	4
3.グループにおいて、対価の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた。	0	1	2	3	4
4.グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた。	0	1	2	3	4
5.全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた。	0	1	2	3	4

## II. 研修プログラムの効果の評価

本研修プログラムを「受ける前」と受けた後の「現在」と比較して、あなた自身はどのように変化しましたか。「受ける前」と「現在」のそれぞれで、次の研修プログラムに関する質問項目について、まず「認めることができる」か「認めることができない」のいずれかを決め、ついで認めることができる場合は0～1のなかで、認めることができる場合は2～4のなかで、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

	受ける前		現在	
	認めることができない	認めることができる	認めることができない	認めることができる
1. 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が
2. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる。	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が
3. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される。	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が	0—1—2—3—4 で認め ざる いこと が

1. 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
2. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる。
3. 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウが蓄積される。

## III. 研修プログラムの感想

本研修プログラムの感想について、ご自由にご記入ください。

— 研修研究へのご協力ありがとうございました。

(5) DVD教材を活用した研修プログラムについてのアンケート

2009年〇〇月〇〇日

於：〇〇労働局：大泉行子・朝霞太郎

## DVD教材を活用した 研修プログラムについてのアンケート

### ＜アンケート協力へのお願い＞

労働政策研究・研修機構では、厚生労働省職業安定局と連携を取りながら、DVD教材を活用した本研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、本研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に漏らすようなことは一切ございません。本研修プログラムをよりよいものにするため、何卒、ご協力をお願い致します。

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校 キャリアガイダンス部門 西村公子、榎野（かやの）潤  
住所：〒351-0023 埼玉県朝霞市溝沼 1983 番地の2  
電話：(048) 463-1581 (内線番号 513) FAX：(048) 463-1375 E-mail：jkaya@jil.go.jp

### ＜回答上の注意＞

1. 回答は質問に応じて、選択肢の番号に〇をつけるか空欄に数字をご記入ください。
2. アンケートのQ2とQ3では本研修プログラムについて評価して頂きます。評価の手順は次の通りです。①質問項目について、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決めます。②あてはまらない場合、「あてはまらない(0)」か「ややあてはまらない(1)」の2段階で評価します。あてはまる場合、「ほぼあてはまる(2)」、「あてはまる(3)」、「とてもあてはまる(4)」の3段階で評価します。例題をやってみましょう。

### ＜例題＞

あてはまらない	あてはまる
あてはまらない	あてはまる
あや ては まら ない	あ て は ま る
0	1 2 3 4

リングはミカンよりおいしい。

## Q1. あなた自身のことについて

ア) 性別について教えてください。

1. 男性      2. 女性

イ) 年齢について教えてください。

1. 10代      2. 20代      3. 30代  
4. 40代      5. 50代      6. 60代以上

ウ) 勤務形態について教えてください。

1. 常勤      2. 非常勤

エ) 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい      2. いいえ

オ) 現時点における、職業相談業務の通算年数は何年ですか。

約  年  ヶ月

※経験がない場合、0年0ヶ月とご記入ください。

カ) グループワークの際、あなたが所属されたグループの人数について教えてください。

人

## Q2. グループワークの評価

次のグループワークに関する質問項目について、まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決め、ついであてはまらない場合は0～1のなかから、あてはまる場合は2～4のなかから、番号に「○」をつけてください。

ア) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気が出ていた。

イ) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた。

ウ) グループにおいて、対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた。

エ) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた。

オ) 全体検討では、各グループでの話し合いの内容について全員で分かち合うことができていた。

	あてはまらない	あてはまる
あてはまらない	あや てや はまら ない	あほ てほ はま る
0	0—1	2—3—4
0	0—1	2—3—4
0	0—1	2—3—4
0	0—1	2—3—4
0	0—1	2—3—4

### Q3. 研修プログラムの効果の評価

本研修プログラムを受ける前と受けた後（＝現在）のあなた自身について比較してください。「受ける前」と「現在」のそれぞれの時点において、次の質問項目について、まず「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決め、ついであてはまらない場合は0～1のなかから、あてはまる場合は2～4のなかから、番号に「1」をつけてください。「受ける前」については、現在の時点から振り返ってお答えください。

受ける前		現在	
あてはまらない	あてはまる	あてはまらない	あてはまる
あてはまらない 0	あてはまる 4	あてはまらない 0	あてはまる 4
あてはまらない 1	あてはまる 3	あてはまらない 1	あてはまる 3
あてはまらない 2	あてはまる 2	あてはまらない 2	あてはまる 2
あてはまらない 3	あてはまる 1	あてはまらない 3	あてはまる 1
あてはまらない 4	あてはまる 0	あてはまらない 4	あてはまる 0

- ア) 職員が質問しても求職者が答えてくれない相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
- イ) 求職者が多数の求人へ紹介を希望する相談場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
- ウ) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談をよりよくすることができる。
- エ) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウを蓄積することができる。

#### Q4. 研修プログラムの感想

本研修プログラムの感想について、ご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。



独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
The Japan Institute for Labour Policy and Training

---

JILPT 資料シリーズ No.69

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

発行年月日 2010年4月15日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL: 03-5991-5104

印刷・製本 有限会社 太平印刷

---

©2010 JILPT

\*資料シリーズの全文は本機構のホームページで提供しています。  
(URL:<http://www.jil.go.jp/>)