

(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、ご協力をお願いいたします。

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、求人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、研修の最終日までに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、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〇をつけてください。

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 こ ら な い	ま っ た く 起 こ ら な い	起 こ ら な い	ほ と ん ど 起 こ る	と き ど き 起 こ る	よ く 起 こ 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、 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 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 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 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 難 で な い	ま っ た く な い	困 難 で な い	あ ま り	や や 困 難 だ	と と も 困 難 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、認めることができない場合は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 さめ な い こ と が	で認め さめ ら る こ と が	で認め さめ ら る こ と が	で認め さめ ら 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
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
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

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 さめ なる いこと が	で認め ま きめ る こと が	で認め さめ る こと が	で認め さめ る こ し 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00月00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○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	0
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	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