

若年求職者用行動特性シミュレーション尺度 作成の試み

秋山 史子



若年求職者用行動特性シミュレーション尺度作成の試み

秋山史子（独立行政法人 労働政策研究・研修機構 職業構造・職業指導部門 研究員）

要 旨

本稿は、若年求職者用行動特性シミュレーション尺度の作成を目的とした。本尺度はキャリア・インサイト（EC コース）への搭載を目指した試みである。はじめに、若年求職者が職業生活で必要となる基本的な行動特性について、新しい職場への適応という観点から3つ（ビジネスマナー、問題対処、対人関係）に整理し、基礎的社会人特性と定義した。ビジネスマナーは、電話応対や上司への報告のように職業生活特有の行動に加え、挨拶や敬語の使い方のような日常生活でも重視される基本的な行動を表している。問題対処は仕事や職場で直面する困難な問題への対処行動、対人関係は仕事や職場での人間関係で生じた問題への対応である。整理した内容をもとに、55項目（ビジネスマナー31項目、問題対処13項目、対人関係11項目）の項目案を作成した。本尺度はシミュレーションの形式を採用し、選択肢も各項目の内容に合ったものを個別に作成した。

尺度用の項目を選定するため、Web 調査を実施した。分析対象者は4,542人（在学者542人、18～34歳就業者および35～69歳就業者各2,000人）であった。

調査結果をもとに、主に2つの方法を用いて評定を行い、すべての評定結果を総合的に判断することによって選定した。1つは、項目ごとに各選択肢の回答傾向を整理する方法で、不適切な行動内容の回答率が最も低かった項目を選定した。2つめは、各項目と職場適応の関連を検討する方法であった。具体的には18～34歳の就業者を対象に、職場不適応を示す就業者の方が職場適応を示す就業者よりも各項目の不適切行動の回答率が高かった項目を選定した。その結果、37項目（ビジネスマナー24項目、問題対処9項目、対人関係4項目）を選定した。本稿の選定結果は1回の調査結果に基づく試行段階の結果であり、本尺度の完成に向けては項目内容の調整等を行い、引き続き調査する必要がある。そのため、今後実施する調査に向けた課題の整理を本稿の最後に行った。

（備考）本論文は、執筆者個人の責任で発表するものであり、独立行政法人 労働政策研究・研修機構としての見解を示すものではない。

目 次

本稿の概要	1
第1章 問題と目的	1
1-1 研究背景	1
1-2 項目と選択肢の作成	3
1-3 本稿の目的	12
第2章 調査方法と調査回答者の属性	13
2-1 調査参加者数と調査方法	13
(1) 調査時期と実施方法	13
(2) 参加者数と分析対象者数	13
(3) 使用尺度	13
2-2 参加者の属性	13
(1) 回答者の性別および年齢	13
(2) 最終学歴	14
(3) 就業形態	15
(4) 職業経験年数および正社員経験年数	15
第3章 結果と考察	17
3-1 分析方法と結果の概要	17
3-2 ビジネスマナー項目の項目選定結果	18
3-2-1 尺度のまとまりの確認	19
3-2-2 回答傾向の整理および職場適応との関連	20
3-3 問題対処項目の項目選定結果	29
3-4 対人関係項目の項目選定結果	32
第4章 総合考察	35
4-1 行動特性シミュレーション尺度の項目選定	35
4-2 尺度の完成に向けた今後の課題	35
第5章 引用文献	41

本稿の概要

本稿は、若年求職者用行動特性シミュレーション尺度の作成を目的としている。本尺度は若年求職者が職業生活に必要な基本的な行動の学習を支援するツールとして、当機構が公表しているキャリア・インサイト（EC コース）（労働政策研究・研修機構，2014）への搭載を目指している。測定内容は、職業生活で必要となる基礎的な行動特性を中心とし、入職後の職場適応を促す支援にも利用できるものになるよう作成した。シミュレーション形式の項目案を 55 項目作成し、項目選定のため Web 調査を行った。調査結果を整理したところ、項目案から 37 項目が測定に有用として選定された。

第 1 章では、研究背景と尺度用項目の作成および研究目的について述べる。第 2 章では、調査方法や調査回答者の属性に関する情報を報告する。第 3 章では、Web 調査結果をもとに項目選定の結果を記す。そして、第 4 章では本研究の総合考察を行い、尺度完成に向けた今後の課題を述べる。

第1章 問題と目的

1-1 研究背景

就業経験がない、あるいは、就業経験が少ない若年求職者にとって、就職活動だけでなく、新しい職場へ就職した後の生活を円滑に送り、仕事を継続することも大きな課題である。就職活動や入職後の職業生活では、仕事や職場で求められる基本的な行動を適切に実践できることが重要である。厚生労働省の若年者就職基礎能力支援事業（YES-プログラム）においても、就職基礎能力を 5 つの領域（コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、ビジネスマナー、資格取得）についてプログラム認定を行っていたように、基本となる能力や行動は就職活動や仕事をする上でも重要である。

しかし、若年求職者にとって、就職活動や職業生活で適切な行動がどのようなものであるのか学び、自分はどのくらいそのような行動ができているのか把握する機会は限られている。教育機関においても、生徒や学生がコミュニケーション力やビジネスマナー等を習得する機会の提供が試みられているが（e.g., 高山・稲葉・松永，2014）、現在においても必ずしもすべての生徒や学生がこのような機会を得られる訳ではない。したがって、学卒無業者や就業経験が短い若年求職者にとっては、ハローワーク等での就職支援場面においても、就職活動や職業生活で求められる基本的な行動を学び、自身の行動傾向を把握する機会の提供が必要だろう。キャリア・インサイト（EC コース）には現在も行動特性シミュレーション尺度が搭載されているが、本稿で作成する尺度は行動傾向の把握に加え、若年求職者が尺度の回答や結果の振り返りを通して基本的な行動について学習することができ、支援者とともに考えるきっかけを作るものという新しい視点を持たせている。

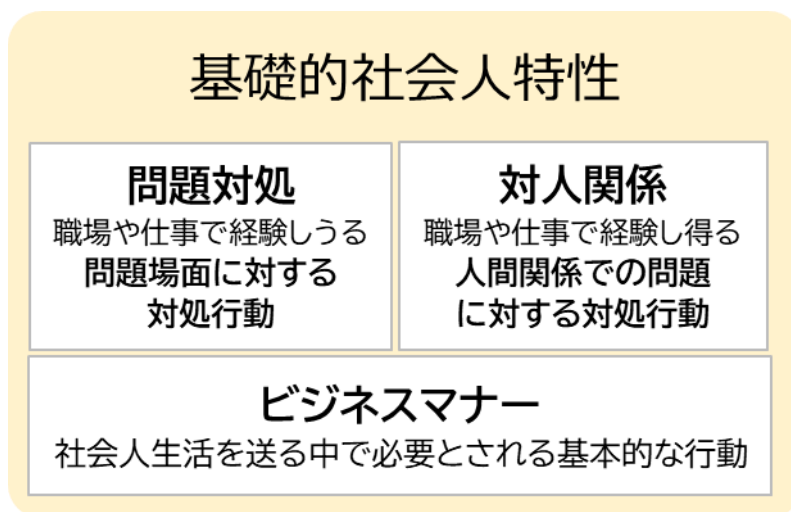
ところで、就職活動や職業生活を送る上で必要な基本的行動、すなわち、社会人として必要な基本的な行動は、仕事の継続や職場への適応にもつながると考えられる。Kodama (2017) は、他者と円滑なコミュニケーションを取ることが苦手な人は、仕事を継続する意思が弱いことを示した。野

田・奇（2016）は、職務遂行上必要な基本的なスキルや対人マナーに関するスキルが職場適応につながることを示している。

また、若年就業者にとって、仕事上の失敗や人間関係の問題が心理的ストレスの大きな要因となり、職場適応を阻害している可能性がある。労働安全衛生調査（実態調査）（厚生労働省，2025）によると、20～29歳就業者の仕事や職業生活でのストレス要因は、「仕事の量」（40.7%）に続き、「仕事の失敗、責任の発生等」（38.7%）、「対人関係（セクハラ、パワハラを含む）」（30.8%）の順であった。高い心理的ストレスは心身の健康を損なう要因になり得るため、ストレスを発生させるような場面に直面した際に適切に対処できることが仕事の継続や職場適応にもつながると考えられる。

そこで、本稿では社会人として必要な基本的な行動特性を、職場適応という観点から3つに整理し、基礎的社会人特性と定義した（図表1—1）。基礎的社会人特性はビジネスマナー、仕事上の問題場面への対処行動（問題対処）、人間関係で生じた問題への対処行動（対人関係）の3つから構成される。

図表1—1 基礎的社会人特性の概要



ビジネスマナーには、挨拶やコミュニケーション能力など、日常生活でも重要なソーシャルスキル¹が含まれる。問題対処と対人関係は、仕事上経験しうるストレスにつながるような出来事への対処行動を指す。前者は主に業務を遂行する中で経験する問題発生場面、後者は上司や同僚など一緒に働く人々との間で生じる人間関係上の問題発生場面への対処行動である。「対人関係」という表現は行動自体を意味するものではないため、図表1—1で示した「人間関係での問題に対する対処行動」の略称として最適とは言い難いが、概念の意味するところがイメージしやすい表現として、本稿では便宜上「対人関係」と表記している。

¹ ソーシャルスキルとは、さまざまな状況に対して適切な対応を行い、円滑な人間関係を築くための認知的能力や実行技能のことを指す（労働政策研究・研修機構（編），2024）。

本稿では、ビジネスマナーに関する行動特性が問題対処と対人関係の土台となると仮定した。田中（2007）は、高いソーシャルスキルは、ストレスの原因がどのようなものであっても、抑うつや疲労といった心理的ストレス反応を低減させることを示唆している。高いソーシャルスキルはストレス場面での適切な対処行動にもつながることから（Lazarus&Folkman, 1984）、ソーシャルスキルを含むビジネスマナー行動が問題対処と対人関係の基盤になると考えられる。

1-2 項目と選択肢の作成

本尺度は、キャリア・インサイト（EC コース）上での利用を想定し、さまざまな教育歴・職歴をもった若年求職者を対象として作成する。そのため、尺度内容は特定の業種や職種に限ったものにならないよう、基礎的な行動内容とする。

本尺度は、シミュレーション形式の測定方法を採用する。この形式は、心理学研究において一般的に場面想定法と呼ばれ、参加者に仮想的な場面やシナリオを提示し、その状況ではどの行動を選択するか等を尋ねる方法である。本尺度では、若年者が入職直後から入職2～3年程度までの職業生活を舞台としたシナリオに、作成した質問項目が沿うよう表現を調整した上で配置する。選択肢もシナリオや質問項目に合わせ、各項目で異なる行動内容を表すものを作成する。この形式を採用した理由は2つである。1つは、就業経験がない／少ない若年求職者にとって、シミュレーション形式で取り組むことで入職後の生活のイメージがしやすいと考えられるためである。2つめは、シミュレーション形式にすることによってゲーム感覚で回答することができ、一般的な心理検査よりも心理的な圧迫感が少ないと考えられるためである。

選択肢は各項目3つ用意し、必ず不適切な行動内容が含まれるようにした。不適切な行動を表す選択肢（以下、不適切行動と記す）を用意することで、回答者が不適切行動を選択していた場合、行動特性の測定を通して入職後の職場適応の予測にも利用できると考えられる。そのためには、作成した不適切行動の選択肢が不適応と関連していることを確認する必要がある。

他の選択肢は、質問項目に対して積極的、主体的に適切な行動を実践する内容（以下、積極的行動）、および、積極的とまでは言えないが、状況に合った適切な行動を実践している内容（以下、穏当／堅実行動）とする。適切な行動を表す選択肢を2つ用意したのは、同じ行動であっても積極的に実践することがより職場適応につながることを示されているためである。たとえば、卯川・細田（2023）は職場での人間関係の構築に前向きであったり、仕事に必要な学習を積極的に行ったりといった主体的、積極的な行動が職場適応につながることを示している。

具体的な尺度内容の作成は、次のような手順で行った。はじめに、基礎的社会人特性の3つの要素ごとに項目案を作成した。作成した項目案を、シナリオの場面設定に合わせて配置し、表現の調整を行った。シナリオの場面設定は「新しい職場への入職直後」、「取引先とのやり取り」、「仕事を一通り覚え、慣れてきた状況」、「新しいプロジェクトチームへの参加」、「新しく配属された上司との関係」、「他部署への異動」の大きく6つを設定した。

ビジネスマナー項目の作成では、基礎的生活特性尺度（労働政策研究・研修機構，2022）や秘書

検定（実務技能検定協会，2024）等で取り上げられている行動を参考に、ビジネスマナー行動の中から、さまざまな業種・職種に共通する基本的な行動で日常生活でも重視されるものを整理した。その結果、9つの基礎的なビジネスマナー行動（挨拶、敬語の使用、時間意識、仕事に対する態度、電話対応、メール対応、報告、連絡、相談）を測定対象とした。さらに、これら9つの行動を類似した行動内容ごとに4つのカテゴリへ整理した。具体的には、①挨拶・敬語（挨拶、敬語の使用）（図表1－2）、②仕事への姿勢（時間意識、仕事に対する態度）（図表1－3）、③コミュニケーションツールの利用（電話対応、メール対応）（図表1－4）、④報連相（報告、連絡、相談）（図表1－5）である。

ビジネスマナーの項目案は、9つの行動それぞれにつき3～6項目作成し、全体で31項目であった。挨拶・敬語に関する項目は、目上の人への挨拶態度（挨拶③）、さまざまな立場の相手に応じた言葉遣いや敬語の使用（敬語③）等を尋ねる6項目（「挨拶」3項目、「敬語」3項目）を作成した。仕事への姿勢に関する項目は、時間に余裕を持った準備行動（時間③）等「時間意識」（以下、「時間」と略）に関する4項目と、先輩から仕事を教わる際の態度（態度②）や仕事の優先順位のつけ方（態度③）等「仕事に対する態度」（以下、「態度」と略）3項目の計7項目を作成した。コミュニケーションツールの利用に関する項目は、職場にかかってきた電話を取る際の姿勢（電話②）等、電話対応に関する3項目（以下、「電話」）、ビジネスメールの積極的な利用（メール④）や取引先とのメールのやり取り（メール③）等、仕事上のメール利用に関する6項目（以下、「メール」）の計9項目を作成した。そして、仕事の報連相に関する項目は担当業務の上司への報告（報告②）、複数人への日程調整の連絡（連絡①、連絡③）、そして、わからないことがあった時の周囲への相談（相談②）等、「報告」、「連絡」、「相談」各3項目計9項目を作成した。

図表1-2 挨拶・敬語(「挨拶」、「敬語」)の項目案

挨拶① 会社近くのコンビニで、隣のセクションの部長に会いました。		
積極的行動	1	自分から挨拶しています。
穏当／堅実行動	2	軽く頭を下げています。
不適切行動	3	ここは会社内ではないので挨拶はしていません。
挨拶② 社内で廊下を歩いていたらよく知らない人に挨拶されました。		
積極的行動	1	知らない人でもきちんと挨拶を返しています。
穏当／堅実行動	2	知らない人なので軽く会釈をしています。
不適切行動	3	知らない人なので特に挨拶を返していません。
挨拶③ 上司から、他部署の上司を紹介されました。		
積極的行動	1	できるだけ相手の目を見て、挨拶しています。
穏当／堅実行動	2	相手の方に向けて挨拶しています
不適切行動	3	相手の方を見ずにとりあえず挨拶しています
敬語① 取引先で、自分と同年代の人と名刺交換しました。		
積極的行動	1	相手の年代に関係なく、いつも敬語で挨拶しています。
穏当／堅実行動	2	同年代なので少し軽めの敬語で挨拶しています。
不適切行動	3	同年代のようなら特に敬語を使わずに話しています。
敬語② エレベーターであまり話したことのない職場の先輩から話しかけられました。		
積極的行動	1	敬語を使って丁寧に話します。
穏当／堅実行動	2	敬語はあまり慣れていませんが、なるべく敬語を使って話します。
不適切行動	3	敬語はあまり使い慣れていないので、普通に話します。
敬語③ 職場の懇親会があり、さまざまな年代の人が出席しています。		
積極的行動	1	どの世代の人にも丁寧な言葉づかいで話します。
穏当／堅実行動	2	同世代の人と話すときよりも丁寧な言葉づかいを心がけて話しています。
不適切行動	3	相手の年代は気にせず、同世代の友人と話すときと同じ言葉づかいで話しています。

図表1—3 仕事への姿勢(「時間意識」、「仕事に対する態度」)の項目案

時間①		上司から17時締切の書類作成を頼られました。上司は17時に退社予定です。
積極的行動	1	16時までにざっと仕上げ、上司に見てもらい、その後修正して16時30分を目標に提出します。
穏当／堅実行動	2	16時30分までに仕上げ、自分で見直して、17時までに上司に提出します。
不適切行動	3	17時ぎりぎりに仕上げたものをそのまま上司に提出します。
時間②		上司が夕方、社内でプレゼンを行うことになり、先輩と2人でその準備を命じられました。
積極的行動	1	30分前に先輩と会場に行き、席の準備やプレゼン資料の確認を一緒にやりながら先輩のやり方をよく見ておきます。
穏当／堅実行動	2	10分前に先輩と会場に行き、それぞれ分担して準備します。
不適切行動	3	先輩が先に会場準備をしてくれているので、開始時間に間に合うように行きます。
時間③		昼休みの後、すぐに仕事の打ち合わせをするようになりました。
積極的行動	1	昼休みを早めに切り上げ、時間の余裕をもって打ち合わせ場所に向かいます。
穏当／堅実行動	2	開始時刻には間に合うように昼休みを切り上げて打ち合わせ場所に向かいます。
不適切行動	3	昼休みが終わってから打ち合わせ場所に向かいます。
時間④		上司とは取引先の玄関前で待ち合わせすることになっています。
積極的行動	1	時間に余裕を持って、待ち合わせ時刻前に到着するよう現地向かいます。
穏当／堅実行動	2	待ち合わせ時刻の5分前には到着できるよう現地向かいます。
不適切行動	3	待ち合わせ時刻ちょうどに到着できるように現地向かいます。
態度①		先輩が使っている専門用語がわからないので、説明がよく理解できません。
積極的行動	1	先輩の話をさげぎって、わからない部分をすぐ質問しています。
穏当／堅実行動	2	わからない用語をメモしておき、先輩の説明が一通り終わるのを待ちます。
不適切行動	3	そのうち理解できると思うので、今はわからなくてもそのままにします。
態度②		先輩が資料を使いながら丁寧に説明をしてくれています。
積極的行動	1	メモを取りながら先輩の説明をしっかりと聞いています。
穏当／堅実行動	2	資料を見ながら先輩の説明をしっかりと聞いています。
不適切行動	3	資料を読めばわかるので、説明は聞き流しています。
態度③		上司から複数の仕事について指示を受けました。
積極的行動	1	仕事の優先順位を上司に確認してから取り掛かります。
穏当／堅実行動	2	とりあえず指示された仕事に取り掛かります。
不適切行動	3	今やっている仕事を終えてから取り掛かります。

図表1ー4 コミュニケーションツールの利用(「電話」、「メール」)に関する項目案

電話① (朝から上司が不在の状況) 上司の席の電話が頻繁に鳴っています。	
積極的行動	1 先輩の仕事を邪魔しないよう、自分なるべく全ての電話をとるようにしています。
穏当/堅実行動	2 先輩も電話をとってくれますが、自分もたまには電話をとるようにしています。
不適切行動	3 上司の席にかかってくる電話の内容はよくわからないので、先輩にすべて任せています。
電話② 電話の取り方や対応を教わった後、早速近くの電話が鳴りました。	
積極的行動	1 積極的に電話を取って、教わったことを実践しています。
穏当/堅実行動	2 電話を取って、教わったことをできる限り実践するようにしています。
不適切行動	3 電話には出ずに、先輩の様子を伺っています。
電話③ 上司が不在の時に、取引先から上司へ電話がありました。上司が不在であることを伝えると、急ぎの用件ではないため伝言してほしいと頼まれました。	
積極的行動	1 用件と電話相手の名前や電話があった時間をメモして上司に伝えます。
穏当/堅実行動	2 用件のみメモして上司に伝えます。
不適切行動	3 電話があったことを口頭で上司に伝えます。
メール① 研修のため1週間ほど社外にいたら、メールがたくさんたまってしまいました。	
積極的行動	1 送られてきた日時に関係なく、重要な要件のメールから処理しています。
穏当/堅実行動	2 古いメールの順から案件を処理しています。
不適切行動	3 重要な要件なら相手が何度も送ってくれると思うので、メールがたまっても気にしません。
メール② 大事なメールを見落としてしまい、重要な会議に出席できませんでした。	
積極的行動	1 今後は失敗しないよう、会社宛ての全メールの効率的な整理方法を考え、実行します。
穏当/堅実行動	2 重要なメールが来たらマークをつけるなど、簡単にできる工夫を考えます。
不適切行動	3 メールの見落としは誰にでもあることで、悩んでも仕方ないので、特に気にしません。
メール③ 取引先Aの返信はいつも翌日ですが、取引先Bは連絡するとすぐに返信があります。	
積極的行動	1 早めに返すべき案件であればどちらの取引先にもすぐにメールを送ります。
穏当/堅実行動	2 取引先Aはこちらの都合で送りたいときに送りますが、取引先Bには早めに返すよう心がけます。
不適切行動	3 メールは自分の仕事のペースで送ればよいので、取引先の都合は特に気にしません。
メール④ メールを使った仕事上のやり取りの経験がほとんどありません。	
積極的行動	1 仕事でのメールの形式や使い方を自分で調べたり、先輩社員に尋ねたりして積極的に使ってみます。
穏当/堅実行動	2 仕事でのメールの形式や使い方はよくわからないですが、とりあえず使ってみます。
不適切行動	3 仕事でのメールの形式や使い方は教わっていないので積極的に使いません。先輩に任せています。
メール⑤ 上司からメールで仕事の指示を受け取りましたが、今、急ぎの仕事に取りかかっています。	
積極的行動	1 取り急ぎ、上司からのメールを読んだことを折り返し返信します。
穏当/堅実行動	2 急ぎの仕事が済み次第、上司からのメールを読んだことを返信します。
不適切行動	3 メールの内容はわかりましたが、今の仕事が重要なので返信はしません。
メール⑥ 上司から、仕事の進捗をメールで報告するよう指示されました。	
積極的行動	1 ビジネスメールの書き方に従ってメールを作成して報告します。
穏当/堅実行動	2 ビジネスメールの書き方がよくわからないので、できる限り丁寧なメールを作成して報告します。
不適切行動	3 メール本文にまだ終わっていないと書いて報告します。

図表1—5 報連相(「報告」、「連絡」、「相談」)に関する項目案

報告①		予定より時間がかかってしまい、締切に間に合いそうにない作業があります。
積極的行動	1	上司にすぐ現状を報告しに行き、考えを聞きます。
穏当／堅実行動	2	仕事をもう少し続けて、間に合わないとわかってから上司に報告します。
不適切行動	3	締切に間に合わないとしても、上司には言いづらいのでそのまま仕事をします。
報告②		頼まれた仕事が終わりましたが、上司が戻るのは終業時刻を過ぎてからになりそうです。
積極的行動	1	頼まれた仕事が終わったことと作業内容をメールなどで報告してから帰っています。
穏当／堅実行動	2	翌日、出勤したら終了した作業内容を報告しています。
不適切行動	3	仕事が終わったことは特に報告せずに帰っています。
報告③		上司から頼まれていた仕事に数日かかりそうです。
積極的行動	1	終業時に上司へ今日の進み具合と、あと何日かかりそうかの見込みを報告しています。
穏当／堅実行動	2	終業時に上司へ今日の進み具合を報告しています。
不適切行動	3	明日も取り組むので、報告せずそのまま帰っています。
連絡①		チームリーダーから、次の会議の日程調整を任せられました。
積極的行動	1	チームリーダーのスケジュールを確認した後、参加者全体へ日程調整の連絡をします。
穏当／堅実行動	2	最初に、参加者全体へスケジュール確認の連絡をしてみます。
不適切行動	3	自分で会議日程を決めてから、参加者全体へ連絡します。
連絡②		上司の外出中に電話があり、相手の会社名だけはわかりましたが、名前と連絡先を聞くのを忘れました。
積極的行動	1	電話の相手の会社名と、わかる範囲の情報をメモして、上司に残します。
穏当／堅実行動	2	電話の相手の会社名だけ記録したメモを上司に残します。
不適切行動	3	電話してきた人の会社名しかわからないので、電話があったことは上司には言わないでおきます。
連絡③		上司から、次の会議について参加者へ連絡するよう指示されました。
積極的行動	1	参加者全員にメールで次の会議の詳細をすぐに連絡します。
穏当／堅実行動	2	参加者には、他にメールを送る用事があれば、その時に追加で伝えます。
不適切行動	3	直接会った参加者にだけ、口頭で連絡します。
相談①		上司から何度も言われていた注意事項を忘れたため、仕事を失敗してしまいました。
積極的行動	1	すぐに状況を上司に報告しに行き、謝った上で、今後どうすべきか相談します。
穏当／堅実行動	2	言いづらいので、しばらく自分で考えてから上司に報告しに行き、謝り、今後どうすべきか相談します。
不適切行動	3	注意事項を忘れたのは恥ずかしいことなので、相談せずに上司に気づかれないようにそとやり過ごします。
相談②		仕事をしていて、わからないことがありました。仕事を教えてくれた先輩は今外出して不在です。
積極的行動	1	自分で調べてもわからないことは、上司や他の社員にすぐ尋ねています。
穏当／堅実行動	2	自分で調べてもわからないことは、先輩が帰ってきたら尋ねています。
不適切行動	3	わからないことは、いつか尋ねればよいので、特に対応していません。
相談③		上司から頼まれた仕事に取り掛かったところ、うまくできそうにありません。
積極的行動	1	どうしたらうまくできるようになるかを自分で調べ、上司や先輩にも相談して前向きに取り組んでいます。
穏当／堅実行動	2	うまくできないなりに頑張って仕事に取組み、必要なら上司や先輩に相談しています。
不適切行動	3	うまくできなくても仕方ないとあきらめて、そのことを上司に伝えています。

問題対処の項目案 13 項目を図表 1—6、対人関係の項目案 11 項目を図表 1—7 に示した。問題対処と対人関係の項目および選択肢は、主にストレス・コーピングに関する研究 (e.g., 加藤, 2000; 設楽・新井, 2009) を参考に、就業場面の中で遭遇する可能性のある問題場面や対人ストレス場面を表す質問およびそれらに対する対応を表す選択肢を作成した。積極的行動の選択肢内容は前向きに問題解決に取り組むもの、穏当／堅実行動は積極的行動ほどではないが問題解決を試みる、あるいは個人で問題解決を図るのではなく他者や周囲に働きかけて解決を試みる内容、不適切行動は問題解決に消極的な内容としている。設楽・新井 (2009) では、問題が生じた人との関係を積極的に改善しようと試みるコーピング方略がストレス反応を低減させる一方、対象となる人との関係を回避しようとするコーピング方略はストレス反応に繋がることが明らかになっている。選択肢作成の方向性の 1 つとしてストレス・コーピングに関する研究を参照したが、本尺度はコ

ーピング方略の測定を目的に作成していない点に十分注意されたい。

問題対処項目では、仕事上のミスへの対処行動（問題②）、過度な仕事量による疲労への対処行動（問題⑤）等を測定する13項目を作成した。対人関係項目では、苦手な同僚への対応（対人①）や理不尽な態度を取る上司への対応（対人⑦）、困っている同僚への対応（対人②）等11項目を作成した。

図表1—6 問題対処の項目案

問題①	頼まれていた仕事を終えたので上司に報告したところ、いくつかミスを指摘されました。	
積極的行動	1	次は同じミスをしないように反省し、すぐに修正して上司に報告します。
穏当／堅実行動	2	ミスしたことは仕方ないので、修正して上司に報告します。
不適切行動	3	このミスはたいしたことではないので、修正しないでしばらく様子を見ます。
問題②	上司から頼まれていた仕事をすっかり忘れていて、期限に間に合いそうにありません。	
積極的行動	1	上司に正直に事情を話してお詫びし、早急に仕事に取り掛かります。
穏当／堅実行動	2	早急に仕事に取り掛かり、上司へは後で報告します。
不適切行動	3	仕事を忘れていたことが上司にわかると叱られるので、上司に言われるまで黙っています。
問題③	上司から指示された仕事を無事に終わることができました。しかし、上司に報告したところ、指示した内容と違うと言われました。	
積極的行動	1	上司に指示内容を再度確認し、上司の意図を理解した上で、すぐにやり直します。
穏当／堅実行動	2	やむを得ず、指示通りすぐにやり直します。
不適切行動	3	意味がよくわからないので、そのままにしておきます。
問題④	上司から頼まれた仕事は、あなたが何となく苦手意識のある業務でした。	
積極的行動	1	苦手を克服するために必要なスキルを身につけるなど前向きに取り組んでみます。
穏当／堅実行動	2	他の人に代わってもらえないか頼んでみます。
不適切行動	3	今は考えたくないで、もう少し時間が経ったら考えてみます。
問題⑤	担当している仕事の量が多く、残業になる日が続いています。正直なところかなり疲れてきました。	
積極的行動	1	仕事量が多いことを上司に伝え、業務量を改善してもらうよう働きかけます。
穏当／堅実行動	2	とにかく明日だけは休暇を取ってみます。
不適切行動	3	特に何もしないで、我慢して働きます。
問題⑥	今の仕事は入社時に想像していた仕事内容とずれている気がして、不満に思うことがあります。	
積極的行動	1	上司に自分の考えを伝え、相談してみます。
穏当／堅実行動	2	仕事は仕事と割り切って、淡々と取り組みます。
不適切行動	3	やる気が起きないので、毎日、早く帰るだけ考えます。
問題⑦	仕事が思うように進まなかったり、ミスをすることが続いています。	
積極的行動	1	仕事が進まない原因を考え、上司や同僚に相談してみます。
穏当／堅実行動	2	状況が改善しないようであれば、転職先を探します。
不適切行動	3	周りに迷惑をかけていないと思うので、そのままにします。
問題⑧	異動先では今までと仕事の進め方が違うのでやり方がうまくつかめません。	
積極的行動	1	上司や周りの人に自分から聞いて、新しいやり方に早く慣れるよう努力します。
穏当／堅実行動	2	他の人のやり方を観察して、少しずつ慣れるように努力します。
不適切行動	3	うまくできなくても仕方ないので、自分のやり方で進めます。
問題⑨	成果をあげているのにいつまで経っても任される仕事のレベルが上がらず、認めてもらっていない気がします。	
積極的行動	1	今後の仕事について、転職を含めて考えます。
穏当／堅実行動	2	仕事のレベルやこれからの仕事内容について、上司に意見を聞きにいけます。
不適切行動	3	やる気が起きず、周りの人に愚痴を言ってやり過ごします。
問題⑩	上司の了解を得て行動したはずなのに、上司から「そんな話は聞いていない。勝手に進めてはだめだ」と言われました。	
積極的行動	1	上司も忙しく、何か事情があったのでしょうか。もう一度上司に説明を試みます。
穏当／堅実行動	2	上司に叱られてショックですが、上司の指示には黙って従います。
不適切行動	3	報告したのにそれを忘れた上司が悪く、自分は悪くないので、今後、上司の指示は軽く受け流すことにします。
問題⑪	やってみると、想定外のトラブルもあり、日数がかかってしまいました。明日が締切ですが、間に合いそうにありません。	
積極的行動	1	今の進み具合を上司や先輩に話し、今後の進め方について相談します。
穏当／堅実行動	2	締切のことは不安ですが、上司への報告は明日にします。
不適切行動	3	面白い仕事なので、締切のことは気にせず、今の自分のペースで頑張ります。
問題⑫	どちらのやり方にも長所と短所があり、自分の仕事にも影響がでそうです。	
積極的行動	1	2つのやり方について、メリットとデメリットを自分なりに考え、皆に伝えます。
穏当／堅実行動	2	先輩が良いと言っているやり方に合わせると楽なので、先輩と同じ案に賛成します。
不適切行動	3	会社の幹部が最終決定するので、意見を出すことは特にしません。
問題⑬	寝る時も仕事のことがばかり思い浮かんでしまってすぐに眠れません。	
積極的行動	1	しっかり休みたいので、仕事量の調整ができないか、上司や同僚に働きかけます。
穏当／堅実行動	2	とにかく明日だけは仕事を休みます。
不適切行動	3	上司に相談しに行くのは面倒だし、まだ我慢できるので、そのままにします。

図表1-7 対人関係の項目案

対人①	そのプロジェクトチームには苦手な先輩社員がいることがわかりました。	
積極的行動	1	その先輩は確かに苦手ですが、仕事と割り切とうまく対応できるように努力します。
穏当／堅実行動	2	他の先輩社員にも相談して、苦手な先輩社員とうまく対応できるよう試みます。
不適切行動	3	苦手な先輩となるべく関わらないようにして、じっと我慢します。
対人②	プロジェクトが始まり数週間経ちましたが、同じプロジェクトチームのメンバー間のコミュニケーションが悪く、作業がうまく進みません。	
積極的行動	1	メンバー間のコミュニケーションをもっと改善するための方法を考え、皆に提案します。
穏当／堅実行動	2	他のメンバーや上司に自分の印象を伝え、コミュニケーションの改善についてアドバイスを求めます。
不適切行動	3	誰か他の人が改善策を考えてくれるのを待ちます。
対人③	プロジェクトに新しいメンバーが加わりましたが、チームにとけこめず困っているようです。	
積極的行動	1	新しいメンバーに自分から話しかけてチームになじめるよう働きかけます。
穏当／堅実行動	2	他のメンバーに相談して、新しいメンバーが早くとけこめるように協力してもらいます。
不適切行動	3	誰か他のメンバーが対応すると思うので、自分からは特に働きかけません。
対人④	チームリーダーがあなたばかりに仕事を振り、すぐに対応するよう求めてきます。	
積極的行動	1	自分ばかり仕事が降ってくる理由をチームリーダーに尋ね、改善を求めます。
穏当／堅実行動	2	黙って対応します。
不適切行動	3	公平ではないので、対応しません。
対人⑤	プロジェクトリーダーは、指示やチェックが非常に細かく、メンバーには指示通り仕事することを求めます。しかし、メンバーの中には不満を感じている人もいます。	
積極的行動	1	リーダーのやり方に不満を持っている人がいることをリーダーに直接伝え、改善してもらえないか働きかけます。
穏当／堅実行動	2	どうしたら全員が気持ちよく仕事に取り組めるか、他のメンバーと相談しながら、リーダーやメンバーに働きかけます。
不適切行動	3	自分には解決できないので、自分の仕事だけやります。
対人⑥	プロジェクトメンバーの中に、あなたに対していつも文句を言ってくる人がいて、よい気分ではありません。	
積極的行動	1	なぜそんなことを言うのか本人に直接聞いてみます。
穏当／堅実行動	2	ストレスを感じていることを他のメンバーに相談します。
不適切行動	3	仕事上の付き合いと割り切って、気にしないようにします。
対人⑦	新しい上司は、機嫌によって部下への態度や指示がころころ変わります。	
積極的行動	1	上司の機嫌で仕事に悪影響が出るのは問題なので改めてほしいと、上司に直接伝えます。
穏当／堅実行動	2	他の社員と相談して、社内の担当部署に相談し、解決を図ります。
不適切行動	3	常に上司の機嫌に注意しながら、我慢します。
対人⑧	新しい上司は自分のミス認めず、部下の責任にすることがよくあります。同じ部署の社員は心労が絶えず、仕事にも支障が出ています。	
積極的行動	1	上司の責任である証拠を集めて上司に突き付け、態度を改めるよう求めます。
穏当／堅実行動	2	他の社員と協力して、社内の担当部署に報告し、態度を改めてもらうよう働きかけます。
不適切行動	3	自分のせいとされないように気をつけて、上司が代わるのを待ちます。
対人⑨	新しい上司は、前の上司に比べて目標管理が厳しく、ストレスを感じるがよくあります。	
積極的行動	1	目標管理が以前より厳しくなってストレスを感じていることを、上司に率直に伝えます。
穏当／堅実行動	2	同じ部署の人にも意見を聞き、皆が同じように感じているらば上司に意見を伝えます。
不適切行動	3	しばらく我慢すれば異動があるので、当面の間、そのまま仕事をします。
対人⑩	上司の指示がメンバーにうまく伝わらず仕事の効率が落ちています。	
積極的行動	1	指示がメンバーにうまく伝わっていないことを上司に話し、サポートすることを申し出ます。
穏当／堅実行動	2	他のメンバーに意見を聞き、対処方法を検討します。
不適切行動	3	指示がうまく伝わらないのは上司の責任なので、そのまま様子を見ます。
対人⑪	同僚にミスを押し付けられましたが、上司は気づいていません。	
積極的行動	1	上司に自分のミスではないことを直接伝えます。
穏当／堅実行動	2	同僚に直接注意します。
不適切行動	3	どうしたらよいかわからないので、しばらく様子を見ます。

ビジネスマナー項目は、診断結果を数値得点で表示することを目指す。本尺度を利用した求職者がどの程度それらが身につけているか客観的に把握できると支援にもつなげやすいと考えられるためである。ビジネスマナーには、社会で共有されている正解のような行動様式があるため、そのような行動の得点が高くなるように作成し、総合的な診断得点を算出できるようにする。項目選定

にあたっては、得点化に適した項目および選択肢であるのか注視する。一方、問題対処と対人関係は客観的な数値として診断結果を提示することを現時点では予定していない。最も適切だと判断される対処行動は、価値観等によっても異なる可能性が考えられる。さらに、適応につながる対処行動は先行研究でも一貫した結果が得られていない。たとえば、加藤（2001）では時間が問題を解決するという対処行動が心理的ストレス反応を低減していた一方、設楽・新井（2009）ではそのような対処行動は精神的健康につながらないことが示されている。しかし、問題解決を避けたり、問題が生じた人との関係を継続しなかったりといった不適切な行動は、精神的な不健康につながるということが明らかになっている。したがって、問題対処と対人関係の項目選定にあたっては、不適切行動の回答率を注視して行うこととする。

1-3 本稿の目的

本稿の目的は、若年求職者用の行動特性シミュレーション尺度を作成し、作成した項目案から尺度用の項目を選定することである。若年求職者が入職後の生活を疑似的に経験することを通して、社会人として必要となる基本的な行動について学び、支援者と一緒に考えるきっかけとなるもの、そして、ハローワーク等での職場適応を促す支援にも利用できるようなシミュレーションタイプの心理尺度を作成する。

第2章 調査方法と調査回答者の属性

2-1 調査参加者数と調査方法

(1)調査時期と実施方法

令和7（2025）年3月にWeb調査会社のモニターに対して調査を実施した。

(2)参加者数と分析対象者数

在学者（18～34歳）または就業者（18～69歳）4,600名が回答した。本研究では在学者と就業者の回答傾向を比較するため、正規社員・正規職員としての就業経験がない在学者のみを対象とした。具体的には、在学者600人の回答のうちスクリーニング項目にて「正社員経験がある」と回答した58人のデータを分析対象から除外した。したがって、分析には計4,542人（在学者542人、18～34歳就業者2,000人、35～69歳就業者2,000人）の回答データを用いた。

(3)使用尺度

①行動特性シミュレーション尺度

第1章で詳述した通り、ビジネスマナー31項目、問題対処13項目、対人関係11項目とフィラー項目4項目を加えた合計59項目を用いた。尺度は大きく6つのシーンで構成され、作成した項目は各シーンに合わせて配置し、自然なシナリオになるよう構成した。各シーンは①新しい職場への入職直後、②取引先とのやり取り、③仕事を一通り覚え、慣れてきた状況、④新しいプロジェクトチームへの参加、⑤新しく配属された上司との関係、⑥他部署への異動という内容で、①～③のシーンはビジネスマナー項目が多く、④～⑥は問題対処、対人関係項目が多い配置であった。回答は3段階評定であったが、各質問項目で選択肢は異なる。

②仕事満足度

職場適応と各項目の関連を検討するために、「仕事、働き方全体としての満足度」の結果を用いた。この結果を用いたのは、現在の仕事に満足している人は仕事にも順応し、職場にもうまく馴染んでいると考えられるためである。この項目は就業者のみを対象に尋ねた。回答は4段階評定（1＝満足していない～4＝満足している）であった。

③参加者の属性について尋ねた項目

調査参加者全員に性別、年齢、最終学歴（在学者の場合は、現在通学している学校種別）、就業形態を尋ねた。加えて、就業者には現在の職業経験年数および正社員経験年数を尋ねた。次項に回答結果の詳細を述べる。

2-2 参加者の属性

(1)回答者の性別および年齢

在学者、18～34歳就業者、35～69歳就業者の各属性の性別人数の詳細を図表2-1に、各属性

の平均年齢とその標準偏差を図表2—2に示した。分析対象となった4,542名の性別ごとの人数と割合は、女性2,266名(49.9%)、男性2,253名(49.6%)、回答なし23名(0.5%)であった。同じく分析対象者全体の平均年齢は38.67歳(標準偏差(*SD*)13.76)であった。各属性の平均年齢は、在学者が21.13歳(*SD*=2.71)、18~34歳就業者が29.94歳(*SD*=3.36)、35~69歳就業者が52.16歳(*SD*=8.66)であった。

図表2—1 各属性グループの性別人数

	男性		女性		回答なし		計	
	人数	割合 (%)	人数	割合 (%)	人数	割合 (%)	人数	割合 (%)
在学者	261	48.2	273	50.4	8	1.5	542	100.0
18~34歳就業者	995	49.8	996	49.8	9	0.5	2000	100.0
35~69歳就業者	997	49.9	997	49.9	6	0.3	2000	100.0

図表2—2 各属性グループの平均年齢と標準偏差

	平均年齢	標準偏差
在学者	21.13	2.71
18~34歳就業者	29.94	3.36
35~69歳就業者	52.16	8.66
全体	38.67	13.76

(2)最終学歴

回答者の最終学歴の結果を図表2—3に示した。在学者が現在在学している学校種別として最も多かったのは「大学(66.4%)」であった。18~34歳就業者および35~69歳就業者の最終学歴として最も多かったのは「大学卒業」であった。回答者全体の結果においても「大学卒業(42.1%)」が最も多く、次に「高校(高認も含む)卒業(19.6%)」、「専門学校卒業(11.2%)」であった。

図表2-3 最終学歴と卒業状況

		在学者			18～34歳就業者			35～69歳就業者			全体			計
		卒業	在学中	中退	卒業	在学中	中退	卒業	在学中	中退	卒業	在学中	中退	
中学校	人数	—	—	—	17	0	0	21	0	0	38	0	0	38
	%	—	—	—	0.9	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8
高校（高認も含む）	人数	—	99	—	404	4	12	488	0	16	892	103	28	1023
	%	—	18.3	—	20.9	28.6	24.0	25.2	0.0	26.2	19.6	2.3	0.6	22.5
専門学校	人数	—	24	—	251	3	8	257	0	6	508	27	14	549
	%	—	4.4	—	13.0	21.4	16.0	13.3	0.0	9.8	11.2	0.6	0.3	12.1
短期大学・高専	人数	—	15	—	109	2	4	219	0	4	328	17	8	353
	%	—	2.8	—	5.6	14.3	8.0	11.3	0.0	6.6	7.2	0.4	0.2	7.8
大学	人数	—	360	—	1067	4	25	847	3	29	1914	367	54	2335
	%	—	66.4	—	55.1	28.6	50.0	43.8	100.0	47.5	42.1	8.1	1.2	51.4
大学院	人数	—	43	—	87	1	1	102	0	6	189	44	7	240
	%	—	7.9	—	4.5	7.1	2.0	5.3	0.0	9.8	4.2	1.0	0.2	5.3
その他	人数	—	1	—	1	0	0	2	0	0	3	1	0	4
	%	—	0.2	—	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1
計	人数	—	542	—	1936	14	50	1936	3	61	3872	559	111	4542
	%	—	100.0	—	96.8	0.7	2.5	96.8	0.2	3.1	85.2	12.3	2.4	100.0

(3) 就業形態

在学者はアルバイト等の就業経験有無を、就業者は現在の職業の就業形態について尋ねた結果を図表2-4に示した。在学者は70.1%がアルバイト等の経験があり、29.9%が経験なしとの結果であった。就業者の現在の就業形態で最も多かったのは、「正規の職員、従業員（就業者全体における割合64.9%）」であった。次いで「パート・アルバイト（学生以外）（19.3%）」、「自営、フリーランス（5.6%）」であった。

図表2-4 現在の就業形態

	人数	全体における割合 (%)	就業者における割合 (%)	在学者における割合 (%)
正規の職員、従業員	2594	57.1	64.9	—
パート・アルバイト（学生以外）	773	17.0	19.3	—
派遣社員	124	2.7	3.1	—
契約社員、期間従業員	211	4.6	5.3	—
役員、経営層	76	1.7	1.9	—
自営、フリーランス	222	4.9	5.6	—
学生（アルバイト等の就業経験あり）	380	8.4	—	70.1
学生（アルバイト等の就業経験なし）	162	3.6	—	29.9
計	4542	100.0	100.0	100.0

(4) 職業経験年数および正社員経験年数

就業者に対して現在の職業の経験年数を尋ねた結果を図表2-5に、現在の職業の経験年数のうち正社員（正職員）として働いた期間を尋ねた結果を図表2-6にそれぞれ示した。

現在の職業の経験年数の結果で、最も回答割合が高かったのは「5年以上10年未満(26.3%)」であった。次に「10年以上20年未満(21.3%)」、「3年以上5年未満(13.1%)」が続いた。

一方、正社員経験年数では「全くない(20.9%)」が最も回答割合が高かった。次に「5年以上10年未満(20.7%)」、続いて「10年以上20年未満(16.7%)」であった。

図表2-5 現在の職業の経験年数(就業者のみ)

	人数	割合 (%)
1年未満	211	5.3
1年以上3年未満	444	11.1
3年以上5年未満	523	13.1
5年以上10年未満	1053	26.3
10年以上20年未満	850	21.3
20年以上30年未満	474	11.9
30年以上40年未満	339	8.5
40年以上	106	2.7
計	4000	100.0

図表2-6 現在の職業の経験年数のうち正社員(正職員)として働いた期間(就業者のみ)

	人数	割合 (%)
全くない	836	20.9
6カ月未満	74	1.9
6カ月以上1年未満	120	3.0
1年以上3年未満	339	8.5
3年以上5年未満	439	11.0
5年以上10年未満	829	20.7
10年以上20年未満	667	16.7
20年以上30年未満	343	8.6
30年以上40年未満	285	7.1
40年以上	68	1.7
計	4000	100.0

第3章 結果と考察

3-1 分析方法と結果の概要

本章では、構成概念別に回答傾向の整理および職場適応との関連の検討を通して、総合的な評定をもとに項目選定を行った。これらの検討の前に、ビジネスマナー項目に対してのみ、作成された31項目が1つの尺度として集約されているか確認を行った。分析の結果、全37項目（ビジネスマナー24項目、問題対処9項目、対人関係4項目）を採用候補項目として選定した。

項目選定は大きく2つの選定方法によって行い、各選定結果をもとに採用候補となる項目を総合的に判断した。したがって、一方の選定方法で基準を満たしていなかったとしても直ちに候補から外すのではなく、複数の選定方法の評定点を総合的に検討することで最終的な候補項目を選定した。選定の1つめの方法（方法1）は、項目別に各選択肢の回答傾向の整理による方法、2つめの方法（方法2）は職場適応との関連を確認することによって行った。各選定方法の結果は1～3点で評定し、採用候補項目の選定にはその合計点をもとに行った。

回答傾向の整理で重視した点は、各項目において不適切行動の回答率が3つの選択肢の中で最も低い値であったかという点であった。この点を重視するのは、項目作成時に不適切行動と仮定した選択肢を多くの人が選択しないことを確認できれば、該当の選択肢が広く一般的に不適切な行動内容と捉えられていると推測することができるためである。たとえば、「社内で廊下を歩いていたらよく知らない人に挨拶されました。（挨拶②）」という質問に対して、「知らない人なので特に挨拶を返していません。（不適切行動の選択肢）」の回答率が最も低かったならば、この行動内容が多くの人にとって実行することが少ない不適切な行動であると推測できる。

職場適応との関連の検討は、尺度の利用対象層と同年代である18～34歳就業者を仕事満足度の得点をもとに適応群と不適応群に群分けし、各群の回答率を比較することで行った。適応群と不適応群の群分けは、適応群を仕事満足度得点が高い回答者（満足度項目に「4＝満足している」、「3＝やや満足している」と回答）、不適応群を満足度得点が高い回答者（満足度項目に「2＝あまり満足していない」、「1＝満足していない」と回答）に割り当てて行った。

この選定方法で重視した点は、適応群よりも不適応群の方が各項目の不適切行動の回答率が3ポイント程度高いということであった。数値基準はあくまで暫定的な目安であるが、不適応群の方が不適切な行動の回答率が高ければ、該当項目が職場適応と関連していることの証拠になると考えたためである。たとえば、前述の「社内で廊下を歩いていたらよく知らない人に挨拶されました。（挨拶②）」において、不適応群の方が適応群よりも「知らない人なので特に挨拶を返していません。（不適切行動）」の回答率が高ければ、職場不適応の人ほど不適切な行動を取る可能性が高いと言える。よって、若年求職者が不適切行動を選択した場合、その求職者が職場不適応につながる可能性に言及できるだろう。

本稿のような質的データの場合、職場適応との関連の検討ではクロス集計表の作成や連関係数を検討することが適当であると考えられるが、本稿では結果のわかりやすさを重視し適応群と不

適応群の比較という方法を採用した。そのため、「3ポイント」という数値もあくまで目安として設けた暫定的な数値であり、統計的な数値基準ではないことに注意を要する。

詳細な分析の前に、18～34歳就業者の仕事満足度得点の回答結果を図表3-1に示した。この結果から、1,259人(63.0%)を適応群、741人(37.1%)を不適応群とし、以降の分析に用いた。平均値は2.67(標準偏差0.81)と4段階の中間(2.5)よりやや高い値であった。

図表3-1 18～34歳就業者の「仕事、働き方全体としての満足度」の結果と各群の人数(%)

		人数	割合 (%)	各群	
				人数	割合 (%)
適応群	満足している	255	12.8	1259	63.0
	まあ満足している	1004	50.2		
不適応群	あまり満足していない	560	28.0	741	37.1
	満足していない	181	9.1		

ビジネスマナー項目のみ、尺度のまとまりを主成分分析²によって確認した。ビジネスマナー項目は、全項目の回答結果を総合得点として受検者に提供することを目指している。しかし、「挨拶」、「敬語」、「時間意識」など複数の下位要素から項目が構成されているため、総合得点の算出にはそれらの要素に関わらず、1つの尺度としてのまとまりが確認できること、すなわち、作成した項目がビジネスマナーという1つの特徴で説明できることが求められる。また、回答傾向の整理においても、得点の算出に適した項目であるか確認する必要がある。そのため、前述した基準に加え、積極的行動の回答率が穏当／堅実行動よりも高いかという点も確認した。2つの点を確認することで、3つの選択肢が積極的行動、穏当／堅実行動、不適切行動の順に一直線上に配置されていることが確認できれば、得点算出に際して有用な項目と判断することができる。

3-2 ビジネスマナー項目の項目選定結果

ビジネスマナー項目の選定は、3つの方法を通して行った。まず、尺度のまとまりを確認するため、主成分分析を実施した。続いて、回答傾向の整理および職場適応との関連を検討した。その結果、24項目を採用の第一候補項目、7項目を次候補項目として選定した。作成した項目案は概ね測定に適した項目であったと言えよう。

選定にあたっては、各選定方法で1～3の3段階による評定を行い、その合計点をもとに採用候補とした。本項では評定の合計が3～9点の範囲となるため、9～7点の範囲の項目(全体の上位3分の1)を第一候補、6～4点を次候補、3点を不採用候補として整理することとした。各選定方法の評定結果は、各項にて後述する。

² 主成分分析とは、得られたデータをまとめることで、新しいものさしを見出す分析手法である。

3-2-1 尺度のまとまりの確認

はじめに、ビジネスマナー31項目の尺度構成を確認するため主成分分析（回転なし）³を行った（図表3-2）。第4主成分まで確認されたが、31項目中27項目は第1主成分⁴にまとまった。ただし、「時間④」、「連絡①」、「メール②」、「挨拶③」の4項目は第1主成分の主成分量の値が0.40以下と比較的低かった。第2主成分には「電話」に関する2項目（電話①、電話②）が、第3主成分は「仕事に対する態度」1項目（態度①）、第4主成分は「挨拶」1項目（挨拶①）がそれぞれ含まれた。以上の結果から、第1主成分にまとまった27項目は、「ビジネスマナー」という広い概念を測定する尺度としてまとまっていることが明らかとなり、総合得点算出にも利用可能であると考えられる。

尺度構成の確認の結果から、項目選定のための評価を行った（図表3-2）。第1主成分に含まれた27項目のうち、第1主成分の主成分量が0.40以上を示した23項目を3と評価し、0.40以下であった4項目を2と評価した。主成分量が低い項目は、第1主成分（=ビジネスマナー）を測定する尺度としての機能が弱いことが推察されるため、暫定的な判断ではあるが、評価を2とした。第2～第4主成分にそれぞれ該当した計4項目は総合得点の算出に適した項目ではないと考えられるため、1と評価した。

³ 本稿のような質的データの場合、尺度構成を確認する分析ではカテゴリカル主成分分析や数量化Ⅲ類を用いることが適当と考えられるが、本稿では簡易な方法として主成分分析を用いている。

⁴ 第1主成分とは、得られたデータを説明する「最も重要なものさし」、第2主成分は「2番目に重要なものさし」を意味している。

図表3-2 ビジネスマナー項目の主成分分析結果および各項目平均値と標準偏差

要素別 項目番号	質問項目内容	主成分量				平均 値	標準 偏差	選定 結果
		I	II	III	IV			
相談①	上司から何度も言われていた注意事項を忘れたため、仕事を失敗してしまいました。	.643	-.088	-.012	.123	1.39	0.67	3
連絡②	上司の外出中に電話があり、相手の会社名だけはわかりましたが、名前と連絡先を聞くのを忘れました。	.625	-.201	-.040	-.009	1.3	0.65	3
敬語②	エレベーターであまり話したことのない職場の先輩から話しかけられました。	.597	-.047	.025	-.038	1.4	0.68	3
態度③	上司から複数の仕事について指示を受けました。	.595	-.094	-.100	.170	1.4	0.73	3
連絡③	上司から、次の会議について参加者へ連絡するよう指示されました。	.589	-.151	-.068	.147	1.4	0.66	3
報告②	頼まれた仕事が終わりましたが、上司が戻るのは終業時刻を過ぎてからになりそうです。	.588	-.028	.101	-.019	1.4	0.66	3
報告①	予定より時間がかかってしまい、締切に間に合いそうにない作業があります。	.569	-.030	-.120	.146	1.4	0.68	3
メール③	取引先 A の返信はいつも翌日ですが、取引先 B は連絡するとすぐに返信があります。	.567	-.132	.037	-.109	1.4	0.63	3
敬語①	取引先で、自分と同年代の人と名刺交換しました。	.567	-.177	.123	-.150	1.3	0.62	3
電話③	上司が不在の時に、取引先から上司へ電話がありました。上司が不在であることを伝えると、急ぎの用件ではないため伝言してほしいと頼まれました。	.550	-.168	-.213	.082	1.4	0.70	3
時間②	上司が夕方、社内でプレゼンを行うことになり、先輩と2人でその準備を命じられました。	.525	-.107	-.073	-.097	1.4	0.67	3
報告③	上司から頼まれていた仕事に数日かかりそうです。	.517	.038	-.137	.184	1.5	0.68	3
挨拶②	社内で廊下を歩いていたらく知らない人に挨拶されました。	.507	.076	.244	-.253	1.4	0.62	3
メール⑥	上司から、仕事の進捗をメールで報告するよう指示されました。	.505	.049	-.146	.047	1.5	0.72	3
メール⑤	上司からメールで仕事の指示を受け取りましたが、今、急ぎの仕事に取りかかっています。	.467	-.016	.028	-.074	1.5	0.65	3
時間①	上司から17時締切の書類作成を頼まれました。上司は17時に退社予定です。	.463	.066	-.132	.147	1.5	0.69	3
敬語③	職場の懇親会があり、さまざまな年代の人が出席しています。	.453	-.066	.206	-.195	1.5	0.69	3
相談③	上司から頼まれた仕事に取り掛かったところ、うまくできそうにありません。	.441	.088	-.269	.025	1.6	0.68	3
態度②	先輩が資料を使いながら丁寧に説明をしてくれています。	.437	.065	.239	-.026	1.5	0.63	3
メール①	研修のため1週間ほど社外にいたら、メールがたくさんたまってしまいました。	.430	.061	.013	.150	1.6	0.66	3
メール④	メールを使った仕事上のやり取りの経験がほとんどありません。	.412	.291	.024	.205	1.5	0.74	3
時間③	昼休みの後、すぐに仕事の打ち合わせをすることになりました。	.401	.131	-.033	-.346	1.6	0.70	3
相談②	仕事をしていた、わからないことがありました。仕事を教えてくれた先輩は今外出していて不在です。	.401	.087	.364	.099	1.5	0.65	3
時間④	上司とは取引先の玄関前で待ち合わせすることになっています。	.397	-.139	.099	-.314	1.6	0.65	2
連絡①	チームリーダーから、次の会議の日程調整を任されました。	.394	-.033	-.244	.152	1.6	0.70	2
メール②	大事なメールを見落としてしまい、重要な会議に出席できませんでした。	.344	.028	-.223	-.094	1.7	0.68	2
挨拶③	上司から、他部署の上司を紹介されました。	.325	.042	.236	.103	1.6	0.65	2
電話①	上司の席の電話が頻繁に鳴っています。	.206	.683	-.155	-.070	1.8	0.72	1
電話②	電話の取り方や対応を教わった後、早速近くの電話が鳴りました。	.188	.665	-.063	.092	1.9	0.67	1
態度①	先輩が使っている専門用語がわからないので、説明がよく理解できません。	.108	.059	.563	.514	1.9	0.54	1
挨拶①	会社近くのコンビニで、隣のセクションの部長に会いました。	.356	.306	.198	-.388	1.6	0.65	1

3-2-2 回答傾向の整理および職場適応との関連

本項では、ビジネスマナー項目を構成する下位要素ごとに回答傾向の整理（選定方法1）および職場適応との関連の検討（選定方法2）を行った。最終的な採用候補として示されたのは24項目

であった。24項目の概要は「挨拶」1項目、「敬語」3項目、「時間意識（以下、「時間」と略記）」3項目、「仕事に対する態度（以下、「態度」と略記）」2項目、「電話」1項目、「メール」6項目、「報告」3項目、「連絡」2項目、「相談」3項目であった。残りの7項目は、採用候補の次候補に該当した。次候補項目の概要は「挨拶」2項目、「時間」1項目、「態度」1項目、「電話」2項目、「連絡」1項目であった。

項目の選定は図表3-3で示す基準をもとに評定をし、最終的な候補項目の選定は各選定方法の評定結果から総合的に行った。選定方法1では、回答者全体の回答率の結果に対して、2つの暫定的な基準による評定を行った。1つめは、不適切行動の回答率が各項目の回答率の中で最も低いこと（基準1）、2つめは積極的行動の回答率が穏当／堅実行動の回答率よりも高いこと（基準2）であった。この方法では基準1を特に重視した。したがって、評定ではどちらの基準も満たしている場合を3、基準1のみ満たしている場合を2、どちらの基準も満たしていない場合は1とした。

選定方法2でも2つの基準を設定し、評定を行った。1つめの基準は、各群の不適切行動の回答率において不適応群が適応群よりも3ポイント以上高いこと（基準1）、2つめは積極的行動の回答率において適応群が不適応群よりも3ポイント以上高いこと（基準2）とした。本稿のような質的データの場合、クロス集計表による結果の整理や連関係数の算出を行うことが適当である。しかし、本稿では結果のわかりやすさを重視し、このような方法を採用した。この「3ポイント」という数値もあくまで本稿における目安として設定したものであり、統計的な基準ではないことに注意されたい。評定にあたっては、どちらの基準も満たしている場合に3を、基準1と2のどちらかを満たしている場合に2を、どちらの基準も満たしていない場合を1と評定した。

図表3-3 ビジネスマナー項目の評定基準

選定方法1 回答傾向の整理

基準	1 不適切行動の回答率が最も低い
	2 積極的行動の回答率>穏当／堅実行動の回答率
評定値	3 基準1と2を満たしている
	2 基準の1のみを満たしている
	1 どちらの基準も満たしていない

選定方法2 職場適応と各項目の関連

基準	1 不適切行動の回答率 = 不適応群が適応群より3%以上高い
	2 積極的行動の回答率 = 適応群が不適応群より3%以上高い
評定値	3 基準1と2を満たしている
	2 基準のどちらか1つを満たしている
	1 どちらの基準も満たしていない

(1)挨拶・敬語(「挨拶」、「敬語」)項目の項目選定結果

挨拶・敬語(「挨拶」3項目、「敬語」3項目)に関する6項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を図表3-4に示した。分析の結果、4項目(「挨拶」1項目、「敬語」3項目)が採用候補項目として示された。なお、項目と選択肢の内容は図表1-2(p.5)を参照されたい。

「挨拶」項目で採用候補となったのは「挨拶②」のみであった。回答傾向の整理の結果では、3

項目すべて2つの基準を満たしていたが、職場適応との関連結果では、「挨拶①」と「挨拶②」において、適応群が不適応群よりも積極的行動の回答率が3ポイント以上高い結果が示された。しかし、不適切行動の回答率では不適応群の方が高かったものの、その差は小さく基準を満たさない結果となった。主成分分析の結果も踏まえ評定値の合計点を見ると、7点以上だったのは「挨拶②」のみであった。「挨拶①」と「挨拶③」の合計点は6点であったため、次候補項目とした。よって、「挨拶②」の1項目を採用候補項目とした。

「敬語」項目では作成した3項目すべてが採用候補項目として示された。回答傾向の整理の結果では、「挨拶」と同じく、3項目すべて暫定基準2つを満たしていた。一方、職場適応との関連の検討結果では、3項目とも不適切行動、積極的行動の各群の回答率の差が比較的小さく、「敬語②」のみ積極的行動において不適応群よりも適応群の方が3ポイント以上高いという結果であった。しかし、主成分分析の結果による評定との合計点を見ると、3項目すべて7点以上であったため、採用候補項目とした。

以上の結果から、挨拶・敬語に関する6項目のうち4項目を採用の第一候補項目として選定し、2項目を採用の次候補とした。項目選定の検討を通して、挨拶・敬語項目が基礎的社会人特性を測定することに概ね適した項目であることがわかった。

挨拶・敬語項目では、多くの人が積極的行動を最も選択していたこと、反対に、不適切行動をほとんどの人が選ばなかったことが6項目すべてで確認された。しかし、職場適応の検討結果では、適応群が不適応群よりも積極的行動を選び、不適応群が適応群よりも不適切行動を選ぶ傾向は見られたが、その差はあまり大きいものではなかった。職業生活の中でも最も基本的な行動である挨拶や敬語の使い方は、多くの人がどのような振る舞いが適切か理解し、実践していることから、職場適応による影響が小さかった可能性がある。

図表3-4 挨拶・敬語項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理				評価	職場適応との関連				主成分分析 評価	評価 合計	採用 候補						
		在学者		18~34歳 就業者			35~69歳 就業者		全体					適応群	不適応群	適応群 -不適 応群			
		人数	%	人数	%		人数	%	人数	%				人数	%	人数	%		
挨拶①	積極的行動	262	48.3	980	49.0	997	49.9	2239	49.3	3	641	50.9	339	45.7	5.2	2	1	6	△
	穏当/堅実行動	222	41.0	814	40.7	869	43.5	1905	41.9		494	39.2	320	43.2	-3.9				
	不適切行動	58	10.7	206	10.3	134	6.7	398	8.8		124	9.8	82	11.1	-1.2				
挨拶②	積極的行動	388	71.6	1381	69.1	1382	69.1	3151	69.4	3	892	70.8	489	66.0	4.9	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	116	21.4	452	22.6	496	24.8	1064	23.4		269	21.4	183	24.7	-3.3				
	不適切行動	38	7.0	167	8.4	122	6.1	327	7.2		98	7.8	69	9.3	-1.5				
挨拶③	積極的行動	294	54.2	937	46.9	1058	52.9	2289	50.4	3	596	47.3	341	46.0	1.3	1	2	6	△
	穏当/堅実行動	201	37.1	844	42.2	805	40.3	1850	40.7		529	42.0	315	42.5	-0.5				
	不適切行動	47	8.7	219	11.0	137	6.9	403	8.9		134	10.6	85	11.5	-0.8				
敬語①	積極的行動	412	76.0	1493	74.7	1568	78.4	3473	76.5	3	942	74.8	551	74.4	0.5	1	3	7	○
	穏当/堅実行動	97	17.9	309	15.5	284	14.2	690	15.2		195	15.5	114	15.4	0.1				
	不適切行動	33	6.1	198	9.9	148	7.4	379	8.3		122	9.7	76	10.3	-0.6				
敬語②	積極的行動	359	66.2	1306	65.3	1339	67.0	3004	66.1	3	864	68.6	442	59.6	9.0	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	126	23.2	451	22.6	479	24.0	1056	23.2		253	20.1	198	26.7	-6.6				
	不適切行動	57	10.5	243	12.2	182	9.1	482	10.6		142	11.3	101	13.6	-2.4				
敬語③	積極的行動	290	53.5	1124	56.2	1164	58.2	2578	56.8	3	712	56.6	412	55.6	1.0	1	3	7	○
	穏当/堅実行動	195	36.0	629	31.5	633	31.7	1457	32.1		398	31.6	231	31.2	0.4				
	不適切行動	57	10.5	247	12.4	203	10.2	507	11.2		149	11.8	98	13.2	-1.4				

※回答傾向の整理
 : 当該項目において、最も高い回答率
 : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連
 : 基準を満たしている結果

(2)仕事への姿勢(「時間意識」、「仕事に対する態度」)項目の項目選定結果

仕事への姿勢(「時間」4項目、「態度」3項目)に関する7項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を図表3-5に示した。分析の結果、5項目(「時間」3項目、「態度」2項目)が採用候補項目として示された。なお、項目と選択肢の内容は図表1-3(p.6)を参照されたい。

「時間」項目で採用候補項目として示されたのは「時間①」、「時間②」、「時間③」の3項目であった。回答傾向の結果では、4項目すべて図表3-3で示した「選定方法1」の基準を満たしていたが、職場適応との関連の検討結果では項目間で異なる結果が示された。4項目とも適応群の方が積極的行動を選択し、不適応群の方が不適切行動を選択する傾向は示されていたが、3ポイント以上の差が示されたのは「時間①」と「時間②」の積極的行動の結果のみであった。評価結果の合計点を見ると、7点以上であったのは「時間①」、「時間②」、「時間③」の3項目であったため、これらを採用候補項目として選定した。[時間④]も評価の合計点は6点であったため、次候補項目とした。

「態度」項目の採用候補項目は「態度②」と「態度③」の2項目であった。回答傾向の結果では、「態度②」のみが2つの暫定基準を満たしていた一方、職場適応との関連では「態度③」のみが2つの基準を満たしていた。その結果、評価の合計点が7点以上を示した「態度②」と「態度③」を採用候補とし、5点であった「態度①」を次候補とした。

以上の結果から、5項目を採用の第一候補として選定し、2項目を次候補項目とした。したがって、仕事への姿勢に関する項目もまた基礎的・社会的特性の測定に概ね適している項目と言えよう。

仕事への姿勢項目の結果は、「時間」と「態度」それぞれに特徴があった。「時間」では、多くの人が積極的行動を選択し、不適切行動を選択しなかったことから、多くの人にとってどの行動が最も適切あるいは不適切であるのか共通する認識が持たれていることが明らかになった。しかし、多

くの人が適切な行動を認識し実践しているためか、職場適応による違いは限定的であった。「態度」の項目では、不適切行動の回答率は低い傾向であったことから、職場や仕事にふさわしくない態度については広く共有されていると考えられる。しかし、「態度③」の積極的行動の回答率で在学者と35～69歳就業者の差が10ポイント以上示されるなど、適切な行動については年代や就業経験によって選択される行動が異なる可能性が見られた。「態度」項目は「時間」項目と比較すると、職場適応との関連も大きかった。時間を守ることは、挨拶・敬語と同様に、職業社会においても広く重視されている一方、仕事への取り組み方は年代や経験によって異なることが示唆された。

図表3-5 仕事への姿勢項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理								評価	職場適応との関連					主成分分析 評価	評価 合計	採用 候補	
		在学者		18～34歳 就業者		35～69歳 就業者		全体			適応群		不適応群		適応群 -不適 応群				
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%		人数	%	人数	%					
時間①	積極的行動	332	61.3	1144	57.2	1208	60.4	2684	59.1	3	739	58.7	405	54.7	4.0	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	142	26.2	605	30.3	591	29.6	1338	29.5		368	29.2	237	32.0	-2.8				
	不適切行動	68	12.5	251	12.6	201	10.1	520	11.4		152	12.1	99	13.4	-1.3				
時間②	積極的行動	367	67.7	1305	65.3	1404	70.2	3076	67.7	3	839	66.6	466	62.9	3.8	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	112	20.7	467	23.4	412	20.6	991	21.8		290	23.0	177	23.9	-0.9				
	不適切行動	63	11.6	228	11.4	184	9.2	475	10.5		130	10.3	98	13.2	-2.9				
時間③	積極的行動	293	54.1	921	46.1	1084	54.2	2298	50.6	3	592	47.0	329	44.4	2.6	1	3	7	○
	穏当/堅実行動	188	34.7	765	38.3	697	34.9	1650	36.3		478	38.0	287	38.7	-0.8				
	不適切行動	61	11.3	314	15.7	219	11.0	594	13.1		189	15.0	125	16.9	-1.9				
時間④	積極的行動	267	49.3	997	49.9	1013	50.7	2277	50.1	3	638	50.7	359	48.4	2.2	1	2	6	△
	穏当/堅実行動	227	41.9	817	40.9	822	41.1	1866	41.1		508	40.3	309	41.7	-1.4				
	不適切行動	48	8.9	186	9.3	165	8.3	399	8.8		113	9.0	73	9.9	-0.9				
態度①	積極的行動	71	13.1	373	18.7	410	20.5	854	18.8	2	220	17.5	153	20.6	-3.2	2	1	5	△
	穏当/堅実行動	408	75.3	1372	68.6	1397	69.9	3177	69.9		897	71.2	475	64.1	7.1				
	不適切行動	63	11.6	255	12.8	193	9.7	511	11.3		142	11.3	113	15.2	-4.0				
態度②	積極的行動	302	55.7	1143	57.2	1234	61.7	2679	59.0	3	736	58.5	407	54.9	3.5	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	211	38.9	682	34.1	628	31.4	1521	33.5		416	33.0	266	35.9	-2.9				
	不適切行動	29	5.4	175	8.8	138	6.9	342	7.5		107	8.5	68	9.2	-0.7				
態度③	積極的行動	360	66.4	1402	70.1	1543	77.2	3305	72.8	1	911	72.4	491	66.3	6.1	3	3	7	○
	穏当/堅実行動	80	14.8	277	13.9	214	10.7	571	12.6		164	13.0	113	15.2	-2.2				
	不適切行動	102	18.8	321	16.1	243	12.2	666	14.7		184	14.6	137	18.5	-3.9				

※回答傾向の整理
 : 当該項目において、最も高い回答率
 : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連
 : 基準を満たしている結果

(3) コミュニケーションツールの利用(「電話」、「メール」)項目の項目選定結果

コミュニケーションツールの利用(「電話」3項目、「メール」6項目)に関する9項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を図表3-6に示した。分析の結果、7項目(「電話」1項目、「メール」6項目)が採用候補項目として示された。なお、項目と選択肢の内容は図表1-4(p.7)を参照されたい。

「電話」項目では、「電話③」のみが採用候補項目であった。回答傾向の整理では、3項目とも2つの暫定基準を満たしていなかった。「電話③」も回答者全体の不適切行動の回答率は2番目に低く、暫定基準を満たしていなかったが、最も回答率が低かった穏当/堅実行動との差は3ポイント程度と小さかった。職場適応との関連では、3項目すべてが2つの暫定基準を満たしており、特に「電話③」は、積極的行動および不適切行動の両方で適応群と不適応群の差が5ポイント以上示された。以上の結果に主成分分析の結果も加えた評価の合計点を見ると、7点以上を示した項目が「電話③」の1項目であったため、これを採用候補項目として選定した。なお、「電話①」、「電話

②」は6点であったため次候補項目とした。

「メール」の項目では、6項目すべてが採用候補項目として示された。回答傾向の結果では、「メール②」のみ最も回答率が高かった項目が穏当／堅実行動であった。また「メール④」の若年者（在学者と18～34歳就業者）の不適切行動と穏当／堅実行動の回答率の差が小さかった。職場適応の検討結果では、「メール②」と「メール④」のみ不適切行動の回答率に適応群と不適応群の差が示された。一方、「メール①」と「メール⑤」では適応群が積極的行動を、不適応群が不適切行動を選択する傾向は示されたものの、その差は小さかった。主成分分析の結果も含めた評定の合計点を見ると、6項目すべてで7点以上であったためこれらを採用候補項目として選定した。

以上の結果から、7項目を採用の第一候補項目として選定し、2項目を次候補項目とした。そのため、コミュニケーションツールの利用項目が基礎的社会人特性の測定に概ね適した項目であったと言える。

コミュニケーションツールの利用の回答傾向結果では、属性や年代による違いが確認された。たとえば、「メール③」と「メール⑤」では35～69歳就業者が若年者よりも積極的行動の回答率が高い傾向が示され、「メール④」では在学者が就業者（18～34歳就業者と35～69歳就業者）よりも積極的行動の回答率が高かった。このような項目の場合、若年者が、たとえ尺度に回答した時点で積極的行動を選択していなかったとしても、職業生活の経験を積んでいくにつれて最適な行動を実践する可能性が考えられる。

図表3-6 コミュニケーションツールの利用項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理						評価	職場適応との関連					主成分分析 評価	評価 合計	採用 候補			
		在学者		18~34歳 就業者		35~69歳 就業者			全体		適応群		不適応群				評価		
		人数	%	人数	%	人数	%		人数	%	人数	%	人数					%	
電話①	積極的行動	130	24.0	733	36.7	805	40.3	1668	36.7	2	482	38.3	251	33.9	4.4	3	1	6	△
	穏当/堅実行動	281	51.8	854	42.7	898	44.9	2033	44.8	543	43.1	311	42.0	1.2					
	不適切行動	131	24.2	413	20.7	297	14.9	841	18.5	234	18.6	179	24.2	-5.6					
電話②	積極的行動	114	21.0	568	28.4	613	30.7	1295	28.5	2	379	30.1	189	25.5	4.6	3	1	6	△
	穏当/堅実行動	328	60.5	1042	52.1	1098	54.9	2468	54.3	657	52.2	385	52.0	0.2					
	不適切行動	100	18.5	390	19.5	289	14.5	779	17.2	223	17.7	167	22.5	-4.8					
電話③	積極的行動	416	76.8	1478	73.9	1598	79.9	3492	76.9	1	963	76.5	515	69.5	7.0	3	3	7	○
	穏当/堅実行動	64	11.8	229	11.5	164	8.2	457	10.1	142	11.3	87	11.7	-0.5					
	不適切行動	62	11.4	293	14.7	238	11.9	593	13.1	154	12.2	139	18.8	-6.5					
メール①	積極的行動	291	53.7	1025	51.3	1123	56.2	2439	53.7	3	654	51.9	371	50.1	1.9	1	3	7	○
	穏当/堅実行動	204	37.6	743	37.2	743	37.2	1690	37.2	464	36.9	279	37.7	-0.8					
	不適切行動	47	8.7	232	11.6	134	6.7	413	9.1	141	11.2	91	12.3	-1.1					
メール②	積極的行動	222	41.0	806	40.3	943	47.2	1971	43.4	2	528	41.9	278	37.5	4.4	3	2	7	○
	穏当/堅実行動	250	46.1	888	44.4	860	43.0	1998	44.0	562	44.6	326	44.0	0.6					
	不適切行動	70	12.9	306	15.3	197	9.9	573	12.6	169	13.4	137	18.5	-5.1					
メール③	積極的行動	380	70.1	1402	70.1	1566	78.3	3348	73.7	3	902	71.6	500	67.5	4.2	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	103	19.0	404	20.2	291	14.6	798	17.6	247	19.6	157	21.2	-1.6					
	不適切行動	59	10.9	194	9.7	143	7.2	396	8.7	110	8.7	84	11.3	-2.6					
メール④	積極的行動	391	72.1	1309	65.5	1227	61.4	2927	64.4	3	858	68.1	451	60.9	7.3	3	3	9	○
	穏当/堅実行動	83	15.3	383	19.2	467	23.4	933	20.5	226	18.0	157	21.2	-3.2					
	不適切行動	68	12.5	308	15.4	306	15.3	682	15.0	175	13.9	133	17.9	-4.0					
メール⑤	積極的行動	289	53.3	1111	55.6	1337	66.9	2737	60.3	3	709	56.3	402	54.3	2.1	1	3	7	○
	穏当/堅実行動	208	38.4	702	35.1	511	25.6	1421	31.3	434	34.5	268	36.2	-1.7					
	不適切行動	45	8.3	187	9.4	152	7.6	384	8.5	116	9.2	71	9.6	-0.4					
メール⑥	積極的行動	351	64.8	1182	59.1	1243	62.2	2776	61.1	3	763	60.6	419	56.5	4.1	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	132	24.4	521	26.1	505	25.3	1158	25.5	321	25.5	200	27.0	-1.5					
	不適切行動	59	10.9	297	14.9	252	12.6	608	13.4	175	13.9	122	16.5	-2.6					

※回答傾向の整理
■ : 当該項目において、最も高い回答率
■ : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連
■ : 基準を満たしている結果

(4) 報連相(「報告」、「連絡」、「相談」)に関する項目の項目選定結果

報連相(「報告」3項目、「連絡」3項目、「相談」3項目)に関する9項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を図表3-7に示した。分析の結果、8項目(「報告」3項目、「連絡」2項目、「相談」3項目)が選定候補項目として示された。なお、項目と選択肢の内容は図表1-5(p.8)を参照されたい。

「報告」項目では、3項目すべて採用候補項目として選定された。回答傾向の整理では3項目とも暫定基準を満たし、不適切行動が最も回答率が低く、積極的行動が穏当/堅実行動よりも高い回答率であった。職場適応との関連では、「報告②」のみ2つの暫定基準を満たしていたが、「報告①」、「報告③」も適応群の方が積極的行動の回答率が高く、不適応群の方が不適切行動の回答率が高い傾向は示された。評価の合計点を確認したところ3項目とも7点以上を示したため、これらすべてを採用候補項目とした。

「連絡」項目では、「連絡②」と「連絡③」の2項目が採用候補項目として選定された。回答傾向の整理では、3項目とも暫定基準は満たしていた。ただし、「連絡②」のみ不適切行動と穏当/堅実行動の回答率の差がやや小さかった。職場適応との関連では、「連絡③」のみ2つの暫定基準を満たしていた。「連絡①」と「連絡②」も職場適応との関連の傾向は確認されたが、適応群と不

適応群の差は比較的小さかった。評定の合計点では、「連絡②」と「連絡③」の2項目が7点以上だったため、これらを採用候補項目とした。

「相談」項目では、3項目すべてを採用候補項目とした。回答傾向の整理の結果では3項目とも2つの暫定基準を満たしていたが、職場適応との関連では「相談②」と「相談③」のみ2つの基準を満たし、「相談①」では不適切行動の回答率のみ3ポイント以上の差が確認できなかった。評定の合計点も確認したところ3項目とも7点以上であったため、これらを採用候補項目とした。

以上の結果から、8項目を採用の第一候補項目として選定し、1項目を次候補項目とした。そのため、作成した報連相に関する項目もまた、基本的社会人特性を測定する項目として概ね適していることがわかった。

報連相の項目では、年代による回答傾向の違いが確認された。「報告①」、「報告③」、「相談①」、「相談③」の4項目は、35～69歳就業者が若年者よりも積極的行動の回答率が高い傾向が示された。これらの4項目は職場適応との関連も示されているため、職場や仕事に適応していった結果長く職業生活を経験し、より最適な行動を選択する傾向となったとも考えられる。一方、「報告②」、「連絡②」および「連絡③」は、18～34歳就業者の積極的行動の回答率が他属性の結果よりも低く、反対に不適切行動は低い傾向が示された。いずれも在学者の結果が35～69歳就業者と近い回答率を示していることを考えると、年代や就業経験の有無による影響ではないだろう。これらの項目の結果は、知識としては積極的行動、不適切行動の意味するところを理解しているが、実際の就業場面に入ってみるとすぐには実践できなかった可能性がある。ただ、35～69歳就業者の回答率は在学者と同程度以上であるため、職業生活を重ねるにしたがって採用される行動にも変化が現れるものと考えられる。

図表3-7 報連相項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理					評価	職場適応との関連					主成分 分析 評価	評価 合計	採用 候補				
		在学者		18~34歳 就業者		35~69歳 就業者		全体		評価	適応群					適応群 -不適 応群			
		人数	%	人数	%	人数		%	人数		%	人数					%		
報告①	積極的行動	346	63.8	1281	64.1	1413	70.7	3040	66.9	3	849	67.4	432	58.3	9.1	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	133	24.5	464	23.2	403	20.2	1000	22.0		256	20.3	208	28.1	-7.7				
	不適切行動	63	11.6	255	12.8	184	9.2	502	11.1		154	12.2	101	13.6	-1.4				
報告②	積極的行動	400	73.8	1360	68.0	1483	74.2	3243	71.4	3	877	69.7	483	65.2	4.5	3	3	9	○
	穏当/堅実行動	96	17.7	419	21.0	342	17.1	857	18.9		259	20.6	160	21.6	-1.0				
	不適切行動	46	8.5	221	11.1	175	8.8	442	9.7		123	9.8	98	13.2	-3.5				
報告③	積極的行動	339	62.5	1226	61.3	1347	67.4	2912	64.1	3	796	63.2	430	58.0	5.2	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	133	24.5	512	25.6	486	24.3	1131	24.9		312	24.8	200	27.0	-2.2				
	不適切行動	70	12.9	262	13.1	167	8.4	499	11.0		151	12.0	111	15.0	-3.0				
連絡①	積極的行動	275	50.7	1047	52.4	1152	57.6	2474	54.5	3	667	53.0	380	51.3	1.7	1	2	6	△
	穏当/堅実行動	200	36.9	666	33.3	629	31.5	1495	32.9		414	32.9	252	34.0	-1.1				
	不適切行動	67	12.4	287	14.4	219	11.0	573	12.6		178	14.1	109	14.7	-0.6				
連絡②	積極的行動	423	78.0	1469	73.5	1586	79.3	3478	76.6	3	947	75.2	522	70.4	4.8	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	58	10.7	284	14.2	260	13.0	602	13.3		163	12.9	121	16.3	-3.4				
	不適切行動	61	11.3	247	12.4	154	7.7	462	10.2		149	11.8	98	13.2	-1.4				
連絡③	積極的行動	411	75.8	1376	68.8	1528	76.4	3315	73.0	3	897	71.2	479	64.6	6.6	3	3	9	○
	穏当/堅実行動	72	13.3	397	19.9	299	15.0	768	16.9		236	18.7	161	21.7	-3.0				
	不適切行動	59	10.9	227	11.4	173	8.7	459	10.1		126	10.0	101	13.6	-3.6				
相談①	積極的行動	357	65.9	1337	66.9	1569	78.5	3263	71.8	3	856	68.0	481	64.9	3.1	2	3	8	○
	穏当/堅実行動	124	22.9	403	20.2	267	13.4	794	17.5		232	18.4	171	23.1	-4.6				
	不適切行動	61	11.3	260	13.0	164	8.2	485	10.7		171	13.6	89	12.0	1.6				
相談②	積極的行動	304	56.1	1083	54.2	1143	57.2	2530	55.7	3	695	55.2	388	52.4	2.8	3	3	9	○
	穏当/堅実行動	188	34.7	733	36.7	708	35.4	1629	35.9		467	37.1	266	35.9	1.2				
	不適切行動	50	9.2	184	9.2	149	7.5	383	8.4		97	7.7	87	11.7	-4.0				
相談③	積極的行動	251	46.3	948	47.4	1138	56.9	2337	51.5	3	624	49.6	324	43.7	5.8	3	3	9	○
	穏当/堅実行動	244	45.0	789	39.5	684	34.2	1717	37.8		484	38.4	305	41.2	-2.7				
	不適切行動	47	8.7	263	13.2	178	8.9	488	10.7		151	12.0	112	15.1	-3.1				

※回答傾向の整理
 : 当該項目において、最も高い回答率
 : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連
 : 基準を満たしている結果

3-3 問題対処項目の項目選定結果

問題対処の項目選定は、回答傾向の整理および職場適応との関連の検討によって行った。分析の結果、採用の第一候補として9項目（「問題①、②、③、④、⑥、⑦、⑧、⑨、⑩」）が示された。残りの4項目は次候補とした。なお、質問項目内容および選択肢内容の詳細は図表1-6（p.10）を参照されたい。不採用とされた項目が示されなかったことから、問題対処項目も概ね測定に適した項目であったと言えるだろう。

項目の選定は、図表3-8で示した各選定方法の基準による評定結果をもとに、総合的に行った。回答傾向の整理では、回答者全体の回答率の結果をもとに、2つの暫定的な基準による評定を行った。基準1は、不適切行動の回答率が各項目の回答率の中で最も低いこと、基準2は不適切行動の回答率が2番目に低い回答率よりも3ポイント以上低いことであった。この選定では基準1を特に重視した。したがって、評定ではどちらの基準も満たしている場合を3、基準1のみ満たしている場合を2、どちらの基準も満たしていない場合を1と評定した。

職場適応と各項目の関連の選定方法⁵でも2つの基準を設定し、評定を行った。基準1は不適切行動の回答率において不適応群の方が適応群よりも3ポイント以上高いこと、基準2は積極的行動または穏当／堅実行動どちらかの回答率において適応群が不適応群よりも3ポイント以上高いことであった。評定にあたっては、どちらの基準も満たしている場合に3を、基準1と2のどちらかを満たしている場合に2を、どちらの基準も満たしていない場合を1とした。

最終的な採用候補項目の選定は、各選定方法の評定値の合計点をもとに行った。2つの評定値の合計は2～6点の範囲となるため、5点以上を採用候補とし、3～4点を次候補、2点を不採用候補とした。

図表3-8 問題対処項目の評定基準

選定方法1 回答傾向の整理	
基準	1 不適切行動の回答率が最も低い
	2 不適切行動の回答率が2番目に低かった回答率より3%以上低い
評定値	3 基準1と2を満たしている
	2 基準1のみを満たしている
	1 どちらの基準も満たしていない
選定方法2 職場適応と各項目の関連	
基準	1 不適切行動＝適応群<不適応群（回答率の差が3%以上）
	2 積極的行動または穏当／堅実行動どちらかの回答率＝不適応群<適応群（回答率の差が3%以上）
評定値	3 基準1と2を満たしている
	2 基準のどちらか1つを満たしている
	1 どちらの基準も満たしていない

⁵ ビジスマナー項目と同様、本来であればクロス集計表による結果の整理や連関係数の算出による検討が適当であるが、結果のわかりやすさを優先し、このような方法を用いた。「3ポイント」という数値も結果を整理する上での目安として設けた数値であり、統計的な数値基準ではない点に注意を要する。

図表3—9に、問題対処13項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を示した。回答傾向の整理では、7項目が2つの基準を満たし（「問題①、③、⑥、⑦、⑧、⑨、⑩」）、2項目が基準1のみを満たしていた（「問題②、④」）。残りの4項目は不適切行動の回答率が3つの選択肢の中で最も低い値ではなく、穏当／堅実行動が最も低い値であった。

職場適応との関連を検討した結果、9項目が2つの基準を満たしていた（「問題②、④、⑤、⑥、⑦、⑧、⑩、⑫、⑬」）。残りの4項目は基準2のみを満たしていた（「問題①、③、⑨、⑪」）。この4項目のうち「問題①、③、⑨」の3項目は、不適切行動の回答率が、適応群より不適応群の方が高い値であったが、その差はやや小さかった。一方、「問題⑪」は不適切行動の回答率が不適応群よりも適応群の方がわずかに高く、他の3項目とは異なる結果であった。よって、「問題⑪」のみ職場適応との関連は低いと考えられる。

以上の結果から、評定の合計点をもとに9項目を採用候補項目、4項目を次候補項目として選定した。不採用候補となった項目が示されなかったことから、作成した13項目は概ね良好な項目であったと言えるだろう。次候補とした4項目はいずれも穏当／堅実行動の回答率が最も低かった。しかし、いずれの項目も職場適応との関連が示されたことを踏まえると、結果の示し方を工夫することによって利用できると考えられる。

各属性の回答傾向の特徴は、若年者（在学者と18～34歳就業者）が35～69歳就業者よりも積極的行動の回答率が低い傾向がある点であった。この特徴は「問題⑥」を除く10項目で示されている。この特徴が示された項目については、経験や年齢を重ねることでより適切な行動を選択することができることを示唆している。そのため、求職者が積極的行動を選択していなかったとしてもそれほど大きな問題ではないと考えられる。ただし、本結果では経験や年齢を重ねることで身につくものであるのか、年代間の違いであるのかは明確ではないため、解釈には注意を要する。

図表3—9 問題対処項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理						職場適応との関連						採用候補				
		在学者		18~34歳就業者		35~69歳就業者		全体		評定	適応群		不適応群		評定	評定合計		
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%		人数	%	人数				%	
問題①	積極的行動	376	69.4	1307	65.4	1483	74.2	3166	69.7	3	854	67.8	453	61.1	6.7	2	5	○
	穏当／堅実行動	111	20.5	506	25.3	391	19.6	1008	22.2		298	23.7	208	28.1	-4.4			
	不適切行動	55	10.1	187	9.4	126	6.3	368	8.1		107	8.5	80	10.8	-2.3			
問題②	積極的行動	368	67.9	1331	66.6	1518	75.9	3217	70.8	2	871	69.2	460	62.1	7.1	3	5	○
	穏当／堅実行動	90	16.6	353	17.7	281	14.1	724	15.9		208	16.5	145	19.6	-3.0			
	不適切行動	84	15.5	316	15.8	201	10.1	601	13.2		180	14.3	136	18.4	-4.1			
問題③	積極的行動	389	71.8	1479	74.0	1598	79.9	3466	76.3	3	962	76.4	517	69.8	6.6	2	5	○
	穏当／堅実行動	98	18.1	328	16.4	254	12.7	680	15.0		182	14.5	146	19.7	-5.2			
	不適切行動	55	10.1	193	9.7	148	7.4	396	8.7		115	9.1	78	10.5	-1.4			
問題④	積極的行動	377	69.6	1303	65.2	1447	72.4	3127	68.8	2	847	67.3	456	61.5	5.7	3	5	○
	穏当／堅実行動	88	16.2	351	17.6	299	15.0	738	16.2		211	16.8	140	18.9	-2.1			
	不適切行動	77	14.2	346	17.3	254	12.7	677	14.9		201	16.0	145	19.6	-3.6			
問題⑤	積極的行動	312	57.6	1082	54.1	1287	64.4	2681	59.0	1	717	56.9	365	49.3	7.7	3	4	△
	穏当／堅実行動	84	15.5	344	17.2	255	12.8	683	15.0		208	16.5	136	18.4	-1.8			
	不適切行動	146	26.9	574	28.7	458	22.9	1178	25.9		334	26.5	240	32.4	-5.9			
問題⑥	積極的行動	216	39.9	734	36.7	849	42.5	1799	39.6	3	487	38.7	247	33.3	5.3	3	6	○
	穏当／堅実行動	253	46.7	1002	50.1	1002	50.1	2257	49.7		635	50.4	367	49.5	0.9			
	不適切行動	73	13.5	264	13.2	149	7.5	486	10.7		137	10.9	127	17.1	-6.3			
問題⑦	積極的行動	344	63.5	1185	59.3	1423	71.2	2952	65.0	3	823	65.4	362	48.9	16.5	3	6	○
	穏当／堅実行動	114	21.0	527	26.4	316	15.8	957	21.1		276	21.9	251	33.9	-12.0			
	不適切行動	84	15.5	288	14.4	261	13.1	633	13.9		160	12.7	128	17.3	-4.6			
問題⑧	積極的行動	258	47.6	899	45.0	1097	54.9	2254	49.6	3	584	46.4	315	42.5	3.9	3	6	○
	穏当／堅実行動	215	39.7	833	41.7	702	35.1	1750	38.5		524	41.6	309	41.7	-0.1			
	不適切行動	69	12.7	268	13.4	201	10.1	538	11.8		151	12.0	117	15.8	-3.8			
問題⑨	積極的行動	163	30.1	684	34.2	427	21.4	1274	28.0	3	384	30.5	300	40.5	-10.0	2	5	○
	穏当／堅実行動	295	54.4	943	47.2	1236	61.8	2474	54.5		642	51.0	301	40.6	10.4			
	不適切行動	84	15.5	373	18.7	337	16.9	794	17.5		233	18.5	140	18.9	-0.4			
問題⑩	積極的行動	268	49.4	925	46.3	1159	58.0	2352	51.8	3	622	49.4	303	40.9	8.5	3	6	○
	穏当／堅実行動	143	26.4	568	28.4	501	25.1	1212	26.7		350	27.8	218	29.4	-1.6			
	不適切行動	131	24.2	507	25.4	340	17.0	978	21.5		287	22.8	220	29.7	-6.9			
問題⑪	積極的行動	404	74.5	1429	71.5	1619	81.0	3452	76.0	1	914	72.6	515	69.5	3.1	2	3	△
	穏当／堅実行動	68	12.5	258	12.9	167	8.4	493	10.9		144	11.4	114	15.4	-3.9			
	不適切行動	70	12.9	313	15.7	214	10.7	597	13.1		201	16.0	112	15.1	0.9			
問題⑫	積極的行動	297	54.8	1034	51.7	1250	62.5	2581	56.8	1	686	54.5	348	47.0	7.5	3	4	△
	穏当／堅実行動	125	23.1	444	22.2	301	15.1	870	19.2		267	21.2	177	23.9	-2.7			
	不適切行動	120	22.1	522	26.1	449	22.5	1091	24.0		306	24.3	216	29.1	-4.8			
問題⑬	積極的行動	318	58.7	1073	53.7	1254	62.7	2645	58.2	1	711	56.5	362	48.9	7.6	3	4	△
	穏当／堅実行動	81	14.9	314	15.7	264	13.2	659	14.5		199	15.8	115	15.5	0.3			
	不適切行動	143	26.4	613	30.7	482	24.1	1238	27.3		349	27.7	264	35.6	-7.9			

※回答傾向の整理 : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連 : 基準を満たしている結果

3-4 対人関係項目の項目選定結果

対人関係項目の項目選定もまた、回答傾向の整理および職場適応との関連を検討することによって行った。分析の結果、採用の第一候補として4項目（「対人①、②、④、⑩」）が示された。6項目を採用の次候補とし（「対人③、⑥、⑦、⑧、⑨、⑪」）、1項目（「対人⑤」）を不採用候補とした。なお、質問項目および選択肢の詳細は図表1-7（p.11）を参照されたい。

対人関係項目においても、項目の選定は図表3-10で示した各選定方法の基準による評価結果をもとに、総合的に行った。回答傾向の整理では、回答者全体の回答率の結果をもとに、2つの暫定的な基準による評価を行った。1つめは、不適切行動の回答率が各項目の回答率の中で最も低いこと（基準1）、不適切行動の回答率が2番目に低い回答率よりも3ポイント以上低いこと（基準2）であった。この選定方法では基準1を特に重視している。評価ではどちらの基準も満たしている場合を3、基準1のみ満たしている場合を2、どちらの基準も満たしていない場合を1と評価した。

職場適応との関連の検討⁶でも2つの基準を設定し、評価を行った。1つめの基準は、不適切行動の回答率において不適応群の方が適応群よりも3ポイント以上高いこと（基準1）、2つめは積極的行動または穏当／堅実行動どちらかの回答率において適応群が不適応群よりも3ポイント以上高いこと（基準2）とした。評価にあたっては、どちらの基準も満たしている場合に3を、基準1と2のどちらかを満たしている場合に2を、どちらの基準も満たしていない場合を1とした。

最終的な採用候補項目の選定は、各選定方法の評価値の合計点をもとに行い、5点以上を採用候補とし、3～4点を次候補、2点を不採用候補とした。

図表3-10 対人関係項目の評価基準

選定方法1 回答傾向の整理

基準	1	不適切行動の回答率が最も低い
	2	不適切行動の回答率が2番目に低かった回答率より3%以上低い
評価値	3	基準1と2を満たしている
	2	基準1のみを満たしている
	1	どちらの基準も満たしていない

選定方法2 職場適応と各項目の関連

基準	1	不適切行動＝適応群<不適応群（回答率の差が3%以上）
	2	積極的行動または穏当／堅実行動どちらかの回答率＝不適応群<適応群（回答率の差が3%以上）
評価値	3	基準1と2を満たしている
	2	基準のどちらか1つを満たしている
	1	どちらの基準も満たしていない

図表3-11に、対人関係11項目の回答傾向、職場適応との関連および項目選定結果を示した。

⁶ 対人関係項目に関しても、本来であればクロス集計表や連関係数による検討が適切と考えられるが、結果のわかりやすさを優先して、適応群と不適応群の比較という方法を採用した。

回答傾向の整理では、5項目が2つの基準を満たしていた（「対人①、②、③、④、⑩」）。残りの6項目は不適切行動の回答率が3つの選択肢の中で最も低い値ではなく、5項目（「対人⑤、⑥、⑦、⑧、⑨」）が積極的行動、1項目（「対人⑪」）は穏当／堅実行動が最も低い回答率であった。

職場適応との関連の検討では、6項目が2つの基準を満たしていた（「対人①、⑦、⑧、⑨、⑩、⑪」）。残り5項目のうち、3項目は基準2のみ満たしており（「対人②、④、⑥」）、2項目がはちらの規準も満たしていなかった（「対人③、⑤」）。これら5項目は、適応群と不適応群の差の値は小さかったが、適応群は積極的行動または穏当／堅実行動が高く、不適応群は不適切行動が高い傾向は示されている。したがって、評定の合計点の結果から4項目を採用候補項目、6項目を次候補項目として選定した。また、1項目を不採用項目とした。したがって、不採用候補とした項目を除き、作成した項目の多くは測定に適した項目であると言えるだろう。

対人関係項目の結果で特徴的であったのは、積極的行動の回答率が最も低い項目が5項目示された点である。該当の項目の積極的行動は、主人公が問題の要因となった対象者に単身で直接働きかけたり、問いただしたりする内容であった。項目案作成時には積極的行動は高い回答率が示されると想定していたが、現実の就業場面ではむしろ不適切な行動と捉えられた可能性がある。人間関係上の問題では、一人で解決するよりも周りの人と協力して解決を試みたり、やり過ぎしたりする行動が適応的で現実的な解決方法として採用されていることが示唆された。

図表3-11 対人関係項目の項目選定結果

番号	選択肢	回答傾向の整理				評価	職場適応との関連				評価	評価合計	採用候補						
		在学者		18~34歳就業者			35~69歳就業者		全体					適応群		不適応群		適応群-不適応群	
		人数	%	人数	%		人数	%	人数	%				人数	%				
対人①	積極的行動	297	54.8	1050	52.5	1114	55.7	2461	54.2	3	681	54.1	369	49.8	4.3	3	6	○	
	穏当/堅実行動	143	26.4	527	26.4	581	29.1	1251	27.5	3	330	26.2	197	26.6	-0.4	2	5	○	
	不適切行動	102	18.8	423	21.2	305	15.3	830	18.3		248	19.7	175	23.6	-3.9				
対人②	積極的行動	202	37.3	694	34.7	733	36.7	1629	35.9		3	450	35.7	244	32.9				2.8
穏当/堅実行動	241	44.5	826	41.3	918	45.9	1985	43.7	529	42.0	297	40.1	1.9						
不適切行動	99	18.3	480	24.0	349	17.5	928	20.4	280	22.2	200	27	-4.8						
対人③	積極的行動	259	47.8	900	45.0	1010	50.5	2169	47.8	3	576	45.8	324	43.7	2.0	2	5	○	
	穏当/堅実行動	201	37.1	715	35.8	746	37.3	1662	36.6		449	35.7	266	35.9	-0.2				
	不適切行動	82	15.1	385	19.3	244	12.2	711	15.7		234	18.6	151	20.4	-1.8				
対人④	積極的行動	335	61.8	1057	52.9	1199	60.0	2591	57.0	3	699	55.5	358	48.3	7.2	1	2	3	△
	穏当/堅実行動	160	29.5	738	36.9	677	33.9	1575	34.7		438	34.8	300	40.5	-5.7				
	不適切行動	47	8.7	205	10.3	124	6.2	376	8.3		122	9.7	83	11.2	-1.5				
対人⑤	積極的行動	110	20.3	405	20.3	351	17.6	866	19.1	1	253	20.1	152	20.5	-0.4	1	2	×	
	穏当/堅実行動	313	57.7	1035	51.8	1238	61.9	2586	56.9		661	52.5	374	50.5	2.0				
	不適切行動	119	22.0	560	28.0	411	20.6	1090	24.0		345	27.4	215	29	-1.6				
対人⑥	積極的行動	118	21.8	404	20.2	459	23.0	981	21.6	1	239	19.0	165	22.3	-3.3	2	3	△	
	穏当/堅実行動	186	34.3	690	34.5	714	35.7	1590	35.0		450	35.7	240	32.4	3.4				
	不適切行動	238	43.9	906	45.3	827	41.4	1971	43.4		570	45.3	336	45.3	-0.1				
対人⑦	積極的行動	107	19.7	390	19.5	307	15.4	804	17.7	1	243	19.3	147	19.8	-0.5	3	4	△	
	穏当/堅実行動	281	51.8	999	50.0	1172	58.6	2452	54.0		653	51.9	346	46.7	5.2				
	不適切行動	154	28.4	611	30.6	521	26.1	1286	28.3		363	28.8	248	33.5	-4.6				
対人⑧	積極的行動	94	17.3	380	19.0	270	13.5	744	16.4	1	230	18.3	150	20.2	-2.0	3	4	△	
	穏当/堅実行動	350	64.6	1125	56.3	1344	67.2	2819	62.1		746	59.3	379	51.1	8.1				
	不適切行動	98	18.1	495	24.8	386	19.3	979	21.6		283	22.5	212	28.6	-6.1				
対人⑨	積極的行動	127	23.4	469	23.5	436	21.8	1032	22.7	1	288	22.9	181	24.4	-1.6	3	4	△	
	穏当/堅実行動	273	50.4	917	45.9	1099	55.0	2289	50.4		607	48.2	310	41.8	6.4				
	不適切行動	142	26.2	614	30.7	465	23.3	1221	26.9		364	28.9	250	33.7	-4.8				
対人⑩	積極的行動	243	44.8	769	38.5	835	41.8	1847	40.7	3	512	40.7	257	34.7	6.0	3	6	○	
	穏当/堅実行動	197	36.3	844	42.2	890	44.5	1931	42.5		538	42.7	306	41.3	1.4				
	不適切行動	102	18.8	387	19.4	275	13.8	764	16.8		209	16.6	178	24	-7.4				
対人⑪	積極的行動	253	46.7	942	47.1	908	45.4	2103	46.3	1	607	48.2	335	45.2	3.0	3	4	△	
	穏当/堅実行動	133	24.5	473	23.7	571	28.6	1177	25.9		309	24.5	164	22.1	2.4				
	不適切行動	156	28.8	585	29.3	521	26.1	1262	27.8		343	27.2	242	32.7	-5.4				

※回答傾向の整理 (オレンジ色) : 当該項目において、最も低い回答率

※職場適応との関連 (緑色) : 基準を満たしている結果

第4章 総合考察

本稿は、若年求職者用の行動特性シミュレーション尺度を作成することを目的とした。はじめに、55項目の項目案を作成し、項目選定を行った結果、37項目（ビジネスマナー24項目、問題対処9項目、対人関係4項目）を選定した。選定した項目の一覧を図表4-1に示した。本稿の結果から、行動特性シミュレーション尺度は、若年求職者の基礎的社会人特性を測定するだけでなく、入職後の職場適応の予測にも利用できる可能性があることが明らかになった。

4-1 行動特性シミュレーション尺度の項目選定

本稿は、項目選定の方法として回答傾向の整理と職場適応との関連を検討する方法を用いた。その結果、55項目のうち37項目を採用の第一候補、17項目を次候補項目、1項目を不採用候補項目とした。したがって、作成した項目は概ね基礎的社会人特性を測定することができる項目で、職場適応支援にも利用できる項目であると言える。ただし、本稿の項目選定結果は1回の調査結果に基づく、試行段階の結果である。項目選定の方法や診断結果の示し方を含め、引き続き検討する必要がある。したがって、今回の結果が最終的な尺度決定ではないことに注意されたい。

今回用いた選定方法は、複数の検討結果に評定点をつけるという探索的な方法であった。試行段階ということもあり、どの評定を重視するのかといった重みづけは行っていない。そのため、ビジネスマナー項目では、多くの項目が3と評定された2つの方法（主成分分析と回答傾向の整理）で1点や2点をつけた項目の多くが次候補項目となった。しかし、「電話①」のように次候補項目の中には職場適応との関連が確認された項目もある。これらの項目は総合得点の算出には向かないものの、各回答結果が職場適応を促す支援に非常に有用となる可能性がある。また、「挨拶」や「時間意識」のように、正解にあたる行動が比較的明らかな項目は職場適応との関連が小さかった。これらの行動は、教育段階でも指導される基本的な行動である。そのため、適応の程度に関わらず、適切な行動が選択される傾向があると考えられる。一方、「問題対処」や「対人関係」の一部項目のように、回答傾向の結果はあまり良くなかった項目の中には、職場適応との関連が比較的大きかった項目も含まれた。これらの項目は、状況や個人の価値観等によって適切と評価される行動が異なると考えられる。

4-2 尺度の完成に向けた今後の課題

最後に、行動特性シミュレーション尺度の完成に向け、今後の課題を3点述べる。1点目は、結果の提示方法である。ビジネスマナー項目は回答結果を総合得点として示すことを念頭に選定を行った。一方、問題対処と対人関係は具体的な提示方法は決めず、項目ごとのフィードバックを念頭に選定を行った。しかし、結果の解釈にあたっては、問題対処、対人関係それぞれの行動傾向の概要が把握できた上で、個々の項目の結果を参照できる方が扱いやすいと考えられる。ただ、本稿の結果でも示されている通り、問題対処と対人関係の項目は、必ずしも積極的行動の回答率が高いわ

けではなく、正解と見なされる行動が明確とも言い難い。そのため、ビジネスマナー項目のようにシンプルな得点化は難しい。結果の提示方法としては、積極的行動や穏当／堅実行動を選択した項目数の提示や項目数に応じた受検者の行動傾向のフィードバック、不適切行動を選択した項目数から職場適応につながる行動の提案等が考えられよう。このような結果提示の方向性をより明確にすることで、項目選定において重視する基準も修正となる可能性がある。

2点目は、項目と選択肢表現の調整である。ビジネスマナー項目には、穏当／堅実行動と不適切行動の回答率の差が小さかったり、穏当／堅実行動の回答率が積極的行動よりもやや高かったりする項目も数項目示された。そのような項目の場合、選択肢の表現を調整することで、得点化に適した第一候補項目となる可能性がある。問題対処項目には「転職」を積極的行動や穏当／堅実行動に含む項目も選定されている。しかし、職場への適応をより重視するのであれば、転職以外の行動内容に修正する必要があるだろう。

3点目は問題対処と対人関係項目の関係性についてである。本稿では職業生活を送る中で直面する問題場面への対処行動を、人間関係上生じた問題を対人関係項目、それ以外を問題対処項目として分けて作成し、それぞれ項目選定を行った。しかし、人間関係上生じた問題でなくとも、問題が生じた原因の1つが他者である場合も少なくないため、質問項目の表現など内容面のみで問題対処、対人関係のどちらに含まれる項目であるか判別するのは難しい場合もある。しかし、両者の特徴や関係性を明らかにすることは、結果の提示方法の決定にも重要と考えられる。したがって、今後は質問項目や選択肢内容等の質的な側面からの検討だけでなく、多変量解析等を用いるなど量的な側面からの検討も行うことが求められる。

本稿は1回の調査結果のみを基にした項目選定の試行段階であり、完成した本尺度の全体像を示すことはできていない。そのため、これらの課題をもとに項目や選択肢の修正を行い、それらの項目への回答反応を検討するため引き続き調査を行う必要がある。そして、2026年現在、開発中であるWeb版キャリア・インサイトへの搭載を目標に、本稿の結果と今後の調査結果を総合的に判断し、尺度項目の決定および尺度の完成を目指す。

図表4-1 選定された項目の一覧

挨拶②	社内で廊下を歩いていたらよく知らない人に挨拶されました。
1	知らない人でもきちんと挨拶を返しています。
2	知らない人なので軽く会釈をしています。
3	知らない人なので特に挨拶を返していません。
敬語①	取引先で、自分と同年代の人と名刺交換しました。
1	相手の年代に関係なく、いつも敬語で挨拶しています。
2	同年代なので少し軽めの敬語で挨拶しています。
3	同年代のようななら特に敬語を使わずに話しています。
敬語②	エレベーターであまり話したことのない職場の先輩から話しかけられました。
1	敬語を使って丁寧に話します。
2	敬語はあまり慣れていませんが、なるべく敬語を使って話します。
3	敬語はあまり使い慣れていないので、普通に話します。
敬語③	職場の懇親会があり、さまざまな年代の人が出席しています。
1	どの世代の人にも丁寧な言葉づかいで話します。
2	同世代の人と話すときよりも丁寧な言葉づかいを心がけて話しています。
3	相手の年代は気にせず、同世代の友人と話すときと同じ言葉づかいで話しています。
時間①	上司から17時締切の書類作成を頼まれました。上司は17時に退社予定です。
1	16時までにごっと仕上げた上司に見てもらい、その後修正して16時30分を目標に提出します。
2	16時30分までに仕上げ、自分で見直して、17時までに上司に提出します。
3	17時ぎりぎりに仕上げたものをそのまま上司に提出します。
時間②	上司が夕方、社内でプレゼンを行うことになり、先輩と2人でその準備を命じられました。
1	30分前に先輩と会場に行き、席の準備やプレゼン資料の確認を一緒にやりながら先輩のやり方をよく見ておきます。
2	10分前に先輩と会場に行き、それぞれ分担して準備します。
3	先輩が先に会場準備をしてくれているので、開始時間に間に合うように行きます。
時間③	昼休みの後、すぐに仕事の打ち合わせをすることになりました。
1	昼休みを早めに切り上げ、時間の余裕をもって打ち合わせ場所に向かいます。
2	開始時刻には間に合うように昼休みを切り上げて打ち合わせ場所に向かいます。
3	昼休みが終わってから打ち合わせ場所に向かいます。
態度②	先輩が資料を使いながら丁寧に説明をしてくれています。
1	メモを取りながら先輩の説明をしっかりと聞いています。
2	資料を見ながら先輩の説明をしっかりと聞いています。
3	資料を読めばわかるので、説明は聞き流しています。
態度③	上司から複数の仕事について指示を受けました。
1	仕事の優先順位を上司に確認してから取り掛かります。
2	とりあえず指示された仕事に取り掛かります。
3	今やっている仕事を終えてから取り掛かります。
電話③	上司が不在の時に、取引先から上司へ電話がありました。上司が不在であることを伝えると、急ぎの用件ではないため伝言してほしいと頼まれました。
1	用件と電話相手の名前や電話があった時間をメモして上司に伝えます。
2	用件のみメモして上司に伝えます。
3	電話があったことを口頭で上司に伝えます。
メール①	研修のため1週間ほど社外にいたら、メールがたくさんたまってしまいました。
1	送られてきた日時に関係なく、重要な要件のメールから処理しています。
2	古いメールの順から案件を処理しています。
3	重要な要件なら相手が何度も送ってくれると思うので、メールがたまってもしません。
メール②	大事なメールを見落としてしまい、重要な会議に出席できませんでした。
1	今後は失敗しないよう、会社宛ての全メールの効率的な整理方法を考え、実行します。
2	重要なメールが来たならマークをつけるなど、簡単にできる工夫を考えます。
3	メールの見落としは誰にでもあることで、悩んでも仕方ないので、特に気にしません。

図表4—1(続き) 選定された項目の一覧

メール③	取引先 A の返信はいつも翌日ですが、取引先 B は連絡するとすぐに返信があります。
1	早めに返すべき案件であればどちらの取引先にもすぐにメールを送ります。
2	取引先 A はこちらの都合で送りたいときに送りますが、取引先 B には早めに返すよう心がけます。
3	メールは自分の仕事のペースで送ればよいので、取引先の都合は特に気にしません。
メール④	メールを使った仕事上のやり取りの経験がほとんどありません。
1	仕事でのメールの形式や使い方を自分で調べたり、先輩社員に尋ねたりして積極的に使ってみます。
2	仕事でのメールの形式や使い方はよくわかりませんが、とりあえず使ってみます。
3	仕事でのメールの形式や使い方は教わっていないので積極的に使いません。先輩に任せています。
メール⑤	上司からメールで仕事の指示を受け取りましたが、今、急ぎの仕事に取りかかっています。
1	取り急ぎ、上司からのメールを読んだことを折り返し返信します。
2	急ぎの仕事が済み次第、上司からのメールを読んだことを返信します。
3	メールの内容はわかりましたが、今の仕事が重要なので返信はしません。
メール⑥	上司から、仕事の進捗をメールで報告するよう指示されました。
1	ビジネスメールの書き方に従ってメールを作成して報告します。
2	ビジネスメールの書き方がよくわからないので、できる限り丁寧なメールを作成して報告します。
3	メール本文にまだ終わっていないと書いて報告します。
報告①	予定より時間がかかってしまい、締切に間に合いそうにない作業があります。
1	上司にすぐ現状を報告しに行き、考えを聞きます。
2	仕事をもう少し続けて、間に合わないとわかってから上司に報告します。
3	締切に間に合わないとしても、上司には言いづらいのでそのまま仕事をします。
報告②	頼まれた仕事が終わりましたが、上司が戻るのは終業時刻を過ぎてからになりそうです。
1	頼まれた仕事が終わったことと作業内容をメールなどで報告してから帰っています。
2	翌日、出勤したら終了した作業内容を報告しています。
3	仕事が終わったことは特に報告せずに帰っています。
報告③	上司から頼まれていた仕事に数日かかりそうです。
1	終業時に上司へ今日の進み具合と、あと何日かかりそうかの見込みを報告しています。
2	終業時に上司へ今日の進み具合を報告しています。
3	明日も取り組むので、報告せずそのまま帰っています。
連絡②	上司の外出中に電話があり、相手の会社名だけはわかりましたが、名前と連絡先を聞くのを忘れました。
1	電話の相手の会社名と、わかる範囲の情報をメモして、上司に残します。
2	電話の相手の会社名だけ記録したメモを上司に残します。
3	電話してきた人の会社名しかわからないので、電話があったことは上司には言わないでおきます。
連絡③	上司から、次の会議について参加者へ連絡するよう指示されました。
1	参加者全員にメールで次の会議の詳細をすぐに連絡します。
2	参加者には、他にメールを送る用事があれば、その時に追加で伝えます。
3	直接会った参加者にだけ、口頭で連絡します。
相談①	上司から何度も言われていた注意事項を忘れたため、仕事を失敗してしまいました。
1	すぐに状況を上司に報告しに行き、謝った上で、今後どうすべきか相談します。
2	言いづらいので、しばらく自分で考えてから上司に報告しに行き、今後どうすべきか相談します。
3	注意事項を忘れたのは恥ずかしいことなので、相談せずに上司に気づかれないようにそとやり過ごします。
相談②	仕事をしていて、わからないことがありました。仕事を教えてくれた先輩は今外出していて不在です。
1	自分で調べてもわからないことは、上司や他の社員にすぐ尋ねています。
2	自分で調べてもわからないことは、先輩が帰ってきたら尋ねています。
3	わからないことは、いつか尋ねればよいので、特に対応していません。
相談③	上司から頼まれた仕事に取り掛かったところ、うまくできそうにありません。
1	どうしたらうまくできるようになるかを自分で調べ、上司や先輩にも相談して前向きに取り組んでいます。
2	うまくできないなりに頑張る仕事に取組み、必要なら上司や先輩に相談しています。
3	うまくできなくても仕方ないとあきらめて、そのことを上司に伝えています。

図表4-1(続き) 選定された項目の一覧

問題対処①	頼まれていた仕事を終えたので上司に報告したところ、いくつかミスを指摘されました。
1	次は同じミスをしないように反省し、すぐに修正して上司に報告します。
2	ミスしたことは仕方ないので、修正して上司に報告します。
3	このミスはたいしたことではないので、修正しないでしばらく様子を見ます。
問題対処②	上司から頼まれていた仕事をすっかり忘れていて、期限に間に合いそうにありません。
1	上司に正直に事情を話してお詫びし、早急に仕事に取り掛かります。
2	早急に仕事に取り掛かり、上司へは後で報告します。
3	仕事を忘れていたことが上司にわかると叱られるので、上司に言われるまで黙っています。
問題対処③	上司から指示された仕事を無事に終えることができました。しかし、上司に報告したところ、指示した内容と違うと言われました。
1	上司に指示内容を再度確認し、上司の意図を理解した上で、すぐにやり直します。
2	やむを得ず、指示通りすぐにやり直します。
3	意味がよくわからないので、そのままにしておきます。
問題対処④	上司から頼まれた仕事は、あなたが何となく苦手意識のある業務でした。
1	苦手を克服するために必要なスキルを身につけるなど前向きに取り組んでみます。
2	他の人に代わってもらえないか頼んでみます。
3	今は考えたくないで、もう少し時間が経ったら考えてみます。
問題対処⑥	今の仕事は入社時に想像していた仕事内容とずれている気がして、不満に思うことがあります。
1	上司に自分の考えを伝え、相談してみます。
2	仕事は仕事と割り切って、淡々と取り組みます。
3	やる気が起きないので、毎日、早く帰ることで考えます。
問題対処⑦	仕事が思うように進まなかったり、ミスをするが続いています。
1	仕事が進まない原因を考え、上司や同僚に相談してみます。
2	状況が改善しないようであれば、転職先を探します。
3	周りに迷惑をかけていないと思うので、そのままにします。
問題対処⑧	異動先では今までと仕事の進め方が違うのでやり方がうまくつかめません。
1	上司や周りの人に自分から聞いて、新しいやり方に早く慣れるよう努力します。
2	他の人のやり方を観察して、少しずつ慣れるように努力します。
3	うまくできなくても仕方ないので、自分のやり方で進めます。
問題対処⑨	成果をあげているのにいつまで経っても任される仕事のレベルが上がらず、認めてもらっていない気がします。
1	今後の仕事について、転職を含めて考えます。
2	仕事のレベルやこれからの仕事内容について、上司に意見を聞きにいけます。
3	やる気が起きず、周りの人に愚痴を言ってやり過ごします。
問題対処⑩	上司の了解を得て行動したはずなのに、上司から「そんな話は聞いていない。勝手に進めてはだめだ」と言われました。
1	上司も忙しく、何か事情があったのでしょうか。もう一度上司に説明を試みます。
2	上司に叱られてショックですが、上司の指示には黙って従います。
3	報告したのにそれを忘れた上司が悪く、自分は悪くないので、今後、上司の指示は軽く受け流すことにします。

図表4-1(続き) 選定された項目の一覧

対人関係①	そのプロジェクトチームには苦手な先輩社員がいることがわかりました。
1	その先輩は確かに苦手ですが、仕事と割り切とうまく対応できるように努力します。
2	他の先輩社員にも相談して、苦手な先輩社員とうまく対応できるよう試みます。
3	苦手な先輩となるべく関わらないようにして、じっと我慢します。
対人関係②	プロジェクトが始まり数週間経ちましたが、同じプロジェクトチームのメンバー間のコミュニケーションが悪く、作業がうまく進みません。
1	メンバー間のコミュニケーションをもっと改善するための方法を考え、皆に提案します。
2	他のメンバーや上司に自分の印象を伝え、コミュニケーションの改善についてアドバイスを求めます。
3	誰か他の人が改善策を考えてくれるのを待ちます。
対人関係④	チームリーダーがあなたばかりに仕事を振り、すぐに対応するよう求めてきます。
1	自分ばかり仕事が降ってくる理由をチームリーダーに尋ね、改善を求めます。
2	黙って対応します。
3	公平ではないので、対応しません。
対人関係⑩	上司の指示がメンバーにうまく伝わらず仕事の効率が落ちています。
1	指示がメンバーにうまく伝わっていないことを上司に話し、サポートすることを申し出ます。
2	他のメンバーに意見を聞き、対処方法を検討します。
3	指示がうまく伝わらないのは上司の責任なので、そのまま様子をみます。

第5章 引用文献

- 加藤司 (2000). 大学生用対人ストレスコーピング尺度の作成 教育心理学研究, 48(2), 225-234.
- 加藤司 (2001). 対人ストレス過程の検証 教育心理学研究, 49(3), 295-304.
- 実務技能検定協会 (2024). 秘書検定 3級集中講義 改訂新版 早稲田教育出版.
- Kodama, M. (2017). Functions of Career Resilience Against Reality Shock, Focusing on Full-time Employees During Their First Year of Work. *Japanese Psychological Research*, 59(4), 255-265.
- 厚生労働省 (2025). 令和6年 労働安全衛生調査(実態調査) Retrieved December 29, 2025, from <https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/r06-46-50.html>
- 労働政策研究・研修機構 (2014). 職業適性診断システム キャリア・インサイト (統合版).
- 労働政策研究・研修機構 (2022). 職業レディネス・テストの改訂に関する研究Ⅱ—高等教育課程在学者の進路選択に関連した特性の理解— 資料シリーズ No. 251.
- 労働政策研究・研修機構 (編) (2024). 新時代のキャリアコンサルティング [増補版] —現在と未来、理論と実践をつなぐ新たな架け橋— 労働政策研究・研修機構.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer. R. S. (ラザルス, R. S. & フォルクマン, S. 本明寛・春木豊・織田正美 (監訳) (1991). ストレスの心理学 認知的評価と対処の研究 実務教育出版.
- 野田亜衣子・奇恵英 (2016). 若手社員の職場適応感の理解とその心理学的援助に関する研究 福岡女学院大学大学院紀要臨床心理学, 13, 63-71.
- 設楽紗英子・新井邦二郎 (2009). 職場の対人ストレス過程におけるワーク・エンゲイジメントの検討 経営行動科学, 22 (3), 223-231.
- 高山絵理奈・稲葉竹俊・松永信介 (2014). Peer Reviewによる高校生向けビジネスマナー習得のためのシミュレーション教材の開発 情報処理学会第76回全国大会講演論文集, 819-821.
- 田中健吾 (2007). ソーシャルスキルと職場ストレッサー・心理的ストレス反応との関連 大阪経大論集, 58 (1), 253-261.
- 卯川久美・細田泰子 (2023). 新人看護師の組織社会化におけるプロアクティブ行動が職場適応状態に及ぼす影響 日本看護科学会誌, 43, 117-125.