



労働政策研究報告書 No. 66

2006

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

中高年求職者の再就職支援のための ツール等の開発

プロジェクト研究

「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」
— 中間報告 —

労働政策研究・研修機構

中高年求職者の再就職支援のための ツール等の開発

プロジェクト研究

「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」

— 中間報告 —

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

労働政策研究・研修機構では、2003年10月から、中長期的な労働政策遂行の課題に対応した研究の一つとして、プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」に取り組んでいる。

この研究テーマが、中期計画期間（～2007年3月まで）のプロジェクト研究の1つに掲げられた背景には、バブル経済崩壊後も長引く不況の中で、それまで「会社の中核にいた」ホワイトカラー中高年層までが、企業倒産や人員整理などにより、大量に外部労働市場に立ち現われ、滞留するようになったことが挙げられる。中高年期の離職は様々な困難な問題を伴う場合が多い。収入の道が閉ざされ、場合によっては家庭問題や子弟の教育問題などを抱えながら、離職者は、それまで形成してきたキャリアと今後形成すべきキャリアを統合するという難しい課題に直面させられるのである。

ハローワークを訪れる中高年離職者の質も変わり、抱える問題も複雑さを増している。過去に、中高年の再就職支援サービスの充実・強化が労働行政の重点的な施策になったことは少なくないが、従来との違いは、求人側である企業において、いわゆる終身雇用制が崩壊し、成果主義・実力主義を基調とする労務人事管理が進展する一方、求職側である離職者には多様で複雑なキャリア形成課題を抱える者が増える中で、この再就職支援サービスを推進しなければならない点である。新しくかつ困難な課題への対応が労働行政の現場に求められている。

本報告は、中高年離職者の再就職支援サービスを充実・強化するという労働政策の推進に寄与すべく、当該サービスで活用できる新しいツール等を3年半かけて開発しようというプロジェクト研究についての中間的なとりまとめである。ツール等の開発は一定の手続きを踏む必要もあり、時間がかかるものである。現在は、プロトタイプ版を完成し、いくつかの協力施設で小規模な試行実験を終えた段階であるが、今後、試行実験の結果を踏まえて修正を加え、より規模の大きな試行試験を繰り返して完成度を高め、計画期間内に実用版として公表することとしている。この段階であえて報告書として取りまとめ公表するのは、開発の現状を報告し専門家、実務家、あるいは政策担当者など広く関係者からご意見をいただき、さらに現場に役立つツールとして仕上げることを願うからである。本報告は第一線現場における業務の推進に、直接貢献するものではないが、再就職支援サービスに従事する担当者が、日々の業務を振り返る際に、少しでも刺激やヒントを提供するものになるとすれば幸いである。

2006年6月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 小野 旭

執筆担当者（執筆順）

氏名	所属	執筆部分
まつもとじゅんぺい 松本純平	労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 統括研究員	概要、第1部
しまだむつお 島田睦雄	労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 主任研究員	第2部第1章
ながなわひさお 長縄久生	労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 主任研究員	第2部第2章
やましたとしゆき 山下利之	労働政策研究・研修機構 特別研究員 (首都大学東京 都市教養学部教授)	第2部第3章
むろやまはるみ 室山晴美	労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 主任研究員	第3部
かやのじゅん 権野潤	労働政策研究・研修機構 職業相談・就職支援部門 副主任研究員	第4部

目 次

概要	1
第1部 研究目標の設定	
1 問題の背景	7
2 研究目標の設定	11
3 開発研究目標と3つの開発テーマ	19
第2部 自己理解を支援するための新たなツールの開発	
第1章 「管理機能行動目録」の開発	25
1 中高年齢者の職業適性評価	25
2 管理機能行動目録の特徴	25
3 管理機能行動目録の開発	26
4 管理機能行動目録と課業遂行水準との関連	33
5 管理機能行動目録の尺度化	37
6 管理機能尺度の予測妥当性	40
7 考察	42
第2章 作動記憶と短期記憶の測定と評価	46
1 目的	46
2 記憶の働き	47
3 自己理解ツールの開発	52
第3章 “心の硬さ”の測定と評価	64
1 はじめに	64
2 “硬さ”について	64
3 硬さと職業への取り組み	69
4 予備調査	71
5 おわりに	75
資料	78
第3部 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発	
1 研究の背景	85
2 予備調査の概要	88
3 システムの開発	97
4 今後の課題	109

第4部 職業相談を的確にするための技法開発

1 職業相談の過程	111
2 発話分類の考え方	113
3 システムの開発の経緯	119
4 今後の計画	126

概 要

概 要

1 研究の目的

バブル経済の崩壊後の長引く不況の中で、それまで「会社の中核」にあったホワイトカラー中高年層までが、企業倒産や人員整理などにより、大量に外部労働市場に立ち現われ、滞留するようになった。中高年期の離職は様々な困難な問題を伴う場合が多い。離職により生活の基盤である収入の道が閉ざされてしまい、特に世帯主の場合には深刻な家庭問題や子弟の教育問題などを引き起こす恐れがある。また、自己都合によらない離職の場合、職業生活の中で築いてきたキャリアを一度切断されるわけであり、リストラであれば、さらに己の存在を否定されたという心の傷を負う場合も珍しくない。離職者は、大なり小なり、それまで形成してきたキャリアと今後形成すべきキャリアを統合するという難しい課題に直面させられるのである。ハローワークを訪れる中高年離職者の質も変わり抱える問題も複雑さを増している。

不況あるいは定年年齢延長などの制度的な変化などの状況を背景に、過去に、中高年の再就職支援サービスの充実・強化が労働行政の重点的な施策の柱になったことは少なくない。しかし、従来と異なる点は、求人側である企業において、いわゆる終身雇用制が崩壊し、成果主義・実力主義を基調とする労務人事管理が進展する一方で、求職側である離職者には多様で複雑なキャリア形成課題を抱える者が増える中で、この再就職支援サービスを推進しなければならない点である。新しくかつ困難な課題への対応が労働行政の現場に求められている。

本プロジェクト研究は、中高年離職者の再就職支援サービスを充実・強化するという労働政策の推進に寄与すべく、当該サービスで活用できる新しいツール等を3年半かけて開発しようとするものである。

2 研究の進め方

具体的にどのようなツール等を開発すべきか検討する中で、開発すべきツール等が具備すべき性格が次のように明らかになった。

(1) 自己理解から就職へという再就職支援サービスの基本的な過程を少しでも前へと進めることに貢献するツールやシステムの開発を目指す。

(2) なにか既存のツールやシステムに置き換えることを目指すのではなく、これまで、開発されていないタイプのツールやシステムの開発を目指す。

(3) 多くの中高年離職者がサービスを期待しているハローワークなど公的な施設での活用を配慮したツールやシステムの開発を目指す。

(4) 中期計画期間中に実用版をリリースするという時間的な制限を十分に配慮したツールやシステムの開発を目指す。

(5) 当機構の研究蓄積とリソースを活用したツールやシステムの開発を目指す。

研究の実施に当たっては、与えられたテーマにもとづき、調査、ヒアリング、資料探索などを行い具体的な開発研究の課題を策定することとし、以下の通り、下のよう、大きく3つの開発研究のテーマを設定した。

- ① 自己理解を支援するための新たなツールの開発
- ② キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発
- ③ 職業相談を的確にするための技法開発

研究の進め方を概念図にして示すなら、5頁の図の通りである。

ツール等の開発は一定の手続きを踏む必要もあり、時間がかかるものである。現在、プロトタイプ版を完成し、いくつかの協力施設で小規模な試行実験を終えた段階である。今後、試行実験の結果を踏まえて修正を加え、より規模の大きな試行実験を繰り返して完成度を高めて、中期研究期間内に実用版として公表することになっている。

3 本報告書の概要

(1) 第1部 研究目標の設定

ここでは、本プロジェクト研究が、開発研究であるという前提の中で、具体的な開発研究の目標が設定される経緯について報告される。

1 「問題の背景」では、そもそも、このような研究テーマが中期計画期間中に実施されるプロジェクト研究のテーマとして与えられた背景について考察が加えられ、より具体的な開発目標を策定するための検討の経緯が述べられる。

2 「研究の目標の設定」では、実際提供されている再就職支援サービスや中高年が再就職に当たって考えていることを調査した「再就職についての調査」の結果などを検討する中で、どのようなツール等の開発ニーズがあるかが考察される。

3 「開発研究目標と3つの開発テーマ」においては、開発されるべきツール等が具備すべき性格が検討され、次の3つの開発サブテーマが策定された経緯と、サブテーマごとに、具体的な開発目標が検討された経緯が述べられる。

- ①自己理解を支援するための新たなツールの開発
- ②キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発
- ③職業相談を的確にするための技法開発

(2) 第2部 自己理解を支援するための新たなツールの開発

ここでは、再就職支援サービスの出発点であり、サービス全体の大きな方向性に影響を与える自己理解を支援するための新たなツールの開発について、現時点までの開発研究の経緯が報告される。ここで開発されたツールは、オリエンテーション、セミナー、ワークショップなどの再就職支援サービスの機会において提供されることが想定されている。

第1章では、「管理機能行動目録」の開発研究の経緯が述べられる。

職務分析用質問紙（「作業調査票」）を用いた過去の研究において蓄積されたデータを再集計して、ホワイトカラー職種群で、重要度が高いあるいは非常に高いと評定された課業を選び出した。それらを、情報処理、意思決定・問題解決、対人関係処理に関する課業群に分類整理した上で、これらに対応する行動特性を評価するため18項目からなる「管理機能行動目録」を作成した。これは、ある問題解決場面が提示され用意された複数の選択肢の中から、どのような行動をとるかを回答する質問紙である。次に、708人の40歳から60歳までの有職者を対象に、開発した「管理機能行動目録」と改訂版「作業調査票」への回答を求める調査を実施した。得られたデータを解析し、選ばれた選択肢と課業の遂行水準との関連性が分析された。結果は、「管理機能行動目録」への回答と「段取り」、「監督」、「監察」など18の課業との関連が明らかになった。しかし、回答の仕方を集計して得られる予測値と実測値との関連は、細かい課業水準まで予測するには、不十分であることも明らかになったので、予測する課業水準を大きくくり直して予測の精度を高めることを検討した。

第2章では、「作動記憶と短期記憶」測定評価ツールの開発の経緯が述べられる。

ホワイトカラー職種の職務のような高度の認知的作業が、短期記憶、長期記憶、作動記憶（貯蔵と処理の両方の機能を持つ記憶）を用いた複雑な心的情報処理によって支えられていることを明らかにし、作動記憶の容量と機能を測定するプログラムを開発した経緯が報告されている。作動記憶と短期記憶とでは機能が異なることから、短期記憶容量の測定方法とオペレーションスパン・テストによる作動記憶容量の測定方法を新たに開発し、短期記憶および作動記憶の機能が年齢によってどのように異なるのかを明らかにするため、パーソナルコンピュータに搭載した測定プログラムを用いて実験をおこなった。実験結果から、被験者ペースで実行できるように設計し、中高年齢者が職業相談や職業指導のさまざまな機会に自主的に試みることができるプログラムを開発するという検討課題が明らかにされる。

第3章では、「心の硬さ」尺度の開発の経緯が述べられる。

まず、「心の硬さ」がどのように研究されてきたかが明らかにされる。その検討の結果から、「非順応性」、「応用力の欠如」などの心の硬さを測定する6尺度を含む質問紙を作成した。予備調査として、作成された質問紙を187人の大学生を対象に実施し、質問項目の関連性を元に因子分析を行い、尺度構成についての調整を行った。この結果から、中高年を対象にする質問紙を作成し、データを収集した。この尺度のガイダンスなどでの利用について検討した。

(3) 第3部 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発

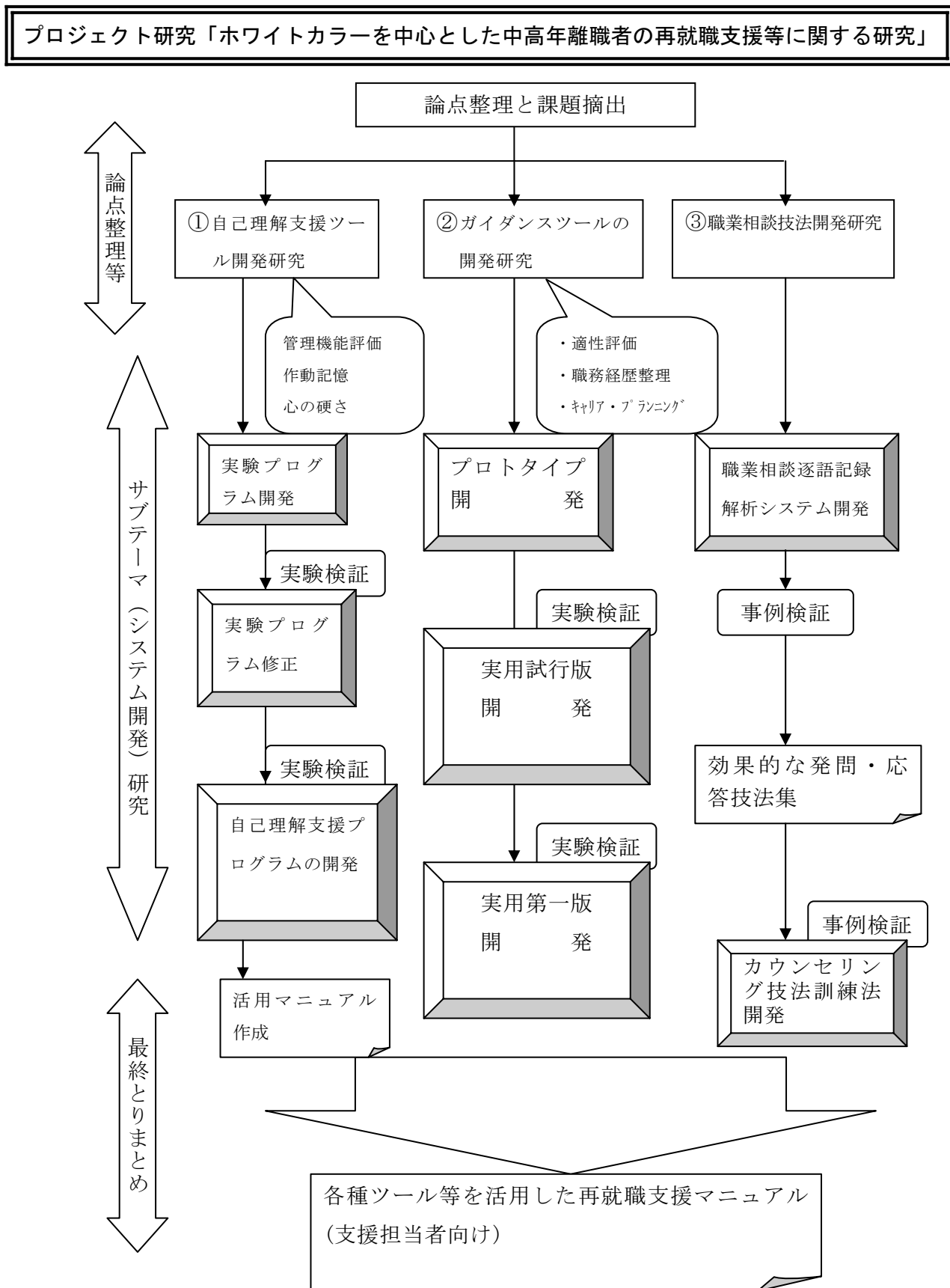
ここでは、中高年者が自らの適性を評価し、それを職業に結びつけ、さらに将来のキャリア・プランを作成するための支援を行うツールとして、CACGs（コンピュータを使ったキャリア・ガイダンスシステム）の開発が報告される。就職までの道のりが複雑な循環過程を含んでいるため、利用者が、いつでも、どこでも、好きなペースで利用することができるCACGsは、再就職支援サービスの現場に新たなサービスの形を提供するものと期待される。当機構が開発した若年層向けのCACGsであるキャリア・インサイトが、開発物のモデルとして検討された。デザイン、操作性、機能などを含む仕様が検討され、また、職業相談機関へのヒアリングが実施された。これらの結果、開発の目標やシステムの構造、開発スケジュールが決定され、プロトタイプ版の仕様書が作成された。並行して、システムで使用される各尺度の採点基準を得るための調査が実施された。完成されたプロトタイプ版を用いた試行実験が行われ、その結果からシステムの修正項目が検討された。

(4) 第4部 職業相談を的確にするための技法開発

再就職サービス施設を訪れる求職者が精神的なサポートを含む複雑な問題を抱えている一方で、就職すること自体が1つの課題解決につながることを考えると、効率的・効果的な相談援助が要請されている。ここでは、開発された技法は、主に個別的な職業相談の場での活用を想定している。

職業相談の基本過程が分析され、「発話」によって相談の道筋が構成されていることが示される。「発話」は、職業相談技法の観点から「発話進行」、「発話主題」、「発話方向」、「発話時制」の4つに分類され、それぞれの構造が明らかにされる。求職者と相談担当職員のやりとりについて、職業相談技法の観点から、客観的に職業相談の過程を解析する「職業相談逐語記録作成・解析システム」というソフトウェアの構想が検討され、プロトタイプ版が開発された。このシステムの活用により、中高年求職者の職業相談がどのような特徴があるのか、客観的に把握できるやり方について解説される。

図 プロジェクト研究全体の流れ



第 1 部 研究目標の設定

第1部 研究目標の設定

1 問題の背景

(1) 雇用失業情勢の悪化とホワイトカラー中高年の失業

1990年代を通じて、わが国の雇用失業情勢は、悪化の一途をたどった。完全失業率をみると、1980年代は2%前後であったが、1990年に2.1%を記録してから、1995年には3%を超え、1998年には4%を超え、ついに2001年には大台である5%を超えた。年齢別に見ると、年齢階層の中では数値が相対的に小さかった中高年齢層においても、1999年には、3%の大台を超えた。更に、世帯主の完全失業者数は、1999年には90万人、完全失業率は3.3%と3%の大台を超えた。(総務省統計局「労働力調査」)

同様に、有効求人倍率においても、1990年には1.40倍であったものが、それ以降漸減傾向を示した。1992年には1.00倍をきり、その後多少の回復を含みながらも数値は低下を続け、1999年には0.48倍を記録した。こうした情勢の中で、中高年齢層(45-54歳層)について、離職者の年齢階級別の構成比からみてみると、1990年には11.7%であったものが、2000年には13.6%と増加している。(厚生労働省「雇用動向調査」)

1990年から2000年の間について、離職者の離職理由別構成比をみてみると、「個人的理由」が1990年には78.4%であったが、2000年には67.0%と減少している。これに対して、「契約期間満了」による離職は、6.1%から10.5%へ、「経営上の都合」による離職は6.1%から9.3%へと増加している。(厚生労働省「雇用動向調査」)非自発的な離職が冷え込んだ景気の中でより深刻化していく様子が見られる。

職業別就業者数に注目すると、1990年は6249万人に対して、2000年は6412万人と、この間に総数は2%程度増加している。職業別にみると、専門的・技術的職業従事者は、690万人から856万人へと2割ほど増え、事務従事者も、1157万人から1285万人へと1割ほど増加している。これに対して、管理的職業従事者では、239万人から206万人へと14%ほど減少し、販売従事者も、940万人から911万人へと3%ほど減少している。企業の雇用調整が進行する中で、この10年間に就業者数は全体として微増となったが、ホワイトカラー職種の中で、専門的・技術的職業従事者と事務従事者は増加したが、管理的職業従事者、販売従事者などが減少した。不景気の中、企業倒産やリストラによって特に典型的なホワイトカラー職種でありその多くは中高年で構成される管理的職業に多くの失業が生じたことを示している。

次にこの間の失業者の求職状況に目を転じてみよう。求職期間別求職者数構成比で、1年以上かかっている割合に注目すると、1992年においては、1年以上2年未満が8.3%、2年以上が10.5%であり、合わせて18.8%を占めていた。これに対して、平成9年になると、1年以上2年未満が10.8%、2年以上が13.7%であり、合わせて24.5%を占める。明らかに、離職すると求職期間が長期化する傾向がみられる。これを35-54歳の年齢グループに注目す

ると、1992年においては、それぞれ、9.6%と12.0%で合わせて21.6%であるのに対して、1997年においては、それぞれ11.9%と16.0%で合わせて27.9%と増加する。35-54歳の求職者は、その3割近くが、1年以上の長期にわたって求職していることを示している。(総務省統計局「就業構造基本調査報告」)

ここに示された統計数値は、1990年代の雇用失業情勢の悪条件が、新規若年層とともに、労働力の中核である中高年層、なかんずくホワイトカラー層を直撃するものであったことを示している。

(2) 中期計画におけるプロジェクトテーマ

これまでは、1990年から2000年までの統計から雇用失業情勢の悪化について記述したが、その後、そうした状況が好転したわけではない。本プロジェクトの研究テーマ設定が議論された2002-2003年にいたるまで残念ながら明るいイメージを持つことができるような状況の変化は見られず、むしろ深刻化していたといってもよいような状況が続いた。マスコミは、ハローワークに列をなす中高年求職者の姿を報じた。春闘において「ベースアップ」という言葉は死語化したといわれ、ある大手企業においては、期限を限ったものではあるが、「ベースダウン」が行われた。ある民間の調査機関は、完全失業率が6%を超えると予測した。実際は6%を超えることはなかったが、2002年9月の完全失業率は更に悪化し5.3%を記録する。そして、2002年11月、日経平均株価はバブル景気崩壊後の最安値を記録する。

これらに追い討ちをかけるように、国内においては、2001年には、年間自殺者数が3万人の大台を超えた後も、その数は増加し続け、2004年には3万4千人を記録し、その中でも負債、生活苦、失業といった「経済・生活問題」が動機と見られる自殺の増加が著しいことが警察庁より報告された。国外においては、2001年9月11日、米国においては同時多発テロが起これり、将来の不透明感を更に強めていた。

「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」

本研究は、中高年離職者等就職困難者の再就職支援について、グループエンカウンター、インターネットによるサイバー・カウンセリング等さまざまな技法やテクノロジーを活用して、新たなカウンセリング技法及びシステムを開発する。

これが、本プロジェクトが2003年10月より開始された際の、プロジェクトテーマである。

明るさがもてない雇用失業情勢が続く中で、厚生労働省においては、ハローワークの年中無休化や雇用助成金や奨励金などの弾力的な運用が検討され、次々に新たな対策が発表されていた。2001年8月、時の坂口厚生労働大臣が「現在の雇用状況に鑑み、できることはすべてする」という談話を発表している。

これらを総合して考えてみると、本プロジェクト研究のテーマは1990年代からの10年の暗

い気分を引き続き受けたものであり、「できることはすべてやろう」という労働行政の意思を背景にしていたとあってよからう。

(3) 開発目標についての議論

本プロジェクトは開発研究として位置づけられている。与えられたテーマの下に具体的に開発目標を検討する必要がある。まず、議論がなされたのは、テーマの中に具体的に記されている「グループエンカウンター」、「インターネットによるサイバー・カウンセリング」という用語や観点をどのように扱うのかという点であった。中期計画期間内に有効なツールやシステムを完成させるという視点から問題点が議論された。2つの用語に関わって指摘されたのは、両方とも、①類似の技法が複数存在していて、その中から短い期間にどれかを選び開発することが非常に困難である点、②具体的に開発目標を設定しようとする時、参考のできる体系的な基礎的研究が必ずしも多くない点、であった。結論的には、これらの用語と直接関連する技法やシステムを開発するという道は断念された。それに代わりテーマに記述された「中高年離職者」「就職困難者」「再就職支援」「さまざまな技法やテクノロジーの活用」「新たなカウンセリング技法及びシステムの開発」などをキーワードにして開発目標が探られた。(注) 具体的には、次節以降に記されるように、実際に、再就職支援サービスを提供している施設などの調査、成人求職者の就職にかかわる心理と行動の明確化、中高年求職者の再就職にかかわるニーズの調査など、を通して、本機構でしか取り組めない領域、本機構の研究蓄積を生かしたテーマが模索され、最終的には3つの開発研究テーマを設定して、研究が進めらることになる。

さて、その後の雇用失業情勢についてしてみると、完全失業率の悪化は、民間調査機関が予測したように6%を超えることはなく、むしろこの間に1つのピークを迎え、以後改善の傾向が見られる。しかし、数値は高止まりしている。これに対して、有効求人倍率は、著しい改善を示している。不況を脱して景気の回復に力強さがみられるようになり、倍率を示す数値は上昇している。しかしながら、高止まりの完全失業率と有効求人倍率の改善の同時進行という状況は、見方を変えれば労働需給のミスマッチが拡大していることを示している。労働力の中核である中高年での離職は、いまや不景気であるか否かによらず、ありふれた出来事として常態化、普遍化している。それ故、テーマ設定時に比べると、中高年離職者の再就職支援サービスは、益々、「深刻な時に」できることはすべてやる「対策」ではなく、「いつでも」できることはすべてやらねばならぬ1つの「戦略」に変わってきているようにみえる。再就職をめぐる、個人のマッチング過程への基本的で具体的な援助サービスの重要性が高まっているといえよう。

(注) 「グループエンカウンター」と「サイバー・カウンセリング」

「グループエンカウンター」に関しては、今日に至るまで、多くの専門的な実践が積み重

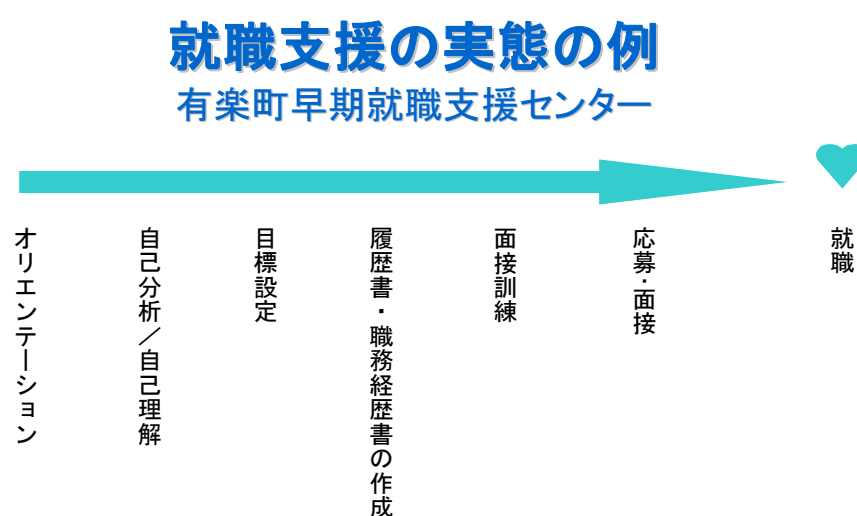
ねられている。中高年層を対象とした再就職支援サービスのメニューとして欠くことができない経験交流会には、「グループエンカウンター」の技法や経験などが取り入れられている。しかしながら、例えば、「グループエンカウンター」と言っても話し手と聞き手が同じイメージを浮かべる保証はない。一般に、「グループエンカウンター」は、エクササイズを課すか、リーダーの役割をどうするかなどの違いにより、構成的エンカウンターグループと非構成的エンカウンターグループに分かれるからである。その他のアプローチを加え、「グループアプローチ」として整理する考え方もあり、それぞれに独特の技法を含んだ実践が存在するというのが現状である。構成的エンカウンターグループの第一人者である國分(1981)は、これらの事情を、エンカウンター・ムーブメントとして捕らえ、Encounter group, Growth group, Basic encounter group, Sensitivity training group, T-group, Small group experience など19の呼称を挙げている。そして、その最大公約数は「ホンネとホンネの交流がもてるようになるための集団体験」であるとしている。

「サイバー・カウンセリング」は、「グループエンカウンター」に比べると、まだまだ新しい分野である。新しい現象につきものではあるが、「インターネットのWebを基礎としたサービス」に関する呼び名も、WebCounseling, Computer-mediated counseling, CyberCounseling, E-counseling, E-mail counseling, Internet counseling, Online counseling, Telhealth service などさまざまである。この分野を体系的に取り扱ったテキストにおいても、数千人の専門家がなんらかのWebを基礎とした実践にかかわっているが、大半は、オフィスの提供するサービスを広告する媒体として利用したり、クライアントや同僚と交信するために利用しているのであって、クライアントに対する欠かせない介入のためにWebを利用している専門家の人数は高々数百のレベルではないかといわれている。専門家集団では、NBCCが1997年、ACAが1999年にガイドラインを公表している。しかし、このガイドラインは、face-to-face のカウンセリングに関する公式な専門的倫理綱領と比較すると内容的にも強制力についても十分なものとは言えない。事実、これらの基準への準拠は任意的なものである。いまだ、この領域での責任のあるサービスへの情報提供的な意味を超えるものとはいえない。オンラインサービスを提供する専門家によって、ISMHO (International Society for Mental Health Online) という団体が設立され、調査研究などが進められ (www.ismho.org)、"Metanoia" というポータルサイトも開かれてはいる。しかしながらHeinlenら (2003) が実施した136のWebサイトを対象とした調査では、2回調査をしているが、1回目から8ヶ月後に実施された2回目の調査において、136のWebサイトの3分の1を超えるサイトが既にサービスを提供していなかったことが報告されている。サイバー・カウンセリングは、いろいろな潜在的な可能性が議論されているが、サービスの品質を証明できるような体系的な調査研究が不十分であること、越境などにより専門資格に関して法的問題が存在すること (米国の国内問題)、技術的なリスク (同一性の証明、中断・修了の安全性など) がまだ解決されていないこと、などが指摘されており、現時点では必ずしも実用的な開発研究の対象としてふさわしいとは言えない。

2 研究目標の設定

(1) 中高年求職者の再就職支援サービスの流れと構成要素

中高年求職者の再就職支援サービスを実施している典型的な施設としては、再就職支援会社、公的な人材銀行に関連したキャリア交流プラザ、ハローワークなどをあげることができる。ここではどのようなサービスが行われているのであろうか。東京人材銀行有楽町早期就職支援センターは、代表的な公的なサービス施設であるが、施設のサービスを紹介するインターネットのホームページにおいて、図表1-2-1のような流れ図を掲げている。



図表1-2-1 再就職サービスの流れ（例）

求職者の行為という点から順を追ってみたい。まず、自己分析・自己理解を行う。これらは、現状における求職者の立ち位置を明確に自覚することが目的である。次に、目標設定を行い、行動の方向を定める。次に、その目標を実現するべく、求人者の求める知識やスキル・経験を有する「人材」であることを示す書類を作成する。次に、作成した書類を求人者に送付する一方で、採用に当たっては必ず実施される採用面接に備えて自分を適切に表現する訓練を受ける。次に、実際の応募先の採用面接を受け、双方が合意すれば、めでたく就職ということになる。再就職サービスを提供する施設では、これら「最終的には就職へといたる道」にそった求職者の営みを様々な形で援助しているということができる。

ところで、これらのサービスの基本的なモデルは、1960年代からアメリカで発展したアウトプレースメントサービスにあると考えられている。日本のアウトプレースメントサービスの先駆けは、1982年に設立された日本DBM（ドレーク・ビーム・モリン）にあるといわれている。そこで、日本DBMの、アウトプレースメントサービス・プログラムの全体的な流れをみてみよう。プログラムは、次の4つの段階で構成されている。第1段階は、「準備段

階1」と呼ばれ、離職というストレスの高い経験についての精神的なサポートと、性格を知る、経験の棚卸などを通しての自己理解、および、目標の設定などが含まれる。第2段階は、「準備段階2」と呼ばれ、職務経歴書の作成、面接の訓練などが含まれる。第3段階は、「求職活動」と呼ばれ、実際の就職口を探し、採用されるまでを含んでいる。この段階での支援サービスは、さまざまなネットワークを利用した情報提供や求職者自身の活動を活性化させる助言などである。第4段階は、「再就職決定」と呼ばれ、新しく決定した就職先や新しい職業生活スタイルなどへの適応性を高めるための支援である。そこでは、再就職サービスは最終的には、再就職という結果に結びつくことが期待されているものの、機械の部品のように、個々の求職者と個々の求人のマッチングを進めればよいという考え方ではなく、各段階毎に、求職者の主体性、自立心、自信を導きながら進めることが大切であるという経験則に立っているといわれる。ここで、「準備段階1」という出発点にあたる最初のサービスの中に、自己理解の援助が挙げられていることは極めて重要な点と考えられる。(労働大学校研修資料)

しかし、このアウトプレースメント会社による再就職支援サービスの流れはなにも中高年求職者に限ったものではない。こうした過程は、いま盛んに個人主導のキャリア形成支援ということが叫ばれているが、その中心的な技法であるキャリア・コンサルティングの一般的なプロセスとも共通している。すなわち、キャリア・コンサルティングのプロセスとしては、①自己理解、②仕事理解、③啓発的経験、④キャリア選択に係る意思決定、⑤方策の実行、⑥新たな仕事への適合の6つがあげられている(社団法人日本産業カウンセラー協会、2002)が、①から④までは上の「準備段階1および2」に、⑤は「求職活動」に、⑥は「再就職決定」に対応している。しかし、中高年求職者の場合は、特にこの自己理解の過程について配慮する必要があるといわれている。

(2) 中高年求職者の心理と行動

畑(2002)は、大阪府キャリア交流プラザの経験を踏まえて、中高年ホワイトカラー再就職の活動支援を巡る課題として、1. 労働市場の変化、2. キャリアに対する視点の欠如、3. 離職のショックの大きさ、4. 終身雇用制度からの脱却の困難さ、の4つをあげている。企業の中高年ホワイトカラー層が「終身雇用」の聖域ではなくなっていることに伴い、かつてなかったこの層の流動化が進んでいる。こうした社会の大きな動きに対して、会社を含む社会の側にも個人側にも、十分な準備ができていないところに最も深刻な問題があると指摘できる。対策としては、会社(組織)の側においては、日頃から個人に自己のキャリア形成を常に意識させるような働きかけや仕組みが求められる。一方個人の側においては、企業の中での仕事にどっぷり漬かった職業生活を送る中で、己れが身を置いている環境を客観的に認識することが難しくなり、企業の与える仕事と関連しないことに関する行動が不適切になりがちであるということの日頃から自覚しておく必要がある。そのことが不十分であると、労働市場の厳しさへの認識不足、離職というショックとそれへの心理的な対処の難しさなど、

新たなキャリア課題に処する知識やスキルが不足しがちにならざるを得ない。中高年での失業は、世帯主の経済的基盤の変更とアイデンティティーの喪失を意味するケースが多い。再就職援助サービスの中で自己理解の過程が強調される理由は、まさに、知識の面でもスキルの面でも準備の十分でない状態で遭遇することになる離職という事実を、じっくりと納得のいくように自己の知識とスキルの中で統合し再構成するという体験を経ることによって初めて、最終的には就職に結びつく次の段階である求職活動が活性化するということなのである。そして、この過程は、できるだけ速やかに行われる必要がある。この自己理解の過程で失敗することは、経済的基盤の再構築と新たなアイデンティティーの獲得という、職業生活にとって欠くことができない大きな柱を失っている状態を長期的に背負うことになるからである。

その意味では、中高年の再就職のサービスは、実は離職してからでは遅いのかかもしれない。そこで、中高年期の在職者が再就職活動にどのような考えをもっているのかを知る必要がある。

(3) 中高年の再就職支援ニーズに関する調査

「再就職支援に関する調査」は、2005年3月に実施された。対象者は、首都圏及び近畿圏に在住する35歳から65歳までの在職者及び求職者である。これら中高年対象者の再就職支援ニーズを調べた。調査の主な項目は、求職活動、求職活動で求めるもの、仕事・生活の課題などである。郵送調査により693票の有効回答が得られた（年齢グループと性別のクロスで有効回答数が規定数になるまで調査）。性別構成は、男女半々。在職者が74%で、休職中の者は22%を占める。回答者の職種の構成は、専門的技術的職業が28%、管理的職業が8%、事務的職業が23%であり、いわゆるホワイトカラー職種が大半を占め、現業職は8%と少ない。

ア 支援の中身

調査では、求職活動に際して、相談したい相手、参加したい催し、受けたい援助・知りたい情報、利用したい機関などを尋ねている。結果は、図表1-2-2のとおりである。

a 相談したい相手

相談したい相手として相対的に多く選ばれているのは、「1. 家族」、「2. 知人」、「3. 友人」、「5. ハローワーク担当者」などで、プライベートな関係以外では、ハローワーク担当者が頼られていることが分かる。「4. キャリアカウンセラー」は10%程度の人にしか選ばれていない。まだまだ認知度が低いのかかもしれない。これら選ばれた上位4つは、いずれも4割を越える者から選ばれているが、その他の対象は、いずれもたかだか10%程度である。

年齢グループ別に見てみると、30歳代では、「1. 家族」を選ぶ者の割合が他の年齢グループに比較してかなり多い。40歳代、50歳代では、「1. 家族」に替わって、「5. ハローワーク担当者」が最も多くの者から選ばれている。60歳代では、再び「1. 家族」が1位になる。

表2 求職者支援の特徴

		30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合計
	人数	113	230	229	121	693
相談したい相手	1. 家族	64.6	48.3	34.1	42.1	45.2
	2. 知人	43.4	45.7	41.5	35.5	42.1
	3. 友人	47.8	47.4	39.3	38.0	43.1
	4. キャリアカウンセラー	18.6	13.5	8.7	8.3	11.8
	5. ハローワーク(HW)担当者	40.7	51.3	47.2	41.3	46.5
	6. 公的機関担当者(HW以外)	9.7	15.7	14.0	14.0	13.9
	7. NPO担当者	5.3	5.2	3.9	5.0	4.8
	8. 民間人材ビジネス会社担当者	15.9	23.5	15.3	18.2	18.6
	9. 誰にも相談しない	6.2	10.0	11.8	5.0	9.1
	10.その他	0.9	1.7	1.3	5.0	2.0
参加したい催し	1. 相談、カウンセリング	64.6	61.3	52.4	48.8	56.7
	2. ガイダンス	31.0	37.8	27.1	21.5	30.3
	3. セミナー	43.4	42.6	38.4	42.1	41.3
	4. 体験交流会	12.4	17.8	21.0	29.8	20.1
	5. その他	0.9	6.1	6.1	5.8	5.2
受けたい援助・知りたい情報	1. 自分の適性・キャリアの生かし方	66.4	61.3	51.1	57.0	58.0
	2. 業界や職種についての比較情報	38.9	36.1	27.9	17.4	30.6
	3. 訓練情報や支援制度	35.4	32.6	30.1	29.8	31.7
	4. 実際の就職先についての情報	68.1	71.3	69.4	57.9	67.8
	5. 求職活動全般に関する手助け	24.8	28.7	19.7	26.4	24.7
	6. 求職活動において得意でない部分の援助 (面接指導等)	20.4	19.6	9.6	13.2	15.3
	7. その他	1.8	2.2	1.3	1.7	1.7
利用したい機関	1. ハローワーク	72.6	71.7	74.7	67.8	72.2
	2. 地域交流センター	19.5	25.2	24.0	30.6	24.8
	3. 雇用能力開発機構都道府県センター	29.2	36.5	38.0	35.5	35.6
	4. 人材派遣会社	50.4	43.0	31.4	26.4	37.5
	5. 出身学校・同窓会	2.7	8.7	4.8	5.8	5.9
	6. 地方自治体	11.5	10.9	10.9	17.4	12.1
	7. その他	5.3	8.3	4.8	12.4	7.4

b 参加したい催し

参加したい催しとして多く選ばれているのは、「1. 相談、カウンセリング」、「3. セミナー」、「2. ガイダンス」の順である。特に、「1. 相談、カウンセリング」は半数を超える者から選ばれている。個別の問題に対応した支援が求められているということであろう。

年齢グループ別に見てみると、各年齢グループで選ばれている項目に大きな違いは見られない。選ばれた割合から、年齢の高い方が、選ぶ項目数が少ない傾向を推測できるが、その

傾向とは反対に、「4. 体験交流会」に関しては、60歳代が他の年齢グループより多く選んでいる。

c 受けない援助・知りたい情報

受けない援助・知りたい情報として多く選ばれているのは、「4. 実際の就職先についての情報」、「1. 自分の適性・キャリアの生かし方」、「3. 訓練情報や支援情報」、「2. 業界や職種についての比較情報」の順である。特に、「4. 実際の就職先についての情報」、「1. 自分の適性・キャリアの生かし方」の2項目は、半数以上の者から選ばれている。

年齢グループ別に見てみると、その傾向に大きな違いは見られない。概して、年齢が高い方が、項目を選ぶ者が少ないという傾向が見られるが、「2. 業界や職種についての比較情報」に関しては、60歳代で、他の年齢グループより特に選ぶ者の割合が低い。

d 利用したい機関

利用したい機関として多く選ばれているのは、「1. ハローワーク」、「4. 人材派遣会社」、「3. 雇用・能力開発機構都道府県センター」の順である。特に、「1. ハローワーク」は、他の項目と比較すると断然多くの者から選ばれていて、7割を超える。

年齢グループ別に見てみると、その傾向に大きな違いは見られない。ただし、概して、年齢が高い方が項目を選ぶ者が少ないという傾向が見られ、中でも「4. 人材派遣会社」に関しては、60歳代では、他の年齢に比べると選ぶ者が少なく、30歳代の半分程度である。

イ 納得がゆく就職先を探すために重要である項目

納得がゆく就職先を探すために重要である項目を尋ねた結果が図表1-2-3である。「重要である」と評価されている項目を多い順にあげてゆくと、「4. 職業理解」、「3. 自己理解（適性理解）」、「1. 企業研究（下調べ）」、「2. 面接・履歴書の準備」などで、これらは6～8割弱の者から選ばれている。これに対して、「5. 産業理解」、「6. 職業訓練」、「7. 知人との求人情報交換」、「8. 各種相談機関への相談」を「重要である」とする者は3割程度で、多くない。細かく見ると、「7. 知人との求人情報交換」だけについては、「重要でない」とする割合が他の項目よりやや多い。

年齢グループ別にみると、特別目立った傾向は見られないが、あえて言えば、「1. 企業研究（下調べ）」、「2. 面接・履歴書の準備」は30歳代、40歳代という年齢の若い方に「重要である」という指摘が多いのに対して、60歳代ではその割合はやや少なくなる。逆に、「7. 知人との求人情報交換」に関しては、60歳代で「重要である」とする者の割合が、他の年代に比べて多い。また、概して、40歳代で「重要である」と評価する項目数が多いようである。更に、「3. 自己理解（適性理解）」、「4. 職業理解」に関しては、40歳代をピークとして「重要である」という指摘が多い。

図表 1 - 2 - 3 納得ゆく就職先を探すための重要事項

	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合計
人数	113	230	229	121	693
1. 企業研究(下調べ)	77.9	78.7	68.6	63.6	72.6
2. 面接・履歴書の準備	68.1	69.6	59.4	57.9	63.9
3. 自己理解(適性理解)	76.1	83.9	76.4	74.4	78.5
4. 職業理解	77.0	83.0	79.0	76.9	79.7
5. 産業理解	36.3	38.3	32.3	30.6	34.6
6. 職業訓練	35.4	42.2	36.2	38.8	38.5
7. 知人との求人情報交換	23.0	33.9	37.1	43.8	34.9
8. 各種相談機関への相談	23.9	27.8	33.2	35.5	30.3

ウ まとめ

調査結果から求職者の再就職ニーズをまとめてみると次のようになる。

再就職支援サービスの内容の面でみると、1つは、自己理解への援助に期待が大きい。また、2つには、適性・キャリアの理解への援助に期待がみられる。

参加したい催しでは、「相談、カウンセリング」への期待が圧倒的に高い。キャリアに関わる問題に個別に対応してほしいというニーズの高さを示すものである。理想的には個々の求職者が求めるニーズに対して個別的に支援できる体制があればよいのであろう。しかし、それがかなわぬ場合であれば、いくつかのグループごとに対応していかざるをえないであろう。

ところで、調査データを、5歳刻みの年齢別グループで眺めてみても、年齢グループごとに特徴が存在している。求職活動におけるリソースやアプローチにも違いが見られる。どこかの施設での実践で効果があったからといって、中高年者として一括してその実践を導入できないことを示している。どのような支援の形をとっていけば、それぞれのニーズにあった支援ができるのかという視点からきめ細かな努力を積み重ねることによって、トータルとして効果がありかつ質の高い支援を提供することができることを示している。このことは、実際の支援サービスにおいて、カウンセリング技法など個別対応の技術・スキルが大切であることを示している。

また、ここでは詳細には触れなかったが、施設やメディアの面でいえば、1つは、利用経験があり、かつ効果があるもの期待しているのは、「新聞」、「就職求人誌」、「求人チラシ」などの伝統的なメディアであった。この傾向は、特に、年齢が高くなるにつれて強い。2つは、ハローワークでの就職支援サービスに期待している点である。インターネットなど最新の情報テクノロジーを利用することも若い層においてはみられるものの、当面の求職者へのサービスを考えたときには、これらの利用はマイナーなものに留まるであろうと思われる。

(4) 自己理解から就職への循環過程

これまで、自己理解から始まり最終的には就職へ至る過程を、一筋の流れのように示してきた。しかし実際は、単調な一本道であるということは決してない。個々の求職者が有する条件の複雑さや求職者が設定した目標達成の困難度、あるいは、実際の就職活動でのつまずき等々、一連の流れが妨げられ停滞することの方がむしろ多い。そこで、キャリアカウンセリングにおいては、この過程に含まれる様々な段階を循環的なモデルとしてとらえることが一般的である。例えば、Readonら（2000）は、進路問題の解決と進路問題に関する意思決定を支援する、効果的なやり方としてCIP（Cognitive Information Process）というアプローチを提唱しているが、その中で、図表1-2-4のようなCASVEサイクルと呼ばれる過程を説明している。

図表1-2-4 CASVEサイクル

個人（意思決定者）の外部を含む、

- | | |
|-------|--|
| 0ステップ | 外的・内的な問題ありという兆候（シグナル） |
| 1ステップ | 0ステップに対応して Communication（C）：ギャップの明確化 |
| 2ステップ | 1ステップを受けて、Analysis（A）：問題の要素間の内的関連性の解明 |
| 3ステップ | 2ステップを受けて Synthesis（S）：好ましい選択肢の創生 |
| 4ステップ | 3ステップを受けて Valuing（V）：選択肢の優先順位化 |
| 5ステップ | 4ステップを受けて Execution（E）：手段=目標戦略の形式化 |
| 6ステップ | 5ステップを受けて、新たに外的・内的な問題ありという兆候（シグナル）との0ステップの Communication のステップに循環する。 |

さらに、CASVEサイクルを前提として、進路にかかわる問題には共通の特徴があると指摘されている。

- ①行動の契機となる兆候は、現実にあることと、個人が希望していることとの間にあるギャップという形で定義できる。すなわち、現に起こっていることと、個人が理想的であったら起こってほしいと望んでいることとの違いとして定義できる。
- ②進路にかかわる問題はしばしば複雑で、感情的なものが含まれていて、あいまいな手がかかりや兆候としてたち現れる。複雑さは、相矛盾するような欲望や動機、他者からの心理的圧力、不安や当惑などの感情などに由来するものである。
- ③進路にかかわる問題の解決方法は、しばしば複数の選択肢に含まれるものであり、ただ1つの正解があるわけではない。それぞれの選択肢は他の選択肢にそれぞれ関連を持ちながら影響を与えるので、よい問題解決とは典型的には、いくつかの選択肢の組合せで得られる。

- ④ある選択がもたらす事柄に関しては、ほとんどの場合に、何らかの不確かさを伴っている。
ある進路にかかわる問題で何も選択しないという道は、成功と満足にとって1つの保障にはなっている。
- ⑤主要な進路にかかわる問題について下されたある決定は、次なる一群の問題につながっていく。しかしながら、ほとんどの場合、次なる一群の問題の全体が事前にわかることはない。

以上を、再就職の支援ツールの開発に引き寄せて検討してみると、次のような諸点を確認することができる。

- ①進路問題は、複雑な循環の過程であること。
- ②その過程において、自己理解・自己分析の過程は重要なステップであること。
- ③自己分析や自己理解は、問題解決過程や意思決定の循環的な過程の不可欠な部分であること。
- ④進路問題の専門的な支援は、この循環過程をより効果的に推進することに焦点を当ててきたこと。

3 開発研究目標と3つの開発テーマ

(1) 開発研究の性格

1 「問題の背景」にあるように、本プロジェクトに課されたテーマは、中高年離職者等の就職困難者が再就職に結びつくような再就職援助サービスに関する技法を研究開発することである。このテーマを、これまで見てきた、中高年者に対する再就職サービスの流れや再就職ニーズ調査結果などを参考に具体的、実態的に考えてみると、求職者が情報提供、セミナー、ワークショップあるいは面談などを通して自己理解と職業理解を深め、職業相談などの個別サービスを受けつつ将来のキャリアに係る計画と意思決定を固め、就職と結びついていくような具体的で効率的な就職活動を力強く進めていくこと、すなわち、個々人の再就職への活動の一連の過程を推進するような新たなツールや技法などを提案することに他ならない。

それでは、どのような新たなツールや技法を開発すればよいのであろうか？この点に関して、実際、再就職支援サービスの第一線でヒアリングなどをしてみると、「このツールや技法がまったくないためにサービスがうまくいかない」というような声は聞かれない。むしろ、例えば再就職支援会社では、門外不出ではあるが会社独自のノウハウを盛り込んだ診断ツールなどが活用されている。また、公的施設では、担当者が産業カウンセラー、あるいは、キャリア・コンサルタントの資格を取得している場合には、各資格取得のために通った養成機関において養成訓練の中で学習したり使用したりしたツールを活用している例が多い。また、時には、第一線の担当者が必要に応じて自作のワークシートなどのツールを活用したりしていた。

こうした状況は何を意味しているのであろうか？まず、中高年求職者の再就職をめぐる状況は大変厳しいこと。この状況を打破するための唯一の特効薬は、新たなツールやシステムの開発を含めて、おそらく存在しないこと。そして、解決策としては、地道に、自己理解から就職へという過程を少しでも前へと進めていくことしかない、ということを示している。

以上の検討の結果、本プロジェクトのテーマは、以下にあげるような5つの性格を有する必要があると考えられた。

- ①自己理解から就職へという再就職支援サービスの基本的な過程を少しでも前へと進めることに貢献するツールやシステムの開発を目指す。
- ②なにか既存のツールやシステムに置き換えることを目指すのではなく、これまで、開発されていないタイプのツールやシステムの開発を目指す。
- ③多くの中高年離職者がサービスを期待しているハローワークなど公的な施設での活用を配慮したツールやシステムの開発を目指す。
- ④中期計画期間中に実用版をリリースするという時間的な制限を十分に配慮したツールやシステムの開発を目指す。
- ⑤当機構の研究蓄積とリソースを活用したツールやシステムの開発を目指す。

以上のような5つの性格を意識しながら、より具体的な開発テーマを探索する中で、最終的には、次の3つの開発テーマが策定された。

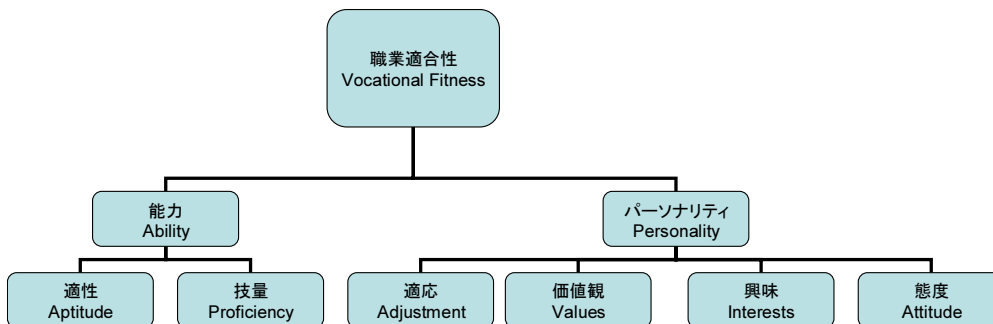
- 1 自己理解を支援するための新たなツールの開発
 - 2 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発
 - 3 職業相談をよりの確にするための技法開発
- つぎに、それぞれについての議論を簡単に紹介する。

(2) 自己理解を支援するための新たなツール開発

第1のテーマは、自己理解の援助に関するテーマである。再就職支援サービスの中での自己理解の重要性は、これまで見てきたとおりである。今後とも、多様な求職者に対して再就職支援サービスを提供してゆくことを考えると、個人の多様な特徴をとらえる多様なツールの存在が望まれる。これまでに提供されてこなかったツールに関わるシーズについては次のようにして検討された。

Super は、職業適合性 (vocational fitness) という概念を提案している。図表 1-3-5 は、職務・職業との相性 (fitness) を考える際の対応する個人の心理的側面を構造化したものである。この枠組みが、新たなツール開発の大枠として利用できる。

図表 1-3-5 Super の職業適合性



図を参照しながら、職業適合性にかかわるさまざまな心理的側面をみていこう。まず、能力の側面では、「適性」はすでに厚生労働省編の一般職業適性検査 (GATB : General Aptitude Test Battery) が作成されており、それを活用することができる。これに対して、能力の「適性」以外の部分は、測定評価の難しさからか、現場で簡便に使用できるツールは提供されていない。特に、「スキル」や「記憶」に関しては、これまでに開発され、ハローワークなどの現場に供給されることはなかった (職種別スキルチェックリストの様な形ものは提供されている)。そこで、「スキル」や「記憶」を対象とした開発は1つの開発対象として取り上げる対象になる。「スキル」に関しては、いろいろな切り口が考えられるが、主に

ホワイトカラー職種での経歴を有する中高年の再就職サービスでの使用を考慮して、多くのホワイトカラー職種に共通する課業である管理機能に関わる「スキル」を評価するツールの開発が適当であると考えられる。次に、「記憶」を取り上げる。中高年求職者の場合には、転職や職務再設計に伴う新しいキャリアを選択しようとするとは必ず新たな学習活動が要求されることになる。また、キャリア形成に係る意思決定を、情報処理を含んだ認知活動として定義する際にも、最も重要な役割を果たすと考えられるのは、「記憶」である。例えば、Petersonら（1991）は「情報処理の過程で使われる基本的な記憶構造は、キャリアに係る課題解決にとっても重要なものである」と指摘している。

次に、パーソナリティの側面であるが、「興味」に関連しては、当機構が既に開発したVPI 職業興味検査が存在し、現場で活用されている。「価値観」に関連しては、当機構の他のプロジェクト「総合的な職業情報データベースの開発」の中で、「ワークスタイル」を診断する簡便なツールが開発され、将来的にはインターネットを通して利用される予定である。また、「適応」に関連しては、VPI 職業興味検査あるいは、後で述べるように、キャリア・インサイトMC（Mid-Career）で新しい尺度として取り上げられる。そこで、ここでは、「態度」の側面で新しいツールの開発を目指すことにした。具体的には、再就職サービスを実施している施設で、実際にサービスしている支援アドバイザーあるいはキャリア・コンサルタントにインタビューをしてみると、そこで共通して指摘される中高年求職者の態度がある。それは、新しい事態に対する構えに大きな個人差があり、新しい事態にうまく対処できないというつまづきがその後の活動に少なからぬ影響があるという点であった。そこで、現場でのニーズもある、新しい事態への態度の個人差を「心の硬さ」という尺度から捉えるようなツールの開発を目指すことにした。

（3）キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発

第2のテーマは、キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発研究である。これは、自己理解に始まり就職へという流れが、一本道でなく、様々な段階で循環するような過程であるとするれば、極めて複雑なサービスが求められていることになる。これに対して、キャリアカウンセラーや支援相談員など担当者が個別に対応することは時間的にも人間的にも事実上大変困難である。しかし、こうしたニーズは高いのである。ここで、セルフヘルプ的なサービスになるが、CACGs（Computer Assisted Careers Guidance System：コンピュータによるキャリア・ガイダンス・システム）というツールの活用可能性が見えてくる。利用者が、使用したい時に、いつでも、何回でも、自分の進め方のペースで、適性診断、職業情報の取得照合、キャリア・プランニングなど、キャリア・ガイダンスの基本的な体験がコンピュータを使ってできるのがCACGsである。CACGsは、現場にとって極めて有用なツールであると考えられる。当機構では、既に、2004年に、おおよそ35歳以下の若年層を対象としたCACGs = キャリア・インサイトをリリースしている。CACGsは、コンピュータの

データベース機能やディスプレイ機能、プログラミング機能などを利用して、利用者がコンピュータを使ってキャリア・ガイダンスの体験を得るように工夫されたシステムである。キャリア・インサイトは、ヤングハローワーク、ジョブカフェ、大学・専門学校等の就職部などで活用されているが、一部の相談施設やハローワークなどでは、35歳以上の求職者への利用も行われていると聞いている。しかしながら、このシステムにおいては、個人の適性を診断する際に35歳までの集団から収集したデータを採点基準としている。35歳以上の利用者に関しては、採点結果を標準的に解釈することが保証されているわけではない。そこで、35歳後半層から65歳前半層を対象にデータを収集し、中高年向きのキャリア・インサイトを開発することを旨とする。一般的には中高年層は若者に比べてコンピュータ操作に関する親和性が低いと言われているが、本プロジェクトにおいては、主にホワイトカラーを利用対象者としている関係から見ると、比較的垣根は低いと考えられる。ガイダンス経験ということに関しては、若者か中高年かという点での本質的な違いはない。この新しいシステムをキャリア・インサイトMCと呼んでいるが、若者を対象としたキャリア・インサイトをベースにして、中高年利用者の観点から必要な改訂を旨とすることにした。

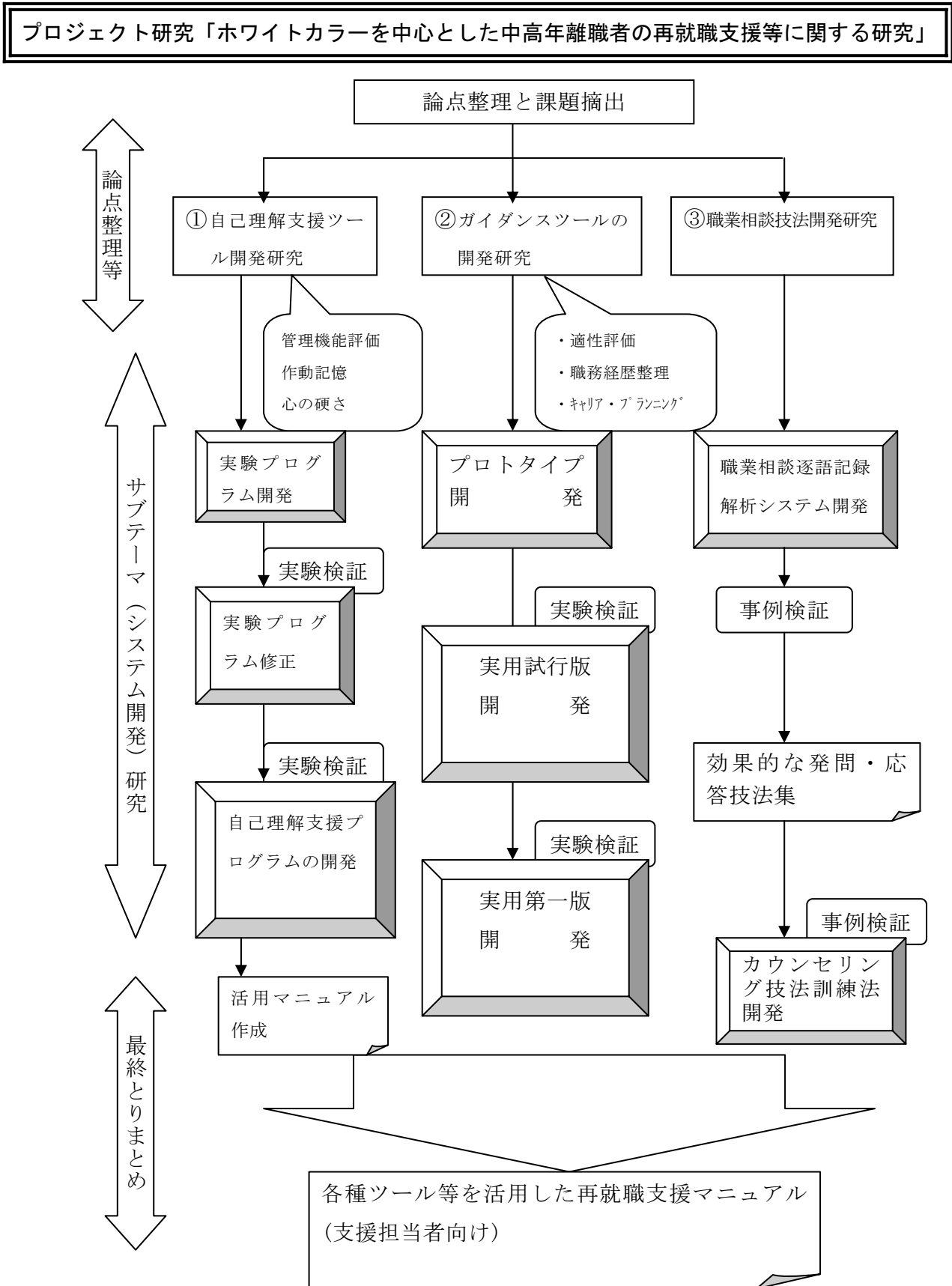
(4) 職業相談をよりの確にするための技法開発

第3のテーマは、職業相談過程をよりの確なものとするための技法研究である。先に紹介したニーズ調査においても、個別の職業相談に対するニーズは高い。しかしながら、中高年求職者を対象とする職業相談の場合、会社組織に帰属意識を持っている場合には、離職は財政的な基盤を喪ったというだけでなく、アイデンティティの喪失にもつながっている。勢いその職業相談は複雑で情緒的な問題も含む個性の強いものにならざるを得ない。その一方で、そういう難しいケースこそ、できるだけ速やかに就職という目標に到達することがその他の問題解決にもつながる場合が多いのも事実である。そこで、職業相談の過程の中で、どのようなコミュニケーションが行われているかを明確にし、それらをもっとも効率的・効果的に運営するためのノウハウを整理することは重要な課題であり、担当者から最も望まれる知識とスキルの体系でもある。そこで、相談の逐語記録をベースに、職業相談をよりの確にするための技法開発を旨とすることにした。これは、時代が要請している、個人主導のキャリア形成を支援するという新たな職業相談をどう進めるべきかという、重要な問題へのチャレンジにもなっている。

以下のそれぞれの部では、3つの開発テーマにそった開発状況の中間報告がなされている。

プロジェクト研究の全体の流れは、図表1-3-6のとおりである。なお、プロジェクト研究の最終的なまとめは、新たに開発されたツール、システム及び技法等の適切な活用を図りながら、どのように効率的で効果的な再就職援助サービスが可能になるかについての検討結果を集大成する予定である。

図表 1-3-6 プロジェクト研究全体の流れ



文献

國分康孝 1981 エンカウンター 誠信書房

畑登代子 2002 「中高年ホワイトカラー再就職支援の場」 渡邊忠・渡辺三枝子・安藤一
重編：産業カウンセリングの実践的な展開、現代のエスプリ別冊 至文堂

Heinlen, K.T., Welfel, E.R., Richmond, E.N., and Rak, C.F. 2003 The Scope of WebCounseling:
A Survey of Services and Compliance With NBCC standards for the Ethical Practice of
WebCounseling, *Journal of Counseling & Development*, Winter 2003, Vol.81, No.1, 61-69.

社団法人日本産業カウンセラー協会 2002 キャリア・コンサルタントその理論と実務 社
団法人日本産業カウンセラー協会

Peterson, G.W., Sampson, J.P., and Readon, R.C. 1991 *Career Development and Services a
Cognitive Approach* Brooks/Cole.

Readon, R.C., Lenz, J.G., Sampson, J.P., and Peterson, G.W. 2000 *Career Development and
Planning: A Comprehensive Approach* Brooks/Cole.

第2部 自己理解を支援するための 新たなツールの開発

第2部 自己理解を支援するための新たなツールの開発

第1章 「管理機能行動目録」の開発

1 中高年齢者の職業適性評価

職業に関して中高年齢者が若年齢者と最も異なる点は、彼らが就業経験を有し、職業上の様々の知識・技術を有している点である。企業は若年齢者を雇用する場合、彼らの「潜在的可能性」を見込んで採用する。一方、中高年齢者を雇用する場合、企業は彼らを「即戦力」として雇用する。従って、中高年齢者の再就職にあたっては、その課業遂行能力、すなわちどんな仕事かどの程度の水準で遂行可能かを明らかにすることは極めて重要である。現在このような個人の課業遂行能力を評価する心理学的検査は開発されていない。「管理機能行動目録」は、具体的な問題解決場面における行動の仕方から個人の課業遂行能力を予測する新たな形式の職業適性検査である。この検査により、個人はそれまで従事したことのない職種についても、その職種で重要な課業がどの程度の水準で遂行可能かを知ることができる。企業も、個人をどのような課業を遂行する職種なら雇用可能かを知ることができる。本研究の目的は中高年齢者の職務遂行能力評価のための職業適性検査を開発することである。

2 管理機能行動目録の特徴

従来の職業適性検査と比較して、管理機能行動目録は次のような点に特徴がある。

(1) 評価対象～従来の職業適性検査の評価対象は数的能力とか言語能力のような個人の能力、「他人の世話をする仕事がしたいかどうか」のような個人の職業に対する興味、など実際の職業場面とは直接関係のない個人の属性である。管理機能行動目録の評価対象は実際の職業場面における個人の職務遂行水準である。具体的には以下のような職務の遂行水準が評価対象となる。

- I. 精神過程（推理、意志決定、企画、情報処理などの課業をどの程度の水準で遂行できるか）
- II. 対人関係（仕事をする上で必要な対人関係、およびそれに伴う心理的負荷にどの程度対応できるか）
- III. 職務要件（必要な労働条件、職務特性にどの程度対応できるか）

(2) 問題～従来の職業適性検査の問題には必ず正解があり、かつ正解は一つである。一方、実際の職業場面で個人が解決すべき問題では、正解があるとは限らないし正解が一つとは限らない。管理機能行動目録では、職業の世界で重要な問題解決場面の特徴をシミュレートした場面設定がなされ、個人はそこでどのように行動するか、判断を求められる。そこで

は、正解があるとは限らないし、正解が一つとは限らない。すなわち、管理行動目録は実際の職業場面に対応した状況における個人の行動特徴を評価することを意図している。

(3) 評価手続き～個人の職務遂行水準を評価するなら、例えば「あなたの企画能力はどの程度ですか」などと直接個人に可能な職務遂行水準を問えばよいという意見もあろう。本研究ではこのような方法を採用しなかった。理由は次の2つである。まず第1に個人は自分の職務遂行水準を正確に知っているとは限らない。特に過去に経験のない課業について正確な判断を求めることは困難である。第2に個人が正確に自己の職務遂行水準を知っているとしても、そのまま正直に回答するとは限らない。特に就職に関連した状況では回答に歪みが生じる可能性がある。「この仕事に興味がありますか」「この仕事に自信がありますか」などのいわゆる職業興味関連の質問紙でも同じような歪みが生じる可能性がある。管理機能行動目録では、直接可能な課業遂行水準を尋ねる方法ではなく、問題解決場面における行動の仕方から課業遂行水準を予測する方法を採用した。

3 管理機能行動目録の開発

(1) 職務分析

管理機能行動目録は個人の行動特徴から課業遂行水準を予測する検査である。この検査を開発するためには、まず職業の世界においてどのような行動がなされているか、どのような行動が重要かを知らねばならない。本研究で特に問題としている職業はホワイトカラーの職業である。まず、ホワイトカラーの職業に従事している個人が職場でどのように行動しているかを明らかにする必要がある。職業の世界における行動を分析する方法として最もよく用いられているのは職務分析である。我々は、1980年より同一の手法を用いて様々な職業について職務分析を実施し、データベース (JOBDATA) を構築してきた。本研究では、ホワイトカラーの職業において重要な行動特性を明らかにするため、JOBDATAを用いてホワイトカラーの職業について詳細な職務分析を実施した。

職務分析には面接法、質問紙法、チェックリスト法、などの方法がある。JOBDATAでは質問紙法が用いられた。すなわちMcCormickらによって開発された「職位分析質問紙 (Position Analysis Questionnaire, PAQ)」を基礎として職務分析用質問紙「作業調査票」を作成し、職務分析データの収集を行った。作業調査票は、図表2-1-1に示すごとく、6領域、187の項目より構成され、分析対象となっている職位がどのような課業をどの程度の頻度、水準で必要とするか、どのような職場環境で働くのか、どのような職務要件を必要とするかを2段階尺度または6段階尺度で評定する方法である。

JOBDATAには現在までに約2,300の職位について網羅的な情報が蓄積されている。職種別に職位数を示すと図表2-1-2のごとくである。

図表 2-1-1 作業調査票

I 入力情報

- A 仕事の手がかりとなる情報源(文書、資料、器具、部品、景観、など。19項目)
- B 必要とされる感覚・知覚(視覚、聴覚、平衡感覚、など。8項目)
- C 必要とされる推定、判断(速度・工程の進行度、製品の品質の推定など。8項目)

II 精神過程

- A 必要とされる企画、意思決定(3項目)
- B 必要とされる情報処理(情報の結合、分析、符号化、解読、など。5項目)
- C 必要とされる知識、情報(短期記憶、職務経験、訓練、など。6項目)

III 作業活動

- A 使用する道具・器具(手動の道具・器具、動力付き道具・器具、など。11項目)
- B 使用する定置装置(機械・装置の使用・操作、など。9項目)
- C 使用する運送・輸送機器(自動車、船舶、航空機などの利用・運転、など。8項目)
- D 必要な手腕作業(機械・器具の調整、加工原料の手による取り扱い、など。7項目)
- E 必要な全身作業(全身協応動作、立ち作業、歩行、など。8項目)
- F 必要な手腕の協応動作(巧緻作業、すばやい動作、など。6項目)

IV 対人関係

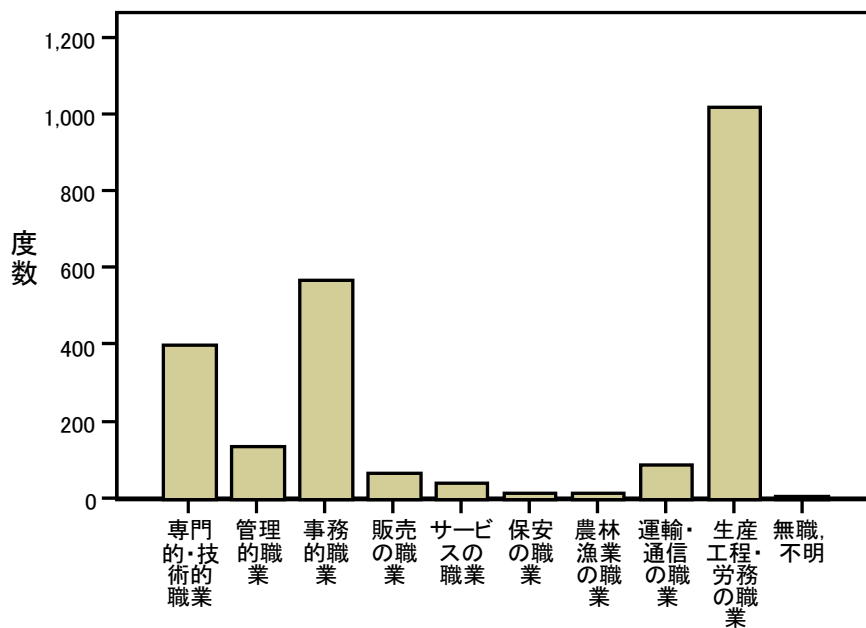
- A 必要なコミュニケーション(助言、折衝、教示、面接、など。13項目)
- B 必要な対人対応(役員、中間管理者、専門職、顧客、など。16項目)
- C 仕事の調整・監督(部下の数、指導・監督、調整、など。7項目)

V 職場環境

- A 物理的環境(温度、湿度、空気汚染、震動、採光、怪我の可能性、など。13項目)
- B 人的・社会的環境(倫理性、欲求不満、意見の相違、など。6項目)

VI 職務要件

- A 服装(制服、防護服、など。6項目)
 - B 免許(1項目)
 - C 仕事の日程(季節性、交代勤務、夜間勤務、など。8項目)
 - D 仕事の特徴(速度、正確さ、判断、手順の標準化、など。14項目)
 - E 責任の種類と範囲(人的、物的被害への責任の程度、など。5項目)
-



図表 2 - 1 - 2 職業大分類別職位数

労働省（編）新版労働用語辞典（1987）によれば、ホワイトカラーは、「企業において事務・管理部門や、ときに販売部門にたずさわる労働者層の俗称」と定義される。本研究もこの定義に従った。労働省編職業分類（1986）の分類では、A. 専門的・技術的職業の一部（法務の職業、など）、B. 管理的職業（技術部門の管理的職業を除く）、C. 事務的職業、D. 販売の職業、H. 運輸通信の職業の一部（運輸事務員、通信事務員、など）、が含まれる。

JOBDATAの職位をこの基準に従って分類すると、763の職位、全体の32.9%がホワイトカラーの職業であった。

作業調査票では、各職位における課業の重要度は「X. 関係なし、1. 非常に低い、2. やや低い、3. 普通、4. 高い、5. 非常に高い」の6段階で評定される。従ってホワイトカラーの職業に属する半数以上の職位で、4. 重要度が高い、もしくは5. 重要度が非常に高い、と評定された課業はこの職業で重要な課業であると考えられる。図表 2 - 1 - 3はこのような観点からJOBDATAのデータを分析した結果である。ホワイトカラーの職業における重要な課業は以下のごとくであった。

- ① 文書資料、図示資料および会話を通じて得られたさまざまな情報を分析し、状況を判断し、その結果に基づいて意思決定、問題解決を行う。
- ② そのような意思決定に際しては、他の人々、特に同じホワイトカラーの職業の人々との折衝、情報交換、説得、が重要である。
- ③ 課業の遂行には正確さと緻密さが求められる。
- ④ 常に新しい知識を習得する必要がある。
- ⑤ 仕事の結果には責任が伴う。

全体としてみれば、ホワイトカラーの職業は意思決定、問題解決などの精神過程および対人関係の重要性によって特徴づけられる。

図表 2-1-3 ホワイトカラーの職業で評定値の高い作業調査票の項目

課業	評定値 4. および 5. の比率
I. 入力情報	
1. 文書資料	66.9%
2. 量に関する資料	66.3%
3. 図示資料	65.8%
15. 言語	60.0%
II. 精神過程	
36. 意思決定	54.8%
37. 問題解決	54.1%
38. 企画	54.0%
40. 情報・データ分析	52.5%
41. 情報の仕分け、整理	57.5%
48. 所要訓練	53.0%
IV. 対人関係	
100. 折衝	50.2%
101. 説得	52.3%
103. 聞き取り	66.2%
114. 中間管理職との対応	81.0%
115. 職長、班長、係長 との対応	80.6%
VI. 職務要件	
174. 仕事の正確さ	61.7%
175. 細部への注意	59.1%
176. 状況判断	55.2%
180. 新しい知識の獲得	60.3%
186. 社会的責任	63.8%

JOBDATAに含まれる2,319の職位のうち763(32.9%)がホワイトカラーの職業であり、1,556(67.1%)は非ホワイトカラーの職業である。各項目の評定値を2つの職業間で比較した時、ホワイトカラーの職業で評定値の高い課業があれば、それはホワイトカラーの職業において重要な課業であると判断される。ホワイトカラーの職業で有意に評定値の高かった項目は以下のごとくであった。

「Ⅱ．精神過程」では、「46．教育水準」、「47．他の職種での職務経験」で有意差が認められた。後者はホワイトカラーの職業に管理的職業が含まれていることによるものであろう。

「Ⅲ．作業動作」では、「65．キーボード装置の使用」が有意となった。これはホワイトカラーの職業ではワード・プロセッサやパーソナル・コンピュータの使用が常識となっていることの反映であろう。ホワイトカラーの職業に就業するためにはこのような機器についての知識は必須である。「74．航空機の利用」が有意となった。ホワイトカラーの職業では外出・出張が多いことの反映である。

「Ⅳ．対人関係」においては、多数の項目で有意差が認められた。ホワイトカラーの職業の人々は会社役員、官庁幹部職員、事務職員、販売員、仲買人、など様々な職業の人々と仕事上の関係を持つ。その内容、形態も専門的助言指導、折衝、説得、指導・教育、講演、符号によるコミュニケーション、世話、活動の調整、相談・助言と様々である。彼らの職業は対人関係を結ぶことによって成り立っている。

「Ⅴ．職場環境」では、対人関係に起因する軋轢、葛藤に関連した項目において有意差が認められた。ホワイトカラーの職業の人々は対人関係に起因する強いストレス条件下で働いていることを示している。上述したような濃密な対人関係のもとでは様々なストレスが生じてくるのも当然である。ただしこれらの項目は図表2-1-3では認められない。ホワイトカラーの人々のストレス強度、頻度は非ホワイトカラーの人々よりは大きいが大であるが、絶対的にはそれほど大きいものではないのかも知れない。

以上の分析から、ホワイトカラーの職業では、1) 情報処理(種々のデータを収集、解析する)、2) 意志決定・問題解決(情報処理の結果に基づいて問題解決や意思決定を行う)、3) 対人関係の処理(問題解決や意思決定の過程で生じる種々の対人関係に適切に対処する。対人関係の過程で生じる軋轢や葛藤に適切に対処する。意思決定に伴う責任を負う)、の3つの領域の課業が重要であることが明らかとなった。ホワイトカラーの職業と言え、机に向かって帳簿を付けたり、計算をしたり、文書を作成したりする職業とイメージされるかもしれない。ホワイトカラーの職業にはそういう部分は確かに存在する。しかしそれは彼らの仕事の一部をなすに過ぎない。最も大きな部分を占めるのは問題解決や意思決定およびその過程で生じる対人関係の処理であった。非ホワイトカラーの職業は「物」を扱う職業であるのに対し、ホワイトカラーの職業は「データ」と「人」を扱う職業である。

(2) 管理機能行動目録(試案)

管理機能行動目録は職業の世界における行動特性の個人差を評価する質問紙である。この質問紙は、18項目から構成され、各項目は次の3領域に分けられる(図表2-1-4参照)。

A) 遂行機能(executive function)

A 1. 目標設定

A 2. 計画立案

A 3. 行動選択

B) 情報処理 (information processing)

B 1. データに関する情報処理

B 2. 自己に関する情報処理

B 3. 他者に関する情報処理

C) 対人関係 (interpersonal relationships)

C 1. 自己制御

C 2. 他者への対応

C 3. リーダーシップ

これらの領域はホワイトカラーの職業において重要な意味を持つ3つの課業領域、1) 問題解決、意思決定、2) 情報処理、3) 対人関係、に対応する。管理機能行動目録の各項目は具体的な問題解決場面であり、場面毎に複数の行動の選択肢が示される。被検者は、それぞれの行動を選択する可能性を、①全く採用しない、②採用する可能性が低い、③どちらとも言えない、④採用する可能性がある、⑤採用する可能性が高い、の5件法により回答する。以下は問題解決場面および行動の選択肢の例である。

あなたがどうしても欲しい商品を買いにいったら、店にはなく、取り寄せると3ヶ月くらいかかると言われました。同じ品物ではありませんが、殆ど機能的に同等の商品は店にあるそうです。その商品を見せて貰うと、デザインはあなたの欲しい商品よりかなり落ちます。あなたはどうしますか。

- a. 3ヶ月待って欲しい商品を手に入る。
- b. 現在ある商品を買う。
- c. 近くの店を探してどうしても欲しい商品が見付からなければ現在ある商品を買う。
- d. 欲しい商品を買うまでいろいろな電気店を探す。

図表2-1-4に示すごとく、選択肢の数は問題解決場面によって異なるが、いずれの問題解決場面においても、ある選択肢を採用すれば正解であるということはない。被検者が各選択肢を採用する可能性がどの位あると回答したかが評価対象となる。

図表 2-1-4 管理機能行動目録の問題解決場面及び選択肢

A. 遂行機能

A 1. 目標設定

1. テレビが故障した時どのように行動するかを問う。選択肢数は4。
2. スーパーでどのような順序で買い物をするかを問う。選択肢数は3。

A 2. 計画立案

3. 欲しい商品の在庫がない場合、どのように行動するかを問う。選択肢数は4。
5. 季節の変わり目に洋服の入れ替えをどうするかを問う。選択肢数は4。

A 3. 行動選択

6. リスクを伴う行動の選好度を問う。選択肢数は5。
7. 他者による行動中断要求にどう対処するかを問う。選択肢数は5。

B. 情報処理

B 1. データに関する情報処理

4. 旅行計画を立てるための情報をどのように入手するかを問う。選択肢数は4。
8. 飛行機のトラブルにどのように対処するかを問う。選択肢数は4。

B 2. 自己に関する情報処理

9. 自分の性格をどのように理解しているかを問う。選択肢数は7。
10. 身体的違和感にどのように対処するかを問う。選択肢数は5。
11. 腹痛がある場合どのように対処するかを問う。選択肢数は5。

B 3. 他者に関する情報処理

14. 友人との口論に際してどのように対処するかを問う。選択肢数は6。
15. 他者の怒りにどのように対処するかを問う。選択肢数は4。

C. 対人関係

C 1. 自己制御

12. 仕事上の失敗にどのように対処するかを問う。選択肢数は4。
13. 成績不良にどのように対処するかを問う。選択肢数は4。

C 2. 他者への対応

16. 仲間はずれの子供にどのように対処するかを問う。選択肢数は4。

C 3. リーダーシップ

17. 集団内の対立にリーダーとしてどのように対処するかを問う。選択肢数は6。
 18. 集団構成員の違反行為にリーダーとしてどのように対処するかを問う。選択肢数は4。
-

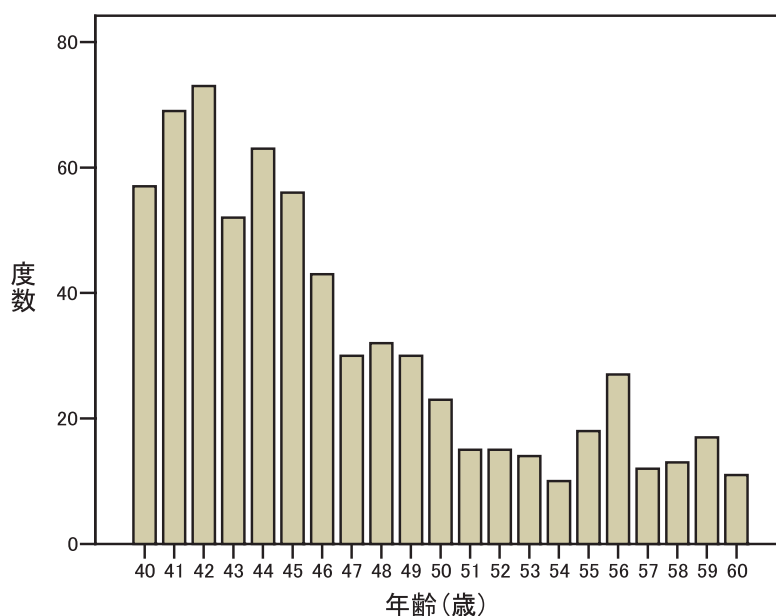
4 管理機能行動目録と課業遂行水準との関連

(1) 目的

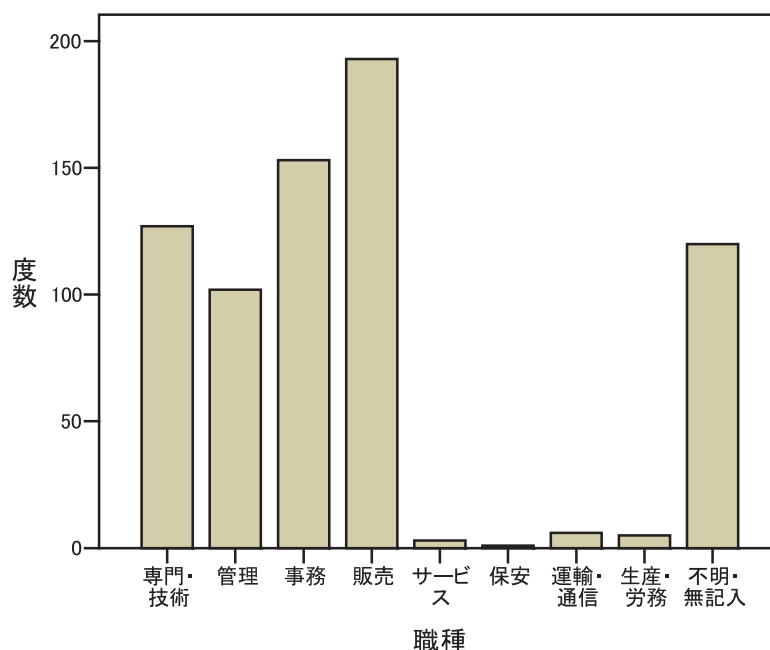
同一の対象者に管理機能行動目録（試案）と職務分析を実施し、管理機能行動目録の結果と職務遂行水準との対応関係を検討した。両者間に密接な関連が存在すれば、管理機能行動目録の結果から被検者がどのような職務をどの程度の水準で遂行可能かを予測することが可能となる。

(2) 研究対象者

対象者は調査会社「ビバ」にモニター登録している個人で、1) 調査時点で40歳以上60歳以下、2) 調査時点で何らかの職業を有する、の2条件を満たす個人、710名であった。性別では、男性366名（51.5%）、女性342名（48.2%）、無記入2名（0.3%）であった。年齢分布は図表2-1-5に示すごとくであった。40歳代が全体の74.3%、50歳代が26.7%であった。対象者の職種別の分布は図表2-1-6に示すごとくであった。ホワイトカラーの職業が全体の60%以上を占めていた。不明・無記入の割合が16.9%と高かった。質問紙を詳細に検討してみると、他の項目には回答しているが、職業の項だけが無記入である対象者が多数見受けられた。これは個人情報保護法の施行と関係している可能性があるかと推測される。



図表2-1-5 対象者の年齢分布



図表 2 - 1 - 6 対象者の職種

(3) 手続き

郵送法によった。すなわち対象者宛に、1) 個人属性質問紙(性別、年齢、職種等に関する質問紙)、2) 管理機能行動目録、3) 改訂版作業調査票、の3質問紙を郵送し、記入後返送することを依頼した。改訂版作業調査票は新たに作成した職務分析質問紙である。PAQや作業調査票は大変有用な職務分析手法であるが、項目が比較的単純な課業に偏っており、専門的職業や管理的職業の職務分析には適当ではない。McCormickらもこのことに気づいており、専門的職業や管理的職業のための職務分析法として新たに専門・管理的職業質問紙(Professional and Managerial Position Questionnaire、PMPQ)を開発した。本研究でもPMPQを基礎として専門的、管理的職業のための新たに改訂版作業調査票を作成した。この新しい作業調査票は、図表2-1-7に示すごとく、3領域、35項目から構成され、各項目は基本的に、X. 関係なし、1. 非常に簡単、2. 簡単、3. 普通程度、4. かなり複雑、5. 非常に複雑、の6段階で評定される。

図表 2-1-7 改訂版作業調査票の項目

I. 精神過程	
1. 作業計画	2. 予算立案
3. 企画	4. 仕事の段取り
5. 情報の変換、編集、コード化	6. 情報・データの数的処理
7. 情報、知識の分析・統合	8. 個人に関わる意思決定
9. 業務に関わる意思決定	10. 財源に関わる評価
11. 機器・装置の使用	
II. 対人関係	
12. 口頭コミュニケーション	13. 文書によるコミュニケーション
14. 外国語使用	15. 監督・指示
16. 教示	17. 調整
18. 面接	19. アドバイス
20. プレゼンテーション・交渉	21. 緊張した対人関係
22. 対人葛藤	
III. 職務要件	
23. 資産、資材の責任	24. 一般的責任
25. 社会的影響	26. 倫理・道徳性
27. 私生活の犠牲	28. 欲求不満
29. 仕事の手順の複雑さ	30. 適応性
31. 必要な相談	32. 必要な監察
33. 市場調査の必要性	34. 職域団体への所属
35. 免許・資格の必要性	

(4) 結果

改訂版作業調査票の第1項目は作業計画である。管理機能行動目録の第1項目はA1. 目標設定「あなたのテレビは最近映りがよくありません。あなたはどうしますか。」であり、最初の選択肢は「a. すぐ買い換える。」である。両者の関係を検討してみると図表2-1-8のごとくであり、両者間に有意な関連が認められた ($\chi^2=28.35, df=16, p<0.05$)。すなわち作業計画で高い評定値を回答した対象者（高評定者）がこの選択肢を採用する割合は低い評定値を選択した対象者（低評定者）がこの選択肢を採用する割合より高かった。

図表 2-1-8 「1. 作業計画」と「A1. 目標設定」との関連

		作業計画					合計	
		非常に簡単	簡単	普通程度	かなり複雑	非常に複雑		
第1問a	全く採用しない	度数 11	18	63	10	1	103	
		作業計画の%	12.8%	22.2%	21.6%	13.2%	7.7%	18.8%
	採用する可能性は低い	度数 20	13	28	6	2	69	
		作業計画の%	23.3%	16.0%	9.6%	7.9%	15.4%	12.6%
	どちらとも言えない	度数 29	24	79	20	5	157	
		作業計画の%	33.7%	29.6%	27.1%	26.3%	38.5%	28.7%
採用する可能性がある	度数 7	12	50	17	3	89		
	作業計画の%	8.1%	14.8%	17.2%	22.4%	23.1%	16.3%	
採用する可能性が高い	度数 19	14	71	23	2	129		
	作業計画の%	22.1%	17.3%	24.4%	30.3%	15.4%	23.6%	
合計	度数 86	81	291	76	13	547		
	作業計画の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

同様の解析を管理機能行動目録の他の選択肢についても行った。複雑な作業計画を立案している対象者は、

- ①洋服の入れ替え（A 2. 計画立案）では、b) その都度必要な夏服を出す、を選択する可能性が低く、c) 夏服、冬服とも着られるようにしておく、を選択する可能性が高い。
- ②行動中断（A 3. 行動選択）では、a) 無視する、を選択する可能性が高い。
- ③旅行計画の立案（B 1. データに関する情報処理）では、a) ガイドブックやインターネットで情報収集をする、を選択する可能性が高く、b) 友人・知人の話を聞く、を選択する可能性が低い。
- ④痛みへの対処（B 2. 自己に関する情報処理）では、e) 何もしない、を選択する可能性が低い。
- ⑤友人の怒りへの対処（B 3. 他者に関する情報処理）では、e) 一緒になって怒る、を採用する可能性が低い。
- ⑥集団メンバー間の対立への対処（C 3. リーダーシップ）では、a) 後日の話し合いを提案、c) 各人に発言の機会を与える、を選択する可能性が低い。
- ⑦差別発言への対処（C 3. リーダーシップ）に対する対処では、a) ただのジョークだと無視する、を採用する可能性が高い。

などの特徴を有していた。

他の改訂版作業調査票の項目についても同様の解析を行った。課業遂行水準との間に関連が認められた選択肢数を図表 2-1-9 に示した。「14. 外国語使用、23. 資産、資材の責任、24. 一般的責任、25. 社会的影響、28. 欲求不満、33. 市場調査の必要性、34. 職域団体への参加、35. 免許・資格の必要性」の各項目と管理機能行動目録の選択肢の間には有意な関連性は認められなかった。

図表 2-1-9 課業遂行水準と有意な関連を有する管理機能行動目録の選択肢の数

課業	選択肢数	課業	選択肢数
1. 作業計画	11	2. 予算立案	4
3. 企画	13	4. 仕事の段取り	5
5. 情報の変換	32	6. 情報の数的処理	13
7. 情報の統合	15	8. 個人に関わる意思決定	19
9. 業務に関わる意思決定	14	10. 財源に関わる評価	4
11. 機器・装置の使用	11	12. 口頭コミュニケーション	14
13. 文書コミュニケーション	21	15. 監督・指示	14
16. 教示	11	17. 調整	15
18. 面接	12	19. アドバイス	17
20. プレゼンテーション	12	21. 緊張した対人関係	21
22. 対人葛藤	9	26. 倫理・道徳性	16
28. 欲求不満	16	29. 仕事の手順	7
30. 適応性	13	31. 相談	10
32. 監察	15		

5 管理機能行動目録の尺度化

(1) 目的

前節「4 管理機能行動目録と課題遂行水準との関連」において、調査データの検討を通して、管理機能行動目録の問題解決場面における多くの選択肢が課業遂行水準と密接な関連を有することが明らかになった。図表 2-1-9 に示すごとく、作業調査票の各課業は管理機能行動目録の複数の選択肢と関連を有している。例えば、「1. 作業計画」は 11 の選択肢と関連を有していた。そこで、これら複数の選択肢の採用可能性を単一の尺度に変換し、作業計画の遂行水準との関連を検討した。両者間に密接な関連が存在することが確認されれば、管理機能行動目録の結果から課業の遂行水準を予測することが可能となる。

(2) 課業尺度

尺度化の具体的手続きは以下のごとくである。

ア 課業ごとに、高評定者が有意に採用する頻度が高い選択肢については、以下の数値を与える。

選択肢の採用度	得点
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

イ 課業ごとに、高評定者が有意に採用しない頻度が高い選択肢については、以下の数値を与える。

選択肢の採用度	得点
1	-1
2	-2
3	-3
4	-4
5	-5

ウ 課業ごとに、有意な関連が認められた選択肢の数値を加算する。得られた値を管理機能尺度の素点と呼ぶ。

図表 2-1-10は課業遂行水準別の管理機能尺度素点の平均値である。管理機能行動目録の結果から課業遂行水準を予測しようとするなら、以下の条件を満たすことが必要である。

- ①課業遂行水準が高くなるに従って素点も高くなること。
- ②課業遂行水準間の差が統計的に有意であること。有意差水準は第1種の過誤を避けるため0.1%とする。

以上2つの条件を満たす管理機能尺度は以下の18の尺度であった。

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 4. 仕事の段取り | 5. 情報の変換、編集、コード化 |
| 6. 情報・データの数的処理 | 8. 個人に関わる意思決定 |
| 9. 業務に関わる意思決定 | 11. 機器・装置の使用 |
| 12. 口頭コミュニケーション | 13. 文書によるコミュニケーション |
| 15. 監督・指示 | 16. 教示 |
| 17. 調整 | 19. アドバイス |
| 21. 緊張した対人関係 | 22. 対人葛藤 |
| 26. 倫理・道徳性 | 30. 適応性 |
| 31. 必要な相談 | 32. 監察 |

図表 2-1-10 課業遂行水準別管理機能尺度素点平均値

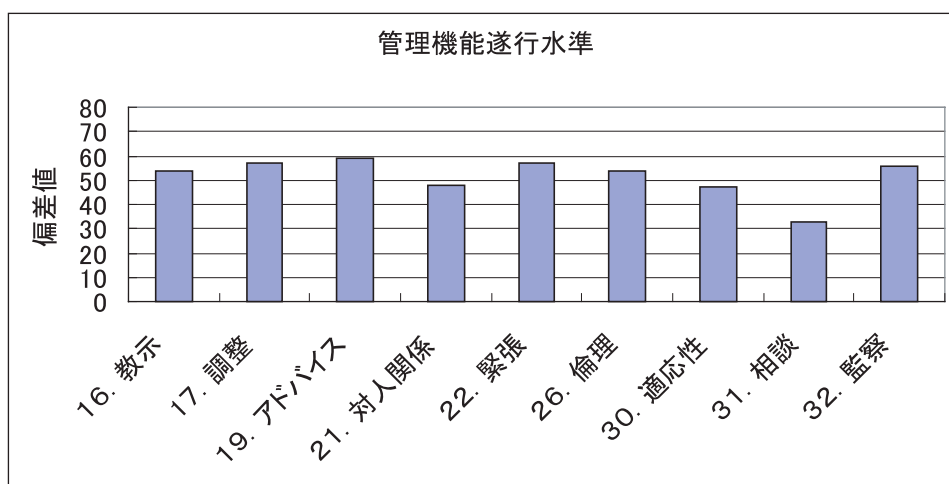
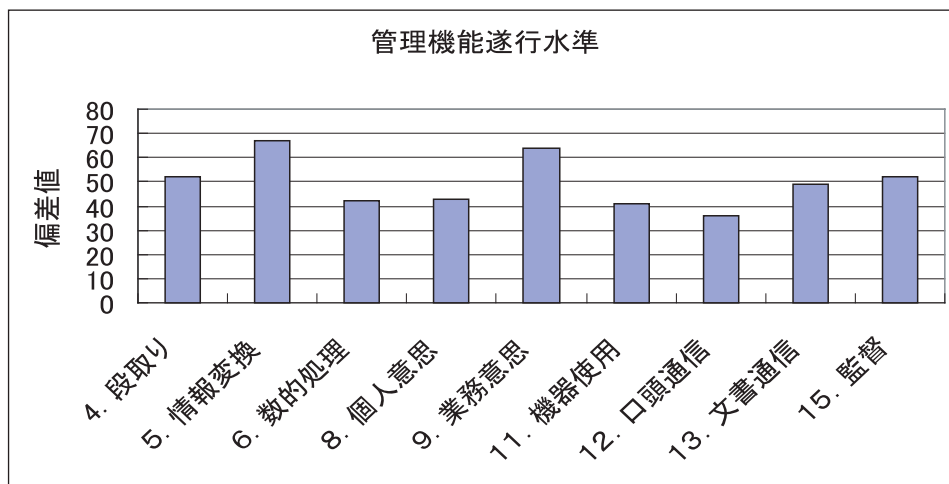
課業	課業遂行水準										群間差
	非常に簡単		簡単		普通		複雑		非常に複雑		
	N	平均	N	平均	N	平均	N	平均	N	平均	
1. 作業計画	85	-7.80	79	-7.63	289	-8.51	73	-6.72	13	-5.50	p<0.004
2. 予算立案	41	-0.39	41	0.51	250	-0.11	65	0.73	20	0.09	p<0.001
3. 企画	42	14.83	73	16.04	258	16.41	84	16.50	14	17.35	p<0.077
4. 仕事の段取り	63	1.71	108	1.87	316	2.34	83	3.50	10	4.00	p<0.001
5. 情報の変換	67	25.17	102	26.67	259	29.47	53	32.39	14	38.21	p<0.001
6. 情報の数的処理	89	7.14	100	8.00	278	9.79	69	10.47	17	11.88	p<0.001
7. 情報の統合	51	9.27	87	10.22	239	9.48	78	11.01	17	15.47	p<0.001
8. 個人に関わる意思決定	67	41.47	104	42.69	283	43.61	48	40.02	11	49.81	p<0.001
9. 業務に関わる意思決定	54	30.55	94	31.69	299	33.02	51	36.56	8	40.87	p<0.001
10. 財源に関わる評価	65	2.23	54	1.61	212	1.92	48	2.58	4	-0.50	p<0.045
11. 機器・装置の使用	80	8.38	102	9.64	293	9.70	56	10.92	10	12.80	p<0.001
12. 口頭コミュニケーション	86	16.91	135	18.82	326	19.25	85	20.69	6	21.50	p<0.001
13. 文書コミュニケーション	67	34.76	150	39.61	317	41.37	62	43.41	3	51.33	p<0.001
15. 監督・指示	76	41.55	97	44.02	204	44.86	40	49.72	5	50.40	p<0.001
16. 教示	65	20.92	130	22.56	292	24.18	72	25.93	5	27.40	p<0.001
17. 調整	97	29.30	136	32.97	257	34.89	52	36.98	4	37.00	p<0.001
18. 面接	56	12.62	95	14.46	178	14.56	53	18.66	2	15.00	p<0.001
19. アドバイス	77	50.43	120	54.04	268	55.73	61	58.77	3	60.00	p<0.001
20. プレゼンテーション	53	24.54	78	25.93	181	28.30	60	30.20	2	26.00	p<0.001
21. 緊張した対人関係	85	38.51	114	43.78	270	46.64	113	49.53	7	50.00	p<0.001
22. 対人葛藤	105	13.79	141	15.02	269	16.02	100	18.64	4	20.50	p<0.001
26. 倫理・道徳性	61	0.96	61	7.78	314	9.25	88	13.07	16	14.75	p<0.001
28. 欲求不満	65	21.38	97	21.17	307	28.45	113	30.81	16	29.68	p<0.001
29. 仕事の手順	62	20.41	140	20.45	331	21.09	83	22.51	7	24.85	p<0.001
30. 適応性	74	36.27	139	36.95	279	39.16	93	42.26	14	46.16	p<0.001
31. 相談	100	22.37	166	25.12	218	25.45	71	26.84	10	27.60	p<0.001
32. 監察	124	34.92	120	36.95	207	37.25	54	40.00	5	41.60	p<0.001

(3) 管理機能尺度の基準化

管理機能尺度の素点の分布は下位尺度によってかなり異なる。このままでは下位尺度間の比較が出来ない。そこで管理機能尺度をz得点化することにした。これを管理機能尺度値と呼ぶ。対象者の管理機能尺度の素点をx、対象者全体の平均値をm、標準偏差をσとすると、管理機能尺度値zは次式で定義される。

$$z = 10(m - x) / \sigma + 50$$

管理機能行動目録の結果は図表 2-1-11のごとく表示されることになる。この対象者では全体的に管理機能遂行水準が高いが、特に情報の変換、業務に関わる意思決定・判断、の遂行水準が高い。ちなみにこの対象者の職業は病院の救急救命部門に勤務する医師である。



図表 2-1-11 管理機能尺度 (Y. R. 47歳、男性)

6 管理機能尺度の予測妥当性

管理機能行動目録の結果から予測される職務遂行水準と実際の職務遂行水準がどの一致するか、すなわち管理機能行動目録の予測妥当性はどの程度かを検討するため以下の解析を行った。管理機能尺度値から予測される対象者の職務遂行を、1. 非常に簡単、2. 簡単、3. 普通、4. 複雑、5. 非常に複雑、の5群に分類した。この時、各群に含まれる対象者の比率は実際の職務遂行水準（実測値）の比率（図表 2-1-10）とほぼ同じにした。

「5. 情報の変換」における予測値と実測値の対応関係は図表2-1-12に示すごとくであった。ガンマ順位相関係数は $r=0.352$ で0.1%水準で有意であった。同様の分析を他の管理機能尺度についても実施した。結果は図表2-1-13に示すごとくであった。18の管理機能尺度全てにおいて有意な相関が認められた。相関係数の最小は0.227、最大は0.506、平均0.334であった。

図表2-1-12 「5. 情報変換」の実測値と予測値との対応関係

度数		情報変換(予測値)					合計
		非常に簡単	簡単	普通	複雑	非常に複雑	
情報変換(実測値)	非常に簡単	18	12	36	1	0	67
	簡単	14	36	45	7	0	102
	普通程度	33	33	151	29	1	247
	かなり複雑	4	6	35	6	1	52
	非常に複雑	1	0	5	7	1	14
合計		70	87	272	50	3	482

図表2-1-13 管理機能尺度の予測値と実測値の対応関係

管理機能尺度	ガンマ順位相関係数	T	p
4. 仕事の段取り	0.252	4.480	<0.001
5. 情報の変換	0.352	5.918	<0.001
6. 情報の数的処理	0.305	5.730	<0.001
8. 個人に関わる意思決定	0.227	3.481	<0.001
9. 業務に関わる意思決定	0.306	4.447	<0.001
11. 機器・装置の使用	0.275	4.633	<0.001
12. 口頭コミュニケーション	0.307	5.670	<0.001
13. 文書コミュニケーション	0.339	5.975	<0.001
15. 監督・指示	0.403	6.641	<0.001
16. 教示	0.310	5.613	<0.001
17. 調整	0.432	8.342	<0.001
19. アドバイス	0.278	4.699	<0.001
21. 緊張した対人関係	0.380	7.338	<0.001
22. 対人葛藤	0.379	7.585	<0.001
26. 倫理・道徳性	0.506	7.991	<0.001
30. 適応性	0.332	6.919	<0.001
31. 相談	0.345	7.017	<0.001
32. 監察	0.250	4.890	<0.001

7 考察

本研究の目的は中高年齢者の職務遂行能力を評価するための職業適性検査、管理機能行動目録を開発することである。管理機能行動目録は、従来の職業適性検査とは様々の面で異なっている。従来の職業適性検査の評価対象は能力とか興味のような個人の属性である。管理機能行動目録の評価対象は以下の職務の遂行水準である。

- I. 精神過程（推理、意志決定、企画、情報処理などの課業をどの程度の水準で遂行できるか）
- II. 対人関係（仕事をする上必要な対人関係、およびそれに伴う心理的負荷にどの程度対応できるか）
- III. 職務要件（必要な労働条件、職務特性にどの程度対応できるか）

すなわち、管理機能行動目録の評価対象は実際の職業場面における行動である。

評価方法の面でも管理機能行動目録は従来の職業適性検査とは異なる。管理機能行動目録では、職業の世界で重要な問題解決場面に対応した場面設定がなされ、被検者はそこでどのように行動するか、判断を求められる。従来の職業適性検査の問題は必ず正解があり、かつ正解は一つである。一方、管理機能行動目録の問題解決場面では、正解があるとは限らないし、正解が一つとは限らない。管理行動目録は実際の職業場面での個人の行動の特徴を評価することを意図して開発された。

また、管理機能行動目録の開発過程においても、本研究では従来とは異なるアプローチを行った。管理機能行動目録は被検者が問題解決場面でどのように行動するかを自ら判断する自己評定質問紙である。この場合、当然、被検者が実際に質問紙に回答通りに行動するかどうかの問題となる。自己評定法による心理学的検査は多数開発されているが、質問に対する回答と実際の行動との対応関係を検討している検査は非常に少ない。本研究では、管理機能行動目録の回答と実際の行動とがどの程度対応しているかを実験的に検討し、両者間に密接な対応関係が存在することを確認した¹。

現行の心理学的検査は様々の問題点を有している。それらの問題点を解決するため、本研究では上述の様な様々の工夫を試みた。その結果はどうであったか。

職業適性検査の本来の目的は職業の世界における適応、成功を予測することである。管理機能行動目録の予測妥当性係数は図表 2 - 1 - 13 に示すごとくであり、平均は 0.336 であった。これまでの研究報告によれば、自己評定パーソナリティ検査の予測妥当性係数は最大で ±0.2 以下、職業適性検査の予測妥当性係数も最大で 0.3 以下である。従来の研究結果と比べると、管理機能尺度の予測妥当性係数の値は明らかに高い。本研究で行った様々の工夫はそれなりの成果を上げたと言ってよいであろう。

¹ 詳細は「島田睦雄（2006）中高年齢者の職業適性評価—構成概念妥当性の検討—。独立行政法人労働政策研究・研修機構ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 3, 113-149」参照。

しかし、これで管理機能行動目録の有用性が証明されたかと言うと、決してそうではない。心理学的検査結果から他の心理的事象を精確に予測するためには、両者間に0.8以上の相関が必要である。管理機能行動目録の予測妥当性係数はこの基準に遠く及ばない。管理機能行動目録の予測妥当性係数が何故低いのか。これには2つの理由が考えられる。

一つは対象者の職務遂行水準の分布の偏りである。管理機能はその名のごとく管理的職業において重要であるが、特に大企業の社長や会長、官庁であれば局長、事務次官などのいわゆる執行管理職（executive officer）において重要である。企業の部長級以下、官庁の課長級以下の管理職の裁量権の範囲は比較的狭く、その自由度も小さい。彼らの段階で何らかの仕事上の不手際があったとしても、執行管理職がそれを補うことはある程度可能である。他方、執行管理職の裁量権は企業、官庁の業務全般に及び、自由度も大きい。執行管理職の判断の誤りは企業、官庁に取り返しのつかない事態を生じさせる。「適職」とか「適材・適所」などという表現がよくなされる。個人により職業の向き、不向きは確かに存在する。しかし、大抵の職業には適材・適所などという概念は必要ない。多少のばらつきはあるだろうが、誰がやってもほぼ同じような結果が得られる。大部分の職業では、個人によって仕事の量、質が大きく異なることはない。個人が職業上何らかの問題を起こしたとしても他の人々の協力によってある程度は補える。しかし、執行管理職では事情は大きく異なる。どのような経営戦略や政策を採用するかは個人によって異なる。その採用した経営戦略や政策の正否が企業の経営内容や国政に及ぼす影響は非常に大きい。かつ、一旦採用された経営戦略や政策が誤っていた場合、それを補うことは事実上不可能である。職業適性を論じるなら、まず執行管理職の職業適性が論じられるべきである。

執行管理職の職務分析を行った場合、多くの課業において「5. 非常に複雑」が該当すると予想される。本研究では、図表2-1-10に示すように、「5. 非常に複雑」を回答した対象者数はいずれの課業においても極めて少数である。これは本研究の対象者中に占める執行管理職の割合が非常に低いことを意味する。すなわち、本研究では執行管理職の行動特性が十分捉えられていない。このことが管理機能行動目録の予測妥当性を低下させている可能性がある。

改訂版作業調査票はPMPQを基に作成された。PMPQは99項目よりなる調査票で、職務分析者が対象者に面接し、その結果を基に課業遂行水準や重要度を9段階評定する職務分析技法である。本研究は郵送調査を採用したので、対象者の負担を考慮して、項目数を約三分の一に減らし、9段階評価を5段階評価にした。この職務分析法の簡略化によって、対象者の職務内容や職務遂行水準の違いが明確でなくなり、結果として管理機能行動目録の予測妥当性が低くなった可能性がある。

以上の点を考慮すると、

- ① 研究対象者に占める執行管理職の割合を高くする。
- ② 改訂版作業調査票の内容、実施方法をよりPMPQに近づける。

などの手段を講じることにより、管理機能行動目録の予測妥当性をもう少し高くすることが可能であろう。しかし、このような対策を講じたとしても、現在平均0.3強の予測妥当性係数を0.8以上にまで引き上げることはかなり困難であろう。管理機能行動目録の目的は個人の職務遂行能力を予測することである。このままでは目的を達成することが出来ない。どうすればよいか。さし当たって次の対策が考えられる。管理機能行動目録の役割の見直しである。

医学的検査はその役割によって2つに分けられる。スクリーニング検査と診断検査である。病院に行くと、問診、聴打診、検温、血圧測定、などの比較的簡単な検査が行われる。これがスクリーニング検査である。その結果何らかの問題があれば、より詳しいあるいは正確な情報を得るための検査が実施され、最終的な診断が下されることにある。これが診断検査である。

管理機能行動目録は本来診断検査として開発された。しかしその予測妥当性係数の大きさからみて、診断検査として用いることは困難である。そこでこれをスクリーニング検査として活用することを考える。すなわち、管理機能行動目録の結果から課業遂行水準を正確に予測するのではなく、対象者が遂行しうる最大限、あるいは最小限の課業遂行水準を特定することを考える。図表2-1-12を整理しなおすと図表2-1-14のようになる。管理機能行動目録結果から「4. 仕事の段取り」が非常に単純または単純と予測された対象者92名中75名（81%）は実際の課業水準も非常に単純または単純であった。一方、非常に複雑または非常に複雑と予測された54名中実際に非常に複雑または複雑であった対象者は30名（51.4%）であった。管理機能目録は個人の課業遂行水準が単純以下か否かの予測、言い換えれば普通以上の水準で課業を遂行することは困難である個人をかなり高い精度で選別しうる。

図表2-1-14 「4. 仕事の段取り」遂行水準の予測値と実測値の対応関係

予測値		実測値	
		非常に単純または単純	複雑または非常に複雑
非常に単純または単純		75	17
	非常に複雑または複雑	24	30

同様の解析を他の管理機能尺度についても実施した。結果は図表2-1-15のごとくで、最低81%、最大90%、平均84.9%であった。今サンプル数を100として、予測値と実測値の平均一致率をガンマ順位相関係数に変換すると $\gamma=0.754$ となり、本研究が目標とした予測妥当性係数0.80にほぼ匹敵する値が得られた。すなわち、管理機能行動目録はスクリーニング検査としては現時点でも高い予測妥当性を有する。

本研究の目的は、中高年齢者向けの新たな職業適性検査を開発することである。これまでの検討から、個人の行動特性から管理機能遂行水準を予測することはある程度まで可能であ

ることが実証された。今後の課題は、

- 1) 管理機能行動目録（最終案）の作成
 - 2) 管理機能行動目録を用いた中高年齢者向けの職業適性検査マニュアルの作成
- である。

図表 2 - 1 - 15 管理機能尺度の予測値と実測値の対応関係

管理機能尺度	予測値単純以下	実測値単純以下	一致率
4. 仕事の段取り	92	75	81%
5. 情報の変換	91	80	87%
6. 情報の数的処理	107	87	87%
8. 個人に関わる意思決定	77	62	82%
9. 業務に関わる意思決定	60	52	86%
11. 機器・装置の使用	95	82	86%
12. 口頭コミュニケーション	107	91	85%
13. 文書コミュニケーション	110	98	85%
15. 監督・指示	99	90	90%
16. 教示	114	95	83%
17. 調整	144	129	89%
19. アドバイス	107	90	84%
21. 緊張した対人関係	119	97	81%
22. 対人葛藤	126	106	81%
26. 倫理・道徳性	61	52	85%
30. 適応性	124	103	83%
31. 相談	170	146	85%
32. 監察	165	147	89%

第2章 作動記憶と短期記憶の測定と評価

1 目的

(1) 中高年齢者の就職

中高年齢者は、どのような職務を果たせるかわからない若年者と異なり、すでに長い職業経験をもち、豊富な業務知識を蓄積している。一方、高齢になると経験のない職務を新に学習することは難しくなると考えられることから、いったん離職した中高年齢者が再就職しようとするならば、これまでに経験した仕事やこれと関連する仕事のほうが経験を活かしやすく、就職が容易であろうと考えられている。そのため中高年齢者の場合、将来どのような職務を果たすことができるかという学習可能性、すなわち適性を測定して改めて適合職種を探索するのではなく、これまでに経験した職務、さらには得意な職務は何かを明らかにし、これに適合する求人を探すことがもっとも重要であるとされる。しかし、その際問題となるのは、中高年齢者は身体的精神的老化から、これまでと同じように職務が遂行できないことがありうることである。そこでこの仕事探しのプロセスは、①中高年離職者の職務経験を詳しく分析し、②それら経験職務をこれまでと同じように遂行することができるかどうか検討して、③これから後に遂行できる職務を見つけ、あるいは職務遂行の方法、労働時間などの職務遂行上の負荷を調整して、④適合する求人を労働市場から探す、というプロセスに詳細化される。

プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」では、そのために、「管理機能行動目録」、「自己理解支援ツール」、「キャリア・ガイダンスシステム」をそれぞれ開発し、さらに公共職業安定所や人材銀行における職業相談や職業指導、あるいは再就職支援セミナーなどにおいてこれらを用いて進められる「キャリア・カウンセリング」の効果的な技法を開発して、中高年離職者、とりわけホワイトカラー経験者が再就職を果たすことを総合的に支援するシステムを構築しようとしている。このうち本研究では「再就職のための自己理解支援ツール開発」の一環として、記憶、特に短期記憶と作動記憶（処理と貯蔵の働きを併せ持つという意味でワーキングメモリと呼ばれる）を取り上げ、上記②および③に関連して、ホワイトカラー経験者が、これまでと同じように職務が遂行できるかどうか、経験を活かすことができるのかを心理学的な方法によって評価し、どのような職務につくべきか、どのように仕事をすればよいのかを中高年齢者自身が判断するための材料を提供することを目指すものである。なお、高齢になると経験のない職務を新に学習することは難しくなるということは、経験的にそのように考えられているだけで科学的に確かめられた事実ではない。ここでは、新たな学習が困難となるのか否かも実験的に検討する。

(2) 認知的課業の遂行

ホワイトカラー職種の職務のような高度の認知的作業の遂行は、記憶に貯蔵された情報の複雑な心的情報処理によって支えられている。単一の事務処理の場合でも、数量データのような処理すべき現前の情報はいったん短期記憶に貯蔵され、そのデータにほどこすべき処理、たとえば計算や大小の比較、判断などのために、業務処理上の知識を長期記憶から検索して短期記憶にある情報と照合し、比較判断し、適切な反応を出力する、という情報処理が行われている。こうした比較や判断に用いられる語彙をはじめとする知識は、教育や経験によって獲得し長期記憶に貯えられている。業務処理に必要な知識とされるものは、すべて長期記憶に保持されているとあってよい。認知的な課業の処理とは、短期記憶、あるいは作動記憶において、入力情報に対して長期記憶から呼び出した情報を用いて何らかの処理をほどこすことである。このように記憶を長期記憶、短期記憶および作動記憶とに分けた場合、短期記憶および作動記憶の容量には個人差があり、作動記憶は長期記憶に比べ加齢にともなう機能低下が大きいことが知られている。長期記憶に貯えられる知識は、いったん貯蔵されると健康状態では失われることはなく、高齢に至るまで増え続けることが知られており、そのような性質を示す結晶性知能の本態とみなされている（たとえば、Schaie、1980）。課業の処理としてみると、処理のための道具（知識）は長期記憶にあり、これを使って課業を処理するのが短期記憶ないし作動記憶であるということが出来る。このことから、高度に認知的な課業においては、作動記憶の機能が低下すると、これまでと同じようには職務を遂行できなくなる可能性がある。従来、職業適合性の評価に用いられてきた職業適性検査においては、これら知識あるいは結晶性知能は測定することができるが、短期記憶ないし作動記憶の機能は測定していないと考えられる。そこで本研究では、①作動記憶の容量と機能を測定し、②さまざまな知的作業の遂行においてどのような働きをしているのかを明らかにし、③ホワイトカラー職種の職務への適合性評価の可能性を検討する。さらに、④それらの機能が加齢によってどのように変化するのかを明らかにし、ホワイトカラー職種へ再就職を希望する中高年離職者が自己理解を深めることを支援する方法を開発する。これらの測定実験はプログラムソフトとしてパーソナルコンピュータに搭載し、被験者ペースで実行できるようにすることで、中高年齢者が職業相談や職業指導のさまざまな機会に自主的に試みることによって自己理解を深めることができるものとする。

2 記憶の働き

(1) 生涯発達における中高年

「中高年」は、発達的にはどのように位置づけられるのであろうか。

人口統計では15歳未満を年少者、15～64歳を生産年齢、65歳以上を老年とする。「中高年」という年齢概念を労働における相対的に年齢の高い層とすれば、15歳から64歳までの生産年齢のうち年齢の高い側を指す下位概念であり、おおむね45歳から65歳までの人たちということになる。労働の場において中高年という年齢概念が生まれてきたのは、事業再構築において、企業の中で相対的に年齢の高い層が職種転換や出向、転籍、さらには早期退職や解雇と再就職といった雇用施策の対象とされるようになり、それへの適応が困難であることが認識されるようになったからである。60歳定年が一般化するとともに、60歳で定年退職した後、さらに働き続ける60歳台前半層がこれに加わることとなった。労働における中高年という概念は、かように社会的経済的概念であるので、生物学的・心理学的な対応があるか否かに拘わらない。けれども、労働という行動において適応が問題となるのであるならば、生物学的・心理学的にも「中高年」にはなんらかの特徴があると考えられる。そこで、中高年の問題を個人の発達の問題としてとらえるならば、この年代は発達段階における成年中期に対応している。

新生児期：生後4週間まで (infancy)

乳児期：生後約18ヶ月、歩行可能になるまで

幼児期：満5～6歳、歩行、運動、会話が一応自由になる頃まで

小児期：満11～12歳、2次的性徴が現れ始める前まで (childhood)

青年前期：ほぼ中学生に対応する (adolescence)

青年後期：満20歳くらい、生理的成熟と心理的諸機能の発達が完成する頃まで

青年期以降、老年期までを成人期 (adulthood) というが、おおむね3段階に分かれる。

成人前期：約20歳から45歳くらいまで

成人中期 (中年期)：約45歳から65歳くらいまで

成人後期 (老年期)：だいたい65歳くらいから死に至るまで (old age)

それでは成人中期 (中高年) および成人後期 (高齢者) において職業能力の発達にどのような問題があるのでしょうか。それは一般に老化としてとらえられている。老化は30歳台から始まり、身体的には筋力の低下、精神的には視力の低下、情報処理機能や記憶の低下などがあり、職業適性検査によって測定されるような能力は、40歳台以降直線的に低下するといわれている (長縄・渡辺、1991)。

(2) 知能の老化

心理的機能の低下は、適応的行動の能力の低下として現れることから、心理学においては老化による知能 (intelligence) の低下として取り上げられてきた (職業能力の低下もこの範疇

に入る)。現象的には、さまざまな年齢の人に知能検査を行うと、年齢が高いほどその成績が低いことから、年齢とともに知的機能が低下すると考えられてきたのである。成人の知的能力の測定にもっともよく用いられるウェクスラー成人知能検査(Wechsler Adult Intelligence Scale; WAIS)では、知能の発達は25～30歳くらいでピークに達し、その後はほぼ直線的に成績が低下していくことが、検査の標準化データ(Wechsler, 1958)をはじめ、多くの研究で一致して認められている。

しかし、異なる年齢層に属す人々は異なる時代背景の中で生き、異なる教育を受け、異なる経験をもっているため、それらの人々の知能検査の結果を直接比較することは意味がない(cohort: コーホート効果)。そこで、同じ人に何年おきかに検査をしたところ、ある時点で年齢の異なる多くの人に検査をしたときにみられる年齢差ほどには成績は低下しなかった。また、加齢にもなって知能検査のような課題の処理機能は低下するが、その変化は一様ではなく、課題によって異なることも明らかになってきた。WAISは11の下位検査からなるが、検査によって年齢変化のパターンが異なり、「一般的知識」と「単語問題」では年齢による変化をほとんど示さない。「一般的理解」と「類似問題」では年齢とともにやや成績が低下する。「算数問題」ではおおむね50歳までは安定しており、その後成績が低下する。「数唱問題」で誤りなく復唱できる数字の数は年齢とともに減少し、50代では20代の80%くらいの水準となる。すなわち、WAISの言語性検査(「知識」「理解力」「数字のスパン」「類似性」「算術」「語彙」)で測定される機能は年齢による変化をそれほど示さないものが多い。これに対してWAISの動作性検査(「絵の配列」「絵の完成」「積み木」「組立」「数字」)の成績は著しく低下することが知られている。「組み合わせ問題」「絵画完成」では10年につき5%の、「符号問題」や「絵画配列」では10年につき10%のコンスタントな成績低下が見いだされている(Wechsler, 1958; Salthouse, 1982など)。一般職業適性検査でも同様の結果が得られている(長縄・渡辺, 1991など)。

(3) 流動性知能と結晶性知能

これらの結果は、流動性知能と結晶性知能の違いを表しているといわれている(Horn & Cattell, 1967)。結晶性知能(crystallized intelligence)は知識に関わる能力であり、学校教育や社会経験によって発達していくとされる。これに対して、流動性知能(fluid intelligence)は、新しいことを学習したり、新たな環境に適応するために必要な情報処理能力であり、教育や経験とは比較的独立な、むしろ生得的な能力であるとされる。WAISの言語性検査は結晶性知能と、動作性検査は流動性知能と関わっているとすれば、これらの結果は、流動性知能は年齢とともに低下するが、結晶性知能はあまり低下しないことを示していることになる。

年齢の異なるいくつかの集団を同時に追跡することで年齢の効果を世代(コーホート)の効果と履歴効果から分離して、知能の「真の」年齢曲線を求めようとしたSchaie(1980)に

よれば、この違いはさらに劇的である。「語の意味」に代表される結晶性知能の発達は青年期で終わるのではなく、その後も上昇し続けて60歳くらいで頂点に達し、その後緩やかに低下し始めるという。「語の流暢性」に代表される流動性知能にしても、30歳頃に頂点に達するのは確かであるが、60歳くらいまではほとんど変わらないか、低下するにしても緩やかであり、急激な低下がみられるのは60歳台後半から70歳台であるという(中里、1990)。

(4) 短期記憶と作動記憶

流動性知能と結晶性知能として区別される能力は、認知心理学においては学習と記憶に関わるものである。学習(learning)とは、適応的な行動を経験を通じて獲得することであり、学習によって知識や技能や態度が形成される。情報を知覚し操作する能力であり、新奇でなじみのない素材に関する推理をあつかうとされる流動性知能とは、情報処理の速度と容量が関与する、学習の過程を支えるものである。これに対して、象徴文化のもとで社会がこれを維持する価値があり、不可欠と考えている知識と技能に基づく、育児と成人期へ向けての社会化を通じて教え込まれるものであるとされる結晶性知能とは、学習の結果獲得される知識や意味や技能に他ならない。結晶性知能は、言語的メッセージを解釈し、概念を識別し、それを後に用いるために保存する能力を含んでいるとされるので、認知心理学における意味記憶(semantic memory)にほぼ対応するといえる。結晶性知能は生涯にわたって発達するか、少なくとも成人中期までは上昇するのに対して、流動性知能は児童期・青年期に発達し、成人前期から減退に向かう。

記憶を情報処理プロセスとして見ると、外界の情報は、視覚刺激や聴覚刺激として感覚器を通じて入力され、記憶システムの各段階によって処理される。入力情報は、感覚情報保存(sensory information storage: SIS)と呼ばれるシステムにごく短時間保存される。その間にいくつかの情報が短期記憶に取り込まれる。そして、主に短期記憶において比較、判断などの処理が行われ、適切な反応の指令が効果器に送られて行動となる。こうした情報処理システムの、中心的な役割を果たしているのが記憶である。

記憶は、長期記憶(long-term memory: LTM)と短期記憶(short-term memory: STM)に分けられる。日常用語では記憶というと過去のいろいろな出来事の記憶のことだととらえられているが、これはエピソード記憶と呼び、長期記憶の一つとされている。長期記憶とは、人や物の名前、単語など非常に多くのものをかなり長い間記憶していて、ふだんは意識されることはないそれらの情報を、必要に応じて再生したり、思考や判断の材料として用いている記憶である。これに対して、電話番号を調べてダイヤルするように、短い時間の間だけ情報を保持する記憶があり、短期記憶と呼ばれている。短期記憶は持続時間が短いばかりでなく保持できる情報の量に限りがあることが知られている。短期記憶の容量は、いくつかの項目を提示した後にその項目を再生させ、正確に再生できる項目の数を数えることで調べることがで

きる。これを直接記憶あるいは直後記憶の範囲(immediate memory span)というが、記憶する項目が数字や文字、単語などのどのようなモダリティであっても、一般に記憶範囲は7項目前後(±2)である。

長期記憶とは別に短期記憶という機能があるのは、長期記憶に蓄えられた情報を用いて思考や判断をするためには、これらの情報を一時的に呼び出して情報処理をするシステムがなければならないからだと考えられている。近年では、このような情報の処理を行うシステムを作業記憶あるいは作動記憶(working memory)として、貯蔵システムとしての短期記憶とは区別してとらえることが多い。さらに、長期記憶と短期記憶とでは持続時間に違いがあるだけでなく、これに関わる脳の部位が異なることから、情報を保持する方法(記憶された情報の表現)も異なると考えられている。

このように記憶システムを分けたとき、加齢による変化は、記憶システムによって異なることが知られている。感覚記憶においては、加齢による変化は認められないという。短期記憶においてもあまり変化はないが、作動記憶は成人中期以降の衰退が著しいとされている。長期記憶においては、意味記憶や自伝的記憶のように、きわめて長期にわたり情報を保持しておくシステムには年齢的な変化はほとんど認められていない。これらのことから、記銘と保持の過程には加齢による機能の変化はあまりなく、記憶の検索(retrieval)過程に成人中期以降何らかの変化が生じるのではないかと考えられている。

長期記憶が結晶性知能を構成しているとするならば、長期記憶に貯蔵された既存の情報は変化することはない。しかし、加齢によって情報を検索し処理する効率は低下するので効果的な知識の利用はできなくなることから、結晶性知能の機能も成人中期以降徐々に低下すると考えられる。一方、流動性知能のパフォーマンスは心的情報処理の速度と容量とに大きく依存している。情報処理の速度と容量は生理的機構によって決定されると考えられるので、30歳くらいから始まる生理的機能の低下を反映して直線的に低下する。記憶においてこのことと関わりがあると考えられるのは作動記憶であることから、WAISの動作性検査のいずれの課題にも作動記憶が深く関与していることが窺われる。しかし、最近の報告によれば、十分な練習をすれば高齢者も流動性知能の検査成績を向上させることができるという。このことから、流動性知能が低下するのは、一つにはこの能力を使わないことによるのではないかという考えもある。

これらのことから、中高年齢者が新たな知識や技能を学習することには困難がともなうのであり、それよりは蓄積した知識、すなわち経験を活かすほうが効果的であるとされてきたのである。しかし、作動記憶ないし短期記憶の機能が低下すれば、長期記憶から知識を検索することが困難になり、経験を活かすことも困難になることが考えられる。そこで、長期記憶に蓄積した知識は変化しないと仮定すれば、作動記憶ないし短期記憶の機能あるいは容量が低下しているか否かを調べれば、経験=知識を活かすことができるか否か、おおよその見当をつけることができると考えられる。

3 自己理解ツールの開発

(1) 短期記憶

数項目の数字を記銘し再認するSternberg(1966)の短期記憶走査パラダイムを応用して短期記憶の能力を測定する。中高年齢者が職業相談や職業指導のさまざまな機会に自主的に試みることによって自己理解を深めることができるように、測定プログラムをパーソナルコンピュータに搭載し、被験者ペースで実行できるものとする。その際、被験者がゲームに参加するような態度で測定ができるように、手続きはトランプのゲームに似せる。

まず、短期記憶走査パラダイムとはどのようなものであるのか、老化によってどのような影響を受けるのかを、過去の実験からみてみよう。

ア 短期記憶走査パラダイム

人間を一つの情報処理システムと考えるならば、われわれは単に入力情報を受動的に処理しているだけではない。適応的に反応するためには記憶されている情報を検索し、入力情報と比較したり、適切な反応を選択したりといったさまざまな処理を行わなければならない。そうした記憶情報の検索過程を直接的に示すものとしてSternberg(1966)が開発した項目再認実験がある。その基本的な実験方法は次のようなものである。

(ア) 実験デザイン

パーソナルコンピュータのCRTディスプレイに、一度に1文字ずつアルファベットが何文字か順次表示されるので、被験者はこれらの文字を記銘する(これを記銘リストという)。そののち文字が一つ表示されるので、被験者はこの文字が憶えたリストにあったか否かをできるだけ速く判断して対応するスイッチを押す(これをターゲットという)。このような状況のもとでは、ターゲット文字の表示から被験者がスイッチを押すまでの反応時間は、記銘リストの文字数の関数となる。Sternbergによれば、記銘リストはいったん短期記憶と呼ばれる貯蔵庫にたくわえられ、各項目が1文字ずつ順番にターゲット文字と照合されるという。

長縄(1992)は、このような課題の処理において、高齢者と若年者とではどのような違いがあるのかを検討した。記銘リストの文字数(セットサイズ)の範囲を1~6文字(S条件)ないし4~9文字(L条件)とし、課題の半ばで変化させた。系列の半分の「あり」条件では記銘リストにターゲット文字が含まれており、残り半分の「なし」条件では含まれていない。被験者は、65~76歳(平均年齢68.6歳)の高齢者12名と20~28歳(平均年齢22.3歳)の若年者12名の計24名であった。

(イ) 反応時間

若年者は、1～6文字のリスト（S条件）ではセットサイズの増大とともに反応が遅くなるが、4～9文字のリスト（L条件）ではその傾向が少なく、勾配がゆるやかになった。高齢者の反応は若年者より遅く、リスト間にそのような違いはなかった。

「なし」条件の場合、ターゲットと一致するものがあるかどうか、記憶している記銘リストの各項目について一つずつ照合を行い、すべての項目と照合しても一致するものがなかった場合に「なし」という反応が生成される。これに対して「あり」条件では、ターゲットと一致する項目が見つかりさえすれば「あり」と反応することができる。ターゲット文字は「あり」条件の記銘リストのすべての系列位置に等しく出現し、それは平均すれば系列の中央にあたるので、もしターゲットと一致する項目があったときただちに反応しているのであれば、「あり」条件の勾配は「なし」条件のその半分になるはずである。そこで条件ごとに回帰直線を求めると、若年群の場合、S条件においては切片も勾配も二つの条件でほとんど異ならない線形増加関数となった。つまり、S条件では記憶している項目がターゲットと一致してもそこで打ち切ることなく照合を続け、「なし」反応の場合と同様にすべての項目との照合が終わってはじめて「あり」と反応していることが示唆された。これが短期記憶の直列悉皆走査と呼ばれる記憶検索で、1文字あたりの照合には約40～50ミリ秒かかったことになる。これに対してL条件では、切片がいずれもS条件より大きく、「あり」条件の勾配は「なし」条件の約半分となり、上記のようにターゲットと一致する項目があったとき照合を打ち切って反応する、直列中途打ち切り型の記憶検索が行われたことが考えられた。ところが高齢群では、S条件とL条件とで異なるのは切片のみで、「あり」条件も「なし」条件もほとんど平行な直線とり、「あり」条件の勾配は「なし」条件のほぼ半分であった。高齢群ではS、Lいずれの条件においても中途打ち切り型の記憶検索を行っていたことが示唆された。

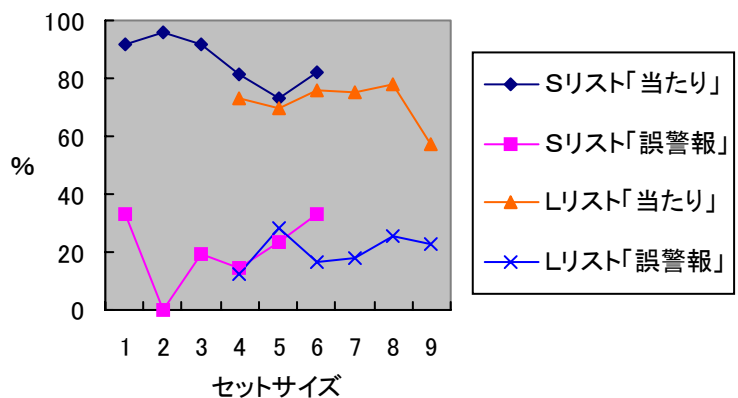
(ウ) 反応内容

項目再認実験では「あり」条件で「あり」と答える『あたり』(Hit)と、「なし」条件で「なし」と答える『正棄却』(Correct-Rejection)とが正反応となる。誤反応には、記銘リストにターゲットがあったにもかかわらず「なし」と答える『見落とし』(Miss)と、リストにはなかったのに「あり」と答える『誤警報』(False-Alarm)の二種類ある。反応の内容はこの4種類であるから、「あたり」と「誤警報」とで再認成績のすべてを特徴づけることができる。そこで、条件ごとにその比率を求めると図表2-2-1、図表2-2-2のようになる。高齢群は若年群より誤反応が多いが、S条件のセットサイズ1で「誤警報」が多いほかは、セットサイズが大きくなるにつれて「あたり」率が低下し、同時に「誤警報」率も上昇しており、条件間には違いが認められない。これに対して若年群では、S条件においてはセットサイズ6のほかはほとんど誤反応がないが、L条件では「誤警報」より「見落とし」のほう

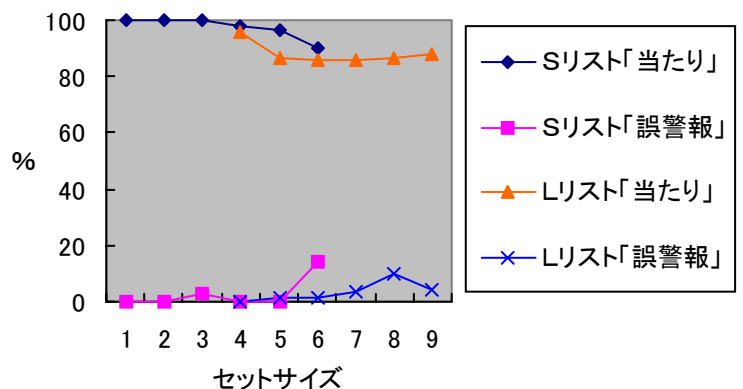
が多く、かつセットサイズにかかわらずほぼ一定であった。このことは、若年者は記憶する文字数の多いL条件では、ターゲットがあったかなかったか曖昧なとき、「なし」と反応する方略をとっていることを示唆している。すなわち、S条件とL条件とで処理方略が違い、その境目はセットサイズ6の近傍にある。

これらの結果から、直列悉皆走査は項目数の少ない系列の記憶検索において行われるのであり、系列がある程度以上の長さになると直列中途打ち切り走査となることがわかる（小谷津、1973）。その境界は若年者では6項目前後にあるが、高齢者ではもっと少ない項目数で中途打ち切り走査になっているようである。一度に記憶することのできる項目数を短期記憶の範囲ということがあるが、この結果からS条件のリストの長さが若年者では短期記憶の範囲に収まっているが、高齢者ではこれを超えていることが考えられる。すなわち、高齢者は記憶容量が減少している。

図表 2-2-1 高齢群反応比率



図表 2-2-2 図 若年群反応比率



反応比率から、信号検出理論に基づいて次のようにして記憶の強さを推定することができる。項目再認実験ではすべてのターゲットが何らかの親近性をもっていると仮定される。あり条件のターゲットを標的項目、なし条件のターゲットを妨害項目としたとき、提示されるリストを記憶することは標的項目の親近性を増加させることになり、親近性の増分を記憶の強さと見なすことができる。すなわち妨害項目と標的項目おのおのの親近性の平均値の差が記憶の強度であり、一般に標準得点の形で d' として表す。 $z[P(y|N)]$ を「誤警報」率の標準得点、 $z[P(y|SN)]$ を「あたり」率の標準得点とすると、 d' は次式で表される。

$$d' = z[P(y|N)] - z[P(y|SN)]$$

ここで条件ごとの d' の平均を求めると、若年群 S 条件 > 若年群 L 条件 > 高齢群 S 条件 > 高齢群 L 条件となり、高齢者の記憶強度が低いことが明瞭に示された。短期記憶の能力は、いくつかの項目を呈示した後にその項目を再生させ、正確に再生できる項目の数を数える直接記憶（あるいは直後記憶）の範囲によって表すことが多いが、記憶痕跡の強さの個人による差異を表すのには、 d' の方が適した指標であると考えられる。

イ 短期記憶容量の測定 —新神経衰弱—

数項目の数字を記憶し再認するという短期記憶走査の実験プログラムをパーソナルコンピュータに搭載して被験者ペースで実行できるものとするために、手続きをトランプのゲームに似せ、すべての反応をマウスおよびキーボードによって行い、測定結果の評価およびフィードバックもコンピュータによって行うように設計する。手続きは以下の通りである。

パーソナルコンピュータの画面上部にトランプのカードを 2～6 枚、下部に 1 枚裏返して並べ、上部のカードを 1 枚ずつ表にし、また裏返す。数字は 1（エース）から 13（キング）までの 13 種類、並べるカードの数は最大 6 枚とする。被験者はカードの種類（ハート、ダイヤ、スペード、クラブ）は無視して、この数字を覚える。すべてのカードを呈示した後、手前（画面下部）の 1 枚のカードを表にする。このカードの数字と同じ数字のカードが上部に並べたカードにあったか無かったかを、被験者はできるだけ速く判断してマウスの対応するボタンを押して答える。正答であればピンポン、誤答であればブーと、コンピュータのピープ音によって反応の正誤をフィードバックする。反応内容と反応時間を記録して一つの試行が終了する。

記憶リスト（上部の複数のカード）にターゲット（下部の 1 枚のカード）と同じ数字のカードが有る条件と無い条件、ターゲットと同じ数字のカードが 2～6 枚のカードのどの系列位置にあるかの $2 \times 20 = 40$ 条件で 1 ユニットとなり、このユニットを必要回数繰り返す。記憶カードの呈示時間、呈示間隔、ターゲットの呈示時間、試行間隔、繰り返し回数は最適条件を探索するため可変とする。予備実験の結果から、初期条件はそれぞれ 1 秒、1 秒、2 秒、2 秒、2 回繰り返しとした。

記銘リストの項目数を一般に直後記憶の範囲とされる水準とするのは、項目数が直後記憶の範囲を超えると、反応できない被験者が増えるからである。項目数を直後記憶の範囲内に収めると若年者では誤反応はほとんど生じないので、記憶の能力を正答率ではなく信号検出理論に基づいて得られた d' により測定する。すなわち、呈示リストに有った記銘項目（標的項目）を正しく有ったと答える「あたり」率と、呈示リストに無かった非記銘項目（妨害項目）を誤って有ったと答える「誤警報」率の標準得点から、記銘項目と非記銘項目の親近性の距離 d' がえられるので、全試行終了後、被験者ごとに d' を算出し、各々の短期記憶容量の指標とする。この指標は、最終的にテストとするとき、年齢段階別の平均 d' からの距離ないし若年者との比較によって、「若い」「普通」「やや老化」「かなり老化」のように老化度の評価をフィードバックするための基礎となる。

（２）作動記憶

作動記憶は、情報を保持しつつ別の情報の処理をする。そらで足し算をする時、一の位を合計し、その余りと繰り上がりを忘れないで十の位の足し算をし、その余りと繰り上がりを足してというように計算を進め、最終的に記憶している各桁の数を読み上げて合計とする、といったプロセスが作動記憶のもっとも典型的な機能である。このような情報の保持と処理を同時に行うというのはたらしきによって、たとえば、トランプのようなゲームにおいて、何人もの相手の捨て札から手の内を推測し、これを考慮しつつ次々に手を進めて自分の役を作っていくといった行動が可能になる。経営判断や交渉、売買、契約など複雑な判断と意思決定のともなうホワイトカラー職種の職務にも、このような作動記憶が大きな機能を果たしていることが考えられる。

ここでは、作動記憶の機能を明らかにするために広く研究されている二重課題実験を応用して作動記憶の能力を測定する。一次課題として四則演算の式の検証を行うと同時に、二次課題として式に含まれている数を記憶するオペレーションスパン・テストを新に開発する。情報の処理と貯蔵を同時に行う二重課題となっており、短期記憶ばかりでなく注意の制御という機能がはたらいっている。このような機能が高度な認知的課題の処理を支えていると考えられている。

ここでも中高年齢者が職業相談や職業指導のさまざまな機会に自主的に試みることによって自己理解を深めることができるように、測定プログラムをパーソナルコンピュータに搭載し、被験者ペースで実行できるものとする。まず、作動記憶とはどのようなものであるのか、これまでに行った実験についてみてみよう。

ア リーディングスパン・テストによる検討

情報の処理と貯蔵を同時に行う二重課題としては、リーディングスパン・テストがもっともよく研究されている。リーディングスパン・テスト(RST)は文章読解の過程における処理効率の個人差を説明するために Daneman & Carpenter(1980) によって開発された測定法である。Danemanらは作動記憶の限界処理容量説から、「次々に短文を提示して、被験者に口頭で読みながら文末の単語を保持させていくと、視覚的に入力された情報を口頭で強制産出させるという運動プログラムを遂行させることにより、まず作動記憶の容量のかなりの部分を消費させてしまう。このような容量削減状態において、いくつまで単語を保持できるかを測定することによって、読みと関連した作動記憶の容量が測定できる」(苧坂・苧坂、1994)とした。ここで、読みに費やされる記憶容量には個人差があると仮定されている。読みの得意な読み手は、読みに大きな容量を使わないので、より多くの容量を他の処理、ここでは単語の保持に配分することができる。これに対して、不得手な読み手は、読みの効率が悪いためより多くの容量を消費してしまい、他の処理に配分する容量が少なくなる。その結果、指示された単語を読みと並列的に保持して再生することが困難になると考えたのである。

そこで長縄他(2003)では、苧坂・苧坂(1994)の作成した日本語版リーディングスパン・テストによってリーディングスパンを測定した。刺激文は日本語の短文で、高等学校の教科書から選ばれた20文字から30文字の漢字仮名交じり文である。刺激文を2文、3文、4文、5文からなるセットとし、各セットをそれぞれ5試行、計20試行の文を刺激とする。刺激文は苧坂(2002)より引用した。

テストは、DELL Dimension4500C コンピュータによって制御された。被験者はCRT画面の教示を読み終わったら、マウスで画面をクリックし、教示を消去する。画面中央の枠内に一行の短文が表示されるので、被験者はこれを音読する。それぞれの短文の単語の一つには下線が引いてあるので、被験者はこの単語を記憶する。音読が終わったら、枠外の任意の場所をマウスでクリックする。次の刺激文が表示されるので、これを音読し、下線の引かれた単語を記憶する。各文条件の数だけこの手続きが繰り返され、最後の文を音読してクリックすると枠内は空白となる。各文条件の1セットの音読が終わったことになるので、被験者はこれまでに読んだ文の下線の引かれた単語を再生する。単語の再生順序は任意でよいが、新近性効果を避けるため最後に呈示された単語を最初に再生することだけは禁じられた。これで1試行が終了し、各文条件について、それぞれ5試行、計20試行この手続きを繰り返す。本試行の前に2文条件の練習試行が行われた。本試行は2文条件からの上昇系列とし、各文条件5試行のうち3試行正解の場合はそのセットをパスしたものとし、2試行だけ正解の時0.5点の評価を与える。リーディングスパンは、パスした最大のセット数とする。

リーディングスパン・テストは2文、3文、4文、5文条件からなるが、ターゲット語を全く再生できない場合リーディングスパンは0となるので、スパンスコアは0から5までと

なる。実験の結果、スパンスコアは2から5の範囲に分布し、平均3.03標準偏差0.91であった(N=37)。

リーディングスパンテストと職業適性検査の数理能力、知的能力との間には相関が認められ、これらの課題の遂行過程に言語的処理や言語的記憶といった領域固有の機能としてではなく作動記憶が機能していることが示唆された。リーディングスパン・テストのスパンスコアをはじめとする作動記憶の容量は、知能検査における一般知能との間にしばしば相関が見いだされており、作動記憶を知的能力としてとらえるならば流動性知能に当たるのではないかと考える根拠となっているが、職業適性検査でも同じ結果が得られたことになる。このような結果について、Engle, Kane, & Tuholski (1999) と Engle, Tuholski et al. (1999) は、作動記憶は短期記憶と注意制御という二つの独立した成分から構成されているという仮説を提起している。リーディングスパン・テストや演算スパン課題を使って測定されている作動記憶容量はこの両方の成分を含むが、複雑な認知課題との相関を規定しているのは短期記憶における貯蔵成分ではなく、さまざまな妨害に抵抗し、注意を制御、持続する注意制御能力であるという。リーディングスパン・テストのように、記銘項目を保持しながら他の処理を行うような状況においては、記銘項目を忘却から防ぐように注意を制御する機能がはたらいっていると考えるのである。彼らは作動記憶と短期記憶のそれぞれを反映すると考えられる記憶課題と、流動性知能のテスト、言語的・数量的学習適性テストを同じ被験者に行い、短期記憶と作動記憶は異なるけれども強く関連した構成要素を反映し、作動記憶課題の多くが一つの共通要素を反映していることを示した。作動記憶は流動性知能と強いつながりを示したが、短期記憶はそうではなかった。このことから、彼らは作動記憶容量と流動性知能は、干渉と妨害のある状況で表象を活性化して保つ能力を反映していると考えたのである。この仮説の重要な点は、読む能力が作動記憶容量の個人差をもたらし、スパンと高次の認知課題との相関をもたらしているのではなく、作動記憶容量はより一般的で個々の処理課題から独立した領域固有ではない能力を反映しているということである。

イ 作動記憶容量の測定—計算ドリル (オペレーションスパン・テスト) —

$\underline{9}+7=18$ 、 $3\times\underline{8}=24$ 、 $16-\underline{5}=\underline{11}$ 、 $\underline{27}\div 3=8$ のような、簡単な加減乗除の式と答えをパーソナルコンピュータの画面上に呈示する。被験者は、答えがあっているか否かをできるだけ速く判断してマウスの対応するボタンを押す(式の検証)。正答であればピンポン、誤答であればブーとコンピュータのビープ音で反応の正誤をフィードバックし、反応時間を測定する。同時に被験者は式の中で下線の引かれた数字を記憶する。式は一回の実験ごとにランダムに発生した数によって作成し、下線の引かれる数字の位置もランダムとする。したがって記憶する数とその位置は被験者ごとにランダムである。式の数の条件により画面中央に垂直方向に並んだ2から6の枠の中に1回に1つの式が呈示され、被験者が反応すると枠は暗転

して1つの式の検証（オペレーション）が終わる。この手続きが、2式条件から6式条件の条件の数だけ画面の上から下へと垂直方向順に続く。すべての式の検証が終わったら、被験者は、各式で下線の引かれた数字を再生する。同じように画面の上から下へと枠の中に式が呈示されるが、式検証の課題で下線の引かれていた数は？マークで置き換えられている。被験者はこの数を思いだし、できるだけ速くテンキーで入力する。被験者が反応すると枠は暗転して1つの数の再生が終わる。正答であればピンポン、誤答であればブーとビーブ音で反応の正誤をフィードバックする。すべての式の指定された数字の再生が終わったら、あるいは被験者が再生を諦めたら1試行が終了する。各式条件について5試行この手続きを繰り返す。したがって、2式、3式、4式、5式、6式、からなるセットをそれぞれ5試行、合計で100の式が刺激となる。

作動記憶容量の指標としてオペレーションスパンを算出する。各式条件の5試行のうち、3試行ですべての数字を再生できた場合、その式条件をパスしたこととし、2試行だけ正解の時、0.5点を減じた評価を与える。パスしたもっとも大きな式条件数をもってオペレーションスパンとする。オペレーションスパンは、0、1.5、2から6となる（この指標は、最終的にテストとすると、年齢段階別の平均オペレーションスパンからの比較によって、「若い」「普通」「やや老化」「かなり老化」のように老化度の評価をフィードバックするために用いる）。

式の呈示時間、呈示間隔、試行間隔、試行回数は可変であり、それぞれ5秒、1秒、2秒、5試行を初期条件として最適条件を探索する。中高年齢者と若年者との成績を比較する。

図表 2-2-3 オペレーションスパン例（4式条件）

検証式	反応
$\underline{9}+7=18$	×
$3\times\underline{8}=24$	○
$16-\underline{5}=11$	○
$\underline{27}\div 3=8$	×
ターゲット数：9、8、11、27	

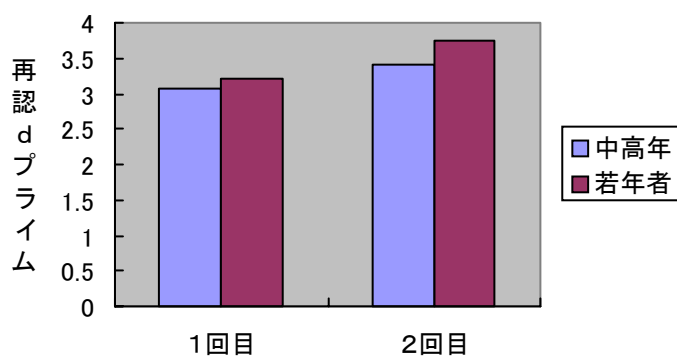
（3）今後の課題

中高年齢者が職業相談や職業指導のさまざまな機会に自己理解を深めることができるように、パーソナルコンピュータに搭載し、中高年齢者が自分で操作して短期記憶および作動記憶の能力を簡単に測定できるプログラムを開発した。被験者ペースで実行できるものとするために、テレビゲームに参加するような測定手続きとし、すべての反応をマウスおよびキーボードによって行えるようにした。

短期記憶の測定プログラムでは、数項目の数字を記録し再認する Sternberg (1966) の短期記憶走査パラダイムを、次々に呈示されるトランプのカードの数字を記憶する手続きとしてトランプのゲームに似せ、短期記憶の能力の評価をするために反応内容から d' を算出するまでのプログラムが完成している。試行実験の結果をもとに評価基準を作成し、 d' の値別に評価結果のフィードバックの内容を吟味し、プログラムに追加して評価結果のフィードバックもコンピュータによって行えるようにすることが今後の課題である。

記録リストにターゲットと同じ数字のカードが有る条件と無い条件、ターゲットと同じ数字のカードが 2～6 枚のカードのどの系列位置にあるかの $2 \times 20 = 40$ 条件で 1 ユニットとなるので、このユニットを 2 回繰り返し、記録カードの呈示時間 1 秒、呈示間隔 1 秒、ターゲットの呈示時間 2 秒、試行間隔 2 秒、という条件で試行実験を行った。これまでに得られた中高年齢者 13 名（平均年齢 57.5 歳）と若年者 11 名（平均年齢 20.4 歳）とでは、図表 2-2-4 に示すように、中高年齢者と若年者との間に短期記憶の能力に有意な差異はなかった。そこで、測定された d' を四段階程度のカテゴリーに分割し、1.5 未満＝「あなたの記憶力は老化しています」、1.5～2.5＝「あなたの記憶力は年齢相応です」、2.5～3.5＝「あなたの記憶力は若者並みです」、3.5 以上＝「若者以上の記憶力です」、といった評価をフィードバックするようにする。この評価基準を適用すると、試行実験における中高年被験者の一回目では、それぞれ 0 名、2 名、7 名、4 名となる。なお、測定をくり返すと成績が向上することから、学習ないし構えの効果が有ると考えられるので、練習試行を増やして本試行では安定した測定ができるようにする必要がある。

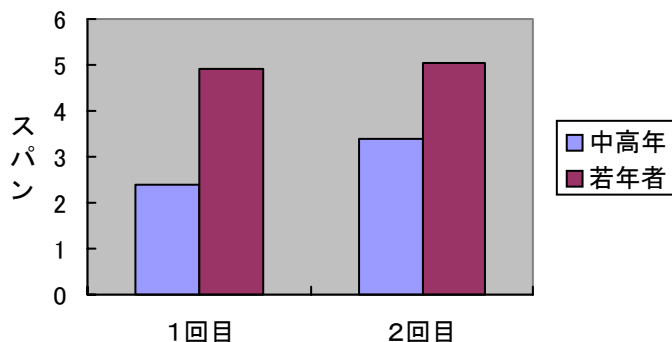
図表 2-2-4 短期記憶



また、作動記憶の能力は、二重課題実験を応用して測定する。一次課題として四則演算の式の検証を行うと同時に、二次課題として式に含まれている数を記憶するオペレーションスパン・テストを新に開発した。作動記憶容量の指標としてオペレーションスパンを算出する方法は、各式条件の 5 試行のうち 3 試行ですべての数字を再生できたときその式条件をパスしたこととし、パスしたもっとも大きな式条件数をもってオペレーションスパンとするもので

ある。さらに、2 試行だけ正解した場合0.5点を減じた評価を与えるので、オペレーションスパンは、0、1.5、2 から6 となる。

図表 2-2-5 作動記憶



式の呈示時間5秒、呈示間隔1秒、試行間隔2秒、という条件で試行実験を行った。これまでに得られた中高年齢者13名（平均年齢57.5歳）と若年者11名（平均年齢20.4歳）とでは、図表2-2-5に示すように、中高年齢者は若年者よりオペレーションスパンが少ないことが示された。そこで、若年者のスパンの平均は5前後であるので、スパンを四段階程度のカテゴリーに分割し、2未満＝「あなたの注意力は老化しています」、2～3.5＝「あなたの注意力は年齢相応です」、3.5～5＝「あなたの注意力は若者並みです」、5.5以上＝「若者以上の注意力です」、といった評価をフィードバックするようにする。この評価基準を適用すると、試行実験における中高年被験者の一回目では、それぞれ3名、8名、1名、1名となる。作動記憶においても測定を繰り返すと成績が向上するが、学習の効果は中高年齢者の方が大きい傾向が示された。このことから、加齢にともなう作動記憶の成績の低下は、必ずしも機能の低下を示しているのではなく、中高年齢者がこうした機能をふだん使わないこと、あるいはこれらの機能を用いてテスト事態に対処することに慣れていないことによる可能性もある。そこで、作動記憶においても、練習試行を増やし、反応が安定してから測定する必要がある。さらに、このことを積極的に評価するならば、テストを繰り返して、学習の効果を調べるといった手続きもありうる。

短期記憶と作動記憶との成績が異なることから、Engle, Kane, & Tuholski(1999)とEngle, Tuholski et al.(1999)の、作動記憶は短期記憶と注意制御という二つの独立した成分から構成されているという仮説に従い、異なる内容のフィードバックを行う。オペレーションスパン課題を使って測定されている作動記憶容量はこの両方の成分を含むが、複雑な認知課題との相関を規定しているのは短期記憶における貯蔵成分ではなく、さまざまな妨害に抵抗し、注意を制御、持続する注意制御能力であるという。記銘項目を保持しながら他の処理を行うような状況においては、記銘項目を忘却から防ぐように注意を制御する機能がはたらいっている

と考えられるのである。

短期記憶で4水準、作動記憶で4水準の評価尺度のそれぞれに対応する評価の文言を作成し、テストの後ただちにコンピュータの画面上に表示し、自己理解を深めることができるようにするのが最終的な目的である。

文献

- Daneman, M., and Carpenter, P. A. 1980 Individual differences in working memory and reading. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, **19**, 450-466.
- Engle, R.W., Kane, M. J., and Tuholski, S. W. 1999 Individual differences in working memory capacity and what they tell us about controlled attention, general fluid intelligence, and function of the prefrontal cortex. in A. Miyake and P. Shah (Eds.) *Models of working memory: mechanisms of active maintenance and executive control.*, Cambridge University Press., pp102-134.
- Engle, R.W., Tuholski, S. W., Laughlin, J. E., and Conway, A. R. A. 1999 Working memory, short-term memory, and general fluid intelligence: a latent-variable approach. *Journal of Experimental Psychology: General*, **128**, 309-331.
- Horn, J.L., and Cattell, R.B. 1967 Age differences in fluid and crystallized intelligence. *Acta Psychologica*, **26**, 107-129.
- 小谷津孝明 1973 記憶走査における反応時間の検討. 日本心理学会第37回大会発表論文集、546-547.
- 長縄久生 1992 高年齢者の認知特性 —(3) 短期記憶走査における構えの効果—. 日本心理学会第56回大会発表論文集、636.
- 長縄久生・小林由紀・阿部義信・川崎恵里子 2003 リーディングスパン・テストと職業適性検査 日本心理学会第67回大会発表論文集、1270.
- 長縄久生・渡辺三枝子 1991 職業適性検査による高齢者の能力評価. 日本労働研究雑誌、**33-10**(Oct.)、2-12.
- 中里克治 1990 老人の知的能力. 無籐 隆・高橋恵子・田島信元(編) 発達心理学入門Ⅱ 青年・成人・老人. 東京大学出版会、119-132.
- 森 敏昭 1995 記憶のしくみ. 高野陽太郎(編) 認知心理学2 記憶. 東京大学出版会、pp. 9-26.
- 苧坂満里子 2002 心のメモ帳 ワーキングメモリ 新曜社
- 苧坂満里子・苧坂直行 1994 読みとワーキングメモリ容量—日本語版リーディングスパンテストによる測定— 心理学研究、**65**、339-345.
- Salthouse, T. A. 1982 *Adult cognition: An experimental psychology of human aging*. Springer-Verlag.
- Schaie, K.W. 1980 Intelligence and problem solving. In J. E. Birren and R. Sloane (Eds.), *Handbook of aging and mental health*. Prentice-Hall. pp.262-284.
- Sternberg, S. 1966 High-speed scanning in human memory. *Science*, **153**, 652-654.
- Wechsler, D. 1958 *The measurement and appraisal of adult intelligence, Fourth edition*. The Williams & Wilkins Company. (茂木茂八・安富利光・福原真知子(訳) 1972 成人知能の測定と評価. 日本文化科学社.)

第3章 “心の硬さ”の測定と評価

1 はじめに

“年を取ったためか、頭が硬くなっているな”という表現が日常的に聞かれるように、年齢とともに“硬く”なっていくという印象をよく経験する。中高年齢者の再就職を困難にしている心理的要因のひとつとして、今までの経験やイメージに固執し、再就職の選択を自ら狭めていることがある。個人の今までの経験が成功経験であればあるほど、固執が強くなると考えられる。そのため、ある一つのことに注意が集中してしまっていて、そこから抜け出せなくなる、柔軟に可能性を吟味できないなど、若年者だと容易にクリアできてしまう些細な問題が再就職の妨げになっていることがある。

そこで、再就職の選択肢が広げられない、新たな選択肢における就業イメージを持っていない要因の一つとして、“硬さ (rigidity)”に注目した。多くのパーソナリティ検査が、パーソナリティを構成する各特性をどれくらい強く持っているかを表すプロフィールとして被検査者に示す（フィードバックする）ことができるのと同様に、中高年求職者の“硬さ”の質と程度を簡単な質問紙形式の検査で測定し、そのプロフィールをフィードバックすると同時に、その“硬さ”のタイプに応じて適切なアドバイスが与えられるようなシステムを構築することを目的とする。

2 “硬さ”について

“硬さ (rigidity)”の定量化を考える場合、“硬さ”の定義が重要となる。“硬さ”は主に心理学において研究されてきたが、その心理学においてさえ、その定義は研究者によって微妙に異なっている。そこで先ず、“硬さ”研究について概観し、本研究における“硬さ”を方向づけることを試みる。

(1) 心理学における“硬さ”の概念

“彼は硬いから、アドバイスを聞いてくれないだろうな”、“発想の転換ができないのは、頭が硬いからだ”、“あいつは頭が硬いから、説得するのが難しいよ”、・・・といったように、“硬い”という表現は日常よく使われる。その場合、融通がきかない、柔軟性がない、一つの考えや行動パターンに凝り固まっているなどの意味で使われることが多いようである。

心理学においては、主に2つの領域で“硬さ”という概念が使われてきた。一つはLewin (1935) の人格理論において、人の内部で分化した部分体系相互間の影響を表す概念と使われた（詳細は、詫摩編 (1967) 参照）。もう一つは、問題解決を阻害する要因として“構え (set)”や“機能的固執性 (functional fixity)”などという用語で言及されているものである。

例えば、“構え”の例としてよく引用されるのは、Luchins (1942) の水がめ問題がある。この問題では、被験者は初め3つのからの水がめが与えられ、1)それに水を満たすこと、2)からにすること、3)一方の水がめから他方の水がめに水を注ぐことだけが許される。被験者の課題は、図表2-3-1に示されるように、3つの操作を用いて、右端の列に示されている水をどれかの水がめに得ることであった。問題は1から順に解いていくことが求められた。先ず問題1を解いてみよう。1)先ず、水がめBに水を満たす。2)次に、BからAに水を注ぐことによって、Bの水を減らす、3)続いて、BからCへ注ぎ、そしてCの水を捨ててからにする。4)再び、BからCに注ぐ。すなわち、B-A-2Cが最も簡単な解答である。

表の問題を順に解いていくと、問題1から問題5まではB-A-2Cが最も簡単な解答であることがわかる。ところが、問題6はB-A-2Cよりも、A-Cでもっと簡単に得られるはずである。しかし、被験者の83%がB-A-2Cで解答した。また、B-A-2Cでは解答が得られない問題8は被験者の63%が解答に失敗し、B-A-2Cよりも簡単な解答がある問題7、9、10においても多くの被験者がB-A-2Cと解答した。これは先行する問題をうまく解決できたことによって生成される“構え”が後の問題の解決を妨げている例である。

この“構え”という用語は、“固執 (perseveration)”として言及されることも多く、山下 (1994) は“固執”を“ある状況で適切であった行動が、もはや他の状況で適切でなくなった後も持続する傾向”と定義している。

図表 2-3-1 水がめ問題 (Luchins, 1942)

問題	水がめ Aの容量	水がめ Bの容量	水がめ Cの容量	求められる 水量
1	21	127	3	100
2	14	163	25	99
3	18	43	10	5
4	9	42	6	21
5	20	59	4	31
6	23	49	3	20
7	15	39	3	18
8	28	76	3	25
9	18	48	4	22
10	14	36	8	6

“機能的固執性”については、Duncker (1945) のローソク問題がよく例に使われる。ローソク問題では、机の上に1本のローソク、マッチ、画鋸がいっぱい詰まった箱の3つが、絵に描かれている。被験者に与えられた問題は、絵に示されている品物だけを使って、ロー

ソクがうまく燃えるようにそのローソクを壁に取り付ける方法を考えることである。その解答は、画鋸が詰まった箱を空にして、それを画鋸で壁に固定し、それをローソク台にすることである。しかし、被験者は箱を画鋸の入れ物としてしか見ず、それがローソク台になるという可能性になかなか気がつかないのである。つまり、目の前にあるものを、現在どのように使われているかという機能にとらわれて見てしまって、それが果たすことができる潜在的な機能になかなか気がつかないのである。

ただし、これらの問題解決で扱われる“硬さ”は、例えば水がめ問題では、問題5の後で、“盲目的になってはいけない”という教示を与えただけで、半数以上の人がB-A-2Cの構えを自ら取り除けたこと、ローソク問題では画鋸を箱から出して、空になった箱とその横に積まれた画鋸を描いた絵を提示すると正答率が2倍以上になること (Adamson, 1952) からも分かるように、適切なアドバイスや指導によって改善することが可能である。

(2) “硬さ”の測定

心理学においては“硬さ”を測定する幾つかの尺度が提唱されている。それらの多くはパーソナリティの特性に準ずるもの、あるいは特定のパーソナリティ特性と関連が深いものとして“硬さ”が扱われている。また、形式としては、次のようなものがある。

ア 幾つかの項目に対して評定する質問紙形式を取るもの

例えば、A Scale for Personality Rigidity (Rehfishch, 1958a, 1958b) では39項目に対して2件法で評定することが求められている。また、測定された“硬さ”は、社会的内向性、不安、柔軟性などのパーソナリティ特性との関連が報告されている。

イ 知覚的選好を調べるもの

例えば、Breskin Rigidity Test (BRT) (Breskin, 1968) は、15対の図形の各々について、どちらの図形の方を好むかを選択させる。図形対の一方は、良いゲシュタルト (プレグナンツの法則に示されるようなゲシュタルト的にまとまりの良い図形) であり、他方はゲシュタルト的にまとまりのない図形である。良いゲシュタルトを多く好む人ほど“硬い”傾向にあるとされる。

ウ 問題解決課題を課するもの

幾つかの困難な状況を示す場面を被検査者に示し、それらに対する解決方法をできるだけ多く挙げさせるもの (Means-End Problem Solving Procedure (MEPS)) (Platt, Spivak, and Bloom, 1971)、新聞紙や傘などの日常的に使用するものを示し、それらの各々について本来の使い方以外の使用方法をできるだけ多く挙げさせるもの (Alternate Uses Test (AUT)) (Wilson, Christensen, Merrifield, and Guilford, 1975)、地図のスタート地点からゴール地点まで

の最短距離を答えさせるもの（Rokearch Map Test）（Rokeach, 1948）がある。

（3）硬さ尺度

藤井・松田（2000）は上述したような“硬さ”の測定を概観して、その測っている“硬さ”の種類を次のようにまとめている。

ア パーソナリティ的側面

- ①頑固、ドグマティズム…………… A Scale for Personality Rigidity（Rehfish, 1958）
- ②固執…………… Rokearch Map Test（Rokeach, 1948）
- ③創造性、想像力…………… Means-End Problem Solving Procedure（MEPS）（Platt et al., 1971）、Alternate Uses Test（AUT）（Wilson et al., 1975）

イ 知覚的側面

- ①あいまいさに対する耐性…………… Breskin Rigidity Test（BRT）（Breskin, 1968）

すなわち、大きく分けても“硬さ”にはパーソナリティ的側面と知覚的側面の2つの次元があると仮定されており、知覚的側面はパーソナリティ的側面がそのまま反映されていると考えられている、としている（藤井・松田、2000）。

そして、多くのパーソナリティ検査と同様に、複数の評定項目を評定するといった形式の“硬さ”尺度の作成を試みている。以下に、彼らの試みた手順を簡単に記す。

まず、成人20名に対して、いわゆる“硬い”と思われる人を思い浮かべて、そのような人の行動特徴、態度、人物などに関する自由記述を求めた。その記述に基づき、最終的に62の表現（項目）を作成した。そして、計303名（男性73名、女性223名、不明7名）に対して、62項目の各々について、“1. あてはまらない”、“2. どちらかといえばあてはまらない”、“3. どちらかといえばあてはまる”、“4. あてはまる”の4件法で評定することを求めた。

得られた評定データの因子分析の結果から、6因子を抽出した。それらの各々と含まれる項目を以下に記す。

1) 非順応性：新しいことの取り込み、新規なものへの適応における“硬さ”

- 42. 誰とでも仲良くできる
- 5. 人に対していつも気楽に返事ができる
- 58. 環境が変わっても割とすぐになじめる
- 1. いつも私はいきいきとしている
- 38. 新しいことにすぐ慣れることができる
- 51. いつでもだいたい機嫌良くしている

2) **応用力の欠如**：機敏さや応用力、行動のスピードにおける“硬さ”

- 8. てきぱきと物事を片付ける
- 19. 仕事は人よりずっと速いほうである
- 67. 私はいつもきびきびとした動作である
- 45. 機転がきくほうだ
- 68. 応用力があるといわれる
- 21. 臨機応変なほうだ

3) **固執**：他者など、外からの情報を受け入れることができないという“硬さ”

- 44. 正直言って人から何かを教わるのは好きではない
- 66. 私は自分のやり方でしかやれない
- 53. 人のアドバイスをあまり良く聞かないほうだ
- 57. 人の意見より自分の意見のほうがたいてい正しい
- 43. いろいろな考え方を受け入れていくよりも、自分自身が身につけてきた理念や信念を守るほうが大切だ
- 25. 簡単には意見を譲らない
- 24. 自分の意見が思い通りにいかななくても、それはそれで構わない
- 20. いつも同じやり方で解決しないと気がすまない

4) **規律遵守**：与えられた枠組みから外れることやあいまいなことを嫌い、完全な形のことを好む側面に関連

- 26. 順序が決まっているならばいつも順番どおりやる
- 27. マニュアルがあるならできるだけ従って、マニュアル通りやる
- 31. ものごとはすべて順番どおりやるべきだ
- 56. スケジュールはきっちり決めて、そのスケジュールどおりに行動している
- 71. なるべく物事は完全に仕上げたい

5) **知的応用力の欠如**：応用力を求められる知的課題が苦手であるという側面

- 14. 複雑でやりにくい問題が好きだ
 - 2. 知恵を絞るような種類のパズルをやるのが好きだ
- 54. 計算などの基本的な問題よりも、応用力を試される問題のほうが得意だ
- 61. とんちをかかせる問題や、なぞなぞ風の問題は苦手だ

6) **創造性の欠如**：創造性、想像力、独創性に乏しく、考えをふくらませていくことができないという側面

- 12. 空想や想像などにふけてそれをふくらませていくのが楽しい
- 4. 空想や想像などにふけて時間を無駄にするのは好きではない
- 47. とりとめのないことを考え続けることは楽しい
- 62. 想像力が大変たくましい
- 6. 抽象的な考えや理論を楽しむことがよくある

さらに藤井・松田（2000）は“硬さ”がパーソナリティ特性によるものであるのか状況によるものであるのかという問題を提起している。そして、特性と状況から影響を受ける“硬さ”の構成因子はそれぞれ別のものであるという仮説に立ち、被験者の気分状態を独立変数、因子（“非順応性”、“応用力の欠如”、“固執”、“規律遵守”、“知的応用力の欠如”、“創造性の欠如”）ごとの得点、Breskin Rigidity Test（BRT）の得点、及び日本版カリフォルニア人格検査（CPI）（吾妻・川口・白倉、1967）の柔軟性尺度の得点を従属変数として、両者の関連を探索的に検討した。その結果、状況によって変動する“硬さ”の因子は“非順応性”のみであり、negativeな気分状態のときには、新規なものには目が向けられなくなり、“順応性”が低下する、ということを示唆した。

3 硬さと職業への取り組み

小嶋・大嶽（2002a、2002b、2003）、小畔・小嶋・大嶽（2001）は大学生の進路の取り組みを困難にしている個人的要因として“硬さ”を取り上げ、硬さ尺度の得点と進路への取り組み方尺度の得点との関係を調べた。

進路への取り組み方尺度は、次のような4つの下位尺度から構成されている。

(1) 情報収集：進路決定の過程で幅広く有益な情報を収集できるかどうか

“すでに希望の職業・進学先に進んだ先輩に相談できる”、“自分が興味を持つ分野で働いている人たちに、そこでの仕事について尋ねることができる”など12項目

(2) 現状認識：卒業後進路を決定しなくてはいけない状況と自分の進路希望を把握しているか

“職業のことを考えずに自分の好きなことに集中していきたい”、“無計画ないきあたりばつたりの職業選択をしてしまう気がする”などの12項目

(3) 自信：適職を見つけ、進路を決定することへの不安、自信のなさ

“自分に合う職業がわかる検査を受けたい”、“希望する職業が自分にあった仕事かどうか不安である”など6項目

(4) 自己理解：自分の適性、能力、興味、性格などの理解の状況

“自分の適性・能力を理解している”、“自分の興味を理解している”など5項目

また、硬さ尺度については、信頼性や項目得点間相関を考慮して再分析を行い、前述した6因子構造ではなく、新たに抽出した“非順応性”と“規律遵守”の2因子を採用している。ただし、“非順応性”因子は前述した6因子構造の“非順応性”と“応用力の欠如”を合成したような項目から構成されている。以下に用いた2因子の項目を示す。

(1) 非順応性：臨機応変、新しいことへの対処の仕方

“応用力があるといわれる”、“機転がきくほうだ”、“臨機応変なほうだ”、“考えかたなどのバリエーションが豊富なほうだ”、“なにごとにつけてもいつも新しいやり方を考えようとしている”、“新しいことにもすぐ慣れることができる”の6項目

(2) 規律遵守：規則、スケジュールなど決まったことに従う

“順序が決まっているならばいつも順番どおりに行う”、“なるべく物事は完全に仕上げたい”、“スケジュールを決めて、そのスケジュール通りに行動している”、“マニュアルがあるならばできるだけ従って、マニュアル通りに行う”、“いつも同じやり方で解決しないと気が済まない”の5項目

大学生212名（1年生88名（男性35名、女性53名）、2年生75名（男性31名、女性44名）、3年生29名（男性7名、女性22名）、4年生20名（男性6名、女性14名））、専門学校1年生138名（男性35名、女性103名）を対象に調査した結果、以下のようなことが明らかになった。

- ① “非順応性”が高い（つまり、順応性が低い）ほど、進路選択に関する取り組みは低く、女子によりその傾向が見られた。
- ② “規律遵守”の傾向が強いほど、自信がなく、女子によりその傾向が見られた。
- ③ “非順応性”が高く、“規律遵守”が高いほど、進路選択に関する取り組みは全般的に低かった。

これらの結果から、小嶋・大嶽（2002）は“順応性の低い（硬い）学生に対する援助として、進路への情報収集や計画立案の方法を教授したり、カウンセリングを行うばかりでなく、学生自身が実際に情報を収集したり、自己理解の機会を積み重ねていく過程で、具体的な援助を行うことが必要と考えられる。そしてその過程を通して学生は、少しずつ状況を理解し、その結果として自信もつき、自分で選択し、決定できるようになると考えられる”と述べている。

4 予備調査

前述したように、本研究の目的は、“硬さ”の質と程度を簡単な質問紙形式の検査で測定し、そのプロフィールをフィードバックすると同時に、その“硬さ”のタイプに応じて適切なアドバイスが与えられるようなシステムを構築することである。本年度はそのために、大学生、中高年齢者を対象とした調査を実施した。その具体的な質問紙構成は、資料に示されている。ここでは、大学生を対象とした予備調査について報告する。

(1) 方法

ア 被調査者

被調査者は東京都内の公立大学及び私立大学の学部生計195名（男性170名、女性25名）であった。このうちに記入漏れのない計186名（男性164名、女性22名）を分析の対象とした。内訳は学部1年生108名（男性89名、女性19名）、2年生22名（男性21名、女性1名）、3年生47名（男性46名、女性1名）、4年生9名（男性8名、女性1名）であった。また、平均年齢は21.4歳であった。本調査は2005年7月に実施された。

イ 質問紙

質問紙は3つの質問より構成されていた。質問1は職業選択動機（山下, 1996a, 1996b ; Yamashita, 1996 ; Yamashita, Youn, and Matsumoto, 1999, に基づいて作成）、質問3は進路への取り組み方尺度（小嶋・大嶽, 2002 ; 清水・下斗米・風間, 2005, に基づいて作成）に関するものであったが、本報告では省略する。質問2が“硬さ”に関する質問項目であり、藤井・松田（2000）の作成した6因子から成る硬さ尺度と、小嶋・大嶽（2002）が用いた硬さ尺度項目に基づき、次のような構成とした。なお、藤井・松田（2000）の抽出した因子に対応して記した。

1) 非順応性

3. 環境が変わっても割とすぐになじめる
12. 新しいことにすぐ慣れることができる
14. 人に対していつも気楽に返事ができる
21. 誰とでも仲良くできる
22. いつも私はいきいきとしている

2) 応用力の欠如

1. 機転がきく方だ
2. 応用力があるとされる
13. 臨機応変な方だ
18. なにごとにつけてもいつも新しいやり方を考えようとしている

3) 固執

2. 正直言って人から何かを教わるのは好きではない
4. 私は自分のやり方でしかやれない
11. 人のアドバイスよりも自分の心情・感性に従ったほうがうまくいくと思っている
15. いろいろな考え方を受け入れていくよりも、自分自身が身につけてきた理念や信念を守りたい
23. 自分の思い通りにいかななくても、それはそれでかまわない
24. いつも同じやり方で解決しないと気がすまない
25. その人がなぜそのような考え・意見を持つようになったかを考えることがよくある

4) 規律遵守

6. マニュアルがあるならばできるだけ従って、マニュアル通りにやる
8. なるべく物事は完全に仕上げたい
10. スケジュールを決めて、そのスケジュールに従って行動する方だ
16. 順序が決まっているならばいつも順番通りやる

5) 知的応用力の欠如

9. とんちをきかせる問題や、なぞなぞ風の問題は苦手だ

6) 創造性の欠如

5. 想像力が大変たくましい方だ
17. 空想や想像などにふけて時間を無駄にするのは好きではない
19. とりとめのないことを考え続けることは楽しい

(2) 結果及び考察

得られた評定データのうち、全項目に対する評定もれのない186名の被調査者の回答を分析の対象とした。まず、186行×25列のデータ行列を作成し、主因子法による因子分析を行った。その結果、固有値が1以上の因子は4つあり、累積寄与率は29.82%であった。そこで、

この4因子についてバリマックス回転を行った。その結果を図表2-3-2に示す。

第1因子についてみると、“21. 誰とでも仲良くできる”、“14. 人に対していつも気軽に返事ができる”、“3. 環境が変わっても割とすぐになじめる”、“13. 臨機応変な方だ”、“1. 機転がきく方だ”、“応用力があるといわれる”などの項目に関する因子負荷量が高い。すなわち、第1因子は、藤井・松田（2000）の硬さ尺度では“非順応性”と“応用力の欠如”の2つの因子に含まれている項目を合わせた項目になっており、小嶋・大嶽（2002）が“非順応性”と名づけた因子と同様の項目から構成されている。そこで、“非順応性”因子と命名した。

第2因子は、“5. 想像力がたくましい方だ”、“19. とりとめのないことを考え続けることは楽しい”、“9. とんちをきかせる問題や、なぞなぞ風な問題は苦手だ”などの項目に関する因子負荷量が高い。これらの項目は、藤井・松田（2000）の硬さ尺度では“創造性の欠如”と“知的応用力の欠如”の2つの因子に含まれている項目である。そこで、“創造性・知的応用力の欠如”因子と命名した。

第3因子は、“11. 人のアドバイスよりも自分の心情・感性に従ったほうがうまくいくと思っている”、“24. いつも同じやり方で解決しないと気がすまない”、“2. 正直言って人から何かを教わるのは好きではない”、“15. いろいろな考え方を受け入れていくよりも、自分自身が身につけてきた理念や信念を守りたい”などの項目の因子負荷量が高い。これらは、藤井・松田（2000）の硬さ尺度では“固執”因子に含まれる項目であることから、“固執”因子と命名した。

第4因子は、“16. 順序が決まっているならばいつも順番通りやる”、“6. マニュアルがあるならばできるだけ従って、マニュアル通りにやる”、“10. スケジュールを決めて、そのスケジュールに従って行動する方だ”、“8. なるべく物事は完全に仕上げたい”の項目の因子負荷量が高い。これらは、藤井・松田（2000）の硬さ尺度では“規律遵守”因子に含まれる項目であることから、“規律遵守”因子と命名した。

得られた4因子は、藤井・松田（2000）の6因子よりも因子数が少なくまとまっており、また小嶋・大嶽（2002）の2因子構造よりも詳細であり、再就職支援システムにおいて、プロフィールとしてフィードバックし、その特徴に応じてアドバイスを与えるには適切な因子数であると思われる。今後はこの4因子をもとにして4下位尺度を持つ硬さ尺度を作成し、再就職支援システムへの活用を図る予定である。

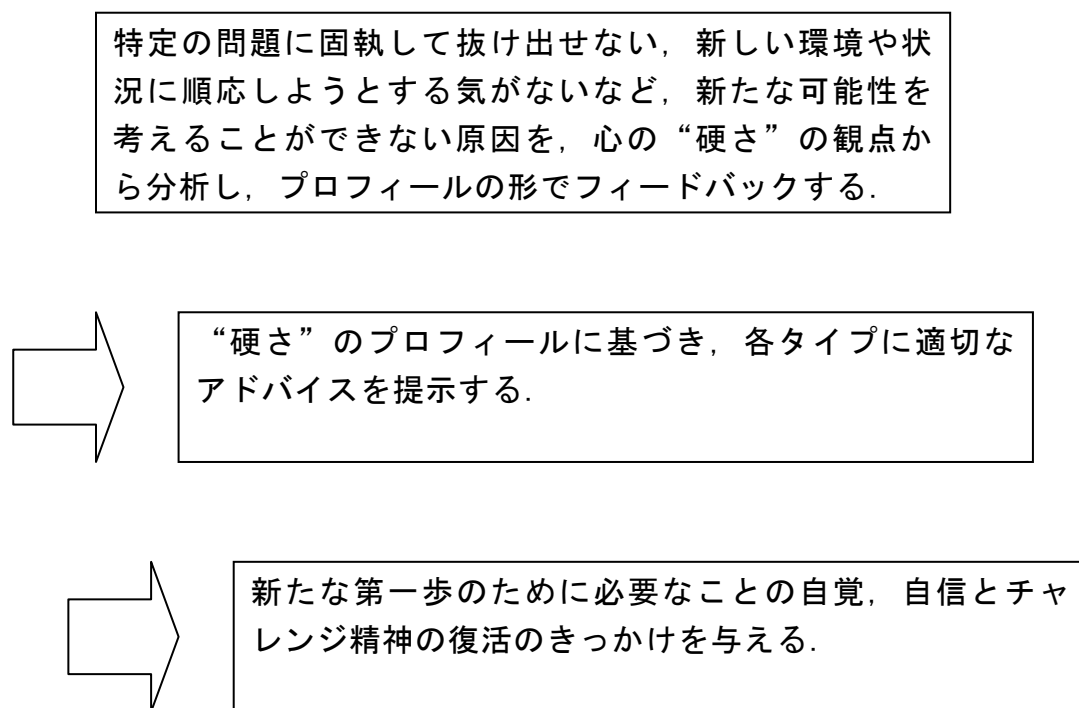
図表 2-3-2 因子負荷量

変数名	第1因子 非順応性	第2因子 創造性・知 的応用力 の欠如	第3因子 固執	第4因子 規律遵守
21.誰とでも仲良くできる	0.804	0.002	0.012	0.084
14.人に対していつも気軽に返事ができる	0.716	0.070	-0.015	0.030
3.環境が変わっても割とすぐになじめる	0.711	-0.016	-0.182	-0.062
12.新しいことにもすぐ慣れることができる	0.667	0.161	-0.103	-0.047
22.いつも私はいきいきしている	0.652	0.015	0.088	0.094
13.臨機応変な方だ	0.603	0.341	0.126	-0.230
1.機転がきく方だ	0.520	0.318	0.006	-0.109
7.応用力があるといわれる	0.509	0.360	0.100	-0.069
20.考え方などのバリエーションが豊富な方だ	0.391	0.573	0.102	-0.078
5.想像力がたくましい方だ	0.231	0.559	0.102	0.095
19.とりとめもないことを考え続けることは楽しい	-0.177	0.455	-0.210	0.054
18.なにごとにつけてもいつも新しいやり方を考えようとしている	0.203	0.423	0.116	-0.005
9.とんちをきかせる問題や、なぜなぜ風の問題は苦手だ	-0.059	-0.357	0.289	0.095
25.その人がなぜそのような考え・意見を持つようになったかを考えることがよくある	0.081	0.312	-0.018	0.097
11.人のアドバイスよりも自分の心情・感性に従って行動する方だ	-0.087	0.108	0.517	-0.108
24.いつも同じやり方で解決しないと気がすまない	-0.016	-0.016	0.506	0.114
2.正直言って人から何か教わるのは好きではない	-0.049	0.015	0.485	-0.200
15.いろいろな考え方を受け入れていくよりも、自分自身が身につけてきた理念や信念を守りたい	0.078	0.144	0.483	0.091
4.私は自分のやり方でしかやれない	-0.199	0.136	0.383	0.034
17.空想や想像などにふけて時間をむだにするのは好きではない	0.315	-0.212	0.333	0.090
23.自分の思い通りにいなくても、それはそれで構わない	0.210	-0.002	-0.330	-0.099
16.順序が決まっているならばいつも順番通り行う	-0.013	0.024	-0.049	0.532
6.マニュアルがあるならばできるだけ従って、マニュアル通りに行う	-0.155	-0.041	-0.004	0.531
10.スケジュールを決めて、そのスケジュールに従って行動する方だ	0.136	-0.134	0.174	0.395
8.なるべく物事は完全に仕上げたい	0.122	0.324	-0.004	0.383
因子負荷量の2乗和	3.972	1.852	1.632	1.089
因子の寄与率(%)	15.887	7.408	6.526	4.355
累積寄与率(%)	15.887	23.295	29.821	34.176

5 おわりに

本研究の目指す目的は、中高年齢者の再就職を困難にしている心理的要因のひとつとして、今までの経験やイメージに固執し、再就職の選択を自ら狭めているという、心の“硬さ”に注目し、“硬さ”の質と程度を簡単な質問紙形式の検査で測定し、そのプロフィールをフィードバックすると同時に、その“硬さ”のタイプに応じて適切なアドバイスが与えられるようなシステムを構築することである。下図（図表2-3-3）に示すように、システムの目的は、プロフィールのフィードバックとプロフィールに応じたアドバイスにより、新たな第一歩のために必要なことの自覚、自信とチャレンジ精神の復活のきっかけを与えることである。

本中間報告では、個人の“硬さ”のプロフィール作成のための基礎資料として、“硬さ”の因子構造を検討した。その結果、適度な因子数から成る“硬さ”尺度が得られた。質問紙調査では、さらに職業選択動機、就業取り組み尺度などのデータも得ており、今後はこれらのデータの分析、考察から、下図に示すシステムの構築を進める予定である。



図表2-3-3 心の“硬さ”に基づく支援システムの流れ

文献

- Adamson, R.E. 1952 Functional fixedness as related to problem solving: A repetition of three experiments, *Journal of Experimental Psychology*, **44**, 288-291.
- 吾妻洋・川口茂雄・白倉憲二 1967 日本版カリフォルニア人格検査、誠信書房
- Breskin, S. 1968 Measurement of rigidity: A nonverbal test, *Perceptual and Motor Skills*, **69**, 1391-1394.
- Duncker, K. 1945 On problem solving, *Psychological Monographs*, **58**, No.270.
- 藤井貴子・松田幸代 2000 硬さ (rigidity) の構成要素の検討—青年期を対象とした尺度作成の試み—、明治学院大学文学研究科 心理学専攻紀要、5、45-56.
- 小畔彩子・小嶋明子・大嶽紀子 2001 大学生の進路への取り組み方について—硬さ (rigidity) との関連から—、日本教育心理学会第43回総会発表論文集、18.
- 小嶋明子・大嶽紀子 2002a 大学生の進路への取り組み方について、明治学院論叢 第681号 心理学紀要 第12号、55-67.
- 小嶋明子・大嶽紀子 2002b 大学2・3年生の進路への取り組み方について—硬さ (rigidity) との関連から—、日本教育心理学会第44回総会発表論文集、100.
- 小嶋明子・大嶽紀子 2003 大学2・3年生の進路への取り組み方について、心理学紀要 (明治学院大学)、第13号、49-60.
- Lewin, K. 1935 *A dynamic theory of personality*, New York: McGraw-Hill.
- Luchins, A. S. 1942 Mechanization in problem solving, *Psychological Monographs*, **54**, No. 248.
- Platt, J., Spivak, G., and Bloom, M. 1971 *Means-end problem solving procedure (MEPS): Manual and tentative norms*, Philadelphia: Department of Health Sciences, Hahnemann Medical College and Hospital.
- Rehfishch, J. M. 1958a A scale for personality rigidity, *Journal of Counseling Psychology*, **22**(1), 11-15.
- Rehfishch, J. M. 1958b Some scale and test correlates of a personality scale, *Journal of Counseling Psychology*, **22**(5), 372-375.
- Rokeach, M. 1948 The effect of perception time upon rigidity and concreteness of thinking, *Journal of Experimental Psychology*, **40**, 206-216.
- 清水裕・下斗米淳・風間文明 2005 大学生の就業自己イメージ尺度作成の試み、社会心理学研究、**20**、191-200.
- 詫摩武俊 (編) 1967 性格の理論、誠信書房
- Wilson, R., Christensen, P., Merrifield, P., and Guilford, J. 1975 *Alternate Uses Test*, California : Sherridan Psychological Co.
- 山下直治 1994 認知活動における構え—構えの消極的効果としての「硬さ」について、宮城教育大学紀要 (29) 第2分冊、211-224.

- 山下利之 1996a 職業生活設計に関する意思決定支援—ISM法の適用の試み、日本労働研究雑誌、第438号 (Vol.38、No.10)、40-48.
- 山下利之 1996b ファジィ構造モデルによる職業選択動機および職業生活設計の分析、10、日本ファジィ学会誌、8巻、5号、861-870.
- Yamashita, T. 1996 Analyses of vocational motives and perspective of life events for college students, *Psychologia*, Vol.39, No.4, 231-238.
- Yamashita, T., Youn, G., and Matsumoto, J. 1999 Career decision making in college students: Cross-cultural comparisons for Japan and Korea *Psychological Reports*, Vol.84, 1143-1157.

資料 1
大学生を対象とした予備調査で用いた質問項目

【質問 1】 職業を選ぶとき、次に示す条件をどれくらい重視しますか？あなたの気持ちに当てはまる場所（1～5のいずれか）に○をつけてください。

	重視したくない	あまり重視しない	どちらでもない	少し重視する	非常に重視する
1. やりがいが感じられる	1	2	3	4	5
2. 他者や社会に認められる	1	2	3	4	5
3. 収入が多い	1	2	3	4	5
4. 能力が十分発揮できる	1	2	3	4	5
5. 将来が安定している	1	2	3	4	5
6. 一日の労働時間が短い	1	2	3	4	5
7. ストレスや疲労が少ない	1	2	3	4	5
8. 生活が規則的である	1	2	3	4	5
9. 通勤時間、通勤距離が長くない	1	2	3	4	5
10. 休暇の日数が多い	1	2	3	4	5
11. 転勤が少ない	1	2	3	4	5

【質問 2】 以下に述べたことがらは、あなた自身の特性にどのくらいあてはまると思われますか？あてはまると思われる程度の数字に○をつけてください。

	あてはまらない	あてはまらない	どちらでもない	あてはまる	非常にあてはまる
1. 機転がきく方だ	1	2	3	4	5
2. 正直言って人から何か教わるのは好きではない	1	2	3	4	5
3. 環境が変わっても割とすぐになじめる	1	2	3	4	5
4. 私は自分のやり方でしかやれない	1	2	3	4	5
5. 想像力がたくましい方だ	1	2	3	4	5
6. マニュアルがあるならばできるだけ従って、マニュアル通りに行く	1	2	3	4	5

7.	応用力があるといわれる	1	2	3	4	5
8.	なるべく物事は完全に仕上げたい	1	2	3	4	5
9.	とんちをきかせる問題や、なぞなぞ風の問題は苦手だ	1	2	3	4	5
10.	スケジュールを決めて、そのスケジュールに従って 行動する方だ	1	2	3	4	5
11.	人のアドバイスよりも自分の心情・感性に従った方が うまくいくと思っている	1	2	3	4	5
12.	新しいことにもすぐ慣れることができる	1	2	3	4	5
13.	臨機応変な方だ	1	2	3	4	5
14.	人に対していつも気軽に返事ができる	1	2	3	4	5
15.	いろいろな考え方を受け入れていくよりも、 自分自身が身につけてきた理念や信念を守りたい	1	2	3	4	5
16.	順序が決まっているならばいつも順番通り行う	1	2	3	4	5
17.	空想や想像などにふけて時間をむだにするのは 好きではない	1	2	3	4	5
18.	なにごとにつけてもいつも新しいやり方を考えようと している	1	2	3	4	5
19.	とりとめもないことを考え続けることは楽しい	1	2	3	4	5
20.	考え方などのバリエーションが豊富な方だ	1	2	3	4	5
21.	誰とでも仲良くできる	1	2	3	4	5
22.	いつも私はいきいきとしている	1	2	3	4	5
23.	自分の思い通りにいかなくても、それはそれで かまわない	1	2	3	4	5
24.	いつも同じやり方で解決しないと気がすまない	1	2	3	4	5
25.	その人がなぜそのような考え・意見を持つように なったかを考えることがよくある	1	2	3	4	5

【質問3】就職活動をする際に、以下の項目はあなた自身にどのくらいあてはまると思われますか？あてはまると思われる程度の数字に○をつけてください。

	あてはまら ない	ま った く あ て は ま ら な い	あ て は ま ら な い	や や あ て は ま る	ど ち ら と も い え な い	あ て は ま る	や や あ て は ま る	非 常 に あ て は ま る
1. 自分の適性・能力を理解している	1	2	3	4	5			
2. 希望する職業が自分に合った仕事かどうか不安である	1	2	3	4	5			
3. 就職の問題はどこか他人事のような感じがする	1	2	3	4	5			
4. 就職について率直に相談できる人がいる	1	2	3	4	5			
5. 就職活動のための具体的な手順を明らかにできると思う	1	2	3	4	5			
6. 自分の興味を理解している	1	2	3	4	5			
7. 職業生活のための生活設計、計画が立てられる	1	2	3	4	5			
8. 自分だけで、職業は決定できないかもしれない	1	2	3	4	5			
9. 深く考えないいきあたりばつりの職業選択を してしまいそうである	1	2	3	4	5			
10. 自分が興味を持つ分野で働いている人たちに、 そこでの仕事について尋ねることができる	1	2	3	4	5			
11. 自分の性格を理解している	1	2	3	4	5			
12. どんな仕事であれ、他人と違う自分の特徴を 打ち出せそう	1	2	3	4	5			
13. できることなら職業につかずに好きなことをしていきたい	1	2	3	4	5			
14. 職業を決めるための具体的な情報がない	1	2	3	4	5			
15. 就職の可能性のある職業でどの程度うまく やっっていけるかを判断できそうである	1	2	3	4	5			
16. 就職の可能性のある職業で自分の適性、能力を どの程度生かすことができるかを判断できそうである	1	2	3	4	5			
17. 自分はどの職業にも興味をもてない	1	2	3	4	5			
18. どんな仕事であれ、毎日気持ちにはりのある生活を 送れそう	1	2	3	4	5			
19. 自分に合う職業がわかる検査を受けたい	1	2	3	4	5			
20. 自分がどのような状況に置かれているか、 あまり深く考えない	1	2	3	4	5			

資料 2

中高年齢者を対象とした予備調査で用いた質問項目

【質問 1】 あなたの性別をお聞きいたします。当てはまる番号に○をつけてください。

1. 男性 2. 女性

【質問 2】 あなたのお生まれは何年何月でしょうか。

19__年__月 満__歳

【質問 3】 現在のあなたのご職業についてお尋ねいたします。

何らかの事情で離職し、現在求職中の場合は、7に○をつけて、直前の職業は1～6のいずれであったかについてもお答えください。

1. 総務・一般事務等
2. 営業販売・接客
3. 事務系専門職
4. 技術系専門職
5. 医療・教育関係専門職
6. 製造・生産関連
7. 現在、求職中である（直前のご職業は上述の 1、2、3、4、5、6 ）
8. その他（ ）

【質問 4】 現在（あるいは、求職中の場合は直前の仕事で）何らかの役職についていますか（あるいは、ついていましたか）？

1. 役職なし 2. 監督、主任 3. 係長 4. 課長 5. 部長 6. その他（ ）

【質問 5】 現在についている仕事で（休職中の場合は前職において）、次のことがらはどの程度かなえられましたか？あてはまる程度に○をつけてください。

	かま な た え ら く れ な い	か や な や え ら れ な い	ど ち い え な い	か や な や え ら れ た	か じ な ゆ え う ら ぶ れ ん た
1. やりがい	1	2	3	4	5
2. 他者や社会に認められること	1	2	3	4	5
3. 収入	1	2	3	4	5
4. 能力の十分な発揮	1	2	3	4	5
5. 将来の安定	1	2	3	4	5

6. 労働時間が自分に適当	1	2	3	4	5
7. ストレスや疲労感が少ない	1	2	3	4	5
8. 生活の規則性、ゆとり	1	2	3	4	5
9. 自宅から職場までの通勤時間、距離が適当である	1	2	3	4	5
10. 休暇が多い	1	2	3	4	5

【質問6】 以下に述べたことがらは、あなた自身の特性にどのくらいあてはまると思われますか？あてはまると思われる程度の数字に○をつけてください。

	あま あて はた はま らな い	あや あて はま らな い	いど えち らな い も	あや あて はま る	あ非 あて 常 はに ま る
1. 機転がきく方だ	1	2	3	4	5
2. 正直言って人から何か教わるのは好きではない	1	2	3	4	5
3. 環境が変わっても割とすぐになじめる	1	2	3	4	5
4. 私は自分のやり方でしかやれない	1	2	3	4	5
5. 想像力がたくましい方だ	1	2	3	4	5
6. マニュアルがあるならばできるだけ従って、 マニュアル通りに行く	1	2	3	4	5
7. 応用力があるといわれる	1	2	3	4	5
8. なるべく物事は完全に仕上げたい	1	2	3	4	5
9. とんちをきかせる問題や、なぞなぞ風の問題は苦手だ	1	2	3	4	5
10. スケジュールを決めて、そのスケジュールに従って 行動する方だ	1	2	3	4	5
11. 人のアドバイスよりも自分の心情・感性に従った方が うまくいくと思っている	1	2	3	4	5
12. 新しいことにもすぐ慣れることができる	1	2	3	4	5
13. 臨機応変な方だ	1	2	3	4	5
14. 人に対していつも気軽に返事ができる	1	2	3	4	5
15. いろいろな考え方を受け入れていくよりも、 自分自身が身につけてきた理念や信念を守りたい	1	2	3	4	5
16. 順序が決まっているならばいつも順番通り行う	1	2	3	4	5
17. 空想や想像などにふけて時間をむだにするのは 好きではない	1	2	3	4	5

18. なにごとにつけてもいつも新しいやり方を考えようと している	1	2	3	4	5
19. とりとめもないことを考え続けることは楽しい	1	2	3	4	5
20. 考え方などのバリエーションが豊富な方だ	1	2	3	4	5
21. 誰とでも仲良くできる	1	2	3	4	5
22. いつも私はいきいきとしている	1	2	3	4	5
23. 自分の思い通りにいかななくても、それはそれで かまわない	1	2	3	4	5
24. いつも同じやり方で解決しないと気がすまない	1	2	3	4	5
25. その人がなぜそのような考え・意見を持つように なったかを考えることがよくある	1	2	3	4	5

【質問7】あなたが定年やリストラなどで今までの仕事を辞めて、新しい仕事を探す場合、次の各項目は、あなた自身にどのくらいあてはまると思われますか？あてはまると思われる程度の数字に○をつけてください。

	あ ま て は た く ま ら な い	あ や あ や は ま ら な い	い ど ち ら も い え な い	あ や あ や は ま る	あ ひ あ ひ は よ う に ま る に
1. 自分の適性・能力を理解している	1	2	3	4	5
2. 就業の可能性のある職業・職種が自分に合った仕事か どうか不安である	1	2	3	4	5
3. 再就業の問題はどこか他人事のような感じがする	1	2	3	4	5
4. 就業について率直に相談できる人がいる	1	2	3	4	5
5. 就業するための具体的な手順を明らかにできると思う	1	2	3	4	5
6. 自分の興味を理解している	1	2	3	4	5
7. 就業のための生活設計、計画が立てられる	1	2	3	4	5
8. 自分だけで就業先は決定できないかもしれない	1	2	3	4	5
9. 深く考えないいきあたりばつりの職業選択を してしまいそうである	1	2	3	4	5
10. その分野で働いている人たちに、そこでの仕事に ついて尋ねることができる	1	2	3	4	5
11. 自分の性格を理解している	1	2	3	4	5

12. どんな仕事であれ、他人と違う自分の特徴を 打ち出せそう	1	2	3	4	5
13. できることなら職業につかずに好きなことを していたい	1	2	3	4	5
14. 就業を決めるための具体的な情報がない	1	2	3	4	5
15. 就業の可能性のある職業・職種でどの程度うまく やっていけるかを判断できそうである	1	2	3	4	5
16. 就業の可能性のある職業・職種で自分の適性、能力を どの程度生かすことができるかを判断できそうである	1	2	3	4	5
17. 自分はどの職業にも興味をもてない	1	2	3	4	5
18. どんな仕事であれ、毎日気持ちにはりのある生活を 送れそう	1	2	3	4	5
19. 新たに自分に合う職業がわかる検査を受けたい	1	2	3	4	5
20. 自分がどのような状況に置かれているか、 あまり深く考えない	1	2	3	4	5

第3部 キャリア・プランニングを支援する ための新たなガイダンスツールの開発

第3部 キャリア・プランニングを支援するための新たなガイダンスツールの開発

1 研究の背景

職業選択に関する理論には様々なものがあるが、20世紀の初頭から今日に至るまで、職業選択に関する理論の主流として位置づけられるものに特性・因子理論がある。この基本理念は、職業指導の創始者ともいわれているParsonsの「職業選択の理論」において示されている(Parsons, 1967)。Parsonsは、職業選択の基本的な命題を次のように設定した。すなわち、1. 適性、能力、興味、資質、制約、その他の諸特性も含めた自己自身の明確な理解、2. さまざまな系列の仕事に関して、その仕事に求められる資質、成功の条件、利点と不利な点、報酬、機会、将来性等に関する知識、3. 上述の2つの諸事実の関連性についての合理的な推論、の3点である。特性・因子理論に基づく職業選択のモデルは、個人の適性を評価し、他方で職業についての特性を評価し、それを適切にマッチングすることであるといえよう。

この考え方は、1960年代半ばからアメリカでスタートしたコンピュータを使ったキャリア・ガイダンスシステムの研究にも受け継がれた。アメリカでは1913年に全米職業指導協会(NVGA)が結成され、以来、教育や産業の場での職業指導が熱心に行われてきた。専門的な訓練を受けたカウンセラーが学生や求職者に対して、適性評価をしたり、職業情報を与えるなどして職業選択の手助けをする試みは定着していたが、情報化社会の到来を機に、このようなガイダンスの流れを援助するコンピュータ・システムが開発された。

これはCACGs(Computer Assisted Careers Guidance System)と呼ばれ、当時普及し始めたパーソナル・コンピュータを使い、生徒や求職者が一人で職業選択の基本的なステップを経験できるようにするシステムである。特に、Parsonsの提言で示されている、適性評価、職業理解、適性と職業との照合というガイダンスの基本的なステップすべてを取り込んだ機能を持ち、統合的なガイダンスを提供するシステムはMaxi Systemと呼ばれている。代表的なMaxi SystemとしてはアメリカのDISCOVER、SIGI-PLUS、カナダのCHOICES、イギリスのPROSPECT等があり、大学などの教育機関や職業紹介の現場での進路指導、職業指導に広く活用されてきた(Harris, 1974; Katz, 1988; Watts, Kidd & Knasel, 1991)。

日本では雇用職業総合研究所(現在の労働政策研究・研修機構)において1980年代からCACGsについての詳細な情報を収集しており(松本・松本, 1991; 室山, 1992, 1996)、実験的に適性検査をパソコン上で実施できるシステムも開発された(松本・片岡・渡辺・松本, 1986; 松本, 1991)。ただ、当時は学校や職場でのコンピュータの普及が十分ではなかったこともあり、現実のシステム開発には至らなかった。

ところが1990年代に入り、社会の中にコンピュータが広く普及し、日本でのCACGsの開発の背景要件が整った。あわせて、新規に就職した若年者の早期離職の問題や、いわゆるフリーターと称される非正規就業を続ける若者の増加という問題が起こり、若年者向けのガイ

ダンスに対するニーズが高まった。これを背景として、CACGsについての研究を進め、特に若年者を対象としたガイダンスを行うシステムとして、日本で最初のCACGsである「In★Sites2000」が開発された（室山，1998，2000，2002）。

「In★Sites2000」は2001年7月に公表され、職業相談や教育の場において、18歳から30歳代後半程度の若年求職者向けのガイダンス・システムとして広く活用されるようになった。その後、デザインや操作性を一層高め、機能を拡張するための改訂が行われ、2004年7月に「キャリア・インサイトver. 2.10」が公表された。前年(2003年)には、文部科学省、厚生労働省、経済産業省及び内閣府の関係4府省が若年者の職業意識啓発と能力開発のための施策である「若者自立・挑戦プラン」を打ち出しており、それを受けて全国に「ジョブカフェ」等の若者向けの職業相談センターや施設が数多く設置され始めた。「キャリア・インサイト」は公的な職業相談機関、大学、短大、専門学校等の教育機関で利用されることを念頭において開発されたシステムであるが、現在では、若者向けに新たに設置された多くの施設にも導入され、今日に至っている。

一方で、「キャリア・インサイト」を、職業相談に訪れた中高年者に対しても使えないかという要望が現場から起こってきた。「キャリア・インサイト」は全国のハローワークのうち利用を希望する所や雇用・能力開発機構の各都道府県センターに導入されているが、そういった施設では30歳代後半以上の求職者が多いため、このような年齢層に利用できないかという問合せである。

中高年者の再就職の支援については、完全失業率が5.0%となった2001年から、中高年ホワイトカラー離職者を主な対象として支援する雇用対策が進められていた。その一貫として、各都道府県のキャリア形成支援コーナーやハローワーク等にキャリアカウンセラーが配置され、5年間で5万人のカウンセラー養成をめざす「キャリア・コンサルタント5万人養成計画」も実施されていた。このようにキャリア相談機能の強化が進められる中で、相談の過程で活用できるツールや検査へのニーズは高まっていたといえる。

しかし、どのような心理検査についてもいえることであるが、若年向けに開発されたシステムをそのまま他の年齢層に適用することはできない。検査の作成過程においてはその検査が対象としている基準集団のデータをもとに信頼性が検証されている。「キャリア・インサイト」にも適性評価の尺度が組み込まれており、この尺度も「キャリア・インサイト」が想定している年齢層、すなわち、18歳から34歳の若年層のデータにより基準値が作成されている。そこで、厳密にいうとこの年齢層以外の対象者の場合には、システムを使った時に、適性評価の尺度の信頼性は保証されないことになる。もちろん、データとして集めてみれば若年者も中高年者も適性評価の基準はそれほど変わらないかもしれない。しかし、その点は統計的に検証されていないため、結果の信頼性を保証することはできない。中高年者に利用できるシステムとするためには利用を想定した年齢層のデータを集める必要がある。

ただ、「キャリア・インサイト」のような若年向けのシステムを中高年者にも利用したい

という要望は、CACGsの新たな可能性として考慮すべき課題であることは理解できた。CACGsは自己の適性と職業の特徴とのマッチングをめざすというParsonsの理念を枠組みとしている。このような職業選択の基本的なステップは、自分や職業についてまだ十分に理解していない若年者には適切であるが、職業経験があり、スキルも習得し、自分の興味や能力がわかり、職業についても十分な理解をもっていると思われる中高年者に対するガイダンスには不向きであろうと考えていたためである。

しかし、職業相談機関で「キャリア・インサイト」を活用しているカウンセラーに聞いてみると、中高年者であっても就職活動がうまくいかず壁にぶつかる時に自分自身の興味や価値観を再確認させるために使うとうまくいくことがあるということ、また、適性検査を受け、自分の興味や能力を調べたいという人が中高年者にも意外に多いことがわかった。この傾向は2005年3月に実施した「再就職に関する調査」においても確認されている（松本，2005）。

「再就職に関する調査」は、在職者もしくは在職経験のある35歳から65歳までの男女で現在求職中の者を対象とし、各300人程度のデータ収集を目的として実施された。調査項目の中に、「求職活動中に受けたい援助の内容・知りたい情報」として、6つの項目を用意し、あてはまるものをいくつでも選択してもらった。その結果、男女あわせて最も多かったのは、「実際の就職先についての情報」で68%であったが、第二位は「自分の適性・キャリアの生かし方」で58%となった。以下、「訓練情報や支援制度（32%）」、「業界や職種についての比較情報（31%）」、「求職活動全般に関する手助け（25%）」、「求職活動において得意でない部分の援助（例：履歴書の書き方指導・面接）（15%）」となっている。このように、キャリア・ガイダンスシステムの活用で貢献できる、「自分の適性・キャリアの生かし方」が求職者の過半数から知りたい情報として支持されている結果をみると、中高年であっても就職先を探す際に、適性を知り、これまでのキャリアを生かしたいと考える人が意外に少なくないことがわかった。

そこで、本研究では、若年版のキャリア・インサイトと同様に、総合的なCACGsとしてのコンセプトと機能をもつシステムを、新たに中高年者向けに開発することを目的とした。CACGsの開発については、若年版のキャリア・インサイトの開発の経験があるため、全体の構成や組み込むべき機能についての枠組みはイメージとして持っている。しかし、中高年者を対象としたとき、若年者向けのシステムとどのような差別化が必要なのかという点については予め明確にしておく必要があった。そのため実際のプログラム開発に至るまでに3段階の予備的な研究の手続きを踏んだ。第1に、職業相談機関における相談担当者へのヒアリング調査、第2に、現行版のキャリア・インサイトに関するデザインと操作性の検討、第3に、中高年者向けの尺度作成のための調査である。

上記の3つの手続きを踏まえてシステム開発に着手し、プロトタイプ版を完成した。本論文では、システム開発に先立って行われた調査等の内容を解説した後、結果として開発された新しいシステムの概要と今後の課題について報告する。

2 予備調査の概要

まず、システム開発の前段階に行われた3つの予備的調査の方法および得られた結果の概要を述べる。

(1) 職業相談機関へのヒアリング調査

[目的] 職業相談、職業紹介の施設の担当者が感じている、中高年の再就職に関する問題点や課題を明らかにすること。中高年の再就職を促進、あるいは抑制する個人特性や条件等について明らかにすること。

[対象とした施設] ハローワーク2カ所、人材銀行（東京）、雇用・能力開発機構のセンター3カ所、女性を対象とした職業相談機関

[調査の時期] 2004年1月～4月

[ヒアリング項目] 職業相談を受けている直接の担当者やカウンセラーにヒアリングを行った。項目を図表3-2-1にまとめた。

図表3-2-1 ヒアリングの項目

	ポイント	内容
中高年の再就職の実態	①施設概要	業務、就職支援に向けた活動・企画等、訪問者全体に占める中高年の割合
	②中高年の来所者の状況	属性別内訳（年齢、性別、現在の状況（在職か定年かその他かなど）、過去の職種、希望条件など）
	③中高年の再就職にみられる主な特徴	意欲（熱心さ、やる気、積極性など）、行動（慎重、時間がかかる、など）、必要性（緊要度）、条件（労働条件の限定など）
	④再就職が比較的容易な場合と難しい場合の違い	過去の職種や技術、希望する賃金水準、個人特性（性格特性：社会性、柔軟性、積極性など）、その他の条件（体力、健康）
	⑤有効、必要だと思われる支援	適性評価（能力、興味、価値観、スキル、その他）、情報の提供（求人情報、職業情報、技術の習得や訓練に関する情報、将来の生活設計に関わる情報、その他）、1対1でのカウンセラーによるカウンセリング、グループワークなど
	⑥その他、担当者が感じていること	自由記述
キャリア・インサイトによる支援を想定して	①インサイトを中高年に適用した経験の有無	*「ある」場合（どのような場合に使っているか、どのような使い方、中高年には不向きだと思われる点、中高年であっても有効だと思われる点、どのような機能が追加されると良いと思うか） *「ない」場合（理由、利用している他のツール（満足度とその理由））
	②中高年のガイダンスへの適用可能性	インサイトのようなコンピュータ・システムを中高年に有効に活用できると思うか？また、その理由は？

[主な結果]

ヒアリングを通して若年者のキャリア・ガイダンスと中高年者のキャリア・ガイダンスでは様々な点で様相が異なることが理解できた。カウンセラーの話の中からいくつかのポイントをまとめると以下ようになる。

- ・再就職がうまくいく場合には、それまでの経歴ももちろんであるが、本人の性格特性も関連するのではないか。例えば前向きな態度や柔軟性、過去への肯定的な感情など。
- ・中高年の場合、それまでの職業や職種にこだわりをもつことも多いが、本人が過去の仕事でやってきたことの職務の内容を細かく分析すると、必ずしも経験のある職業でなくても他に同様の要素をもつ他の職種へうまくあてはまることがある。
- ・再就職がうまくいかない場合、行き詰まってしまったような時に、適性評価等の検査を実施し、自分を改めて見直すという機会を提供すると有効な場合がある。
- ・中高年者でも適性検査を受けたいという希望を持っている人は少なくない。ただし、使う場合には固定的に解釈しないよう、カウンセラーがよく説明する必要がある。
- ・中高年者にも若年向けのキャリア・インサイトを使っている。その場合には、信頼性が必ずしも保証されないことを説明して実施しているし、後で結果の説明も行っている。
- ・若年版のキャリア・インサイトで表示される職業名は特殊で専門的な職業も多く、中高年者がリストを見たとき、違和感を感じる場合が多い。担当者としても説明が難しい。
- ・中高年者では職業の経歴があるため、職務経歴書の作成が重要な課題となる。しかし、その内容についてうまく整理できないことが多いので、その点での援助が必要となる。

中高年者に対する職業相談においても適性評価を行っている機関は多く、キャリア・インサイトの若年版を使っているところもあったことから、中高年版のシステム開発にはニーズがあることがわかった。ただその場合、本人に自由に使わせるスタイルをとるよりもカウンセラーが相談の中にシステムの利用を組み込んだり、利用後に本人に結果を十分に説明するような使い方がよいようであった。また、職業情報に関しては、中高年者の場合、若年版のキャリア・インサイトの職業であると専門的すぎて今更就職できないような仕事ばかりという感想をもたれがちであることもわかった。中高年者の再就職に関連のありそうな性格特性を検討することも含め、これらの指摘はシステム開発の際の検討事項であると考えた。

(2) 若年版のキャリア・インサイトに関するデザイン、操作性、機能等を含む仕様の検討

[目的] 若年版のキャリア・インサイトについて、中高年に適用する場合のデザイン、操作性、機能の点での問題点や課題を洗い出す。

[手続き] 若年版のキャリア・インサイトの各画面について、開発担当者により中高年者に適用する際に問題になりそうな部分をチェックした。また、キャリア・インサイトを利用している相談機関の担当者に中高年者に適用する場合の問題点等についての意見を求めた。

[主な結果]

若年版のシステムは、開発段階でデザインや操作性について十分な検討を重ねているため、特に大きな問題はなかった。ただし、中高年者への適用については下記のような点での変更を行う必要が確認された。

- ・オープニング画面が若年向けであるので、中高年者でも違和感のない落ち着いたデザインとする。
- ・質問項目の字が小さい画面、行間が狭く、ボタンが押しにくいと感じられる部分については改良する。

機能に関しては、ヒアリング等で指摘された事項を踏まえ、以下のような点の改訂を検討することとした。

- ・適性評価については、再就職に関連するような性格特性について調べ、それを測るための尺度を組み込む。
- ・適性評価尺度の中高年者を基準としたデータを集め、差し替える。
- ・職業情報について現行版に含まれている職業に、新しい職業を追加する。

(3) 中高年者向け尺度作成のための調査

[目的] 中高年者の適性を評価するための尺度を作成する。あわせて、集められたデータをもとに、各尺度についての中高年者の基準値を算出する。

[対象者] 収集されたデータを構成する対象者の年齢および男女別の人数、構成比は図表3-2-2の通りである。

図表3-2-2 年齢階級別、男女別人数（人）と割合（％）

	男（％）	女（％）	計（％）
35歳未満	169(47.34)	188(52.66)	357(15.89)
35歳～40歳	189(50.40)	186(49.60)	375(16.69)
41歳～45歳	181(45.82)	214(54.18)	395(17.58)
46歳～50歳	177(57.65)	130(42.35)	307(13.66)
51歳～55歳	196(48.40)	209(51.60)	405(18.02)
56歳～60歳	94(40.34)	139(59.66)	233(10.37)
61歳～65歳	57(44.19)	72(55.81)	129(5.74)
66歳以上	25(54.35)	21(45.65)	46(2.05)
計	1088(48.42)	1159(51.58)	2247 (100)

[調査の時期] 2005年1月～3月

[調査の方法] 調査票を発送し、回答後、返送してもらう郵送調査を実施した。

[調査内容] 調査には「働くことの特性調査」とタイトルを付け、A4版で16頁分の調査票

を作成した。表紙に回答者の属性を聞くフェイスシート項目があり、続いて、①能力評価（138項目）、②興味評価（54項目）、③価値観（25項目）、④行動特性（97項目）⑤働き方の希望や過去の経歴についてのアンケート（12項目）で構成されている。

[主な結果]

ア 能力評価について

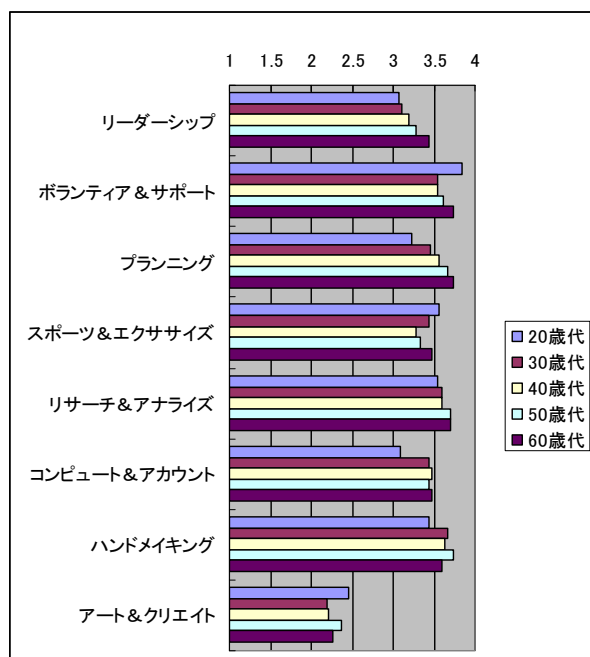
能力評価尺度については、システムの内容を検討した段階で、若年者と同じ尺度を使うことが決まっていた。能力評価は、「リーダーシップ」、「ボランティア&サポート」、「プランニング」、「スポーツ&エクササイズ」、「リサーチ&アナライズ」、「コンピュータ&アカウント」、「ハンドメイキング」、「アート&クリエイト」の8つの下位尺度で構成されている。各尺度の示す内容については図表3-2-3に示す。

図表3-2-3 能力評価の下位尺度の内容

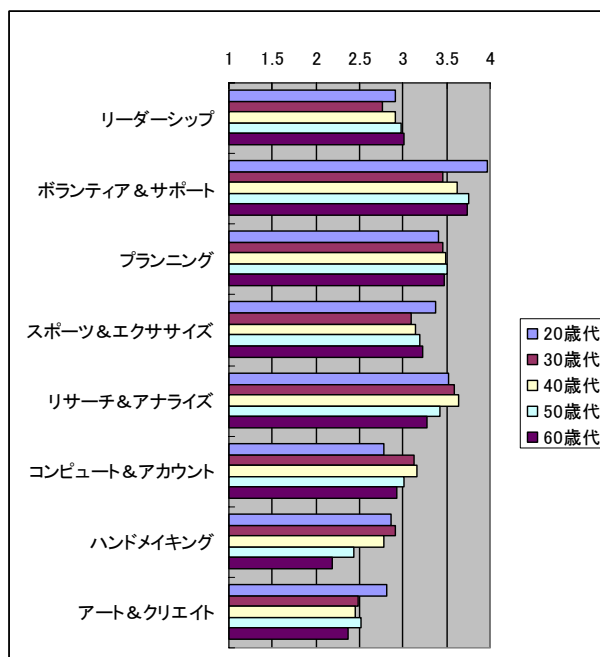
能力評価を構成する8つの側面	各側面の示す特徴
①リーダーシップ(PE)	交渉指導力・対人的コミュニケーション能力。
②ボランティア&サポート(SO)	人を世話したり、養護、教育、援助する能力。共感能力。
③プランニング(EN)	計画・実行する企画・行動力。てきぱきと処理する能力。
④スポーツ&エクササイズ(AT)	身体作業の能力。敏捷性・持続性・力仕事の得意さ。
⑤リサーチ&アナライズ(VO)	情報・データの集約、処理や分析力。
⑥コンピュータ&アカウント(DA)	計算、帳簿つけなど数字を扱う能力。
⑦ハンドメイキング(TH)	機械、道具、物を扱ったり操作する能力。手工技能系の能力。
⑧アート&クリエイト(CR)	文学、音楽、美術、デザインなど創造的な活動を行う能力。

若年者と同一の能力尺度を使って尺度の構造を検討したところ、若年者と中高年者では能力評価に組み込まれている8つの下位尺度の因子構造に違いはなかった。また、各下位尺度の信頼性も高かった。ただし、若年者と中高年者では各能力の平均値が異なっていた。キャリア・インサイトの基準作成のために集められた20歳代のデータと今回収集したデータについて各年代別、男女別に「自信がある」～「自信がない」までを5点～1点の5段階評価で採点した平均値を図表3-2-4と図表3-2-5に示す。自信のレベルには男女差があり、特に男性の場合、多くの尺度において、中高年者の方が、若年者よりも評価が高く、いろいろな側面で中高年の方が、能力についての自信が高いことがわかった（室山，2005；室山・深町・松本・宮崎，2005）。これにより尺度の内容は同一としても、中高年者のデータで新しい基準を作成する必要性が確認された。

図表 3-2-4 能力の年代別平均値(男)



図表 3-2-5 能力の年代別平均値(女)



イ 興味評価について

興味評価尺度については、現行版の「キャリア・インサイト」ではホランドによる職業興味の6領域(Holland, 1986)に関するプロフィール作成機能が組み込まれている。ホランドの興味の6領域とは、「現実的領域(Realistic)」、「研究的領域(Investigative)」、「芸術的領域(Artistic)」、「社会的領域(Social)」、「企業的領域(Enterprising)」、「慣習的領域(Conventional)」である。

新しいシステムにおいては、これに加え、日常生活における行動から、対情報志向(Data)、対人志向(People)、対物志向(Thing)という3つの方向での興味や関心を探るDPT尺度を追加することとした。今回のシステムでとり入れたDPTの概念は、当機構が開発している「職業レディネス・テスト」という中学生、高校生の職業興味を測定する検査の一部に取り入れられている概念である。個人差もあるが、中学生、高校生の段階では職業に対する知識が十分に備わっていないケースも多く、そのような場合には職業そのものに対する興味を尋ねるよりも、日常生活の活動から興味を引き出すことが有効である。

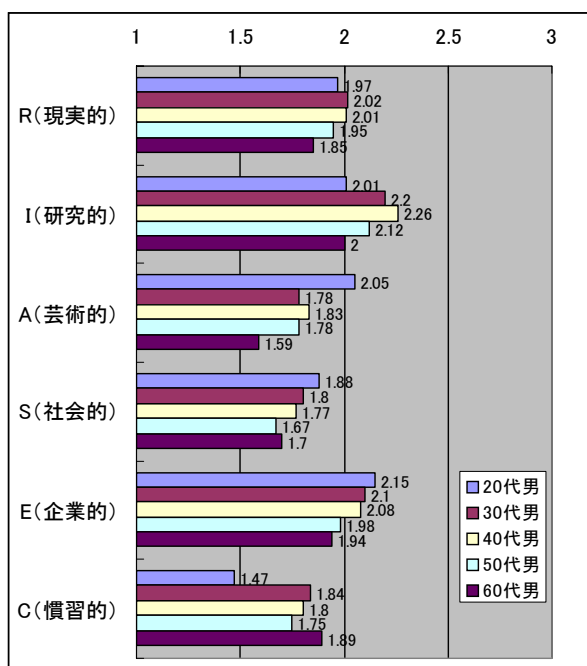
中高年者の場合は職業に対する知識や理解は十分であるが、職業そのものに対する好き嫌いから興味をはかる検査の結果などをみると、就業経験がある場合、職業興味だけで判断を行うと、どうしても今までの経験の枠組みにとらわれた回答しかできないことがある。そうすると興味の範囲がとて狭くなったり、興味全体のレベルが非常に低く出てしまうことがある。そこで、日常生活においてその人が興味をもっている趣味や好きなことをあらためて見直し、そこから興味の方向を探ることができるDPTの概念の導入が有効であると考えた。ホランドの6領域、およびDPTの内容については図表3-2-6に示す。

図表 3-2-6 職業興味尺度の内容

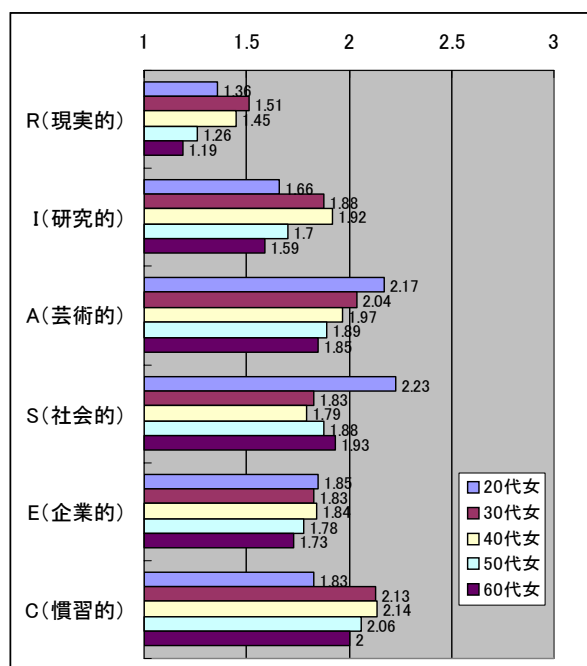
	興味領域	興味、関心の内容
ホランドの興味 の6領域	①現実的興味領域(R領域)	機械や装置の操作、物作り、動植物の世話などの具体的、実際的な仕事や活動への興味。
	②研究的興味領域(I領域)	研究・調査など、物事を論理的に考え、探求していきような仕事や活動に対する興味。
	③芸術的興味領域(A領域)	音楽、美術、文学など、創造的で芸術的な仕事や活動に対する興味。
	④社会的興味領域(S領域)	人の世話、援助、サービス、販売など、人と接するような仕事や活動に対する興味。
	⑤企業的興味領域(E領域)	新しい事業や計画の企画、組織運営や経営などに関わる活動に対する興味。
	⑥慣習的興味領域(C領域)	一定の決まった方式で正確にきちんと物事を処理していきような仕事や活動に対する興味。
DPT	①対情報志向(Data)	各種の知識、情報、概念などを取り扱うことに対して、個人の諸特性が方向づけられている。
	②対人志向(People)	主として人に直接関わっていきような活動に対して、個人の諸特性が方向づけられている。
	③対物志向(Thing)	直接、機械や道具、装置などのいわゆる物を取り扱う事に対して、個人の諸特性が方向づけられている。

興味評価尺度のうち、興味の6領域に対する関心の程度を調べる尺度については、若年版のシステムの項目に若干の項目を追加し、全30項目とした。尺度の構造を確認したところ、若年者のデータと同様の因子構造が確認され、尺度の信頼性は保証された。各年代別、男女別に「興味がある」～「興味がない」までを3点～1点の3段階で採点し、平均値を求めた結果が図表3-2-7、図表3-2-8である。ただ、能力尺度と同様に、各因子に対する興味の平均値は若年者と異なることがわかった。

図表 3-2-7 興味の年代別平均値(男)



図表 3-2-8 興味の年代別平均値(女)



DPTの尺度については、調査では108項目を用意したが、項目分析を行い、DPTの3つの因子に負荷の高い尺度を作った。さらに、対情報志向の下位尺度として、情報探索志向、情報管理志向の2つの分類、対人志向の下位尺度として、協調志向、自己表現、愛他心の3つの分類、対物志向の下位尺度として、物作り志向、自然志向の2つの分類を作成した。各尺度の項目例を図表3-2-9に示す。7つの下位尺度に各8項目が含まれるため、DPTの項目数は全部で56項目となった。

図表3-2-9 B尺度の3つの志向性と各下位尺度に含まれる項目例

志向性	下位尺度	項目内容
D志向	D1(情報探索志向)	短い間にたくさんの情報を集めることが得意だ 情報を集めるのが好きだ
	D2(情報管理志向)	計画的に物事を進めるタイプだ 何かを始めるときは計画を立ててから取り組む
P志向	P1(協調志向)	人とすぐに仲良くなれる 社交的な性格だと思う
	P2(自己表現)	人前で発言するのが得意だ 人と交渉するのが得意だ
	P3(愛他心)	困っている人を見るとつい声をかけたくなる 人が喜んでいるのを見ると自分もうれしくなる
T志向	T1(物作り志向)	指先を使って物を組み立てるのが得意だ 図面をみて物を組み立てるのが得意だ
	T2(自然志向)	自分で野菜や果物を栽培したい 動物の飼育や植物の世話が好きだ

ウ 価値観評価について

価値観評価尺度については、中高年者が就職の際に考える条件を検討し、「キャリア・インサイト」に組み込まれている若年者向けの項目の一部の表現の変更および追加を行った。価値観項目については仕事重視、会社重視、環境重視という3つの因子について項目を割り当てるが、中高年者のデータでは若者のデータと項目のまとまり方が異なった(図表3-2-10)。若年者では「環境重視」の因子に関連の高かった「職場の対人関係」および「福利厚生充実」が中高年者のデータではそれぞれ「仕事重視」と「会社重視」の因子に分かれた。中高年向けのシステム開発では、中高年者のデータの因子構造に基づいて、価値観評価尺度を組み直すこととした。

図表 3-2-10 各因子に関連する中高年者と若年者の価値観項目の比較

因子	中高年者データによる項目のまとめ	若年者データによる項目のまとめ
仕事重視	1 達成感	1 達成感
	2 仕事の内容	2 仕事の内容
	3 社会への奉仕や貢献	3 社会への奉仕や貢献
	4 仕事の成果や実績を反映した処遇の決め方	4 仕事の成果や実績を反映した処遇の決め方
	5 取り扱いや処遇の公平さ	5 取り扱いや処遇の公平さ
	6 職場の人間関係	
	7 免許や資格取得の必要性・可能性	7 免許や資格取得の必要性・可能性
	8 学問と仕事の関連	8 学問と仕事の関連
	9(新) 現在までの職歴との関連	
	10(新) 趣味・特技との関連	
	11 独立や自営の可能性	11 独立や自営の可能性
	12 仕事の継続性	12 仕事の継続性
会社重視	13 企業ブランド	13 企業ブランド
	14 企業規模	14 企業規模
	15 賃金	15 賃金
	16(新) 福利厚生等の充実	
	17(新) 社会保障制度の充実	
	18 企業の将来性	18 企業の将来性
	19 雇用の安定性	19 雇用の安定性
	20(新) 産業・業界の発展性	
環境重視	21 勤務地の限定	21 勤務地の限定
	22 昼間勤務かつ交替制のない勤務	22 昼間勤務かつ交替制のない勤務
	23 休日や休暇のとりやすさ	23 休日や休暇のとりやすさ
	24(変) 介護休暇や育児休暇の制度化	24 育児休業や介護休暇の制度化
	25 職場の物理的・化学的環境	25 職場の物理的・化学的環境
		6 職場の人間関係
	16 福利厚生等の充実	

(新)は新規追加項目、(変)は表現に変更がある項目

エ 行動特性評価について

現行版の「キャリア・インサイト」に組み込まれている行動特性尺度は、入社後4年経過した時点で起こりうる様々な状況に対する行動の選択を問うものである。結果として示されるプロフィールでは、「チームプレーー個人プレー」、「保守ー改革」、「組織人ー自由人」、「フォロアーーリーダー」、「ジェネラリストースペシャリスト」、「負けず嫌いーマイペース」という6つの軸のそれぞれについてどちらの傾向が強いかが示される。

この形式の設問を作成した一つのねらいは、若年者に対して、就職した後の様々な経験の中で、自分がどのように行動するかを考える機会を与えることであった。しかし、システムの仕様検討の過程で、就業経験のある中高年者を対象とした場合には、こういった設問で行動特性を捉えるよりは、再就職を考える際に重要な要素となる、新しい職場や仕事への適応の可能性を捉えられるような尺度を組み込む方が有効ではないかという結論に至った。そこ

で、中高年者の行動特性については、若年者とは全く異なる新規の尺度の開発を行った。

行動特性尺度には、以下の4つの尺度を構成するような項目が用意された。すなわち①基礎的性格特性項目（一般的ストレス耐性、刺激欲求項目）、②対人コミュニケーション特徴項目、③思考の柔軟性項目（過去経験へのプラス思考、過去経験への柔軟な見方）、④現在の仕事に対する満足度項目（対人満足感、対職務満足感）である。各項目は5段階での評定で回答させる方式をとる。これらの項目について分析を行い、最終的にシステムには3つの尺度を組み込むこととした。各尺度を構成する項目の内容を図表3-2-11にまとめた。

図表3-2-11 行動特性尺度の内容

基礎的性格特性・思考特徴項目	ストレスへの耐性	1 つらいことがあると、苦しい感情がこみ上げてきて長い間悩むことが多い 2 私は普段、非常にながかりすると気分転換できない 3 つらいことがあると、何か打つ手はないものかと長い間考え込む 4 私は日常、物事を難しく考えるクセがある 5 つらいことがあった場合、そのことについてあまり考えないようにする
	変化への欲求	1 同じ価値観の人と話すだけでは物足りない 2 変化の多い仕事が好きだ 3 異なる価値観の人と話すのはおっくうだ 4 今までに食べたことのない料理は注文したくない 5 急な出張でも上手に楽しんでしまう方だ 6 時間外や週末にいろいろな用事を入れることは好きではない
	経験への肯定感	1 仕事上の経験は、何らかの形で将来の仕事に良い影響を与えると思う 2 仕事上の経験はその場でしか役立たないので、後の仕事に生かすのは難しい 3 未経験の分野でも、自分の経験が役立つかもしれないと思うことがある 4 一見役立ちそうにない経験が、後で仕事に役立ったと実感したことがある
	自信のある態度	1 自分の身の回りに起こった物事を分析するのが好きだ 2 話の善悪や白黒をはっきりさせるのが好きだ 3 今まで行ってきた仕事を経験談として、他人に話したくなることがある 4 出身大学名、勤務先、肩書きに対するイメージを浮かべるのは容易だ 5 自分が行ってきた仕事を他人に詳しく説明できる自信がある
職場イメージ特徴	個人-組織軸尺度	1 組織系統だった-自由な
	個人-組織軸尺度	2 チーム-個人
	個人-組織軸尺度	3 保守-改革
	静-動軸尺度	4 のんびり-ピリピリ
	静-動軸尺度	5 静か-にぎやか
	静-動軸尺度	6 ゆったり-きびきび
	静-動軸尺度	7 人の出入りが多し-人の出入りが少ない
対人コミュニケーション特徴	初対面（電話）	1 直接会ったことのない人に電話をかけるのにためらいはない
	初対面	2 壇上に立って、大勢の人の前で話をするのが心地よい
	初対面（電話）	3 知らない人が相手では、電話で頼み事はできないと思う
	初対面	4 知らない人に声をかけて話をするのは苦にならない
	初対面	5 初対面の人でもじっくりと向き合えばある程度は理解し合えると思う
	初対面	6 どんな相手に対しても、他愛のない世間話をするのが得意だ
	初対面（電話）	7 電話であれば、知らない人から苦情を言われても受け流せる
	知人相手	8 知人の前ではリラックスして話ができる
	知人相手	9 知人と2~3人で世間話をするがある
	知人相手	10 知人が大勢いる前で話をするのは気が引ける
	知人相手	11 知人をたずねて、各地を回りたいと思うことがある
	知人相手（電話）	12 話すついでに長電話になってしまう知人がいる

3 システムの開発

(1) 主目標および作業目標

[主目標] システム開発においては、次の2つの点を主目標として定めた。すなわち、

- ①ハローワークや職業相談機関において、中高年の再就職志望者が、適性評価を通して自己理解を深めたり、適職について考えたりするために有効に活用できること。
- ②ハローワークや職業相談機関において、相談を受ける担当者やキャリアカウンセラーが相談の中で有効に活用できる資料を提供できること。

[作業目標] 作業目標としては以下の5つを想定した。

- ①若年者のシステムと主要機能と構造は同じにする。
- ②適性評価の尺度の構造を一部変更する。
- ③適性評価の基準を中高年者で作成する。
- ④職業情報の職種を追加する。
- ⑤中高年者に使いやすいシステム設計をめざす。

(2) 対象者と開発のスケジュール

[対象者] 35歳～60歳代前半程度の中高年求職者で、パソコンの利用に抵抗がなく、職業相談の中でこの種のシステムを利用することが可能であると判断される者とする。

[開発のスケジュール]

①第一期開発：2005年4月～2006年3月

システム開発の前段階において検討した事項、収集されたデータをもとに、システムのねらい、組み込む機能、構造の決定、各尺度の作成、基準値の計算、組み込む情報の整備等を行った。それに基づき、システムの仕様書を作成し、プログラムの開発を進めた。第一期末には、すべての機能が正常に動作し、利用できるシステム（プロトタイプ版）が完成する。

②第二期開発：2006年4月以降

第二期では、第一期で完成したシステムを使って利用者の試行実験を行い、改良すべき点があれば改良し、一般に普及できるシステムとして完成させる。

本報告では、第一期に完成するシステムの概要について以下に述べる。

(3) キャリア・インサイトからの主な変更点

若年向けのシステムからの主な変更点を図表3-3-1にまとめた。この表に記した点の他にも様々な変更があるが、大きく変わった点をあげると、デザインの一新、適性評価尺度の一部の変更・新規開発、職業情報の変更の3点である。

図表 3-3-1 若年版キャリア・インサイトからの主な変更点

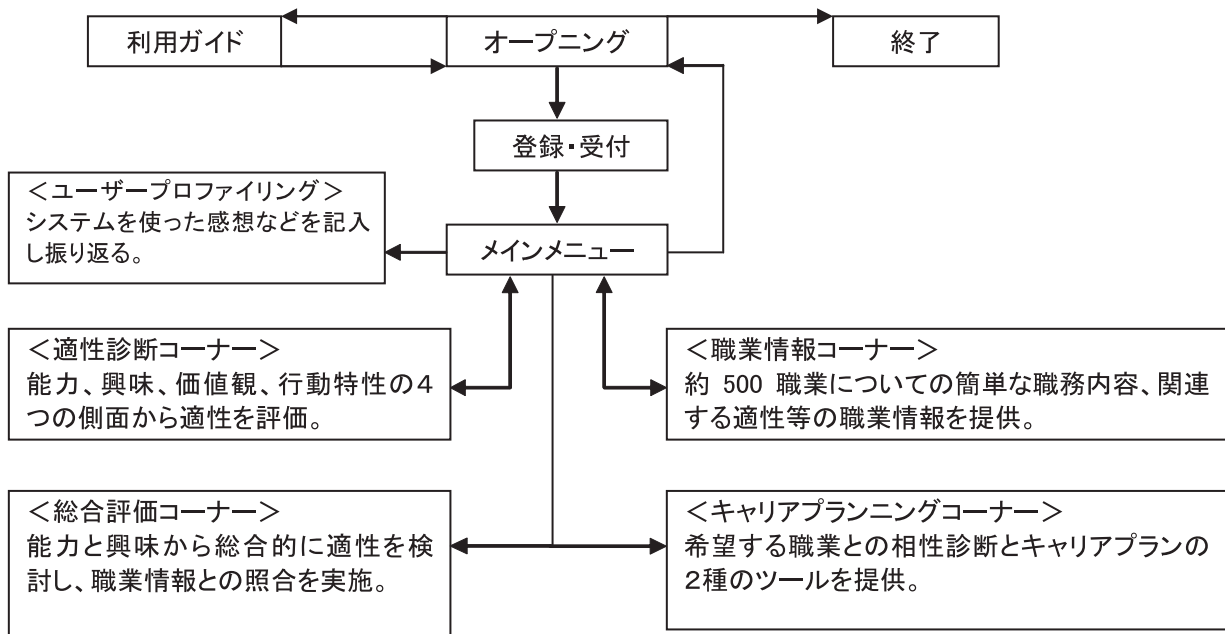
1	デザインの一新	全体的に落ち着いた画面イメージとする。ボタンや文字、配色に注意し、「見やすく、使いやすいデザイン」とした。
2	適性評価尺度の変更	中高年者にとって役立つ適性評価を提供できるよう、一部の検査を変更、または新規で作成した。また、尺度の値も中高年者を基準として更新した。
3	職業情報の変更	中高年者の再就職を考え、現行版の職業に加え、ハローワークに求人の多い職種を追加した。職業情報の見せ方もわかりやすく変更した。

(4) システムの名称と構造

システムの名称は「キャリア・インサイトMC (Mid Career)」とした。ただし、これはプロトタイプ版の名称のため、今後変更の可能性もある。

若年版の「キャリア・インサイト」は、欧米の代表的なシステムにならって、「適性評価機能」、「総合評価機能」、「職業情報提供機能」、「キャリア・プランニング支援機能」の4つを装備している。この4つの機能は、キャリア・ガイダンスシステムの基本機能であることから中高年版のシステムにおいても踏襲することとした。「キャリア・インサイトMC」の構造を図表 3-3-2 に示す。

図表 3-3-2 「キャリア・インサイトMC」の構造



(5) システムの機能

ア システム利用までの流れ



図表3-3-3 キャリア・インサイトMCのオープニング画面



図表3-3-4 若年向けキャリア・インサイトのオープニング画面

オープニング画面では「利用ガイド」と「スタート」ボタンの2つが用意されている。基本的な構成は若年版のシステムと同じであるが、中高年者にも受け入れられやすいよう落ち着いたデザインとした。図表3-3-3は今回開発したシステム、図表3-3-4は現行版の若年向けのシステムの画面である。「利用ガイド」では、「キャリア・インサイト」がどのようなものであるかという概要の説明やシステムについての構造、対象とする年齢層、利用上の注意点などを参照できる。「スタート」ボタンにより、利用者登録の画面に進む。

「利用者登録」ではシステムを利用するに先立って、氏名（ニックネーム可）、性別、生年月日、属性（正社員、アルバイト・派遣、無職、その他）、希望する職種（事務系、技術系、営業系、専門系、製造・現場系）の入力を行う。入力後、システムの回答記録をパソコンに保存するかしないかを尋ねる画面が表示され、記録を残す場合にはパスワードを入力する。システムの回答記録を残す方を選択すると、いったんシステムを終了しても、氏名と生年月日とパスワードで前回の自分の記録を呼び出すことができる。なお、個人情報の保護に配慮して、パソコンの中では氏名等は暗号化されており、データをみても個人は特定できないようになっている。「利用者登録」が終わると、「メインメニュー」が表示され、システムの機能を使うことができるようになる。

イ メインメニュー

メインメニューにはシステムに含まれる機能の一覧が表示されている（図表3-3-5）。各ボタンをクリックすることでどの機能も利用することができる。画面の右下に「一括印刷」ボタンがあり、システムを使い終わった段階で、印刷可能な画面をまとめてプリントする機能もついている。



図表3-3-5 メインメニュー

ウ 適性診断コーナー

適性診断コーナーには、能力、興味、価値観、行動特性という4つの適性評価尺度が組み込まれている。それぞれトップの画面で、評価の全体像のイメージが示される（図表3-3-6）。その後、質問項目画面、結果の表示という流れでプログラムが構成されている。なお、各尺度の結果は、中高年者を対象として収集されたデータを基準として各人が基準と照らしてどの程度の水準かを示すパーセンタイル値を算出し、表示するようにしている。

以下では、若年版の「キャリア・インサイト」から大きな変更があった、興味評価と行動特性評価についての画面を紹介する。



図表3-3-6 興味評価のトップ画面



図表3-3-7 興味評価の質問項目画面



図表3-3-8 興味の6領域のプロフィール



図表3-3-9 DPTのプロフィール

<興味評価>

図表3-3-7は、興味評価の質問画面である。中高年版では、文字の読みやすさを考え、若年版と比べて行数を少なくし、ボタンのサイズを大きくした。質問に対し、回答のボタンを押すと最後に「採点」ボタンが表れ、プロフィールが表示される。興味の6領域について

のプロフィールが提示される部分は若年版と同様である（図表3-3-8）。これに加え、「キャリア・インサイトMC」では、DPTについての尺度も組み込み、プロフィールで結果が表示される。対情報志向、対人志向、対物志向のどの傾向が高いのか、低いのがわかる（図のプロフィールが提示される部分は若年版と同様である（図表3-3-9））。



図表3-3-10 DPTの内訳についてのプロフィール



図表3-3-11 興味と職業との照合

また、DPTそれぞれの下位尺度についても詳しい説明が表示されるようになっている。例えば、対情報志向に含まれる下位尺度に「情報探索志向」と「情報管理志向」の2つがあるが、DPTのうち、どちらに関連した項目への肯定が多かったのかという詳細を見たい場合には、プロフィールを切り替えて説明を読むことができる（図表3-3-10）。

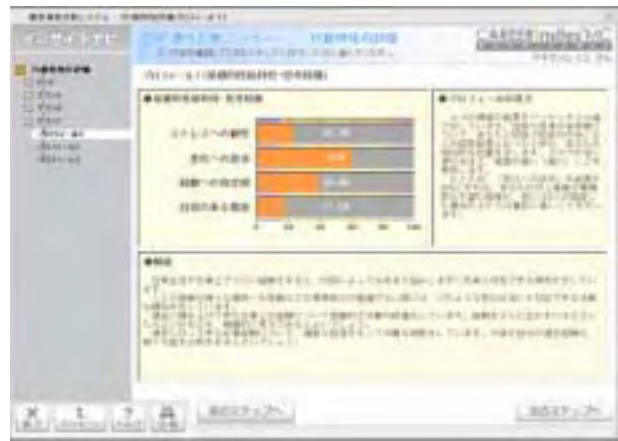
結果のプロフィール表示の後には、システムに含まれている職業のデータベースから興味評価の6領域の結果を使って、興味に合致した職業のリストが作成される（図表3-3-11）。上位1位から3位までの組み合わせで職業のリストが参照できる。また、個別の職業について職務内容などが知りたい場合には、詳細情報も画面を切り替えて提示されるようになっている。

<行動特性評価> 行動特性評価は中高年者の再就職に向けて関連すると思われる特性を3つの尺度に分けて測定することとした。トップ画面に全体の構造が記述されている（図表3-3-12）。「基礎的性格特性、思考特徴」では、「ストレスへの耐性」、「変化への欲求」、「経験への肯定感」、「自信のある態度」という4つの特性が測られる。質問に回答した後、図表3-3-13のようなプロフィールにより、4つの特性のレベルが示される。

「職場イメージ特徴」では、働きたい職場の雰囲気や環境を評定させた結果を用いて、「静かな環境—にぎやかな環境」、「個人で働く自由な職場—組織で働く安定した職場」という2つの軸で平面を構成し、その中のどこに利用者が好む職場の特性が位置するのかわかるようにしている（図表3-3-14）。

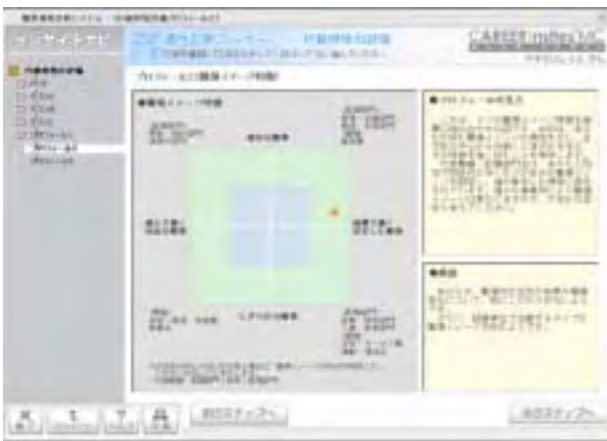


図表 3-3-12 行動特性評価のトップ画面

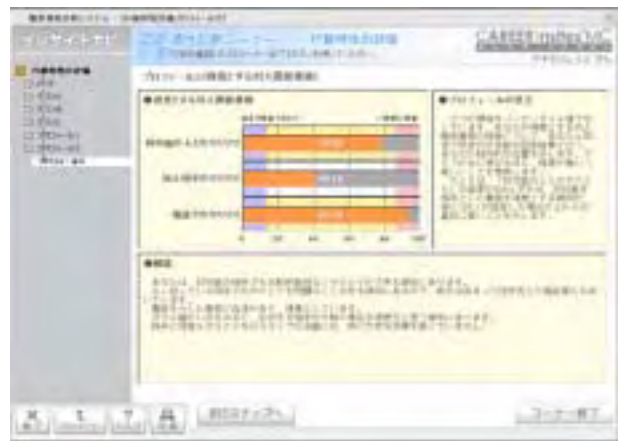


図表 3-3-13 基礎的性格特性・思考特徴のプロフィール

「得意とする対人関係業務」では、「初対面の人とのやりとり」、「知人相手のやりとり」、「電話でのやりとり」という3通りの人との関わり方について、得手不得手という特徴を示す。どんな仕事をするにも人との関わりは不可欠であるが、人との関わり方には深い関わりを必要とするものから、それほどでもないものまで様々なパターンがある。そこで、得意なパターンや不得意なパターンを理解して、仕事を探すときの参考にしてもらうことがねらいである（図表 3-3-15）。



図表 3-3-14 職場のイメージ特徴の画面



図表 3-3-15 得意とする対人関係業務のプロフィール

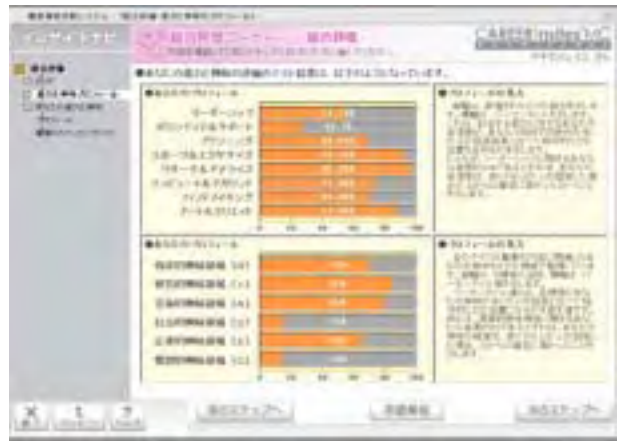
エ 総合評価コーナー

総合評価コーナーは、基本的に若年向けのキャリア・インサイトと同様の機能を備えている。能力評価と興味評価の結果を総合して、適職とのマッチングを行うという流れになっている（図表 3-3-16）。

なお、「キャリア・インサイトMC」では、若年向けのシステムから次の3点を変更した。1つは、このコーナーでは能力と興味の両方を実施する必要があるため、その2つの両方あるいはいずれかを実施していない場合には、自動的にそのページに画面が切り替わるように



図表 3-3-16 総合評価トップ画面



図表 3-3-17 能力と興味のプロフィールの同時表示

した点である。これによりメインメニューに戻って、能力あるいは評価を選び直す手間が省かれる。2つめは、現行版では、能力と興味の評価結果が一度表示され、それぞれについて、改めて順位をつける手続きがはいていたが、それをとばして、必ず適性評価の結果を正確に反映した総合評価の結果が表示されるようにした点である。若年向けでは適性評価の結果が自分のイメージを違っていた場合、若干の修正を意図的に加えられる部分を作っていたが、適性を評価する上ではデータに基づいて正確に総合評価を行える方がよいのではないかという考え方をとった。3つめは、能力と評価を総合的にまとめる部分で、視覚的にわかりやすくするため、2つのプロフィールを上下に並べて一度に参照できるようにした点である（図表 3-3-17）。

この他の部分については特に大きな変更はなく、興味と能力の両方からどんな領域に興味も自信も高いのかを調べる表の提示や（図表 3-3-18）、興味と能力の2つの特徴を使って「満足リスト」、「チャレンジリスト」、「条件付きリスト」という3つの観点から職業リストを作成する機能は変わらない（図表 3-3-19）。



図表 3-3-18 興味と能力の照合



図表 3-3-19 興味、能力と職業とのマッチング

オ 職業情報コーナー

職業情報コーナーでは、「職業名」、「仕事の分野」、「資格情報」、「能力の特徴」、「興味の特徴」から職業情報を検索できる（図表 3-3-20）。

基本的に含まれる情報の項目は若年版と変わらないが、画面の表示方法と職業数について変更を加えた。



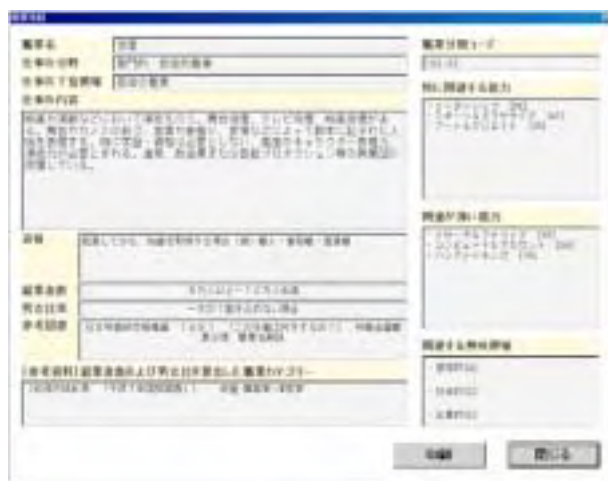
図表 3-3-20 職業情報の条件検索画面



図表 3-3-21 職業情報のタイトル提示画面

画面の表示方法では、現行版では例えば「職業名から」を選び、五十音順の「は」を選ぶと、右側にリスト、左側に概説情報を提示した。概説情報は必要に応じて詳細情報と切替えて参照できるようにしていた。それに対して「キャリア・インサイトMC」では「は」を選ぶと、「は行」に含まれる職業のタイトルと200字以内で記述された簡単な職務内容の一覧が表示される（図表 3-3-21）。そしてさらに情報が必要な場合に個別の職業のタイトルをクリックすると、詳細情報が一画面に表示されるという構成になっている（図表 3-3-22）。

「キャリア・インサイト」はCACGsとして開発されているが、適性評価の機能に重点をおいている。そこで、職業情報の役割は、システムのユーザーが適性評価の結果や総合評価の結果から示された職業のリストをみて興味をもち、それがどんな仕事か調べてみようという気持ちを持ったときに辞書代わりとして使える機能としての役割を考えている。そのように考えると、職業情報として最初に提示する内容としては職業のタイトルと簡単な職務内容の記述にとどめ、それが前後に見やすく簡単に参照できる方がよいのではないかとこのこと上述のような変更を行った。



図表 3-3-22 職業情報の情報画面

そのように考えると、職業情報として最初に提示する内容としては職業のタイトルと簡単な職務内容の記述にとどめ、それが前後に見やすく簡単に参照できる方がよいのではないかとこのこと上述のような変更を行った。

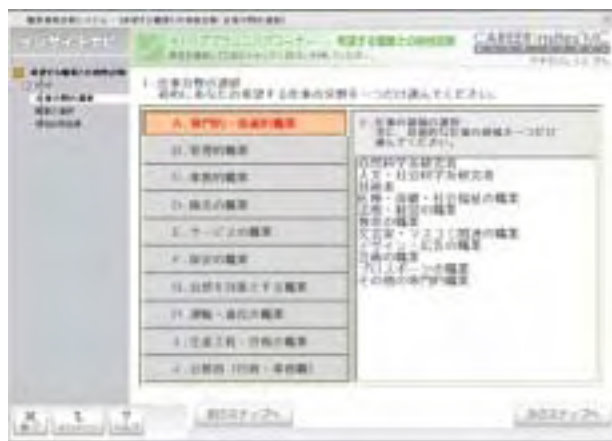
職業数に関しては、若年版の職業は417職業で、若年版は大学在学学生以上から34歳程度の対象者を想定していることもあり、専門職が多く、職業のレベルも比較的高いものが多く含まれている。この職業のタイトルについては、システムを利用する現場から、中高年が就職しやすいような職業も多くして欲しいといった意見やハローワークに求人がたくさんくるような職種も含めて欲しいという意見があった。そこで、ハローワークに比較的求人が多く集まる職業の表記を集め、一つの職業名に統一する作業を行い、新しい職業を追加することとした。最終的には約500職業程度に増やすことを目標としている。

カ キャリア・プランニングコーナー

若年版の「キャリア・インサイト」のキャリア・プランニングコーナーは、「短期キャリアプラン」と「長期キャリアプラン」の2つに分かれ、「短期キャリアプラン」には、「希望する職業との相性診断」と「就職準備度チェックリスト」の2つの尺度が組み込まれている。しかし、中高年者の場合には、自己理解や職業理解の程度を確認する「就職準備度チェックリスト」はそれほど活用されない機能であると考え、キャリア・プランニングコーナーの内容を「希望する職業との相性診断」と「キャリアプラン」の2つとした。

<希望する職業との相性診断>

「希望する職業との相性診断」の内容は基本的に若年版と同じである。この機能を利用するためには予め能力評価と興味評価を実施しておく必要がある。最初に、自分の希望する職業の分野を選ぶ（図表3-3-23）と、分野に含まれる職業のリストが画面左の欄に提示される。画面右の欄には、それ以外の職業のリストが残されているので、左側のリストから職業名を削除したり、右側の欄から職業名を追加し、左側の欄に、自分が適性との照合を行いたい職業のリストを作成する（図表3-3-24）。そして、リストが作成できた時点で「照合する」というボタンを押すと能力と興味の利用者自身の結果と利用者が作成した職業に関



図表3-3-23 希望する仕事の分野の選択



図表3-3-24 希望する職業リストの作成

The screenshot shows a software window titled '職業適性診断システム' (Career Suitability Diagnosis System). The main area contains a table with columns for '職業名' (Career Name), '能力' (Ability), '興味' (Interest), '性格' (Personality), and '適性' (Suitability). Below the table, there are two text boxes providing detailed feedback on the user's results.

図表 3-3-25 希望する職業リストと適性結果との照合

連する能力、興味の特性との一致度が提示される（図表 3-3-25）。これを見比べることによって、自分の希望する職業に関連する適性のうち、現在の自分に合っている部分と合っていない部分を確認することができる。

<キャリアプラン>

キャリアプランについては、中高年者が過去を振り返り、整理したり、将来の目標を具体的に書き込めるような機能にしたいと考えた。また、相談機関へのヒアリングにおいて重要であると指摘されていた、職務経歴書の作成を手助けできるような機能を装備させることなども検討した。しかし、職務経歴書の作成ソフトなどは市販されているものもあり、あえてこのシステムに組み込む必要はないという結論に至り、また、本人に過去の経歴をパソコン上で入力させる機能を持たせることなどについても課題が多かったため、プロトタイプ版の開発に関しては、若年版のキャリア・インサイトの「長期キャリアプラン」とほぼ同様の考え方を踏襲することとした。

キャリアプランのトップページには、このコーナーでの流れが示されているが、始めに、全体的なライフイメージを選び、続いて、過去、現在、将来の目標を選び、その後、仕事生活に関わるライフイベント、家庭生活に関わるライフイベントを選択する。最終的に選択された項目が一枚の図に書き込まれた状態で出力される。この表の下の方には、個人生活に関わるライフイベントをオプションで書き込める部分があり、書き込みを行いたい場合にはそれを行うこともできる（図表 3-3-26）。



図表 3-3-26 キャリアプランのトップページ

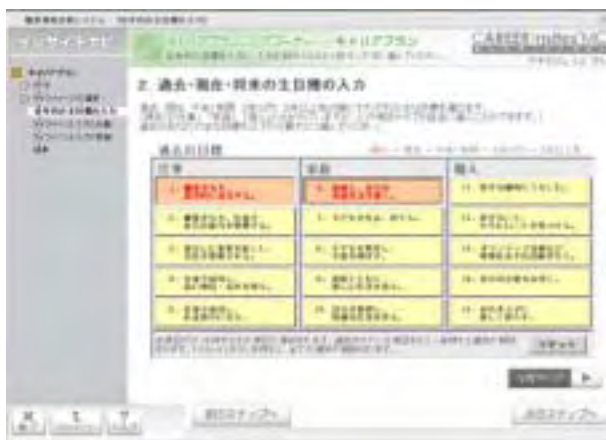


図表 3-3-27 全体的なライフイメージの選択

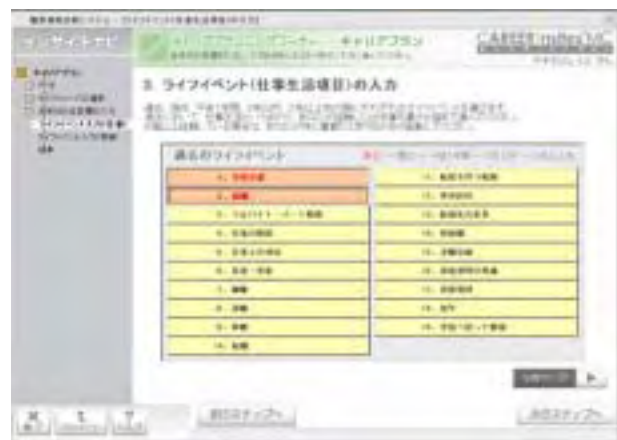
図表 3-3-27は全体的なライフイメージの選択についての画面である。提示された複数の生き方の中から自分のイメージにあったものを一つ選択する。その後、過去、現在、今後1年間、今後3年以内、今後3年以上先のそれぞれについて、仕事、家庭、個人生活に関わる目標のうち、最大3つを選択する（図表 3-3-28）。

ライフイベントについては、仕事と家庭について、過去、現在、今後1年間、今後3年以内、今後3年以上先のイベントの選択を行う（図表 3-3-29）。なお、過去の出来事については本人にとってどんな感情をもたらしたのかを書き込むことによって最後の図に本人の思い入れを反映させたいと考え、「うれしい・楽しい」、「普通」、「悲しい・つらい」の顔のマークを選択させるようにした（図表 3-3-30）。これは若年版にはない新しい試みである。

すべての項目についての選択が終わると、最後に選択された項目の内容が一つの表の中に書き込まれて表示される（図表 3-3-31）。



図表 3-3-28 過去、現在、将来の主目標の入力



図表 3-3-29 ライフイベントの入力



図表 3-3-30 年代と気持ちの入力



図表 3-3-31 トータル・ライフイメージ画面

(6) ユーザーテスト版の評価

〔目的〕 プロトタイプ版の最終的な完成は2006年3月であるが、すべての機能が一通り動作するシステム（ユーザーテスト版）が作成された2006年1月の時点で、職業相談に携わる30名の担当者を対象としてシステムの試行実験を行なった。プロトタイプ版の本格的な評価は2006年度以降に行なう予定であるが、この試行実験は開発完了までの1ヶ月程度の間で使用時の評価を受けて、できる範囲での修正を行なうことを目的として実施した。

〔対象者〕 ハローワークで職業相談を行なっている職員30名（男14名、女16名）。20歳代5名、30歳代19名、40歳代6名である。

〔方法〕 今回のシステムで若年版と内容が大きく変更となった、興味評価、行動特性評価、キャリアプランを中心として利用し、アンケートへの評価をしてもらう。興味評価とキャリアプランを実施するA条件、行動特性とキャリアプランを実施するB条件の2つを作り、男女ほぼ同数ずついずれかの条件に割り当てた。どちらの条件も最初にオープニング画面とメインメニューについての印象を評価してもらい、その後、条件ごとにシステムを利用、アンケートへの回答という手続きをとった。

〔結果〕 この実験についてはまだ人数を増やして実施する予定であるので、現時点でのデータについての詳細な報告は差し控え、概要を述べる。

- ① 画面のデザインについて オープニング画面、メインメニュー画面とも、「印象が良い」、「さわやか」、「読みやすい」という項目に対して、80～90%程度の肯定的な評価を受けた。ただ、自由記述の感想をよむと、全体としてパステルカラーの色調はよいが、色の濃淡がはっきりしないので、画面が薄い印象を受けたという記述もあった。
- ② 興味評価、行動特性評価について どちらも質問項目の内容やプロフィールのわかりやすさについてほぼ80%以上の肯定的な評価を得た。尺度の内容とプロフィールの提示に関しては大きな問題はなかった。
- ③ キャリアプランについて 文字の読みやすさなど、操作性については80%以上の肯定的

な評価が得られたが、目標の選び方、過去や現在、将来のイベント項目の選び方についての肯定的な評価は70%弱と低くなった。自由記述をみると、項目の種類が少なく同じ項目が繰り返して表示されるので選びにくかった等の内容があり、キャリアプランについては来年度以降の改訂で内容に関する見直しが必要となることが示唆された。

- ④ システムの有効性について 「この種のシステムを相談や紹介の場で活用することの有意義度」については、100%が肯定の回答であった。「中高年の求職者にこの種のシステムを活用することで有意義な情報を与えられると思うか」については、90%が肯定的な回答をした。「この種のガイダンス・システムを中高年の職業相談や就職活動の支援サービス業務に活用できると思うか」については肯定的な回答が83%となった。

4 今後の課題

2006年2月現在、ユーザーテスト版ができており、3月末にはキャリア・インサイトMC (Mid Career) のプロトタイプ版が完成する。ユーザーテスト版を使った最初の試行実験に関しては、全体として肯定的な回答は得られたが、「キャリアプラン」の内容などまだ十分に活用しきれない機能があることが示唆されている。若年版のキャリア・インサイトの開発経験があるとはいえ、システムがプログラムとして動くというレベルで完成した時点では、開発者の意図が形になっただけの段階であると認識している。システムの機能や操作性を高め、現場で活用できるレベルに完成させるためには、実際の利用者による評価を反映させることが不可欠である。そこで、2006年度には、プロトタイプ版を用いて、実験室場面で職業相談機関の担当者や実際の中高年者を対象としたユーザーテストを行い、アンケートやヒアリングで意見を聞き、システムの使いやすさ、機能の完成度、不具合の洗い出しなどの評価を行いたい。その結果を踏まえ、必要な改訂を行い、現場へ広く提供できるシステムに完成させることを目指している。

文献

- 深町珠由・室山晴美・松本純平・宮崎利行 2005 中高年齢者の職業適性に関する調査研究
(Ⅱ) 中高年就業者における行動特性の分析 日本心理学会第69回大会発表論文集, p. 96.
- Harris, J. 1974 The computer: Guidance tool of the future. *Journal of Counseling Psychology*, 21, 4, 331-339.
- Holland, J. L. 1985 *Making Vocational Choices*. 2nd.ed. Prentice-Hall. Inc.
- Katz, M. R. 1988 Computerized guidance and the structure of occupational information. キャリアガイダンス国際セミナー 1988 第1分科会第3セッション配布資料 (室山晴美・柳井晴夫・仙崎武 (共訳) 「コンピュータ利用のガイダンスと進路情報」 進路指導研究 1990, No.11, 46-52.)
- 松本真作・片岡博・渡辺三枝子・松本純平 1986 キャリアガイダンスのためのコンピュータシステム —職業ガイダンスセンター・コンピュータシステムの開発— 雇用職業研究, 25.
- 松本真作 1991 職業ガイダンス・システムの現状— キャリア・ガイダンスのためのコンピュータシステム— 日本労働研究機構研究紀要2, 13-27.
- 松本真作・松本純平 1991 CHOICES: カナダ雇用移民省の適職探索システム—その機能と現状— 日本労働研究機構研究紀要, 1, 73-88.
- 松本純平 2005 「中高年者の再就職の支援について」 ビジネス・レーバー・トレンド 2005年8月号 p. 2-7.
- 室山晴美 1992 アメリカ, ドイツ, イギリスの職業指導, 適職探索システムの概観 日本労働研究機構研究紀要, 3, 13-28.
- 室山晴美 1996 コンピュータ援助型のキャリアガイダンスシステムの開発とその利用 —英国における包括的キャリアガイダンスシステム: PROSPECT(HE)を中心として— 日本労働研究機構研究紀要, 11, 1-16.
- 室山晴美 1998 コンピュータと進路指導 日本労働研究機構資料シリーズ No. 76.
- 室山晴美 2000 コンピュータによる職業適性診断システムの開発 日本労働研究機構研究紀要 19, 27-38.
- 室山晴美 2002 コンピュータによる職業適性診断システムの利用と評価 教育心理学研究, 50, 3, 50-62.
- 室山晴美 2005 「中高年者の適性評価—ガイダンス・システム開発のための基礎データ分析から」 ビジネス・レーバー・トレンド 2005年8月号 p. 8-10.
- 室山晴美・深町珠由・松本純平・宮崎利行 2005 中高年齢者の職業適性に関する調査研究
(Ⅰ) —能力評価の枠組みと結果— 日本心理学会第69回大会発表論文集, p. 95.
- Parsons, F. 1967 *Choosing a vocation*. Houghton Mifflin, 1909, Reprinted by Agathon Press.
- Watts, A. G., Kidd, J. M., and Knasel, E. 1991 PROSPECT(HE): An evaluation of user responses. *British Journal of Guidance & Counseling*, 19, 1, 66-80.

第4部 職業相談を的確にするための技法開発

第4部 職業相談を的確にするための技法開発

1 職業相談の過程

Super, D. E. (1957)は、職業相談の過程と連動して、職業相談の技法 (vocational counseling technique) が循環的に活用されるとし、その概要として以下の過程を示した。

- ①非指示的な問題の探求と自己概念の描写
- ②さらなる探求を目的とした指示的な話題の設定
- ③自己受容と洞察を目的とした非指示的な感情の反映と明確化
- ④現実吟味を目的とした、テスト、職業情報、課外活動、成績などのデータからの指示的な探求
- ⑤現実吟味で喚起された態度と感情に関する非指示的な検討と自覚
- ⑥意思決定の援助を目的とした可能な行動の選択肢に関する非指示的な検討

ハローワークの職業相談にこれを当てはめると以下のようなになる。①求職者が自発的に相談窓口に来て、職員に自分の問題を話す。②職員は、求職者が問題をより明らかにできるように指示的に話題を設定する。③求職者が問題を明らかにしていく過程で喚起された感情を受容し、伝え返す。④問題がある程度、明らかになったら、求職者と一緒に求人票や求職者の履歴書などの情報を探索し、現実的に問題を検討するように働きかける。⑤求職者が現実を受け容れることが難しい場合、その時に起こっている求職者の感情を伝え返したり、現実を受け容れることができるまで待つ。⑥求職者がこれからどのような就職活動をすればいいのか、行動を選択したり、計画を立てることを手伝う。

これらの過程は、③、⑤といった求職者が自分自身の感情を受容する自己受容の過程、④の現実と自分自身の思いや考えを照らし合わせる現実吟味の過程、②、⑥といった活動を選択し、計画を立てる問題解決の過程といった3つの基本的過程にまとめられるだろう。

図表4-1-1は、3つの基本的過程と、Superの職業相談の技法との対応を示したものである。

図表4-1-1 職業相談の基本的過程

職業相談の基本過程		職業相談の技法 (Super, D. E.)	
自己受容	求職者が自分自身の感情を受容し、価値観や思考の言語化に対する防衛的な働きを弱める。	③、⑤	非指示的
現実吟味	職業情報、職務経験、適性・能力等といった現実の情報と自分自身を照らし合わせる。	④	指示的
問題解決	求職者が自分自身の問題を探索し、その解決を志向した一連の可能な活動を検討し、意思決定をする。	②、⑥	指示的/非指示的

注) ①は全ての基本的過程の前提となる。

実際の職業相談は、①～⑥のように細分化されたものではなく、求職者の抱える問題に応じて、それぞれの基本的過程が進行すると考えたほうが自然である。

たとえば、求職者は困っているけれども、自分自身の気持ちを話すことができない場合、求職者の防衛的な働きを弱める自己受容の過程が進行する。

求職者が自分自身の気持ちを話すことはできるが、具体的な解決策まで思いつかない、あるいは思いついていても独善的になっている場合、求職者が自分の思いや考えを現実的に検討する現実吟味の過程が進行する。

求職者が求人情報や就職活動の方針を絞り、具体的にどのような就職活動をすればよいのかを考え始めている場合、今後の活動計画について検討する問題解決の過程が進行する。

また、上述したような求職者の抱える問題は順序立てて出現するものではない。問題解決の過程が進行しつつ、現実吟味が同時に進行したり、自己受容から現実吟味へと推移し、そこで行き詰まったら、また自己受容に戻るなど、職業相談のなかで基本的過程は柔軟に移り変わる。

よって、的確な職業相談とは、求職者と職員が協力して、求職者の抱える問題に応じて、基本的過程が柔軟に調整されることであり、その調整のため、職員は求職者とのやりとりのなかで、どのようなタイミングで、どういった技法を使えばいいのかを理解していることが望ましい。

そこで、私たちは、職業相談・職業紹介場面での逐語記録^{注1)}を活用し、求職者と職員のやりとりについて、発言が持つ意味の区切りである「発話」ごとに、職業相談技法の観点から分類し、客観的に職業相談の過程を解析する「職業相談逐語記録作成・解析システム」というソフトウェアのプロトタイプ版（以下、「システム」と呼ぶ）を開発した。

このシステムの活用により、職員が自分自身の職業相談を効率的に振り返ることができ、若年者、中高年、高齢者といった求職者のタイプによって、職業相談がどのように変わるのか、客観的に把握することができるようになる。

本報告では、システムの中核となる発話分類の考え方、そして、システム開発の経緯、今後の計画について報告する。ただし、現在、研究は中間段階にあり、発話分類の背景となる考え方、分類基準、教育訓練への応用の可能性など確定したものになっていないことを考慮していただきたい。

注1) 労働大学校の研修で使用する逐語記録とは、実際の職業相談場面でのやりとりを録音し、所定の方法に従って、一字一句漏らさずに文字として記述したものである。言語的表現だけでなく、表情、しぐさ、姿勢など非言語的表現も記述する。

2 発話分類の考え方

発話（utterance）とは個人から発せられた言葉である。私たちは他者と話す際、まず、自分自身の心のなかで思いや考えが巡る。その思いや考えを「声（voice）」という。

個人は他者との関係を背景として声を発する。なぜならば、発話は二者間の関係のなかで社会的な意味（sense）を持つからである。そのため、他者に意味を伝え、意味を共有し、意味を変えていくための表現技法が必要になる。

私たちが職業相談技法という場合、それは職業相談にとって大切な表現技法のことを言う。この表現技法をまとめたものが、図表4-2-1に示した発話分類表である。

図表4-2-1 発話分類図

カテゴリー 表現技法	優先順位								
	← 低			高 →			高		
発話方向	外向			一般			内向		
発話進行	説明			返答			質問		
発話手段	非指示	繰り返し	指示	中立	否定	肯定	開かれた質問	理由を聞く質問	閉ざされた質問
発話主題	事柄			感情			理由づけ		
発話時制	現在			過去			未来		

職業相談技法は、発話方向、発話進行、発話主題、発話時制の4種類あり、発話分類ではそれらを分類基準という。発話進行には下位分類として発話手段がある。

一つひとつの職業相談技法には3種類の表現方法がある。たとえば、発話進行は質問、返答、説明の3種類である。よって、一つの発話は4種類の表現技法を持っていると考え、それぞれの分類基準ごとに3種類の表現方法から1つを選んで発話を分類する。その際、優先順位があり、表4-2-1の右側の表現方法ほど高くなり、左側ほど低くなる。

この発話分類表の考案は、平成15年から16年にかけて、私が労働大学校のハローワーク職員を対象としたカウンセリング実習や職業相談の面接実習を集中的に観察した経験がきっかけになっている。これらの実習のなかで、講師や職員が、職業相談をする上で繰り返し重要であると指摘する表現方法がいくつかあった。それらを一つずつメモに取り、整理したものが、発話分類図のもととなっている。

(1) 分類の単位

ア 発話

発話はあるまとまった意味を表す一続きの言葉である。意味（sense）を発話単位の中心に据えるのは、求職者と職員の間で、社会的な意味を構成していくことが重要であり、一つひとつの意味を相手に伝え、共有し、加工するため、表現技法が使われると考えるからである。

発話を文字にしたものが逐語記録である。逐語記録にすると、意味の切れ目は句点によって示される。よって、具体的に発話を定義すると以下のようなになる。

- ①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。
- ②話し手が交替したところまでを一つの発話とする。

②では、話している途中で、相手はその話に割り込んできて、発話が遮断される場合がある。この場合、遮断されたところまでを一つの発話と扱う。

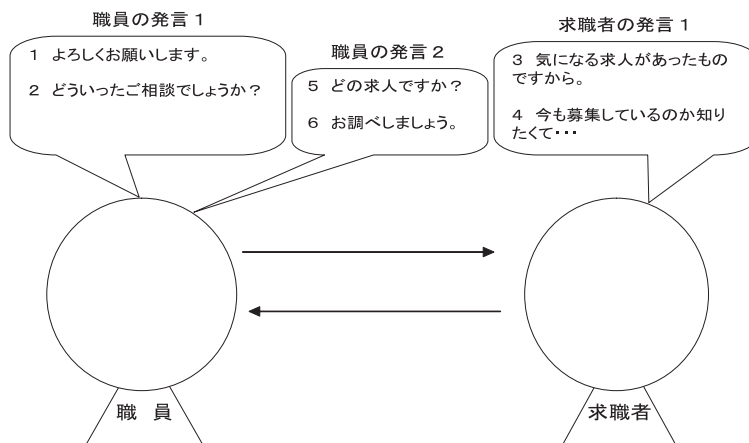
イ 発言

発言とは、話し手が話し始めてから交替するまでの一つ以上の発話の固まりである。

会話では、一方が話し手の時、もう一方は聞き手になる。話が一通り終わると、今度は聞き手だった人が話し手になり、話し手だった人が聞き手へと変わる。

個人は話す役割が与えられると、次に相手が話すまでに、ある程度、まとまった意味を伝えようとする。つまり、発言とは発話よりも大きな意味の単位であり、より大きな意味の区切りとすることができる。

図4-2-2で説明すると、職業相談は1～6の発話の番号順に進んでいく。その間に求職者と職員の間で話す役割が交互に変わり、職員の発言1→求職者の発言1→職員の発言2→・・・と進んでいく。



図表 4 - 2 - 2 発話と発言の関係

私たちは便宜的に発言の回数を職業相談の時間軸として使う。つまり、発言の回数が増すごとに、職業相談が経過していくと考える。

ウ 発話と発言等の表記法

発話と発言等の表記例を以下に示す。求職者は「Job Seeker」であることから、「JS」と表記し、職業相談担当の職員は「Career Counselor」であることから、「CC」と表記する。以降、この表記法に倣う。

全ての発話には番号が振られる。発言番号はJSとCCといった役割別に番号が振られる。

発話 番号	発言 番号	発 話
1	CC1	よろしくお願いします。
2		今日はどういったご相談でしょうか？
3	JS1	ちょっと気になる求人があったものですから [はい] ¹⁾ 。
4		今も募集し* ²⁾
5	CC2	どの求人ですか？
6		お調べしましょう。
		⋮

図 4 - 2 - 3 発話と発言等の表記法の例

¹⁾ 相づちは[]で括る。

²⁾ 話している途中で発話が遮断された場合、「*」で示す。

(2) 職業相談技法

ア 定義

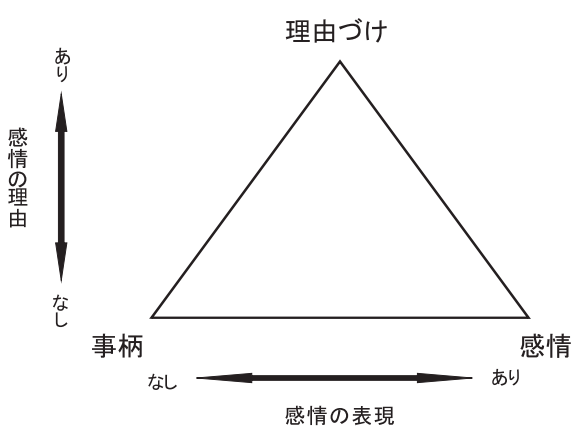
職業相談技法として、発話方向、発話進行、発話主題、発話時制の4種類が考えられている。それぞれの職業相談技法は以下のように定義される。

- ①発話方向：話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法。
- ②発話進行：話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法。
- ③発話主題：感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法。
- ④発話時制：未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法。

イ 職業相談技法の構造

個々の職業相談技法には3種類の表現方法があり、特定の表現方法の有無という相対立する関係にある（図表4-2-4参照）。

たとえば、発話主題は意味づけ、感情、事柄の3種類であり、感情表現のある発話が「感情」、ない発話が「事柄」である。感情表現があり、その理由や原因の説明もある発話が「理由づけ」、それらのない発話が「感情」である。この性質から、個々の発話は必ず1種類の表現方法が該当するようになっている。



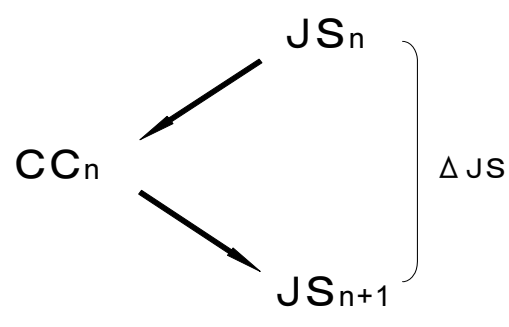
図表 4-2-4 二項対立の関係

ウ 職業相談技法の的確性

職業相談は求職者との協同作業であり、職員の職業相談技法の的確性は、求職者とのやりとりのなかで検討される。

図表 4-2-5 で示すように、職員が求職者の発言 (JS_n) に対し、どのような表現方法を使って応答したか (CC_n) であり、その応答の結果、求職者が表現方法をどのように変えたのか (ΔJS)、という視点から、技法の的確性が検討される。

これを図示すると、以下のようになる。



図表 4-2-5 技法の的確性

この変化が、職業相談過程の進行と調和する時、技法が的確であったとすることができる。よって、職業相談の基本的過程と職業相談技法は密接な関係にある。具体的には、以下の通りである (図表 4-2-6 参照)。

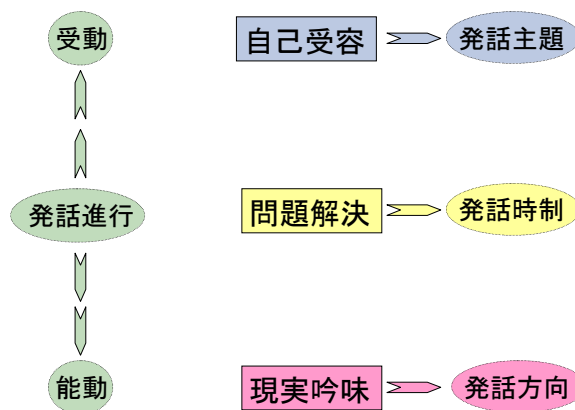
発話進行は話し手の聞き手に対する働きかけを表現しており、3つの基本的過程の移行を

調整する。

自己受容は感情に関わる過程であることから、感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する発話主題と関わる。

現実吟味は自分自身の思いや考えを現実的かどうか吟味する過程であることから、発話がどちらを向いているのかといった話し手を中心とする方向を表現する発話方向と関わる。

問題解決は、これからの活動や計画を決める過程であり、未来、現在、過去といった発話の時制を表現する発話時制と関わる。

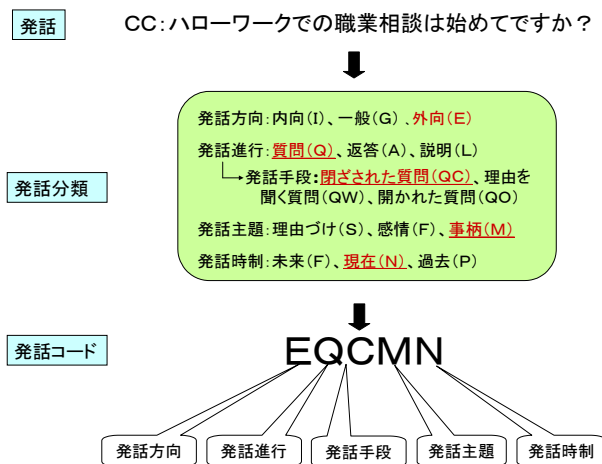


図表 4-2-6 基本的過程と職業相談表現技法の関係

(3) 分類の基準

ア 発話コード

発話分類では、職業相談技法の観点から、一つひとつの発話の表現方法を分類する。それぞれの分類基準では、3種類の表現方法がカテゴリーとなり、それらカテゴリーのなかから一つを選択し、コードが付与される。これらコードをまとめて表示したものを発話コードという（図表 4-2-7 参照）。



図表 4-2-7 発話コードの例

イ コーディング・マニュアル

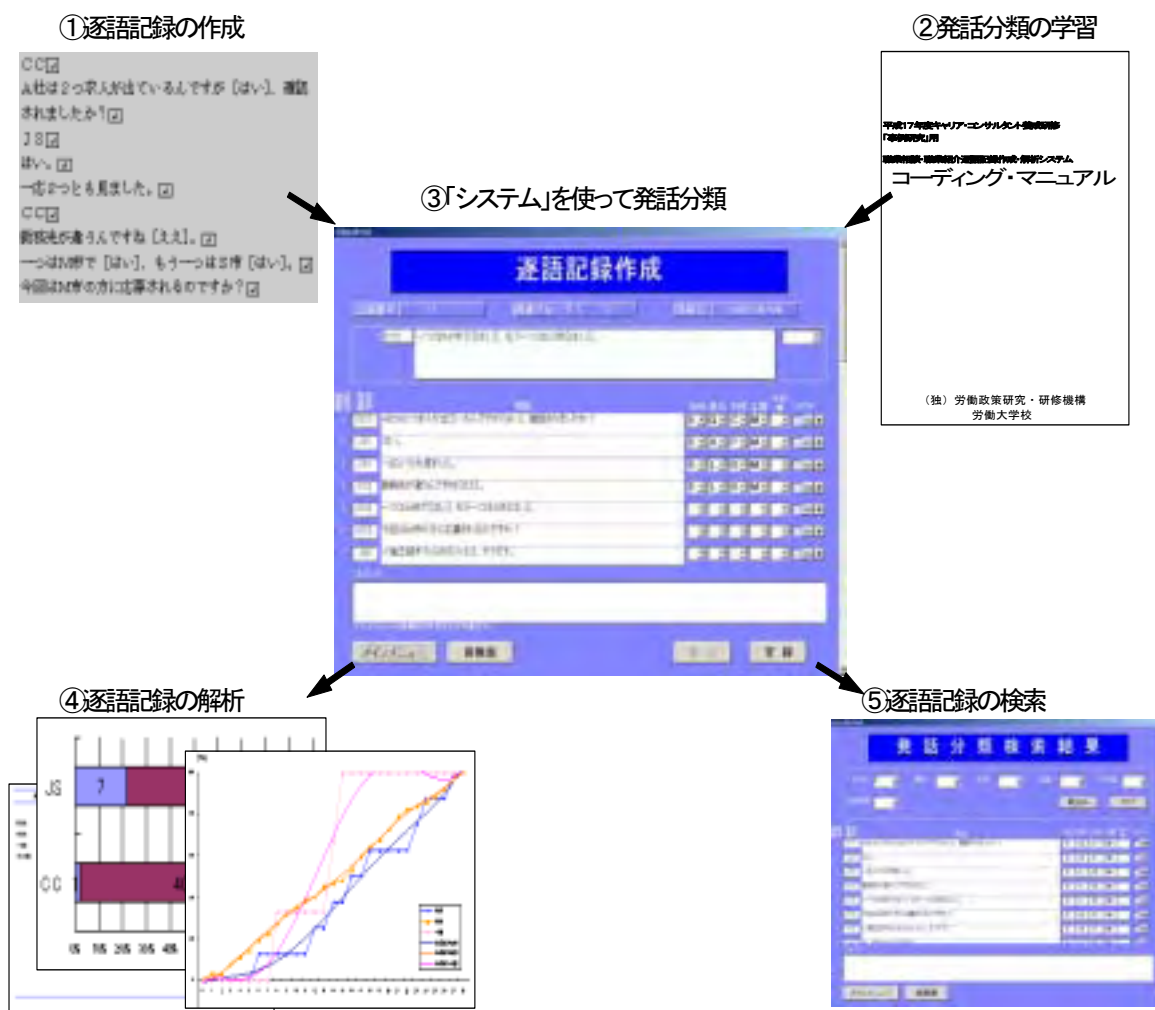
分類の基準の詳細は、平成17年度キャリア・コンサルタント養成研修「事例研究」で使用された「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム コーディング・マニュアル」にまとめられている。ただし、分類の基準はそれ以降も改訂され続けている。図表4-2-8にマニュアルの一例として、発話進行の分類の基準を示す。

図表4-2-8 マニュアルの例

カテゴリー (コード)	発話進行の分類基準	発話手段のカテゴリー (コード)	発話手段の分類基準
質問 (Q) [question]	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。	閉ざされた質問 (QC) [closed question]	答え方が決まっている質問。
		開かれた質問 (QO) [open ended question]	答え方が決まっていない質問。
		理由を聞く質問 (QW) [why question]	答え方が決まってない質問であり、かつ原因や理由を聞く質問。
返答 (A) [answer]	相手の質問に対する話し手の答えや諾否の表現がある。	肯定 (AP) [positive]	閉ざされた質問 (QC) に対する肯定的返答。
		否定 (AN) [negative]	閉ざされた質問 (QC) に対する否定的返答。
		中立 (AU) [neutral]	閉ざされた質問 (QC) に対する中立的返答、もしくは、開かれた質問 (QO) と理由を聞く質問 (QW) に対する返答。
説明 (L) [explanation]	質問 (Q) と返答 (A) のどちらにも分類されない。	指示 (LD) [directive]	助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手に対し指示的。
		非指示 ＝繰り返し (LR) [nondirective=repeated etc.]	直前の発言の話やキーワードを繰り返したり、要約をするなど聞き手に対し非指示的。
		中間 (LB) [between directive and nondirective]	指示的 (LD) と非指示的 (LR) のどちらにも分類されない。

ウ 発話分類の手順

発話分類は図表4-2-9で示した手順を踏む。まず、所定の規則に従って逐語記録を作成すると(①)、そのままシステムに読み込むことができる。コーディング・マニュアルに従って(②)、発話分類をすると(③)、逐語記録の解析や特定のカテゴリーの発話の検索ができるようになる。



図表4-2-9 発話分類の手順

3 システムの開発の経緯

研究の目的は、職業相談の過程を解析するシステムの開発を中核とし、職業相談モデルの研究、研修プログラムの開発、事例研究法の開発にある。図表4-3-1は研究の経緯をまとめたものである。

図表 4-3-1 研究の経緯

年度	ツールの開発	モデルの研究	研修プログラムの開発	事例研究法の開発
平成15年度		発話の分類基準の考案 (3基準+下位分類)		
平成16年度	開発仕様書の作成 ↓ プロトタイプ版の開発 ↓ プロトタイプ版の第一次改訂	職業相談事例の試験的解析 ↓ モニター調査用 「コーディング・マニュアル」の開発 モニター調査	労働大学校教官を対象とした プロトタイプ版の報告	
平成17年度	逐語記録から事例検討用紙への変換プログラムの開発	「コーディング・マニュアル Ver.1.」の開発 ↓ 職業相談事例の試験的解析 ↓ 発話の分類基準の追加 (4基準+下位分類)	キャリア・コンサルタント養成研修 「事例研究」の開発 ↓ ・「逐語記録作成マニュアル」の作成 ・事例検討用紙の作成 ↓ ・「事例研究」の実施 第一回職業指導Ⅱ「職業相談の分析とキャリアの再構成」の実施 第二回職業指導Ⅱ「職業相談の分析とキャリアの再構成」の実施 東京都仕事財団「アクティブ職員研修」の実施	キャリア概念の文献レビュー ↓ キャリア概念の整理 事例検討機能の検討
現在	プロトタイプ版の第二次改訂 ↓	中間報告の執筆 「コーディング・マニュアル Ver.1.51.」の開発の開始 モニター調査 データベースの作成	第三回職業指導Ⅱ「職業相談の分析とキャリアの再構成」の実施	
平成18年度		↓ 「職業相談事例集」(仮称)の作成	キャリア・コンサルタント養成研修「事例研究」の実施 第一回～第三回職業指導Ⅱ「職業相談の分析とキャリアの再構成」の実施	事例検討マニュアルの作成

(1) システムの開発

平成16年度7月にシステムの開発が着手され、10月に完成した。複数の職業相談の逐語記録を解析し、システムの改善が検討された。同年度1～2月にかけて、職業相談情報項目の追加を主とするシステムの改訂が行われた。平成17年度には、労働大学校の「キャリア・コンサルタント養成研修」の「事例研究」で収集された職業相談の逐語記録をもとに、システムの改善が検討された。同年度2～3月にかけて、発話時制の分類基準の追加を主とするシステムの改訂が行われた。なお、システムの開発と改訂に関わるプログラミングはNTTデータに業務委託している。

図表4-3-2は開発当初に考えられていたシステムの仕様である。3の「機能」では、システムに8つの機能を付加することが考えられていたが、実際に実現しているのは(2)と(8)を除く、6つの機能である。なお、現在のシステムはシステム条件がMicrosoft Office Access2003に準拠している。

図表 4-3-2 システムの仕様

職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの仕様

1. 開発システム名
職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム
2. 目的
 - (1) 職業相談・職業紹介の逐語記録を作成する際、一定の様式を定めることにより、効率的に行うことができる。また、容易に編集を行うことができる。
 - (2) 作成した逐語記録を予め定められたコーディング基準に従って、要領良くコーディングすることができる。
 - (3) 逐語記録に付されたコードにより、一定の基準に従って、数量化することができる。また、それらの数値を適切にディスプレイすることができる。
 - (4) 上記(1)～(3)のプロセスを通して、逐語記録を用いて、以下の活動を援助する。
 - 1) 担当者が職業相談・職業紹介に関する経験を客観化する。
 - 2) 担当者が職業相談・職業紹介に関して事例研究をする。
 - 3) 担当者が職業相談・職業紹介に関するモデルを検討する。
3. 機能
 - (1) 入力・編集
逐語記録の作成と編集をする。
 - (2) ヘルプ
発話分類の過程と基準を説明。コーディングを適切に行うため、例が用意されている。
 - (3) コーディング
段階を踏みながら発話ごとにコードを振る。
 - (4) 解析
発話分析、発言分析、応答分析、時間軸を中心とした分析等を行う。
 - (5) ディスプレイ
表の作成やグラフ化により、解析結果をわかりやすく表示する。
 - (6) 出力
逐語記録、発話分類記録、解析結果等のレポートを出力する。
 - (7) 記録
逐語記録と発話分類記録を保存する。職業相談の内容、求職者や職業相談担当者の特徴や組み合わせ等を分類指標とし、データベース化する。
 - (8) 分類基準の差し換え
複数の発話分類基準に基づき、逐語記録、発話分類記録を作成できる。
4. 開発の仕様
 - (1) OSはWindows。
 - (2) 開発にあたっては、広く普及することを配慮すること。
 - (3) 開発言語にこだわらないが、様々な場での試行・実施にあたって、前提の少ないほうがよい。

(2) モデルの研究

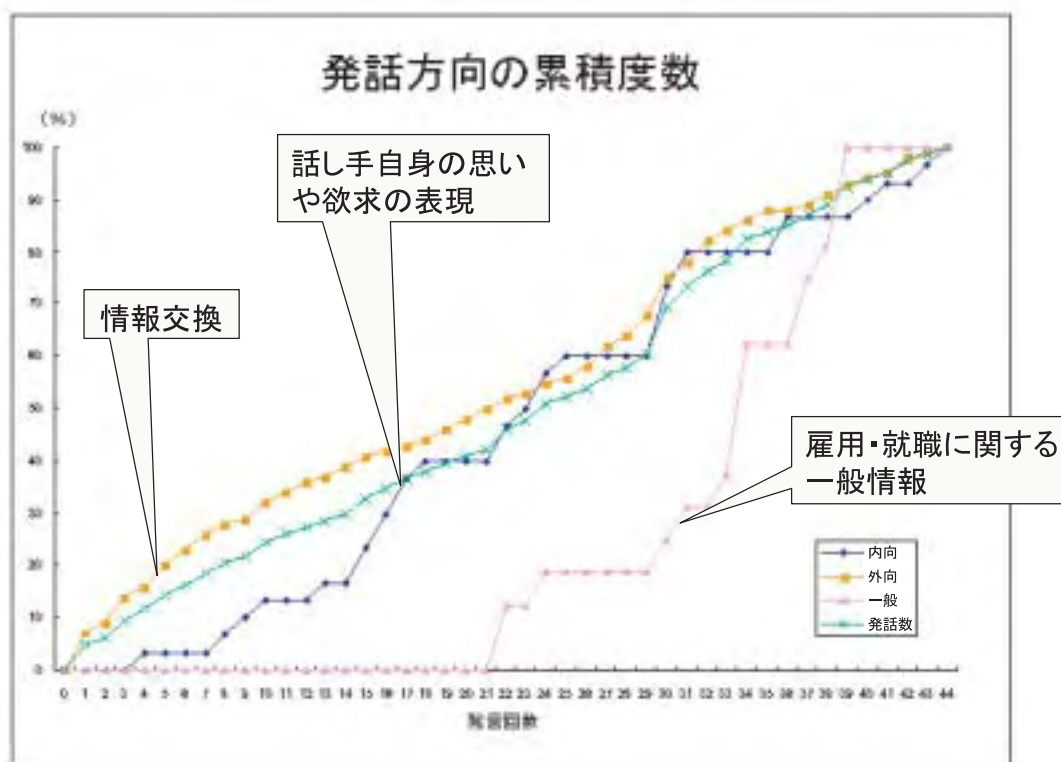
現在、逐語記録の全体的な印象と、逐語記録の解析結果を重ね合わせながら、発話分類の基準を改定していく作業を繰り返している。

それと同時に、解析結果から、ハローワークの職業相談の特徴が把握されつつある。しかし、まだ統計的検定等を含めた総合的な検討には至っていない。

職業相談の特徴に関する一例として、発話方向の累積度数分析による職業相談過程の特徴があげられる。累積度数分析とは職業相談の過程を表現する分析である。例えば、発言1から発言10の間に、質問の発話が、発言1で1回、発言2で0回、発言3で2回、と続き、・・・合計して10個になったとする。その累積度数は発言1で1回、発言2で1回、発言3で3回、・・・というようになる。その度数を全体の発話数である10で割り、1発言で10%、2発言で10%、3発言で30%、・・・と百分率で算出する。

図表4-3-3は、ある職業相談の累積度数のグラフである。グラフから、この職業相談が、まず外向の発話から始まり、内向の発話が出てきて、最後に一般の発話が増えることを示している。複数の職業相談について、その累積度数分析を見ても、発話方向のカテゴリーの現れ方に一貫した傾向が見出されている。

この結果は、職業相談では、まずは具体的な事柄や状況などの情報交換から始まり、それからJSもしくはCC自身の気持ちが表現され、最後に雇用・就職に関する一般情報が扱われるという過程を踏むことを示唆している。



図表4-3-3 発話方向の累積度数分析

(3) 研修プログラムの開発

平成17年度には、システムを使った研修プログラムの開発が始まった。現在までに2種類のプログラムが開発されている。

ア. キャリア・コンサルタント養成研修「事例研究」

労働大学校では、特別研修として、研修日数が15日間の「キャリア・コンサルタント養成研修」がある。このカリキュラムの一つとして、システムを活用した研修である「事例研究」が実施された。

ここでは、システムを使って、研修生が実際に担当した職業相談・職業紹介における一つの発話を分類する。その成果として以下のことが期待されている。

①「キーワードの繰り返し」や「指導・助言」などの非指示的・指示的技法、「開かれた質問」や「閉ざされた質問」などの質問技法、「感情への応答」や「意味づけ」などの感情に関する技法など、カウンセリングの基本的な技法が体系的に理解できる。

②システムを使って、客観的に職業相談の特徴を表現し、実際の相談場面で、どのようなカウンセリング技法を、どれくらい、どのようなタイミングで活用したのかがわかる。

③システムの分析結果をグループで共有することにより、日常の相談業務のなかで、どのようなカウンセリング技法を、どういったタイミングで活用するのか、そのヒントを得ることができる。

図表4-3-4は、研修スケジュールについて、事例研究のテキストより抜粋したものである。なお、研修期間は2日間であり、1日目に事例研究ⅠとⅡ、2日目に事例研究Ⅲをそれぞれ実施した。

図表 4-3-4 事例研究のテキストから抜粋

スケジュール	
項 目	配 付 資 料
事例研究Ⅰ：発話分類の基礎 13:10～16:00 1. 「事例研究」について 2. 職業相談と発話機能 3. 逐語記録作成から 発話分類・逐語記録解析までの流れ	講義シート1 コーディング・マニュアル 演習シート1～4 回答シート1～4 フラッシュ・メモリー：演習5
事例研究Ⅱ：発話分類の実習 16:00～17:00 4. 発話分類実習	講義シート2 フラッシュ・メモリー：発話分類実習 振り返りシート1
事例研究Ⅲ：逐語記録の解析 5. 発話分析・発話検索実習 (1) 発話分析と発話検索 13:10～13:50 <休憩10分> (2) 発言数と発話数 14:00～ (3) 気持ちの表現 (4) 現実の検討 (5) 質問と返答 (6) 感情の表現 ～15:50 (休憩10分含む) 6. グループ・ワーク 15:50～17:00	講義シート3 フラッシュ・メモリー：発話分類模範解答 発話分析 ワーク・シート1 ワーク・シート2 ワーク・シート3 ワーク・シート4 ワーク・シート5 ワーク・シート6 振り返りシート2
資 料	発話分類早見表 職業相談記録票の集計 逐語記録

注) 赤字の配付資料は一旦、提出していただきます(後で返却します)。

イ．職業指導Ⅱ「職業相談の分析とキャリアの再構成」

労働大学校では、専門研修として、研修日数が10日間の「職業指導Ⅱ」がある。このカリキュラムの一つとして、「職業相談の分析とキャリアの再構成」という1時間30分～2時間の講義がある。

ここでは、職業相談のロールプレイングのビデオを材料に、システムを使った逐語記録の解析結果を検討する。この検討から、職業相談の印象が一つひとつの発話によって形成されることを意識してもらおう。図表4-3-5に、レジメでの項目をまとめた。

図表4-3-5 レジメのタイトル

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. この研修で理解してほしいこと2. 求職者の心理的課題3. 職業相談のロールプレイング4. 職業相談の分析<ol style="list-style-type: none">(1) 分類の単位(2) 発話数と発言数(3) 気持ちの表現(4) 職業相談の特徴(5) 職業相談の過程5. どのように応答するか6. 求職者の気づきを促す7. キャリアの再構成8. もっと知りたい方へ |
|---|

(4) 事例研究法の開発

現在のシステムでは、逐語記録を使った解析は、職業相談技法の観点、つまり表現技法のみを問題としており、一つひとつの発話が表現する意味や意味の構成については検討されていない。

平成17年度は、システムによって、逐語記録から意味を構成する方法について検討された。以下、それらを紹介する。

ア．発話検索による意味の構成

カテゴリーの種類によって発話を検索することにより、逐語記録のなかから、その意味を抽出することができる。たとえば、求職者の発話のうち、内向であり、かつ感情を検索することにより、求職者自身の感情を表現している発話群が抽出できる。その発話群の関係を整理することにより、求職者が表現している複数の感情間の関係やそれらが意味するものを把握することができる。

イ. マッピングによる意味の構成

逐語記録のなかから求職者の発話のみを抜き出す。ついで、それらの発話を編集し、意味のまとまりごとに発話群を複数つくる。それらの発話群にタイトルをつけ、その発話群の関係を整理することにより、求職者が表現している出来事や経験間の関係を効率的に把握できるようになる。

ロ. ストーリーによる意味の構成

マッピングによる意味の構成をした後、それらの意味を時系列順に並び替え、求職者が表現している出来事や経験を一つのストーリーへ構成する。

4 今後の計画

(1) システムの改訂

現在、システムの改訂中である。改訂後、モニター調査を実施し、発話分類の基準の信頼性を検討する。

また、これまで収集してきた職業相談事例の逐語記録をもとに、データベースを作成し、解析結果の基準値を作成する予定である。

(2) モデルの検討

データベースの開発のなかで、求職者の属性別に逐語記録を解析することにより、中高年求職者を対象とした職業相談のモデルを検討する。

モデルの検討と併せ、職員の効果的な応答・発問集を中心とした「職業相談事例集」（仮称）を執筆する。

(3) 職業相談TIPSの開発

データベースをもとにハローワークの職業相談の特徴を明らかにする。そのうえで、職業相談において、職員の発言を具体的にどのように変えていけばいいのか、その指針をまとめた職業相談TIPSを開発する。職業相談TIPSは、現場からの意見をもとに、より効果的でわかりやすいものへと継続的に変更される予定である。

(4) 研修プログラム・事例研究法の開発

発話の意味やその構成を検討する事例研究法を開発する。その方法が簡便にできるよう、意味の構成を目的として、逐語記録の編集機能を充実させる。この事例研究法を研修プログラムへと転用させる。

文献

木村 周 2003 キャリア・カウンセリング 理論と実際、その今日的意義（改訂新版）雇用問題研究会

社団法人日本産学カウンセラー協会 2004 産業カウンセリング入門 社団法人日本産業カウンセラー協会

Super, D.E. 1957 *The Psychology of Careers*. New York:Harper & Row. (日本職業指導学会 (訳) 1960 職業生活の心理学 誠信書房).

労働政策研究報告書 No.66

中高年求職者の再就職支援のためのツール等の開発

プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の
再就職支援等に関する研究」－中間報告－

定価：1,155円（本体1,100円）

発行年月日 2006年6月8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

（編集） 研究調整部研究調整課 TEL 03-5991-5104

（販売） 広報部成果普及課 TEL 03-5903-6263

FAX 03-5903-6115

印刷・製本 株式会社相模プリント

©2006 ISBN 4-538-88066-3 C3336

*労働政策研究報告書全文はホームページで提供しております。（URL:<http://www.jil.go.jp/>）