



労働政策研究報告書 No. 91

2007

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

---

---

## 職業相談におけるカウンセリング技法の研究

## 職業相談におけるカウンセリング技法の研究

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」

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、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」に取り組んだ。

プロジェクト研究が、中期計画期間（2003年10月～2007年3月）に掲げられた背景には、バブル経済の崩壊後も長引く不況のなかで、企業において基幹と見なされた中高年ホワイトカラーに至るまで厳しい労働力調整が進行するなかで、労働市場に溢れる求職者の再就職活動を、いかに効果的・効率的に支援していくかというものであった。

このプロジェクト研究のサブテーマの一つとして、「職業相談におけるカウンセリング技法研究」があった。この研究の第一の目的は、ハローワークにおける中高年求職者を対象とした職業相談の特徴とプロセスを把握することにあった。そのため、カウンセリング技法という視点から、職業相談の特徴とプロセスを解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」のプロトタイプ版 Ver.1.60（以下「システム」という）を開発した。このプロジェクトとしての研究成果は、労働政策研究・研修機構編（2007）『ミッドキャリア層の再就職支援－新たなガイダンス・ツールの開発』（第I期中期計画プロジェクト研究研究シリーズ No.8）にまとめられている。

本報告では、同書では触れることのできなかつたシステム開発の背景にある職業相談のモデルについて説明する。そのため、主要な職業相談の理論を検討し、モデルの基礎となる考え方を構築する。ついで、システムを活用し、実際のハローワークの職業相談事例を解析した結果について報告する。そして、その結果から、求職者にとってよりよい相談をするには、職業相談の担当者がどのような工夫をすればいいのかについて検討する。

本報告書が職業相談・職業紹介の担当者とキャリア・カウンセリングについてご関心をお持ちの方々の参考になれば幸いである。なお、本研究は松本純平（労働政策研究・研修機構統括研究員）と榎野潤（同 副主任研究員）が研究を担当し、ハローワーク職員である労働大学校の研修生と教授・准教授室の協力により実施された。

2007年9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

氏名

所属

かやの じゅん  
梶野 潤

労働政策研究・研修機構  
キャリアガイダンス研究部門 副主任研究員

## 目 次

### 概 要

1. 本研究の目的	3
2. 報告書の構成	3
3. 職業相談の理論	4
4. 構築主義と職業相談	5
5. 触媒型の職業相談のモデル	6
6. 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発	9
7. 職業相談事例の解析	12
8. 今後の課題	14

### 第1部 職業相談におけるカウンセリング 技法の研究

はじめに	19
第1章 職業相談の理論	21
1. 職業相談のタイプ	21
2. 特性・因子理論	22
3. 職業発達理論	24
4. 構築主義アプローチ	29
第2章 職業相談の方向性	36
1. 職業相談の方向性	36
2. マッドソンのモデル	37
3. 紹介型から傾聴型へ	39
4. 傾聴型から触媒型へ	40
第3章 触媒型の職業相談モデル	42
1. 何を話し合うのか	42
2. どのように話し合うのか	43
3. どのような効果があるのか	46
第4章 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発	48
1. 話題と表現技法	48
2. 表現技法の効果	54
3. システムの開発	55

第5章 発話の分類基準	59
1. 発話進行の分類	59
2. 発話主題の分類	61
3. 発話方向の分類	62
4. 発話時制の分類	64
5. 沈黙と中断の分類	65
第6章 職業相談の分析	67
1. 方法	67
2. 職業相談の特徴	69
3. 職業相談のやりとりの特徴	71
4. 表現技法の特徴	74
5. 表現技法の時間軸分析	74
6. 考察	79
第7章 今後の課題	82
1. 職業相談におけるやりとり	82
2. システムのユーザビリティの向上	83
補論	84
引用文献	86

## 第2部 資料編

平成19年度 第2回 キャリア・コンサルタント養成専門研修  
 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 Ver.1.1

# 概 要





# 概 要

## 1. 本研究の目的

本研究では、カウンセリング技法という視点から、職業相談の特徴とプロセスを解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」の開発を中核とし、職業相談のモデルと研究法を提案する。また、実際にシステムを活用して、ハローワークの職業相談事例を解析し、その結果から、求職者にとってよりよい相談をするには、職業相談の担当者（以下「職員」という）がどのような工夫をすればよいのかについて検討する。

## 2. 報告書の構成

労働政策研究・研修機構では、2003年10月から2007年3月まで、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」に取り組んだ。

このプロジェクト研究のサブテーマの一つとして、「職業相談におけるカウンセリング技法研究」があった。この研究の目的は、ハローワークにおける中高年求職者を対象とした職業相談の特徴とプロセスを把握することにあった。そのため、カウンセリング技法という視点から、逐語記録<sup>1)</sup>を活用して、職業相談の特徴とプロセスを解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」のプロトタイプ版 Ver.1.60（以下「システム」という）を開発した（榎野，2006a）。

このプロジェクトとしての研究成果は、労働政策研究・研修機構編（2007）『ミッドキャリア層の再就職支援－新たなガイダンス・ツールの開発』（第1期中期計画プロジェクト研究シリーズ No.8）にまとめられている。

本報告の第一部では、同書では触れることのできなかったシステム開発の背景にある職業相談のモデルについて説明する。ついで、システムを活用し、実際のハローワークの職業相談事例を解析した結果について報告する。そして、その結果から、求職者にとってよりよい相談をするには、職員がどのような工夫をすればよいのかについて検討する。

また、開発の当初からシステムを活用した研修プログラムの開発が検討され、2005年度から、労働大学の研修コースである「キャリア・コンサルタント養成専門研修」の1プログ

---

1) 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。

ラムである「事例研究」において、ハローワーク職員である研修生がシステムを活用し、自分自身の担当した職業相談を解析し、相談窓口での改善に取り組む試みがなされている（榎野，2006b）。補論として、この取り組みについても説明する。

第二部では、職業相談のやりとりを分類する「コーディング・マニュアル Ver.1.1」を掲載した。参考にしていただければ幸いである。

### 3. 職業相談の理論

ハローワークにおける職業相談は職業紹介に先立って行われ、その意義は、職業紹介<sup>2)</sup>によって雇用関係が成立する可能性を高めることにある（厚生労働省職業安定局，2004）。

雇用関係とは雇用契約に基づく人間関係である。雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである（諏訪，1999）。その報酬は、求職者にとって所得の主要な源泉になるが、求人者にとってはコストになる（白井，1992）。

このように立場の違う者同士が、お互いの合意の上で雇用契約を結び、人間関係を成立させることは容易ではない。ここに職業相談における職員の役割がある。求職者と求人者の立場の違いを調整するのである。

職員がどのような立場から調整を行うのかによって、①紹介型（job introduction type）、②傾聴型（active listening type）、③触媒型（catalytic agent type）の3つのタイプが考えられる（図表1参照）。

図表1 職業相談のタイプと理論的背景

職業相談のタイプ	理論的背景
紹介型：職員は求職者と求人者のどちらの立場にも立たない。客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する。	特性・因子理論
傾聴型：職員は求職者の立場に立ち、共感的に求職者を理解する。求職者が主体的に就職活動ができるように援助する。	職業発達理論
触媒型：職員は求職者と求人者の間に入り、両者の間で建設的な話し合いができるように援助する。	構築主義アプローチ

2)職業紹介とは、求人及び求職の申し込みを受けて、求人者と求職者との間における雇用関係の成立を斡旋することをいう（職業安定法第4条1第1項）。

これら3つのタイプは、それぞれ何を現実（reality）として見るかという視点が違う。紹介型は客観的な事実を現実として捉える。よって、職員の役割は専門家としての客観的な視点から、求職者に合った求人を紹介することにある。傾聴型は、求職者の思いや考えといった主観のなかに現実があるとする。職員は求職者の思いや考えを尊重し、共感的に理解することにより、求職者が就職活動に主体的に取り組めるように援助する。触媒型は、求職者と求人者が言語を使って話し合うことにより、現実そのものではないが、現実像を共有すると考える。職員は求職者と話し合うことによって、協同して求職者の現実像をつくり直し、求人者と建設的な話し合いができるように援助する。

これら視点の違いはそれぞれのタイプの理論的背景と関係している。紹介型はパーソンズ（Parsons,F.,1909）を始祖とする特性・因子理論（trait and factor theory）、傾聴型はスーパー（Super,D.E.,1953）の提唱した職業発達理論（vocational development theory）、触媒型は、サヴィカス（Savickas,M.L.,1993）、ピーヴィ（Peavy,V.,1996）、カックリン（Cochran,L.,1997）らの構築主義アプローチ（constructionist approach）にそれぞれ基づいている。

#### 4. 構築主義と職業相談

マッドスンによると、若年者を対象とした職業指導は社会構造の変化の影響を受けるといふ。それは、学校から就職への移行システムが、「労働力の選抜」から「職業の選択」へ、能力評価の基準が、性別、学歴、人種といった「社会的属性」から「個人の能力」へ、そして個人が「選抜の対象」から「選択の主体」へ変わることである（Madsen,B.,1986）。

ハローワークにおける職業相談も、同様な変化の影響を受けることが考えられる。すなわち、求職者への職業紹介を中心とした援助から、求職者がより主体的に職業を選択できるように、働くことの意味や価値を創造する援助へ変わることである。それは職業相談の中心となる理論が変わることも意味する。その流れとは、特性・因子理論から、職業発達理論を経て、構築主義アプローチへ変わることである。

構築主義アプローチでは、ナラティブ（narrative）、すなわち、クライアントがストーリー（story）として、自分自身のキャリアについて「語る」ことを重視する。具体的には、「これまで××をしており、今、△△をしており、これから〇〇をする」というキャリアのストーリーである。

ミックアダムスは、クライアントが自己を語ることにより、過去から現在を方向づけ、現在から未来を展望するように自分自身の方向性や一貫性、いわゆるアイデンティティを創造するという（McAdams,D.P.,1995）。

また、ナラティブは他者と現実を共有する手段でもある。カーリンによると、現代社会では、多くの人々が共有できる時間や生活空間の概念がなくなりつつある。そのため、個人が他

者にキャリアを語ることは、他者と時間や生活空間の概念を共有するための有効な手段であるという (Collin,A.,2000)。

これらの考えをハローワークの職業相談に援用すると、求職者が自分自身のキャリアというストーリーについて語ることのメリットは次の3つに整理できる。

- ①求職者と職員が現実像を共有できる。
- ②求職者は、一つのまとまったストーリーとして、出来事のつながりを意味づけ、自分自身を統合した存在として意識できる。
- ③②により、求職者が求人者に自分自身のキャリアを表現することで、現実像を共有できる。

## 5. 触媒型の職業相談のモデル

構築主義を理論的背景とする触媒型は、紹介型や傾聴型の職業相談のように、職業相談のモデルとして提示されたことはなかった。報告書では、(1)何を話し合うのか、(2)どのように話し合うのか、(3)どのような効果があるのか、といった3つの視点から、触媒型の職業相談のモデルを提案する。

### (1) 何を話し合うのか

雇用関係が成立する前提として、求職者は自分自身がどのような人物かを求人者に伝え、かつ、求人者は求職者に望む仕事や働き方を説明する必要がある。つまり、職業相談の場合、現実像とは、求職者と求人者の間で共有される求職者像のことである。

ミックアダムスは個人の特徴を表現することに3つのレベルがあるという (McAdams,1995)。

#### ①レベルⅠ：傾向的特性(dispositional traits)

外向性、権威的性格、神経質などのパーソナリティ特性が代表的である。他のレベルと比較して、限定的ではなく、状況に依存しない。一般的には個人の特徴を数量で示し、暗黙ではあるが、他者との比較を意識する。

#### ②レベルⅡ：個人的関心 (personal concerns)

動機、価値観、発達課題、対処行動のスタイル、特定の分野におけるスキルや能力などである。傾向的特性よりも、時間、場所、役割という面で状況を限定した個人の特徴を示す。

#### ③レベルⅢ：アイデンティティ (identity)

自己の性質の一つであり、自己のまとまりや方向性を示す。人は、一貫し、分かりやすく、生き生きと自己を語る事ができるならば、アイデンティティを創造できる。

求職者像について話し合う場合、通常の職業相談では、そのほとんどがレベルⅢである。求職者が、自分自身の仕事の経験や職場での出来事について語り、その語りを通して、一貫しており、まとまりのある自分を表現するのである。具体的には、「これまで××をしてきて、今、△△をしており、これから〇〇をする」という求職者のキャリアのストーリーが語られるのである。

例えば、求職者が複数の求人のなかから、就職先として、どれを選ぼうか悩んでいる場合、職員は求職者に、職歴、前職を辞めた経緯、現在の就職活動の状況などを確認する傾向がある。これは職員が次のように考えるからである。

過去にどのような仕事をしてきたか、ということは、何ができるのか、という求職者の職業能力を意味している。どのような経緯で前職を辞めたか、あるいは、現在どのような就職活動をしているか、ということは、どのような求人企業を希望し、そこでどのように働きたいのか、という求職者の将来の方向性を意味している。

つまり、職員は、過去があって現在があり、そして現在があって未来がある、というつながりから、求職者を理解しようとする。

求人者が求職者を理解しようとする場合もこれと同じ考え方をする。履歴書等の書類審査や面接試験を通して、過去、現在、未来というつながりから求職者像を把握し、希望する求職者像と比較検討するのである。

よって職業相談では、求職者と職員がこういったつながりを意識して話し合うことにより、求職者は、求人者に、自分自身のキャリアというストーリーを説明できるように再構成（reconstruct）していると見えよう。

## （２）どのように話し合うのか

職業相談において求職者と職員は話題（topic）を共有する。求職者と職員が話題間の関係を調整することにより、キャリアというストーリーが再構成される。話題には次の５種類がある（図表２参照）。

図表２ 職業相談のタイプと理論的背景

出 来 事	未来の活動	未来の出来事
	現在の状況	現在もしくは継続的な出来事
	過去の経験	過去の出来事
解	積	理解の仕方や感じ方
社	会	制度、社会規範、労働市場など社会的な仕組み

職員は求職者のストーリーに納得し、希望条件や求人情報の選択を的確なものとして判断すると、職業相談は職業紹介の段階へ進む。そうならない場合、職員は求職者と一緒になって、次の手順を踏んでストーリーを検討する。

- ①職員は、「筋立て」と「厚み」の観点から、話題間の関係を検討する。「筋立て」とはストーリーの流れであり、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」という話題間の時間的関係である。「厚み」とはストーリーの広がりであり、出来事に対する話し手の「解釈」や、出来事の背景にある「社会」といった話題間の社会的関係である。
- ②職員は、求職者とは違う観点から新たな「筋立て」や「厚み」を提案する。それは、求職者のストーリーを書き換えることを意味する。求職者は職員の提案を検討し、ストーリーを再構成する。このプロセスが繰り返され、求職者と職員にとって、ともに納得できるストーリーになると、職業相談は職業紹介へと移行する。
- ③ストーリーは職業相談・職業紹介の場を離れ、就職活動へと行動化する。職業相談と同じように、求職者と求人者は、求職者のストーリーについて確かめ合い、考え合い、お互いが納得できるものへと再構成する。求人者が求職者との雇用関係の成立を判断する際、このストーリーが影響力を持つ。

### (3) どのような効果があるのか

求職者は自分自身のストーリーについて職員と話し合うことにより、次の3つの効果が期待される。

- ①ストーリーを語ることを通して、時間軸上に出来事を位置づけ、それらのつながりに意味を付与して筋立てることにより、自分自身を統合し、目的を持った存在、つまりアイデンティティを意識できるようになる。
- ②アイデンティティを意識できると、「将来の活動」が明らかになり、「現在の状況」において、自分にとってどのような情報が必要なのかを理解できる。また、「過去の経験」のうち、「将来の活動」にとって必要な経験が何なのか取捨選択できるようになる。
- ③一旦、ストーリーを構成すると、その他の不明瞭な出来事にも意味を付与し、一つのまとまりへと統合できるようになる。その結果、ストーリーを強く意識するようになると同時に、ストーリーはさらに様々な出来事を取り入れ、社会とのつながりを強めるようになる。

求職者と職員が話し合うストーリーは、求職者が求人者に自分自身を理解してもらう上で有効な手段となる。ただし、就職活動において、求職者が自分自身のストーリーを表現する場や時間には制約があり、一般的に求職者は効率的にストーリーを表現することが求められる。その効率性の指標として、「ムリのない」、「ムラのない」、「ムダのない」の3つを考える。

- ①ムリのないとは、ストーリーに流れがあることである。すなわち、「過去の経験」があって、「現在の状況」があり、「現在の状況」があって「未来の活動」がある、という流れである。ムリのないストーリーにより、求人者は採用後の求職者の活動を予期し易くなる。
- ②ムラのないとは、ストーリーに偏りのないことである。出来事ばかりではなく、その出来事に対する「解釈」の説明がある。また、雇用情勢や雇用慣行など出来事の背景にある「社会」に関する説明がある。ムラのないストーリーにより、求人者は求職者の社会とのつながりを理解し易くなる。
- ③ムダのないとは、ストーリーに余計なエピソードがないことである。ストーリーには主題やテーマがある。ストーリーがシンプルなほど、その主題やテーマは分かりやすくなる。ムダのないストーリーにより、求人者は求職者の働くことに対する動機や目標について理解し易くなる。

## 6. 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発

これまで、職業相談における求職者と職員のやりとりを分析する方法がなかった。そのため、職業相談のプロセスについて検討することができなかった。そこで私たちは、触媒型の職業相談のモデルを前提とし、言葉の表現方法という視点から、このやりとりを分類する基準を考案した（榎野・松本，2006）。

さらに私たちは、この分類基準に基づき、逐語記録を活用して、職業相談の特徴とプロセスを解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「システム」という）」のプロトタイプ版（Ver.1.60）を開発した（榎野，2006a）。

### （1）発話の分類

## 7. 分類の単位

システムでは、発話単位で逐語記録における求職者と職員のやりとりを分類し、一つひとつの発話にコードを付与する。発話とは、あるまとまった意味をあらわす一続きの言葉である。次の①～③のいずれかが当てはまる場合、一つの発話とする。また、話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まりを発言とする。

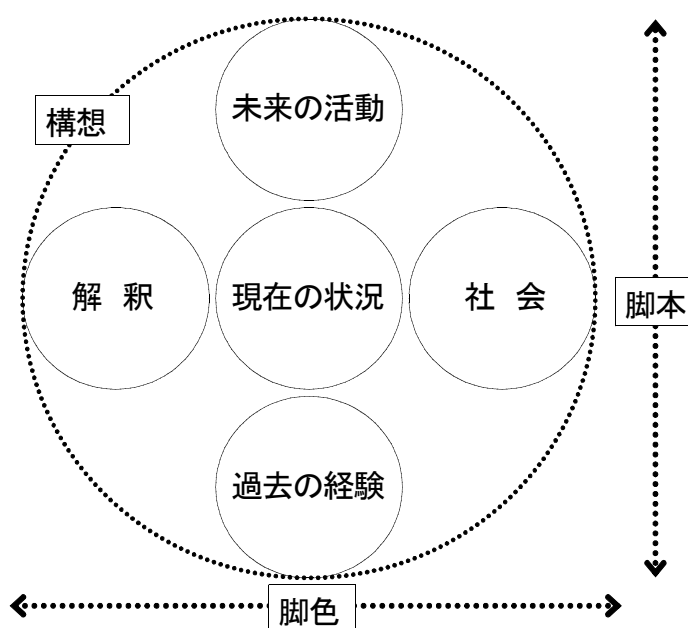
- ①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。
- ②話し手が交代したところまでを一つの発話とする。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。



#### イ. ストーリーの構成要素

話題がストーリーとして成立するには、「脚色 (version)」、「構想 (plot)」、「脚本 (script)」の3つの構成要素が必要である。職業相談では、求職者と職員が協力して、「脚色」、「構想」、「脚本」の視点から、話題間のつながりや順序を調整する (図表3参照)。

- ①脚色：語られているストーリーの視点が表現される。
- ②構想：ストーリーの主題やテーマが表現される。
- ③脚本：時間軸上 (過去、現在、未来) の出来事が表現される。



図表3 ストーリーの構成と話題の関係

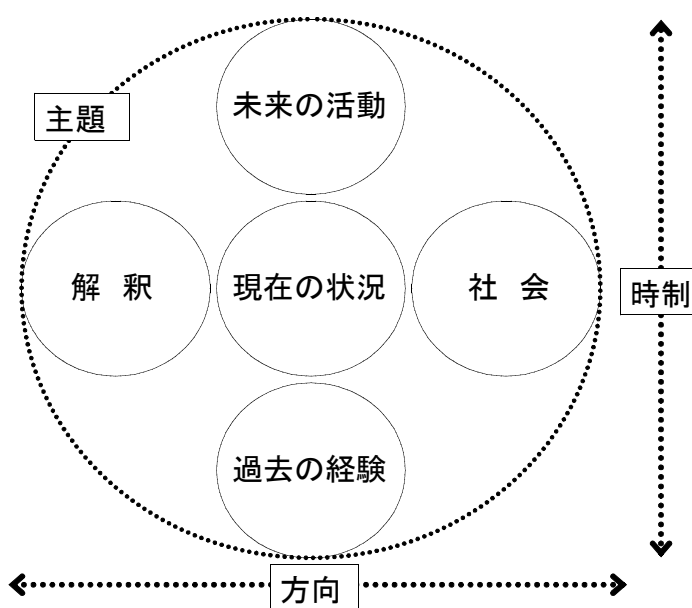
#### ウ. 表現技法

話題間のつながりや順序を調整するには、言語による表現上の技術が必要になる。私たちは、この技術を「表現技法 (expressional technique)」と命名し、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的な表現方法 (expressional category) から構成され、求職者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し、実行できる技術」と定義する。表現技法は4種類ある (図表4参照)。それらは、求職者と職員の間でやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、話題間のつながりや順序を調整するためのキャリア表現に大別される。

プロセス表現は、話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法である「発話進行」と、その下位の技法である「発話手段」からなる。キャリア表現は「発話方向」、「発話主題」、「発話時制」の3種類の表現技法からなる。これらの技法はストーリーの構成と密接な関係にあり、それぞれ、「脚色」、「構想」、「脚本」に対応する (図表5参照)。

図表 4 表現技法

表 現 技 法		
プロセス 表現	発話進行	聞き手に対する話し手の働きかけを表現する技法
	発話手段	発話進行の下位の技法
キャリア 表現	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
	発話主題	感情や事柄など発話の主題を表現する技法
	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



図表 5 ストーリーの構成と表現技法の関係

### I. 発話の分類

表現技法にはそれぞれ 3 種類の表現方法が含まれる（図表 6 参照）。3 種類の表現方法におけるそれぞれの相互関係は相反する関係、つまり二項対立の関係にある。一つひとつの発話に対し、特定の表現方法の「あり」、「なし」で分類する。よって、特定の表現方法が当てはまると、他の 2 つの表現方法は当てはまらない。こういった関係により、原則として、一つの発話は各表現技法における 3 種類の表現方法のなかのどれかに当てはまるようになっている。

図表6 発話分類表

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

## (2) システムの仕様

システムの仕様は次の通りである。

- ①一定の様式を定めることにより、職業相談・職業紹介の逐語記録を効率的に作成することができる。
- ②作成した逐語記録を予め定められた分類基準に従って、要領良くコーディングすることができる。
- ③付されたコードにより、一定の基準に従って逐語記録を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、以下の担当者の活動を援助する。
  - 職業相談・職業紹介に関する経験を客観化する。
  - 職業相談・職業紹介に関して事例研究をする。
  - 職業相談・職業紹介に関するモデルを検討する。

## 7. 職業相談事例の解析

### (1) 手続き

労働大学校で実施される研修コースのなかに、職業相談を担当するハローワーク職員を対象とした「キャリア・コンサルタント養成専門研修」がある。この研修では、職員に、実際に担当した職業相談の録音記録と、それをもとに作成した逐語記録の提出を求めている。その際、教材とする職業相談事例であることから、① 15 ～ 30 分程度の職業相談であること、

②初回の職業相談（初回が難しい場合、2～3回目の職業相談でも可）という条件が設定されていた。

私たちは、ハローワークの窓口における相談事例を収集するために、この研修を利用することにした。その結果、「平成 17 年度キャリア・コンサルタント養成専門研修」（2005 年 6 月 13 日～7 月 1 日）に参加した 36 人の職員から、33 の録音記録と 35 の職業相談の逐語記録を収集した<sup>3)</sup>。これらの逐語記録をもとに、録音記録の音声を確認しながら、抜けている言葉を補い、修正した。その際、録音状態が悪く、音声聞き取りにくい 4 事例を除外し、システムによる分析の対象を 29 の事例に絞った。

## （2）結果と考察

システムを活用し、表現技法ごとに、全発話数に占める表現方法の割合を算出した。また、求職者と職員の役割別、あるいは、相談の前半、中盤、後半<sup>4)</sup>といった時間軸別に同様な分析をした。その結果、求職者と職員の間やりとりの傾向として次のことが示唆された。

**発話進行：**求職者の発話のうち、「返答」の割合の平均値が 3 割近くであったのに対し、「質問」のそれは 1 割を切る。その一方で、職員の発話のうち、平均して 2 割近くが「質問」であり、「返答」のそれは約 4 %とほとんどない。また、発話手段を見ると、「質問」のうち、そのほとんどが「閉ざされた質問」になる。

「質問」には、相手の発言をコントロールし、相談をリードする性格がある。特に「閉ざされた質問」は、「開かれた質問」と比較して、相手に返答として、「はい」や「いいえ」などの可否を求めるため、その傾向が強くなる。

つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、相談を積極的に進めていく、つまり相談をリードする傾向が強いと言えよう。ただし、時系列で見ると、相談が進むにつれ、職員は「質問」の割合の平均値が、そして、求職者は「返答」のそれが低くなる。つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、リードする傾向は、相談の前半に強く、後半になるに従って弱くなる傾向にある。

**発話方向：**自分自身の思いや考え、そして感情の表現である「内向」の割合の平均値は求職者が 1 割強であり、職員のそれが 1 割である。自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すよりも、状況や事柄の説明が中心になる傾向がある。

時系列で見ると、職員はほとんど変化がないが、求職者は相談の後半になって、その割合の平均値が高くなる。求職者が自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すのに時間がかか

---

3) 職業相談の録音については、職員が求職者に録音の目的やプライバシーの保護について説明し、必ず求職者の了解を得るようにした。

4) 発言の進行を時間軸とした。全発言数を 3 等分に分類し、前半、中盤、後半とした。3 で割り切れない場合、端数を前半から中盤の順に加算した。

ることが考えられる。

**発話主題**：「理由づけ」と「感情」を合わせた感情・欲求表現を含む発話の割合の平均値を見ると、求職者と職員のともに 1 割を切り、とても低い。この傾向は時系列で見ても大きな変化はない。

一般的に心理療法やカウンセリングでは、クライアントの感情表現が重視される。それと比べて、今回の調査対象となった職業相談では、感情表現がそれほど重視されていないと言えよう。

**発話時制**：「現在」の割合の平均値が 9 割を占める。未来や過去の時制を表現する会話がほとんどない。ただし、時系列で見ると、「過去」の割合の平均値は特徴的な変化を示す。求職者と職員の共に相談の前半で高く、後半になるにつれ、低くなる傾向にある。

今回の研究では初回相談が多かったため、求職申込書の記入確認などで、相談の前半に「過去」の割合が高くなったことが考えられる。

## 8. 今後の課題

今回は 29 と職業相談の事例数が少なく、解析の結果について統計的に検証することができなかった。しかし、もしこういった求職者と職員のやりとりにおいて表現技法の関係が明らかになれば、職員は表現技法を意識的に活用することによって、次のように相談の流れやストーリーの構成をコントロールできることが考えられる。

**発話進行**：職員が求職者に積極的に相談に関わってほしいと思うならば、職員は「質問」を控えることにより、相手の「返答」を少なくし、求職者の受身的な態度を弱くすることができる。

**発話方向**：求職者に自分自身の気持ちを話してもらうには時間的な経過が重要であり、職員は機が熟するまで待つようにする。

**発話時制**：職員が自分自身の発話において時制の表現をコントロールすることにより、求職者の発話の時制をコントロールすることができる。

構築主義の観点から考えると、表現技法による相談の流れやストーリーの構成のコントロールが職員のみには当てはまるわけではない。求職者も表現技法をコントロールすることにより、相談の流れやストーリーの構成を変えることができると考える。特に求職者が、職業相談の場から離れ、就職活動における面接試験等で、どのような表現技法を活用すれば、求人者と建設的にお互いの求職者像を共有できるのかということをも明らかにすることは、求職者の就職支援を考える上でとても重要な研究テーマである。

職業相談におけるやりとりの傾向として、職員が求職者より多く話し、発話方向では「外向」が、発話主題では「事柄」が、発話時制では「現在」が中心となることが示唆された。このことから、職業相談では求職者のストーリーの構成という側面が弱いことが想像できる。

この結果は、今回の分析の対象となった職業相談の 8 割近くが初回の相談であったため、

ハローワークでのサービスや求職活動の基礎知識など職員からの情報提供が中心であったことが想像され、そのことが影響を及ぼしていると考えられる。

最後にこういった相談のプロセスが、相談後の求職者の就職活動や就職実績に及ぼす影響を明らかにしていくことにより、触媒型の職業相談のモデルの妥当性を検討し、モデルを洗練させていくことが考えられる。



# 第1部 職業相談における カウンセリング技法の研究





## はじめに

ハローワークの職業相談は、求職者と職業相談の担当職員（以下「職員」という）の間における言葉のやりとりが基本である。言葉のやりとりを通して、求職者のキャリアの方向性が明らかになる。求職者が相談窓口から離れると、この言葉のやりとりは、求人情報を調べたり、求人者と賃金や処遇等について交渉するなど就職活動として行動化（acting out）する。

では、ハローワークの職業相談では、どのような言葉のやりとりが行われているのだろうか？

本研究では、言葉の表現という視点から、職業相談における求職者と職員のやりとりについて検討する。このアイディアは、私が労働大学校におけるハローワーク職員を対象としたカウンセリング演習<sup>5)</sup>や職業相談に関する実習に参加した経験から生まれている。

職業相談をする上で、講師や職員が繰り返し重要であると指摘する技法がある。それらは、カウンセリング技法、傾聴技法、コーチングなど様々な呼び方をされている。言葉の表現という視点からそれらを整理すると、求職者が「つらい」や「悲しい」などの感情を表現した際、その感情表現の言葉をそのまま使って応答することであったり、職員が求職者に問い詰めるような質問をしない、といった質問をする際の注意であったりする。それらの表現を一つずつ記録し、類似しているもの同士をまとめた結果、12種類のカテゴリーへと整理した。これらのカテゴリーを「表現方法」という。

職業相談の技法とは、状況や流れに応じて、これらの表現方法を使い分けることであり、この使い分けを「表現技法」という。それは1枚の絵を描くことに例えることができる。求職者が表現方法という12種類の絵の具を使って、自分自身のキャリア像を描くのである。

そのイメージは職員との協同作業から生まれる。自分にしかわからない絵を描くのではなく、職員との協力により、求人者が見てもわかる絵を描くのである。場合によっては、求職者の家族や同僚、知人にわかる絵を描く必要がある。

表現方法の使い分けに一般的なルールがあるわけではない。職業相談は、その流れや内容によって、さらには求職者の発言一つ、職員の応答一つによって様々に変化するからである。

表現方法を修得するコツは、普段の相談業務のなかで、自分自身が活用している表現方法を意識できるようになることである。そのため、日々の職業相談をふり返り、どのようなタイミングで、どういう表現方法を活用すれば、職業相談がよりよくなるのか、その検討と試行を繰り返すことである。

こういった言葉のやりとりという視点から職業相談を研究する考え方は、理論的には構築

---

5) 演習では、社団法人 日本産業カウンセラー協会の山田豊先生、岩船展子先生、岩村義先生が講師を担当された。実習に参加させていただいたことに心から感謝する。

主義アプローチ (constructionist approach;Savickas,M.L.,1993;Peavy,V.,1996;Cochran,L.,1997) という。

本報告書の第一部では、まず、職業相談の伝統的な理論との比較から、このアプローチの特徴について説明する。ついで、これからのハローワークの職業相談の方向性について理論的に検討し、その流れを、求職者と職業の適合性を重視する特性・因子理論 (trait and factor theory;Parsons,F.,1909) から、求職者の自己理解と職業理解が大切であるという職業発達理論 (vocational development theory;Super,D.E.,1953) を経て、求職者が主に言葉を手段として、自己および職業の理解を表現し、それらを他者と共有することによって、キャリアという概念が現実になるという構築主義アプローチへ変わることと考える。

この方向性をもとに職業相談のモデルを提案し、このモデルをもとに開発された、職業相談のプロセスを解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムのプロトタイプ版 Ver.1.60 (以下「システム」という)」というツールについて説明する。そして、このシステムを活用し、ハローワークの職業相談の傾向を明らかにする。

また、システムの開発当初からシステムを活用した研修プログラムの開発が検討され、2005 年度から、労働大学の研修コースである「キャリア・コンサルタント養成専門研修」の1プログラムである「事例研究」において、ハローワーク職員である研修生が自分自身の担当した職業相談を解析し、相談窓口での改善に取り組む試みがなされている (榎野, 2006b)。補論として、この取り組みについても説明する。

# 第1章 職業相談の理論

## 1. 職業相談のタイプ

職業相談は職業紹介に先立って行われ、その意義は、職業紹介によって雇用関係が成立する可能性を高めることにある（厚生労働省職業安定局，2004）。

雇用関係とは雇用契約に基づく人間関係である。雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである（諏訪，1999）。その報酬は、求職者にとって所得の主要な源泉になるが、求人者にとってはコストになる（白井，1992）。

このように立場の違う者同士が、お互いの合意の上で雇用契約を結び、人間関係を成立させることは容易ではない。ここに職業相談における職員の役割がある。求職者と求人者の立場の違いを調整するのである。

職員がどのような立場から調整を行うのかによって、紹介型（job introduction type）、②傾聴型（active listening type）、③触媒型（catalytic agent type）の3つのタイプが考えられる。

- ①紹介型：職員は求職者と求人者のどちらの立場にも立たない。客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する。
- ②傾聴型：職員は求職者の立場に立ち、共感的に求職者を理解する。求職者が主体的に就職活動ができるように援助する。
- ③触媒型：職員は求職者と求人者の間に入り、両者の間で建設的な話し合いができるように援助する。

これら3つのタイプは、それぞれ何を現実（reality）として見るかという視点が違う。紹介型は客観的な事実を現実として捉える。よって、職員の役割は専門家としての客観的な視点から、求職者に合った求人を紹介することにある。傾聴型は、求職者の思いや考えといった主観のなかに現実があるとする。職員は求職者の思いや考えを尊重し、共感的に理解することにより、求職者が就職活動に主体的に取り組めるように援助する。触媒型は、求職者と求人者が言語を使って話し合うことにより、現実そのものではないが、現実像を共有すると考える。職員は求職者と話し合うことによって、協同して求職者の現実像をつくり直し、求人者と建設的な話し合いができるように援助する。

これらの視点の違いはそれぞれのタイプの理論的背景と関係している。紹介型はパーソンズ（Parsons,1909）を始祖とする特性・因子理論、傾聴型はスーパー（Super,1953）の提唱した職業発達理論、触媒型は、サヴィカス（Savickas,1993）、ピーヴィ（Peavy,1996）カックリン（Cochran,1997）らの構築主義アプローチにそれぞれ基づいている。

## 2. 特性・因子理論

### (1) 特性・因子理論

パーソンズ（Parsons,1909）は職業の賢い（wise）選択には3つの要因があるという。

- ①自分自身（適性、能力、興味、目標、強み、弱み、そして、それらの原因）についてははっきりとした理解。
- ②様々な仕事の分野の知識（仕事の要件、成功の条件、有利な点、不利な点、報酬、就職の機会、将来性）。
- ③これらの2つのグループの関係についての「正しい推論（true reasoning）」。

この理論の基本的な考え方は、①の「自己理解」と②の「職業理解」から、③の「人と職業のマッチング」をすることにある（木村，2003）。この考え方は100年近く前に生まれたが、現在もキャリア・カウンセリングの一般理論として考えられている（Savickas,2006）。

この理論の特徴は③にあり、「正しい推論」の基準をどこに置くかということにある。

あなた自身について徹底的に研究することは、人生の正しい計画を立てる上での基礎となります。正しい結論はあなたにとって1万ドルの価値があります。そう思ってこの問題を扱いなさい。あなた自身についての正しい判断はそれ以上の価値があるでしょう。他人であるかのように離れたところからあなた自身を見なさい。その目を通してあなた自身を見なさい。他者とあなたを比較しなさい。

Parsons,F.,1909/2005,p.6.

この理論における「正しさ」とは、客観的に自分自身を見ることであり、その目を通して、他者と自分を比較することである。つまり、現実とは客観的な事実のことであり、求職者や求人者の思いや考えといった主観を超えたところにある。職員は専門家としての客観的な立場から、能力や興味に合った職業を求職者に紹介し、求人者には彼／彼女らの提示する雇用条件に合った求職者を紹介する。

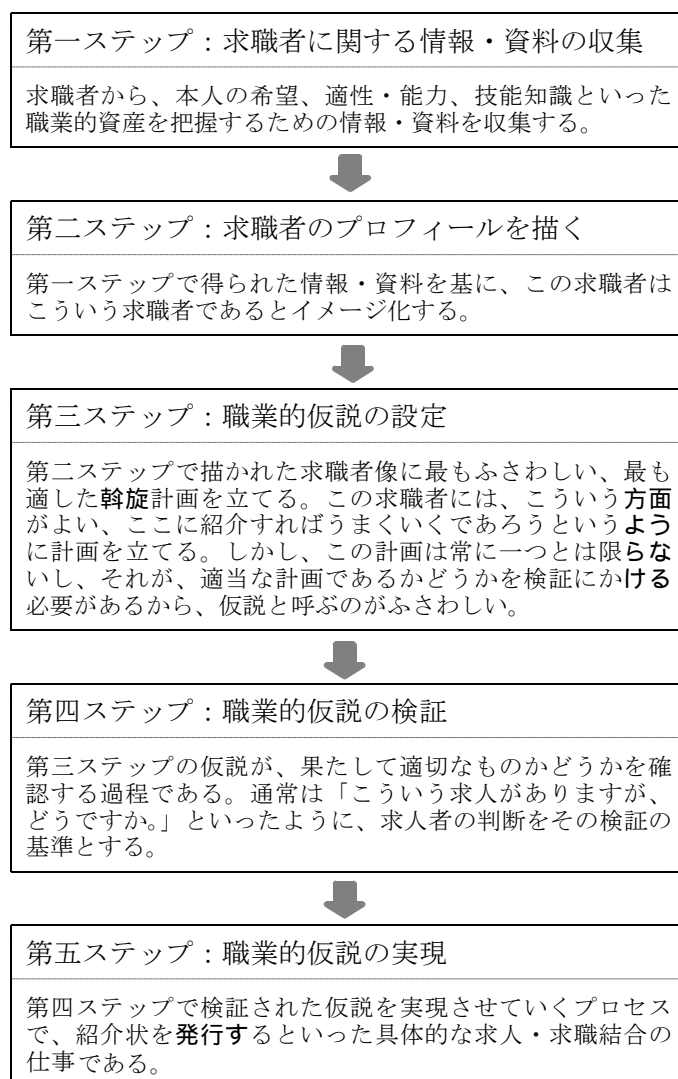
この考え方が発展し、特性・因子理論につながっていく。すなわち、テストを活用して、客観的に人を区別するいくつかの安定した行動傾向やパーソナリティ特性を測定し、仕事求める能力要件との関連性から、「正しい推論」をもとに人と仕事の組み合わせを検討するのである。

### (2) 紹介型

道脇（1997ab）は特性・因子理論に基づく職業相談のモデルを提出している（図表1-1-1参照）。このモデルでは、職員は、求職者に関する情報・資料を収集し、それらをもとに求職者像をイメージし、そのイメージに最もふさわしく、最も適した斡旋計画を立てる。

彼はこの斡旋計画を「仮説」と呼ぶ。職員は求職者に斡旋計画を紹介し、それに対する求職者の判断をもとに仮説を検証する。

図表 1-1-1 特性・因子理論に基づく職業相談のモデル（道脇，1997ab）



道脇は職員が斡旋計画を立てることについて次のように述べている。

紹介の中味が紹介する人の判断に左右されるとしても、その判断が恣意的なものであってはならないことは当然であろうし、第三者に等しく認められるもの、公共的に認められるものであることが必要となろう。

道脇，1997b，p.60.

道脇は、職員の判断が追試可能であり、客観的であることを重視する。具体的には、職員が客観的に判断について説明でき、かつ他の職員がその経験を実際に試し、その結果を判定できることをいう。

このモデルの問題は、人が変わるということを考慮に入れなかったことである。「正しい推論」をもとに求職者と仕事の組み合わせが検討される。その結果、実際に就職したとしても、仕事を辞めたり、転職をしたりする人がいる。なぜならば、客観的には正しい推論であっても、人がその推論やその根拠となる事実をどのように感じ、思い、考えるかがその人の職業行動を左右するからである。

### 3. 職業発達理論

#### (1) 職業発達理論

スーパーは、様々な職業発達の理論についてレビューし、それらを包括する理論として10の命題を作成した (Super,1953)。その後、これらの命題は、わかりやすくするために繰り返し修正されたり、新しい考え方を組み込むために拡張され続け、最終的には14の命題からなる (Super,1990)。

この理論の特徴は現象学的視点から職業行動を捉えることにある (渡辺, 2001)。この視点では、私たちが感じたり、思ったり、考えたりしている主観のなかに現実があると考えられる。

スーパーは、人は様々なことを知覚するが、知覚したことを概念化して、それらを現実として受け止めるという (財団法人 日本職業指導協会,1962)。つまり、現実とは概念 (concept) から構成される。

例えば、私は今、椅子に座り、キーボードを打ち、この原稿を書いている。これらを知覚すると、私の心のなかで「仕事」という概念が活性化される。同じことを知覚しても、その概念化は個人の意志や判断、つまり主体性によって変わる。例えば、上述の例でも、人によっては、「忙しい」や「働きがい」などの違う概念が活性化する場合がある。よって、この理論では、個人が現実をつくると考える。そのため、現実とは人の数だけあることになる。

職業発達理論では、様々な概念のなかで、特に職業的自己概念 (vocational self concept) に注目する。職業的自己概念は、「ある職業集団の一員としての自己概念」 (Super,1963) と定義される。自己概念とは自分自身に関する概念である。例えば、「私は研究員である」、「私はキャリアガイダンス研究部門に所属する」などが職業的自己概念である。

職業的自己概念は職業の選択や職場への適応のプロセスで変化する。この変化を職業発達 (vocational development) という。例えば、私が初めて就職し、労働関係の仕事をした時は、「私は労働関係の研究機関に所属している」というように、職業的自己概念は漠然としたものであった。しかし、現在の私の職業的自己概念は、「私はハローワーク職員に役立つ職業相談の研究をしたい」というように、組織における自分自身の役割がより明らかになり、より具体的な概念へと変化している。この変化が職業発達なのである。

さて、職員はどうやって求職者と求人者の立場の違いを調整するのだろうか？

現実が人の数だけあるならば、求職者と求人者が感じ、思い、考えている現実はそれぞれ違うことになる。

スーパーはこの問いに明確に答えていない。しかし、彼の2つの主要な文献 (Super,1957:Super,Starishevsky,N.M. & Jordan,J.P.,1963) から、次の2つの考え方が示唆される。

第一に、私たちが感じ、思い、考える現実はそれぞれ違うが、現実の見方や、その見方を調整するやり方に共通するものがあるという考え方である。

スーパーらによると、人は多重の自己概念を持つという (Super,et al,1963)。これらの自己概念を分類する共通の次元として、「自尊心」、「安定性」、「明瞭性」、「抽象性」、「洗練性」、「確実性」、「現実性」をあげている。また、多重の自己概念を体系的にまとめる自己概念システムがあり、その次元として、「統合性」、「調和性」、「構造的性」、「展望性」、「柔軟性」、「特異性」をあげている。

これらのことから、私たちは、それぞれの現実を共有することはできないが、お互いに共通する自己概念の次元を通して、現実の認識の仕方に働きかけ合うことができる、ということが示唆される。

この考え方の一つのモデルとして、スタリシェフスキーの「心理的語り (Psytalk)」から「職業的語り (Occtalk)」への翻訳モデルがある (Starishevsky,1963)。このモデルでは、「辞書」という例えを用いて、自己概念と職業的自己概念の関連性について説明している。

図表 1-1-2 はこのモデルを図にしたものである。「心理的語り」とは、「私は知的である」、「私は健康である」、「私は心が広い」といった自己概念の声明 (statement) である。「職業的語り」とは、「私は心理学者になりたい」といった職業的自己概念の声明である。「心理的語りから職業的語りへ翻訳するための辞書」を活用することにより、「心理的語り」は「職業的語り」へと翻訳される。

この辞書には、具体的な職業名と、その職業と関連性のある自己概念の特性がまとめられている。例えば、この辞書を使って「心理学者」という職業名を引くと、その職業に関連した自己概念として、「知的」、「健康」、「心が広い」といった特性が書かれてある。つまり、「私は心理学者になりたい」という職業的自己概念の声明は、「知的」、「健康」、「心が広い」といった自己概念の声明をも表明していることになる。

このように、このモデルでは、自己概念と職業的自己概念において、私たちの中で共通する評価次元や両者の構造的な関係を想定していることがわかる。

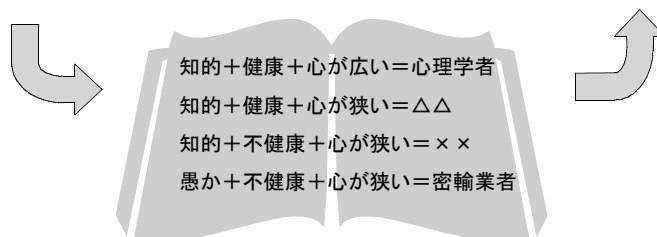


## 心理的語り(Psytalk)

分類基準	私
①知的—愚か	私は知的である。
②健康—不健康	私は健康である。
③心が広い—心が狭い	私は心が広い。

## 職業的語り(Occtalk)

私は心理学者になりたい。…100%
私は△△になりたい。……67%
私は××になりたい。……33%
私は密輸業者になりたい。……0%



### 心理的語りから職業的語りへ翻訳するための辞書 (Occtalk to Psytalk Dictionary)

図表 1 - 1 - 2 心理的語りから職業的語りへの翻訳モデル(Starishevsky,N.M.1963)

第二に、第一を踏まえ、求職者の自己概念が変わることにより、求人者との立場の違いが調整されるという考え方である。

求職者と求人者の立場の違いが問題になるのは、求職者がその違いを受け容れることができない場合である。例えば、突然、解雇を通告された場合、人は失業したことを知覚しても、すぐには自分自身に起きたことであると認めることができない。すなわち、自己概念として、この経験を受け容れることができない。

スーパーは、この問題に対し、ロジャーズ (Rogers,C.R.) の自己理論の考え方を取り入れ、次の①から⑥へのプロセスを経て、指示的と非指示的<sup>6)</sup>の両方の技法を循環的に活用する職業相談を提案している (Super,1957)。

6) ロジャーズの非指示的カウンセリング技法では、次の4つを重視する (社団法人 日本産業カウンセラー協会, 2006)。①単純な受容: 「相づち」、「うなづき」が含まれる。評価や批判をしないで、ひたすら相手の気持ちを受容する態度で聴いていることを表す。②内容の再陳述: クライアントの話の内容を、キーワードを含め正確かつ簡潔に伝え返すことである。③感情の反射: クライアントが今ここで感じ、表明している感情を、そのまま受け取り、鏡のように反射して返していこうとする応答である。④クライアントに体験されているが、はっきりと意識化されていない感情をカウンセラーが感じとって言語化してみることである。

### ①非指示的な問題の探求と自己概念の描写

クライアントがカウンセリングを受けに行き、カウンセリングの場で、自分自身の問題について自発的に話すことである。

### ②さらなる探求を目的とした指示的な話題の設定

カウンセラーは、クライアントの問題をより明らかにするため、質問等の指示的技法を活用し、話題を絞ったり、話題を変えたりする。

### 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

カウンセラーは、②のプロセスでクライアントが感じていることに共感し、非指示的技法を使って、クライアントにその感情を伝え返す。クライアントは自分自身の感じていることを否定したり、歪曲することなく、意識できるようになり、今までとは違う問題の見方や、自分自身の新しい可能性について気づきを得るようになる。

### 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

カウンセラーは、クライアントが気づきにより得た自己洞察について、それが現実的なものかどうかを検討するように促す。その際、適性検査や職業情報等の客観的なデータを活用する。

### 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

カウンセラーは、④のプロセスでクライアントが感じていることに共感し、非指示的技法を使って、クライアントにその感情を伝え返す。クライアントは自分自身の感じていることを意識できるようになり、自分自身について新たな気づきを得るようになる。

### 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

クライアントは、①～⑤のプロセスを通して、自己受容と現実吟味をくり返ししながら、解決すべき自分自身の問題を認識するようになり、可能な行動の選択肢を自ずと検討するようになる。

機能的側面からこれらの6つのプロセスを検討すると、次の3つの基本的機能にまとめられる(図表1-1-3参照)。まず、③、⑤といったクライアントが自分自身の感情を受容する「自己受容」の機能である。ついで、②、④といった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」の機能である。そして、①、⑥といった問題を探求し、可能な行動の選択肢を検討する「問題解決」の機能である。

これら3つの基本的機能と技法との関係を整理すると次のようになる。カウンセラーは、指示的技法により、クライアントが経験を知覚するように働きかけ、非指示的技法により、クライアントがその知覚した経験を意識できる、すなわち、自己概念として、その経験を受け容れることができるように援助する。その結果、クライアントは自ずと自分自身の問題に取り組むようになる。

図表 1 - 1 - 3 職業相談の基本的機能

職業相談の基本的過程		職業相談の技法	
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。	②、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。	①、⑥	非指示的

職業発達理論の考え方をハローワークの職業相談に適用すると、求人者との立場の違いが調整されるには、求職者の職業的自己概念が変わる必要がある。その際、職員の役割は、求職者の話を聴くことにより、求職者の気づきや感情の明確化を促し、現実や自己への認識が変わるように援助することにある。

## (2)傾聴型

木村（2006）は、キャリア・カウンセリングの基本的な考え方として、傾聴に基礎を置きつつも、来談者中心カウンセリングといった特定の理論や手法にとらわれない、包括的・折衷的アプローチを提案している。

キャリア・カウンセリングは、傾聴を基礎に置きつつも、次のような特徴を持つ包括的なカウンセリングだと言える。

- ・カウンセリングの目的が、問題行動の除去や治療よりは、よりよい適応と成長、個人の発達に重点を置く。
- ・職業選択、キャリアルートの決定などの具体的目標を重視する。
- ・特定のカウンセリング理論や手法にとらわれない、包括的、折衷的アプローチをとる。
- ・カウンセリング・プロセスとしては、システムティック・アプローチをとる。
- ・カウンセリングとガイダンスを一体として行う。
- ・カウンセリングだけではなく、コンサルテーション、協力、教育の機能を重視する。
- ・学校、職業紹介機関等では広く行われてきており、それに企業を加えた連携が求められている。

木村，2006，p.219-220.

ハローワークにおける職業相談の考え方も同様であり、職員は傾聴を重視しつつも、「求人選択の手助け」、「選択求人への適格性のチェック」、「求人者への連絡」など特定のカウンセリングの理論や技法にとらわれず様々なサービスを提供する。

職業発達理論に基づく職業相談のモデルは、職員の基本手引きである平成 16 年改正版の『一般職業紹介業務取扱要領』（厚生労働省，2004）における「個別面接相談の基本」におい

て、10項目の相談技法として示されている（図表1-1-4参照）。

これらのうち中心的な項目は、「相手に考えさせ、気付かせ、主体性・自主性を持たせるように配慮し、可能な限り最終の結論は自分で出させること」であり、そのため、「求職者の話を引き出し、相手に十分話をさせること」というように、求職者の話を聴く姿勢を強調する。ただし、「相談のなかで指摘しなければならないことについては、毅然と指摘し、明確に伝えること」といった項目に見られるように、指導や助言などを全く否定しているわけではない。つまり、状況によって、非指示的技法と指示的技法を使い分けることを示唆しており、スーパーの指示的技法と非指示的技法を循環的に活用する職業相談の考え方に近いと言えよう。

図表1-1-4 個別面接相談技法の基本

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>①自分ばかりしゃべらない、求職者の話を引き出し、相手に十分話をさせること。</li><li>②うなずき、質問を上手に行い、「聞き上手」であること。相手の言葉の真意考えるよう心がけること。</li><li>③相手に考えさせ、気付かせ、主体性・自主性を持たせるように配慮し、可能な限り最終の結論は自分で出させること。</li><li>④自分の考えを話すことによって相手に押しつけることとなることがあることに留意し、「〇〇はどうか」といった質問・提案形式の会話を活用すること。</li><li>⑤問題点を指摘する場合には、相手の事実認識や相手の行った事実としての行動等の問題点を指摘する形で行い、相手の人格、人間性については批判しないこと。</li><li>⑥説教や議論をしないこと。</li><li>⑦相談の途中で、話の流れを確認し、ときおり要点を確認し合って、共通理解を図ること。</li><li>⑧相談の中で指摘しなければならないことについては、毅然と指摘し、明確に伝えること。</li><li>⑨偏見、思い込みを持たないよう、絶えず注意すること。</li><li>⑩日頃から、情報収集や自分の職業相談の実施方法等について振り返り、上記9項目に照らして適切に相談が行われているか注意すること。</li></ol> |
|--|

出典：厚生労働省職業安定局（2004）

#### 4. 構築主義アプローチ

構築主義アプローチには、カックリンのナラティブ・アプローチ（Cochran,1997）、ピーヴィのソシオダイナミック・カウンセリング（Peavy,1998）、サヴィカスのキャリア・コンストラクション理論（Savickas,2002）などがある。

構築主義アプローチの考え方について概観し、その代表的な理論であるキャリア・コンストラクション理論について説明する。

## (1) 構築主義アプローチ

千田（2001）は、構築主義の考え方について、次の3つの視点から整理している。

### ①知識の観点から現実を検討しようという志向性を持つ

現実とは、私たちと独立に存在するものでも、私たちが言語によって、その現実をそのまま知覚できるわけでもない。言語からなる知識こそが、私たちの現実の現れ方を決定づける。

### ②知識は人々の相互作用によってたえず構築され続けている

知識は、私たち一人ひとりの頭のなかで単独に存在するものではない。私たちは他者との相互作用を通して、知識を確認し、再生産し続ける。「客観的事実」とは、社会的に確認され、再生産され続けている知識である。

### ③知識は社会制度と結びついている

知識は権力や利害関係といった社会制度と結びついて存在している。知識が相互作用によって構築されていくプロセスで、その知識がどのような社会制度と結びついているのかということが問題になる。

これら3つの視点をもとに、特性・因子理論と職業発達理論との比較から、構築主義アプローチを説明すると次のようになる。

第一に、構築主義アプローチでは、特性・因子理論のように、求職者と求人者の主観を超えた客観性を想定しない。その点では職業発達理論の考え方と一致する。

第二に、職業発達理論では、私たちが感じ、思い、考える主観を重視する。その主観は概念から構成される。構築主義アプローチも同じく、主観を重視するが、その主観は言語からなる知識から構成される。よって、私たちが認識している現実とは、現実そのものではなく、言語より構成された現実像ということになる。

第三に、職業発達理論では、求職者の頭のなかに現実が存在すると考える。構築主義アプローチでは、求職者と求人者もしくは職員の間で、言語を介した相互作用を通して、現実像が確認され、つくられる。この現実像は、雇用慣行や労働市場制度といった社会制度と結びついている。

## (2) キャリア・コンストラクション理論

サヴィカスは、職業発達理論の改訂版として、キャリア・コンストラクション理論を位置づけている。キャリア・コンストラクションは16の命題から構成される（図表1-1-7参照）。1～3の命題はコンテクストを強調する職業発達の考え方を示したものであり、4～10の命題は職業的自己概念について、11～16の命題は発達課題との関係から、キャリア・コンストラクション理論を説明するものである。

これらの命題のなかで、キャリア・コンストラクション理論の最も特徴的な命題は9と16である。図表1-1-5では、命題9に対応する職業発達理論の命題8と9を併記した。命題16については職業発達理論で対応する命題はない。

命題9において、キャリア・コンストラクションは、「仕事の役割において職業的自己概念を開発し実行するプロセス」と定義されている。職業発達理論では、職業発達のプロセスは、「自己概念を開発し、実行するプロセス」と定義されている。キャリア・コンストラクションと職業発達のプロセスは、ともに自己概念を開発し、実行するプロセスという意味で使われていることがわかる。

また、どちらの理論も、自己概念の開発には、「適性」と「身体的特徴」、「役割を担う機会」、「役割をこなした結果についての上司や仲間からの評価」の間での相互作用を必要とする。ただし、自己概念とこれら相互作用との関係には違いが見られる。職業発達理論では、自己概念を「相互作用の産物」というように固定的に捉える。それに対し、キャリア・コンストラクション理論では、「相互作用を通じて、自己概念は発達する」というように、相互作用のプロセスのなかで自己概念を捉え、その発達を流動的なものとして扱う。

命題16では、キャリア・コンストラクション、つまり自己概念の開発を促進する要因として、「職業的発達課題を説明する会話」、「適応の程度を強化する練習」、「職業的自己概念の明確化と確認の活動」などをあげている。これらの要因は、実際に働いたり、職場や組織において特定の役割を担うといった実体のある経験とは異なる。この命題の背景には、職業自己概念は言語で表現されたシンボル (symbolic representation) であり、他者とのやりとりのなかでつくられ、変化するという考え方が反映されている。

図表 1 - 1 - 5 職業発達理論とキャリア・コンストラクション理論の比較

職業発達理論 Super,D.E.1953	キャリア・コンストラクション理論 Savickas,M.L.2002
<p><b>命題8</b> 職業発達のプロセスは、基本的には、自己概念を開発し、実行するプロセスである。自己概念は、そのプロセスのなかで、生まれつきの適性、神経的・内分泌的特徴、様々な役割を担ったりする機会、役割をこなした結果について上司や仲間からのくらい認められたのかといった評価との相互作用の産物である。</p> <p><b>命題9</b> 個人と社会的要因、そして自己概念と現実という2つの関係における妥協のプロセスとは、役割をこなしていくことである。その役割を演じる場が、空想やカウンセリングの面接であろうと、あるいは、趣味、クラス、クラブ、アルバイト、初職などの現実生活であろうと構わない。</p>	<p><b>命題9</b> キャリア・コンストラクションは、基本的には、仕事の役割において職業的自己概念を開発し実行するプロセスである。生まれつきの適性、身体的特徴、様々な役割を観察したり担ったりする機会、役割をこなした結果について上司や仲間からのくらい認められたのか、といったこととの相互作用を通じて、自己概念は発達する。個人と社会的要因の統合と妥協によって、職業的自己概念は仕事の役割のなかで現実になる。役割をこなすことと、フィードバックからの学習によって、その職業的自己概念は発達する。その役割を演じる場が、空想やカウンセリングの面接であろうと、あるいは、趣味、クラス、クラブ、アルバイト、仕事への初職などの現実生活であろうと構わない。</p>
	<p><b>命題16</b> キャリア・コンストラクションのプロセスは、どのようなステージにおけるものであれ、職業的発達課題を説明する会話、適応の程度を高める練習、職業的自己概念の明確化と確認の活動によって促進される。</p>

### (3) 触媒型

構築主義アプローチの立場に立つと、求職者は言語によって現実像を表現し、求人者と話し合いによって、その現実像をつくり直すと考える。その現実像が求職者と求人者の雇用関係を左右する。

キャリア・コンストラクション理論では、その現実像として、求職者の職業的自己概念を中心に置く。具体的には、求職者はどのような動機で求人者の企業に応募したのか、そこでどのような仕事をしたいのか、将来的にどのくらい勤め続けるつもりなのか、などが言語化されていることである。

求職者の職業的自己概念は、求職者と求人者の話し合いのなかで確認されたり、変化したりする。例えば、就職面接の際、前職が技術職であった求職者が「専門性を活かした仕事をしたい」と話し、それに対し、求人者が「繁忙期はできれば営業の仕事もして欲しい」と言ったとする。求職者が「それはできません」と応答した場合、自分自身の職業的自己概念を確認したことになるし、「仕事の幅を広げるためにも営業の仕事もします」という応答になれば、

求人者の発言を受け、求職者の職業的自己概念は変わったことになる。

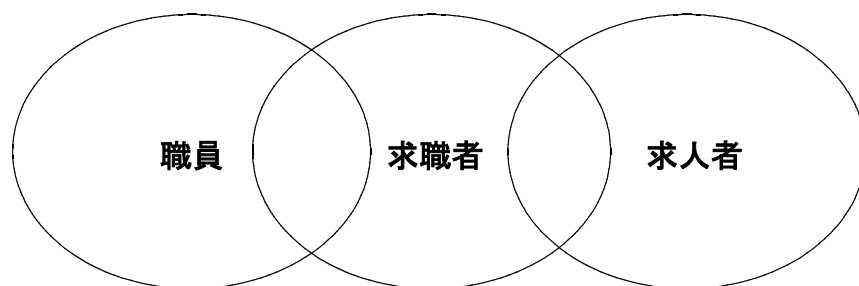
触媒型では、職業相談のメリットとして、求職者が一人で自分自身の職業的自己概念を考えるよりも、職員と一緒に、自分自身の職業的自己概念を確認し、作り直す方が、その後の求人者との話し合いがより建設的になると考える。

サヴィカスによると、「客観的」とは、より多くの人々が共有するコンセンサスであるという(Savickas,2002)。つまり、求職者と職員の間で共有化された職業的自己概念は、求職者が一人で考えていたものよりも、より客観的であり、言い換えれば、より現実的で社会的なものである。

これを図式化すると、図表1-1-6になる。求職者には自分自身の思う職業的自己概念がある。この概念は求職者の意識において言語化されている。職員にこれを表現し、職員と一緒に作り直すことにより、求職者と職員はその職業的自己概念を共有する。すなわち、求職者と職員の現実像がつながることにより、その現実像はより現実的であり、社会的なものになる。

同様に就職活動において、求職者と求人者が話し合うことにより、求職者と求人者の現実像はつながり、さらにより現実的であり、社会的なものになる。

キャリア・コンストラクション理論では、このように現実像が他者との間でつながっていくことが、求職者の職業的自己概念の開発であり、実行であると考え、実際に就職したり、仕事の経験を積むことに限定しない。よって、職員の役割は触媒的であり、求職者の現実像が求人者とつながるように促進することにある。



図表1-1-6 現実像の共有

職業相談のメリットはもう一つある。それは、職員は求職者に雇用や労働市場に関する情報を提供することにより、求職者の職業的自己概念の開発を促進することである。

現実像とは、言語からなる知識である。この知識は社会制度と結びついており、その結びつきは、求職者と職員が現実像を共有する過程に影響を及ぼす。例えば、雇用保険制度や各種の就職支援制度に関する知識は、就職活動をどのように考えるのか、どういったところへ就職するのか、といった求職者の職業的自己概念に強い影響を及ぼす。

キャリア・コンストラクション理論では、こういった制度をコンテキスト (context) と



いう。サヴィカスは、コンテクストとして、物質的環境、文化、人種、民族、家族、地域、学校などをあげており、これらのコンテクストの影響を受け、職業的自己概念が開発されると考える (Savickas,2002)。

ハローワークでは、希望職種に係る求人の状況、労働市場及び雇用失業の動向に関する情報、産業及び経済の状況に関する情報、職業に関する情報などの蓄積があり、職員は求職者にそういった情報を提供することができる。これらは求職者のコンテクストに関する情報と言えよう。ちなみに、職業発達理論では、個人の主観である職業的自己概念の変化、つまり概念構造の成熟により、職業発達が行われると考える。よって、理論的には、コンテクストが職業的自己概念に及ぼす影響を取り込むことができないという問題があった。

図表 1-1-7 キャリア・コンストラクション理論 (Savickas,M.L.,2002)

1. 社会とその制度は、社会的役割を通じて、個人のライフコースを構造化する。個人の生活構造は、性役割の社会化 (gendering) などの社会的プロセスによって形成され、中心的役割と周辺の役割から構成される。仕事と家庭などの中心的役割の間でバランスが悪ければ緊張を生むが、バランスが良ければ安定する。
2. 職業は、ほとんどの男女にとって、その人の中心的な役割であり、パーソナリティ構造の中核にある。しかし、人によってはパーソナリティ構造において職業が周辺にあったり、それほど重要でなかったり、存在そのものがないことさえある。そういう場合、学生、親、主婦、余暇人、市民などの人生における他の役割が中心になる可能性がある。人生の役割に関する個々の好みは、社会的に不公平な地位に個人を拘束し、かつ位置づける社会的慣習に深く根ざしている。
3. 個人のキャリア・パターン、すなわち、実現された職業上の地位、職務の連鎖、頻度、期間は、社会から提供される機会との相互作用のなかで、親の社会経済的水準、その人の学歴、能力、パーソナリティ特性、自己概念、キャリア・アダプタビリティなどによって決定される。
4. 人は、能力、パーソナリティ特性、自己概念などの職業的特徴において異なる。
5. 一つひとつの職業は職業的特徴の様々なパターンを必要とするが、一つひとつの職業から見ると、ある程度の個人の多様性を受け容れる許容範囲がある。
6. 人は、その人自身の職業的特徴と、その人への職業的要請によって、様々な職業に就く資格がある。
7. 職業的成功は、個人が自分の優れた職業的特徴について、仕事の役割のなかで十分に発揮できる機会を、どのくらい見つけるのかによって決まる。
8. 人が仕事から得られる満足の程度は、職業的自己概念の実現の程度に比例している。職務満足は、成長期や探索期の経験から、自分にとって快適であり、かつふさわしいと思える役割のタイプを演じることのできる、ある職業のタイプ、ある仕事上の立場、ある生き方などの確立によって決まる。

9. キャリア・コンストラクションは、基本的には、仕事の役割において職業的自己概念を開発し実行するプロセスである。生まれつきの適性、身体的特徴、様々な役割を観察したり担ったりする機会、役割をこなした結果について上司や仲間からどのくらい認められたのか、といったこととの相互作用を通じて、自己概念は発達する。個人と社会的要因の統合と妥協によって、職業的自己概念は仕事の役割のなかで現実になる。役割をこなすことと、フィードバックからの学習によって、その職業的自己概念は発達する。その役割を演じる場が、空想やカウンセリングの面接であろうと、あるいは、趣味、クラス、クラブ、アルバイト、初職などの現実生活であろうと構わない。
10. 青年期の後期以降、職業的自己概念は徐々に安定し、選択と適応に関して、ある種の連続性を提供する。とはいえ、私たちが住んだり、仕事をしている状況が変わるように、自己概念と職業興味は、時間が経ち、経験が増すにつれ変わる。
11. 職業変化のプロセスはキャリア・ステージのマキシサイクルという性質を持っている。そのサイクルは、成長、探索、確立、マネジメント、離脱の期間を経て進行する。この5つのステージは、社会からの期待として個人が体験する職業発達課題によってさらに細分化される。
12. 成長、探索、確立、マネジメント、離脱のミニサイクルは、病気や障害、工場閉鎖や会社のレイオフ、仕事のリストラや自動化といった社会経済的、もしくは個人的な出来事によって個人のキャリアが不安定になっている時に起きる。それに加え、マキシサイクルにおける一つのキャリア・ステージから次のステージへ移行する時にも起きる。
13. 職業的成熟は、成長から離脱に至る連続的なキャリア・ステージに沿って、個人がどれくらい職業発達をしているかを示す心理社会的構成概念である。社会的な観点に立つと、個人の職業的成熟の程度は、年齢によって期待される発達課題と、個人が実際に直面している発達課題との比較によって操作的に定義される。
14. キャリア・アダプタビリティとは、現在の、そして将来、予想される職業発達課題に対処するための個人のレディネスとリソースを示す心理的構成概念である。態度 (attitudes)、信念 (beliefs)、コンピテンシー (competencies) – キャリア・コンストラクションのABCs – に関する適応の程度は、関心、コントロール、概念、信頼の発達分野とともに高くなる。
15. キャリア・コンストラクションは、職業的発達課題をきっかけとし、それらの課題への対処によって生まれるプロセスである。
16. キャリア・コンストラクションのプロセスは、どのようなステージにおけるものであれ、職業的発達課題を説明する会話、適応の程度を高める練習、職業的自己概念の明確化と確認の活動によって促進される。

## 第2章 職業相談の方向性

### 1. 職業相談の方向性

厚生労働省職業安定局（2004）は、ハローワーク職員の基本手引きである『一般職業紹介業務取扱要領』の直近の改正について、通達で次のような説明をしている。

一般職業紹介業務については、平成13年4月2日付け職発第203号によって定められた一般職業紹介業務取扱要領（以下「紹介要領」という）に基づいて運営してきたところであるが、平成16年11月には、総合的雇用情報システムにおける第3次更改の基本機能のリリースが行われることに加え、前回の改正以来、労働市場などの環境変化が生じ、現行の紹介要領では現状に適合しない面も見られるようになってきたことから、別添のとおり改正し、平成16年11月26日より施行することとする。

職発第203号「一般職業紹介業務取り扱い要領について」

主要な変更点の一つとして、個別面接相談について記述した部分について、「キャリア・カウンセリング等の手法を踏まえた個別面接相談の手法に係る記述に変更した」と書かれている。

個別面接相談について、2004年（平成16年）改正と2001年（平成13年）改正を比較すると、明らかな違いは、2004年の改正で、図表1-1-4に示した10項目の相談技法が追加されたことであり、キャリア・カウンセリング等の手法とは、主として、傾聴の態度や技法のことを指していると思われる。

ただし、両改正ともに、職員が求職者に受容的であり、誠意ある態度で接し、よい聞き手であることが強調されており、職業相談の基本方針として求職者の話を聴くという考え方があることに変わりない。よって2004年の改正では、そういった基本方針をより強化したと言えよう。

この背景には、職業能力開発促進法の改正（2001年10月改正施行）に伴って策定された第7次職業能力開発基本計画において、職業生活設計に即したキャリア形成支援システムの整備への取り組みが始まったことがある。そのなかで、キャリア・コンサルティング<sup>7)</sup>を担う人材の養成が課題となり、キャリア・コンサルタントに必要な能力基準の設定、能力基準に基づく試験の実施機関の指定、キャリア・コンサルタントの養成と認定の実施などが進められた。

---

7) 第7次職業能力開発基本計画において、キャリア・コンサルティングは、「労働者が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練の受講等の職業能力開発等を効果的に行うことができるよう、労働者の希望に応じて実施される相談」と定義されている（厚生労働省職業能力開発局、2002）。

システム整備の要となる能力基準の設定において、その基本的スキルとして、カウンセリング・スキルがあげられた。図表 1-2-1 は能力評価試験に係る能力基準項目から、「カウンセリングスキル」の項目を抜粋したものである。キャリア・コンサルタントが相談者に対し、「受容的・共感的な態度及び誠実な態度を維持しつつ」とあるように、傾聴の基本的態度が強調されている（厚生労働省職業能力開発局，2002）。

図表 1-2-1 能力評価試験に係る能力基準項目

Ⅲ キャリア・コンサルティングの相談実施において必要なスキル	
1 基本的スキル	
(1) カウンセリングスキル	カウンセリングの進め方を体系的に理解したうえで、キャリア・コンサルタントとして、相談者に対する受容的・共感的な態度及び誠実な態度を維持しつつ、様々なカウンセリングの理論とスキルを用いて相談者との人格的相互関係の中で相談者が自分に気づき、成長するよう相談を進めることができるか。

出典：厚生労働省職業能力開発局（2002）

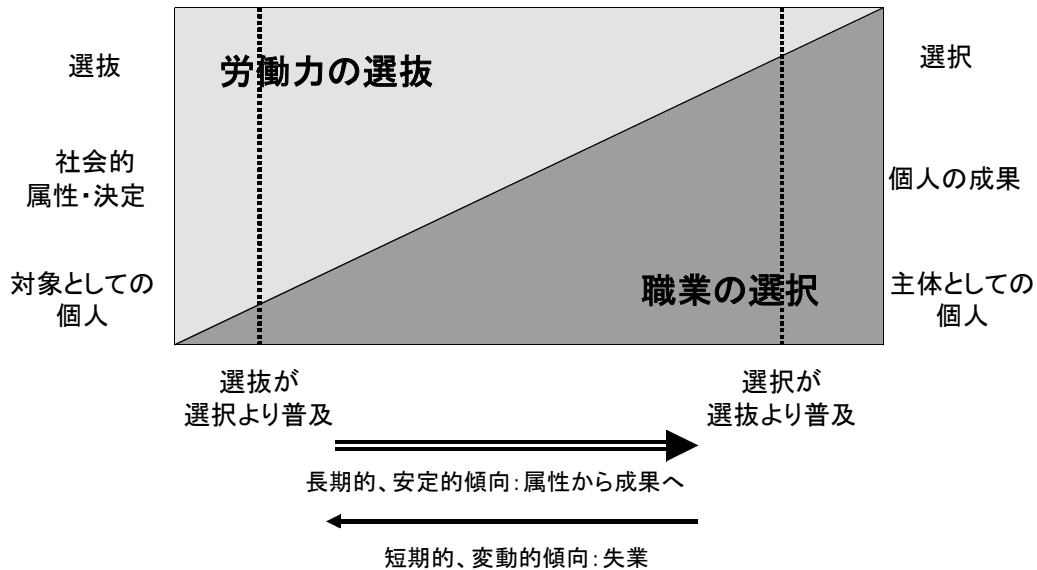
職業相談を含め就職支援サービスに従事する私たちが傾聴を重視することは当たり前のようにならされてきたが、それがこのように公的に明文化された意義は大きい。ハローワークにおいても、こういった傾聴技法については、一人ひとりの職員が自発的に学んだり、先輩から後輩へと暗黙のうちに引き継がれてきたものであったが、キャリア・コンサルティングの能力基準として、また、『一般職業紹介業務取扱要領』で取り上げられることにより、組織的な規範として、傾聴の態度や技法が**強調**されるようになったと言えよう。この流れを職業相談の3つのタイプを使って説明すると、求職者の主体性を重視する傾聴型が強調されることにより、相対的に職員の判断を重視する紹介型が弱まったと言える。

私はこういった流れを踏まえ、今後、触媒型が主流になると予測している。この予測に説得力を持たせるため、マッドソンのモデルを使い、職業相談の将来像について検討する（Madsen, B., 1986）

## 2. マッドソンのモデル

マッドソンは、人が就職する際、「職業の選択」と「労働力の選抜」の2つの力が働くという。前者は人が自分のために仕事を選択する力であり、後者は他者が仕事のために人を選ぶ力である。この2つの力は相補的な関係にあり、一方が強くなると、他方が弱くなる関係にある。

図表 1 - 2 - 2 は両者の力関係を図式化したモデルである。このモデルは、力関係のバランスを表現しており、右側に行くほど、「職業の選択」が「労働力の選抜」より強くなる。



図表 1 - 2 - 2 選抜と選択 (Madsen,B.,1986)

左右の軸は、モデルのなかでこのバランスを示すための基準であり、右側へ行くにつれ、労働市場の構造が「選抜」から「選択」へ、評価の指標が、性別、学歴、人種といった「社会的属性と社会的決定」から「個人の業績」へ、個人が「対象としての個人」から「主体としての個人」へと変化する。

マッドスンによると、社会構造の変化が、労働市場における「労働力の選抜」と「職業の選択」の力関係を変えていくという。長期的なトレンドとして、それらの力関係はモデルの左から右へと徐々に変化する。ただし、不況などで雇用情勢が悪化すると、一時的に右から左へとやり戻しがある。

このモデルに「紹介型」、「傾聴型」、「触媒型」の3つの職業相談のタイプを位置づけてみる。

紹介型はモデルの左側に位置する。職員は客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する。そのため、求職者は「対象としての個人」である。評価の基準は、社会的に認められる客観的基準であることから、「社会的属性と社会的決定」になる。労働市場の構造は、求職者と求人者のともに個人的な主観を排した客観的基準による「選抜」である。

傾聴型はモデルの右側に位置する。職員は求職者の自発性を尊重することから、求職者は「選択の主体」である。評価の基準は、求職者自身の主観が重視され、どちらかと言えば、右寄りになる。労働市場の構造は求職者の「選択」を重視する。ただし、この傾聴型は、理論的には求人者の立場が全く考慮されておらず、「労働力の選抜」という力を想定していない。

触媒型はモデルの右側に位置する。職員は求職者と求人者の間で建設的な話し合いができるように援助し、求職者を「選択の主体」として扱う。求職者と求人者が話し合いをするには、お互いに納得のできる共通の基準が必要であり、それは漠然とした「個人」ではなく、より具体的な「個人の業績」になる。労働市場の構造は求職者の主体性を尊重した「選択」であり、その調整として、求職者と求人者間での話し合いが重要になる。

このモデルに従えば、職業相談の長期的なトレンドは、紹介型から触媒型へ変わることになる。傾聴型は触媒型と同じく求職者の主体性を重視するが、求人者の立場が考慮されておらず、マッドソンのモデルに位置づけることが難しい。これは傾聴型が労働市場を考慮していないからであり、紹介型から触媒型へ変わる過渡期のタイプであると言えよう。

### 3. 紹介型から傾聴型へ

ハローワーク職員の基本手引きである『一般職業紹介業務取扱要領』の直近の改正から、求職者の主体性を重視する傾聴型が強調されることにより、相対的に職員の判断を重視する紹介型が弱まったと解釈した。

この流れは日本だけではない。ワーツはヨーロッパの国を中心に 14 カ国のキャリア・ガイダンス政策をレビューし、一般的な傾向として次の 4 つのことを報告している (Watts,A.G.,2002)。

- ①生涯学習とエンプロイアビリティの視点から、自国のキャリア・ガイダンスシステムを再検討しようとしている。
- ②キャリア・ガイダンスのサービスの実質的な対象者は主に若年者と失業者である。
- ③若年者と失業者へのサービスとして、キャリアに関する情報の提供以上のものが求められている。
- ④生涯学習の計画をサポートする一般的なキャリア・ガイダンスのシステムを開発している国はない<sup>8)</sup>。

③に注目してほしい。ワーツによれば、インターネットの普及により、誰もが良質な情報

---

8) ワーツの調査対象には日本は入っていない。日本の動向は、2001 年に職業能力開発促進法が改正され、労働者の職業生活設計に即した自発的な職業能力開発を促進することとされた。同年に第 7 次職業能力開発基本計画 (2001 ~ 2005 年) が策定され、職業生活設計に即したキャリア形成支援システムを整備することとした。具体的には、キャリア・コンサルタントに必要な能力要件を設定し、その試験機関を指定した。資格取得者数は平成 14 年から 5 年間で 50,000 人を目標とした。平成 18 年 10 月現在で 42,000 人であった (独立行政法人労働政策研究・研修機構 労働大学校, 2007)。

を手軽に入手できるようになったという。そのため、政策上の課題は、若年者と失業者が自分にとって価値のある情報を見つけ、それらを理解し、自分自身の必要性と関連づけ、具体的な行動へと展開していくことができるように援助することにある。

このことはハローワークの職業相談にも当てはまる。紹介型では、合理的な判断から、求職者と求人者をマッチングさせるため、客観的な情報の提供を重視してきた。しかし、ワーツの言うように、日本でもこういった情報はインターネットで手軽に入手できるようになっている。そのため、傾聴型のように、求職者が自発的に職業情報を探したり、積極的に就職活動をできるように援助する職業相談が求められていると言えよう。

しかし、傾聴型が強調され、相対的に紹介型が弱まるという変化に対し、相談窓口の職員が戸惑いを感じていることも事実である。求職者の思いや考えといった主観を尊重するだけでは、彼／彼女らが自発的に就職活動をするようにはならないからである。

私自身、労働大学校において、職業相談における傾聴の大切さについてハローワーク職員に説明する機会がある。その際、職員から、「求職者の話を聴いているだけでは仕事にならない」という不満をよく聞く。なぜならば、ハローワークの相談窓口では、職員が一人の求職者にかかる時間が限られており、いつまでも求職者の気づきを待っているわけには行かず、どうしても指導や助言をするなど指示的にならざるを得ないからである。

これに対し、紹介型に傾聴型を取り入れる折衷型という考え方がある。しかし、今度は、どの程度、傾聴型を取り入れるのかということが問題になる。すなわち、どこまで求職者の話を聴くのか、言い換えると、どこまで職員が介入すればいいのか、という問題である。この問題は、理論的に突き詰めると、求職者の主観的な判断と、職員の専門家としての客観的なそのどちらをどの程度、優先すべきなのか、ということになる。

#### 4. 傾聴型から触媒型へ

ジャヤシングは、イギリスにおけるキャリア・ガイダンスの政策と実践をレビューし、カウンセリングの中心的な役割を無視してきたと批判している（Jayasinghe, M., 2001）。

クライアントは自分自身の未来について、キャリア・ガイダンスの担当者よりも、より多くの様々な情報を手に入れている。よって、専門家としての客観的な判断による助言や指導よりも、カウンセリングにおける対話が大切であるという。

ゲルゲン (Gergen.K) が言うように、今日のポストモダン社会では、人々がキャリアを追求しつづけるのであれ、しないのであれ、“クライアントに自分の人生をもう一度物語化させ、また、より生き甲斐のある人生を送るために、自分の人生の軌跡を再構築させられるのは” カウンセリングの際の対話だけなのである。公的機関や一般の人々がこの警告を心に留めておくことができれば、キャリア・ガイダンスは、あらゆる意味で限定的で、プロとアマチュアの間に位置しているような現在の中途半端な活動から足を洗うことができるであろう。そして、重要な構成要素のひとつとして、いずれ包括的カウンセリングの中に取り込まれていくだろう。

ミゲル・ジャヤシング, 2004, p.224-5

イギリスに限らず、こういった考え方の背景には、世界的なレベルで、雇用慣行や制度が大きく変化していること、仕事や職業の世界が激しく新陳代謝していること、そして、求職者の価値観や働き方、さらにはライフ・スタイルが多様化していることがある。

また、ワーツの言うように、インターネットやコンピューターを活用した職業情報サービスの普及により、職業や仕事に関する情報面での職業相談の担当者の優位性が失われつつあることも考えられるだろう。

では、ジャヤシングはカウンセリングにおける対話の効果をどのように考えているのだろうか？

彼はクライアントが他者に自分自身について表現し、説明することにより、自分が何者であるか、他人に理解してもらうことができるようになるという。このことは、翻って、自分自身への理解を深めることにつながるという。つまり、他者に自分自身について説明することと自分自身への理解を深めることは表裏一体の関係にある。

この考え方は触媒型に通ずる。紹介型では、客観的な事実から、求職者と求人者の立場の違いの調整することを考える。それに対し、傾聴型は、求職者の思いや考えといった主観のなかに現実があると考え。両タイプの現実の見方は主観と客観という水と油の関係にあり、統合されることはない。

触媒型では、主観であれ、客観であれ、それらは全て言語からなる知識であると考え。クライアントの意識にあるものは全て言語化された知識である。この言語化された知識は、カウンセラーとの対話により、共有化され、より社会的なものとなる。翻って、この対話がクライアントの意識を変えるのである。

このことをハローワークの職業相談に引き寄せて論ずると、求職者は職員との対話を通して、自分自身について表現し、説明する。この対話により、求職者は自分自身への理解を深める。そしてこのことは、求職者が求人者と話し合う際、求人者について表現し、説明することに有効に働くのである。



## 第3章 触媒型の職業相談モデル

触媒型は紹介型や傾聴型のように、職業相談のモデルとして提示されたことはない。ここでは、次の3つの視点から、触媒型の職業相談のモデルを提案する。

- ①何を話し合うのか
- ②どのように話し合うのか
- ③どのような効果があるのか

### 1. 何を話し合うのか

求職者が就職しようと思うならば、求人者に自分自身がどのような人物かを伝える必要がある。求人者が人を採用しようと思うならば、求職者に望む仕事や働き方を説明する必要がある。つまり、職業相談の場合、現実像とは求職者と求人者の間で共有される求職者像のことである。

ミックアダムスは個人の特徴を表現することに3つのレベルがあると述べている(McAdams,D.P.,1995)。

#### ①レベルⅠ：傾向的特性(dispositional traits)

外向性、権威的性格、神経質などのパーソナリティ特性が代表的である。他のレベルと比較して、限定的ではなく、状況に依存しない。一般的には個人の特徴を数量で示し、暗黙ではあるが、他者との比較を意識する。

#### ②レベルⅡ：個人的関心 (personal concerns)

動機、価値観、発達課題、対処行動のスタイル、特定の分野におけるスキルや能力などである。傾向的特性よりも、時間、場所、役割という面で状況を限定した個人の特徴を示す。

#### ③レベルⅢ：アイデンティティ (identity)

自己の性質の一つであり、自己のまとまりや方向性を示す。人は、一貫し、分かりやすく、生き生きと自己を「語る (narrative)」ことができるならば、アイデンティティを創造できる。

これを職業相談に当てはめると、レベルⅠは自分自身の性格について表現することであり、レベルⅡは職業上の興味や能力を表現することである。これらのレベルは、その程度に違いはあるが、比較的、状況や場面に限定されない求職者の特徴である。

職業相談ではレベルⅠとⅡでの求職者の特徴に関する話題は少ない。その時の雇用情勢、

あるいは特定の業界、業種、職種、求人情報を背景とし、職歴や取得資格などの具体的な個人情報から、求職者像が話し合われるからである。

通常の職業相談では、求職者像について話し合う場合、そのほとんどがレベルⅢである。求職者が、自分自身の仕事の経験や職場での出来事について語り、その語りを通して、一貫しており、まとまりのある自分を表現するのである。具体的には、「これまで××をしてきて、今、△△をしており、これから〇〇をする」という求職者のキャリアのストーリーが語られるのである<sup>9)</sup>。

ミックアダムスはレベルⅢで自己を「語る」ことについて次のように説明している。

この語りは、生産的で新しいものを生み出すやり方で、人を社会へと一体化させる。また、昨日の自己がどうやって今日の自己になり、予期される明日の自己になるのかを説明する、目標のはっきりした自己のストーリーを提供する。

McAdams,D.P.,1995,p.382.

例えば、求職者が複数の求人のなかからどれを選ぼうか悩んでいる場合、職員は求職者の過去の職歴や前職を辞めた経緯とのつながりを確認する傾向がある。職員は、過去にどのような仕事をしてきたのか、という求職者の説明が、彼／彼女の現在の能力を表現しており、また、どのような経緯で前職を辞めたのか、ということが、どのような求人企業を希望し、どのように働きたいのかというキャリアの方向性につながると考えるからである。

つまり、職員は、過去があって現在があり、そして未来がある、というつながりから、求職者像を明らかにしようとする。

求人者が求職者を理解しようとする時もこれと同じ考え方をする。履歴書等の書類審査や面接試験を通して、過去、現在、未来というつながりのなかで求職者像を把握し、希望する求職者像と比較検討するのである。

よって職業相談では、職員と求職者がこういったつながりについて話し合うことにより、求職者は自分自身のキャリアというストーリーを求人者にもわかるように作り直していると言えよう。

## 2. どのように話し合うのか

職業相談において求職者と職員は話題を共有する。求職者と職員が協力して話題間の関係を調整することにより、キャリアというストーリーが再構築される。

---

9) ただし、求職者が長期的なキャリアについて考えるなど長期的な方針を検討したり、若年求職者のように、生涯に亘る一貫した価値観や方針を検討する場合など、レベルⅠやレベルⅡでの話し合いが重要になることが考えられる。

話題にはどのようなものが考えられるだろうか？

職業相談の前半では、職員は求職申込書を参考にしながら、求職者と一緒にこれらの内容を確認め合う。求職申込書の内容は全て出来事（event）であり、いつその出来事が起こったのかという視点から3つに整理される（図表1-3-1参照）。それらは、職歴や退職の理由などの「過去の経験」、家族構成や年齢などの「現在の状況」、希望する仕事や収入などの「未来の活動」である。

The form is titled '5101 求職申込書' (Job Application Form). It is divided into several numbered sections:

- Section 1:** Personal information including name (天職 叶恵), age (35), gender (女), and address (東京都 〇〇区 XX 1-2).
- Section 2:** Employment history and current status, including '販売企画' (Sales Planning) and '販売' (Sales).
- Section 3:** Future activities and goals, including '販売企画' and '販売'.
- Section 4:** Education and training, including 'OA事務コース' (OA Office Course) and 'デザインコース' (Design Course).
- Section 5:** Current employment details, including '〇〇堂書店' (〇〇堂 Bookstore) and '販売・売場企画' (Sales/Store Planning).
- Section 6:** Future activities and goals, including '販売企画' and '販売'.
- Section 7:** Additional information and comments, including '企画・宣伝' (Planning/Promotion) and '販売・企画' (Sales/Planning).

The form is annotated with boxes indicating the categories of activities:

- 過去の経験 (Past Experience):** Indicated by a dashed border, covering sections 1, 2, 3, 4, 5, and 6.
- 現在の状況 (Current Status):** Indicated by a solid border, covering sections 1, 2, 3, 4, 5, and 6.
- 未来の活動 (Future Activities):** Indicated by a dotted border, covering sections 1, 2, 3, 4, 5, and 6.

過去の経験      現在の状況      未来の活動

図表1-3-1 求職申込書の内容

注) ハローワークインターネットサービスにおける「求職申込書記入例」の画像 ([http://www.hellowork.go.jp/html/info\\_1\\_e1.html](http://www.hellowork.go.jp/html/info_1_e1.html)) をもとに作成。

これらの出来事は職員と求職者が話し合うことにより、共通の話題となる。話題は、出来事に対する話し手の理解の仕方や感じ方といった「解釈」や、出来事の背景にある制度、社会規範、労働市場などの社会的仕組みである「社会」といった話題によって関係づけられ、求職者のストーリーを構成する。

このように考えると、職業相談の話題は次の5つに整理できる（図表1-3-2参照）。

図表1-3-2 職業相談の話題

出 来 事	未 来 の 活 動	未来の出来事
	現 在 の 状 況	現在もしくは継続的な出来事
	過 去 の 経 験	過去の出来事
解 釈		理解の仕方や感じ方
社 会		制度、社会規範、労働市場など社会的な仕組み

職員は求職者のストーリーに納得し、希望条件や求人情報の選択を的確なものとして判断すると、職業相談は職業紹介の段階へ進む。そうならない場合、職員は求職者と一緒になって、次の①～③の手順を踏んでストーリーを検討する。

- ①職員は、「筋立て」と「厚み」の観点から、話題間の関係を検討する。「筋立て」とはストーリーの流れであり、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」という話題間の時間的關係である。「厚み」とはストーリーの広がりであり、出来事に対する話し手の「解釈」や、出来事の背景にある「社会」といった話題間の社会的関係である。
- ②職員は、求職者とは違う観点から新たな「筋立て」や「厚み」を提案する。それは、求職者のストーリーを書き換えることを意味する。求職者は職員の提案を検討し、ストーリーを再構成する。このプロセスが繰り返され、求職者と職員にとって、ともに納得できるストーリーになると、職業相談は職業紹介へと移行する。
- ③ストーリーは職業相談・職業紹介の場を離れ、就職活動へと行動化する。職業相談と同じように、求職者と求人者は、求職者のストーリーについて確かめ合い、考え合い、お互いが納得できるものへと再構成する。求人者が求職者との雇用関係の成立を判断する際、このストーリーが影響力を持つ。

例えば、求職者が失業のショック等で混乱している場合、出来事の時間的順序を整理せずに話すことがある。職員はいつの話なのかを丁寧に聞くことにより、出来事がどのような順序で起こったのか整理する。求職者はその整理を通して、改めて失業のショック等の経験が

過去の出来事であることを意識できるようになり、その結果、現在、しなければならないことと分けて考えられるようになり、冷静に自分自身を振り返ることができるようになる。このようにして、求職者は職員と協同して、自分自身のストーリーの「筋立て」をつくるのである。

また、求職者によっては、出来事ばかり、あるいは一般論ばかりを話したり、反対に、そういったことを全く話さず、自分の感じ方や思いばかり話す人がいる。前者の場合、求職者自身のストーリーではなくなっている。よって、職員が出来事や一般論に対する求職者自身の気持ちを聞くことにより、より身近なストーリーへと変えていくことができる。

後者のように、話が極端に主観的である場合、職員は求職者の感じ方や思いと関連する具体的な出来事について聞いてみたり、あるいは、そういった主観の背景にある労働市場や社会制度の情報を提供することにより、求職者の主観をより現実感の伴うものへと変えていくことができる。

このようにして、求職者は職員と協同して、ストーリーに「厚み」を持たせるのである。つまり、「厚み」を持たせるとは、ストーリーが語られる視点を充実させることにより、ストーリーのバランスをよくすることである。

### 3. どのような効果があるのか

カックリンは、「語る」ことの効果として、自分自身を統合した存在として意識でき、自分自身の人間観や世界観に関する主題やテーマを浮き彫りにできるという (Cochran,1997)。サヴィカスはストーリーのなかに社会文化的なコンテクストを取り込むことにより、社会と自己との関係が表現できるようになるという (Savickas,2001)。

これらの考えを整理すると、求職者が「語る」ことの効果は次の3つになる。

- ①ストーリーを語ることを通して、時間軸上に出来事を位置づけ、それらのつながりに意味を付与して筋立てることにより、自分自身を統合し、目的を持った存在、つまりアイデンティティを意識できるようになる。
- ②アイデンティティを意識できると、「将来の活動」が明らかになり、「現在の状況」において、自分にとってどのような情報が必要なのかを理解できる。また、「過去の経験」のうち、「将来の活動」にとって必要な経験が何なのか取捨選択できるようになる。
- ③一旦、ストーリーを構成すると、その他の不明瞭な出来事にも意味を付与し、一つのまとまりへと統合できるようになる。その結果、ストーリーを強く意識すると同時に、ストーリーはさらに様々な出来事を取り入れ、社会とのつながりを強めるようになる。

何十年も同じ仕事をし続けてきた人が、突然解雇されると、何をしたいのかわからなくなってしまうことがある。これは、今までと同じような仕事ができなくなってしまう、「過去の経験」と「現在の状況」のつながりが切れ、その延長線上にある「将来の活動」が見えなくなってしまうからである。そのため、自分自身が何者であるのかわからなくなってしまう。

こういう場合、職員は過去の仕事の経験を聞き出すなどして、求職者が思っているよりも、いろんな仕事や経験をしていることを意識させようとする傾向がある。また、家族関係や地域社会とのつながりなど「現在の状況」を確認することにより、「将来の活動」をより具体的にイメージできるように促したりする。

このように職員は、求職者が、「過去の経験」、「現在の状況」、「将来の活動」をつなげていくことを援助する。一旦、これらがつながると、求職者にとって新たなストーリーができ、自分自身のアイデンティティを意識できるようになる。

カーリンは、現代社会では、多くの人々が共有できる時間や生活空間の概念がなくなりつつあり、そのため、個人がキャリアを「語る」ことは、他者と時間や生活空間の概念を共有するための有効な手段であるという (Collin,A.,2000)。つまり、求職者と職員が話し合うキャリアのストーリーは、就職活動では、求職者が求人者に自分自身を理解してもらう上で有効な手段となる。

ただし、就職活動において、求職者がストーリーを表現する場や時間には制約がある。一般的に求職者は効率的にストーリーを表現することが求められる。その効率性の指標として、「ムリのない」、「ムラのない」、「ムダのない」の3つを考える。

- ①ムリのないとは、ストーリーに流れがあることである。すなわち、「過去の経験」があって、「現在の状況」があり、「現在の状況」があって「将来の活動」がある、という流れである。ムリのないストーリーにより、求人者は採用後の求職者の活動を予測できるようになる。
- ②ムラのないとは、ストーリーに偏りのないことである。出来事ばかりではなく、その出来事に対する「解釈」の説明がある。また、雇用情勢や雇用慣行など出来事の背景にある「社会」に関する説明がある。ムラのないストーリーにより、求人者は社会と求職者とのつながりを理解できるようになる。
- ③ムダのないとは、ストーリーに余計なエピソードがないことである。ストーリーには主題やテーマがある。ストーリーがシンプルほど、その主題やテーマは分かりやすくなる。ムダのないストーリーにより、求人者は求職者の働くことに対する動機や目標について理解し易くなる。

## 第4章 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発

求職者と職員はどのようなやりとりを通して、求職者のストーリーを構成するのだろうか？

これまで、職業相談における求職者と職員のやりとりを分析する方法がなかった。そのため、職業相談のプロセスについて検討することができなかった。そこで私たちは、触媒型の職業相談のモデルを前提とし、言葉の表現という視点から、発話単位でこのやりとりを分類する基準を考案した（樫野・松本，2006）。

発話とは、あるまとまった意味を表す一続きの言葉と定義される。国文法上の「文」に相当する。簡単に説明すると、一つの発話は、言葉が始まってから句点「。」のあるところまでと考えたらよい。

表現方法とは、言葉の表現という視点から、職業相談をする上で重要とされる様々な表現方法を整理したものであり、12種類のカテゴリーからなる。これらの表現方法は、より上位のカテゴリーである4種類の表現技法へと集約される。つまり、4種類の表現技法の視点から、12種類の表現方法のカテゴリーをもとに、求職者と職員のやりとりを分類するのである。

私たちは、発話の分類基準に基づき、逐語記録<sup>10)</sup>を活用して、職業相談の特徴とプロセスを解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「システム」という）」のプロトタイプ版<sup>11)</sup>を開発した（樫野，2006a）。

ここでは、触媒型の職業相談のモデルと表現方法の関係、表現方法の分類基準、システムの仕様について説明する。なお、第6章では、このシステムを活用し、ハローワーク職員から提出された職業相談の逐語記録を解析した結果について報告する。

### 1. 話題と表現技法

#### (1) ブリコラージュ

触媒型の職業相談のモデルでは、「社会」を背景としながら、「解釈」を通して、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事を関係づけ、ストーリーを構成する。

では、どのようにして話題を関係づけるのだろうか？

構築主義アプローチにおける問題解決の一つの考え方として、ブリコラージュ（bri-

---

10) 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。

11) 現在のプロトタイプ版は Ver.1.60 である。

colage)がある (Peavy,1998;Savickas,2002)。サヴィカスはブリコラージュについて次のように説明している。

構築主義のキャリアカウンセリングのモデルでは、「語る (narrative)」ことを、ブリコラージュ、つまり手近にあるものを使って何か新しいものをつくることと考えている。毎日の経験の積み重ねは、キャリアを構築するための建物のブロックを提供する。新しく構築したり、壊したり、再構築したりする源は、毎日をサバイバルするための具体的なストーリーであったり、新しい状況へと組み込むことのできる過去の出来事である。クライアントがブリコラージュによって自分自身について語ると、日常の言葉を使って具体的に考えるようになり、その結果、仕事の世界から意味を見出したり、自分自身の選択を信頼したり、より健康的になったりする。これは、個人が経験するキャリア決定のプロセスである。つまり、それは間接的な手段の一つであり、「真の理由づけ」(Parsons, 1909)というパーソンズのパラダイムによる技術的な合理性ではない。

Savickas,M.L.2002,p.193.

図表 1-1-1 の特性・因子理論に基づく職業相談のモデルと比較すると、この違いがよくわかる。このモデルでは、第一ステップで、職員は、求職者から、本人の希望、適性・能力、技能知識といった職業的資産を把握するための情報・資料を収集する。それらを使って、どのような求人企業が求職者に合っているのかを検討する。

ブリコラージュでは、求職者の個人情報の詳細に聞くことはしない。クライアントは、カウンセラーと協力しながら、キャリア・カウンセリングの場に出てきた話題を使って、キャリアというストーリーをつくる。そのストーリーは、クライアントがどのような仕事がよいのか、どの求人を選べばよいのか、といった意思決定を間接的に支援するのである。

料理に例えると、特性・因子理論に基づく職業相談では、まず、どのような料理をつくるのかをじっくりと考え、それからスーパーに必要な材料を買いに行く。それに対し、ブリコラージュでは、冷蔵庫を開け、そこにある買い置き材料を見てから、どのような料理をつくるのかを考えるようなものである。

また、ブリコラージュでは、直感的にストーリーの構成に使えるような話題を選択し、創造的に話題を関係づけていくことを重視する。その際、ストーリーの客観性や実現性とは、より多くの他者とストーリーを共有することであり、職業相談では、求職者と職員の間でのストーリーの共有が重視される。

## (2) ストーリーの構成

話題がストーリーとして成立するには、「構想 (plot)」、「脚本 (script)」、「脚色 (version)」の3つの構成要素が必要である。

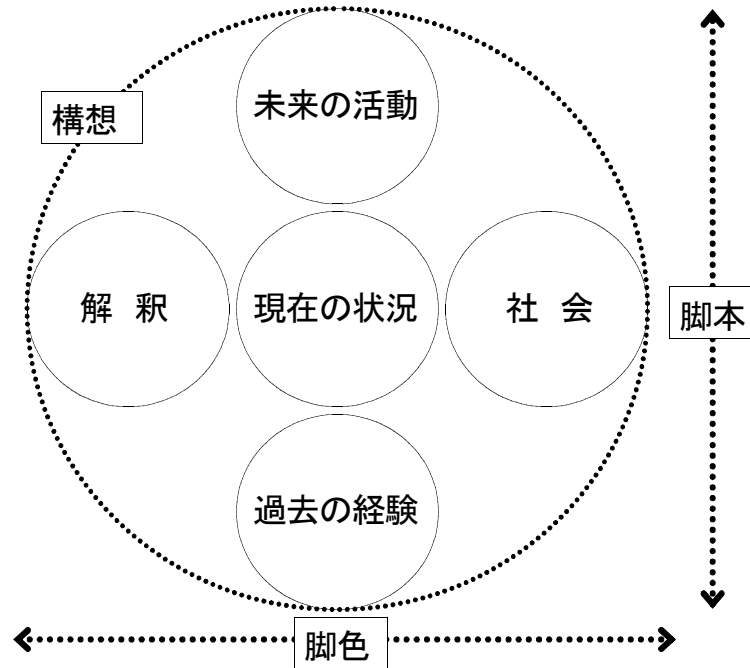
- ①構想：ストーリーの主題やテーマが表現される。
- ②脚本：時間軸上（過去、現在、未来）に出来事が表現される。
- ③脚色：語られているストーリーの視点が表現される。



①と②については、心理療法やカウンセリングにおけるナラティブ・アプローチ (Morgan,A.2000) において、また、伝統的に職業心理学やキャリア研究 (Super,1990;Cochran,1997) において、ストーリーを構成する要素として考えられてきた。

③については、ストーリーを構成する際、個人的な解釈だけでなく、社会的な制度や仕組みの影響が大きいことから、キャリアを「語る」視点が複眼的になると考え、付け加えることにした。

図表1-4-1に話題とストーリーの構成要素との関係を示す。構想は話題全体の構成と関わる。脚本はストーリーの流れであり、出来事が起こった時期を強調し、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった縦の軸と関わる。脚色は、ストーリーが語られる視点を強調し、「解釈」と、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事、そして「社会」といった横の軸と関わる。触媒型の職業相談のモデルとの関係では、縦の軸が「筋立て」に、横の軸が「厚み」にそれぞれ相当する。



図表1-4-1 ストーリーの構成と話題の関係

### (3)表現技法

話題間のつながりや順序を調整するには、言葉による表現上の技術が必要になる。この技術を「表現技法」と命名し、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的な表現方法から構成され、求職者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し、実行できる技術」と定義する。

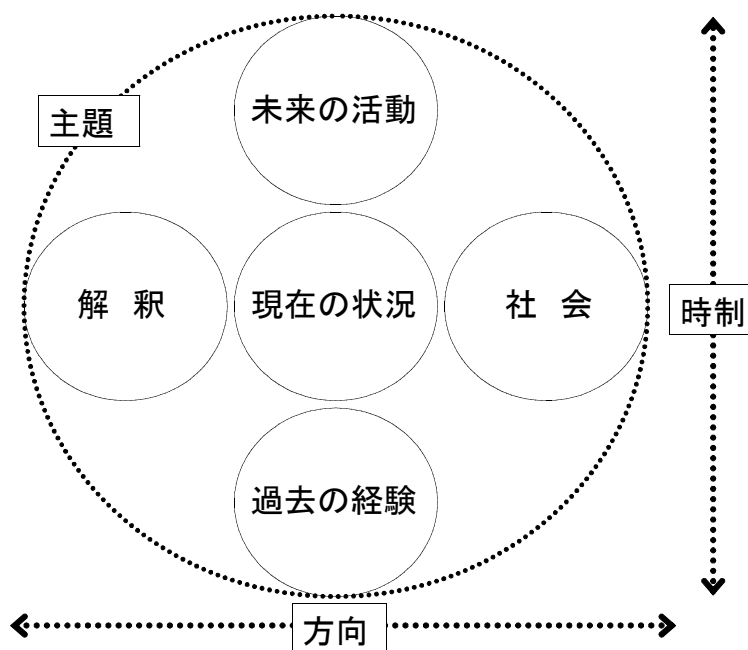
表現技法は4種類ある(図表1-4-2参照)。それらは、求職者と職員の間でやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、話題間のつながりや順序を調整するためのキャリア表現に大別される。

図表 1 - 4 - 2 表現技法

表 現 技 法		
プロセス 表現	発話進行	聞き手に対する話し手の働きかけを表現する技法
	発話手段	発話進行の下位の技法
キャリア 表現	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
	発話主題	感情や事柄など発話の主題を表現する技法
	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

プロセス表現は、話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法である「発話進行」と、その下位の技法である「発話手段」からなる。発話進行と発話手段の関係については「(4) 表現方法」で詳しく説明する。

キャリア表現は「発話方向」、「発話主題」、「発話時制」の3つの表現技法からなる。これらの技法は話題間の関係を調整し、ストーリーの構成要素である「脚色」、「構想」、「脚本」を明らかにする（図表 1 - 4 - 3 参照）。



図表 1 - 4 - 3 ストーリーの構成と表現技法の関係

「脚色」は、話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する発話方向の表現技法によって明らかになる。発話の内容が話し手本人の思いや考えであることを示す表現がある場合、その発話と話し手の距離は近いものになる。それに対し、発話の内容が一般的な話であることを示す表現がある場合、その発話の内容と話し手の距離は遠いものになる。

「構想」は話題全体に関わるストーリーの主題やテーマであり、感情や事柄など発話の主題を表現する発話主題の表現技法によって明らかになる。感情の表現とは、「つらい」、「悲しい」、「楽しい」など、どのように感じているのかという表現であり、本研究では、そういった表現に加え、「～したい」や「～を希望する」などの欲求の表現も含める。

感情の表現は直接、ストーリーの主題やテーマと関わるが、その表裏としての感情の表現を含まない事柄の説明も、その話す頻度やタイミングによって、「構想」の分かりやすさや説得力に影響を及ぼす。

例えば、求職者が感情の表現ばかりすると、職員はその経緯や状況が分かりにくくなる。反対に求職者が事柄の説明ばかりすると、職員は事柄の背景にある求職者の気持ちを理解しにくくなる。

また、相談の始めから求職者の感情の表現が多いと、職員は「構想」を理解することよりも、求職者が感情的であると解釈する。反対に事柄の説明が多いと、なかなか本音を話してくれないという印象を持つようになる。

脚本は、未来、現在、過去といった発話の時制を表現する発話時制の表現技法によって明らかになる。発話によって表現された出来事がいつの話かを明らかにすることにより、ストーリーに流れが生まれる。

#### (4) 表現方法

ここでは表現方法の考え方について説明し、分類基準については次の章で説明する。4種類の表現技法と12種類の表現方法を一つの表にまとめたものが発話分類表（図表1-4-4参照）である。

図表1-4-4 発話分類表

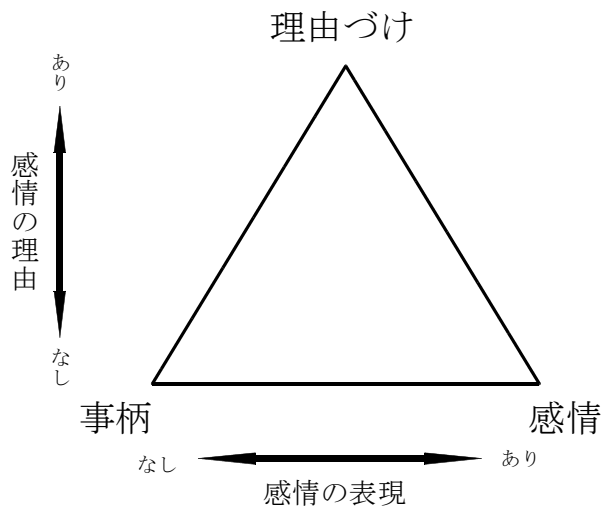
表現方法 表現技法	低 ← 優先順位 → 高								
	発話進行	説明			返答			質問	
発話手段	非指示	繰り 返し	指示	中立	否定	肯定	開かれた 質問	理由を聞く 質問	閉ざされた 質問
発話方向	外向			一般			内向		
発話主題	事柄			感情			理由づけ		
発話時制	現在			過去			未来		

発話分類では、発話進行、発話方向、発話主題、発話時制の4種類の表現技法の視点から、一つの発話を分類する。それぞれの表現技法には3種類の表現方法が含まれており、それらのなかから、当てはまるものを一つ選択する。なお、発話進行には一つひとつの表現方法ご

とに、さらに3種類の下位の表現方法が含まれている。

「求人をご覧になりましたか？」という発話を例にあげて説明すると、発話進行には「説明」、「返答」、「質問」の表現方法があり、この場合は「質問」が当てはまる。さらにこの「質問」には、下位の表現方法として、「開かれた質問」、「理由を聞く質問」、「閉ざされた質問」の3つの表現方法があり、「閉ざされた質問」が当てはまる。

3つの表現方法の関係は、特定の表現の「あり」と「なし」という二項対立の関係にある（図表1-4-5参照）。例えば、発話主題には「理由づけ」、「感情」、「事柄」の3種類の表現方法がある。感情の表現の有無と、その原因や理由の説明の有無から、発話を3種類の表現方法のうちのどれかに分類する。



図表1-4-5 表現方法の関係（二項対立）

二項対立の関係により、発話分類において次の2つの規則が成立する。

- ①表現技法ごとに3種類の表現方法のうちの一つが当てはまる。
- ②3種類の表現方法には優先順位がある。

一つの発話に複数の表現方法が当てはまる場合があるため、そこから一つを選ぶには、3種類の表現方法のなかで優先順位が必要となる。図表1-4-4の発話分類表では、右側の表現方法ほど、発話分類の優先順位が高くなることを示している。例えば、発話主題の場合、優先順位は、感情の表現とその原因や理由の説明がどちらも「あり」である「理由づけ」が最も高く、ついで、一方が「あり」の「感情」、どちらとも「なし」の「事柄」と続く。

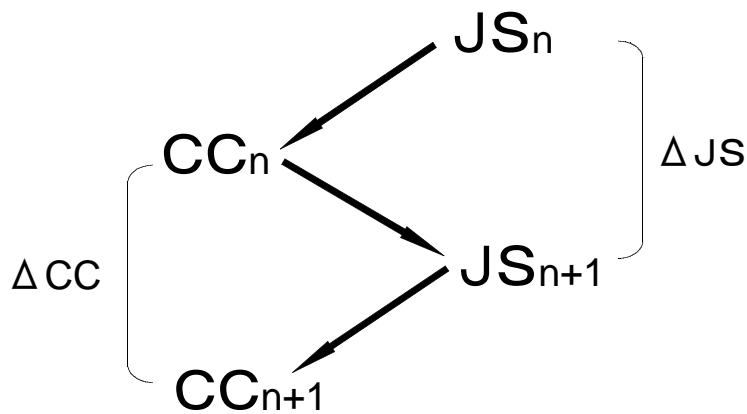
この優先順位は発話間の拘束力<sup>12)</sup>と考えられる。つまり、優先順位が高い発話ほど、その次に続く発話の表現方法の選択を規制する力が強いということである。

例えば、発話進行の場合、職員が求職者に優先順位の高い発話である「質問」を選択すると、その次に続く発話として、求職者は3つの表現方法のなかから、「返答」を選択する傾向がある。これは、「質問」がそれに続く表現方法の選択に影響を及ぼす力、つまり拘束力が強いからということが考えられる。反対に、職員が優先順位の高い「説明」を選択しても、求職者が特定の表現方法を選択せざるを得ないという拘束力は弱い。

## 2. 表現技法の効果

表現技法の効果は、発言の前後における相手の発言の変化によって示される。図表1-4-6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選択して応答し ( $CC_n$ )、そして応答の結果、求職者の発言 ( $JS_{n+1}$ ) がどのように変化したのか ( $\Delta JS$ )、という視点から、表現技法の効果を検討する。職業相談における  $\Delta JS$  の総和が相談全体の効果となる。

このことは求職者の場合にも当てはまる。求職者の職業相談への貢献は、求職者の発言 ( $JS_n$ ) の前後における職員の発言 ( $CC_n$ 、 $CC_{n+1}$ ) の変化 ( $\Delta CC$ ) という視点から、求職者自身の表現技法の効果を検討することができる。



図表1-4-6 表現技法の効果

12) この考え方は「言語による行動の拘束」という考え方を参考にしている。詳しくは、長谷川 (2005) を参照。

### 3. システムの開発

#### (1) システム開発の目的

システム開発の目的は次の4つである。

- ①一定の様式を定めることにより、職業相談・職業紹介の逐語記録を効率的に作成することができる。
- ②作成した逐語記録を予め定められた分類基準に従って、要領よくコーディングすることができる。
- ③付されたコードにより、一定の基準に従って逐語記録を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、以下の担当者の活動を援助できる。
  - 職業相談・職業紹介に関する経験を客観化する。
  - 職業相談・職業紹介に関して事例研究をする。
  - 職業相談・職業紹介に関するモデルを検討する。

#### (2) 分類の単位と表記法

#### 7. 分類の単位

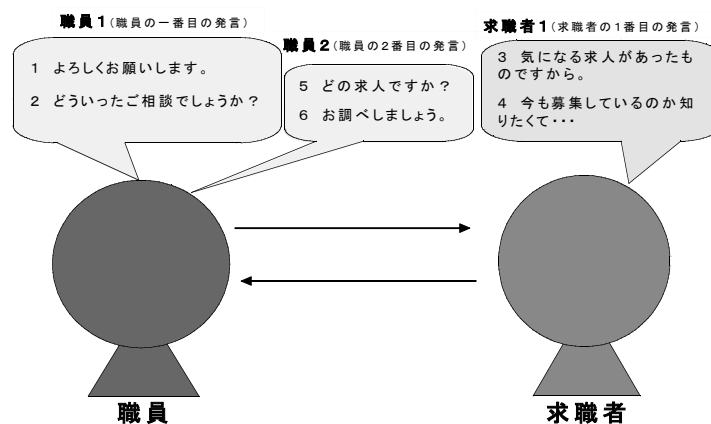
システムでは、求職者と職員のやりとりである逐語記録を、発話単位で分類し、一つひとつの発話にコードを付与する。付与されたコードを「発話コード」という。

発話とは、あるまとまった意味を表す一続きの言葉である。具体的には次のいずれかのものを一つの発話とする。

- 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話し手が交代したところまでを一つの発話とする。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。

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を発言とし、発言の進行を職業相談の時間軸とする。

図表1-4-7では発言と発話の関係を示した。職業相談は、職員1→求職者1→職員2→・・・というように、職員と求職者が交互に発言をしながら進行する。1～6は発話であり、この番号は発話の順序を示す。



図表 1-4-7 発言と発話

#### 4. 発言と発話の表記法

発言と発話などの表記例を図表 1-4-8 に示す。求職者は「Job Seeker」であることから「J S」、職業相談担当の職員は「Career Counselor」であることから「C C」とそれぞれ表記する。発話には発話番号が振られる。発言には、J S と C C といった役割別に発言番号が振られる。

発話 番号	発言 番号	発 話
1	C C 1	: 今日はどういったご相談でしょうか？
2	J S 1	: ちょっと気になる求人があったものですから [はい]。
3		この求人なんですけど [はい]、応募状況はどう*
4	C C 2	: お調べしましょう。
5		【システムを使って検索。】 5人の方がお申し込みをされています。
6	J S 2	: <沈黙 10 秒>
7	C C 3	: 自動車通勤が不可になっていますが、いかがですか？
8	J S 3	: <首を横に振って> 家から離れてるんです [そうですね]。 バイクとかだったらどうなんですか？
9	C C 4	: うーん、それは聞いてみないとわからないですね。
<b>表記法</b>		
① 求職者は「Job Seeker」であることから、「J S」と表記し、職業相談の担当者は「Career Counselor」であることから、「C C」と表記します。		
② 相手の話を中断させて話し手が交替した場合、文末に「*」をつけます。		
③ 相づちは [ ] で括って表記します。		
④ 状況の説明は 【 】 で括って表記します。		
⑤ 沈黙、うなずき等の非言語的行動は < > で括って表記します。		

図表 1-4-8 発言と発話の表記法の例

## ウ. 発話分類の手順

発話分類は図表 1-4-9 で示す手順を踏む。まず、図表 1-4-10 に示す規則に従って、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ようになる。発話の分類基準についてまとめられた「コーディング・マニュアル」に従って (②)、システムを使って発話分類をすると (③)、逐語記録の解析や特定の表現方法の発話の検索ができるようになる。



図表 1-4-9 発話分類の手順



図表 1 - 4 - 1 0 逐語記録作成のための 1 0 の規則

- ①話し手が交替するごとに、J SもしくはC Cといった発言者の区別を入力し、を押します。
- ②文末には必ず「。」もしくは「？」をつけます。ただし、相手の話を遮って、話し手が交替した場合は、文末に「\*」をつけて、を押します。
- ③文末が「。」もしくは「？」ごとに、を押します。ただし、「あー。」や「えーと。」といった次の言葉が出てくるまでのつなぎとして発せられる言葉は、文末が「。」でもを押さず、次の言葉を続けて入力します。
- ④話し手がわからないことや知りたいことを話すように相手に求めている場合は、文末に「？」をつけます。
- ⑤一定（約 5 秒）以上の間隔で沈黙が続く場合、「沈黙」と表記し、その長さを秒単位で入力し、< >（全角の不等号）で括り、を押します。
- ⑥しぐさなどの非言語的行動は、< >（全角の不等号）で括って、発言内容とともに入力します。非言語的行動のうち、言語的行動に準ずるような働きをする場合、発言がなくてもを押します。
- ⑦状況の説明は【 】（全角の太字カギかっこ）で括って入力します。そのうち、相談の中断など J S と C C のやりとりが途切れた場合（約 1 0 秒以上）、を押します。
- ⑧うなずきやあいづちは [ ]（全角のカギかっこ）で括って入力します。
- ⑨ J S の名前や会社名など個人を特定できるような言葉は入力しません。「A さん」、「B 社」、「C 所」、「D 県」など記号等を使って、個人が特定できないようにします。
- ⑩音声聞き取れない場合、その箇所を # 音声不調 #（全角の # 記号）と表記します。

## 第5章 発話の分類基準

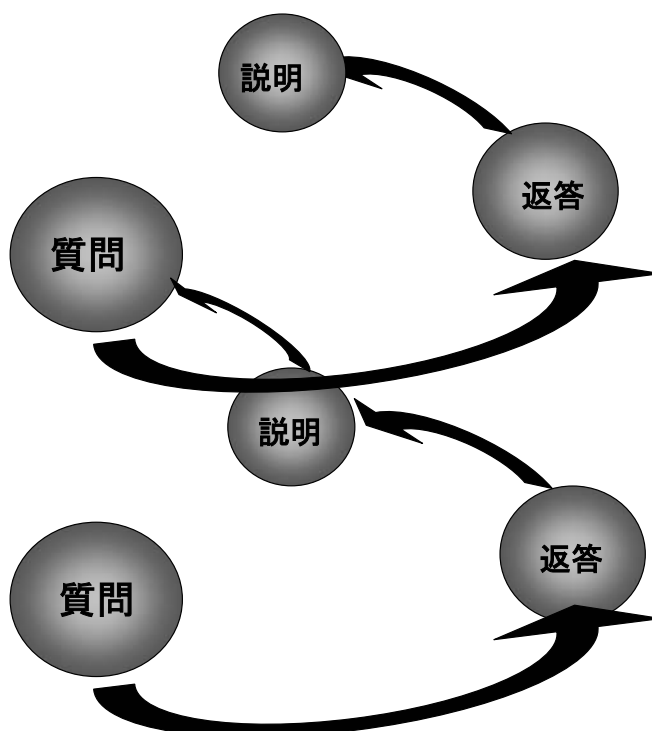
発話の分類基準は、労働大学校の研修コース「平成 19 年度 第 2 回 キャリア・コンサルタント養成専門研修」のなかの研修プログラムである「事例研究」で活用された「コーディング・マニュアル」（「第 2 部 資料編」参照）にまとめられている。これに基づき、表現技法ごとに発話の分類基準について説明する。

### 1. 発話進行の分類

発話進行の表現方法は「説明」、「返答」、「質問」の 3 種類である。発話のなかに、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れば「質問」に分類する。ない場合、「質問」に対し、答えや諾否の表現があると「返答」に分類し、なければ「説明」に分類する。

各表現方法には発話手段という下位の分類がある。例えば、「質問」に分類された発話のうち、答え方が決まっているものを「閉ざされた質問」に分類する。答え方が決まっていない質問の場合、原因や理由を聞くものを「理由を聞く質問」に、それ以外は「開かれた質問」に分類する。

図表 1 - 5 - 2 に発話進行と発話手段の分類基準と発話コードをまとめた。



図表 1 - 5 - 1 発話進行のイメージ

発話進行における3つの表現方法の関係は、求職者と職員の間で、質問→返答→説明→質問→・・・と螺旋状に発言がつながるイメージになる（図表1-5-1参照）。

職業相談では、求職者と職員がお互いに持っている情報を交換し合う。このつながりが円滑であり、質問をする人、あるいは返答する人が、求職者もしくは職員のどちらかに偏らない場合、効率的な情報交換が行われていると言えよう。

図表1-5-2 発話進行の分類基準と発話コード

表現方法 (コード)	発話進行の分類基準	発話手段の表現方法 (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。	理由を聞く質問 (QW) [why Question]	答え方が決まっていない質問であり、かつ原因や理由を聞く質問。
		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。
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(E) [explanation]	質問 (Q) と返答 (A) のどちらにも分類されない。	指示 (ED) [directive]	助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手に対し指示的。
		繰り返し (ER) [repeated]	直前の発言の話やキーワードの繰り返し、要約。
		非指示 (EN) [non-directive]	指示的 (ED) と繰り返し (ER) のどちらにも分類されない。

## 2. 発話主題の分類

発話主題の表現方法は、「事柄」、「感情」、「理由づけ」の3種類である。発話のなかに、感情や欲求の表現がある場合、「感情」に分類し、ない場合、「事柄」に分類する。ついで「感情」の発話のうち、その理由や原因に関する説明のある場合、「理由づけ」に分類し、ない場合、「感情」のままにしておく。図表1-5-3に発話主題の分類基準と発話コードをまとめた。

感情や欲求の表現は、事柄の背景にある意味を明らかにする傾向がある。例えば、求職者が次のように話したとする。

J S : 今まで証券業界で働いてきました。	事柄
これからは違う業界で仕事を探します。	事柄

この発言には発話が2つあるが、どちらも感情や欲求の表現が含まれておらず、職員は両者がどのような関係にあるのかわからない。下記のように、上記の発言に「疲れます」のような感情や欲求の表現を含む発話があると、職員は違う業界への転職を考えている求職者の気持ちを理解できるようになり、求職者の発言に対する応答をよりの確にできるようになる。

J S : 今まで証券業界で働いてきました。	事柄
証券業界の仕事はとても疲れます。	感情
これからは違う業界で仕事を探します。	事柄

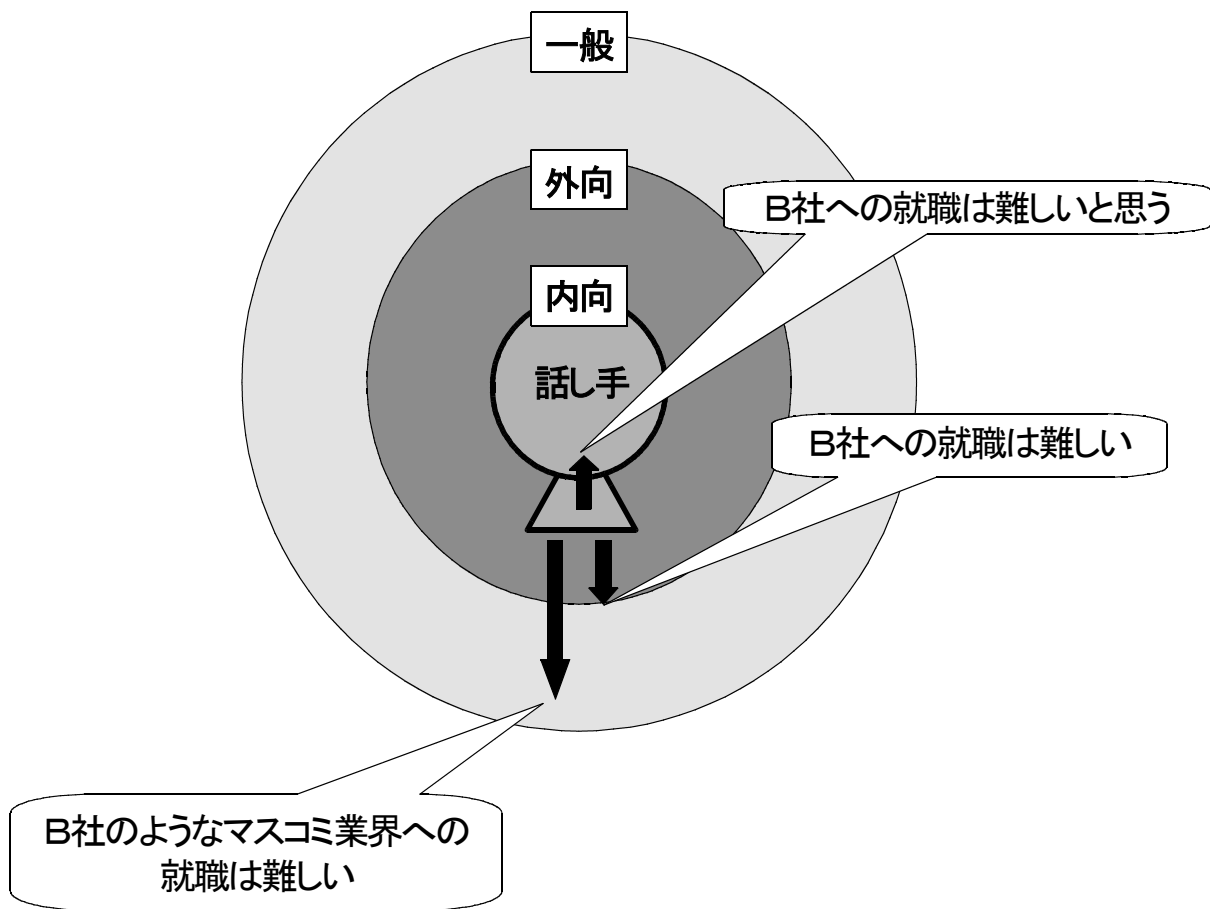
このように、感情や欲求の表現は、求職者のキャリアのテーマや方向性を理解する上でとても役に立つ。ただし、感情や欲求が事柄よりも極端に多く表現されると、具体的な問題の状況や背景がわかりにくくなる。

図表 1 - 5 - 3 発話主題の分類基準と発話コード

カテゴリ (コード)	分類基準	キーとなる表現
感情(S) [sentiment]	感情や欲求の表現がある。	①感情表現。②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現。③「～したい／してほしい」などの欲求表現。
理由づけ(R) [reasoning]	感情や欲求の表現があり、その理由や原因の説明もある。	「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉を使って、感情や欲求の理由や原因の説明がある。
事柄(M) [matter]	感情や欲求の表現がない。	

### 3. 発話方向の分類

発話方向の表現方法は「外向」、「内向」、「一般」の3種類である。発話のなかに、話し手が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある場合、「内向」に分類する。ない場合、就職や雇用について、多くの人や状況に関わることを示す表現がある場合、「一般」に分類する。それ以外は「外向」に分類する。図表 1 - 5 - 5 に発話主題の分類基準と発話コードをまとめた。



図表 1 - 5 - 4 発話方向のイメージ

発話方向における3つの表現方法の関係は、話し手と発話の内容との距離と方向を示すイメージになる（図表 1 - 5 - 4 参照）。

例えば、B社への就職の難しさを説明する場合、「B社への就職は難しいと思う」といった話し手の内面に向かう「内向」の表現、「B社への就職は難しい」といった出来事としての表現であり、話し手の外に向かう「外向」の表現、「B社のようなマスコミ業界への就職は難しい」といった業界の一般的な動向という話し手から離れた「一般」の表現がある。

話し手は、発話の内容との距離と方向を示す表現を通して、聞き手に自分自身と社会とのつながりを表現することができる。

図表 1 - 5 - 5 発話方向の分類基準と発話コード

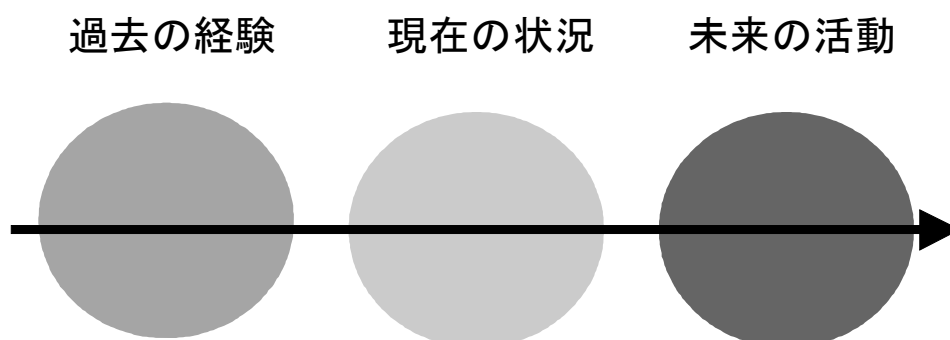
カテゴリ (コード)	分類基準	キーとなる表現
内向 (I) [inner]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある。	①「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。 ②「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現。③「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現。 ④「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現。⑤「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現。
外向 (O) [outer]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がない。	
一般 (G) [general]	外向 (E) のうち、就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す表現がある。	①世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報。②雇用に関する一般的な法律や制度。③ハローワークの一般的なサービスや仕組み。

#### 4. 発話時制の分類

発話時制の表現方法は、「現在」、「過去」、「未来」の3種類である。発話のなかに、未来の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞「た(だ)」があるものを、「過去」に分類する。それ以外は「現在」に分類する。図表 1 - 5 - 7 に発話時制の分類基準と発話コードをまとめた。

発話時制における3つの表現方法の関係は、時間の経過を軸とした話の流れを示すイメージになる(図表 1 - 5 - 6 参照)。話の流れは基本的に、過去があつて、現在があり、現在があつて未来がある、という方向性を持つ。よって、職員は求職者の発話の時制を意識する

ことにより、話の流れを理解しやすくなる。また、職員が求職者の話について、その時制を明確に意識して伝え返すことにより、求職者が自分自身の話の流れを意識できるようになる。



図表 1 - 5 - 6 発話時制のイメージ

図表 1 - 5 - 7 発話時制の分類基準と発話コード

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
未来(F) [future]	未来の話であることを示す時の表現がある。	①「明日」、「今後」、「将来」など未来の時を示す表現。
過去(P) [past]	過去の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞「た(だ)」がある。	①「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現。②助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現。
現在(N) [now]	未来(F)と過去(P)のどちらにも分類されない。	

## 5. 沈黙と中断の分類

発話分類では、発話における表現方法の分類のみならず、やりとりが一定以上の間隔で途切れた場合も一つの発話として扱い、「沈黙」もしくは「中断」のいずれかに分類する。

「沈黙」は5秒以上の間隔で沈黙が続くことであり、言語的行動に準ずる意味を持つ非言語的行動である。「沈黙」ではなく、やりとりが10秒以上途切れると「中断」であり、そのなかの「照会」、「離席」、「その他」のいずれかに分類する。図表 1 - 5 - 8 に「沈黙」と「中断」の



分類基準についてまとめた。

「沈黙」は、表情やしぐさと同じ非言語的行動であり、相談の流れによって、その表現している内容や社会的な意味合いが変わる。例えば、求職者が黙って考えている場合、職員は求職者から言葉が出てくるまで待つことは重要だが、窓口の状況や求職者の様子によっては、職員が積極的に「沈黙」を破った方がよい場合もある。

「中断」は、職員が求職者登録、求職状況、求人情報等のコンピューター端末の操作や求人企業の問い合わせ等で起きる。いずれも重要な業務なので止めることはできないが、相談の流れを妨げないように、できる限り「中断」の時間を短くする努力は必要である。

図表 1 - 5 - 8 沈黙と中断の分類基準と発話コード

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
沈黙 (S i) [silence]	5秒以上の沈黙。	
照会 (I n) [inquiry]	やりとりが10秒以上途切れ、一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がある。	①求職申込書の交付、記入の確認。②求人情報の検索、印刷。③求人企業への問い合わせ。
離席 (L s) [leaving one's seat]	照会 (I n) のうち、席を離れてやりとりを途切れさせてることを示す表現がある。	①【 】内の状況の説明。②【 】の前後のやりとり。
その他 (O t) [others]	やりとりが10秒以上途切れ、一方が一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がない。	

## 第6章 職業相談の分析

ここではシステムを使って、ハローワークで実際に行われている職業相談の事例を分析した結果について説明する。

### 1. 方法

#### (1)発話分類の信頼性の検討

発話の分類基準は「コーディング・マニュアル」（「第2部 資料編」参照）としてまとめられている。この分類基準の信頼性を検討するために、2006年9月29日にモニター調査を実施した。この調査には、大学生5人と労働大学校職員の一人の合計6人が参加した。

モニター調査では、①発話分類の講義、②6種類の発話分類の演習、③モニターへの聞き取り調査を実施した。

②における最後の演習では、モニターに48の発話からなる職業相談のロールプレイングの逐語記録<sup>13)</sup>について、コンピューター上でシステムを操作することにより、発話分類をさせた。制限時間は40分であった。

全てのモニターが時間内に発話分類を終えた。予め用意しておいた発話分類の正解と照合し、モニター一人ひとりの正答率を算出した。その結果、全ての表現技法にかかる正答率は87.8%と高率であった（図表1-6-1参照）。

図表1-6-1 モニター調査の結果

モニター	表現技法					モニター別平均値
	発話進行	発話手段	発話方向	発話主題	発話時制	
Aさん	100.0%	91.7%	91.7%	83.3%	85.4%	90.4%
Bさん	100.0%	91.7%	91.7%	85.4%	83.3%	90.4%
Cさん	97.9%	93.8%	79.2%	89.6%	91.7%	90.4%
Dさん	100.0%	97.9%	79.2%	81.3%	89.6%	89.6%
Eさん	95.8%	89.6%	87.5%	64.6%	70.8%	81.7%
Fさん	97.9%	77.1%	85.4%	79.2%	81.3%	84.2%
表現技法別平均値	98.6%	90.3%	85.8%	80.6%	83.7%	87.8%

#### (2)職業相談事例の収集

労働大学校で実施される研修コースのなかに、職業相談を担当するハローワーク職員を対

13) 労働省編『ロールプレイングで学ぶ』（職業安定行政職員テキストシリーズ ビデオ編-2）における職員同士の職業相談のロールプレイングから文字を起こし、逐語記録を作成した。約12分間のロールプレイングであり、全体で83の発話になった。40分間の演習に収めるため、48の発話に短縮した。この逐語記録は、「第2部 資料編」のp44～46を参照。

象とした3週間に亘る「キャリア・コンサルタント養成専門研修」<sup>14)</sup>がある。この研修では、職員に実際に担当した職業相談の録音記録と、それをもとに作成した逐語記録の提出を求めている。その際、教材とする職業相談事例であることから、図表1-6-2のような条件が設定されていた。

図表1-6-2 職業相談事例の提出条件

教材とする職業相談事例として、相談の時間や何回目の面接か等を下掲のものとしします。	
相談の時間	15分から30分程度の職業相談。
相談の時期	初回の職業相談(初回が難しい場合には、2～3回目の職業相談でも可)。
<p>※ 統合失調症、鬱病などメンタルヘルス上、深刻な問題を抱えている求職者との職業相談は対象としません。</p> <p>※ 相談時間が30分を大幅に超える場合、逐語記録の作成やその後の発言のコード化などに相当の時間を要しますのでご注意ください。</p>	

引用)「平成18年度キャリア・コンサルタント養成専門研修『事例検討』・『事例研究』用逐語記録作成マニュアル」より抜粋。

私たちは、ハローワークの窓口における相談事例を収集するために、この研修を利用することにした。その結果、「平成17年度キャリア・コンサルタント養成専門研修」(2005年6月13日～7月1日)に参加した36人の職員から、33の録音記録と35の職業相談の逐語記録を収集した<sup>15)</sup>。

これらの逐語記録をもとに、録音記録の音声を確認しながら、抜けている言葉を補い、修正した。その際、録音状態が悪く、音声が聞き取りにくい4事例を除外し、システムによる分析の対象を29の事例に絞った。

### (3)発話分類の手順

発話分類の手順は、まず私が29の職業相談の事例について発話分類をし、ついで、発話分類に習熟した第三者がその発話分類の結果を検討した。

検討の結果、両者の発話コードが不一致であった場合、二者間で話し合い、合意に至らない場合、もう一人の発話分類に習熟した第三者が参加して、話し合い、最終的には3者間の

14) 研修の対象者は、職業紹介業務の経験年数3年程度以上を有する職員(行政経験が概ね10～15年程度の者)である。

15) 職業相談の録音については、職員が求職者に録音の目的やプライバシーの保護について説明し、必ず求職者の了解を得るようにした。

多数決により、発話コードを確定することを取り決めた。

二者間で不一致であった発話数は全体の 3.3%（標準偏差 = 1.3%）と非常に低かった。一致しなかった発話コードについては、二者間の話し合いにより、一致した発話コードへと合意を得ることができた。

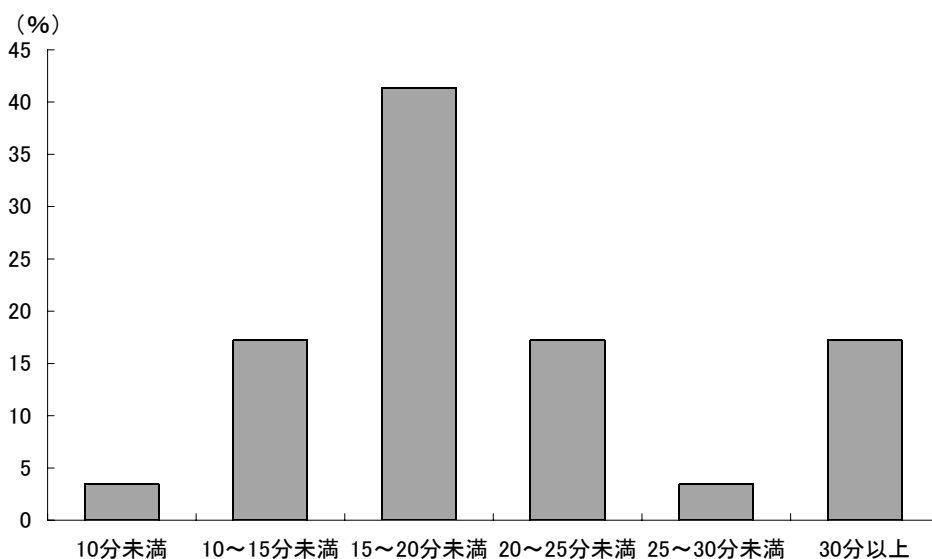
## 2. 職業相談の特徴

職業相談について、（1）相談の回数と時間、（2）求職者、（3）職員の 3 つの側面から把握する。なお、この分析の対象となった職業相談は事例数が 29 と少なく、また、図表 1-6-2 の条件で職業相談事例を収集しているため偏りがある。よって、ハローワーク職業相談の一般的な特徴を示しているわけではない。

### （1）相談の回数と時間

職業相談の回数別に見た割合は、1 回が 79.3%、2 回と 3 回がともに 10 %であった。初回の相談が 8 割近くを占める。

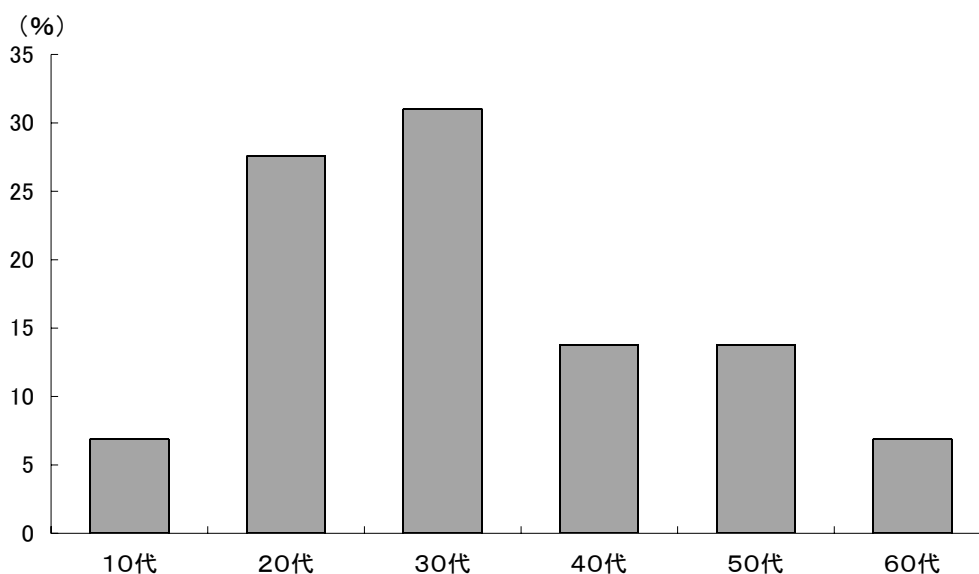
相談の時間は、「15～20 分未満」が 41.3 %と最も高く、ついで「20～25 分未満」と「10～15 分未満」がともに 17.2 %であった。20 分未満の相談がほぼ 6 割になる（図表 1-6-3 参照）。求人紹介をした相談の割合は 37.9 %であった。



図表 1-6-3 相談の時間

### （2）求職者の特徴

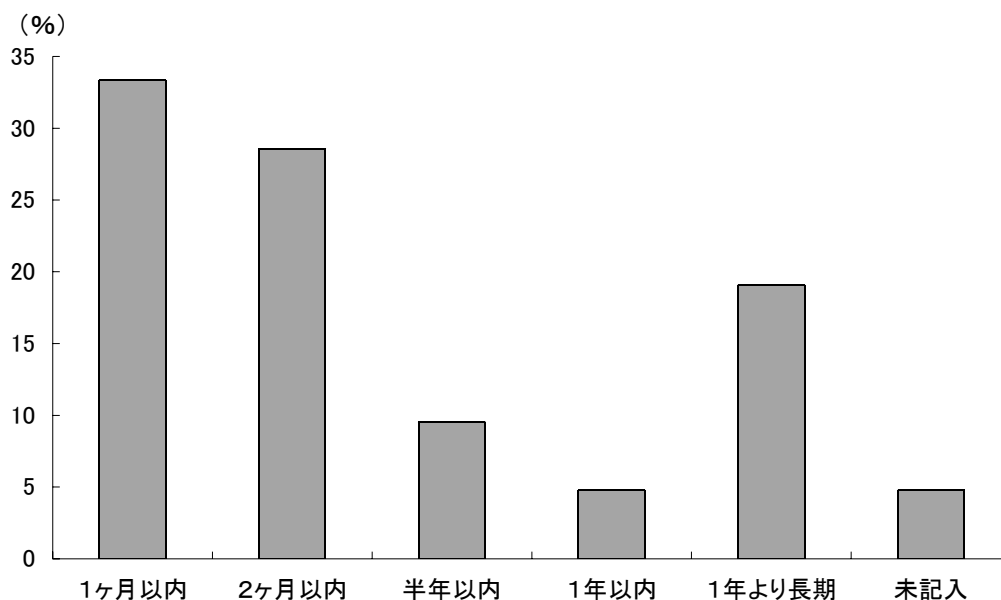
求職者の性別の割合は、女性が 58.6 %であり、男性が 41.4 %であった。年齢別に見ると、30 代が 31.0 %と最も高く、ついで 20 代が 27.6 %、40 代と 50 代がともに 13.7 %であった（図表 1-6-4 参照）。



図表 1-6-4 求職者の年齢層

現在の就業状態を見ると、就業していない求職者の割合が 72.4 %であり、就業している求職者のそれは 27.6 %であった。

就業していない求職者のうち、失業の期間を見ると、「一ヶ月以内」の求職者が 33.3 %と最も高く、ついで、「2ヶ月以内」が 28.5 %であった（図表 1-6-5 参照）。失業の期間が2ヶ月以内の者が過半数を占めることになる。「1年以上」といった長期の失業者は 19.0 %であった。

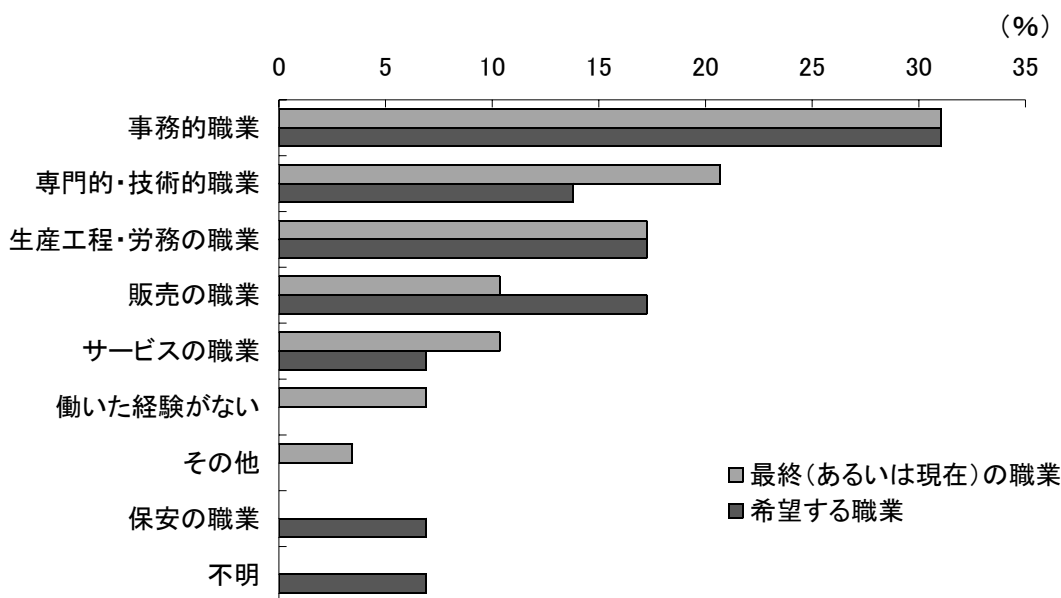


図表 1-6-5 失業の期間

最終の職業と希望する職業を図表 1-6-6 にまとめた。最終の職業（あるいは現在の職業）は、「事務的職業」が 31.0 %ともっとも高く、ついで、「専門的・技術的職業」が 20.7 %、「生産工程・労務の職業」が 17.2 %であった。

希望する職業は、「事務的職業」が 31.0 %と最も高く、ついで、「生産工程・労務の職業」と「販売の職業」がともに 17.2 %であった。

最終の職業が、「働いた経験がない」、「その他」、「不明」を除く 26 人のうち、最終の職業と希望する職業が一致している者の割合は 50.0 %であった。



図表 1 - 6 - 6 最終 (あるいは現在) と希望の職業

### (3) 職員の特徴

職員の性別は男性が 75.8 %であり、女性は 24.1 %であった。年齢別に見ると、研修の対象者が「行政経験が概ね 10 ~ 15 年程度の者」と限定されていたことから、30 代 (86.2 %) と 40 代 (13.8 %) の職員のみであった。

## 3. 職業相談のやりとりの特徴

### (1) 発言と発話等の特徴

図表 1 - 6 - 7 に、発言と発話等の回数、そして、表現技法ごとの表現方法の割合について、29 の職業相談の平均値をまとめた。図表 1 - 6 - 8 と図表 1 - 6 - 9 は、求職者と職員の役割別に集計したものである。

### (2) 発言と発話

1 回の相談当たりの平均発言数は 51.3 発言であり、平均発話数は 174.8 発話であった。1 回の発言に換算すると、平均して 3.4 個の発話を発していることになる。役割別に見ると職員は 110.3 発話であり、求職者のそれは 64.5 発話であった。

図表 1 - 6 - 7 表現方法の割合の平均値

N=29 単位(%)

プロセス表現			キャリア表現				
発話進行	発話手段		発話方向	発話主題	発話時制		
質問 15.6 (5.6)	閉ざされた質問 13.3 (5.0)		内向 12.5 (6.1)	理由づけ 0.5 (0.6)	未来 3.3 (2.1)		
返答 12.8 (5.2)	理由を聞く質問 0.2 (0.8)		一般 3.5 (2.8)	感情 7.1 (4.6)	過去 10.0 (5.5)		
説明 71.6 (10.7)	開かれた質問 2.1 (1.5)		外向 84.0 (6.8)	事柄 92.4 (4.9)	現在 86.7 (6.5)		
	肯定 7.8 (3.7)					相づち 88.1 (41.9)	
	否定 1.6 (1.2)					遮断 29.9 (24.3)	
	中立 3.4 (2.3)					中断 8.9 (8.1)	
	指示 7.1 (4.4)					沈黙 2.6 (3.4)	
	繰り返し 3.8 (2.1)					離席 0.9 (1.2)	
	非指示 60.6 (11.7)					照会 4.9 (4.9)	
						その他 0.6 (1.5)	

注)( )内は標準偏差

総発言数= 51.3 総発話数= 174.8 (87.1)

図表 1 - 6 - 8 表現方法の割合の平均値 (求職者)

N=29 単位(%)

プロセス表現			キャリア表現				
発話進行	発話手段		発話方向	発話主題	発話時制		
質問 8.7 (6.2)	閉ざされた質問 7.2 (5.5)		内向 15.0 (9.2)	理由づけ 0.7 (1.3)	未来 1.8 (2.5)		
返答 29.6 (15.9)	理由を聞く質問 0.0 (0.0)		一般 0.7 (1.4)	感情 5.1 (5.3)	過去 12.2 (8.0)		
説明 61.7 (16.7)	開かれた質問 1.4 (1.8)		外向 84.3 (9.2)	事柄 94.2 (6.1)	現在 86.0 (9.3)		
	肯定 18.2 (10.4)					相づち 62.1 (32.2)	
	否定 4.0 (3.1)					遮断 15.2 (13.6)	
	中立 7.4 (6.4)					中断 1.9 (3.6)	
	指示 1.9 (2.9)					沈黙 1.3 (2.4)	
	繰り返し 3.8 (2.8)					離席 0.3 (0.2)	
	非指示 56.1 (17.6)					照会 0.4 (1.5)	
						その他 0.2 (0.6)	

注)( )内は標準偏差

総発言数= 50.6(27.4)

総発話数= 64.5 (36.1)

図表 1 - 6 - 9 表現方法の割合の平均値 (職員)

N=29 単位(%)

プロセス表現			キャリア表現					
発話進行	発話手段		発話方向		発話主題		発話時制	
質問 19.8 (8.5)	閉ざされた質問	16.9 (7.4)	内向	10.3 (6.9)	理由づけ	0.4 (0.7)	未来	4.2 (2.9)
返答 4.3 (3.4)	理由を聞く質問	0.3 (1.2)	一般	5.0 (4.0)	感情	7.9 (5.7)	過去	8.6 (5.0)
説明 75.9 (9.3)	開かれた質問	2.6 (2.0)	外向	84.8 (8.2)	事柄	91.8 (6.0)	現在	87.2 (6.2)
	肯定	2.6 (2.7)						
	否定	0.4 (0.9)						相づち 25.9 (17.4)
	中立	1.3 (1.7)						遮断 14.7 (11.7)
	指示	10.0 (5.5)						中断 7.0 (5.8)
	繰り返し	3.9 (3.0)						沈黙 1.3 (1.5)
	非指示	62.0 (11.0)						離席 0.9 (1.1)
								照会 4.5 (4.2)
								その他 0.4 (1.0)
注( )内は標準偏差			総発言数= 51.3(27.4)			総発話数= 110.3 (56.4)		

相づちの平均回数は 88.1 回であった。役割別に見ると、求職者は 62.1 回であり、職員は 25.9 回であった。1 発言に換算すると、求職者は 1.2 回相づちを打つのに対し、職員は 0.5 回であった。

### (3) 遮断

相手の話を中断させて、話し手が交替することを「遮断」という。「遮断」の平均回数は 29.9 回であった。役割別に見ても大きな違いはない。平均発言数で「遮断」の平均回数を割ると 58.3 % になり、「遮断」によって話し手が交代する割合が 6 割近くを占めることになる。

### (4) 沈黙と中断

「中断」の平均回数は 8.9 回であった。役割別に見ると、職員が 7.0 回に対し、求職者は 1.9 回と少なかった。「沈黙」の平均回数は 2.6 回であった。役割別に見ると、求職者と職員のものに 1.3 回であった。

職員の中断の内訳を見ると、「照会」の平均回数が 4.5 回であり、「離席」のそれは 0.9 回であった。



## 4. 表現技法の特徴

### (1) 発話進行

発話進行における発話方法の割合の平均値は、「質問」が 15.6 %、「返答」が 12.8 %、「説明」が 71.6 %であった。役割別に見ると、職員では「質問」(19.8 %)が「返答」(4.3 %)よりも高く、反対に求職者では「返答」(29.6 %)が「質問」(8.7 %)よりも高かった。

### (2) 発話手段

発話手段の顕著な特徴は3つある。第一に、職員がする「質問」の割合の平均値(19.8 %)と比較して、「閉ざされた質問」(16.9 %)の割合は 85.3 %になり、反対に「開かれた質問」(2.6 %)は 13.1 %と低かった。

第二に、「指示」の割合の平均値は、職員(10.0 %)と比較して、求職者(1.9 %)は非常に低かった。

第三に、「繰り返し」の割合の平均値は 3.8 %と低く、役割別に見てもどちらも低かった。

### (3) 発話方向

発話方向における発話方法の割合の平均値は、「内向」が 15.0 %、「一般」が 0.7 %、「外向」が 84.3 %であった。役割別に内向の平均値を見ると、求職者(15.0 %)は職員(10.3 %)よりもやや高かった。

### (4) 発話主題

発話主題における発話方法の割合の平均値は、「理由づけ」が 0.5 %、「感情」が 7.1 %、「事柄」が 92.4 %であった。「理由づけ」と「感情」を合わせた感情と欲求の表現を含む発話の割合の平均値は 7.6 %であり、1割にも満たなかった。この傾向は役割別に見ても同様であった。

### (5) 発話時制

発話時制における発話方法の割合の平均値は、「未来」が 1.8 %、「過去」が 12.2 %、「現在」が 86.0 %であった。平均して9割近くの発話に、未来もしくは過去の話であることを示す時の表現がなかったことになる。この傾向は役割別に見ても同様であった。

## 5. 表現技法の時間軸分析

表現技法ごとに、時間の経過における表現方法の割合の変化について分析する。発言総数を3等分に分類し、前半、中盤、後半に分け、それらを時間軸とした<sup>16)</sup>。

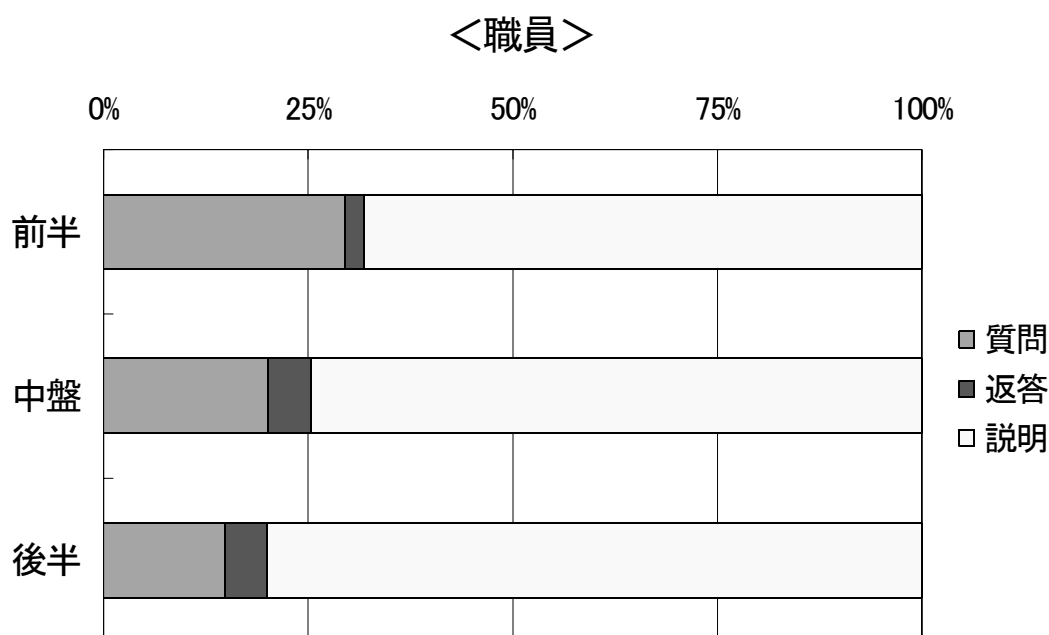
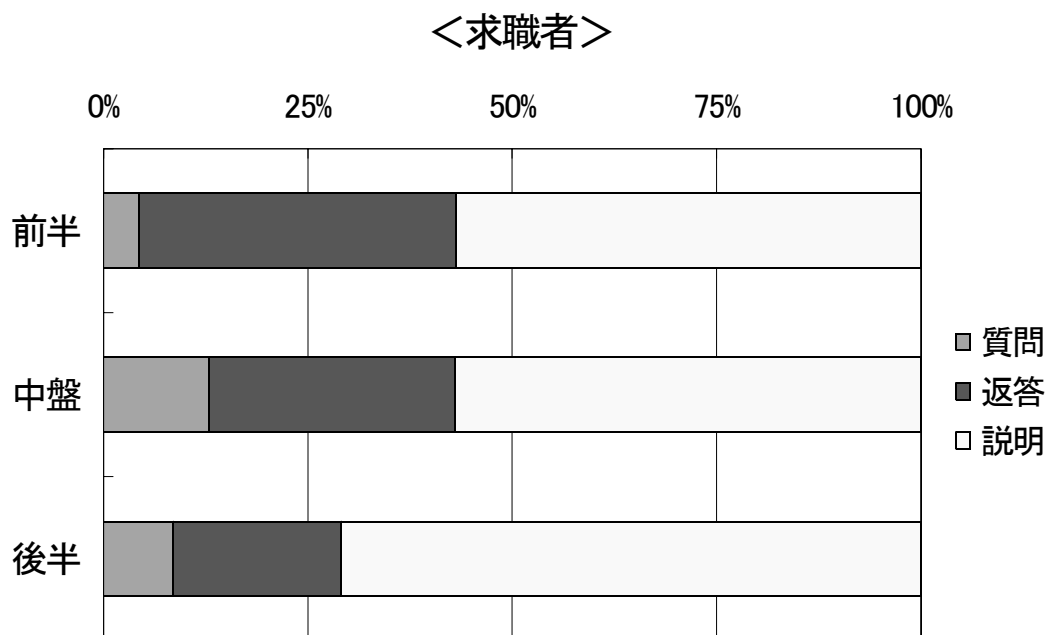
---

16) 発言総数が3で割り切れない場合、3で割り算をした発言総数の端数を、前半から中盤の順に加算した。例えば、発言数が22のように3で割り切れない場合、端数は1であり、前半が1～8発言(8発言)、中盤が9～15発言(7発言)、後半が16～22発言(7発言)となる。

(1) 発話進行の時間軸分析

求職者の「返答」の割合の平均値は、前半（38.8 %）、中盤（30.1 %）、後半（20.6 %）にかけて低くなる。その変化と同調するように、職員の「質問」のそれも、前半（29.6 %）、中盤（20.0 %）、後半（14.9 %）にかけて低くなる（図表 1 - 6 - 10 参照）。

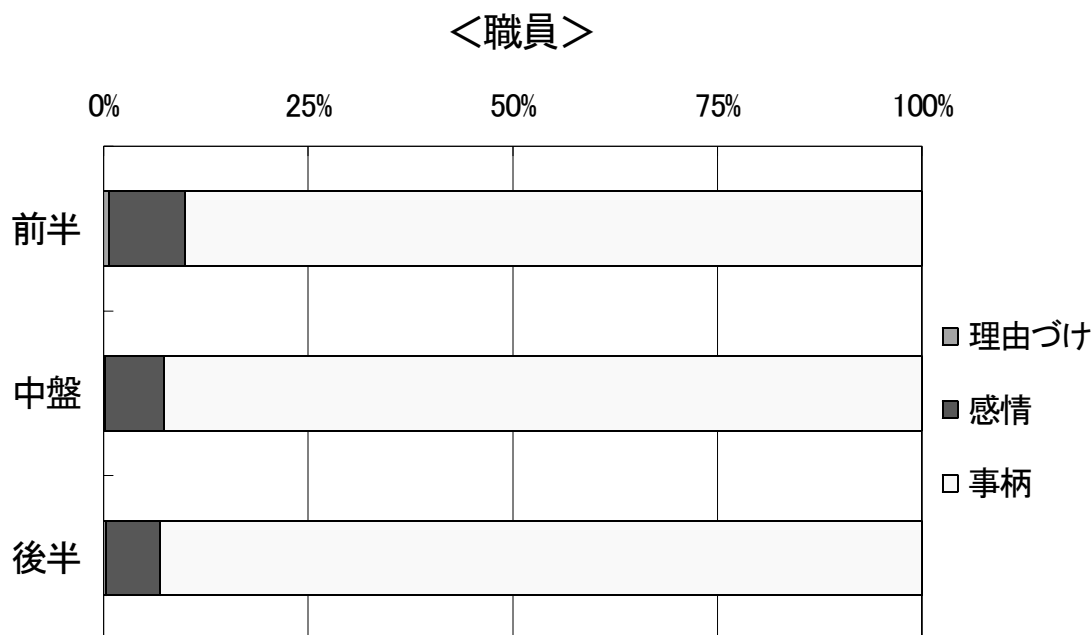
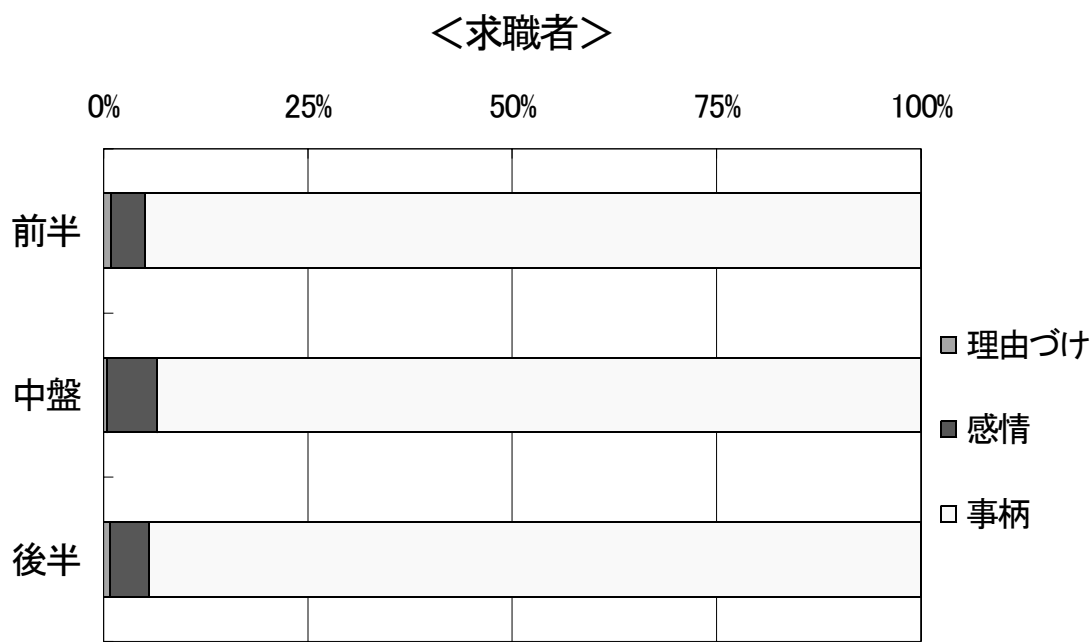
図表 1 - 6 - 10 発話進行の時間軸分析



(2) 発話主題の時間軸分析

発話主題におけるいずれの表現方法の割合の平均値も、求職者と職員とともに、時間の経過における変化があまり見られなかった（図表 1 - 6 - 11 参照）。

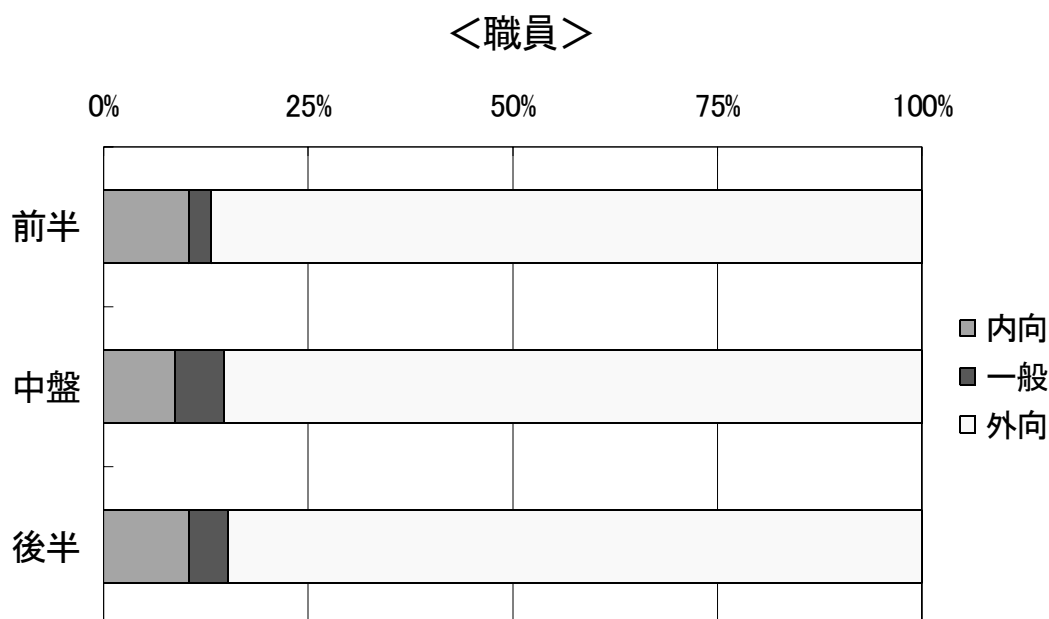
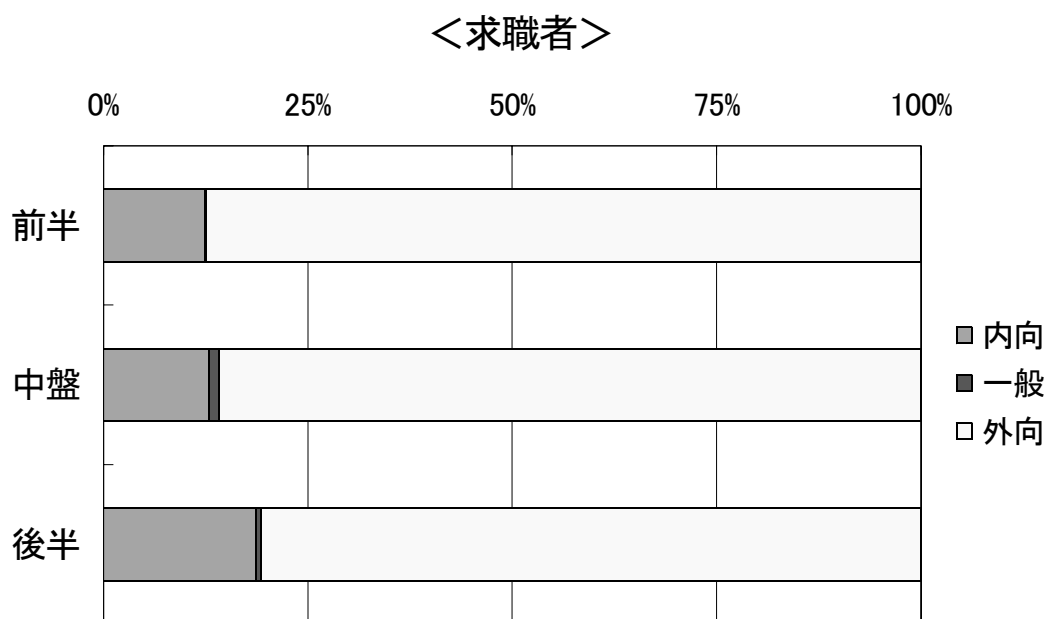
図表 1 - 6 - 11 発話主題の時間軸分析



### (3) 発話方向の時間軸分析

求職者の「内向」の割合の平均値は、前半（12.9 %）と中盤（12.9 %）で同じだが、後半（18.6 %）になると高くなる。職員では、いずれの表現方法の割合の平均値も、時間の経過における変化がほとんど見られなかった（図表 1 - 6 - 12 参照）。

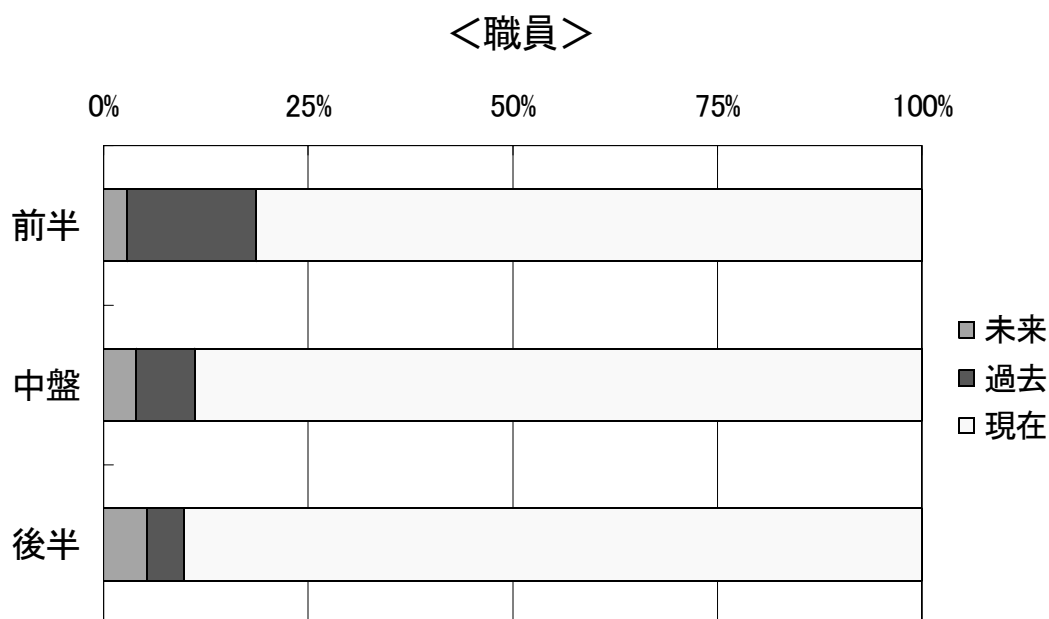
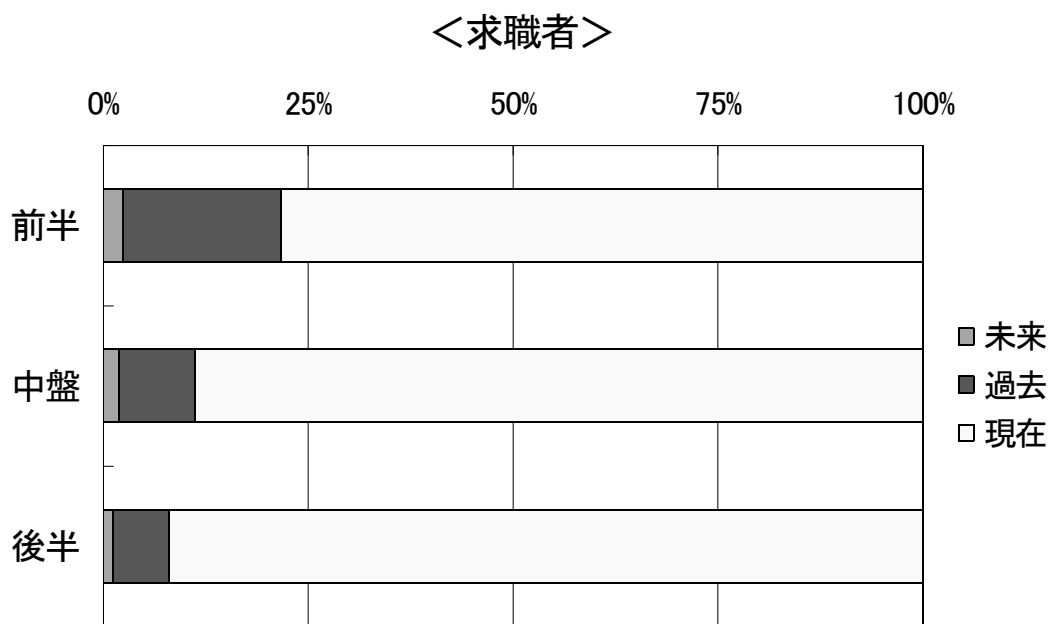
図表 1 - 6 - 12 発話方向の時間軸分析



(4) 発話時制の時間軸分析

求職者の「過去」の割合の平均値は、前半（19.3 %）、中盤（9.4 %）、後半（6.8 %）と、時間経過に伴いに低くなる。職員の「過去」の割合も同じく、前半（15.7 %）、中盤（7.1 %）、後半（4.4 %）と、時間経過に伴い低くなる（図表 1 - 6 - 13 参照）。

図表 1 - 6 - 13 発話時制の時間軸分析



## 6. 考察

求職者と職員はどのようなやりとりを通して、求職者のストーリーを構成するのだろうか？

この問いに答えるため、私たちは「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」のプロトタイプ版を開発し、求職者と職員のやりとりを言語的な表現技法という視点から、一つひとつの発話を分類し、客観的に職業相談の特徴とプロセスを明らかにした。

### (1) 職業相談の傾向

## 7. 発言数と発話数

役割別に見た発話数の平均値は、求職者と職員で 4 対 6 の割合になる。発話の長さにも依るが、これだけを見れば、職員は求職者よりも多く話す傾向にある。

これは、今回の分析の対象となる職業相談の 8 割近くが初回相談であることと関係していると思われる。なぜならば、初回相談では、求職者の傾向として、初めてハローワークに来所する人が多いからである。そのため、職員がハローワークにおけるサービスや雇用保険等の各種給付制度等の説明をしなければならず、必然的に求職者と比較してより多く話すようになる。

1 相談あたりの相づちの回数は、求職者が 62.1 回であり、職員は 25.9 回である。1 発言に換算すると、求職者は 1.2 回相づちを打ち、職員のそれは 0.5 回になる。発話数と合わせて考えると、求職者が職員の発言中により多く相づちを打ち、その結果、職員の発話数が増えたことが考えられる。

## 4. 表現技法

発話進行を見ると、求職者の発話のうち、「返答」の割合の平均値が 3 割近くであったのに対し、「質問」のそれは 1 割を切る。その一方で、職員の発話のうち、平均して 2 割近くが「質問」であり、「返答」のそれは約 4% とほとんどない。また、発話手段を見ると、「質問」のうち、そのほとんどが「閉ざされた質問」になる。

「質問」には、相手の発言をコントロールし、相談をリードする性格がある。特に「閉ざされた質問」は、「開かれた質問」と比較して、相手に返答として、「はい」や「いいえ」などの諾否を求めるため、その傾向が強くなる。

つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、相談を積極的に進めていく傾向が強いと言えよう。ただし、時系列で見ると、相談が進むにつれ、職員は「質問」の割合の平均値が、そして、求職者は「返答」のそれが低くなる。つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、

リードする傾向は、相談の前半に強く、後半になるに従って弱くなる傾向にある。

発話主題は、「理由づけ」と「感情」を合わせた感情・欲求表現を含む発話の割合の平均値を見ると、求職者と職員とともに 1 割を切り、とても低い。この傾向は時系列で見ても大きな変化はない。

一般的に心理療法やカウンセリングでは、クライアントの感情表現が重視される。それと比べて、今回の調査対象となった職業相談では、感情表現がそれほど重視されていないと言えよう。

発話方向では、自分自身の思いや考え、そして感情の表現である「内向」の割合の平均値は求職者が 1 割強であり、職員のそれが 1 割である。自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すよりも、状況や事柄の説明が中心になる傾向がある。

時系列で見ると、職員はほとんど変化がないが、求職者は相談の後半になって、その割合の平均値が高くなる。求職者が自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すのに時間がかかることが考えられる。

発話時制は「現在」の割合の平均値が 9 割を占める。未来や過去の時制を表現する会話がほとんどない。ただし、時系列で見ると、「過去」の割合の平均値は特徴的な変化を示す。求職者と職員とともに相談の前半で高く、後半になるにつれ、低くなる傾向にある。

今回の研究では初回相談が多かったため、求職申込書の記入確認などで、相談の前半に「過去」の割合が高くなったことが考えられる。

## (2) 相談の流れと表現技法の関係

求職者と職員がどのような協力のもと、お互いの現実像を確かめ合い、考え合い、納得のできる現実像へ作り直していると言えるだろうか？

求職者と職員の間で現実像をつくり直すプロセスには 3 つのタイプのあることが仮説として考えられる。

第一に相互型である。求職者と職員で同じ種類の発話方法の割合が、時間の経過につれて、同じように変化する。発話時制がこれに該当し、求職者と職員の「過去」の割合の平均値が、相談が進むにつれ、ともに高くなる傾向にある。

第二に相補型である。求職者と職員で違う種類の発話方法の割合が、時間の経過につれて、同じように変化する。発話進行がこれに該当し、相談が進むにつれ、職員の「質問」の割合の平均値と求職者の「返答」のそれが、ともに低くなる傾向にある。これは「質問」と「返答」が相補的な関係にあることによる。

第三に非同調形である。求職者と職員で特定の発話方法の割合が、時間の経過につれて、それぞれ違う変化をする。発話方向がこれに該当し、職員の「内向」の割合の平均値にあまり変化はないが、求職者は相談の後半になり、「内向」のそれが高くなる傾向にある。

今回は 29 と事例数が少なく、統計的にこれらの仮説を検証することができなかった。し

かし、もしこういった求職者と職員の間で表現技法の関係が明らかになれば、職員は表現技法を意識的に活用することによって、以下のように相談の流れや構成を変えることが考えられる。

- ①発話時制のような相互型の場合、職員が自分自身の発話における時制の表現をコントロールすることにより、求職者の発話の時制をコントロールすることができる。
- ②発話進行のような相補型の場合、職員が求職者に積極的に相談に関わってほしいと思うならば、職員は「質問」を控えることにより、相手の「返答」を少なくし、求職者の受け身的な態度を弱くすることができる。
- ③発話方向のような非同調型の場合、求職者に自分自身の気持ちを話してもらうには時間的な経過が重要であり、職員は機が熟するまで待つという姿勢が重要になる。

構築主義の観点から考えると、表現技法による相談の流れや構成のコントロールが職員のみには当てはまるわけではない。求職者も表現技法をコントロールすることにより、相談の流れや構成を変えることができると考える。



## 第7章 今後の課題

### 1. 職業相談におけるやりとり

今回は 29 と職業相談の事例数が少なく、解析の結果について統計的に検証することができなかった。しかし、もしこういった求職者と職員のやりとりにおいて表現技法の関係が明らかになれば、職員は表現技法を意識的に活用することによって、次のように相談の流れやストーリーの構成をコントロールできることが考えられる。

- ①発話進行：職員が求職者に積極的に相談に関わってほしいと思うならば、職員は「質問」を控えることにより、相手の「返答」を少なくし、求職者の受身的な態度を弱くすることができる。
- ②発話主題：求職者に自分自身の気持ちを話してもらうには時間的な経過が重要であり、職員は機が熟するまで待つようにする。
- ③発話時制：職員が自分自身の発話において時制の表現をコントロールすることにより、求職者の発話の時制をコントロールすることができる。

構築主義の観点から考えると、表現技法による相談の流れやストーリーの構成のコントロールが職員のみには当てはまるわけではない。求職者も表現技法をコントロールすることにより、相談の流れやストーリーの構成を変えられると考える。特に求職者が、職業相談の場から離れ、面接試験等の就職活動において、どのような表現技法を活用すれば、求人者と建設的にお互いの求職者像を共有できるのか、について研究することは、求職者の就職支援を考える上でとても重要なテーマになりうるであろう。

職業相談におけるやりとりの傾向として、職員が求職者より多く話し、発話方向では「外向」が、発話主題では「事柄」が、発話時制では「現在」が中心となることが示唆された。このことから、職業相談では求職者のストーリーの構成という側面が弱いことが想像できる。

この結果は、今回の分析の対象となった職業相談の8割近くが初回の相談であったため、ハローワークでのサービスや就職活動の基礎知識など職員からの情報提供が中心であったことが想像され、そのことが影響を及ぼしていると考えられる。

今後は、こういった相談のプロセスが、相談後の求職者の就職活動や就職実績に及ぼす影響を明らかにしていくことにより、触媒型の職業相談のモデルの妥当性を検討し、モデルを洗練させていくことが考えられる。

## 2. システムのユーザビリティの向上

現在、労働大学校における「キャリア・コンサルタント養成専門研修」コースに参加した職員しかシステムを使うことができない。システムのユーザビリティは低く、職員単独では使用できない状態である。今後、このユーザビリティを上げて行く必要がある。システムの操作性を改善することはもちろんだが、その他に次の2つのことを早急に改善する必要がある。

第一に、職業相談事例を増やし、相談の回数や時間、求職者の失業期間や希望職種、職員の相談業務の経験年数等から、職業相談の傾向を明らかにすることである。職業相談は多様だが、全体的な傾向を把握することにより、個別事例の位置づけをユーザーにフィードバックすることができる。その結果、ユーザーはシステムによる解析結果について解釈の材料を得ることができるようになるだろう。

第二に、発話の分類基準を簡素化し、発話分類を容易にすることである。方向性としては2つ考えられる。一つは、分類の単位を発話のままとし、分類の基準を文節レベルにし、該当する言葉があれば自動的に分類できるようにすることである。

もう一つは、分類基準を減らすことである。現在、4つの表現技法に加え、下位の表現技法である発話手段がある。上位の表現技法である発話進行だけでも、話し手の聞き手に対する働きかけがある程度わかることから、分類基準として発話手段を削除することが考えられる。この結果、下位の9種類の表現方法が削除され、発話分類の負担が少なくなることが考えられる。

## 補 論

表現技法を修得するコツは、普段の相談業務のなかで、自分自身が活用している表現方法を意識できるようになることである。そのため、日々の職業相談をふり返り、どのようなタイミングで、どういう表現方法を活用すれば、職業相談がよりよくなるのか、その検討と試行を繰り返すことである。

システムの開発はこういった職業相談の改善の取り組みに貢献する。言葉や数字で、職業相談における求職者と職員のやりとりを表現できるようになるからである。その結果、私たちは自分自身の職業相談の経験を表現でき、過去の経験と比較したり、他者とその経験を分かち合うことが可能になる。

この試みはすでに行われている。2005年度と2006年度の労働大学校における「キャリア・コンサルタント養成専門研修」コースの「事例研究」のカリキュラムでは、研修生であるハローワーク職員が、その結果から現場での相談の改善策を検討した（榎野，2006b）。

その際、職員が表現方法を検討するきっかけとして、職業相談 TIPS が開発された。職業相談 TIPS とは、「ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される。

職業相談 TIPS の考え方は次のようなものである。職業相談は、求職者と職員のやりとりが基本である。職員が自分自身の発言のなかで職業相談 TIPS を試すと、求職者の発言に影響を及ぼす。翻って、求職者の発言を受け、職員の発言が変わる。こういったやりとりがくり返され、相談全体の効果へとつながる。

図表 1－補論－1 平成 18 年度版職業相談 TIPS

TIPS1	中断の回数もしくは時間を意識する。
TIPS2	求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ。
TIPS3	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。
TIPS4	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける。
TIPS5	指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。
TIPS6	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。
TIPS7	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる。
TIPS8	自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる。
TIPS9	最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。
TIPS10	求職者の感情表現に注意を向ける。
TIPS11	求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる。
TIPS12	求職者が感情を表現し始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心の中で言葉にしてみる。
TIPS13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する。
TIPS14	求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする。
TIPS15	求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる。

2006 年度版職業相談 TIPS は、「求職者の話に、普段より多く相づちを打つ」や「指示や助言をした後、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」などの 15 項目よりなる（図表 1－補論－1 参照）。

TIPS 1～6 までは、求職者の話を聴くことを重視した項目になっている。TIPS 7～15 までは、求職者の話す内容から、ストーリーが明らかになることを促す項目となっている。

「平成 18 年度キャリア・コンサルタント養成専門研修」に参加した職員は、同コースの「事例研究」のプログラムにおいて、システムを活用し、自分自身の担当した職業相談の逐語記録を解析した。その解析の結果を踏まえ、現場で効果があり、かつ試すことが可能な職業相談 TIPS を一つ選択した。研修が終わり、相談窓口の現場に戻ってからは、実際の相談において、それを 3 回試し、私たちに報告することが求められた。

その結果、38 人中 18 人の職員から報告があった。この 18 人の職員に、職業相談 TIPS の効果を 4 段階で聞いたところ、「大いに効果がある」が 3 人、「かなり効果がある」が 12 人、反対に「あまり効果がない」が 3 人、「まったく効果がない」が 0 人であった。つまり、8 割以上の職員が職業相談 TIPS に効果があると評価したことになる。

こういったシステムを活用した相談窓口の改善についての研究は、2007 年度も継続して行われている。今後は、更なる相談窓口の改善を目的として、現場の職員と協力しながら、アクション・リサーチを進めていく必要がある。

## 引用文献

Cochran,L.(1997). *Career counseling:A narrative approach*. Thousand Oaks, CA:Sage Publications.

Collin,A.(2000). Dancing to the Music of Time. In A.Collin & R.A.Young(Eds.) *The Future of Career*. p.83-97. Cambridge University Press.

独立行政法人 労働政策研究・研修機構編(2007). プロジェクト研究シリーズ No.8.  
ミッド・キャリア層の再就職支援 新たなガイダンスツールの開発 (独)労働政策研究・研修機構.

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校(2007). 労働行政職員研修教材 職業指導の理論と実際.

長谷川啓三 (2005). 臨床の語用論とは 長谷川啓三編 現代のエスプリ 臨床の語用論 I 至文堂, p.5-17.

ミゲル・ジャヤシング(2004). 小林勝・村上良三(訳)キャリアガイダンスとカウンセリング 英国にみる理論と実際 同友館. (Migel Jayasinghe, 2001. *Counselling in Careers Guidance*.)

榎野 潤(2006a). 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発 日本カウンセリング学会第39回大会発表論文集, p.251.

榎野 潤 (2006b). 職業相談を通じての援助を分析する *Business Labor Trend*, 12月号, p.13-15.

榎野 潤・松本純平(2006). ハローワークにおける職業相談の研究 日本産業カウンセリング学会第11回大会発表論文集, p.144-145.

木村 周(2003). キャリア・カウンセリングに関連する諸理論 キャリア・カウンセリングー理論と実際、その今日的意義 (改訂新版) 雇用問題研究会, p.11-55.

木村 周(2006). 求職者にどのように対応するか 社団法人 全国民営職業紹介事業協会  
編職業紹介読本 社団法人 全国民営職業紹介事業協会, p.179-220.

厚生労働省職業安定局(2001). 一般職業紹介業務取扱要領 厚生労働省職業安定局.

厚生労働省職業安定局(2004). 一般職業紹介業務取扱要領 厚生労働省職業安定局.

厚生労働省職業能力開発局 (2002). キャリア・コンサルティング実施のために必要な能力  
等に関する調査研究 厚生労働省職業能力開発局.

財団法人 日本職業指導協会(1962). 職業的発達理論の研究 <職業指導研究セミナー報告  
書> 実業の日本社.

社団法人 日本産業カウンセラー協会(2006). 産業カウンセリング入門 改訂第4版 社団  
法人 日本産業カウンセラー協会.

Madsen,B.(1986). Occupational guidance and social change. *International Journal for  
the Advancement of Counselling*, 9,p.97-112.

McAdams,D.P. (1995). What do we know when we know a person? *Journal of  
Personality*, 63,p.365-396.

道脇正夫(1997a). 「職業紹介の科学性」雑論 職業紹介へのアプローチ がじゅまる出版,  
p.52-62.

道脇正夫(1997b). 職業紹介の原理 職業紹介へのアプローチ がじゅまる出版, p.63-72.

Morgan,A.(2000). *What is narrative therapy:An easy to read introduction*. Dalwich  
Centre Publications.

Parsons,F.(1909/2005). *Choosing a vocation*. New York:Agathon Press.

Peavy,V.(1996). Counselling as a culture of healing. *British Journal of Guidance and  
Counselling*, 24,1,p.141-49.

Peavy,V.(1998). *Sociodynamic counselling:A constructivist perspective*. Victoria, British Columbia: Tradfford.

Savickas,M.L.(1993). Career Counseling in the postmodern era. *Journal of Cognitive Pshchotherapy: An International Quarterly*,7,p.205-215.

Savickas,M.L.(1997). Constructivist career counseling: Models and methods. In R. Neimeyer & G. Neimeyer(Eds.), *Advances in personal construct psychology*, 4, p.149-182. Greenwich, CT:JAI Press.

Savickas,M.L.(2002). Career construction. A developmental theory of vocational behavior. In D.Brown & Associates (eds.), *Career choice and development* (4th. Ed.), San Francisco: Jossey Bass.

Savickas,M.L.(2006). Career Counseling. *Part of the Specific Treatments for Specific Populations APA Psychotherapy Video Series*, APA.

千田有紀(2001).構築主義の系譜学 上野千鶴子編 構築主義とは何か 勁草書房, p.1-41.

白井泰四郎(1992). 現代日本の労務管理 第二版 東洋経済新報社.

Starishevsky,N.M.(1963). A model for the translation of self concepts into vocational terms, In D.E. Super, R. Starishevsky, N. Matlin, & J.P. Joordan, *Career development:Self-concept theory*, p.17-32, New York:College Entrance Examination Board.

Super,D.E.(1953). A theory of vocational development, *American Psycholgist*, 8, p.185-190.

Super,D.E.(1957). The psychdogy of careers, New York : Harper and Brothers.

Super,D.E.(1963).Self concepts in vocational development,.In D.E. Super, R.Starishvsky,N.Matlin, & J.P. Joordan, *Career development:Self-concept theory*, p.17-32, New York: College Entrance Examination Board.

Super,D.E.(1990). A life-span, life-space to career development. In D. Brown, L. Brooks, & Associates, *Career choice and development 2nd*, San Francisco: Jossey-Bass, p.197-261.

Watts,A.G.(2002). CAREER GUIDANCE AND PUBLIC POLICY:GLOBAL ISSUES AND CHALLENGES, 'the pushing the Boundaries' international conference organised by Career Services Rapuara and the International Association for Educational and Vocational Guidance.

諏訪康雄(1999). 雇用と法 放送大学教育振興会.

渡辺三枝子(2003). ドナルド・スーパー 渡辺三枝子編著 キャリアの心理学 ナカニシヤ出版, p.1-22.





## 第 2 部 資料編



2007. 09. 14.

平成19年度 第2回 キャリア・コンサルタント養成専門研修  
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 Ver.1.1

(独) 労働政策研究・研修機構  
労働大学校



## 目 次

### I. 発話分類の基本

1. 発話分類の単位	1
(1) 発話	1
(2) 発言	1
(3) 発話と発言等の表記法	1
2. 発話分類の考え方	2
(1) 発話分類の基準は4種類	2
(2) それぞれの分類基準ごとに3つのカテゴリー	2
(3) 発話の表現方法によって分類	3
3. 発話分類の対象	3
(1) 言語的行動であっても発話分類の対象とならないもの	4
(2) 非言語的行動であっても発話分類の対象となるもの	4
4. 中断の分類	4

### II. 発話分類の基準

1. 発話進行の分類	5
(1) 分類の基準	5
(2) 分類の手順	6
(3) 優先順位	7
(4) 発話進行の例	7
1) 質問 (Q) と返答 (A)	7
2) 説明 (E)	8
3) 優先順位：質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E)	10
(5) 質問 (Q) の下位分類の手順	11
1) 閉ざされた質問 (QC)	11
2) 理由を聞く質問 (QW)	12
3) 開かれた質問 (QO)	12
(6) 返答 (A) の下位分類の手順	13
1) 閉ざされた質問 (QC) に対する返答 (A) の下位分類	13
2) 閉ざされた質問 (QC) に対する諾否ではない返答 (A) の下位分類	15

3) 理由を聞く質問 (QW) と開かれた質問 (QO) に対する返答 (A) の下位分類 .....	15
(7) 説明 (E) の下位分類の手順 .....	16
1) 指示 (ED) .....	16
2) 繰り返し (ER) .....	17
2. 発話方向の分類 .....	18
(1) 分類の基準 .....	18
(2) 分類の手順 .....	19
(3) 優先順位 .....	19
(4) 発話方向の例 .....	20
1) 内向 (I) .....	20
2) 一般 (G) .....	22
3) 外向 (O) .....	23
4) 優先順位: 内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O) .....	24
3. 発話主題の分類 .....	25
(1) 分類の基準 .....	25
(2) 分類の手順 .....	26
(3) 優先順位 .....	26
(4) 発話主題の例 .....	26
1) 感情 (S) .....	26
2) 理由づけ (R) .....	28
3) 事柄 (M) .....	28
4) 優先順位: 理由づけ (R) > 感情 (S) > 事柄 (M) .....	29
4. 発話時制の分類 .....	30
(1) 分類の基準 .....	30
(2) 分類の手順 .....	31
(3) 優先順位 .....	31
(4) 発話時制の例 .....	32
1) 未来 (F) .....	32
2) 過去 (P) .....	32
3) 現在 (N) .....	33
4) 優先順位: 未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N) .....	34
5. 中断 .....	35
(1) 分類の基準 .....	35
(2) 分類の手順 .....	36

(3) 優先順位 .....	37
1) 照会 (I n) .....	37
2) 離席 (L s) .....	38
3) その他 (O t) .....	38

### Ⅲ. 発話分類の実施

1. システムの操作 .....	39
(1) 画面の説明 .....	39
(2) 発話の表示 .....	40
(3) 分類基準の選択肢 .....	40
2. 発話分類の手順 .....	41



### Ⅳ. 資料

演習の模範解答 .....	44
---------------	----

※このコーディング・マニュアルは、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム Ver.1.60」に準拠しています。



# 発話分類表

	低 	優	先	順	位 	高
表現方法						
表現技法						
発話進行	説 明		返 答		質 問	
発話手段	非指示	線 引 越 し	指 示	中 立	肯 定	否 定
発話主題	事 柄		感 情		理 由 づ け	
発話方向	外 向		一 般		内 向	
発話時制	現 在		過 去		未 来	

# I. 発話分類の基本

## 1. 発話分類の単位

### (1) 発話

発話とは、あるまとまった意味を表す一続きの言葉とします。具体的には、次のいずれかのものを一つの発話とします。

- 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します。
- ②話し手が交替したところまでを一つの発話とします。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とします。

### (2) 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とします。

### (3) 発話と発言等の表記法

発話と発言等の表記法の例を示します。

発話 番号	発言 番号	発 話
1	CC 1	: 今日はどういったご相談でしょうか? /
2	JS 1	: ちょっと気になる求人があったものですから[はい]。 /
3		この求人なんですけど [はい]、応募状況はどう* /
4	CC 2	: お調べしましょう。 /
5		【システムを使って検索。】 5人の方がお申し込みをされています。 /
6	JS 2	: <沈黙10秒> /
7	CC 3	: 自動車通勤が不可になっていますが、いかがですか? /
8	JS 3	: <首を横に振って>家から離れてるんです [そうですか]。 /
		バイクとかだったらどうなんですか? /
9	CC 4	: うーん、それは聞いてみないとわからないですね。 /

図表1 発話と発言等の表記法の例

#### 表記法

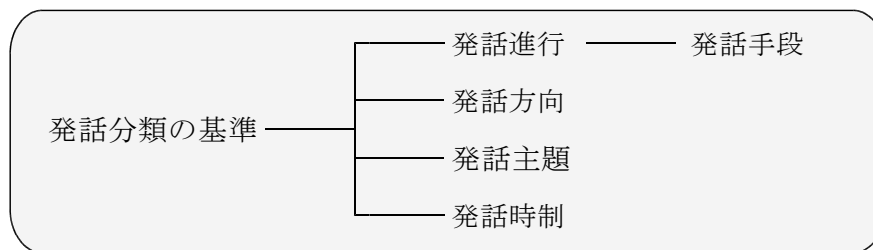
- ①発話の区切りを「/」で示します。
- ②求職者は「Job Seeker」であることから、「JS」と表記し、職業相談担当者は「Career Counselor」であることから、「CC」と表記します。
- ③相手の話を中断させて話し手が交替した場合、文末に「\*」をつけます。
- ④相づちは[ ]で括って表記します。
- ⑤状況の説明は【 】で括って表記します。
- ⑥沈黙、うなずき等の非言語的行動は< >で括って表記します。

## 2. 発話分類の考え方

一つひとつの発話について、別に配付したA4サイズの発話分類表の基準に従って分類します。発話分類表は以下の3つの考え方に基づいて作成されています。

### (1) 発話分類の基準は4種類

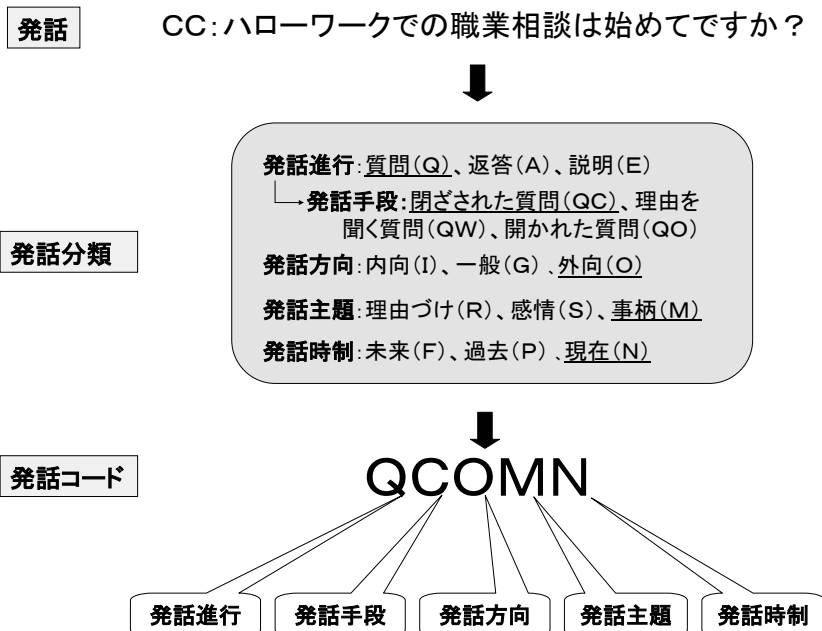
発話の分類基準には、発話方向、発話進行、発話主題、発話時制という独立した4種類の「分類基準」があります。なお、発話進行には、下位の分類基準として発話手段があります。



図表2 発話分類の体系

### (2) それぞれの分類基準ごとに3つのカテゴリ

4種類の分類基準にはそれぞれに3つのカテゴリがあります。3つのカテゴリのなかから一つ選択します。なお、発話コードは、それぞれの分類基準で選択されたカテゴリをまとめて表示したものです。



図表3 発話コードの例

### (3) 発話の表現方法によって分類

特定の表現方法の有無によって分類を行います。その際、話し手の意図や潜在的な心理について推測や解釈を加えないようにします。

たとえば発話主題では、感情や欲求の表現のある発話を感情（S）に分類し、それ以外の発話を事柄（M）に分類します。さらに感情（S）のうち、その理由や原因の説明のある発話を理由づけ（R）に分類します。

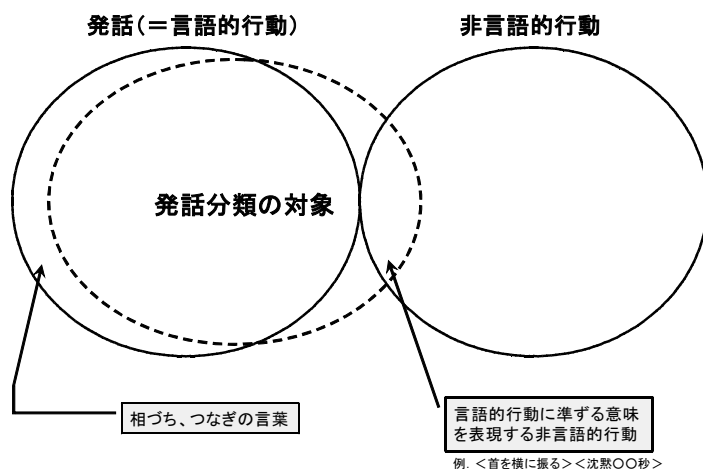
下の逐語記録では、感情表現のある発話は「嫌になる」という言葉を含む3番と4番であり、一旦、感情（S）に分類します。それ以外の発話は事柄（M）に分類します。さらに感情（S）のうち、感情の理由に関する説明を含む4番の発話を理由づけ（R）に分類します。ちなみに2番の発話から、勤務時間や仕事内容が変わらないのに給料がまったく違うという苛立ちや怒りといったJ Sの感情を推測できますが、発話のなかに感情表現がないので事柄（M）に分類します。

- 1 J S 1 : 勤務時間も仕事内容も正社員とまったく同じ。／
- 2           それなのに給料はまったく違う。／
- 3           もう本当に嫌になる。
- 4 C C 1 : 仕事は同じだけどお給料が全然違うので嫌になるんですね。／
- 5 J S 2 : そう、そう、本当にそうなんです。

図表 4 逐語記録の例

### 3. 発話分類の対象

発話は基本的に言語的行動です。しかし、言語的行動であっても、発話分類の対象とならないものがあります。反対に、非言語的行動であっても言語的行動に準ずる意味を表現している場合、発話分類の対象となります。



図表 5 発話分類の対象

### (1) 言語的行動であっても発話分類の対象とならないもの

●で示した「はい」、「うん」、「ええ」などの相づち、●で示した「あー」、「うーん」などのつなぎの言葉は発話分類の対象となりません。この場合、文末に「/」はつけません。

CC1：ハローワークで「はい」求人検索をされたことがありますか？/

JS1：えーとね「ええ」。ないです。/

CC2：「そうですね」【はい】。ハローワークを利用されるのは初めてですか？/

JS2：はい。/

**注意** JS2はうなずきや相づちと同じ「はい」という言葉ですが、相手の質問に対する返答を表現しているものであり、発話分類の対象となります。

### (2) 非言語的行動であっても発話分類の対象となるもの

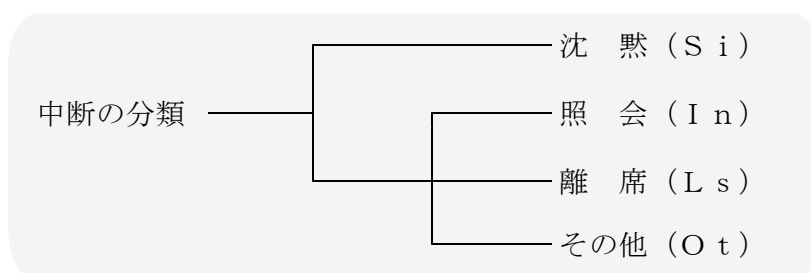
●で示した非言語的行動は、CC1の質問に対する返答という言語的行動に準ずる表現をしているので、発話分類の対象となります。

CC1：先日、A社の面接試験があったと思うのですが、どうでしたか？/

JS1：<首を横に振る>/

## 4. 中断の分類

中断とはJSとCCのやりとりが一定以上の間隔で途切れることです。中断は、その間隔や逐語記録のなかで表現されている状況によって、4つのカテゴリーに分類します。



図表6 中断のカテゴリー

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

## II. 発話分類の基準

### 1. 発話進行の分類

#### (1) 分類の基準

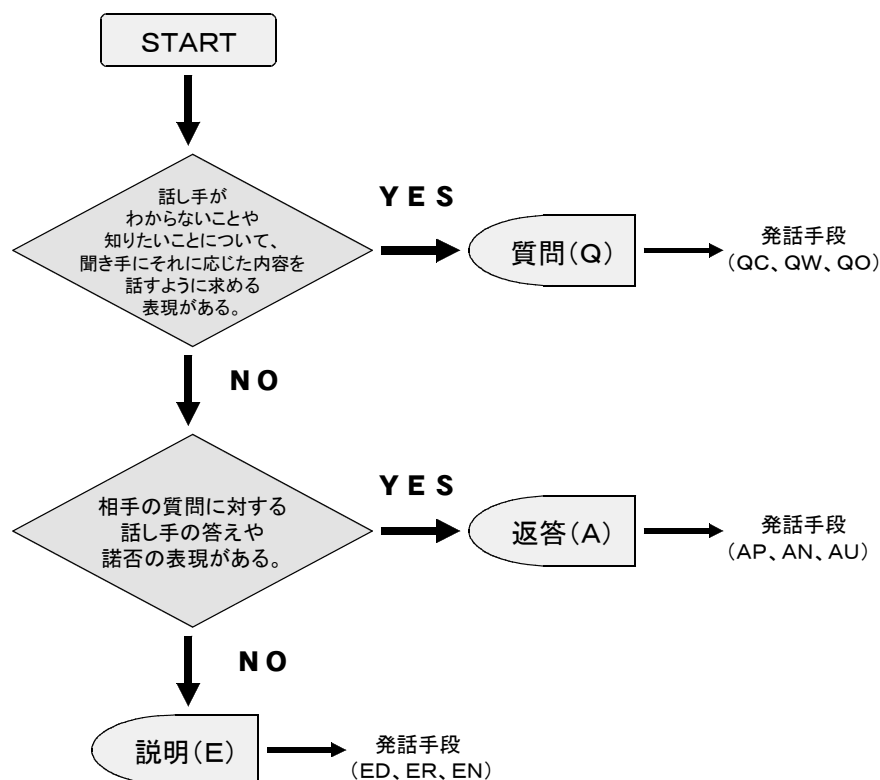
発話進行は、話し手が聞き手に対し、どのような働きかけを表現しているかによって、下図の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。各カテゴリーには、さらに発話手段という下位の分類基準があります。

図表7 発話進行の分類基準

表現方法 (コード)	発話進行の分類基準	発話手段の表現方法 (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。
		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。
		開かれた質問 (QO) [open ended question]	答え方が決まっていない質問。
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(E) [explanation]	質問 (Q) と返答 (A) のどちらにも分類されない。	指示 (ED) [directive]	助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手に対し指示的。
		繰り返し (ER) [repeated]	直前の発言の話やキーワードの繰り返し、要約。
		非指示 (EN) [non-directive]	指示的 (ED) と繰り返し (ER) のどちらにも分類されない。

## (2) 分類の手順

下図の通り、まず発話進行の分類をします。それから、下位の分類基準である発話手段の分類をします。



図表 8 発話進行の分類手順

**注意** 逐語記録の作成時から、質問 (Q) の分類基準が当てはまる発話には語尾に「？」マークをつけるように指示しています。今回の演習問題は、質問 (Q) にはすべて「？」マークがついています (= 「？」がついていない発話は質問 (Q) に分類しません)。下の例のA.とI.は言葉が同じですが、前者は「？」がついているので質問 (Q) に分類し、後者は「？」がついていないので質問 (Q) に分類しません。

A.CC : Aさんは退職でございますね？ / Q

J.S : はい。 / A

I.CC : Aさんは退職でございますね [はい]。 / E

### (3) 優先順位

一つの発話に複数の異なったコードが付与できる場合、質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

質問 (Q)、返答 (A) > 説明 (E)

### (4) 発話進行の例

#### 1) 質問(Q)と返答(A)

質問 (Q) と返答 (A) は、以下の3つ考え方に基づいて分類します。

- ①質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえる。
- ②質問 (Q) のすぐ後に返答 (A) があるとは限らない。
- ③一つの質問 (Q) に複数の返答 (A) がある場合もある。

#### ①質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえる

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえます。質問 (Q) に対し、それに応じた内容ならば、返答 (A) に分類します。

ア.CC : この会社に応募するんですか? / Q

JS : はい、応募します。 / A

or : いいえ、応募しません。 / A

or : わかりません。 / A

or : そうです。 / A

or : そんなことしません。 / A

イ.CC : お住まいはどちらですか? / Q

JS : A市に住んでいます。 / A

ウ.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか? / Q

JS : B社の就職試験の日程と重なっていたからです。 / A

エ.CC : すぐにやってくれませんか? / Q

JS : すぐって言われても、時間がないんだよ。 / A



## ② 質問 (Q) のすぐ後に返答 (A) があるとは限らない

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえますが、質問 (Q) の直後に返答 (A) が必ずあるとは限りません。

ホ.CC : この求人は資格の欄にパソコンの操作とありますが、パソコンの操作はできますか？ / Q

JS : 家にパソコンがあります。 / E

週に一度、パソコン教室に行っています。 / E

仕事で操作できるかどうかと言われると、わかりませんね。 / A

## ③ 一つの質問 (Q) に複数の返答 (A) がある場合もある

質問 (Q) と返答 (A) はセットのものとしてとらえますが、質問 (Q) に対し、複数の返答 (A) がある場合もあります。

カ.CC : A社に就職したい理由はなんですか？ / Q

JS : まず残業がありません。 / A

職場の人もやさしそう。 / A

それに給料もかなりいいんです。 / A

**例外** 質問 (Q) に対する返答 (A) がない場合もあります。

キ.CC : この会社に応募するんですか？ / Q

JS : なんでそんなこと聞くんですか？ / Q

ク.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか？ / Q

JS : そんなことどうだっていいじゃないか。 / E

## 2) 説明(E)

返答 (A) に間違っって分類されやすい説明 (E) の代表的な表現は3つあります。

- ① 「～してください」や「～をお願いします」などの依頼に対する返事
- ② 呼びかけに対する返事
- ③ 自問自答

### ① 「してください」や「～をお願いします」などの依頼に対する返事

下記のア～ウの「はい」、「いやです」、「わかりました」といったJSの発話は、一見すると返答 (A) のように見えますが、それに先立つ発話が質問 (Q) ではないので、返答 (A) には分類しません。

7. CC : 求職票を提出してください。 / E

JS : はい。 / → E

4. CC : 一緒にやってみましょう。 / E

JS : いやです。 / → E

9. CC : 求人企業への電話をお願いします。 / E

JS : わかりました。 / → E

## ②呼びかけに対する返事

エ. CC : 〇〇さん / E

JS : はい。 / → E

**注意** 先立つ発話のイントネーション (= 質問 (Q) もしくは説明 (E) のいずれか) によって、分類が異なることがあります。

オ. CC : 〇〇さん (↘) / E

JS : はい。 / → E

カ. CC : 〇〇さん? (↗) / Q

JS : はい。 / → A

## ③自問自答

聞き手に対し、わからないことや知りたいことについて、それに応じた内容を話すように求めているならば、文末が「～か」というように質問の形をとっていても、質問 (Q) に分類しません。また、自分でそれに応じた内容を話しても (= 自問自答)、返答 (A) に分類しません。

キ. JS : なんでこんなことしなきゃいけないんですか。 / → E

こんなことしなくていいのよ。 / → E

ク. JS : 私、何やってるんだろう。 / → E

本当バカみたい。 / → E

### 3) 優先順位:質問(Q)、返答(A)>説明(E)

7. J S : この求人なのですが、今も募集していますか? / Q

CC : 今も募集していますが、応募の結果を見ると難しそうです。 /

●今も募集しています→A

●応募の結果を見ると難しそう→E

→ Aを選択

1. J S : 難しいかもしれないけど、応募してみたいんですが、どうでしょうか? / Q

CC : 応募してもいいと思いますが、他も探されることをお勧めします。 /

●応募してもいいと思いますが→A

●他も探されることをお勧めします→E

→ Aを選択

**注意** 一つの発話が、質問(Q)と返答(A)の2つの特徴を持つ場合、後ろよりも前の発話との関係を優先させて分類します。

ウ. CC 1 : 求人条件のなかで、他に確認したい事などはありますか? / Q

J S 1 : 仕事内容についても、再度確認願えませんか? / A

CC 2 : はい、わかりましたが、その他にありますか? / →Q

●J S 1は、CC 1との関係から見るとAになり、CC 2との関係から見るとQになる。

→ 後ろより(CC 2)も前の発話(CC 1)との関係を優先させるので、Aを選択。

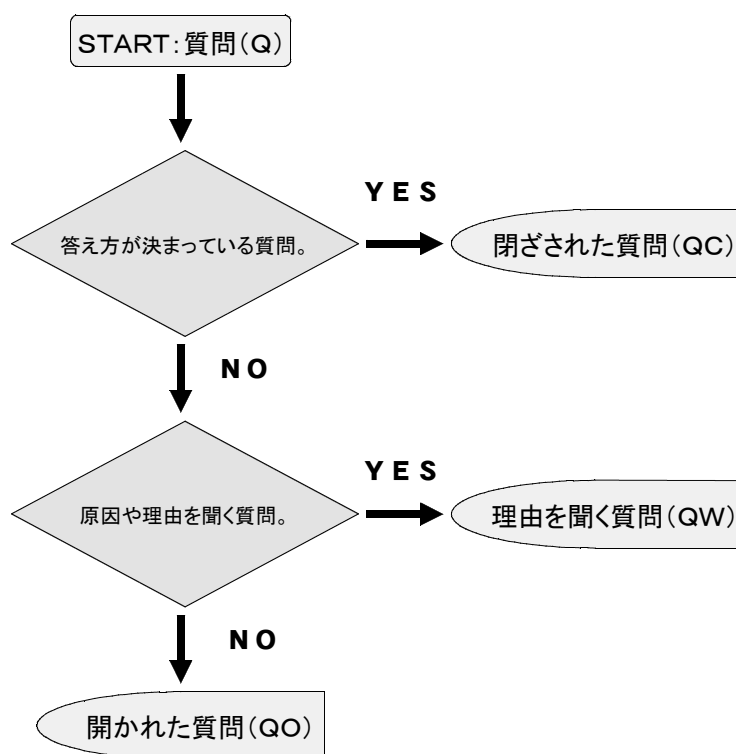
●CC 2はAとQの2つの特徴を持つ。

→ J S 1はQではないので、CC 2はAではなくQを選択。

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

## (5) 質問(Q)の下位分類の手順

下図の通りです。



図表9 質問 (Q) の下位分類の手順

### 1) 閉ざされた質問 (QC)

#### ① 「はい」、「いいえ」など諾否による返答を求める閉された質問 (QC)

- ア.この会社に応募するんですか？
- イ.すぐにやってくれませんか？
- ウ.お住まいはY市でしたね？
- エ.これでいいんですよね？
- オ.A社は〇〇市にあるんですが、〇〇市ってご存じですか？

#### ② 時間、場所、距離などある程度答え方が決まっている閉ざされた質問 (QC)

- カ.今、何時ですか？
- キ.いつ頃から就職活動を始められたのですか？
- ク.何歳ですか？
- ケ.これまで何社ぐらい受けられたんですか？
- コ.お住まいはどちらですか？
- サ.お勤め先はお家からどのくらい離れているんですか？

## 2) 理由を聞く質問(QW)

- シ.面接試験で落とされたのは何が原因だったんだろう？
- ス.なぜ前の会社を辞められたのですか？
- セ.どんな理由で解雇されたんですか？
- ソ.何でそんなに楽しそうなんです？
- タ.企業の採用意欲は例年になく強いようだけど、どうしてなんだろう？

## 3) 開かれた質問(QO)

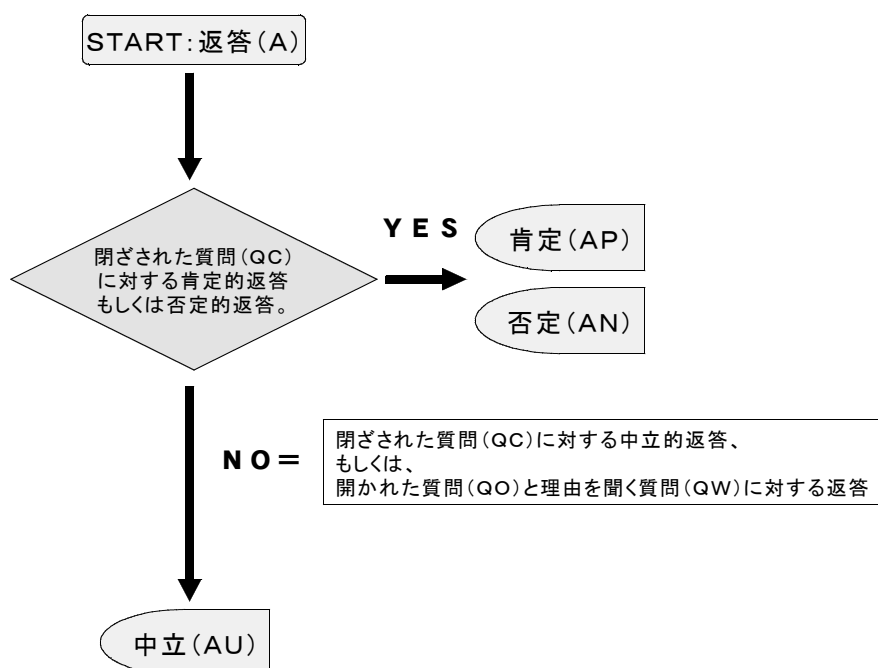
- チ.何が問題だと思いますか？
- ツ.今、どんなことをお感じですか？
- テ.A社の印象はどんな感じですか？
- ト.どうやったら採用まで結びつくと思いますか？
- ナ.A社までどうやって行ったらいいんでしょう？

**注意** 「はい」、「いいえ」等で答えられる形式の質問であっても、話の流れから、相手の話を促す質問になっている場合、開かれた質問(QO)に分類します。下の例では、語尾が「話してもらえますか？」とはなっていますが、相手に諾否の返答を求めているわけではなく、特定の話題について話すことを促しているため、開かれた質問(QO)に分類します。

- ニ. J S : A社の面接試験は本当につらかったです。 / E  
CC : その話について、もう少し詳しく話してもらえますか？ / QO  
J S : 採用の担当者が労働条件についてしっかりと説明してくれないんです。 / A
- ヌ. J S : 今月中に就職したいんです。 / E  
CC : 就職活動の経緯について、具体的に話してもらえますか？ / QO  
J S : まずA社を受けたんです。 / A

## (6) 返答(A)の下位分類の手順

下図の通りです。



図表 1 0 返答 (A) の下位分類の手順

### 1) 閉ざされた質問(QC)に対する返答(A)の下位分類

下記のアとイの違いは「はい」、「いいえ」等の言葉が省略されているかどうかです。イのように「はい」、「いいえ」等の言葉が省略されていても、発話の意味を考えると、肯定的 (A P)、否定的 (A N)、中立的 (A U) のいずれかであることがわかります。

ア.C C : その企業を受けたいのですか? / Q C

J S : はい、すぐにでも受けたいです。 / A P

or いいえ、受けたくないです。 / A N

or わかりません。 / A U

イ.C C : その企業を受けたいのですか? / Q C

J S : すぐにでも受けたいです。 / A P

or 受けたくないです。 / A N

or 受けたいというか、受けたくないというか。 / A U

**注意** 間接的に肯定、否定、中立を表現する場合があります。

ウ.CC：その企業を受けたいのですか？／QC

JS：すでに履歴書とか用意していて、いつでも大丈夫です。／AP

**注意** 「はい」、「いいえ」等の言葉と、その後続く説明が発話として独立している場合、それぞれについて発話分類をします。

エ.CC：その企業を受けたいのですか？／QC

JS：はい。／AP

すぐにでも受けたいです。／E

or いいえ。／AN

受けたくないです。／E

or わかりません。／AU

どうでもいいです。／E

**注意** 否定形の疑問文の場合も、返答が「はい」ならば肯定（AP）、「いいえ」ならば否定（AN）に分類します。かのようにこれらの言葉が省略されていても、発話の意味を考えると、肯定的（AP）、否定的（AN）、中立的（AU）のいずれかであることがわかります。

オ.CC：その企業を受けたくないのですか？／QC

JS：はい、受けたくないです。／AP

or いいえ、受けたいです。／AN

カ.CC：その企業を受けたくないのですか？／QC

JS：どうも受ける気がしません。／AP

or 絶対、受けたいですよ。／AN

## 2) 閉ざされた質問(QC)に対する諾否ではない返答(A)の下位分類

閉ざされた質問(QC)であっても、「はい」、「いいえ」などの諾否で返答を求めているのではなく、具体的な時間や場所などで返答を求めるものがあります。その場合は、中立(AU)に分類します。

ア.J S : 今何時ですか? / QC

CC : 3時です。 / AU

イ.CC : いつ頃から就職活動を始められましたか? / QC

J S : 1カ月前からです。 / AU

ウ.J S : A社はどこにあるんですか? / QC

CC : 地下鉄曙町を下りて3分ぐらい。 / AU

## 3) 理由を聞く質問(QW)と開かれた質問(QO)に対する返答(A)の下位分類

ア.CC : なぜA社に応募することをやめたんですか? / QW

J S : B社の就職試験の日程と重なっていたからです。 / AU

イ.CC : A社に就職したい理由はなんですか? / QW

J S : 残業がないことです。 / AU

職場の人もやさしそう。 / AU

それに給料もかなりいいんです。 / AU

ウ.J S : ○○会館に行くにはどうすればいいんですか? / QO

CC : 地下鉄△△線に乗って、高田馬場で乗り換えてください。 / AU

××駅まで行って東口から出たら、すぐ目の前のビルです。 / AU

エ.CC : 今、どんな気持ちですか? / QO

J S : とってもうれしいです。 / AU

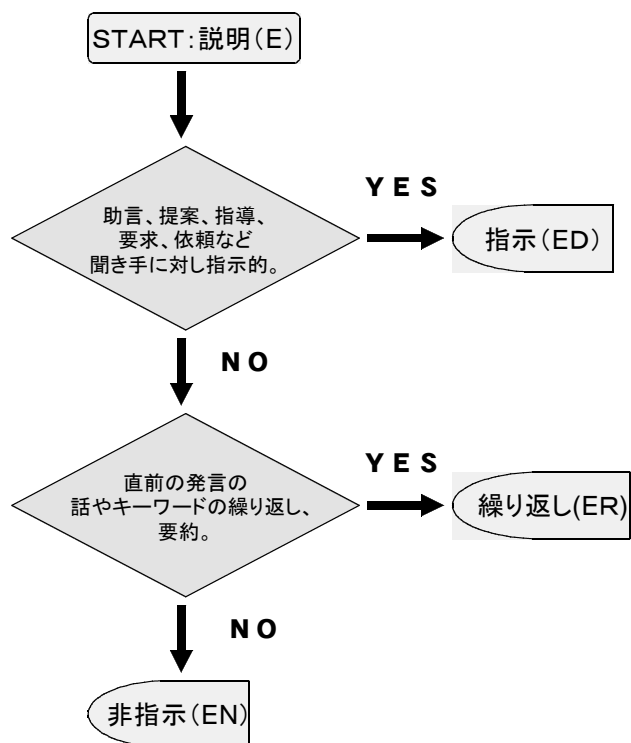
オ.CC : これまでの仕事の経験について話していただけませんか? / QO

J S : 大学を卒業してから、つい最近まで○○社で勤めていました。 / AU

○○社を辞めてからは、配送のアルバイトをしていました。 / AU



## (7) 説明(E)の下位分類の手順



図表 1 1 説明 (E) の下位分類の手順

### 1) 指示(ED)

指示 (ED) は、話し手が、助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手の考え方や行動に対し、指示的であるかどうかを見ます。

- ア.同じような業種ばかり選んでないで、ちょっと見方を変えてみたら。
- イ.一人で悩んでないで、ハローワークの窓口で相談したらいいと思いますよ。
- ウ.次回来所された時は、営業職だけでなく、事務系の職種も見てみましょう。
- エ.営業職だけでなく、事務系の職種も調べたほうがいいかもしれませんよ。
- オ.明日中に職務経歴書を書いてください。
- カ.よろしくお願いします。
- キ.早めに求職票の登録をお願いします。
- ク.どこから手をつけたらいいのか教えてください。
- ケ.もし、いい求人情報があったら、知らせてください。

**注意** 「～しよう」という発話は、前後の発話との関係で、聞き手に指示的である場合もあれば、そうでない場合もあります。

コ. J S : A社に就職したいんです。 / EN

CC : じゃあ、(私が) 調べてみましょう。 / EN

## 2) 繰り返し(ER)

繰り返し (ER) の対象は直前の相手の発言に限定します。下記のウの例では、「こちらのほうが家に近いから応募しようと思ったんですね」という発話は、JS1の要約になっています。しかし、直前の発言に対して要約をしているわけではないので、繰り返し (ER) に分類しません。

ア.JS : A社に応募したいんです。 / EN

CC : A社に応募したいんですね。 / ER

イ.JS : 朝起きるのがつらくて、どうしたらいいのかわからず悩んでいます。 / EN

CC : 朝起きるのがつらいんですね。 / ER

どうしたらいいのかわからず悩んでおられるんですね。 / ER

ウ.JS1 : こちらの求人の方が家に近いかなーと、思って。 / EN

それで応募しようと思いました。 / EN

CC1 : ご自宅は〇〇市でしたね。 / EN

JS2 : はい、そうです。 / EN

CC2 : こちらのほうが家に近いから応募しようと思ったんですね。 / EN

**注意** 下記のCC2は、それまでのJSの話を要約しています。直前ではないJS1の内容も含んでいますが、直前のJS2の発言をまとめているので、繰り返し (ER) に分類します。

エ.JS1 : 朝起きるのがつらい。 / EN

CC1 : 目が覚めているのに起きあがれないんですね。 / EN

JS2 : どうしたらいいのかわからず悩んでいます。 / EN

CC2 : 朝起きるのがつらくて悩んでいるんですね。 / ER

**注意** 直前の発言の内容を変えず、かつキーワードを含む言い換えは、繰り返し (ER) に分類します。

オ.CC1 : 経理の仕事がずっとやって来られたのですね? / QC

JS1 : はい、そうです。 / AP

経理の仕事が続けてきました。 / ER

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

## 2. 発話方向の分類

### (1) 分類の基準

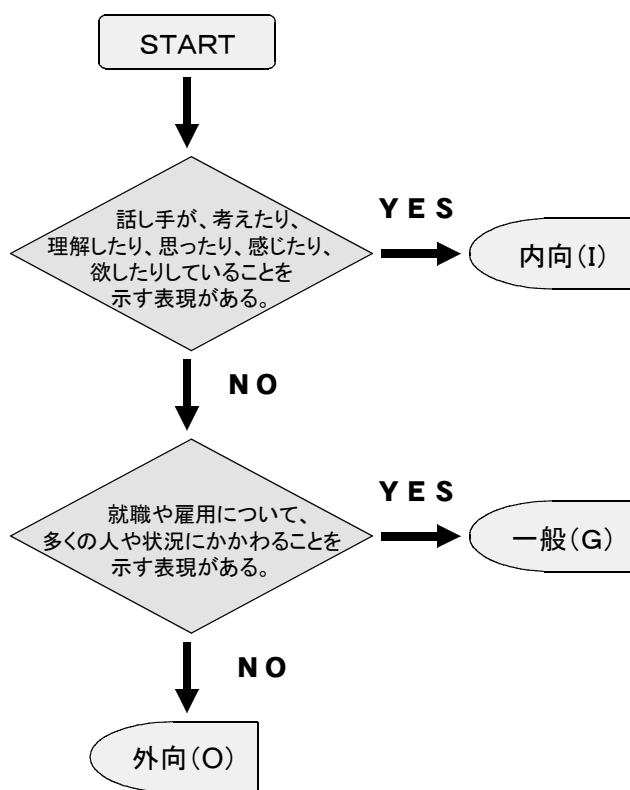
発話方向は、話し手が自分自身の考え、理解、思い、感情、欲求であることを示す表現の有無によって、下図の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

図表 1 2 発話方向の分類基準

カテゴリー (コード)	分類基準	キーとなる表現
内向 (I) [inner]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある。	①「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。②「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現。③「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現。④「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現。⑤「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現。
外向 (O) [outer]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がない。	
一般 (G) [general]	外向 (O) のうち、就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す表現がある。	①世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報。②雇用に関する一般的な法律や制度。③ハローワークの一般的なサービスや仕組み。

## (2)分類の手順

下図の通りです。



図表 1 3 発話方向の分類手順

## (3) 優先順位

一つの発話に複数の異なったコードを付与することが可能な場合、内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O) の優先順位に従って、いずれか一つを選択するようにします。

内向 (I) > 一般 (G) > 外向 (O)

#### (4) 発話方向の例

##### 1) 内向(I)

話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す代表的な表現として、以下の5つがあります。

- ① 「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現
- ② 「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現
- ③ 「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現
- ④ 「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現
- ⑤ 「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現

内向 (I) の場合、「私」という言葉が省略される場合があります。前後の発話との関係から、省略された言葉が「私」であることが明らかならば、内向 (I) に分類します。

##### ① 「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。

- ア. (私は) 職探しは大変なことだと考えています。
- イ. 学生の頃、(私は) 就職なんて簡単なことだと理解していた。
- ウ. (私は) 求職者登録の仕方を知っている。
- エ. (私は) 雇用保険の仕組みがわからない。
- オ. (私は) わかりました。
- カ. (私は) いずれ自分の問題点について気づくだろう。
- キ. (私は) あの会社によい印象を持っている。
- ク. (私は) 営業職ならばうまくいくような気がする。

##### ② 「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現

- ク. 私の考えでは、今年の新卒の採用は例年以上によくなるでしょう。
- コ. 私の意見は、今回は見送ったほうが良いということです。
- サ. 私の想像では、来年4月になったら、どこかの会社に勤めているはずです。
- シ. 私の感じでは、あの会社はうまくいってないでしょう。
- ス. 私の理解では、通勤手当をもらえることになっていた。

**例外** 名詞の内容が明らかでない場合、内向 (I) に分類しません。

- セ. 私の思いが会社に届いた。→○
- ソ. 私の考えが重役会議で通った。→○
- タ. 今回の件は私の理解を超えていた。→○

③ 「(私は) うれしい／悲しい」などの感情表現

- チ. (私は) 就職できてとてもうれしい。
- ツ. (私は) 採用担当者がいろいろと無理をいうので悲しかった。

④ 「(私は) わくわくする／疲れた」などの身体感覚の表現

- テ. (私は) もうすぐ連休が始まるのでわくわくしている。
- ト. (私は) 面接試験の時はいつでもドキドキする。

**注意** 「笑う」、「怒る」、「泣く」などの感情表現とほぼ等しい行動の表現も、内向（I）に分類します。

- ナ. (私は) 一晩中泣いた。
- ニ. (私は) 採用担当者の返事が曖昧なので本気で怒った。
- ヌ. (私は) 会議の席でつい笑ってしまった。

**例外** 話し手の行動から間接的に感情や身体的感覚を表現している場合、推測や解釈を加えずに分類する（p. 3、I-2-(3)を参照）という考え方に基づいて、内向（I）に分類しません。

- ネ. 私は一晩中涙を流した。→○
- ノ. 私の足取りは重かった。→○
- ハ. 私は頭から湯気を出し、窓を叩き割った。→○

⑤ 「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現

- ヒ. (私は) その会社に入りたい。
- フ. (私は) 何とかしてほしかった。
- ヘ. (私は) A社への就職を希望します。
- ホ. (私は) 仕事を見つけたくて、ハローワークに来た。
- マ. (私の) してほしかったことは、そういうことではありません。

## 2) 一般(G)

就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す代表的な表現として、以下の3つがあります。

- ① 世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報
- ② 雇用に関する一般的な法律や制度
- ③ ハローワークの一般的なサービスや仕組み

### ① 世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報

ア. 数年前と比べると最近の就職環境は断然よくなっていますよ。

イ. 中高年層の求人はいつも少ない。

ウ. この地域では、マンション管理人の求人への希望者が多いですか？

エ. 去年の新卒の就職はとっても厳しかった。

オ. 〇〇業界は派遣社員が貴重な戦力になっている。

カ. 普通、〇〇業界では休日出勤が当たり前だよ。

キ. 一般的に言って、システムエンジニアの仕事はお客様の希望をコンピュータを使って叶えることです。

### ② 雇用に関する一般的な法律や制度

ク. 国の雇用対策として〇〇助成金制度というものがあると聞いた。

ケ. 企業が高齢者を採用すると、国からいろいろな助成金がもらえるんですよ。

### ③ ハローワークの一般的なサービスや仕組み

コ. ハローワークの求人検索システムでは、求人を受け付けると、その翌日には求職者の方が検索できるようになっています。

サ. ハローワークに行けば他の地域の求人情報も教えてもらえるって知ってましたか？

**注意** 話し手が、多くの人や状況にかかわることを示す表現をしているかどうかを見ます。話している内容が事実かどうかは問題としません。

シ. 今の日本の失業率は10%を超えている。

ス. 若年の求職者はわがままな人が多い。

セ. 日本全体でフリーターは2千万人ぐらいいるだろう。

**注意** 雇用情勢、雇用慣行、職場環境、仕事内容などに関する一般情報、雇用に関する一般的な法律や制度、ハローワークの一般的なサービスや仕組みについて触れていても特定の人物や事業所等についての言及である場合、一般(G)には分類しません。

リ. Aさんの賃金は地域の相場よりも低い。→○

ル. B社は〇〇助成金制度を利用した。→○

レ. あなたはハローワークの職業相談を受けたことがありますか？→○

### 3) 外向(O)

内向 (I) に間違って分類されやすい外向 (O) として、代表的な表現は5つあります。これらの例は話し手の内面にも関わる内容ですが、話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がないため、内向 (I) には分類しません。

- ①話し手の行動
- ②話し手の性格や気質
- ③「良い」、「悪い」など話し手の評価
- ④「～してください」、「～をお願いします」など話し手の依頼やお願い
- ⑤「～だろう」、「～かもしれない」などの言葉を使った話し手の推測

#### ①話し手の行動

- ア.私は春頃から一所懸命就職活動をしてきた。
- イ.私はハローワークに週に2～3回来ている。

#### ②話し手の性格や気質

- ウ.私は明るい性格です。
- エ.私はとても行動的です。

#### ③「良い」、「悪い」など話し手の評価

- オ.それでいいよ。
- カ.受付の女性はとてもきれいだった。
- キ.そのやり方は正しい。

#### ④「～してください」、「～をお願いします」など話し手の依頼

- ク.書類の提出をお願いします。
- ケ.ちゃんと登録してください。

#### ⑤「～だろう」、「～かもしれない」などの言葉を使った話し手の推測

- コ.私は社労士の資格試験に合格したかもしれない。
- サ.A社の労働条件を知っておくことはいいことだろう。

**注意** 話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現があれば、内向 (I) に分類します。

シ.私は春頃から一所懸命就職活動をしたい。→ I

ス.私は明るい性格だと思う。→ I

セ.書類の提出をお願いしたい。→ I

ソ.私は社労士の資格試験に合格したかもしれないと思った。→ I



#### 4) 優先順位: 内向(I) > 一般(G) > 外向(O)

ア. 私は不況になると大企業よりも中小企業が影響を受けると思います。

● 不況になると大企業よりも中小企業が影響を受ける → G

● 私は～と思います → I

→ I を選択

イ. 一般的に営業の仕事は外向的な人が向いていると言われるが、私は内向的な性格だが、営業成績はよかった。

● 一般的に営業の仕事は外向的な人が向いていると言われる → G

● 私は内向的な性格 → O

● 営業成績はよかった → O

→ G を選択

ウ. 就職環境が本当に厳しい時期なのに、私はそんな就職活動をやっているもうまくいかないと思う。

● 就職環境が本当に厳しい時期 → G

● そんな就職活動をやっているもうまくいかない → O

● 私は～と思う → I

→ I を選択

エ. 私は△△業界に就職したいけれども、△△業界は大卒の就職先じゃないと言って、親が反対するんです。

● 私は～したい → I

● △△業界は大卒の就職先じゃない → G

● 親が反対する → O

→ I を選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

### 3. 発話主題の分類

#### (1) 分類の基準

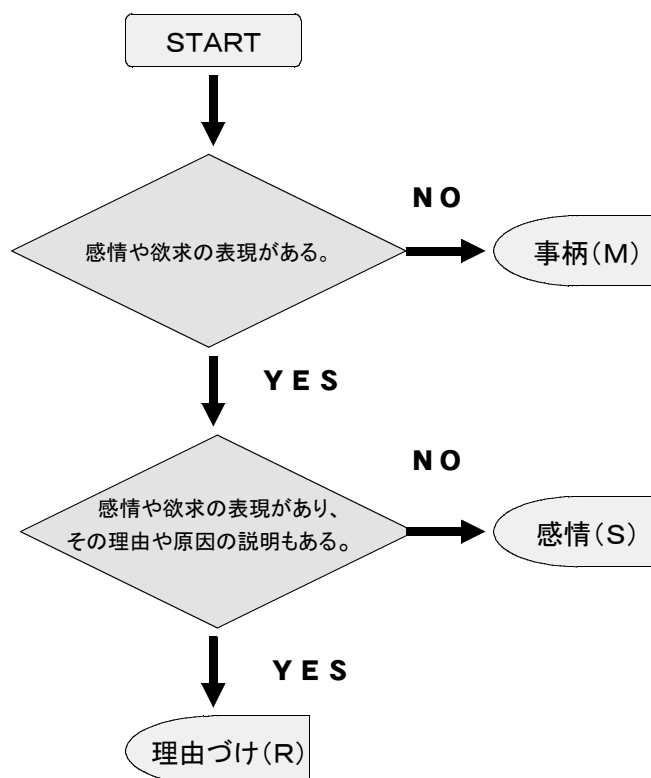
発話主題は、感情や欲求の表現の有無によって、次の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。「発話方向」の内向（I）の分類基準における感情や欲求の表現は話し手自身の感情や欲求に限定される一方、「発話主題」において扱うこととする感情や欲求の表現は特段の限定がありません。

図表 1 4 発話主題の分類基準

カテゴリー (コード)	分類基準	キーとなる表現
感情(S) [ <u>senti</u> - ment]	感情や欲求の表現がある。	①感情表現（図表 1 6 参照）。②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現。③「～したい／してほしい」などの欲求表現。
理由づ け(R) [ <u>reason</u> - ing]	感情や欲求の表現があり、その理由 や原因の説明もある。	「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉 を使って、感情や欲求の理由や原因の説明が ある。
事柄(M) [ <u>matter</u> ]	感情や欲求の表現がない。	

## (2)分類の手順

下図の通りです。



図表 1 5 発話主題の分類手順

## (3)優先順位

一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、理由づけ (R) >感情 (S) >事柄 (M) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

理由づけ (R) >感情 (S) >事柄 (M)

## (4)発話主題の例

### 1)感情(S)

感情や欲求の代表的な表現として、以下の3つがあります。①と③については、図表 16 に代表的な感情や欲求の表現例を示します。

- ①感情表現 (p.27、図表 16 参照)
- ②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現
- ③「～したい／してほしい」などの欲求表現 (p.27、図表 16 参照)

①感情表現（p. 27、図表16参照）

- ア.私は介護の仕事に興味があります。
- イ.あなたは就職できてとてもうれしかったんですね。
- ウ.彼はこの仕事に自信があります。
- エ.新しい人事部長は仕事に対する興味・関心をまったく考慮しないらしい。
- オ.新入社員のAさんは、怒りでガラスを足で蹴って割ってしまった。
- カ.特に希望しているのは営業の仕事らしい。

**例外** 感情表現が、「人」、「者」、「数」、「家」といった感情表現ではない言葉と一緒に  
なると、新たな単語になる場合、感情（S）には分類しません。

- キ.5人の求人に対し、希望者が20人もいる。→M
- ク.係長の〇〇さんは恋人がいるという噂だ。→M
- ケ.新入社員のAさんはとても自信家らしい。→M

図表16 感情や欲求の表現例

種類	表現の例
幸福	うれしい、楽しい、さわやか、めでたい、笑う、喜び、幸せ、元気
悲しみ	悲しい、もの悲しい、やるせない、苦しい、つらい、寂しい、がっかり、泣く、気が重い、惨め、絶望、憂鬱、残念、失望
怒り	憎たらしい、忌まわしい、恨めしい、むかつく、怒る、憎む、腹を立てる、恨む、不満、嫉妬、ねたみ
恐れ	恐ろしい、怖い、恐れる、怯える、恐怖、びびる、緊張、上がる
好悪	いとおいしい、いつくしむ、面白い、好き、好意、興味、関心、希望、愛 嫌な、つまらない、毛嫌い、飽きる、うんざりする、怪しむ、嫌悪感
恥じらい	恥ずかしい、恥じらう、はにかむ
混乱	悩ましい、悩み、心配、不安、気にする、気になる、困惑、混乱、うろたえる、驚く、びっくりする、取り乱す、焦り、
強気	誇らしい、得意になる、自信、得意、やる気、誇り、がんばる、熱意
弱気	愚か、圧倒される、無力感、自信喪失、臆病、謙虚、落胆、孤独感
疲労	疲れる、疲労、焦燥
平静	安らか、落ち着く、平静、安堵、安心
欲求	食欲、羨望、羨ましい、～したい、～欲しい

## ②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現

コ.もうすぐ連休が始まるのでわくわくしている。

カ.面接試験の時はいつでもドキドキする。

**注意** 「笑う」、「怒る」、「泣く」などの感情表現とほぼ等しい行動の表現も、感情（S）に分類します。

シ.彼は会議の席でつい笑ってしまったらしい。

ス.あの学生は本気で怒った。

セ.彼女は一晩中泣いた。

**例外** 行動から間接的に感情や身体的感覚を表現している場合、推測や解釈を加えずに分類する（P.3、I-2-(3)を参照）という考え方に基づいて感情（S）に分類しません。

ソ.彼女は一晩中涙を流した。→M

タ.彼の足取りは重かった。→M

チ.部長は頭から湯気を出し、窓を叩き割った。→M

## ③「～したい／してほしい」などの欲求表現（p.27、図表 16 参照）

ツ.私はその会社に入りたい。

テ.彼女は何とかしてほしいかったらしい。

ト.AさんはB社への就職を希望する。

ナ.彼は仕事が見つけたくて、ハローワークに来た。

## 2)理由づけ(R)

「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉を使って、感情や欲求の理由や原因の説明があります。

ア.私はずっと同じ仕事をしてきたので、その仕事は飽きました。

イ.Aさんは一生懸命努力したから、今とても幸せです。

ウ.突然、会社を辞めるように言われたら、誰だって怒るでしょう。

## 3)事柄(M)

感情（S）に間違っって分類されやすい事柄（M）の代表的な表現は4つあります。

①感情が連想されやすい「思い」や「行動」の表現

②「良い」や「悪い」などの評価

③「～してください」や「～をお願いします」などの依頼

④「ありがとう」、「ごめんなさい」などの挨拶・慣習的表現

①感情や欲求が連想されやすい「思い」や「行動」の表現

- ア.以前勤めていたB社での人間関係のことが忘れられない。
- イ.これまでの人生について回想した。
- ウ.就職できるまでハローワークに行こうと思ひます。

②「良い」や「悪い」などの評価

- エ.それでいいよ。
- オ.受付の女性はとてもきれいだった。
- カ.そのやり方は正しい。

③「～してください」や「～をお願いします」など依頼

- キ.ちゃんと登録してください。
- ク.書類の提出をお願いします。

④「ありがとう」や「ごめんなさい」などの挨拶・慣習的表現

- ケ.お疲れさまでした。
- コ.どうもありがとうございました。
- サ.書類の提出が遅れてすみませんでした。
- シ.説明が足りなかったみたいで、本当にごめんなさいね。

4)優先順位:理由づけ(R)>感情(S)>事柄(M)

ア.就職活動がうまくいなくてイライラするけれども、卒業までには就職したい。

●就職活動がうまくいなくてイライラする→R

●卒業までには就職したい→S

→ Rを選択

イ.私が希望しているA社は新宿にありますが、今回は応募しません。

●希望→S

●A社は新宿にあります→M

●今回は応募しません→M

→ Sを選択

ウ.あなたは嫌だろうけど、就職活動だけは続けてください。

●嫌→S

●就職活動だけは続けてください→M

→ Sを選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

## 4. 発話時制の分類

### (1) 分類の基準

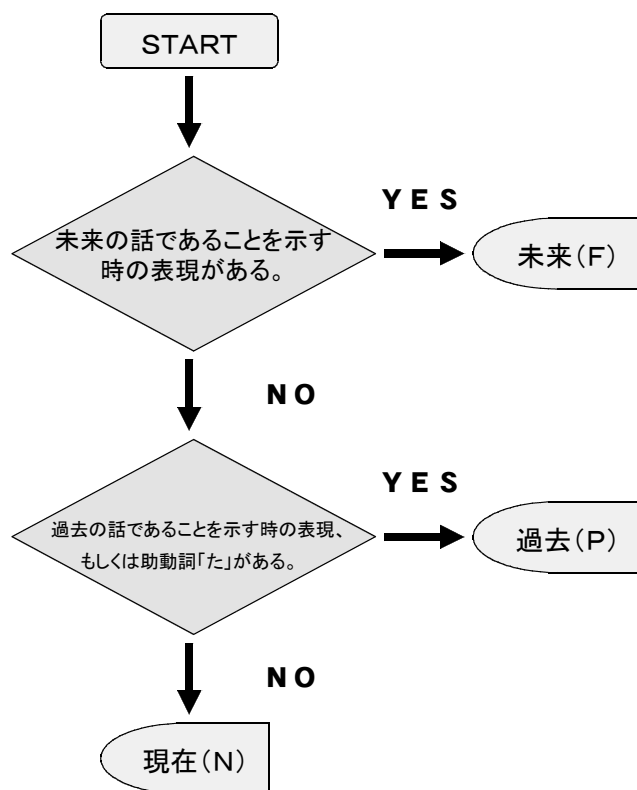
発話時制は、未来もしくは過去を示す表現の有無によって、次の3つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

図表 1 7 発話時制の分類基準

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
未来(F) [future]	未来の話であることを示す時の表現がある。	①「明日」、「今後」、「将来」など未来の時を示す表現。
過去(P) [past]	過去の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞「た(だ)」がある。	①「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現。②助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現。
現在(N) [now]	未来(F)と過去(P)のどちらにも分類されない。	

## (2) 分類の手順

下図の通りです。



図表 1 8 発話時制の分類手順

## (3) 優先順位

一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N) の優先順位に従って一つを選択するようにします。

未来 (F) > 過去 (P) > 現在 (N)



## (4) 発話時制の例

### 1) 未来(F)

#### ① 「明日」、「今後」、「将来」など未来の時を示す表現

- ア. 明日、A社の面接試験を受けます。
- イ. 将来のキャリアについて考える。
- ウ. これから応募するに当たって注意することが3点あります。
- エ. 今までと違って自分でどんどんやらなければならない。
- オ. J S : 明日、面接なんです。 / F  
C C : 面接に行く時はスーツを着ていきますか? / N
- カ. 今度、転職って言っても、こういう求人が見つかるかどうかは難しい。

**例外** 未来の話であることを示す時の表現があっても、それが過去の時点での話であることが明らかな場合、未来(F)に分類しません。

- キ. 小学生の頃、将来教師になろうと思った。 → P
- ク. 1年前はこれからどうするか考えていなかった。 → P
- ケ. 昨日、職業相談に来た時には、1カ月後ぐらいには就職できると思ってた。 → P

### 2) 過去(P)

#### ① 「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現

#### ② 助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現

#### ① 「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現

- ア. 昨日、A社の就職試験を受けた。
- イ. 以前、確かどこかでお会いした記憶がある。
- ウ. 2、3年前まで営業の仕事をしていた。
- エ. 最近まで勤めていた。

**注意** 「〇月〇日」、「〇〇時」などの時を示す表現の場合、話している時点を起点として分類します。

- オ. 5月20日が面接 (話した時が5月20日より後)。 → P
- カ. 5月20日が面接 (話した時が5月20日より前)。 → F
- キ. 3時にミーティング (話した時が3時より後)。 → P
- ク. 3時にミーティング (話した時が3時より前)。 → F
- ケ. 30歳で結婚 (話した時の年齢が40歳)。 → P
- コ. 30歳で結婚 (話した時の年齢が20歳)。 → F

## ②助動詞「た（だ）」による過去の話であることを示す表現

㉞.A社の就職試験だった。

㉟.確かどこかでお会いしたはず。

㊱.就職試験に合格した。

**例外** 発話のなかに助動詞「た（だ）」があっても、完了を表現している場合、過去（P）には分類しません。完了とは、ちょうど動作が終わったことを意味します。見分け方として、完了の場合、その発話に「今」という言葉をつけても不自然にならないことがあります。

㊲.CC：何がございましたら、いつでも窓口に来てください。→N

J S：わかりました。[完了] →N

㊳.Aさん、今、登録が済みました。[完了] →N

## 3)現在(N)

未来（F）や過去（P）に間違って分類されやすい現在（N）として、代表的な表現があります。

### ①未来や過去の時を示す表現の省略

㊴.CC：明日、A社の面接試験に行かれますか？／→F

J S：はい。／→N

（J S：はい、明日行きます。／→F）

㊵.CC：A社の面接試験に行かれたのですか？／→P

J S：はい。／→N

（J S：はい、昨日行きました。／→P）

#### 4) 優先順位:未来(F)＞過去(P)＞現在(N)

ア.これまで営業職で働いていたけれど、将来は人事部で働きたい。

●これまで営業職で働いていた→P

●将来は人事部で働きたい→F

→ Fを選択

イ.これから公認会計士の勉強をされるということですが、今までそういった関係のお仕事を経験されてきたのですか？

●これから公認会計士の勉強をされる→F

●今までそういった関係のお仕事を経験されてきたのですか？→P

→ Fを選択

ウ.前回の相談では、これからA社の就職試験を受けてみるという話でしたね。

●これからA社の就職試験を受けてみる→F

●前回の相談では、～という話でしたね。→P

→ Fを選択

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

## 5. 中 断

### (1) 分類の基準

中断とは、J SとC Cのやりとりが一定以上の間隔で途切れることです。その間隔や逐語記録のなかで表現されている中断の状況によって、下図の4つのカテゴリーに分類し、コードを付与します。

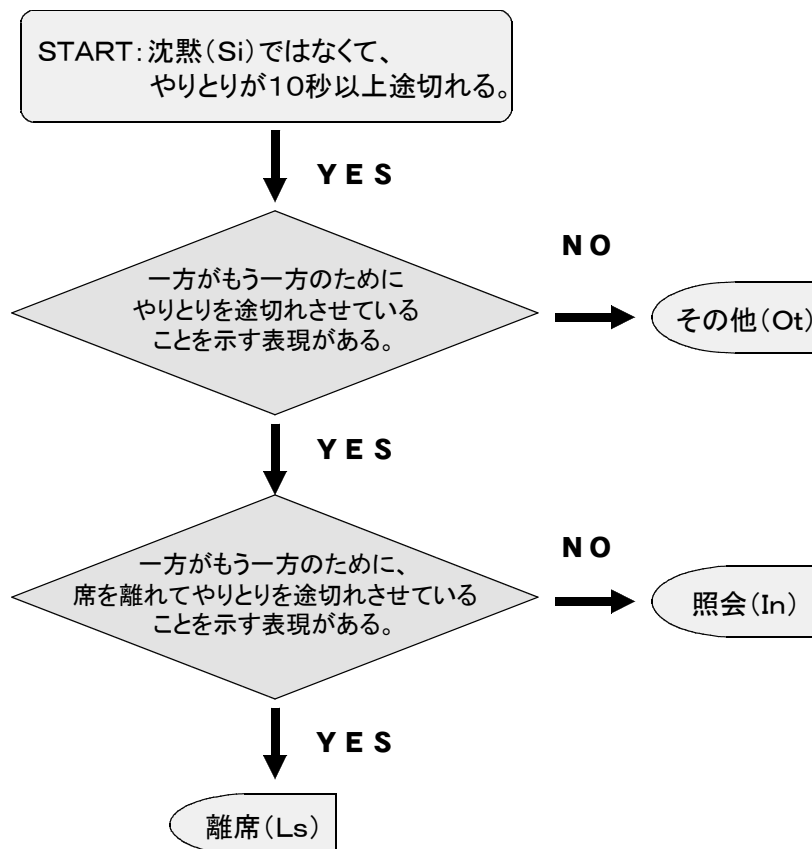
図表 1 9 中断の分類基準

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現
沈黙 (S i) [silence]	5 秒以上の沈黙。	
照会 (I n) [inquiry]	やりとりが10秒以上途切れ、一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がある。	①求職申込書の交付、記入の確認。②求人情報の検索、印刷。③求人企業への問い合わせ。
離席 (L s) [leaving one's seat]	照会 (I n) のうち、席を離れてやりとりを途切れさせてることを示す表現がある。	①【 】内の状況の説明。②【 】の前後のやりとり。
その他 (O t) [others]	やりとりが10秒以上途切れ、一方が一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がない。	

## (2) 分類の手順

沈黙 (S i) は5秒以上の間隔で沈黙が続くことであり、言語的行動に準ずる意味を持つ非言語的行動です。

沈黙 (S i) ではなくて、やりとりが10秒以上途切れる場合、照会 (I n)、離席 (L s)、その他 (O t) のいずれかに分類します。これらについては、下図の通り分類をします。



図表 2 0 中断の分類手順

**注意** 逐語記録の作成時から、5秒以上の間隔で沈黙が続く場合、「沈黙」と表記し、その長さを秒単位で入力し、< >で括り、発話の区切りをつけるように指示しています。

CC: どの求人ですか? /  
お調べしましょう。 /  
JS: <沈黙 10 秒> /

**注意** 逐語記録の作成時から、JSとCCのやりとりが10秒以上途切れた場合、【 】で括って状況の説明を入力し、発話の区切りをつけるように指示しています。

JS: この求人の応募状況を知りたいんです。 /  
CC: お調べしましょう。 /  
【システムを使って検索。】 /

### (3)優先順位

沈黙（S i）ではなくて、やりとりが10秒以上途切れ、一つの発話のなかに複数の異なったコードが付与できる場合、離席（L s）＞照会（I n）＞その他（O t）の優先順位に従って一つを選択するようにします。

離席（L s）＞照会（I n）＞その他（O t）

#### 1)照会(In)

一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせている代表的な表現として、以下の3つがあります。

- ①求職申込書の交付、記入の確認
- ②求人情報の検索、印刷
- ③求人企業への問い合わせ

##### ①求職申込書の交付、記入の確認

ア.CC：どうもお待たせしました。／

J S：＜CCに求職票を渡して＞よろしくお願いします。／

CC：【記入漏れがないか求職票にざっと目を通す。】／

##### ②求人情報の検索、印刷

イ.J S：ビル管理の仕事ありますか？／

CC：見てみましょう。／

【コンピューターを使って求人検索。】／

##### ③求人企業への問い合わせ

ウ.CC：求人企業に問い合わせてみましょう。／

J S：お願いします。

CC：【求人企業に電話をかける。】／

**注意** CCがJ Sのためにやりとりを途切れさせているだけでなく、J SがCCのためにやりとりを途切れさせている場合もあります。

CC：今日はこういったご相談でしょうか？／

J S：求人の応募状況を知りたいんです。／

【鞆を開けて求人票を探す。】／

## 2) 離席(Ls)

照会 (In) に分類される表現に加え、一方がもう一方のために席を離れることを示す表現があります。その表現の方法は2種類あります。

①【 】内の状況の説明

②【 】の前後のやりとり

①【 】内の状況の説明

7. J S : ハローワークに来たのは初めてなんです。／

CC : まずは求職申込書の登録を済ませますね。／

【席を離れ、受付で求職申込書の入力処理。】／

②【 】の前後のやりとり

4. J S : ハローワークに来たのは初めてなんです。／

CC : 受付で求職申込書の登録をしてきますので、少々お待ちください。／

【求職申込書の入力処理。】／

## 3) その他(Ot)

やりとりが10秒以上途切れ、照会 (In) や離席 (Ls) に分類されない例として、内線電話への応答、同僚からの問い合わせ、お手洗い等があります。

CC : 今日はどういったご相談でしょうか?／

J S : 求人の応募状況を知りたいんです。／

CC : ちょっとお待ちください。

【内線電話に出る。】／

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

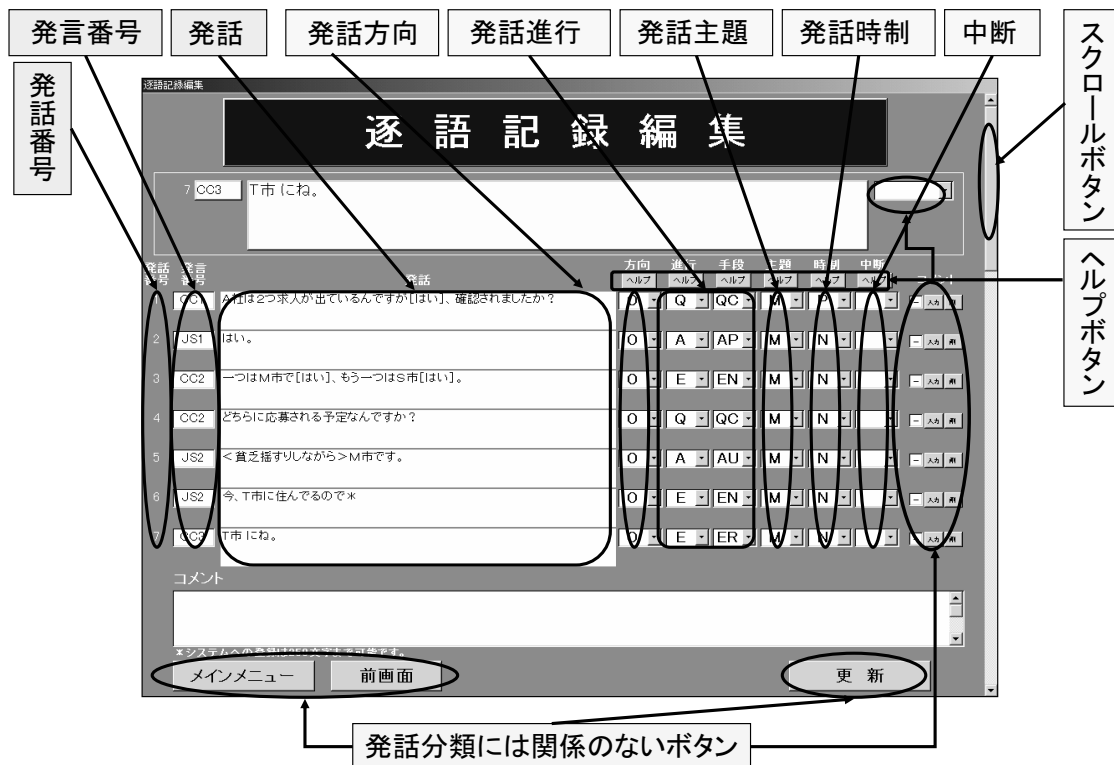
### Ⅲ. 発話分類の実施

#### 1. システムの操作

システムが持つ様々な機能のうち、ここでは発話分類のための操作について説明します。

##### (1) 画面の説明

システム上で発話分類をする際に必要となるのは緑色の部分のみです。





## (2) 発話の表示

①ここをクリックすると選択肢が出てきます。

発話分類の基準を確認したい場合、ヘルプボタンをクリックしてください。

②一つ選択してください。

HELP: 発話方向の分類: フォーム

発話方向の分類

```

    graph TD
      START([START]) --> D1{話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感づいたり、話したりしていることを示す表現がある。}
      D1 -- YES --> I([内向(I)])
      D1 -- NO --> D2{聴取や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す表現がある。}
      D2 -- YES --> G([一般(G)])
      D2 -- NO --> O([外向(O)])
  
```

## (3) 分類基準の選択肢

逐語記録編集

# 逐語記録編集

9 JS3 というのも、妻も働いていて、うちは3人子どももいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状態なんです。

8 発話の全文が見えない場合、上の枠を見てください。

9 JS3 というのも、妻も働いていて、うちは3人子どももいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状態なんです。

10 CC4 えーっと、えーっと。ちょっとお待ちください。

11 CC4 【電話が鳴り、一旦、職業相談...

12 CC4 すみませんでしたね。

13 CC4 そうですね～。T市にお住まい...

14 CC4 こちらの求人の方が近いです...

21 CC6 そうしましたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので[はい]、そちらの方の手続きが済み次第ですね、えー、あの一、もしもよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただいで、それでま、具体的にどんなところを考えておられるのか、できれば、気になる求人票を持ってきていただければ、今後のことについて具体的にお話できると思うんですが、いかがでしょうか？

①カーソルを青の枠内に動かすとスクロールボタンが出てきます。

②ボタンを押すと見えなかった部分を見ることができます。

メインメニュー

## 2. 発話分類の手順

システムに習熟するまでは、一つひとつの分類基準ごとに発話を分類していきます。

### 逐語記録編集

6 JS2 今、T市に住んでるので\*

①発話方向から分類を始めます。

発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC1	A社は2つ求人が出ていますが[はい]、確認されましたか？	O						- 入力 前
JS1	はい。	O						- 入力 前
CC2	一つはM市で[はい]、もう一つはS市[はい]。	O						- 入力 前
CC2	どちらに応募される予定なんですか？	O						- 入力 前
JS2	<貧乏揺すりしながら>M市です。	O						- 入力 前
JS2	今、T市に住んでるので*	O						- 入力 前
CC3	T市にね。	I						- 入力 前

コメント

×システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

### 逐語記録編集

11 CC4 【電話が鳴り、一旦、職業相談を中断する】

②中断の列へ

発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC3	T市にね。	O						- 入力 前
JS3	M市のほうが近いのかなと思って[はい]。	O						- 入力 前
JS3	というのも、妻も働いていて、うちは3人子どもいるんですが、下が今年、保育園に入ったばかりで、毎日、保育園につれていかなければいけなくて、それで、通勤時間が1時間以上かかるとなると、もうどうしようもならない状況。えーと、えーと、ちょっとお待ちください。	O						- 入力 前
CC4	電話が鳴り、一旦、職業相談を中断する							- 入力 前
CC4	すみませんでしたね。							- 入力 前
CC4	そうですね。T市にお住まいでしたね。							- 入力 前

コメント

×システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

## 逐語記録編集

17 JS4 <沈黙10秒>

発言番号	発話	方向 ヘルプ	進行 ヘルプ	手段 ヘルプ	主題 ヘルプ	時制 ヘルプ	中断 ヘルプ	コメント
JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
OC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせしましょうか？	O						入 消
JS5	<首を縦に強く振る>	O						入 消
OC6	わかりました。	O						入 消
OC6	ではお問い合わせしてみましょう。	O						入 消

コメント

\*システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

③発話方向を最後まで分類したら・・・

## 逐語記録編集

4 OC2 どちらに応募される予定なんですか？

発言番号	発話	方向 ヘルプ	進行 ヘルプ	手段 ヘルプ	主題 ヘルプ	時制 ヘルプ	中断 ヘルプ	コメント
OC1	A社は2つ求人が出ているんですが[はい]、確認されましたか？	O	Q	QC				入 消
JS1	はい。	O	A	AP				入 消
OC2	一つはM市で[はい]、もう一つはS市[はい]。	O	E	EN				入 消
OC2	どちらに応募される予定なんですか？	O	Q	QC				入 消
JS2	<貧乏揺すりしながら>M市です。	O						入 消
JS2	今、T市に住んでるので*	O						入 消
OC3	T市にね。	O						入 消

コメント

\*システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

④発話進行と発話手段进行分类します。

## 逐語記録編集

21 CC6 ではお問い合わせをみましょう。

発言番号	発言	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
CC4	ああ、一人の求人に対し[はい]、15人の方が応募してますね。	O	E	EN				入 消
JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
CC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせをしましょうか？	O	Q	QC				入 消
JS5	<首を縦に強く振る>	O	A	AP				入 消
CC6	わかりました。	I	E	EN				入 消
CC6	ではお問い合わせをみましょう。	O	E	EN				入 消

ED 指示  
ER 繰り返し  
EN 非指示

コメント ⑤発話進行と発話手段を最後まで分類したら...

※システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

## 逐語記録編集

21 CC6 ではお問い合わせをみましょう。

発言番号	発言	方向	進行	手段	主題	時制	中断	コメント
16 CC4	ああ、一人の求人に対し[はい]、15人の方が応募してますね。	O	E	EN	M	N		入 消
17 JS4	<沈黙10秒>	X	X	X	X	X	Si	入 消
18 CC5	現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせをしましょうか？	O	Q	QC	M	N		入 消
19 JS5	<首を縦に強く振る>	O	A	AP	M	N		入 消
20 CC6	わかりました。	I	E	EN	M	N		入 消
21 CC6	ではお問い合わせをみましょう。	O	E	EN	M	N		入 消

コメント ⑥発話主題、発話時制の順に分類して終わります。

※システムへの登録は250文字まで可能です。

メインメニュー 前画面 更新

☆ここまでのところで何か疑問があれば、質問してください。

#### IV. 資料：演習の模範解答

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
1	CC1	どうも、お待たせしました。	O	E	EN	M	N	
2	JS1	お願いします。	O	E	ED	M	N	
3	CC2	【JSの求職申込書をざっと見る。10秒】	X	X	X	X	X	In
4		えっと、AさんはB月の10日付けの退職でございますね [はい]。	O	E	EN	M	P	
5		住まいはCでございますか？	O	Q	QC	M	N	
6	JS2	そうです。	O	A	AP	M	N	
7	CC3	はい。えっと一、Aさんこれ退職にあたりまして[はい]、事 前に例えば、会社のほうからいつ頃、この通告ございま したですか？	O	Q	QC	M	P	
8	JS3	B月の6日の日に*	O	A	AU	M	P	
9	CC4	B月6日[ええ]。	O	E	ER	M	P	
10		こちらの方の証券会社でのお仕事の経験が長かったん ですね[ええ]。	O	E	EN	M	P	
11	JS4	まあ、あのー、場立人という仕事を[はい]知っているかど うかわかりませんが[はい]、まあ、高校卒業してからずっ とその仕事をやってきたんです[ああ、そうですか]。	I	E	EN	M	P	
12		他の仕事ってのは、自分では今のところ、よくどんなもの があるのかとか[はい]、まあ、はっきりとは考えてないん ですけれども[はい]。	I	E	EN	M	N	
13	CC5	こちらの会社では、19年間、この仕事だけをずっとやっ てこられたんですか？	O	Q	QC	M	P	
14	JS5	はい、そうです[そうですか]。	O	A	AP	M	N	
15	CC6	今どうなんですかねえ、もう、証券会社・・・自体ですね、 非常にもう、まあ景気が悪いんですよ。	G	E	EN	M	N	
16		私どもの求人の方もそんなにないと思います。	I	E	EN	M	N	
17	JS6	いや、もう一、この仕事は長かったんですけども[はい]、 もう精神的に、非常に疲れるんですよ、この仕事は。	I	E	EN	S	P	
18		ですから、もう一、家にいてもですね[はい]、まあ、やっ ぱりそれなりに任せられてたんで[ええ]、まあ、あのー、 常に[はい]、まあ経済の動きなんか[はい]新聞を見たり とかしてたんです[はい]。	O	E	EN	M	P	
19		まあ、そうやって長くやってきて、ある日突然[ええ]、ま あ、はっきり言えば、クビですよ[ええ]。	O	E	EN	M	N	
20	CC7	えっと、就職の希望地が、まあ、C、D、この近隣というこ とですけれども、通勤の20分以内と言うふうになっておりま すが*	O	E	EN	M	N	
21	JS7	ま、今まで[はい]、E区のような近くの職場だったので[え え]、今度までできるだけ近いほうを希望します。	I	E	EN	R	F	
22	CC8	通勤時間は20分以内というご希望ですから、Aさんのお 住まいの場所から考えると、C町やD町といった地域にな るんですか？	O	Q	QC	S	N	

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
23	JS8	はい、そうですね。	O	A	AP	M	N	
24	CC9	それで、一応、お給料の方も、やはり、ね、経験が長かったですから、かなり、えー高額一、頂いておったようですね。	O	E	EN	M	P	
25		この地域でこのレベルでの月収を希望するととなると[ええ]、なかなか難しいですよ。	G	E	EN	S	N	
26	JS9	まあ、でも[ええ]、どうしても40万ぐらいは[はい]欲しいんです。	I	E	EN	S	N	
27	CC10	そうですね…。その場合だと、少しこの就職の地域というんですか、もう少し広げて考えた方がよろしいかと思えます。	I	E	ED	M	N	
28	JS10	わかりました。	I	E	EN	M	N	
29	CC11	話せる範囲で結構なんですけど、40万を希望される理由というのはい何かあるのですか？	O	Q	QW	S	N	
30	JS11	【沈黙15秒。】	X	X	X	X	X	Si
31		まあ、あのー、家のローンがあるんで[はい]、それだけは欲しいんです。	I	A	AU	R	N	
32	CC12	一般的に業界を変えて転職となると、月収を維持するのはかなり難しいですよ。	G	E	EN	M	N	
33	JS12	まあ、で、証券会社…。ね[うん]、突然、クビにされたようなもんなんで[はい]、同じ業界で仕事をするってのはどうも嫌なんです。	I	E	EN	R	P	
34	CC13	証券会社の仕事ではなくてね、その時代に培った、その一技術っていうかね[うん]、経験っていうかね、そういった経験が活かせるような業界があればいいとは思ってんですけどね。	I	E	EN	M	P	
35	JS13	いやー、もうそれだけしか今までやってきてないんで。	O	E	EN	M	N	
36		うん、営業とかもね[うん]、やってればあれですが、もう場立人の仕事だけなんで、営業なんかやってないんですよ。	O	E	EN	M	N	
37		だから、今までの経験を活かして、これから証券会社以外での仕事ができるかどうかっていうのは思いつかないんですよ[そうですね]。	I	E	EN	M	F	
38	CC14	とりあえず就職を早めに決めて行かないといかないという状況ですかね？	O	Q	QC	M	F	
39	JS14	はい、ちょっと焦ってます。	I	A	AP	S	N	
40		まあ、収入がね[はい]、これから途絶えちゃうんで[ええ]、どうしてもそれは、収入を得なくちゃいけないんで[ええ]。	O	E	EN	M	F	
41		ただ、会社を辞めるってことを思ってたんで、突然のことなんで、うん、何をしたいかってのがちょっと、思いつかなくて、うーん、困ってます。	I	E	EN	R	P	

発 話 番 号	発 言 番 号	発 話 内 容	発 話 方 向	発 話 進 行	発 話 手 段	発 話 主 題	発 話 時 制	中 断
42	CC15	わかりました。	I	E	EN	M	N	
43		とりあえず、それでは、Aさんね、今日のところは、まず雇用保険の手続きがございまして[はい]、まず、この雇用保険の手続きのおを先に済ましてしましましょう。	O	E	ED	M	N	
44		そうしましたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので[はい]、そちらの方の手続きが済み次第ですね、えー、あの一、もしよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただけますか？	O	Q	QC	M	N	
45	JS15	<うなずく>	O	A	AP	M	N	
46		じゃあ、その手続きが[そうですね]終わったら[そうですね、ちょっとね]、また、こっこの窓口に寄ってみたいと思います。	I	E	EN	S	N	
47	CC16	はい。それじゃ、一応、そういうことで、えー、お願いいたします[はい]。	O	E	ED	M	N	
48	JS16	ありがとうございました。	O	E	EN	M	N	





---

労働政策研究報告書 No.91

職業相談におけるカウンセリング技法の研究

発行年月日 2007年9月30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) 研究調整部成果普及課 TEL:03-5903-6263

FAX:03-5903-6115

印刷・製本 株式会社 上野高速印刷

---

©2007 JILPT

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