

第4章 職業相談プロセスの意識化

発話分析・検索実習では、職員がキャリアトークを活用し、自ら担当した職業相談の逐語記録を解析することにより、キャリアコンセプトの構築という観点から、職業相談プロセスの意識化を体験する。

実習は、発言数と発話数、発話進行、発話時制、発話方向、発話主題、職業相談T I P sの6つのテーマに分かれている。テーマごとにワークシートが開発されており、その教示に従って、一つのテーマにつき、約30分間のワークを行うようにスケジュールが組まれている（図表4-1）。

職業相談プロセスの意識化は3つの段階を経て進められる。まず、逐語記録の解析結果をもとに、「事実の把握」を行う。ついで、「事実の解釈」により、求職者の発言、職員の応答、職業相談プロセスの特徴や傾向を理解する。そして、それらをワークシートに記入することにより、「解釈の言語化」を行う。

本章では、K J法により、職員の提出したワークシートと、プログラムへの意見や感想が書かれた振り返りシートの情報を整理することにより、職員が職業相談プロセスの意識化について、どの程度体験できているのかを把握し、プログラムの改善点について検討する。

なお、職業相談T I P sのワークについては、第5章の「実践活動の事例報告」のところで扱う。

1 発話分析・検索実習の考え方

職員は、逐語記録の解析により、職業相談プロセスについての事実を把握する。ここで言う「事実」とは、誰もが否定することのできない、唯一の真実という意味ではなく、職員同士で共通して認識できる物事という意味で使われている。

こういった事実を把握するには、職員間で職業相談プロセスを表現する共通の言語が必要とされることから、4つの表現技法と、それを構成する21の表現方法が考案された（図表1-14）。

プログラムでは、発話分析・検索実習の前の段階で、職員は表現方法を識別できるようになるため、発話分類の基準を学習し、キャリアトークを活用して、自ら担当した職業相談の逐語記録における発話を分類する。

実習では、事実を把握する方法として、量的分析から質的分析へという手順を踏む。量的分析とは、発話分類の基準により、職業相談の特徴や傾向を数量化して把握することであり、質的分析とは、特定の発言や応答を取り上げ、その内容を検討することである。

図表4-1 ワークシートの教示

ワークシート1：発言数と発話数	
ワーク1	あなたが担当した職業相談の発言数と発話数はいくつありますか？*
ワーク2	役割別に発話検索をしましょう。求職者の発言、そしてご自身の応答の傾向に特徴が見られますか？†
ワーク3	今回逐語記録にした職業相談で、求職者が話したかったことは何でしょう？求職者はその話したいことを話せたと思いますか？
ワークシート2：発話進行	
ワーク1	質問と返答の割合はどのくらいですか？*
ワーク2	職員の質問発話を検索して、ご自身の質問の傾向を検討しましょう。†
ワークシート3：発話時制	
ワーク1	過去、現在、未来はどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	未来と過去の発話を検索して検討しましょう？† ①未来の発話はどのくらい先のことを表現していますか？ ②過去の発話はどのくらい過去のことを表現していますか？ ③発話で表現されている過去から未来の広がりについて、どのような印象を持ちますか？
ワークシート4：発話方向	
ワーク1	内向発話はどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	求職者と自分自身の内向発話を検索して、以下のことを検討しましょう。† ①求職者は、自分自身が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることについて、どのようなことを表現していますか？ ②あなたは、自分自身が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることについて、どのようなことを表現していますか？ ③内向発話がない場合、そのことがこの職業相談にどのような影響を及ぼしていますか？
ワークシート5：発話主題	
ワーク1	感情と理由づけはどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	求職者の内向発話から感情表現を抜き出して検討しましょう。† ①内向発話のうち、求職者が自分自身の感情を表現している部分に注目してください。 ②どのような種類の感情が表現されていますか？それらの感情はどのような関係にあると思いますか？ ③求職者の感情表現がない場合、そのことがこの職業相談にどのような影響を及ぼしていると思いますか？

注) *は発話分析のワーク。†は発話検索のワーク。

前者は数量化により情報を集約することができ、相談全体の流れや傾向を把握することに向いており、後者は、職員の発言によって、求職者のそれがどのように変化したのかなど、

やりとりを具体的に検討することに向いている。

実習では、まず、量的分析により、職業相談の特徴を数量化し、全体的な傾向を把握する。ついで、質的分析により、求職者と職員のやりとりについて、具体的に把握する。そして、両分析により明らかにされた事実をもとに、求職者の発言、職員の応答、職業相談のプロセスの特徴と傾向について解釈し、ワークシートにそれらを記入することにより、その解釈の言語化を確実なものにする。

2 調査・整理の方法

(1) 調査の対象

平成18年度の第三回目のキャリアコンサルタント養成専門研修において、事例研究を受講した研修生56人に、プログラム開発の趣旨を説明し、ワークシートとプログラムに対する意見や感想が記入されたふり返しシートの提出と、研究活動のため、それらの情報を活用することの許可を求め、了承を得た。

(2) 整理の方法

KJ法を活用し、下記のア～オの手順を踏んで、ワークシートとふり返しシートの情報を整理した²¹。その際、私たち研究者は、プログラムにおいて、指導員と観察者の役割を担っており、それらの役割における体験、そして感想や評価は重要な情報であることから、それらについても、に囲んで記入した。

ア 小項目の作成

ワークシート、もしくはふり返しシートに記入された内容について、文ごとに区切り、小項目を作成する。その際、次の5つのルールを適用する。

- ①複数の意味が含まれている文は意味ごとに分ける。
- ②言葉が省略されていて単独では意味が分かりにくい場合、前後の関係から推測し、意味が分かるように言葉を{ }で括って補う。
- ③誤字・脱字は修正し、その箇所を{ }で括る。
- ④発話分類のコード等の記号や略字は、それらの後に説明を付加し、{ }で括る。
- ⑤講師への感謝の言葉は項目にしない。

イ 中項目の作成

小項目のうち、意味内容が同じものをまとめ、それらの意味を代表して表現する文を作成

²¹ 情報の整理に当たり、北村哲也臨時研究協力員の協力を得た。

し、カードに記入して中項目とする。

ウ 中項目間の関係の図式化

模造紙に、中項目で関連しているもの同士を近くに置き、反対に関連していないもの同士を離して置くようにして、中項目間での関係を整理する。

エ 大項目の作成

中項目で関連しているもの同士を一つにまとめ、それらの意味を代表して表現するタイトルを作成し、カードに記入して大項目とする。

オ 大項目間の関係

模造紙上に線や矢印等を描き、大項目間の関係を表現する。大項目と中項目に含まれる小項目の項目数を記入する。

3 ワークシートの情報の整理

(1) ワークシート1：発言数と発話数

このワークの目的は、職員が、主に発話数と発話の内容に注意を向け、求職者が何を話したかったのかを理解し、そして、そのことを話せる機会を提供できたのかについて検討することにある。そのため、3つのワークが用意されている。

ア ワークの概要

(ア) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-2**の記入欄に、求職者と職員の役割別に発言数、発話数、相槌の回数を記入する。

1 職員の発言数	_____ 個 (51 個)	⇒ 逐語記録 の職員発言の最終番号
2 求職者の発話数	_____ 個 (84 個)	⇒ STAT → JS
3 職員の発話数	_____ 個 (110 個)	⇒ STAT → CC
4 $\frac{\text{職員の発話数}}{\text{求職者+職員の発話数}} \times 100 =$	_____ % (60%)	
5 求職者の相づち回数	_____ 回 (62 回)	⇒ STAT → JS
6 職員の相づち回数	_____ 回 (26 回)	⇒ STAT → CC

注) 記入箇所のある数字は、平成17年度のプログラムにおいて収集された29の逐語記録の平均値である。

図表4-2 発言数と発話数 (ワーク1)

職員は自分自身の発話数と求職者のそれを比較することにより、「話し過ぎていた」、あるいは「求職者がよく話した」といった感覚的な評価を、「求職者と職員の話す割合は3対7」のように数字で表現できるようになる。

相槌は相手に話すことを促す働きがある。職員の相槌の回数や求職者のそれとの比較は、職員が求職者に話す機会を提供していたのかについて、検討するための材料を提供する。

記入の正答率は、1番が94.4%であり、2～6番までが100.0%であった。ほとんどの職員が、キャリトークを操作して逐語記録を解析し、量的な側面から、どの程度話す機会を求職者に提供できたのかを把握できていたと言えよう。

職員一人に一台のコンピューターを用意している。職員はコンピューター上のキャリトークを操作して、逐語記録を解析し、その結果をワークシートに記入する。キャリトークの操作等で分からないことがあれば、手を挙げてもらうようにしている。通常、2～3人の指導員で職員の質問に対応している。職員から、キャリトークの操作に関する質問が出てくることはあまりない。

(イ) ワーク 2

職員は、求職者と職員の役割別に発話検索をし、それぞれの発話の内容について、その傾向を検討する。

ある職員は、発話検索をして、自分自身の発話は文字数が多く、長いのに対し、求職者のそれは、「はい」、「分かりました」、「そうです」ぐらいで、文字数が少なく、短いという結果を見て、求職者がほとんど話をしていなかったことに気づいたと話しかけてくれた。ワークシートの小項目では、「職員の発話の行数がこの {求職者と比較した発話数の高い} 割合でかなり多いことから {一方的に話していたことが} 伺える」「職員が一方的に話してしまっておしつけてしまった」などが報告されている。

(ウ) ワーク 3

職員はワーク 1 とワーク 2 の結果をもとに、求職者が話したかったことが何であり、それが話せたかどうかを解釈し、ワークシートに記入する。

イ 情報の整理

KJ法により、ワーク 3 でシートに記入された情報を整理し、134の小項目を作成した(資料 1)。図表 4-3 で示すように、それらの小項目を18の中項目へ、さらに5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。

(7) 職業相談プロセスの意識化

「自分自身の話の長さを意識した」、「話し手がどのように交代するのかを意識した」、「相談における相槌の回数を意識した」、「求職者の沈黙を意識した」、「相談のプロセスを意識した」などの中項目を含む。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

(イ) 求職者の話した／話したかった内容の意識化

「求人、仕事等の情報」、「求職者の希望・考え」、「意思決定」、「就職活動の報告」、「不平、不満、不安」などの話の内容を示す中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の把握」に相当する。

(ウ) 求職者が話したいことを話せたかどうかの意識化

「求職者は話したいことを話せた」、「求職者は話したいことを話せなかった」、「求職者にとってもっと話すべき話題があった」、「求職者の話したいことを話すための相談ではなかった」など、求職者が話したいことを話せたかどうかといった解釈に関わる中項目を含む。これらは「事実の解釈」に相当する。

(エ) 職業相談の評価・改善

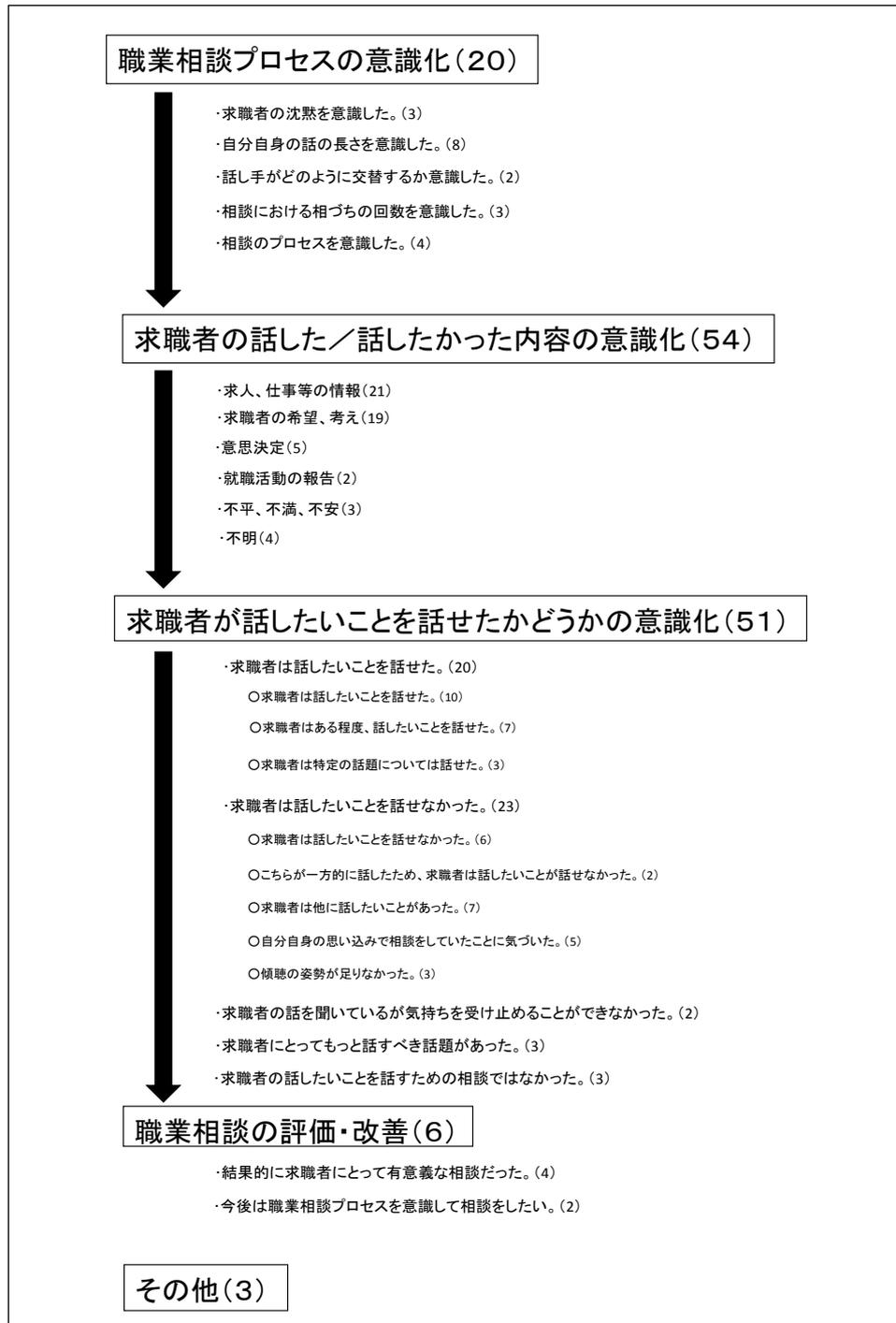
「結果的に求職者にとって有意義な相談だった」、「今後は職業相談プロセスを意識して相談をしたい」など、職業相談の評価や今後の改善に関わる中項目を含む。

ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び換えると、「職業相談プロセスの意識化」と「求職者の話した／話したかった内容の意識化」を通して事実を明らかにし、それらを解釈することにより、「求職者の話したいことを話せたかどうかの意識化」を行うという流れになる（図表4-3）。

項目数を見ると、「求職者の話した／話したかった内容の意識化」と「求職者が話したいことを話せたかどうかの意識化」がともに50項目を超えていた。

ワーク3では、職員は、求職者の発話の内容を把握することと、求職者が話したいことを話せたかについて解釈することを中心に行っていたと考えられる。



図表 4 - 3 発言数と発話数

(2) ワークシート 2 : 発話進行

このワークの目的は、職員が、主に自分自身の「質問²²」の発話に注意を向け、どのような「質問」を、どれくらいしていたのかを理解し、その適切性について検討することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

²² 「質問」の発話の分類基準は、「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」ことである（労働政策研究・研修機構、2007）。

ア ワークの概要

(7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-4**の記入欄に、求職者と職員の役割別に「質問」と「返答²³」の割合を記入し、ついで職員の「質問」における「閉ざされた質問」の割合を算出する。「閉ざされた質問」の分類基準は、返答が「はい」や「いいえ」などのように「答え方が決まっている質問²⁴」のことである。

1 職員の質問の割合	_____ % (19%)	⇒ STAT → CC
2 職員の返答の割合	_____ % (4%)	⇒ STAT → CC
3 職員の閉ざされた質問の割合	_____ % (16%)	⇒ STAT → CC
4 職員の閉ざされた質問 (C = 「選択」) の割合	_____ × 100 = _____ % (84%)	
職員の問題の割合		
5 求職者の質問の割合	_____ % (8%)	⇒ STAT → JS
6 求職者の返答の割合	_____ % (29%)	⇒ STAT → JS

図表4-4 発話進行 (ワーク1)

54人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は、1番が98.1%であり、2番が92.6%、3番が96.3%、4番が88.9%、5番が98.1%、6番が96.3%であった。

ほとんどの職員が、量的な側面から、自分自身の「質問」の傾向について把握できていたと言えよう。

(イ) ワーク2

職員は自分自身の「質問」について発話検索をし、その傾向を把握する。

ある職員は、「質問」の割合が4割近くあって非常に高く、その「質問」のほとんどが「閉ざされた質問」であったが、初回の相談では、こういうこともあると説明してくれた。小項目では、「話をしない求職者であったため、こちらから話しかけたり、質問したりすることを心がけていた」、「{自身の質問の全てが閉ざされた質問であったが}ただこの時期の相談は初回で、求職者のことをまず把握しようとしていたので、そういう意味ではこの結果は納得できるものだと思います」などが報告されている。

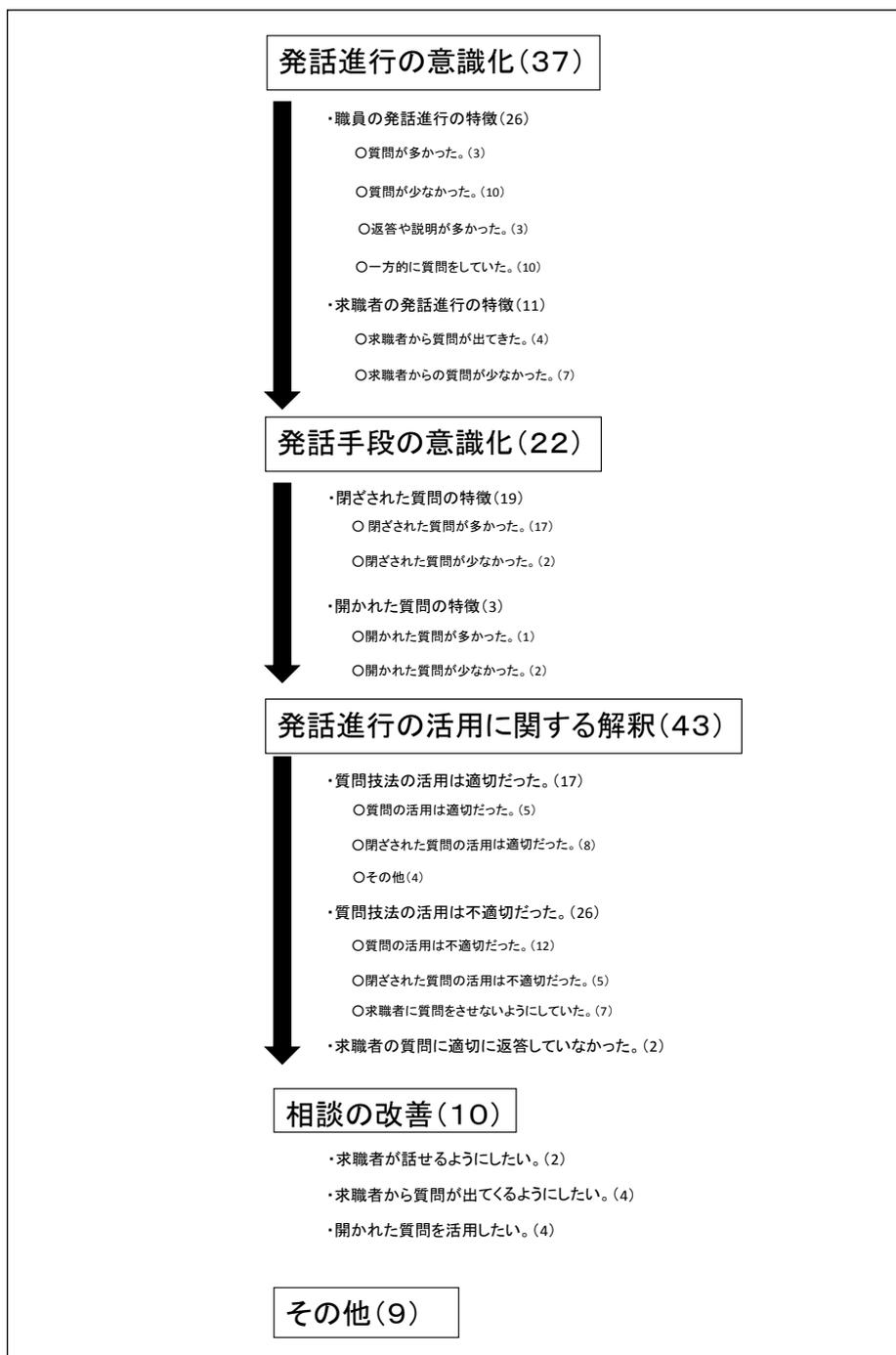
²³ 「返答」の発話の分類基準は、「相手の質問に対する話し手の答えや諾否の表現がある」ことである (労働政策研究・研修機構, 2007)。

²⁴ 「質問」には3つの下位の категорияがあり、それらは「閉ざされた質問」、「理由を聞く質問」、「開かれた質問」である。「閉ざされた質問」以外の分類基準は、「開かれた質問」が、「どんなお仕事をご希望ですか?」のように「答え方が決まっていない質問」であり、「理由を聞く質問」は、「その仕事を希望される理由は何ですか?」のように「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である (労働政策研究・研修機構, 2007)。

イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、121の小項目を作成した(資料2)。図表4-5のように、それらの小項目を10の中項目へ、さらに5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。



図表4-5 発話進行

(7) 発話進行の意識化

「職員の発話進行の特徴」と「求職者の発話進行の特徴」といった中項目から構成される。中項目の内訳を見ると、職員の発話進行の特徴は、「質問が多かった」、「質問が少なかった」、「返答や説明が多かった」、「一方的に質問をしていた」であり、後者の中項目の内訳を見ると、「求職者から質問が出てきた」と「求職者からの質問が少なかった」であった。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

(イ) 発話手段²⁵の意識化

職員の「閉ざされた質問の特徴」と「開かれた質問の特徴」といった中項目から構成される。中項目の内訳を見ると、「閉ざされた質問の特徴」は、「閉ざされた質問が多かった」と「閉ざされた質問が少なかった」であり、「開かれた質問の特徴」は、「開かれた質問が多かった」と「開かれた質問が少なかった」であった。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

(ウ) 発話進行の活用に関する解釈

「質問技法の活用は適切だった」、「質問技法の活用は不適切だった」、「求職者の質問に適切に返答していなかった」といった職員が自らの発話進行の活用について振り返る中項目を含む。

「質問技法の活用は適切であった」の内訳を見ると、「質問の活用は適切だった」、「閉ざされた質問の活用は適切だった」などであり、「質問技法の活用は不適切だった」の内訳を見ると、「質問の活用は不適切だった」、「閉ざされた質問の活用は不適切だった」、「求職者に質問をさせないようにしていた」などであった。

さらに小項目を見ると、「求職登録が中心のせいかな、条件確認のための質問が多い」、「今回のケースのように『この先、どう生きていくか?』という点に関しての相談は、もう少し『開かれた質問』にした方が、クライアントの考え方がはっきりしたのかなと思った」、「{求職者から}聞かれたことに返答していないのにも意外だった」など、発話の内容を把握した上で、「質問」の適切性を解釈していることが分かる。

これらは、質的分析による「事実の把握」と「事実の解釈」に相当する。

(I) 相談の改善

「求職者が話せるようにしたい」、「求職者から質問が出てくるようにしたい」、「開かれた質問を活用したい」といった中項目を含む。

²⁵発話手段は発話進行の下位の分類カテゴリーである（労働政策研究・研修機構，2007）。

ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「発話進行の意識化」、さらに「発話手段の意識化」を通して、事実を明らかにし、「発話進行の活用に関する解釈」において、事実をもとに解釈をするという流れになる（**図表4-5**）。

項目数を見ると、「発話進行の意識化」と「発話手段の意識化」といった量的分析に関わる意識化の大項目が、合わせて59項目であった。また、「質問」の質的分析に関わる「発話進行に関する解釈」は43項目であった。

ワーク2では、職員は、自分自身の「質問」について、量的側面からその傾向を把握すること、その内容を把握すること、その適切性について解釈することの3つを中心に行っていたと考えられる。

(3) ワークシート3：発話時制

このワークの目的は、職員が、特に「過去」と「未来」の発話²⁶に注意を向け、それぞれの発話がどれくらいあり、いつのことを表現していたのかを理解し、相談における話題がどのような時間的ひろがりを持っていたのかについて検討することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

ア ワークの概要

(ア) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-6**の記入欄に、過去、現在、未来の割合を記入する。

53人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は1～2番が96.3%であり、3番が98.1%であった。ほとんどの職員が、キャリトークを操作して、逐語記録を解析し、量的な側面から、どの時制の話題がどの程度話されていたのかを把握できていたと言えよう。

1 全体の過去の割合	_____ % (10%)	→ STAT → 全体
2 全体の現在の割合	_____ % (86%)	→ STAT → 全体
3 全体の未来の割合	_____ % (3%)	→ STAT → 全体

図表4-6 発話時制（ワーク1）

²⁶過去と未来の発話の分類基準は、前者が「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」であり、後者が「未来の話であることを示す時の表現がある」である。現在のそれは、「未来と過去のどちらに分類されない」発話である（労働政策研究・研修機構，2007）。

(4) ワーク 2

職員は未来と過去の発話を検索し、その内容について、①どのくらい先の未来を表現しているか、②どのくらい過去のことを表現しているか、③①と②を踏まえ、過去から未来の広がりについて、どのような印象を持つのか、といった3つの視点から検討する。

イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、187の小項目を作成した(資料3)。図表4-7で示すように、それらの小項目を6つの中項目へ、さらに4つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。

(7) 発話時制の意識化

「時を示す表現がどの程度、活用されているかを意識した」と「いつの時点が表現されているのかを意識した」といった中項目を含む。

前者の内訳を見ると、「未来を示す表現がどの程度、活用されているかを意識した」、「過去を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した」、「現在を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した」であり、量的分析による「事実の把握」に相当する。

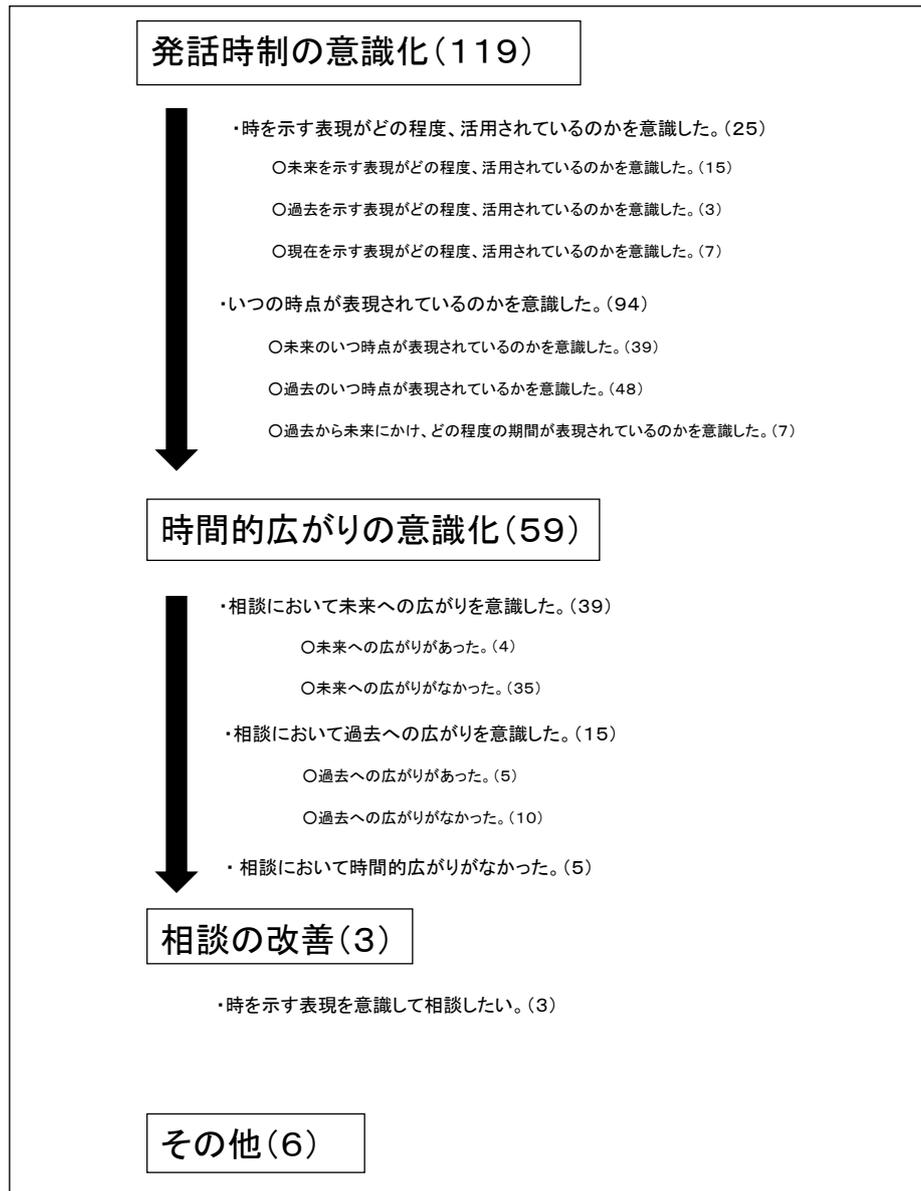
後者のそれは、「未来のいつの時点が表現されているのかを意識した」、「過去のいつの時点が表現されているのかを意識した」、「過去から未来にかけ、どの程度の期間が表現されているのかを意識した」であり、質的分析による「事実の把握」に相当する。

(4) 時間的広がりの意識化

「相談において未来への広がりを意識した」、「相談において過去への広がりを意識した」、「相談において時間的広がりがなかった」といった中項目を含む。「事実の解釈」に相当する。

(4) 相談の改善

「時を示す表現を意識して相談したい」という中項目を含む。



図表 4-7 発話時制

ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「発話時制の意識化」で事実を明らかにし、「時間的広がり意識化」において事実をもとに解釈するという流れになる（図表 4-7）。

項目数を見ると、「発話時制の意識化」が119項目であり、その内訳を見ると、「時を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した」といった量的分析に関わるものが25項目、さらに「いつの時点が表現されているのかを意識した」といった質的分析に関わるものが94項目であった。さらに深い質的分析である「時間的広がり意識化」は59項目であった。

ワーク 2 では、職員は、いつの時点の話なのか、という発話の内容の把握と、話題の時間的広がりについての解釈を中心に行っていたことが考えられる。

(4) ワークシート4：発話方向

このワークの目的は、職員が、役割別の「内向²⁷」の発話に注意を向け、それぞれの発話がどれくらいあり、そして、それぞれが、どのような思いや気持ちを表現していたのか理解することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

ア ワークの概要

(7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-8**の記入欄に、求職者と職員の役割別に内向発話の割合を記入する。

53人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は1番と2番のともに98.1%であり、職員は、キャリトークによる解析結果のどこを見るかを理解し、量的な側面から、求職者と自分自身のそれぞれが、どの程度、自分の思いや考えを話していたのかを把握できていたと言えよう。

1 求職者の内向発話の割合	_____ %	(15%)	⇒	STAT	→	JS
2 職員の内向発話の割合	_____ %	(10%)	⇒	STAT	→	CC

図表4-8 発話方向 (ワーク1)

(4) ワーク2

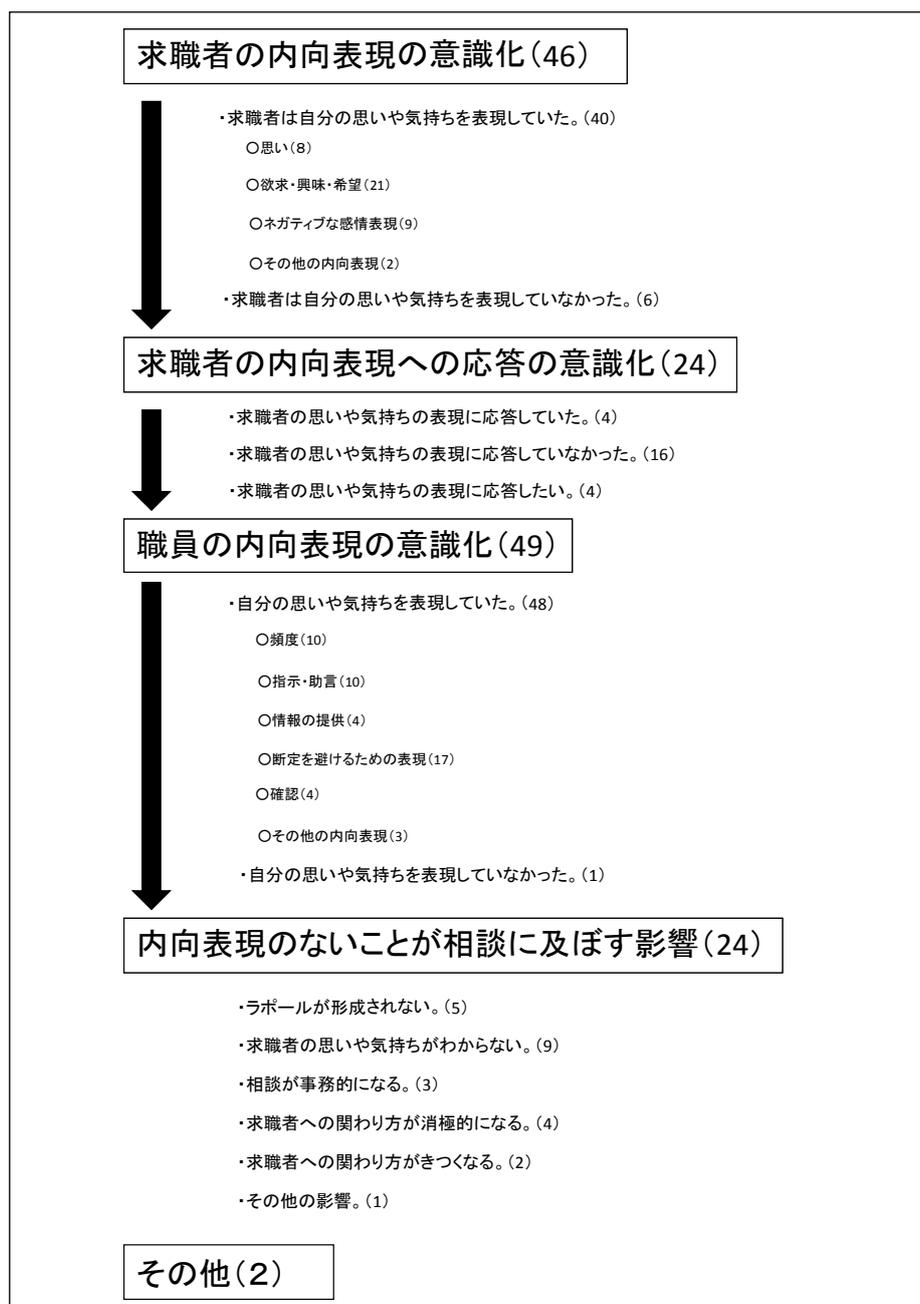
職員は「内向」の発話を検索し、その内容について、①求職者がどのような思いや気持ちを表現していたのか、②求職者の内向発話の後で、自分自身がどのような発言をしていたのか、③職員がどのような思いや気持ちを表現していたのか、④①と③で内向発話がない場合、そのことが職業相談にどのような影響を及ぼしていたのか、といった4つの視点から検討する。

イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、145の小項目を作成した(資料4)。**図表4-9**で示すように、それらの小項目を13の中項目へ、さらに6つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて解釈する。

²⁷内向の発話の分類基準は、「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」ことである(労働政策研究・研修機構, 2007)。



図表 4 - 9 発話方向

(7) 求職者の内向表現の意識化

「求職者は自分の思いや気持ちを十分に表現していた」と「求職者は自分の思いや気持ちを表現していなかった」といった中項目を含む。前者の中項目の内訳を見ると、求職者の「内向」の話題は、「欲求・興味・希望」や「ネガティブな感情表現」といった感情や欲求の表現が中心であったことが分かる。これらは、量的分析と質的分析による「事実の把握」に相当する。

(イ) 求職者の内向表現への応答の意識化

「求職者の思いや気持ちの表現に十分応答していた」、「求職者の思いや気持ちの表現に十分応答していなかった」、「求職者の思いや気持ちの表現に応答したい」といった中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の把握」に相当する。

(ウ) 職員の内向表現の意識化

「自分の思いや気持ちについて十分表現していた」と「自分の思いや気持ちについて十分には表現していなかった」といった中項目から構成される。前者の中項目の内訳として、「頻度」といった量から判断するものと、「指示・助言」、「情報の提供」、「断定を避けるための表現」、「確認」などの内容から判断しているものに分かれる。前者は量的分析に基づく「事実の解釈」に、後者は質的分析に基づく「事実の解釈」にそれぞれ相当する。

(エ) 内向表現のないことが相談に及ぼす影響

「ラポールが形成されない」、「求職者の思いや気持ちがわからない」、「相談が事務的になる」、「求職者への関わり方が消極的になる」、「求職者への関わり方がきつくなる」などの中項目を含む。これらは「事実の解釈」に相当する。

ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、まず、「求職者の内向表現の意識化」では、職員は発話分析により、「内向」の有無を確かめ、ある場合、発話検索により、「内向」の内容を検討し、求職者が自分の思いや気持ちを表現していたのかを解釈する。

「求職者の内向表現への応答の意識化」では、求職者の「内向」の後、職員は自分自身がどのような発言をしていたのかを把握し、それらの発言が求職者の思いや気持ちに応答していたのかを解釈する。

次に、「職員の内向表現の意識化」では、発話分析により、自分自身の「内向」の有無を確かめ、ある場合、発話検索により、「内向」の内容を検討し、自分自身の思いや気持ちを表現していたのかについて解釈する。

求職者と職員の発言に「内向」がない場合、「内向表現のないことが相談に及ぼす影響」に見られるように、そのことが職業相談に及ぼす影響を検討する。

項目数を見ると、「職員の内向表現の意識化」と「求職者の内向表現の意識化」が50項目近くあり、ついで「求職者の内向表現への応答の意識化」と「内向表現がないことが相談に及ぼす影響」が20項目程度で続く。

ワーク3では、職員は、求職者と自分自身の「内向」について、それぞれどのような思いや考え、そして気持ちを表現していたのかという内容の把握を中心に行っていたことが考えられる。

(5) ワークシート5：発話主題

このワークの目的は、職員が、発話主題の「感情」と「理由づけ」という感情・欲求表現を含む発話²⁸に注意を向け、求職者がどれくらい、そして、どのような感情・欲求を表現していたのかを検討することにある。2つのワークが用意されている。

ア ワークの概要

(7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-10**の記入欄に、求職者の「感情」と「理由づけ」の発話の割合を記入する。

記入の正答率は、1番と2番が96.3%、3番が98.1%であり、職員は、キャリトークによる解析結果のどこを見るかを理解し、量的な側面から、求職者がどの程度、感情・欲求の表現をしていたのかを把握できていたと言えよう。

1 求職者の感情の割合	_____ % (5.1%)	→ STAT → JS
2 求職者の理由づけの割合	_____ % (0.7%)	→ STAT → JS
3 求職者の感情表現（感情+理由づけ）の割合	_____ % (5.8%)	

図表4-10 発話主題（ワーク1）

職員から、「どうしてなのですか？」といった発話のように、感情・欲求の表現が無いにも関わらず、この発話は「感情」に分類されるのではないかと、といった質問を受けることがある。その理由を聞いてみると、求職者の気持ちが発話に込められているからだという。感情的な発話であっても、感情・欲求を表現する言葉が含まれていない場合、「感情」には分類されないと答え、発話分類の考え方として、言葉でしっかりと感情・欲求を表現し、相手に伝えることが大切であるという方針を再度説明するようにしている。

(イ) ワーク2

次の4つの視点から、職員は「感情」と「理由づけ」を検討する。まず求職者の「内向」の発話を検索し、その中から「感情」と「理由づけ」の発話を検索する。これにより、求職者の感情・欲求を表現する発話が検索される。

ついで、発話に求職者の感情・欲求の表現がある場合、職員は、①どのような種類の感情・欲求を表現しているのか、また、求職者の複数の感情・欲求の表現がある場合、②それらの感情表現はどのような関係にあるのか、さらに、③求職者の感情・欲求の表現に対し、自分自身がどのような応答をしているのか、について把握する。

²⁸ 「感情」と「理由づけ」の発話の分類基準は、前者が「感情や欲求の表現がある」発話であり、後者が「感情や欲求の表現があり、その理由や原因の説明もある」発話である（労働政策研究・研修機構、2007）。

発話に求職者の感情・欲求の表現がない場合、④そのことが、職業相談にどのような影響を及ぼしているのか、といったことを解釈する。

イ 情報の整理

53人の職員からワークシートの提出があった。KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、123の小項目を作成した（資料5）。図表4-10で示すように、それらの小項目を11の中項目へ、さらにそれらを5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて解釈する。

(7) 求職者の感情表現の意識化

「求職者は気持ちを表現していた」、「求職者は特定の感情を表現していなかった」、「求職者は感情を表現していなかった／少なかった」といった中項目を含む。「求職者は特定の感情を表現していた」の内訳を見ると、「欲求・興味・希望」、「ネガティブな感情表現」、「複合的な感情表現」などであった。これらは、量的分析と質的分析における「事実の把握」に相当する。

(イ) 求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化

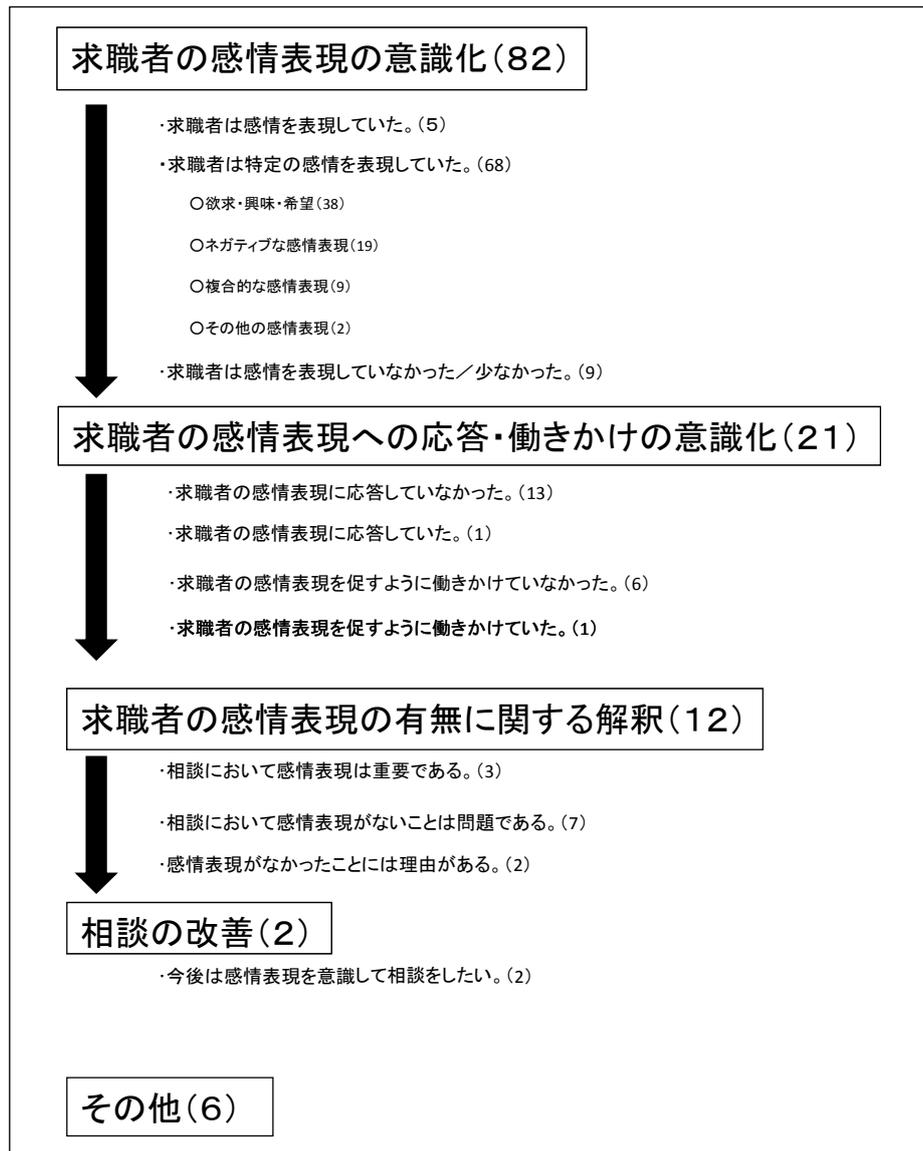
「求職者の感情表現に応答していなかった」、「求職者の感情表現に応答していた」、「求職者の感情表現を促すように働きかけていなかった」、「求職者の感情表現を促すように働きかけていた」といった中項目を含む。これらは、量的分析と質的分析による「事実の把握」に相当する。

(ウ) 求職者の感情表現の有無に関する解釈

「相談において感情表現は重要である」、「相談において感情表現がないことは問題である」、「感情表現がなかったことには理由がある」といった中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の解釈」に相当する。

(I) 相談の改善

「今後は感情表現を意識して相談したい」という中項目から構成される。



図表 4-11 発話主題

ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「求職者の感情表現の意識化」と「求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化」を通して事実を明らかにし、「求職者の感情表現の有無に対する解釈」において解釈するという流れになる(図表4-11)。

項目数を見ると、「求職者の感情表現の意識化」が82項目と最も多く、ついで「求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化」が21項目と続く。「求職者の感情表現の有無に関する解釈」は12項目と少ない。

ワーク2では、職員は、求職者の「感情」と「理由づけ」について、量的な側面からその傾向を把握すること、そして、求職者の感情・欲求の表現がある場合、どのような内容なのかを把握することの2つを中心に行っていたと考えられる。

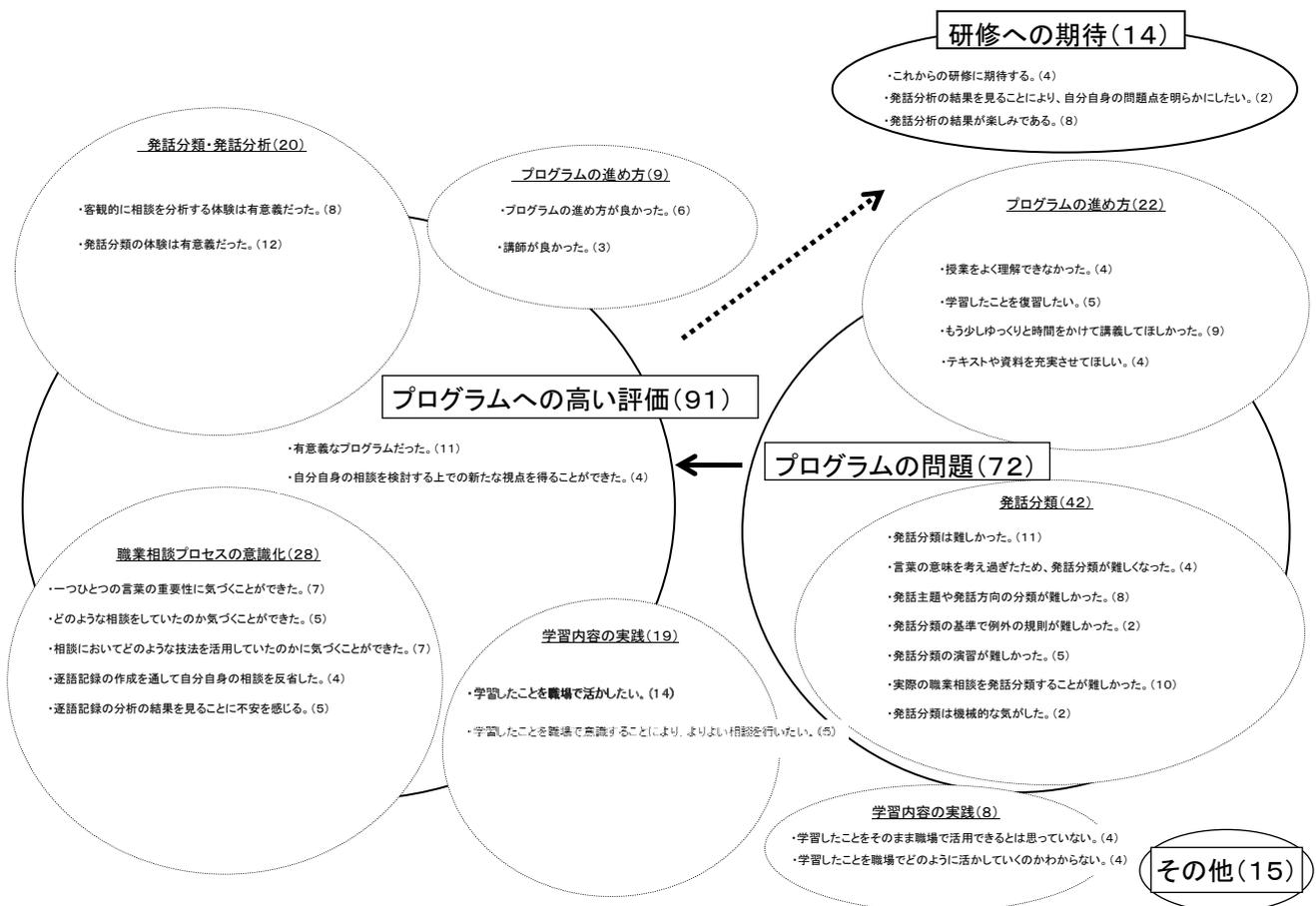
4 ふり返りシートの情報の整理

労働大学校でのプログラムは2日間に亘る。職員は、1日目に発話分類の基準を学習し、キャリアトークを活用して、自分自身の職業相談の逐語記録における発話を分類し、2日目には、その逐語記録を解析することになっている。

両日とも最後にふり返りシートが配布され、職員はプログラムに対する意見や感想の記入が求められる。1日目の意見・感想を「ふり返りシート1」と呼び、2日目のそれを「ふり返りシート2」と呼ぶことにする。

(1) ふり返りシート1

56人の職員からふり返りシートの提出があった。KJ法により、シートに記入された情報を整理し、192の小項目を作成した(資料6)。図表4-12に示すように、それらの小項目を29の中項目へ、さらに10の項目にまとめ、最終的には4つの大項目へと集約した。「その他」を除く大項目中心に説明する。



図表4-12 KJ法によるふり返りシート1の整理

ア プログラムの高い評価

「有意義なプログラムだった」や「自分自身の相談を検討する上で新たな視点を得ることができた」といったプログラムに対する高い評価を核とし、その具体的な内容として、「職業相談プロセスの意識化」、「発話分類・発話分析」、「学習内容の実践」、「プログラムの進め方」といった分野の項目を含む。

(7) 職業相談プロセスの意識化

「一つひとつの言葉の重要性に気づくことができた」、「相談においてどのような技法を活用していたのかに気づくことができた」、「どのような相談をしていたのか気づくことができた」、「逐語記録の分析の結果を見ることに不安を感じる」、「逐語記録の作成を通して自分自身の相談を反省した」といった中項目を含む。

プログラムを通して、職員が自分自身の相談について、様々な気づきを得たことが理解できる。

「逐語記録の分析の結果を見ることに不安を感じる」と「逐語記録の作成を通して自分自身の相談を反省した」といった項目は負の感情を示すものではあるが、職業相談プロセスの意識化によってもたらされる感情であることから、プログラムの効果として位置づけた。

(4) 発話分類・発話分析

「発話分類の体験は有意義だった」と「客観的に相談を分析する体験は有意義だった」といった中項目を含む。

職員は、自ら担当した職業相談の逐語記録における一つひとつの発話を、一定の基準により分類していく作業が有意義であると評価していることが分かる。

(7) 学習内容の実践

「学習したことを職場で活かしたい」と「学習したことを職場で意識することにより、よりよい相談を行いたい」の中項目を含む。

(1) プログラムの進め方

「プログラムの進め方が良かった」と「講師が良かった」の中項目を含む。

イ プログラムの問題

プログラムの問題点を指摘する項目であり、その具体的な内容として、「発話分類」、「プログラムの進め方」、「学習内容の実践」といった分野の項目を含む。

(7) 発話分類

「発話分類は難しかった」、「実際の職業相談を発話分類することが難しかった」、「発話主題や発話方向の分類が難しかった」、「発話分類の演習が難しかった」、「言葉の意味を考えすぎたため、発話分類が難しくなった」、「発話分類の基準で例外の規則が難しかった」、「発話分類は機械的な気がした」といった中項目を含む。

これらの項目から、発話分類の習得の難しさが伝わってくる。発話主題や発話方向を中心として、発話分類の基準をより分かりやすいものへ改善したり、実際の職業相談の発話分類が容易になるように、より実際の相談に近い発話を活用した演習問題を作成したりすることなどが考えられるだろう。

(イ) プログラムの進め方

「もう少しゆっくりと時間をかけて講義してほしかった」、「学習したことを復習したい」、「授業をよく理解できなかった」、「テキストや資料を充実してほしい」といった中項目を含む。

一日目のプログラムで、職員は160分間で4つの表現技法と21の表現方法を学習した後、実際の職業相談の逐語記録を発話分類することが求められる。学習内容が多すぎるものが考えられ、学習する表現技法と表現方法の数を減らし、職員の学習の負担をより軽くしていくことが考えられる。

(ウ) 学習内容の実践

「学習したことをそのまま職場で活用できるとは思っていない」と「学習したことを職場でどのように活かしていくのかわからない」といった中項目を含む。

これらの項目から、発話分類の学習により、相談の窓口において、どのように役立つのか、よりわかりやすい説明が求められていると言える。

ウ 研修への期待

「発話分析の結果が楽しみである」、「これからの研修に期待する」、「発話分析の結果を見ることにより、自分自身の問題点を明らかにしたい」などの中項目を含む。これらの項目は、2日目のプログラムにおける発話分析への期待を示すものである。

エ 大項目間の関係

項目数を見ると、「プログラムへの高い評価」が91項目と最も多いが、「プログラムへの問題」が72項目と拮抗している。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談プロセスの意識化」が28項目と最も多く、ついで「発話分類・発話分析」が20項目と続く。

つまり、職員は、主に発話分類を通して、いつもとは違う視点で自分自身の職業相談プロセスを検討することにより、新たな気づきが生まれるという点で、このプログラムを評価していることが分かる。

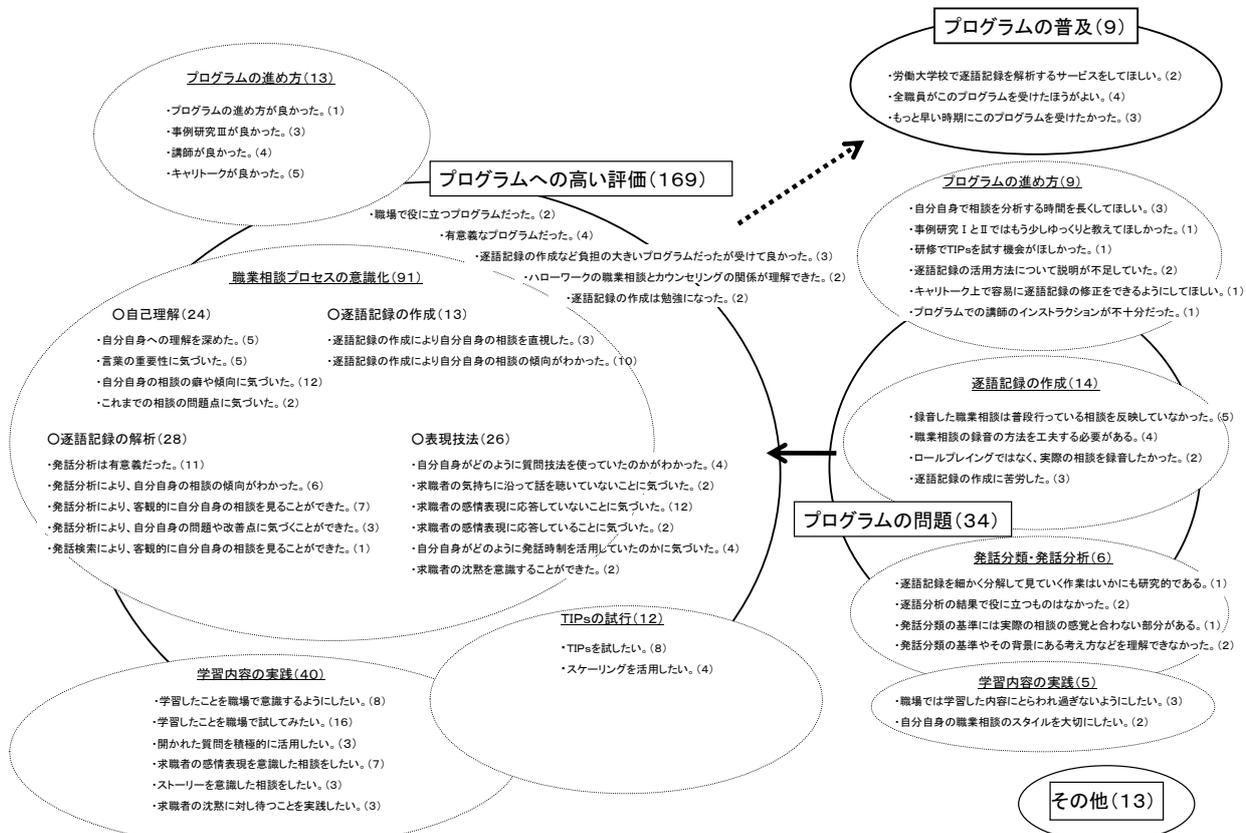
「プログラムへの問題」の中では、「発話分類の問題」が42項目と圧倒的に多い。その内訳を見ると、発話分類の難しさに関連することが多く、早急な改善が必要であると言えよう。

(2) ふり返しシート2

55人の職員からふり返しシートの提出があった。KJ法により、シートに記入された情報を整理し、225の小項目を作成した(資料7)。図表4-13に示すように、それらの小項目を53の中項目へ、さらに11の項目にまとめ、最終的には4つの大項目へと集約した。「その他」を除く大項目を中心に説明する。

ア プログラムへの高い評価

「有意義なプログラムだった」、「逐語記録の作成など負担の大きいプログラムだったが受けて良かった」、「職場で役に立つプログラムだった」、「ハローワークの職業相談とカウンセリングの関係が理解できた」、「逐語記録の作成は勉強になった」といったプログラムに対する高い評価を核とし、その具体的な内容として、「職業相談プロセスの意識化」、「学習内容の実践」、「プログラムの進め方」、「TIPsの試行」といった分野の項目を含む。



図表4-13 KJ法によるふり返しシート2の整理

(7) 職業相談プロセスの意識化

「職業相談のプロセスの意識化」については、「逐語記録の解析」、「表現技法」、「自己理解」、「逐語記録の作成」の4分野に分かれる。

a 逐語記録の解析

「発話分析は有意義だった」、「発話分析により、客観的に自分自身の相談を見ることができた」、「発話分析により、自分自身の相談の傾向が分かった」、「発話分析により、自分自身の問題や改善点に気づくことができた」、「発話検索により、客観的に自分自身の相談を見ることができた」といった中項目を含む。

逐語記録の解析、特に発話分析を通して、職員が自分自身の相談の傾向を理解したり、問題点に気づいたりすることを評価していたことが分かる。

b 表現技法

「求職者の感情表現に応答していないことに気づいた」、「自分自身がどのように質問技法を使っていたのかが分かった」、「自分自身がどのように発話時制を活用していたのか気づいた」、「求職者の気持ちに沿って話を聴いていないことに気づいた」、「求職者の感情表現に応答していることに気づいた」、「求職者の沈黙を意識することができた」といった中項目を含む。

これらの項目は、職員が特定の表現技法を意識することにより、自分自身の発言や応答の傾向に気づくことができたことを示している。項目数から、特に感情に関わる技法への意識が強いことが示唆される。

c 自己理解

「自分自身の相談の癖や傾向に気づいた」、「自分自身への理解を深めた」、「言葉の重要性に気づいた」、「これまでの相談の問題点に気づいた」といった中項目を含む。

これらの項目から、プログラムの効果として、職員が自分自身の言動をふり返ることにより、自己理解を深めていたことが分かる。

d 逐語記録の作成

「逐語記録の作成により自分自身の相談を直視した」と「逐語記録の作成により自分自身の相談の傾向が分かった」といった中項目を含む。

これらの項目から、逐語記録の作成だけでも、相談の改善に効果のあることが理解できる。

(4) 学習内容の実践

「学習したことを職場で試してみたい」、「学習したことを職場で意識するようにしたい」、「求職者の感情表現を意識した相談をしたい」、「開かれた質問を積極的に活用したい」、「ス

トリーを意識した相談をしたい」、「求職者の沈黙に対し待つことを実践したい」といった中項目を含む。

これらの項目から、職員は学習した内容が実践的であったと評価していることが分かる。

(ウ) プログラムの進め方

「キャリアトークが良かった」、「講師が良かった」、「事例研究Ⅲが良かった」、「プログラムの進め方が良かった」といった中項目を含む。

これらの項目は、プログラムの進め方に対する高い評価を示している。キャリアトークや事例研究Ⅲに対する評価は、職員が自らの相談の逐語記録について発話分析をした体験と強く関連していることが推測される。

(I) T I P s の試行

「T I P s を試したい」と「スケーリングを活用したい」といった中項目を含む。

プログラムでは、T I P s やスケーリングなどの実際の職業相談における改善のノウハウを提供しており、これらの項目は、職員がそれに対し強い関心を持っていたことを示すものである。

イ プログラムの問題

プログラムの問題点を指摘する項目であり、その具体的な内容として、「逐語記録の作成」、「プログラムの進め方」、「発話分類学習内容の実践」といった分野の項目を含む。

(7) 逐語記録の作成

「録音した職業相談は普段行っている相談を反映していなかった」、「職業相談の録音の方法を工夫する必要がある」、「逐語記録の作成に苦労した」、「ロールプレイングではなく、実際の相談を録音したかった」といった中項目を含む。

職員は、プログラムの始まる約1カ月前に、事前準備の課題として逐語記録を作成することを知らされ、プログラムの始まる1週間前に、労働大学校への逐語記録の提出が求められる。

職員は、1カ月を切る限られた時間の中で、日常業務と並行しながら逐語記録を作成しなければならない。余裕がないため、上述の項目のように、録音した職業相談が普段行っている相談を反映していなかったり、録音の音声状態が悪かったりなど適切な逐語記録を提出できないことが考えられる。

逐語記録を作成するための期間をできる限り長くすることと併せ、その負担を減らすための工夫をさらに考える必要がある。

(イ) プログラムの進め方

「自分自身で相談を分析する時間を長くしてほしい」、「逐語記録の活用方法について説明が不足していた」、「事例研究ⅠとⅡではもう少しゆっくりと教えてほしかった」、「研修でTIPSを試す機会がほしかった」、「キャリアトーク上で容易に逐語記録の修正をできるようにしてほしい」、「プログラムでの講師のインストラクションが不十分だった」といった中項目を含む。

プログラムをもっとゆとりのあるものへ、学習したことをロールプレイングなどで試してみる機会をつくることなどの要望が出されている。これらの要望に応えるには、現状のプログラムを見直し、今一度その内容を再編していく必要があるだろう。

(ウ) 発話分類・発話分析

「発話分類の基準やその背景にある考え方など理解できなかった」、「逐語分析の結果で役に立つものはなかった」、「発話分類の基準には実際の相談の感覚と合わない部分がある」、「逐語記録を細かく分解していく作業はいかにも研究的である」といった中項目を含む。

職業相談のトレーニング法として、逐語記録の検討という手法はあったが、発話分類や発話分析という手法はこれまでなかった。それだけに、こういった手法の背景にある考え方やその効果について、職員が十分に理解できるように説明する必要がある。これらの項目は数としては少数だが、十分に検討していかなければならない問題であると言えよう。

(エ) 学習内容の実践

「職場では学習した内容にとらわれ過ぎないようにしたい」と「自分自身の職業相談スタイルを大切にしたい」という中項目を含む。

現場では様々な求職者が来所しており、また地域の雇用情勢によって、職員の置かれている相談環境は多様である。これらの項目の示すように、職員はプログラムの学習内容を絶対視せず、自らの置かれている環境に合わせ、それらのうち必要な部分を取捨選択して実践していく主体的な態度が必要であると言えよう。

ウ 大項目間の関係

項目数を見ると、「プログラムへの高い評価」が169項目と最も多い。「プログラムへの問題」はそれと比較すると34項目と少ない。

プログラム初日のふり返りでは、両者の項目数の割合は6対4と拮抗していたが、二日目のふり返りでは8対2となり、「プログラムへの高い評価」の割合が圧倒的に高くなっている。

これは、職員が自ら担当した逐語記録を解析し、その結果を見ることにより、逐語記録の作成、発話分類の基準の学習、発話分類などの労苦の多い作業の意義が理解できたからだ

考えられる。よって、できるだけ早い段階で、このプログラムの有用性を職員にわかってもらうように努力をする必要があるだろう。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談過程の意識化」が91項目と最も多く、ついで、「学習内容の実践」と「T I P s の試行」といった学習したことを職場で実践することへの意欲が52項目と続く。

つまり、職員にとってプログラムを受講することのメリットは、主に逐語記録の作成や解析を通して、自分自身の職業相談の傾向や特徴、そして問題を意識できるようになることであり、ついで、職場で実践できるノウハウを学習できることにあると言えよう。

5 考察

(1) ワークシートの整理

ワークシートの情報を整理することにより、職員が、職業相談プロセスの意識化について、どの程度体験できているのかについて検討した。

図表4-14は、それらの結果を、①量的分析による事実の把握、②質的分析による事実の把握、③事実の解釈・言語化という3つの視点からまとめたものである。

図表4-14 職業相談のプロセスの意識化と5つのワーク

職業相談プロセスの意識化 ワーク	事実の把握		③事実の解釈・言語化
	①量的分析	②質的分析	
発言数と発話数	役割別の発言数の量的分析から、求職者にどの程度話す機会を提供できたかを把握した。	役割別に発話検索をかけることにより、それぞれの発話の内容について把握した。	求職者が話したいことを話せたかについて解釈した。
発話進行	役割別の「質問」と「返答」を中心とした量的分析から、職員の「質問」の傾向を把握した。	職員の「質問」の発話を検索することにより、その内容を把握した。	職員の「質問」の適切性について解釈した。
発話時制	「過去」、「現在」、「未来」の量的分析から、どの時制の発話が多く話されていたかを把握した。	「過去」と「未来」の発話を検索し、いつの時点の話なのかを把握した。	話題の時間的な広がりについて解釈した。
発話方向	役割別の「内向」の量的分析から、それぞれがどれくらい自分の思いや気持ちを表現していたかを把握した。	役割別の「内向」の発話を検索し、それぞれがどのような自分の思いや気持ちを表現していたかを把握した。	
発話主題	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の量的分析から、求職者がどれくらい自分自身の感情・欲求を表現していたかを把握した。	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の発話を検索し、求職者がどのような自分自身の感情・欲求を表現していたかを把握した。	

このようにまとめると、発言数と発話数、発話進行、発話時制については、職員は事実の把握から解釈に至るまで体験しており、発話方向と発話主題については、事実の把握に止ま

り、解釈にまで至っていなかったと言えよう。

これら2つの表現技法はキャリア表現の技法であり、キャリアコンセプトの構築という観点から、事実をもとに解釈を進めていくワークを開発する必要がある。

(2) ふり返りシートの整理

ふり返りシートの情報を整理することにより、プログラムの改善点について検討した。ふり返りシートには2種類ある。ふりかえりシート1は、プログラムの1日目のふり返りであり、主に発話分類の基準の学習と発話分類の実習に関することが中心となる。ふり返りシート2は、プログラムの2日目のふり返りであり、主に逐語記録の解析に関することが中心となる。

ふり返りシート1の情報をKJ法により整理すると、大項目のうち、「プログラムの高い評価」が91項目と最も多く、ついで、「プログラムへの問題」が72項目であり、「その他」の15項目、「研修への期待」の14項目と続く。「プログラムの高い評価」と「プログラムの問題」がかなり拮抗している。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談プロセスの意識化」が28項目と最も多い。ついで「発話分類・発話分析」が20項目と続く。職員は、発話分類を通して、いつもとは違う視点で自分自身の職業相談プロセスを見ることにより、新たな気づきが生まれるという点で、このプログラムを評価していることが分かる。

ふり返りシート2の情報をKJ法により整理すると、大項目のうち、「プログラムへの高い評価」が169項目と最も多く、ついで「プログラムへの問題」が34項目、「その他」の13項目、「プログラムの普及」の9項目と続く。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談過程の意識化」が91項目と最も多く、ついで、「学習内容の実践」と「TIPsの試行」を合わせた職場での実践活動への意欲が52項目と続く。

「職業相談過程の意識化」は4分野に分かれ、「逐語記録の解析」による相談過程への気づきが28項目と最も多く、ついで、相談において活用している「表現技法」への気づきの26項目、自分自身への理解を深める「自己理解」の24項目、「逐語記録の作成」による相談過程への気づきが13項目と続く。

つまり、職員にとってプログラムを受講することのメリットは、主に逐語記録の作成や解析を通して、自分自身の職業相談の特徴や傾向を把握することができ、さらに実践的な課題を意識できることにあると言えよう。

プログラム初日のふり返りでは、両者の項目数の割合は6対4と拮抗していたが、2日目のふり返りでは8対2となり、「プログラムへの高い評価」の割合が圧倒的に高くなっている。

これは、職員が自ら担当した逐語記録を解析し、その結果を見ることにより、逐語記録の作成、発話分類の基準の学習、発話分類などの労苦の多い作業の意義が理解できたからだと考えられる。よって、できるだけ早い段階で、このプログラムの有用性を職員にわかってもら

らうように努力をする必要があるだろう。

(3) プログラムの改善点

ふり返しシート1と2における「プログラムの問題」の項目を整理すると、プログラムの改善点について次の3つにまとめることができる。

第一に、発話分類をより容易なものにし、かつその習得を支援する教材を充実させることである。1日目のプログラムのふり返しでは、発話分類の難しさに関連する意見が多く出された。この点については早急な取り組みが必要であると言えよう。

第二に、プログラムを時間的にゆとりのあるものにするることである。これは第一の発話分類とも関係している。現行のプログラムでは、職員は160分という時間の中で、4つの表現技法と21の表現方法を学習しており、この内容を絞ることにより、職員の負担を軽減することが考えられる。

第三に、逐語記録の作成をより容易なものにするることである。ふり返しシート2では、逐語記録の作成に関して様々な問題が報告されている。この一つの原因として、逐語記録作成の準備期間が短いことが考えられる。

現在のスケジュールでは、職員は一ヶ月を切る限られた時間の中で、日常業務と並行しながら逐語記録を作成することが求められている。この期間に余裕を持たせると同時に、逐語記録作成上の様式をより簡素化することが必要である。