



労働政策研究報告書 No. 182

2016

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

「職業相談の勘とコツの
『見える化』ワークショップ」の研究開発

— 認知的タスク分析を取り入れた研修研究 —

労働政策研究・研修機構

「職業相談の勘とコツの
『見える化』ワークショップ」の研究開発
— 認知的タスク分析を取り入れた研修研究—

ま え が き

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ（以下「勘コツワークショップ」と言う。）」は、職業相談における担当者（以下「職員」と言う。）の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を〈ことば〉にして職員同士で共有することにより、職場の相談力の向上を目的とした研修プログラムである。

労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では、勘コツワークショップの研究開発に当たり、その基本的な考え方として、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標としてきた。職業相談のプロセスの意識化により、求職者との〈ことば〉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、職業相談がよりよくなるかを検討できるようになり、この実践を通して、相談の窓口を改善できるようになると考える。そのため、平成 24 年度から、認知的タスク分析（cognitive task analysis）を取り入れた勘コツワークショップの開発に取り組んできた。

認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの〈こころ〉の働き（working minds）や、その仕組みに焦点を当てた分析の手法である。研修の参加者は、グループワークを通じて、①自分自身の職業相談における判断や選択を意識し、言葉で表現し、②それらのなかから、重要な判断と選択を図式化した勘コツマップを作成し、職員同士で共有する体験をする。③①と②から、職場で職業相談における重要な判断や選択を共有するノウハウである勘コツインタビューを体験学習する。

これまで、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、労働政策研究・研修機構等の主催の 18 の研修コースで実施され、365 人の職員が勘コツワークショップに参加した。

本報告書では、参加者を対象として実施されたアンケート調査から、職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを、参加者がどの程度、得ることができたかを把握した。これらの結果をもとに、勘コツワークショップの更なる普及を目的として、その改善点を検討した。

なお、研修プログラムの研究開発に当たり、大関義勝氏（HRD ファシリテーションズ代表、元・キャリア・コンサルティング協議会理事・事務局長）から、様々な示唆と助言をいただいた。また、研修プログラムの実施と研修プログラムの効果に関するデータの収集に当たり、厚生労働省、都道府県労働局ならびに地方自治体就業支援機関等の関係各位に、ご協力いただいた。改めて、心からの敬意と謝意を表す。

2016 年 5 月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 菅野 和夫

執筆担当者

氏名	所属
梶野 潤	労働政策研究・研修機構 主任研究員

目 次

本編

第1章 研究の目的	1
1 勘コツワークショップの研究開発の意義	1
(1) アクションリサーチ	1
(2) 職業相談のプロセスの意識化	2
(3) 本研究の意義	3
2 勘コツワークショップの開発の経緯	4
3 本研究報告の目的	6
第2章 研修プログラムの背景にある理論	7
1 認知的タスク分析	7
2 認知的タスク分析の構成要素	7
3 重要意思決定分析法	9
(1) 重要意思決定分析法の開発の経緯	9
(2) 重要意思決定分析法の特徴	10
(3) 重要意思決定分析法と勘コツワークショップ	13
4 再認主導意思決定モデル	13
(1) バリエーション1：適切な過去の経験が想起できる場合	15
(2) バリエーション2：適切な過去の経験が想起できない場合	17
(3) バリエーション3：メンタルシミュレーション	19
(4) 職業相談と再認主導意思決定モデル	21
第3章 研修プログラムの概要	24
1 勘コツワークショップの目的	24
2 勘コツインタビューと勘コツマップ	24
(1) 勘コツインタビュー	24
(2) 勘コツマップ	26
3 勘とコツの説明	28
4 グループワークの進め方	29
5 ステップと質問例の説明	30
(1) ステップ1：相談の経験を思い出そう	31
(2) ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう	31
(3) ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう	34

(4) ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう	35
(5) ステップ5：もし、初心者だったら	36
6 オプション・メニュー	38
7 勘コツワークショップの共通性とバリエーション	39
第4章 研修プログラムの実施状況	40
1 研修プログラムの名称とテーマ	41
2 研修プログラムの時間	41
3 研修プログラムの参加者数とグループ数	42
4 研修と研究の連携ーアンケート調査の実施状況	43
第5章 研修プログラムの効果の検討	44
1 調査の目的	44
2 調査の方法	44
(1) アンケート票の設計等	44
(2) アンケート調査の手続き	46
3 調査の結果	47
(1) 参加者のプロフィール	47
(2) 研修プログラムの効果の検討	47
(3) 小括	76
第6章 考察	88
1 職場での認知的タスク分析の導入の課題	88
2 職業相談における<こころ>の働きの重要性の理解	89
3 参加者の個人属性別、グループの編成別、 研修プログラムの構成別に見た研修プログラムの効果	90
(1) 参加者の個人属性	90
(2) グループの編成	91
(3) 研修プログラムの構成	92
4 勘コツワークショップの改善の方向性	93
5 マニュアルの改善点	94
参考文献	99

資料

資料 1 : 参加者の個人属性別集計	101
1 研修への満足感	101
2 認知的タスク分析の理解	102
3 有用な情報・ノウハウの取得	103
資料 2 : グループの編成別・研修プログラムの構成別集計	104
1 研修への満足感	104
2 認知的タスク分析の理解	105
3 有用な情報・ノウハウの取得	106
資料 3 : 研修プログラムの感想に関する自由回答の整理	107
資料 4 : 質問紙票	111
資料 5 : 職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップーマニュアル Ver.2.0	113
資料 6 : ガイドシート	177

本 編

第1章 研究の目的

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」(以下「勘コツワークショップ」という。)は、職業相談における担当者(以下「職員」という。)の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を<ことば>にして職員同士で共有することにより、職場の相談力の向上を目的とした研修プログラムである。

キャリア支援部門では、労働大学校との連携のもと、平成15年度から継続して、職業相談の研修研究を進めてきた。研修研究とは、労働行政運営の中核となる行政職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していくことである¹。勘コツワークショップも、この研修研究の一環として、研究開発が進められてきた(第4章「4 研修と研究の連携—アンケート調査の実施状況」(43)参照)。

本章では、「1 勘コツワークショップの研究開発の意義」と「2 勘コツワークショップの開発の経緯」を解説した上で、「3 本研究報告の目的」を説明する。

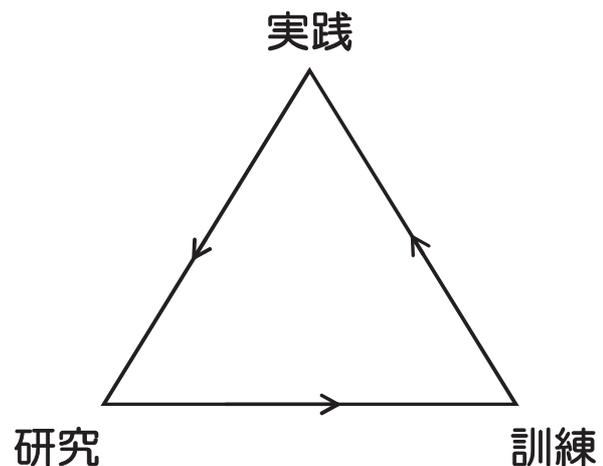
1 勘コツワークショップの研究開発の意義

(1) アクションリサーチ

研修研究である本研究は、その方法論としてアクションリサーチ(action research)を採用した。アクションリサーチとは、「実践的問題と基礎的研究との結合によって、両者の循環的刺激で学問の進歩と社会改善とが相互扶助的に進むことをめざす学問の方向」(中村,1972:177)と定義される。

その創始者であるレヴィンは、『実践(action)』、『研究(research)』、『訓練(training)』は1つの三角形のようなものであり、どれか1つでも欠けて

図表1-1 アクションリサーチのモデル



出所) Lewin(1948)を訳出の上、小集団研究所(1990)を参考に作成。

¹ 独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計画(第3期:2012年度~2016年度)では、研修と研究の連携について、「研究員が研修に参加するなど研修の場を通じて、また、研修生に対するニーズや問題意識等に関するアンケート調査の実施等を通じて、労働行政の現場で生じている問題や第一線の労働行政機関の担当者の問題意識を吸い上げ、研究に生かす」とし、さらに、「特に、職業指導等(筆者注:ハローワークにおける職業相談業務が含まれる)に関する研究など第一線の業務に密接に関連する分野の研究については、研修の実施に参加しつつ、研究を実施する」と説明されている(労働政策研究・研修機構,2012)。

はならない」(Lewin,1948:211)と述べ、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であり、研究、訓練、実践が三位一体となってアクションリサーチを進めていくことを提唱した(図表1-1参照)。

本研究も、このレヴィンのアクションリサーチの考え方に倣う。まず、研修プログラムである「勘コツワークショップ」の開発では、その基盤となる認知的タスク分析(cognitive task analysis)の考え方と手法を明らかにした上で、職業相談の研修プログラムへの応用を検討する(研究:「第2章 研修プログラムの背景にある理論」参照)。

ついで、認知的タスク分析の考え方と手法を取り入れ、職業相談における重要な判断と働き方の選択を職員同士で共有化する研修プログラムを開発する。ハローワーク等の職員を対象とした研修コースで、この勘コツワークショップを実施する(訓練:「第3章 研修プログラムの概要」参照)。

実践については、勘コツワークショップの修了後、職員が相談の窓口に戻ってから、職業相談がどの程度、改善したかを把握すべきところである。しかし、今回は、勘コツワークショップの終了の直後に、アンケート調査により、職員が、このワークショップを体験して、職業相談の窓口業務を進める上で、どの程度、役に立つ情報やノウハウを得ることができたと思うかを聞いて、現場を想定した勘コツワークショップの効果を検討した(実践:「第5章 研修プログラムの効果の検討」参照)。

これらの研究→訓練→実践のサイクルを回していくことにより、認知的タスク分析の考え方と手法を応用して、より効果的な研修プログラムを研究開発し、実践を通して、更なる職業相談の改善を進めていく。

(2) 職業相談のプロセスの意識化

労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では、研修プログラムの開発に当たり、その基本的な考え方として、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標としてきた(労働政策研究・研修機構,2009)。職業相談のプロセスの意識化により、求職者との〈ことば〉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、よりよくなるかを検討できるようになり、この実践を通して、相談の窓口を改善できるようになると考える。

職業相談のプロセスの意識化として、これまで次の2つのアプローチを採用してきた。

第1に、平成15年度から取り組んで来た、職業相談のやりとりを文字に起こした逐語記録²を活用した研修プログラムの開発である。手や腕、体全体を使う技能労働は、その動作をビデオに録画して、無駄な動きがないかを検討できる。逐語記録は、このコミュニケーション版である。研修プログラムでは、職員は、実際の職業相談の逐語記録を作

² 逐語記録とは、実際の職業相談場面でのやりとりを、所定の様式に従って、一字一句漏らさずに文字に起こしたものである。言語的表現だけでなく、表情、しぐさ、姿勢などの非言語的表現も記録する。

成し、その逐語記録を活用して、求職者の言動に対し、どのような応答を、どのようなタイミングでしていたのかをふり返り、応答上の改善点を検討する（**労働政策研究・研修機構,2007,2009; 榎野,2015a**）。

第2に、職業相談における職員の応答の背景にある重要な判断や言動の選択をくことば>にして、職員同士で共有し、職場の相談力を向上させる勘コツワークショップの開発である（**榎野,2015b**）。そのため、平成24年度から、認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発に取り組んできた。認知的タスク分析とは、働く人の判断や選択などのくところ>の働き（**working minds**）や、その仕組みに焦点を当てた、仕事を分析する手法である。

職員は、このグループワークを通じて、①自分自身の職業相談における勘とコツを意識し、くことば>で表現できるようになり、②①の勘とコツを図に整理して、勘コツマップを作成し（これが勘コツの「見える化」になる。）、職員同士で共有する。③①と②から、職場で勘とコツを共有するノウハウである勘コツインタビューを体験的に学習する（勘コツインタビューと勘コツマップについては、**第3章「2 勘コツインタビューと勘コツマップ」（24-28）参照**）。

(3) 本研究の意義

職業相談及び認知的タスク分析における本研究の意義として、次の2つのことが考えられる。

第1に、職業相談技法についての新しい考え方の提案である。職業相談は、求職者の発言や職員の応答によって、その流れが様々に変化する。職員が特定の技法を実行できるようになることを重視し過ぎると、実際の相談の窓口で、その技法を実行することに注意が向き過ぎようになり、求職者への応答が相談の流れから外れた不自然なものになってしまう可能性が高くなる（**Peavy,1992:223-224**）。

研修プログラムでは、認知的タスク分析の手法を取り入れることにより、特定の技法を実行できるだけでなく、相談の流れを判断し、求職者の発言に対し、どのような応答をすればよいかを選択する、くところ>の働きも含めて重視する。

たとえば、こういう相談場面を想像してほしい。求職者が何回応募しても、採用試験の書類審査の段階で落とされてしまう。相談の窓口で求職者が職員に、「私に就職できる場所なんてあるんでしょうか？」と聞いてきたとする。

こういった求職者の発言に応える技法として、マイクロ・カウンセリングの「感情の反映」が考えられる。クライアントによって表現された感情／情緒をクライアントが納得する姿勢と言葉で言い換えるのである（**福原眞知子, Ivey and Ivey, 2004:71**）。具体的には、「感情の反映」技法を活用して、求職者の発言に対し、「就職できるかどうか、不安なんですか？」と応答することが考えられる。

しかし、どのような場面であっても、この「感情の反映」技法を活用して応答すればよいというわけではない。たとえば、相談の流れによっては、職員が、求職者の発言のうち、「就職できるところ」という<ことば>をキーワードと捉え、この<ことば>をくり返し、話を促す「はげまし」技法も考えられるだろう。

職業相談では、この「相談の流れによっては」という判断が重要である。もちろん、職業相談の技法として、「感情の反映」技法の活用も重要である。しかし、それ以上に重要なことは、相談の流れを読み、どのタイミングで「感情の反映」技法を活用して応答をした方がよいか、という状況の判断である。マイクロ・カウンセリングでも、こういった状況の判断を重視するが、認知的タスク分析では、この状況の判断に、特に焦点を当てた、職員の<こころ>の働きを重視する（第2章「3 重要意思決定分析法」(9-13)参照）。

第2に、認知的タスク分析の新たな展開である。認知的タスク分析に期待される効果は仕事の改善である。認知的タスク分析の専門家が職場に入り、仕事を分析し、その仕事の基本原理を明らかにする。その基本原理から、仕事のミスや失敗を予測し、事前に、そういったミスや失敗が起こらないように職場を指導する（Crandall, Klein and Hoffman,2006: 9）。

本研究で取り組んでいる認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークは、品質管理活動と同様、認知的タスク分析の専門家に限定せず、現場で働く人を対象としている。品質管理活動は、日本に導入された当初、アメリカで開発された統計的品質管理技法を活用し、職長クラスが中心となり職場の改善を指導した。しかし、時間が経つにつれ、職長クラスに限らず、現場で働く一般の従業員が主体となった小集団活動や改善活動として普及していった（上田,1980:26;上田,1985:133）。筆者は認知的タスク分析も同様の展開を期待している。

しかし、職業相談の場合、客観的に効果や技能を把握することが難しく、このため、基本原理の特定も難しいと考えられる。このことは、ものづくりの仕事と比較すると明らかである。ものづくりの仕事は、指先の器用さ、すばやい手の動き、無駄のない体全体の動き、これら技能の活用の成果である製作物など、目で観察して、その効果や技能が容易に特定できる。これに対し、職業相談は、職員と求職者のコミュニケーション、そのなかでも、主に<ことば>のやりとりが中心である。職員は、この<ことば>のやりとりを通して、やる気、意欲、そして仕事や求人を選択など、目に見えない求職者の<こころ>の働きを支援する。このため基本原理を明らかにし、その原理をもとに、事前にミスや失敗が起こらないように職員を指導することは難しいと言えるであろう。

勘コツワークショップでは、現場の職員が主導で、職業相談における重要な判断や選択を<ことば>にし、職員同士で共有する体験をくり返すことにより、それまで<ことば>になっていなかった職業相談の勘とコツが蓄積され、職場の相談力の向上につなが

ると考える。従来の認知的タスク分析の仕事の改善の考え方とは違うが、勘コツワークショップが、職場の小集団活動へと展開できれば、認知的タスク分析の新たな可能性を開くことになるだろう。

2 勘コツワークショップの開発の経緯

平成 24 年度から、認知的タスク分析の手法を取り入れた勘コツワークショップ及びその教材の開発に取り組んできた。開発した勘コツワークショップは、平成 24 年 6 月から、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、労働政策研究・研修機構等の主催の 18 の研修コースで実施され、平成 27 年度 3 月末の時点で、365 人の職員が、この勘コツワークショップに参加した。

途中、平成 26 年 9 月には、厚生労働省が認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの進め方を映像化した DVD 教材を作成した（厚生労働省,2014）。平成 27 年 4 月には、労働政策研究・研修機構における勘コツワークショップの円滑な実施を目的として、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップーマニュアル Ver.1.0」を取りまとめた（労働政策研究・研修機構,2015）。

このマニュアルでは、グループワークの運営担当者が、スライドをスクリーンに映写しながら、グループワークを進行することを想定している。そのため、運営担当者が、スライドごとに、参加者に何を説明すればよいのか、具体的な台詞が記載されている。平成 27 年度以降、このマニュアルをもとに勘コツワークショップが実施されてきた。この後、研修中の参加者の反応や、研修の終了後に実施されたアンケート調査の結果をもとに、マニュアルにおける運営担当者の台詞といった細かな改訂を複数回行い、資料 5 に掲載する勘コツワークショップのマニュアル Ver.2.0 を作成した。

このように、勘コツワークショップは、開発した当初から現在まで、細かな改訂を重ねてきているが、その基本的な設計は変更されていない（「第 3 章 勘コツワークショップの概要」参照）。

研修プログラムの開発に伴って、勘コツワークショップの中核となる、職業相談業務の勘コツを<ことば>にする面接法である勘コツインタビューも洗練化された。勘コツインタビューの面接構造は、平成 24 年度の開発当初、5 つのステップから構成された。平成 27 年度には、勘コツワークショップの開発とは別に、労働政策研究・研修機構において勘コツインタビューの習得を目的とした研修研究（第 4 章「4 研修研究との連携－アンケート調査の実施状況」（43）参照）がくり返し実施され、より職業相談の勘コツを<ことば>にできるように、4 つの分野からなる 8 つのステップの面接構造へと改訂された（図表 6－1（98）参照）。

勘コツワークショップのマニュアル Ver2.0 は、平成 24 年度の開発当初の 5 つのステップから構成される勘コツインタビューをもとにグループワークが設計されている。平成 28 年 5 月にリリースする予定である勘コツワークショップのマニュアル Ver.3.0 は、この新しい勘コツインタビューに基づき、全面的にグループワークの内容が改訂される予定である。

勘コツインタビューは、厚生労働省委託事業である「平成 26 年度生活困窮者の就労準備状況判断支援ツール開発事業」（三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング,2015）と、「平成 27 年度生活困窮者の就労支援技法開発事業」（有限責任監査法人トーマツ,2016）で活用された。

前者の事業では、勘コツインタビューを用いて、24 名の福祉事務所等の就労支援員等、そして 24 名のハローワークの就職支援ナビゲーター（以下「支援者」と言う。）を対象として、生活保護受給者を含む生活困窮者が、就労に向け、どのような準備状況にあるかを判断する勘コツが調査された。その調査の結果をもとに、支援者から見て「支援対象者が就職できる」と判断する手がかりとなった具体的な言動等のポイントが 34 個、抽出された。これらのポイントをもとに、支援対象者の就労準備状況を測定するための 32 の質問項目が作成された。

支援者を対象として、この質問項目を活用したアンケート調査が 2 回、実施された。1 回目のアンケート調査で、支援者が就労準備状況を評価した生活困窮者が、その 3 カ月後に実施された 2 回目のアンケート調査で、就職ができたかを追跡して調査された。アンケート調査の結果から、質問項目の信頼性と妥当性等が検証され、20 項目からなる「就労準備状況チェックリスト」（厚生労働省,2015）が作成された。

後者の事業では、生活保護受給者等就労自立促進事業の就労支援における課題を把握するとともに、実際の支援事例を収集し分析すること等により、ナビゲーターが生活困窮者に効果的に支援するための就労支援技法が研究された。その結果、20 の困難場面について、60 の対応方法のポイントが作成された。それらがまとめられ、「こんなとき、どうする？－生活困窮者の就労支援における困難場面での対応方法集」（厚生労働省,2016）が作成された。対応方法のポイントの作成の際、勘コツインタビューを用いて、19 名の就職支援ナビゲーターを対象に、対応が難しいと感じる困難場面について、どのような判断や選択をしているかが調査された。

3 本研究報告の目的

本研究報告の目的は、次の 3 つに整理できる。①勘コツワークショップの内容を具体的に紹介し、その理論的な背景を解説する。②勘コツワークショップの効果を把握し、その改善の方向性を検討する。③勘コツワークショップの普及を目標として、そのマニュアルの改善点を検討する。

第2章 研修プログラムの背景にある理論

1 認知的タスク分析³

認知的タスク分析の目的は、専門性の高い、実際の仕事で働かせている、働く人の認知の研究にある。特に、仕事がうまく成し遂げられた際の、働く人の認知を研究する（Crandall et al.,2006:VII）。

「認知（cognition）」とは、人が、対象を知覚し、その状況を理解したり、さらに情報や知識を活用して判断したり、その判断に基づいて行動を選択するなどの「<こころ>」の働きである。

認知的タスク分析における「タスク（task）」とは、伝統的な「課業」の概念とは違う意味合いを持つ。ここで言うタスクとは、「人が成し遂げようとしている成果（the outcome people are trying to achieve）」（Crandall et al.,2006:3）と定義される。働く人が、成果をどのように感じ、どう受け止めるかによって、タスクの内容や意味合いは変化する。

認知的タスク分析は、認知的タスク分析を専門とする専門家が行うとされている。認知的タスク分析の専門家は、働く人に調査協力を依頼し、調査協力者が仕事をしている間、何を考えているのか、どこに注意を向けているのか、どのような意思決定をしているのか、どのような戦略を活用しているのか、何を成し遂げようとしているのか、仕事の進み方について何を知っているのか、といったことを理解し、記述しようとする（Crandall et al.,2006:9）。

認知的タスク分析に期待される効果は、仕事の効率性を上げることにある。認知的タスク分析によって、調査協力者の熟練した仕事に関わる基本原理を記述する。認知的タスク分析の専門家は、その基本原理をもとに、彼らがミスや失敗をしそうな時、あらかじめ、どういうミスや失敗をしそうなのかを説明しなければならないとされている（Crandall et al.,2006:9）⁴。

2 認知的タスク分析の構成要素

認知的タスク分析は3つの要素から構成される（図表2-1参照：Crandall et al.,2006:9）。「知識の引き出し（knowledge elicitation）」、「データの分析（data analysis）」、

³認知的タスク分析の説明は、「<こころ>の働き：認知的タスク分析の専門家ガイド（Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis）」（Crandall et al. 2006）を参考にしている。

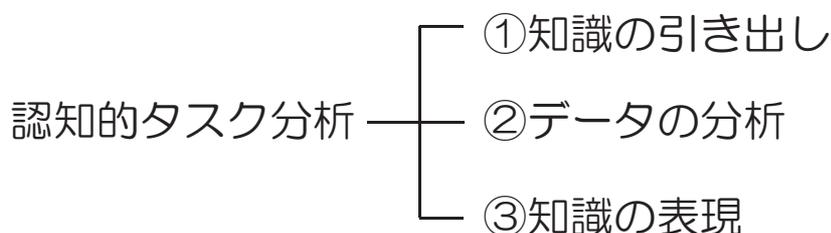
⁴職業相談の場合、その効果や効果に及ぼす要因について様々な変数が考えられる。そのため、基本原理の特定が難しいと言えよう。勤コソワークショップでは、職員同士で職業相談における重要な判断や選択の共有、そして、その共有のノウハウの体験学習により、職場の相談力の向上につながると考える。

「知識の表現 (knowledge representation)」である。

「知識 (knowledge)」とは、オクスフォード英語辞典によれば、「経験と教育によって獲得された、事実、情報、技能。ある主題についての理論的または実用的な理解」と定義される。これらの知識は、働く人個人のなかに関心や記憶として保持されている。

認知的タスク分析では、こういった働く人個人のなかにある知識を表出させ（知識の引き出し）、引き出した情報を分析し（データの分析）、他者にわかりやすく伝わるように表現する（知識の表現）。

図表 2-1 認知的タスク分析の構成要素



出所)Crandall et.al.(2006:9)をもとに作成。

認知的タスク分析は、北米を中心に、様々な手法が開発されている。これらの手法は、「どのように仕事を調査するのか？」と「仕事のどの側面を調査するのか？」の2つの視点から整理される（図表 2-2 参照）。

「どのように仕事を調査するのか？」には、「面接」、「自己報告」、「観察」、「自動情報収集」の4種類がある。「自動情報収集」とは、たとえば、インターネットで特定の情報を探す際、見つけるまでの閲覧履歴を辿ることにより、どのようなプロセスで情報を絞り込んだのか、といった<ところ>の働きが理解できる。

「仕事のどの側面を調査するのか？」には、認知的タスク分析の対象を、「①いつの仕事の話?」、「②実際の仕事の話?」、「③仕事の困難さは?」、「④一般的な話?」の4種類の評価軸から分類する。

「①いつの仕事の話?」は、認知的タスク分析の対象となる仕事が、過去、現在、未来のいつの時点の話か、によって分類される。

「②実際の仕事の話?」は、現実の職場での仕事かどうかを見る。「実際の仕事」ではない場合として、「シミュレーション」もしくは「シナリオ」といった仮想的に設定された職場や仕事の場面が考えられる。

「③仕事の困難さは?」は、「ルーチンワーク」のように、ほぼ日常的に行っており、

判断や意思決定などを特に意識せずにできる仕事か、あるいは「チャレンジングな仕事」のように、トラブル対応などの非日常的な経験であり、意識的に注意をして対応しなければならない仕事かによって分類される。

「④一般的な話？」は、仕事の話が、抽象的か具体的かどうかを見る。その仕事は、実際に起こった出来事の場合、「特定の出来事」であり、実際に起こった出来事でなく、一般的な仕事の話の場合、「抽象的な知識」として分類される。

図表 2 - 2 認知的タスク分析の手法の分類表

どのように 仕事を調査するか？ 仕事の どの側面を調査するか？	面接 (interview)	自己報告 (self-report)	観察 (observation)	自動情報収集 (automated capture)
①いつの仕事の話？ (過去／現在／未来)				
②実際の仕事の話？ (実際の仕事/シミュレーションor シナリオ)				
③仕事の困難さは？ (ルーチンワーク/ チャレンジングな仕事)				
④一般的な話？ (抽象的な知識/ 特定の出来事)				

出所)Crandall et.al.(2006:17)を訳出の上、転載。

3 重要意思決定分析法

勘コツワークショップのグループワークでは、参加者同士が職業相談における重要な判断や選択を共有するため、認知的タスク分析の手法⁵のうち、重要意思決定分析法(Critical Decision Method)を参考にする。

(1) 重要意思決定分析法の開発の経緯

重要意思決定分析法は、刻々と変化する環境下、制約された時間のなかで、高度な情

⁵ 重要意思決定分析法の他に、タスクに必要とされる認知能力や認知的技能に関する情報を収集する応用認知的タスク分析 (Applied Cognitive Task Analysis; Militello and Hutton,1998)、階層的にタスクを分析する階層的タスク分析 (Hierarchical Task Analysis; Stanton,2006) などがある。

報を扱う現場における、タスクのモデルを明らかにする手法である（**Klein, Calderwood and Macgregor,1989:462**）。たとえば、次のような状況をイメージしてほしい。家屋が火事になり、今にも屋根が崩れ落ちようとしている。消防士が、その家屋に人が逃げ遅れているという知らせを受ける。消防士は、残された人を救出するため、その家屋に突入するかどうかの判断に迫られる。重要意思決定分析法とは、こういった状況下で、ベテランの消防士が、どのような判断や選択をするのか、といった〈こころ〉の働きを分析する手法である。

ワイゼンフェルドらによると、この手法は、フラナガンの重要事態分析法（critical incident technique: **Flanagan,1954**）の変形（variant）と位置づけられる（**Weitzenfeld, Freeman, Riedl and Klein,1990**）。

シャタックらによると、フラナガンは、航空事故やパイロットの操縦ミスといった重大な出来事（critical incident）を取り上げ、構造化された面接法やパイロットが作成する報告書を活用し、パイロットが飛行機を操縦する状況を記録した。その後、この重要事態分析法は、熟練者（professional）が以前に遭遇した事例を思い出したり、回顧する手法を不可欠なものとして取り込むようになったという（**Shattuck and Woods, 1994:1081**）。

ホフマンらによると、クラインらは、1986年に、ベテランの消防士の仕事を研究する際、この重要事態分析法を初めて活用したという。彼らに、重要な出来事を思い出してもらい、そこで、どのような情報を手がかりとして、どういう判断をしたのかを尋ねた。その後、同様な研究をくり返すともに、その面接法も洗練化され、重要意思決定分析法の開発に至ったという（**Hoffman,Crandall and Shadbolt,1998:256-257**）。

(2) 重要意思決定分析法の特徴

認知的タスク分析法では、その専門家が、調査協力者に、構造化された面接調査をして、過去に実際に経験した、ルーチンワークではない仕事の話聞き、その経験のなかで、どのような重要な判断や選択をしたのかを明らかにする。図表2-2の認知的タスク分析の手法の分類表を活用すると、重要意思決定分析法は、図表2-3に示す特徴に整理される。

調査協力者は、その調査のテーマとなる分野の「主題専門家（subject matter expert : SME）」と言って、研究の対象とする仕事の分野における専門家や熟練者になる。たとえば、調査のテーマが職業相談ならば、職業相談の窓口業務で一目置かれているベテラン職員が考えられる。

重要意思決定分析法では、過去の仕事の経験について、調査協力者に回想して話してもらう。このため、次のような3つの特徴がある。

第1に、仕事の経験は、ストーリー（story）の形式で記憶されていると考える。この

ことから、重要意思決定分析法では、調査者が、調査協力者に、仕事の経験に関するストーリーを語ってもらうように働きかける。

ストーリーとは、出来事が起こった時間に沿って並べ、それらの出来事間のつながりを意味づけた言語活動である。たとえば、「1年前に王様が亡くなった」と「半年前に王妃が亡くなった」という2つの出来事を、時間の流れに沿って並べる。「1年前に王様が亡くなり、半年前に王妃が亡くなった」となる。2つの出来事の間につながりができ、1つのストーリーとなる。ちなみに、プロット (plot) とは、この出来事をつなぐを説明するものである。「1年前に王様が亡くなり、悲しみのあまり、半年前に王妃が亡くなった」。この「悲しみのあまり」の部分がストーリーのプロットになる。

クラインは、私たちは仕事の経験をストーリー化 (story telling) することにより、その経験を、これからの経験に生かすことができ、他者と共有できるようになると説明している (Klein,1998:3)。

図表 2 - 3 認知的タスク分析における重要意思決定分析法の位置づけ

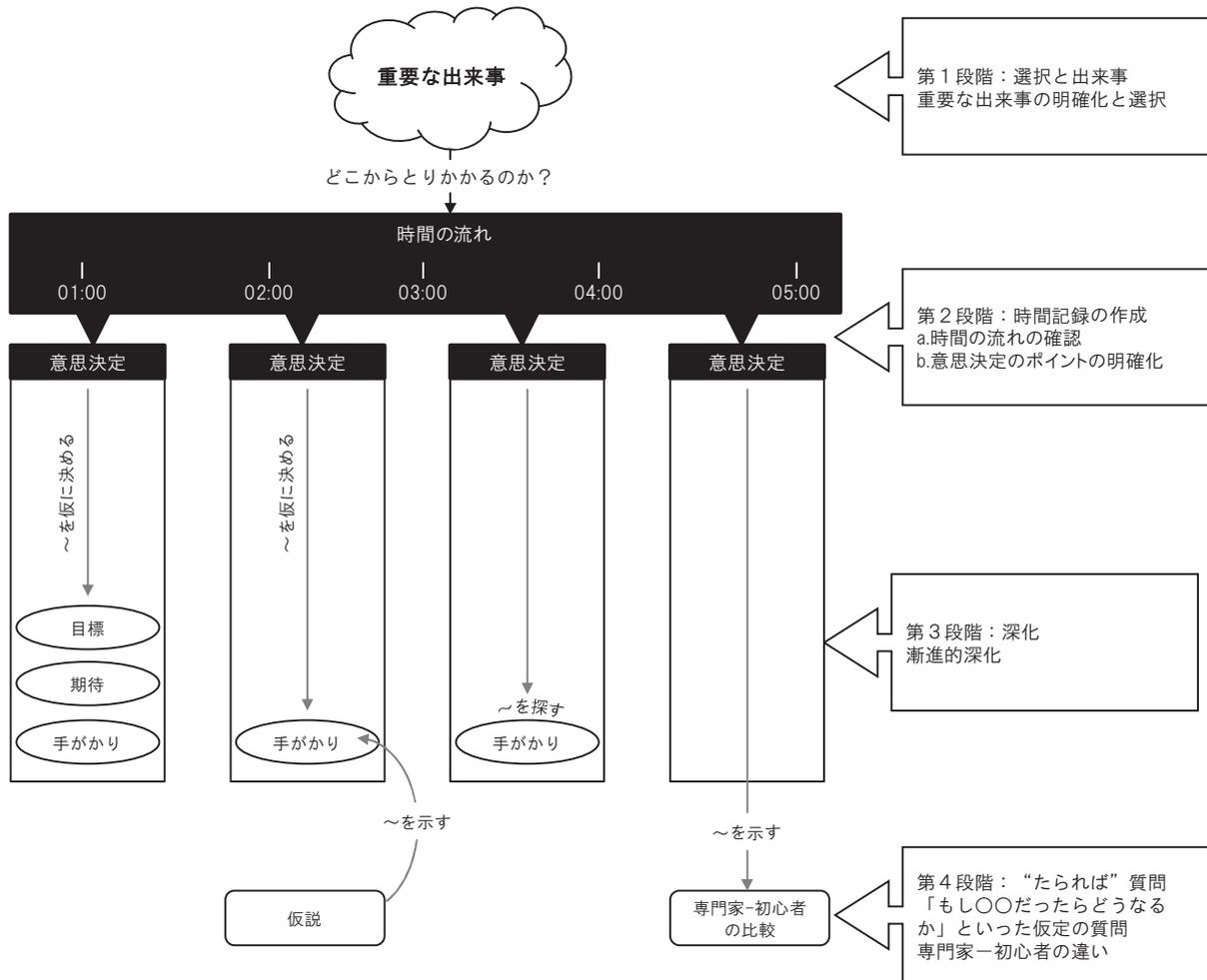
どのよう に仕事を調査するか？ 仕事の どの側面を調査するか？	面接 (interview)	調査協力者に面接調査をして、 仕事の経験を聞く
①いつの仕事の話？ (過去/現在/未来)	過去の話	実際の仕事の経験を分析の対象とする
②実際の仕事の話？ (実際の仕事/シミュレーション/ シナリオ)	実際の仕事	
③仕事の困難さは？ (ルーチンワーク/ チャレンジングな仕事)	チャレンジングな 仕事	調査協力者の記憶を頼りとするため、記 憶の喪失や歪みを受けにくい仕事の経験 に焦点を当てる
④一般的な話？ (抽象的な知識/ 特定の出来事)	特定の出来事	一般的な話でなく、 具体的な仕事の経験の話に焦点を当てる

出所)Crandall et.al.(2006:17)をもとに作成。

第2に、重要意思決定分析法では、調査者が、調査協力者から、特定の仕事の経験について、まず事実関係を聞き出す。それから、調査協力者の<こころ>の働きを聞き出す構造的な面接調査を行う。調査協力者に事実だけを語ってもらっても、<こころ>の働きである重要な判断や選択は明らかにならない。反対に判断や選択といった<こころ>の働きだけを語ってもらっても、どのタイミングで判断し、選択したのかがわから

ない。調査者は、調査協力者に段階を踏んで、仕事の経験のストーリーを語ってもらうことにより、重要な判断や選択を浮き彫りにできる。重要意思決定分析法の段階を図表2-4に、段階ごとの解説を図表2-5に示す。

図表2-4 重要意思決定分析法の段階



出所)Crandall et.al.(2006:74)を訳出の上、転載。

図表2-5 重要意思決定分析法の手順の解説

第1段階：選択と出来事

調査者は、調査協力者と協力して、分析の対象となる仕事の経験を選択する。

第2段階：時間記録の作成

調査者は、調査協力者から、第1段階で選択した仕事の経験について、時間の流れに沿って、どのような出来事があったのか、具体的に話を聞き出す。あくまで、実際に起こった出来事、つまり事実を中心に話を聞き出す。

第3段階：深化

調査者は、第2段階で明らかにした出来事の背景で、調査協力者が何を知ったのか、いつそれを知ったのか、何を手がかりとして、それを知り、それをもとに、何をしたのかを聞き出す。

第4段階：“たられば”質問（仮定の質問）

調査者は、仮定の質問を使って、第2段階で調査協力者から聞き出した、仕事の経験のストーリーとは別のストーリーの可能性を聞き出す。たとえば、ベテランの調査協力者から聞き出した事例で、もし、職業相談の担当者が、自分のようなベテランではなく、初心者だったならば、職業相談を進める上で、どのような見落としや失敗をしてしまうかを聞く。第4段階では、こういった、うまくいかなくなるストーリーを聞き出す仮定の質問が中心になる。

出所)Crandall et.al.(2006)をもとに作成。

第3に、調査協力者に、非日常的な仕事の経験を語ってもらう。記憶は喪失したり、歪んでしまう可能性がある。調査者は、調査協力者に、記憶に残りやすく、回想がより容易な、「非日常的な、やりがいのあった出来事（non-routine challenging events）」（Crandall et al.,2006:72）を思い出してもらうように依頼する。

(3) 重要意思決定分析法と勘コツワークショップ

勘コツワークショップのグループワークに、認知的タスク分析の手法のうち、重要意思決定分析法を参考にする理由は3つある。

第1に、重要意思決定分析法は、少なくとも2人以上の参加者が<ことば>を交わす面接法であり、グループワークに取り入れやすい。

第2に、グループワークの参加者は、職業相談の窓口の担当者、もしくは経験者を想定している。彼らは、実際に職業相談を経験しており、重要意思決定分析法の対象となる相談事例を容易に想起しやすいと考えられる。

第3に、重要意思決定分析法では、その意思決定のモデルとして、「再認主導意思決定モデル（recognition-primed decision model）」（Klein,1998:89-111）が採用されている。職業相談の窓口では、職員は迅速で適確な判断や選択を行うことが求められる。次節で説明する再認主導意思決定モデルは、こういったタイプの意思決定を説明するに適切なモデルと考えられる。

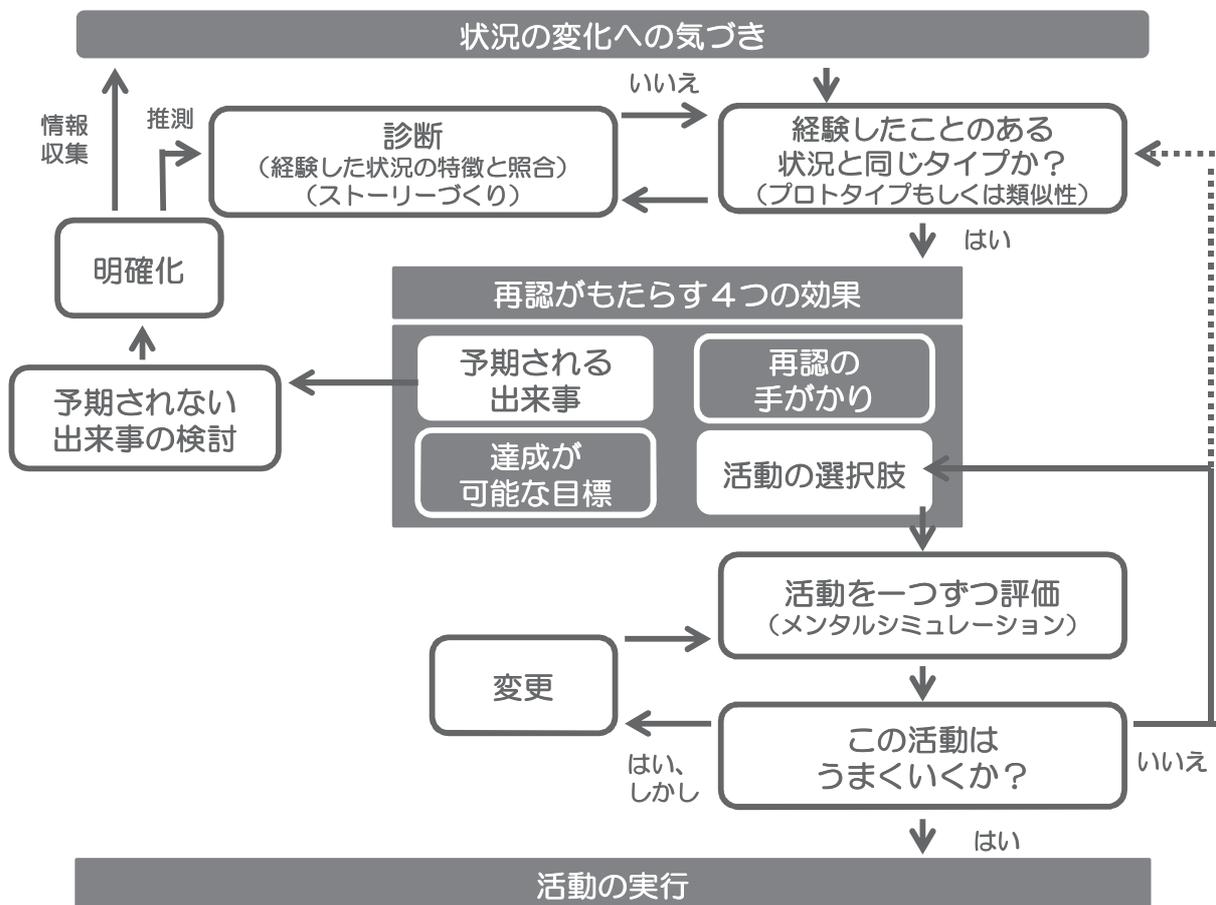
4 再認主導意思決定モデル

重要意思決定分析法では、意思決定の考え方として、再認主導意思決定が採用されて

いる (Klein,1998:189-190)。ここで言う「再認」とは、心理学の専門用語の意味で使われている。心理学では、物事を想起するプロセスを、「再認 (recognition)」と「再生 (recall)」という言葉で区別して活用することがある (北岡, 2005:101)。

「再認」は、物事を知覚した際、それが以前に経験した物事と同じであると、記憶をもとに判断するプロセスである。それに対し、「再生」とは、以前、経験した物事を、そのまま想起するプロセスである。たとえば、「あなたは昨日、誰に会いましたか?」と聞かれ、「A さん」と答えるプロセスは、A さんに会った経験を想起する「再生」である。目の前に A さんがいて、その人が A さんであると識別するプロセスは、以前、A さんに会った記憶をもとに判断する「再認」である⁶。

図表 2-6 統合版再認主導意思決定モデル



出所)Klein(1998:27)を訳出の上、転載。

再認主導意思決定モデルでは、「再認」という用語が使われていることからわかるように、意思決定の要として再認のプロセスを取り入れている。この再認のプロセスでは、

⁶ 一般的には、再認は再生よりも容易であるとされる (北岡,2005:101)。

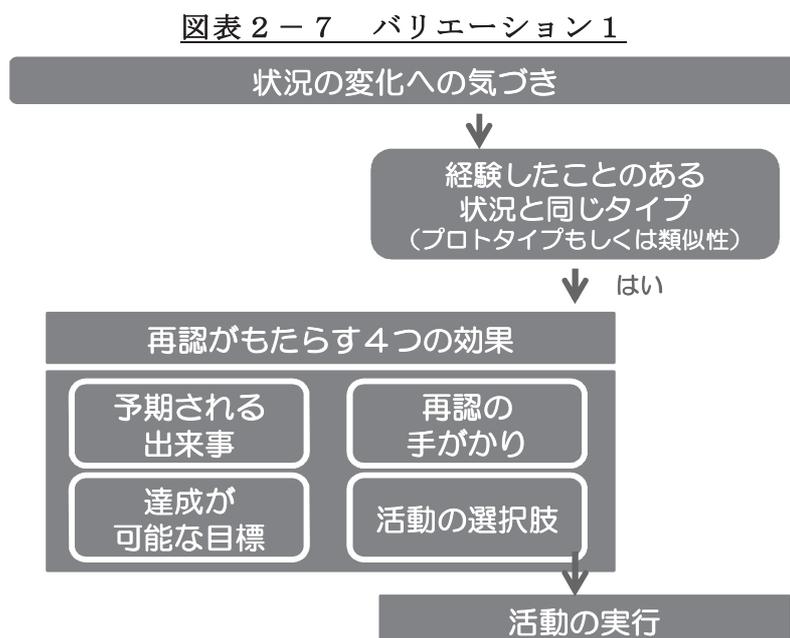
意思決定者は、状況の変化に気づくと、その状況から、次に何が起こるのか、理解しようとする。つまり、記憶を頼りに、過去の経験で同じようなタイプの状況を想起しようとする。過去の経験はストーリーとして記憶されている。過去の経験から、目の前で展開している状況と同じようなタイプの経験が想起できると、その経験のストーリーから、これから起こる出来事が予想できるようになる。出来事の予想ができると、自分自身の活動の選択肢が想像できるようになる。

このモデルは2つのプロセスからなる。1つは、意思決定者が、どのような活動を選択すればよいかを想像するため、状況の変化を手がかりとして、過去の経験を再認するプロセスである。もう1つは、意思決定者が、その活動を選択すると、どうなるのかを想像し、その結果を評価するプロセスである (Klein, 1998:24)。

図表2-6は、再認主導意思決定モデルの統合版である。クラインは、この統合版再認主導意思決定モデルを、バリエーション1～3の基本方略に分けて説明している (Klein,1998:24-27)。

(1) バリエーション1：適切な過去の経験が想起できる場合

図表2-7は、バリエーション1として、再認主導意思決定の基本方略を図式化したものである。ここでの意思決定者は、目の前の状況が、以前、経験した状況と同じタイプと容易に再認できる。意思決定者にとって、見慣れた状況と言えるだろう。この再認した経験から、直面している状況に応じた、適切な活動が容易に想像できる。後は、その活動を実行するだけである。



出所)Klein(1998:25)を訳出の上、転載。

図表 2 - 7 の中央に「再認がもたらす 4 つの効果」が記述されている。図表 2 - 8 に、それらの解説を記述した。

図表 2 - 8 再認がもたらす 4 つの効果

①再認の手がかり

意思決定者は、自分自身が直面している状況が、以前、経験した状況と同じタイプと認識できる、情報の手がかりを意識できる。

②予期される出来事

意思決定者は、自分自身が直面している状況から、これから起きる出来事が予期できる。

③達成可能な目標

意思決定者は、自分が直面している状況に対処するため、何を目標として活動すればよいかを理解できる。

④活動の選択肢

意思決定者は、自分自身が直面している状況から、③の目標を達成するため、どのような活動を実行すべきか、活動の選択肢を想像できる。

出所)Klein(1998:24)をもとに作成。

たとえば、こういう相談場面を想像してほしい。求職者は就職活動に熱心に取り組んでいる。しかし、なかなか就職まで結びつかない。職員は、求職者の性別、年齢、職歴、前職、話し方、表情などの求職者の特徴や相談の状況を手がかりとして、過去の経験を再認する（①再認の手がかり）。ここでは、再認の手がかりとして、「一つの会社に勤め続け定年で退職」という求職者の職歴が活用されたとする。

この再認のプロセスでは、職員が、求職者を目の前にして、同じタイプの求職者や相談の状況にあった職業相談の経験を想起する。この経験はストーリーとして記憶されている。このストーリーの想起により、目の前の求職者のこれからの就職活動が、ある程度、予期できるようになる（②予期される出来事）。たとえば、職員は、目の前の求職者と、同じタイプと思う求職者が、退職時の給与とほぼ同額の給与水準を希望したことを想起したとする。この予期と矛盾することなく相談が進めば、職員は適切に状況を再認できたと理解する。

職員の予想どおり、求職者の希望する給与水準が退職時とほぼ同額であったとする。この予期される出来事から、求職者の就職活動のどこに問題があるのか、見当をつけることができるようになる。たとえば、「一つの会社に長く勤め続けて来たため、他の会社の給与水準をよく理解していない」や、「長く就職活動をしてこなかったため、地域の転

職市場をよく理解していない」などである。そして職員は、その問題を解決するため、何を目標として活動すればよいのか、理解できるようになる(③達成可能な目標)。まずは、求職者に求人情報端末を活用してもらって、地域の労働市場を理解してもらい、などである。

そして職員は、その目標を達成するため、自分自身が、どのような活動をすればよいかを想像できるようになる(④活動の選択肢)。「求職者と一緒に求人情報端末を使って、地域の求人を探す」、「求職者に求人情報端末の使い方を教える」などである。

再認のプロセスで、ストーリーのプロトタイプ(prototype)が活用される場合がある。プロトタイプとは、「カテゴリーの中心メンバー」(大堀, 2002:33)と考えられる。たとえば、「一つの会社に勤め続け定年で退職」という特徴がカテゴリーとする。職員が対応した、このカテゴリーに属する、過去の求職者がメンバーである。それらのメンバーのなかで、もっとも典型的なタイプ、わかりやすく言うと、「らしさ」を持ったメンバー、もしくは、実在しなくても、その「らしさ」が重なった人物像がプロトタイプに相当する。たとえば、「他の会社の給与水準をよく理解していない」、「地域の転職市場をよく理解していない」、「これまで担当してきた仕事にこだわる」実在する求職者、もしくは、こういった特徴を合わせ持つ求職者像である。

職員は、このプロトタイプからも、求職者のこれからの就職活動が予期でき、それに応じて、自分自身の取るべき活動を想像できる。思い込みやステレオタイプも、あるカテゴリーを基盤としたものの見方であり、プロトタイプと同じである。しかし、重要意思決定分析法におけるプロトタイプは、思い込みやステレオタイプのような固定的な見方とは異なる。職員は、過去の経験を頼りに、目の前にいる求職者に、どのように接するか、当てはまると思うプロトタイプをもとに、その方針を立てる。しかし、その予測が外れたら、あっさりと、そのプロトタイプを捨てる。つまり、暫定的な見方である。

(2) バリエーション2：適切な過去の経験が想起できない場合

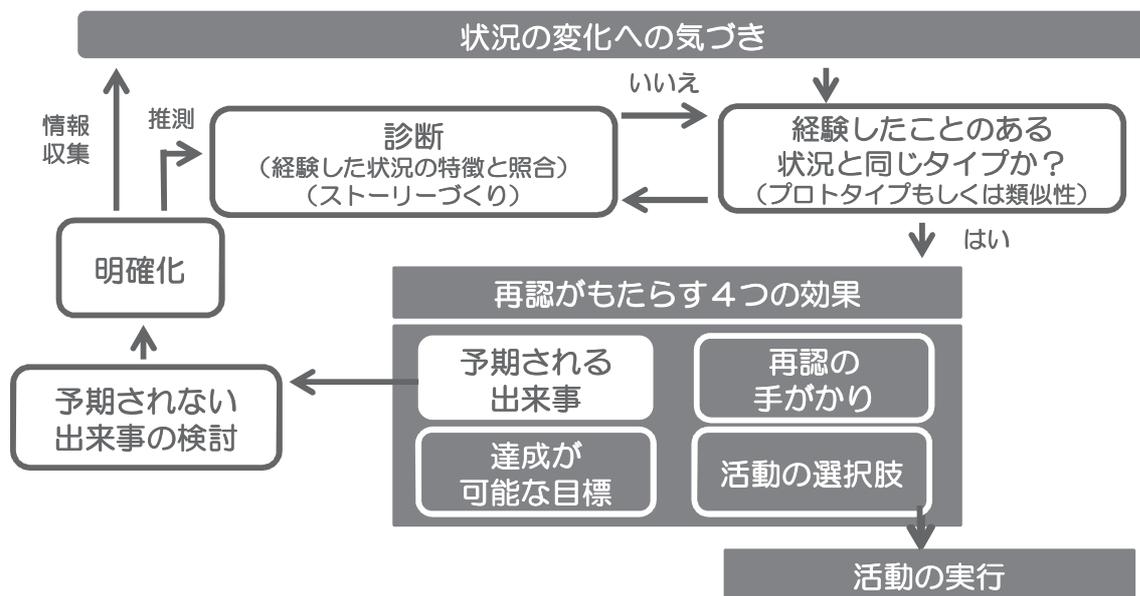
バリエーション2は、意思決定者が、直面している状況を認識するのに、手間がかかる場合である。直面している状況が、以前、経験したことのある状況と同じタイプと認識できなかつたり、反対に、複数のタイプと似通っている場合である。

こういう場合、意思決定者は、目の前の状況と類似した過去の経験を再認するため、直面している状況を、より詳細に診断し、新たな情報を収集しようとする。新たな情報が収集できたら、再度、過去の経験のうち、類似した経験と照合する。このプロセスを、目の前の状況と類似した過去の経験が再認できるまでくり返す。

たとえば、上述した相談場面の続きで、職員が、目の前の求職者の特徴である、「一つの会社に勤め続け定年で退職」という手がかりから、同様なタイプの求職者との相談の経験を想起できたとする。職員は、この経験の想起から、こういったタイプの求職者の場

合、「学校を卒業してから、長く就職活動を経験していないのではないか?」、そのため、「自己流で職務経歴書を作成し、独りよがりの説明になっているのではないか?」と、求職者の就職活動上の問題に見当をつけることができる。その結果、職員は、活動の選択肢として、「もし、よろしければ、職務経歴書を見せていただけませんか?」と、求職者に働きかけることが考えられる。ここまではバリエーション1に該当する。

図表 2-9 バリエーション 2



出所)Klein(1998:25)を訳出の上、転載。

しかし、職員が求職者の職務経歴書を見ると、求職者は、自分自身の仕事の経験のアピールポイントをよく理解しており、採用担当者の目から見ても、わかりやすく表現していたとする。そうすると、以前、経験した「一つの会社に勤め続け定年で退職」という特徴を持つ求職者のタイプとは違うことになる。

職員は、目の前の状況と類似した過去の経験を再認するため、新たな情報を収集することになる。職務経歴書を見ると、定年の直前まで人事部長をしており、そのなかでも、採用の仕事を長く経験しているとわかる。それで、「一つの会社に勤め続け定年で退職」よりも、「人事部長」、「長く採用の仕事を経験」というカテゴリーが、より顕在化するかもしれない。今度は、その追加された新たなカテゴリーを中心に、職員は同様なタイプの求職者との相談の経験を想起、つまり再認するのである。

図表 2-9 のバリエーション 2 の図式の「再認がもたらす 4 つの効果」のうち、「予期される出来事」から、「予期されない出来事の検討」へと矢印が出ている。先の例で説明すると、「予期される出来事」とは、職員が、「一つの会社に勤め続け定年で退職」という特徴を持つ求職者との相談の経験を想起、「職務経歴書の書き方に問題があるのではない

か？」と予期することである。それに対し、「予期されない出来事」とは、職員が求職者の職務経歴書を見て、「よく書けている」とわかり、「職務経歴書の書き方に問題があるのではないか？」という予期が外れることである。

このように予期が外れると、職員は、求職者の特徴や相談の状況を、より明確に理解しようとする。その方法は2種類ある。一つは「情報収集」であり、もう一つは「推測」である。前者の「情報収集」は、職員が職務経歴書を見て、求職者が人事部長を経験し、採用の仕事を長く経験している情報を収集することである。

後者は、職員が、「予期されない出来事」が起こった理由を「推測」することである。たとえば、職員が、求職者が、以前、自分とは違う職員から、職務経歴書の添削を受けたのではないかと推測することである。

(3) バリエーション3：メンタルシミュレーション

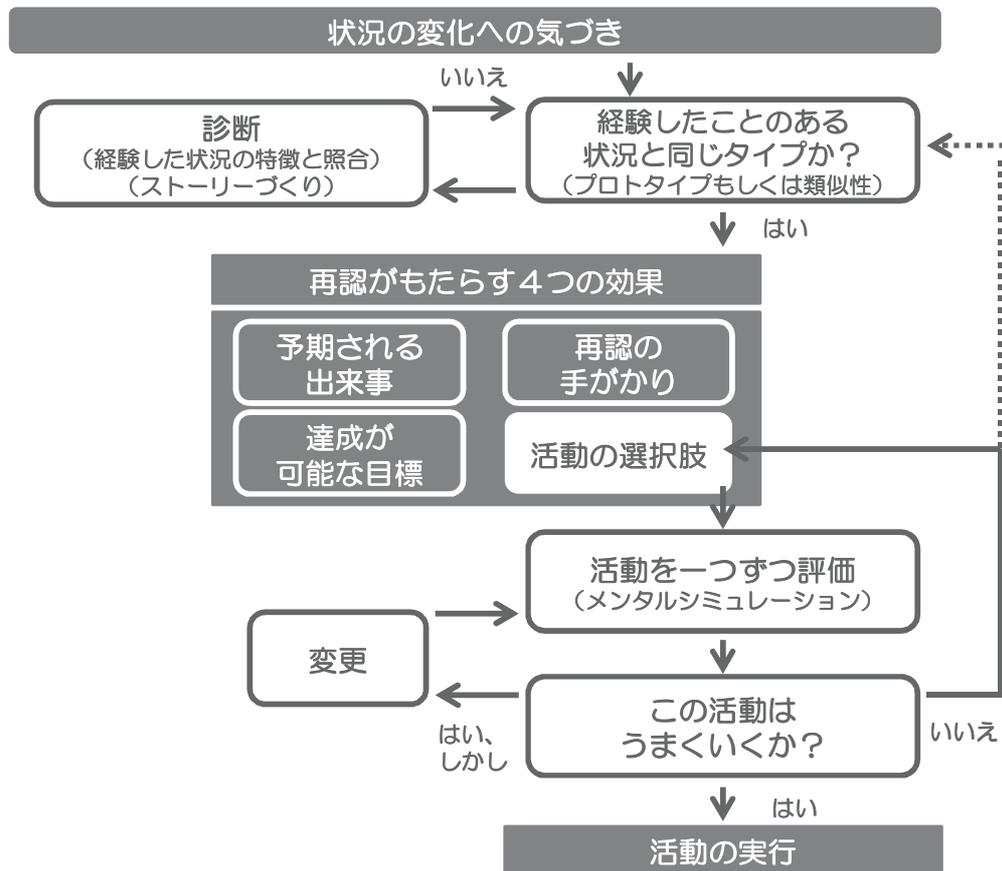
バリエーション3は、意思決定者が、目の前の状況が、以前、経験した状況と同じタイプと再認している。その経験から、これから起こる出来事を予期し、何を目標として活動すればよいかも理解できる。また、具体的に、どのような活動をすればよいか、も想像できる。

図表2-10はバリエーション3を図式化したものであるが、「活動の選択肢」から「活動を一つずつ評価」に矢印が出ている。これは、活動の選択肢を実行した場合、どのような結果につながるか、選択肢を一つずつ評価するプロセスである。このプロセスを「メンタルシミュレーション (mental simulation)」と言う (Klein,1998:45-74)。

どの活動も、うまくいきそうにない場合、バリエーション2の状況の再認のプロセスに戻ったり、活動の選択肢を再検討する。活動はうまくいきそうだが、改善の余地がある場合、その活動を修正するか、新たな活動を検討する。こうやって、直面している状況に対応できる活動を想像し、その活動がうまくいくか、検証し、うまくいく場合、実行へと移る。

たとえば、職員が、過去に類似した求職者との職業相談の経験を再認する手がかりとして、「一つの会社に勤め続け定年で退職」、「人事部長」、「長く採用の仕事を経験」などの情報を活用したとする。職員は、過去に相談の経験のある同様なタイプの求職者を想起する。そのプロトタイプとして、たとえば、就職活動に精通していても、その意識が、現役時代の「面接する側」から「面接される側」へと変わっていない求職者像を想起したとする。そのため求職者は、面接試験での受け答えが、無意識のうちに上から目線になるのではないかと想像する。職員が、求職者の話し方や態度に注意を向けると、予期したとおり、言葉遣いが丁寧でなく、命令口調である。話す態度も高圧的である。

図表 2-10 バリエーション3



出所)Klein(1998:25)を訳出の上、転載。

このように状況が再認できると、職員は活動の選択肢が想像できるようになる。たとえば、「命令口調や高圧的な態度を指摘する」、「模擬面接をする」、「面接試験のふり返りをする」などである。これらの活動の選択肢ごとに、一つずつメンタルシミュレーションをする。活動の結果を想像し、それが「うまくいくか」を想像するのである。

たとえば、職員が、求職者に、「命令口調や高圧的な態度を指摘する」と、どうなるか？求職者は、面接試験で想像される問題点を指摘されると、気分を害し、相談の窓口に来なくなるかもしれない。この選択肢は却下される。次に、職員が求職者に「模擬面接をする」ように提案すると、どうなるか？求職者は採用のプロという意識がある。このことから、模擬面接をする必要性を感じていないかもしれない。これも却下される。では職員が、求職者に「面接試験のふり返りをする」ように提案すると、どうなるだろう？求職者は、放っておいても面接官への不満を話すところがある。職員は、不平、不満を粘り強く聞くようにして、求職者に、面接試験での自分自身の言動を話してもらうようにする。このようにして求職者が自分自身の言動を意識できるようになると、自分自身の「命令口調」や「高圧的な態度」にも問題があったのではないかと気づくかもしれない。

このように選択肢の活動がうまくいくか、一つ一つ想像するメンタルシミュレーショ

ンのプロセスを経て、活動の選択肢が絞られ、実行の段階に移るのである。

(4) 職業相談と再認主導意思決定モデル

再認主導意思決定は、自然主義的意思決定モデル（*naturalistic decision model*）の研究の流れに属する（**稲垣, 2003:25**）。自然主義的意思決定モデルの研究では、緊急の判断や状況の変化など、現場で実際に起こりやすい問題状況において、エキスパートが、どのような意思決定を行うのか、その特徴を明らかにし、モデル化しようとする。

稲垣(2003:25)の論文によると、「自然主義的（*naturalistic*）」という＜ことば＞が用いられる背景には、「エキスパートの意思決定プロセスをあるがままに観察・記述しようとする基本姿勢」（**Klein,2001**）が込められているという。そして、意思決定者がエキスパートであるとは、「素人ではなく、対象とする問題に対してある程度の経験を有する」（**Kaempff and Klein,1994**）ことを意味する。

稲垣（2003：25-56）は、この自然主義的意思決定の研究によって得られた代表的な知見を4つに整理している（**図表2-11 参照**）。そして、再認主導意思決定モデルは、こういったエキスパートの意思決定のプロセスの特徴を表現しようとするとして説明している。

図表2-11 自然主義的意思決定研究による代表的な知見

-
- ①まず「今何が起きているか」、状況を特定することが最重要である。
 - ②状況が特定できれば、それに対応する行為はほとんど自動的に定まる。
 - ③最初に想起された行為代替案が満足できるものであれば、その行為を採用する。それ以外の代替案を探索することはない。採用した代替案が最適であるか否かも検討しない。
 - ④想起された行為代替案が満足できないことが判明してから、はじめてつぎの代替案が生成される。すなわち、{ひとつの行為代替案生成・評価・採否決定}を単位とし、この操作が逐次的に行われる。複数の代替案を列挙し、それらを同時に比較しようとすることはない。
-

出所)稲垣(2003:25-26)を転載。

自然主義的意思決定モデルの特徴は、伝統的意思決定モデルと比較すると、より明らかになる。ジャニスとマンは、伝統的意思決定モデルの観点から、**図表2-12**に示す、よりよい意思決定のための処方を示している（**Janis and Mann,1977:11**）。

図表2-12 よりよい意思決定のための処方

-
- ①活動の選択肢について、幅広く徹底的に調べる。
 - ②一つ一つの選択について、その選択によって成し遂げられる、あらゆる目標、そして

その目標が含意する価値観を調べる。

- ③一つ一つの選択肢について、その結果がうまくいった場合だけでなく、結果がよくなかった場合についても、意思決定者が理解している、どんなコストやリスクも、注意深く勘案する。
- ④一つ一つの選択肢について、さらに深い評価をするため、集中的に新しい情報を調べる。
- ⑤意思決定者は、当初、選択した活動について、それを支持しない新しい情報や専門的な判断に接しても、それらを正確に理解し、配慮する。
- ⑥最終的な選択をする前に、意思決定者が理解している、すべての選択肢について、再度、うまくいく場合と、うまくいかなかった場合を検討する。
- ⑦選択した活動を実行したり、成し遂げるため、様々な既知のリスクが起きることを想定し、その状況に対応した活動計画に特別な注意を払い、きめの細かい準備をする。

出所)Janis and Mann(1977:11)を訳出の上、転載。

伝統的意思決定モデルでは、意思決定者は、考えられる限りの活動の選択肢を挙げる。その選択肢の一つ一つを、かかるコストやリスクといった一定の基準から評価する。そして、それらのうち、最も評価が高い選択肢を選択する。

これに対し、再認主導意思決定モデルでは複数の選択肢を比較検討しない。意思決定者は、迅速に状況を判断する。そこから導き出される活動の選択肢について、「この活動をしたら、こうなるだろう」と、その活動の結果を1つずつシミュレーションする。適当な選択肢が見つかったら、それ以上、他の選択肢を検討しない。こういったシミュレーションができる背景には、意思決定者がエキスパートであるという前提がある。

クラインは、再認主導意思決定モデルは「単数評価法 (singular evaluation approach)」に分類し、伝統的意思決定モデルは「比較評価法 (comparative evaluation approach)」に分類して区別した。次のような例えをあげて、両者の違いを説明している。

比較評価法と単数評価法を区別するのは難しくない。あなたが、メニューを見て料理を注文する場合、メニューに掲載されている料理を比較検討して、最も自分の望む料理を見つけるだろう。これは比較評価をしていることになる。なぜならば、ある料理が、他の食べ物よりもおいしいかどうか、考えるからである。それに対し、あなたが、慣れない土地でドライブをしており、車のガソリンが足りなくなるとしよう。あなたはサービスステーションを探し始める。そして、一番初めに目に入った、ガソリンが妥当な価格のサービスステーションが見つかったら、そこに入る。あなたは、その町で、一番安いサービスステーションを見つける必要はない。

Klein(1998:20)

この例えのように、単数評価法では、「一番初めに目に入った、ガソリンが妥当な価格のサービスステーションが見つかったら、そこに入る」選択をする。再認主導意思決定モデルでは、その基本方略の一つであるバリエーション3のメンタルシミュレーションが単数評価法に該当する。意思決定者は目の前の状況から過去の経験を再認する。状況が再認できたら、活動の選択肢が想像できるようになる。その活動を選択すると、どうなるか想像し、うまくいきそうならば、その活動を実行する。うまくいきそうでないならば、他の活動の選択肢を当たる。まさに単数評価法と言えよう。

職業相談は、職員と求職者間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。求職者の発言に対し、瞬時の応答が要求される。そのため、迅速な判断や、効果的な情報や助言を瞬時に選択するといった意思決定が重要であり、比較評価法よりも単数評価法の再認主導意思決定モデルが当てはまりやすいと言えよう。

もちろん現実の職業相談の窓口では、求職者が希望する複数の求人を比較検討する、伝統的意思決定モデルである比較評価法も活用されている。しかし、比較評価法は意識的に行われる手法であり、意思決定者が比較的コントロールしやすい。それに対し、単数評価法は、意思決定者が瞬時に行っており、後でふり返って、意識化することが難しい。それだけに、単数評価法の意識化は職業相談の改善に効果を発揮すると言えよう。

ただし、職業相談において比較評価法も重要であることから、勘コツワークショップでは、参加者には、職業相談における比較評価法の重要性を説明するとともに、グループワークのなかに、比較評価法の意識化を排除しない配慮が必要と考えられる。

第3章 研修プログラムの概要

1 勘コツワークショップの目的

勘コツワークショップの目的は、目に見えない職業相談の勘とコツを「見える化」し、職員同士で、その勘とコツを共有して、職場の相談力を向上させることにある。そのため、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを実施する。具体的には、参加者は、次の3つの体験が期待される。

- ①職業相談の勘とコツを意識できるようになり、〈ことば〉で表現する。
- ②①の勘とコツを、図に整理して、「勘コツマップ」を作成し（これが、勘コツの「見える化」になる。）参加者同士で共有する。
- ③①と②から、職場で勘とコツを共有するノウハウである「勘コツインタビュー」を体験的に学習する。

2 勘コツインタビューと勘コツマップ

(1) 勘コツインタビュー

ア 勘コツインタビューの原型

勘コツインタビューは、特定の職業相談の経験から、そこで働いている勘コツを〈ことば〉にする面接法である。

この面接法の原型は、伝統的なカウンセラー養成の研修技法である「逐語記録の検討」である。逐語記録の検討では、カウンセリングにおけるカウンセラーとクライアントの間のやりとりを、文字に起こして記録する。カウンセラーは、その〈ことば〉の記録から、どのように〈ところ〉を働かせて、①クライアントの〈ことば〉を受け止め、そして、②クライアントに〈ことば〉を発したかを振り返る。さらに③今なら、どういう〈ことば〉を使って、クライアントの発言に応答したいかを考える。

このようにカウンセラーが、自分自身の〈ところ〉の働きを検討する際、まず、実際の相談でのやりとりにおける具体的な〈ことば〉を明らかにしてから、〈ところ〉の働きを振り返る手順を踏む。そして、カウンセラーは、逐語記録の検討の場にながらも、あたかも、その検討している事例のクライアントが目の前にいて、逐語記録の〈ことば〉を自分自身に発している場面に直面しているという、「いま、ここ（here and now）」での感覚で、具体的に、どのようなくことば〉を使って応答したいかを検討する。

イ <こころ>の働きを<ことば>にする

勘コツインタビューは、この逐語記録の検討の考え方を、調査者が、調査協力者から、職業相談の勘コツを尋ねる面接法へと展開している。その際、仕事における働く人の<こころ>の働きを分析する認知的タスク分析の手法の一つである重要事態分析法（Flanagan,1954）を参考にしている。

重要事態分析法は、<こころ>の働きが顕著に表れる場面として、過去の仕事の経験のうち、異常事態への対応などの非日常的な仕事の経験に焦点を当てる。面接者は、調査協力者から、その仕事の成否を分けた判断や選択、つまり<こころ>の働きを聞き出す。

勘コツインタビューも、この発想と同様、職員から、過去の職業相談の経験のうち、ルーチンワークではない経験、具体的には、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出してもらい、そこで働いた勘コツを聞き出す。

<こころ>の働きを<ことば>にするため、具体的に、どのような質問を、どういう手順で行うかは、重要事態分析法の流れを汲む重要意思決定分析法（Klein,1998;Crandall et al.,2006）を参考にした。上述したように、逐語記録の検討では、カウンセリングにおける実際に使われた<ことば>のやりとりを明らかにしてから、カウンセラーの<こころ>の働きをふり返る。重要意思決定分析法も同様に、まず、調査協力者に、仕事の経験をふり返ってもらい、そこで実際に起こった出来事を話してもらおう。そうやって事実を押さえてから、どのように<こころ>を働かせたのか、つまり調査協力者の主観を話してもらおう手順を踏む。

ただし、重要意思決定分析法は、意思決定のモデルとして単数評価法を採用する。このため、瞬時の<こころ>の働きしか扱わない（第2章-3「(4)職業相談と再認主導意思決定モデル」(21-23)参照）。職業相談では、求職者が複数の求人から応募する求人を選択する際、職員が、その支援をするなど、じっくりと<こころ>を働かせる比較評価法も多用されている。このため勘コツインタビューでは、比較評価法も視野に入れ、調査者が、調査協力者に、その時の気持ちや考えを聞く質問を取り入れ、両方の<こころ>の働きを<ことば>にするように働きかける工夫をしている。

ウ 勘コツインタビューの調査協力者

重要意思決定分析法の調査協力者は、主題専門家（SME:10）であり、研究の対象とする仕事の分野における専門家や熟練者になる（Crandall et al.,2006:81）。この背景には、彼らの<こころ>の働かせ方を学ぶという発想があると考えられる。

勘コツインタビューの場合、調査協力者は主題専門家に限定しない。職業相談の勘コツの正解は1つでないと考えからである。むしろ、勘コツを<ことば>にして、<こころ>が、どのように働くのか、その仕組みを理解することを重視する。

勘コツインタビューの面接構造は、平成 24 年度の開発の当初、5つのステップから構成された。その後、勘コツワークショップとは別に、勘コツインタビューの面接法の習得を目的とした研修研究（第 4 章「4 研修と研究の連携－アンケート調査の実施状況」（43）参照）をくり返し、現在では、4つのセクションからなる8つのステップの面接構造へと改訂されている。この新しい勘コツインタビューについては、「図表 6－1 勘コツインタビューの手順」（95-97）で説明する。

図表 3－1 グループワークの5つのステップ

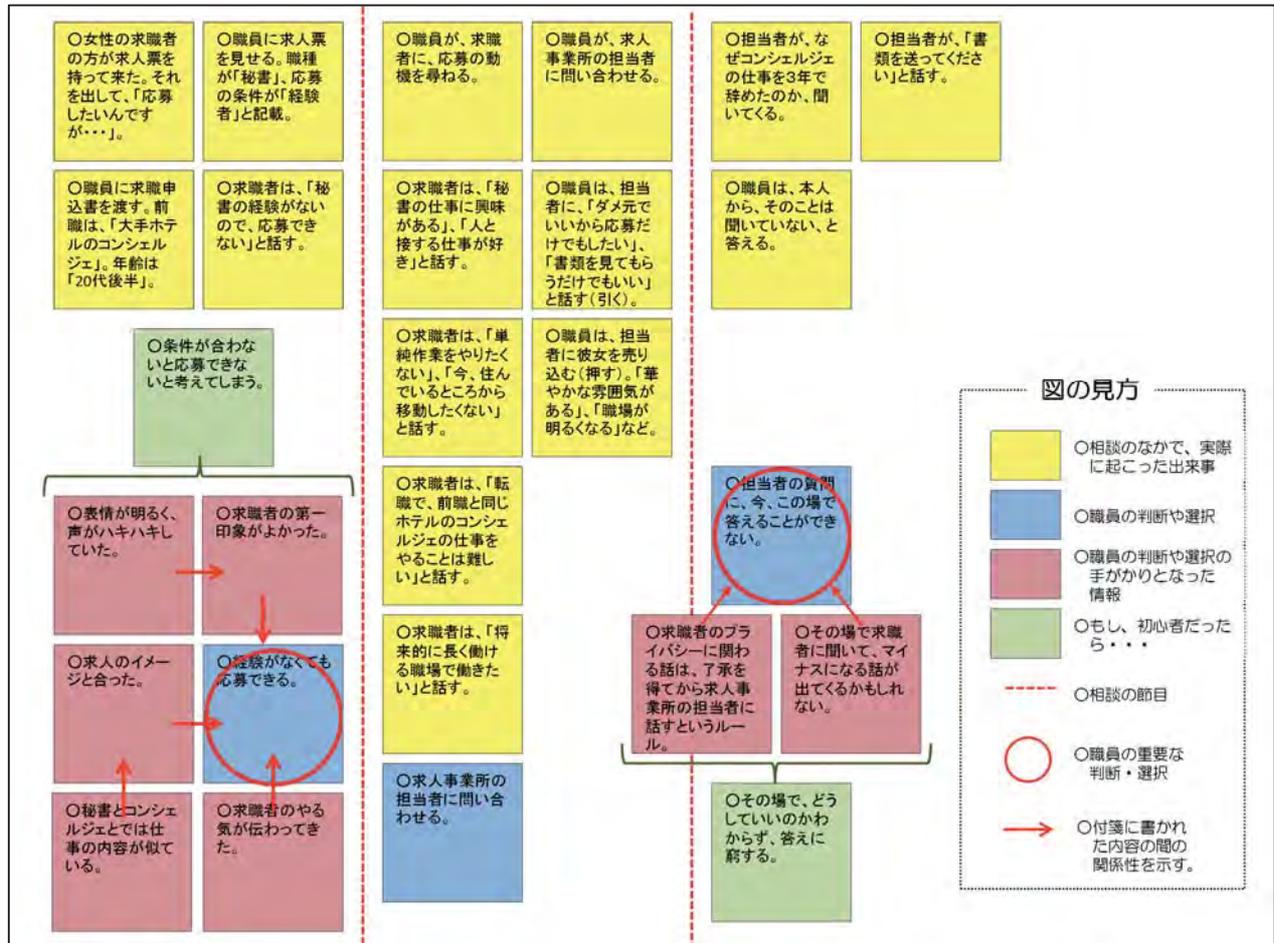
ステップ	グループワークの内容
ステップ1 相談の経験を 思い出そう	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた求職者との相談を思い出します。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。
ステップ2 相談のストーリーを 聞き出そう	ステップ1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。
ステップ3 どう判断・選択したかを 聞き出そう	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択を、1～3つぐらい選びます。
ステップ4 判断・選択した 理由を聞き出そう	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。
ステップ5 もし、 初心者だったら…	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談の業務の経験が少ない頃を想像して、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすかったのか、聞き出します。

(2) 勘コツマップ

勘コツマップとは、職業相談での職員と求職者のやりとりのプロセスと、そのプロセスの背景で生じている職員の判断や選択といった<こころ>の働きを図に整理したものである。勘コツマップから、職員が、どのタイミングで、どういう重要な判断や選択をし、その結果、職員の言動がどのように変化し、求職者の言動にどのような影響を及ぼしたかが把握できる。

図表 3－2 に示すように、勘コツワークショップの参加者は、グループで協力して、模造紙と4色の付箋を活用して、この勘コツマップを作成する。

図表 3-2 勘コツマップの例



出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせで作成された仮想の事例である。

黄色い付箋には、相談のなかで実際に起こった出来事が記述されている。時間の流れに沿って、これらを並べる。始めは上から下へ、区切りのよいところで、右側に列を変えて並べていく。

図表 3-2 で説明すると、左上の角の黄色い付箋には、「女性の求職者の方が求人票を持って来て、それを出して、『応募したいんですが・・・』と話した事実が記述されている。その下の黄色い付箋には、求職者は、職員に求職申込書を渡し、そこには、前職は「大手ホテルのコンシェルジェ」、年齢は「20 代後半」と記載されていた事実が記述されている。ここで小さな相談の区切りがあり、列が変わる。先頭の黄色い付箋に、求職者は、職員に、持って来た求人票を見せ、そこには、職種が「秘書」、応募の条件が「経験者」と記載されていた事実が記述されている。その下の黄色い付箋に、求職者が、「秘書の経験がないので、応募できない」と話した事実が記述されている。

黄色い付箋の下にある青色の付箋には、その時の職員の判断や選択といったところの働きが記述されている。たとえば、先ほどの職員と求職者のやりとりの下には、「経験がなくても応募できる」と思った職員の判断が記述されている。これは、「秘書の経験

がないので、応募できない」と話した求職者に対し、その時の職員の〈こころ〉のなかの判断が記述されている。

赤色の付箋は、その判断の手がかりとなった情報である。たとえば、職員は、「経験がなくても応募できる」と判断しているが、その判断の手がかりとなった情報として、「求職者の第一印象がよかった」、「求人イメージと合った」、「求職者のやる気が伝わってきた」などが記述されている。

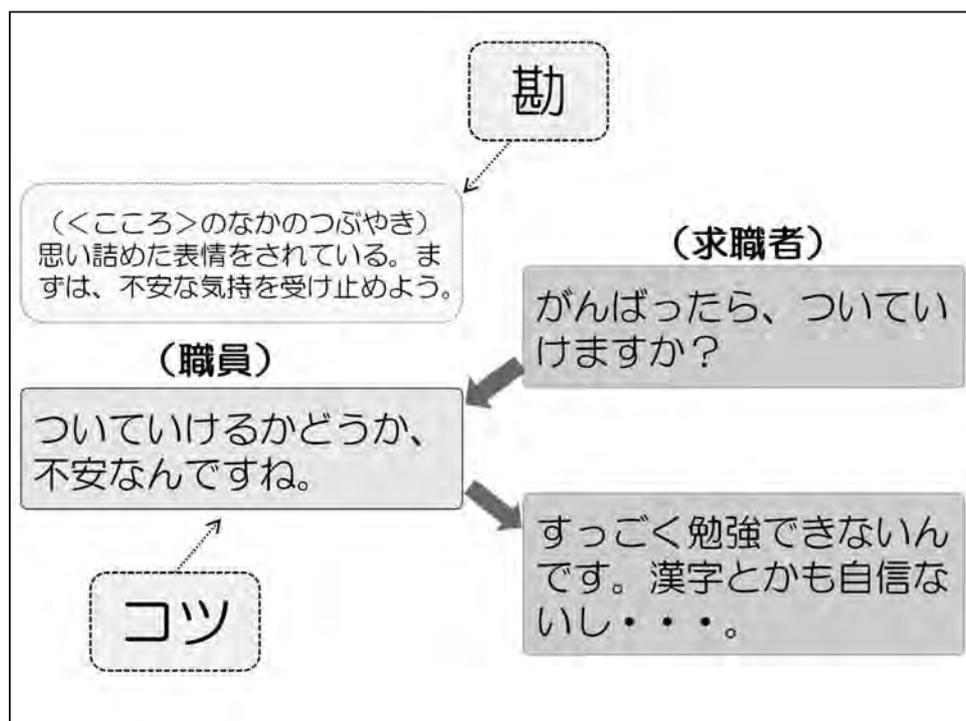
緑色の付箋は、職業相談業務について、「もし、初心者だったら・・・」という想定のもと、職員が、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいかが記述されている。たとえば、職業相談業務の経験の浅い職員ならば、端から「条件が合わないと応募できない」と判断してしまうことである。

その他、**図表 3-2**の勘コツマップには、赤い点線、丸、矢印が書き込まれているが、これらは、本章の「**5 ステップと質問例の説明**」(30-37)で説明する。

3 勘とコツの説明

勘コツワークショップにおける「勘」とは、職業相談における職員の状況の判断や言動の選択など〈こころ〉の働きを意味する。「コツ」とは、求職者とのやりとりのなかで、タイミングよく選択された言動を実行することである。勘コツワークショップでは、勘とコツを、**図表 3-3**に示す相談場面の例を使い、**図表 3-4**の解説例のように説明している。

図表 3-3 勘とコツを説明するスライド



図表 3-4 勘とコツの解説例

次のような職業相談の場面を想像してください。求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。しかし、職業訓練の申込書の提出まで、あと一步踏み出せない様子です。求職者が、職員に聞きます。「がんばったら、ついていきますか?」。みなさまだったら、どう応答されますか?このやりとりでは、求職者の「がんばったら、ついていきますか?」という発言から、職員は求職者の「授業についていけだろうか?」という不安な気持ちを汲み取り、「ついていけるかどうか不安なんですね」と、その気持ちを受け止める応答をしています。求職者は、その応答に促され、「すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・」と、何が不安なのか、より具体的に話しています。〈中略〉求職者が、「がんばったら、ついていきますか?」と話した際、職員は、〈こころ〉のなかで、次のような、つぶやきをしていると考えられます。「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」。こういう判断があって、「ついていけるかどうか、不安なんですね」というように、求職者の気持ちを受け止める応答をしていると考えられます。「勘」とは、この〈こころ〉のなかのつぶやきです。職員が、「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」と判断したところになります。「勘」だけでは、効果的な応答はできません。頭でわかっている、タイミングよく、〈ことば〉が出て来ないことがよくあります。そこで、「コツ」が必要になります。「勘」を働かせ、どう応答するのか判断したところでコツの出番。タイミングよく、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と〈ことば〉を発します。

4 グループワークの進め方

勘コツワークショップは、参加者のグループワークを中心に実施される。もともとの認知的タスク分析は、専門家によって行うとされている⁷。しかし、日本での品質管理活動の普及と同様、第一線で職業相談を担当している職員に、グループワークを通して、認知的タスク分析による職業相談の改善の考え方とノウハウを浸透させることにより、現場の相談力を格段に向上させることが期待される。

資料5の勘コツワークショップのマニュアル Ver.2.0 で解説されているグループワークの運営担当者の説明に従い、参加者は、グループで、上述した5つのステップからなる勘コツインタビューを体験する(図表3-1(26)参照)。5つのステップを通して、実際の職業相談の経験を想起し、そこで働いている重要な判断や選択である〈こころ〉の働きを〈ことば〉にし、勘コツマップにまとめる作業をする。

勘コツインタビューの面接構造は、重要意思決定分析法のそれを参考としている。重要意思決定分析法では面接におけるデータの収集法について、次のように説明している。

⁷ クランドルらは、認知的タスク分析の実施者を、「researcher and practitioner」(Crandall et.al., 2006:9)と説明している。

データを収集する全体的な戦略は、出来事の始めから終わりまで、なぞるようにして調査を何回もくり返すことにより、重要な認知的なポイントとなるところを次第に深めていくことをする。

Crandall et. al.(2006: 73)

このグループワークでも、5つのステップを通して、1つの相談の経験について、出来事の初めから終わりまで、その相談の経験者から、事実、主観、仮定場面の想定観の観点から話を聞くように設計されている（**図表 3-1 (26) 参照**）。

重要意思決定分析法（**図表 2-4、2-5 (12-13) 参照**）における「第1段階：選択と出来事」に相当するのが、グループワークのステップ1の「相談の経験を思い出そう」である。このステップでは、グループで、分析の対象となる相談の経験を選択する。

「第2段階：時間記録の作成」の段階に相当するのがステップ2の「相談のストーリーを聞き出そう」である。グループで、ステップ1で選択した相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出す。

「第3段階：深化」の段階に相当するのが、ステップ3の「どう判断・選択したかを聞き出そう」とステップ4の「判断・選択した理由を聞き出そう」である。グループで、ステップ1で選択した相談で、その相談の経験者が何を考えていたのか、主観を中心にストーリーを聞き出す。ステップ3で、相談のなかで働いていた判断・選択を聞き出す。ステップ4では、ステップ3で聞き出した判断・選択のうち、重要な判断・選択を明らかにし、その判断・選択の手がかりとなった情報を聞き出す。

「第4段階：仮定の質問」の段階に相当するのが、ステップ5の「もし、初心者だったら・・・」である。グループで、ステップ1で選択した相談をもとに、仮定の相談場面を想定し、新たなストーリーを聞き出すのである。仮定の質問として、もし初心者だったら、ステップ4の選択した判断・選択ができるかどうかを聞き出し、できなければ、どういう判断・選択上のミスが起こるのかを聞き出す。

これらのステップを通して、様々な視点から、1つの相談の経験を検討することにより、そこで働いている重要な判断・選択を浮き彫りにし、勘コツマップ（**図表 3-2 (27) 参照**）を作成する。

5 ステップと質問例の説明

ステップごとにグループワークの内容と質問例について説明する。なお、重要意思決定分析法では、調査協力者に仕事の経験を話してもらうため、質問を活用する。克蘭ドルらの著作には、重要意思決定分析法で活用する質問例が掲載されており（**Crandall et.al.,2006:75-76,78-79,81-82**）、これらを参考にして、勘コツワークショップのグルー

ワークの質問例を作成した。

(1) ステップ1：相談の経験を思い出そう（資料 5-4-(2) (152-155) 参照）

参加者はグループになり、全員が、「大変だったけれども、手応えを感じることができた」相談の経験を思い出し、話すことが求められる。この経験は、一般的な話ではなく、自分自身が体験した実際の相談を思い出そうにする。重要意思決定分析法では、経験の想起について、次のように説明されている。

重要意思決定分析法の最初の段階は、調査の対象の候補となる出来事を明らかにし、そういった候補のなかから、適切な出来事を1つ選択することを中心とする。どのような出来事が適確かは、プロジェクトの性格とデータを収集する目標に左右される。重要意思決定分析法は、伝統的に、非日常的なやりがいのあった出来事の検討に用いられる。なぜならば、そういったきつい出来事は、専門性や関連する認知的な現象を明らかにする潜在力が最もあるからである。

Crandall et. al.(2006:73-74)

重要意思決定分析法では、調査の対象として、非日常的なやりがいのあった出来事を選択する。こういう出来事は記憶に残りやすく、様々な重要な判断や選択が行われている可能性があるからである。

このグループワークでも、重要意思決定分析法の考え方に倣い、「大変だったけれども、手応えを感じることができた」相談の経験を分析の対象とする。

全員の参加者が、1人1つ以上、「大変だったけれども、手応えを感じることができた」相談の経験を話したら、グループで話し合っ、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選ぶ。

ステップ3では、その相談の経験を話した人が「話し手」になる。グループで話し合っ、その話し手から話を聞き出す役割の「聞き手」、その話を記録する「記録係」を、それぞれ1人ずつ決める。話し手、聞き手、記録係以外の方は、適宜、聞き手と記録係を支援する「サポーター」になる。

(2) ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう（資料 5-4-(2) (156-162) 参照）

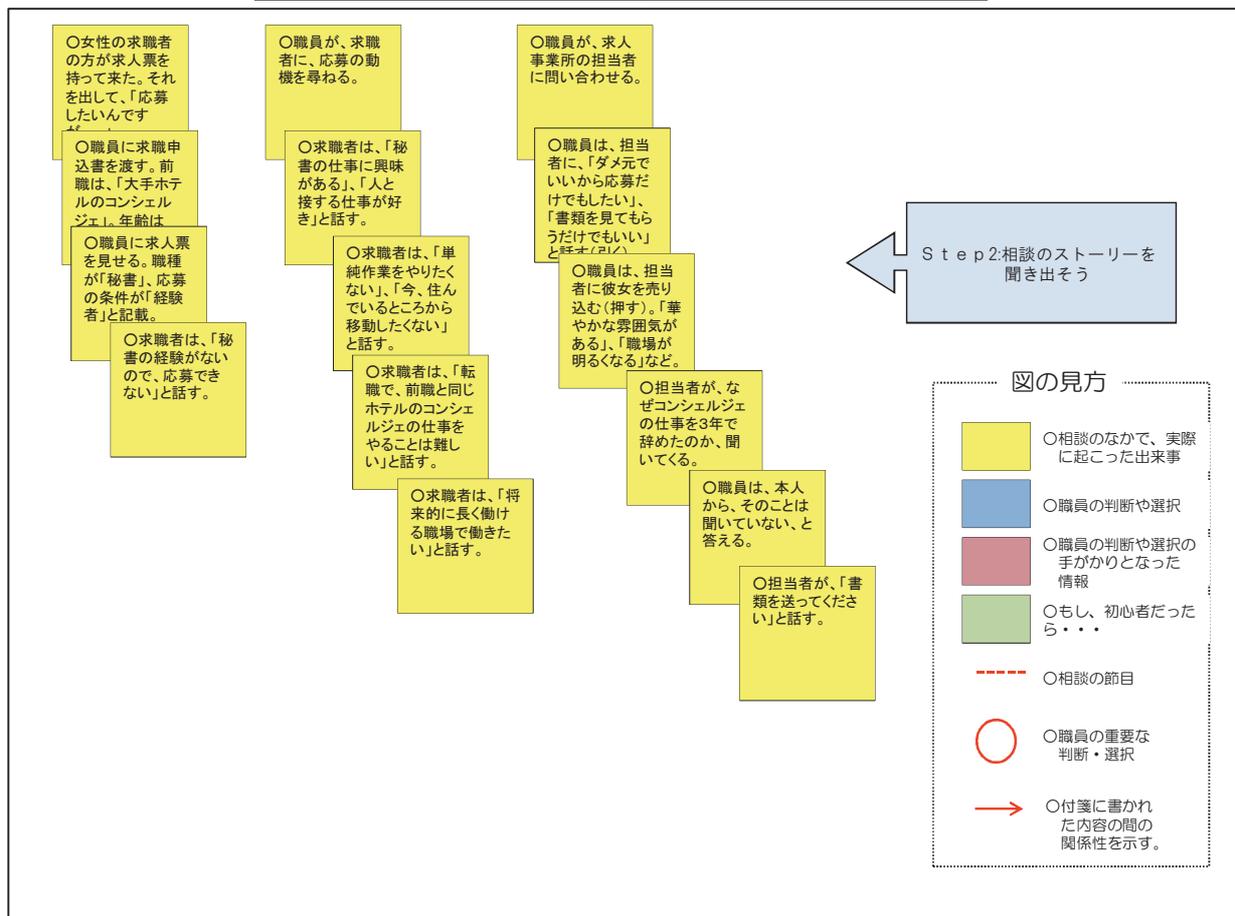
聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、事実を中心に、始めから終わりまで順を追って、相談のストーリーを尋ねる。次の質問例を挙げた。

- ・それから、どうなりました？
→そこで、あなたはどのように対応したのですか？
- ・その時、相手は何と言ったのですか？
→それに対して、あなたはどうか答えたのですか？
- ・(一般的な話になったら) この相談では、どうしたのですか？
- ・(思いや考えの話になったら) その時のあなたの思いや考えについては、
後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください。

ステップ2では、その相談のなかで何が起こったのか、事実を聞くことに徹する。そのため、「なぜ、そうしたのですか?」、「なぜ、そうしなかったのですか?」といった理由を尋ねたり、「普通は、〇〇するのではないですか?」と、聞き手の意見を言うような、事実を尋ねることから外れた質問をしない。

記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、1枚の黄色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにする(図表3-5参照)。

図表3-5 ステップ2の勘コツマップの例(1)



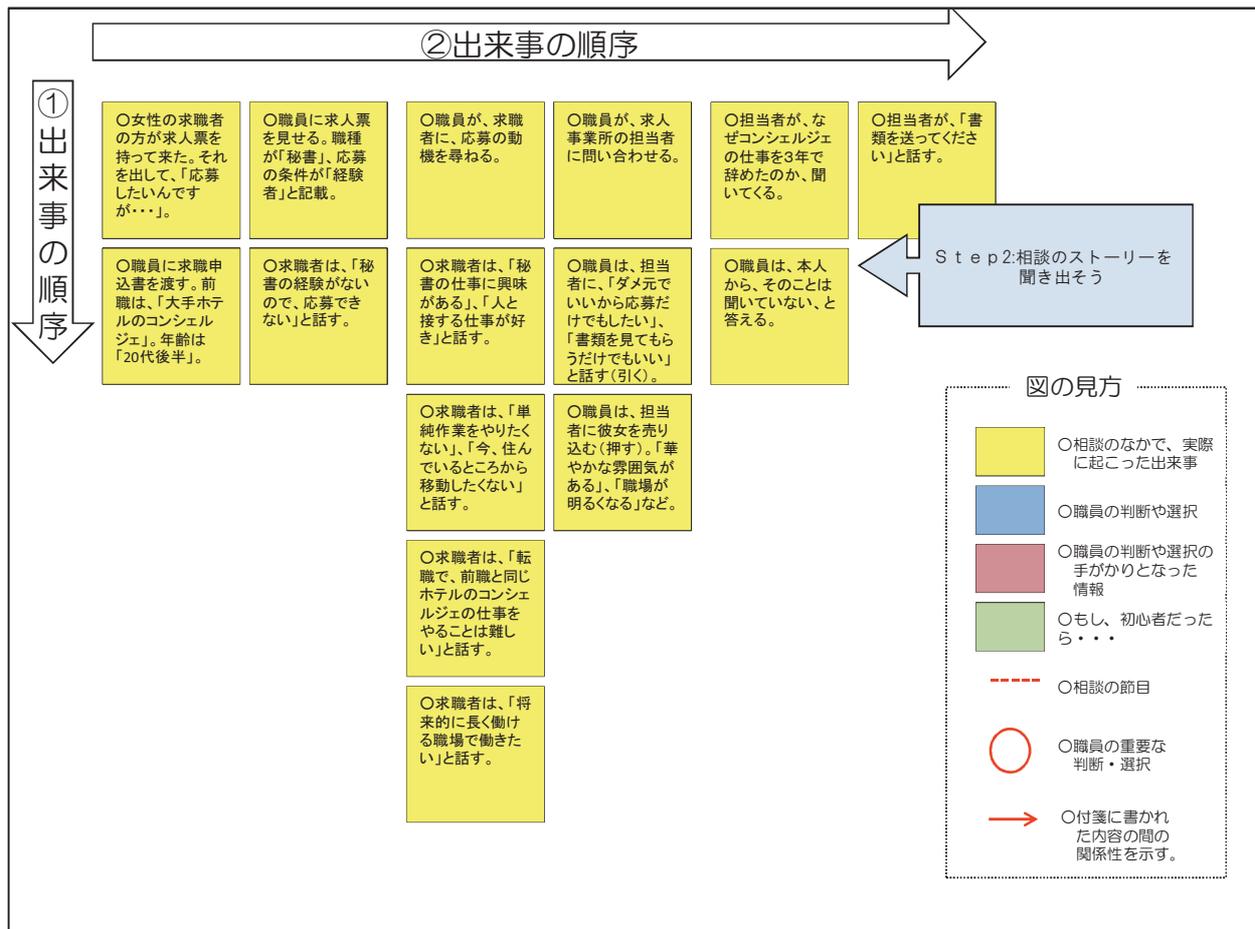
出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例である。

記録係は、記録を取り終えたら、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に黄色の付箋を並べる。図表3-6に示すように、並べる順序は、出来事の起こった順に、まず上から下へ並べ(①)、出来事の流れが変わったところで行替えをして、左から右へと並べる(②)。記録係は、黄色の付箋を並び終えたら、話し手の確認を取りながら、ストーリーの節目を見つける。重要意思決定分析法では、ストーリーの局面の変化について、次のように説明されている。

時間記録を図にするなかで、重要なポイント(意思決定のポイントと時々、呼ばれる)は、状況の理解における主要な転換を体験したり、出来事に影響を及ぼすような、ある活動をとった時である。それらは出来事における重要な時点である。重要な時点とは、様々なやり方で、状況が把握されたり、あるいは状況が動いた時である。いわゆるターニング・ポイント(turning point)である(そして、調査協力者によってなされるよい意思決定が、ターニング・ポイントというものではない)。

Crandall et al. (2006:76-77)

図表3-6 ステップ2の勘コツマップの例(2)



出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせで作成された仮想の事例である。

勘コツワークショップでは、相談の「変化」だけでなく、「展開」という意味合いも持たせるため、ターニング・ポイントという表現を、「節目」と言い換えた。節目とは、たとえば、起承転結のように、ストーリーの局面が変化するところと説明した。記録係は、節目が見つかったら、模造紙に、節目ごとに区切りを記入する。図表3-2では、赤色の点線が、その区切りに相当する。筆者の運営担当者としての経験から説明すると、区切りは3～7つぐらいが目安となる。

(3) ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう（資料5-4-(2) (162-166)参照)

聞き手は、話し手から、1つ1つの区分ごとに、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのかを尋ねる。次の質問例を作成した。

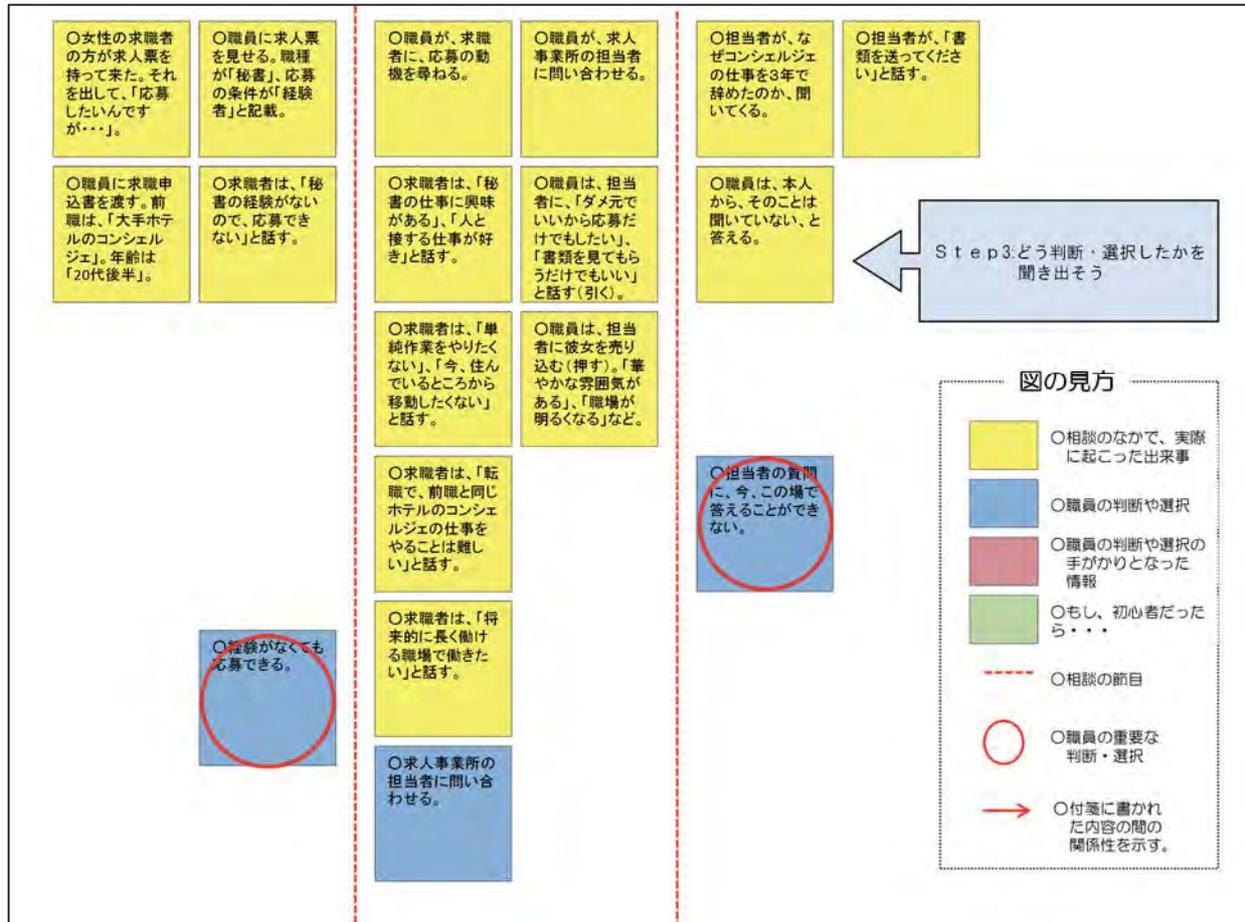
- ・そこで、あなたが感じていたことは何ですか？
- ・そこで、あなたが考えていたことは何ですか？
- ・そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？
- ・そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？
- ・そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？
- それは、どのような選択肢ですか？

ステップ3では、「なぜ、そういう判断をしたのですか？」、「その判断は間違っていないですか？」など、聞き手が、判断や選択の問題を聞く質問をしない。

記録係は、1つ1つの判断や働きかけの選択ごとに、青色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を使うようにする。

記録係は、図表3-7に示すように、話し手の確認を取りながら、相談の区分のところに、該当する状況の判断や働きかけの選択を記述した青色の付箋を並べる。話し手は、その相談の手応えを感じたことに、強く影響を及ぼしたと思う、重要な判断や働きかけの選択をいくつか選んで赤い丸をつける。筆者の運営担当者の経験から説明すると、重要な判断や働きかけの選択は、1～3つぐらいが目安である。

図表 3-7 ステップ3の勘コツマップの例



出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせで作成された仮想の事例である。

(4) ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう (資料 5-4-(2) (166-168)参照)

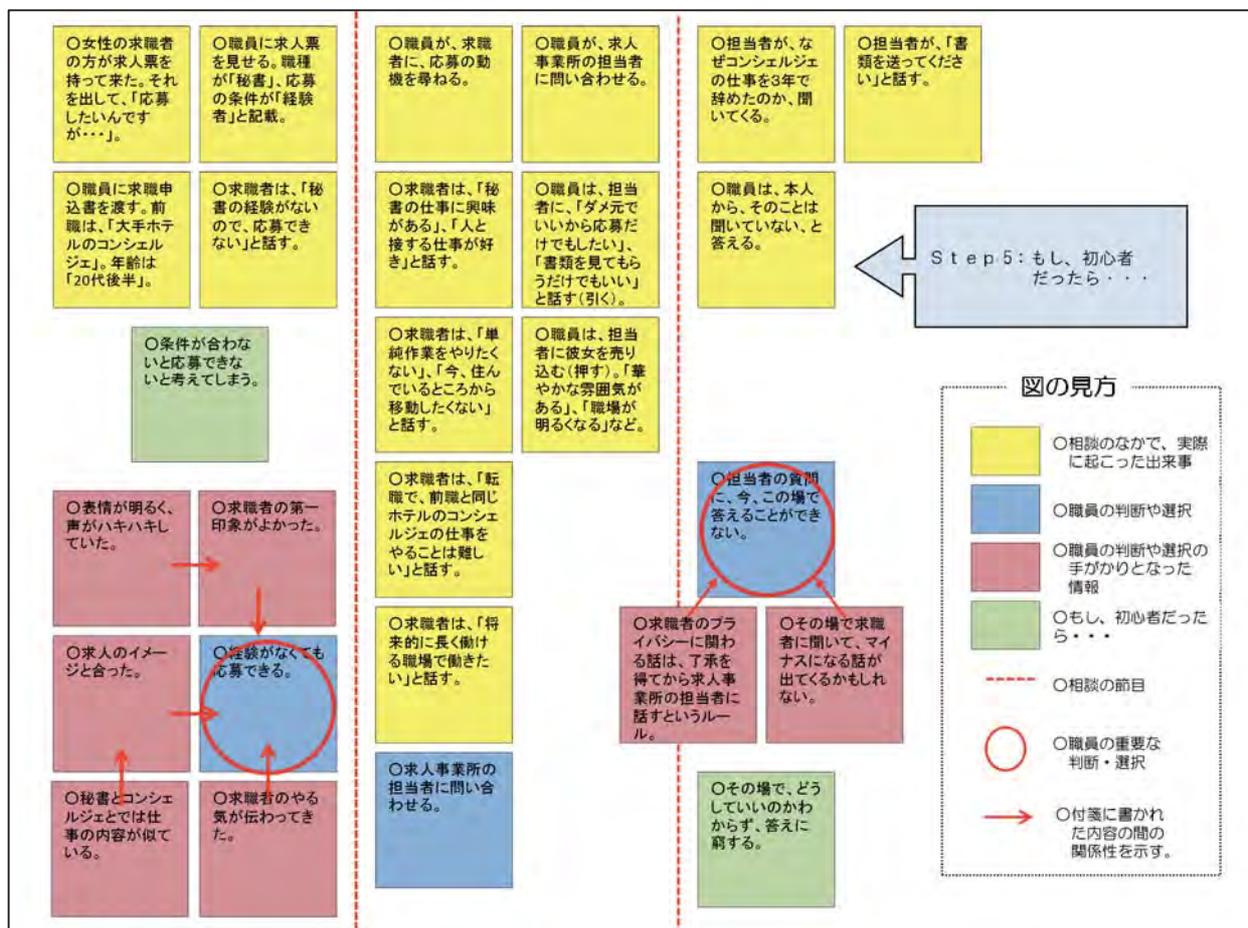
聞き手は、話し手から、赤い丸をつけた、重要な状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのかを尋ねる。記録係は、手がかりとなった情報を、赤色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにする。それを図表 3-8 のように模造紙の上に貼る。

重要意思決定分析法は、人は意思決定をする際、伝統的な意思決定モデルよりも、自然主義的意思決定の思考法をとると考える。ここで判断や働きかけの選択の手がかりとなる情報を聞く理由は、自然主義的意思決定の思考法に倣い、職員は、何らかの情報を手がかりとして、相談の流れを判断し、その流れに応じた応答をイメージすると考えるからである。重要意思決定分析法の質問例 (Crandall et al.,2006:79) を参考として、次の質問例を作成した。

重要意思決定分析法の質問例（Crandall et al.,2006:79）を参考として、次の質問例を作成した。

- ・ この判断や働きかけの選択をする際、相談の業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすと思いますか？
- ・ 初心者は、どうして、そのような判断や働きかけの選択をしてしまうと思いますか？
- ・ 初心者がベテランのような判断や働きかけの選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思えますか？

図表 3-9 ステップ5の勘コツマップの例



出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例である。

図表 3-9 のように、赤い丸がついた青色の付箋に記述された重要な判断や働きかけの選択と、赤色の付箋に記述された、その手がかりとなった情報に矢印を書き込んで、両者の関係をより明確にしてもよい。図表 3-2 のように、緑色の付箋に記述された、判断や選択上のミスや見落としとの関係をより明確にするため、線を書き込んでもよい。

6 オプション・メニュー

研修プログラムのオプション・メニューとして、このグループワーク以外に、グループ内でのメンバー間の「自己紹介」、参加者の緊張をときほぐす「アイス・ブレイク」、参加者全員でグループワークの成果を分かち合う「グループ発表」と「クロス・グループ・インタビュー」、運営担当者がワークショップをふり返り、総括する「まとめ」などが考えられる。

グループ発表とクロス・グループ・インタビューでは、グループが複数ある場合を想定し、参加者が自分の所属するグループだけの職業相談の経験を聞くだけでなく、他のグループの職業相談の経験を聞くことができるようにする。

グループ発表は、グループごとに、その代表者が、参加者全員にグループの検討内容を報告し、質疑応答をする。発表は、勘コツマップを使いながら、次の手順で発表する。
①黄色の付箋に記述された、職員と求職者のやりとりを、時間の流れに沿って説明。
②職業相談の節目ごとに、青色の付箋に記述された、職員の判断や選択を説明。
③②のうち重要な判断や選択に絞り、赤色の付箋に書かれた、その判断や選択の手がかりとなった情報を説明。
④③と同じく重要な判断や選択に絞り、緑色の付箋に書かれた、初心者だったら、どのようなミスや見落としをしてしまうかを説明。
⑤質疑応答の時間をつくる。

時間の目安だが、勘コツマップを活用した①～④の職業相談の経験の説明に、7～10分程度かかり、⑤の質疑応答に3～5分程度かかる。

この発表の手順は、クロス・グループ・インタビューでも同様である。クロス・グループ・インタビューは、そのグループの全員が1人ずつグループを代表して発表する機会があり、なおかつ、全員が全てのグループの発表を聞くことができる研修技法である。たとえば、参加者が25人であり、グループ数が5つの場合（1つのグループ当たり5人のメンバーから構成される）、**図表3-10**に示す手順になる。

図表 3-10 クロス・グループ・インタビューの手順

- ①グループごとに、メンバーに1番から5番の番号を割り振る。
- ②教室内の5つの場所に勘コツマップを掲載する。その5つの場所の勘コツマップに、1番から5番の番号を振る。メンバーには、自身と同じ番号が振られた勘コツマップのある場所へ移動するように指示する。
- ③勘コツマップの場所に混成グループができる。そのグループには、その認知的タスク分析を作成したグループのメンバーが必ずいる。その人が他のグループから来ているメンバーに、勘コツマップを使って、グループで検討した内容を説明する。
- ④混成グループのなかで説明（7～10分程度）と質疑応答（3～5分程度）が終わったら、グループはそのままで、別の認知的タスク分析の図のある場所へ移動する。
- ⑤③と④を5回くり返すと、全員が発表し、全てのグループの検討内容を聞くことができる。

7 勘コツワークショップの共通性とバリエーション

第4章の図表4-1（40）に、2012年度から2015年度にかけての勘コツワークショップの実施状況を整理した。勘コツワークショップの時間は、最短のもので1時間45分、最長のもので6時間である。いずれも、これまで述べてきた1～4の実施については共通している。その違いは、オプション・メニューの実施の有無によって生じたものである。

第4章 研修プログラムの実施状況

本章では、勘コツワークショップの実施状況について報告する。平成24年度から平成27年度にかけて、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、労働政策研究・研修機構等の主催の18の研修コースで、勘コツワークショップが実施された。研修の参加者総数は365人であった。図表4-1に勘コツワークショップの実施状況を示す。実施順に、研修番号として、1から18まで番号を振った。

図表4-1 勘コツワークショップの実施状況

平成24年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
1	6月21日	労働政策研究・研修機構	職業相談の勘を言葉にするワークショップ	21人 (4グループ)	1時間45分	なし
2	7月21日	A労働局職員	職業相談の勘を言葉にするワークショップ	20人 (4グループ)	3時間	あり
3	9月27日	A労働局	職業相談のストーリーからカン・コツを言葉にするワークショップ	25人 (4グループ)	2時間55分	なし(グループ発表)
4	2月20日	労働政策研究・研修機構	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	21人 (5グループ)	1時間45分	なし
5	2月27日	労働政策研究・研修機構	職業相談の勘を言葉にするワークショップ	22人 (5グループ)	1時間45分	なし
6	3月15日	地方自治体就業支援機関	職業相談のストーリーから勘・コツを言葉にするワークショップ	11人 (2グループ)	2時間40分	なし(グループ発表)

平成25年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
7	6月27日	労働政策研究・研修機構	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	19人 (5グループ)	1時間45分	なし
8	7月1日	B労働局	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	17人 (3グループ)	3時間10分	なし(グループ発表)
9	11月27日	A労働局	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	26人 (4グループ)	3時間30分	あり
10	12月3日	C労働局	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	31人 (6グループ)	6時間	あり

平成26年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
11	6月26日	労働政策研究・研修機構	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ	17人 (3グループ)	1時間45分	なし
12	7月28日	厚生労働省	職業相談の勘とコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成プレ研修)	6人 (1グループ)	4時間	なし
13	9月5日	厚生労働省	職業相談の勘とコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成研修)	27人 (5グループ)	5時間20分	あり
14	12月10日	D労働局	雇用保険の窓口における困難場面への対応について —対応上の勘とコツを言葉にする研修—	15人 (3グループ)	5時間30分	あり
15	12月19日	D労働局	窓口等における対応が極めて難しい場面での対応について —対応上の勘とコツを言葉にする研修—	16人 (3グループ)	5時間30分	あり

平成27年度

研修番号	日程	主催者	研修プログラムの名称	参加者数 (グループ数)	研修時間	クロス・グループ・インタビュー
16	8月28日	厚生労働省	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成研修)	27人 (5グループ)	5時間	あり
17	9月4日	厚生労働省	職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ(リーダーナビ養成研修)	30人 (6グループ)	5時間	あり
18	11月24日	D労働局	雇用保険の窓口における困難場面への対応について —対応上の勘とコツを言葉にする研修—	14人 (3グループ)	5時間30分	あり

1 研修プログラムの名称とテーマ

勘コツワークショップでは、職業相談で働かせている参加者の判断や選択といった<こころ>の働きを<ことば>にし、参加者同士で共有することを目標とする。しかし、研修プログラムの名称では、「判断」や「選択」といった<ことば>を使わず、より現場になじみやすい「勘」や「コツ」という<ことば>を使った。たとえば、「職業相談の勘とコツを言葉にするワークショップ」（研修番号 12、13）、「職業相談のストーリーからカン・コツを言葉にするワークショップ」（研修番号 3）などである。

実施された研修コースの主催者別の内訳は、都道府県労働局が7コースと最も多く、ついで労働政策研究・研修機構が5コース、厚生労働省が4コース、地方自治体就業支援機関及び都道府県労働局職員の自主勉強会が、それぞれ1コースずつであった。

勘コツワークショップのテーマは、平成25年度までは、一般職業紹介の窓口における職業相談の改善であった。平成26年度以降、「雇用保険の窓口における困難場面への対応について」（研修番号 14、18）、「窓口等における対応が極めて難しい困難場面への対応について」（研修番号 15）、生活保護受給者等を対象とした「職業相談の勘やコツを言葉にするワークショップ」（研修番号 12、13、16、17）と、相談業務の内容や場面、対象とする相談者の幅が広がる傾向にある。

2 研修プログラムの時間

勘コツワークショップの平均時間は3時間39分、標準偏差は1時間35分であった。内訳を見ると、「5時間以上」の研修の実施回数が7回と最も多く、「2～5時間未満」が6回、「2時間未満」が5回と続く（図表4-2参照）。

図表4-2 勘コツワークショップの時間と全員での経験の共有

研修時間	研修プログラムの実施回数	参加者数 (N=365人)	グループ発表の実施回数	加入グループ・ 不参加グループの実施回数
2時間未満	5回	100人	0回	0回
2～5時間未満	6回	105人	2回	1回
5時間以上	7回	160人	0回	7回

標準の勘コツワークショップのプログラムでは、グループごとに職業相談の経験を検討する。オプションのプログラムとして、参加者全員で、グループワークで話し合われた職業相談の経験を共有する、「グループ発表」と「クロス・グループ・インタビュー」の2種類がある（第3章「6 オプション・メニュー」（38-39）参照）。

グループ発表とクロス・グループ・インタビューの実施状況を見ると、研修プログラムの時間が「2時間未満」では、どちらも実施されていなかった。両方とも、時間的に実施する余裕がなかったと言えよう。

「2～5時間未満」では、グループ発表が2回、クロス・グループ・インタビューが1回実施されている。その1回のクロス・グループ・インタビューは、研修番号9で実施された。この研修の運営を担当した筆者は、参加者から、クロス・グループ・インタビューについて、「時間が足りない」や「もう少し長くすべき」などの意見を伺うことができた⁸。

「2～5時間未満」でのクロス・グループ・インタビューの実施の少なさや、唯一実施している研修での参加者の意見を参考にすると、クロス・グループ・インタビューの実施は、「2～5時間未満」の研修時間では難しいと言ってよいだろう。ただし、クロス・グループ・インタビューはグループ数が少ないほど、かかる時間が減る。このことからグループ数を考慮に入れて、研修時間を検討する必要がある。

3 研修プログラムの参加者数とグループ数

1 研修の参加者数の平均人数は 20.3 人であり、標準偏差が 6.67 人であった。参加者数の幅は 6～31 人であった（図表 4-3 参照）。

グループ数を見ると、「3～4グループ」での研修の実施回数が9回と最も多く、ついで「5～6グループ」が7回、「1～2グループ」が2回と続く。1グループ当たりの平均人数は「1～2グループ」で 5.75 人と最も多く、ついで「3～4グループ」の 5.58 人、「5～6グループ」の 4.59 人と続く。グループの人数は 4～6 人の幅に収まると考えてよいだろう。

全ての研修で運営担当者は筆者 1 人であった。筆者の感覚からすると、1 人の運営担当者が担当できる上限は、研修の参加者数は 30 人、グループ数は 6 グループ、1 グループ当たり 6 人が一応の目安となろう。

⁸ 研修番号9の参加者が、アンケート調査の研修プログラムの感想の欄に、「完全に自分のものとするためには時間が足りないと感じます」と記入していたことから伺われる。

図表 4-3 グループ数別に見た1グループ当たりの平均人数

グループ数	研修プログラムの実施回数	参加者数の幅	1グループ当たりの平均人数 (標準偏差)
1～2グループ	2回	6～11人	5.75人 (0.35)
3～4グループ	9回	14～26人	5.58人 (0.60)
5～6グループ	7回	19～31人	4.59人 (0.63)

4 研修と研究の連携－アンケート調査の実施状況

労働政策研究・研修機構では、労働行政運営の中核となる行政職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していく研修研究を行っている。この一環として、①～④の手順を踏んで、勘コツワークショップの開発に取り組んでいる。

①職業相談の先行研究を踏まえ、研修プログラムを作成する。②参加者は研修プログラムに基づいて、勘コツワークショップを体験する。③勘コツワークショップの体験後、アンケート調査を実施し、研修プログラムの評価と感想を参加者に求める。④アンケート調査を集計、分析し、その結果をもとに研修プログラムを改善する。これらのサイクルをくり返し、よりよい研修プログラムの開発研究に取り組むとともに、職業相談の研究を深める。

アンケート調査の実施状況を説明すると、研修番号1では、研修プログラムの感想を尋ねる自由回答式のアンケート調査であった。研修番号2以降、自由回答式の質問項目に加え、選択式で研修プログラムの効果を尋ねる質問項目を加えた。研修番号7の段階で、安定して研修プログラムの効果が確認されたことから、研修番号8以降は、さらに研修プログラムの効果を詳細に把握するため、参加者の個人属性とグループの編成を尋ねる質問項目を加えた。

平成27年度には、労働政策研究・研修機構の3つの研修コースにおいて、勘コツワークショップの開発とは別に、勘コツインタビューの習得を目的とした研修研究が実施された。98人の研修生が参加し、研修プログラムの評価と感想を求めるアンケート調査に協力した。これらの研修研究を通して、研修プログラムと勘コツインタビューが改訂された。

第5章 研修プログラムの効果の検討

1 調査の目的

勘コツワークショップの効果を検証するため、同研修プログラムの終了後、参加者を対象にアンケート調査を実施した（第4章「4 研修と研究の連携ーアンケート調査の実施状況」（43）参照）。

本報告では、分析の対象として、①～③の理由により、次の研修コースを除外した。①研修番号1～7は、参加者の個人属性とグループの編成を調査していないことから除外。②研修番号12は、通常の研修の実施方法と異なることから除外⁹。③研修番号14と18は、研修のテーマが職業相談の業務ではなく、雇用保険の窓口業務であったことから除外。

これらの結果、分析の対象とした研修コースは、厚生労働省と都道府県労働局の主催が、それぞれ4コース、労働政策研究・研修機構が1コースの合計9コースであり、研修プログラムの参加者総数は191人であった。

2 調査の方法

(1) アンケート票の設計等

アンケート票は、「ア 参加者の個人属性」、「イ グループワークの編成」、「ウ 研修プログラムの効果」、「エ 研修プログラムの感想」の4つのパートから構成される（資料4参照）。（注）その他として、調査の結果を分析する際、アンケート票の質問項目には含まれないが、研修プログラムの実施形態から、研修プログラムの時間数やグループ数など、その特徴を識別する情報を活用した。

ア 参加者の個人属性

参加者の個人属性に関する5種類の質問項目である。①性別、②年齢層、③職業相談業務の担当の有無、④職業相談業務の通算経験年数、⑤勤務形態。

イ グループワークの編成

参加者が参加したグループの編成に関する2種類の質問項目である。①グループワークでのグループの人数、②グループワークでの役割。

⁹研修番号12は、ハローワークの相談員である就職支援ナビゲーターを対象として、試験的に実施した研修であった。研修プログラムを実施しながら、参加者に適宜、感想や改善点を尋ねており、通常の研修の実施方法と異なっていた。

ウ 研修プログラムの効果

勘コツワークショップの効果の測定として、カークパトリックの研修効果測定4段階モデルを参考にした（**Kirkpatrick, D.L. 1979**）。このモデルでは、4段階のレベルで、研修の効果을把握する。

- レベルⅠ（反応）：参加者は研修に対し、どのような反応をしたのか？
- レベルⅡ（学習）：参加者は何を学習したのか？
- レベルⅢ（行動）：参加者は研修を受けることにより、どのように行動を変えたのか？
- レベルⅣ（結果）：参加者が行動を変えることにより、どのような成果があったのか？

このモデルを参考にし、アンケート票の質問項目として、次の3項目を作成した。

- レベルⅠ（反応）：この研修を体験したことに満足をしているか？
- レベルⅡ（学習）：職業相談の勘やコツを<ことば>にするためのヒントを得ることができたか？
- レベルⅢ（行動）：職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができたか？

レベルⅠは、参加者が研修を気に入ったかどうか、といった参加者の反応を評価するレベルである。カークパトリックによると、参加者が研修を気に入ると、その研修から最大限の恩恵を受けられるという（**Kirkpatrick, 1979:81**）。つまり、レベルⅡ以降の効果的な学習や行動の変容に結びつくと考えた。アンケート票では、研修を体験したことに満足をしているか、を尋ねた（レベルⅠ：以下「研修への満足感」と言う。）。

レベルⅡは、参加者が何を学習したかという視点で評価するレベルである。勘コツワークショップの参加者は、職場で職業相談における重要な判断や選択について、<ことば>で表現し、参加者同士で共有する、勘コツインタビューのノウハウを体験学習する。つまり認知的タスク分析の手法を学習する。アンケート票では、職業相談における重要な判断や選択を「勘やコツ」と言い換え、それらを<ことば>にするヒントを得られたか、を尋ねた。この質問項目により、知識面から、参加者の認知的タスク分析の理解度を把握する（レベルⅡ：以下「認知的タスク分析の理解」と言う。）。

レベルⅢは、職員が研修で学んだ知識や技能を、実際の仕事で、どの程度、反映させたのか、つまり研修による職場での行動の変化を評価するレベルである。勘コツワークショップでは、参加者同士で職業相談の重要な判断や選択を共有する。今回の調査では、勘コツワークショップの後、参加者が現場に戻ってから、行動を変化させたかどうかま

では聞いていない。職業相談の窓口業務を進める上で、役に立つ情報やノウハウを取得できたか、を尋ねて、レベルⅢの内容に代替することとした（レベルⅢ：以下「有用な情報・ノウハウの取得」と言う。）。

レベルⅣは、研修後、参加者が現場に戻ってから、レベルⅢの行動の変化により、職場で、どのような成果をあげたかを評価するレベルである。研修プログラムの終了時に実施するアンケート調査では、このレベルでの評価の把握ができないことから、今回は、このレベルでの効果の検証をしなかった。

研修プログラムの終了後、参加者は、レベルⅠからレベルⅢの評価について、「あてはまらない」（1番）、「あまりあてはまらない」（2番）、「どちらとも言えない」（3番）、「ややあてはまる」（4番）、「あてはまる」（5番）までの5段階のうち、当てはまる番号に1つ丸をつけるように求めた。

職業相談の業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたかを聞く③の質問項目については付問を設定した。

「あてはまる」もしくは「ややあてはまる」と選択した参加者には、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と、その内容を具体的に記入するように求めた。「あてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「どちらとも言えない」のいずれかを選択した参加者には、職業相談の窓口業務を進める上で、「職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？」と、その内容を具体的に記入するように求めた。

エ 研修プログラムの感想

自由回答式で、勘コツワークショップを体験した感想について尋ねた。

オ その他

アンケート票の質問項目には含まれないが、データとして、研修プログラムの実施の形態から、①研修プログラムの時間数、②グループ数、③全体でのグループワークの経験の共有の有無が記録された。

(2) アンケート調査の手続き

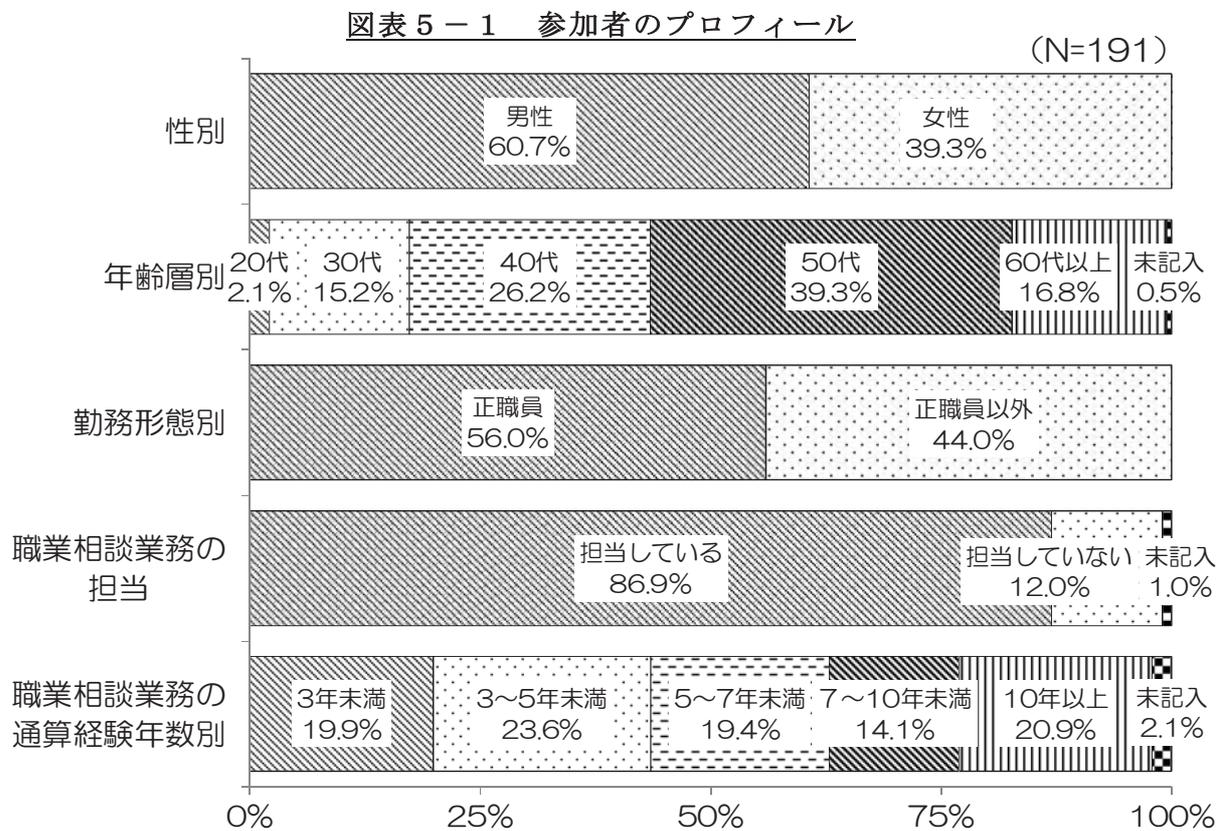
研修の終了後、参加者にアンケート調査への協力をお願いした。参加者には、「アンケート票の提出により提供して頂いた情報は、研修プログラムの開発研究にのみ使用するとともに、個人を特定できるようなプライバシーに関わる情報を、外部に提供しない」と説明した。

3 調査の結果

(1) 参加者のプロフィール

191人の参加者のプロフィールを図表5-1に示す。性別では、「男性」(60.7%)が過半数を占めた。年齢層別では、「40代」(26.2%)と「50代」(39.3%)が7割近くを占めた。勤務形態別では、「正職員」(56.0%)が過半数近くを占め、非常勤や嘱託等の「正職員以外」(44.0%)は5割を切った。

職業相談業務の担当の有無別では、現在、「担当している」者(86.9%)が9割近くを占めた。これまでの職業相談業務の通算経験年数別では、3年以上(78.0%)の者が8割近くを占めた。参加者は、実際に窓口で職業相談業務を担当しており、ある程度の職業相談の経験を積んだ職員が中心であったと言えよう。



(2) 研修プログラムの効果の検討

研修プログラムの効果について、「ア 研修への満足感」、「イ 認知的タスク分析の理解」、「ウ 有用な情報・ノウハウの取得」ごとに、「(ア)参加者の個人属性」、「(イ)グループの編成」、「(ウ)研修プログラムの構成」の3つの観点から検討した。

「(ア)参加者の個人属性」については、「a 性別(「男性」、「女性」)と年齢層別(「20・30代」、「40代」、「50代」、「60代以上」)」、「b 勤務形態別(「正職員」、「正職員以外」)

と職業相談業務の担当の有無別（「担当している」、「担当していない」）、「c 職業相談業務の通算経験年数別（「3年未満」、「3～5年未満」、「5～7年未満」、「7～10年未満」、「10年以上）」を検討した。

「(イ)グループの編成」については、「a グループ数別（「3グループ」、「4グループ」、「5グループ」、「6グループ）」と「b グループでの役割別（「話し手」、「聞き手」、「記録係」、「サポーター）」を検討した。

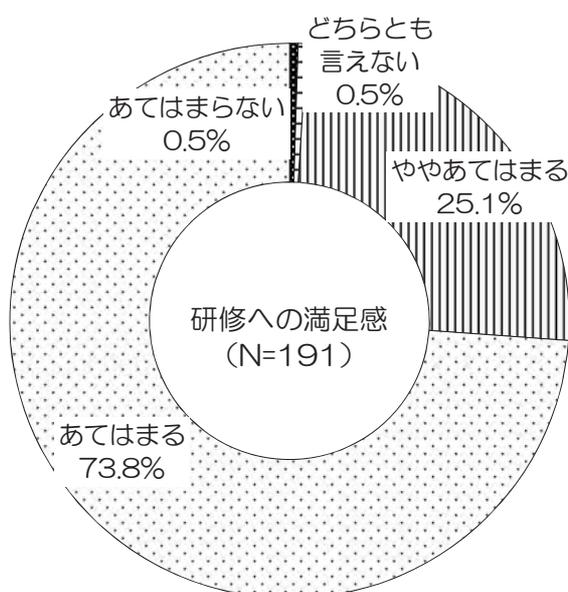
「(ウ)研修プログラムの構成」については、「a 研修プログラムの時間数別（「2時間」、「2～4時間」、「4時間以上）」と「b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別（「共有なし」、「グループ発表」、「クロス・グループ・インタビュー）」を検討した。

ア 研修への満足感

「研修への満足感」は、「あてはまる」が 73.8%、「ややあてはまる」が 25.1%、「どちらとも言えない」と「あてはまらない」が、ともに 0.5%であった（図表 5－2 参照）。

「研修への満足感」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

図表 5－2 研修への満足感



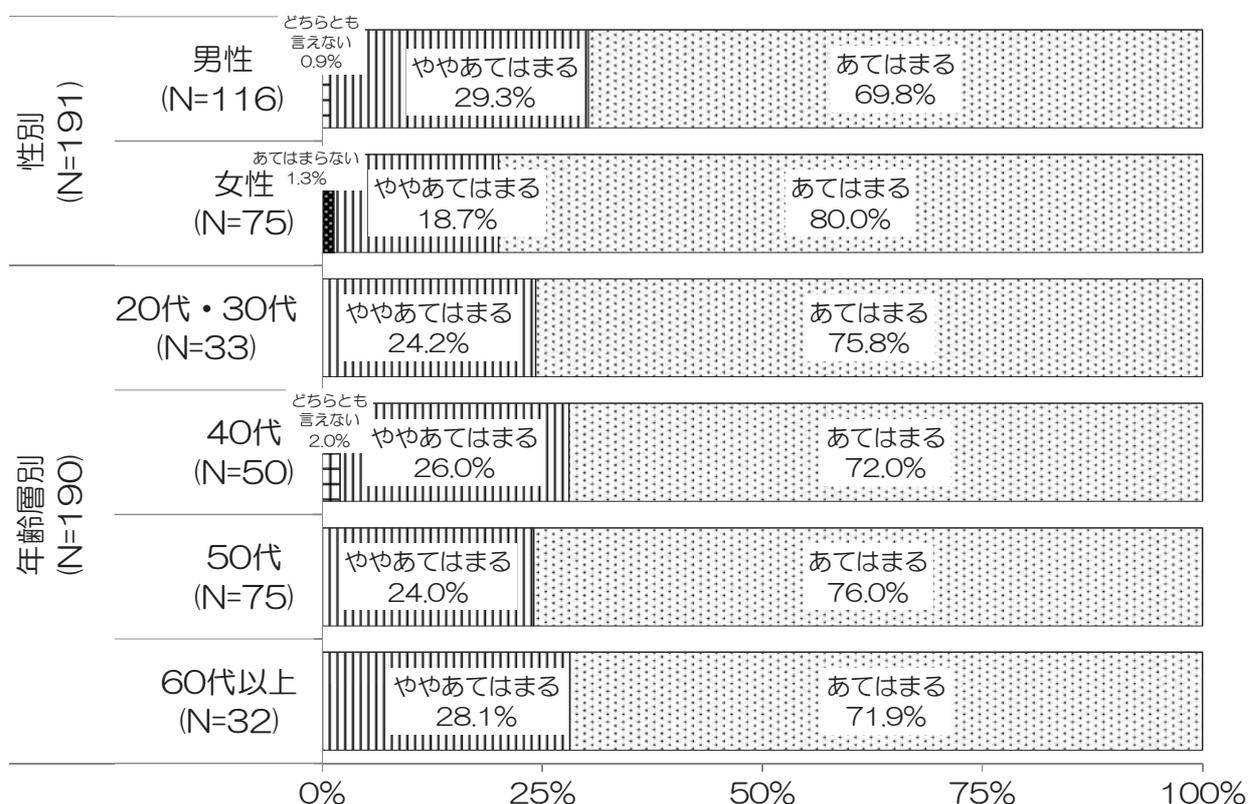
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表5-3参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категория であっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、性別では違いが見られたが、年齢層別には、あまり違いは見られなかった。「あてはまる」の割合をみると、性別では、女性（80.0%）が8割程度であるのに対し、男性（69.8%）は7割程度に止まり、低かった。年齢層別では、「50代」（76.0%）が最も高く、ついで、「20代・30代」（75.8%）、「40代」（72.0%）、「60代以上」（71.9%）と続くが、いずれも7割を超えており、あまり大きな違いは見られなかった。

図表5-3 性別と年齢層別に見た研修への満足感



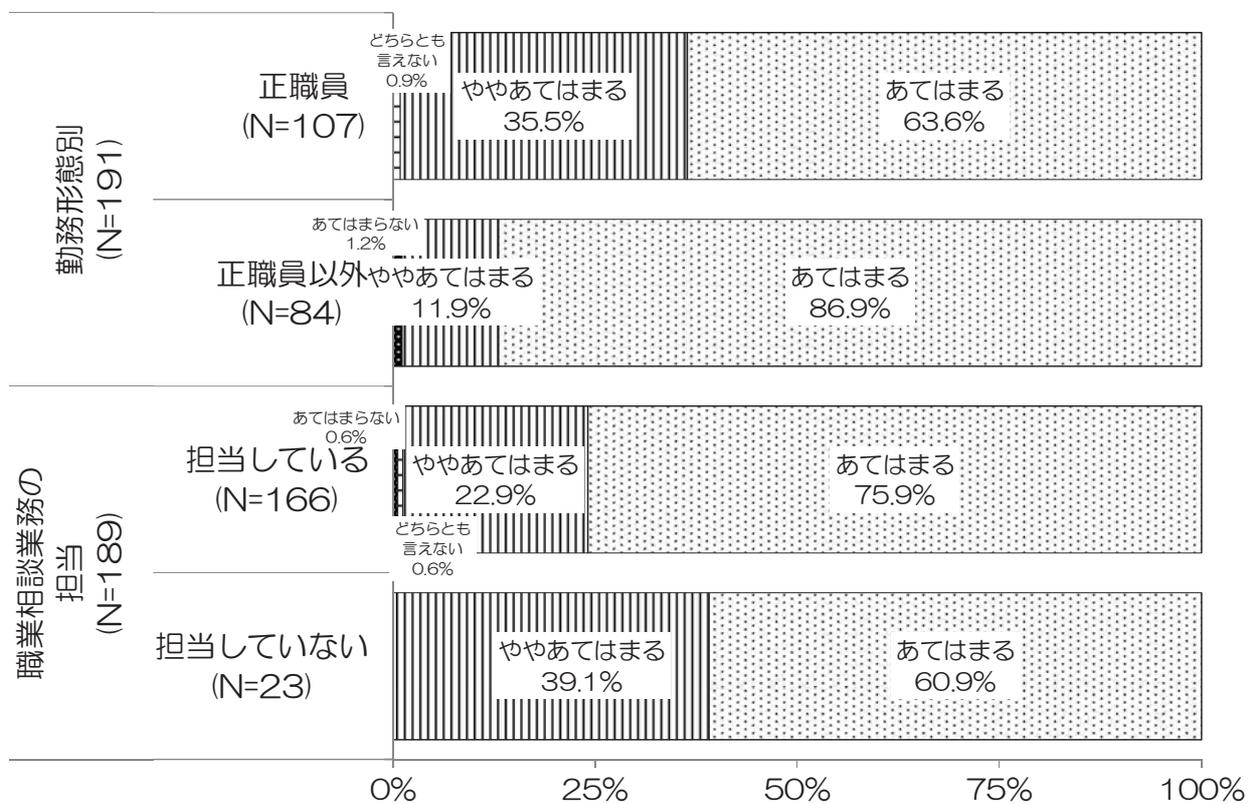
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると（図表5-4参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」（86.9%）が9割近くを占めるのに対し、「正職員」（63.6%）は6割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」（75.9%）が7割を超えたのに対し、「担当していない」（60.9%）が6割程度と低かった。

図表5-4 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た研修への満足感

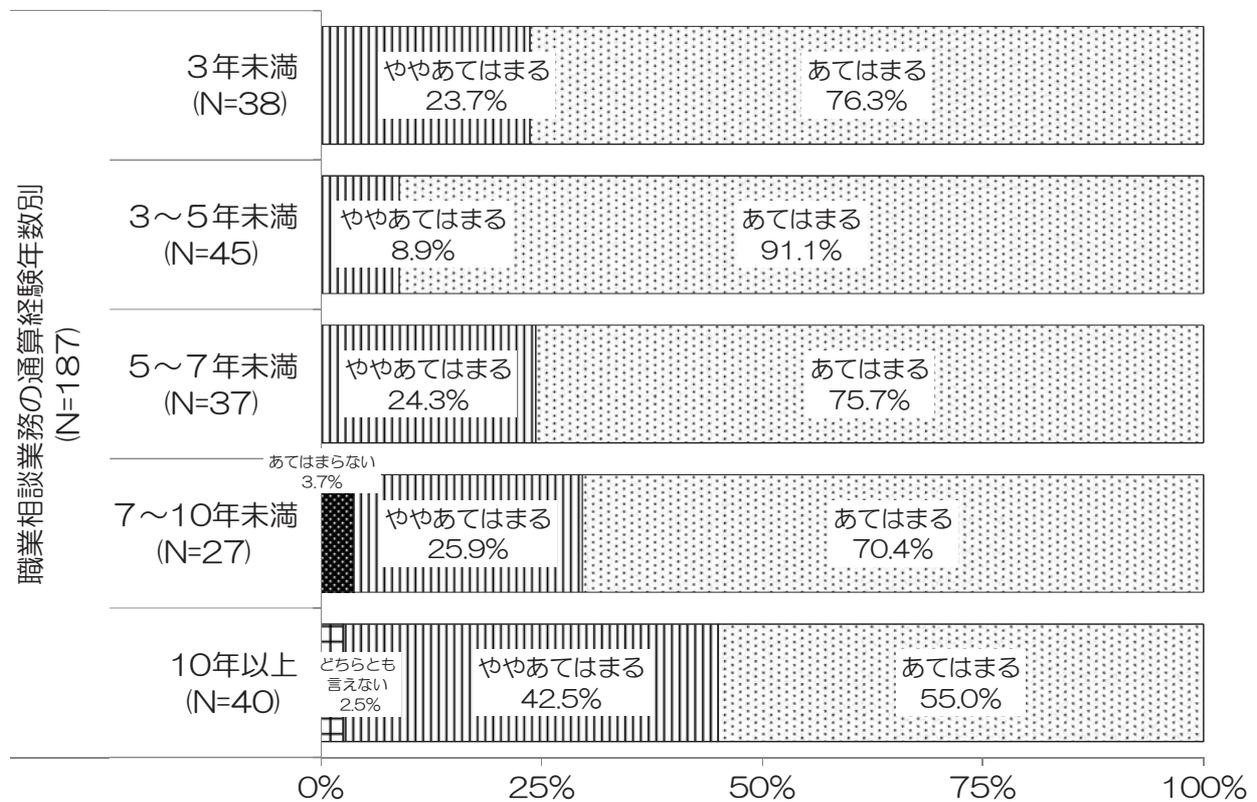


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5-5参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（91.1%）が9割を超えて最も高く、その前後の「3年未満」（76.3%）、「5～7年未満」（75.7%）、「7～10年未満」（70.4%）が7割台と低くなり、「10年以上」（55.0%）になると6割を切り、最も低くなった。

図表5-5 職業相談業務の通算経験年数別に見た研修への満足感



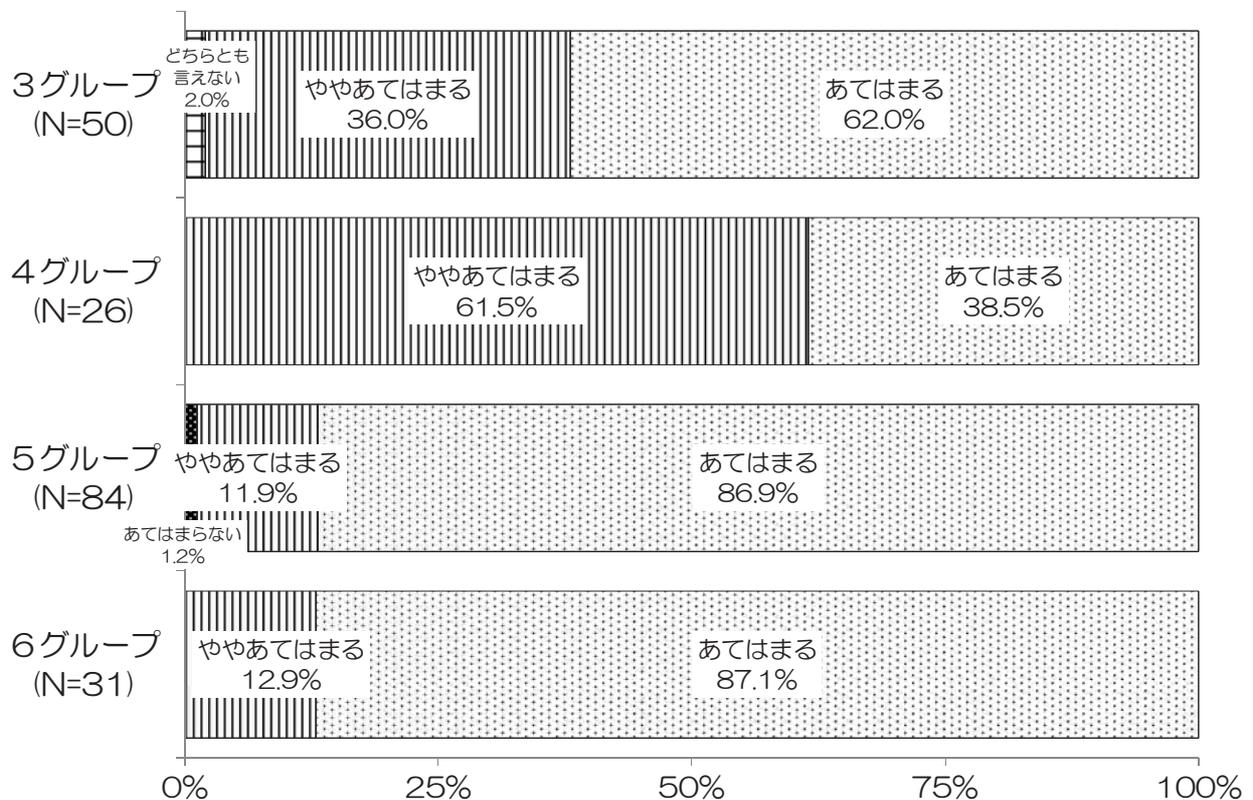
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると(図表5-6参照)、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(86.9%)と「6グループ」(87.1%)が9割近くを占めた。それに対し、「3グループ」(62.0%)は6割程度と低かった。「4グループ」(38.5%)になると、さらに低くなり、4割を切った。

図表5-6 グループ数別に見た研修への満足感

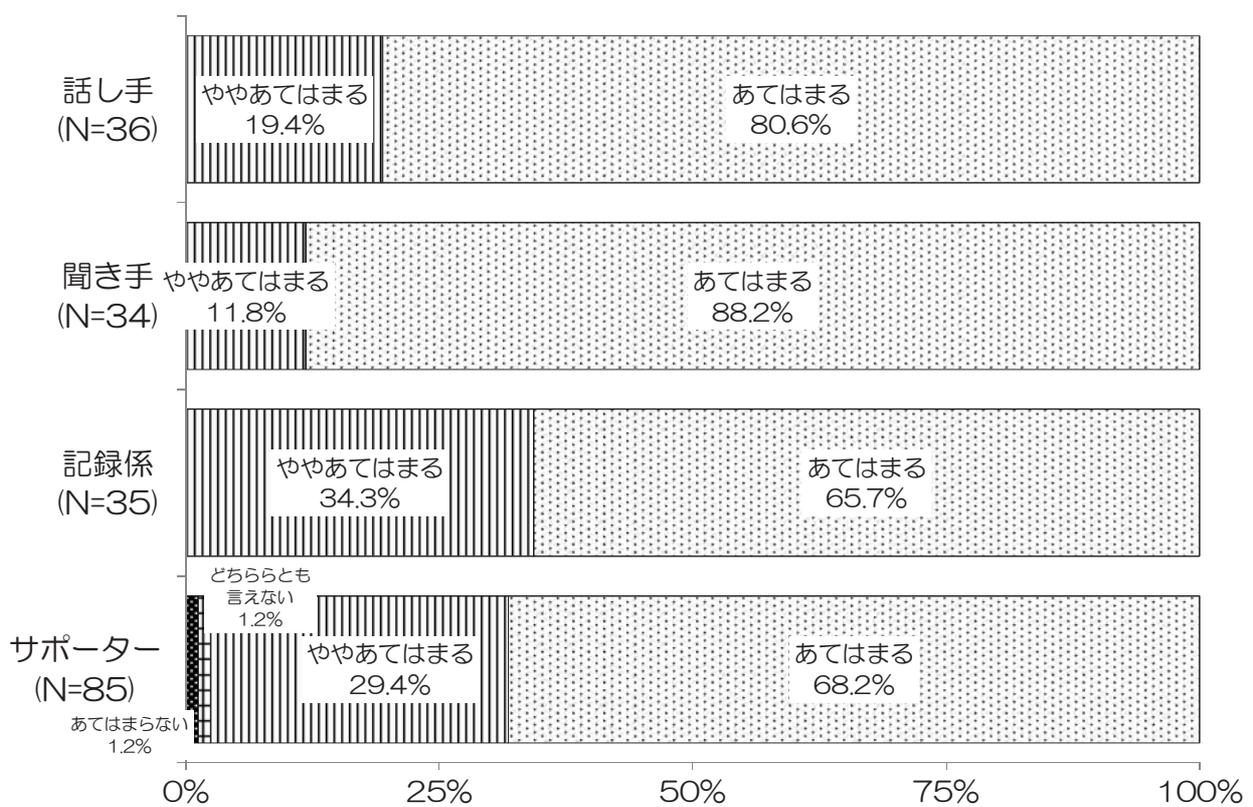


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表5-7参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」（80.6%）と「聞き手」（88.2%）が、ともに8割を超えた。それに対し、「記録係」（63.4%）と「サポーター」（67.7%）は、ともに7割を切って低かった。

図表5-7 グループでの役割別に見た研修への満足感



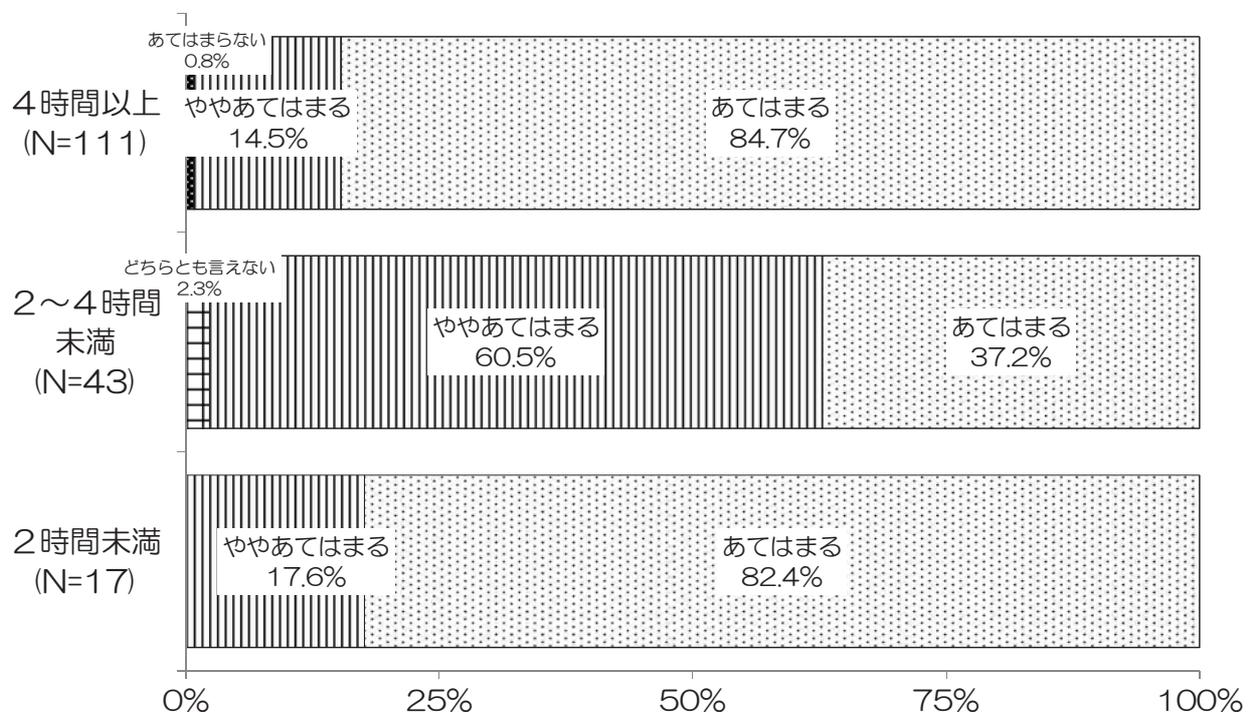
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表5-8参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。研修プログラムの時間数が増えるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「あてはまる」の割合を見ると、「4時間以上」（84.7%）と「2時間未満」（82.4%）が8割を超えたのに対し、「2～4時間未満」（37.2%）は4割を切り、最も低くなった。

図表5-8 研修プログラムの時間数別に見た研修への満足感

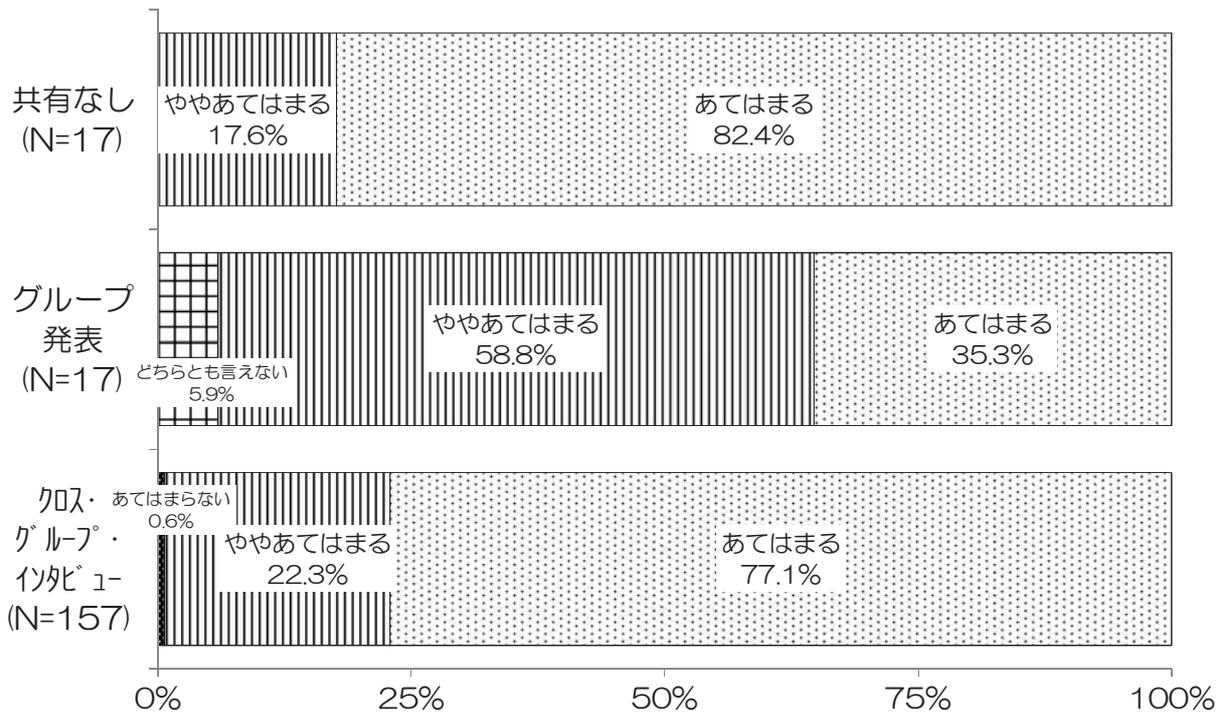


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表5-9参照）、「研修への満足感」について「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのcategoryであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「共有なし」（82.4%）と「クロス・グループ・インタビュー」（77.1%）が8割程度であるのに対し、「グループ発表」（35.8%）は4割を切り、最も低かった。

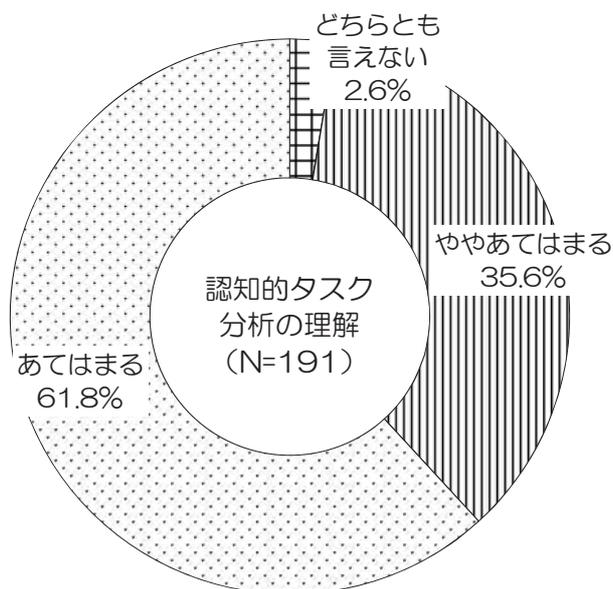
図表 5 - 9 全体でのグループワークの経験の有無別に見た満足感



イ 認知的タスク分析の理解

「認知的タスク分析の理解」は、「あてはまる」が 61.8%、「ややあてはまる」が 35.6%、「どちらとも言えない」が 2.6%であった（図表 5 - 10 参照）。「認知的タスク分析の理解」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

図表 5 - 10 認知的タスク分析の理解



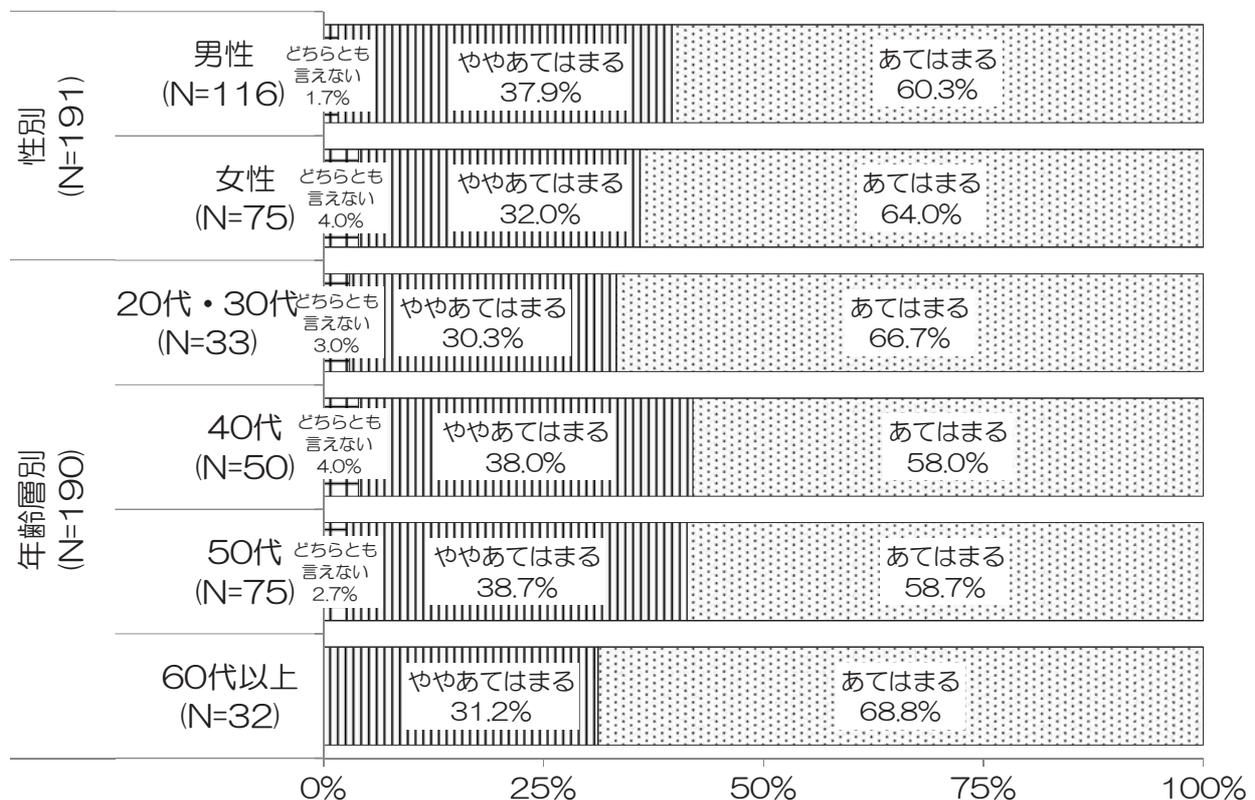
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表5-11参照）、いずれの категория であっても、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度では、性別には、あまり違いが見られなかったが、年齢層別では違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、性別では、女性（64.0%）と男性（60.3%）のともに6割を超え、ほぼ同じ程度であった。年齢層別では、年齢層が高くなるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「60代以上」（68.8%）と「20代・30代」（66.7%）が、ともに7割近くであるのに対し、「50代」（58.7%）と「40代」（58.0%）は、ともに6割を切り、低くなった。

図表5-11 性別と年齢層別に見た認知的タスク分析の理解



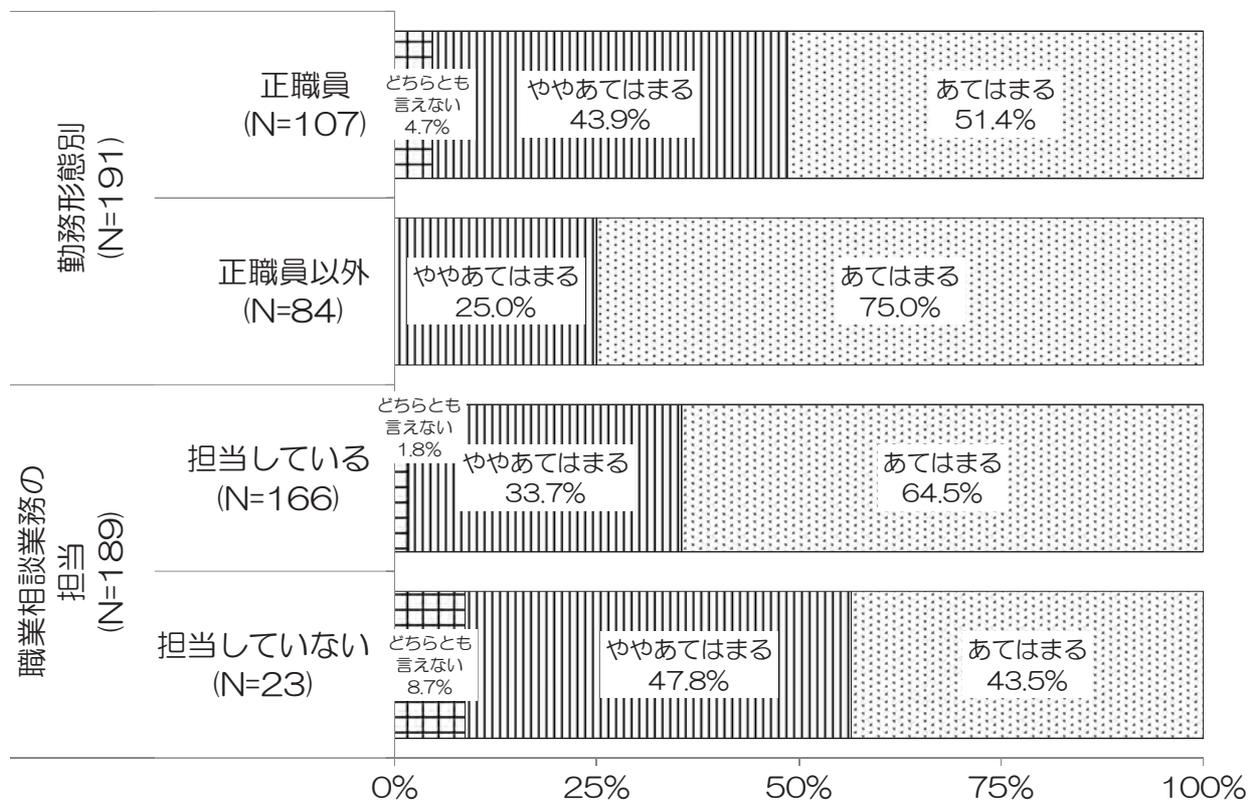
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると（図表5-12参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」（75.0%）が8割近くを占めるのに対し、「正職員」（51.4%）は5割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」（64.5%）が6割を超えたのに対し、「担当していない」（43.5%）が4割程度と低かった。

図表5-12 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た認知的タスク分析の理解

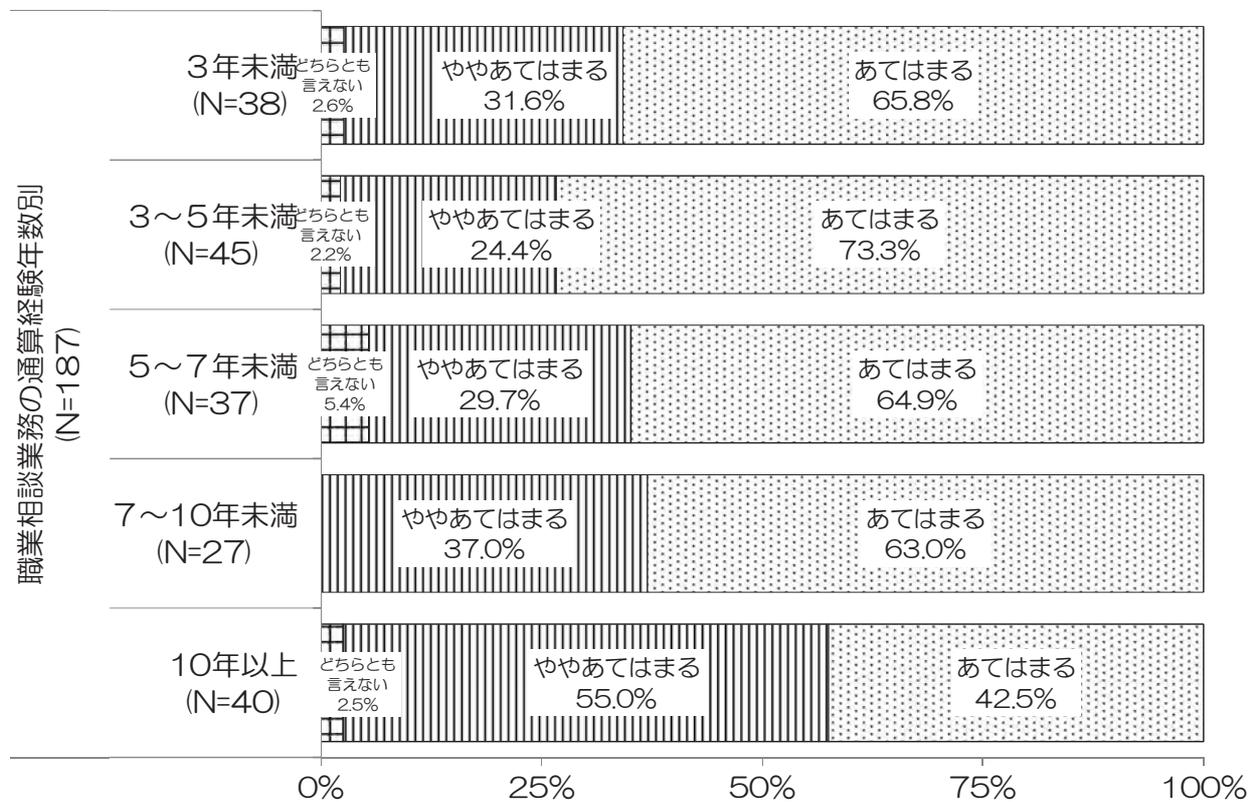


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5-13参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（73.3%）が7割を超えて最も高く、その前後の「3年未満」（65.8%）、「5～7年未満」（64.9%）、「7～10年未満」（63.0%）が6割台へと低くなり、「10年以上」（55.0%）になると5割を切り、最も低くなった。

図表5-13 職業相談業務の通算経験年数別に見た認知的タスク分析の理解



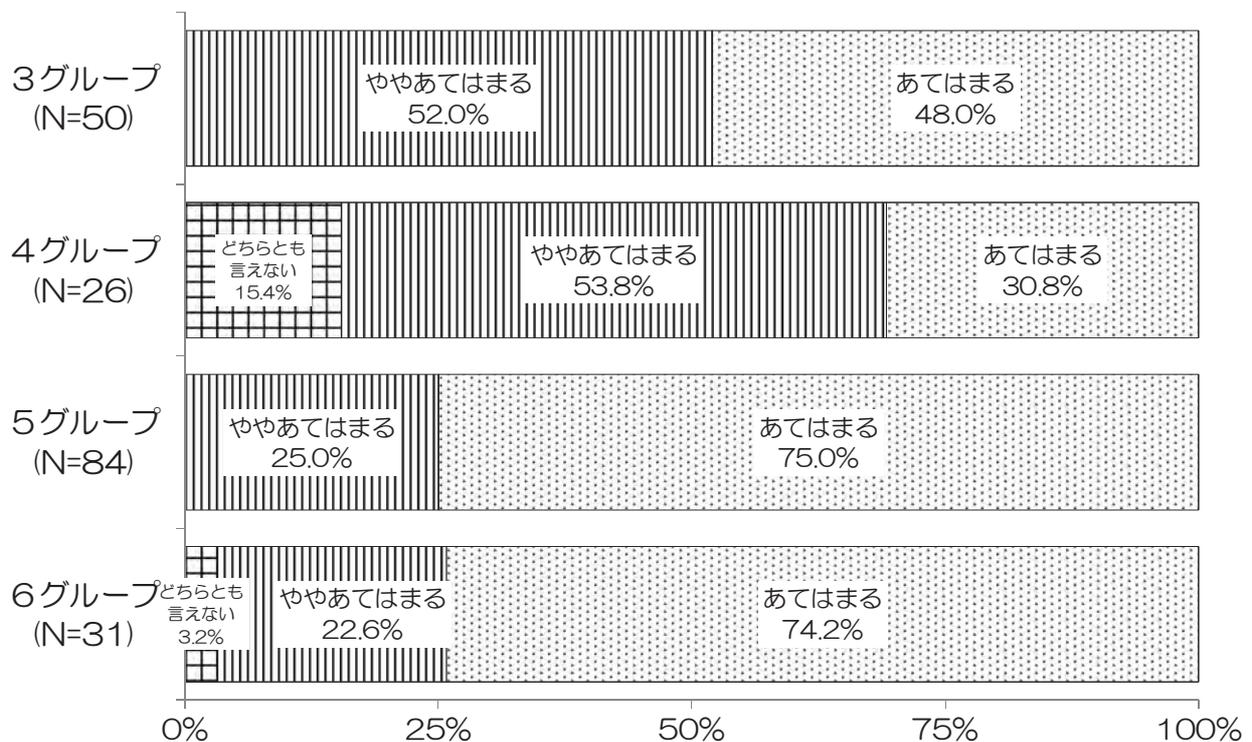
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると(図表5-14参照)、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「4グループ」以外は100.0%ないしは100.0%近くであった。「4グループ」(84.6%)は9割を切って低かった。

肯定的評価の程度を見ると、「5グループ」と「6グループ」が、「3グループ」と「4グループ」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」(75.0%)と「6グループ」(74.2%)が7割を超えた。それに対し、「3グループ」(48.0%)は5割を切り低かった。「4グループ」(30.8%)になると3割程度になり、さらに低くなった。

図表5-14 グループ数別に見た認知的タスク分析の理解

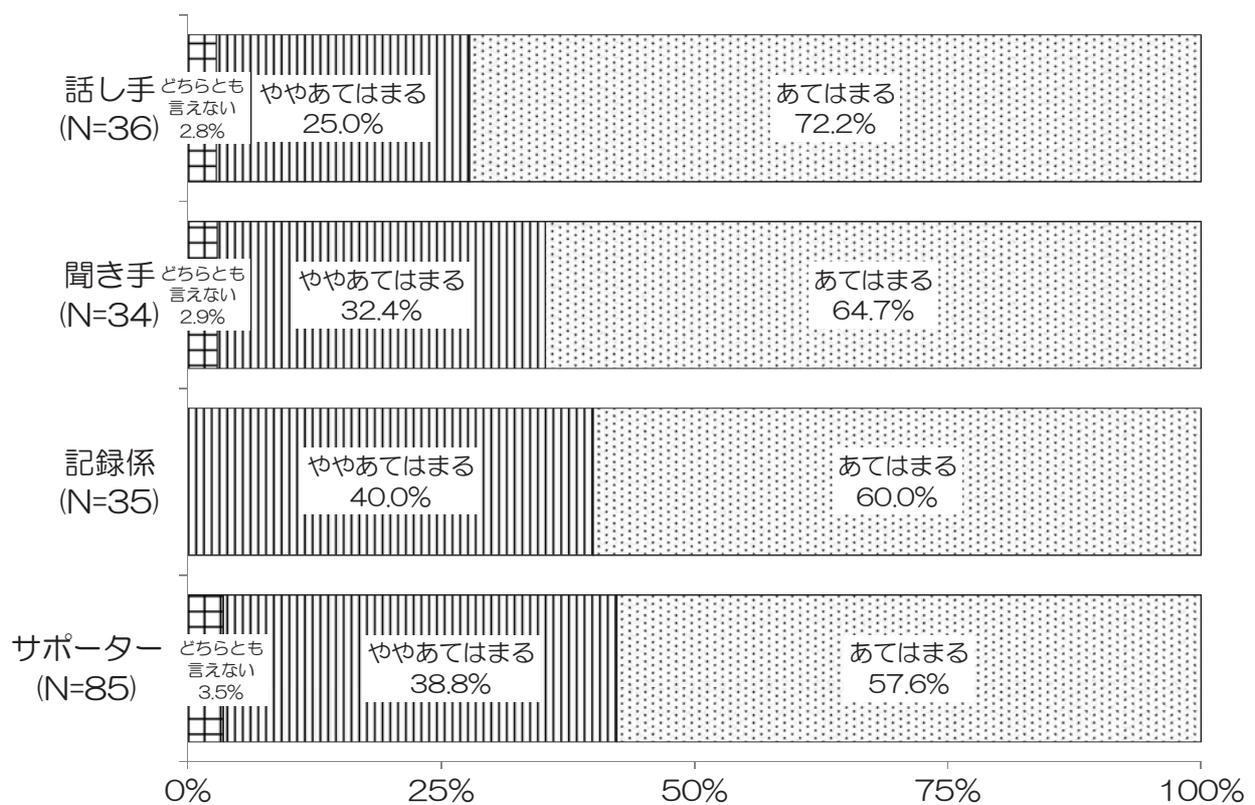


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表5-15参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれのカテゴリであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「話し手」（72.2%）が最も高く、ついで「聞き手」（64.7%）と「記録係」（60.0%）が、ともに6割台であり、「サポーター」（57.6%）になると、6割を切って最も低かった。

図表5-15 グループでの役割別に見た認知的タスク分析の理解



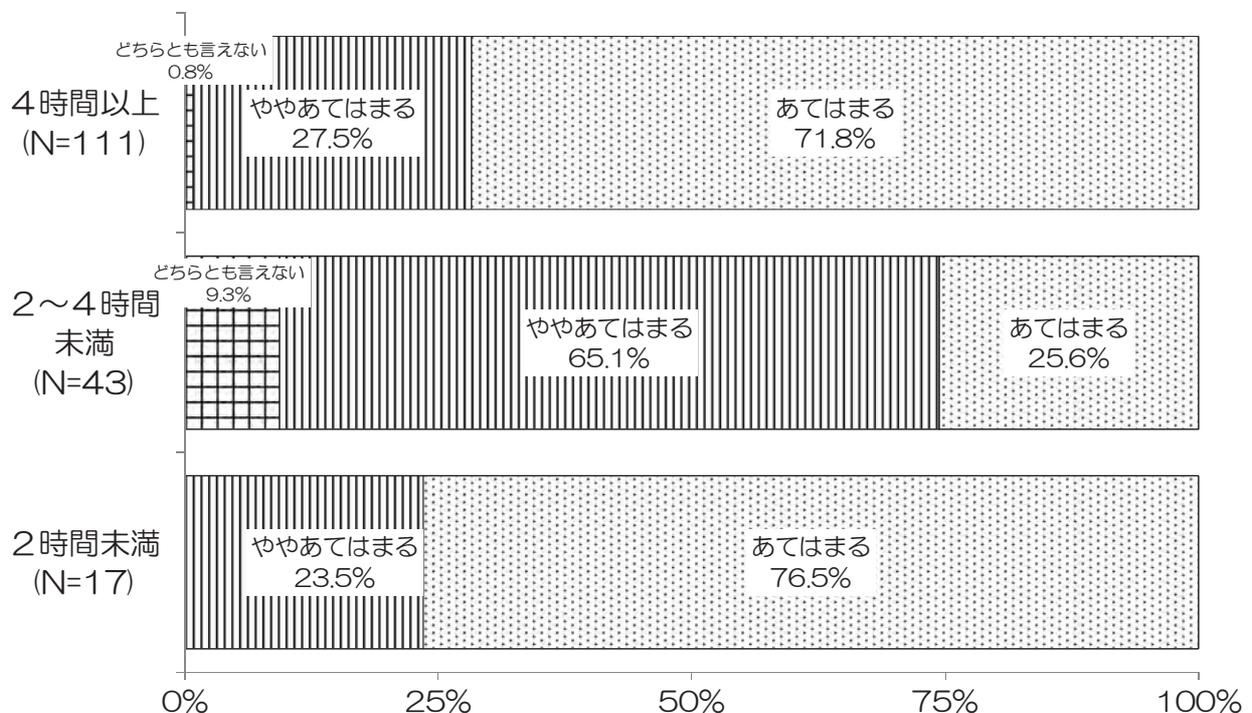
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表5-16参照）、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、いずれの категорияであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。研修プログラムの時間数が増えるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「4時間以上」（71.8%）と「2時間未満」（76.5%）が、ともに7割を超えたのに対し、「2～4時間未満」（25.6%）は3割を切り、最も低くなった。

図表5-16 研修プログラムの時間数別に見た認知的タスク分析の理解

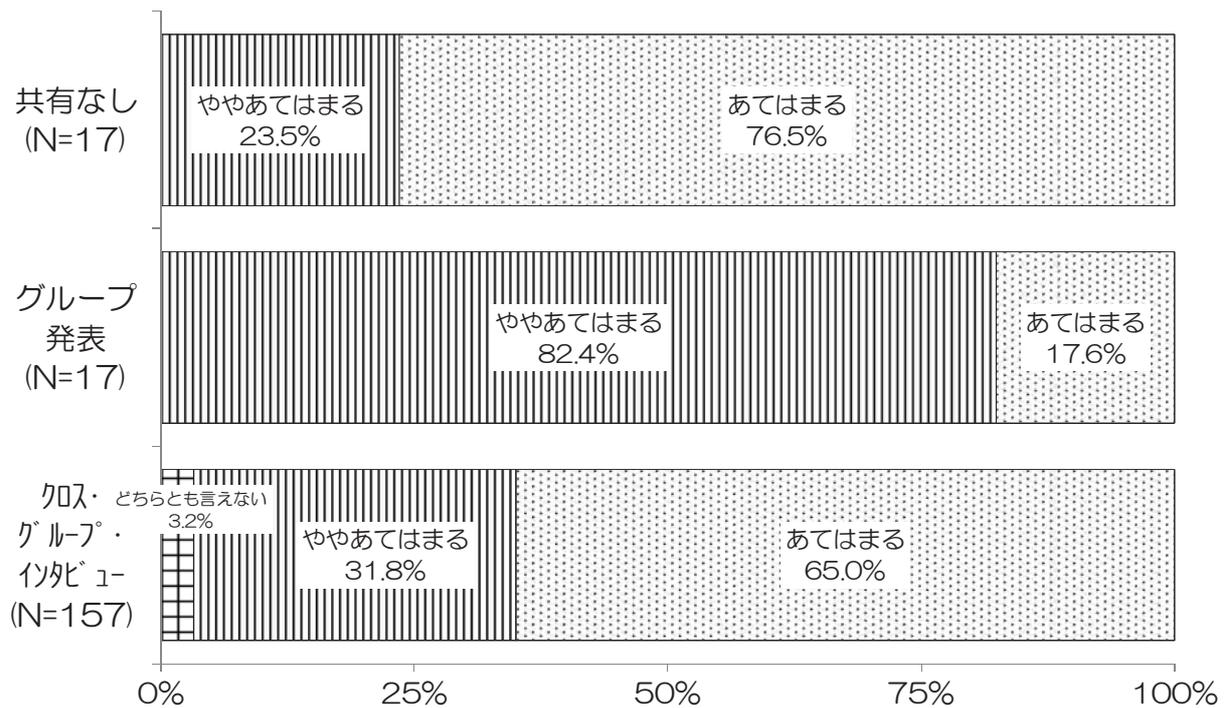


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表5-17参照）、いずれの「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのcategoryであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

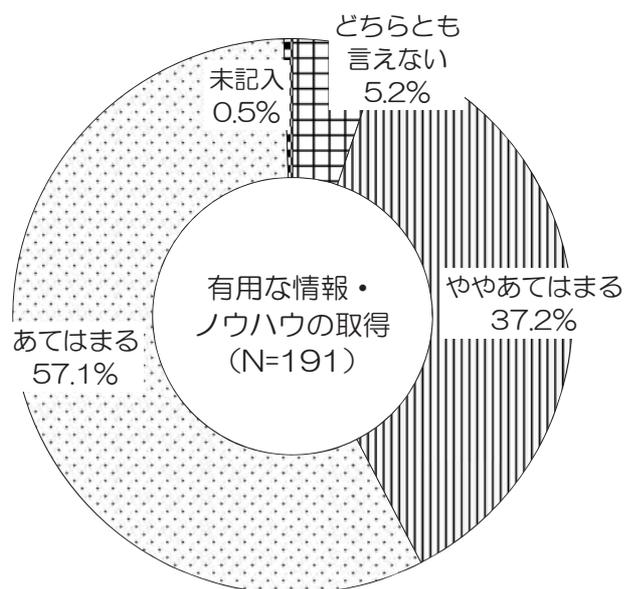
肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「共有なし」（76.5%）が7割を超えて最も高く、ついで「クロス・グループ・インタビュー」（65.0%）が6割を超えたのに対し、「グループ発表」（17.6%）は2割を切り、最も低かった。

図表 5-17 全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見た
認知的タスク分析の理解



ウ 有用な情報・ノウハウの取得

図表 5-18 有用な情報・ノウハウの取得



「有用な情報・ノウハウの取得」は、「あてはまる」が 57.1%、「ややあてはまる」が 37.2%、「どちらとも言えない」が 5.2%であった（図表 5－18 参照）。「有用な情報・ノウハウの取得」について、100.0%近くが肯定的に評価した。

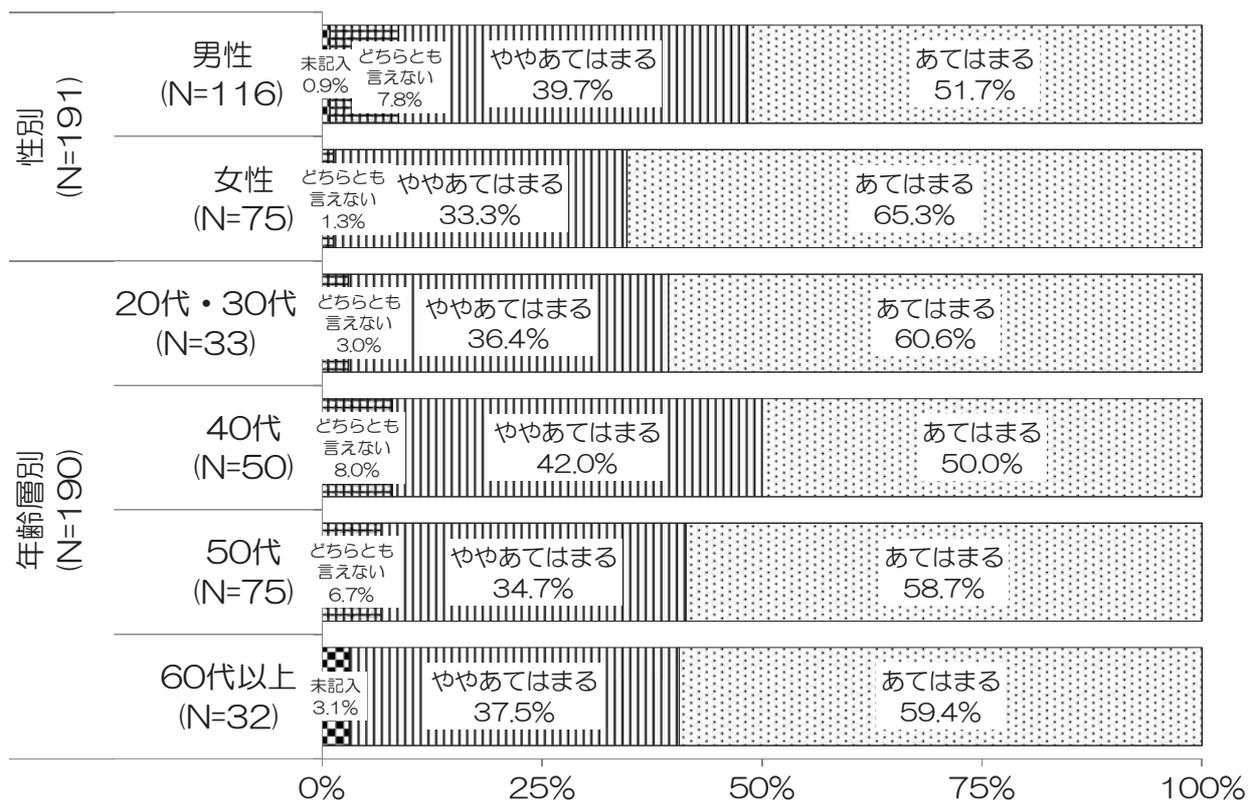
(7) 参加者の個人属性

a 性別と年齢層別

性別と年齢層別に見ると（図表 5－19 参照）、いずれのカテゴリーであっても、「認知的タスク分析の理解」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、ほぼ 100.0%であった。

肯定的評価の程度では、性別と年齢層別で、ともに違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、性別では、女性（65.3%）が 6 割を超えたのに対し、男性（51.7%）は 5 割程度に止まり、低かった。年齢層別では、「20代・30代」（60.6%）、「60代以上」（59.4%）、「50代」（58.7%）が、いずれも 6 割程度であるのに対し、「40代」（50.0%）は 5 割程度に止まり、低かった。

図表 5－19 性別と年齢層別に見た有用な情報・ノウハウの取得



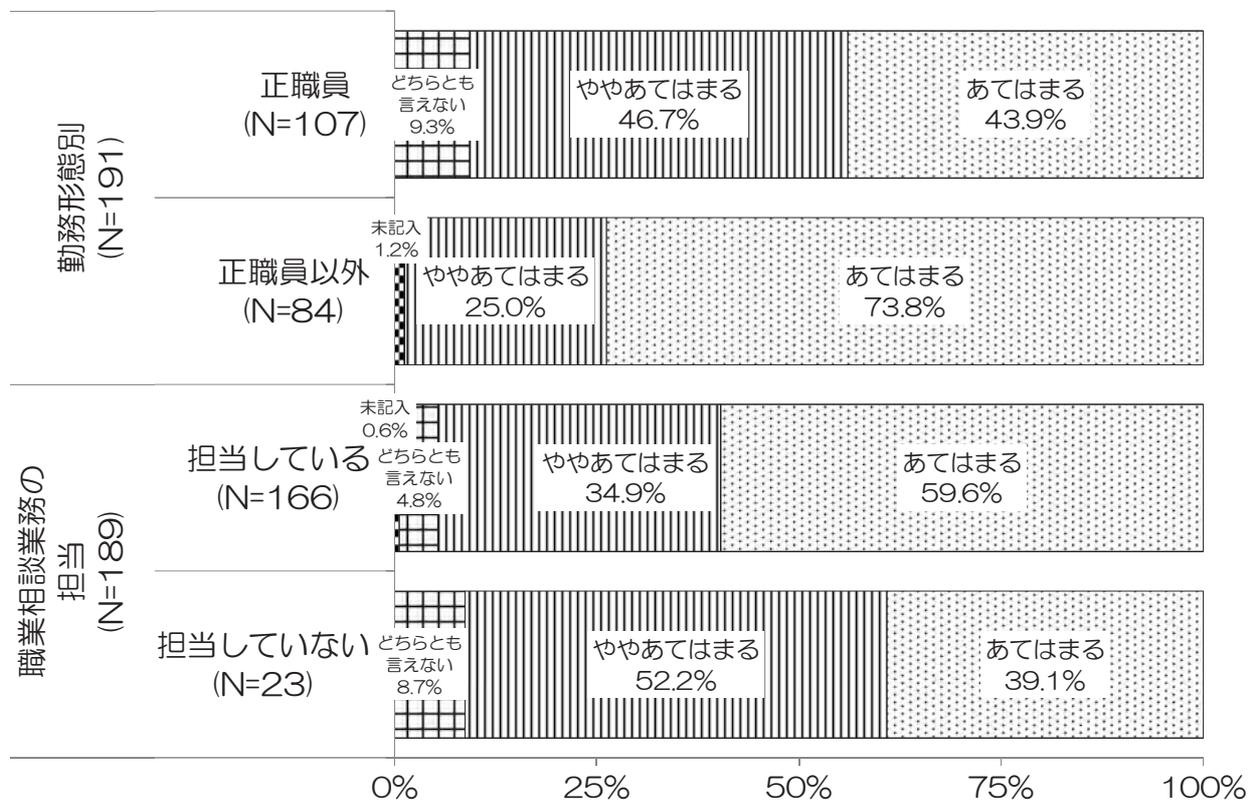
b 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見ると(図表5-20参照)、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、ほぼ100.0%であった。

肯定的評価の程度は、勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別のどちらも違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、勤務形態別では、「正職員以外」(73.8%)が7割を超えたのに対し、「正職員」(43.9%)は4割程度に止まり、低かった。

職業相談業務の担当の有無別では、「担当している」(59.6%)が6割程度であるのに対し、「担当していない」(39.1%)が4割程度と低かった。

図表5-20 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別に見た
有用な情報・ノウハウの取得

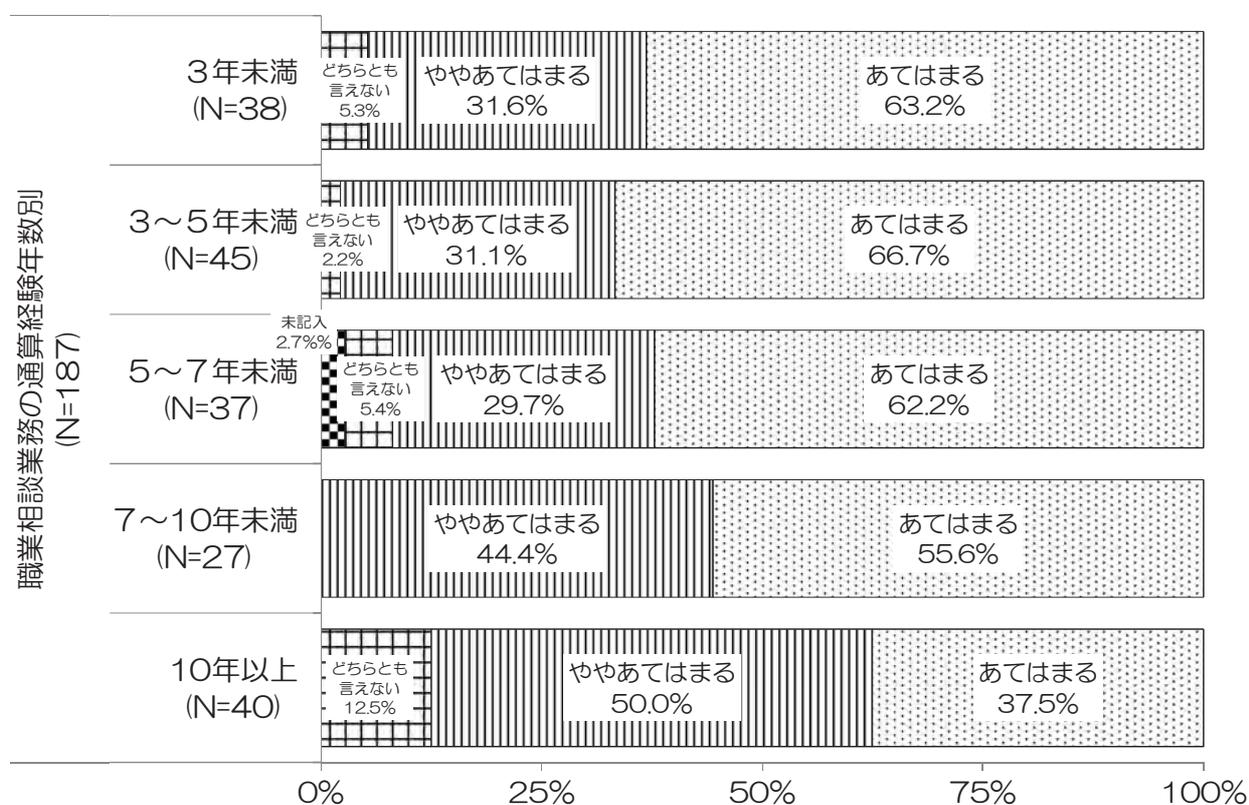


c 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別に見ると（図表5-21参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリーであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、職業相談業務の通算経験年数が増えるにつれ、その割合が山型に増減した。「3～5年未満」（66.7%）が7割近くと最も高く、その前後の「3年未満」（63.2%）と「5～7年未満」（62.2%）が6割程度と低くなり、「7～10年未満」（55.6%）が6割を切り、「10年以上」（37.5%）になると4割を切り、最も低くなった。

図表5-21 職業相談業務の通算経験年数別に見た有用な情報・ノウハウの取得



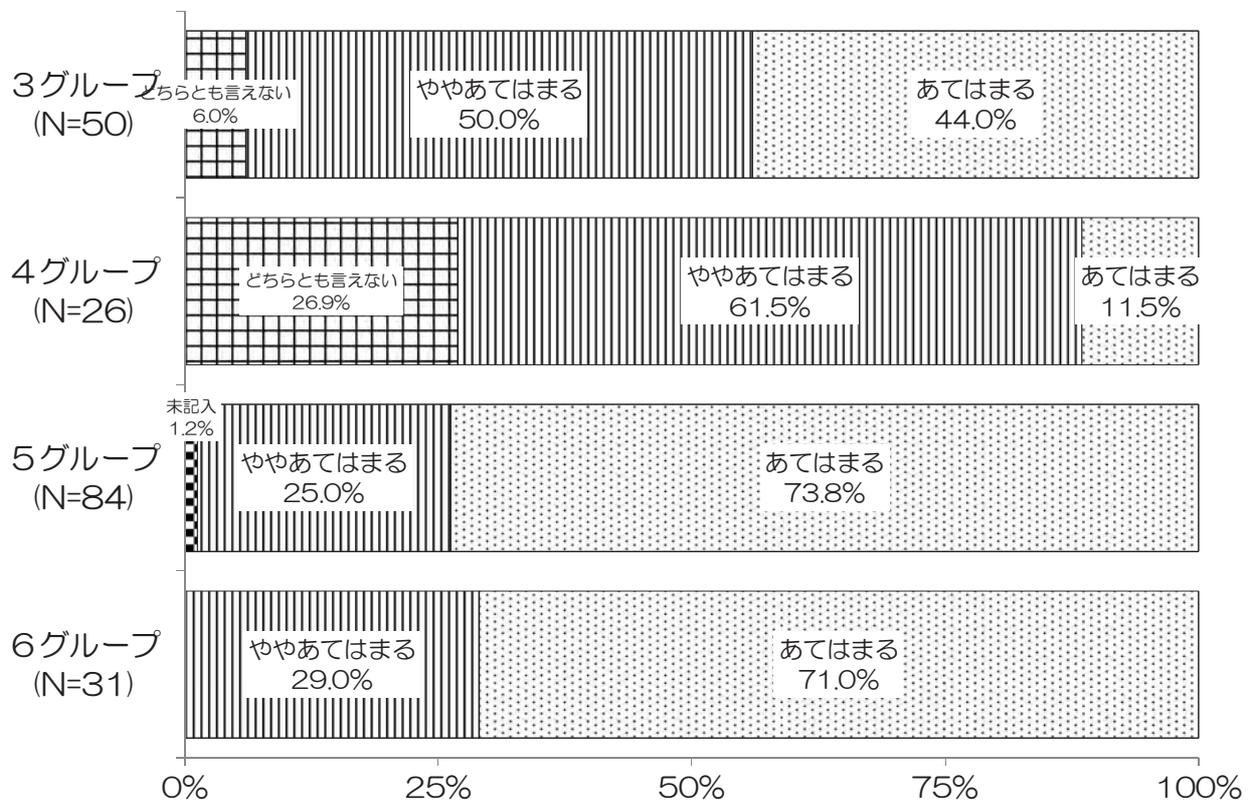
(イ) グループの編成

a グループ数別

グループ数別に見ると（図表5-22参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、いずれのカテゴリであっても、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度には違いが見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「5グループ」（73.8%）と「6グループ」（71.0%）が7割を超えた。それに対し、「3グループ」（44.0%）は5割を切り低かった。「4グループ」（11.5%）になると3割程度になり、さらに低かった。

図表5-22 グループ数別に見た有用な情報・ノウハウの取得

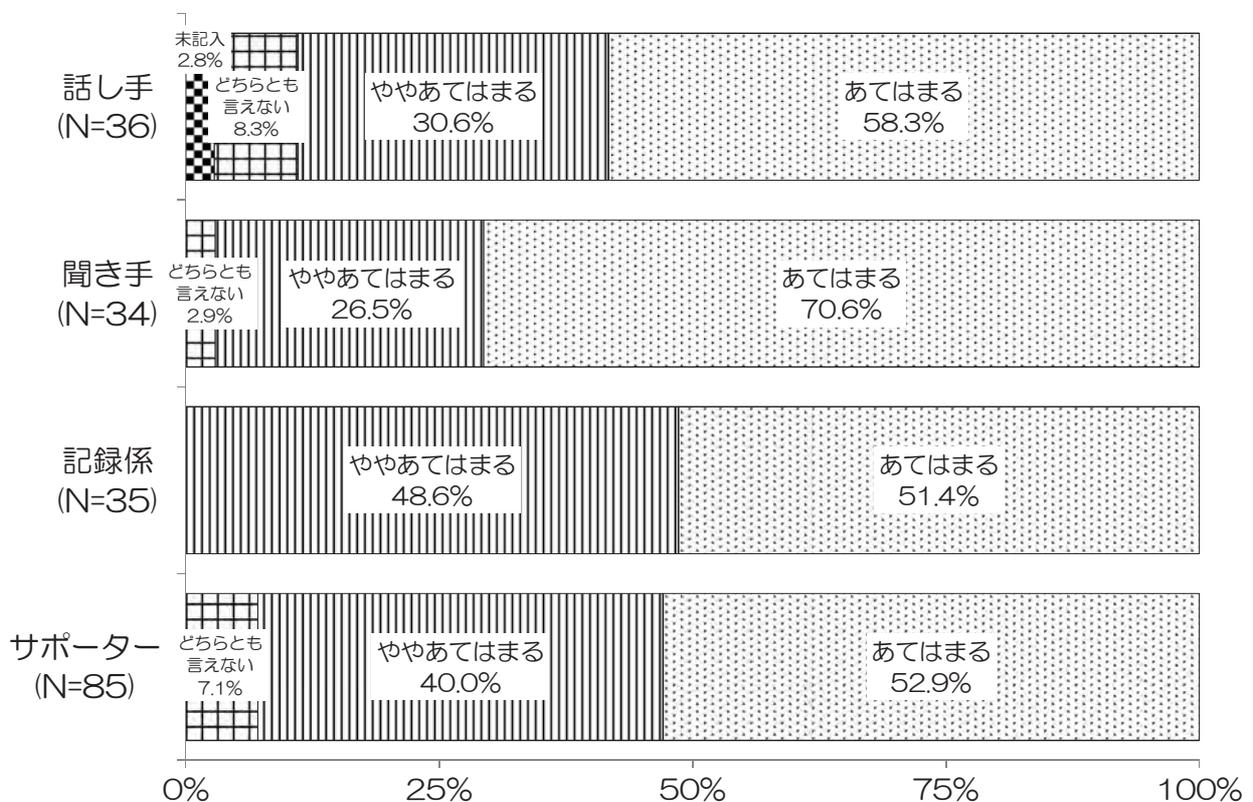


b グループでの役割別

グループでの役割別に見ると（図表5-23参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「話し手」以外は、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度では、「聞き手」が、「話し手」、「記録係」、「サポーター」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合と見ると、「聞き手」（70.6%）が7割を超えて最も高く、ついで「話し手」（58.3%）が6割程度であったのに対し、「サポーター」（52.9%）と「記録係」（51.4%）は、ともに半数程度であり低かった。

図表5-23 グループでの役割別に見た有用な情報・ノウハウの取得



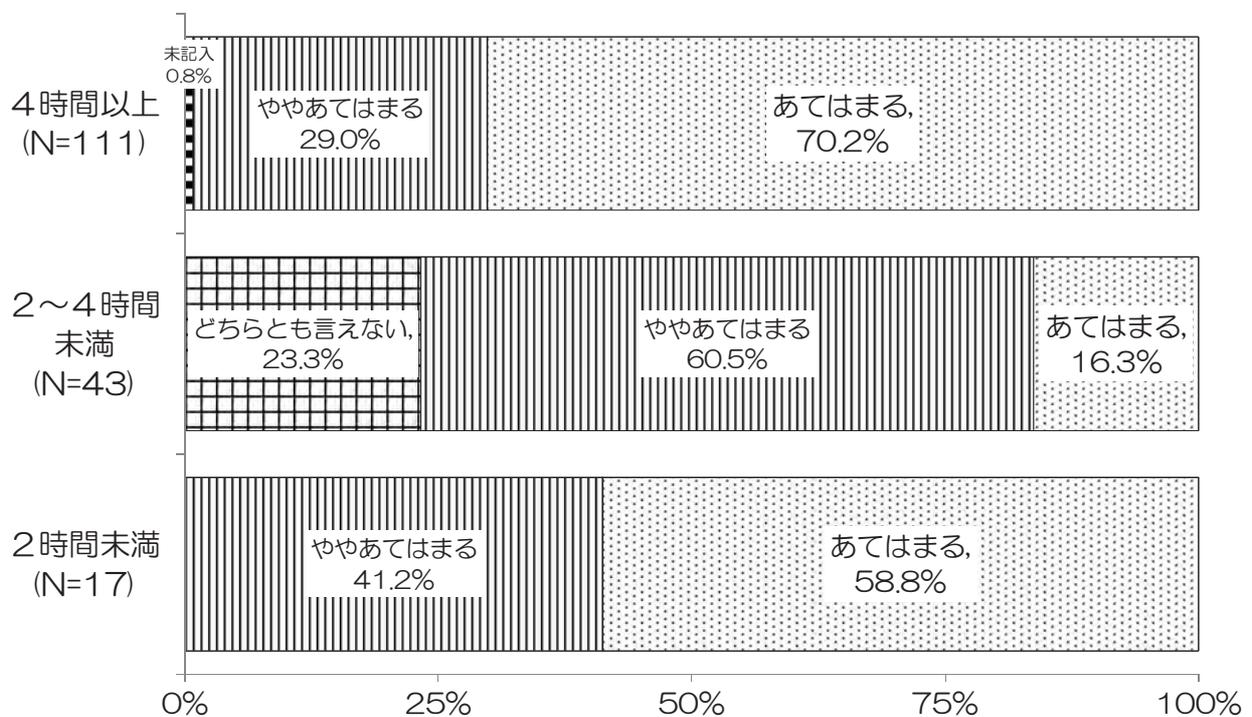
(ウ) 研修プログラムの構成

a 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に見ると（図表5-24参照）、「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、「2～4時間未満」以外は100.0%ないしは100.0%近くであった。「2～4時間未満」(76.8%)は8割を切って低かった。

肯定的評価の程度でも、「4時間以上」と「2時間未満」が、「2～4時間未満」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「4時間以上」(70.2%)と「2時間未満」(58.8%)が半数を超えたのに対し、「2～4時間未満」(16.3%)は2割を切り、最も低かった。

図表5-24 研修プログラムの時間数別に見た有用な情報・ノウハウの取得

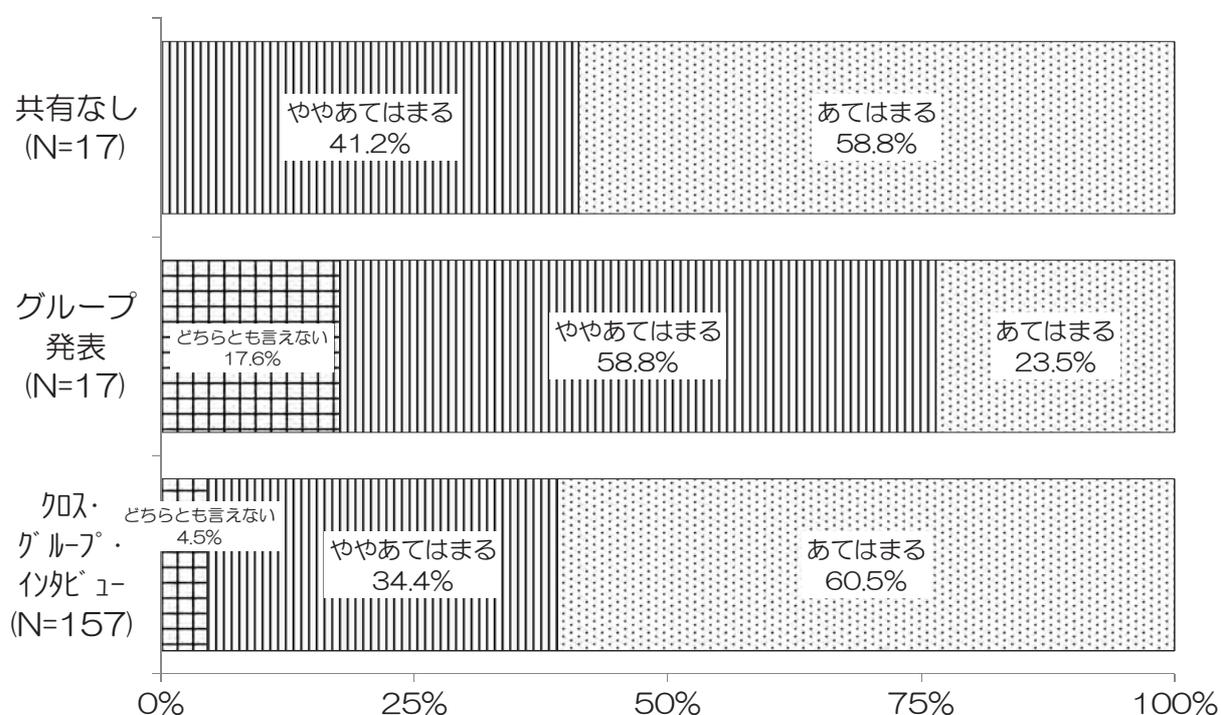


b 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見ると（図表5-25参照）、「研修への満足感」について、「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合が、「グループ発表」以外は、100.0%ないしは100.0%近くであった。

肯定的評価の程度でも、「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー」が、「グループ発表」と比較して、強くなる傾向が見られた。「あてはまる」の割合を見ると、「クロス・グループ・インタビュー」（60.5%）と「共有なし」（58.8%）が6割程度であったのに対し、「グループ発表」（23.5%）は2割程度と、最も低かった。

図表5-25 全体でのグループワークの経験の共有の有無別に見た
有用な情報・ノウハウの取得



(E) 有用な情報・ノウハウの具体的な記述

「有用な情報・ノウハウの取得」について、「あてはまる」もしくは「ややあてはまる」と肯定的に回答した181人の参加者に対し、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は96.6%であった。その記入の内容については、「a 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類」と「b グループでの役割別に見た有用な情報・ノウハウに関する記入の内容」で説明する。

その他の「どちらとも言えない」と中立的に回答した10人の参加者に対し、「どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は70.0%であった。その記入の内容については、「c 必要としてい

る情報・ノウハウに関する記入の内容」で説明する。なお、記入の内容について紹介する際、[] 内は、筆者が補筆した箇所を示している。

図表 5-26 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類

(N=181)

有用な情報・ ノウハウの分類	件数（比率） ／不一致率 ^{注2)}	自由記述の例
求職者への対応 ノウハウ 〔 職業相談の 勘コツの 気づきや理解 〕	114件 (62.9%) ／5.5%	<ul style="list-style-type: none"> ・判断は早く、対応は焦らず、相手の立場を想像して相談する。 ・その場だけでの単発の判断をしないで、ある程度の期間を要するだろう、という見立てををするということ。 ・職業相談の過程のなかで、来所者がどの程度、自己理解、職業理解ができているか、アドバイスを受け入れる段階まで来ているか等キー・ポイントとなる時期や相談内容、言葉かけ、判断があることを改めて理解できた。 ・求職者本人の自己理解を、いかに本人にストレスなくさせるか。自己理解を終え、次のステップに進むタイミングをいかに把握するか。 ・視点を切り換えること。そのタイミングと相手への思いやりの言葉。
勘コツ インタビューの ノウハウ 〔 職業相談の 勘コツを 明確にする ノウハウの理解 〕	28件 (15.4%) ／4.4%	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉にして物事を伝えるのは難しいが、伝え方の考え方や伝え方についての整理の仕方、順序を知ることができた。 ・判断に至る過程を整理するヒント・ノウハウを得ることができた。 ・直感的に行っている自分の相談スキルを客観化するノウハウ。 ・日常の相談業務（自分のやり方）を、理論・技法から分析できる方法を習得でき、非常に満足しています。 ・経験の汎用化や集め方、共有の仕方を具体的に学ぶことができました。 ・普段、何気なくやっているテクニックの洗い出し方を学べたこと。 ・日常の相談を若い人に伝えるには、より具体的な言葉で伝えることが大切ということ。
勘コツ インタビューの効果 〔 職業相談の 勘コツを 明確にする メリットの理解 〕	23件 (12.7%) ／6.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の流れのなかで、クライアントとの対話から、〔就職支援〕ナビゲーターがどう判断し、どのような支援、方策に結びつけていったかのポイントが客観的にわかった（視覚化できた）。 ・職業相談の効果を事実と気持ちに分けて検討したことが大変勉強になった。分けることで明確になった。 ・カンやコツを言葉にすることの重要性→見逃さない。 ・各事例を分析する手法。より具体的に詳細事例を分解して、考え直すことで、成功につながるポイントを見極めやすくなったと思います。言語化しやすくなり、他に伝えやすくなったと思っています。 ・事実の洗い出しの重要性が分〔か〕った。 ・日常で意識していなかった勘とコツを言語化することの有効性を感じました。 ・職業相談において勘・コツを意識して明確化することの重要性を学びました。
他の職員・職場の 情報・ノウハウ 〔 他の職員や職場の 職業相談に関する 情報・ノウハウの 共有。 〕	45件 (24.8%) ／1.6%	<ul style="list-style-type: none"> ・他所の方の相談業務の内容を知ることができる。 ・他の方がどのような視点を持って相談されているのかが分かった。 ・多くのケースを体験すること、人の体験を知ること、自分なりに知識として、蓄えておくことが重要。 ・自分では理解していることでも他の人に伝わっていないことがよくわかった。 ・どの事例においても求職者本人が問題・課題に気づき、そこから相談内容が深められていた。 ・今現在、抱えている相談〔の〕ケースと似た事例があり、〔就職支援〕ナビゲーターの関わり方や福祉事務との連携の仕方など、他所での関わり方や方法等、今後の参考となった。 ・ハローワーク職員同士のコミュニケーションも大切なことだと実感できた。 ・多数の事例を聞くことができ、クライアントと信頼関係を結ぶことの大切さを再確認できました。

^{注1)}記述の例の〔 〕内は、筆者が補筆した箇所である。

^{注2)}181件の記述のうち、第1評価者と第2評価者で、分類が不一致だった件数の割合を算出した。

その手順は、次の通りである。① 1人目の評価者が、1つ1つの記述内容のなかに、それぞれの観点から、該当する記述の有無を分類する。② 2人目の評価者が、1人目の評価者の分類をチェックし、分類の一致しない回答を見つける。③ 1人目と2人目の間で分類の一致しない回答は、3人目の評価者が再分類し、3人の多数決から分類を確定させる。

a 有用な情報・ノウハウに関する記入の内容の分類

有用な情報・ノウハウに関する記入は175件であった。図表5-26に示す「求職者への対応ノウハウ」、「勘コツインタビューのノウハウ」、「勘コツインタビューの効果」、「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の4種類の観点から、それら175件の内容を分類した¹⁰。

(a) 求職者への対応ノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツの気づきや理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「判断は早く、対応は焦らず、相手の立場を想像して相談する」、「その場だけでの単発の判断をしないで、ある程度の期間を要するだろう、という見立てををするということ」、「視点を切り換えること。そのタイミングと相手への思いやりの言葉」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「求職者への対応ノウハウ」を記述した者の割合は62.9%であった。筆者の経験では、傾聴訓練等の職業相談技法の研修で、同様なアンケート調査を実施すると、参加者から、「求職者が気持ちを話したら、その気持ちを受け止める応答」といった技法レベルでの回答が多くなる印象がある。

これに対し、勘コツワークショップの場合、「判断は早く」、「・・・という見立てををする」、「次のステップに進むタイミングをいかに把握するか」など、「どのようなくことば>を使うか」といった技法レベルよりも、「どのようにくこころ>を働かせるか」といった認知レベルの回答が多くなる傾向が見受けられた。

(b) 勘コツインタビューのノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツを明確にするノウハウの理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「言葉にして物事を伝えるのは難しいが、伝え方の考え方や伝え方についての整理の仕方、順序を知ることができた」、「判断に至る過程を整理するヒント・ノウハウを得ることができた」、「直感的に行っている自分の相談スキルを客観化するノウハウ」、「普段、何気なくやっているテクニックの洗い出し方を学べたこと」などである。

¹⁰ それぞれの割合を算出する際、未記入の6件を含めた181件とした。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「勘コツインタビューのノウハウ」を記述した者の割合は15.4%であった。

(c) 勘コツインタビューの効果

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、職業相談の勘コツを明確にするメリットの理解に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「相談内容の流れのなかで、クライアントとの対話から、[就職支援]ナビゲーターがどう判断し、どのような支援、方策に結びつけていったかのポイントが客観的にわかった(視覚化できた)」、「職業相談の効果を事実と気持ちに分けて検討したことが大変勉強になった。分けることで明確になった」、「事実の洗い出しの重要性が分[か]った」、「日常で意識していなかった勘とコツを言語化することの有効性を感じました」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「勘コツインタビューの効果」を記述した者の割合は12.7%であった。

(d) 他の職員・職場の情報・ノウハウ

参加者が、勘コツワークショップの参加により得られた、他の職員や職場の職業相談に関するノウハウの共有に関する記述のある回答が該当する。たとえば、「他所の方の相談業務の内容を知ることができる」、「他の方がどのような視点を持って相談されているのかが分かった」、「多くのケースを体験すること、人の体験を知ること、自分なりに知識として、蓄えておくことが重要」、「日常の相談のやり取りの中でも、それぞれの人の経験や知識が隠されていること」などである。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、この「他の職員・職場の情報・ノウハウ」を記述した者の割合は24.8%であった。

「有用な情報・ノウハウの取得」に関する記述内容を分類すると、「求職者への対応ノウハウ」(62.9%)が6割程度と最も多く、ついで「他の職員・職場の情報・ノウハウ」(24.8%)が2割台、「勘コツインタビューのノウハウ」(15.4%)と「勘コツインタビューの効果」(12.7%)が1割台で続く。

「勘コツインタビューのノウハウ」と「勘コツインタビューの効果」は、どちらも勘コツを明らかにするノウハウと関連している。両者のいずれかを回答した参加者の割合を算出すると、25.1%になり、「他の職員・職場の情報・ノウハウ」と同じ2割台である。

b グループでの役割別に見た

有用な情報・ノウハウに関する記入の内容

役割別に情報やノウハウの記述内容の分類の割合を見る。その際、「勘コツインタビュ

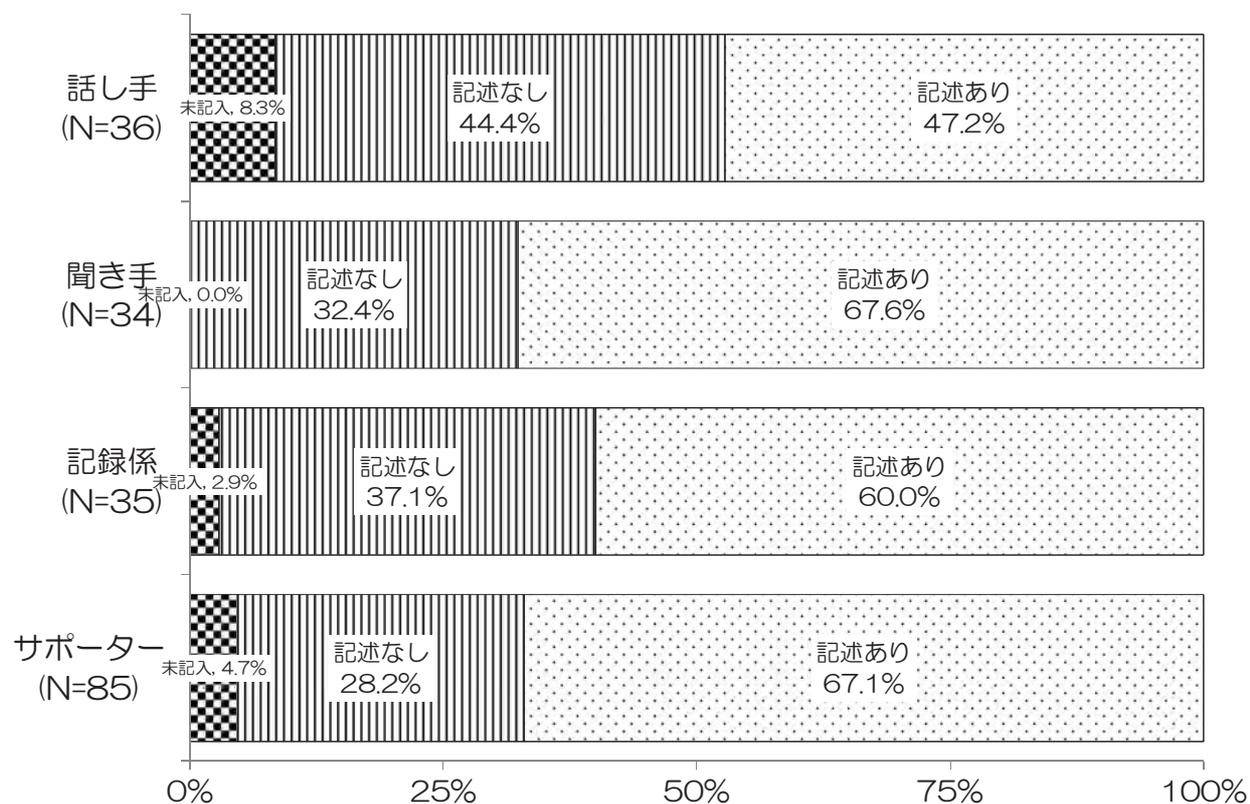
一のノウハウ」と「勘コツインタビューの効果」については、いずれかの記述がある場合、「勘コツインタビューのノウハウ・効果」に関する「記述あり」に、いずれの記述もない場合、「記述なし」に、それぞれ分類した。

(a) 求職者への対応ノウハウ

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「求職者への対応ノウハウ」の理解に関する記述をした者の割合を見ると（**図表 5-27 参照**）、「聞き手」（67.6%）、「サポーター」（67.1%）、「記録係」（60.0%）は6割を超えたのに対し、「話し手」（47.2%）は5割を切って低かった。

情報を提供する「話し手」よりも、情報を受ける「聞き手」、「サポーター」、「記録係」の役割で、参加者は、職業相談の勘コツに関する気づきや理解を報告する傾向が強いと言えよう。

図表 5-27 グループでの役割別に見た「求職者への対応ノウハウ」の記述の有無



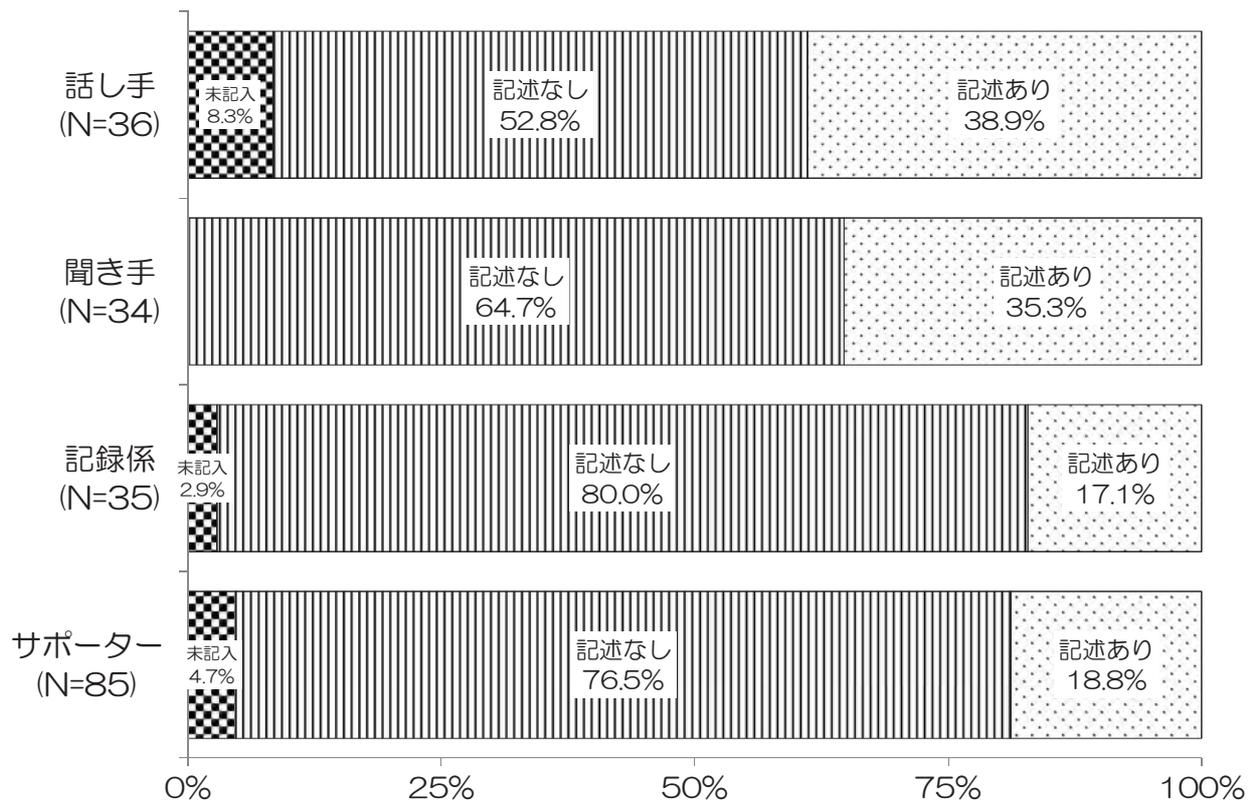
(b) 勘コツインタビューのノウハウ・効果

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「勘コツインタビューのノウハウ・効果」の理解に関する記述をした者の割合を見ると（**図表 5-28 参照**）、「話し手」（38.9%）と「聞き手」（35.3%）がともに3割を超えたのに対

し、「サポーター」(18.8%)と「記録係」(17.1%)は2割を切って低かった。

勘コツインタビューでのやりとりを観察したり記録する、「サポーター」や「記録係」といった役割よりも、その勘コツインタビューの当事者同士である「話し手」や「聞き手」といた役割の方で、参加者は、職業相談の勘コツを明確にするノウハウやメリットを報告する傾向が強くなると言えよう。

図表5-28 グループでの役割別に見た「勘コツインタビューのノウハウ・効果」の記述の有無

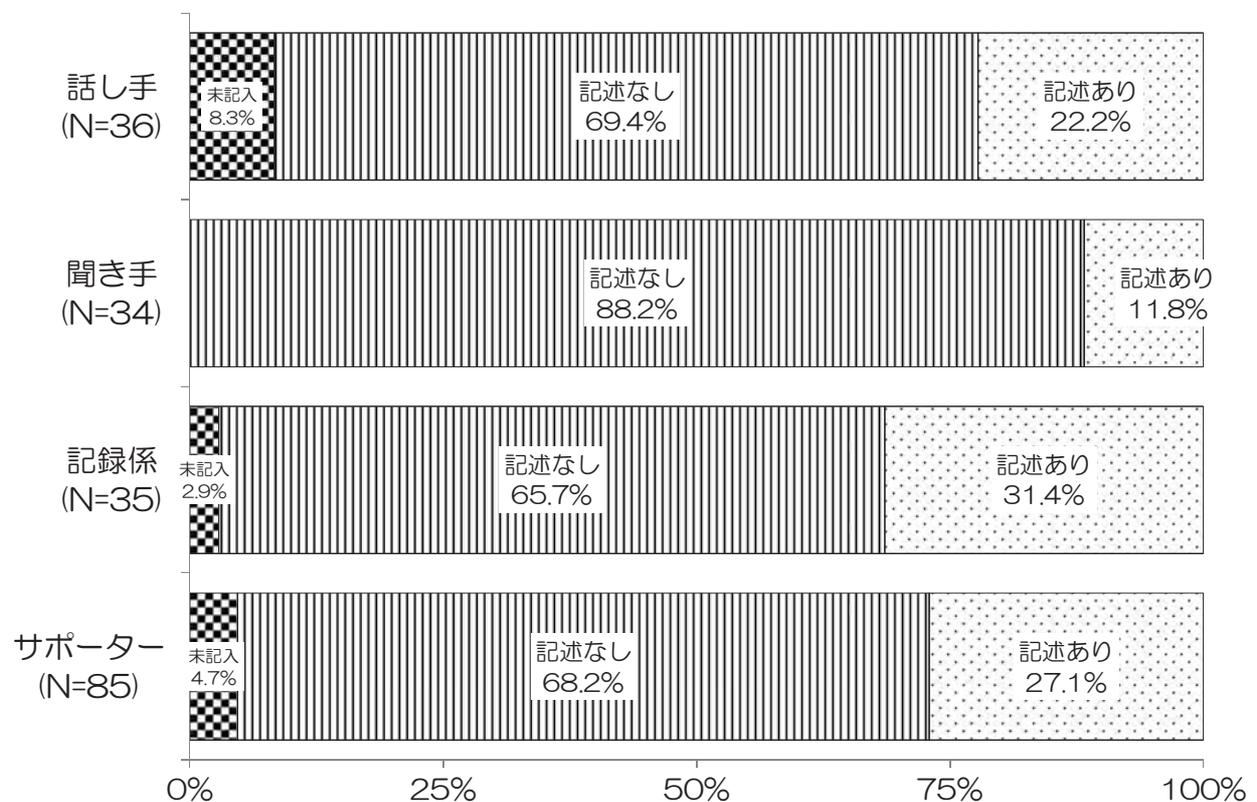


(c) 他の職員・職場の情報・ノウハウ

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者のうち、役割別に「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の共有に関する記述をした者の割合を見ると（図表5-29参照）、「記録係」（31.4%）と「サポーター」（27.1%）が3割前後であるのに対し、「話し手」（22.2%）は2割程度と低く、「聞き手」（11.8%）になると1割程度と、さらに低かった。

勘コツインタビューの当事者同士である「話し手」や「聞き手」といた役割よりも、そのやりとりを観察したり記録する、「サポーター」や「記録係」といった役割の方で、参加者は、他の職員や職場の職業相談に関する情報・ノウハウの共有を報告する傾向が強くなると言えよう。

図表5-29 グループでの役割別に見た「他の職員・職場の情報・ノウハウ」の記述の有無



c 必要としている情報・ノウハウに関する記入の内容

必要としている情報・ノウハウに関する記入は7件であった。「地域特性や、その業界の情報」や「広範な知識」などの知識の取得、「[勘コツワークショップを]体験した[者]以外へ、どうこの手法を落とし込むかのノウハウの取得」といった、勘コツインタビューなどのノウハウの伝え方、そして、「相談時におけるリアルタイムで使う言葉」といった、求職者への対応ノウハウとして、より具体的に「ことば」の使い方などが記入されていた。

(3) 小括

「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の観点ごとに、参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に、勘コツワークショップの効果を検討した。その結果、各構成別のほとんどのカテゴリーで、全員ないしは、ほとんどの参加者が、肯定的に勘コツワークショップの効果を評価した。

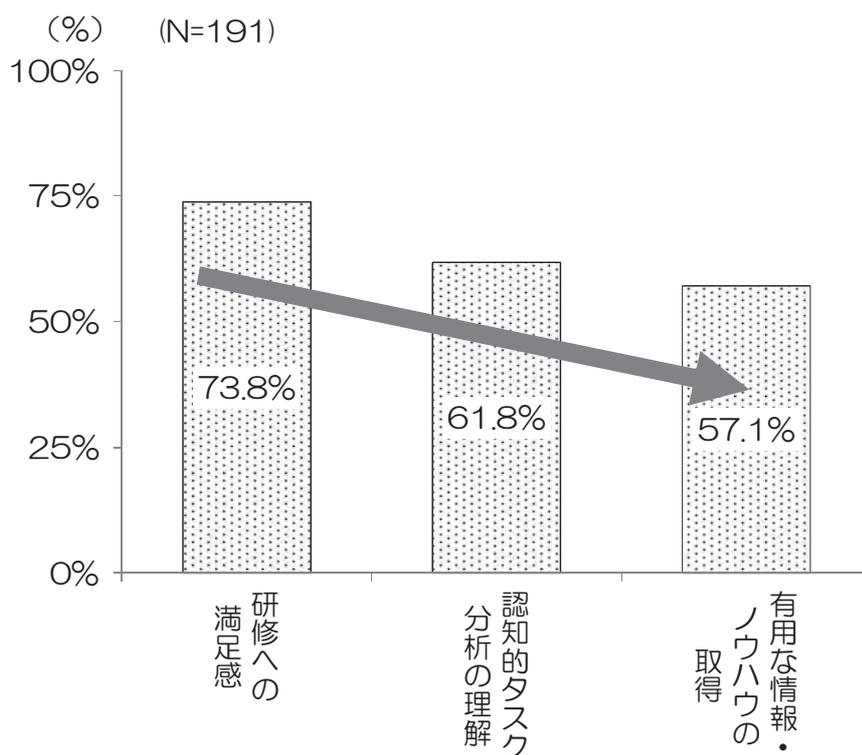
この小括では、上記の3つの観点の比較から、勘コツワークショップの効果を、総合的に検討する。その際、肯定的評価の程度を見ると、カテゴリー間で違いが見られたことから、その程度の違いをより明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて検討する。

ア 勘コツワークショップの効果

勘コツワークショップの効果について、「あてはまる」の割合を見ると（**図表5-30**参照）、「研修への満足感」（73.8%）が7割を超え、「認知的タスク分析の理解」（61.8%）が6割程度、「有用な情報・ノウハウの取得」（57.1%）が6割を切り、低くなる。

肯定的評価の程度は、「研修への満足感」では強いが、「認知的タスク分析の理解」といった知識の習得や、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」となると、弱くなる傾向にあると言えよう。

図表5-30 勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



イ 参加者の個人属性

(7) 性別と年齢層別

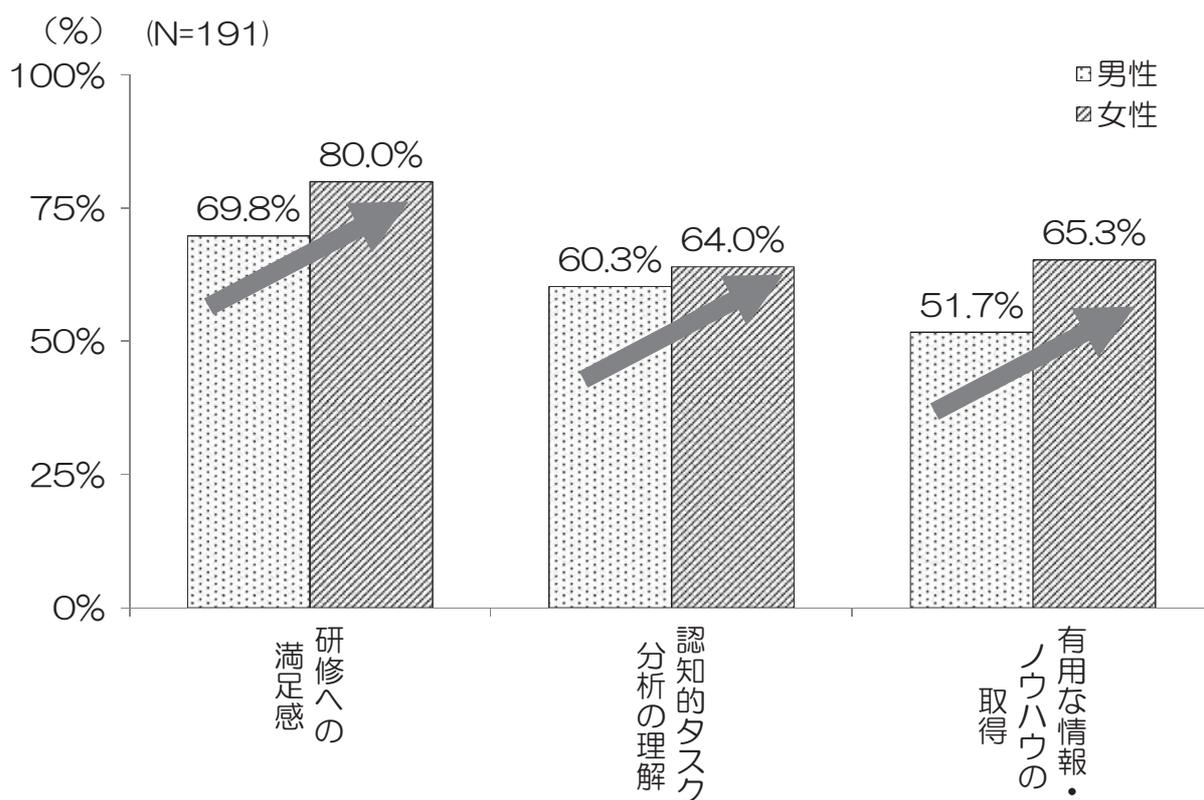
性別ごとに「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－31 参照）、「女性」が「男性」と比較して、「研修への満足感」では 10.2 ポイント、「認知的タスク分析の理解」では 3.7 ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では 13.6 ポイント、それぞれ高かった。「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」に関する肯定的評価の程度は、「女性」が「男性」よりも強いと言えよう。

年齢層別に「あてはまる」の割合を見ると（図表 5－32 参照）、「研修への満足感」では、あまり違いが見られなかったが、「認知的タスク分析の理解」と「有用な情報・ノウハウの取得」では違いが見られた。

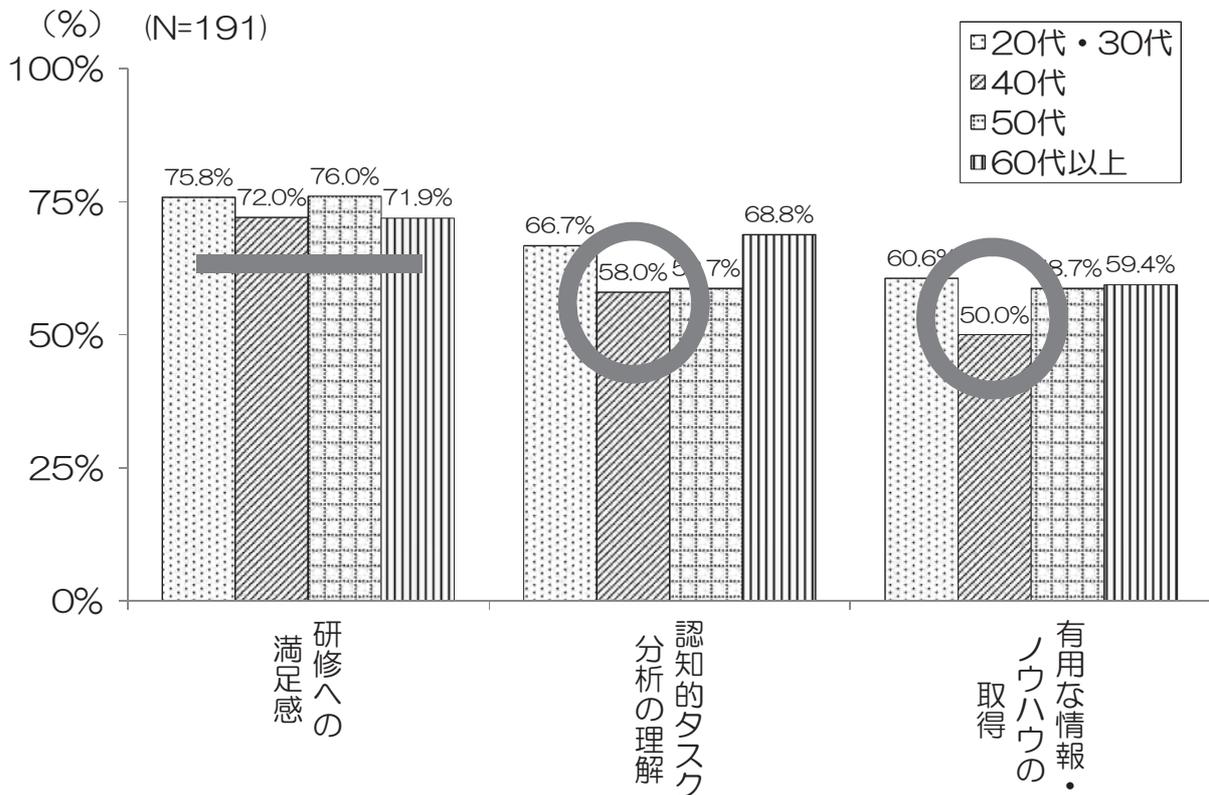
「研修への満足感」では、「20・30代」（75.8%）、「40代」（72.0%）、「50代」（76.0%）、「60代以上」（71.9%）と、いずれも7割台であり、あまり違いが見られなかった。

「認知的タスク分析の理解」では、年齢層が高くなるにつれ、「あてはまる」の割合が谷型に増減した。「60代以上」（68.8%）と「20代・30代」（66.7%）が7割近くを占めるのに対し、「40代」（58.0%）と「50代」（58.7%）は6割を切った。

図表 5－31 性別に見た勤コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



図表 5-32 年齢層別に見た勤コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



「有用な情報・ノウハウの取得」では、「40代」（50.0%）が5割程度と最も低くなるのに対し、「20代・30代」（60.6%）、「50代」（58.7%）、「60代以上」（59.4%）は6割程度と高かった。

「認知的タスク分析の理解」といった知識の習得や、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」で、肯定的評価の程度は、「40代」が弱くなる傾向が顕著であると言えよう。

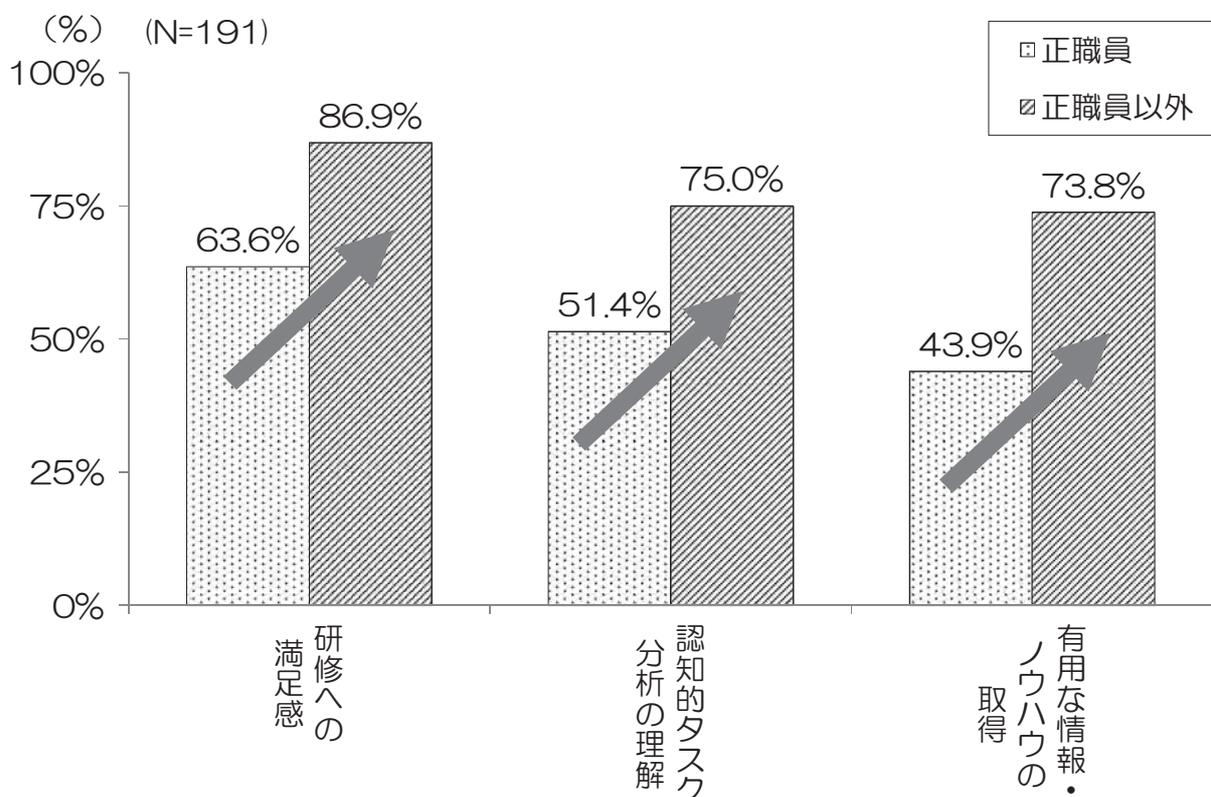
これらの情報は、グループにおける性別や年齢層の組み合わせを考える際の材料になると考えられる。たとえば、「認知的タスク分析の理解」や「有用な情報・ノウハウの取得」の効果があつたと強く評価している「女性」や「20代・30代」の参加者を、グループのなかに1人以上入れることにより、グループワークが活性化し、「男性」や、その他の年齢層の参加者に、波及的な効果が期待できるかもしれない。反対に、「40代」や「男性」の参加者が、グループのなかに、できる限り集中しないようにする配慮も考えられるだろう。こういったグループの編成が、研修プログラムの効果に及ぼす影響を予測する精度を高めるには、1つのグループにおける性別や年齢層別などの組み合わせの情報の収集も考慮に入れて、アンケート票を設計する必要があると考えられる。

(イ) 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別に「あてはまる」の割合を見ると（図表5-33参照）、「正職員以外」が「正職員」と比較して、「研修への満足感」では23.3ポイント、「認知的タスク分析の理解」では23.6ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では29.9ポイント、それぞれ高かった。「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれも、肯定的評価の程度は、「正職員以外」が「正職員」よりも強いと言えよう。

この背景には、非常勤や嘱託等の「正職員以外」の職員は、「正職員」よりも職場での業務を共有する機会が少ないことが考えられる。その分、研修プログラムのインパクトは、「正職員」よりも強かったと想像できる。

図表5-33 勤務形態別に見た勤コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合

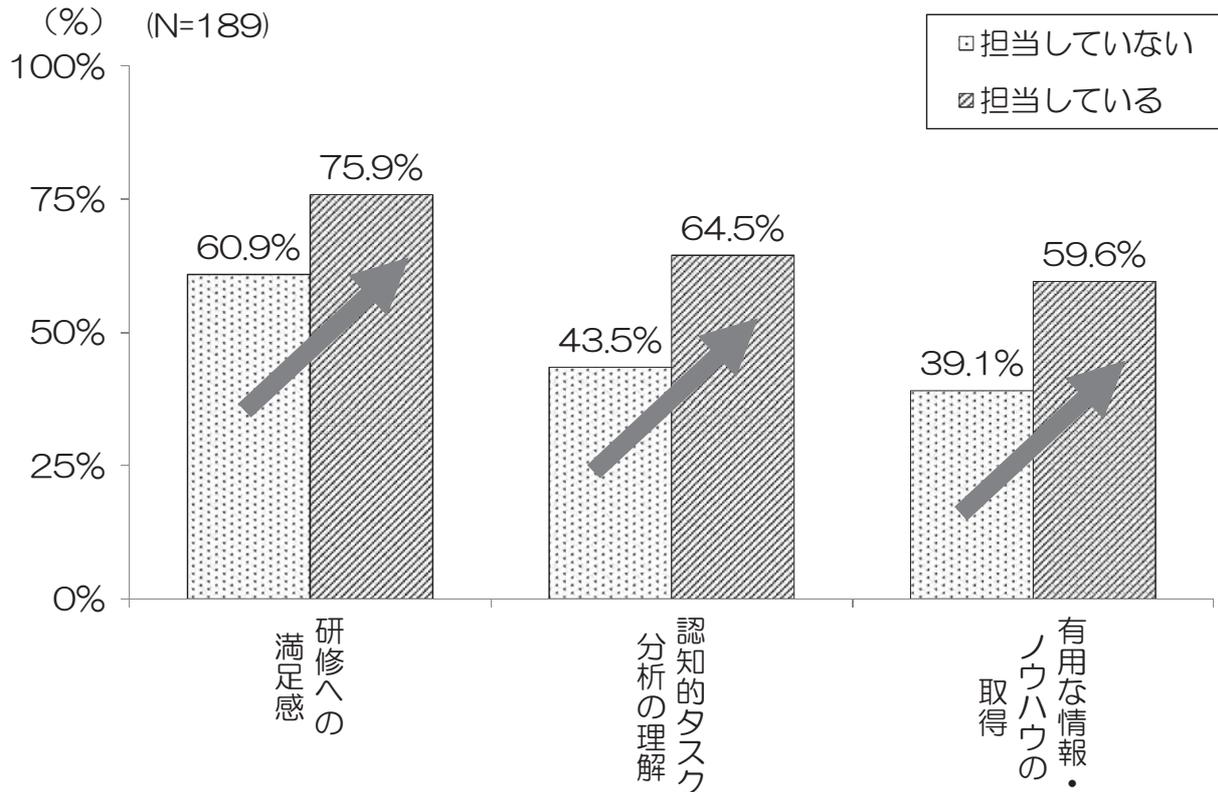


職業相談業務の担当の有無別に「あてはまる」の割合を見ると（図表5-34参照）、職業相談業務を「担当している」が、「担当していない」と比較して、「研修への満足感」では15.0ポイント、「認知的タスク分析の理解」では21.0ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では20.5ポイント、それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、職業相談業務を「担当している」参加者が、「担当していない」参加者よりも強いと言えよう。

実際に窓口で職業相談業務を担当している参加者が、より強く効果があったと評価し

ていることから、勘コツワークショップは、より実践的な研修プログラムであると言えよう。

図表 5 - 34 職業相談業務の担当の有無別に見た
勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



(ウ) 職業相談業務の通算経験年数別

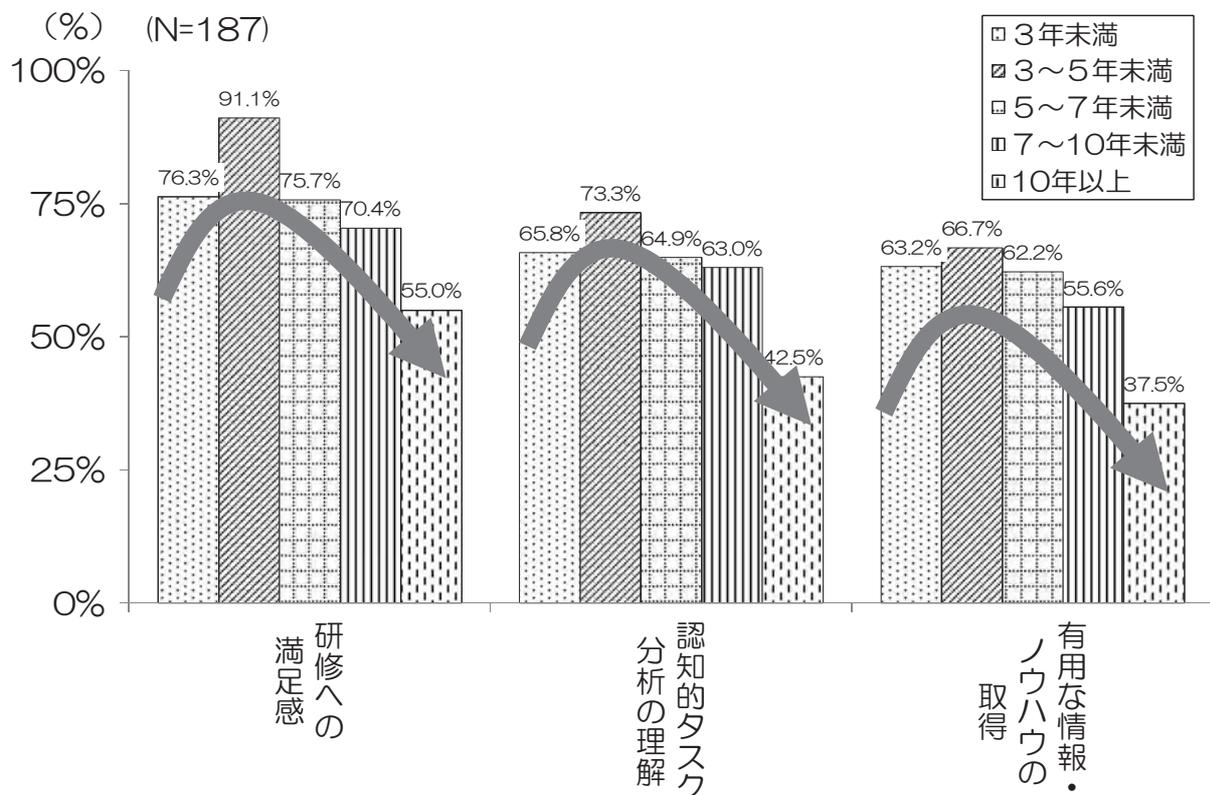
職業相談業務の通算経験年数別に「あてはまる」の割合を見ると(図表 5 - 35 参照)、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれも、職業相談業務の通算経験年数が長くなるにつれ、山型に増減した。「3～5年未満」(91.1%、73.3%、66.7%)が最も高く、ついで、その前後の「3年未満」(76.3%、65.8%、63.2%)、「5～7年未満」(75.7%、64.9%、62.2%)と続き、「7～10年未満」(70.4%、63.0%、55.6%)で、さらに低くなり、「10年以上」(55.0%、42.5%、37.5%)で最も低くなった。

肯定的評価の程度は、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれにおいても、職業相談業務の通算経験年数で、「3～5年未満」が最も強く、「10年以上」で最も弱くなる傾向にあると言えよう。

今後の課題としては、職業相談業務の通算経験年数が3年未満と5年以上の参加者、特に「10年以上」のベテラン職員において、アンケート調査で自由回答式で尋ねた研修プログラムの感想等を再分析し、この研修プログラムに対する潜在的なニーズを把握す

る必要がある。その上で、たとえば、職業相談業務の経験の浅い参加者に対しては、相談事例を積極的に紹介して、より勘コツがイメージしやすくなる工夫をしたり、ベテラン職員に対しては、研修プログラムの効果を実感しやすいように、相談の窓口での実践とのつながりを話し合う時間を長めにとるなどの工夫が考えられるだろう。

図表 5 - 35 職業相談業務の通算経験年数別に見た
勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



ウ グループの編成

(ア) グループ数別

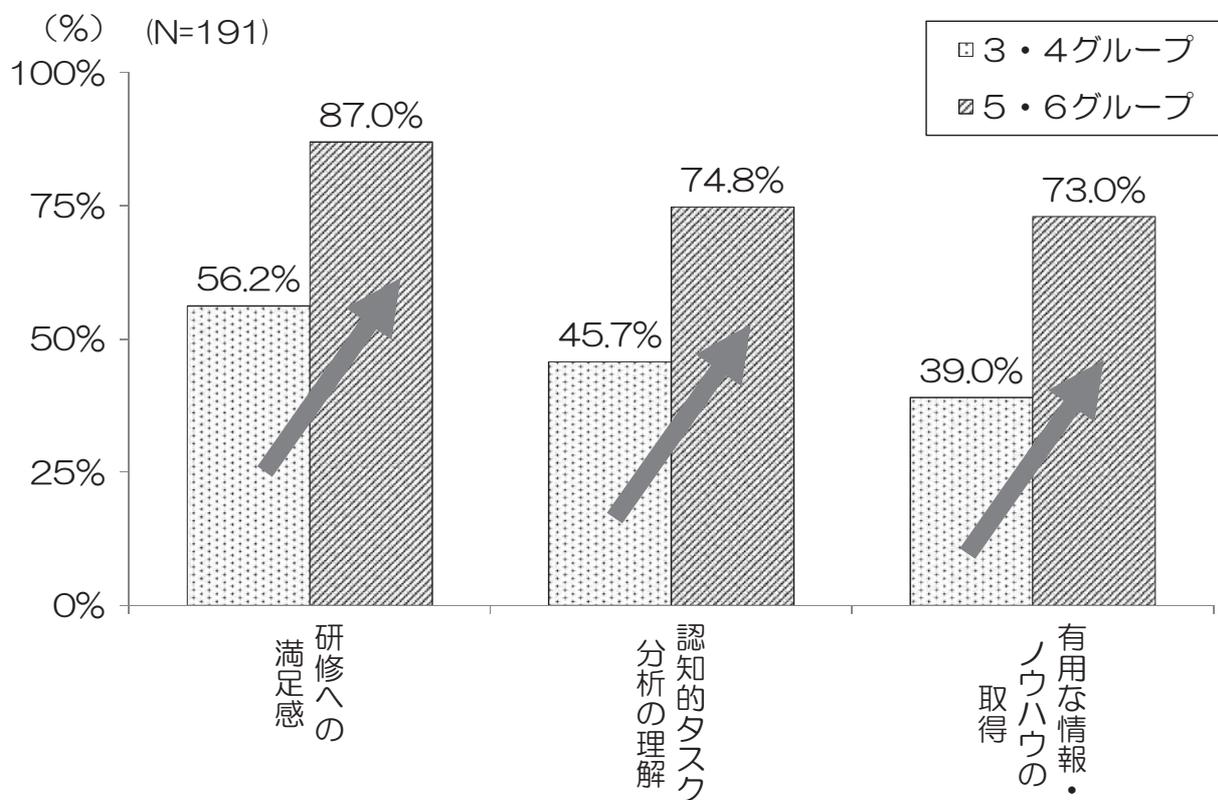
グループ数では傾向として、「3グループ」と「4グループ」、そして「5グループ」と「6グループ」の間で、それぞれ違いが見られた(図表5-6(52)、図表5-14(59)、図表5-22(66)参照)。これら同じ傾向を示すカテゴリーをまとめ、「3・4グループ」と「5・6グループ」で比較する。

グループ数別に「あてはまる」の割合を見ると(図表5-36参照)、「5・6グループ」が、「3・4グループ」と比較して、「研修への満足感」では33.1ポイント、「認知的タスク分析の理解」では32.7ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」では40.1ポイント、

それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、「5・6グループ」が「3・4グループ」よりも強くなる傾向にあると言えよう。

筆者は運営担当者として研修プログラムに参加しているが、筆者の感覚からすると、グループ数が多いほど、グループワークが活性化する傾向がある。勘コツマップを作成する模造紙は、ホワイトボードに掲示される(資料5-3「(1)会場の設営」(126)参照)。他のグループが、どのような勘コツマップを作成しているのか、お互いに見ることができる環境になっている。グループ数が多いと、グループ間でお互いの活動状況が刺激となり、グループワークの活性化につながる事が考えられる。

図表5-36 グループ数別に見た
勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



(イ) グループでの役割別

グループの役割では、傾向として、「話し手」と「聞き手」、そして「記録係」と「サポーター」の間で、違いが見られた(図表5-7(53)、図表5-15(60)、図表5-23(67)参照)。これら同じ傾向を示すカテゴリーをまとめ、「話し手・聞き手」と「記録係・サポーター」で比較する。

グループにおける役割別に「あてはまる」の割合を見ると(図表5-37参照)、「話し手・聞き手」が、「記録係・サポーター」と比較して、「研修への満足感」では16.8ポイント、「認知的タスク分析の理解」では10.3ポイント、「有用な情報・ノウハウの取得」

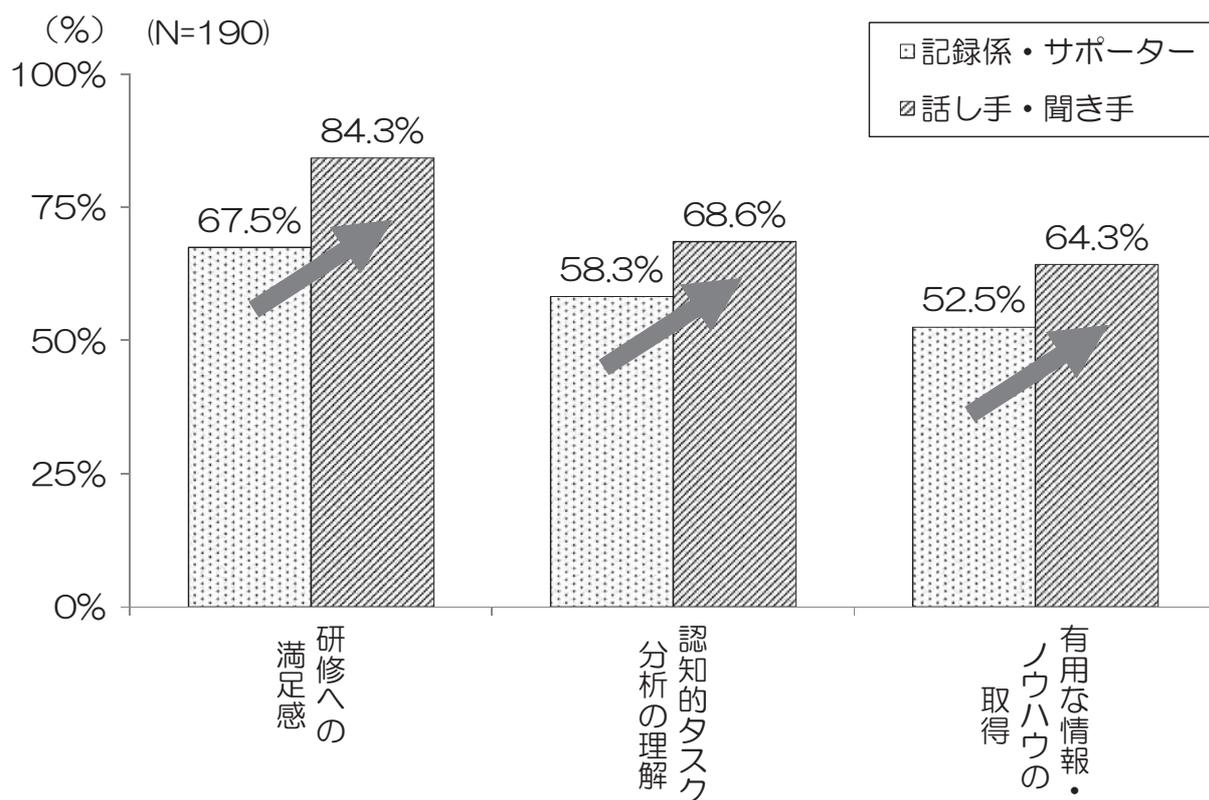
では 11.8 ポイント、それぞれ高かった。肯定的評価の程度は、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」よりも強くなる傾向にあると言えよう。

「有用な情報・ノウハウの取得」に肯定的に回答した参加者を対象として、その具体的な内容の記入を求めたところ、「話し手・聞き手」と「記録係・サポーター」では、その内容にも違いが見られた。「勘コツインタビューのノウハウ」が理解できたという記述のある割合は、「話し手」(38.9%)と「聞き手」(35.3%)が、「記録係」(17.1%)と「サポーター」(18.8%)よりも高かった(図表 5-28 (74) 参照)。反対に「他の職員・職場の情報・ノウハウ」が共有できたという記述のある割合は、「記録係」(31.4%)と「サポーター」(27.1%)が、「話し手」(22.2%)と「聞き手」(11.8%)よりも高かった(図表 5-29 (75) 参照)。

この結果から、グループワークへの参加の意識として、「話し手・聞き手」は、勘コツを聞き出していくプロセスに関わっているのに対し、「記録係・サポーター」は、傍観者的であり、結果的に勘コツの情報を得ていることが考えられる。こういった参加の意識の違いが、研修プログラムの効果の評価の違いにつながっていることが考えられる。

図表 5-37 役割別に見た

勘コツワークショップの効果に関する「あてはまる」の割合



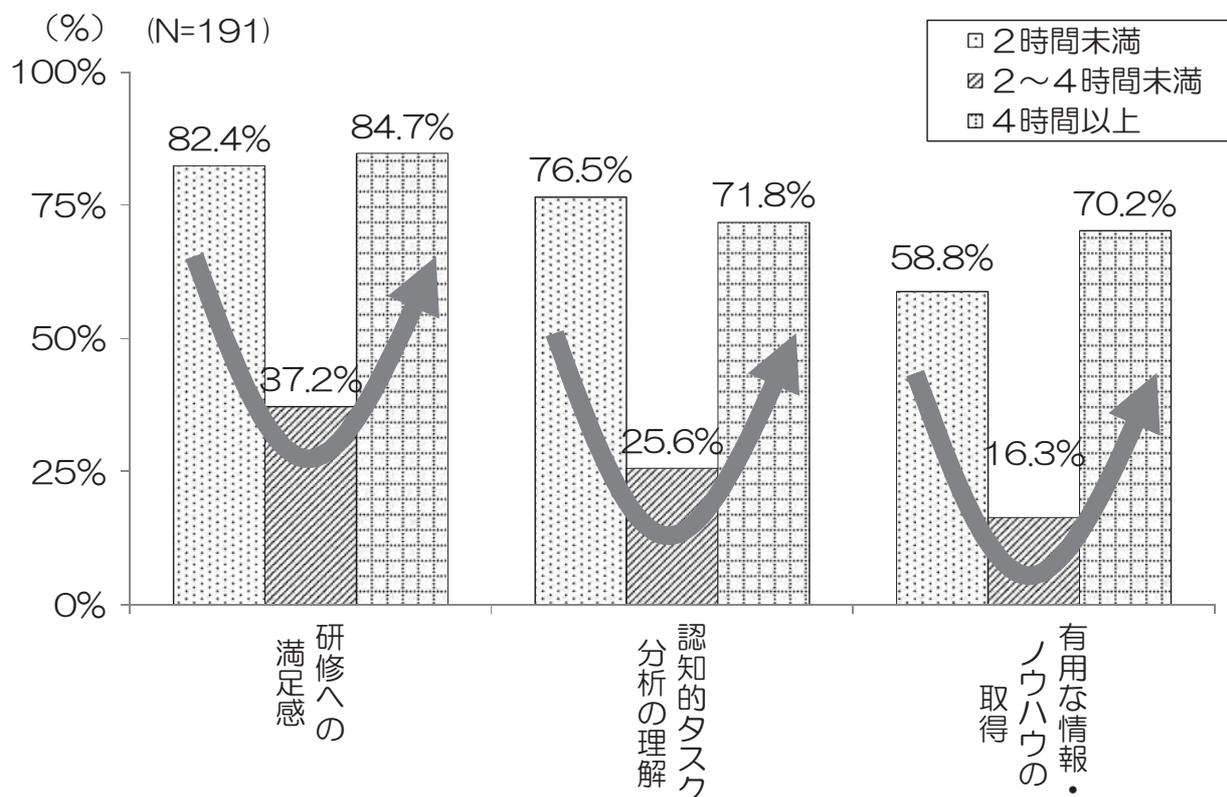
エ 研修プログラムの構成

(ア) 研修プログラムの時間数別

研修プログラムの時間数別に「あてはまる」の割合を見ると（図表5-38参照）、研修プログラムの時間が長くなるにつれ、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれも、谷型に増減した。「2時間未満」（82.4%、76.5%、58.8%）と「4時間以上」（84.7%、71.8%、70.2%）が、ともに半数以上を占めるのに対し、「2～4時間未満」（37.2%、25.6%、16.3%）は4割を切り、最も低くなった。

肯定的評価の程度は、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」のいずれにおいても、「2～4時間未満」で最も弱くなる傾向にあると言えよう。

図表5-38 研修プログラムの時間数別に見た「あてはまる」の割合

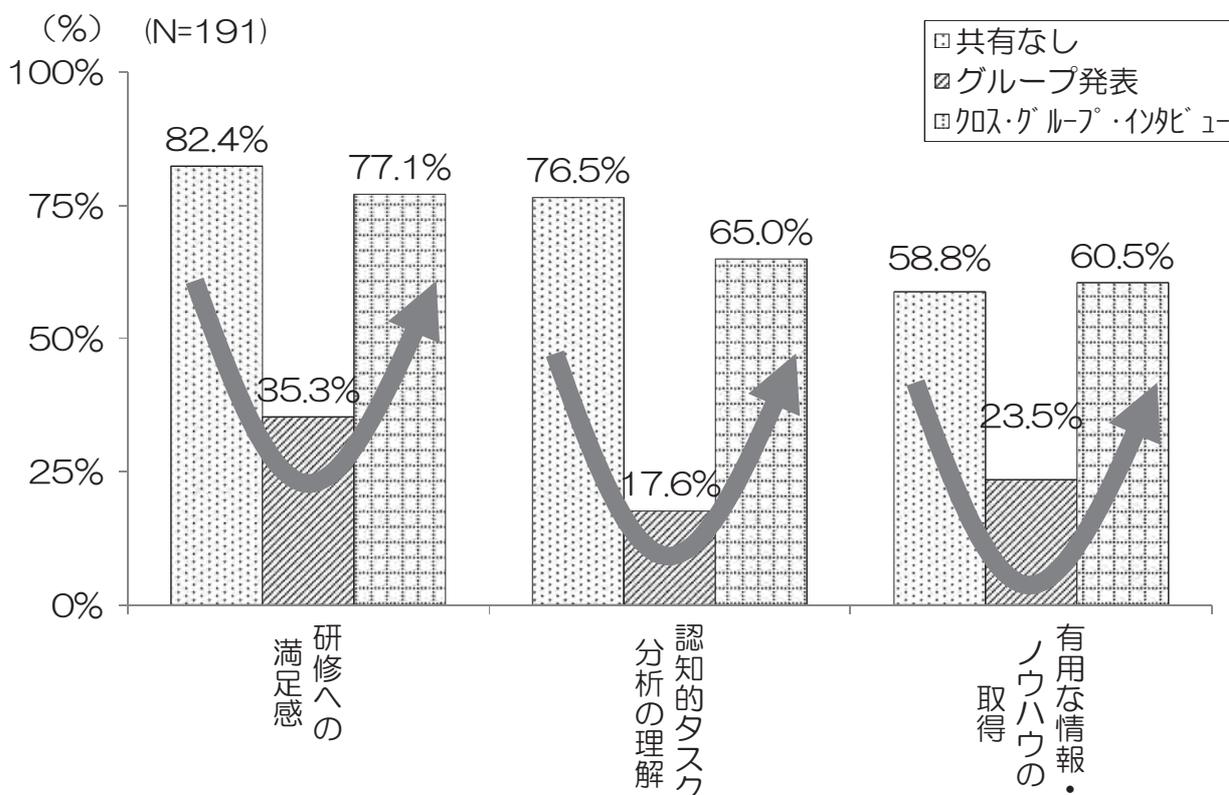


(イ) 全体でのグループワークの経験の共有の有無別

全体でのグループワークの経験の共有の有無別に「あてはまる」の割合を見ると（図表5-39参照）、「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハ

ウの取得」のいずれも、全体でのグループワークの経験の「共有なし」(82.4%、76.5%、58.8%)と「クロス・グループ・インタビュー」(77.1%、65.0%、60.5%)が、ともに過半数以上を占めるのに対し、「グループ発表」(35.3%、17.6%、23.5%)は4割を切り、最も低かった。

図表 5 - 39 全体でのグループワークの経験の
共有の有無別に見た「あてはまる」の割合(1)

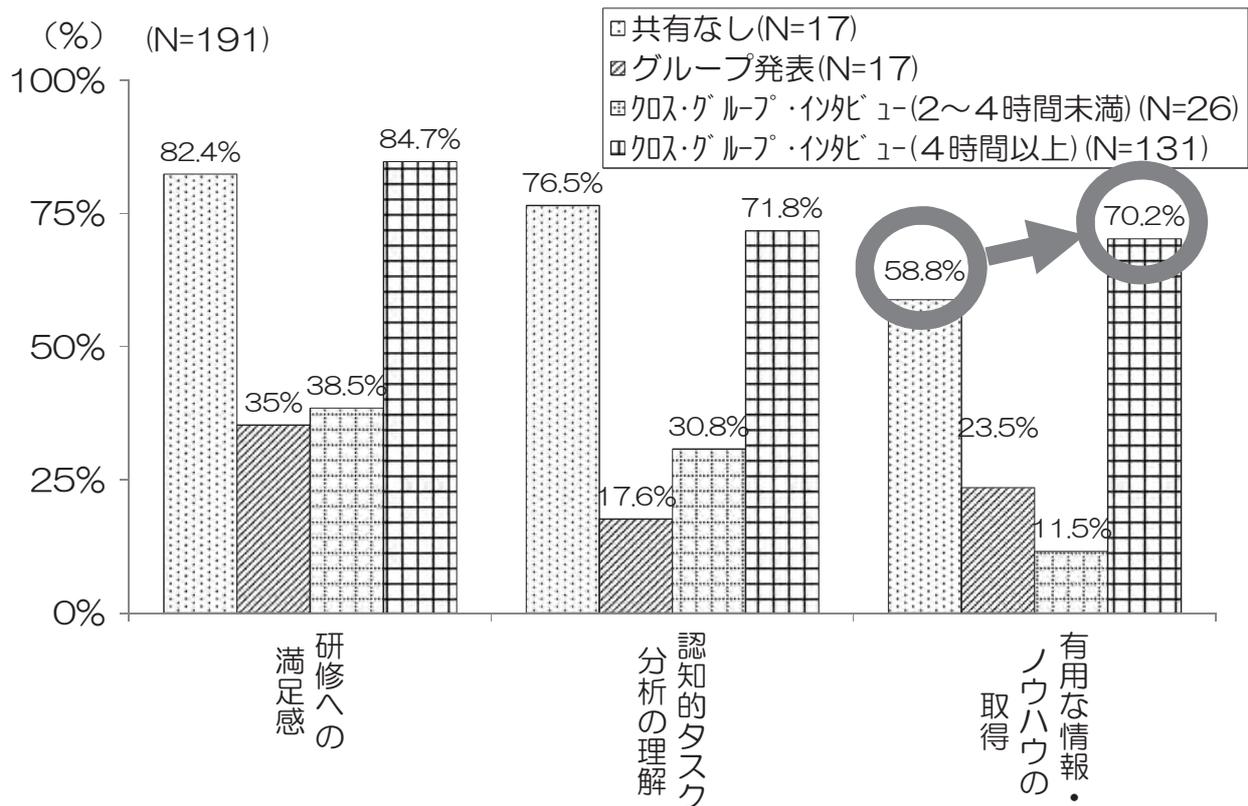


このグラフの形状は、研修プログラムの時間数別の「あてはまる」の割合の変化と同じ谷型である。これは、「2時間未満」の研修プログラムの参加者 17人が全員、全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加しており、その一方で、「4時間以上」の研修プログラムの参加者 131人は、全員、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加していたことが大きい。

「2～4時間未満」の研修プログラムの参加者 43人は、そのうちの 26人(60.4%)が「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加し、残りの 17人(39.5%)が全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加した。これらを分けて、「あてはまる」の割合を見ると(図表 5 - 40 参照)、そのグラフの形状は、図表 5 - 39 と同様、谷型であった。つまり、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムであっても、研修プログラムの時間が「4時間以上」でなく、

「2～4時間未満」と短ければ、肯定的評価の程度は弱くなる傾向にあると言えよう。

図表5-40 全体でのグループワークの経験の
共有の有無別に見た「あてはまる」の割合(2)



「グループ発表」のある研修プログラムは、研修プログラムの時間が全て「2～4時間未満」であるため、比較はできないが、「4時間以上」と長くなると、肯定的評価の程度が強くなった可能性も考えられる。もし、そうであるとするならば、全体でのグループワークの経験の共有のある研修プログラムが「4時間以上」であれば、その効果を発揮すると考えられる。

「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の両者で「あてはまる」の割合を比較すると、「研修への満足感」（82.4%、84.7%）では、どちらも8割以上であり、「認知的タスク分析の理解」（76.5%、71.8%）では、どちらも7割以上であった。これらに対し、「有用な情報・ノウハウの取得」では、「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」（70.2%）が7割程度であるのに対し、「共有なし」（58.8%）は6割を切り、11.4ポイントの差が開いた。

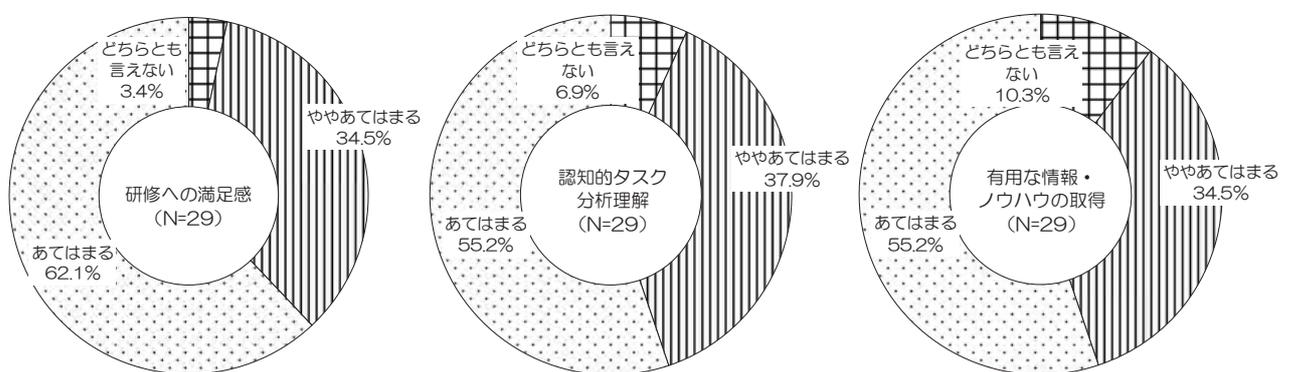
これらのことから、全体でのグループワークの経験を共有する「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」のある研修プログラムの方が、「共有なし」の研修プログラムよりも、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の程度

が強くなる傾向にあると言えよう。しかし、全体でのグループワークの経験を共有する研修技法として、「クロス・グループ・インタビュー」と「グループ発表」の間で違いがあるかどうかは、現時点の調査の結果からはわからない。

エ 雇用保険の窓口業務をテーマとした勘コツワークショップの効果

勘コツワークショップが、職業相談の業務だけでなく、雇用保険の窓口業務にも有効かどうかを検証するため、これまで分析の対象から除外した研修番号 14 と 18 の参加者に限定して、研修プログラムの効果を分析した（図表 5-41 参照）。

図表 5-41 雇用保険の窓口業務をテーマとした勘コツワークショップの効果



「あてはまる」と「ややあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合を見ると、「研修への満足感」（96.6%）がほぼ全員、「認知的タスク分析の理解」（93.1%）が9割以上、「有用な情報・ノウハウの取得」（89.7%）が9割程度であった。勘コツワークショップは、雇用保険の窓口業務をテーマとしても、効果があると言えよう。

これまで分析をしてきた職業相談の業務をテーマとした研修プログラムの効果と比較して、雇用保険の窓口業務であっても、「研修への満足感」と「認知的タスク分析の理解」では、その結果に遜色は、あまり見られない。しかし、「有用な情報・ノウハウの取得」に関しては、「どちらとも言えない」の割合が、職業相談の業務をテーマとした場合（5.2%）、5%程度であるのに対し、職業相談の業務をテーマとした場合（10.3%）、1割程度を占め、高かった。勘コツワークショップを、雇用保険の窓口業務に展開していく場合、雇用保険制度の適用や給付など、より業務に密着した勘コツが浮かび上がるように工夫していく必要があると考えられる。

第6章 考察

調査の結果から、「1 職場での認知的タスク分析の導入の課題」、「2 職業相談における〈こころ〉の働きの重要性の理解」、「3 参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に見た研修プログラムの効果」、「4 勘コツワークショップの改善の方向性」、「5 マニュアルの改善点」の5点について考察する。

1 職場での認知的タスク分析の導入の課題

研修プログラムの効果を尋ねるアンケート調査の結果から、参加者は、認知的タスク分析を取り入れた研修プログラムに満足しており、認知的タスク分析を理解できるようになり、職業相談業務に有用な情報・ノウハウを得ることができたと言えよう。この結果から、認知的タスク分析の専門家でなくても、職場の同僚同士でも認知的タスク分析の活用が可能であると理解できる。

今後の課題としては4つある。第1に、参加者が、認知的タスク分析について、どの程度理解できたのか、そして、グループワークがねらい通りに進行していたのか、を検討する必要がある。そのため、参加者が作成した勘コツマップを分析する方法が考えられる。勘コツマップから、事実のレベルから職業相談のプロセスを捉えられているのか、重要な判断や選択といった〈こころ〉の働きを浮き彫りにしているのか、などグループワークのステップごとに、その達成度を評価できる。

第2に、参加者が研修プログラムの体験後、職業相談の窓口に戻り、どのような成果があったのかを検証する必要がある。カークパトリックの研修効果測定4段階モデルのレベルIVは、参加者が現場に戻ってから、どのような成果をあげたのかを評価するレベルである。今回の研究では、このレベルIVの検証をしていない。今後の課題として、参加者を対象とした研修後の追跡調査が考えられるだろう。

第3に、職場での普及を目的として、グループワークの運営担当者が、より実施しやすいようにマニュアルを改訂することである。現時点では、本報告書に掲載されている「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ—マニュアル Ver.2.0」が最新版である。このマニュアルでは、運営担当者がスライドを活用しながら、参加者にグループワークの指示を出すようになっている。

この方法には2つ問題がある。1つは、グループによってグループワークの進行のスピードが違ふことがよく起こる。このため、運営担当者の指示により、一斉に段階を踏んでグループワークを進めることに限界がある。2つ目に、参加者が運営担当者の指示を待ちながら、グループワークを進めるようになる。そのため、グループワークの自主性が弱くなる。

これらの2つの問題を解決するため、参加者向けに、グループで自主的にグループワークが進められるようにガイドシートを充実させることが考えられる。参加者が、このガイドシートに書かれた手順を見ながら、ある程度、自主的にグループワークを進められるようにする。運営担当者が細かな指示を出す必要がなくなり、グループの自主性が高まると考えられる。

第4に、研修プログラムの対象とする相談業務の拡大である。研修プログラムの対象とする相談業務は、平成25年度までは、主に一般職業紹介の窓口における職業相談であった。平成26年度以降、雇用保険の窓口業務、窓口等における対応が極めて難しい困難場面、生活保護受給者等を対象とした職業相談と、研修プログラムの対象とする相談業務が広がる傾向にある。

この背景には、研修プログラムが採用している意思決定モデルである、再認主導意思決定が、迅速な判断や、瞬時の効果的な情報や助言の選択など、相談業務における意思決定の実情に合っていると考えられる。労働行政には様々な相談業務があり、認知的タスク分析を活用した研修プログラムの適用の範囲が、さらに広がる可能性が考えられる。

2 職業相談における〈こころ〉の働きの重要性の理解

研修番号1では自由回答のアンケート調査を実施している（資料3参照）。参加者の記述を整理した結果、「①グループワークに対する満足感」、「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」、「③自分自身の職業相談に対する自信」、「④職業相談における重要な判断や選択の共有化」、「⑤現場での認知的タスク分析の活用」、「⑥グループワークの課題と提案」、「⑦研修プログラムへの提案」の7つのカテゴリーに分類した。

参加者はグループワークを通して、「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」に至るようである。自由回答には、「相談のプロセスを追ってみると話を聞きながらも、心のなかでいろいろ思っているんだなということがよくわかった」、「日常業務として当然のようにやってきたことを時系列に並べてみると、一瞬の判断をしていること、また、判断をせまられることが多々あることがよくわかった」などがある。

こういった気づきは、「③自分自身の職業相談に対する自信」へとつながっているようである。自由回答には、「自分の職業相談スキルにはあまり自信がなかったが、実際には入社当時では、とてもできないと思われる判断を要所、要所で行っており、[グループのメンバーの] 周りの方にも評価してもらえたので、今後の自信にもつながった」、「とても楽しかった。紙にすることで、すごいことをやっているんだなあ、というふうに思った」などがある。

また、「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」により、「④職業相談における重要な判断や選択の共有化」、そして、この共有化の重要性の理解につながっている

ようである。「職業相談は、マニュアルどおりにすることができないものであり、先輩の相談状況等を見て聴いて、必要となる『勘』として得ていたところがある。本日のワークショップでは、『勘』の部分を整理でき、またグループワークで情報を共有できたことが参考になった」、「漠然と行っていた、紹介をふり返り、見直しをすることができた。問題点を出して、他の人の意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた」などである。

こういった「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」、「③自分自身の職業相談に対する自信」、「④職業相談における重要な判断や選択の共有化」の重要性の理解など、グループワークが参加者の内面に様々な変化を起こしていることがわかる。このグループワークの効果をより客観的に捉えるには、心理学の知見を活用し、参加者個人の意識の変化を捉える尺度を開発する必要がある。

3 参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に見た研修プログラムの効果

(1) 参加者の個人属性

参加者の個人属性別に、勘コソワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、ほとんどのカテゴリーで、100.0%ないし100.0%近くであった。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、カテゴリー間の違いを検討した。

ア 性別と年齢層別

性別と年齢層別で肯定的評価の程度を見ると、「男性」より「女性」が強く、年齢層別では、「20代・30代」が最も強く、「40代」が最も弱かった。これらの情報は、グループにおける性別や年齢層の組み合わせを考える際の材料になると考えられる。たとえば、「認知的タスク分析の理解」や「有用な情報・ノウハウの取得」の効果があつたと強く評価している「女性」や「20代・30代」の参加者を、グループのなかに1人以上入れることにより、グループワークが活性化し、「男性」や、その他の年齢層の参加者に、波及的な効果が期待できるかもしれない。反対に、「40代」や「男性」の参加者が、グループのなかに、できる限り集中しないようにする配慮も考えられるだろう。

こういったグループの編成が、研修プログラムの効果に及ぼす影響を予測する精度を高めるには、1つのグループにおける性別や年齢層別などの組み合わせの情報の収集も考慮に入れて、アンケート票を設計する必要があると考えられる。

イ 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別で肯定的評価の程度を見ると、「正職員」よりも「正職員以外」が強かった。この背景には、非常勤や嘱託等の「正職員以外」の職員は、「正職員」よりも職場での業務を共有する機会が少ないことが考えられる。その分、研修プログラムのインパクトは、「正職員」よりも強かったと想像できる。また、職業相談業務を「担当していない」よりも、「担当している」参加者が強かった。実際に窓口で職業相談業務を担当している参加者が、より強く効果があったと評価していることから、勘コツワークショップは、より実践的な研修プログラムであると言えよう。

ウ 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別で肯定的評価の程度を見ると、「3～5年未満」が最も強く、その前後で弱くなり、「10年以上」で最も弱くなった。今後の課題としては、職業相談業務の通算経験年数が3年未満と5年以上の参加者、特に「10年以上」のベテラン職員において、アンケート票の「研修プログラムの感想」等を再分析し、この研修プログラムに対する潜在的なニーズを把握する必要がある。その上で、たとえば、職業相談業務の経験の浅い参加者に対しては、相談事例を積極的に紹介して、より勘コツがイメージしやすくなる工夫をしたり、ベテラン職員に対しては、研修プログラムの効果を実感しやすいように、相談の窓口での実践とのつながりを話し合う時間を長めにとるなどの工夫が考えられる。その他、職業相談業務の浅い参加者とベテラン職員を組み合わせるグループを編成するなど、参加者同士が刺激を受け合うようにする工夫も考えられる。

(2) グループの編成

グループの編成別に、勘コツワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、いずれの категорияであつても、100.0%ないし100.0%近くであつた。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、category間の違いを検討した。

ア グループ数別

グループ数別に肯定的評価の程度を見ると、「5・6グループ」が「3・4グループ」より、強かった。グループ数が多くなると、グループ間での刺激が多くなり、グループワークが活性化することが考えられる。また、共有化できる職業相談の経験が多くなり、全体でのグループワークの経験を共有するワークの効果が、より発揮できると考えられる。

イ グループでの役割別

グループでの役割別に肯定的評価の程度を見ると、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」と比較して、より強かった。「話し手・聞き手」は、話し手は勘コツインタビューを活用し、聞き手との協同作業で、重要な判断や選択を<ことば>にしていく作業に従事する。「記録係・サポーター」よりも、グループワークへの関与の程度が強く、グループワークの効果をより享受できたと考えられる。もしそうであるならば、「記録係・サポーター」がグループワークへの関与を深めるには、どうしたらよいかを検討する必要がある。

(3) 研修プログラムの構成

研修プログラムの構成別に、勘コツワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、ほとんどのカテゴリーで、100.0%ないし100.0%近くであった。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、カテゴリー間の違いを検討した。

研修プログラムの時間数別に肯定的評価の程度を比較すると、「2時間未満」と「4時間以上」が「2～4時間未満」と比較して強かった。全体でのグループワークの経験の共有別に見ると、全体でのグループワークの経験の「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー」ある研修プログラムが、「グループ発表」のある研修プログラムよりも強かった。

研修プログラムにおける全体でのグループワークの経験の共有の有無は、研修プログラムの時間数と密接に関係していた。「2時間未満」の研修プログラムの参加者は、全員、全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加しており、その一方で、「4時間以上」の研修プログラムの参加者は、全員、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加していた。「2～4時間未満」の研修プログラムの参加者は、そのうちの6割程度が「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加し、残りの4割程度が、全体でのグループワークの経験の「グループ発表」の研修プログラムに参加した。

これらを分けて、「あてはまる」の割合を見ると、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムであっても、研修プログラムの時間が「4時間以上」でなく、「2～4時間未満」と短ければ、肯定的評価の程度は弱くなった。「クロス・グループ・インタビュー」による全体でのグループワークの経験の共有が効果を発揮するには、4時間以上の研修プログラムの時間を確保する必要があると言えよう。

「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の両方で肯定的評価の程度を比較すると、「研修への満足感」と「認知的タスク分析の理解」では、あまり

変わりがないのに対し、「有用な情報・ノウハウの取得」では、「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の方が強かった。

これらのことから、全体でのグループワークの経験を共有する「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」のある研修プログラムの方が、「共有なし」の研修プログラムよりも、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の程度が強くなる傾向にあると言えよう。

4 勘コツワークショップの改善の方向性

筆者は、勘コツワークショップの運営担当者でもある。参加者からの直接の反応を受けることにより、その改善点として気づいた点を記述する。

第1に、運営担当者が勘コツワークショップを実施し、参加者が、このワークショップを体験するに当たり、両者がともに、研修プログラムの理論的背景を理解する必要がある。特に、その背景にある再認主導意思決定モデルは、まだ日本に馴染みがない。より実践的な意思決定モデルだけに、現場での理解を広げていく必要がある。

第2に、再認主導意思決定モデルは、自然主義的意思決定モデルに属する。理論的には、伝統的意思決定モデルと対立するものである。しかし、職業相談の現場では、これら2つが併用されている。伝統的意思決定モデルは、すでに現場で普及している。このことから、運営担当者ならびに参加者は、自然主義的意思決定モデルについても理解を深めるとともに、グループワークのなかで、このモデルによる意思決定も積極的に取り上げる必要があると考えられる。その一方で、伝統的意思決定モデルを排除しないグループワークに設計していく必要がある。

第3に、職場での普及を考えるならば、できる限り運営担当者の説明を受けなくても、職場の仲間同士で職業相談の勘コツを<ことば>できるようになる必要がある。前述したが、そのためにも、職員が職場で勘コツを<ことば>にするグループワークの手順が説明されているガイドシートを充実させる必要があると考えられる。

第4に、勘コツインタビューの質問例は重要意思決定分析法の質問例を参考にして作成されている。今後は、職業相談におけるコミュニケーション業務に、さらに特化した質問例へと変えていく必要がある。重要意思決定分析法の説明では、消防士や軍事関係の例などが中心であり（**Klein,1998**）、カウンセリングのようなコミュニケーションによる<こころ>の変容を扱う仕事の分析の例が少ない。コミュニケーション業務の場合、作業や動作ではなく、<ことば>のやりとりが中心となる。そのやりとりが、具体的に、どのように<こころ>の変容に影響を及ぼしたかを聞き取る質問例を作成しなければならない。

第5に、勘コツインタビューの面接構造は、重要意思決定分析法の面接構造を参考と

している。しかし、これも、職業相談のようなコミュニケーション業務に特化した面接構造へと変えていく必要がある。

コミュニケーション業務の場合、そのやりとりの背景にある状況の判断や言動の選択といった〈こころ〉の働きは、より瞬時であり、自動化されたものになると考えられる。そして、感覚やフィーリングのような体感的な感覚も重要となる。そのため、調査者は、判断や選択といった、合理的なくこころ〉の働きを直接、尋ねるより、まずは、その調査協力者の気持ちに耳を傾ける方が適していると考えられる。ついで、調査者は、調査協力者が重要な判断や選択を気づくように働きかける。そうやって重要な判断や選択が明らかになってから、その手がかりとなった情報を聞くという手順を踏んだ方が、参加者は自分自身の〈こころ〉の働きを想起しやすいと考えられる。

第6に、重要意思決定分析法では、面接構造において、〈こころ〉の働きを明確にする段階が含まれていない。これは、〈こころ〉の働きが作業や動作として現れ、状況の改善など、具体的な事象として明確に表れるからである。コミュニケーション業務では、〈こころ〉の働きは、主に〈ことば〉として現れる。どの〈ことば〉を効果とするかは、調査協力者の解釈に大いに左右され、作業や動作のように客観的に明らかでないものではない。このことから、調査者と調査協力者の間で、その効果を確認する段階が必要となる。たとえば、職業相談の場合、職員の〈こころ〉の働きは、言動となって現れ、求職者の〈こころ〉に影響を及ぼす。その効果は、主に求職者の〈ことば〉となって現れるが、そのつながりは明確なものではない。職員が、求職者の〈ことば〉を、どのように解釈するかによって左右されるためである。このことから、勘コツインタビューの面接構造では、調査者と調査協力者の間で、求職者の言動から、その職業相談の効果を特定する段階が必要になると考えられる。

5 マニュアルの改善点

「4 勘コツワークショップの改善の方向性」をもとに、勘コツワークショップのマニュアルの改善点について説明する。

第1に、マニュアルに、よりわかりやすく認知的タスク分析の説明、そして、実践的な意思決定モデルである再認主導型意思決定モデルの説明を加えることである。

第2に、運営担当者の細かな指示を受けなくても、グループで勘コツを〈ことば〉にするグループワークを進めることのできる手順書となるガイドシートの充実である。

第3に、マニュアルで、勘コツワークショップの中核となる勘コツインタビューにおける質問例と面接構造を改訂することである。勘コツインタビューの面接構造は、平成24年度の開発当初、5つのステップから構成された。その後、勘コツワークショップとは別に、勘コツインタビューの習得を目的とした研修研究をくり返し、**図表6-1**に示

す4つのセクションからなる8つのステップの面接構造へと変更した。その際、「4 勘コツワークショップの改善の方向性」の第4～6の指摘した問題を改善する方向で、勘コツインタビューの面接構造を変更した。それと連動して、**図表6-2 (98)**に示すように勘コツマップの例を変更した。

この勘コツインタビューの面接構造の変更をもとに、マニュアルを改訂する必要がある。そして、そのマニュアルをもとに研修プログラムを実施し、改善による効果を把握する必要がある。その際、現時点のアンケート票では、研修プログラムの効果の評価測定は5段階になっている。しかし、参加者のほぼ全員が、研修プログラムの効果を肯定的に評価していることから、その肯定的評価の程度を、6～7段階へと、より詳細に把握できるようにする必要があると考えられる。

図表6-1 勘コツインタビューの手順

インタビューの構造

勘コツインタビューは、特定の職業相談での求職者とのやりとりにおいて、職員が働かせていた重要な判断や選択を<ことば>にする面接法です。調査者は、調査協力者である職員に、4つのセクションの観点から職業相談の経験について話してもらうため、8つのステップを踏んで面接を進めます。

セクション1では、調査者は、調査協力者から、実際にあった「相談でのやりとり」について、事実を中心に話してもらいます。**セクション2**では、その「相談でのやりとり」における「その時の気持ち」(主観)を話してもらいます。**セクション3**では、「その時の気持ち」のなかから、「重要な判断・選択」を特定し、その「きっかけとなった情報」を話してもらいます。**セクション4**では、同様の相談に直面したら、今なら、どのように対応したいか、「今、ここでの判断・選択」を話してもらいます。

事前の準備と時間

勘コツインタビューでは、調査協力者に面接する調査者と、その調査した内容を記録する記録係の2人が必要になります。記録係がない場合、調査者1人では**セクション1**の「相談でのやりとり」の記録に手間がかかるため、ボイスレコーダーの使用により、その役割を代替することが考えられます。

具体的には、調査者は、1台目のボイスレコーダーで録音しながら、調査協力者に、**セクション1**の「相談でのやりとり」を話してもらいます。調査協力者が一通り話し終えたら、調査者は、その再生をしながら、「相談の節目」ごとに再生を止め、調査協力者に、**セクション2**の「その時の気持ち」を話してもらいます。**セクション3**以降は、通常の勘コツインタビューと同じやり方をします。

調査者は、調査協力者に、勘コツインタビューを依頼する際、その趣旨や内容につい

てお知らせします。しかし、「事前に話す内容を準備したり、相談記録等を調べる必要はありません」と伝えておきます。調査協力者は、職業相談のプロセスで、求職者の表情やしぐさ、発言など様々な情報に触れています。しかし、勘コツインタビューでは、それらの情報のなかで、調査協力者の記憶に残っている情報が重要であると考えます。

準備するものは、**図表 6-2**に示す勘コツマップを作成するため、模造紙1枚と、記録用紙として、赤色、青色、黄色、緑色の4種類の75mm四方の付箋紙（糊付き）が、それぞれ100枚ずつ、そして赤色と黒色のサインペンが、それぞれ1本ずつになります。

勘コツインタビューの時間は2時間程度になります。30分から1時間以内に終わらせたい場合、調査者は調査協力者から、①相談の流れを簡潔に話してもらって、全体像を把握し、②**セクション1**の「相談でのやりとり」では、調査者が重要と思う職業相談のプロセスをピンポイントで聞き取り、③**セクション2**では、①で聞き取った「相談でのやりとり」における調査協力者の「その時の気持ち」を話してもらうようにします。**セクション3**以降は、通常の勘コツインタビューと同じやり方をします。

セクション1：相談でのやりとり

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう

調査者は、調査協力者に、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を、2つから3つ程度、思い出してもらい、その内容を手短かに話してもらいます。そのなかから、調査協力者と話し合い、調査の目的や記憶の鮮明さなどの観点から勘コツを明らかにする相談を選択します。

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

調査者は、調査協力者から、その相談で求職者との間に実際にあった「相談でのやりとり」について、事実を中心に話してもらいます。記録係は、黒色のサインペンを使い、黄色の付箋紙に、「相談でのやりとり」を記録します。模造紙に、時間の流れに沿って、その黄色の付箋紙を並べ、勘コツマップの作成にとりかかります。

セクション2：その時の気持ち

ステップ3：相談の節目を見つける

職業相談には、起承転結のように、相談の局面が変わったり展開する場面があります。これを「相談の節目」と言います。調査者は、調査協力者と協力し、勘コツマップを参考に「相談の節目」を見つけ、3～7つ程度に「相談でのやりとり」を区分します。記録係は、赤色のサインペンを使い、その節目を模造紙に書き込みます。

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

調査協力者に、「その時の気持ち」（主観）を区分ごとに話してもらいます。記録係は、黒色のサインペンを使い、青色の付箋紙に記録します。この青色の付箋紙（「その時の気

持ち)を、その気持ちが起こった時の黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)の下に並べます。

セクション3：重要な判断・選択

ステップ5：相談の効果を見つける

調査者は、調査協力者と協力し、「相談の効果」を見つけます。「相談の効果」は、①求職者の言動の変化、もしくは②求職者の置かれている状況の変化に現れます。どちらも実際に起こった出来事、つまり事実なので、「相談でのやりとり」を中心に探します。記録係は、赤色のサインペンを使い、「相談の効果」と判断された黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)に二重丸を書き込みます。

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

調査者は、調査協力者と協力し、「その時の気持ち」のなかから、「相談の効果」に影響を及ぼしたと思われる「重要な判断・選択」を1～3つ程度、見つけます。記録係は、赤色のサインペンを使い、その「重要な判断・選択」となった青色の付箋紙(「その時の気持ち」)に丸を書き込みます。

ステップ7：きっかけとなった情報を話してもらう

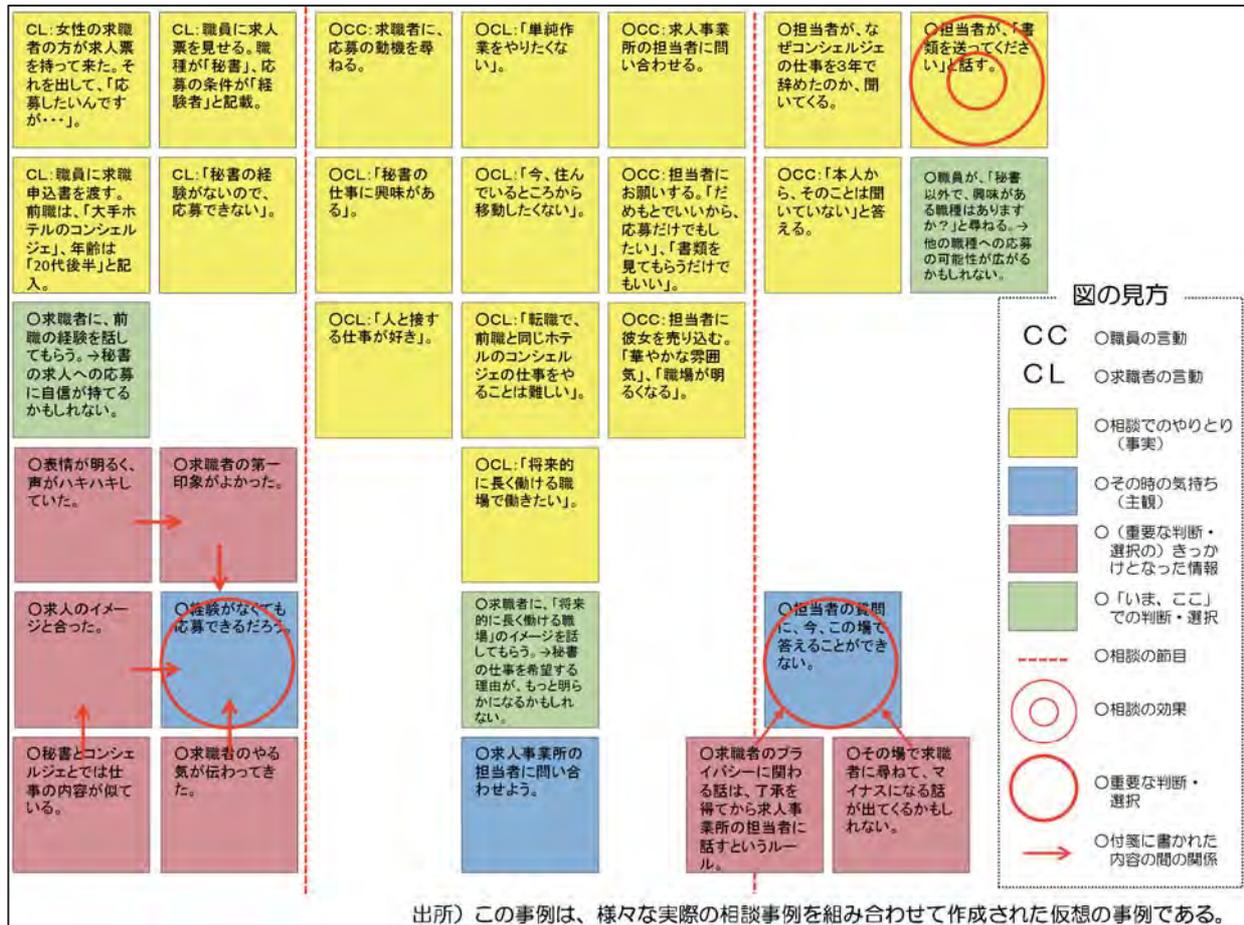
調査者は、調査協力者に、それぞれの「重要な判断・選択」における求職者の言動や状況の変化等の「きっかけとなった情報」を思いつく限り話してもらいます。「きっかけとなった情報」が、「相談でのやりとり」の内容と重なってもかまいません。記録係は、黒色のサインペンを使い、赤色の付箋紙に、「きっかけとなった情報」を記録します。その赤色の付箋紙(「きっかけとなった情報」)を、対象となった赤い丸のついた青い付箋紙(「重要な判断・選択」)の近くに並べます。赤色のサインペンを使い、両者の関係を書き込んでよいでしょう。

セクション4：「いま、ここ」での判断・選択

ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらう

調査協力者に「『いま、ここ』での判断・選択」を話してもらいます。具体的には次の3つです。①同様な「相談でのやりとり」の場面に直面したら、今なら、どのように、対応したいか。②①の対応の結果、「相談でのやりとり」は、どのように変わると思うか。③①の対応は、どのような判断や選択によるものか。記録係は、黒色のサインペンを使い、緑色の付箋紙に、①～③の「『いま、ここ』での判断・選択」を記録します。その際、②については、「～かもしれない」という<ことば>を使い、①の対応の変化が、「相談でのやりとり」に及ぼす影響を記録します。緑色の付箋紙(「『いま、ここ』での判断・選択」)を、対象となった黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)の下に並べます。

図表 6-2 勘コツマップの例



参考文献

- 1) Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R.(2006). *Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 2) Flanagan, J. C.(1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, pp. 699-728.
- 3) 福原真知子, Ivey, A. E., and Ivey, M. B. (2004). マイクロ・カウンセリングの理論と実践 風間書房.
- 4) Hoffman, R.R., Crandall, B. and Shadbolt N.(1998). Use of the Critical Decision Method to Elicit Expert Knowledge: A Case Study in the Methodology of Cognitive Task Analysis, *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*,40(2),pp.254-276.
- 5) 稲垣敏之 (2003). リスク認知と意思決定 知能と情報,15(1),pp.20-28.
- 6) Janis, I. L. and Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. NY, US: Free Press.
- 7) Kaempf, G. L., and Klein, G.(1994). Aeronautical decision making: The next generation. *Aviation Psychology in Practice*, Ashgate, pp.223-254.
- 8) 榎野潤(2015a). 職業相談のアクションリサーチ効果的な研修プログラムの研究開発 日本労働研究雑誌,665,32-47.
- 9) 榎野潤(2015b). 職業相談の研修研究と実践－認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発－ JILPT Discussion Paper Series DP15-02 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/confirm.html>>(2016年2月1日).
- 10) Kirkpatrick, D. L.(1979). Techniques for Evaluating Training Programs. *Training and development journal*, June, pp.178-192.
- 11) 北岡明佳子(2005). 現代を読み解く心理学 丸善株式会社.
- 12) Klein, G. A. (1998). *Sources of power: How people make decisions*. Cambridge, MA: MIT Press.(ゲーリー・クライン 佐藤洋一(監訳)(1998).決断の法則－人はどのようにして意思決定するのか? 株式会社トッパン)
- 13) Klein, G. A., Calderwood, R.and MacGregor, D.(1989). Critical decision method for eliciting knowledge. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 19, pp.462-472.
- 14) 厚生労働省 (2014). DVD教材「リーダーナビ養成研修」 厚生労働省.
- 15) 厚生労働省(2015). 生活困窮者の就労準備状況チェックリスト 厚生労働省.
- 16) 厚生労働省(2016). こんなとき、どうする?－生活困窮者の就労支援ノウハウ集 厚生労働省.

- 17) Lewin, K. (1948). *Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics*. New York:Harper.
- 18) Militello, L., and Hutton, J. B. (1998). Applied cognitive task analysis (ACTA): a practitioner's toolkit for understanding cognitive task demands. *Ergonomics*, 41(11), pp.1618-1641.
- 19) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(2015).平成26年度厚生労働省委託事業生活困窮者の就労準備状況判断支援ツール開発事業報告書.
- 20) 中村陽吉(1972). 心理学的社会心理学 光生館.
- 21) 大堀壽夫(2002). 認知言語学 東京大学出版会.
- 22) Peavy, R. V. (1992). A Constructivist Model of Training for Career Counselors. *Journal of Career Development*, 18 (3), pp.215-228.
- 23) 労働政策研究・研修機構 (2007). 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. 労働政策研究・研修機構.
- 24) 労働政策研究・研修機構 (2009). 労働政策研究報告書 No.107 職業相談におけるアクションリサーチ.
- 25) 労働政策研究・研修機構. 労働政策研究・研修機構(2012). 「独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計画(第3期)」
<<http://www.jil.go.jp/outline/houki/documents/keikaku3.pdf>>(2015年10月14日).
- 26) 労働政策研究・研修機構 (2015). 職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップ—マニュアル Ver. 1. 0. 労働政策研究・研修機構.
- 27) Stanton, N. A.(2006). Hierarchical task analysis: Developments, applications, and extensions. *Applied Ergonomics*, 37(1), pp.55–79.
- 28) Shattuck, L. W. and Woods, D.D.(1994). The critical incident technique: 40 years later. In *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 38th Annual Meeting(Santa Monica, CA: HFES)*, pp.821-826.
- 29) 小集団研究所編 (1990) 『小集団研究辞典』人間の科学社.
- 30) 上田利男(1980). 小集団活動の手引き 日本経済新聞社.
- 31) 上田利男(1985). 小集団活動のダイナミックス 日本能率協会.
- 32) Weitzenfeld, J. S., Freeman, J.T.,Riedl, T. R., and Klein, G. A.,(1990). The critical decision method(CDM):A knowledge-mapping technique. *AT & T: Proceedings of Behavioral Sciences Days'90*.
- 33) 有限責任監査法人トーマツ(2016).平成27年度厚生労働省委託事業生活困窮者の就労支援技法開発事業報告書.

資 料

資料1：参加者の個人属性別集計

1 研修への満足感

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.5	0.0	0.5	25.1	73.8	0.0
性別	男性	116	0.0	0.0	0.9	29.3	69.8	0.0
	女性	75	1.3	0.0	0.0	18.7	80.0	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	0.0	24.2	75.8	0.0
	40代	50	0.0	0.0	2.0	26.0	72.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	0.0	24.0	76.0	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	28.1	71.9	0.0
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	0.9	35.5	63.6	0.0
	正職員以外	84	1.2	0.0	0.0	11.9	86.9	0.0
職業相談業務の担当	担当している	166	0.6	0.0	0.6	22.9	75.9	0.0
	担当していない	23	0.0	0.0	0.0	39.1	60.9	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	0.0	23.7	76.3	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	0.0	8.9	91.1	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	0.0	24.3	75.7	0.0
	7～10年未満	27	3.7	0.0	0.0	25.9	70.4	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	2.5	42.5	55.0	0.0

2 認知的タスク分析の理解

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.0	0.0	2.6	35.6	61.8	0.0
性別	男性	116	0.0	0.0	1.7	37.9	60.3	0.0
	女性	75	0.0	0.0	4.0	32.0	64.0	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	3.0	30.3	66.7	0.0
	40代	50	0.0	0.0	4.0	38.0	58.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	2.7	38.7	58.7	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	31.3	68.8	0.0
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	4.7	43.9	51.4	0.0
	正職員以外	84	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0
職業相談業務の担当	担当している	166	0.0	0.0	1.8	33.7	64.5	0.0
	担当していない	23	0.0	0.0	8.7	47.8	43.5	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	2.6	31.6	65.8	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	2.2	24.4	73.3	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	5.4	29.7	64.9	0.0
	7～10年未満	27	0.0	0.0	0.0	37.0	63.0	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	2.5	55.0	42.5	0.0

3 有用な情報・ノウハウの取得

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.0	0.0	5.2	37.2	57.1	0.5
性別	男性	116	0.0	0.0	7.8	39.7	51.7	0.9
	女性	75	0.0	0.0	1.3	33.3	65.3	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	3.0	36.4	60.6	0.0
	40代	50	0.0	0.0	8.0	42.0	50.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	6.7	34.7	58.7	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	37.5	59.4	3.1
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	9.3	46.7	43.9	0.0
	正職員以外	84	0.0	0.0	0.0	25.0	73.8	1.2
職業相談業務の担当	担当している	166	0.0	0.0	4.8	34.9	59.6	0.6
	担当していない	23	0.0	0.0	8.7	52.2	39.1	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	5.3	31.6	63.2	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	2.2	31.1	66.7	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	5.4	29.7	62.2	2.7
	7～10年未満	27	0.0	0.0	0.0	44.4	55.6	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0

資料2：グループの編成別・研修プログラムの構成別集計

1 研修への満足感

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.5	0.0	0.5	25.1	73.8	0.0
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	2.3	60.5	37.2	0.0
	4時間以上	131	0.8	0.0	0.0	14.5	84.7	0.0
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	2.0	36.0	62.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0
	5グループ	84	1.2	0.0	0.0	11.9	86.9	0.0
	6グループ	31	0.0	0.0	0.0	12.9	87.1	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	5.9	58.8	35.3	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.6	0.0	0.0	22.3	77.1	0.0
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	0.0	19.4	80.6	0.0
	聞き手	34	0.0	0.0	0.0	11.8	88.2	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	34.3	65.7	0.0
	サポーター	85	1.2	0.0	1.2	29.4	68.2	0.0

2 認知的タスク分析の理解

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.0	0.0	2.6	35.6	61.8	0.0
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	9.3	65.1	25.6	0.0
	4時間以上	131	0.0	0.0	0.8	27.5	71.8	0.0
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	0.0	52.0	48.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	15.4	53.8	30.8	0.0
	5グループ	84	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0
	6グループ	31	0.0	0.0	3.2	22.6	74.2	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	0.0	82.4	17.6	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.0	0.0	3.2	31.8	65.0	0.0
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	2.8	25.0	72.2	0.0
	聞き手	34	0.0	0.0	2.9	32.4	64.7	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0
	サポーター	85	0.0	0.0	3.5	38.8	57.6	0.0

3 有用な情報・ノウハウの取得

(人、%)

		人数	あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる	未記入
全体		191	0.0	0.0	5.2	37.2	57.1	0.5
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	23.3	60.5	16.3	0.0
	4時間以上	131	0.0	0.0	0.0	29.0	70.2	0.8
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	6.0	50.0	44.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	26.9	61.5	11.5	0.0
	5グループ	84	0.0	0.0	0.0	25.0	73.8	1.2
	6グループ	31	0.0	0.0	0.0	29.0	71.0	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	17.6	58.8	23.5	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.0	0.0	4.5	34.4	60.5	0.6
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	8.3	30.6	58.3	2.8
	聞き手	34	0.0	0.0	2.9	26.5	70.6	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	48.6	51.4	0.0
	サポーター	85	0.0	0.0	7.1	40.0	52.9	0.0

資料3：研修プログラムの感想に関する自由回答の整理

研修番号1は、20人の研修の参加者に、研修プログラムを受講した感想について、自由回答での回答を求めた。これらの感想を整理し、①グループワークに対する満足感、②職業相談における重要な判断や選択への気づき、③自分自身の職業相談に対する自信、④職業相談における重要な判断や選択の共有化、⑤現場での認知的タスク分析の活用、⑥グループワークの課題と提案、⑦研修プログラムへの提案の7つのカテゴリーに分類した。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。なお、[]は、感想の意味内容をわかりやすくするため、筆者が加筆した箇所になる。

① グループワークに対する満足感

○話をドンドン書いていき、貼って行くことにゲーム感覚もあり楽しく感じた。その時、どう感じたのかを書いたり、手がかりになったことを書いたりすることによって、視覚的にも理解できるので面白い。

○チャレンジングでやりがいのあった相談をふり返り、その時々に行った判断、思い、過去の事例を1枚のシートにまとめていく作業は、初めてだったがとてもやりがいがあった。

○職業相談の流れを時間的流れに沿って、職員の気持ち、判断したポイントなど色分けして整理したことで、具体的なイメージとして捉えやすかった。

② 職業相談における重要な判断や選択への気づき

○運営担当者から、「[職業相談は、] やっぱり早い時期にポイントがあって、後は流[れに乗りながら、相談を] しているんですね」ということから、[相談の] 前[半] の方で [、重要な判断や選択が] 決まっていることが意識された。有意義で新しい視点を得られた。

○日常的に判断していることを客観的に文字にしてみたことで色々気づくことができた。大変有意義な時間だった。

○初めての試みだったが、事例をふり返り、その時の気持ちを思い出し、結果に導いた、影響を及ぼした、判断を、後から再検討する作業は、特に準備が必要なものでもなく、取りかかりやすい作業だが、自分の頭のなかで、いろいろなことを判断していることが図式で目に見えてわかるので、面白かったし、相談をふり返り再検討するにはとても有効に思う。

○相談の記録のふり返り→出来事順→判断・選択→見立て。それぞれを分けて分析することで、見えてくるのが、たくさんあることがよくわかった。

○相談のなかにポイントがあり、そこでどんなふう判断していくかによって、その後の展開が全く変わるという可能性にも改めて気づいた。

○普段何気なく相談しているプロセスも、言葉で表すと見えていないことが、見えた点があった。相談のなかには、意識せず、使っている言葉も、このように表すと、意味があったんだなあということがわかった。

○日常業務として当然にやってきたことを、時系列に並べてみると、一瞬の判断をしていること、また、判断をせまられることが多々あることがよくわかった。

○相談の内容を1つ1つ分けることによって、相談のなかで自分が気づかないまま、行っていることを確認できることがよかった。さらに、それについての心の動きも明確になったと思う。

○相談のプロセスを時間でならべることによってどんな相談をしているのかよくわかった。また、その時どんな気持ちで何がポイントになったかを確認することで、その相談が求職者のためになったのかを考えることができた。以前の自分ならやってしまいそうなことも考えたことで、何をしたらよいのか、また何をしてはいけないのかを考えることができた。

○相談のプロセスを追ってみると話を聞きながらも、心のなかでいろいろ思っているんだなあということがよくわかった。

○早い段階で決め手となる言葉を投げかけているんだな、ということもわかった。みんなで作業して楽しかった。

○1つの相談事例を非常に深く掘り下げていくなかで、ひとつひとつの会話のやりとりにも重要な意味があることに気づかされた。このような形で検討しない限り、なかなか気づけないような担当者の重要な判断があることにも驚かされた。

③ 自分自身の職業相談に対する自信

○自分の職業相談スキルにはあまり自信がなかったが、実際には入社当時では、とてもできないと思われる判断を要所、要所で行っており、[グループのメンバーの]周りの方にも評価してもらえたので、今後の自信にもつながった。

○とても楽しかった。紙にすることで、すごいことをやっているんだなあ、というふうに思った。

○窓口に出たばかりの頃は、ちょっと怖いお客様と接客しただけで傷ついたり、うまく対応できずにおろおろしていたのに、3年ぐらい勤務すると、動じなくなった理由がわかった気がする。それは経験により、お客様の対応への勘が備わったからだと言わなければならない。とても参考になった。

④ 職業相談における重要な判断や選択の共有化

○一連の流れをパーツ化し、それを1枚の用紙に時系列で貼っていくことで、全ての要素が一目でわかるようになり、また共有化も図りやすいということが、ワークを通して体感できた。

○職業相談は、マニュアルどおりにすることができないものであり、先輩の相談状況等を見て聴いて、必要となる「勘」として得ていたところがある。本日のワークショップでは、「勘」の部分を整理でき、またグループワークで情報を共有できたことが参考になった。

○漠然として行っていた、紹介をふり返り、見直しをすることができた。問題点を出して、他の人と意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた。

○職業相談のプロセスを視覚的に捉えることによって、対処法やふり返り、改善点を見つけ、そして説明しやすくなったと思う。自分以外の方の職業相談をあたかも自分自身が体験しているような感覚になった。貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。

○最も思ったことは、これまでにない研修の方式で、とっても新しい発見があった。みんな積極的に参加していたし、その話し合いのプロセスで、様々な意見交換ができた。本来の今回のワークショップの流れでは、こういった内容は対象外だと思うが、これを受けた意見交換が業務の参考になった。

⑤ 現場での認知的タスク分析の活用

○「見える化」することの重要性は、様々な分野で応用が利くように思われる。個人的にも興味がある内容（海外ドラマか映画でよく見かける）だったので、何らかの形で使えていたらいいなと思う。有意義な時間をありがとうございました。

○判断、判断した根拠等を言葉にすると、これだけ大がかりな作業になるということに驚いた。普段、業務を行うなかでも、ここまでではなくとも、それはなぜ成功した？失敗した？というものを時折、頭のなかでふせん紙を思い浮かべてみるのもいいかもしれない。

○今後、世代を超えて、諸先輩職員の経験をお伝えいただいたり、または新入職員層の人に何かを伝えていたり、というようなことがより簡便にできるようになればと思った。

○今後も相談事例を検討する方法として活用していけるとよいと思った。

○その時の判断が結果に影響することを意識しながら、相談すると、相談の中身も濃いものになるのかな？帰って、自分の相談内容のふり返り（反省）に活かしたいと思う。

⑥ グループワークの課題と提案

○1つの事例をもとに深く日々の相談業務を考えることができ参考となった。このワークショップを行う上で事例のチョイスがかなり重要だと思った。

○話し手が話しやすいように聴き手の方の聴き方も重要だなと思った。

⑦ 研修プログラムへの提案

○作業を通して実感して理解できるのでよかった。最後に各作業の説明やポイント、またはこの原理や応用について、もう少し時間をとってもらえたらなおよかったと思う。

○作業も楽しく、自分の相談のふり返りもでき、よかった。この作業に「この時、自分だったらこう話す、考える」等の意見も追加すればおもしろくなりそうだ（第三者の視点）。

○もう少し時間があればゆっくり話し合いができて、もっと検討できる部分があったかもしれない。また、メンバーを変えてやってみたい！

○事前に「今からこんな内容をやるよ！！」とやるべき内容をお伝えいただいた上で、チョイスする事例を選んだ方が、成果のあるワークショップになると思った。

○聞き手は1人でなく、話し手以外誰でも可能とした方がいろいろな見方（聞き方）が出てきてよりよいシートが作れたと思う。（実際は聞き手以外も聞いてしまった）。ありがとうございました。

資料4：質問紙票

〇〇〇〇年〇月〇〇日

職業相談の勘やコツを言葉にする ワークショップ —アンケート—

Q1. あなた自身についてお伺いします。

(1) 性別について教えてください。

1. 男性 2. 女性

(2) 年齢について教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代以上

(3) 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい 2. いいえ

(4) 現時点における、職業相談業務（高齢者・障害者を含む）の通算年数は何年何ヶ月ですか？
経験がない場合、0年0ヶ月とご記入ください。

約 年 ヵ月

(5) 勤務形態について教えてください。

1. 常勤 2. 非常勤

Q2. あなたも含めたグループの人数について教えてください。 _____人

Q3. グループワークでのあなたの役割について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 1. 話し手 | 2. 聞き手 | 3. 記録係 | 4. サポーター |
|--------|--------|--------|----------|

—————裏面に続きます。

Q4. (1)~(3)のワークショップの評価について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

(1)このワークショップを体験したことに満足している。

あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる
1	2	3	4	5

(2)職業相談の勤やコツを言葉にするためのヒントを得ることができた。

あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる
1	2	3	4	5

(3)職業相談を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができた。

あてはまらない	あまりあてはまらない	どちらとも言えない	ややあてはまる	あてはまる
1	2	3	4	5

(3)の付問

- ①4~5に〇をつけた方にお伺いします。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1~3に〇をつけた方にお伺いします。職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？

Q5. ワークショップの感想について、ご自由にご記入ください。

—研修研究へのご協力ありがとうございました。

ハッとして、グッときて、ホッとする体験型研修

職業相談の 勘とコツの「見える化」 ワークショップ

—マニュアル Ver.2.0

- 「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の目的は、職業相談の勘とコツの「見える化」し、職員同士で共有して、職場の相談力を向上させることにあります。
- そのため、職員は、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを体験します。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です。
- このグループワークを通じて、①自分自身の職業相談の勘とコツを<ことば>にできるようになり、②その勘とコツを図に整理して「見える化」し、職員同士で共有する体験をします。③①と②を通じ、職場で勘とコツを共有するノウハウを体験的に学習します。

目次

1 勘コツワークショップとは	115
(1) 勘コツワークショップの目的	115
(2) 職業相談の勘とコツの関係	115
(3) 職業相談の技能の習得	117
(4) 勘コツの「見える化」	117
ア 勘コツインタビュー	118
イ 勘コツマップ	120
2 勘コツワークショップの実施	121
(1) スケジュール	121
ア 勘コツワークショップ	121
イ 全体でのグループワークの共有	122
(2) グループワーク	124
ア グループの編成	124
イ グループワークのスケジュール	124
(3) 研修と研究の連携	125
3 勘コツワークショップの準備	126
(1) 会場の設営	126
(2) グループワークのセッティング	127
(3) 準備するもの	128
4 運営担当者の進行例	129
5 実践を考える	171
参考文献	175

○本書は、(独)労働政策研究・研修機構が本ワークショップを実施するための
マニュアルである。

1 勘コツワークショップとは

(1) 勘コツワークショップの目的

研修プログラム名は、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ¹」(以下「勘コツワークショップ」と言います。)です。この勘コツワークショップの目的は、目に見えない職業相談の勘コツを「見える化」し、職業相談の担当者(以下「職員」と言います。)同士で、その勘コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。

そのため職員は、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを体験します。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です(詳しくは、4「3. 認知的タスク分析の応用」(p.144-147)参照)。

職員は、グループワークを通じて、①職業相談の勘コツを<ことば>にできるようになり、②その勘コツを図に整理して「勘コツマップ」を作成し(これが勘コツの「見える化」になります。)、職員同士で共有する体験をします。③①と②の体験を通して、職場で勘コツを共有するノウハウである「勘コツインタビュー」を学習します。

(2) 職業相談の勘とコツの関係

勘コツワークショップにおける「勘」と「コツ」とは何でしょう？

職業相談において、職員は、①表情、しぐさ、話していることなどから、求職者の<こころ>を、わかろうとし、②求職者の問題は何か？どうすれば、その問題の解決に向けた支援ができるのか？を考えながら、③求職者に伝えたいことについて、最もうまく表現できる<ことば>を探します。こういった<こころ>の働きを瞬時に行うこと。それが「勘」です。「コツ」とは、④③で探した<ことば>を、相談の流れのなかで、タイミングよく、音声として表出、つまり「発話」することです。

例をあげて説明してみましよう。図1に示した職業相談の場面を想像してください。求職者が、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。しかし、職業訓練の申込書の提出まで、あと一步踏み出せない様子です。求職者は思いつめた表情をして、「がんばったら、ついていきますか？」と職員に話します。

職員は、その<ことば>や表情などから、求職者の<こころ>をわかろうとします。そして、<こころ>のなかで、こうつぶやきます。「求職者は思いつめた表情をされてい

¹ ワークショップとは、「講義形式によらず、参加者が討議や実習、実戦をとおして体験学習する研修会」(瀧本,1999)と説明されます。

る。授業についていけないかどうか、とても不安なのかもしれない」。これが上述した、①の求職者の「<こころ>をわかって」とする、職員の<こころ>の働きです。

さらに職員は<こころ>を働かせます。「求職者は、どこが授業についていけないのか冷静に考えられないから、漠然と不安を感じているかもしれない」。これが、②の「求職者の問題は何か？」を考えることに当たります。ついで、「どうすれば、その問題の解決に向けた支援ができるのか？」は、たとえば、「求職者が何に不安を感じているのか、もっと、はっきりと意識してもらった方がいいかもしれない」と、職員が考えることです。これらの<こころ>の働きは瞬時に行われます。これが「勘」です。

このようにして、問題の解決に向けた支援の方針が決まると、職員は、③の「求職者に伝えたいことについて、最もうまく表現できる<ことば>を探し」、ついで、④の「タイミングよく、音声として表出」として、「ついていけないかどうか、不安なんですね」と、求職者の発言に応答します。<こころ>のつぶやきを、求職者とのやりとりのなかで、タイミングよく現実化する。これが「コツ」です。

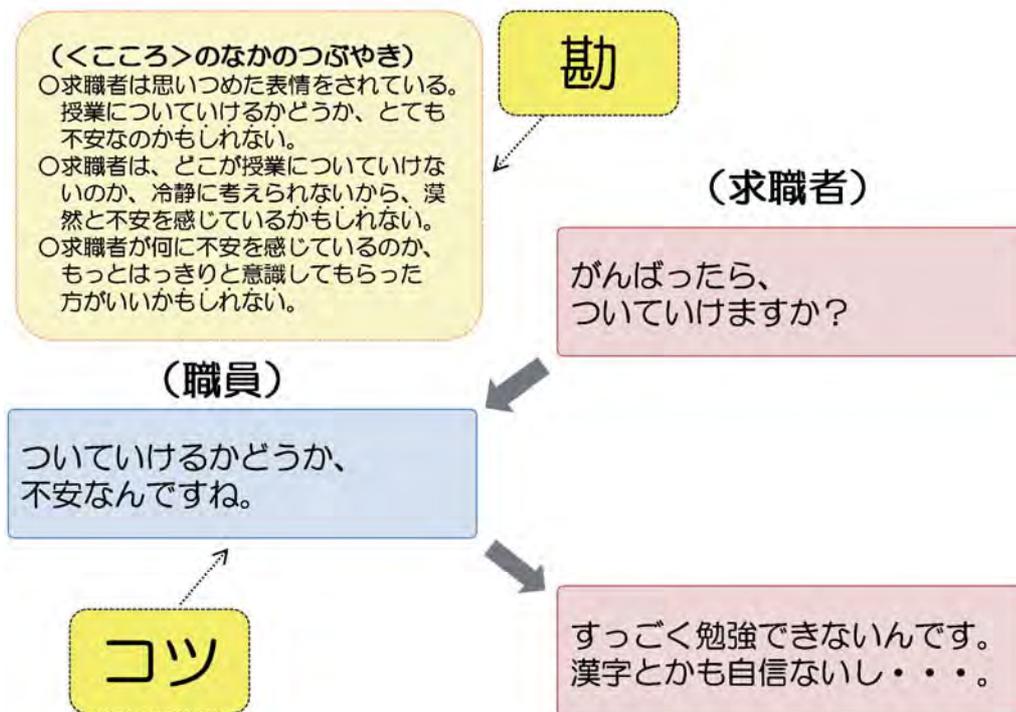


図1 勘とコツの関係

ところで、皆さん、この例を読んで気づいたことはありませんか？

職員が、求職者の<こころ>をわかってとしたり、求職者の問題は何かを考えたり、

その問題の解決に向けた支援を考える際、「～かもしれない」というあいまいな表現が多用されています。

なぜかという、私たちは、他者の気持ちを完全には理解できないと考えるからです。このため、求職者の<ことば>や表情、しぐさなどの言動から、その人が何を思い、何を感じているのかを察し、その人にとって、何が問題かを、「～が問題かもしれない」と押し量るしかないので。それは問題の解決に向けた支援においても同様で、やはり「～が効果的かもしれない」と見当をつけるしかないので。なぜなら、その支援が問題の解決に効果的かどうかは、それを受け止める求職者の<ところ>次第だからです。

(3) 職業相談の技能の習得

職業相談の技能とは、求職者の<ところ>を察したり、その人の問題を押し量ったり、その解決に向けた支援に見当をつける「勘」。そして、その見当をつけた支援を具体化し、タイミングよく<ことば>にできる「コツ」と言えるでしょう。ベテラン職員は、窓口での相談の経験を積むことにより、この「勘」の精度を上げ、タイミングよく<ことば>にできる「コツ」をつかんでいます。

勘コツワークショップは、たとえるならば、コンピューターを活用したロールプレイングゲームと似ています。ゲームのなかでは、プレイヤーが主人公のキャラクターの役割を演じ、冒険などの様々な経験を通して、その主人公を成長させていきます。キャラクターが、経験によって成長した程度は数量化された「経験値」によって表示されます。ゲームを通じて、この経験値が段々、高くなっていきます。それと同時に、プレイヤーも、ゲームのなかでキャラクターの役割を演じることにより、疑似的に経験を積み、プレイヤーとしての腕前を上げていきます。

勘コツワークショップも同じです。グループで特定の職業相談の経験をとりあげ、勘コツインタビューを活用して、そこで働いていた勘コツを<ことば>にし、それを図に整理した勘コツマップを作成します。このプロセスを通じて、職員は疑似的に職業相談の経験を積み、ロールプレイングゲームと同様、経験値を上げていくことができると考えます。

(4) 勘コツの「見える化」

勘コツワークショップのグループワークでは、①勘コツインタビューを活用し、グループメンバーの1人から職業相談の経験を聞き、勘コツを<ことば>にしてもらいます。②グループで協力し合い、①を基に勘コツマップを作成、すなわち勘コツの「見える化」を実践。③職員同士で、その勘コツを共有します。

ア 勘コツインタビュー

勘コツインタビューは、特定の職業相談の経験から、そこで働いている勘コツを<ことば>にする面接法です。

この面接法のルーツは、伝統的なカウンセラー養成の研修技法である「逐語記録の検討」から来ています。逐語記録の検討では、カウンセリングにおけるカウンセラーとクライアントの間のやりとりを、文字に起こして記録します。カウンセラーは、その<ことば>の記録から、どのように<ところ>を働かせて、①クライアントの<ことば>を受け止め、そして、②クライアントに<ことば>を発したかをふり返ります。さらに、③今なら、どういう<ことば>を使って、クライアントの発言に応答したいかを考えます。

このように、カウンセラーが自分自身の<ところ>の働きを検討する際、まず、実際の相談でのやりとりにおける具体的な<ことば>を明らかにしてから、<ところ>の働きをふり返ります。そしてカウンセラーは、逐語記録の検討の場にながらも、あたかも、その検討している事例のクライアントが目の前にいて、逐語記録の<ことば>を自分自身に発している場面に直面しているという、「いま、ここ (here and now)」での感覚で、具体的に、どのような<ことば>を使って応答したいかを考えます。

勘コツインタビューは、この逐語記録の検討の考え方を、調査者が調査協力者から職業相談の勘コツを尋ねる面接法へと展開しています。その際、仕事における働く人の<ところ>の働きを分析する認知的タスク分析の手法の1つである、重要事態分析法 (critical incident technique: **Flanagan, 1954**) を参考にしています。

重要事態分析法は、<ところ>の働きが顕著に表れる場面として、過去の仕事の経験のうち、トラブル対応などの非日常的な仕事の経験に焦点を当てます。面接者は、調査協力者から、その仕事の成否を分けた判断や選択、つまり<ところ>の働きを聞き出します。

勘コツインタビューも、この発想と同様、職員から、過去の職業相談の経験のうち、ルーチンワークではない経験、具体的には、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出してもらい、そこで働いた勘コツを聞き出します。

<ところ>の働きを<ことば>にするため、具体的に、どのような質問を、どういう手順で行うかは、重要事態分析法の流れを汲む重要意思決定分析法 (critical decision method : **Klein, 1998; Crandall, Klein and Hoffman, 2006**) を参考にしています。上述したように、逐語記録の検討では、カウンセリングにおける実際に使われた<こと

ば>のやりとりを明らかにしてから、カウンセラーの<ところ>の働きをふり返ります。重要意思決定分析法も同様に、まず、調査協力者に、仕事の経験をふり返り、そこで実際に起こった出来事を話してもらいます。そうやって事実を押さえてから、どのよう<ところ>を働かせたのか、つまり調査協力者の主観を話してもらう手順を踏みます。

ところで、重要意思決定分析法の調査協力者ですが、「主題専門家 (subject-matter expert : SME)」と言って、研究の対象とする仕事の分野における専門家や熟練者が望ましいとされます。重要意思決定分析法を開発したクラインは、大規模の火災や突然の爆発など、緊急事態における消防士の状況判断や意思決定などの<ところ>の働きを研究していました。その際、調査協力者として選ばれたのがベテランの消防士でした。彼らの勘コツを学ぼうという発想です。

勘コツインタビューの場合は、調査協力者を主題専門家に限定しません。職業相談の勘コツに正解は1つではないと考えるからです。むしろ、勘コツを<ことば>にして、<ところ>がどのように働くのか、その仕組みを理解することを重視します。

勘コツインタビューの面接構造は、平成24年度の開発の当初、5つのステップから構成されました。このVer.2.0のマニュアルは、5つのステップから構成される勘コツインタビューを、勘コツワークショップのグループワークへと応用しています(表3 (p.124) 参照)。

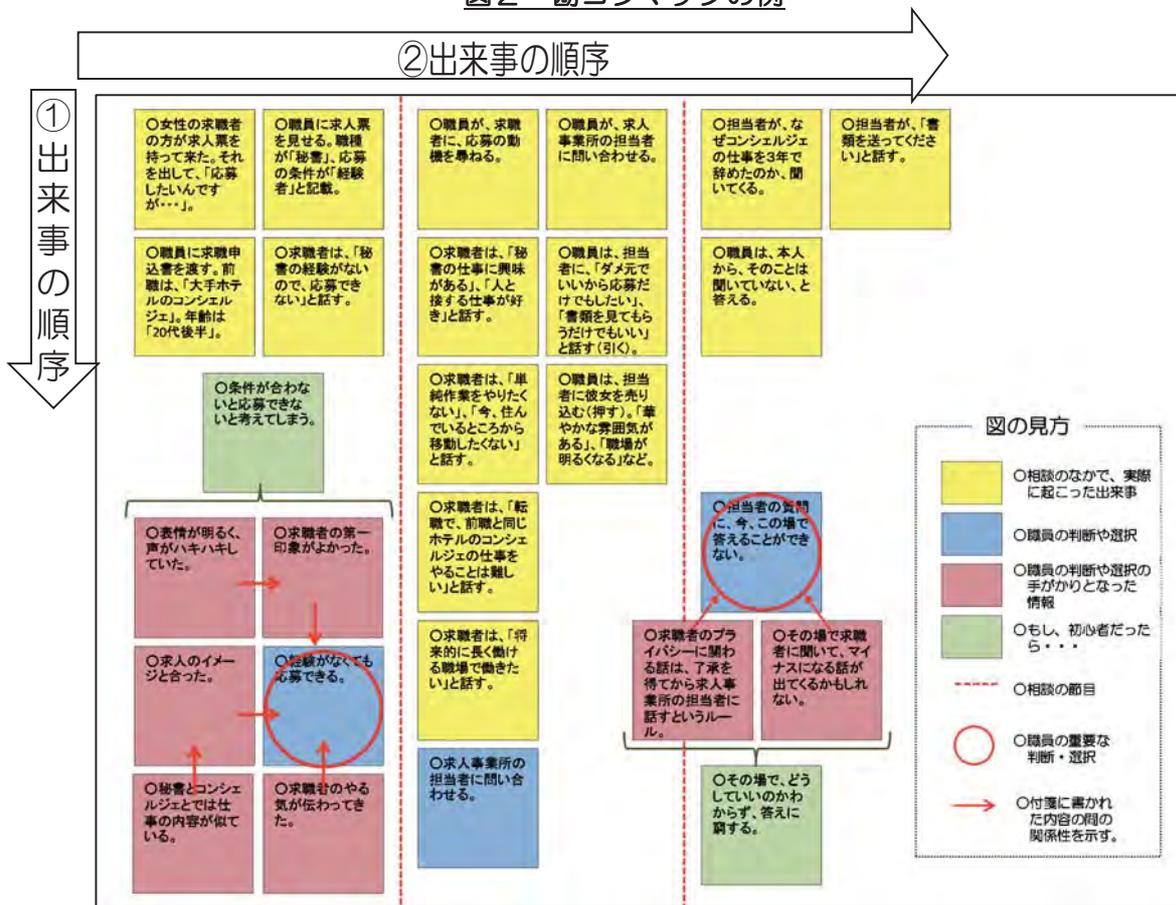
その後、勘コツワークショップとは別に、勘コツインタビューの面接法の習得を目的とした研修研究(2「(3)研修と研究の連携」(p.125) 参照)がくり返され、現在では、4つのセクションからなる8つのステップの面接構造へと改訂されています(労働政策研究・研修機構,2016)。

イ 勸コツマップ

勸コツマップは、職員が求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような重要な判断や働きかけの選択をしていたか、を図にまとめたものです。

勸コツマップの作成方法は、調査者が調査協力者から聞き取った情報を、その種類ごとに色の違う付箋紙に書き込みます。そして、その付箋紙を時間の流れや情報の関連性に基づき、図2のように模造紙に並べます（表3：詳しくは、4-4「(2)グループワーク」(p.151-171)参照）。たとえば、黄色の付箋紙は、相談のなかで実際に起こった出来事を示しており、出来事が起こった順に、①のように、まず上から下へ並べ、出来事の流れが変わったところで、②のように左から右へ並べます。

図2 勸コツマップの例



2 勘コツワークショップの実施

(1) スケジュール

ア 勘コツワークショップ

勘コツワークショップは、表1に示す5つのパートからなります。「1. はじめに」では、運営担当者が、ワークショップの目的と、その標準的なスケジュールを説明します。

「2. 勘コツの『見える化』」では、どうすれば目に見えない勘コツを「見える化」できるのか、そのメリットはどこにあるのかを説明し、勘コツの共有による職場の相談力の向上を提案します。

勘コツワークショップでは、認知的タスク分析の手法を取り入れ、職員同士で職業相談の勘とコツを分析します。「3. 認知的タスク分析の応用」では、その認知的タスク分析の考え方と手法、そしてグループワークへの応用について説明します。

「4. グループワーク」では、勘コツを「見える化」するグループワークの進め方を説明します。ここでのグループワークは、表3 (p.124) に示すように、勘コツインタビューが開発された当初の5つのステップからなる面接構造を採用しています。参加者は、この勘コツインタビューを活用し、グループで協力して、模造紙に勘コツマップを作成します。参加者は、グループワークで、相談の経験を話す「話し手」、勘コツインタビューを活用して、その話を聞く「聞き手」、その話を記録する「記録係」、「聞き手」と「記録係」をサポートする「サポーター」のいずれかの役割を担当します。役割が決まったら、役割をはっきりとさせるため、役割カード(3「(3)準備するもの」(p.128)参照)を首にかけるようにします。

「5. 実践を考える」では、参加者が現場に戻ってから、グループワークを通して知り得た勘コツや、体験的に理解した勘コツインタビューのノウハウなどを、どのように活用するかを話し合います。

勘コツワークショップの所要時間は240分になります。そのうち、勘コツを「見える化」する「4. グループワーク」の時間が193分(25分の休憩時間を含む)になります。

具体的な進行については、「4 運営担当者の進行例」(p.129-174)に、勘コツワークショップで活用するスライドと一緒に、運営担当者の話す内容の例も掲載しているので、そちらを参照してください。

表1 勘コツワークショップのスケジュール

項目		所用時間
1 はじめに	(1)目的	7分
	(2)スケジュール	
2 勘コツの「見える化」	(1)勘コツの「見える化」とは？	10分
	(2)勘コツの「見える化」のメリット	
	(3)職場の相談力の向上	
3 認知的タスク分析の応用	(1)認知的タスク分析とは？	7分
	(2)ニコラス・テスラの明細書	
	(3)認知的タスク分析の構成要素	
4 グループワーク	(1)グループワークの進め方	193分 <small>(25分の休憩時間を含む)</small>
	(2)グループワーク	
	Step1：相談の経験を思い出そう！	
	Step2：相談のストーリーを聞き出そう！	
	Step3：どう判断・選択したかを聞き出そう！	
	Step4：判断・選択の手がかりを聞き出そう！	
Step5：もし、初心者だったら？		
5 実践を考える	(1)実践を考える	15分
	(2)まとめ	
アンケート調査（8分程度）		

イ 全体でのグループワークの共有

複数のグループで実施した場合には、勘コツマップを使って、それぞれのグループで<ことば>にした職業相談の勘コツを全体で共有するワークを、オプションとしてスケジュールに組み込んでよいでしょう。グループ発表やクロス・グループ・インタビ

ユーが考えられます。

グループ発表は、各グループから選出された発表者が参加者全員の前で、自身が参加したグループワークの内容を、勘コツマップを示しながら発表します。その発表の手順は次の通りです。①事実を中心に、職業相談での求職者とのやりとりを説明。②職業相談の節目ごとに、職員が、どのような判断や選択をしたのかを説明。③重要な判断や選択を中心に、そのきっかけとなった情報を説明。④もし、初心者だったら、どのようなミスや見落としをしてしまうか、説明。⑤発表したグループに対し、全体での質疑応答の時間をつくる。①から⑤までの時間の目安は15分程度になります。

また、クロス・グループ・インタビューを実施すると、参加者全員が、それぞれのグループワークで検討した内容を発表する機会を得られます。たとえば、参加者が1グループ当たり5人の5グループ、計25人の場合、次のような手順になります。

表2 クロス・グループ・インタビューの手順

- ①グループごとに、参加者に1番から5番の番号を割り振ります。参加者一人ずつに、グループごとに色の違う丸型のシール（直径8mm程度）を、1シート（50個のシール）を配布します。
- ②教室内に、各グループで作成された5つの勘コツマップを掲載します。それぞれに1番から5番の番号を振ります。
- ③参加者に、自身と同じ番号が振られた勘コツマップのある場所へ移動するように指示します。
- ④勘コツマップの場所に混成グループができます。そのグループには、その勘コツマップを作成したグループのメンバーが必ず1人います。その人に、他のグループから来ているメンバーに向け、グループワークで検討した内容を、勘コツマップを示しながら発表してもらいます。他のグループのメンバーには、それを聞き、勘コツマップのなかで感覚的に「グッ」とくるところがあれば、配布したシールを貼ってもらいます。
- ⑤発表と質疑応答が終わったら、混成グループのまま、別の勘コツマップへ移動するよう指示します。
- ⑥③～⑤をくり返すと、全員が発表し、全てのグループの検討内容を聞けることになります。
- ⑦混成グループを解散し、元のグループに戻ってもらいます。そして、それぞれのグループで勘コツマップに貼られたシールを数え、どの程度「グッ」と来たポイントがあったのか、そのポイントはどこに集中したのか、を話し合ってもらいます。

(2) グループワーク

ア グループの編成

運営担当者が1人の場合の参加者数は、1グループあたり5～6人、グループ数は3～6つの合計15～30人が適当です。グループの編成では、できる限り、性別や年齢層、相談業務の経験年数が分かれるようにします。

イ グループワークのスケジュール

参加者は、運営担当者の説明に従って、表3に示す5つのステップからなるグループワークを体験します。このグループワークでは、平成24年度に開発された当初の勘口ツインタビュウの面接構造を採用しています。標準的な時間と記録する際に使う付箋紙の色を掲載しました。これらの他に、ステップ1の前に8分程度のグループワークの進め方等の説明と、グループワークの間に合計して25分程度の休憩時間を入れるようにします。

表3 グループワークの流れ

ステップ	内容	時間/ 付箋紙 (色)
Step 1 相談の経験を 思い出そう！	窓口で、大変だったけれども、手心えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分
Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう！	Step 1 で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分 黄
Step 3 どう判断・選択したか を聞き出そう！	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分 青
Step 4 判断・選択した理由を 聞き出そう！	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤
Step 5 もし、 初心者だったら…	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞き出します。	20分 緑

(3) 研修と研究の連携

労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では、当機構の研修部門である労働大学校との連携のもと、平成15年度から継続して、労働行政運営の中核となる行政職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していく研修研究を行っています。この一環として、**図3**に示す手順で、勤コソワークショップの開発に取り組んでいます。

①職業相談の先行研究を踏まえ、研修プログラムを作成します。②参加者は、この研修プログラムを体験します。③研修プログラムの体験後、アンケート調査を実施し、その評価と感想を参加者に求めます。④アンケート調査を集計、分析し、その結果をもとに研修プログラムを改善します。

これらのサイクルをくり返し、よりよい研修プログラムの開発研究に取り組むとともに、職業相談の研究を深めます。

参加者には、アンケートの提出により提供して頂いた情報は研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人を特定できるプライバシーに関わることを、外部に提供しないと約束します。

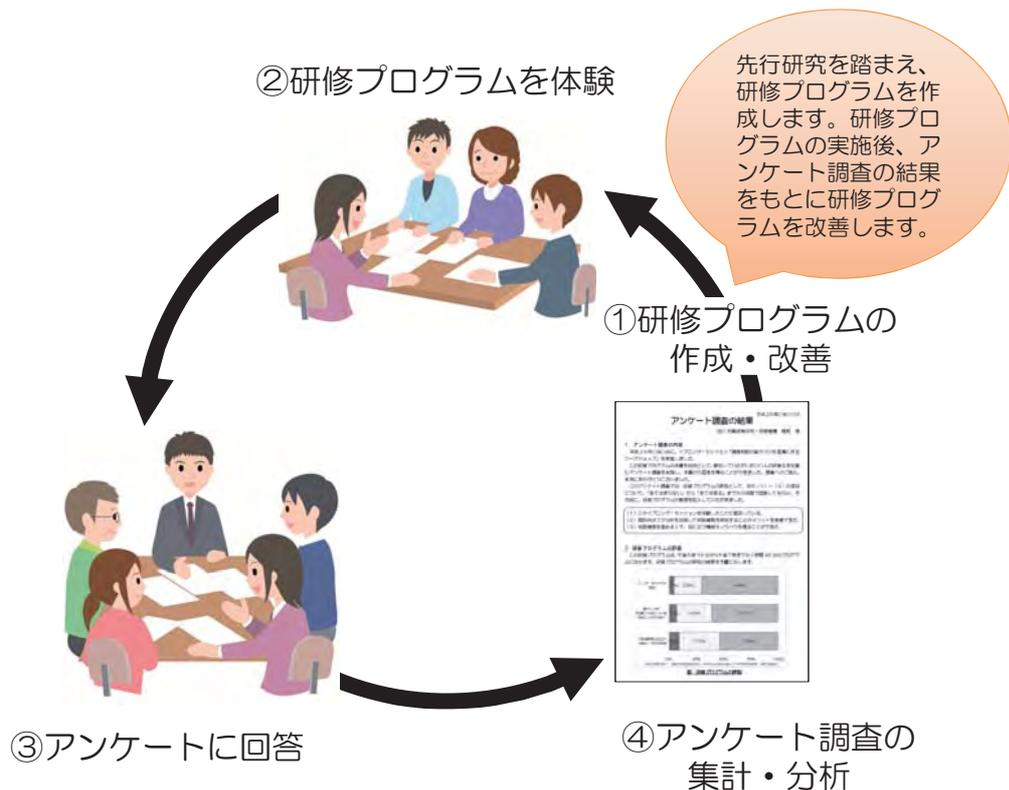


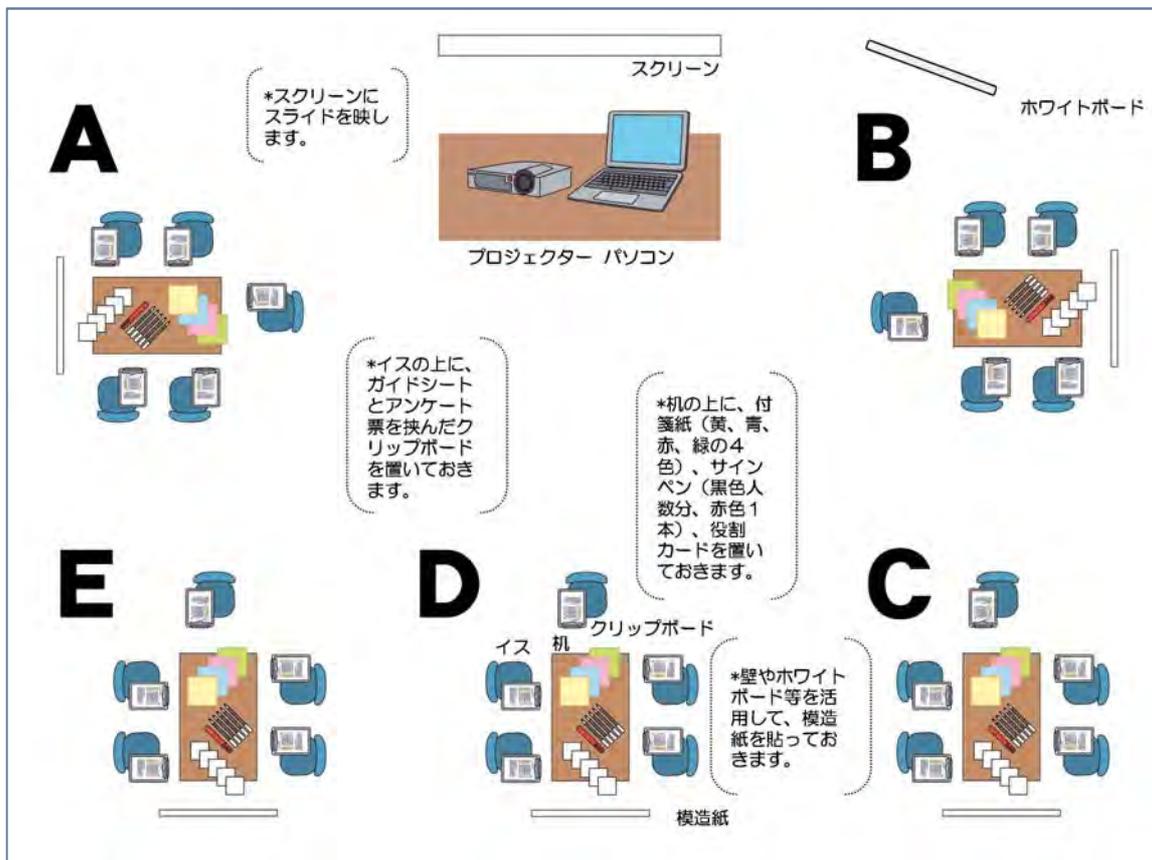
図3 研修研究の手順

3 勘コツワークショップの準備

(1) 会場の設営

会場の設営例は次の通りです。この例は、参加者総数が25人であり、A～Eの5グループ編成、1グループあたり5人の参加者を想定しています。

図4 会場の設営例



(2) グループワークのセッティング

グループごとの机とイスのセッティングは次の通りです。

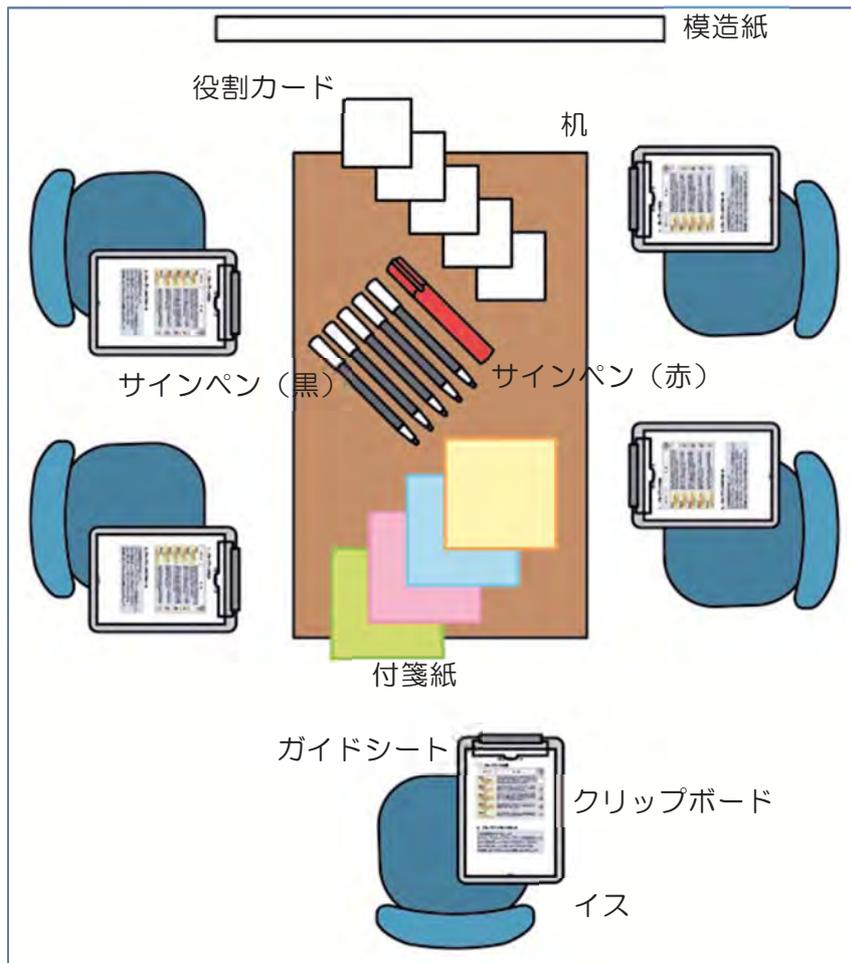


図5 机とイスのセッティング

(3) 準備するもの

勤コソワークショップで、事前に準備しておくものは次の通りです。

表4 勤コソワークショップで準備するもの

準備するもの	個数
A. 運営担当者用	
<input type="checkbox"/> パソコン（パワーポイントを活用）	1台
<input type="checkbox"/> プロジェクター	//
<input type="checkbox"/> スクリーン	//
B. グループ用	
<input type="checkbox"/> 丸机もしくは長机	グループ数
<input type="checkbox"/> 模造紙	//
<input type="checkbox"/> 付箋紙（糊付き；75mm×75mm） *赤色、青色、黄色、緑色の4種類。1グループ当たり、それぞれ100枚ずつ準備します。	//
<input type="checkbox"/> サインペン（赤色）	//
C. 参加者用	
<input type="checkbox"/> 椅子	参加者数
<input type="checkbox"/> クリップボード *決裁板でも代替可です。	//
<input type="checkbox"/> ガイドシート（「資料6」（p.177-182）参照） *クリップボードに挟んだ状態で椅子の上に置いておきます。	//
<input type="checkbox"/> アンケート票（「資料4」（p.111-112）参照） *クリップボードに挟んだ状態で椅子の上に置いておきます。	
<input type="checkbox"/> 役割カード（1セット） *役割名を記載した役割カードをカードホルダーに入れて配布します。役割カードは、「話し手」（1枚）、「聞き手」（1枚）、「記録係」（1枚）、「サポーター」（2～3枚）の4種類で1セットです。	グループ数
<input type="checkbox"/> サインペン（黒色）	参加者数
<input type="checkbox"/> 丸型のシール（直径8mm程度） *クロス・グループ・インタビューをする際、必要になります。 *グループごとに色を変えるようにします。参加者数1人につき1シート（50個程度）ずつ配布します。	参加者数

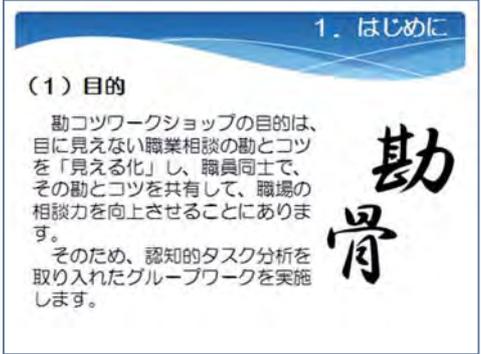
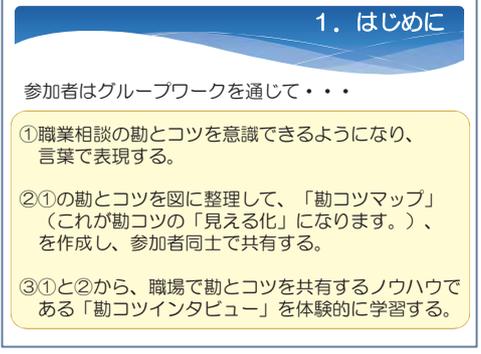
4 運営担当者の進行例

運営担当者が研修を進める際の進行例を示しておきます。この進行例を一通り読むと、勘コツワークショップの流れを把握することができます。

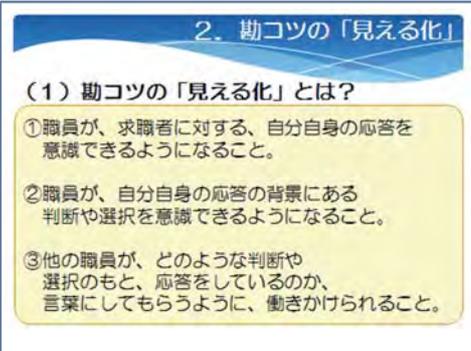
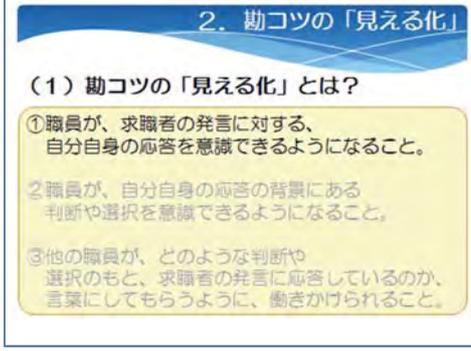
“●” の項目は、運営担当者が話す内容の例です。
 “■” の項目は留意点です。
 “《…》” はト書きになります。

発言例（標準時間）	スライド
<p>1. はじめに (00:00~00:07)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●これから、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」、略して「勘コツワークショップ」を始めます。 ●勘コツワークショップの目的は、目に見えない職業相談の勘コツを「見える化」し、職員同士で、その勘コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。 ●この勘コツワークショップの運営を担当する〇〇〇〇です。よろしくお願い致します。 ●《運営担当者の自己紹介》。 ●《スライドの表紙の絵を見せながら》職業相談の仕事を始めただばかりの新人は、「職業相談に勘やコツがあるのかな？」と半信半疑です。 ●だんだん仕事に慣れてくると、ベテラン職員の技を肌で感じるようになります。 ●そのうち、職業相談に勘コツのようなものがあると気づくようになります。そして、ベテラン職員に、「職業相談の勘コツを教えてほしい」と思うようになります。 ●ベテラン職員も、こういう新人の気持ちを肌で感じ、「職業相談の勘コツを後輩に伝えたい」と思うでしょう。 ●しかし、どのようにしたら、勘コツを伝えることができるのか、想像がつかないのではないのでしょうか？ 	<p>■スクリーンに、スライドを映写しておきます。</p> <div style="text-align: center;">  <p>↓</p>  </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●職場で職業相談の技能の勘コツを共有する難しさは、どこにあるのでしょうか。ものづくりの技能と比較して説明します。</p>	
<p>●ものづくりの技能は、指先の器用さ、すばやい手の動き、無駄のない体全体の動き、これら技能の活用の成果である製作物など、目で観察して技能を理解できます。ですから、伝承もしやすい！</p>	
<p>●職業相談の技能はどうでしょう？</p> <p>●職業相談のプロセスは職員と求職者のコミュニケーション、主にくことば>のやりとりが中心です。</p> <p>●そのくことば>のやりとりを通して、やる気や意欲など、目には見えない求職者の気持ちを扱います。</p> <p>●自己理解や職業理解など、やはり目には見えない、求職者の頭のなかにある知識を扱います。</p> <p>●仕事や求人を選択など、これまた目には見えない、求職者の判断や選択を扱います。</p> <p>●このように職業相談の技能は、ものづくりの技能と違い、主にくことば>を活用して、目には見えない求職者のくところ>に働きかけます。</p> <p>●このため、製作物や作業など目に見える、ものづくりの技能と比較して、「これが職業相談の技能だ！」と、見せることができない。それだけ技能の伝承も難しいと言えるでしょう。</p>	

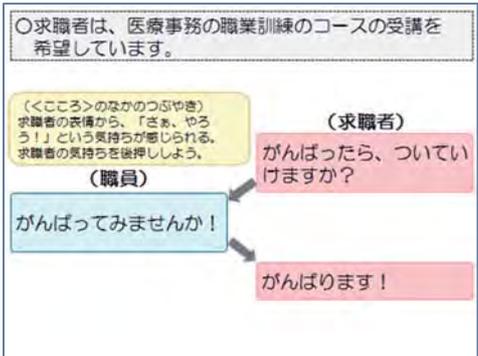
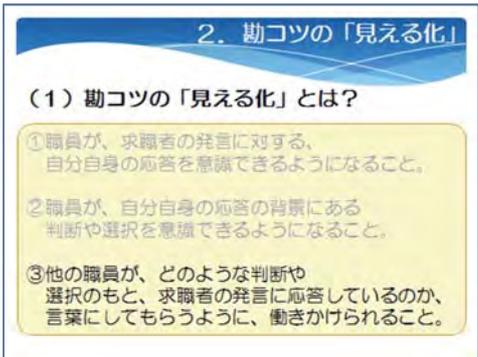
発言例（標準時間）	スライド
<p>（１）目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 勘コツワークショップの目的は、この目に見えない職業相談の勘コツを「見える化」し、職員同士で、その勘コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。 ● そのために認知的タスク分析を取り入れたグループワークを実施します。 ● 認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です。 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 皆さんは、普段、相談の窓口で様々な勘コツを働かせています。ベテランになるほど、多くの経験を積み、瞬時に勘コツを働かすことができるようになります。その反面、あまりにも瞬時に働かせ過ぎて、後でふり返っても、勘コツが意識できなくなっています。 ● 皆さんは、グループワークを通じて、次の3つのことを体験します。 ● ①職業相談の勘コツを意識し、<ことば>で表現できるようになります。 ● ②①で<ことば>にされた勘コツを図に整理して、後で詳しく説明する「勘コツマップ」を作成します。これが勘コツの「見える化」になります。勘コツの「見える化」により、参加者同士で勘コツを共有できるようになります。 ● ③①と②から、勘コツインタビューという職場で勘コツを共有するノウハウを体験的に学習します。これも後で詳しく説明します。 ● 皆さんは、このワークショップの体験後、それぞれの職場でこの勘コツインタビューを活用し、相談力を向上させることが期待されます。 	

発言例（標準時間）	スライド												
<p>（２）スケジュール</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 勘コツワークショップのスケジュールを説明します。 ● 今、「１．はじめに」が終わるところです。ワークショップの目的と、そのスケジュールを説明しています。 ● 「２．勘コツの『見える化』」では、どうすれば目に見えない勘コツを「見える化」できるのか、そのメリットは、どこにあるかを説明し、勘コツの共有による職場の相談力の向上を提案します。 ● 勘コツワークショップのグループワークでは、認知的タスク分析の手法を活用します。「３．認知的タスク分析の応用」では、その認知的タスク分析の考え方と手法、そしてグループワークへの応用について説明します。 ● 「４．グループワーク」では、グループに分かれて、勘コツインタビューを活用し、勘コツマップを作成します。 ● 「５．実践を考える」では、グループワークを通して知り得た勘コツや、体験的に学習した勘コツインタビューのノウハウを、どのようにして現場で活用するのか、皆さんで話し合ってもらいます。 	 <p>1. はじめに</p> <p>(2) スケジュール</p> <table border="1"> <tr> <td>1. はじめに</td> <td>00:00~00:07</td> </tr> <tr> <td>2. 勘コツの「見える化」</td> <td>00:07~00:17</td> </tr> <tr> <td>3. 認知的タスク分析の応用</td> <td>00:17~00:24</td> </tr> <tr> <td>4. グループワーク[※]</td> <td>00:24~03:37</td> </tr> <tr> <td>5. 実践を考える</td> <td>03:37~03:52</td> </tr> <tr> <td>アンケート調査</td> <td>03:52~04:00</td> </tr> </table> <p><small>※25分の休憩をきむ。</small></p>	1. はじめに	00:00~00:07	2. 勘コツの「見える化」	00:07~00:17	3. 認知的タスク分析の応用	00:17~00:24	4. グループワーク [※]	00:24~03:37	5. 実践を考える	03:37~03:52	アンケート調査	03:52~04:00
1. はじめに	00:00~00:07												
2. 勘コツの「見える化」	00:07~00:17												
3. 認知的タスク分析の応用	00:17~00:24												
4. グループワーク [※]	00:24~03:37												
5. 実践を考える	03:37~03:52												
アンケート調査	03:52~04:00												
<p>2. 勘コツの「見える化」 (00:07~00:17)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ここでは、職業相談における勘コツの「見える化」とは何か？そのメリットはどこにあるのか？を説明し、職場における勘コツの分かち合いによる相談力の向上を提案します。 	 <p>2. 勘コツの「見える化」</p>												

発言例（標準時間）	スライド
<p>（１）勘コツの「見える化」とは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ●勘コツの「見える化」には、次の３つのことが大切です。 ●①職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。 ●②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。 ●③他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、それを<ことば>にしてみよう、働きかけができること。この働きかけのノウハウが「勘コツインタビュー」になります。 ●１つずつ説明していきます。 	
<ul style="list-style-type: none"> ●まず①、職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。 ●これは、職員が、求職者の発言に対し、どう回答したのか。そして、その回答に対し、求職者から、どのような反応が返ってきたかを意識できるようになることで ●これがなかなか難しい。ご自身の職業相談の経験を振り返ってください。 ●自分が何を話すかばかりに注意が向いていないでしょうか。反対に、求職者が何を話したか、そればかりに注意が向いていないでしょうか。 ●職業相談が終わると、その職業相談の結果、たとえば、就職できるかどうかなどが気にかかり、職業相談のプロセスをすっかり忘れてはいないでしょうか？ ●これでは、自分自身の応答が、求職者にどのような影響を及ぼしたのか、わかりません ●自分自身の発言を意識する。その前後での求職者の発言の変化を意識する。そうすることで、自分自身の応答の効果が検討できるようになります。 	

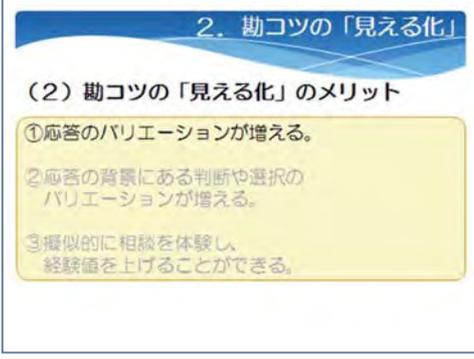
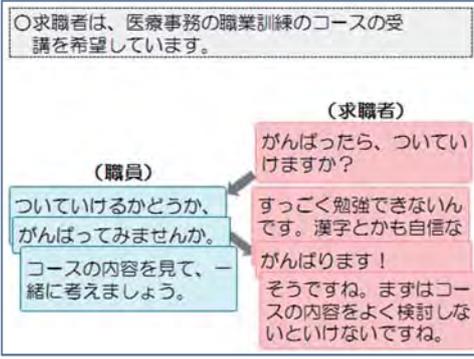
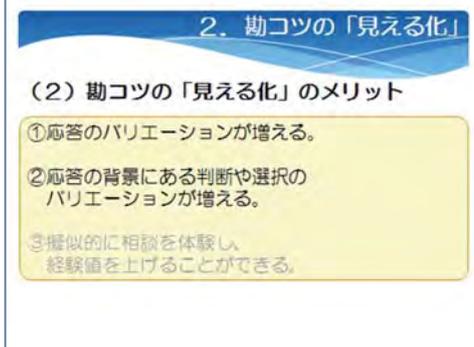
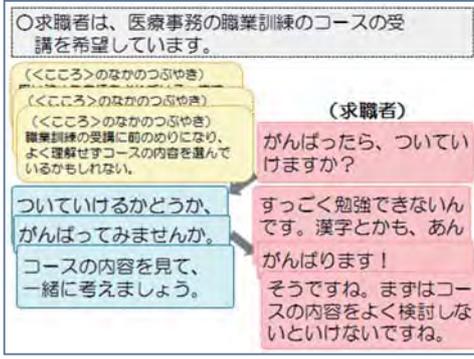
発言例（標準時間）	スライド
<p>●職員と求職者のやりとりの例をあげて説明しましょう。</p>	
<p>●次のような職業相談の場面を想像してください。</p> <p>●求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。しかし、職業訓練の申込書の提出まで、あと一歩踏み出せない様子です。</p> <p>●求職者が、職員に聞きます。「がんばったら、ついていきますか？」。</p> <p>●皆さんだったら、どう応答されますか？</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●このやりとりでは、求職者の「がんばったら、ついていきますか？」という発言から、職員は、求職者の「授業についていけるだろうか？」という不安な気持ちを汲み取り、「ついていけるかどうか不安なんです」と、その気持ちを受け止める応答をしています。</p> <p>●求職者は、その応答に促され、「すごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・」と、何が不安なのか、より具体的に話しています。</p> <p>●このように、求職者の発言に対して、自分自身がどう応答し、求職者から、どのような反応が返ってきたかを意識する。それにより、自分自身の応答が求職者の発言に及ぼす影響、つまり応答の効果が意識できるようになります。</p> <p>●この例で説明すると、職員の応答の効果は、求職者が何に不安を感じているか、より具体的に話すようになったと考えられます。</p>	<p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていきますか？</p> <p>↓</p> <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていきますか？</p> <p>（職員） ついていけるかどうか、不安なんです。</p> <p>（求職者） すごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。 ●職員は、求職者が、「がんばったら、ついていきますか？」と話したら、常に、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と応答すればよいわけではありません。 ●職員が、どのような判断や選択のもと、このような応答をしたのかを理解する必要があります。 	<p>2. 勘コツの「見える化」</p> <p>(1) 勘コツの「見える化」とは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職員が、求職者に対する応答を意識できるようになること。 ②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。 ③他の職員が、どのような判断や選択のもと、応答をしているのか、言葉にしてもらうように、働きかけられること。
<ul style="list-style-type: none"> ●先ほどの例ですが、求職者が「がんばったら、ついていきますか？」と話した際、職員は、〈こころ〉のなかで、次のようなつぶやきをしていると考えられます。「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」。 ●こういう判断があって、「ついていけるかどうか、不安なんですね」というように、求職者の気持ちを受け止める応答をしていると考えられます。 	<p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>(求職者) がんばったら、ついていきますか？</p> <p>(職員) ついていけるかどうか、不安なんですね。</p> <p>すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●「勘」とは、この〈こころ〉のなかのつぶやきです。職員が、「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」と判断したところになります。 ●「勘」だけでは効果的な応答はできません。頭でわかっている、タイミングよく〈ことば〉が出て来ないことはよくあります。 ●そこで、「コツ」が必要になります。「勘」を働かせ、どう応答するのか判断したところでコツの出番。タイミングよく、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と〈ことば〉を発します。 	<p>勘</p> <p>〈こころ〉のなかのつぶやき 思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう。</p> <p>(職員) ついていけるかどうか、不安なんですね。</p> <p>コツ</p> <p>(求職者) がんばったら、ついていきますか？</p> <p>すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●「勘」の働きによって応答は変わります。求職者の「がんばったら、ついていけますか？」という発言に対し、職員が<こころ>のなかで、こう、つぶやいたとします。</p> <p>「求職者の表情から、『さあ、やろう』という気持ちが感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう」。そこで職員は、「がんばってみませんか！」と<ことば>を発します。このように勘の働かせ方によって応答は変わります。</p> <p>●職業相談の経験を積んだベテラン職員になると、考え込まなくても、勘コツを働かせ、状況に応じた効果的な応答が、瞬時にできるようになります。日々の経験の賜物ですね。</p> <p>●しかし、いいことばかりではありません。ベテラン職員は、瞬時の判断で応答をしているので、勘コツを<ことば>にすることが難しいのです。このため、勘コツの伝承は大変なのです。</p>	 <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>（職員） がんばってみませんか！</p> <p>がんばります！</p> <p>（<こころ>のなかのつぶやき） 求職者の表情から、「さあ、やろう！」という気持ちが感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう。</p>
<p>●そして③、他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、それを<ことば>にしてもらうように、働きかけられること。</p> <p>●ここで皆さんに考えてほしいことがあります。「職業相談に正解は1つではない」ということです。</p> <p>●求職者の「がんばったら、ついていけますか？」の発言に、どのように回答すればよいでしょう？</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●「こうすれば必ずうまくいく」という正解はありません。相談の流れによって適切な応答は変化するからです。</p> <p>●たとえば職員は、求職者が医療事務の職業訓練のコースについていけるぐらい、十分に能力があるとわかっている。ただ自信がないだけ。誰かが気持ちを後押しするだけでよいと判断した場合、「がんばれば、ついていけます」と断言した方がよいかもしれません。</p> <p>●ここで注意して欲しいのは、このように状況を限定し</p>	 <p>2. 勘コツの「見える化」</p> <p>（1）勘コツの「見える化」とは？</p> <p>①職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。</p> <p>②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。</p> <p>③他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、言葉にしてもらうように、働きかけられること。</p>

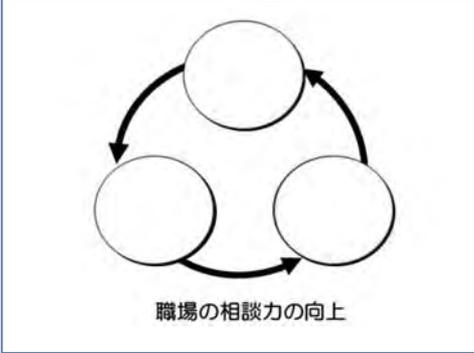
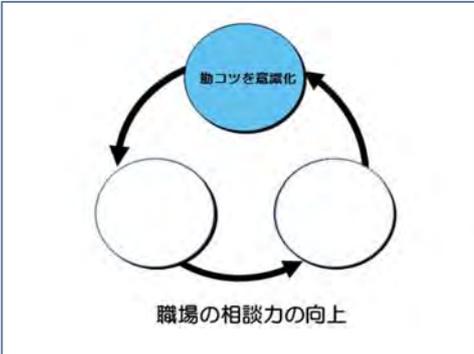
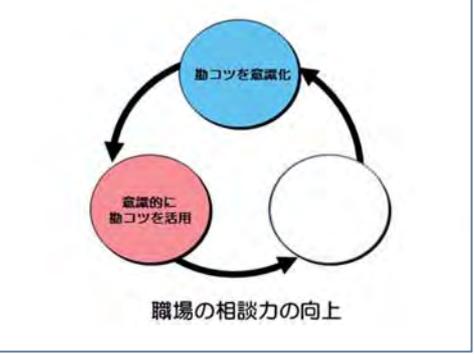
発言例（標準時間）	スライド
<p>たととしても、どのような応答が適切かは、「～かもしれない」としか言いようがないのが職業相談です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●なぜならば、私たちは、他者の<こころ>を完全には理解できないからです。このため、求職者の<ことば>や表情、しぐさなどの言動から、その人が何を思い、何を感じているのか、そして、その人にとって、何が問題かを、「～かもしれない」と、察したり、推し量るしかないのです。それは問題の解決に向けた支援においても同様です。本当に問題の解決に効果的かどうかは、その支援を受け止める求職者の<こころ>次第だからです。 ●職業相談に正解は1つではないとなると、職業相談の技能を向上させるには、どうしたらよいでしょう？ ●勘コツワークショップでは、応答のバリエーションをできるだけ増やすことと考えます。職員が、自分自身で働かせている勘コツを意識するだけでなく、他者が活用している職業相談の勘コツを学んで、自分自身の応答のバリエーションを増やしていくことです。バリエーションを増やすことにより、求職者に対し、より柔軟な対応ができるようになると考えます。 ●このため、自分自身の勘コツを意識するだけでなく、他の職員の頭のなかにある勘コツを<ことば>にしてもらうよう、働きかけられるようになることも大切なのです。そのためのノウハウが勘コツインタビューです。 	

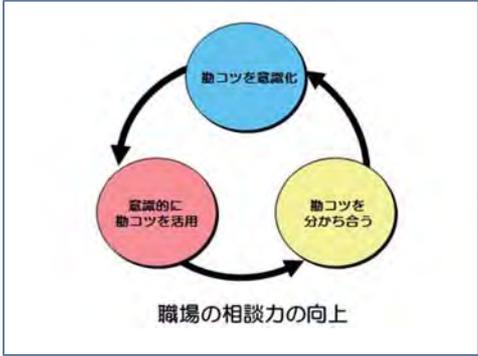
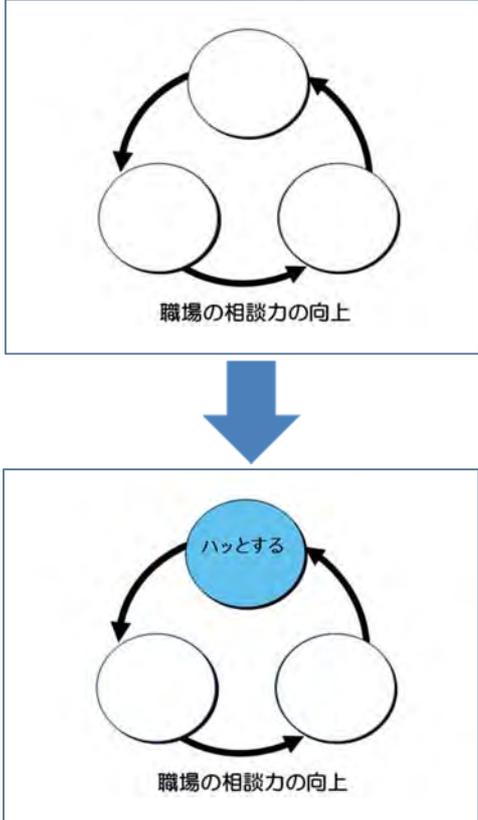
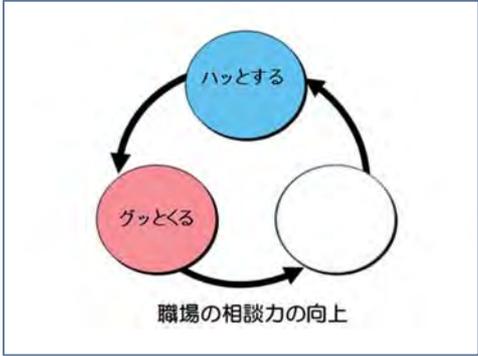
発言例（標準時間）	スライド
<p>●では、先ほどと同じ場面に、今度は、ベテラン職員が遭遇したとしましょう。求職者がベテラン職員に話しかけます。「がんばったら、ついていけますか？」</p> <p>●ベテラン職員は、〈こころ〉のなかでつぶやきます。「職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない」。</p> <p>●そこで職員は、こう応答します。「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」。</p> <p>●求職者は、「そうですね、まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね」と発言し、職員の提案に納得してくれたようです。</p> <p>●ベテラン職員が、どのような判断や選択のもと、どういふ応答をしたのか？その応答により、求職者は、どのように変化したのか？</p> <p>●私たちは、この一連のやりとりを理解していくことで、擬似的にベテラン職員の職業相談を経験できます。</p> <p>●勤コツワークショップでは、こういった擬似的経験を通じて、自分自身の応答のバリエーションを増やしていくことができるようになると思います。</p>	<p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（こころ）のなかでつぶやき 職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>（職員） コースの内容を見て、一緒に考えましょう。</p> <p>そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね。</p>
<p>（2）勤コツの「見える化」のメリット</p> <p>●ここまで勤コツの「見える化」について説明してきましたが、勤コツを分かち合うメリットとは何でしょう。ここに3つあげています。</p> <p>●①応答のバリエーションが増える。</p> <p>●②応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>●③擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</p>	<p>2. 勤コツの「見える化」</p> <p>（2）勤コツの「見える化」のメリット</p> <p>① 応答のバリエーションが増える。</p> <p>② 応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>③ 擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</p>

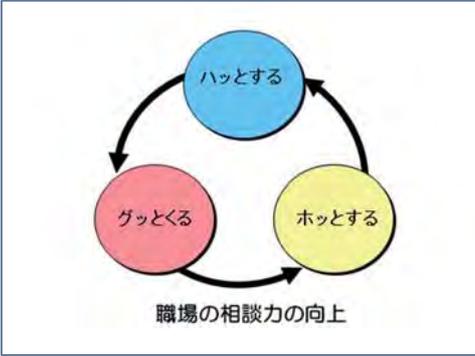
発言例（標準時間）	スライド
<p>●まず①の応答のバリエーションが増えるですが、先ほどの例で説明しましょう。</p>	
<p>●求職者の「がんばったら、ついていけますか？」という発言に対し、「ついていけるかどうか不安なんです」と不安な気持ちを受け止めたり、「がんばってみませんか」と、求職者の気持ちを後押ししたり、「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」と提案するなど、様々な応答が考えられます。これが応答のバリエーションです。</p>	
<p>●次に②、応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>●これは、「どう応答したか」だけでなく、「どうして、そのような応答をしたのか」が理解できると、判断や選択のバリエーションを格段に増やすことができるようになることです。</p>	
<p>●先ほどの例で説明すると、<こころ>のなかのつぶやきとして、「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」、「求職者の表情から、『さあ、やろう！』という気持ちを感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう」「職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない」などがありました。</p> <p>●応答の背景にある判断や選択の理解により、どうして、</p>	

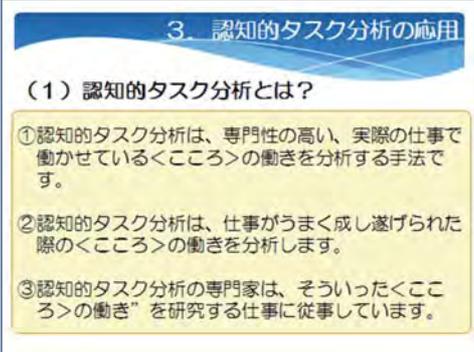
発言例（標準時間）	スライド
<p>そういう応答をしたのか、を理解できるようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●歴史の勉強を思い出してみてください。起こった出来事をただ覚えようとしてもなかなか暗記できません。その出来事が歴史の流れのなかで、どのような意味があったのかが理解できると、より容易に暗記できるようになりませんでしたか？それと同じです。応答の背景にある判断や選択を理解すると、なぜ、そういう応答をしたのか、その意味がわかるようになります。意味がわかると記憶が進むのです。 	
<ul style="list-style-type: none"> ●そして③、擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。 ●相談の擬似的体験とは、求職者の発言に対して職員がどのように判断し、どう応答したのか、を振りかえり、それにより求職者がどのように変化したのか、それらの状況を理解する、ということです。 ●コンピューターのロールプレイングゲームをやったことはありますか？ ●ロールプレイングゲームでは、プレイヤーが操作するキャラクターに、戦国時代などの架空の状況で冒険や様々な経験をさせて育てていきます。その成長度合いを示す指標が経験値です。 ●そして、プレイヤーはキャラクターを操作することで、架空の冒険を擬似的に体験し、自身の経験値も上げることができます。 ●このゲームのように、他者の相談を自身の相談のように擬似的に体験することで、他者の応答や判断・選択のバリエーションを自身の体験のように考え、そして求職者がどのように変化したのかを理解していくことができます。経験値が上がるということです。 	<div data-bbox="991 853 1453 1205" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">2. 勤コツの「見える化」</p> <p style="text-align: center;">(2) 勤コツの「見える化」のメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 応答のバリエーションが増える。 ② 応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。 ③ 擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。 </div>

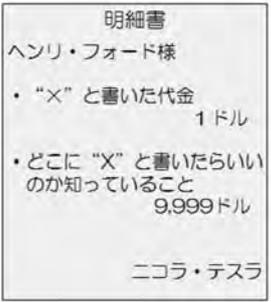
発言例（標準時間）	スライド
<p>●こうした擬似的体験を重ねていくことで、実際に同じような場面に遭遇したときの応答や判断の選択肢が増え、求職者の変化に対しても、より柔軟に、より適格な応答ができるようになると考えられます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">相談の擬似的体験とは？</p> <p>（<くごころ>のなかのつぶやき）思い詰めた表情をされている。まずは、求職者の不安な気持ちを受け止めよう。</p> <p>ついていけないかどうか、不安なんです。 → すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p> <p>（<くごころ>のなかのつぶやき）求職者の表情から、「きあ、やろう！」という気持ちを感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう。</p> <p>がんばってみませんか。 → がんばります！</p> <p>（<くごころ>のなかのつぶやき）職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない。</p> <p>コースの内容を見て、一緒に考えましょう。 → そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけませんね。</p> </div>
<p>（3）職場の相談力の向上</p> <p>●皆さん、ここまでお話ししたような勘コツをくことば>にする体験を通して、次のことが期待されます。</p> <p>●まず、①の勘コツを意識できるようになることです。</p> <p>●私たちは、普段、水や空気のように、あまり意識せず、<ことば>を使っています。その<ことば>を意識できるようになると、勘コツをコントロールできるようになります。</p> <p>●そして、②の職場に戻ってから、意識的に勘コツを活用できるようになる、につながります。</p> <p>●すると③の勘コツをくことば>にできるようになり、職場で分かち合えるようになる、と考えられます。このサイクルを回して行くことにより、職場の相談力の向上が期待できます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">2. 勘コツの「見える化」</p> <p style="text-align: center;">（3）職場の相談力の向上</p> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>①勘コツを意識できるようになる。</p> <p>②職場に戻ってから、意識的に勘コツを活用できるようになる。</p> <p>③勘コツを言葉にできるようになり、職場で分かち合えるようになる。</p> </div> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●このサイクルを図で見てください。このワークショップを通して、普段は、あまり意識せず、自動的に活用している「勘コツを意識化」します。</p>	 <p>職場の相談力の向上</p>  <p>職場の相談力の向上</p>
<p>●「勘コツを意識化」が進むと、職場に戻ってから、「意識的に勘コツを活用」できるようになります。</p>	 <p>職場の相談力の向上</p>

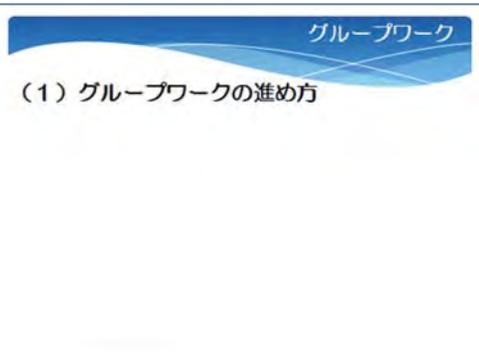
発言例（標準時間）	スライド
<p>●「意識的に勘コツを活用」できるようになると、今度は具体的に<ことば>にできるようになり、職場で「勘コツを分かち合う」ことができるようになります。</p>	
<p>●これを感覚的に把握してみましょう。 ●普段は、あまり意識せずに活用している勘コツに気づく体験は、まさに「ハッとする」体験です。</p>	
<p>●そして、意識できた勘コツを活用できるようになります。ここで勘コツを働かそう、という感じですね。それが「グッとくる」体験です。</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●そしてさらに、勘コツをくことば>にできるようになり、職場で分かち合えるようになります。 ●職場で勘コツを分かち合えるようになると、お互い同じような職業相談の局面で問題を感じていることを発見したり、その問題のヒントとなる勘コツの働かせ方がわかったり、「ああ、同じような勘コツを働かせているな」と気づいたりします。 ●これが「ホッとする」体験です。職業相談の勘コツを職場で分かち合う感覚。自分だけじゃない、みんな一緒なんだという感覚。 ●実際の職業相談には、皆さんが、まだ出会っていなかったり、意識をしていなかったり、テキストにも掲載されていない技能がたくさんあります。まだくことば>になっていない技能がたくさんあるのです。このため、職員が自分たちで、職業相談の技能、ここでは勘コツですね、それをくことば>にして、お互いに共有していきます。 ●勘コツを意識して「ハッとする」。職場で活用しようと「グッとくる」。職員同士で分かち合って「ホッとする」。「ハッとする」、「グッとくる」、「ホッとする」、これらの体験をくり返し、職場の相談力を向上させていきます。 	
<p>3. 認知的タスク分析の応用 (00:17~00:24)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●この勘コツワークショップの背景にある考え方である「認知的タスク分析の応用」について説明します。 	

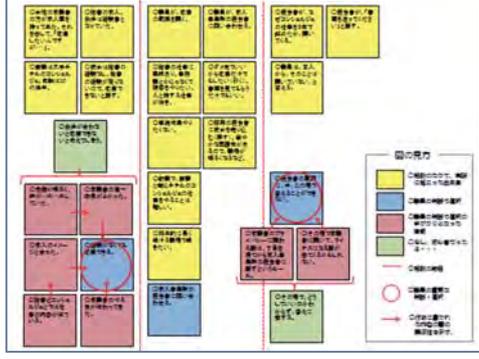
発言例（標準時間）	スライド
<p>（１）認知的タスク分析とは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認知的タスク分析は、1980年代頃からアメリカで開発された、仕事における働く人の判断や選択などの<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です。製造現場の仕事の分析は、ものづくりの過程など、目に見える作業ベースで分析することが一般的です。 ● まず①、認知的タスク分析は、知識労働のような専門性の高い仕事における<こころ>の働きの分析に力点を置きます。 ● ②特に、仕事がかうまく成し遂げられた際の<こころ>の働きに焦点を当てます。 ● そして③、このようなくこころ>の働きの研究には、主に認知的タスク分析の専門家が従事しています。しかし、このワークショップに参加される皆さんが専門家である必要はありません。職員同士のグループワークに、この認知的タスク分析のノウハウを応用します。 	 <p>3. 認知的タスク分析の応用</p> <p>（１）認知的タスク分析とは？</p> <p>① 認知的タスク分析は、専門性の高い、実際の仕事で働かせている<こころ>の働きを分析する手法です。</p> <p>② 認知的タスク分析は、仕事がかうまく成し遂げられた際の<こころ>の働きを分析します。</p> <p>③ 認知的タスク分析の専門家は、そういった<こころ>の働き”を研究する仕事に従事しています。</p>
<p>（２）ニコラ・テスラの明細書</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認知的タスク分析のテキストには、ニコラ・テスラの逸話を用いて、その重要性を説いています。 ● この逸話を紹介します。ニコラ・テスラはエジソンに並ぶ発明家と称されるほどの人物です。19世紀の終わりから20世紀の初頭にかけて活躍した人物です。 ● そのニコラ・テスラが、ヘンリー・フォードの自動車工場を訪問しました。 ● ヘンリー・フォードは自動車の大量生産システムを確立した人です。 ● その自動車工場は、生産システムに何か問題を抱えていました。フォードには、それが何なのかわからず困っていました。 	 <p>3. 認知的タスク分析の応用</p> <p>（２）ニコラ・テスラの明細書</p>  <p>（著作権消滅済）</p> <p>（出所）Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R. (2006) p.1) をもとに作成。</p> <p>■ ニコラ・テスラの逸話を用いた認知的タスク分析の重要性の説明は、Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R. (2006) をもとに作成されています。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●フォードは、テスラに、「どこに問題があるか？」と尋ねました。</p> <p>●テスラは、ボイラーをとり囲む金属板に行き、サッと見回しました。そして、金属板のある部分に、チョークで“X”と描きました。その部分を調べてみると、確かに、その場所に欠陥が見つかりました。</p> <p>●フォードは感動して金額が書かれていない請求書を送ったところ、テスラから1万ドルと書いた請求書が送り返されてきました。</p> <p>●フォードは、“X”と描いただけのコストが1万ドルもすることにびっくりしました。それで、その明細を知らせるように頼みました。</p>	  
<p>●明細書を見ると、「Xと書いた代金」が1ドル。「どこにXと書いたらいいのか知っていること」が9,999ドルと書いてありました。</p> <p>●認知的タスク分析のポイントは、ここです。ものづくりの技能のような動作や作業よりも、判断したり、選択したりする<ところ>の働きに注意を向けます。</p> <p>●テスラがヘンリー・フォードから依頼を受けた際、何を考えたのか？ 工場を歩き回りながら、どこに注意を向けていたのか？ 問題を見つける際、どのような戦略を活用していたのか？ ここが問題だと“X”を書く際、どのように意思決定をしたのか？ 問題を指摘することにより、何を成し遂げようとしていたのか？ 自動車工場の仕事やボイラーについて、何を知っていたのか？</p> <p>●テスラは、そういった<ところ>の働きに対する対価だと言いたかったのです。</p>	 <p>明細書 ヘンリー・フォード様</p> <ul style="list-style-type: none"> ・“X”と書いた代金 1ドル ・どこに“X”と書いたらいいのか知っていること 9,999ドル <p>ニコラ・テスラ</p> <p><small>(出所) Crandall, B. Klein, G. and Hoffman, R.R./2006p.11をもとに作成。</small></p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 認知的タスク分析は、この<こころ>の働きを分析するノウハウなのです。</p>	
<p>● 先ほどの例に戻ります。求職者から、「がんばったら、ついていけますか？」と聞かれたら、職員は、どのように応答するでしょう。</p> <p>● 傾聴技法である「感情の反映」技法を活用して、「授業についていけるかどうか、不安なんですか？」と、求職者の気持ちを受け止める応答をするかもしれません。</p> <p>● しかし、必ずしもこの応答が正解というわけではありません。相談の流れや求職者の心理状態によっては、「がんばってみませんか」と、求職者の気持ちを後押ししたり、「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」と、求職者に提案することなどが考えられます。</p> <p>● ここで大切なことは、相談の流れや求職者の心理状態などから、このタイミングで「感情の反映」の技法を活用した方がよいのか、という判断、つまり<こころ>の働きが重要ということです。</p>	<p>○ 求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>（職員） ついていけるかどうか、不安なんですか？</p> <p>すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p> <p>（注）<こころ>のなかのつぶやき 思い詰めた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう。</p>
<p>（3）認知的タスク分析の構成要素</p> <p>● 認知的タスク分析の構成要素は、「①知識の引き出し」、「②データの分析」、「③知識の表現」の3種類です。</p> <p>● <こころ>の働きが分析のテーマですから、判断や選択に関わる頭のなかにある情報、これを単なる情報と区別して「知識」と言いますが、その知識を<ことば>にして引き出す「①知識の引き出し」。引き出された知識を分析する「②データの分析」。そして、分析の結果を、わかりやすく表現する「③知識の表現」となります。</p> <p>● 勘コツインタビューは「①知識の引き出し」に、勘コツマップは「②データの分析」と「③知識の表現」に、それぞれ該当します。</p>	<p>3. 認知的タスク分析の応用</p> <p>（3）認知的タスク分析の構成要素</p> <p>認知的タスク分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ①知識の引き出し ②データの分析 ③知識の表現 <p>（出所）Orandall, B., Klein, G. and Hoffman, R. R. (2006) p.91 をもとに作成。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>4. グループワーク (00:24~03:37)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認知的タスク分析は、認知的タスク分析の専門家が行うと説明しました。勘コツワークショップでは、それを現場の職員1人1人ができるようにしよう、と考えます。 ● 皆さん、「QC サークル」をご存知ですか？QC とは「Quality Control」の略称で、「品質管理」を意味します。 ● QC サークルはアメリカで開発された当初、サービスや製品の品質を向上させるため、品質管理の専門家が行う活動でした。それが日本に導入されると、現場で生産やサービスに従事する人がグループで品質管理に取り組む運動へと変わります。 ● 勘コツワークショップでは、このQC サークルと同じことができないか、考えています。 ● アメリカでは、専門家が行う手法として認知的タスク分析が開発されました。それを職員の皆さんが現場で取り組める小集団活動へと展開しようと考えています。 	<p>■ 「4. グループワーク」の間に、合計して 25 分程度の休憩時間を適宜、入れるようにします。</p> 
<p>(1) グループワークの進め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ● グループワークでは、グループで協力して職業相談のなかで職員が働かせている勘コツを図にまとめて、勘コツマップを作成します。その際、勘コツインタビューを活用します。 ● 勘コツインタビューとは、調査者である聞き手が、調査協力者である話し手に、実際の職業相談で働かせている勘コツを意識してもらい、<ことば>にしてもらう面接法です。 ● この面接法を、5つのステップからなるグループワークで活用します。 ● グループワークの進行ですが、ステップ1では、参加者1人1人が、職業相談の経験を話します。その経験の 	<p>■ 「(1)グループワークの進め方」と「(2)グループワーク」における「グループワークの5つのルール」を合わせた説明の所要時間の目安が8分程度です。</p> 

発言例（標準時間）	スライド																		
<p>なかで、できるだけ全員が関心のある経験を1つ選びます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ステップ2以降は、ステップ1で選んだ相談を話した人に質問をする形式でグループワークが進みます。 ●ステップ2では、その職業相談のなかで、求職者と、どのようなやりとりがあったのか、事実を中心に、そのストーリーを聞き出します。 ●ストーリーが聞けたら、そのストーリーの節目を見つけます。ストーリーの節目とは、相談の局面が変わるところです。だいたい3～7つぐらいに区分をします。 ●ステップ3では、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのかを、その区分ごとに聞き出します。 ●それらの判断や選択のなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思うものを1～3つぐらい選びます。 ●ステップ4では、選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞き出します。 ●ステップ5もあるのですが、今の段階では説明をしません。楽しみにしておいてください。 ●皆さんに配布しましたクリップボードに、「ガイドシート」と「アンケート票」が挟まれていると思います。ご確認ください《まわりを見回す》。 ●《ガイドシートを示して》このガイドシートの177ページ目にも、グループワークの進行が掲載されていますので、それを参考にしてください。 	<div style="text-align: center;">  </div> <table border="1" data-bbox="981 425 1455 779"> <thead> <tr> <th>ステップ</th> <th>内容</th> <th>時間/付箋紙(色)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Step 1 相談の経験を 選い出そう!</td> <td>窓口で、大変だけれども、手帳を感傷することができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。</td> <td>30分</td> </tr> <tr> <td>Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!</td> <td>Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。</td> <td>50分</td> </tr> <tr> <td>Step 3 どう判断・働きかけ をしたか聞き出そう!</td> <td>区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。</td> <td>40分</td> </tr> <tr> <td>Step 4 判断・働きかけの理由を 聞き出そう!</td> <td>選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。</td> <td>20分</td> </tr> <tr> <td>Step 5 ?</td> <td>?</td> <td>20分</td> </tr> </tbody> </table>	ステップ	内容	時間/付箋紙(色)	Step 1 相談の経験を 選い出そう!	窓口で、大変だけれども、手帳を感傷することができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分	Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分	Step 3 どう判断・働きかけ をしたか聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分	Step 4 判断・働きかけの理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分	Step 5 ?	?	20分
ステップ	内容	時間/付箋紙(色)																	
Step 1 相談の経験を 選い出そう!	窓口で、大変だけれども、手帳を感傷することができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分																	
Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分																	
Step 3 どう判断・働きかけ をしたか聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分																	
Step 4 判断・働きかけの理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分																	
Step 5 ?	?	20分																	

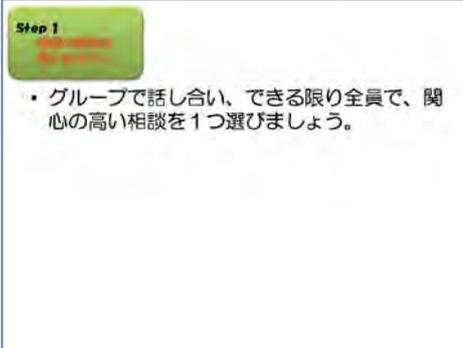
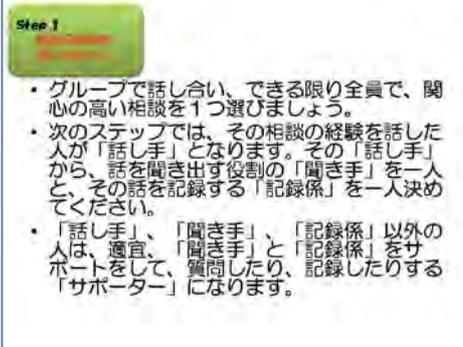
発言例（標準時間）	スライド																		
<p>●このようにステップ1の「相談の経験を思いだそう！」で、皆さんの相談の経験を話し、グループで1つの相談経験を選択します。</p> <p>●その相談の経験について、ステップ2の「相談のストーリーを聞き出そう！」、ステップ3で「どう判断・選択したかを聞きだそう！」、ステップ4で「判断・選択した理由を聞き出そう！」と進みます。</p> <p>●こうやってステップを踏んで、相談の経験を聞き出すと、相談の勘コツが浮かび上がって来ます。</p>																			
<p>●聞き出した情報は色分けをして付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ2で聞き出した相談のストーリーは黄色の付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ3で聞き出した判断や選択は青色の付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ4で聞き出した、その判断や選択の手がかりとなった情報は赤色の付箋紙に記入します。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ステップ</th> <th>内容</th> <th>時間/付箋紙(色)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Step 1 相談の経験を思いだそう!</td> <td>章口で、大変だったけれども、手向きを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員の関心の高い相談を一つ選びます。</td> <td>30分 黄</td> </tr> <tr> <td>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!</td> <td>Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3〜7つくらいに区分をします。</td> <td>50分 黄</td> </tr> <tr> <td>Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!</td> <td>区分ごとに、そして、どのような判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効率に、強く影響を及ぼしたと思う判断や選択か分けの選択、1〜3つくらいを選びます。</td> <td>40分 青</td> </tr> <tr> <td>Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!</td> <td>選んだ判断や選択か分けの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そうした判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。</td> <td>20分 赤</td> </tr> <tr> <td>Step 5 ?</td> <td>?</td> <td>20分 緑</td> </tr> </tbody> </table>	ステップ	内容	時間/付箋紙(色)	Step 1 相談の経験を思いだそう!	章口で、大変だったけれども、手向きを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員の関心の高い相談を一つ選びます。	30分 黄	Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3〜7つくらいに区分をします。	50分 黄	Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!	区分ごとに、そして、どのような判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効率に、強く影響を及ぼしたと思う判断や選択か分けの選択、1〜3つくらいを選びます。	40分 青	Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!	選んだ判断や選択か分けの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そうした判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤	Step 5 ?	?	20分 緑
ステップ	内容	時間/付箋紙(色)																	
Step 1 相談の経験を思いだそう!	章口で、大変だったけれども、手向きを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員の関心の高い相談を一つ選びます。	30分 黄																	
Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3〜7つくらいに区分をします。	50分 黄																	
Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!	区分ごとに、そして、どのような判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効率に、強く影響を及ぼしたと思う判断や選択か分けの選択、1〜3つくらいを選びます。	40分 青																	
Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!	選んだ判断や選択か分けの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そうした判断や選択か分けの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤																	
Step 5 ?	?	20分 緑																	
<p>●これらの付箋紙を模造紙の上に並べて、職業相談の勘コツをわかりやすく表現したものが勘コツマップです。勘コツマップでは、左から右へと時間の流れに沿って、黄色の付箋紙で求職者のやりとりが説明されています。青色と赤色の付箋紙では、職員が、どこで、どのような判断や選択を、どのようにしているかが、説明されています。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせられて作成された仮想の事例である。</p>																		

発言例（標準時間）	スライド
<p>（２）グループワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ●これからグループワークをしていくにあたって、次の５つのことを守ってください。 ●第一に守秘義務を守ってください。ここで話し合った内容は、この教室のなかだけに止めましょう。決して外に漏らさないようにしてください。 ●第二に、ステップに沿ってグループワークを進めてください。私が順を追って、グループワークで何をするのか説明します。その説明に沿って、グループワークを進めてください。 ●第三に、グループワークでは、相手の話をよく聞くようにしてください。具体的には、あいづちを打ったり、うなずいたりしましょう。 ●第四に、グループワークでは、よく話をしてください。ここでは、思ったこと、考えたことを、どんどん口にするようにしましょう。グループで自由に活発に意見交換をしてください。 ●第五に、同意はしなくてもいいから、理解し合うようにしてください。自分と違う考え方も当然出てくるでしょう。その時は相手の考え方を頭から否定するのではなく、理解するようにしましょう。 ●想像してみてください。ご自身が話をした時、相手から「何も理解してもらえず、同意もしてくれない…」という気持ちになる場合よりも、「理解はしてもらったけれども、同意はできないと言われた…」という方が、冷静な気持ちになれると思うのです。 ●このように、同意せずとも理解することは、カウンセリングの積極的傾聴や共感的理解の考え方にもつながっています。 ●つまり、相手と同じ気持ちになって泣いたり、喜んだりする「同情」ではなくて、同じ気持ちにならなくても、相手の考えていること、思っていることを理解するとい 	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #d9ead3; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Step 1 相手の話を 思い出そう！ </div> <h3 style="text-align: center;">5つのルール</h3> <ol style="list-style-type: none"> ①守秘義務を守りましょう ②ステップに沿ってグループワークを進めましょう ③よく聞きましょう(あいづちを打つ、うなずく) ④よく話しましょう(思ったことは口にする) ⑤同意しなくてもいいから理解し合ひましょう </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>う「共感」が大切です。私たちは他者から「共感」してもらうことにより、冷静な気持ちになって自分自身の思いや考えを検討できるようになるのです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●グループワークの5つのルールですが、ガイドシートの177ページにも掲載されています。 	
<p><u>ステップ1：相談の経験を思い出そう！</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●それではグループワークを始めましょう。まずステップ1。ガイドシートは178ページです。 ●「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出してください。 ●ポイントは2つあります。1つは「窓口で」というところ。窓口で相談をしていて、手ごたえを感じた経験です。 ●もう1つは、「あなたが」というところ。他者が、どう感じるかは問題としません。あなたが、手応えを感じることができた経験でいいのです。 	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ1：相談の経験を思い出そう！」の所要時間の目安が30分程度です。</p> <div data-bbox="983 875 1458 1229" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Step 1 相談の経験を思い出そう！</p> <p>あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験を思い出しましょう。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> ●例1ですが、「中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。 	<div data-bbox="983 1429 1458 1778" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Step 1 相談の経験を思い出そう！</p> <p>例 1</p> <p>中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●赤文字の「事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。ここが、職員が手応えを感じたところになります。</p> <p>●職業相談により、就職できたかどうかは問いません。この例のように、求職者が、「事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。これだけでも、求職者にとっては大きな変化です。そして、現場の職員の感覚からすると、手応えを感じる場面かと想像できます。</p>	<p>Step 1 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例1 中高年の女性の方で、事務職の仕事我希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。</p> <p>赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p>
<p>●例2は、「若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった」。</p>	<p>Step 1 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例2 若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった。</p>
<p>●赤文字の「自分で探した求人も持って来るようになった」。相談の窓口で、こういった求職者の行動の変化を目の当たりにした場面を想像してください。手応えを感じられるのではないのでしょうか。</p>	<p>Step 1 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例2 若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった。</p> <p>赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p>
<p>●例3は、「男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すようになった」。</p>	<p>Step 1 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例3 男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すようになった。</p>

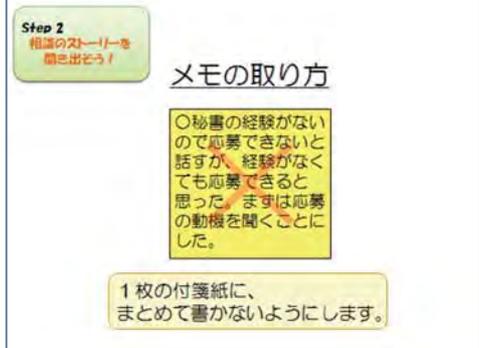
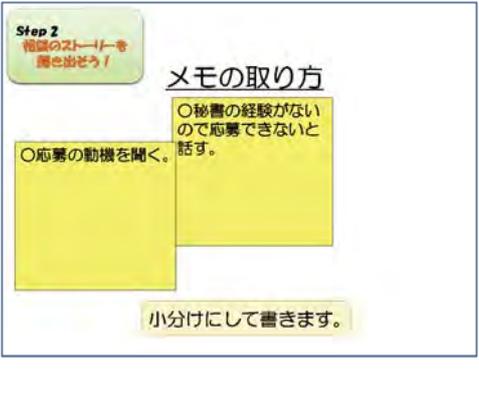
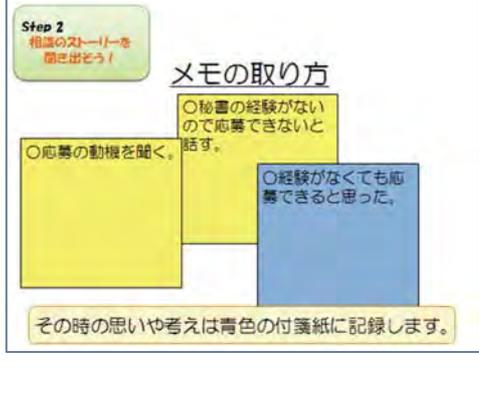
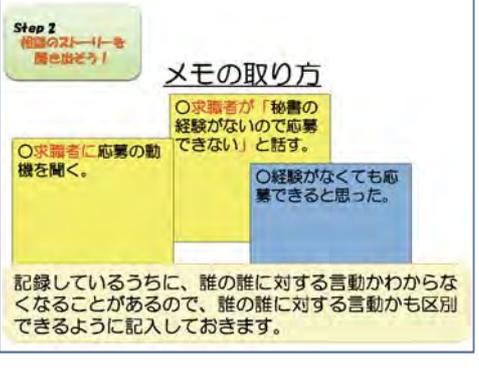
発言例（標準時間）	スライド
<p>●赤文字の「そのうち、パートタイムの求人も探すようになった」。仕事探して、求職者の視野が広がった。ここが、職員が手応えを感じたところと考えられます。</p>	<div data-bbox="979 331 1457 689" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 1 相談の経験を思い出そう!</p> <p>例3 男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すようになった。</p> <p>赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p> </div>
<p>●では皆さん、ご自身の相談の経験を思い出してください。</p> <p>●「あなたが、窓口で、大変だったけれども手応えを感じることができた相談の経験」です。相談回数などはいませんので、あくまでも、一般的な相談の話ではなく、実際に体験した相談を思い出してください。</p> <p>●思い出した相談内容をグループで話し合います。</p> <p>●1人の持ち時間は3分です。3分経ったら、合図を出しますので、交替する目安にしてください。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、「ステップ1：相談の経験を思い出そう！」を始めてください。</p> <p>●《3分経ったら》そろそろ交代しましょう《これをグループの人数分くり返します》。</p> <p>●《全てのグループが話し終えたら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	<p>■このワークは、グループの人数×3分の時間がかかります。そのため、グループの人数が増えると、それだけ時間がかかることに注意しましょう。</p> <div data-bbox="979 1055 1457 1406" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 1 相談の経験を思い出そう!</p> <p>「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出して、グループで話し合ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的な相談の話ではなく、ご自身が実際に体験した相談を話すようにしましょう。 ・1回の相談でも複数回にわたる相談であってもかまいません。 </div>

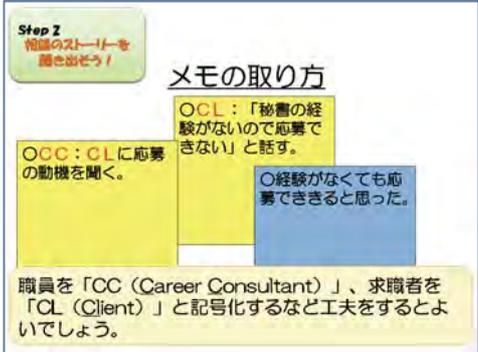
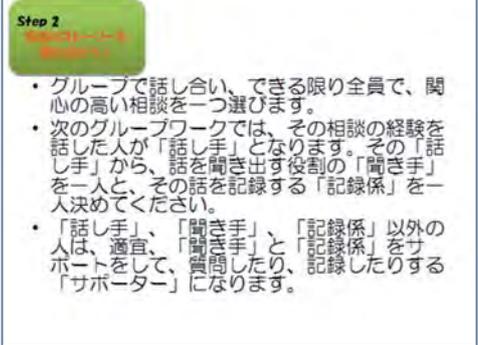
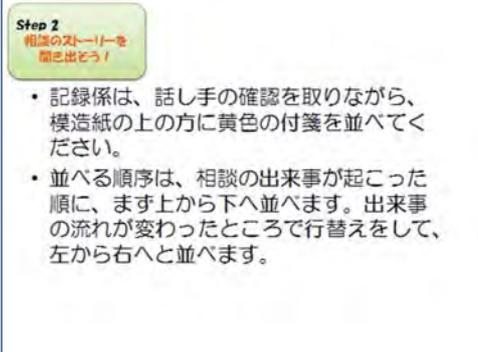
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●グループで話し合っ、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選んでください。 ●その相談の経験について、このあと勘コツを分析していくこととなります。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では3分、時間を取ります。グループで関心の高い相談を1つ選んでください。 ●《3分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。 	 <p>Step 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループで話し合い、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。
<ul style="list-style-type: none"> ●次のステップでは、その相談の経験を話した人が「話し手」となります。その「話し手」から、話を聞き出す役割の「聞き手」と話を記録する「記録係」を1人ずつ決めてください。 ●「話し手」、「聞き手」、「記録係」以外の方は、「サポーター」です。記録を手伝ったり、質問の補足などをします。 ●役割が決まったら、机の上にある役割カードを首にかけてください。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では3分、時間を取ります。グループで話し合っ、役割を決めてください。 ●《3分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のステップに進みます。 	 <p>Step 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループで話し合い、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。 ・次のステップでは、その相談の経験を話した人が「話し手」となります。その「話し手」から、話を聞き出す役割の「聞き手」を一人と、その話を記録する「記録係」を一人決めてください。 ・「話し手」、「聞き手」、「記録係」以外の方は、適宜、「聞き手」と「記録係」をサポートをして、質問したり、記録したりする「サポーター」になります。

発言例（標準時間）	スライド
<p><u>ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう！</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ガイドシートは 179 ページになります。 ●各グループで聞き手の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。 ●《聞き手に手を挙げてもらう》。 ●聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、出来事、つまり事実を中心に、始めから終わりまで順を追って、話を聞いてください。 ●聞き手は、相談の経過について、できる限り漏れのないように聞き出すようにしてください。 ●聞き手以外の方が、補足で質問してもOKです。 ●各グループの記録係の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。 ●《記録係に手を挙げてもらう》。 ●記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、それぞれ1枚の黄色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにしてください。 ●各グループのサポーターの方、恐れ入りますが、手を挙げてください。 ●《サポーターに手を挙げてもらう》。 ●サポーターは、聞き手と記録係をサポートしてください。特に記録係は忙しいので、分担して記録するようになるといいかもしれません。 	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう！」の所要時間の目安が50分程度です。</p> <div data-bbox="986 533 1458 887" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、出来事（事実）を中心に、始めから終わりまで順を追って、話を聞いてください。 ・聞き手は、相談の経過について、できる限り漏れのないように聞くようにしてください。 ・聞き手の役割以外の方が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。 ・記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、それぞれ1枚の黄色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉を、そのまま使うようにしてください。 </div>

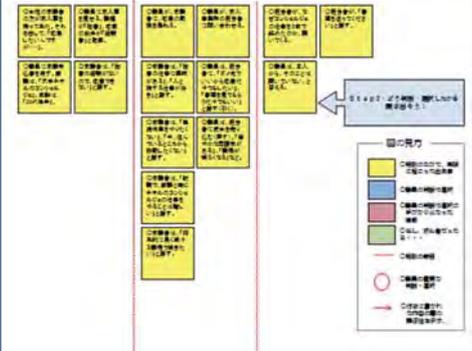
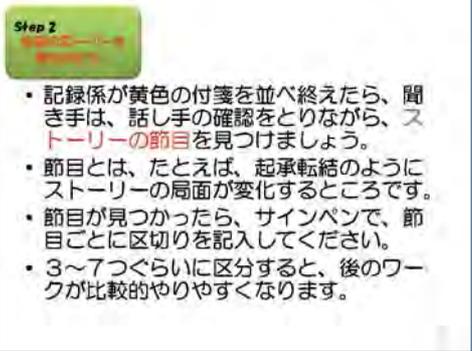
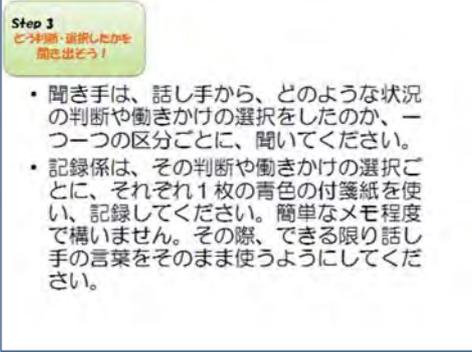
発言例（標準時間）	スライド
<p>●各グループの話し手の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。</p> <p>●「話し手に手を挙げてもらう」。</p> <p>●ステップ2では、話し手は事実だけを話してください。ここでは、その時の思いや感じたことは話さなくて結構です。</p> <p>●ただ、これが難しい。話していて、ついつい主観が入ってしまうからです。まずは事実のみを話すように意識してください。</p> <p>●この例を見てください。「その男性は就職が難しそうだった」。この例には、話し手の思いや考えが入っています。</p> <p>●「その男性は何回も面接試験に落ちた」。「その男性は『就職が難しい』と言った」。これらは事実になります。</p> <p>●印象や評価には、話し手の思いや考えが入っているので、事実として考えません。実際に起こった出来事や言動を事実と考えます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <p style="text-align: center;">事実とは何か？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その男性は就職が難しそうだった。 （話し手の思いや考えが入っている） ・ その男性は何回も面接試験に落ちた。 （事実） ・ その男性は「就職が難しい」と言った。 （事実） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>印象や評価には、話し手の思いや考えが入っているので、事実として考えません。実際に起こった出来事や言動を事実として扱います。</p> </div> </div>
<p>●聞き手の質問例は次の通りです。</p> <p>●「それから、どうになりました？」「そこで、あなたはどのように対応したのですか？」</p> <p>●「その時、相手は何と言ったのですか？」「それに対して、あなたはどう答えたのですか？」</p> <p>●一般的な話になったら、「この相談では、どうしたのですか？」</p> <p>●思いや考えの話になったら、「その時のあなたの思いや考えについては、後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください」。</p> <p>●ステップ2の質問例は、ガイドシートの179ページにも掲載されています。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <p>質問例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ それから、どうになりました？ ・ そこで、あなたはどのように対応したのですか？ ・ その時、相手は何と言ったのですか？ ・ それに対して、あなたはどう答えたのですか？ ・ （一般的な話になったら）この相談では、どうしたのですか？ ・ （思いや考えの話になったら）その時のあなたの思いや考えについては、後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください。 </div>

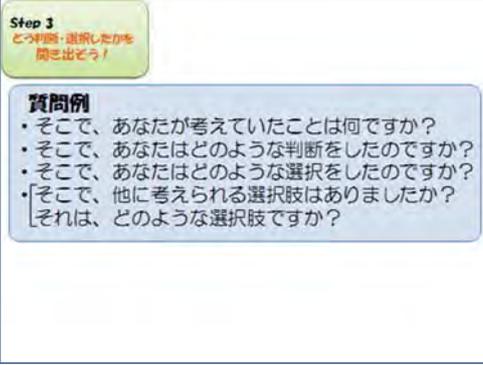
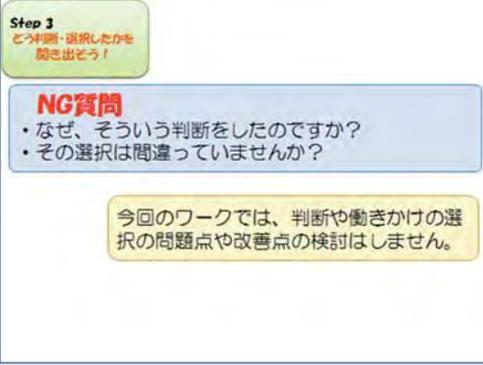
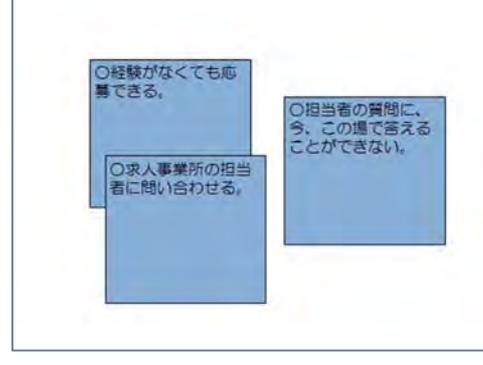
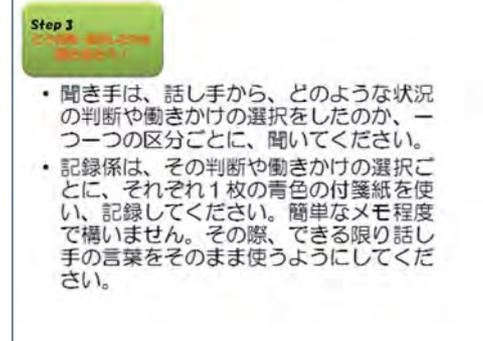
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●してはいけない質問、NG質問は次の通りです。 ●「なぜ、そうしたのですか?」「なぜ、そうしなかったのですか?」。 ●「普通は、〇〇するのではないですか?」。 ●このワークでは、理由を聞いたり、助言をすることはしません。事実のみを聞き出します。 	<div data-bbox="986 331 1453 678"> <p>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!</p> <p>NG質問</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ、そうしたのですか/そうしなかったのですか? ・普通は、〇〇するのではないですか? <p>今回のワークでは、理由を聞いたり、助言をすることをしません。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> ●聞き手が、話し手から事実を聞き出したら、記録係は、黒のサインペンを使い、黄色の付箋紙に、その事実を書いていきます。1人では大変かもしれません。その時は、サポーターも手伝ってください。 ●後で、この付箋紙を模造紙に貼り、それを見ながら話し合いをします。鉛筆やボールペンでは見づらくなるので、準備してあるサインペンを使ってください。 ■時間があれば、黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例を説明してもよい。 	<div data-bbox="986 734 1453 1093"> <p>この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> ●付箋紙の書き方を説明します。たとえば、話し手が、「秘書の経験がないので応募できないと話すが、そんなことはないと思った。まずは応募の動機を聞くことにした」と話したとしましょう。 	<div data-bbox="986 1339 1453 1686"> <p>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!</p> <p>メモの取り方</p> <p>(話し手) 「秘書の経験がないので応募できないと話すが、そんなことはないと思った。まずは応募の動機を聞くことにした」。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 1枚の付箋紙にまとめて書くと、後のステップの作業がやりやすくなるので、まとめて書かないようにします。</p>	 <p>Step 2 相談のストーリーを 聞かそう！</p> <p>メモの取り方</p> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話すか、経験がなくても応募できると思った。まずは応募の動機を聞くことにした。</p> <p>1枚の付箋紙に、まとめて書かないようにします。</p>
<p>● «スライドを示して»できるだけ小分けにして書いてください。「秘書の経験がないので応募できないと話す」、「応募の動機を聞く」。</p>	 <p>Step 2 相談のストーリーを 聞かそう！</p> <p>メモの取り方</p> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話す。</p> <p>○応募の動機を聞く。</p> <p>小分けにして書きます。</p>
<p>● 話し手には事実のみを話してもらうようお願いしていますが、そうは言われても、ついつい思いや感じたことなど主観を話してしまう、ということはよくあります。しかし、そのことを一々、注意しては、話がすぐに止まってしまいます。このため、記録係は、話し手の主観、たとえば、「経験がなくても応募できると思った」については、青色の付箋紙に分けて記録します。</p>	 <p>Step 2 相談のストーリーを 聞かそう！</p> <p>メモの取り方</p> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話す。</p> <p>○応募の動機を聞く。</p> <p>○経験がなくても応募できると思った。</p> <p>その時の思いや考えは青色の付箋紙に記録します。</p>
<p>● どんどん記録していくと、誰の誰に対する言動かわからなくなることがあるので、黄色の付箋紙には誰の誰に対する言動かも区別できるように記入しておきます。</p>	 <p>Step 2 相談のストーリーを 聞かそう！</p> <p>メモの取り方</p> <p>○求職者が「秘書の経験がないので応募できない」と話す。</p> <p>○経験がなくても応募できると思った。</p> <p>○求職者に応募の動機を聞く。</p> <p>記録しているうちに、誰の誰に対する言動かわからなくなることがあるので、誰の誰に対する言動かも区別できるように記入しておきます。</p>

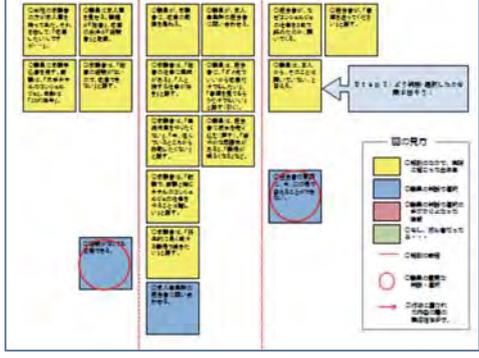
発言例（標準時間）	スライド
<p>●その際、職員を「CC」、求職者を「CL」と記号化するなど工夫をするとよいでしょう。</p>	
<p>●このワークの時間は 30 分です。半分の 15 分経った頃と、終了の 5 分前に、私から合図を出すようにします。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、「ステップ 2：相談のストーリーを聞き出そう！」を始めてください。</p> <p>●《15 分経った頃》15 分経ちました。</p> <p>●《終了の 5 分前》あと、5 分です。</p> <p>●《30 分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	
<p>●記録係は、話し手に確認をしながら、黄色の付箋紙を模造紙に並べてください。</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<p>●並べる順序は、相談の出来事が起こった順に、①のように、まず上から下へ並べます。出来事の流れが変わったところで列を変えて、②のように左から右へと並べます。</p> <p>●並べているうちに、話し手が求職者とのやりとりで新たな事実を思い出すかもしれません。その場合は、新たに黄色の付箋紙に書いて、勘コツマップに追加してください。</p> <p>■時間があれば、黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例を説明してもよい。</p>	<p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、始めてください。</p> <p>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを整理しよう！</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に黄色の付箋を並べてください。 並べる順序は、相談の出来事が起こった順に、まず上から下へ並べます。出来事の流れが変わったところで行替えをして、左から右へと並べます。
<p>●今、皆さんの勘コツマップは、左から右へと相談の流れに沿って出来事が記録されている状態です。話し手に確認しながら、この流れのなかにストーリーの節目を見つけましょう。</p> <p>●節目とは、たとえば、起承転結のようにストーリーの局面が変化するところです。</p> <p>●節目が見つかったら、記録係は、赤のサインペンで、節目ごとに区切りを記入してください。</p> <p>●3～7つぐらいに区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを整理しよう！</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係が黄色の付箋を並べ終わったら、聞き手は、話し手の確認をとりながら、ストーリーの節目を見つけましょう。 節目とは、たとえば、起承転結のようにストーリーの局面が変化するところです。 節目が見つかったら、サインペンで、節目ごとに区切りを記入してください。 3～7つぐらいに区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。

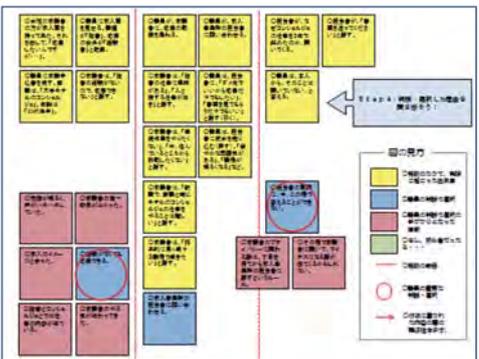
発言例（標準時間）	スライド
<p>●《スライドを示して》作成例では、このように3つに区分されています。</p> <p>■時間があれば、ストーリーの節目の前後の黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例の局面の変化を説明してもよい。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、グループで話し合っ、節目を見つけましょう。</p> <p>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のステップに進みます。</p>	
<p><u>ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！</u></p> <p>●ガイドシートは180ページです。</p> <p>●聞き手は、話し手に、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、一つ一つの区分ごとに聞いてください。</p> <p>●記録係は、その判断や働きかけの選択を、青色の付箋紙に記録します。その際、「相談でのやりとり」の時と同様に、1つの判断、1つの選択ごとに付箋紙を分けて書いてください。簡単なメモ程度で構いませんが、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにしてください。</p>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！」の所要時間の目安が40分程度である。</p> 

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ● 質問例は次の通りです。 ● 「そこで、あなたが考えていたことは何ですか？」。 ● 「そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？」。 ● 「そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？」。 ● 「そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？それは、どのような選択肢ですか？」。 ● 質問例は、ガイドシートの 180 ページにも掲載されています。 	 <p>Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <p>質問例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そこで、あなたが考えていたことは何ですか？ ・そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？ ・そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？ ・そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？それは、どのような選択肢ですか？
<ul style="list-style-type: none"> ● してはいけない質問、NG質問は次の通りです。 ● 「なぜ、そういう判断をしたのですか？」。 ● 「その選択は間違っていないですか？」。 ● このワークでは、話し手の判断・選択について、問題点や改善点の検討はしません。 	 <p>Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <p>NG質問</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ、そういう判断をしたのですか？ ・その選択は間違っていないですか？ <p>今回のワークでは、判断や働きかけの選択の問題点や改善点の検討はしません。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 作成例を見ると、職員の<こころ>のなかのつぶやきとして、「経験がなくても応募できる」、「求人事業所の担当者に問い合わせる」、「担当者の質問に、今、この場で答えることができない」などが記録されています。 	 <p>○経験がなくても応募できる。</p> <p>○求人事業所の担当者に問い合わせる。</p> <p>○担当者の質問に、今、この場で答えることができない。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● このワークの時間は 20 分です。半分の 10 分経った頃と、終了の 5 分前に、私から合図を出します。 ● 何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ● ≪質問がないようだったら≫では、「ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！」を始めてください。 ● ≪10 分経った頃≫10 分経ちました。 	 <p>Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手は、話し手から、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、一つ一つの区分ごとに、聞いてください。 ・記録係は、その判断や働きかけの選択ごとに、それぞれ1枚の青色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。

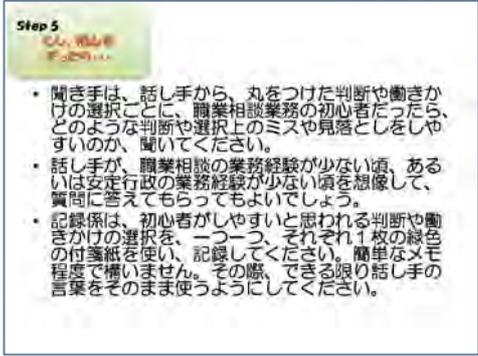
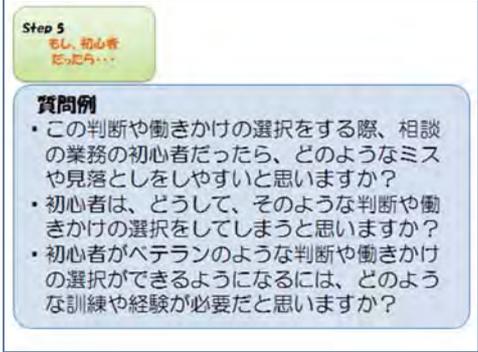
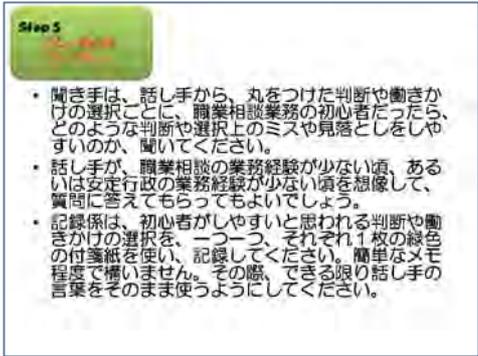
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●《終了の5分前》あと、5分です。 ●《20分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。 	
<ul style="list-style-type: none"> ●記録係は、話し手に確認をしながら、記録した青色の付箋紙を、該当する区分のところに並べてください。 ●この間に、話し手がまた新たに思い出すことがあれば、それも追加で記録して並べてください。 	<div data-bbox="986 539 1129 607" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Step 3 どう判断・選択したかを 聞き出そう！</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ●記録係は、記録した青色の付箋紙を、該当する相談の区分に並べてください。
<ul style="list-style-type: none"> ●《スライドを示して》作成例では各区分に1枚ずつ、青色の付箋紙が並んでいます。 	<div data-bbox="986 965 1465 1317" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> </div> <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●このワークの時間は5分です。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では、始めてください。 ●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。 	<div data-bbox="986 1529 1129 1597" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Step 3 どう判断・選択したかを 聞き出そう！</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ●記録係は、記録した青色の付箋紙を、該当する相談の区分に並べてください。

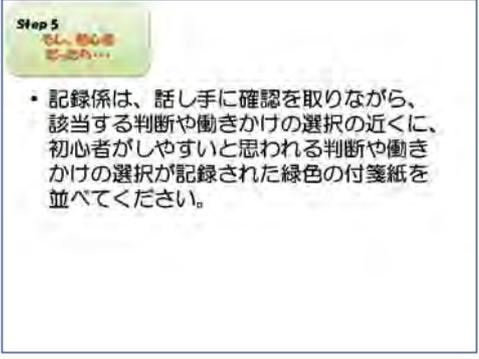
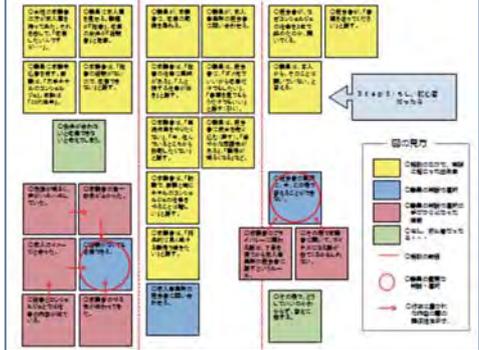
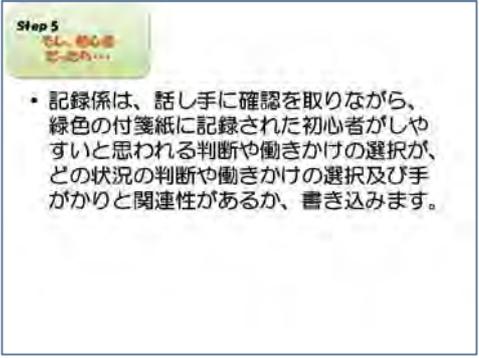
発言例（標準時間）	スライド
<p>●話し手は、記録した青色の付箋紙から、手応えを感じたことに、強く影響を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが、比較的やりやすくなります。</p> <p>●記録係は、それらに赤色の丸をつけてください。</p>	<p>Step 3 どう判断・選択したかを 選んで出よう！</p> <ul style="list-style-type: none"> 話し手は、記録した青色の付箋紙から、手応えを感じたことに強く影響を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが比較的やりやすくなります。 記録係は、それらに赤色の丸をつけてください。
<p>●質問例は次の通りです。</p> <p>●「求職者が、職業訓練を受けることだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？」</p> <p>●「求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？」</p> <p>●質問例は、ガイドシートの181ページにも掲載されています。</p>	<p>Step 3 どう判断・選択したかを 選んで出よう！</p> <p>質問例</p> <ul style="list-style-type: none"> 求職者が、職業訓練を受けることだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？ 求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？
<p>●《スライドを示して》作成例はこのようになっています。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>

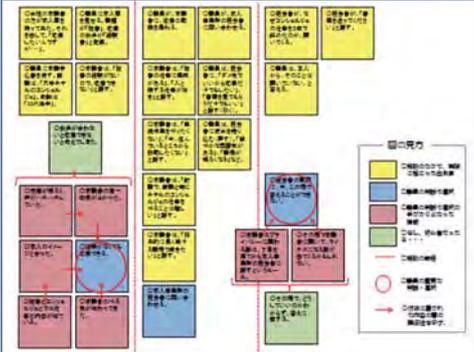
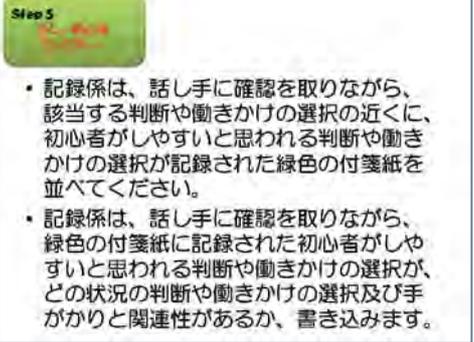
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> ●このワークの時間は5分です。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では、話し手が、手応えを感じたことに強く影響を及ぼしたと思う、判断や働きかけの選択を選び、該当する青色の付箋紙に赤色の丸をつけてください。 ●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のステップに進みます。 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 3 話し手は、記録した青色の付箋紙から、手応えを感じたことに強く影響を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが比較的やりやすくなります。</p> <p>記録係は、それらに赤い色の丸をつけてください。</p> </div>
<p><u>ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ガイドシートは182ページです。 ●聞き手は、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、話し手に聞いてください。 ●記録係は、一つ一つの手がかりごとに、1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の<ことば>をそのまま使うようにしてください。 	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！」の所要時間の目安が20分程度です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> ●聞き手は、話し手から、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞いてください。 ●記録係は、一つ一つの手がかりごとに、それぞれ1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。 </div>
<ul style="list-style-type: none"> ●質問例は次の通りです。 ●「その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？」 ●「どのような情報を活用しましたか？」 ●「最も重視したことは何ですか？」 ●「以前の経験を何か思い出しましたか？それは、どのような経験ですか？」 ●「あなたが参考にした法律や規則はありますか？それは、どのような法律や規則ですか？」 ●質問例は、ガイドシートの182ページにも掲載され 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう！</p> <p>質問例</p> <ul style="list-style-type: none"> ●その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？ ●どのような情報を活用しましたか？ ●最も重視したことは何ですか？ ●以前の経験を何か思い出しましたか？それは、どのような経験ですか？ ●あなたが参考にした法律や規則はありますか？それは、どのような法律や規則ですか？ </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>ていますので、それを参考にしてください。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●このワークの時間は 10 分です。終了の5分前に、私から合図を出します。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では、「ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！」を始めてください。 ●《終了の5分前》あと、5分です。 ●《10 分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。 	 <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手は、話し手から、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞いてください。 ・記録係は、一つ一つの手がかりごとに、それぞれ1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。
<ul style="list-style-type: none"> ●記録係は、話し手に確認しながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。 	 <ul style="list-style-type: none"> ・記録係は、話し手の確認を取りながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。
<ul style="list-style-type: none"> ●《スライドを示して》この作成例は赤色の付箋紙を並べた状態です。 	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせることで作成された仮想の事例です。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。</p>	<div data-bbox="986 324 1460 678"> <p>Step 4 判断・選択した理由を 書き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手に確認を取りながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。 </div>
<p>●「スライドを示して」作成例ではこのようになっています。</p>	<div data-bbox="986 795 1460 1153"> </div> <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●「質問がないようだったら」では、記録係は、話し手に確認しながら、勘コツマップに、赤色の付箋紙を貼り、その関連性を書き込んでください。</p> <p>●「5分経ったら」そろそろ、よろしいですか？「まわりを見回し」次のステップに進みます。</p>	<div data-bbox="986 1348 1460 1702"> <p>Step 4 判断・選択した理由を 書き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手の確認を取りながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。 記録係は、話し手に確認を取りながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。 </div>
<p><u>ステップ5：もし、初心者だったら・・・</u></p> <p>●ここからは、初めに説明を省いたステップ5に入ります。</p> <p>●聞き手は、話し手から、先ほど丸をつけた判断や働き</p>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ5：もし、初心者だったら・・・」の所要時間の目安が20分程度です。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>かけの選択ごとに、もしも職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。 ●記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。 	 <p>Step 5 もし、初心者 だったら...</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手は、話し手から、丸をつけた判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。 ・話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。 ・記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。
<ul style="list-style-type: none"> ●質問例は次の通りです。 ●「この判断や働きかけの選択をする際、相談の業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすいと思いますか？」。 ●「初心者は、どうして、そのような判断や働きかけの選択をしてしまうと思いますか？」。 ●「初心者がベテランのような判断や働きかけの選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思いますか？」。 	 <p>Step 5 もし、初心者 だったら...</p> <p>質問例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この判断や働きかけの選択をする際、相談の業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすいと思いますか？ ・初心者は、どうして、そのような判断や働きかけの選択をしてしまうと思いますか？ ・初心者がベテランのような判断や働きかけの選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思いますか？
<ul style="list-style-type: none"> ●このワークの時間は10分です。 ●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。 ●《質問がないようだったら》では、「ステップ5:もし、初心者だったら...」を始めてください。 ●《10分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。 	 <p>Step 5 もし、初心者 だったら...</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き手は、話し手から、丸をつけた判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。 ・話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。 ・記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。

発言例（標準時間）	スライド
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。</p>	 <p>Step 5 もし、初心者 ごとさら〜</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手に確認を取りながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。
<p>●《スライドに示して》この作成例は緑色の付箋紙を並べた状態です。</p>	 <p>この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。</p>	 <p>Step 5 もし、初心者 ごとさら〜</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手に確認を取りながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。

発言例（標準時間）	スライド
<p>●《スライドに示して》作成例を参考にしてください。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、勘コツマップに、緑色の付箋紙を貼り、関連性を書き込んでください。</p> <p>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 記録係は、話し手に確認を取りながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。 記録係は、話し手に確認を取りながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。
<p>5. 実践を考える (03:37~03:52)</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<p>（1）実践を考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 今回のワークショップを体験して、現場に戻ってから活かしたいことを発表しましょう！ ● たとえば、グループワークを通して気づいた勘コツや、体験的に理解した勘コツインタビューのノウハウなどを、どのように活用するか、を話し合ってみてください。 ● ≪「（1）実践を考える」が終了したら≫これでグループワークは、すべて終了となります。 	<p>■ 「(1)実践を考える」の所要時間の目安が 10 分程度です。</p> <div data-bbox="979 427 1453 779" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">5. 実践を考える</p> <p>（1）実践を考える 今回のワークショップを体験して、職場に戻ってから活かしたいことを発表しましょう！</p>  </div>
<p>（2）まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● まとめに移ります。まず、①勘コツを意識できるようになるには、どうしたらよいでしょう？まずは、職員が、求職者とのやりとりを意識できるようになることが大切です。一旦、自分自身の思いや考えから離れ、事実として、どのようなやりとりがあったのか、ふり返るのです。 ● それから、自分自身が、その時、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、〈こころ〉の働きをふり返ります。この順番が大切です。 ● ベテランほど、勘コツを瞬時に働かせます。このため、その〈こころ〉の働きを〈ことば〉にできないのです。〈こころ〉の働きは、淡雪みたいなものです。すぐに溶けてなくなってしまいます。しかし、その痕跡は、事実である求職者とのやりとりとして残ります。そこから、事実を抑えて、それを手がかりとして、〈こころ〉の働きをつかむのです。 ● では、②職場で職業相談の勘コツを共有するには、どうしたらよいでしょう。〈こころ〉の働きだけを伝えても、他者には伝わりません。そこで事実である、職業相談のやりとりを共有することから始めます。そして、そのやりとりのプロセスのなかで、どのタイミングで、どのように〈こころ〉が働いたか、を伝えることで、やっ 	<p>■ 「(2)まとめ」の所要時間の目安が 5分程度です。</p> <div data-bbox="979 949 1453 1301" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">5. 実践を考える</p> <p>（2）まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職業相談の勘コツを意識できるようになるには、どうしたらよいのか？ ②職場で職業相談の勘コツを共有するには、どうしたらよいのか？ ③重要な職業相談の勘コツを見つけるには、どうしたらよいのか？ </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>と勘コツが伝わります。勘コツマップのように、時間の流れに沿って、やりとりを整理し、それに対応する場所に<こころ>の働きを記述するやり方も1つの方法です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●そして、③重要な職業相談の勘コツを見つけるには、どうしたらよいでしょう？相談の局面が変わる節目に注目します。その節目は、大抵の場合、求職者の言動の変化として現れます。ここに勘コツが働いています。 ●職員のなかには、こういった求職者の変化を、求職者が自ら変わったからと説明する方がいます。こういった方は、相談が終わった後に、自身の言動が、どのような影響を及ぼしたのかということ、あまりふり返らないことが考えられます。そのため、相談の最中に働かせていた、重要な勘コツを見逃してしまうことがあります。 ●職員は、相談の節目の前後での自分自身の言動をふり返るようにしてください。その言動を手がかりとして、自身の判断や選択などの<こころ>の働きを思い出すようにします。 	
<p>アンケート調査 (03:52~04:00)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●労働政策研究・研修機構では、職業相談の研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。 ●アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わる内容を外部に提供することは一切ございません。研修プログラムをより良いものにするため、何卒、ご協力をお願い致します。 	<p>■「アンケート調査」の所要時間の目安は8分程度です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>アンケート調査にご協力ください。ご提供頂いた回答や感想は、よりよい研修プログラムの開発のための研究に活用させていただき、個人名などプライバシーに関わる内容を外部に提供することは一切ございません。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 勘コツワークショップへの参加と研究へのご協力ありがとうございます。</p>	
	<p>■ 引用&参考文献をスクリーンに映写しておきます。</p>

参考文献

- 1) Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R.(2006). *Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 2) Flanagan, J. C.(1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, pp. 699-728.
- 3) Klein, G. A. (1998). *Sources of power: How people make decisions*. Cambridge, MA: MIT Press.(ゲーリー・クライン 佐藤洋一(監訳)(1998).決断の法則一人はどのようにして意思決定するのか? 株式会社トッパン)
- 4) 労働政策研究・研修機構(2016).「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」ーマニュアル Ver.3.0 労働政策研究・研修機構(印刷中).
- 5) 瀧本孝雄(1999).ワークショップ 内山喜久雄・中澤次郎(監) 亀山直幸・木村周・高田勲・竹内登規夫・渡辺美枝子(編) 産業カウンセリング辞典 川島書店 pp.446.



独立行政法人 労働政策研究・研修機構
The Japan Institute for Labour Policy and Training

ガイドシート

1. グループワークの進行

ステップ	内容	時間/ 付箋紙 (色)
Step 1 相談の経験を 思い出そう!	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分
Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!	Step 1 で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分 黄
Step 3 どう判断・選択したか を聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分 青
Step 4 判断・選択した理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤
Step 5 もし、 初心者だったら…	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞き出します。	20分 緑

2. グループワークの5つのルール

- ①守秘義務を守りましょう
- ②ステップに沿ってグループワークを進めましょう
- ③よく聞きましょう(あいづちを打つ、うなずく)
- ④よく話しましょう(思ったことは口に)
- ⑤同意しなくてもいいから理解し合いましょう

3. Stepごとの質問例と勘コツマップの例

Step 1

**相談の経験を
思い出そう！**

あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験を思い出しましょう。

- 一般的な相談の話ではなく、ご自身が実際に体験した相談を話すようにしましょう。
- 1回の相談でも複数回にわたる相談であってもかまいません。

たとえば・・・

赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。

手応えを感じる経験の1つとして、「就職できたこと」が考えられます。しかし、それにこだわりません。

**例1**

中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、「**他の職種も見てみたい**」と話し、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。

例2

若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、**自分で探した求人も持って来るようになった。**

例3

男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。求人情報端末を使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事の内容ができるか検討してもらった。**そのうち、パートタイムの求人も探すなど、幅広く求人を探るようになった。**

Step 2
相談のストーリーを
聞き出そう！

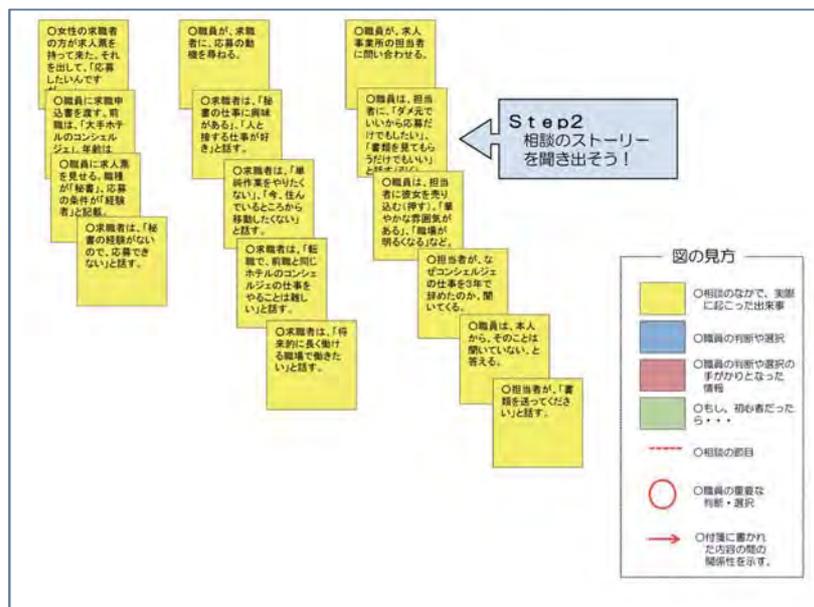
質問例

- それから、どうなりました？
そこで、あなたはどのように対応したのですか？
- その時、相手は何と言ったのですか？
それに対して、あなたはどうか答えたのですか？
- (一般的な話になったら) この相談では、
どうしたのですか？
- (思いや考えの話になったら) その時のあなたの
思いや考えについては、後で詳しく聞かせていた
だきますので、まずは事実を教えてください。

NG質問

- なぜ、そうしたのですか／そうしなかったの
ですか？
- 普通は、〇〇するのではないですか？

勘コツマップの作成例

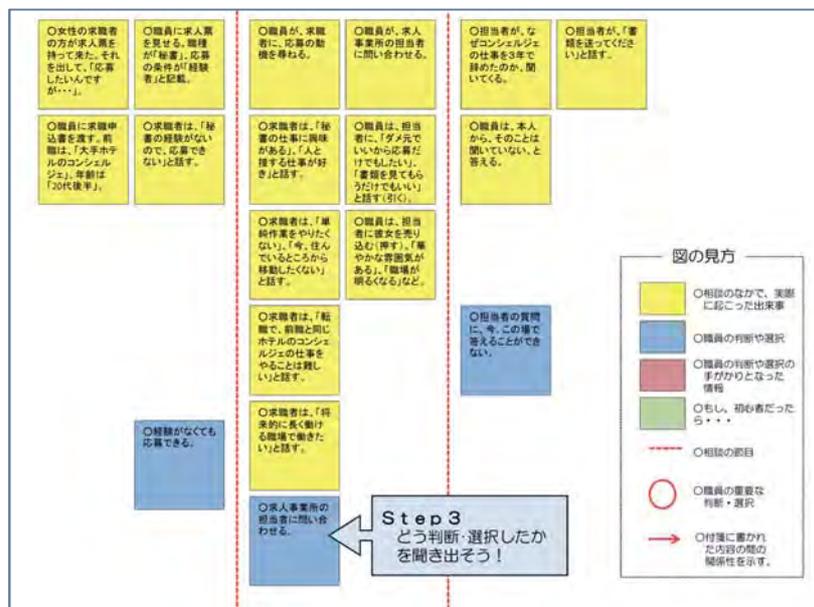


Step 3
どう判断・選択したかを
聞き出そう！

質問例

- そこで、あなたが感じていたことは何ですか？
- そこで、あなたが考えていたことは何ですか？
- そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？
- そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？
- そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？
 それは、どのような選択肢ですか？

勘コツマップの作成例

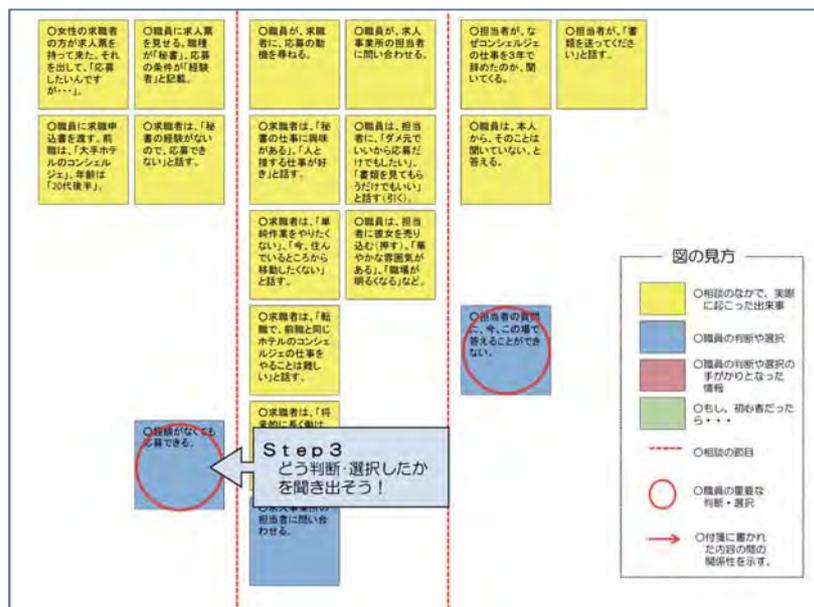


Step 3
どう判断・選択したかを聞き出そう！

質問例

- ・ 求職者が、職業訓練を受けることだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？
- ・ 求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？

勘コツマップの作成例

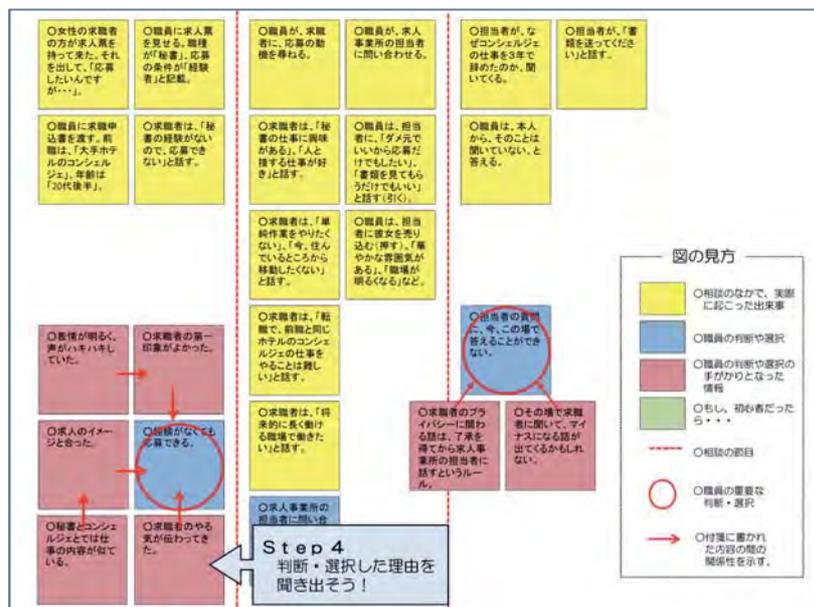


Step 4
判断・選択した理由を
聞き出そう！

質問例

- その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？
- どのような情報を活用しましたか？
- 最も重視したことは何ですか？
- 以前の経験を何か思い出しましたか？
それは、どのような経験ですか？
- あなたが参考にした法律や規則はありますか？
それは、どのような法律や規則ですか？

勘コツマップの作成例



労働政策研究報告書 No.182

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の研究開発
— 認知的タスク分析を取り入れた研修研究 —

発行年月日 2016年5月31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
(照会先) 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 大東印刷工業株式会社

© 2016 JILPT

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