



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