

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。

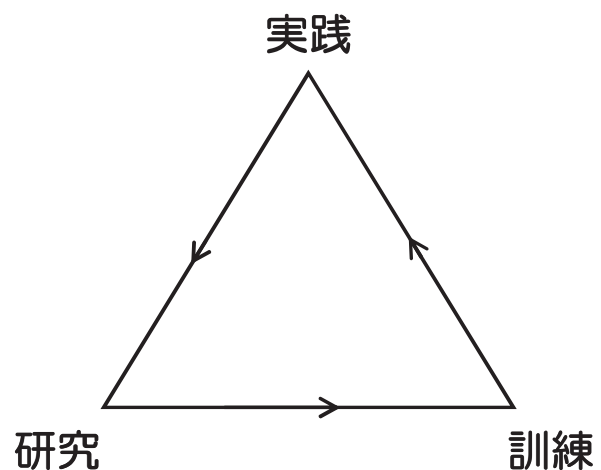
1 勘コツワークショップの研究開発の意義

(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こころ>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るようになり、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、くこころ>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。