



労働政策研究報告書 No. 198

2017

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した
研修プログラムの研究開発

—問題解決アプローチの視点から—

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した 研修プログラムの研究開発

—問題解決アプローチの視点から—

プロジェクト研究「生涯にわたるキャリア形成支援と
就職促進に関する調査研究」

まえがき

ハローワークにおける職業相談・紹介は、その担当者（以下「職員」という。）と求職者の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。当機構では、第Ⅰ期（2003年10月～2007年3月）から第Ⅱ期（2007年4月～2012年3月）、そして第Ⅲ期（2012年4月～2017年3月）にかけてのプロジェクト研究において、このコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの研究開発に取り組んできた。その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介のプロセスを意識できるようになる（以下「意識化」という。）ことにより、求職者との＜ことば＞のやりとりにおいて自身の応答をどのように変えればより良くなるかを検討できるようになり、その実践を通して、相談業務が改善できるというものであった。

第Ⅰ期と第Ⅱ期のプロジェクト研究では、職員が自身の担当した職業相談・紹介における求職者との間の＜ことば＞のやりとりを中心に文字に起こした逐語記録^{ちくご}を活用して、そのプロセスを意識化し、自身の応答の改善点を検討する研修プログラムである「事例研究」を開発した（労働政策研究・研修機構，2007b，2009b）。

第Ⅲ期の前半は、仕事における＜こころ＞の働きを明らかにする認知的タスク分析の手法を活用し、職員が職業相談・紹介のプロセスで働かせている＜こころ＞の働きを＜ことば＞にし、職場で共有する「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（労働政策研究・研修機構，2016a，2016b）を開発した。

第Ⅲ期の後半は、事例研究において、職員が自身の応答の改善点を検討する際、それまで採用していたキャリアをストーリーと見立て、そのストーリーづくりを支援するキャリア・ストーリー・アプローチから、クライアントの問題の解決を支援する問題解決アプローチへと変更し、同アプローチを取り入れた研修プログラムの開発に取り組んだ。

本報告書では、こうした職業相談・紹介のプロセスの意識化を目的とした研修プログラムの開発に係る研究の経緯を踏まえた上で、第Ⅲ期の後半から取り組んだ問題解決アプローチを取り入れた新しい事例研究の有用性を検証し、その課題を検討する。

本報告書がハローワークにおける職業相談・紹介の担当者等の参考となり、職業相談・紹介に期待を寄せる多くの求職者に対する支援の向上に役立つものとなれば幸いである。

なお、研修プログラムの開発に当たっては、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。改めて、こころからの敬意と謝意を表す。

2017年10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
かやの 榎野 潤	労働政策研究・研修機構 キャリア支援部門副統括研究員

目 次

まえがき

第1章 研究の目的.....	1
第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化.....	1
第2節 カウンセリング研究における本研究の意義.....	2
第3節 報告書の構成.....	3
第2章 事例研究の改訂の方向性.....	5
第1節 研修コースの再編の背景.....	5
第2節 事例研究プログラムの改訂の方向性.....	6
第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ.....	8
1 ハローワークにおける求職者サービス.....	8
2 キャリア・ストーリー・アプローチ.....	8
3 問題解決アプローチ.....	11
4 あっせんサービスと課題解決支援サービスの関係.....	18
第3章 研修プログラムの研究開発の方法と経緯.....	20
第1節 職業相談・紹介のアクションリサーチ.....	21
1 研修研究の方法論.....	21
2 研修研究の実際.....	22
第2節 研修研究の経緯.....	23
1 プロジェクト研究の経緯.....	23
2 研修研究の分野.....	25
第3節 逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究.....	32
1 逐語記録の検討の効果.....	33
2 キャリトークの開発.....	34
3 今後の課題.....	37
第4章 事例研究の背景にある理論.....	41
第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化.....	41
第2節 認知言語学の基本的な姿勢.....	42
第3節 職業相談・紹介における重要なくことば>の<すがた>.....	45
1 主観表現.....	46
2 時間表現.....	47

3	質問表現.....	48
第4節	認知言語学と社会構成主義の相違点.....	48
1	認知言語学と社会構成主義の共通点.....	49
2	心理的構成主義.....	49
3	社会構成主義.....	49
4	逐語記録の検討で有用な理論は何か？.....	50
第5章	事例研究の概要	52
第1節	事例研究のスケジュール.....	52
第2節	事例研究の構成.....	54
第3節	逐語記録の解析.....	56
第4節	事例研究の評価.....	57
第6章	実践活動の報告	58
第1節	実践活動の手順.....	58
第2節	実践活動の検討.....	60
第3節	実践活動の効果.....	62
第4節	職業相談・紹介プロセスの意識化.....	63
1	求職者の変化.....	63
2	職員自身の変化.....	63
3	相互作用の変化.....	64
第7章	事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs	66
第1節	旧事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs.....	67
1	職業相談・紹介モデル.....	67
2	職業相談・紹介TIPsの解説.....	72
第2節	新事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs.....	107
1	職業相談・紹介モデル.....	107
2	職業相談・紹介TIPsの解説.....	113
第3節	職業相談・紹介TIPsの評価.....	128
第8章	研修プログラムの効果	129
第1節	調査の目的.....	129
第2節	調査の方法.....	129
1	アンケート票の設計.....	129

2	アンケート票の手続き.....	132
第3節	調査の結果.....	133
1	参加者の特徴.....	133
2	職業相談の特徴.....	135
3	スケーリングの変化.....	140
4	研修プログラムの効果.....	144
第4節	小括.....	150
第9章	考察.....	151
第1節	プロジェクト研究の課題.....	151
1	研究の対象と方法論.....	151
2	職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ.....	153
3	研修研究の課題.....	154
第2節	新事例研究の効果と課題.....	156
1	新旧の事例研究の効果.....	156
2	新旧事例研究の有用性の比較.....	158
3	職業相談・紹介プロセスの意識化.....	158
4	新事例研究の課題.....	159
参考文献.....		161
資料1	: 旧事例研究の学習内容.....	167
資料2	: 新事例研究の学習内容.....	169
資料3	: アンケート票（事例研究Ⅰ、Ⅱ）.....	170
資料4	: アンケート票（事例研究Ⅲ、Ⅳ）.....	172
資料5	: アンケート調査の集計.....	174
第1節	求職者の個人属性別集計.....	174
第2節	職員の個人属性別集計.....	177
第3節	職業相談の特徴別集計.....	181
第4節	逐語記録の評価別集計.....	184
資料6	: 逐語記録作成マニュアル.....	188
資料7	: 発話分類マニュアル.....	193

本 編

第1章 研究の目的

第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化

ハローワークにおける職業相談・紹介は、その担当者（以下「職員」という。）と求職者との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。当機構では、第Ⅰ期（2003年10月～2007年3月）から第Ⅱ期（2007年4月～2012年3月）、そして第Ⅲ期（2012年4月～2017年3月）にかけてのプロジェクト研究¹において、このコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めることを目的として、職員を対象とした研修プログラムの研究開発に取り組んできた。

その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介のプロセスを意識できるようになる（以下「職業相談・紹介プロセスの意識化（conscientization of vocational counseling process）」という。）ことにより、求職者との＜ことば＞のやりとりにおいて、自身の応答をどのように変えればより良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業務を改善できるようになるというものであった。

第Ⅰ期と第Ⅱ期のプロジェクト研究では、職員が自身の担当した職業相談・紹介における求職者との＜ことば＞のやりとりを中心に文字に起こした逐語記録^{ちくごきろく}を活用して、そのプロセスを意識化し、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する研修プログラムである「事例研究」を開発した（労働政策研究・研修機構，2007b，2009b）。事例研究の開発当初の段階で、職員が求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する際、職業相談・紹介モデルとして、クライアントのキャリアをストーリーと見立て、カウンセラーがそのストーリーづくりを支援するキャリア・ストーリー・アプローチ（career story approach；第2章第3節「2 キャリア・ストーリー・アプローチ」参照）を採用した（以下「旧事例研究」という。）。

第Ⅲ期の前半は、仕事における＜ところ＞の働きを明らかにする認知的タスク分析（cognitive task analysis）の手法を活用し、職員が職業相談・紹介のプロセスで働かせている＜ところ＞の働きを＜ことば＞にし、職場で共有する研修プログラムである「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（労働政策研修・研究機構，2016a，2016b）を開発した。

第Ⅲ期の後半は、事例研究において、職員が自身の応答の改善点を検討する際、それまで採用していたキャリア・ストーリー・アプローチから、カウンセラーがクライアントの抱え

¹ 独立行政法人通則法（1999年法律第103号）第29条第1項に基づき、独立行政法人労働政策研究・研修機構が達成すべき業務運営に関する目標（「中期目標」）で示された、我が国が直面する中長期的な労働政策の課題に係る労働政策研究を指す。

ている問題の解決を支援する問題解決アプローチ（problem solving approach；第2章第3節「3 問題解決アプローチ」参照）に変更し、同アプローチの観点を取り入れた研修プログラム（以下「新事例研究」という。）の開発に取り組んだ。

本報告書では、まず、この14年間に亘るプロジェクト研究の経緯を整理する。その中心は、職業相談・紹介プロセスの意識化を目的とした研修プログラムの研究開発になる²。ついで、こういった経緯を踏まえた上で、職業相談・紹介業務の改善の方向性として、第Ⅲ期の後半から取り組んできた問題解決アプローチを取り入れた新事例研究の有用性を検証し、その課題を明らかにする。

第2節 カウンセリング研究における本研究の意義

職業相談・紹介を含むカウンセリング研究における本研究の意義を説明する。キャリア支援部門（元キャリアガイダンス研究部門）では、事例研究の開発に当たり、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を活用し、そのプロセスの意識化を進める集合教育形式の研修技法を開発するため、様々な試行錯誤を繰り返してきた。これらの取組を研究へと昇華させるには、その背景とする理論を整備する必要がある。それは、〈ことば〉を主な手段とする職業相談・紹介を含むカウンセリングプロセス³を意識化する手法の研究開発に、一貫した研究の枠組を導入することを意味する。

本報告では、この研究の枠組として認知言語学（cognitive linguistics）を提案する。認知言語学とは、〈ことば〉と〈ところ〉の関係を研究する学問分野である（たとえば、池上，2011：317；大堀，2002：1）。社会心理学（social psychology）においても両者の関係は研究されているが、主に話し手の意図の伝達や聞き手の受け止め方といった〈ことば〉の働き方（function）に焦点を当てる（たとえば、Bales,1950；浦・桑原・西田，1986；第3章第3節3「(1) 認知科学に基づく職業相談・紹介の研究」参照）。これに対し認知言語学の場合、〈ことば〉の形式である〈すがた〉（form）に焦点を当て、〈ところ〉の働き（working）との関係を検討する（第4章第2節「認知言語学の基本的な姿勢」参照）。たと

² 事例研究における逐語記録の検討は、プロジェクト研究における職業相談・紹介プロセスの意識化の一手段という位置づけにある。

³ Herr & Cramer, S. (1988) は、様々なカウンセリングの定義のうち、共通する要素をつなぎ合わせ、次のように再定義した。「カウンセリングとは、心理学的な専門的援助過程である。そして、それは、大部分が言語を通して行われる過程であり、その過程のなかで、カウンセリングの専門家であるカウンセラーと、何らかの問題を解決すべく援助を求めているクライアントとがダイナミックに相互作用し、カウンセラーはさまざまな援助行動を通して、自分の行動に責任をもつクライアントが自己理解を深め、『よい（積極的・建設的）』意思決定という形で行動がとれるようになるのを援助する。そしてこの援助過程を通して、クライアントが自分の成りうる人間に向かって成長し、成りうる人になること、つまり、社会のなかでその人なりに最高に機能できる自発的で独立した人として自分の人生を歩むようになることを究極的目標とする」(註) 下線は筆者が加筆；渡辺訳，2002：8)と定義している。この定義のなかで、カウンセリングは「大部分が言語を通して行われる」と述べられているように、そのプロセスは、カウンセラーとクライアントの間の〈ことば〉のやりとりであることが理解できる。

例えば、クライアントが自身を表現する際、「私」、「俺」、「自分」、あるいは表現しないというように「ことば」の「すがた」を様々に変える。この背景には、職員との関係性や自身の捉え方といった「ところ」の働きが介在していると考えられる。しかし、「ことば」の働き方としては、話し手の一人称の人代名詞でしかない。

カウンセリングの伝統的な研修技法であり、新旧の事例研究がともに取り入れている逐語記録の検討では、認知言語学の考え方と同様、「ことば」の「すがた」に焦点を当てる。具体的に説明すると、カウンセラーは、クライアントの使った「ことば」の「すがた」を手がかりとして、その人の「ところ」の変化を解釈する。そして、その変化に介在する自身の選択した「ことば」の「すがた」を手がかりとして、その効用を解釈する（第4章第1節「職業相談・紹介プロセスの意識化」参照）。この意味で、新旧の事例研究はともに、職業相談・紹介プロセスの意識化の手法として、認知言語学と同じ考え方を採用していると言ってよいだろう⁴。

現在、進行中の第IV期のプロジェクト研究（2017年4月～2022年3月）では、認知言語学で得られた知見の更なる応用により、逐語記録の解釈について、「ことば」の「すがた」の観点から、「ところ」の働きについて一定の法則性を明らかにすることを目標とする。この取組により、職業相談・紹介における「ことば」のやりとりの研究を、認知科学の領域に位置づけることができるようになるだろう。そして、特定のカウンセリングの理論や技法に限定されない、実証性の指向が強い対人的相互作用の研究を拠り所とする、より汎用性の高いカウンセリング研究へと発展させることが期待できよう。

第3節 報告書の構成

本報告書の構成は次の通りである。

第1章（本章）は「研究の目的」であり、研究の経緯を踏まえた上で、本研究の目的と、職業相談・紹介を含むカウンセリング研究における意義を説明する。

第2章は「事例研究の改訂の方向性」である。ここでは、新事例研究の開発の背景を説明し、キャリア・ストーリー・アプローチとの比較から、求職者サービスにおける問題解決アプローチの考え方について説明する。

第3章は「研修プログラムの研究開発の方法と経緯」である。第I期から第III期にかけてのプロジェクト研究において、継続して進めてきた職業相談・紹介プロセスの意識化を目的とした研修プログラムの開発の経緯を中心に、その方法論として採用したアクションリサー

⁴ 旧事例研究では、研修プログラムとして、職員と求職者の認知を前提とする伝統的な逐語記録の検討の考え方を取り入れながらも、職業相談・紹介プロセスの意識化を研究する枠組として、彼らの認知を前提としない社会構成主義の理論を採用する矛盾を抱えていた。詳しくは第4章第4節「認知言語学と社会構成主義の相違点」を参照。

チ (action research) について説明する。

第4章は「事例研究の背景にある理論」である⁵。そもそも新旧の事例研究では、職業相談・紹介プロセスの意識化を検討する上で、その背景にある理論が違っていた。旧事例研究は社会構成主義 (social constructionism) を、新事例研究は認知言語学を、それぞれ採用した。ここでは、まず、認知言語学の観点から職業相談・紹介における<ことば>のやりとりを分析し、そのプロセスを意識化する考え方について説明する。そして、事例研究の背景にある理論として、社会構成主義から認知言語学に変更した理由を説明する。

第5章は「事例研究の概要」であり、第6章は「実践活動の報告」である⁶。上述したように新旧の事例研究は、職業相談プロセスの意識化を検討する上で、その背景にある理論が違う。しかし、研修プログラムの実施の手順は、カウンセリングの伝統的な研修技法である逐語記録の検討を参考としていることから、ほぼ同じと言ってよい。新旧の事例研究がどのように実施されているかを具体的に説明する。

第7章は「事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs」である。新旧の事例研究では、職員が職業相談・紹介プロセスの意識化をもとに、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する観点に違いがある。それは職業相談・紹介モデルの違いであり、その源流を辿ると、第1章で説明するキャリア・ストーリー・アプローチと問題解決アプローチの違いに至る。第6章では、これら職業相談・紹介モデルを説明し、それぞれのモデルを基に相談業務の具体的な改善策として開発された職業相談・紹介TIPs (以下「TIPs」という。)⁷について説明する。

第8章は「研修プログラムの効果」であり、新旧の事例研究に参加した職員を対象としたアンケート調査から、研修プログラムの効果を中心にその分析の結果を報告する。

第9章の「考察」では、第7章の研修プログラムの効果分析の結果を踏まえ、職業相談・紹介業務のさらなる質の向上の観点から、新事例研究の有用性を検討し、その課題を明らかにする。また、第I期から第III期にかけてのプロジェクト研究をふり返り、その課題を検討した上で、第IV期のプロジェクト研究との関係について考察する。

⁵ 第4章は榎野 (2015a) を参照している。

⁶ 第5章と第6章は榎野 (2015a) を参照している。

⁷ TIPs (ティップス) とは、「チップ、心付け、助言」(リーダーズ英和辞典) を意味する「tip」の複数形である。ここでは「ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」を指してTIPsと呼ぶ(労働政策研究・研修機構, 2009b : 39-42)。

第2章 事例研究の改訂の方向性

第1節 研修コースの再編の背景

新事例研究の開発は、この科目が組み込まれている研修コースの再編がきっかけとなっている。その再編の背景について説明する。

昨今の経済社会の状況の変化に伴い、キャリアコンサルティングを含む求職者サービスに係る専門的能力が従来にも増して重要となりつつある。「産業競争力会議『雇用・人材分科会』中間整理」（産業競争力会議，2013）においても、ハローワークの質の向上の項目で「職員にキャリアコンサルタントの資格取得を促す」（11）とされた。このような観点から、労働政策研究・研修機構労働大学校では厚生労働省の要請を踏まえ、職業相談・紹介業務に従事する職員を対象とした職業指導系⁸の専門研修について見直しを図ることとなった。

この見直しの中心的な目的は、職員にできるだけ早期に職業指導に必要なキャリアコンサルティング能力を体系的かつ実践的に習得させることにあった。このため、2015年度に職業指導系の研修コースの再編が行われた。

図表2-1-1に示すように、再編前は、職業指導Ⅰ専門研修（以下「職業指導Ⅰ」という。）⁹は職業相談・紹介業務を初めて担当する職員向けの研修コースであり、職業指導Ⅱ専門研修（以下「旧職業指導Ⅱ」という。）¹⁰は主として行政経験10年程度以上、つまり、ある程度、職業相談・紹介業務の経験もしくは、それに類似した業務の経験を積んでいると想定される職員向けの研修コースであった。

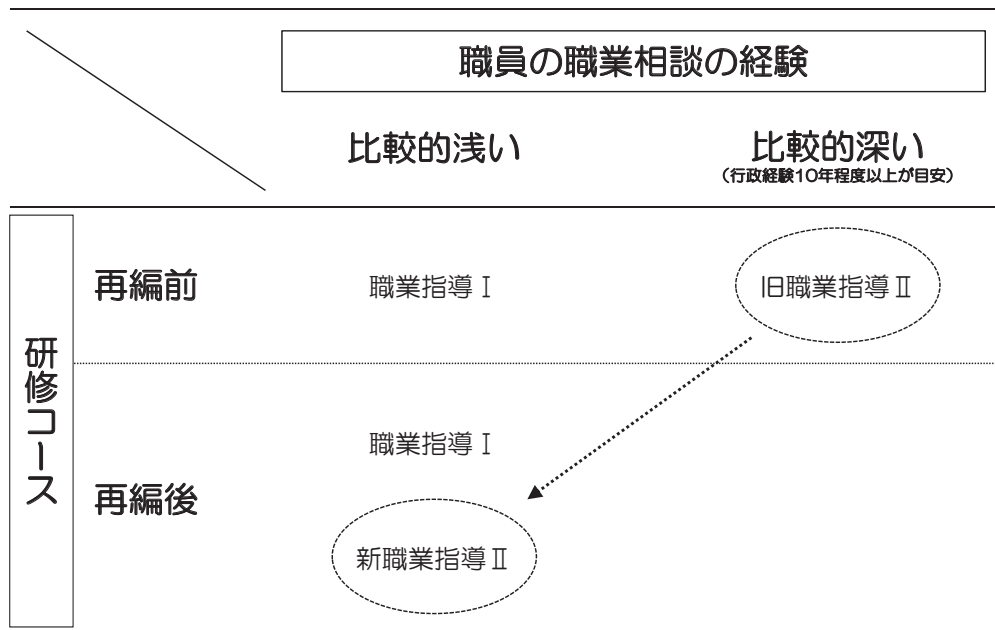
再編後は、職業指導Ⅰの想定する受講者層は変わらないが、その目的がキャリアコンサルティングをより強く意識した相談業務に必要な基礎的能力の習得とされた。再編後の職業指導Ⅱ専門研修（以下「新職業指導Ⅱ」という。）に想定している受講者層は、キャリアコンサルティングの知識の基礎及び技能の基礎を理解・習得している者であって、また職業指導Ⅰの受講後、1年以内に新職業指導Ⅱを受講することとされている。その目的はキャリアコンサルティングを踏まえた、より実践的で高度な専門的能力の習得とされた。

⁸ 「『職業指導』とは、職業に就こうとする者に対し、実習、講習、指示、助言、情報の提供その他の方法により、その者の能力に適合する職業の選択を容易にさせ、及びその職業に対する適応性を増大させるために行う指導をいう」（職業安定法第4条第4項）。

⁹ 職業指導Ⅰは宿泊型の研修であり、再編前も再編後も同様に実日数が10日間である。

¹⁰ 職業指導Ⅱは宿泊型の研修であり、再編前は15日間であり、再編後は10日間である。

図表 2-1-1 職員の職業相談・紹介の経験と想定されている研修コース



第2節 事例研究プログラムの改訂の方向性

当機構のキャリア支援部門では、労働大学校と協力して、2004年度から旧職業指導Ⅱに相当する研修コースにおいて、職業相談・紹介の逐語記録を活用した研修プログラムである事例研究の開発に関わってきた（第3章3節「逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究」参照）。

旧職業指導Ⅱにおける旧事例研究と新職業指導Ⅱにおける新事例研究ともに目標は同じである。それは、職員が自らの職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討できるようになることにある。この目標を分解すると、次の3種類の下位目標になる。

①職業相談・紹介プロセスの意識化

職員が自身の担当した職業相談・紹介のやりとりを文字に起こした逐語記録を活用して、求職者との〈ことば〉のやりとりを意識できるようになること。

②職業相談・紹介の改善の検討

職員が求職者の発言に対し、自身の応答をどのように工夫すれば職業相談・紹介をより良くすることができるのかを検討すること。

③職業相談・紹介の改善活動

研修の終了後、自主性に任せる形式で、その工夫を相談の窓口で実践すること。

労働大学校における職業指導系の専門研修の再編の流れを受け、新事例研究においても、キャリアコンサルティングを踏まえた改訂が行われることになった。2015年度に労働大学校とキャリア支援部門の間で話し合いが行われ、旧事例研究の見直しの方向性が次のように決められた。

- ①' 職業指導Ⅰで身につけた知識及び基礎技能を現場で実践した結果を持ち寄り、相談の過程や技法についての分析の手法を身に付けることで、自他の事例における職業相談・紹介の担当者の特徴、弱点等を理解できるようになるとともに、事例検討及び統合化演習¹¹で生かせるようにする。
- ②' 事例検討の結果も踏まえつつ、事例をさらに深掘りし、他の研修生と相互にアドバイスを行えるようになる。
- ③' 上記①'及び②'の実施に当たっては、相談全体のプロセスを通じて問題把握、リソース把握、目標設定、方策の実行等を通じた問題解決への流れを常に意識するとともに、逐語記録分析においては基本的な相談の技法がその流れを踏まえて有効に実施されているかを意識する。

上記の①'と②'は、新旧の事例研究に共通する基本要素である、①職業相談・紹介プロセスの意識化と②職業相談・紹介の改善の検討に相当すると考えられる。また、統合化演習は相談業務を想定したロールプレイングであり、職員は研修で学習した知識や技能を積極的に活用することが推奨される。これは、③の職業相談・紹介の実践活動の趣旨と同じであると言えよう。つまり、事例研究の見直しとされているが、①'と②'は、新旧の事例研究に共通する目標とほぼ変わらないと考えられる

③'については、職業相談業務は様々な側面を持つが、職員が自身の職業相談・紹介を検討する際、問題解決アプローチの側面に焦点を当てることを意味する。2015年度の職業指導系の研修コースの再編前は、キャリア・ストーリー・アプローチの側面に焦点が当てられており、この点が新旧の事例研究の大きな違いと言えよう。

¹¹ 2008年度以降の旧職業指導Ⅱと新職業指導Ⅱに共通する科目の一つである。研修の最終日の前日に置かれ、それまでの事例研究や事例検討を通じて理解した自分の職業相談の良い点、悪い点を意識し、職業指導Ⅰ及び新旧の職業指導Ⅱで習得した知識と技能を統合し、実践的な応用力を高めるためのロールプレイングを実施する。

第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ

1 ハローワークにおける求職者サービス

ハローワークにおける求職者サービスの観点から、旧事例研究から新事例研究に改訂する意義を検討する。厚生労働省職業安定局の一般職業紹介業務取扱要領によると、求職者サービスは次の3つに大別して考えることができる（厚生労働省職業安定局，2016：88-89）。

①求人情報提供サービス

求職者に求人情報を提供するサービス。求人情報提供端末を利用した「公開求人の閲覧」が一般的。

②課題解決支援サービス

求職者が就職する上で解決すべき課題を把握し、その解決のために必要な支援を行うサービス。「職業相談・紹介」がその中心的な手法。

③あっせんサービス

求職者に具体的な求人をあっせんするサービス。「職業紹介」がその中心的な手法。

新事例研究と旧事例研究では、職業相談・紹介プロセスの改善点を検討する際、これら3種類の求職者サービスのうち、どこに焦点を当てているのかという、焦点の当て方に違いが見られる。旧事例研究はあっせんサービスに、新事例研究は課題解決支援サービスに、それぞれ焦点を当てている。

2 キャリア・ストーリー・アプローチ

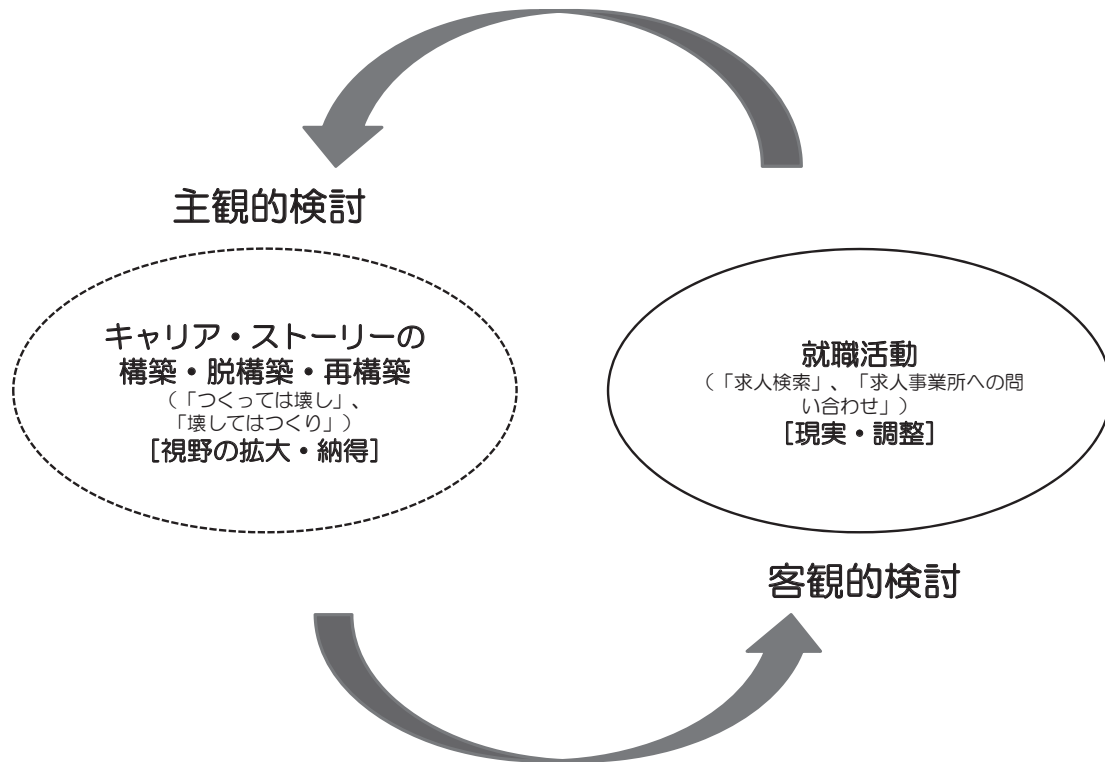
旧事例研究は、職業相談・紹介モデルとして、キャリア・ストーリー・アプローチ（榎野，2014）の考え方を採用している。キャリア・ストーリー・アプローチとは、キャリアをストーリーと見立てるキャリア・カウンセリング技法の総称である¹²。このアプローチでは、「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に未来の希望をつくるという考え方をする（労働政策研究・研修機構，2007b：5-6）。

あっせんサービスでは、職員は、求職者が自身の就職の希望に沿い、かつ就職の可能性の

¹² このアプローチは、カウンセリングの世界ではナラティブ・カウンセリング（narrative counseling）とも言われる。筆者は過去の仕事経験と、これからの仕事をつなぐキャリア・ストーリーづくりを強調する意味で、キャリア・ストーリー・アプローチと命名した。代表的な研究者として、Cochran（1997）、Chen（1997）、Jayasinghe（2001）、Savickas（2002）を挙げることができる。

高い求人を選択する支援をする。キャリア・ストーリー・アプローチの観点からあつせんサービスを捉えると、求職者が主に職歴を中心とする過去の経験をふり返ってキャリア・ストーリーをつくり、その延長線上に、これからの仕事である求人を選択するという考え方を。求職者が求人を選択できたら、職員は求職者と一緒になって求人の内容を吟味し、そのキャリア・ストーリーの実現が可能かを検討する支援に移る。

図表 2-3-1 キャリア・ストーリーの主観的検討と客観的検討



出所) 榎野 (2014:40)

これをモデル化したものが図表 2-3-1 になる。キャリア・ストーリーは、求職者が自身の思いや考えを語り、<ことば>にした概念である。つまり、求職者が当事者として感じている、思っている、考えていることであり、これを主観的 (subjective) という (池上, 2011 : 318)。キャリア・ストーリーをつくったり、作り直したりすることは、求職者が自身の感じ方や考え方といった主観を検討することであり、これをキャリア・ストーリーの「主観的検討」という。たとえば、次のような相談業務でのやりとりを想像してほしい。なお、以降、やりとりの表記として、< >内はト書きを意味する。

- ①職 員：一般事務の仕事で探されているんですか？
- ②求職者：そうです。
- ③職 員：先月、退職されたのですね？

- ④求職者：はい。
- ⑤職員：直前の仕事も事務をされていたのですね？
- ⑥求職者：はい。
- ⑦職員：事務の仕事は長いんですか？
- ⑧求職者：学校卒業してから、ずっと事務の仕事をしています。

職員は求職者の発言から、「これまでずっと一般事務の仕事をしてきており、今は失業中だが、これからも一般事務の仕事がしたい」という求職者の主観的なキャリア・ストーリーが理解できる。

職員は求職者の主観的検討に、直接、働きかけることはできない。感じ方や考え方は、その人の自由だからである。その代わりに、職員は求職者の就職活動の支援を通じて、客観的 (objective) な視点からキャリア・ストーリーを検討するように促す。これをキャリア・ストーリーの「客観的検討」という。

客観的とは、求職者が自身の思いや考えを、自分とは違う第三者の視点から見ることである (池上, 2011 : 318)。就職支援を目的とした職業相談・紹介の場合、第三者とは主に求人事業所の採用担当者であり、求人情報提供端末を活用した求人検索の結果も含まれよう。職員は、求職者が自身の視点から離れ、第三者の視点からキャリア・ストーリーの実現性を検討するように促す。

⑨求職者：一般事務の求人はありますか？

⑩職員：ちょっと調べてみますね。

<求人情報提供端末を活用して求人検索。30秒>

うーん、今のところ一般事務での求人はきてないですね。

求職者は、一般事務の求人がないことが客観的に理解できたので、キャリア・ストーリーを変える必要性が出てくる。職員は、求職者が過去・現在の仕事経験のなかから新たなキャリア・ストーリーが展開できるように支援する。

⑪職員：経理とかのご経験はありませんか？

⑫求職者：経理はですね、数カ月ぐらい経験したことがあります。高校時代に簿記の資格を取っていたので……

求職者は、一般事務のキャリア・ストーリーから、高校時代に取得した簿記の資格を活かして経理の仕事を探すという新たなキャリア・ストーリーへと変わる可能性が出てくる。

このようにキャリア・ストーリー・アプローチをあっせんサービスに適用すると、求職者

は、客観的検討から自身の主観的なキャリア・ストーリーの実現性が乏しいと判断した場合、自身の過去の仕事経験をふり返り、新しいキャリア・ストーリーをつくる主観的検討へと戻る。

職員は、〈ことば〉のやりとりを通して、職業紹介による就職の可能性が高まるように、主観的検討と客観的検討を交互に促し、求職者がキャリア・ストーリーをつくり、壊し、そしてつくり直す支援をする。

3 問題解決アプローチ

(1) コーヒーカップモデル

新事例研究は、職業相談・紹介モデルとして、問題解決アプローチの考え方を採用している。問題解決アプローチは、日本では**國分（1979）**のコーヒーカップモデルが代表的である（**図表 2-3-2 参照**）。國分はカウンセリングを、「言語的および非言語的コミュニケーションを通して行動の変容を試みる人間関係である」（**同上：3**）と定義する。コーヒーカップモデルによると、このカウンセリングのプロセスは、問題解決の観点から初期、中期、後期と3つの段階に分かれる。

初期とは導入期である。つまり、リレーションづくりが主題になる時期である。中期とは問題の本質に肉薄する時期である。つまり、満たされない欲求（問題）は何であるか。クライアントはどうなりたいのか（目標）をつかむ時期である。いわば面接の天王山である。後期は問題を解決する段階である。つまり、目標達成のためには何をすればよいのかを考え実践する時期である。

出所) 同上：74

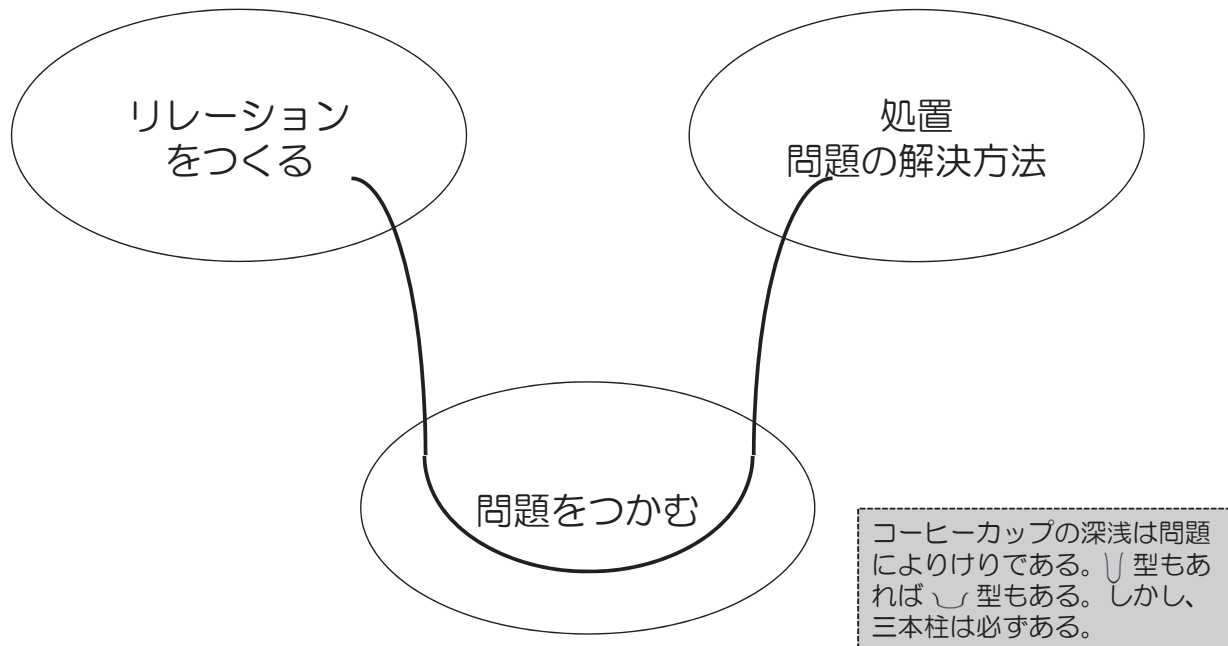
コーヒーカップモデルでは、クライアントの問題が何かをつかむことが重視される。問題とは、「何らかの事情があって欲求不満状態が続いている」（**國分，1996：10**）状態とされ、カウンセリングでは、その「欲求不満状態の除去さえ援助すれば十分である」（**同上**）と考えられている。目標とは「クライアントはどうなりたいのか」（**同上：74**）と説明されており、欲求が満たされた状態である。これらのことから、問題と目標が表裏一体の関係にあると理解できる。

問題の把握にはクライアントの視点（以下「CL視点」という。）が重視される。國分は、CL視点について、「一時的に自分の価値観を捨て、手ぶらになって相手の世界に入っていかなばならぬ」（**同上：29**）と説明し、一旦、カウンセラーの視点（以下「CO視点」という。）から離れることを強調した。

しかし、問題の核心に迫るにはCO視点も必要とされる。國分は自らの立場を「精神分析

を核にした折衷主義」(國分, 1979 : 185) と説明した。このため、國分の著作では問題解決のための目標を立てる際、この精神分析の視点からの説明が多い。たとえば、クライアントに面接の抵抗がうかがわれる場合、その抵抗に触れないと、クライアントの問題の核心には迫れないと説明している(國分, 1996 : 46)。こういった問題の核心には、CL 視点のみからでは迫れないと考えられている。

図表 2-3-2 コーヒーカップモデル



出所) 國分 (1996:127)

このように問題解決アプローチでは、CL 視点からの問題の把握とともに、専門家としての CO 視点からの問題の把握があって、その核心に迫ることができる考える。それから、カウンセラーとクライアントが協力して問題解決に向けた目標を設定し、目標を達成するための方策を立てることになる(國分, 1979 : 74, 143)。なお、國分は、カウンセリングにおける「問題解決法」や「対策、処方箋」をまとめて「処置」(treatment)と呼んでいる(同上 : 52, 1996 : 128)。

ここで考えておかななくてはならないことは、カウンセラーとクライアントの両視点で違いが見られる場合である。問題の把握が一致していたとしても、処置の段階で違いが見られる場合も考えられる。

両視点で問題の把握が違う場合、カウンセラーは受容・支持・繰り返し・明確化・質問の基本となる技法を駆使・展開し、リレーションをつくりながら問題の核心に迫れと説明している(國分, 1979 : 52)。これは、カウンセラーがクライアントの話をつき、CL 視点の問題の把握と目標を理解せよという意味ではない。國分は次のように説明している。

私が思うに、カウンセリングというのは二人で考える作業である。二人が一人になる作業である。(カウンセラーとクライアントの間で意見が違う場合、カウンセラーは、)「たしかに君の言うとおりで。しかし、私は……というわけで××できないのだ。何かいい方法はないかなあ」と言えばよい。

注) () 内は筆者が加筆。

出所) 同上 : 36-37

このように両視点で問題の把握が違う場合、カウンセラーは「敵対するのではなく一緒に考えるスタイル」(同上 : 37) が重要であると考えられる。

両視点で処置の段階で考え方が違う場合、國分はアドバイスを例に挙げ、次の3点を留意点として挙げている。

- ① (クライアントが) その問題を解くために今までどんなことをしてみたか、その結果はどうであったかを(カウンセラーが) 全部聴くことである。
- ② (カウンセラーは) 案がいくつか定まったら一度に全部アドバイスしないで、一回に一つだけ提示してみる。
- ③ (カウンセラーは) クライアントが遠慮なく断れるようにものを言うことである。

注) () 内は筆者が加筆。

出所) 同上 : 67-68

これらの留意点によると、カウンセラーはクライアントが問題解決のため、今までどのような方法をとってきたのかを理解し、それらをヒントに解決方法を考える(①)。解決方法を思いついたら、クライアントが断れるような言い方でアドバイスをする(③)。アドバイスは一つ出してはクライアントの反応を見て、もし乗り気でなかったら次のアドバイスをする(②)。これらを繰り返し、手持ちのアドバイスがなくなったら、「再び、アドバイス前のリレーションに戻って、二人一緒に漂えばよい」(同上 : 68)。この理由として、繰り返しになるが、「カウンセリングとは二人でひとつの問題を背負う共同作業である」(同上) からであり、カウンセラーが一人で解決方法を考える責任を負う必要はないと説明している。

(2) キャリアコンサルタント視点の問題把握

木村(2015)は、キャリアコンサルティングにおける問題解決アプローチを強調する。

キャリアコンサルタントに対応する相談者は、単に傾聴し、共感し、受容することによって元気を出し、自ら問題を解決するに至るとは限らない。相談者の問題は何か、目標の設定と共有、目標達成のための方策の選定と実行、成果の評価などを計画的に行わなければならない。これは一般に「キャリア・ガイダンス」と言われる。

出所) 同上 : 81

木村 (2016 : 213) のキャリアコンサルタントの視点 (以下「CC視点」という。) は、國分の CO 視点と本質的には同じである。どちらも CL 視点と一線を画し、専門家の立場からクライアントの問題を把握する。両者の違いは、その力点の置き方にあり、次の3つのことが指摘できる。

第1に、扱う問題が CO 視点では広くジェネラルであり、CC 視点はキャリアや就職など限定されスペシフィックである。しかし、問題把握の段階では、キャリアコンサルタントもジェネラルな視点が必要であるとされる (木村, 2016 : 333)。クライアントの抱える問題がキャリアや就職の問題であったとしても、その背後に家族や地域などの問題が根差していることも考えられるからである。

このように考えると、求職者の問題は、あっせんサービスでは求人と求職のマッチングの側面に限定されるのに対し、課題解決支援サービスは、その背景にある問題まで対象となり、よりジェネラルな視点から問題の把握が行われる必要があると考えられる。

第2に、國分 (1979 : 185) は、自らのカウンセラーとしての立場を、精神分析を核とすると説明していることから分かるように、クライアントの情動 (emotion) の側面をより重視する¹³。これに対し、木村は認知 (cognition) の側面をより重視すると考えられる。

木村は、CC 視点として「自己理解」、「職業理解」、「啓発的経験」、「カウンセリング」、「方策の実行」、「追指導・職場適応」などキャリア・ガイダンスの6分野を重視する (木村, 2016 : 213)。各分野の説明をまとめた図表 2-3-3 を見て分かるように、職員は、「自己理解」や「職業理解」など労働市場や自身の強みや弱みなどの理解をクライアントに促し、「カウンセリング」により、それらの知識をもとに職業やキャリアの選択に関わるクライアントの判断や意思決定を支援する。また、「啓発的経験」や「追指導・職場適応」のように、クライアントが実際に就職活動をしたり職場で働いたりするなどの経験を促すだけでなく、その経験から「自己理解」や「職場理解」を深めるため、それらの経験を評価することを重視する。

このように、キャリアコンサルタントはクライアントの自己や職業に関する知識の獲得、

¹³ 國分 (1979 : 202) は自身が経験したカウンセリング事例を記述している。進路選択の相談で、クライアントが音楽系の学校に進学する気になった際、國分は、その選択がシブリング・ライバルティ (同胞競争) に由来していると解釈し、その精神分析的解釈をクライアントに説明している。

進路や仕事の選択に関する判断や意思決定、仕事経験や職場適応の評価など、クライアントの認知に働きかける支援がより重視されると言えよう。

図表 2-3-3 キャリア・ガイダンス、キャリアコンサルティングの6分野

①自己理解	進路や職業、キャリア形成に関し、クライアントが「自分自身」を理解するよう援助すること。
②職業理解	進路や職業、キャリア・ルートの種類と内容を、クライアントが理解するよう援助すること。
③啓発的経験	選択や意思決定の前に、クライアントがやってみることを支援すること。
④カウンセリング	必要なカウンセリングを行い、選択や意思決定を行うことを援助すること。
⑤方策の実行	進学、就職及びキャリア・ルートの選択など、意思決定したことを実行するよう援助すること。
⑥追指導・職場適応	それまでのガイダンスとコンサルティングを評価し、クライアントの適応の援助すること。

出所) 木村 (2016:213)

第3に、國分はクライアント個人を中心とした支援の視点をより重視するのに対し、木村(2017)はクライアント個人と組織の双方を支援する「公」の視点をより重視する。

「公」(public)の視点とは、公的機関であろうと民間企業であろうと、個人と組織の真んかに立ってどちらにも偏らず、双方を支援することである。

出所) 同上 : 74

労働者のキャリア問題は、事業主が「雇い」、労働者が「雇われる」雇用関係を背景として生起する。雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである(諏訪, 1999: 2)。その報酬は、労働者にとって所得の主要な源泉となるが、事業主にとってはコストになる(白井, 1992: 23)。このように両者は本質的には利害関係にある。木村(2017)の言う「公」の視点とは、この利害関係にあって、キャリアコンサルタントは中立的な視点が重要であるという意味と解釈できよう。

職業相談・紹介の場合、「雇いたい」求人者と「雇われたい」求職者のどちらかの利益に偏った支援ではなく、中立的な視点から双方を支援するという考え方である。一般職業紹介業務取扱要領では次のように説明されている(厚生労働省職業安定局, 2016)。

労働力の需給調整（求職と求人の結合）を効果的に進めるためには、事業主に比べて相対的に弱い立場に置かれている労働者に対する保護の観点を踏まえつつ、

- ①求職者に対して、後記（2）に留意してそのニーズに応じた支援を行うことにより就職の可能性を高めること
- ②求人者に対して、後記（3）に留意して各種サービスの提供と働きかけを行うことにより雇用機会の量的・質的拡大に努めることが必要である。そして、これらを通じてミスマッチの解消を図りつつ、
- ③求人と求職の接触の機会を拡大して両者の結合を促進することを積極的に推進していくことが必要である

注) 下線は筆者が加筆。

出所) 同上 : 3

下線部分の説明から分かるように、職業相談・紹介の場合、やや求職者寄りのスタンスになる。このスタンスは労働力の需給状況によって変化し得ると考えられる。このため、職員はこういった社会的なバランス感覚も求められると言えよう。

また、ハローワークは労働基準監督署・雇用環境・均等部（室）と連携し、求職者・求人者のいずれか一方から苦情が寄せられた場合は、「他方に対し、事の真偽を確認するとともに、必要に応じて指導を行うもの」（厚生労働省職業安定局，2016：372）とされている。職業相談・紹介の相談業務では、求職者から求人に関する苦情が多いが、「求職者からの指摘内容とその事実確認、その後の指導状況を踏まえ、必要と判断される場合には、速やかに提出されている求人を非公開又は紹介保留等として取り扱う」（同上）とされており、公的機関による環境への介入による問題解決も用意されている。

（3）目標の設定と方策の実行

木村（2016）は、問題解決に向けた目標の設定について、システマティック・アプローチ（systematic approach）を参考としている。このアプローチは要約すると次の6つのプロセスをとると説明している。

①カウンセリングの開始

カウンセリング関係を樹立する。温かい雰囲気の中で、クライアントが安心して話のできる信頼関係を樹立する。

②問題の把握

来談の目的、何が問題なのかを明確にする。それをカウンセラーとクライアントが相互に確認し、その問題の解決のためにクライアントが行動する意志を確認する。

③目標の設定

解決すべき問題を吟味し、最終目標を設定する。そのプロセスは、まず、クライアントの悩みや阻害要因に気づかせる。次に具体的ないくつかの方策を選択し、それを一連の行動ステップに組み立てる。契約を結ぶことによって、クライアントのコミットメントを確かにする。

④方策の実行

選択した方策を実行する。主な方策は、意思決定、学習、及び自己管理である。

⑤結果の評価

実行した方策とカウンセリング全体について評価する。クライアントにとって方策は成功したか。目標は達成したか。ケースを終了してよいか。カウンセラーにとってどうか。

⑥カウンセリングとケースの終了

カウンセリングの終了を決定し、クライアントに伝える。成果と変化を相互に確認する。問題があれば再び戻ってこれることを告げる。カウンセラーはケース記録を整理し、完結する。

出所) 同上 : 291-292

このシステムティック・アプローチを参考にすると、キャリアコンサルタントとクライアントの共同作業のもと、「問題の把握」が行われ、解決すべき問題を吟味して「目標の設定」を行い、その目標の実現に向け「方策の実行」へと移ると説明しており、**國分 (1979 : 192)** のコーヒーカップモデルと考え方は基本的に同じであると言ってよいだろう。

システムティック・アプローチもコーヒーカップモデルと同様、「問題の把握」と処置に相当する「方策の実行」などで、**CC** 視点と **CL** 視点に分けて考える。

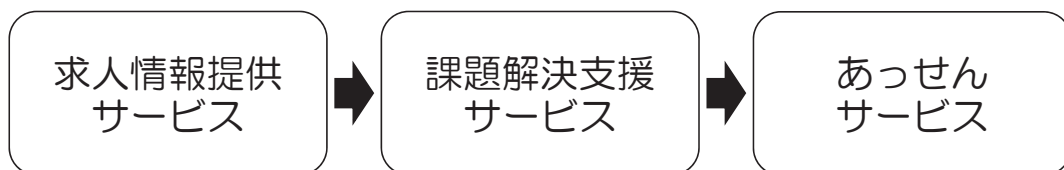
これら両視点が違う場合、キャリアコンサルタントはどのように対応するのだろうか？基本的な考え方はコーヒーカップモデルと同じと考えてよいだろう。キャリアコンサルタントは、クライアントとの間で協力して意思決定をしようとする心理的雰囲気のもと、何が問題なのかを確認し合い、目標を立て方策を選択するのである (**木村, 2016 : 300-302**)。

4 あっせんサービスと課題解決支援サービスの関係

一般職業紹介業務取扱要領によると、「安定所を利用する求職者は、就職を実現するために何らかの課題・阻害要因を有している者が多く、そのため就職を実現するためには、一般的に『(課題解決)支援サービス』を必要とし、その上で『あっせんサービス』を受けることを必要とする場合が多い。そして、『(課題解決)支援サービス』を受ける前には、まず自主的に求人を見つめる『求人情報提供サービス』を受けることを希望する場合が多い」(厚生労働省職業安定局, 2016: 89)と説明されている。

この説明から暗黙のうちに前提とされている職業相談・紹介業務の構造は図表2-3-4のように考えられるだろう。求職者は自主的に求人を見つめる求人情報提供サービスを受ける。ここで自身が希望する求人を見つけられなかったり、見つかったとしても書類選考や面接試験等で不調が続く場合、職員との対面サービスである課題解決支援サービスへと移行する。さらに就職を実現するための何らかの課題・阻害要因が解決もしくは解決の目途が着いたら、あっせんサービスへと移行する。

図表2-3-4 職業相談・紹介業務の構造



出所) 厚生労働省職業安定局 (2016) を元に作成。

現実の職業相談・紹介を考えると、求職者は就職を実現するための何らかの課題・阻害要因を抱えていたとしても、それらの要因に気づくことなく、自身に合った求人を探し続けることが考えられる。職員も、こういった求職者の要望に応えようと、課題解決支援サービスよりもあっせんサービスを優先して提供し続けることが考えられる。書類選考や面接試験の不調が続けば、求職者はいずれ自身の課題・阻害要因に気づくだろう。しかし、これでは求職活動の長期化は防げない。

課題解決支援サービスでは、職員が、CL視点に相当する求人に対する希望条件を含め、求職者の就職に対するニーズを把握するにとどまらない。そのニーズを妨げているものまで話を聴くようにする。その一方でCC視点に相当する就職支援の専門家の視点から、求職者が就職する上で解決すべき問題、つまり課題を検討する。そして、求職者との共同作業のもと目標を設定し、その目標の実現のため必要な支援を行う。

研修コースの再編の結果、新職業指導Ⅱの想定する対象者が、職業相談業務もしくは、それに類似した経験を積んだベテランから、同業務を初めて担当する職員へと変更された。この変更の背景には、求職者の抱える課題・阻害要因に注意を向ける課題解決サービスの態度

を早期から職員に習得させることにあると言えよう。職員は求職者が相談に来た時点で、就職を実現するための何らかの課題・阻害要因はないだろうかと課題解決支援サービスを意識した職業相談を実施するのである。

たとえば、求職者が経済的に困窮状態にあり、そこから脱するため、すぐにでも働くことを希望したとする。職員は求職者の希望のまま、すぐにあっせんサービスに移行するのではなく、まずは求職者の話をよく聴いて、就職を実現するための何らかの課題や阻害要因はなにかに注意を向けることが望まれる。話を聴いてみると、経済的困窮の背景に傷病・障害、精神疾患や家庭の事情など、マッチングの問題以前の様々な課題・阻害要因が明らかになることがある。

このように考えると、課題解決支援サービスは求人情報提供サービスと比べて、より多様な求職者のニーズに応えるものであると言えよう。しかし、職員が、こういった課題・阻害要因に気づいたとしても、課題解決支援サービスに移行するかどうかは求職者との話し合いによる。また、職員はこういった課題・阻害要因の解決をハローワーク単独で支援しようとするのではなく、地方自治体の福祉事務所等にリファーするなど関係機関との連携も視野に入れることが求められる（厚生労働省職業安定局，2017）。

第3章 研修プログラムの研究開発の方法と経緯

キャリア支援部門では、第Ⅰ期のプロジェクト研究から現在に至るまで継続して、研修研究¹⁴の枠組のもと、当機構の研修部門である労働大学校¹⁵と連携し、職員と求職者の間のコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの開発を進めてきた。

研修研究とは、労働大学校における労働行政機関の担当者を対象とした研修において、研究員による研究成果を研修に反映させ、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、当機構の事業である（**労働政策研究・研修機構，2012a**）。

研修研究のメリットは、研究者が研修を通じて、現場の職員から職業相談・紹介の現状や研修に対するニーズなどの情報を得られることである。その結果、現場の役に立つ、より実践的な研究が可能となる。その反面、研修プログラムは労働大学校の定める研修計画に基づいて実施されることから、その進め方や内容は一定の制限を受けることになる。このため、研修研究では研究と研修が相反する場面が頻繁に起こる。

筆者の経験からすると、長期的な視点では研究を念頭に置きつつも、短期的な視点では労働大学校の要請に積極的に応えるようにして、研修プログラムの研究開発に注力する方がうまくいくようである（**榎野，2015a：45**）。しかし、短期的な視点に振り回されると、研究は長期的な視点を見失い、研修研究としての知識やノウハウの蓄積が疎かになる。長期的に見ると、研修の内容も浅くなる原因につながると考えられる。

そうならないためにも研究者は、5年間のプロジェクト研究の終了時などの節目ごとに、それまでの研修研究をふり返り、その課題を洗い出すなどして、長期的な視点を意識する必要がある。そして、研修研究の長期的な視点について、労働大学校に理解してもらうように働きかける必要がある。

本章では、まず研修研究の方法論を説明する。ついで、これまでの研修研究の全体的な経緯をふり返る。ついで、本報告書の中心的なテーマである、逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化の研究に焦点を当て、その経緯をふり返り、今後の課題について検討する。

¹⁴ 第Ⅲ期プロジェクト研究では、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・紹介業務が含まれる）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，2012a**）。

¹⁵ ハローワークにおいて、求職者に対するサービスを効果的に行うためには、職員の職業能力開発が重要な課題となる。職員に対する職業能力開発のための研修には、中央研修と地方研修の2種類があり、労働大学校は中央研修を担っている。

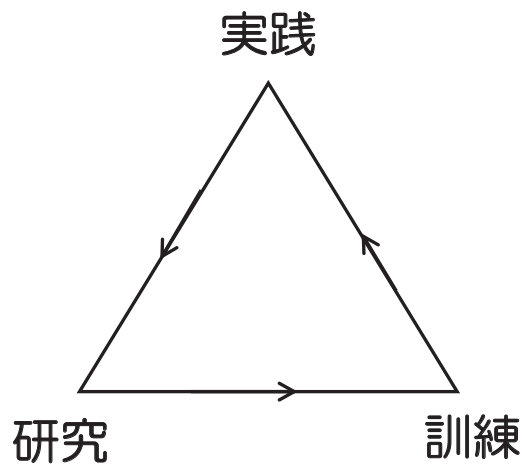
第1節 職業相談・紹介のアクションリサーチ

1 研修研究の方法論

研修研究の方法論としてアクションリサーチを採用した。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。研修研究では、その実践的問題と基礎的研究をつなぐ要として「研修」を位置づける。

アクションリサーチの創始者である Lewin（1935：42）は、『実践（action）』、『研究（research）』、『訓練（training）』は一つの三角形のようなものであり、どれか一つでも欠けてはならない」と述べた。そして、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3-1-1は、グループダイナミックスの研究者である広田君美が、これらのプロセスを図式的に表現したものである（小集団研究所，1990：4）。研修研究の手順は次の通りである。

図3-1-1 アクションリサーチの図式的表現



出所) Lewin（1935：42）を訳出の上、小集団研究所（1990：4）を参考に作成。

- ①職業相談・紹介に関わる研究や理論を活用し、研修プログラムへの応用を検討する（研究）。
- ②①をもとに研修プログラムを開発し、労働大学校において職員を対象とした研修コースで、その研修プログラムを実施する（訓練）。
- ③研修プログラムの修了者を対象として、現場での実践活動の報告を受ける仕組みをつくり、その報告の分析を通して、研修プログラムが実践活動に及ぼす影響を検討する（実践）。

2 研修研究の実際

実際の研修研究におけるアクションリサーチは、人工知能研究における構成論的なアプローチ（松尾，2015）に近いと考えられる。

人工知能研究者の多くは、知能を「構成論的」に解明するために研究をしている。構成論的というところがちょっと難しいが、「つくることによって理解する」という意味である。それに対応する言葉は、「分析的」である。人工知能研究者が、知能を構成論的に理解したいと望んでいるのに対し、脳を研究する脳科学者は、分析的なアプローチで知能を解明しようとしている。

出所) 同上 (44)

研修研究も同様に、効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスはどのようなものか、ということを実験的に解明し、そこで得られた知見をもとに研修プログラムを開発するアプローチではない。研修プログラムを開発し実施するなかで、職業相談・紹介プロセスの本質を理解するのである。

このため、研究者はできる限り労働大学校やハローワークの職員と接触するようにし、彼らがどのような職業相談・紹介の改善に関わる研修プログラムを欲しているのかを理解する必要がある。これが研修プログラム開発の基本となる。

研修プログラムの柱となる理論は最先端のものでなくてよい。心理学であれ認知言語学であれ、まずは専門家でなくても理解できるシンプルでオーソドックスな理論（たとえば、行動学習理論（Skinner, 1938）、対処行動理論（Folkman & Lazarus, 1988）、関連性理論（Sperber & Wilson, 1986）など）のうち、研修プログラムの開発に役に立ちそうな理論を選択する。これを研修プログラムの開発の仮の柱とし、職業相談・紹介プロセスに効果的であるとされる研修プログラムを開発し、それを積極的に運用する。

研修プログラムを運用しながら、職員の反応を見たり、アンケート調査により効果測定を繰り返し、まずは、より有用な研修プログラムになるように、研修プログラムの運用上の改善を絶え間なく続ける。このプロセスのなかで、運用上の改善ではすまなくなり、研修プログラムの開発の柱となる理論を変えることもありうる。

この繰り返しのなかで、研究者は効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスとはどのようなものかを、まずは感覚的に理解することを優先する。そして、この報告書のように、3～5年間ごとの研究期間の節目ごとに、研修プログラムの研究開発が辿った経緯とともに、その個人的な感覚を〈ことば〉にして報告書や論文にまとめ、社会的な知識として積み上げていくのである。

この積み上げが新たな理論の構築へとつながることも考えられるが、研修研究の狙いは、そこにはない。むしろ、心理学や認知言語学などの社会科学の知見を利用して、現実の世界

に役立つ知識や技術の開発にある¹⁶。

第2節 研修研究の経緯

1 プロジェクト研究の経緯

プロジェクト研究で公表された論文と報告書を図表3-2-1に示す。この図では、上段に第Ⅰ～Ⅳ期までのプロジェクト研究のテーマ名と期間が、下段には、これらの期間と対応して、公表された論文と報告書がそれぞれ掲載されている。

プロジェクト研究のテーマ名からわかるように相談の技法（techniques）研究が中心である。しかし、その内容を見ると、特定の目的を果たすための手法である技法（たとえば、求職者の考える就職する上での問題を理解するために、どのような聴き方をすればよいのか）から、そういった技法を用いる職員の判断や意思決定のプロセスも含む技能（skills；Argyle, 1967；たとえば、どのタイミングで傾聴技法を活用すればよいのか）へと研究の対象が広がっている。

具体的に説明すると、第Ⅰ期の「再就職のためのカウンセリング技法研究」と第Ⅱ期の「キャリアコンサルティング技法等の研究」では、主に傾聴を中心とするカウンセリング技法を職業相談・紹介の業務で定着させることがテーマとなっていた。第Ⅲ期になると、研究の中心が技法研究から、その技法を活用する職員の認知の働きへと広がった。認知とは、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。

このような変化の背景には次のような問題意識があった。

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（の開発）では、……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、〈こころ〉の働きも含めて重視する。

注) ……は筆者が削除した箇所。（ ）内は筆者が加筆した箇所。

出所）労働政策研究・研修機構（2016a：3）

¹⁶ 榎野（2016：9）は、こういった手法のうち、心理学の知見を利用したものを、心理工学（psycho-engineering）と呼んだ。

これは、伝統的なカウンセリング技法の研究への問題提起でもある。

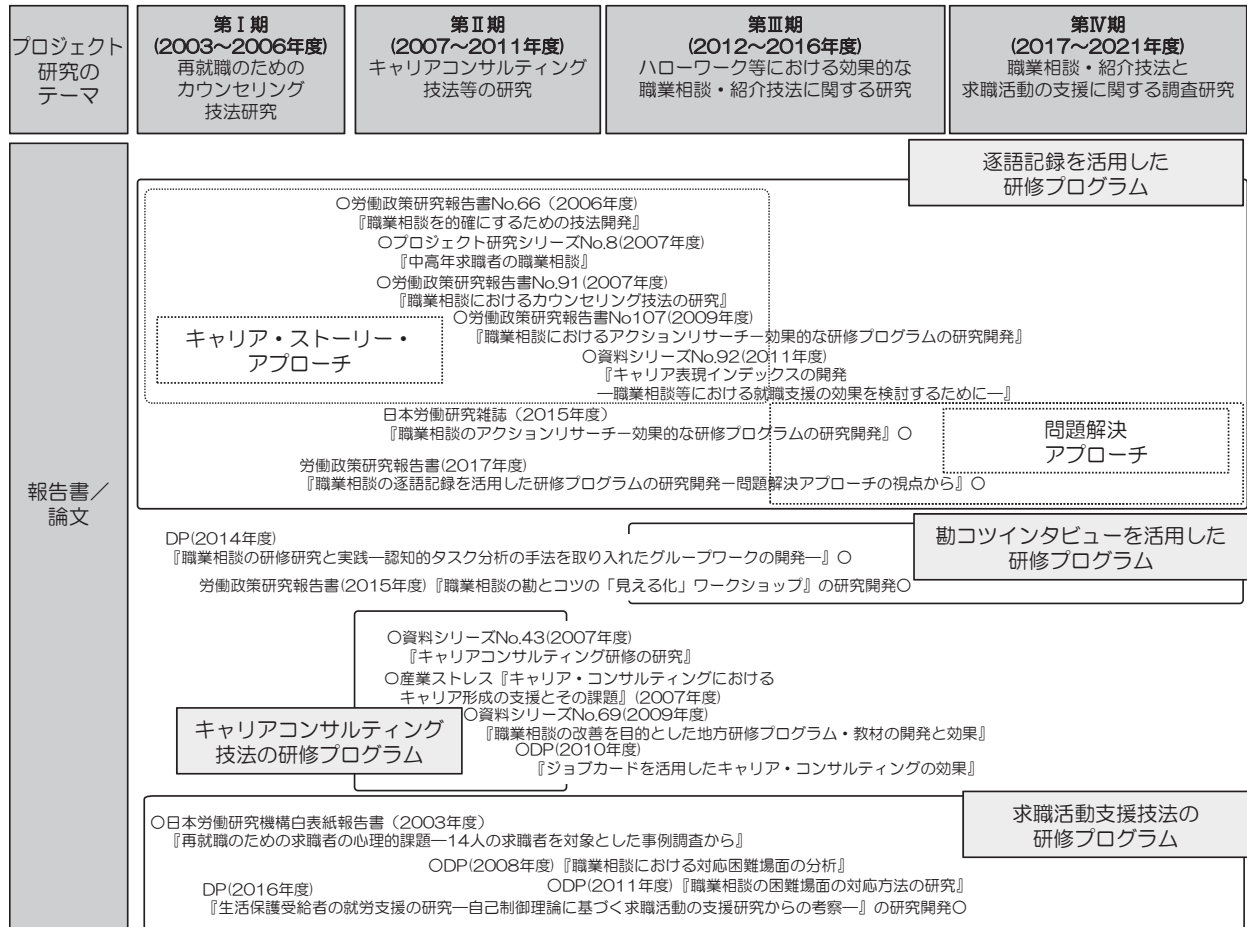
たとえば、こういう相談場面を想像してほしい。求職者が何回応募しても、採用試験の書類審査の段階で落とされてしまう。相談の窓口で求職者が職員に、「私に就職できる場所なんてあるんでしょうか？」と聞いてきたとする。こういった求職者の発言に応える技法として、マイクロ・カウンセリングの「感情の反映」が考えられる。クライアントによって表現された感情／情緒をクライアントが納得する姿勢と言葉で言い換えるのである（福原真知子, Ivey and Ivey, 2004:71）。具体的には、「感情の反映」技法を活用して、求職者の発言に対し、「就職できるかどうか、不安なんですか？」と応答することが考えられる。しかし、ど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、「就職できる場所」という＜ことば＞をキーワードと捉え、この＜ことば＞を繰り返し、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。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2016a : 3-4)

こういった問題意識のもと、研修プログラムの開発に当たり、一般的なカウンセリング技法を職業相談・紹介場面に応用する発想から、職業相談・紹介の技能を言語化し職場で共有する発想へと転換し、プロジェクト研究の中心も職業相談・紹介に特有の技能研究へと焦点が移っている。

2017年度から5年間の計画である第IV期も同様な流れにあり、職業相談・紹介の技能のうち、特に求職者が求職活動をするに当たり障害となっている問題の解決と、求職活動支援(job search interventions)に焦点を当て、よりハローワークの職業相談・紹介の窓口に直接的に役に立つ、実践的な研究を進めることになっている。

図表 3-2-1 公表されている論文・報告書を中心に整理した研修研究の経緯



2 研修研究の分野

プロジェクト研究で公表された論文と報告書は、4種類の研修研究の分野に整理できる。それらは、「(1) 逐語記録を活用した研修プログラム」、「(2) 勤コツインタビューを活用した研修プログラム」、「(3) キャリアコンサルティング技法の研修プログラム」、「(4) 求職活動支援技法の研修プログラム」である。

(1) 逐語記録を活用した研修プログラム

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。事例研究では、職員は自身が担当した実際の職業相談・紹介をもとに逐語記録を作成し、それを教材として、求職者の言動に対し、どのような応答を、どういう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，2007b，2009b）。2015年度の職業指導系の研修コースに再編に合わせ、この改善点を検討する観点を、キャリア・ストーリー・アプローチから問題解決アプローチへと変更した（第2章「第3節 求職者サービスにおける事例研究の位置づけ」参照）。

本報告の中核にあるテーマは逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化であり、次節「逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究」で、その研究の経緯について説明する。

(2) 勘コツインタビューを活用した研修プログラム

職業相談・紹介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<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研修プログラムの研究開発である。このため、2012年度から勘コツインタビューを取り入れたグループワークの開発に取り組んできた。

勘コツインタビューとは、認知的タスク分析 (cognitive task analysis)¹⁷を応用し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 (working minds) を明らかにする面接法である。勘とは、その<こころ>の働きであり、コツとは、タイミングよく、選択された言動を実行することである (労働政策研究・研修機構, 2016a : 28)。二つを合わせて「勘コツ」と呼ぶ。

職員は、このグループワークを通じて、①職業相談・紹介の勘コツを、<ことば>で表現し、②相談での求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような勘コツを働かせていたのかを図に整理した勘コツマップを作成し、職員同士で分かち合う体験をする。③勘コツマップで整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自身の勘とコツを鍛える (労働政策研究・研修機構, 2016b : 1)。

研修プログラムの研究開発の経緯および効果の検証の詳細は、『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, 2016a) に掲載されている。

(3) キャリアコンサルティング技法の研修プログラム

厚生労働省では、2007年度から地方労働局主催で、職員を対象とするキャリアコンサルティング技法の研修を開始した。当機構では、この研修での活用を想定し、キャリアコンサルティングの観点から日々の相談業務を再検討し、スキルアップを図ることを目的として、2007年度にDVDビデオ教材『効果的な職業相談をめざして』(労働政策研究・研修機構, 2007a) と、2009年度にDVDビデオ教材『よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応』(労働政策研究・研修機構, 2009a) を開発した。これらのDVD教材では、相談技法として主に傾聴技法が取り上げられた。

研修プログラムの研究開発の経緯および効果の検証については、前者が『キャリア・コン

¹⁷ 認知的タスク分析とは、働く人の判断や選択などの<こころ>の働きや、その仕組みに焦点を当てた、仕事を分析する手法である (労働政策研究・研修機構, 2016a : 3)。

サルティング研修の研究』(労働政策研究・研修機構, 2008)に、後者が『職業相談の改善を目的とした地方研修プログラム・教材の開発と効果』(労働政策研究・研修機構, 2010b)にそれぞれ掲載されている。

その他、西村・榎野(2011)は、キャリアコンサルタントがジョブ・カードの作成を支援する際、どのようなコミュニケーションが行われているかを検討した。離職者などを対象とした職業訓練およびキャリア形成支援実施期間である二つのセンターの61人のキャリアコンサルタント(ジョブ・カード講習修了者)と、同センターにおいてジョブ・カードの作成支援を受けた251人の職業訓練受講者であるクライアントを対象としたアンケート調査を実施した(回収率は、それぞれ91.8%、63.7%)。

その結果、ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングでは、クライアントとキャリアコンサルタントの間で活発なコミュニケーションが行われながらもキャリアコンサルタント主導で進められていることが明らかにされた。また、クライアントのジョブ・カードの作成の感想に関する自由記述の分析から、クライアントのなかには、「嫌なことも思い出してしまった」、「つらい経験を思い出した」、「自分に自信がなくなる」など感情的な悪影響に関する記述をする人が5.1%存在しており、クライアントの感情面に対しても配慮する、きめの細かな対応が求められていることが明らかにされた。

(4) 求職活動支援技法の研修プログラムの研究開発

職員が求職者の求職活動を支援する技法の習得を目的とした研修プログラムの研究開発である。この分野の研究の端緒は、2003年度にハローワークに来所した14人の求職者を対象にヒアリング調査を実施し、求職者が就職の実現や求職活動を進める上での心理的課題を整理した研究から始まる(日本労働研究機構, 2003)。

ヒアリング調査の結果、求職者の意識や行動として197項目を作成し、それらを「①状況認知」、「②自己概念」、「③求人情報」、「④雇用関係」、「⑤その他」の5つのカテゴリーに分類した。

①状況認知

求職者が自身の置かれている就職環境やその変化の受け止め方に関する項目である。就職環境の変化に気づいたり、冷静に状況を判断できる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

②自己概念

キャリアや仕事の経験に対する自己評価、自身の居場所や働きがいに対する考え方に関する項目である。離・転職により求職者を取り巻く環境は変わる。新しい環境に応じて、求職者が自己概念の変容や修正ができるかによって、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

③求人情報

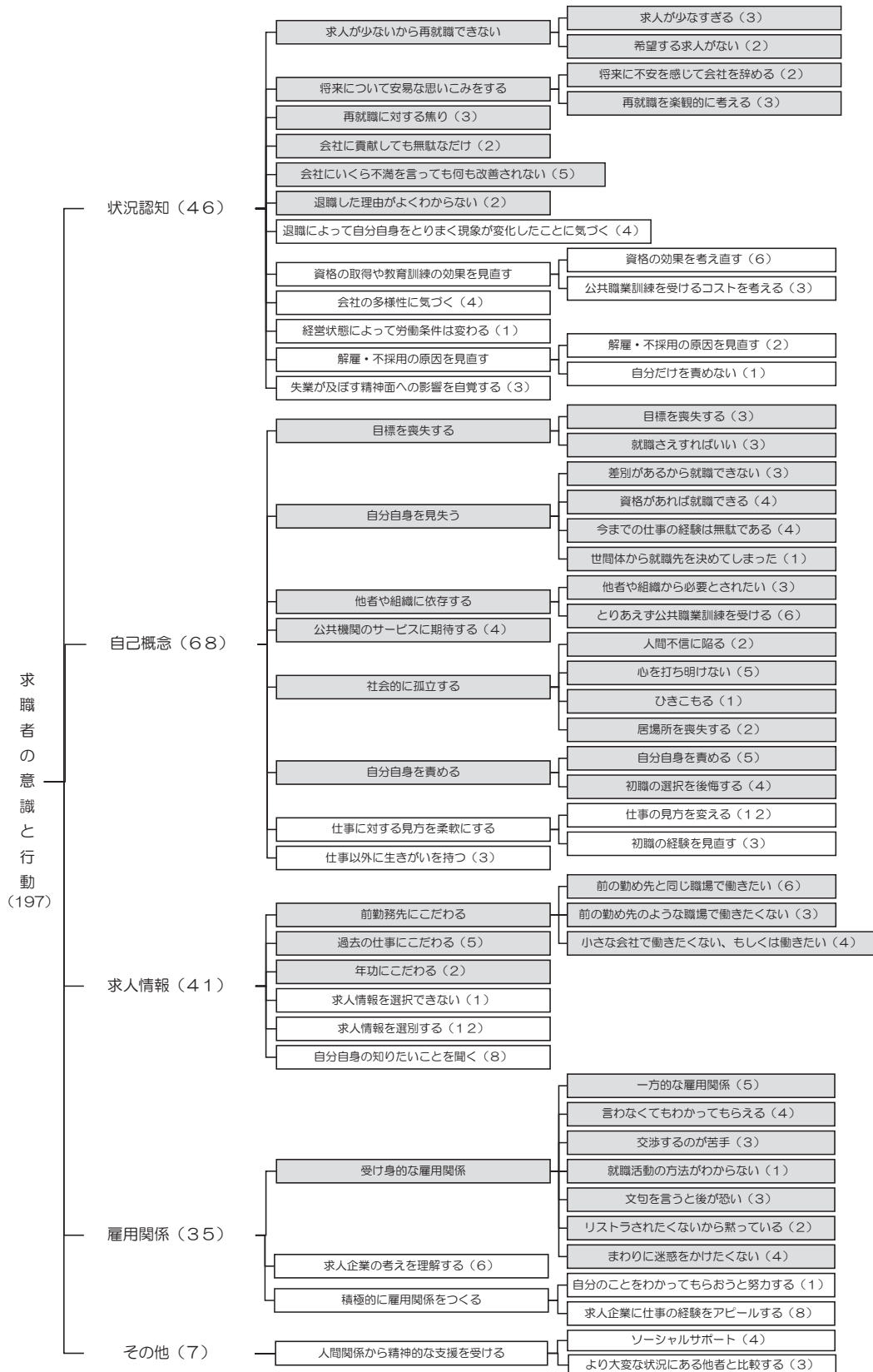
求職者の求人情報の見方や理解力に関する項目である。求職者が、求人情報からその求人事業所の職場環境をイメージできたり、採用担当者がどのような人を採用したいのかを的確に読み取れる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

④雇用関係

求職者の雇用関係に対する見方や、求人事業所や転職先の企業への接し方に関する項目である。求人事業所や転職先の企業の立場を配慮した上で、遠慮したり、気後れしたりせずに自身の希望や意見を伝えることができる場合、再就職の可能性や職場への適応が促進されると考えられる。

出所) 同上 : 10-13

図表 3-2-2 求職者の意識と行動



注) () 内は項目数
 ■ : 効率的な求職活動や職場適応を抑制すると考えられる意識・行動
 □ : 効率的な求職活動や職場適応を促進すると考えられる意識・行動

出所) 同上 :11-12

カテゴリーごとに、効率的な求職活動や職業適応の観点から、抑制要因と促進要因に分類した。その結果を**図表 3-2-2**に示す。この結果から、求職活動の効率化や職業適応には、求職者が自己の個性について理解するだけでなく、これまでの雇用関係における自己のあり方をふり返り、これからの雇用関係における自己のあり方を見直す必要性のあることが示唆された。たとえば、仕事の経験のふり返りや、求人事業所の視点から自身の能力を検討したり、求職条件の希望を再検討するなどである。

2008年度は、アンケート調査により99名の職員を対象として、職業相談・紹介において求職者が対応に苦慮している場面（以下「対応困難場面」という。）の事例を収集した（西村・榎野，2009）。回収率は76.8%であった。その結果、135の対応困難場面事例を採取することができた、類似した事例をまとめ、最終的に6つのカテゴリーに集約した結果を、**図表 3-2-3**に示す。

2011年度には、アンケート調査により124名の職員を対象として、対応困難場面ごとに、職員がどのような対応方法を選択しているのかを調査した（榎野・柴田，2012）。回収率は99.2%であった。これらの対応困難場面に関する調査結果をもとに、職員同士で、求職者役や職員役を演じて対応困難場面を再現し、その場面での対応方法を検討し、そのノウハウを分かち合う研修プログラムである「職業相談シミュレーション」を開発した（労働政策研究・研修機構，2012b）。この研修プログラムの開発の経緯および効果の検証の詳細は、『職業相談の困難場面における対応方法の研究』（榎野・柴田，2012）の「補論 職業相談シミュレーションの研修効果」（42-61）に掲載されている。

図表 3-2-3で示したように、一連の研究で扱った対応困難場面のほとんどが、ほぼ求職者が求職活動を進める上で直面している問題であり、職員の対応方法とは、その問題を解決する支援、つまり求職者が効果的かつ効率的な求職活動を進める上での支援であると言えよう。

以上の研究は、求職者が求職活動を進める上で問題が何であり、そういった問題に対し、職員がどのように対応すればよいのかを明らかにしようとするものであると言えよう。こういった研究をより包括する研究分野として、求職活動支援（job search interventions）の研究がある。求職活動支援とは、在職者や失業者などを含む求職者を対象として、限られた期間の中で求職活動を進める上でのスキル開発や動機づけの維持・向上を支援する訓練プログラム（Liu, Wang, & Huang, 2014:1013）である。欧米ではリーマンショック以降、同分野の研究が盛んになっている。第IV期の研究テーマの一つとして、求職活動支援の研究があげられている。

図表 3-2-3 対応困難場面の分類と収集事例の件数

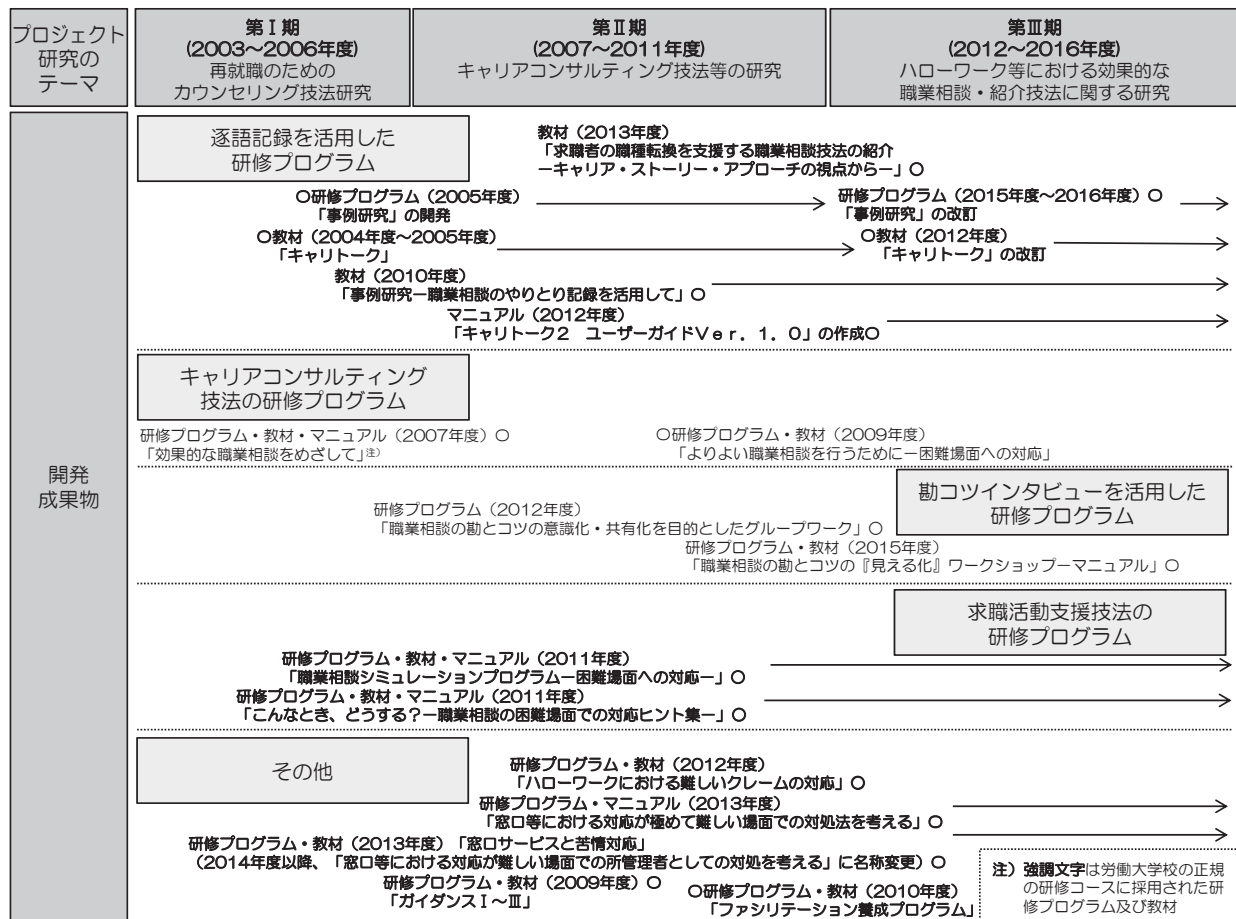
大項目		中項目	事例数
求 職 者	求職活動に対する態度	求職者に働く意思がみられない	5
		求職者がハローワークの支援を超えている問題を相談してくる	5
		求職者が応募を希望した求人を紹介しても面接に行かない	8
		求人先への面接に臨むにあたって求職者の身だしなみや態度が適切でない	4
	仕事の価値観	求職者がどんな仕事をしたらいいのかわからない	8
		求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない	4
		求職者が優先順位をつけないで同時に複数の求人全てに応募を希望する	6
	求人選択	求職者の希望する労働条件（就業時間、賃金等）が求人の実情にあわない	8
		求職者が賃金など特定の条件にこだわり、そのほかの求人内容を考慮できない	8
		特定の経験を必要とする求人に対して、経験のない求職者が応募を希望する	7
		求人の学歴要件に達しない求職者が応募を希望する	4
		求人では求められる資格を持っていない求職者が応募を希望する	2
		求職者が希望する求人と関係のない職種の職業訓練を希望する	2
		求職者が不適切と思われる内容の問い合わせを求人企業にするように、職員に求める	4
	コミュニケーション	求職者に質問をしても何も答えてくれない	4
		求職者が、制度や雇用情勢などの話ばかりをして、自分の求職活動へ話が進まない	3
公共職業安定所	問題のある求人企業の状況について、求職者に対する伝え方がわからない	2	
	求職者から求人票の内容及び求人管理情報掲載内容以外のことを詳しく聞かれる	3	
	求職者からハローワークの職員の対応について苦情を言われる	5	
求人者	求職者から求人等の内容が実際と違うと苦情を言われる	5	
	求職者から求人企業の対応の悪さについて苦情を言われる	3	
	職員が求人先に問い合わせると年齢もしくは性別を理由に相談中の求職者の応募を拒否する	5	
	高齢求職者が、年齢不問求人に対する不信感や苦情を職員にぶつける	5	
労働市場	高齢求職者の希望に応えるような適当な求人がない	7	
	就職困難度が高いと思われる求職者から、経済的問題のため、すぐに就職できる企業への紹介を求められる	4	
障害者	求職者が障害の受容がないまま、応募を希望する	3	
	障害等がある求職者が、その人の状況にあっていない求人への応募を希望する	5	
その他	求職者に対して、特別の個別配慮や対応を行う必要がある	6	
計			135 事例

出所) 西村・榎野 (2009 : 7-8)

2016年度はハローワークの新たな就労支援メニューの研究開発を目的として、欧米の求職活動支援の研究をレビューし、その理論と技法を検討した（榎野，2016）。第Ⅳ期のプロジェクト研究の目標の一つとして、求職活動支援プログラムを実施・運営できる職員を育成するための研修プログラムの開発が挙げられている。

図表3-2-4に示すように、研修プログラムの研究開発に止まらず、筆者以外の職員が実施できるように教材や研修実施マニュアルが作成されている。研修プログラムは、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における職員研修で実施されている。当機構においては労働大学校で実施され、事例研究のように正規の研修コースに組み込まれている研修プログラムも多数存在する。

図表3-2-4 研修プログラム、研修教材、研修実施マニュアルの開発



注）筆者は、この成果物の開発に関わっていない。

第3節 逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に関する研究

4種類の研修研究の分野のうち、「(1) 逐語記録を活用した研修プログラム」と「(2) 勤コインタビューを活用した研修プログラム」が、特に職業相談・紹介プロセスの意識化を

促進する方法論の開発と関わる。

本報告では、前者の逐語記録を活用した職業相談・紹介プロセスの意識化に焦点を当てる。「1 逐語記録の検討の効果」について説明した後、逐語記録の作成や解析を支援するソフトウェアである「2 キャリトークの開発」と、職業相談・紹介における重要な表現方法の有無を見分ける「3 発話分類の基準の開発」について説明する。

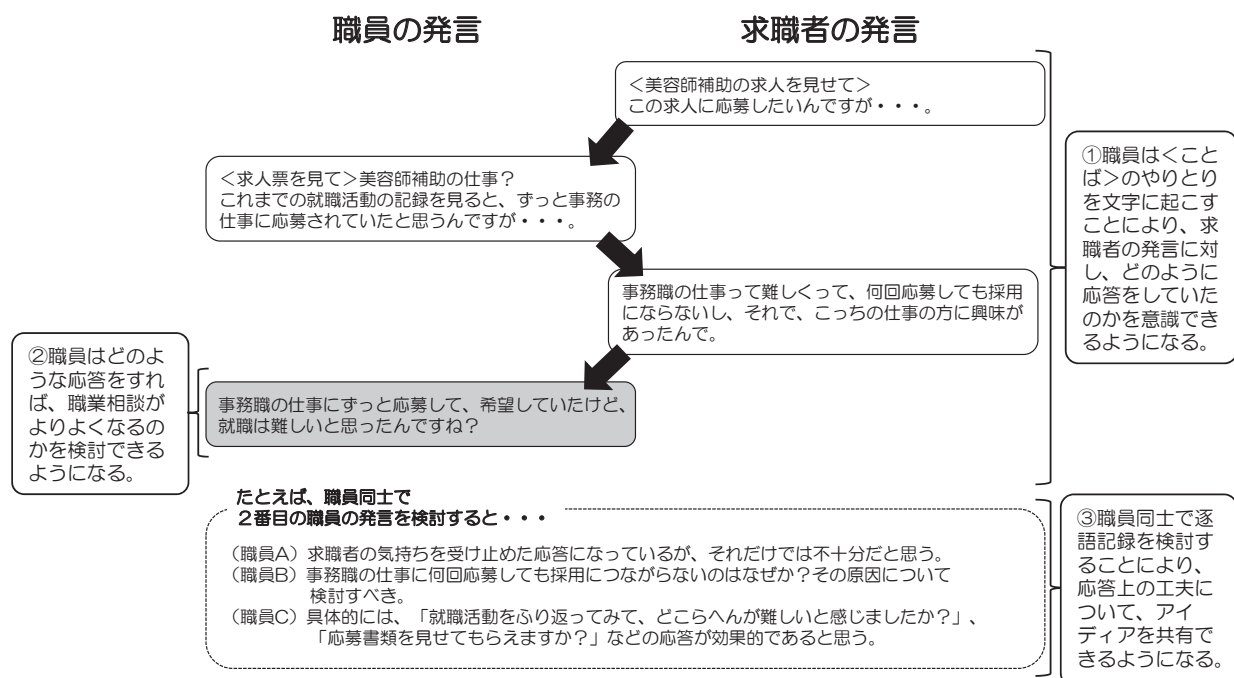
1 逐語記録の検討の効果

労働大学校では、その前身である労働研修所の時代から、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成し、その逐語記録を検討する科目を研修コースに組み込んできた。

逐語記録の作成・検討には、次の3つの効果があると考えられる（労働政策研究・研修機構，2013a:12）。図表3-3-1に、その例を掲載した。

- ①求職者との<ことば>のやりとりを意識できるようになる。
- ②求職者の発言に対し、自身の応答をどのように工夫すれば職業相談がよりよくなるのか、具体的に検討できる。
- ③職員同士で、応答上の工夫を検討し、お互いのアイデアを共有できるようになる。

図表 3-3-1 逐語記録の検討例



出所) 労働政策研究・研修機構 (2013a : 12)

2 キャリトークの開発

キャリア支援部門の前身であるキャリア・ガイダンス部門では、第I期のプロジェクト研究において、2003年度から中高年求職者を対象とした職業相談・紹介の特徴とプロセスの把握をするため、逐語記録を解析するソフトウェアである「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム¹⁸」（通称「キャリトーク」）の開発を進めていた（労働政策研究・研修機構，2006）。

2004年度にプロトタイプ版が開発され、2005年度になると、労働大学校の要請により、事例研究において、このプロトタイプ版が活用されることになった。ここでの運用を通して2度の改訂作業が行われ、2008年度にキャリトークの初版が完成した（同上，2006：120-121；榎野，2006）。

2004年度に作成されたプロトタイプ版開発の仕様書には、開発の目的として次の4つが挙げられている（労働政策研究・研修機構，2006）。この頃から、主なユーザーがハローワークの職業相談・紹介を担当する職員と想定されており、労働大学校の研修での活用を視野に入れていたことが理解できる。

- ①職業相談・紹介の逐語記録を作成する際、一定の様式を定めることにより、効率的に行うことができる。また、容易に編集を行うことができる。
- ②作成した逐語記録を予め定められたコーディング基準に従って、要領良くコーディングすることができる。
- ③逐語記録に付されたコードにより、一定の基準に従って、数量化することができる。また、それらの数値を適切にディスプレイすることができる。
- ④上記①～③のプロセスを通して、逐語記録を用いて、以下の活動を援助する。
 - ・担当者が職業相談・紹介に関する経験を客観化する。
 - ・担当者が職業相談・紹介に関して事例研究をする。
 - ・担当者が職業相談・紹介に関するモデルを検討する。

（同上：121）

①は逐語記録の作成の規則に関する説明であり、その規則を資料6に掲載した。②の「コーディング基準」とは発話分類の基準である。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの<ことば>」と定義される（資料6-2参照）。国文法上の「文」に相当する。この発話単位で、職業相談・紹介における重要な<ことば>の<すがた>の有無を分類する。キャリトークを含め、これらを事例研究において、どのように活用するかは「第5章 事例研究の概要」で説明する。

¹⁸ 2012年度に同システムの改訂が実施され、正式な名称も「職業相談逐語記録解析システム」と変更された。

2011年度には、一般のキャリアコンサルタントにも広く活用できるようになることを目的として、キャリアトークを改訂した（労働政策研究・研修機構，2013a）。2011年度の下半期以降、事例研究では改訂版のキャリアトークを活用している（図表5-1-2参照）。

キャリアトークの主な機能は次の4つである（同上）。

①キャリアコンサルティングの分析

発言の文字数や相槌の回数、相手が話している途中で話し始めた回数など、キャリアコンサルティングの特徴を数量化して示すことができる。

②キャリアコンサルティングにおける〈ことば〉のやり取りの分析

逐語記録の検討のポイントとなる〈ことば〉の表現を分類する基準があり、その基準を活用して、求職者との〈ことば〉のやり取りを分析したり、ポイントとなる発言が検索できる。

③逐語記録の編集・印刷

キャリアトークに逐語記録を読み込むと、コメントの入力などの逐語記録の編集や、グループで逐語記録を検討するためのシートの印刷などが容易にできるようになる。

④逐語記録のデータの管理

複数の逐語記録を収集して管理できる。相談日、相談のタイトル、逐語記録の中のキーワード、作成者名によって、逐語記録を検索できる。

（同上：2）

（1）発話分類の基準の開発

一般的に逐語記録の検討では、求職者の発言に対する職員の応答を中心に検討する。しかし、その検討のポイントの理解には熟練を要することが想像できる。こういった検討をより簡便にするため、発話分類という手法を用いる

発話分類の基準は、当初、筆者が労働大学校の職業指導系の研修コースにおける「カウンセリング演習」や職業相談・紹介に関する実習に参加した経験から生まれている。労働政策研究・研修機構（2007b）では次のように説明されている。

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

種類のカテゴリーへと整理した。これらのカテゴリーを「表現方法」という。

(同上：19)

12種類の表現方法は、キャリア・ストーリー・アプローチの観点から、**図表3-3-2**に示すキャリア・ストーリーを表現するための4種類の表現技法に再編した。それらは、職員と求職者の間での<ことば>のやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、キャリア・ストーリーを構築するための話題間のつながりや順序を調整するキャリア表現に大別される（労働政策研究・研修機構，2009b：30-32）。

図表3-3-2 キャリアの表現技法

表 現 技 法		
プ ロ セ ス 表 現	発話進行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	発話手段	進行の下位の技法
キ ャ リ ア 表 現	発話方向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	発話主題	感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法
	発話時制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

(同上：31)

発話分類では、発話進行、発話方向、発話主題、発話時制の4種類の表現技法の観点から一つひとつの発話を分類する。**図表3-3-3**に示すように、それぞれの表現技法には3種類の表現方法が含まれており、それらのなかから当てはまるものを一つ選択する。

図表 3-3-3 発話分類表

表現方法 表現技法	低 ← 優先順位 → 高								
発話進行	説 明			返 答			質 問		
発話手段	非指示	繰り 返し	指示	中 立	否 定	肯 定	開かれた 質 問	理由を聞く 質 問	閉ざされた 質 問
発話主題	事 柄			感 情			理由づけ		
発話方向	外 向			一 般			内 向		
発話時制	現 在			過 去			未 来		

(同上 : 34)

なお、発話進行には一つひとつの表現技法ごとに、さらに3種類の下位の表現方法が含まれている。たとえば、「求人をご覧になりましたか？」という発話を例にあげて説明すると、発話進行には「説明」、「返答」、「質問」の3種類の表現方法が含まれており、この場合は「質問」が当てはまる。さらにこの「質問」には下位の表現方法として、「開かれた質問」、「理由を聞く質問」、「閉ざされた質問」の3種類が含まれており、「閉ざされた質問」が当てはまる。

3種類の表現方法の関係は、特定の表現の「あり」、「なし」という二項対立の関係にある。このため、原則として一つの発話は、各表現技法における3種類の表現方法の中のどれかに当てはまるように分類の基準が定められている。発話分類の基準は労働政策研究・研修機構(2007b)「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」における「第2部 資料編」に掲載されている。

2009年度後期から発話分類の基準を、発話分類の負担を軽くするため3種類の基準(質問表現、主観表現、時間表現)に集約した。新しい発話分類の基準は資料7に掲載した。これらの3種類の分類基準の考え方は、第4章第3節「職業相談・紹介における重要なくことば」の「くすがた」で説明する。

3 今後の課題

今後の課題としては二つある。第1に認知科学に基づく職業相談・紹介の研究であり、第2にキャリアトークの改訂である。

(1) 認知科学に基づく職業相談・紹介の研究

〈ことば〉のやりとりを検討する枠組となる発話分類の基準は、職業相談プロセスの意識化の中心的な役割を担う。この発話分類の基準は、特定のカウンセリング理論よりも、より汎用性のある認知科学における言語研究の分野である認知言語学に準拠すべきであると考えられる。

この理由として次の二つのことが考えられる。

第1に、それぞれのカウンセリング理論には哲学があり、それはカウンセラーの言動の前提となるとされる（**國分, 1996 : 75**）。この前提となる哲学は職業相談・紹介に臨む職員にとって学ぶべき対象である。しかし、公共機関における職業相談・紹介は、こういった哲学を、より相対的に検討できる枠組を持つ必要があると考えられる¹⁹。

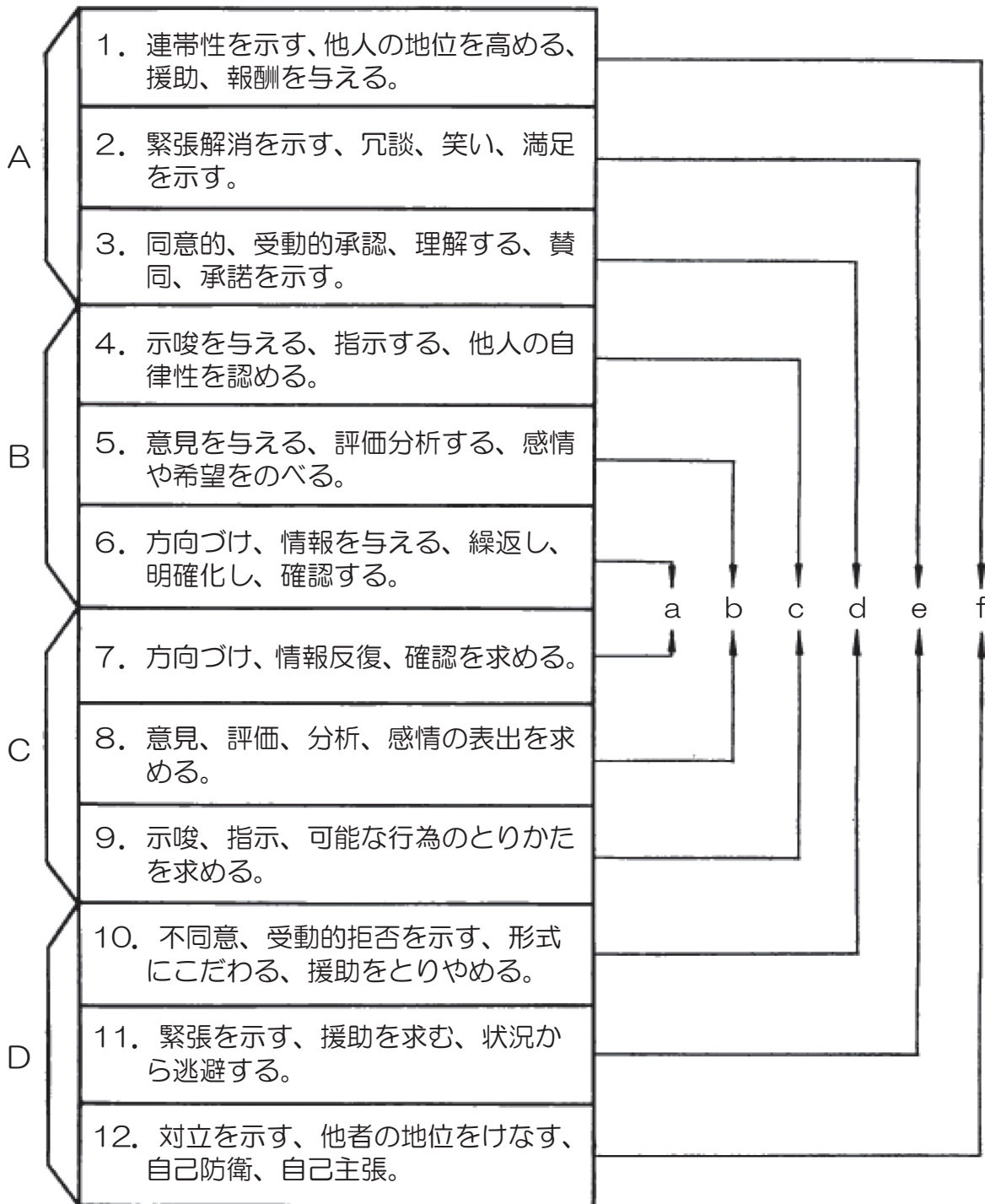
汎用性のある〈ことば〉のやりとりを研究する枠組として、認知言語学の他に、社会構成主義と社会心理学における対人的相互作用の研究が考えられる。社会構成主義は〈ことば〉のやりとりを研究する枠組を提供する考え方であり、カウンセリング研究にも積極的に取り入れられている（**Savickas, 2005 : 42**）。しかし、一般的に言って、逐語記録の検討は職員や求職者の認知活動を前提としている。このため、認知活動を前提としない社会構成主義の考え方は適切であるとは言えない（詳細は第4章「第4節 認知言語学と社会構成主義の相違点」参照）。

社会心理学における対人的相互作用の研究分野は、主に話し手の意図の伝達や聞き手の受け止め方といった〈ことば〉の働き方に焦点を当てる。たとえば、**Bales (1950 : 9)**らは、研究者が集団における相互活動を分析する方法として、**図表 3-3-4**に示す観察カテゴリーシステムを開発している。研究者がこれらのカテゴリーを活用し、話し手の意図の視点から〈ことば〉の働き方を評価する。**浦・桑原・西田 (1986 : 37)**は**図表 3-3-5**に示す発話分類の基準を開発しているが、これは研究者が聞き手の認知を考慮入れて〈ことば〉の働き方を評価するものである。

認知言語学では、〈ことば〉の働き方よりも、〈ことば〉の〈すがた〉に焦点を当てる。〈ことば〉の〈すがた〉が違えば、〈ところ〉の働きが違ふと考えるからである（**Bolinger, 1981 ; 中右実訳, 1981 : 37**）。研修プログラムに取り入れるには、この〈ことば〉の〈すがた〉に焦点を当てた方が実践的であると考えられる。なぜならば、職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりの改善とは、職員が求職者の発言に対する応答を改善することであり（詳細は、第4章第1節「職業相談・紹介プロセスの意識化」参照）、より具体的な〈ことば〉の〈すがた〉レベルで検討をした方が、何をどのように改善したらよいのかというように、

¹⁹ **木村 (2016 : 50)** は、キャリアコンサルティングのアプローチは、特定の理論や技法にとらわれないという意味で包括的・折衷的アプローチであると説明している。職業相談・紹介の本質も、こういったキャリアコンサルティングの性格と同じである。研修研究に限らず、実践的な側面からも、職業相談プロセスを検討する際、特定の理論や技法にとらわれない汎用性のある枠組が必要である。

図表 3-3-4 観察カテゴリーシステム



- A 社会的・情緒的領域（ポジティブな反応）
- B 課題的領域（中立的）解答への試み
- C // // （中立的）解答への疑問
- D 社会的・情緒的領域（ネガティブな反応）

- a. オリエンテーションの問題
- b. 評価の問題
- c. コントロールの問題
- d. 決定の問題
- e. 緊張処理の問題
- f. 統合の問題

出所) Bales (1950:9)

注) 広田 (1963 : 137) の翻訳を引用。

図表 3-3-5 プロトコールカテゴリー

Protocol for Sharing Information (IS)
Orientation (OR)
Central Orientation (C)
Peripheral Orientation (P)
Information (INF)
New Information (IN)
Old Information (IO)
Protocol for Processing Information (IP)
Opinion (OP)
Rational Opinion (OPR)
Emotional Opinion (OPE)
Evaluation (EV)
Positive Evaluation (EP)
Negative Evaluation (EN)

出所) 浦・桑原・西田 (1986:37)

実践的に検討しやすいからである。

第2に、カウンセリングにおける〈ことば〉のやりとりと、日常の対人的相互作用における〈ことば〉のやりとりの間で、それぞれの原理や機能は基本的には同じであると考えられるからである。たとえば、カウンセリング技法における「繰り返し」は、通常の会話でも特定的话题に焦点を当てようとする際、使われる手法である。このように〈ことば〉のやりとりの側面から考えると、カウンセリングは、日常の対人的相互作用における特定の機能が強調された会話であると考えた方が自然であろう。このため、〈ことば〉のやりとりを検討する上で、特定のカウンセリングの理論に縛られる必要はなく、より汎用性が高く包括性のある認知言語学のアプローチの方が有用性が高いと考えられよう。

(2) キャリトークの改訂

キャリトークは2005年度に労働大学の正規の研修コースで運用され、2011年度にはユーザビリティの向上を目指して改訂が行われた。この改訂ではWebプログラミングの技術を活用した。その結果、OSのバージョンアップに合わせてソフトウェアを改訂する必要もなく、6年近く運用されてきた。その一方で、労働大学や職員から様々な改善点が指摘されてきた。これらの要望に応え、更なるユーザビリティの向上と機能の強化を目指して改訂作業を行う時期に来ていると言えよう。その際、認知言語学の知見を加え、理論的により一貫性があり、より実用性が高い発話分類の基準が活用可能なキャリトークへと改訂する必要があると考えられる。

第4章 事例研究の背景にある理論

新事例研究は、職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりを捉える観点として、認知言語学に準拠している。

大堀（2002）は、認知言語学を「われわれが言語によって現実を理解し、行動する仕組みを明らかにする試み」（1）と説明している。この試みは職業相談・紹介の研究に効果的であると考えられる。

職業相談・紹介では、職員は〈ことば〉を介して、求職者の置かれている現実を理解し、求職者が就職する上で障害となる問題を求職者との間で共有する。同様に〈ことば〉を介して、たとえば、履歴書や職務経歴書の書き方を指導したり、就職活動の計画をつくる支援等を通じて、求職者が問題の解決に向けた行動がとれる仕組みづくりを求職者と協力し行う。求職者は、実際にはそのほとんどが相談窓口から離れて行われる面接試験や応募書類の作成等の就職活動を、この仕組みに基づいて行動化する²⁰。

本章では、まず認知言語学の観点から職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりを分析し、そのプロセスを意識化する考え方と、そのやりとりを改善する方法論について説明する。ついで、旧事例研究では準拠する理論が社会構成主義であったが、新事例研究では認知言語学に変更した。その理由について説明する。

第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化

本研究では、職業相談・紹介プロセスを意識化することにより、職業相談・紹介が改善されると考える。精神医学的面接（psychiatric interview）²¹における技法研究の先駆者である Sullivan（1954；中井・松川・秋山・宮崎・野口・山口訳，1986）は、面接の間、面接者が意識すべきこととして、次の3つを挙げている。

²⁰ 職員は専門家としての立場から、主にキャリアガイダンスの6分野からなる専門知識を活用し、この仕組みづくりを支援する。

²¹ Sullivan（1954）の翻訳書では、「精神医学的面接とは（この意味の）対人関係の一特殊例であり、本書で使われる精神医学的面接という用語は精神科医と患者とが会う場合だけに限らない。面接とは、とにかく二人の人が会う際に、一人が対人関係の専門家とされている人で、もう一人が依頼人、被面接者、患者といわれる人である場合のこと」（ハリー・スタック・サリヴァン（著）中井久夫・松川周二・秋山剛・宮崎隆吉・野口昌也・山口直彦（訳）1986：3）と説明されている。同翻訳書では、「精神医学とは人と人との間の関係を研究する分野である」（同上）と定義されている。Sullivanの言う精神医学的面接には、カウンセリングも該当すると考えられる。

- ①クライアントが話していることをもとに、何を言おうとしているのかを考えること。
- ②クライアントに伝えたいことについて、最もうまく表現する言葉を、自分で考えつくこと。
- ③①と②をしながら、面接で伝えようとしつつあること、あるいは、話し合いつつあることについて、それらの法則性や規則性に注意すること。

出所) 同上 : 77-78

この **Sullivan** の考えを参考にすると、職業相談・紹介プロセスの意識化を促す訓練方法として、逐語記録の検討が考えられる。この訓練方法では、職員は、逐語記録の作成を通して、職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりを文字に起こし、どの程度、**Sullivan** の指摘する①と②ができていたかをふり返る。そして、①と②で意識化した〈ことば〉を手がかりとし、③に相当する求職者の〈ころ〉の働き方と、そして職員自身の〈ころ〉の働き方を解釈する²²。

職員は、この逐語記録の検討により、実際の職業相談・紹介の場面で、求職者の発する〈ことば〉を手がかりとして、彼らの〈ころ〉の働きを、よりの確に解釈できるようになると考えられる。その結果、職員は、彼らの〈ころ〉の働きに寄り添った、より効果的な〈ことば〉を使った応答ができるようになると考えられる。

第2節 認知言語学の基本的な姿勢

本研究では、〈ことば〉と〈ころ〉の働きの関わり合いを説明する理論として、認知言語学の知見を利用する。この分野の第一人者の一人である池上 (2011) は、認知言語学の基本的な姿勢として、「〈ことば〉を使う〈ひと〉（もう少し具体的に言うならば、〈ことば〉を使う〈ひと〉の〈ころ〉の働き）との関連で〈ことば〉を考えてみるということ」(317) と説明している。

²² 産業カウンセラーの山田豊氏は、逐語記録の検討で、カウンセラーがふり返ることとして、「例えば、カウンセラーがなぜこう言ったのかと、クライアントさんの話の、こここのところをとらえきれなかったのも、いまならこれを返したとか、そういうことに気づかないことには勉強ではなかるうが」と説明している。**Sullivan** の言う面接者が、面接の間、意識すべきことを、逐語記録の検討を通して、訓練をしていると言えよう (日本産業カウンセラー協会, 2013 : 83)。

<ことば>というものが<ひと>によって使われるものである以上—ちょうど、<ひと>によって使われる<道具>ならばすべて<ひと>がそれに対して想定する<用途>に適うような<すがた>をとるのが当然であるのと同じように—<ことば>もその<すがた>には、それを使うひとのあらゆる思惑（あるいは<こころ>の働き）の刻印が認められるはずだと考えるのである。

出所) 同上 : 317

このように認知言語学では、<ことば>の<すがた>から、<こころ>の働きを理解する。たとえば、次の二つの文は同じ事態を説明しているが、<ことば>の<すがた>は違う（大堀，2002）。

① John broke the window.

‘ジョンが窓を割った’

② The window was broken by John.

‘窓がジョンに割られた’

出所) 同上 : 163

①は能動態であり、②は受動態である。<ことば>の<すがた>の違いから、<こころ>の働きの違いが理解できる。①はジョンの意思や能動性を含んだ動作に焦点を当てているのに対し、②は窓が変化した状態に焦点を当てている。

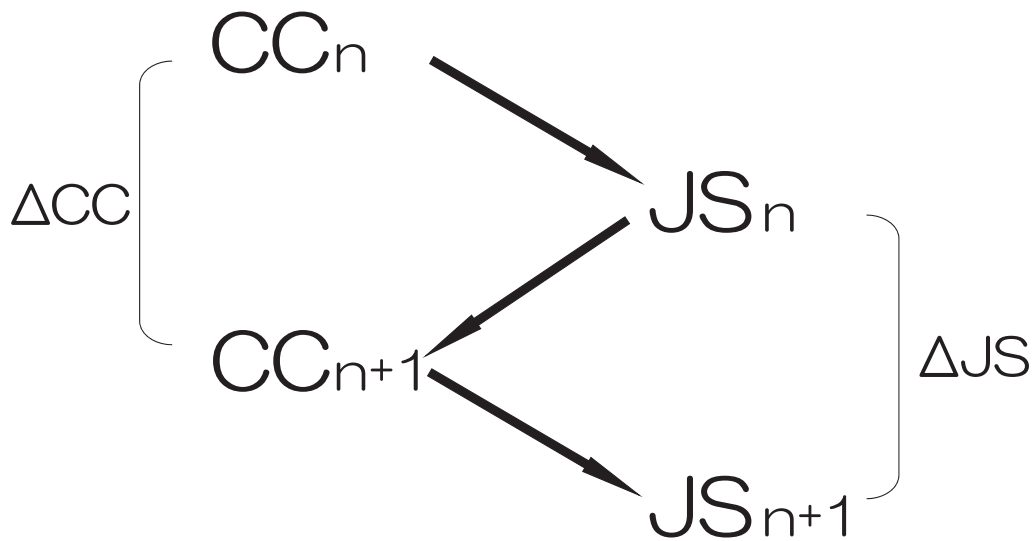
①と②では、事態を把握する話し手の視点、つまり<こころ>の働きが違う。認知言語学では、同じ事態について言っている場合でも表現の仕方が違えば、必ず何らかの点で意味も違う（‘different forms, different meanings’）と考える²³（池上，2009 : 7）。

認知言語学の考え方を、職業相談・紹介における職員と求職者の<ことば>のやりとり当てはめると、図表4-2-1のように整理できると考えられる。CC（「Career Consultant」の略称）は職員の発言（turn）²⁴であり、JS（「Job Seeker」の略称）は求職者の発言である。職業相談・紹介は、 $CC_n \rightarrow JS_n \rightarrow CC_{n+1} \rightarrow JS_{n+1} \rightarrow \dots$ と、職員と求職者の間で話し手と聞き手を交代しながら進行する。

²³ Bolinger (1981) は、<ことば>の<すがた>と<こころ>の関係について、「一つの意味・対・一つの形（one meaning, one form）」（中右実訳，1981 : 37）と説明している。

²⁴ 発言は「話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まり」と定義される（労働政策研究・研修機構，2013a : 13）。

図表 4-2-1 職業相談・紹介の技法と効果



出所) 榎野 (2007 : 161)

<ことば>の<すがた>が<ところ>の働きの刻印であるとするならば、職業相談・紹介における<ことば>のやりとりのうち、求職者の<ことば>の<すがた>の変化 (ΔJS) を追えば、求職者の<ところ>の働きの変化を追うことができる。その変化が職業相談・紹介の効果と考えられる。

求職者の<ところ>の働きの変化に並行して、職員の<ことば>の<すがた>の変化 (ΔCC) から、<ところ>の働きの変化を追うことができる。その変化から、効果的な応答 (CC_{n+1})、そして、その応答の選択や判断を含む、職員の職業相談・紹介技能 (vocational counseling skills) が理解できると考えられる。

認知言語学の視点から、職業相談・紹介プロセスの意識化が、その改善に及ぼす影響を考えると、次のように考えられる (榎野, 2015a)。

- ①職員が、求職者の〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、〈ところ〉の働きの変化である職業相談の効果を意識できるようになる。
- ②①から職員が、その変化に影響を及ぼす自身の〈ことば〉である職業相談技法 (vocational counseling techniques) を特定できるようになり、その〈ことば〉を生み出す自身の〈ところ〉の働きを意識できるようになる。
- ③職員は、職業相談のプロセスを言語過程として意識化できると、知識として、①と②の職業相談の経験を蓄積できるようになる。
- ④③の結果、職員が、求職者の〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、〈ところ〉を働かせ、過去の職業相談の経験を参考にしながら、意識的に、効果的なくことばの〈すがた〉である職業相談技法を選択し、活用できる職業相談技能の習得につながる。

出所) 同上 : 35

第3節 職業相談・紹介における重要な〈ことば〉の〈すがた〉

研修プログラムでは、職業相談・紹介プロセスの意識化を促進するため、職員は、求職者と自身のそれぞれの〈ところ〉の働きを解釈する手がかりとなる〈ことば〉の〈すがた〉(以下「表現の仕方²⁵⁾」という。)を認識する訓練を受ける。そのため、逐語記録における発言を構成する発話単位で、その表現の仕方が何を意味するかを識別する発話分類の実習を体験する²⁶⁾。

表現の仕方の上での特徴と、職業相談・紹介プロセスの意識化との関係は、認知言語学の類像性 (iconicity) の原則から説明される。この原則では、「一般に言語的に明示か非明示かは言語化の対象となっているものの客体化の程度と相関するという」(池上, 2004 : 32)。つまり、この原則に従えば、話し手が、〈ことば〉によって表現しているものは、そうでないものよりも、認識の対象として、より強く意識されていると考える。

²⁵⁾ 旧事例研究で「表現方法」と呼んだ概念を「表現の仕方」と言い換えた。この理由は、「方法」という言葉を使うと、明確な目的を達成するための手段という意味合いが強くなるが、「仕方」という言葉を使うことにより、目的がはっきりせず、慣習的に使用している〈ことば〉のパターンも含めて考えることができるようになるからである。

²⁶⁾ カウンセリングの訓練方法として、カウンセラーが、カウンセリングのロールプレイングや逐語記録等を利用し、そこで活用されているカウンセリング技法を認識・分類する訓練方法がある。たとえば、アイビイ (1995) は、逐語記録の事例教材を使って、〈質問〉〈最小限度のはげまし〉〈要約〉などの技法が活用されたら、それらを評価表にチェックする訓練方法を開発している。アイビイの挙げる技法は、言語を用いての技法がほとんどである。認知言語学の視点からすると、〈ことば〉の〈すがた〉(の背後にある話し手が伝えたいと思っている意味)の識別の訓練であると考えられる。

類像性の原則を、研修プログラムの実習である発話分類に引き寄せて考えると、特定の〈ことば〉の〈すがた〉は、話し手が、その表現の対象を、客観的に把握している程度と相関することになる。

研修プログラムでは、職業相談・紹介にとって重要な〈ことば〉の〈すがた〉として、主観表現、時間表現、質問表現の3種類の表現の仕方に着目する（労働政策研究・研修機構，2013a：62-83）²⁷。詳しい発話分類の基準は資料7を参照。

1 主観表現

主観表現とは、話し手が自分の伝えたいことについて、どのように感じたり、思ったり、考えたりしているかを示す表現である。職業相談・紹介に限らず、一般的にカウンセリングに期待されている効果は、クライアントが自身の気持ちを客観的に把握できるようになることにあると考えられる²⁸。つまり主観を客体化することである。

認知言語学の視点から、主観の客体化は、次のように説明できる（池上，2003，2004）。私たちのすべての発言は、話し手の視点から話されているという意味で、すべて主観である（池上，2003：18）。その主観の客体化とは、話し手が、感じたり、思ったり、考えたりしている主観的な営み自体を、話し手自身が観察者となって、〈ことば〉で表現しているということである（池上，2011：318）。

たとえば、話し手が朝、歩道を歩いていて、その脇から自転車が飛び出してきたとする。思わず「あっ」と〈ことば〉が出てしまう。これは、話し手が、「自転車が飛び出してきた」出来事のなかに身を置いて、体験的に出てきた〈ことば〉である²⁹。このため、話し手は、自身の主観を客体化していない。その話し手が職場に来て、同僚に、次のように朝の出来事を話したとする。「朝、歩道を歩いていたら、自転車が飛び出してきた、驚いた」。話し手は、「自転車が飛び出してきた」出来事の外に身を置いて、観察者のごとく、同僚に朝に起きた出来事を説明している³⁰。その時の自分の心理状態さえも、「驚いた」という〈ことば〉から分かるように、客観的に把握している。これが主観の客体化である。

²⁷ 2005年度の時点では、4種類（発話進行、発話方向、発話主題、発話時制）（労働政策研究・研修機構，2007b：50-54）であった。研修プログラムの実施を繰り返し、アンケート調査等による職員の評価（第5章第4節「事例研究の評価」）を参考にしながら、2009年度の後期以降、3種類へと集約された（労働政策研究・研修機構，2013a：62-83）。

²⁸ ロジャーズ（2005：335）のクライアント中心療法、キャリア・カウンセリングの背景にある職業発達理論（Super，1953：189-190）、キャリア構築理論（Savickas，2002：154-157）などの中核となる概念は自己概念（self-concept）である。クライアントにとって自己概念とは、客体化された自身であり、その中心は、その人自身の客体化された思考や感情である。

²⁹ 認知言語学で「主観的把握」と言う。主観的把握とは、「話者が言語化しようとする事態のなかに身を置き、当事者として体験的に事態把握をする場合」と説明される（池上，2011：318）。

³⁰ 認知言語学で「客観的把握」と言う。客観的把握とは、「話者が言語化しようとする事態の外に身を置き、傍観者、ないし観察者として客観的に事態を把握する場合」と説明される（池上，2011：318）。

主観表現の<ことば>の<すがた>には、主語が第一人称であり³¹、かつ述語が「(私は) ~と思う」や「(私は) ~と考える」など内的情態動詞(工藤, 1995)や、「(私は) うれしい」、「(私は) 悲しい」などの感情形容詞(王, 2013)のある発話が該当する。

主観表現の発話分類では、まず、発話のなかに、話し手の主観であることを示す表現があるかどうかを識別する。ある場合、「主観表現あり (S : Subjective Expression)」に分類し、それ以外は「主観表現なし (NS : Non Subjective Expression)」になる。「主観表現あり (S)」のうち、話し手の感情・欲求・身体感覚を示す表現がある場合、「感情表現 (SE : Subjective Expression of Emotion)」に分類する。

2 時間表現

時間表現といえ、たとえば、「~る」と「~た」で示される時制とか、「明日」、「今後」、「将来」、「今日」、「1年前」などの語彙である。この際に重要なのは、話し手が客観的な時間関係を主観的にどう受けとめているか、ということである。たとえば、過去の出来事を、まともに「~た」で表現するか、あたかも現在に関わる事柄であるかのように「~る」と表現するか、といった点である³²。

認知言語学者の大堀(2004: 9)は、「発話を解釈するための最も基本的な作業は、それが『いつ・どこ』のことを表しているのかをはっきりさせること」と述べている。時間表現の活用により、話し手は時間の流れを、より強く認識の対象として意識できるようになるとともに、聞き手は、話し手がいつの話をしているのか理解しやすくなり、両者の間で、話されていることが、いつの話なのか、を共有できるようになると考えられる。

職業相談・紹介では、就職支援メニューとして、求人事業所に提出する履歴書や職務経歴書の作成指導がある。これらの提出書類の作成指導では、求職者が、これまで、どのような仕事を経験し、今、どのようなことをしており、将来、どういった仕事をしたいのかというように、職員は、時間の流れに沿って、求職者が自身の話を整理するように働きかける。たとえば、職員が、「その話は、いつのことでしたか？」と求職者に質問することにより、求職者に時間表現を<ことば>にするように促す。

職員は、このように過去、現在、未来の時間の流れのなかで話を整理する支援をし、求職者が客観的に自身のキャリアを把握できるように、働きかけると考えられる。

時間表現の発話分類では、まず、発話のなかに、いつの出来事かを示す表現があるかどうかを識別する。ある場合、「時間表現あり (T : Temporal Expression)」に分類し、それ以外は「時間表現なし (NT : Non Temporal Expression)」になる。「時間表現あり (T)」のうち、話し手が話している時点から、先の出来事である表現がある場合、「未来表現 (TF :

³¹ ただし、日本語の場合、感じたり、思ったり、考えたりする主体が話し手自身の場合、話し手自身は言語化の対象とならない(つまり、俗にいう「省略される」)傾向がある(池上, 2002: 74)。

³² この点は、話し手が自らの体験をどの程度、客観的に受けとめているかの判断の際にも一つの目安になる。

Temporal Expression of Future)」に分類する。

3 質問表現

質問表現とは、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に対し尋ねる表現の仕方である。たとえば、「一番応募したい会社はどれですか？」や「この求人を選ばれた理由はなんですか？」などである。

質問表現は、相手の話す内容を方向づけたり、制限する働きがある³³。職業相談・紹介では、職員が制約された時間と空間の中で、求職者情報の収集、求人情報の選択、応募方法の確認、応募書類等の準備、面接試験の日程調整など、求職者の就職活動を支援する。職員は、「開かれた質問 (open questioning)」や「閉ざされた質問 (closed questioning)」(アイビイ, 1995 : 37-39)などを意識して、質問表現の<ことば>の<すがた>を選択し、相談の流れに適切なタイミングで質問表現を活用することにより、これらの支援を効率的に進めることができるようになると考えられる。

質問表現の発話分類では、まず、発話のなかに、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があるかどうかを識別する³⁴。ある場合、「質問表現あり (Q : Questioning Expression)」に分類し、それ以外は「質問表現なし (NQ : Non Questioning Expression)」になる。「質問表現あり (Q)」のうち、具体的な選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現 (QC : Questioning Expression with Choice)」に分類する³⁵。

第4節 認知言語学と社会構成主義の相違点

新旧の事例研究では準拠する理論が違ふ。旧事例研究は社会構成主義に、新事例研究は認知言語学に、それぞれ準拠している。本節では両理論の相違点を説明し、事例研究の準拠する理論として、社会構成主義から認知言語学に変えた理由を説明する。

なお、本報告書では「constructivism」を「心理的構成主義」と翻訳する。Young & Collin (2004:374)らは、同用語が心理的構成主義と社会構成主義を分けずに活用される場合、つまり、それらの共通する要素を意味する場合、“constructivism”と“ ”の引用符で括って表記した。本報告書もこれに倣い、心理的構成主義と社会構成主義の共通する要素を意味する場合、“構成主義”と表記する。

³³ アイビイ (1995) は質問を「面接を進行させるのに役立つものである」(36)と説明している。

³⁴ 質問表現の有無は、<ことば>の<すがた>だけではわからない場合がある。そのため、音声記録を聞いて逐語記録を作成する段階で、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねていると識別できれば、その発話に「？」の記号をつけ、質問表現であることを記録する。

³⁵ 選択肢質問表現は、一般的に「閉ざされた質問」に相当する。選択肢質問表現以外の質問表現は「開かれた質問」に相当する。名称を変更した理由は、特定の言語表現の有無を識別する視点を重視したことによる。

1 認知言語学と社会構成主義の共通点

職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりを研究する際、“構成主義”の考え方は有効である。“構成主義”とは、私たちの経験する世界は、ありのままの現実ではないと考える。象徴化によって、私たちの経験する世界がつくられていると考える。その象徴化の代表的なものが〈ことば〉である。

このように考えると、相談業務で職員と求職者が経験する世界も、ありのままの現実ではない。たとえば、求人情報や求職者の語る職歴は〈ことば〉による象徴化によって構成された概念である。

“構成主義”には二つの考え方がある。一つは心理的構成主義であり、もう一つは社会構成主義である。認知言語学は心理的構成主義に属する。

2 心理的構成主義

心理的構成主義では、〈ことば〉によって経験の世界が構成される際、その構成には認知の働きが重要であると強調する。たとえば、グラスに残った半分の水を見て、客観的な事態は一つでも、「半分もある」と言うことができれば、「半分しかない」と言うこともできる。どちらの言い方をとるかは、真か偽かという論理の問題ではなく、事態をどのように捉えるかという問題であるとする（大堀，2002：2）。

社会構成主義との相違点を説明すると、心理的構成主義では、〈ことば〉が私たちの経験する世界を構成する。ここまでは社会構成主義と同じである。しかし、心理的構成主義では、その構成は個人の認知活動によって構成されると考える。社会構成主義では認知を前提としない。

3 社会構成主義

認知を前提としないとは、どういうことだろうか？深尾（2005）は次のように説明している。

社会構成主義では、心も外的世界も言語によって形成され、社会的交渉によって変化しているものであるとする。また、心理的構成主義が知識の源泉を個人の心のプロセスに求めるのに対して、社会構成主義は人間行為の源泉を関係性に求め、個人の行動の理解のためのコミュニケーションの重要性を強調する。

出所) 同上：141

たとえば、求職者がある求人事業所の就職試験を受け、不合格の通知を受けたとする。心理的構成主義では、「不合格の通知を受けた」という出来事が、求職者の〈ところ〉の外で起きたと考える。求職者の〈ところ〉の中、つまり内部にある経験世界において、「悔しい」

と感じたり、「新たに求人を探そう」と思ったりする。

社会構成主義では個人の<ことば>の内と外を分けない。「不合格の通知を受けた」という出来事が起きたことを自明視しない。「不合格の通知を受けた」出来事も、求職者が「悔しい」と感じたり、「新たに求人を探そう」と思うことも、すべて<ことば>、つまり記号に過ぎない。

その記号が求人事業所の採用担当者と求職者の間で使われる時、その機能として「雇用関係は成立しない」。職業相談・紹介の担当者と求職者の間で使われる時、その機能として「新たに求人を探す」きっかけになるかもしれない。このように<ことば>に絶対的な意味が存在するわけではなく、関係性における機能として理解されるべきものということになる(サトウ, 2013 : 105)。

4 逐語記録の検討で有用な理論は何か？

旧事例研究の参考とする理論として社会構成主義を採用した理由は、キャリア・ストーリー・アプローチの中心的な研究者である Savickas (2005 : 42) が、自身の考えたキャリア構築理論 (career construction theory) のメタ理論として社会構成主義を採用した影響を受けている。Savickas (2011) は次のように述べている。

キャリア構築理論は、言語を表現の手段と考えるキャリア理論とは異なる。こういったキャリア理論は伝統的な考え方であり、認識論に基礎を置く。認識論では、まず思考や感情があり、言語は、それらを表現する手段を提供すると考える。それに対し、キャリア構築理論では、言語が社会的現実をつくり、かつ構成するという信念に基づいている。

出所) 同上 : 16

実際、キャリア・ストーリーは<ことば>から構成される概念である。この概念は、職業相談・紹介において求職者と職員の間で共有され、相談の窓口から離れると、求人事業所の採用担当者との間で共有されることにより、採用や職場適応など、その機能を発揮すると考えられる。

しかし、逐語記録の検討で活用するには有用な理論とは言い難い。逐語記録の検討では、職員と求職者との<ことば>のやりとりにおいて、求職者がどうして、そのような<ことば>を使ったのか、あるいは、職員の<ことば>をどのように受け止めたのかなど、<ことば>を手がかりとして、求職者の認知活動を推論する検討が中心となるからである。

たとえば、求職者が離職の理由について「会社都合だ」と話すのに対し、以前の勤務先が発行した離職票には自己都合と記録されていたとする。この場合、職員は求職者から離職の経緯について話を聞き、求職者が自己都合と受け止めた理由、つまり求職者の認知活動を

理解しようとするだろう。その一方で、求職者の話を聴きながら、事業所側が自己都合と記録した理由を探ろうとするだろう。

職業相談・紹介の場合、このように求職者と求人事業所側の間で同じ出来事や事実であっても、その受け止め方、つまりそれぞれの認知活動が違うという視点が重要であると考えられる。一般職業紹介業務取扱要領でも、職員の役割は双方の認知のギャップを埋める働きかけにあることが示唆されている（厚生労働省職業安定局，2016：245）。

このように考えると、職業相談・紹介における<ことば>のやりとりを研究する際、職員と求職者の双方の認知活動を前提としない社会構成主義よりも、両者のギャップを扱うことができる心理的構成主義の方がより生産的な研究が期待できると言えよう³⁶。

本研究では、キャリア・ストーリー・アプローチの観点から、ハローワークにおけるあつせんサービスをモデル化している。その際、以前は社会構成主義を参照した（榎野・松本，2006；榎野，2007；労働政策研究・研修機構，2007b）。

近年になり、上記と同様な研究の生産性という理由により、心理構成主義を参照して、キャリア・ストーリー・アプローチを職業相談・紹介モデルに展開している（榎野，2014；第2章第3節「2 キャリア・ストーリー・アプローチ」、第7章第1節「1 職業相談・紹介モデル」）。この職業相談・紹介モデルでは、求職者が過去・現在の仕事経験を解釈してキャリア・ストーリーを構築し、未来の展望をつくるというように、求職者の認知活動を前提としている。

³⁶ 榎野（2015c：170-172）は、キャリア・カウンセリング・モデルの研究をする際、心理的構成主義と社会構成主義のどちらが適切であるかを比較検討し、心理的構成主義の考え方がより生産的であると結論づけている。

第5章 事例研究の概要

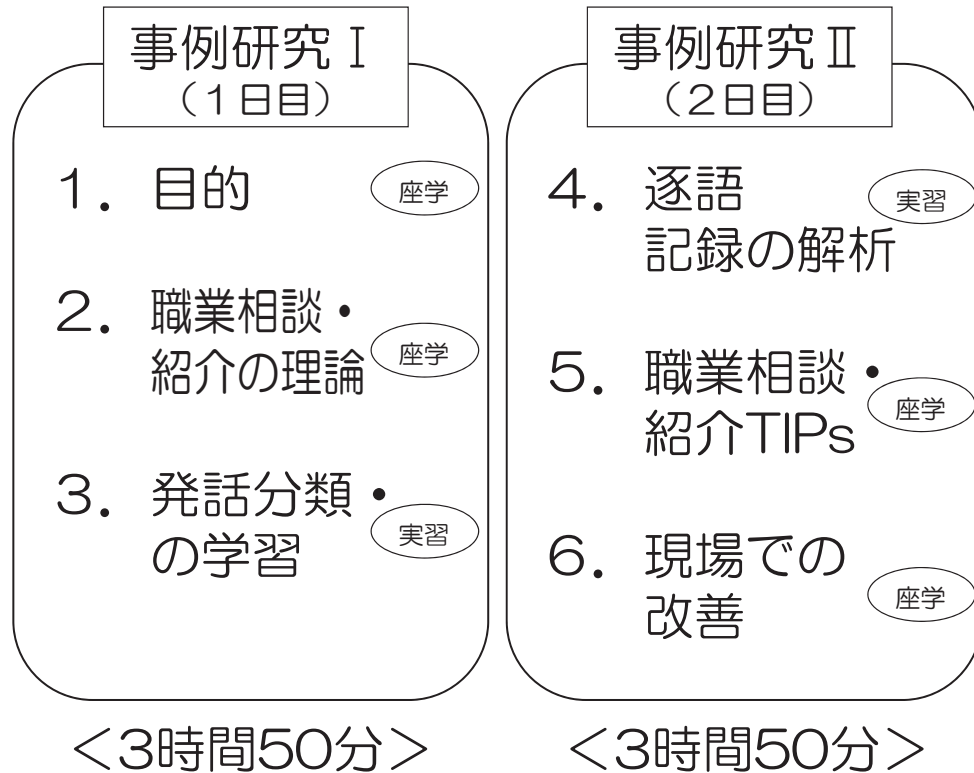
第1節 事例研究のスケジュール

新旧の事例研究はともに、2005年度から労働大学校において、職員の高度な職業指導技術の習得を目的とする研修コースのカリキュラムの一つとして組み込まれてきた。2016年度12月現在の時点で、これまで26回実施され、参加者総数は1,048人になる（図表5-1-2）。

研修プログラムの総時間数は7時間40分である。2日間に亘って実施され、1日目と2日目の間には1～2週間程度の間隔が置かれる。

図表5-1-1に旧事例研究のスケジュール例を示す。職員は、1日目に職業相談・紹介の理論と発話分類の基準を学習し、2日目にはキャリトークを活用して、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を分析し、その改善点を検討する。この流れは新事例研究も同様である。

図表5-1-1 旧事例研究のスケジュール例



出所) 榎野 (2015a : 37)

職員は、研修の事前準備として、求職者の了解を得て、自らが担当した実際の職業相談・紹介を録音し、逐語記録を作成することが求められる。この課題は、労働大学から、研修コースの始まる1カ月半前に、職員に通知することとされている。

図表5-1-2 事例研究の実施状況

研修番号	年度	日程	研修コース名	研修プログラム名 (時間)	参加者数	ツール/ 発話分類の基準	職業相談 TIPsの種類
1	2005年度	①6月14日 ②6月29日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	34人	キャリアトーク (4基準)	なし
2	2006年度	①6月13日 ②6月28日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	38人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
3	2007年度 (第1回)	①6月12日 ②6月27日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	36人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
4	2007年度 (第2回)	①10月30日 ②11月14日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	45人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
5	2007年度 (第3回)	①2月19日 ②3月5日	キャリアコンサルタント養成講座	①事例研究Ⅰ (130分) ①事例研究Ⅱ (100分) ②事例研究Ⅲ (230分)	57人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
6	2008年度 (第1回)	①7月2日 ②7月16日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	55人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
7	2008年度 (第2回)	①2月18日 ②3月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	43人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
8	2009年度 (第1回)	①6月30日 ②7月14日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	32人	キャリアトーク (4基準)	受容TIPs
9	2009年度 (第2回)	①2月18日 ②3月3日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	47人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
10	2010年度 (第1回)	①6月30日 ②7月14日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	42人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
11	2010年度 (第2回)	①2月16日 ②3月2日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
12	2011年度 (第1回)	①6月21日 ②7月6日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	36人	キャリアトーク (3基準)	応答TIPs
13	2011年度 (第2回)	①2月14日 ②2月29日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	31人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
14	2012年度 (第1回)	①6月19日 ②7月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
15	2012年度 (第2回)	①2月19日 ②3月6日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
16	2013年度 (第1回)	①6月25日 ②7月10日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	37人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
17	2013年度 (第2回)	①2月18日 ②3月5日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
18	2014年度 (第1回)	①6月12日 ②6月27日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	23人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
19	2014年度 (第2回)	①1月20日 ②2月4日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	35人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
20	2015年度 (第1回)	①6月29日 ②7月17日	職業指導ⅡA専門研修	①事例研究Ⅰ (230分) ②事例研究Ⅱ (230分)	48人	キャリアトークⅡ (3基準)	受容TIPs

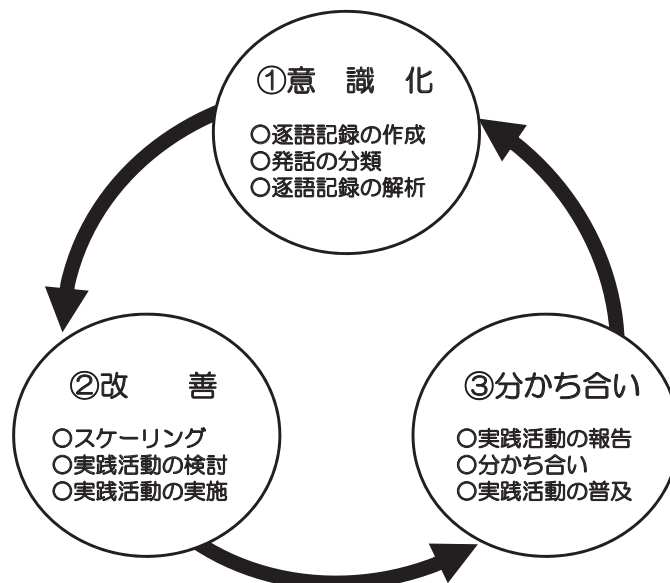
図表 5-1-2 事例研究の実施状況 (続き)

研修番号	年度	日程	研修コース名	研修プログラム名 (時間)	参加者数	ツール/ 発話分類の基準	職業相談 TIPsの種類
21	2015年度 (第1回)	①9月29日 ②10月6日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	50人	キャリアトークⅡ (3基準)	なし
22	2015年度 (第2回)	①12月8日 ②12月15日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	59人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
23	2015年度 (第3回)	①1月19日 ②1月25日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	57人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
24	2016年度 (第1回)	①7月26日 ②8月2日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	54人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
25	2016年度 (第2回)	①8月23日 ②8月30日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	49人	キャリアトークⅡ (3基準)	応答TIPs
26	2016年度 (第3回)	①12月6日 ②12月13日	職業指導Ⅱ専門研修	①事例研究Ⅰ (110分) ①事例研究Ⅱ (120分) ②事例研究Ⅲ (90分) ②事例研究Ⅳ (140分)	57人	キャリアトークⅡ (3基準)	問題解決 TIPs

第2節 事例研究の構成

事例研究は、図表 5-2-1 に示すように、①意識化、②改善、③分かち合いの3つのパートから構成される。

図表 5-2-1 事例研究の構成



出所) 榎野 (2015a : 38)

労働大学の研修コースでは、3つのパートのうち、①意識化（研修の事前準備である逐語記録の作成を除く）と、②改善（実践活動の実施を除く）が中心であり、③分かち合いは、研修コースの修了後、実施される。

①意識化

意識化では、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成することにより、求職者とのやりとりを意識できるようになる。ついで、キャリアトークを活用して、逐語記録を解析することにより、求職者の発言に対する自らの応答の特徴と傾向を理解できるようになる。キャリアトークによる逐語記録の解析の手順については次節の「逐語記録の解析」で説明する。

②改善

職員は、求職者の発言に対し、どのように自らの応答を工夫すれば、職業相談・紹介をより良くすることができるのかを検討する。具体的には、職員は自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析した後、その職業相談・紹介を感覚的に10点満点（最低が1点、最高が10点）で評価するスケールリングをする³⁷。職業相談・紹介の改善の指標として、研修の修了後、職員が現場に戻ってから、その得点を1ポイント上げるには、どのような工夫を実践したらよいかを検討する。その工夫を実際に実践するかどうかは職員の自主性に任される。

③分かち合い

研修の修了後、職員が職場に戻ってから、実践活動の報告（任意）をお願いする。キャリア支援部門が中心となり、この報告をとりまとめた実践活動事例を、研修生にフィードバックする。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2009b : 36-42)

事例研究では、①～③のサイクルを一通りまわすことをサポートする。③の実践活動の体験の分かち合いにより、職員は、より多様な視点から職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、求職者の発言に対する応答の種類が増えることが期待される。それらの変化が、さらなる①意識化と②改善へとつながり、スパイラル上に実践活動が続くことが想定されている。

³⁷ 解決志向カウンセリングの技法の一つである。カウンセリングにおいてクライアントの状況、および目標と方向性を明らかにするため、カウンセラーが「『一緒にお話することですぐどうなりたいですか』、『その状況を10とすると、今は1から10のどのくらいですか』」（宮田，2011:177）と質問する。

第3節 逐語記録の解析

職員はキャリアトークを活用し、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析する。その手順を図表5-3-1に示す。

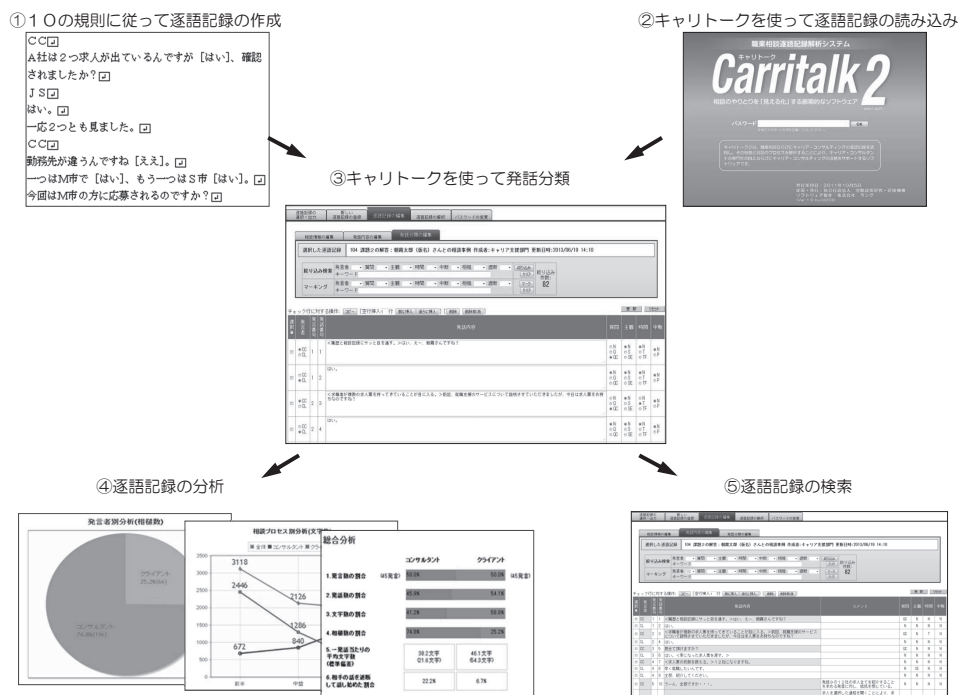
まず、研修の事前準備の段階で、労働大学から、逐語記録を作成するためのマニュアルが職員に配付される。職員は、そのマニュアルに掲載されている「3 逐語記録作成の規則」(資料6参照)に従って逐語記録を作成すると(①)、キャリアトークに、その逐語記録を読み込ませることができるようになる(②)。

事例研究の1日目に発話分類を学習する。職員は、第4章第3節「職業相談・紹介における重要なくことば」の「くすがた」で説明した、質問表現、主観表現、時間表現の観点から、くことばのやりとりを識別する基準を学習する(資料7参照)。それらの観点から、キャリアトークを使って、発話単位で、②で読み込んだ逐語記録を分類する(③)。

事例研究の2日目では、③で分類した結果をもとに、逐語記録を解析する。解析は、発話分析と発話検索の2種類がある。

発話分析は量的分析であり、客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握するのに適している(④)。逐語記録をキャリアトークに読み込んだ時点で、発言の文字数、相槌や中断の回数、相手が話している途中で話し始めた回数等を集計できる。

図表5-3-1 逐語記録の解析の手順



出所) 権野 (2015a : 39)

こういった集計は、求職者や職員といった役割別や職業相談・紹介の前半、中盤、後半といったプロセス別の集計も可能であり、役割別の特徴や、職業相談・紹介プロセスでの変化を把握できる。

発話分類を利用すると、職員が、どのくらい職業相談・紹介の流れをコントロールしているのか（質問表現）、求職者が、どのくらい自身の気持ちを意識して話しているのか（主観表現）、過去、現在、未来のどの時点が、よく話された職業相談・紹介なのか（時間表現）、などを量的側面から検討できる。

発話検索は質的分析である。量的分析をもとに客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握した上で、その職業相談・紹介で重要な意味を持つことばを>を検索したり、発話分類を活用して、ポイントとなる求職者の発言や職員の応答を検索する（⑤）。たとえば、主観表現の発話分類を利用し、求職者が自身の気持ちを意識して話している発言を検索して抽出し、その発言に対する職員の応答を特定することにより、職員が求職者の気持ちに応えた応答をしているのかなどが検討できる。

第4節 事例研究の評価

毎回の事例研究の実施ごとに、職員から研修の感想を求めるようにしている。その結果をもとに、事例研究の具体的な進め方や実習等の時間配分の改訂などが行われる。

当初は、自由記述形式の調査票を活用し、研修生から感想を求めた。2007年度以降、事例研究を評価する項目を作成し、その評価の程度を把握するため、選択肢式で聞く方式を加えている（資料3、4参照）。

2013年度から、**Kirkpatrick (1979 : 78)** の研修効果測定 の4段階モデルを参考にした調査票を活用している。詳しくは「第8章 研修プログラムの効果」を参照。

第6章 実践活動の報告

第1節 実践活動の手順

実践活動の手順を説明する。2日目の事例研究では、職員はキャリアトークを活用して、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析し、その結果をもとに、求職者に対する自らの応答をどのように工夫すれば、職業相談・紹介がより良くなるのかを検討する。

1 逐語記録の検討

職業相談・紹介は求職者と職員の二人の間で進められる。実際に起こっていることは二人の間でしかわからない。このため、職業相談・紹介の検討は職員個人の思いや考えといった主観に強く左右される傾向がある。逐語記録の検討の利点は、事実つまり求職者の発言と、それに対する職員の応答をもとに、より客観的にふり返りができることにある。事例研究では、その検討方法として次の二つのことを行う。

(1) 質的分析

逐語記録の検討で伝統的に行われてきた、具体的な発言そのものを検討する方法である。たとえば、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録に対し、次のような検討が考えられる。

求職者は「何をしたらよいのかわからない」と、進路に対する迷いを話している。この発言に対し、「いつぐらいまでに就職をするとお考えですか?」と、求職者の気持ちを受け止める応答をしなかった。ここは「何をしたらわからなくて、困っているのですね」といった気持ちを受け止める応答をしたい。

(2) 量的分析

職業相談・紹介の特徴を数量化し、その結果を検討する方法である。たとえば、次のような検討が考えられる。

求職者の発話の25.3%が主観表現に分類された。平均値より高いことから、他の相談と比較して、求職者が自身の思いや考えを多く表現している。

事例研究では、逐語記録の検討として、量的分析により職業相談・紹介の全体的な傾向を

把握し、それから質的分析により求職者と職員のやりとりについて、具体的に検討するという手順を踏む。

逐語記録の解析の分野を**図表 6-1-1**に示す。職員は「発言と発話」、「主観表現」、「時間表現」、「質問表現」の4種類の解析分野で逐語記録を発話分析し、客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握する。それから、発話検索をかけ、具体的に求職者の発言や自身の応答の内容を検討する。

図表 6-1-1 逐語記録の解析分野と対応する職業相談・紹介 TIPS

解析分野	発話検索の検討内容	対応する職業相談TIPs
発言と発話	Q. 求職者の発言だけを見てください。それらの発言を読んで、求職者は話したいことを十分話すことができたと思いますか？	中断の回数もしくは時間を意識する
		求職者が、「～けど」、「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ
		求職者の話にも、普段より多く相槌を打つ
主観表現	Q. 求職者の主観表現を見てください。①求職者が何を思い、考え、感じているのか、伝わってきますか？②求職者の主観表現の後、職員は、どのような応答をしていますか？	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる
		自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる
		最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる
		求職者の感情表現に注意を向ける
		求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる
		求職者が感情を表現をし始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心の中で言葉にしてみる
時間表現	Q. 求職者と職員の両方の時間表現を見てください。①未来の発話はどのくらい先の未来を表現していますか？②過去の発話はどのくらい過去のことを表現していますか？③発話で表現されている過去から未来の広がりについて、どのような印象を持ちますか？	求職者がどの時制の話を多くしているか意識する
		求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする
		求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる
質問表現	Q. 職員の質問表現を見てください。一連の質問に流れはあると思いますか？	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける
		指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける
		職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする

注) **図表5-1-1**の事例研究Ⅱの「4. 逐語記録の解析」では、解析の分野は4種類に分かれる。それらは、「発言と発話」、「時間表現」、「主観表現」、「質問表現」である。「発言と発話」は、逐語記録における発言数、発話数、文字数、相槌数、遮断数、中断数を算出し、その結果を解釈する。発話検索では、求職者の発言だけを抽出し、求職者が十分話せたかを検討する。**本図表**では、これら4種類の解析の分野とTIPsとの関連性を示した。

出所) 榎野 (2015a : 42)

この逐語記録の検討直後のスケーリングの得点は、相談の直後のそれよりも、ポイントを下げる職員が7割前後と過半数を占めることが報告されている (労働政策研究・研修機構,

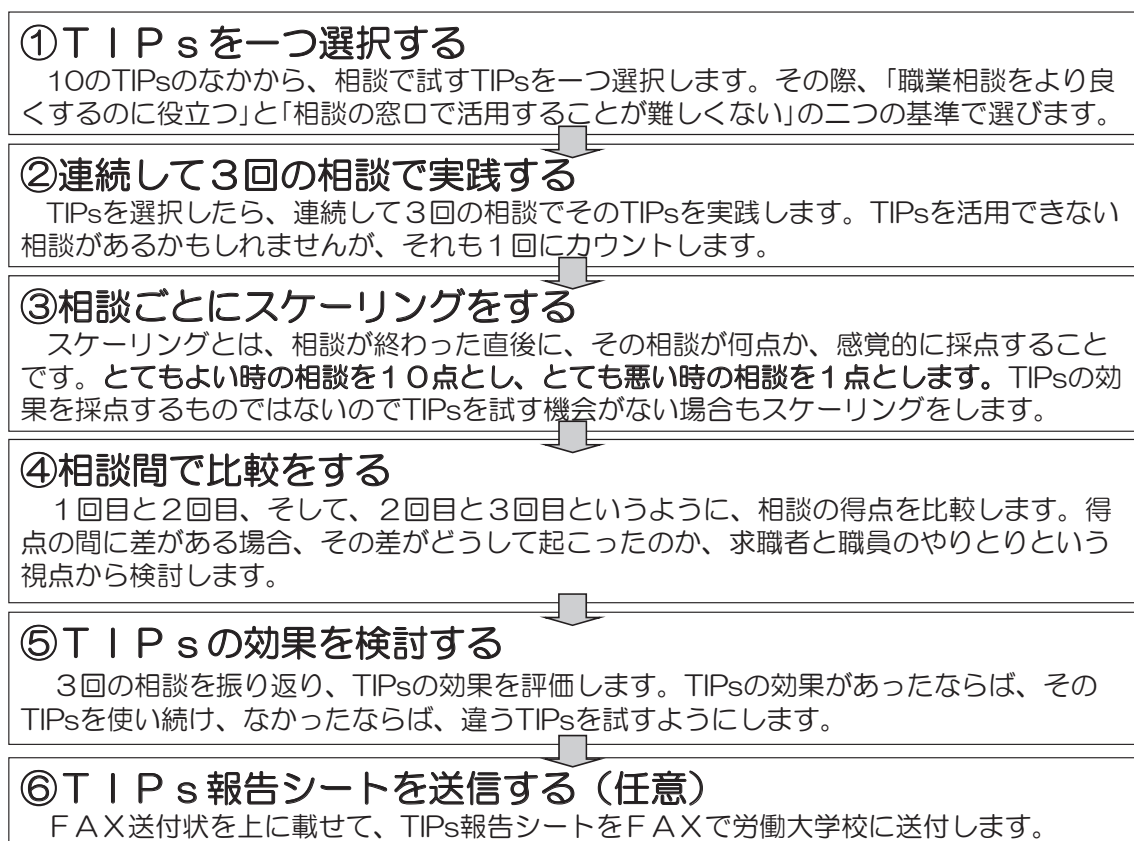
2009b:52-54)³⁸。この原因として、職員はキャリトークを使って逐語記録を解析することにより、求職者の発言、それに対する自身の応答、そして職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、自身の応答の改善点に、より注意が向くようになったことが考えられる。

ついで、職員は逐語記録の解析直後のスケーリングの得点を1ポイント上げるには、どのような工夫をしたらよいかを検討する。職員がその工夫を検討しやすいように、キャリア支援部門ではTIPsを開発した。

第2節 実践活動の検討

図表6-2-1に実践活動の手順を示す。職員は、逐語記録の解析と検討の後、現場での改善活動のヒントとなるTIPsの説明を受ける。

図表6-2-1 実践活動の手順



出所) 労働政策研究・研修機構 (2009b:41)

³⁸ この分析の対象は、2007年度と2008年度の事例研究に参加した職員(81人、54人)のうち、相談の直後と逐語記録の解析の直後で、スケーリングの得点が確認されている者(80人、47人)である。2007年度の実例研究で、スケーリングの得点が下がった職員は65.0%、2008年度は72.3%になった(労働政策研究・研修機構、2009b:53)。

TIPs は、「職業相談・紹介でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される（労働政策研究・研修機構，2010a：83）。職員は、この TIPs を材料として、職業相談・紹介をより良くするため、どのような工夫をすればよいかを検討する。

TIPs による職業相談・紹介の改善は次のように考えられている。

- ①一つひとつの発言の効果は、その発言の前後にある相手の発言の変化に現れる。
- ②一つひとつの発言の効果が積み重なり、職業相談・紹介全体の交効果につながる。
- ③①と②に関連して、ちょっとした表現上の心がけや<ことば>づかいの工夫が職業相談・紹介全体の変化につながる。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2009b：39)

キャリア支援部門では、これまで次の3種類の TIPs を作成している。

- ①キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs (以下「受容 TIPs」という。)
求職者との間の信頼関係の構築と求職者が語るキャリア・ストーリーの受容を目的とした TIPs が中心。
- ②キャリア・ストーリーへの応答を中心とした TIPs (以下「応答 TIPs」という。)
職員の応答による求職者のキャリア・ストーリーづくりの積極的な支援を目的とした TIPs が中心。
- ③問題解決を支援するための TIPs (以下「問題解決 TIPs」という。)
求職者の抱える問題を解決する支援が中心となった TIPs。①と②の TIPs を利用し、問題解決の支援の観点から解説を改訂したものを含む。

受容 TIPs は 15 項目からなり 2006 年度から活用され始めた。2009 年度からは応答 TIPs に切替わっている。応答 TIPs も 15 項目である。2016 年度後半からは問題解決 TIPs が活用されるようになった。

これら TIPs は、2 日目の逐語記録の解析の分野と関連づけられている。図表 6-1-1 では受容 TIPs を例にあげた。

職員は、自身で考えた職業相談・紹介を改善するための工夫も含め、TIPs のなかから、現場に戻ってから実践するものを一つ選択する。

職員は、研修の修了後、職場に戻ってから、選択した TIPs を、相談の窓口で 3 回実践する。活用しようとして、その機会がなかった場合も 1 回に含める。

TIPs を実践した研修生は、研修中に配付した実践活動の報告シートの質問項目に沿って、3 回の実践活動について回答し、FAX 等で労働大学校にフィードバックする。キャリア支援部門では、これらの報告をまとめ、労働大学校を通して職員に実践活動の事例を報告する。

第3節 実践活動の効果

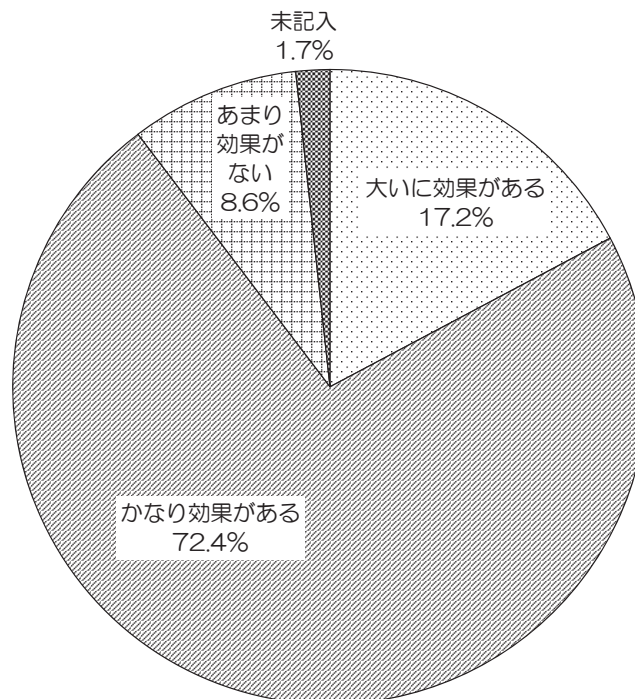
労働政策研究・研修機構（2009b：86-123）は、2006～2007年度に実施された4回の事例研究における実践活動の状況を報告している。

同期間の事例研究の参加者229人のうち、58人の職員が実践活動の報告シートを提出した。その58人を対象として、実践活動の経験を聞くヒアリング調査を要請したところ、57人の職員がヒアリング調査に協力した。

実践活動の報告シートでは、職員は、職場で実践したTIPsの効果について、「大いに効果がある」から「まったく効果がない」の4段階で、評価が求められる。

報告シートを提出した58人を対象として、その結果を分析すると、**図表6-3-1**に示すように、「かなり効果がある」と回答した職員が72.4%と最も高く、ついで「大いに効果がある」の17.2%、「あまり効果がない」の8.6%と続く。9割近くの職員がTIPsの効果があると評価したことになる。

図表6-3-1 職業相談・紹介TIPsの効果



出所) 労働政策研究・研修機構（2009b：91）

ヒアリング調査では、次の3つの質問を一通りした。①TIPs実施前後の求職者の様子、②求職者の様子に対する職員自身の反応、③その他気づいたこと等。職員には、思い出せる範囲で回答してもらうようにした。

ヒアリング調査の結果、TIPsの効果として、①求職者が話しやすくなる、②職員が求職

者の気持ちを理解できるようになる、③職員が求職者への情報提供や助言を効果的にできるようになる、といった3つに整理することができた。そして、相談の流れとして、①→②→③と進行する傾向にあった（労働政策研究・研修機構，2009b：117-118）。つまり、職員は、求職者の話を、より良く聴けるようになり、その結果、よりの確な助言や情報提供ができるようになったと考えられる。その反面、求職者が、より話しやすくなるようになった結果、相談の時間が長くなるという問題も報告された。

第4節 職業相談・紹介プロセスの意識化

職業相談・紹介プロセスの意識化について、求職者の変化、職員自身の変化、相互作用の変化の視点から、ヒアリング調査で収集した実践活動の事例を検討する。

1 求職者の変化

ほとんどの報告から、求職者の言動の変化、それを手がかりとした心理状態の変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「求職者の感情表現に注意を向ける」を実践した活動報告である。

求職者は、初めはしゃべらない雰囲気だった。感情表現に注意を向けるようにすると、相談の場が自然と相手を尊重する雰囲気になり、ゆったりとした気持ちで求職者の話が聴けるようになった。求職者はたくさん話をするようになった。不安や失敗ができないという気持ち、焦りといった感情表現が出てきた。求職者は笑って帰って行かれたので、相談に満足してくれたと思った。

この事例から、職員は、主観表現である「感情表現に注意を向ける」TIPsの活用と、「初めはしゃべらない雰囲気」から、「たくさん話をするようになった」、「感情表現が出てきた」、「笑って帰って行かれた」という求職者の言動の変化、それを手がかりとした「相談に満足してくれた」という心理状態の変化を認識していると理解できる。

2 職員自身の変化

求職者の変化よりも少ないが、半数を超える事例で、職員は自分自身の言動もしくは心理状態の変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「求職者が『～けど』、『～ですが』といたら、次の言葉がでるまで気長に待つ」を実践した活動報告である。

(実践活動の) 1回目は求職者の方の質問に答えているうちにTIPsのことを忘れてしまった。2回目でTIPsを試せるようになった。3回目は、次の言葉が出るまで待つことを徹底させ、相槌もしないことを試してみた。そうやって、回数を重ねるごとに、TIPsを実施することに余裕が持てるようになった。それとともに求職者の方が話をしてくれるようになった。

職員は、1回目の実践活動で、「TIPsのことを忘れてしまった」。2回目で「TIPsを試せるようになった」。3回目からは、TIPsの実践だけでなく、「相槌もしないことを試してみた」と、自分自身で工夫をするようになっていく。それとともに、「TIPsを実施することに余裕が持てるようになった」と報告しているように、自身の応答をコントロールできる自信を持つように変化している。

3 相互作用の変化

2事例とわずかではあるが、職業相談・紹介プロセスを俯瞰する視点を持つ変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」を実践した活動報告である。

自分自身の相談をふり返ると、「閉ざされた質問」ばかりだったので、挑戦するつもりで「開かれた質問」を実践してみようと思った。実践してみると、求職者が進んで話をしてくれるようになった。自分自身のなかに腕組みをしてやりとりを眺めているもう一人の自分ができ、相談をもっと良くするにはどうしたいだろうと考える余裕が生まれた。

職員は、「自分自身のなかに腕組みをしてやりとりを眺めているもう一人の自分ができ」と報告しているように、距離を置いて自分の相談を観察できる視点を持てるようになっていく。

以上、実践活動の報告から、職員がTIPsの実践をきっかけとして、職業相談・紹介プロセスを意識化していることが理解できる。

実践活動の報告では、ほとんどの事例で、職員は求職者の変化を報告しており、ついで、職員自身の変化、相互作用の変化の順に、その認識を報告する事例が減少する傾向にあった。このことから、職業相談・紹介プロセスの意識化として、次のような仮説が考えられる。

まず職員は求職者の言動の変化に注意を向け、その心理状態の変化を把握する。次の段階として、その変化から自身の応答の効果を確認できるようになる。この時点になると、自身の応答をコントロールできる自信を持つようになると考えられる。それから、客観的に職業相談・紹介全体の流れを観察できる視点を持つ段階へ移行する。

このように職員の意識化の範囲が、求職者の変化、職員自身の変化、そして職業相談・紹介全体の変化へと広がると考えられる。しかし、この仮説を検証するには、職業相談・紹介プロセスの意識化という心理的構成概念を測定する尺度の開発と、その尺度を活用し、事例研修への参加前と参加後の比較や実践活動の積み重ねを通じて、その意識の範囲が広がるプロセスを実証する必要がある。

第7章 事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs

新旧の事例研究ともに、職員が求職者の発言に対する自身の応答を改善する工夫としてTIPsを提案している。TIPsは、それぞれが採用している職業相談・紹介モデルによって、その内容や解説を変えている。

旧事例研究では、求職者の語るキャリア・ストーリーの受容を中心とした受容TIPs（**図表7-1-2参照**）と求職者の語りをキャリア・ストーリーへと構築する積極的な支援を中心とした応答TIPs（**図表7-1-6参照**）を、新事例研究では、応答TIPsに加え、求職者の抱える問題解決の支援を中心とした問題解決TIPs（**図表7-2-5参照**）を、それぞれ提案している。

これらTIPsは、主に新旧の職業指導Ⅱコースにおいて、筆者が事例研究だけでなく、事例検討や統合化演習などの科目に参加した経験をもとに作成されている。これらの科目では、職員同士で、実際の職業相談・紹介やロールプレイングでのやりとりを材料に、職業相談・紹介の改善点について話し合いをする。筆者もこの話し合いに参加し、①求職者のどのような発言に対し、②職員がその対応をどう困っているのか、そして、③どのように対応すべきと考えているのかといった点を中心に記録をとるようにしている。

新旧の事例研究では2日目に、TIPsの説明とともに、職業相談・紹介TIPs評価票を配布し、TIPsの評価を求めるアンケート調査を実施している。その手順は、まず、一つひとつのTIPsの解説の直後に、①「相談の窓口で活用することが難しいか？」（以下「活用の困難性」という。）と②「相談をよりよくするために役立つか？」（以下「現場での有用性」という。）について尋ね、①については「難しい」から「難しくない」、②については「役に立たない」から「役に立つ」のそれぞれ4件法で回答を求める。全てのTIPsの解説が終わってから、③「現場に戻って取り組むとしたら、どのTIPsになりますか？」と尋ね、TIPsのなかから一つ選択することを求める。これらの職員の評価の結果をもとに、TIPsの改訂を続け、現在の項目に至っている。

本章では、新旧の事例研究ごとに、職業相談・紹介モデル、そのモデルから派生したTIPsを解説し、職員のTIPsの評価をそれぞれ報告する。

なお、TIPsの解説の際、【やりとり例】を掲載する。【やりとり例】の表記として、< >内はト書きを、[]内は相槌を、*は一方がもう一方の話を中断させて話し始めたことを、それぞれ意味する。

第1節 旧事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs

1 職業相談・紹介モデル

(1) キャリア・ストーリー・アプローチ

旧事例研究では、職業相談・紹介プロセスとして、あっせんサービスに焦点を当てる。あっせんサービスは、職員が求職者に具体的な求人を紹介し、雇用関係の成立をあっせんする職業紹介サービスである。

相談業務では、職員は求人情報提供端末を活用しながら、求職者が自身の希望する求人を選択する支援をする。旧事例研究では、この支援のプロセスを説明する際、キャリア・ストーリー・アプローチ（榎野，2014）の考え方を採用した。

キャリア・ストーリー・アプローチは「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と、過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に、未来の希望をつくるという考え方をすることは説明した（第2章第3節「2 キャリア・ストーリー・アプローチ」参照）。これを求人選択のプロセスに応用すると、求職者が自身の過去の仕事の経験をふり返り、その延長線上から求人を選択する見当をつけるためのキャリア・ストーリーをつくるという考え方をする。

求職者が<こころ>のなかでつぶやくだけでは、個人的なストーリーに止まる。求職者が求人事業所の採用担当者に自身のキャリア・ストーリーを語り、採用担当者がそのストーリーを聞いて、「そういう過去の経験があるのだったら、仕事が頼めそうだな」と受け止めると、求職者と求人事業所をつなぐキャリア・ストーリーになる。このようにキャリア・ストーリーが現実の就職環境のなかで効果を発揮することを「キャリア・ストーリーが機能する（function）」という。

キャリア・ストーリーが求職者の置かれている就職環境の現実にとぐわないと、適当な求人が見つからなかったり、求人が見つかって書類選考や面接試験の段階で不調に終わる可能性が高くなる。

求職者が現実の就職環境に合わせ、自身のキャリア・ストーリーを柔軟に変えていく必要がある。このため、このアプローチでは、職員は求職者が過去の仕事経験から新たな意味をつくり、別のキャリア・ストーリー（another career story）へと書き換える支援をする。

キャリア・ストーリーは、求職者が自身の思いや考えを語り、<ことば>にした概念である。これを「主観」（subjective）と言う。つまり、キャリア・ストーリーの書き換えには、求職者によるキャリア・ストーリーの「主観的検討」が、その中心にある（図表2-3-1参照）。

職員は、求職者の主観的検討に、直接、働きかけることはできない。感じ方や考え方は、

その人の自由だからである。このため、求職者が感じていること、考えていることをくことば>にしてもらう必要があり、キャリア・ストーリー・アプローチの場合、中心的な職業相談・紹介の技法は傾聴技法になる。

しかし、求職者は、その主観的な検討が現実に実現が可能かどうかを検討する必要がある。職員は、求職者の就職活動の支援を通じて、客観的な視点から、キャリア・ストーリーを検討するように求職者に働きかける。キャリア・ストーリーの「客観的検討」とは、求職者が自身の思いや考えを、自分とは違う、第三者の視点から見ることで、つまり視野を広げることである（**図表 2-3-1** 参照）。

職業相談・紹介の場合、第三者とは、主に求人事業所の採用担当者になる。職員は、求職者が自身の視点から離れ、採用担当者の視点からキャリア・ストーリーを検討するように促す。求職者の視点は、主に自身のこれまでの仕事経験（過去・現在）の延長線上で、これからの仕事（未来）、つまり求人の仕事内容を見ている。採用担当者は、これとは逆で、してほしい仕事内容（未来）ができるかどうかという視点で、求職者の仕事経験（過去）を見る。前者は主観的検討であり、後者は客観的検討に相当する。

職員は求職者に両検討の繰り返しを促し、その結果、求職者は自身が納得でき、かつ就職の可能性の高い求人を選択できるようになると考えられる。

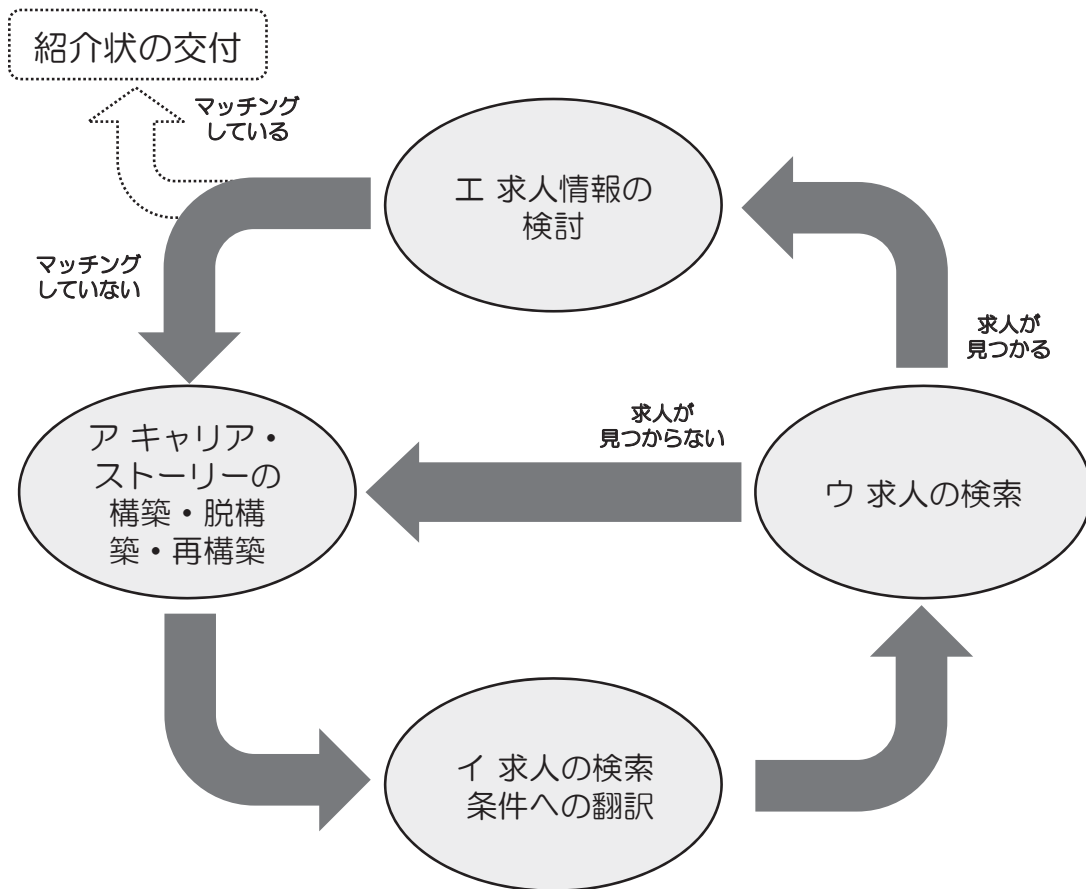
(2) 職業相談・紹介モデル

図表 7-1-1 に、キャリア・ストーリー・アプローチの観点から作成した職業相談・紹介モデルを示す。このモデルでは職員は次の4つのことを支援する。まず、求職者の「ア キャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築」内の構築であり、求職者はキャリア・ストーリーが構築できたら、そのキャリア・ストーリーに合った求人情報があるか、求人情報提供端末を活用して、「ウ 求人の検索」をする。その際、自身の仕事の希望について、求人情報提供端末における「イ 求人検索の条件への翻訳」を行う。

希望の求人が見つからなかった場合、アに戻り、キャリア・ストーリーの再構築をする。希望の求人が見つかった場合、「エ 求人情報の検討」を通して、自身が求人事業所の求める人材かどうかを検討する。自身と求人がマッチングしている場合、紹介状の交付に進む。マッチングしていない場合、「ア キャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築」に戻り、そのキャリア・ストーリーを一旦壊す脱構築から再構築へと進む。

図表 2-3-1 のキャリア・ストーリー・アプローチと比較すると、アが主観的検討であり、イ～エが客観的検討になる。例を交えながら、ア～エごとに職業相談・紹介モデルを説明する。

図表 7-1-1 キャリア・ストーリー・アプローチの考え方を取り入れた職業相談・紹介モデル



ア キャリア・ストーリーの構築

職員は求職者から、その職種の希望に至るキャリア・ストーリーを<ことば>にしてもらうように働きかける。求職者は、キャリア・ストーリーを語ることにより、その職種を希望する理由を、はっきりと意識できるようになる。

キャリア・ストーリーの構築の例

Aさんの求職申込書の「希望する仕事」の欄には、「企画」と記入されています。職員は、「希望するお仕事ですけども、企画ということでいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか?」と尋ねます。

Aさんは、「前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしていたんで、そういった関係の仕事がいいかなと思って」と、企画の仕事希望するキャリア・ストーリーを語ります。

イ 求人の検索条件への翻訳

職員は、求職者からキャリア・ストーリーを聴くことができれば、求人情報提供端末を活用し、そういった求人があるか、求人検索をかけて探す。その際、求職者の仕事の希望を、求人情報提供端末における求人検索の条件に翻訳する手伝いをする。

求人の検索条件への翻訳の例

職員は、求人情報提供端末の画面を見せながら、求人検索をかける。「求人情報の種類」の欄を見せ、「ここで、『一般（フルタイム）』と『一般（パート）』に分かれています」と話すと、Aさんは、「希望はできれば正社員だから『フルタイム』」と話します。

職員は、Aさんの仕事の希望を、求人情報提供端末の求人検索の条件に当てはまるように翻訳する手伝いをする。この例では、職員が求職者のイメージする「正社員」はどのようなものかを尋ね、正社員とフルタイムの一般的な意味の違いを説明することも考えられる。雇用形態だけでなく、就業場所、就業時間、賃金などの他の求職条件の希望についても、Aさんの個人的な思いから求人検索の条件に当てはまるように翻訳するプロセスを経て、職員と求職者の間で共有できるようになる。こういったプロセスの副次的な効果として、Aさんは求人事業所の採用担当者に理解できる<ことば>で、求職条件の希望を説明できるようになることも考えられる。

ウ 求人の検索

求人検索をかけると、求職者は、客観的な視点からキャリア・ストーリーを検討できるようになる。求人検索の結果、求人が1件もヒットしない場合がある。求職者は、今のままでの求職条件では求人が見つからない現実を目の当たりにする。求職条件を緩和するか、キャリア・ストーリーそのものを書き換えるか、考えなければならぬ。

求職者が、検討しきれないぐらい求人がヒットする場合もある。職員は、求職者が、ひとつひとつの求人の内容が検討できるぐらいまで、求人を絞り込む支援をする。

求人検索の例

職員が県内で「フルタイム」で検索すると、5,264件の求人がヒットしました。職員は、「『就業場所』を通勤圏内に絞って、『職種』を入力すると、だいぶ数が減りますよ」と助言します。Aさんは、「『就業場所』を『市内』で、でも『職種』で企画の選択肢がないから……」と話すと、職員は、「『職種』は『企画・調査事務員』が該当するかもしれませんよ」と勧めます。Aさんの住む市内で、「職種」を「企画・調査事務員」で検索をかけると、30件の求人がヒットします。職員は、「ある程度、件数が絞ることができたら、この『求人一覧』のボタンを押すと、『会社名』とか『職種』とかの一覧表が出てきます」と説明します。

エ 求人情報の検討

求職者が求人を絞り込んだら、その求人情報を職員と一緒に見ながら、職場環境や仕事内容をイメージし、そこで働くことができるかを検討してもらおう。たとえば、職員は、求人事業所の採用担当者の視点から、求人の仕事内容に応えるだけの仕事経験があるかを検討するように、求職者に働きかける。

求人情報の検討の例

Aさんは、求人一覧のなかから、CM関係の求人を指さして、「『テレビ、CMでご存知のB社』、これなんか、やれるかな?」と話します。職員は、その求人情報の詳細をモニターに映して、「CM関係の企画の仕事になりますね?」と確認します。Aさんは、「以前、販売促進でコマーシャルを作ったことがあって、それを全部、統括していたから。やっぱり経験があるから」と、B社の求人を希望するキャリア・ストーリーを語ります。

職員は、求人情報の「仕事の内容」に目をやり、「ここ、『ホームページの企画・開発』と記載されていますね?」と話すと、Aさんは、「インターネットとか疎いからなあ」と、つぶやきます。

オ キャリア・ストーリーの脱構築・再構築

求職者が希望する求職条件に合っており、また求人事業所や採用担当者が希望する求人条件に合う求人が見つかった場合、職員は、その求人への応募の意思を求職者に確認する。求職者が応募する意思があるならば、紹介状を交付して、応募の準備を支援する。

希望する求職条件で求人検索をかけても求人がなかったり、求人があったとしても、その

求人条件で働くことが難しい場合、求職者は求職条件を緩和したり、キャリア・ストーリーそのものを書き換える必要性に迫られる。

求職者のなかには、その必要性に迫られていることは理解できるが、そこから先、どうしたらよいか、わからない場合がある。職員は、そのタイミングを逃さず、提案や助言をして、新しいキャリア・ストーリーをつくる支援をする。

キャリア・ストーリーの脱構築・再構築の例

Aさんは、食品メーカーのC社に応募すると話します。C社は、企画・営業スタッフを二人募集しています。職員がハローワークシステム³⁹を使って、C社の応募状況を確認します。「今まで30人応募があつて、えっと、一人決まってる、26人が不採用ですね」と話します。Aさんは、「30人も応募して、26人落ちているんか？」と驚きます。それから、「応募しても難しいのかな」、「企画の仕事自体がないもんな」と弱気な発言を繰り返します。このタイミングで職員は、「退職された会社で、入社されてから、ずっと営業の仕事をされてますよね。営業の求人も考えてみてはいかがですか？」と提案します。Aさんは、しばらく考え込みます。「営業というのは、今更なあ、もういいなあ」と話します。職員は、Aさんの話に、「うん、うん」と、うなずいて、その思いを受け止めます。Aさんは、また考え込みます。しばらくして、「でも、なかなか適当が求人が見つからないし、営業の仕事も、少しがんばって探してみようかな」と話します。

2 職業相談・紹介TIPsの解説

本研究では、この職業相談・紹介モデルをもとに、職員が求職者のキャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築を支援するための具体的な工夫として、**図表7-1-2**に示す受容TIPsと**図表7-1-6**に示す応答TIPsを提案している。

この職業相談・紹介モデルでは、求職者がキャリア・ストーリーを語り、その実現性を検討する。その実現性が難しい場合、キャリア・ストーリーを語り直すことになる。職員は、求職者にとって納得がいき、かつ実現性の高いキャリア・ストーリーが語られるまで、求職者がこの繰り返しを続けるように支援する。このため、職員の支援では、求職者の語るキャリア・ストーリーを受け入れる態度が重要であり、この発想を中心として受容TIPsが作成されている。これに対し、応答TIPsは、求職者の語るキャリア・ストーリーに対し、その実現性が検討できるように求職者に働きかける、職員の積極的な応答上の工夫が中心となっている。

受容TIPsと応答TIPsごとに、「ア 職業相談・紹介TIPsの項目」、「イ 職業相談・紹

³⁹ 職業紹介事務処理システム。

介 TIPs の解説例」、「ウ 職業相談・紹介 TIPs の評価」を説明する。

(1) キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs

ア 受容 TIPs の項目

受容 TIPs は図表 7-1-2 に示す 15 項目である。2006 年度の旧事例研究から活用されている。

図表 7-1-2 キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs

番号	職業相談 T I P s
A01	中断の回数もしくは時間を意識する
A02	求職者が、「～けど」、「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ
A03	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ
A04	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける
A05	指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける
A06	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする
A07	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる
A08	自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる
A09	最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる
A10	求職者の感情表現に注意を向ける
A11	求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる
A12	求職者が感情を表現をし始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる
A13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する
A14	求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする
A15	求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる

注) 受容を英語で言うと「Acceptance」であることから、番号の前にその頭文字のAをつけ、「キャリア・ストーリーの受容を中心とした T I P s」の番号をA01～A15とした。

イ 受容 TIPS の解説例

A01：中断の回数もしくは時間を意識する

職員が、ハローワークシステムを使って、求職申込書の登録や求人検索をしたり、求職者に情報提供をするため、席を外して資料を探したりすると、求職者とのやりとりが途切れ、相談が中断してしまう。その間、求職者は手持ちぶさたになる。どうすればよいだろう？

ここに職業相談・紹介を向上させるコツがある。それは、求職者との間のやりとりを意識するということである。意識すると、自身の言動をコントロールできるようになる。

この TIPS で説明すると、早く済ませようと思い、作業に集中すればするほど、求職者に注意が向かなくなる。とはいえ、職員は必要に迫られて中断をしているので、中断をなくすことはできない。中断の時間を劇的に短くすることも難しいだろう。しかし、中断の回数や時間を意識すると、求職者を待たせていることを意識できるようになる。それで、その対策に意識を向けることができるようになる。

【やりとり例】は初回の相談であり、求職申込書の登録の場面である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求職者の話を一通り聞いて＞今日は、初回の相談ということなので、求職申込書の登録をさせていただきますね。
- ②求職者：はい。
- ③職員：その間、こちらのパンフレットに目を通していただけますか？
- ④求職者：＜パンフレットを受け取って＞はい。

中断を意識すると、【やりとり例】のように、①「今日は、初回の相談ということなので、求職申込書の登録をさせていただきますね」と、さりげなく中断の理由を求職者に伝えたり、その中断の間、③「こちらのパンフレットに目を通していただけますか？」と、時間を効率的に使うことができるようになる。

A02：求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉が出るまで気長に待つ

求職者から、「～けど……」や「～ですが……」といった＜ことば＞が出てきたら、話そうか、話すまいかと、思いあぐねていることが考えられる。

【やりとり例】は、職員がアルバイトの仕事を辞めた求職者に、その離職の理由を尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：先月、インテリア雑貨のアルバイトの仕事を辞められたのですよね？

- ②求職者：はい。〈うつむき加減で〉インテリア雑貨が好きだったんで、仕事は面白かったんですけど……
- ③職員：仕事は面白かったけど……
- ④求職者：〈沈黙5秒〉
- ⑤〃：〈顔を上げて〉そろそろ安定した仕事につきたいと思って……それで辞めたんです。

インテリア雑貨のアルバイトを辞めた求職者が、②「インテリア雑貨が好きだったんで、仕事は面白かったんですけど……」と、〈ことば〉を詰まらせている。職員は、③「仕事は面白かったけど……」と、その〈ことば〉を繰り返し、話をちゃんと聴いていますよと、合図を送っている。そして、求職者から〈ことば〉が出てくるまで待っている。そうすると求職者から、④「そろそろ安定した仕事につきたいと思って……」と、就職の希望が語られる。

このように求職者から気持ちを聴くことができると、よりの確に情報を提供したり、効果的な助言ができるようになる。

相手の〈ことば〉を待つという姿勢が大切なことは、こういったやりとりに限らない。相談の終わり頃になって、求職者がやっと本心を話してくれたということがよく起こることからも理解できる。職員が忍耐強く〈ことば〉を待つことにより、求職者が本心話す機が熟したのである。

A03：求職者の話に、普段より多く相槌を打つ

相槌の効果は、職員が求職者に、話を聴いているという姿勢を伝え、話しやすい雰囲気をつくることにある。

【やりとり例】は、職員が求職者に前職の仕事内容を尋ねている場面である。〔 〕で括られた箇所が相槌を表現している。この求職者は、口の重い方だが、職員が積極的に相槌を打っているうちに、具体的に仕事の経験を話し、「在庫管理の仕事っていうんでしょうか」と、自分の言葉で、その経験を整理できるようになっている。

【やりとり例】

- ①職員：インテリア雑貨のお仕事をされていたということですが、それは、どんなお仕事だったのですか？
- ②求職者：……商品が切れたら補充したり [はい]、入荷の作業とか [はい] ……
- ③職員：入荷の作業とは、どのようなものになるんですか？
- ④求職者：倉庫に商品がどのくらい残っているのかを数えて [ええ] ……補充が必要だったら業者に発注して [はい、はい]、入荷できたら一つひとつ検品する仕事で [うん、うん、なるほど] ……

⑤職員：一つひとつ検品ですね。

⑥求職者：在庫管理の仕事っていうんでしょうか [はい、はい]、それを半年ぐらいやりました [ああ、そうですか]。

職員の相槌は、[はい]、[ええ]、[うん]、[ああ]、[なるほど]、[そうですか] と、とてもバリエーションに富んでいる。そうやって、「あなたの話をよく聴いてますよ」、「あなたのおっしゃるとおりですね」、「もうちょっと詳しく話してくれませんか」といったニュアンスを伝えようとしている。

<ことば>だけでなく、イントネーションを変えることにより、さらに相槌の伝えようとする内容は豊かになる。

職員が⑤「一つひとつ検品ですね」と、求職者の<ことば>を繰り返しているところがあるが、こういったキーワードの繰り返しも、相槌と同様、話を促す効果がある。

A04：閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける

質問は、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねることである。職業相談・紹介では、求職者よりも職員が圧倒的に多く質問をする。

質問の技法には、「はい」や「いいえ」など、答え方が決まっている「閉ざされた質問」と、「何が問題ですか？」や「どんなことをお考えですか？」など、答え方が決まっていない「開かれた質問」に分類される。

特定的话题に焦点を当てたり、相談の流れをコントロールする場合、「開かれた質問」よりも「閉ざされた質問」が活用される傾向にある。

【やりとり例】は初回の相談であり、求職申込書の登録の場面である。

【やりとり例】

①職員：お待たせしました。求職申込書を見せていただけますか？

②求職者：<目を合わさず、黙って差し出す。>

③職員：<求職申込書にサッと目を通して>ハローワークのご利用は初めてですか？

④求職者：<下を向いたまま、小さな声で>……はい。

⑤職員：<声のトーンと調子を合わせて>初めて来られたということですが、ハローワークの雰囲気はいかがですか？

⑥求職者：……せわしない感じがします。

職員が「閉ざされた質問」を活用して、①「求職申込書を見せていただけますか？」や③「ハローワークのご利用は初めてですか？」と質問をして、普段通りの流れで相談を進めようとしている。

求職者の反応に注意を向けると、②「目を合わさず黙って（求職申込書を）差し出す」や④「下を向いたまま、小さな声で」のように、不安そうな様子がかがえる。

ここで職員は、求職者の気持ちを察して、普段通りの流れで相談を進めることを止め、「開かれた質問」を活用して、⑤「ハローワークの雰囲気はいかがですか？」と、話しやすい話題を振って緊張をほぐそうとしている。

A05：指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける

指示や助言のポイントは二つある。一つは求職者が指示や助言を必要としているタイミングで行うこと。もう一つは求職者に自身の考えを押しつけないことである。

【やりとり例】は、求職者は自宅近くの一般事務の正社員の仕事を希望しているが、希望に合う求人がなかなか見つからない。職員は求人検索の結果を見せながら、求職条件の緩和の検討を促す場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：＜求人検索の結果を見て、希望に沿う求人がなかったことから＞ちょっと厳しそうですね。
- ② 〃：やっぱり、正社員で一般事務となると、なかなか難しいんですね。
- ③職員：うーん、そうですね。ご自宅から近くで、一般事務ということで、気にはかけているんですけど、あのパートタイムとかは、いかがなんですか？
- ④求職者：まあ、パートでも別にいいんですけど。
- ⑤職員：……フルタイムに近いパートタイムで、健康保険とか厚生年金などの社会保険がつくようなものもあるんです。
- ⑥ 〃：その辺は、どうなんですか？
- ⑦求職者：＜返事が返って来ない。＞
- ⑧職員：今まで、正社員でお勤めになっていた経験はありますか？

ポイントは二つある。第1に指示や助言のタイミングである。求職者は自宅から近くで一般事務の正社員の求人を探しているが、求人検索の結果、そういった求人が見つからず、②「正社員で一般事務となると、なかなか難しいんですね」と発言している。職員は、求職者が希望通りの就職が難しいことに気づいた発言をしたタイミングで、③「パートタイムとかは、いかがなんですか？」と、求職条件の緩和を提案している。

第2に、職員が自身の考えを押しつけないことである。押しつけになっていないかを確認するため、指示や助言をした後で、求職者の表情や発言の変化に注意を向けるようにする。求職者から④「パートでも別にいいんですけど」と、興味を示す反応が返ってくると、⑤⑥「健康保険とか厚生年金などの社会保険がつくようなものもあるんです。その辺は、どうな

んですか？」と提案を続ける。しかし、この例では求職者から⑦「＜返事が返ってこない。＞」。職員は、求職者が興味ないと判断し、⑧「今まで、正社員でお勤めになっていた経験はありますか？」と、提案をあっさり引込めて話題を換えている。このように職員は自身の考えに執着しない態度で相談を進めたい。

A06：職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする

一般的に職業相談では、職員は「開かれた質問」よりも「閉ざされた質問」を多く活用する。特に初回の相談や相談の前半では、職員は「閉ざされた質問」を使って、求職申込書の記入内容、相談の内容、就職活動の現状などを確認する傾向がある。

「閉ざされた質問」は答え方が決まっているので、質問する側は効率的に確認したいことを尋ねることができる。その一方で、質問を受ける側は話すことがかなり制限される。

そこで、職員は答え方が決まっておらず、ある程度、自由に話すことのできる「開かれた質問」を活用し、求職者が自身の話したいことを話せる雰囲気をつくるように心がけてもよいだろう。

【やりとり例】は職員が求職申込書の内容を確認している場面である。

【やりとり例】

- ①職員：求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。
- ②〃：＜職歴の記入を見て＞「インテリア雑貨の検品」、「入荷作業」となっていますが、どんなお仕事だったのですか？
- ③求職者：……商品が切れたら補充したり、入荷の作業とか……
- ④職員：商品の品出しや陳列のことですか？
- ⑤求職者：……あ、はい、そうです。

職員は求職申込書に記載された職歴について、②「どんなお仕事だったのですか？」と尋ねることにより、求職者の経験した仕事内容を深く知ることができる。また、求職者は、この質問に答えることを通して、自身の仕事経験をより詳細に意識できるようになる。

ちなみに職員は、求職者の仕事経験を聞いて、④「商品の品出しや陳列のことですか？」と、採用の担当者が理解できる一般的な言葉に言い換えている。このような言い換えを通して、求職者が求人事業所の採用担当者に、より効果的に自身の職歴を説明できるようになる支援をしている。

A07：求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる

目の前の求職者の後ろに、何人も他の求職者が待っていると、つつい焦ってしまい、

せっかく求職者が気持ちを話してくれても、職員はじっくりと話を聴けないことがある。そういう時、このTIPsを思い出してほしい。返事が少しぐらい遅れてもいいから、〈こころ〉の中で、求職者が話してくれた気持ちを反芻してみるのである。

【やりとり例】は、職員が求職者に前職の退職理由を尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？
- ②求職者：えっと、あの一、決まった時間になかなか帰れなくて、それで辞めたんです。
- ③職員：うーん、決まった時間になかなか帰れないというと、働く時間帯とかは、どんな感じだったのですか？
- ④求職者：〈しばらく沈黙してから堰を切ったように話し始め〉他のアルバイトの方は学生をやっている人が多くて、急に休んだりするんです。
- ⑤〃：それで、店長からいつも急に出勤するように頼まれて、いつも断れなくて……
- ⑥職員：〈深くうなずきながら〉うん、うん、そうですか。
- ⑦〃：それで……
- ⑧求職者：〈目に涙をためながら〉学生の穴埋めみたいなことばかりさせられていたんです。

求職者は、前職を辞めた理由について、②「決まった時間になかなか帰れなくて」や⑤「いつも急に出勤するように頼まれて、いつも断れなくて……」と説明している。

職員は、相手が話し始めるまで待ったり、⑥「うん、うん、そうですか」と深くうなづいたりしながら、〈こころ〉の中で求職者の気持ちを反芻し、⑦「それで……」と、さらに気持ちを〈ことば〉にしてもらうように促している。

そうすると求職者は、目に涙をためながら、⑧「学生の穴埋めみたいなことをばかりさせられていたんです」と、〈こころ〉のなかにあったわだかまりを語り始める。

こうやって求職者は気持ちを〈ことば〉にすることにより、胸のつかえが取れたり、気持ちを整理できるようになる。

相談の窓口は忙しくて、「じっくり話を聴く時間なんてつukれない」と思う職員もいるかもしれない。ある職員が教えてくれたのだが、相談をされていて1分間ぐらい沈黙が続いた感じがしたけれども、実際はほんの10数秒だったという。

大切なことは、じっくりと話を聴くことが必要とされる場面やタイミングで、そのような時間が持てるように、職員が落ち着いて相談の時間をやりくりすることである。

A08：自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる

職業相談では、就職環境、雇用慣行、そして雇用保険や各種給付等の法律や制度など、職員が一般的な情報を求職者に提供することがよくある。こういった説明をした後、「求職者

に求めている情報を提供できたのか?」、また「求職者が理解することができたのか?」などを知るため、求職者の様子を見るようにする。

というのも、職員にとっては、普段よく説明している話なので当たり前に見えるかもしれない。しかし、求職者にとっては、ハローワークに来所した時にしか注目しない、馴染みのない話であることがよくあるからである。

【やりとり例】は、求職者が求人票の賃金欄の見方に慣れておらず、職員に尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：<求人票を見ながら>あの一、賃金のところなんですけど、18万から24万って幅があるんですけど、どこを見たらいいんですか？
- ②職員：中途採用となると、求職者の方も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね？
- ③求職者：ああ、そうですね。
- ④職員：経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思いますよ。
- ⑤求職者：はい、わかりました。

求職者は、賃金欄の記載で、①「18万から24万って幅があるんですけど、どこを見たらいいですか?」と尋ねている。求職者は新卒ではないので、職員は②「求職者の方も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね?」と、中途採用の一般的な情報を提供している。求職者から③「ああ、そうですね」と返事が戻ってくる。

職員は、求職者がその求人の仕事経験がないことから、④「経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思いますよ」と、一般的な情報の提供から、求職者の現状を踏まえた、より具体的な助言へと切り換えている。

このように職員は求職者の反応を見ながら、一般的な情報の提供から、求職者の現状を踏まえた、より具体的な情報へと、助言の質を変えながら相談を進めている。

A09：最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる

求職者に自分の気持ちを、ざっくばらんに話してもらうには、職員の側も自身の気持ちを話すことが大切である。社会心理学の分野では、これを「自己開示の返報性」と言う。

とはいえ、求職者は相談を受けに来てきているので、職員が自身の感じたことを素直に話せばよいというわけではない。求職者の話をじっくりと聴く傾聴は相談の基本だが、求職者に伝えた方がよいと思ったことや考えがあれば、自身の意見として伝える勇気も必要である。

【やりとり例】は、求職者が以前、勤めていた会社の社長から戻って来るように誘われ、そのことを職員に相談している場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：以前、勤めていた会社の社長から電話がかかってきて、戻ってこないか、みたいなことを言われたんです。
- ②職員：戻ってこないかって……
- ③求職者：そうなんです。でも、一度辞めたところだし、希望の仕事でもないから返事をしなかったんです。
- ④職員：前の職場には戻らないということ？
- ⑤求職者：うーん、その方がいいのかなと思って……でも、やっぱり新しい職場になじむには大変ですよ。
- ⑥職員：私はね、前の職場に戻るという選択肢もあると思うんですよ。
- ⑦求職者：でも、それは、ほんと1%もないくらいです。
- ⑧職員：ああ、そうですか。

職員は、⑥「私はね、前の職場に戻るという選択肢もあると思うんですよ」と、求職者に自身の意見を伝えている。

この意見の伝え方に注目してほしい。まず、「私はね～と思うんですよ」と、あくまで自身の意見であり、必ずしもそうしなければならないという受け止め方をされないように注意深く＜ことば＞を選んでいいる。そして、「前の職場に戻るという選択肢もある」というように、「も」という言葉を使い、求職者の行動を誘導するのではなく、選択肢を広げるスタンスで助言をしている。

このTIPsは「最低1回は～」となっているが、そういう心構えで相談に臨むことが大切であり、十分に求職者を理解できていない状態では、意見を言う機会がない場合も考えられる。

A10：求職者の感情表現に注意を向ける

「つらい」や「不安」といった感情の表現、そして「～したい」や「～を希望する」といった欲求の表現を使うと、自身が今、どんな気持ちで、これからどうしたいのかということ、端的に相手に伝えることができるようになる。キャリトークでは、これらの表現をまとめ、「感情表現」と呼んでいる。

職員が、求職者の感情表現に注意を向けると、次の二つのメリットがある。まず、職員は、求職者が今、どんな気持ちで、何を求めているかを理解できるようになり、効果的な求職者への支援策を検討できるようになる。そして、職員が求職者の感情表現にタイミングよく、

「つらいんですね」や「～したいんですね」と応答することにより、求職者は、職員が自身の気持ちを理解してくれていると感じ、職員への信頼感が増す。

【やりとり例】は求職者は、求人情報提供端末を操作することへの不安を語っている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：求人情報提供端末の操作なのですが、なんとかできるような気がするんですけど、細かいところまでできるかっていうと、ちょっと不安で……
- ②職員：求人情報提供端末の操作に、不安を感じていらっしゃるんですね。
- ③ 〃：それでは、ご希望の条件で、一緒に求人を検索してみましょう。
- ④求職者：いいですか？
- ⑤職員：はい。
- ⑥ 〃：<ハローワークシステムを操作し、モニターを見せて>えーっと、こちら、皆さんに見ていただいている求人情報提供端末の画面になります。

求職者は、①「細かいところまでできるかっていうと、ちょっと不安で……」と話している。職員は、この発言に対し、まず、②「求人情報提供端末の操作に、不安を感じていらっしゃるんですね」と、求職者の不安な気持ちを一旦、受けとめている。それから、③「ご希望の条件で、一緒に求人を検索してみましょう」と提案をしている。

問題解決に向けた提案をする前に、職員が求職者の感情表現を受けとめた応答をすると、求職者は、職員が自分の不安な気持ちを理解してくれたと感じる。それとともに、職員への信頼感が増し、問題解決の提案に、進んで耳を傾けてくれるようになる。

A11：求職者が感情を表現をした場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる

求職者が感情表現を使ったら、職員はその発言を逃さないようにする。しかし、これがなかなか難しい。職員は、求職者の感情表現を受けとめるよりも、その先にある求職者の抱えている問題の解決へと気持ちが動いてしまうからである。

【やりとり例】は求職者が前職で同僚の学生から受けた、自身の腹が立った経験を語っている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：<目に涙をためながら>学生の穴埋めみたいな仕事ばかりさせられていたんです。
- ② 〃：もう、すごく腹が立ちました。
- ③職員：<求職者の顔を見つめながら>……身勝手な学生のとぼっちりを受けて残業させ

られた上に、決まった時間に帰れなくなった。それで余計に腹が立ったのですね。

④求職者：<声を震わせながら>ええ、そうなんです。

傾聴訓練のロールプレイングでは、気持ちを受けとめた応答ができるように、感情表現を示す<ことば>に注意を向けることから始める。それから、その感情表現の<ことば>を手がかりとして、相手がどんな気持ちかを<ことば>にして伝え返す練習を繰り返す。

この【やりとり例】では、求職者が②「腹が立ちました」と感情表現をしている。職員は、その<ことば>を逃さないように、<こころ>のなかで繰り返している。それから求職者の身になって、どのような気持ちだったのか、理解しようと<こころ>を働かせている。求職者の気持ちが理解できたら、それを<ことば>にして、求職者に伝え返している。

A12：求職者が感情を表現し始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる

ハローワークの職業相談では、職員が求職者の気持ちを理解することができたら、その気持ちを踏まえて、求職者の抱えている問題の解決につながる助言や提案をすることが求められる。

【やりとり例】は求職者が自身の希望する給与額を職員に話している場面である。

【やりとり例】

①職員：希望の収入なんですけど、50万以上ということで、いただてるんですが……

②求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだけど、退職時にももらった給料の7掛けぐらいは最低希望していて、それで50万以上。

③職員：最低、退職時にももらった給料の7掛けぐらいは欲しいということですね、わかりました。

④ 〃：ところで、「他の会社の給料が、どれくらいなのか、あんまり知らない」ということですが、長くお勤めされていて、これまでハローワークを利用されたことがないので、今のE市の求人の状況とか、あんまりご存知ではないところもあるかもしれませんね。

⑤求職者：……ええ、まあ。

⑥職員：私の印象ですが、E市で、今、50万以上の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。

⑦求職者：ああ、そうなんですか。

求職者は60代の男性で、定年退職して間もない。求職申込書の希望月収の欄には「50万円以上」と記入されている。職員は、①「希望の収入なんですけど、50万以上ということ

で、いただいているんですが……」と話し、まずは求職者が、どうして希望月収を「50万円以上」と記入したのか、その理由を聞こうとしている。求職者は、②「他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだけど」と断りを入れてから、「退職時にもらった給料の7掛けぐらいは最低希望」と答えている。

職員は、この発言に対し、④「『他の会社の給料が、どれくらいなのか、あんまり知らない』ということですが」と求職者の<ことば>を繰り返した上で、「今のE市の求人の状況とか、あんまりご存知ではないところもあるかもしれませんね」と、断定的な言い方を避けつつも求職者の問題を伝えている。

職員は、⑥「私の印象ですが」と前置きをして、「E市で、今、50万以上の求人というとなかなか、ちょっと少ないのかなあー」というのがあります」と、求職者の希望月収に対する自身の意見を伝えている。

このように職員は、求職者の気持ちを理解しようと努めるとともに、しっかりと自身の意見も伝えようとする。ただし、<こころ>のなかに「E市で、今、50万以上の求人というとなかなか、ちょっと少ないのかなあー」と考えが思い浮かんでも、それをそのまま<ことば>にしないようにしている。まずは<こころ>の中で、「このことを話したら、求職者のためになるだろうか?」、話そうと決めたら、「どのタイミングで話したらよいだろうか?」、そして、「どのような段取りで伝えれば、自身の意見が効果的に伝わるだろうか?」まで検討をして、自身の意見を伝えるようにしている。

A13：求職者がどの時制の話が多くしているか意識する

求職者の話を整理する最も簡単な方法は、「これまで△△をしており、今、〇〇をしていて、これから◎◎をする」というように、「過去」から「現在」、「現在」から「未来」へと、時間の流れに沿って、求職者の話を整理する方法である。このため職員は、「いつの話か?」を意識しながら、求職者の話を聴くようにする。

【やりとり例1】は、求職者が現在の職場の不平不満を話している場面である。

【やりとり例1】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：<いつの話なのかに注意を向け>いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか?
- ③求職者：去年、会社の業績が落ち込んでからなんです。
- ④職員：今年はどうなんですか?
- ⑤求職者：今年は少し持ち直してます。
- ⑥職員：来年はどうですか?
- ⑦求職者：去年ほどひどくなるとは思わないです。

⑧ 〃 : ……来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね。

【やりとり例1】では、求職者が、①「勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです」と、職員に話している。職員は、すぐにでも会社を辞めたいという求職者の気持ちを察するとともに、求職者の時間的展望の視野が狭いのではないかと見当をつけている。それで、②「いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか?」、④「今年はどうなんですか?」、⑥「来年はどうですか?」と尋ね、時間の流れに沿って「職場の雰囲気が悪い」という問題を整理するように求職者に促している。そうやって、求職者の視野が、「現在」だけでなく、「過去」や「未来」へと広がるように働きかけている。

こういった職員の働きかけもあり、求職者は⑧「来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね」と、より長いスパンで、「職場の雰囲気が悪い」という問題をとらえ直すことができるようになっていく。

【やりとり例2】は【やりとり例1】と同様な場面設定であるが、職員が求職者の「今、ここで」の気持ちに焦点を当てた応答をしている。

【やりとり例2】

①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。

②職員：＜求職者の「今、ここで」の気持ちに注意を向け＞職場に居づらい感じ？

③求職者：ええ、そうなんです。

④ 〃 : それで転職を考えているんです。

求職者が①「職場の雰囲気が悪い」と話すと、職員が②「職場に居づらい感じ？」と応答している。求職者の「今、ここで」の気持ちに焦点を当てた応答になっている。

求職者は、③「ええ、そうなんです」と答え、職員が自分の気持ちを理解してくれたと感じている。その結果、「今、すぐにでも会社を辞めたい」気持ちがさらに強くなり、④「転職を考えてます」という発言につながっている。

これら二つの【やりとり例】だが、職員は、前者は「いつの話か？」に、後者は『「今、ここで」での気持ち』に、それぞれ注意が向くように求職者に働きかけている。

ところで、このTIPsだが、「いつの話か？」だけでなく、その多少にも注意を向けるようにすると、求職者の時間へのこだわりが理解できるようになる。たとえば、「過去」や「現在」の話ばかりしている求職者は自身の足下ばかり見ているようなものかもしれない。「未来」にも注意を向けてもらうように働きかけてもよいだろう。反対に、「未来」の話ばかりしている求職者は夢想家かもしれない。足下の「現在」や「過去」に注意を向けてもらうように働きかけてもよいだろう。

A14：求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にするキャリア・ストーリー・アプローチとは、キャリアをストーリーに見立てるキャリア・カウンセリング技法の総称である。このアプローチでは、「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に未来の希望をつくるという考え方をする。

【やりとり例】は、求職者が仕事の希望を話している場面である。

【やりとり例】

＜求職申込書の「希望する仕事」の欄には、「企画」と記入されています。＞

①求職者：前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしてたんです。

②職員：＜職員が求職申込書にサッと目を通し＞希望するお仕事ですけども、「企画」ということでいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか？

③求職者：＜生き生きとした表情で＞販売促進でコマーシャルを作る仕事していて、企画から何から何まで、全部、統括してたんです。

求職者が、①「前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしてたんです」と話している。職員は、求職申込書にサッと目を通し、＜こころ＞の中で、「過去に『販売戦略』と『営業企画』の仕事を経験している。それで『企画』の仕事を希望しているのかもしれない」と見当をつけている。職員は、②「希望するお仕事ですけども、『企画』ということにいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と、求職者に尋ねている。求職者は、待ってましたとばかり、③「販売促進でコマーシャルを作る仕事していて、企画から何から何まで、全部、統括してたんです」と、生き生きとした表情で語っている。この発言から、「過去に企画の仕事をしていた、だから、次も企画の仕事がしたい」という求職者のキャリア・ストーリーが伝わってくる。

このように、キャリア・ストーリー・アプローチでは、「過去」の仕事経験で一貫していたり、繰り返されている出来事を見つけ、その延長線上に「未来」を展望し、求職者が手取り早く求職活動の方針をつくる支援をする。この背景には、「過去」や「現在」に繰り返し起こった経験や出来事は「未来」も起こるという素朴な推測がある。

「そんな考え方、いい加減だ」と思う方もいるかもしれない。しかし、キャリア・ストーリーができると、求職活動の方針を立てることができるようになる。求職活動の方針を立てることができれば、求人情報提供端末で具体的に求人を探すことができるようになる。キャリア・ストーリーが妥当なものかどうかは、探し出した求人の内容に目を通し、その求人の仕事内容ができるか、さらに働き続けることができるかを検討すればよい。

では、求職者が自身のキャリア・ストーリーをもとに求人を探しても、応募したいと思う

求人がまったく見つからない、あるいは、求人があっても書類審査で不調を繰り返す場合、どうしたらよいだろうか？

キャリア・ストーリー・アプローチでは、求職者が、また過去の仕事経験をふり返り、求職活動の方針をつくり直し、新たな求人を探せばよいと考える。これを繰り返していくうちに、いずれその人に合った求人が見つかるという考え方をする。

ところで、求職者は職員から、「前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と聞かれ、「生き生きとした表情」で過去の仕事経験を話している。なぜだろうか？

それは、私たちは自身のキャリア・ストーリーを語ることを好きだからである。キャリア・ストーリーとは言い方を変えれば、「過去があるから現在がある」、「現在があるから未来がある」と、自身の人生を意味づけることである。たとえば、その時は嫌な経験であっても、後でふり返ると、「あの経験があったから、今の自分があるんだ」、つまり「過去があるから現在がある」と思えると、その延長線上に「未来」の希望を持つことができる。それで人は元気になれるのである。それは、過去、現在、未来といった時間の流れのなかで変わらない自分、つまりアイデンティティ（identity）を見出す過程でもある。

この【やりとり例】では、職員が「前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と、求職者に仕事内容の希望と過去の仕事経験をつなぐキャリア・ストーリーを語ってもらうように話を振っている。キャリア・ストーリーは、本人に語ってもらうことが原則である。求職者自身に、過去の仕事経験と未来の仕事の希望の関係を意味づけてもらう。職員は、求職者がキャリア・ストーリーを語る支援に徹する。

A15：求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる

キャリア・ストーリーは探すというより、当事者が過去の仕事経験をふり返り想像力を働かせてつくるという感覚に近い。

【やりとり例】は、職員が求職者に仕事経験をふり返ってもらうように働きかけ、新たなキャリア・ストーリーをつくるきっかけづくりをしている場面である。このやりとり以前の相談の経過として、求職者は一般事務で仕事を探していたが、何回応募しても不調続きであった。本人は、「今まで一般事務で働いてきたから、これからも一般事務で働く」というキャリア・ストーリーに固執しているところがある。職員は、もっと柔軟に考えてもらうように、求職者に過去の仕事経験をふり返るように促し、「あなたのキャリア・ストーリーは他にもありますよ」と実感してもらうように働きかけている。

【やりとり例】

- ①職員：＜求職票を見て＞直近のお仕事は一般事務だったんですね？
- ②求職者：そうです。一般事務です。
- ③職員：どんなお仕事をされていたんですか？

- ④求職者：主に経理関係の仕事です。
- ⑤職員：その前は？
- ⑥求職者：その前が、5年とちょっとで、税理事務所で働いていました。
- ⑦職員：どんなお仕事をされていたんですか？
- ⑧求職者：経理事務の補助的な仕事をしていました。
- ⑨職員：そうですね。一般事務でも経理関係の仕事をずっとされてきたんですね。
- ⑩求職者：そうですね、経理関係の事務の仕事も見てみようかしら。

求職者の直近のお仕事は②「一般事務」である。職員は、③「どんなお仕事をされていたんですか？」と、その仕事内容を尋ねている。求職者は、④「主に経理関係の仕事」と答えている。さらに職員は「その前は？」と、前々職の仕事経験を尋ねている。求職者は④「経理事務の補助的な仕事をしていました」と答えている。

そこで職員は「ハッ」と気づく。経理関係の仕事で、求職者の過去の仕事経験が「つながった」という感覚である。カード・ゲームに喩えると、同じ番号や模様の札が揃った感覚である。それで、職員は⑨「一般事務でも経理関係の仕事をずっとされてきたんですね？」と、求職者に尋ねている。この「ずっと」という＜ことば＞が大切である。求職者の過去から現在までのキャリアの一貫性を強調する効果がある。

求職者も経理関係のキャリアという新しい自身のストーリーに気づくようになる。キャリア・ストーリーは求職活動の方針でもある。求職者は、求人情報提供端末を使って求人を探すことが可能となる。求人を見ると求職活動の視野も広がる。視野が広がれば、さらに一般事務のキャリア・ストーリー以外にも、過去の職歴を生かすことのできるキャリア・ストーリーが多くあることへの気づきにもつながるだろう。

ウ 受容 TIPs の評価

受容 TIPs が活用されており、かつ旧事例研究が実施された直近の研修コースである、2015年度第1回の研修生48人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

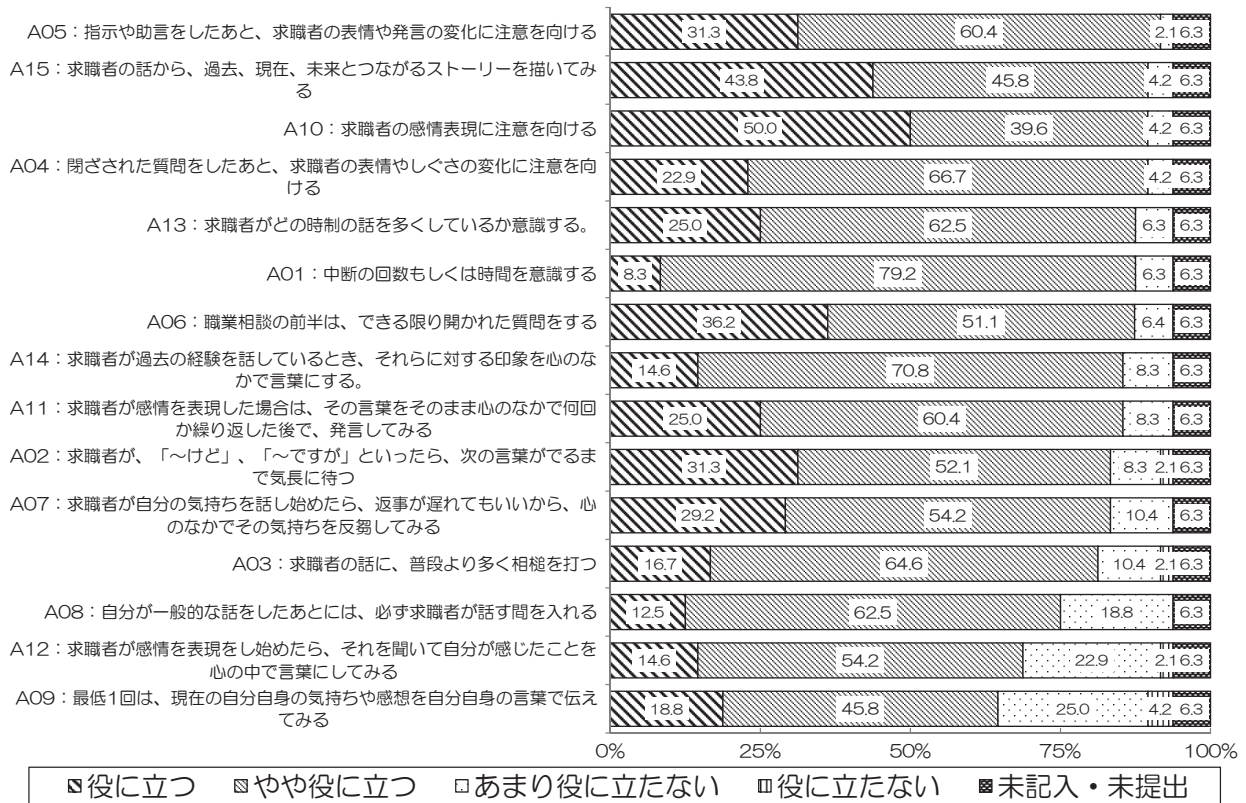
(ア) 受容 TIPs の現場での有用性

一つひとつの受容 TIPs について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-1-3に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの受容 TIPs も過半数を超えていた。「指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける」(91.7%)が9割を超えて最も高い。ついで、「求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる」、「求職者の感情表現に注意を向ける」、「閉ざされた質

問をしたあと、「求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」がいずれも9割程度（89.6%）で続く。

図表 7-1-3 受容 TIPs の現場での有用性



(単位：%、N = 48)

反対に「最低一回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる」(64.6%) は最も低く、ついで「求職者が感情を表現をし始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる」(68.8%) であり、いずれも7割を切る。そして、「自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる」(75.0%) が7割台半ばで続く。

(イ) 受容 TIPs の活用の困難性

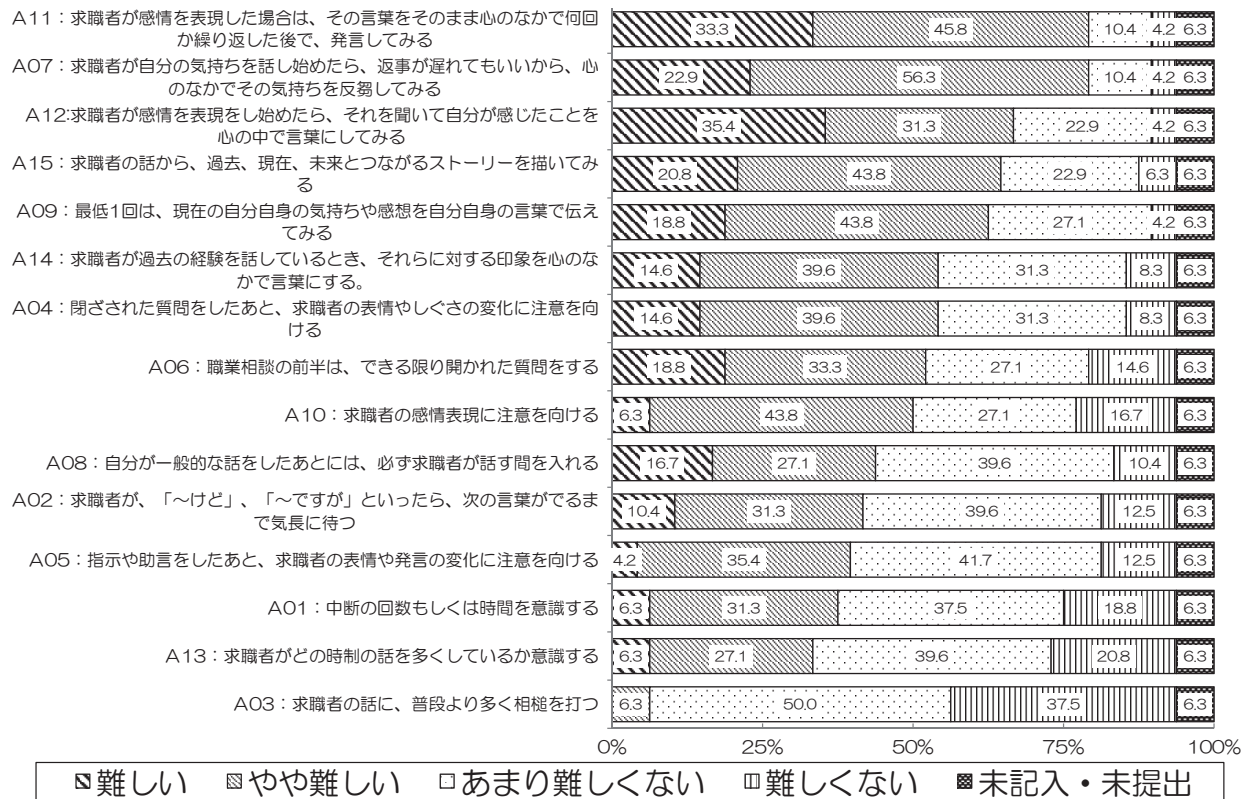
一つひとつの受容 TIPs について、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表 7-1-4 に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた TIPs の活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから8割近く占めるものまで多様である。「求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる」と「求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる」

がともに8割近く（79.2%）を占めて最も高い。ついで「求職者が感情を表現をし始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる」（66.7%）が6割台半ばで続く。

反対に「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」（6.3%）は1割を切って最も低く、ついで「求職者がどの時制の話が多くしているか意識する」（33.3%）が3割強、「中断の回数もしくは時間を意識する」（37.5%）が4割弱で続く。

図表 7-1-4 受容 TIPs の活用の困難性



(単位：%、N = 48)

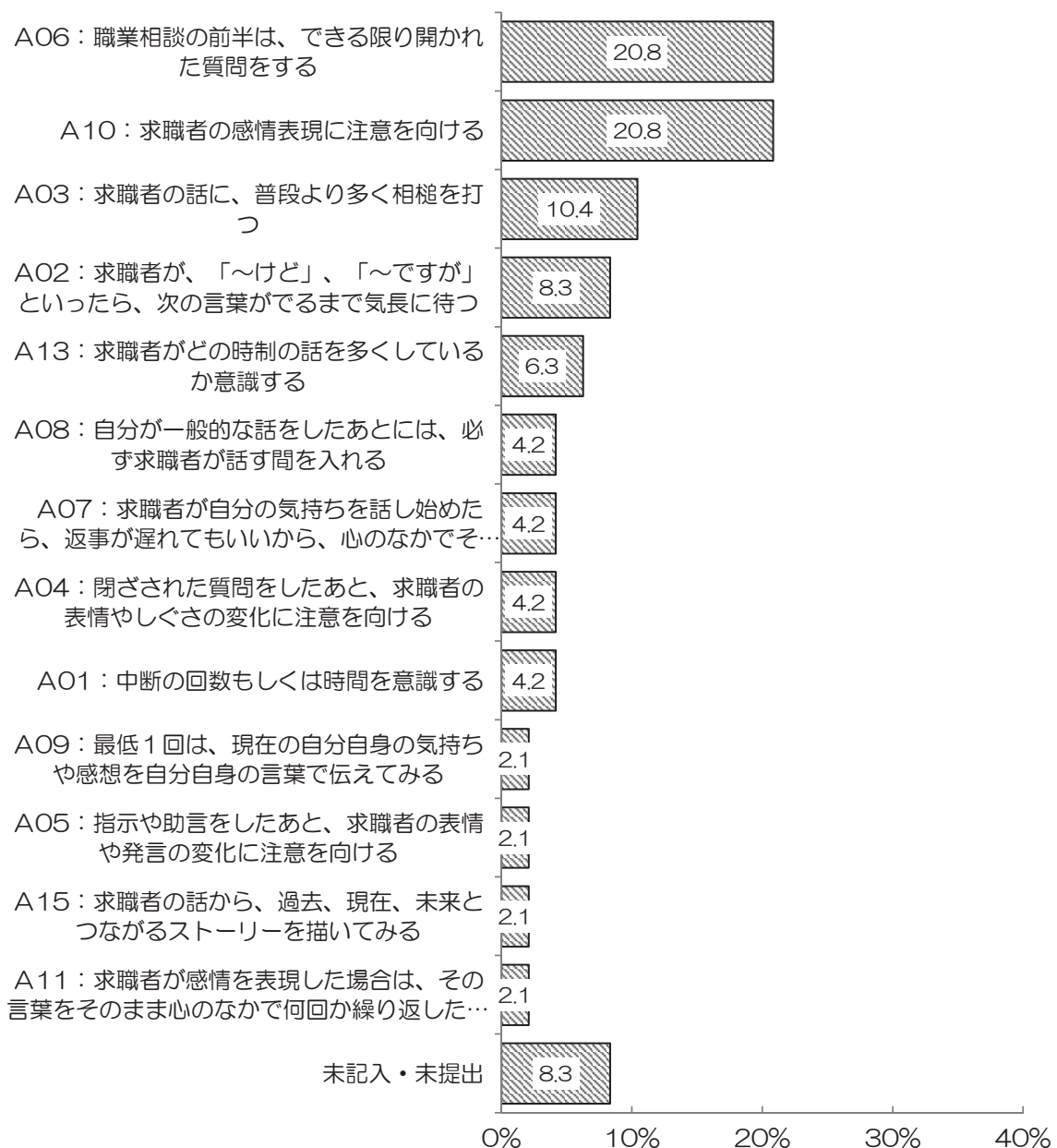
(ウ) 現場で取り組む受容 TIPs

受容 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-1-5 に示す。「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」と「求職者の感情表現に注意を向ける」がともに 2 割程度 (20.8%) であり、ついで「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」(10.4%) が 1 割程度で続く。

選択されなかった TIPs は二つあり、「求職者が感情を表現をし始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる」と「求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする」であった。

図表 7-1-5 現場で取り組む受容 TIPs

(単位：%、N = 48)



(2) キャリア・ストーリーへの応答を中心とした TIPs

ア 応答 TIPs の項目

応答 TIPs は図表 7-1-6 に示す 15 項目である。2009 年度後期の旧事例研究から活用されている。

図表 7-1-6 キャリア・ストーリーへの応答を中心とした TIPs

番号	TIPs
R01	求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する
R02	求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す
R03	聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う
R04	「なぜ？」と直接、理由を聞くのではなく、「どのように」、「いつ頃から」など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる
R05	見立てを持って質問し、外れたらあっさりとして捨て、見立てをつくり直す
R06	注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする
R07	求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる
R08	地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする
R09	仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらう
R10	求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする
R11	見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる
R12	思いや考えといった主観と、事実に分けて、求職者の話を聞く
R13	意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する
R14	求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらう
R15	話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする

注) 応答を英語で言うと「Response」であることから、番号の前にその頭文字のRをつけ、「キャリア・ストーリーへの応答を中心としたTIPs」の番号をR01～R15とした。

イ 応答 TIPS の解説例

R01：求人者の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する

求職者は、求人事業所の求める仕事内容について、自身の「強み」が活かせると説明する必要がある。「強み」には様々なものが考えられる。たとえば、仕事の経験や実績であったり、居住地（「職場に近い」、「交通の便がよい」など）や家族関係（「子どもの面倒を見てくれる親が近くに住んでいる」、「配偶者が仕事に理解がある」など）などの環境も「強み」となりうる。そのほとんどが、求職者の過去の経験や現在の状態に基づいている。

これに対し、求人事業所の求める仕事内容とは、求職者にとって、これから経験することが期待される仕事内容である。つまり求職者は、求人事業所の採用担当者に、これから経験する仕事内容において、これまでの経験や現状に基づく自身の強みを活かすストーリーを説明する必要がある。この TIPS は、こういった求職者のストーリーづくりを支援するものである。

【やりとり例】は、医療事務の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求人票を見て。＞医療事務のお仕事ですね。
- ②求職者：人と話したりするのが好きなんで、いいかなと思って、それで。
- ③職員：年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？
- ④求職者：はい。

求職者は②「人と話したりするのが好き」と話している。職員は医療事務の仕事をする上で、この発言を求職者の強みと受けとめている。求人票に書かれた仕事内容で、この強みをどのように活かすことができるかを推測し、③「年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？」と、質問の形式で提案をしている。この提案により、求職者のキャリア・ストーリーは現実感を伴うようになり、採用の担当者に対し説得力を持つようになる。

こういった提案ができるようになるには次の二つのことが大切である。まず、求職者の強みに気づくため、ポジティブな視点で求職者の経験や特徴を受けとめる態度である。そのためには職員が自身の経験や特徴について、ポジティブに見ることができるようになる必要がある。ついで、求人者の仕事内容で、求職者の強みをどのように活かすのかという想像力である。

R02：求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す

求職者は求人者にキャリアのストーリーを語ることにより、自身がいかに採用にふさわしい人物であるかをアピールしなければならない。後ろ向きで暗いストーリーでは、求人者は採用する意欲を失う。しかし、事実を曲げてストーリーをつくり変えることはできない。職員は、事実を曲げることなく、求職者の<ことば>を積極的で肯定的なくことば>に言い換えることにより、求職者が事実の見方や受け止め方を変え、前向きで明るいストーリーへ変えるように働きかけるようにする。

【やりとり例1】は、営業の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例1】

- ①職員：お仕事としては引き続き営業？
- ②求職者：そうですね、営業しかできないですから。
- ③職員：あー、ずっとこれまで営業をされてきたわけですか？
- ④求職者：そうです、そうです。

職員は、求職者の②「営業しかできない」というネガティブな言葉を、③「ずっとこれまで営業をされてきた」というように、ポジティブなくことば>に言い換えている。この言い換えにより、求職者は、営業の仕事の経験に対する見方として、ポジティブな側面に気づくことができるようになる。

【やりとり例2】は、いつも大工の求人を持って来ていた求職者が、今回の相談では介護の仕事を希望している場面である。

【やりとり例2】

- ①職員：<求人票をチラッと見て。>ご希望の求人は見つかりましたか？
- ②求職者：方向性が変わったんですけど。
- ③ 〃：<求人票を出す。>
- ④職員：お届けの時は大工さんの仕事で、今は介護の仕事をお考えなんですか？
- ⑤求職者：え、え、そうなんです。
- ⑥職員：こちらの方に興味が向いてきたと。

求職者が、希望する仕事で、いつもとは違う求人を持ってきたので、職員は「どうしたのだろう？」と疑問を持っている。しかし、まずは④「お届けの時は大工さんの仕事で、今は介護の仕事をお考えなんですか？」と、求職者のキャリア・ストーリーを受け止める応答をしている。

とっさの判断だと思うのだが、職員は、求職者が⑤「こちらの方に関心が向いてきた」というように、求職者が能動的に求人を選択したことを強調する言い方をして応答している。

R03：聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う

求職者が自身のキャリア・ストーリーを語る上で、家族の不幸や突然のリストラなど、重要な出来事が気持ちの深い部分に触れる場合がある。職員にとって聞きにくく、求職者にとって話しにくい話題については、唐突に質問をして話してもらうのではなく、質問の意図を説明するなど、前置きを入れてから質問をするようにしたい。そうやって、求職者の気持ちに配慮していることを<ことば>で示すとともに、前置きの説明が終わるまで相手の反応に注意を向け、質問してよいかどうかを最終的に判断する。

【やりとり例】は、職員は、求職者が今までとは全く違う求人を持ってきたため、その理由を尋ねようとしている場面である。

【やりとり例】

①職員：あの一、あと、ごめんなさいね、作業所の指導員ということで、これまで見させて
いただいたのですが、今回持ってこられた求人票は、今までとはまったく職種
が変わっているんですけども、こちらの仕事を希望されるに至った理由という
のは、何かあるのでしょうか？

職員は、求職者が気分を害することのないように、唐突に質問することなく、下線部分の説明で、その意図を十分に説明してから質問をしている。

R04：「なぜ？」と直接、理由を聞くのではなく、「どのように」、「いつ頃から」など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる

職員が「なぜ？」のような、理由を直接、尋ねる質問をすると、求職者は論理的に説明することが求められる。このため、返答がとても難しく感じてしまうことがある。「いつ頃から？」や「どのように？」など、経緯を尋ねる質問をすると、求職者は論理的に説明する必要がない。それでいて、職員は間接的に理由を聞くことができるようになる。

このTIPsは、相談の窓口で「どのような経緯で辞められたのですか？」のように、退職の理由を尋ねる際、よく使われる。

【やりとり例】は、職員は求職者の職歴が多様であり、特に測量の仕事が他とは全く違うことから、どのような理由で仕事を選んだのだろうと疑問を持っている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：測量、コンビニ店員、営業職と、職種が結構バラバラなんですけれども……特に測量の仕事をされていたのは、何かきっかけとかあったんですか？
- ②求職者：きっかけはなかったんですが、時給が高かったんで。

①「特に測量の仕事をされていたのは、何かきっかけとかあったんですか？」と、その経緯を聞くことにより、求職者が②「時給が高かったんで」と、その仕事を選んだ理由を答えてもらうことに成功している。

R05：見立てを持って質問し、外れたらあっさりと捨て、見立てをつくり直す

職員は大抵の場合、見立てを持って質問をしている。しかし、その見立てが外れたら、きれいさっぱり捨てて、新たな見立てをつくり直す柔軟性が求められる。

カウンセリングでは思い込みで質問をしてはいけないとよく言われる。見立てが思い込みが変わるのは、カウンセラーが、求職者の返答から自身の見立てが間違っていることが明らかになっても、その見立てに固執して相談を進める場合である。

【やりとり例】は、販売の仕事をしている求職者が、その仕事を辞めたいと話した場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：販売の仕事をしているんですが、やめたいんです。
- ②職員：販売の方はあまり合わなかったですか？
- ③求職者：合っていないことはないんですけど、労働時間がかなり長くて……
- ④職員：あ、そうなんですか。
- ⑤求職者：朝から深夜までという感じで、ちょっと体力的にきついんです。
- ⑥職員：以前の美容院にお勤めだった頃と同じ感じですか？

職員は、「求職者は販売の仕事が合わないと思っている」と見立てている。それで求職者に、②「販売の方はあまり合わなかったですか？」と尋ねている。求職者は、仕事が合わないからではなく、③「労働時間がかなり長くて……」と答えている。

職員は自身の見立てをあっさりとして捨て、退職したい理由が労働時間とすると、以前辞めた美容院も同じ理由で辞めたのではないかと新たな見立てをつくり、⑥「以前の美容院にお勤めだった頃と同じ感じですか？」と尋ねている。

このようにして職員は見立てを持って質問し、外れたら見立てをつくり直すことにより、求職者の希望に沿っており、求人事業所の採用担当者にとっても納得のいくストーリーをつくることができるように支援をする。

R06：注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする

質問には、特定の話題に聞き手の注意を向けさせる働きがある。職員はこの働きを利用して、わかっていることであっても、あえて質問することにより、求職者が違った観点から自身のキャリア・ストーリーを見直すように働きかけることができる。

【やりとり例】は、前職と同じ業界での就職を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：そうですねえ、まあ、あの業界に関しては、私自身あんまり詳しくはないんですけども……
- ②〃：今年に入ってからどんな感じなんですかね？
- ③求職者：厳しいと思いますねえ。
- ④職員：厳しいですか？

求職者は前職と同じ業界での就職を希望しており、求職者のキャリア・ストーリーは一貫している。しかし、その業界は景気が悪く、求人がほとんどない状態にある。職員は、業界の動向について、よく理解しているのだが、あえて業界の厳しさに注意を向けもらうため、②「今年に入ってからどんな感じなんですかね？」と求職者に尋ねている。求職者は③「厳しいと思いますねえ」と、業界が直面する厳しい現実には注意が向いている。

R07：求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる

求職者が求人検索をして持ってきた求人票には、求職者の興味・関心やキャリアの方向性を見立てるヒントがたくさん隠されている。ただし、こういった見立ては、求職申込書の記入漏れの確認などの地道な作業を通して、求職者の職歴や現状の理解があってこそできるものである。

【やりとり例】は、求職者が複数の求人票を持って来た場面である。

【やりとり例】

- ①職員：そしたら今日、もう求人ご覧になってあるんですね？
- ②求職者：今、さっき見て、ちょっと気になるところが*
- ③職員：見ていきましょう。
- ④〃：<数枚の求人票に一通り目を通し、仕事内容が「塾講師」や「研修講師」など教育関係に集中していることに気づく。>教育関係のお仕事を探されているのですかね？

求職者が複数の求人票を持ってきており、職員はそれらの求人票に一通り目を通して、求人票間で共通する情報を見つけ出そうとしている。

職員は、求人票の仕事内容が「塾講師」や「研修講師」など教育関係に集中していることに気づく。それで、求職者が教育関係の仕事を探しているのではないかと見立て、④「教育関係のお仕事を探されているのですか？」と、確認の質問をしている。こういった職員の判断は瞬時に行われる。

R08：地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする

求職者のキャリア・ストーリーは筋が通っていても、地域の産業構造や雇用情勢からズレている場合がある。求職者にそのことを理解してもらうため、公表されている雇用統計を活用することが有効である。雇用統計を正確にわかりやすく伝える工夫をすると、求職者は、その数字を実感できるようになる。

【やりとり例】は、正社員で事務の仕事希望する求職者に、就職の厳しさをわかってもらうとする場面である。

【やりとり例】

- ①職員：有効求人倍率という数字があるんですが、仕事を探している方一人に対して何人求人があるかという数字なんです。
- ②〃：実はA地域だと今、0.46で、正社員だけに絞ると0.27なんです。
- ③〃：つまり、4人に一人分ぐらいしか正社員の求人がない状況なんです。

職員は公表されている雇用統計を活用し、地域の労働市場の状況を説明している。有効求人倍率が0.27倍という意味を実感してもらうため、③「4人に一人分ぐらいしか正社員の求人がない」と説明している。この説明により、求職者は自身の置かれている就職環境をイメージしやすくなる。

R09：仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらう

職員は、求職者の求人選択の考え方や方向性を<ことば>にしてもらうため、仮定の質問を活用することがある。仮定の質問の活用により、現実の就職環境をとりあえず脇に置き、求職者がそもそも仕事に何を求めているかを<ことば>にもらうのである。就職の可能性を脇におき、純粋に希望する労働条件の優先順位を明らかにしたい時にも活用できる。

【やりとり例】は、求職者が今まで働き続けてきた調理師の仕事とは違う仕事を探そうとしている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：調理師の仕事はもういいです。
- ②職員：A地域のなかで、調理師さんの求人は少ないんだけど、仮にそういう求人があった場合、どうですか？
- ③求職者：えっ……やっぱりちょっと考えます。
- ④職員：ちょっと考える。

求職者は調理師の専門学校を卒業して、地元の飲食店で調理師の仕事をしていたが、仕事が見ついたため数ヶ月間勤めて退職し、ハローワークに来所した。**【やりとり例】**の①「調理師の仕事はもういいです」という発言は、地元で調理師の仕事を探したけれども、なかなか見つからず、焦っている気持ちから出た＜ことば＞である。

職員は、仮定の質問を活用することにより、就職の可能性を脇において、求職者が調理師のキャリア・ストーリーを本当に捨てることができるのかを確認している。

この**【やりとり例】**には続きがある。求職者は調理師のキャリア・ストーリーを捨てる気持ちはないことに気づくと、前職を退職した理由として、調理師の仕事が嫌になったからではなく、職場の環境が悪かったからとふり返った。

R10：求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする

求職者が自身の見方にこだわり過ぎると、視野が狭くなり、就職の機会を自ら閉ざしてしまう。職員は、求職者の注意を採用担当者や家族などの様々な視点に向けることにより、求職者は視野を広げることができ、より柔軟に求人情報を検討できるようになる。

【やりとり例】は、求職者が作成した履歴書を添削してもらおうと、職員に見てもらっている場面である。

【やりとり例】

＜職員が求職者から履歴書を受け取り、取得資格の欄を見ると、20以上の資格が記入されている。＞

- ①職員：採用担当者が履歴書を見たら、資格のところが目がいくでしょうね。
- ②求職者：そうですよね、こんなにたくさんあったら＜笑う。＞。
- ③ 〃：製造の仕事を希望してるんですが、面接なんかで、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないかってよく言われるんです。

職員は求職者の履歴書を見て、20以上の取得資格が書かれているのに驚いている。求職

者は自身の職業能力をアピールしたくて書いているのだが、採用担当者がそれらをどのように見るのかというところまで注意が向いていない。それで職員は、①「採用担当者が履歴書を見たら、資格のところが目がいくでしょうね」と話し、求職者が採用担当者の視点に注意を向けるように促し、自身の盲点に気づくように働きかけている。

R11：見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる

職員が自身の見立てにあまりにも頼り過ぎると、独善的な相談になってしまう。このため、職員が自身の見立てから一旦離れ、相談の流れを求職者の判断や見方に任せることが大切である。

【やりとり例】は、職員が求職者の持ってきた求人を検討している場面である。職員は求職者の持ってきた求人事業所をよく知っていた。求職者がその求人に応募するストーリーを見立て、仕事の具体的な内容から採用の時期の目安まで一通り説明した。求職者は特に意見を言うことなく、話を聴いてくれていた。職員は、自身の見立てを一方的に押し付けていないかと、不安になったところからのやりとりである。

【やりとり例】

①職員：Aさんの方で、この求人のなかで気になる点はありますか？

②求職者：これ休日、週の就労日数は4、5日と書いてあるんですけど、お休みはどうなんですかねえ？

職員は自身の見立てから一旦、離れ、①「Aさんの方で、この求人のなかで気になる点はありますか？」というように、求職者の視点から、求人票の内容について気になる点はないかを聞いている。この質問により、職員はAさんの視点から自身の見立てを検討できるようになった。

R12：思いや考えといった主観と、事実に分けて、求職者の話を聞く

求職者は、希望的観測で、求人票の内容を見てしまうところがある。職員は、求職者の話を、気持ち、思いや考えといった「主観」と、実際に起こった出来事や求人票に書かれてある記述などの「事実」に分けて話を聴く必要がある。

【やりとり例】は、求職者が求人票に掲載されている仕事内容を検討している場面である。

【やりとり例】

①求職者：一応これ、土木作業の経験があればよくて、その他に、まあ、配管工なんかの経験もあれば、なおよいぐらいの話なのかな？

②職員：えーっと、求人票の仕事内容を見ますと、＜指さしながら＞「配管工経験者を希

望」と記載されていますね。

③求職者：＜仕事内容のところをよく見て＞あれ、そうですね、必須なんだ。

求人票の仕事内容には「配管工経験者を希望」と掲載されている。しかし、求職者は配管工の経験がないことから、土木作業の経験があればよく、配管工の経験はそれほど重視されないと、自分にとって都合のよい解釈をしている。

職員は、①の求職者の質問に対し、求人票に掲載されている仕事内容を指さしながら、②『配管工経験者を希望』というふうになっていますね」と、求職者が正確に求人票の内容を理解するように働きかけている。

R13：意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する

職員が求職者に助言や意見をする場合、「～と思います」や「私の意見では～」などの言い方をして、自身の思いや考えであることをはっきりと表現する。事実を話す場合は、そのような表現を避け、メリハリをつけた話し方を心がける。そうすると、求職者にとって、職員が事実を話しているのか、あるいは自身の思いや考えを語っているのかを明確に分けて話が聞けるようになる。

【やりとり例】は、求職者は書類選考で落とされてしまうことが続いており、そのことを相談している。

【やりとり例】

①求職者：書類選考で落とされてしまうんです。

② 〃：A社だってそうだったし。自分の意欲とか伝わらないんです。

③職員：5月から12月まで実際に働かれましたよね。

④ 〃：職歴には、そういった経験を仕事に活かしていくという強い気持ちを書かかれたらいいと思いますよ。

職員は職歴の書き方のところで、自身の意見を伝えているので、④「～と思いますよ」という言い方をしている。それに対し、同じ職員の発言である③「5月から12月まで実際に働かれましたよね」は事実を述べているので「～と思う」という言い方をしていない。このように発話の語尾の使い分けにより、主観と事実の違いを明確に分けて伝えることができるようになる。

R14：求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらう

求職者から、気持ち、思いや考えなどの主観的な話が続く場合、5W（いつ、どこで、誰

が、何を、なぜ) 1H (どのように) の質問を活用して、主観と事実や出来事に関係づけて話してもらうようにする。求職者の感じ方や考え方といった主観的な話が具体的になり、現実感を伴うようになる。ただし、「なぜ」と問う場合には、前掲の R04 の TIPs を参考にする。

【やりとり例】は、職員がこれまでの仕事の経験を求職者に尋ね、その人の強みを把握しようとしている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：郵便局の仕事をしていたんですが、なんかあんまり苦じゃないみたいなの。
- ②職員：何の仕事をされていたんですか？
- ③求職者：仕分けの仕事。
- ④職員：どんなところが苦じゃなかったんですか？
- ⑤求職者：最初はつらかったけど、同じ作業をずっとやってもぜんぜん飽きなかった。

職員は、求職者が郵便局で仕事をしていた①「苦じゃない」という話を聴き、仕事をする上での強みがそこあるのではないかと見立てている。そこで、求職者の主観的な話をより具体的にするため、②「何の仕事」や④「どんなところが」など、5W1Hを活用した質問をしている。

この【やりとり例】では質問の順序も重要である。職員は、まず②「何の仕事をされていたんですか？」と全体のことを聞いてから、④「どんなところが苦じゃなかったんですか？」と部分的なことを聞いている。このように全体から部分へとといった順序で尋ねることにより、求職者は仕事で何が①「苦じゃない」のか説明しやすくなる。

R15：話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする

キャリア・ストーリーの聴き方は、求職者の経験について、過去、現在、未来といった時間の流れに沿って、その経緯に耳を傾けることである。この聴き方の問題は、結論がなかなか見えてこず、時間がかかってしまうことにある。

そこで職員は、求職者とのやりとりを通して、選択肢が絞られたり、就職活動の方向性や方針が明らかになってきたと感じたら、その話の結論に関わる確認の質問をするよい。この質問により、求職者にとって結論として何が言いたかったのかを理解する支援になる。

こういった確認の質問は、求職者に、できる限り簡潔で明瞭な選択肢を示し、「はい」や「いいえ」のどちらかを選択してもらうようにする。

職員が求職者の意思を確認している質問の例をあげると次のようになる。

<求職条件が明確になったら>

- ・時間はあんまりこだわらずに、という感じで大丈夫ですか？
- ・職種としては、製造でも正社員であれば、構わないということですか？

<相談の方向性が定まったと感じたら>

- ・ご紹介の方向で、お話を進めてよろしいでしょうか？

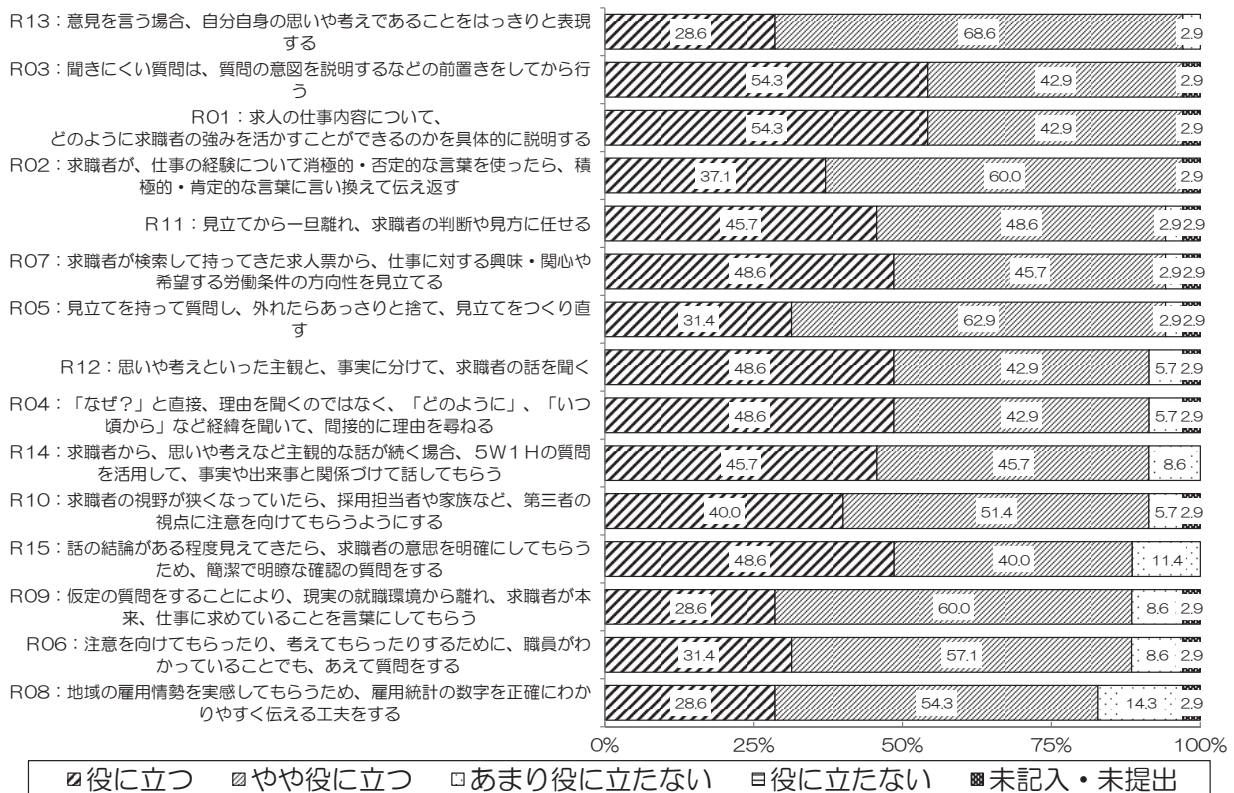
ウ 応答 TIPS の評価

応答 TIPS が活用されており、かつ旧事例研究が実施された直近の研修コースである、2014 年度第 2 回職業指導Ⅱの研修生 35 人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

(ア) 応答 TIPS の現場での有用性

一つひとつの応答 TIPS について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの 4 件法での回答を求めた。その結果を図表 7-1-7 に示す。

図表 7-1-7 応答 TIPS の現場での有用性



(単位：%、N = 35)

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの応答TIPsも8割を超えていた。「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」、「聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う」、「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」の3つのTIPsは、ほぼ全員（97.2%）が有用であると評価した。ついで、「求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」であり、これもほぼ全員（97.1%）が有用であると評価した。「求職者の感情表現に注意を向ける」と「閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」はいずれも9割程度（89.6%）で続く。

反対に「地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする」（82.9%）が8割強を占めて最も低く、ついで「注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする」（88.5%）が9割弱を占める。そして、「仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらおう」と「話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする」が同率であり、9割弱（88.6%）で続く。

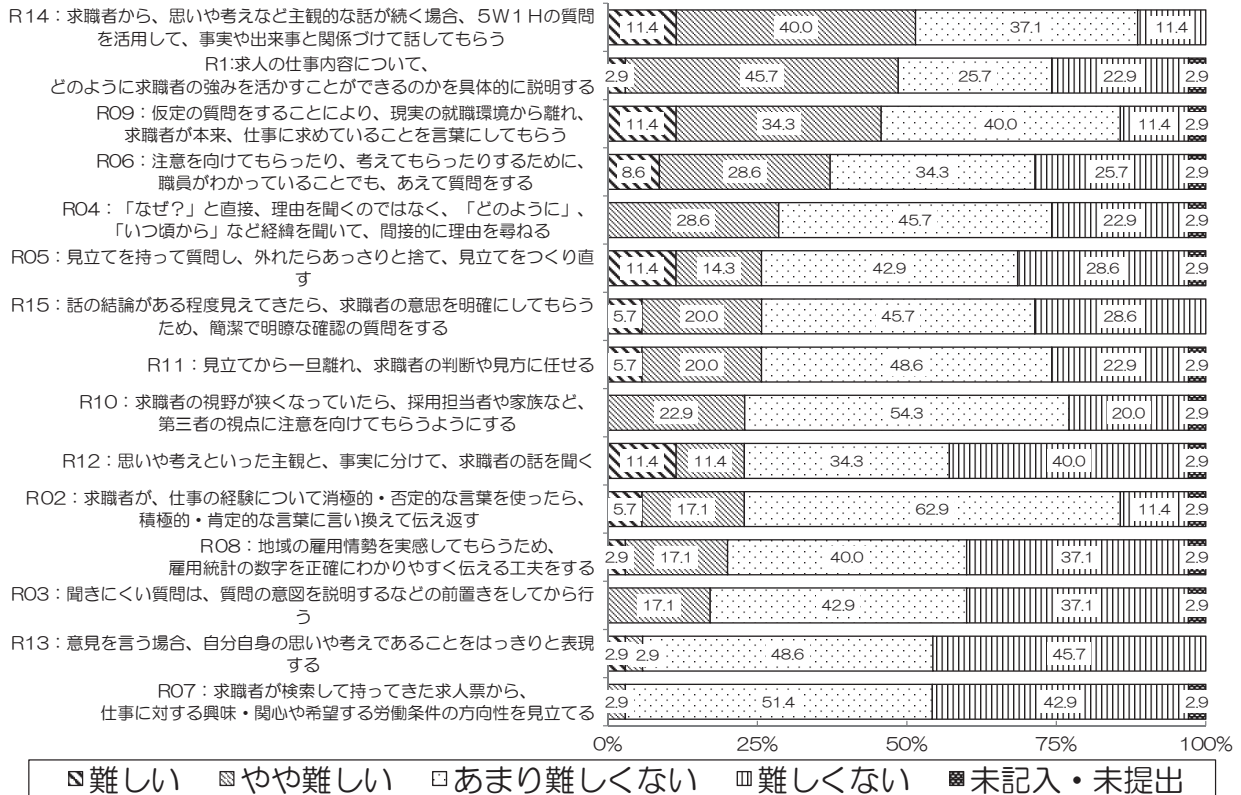
（イ）応答TIPsの活用の困難性

一つひとつの応答TIPsについて、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-1-8に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから5割強を占めるものまで多様である。「求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらおう」（51.4%）が5割強を占めて最も高い。ついで「求人仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」（48.6%）が5割弱、「仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしろ」（45.7%）が4割台半ばで続く。

反対に「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」（2.9%）は最も低く、「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」（5.8%）が続き、いずれのTIPsも1割を切る。ついで、「聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う」（17.1%）が2割弱で続く。

図表 7-1-8 応答 TIPs の活用の困難性



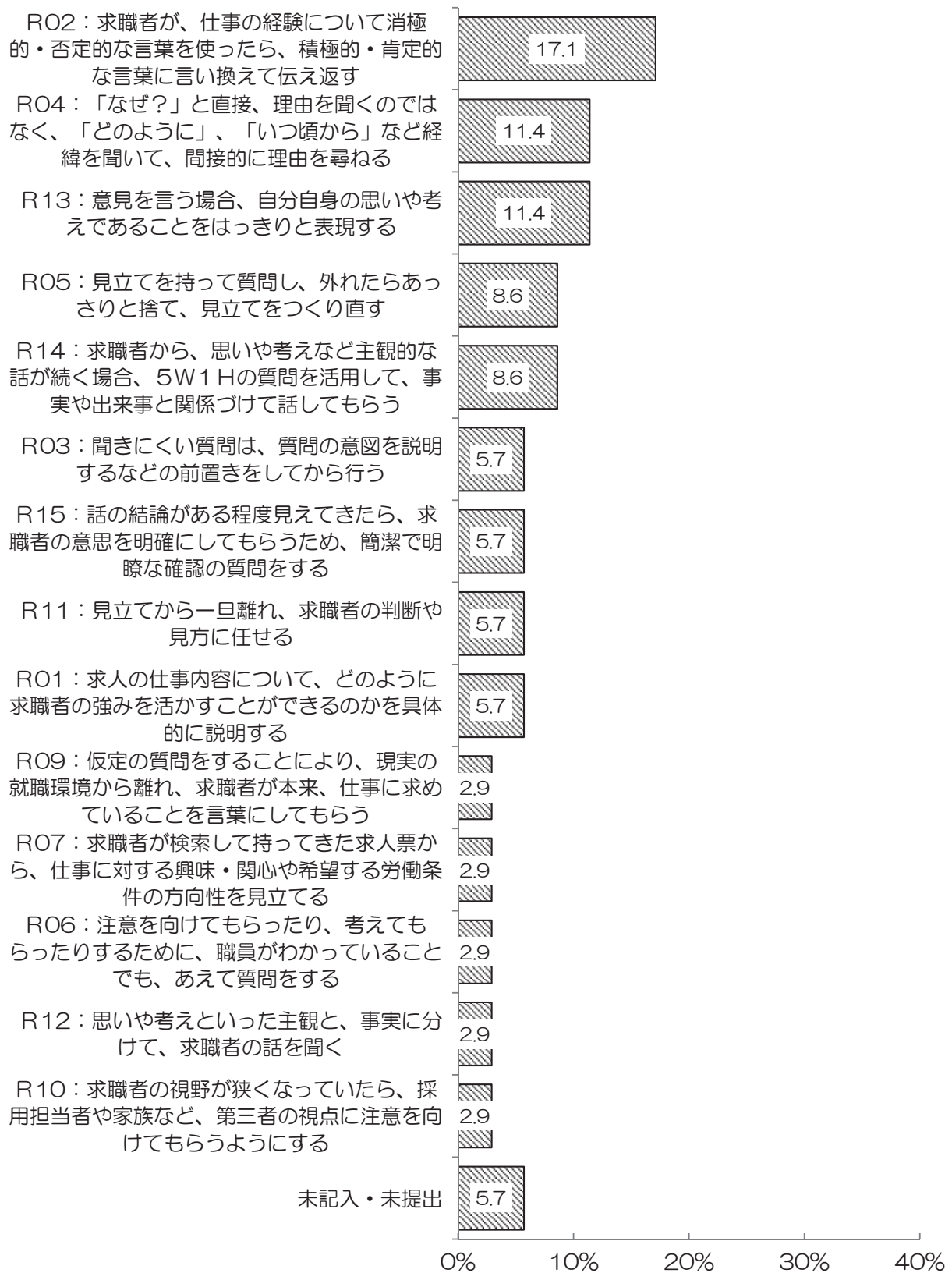
(単位：％、N = 35)

(ウ) 現場で取り組む応答 TIPs

応答 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-1-9 に示す。「求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(17.1%) が 2 割弱で最も高く、ついで『「なぜ?」と直接、理由を聞くのではなく、『どのように』、『いつ頃から』など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる」と「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」がともに 1 割強 (11.4%) で続く。

図表 7-1-9 現場で取り組む応募 TIPS

(単位：%、N = 35)



選択されなかった TIPs は一つあり、「地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする」であった。

第2節 新事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介 TIPs

1 職業相談・紹介モデル

(1) 問題解決アプローチ

問題解決アプローチは、日本では**國分 (1979)** のコーヒーカップモデルが代表的であると説明した(第2章3節「3 問題解決アプローチ」参照)。國分は、より日常的な現象としてカウンセリングで扱う「問題」を捉えており、「何らかの事情があって欲求不満状態が続いている」(國分, 1996 : 10)と説明している。

さらに**國分 (1979 : 13)** は、カウンセリングには治療的カウンセリング (therapeutic counseling) と開発的カウンセリング (developmental counseling) の2種類があるとし、それぞれの目標について以下のように説明している(國分, 1996)。

治療的カウンセリングは、人生の途上、誰でも体験しがちな問題の解決を援助するものであり、精神疾患の治療をねらいとするサイコセラピー (psychotherapy) とは異なります。開発的カウンセリングは問題の意識化をねらいとし、いわゆる悩みがあるわけではないが、人間として、あるいは職業人として成長するのを援助します。

出所) 同上 : 13

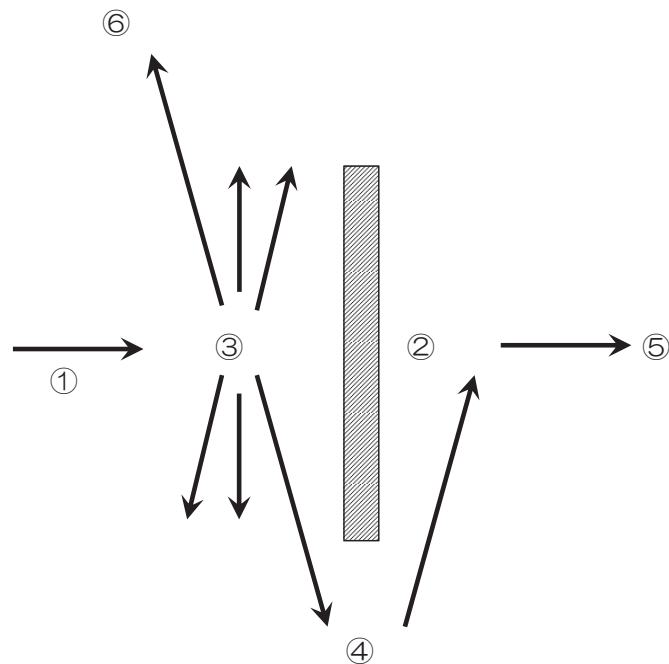
この考え方を職業相談・紹介に当てはめると、目の前の就職の問題にのみ注意が向く求職者に対し、たとえば、「ご家族の方はあなたの就職について、どのようにお考えですか?」、「10年後の自分を想像して、これからどのようなキャリアを歩みたいと思いますか?」、「まだまだ早いと思われるかもしれませんが、退職してからの生活をどのようにお考えですか?」と問うのが開発的カウンセリングに相当すると考えられる。この場合、問題というより、求職者の生涯キャリアを見据えた、職業発達上の課題の意識化をねらいと言えよう。

國分の問題の捉え方は、職業心理学でも同様の考え方がある。**Criets (1969 : 355)** は、**図表 7-2-1** に示す職業適応プロセスのモデルを提出している。このモデルは、適応心理学の研究から生まれた **Shaffer & Shoben (1956 : 9)** の適応プロセスのモデルと同じである⁴⁰。このモデルを説明すると次のようになる⁴¹。

⁴⁰ **Shaffer & Shoben** の適応プロセスのモデルは、一般心理学における **Dashiell (1949)** の適応モデルを参考としている (**Criets, 1969 : 355**)。

⁴¹ 例を作成する際、**藤本 (1971 : 179-180)** の翻訳を参考とした。

図表 7-2-1 職業適応プロセスのモデル



出所) Shaffer & Shoben (1956:9)

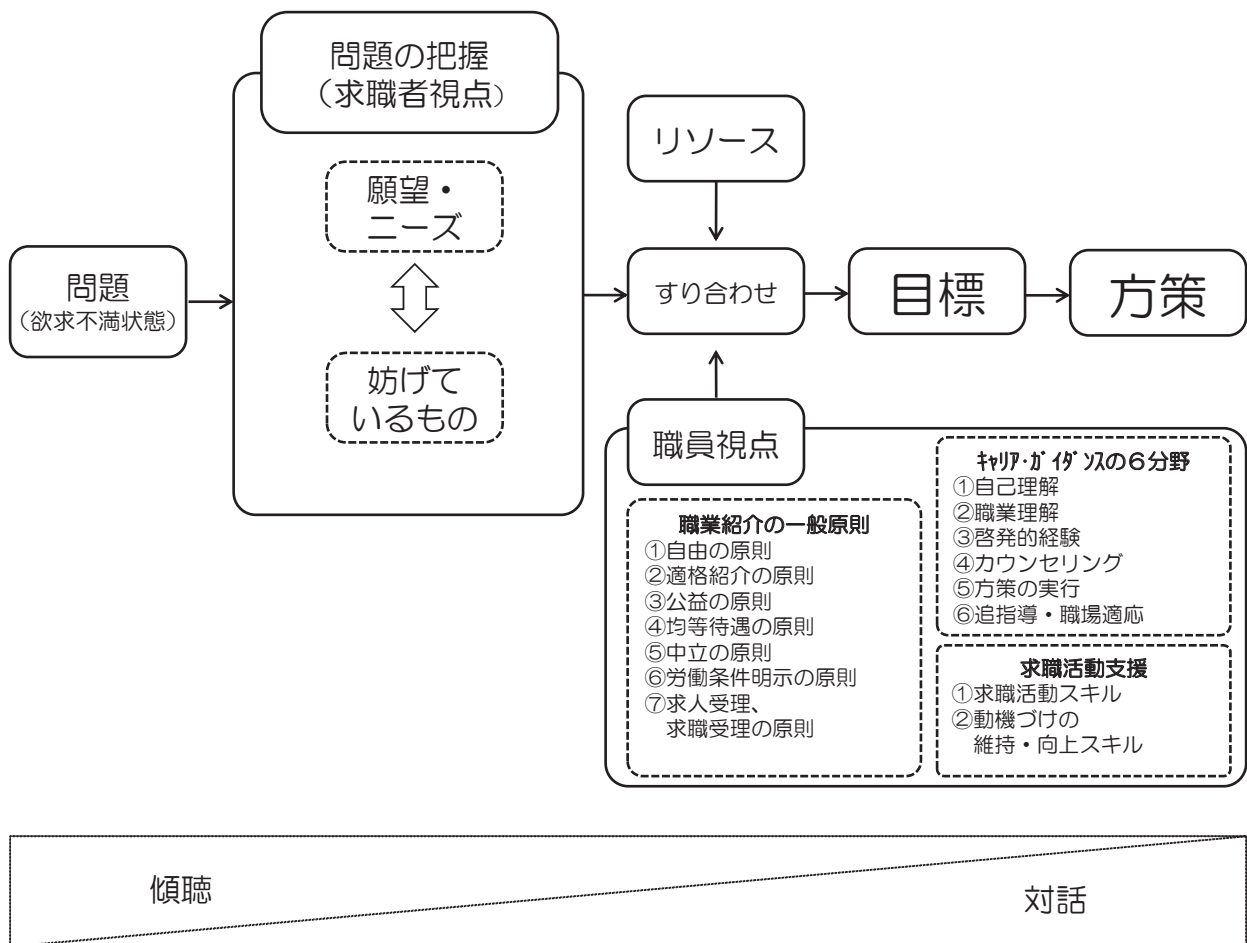
- ①求職者は、内的もしくは外的からの双方の刺激によって、求職活動をすることが動機づけられる。たとえば、内的刺激とは、「家族から尊敬されたい」、「友人・知人から認められたい」、「もっと裁量性の高い仕事がしたい」など、求職者の心理が深く関わっている。これに対し、外的刺激とは、賃金水準、労働時間、通勤時間など物理的要因や求職者の置かれている環境が深く関わっている。
- ②しかし、①の動機づけによる求職活動が、なんらかの事情で妨げられてしまうことがある。たとえば、「介護や子育ての負担で求職活動の時間が十分にとれない」、「体の調子を崩し、思うような求職活動ができない」、「希望する求人が見つからない」、「希望する求人に応募しても書類選考で落とされてしまう」などの事情である。この状態を欲求不満状態という。また、こういった事情が複合的に起こり、何から手をつけたらよいかわからないといった葛藤状態により、求職活動が妨げられることもある。
- ③そこで求職者は、「地域包括支援センターに相談して介護の負担を軽くする」、「医者に診てもらって健康状態を把握する」、「ハローワークに行って相談にのってもらう」など積極的に妨害条件を排除するとか、「友人に愚痴をこぼす」、「気晴らしをいて気持ちを落ち着ける」など内心に起こる不安・緊張を和らげることによって、再適応しようと試みる。
- ④もし、その反応が効果をあげれば……
- ⑤求職者は求職活動を続けることができ、いずれ希望する求人への就職につながるだろう。

⑥もし、その反応が失敗であれば（一時的なやり方にせよ、あるいはまた恒久的なやり方にせよ、とにかく失敗であれば）、求職者は欲求不満状態か葛藤の状態から抜け出すことができず不適応を起こす。したがって、求職者は自身の動機づけを修正して（現実吟味による修正）①に戻るか、あるいは求職活動そのものを断念することになる。

(2) 職業相談・紹介モデル

問題解決アプローチを職業相談・紹介モデルへと展開すると図表7-2-2になる。この図を説明すると、まずは職員がCL視点である求職者の視点から問題を把握（以下「求職者視点」という。）する。そのため、求職者が訴える不平・不満のみならず、その背景にある求職者の「願望・ニーズ」と、それを「妨げているもの」まで聴き取るようにする。

図表7-2-2 問題解決アプローチ考え方を取り入れた職業相談・紹介モデル



たとえば、求職者が求人情報提供端末を使い、自身の希望する求職条件で求人を探しても適当な求人が見つからなかったとする。あっせんサービスでは、職員は求人情報提供端末を使って、求職者と一緒に希望する求職条件に合った求人がどうすれば見つかるかを検討したり、求人検索をかけて、求職者の求職条件では適当な求人が見つからない現実を知ってもらうなどして、求職者が自ら求職条件の緩和などを考えてもらうように促す。

このように、あっせんサービスでは求職者の希望に合う求人の有無に焦点を当てる。一般職業紹介業務取扱要領では、あっせんサービスの前に課題解決支援サービスがあり、あっせんサービスの段階では、就職を実現するための何らかの課題・阻害要因が解決もしくは解決の目途が着いているとされるからである。

これに対し、課題解決支援サービスでは適当な求人が見つからない背景にある求職者の「願望・ニーズ」、そして、それを「妨げているもの」まで聴き取ろうとする。たとえば、求職申込書に希望する就業時間が午前 11 時から午後 4 時と記入されており、こういった条件の求人がなかなか見つからない場合、職員は、求職者が本当はフルタイムで働きたいのではないか、さらに、子どもが小さいため働く時間が自由にならないのではないかなど、推測が可能な「願望・ニーズ」と、それを「妨げているもの」まで検討の対象とする。このため職員は、求職者が求職活動を進めるに当たり、はっきりと<ことば>にはしていないが、他に何か困ったことがあるのではないかという姿勢で臨むことになる。

こういった求職者視点の問題の把握とは別に、CO 視点に相当する職員の視点からも問題を把握する（以下「職員視点」という。）。職員が専門家としての視点から求職者の問題を把握する際、**図表 7-2-3**に示す職業紹介の一般原則が適用される。**図表 2-3-3**に示したキャリア・ガイダンス、キャリアコンサルティングの6分野も、職員が求職者の問題解決を支援する際、重要な視点を提供するものである。

図表 7-2-3 職業紹介の一般原則

原則	内容	該当する職業安定法の条文
①自由の原則	何人も、公共の福祉に反しない限り、職業を自由に選択することができる。	第二条、施行規則第三条
②適格紹介の原則	求職者に対しては、その能力に適合する職業を紹介し、求人者に対しては、その雇用条件に適合する求職者を紹介するように努めなければならない。	第五条の七
③公益の原則	ハローワーク等の行う職業紹介は、求職者または求人者の一方のみの利益に偏することなく行われなければならない。	第五条
④均等待遇の原則	職業紹介に当たっては、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合員であること等を理由として、その取り扱いを差別してはならない。	第三条
⑤中立の原則 (労働争議に対する不介入)	労働争議に対する中立の立場を維持するため、同盟罷業または作業所閉鎖の行われている事業所に求職者を紹介してはならない。	第二十条
⑥労働条件明示の原則	職業紹介に当たり、求職者及び求人者は、その従事すべき業務の内容、賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。	第五条の三
⑦求人受理、求職受理の原則	いかなる求人も、いかなる求職も受理しなければならない。ただし、その申し込みの内容が法令に違反するとき、もしくは著しく不当なとき、労働条件を明示しないときはその限りではない。	第五条の五、六

出所) 木村 (2016:164)

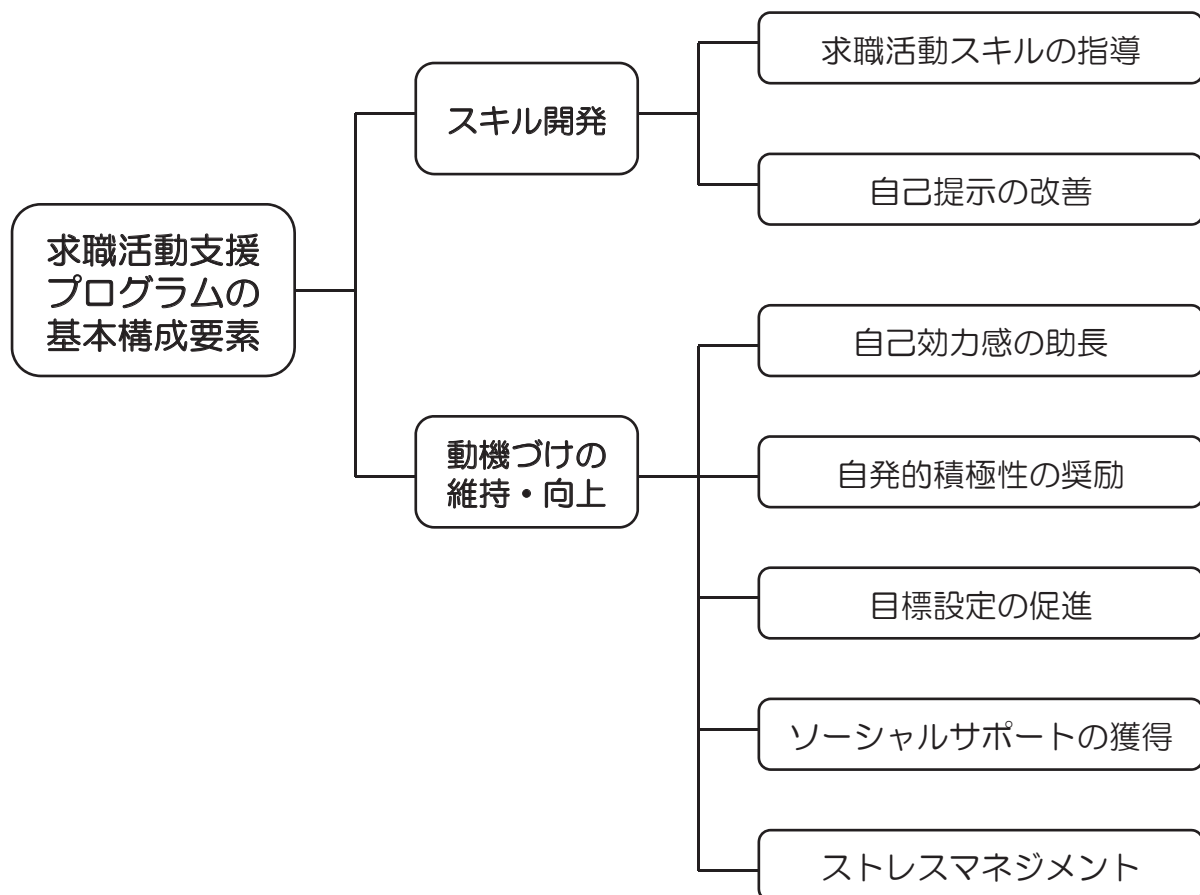
その他に、求職活動支援 (job search interventions) の視点も重要であると考えられる (榎野, 2016)。求職活動支援とは、在職者や失業者などを含む求職者を対象として、限られた期間の中で求職活動を進める上でのスキル開発や動機づけの維持・向上を支援する訓練プログラムである。ハローワークでは雇用保険受給者を対象とした求職活動支援セミナーや生保事業における就労支援メニュー (職業相談、キャリアコンサルティングを含む) が該当する。

図表 7-2-4 に求職活動支援プログラムを構成する要素を示す (Liu, Huang, & Wang, 2014 : 1014)。支援対象者が効果的に求職活動を進めるための「スキル開発」と、その活動を継続するための「動機づけの維持・向上」に大別され、前者は「求職活動のスキルの指

導」と「自己提示の改善」へ、後者は「自己効力感の助長」、「自発的積極性の奨励」、「目標設定の促進」、「ソーシャルサポートの獲得」、「ストレスマネジメント」へと、合計7種類の基本構成要素に分類される。

求職活動の「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」は相互に促進し合う関係にあると考えられる。求職活動のスキルが上達すれば、求職活動に取り組む動機づけも向上し、動機づけが向上すれば求職活動のスキルを活用する機会が増え、そのスキルの習熟につながると考えられる。求職活動支援プログラムに「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」の両方を取り入れると、就職の実現が促進されることが明らかされている (Liu, Huang, & Wang, 2014 : 1027)。

図表 7-2-4 求職活動支援プログラムの基本構成要素



出所) Liu,Huang,& Wang (2014 : 1014) をもとに作成。

求職者視点と職員視点の間で問題の認識に違いがある場合、職員は求職者と協力してすり合わせを行い、問題の解決に向けて目標の設定を行う。目標とは、「人が望んでいる状態の意識的な表現」(Austin & Vancouver, 1996 : 338) と定義される。目標の設定には幅があり、問題が完全に解決される状態から、ある程度、解決される状態まで様々であると言えよう。このため、どこまで問題を解決しようとするのか、求職者と職員の間で目標を共有する

必要がある。このように考えると、問題と目標は密接な関係にあり、問題の認識のすり合わせと目標の共有は明確に区別できるものではなく、同時進行で進められると考えられる。

すり合わせの注意点は二つある。第1に、職員は求職者視点と職員視点を混同しないようにする。そうしないと、自身の視点から把握している問題を、求職者も当然、そう思うだろうと押し付けてしまうことになるからである。

第2に、職員視点では求職者の気づいていない問題に注意を向けることになる。しかし、そればかりでは問題の解決につながらない。このため、職員は求職者のよい点にも注意を向け、問題解決に役立つ可能性のある材料を幅広く、多面的に探る必要がある。こういった材料をリソースという。リソースには、知識、技能、職歴、資格、適性、職業訓練受講歴、学歴、家族・親族の支援、人脈、所得・資産、通勤可能地域、経験、興味・趣味、資格、学歴などを様々なものが考えられる。求職者自身が意識していないことも多く、職員はこうした埋もれたリソースも、求職者と協力して見つけていくようにする。

職員は傾聴を主として、求職者視点と職員視点のすり合わせを行いながら、リソースの利用まで視野に入れて目標が共有できるように努力する。職員は目標が共有できたら、求職者と話し合い、つまり対話を通して方策を選択する。方策とは、求職者の置かれている現状と、目標で掲げた願望・ニーズが実現した状態との間の隔たりを埋めるための効果的なプロセスのことを言う (Bezanson, Decoff & Stewart, 1982)。

なお、これらの問題解決のプロセスについては労働政策研究・研修機構労働大学校 (2015) を参考としている。用語については職業指導系専門研修の教材である「相談分析シート (Ver.3.05)」と、その活用上の注意が書かれた『「相談分析シート」を用いた相談の分析・検討について」(労働政策研究・研修機構労働大学校, 2016) に準拠している。

2 職業相談・紹介 TIPs の解説

(1) 問題解決を支援するための TIPs

ア 問題解決支援 TIPs の項目

問題解決支援 TIPs は図表 7-2-5 に示す 10 項目である。2016 年度後期の旧事例研究から活用されている。P03 の TIPs である「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」以外は、受容 TIPs と応答 TIPs の項目からの流用になる。

図表 7-2-5 問題解決を支援するための TIPs

番号	職業相談 T I P s
P01	求職者の感情表現に注意を向ける
P02	求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる
P03	求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をつかがう
P04	意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する
P05	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける
P06	見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる
P07	求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする
P08	求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する
P09	求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝える
P10	求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける

注)問題解決を英語で言うと「Problem Solving」であることから、番号の前にその頭文字のPをつけ、「問題解決を支援する T I P s」の番号をP01～P10とした。

解説例では、問題解決アプローチの観点から TIPs の活用例を説明している。たとえば、受容 TIPs の A10 と問題解決支援 TIPs の P01 の TIPs は、いずれも「求職者の感情表現に注意を向ける」と同じである。解説例を見ると、A10 では、求職者の感情表現に注意を向けるメリットとして、「求職者が今、どんな気持ちで何を求めているかを理解できるようになり、効果的な求職者への支援策を検討できるようになる。」(82)と説明されている。これに対し P01 では、「職員は、放っておいても職員視点から求職者の話を聴いている。職員が求職者の感情表現に注意を向けると、それがきっかけとなり自然と職員視点から離れ求職者視点になっている。」(115)と説明されており、求職者視点から問題を把握するための工夫という性格が強い。

イ 職業相談・紹介 TIPs の解説例

P01：求職者の感情表現に注意を向ける

問題解決アプローチでは、職員が求職者から願望・ニーズを聴き、さらに、それを妨げているものまで聴き取って、求職者視点の問題をつかんだことになる。

願望・ニーズが<ことば>として発せられる場合、感情表現が使われる。感情表現は「つ

らい」や「不安」といった感情の表現、そして「～したい」や「～を希望する」といった欲求の表現からなる（資料7参照）。

問題解決アプローチでは、職員は職員視点と求職者視点の双方から、求職者の問題をつかむと説明した。しかし、私たちの脳は二つのことを同時にうまく処理できない仕組みになっている⁴²。では、どうしたらよいだろうか。

職員は、放っておいても職員視点から求職者の話を聴いている。職員が求職者の感情表現に注意を向けると、それがきっかけとなり自然と職員視点から離れ求職者視点になっている。私たちの脳が二つのことを同時にうまくできない仕組みになっていることを逆手に取ればよい。しかし、自分自身の視点である職員視点と違い、職員が強く意識して求職者の感情表現に注意を向けないと求職者視点にはならない。

【やりとり例1】と【やりとり例2】は、どちらも定年退職したばかりの60代の男性求職者との職業相談・紹介であり、求職者は再就職先を探すため、ハローワークに来所した設定になっている。これら二つを比較してほしい。

【やりとり例1】

- ①求職者：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい。
- ② 〃：だから50万円以上になるかな。
- ③職員：「50万円以上」の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。
- ④求職者：<釈然としない様子で>えっ、そうなんですか？

【やりとり例2】

- ①求職者：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい。
- ② 〃：だから50万円以上になるかな。
- ③職員：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたいのですね。
- ④求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだよね。

【やりとり例1】と【やりとり例2】のどちらも、求職者が①「退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい」と願望・ニーズを話している。【やりとり例1】では、職員は③「『50万円以上』の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあー」と、職員視点から応答をしている。これに対し、【やりとり例2】では、職員は③「退職時のもらった給料の7掛けぐらいはもらいたいのですね」と、求職者視点から応答をしている。

最近の求職活動支援の研究では、求職者は自律的に求職活動に取り組まないと、求職活動

⁴² Watanabe & Funahashi (2014) を参照。

の質が低くなり、就職の実現が難しくなると考えられている⁴³。問題解決アプローチにおける自律性とは、求職者が自ら問題に気づき、その解決策を検討する。その解決策を実行し、問題がどの程度、解決できたかを評価する。問題が解決できた程度に応じ、再度、解決策を検討し……と循環する過程である。

やりとり例で説明すると、求職者は、なすべきことを職員に言われてやるより、自身で気づいて取り組む方が、より自律的であると考えられる。よって、職員がCL視点から応答している【やりとり例2】の方が、求職者の問題解決に対する自律性を促す応答になっていると言えよう。

P02：求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる

職員が求職者視点から問題をつかむには、求職者に、働くことに対する自身の願望・ニーズを<ことば>にしてもらう必要がある。しかし、自身の願望・ニーズを<ことば>にすること、つまりはっきりと意識することは、それほど容易ではない。

しかし、相談の窓口では求職者本人は気づいていないが、言動で願望・ニーズが表面化することはよくある。たとえば、求職者が求人情報提供端末を使って収集した求人票には、求職者の働くことに対する、潜在的な願望・ニーズが反映されていることがある。職員は、求職者の潜在的な願望・ニーズに気づいたら、それを伝え返し、本人がはっきりと意識できるように働きかけたらよいだろう。その際、職員は断定的な言い方を避けるようにしたい。求職者にとって、その願望・ニーズがしっかりとくるものかどうかを検討する機会を与えるのである。

【やりとり例】は、求職者が求人情報提供端末を使って気になる求人を複数見つけ、相談の窓口を持って来た場面である。

【やりとり例】

- ①職員：今日、もう求人ごらんになっているんですね。
- ②求職者：今、さっき見て、ちょっと気になる求人がこれだけあったんです。
- ③職員：見ていきましょう。
- ④求職者：<複数の求人票を職員に見せる。>
- ⑤職員：<数枚の求人票に目を通す。>教育関係の仕事を探されているのでしょうか？
- ⑥求職者：ああ、そうですね。

求職者は②「ちょっと気になる求人がこれだけあった」と言って、複数の求人票を職員に

⁴³ Van Hooft, Wanberg, & van Hoyer (2013 : 10-30) を参照。

見せている。求職者が「気になる」と言っているように、特に明確な方針を持って求人を検索したわけではない。

職員は、複数の求人票の中で共通する求職条件、つまり求職者が明確に意識していない、潜在的な願望・ニーズを見つけようと、数枚の求人票に目を通していている。潜在的な願望・ニーズが見つかったら、それは職員の憶測に過ぎないから、断定的な言い方を避け、⑤「教育関係の仕事を探されているのでしょうか？」と尋ね、求職者の考えを聞くようにしている。

P03：求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう

求職者が願望・ニーズを一通り話し終えた後、その願望・ニーズを妨害する要因を話すことがある。その時点で願望・ニーズは実現されていない。だから、求職者は「でも……」と、現実とのギャップを話し始めるのである。この話題は往々にして、願望・ニーズを妨害する要因と関連している。

職員は求職者から願望・ニーズが聞けると、無意識のうちに求人情報提供端末を活用し、求人検索を始める傾向がある。「求職者が仕事を探しているのだから、それに応える」という思考が習慣化しているのである。それで、求人を探す以前の求職者の問題に注意が向かなくなってしまう。これを自動思考⁴⁴という。とっさに起こる思考パターンである。

職員は、自身のこの自動思考を意識するようにしてほしい。そして求職者が仕事の願望・ニーズを話したら、一呼吸入れて様子をうかがうようにしてほしい。

【やりとり例1】と【やりとり例2】は、40代の女性求職者が小さい子どもを連れてハローワークに来所した場面である。二つを比較してほしい。

【やりとり例1】

- ①求職者：通勤時間が1時間以内のところでは事務の仕事がしたいんです。
- ②職員：求人情報提供端末で調べてみましょうか？
- ③求職者：……はい。

【やりとり例2】

- ①求職者：通勤時間が1時間以内のところでは事務の仕事がしたいんです。
- ②職員：<一呼吸置く。>
- ③求職者：子どもが小さくて就職活動に集中する時間がなかなかとれないんです。

【やりとり例1】は、求職者が仕事の願望・ニーズを話したら、職員は②「求人情報提供端末で調べてみましょうか？」と、その願望・ニーズが実現できる求人を探す提案をしてい

⁴⁴ 坂野（2012：1079）を参照。

る。職員の〈こころ〉の中では、「求職者が求職条件に合う求人を探しているのだから、迅速にそれに応える。」という自動思考が働いている。

【やりとり例2】は、職員が自身の自動思考に気づき、一呼吸置いて、求職者に話す機会を与えている。〈こころ〉のなかでは、「求職者がわざわざ相談の窓口に来られたということは、仕事探しをする上で何か困ったことがあるのかもしれない。」とつぶやいている。

求職者は、③「子どもが小さくて就職活動に集中する時間がなかなかとれないんです」と願望・ニーズを妨げている要因を話しており、職員は求職者視点から問題を深掘りしたことになる。

ただし、このTIPsを活用しても、求職者から願望・ニーズを妨げている要因が話されない場合も考えられる。そういう場合、自動思考の結果と同様、求人情報提供端末を使って、求職条件に合う求人を探せばよいだろう。大切なことは、職員が自身の自動思考を意識し、求職者が仕事探しをする上で何か困った問題を抱えているのではないかという姿勢で相談に臨むことである。

P04：意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する

職員は、放っておいても職員視点から求職者の問題が何かを考え、それをもとに意見や助言をする傾向がある。このため、職員視点から求職者の話を聴いていることを忘れてしまい、求職者視点の問題に注意が向かないことがある。

職員が求職者に意見や助言をする際、自身の思いや考えであるとはっきりと表現すると、職員視点から話していることを強く意識できるようになる。それとともに、その表裏関係にある求職者視点ではないと意識できるようになる。【やりとり例】は、書類選考で不調が続いている求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①求職者：書類審査で落とされてしまうんです。
- ② 〃：A社だってそうだったし。
- ③ 〃：自分の意欲とか伝わらないみたいなんです。
- ④職員：ご自身の意欲とか伝わってない気がするんですね。
- ⑤求職者：どうしたらいいでしょう？
- ⑥ 〃：〈履歴書を職員に見せて〉職歴の欄とかスカスカで……書くことがないんです。
- ⑦職員：5月から12月まで短期ですが、実際に働かれてましたよね。
- ⑧ 〃：職歴に書く材料を集めるため、まずは、こういった短期の仕事の経験も含め、思い出せる限り仕事の経験を書き出す作業から始めてもいいと思うのです。
- ⑨ 〃：いかがですか？

【やりとり例】では、①「書類選考で落とされてしまう」と②「自分の意欲とか伝わらないみたい」の発言から、「書類選考で自分の意欲を伝えたい」という求職者の願望・ニーズが読み取れる。さらに、求職者は、その願望・ニーズを妨げる要因として、⑥「職歴の欄とかスカスカで……書くことがない」と話している。

職員は、求職者から⑤「どうしたらいいでしょう？」と聞かれ、⑧「職歴に書く材料を集めるため、まずは、こういった短期の仕事の経験も含め、思い出せる限り仕事の経験を書き出す作業から始めてもいいと思うのです」と、職員視点から方策を提案している。

職員は「～と思う」という言い方をすることにより、その提案が自身の意見、つまり職員視点からの提案であると強く意識できるようになり、それとともに求職者視点と一線を画すことができるようになる。

P05：閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける

職員は、自身の考える求職者の問題や、その問題の解決に向けた方策の提案が妥当かどうかを確認するため、閉ざされた質問を活用する傾向がある。

閉ざされた質問では、質問者が選択肢を示し、回答者に「はい」もしくは「いいえ」の二者択一で回答を求める。選択肢は質問者の推測に拠る仮説がほとんどであり、問題解決アプローチでは職員視点に相当する。

職員は自身の仮説を確認するため、閉ざされた質問を連発することがある。これは職員が職員視点で突っ走っている状態であり、求職者の気持ちがほったらかしにされてしまう危険性を伴う。

このため、閉ざされた質問をした後は、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向け、求職者視点に切り換えるきっかけづくりにするとよいだろう。

【やりとり例】は、求職者は造園の仕事を希望しているが、いくつか求人を探したところ、そのすべての求人で造園施工管理技士の資格が必要とされていたという設定である。

【やりとり例】

- ①職員：資格がないと会社に入れなくて、資格を取るためには実務経験が必要だっていうふうになってしまうと、就職は難しいですね？
- ②求職者：ええ。
- ③職員：そうすると、まず資格がなくてもいいっていう会社に入らなきゃいけないですからね、そういうところがあるかどうかっていう話になりますね？
- ④求職者：＜がっかりした表情をして＞……そういうことですね。

職員は、自身の考える仮説が妥当かどうかを、①と③に見られる閉ざされた質問をして、求職者に確認をしている。質問はとても論理的であり、事実をきちんと確認するものだが、

求職者の④「<がっかりした表情をして>」から理解できるように、求職者の気持ちが置き去りにされている。

こういう場合は、職員は職員視点から一旦離れ、「あなたは資格について、どのようにお考えですか？」と尋ね、求職者視点に注意を向けるようにするとよいだろう。

P06：見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる

問題解決アプローチにおける見立てとは、職員視点からの問題の把握、目標の設定、方策の選択と言えるだろう。職員が見立てにあまりにも頼り過ぎると、独善的な相談になってしまう。しかし、相談の最中に自身の相談が独善的になっているかどうかを気づくことは難しい。職員は自身が一方的に話していたり、求職者から発する<ことば>が少ないと気づいたら、自身の見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せるようするとよいだろう。

あるベテラン職員によると、このTIPsは、求職者から思ったような反応が返ってこず見立てがズレていると感じたり、反対に見立てがズバズバと当たり、求職者が職員の意見に合わせられているのではないかと感じる時に使うと有効であるという。

【やりとり例】では、職員が求職者に求職条件を確認し、求人情報提供端末で検索して求職条件に合った求人を紹介している場面である。

【やりとり例】

<求職者は職員の話をよく聴いてくれているのだが、相槌やうなづきばかりで、自分から積極的に意見を言おうとしない様子である。>

①職員：<求職者視点に注意を向け>Aさんから見て、こちらの求人はいかがですか？

②求職者：……何かもう一つね、応募する気持ちになれないっていうか……

③職員：応募する気持ちになれない。

④求職者：さっき、製造業で働きたいって言ったけど、まったく経験のない仕事でもいいんじゃないかって思ったりもするんです。

職員はあまりにもスムーズに職業紹介が進んでいるので不安に感じ、①「Aさんから見て、こちらの求人はいかがですか？」と、職員視点から求職者視点の切り換えをしている。

職員がよく話を聴いてみると、求職者は④「製造業で働きたいって言ったけど、まったく経験のない仕事でもいいんじゃないかって思ったりもする」と、今まで希望していた求職条件と全く違うこと話し始める。実際、相談の窓口では、このような求職者の心変わりは珍しいことではない。

P07：求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする

求職者も職員と同様、自身の求職者視点だけでなく様々な視点から自身の問題を検討すると、より効果的な解決策を思いつく場合がある。【やりとり例】は、求職者が書類選考に落ち続け、どうしたらこの問題を解決できるか、職員に相談している場面である。求職者が作成した履歴書には免許・資格欄の枠からはみ出るぐらい、多数の取得資格が記入されている。

【やりとり例】

- ①職員：採用担当者が履歴書を見たら、免許・資格欄に目がいくでしょうね。
- ②求職者：＜免許・資格欄に目を遣り＞そうですよね、こんなにたくさんあったら＜笑う＞。
- 〃：製造の仕事を希望してんですが、面接なんかで、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないかってよく言われるんです。

求職者は書類選考で落ち続けるので、提出書類に何か問題があるのではないかと考えている。しかし、何が問題かよくわからない。職員は、①「採用担当者が履歴書を見たら」と話し、採用担当者の視点から履歴書を見るように働きかけている。そうすると、求職者は履歴書の免許・資格欄に目を遣り、②「こんなにたくさんあったら」と履歴書の作成上の問題に気づくことができた。

このように求職者が自身の問題を様々な視点で検討することにより、視野が広がり、より質の高い求職活動ができるようになる。

P08：求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する

問題解決アプローチでは、問題の解決に向け求職者のリソースの活用も考慮に入れる。リソースとは、問題の解決に役立つ可能性のある材料である。たとえば、求職者の能力、職歴、人柄や、家族の支援や人脈、資産、そして居住地や交通手段などの地理的状況も含む。

求職者は、こういったリソースを持っているにも関わらず、それらに気づいていない場合が考えられる。その一方で、職員は求職者の問題ばかりに注意が向いてしまうところがある。しかし、一見すると無駄なように見えたリソースが、問題の解決に大きく貢献できることは往々にしてある。このため、幅広く多面的なリソースの把握が重要であり、求職者と職員の間で、適切な目標の設定や効果的な方策の選択のためにも、それらを共有しておいた方がよい。

【やりとり例】は、求職者は来年度、高校を卒業する予定であり、新卒コーナーでの相談の場面である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求人票を見て。＞医療事務のお仕事ですね。
- ②求職者：人と話したりするのが好きなので、いいかな、と思って、それで。
- ③職員：年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？
- ④求職者：はい。

求職者は②「人と話したりするのが好き」と話す。職員は医療事務の仕事をする上で、この発言を求職者の強みと受けとめている。求人票に書かれた仕事内容で、この強みをどのように活かすことができるかを推測し、③「年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？」と、質問の形式で提案をしている。この提案により、求職者のキャリア・ストーリーがグッとリアリティを持つようになる。

こういった提案ができるようになるには次の二つのことが大切である。まず、求職者の強みに気づくため、ポジティブな視点で求職者の経験や特徴を受け止める態度である。そのためには職員が自身の経験や特徴について、ポジティブに見ることができるようになる必要がある。ついで、求人の仕事内容で、求職者の強みをどのように活かすのかという想像力である。

P09：求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す

P08で、問題解決アプローチでは問題の解決に向け求職者のリソースの活用も考慮に入れると説明した。リソースを探す際、求職者の語る「強み」だけでなく、「弱み」にも注意を向けてほしい。求職者が思っている「弱み」も、視点を変えて見れば「強み」になることが往々にしてあるからである。**【やりとり例】**は、営業の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：お仕事としては引き続き営業？
- ②求職者：そうですね、営業しかできないですから。
- ③職員：あー、ずっとこれまで営業をされてきたわけですか？
- ④求職者：そうです、そうです。

求職者は再就職に際し、これまで営業の仕事しかしたことのない自身のキャリアを「弱み」と感じている。それで、②「営業しかできない」というネガティブなくことば＞を使っ

ている。職員は、これを「強み」と受け止め、③「ずっとこれまで営業をされてきた」というように、ポジティブなくことば>に言い換えている。この言い換えにより、求職者は、営業の仕事の経験に対する見方を、ネガティブからポジティブへと変えることができるようになる。

P10：求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか意識する

求職者にとって、求職者視点は当事者による問題の把握のため、視野狭窄に陥ってしまいやすい。P7で説明したが、求職者は様々な視点から自身の問題を把握できるようになると、視野が広がり、より質の高い求職活動ができるようになる。

視野狭窄を広げる手段として、視点を増やすという考え方の他に、求職者の時間的展望を広げるという考え方もある。【やりとり例1】と【やりとり例2】は、求職者が現在の職場の不平不満を話している場面である。

【やりとり例1】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：職場に居づらい感じ？
- ③求職者：ええ、そうなんです。それで転職を考えているんです。

求職者が①「職場の雰囲気が悪い」と話すと、職員が②「職場に居づらい感じ？」と応答している。求職者の気持ちに焦点を当てた応答になっている。求職者は、③「ええ、そうなんです」と答え、職員が自分の気持ちを理解してくれたと感じている。「今、すぐにでも会社を辞めたい」気持ちがさらに強くなり、③「転職を考えてます」という発言につながっている。

【やりとり例2】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：<いつの話なのかに注意を向け>いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか？
- ③求職者：去年、会社の業績が落ち込んでからなんです。
- ④職員：今年はどうなんですか？
- ⑤求職者：今年は少し持ち直してます。
- ⑥職員：来年はどうですか？
- ⑦求職者：去年ほどひどくなるとは思わないです。
- ⑧ 〃：……来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね。

【やりとり例2】も同様に、求職者が①「勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです」と、職員に話している。職員は、すぐにでも会社を辞めたいという求職者の気持ちを察するとともに、求職者の時間的展望の視野が狭いのではないかと見当をつけている。それで、②「いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか?」、④「今年はどうなんですか?」、⑥「来年はどうですか?」と尋ね、時間の流れに沿って「職場の雰囲気が悪い」という問題を整理するように求職者に促している。そうやって、求職者の視野が、「現在」だけでなく、「過去」や「未来」へと、広がるように働きかけている。

こういった職員の働きかけもあり、求職者は⑧「来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね」と、より幅広い時間的展望のもと、「職場の雰囲気が悪い」という問題をとらえ直すことができるようになっている。

ウ 問題解決支援 TIPs の評価

問題解決支援 TIPs が活用されており、かつ新事例研究が実施された直近の研修コースである、2016年度第3回職業指導Ⅱの研修生57人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

(ア) 問題解決支援 TIPs の現場での有用性

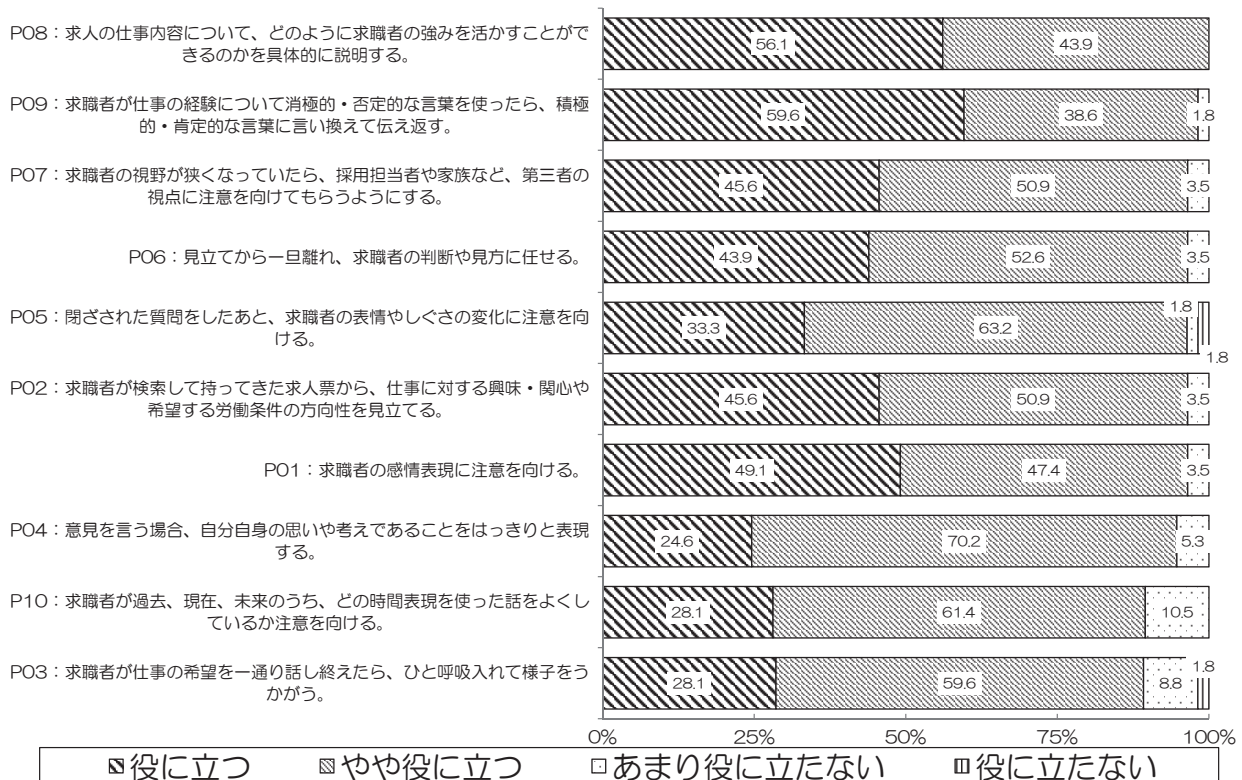
一つひとつの問題解決支援 TIPs について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-2-6に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの問題解決支援 TIPs も9割弱を超えていた。参加者全員が「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」(100.0%)を有用であると評価しており、最も高い。ついで、「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(98.2%)、「求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする」(96.5%)、「見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる」(96.5%)、「閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」(96.5%)、「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」(96.5%)、「求職者の感情表現に注意を向ける」(96.5%)がいずれも9割台半ばで続く。

反対に「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」(87.7%)は最も低く、「求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける」(89.5%)が続く。いずれも9割弱を占める。ついで、「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」(94.8%)が9割台半ばを占める。

図表 7-2-6 問題解決支援 TIPs の現場での有用性

(単位：％、N = 57)



(イ) 問題解決支援 TIPs の活用の困難性

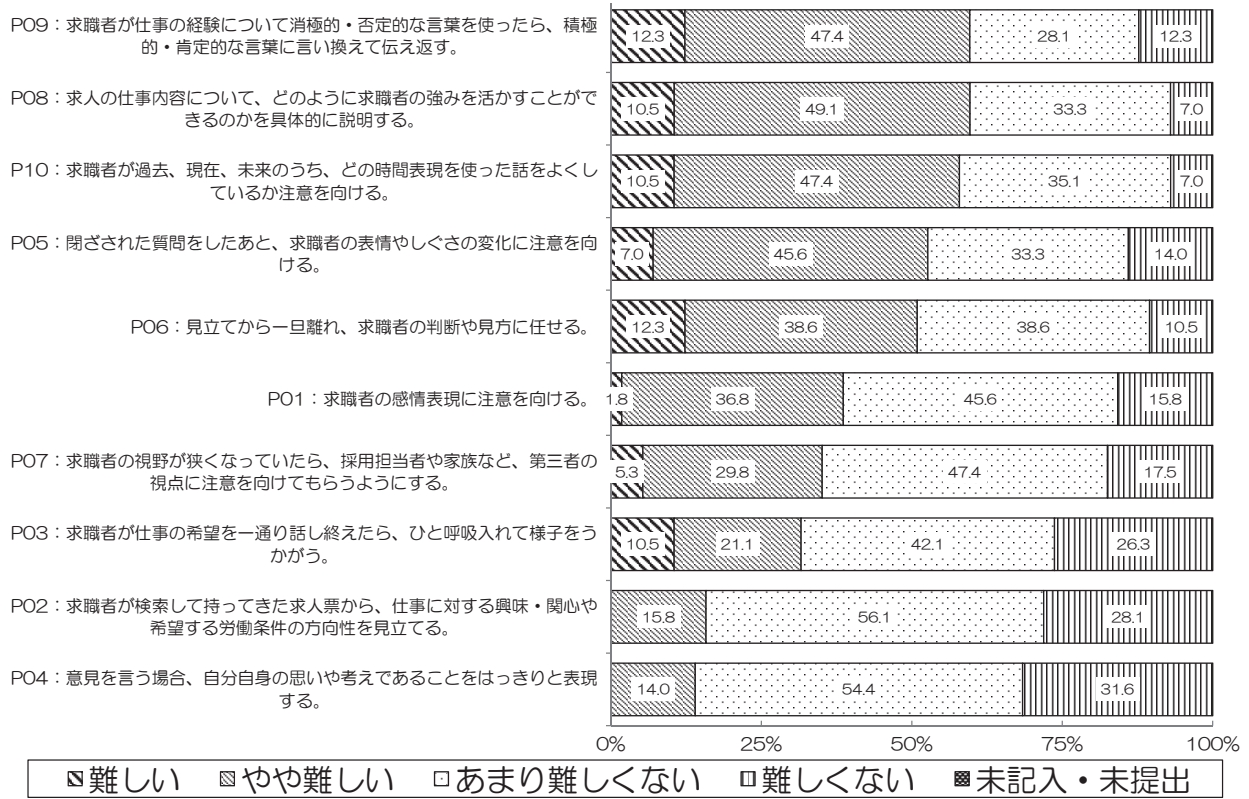
一つひとつの問題解決支援 TIPs について、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表 7-2-7 に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた TIPs の活用が困難であると評価する割合は、1割台半ばから6割弱を占めるものまで多様である。「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(59.7%)と、「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」(59.7%)が最も高く、ついで、「求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける」(57.9%)が続く。いずれも6割弱を占める。

反対に「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」(14.0%)が最も低く、「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」(15.8%)が続く。いずれも1割台半ばである。ついで、「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」(31.6%)が3割強である。

図表 7-2-7 問題解決支援 TIPs の活用の困難性

(単位：％、N = 57)

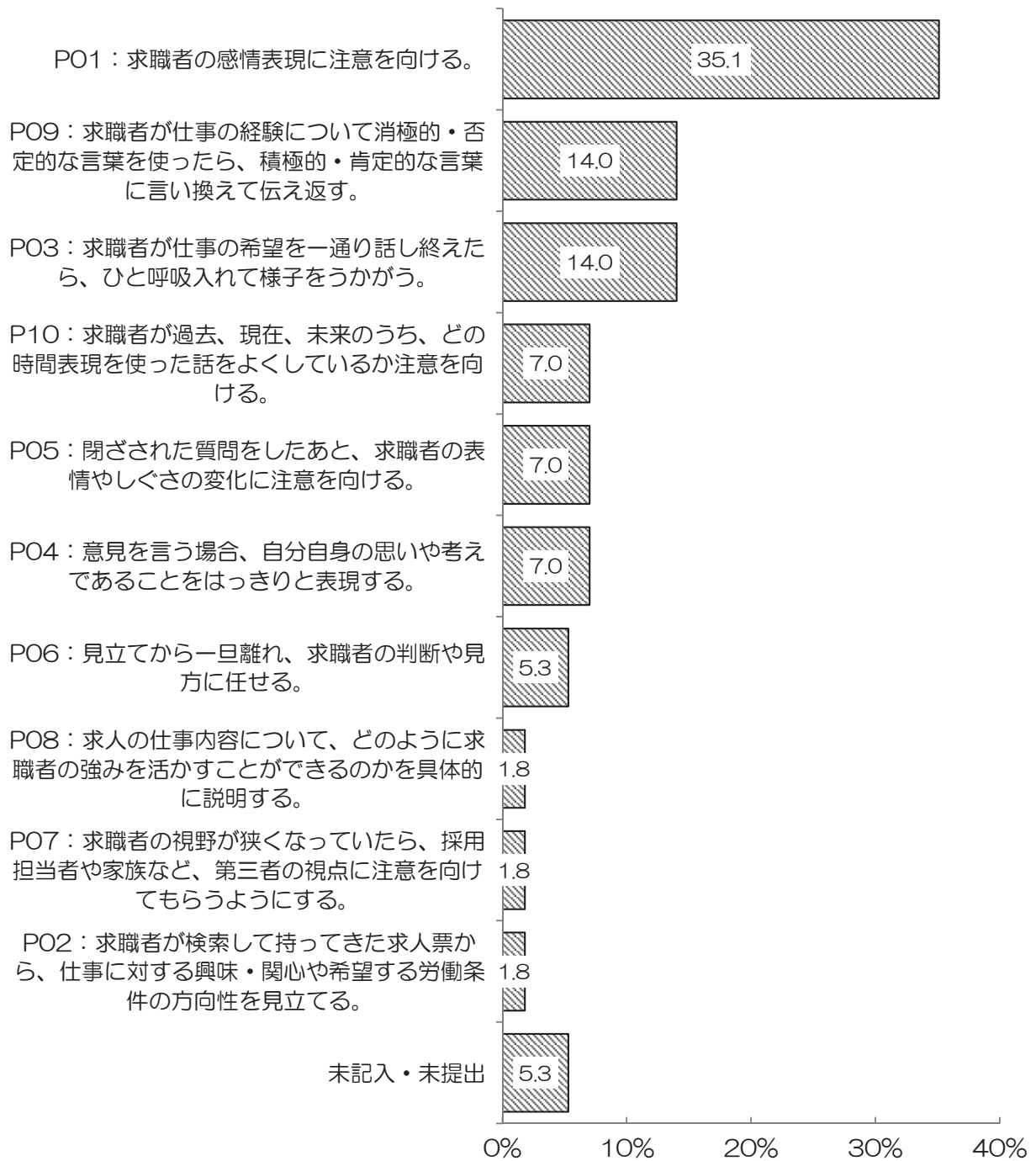


(ウ) 現場で取り組む問題解決支援 TIPs

問題解決支援 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-2-8 に示す。「求職者の感情表現に注意を向ける」(35.1%) が 3 割台半ばで最も高く、ついで、「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」と「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」が 1 割台半ば (14.0%) で続く。選択されない TIPs はなかった。

図表 7-2-8 現場で取り組む問題解決支援 TIPS

(単位：%、N = 57)



第3節 職業相談・紹介TIPsの評価

TIPsは、筆者が労働大学校の職業指導系の研修コースに参加し、参加者である職員と接するなかでヒントを得て作成されている。このため、アンケート調査により、職員から見て、TIPsが現場で有用性があり、かつ活用に困難性がないかを検討してもらうように協力をお願いしている。

現在、TIPsは受容TIPs、応答TIPs、問題解決支援TIPsの3種類がある。これらの種類ごとに、TIPsの現場での有用性（「役に立つ」と「やや役に立つ」を加算した割合）と活用の困難性（「難しい」と「難しくない」を加算した割合）について、その割合の平均値を算出した。その結果を図表7-2-9に示す。

図表7-2-9 3種類の職業相談・紹介TIPsの有用性と困難性の評価の平均値

職業相談・紹介 TIPsの種類	TIPs数	現場での有用性		活用の困難性	
		平均値(%)	標準偏差	平均値(%)	標準偏差
受容TIPs	15	83.3	7.9	51.0	18.7
応答TIPs	15	92.4	4.1	26.9	14.0
問題解決支援TIPs	10	95.3	3.7	41.6	17.3

3種類のTIPsのいずれも、現場での有用性を評価する割合を見ると、その平均値は80%以上であり、標準偏差も10%を切って小さい。これらのことから、TIPsの現場での有用性は、職員から高い水準で評価を受けていると理解できる。

同じく活用の困難性を評価する割合を見ると、その平均値は20%代半ばから50%強と分散し、傾向がつかみにくい。標準偏差は10%代半ばから20%強と大きい。これらのことから、TIPsの活用の困難性は、TIPsの種類によって様々であると理解できる。

次なる課題として、TIPsが現場での活用がより容易になるよう、ロールプレイングなどのグループワークを取り入れ、職員同士で模擬的に実際に活用してみることが考えられよう。

第8章 研修プログラムの効果

第1節 調査の目的

新事例研究の効果の検証および旧事例研究との効果を比較するため、次の二つの研修コースでアンケート調査を実施した。

一つは2016年度第3回職業指導Ⅱ（2016年12月5日～12月16日）であり、参加した職員は57人であった。2015年度に実施された職業指導系専門研修の再編から2016年度の現時点の間、新事例研究は6回実施されている（**図表5-1-2参照**）。この間、新事例研究は、参加した職員を対象としたアンケート調査の結果ならびに労働大学校教授・准教授室との話し合いのもと、その研修内容が改訂され続けた。直近の2016年度第3回職業指導Ⅱにおいて、その研修内容が固まったことから、効果の検証の対象として同研修コースを選定した。

もう一つは、新事例研究の効果と比較するため、再編直前の研修コースであり、時期的にも第3回職業指導Ⅱと最も近い2015年度第1回職業指導Ⅱ A 専門研修コース（2015年6月29日～7月17日）を選定した。参加者は48人であった。

第2節 調査の方法

1 アンケート票の設計

アンケート調査は、事例研究の1日目と2日目にそれぞれ実施された。1日目のアンケート調査票は「ア 参加者の個人属性」、「イ 研修プログラムの効果」、「ウ 研修プログラムの感想」の3つのパートから構成される（**資料3**）。2日目のアンケート調査票は「ア 参加者の個人属性」を除く「イ 研修プログラムの効果」と「ウ 研修プログラムの感想」から構成される（**資料4**）。両アンケート調査には、両データをつなぐため、研修生には研修生番号の記入を求めた。

(1) 参加者の個人属性

参加者の個人属性に関する4種類の質問項目である。①性別、②年齢層、③職業相談業務担当の経験の有無、④職業相談業務の通算経験年数、⑤現在の職業相談業務担当の有無。なお、旧事例研究で実施されたアンケート調査では③の質問項目がない。

(2) 研修プログラムの効果

事例研究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を把握する。

- 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?

アンケート票はこのモデルを参考としている。新事例研究のアンケート票の質問項目は次の3項目である。1日目と2日目では学習の内容の力点が異なるため、アンケート調査ではレベルⅡの質問項目の内容を変えている。

- レベルⅠ (反応) : 事例研究を体験したことに満足をしている。
- レベルⅡ (学習) : (1日目) CL視点とCC視点に分けて「問題把握」をする考え方が理解できた。
(2日目)「方策・対処」の考え方が理解できた。
- レベルⅢ (行動) : 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。

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。**Kirkpatrick (1979:81)**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。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」という。)

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。新事例研究の場合、問題解決アプローチの考え方や技法を学習する。1日目はクライアントの問題の把握に焦点を当てる。そのポイントはCL視点とCC視点に分けて、クライアントの問題を把握することであり、その理解ができたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「問題把握の理解」という。)。2日目は、問題解決に向けた目標の設定と方策の選定に焦点を当てる。その理解ができたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「方策・対処の理解」という。)

旧事例研究では両日ともに逐語記録を検討する重要性が理解できたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「逐語記録検討の理解」という。)

レベルⅢは、参加者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。今回の調査では、職業相談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の効果に代替することにした(レベルⅢ:以下「有用な情報・ノウハウの取得」という。)

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、「まったくあてはまらない」、「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」、「とてもあてはまる」までの7段階のうち、当てはまる段階の一つ丸をつけるように求めた。「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」の段階ごとに1点から7点をそれぞれ付与し、評価得点とした。

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レベルⅢの質問項目については付問を設定した。「とてもあてはまる」、「あてはまる」、「ややあてはまる」のいずれかを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。「まったくあてはまらない」、「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、相談業務を進める上で、「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。

(3) スケーリング得点の変化

事例研究の効果を検討する参考資料として、事例研究の前後でのスケーリング得点の変化を活用した。

新事例研究と旧事例研究ともに、事前課題である逐語記録で作成した職業相談・紹介の終了後（以下「相談直後」という。）に、スケーリングでのその相談の評価を求めた。また両事例研究の2日目のメニューである「応答分析」ではキャリトークを使い、参加者が自身の応答を中心に職業相談・紹介での求職者とのやりとりを細かく分析し、その直後（以下「応答分析後」という。）にスケーリングでの相談の評価を求めた。スケーリングは、一番良い時の職業相談・紹介を10点とし、最悪の時のそれを1点とする10段階の評価である。

事例研究の一つの効果として、「応答分析」を通して求職者の発言に対する自身の応答を意識化でき、その結果、自身の問題点に気づき、スケーリング得点が下がることが想定される。

これら二回の相談の評価の間には通常2カ月程度の期間がある。このため、スケーリング得点の変化は事例研究のみの効果とは言えない。しかし、参加者が自身の職業相談・紹介でのやりとりを細かく検討する機会は2日目の事例研究以外にないことから、事例研究はスケーリング得点の変化に影響を及ぼす主要な要因であると考えられよう。

(4) その他

参加者は研修の事前課題として、自身が担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成する。その提出に際し、当機構での逐語記録のデータベースの作成を目的として、職業相談・紹介の時間や求職者及び担当職員の年齢・性別等を記録する職業相談記録票の提出を求めている。研修プログラムの効果を検討する際、これらのデータも一部活用した。

2 アンケート票の手続き

1日目と2日目の事例研究の終了後、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、アンケート票に「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、個人名などプライバシーに関わることを外部に提供するようなことは一切ございません」との説明文を掲載し、口頭でも同様な内容の説明をした。

第3節 調査の結果

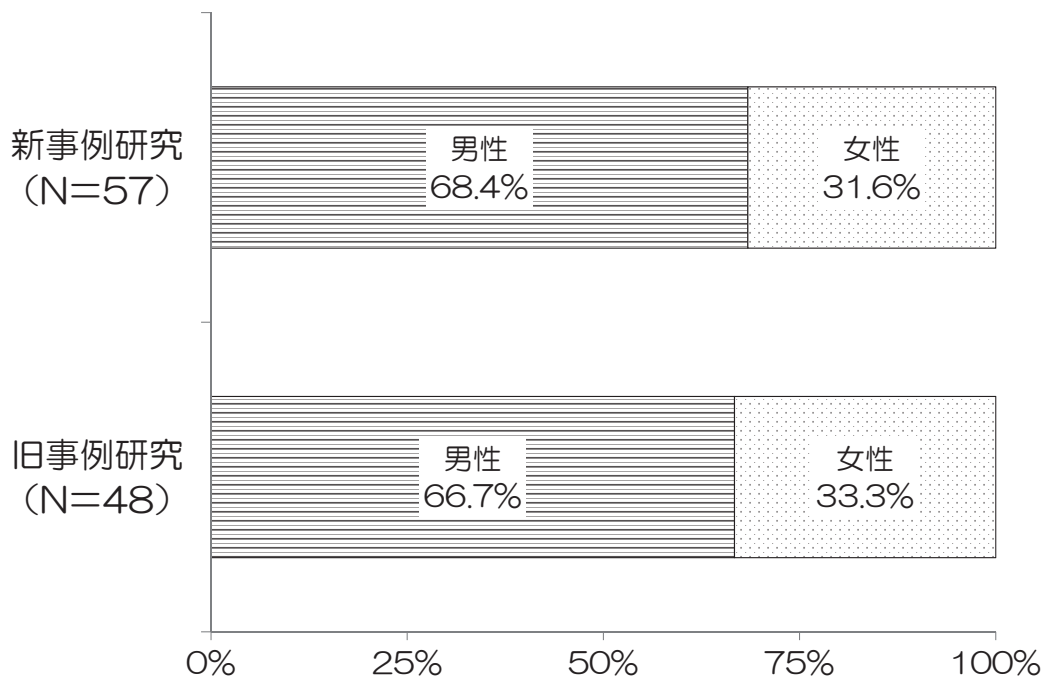
1 参加者の特徴

旧事例研究と新事例研究のそれぞれの参加者の特徴を図表8-3-1から図表8-3-4に示す。

(1) 参加者の性別

参加者の性別は、新事例研究と旧事例研究ともに、「男性」の割合（68.4%、66.7%）が7割弱を占め、「女性」の割合（31.6%、33.3%）が3割程度に止まる。

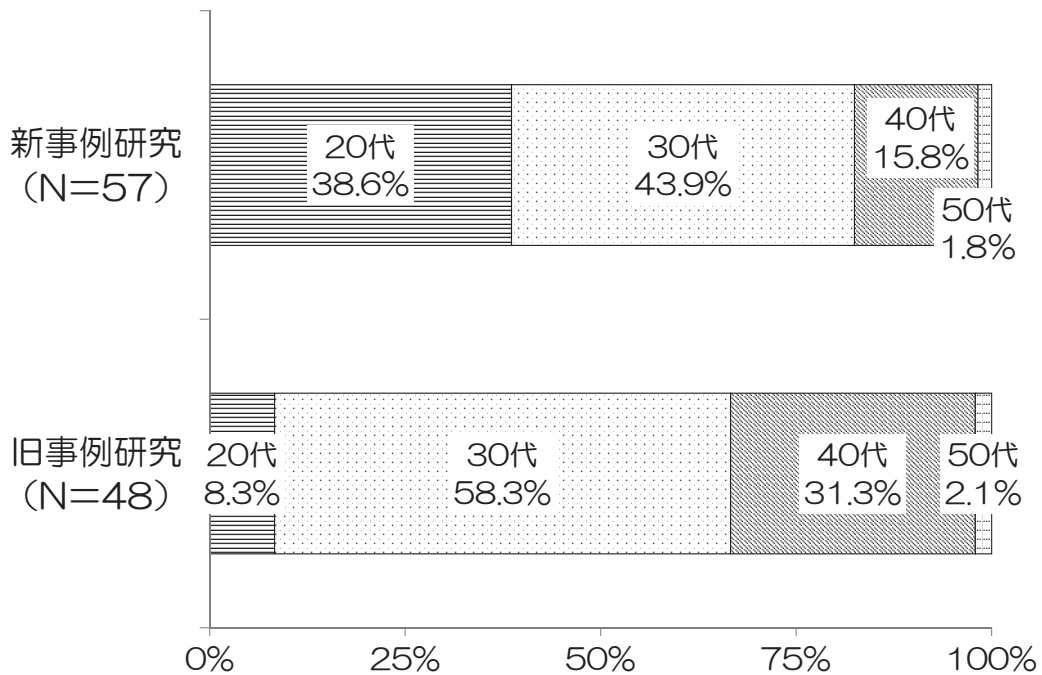
図表8-3-1 参加者の性別



(2) 参加者の年齢層

参加者の年齢層は、「30代」の割合が新事例研究（43.9%）と旧事例研究（58.3%）ともに最も高い。ついで、新事例研究は「20代」（38.6%）が4割弱を占め、旧事例研究では「40代」（31.3%）が3割強と続く。新事例研究の参加者は「20代」と「30代」が中心であり、旧事例研究はそれよりも年齢層が高くなり「30代」と「40代」が中心であることが分かる。

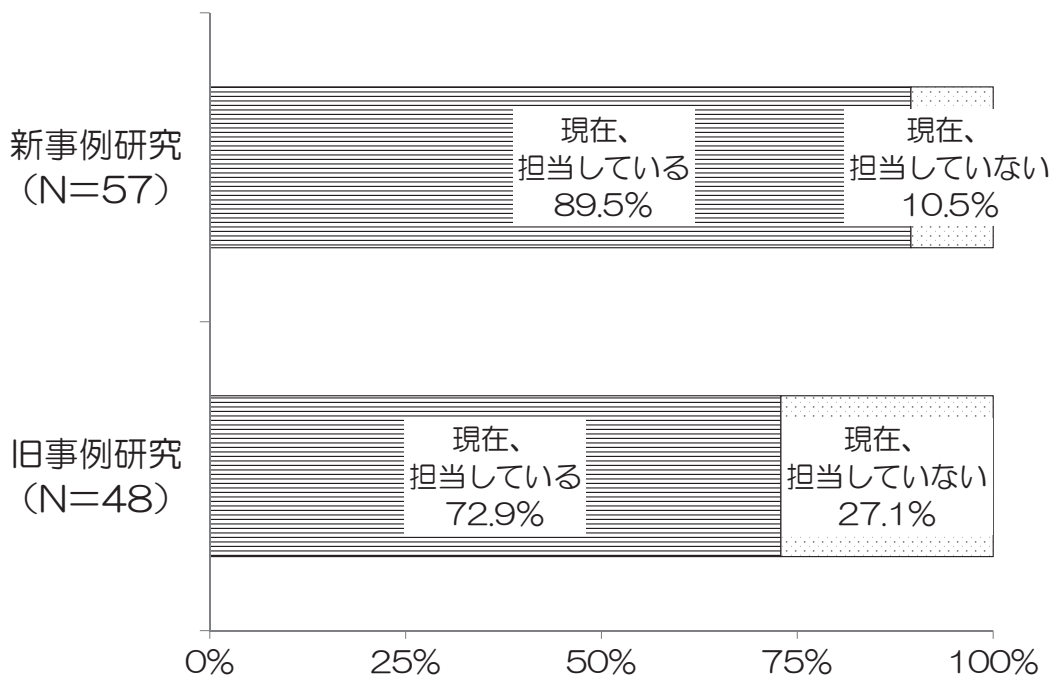
図表 8-3-2 参加者の年齢層



(3) 現在の職業相談業務担当の有無

職業相談業務を「現在、担当している」者は、新事例研究（89.5%）と旧事例研究（72.9%）ともに7割を超えて最も高い。「現在、担当していない」者の割合は新事例研究（10.5%）が1割程度に止まるのに対し、旧事例研究（27.1%）では3割弱を占める。

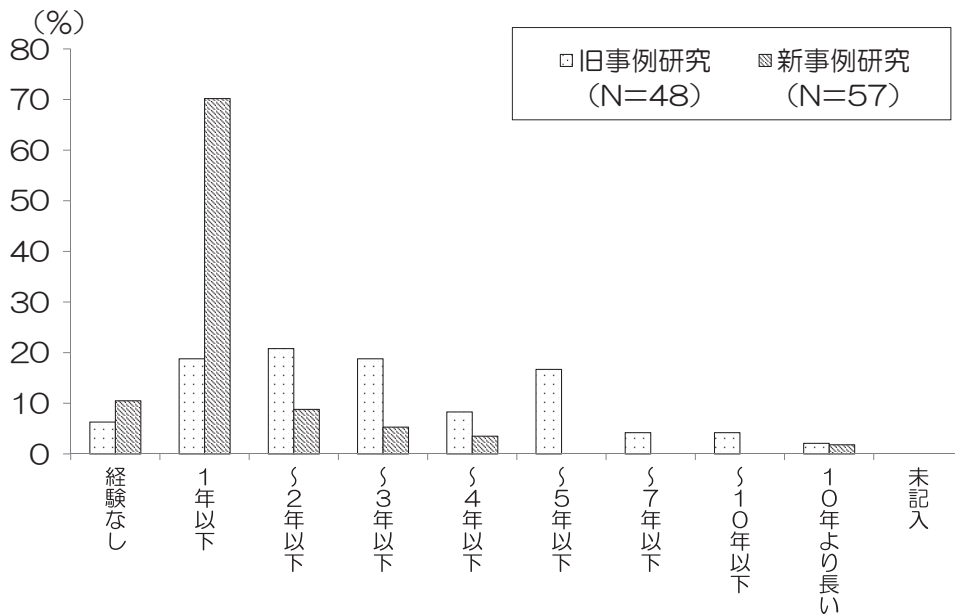
図表 8-3-3 現在の職業相談業務の担当の有無



(4) 職業相談業務の通算経験年数

職業相談記録票のデータをもとに職業相談業務の通算経験年数別に参加者の割合を見ると、新事例研究では「1年以下」(70.2%)が7割程度を占め、職業相談業務の経験年数の比較的に短い者が中心である。

図表 8-3-4 職業相談業務の通算経験年数



これに対し、旧事例研究では「2年以下」(20.8%)、「1年以下」(18.8%)、「3年以下」(18.8%)がそれぞれ2割程度を占めることから、「3年以下」の参加者が過半数を占める。新事例研究と比較して、旧事例研究では職業相談業務の経験年数がやや長い者が中心であると言えよう。

「経験なし」の割合は新事例研究(10.5%)が1割程度と低く、旧事例研究(6.3%)では、さらに1割を下回って低くなる。

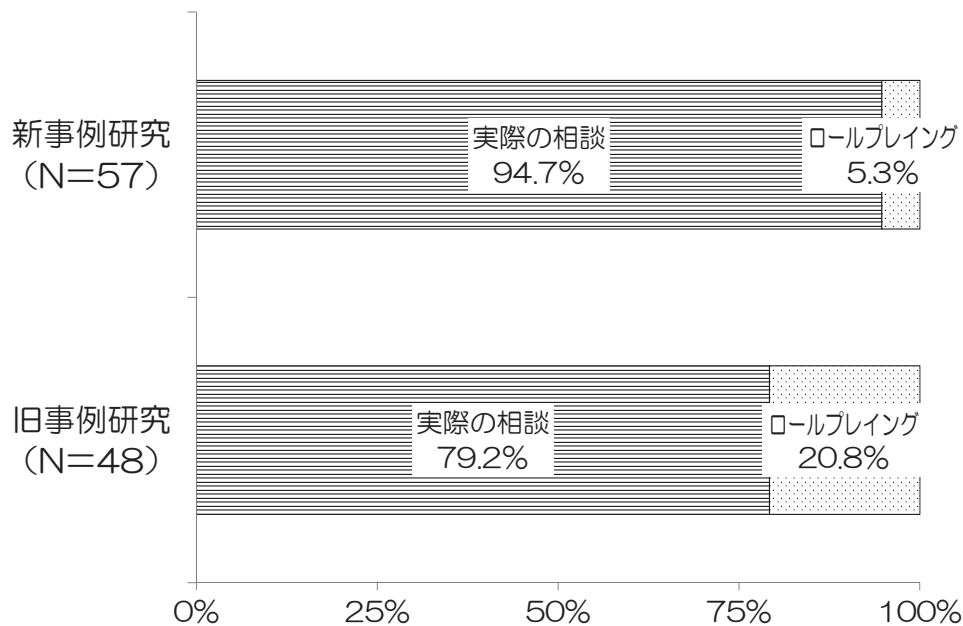
2 職業相談の特徴

職業相談記録票から得られたデータから、参加者が教材として活用した逐語記録の基となる職業相談の特徴を図表 8-3-5～図表 8-3-10 に示す。

(1) 実際の職業相談もしくはロールプレイング

職員が逐語記録を作成する際に活用した職業相談の音声記録が「実際の職業相談」であったのか、もしくは「ロールプレイング」であったのかを尋ねた。「実際の職業相談」は、新事例研究(94.7%)が9割台半ばであり、旧事例研究(79.2%)が8割弱とともに最も高い。その他は「ロールプレイング」の職業相談から逐語記録が作成されている。

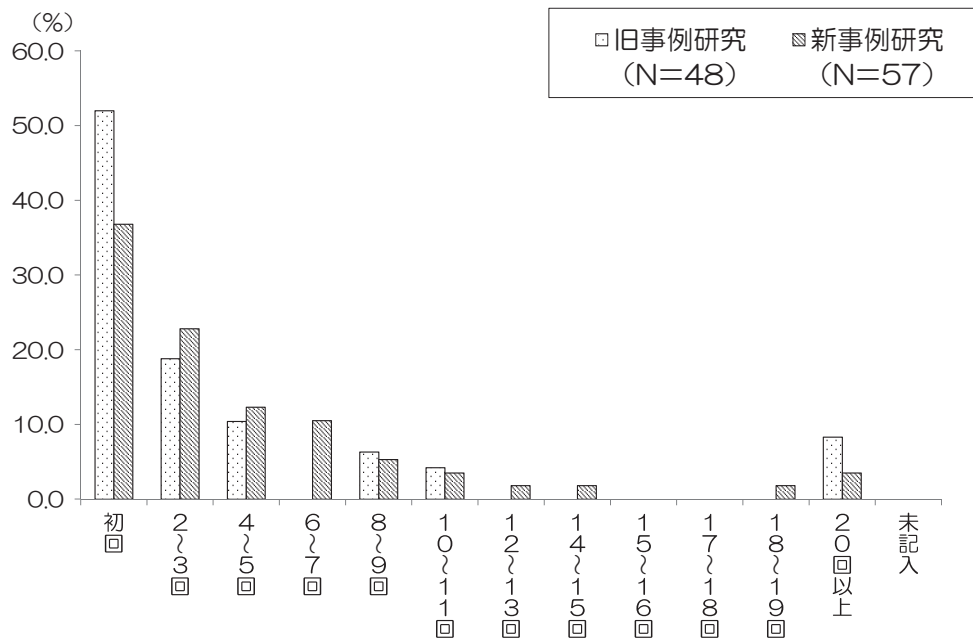
図表 8-3-5 実際の職業相談もしくはロールプレイング



(2) 職業相談の回数

職業相談の回数は、旧事例研究で「初回」(52.1%)が過半数を超えて最も高い。新事例研究も「初回」(36.8%)が最も高いが、その割合は4割を下回り、旧事例研究と比較して低くなる。「2～3回」、「4～5回」、「6～7回」の割合となると、新事例研究(22.8%、12.3%、10.5%)が旧事例研究(18.8%、10.4%、0.0%)と比較して高い。新事例研究の方が旧事例研究と比較して、職業相談の回数の幅が広いと言えよう。

図表 8-3-6 職業相談の回数

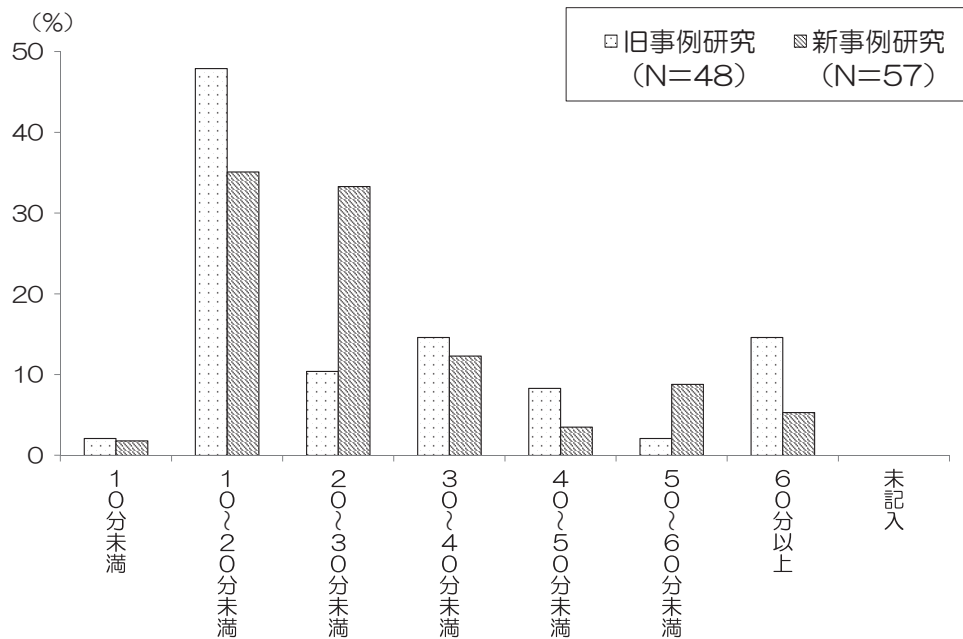


(3) 職業相談の時間

職業相談の時間は、旧事例研究では「10～20分未満」(47.9%)が5割弱を占めて最も高い。新事例研究でも「10～20分未満」(35.1%)の割合が最も高いが、3割台半ばであり旧事例研究よりも低くなる。「20～30分未満」になると、新事例研究(33.3%)は「10～20分未満」と同程度の割合に止まるのに対し、旧事例研究(10.4%)では1割程度と急激に低くなる。

新事例研究では、職業相談の時間が「10～20分未満」と「20～30分未満」の事例で過半数を占めて主流であるのに対し、旧事例研究では「10～20分未満」の事例が半数近くを占め、突出して多くなっている。

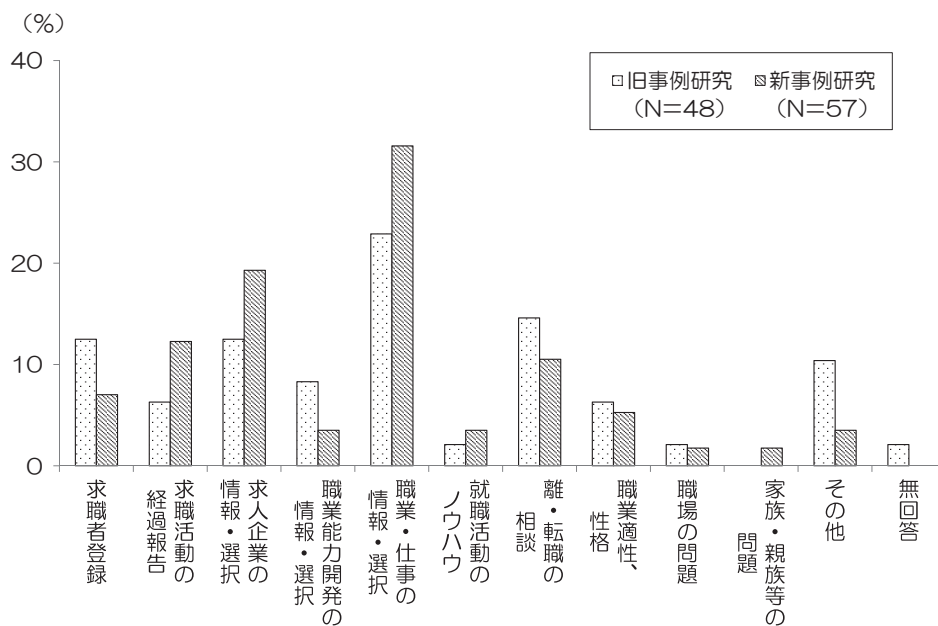
図表 8-3-7 職業相談の時間



(4) 主な相談内容

職業相談の主な相談内容は、新事例研究では「職業・仕事の情報・選択」(31.6%)が3割強と最も高く、ついで「求人企業の情報・選択」(19.3%)が2割弱、「求職活動の経過報告」(12.3%)が1割強と続く。

図表 8-3-8 主な相談内容



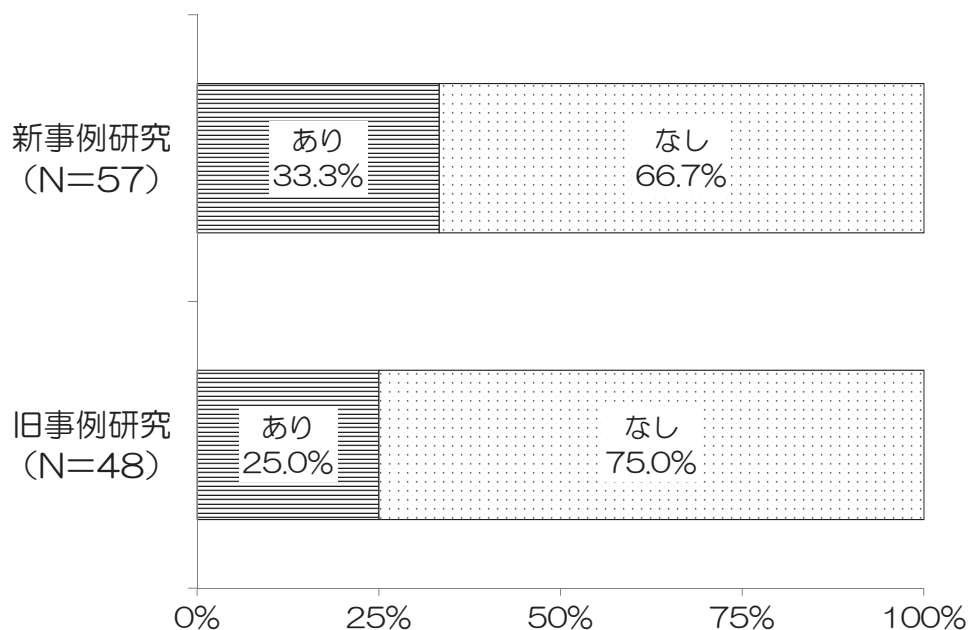
これに対し、旧事例研究でも「職業・仕事の情報・選択」（22.9%）が最も高いが2割強に止まる。ついで「離・転職の相談」（14.6%）が1割台半ば、「求人企業の情報・選択」（12.5%）と「求職者登録」（12.5%）がともに1割強と続く。

主な相談内容は新事例研究と旧事例研究のいずれも仕事関連の情報に関する相談が中心であるのに対し、「家族・親族等の問題」（1.8%、0.0%）、「職場の問題」（1.8%、2.1%）、「職業適性・性格」（5.3%、6.3%）といったより深い内容の相談は、それらと比較して少ないと言えよう。

（5）職業紹介の有無

職業紹介が「あり」の相談は、新事例研究（33.3%）が3割強であり、旧事例研究（25.0%）が2割台半ばを占める。7割前後の相談で職業紹介が「なし」であった。

図表 8-3-9 職業紹介の有無



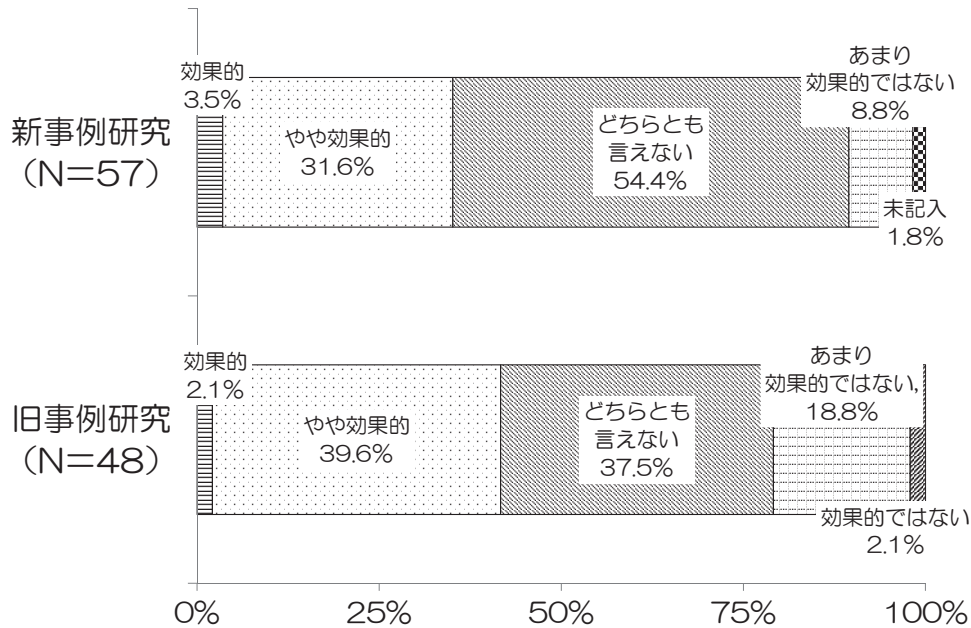
（6）職業相談の効果

参加者であるハローワーク職員が求職者にとって職業相談が効果的であったかを評価すると、新事例研究では「どちらとも言えない」（54.4%）が5割台半ばと最も高く、ついで「やや効果的」（31.6%）が3割強で続く。

旧事例研究では「やや効果的」（39.6%）が4割程度と最も高く、ついで「どちらとも言えない」（37.5%）が同じく4割弱で続く。

新事例研究と旧事例研究のともに職業相談の効果については肯定的もしくは中立的な評価（89.5%、79.2%）が主流であり、否定的評価（8.8%、20.9%）は比較的低くなる傾向にあることが分かる。

図表 8-3-10 職業相談の効果



3 スケーリングの変化

研修プログラムの効果として、相談直後と応答分析後と比較して、スケーリングの得点の下がることを想定している。このため新事例研究と旧事例研究のそれぞれで、その仮説を統計的に検定する。その後、それぞれの得点の分布を検討する。

さらに新事例研究と旧事例研究の研修プログラムの効果を検討するため、相談直後、応答分析後、両時点のスケーリング得点の差異を統計的に検定する。

(1) 新事例研究のスケーリング得点の変化

図表 8-3-11 には、新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点、および2時点でスケーリング得点異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。

新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点で有意な差が認められ ($p < .01$)、「応答分析後」の方で低い値であった。

図表 8-3-11 新事例研究における相談直後と応答分析後のスケーリング得点の比較

	相談直後		応答分析後		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
スケーリング得点	5.260	1.343	4.246	1.550	4.876**

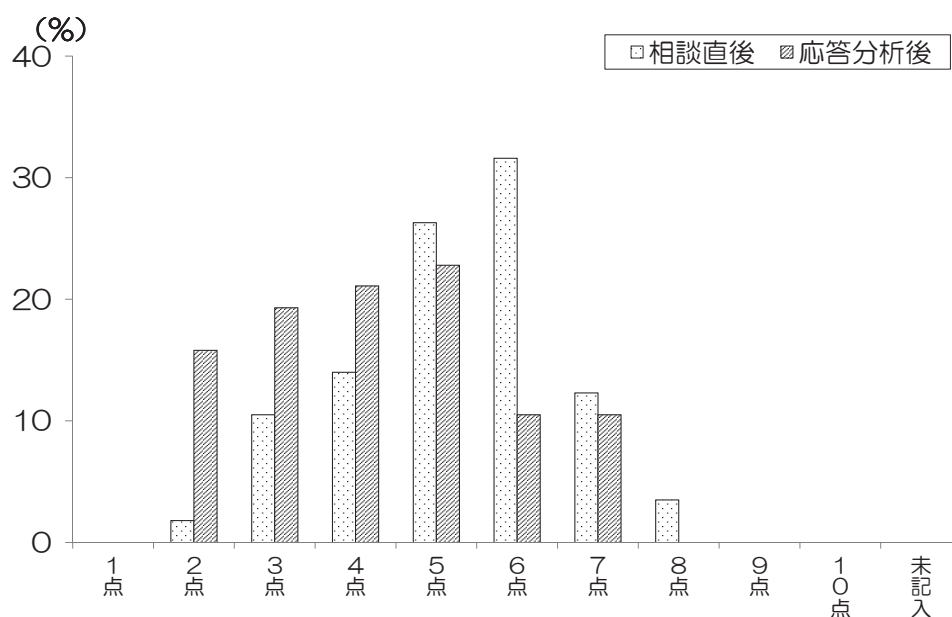
* $p < .05$, ** $p < .01$
自由度は56

図表 8-3-12 に新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点の分布を示す。「相談直後」は「6点」(31.6%)が3割強を占め最も高い。ついで「5点」(26.3%)が2割台半ば、「4点」(14.0%)が1割台半ばと続く。「7点」(12.3%)を超えると1割程度へと急激に低くなる。最低得点は「2点」(1.8%)であり最高得点は「8点」(3.5%)である。いずれも数%と低い。

「応答分析後」は「5点」(22.8%)が2割強と最も高い。ついで「4点」(21.1%)、そして「3点」(19.3%)とつづき、いずれも2割程度である。「6点」(10.5%)を超えると1割程度と急激に低くなる。最低得点は新事例研究と同様「2点」(15.8%)であるが、その割合は10倍近く高くなる。最高得点は7点(12.3%)であり、相談直後の最高得点であった「8点」(0.0%)はない。

「相談直後」から「応答分析後」にかけ、全体的にスケーリング得点が低い得点へと移動する傾向が見られる。

図表 8-3-12 新事例研究におけるスケーリング得点の分布 (N = 57)



(2) 旧事例研究のスケーリング得点の変化

図表 8-3-13 には、旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点、および2時点でスケーリング得点異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。なお、「相談直後」と「応答分析後」で同一の参加者であると確認できる 42 人を分析の対象とした。

旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点で有意な差が認められ ($p < .01$)、「応答分析後」の方で低い値であった。

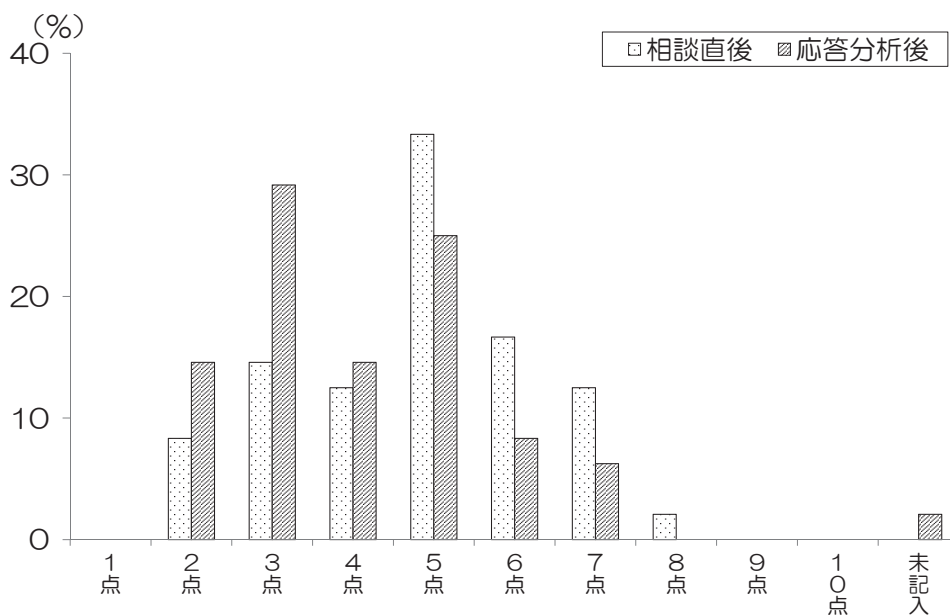
図表 8-3-13 旧事例研究における相談直後と応答分析後のスケーリング得点の比較

	相談直後		応答分析後		<i>t</i> 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
スケーリング得点	4.690	1.473	3.905	1.225	4.105**

* $p < .05$, ** $p < .01$
自由度は41

図表 8-3-14 に旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点の分布を示す。「相談直後」は「5点」(33.3%)が3割強を占め最も高い。ついで「6点」(16.7%)が2割台半ば、「3点」(14.6%)が1割台半ばと続く。「4点」(12.5%)は、その前後の得点と比較して1割程度と低くなり、分布が二極化する傾向にある。最低得点は「2点」(8.3%)と1割を切り、最高得点は「8点」(2.1%)で数%と低い。

図表 8-3-14 旧事例研究におけるスケーリング得点の分布 (N = 48)



「応答分析後」は「3点」(29.2%)が3割近くを占めて最も高い。ついで「5点」(25.0%)が2割台半ば、そして「2点」と「4点」(14.6%)がともに1割台半ばと続く。「4点」は、その前後の得点と比較して低くなり、分布が二極化する傾向にある。最低得点は新事例研究と同様「2点」(14.6%)だが1割台半ばと高くなり、最高得点は「7点」(6.3%)であり、相談直後の最高得点であった「8点」(0.0%)はない。

「相談直後」から「応答分析後」にかけ、スケーリング得点の分布が二極化する傾向は変わらないが、全体的にスケーリング得点が低い得点へと移動する傾向が見られる。

(3) 新事例研究と旧事例研究におけるスケーリング得点の比較

図表8-3-15には、新事例研究と旧事例研究別に、「相談直後」と「応答分析後」の2時点のスケーリング得点、および両者のスケーリング得点の差が異なるか否かについて、 t 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。なお、旧事例研究では「相談直後」と「応答分析後」で同一の参加者であると確認できる42人を分析の対象とした。

「相談直後」のスケーリング得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた($p < .01$)。新事例研究の方で高い値であった。他方、「応答分析後」と「相談直後」のスケーリング得点の差については、両者の平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった。

図表8-3-15 旧事例研究におけるスケーリング得点の分布

スケーリング得点	全体		新事例研究		旧事例研究		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
相談直後	5.020	1.421	5.260	1.343	4.690	1.473	2.012**
応答分析後	4.101	1.425	4.246	1.550	3.905	1.225	1.179
応答分析後と相談直後の差	-0.919	1.440	-1.02	1.575	-0.785	1.240	-0.790

* $p < .05$, ** $p < .01$
自由度は97

図表8-3-16に、スケーリング得点について「相談直後」から「応答分析後」を引いた得点の分布を示す。新事例研究では「-2点」(29.8%)が3割程度と最も高く、ついで「±0点」(22.8%)と「-1点」(21.1%)がともに2割強で続く。最低得点は「-4点」(3.5%)であり、最高得点は「+3点」(3.5%)と、いずれも数%と低い。

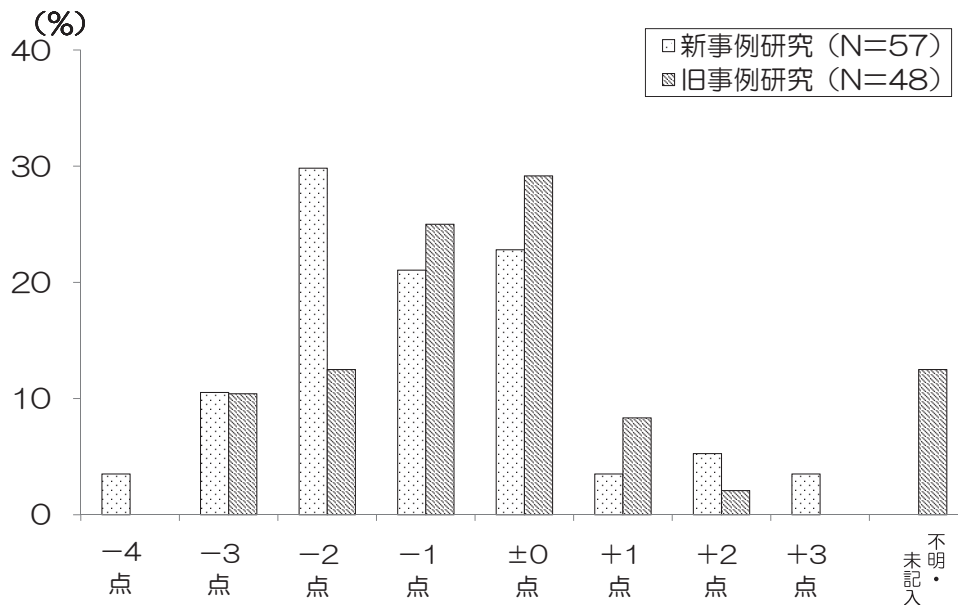
旧事例研究では「±0点」(29.2%)が3割弱と最も高く、ついで「-1点」(25.0%)が2割台半ば、「-2点」(12.5%)と「不明・未記入⁴⁵」(12.5%)が1割強で続く。最低得点は「-3点」(10.4%)が1割程度であり、最高得点は「+2点」(2.1%)で数%と低い。

新事例研究と比較して、「相談直後」から「応答分析後」のスケーリング得点の変化の幅

⁴⁵「不明・未記入」は、「相談直後」と「応答分析後」のいずれかの時点でのスケーリング得点が未記入であるか、記入があっても同一個人の評価かが特定できない場合が該当する。

が狭いと言えよう。

図表 8-3-16 スケーリング得点の差の分布



4 研修プログラムの効果

新事例研究を開発する際、旧事例研究よりも、研修プログラムの効果が上がることを想定した。このため、その仮説を統計的に検定する。その後、それぞれの評価の分布を検討する。

ア 1日目の研修プログラムの評価

図表 8-3-17 には、新事例研究と旧事例研究別に、1日目の研修プログラムにおける「研修への満足感」、「問題把握／逐語記録検討の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点、および両者の評価得点の差が異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。

なお、「問題把握／逐語記録検討の理解」については、新事例研究と旧事例研究では学習内容が異なるため質問項目が異なり、評価得点に有意差が認められても、評価している内容が異なることに注意してほしい。

「問題把握／逐語記録検討の理解」の評価得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた ($p < .01$)。旧事例研究の方で高い値であった。他方、「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点の差については、平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった (いずれも $p > .05$)。

図表 8-3-17 一日目の研修プログラムの評価

研修プログラムの効果	全体		新事例研究		旧事例研究		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
研修への満足感	5.962	0.876	5.877	0.867	6.063	0.885	-0.185
問題把握／逐語記録検討の理解	5.971	0.740	4.246	1.550	3.905	1.225	-4.418**
有用な情報・ノウハウの取得	5.886	0.788	-1.02	1.575	-0.785	1.240	-1.116

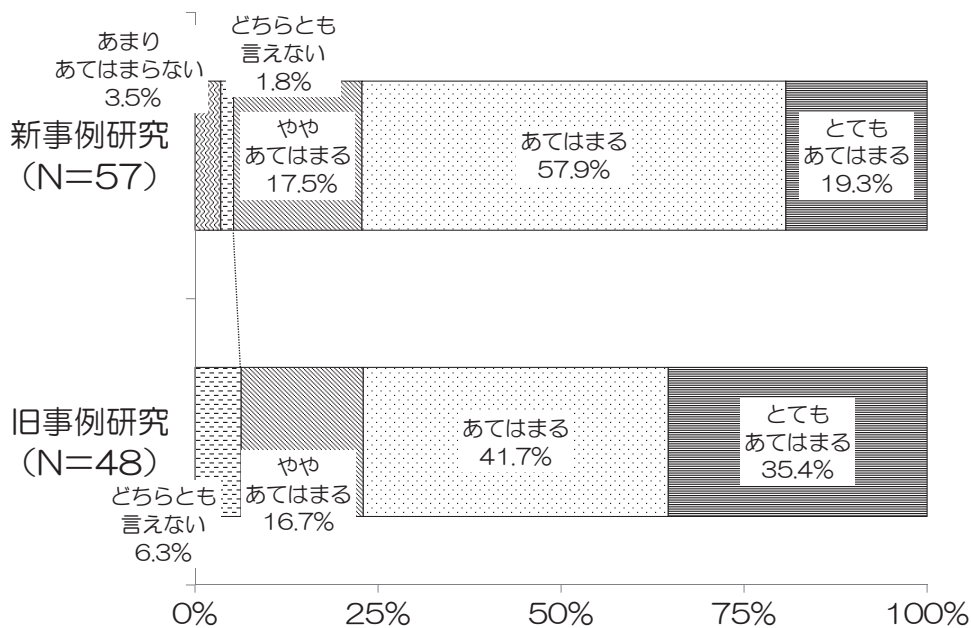
* $p < .05$, ** $p < .01$
自由度は103

(ア) 研修への満足感

「研修への満足感」は、両事例研究ともに肯定的評価（94.7%、93.8%）が9割台半ば程度を占める。

内訳を見ると、新事例研究と旧事例研究ともに「あてはまる」（57.9%、41.7%）が最も高く、ついで「とてもあてはまる」（19.3、35.4%）が続く。

図表 8-3-18 研修への満足感（1日目）

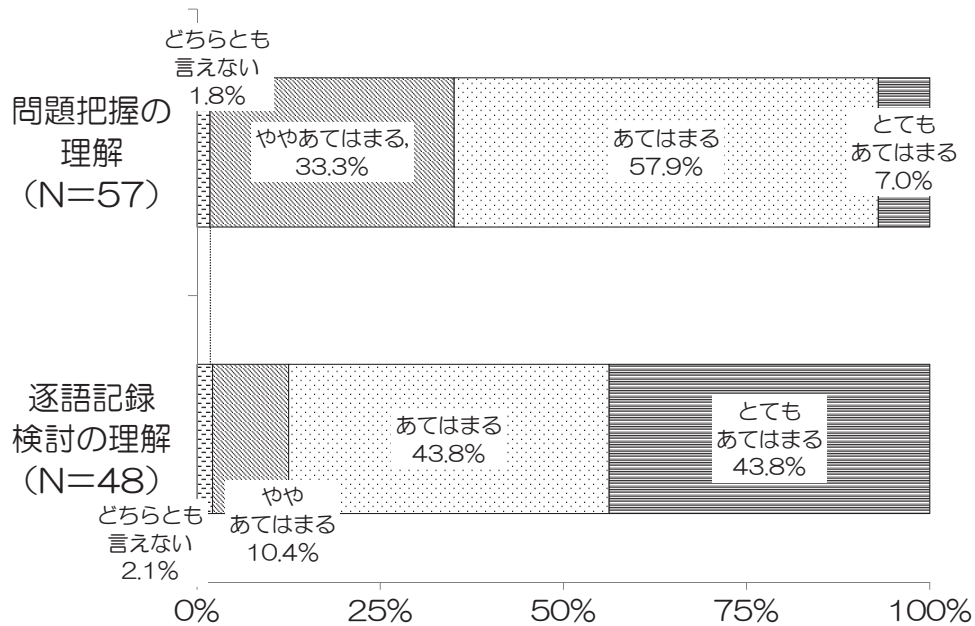


(イ) 問題把握／逐語記録検討の理解

研修プログラムの効果としての学習は、両事例研究ともに肯定的評価（98.2%、98.0%）が9割台半ば程度を占める。

内訳を見ると、新事例研究における「問題把握の理解」は「あてはまる」（57.9%）が6割弱を占め最も高く、ついで「ややあてはまる」（33.3%）が3割強を占める。旧事例研究における「逐語記録検討の理解」は「とてもあてはまる」と「あてはまる」がどちらも4割強（43.8%）を占め最も高い。

図表 8-3-19 問題把握／逐語記録検討の理解（1日目）

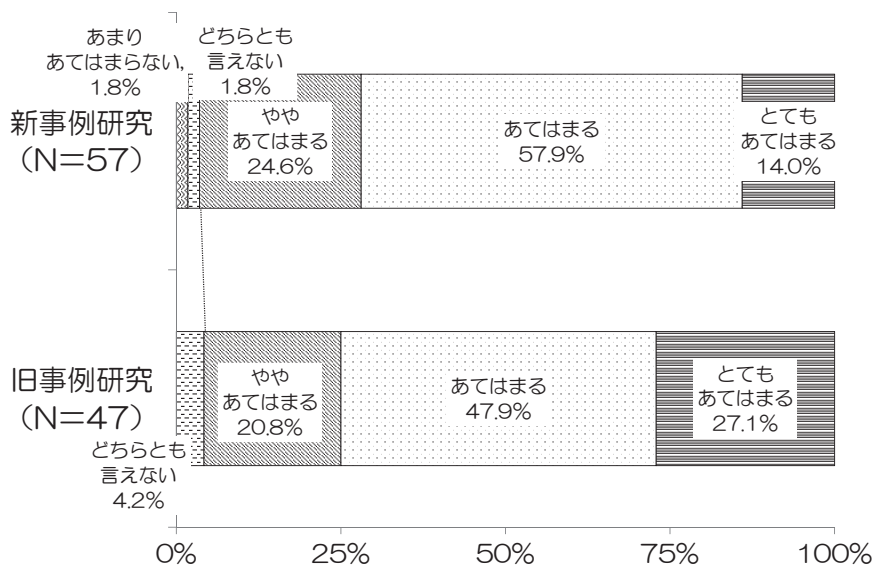


(ウ) 有用な情報・ノウハウの取得

「有用な情報・ノウハウの取得」は、両事例研究ともに肯定的評価（96.5%、95.8%）が9割台半ばを占める。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」（57.9%）が6割弱を占め最も高く、ついで「ややあてはまる」（24.6%）が2割台半ば、「とてもあてはまる」（14.0%）が1割台半ばと続く。旧事例研究でも「あてはまる」（47.9%）が5割弱と最も高いが、ついで「とてもあてはまる」（27.1%）が3割弱、「ややあてはまる」（20.8%）が2割程度と続き、順序が逆になる。

図表 8-3-20 有用な情報・ノウハウの取得（1日目）



イ 2日目の研修プログラムの評価

図表8-3-21には、新事例研究と旧事例研究別に、2日目の研修プログラムにおける「研修への満足感」、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点、および両者の評価得点の差が異なるか否かについて、 t 検定による検討を行った結果も併せて記載した。

なお、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」については、新事例研究と旧事例研究では学習内容が異なるため質問項目が違っており、評価得点に有意差が認められても、評価する内容が違っていることに注意してほしい。

「研修への満足感」($p<.01$)と「有用な情報・ノウハウの取得」($p<.05$)の評価得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた。新事例研究の方で高い値であった。他方、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」の評価得点の差については、平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった($p>.05$)。

図表8-3-21 2日目の研修プログラムの評価

研修プログラムの効果	全体		新事例研究		旧事例研究		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
研修への満足感	5.686	0.878	5.964	0.744	5.362	0.919	3.654**
方策・対処の理解／ 逐語記録検討の理解	5.627	0.807	5.655	0.699	5.596	0.924	0.365
有用な情報・ノウハウの取得	5.765	0.834	5.927	0.766	5.574	0.878	2.167*

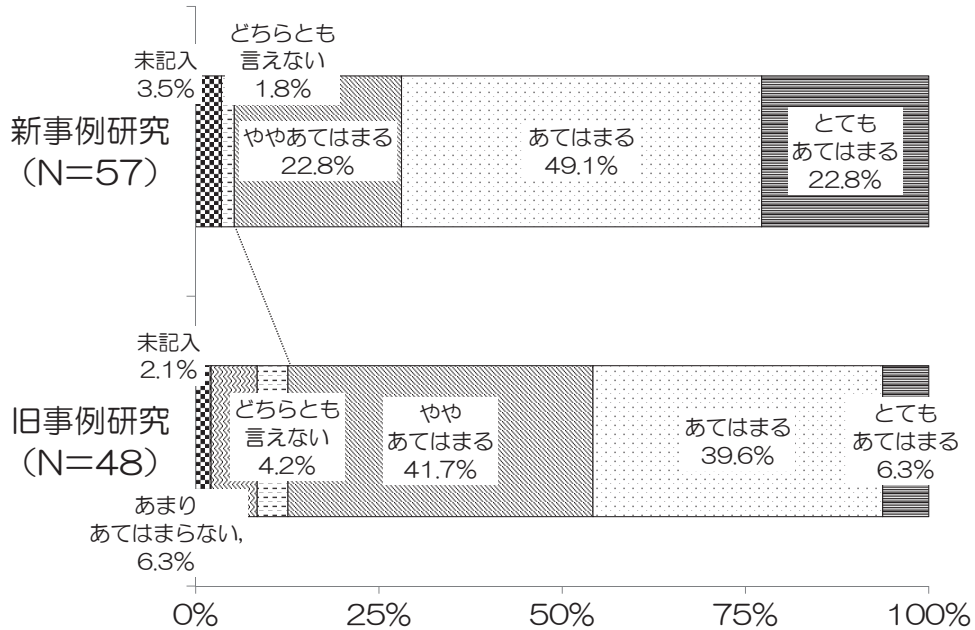
* $p<.05$, ** $p<.01$
自由度は100

(ア) 研修への満足感

「研修への満足感」の肯定的評価は、新事例研究(94.7%)が9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究(87.6%)は9割弱を占め、やや低くなる。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」(49.1%)が5割弱を占め最も高く、ついで「とてもあてはまる」と「ややあてはまる」がともに2割強程度(22.8%)で続く。旧事例研究では「ややあてはまる」(41.7%)が4割強を占め最も高く、ついで「あてはまる」(39.6%)も4割弱と続く。肯定的評価の程度は旧事例研究よりも新事例研究の方が強い。

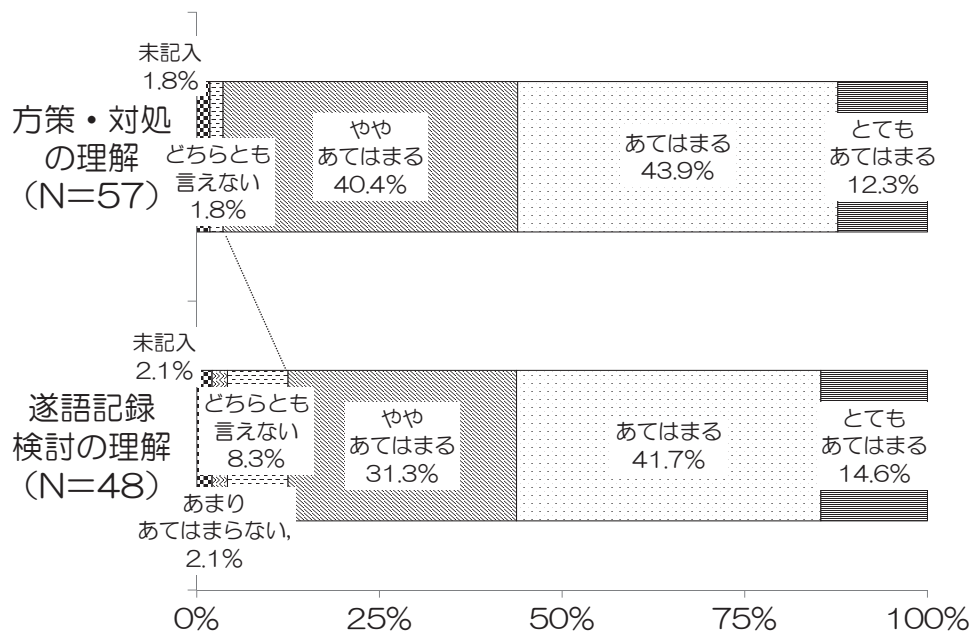
図表 8-3-22 研修への満足感（2日目）



(イ) 方策・対処の理解／逐語記録検討の理解

研修プログラムの効果としての学習は、肯定的評価を見ると、新事例研究における「方策・対処の理解」（96.6％）は9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究における「逐語記録検討の理解」（87.6％）は9割弱とやや低い。

図表 8-3-23 方策・対処の理解／逐語記録検討の理解（2日目）



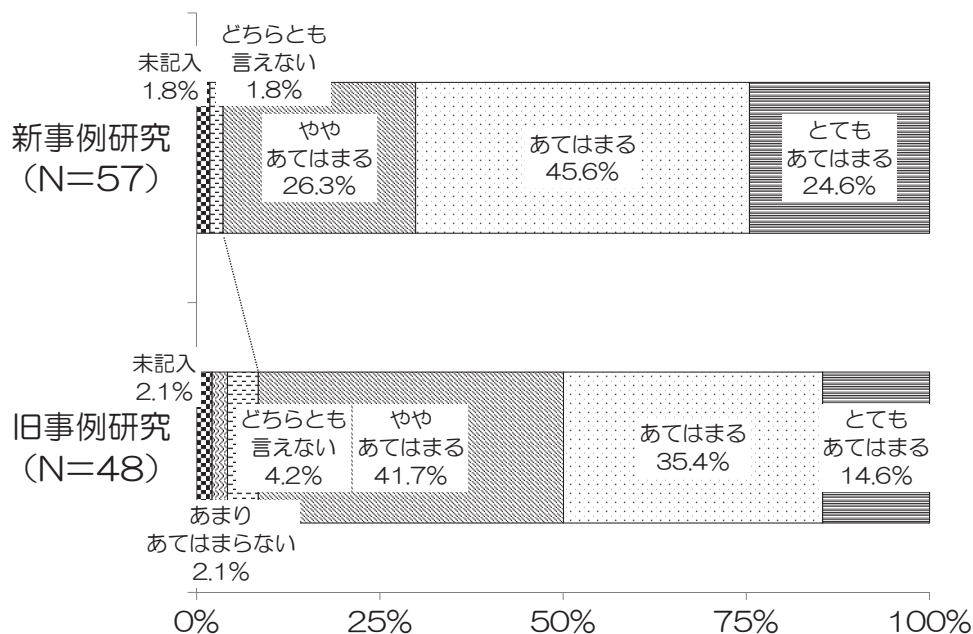
内訳を見ると、新事例研究における「方策・対処の理解」は、「あてはまる」(43.9%)が4割強を占めて最も高く、ついで「ややあてはまる」(40.4%)が4割程度、「とてもあてはまる」(12.3%)が1割強で続く。旧事例研究における「逐語記録検討の理解」は「あてはまる」(41.7%)が4割強を占めて最も高く、ついで「ややあてはまる」(31.3%)が3割強であり、「とてもあてはまる」(14.6%)が1割台半ばで続く。

(ウ) 有用な情報・ノウハウの取得

「有用な情報・ノウハウの取得」の肯定的評価は、新事例研究(96.5%)が9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究(91.7%)は9割強に止まりやや低い。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」(45.6%)が4割台半ばを占め最も高く、ついで「ややあてはまる」(26.3%)が2割台半ば、「とてもあてはまる」(24.6%)が2割台半ばと続く。旧事例研究では「ややあてはまる」(41.7%)が4割強を占め最も高いが、ついで「あてはまる」(35.4%)が3割台半ば、「とてもあてはまる」(14.6%)が1割台半ばと続く。肯定的評価の程度は旧事例研究よりも新事例研究の方が強い。

図表 8-3-24 有用な情報・ノウハウの取得 (2日目)



第4節 小括

統計的検定の結果から次の二つのことが明らかにされた。第1に、新旧の事例研究の間で、「研修への満足感」($p > .05$)と「有用な情報・ノウハウの取得」($p > .05$)の両方で、一日目の研修効果に有意差は認められなかった。しかし、2日目になると有意差が認められ、新事例研究の方で旧事例研究よりも、「研修への満足感」($p < .01$)と「有用な情報・ノウハウの取得」($p < .05$)に対する評価得点が高くなった。

新旧の事例研究で研修プログラムの内容(資料1、2参照)を比較すると、その構成は変わらない(図表5-2-1参照)。新旧の事例研究ともに職員は、1日目に職業相談・紹介の理論と発話分類の基準を学習し、2日目にキャリアトークを活用して自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を分析し、職業相談・紹介プロセスを意識化する。

両者の違いは、それぞれが採用している職業相談・紹介モデルにあり、端的には、職業相談プロセスの改善点を検討する際、その材料として提供されるTIPsに現れる。新事例研究の研修効果、特にその実用性が高く評価された背景には、職業相談・紹介モデルとして、あっせんサービスにつながるキャリア・ストーリー・アプローチから、求職者のより多様なニーズに応えることを目的とした課題解決支援サービスにつながる問題解決アプローチに転換したことが考えられる。

第2に、新旧の事例研究ともに、職員は「相談直後」から「応答分析後」にかけ、自身の職業相談・紹介に対する評価得点に有意差が認められた(いずれも $p < .01$)。「相談直後」よりも「応答分析後」の方が評価得点が低くなった。これらの期間の間で、参加者が自身の担当した職業相談・紹介を詳細に検討する機会はないと考えられ、事例研究におけるキャリアトークを活用した逐語記録の分析、つまり応答分析の効果が有力であったと考えられる。

ただし、これらの解釈をより確実なものにするためには、次の二つの研究が必要である。

第1に、研修プログラムの内容以外に、他の要因が新旧の事例研究の研修プログラムの評価に違いを及ぼしていることが考えられる。特に研修コースの再編により、新事例研究は旧事例研究と比較し、参加者である職員の年齢層が下がり(図表8-3-2参照)、職業相談業務の通算経験年数も極端に短くなる傾向(図表8-3-4参照)にある。職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が、ベテラン職員と比較し、研修プログラムを高く評価している可能性が考えられる。このため、新事例研究がベテラン職員に及ぼす影響も検討する必要がある。

第2に、職員が「相談直後」から「応答分析後」にかけ、自身の職業相談・紹介に対する評価を下げているが、これが応答分析の効果であることを確実にするには、同様な研修プログラムで応答分析をしない統制群を設け、研修効果を比較検討する必要がある。こういった試みは現実的には難しい。このため、新事例研究の研修内容のうち、応答分析のみを取り上げ、その有無による研修効果を比較する研究が考えられる。

第9章 考察

当機構では、第Ⅰ期から第Ⅲ期にかけてのプロジェクト研究において、ハローワークの職業相談・紹介におけるコミュニケーションを、より効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの開発を進めてきた。その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介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身の応答をどのように変えれば良くなるかを検討できるようになり、その実践を通して、相談業務が改善できるというものであった。この仮説を検証するため、アクションリサーチの手法を採用し、労働大学校との連携のもと研修研究を進めた。

本報告書では、この14年間に亘るプロジェクト研究の経緯を整理し、第Ⅲ期の後半から取り組んできた問題解決アプローチを取り入れた新事例研究の有用性を検証した。その結果、新旧の事例研究のともに研修効果が確認された。また、両研修プログラムのプロセスを通して、職業相談・紹介の意識化が働いている可能性が支持された。さらに、旧事例研究よりも新事例研究の方で研修効果の大きいことが確認された。

本章では、これらの結果を踏まえ、次の二点について検討する。

第1に、第Ⅰ期から第Ⅲ期に亘るプロジェクト研究をふり返り、その課題を明らかにした上で、第Ⅳ期のプロジェクト研究との関係について検討する。

第2に、ハローワークにおける職業相談・紹介のさらなる質の向上の観点から、新事例研究の課題を検討する。

第1節 プロジェクト研究の課題

プロジェクト研究は、職業相談・紹介の改善を目的として、そのモデルを探求する研究と、職業相談・紹介プロセスの意識化の研究に大別される。前者は「1 研究の対象と方法論」で、後者は「2 職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ」で、それぞれ課題を検討する。そして、両者に共通する「3 研修研究の課題」を検討する。

1 研究の対象と方法論

第Ⅲ期前半まではカウンセリングの一般的な相談技法を扱ってきたが、第Ⅲ期後半以降はより職業相談・紹介に特有の相談技法へと変化する傾向にあった。第Ⅳ期以降は、問題解決や求職活動の支援など、求職者の意識や行動により強く焦点を当てた研修プログラムの研究開発へと展開する予定にある。

こういった経緯をふり返ると、対象とする相談技法が相談業務全般に関わるカウンセリン

グ技法から、より職業相談・紹介に特化した求職活動支援へと明確になり、研修プログラムの対象とする参加者も職員から求職者へと、その重心を移す方向性にある。

第Ⅳ期の研究の課題として検討すべき点は二つある。第1に、相談技法の背景にある職業相談・紹介モデルの再考である。来談者中心カウンセリングの理論は相談業務の基本的な態度を説明する際に効果的であり、実際に現場でも普及している考え方である。職業指導Ⅰにおいても、相談業務の基本の習得を目的とした科目として、その考え方は組み込まれている。しかし、この理論はカウンセリング全般を対象としたものであり、職業相談・紹介業務に特有の相談技法を説明するものではない。

キャリア・ガイダンスの理論のうち、特に現場で普及しているキャリア・ガイダンスの6分野（**図表2-3-3参照**）は、課題解決支援サービスにおいて、求職者の問題解決を支援する際、どのような視点があるかを示すものである。しかし、キャリア・ガイダンスの6分野が求職活動の本質的な問題に答えるものではないと考えられる。

求職活動の本質的な問題は、キャリアアップなどの自発的であり積極的な理由による転職活動を除けば、本来はやりたくてやる活動ではないという、求職活動に取り組む動機づけの問題を伴うことが考えられる。たとえば、求職活動は書類選考や面接試験の不調など、動機づけの阻害要因となる挫折はつきものである。その上、いくら努力をしても、希望する仕事に就職できるかどうかは、その時の雇用情勢や応募のタイミングなど求職者にはどうにもならない要因に左右されるところがある。しかし、就職をしようと思うならば、求職活動を続けなければ、その機会は訪れない。

求職者の抱える問題の本質は、求職活動を続けることが難しい状況に置かれているにも関わらず、就職するための動機づけを維持しなければならないことにあると考えられる（**Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2008 ; Kanfer & Heggestad, 1997**）。さらに、失業が深刻な社会問題である欧米では、求職活動を続けるという活動の量だけでなく、その質的な側面にも注意が向けられるようになってきた（**Van Hooft, Wanberg & Van Hoyer, 2013**）。求職活動の量だけでなく、その質の維持も重要と考えるのである。

求職活動の本質的な問題は、その活動の動機づけの維持にあり、キャリアガイダンスの6分野は求職活動の質に関わると言えよう。こういった問題の設定に応える動機づけ理論として、最近では自己制御理論（**self-regulation theory**）が主流であり、今後、職業相談・紹介モデルに取り入れていく必要があるだろう（**榎野, 2016**）。

第2に方法論の開発である。これまでは研究者は、研修プログラムの参加者である職員から得た感想等を通してフィードバックを受けることにより、研修プログラムを改善していく方法論を採用した。この場合、研究者は職員を通して求職者の反応に関する情報を間接的に受けることから、職員の視野の範囲で研修プログラムの開発が行われていると言えよう。しかし、より効果的な研修プログラムの開発を進めるには、研究者がより直接的に求職者の意識や行動を研究し、その知見を利用して、求職活動支援の技法を開発する方法論も確立する

必要がある。

2 職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ

第Ⅰ期から第Ⅲ期の前半にかけ、職業相談プロセスの意識化の背景にある理論は社会構成主義であった。第Ⅲ期の後半から、認知科学に基づく言語研究の分野である認知言語学へと展開した。この展開により、第Ⅳ期以降、職業相談プロセスの意識化の研究はどのように変わるのだろうか。

認知言語学では〈話す主体〉としての話者に注目する（池上，2012）。発話に先立ち、話者は事態把握（constual）と呼ばれる、主体的な認知活動を行うとされ、この認知活動については、次の二つのコンセンサスがあるとされている（池上，2009：64-65）。

第1に、話者は自ら言語化したいと思う事態について、そこに含まれるあらゆるモノ／コトを言語化しようとするものではない。言語化されるモノ／コトとは、発話の場面において、話者自身にとってどの程度、関与性があるかということであり、この基準は高度に自己中心的であり、主体的な性格の認知的な営みである。

第2に、言語化するモノ／コトをいかに提示するかという観点から、更なる認知的な処理が必要になる。同じ事態であっても、たとえば、どこに視座を据えて捉えるのか（「ココカラ上り坂」と「ココカラ下り坂」）、どの部分を前景化し、どの部分を背景化するか（「親ガ子ヲ抱く」と「子ガ親ニ抱カレル」）など、同じ事態であっても認知的に違った事態把握の仕方が可能であり、この場合も問題の発話の場面で話者が自らの発話の意図に最も適うと主体的に評価する選択肢が採られることになる。

カウンセリング技法の研究でも、カウンセラーは、カウンセリングの流れやクライアントの様子などの状況の判断に応じて、カウンセリング技法を適確に選択すべきであると説明されている（たとえば、アイビイ，1995：150-151）。そのプロセスを、カウンセラーの主体的な認知活動であると認めつつも、その〈こころ〉の働きを明らかにする方法論を持ち得ていない。このため、〈話す主体〉としてカウンセラーを捉えることができない。その結果、クライアントの認知や行動が変容するプロセスのモデルがまずあり、カウンセラーはその変容のプロセスに応じて、定型的な相談技法、つまり特定の〈ことば〉の〈すがた〉を選択することが推奨される。

最近、注目を浴びているキャリア構築カウンセリングは、その基本となる理論が社会構成主義（Savickas，2005：42）であり、事態把握という認知活動よりも、社会規範としての〈ことば〉の性格を重視する。カウンセラーとクライアントの双方の認知活動を前提とせず、両者の関係性のなかでやりとりされる〈ことば〉が意識や行動を左右すると考える⁴⁶。この

⁴⁶ 個人の認知活動を前提としないが、〈ことば〉が意識や行為という認知を左右するとは、どういう現象なのだろうか。論理的に矛盾していると考えられる。

ため、彼らを<話す主体>と位置づけていない。

認知言語学では、カウンセラーとクライアントはどちらも<話す主体>であり、双方で認知活動を働かせた対話を通して、クライアントの認知や行動の変容を生むと考える。

この認知言語学を職業相談・紹介の研究に応用すると、定型的なくことば>の<すがた>のみならず、その選択の背景にある職員の主体的な事態把握にも焦点を当てることになる。

認知言語学では、<ことば>は事態把握の段階から関わっているとされ、この段階を‘thinking for speaking’（話すための思考）と特徴づける（Slobin, 1987 : 435）。対話を中心とする職業相談・紹介は、この認知言語学の考え方が特に当てはまり、職員と求職者のともに、<こころ>の働きである事態把握が、続く<ことば>を発する発話の段階の制約を受けることが考えられる。このことは、発話として表に現れた<ことば>の<すがた>を手がかりとして、その背景にある事態把握である<こころ>の働き、つまり認知活動を捉えることが可能であることを意味する。

伝統的な研修技法である逐語記録の検討では、文字に起こされた求職者の発した<ことば>から、求職者の<こころ>の働きを読み取ろうとする。これも上述した‘thinking for speaking’の考え方が当てはまる。<ことば>の<すがた>と<こころ>の働きとのつながりから、この読み取り方には一定の規則があると考えられ、認知言語学は逐語記録の解釈に関わる法則性やノウハウを提供する可能性があると考えられる。

同様に職員の発した<ことば>の<すがた>からも、<こころ>の働きが読み取れるはずである。これまでの逐語記録の検討では、この点が見落とされてきた。それは職員の<こころ>の働きよりも、カウンセリングの理論に基づく特定の<ことば>の<すがた>が望ましい応答として考えられてきたからである。

筆者の経験では、こういった<ことば>の<すがた>が相談業務で定型通り活用される機会は少ない。特にベテラン職員ほど、求職者と向き合い、彼らの求職活動上の問題を解決するためにはどうすればよいかと<こころ>を働かせ、相談の流れや状況に応じて、臨機応変にくことば>の<すがた>を選択し発話する。もし、そうであるならば、職員が<こころ>を働かせている認知活動こそが、職業相談・紹介の研究の中心にならなければならない。その意味では、技法（techniques）研究というより認知活動を含めた技能（skills）研究という用語が適切であり、<ことば>の<すがた>と<こころ>の働きとの関係に焦点を当てる認知言語学は、職業相談・紹介業務における技能研究の基盤を提供するものと考えられる。

3 研修研究の課題

キャリア支援部門では、第I期のプロジェクト研究から現在に至るまで継続して、研修研究の枠組のもと、当機構の研修部門である労働大学校と連携し、職員と求職者間のコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの開発を進めてきた。

研修研究の方法論としては、研究、訓練、実践が三位一体となって進めるアクションリ

サーチを採用した。実際の研修研究におけるアクションリサーチは、人工知能研究における構成論的なアプローチ（松尾，2015）と同様、「つくることによって理解する」（44）という性格が強い。つまり、研修プログラムを開発し実施することにより、職業相談・紹介の本質を理解するのである。

具体的に説明すると、研究者はできる限り労働大学校やハローワークの職員と接触するようにし、彼らがどのような職業相談・紹介の改善に関わる研修プログラムを欲しているのかを理解する必要がある。これが研修プログラム開発の基本となる。そして研修プログラムの開発に役に立ちそうな理論を選択し、研修プログラムの開発の仮の柱とする。これをもとに、職業相談・紹介プロセスに効果的であると考えられる研修プログラムを開発し、それを積極的に運用する。研修プログラムを運用しながら、職員の反応を見たり、アンケート調査による効果測定を繰り返し、まずは、より有用な研修プログラムになるように、研修プログラムの運用上の改善を絶え間なく続ける。このプロセスのなかで、運用上の改善ではすまなくなり、研修プログラムの開発の柱となる理論を変えることもありうる。

筆者の経験では、研究者はこういった研修プログラムの開発と運用を繰り返し、効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスとはどのようなものかを、まずは感覚的に理解することを優先させた方がよいと考えている。この感覚的な理解により、さらに効果的な研修プログラムの開発が可能となるからである。これは、職業相談・紹介を分析的に解明し、そこで得られた知見をもとに研修プログラムを開発する分析的なアプローチとは異なる。

研修研究のメリットは、研究者が研修を繰り返し体験するうちに、職業相談・紹介プロセスを感覚的に理解できるようになることである。また、アンケート調査のみならず、その結果に表れない研修の効果までも実感できるようになることである。これらは、研究者が現場で職業相談・紹介に従事し、経験的に職業相談・紹介プロセスを理解するよりも効率的であり、かつ様々な職員から職業相談・紹介の経験を教えてもらう機会があることから、偏りのない感覚が理解できるようになる。

しかし、ここに研修研究の落とし穴がある。研究者が職員の感覚を理解できるようになることにより、実験的手続に基づく研修プログラムの効果の検証や、想定している職業相談・紹介プロセスの実証を怠ってしまうのである。たとえば、研修プログラムの効果を厳密に確認するには、実際の職業相談・紹介において、研修を体験した職員からなる実験群と、体験していない職員からなる統制群との比較から、その効果を検証する研究が求められる。

研究者は、研修研究の成果をより汎用性のある知識へと昇華させるため、心理学の手法に則って効果を検証したり、その効果の因果関係を明らかにするため、客観的に職業相談・紹介プロセスを分析する地道な努力も求められると言えよう。

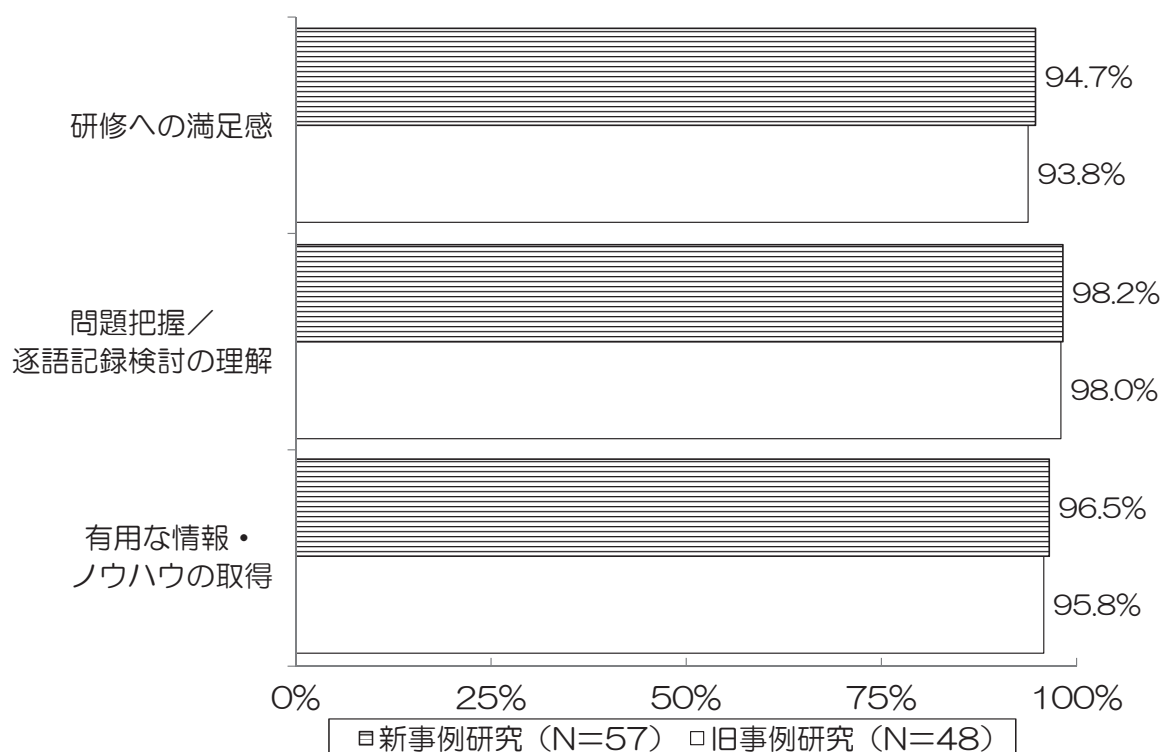
第2節 新事例研究の効果と課題

新事例研究の効果の検証および旧事例研究との効果を比較するため、1日目と2日目の事例研究の終了後、研修生である職員を対象にアンケート調査を実施した。アンケート調査では、新旧の事例研究の研修プログラムの効果として、1日目と2日目の両日、「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」について、「とてもあてはまる」から「まったくあてはまらない」までの7段階で評価を求めた。その他、学習の効果として、新事例研究では1日目に「問題把握の理解」を、そして2日目に「方策・対処の理解」を、旧事例研究では両日ともに「逐語記録検討の理解」を、それぞれ7段階で評価を求めた。その結果について考察する。

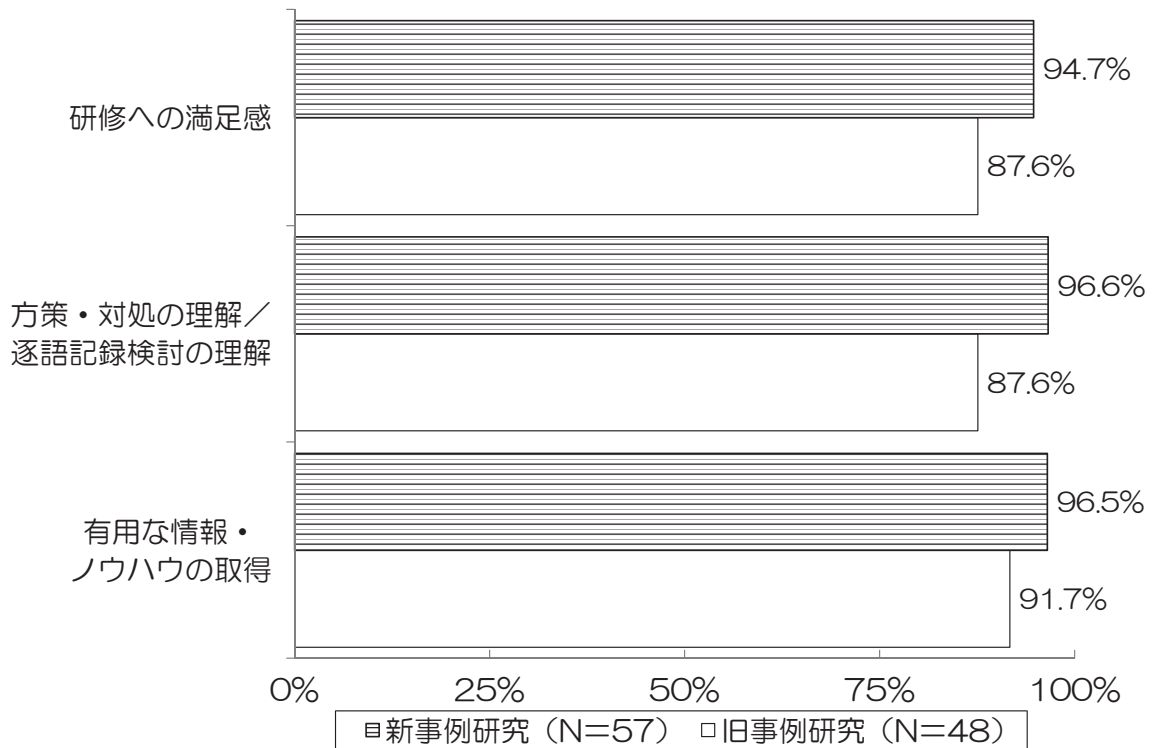
1 新旧の事例研究の効果

新旧の事例研究の効果を確認するため、「ややあてはまる」から「とてもあてはまる」までを加算した肯定的評価の割合を見ると、1日目は新旧の事例研究のともに、いずれも9割以上を占めた（図表9-2-1参照）。2日目は新事例研究と旧事例研究で若干の違いが見られ、新事例研究はいずれも9割台半ばであり、旧事例研究はいずれも9割前後とやや低くなった（図表9-2-2参照）。これらの結果から、職員は新旧の事例研究の両方に満足し、問題解決アプローチや逐語記録の検討について知識面で理解を深め、職業相談・紹介業務に有用な情

図表9-2-1 新旧事例研究の効果（1日目）



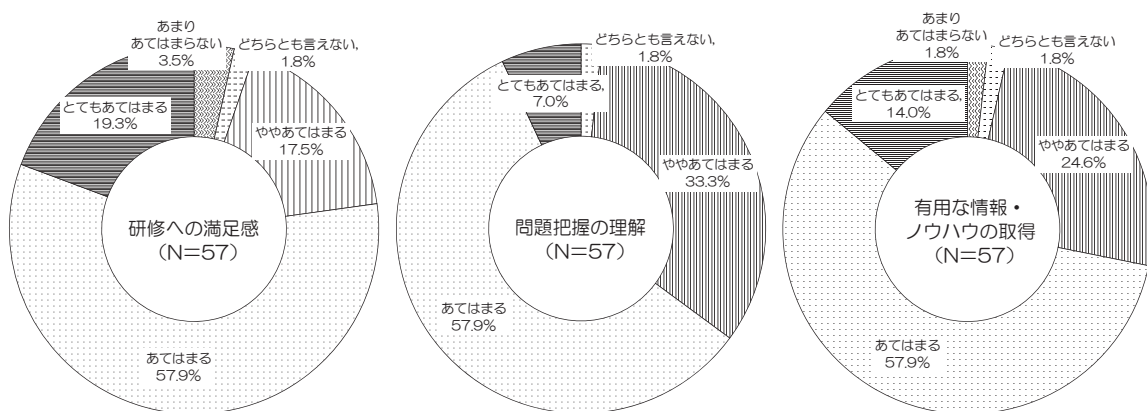
図表 9-2-2 新旧事例研究の効果（2日目）



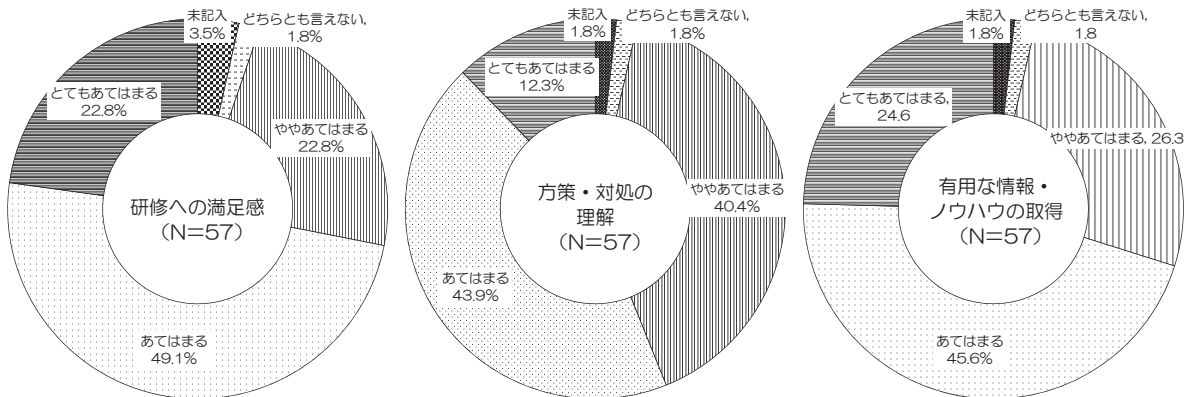
報・ノウハウを得ることができたと言えよう。

さらに、新事例研究の肯定的評価の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の割合が、「研修への満足感」（1日目：19.3%、2日目：22.8%）や「有用な情報・ノウハウの取得」（1日目：14.0%、2日目：24.6%）で1割台半ばから2割台半ばであるのと比較して、1日目の「問題把握の理解」（7.0%）と2日目の「方策・対処の理解」（12.3%）で1割前後と低く、問題解決アプローチの理解に課題のあることが指摘できる。

図表 9-2-3 新事例研究の効果（1日目）



図表 9-2-4 新事例研究の効果（2日目）



2 新旧事例研究の有用性の比較

上述したアンケート調査における研修プログラムの評価について、「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」までに1点から7点を付与し、評価得点を算出し、その差異を統計的に検定した。その結果、新旧の事例研究の間で、1日目の研修効果に有意差は認められなかった（いずれも $p > .05$ ）。しかし、2日目になると「研修への満足感」（ $p < .01$ ）と「有用な情報・ノウハウの取得」（ $p < .05$ ）で有意差が認められ、新事例研究の方が旧事例研究よりも評価得点が高かった。

新事例研究の研修の効果、特にその実用性がより高く評価された背景には、職業相談・紹介モデルとして、あっせんサービスにつながるキャリア・ストーリー・アプローチから、求職者のより多様なニーズに応えることを目的とした課題解決サービスにつながる問題解決アプローチに転換したことが考えられる。

ただし、新事例研究は、旧事例研究と比較し、受講する職員の職業相談・紹介の業務経験が少なく、より若い世代が中心となっている。これらのことも今後考慮に入れて、新事例研究の効果について、更なる検証を進めて行く必要があるだろう。

3 職業相談・紹介プロセスの意識化

新事例研究と旧事例研究ともに、事前課題である逐語記録で作成した職業相談・紹介の「相談直後」に、スケーリングでのその相談の評価を求めた。また両事例研究の2日目のメニューである応答分析ではキャリアトークを使い、職員が自身の応答を中心に職業相談・紹介での求職者とのやりとりを細かく分析し、その直後である「応答分析後」にスケーリングでの相談の評価を求めた。スケーリングは、一番良い時の職業相談・紹介を10点とし、最悪の時のそれを1点とする10段階の評価である。

新旧の事例研究のともに、「相談直後」と「応答分析後」の評価得点の間に有意差が認められた（いずれも $p < .01$ ）。職員は「相談直後」から「応答分析後」にかけて、自身の職業相談・紹介に対する評価得点を下げた。両期間の間、職員が自身の担当した職業相談・紹介を

詳細に検討する機会はないと考えられる。このことから、事例研究におけるキャリトークを活用した逐語記録の分析、つまり応答分析により自身の職業相談・紹介プロセスの意識化が進み、評価得点を下げるきっかけになったのではないかと考えられる。

職業相談・紹介 TIPs の実践活動の報告からは、職員の意識化の範囲が、求職者の変化、職員自身の変化、そして職業相談・紹介全体の変化へと広がる仮説が提出されている。職業相談・紹介プロセスの意識化にも範囲や深さが考えられ、今後は、こういった仮説の検証も検討すべき課題であろう。

4 新事例研究の課題

新事例研究の課題として、「1 新旧事例研究の効果」で説明したように、問題解決アプローチについて、職員が理解を深めることにであると指摘した。問題解決アプローチの理解の難しさとして、筆者が研修を担当した経験からすると、「問題の把握」と「CC 視点と CL 視点のすり合わせ」にあると考えられる。それぞれ分けて説明する。

(1) 問題の把握

問題の把握の難しさは、職員が CL 視点と CC 視点に分けて、問題を把握することにあると考えられる。なぜならば、人の認知機能として、二つの視点を同時に働かすことに無理があるからである (Watanabe et.al., 2014)。このため、問題解決支援 TIPs の「P01：求職者の感情表現に注意を向ける」の解説では、一般的に私たちは無意識のうちに自身の視点から他者を見ている (= CC 視点から問題を見ている) ことから、求職者の発言のうち感情表現に注意を向けることにより、CC 視点から離れ CL 視点へと切り替えることができるという、現場で実践しやすい提案をしている。職業指導Ⅱの研修コースのなかに、こういった TIPs を意識したロールプレイングを多く組み込みことにより、問題の把握に対する理解を深め、さらに技能として習得できるようになるだろう。

(2) CC 視点と CL 視点のすり合わせの問題の把握

CC 視点と CL 視点の問題の把握をどのようにすり合わせるのかというノウハウを示す必要がある。國分 (1979) や木村 (2016) は、その基本となる考えやノウハウを示している。しかし、実際の職業相談・紹介業務において、どのようにすり合わせを進めるのかは、はっきりとしたノウハウは示されていないのが現状である。職員が提出した職業相談・紹介の逐語記録を活用し、今後、すり合わせのノウハウに関しても研究を進め、現場で実践しやすい TIPs の開発につなげて行く必要があるだろう。

参考文献

- 1) アイビー, アレン・E. (1995) 福原真知子・梶山喜代子・國分久子・楡木満生訳編『マイクロカウンセリング“学ぶ—使う—教える”技法の統合—その理論と実際』川島書店.
- 2) 池上嘉彦 (2002) 「コトの出来る場としての自己 (1) 〈モノ〉と〈コト〉,そして〈トコロ〉—日本語における〈主観性〉をめぐるって」『言語』, 31(13), 大修館書店, pp.72-83.
- 3) 池上嘉彦 (2003) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (1)」『認知言語学論考』, 第3号, ひつじ書房, pp.1-49.
- 4) 池上嘉彦 (2004) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (2)」『認知言語学論考』, 第4号, ひつじ書房, pp.1-60.
- 5) 池上嘉彦 (2009) 「<認知言語学>から<日本語らしい日本語>へ向けて」池上嘉彦・守屋三千代 (編著)『自然な日本語を教えるために—認知言語学をふまえて』ひつじ書房.
- 6) 池上嘉彦 (2011) 「日本語話者における〈好まれる言い回し〉としての〈主観的把握〉」『人工知能学会誌』26(4), pp.317-322.
- 7) 池上嘉彦 (2012) 「〈言語の構造〉から〈話者の認知スタンス〉へ: 〈主客合一〉的な事態把握と〈主客対立〉的な事態把握 (文法研究の現在)」『国語と国文学』, 89(11), pp.3-17.
- 8) 王安 (2013) 「主体化」森雄一・高橋英光編『認知言語学—基礎から最前線へ』くろしお出版, pp.181-204.
- 9) 大堀壽夫 (2002) 『認知言語学』東京大学出版会.
- 10) 大堀壽夫 (2004) 「認知とコミュニケーション」大堀壽夫編『6 認知コミュニケーション論』大修館書店.
- 11) 榎野潤 (2006) 「ハローワークにおける職業相談の研究」『日本カウンセリング学会第39回大会発表論文集』, pp.251.
- 12) 榎野潤 (2008) 「キャリア・コンサルティングにおけるキャリア形成の支援とその課題」『産業ストレス研究』15(2), pp.127-132.
- 13) 榎野潤 (2007) 「中高年求職者の職業相談」労働政策研究・研修機構 (編)『ミッドキャリア層の再就職支援—新たなガイダンス・ツールの開発』第1期プロジェクト研究シリーズ No.8, pp.148-190.
- 14) 榎野潤 (2014) 「激動の時代のキャリアカウンセラー—もう一つのマッチングモデル」『Business Labor Trend』2014年5月号, pp.38-41.
- 15) 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』No.665, pp.32-47.
- 16) 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/2015/documents/DP15-02.pdf>> (2016年2月1日).
 - 17) 榎野潤 (2015c) 「キャリア構築カウンセリングの理論とプロセス—職業発達理論からキャリア構築理論へ」渡部昇平 (編) 『社会構成主義キャリア・カウンセリングの理論と実践』福村出版株式会社.
 - 18) 榎野潤 (2016) 『生活保護受給者の就労支援の研究—自己制御理論に基づく求職活動の支援研究からの考察—』JILPT Discussion Paper Series DP16-05<<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2016/documents/DP16-05.pdf>> (2017年4月8日).
 - 19) 榎野潤・松本純平 (2006) 「ハローワークにおける職業相談の研究」『日本産業カウンセリング学会第11回大会』, pp.144-145.
 - 20) 榎野潤・柴田恵里佳 (2012) 『職業相談の困難場面における対応方法の研究』JILPT Discussion Paper Series DP12-05<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2012/documents/DP12-05_01.pdf> (2017年4月15日).
 - 21) 木村周 (2015) 「これからのキャリア・コンサルティングに求められるもの」『日本労働研究雑誌』No.658, pp.80-82.
 - 22) 木村周 (2016) 『キャリアコンサルティング 理論と実際 4訂版 カウンセリング, ガイダンス, コンサルティングの一体化を目指して』一般社団法人雇用問題研究会.
 - 23) 木村周 (2017) 「キャリアとは—心理学の観点から」『日本労働研究雑誌』No.681, pp.73-74.
 - 24) 工藤真由美 (1995) 『アスペクト・テンス体系とテキスト—現代日本語の時間の表現』ひつじ書房.
 - 25) 國分康孝 (1979) 『カウンセリングの技法』誠信書房.
 - 26) 國分康孝 (1996) 『カウンセリングの原理』誠信書房.
 - 27) 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.
 - 28) 厚生労働省職業安定局 (2016) 『一般職業紹介業務取扱要領』厚生労働省.
 - 29) 厚生労働省職業安定局 (2017) 『公共職業安定所 (ハローワーク) の主な取り組みと実績』<<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/00000678623pdf>> (2017年7月)
 - 30) 雇用職業総合研究所 (1982) 『雇用カウンセリング 体系的アプローチ (翻訳)』職研資料シリーズⅢ-32.
 - 31) 坂野雄二 (2012) 『不安障害に対する認知行動療法』精神神経学雑誌, No.114(9), pp.1077-1084.

- 32) サトウタツヤ (2013) 「心理と行動に関わる理論」 やまだようこ・麻生武・サトウタツヤ・能智正博・秋田喜代美・矢守克也 (編) 『質的心理学ハンドブック』 新曜社, pp.98-114.
- 33) 産業競争力会議 (2013) 『産業競争力会議「雇用・人材分科会」 中間整理～「世界でトップレベルの雇用環境・働き方」の実現を目指して～』 <<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/bunka/koyou/pdf/tyuukanseiri.pdf>> (2013年12月26日)
- 34) 白井泰四郎 (1992) 『現代日本の労務管理 第2版』 東洋経済新報社.
- 35) 小集団研究所編 (1990) 『小集団研究辞典』 人間の科学社.
- 36) 諏訪康雄 (1999) 『雇用と法』 放送大学教育振興会.
- 37) 中村陽吉 (1972) 『心理学的社会心理学』 光生館.
- 38) 西村公子・榎野潤 (2009) 『職業相談における対応困難場面の分析』 JILPT Discussion Paper Series DP09-01 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2009/09-01.html>> (2017年4月12日).
- 39) 西村公子・榎野潤 (2011) 『ジョブカードを活用したキャリア・コンサルティングの効果』 JILPT Discussion Paper Series DP11-04 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2011/11-04.html>> (2017年4月7日).
- 40) 日本労働研究機構 (2003) 『再就職のための求職者の心理的課題—14人の求職者を対象とした事例調査から』 日本労働研究機構白表紙報告書.
- 41) 日本産業カウンセラー協会 (2013) 青木羊耳・渋谷武子編 『産業カウンセリング実務必携一面接記録から事例検討へ』.
- 42) 広田君美 (1963) 『集団の心理学』 誠信書房.
- 43) 深尾誠 (2005) 「<研究ノート>社会構成主義の理論と実践について」 『大分大学経済論集』, 56 (5), 大分大学経済学会, pp.141-154.
- 44) 福原眞知子, 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.
- 45) 藤本喜八 (1971) 『職業の世界—その選択と適応—』 日本労働協会.
- 46) 松尾豊 (2015) 『人工知能は人間を超えるか—ディープラーニングの先にあるもの』 株式会社 KADOKAWA.
- 47) 宮田敬一 (2011) 「解決志向カウンセリング」 楡木満生・田上不二夫編 『カウンセリング心理学Ⅱ』 金子書房, pp.172-181.
- 48) 労働政策研究・研修機構 (2006) 「職業相談を的確にするための技法開発」 『中高年求職者の再就職支援のためのツール等の開発』 労働政策研究報告書 No.66.
- 49) 労働政策研究・研修機構 (2007a) 『DVD ビデオ教材「効果的な職業相談をめざして」』.
- 50) 労働政策研究・研修機構 (2007b) 『職業相談におけるカウンセリング技法の研究』 労働政策研究報告書 No.91.

- 51) 労働政策研究・研修機構（2008）『キャリア・コンサルティング研修の研究』資料シリーズ No.43.
- 52) 労働政策研究・研修機構（2009a）『DVD ビデオ教材「よりよい職業相談を行うために—困難場面への対応—」』.
- 53) 労働政策研究・研修機構（2009b）『職業相談におけるアクションリサーチ』労働政策研究報告書 No.107.
- 54) 労働政策研究・研修機構（2010a）『事例研究—職業相談のやりとり記録を活用して—』.
- 55) 労働政策研究・研修機構（2010b）『職業相談の改善を目的とした地方研修プログラム・教材の開発と効果』資料シリーズ No.69.
- 56) 労働政策研究・研修機構（2011）『キャリア表現インデックスの開発—職業相談等における就職支援の効果を検討するために—』資料シリーズ No.92.
- 57) 労働政策研究・研修機構（2012a）『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）.
- 58) 労働政策研究・研修機構（2012b）『職業相談シミュレーション研修実施マニュアル—困難場面への対応—』.
- 59) 労働政策研究・研修機構（2012c）『こんなとき、どうする？—職業相談の困難場面での対応ヒント集—』.
- 60) 労働政策研究・研修機構（2012d）『ハローワークにおける難しいクレームの対応』.
- 61) 労働政策研究・研修機構（2013a）『職業相談逐語記録解析システム（キャリトーク2）—ユーザーガイド Ver.1.0.』.
- 62) 労働政策研究・研修機構（2013b）『グループワーク：窓口等における対応が極めて難しい場面での対処法を考える—マニュアル—』.
- 63) 労働政策研究・研修機構（2013c）『グループワーク：窓口サービスと苦情対応—マニュアル—（2014年度以降、名称が『グループワーク：窓口等における対応が難しい場面での所管理者としての対処を考える—マニュアル—』に変更)』.
- 64) 労働政策研究・研修機構（2014）『求職者の職種転換を支援する職業相談技法の紹介—キャリア・ストーリー・アプローチの視点から— Ver.1.0.』.
- 65) 労働政策研究・研修機構（2016a）『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—』労働政策研究報告書 No.182.
- 66) 労働政策研究・研修機構（2016b）『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.3.0.』.
- 67) 労働政策研究・研修機構労働大学校（2015）平成27年度第1回職業指導I専門研修「ハローワークにおけるキャリア・コンサルティングの意義と必要なスキル」.

- 68) 労働政策研究・研修機構労働大学校 (2016) 職業指導系専門研修教材「相談分析シート」『相談分析シート』を用いた相談の分析・検討について」.
- 69) ロジャーズ, カール・R. (2005) 保坂亨・末武康弘・諸富祥彦訳『クライアント中心療法』(ロジャーズ主要著作集 2) 岩崎学術出版社.
- 70) 渡辺三枝子 (2002) 『新版カウンセリング心理学—カウンセラーの専門性と責任性』株式会社ナカニシヤ出版.
- 71) Argyle, M. (1967) *The psychology of interpersonal behavior*. Penguin books.
- 72) Austin, J.T, & Vancouver, J.B. (1996) “Goal constructs in psychology: Structure, process, and content.” *Psychological Bulletin*, **120**, 338-375.
- 73) Bales, R.F. (1950) *Interaction Process Analysis: A Method for the Study of Small Groups*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley.
- 74) Bezanson, M.L., Decof, C.A. & Stewart, N.R. (1982) *Individual Counselling—A Systematic Approach*⁴⁷. Ottawa: Canada Employment & Immigration Commission.
- 75) Bolinger, D. (1977) *Meaning and Form*. New York: Longman. (D. ボリンジャー著 中右実訳 (1981) 『意味と形』こびあん書房).
- 76) Chen, P.C. (1997) “Career Projection: narrative in context.” *Journal of Vocational Education and Training*, Vol.49 (No.2), pp.311-326.
- 77) Cochran, L. (1997) *Career counseling: A narrative approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- 78) Crites, J.O. (1969) The meaning of vocational. *Vocational psychology: The study of vocational behavior and its development*. New York: McGraw-Hill, pp.325-356.
- 79) Dashiell, J.F. (1949) *Fundamentals of general psychology (3rd ed.ed.)* Houghton Mifflin, Oxford.
- 80) Folkman, S., & Lazarus, S. (1988) “Coping as a Mediator of Emotion.” *Journal of Personality and Social Psychology*, **53**, pp.466-475.
- 81) Herr, L.E., & Cramer, S. (1988) *Career Guidance and Counseling Through the Life Span: Systematic Approaches (3rd ed.)*. Glenview, IL: Scott Foresman.
- 82) Jayasinghe, M. (2001) *Counselling in Careers Guidance*. Open Univ. Press.
- 83) Kanfer, R., & Heggestad, E.D. (1997) “Motivational traits and skills: A person-centered approach to work motivation.” *Research in Organizational Behavior*, **19**, pp.1-56.
- 84) Kirkpatrick, D.L. (1979) “Techniques for Evaluating Training Programs.” *Training*

⁴⁷ 著者はこの文献を入手できていない。この文献の情報は渡辺 (2002:128,165) の著作を参考としている。本研修資料の方策の説明については、この文献の翻訳書と考えられる雇用職業研究所 (1982) を参考としている。方策の説明については同書「第4章 方策の実行」(82-91) を参考としている。

- and development journal*, June, pp.178-192.
- 85) Lewin, K. (1935) "Psycho-Sociological Problems of a Minority Group." *Character and Personality*, **3**, pp.175-187.
- 86) Liu, S., Wang, M., & Huang, J.L. (2014) "Effectiveness of job search interventions:A meta-analytic review." *Psychological Bulletin*, **140**, pp.1009-1041.
- 87) Peavy, R.V. (1992). "A Constructivist Model of Training for Career Counselors." *Journal of Career Development*, **18(3)**, pp.215-228.
- 88) Savickas, M.L. (2002) "Career Construction:A Developmental Theory of Vocational Behavior." In D.Brown & Associates (eds.), *Career choice and development (4th eds.)*, San Francisco, CA:Jossey-Bass, pp.149-205.
- 89) Savickas, M.L. (2005) "The Theory and Practice of Career Construction." In S.D.Brown & R.W.Lent (Eds.), *Career choice and development and Counseling: Putting Theory and Research to Work. (4th eds.)*. pp.42-70, San Francisco, CA:Jossey-Bass.
- 90) Savickas, M.L. (2011) *Career Counseling*, Washington DC:American Psychological Association.
- 91) Shaffer, L.F., and Shoben, J.E. (1956) *The psychology of adjustment:A dynamic and experimental approach to personality and mental hygiene (2nd ed.)*. Boston:Houghton Mifflin.
- 92) Skinner, B.F. (1938) *The behavior of organisms:An experimental analysis*.New York, NY:Appleton-Century-Crofts.
- 93) Slobin, D.I. (1987) "Thinking for Speaking." *Proceedings of the Thirteenth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*, pp.435-445.
- 94) Sperber, D.and Wilson, D. (1986) *Relevance:Communication and Cognition*. Oxford:Blackwell. (Second edition 1995.)
- 95) Sullivan, H.S. (1954) *The Psychiatric Interview*. New York:Norton (ハリー・スタック・サリヴァン著 中井久夫・松川周二・秋山剛・宮崎隆吉・野口昌也・山口直彦訳 (1986)『精神医学的面接』みすず書房).
- 96) Super, D.E. (1953) "A Theory of Vocational Development," *American Psychologist*, **8**, pp.185-190.
- 97) Van Hooft, E.A.J., Wanberg, C.R., & Van Hoye, G. (2013) "Moving beyond job search quantity:Towards a conceptualization and self-regulatory framework of job search quality." *Organizational Psychology Review*, **3**, 3-40.
- 98) Wanberg, C.R., & Kammeyer-Mueller, J. (2008) "A self-regulatory perspective on navigating career transitions." In G.C.R.Kanfer & R.D.Pritchard (Ed.), *Work*

motivation:Past, present,and future, pp.433-469, New York, NY:Routledge.

- 99) Watanabe, K.& Funahashi,S. (2014) “Neural mechanisms of dual-task interference and cognitive capacity limitation in the prefrontal cortex.” *Nature Neuroscience*, **17**, pp.601-611.
- 100) Young, R.A., & Collin, A. (2004) “Introduction:Constructivism, social constructionism in the career field.” *Journal of Vocational Behavior*, **64**, pp.373-388.

資料

資料 1 : 旧事例研究の学習内容

事例研究 I : キャリアの表現技法の学習 (1日目: 230分)

項目	内容	時間(分)
1. 事例研究プログラムの目的	講義 プログラムの目的は3つあります。①研修生が自分自身の担当した実際の職業相談（もしくはロールプレイング）のやりとり記録を活用し、求職者の発言とそ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求職者の発言に対し、自分自身の応答をどのように工夫すれば、職業相談をよりよくすることができるのかを検討すること。③研修の終了後、研修生の自主性に任せる形式で、その工夫を実践すること。	5
2. 事例研究プログラムのスケジュール	講義 プログラムの総時間は7時間40分であり、「事例研究 I」と「事例研究 II」に分かれ、両者の間に1週間程度の期間があります。	5
3. 職業発達と職業相談	講義 このプログラムでは、「求職者が職員の協力を得て、自分自身のキャリアのストーリーをつくり、現実との折り合いをつけるために壊し、そして作り直すことによって、適切な求人選択と就職活動のプランニングをできるようになること」をねらいとしています。よって職業相談では、ストーリーを表現するための「キャリア表現」が重要であり、キャリア表現の視点から、求職者と職員とのやりとりに検討します。	25
4. キャリアのストーリーをつくるワーク	実習 研修生は2人一組になり、「キャリアのストーリーをつくるワーク」を体験します。このワークでは、話し手と聞き手に別れ、話し手は自分自身の仕事の経験を思いつくまま話し、聞き手は、「いつの話なのか?」、そして「その話は事実なのか、あるいは話し手の思いや考えなのか?」という点に注意して、話を整理し、聞き手にフィードバックします。このワークを通して研修生は、過去・現在の仕事をふり返り、未来の仕事へとつなぐ、キャリアのストーリーを“つくる”体験をします。	45 10 休憩
5. 発話分類・分析の学習	実習 研修生は、発話分類の基準を学習し、DVD教材「よりよい職業相談を行うために一困難場面への対応」のやりとり記録の教材を活用して、発話分類と発話分析を体験します。発話分類とは、求職者と職員の間言葉のやりとりについて、キャリア表現の視点から、発話単位で活用されている表現方法を分類することです。発話とは国文法上の「文」に相当します。発話分析とは、発話分類の結果を数量的に分析して、求職者の発言や職員の応答の傾向を把握することです。	120 10 休憩
プログラム評価 I		10

事例研究Ⅱ：やりとり記録の解析（2日目：230分）

項目	内容	時間 (分)
事例研究Ⅰの復習		10
6. やりとり記録の解析	実習 研修生は、自分自身の担当した実際の職業相談（もしくはロールプレイング）のやりとり記録を教材として活用し、発話分類を体験します。解答結果が配付され、発話分類を正確に行うことができたのかを確認します。やりとり記録の解析のためのソフトウェアであるキャリトークによる発話分析の結果が配付され、研修生はワークシートに沿ってその結果を解釈し、求職者の発言とその発言に対する自分自身の応答の特徴や傾向を把握します。	120 10 休憩
7. 職業相談TIPs	講義 研修生は、求職者の発言に対し、自分自身の応答をどのように工夫すれば、職業相談をよりよくすることができるのかを検討します。そのため、次の5つのステップを踏みます。①研修生はやりとり記録の解析をした後、感覚的に10点満点でその相談を評価するというスケールリングをします。プログラムの受講前にも、やりとり記録の対象となった相談について、同様なスケールリングをしており、このデータがフィードバックされることにより、プログラムの前後で自分自身の相談に対する見方の変化を意識することができます。②研修生は①のスケールリングの得点を1ポイント上げるため、相談の窓口において、どのような表現上の心がけや言葉遣いの工夫（以下「職業相談TIPs」という）を実践したらよいかをグループで検討します。職業相談TIPsについては、労働大学校キャリアガイダンス部門において、「キャリアのストーリーをつくるための職員応答TIPs」（以下「応答TIPs」という）を開発しており、研修生の検討材料として紹介します。	10 休憩 50
8. 現場の改善	講義 相談の窓口では職業相談の改善が必要であること、そのためには日々できることからやっていくことを説明します。そのきっかけとして、研修の終了後、相談の窓口に戻ってから職業相談TIPsの実践を勧めます。	10
全体検討		10
プログラム評価Ⅱ		10

資料 2 : 新事例研究の学習内容

(事例研究Ⅰ、Ⅱ)

大項目	中項目	小項目
事例研究 ○事例研究の目標や研修プログラムの枠組みとスケジュールを説明。	1. 事例研究の目標	
	2. 事例研究の枠組み	
	3. スケジュール	
事例研究Ⅰ ○問題解決の視点から職業相談のプロセスを検討。逐語記録教材を材料として、CLの問題の核心をつかむポイントを理解。CLの問題の核心の視点から相談分析シートの見直し。	1. 「問題の核心」とは	・問題解決のプロセス ・相談分析シートの構成 ・CL視点の問題 ・CC視点の問題 ・問題のすり合わせ
	2. 逐語記録教材Ⅱの検討	・逐語記録教材の検討のポイント ・逐語記録教材Ⅱの説明 ・逐語記録教材Ⅱの検討
	3. 相談分析シートの検討	
事例研究Ⅱ ○職業相談の改善は、CLの発言に対するCCの応答の工夫にあることを理解。自身の応答を検討するため、キャリアトークの操作と発言分類を学習。	1. キャリトークの操作	・逐語記録の編集 ・逐語記録の印刷 ・キャリアトークの終了
	2. 発言分類の学習	・職業相談の改善 ・3種類の表現方法 ・発言と発言 ・中断の分類 ・質問表現の分類 ・時間表現の分類 ・主観表現の分類
	3. 応答分析Ⅰ	・逐語記録の分析

(事例研究Ⅲ、Ⅳ)

大項目	中項目	小項目
事例研究 ○事例研究の目標や研修プログラムの枠組みとスケジュールを説明。	1. 事例研究の目標	
	2. 事例研究の枠組み	
	3. スケジュール	
事例研究Ⅲ ○問題解決の視点から、職業相談のプロセスを検討。逐語記録教材を材料として、CL視点とCC視点の問題のすりあわせのポイントを理解。相談分析シートの見直し。	1. 「目標・方策」とは	・「問題の核心」から「目標・方策」までの流れ ・相談分析シートの構成 ・目標の設定 ・方策の選択
	2. 逐語記録教材Ⅲの検討	・逐語記録教材の検討のポイント ・逐語記録教材Ⅲの説明 ・逐語記録教材Ⅲの検討
	3. 相談分析シートの検討	
事例研究Ⅳ ○キャリアトークを活用し、自身の担当した職業相談の逐語記録を分析。分析の結果をもとに、CLの発言に対する自身の応答のどこをどのように変えればよいかを検討。	1. 応答分析Ⅱ	・逐語記録の分析 ・スケーリング
	2. 実践活動の検討	・職業相談TIPsの考え方 ・問題解決を支援するためのTIPs
	3. 職場での実践	・事例研究のまとめ ・職場での実践活動の手順 ・実践活動の報告例

資料3：アンケート票（事例研究Ⅰ、Ⅱ）

20●●年●月●●日

事例研究Ⅰ、Ⅱ
—アンケート—

研修生番号_____番

＜研修研究への協力のお願＞

（独）労働政策研究・研修機構では、職業相談業務に係る研修プログラムの研究開発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、研修プログラムの研究開発のみに使用するとともに、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するような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、研修研究へのご協力をお願い致します。

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) 職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）を担当された経験はありますか。

1. はい 2. いいえ

（付問）現時点における、職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）の通算経験年数は、何年何ヶ月ですか？

約 年 ヶ月

(4) 現在、職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）を担当されていますか。

1. はい 2. いいえ

—————裏面に続きます。

Q2. (1)～(3)の事例研究Ⅰ、Ⅱ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)事例研究Ⅰ、Ⅱを体験したことに満足している。

あまり はたか りない	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(2)CL視点とCC視点に分けて「問題把握」をする考え方が理解できた。

あまり はたか りない	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(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。

あまり はたか りない	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り	あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)の付問

- ①5～7に〇をつけた方に伺います。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1～4に〇をつけた方に伺います。職業相談を進める上で、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？

Q3. 事例研究Ⅰ、Ⅱ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。

資料4：アンケート票（事例研究Ⅲ、Ⅳ）

20●●年●月●日

事例研究Ⅲ、Ⅳ
—アンケート—

研修生番号 _____ 番

＜研修研究への協力をお願い＞

（独）労働政策研究・研修機構では、職業相談業務に係る研修プログラムの研究開発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、研修プログラムの研究開発のみに使用するとともに、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するような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、研修研究へのご協力をお願い致します。

Q1. 実際に実践してみたいT I P sは何番になりますか。一つ選択してください。

P _____ 番

*P11 番もしくはP12 番を選択された方は T I P s の内容を、右の欄にご記入ください。

Q2. (1)～(3)の事例研究Ⅲ、Ⅳ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)事例研究Ⅲ、Ⅳを体験したことに満足している。

あま たは ま た く ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り ま り な い	ど ち ら も 言 え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も ま り
1	2	3	4	5	6	7

(2)「方策・対処」の考え方が理解できた。

あま たは ま た く ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り ま り な い	ど ち ら も 言 え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も ま り
1	2	3	4	5	6	7

(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。

あま たは ま た く ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り ま り な い	ど ち ら も 言 え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)の付問

- ①5～7に〇をつけた方に伺います。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1～4に〇をつけた方に伺います。職業相談を進める上で、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？

Q3. 事例研究Ⅲ、Ⅳ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。

資料5：アンケート調査の集計

第1節 求職者の個人属性別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
性別	男性	27	18.5	22.2	59.3	59.3	33.3	7.4	74.1	22.2	3.7
	女性	30	33.3	30.0	36.7	53.3	13.3	33.3	56.7	23.3	20.0
性別の組み合わせ	同性	29	34.5	17.2	48.3	69.0	13.8	17.2	62.1	27.6	10.3
	異性	28	17.9	35.7	46.4	42.9	32.1	25.0	67.9	17.9	14.3
年齢層	10～20代	23	21.7	17.4	60.9	56.5	21.7	21.7	65.2	21.7	13.0
	30～40代	20	35.0	25.0	40.0	60.0	20.0	20.0	65.0	20.0	15.0
	50代以上	14	21.4	42.9	35.7	50.0	28.6	21.4	64.3	28.6	7.1
在職/離職	在職	12	25.0	16.7	58.3	75.0	8.3	16.7	75.0	16.7	8.3
	離職/雇用保険受給中	17	29.4	29.4	41.2	52.9	23.5	23.5	58.8	29.4	11.8
	離職/雇用保険受給なし	24	25.0	33.3	41.7	54.2	25.0	20.8	62.5	25.0	12.5
失業期間	3カ月未満	15	33.3	20.0	46.7	66.7	13.3	20.0	73.3	13.3	13.3
	6カ月未満	17	17.6	41.2	41.2	41.2	35.3	23.5	52.9	35.3	11.8
	6カ月以上	10	30.0	30.0	40.0	50.0	30.0	20.0	60.0	30.0	10.0
職種転換の希望	同じ職種	12	25.0	25.0	50.0	41.7	33.3	25.0	58.3	33.3	8.3
	違う職種	40	27.5	27.5	45.0	55.0	22.5	22.5	65.0	20.0	15.0

(2) 研修への満足感（1日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
性別	男性	27	0.0	0.0	0.0	3.7	33.3	51.9	11.1	0.0
	女性	30	0.0	0.0	6.7	0.0	3.3	63.3	26.7	0.0
性別の組み合わせ	同性	29	0.0	0.0	3.4	3.4	24.1	51.7	17.2	0.0
	異性	28	0.0	0.0	3.6	0.0	10.7	64.3	21.4	0.0
年齢層	10～20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	56.5	21.7	0.0
	30～40代	20	0.0	0.0	5.0	0.0	10.0	60.0	25.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	7.1	7.1	21.4	57.1	7.1	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	5.9	0.0	11.8	58.8	23.5	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	4.2	4.2	16.7	62.5	12.5	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	53.3	26.7	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	11.8	0.0	11.8	64.7	11.8	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	60.0	10.0	0.0
職種転換の希望	同じ職種	12	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	66.7	16.7	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	2.5	0.0	17.5	57.5	22.5	0.0

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
性別	男性	27	0.0	0.0	0.0	0.0	37.0	55.6	7.4	0.0
	女性	30	0.0	0.0	0.0	3.3	30.0	60.0	6.7	0.0
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	31.0	58.6	6.9	0.0
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	57.1	7.1	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	52.2	8.7	0.0
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	60.0	10.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	7.1	28.6	64.3	0.0	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	58.3	8.3	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	29.4	52.9	11.8	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	66.7	4.2	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	13.3	73.3	13.3	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	35.3	52.9	5.9	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	8.3	16.7	75.0	0.0	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	52.5	10.0	0.0

(4) 研修の有用性 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	59.3	7.4	0.0
	女性	18	0.0	0.0	3.3	3.3	16.7	56.7	20.0	0.0
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	3.4	0.0	37.9	48.3	10.3	0.0
	異性	28	0.0	0.0	0.0	3.6	10.7	67.9	17.9	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	34.8	43.5	21.7	0.0
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	5.0	20.0	70.0	5.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	7.1	0.0	14.3	64.3	14.3	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	58.3	16.7	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	5.9	0.0	11.8	64.7	17.6	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	4.2	25.0	58.3	12.5	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	5.9	5.9	17.6	58.8	11.8	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	60.0	10.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	8.3	0.0	16.7	50.0	25.0	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	22.5	62.5	12.5	0.0

(5) 研修への満足感 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	44.4	22.2	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	3.3	13.3	53.3	23.3	6.7
性別の 組合せ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	20.7	48.3	24.1	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	21.4	3.6
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	56.5	26.1	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	7.1	35.7	35.7	21.4	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	47.1	23.5	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	58.3	12.5	8.3
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	73.3	13.3	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	29.4	47.1	11.8	5.9
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	30.0	30.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	8.3	16.7	50.0	16.7	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	0.0	22.5	50.0	25.0	2.5

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	48.1	40.7	11.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	3.3	33.3	46.7	13.3	3.3
性別の 組合せ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	37.9	44.8	10.3	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	30.4	52.2	8.7	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	45.0	40.0	15.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	35.7	14.3	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	47.1	29.4	17.6	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	45.8	41.7	8.3	4.2
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	46.7	13.3	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	58.8	17.6	17.6	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	0.0	41.7	41.7	8.3	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	40.0	42.5	15.0	0.0

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	3.7	29.6	40.7	25.9	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	0.0	23.3	50.0	23.3	3.3
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	0.0	0.0	27.6	41.4	27.6	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	3.6	25.0	50.0	21.4	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	60.9	21.7	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	5.0	30.0	45.0	20.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	21.4	35.7	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	58.3	25.0	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	0.0	29.4	41.2	29.4	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	37.5	25.0	4.2
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	46.7	26.7	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	0.0	35.3	41.2	23.5	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	40.0	20.0	30.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	25.0	33.3	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	22.5	50.0	25.0	0.0

第2節 職員の個人属性別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
性別	男性	39	25.6	30.8	43.6	61.5	15.4	23.1	64.1	23.1	12.8
	女性	18	27.8	16.7	55.6	44.4	38.9	16.7	66.7	22.2	11.1
年齢層	20代	23	26.1	21.7	52.2	47.8	34.8	17.4	73.9	21.7	4.3
	30代	24	20.8	33.3	45.8	62.5	16.7	20.8	66.7	16.7	16.7
	40代以上	10	40.0	20.0	40.0	60.0	10.0	30.0	40.0	40.0	20.0
職業相談の 業務の経験	あり	54	27.8	27.8	44.4	55.6	22.2	22.2	63.0	24.1	13.0
	なし	3	0.0	0.0	100.0	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0
職業相談 業務の担当	現在、担当している	51	23.5	29.4	47.1	52.9	25.5	21.6	66.7	19.6	13.7
	現在、担当していない	6	50.0	0.0	50.0	83.3	0.0	16.7	50.0	50.0	0.0
職業相談 業務の通算経 験年数	1年未満	36	27.8	27.8	44.4	58.3	25.0	16.7	63.9	22.2	13.9
	1~2年未満	14	14.3	21.4	64.3	50.0	28.6	21.4	85.7	7.1	7.1
	2年以上	7	42.9	28.6	28.6	57.1	0.0	42.9	28.6	57.1	14.3

(2) 研修への満足感 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	2.6	2.6	15.4	56.4	23.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	5.6	0.0	22.2	61.1	11.1	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	4.3	0.0	21.7	56.5	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	4.2	4.2	16.7	50.0	25.0	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	3.7	1.9	14.8	59.3	20.4	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	2.0	2.0	17.6	58.8	19.6	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	50.0	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	2.8	0.0	25.0	58.3	13.9	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	7.1	7.1	50.0	35.7	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	71.4	14.3	0.0

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	35.9	53.8	10.3	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	27.8	66.7	0.0	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	69.6	4.3	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	4.2	37.5	45.8	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	31.5	59.3	7.4	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	31.4	58.8	7.8	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4	52.8	2.8	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	85.7	0.0	0.0

(4) 研修の有用性 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	2.6	25.6	53.8	17.9	0.0
	女性	18	0.0	0.0	5.6	0.0	22.2	66.7	5.6	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	17.4	60.9	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	4.2	0.0	25.0	58.3	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	1.9	1.9	20.4	61.1	14.8	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	2.0	0.0	25.5	58.8	13.7	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	50.0	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	36.1	52.8	8.3	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	64.3	28.6	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	71.4	14.3	0.0

(5) 研修への満足感 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	25.6	46.2	25.6	2.6
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	16.7	55.6	16.7	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	52.2	21.7	4.3
	30代	24	0.0	0.0	0.0	4.2	29.2	41.7	25.0	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	60.0	20.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	22.2	48.1	24.1	3.7
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	23.5	49.0	23.5	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	16.7	16.7
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	47.2	25.0	2.8
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3	42.9	14.3	14.3

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	43.6	43.6	12.8	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	33.3	44.4	11.1	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	34.8	43.5	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	0.0	45.8	45.8	8.3	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	10.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	40.7	42.6	13.0	1.9
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	43.1	41.2	11.8	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	38.9	47.2	11.1	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	28.6	14.3	14.3

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	28.2	48.7	23.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	22.2	38.9	27.8	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	13.0	39.1	43.5	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	0.0	41.7	45.8	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	10.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	44.4	25.9	1.9
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	27.5	45.1	23.5	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	25.0	44.4	27.8	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	57.1	28.6	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	28.6	0.0	14.3

第3節 職業相談の特徴別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
実際の相談	実際の相談	54	24.1	27.8	48.1	55.6	24.1	20.4	64.8	22.2	13.0
	ロールプレイング	3	66.7	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0
相談回数	初回	21	38.1	23.8	38.1	57.1	19.0	23.8	61.9	14.3	23.8
	2~3回	13	23.1	7.7	69.2	61.5	7.7	30.8	61.5	30.8	7.7
	4~7回	13	23.1	30.8	46.2	46.2	30.8	23.1	53.8	38.5	7.7
	8回以上	10	10.0	50.0	40.0	60.0	40.0	0.0	90.0	10.0	0.0
職業紹介	あり	19	10.5	26.3	63.2	26.3	42.1	31.6	63.2	26.3	10.5
	なし	38	34.2	26.3	39.5	71.1	13.2	15.8	65.8	21.1	13.2
主な相談内容	浅い相談内容	11	36.4	9.1	54.5	54.5	36.4	9.1	63.6	18.2	18.2
	情報提供	33	21.2	33.3	45.5	57.6	18.2	24.2	66.7	21.2	12.1
	深い相談内容	11	27.3	18.2	54.5	54.5	18.2	27.3	63.6	27.3	9.1
浅い相談内容	あり	34	23.5	23.5	52.9	52.9	23.5	23.5	67.6	20.6	11.8
	なし	23	30.4	30.4	39.1	60.9	21.7	17.4	60.9	26.1	13.0
情報提供	あり	48	22.9	25.0	52.1	56.3	22.9	20.8	70.8	18.8	10.4
	なし	9	44.4	33.3	22.2	55.6	22.2	22.2	33.3	44.4	22.2
深い相談内容	あり	24	29.2	25.0	45.8	62.5	12.5	25.0	70.8	16.7	12.5
	なし	33	24.2	27.3	48.5	51.5	30.3	18.2	60.6	27.3	12.1
求職者への効果	効果的	20	0.0	25.0	75.0	45.0	30.0	25.0	80.0	15.0	5.0
	どちらとも言えない	31	29.0	32.3	38.7	58.1	22.6	19.4	58.1	25.8	16.1
	効果的でない	5	100.0	0.0	0.0	80.0	0.0	20.0	60.0	20.0	20.0

(2) 研修への満足感（1日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	3.7	1.9	16.7	59.3	18.5	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	4.8	0.0	14.3	61.9	19.0	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	30.8	53.8	15.4	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	7.7	0.0	15.4	76.9	0.0	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	30.0	50.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	5.3	0.0	21.1	68.4	5.3	0.0
	なし	38	0.0	0.0	2.6	2.6	15.8	52.6	26.3	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	6.1	3.0	15.2	60.6	15.2	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	45.5	36.4	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	5.9	2.9	26.5	50.0	14.7	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	69.6	26.1	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	4.2	2.1	18.8	54.2	20.8	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0
	なし	33	0.0	0.0	6.1	3.0	21.2	63.6	6.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	5.0	0.0	30.0	40.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	3.2	9.7	67.7	19.4	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0	0.0	0.0

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	1.9	1.9	24.1	57.4	14.8	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	4.8	28.6	57.1	9.5	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	61.5	15.4	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	7.7	0.0	23.1	61.5	7.7	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	5.3	0.0	31.6	52.6	10.5	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	2.6	21.1	60.5	15.8	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	3.0	3.0	24.2	57.6	12.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	2.9	2.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	56.5	17.4	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	2.1	2.1	22.9	56.3	16.7	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	62.5	25.0	0.0
	なし	33	0.0	0.0	3.0	3.0	33.3	54.5	6.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	5.0	0.0	30.0	50.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	19.4	64.5	16.1	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0

(4) 研修の有用性 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	35.2	55.6	7.4	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	61.9	4.8	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	69.2	7.7	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	46.2	46.2	0.0	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	50.0	20.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	5.3	42.1	47.4	5.3	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	0.0	28.9	63.2	7.9	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	3.0	39.4	51.5	6.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	72.7	9.1	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	29.4	64.7	2.9	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	47.8	13.0	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	35.4	56.3	6.3	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	58.3	12.5	0.0
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	36.4	57.6	3.0	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	5.0	40.0	45.0	10.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	32.3	61.3	6.5	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0

(5) 研修への満足感（2日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57.0	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
実際の相談	実際の相談	54.0	0.0	0.0	0.0	1.9	22.2	48.1	24.1	3.7
	ロールプレイング	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	47.6	19.0	4.8
	2～3回	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.2	23.1	7.7
	4～7回	13.0	0.0	0.0	0.0	7.7	30.8	46.2	15.4	0.0
	8回以上	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	30.0	40.0	0.0
職業紹介	あり	19.0	0.0	0.0	0.0	5.3	31.6	36.8	26.3	0.0
	なし	38.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.4	55.3	21.1	5.3
主な相談内容	浅い相談内容	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	0.0
	情報提供	33.0	0.0	0.0	0.0	3.0	21.2	51.5	21.2	3.0
	深い相談内容	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	36.4	36.4	0.0
浅い相談内容	あり	34.0	0.0	0.0	0.0	2.9	20.6	58.8	14.7	2.9
	なし	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	34.8	34.8	4.3
情報提供	あり	48.0	0.0	0.0	0.0	2.1	22.9	45.8	25.0	4.2
	なし	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	37.5	37.5	4.2
	なし	33.0	0.0	0.0	0.0	3.0	24.2	57.6	12.1	3.0
求職者への効果	効果的	20.0	0.0	0.0	0.0	5.0	10.0	65.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.0	38.7	29.0	3.2
	効果的でない	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	0.0	20.0

(6) 方策・対処の理解（2日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	40.7	42.6	13.0	1.9
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	47.6	9.5	0.0
	2～3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	30.8	46.2	15.4	7.7
	4～7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	46.2	38.5	7.7	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	0.0	47.4	42.1	10.5	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	2.6	36.8	44.7	13.2	2.6
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	45.5	36.4	18.2	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	3.0	39.4	48.5	9.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	45.5	18.2	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	41.2	41.2	14.7	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	47.8	8.7	4.3
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	37.5	45.8	12.5	2.1
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	45.8	16.7	4.2
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	45.5	42.4	9.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	5.0	35.0	45.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	45.2	41.9	9.7	3.2
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	44.4	25.9	1.9
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	47.6	19.0	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	61.5	23.1	7.7	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	30.8	30.8	30.8	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	5.3	31.6	42.1	21.1	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	0.0	23.7	47.4	26.3	2.6
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	9.1	36.4	27.3	27.3	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	54.5	24.2	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	26.5	44.1	26.5	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	47.8	21.7	4.3
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	20.8	50.0	25.0	2.1
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	22.2	22.2	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	45.8	29.2	4.2
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	30.3	45.5	21.2	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	55.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	3.2	25.8	45.2	22.6	3.2
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0

第4節 逐語記録の評価別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
逐語記録教材Ⅲ	違和感はない	54	25.9	25.9	48.1	57.4	22.2	20.4	64.8	24.1	11.1
	どちらとも言えない	2	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0
	違和感がある	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	26.9	23.1	50.0	69.2	11.5	19.2	69.2	23.1	7.7
	どちらとも言えない	14	42.9	28.6	28.6	50.0	35.7	14.3	57.1	21.4	21.4
	傾聴している	17	11.8	29.4	58.8	41.2	29.4	29.4	64.7	23.5	11.8
	課題共有していない	23	34.8	34.8	30.4	73.9	4.3	21.7	60.9	26.1	13.0
	どちらとも言えない	14	21.4	14.3	64.3	64.3	14.3	21.4	71.4	21.4	7.1
	課題共有している	20	20.0	25.0	55.0	30.0	50.0	20.0	65.0	20.0	15.0
逐語記録教材Ⅳ	違和感はない	55	23.6	27.3	49.1	54.5	23.6	21.8	65.5	23.6	10.9
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	傾聴していない	20	45.0	15.0	40.0	70.0	5.0	25.0	70.0	20.0	10.0
	どちらとも言えない	10	20.0	40.0	40.0	50.0	30.0	20.0	50.0	30.0	20.0
	傾聴している	27	14.8	29.6	55.6	48.1	33.3	18.5	66.7	22.2	11.1
	課題共有していない	25	36.0	24.0	40.0	64.0	8.0	28.0	56.0	28.0	16.0
	どちらとも言えない	11	18.2	36.4	45.5	72.7	18.2	9.1	81.8	18.2	0.0
	課題共有している	21	19.0	23.8	57.1	38.1	42.9	19.0	66.7	19.0	14.3

(2) 研修への満足感 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	1.9	1.9	16.7	59.3	20.4	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	3.8	0.0	15.4	50.0	30.8	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	7.1	0.0	14.3	71.4	7.1	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	60.9	30.4	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	14.3	0.0	21.4	50.0	14.3	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	5.0	25.0	60.0	10.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	1.8	1.8	16.4	60.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	5.0	0.0	10.0	60.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	10.0	0.0	30.0	60.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	3.7	18.5	55.6	22.2	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	68.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	18.2	0.0	18.2	27.3	36.4	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	4.8	23.8	61.9	9.5	0.0	

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	31.5	59.3	7.4	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	23.1	61.5	11.5	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	41.2	52.9	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	69.6	8.7	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	50.0	35.7	7.1	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	35.0	60.0	5.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	30.9	60.0	7.3	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	75.0	10.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	50.0	40.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	40.7	51.9	7.4	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	64.0	8.0	0.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	9.1	36.4	36.4	18.2	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	38.1	61.9	0.0	0.0	

(4) 研修の有用性（1日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	1.9	0.0	25.9	57.4	14.8	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	3.8	0.0	19.2	50.0	26.9	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	23.5	70.6	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	65.2	21.7	0.0
	課題共有している	14	0.0	0.0	7.1	7.1	35.7	42.9	7.1	0.0
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	1.8	0.0	23.6	60.0	14.5	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	5.0	25.0	55.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	10.0	0.0	20.0	60.0	10.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	60.0	12.0	0.0
	課題共有している	11	0.0	0.0	9.1	9.1	18.2	27.3	36.4	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	23.8	71.4	4.8	0.0	

(5) 研修への満足感（2日目）

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	24.1	48.1	24.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	11.5	50.0	30.8	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	42.9	14.3	7.1
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	29.4	52.9	17.6	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	52.2	34.8	4.3
	課題共有している	14	0.0	0.0	0.0	7.1	14.3	50.0	21.4	7.1
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	21.8	50.9	23.6	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	55.0	25.0	10.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	50.0	20.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	44.4	22.2	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	52.0	32.0	4.0
	課題共有している	11	0.0	0.0	0.0	9.1	27.3	45.5	9.1	9.1
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	47.6	19.0	0.0	

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	38.9	46.3	11.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	26.9	46.2	19.2	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	50.0	7.1	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	58.8	35.3	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	56.5	17.4	4.3
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	50.0	28.6	14.3	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	55.0	40.0	5.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	40.0	45.5	10.9	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	30.0	60.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	4.0	28.0	48.0	16.0	4.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	0.0	45.5	45.5	9.1	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	52.4	38.1	9.5	0.0	

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	まったくあてはまらない	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	とてもあてはまる	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	46.3	24.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	42.3	30.8	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	35.7	28.6	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	43.5	30.4	4.3
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	5.0	35.0	40.0	20.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	25.5	47.3	23.6	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	3.7	25.9	44.4	25.9	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	40.0	28.0	4.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	54.5	18.2	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	4.8	23.8	47.6	23.8	0.0	

資料6 逐語記録作成マニュアル

1 逐語記録の作成

☞ キャリアコンサルティングの逐語記録は、キャリアコンサルタント（以下「コンサルタント」という。）とクライアントの間の言葉のやりとりを文字に起こして記録したものです。表情、身振り、姿勢などの言葉以外の非言語的行動であっても、言葉のやりとりに準じる場合、記録するようにします。

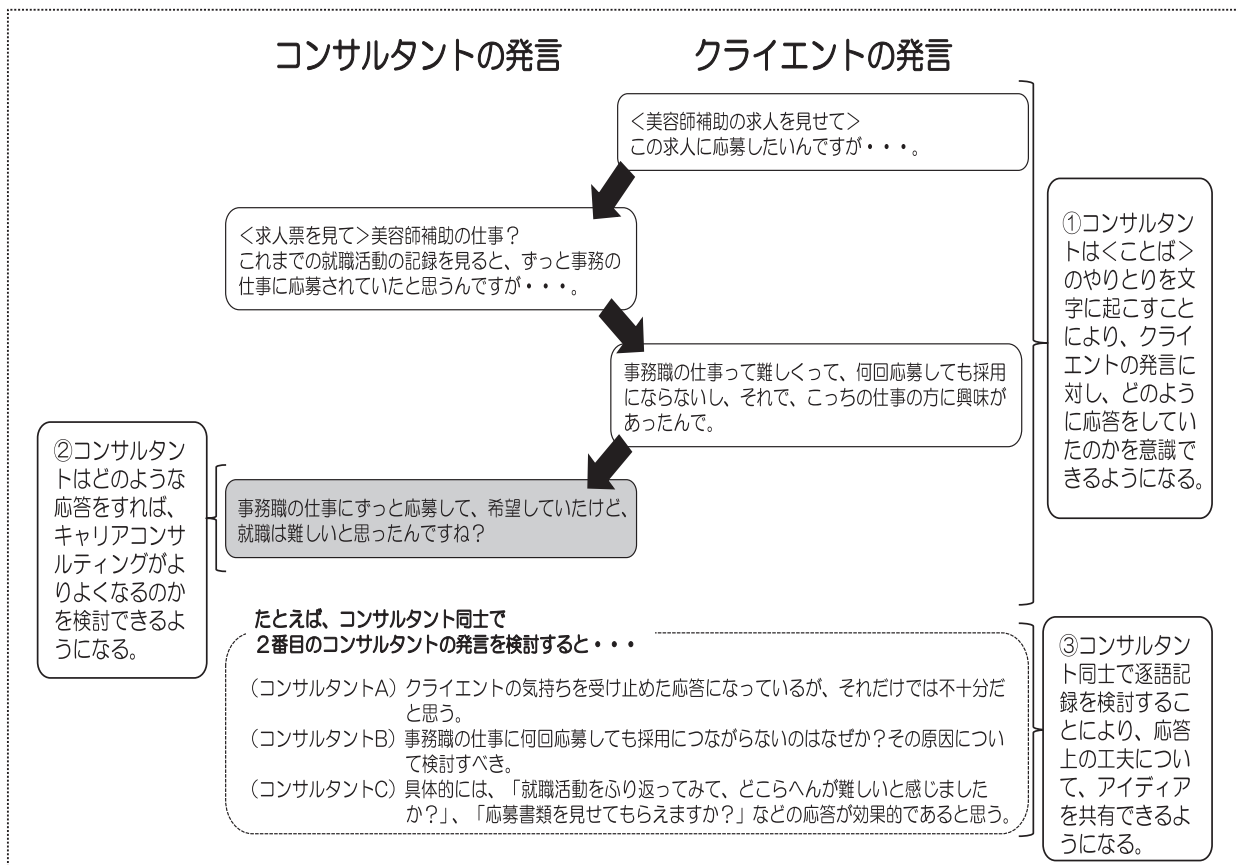
コンサルタントは、自分自身が担当したコンサルティングを録音して、逐語記録を作成することにより、次の3つの効果が期待されます。

- ① クライアントとの言葉のやりとりを意識できるようになる。
- ② クライアントの発言に対し、自分自身

の応答を、どのように工夫をすれば、コンサルティングがよりよくなるのか、具体的に検討できるようになる。

- ③ コンサルタント同士で、応答上の工夫を検討し、お互いのアイデアを共有できるようになる。

逐語記録の検討の例



2 発話の定義

☞ コンサルタントとクライアントのやりとりを記録する基本的な単位は、「発話」になります。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義されます。具体的には、逐語記録において、次のいずれかに該当するものを一つの発話とします。

- ① 話し始めてから句点「。」もしくは「？」のあるところまでを一つの発話とします。
- ② 話し始めてから話し手が交代したところまでを一つの発話とします。
- ③ 言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れた場合、それを一つの発話として扱います。

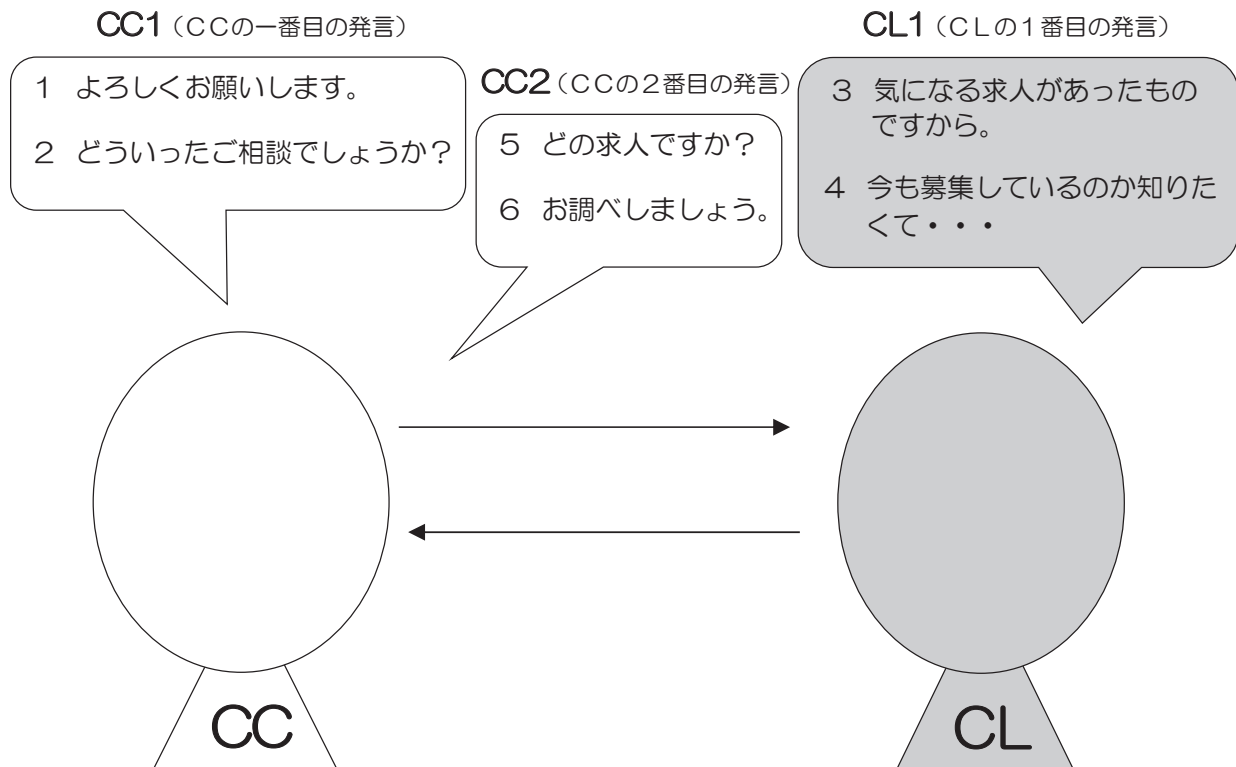
発言とは、「話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まり」と定義されます。

下の図は、発言と発話の関係を表現したものです。英語で表記すると、キャリア・コンサルタントは「Career Consultant」なので「CC」、クライアントは「Client」なので「CL」とそれぞれ表記します。

キャリアコンサルティングは、CC1 →

CL1 → CC2 → …… というように、コンサルタントとクライアントが交互に発言をしながら進みます。

1～6のように発話が話された順番ごとに番号が振られていますが、この番号を発話番号と呼びます。

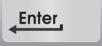
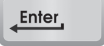
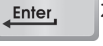
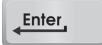
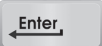



3 逐語記録作成の規則

☞ キャリトークに読み込むことができるようにするため、次の10の規則を守って逐語記録を作成します（次ページ「逐語記録作成の規則の適用例」参照）。

CC：コンサルタントの表記

CL：クライアントの表記

- ① 話し手が交代するごとに、CCもしくはCLといった発言者の区別を入力し、を押します。
- ② 文末には必ず「。」もしくは「？」をつけて、を押します。なお、「？」は、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている場合につけます。
- ③ ②の例外として、相手の話を遮って話し手が交代した場合（「遮断」という）は、遮断された箇所に「*」をつけて、を押します。⇒ 4
- ④ ②の例外として、「あー。」や「えーと。」といった次の言葉が出てくるまでのつなぎとして発せられる言葉は、文末が「。」でもを押さず、次の言葉を続けて入力します。
- ⑤ 相槌は [] で括って入力します。
- ⑥ 相談の場面や状況を説明するト書きは < > で括って入力します。
- ⑦ ト書きの入力で、CCとCLの言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れた場合（「中断」という）、< > 内に中断を始めた人の行為の説明と、その時間を < > 内の最後に秒単位で入力し、を押します。中断を始めた人については、発言者（①参照）と同等の扱いをします。
- ⑧ ト書きの入力で、CCもしくはCLが発話に準ずるような非言語的行動をとった場合、< > 内に、その非言語的行動の説明を入力して、を押します。
- ⑨ CCもしくはCLの名前や会社名など個人や組織を特定できるような言葉を入力しません。代わりにアルファベットの文字等を使って、特定はできないが、区別はできるようにします。
- ⑩ 音声を聞き取れない場合、その箇所を#音声不調#と入力します。

通常、ワードや一太郎などのワープロソフトを使って逐語記録を作成します。キャリトークに読み込むことができるようにす

るため、txtファイルで保存します。その他、csvファイルでもキャリトークに読み込むことができます。

逐語記録作成の規則の適用例

CC ①
 A社は2つ求人が出ているんですが [はい] ⑤、確認されましたか?

CL ①
 はい、一応2つとも見ました。 ②
 CC
 勤務先が違うんですね [ええ]。
 一つはB市⑨で [はい]、もう一つはC市⑨ [はい]。
 今回はB市の方に応募されるのですか?
 CL
 <小さな声で>⑥ええ、そうです。 Ent
 今、D市に住んでいるので、* ③
 CC
 D市⑨にね。
 CL
 B市のほうが近いのかなと思って [はい] ⑤。
 CC
 えーっと、えーっと。④ちょっとお待ちください。
 <電話が鳴り、CCが電話に出る。19秒> ⑦
 すみませんでしたね。
 CL
 いえ、いえ。
 CC
 そうですね。④D市にお住まいでしたね。
 こちらの求人の方が近いですね [ええ] ⑤。
 それでは応募状況を見てください [はあ]。
 ああ、一人の求人に対し [はい]、#音声不調#⑩応募していますね。
 CL
 <CLが沈黙する。5秒> ⑦
 CC
 現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせしよろうか? ②
 CL
 <CLが首を縦に強く振る。> ⑧
 CC
 わかりました。
 では問い合わせしてみましょう。 ②

注) のついた箇所が適用例になります。適用例は代表的なものが選択されています。①～⑩の番号は逐語記録作成の規則と対応します。

4 逐語記録作成の規則（補足説明）

- ☞ 遮断とは、相手の話を遮って、話し手が交代することを言います。遮断は、CCとCLの音声の重なり方によって、①完全遮断、②不完全遮断、③重複遮断の3種類があります。遮断の種類によって、逐語記録での表記の仕方が変わります。
- ☞ 下の図は、遮断の種類ごとに、逐語記録での表記の仕方を示したものです。発言において、CCあるいはCLのどちらか一方の音声の範囲を示す場合、その発言の部分に_____を引き、CCとCLで音声重なっている範囲を示す場合、その発言の部分に~~~~~を引いています。

遮断の種類		逐語記録の表記
① 完全遮断	<p>●両者の音声がかんく重ならない。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●話し手が交替したところに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に住んでるので、* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC <input type="text" value="Enter"/></p> <p>A市にね。 <input type="text" value="Enter"/></p>
② 不完全遮断	<p>●両者の音声が部分的に重なる。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●重なった部分の終わりに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に住んでるので、* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC <input type="text" value="Enter"/></p> <p>A市にね。 <input type="text" value="Enter"/></p>
③ 重複遮断	<p>●一方の音声がもう一方の音声に全て重なる。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●重なった部分の始めと終わりに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC</p> <p>A市にね。* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CL</p> <p>住んでるので。 <input type="text" value="Enter"/></p>

注) ①完全遮断と②不完全遮断では遮断の種類は違いますが、逐語記録の表記は同じになります。

資料7 発話分類マニュアル

1 発話分類の基準

- ☞ 逐語記録の検討では、クライアントの発言に対するコンサルタントの応答を中心に検討を進めていきます。慣れないうちは、そのポイントを見つけることが難しいことが想像できます。
- ☞ こういった検討をより簡便にするため、発話分類という手法を用います。発話分類とは、キャリア・コンサルティングに必要な表現方法が発話（⇒ 資料6-2）のなかにあるかどうか注目し、その観点から分類することです。
- ☞ キャリトークで取り上げられている表現方法は、質問表現（⇒ 2）、主観表現（⇒ 3）、時間表現（⇒ 4）、中断（⇒ 5）の4種類になります。

質問表現は、話し手がわからないことや確認したいことなどを聞き手に対し尋ねる表現のことです。

たとえば、「一番応募したい会社はどれですか？」や「この求人を選ばれた理由は何ですか？」などになります。

質問表現の有無は、語尾をあげるなどのイントネーションが関係していることから、逐語記録だけではわかりにくいところがあります。

そのため、音声記録を聞いて逐語記録を作成する際、質問表現と判別がつく発話には「？」の記号をつけるようにします。

質問表現は相手の話す内容を方向づけたり、制限する働きがあり、質問表現を有効に活用することにより、特定の話題に焦点を当てたり、キャリア・コンサルティングの流れをコントロールすることができます。

主観表現は、話し手が感じたり、思ったり、考えたりしていることを示す表現のことです。

たとえば、「私は～と思う」や「私はう

れしい」などのように、自分の思いや気持ちを表現している言葉になります。

キャリア・コンサルティングでは、クライアントが何を考え、どうしたいのかを理解することはとても大切なことです。ですから、こういった言葉が出たところをチェックするようにします。

時間表現は、話している内容が、いつの出来事の話なのかを示す表現のことです。

たとえば、「明日」、「今後」、「将来」、「今日」、「1年前」などの言葉になります。

キャリア・コンサルティングでは、クライアントが、これまでどのようなキャリアを経験し、今、どのようなことをしていて、将来、どういったキャリアを歩みたいか、というように話を整理していくことが大切です。

その際、コンサルタントが意識して時間表現を活用したり、また「その話はいつのことですか？」などのように、クライアントに時間表現を意識してもらうように働きかけたりすることが有効です。

中断は、言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れることです。

たとえば、クライアントが、黙って考えている時間や、コンサルタントが求人情報をクライアントに見てもらっている時間などがこれに当たります。

こういった中断も、相手に何かのメッセージを伝えているという考えから、発話と同等の扱いをし、キャリアコンサルティ

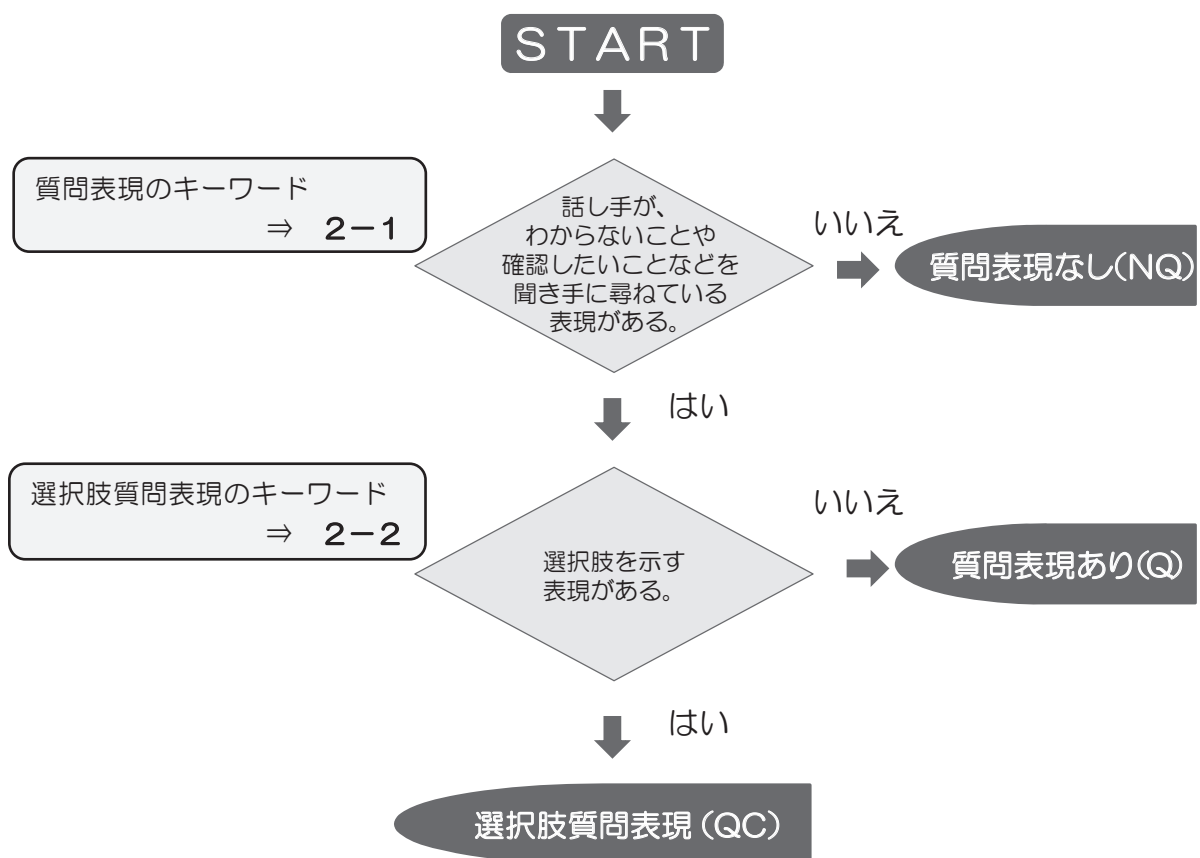
ングにおける重要な表現方法と位置づけます。

キャリアトークでは、こういった発話分類をサポートする機能があり、たとえば、主観表現や時間表現に該当する言葉で、よく使われているものをデータとして蓄えており、逐語記録と照合して自動的に分類するアシスト機能が備わっています。

2 質問表現の分類基準

【分類の手順】

- まず、一つ一つの発話のなかに、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があるかどうかをチェックします。そういう表現がある場合、「質問表現あり」に分類し、それ以外は「質問表現なし」になります。
- 「質問表現あり」のうち、具体的な選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現」になります。



【質問表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「質問表現なし」は「NQ (Non Questioning Expression)」、「質問表現あり」は「Q (Questioning Expression)」、「選択肢質問表現」は「QC (Questioning Expression with Choice)」になります。キャリアトークでは「質問表現なし」のコードはNQのQを省略して「N」になります。

2-1 質問表現のキーワード

- ☞ 逐語記録を作成する際、音声記録を聞いて、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があれば、発話に「？」の記号をつけます（⇒資料6-3）。
- ☞ 「質問表現あり」（Q）の発話のキーワードは「？」の記号になります。

【質問表現の例】

キーワード：「？」の記号

- ① 職務経歴書を見せて頂くことができますか？
- ② 再就職支援会社のご利用は初めてですか？
- ③ 職場の雰囲気はいかがですか？
- ④ 職務経歴書の記入、難しかったですか？
- ⑤ 入荷の作業とは、どのようなものになるのですか？
- ⑥ 履歴書にも書かれてあるのですが、なぜ退職されたのですか？
- ⑦ 何かわからないことがありますか？

注意① 話し手が自問自答をしている場合、「？」の記号があっても、「質問表現あり」（Q）に分類しません。「質問表現なし」（NQ）になります。

- ・ <独り言で>私ったら何をやってるんだろう？（NQ）
- ・ <つぶやいて>なんでわざわざこんなことしなきゃいけないの？（NQ）

2-2 選択肢質問表現のキーワード

☞ 「質問表現」(Q) のなかで、選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現」(QC) になります。

【質問表現の例の発話分類】

- ① 職務経歴書を見せて頂くことができますか？ (QC)
- ② 再就職支援会社のご利用は初めてですか？ (QC)
- ③ 職場の雰囲気はいかがですか？ (Q)
- ④ 職務経歴書の記入、難しかったですか？ (QC)
- ⑤ 入荷の作業とは、どのようなものになるのですか？ (Q)
- ⑥ 履歴書にも書かれてあるのですが、なぜ退職されたのですか？ (Q)
- ⑦ 何かわからないことがありますか？ (QC)

2-1の【質問表現の例】のうち、①は「職務経歴書を見せて頂くこと」ができるかどうか、②は「再就職支援会社のご利用が初めて」かどうか、④は「職務経歴書の記入、難しかった」かどうか、⑦「何かわからないこと」があるかどうか、というように、それぞれ選択肢を示す表現があるので、「選択肢質問表現」(QC) に分類します。③、⑤、⑥は選択肢を示す表現がないので、「質問表現」(Q) のままです。

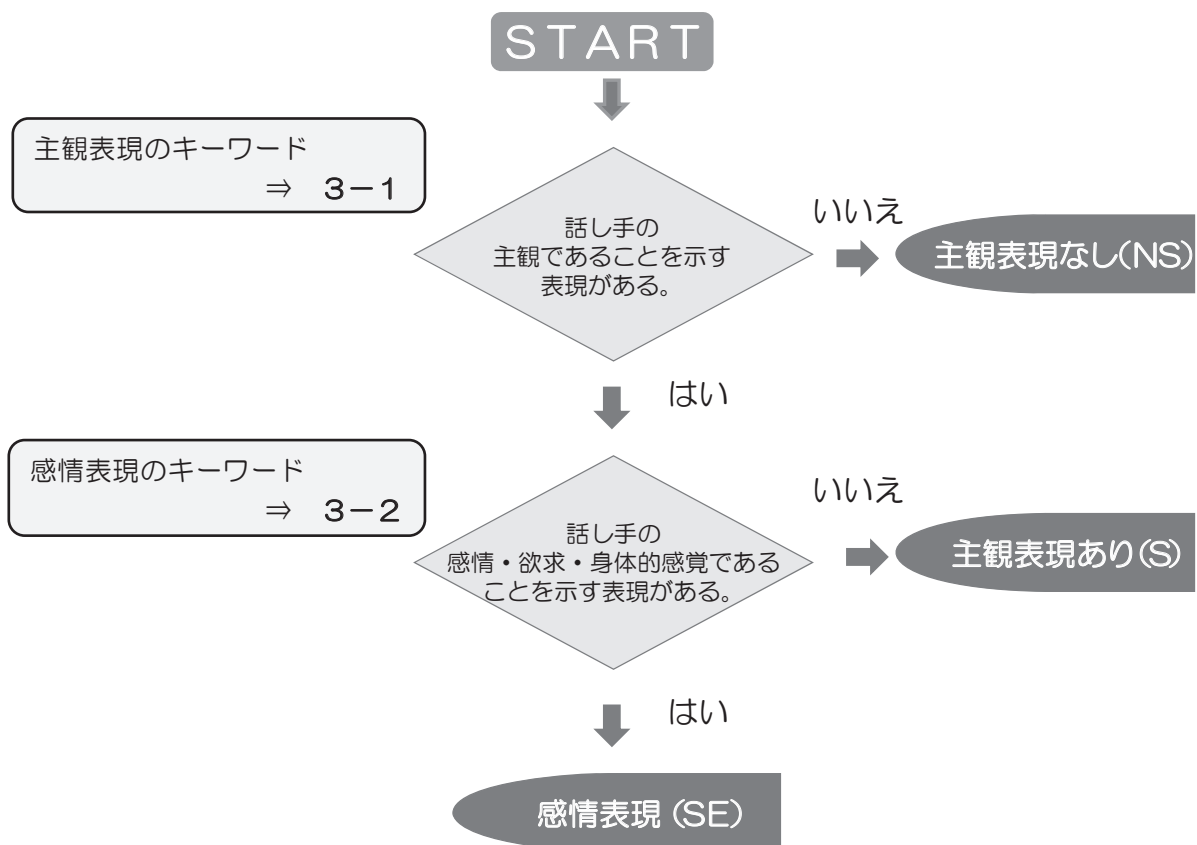
注意② 下の例のように、「3社のうち」というように選択肢が示されていても、「A社、B社、C社のうち」というように具体的に示されていない場合、「選択肢質問表現」(QC) に分類しません。

- 3社のうち、一番応募したい会社はどれですか？ (Q)
- A社、B社、C社のうち、一番応募したい会社はどれですか？ (QC)

3 主観表現の分類基準

【分類の手順】

- ☞ まず、一つ一つの発話のなかに、話し手が感じたり、思ったり、考えたりしているなどの主観であることを示す表現があるかどうかをチェックします。話し手の主観であることを示す表現がある場合、「主観表現あり」に分類し、それ以外は「主観表現なし」になります。
- ☞ 「主観表現あり」のうち、話し手の感情・欲求・身体的感覚であることを示す表現がある場合、「感情表現」になります。



【主観表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「主観表現なし」は「NS (Non Subjective Expression)」、「主観表現」は「S (Subjective Expression)」、「感情表現」は「SE (Subjective Expression of Emotion)」になります。キャリトークでは、「主観表現なし」のコードはNSのSを省略して「N」になります。

3-1 主観表現のキーワード

- ☞ 「主観表現あり」(S) の発話のキーワードとして、○動詞を使った主観を示す表現、○名詞を使った主観を示す表現、○感情を示す表現、○欲求を示す表現、○身体感覚を示す表現の5種類があります。
- ☞ 話し手は、「私は～」や「私の～」などの第一人称を省略して話す傾向があります。第一人称の省略の可能性が考えられる場合、第一人称の言葉を付け足して見て、前後の流れから不自然でない場合、「主観表現あり」(S) に分類します。

【主観表現の例】

○動詞を使った主観を示す表現

キーワード：(私は) ～と考える／理解する／思う／感じる等

- ① (私は) 事務の仕事の方が向いていると思います。
- ② (私は) 勤務先は市内で考えています。
- ③ (私は) 転職は難しいような気がする。
- ④ (私は) この求人に応募することを決めました。
- ⑤ (私は) わかりました。
- ⑥ (私は) 心の中でつぶやいた。^{*1}
- ⑦ (私は) 警備の仕事を希望します。

^{*1} ⑥の「つぶやいた」という動詞は、単独では主観を示す表現として見なさず、「心の中で」という副詞句がつくことにより主観を示す表現に見なします。

○名詞を使った主観を示す表現

キーワード：(私の) 考え／理解／思い／感じ／気持／希望等は～です

- ⑨ (私の) 考えとしては、とりあえず早く就職することです。
- ⑩ これは(私の) 意見ですが、教育訓練給付金制度を利用されてはいかがですか？
- ⑪ (私の) 予想ですが、来年になれば少しは景気がよくなるんじゃないですか？
- ⑫ (私の) 仕事の希望は警備です。

注意① 「(私の) 考え／理解／思い／感じ／気持／希望等」などの名詞を使った主観を示す表現の場合、主観の内容について説明がない場合、「主観表現」(S) に分類しません。

- 私の思いが会社に届いた。(NS)
- 私の考えは面接では理解してもらえなかった。(NS)

○感情を示す表現

キーワード：(私は) うれしい / 悲しい等

⇒ 感情を示す表現の例については p.202 の表を参照。

- ⑬ (私は) 将来が不安。
- ⑭ (私は)、その話を聞いてホッとしました。
- ⑮ (私は) 面接試験まで行ったのに採用に至らず、その時はさすがに泣きました。
- ⑯ ごめんなさい。 / すみません。 / ありがとう。

○欲求を示す表現

キーワード：(私は) ～したい / してほしい等

⇒ 欲求を示す表現の例については p.202 の表を参照。

- ⑰ (私は) 転職したい。
- ⑱ (私の) してほしいことは、そういうことではありません。

注意② 「～してください」、「～をお願いします」などの話し手の依頼やお願いは「主観表現」に分類しません。

- 書類の提出をお願いします。(NS)
- 職務経歴書を作成してください。(NS)

○身体的感覚を示す表現

キーワード：(私は) わくわく / ドキドキ等する

⇒ 身体的感覚を示す表現の例については p.202 の表を参照。

- ⑲ (私は) 新しい職場のことを考えるとウキウキします。
- ⑳ (私は) 曖昧な返事にイライラしました。

3-2 感情表現のキーワード

- ☞ 「主観表現」(S) のなかで、話し手の感情・欲求・身体感覚を示す表現がある場合、「感情表現」(SE) になります。
- ☞ 感情・欲求・身体感覚を示す表現の例については p.202 の表を参照してください。

【主観表現の例の発話分類】

○動詞を使った主観を示す表現

- ① (私は) 事務の仕事の方が向いていると思います。(S)
- ② (私は) 勤務先は市内で考えています。(S)
- ③ (私は) 転職は難しいような気がする。(S)
- ④ (私は) この求人に応募することを決めました。(S)
- ⑤ (私は) わかりました。(S)
- ⑥ (私は) 心の中でつぶやいた。(S)
- ⑦ (私は) 警備の仕事を希望します。(SE)

○名詞を使った主観を示す表現

- ⑧ (私の) 考えとしては、とりあえず早く就職することです。(S)
- ⑨ これは (私の) 意見ですが、教育訓練給付制度を利用されてはいかがですか？(S)
- ⑩ (私の) 予想ですが、来年になれば少しは景気がよくなるんじゃないですか？(S)
- ⑪ (私の) 仕事の希望は警備です。(SE)

○感情を示す表現

- ⑫ (私は) 将来が不安。(SE)
- ⑬ (私は)、その話を聞いてホッとしました。(SE)
- ⑭ (私は) 面接試験まで行ったのに採用に至らず、その時はさすがに泣きました。(SE)
- ⑮ ごめんなさい。/すみません。/ありがとう。(SE)

○欲求を示す表現

- ⑯ (私は) 転職したい。(SE)
- ⑰ (私の) してほしかったことは、そういうことはありません。(SE)

○身体的感覚を示す表現

- ⑱ (私は) 新しい職場のことを考えるとウキウキします。(SE)
- ⑲ (私は) は曖昧な返事にイライラしました。(SE)

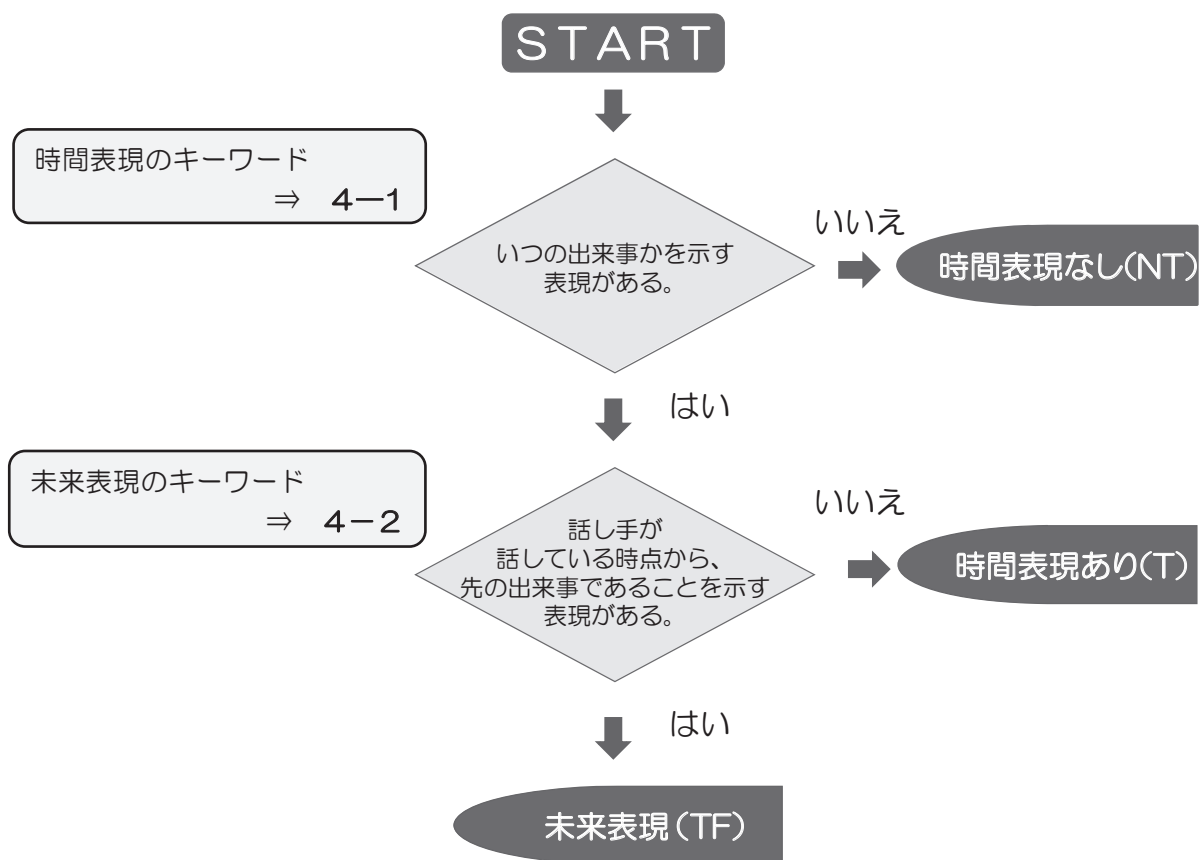
表 感情・欲求・身体感覚の表現の例

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

4 時間表現の分類基準

【分類の手順】

- ☞ まず、一つひとつの発話のなかに、いつの出来事かを示す表現があるかどうかをチェックします。時間の表現がある場合、「時間表現あり」に分類し、それ以外は「時間表現なし」になります。
- ☞ 「時間表現あり」のうち、話し手が話している時点から、先の出来事であることを示す表現がある場合、「未来表現」になります。



【時間表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「時間表現なし」は「NT (Non Temporal Expression)」、「時間表現」は「T (Temporal Expression)」、「未来表現」は「TF (Temporal Expression of Future)」になります。キャリアトークでは、「時間表現なし」のコードはNTのTを省略して「N」になります。

4-1 時間表現のキーワード

☞ 「時間表現あり」(T) の発話のキーワードとして、〇時を示す表現、〇順序を示す表現の2種類があります。

【時間表現の例】

〇時を示す表現

キーワード：昨日、今日、明日、今まで、最近、将来、〇週間後、〇月〇日、〇時〇分等

- ① 昨日、A社の面接試験を受けました。
- ② 今日のミーティングは何時からですか？
- ③ 一週間後にA社の面接試験を受ける予定です。
- ④ もし明日、A社が面接試験をするとしたら、行くことはできますか？
- ⑤ CC：いつ退職されたのですか？
CL：つい最近です。
- ⑥ CC：面接試験は明日の午前 10 時からです。
CL：10 時ですね。
- ⑦ A社に就職した時は、すでに30歳を超えてました。

注意① 「高校を卒業」、「大学に入学」、「A社に就職」、「B社を退職」、「30歳」などの学歴・職歴や年齢だけでは「時間表現」(T) に分類しません。「～の時」、「～の頃」などの時を示す表現と一緒にすると「時間表現」(T) に分類します。

- 高校を卒業してから牛乳配達のアルバイトをしていました。(NT)
⇒ 高校を卒業した時から牛乳配達のアバイトをしていました。(T)
- 短大ではビジネス科を専攻。(NT)
⇒ 短大の時はビジネス科を専攻。(T)
- 30代はがむしゃらに働きました。(NT)
⇒ 30代の頃はがむしゃらに働きました。(T)

注意② 「8カ月間」、「しばらくの間」などの期間の表現は「時間表現」(T) に分類しません。

- この訓練コースは8カ月間になります。(NT)
- しばらくの間、ゆっくりしたい。(NT)

○順序を示す表現

キーワード：これから、これまで、次、前回、後で等

- ⑧ これから提出書類を作成します。
- ⑨ 再就職支援会社は今回が初めてですか？
- ⑩ 次はいつにします？
- ⑪ 後で窓口に来てください。
- ⑫ CC：次回までに手続きをしておいてください。
CL：その時までに手続きをすませておけばいいのですね。（*時を示す表現）

注意③ 「これから」、「それから」、「あれから」、「どれから」などの「コソアド」を使った時を示す表現は、話し手が話している時点を明らかに示している場合の「コ」を使った表現以外は「時間表現」(T)に分類しません。

- それから面接試験に行きます。(NT)
⇒ これから面接試験に行きます。(T)
- あれから、うまくいくと思う。(NT)
⇒ これから、うまくいくと思う。(T)

注意④ 「次」、「前」、「後」などの順序を示す表現の場合、話し手が話をしている時点から先か後かといった時間的な意味を示していないならば、「時間表現あり(T)」には分類しません。

- 次のページをみてください。(NT)
- この後に書いてあります。(NT)

4-2 未来表現のキーワード

☞ 「時間表現あり」(T) のなかで、話し手が話している時点から先の出来事であることを示す表現がある場合、「未来表現」(TF) になります。

【時間表現の例の発話分類】

○時を示す表現

- ① 昨日、A社の面接試験を受けました。(T)
- ② 今日のミーティングは何時からですか？(T)
- ③ 一週間後にA社の面接試験を受ける予定です。(TF)
- ④ もし明日、A社が面接試験をしたら、行くことはできますか？(TF)
- ⑤ CC：いつ退職されたのですか？(NT)
CL：つい最近です。(T)
- ⑥ CC：面接試験は明日の午前 10 時からです。(TF)
CL：10 時ですね。(TF)
- ⑦ A社に就職した時は、すでに 30 歳を超えてました。(T)

○順序を示す表現

- ⑧ これから提出書類を作成します。(TF)
- ⑨ 再就職支援会社は今回が初めてですか？(T)
- ⑩ 次はいつにします？(TF)
- ⑪ 後で窓口に来てください。(TF)
- ⑫ CC：次回までに手続きをしておいてください。(TF)
CL：その時までに手続きをすませておけばいいのですね。(T)

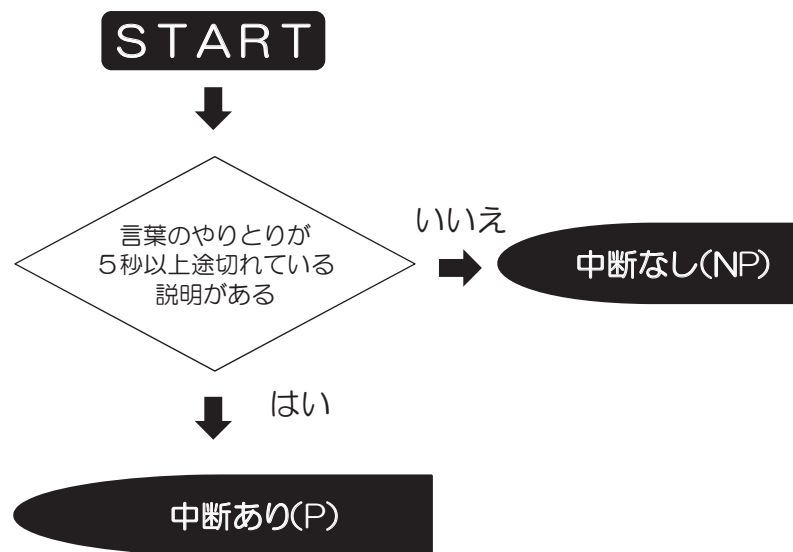
注意⑤ 「その時」や「その頃」など、前後の流れで、指示語が未来の時を示していても、明確に未来の時点を表現していないので、「未来表現 (TF)」にはなりません。

- CC：1 年後に転職される予定なんですか？(TF)
CL：その時に、いい勤め先が見つければいいんだけど。(T)

5 中断の分類基準

【分類の手順】

- ☞ 逐語記録の< >の表記のなかに、言葉のやりとりが5秒以上途切れている説明がある場合、「中断あり」に分類します。
- ☞ 「中断あり」に分類された発話は、言葉の表現がないことから、「質問表現」、「主観表現」、「時間表現」が分類不能という扱いになります。



【中断のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「中断なし」は「NP (Non Pause)」、「中断あり」は「P (Pause)」になります。「中断あり」に分類された発話では、「質問表現」、「主観表現」、「時間表現」は分類不能であり、コードは「X」になります。キャリトークでは、「時間表現なし」のコードはNTのTを省略して「N」になります。

労働政策研究報告書 No. 198

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した
研修プログラムの研究開発
—問題解決アプローチの視点から—

発行年月日 2017年10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

印刷・製本 株式会社精興社

© 2017 JILPT Printed in Japan

* 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/>)