

JILPT 資料シリーズ

No.43 2008年5月

キャリア・コンサルティング研修の研究

プロジェクト研究

「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」



キャリア・コンサルティング研修の研究

プロジェクト研究

「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

まえがき

本報告は、プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」の一環として行った聞き取り調査の一部をまとめたものである。

近年、ハローワークにおける職業相談・紹介業務において、担当職員がキャリア・コンサルティングの技法を習得することの必要性が高まっており、各地方労働局において、職員を対象とするキャリア・コンサルティング技法等の習得を目的とする研修が実施されてきた。平成19年度からはモデル・カリキュラムによる地方労働局主催研修が本格的に始まった。このキャリア・コンサルティング技法等の研修は、キャリア・コンサルティング技法を正にハローワークという現場で具体的に適用してゆくようなタイプの研修の1つの事例になっている。

そこで、厚生労働省および地方労働局の許可を得て、聞き取り調査結果の中から、より普遍的にいろいろな現場で、この種の研修を企画し、または実施する担当者にとって共通して有用と思われる点を中心に整理したのが本報告である。

本報告が、いろいろな現場にあって、キャリア・コンサルティング研修の実質的な運営担当者（企画者／講師）がより効果的な研修を企画・運営しようとする際に、参考になれば幸いである。

2008年5月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 稲 上 毅

執筆担当者

氏名	所属		担当
松本 純平	キャリアガイダンス部門	統括研究員	第一章、第五章、資料1
長縄 久生	キャリアガイダンス部門	主任研究員	第二章
榎野 潤	キャリアガイダンス部門	副主任研究員	第三章、資料2
岩脇 千裕	キャリアガイダンス部門	研究員	第四章

目 次

第一章 目的と方法	1
1. 報告のねらい	1
2. 調査の目的	4
3. キャリア・コンサルティングのモデル・カリキュラム	4
4. 調査の方法	6
第二章 研修企画者調査	7
1. はじめに	7
2. 調査の対象者	7
3. 局主催・ハローワーク主催の研修体制について	7
4. モデル・カリキュラムの実施状況	8
5. DVD 教材の活用について	10
6. まとめ	11
第三章 研修講師調査	12
1. はじめに	12
2. 調査対象者のプロフィール	12
3. モデル・カリキュラムの実施について	13
4. DVD 教材の活用について	16
5. まとめ	19
第四章 研修生調査	20
1. はじめに	20
2. 調査対象者	20
3. 研修全体について	20
4. DVD 教材の活用について	23
5. まとめ	25
第五章 結果と考察	26

資料1	キャリア・コンサルタント能力評価試験一覧	30
資料2	ヒアリング・シート	32
1.	研修企画者	32
2.	研修講師	36
3.	研修生	39
参考文献		42

第一章 目的と方法

1. 報告のねらい

本報告は、平成 19 年度から開始されたプロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」の下に置かれた研究テーマ「対求職者サービスの充実のための調査・研究・開発」の一環として実施した調査の一部を報告するものである。プロジェクト研究は、中期研究期間を通して、労働市場における個人と産業社会のニーズを効率的に結びつけるためにはどのようなことをなすべきかについて総合的に調査・研究を行い、それらの成果を開発・研究として実現しようとするものである。その内容は、大きく「対求人者サービスに関わる研究」、「対求職者サービスに関わる研究」、「関連する基盤的な研究」に分かれるが、本報告は、「求職者に対するサービスの充実」に関連して実施された調査を基にしている。

厚生労働省では、平成 19 年度から地方労働局主催で、ハローワーク職員を対象とするキャリア・コンサルティング技法等の研修を開始した。「キャリア・コンサルティング」とは、「個人が、その適性或職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練の受講等の職業能力開発等を効果的に行うことができるよう、個別の希望に応じて実施される相談その他の支援」（厚生労働省職業能力開発局「キャリア・コンサルタント制度のあり方に関する検討会報告書」2007 年）を指すが、こうした技法等に関する研修を地方においても実施することで、当機構労働大学校において、中央研修として実施する職業指導関係の研修と相まって、ハローワーク職員の職業相談・紹介業務における専門性向上が図られることが期待できるものである。我々は、この機を利用していくつかの地方労働局を訪問し関係する担当者から、新たな研修の実際について聞き取り調査を行った。

厚生労働省では、これまで、キャリア・コンサルタント養成の仕組みの整備を図ってきた。平成 14 年度から、民間部門、公的部門それぞれの養成機関において、キャリア・コンサルタントの養成が進められ、平成 18 年度末の養成された者の累積数は、4 万 300 人となっている。最近では、民間部門の養成機関が中心になって進められるようになり、資料 1 にあるように、平成 20 年 1 月現在、10 の試験機関が、職業能力開発局長からの指定を受け、キャリア形成促進助成金の対象となるキャリア・コンサルタント能力評価試験を実施している。これらの試験機関では、資料 1 に示されるようにキャリア・コンサルタントを養成する研修コースを付設しているが、もともと、キャリア・コンサルタント養成のためのコースの受講資格として、この領域に関する一定の職業的・教育的キャリアを課してはいない。「導入レベル」、「標準レベル」、「熟練レベル」、「指導レベル」といった段階を想定する中で、「標準レベル」のキャリア・コンサルタントの養成がなされてきている（前掲報告書）。こうして養成されたキャ

リア・コンサルタントは、民間職業紹介事業所や労働者派遣事業所といった労働力需給調整機関企業内、学校・大学等の教育機関などでの活躍が期待されている。キャリア・コンサルティングはそのいずれの場にあってもそれぞれ異なるキャリア形成課題をかかえた人々にとって共通した、基礎となるような一般的な知識やスキルの形成を目指しているといえる。平成17年3月に、厚生労働省の委託をうけた中央能力開発協会において組織された「キャリア・コンサルティング研究会」が「熟練キャリア・コンサルタントに係わる調査研究」報告書を公表しているが、その報告書の冒頭では、次のような問題が提起されている。

個人のキャリア形成を支援するキャリア・コンサルティングの重要性が増してきており、今後のわが国における重要な社会的インフラストラクチャーとして、個人が安心してキャリア・コンサルティングを受けられる体制を整備していくことが期待されている。標準レベルのキャリア・コンサルタントに必要な能力要件の策定、キャリア・コンサルタント能力評価試験の指定制度の整備等、種々の取り組みを経て、キャリア・コンサルタントの養成数は着実に増加しつつあるが、数の拡大のみではなく、キャリア・コンサルタントの質の向上が、喫緊の課題とされている。

一方、現在は、120時間程度の養成講座を修了、あるいは能力評価試験に合格した者を「標準レベルのキャリア・コンサルタント」と呼んでいるが、必ずしもすべての「標準レベルのキャリア・コンサルタント」が、キャリア・コンサルティングの現場において、十分な実践ができる水準にあるとはいえない。

ハローワークは、個人のキャリア形成を支援するキャリア・コンサルティングが必要とされる現場の1つということができる。元よりハローワークの現場では、担当する職員の職業相談・紹介のための専門性を維持・向上させるために不断の努力をしてきたところである。職業相談・紹介業務担当の職員の持つ技量の中には、キャリア・コンサルティング技法とされるものが多く含まれる等、職業相談・紹介業務とキャリア・コンサルティングは密接に関連するものである。こうした観点から労働大学校でもキャリア・コンサルティング技法を分析し、それらをハローワークの実践に合わせる形で研修に取り入れてきたところであるが、さらに、地方においても、こうした取組を促進させ、職員の専門性向上を図ろうとするものであると考えられる。

ハローワークの窓口を訪れる求職者が抱えるキャリア課題の複雑さと多様性が増している。例えば、労働大学校においては、主に職業指導関係の専門研修コースにおいて、職業相談・紹介業務担当職員が各自の担当した事例を持ち寄って事例検討する演習時間がある。そこに研修生によって持ち込まれ、取り上げられる事例には、いわゆるニート状態を脱しようとハローワークを訪れた求職者や外国人で仕事を求める者など最先端の社会的な問題をほらんだ事例が少なくない。難しい社会問題と求職者の複雑なキャリア形成の問題を抱えている

事例が数多くある。ハローワークの現場にこれらの求職者が日々訪れているという現状の中で、ハローワークが社会のセーフティネットであることを考えると、窓口での職業相談・紹介担当職員の専門性の向上が一層強く求められていることは確かである。平成 19 年度から本格的に始まった、地方労働局主催のキャリア・コンサルティング技法等の研修も、これらに応えるべく実施されるものともいえよう。

さらに、今回の調査を実施するに当たって、当機構で平成 18 年度に 1 つの要請研究を実施している点も踏まえる必要がある。すなわち、平成 18 年度に厚生労働省が地方労働局主催の研修のために DVD 教材の開発を要請したことに関して、当機構は「効果的な職業相談をめざして」（注）とタイトルの DVD 教材を開発している。この DVD 教材は、「ハローワーク職員が『キャリア・コンサルティング技法等を活かす』という視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ができるように開発したものである。平成 19 年度にこの DVD 教材は厚生労働省を通して各地方労働局に配付された。地方労働局での研修の演習課題に関わって研修プログラムの中に DVD 教材が組み込まれたわけである。DVD 教材が各地方労働局の様々な研修プログラムの中で想定どおりに機能するのか、また、改善点や改良点はなにかなどを把握することによって、一層適切な教材開発や労働大学校や地方労働局での研修に役立てることができる。

元より聞き取り調査の対象となる研修内容や研修プログラムは、厚生労働省のハローワーク窓口職員の業務向上を目的としたものであり、いわば組織内部の業務研修にあたるものである。その点では、調査について一般に向けて詳細な報告を行う必要が必ずしもあるとはいえないかもしれない。しかしながら、今回の研修プログラムには、DVD 教材を活用するなどこれまでにない試みが含まれており、また、先に述べたように、キャリア・コンサルティングへの国民の関心の高まりを背景として、学校、企業、地方公共団体の職業相談、人材ビジネスなど公的労働力需給調整機関であるハローワーク以外の幅広い領域や機関で、キャリア・コンサルティングの専門家を育てることが幅広く行われているという点を考えると、今回の聞き取り調査からみえてきたこと、すなわち、効果的なキャリア・コンサルティング技法等の研修を進めようとする際に配慮すべき点を整理しておくことは意味のあることである。施設や組織は異なっても、効果的なキャリア・コンサルティング技法等の研修を推進しようとする企画担当者にとって示唆的な点を整理して報告することは十分に意義のあることと考えたのである。現状は様々な現場で、熟練したキャリア・コンサルティングを行う専門家の養成が求められている。熟練したキャリア・コンサルティングを行う専門家とは、学んできたキャリア・コンサルティングの技法等を型どおり当てはめるようなことをするのではなく、それぞれの現場で求められているニーズに柔軟に対応することができる知識・スキル・経験を持ったキャリア・コンサルタントという意味であろう。平成 19 年度から始まった地方労働局主催のキャリア・コンサルティング技法等の研修は、キャリア・コンサルティング技

法を正にハローワークという現場で具体的に適用してゆくようなタイプの研修の1つの事例になっている。そこで、厚生労働省および地方労働局の許可を得て、聞き取り調査結果の中から、より普遍的にいろいろな現場で、この種の研修を企画し、または実施する担当者にとって共通して有用と思われる点を中心に整理したのが本報告である。本報告が、いろいろな現場にあって、キャリア・コンサルティング研修の実質的な運営担当者（企画者／講師）がより効果的な研修を企画・運営しようとする際に、参考になれば幸いである。

2. 調査の目的

昨今、ハローワークにおける職業相談業務において、担当職員がキャリア・コンサルティングの技法を習得することの必要性が高まっており、本年度より、各地方労働局において、職員を対象とするキャリア・コンサルティング技法の習得を目的とする「キャリア・コンサルティング研修」が実施されている。

この研修では、平成18年度に労働政策研究・研修機構が開発した、キャリア・コンサルティングに関する知識・技術を学習するためのDVD教材「効果的な職業相談を目指して」と「研修指導用マニュアル v1.0」を活用することが提案されている。

本研究の目的は、DVD教材を活用した研修プログラムを中心に、「キャリア・コンサルティング研修」の実施状況や実施に係る意見や要望について、研修企画者、研修講師、研修生の3者を対象にヒアリング調査を行うことにより、研修カリキュラムとプログラムをより効果的にするための課題について提言することにある。

3. キャリア・コンサルティングのモデル・カリキュラム

厚生労働省では、職員の職業相談技法の向上を目的として、「キャリア・コンサルティング研修」と「産業カウンセリング研修」に係るモデル・カリキュラムを示し、平成19年度から、地方労働局において積極的にそれらの研修を実施していくように取り組んでいる。

本研究では、主として「キャリア・コンサルティング研修」を取り扱う。「キャリア・コンサルティング研修」のモデル・カリキュラムは、図表1に示すように、「講義」を中心とする基礎研修と、「演習」を中心とする応用研修に分かれる。

基礎研修については、14時間の講義と自己学習、応用研修については、21時間の演習と相談窓口でのOJTから構成される。

研修の運営は、各地方労働局の研修企画者が中心となり、研修の日程と場所を決め、研修講師を集め、研修生を募集する。モデル・カリキュラムの日程は、1日7時間からなる5日間の研修が標準的とされている。

日程の設定は、5日間連続である必要はなく、基礎研修と応用研修を分けたり、基礎研修

と応用研修を交互にやるなど研修企画者を中心とする地方労働局の裁量に任されている。

図表1 地方労働局（所）で実施する「キャリア・コンサルティング研修」に係る
モデル・カリキュラム

分野	細目	研修実施時間		
		講義	演習	合計
I キャリア・コンサルティングの社会的意義に対する理解	1 社会・経済的動向とキャリア形成支援の必要性の認識	2時間		3時間
	2 キャリア・コンサルティングの役割の理解			
	3 キャリア・コンサルティングを担うものの活動範囲と義務	1時間		
II キャリア・コンサルティングを行うための基本的知識	1 キャリアに関連する各理論の理解	4時間		8時間
	2 カウンセリングに関連する理論の理解			
	3 自己理解に関する理解（アセスメント関係含む）			
	4 メンタルヘルスに関する理解	2時間		
	5 ライフステージ、発達課題に関する理解	2時間		
	6 転機に関する理解			
	7 相談者の類型的・個人的特性に関する理解			
III キャリア・コンサルティングの相談実施において必要なスキル	1 基本的スキル (1) カウンセリング・スキル (2) グループアプローチ・スキル (3) キャリアシートの作成指導 (4) 相談過程全体のマネジメント・スキル	自己学習	21時間	21時間 +自己学習
	2 相談過程において必要なスキル (1) 相談場面の設定 (2) 「自己理解」支援 (3) 「仕事理解」支援 (4) 「啓発的経験」支援 (5) 「意思決定」支援 (6) 「方策の実行」支援 (7) 「新たな仕事への適応」支援 (8) 相談過程の総括	自己学習		
IV キャリア・コンサルティングの包括的な推進、効果的な実施に係る能力	1 環境（組織）への働きかけの認識と実践	3時間		3時間 +OJT
	2 ネットワークの認識と実践 (1) ネットワークの重要性 (2) ネットワークの形成 (3) 専門機関への紹介（リファー）の実施 (4) 異なる分野の専門家への照会（コンサルテーション）の実施			
	3 自己研鑽・スーパービジョン (1) 自己研鑽 (2) スーパービジョン		OJT	
合計			14時間 +自己学習	21時間 +OJT

4. 調査の方法

(1) 調査対象の労働局

調査対象となる地方労働局の選定基準として次の3つを設定した。

- ①応用研修においてDVDビデオ教材を活用していること。
- ②職員が応用研修の講師もしくは講師補助の役割を務めていること。
- ③研修が平成19年度の10月から1月の期間に実施されていること。

その結果、5つの地方労働局が調査対象として選定された。そのうち、一つの地方労働局は研修生の人数が5人未満と少ないため除外し、結果的に、A労働局、B労働局、C労働局、D労働局の4つを調査対象とした。

(2) 調査の対象者

調査の対象者は、1労働局につき、研修企画者、研修講師、研修生1名ずつである。研修生については、研修企画者に次の3つの条件のいずれかに合う人材を選んでもらうようお願いした。

- ①普段からキャリア・コンサルティングの学習に積極的な方。
- ②職場でのキャリア・コンサルティングの学習でリーダー的な立場の方。
- ③職業相談・紹介業務に精通されている方。

(3) 調査の手続き

調査者が地方労働局を訪問し、ヒアリング・シート（資料参照）の質問項目に沿って、研修企画者、研修講師、研修生のそれぞれに1時間程度のヒアリング調査を実施した。

調査を効率的に進めるため、ヒアリング・シートについては、地方労働局に送付し、調査の対象者に事前に記入することを求めた。

(4) 調査の期間

平成19年11月から平成20年1月にかけてであり、いずれの労働局も、平成19年度のキャリア・コンサルティング研修の終了後に訪問した。

注) DVD教材「効果的な職業相談をめざして」は、基礎編と応用編からなるビデオ教材で、映像時間は通して1時間強である。ワークシートなどを使用しながらビデオ視聴やグループワークやロールプレイ等を組み合わせで研修教材として利用できるようになっている。

第二章 研修企画者調査

1. はじめに

本章では、研修企画者に対するヒアリング調査の結果をまとめる。第2節では調査対象者のプロフィールを簡単に紹介する。第3節では局主催あるいはハローワーク主催の研修の状況を概観し、今回の研修の位置付けを明らかにする。第4節ではモデル・カリキュラムについて、日程、カリキュラム編成、教材の作成、研修講師の選定、研修生募集等、研修の実施の状況についてまとめる。第5節では研修のうちDVD教材を用いた演習について、研修の効果やDVD教材の活用に関する意見や提案をまとめる。最後に、研修に対する意見・要望から、研修の意義と今後の方向性について検討する。

2. 調査の対象者

調査対象者は各局職業安定部職業安定課の40代・50代の職員である。今回の研修が職業相談・紹介業務に関わる研修であったため職業紹介部門の責任者として企画実施に携わったものが3局であったが、職業安定部の研修担当者が、企画者となったケースも1例あった。

キャリア・コンサルティング等に関する研修や学習の経験のある人はカリキュラム編成に関わったが、経験のない人は関わらなかった。企画者自身が講師を務めたケースもあった。

3. 局主催・ハローワーク主催の研修体制について

これまでに職業相談・紹介に関わる研修を局あるいはハローワークにおいて実施してきたかどうかは局によって大きく異なる。これらの研修に関し経験の豊富な局においては、主要なハローワークにおいてカウンセリング、アセスメントツールの活用、応募書類作成支援技法等の研修を継続的に行っており、管轄が広域にわたる局では、局よりハローワークに担当者が出向いて研修講師を務めるといった取り組みを行ってきた。

小規模な局では独自に研修を実施することが難しく、(社)日本産業カウンセラー協会等の外部機関に委託するか、セミナーに職員を派遣していたという例もあった。各局とも委託研修によって、あるいは自発的に産業カウンセラーやキャリア・コンサルタント等の資格を取得した職員がいるが、これらの有資格者が中心となって研修講師を務めることのできる規模の大きい局あるいはハローワークが独自の研修を実施してきたようである。

ハローワーク主催の研修や職員の自主的な勉強会は、このような職員によって支えられているため、当該職員が異動すると実施できなくなることがあった。資格取得を目指す勉強会

もあるが、時間外の活動であったり、多くの日数をあてることはできないようであった。

局が主催する研修も日程は2日くらいが限度のようであった。したがって、今回のキャリア・コンサルティング等の地方研修は、これらの差を埋めるものとして位置付けられ、予算措置もしやすいため概ね歓迎されていた。

4. モデル・カリキュラムの実施状況

(1) 日程について

モデル・カリキュラムが理論と演習に分かれているので、前期2日、後期3日のように分けた局と、毎週1日を5週間続けた局があった。

2日の日程で4回、計8日の研修を実施した局は産業カウンセリング研修とキャリア・コンサルティング研修を融合しようとしたためである。いずれも間隔があくときがあるが、振り返りの期間と捉えていた。

宿泊を伴う連続した日程を組んだ局は管轄地域が広く、日帰りで参集することが困難であったからである。長期にわたって職場を離れることは難しいので5日間連続の日程を組んだ局はないが、連続していたほうが集中できるのではないかという感想もあった。

開催時期は業務繁多な年度始めと年度末、そして夏季を避けると、年度後半の9月から12月になるようであった。例外的に、大学教員に講師を依頼した局は、夏休みに前期研修を行った。

(2) カリキュラム編制について

多様な就職困難事例の事例研究、アセスメントツール活用、応募書類作成支援を取り入れるなど応用の演習に工夫を凝らした局が多い。

また、基礎の理論は大学教員等の外部講師に依頼した局があった。事例研究等の応用の演習は職員が講師を務めた局が多いが、職員は補助として参加するにとどめ、すべて外部講師に委託した局もあった。

(3) 教材の作成について

演習の教材は講師が作成していた局が多い。労働大学校で行う中央研修の1コースである職業指導Ⅲ専門研修¹⁾(以下「職Ⅲ研修」という)に参加した職員のネットワークができあがり、事例や資料の情報交換を通して教材を作り上げていったというケースも1例あった。

キャリア・コンサルティング等研修に先立って実施された職Ⅲ研修が講師の予行演習とな

1) 職Ⅲ研修の目的は、「都道府県労働局において実施するキャリア・コンサルティング研修及び産業カウンセリング研修の講師を務めるうえで、必要な専門的知識及び技術を修得させる」ことにある(独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校, 2007)。

り、カリキュラムおよび教材のモデルとして機能したようであった。

外部講師の場合、研修の目的、ハローワークの職業相談・紹介の実態等を研修企画者が詳しく仕様として示して教材の作成を依頼していた。

(4) 研修講師の選定について

①カリキュラムのすべての講師を職員が務めるケース、②基礎（理論）研修は大学教員等の外部講師、応用（演習）研修は職員講師と分担するケース、③すべて外部講師に依頼するケース、の3つがあった。

外部講師は産業カウンセラーやキャリア・コンサルタントであっても、ハローワークの職業相談・紹介の実際には通じていないので、現場で役立つ研修・演習にはならない、という思いが、現場の職員にはあった。カウンセリングやコンサルティングの理論や技法を現場の実態に合わせて、翻訳することが必要で、そのためにはハローワークの職業相談・紹介を熟知した職員がカウンセリングやコンサルティングを学び、それを現場の実態に合った言葉で伝えることが最もよいと考えられていた。

そこで、産業カウンセラー、キャリア・コンサルタント等の有資格者であり、職Ⅲ研修を修了した職員に講師を依頼することになるが、一人ないし二人で研修のすべてを受け持つのは負担感が大きかった。研修期間ばかりでなく教材作成にも多大の時間を要するので、現場の職員では本来業務が果たせなくなるという問題があった。

数人の有資格者で講師団を構成し、カリキュラムの各単元を分担した局では講師個人の負担を少なくすることはできたが、講師と研修生とを同時に派遣することになるハローワークの窓口対応に支障が生じないように調整する必要があった。

調査対象となった労働局は、熱心な職員の献身的な協力によって今回の研修を実施できたが、今後継続的に研修を行っていくためには、講師を務める職員の後継者を複数名育てる必要があるだろう。職Ⅲ研修等で継続的に講師の養成をしてほしいという要望があった。

一方、基礎の理論については研修でなければ学べないという意見があった。そのためには基礎研修は大学教員等の外部講師に依頼することとなるが、カウンセリングの専門家であっても職業相談・紹介業務を理解していることはまれであるので、研修企画者から外部講師に対して詳しく説明する必要があった。

(5) 研修生募集について

各局とも今後5年で相談・紹介部門のすべての職員がこのキャリア・コンサルティング等研修を受講することを目標としていた。そのため、管内のすべてのハローワーク、職業安定部の職員から研修生を募集していたが、その方法は局により異なっていた。

職業相談・紹介部門での一定の経験年数、中央研修の1コースである職業指導I専門研修²⁾修了等の要件を満たした者から所長が推薦という方法が一般的であろうが、このような条件をつけると受講対象者がいなくなるという局もあった。伝達研修の効果を期待して統括官から指名する局もあった。所長推薦あるいは指名とするのは、自由応募とすると希望者が多すぎるからであり、小規模な所が多いので、職場を離れるためには業務を調整しなければならないからであった。また、若い職員が応募すると上位の年配の職員は応募しにくくなるということもあった。

小規模所、支所からは1名、都市部の大規模所から2、3名参加することで、全体では10名から20名くらいの研修となった局が多かった。もっとも大規模な局では50人規模の研修を2回実施し、演習中心の後期日程ではさらに20名規模の2グループに分けて実施した。ロールプレイ等の演習は3人くらいのグループで実施することから3の倍数の人数を設定したり、局の会議室等を使用することが多いため、会場の広さから最大20名くらいの規模となった。

キャリア・コンサルティング等研修はロールプレイ等の演習が主体なので、年齢や職階が異なると実習が困難なのではないかという配慮から、受講生の属性をそろえるよう募集上の工夫がなされていた。一方、要件を満たす職員がいないため結果的にさまざまな経験年数の受講生構成となった局では、演習がやりにくいということはなく、経験の違いがむしろ演習の効果を増すという感想を持っていた。講師の力量、工夫に大きくよるようであるが、今後全職員を対象としていくなれば、受講生の経験年数、年齢、職階等の条件が必ず満たされるということはないので検討する必要があるだろう。

(6) 研修の効果について

各局とも、5日間の日程のキャリア・コンサルティング等研修をキャリア・コンサルタントや産業カウンセラー等の養成あるいは資格取得を目指した研修とは捉えていなかった。

どの労働局においても、研修生の振り返りやアンケートの結果からは、満足度が非常に高いという評価を得ていた。その主な理由として、①職員講師による事例研究や演習、技法はただちに現場に応用できる、②ロールプレイ等の演習はこれまでの相談・紹介を見つめ直すよい機会になった、があげられた。

5. DVD教材の活用について

研修企画者としては実際にDVD教材を使うわけではないが、映像による研修は効果があると考えていた。もっといろいろな事例についての教材がほしいという意見が多かったこと

²⁾職業指導Iの目的は、「職業指導を円滑に遂行する上で初任者として必要な専門的知識及び技術を習得させる」ことにある（独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校、2007）。

から、キャリアカウンセリングの技法の教材というよりは、事例研究の教材を求めているようであった。

職業安定部全体の研修担当者であることから、新任職員研修や接遇研修にも使えそうだから各所に配付したいという要望もあった。苦情対応が今後の課題という意見が複数あり、職業相談・紹介部門にとどまらず、ハローワークのすべての部門においてコンサルティング能力が求められているようであった。

なお、研修会場（局）に DVD 上映機器がないため、DVD 演習のみハローワークで実施した局があった。

6. まとめ

今回のキャリア・コンサルティング等研修においては、あらかじめ厚生労働省よりモデル・カリキュラムが示された。そこで、研修企画者の主要な仕事はカリキュラム編成と教材作成、講師の選定であったといえる。ここにおいて、局主催やハローワーク主催の研修の経験があるかないかが決定的な意味を持った。職員に経験豊富な有資格者が数多くおり、そうした職員がふだんから局やハローワーク主催の研修、さらには自主的な勉強会をリードする等していた場合には、これをキャリア・コンサルティング等研修として見直していくことで、研修はほとんど完成した。こうした経験のない局は一から研修を組み立てていかなければならず、すべてを外部に委託せざるをえなかった場合もある。このような職員がいるか否かは局の規模によるところが多く、地方において養成することは難しいので、中央研修において系統的に教育することが必要である。

今回の研修では、これらの職員によって各局でさまざまな教材が開発されていた。これをそのままにしておけば、今後も研修を企画するたびに講師を務める職員には多大の負担をかけることになる。また、現場の職員によって開発された教材であるため、応用事例は豊富であるが、理論的に整理されていない面も見られた。そこで、これらの資産を集め、理論的な検討を加えて、標準カリキュラムを見直していくことや、ハローワークでの実践に即した教材開発へと集成していくことが求められている。

第三章 研修講師調査

1. はじめに

本章では、研修講師に対するヒアリング調査の結果をまとめる。第2節では、調査対象者のプロフィール、特に研修講師の経験やキャリア・コンサルティング関連の学習歴等を中心に紹介する。第3節では、スケジュール、カリキュラム編成、研修の運営や環境等、モデル・カリキュラムに対する意見や要望をまとめる。第4節では、DVD教材を用いた研修に絞り、活用する側の視点から、期待する効果や改善点についての意見や要望をまとめる。第5節では、モデル・カリキュラム実施の意義と今後の方向性について所見を述べる。

2. 調査対象者のプロフィール

(1) 職掌

調査対象者は全て40代であった。所属は、局における職業紹介関連の責任者が一人おり、彼は研修企画の役割も担っていた。また、以前は局において職業紹介関連の責任者をしていていたが、現在は職業紹介とは関連のない部署の方が一人いた。他の2人はハローワークにおける中間管理職（上席職業指導官）の方であった。

(2) 担当

調査対象者は、全員が実質的に今回のキャリア・コンサルティング研修を運営する立場にあった。研修における担当は、D労働局以外の3人の研修講師が講義と演習の両方を担当していた。

D労働局では、実際に研修を行うのは外部講師であり、研修講師は、①研修内容のテーマ項目・研修時間の設定、②カリキュラムの構成・時間配分、③研修テキストの作成、④グループワークの時の講師の補助、といった仕事を担当していた。

彼は外部講師の研修を補助することにより、研修の運営や指導の方法を学習し、来年度からは、研修の運営から実施までの役割を全て任されることが期待されていた。

(3) 業務経験と資格

職業相談・紹介業務の経験が10年程度の者が3人であり、研修や学習の経験については、職業相談・紹介業務関連の中央研修を受けている者が3人であった。

3人の研修講師が、共通する中央研修として、地方労働局においてキャリア・コンサルティング等の研修講師の養成を目的とした職Ⅲ研修を受けていた。この職Ⅲ研修の参加により、

全国的な職員同士のつながりができており、資料の作成や運営の仕方等、研修講師同士で情報交換が行われていた。

資格は、キャリア・コンサルタント関連のものを持っている者が3人であり、取得時期は、ここ4～5年の間に集中した。

今回の研修を除いて、実際に研修講師を担当していた経験のある者は3人であった。

○A労働局の研修講師は5年前より、労働局主催の職業相談・紹介業務に係る研修について、幅広く担当していた。

○B労働局の研修講師は、キャリア・コンサルティング全般の研修に係るとともに、VRT、VPI、GATB等の職業興味・適性検査の実技研修を実施していた。

○D労働局の研修講師は、キャリア・コンサルティング関係の有資格者の職員と一緒に、あるハローワークにおいて、キャリア・コンサルティング関係の研修を自ら企画し、実施した経験があった。

3. モデル・カリキュラムの実施について

(1) 研修の効果

研修の効果としては、基礎的な理論やスキルの理解と専門家としての意識やモチベーションの向上の2つに整理される。

①基礎的な理論やスキルの習得

○職業相談と関連するキャリア理論やカウンセリング理論の理解。

○職業相談において必要な基本的スキルの習得。

○職業相談過程全体のマネジメントスキルの習得。

②専門家としての意識やモチベーションの向上

○専門家手段としての意識づけや職員の専門性の向上への効果

○モチベーションが上がり、職業相談においてカウンセリングの重要性に対する認識の向上。

(2) 研修の運営

研修についての意見、要望として、1) スケジュール、2) カリキュラム編制、3) 研修の運営、4) 研修の環境、5) その他の5つを柱として聞いた。

1) スケジュール

日程と時間の側面からスケジュールについて聞いた。「時期設定がどうかという声あり」等研修の時期を設定することの難しさ、「7時間×5日間では少しスケジュールがタイトである(特に演習部分)」や「講義部分の分量が難しい」など時間的な問題が挙げられた。こういっ

た意見に対し、どうすれば改善できるかという、次のようなアイデアが出された。

- 今年度の受講者を中心にして、カリキュラムごとに担当講師を複数用意する。これにより、複数の研修カリキュラムが様々な時期に行われることができ、研修生が選択できるプログラムの時期の幅を広げることが可能となる。
- 基礎研修については自己学習の部分を増やし、講義の時間を減らす。そのことにより、応用研修の演習の時間を増やす。
- 講義の部分は、試験対策、あるいは業務上の必要性等、どうしてその部分を研修で扱うのかという目的意識をはっきりさせ、取捨選択して行うようにする。
- 講義の部分では、講師が一日中同じ場合があり、研修生が疲れてしまうことがある。その対策として、朝一や午後一で、アイスブレーキングや頭の体操を実施した。

2) カリキュラムの編制

カリキュラム編制については、講義や演習の時間配分、プログラムの順序等について聞いた。

「基礎研修は『講義』2日間、応用研修は『演習』3日間というカリキュラムはやりにくい」、「講義と演習はセットにしないと伝わりにくい」、「講義と演習は交互にやるべき」等、講義と演習に関するカリキュラム編制上の意見が中心であった。

これに対し、D労働局では、講義への理解を深め、演習の学習効果を高めることを目的として、講義に関係する内容の演習を、その講義の直後に実施する等、講義と演習を関連づけて、カリキュラムを編成し直す等の工夫をしていた。

また、研修講師全員が基礎研修を進める上での難しさを指摘していたが、そのほとんどが、いかに実際の業務と関連づけるのか、あるいは、いかに相談の窓口で役立てるのか、というところに集約されていた。これに対し、次のような対策が行われていた。

- A労働局では、管理職が、「理論的な話やカウンセリング等の一般的な話をした後は、必ず現場での職業相談に引き寄せて考えるようにするという方針」を持っており、研修もそのような考えのもと進められた。具体的には、講義の時間のなかにグループでの討議のための時間を取り、相談の窓口で、どのように応用するかという話し合いを行った。
- B労働局の研修講師は、経験年数の長い人を対象としているため、「経験知より理論についての学びが足りない。その意味で理論の学習はためになっていると思う」というように、業務における理論学習の積極的な役割を強調した。
- D労働局の研修講師は、基礎研修を担当する外部講師に対し、理論と業務を結びつけて教える方針で実施するように依頼した。

3) 研修生の人数とグループ編制

1回当たりの研修の人数はだいたい20人前後であり、グループ討議や面接実習等のグルー

プ・ワークでのグループ編制は1グループが3~4人ぐらいであった。

○A労働局では、研修講師が一人でグループ・ワークを担当した。研修生は24人であり、4人を一グループとして6グループから構成された。研修講師は自分以外にファシリテーターがいなかったため、「多少、きつい」という印象を持った。

○B労働局では、研修講師が一人でグループ・ワークを担当した。研修生は20人で行うのが最大人数であり、4人×5グループでちょうどよい人数だが、傾聴訓練の実習では、実技指導を一人でとなると少し多い感じがした。

○C労働局では、研修講師とは違う2人の職員がグループ・ワークを担当した。2人の職員は司会進行役であり、別に3人の職員（研修講師を含む）が、3グループに一人ずつファシリテーターとして参加し、ロールプレイング後の振り返り等を監修した。今回9名の研修生が参加したが、3人一組でのロールプレイにちょうどよかった。

○D労働局では、外部講師がグループワークを担当し、研究講師は外部講師を補助する役割にあつた。人数は16名で妥当だと思った。

グループ編制の特徴としては、年齢、性別、職業相談経験等の面から、同じようにするという考え方と、むしろ違うようにするという考え方がある。ただし、例えば、年齢の幅がどの程度あれば同質なのか、あるいは異質なのか、という判断に共通する基準は見出せなかった。

○A労働局は、研修生の年齢層の幅は35歳前後から59歳ぐらいまでであり、平均年齢はおそらく50歳前後になる。このように行政経験の長い職員が多かったが、「こういう研修は初めてで、10年も20年も前に受けたかった」という感想が出る等、行政経験の長い職員にも係らず、「純粹に参加していただいたよう」であった。

○C労働局では、「研修生の年齢の幅は25~38歳ぐらい」であり、「年齢構成の幅が広がったと思う」という。また、「グループ分けで親しい者同士を組ませないように」工夫をした。

○D労働局の研修講師は、グループ編制について、「職位あるいは年代は、ある程度同じぐらいがやりやすい」、「性別は限定しない方がよい」という印象を持った。

4) 研修の環境

研修の環境については、研修の場所、研修室の広さ、パソコン、OHP等の設備等について聞いた。研修の場所や広さについては次のような意見があつた。

○ロールプレイを行うには部屋の広さが必要。

○研修室の広さは狭い感じがした。グループ討議はさほど気にならないが、面接、求職受理の相談、ロールプレイの時には声が聞こえるので影響があつた。求職受理の相談では、使われていないテーブルを使用し、職業相談の場面設定をしたが、限界があつた。受講生からも、研修の場所や広さについては、「改善の余地あり」という意見が多々あつた。

○グループワークは、3つのグループでやったが、それぞれのグループに声が聞こえないよ

うにするため、グループの間に仕切りを置いた。

○講義形式、グループ形式、ロールプレイとそれぞれの会場の机やイスを移動するため、ある程度の広さが必要だと思う。会場の半分に机を設置して固定し、残りの半分でロールプレイや円になって、振り返り等を行える会場が理想的だと思う。

パソコン・OHP等の設備等については次のような意見があった。

○労働局の入っているビル内の研修室を活用した。パワーポイントのためのパソコン、スクリーン、ビデオ・テープやDVDを視聴するためのデッキやモニターも準備されており快適だった。

○肉声でも声が通る会場だったがマイクを使用した。研修生の様子が見えるように、また、姿勢など手本を見せることもあるので、極力ピンマイクを使用し、原稿や資料等を手に持たないように心がけた。

5) その他

B労働局の研修講師は、事例検討のため、実際の職業相談に基づく事例を作成したり、応募書類の添削や模擬面接の演習プログラムや、そこで活用する資料、講義で使うパワーポイント資料等を積極的に作成していた。

C労働局の研修講師は、職Ⅲで彼と知り合いになり、そのつながりから、研修上のノウハウ等の情報交換や研修で活用する資料を入手するなど協力関係にあった。

4. DVD教材の活用について

DVDビデオ教材「効果的な職業相談を目指して」を活用した実習については、職Ⅲ研修のなかで、研修生が実際にその演習を体験し、指導者として、演習の進め方や教材の使い方について学習するプログラムが組まれている。今回の地方研修では、調査対象となった研修講師のうち、3人が職Ⅲ研修を受けていた。

(1) DVD教材を活用するための事前準備

事前準備として、DVDの視聴、研修指導用マニュアルの読み込み、研修の時間配分の検討等が挙げられた。また、研修講師が独自に研修生用の資料を作成したり、研修生にロールプレイングで活用する求職票の作成を指導する等していた。職Ⅲ研修の受講の有無に分け、事前準備を見ると、職Ⅲ研修を受講した研修講師は次のような準備をしていた。

○DVDを3回視聴し、マニュアルを読み込んだ。実際に研修をしたらどうなるかをシミュレーションし、オプション演習をした場合の時間配分を確認した。研修生には求職票を作成し、持参するように指示した。

○マニュアルに掲載されてある傾聴技法について具体的な事例を含むレジメを作成した。

○DVD 視聴の後、演習としてのロールプレイをするため、「振り返りシート」や「求職者役設定シート」等を作成した。

職Ⅲ研修を受講しなかった研修講師は次のような準備をしていた。

○職Ⅲ研修の受講者から約半日をかけて説明を受け、彼がキャリア・コンサルティング研修のなかで実際に指導者役をやっているところを見学した。

(2) DVD 教材を活用した感想

全ての研修講師が DVD 教材をよいものとして評価していた。評価のポイントを 3 つにまとめた。

第一に職業相談を映像として視覚的に表現したことである。これまで、このような教材がなかったこともあり、「新鮮である」、パワーポイントや紙ベースの資料と比較して「効果的」という感想があった。

第二に研修としてのやりやすさ、DVD ビデオ教材の使いやすさであり、次のような意見が出された。

○短い時間の視聴、グループ討議・発表、まとめ、次のセクションへという流れは、時間的なこと、討議ポイントの明確化等、研修生にとって間延び感がなく、テンポ的にもよい感じがした。

○「DVD 視聴」、「小講義」、「ロールプレイ」のバランスが良く、初めてこの種の研修を受ける者にとっては飽きさせない内容だったと思う。

○指導者用マニュアルにタイムスケジュール等が詳細に決められており、初めて講師をする者にとってもやりやすい内容だった。

○誰でもマニュアル通りに進めれば進行管理ができてしまうという点では素晴らしい。

第三に自分自身の職業相談と比較できたことである。

○研修生は、ビデオの講師である、著名なキャリアカウンセリング研究者の演習を直接見ることができたということで、より实际的に、普段の自分が行っている相談を振り返り、反省と至らなさに改めて気づくことができた。

○役を演じている人を見ながら、自分だったらどうだろう、という振り返りができた。

(3) DVD 教材を活用した研修の効果

DVD 教材を活用した研修の効果として、研修講師はどのようなことを考えたり、感じたりしているのだろうか。その内容を次の 3 つにまとめた。

第一に研修生が自分自身の職業相談を振り返るきっかけになった。

○普段の相談において、一方的に質問をしたり、情報提供をする等、職員主導で相談をしていることに気づくことができた。

○相談をリードする技法は、あくまで傾聴をベースとしたものでないとダメであると感じた

のではないか。

- 今までの経験やスキルを見直し、あるいは整理するなど自己確認できた。
- 視覚的に捉えることができるため、職業相談の過程や、相談の内容以前のキャリア・コンサルタント、あるいは職員としての姿勢、態度、口調、癖等を再認識できた。

第二に、職員の言動が求職者にどのような影響を及ぼすのか理解できた。

- 職員の何気ない言動が、求職者に対して、大きな影響を与えていることを感じる事ができた。
- 2 人の職員役の発言や行動を通して、求職者が受ける影響について、研修生自身が自覚できた。

第三に、ハローワークのことをよく知る外部の先生（ビデオの講師）の話により、職業相談において何が大切なのが理解できた。

- ビデオの講師の話に多くの人が肯いていた。
- 職員である内部講師が話すのではなく、ハローワークをよく知っている外部の先生の話の方が説得力は大きかった。例えば、「皆さんは専門家、でも少し足りないところがある」といった話はとても説得力があった。

（4）DVD 教材の活用についての意見・要望

DVD 教材の活用についての意見・要望について、次の3つにまとめた。

第一に DVD 教材に関することである。

- 2 つの相談事例についてそれぞれ何らかのコメントをつける等、中間的まとめを入れて欲しい。
- 今回の DVD 教材のテーマは傾聴の技法が中心であったと思うが、もう一步踏み込んで、職業相談のプロセスについて、ステップを踏みながら説明した内容にして欲しい。
- 相談事例における求職者は、最終的には、当初の希望ではない職種に就職したが、どうしてそのような意思決定をするようになったのか、その相談内容も見せてくれるとより理解しやすいものになる。
- ビデオ教材は基礎編のみを活用した。応用編も基礎編のように役者を使ってやった方が使いやすいかった。
- 応用編にも解説が欲しかった。
- もっと様々な事例が見たい。

第二に研修プログラムに関することである。

- 演習の始めに相談事例を通して見てもらうようにしてはどうか。
- グループ討議の後のまとめと発表は、研修プログラムのオプションとしての扱いになっているが、これを取り入れて実施したところ、研修生同士で多様な感じ方があることが共有できたので、オプションではなく必須にしたらよいと思う。

○DVD 視聴の後、研修生が普段の職業相談をどのように行っているのかを改めて振り返る時間を作ってはどうか。その上で、反省と改善を意識した実技演習を実施したらよい。

○DVD 視聴後、討議させるだけでなく、相談事例のどこがよくて、どこが悪いのか、はっきりと解説したほうがよい。

第三に研修講師の育成と確保のことである。

○来年度から、キャリア・コンサルタント等の有資格者に研修に参加してもらい、ファシリテーター役を引き継いでいくことを考えている。

○職Ⅲ研修が講師の研修であるならば、ファシリテーターの育成のための訓練に特化した方がよい。

5. まとめ

いずれの研修講師もモデル・カリキュラムや DVD 教材に対する評価は高かった。その背景には、「キャリア・コンサルティング研修」への取り組みに対する研修講師一人ひとりの意識の高さがある。

例えば、研修講師は、モデル・カリキュラムをそのままやるのではなく、一つひとつのプログラムの学習を効果的に進めるため、独自に資料を作成したり、モデル・カリキュラムの枠組みを守りつつ、プログラムの順番を変えたり、学習内容をより相談の窓口にあったものへ変えていく等の創意工夫をしていた。

また、職Ⅲ研修の受講生同士で情報交換をしたり、その受講生が研修講師を務める職員に DVD ビデオ教材を活用した研修のノウハウを伝え合う等、職員同士で協力し合いながら、研修が進められていた。

モデル・カリキュラムや DVD ビデオ教材が効果的に使われるか否かは、こういった研修講師の自発性や学習しようとする職場風土に左右されると言っても過言ではないと思う。

今後の方向性としては、こういった研修講師の自発的な取り組みや創意工夫をさらに促し、職場全体で学習する風土をより強固にしていくことである。そこから新たな研修講師が生まれ、職場の風土をより学習する組織へと変えていこう。そのためにも、モデル・カリキュラムや DVD 教材の開発者が、彼らの意見や要望を積極的に取り入れ、それらを柔軟に改善することにより、彼らの自発性に応えていく必要がある。

そして、そういったハローワークの現場を巻き込んだ研修カリキュラムやプログラムの改善は、「キャリア・コンサルティング研修」をより相談の窓口のニーズに合ったものへと変え、職業相談・紹介業務を向上させていくことにつながるだろう。

第四章 研修生調査

1. はじめに

本章では、研修生に対するヒアリング調査の結果をまとめる。第2節では調査対象者のプロフィールを簡単に紹介する。第3節では研修全体について、研修内容の理解状況、研修の効果、研修に対する意見・要望をまとめる。第4節ではDVD教材を用いた研修に焦点を絞り、研修の効果やDVD教材の活用に関する意見や提案をまとめる。最後の第5節では、研修の意義と今後の方向性について所見を述べる。

2. 調査対象者

調査対象者は全て30、40代の中堅職員である。現在の所属や職責は職業相談・紹介関連のものとは限らないが、全員が職業相談・紹介業務に携わった経験をもつ。

キャリア・コンサルティング等に関する研修や学習の経験は、今回が初めての人もいれば、有資格者もいた。

日常的な学習機会については、先輩から後輩へOJTにより伝達する取組や、非常勤相談員と職員との間で知識・技能を交換しあう実践がなされていた。職員同士が気軽に話し合える環境が形成されていることが、これらの取り組みを可能にしていた。

3. 研修全体について

(1) 理解が難しいプログラム

研修プログラムは理論の講義と事例検討やロールプレイング等の演習からなる。具体的なプログラム名は挙がらなかったが、2名は理論、1名は演習に多少の困難を覚えていた。理論は、専門用語が頻出することや、普段考える機会のない事柄を考えねばならない点が難しいようだ。演習は、頭では理解したつもりでも実践が伴わない点が困難なようである。

また、予習を指示されたが「テキストを一人で読んでもなかなか理解できない」という意見も得られた。独学ではなく研修という場を設けることの重要性が示唆されたといえよう。

(2) 職業相談・紹介業務に役立ったプログラム

交流分析／エゴグラム、各種職業適性検査、キャリアシート（職務経歴書）など応募書類の作成指導演習、職業相談場面でのロールプレイング演習、求職受理相談のロールプレイング、「傾聴」の演習等が挙げられた。

具体的な職業相談場面を想定した各種の演習に対する評価が高く、中には「早速翌日以降の窓口業務に活かした」という声もあがっていた。

(3) 業務・キャリア形成等に対する研修の効果

研修全体が有意義であったという回答が全員から得られた。具体的には「自己を客観視するのに役立った」という意見が最も多く、例えば「求職者とのやりとりによって生じた感情を次の求職者との相談に引きずってしまう時がある。しかし「交流分析／エゴグラム」で学んだ内容を思い出すと「今自分は、前の求職者とのやりとりをひきずっているな、気持ちを切り替えないと」など自分の状態を客観的に意識できる」といった感想がみられた。

一方で「窓口に戻ると、時間に追われて学んだことを忘れてしまうのでは」「学んだことを実践しようとしているがうまくいかない」という意見もみられる。学習内容を実務へ適用するには継続あるのみであり、現場でのサポート体制を整えることが必要といえよう。

(4) 研修に対する意見・要望等

1) 研修のハード面について

①スケジュール・会場

研修スケジュールは、日常業務と両立できることと、学習効果が高まることを考慮して決める必要がある。開催時期は、年度初めや年度末等の繁忙期を避ければ問題ないようだ。日程は、連続した5日間よりも、週に1日ずつ5週間、あるいは前半(2日間)と後半(3日間)に分けて実施する方が日常業務と両立しやすいようだ。間隔をおいて実施すると「適度な緊張感をもって日常業務の中で講義の意味をふり返ることができる」ため学習効果にもつながるようだ。時間は9時～17時の7時間で問題ないとの回答がえられた。

会場選びの際に考慮する点としては「交通の便」「机の移動がスムーズに行える」「演習時に他の班の声が気にならない」「黒板やスクリーンを全員が見ることができる」等があげられた。現状では全ての局が労働局の会議室を用いていたが、机の移動や演習時の声について要件を満たすにはやや狭いという意見もあった。

②研修生の人数・属性

1回あたりの研修生の人数は9～24名であった。研修生からは「ロールプレイングの際に『求職者』『職員』『観察者』の役割を交代で演じるため、3の倍数が望ましい」という意見が複数寄せられた。また、事例検討の際のグループ編成については「時間内で意見をまとめるには1班4名が適当。人数が多すぎると話せない人が出てくる」という意見もあった。会場によっては他の班の声が気にならないように人数を設定する必要もあるだろう。

研修生の選び方は局によって異なる。中堅層を対象とした局から「経験が浅い若手にまで対象を広げた場合、今回と同じ効果が得られるかは疑問」という懸念が示される一方で、ベ

テラン層を対象とした別の局からは「新人から段階を踏んで、長期に渡り少しずつ研修を受けると身につきやすい」という意見が示された。

また、1回の研修に集まる研修生の経験年数を同程度に揃えるのと様々な経験年数の人々を混在させるのとどちらが効果的かという課題が示された。中堅層・ベテラン層を対象とした2つの局からは「深い経験を持つ人どうして研修を受けることが効果を生む」「グループワークの際に年少者が年上の人に意見を言いづらいのでは」という意見が出されたが、様々な年齢層を対象に実施した局からは「1つの班に様々な年代や職歴の人が満遍なくいる方が、ベテラン職員の良い点を若手が取り入れることができる」という意見が示された。若手には若手なりの、ベテランにはベテランなりの研修を受ける意義があり、それぞれに合わせた研修を実施することが重要だ。年齢構成についても、同質的なメンバーだからこそできることや、様々な年齢層が集うからこそできることがそれぞれあり、臨機応変に対応することが高い効果を生む。

③講師

講師への評価は概ね好評であった。講師を外部委託した局と、職員が務めた局とがあるが、前者からは「特に違和感はなかった」、後者からは「理論は外部の専門家から学んでも構わないが、演習は職業相談業務を熟知した内部講師に教えられる方が納得いく」という意見が得られた。

講師に求められる役割としては、専門的な知識や技術に熟達し、ハローワークの職業相談業務に精通していることが挙げられた他、研修生が学びやすい雰囲気を作り出すことも求められている。例えば「経験が長いとプライドが邪魔をして学習が進まない人もいる。皆で学んでいるという雰囲気を作ることが大切。講師が盛んに『自分も同じような経験（すんなりと傾聴が頭に入らないし、簡単にはできなかつた）をした。恥をかくことをおそれるな』と言っていたのがとても効果的だった」という意見が得られた。

2) 研修のソフト面について

①理論と演習

理論の講義と演習とを関連付けることの重要性が示唆された。「講義だけでは記憶に留めにくい、演習を行うと理論の内容を深く理解できる」「演習によって今まで経験知で実行してきた事と理論とを結び付けることができ「腑に落ちる」感覚があった」等、演習によって講義で学んだ知識が「身につく」効果と、理論を学ぶことで経験的に身につけていた知識や技術が言語化される効果の、双方向の効果が期待できることが明らかになった。

この理論と演習の相互作用を高めるには学習のタイミングが重要となる。現状では講義→演習の順で学んでいる局が多く「前期に理論、後期に演習というバランスがよい」など概ね好評だが、「講義の前にも演習を行えば、講義を受ける前と後とで自分の相談が変化すること

がよく分かるのでは」という意見もあり、試してみる価値があるだろう。

②時間配分

モデル・カリキュラムは1日7時間5日間の構成だが、自主的に研修時間を延長したり、項目ごとの時間配分を変更した局もあった。時間配分については、沢山の項目を広く浅く学ぶよりも、個々の項目をじっくり学びたいという意見が複数得られた。例えば「演習をもっと増やしてもよい」という意見がある一方で、「演習を増やした分、講義と事例検討の部分を削ったのでもう少し時間がほしい」という意見もあり、研修生の「もっと学びたい」という意欲的な姿勢が伺われた。また「講義が丸一日続くと、理解が難しい」という意見もあり、講義と演習とをバランスよく配分することが一層の効果を生むと考えられる。

③講義・演習の具体的な方法

講義については、コンピュータで作成したスライドをプロジェクタでスクリーンに映し出して説明するスタイルに、複数の高い評価が示された。ある局ではスライドだけでなく「意見交換時には、寄せられた意見をその場で速やかにコンピュータへ入力しプロジェクタで映し出したことが「ノートをとりやすい」「どの席からも見える」と好評であった。

演習については、ロールプレイングの際に「顔見知りどうしで役柄を演じることが照れくさく、意見を言うことにも遠慮してしまう」等の意見が示された。

4. DVD教材の活用について

(1) 研修を受けた感想

全員から、DVDという視聴覚媒体を使うことで、従来の文献資料を用いた研修より一層わかりやすく役に立ったという声が寄せられた。具体的には「活字はイントネーションや雰囲気を変えられないし、筆者の意図と異なる解釈がなされることもある。しかし視聴覚教材を使うと、研修生全員が同一の事柄として認識し検討できる」「テキストを読む・講義を聞くと理解できた気持ちになるが、即座に実務へ取り入れることは難しい。取り入れても正しくできているのか自分ではわからない。DVD教材を用いると、視覚で感じとったイメージと自分の姿とを比較できる」等の感想が得られた。また「DVDは試聴の順番を自由に変えられるため、研修を進める上で工夫できる」という利点も挙げられた。

(2) DVD教材を用いた研修の業務に対する効果

最も多い感想は「DVDの事例と比べることで、今までの自分の対応のどこが悪かったのか客観的に確認でき、実際の業務に即活かすことができた」「職場では他の職員の相談を見る機会も、相談のあり方を職員で話し合う機会もない。DVDを用いた研修を受けたことで『気づ

き』を得られた」等、自己を客観視することができたというものである。

二つ目の効果は、職業相談を受けた求職者の感想を視聴することにより、求職者の視点を疑似体験できたというものである。例えば次のような感想が述べられた。

「これまではロールプレイングで役を演じることが恥ずかしく、振り返りの際に「求職者役を演じる『自分』の気持ち」を語っていた。そのため求職者の本音が見えにくく、他の人の相談への評価も甘くなりがちだった。しかしDVD教材の相談事例は冷静に客観視できる。「求職者役（山田さん）の振り返り」を視聴し演習を行ったことで「自分が演じた『求職者』の気持ち」を振り返ることができるようになった」。

（3）DVD教材の活用に関する意見

「初めにDVDを観た時にはよく分からなかったが、グループで話し合ったりDVDを繰り返し見たりすると、どこかポイントなのか分かってきた」「DVD上の相談事例を第三者的に批判することはできるが、実際に自分が職員役を演じると批判した対応と同じ対応になっていたので反省した」等の感想がえられ、DVD教材を繰り返し見る・演習を差し挟むことが高い効果を生むことが確認できた。また、「理論の講義とDVD教材を用いた演習とをもっと結び付けるとより理解が深まるのでは」「ロールプレイングで観察者役が職員役の相談に対して意見をいうが、人によって考え方は違うものだし、観察者役の人は専門家というわけではないので、意見をもらっても参考にしにくい」といった感想も得られた。

（4）新たな教材開発への意見

第一に、相談事例の教材の追加が求められている。具体的には「DVD教材の求職者役（山田さん）はとても物分かりが良い人物設定だが、実際には様々な求職者がいるので、多様な相談事例の教材を用意してほしい。それらの教材はお手本というよりも事例として参考にしたい」という意見があり、追加してほしい事例として次の4点が挙げられた。

- ① 高圧的な態度をとる求職者に、まずその気持ちを治めてもらうためにどんなやりとりが有効なのか、相手をどう誘導していけばよいのか。
- ② 相談業務が進めにくい求職者を担当した際に、職員自身が「嫌だな、運が悪いな」と感じてしまうその気持ちを、自分でどうコントロールしたらよいのか。
- ③ 職員の発言を全てネガティブに捉えてしまう求職者にどう対応したらよいのか。
- ④ 自分の方向性が分からない若年者をどのように支援すると良いのか。

第二に、DVD上の相談事例の良い点・悪い点を見つける演習において「ポイントを示したチェックシートがあれば学びやすいと思う」という意見が出された。

第三に、「ロールプレイングを撮影するプログラム」の実施が提案された。具体的には「ロールプレイングの際に自分の演技を撮影して、映像を見てから振り返りを行うとより効果的ではないか。他者に意見を言われるより自分がやったことを自分で見る方が納得する。更に

他の研修生や講師から意見をもらえとなお有意義だろう」という意見が出された。

5. まとめ

(1) 研修の意義

本章の冒頭で述べたとおり、今日のハローワークでは業務の範囲が増したこと等によりOJTに割くことができる時間が限られており、従来OJTによって先輩から後輩へ伝達されてきたスキルが伝えにくくなりつつある。本研修のようにOff-JTで学ぶ機会が必要だという意見が全員から得られた。これまでも各種の研修が実施されてきたが、本研修については「これまでにないほど日常業務に密接な知識や技能を学ぶことができた」「他の研修生からもこれまでに参加した研修の中で最も有意義だったという意見が多く寄せられていた」「この研修はハローワーク窓口の存在意義を高める意味がある」「全般に有効な研修だと思う。特に演習は意義深い」等、従来の研修よりも実際の業務と結びつけた形で学ぶことができた点が高く評価されている。本研修の実施そのものに対しては、次年度以降も継続してほしいという意見がほとんどであった。

(2) 今後について

今後の研修の実施については、「1回限りではなく、研修と実務を交互に繰り返していくことが職員の専門性向上に効果的ではないか」「新人の頃から段階を踏んで、長期にわたり少しずつ研修を受ければ、より理解が深まるだろう」等、継続的に繰り返し研修を受けることが望ましいという意見が複数寄せられた。また、本研修の目的は資格取得ではなく実際の職業相談・紹介業務に役立つ知識や技能の習得にある。そのこと自体への評価は大変高いものである。ただ、「この研修が資格の取得にそのままつながればもっとよいと思う」という意見もあり、職員の向上心に応えられる体制作りが求められている。

一部の局では、研修で学んだ内容を職場の仲間に伝達する自主的な研修が始まっている。その第一の目的はもちろん職員のスキル向上であるが、「研修のために職場を離れていた間にフォローしてくれる同僚への恩返し」でもあるとのことである。研修の受講が日常業務に支障をきたさないよう考慮することはもちろん大切だが、そうした消極的な配慮だけでなく、研修の受講が研修生本人だけでなく職場全体にも大きなメリットをもたらすのだということを、積極的に打ち出していくことも必要だろう。

第五章 結果と考察

本報告では、平成19年度から全国の労働局で企画し実施された「キャリア・コンサルティング技法等の研修」そのものについての結果を総括し、それらを研修の企画担当者や実施担当者（研修企画担当者等）という立場から考察する。

調査は、各地方労働局で実施されたキャリア・コンサルティング研修についてのポイントとなる実態を調べることであった。いかなる業務研修の目指すところは、研修生を変化させる点にある。そこで、まず、研修そのものがどんなものであったのかという点については、研修生から聞き取ったことをみてみよう。

結果を概括すると、次の4点に集約できる。

まず、第1は、第四章の研修生調査のまとめにあるように、すべての局において、今回の研修は非常に肯定的な評価を受けている点である。

第2に、それらの肯定的な評価に、我々が提供したDVD教材が効果的な役割を果たしている点である。

第3に、この研修が、当初の研修の直接的な効果以外の点でさまざまな副次的効果をもたらしている点である。

第4に、職員が研修の講師をするというやり方は、さらに工夫を加えながら、今後発展が期待できるという点である。

以上のような整理のうえに、この種の研修企画担当等が、それぞれの現場に合わせて、我々は、より効果的に「キャリア・コンサルティング技法等」に関する研修を企画・実施しようとするときにポイントとして、以下にあげる4点にまとめた。研修企画担当者等が、効果的なキャリア・コンサルティング技法等の研修を企画し運営していくために役に立ちそうなポイントと考えてもよい。

ポイント1：他の事例を参考にしながら、それぞれの業務運営現場にあった独自のカリキュラムや教材の開発を推進すること。

現在は、モデル・カリキュラムによって、標準的なプログラムが示されたものの、その運営の方法や教材の作成は、研修企画者等が各自努力をしながら進めている段階にあった。この点は、ハローワークという現場に限らず、教育や産業の現場など様々なキャリア・コンサルティングが求められる現場においても共通する状況と思われる。

調査したどの労働局も同一のプログラムはなかった。基本となるモデルは統一されてい

て、これほどの規模で「キャリア・コンサルティング研修」が行われることは今回が初めてであり、今後の研修をより効果的に進めるためにも、研修の中で行われた様々な取り組みや経験をそれぞれ記録に残しておき、しばらくは多様性を容認しつつ新たなチャレンジを促進すべきであろう。研修の中で生まれた、運営上のアイデアや研修技法に関する情報を収集・整理し、その試み全体を貴重な資産として共有化することを組織的・体系的に継続すべきである。全国各地で行われているこうした様々なチャレンジ情報がある程度蓄積されたところで、それらの情報をもとにいくつかの典型タイプのハローワークの実情に即した、より優れたキャリア・コンサルティングのハローワークモデル・カリキュラムを開発することが可能になるだろう。借り物ではない地に足のついたキャリア・コンサルティング研修の地方モデルは、基本は統一されつつも、様々なチャレンジ情報を参照しながら地方独自の課題に即してどの分野に焦点を絞るべきかについても明確化される過程を含みながら、順次充実したものになると捉えるべきであろう。研修企画担当者等は、他の事例を参考にしながらも、独自のカリキュラムや教材の開発を推進することが、結果的には、自らの業務が求めるモデル・カリキュラムに近づく道であると考えべきであろう。

ポイント2：職員講師の養成を推進するための仕組みづくりを進めること

研修を進めるに当たり、職員が研修講師を務めるメリットは極めて大きいことが示された。理論であれ、実習であれ、職員が研修講師をした場合、外部講師と違い、現場のことをよく知っているだけに、単なる説明や解説に終わらず、学習すべきことと現場の実務とを関連づけたり、研修講師自身の体験に裏付けられた事例を示す等、説得力の高い説明ができるからである。また、現に研修講師になる職員は、日頃から自発的にカウンセリングについて学習をしたり、同僚と協力して積極的に勉強会を開く等、キャリア・コンサルティングの知識や技術習得に積極的に取り組んでいる者が多かった。そうした人が研修講師になるからこそ、同じ職員であっても教わることに違和感がなく、効果的な研修がなされたと言えよう。

ただし、現場志向を高めるあまり、あまりにも現場に近い話題や理論よりはハウツー的な話に偏った研修が進められることには問題が含まれることにも留意すべきだろう。特に理論に関する講義では、研修講師自身がその背景にある心理学等の専門的な知識等を十分に理解した上で、正確かつ的確に基礎的な知識を伝えることにこそ意義があるわけで、研修講師が不十分な理解のまま単に解説すればよいというものではない。そうした講義は、教えることを専門にしている大学教授等にとっても極めて難しいといわれているのであり、こうした点を補完する仕組みを検討していく必要があるだろう。

また、キャリア・コンサルティングの技法や知識に習熟しそれを業務にうまく取り入れている人が、必ずしも教えることが上手いとは限らない点も軽視すべきでない。実際実践していることを理論的に捉え他の人に説明することは、ことのほか難しいことなのである。

また、職員が実務研修ではなく、「キャリア・コンサルティング技法等の研修」をするという今回の試みの中に、次のような考えがこめられていると解すべきであろう。すなわち、ハローワークの職業相談・紹介の窓口が抱える問題が将来に向けて複雑さと個別性を増してゆく中で、それらに対して、職員の個人的な経験の積み重ねによる勘やコツでは十分に対処できなくなる事態があるという認識である。ある種の型だけをマスターしていれば対処できるというものではなく、担当する職員グループが基礎的な知識や技能を共通の土台としつつ、日々積み重ねられる経験を共有の資産として、自律的に職員グループの課題解決能力を高めてゆくことによってしか対処できないのではないかという想いである。その点で、共通の土台である理論等の学習の意義は大きく、より充実させる必要がある。それは、物知りであることや専門的な知識の断片であってはならず、職員グループの課題解決能力を蓄積するため、関連する専門領域での研究成果等を理解したり評価したりあるいは適用したりするための共通言語であるという側面があるからこそ重要なのである。

優れた研修講師を得ることは一朝一夕に出来るものではないだろう。外部の講師等の手を借りながら、わかりやすい資料のつくり方、実習におけるコメントの出し方、パワーポイントを活用した講義の進め方等、各労働局で行われているさまざまな試みを交流させて、研修の実践に即した講師を組織内部で中長期的な観点から養成する努力が一層大切である。

優れた研修講師を外に求めることは経済的で効率的な面もあるが、本報告に見られるように敢えて職員が講師を進める中で、業務の中でキャリア・コンサルティング技法をどのような形で生かしていくのかということもより明確になるであろうし、外で行われている様々な試みの中で学び取り入れるべき点が明らかになる等の効果も期待できる。

ポイント3：研修と業務との一体的な運営管理を推進すること

今回のDVD教材『効果的な職業相談をめざして』を活用した研修は調査対象となった全ての労働局において、好意的な評価がなされた。その理由としては、キャリア・コンサルティングの技法や知識は、ハローワークの実際の相談窓口においてどのように活用されるのかという発想のもと、それを映像の力により目に見えるように表現したことが大きかったと考えられる。

こうした教材開発のあり方をさらに推し進めるならば、ハローワークの現場で、ハローワークに独特な職業相談・紹介業務をする上で、どのような知識や技法が必要とされているのかといったニーズを吸い上げ、より現場に役立つ研修プログラムや教材を開発するような仕組みが研修プログラムの充実を伴いながら、今後とも必要となるだろう。

また、今後さらに、相談段階の解説等を含む職業相談事例の研修教材等、ハローワーク職員を対象とすることができる限り窓口の実情にあった教材を開発し続けていく必要がある。

調査の中では、研修生のグループ構成が、ベテランばかりであったり、経験の長短がある

研修生が一堂に会したりするなど多様であり、研修生の実務での経験の違いによって、DVD教材が研修生に与えるインパクトは違っているということが指摘された。同じ DVD 教材を使用するにしても、どのような視点から取り上げるべきかを検討することの重要性を指摘しているといえよう。そうした経験をマニュアルやワークシート等の作成に反映させることにより一層効果的な研修が期待できることを示唆している。

どのような現場においても、専門研修というと理論的な部分が重視されがちではあるが、理論のための理論の学習に意味があるわけではない。専門研修が業務との関係でしっかりと位置づけられたとき、日々業務に取り組む研修生にとって最も学習意欲が高まる効果的な研修となることは確かである。研修と業務のうまい橋渡しをすること、これこそ研修企画者等の工夫とセンスが求められる点である。

ポイント4：研修を通して生まれる職員の交流（ネットワーク）による影響力を一層活用すること

今回の研修では、ほとんどの労働局で、講師として積極的に研修に関わっていく職員の姿があった。それらの職員は、中央研修や地方労働局主催の研修をきっかけに、他局のキャリア・コンサルティングの学習に熱心な職員同士で横のネットワークを築いていた。

このネットワークは、研修の情報を交換し合ったり、パワーポイント等の教材を交換し合う等、講師として研修を進める際の貴重な資源を提供していた。

どのようなものであれ、キャリア・コンサルティング研修はその性格上、新しい知識や技能を学習することはもちろん、そこで出会った職員同士のネットワークづくりに貢献しているはずである。こうしたネットワークの広がりや、最初こそ草の根レベルであるが、ネットワークを積極的に支援することによって、ある専門分野については〇〇さんに聞けばいいといった、より多くの人々が貴重な個人的資産を相互に尊重し交流するネットワーク型の資産へと発展する可能性がある。情報・知識の共有化により、全国レベルあるいは地方ブロックレベルで研修の水準を向上させるとともに、ハローワーク職員のチーム・ワーク力を高めることにもつながるだろうと予想される。

研修を企画する者にとっては、同じような現場を持つ組織の研修者と連携をとることによって、単に1つの専門研修を行うこと以上の持続的で発展性のある情報源を得ることができるといった側面を軽視すべきではない。

資料2 ヒアリング・シート

1. 研修企画者

研修企画者				
ヒアリング・シート				
1. あなた自身についてお伺いします。				
性別	1. 男性 2. 女性	年齢	歳	現在の所属 掌、あるいは 所属部門
2. 平成18年度及び平成19年度（予定も含む）において、貴局下で開催されたキャリア・コンサルティング技法等に関する研修*に関して、研修名、講師、対象者、期間について、（1）局主催、（2）各安定所主催に分けてお答えください。				
*キャリア・コンサルティング技法等の研修とは、資料1、2の「キャリア・コンサルティング研修」と「産業カウンセリング研修」のモデルカリキュラムの研修内容と関連したものと考えてください。				
（1）局主催				
*講師が職員の場合、1の「内部」に○をつけ、職員以外の場合、2の「外部」に○をつける。				
	研修名	講師*	対象者	期間
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		
		1. 内部 2. 外部		

(2) 安定所主催

※講師が職員の場合、1の「内部」に○をつけ、職員以外の場合、2の「外部」に○をつける。

研修名 (場所)	講師	対象者	期間
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		
() 安定所	1. 内部 2. 外部		

3. 貴局において、職場での自主的な勉強会などの活動について情報があれば、お答えください。

--

4. モデルカリキュラムの実施についてお伺いします。

(1) 研修の日程や場所を決めるに当たり、どのようなことを考慮されましたか。

--

(2) 研修講師をどのようにして選定しましたか。

1) キャリア・コンサルティング研修（基礎研修、応用研修）

--

2) 産業カウンセリング研修（基礎研修、応用研修）

--

(3) 研修生をどのように募集しましたか。

1) キャリア・コンサルティング研修

--

2) 産業カウンセリング研修

--

(4) 今回のモデルカリキュラムの実施の効果として、どのようなことを考えますか。

1) キャリア・コンサルティング研修

--

2) 産業カウンセリング研修

--

(5) 研修後、職場における研修の効果の確認や定着等を目的として、職場の管理者や研修生にどのような支援をしていますか。あるいは、する予定ですか。

--

(6) モデルカリキュラムについて、課題・改善すべき点・ご要望等があればお答えください。

--

5. DVD教材（マニュアルも含め）についてご意見、ご要望等があればお答えください。

--

2. 研修講師

研修講師				
ヒアリング・シート				
1. あなた自身についてお伺いします。				
性別	1. 男性 2. 女性	年齢	歳	現在の所属 掌、あるいは 所属部門
2. 今回の研修では、研修講師として何を担当されましたか。				
3. 今回の研修に関連してどのようなご経験がありますか。				
(1) 業務の経験				
(2) 研修・学習の経験（中央研修も含め）				
(3) 関連する資格及び取得年月日				
(4) 研修講師の経験				

4. モデルカリキュラムの実施についてお伺いします。

(1) モデルカリキュラムの実施の効果として、どのようなことを考えますか。

--

(2) モデルカリキュラムについて、実際に講師をやってみて感じたことや、課題・改善すべき点・ご要望等があればお答えください。

1) スケジュール（日程や時間等）

--

2) カリキュラム編成（講義や演習等の時間配分、プログラムの順序等）

--

3) 研修の運営（研修生の人数、グループ編成等。※今回以外にすでに同様な研修をされている場合、その経験についてもお答えください。）

--

4) 研修の環境（研修の場所、研修室の広さ、パソコン、OHPなどの設備等）

--

5) その他（講師自身の工夫等）

--

5. DVD教材（マニュアルも含め）の活用についてお伺いします。

(1) DVD教材の活用のため、事前準備としてどのようなことをされましたか。

--

(2) DVD教材を活用してみて、どのような感想をもたれましたか。

--

(3) DVD教材を活用した研修の効果として、どのようなことを考えますか。

--

(4) DVD教材をより有効に活用するには、どのような点を改善すればよいと思われ
ますか。

--

(5) DVD教材（マニュアルも含め）の活用についてご意見、ご要望等があればお答え
ください。

--

3. 研修生

研修生				
<h2 style="margin: 0;">ヒアリング・シート</h2>				
1. あなた自身についてお伺いします。				
性別	1. 男性 2. 女性	年齢	歳	現在の所属 (職掌、あるいは部門)
2. キャリア・コンサルティング（職業相談・紹介業務を含む）、あるいは産業カウンセリングに関するあなた自身のご経験についてお伺いします。				
（1）業務の経験				
（2）研修・学習の経験（中央研修も含め）。				
3. 研修についてお伺いします。				
（1）理解が難しいプログラムはありましたか（資料参照）				
（2）職業相談・紹介業務に役立つプログラムはありましたか（資料参照）				

(3) 研修を受けたことで、どのような効果（業務、キャリア形成等）が得られると思いますか。

--

(4) 研修についてご意見、ご要望等があればお答えください。

1) スケジュール（日程や時間等）

--

2) カリキュラム編成（講義や演習の時間配分、プログラムの順序等）

--

3) 研修の運営（研修生の人数、グループ編成等）

--

4) 研修の環境（研修の場所、研修室の広さ、パソコン、OHPなどの設備等）

--

5) その他

--

4. DVD教材（マニュアルも含め）の活用についてお伺いします。

(1) DVD教材を活用した研修を受けて、どのような感想を持たれましたか。

--

(2) DVD教材を活用した研修を受けたことで、どのような効果が得られると思いますか（実際の相談窓口業務に活かされる等）。

--

(3) DVD教材をより有効に活用するには、どのような点を改善すればよいと思われますか。

--

(4) DVD教材（マニュアルも含め）の活用についてご意見、ご要望等があればお答えください。

--

参考文献

中央職業能力開発協会（2005）「熟練キャリア・コンサルタントに係わる調査研究」

中央職業能力開発協会（2006）「キャリア・コンサルティング実施のために必要な能力体系の見直し等に係る調査研究」

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校（2007）「平成 19 年度研修実施計画」

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労働大学校（2007）「効果的な職業相談をめざして
－指導者用マニュアル v1.0－」

社団法人 産業カウンセラー協会（2004）「キャリア・コンサルタント 理論と実務」

JILPT 資料シリーズ No.43

キャリア・コンサルティング研修の研究

発行年月日 2008年5月31日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

研究調整部研究調整課 TEL: 03-5991-5104

印刷・製本 有限会社 太平印刷

©2008 JILPT

*資料シリーズの全文は本機構のホームページで提供しています。
<http://www.jil.go.jp/>