

JILPT 資料シリーズ

No.69 2010年4月

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

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

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

現下の厳しい労働市場、さらには将来の労働力人口減少下において、公共職業安定所が需給調整機能を一層発揮していくことが求められている。

公共職業安定所の職業相談において職員は、制約された時間と空間の中で、求職者と言葉のやりとりを行いながら、求職者情報の収集、求人情報の選択、応募方法の確認、応募書類の準備、面接試験の日程調整など、求職者の就職活動を援助する。これを求職者のキャリア形成支援の観点からみれば、過去からのキャリアを踏まえて、未来へと求職者のキャリアを連鎖させていくことを支援するプロセスであると言える。このような職業相談において、職員が対応に困難を感じる場面は少なくないと考えられる。

公共職業安定所の需給調整機能の強化のためには、職員の専門性の向上が不可欠であり、職員の専門性は、OJTとともに研修で磨かれ、具体的な職業相談において発揮され、さらに向上していく。公共職業安定所の職員に対する研修は、当機構が実施する中央研修と都道府県労働局が実施する地方研修があるが、地方研修においては、職業相談業務に直結した取り組みやすく実践的な研修プログラム及び研修教材が求められていた。

そこで、職員が対応に困難を感じる場面を取り上げ、このような場面において適切な対処を行うために、研究－研修－実践から研究へという当機構におけるアクションリサーチを地方研修にまで発展させて、「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応－」（研修プログラム及び研修教材）を開発し、2009年9月に都道府県労働局に配付したところである。

本資料シリーズは、その開発の経緯と効果を取りまとめたものである。

地方研修を実施するに当たって、本資料シリーズが研修実施者の効果的な研修運営に資するものとなるとともに、研修を受けた職員の専門性の向上により、国民に対する行政サービスの一層の充実が図られることとなれば幸いである。

2010年4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（執筆順）

氏名	所属	執筆担当章
西村 公子	労働政策研究・研修機構 統括研究員	第1章、第2章1～2、 第3章、第4章13
榎野 潤	労働政策研究・研修機構 主任研究員	第2章3、 第4章1～12
柴田恵里佳	労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員	第4章2～12

目 次

本 編

第 1 章 総論	1
第 2 章 研修プログラム開発の背景	5
1 キャリアガイダンス部門におけるアクションリサーチと職員研修	5
2 研修プログラム開発の目的	7
3 職業相談改善の考え方	9
(1) 職業相談プロセスの意識化	9
(2) 職業相談のモデル	10
(3) 職業相談の改善	11
第 3 章 研修プログラム開発の経緯	13
1 研修プログラムの概要	13
(1) 研修プログラムの対象者	13
(2) 研修プログラムの実施	13
(3) 中央研修との関連	13
(4) 研究開発物	13
(5) 研修プログラムの構成	13
(6) DVD教材の構成	14
(7) 研修実施マニュアル・別冊の構成	15
2 研究開発スケジュール	18
(1) 研究開発体制	18
(2) 研究開発スケジュール	18
(3) 地方研修実施フォローアップ体制	20
3 困難場面選定のための手続き	21
(1) 職業相談における対応困難場面の収集－アンケートⅠの実施	21
(2) KJ法による場面の分類	22
(3) 対応困難場面の評価－アンケートⅡの実施	24
(4) 対応困難場面の評価結果	25
4 困難場面の選定と事例開発の考え方	32
(1) 困難場面の選定	32
(2) 職業相談プロセスとA、B事例の開発	33
5 試行等の結果	34

(1) 労働大学校におけるイブニングセッションでの試行	34
(2) 労働大学校における職業安定行政職員（上級）研修での実施	38
第4章 研修プログラムの効果	42
1. 調査の方法	42
(1) 調査の対象	42
(2) 研修プログラムの実施要領	44
(3) アンケート調査票の開発	47
2. 6労働局におけるアンケート調査の結果	48
(1) 研修生の属性と職業相談業務の経験	48
(2) グループワークの評価	50
(3) 研修プログラムの効果の評価	52
(4) 研修プログラムの感想	56
3. H労働局におけるアンケート調査の結果	65
(1) 研修プログラムの概要	65
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	65
(3) グループワークの評価	67
(4) 研修プログラムの効果の評価	69
(5) 研修プログラムの感想	73
4. G労働局におけるアンケート調査の結果	75
(1) 研修プログラムの概要	75
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	75
(3) グループワークの評価	76
(4) 研修プログラムの効果の評価	78
(5) 研修プログラムの感想	82
5. F労働局におけるアンケート調査の結果	83
(1) 研修プログラムの概要	83
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	84
(3) グループワークの評価	85
(4) 研修プログラムの効果の評価	87
(5) 研修プログラムの感想	90
6. E労働局におけるアンケート調査の結果	93
(1) 研修プログラムの概要	93
(2) 研修生の属性と職業相談業務の経験	94
(3) グループワークの評価	95

(4)	研修プログラムの効果の評価	97
(5)	研修プログラムの感想	101
7	D労働局におけるアンケート調査の結果	103
(1)	研修プログラムの概要	103
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	103
(3)	グループワークの評価	105
(4)	研修プログラムの効果の評価	107
8	C労働局におけるアンケート調査の結果	113
(1)	研修プログラムの概要	113
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	114
(3)	グループワークの評価	115
(4)	研修プログラムの効果の評価	117
(5)	研修プログラムの感想	121
9	B労働局におけるアンケート調査の結果	122
(1)	研修プログラムの概要	122
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	123
(3)	グループワークの評価	124
(4)	研修プログラムの効果の評価	127
(5)	研修プログラムの感想	130
10	b1職業安定所におけるアンケート調査の結果	134
(1)	研修プログラムの概要	134
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	135
(3)	グループワークの評価	136
(4)	研修プログラムの効果の評価	138
(5)	研修プログラムの感想	142
11	A労働局におけるアンケート調査の結果	144
(1)	研修プログラムの概要	144
(2)	グループワークの評価	145
(3)	研修プログラムの効果の評価	147
(4)	研修プログラムの感想	151
12	A労働局管轄の職業安定所におけるアンケート調査の結果	153
(1)	研修プログラムの概要	153
(2)	研修生の属性と職業相談業務の経験	153
(3)	グループワークの評価	155
(4)	研修プログラムの効果の評価	157

(5) 研修プログラムの感想	161
1 3 おわりに	165

資料編

資料 1 DVD教材台本	167
資料 2 やりとり記録	199
資料 3 やりとり記録の解析結果	215
資料 4 調査票	223
(1) 職業相談における困難場面についての自由記述式アンケート	223
(2) 職業相談における困難場面についてのアンケート	225
(3) ふり返りシート	229
(4) 研修プログラムについてのアンケート	230
(5) DVD教材を活用した研修プログラムについてのアンケート	234