

調査研究成果のタイトル：DVD教材

「よりよい職業相談を行うために - 困難場面への対応」

（DVD教材を活用した地方研修用プログラムを含む）

担当：西村公子、榎野 潤

（研究の目的と方法）

ハローワーク職員を対象としたDVD教材「よりよい職業相談を行うために - 困難場面への対応」及び、当該教材を活用した「困難場面やりとり検討プログラム（以下『やりとり検討プログラム』といいます。）」の開発の目的は次の3つです。

職業相談における困難場面でもよりよい対処を行うための工夫とその内容について学習すること。グループで話し合うことの効果を体験し、今後の職業相談の改善へ活かしていくことができるようになること。
ハローワークが組織としてノウハウを蓄え、成長していくことを目指すこと。

やりとり検討プログラムの対象者は、職業相談業務に就いたことがあり、行政歴15年程度までのハローワーク職員です。都道府県労働局及びハローワークにおける職員研修を想定しています。

（内容）

困難場面の選択

やりとり検討プログラムでは、ハローワーク職員が日常的に遭遇する対応に苦慮する具体的な場面（以下「困難場面」といいます。）をとりあげます。研修生は当該場面を再現したDVD教材の視聴及び求職者と職員に発言を文字起こした記録（以下「やりとり記録」といいます。）教材の活用により、困難場面へのよりよい対処を行うための言動上の工夫（以下「職業相談技法」といいます。）について検討します。とりあげた困難場面は次の2場面です。

職員が求職者に質問しても答えてくれない場面
求職者が職員に多数の求人へ紹介を希望する場面

労働大学の研修生（＝ハローワーク職員）を対象とした困難場面に関するアンケート調査の分析結果をもとに、これらの2場面が選択されています。分析結果の詳細は、**ディスカッションペーパー 09-01『職業相談における対応困難場面の分析』**にまとめられています。

やりとり検討プログラム

視聴覚教材を利用した研修は、研修生にとって理解しやすいものですが、受動的な学習にとどまる限り、スキルアップには結びつきません。やりとり検討プログラムでは、求職者と職員のやりとりの問題点、改善点等について、まず研修生個人で考え、次にグループ内で討議し、さらに研修生全体で検討し、最後の研修生一人ひとりが日常業務において実践する事項を決めて発表するという、能動的な参加を図るためのプロセスを設定しています。

また、やりとり検討プログラムでは、当機構における職業相談研究の蓄積をもとに、困難場面に対する職業相談技法を示し、併せてその解説を行うことにより、研修生が当該場面に限らない、よ

り汎用性のある職業相談技法について、学習できるように配慮しています。

表 標準研修プログラム

項目	時間	主体
1. ねらいと進め方の説明	10分	ファシリテーター
2. アイスブレイキング	20分	各グループ
3. A事例の検討	10分	研修生個人
4. グループワーク A事例の気になる点、好ましくない点について	20分	各グループ
5. グループワーク A事例の改善について	20分	各グループ
6. 全体検討 A事例の感想について	10分	全員。進行は ファシリテーター
7. B事例の検討	10分	研修生個人
8. グループワーク A事例とB事例との比較（良くなった点、気になる点）	20分	各グループ
9. 全体検討 事例Bと事例Aの比較と感想	25分	全員。進行は ファシリテーター
10. ふり返り	10分	研修生個人
11. 今後の抱負発表	15分	各グループ
計	170分（+休憩10分） = 休憩含む 180分	

（注）■部分はグループワーク

研究開発物

研究開発物は以下の4点です。

- ・「よりよい職業相談を行うために - 困難場面への対応」研修実施マニュアル
- ・「よりよい職業相談を行うために - 困難場面への対応」研修実施マニュアル別冊
- ・DVD教材「よりよい職業相談を行うために - 困難場面への対応」
- ・CD-ROM「付属資料（研修生配付用ワークシート等の様式）」



地方労働局ならびにハローワークにおいて職員が、DVD教材を活用して、自主的にやりとり検討プログラムを実施できるように研修実施マニュアルを作成しています。2009年9月に、都道府県労働局へ、DVD教材と併せて、このマニュアルを配付しました。

(活用と貢献)

フォローアップ

キャリアガイダンス部門では、専用アカウント (foroapu@jil.go.jp) を設けて、労働局及びハローワークからのやりとり検討プログラムに対する質問等に対応するとともに、効果的な研修実施のための情報を共有化するフォローアップを実施しています。

アクションリサーチ

キャリアガイダンス部門では、2003年より、ハローワークにおける職業相談の質的向上に資するため、職業相談の理論に基づいた効果的な訓練(研修)を開発し、それを実践で活用し、実践結果を研究に活かして理論を洗練し、さらに研修プログラムの改善を図っていくという、研究 研修 実践のサイクルによるアクションリサーチ(労働政策研究報告書 No. 107『職業相談におけるアクションリサーチ』参照)を実施してきました。やりとり検討プログラムの研究開発は、このアクションリサーチを地方研修にまで発展させたものです。そのため、やりとり検討プログラムの効果測定を目的として、同部門の研究員が地方労働局で同プログラムを実施した後、研修生を対象としてアンケート調査を実施しています。これらの分析結果は、JILPT 資料シリーズNo. 69『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』にまとめられています。