# (1) 大泉行子さんの職業相談

## 1) 職業相談のプロセス

大泉行子さんの事例は初回の職業相談です。初回相談では通常、求職申込書を受け取り、未記入や不備な内容を確認することが中心的な業務となります。

A事例では、職員が求職申込書の記入内容の確認に終始しているのに対し、B事例では、職員は求職申込書の記入内容を確認しながら、求職者が就職に対する希望をよりはっきりと言葉にできるように援助している点に大きな違いがあります。

B事例を中心に職業相談のプロセスを整理すると次のようになります（「②B事例（ファシリテーター用）（p21～p27）」参照）。

### ●話しやすい雰囲気づくり：発話 1～13　青色

職員は、求職者が話しづらそうにしている気持ちを察し、話しやすい話題を振り、求職者の緊張感を解きほぐしています。

### ●仕事の経験のふり返り：発話 14～29　緑色

職員は、求職者と一緒になって、求職申込書の記入内容を確認しながら、求職者がどのような仕事をしてきたのか、その経験をふり返っています。

### ●退職理由の明確化：発話 30～47　黄色

職員は、求職者から前職の退職の経緯を聞き、その気持ちをしっかりと受け止めています。

### ●就職の希望の明確化：発話 48～60　赤色

職員は、求職者が抱いている就職への希望を言葉にできるように、援助し、その気持ちを受け止めています。

### ●中断への対応：発話 61～69　紫色

職員は求職申込書の登録をしている間、求職者が手持ちぶさたにならないよう、公共職業安定所に関するパンフレットに目を通しておくように依頼します。

これに対しA事例では、職員は求職申込書の未記入の項目を埋めることだけに集中し、求職者にとって話しやすい雰囲気づくりをしていません。その結果、求職者がどのような思いで前職を退職し、次の仕事にどのような希望を抱いているのか、といった就職活動の方向性を把握することができないでいます。

B事例（ファシリテーター用）（p21～p27）では、プロセスに対応する発話について、色で分けて区別しています。A事例（ファシリテーター用）（p19～p20）についても、B事例のプロセスの分け方に対応して、同様な色分けで、該当する発話について区別しています。

B事例（ファシリテーター用）には、チェック欄に発話レベルでの解釈を掲載しています。特に○及び◎の付いている発話については、職業相談の流れの上で重要な発話となりますので、よく読んでおいてください。

## 2）求職者と職員のやりとりの分析

### ① 職業相談の特徴（図表１　1. 職業相談の特徴　参照）

発話数全体を比較すると、A事例の37に対しB事例ではほぼその２倍に相当する62個の発話がありました。A事例よりもB事例の方で大泉さんと職員の間でより多く言葉のやりとりが行われていたことがわかります。

大泉さんの発話数をみると、A事例では13発話（全体の35.1%）であるのに対し、B事例では30発話（同48.3%）と職員とほぼ同じぐらいまでに増加しています。

「遮断」と「中断」の回数をみると、話している途中で遮られる「遮断」の回数は、A事例は２回であり、いずれも職員が大泉さんの話を遮って話し始めていました。それに対し、B事例での遮断は０回でした。

会話が５秒以上途切れる「中断」については、A事例、B事例ともに７回ですが、A事例では、職員の中断回数が４回と大泉さんの３回より多く、反対にB事例では大泉さんの中断回数が５回と職員の２回より多かったことになります。

大泉さんの「中断」について発話検索をし、その前後の発話から「中断」の意味を解釈すると、A事例では、言葉を詰まらせている（発話番号14、39）のに対し、B事例では自分自身の内省を深めている（発話番号24、33、46）と言えるでしょう。

このようにA事例と比較してB事例では、大泉さんが職員から話を途中で遮られることがなく、自分自身のペースで話をしていたことが伺われます。

### ② 大泉行子さんの発話の特徴（図表１　2. 求職者の発話の特徴　参照）

大泉さんの発話の表現方法をみると、話している今の時点より時間的に前の話であることを示す表現がある「過去」の発話の割合が、B事例では16.6%あったのに対し、A事例では全くありませんでした。

また、話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある「内的」な発話の割合が、B事例では23.3%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

そして、「感情」と「理由づけ」を合わせた感情や欲求を示す表現がある発話の割合が、B事例では16.6%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

B事例において、「過去」の発話を検索すると、前職を辞めた経緯についてふり返り、その理由を説明している発話が中心になっています（発話番号31、37、39、44、47）。

また、「内的」であり、「感情」もしくは「理由づけ」の発話を検索すると、前職を辞めた理由やその時の自分自身の気持ち（発話番号39、44）、そして、これからの就職の希望（発話番号47、56）が表現されています。

一般的に言って、前職を辞めた理由と今後の就職先の希望は、裏表の関係にあります。B事例の職業相談では、職員はこの関係を利用し、大泉さんに前職を辞めた理由を話すように促すことにより、これからのキャリアの方向性へと話を進めていったと言えるでしょう（代表的な発話として発話番号47）。

### ③ 職員の発話の特徴（図表１　3. 職員の発話の特徴　参照）

職員の表現方法をみると、話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある「質問」の割合は、A事例では62.5%、B事例では46.8%とA事例がやや高くなっています。

次に質問の内訳をみると、A事例では、質問の全てが、「はい」や「いいえ」などの答え方が決まっている質問である「閉ざされた質問」であったのに対し、B事例は、「閉ざされた質問」の割合は53.3%、そして答え方が決まってない質問である「開かれた質問」のそれは40.0%でした。

「質問」は相手の発言の内容を拘束する性格があります。概して、初回の職業相談では、求職申込書の未記入や不備な内容の確認が中心的な業務となるため、職員の「質問」の割合が求職者に比べて高く、職員が一方的に質問をする傾向がありますが、A事例はB事例と比較して、その傾向がより顕著であったと言えるでしょう。

また、「質問」の中でも、「閉ざされた質問」は「開かれた質問」よりも、相手の発言の内容を拘束する性格がより強いことから、A事例では、求職者がB事例に比べて自由に話すことができなかったと推測されます。

また、直前の発言の話やキーワードについて、その繰り返しや要約の表現がある発話である「繰り返し」については、B事例では9.3%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。

「繰り返し」について発話検索をすると、B事例の「繰り返し」は、大泉さんが自分自身の気持ちを表現した後に、職員がその表現を繰り返すことが目立っており（発話番号41、45、48）、職員が「繰り返し」を活用することにより、大泉さんの気持ちを受け止めていることを表現していたことがわかります。

これらのことから、B事例の職員は、A事例と比較して、「開かれた質問」を活用することにより、大泉さんが今の気持ちをある程度、自由に話すことができるように働きかけ、「繰り返し」を活用してその気持ちを受け止めていることを表現することにより、丁寧に話を聞こうとしていたことがわかります。

### ④ その他

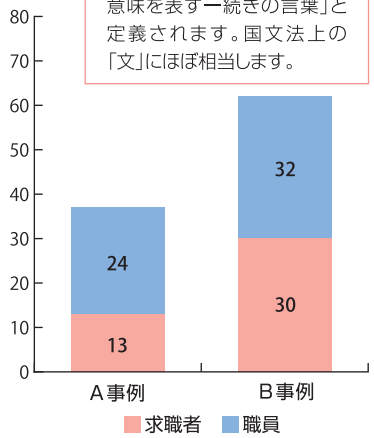
職員が求職申込書の登録のために中座した「中断」（A事例は発話番号44であり、B事例では発話番号69）を比較すると、A事例では大泉さんをただ待たせているだけなのに対し、B事例では、公共職業安定所の支援メニューを記したパンフレットを、簡単な説明をした上で大泉さんに手渡して読んで頂くことを促しており、「中断」を有効に活用していることが伺われます。

## 図表 1　キャリトークによるやりとり記録の分析結果（大泉行子さん）

### 1.職業相談の特徴

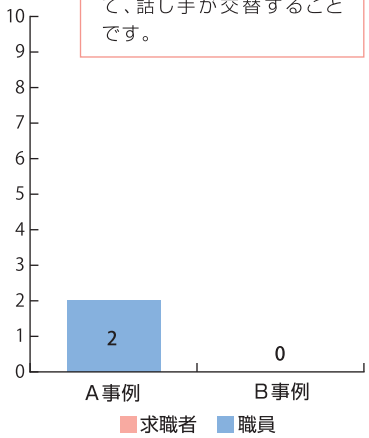
#### 発話数

「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。国文法上の「文」にほぼ相当します。



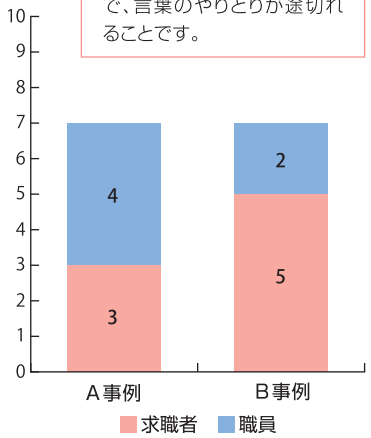

#### 遮断数

「遮断」とは、相手の話を遮って、話し手が交替することです。




#### 中断数

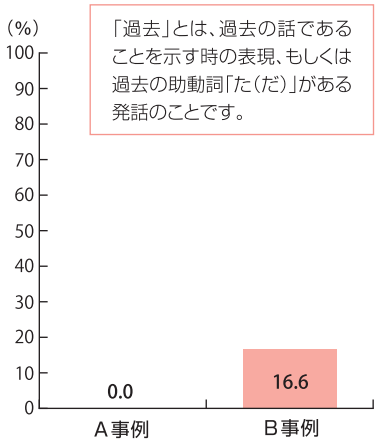
「中断」とは、5秒以上の間隔で、言葉のやりとりが途切れることです。




### 2.求職者の発話の特徴

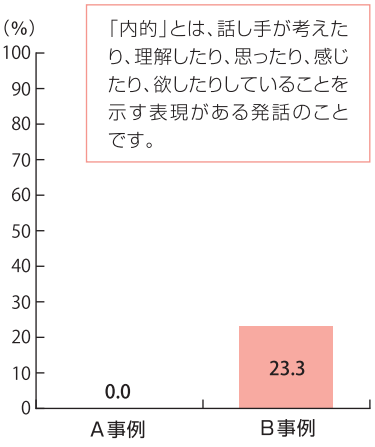
#### 「過去」の割合

「過去」とは、過去の話であることを示す時の表現、もしくは過去の助動詞「た（だ）」がある発話のことです。



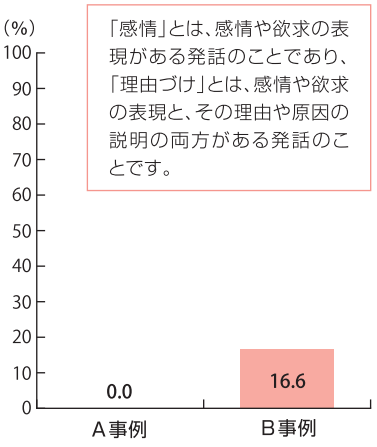

#### 「内的」の割合

「内的」とは、話し手が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある発話のことです。



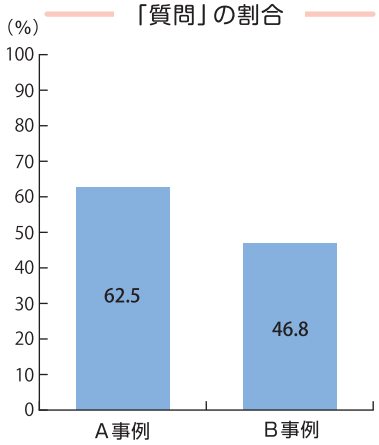

#### 「感情」＋「理由づけ」の割合

「感情」とは、感情や欲求の表現がある発話のことであり、「理由づけ」とは、感情や欲求の表現と、その理由や原因の説明の両方がある発話のことです。

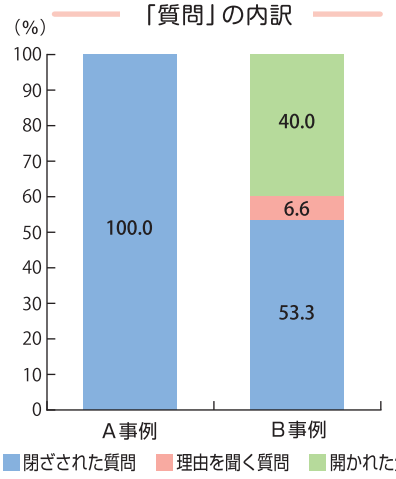



### 3.職員の発話の特徴

#### 「質問」の割合

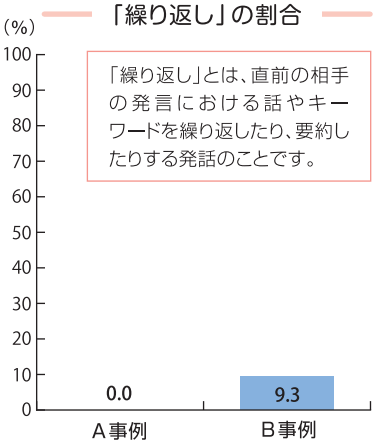



#### 「質問」の内訳




#### 「繰り返し」の割合

「繰り返し」とは、直前の相手の発言における話やキーワードを繰り返したり、要約したりする発話のことです。



# (2) 朝霞太郎さんの職業相談

## 1) 職業相談のプロセス

朝霞太郎さんの事例は2回目の職業相談です。初回の相談で求職票の登録を済ませ、求人検索機を活用して複数の求人票を収集している段階にあり、今回の職業相談では、いかにして求人情報を絞るのかが中心的な業務となります。

A事例では、それぞれの求人に対する求職者の就職可能性を一つひとつ検討していくのに対し、B事例では、求人を選択した理由を整理することにより、就職活動の方針を明らかにしていくという点で大きな違いがあります。

B事例を中心に職業相談のプロセスを整理すると次のようになります。

### ●求職者の気持ちの受容：発話1～17 青色

職員は、求職者の早く就職したい、持ってきた求人票を全部紹介して欲しい、という気持ちを受け止めています。

### ●求人情報の選択基準の明確化：発話 18～32 緑色

職員は、求職者が求人情報を選択した基準やその理由を言葉にできるように援助しています。

### ●求人情報の整理：発話 33～56 黄色

職員は、求職者が求人情報の選択基準である賃金や仕事内容の観点から、求人情報を整理するように援助しています。

### ●求人情報の選択：発話 57～82 赤色

職員は、求職者が求人情報を絞り、その理由を言葉にできるように援助しています。

これに対しA事例では、職員は求職者の気持ちを受け止めず、一つひとつの求人情報の就職可能性を検討することから始めています。そのため求職者は、自分自身がどのような基準で求人情報を選択し、さらにはそれらの基準のうち、どれを最も優先させようとしているのか、といった就職の方針を言葉にできていません。

なお、B事例（ファシリテーター用）（p.35～p43）では、プロセスに対応する発話について、色で分けて区別しています。A事例（ファシリテーター用）（p32～p34）についても、B事例のプロセスの分け方に対応する発話について、同様な色分けで区別しています。

B事例（ファシリテーター用）には、チェック欄に発話レベルでの解釈を記載しています。特に○及び◎の付いている発話については、職業相談の流れの上で重要な発話となりますので、よく読んでおいてください。

## 2) 求職者と職員のやりとりの分析

### ① 職業相談の特徴（図表2　1. 職業相談の特徴　参照）

全発話数を比較すると、A事例の61に対し、B事例では76個の発話がありました。B事例の方が朝霞さんと職員の間でやや多く言葉のやりとりが行われていたことになります。

朝霞さんの発話数をみると、A事例では23発話（全体の37.7%）であるのに対し、B事例では34発話（同44.7%）と発話数も全体の発話に占める割合も高くなっています。

「遮断」と「中断」の回数をみると、話し手が話している途中で遮られる「遮断」の回数は、A事例の2回（いずれも職員が朝霞さんの話を遮って話し始めたもの）に対し、B事例は0回でした。

会話が5秒以上途切れる「中断」の回数をみると、A事例では、朝霞さんと職員がともに1回ずつであるのに対し、B事例では、朝霞さんが会話を途切れさせた回数が6回、職員は0回でした。

さらに、B事例の朝霞さんの「中断」について発話検索をし、その前後の発話をみると、朝霞さんがどのような基準で求人企業を選択したのか、その考えを整理するための作業や内省であることがわかります（発話番号34、39、43、52、59、76）。

このようにB事例では、朝霞さんは職員から話を途中で遮られず、自分自身のペースで、求人情報の選択基準や優先順位についての考えを整理することができたと言えるでしょう。

### ② 朝霞太郎さんの発話の特徴（図表2　2. 求職者の発話の特徴　参照）

朝霞さんの発話の表現方法をみると、話している今の時点より先の話であることを示す表現がある「未来」の発話の割合が、A事例では0%、B事例では11.7%でした。

話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある「内的」な発話の割合は、A事例では34.7%、B事例では35.2%とほぼ等しいと言えるでしょう。

「感情」と「理由づけ」を合わせた感情や欲求を示す表現がある発話の割合が、A事例では26.0%であり、B事例ではやや少なく20.5%でした。

これらのことから、朝霞さんはA・B両事例で同じぐらいの割合で自分自身の思いを表現しているが、A事例の方がやや感情的な会話であったことがわかります。それに対してB事例では、未来に向けた話へと展開していたと言えるでしょう。

### ③ 職員の発話の特徴（図表2　3. 職員の発話の特徴　参照）

職員の表現方法をみると、話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある「質問」は、A事例では34.2%であったのに対し、B事例では52.3%に上昇しました。

次に「質問」の内訳をみると、A事例では、答え方が決まっている質問である「閉ざされた質問」が92.3%であるのに対し、B事例も同様に「閉ざされた質問」が54.5%と最も

高かったのですが、答え方が決まってない質問である「開かれた質問」が40.9%とかなりの割合を占め、「理由を聞く質問」も4.5%と少ないながらもありました。これらのことから、B事例の職員は様々な「質問」を積極的に活用していることがわかります。

B事例の職員の「質問」について発話検索をすると、職員が「質問」を活用することにより、求職者が求人情報の選択基準や優先順位を意識し、求人情報を絞ることができるように援助していることがわかります（発話番号21、23、26、28、31、46、57、73）。

また、B事例では職員が考えたり、思ったり、感じたりしていることを表現している「内的」な発話の割合が14.2%であったのに対し、A事例では全くありませんでした。B事例の職員の「内的」について発話検索をすると、自らの考えや意見として、積極的に助言や情報提供をしていることがわかります（発話番号18、19、37、51、55）。

これらのことからB事例の職員は、積極的に「質問」を活用したり、「内的」表現を活用して、自らの考えや意見として助言や情報提供をしたりすることにより、朝霞さんが求人情報を絞ることができるように援助していたと言えるでしょう。

### ④ その他

B事例において職員は、朝霞さんが選択してきた求人情報を活用して、就職活動の方針を言葉にすることを援助しています。その手順は、まず、朝霞さんが求人情報の選択基準を意識できるように促し（発話番号18、19、21、26、46等）、ついでその選択基準をもとに求人票の並び替えをしたり（発話番号33）、分類したり（発話番号51）することを提案しています。

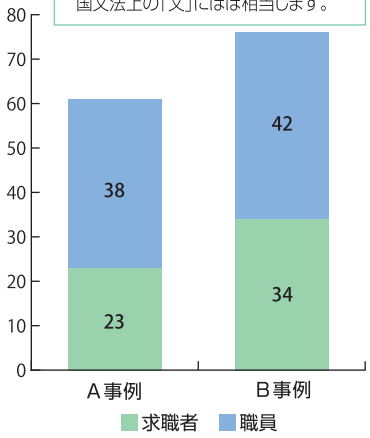
職員は、こういった提案をする際、「～と思います」（発話番号18、51）といった「内的」表現を活用することにより、自分の意見として、求人情報の絞り方を提案しており、朝霞さんがこれらの助言について、押しつけられているような印象を持たないように配慮しています。

## 図表２　キャリトークによるやりとり記録の分析結果（朝霞太郎さん）

### 1.職業相談の特徴

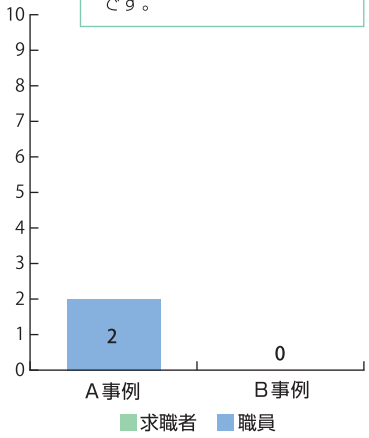
#### 発話数

「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。国文法上の「文」にほぼ相当します。



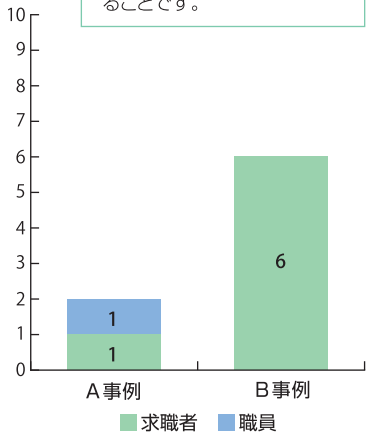

#### 遮断数

「遮断」とは、相手の話を遮って、話し手が交替することです。




#### 中断数

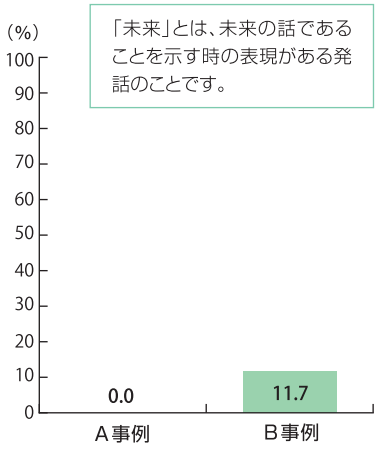
「中断」とは、5秒以上の間隔で、言葉のやりとりが途切れることです。




### 2.求職者の発話の特徴

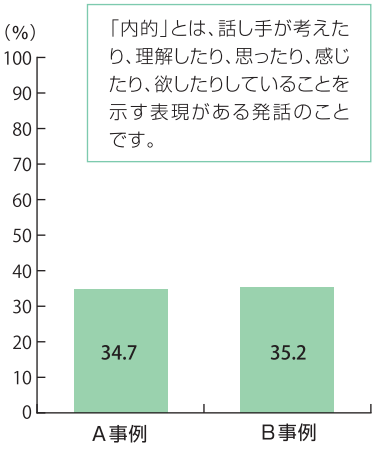
#### 「未来」の割合

「未来」とは、未来の話であることを示す時の表現がある発話のことです。



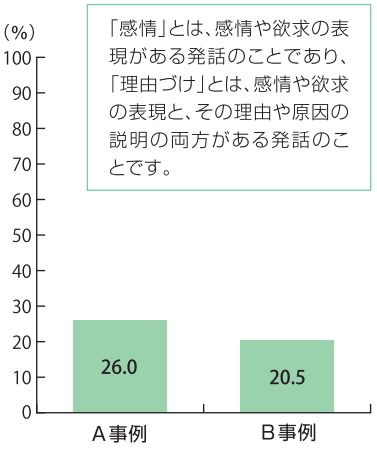

#### 「内的」の割合

「内的」とは、話し手が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある発話のことです。



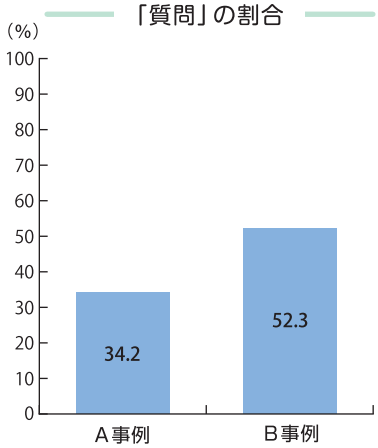

#### 「感情」＋「理由づけ」の割合

「感情」とは、感情や欲求の表現がある発話のことであり、「理由づけ」とは、感情や欲求の表現と、その理由や原因の説明の両方がある発話のことです。

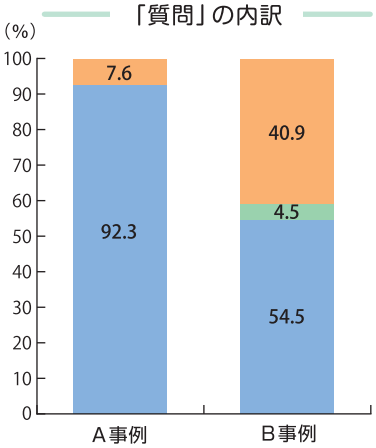



### 3.職員の発話の特徴

#### 「質問」の割合

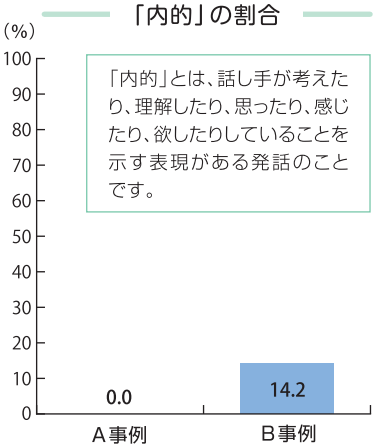



#### 「質問」の内訳







#### 「内的」の割合

「内的」とは、話し手が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある発話のことです。