

中高年求職者の職業相談

J-LPT 副主任研究員 榎野 潤

1. 職業相談の解析

職業相談の特徴やプロセスが、数字やグラフによって、客観的に表現できたらどうだろう。今回の特集のような原稿はお茶の子さいさい、さつさと書けるだろう。職業相談の事例を集め、中高年求職者を対象としたものと、それ以外の年齢層を対象としたもので、数量化された特徴を比較すればいい。違いのあるところが、中高年求職者の職業相談の特徴である。

それだけではない。職業相談のプロセスのなかで、数量化された特徴がどのように変化したのか、それをグラフにできたら、中高年求職者の職業相談のプロセスがビジュアルに理解できるだろう。

2. 「逐語くん」の開発

労働大学では、プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とした中高年求職者の再就職支援に関する研究」の一環として、再就職のためのカウンセリング技法研究が進められている。そのなかで、職業相談のプロセスを客観化するためのツールとして、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下、「逐語くん」という）」

を開発した。

二、三カ月前、一年がかりで、逐語くんがほぼ完成したところである。これから職業相談の事例が収集される予定だが、幸運にも、労働大学で実施される研修コースのなかに、逐語くんを使った授業が組み込まれることになった。この原稿を書いている、つい一週間前に、その授業が行われたところである。

この授業の事前準備として、ハローワーク職員である研修生、自分自身の担当した職業相談の録音と、それをもとにした逐語記録の作成を求め、この授業から三四の職業相談の事例が収集された。

本稿では、これらを、逐語くんを用いて解析し、中高年求職者の職業相談の特徴について検討する。その前に、読者の皆様は、いきなり逐語くんと言われてもわからないと思うので、簡単にこのツールについて説明しよう。

なお、逐語くんでは、求職者は「Job Seeker」であることから「J.S」、職業相談担当の職員は「Career Counselor」であることから「C.C」と表記する。この原稿もそれらの表記にならう。

(1) 「逐語くん」とは何か？

逐語くんはコンピュータ上で動くソフトウェアである。この逐語くんを

使っていると、何ができるようになるのだろうか？

まず、逐語記録の作成が容易になる。逐語記録の作成は、罫線を引いたり、J.SとC.Cごとにそれぞれの発言に番号を振ったりと大変な作業である。しかし、逐語くんを使うと、それらの作業が簡単になる。

ついで、発言の分類が容易になる。職業相談の特徴やプロセスを客観化するため、一定の分類基準のもとで、発言は分類される。逐語くんを使うと、コンピューターの画面上で、マウスをクリックするだけで、逐語記録における一つひとつの発言が分類できる。

ちなみに、発言は「発話」ごとに分類する。発話は、まとまった意味を表す一続きの言葉と定義される。簡単に言うと「文」である。話し始めから、句点「。」もしくは疑問符「？」のところまでを一つの発話と考えてもらいたい。

発話の分類基準は「発話方向」、「発話進行」、「発話主題」の3種類があり、発話進行の低位分類として、「発話手段」がある。ここでは、一つひとつの分類基準について説明すると長くなるので、省略させていただく。

さて、話を戻そう。逐語くんを使うと何ができるかだが、職業相談の解析が容易になる。分類基準ごとに集計し

たり、それらの結果をグラフにできる。百聞は一見に如かず。解析の結果をお見せしよう。

(2) 解析結果の例

逐語くんでは、さまざまな種類の解析ができる。そのうちの一つに「STAT」がある。これは野球のスコアのようなもので、職業相談の特徴を数字によって示したものである。

表1は、研修生の事例のSTATである。緑線で囲った「総発話数」のところを見てほしい。この職業相談での発話数が全部で九八個だったことを示している。

次に、赤線で囲った「発話進行」の部分を見てほしい。発話進行とは、話し手が聞き手に対し、どのような働きかけをしているのかという分類基準である。具体的には、三つのカテゴリがあり、それらは、「質問」と「返答」、そして、それら以外の「説明」である。この3つのカテゴリ以外に、「その他」というカテゴリがある。「こんにちは。」「おはようございます。」など慣習的表現等が分類される。発話進行の分類基準では、これらの四つのカテゴリのどれかに発話が分類される。赤線で囲まれた部分は、この職業相談では、質問に分類される発話が一二個あり、それらは全体の発話数のなかで一二%を占めていることを示している。

職業相談のプロセスをグラフ化したものに、「累積度数分析」がある。これは職業相談の時間的な流れを横軸にとり、それぞれの分類基準の累積度数を縦軸にとり、グラフにしたもので

表1 STATの例

STAT - 全体				
記録番号: 1				
発話方向	発話進行		発話手段	発話主題
内約 20 (20%)	質問 12 (12%)	選択 12 (12%)	事例 77 (79%)	
外約 69 (70%)		自由回答 0 (0%)	感情 13 (13%)	
一般 5 (5%)		理由 0 (0%)	意味づけ 4 (4%)	
その他 4 (4%)		その他 0 (0%)	その他 4 (4%)	
	回答 9 (9%)	肯定 5 (5%)		
		否定 4 (4%)		
		中立 0 (0%)		
		その他 0 (0%)		
	説明 73 (74%)	指示 13 (13%)		
		非指示 6 (6%)		
		中間 54 (55%)		
		その他 0 (0%)		
	その他 4 (4%)	その他 4 (4%)		

ある。図1は、研修生の事例について、発話方向の各カテゴリの累積度数を百分率にして示したものである。

発話方向とは、話し手を中心として発話の方向と距離をもとに分類する基準であり、「内的」、「一般」、「外的」の三つのカテゴリがある。

内的発話は、発話のなかに、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。たとえば、「私は〜と考える。」「私は〜と思う。」「私は〜したい。」「〜といった表現は、話し手自身の思いや欲求など内面を示すものであ

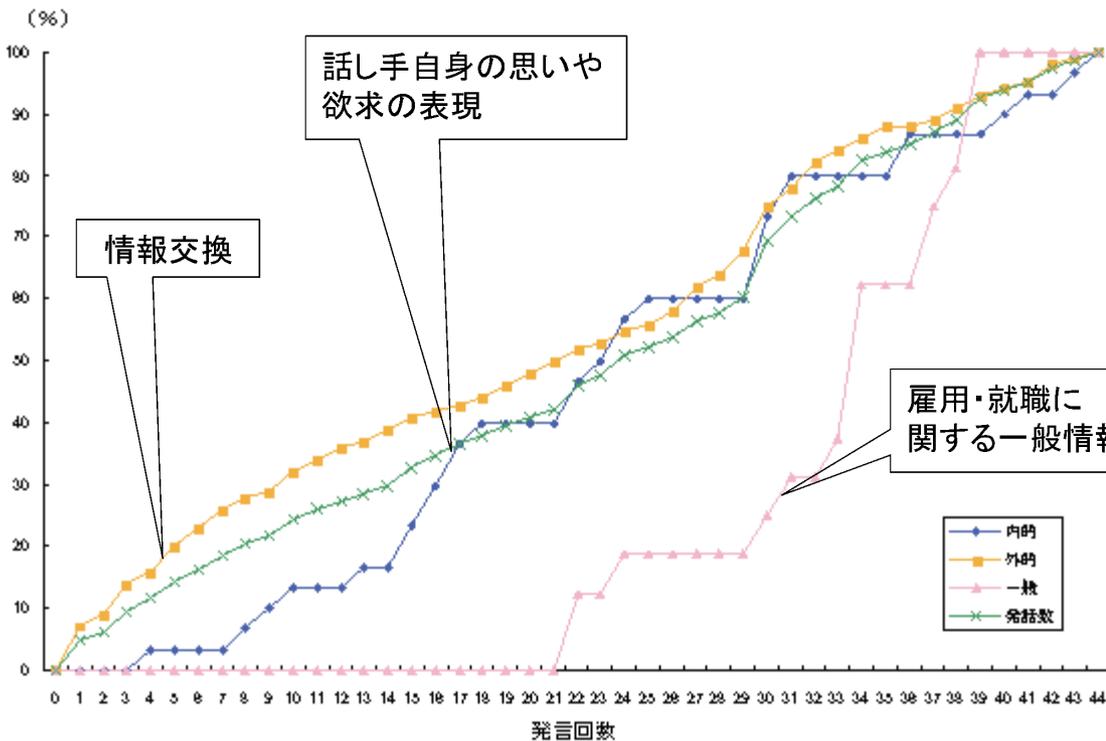
3. 中高年求職者の職業相談の特徴

た表現ではない。よって、一般発話に分類される。これら以外に発話進行と同様、「その他」のカテゴリがあり、発話方向の分類基準では、これらの四つのカテゴリのどれかに発話が分類される。

図1は、職業相談のプロセスにおいて、まず外的発話から始まり、途中で、内的発話が増え、終わり頃になって一般発話が増えることを示している。

ることから、内的発話に分類される。外的発話は、話し手自身の思いや欲求など内面を示す表現がない発話である。一般発話は、外的発話のうち、就職や雇用について、多くの人や状況にかかわることを示す表現があるものである。「景気が悪くて、就職が難しい。」という発話は、特定の個人や会社に限定されること

図1 発話方向の累積度数



ハローワーク職員が窓口で職業相談・職業紹介をする際のマニュアルである『一般職業紹介業務取扱要領』では、個別面接相談において留意する項目が10あげられている。そのうち、JS

に「考えさせ、気付けさせ、主体性・自主性を持たせるように配慮し、可能な限り最終の結論は自分で出させること。」という項目がある。

逐語くんで言うと、職業相談のなか

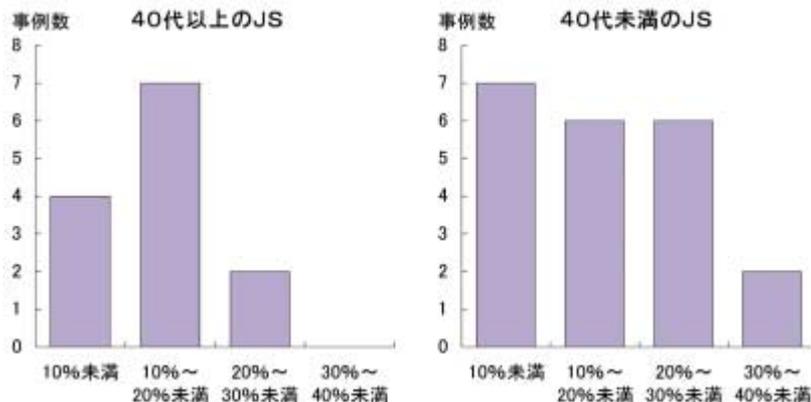
で、「私は〇〇の仕事がしたい。」「私は××への仕事を希望する。」というように、JSは内的発話を話すことが大切ということである。

では、中高年求職者はどのくらい内的発話を話しているだろうか？

研修生の事例を、「四〇代以上」のJS（二三事例）と、「四〇代未満」のJS（二二事例）に分け、それぞれの内的発話の割合の平均値を見ると、前者が一四・四％（標準偏差Ⅱ七・八）、後者が一六・七％（標準偏差Ⅱ一・〇）だった。

この結果は、四〇代以上のJSが、四〇代未満のJSと比較して、自分自

図2 内的発話の割合



身の違いや欲求など内面を表現した発話の割合が低いことを示している。ただし、この違いは統計学的に有意ではなかった。この原因として、四〇代未満のJSで、内的発話の割合の分散が大きかったことが考えられる。

図2は、内的発話の割合から事例の分布をグラフにしたものである。四〇代以上のJSの場合、全般的に内的発話の割合が低い傾向にあるのに対し、四〇代未満のJSでは、はっきりとした傾向が見られず、個人によって多様であることがわかる。

この他にも、逐語くんの分析から中高年求職者の職業相談について、様々な特徴が明らかにされているが、今回は紙面の都合もあり、ここまでとした。

＜プロフィール＞
榎野 潤（かやの・じゅん）
労働政策研究・研修機構副主任研究員。主な論文に、「再就職のための求職者の心理的課題」(産業カウンセリング学会第八回大会報告、二〇〇三年)、「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)(二〇〇三年)など。

大原社会問題研究雑誌

No.561 2005.8.

【特集】英国の福祉改革の動向と到達点 (2)

EU・英国における社会的包摂とソーシャルエコノミー

中島 恵理

英国の所得保障改革 (下)

榊原 毅

英国の医療福祉サービスの動向と官民関係 (下)

伊藤 善典

■講演

労働調査からみた若者の仕事と暮らし

白石 利政

■書評と紹介

木本喜美子著『女性労働とマネジメント』

首藤 若菜

伊藤セツ・天野寛子・天野晴子・水野谷武志編著『生活時間と生活福祉』

橋本美由紀

社会労働関係文献月録

法政大学大原社会問題研究所

月例研究会

所報 2005年4月

発行／法政大学大原社会問題研究所
発売／法政大学出版局

〒194-0298 東京都町田市相原町4342 tel.0427-83-2307
〒162-0843 東京都新宿区市谷田町2-14-1 tel.03-5228-6271