

補論 職業相談シミュレーションの研修効果

1. はじめに

独立行政法人労働政策研究・研修機構キャリアガイダンス部門では、2008年度から2011年度にかけ、厚生労働省職業安定局首席職業指導官室と連携しながら、公共職業安定所の職員が対応困難と感じる場面について、よりよい対応を学習するための都道府県労働局ならびにハローワークにおける研修プログラムと、その研修教材を研究開発した。

研究開発の当初から、研修プログラムに期待される効果として、次の3つが設定された。

- ① 職業相談における困難場面での、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。
- ② 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。
- ③ 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。

研修プログラム及び研修教材の開発に当たっては、地方労働局、ハローワーク、労働大学校の協力により、研修プログラムを試行し、上記の①～③の視点から研修プログラムの効果を測定する質問紙調査を実施し、研修の効果を把握しながら、研修プログラム及び研修教材の改訂を行った。

2008～2009年度は、行政、実務家、研究者からなる「ビデオ映像を活用した職業相談技法研修プログラム開発検討委員会」を設置し、同委員会での検討をもとに、2009年度に研究開発の成果として、DVD教材を活用した研修プログラム「よりよい職業相談を行うために－困難場面への対応」というタイトルの研修実施マニュアル及び研修で視聴するDVD教材、グループワークで活用するワークシートからなる別冊を作成した（独立行政法人労働政策研究・研修機構、2010）。

この研修プログラムでは、**調査1**と**調査2**で明らかにされた公共職業安定所の職業相談における困難場面の特徴を資料として、委員会での話し合いをもとに、「求職者に質問しても何も答えてくれない」場面と、「求職者が多数の求人を検索してくるが、それらを絞ることができない」場面をとりあげ、これらの困難場面を再現したA事例と、職業相談技法を活用した改善事例であるB事例をもとに映像化し、研修生がそれらを視聴して、グループで困難場面に対処するための対応方法について話し合うというものであった。

この研修プログラムの効果を把握するため、6つの地方労働局で実施し、質問紙調査により、その効果について調査した。その結果、①研修生同士で困難場面について話し合うグループワークが機能していたこと、②研修生が困難場面に対処するための対応方法がイメージできるようになったこと、③研修生が、職員同士で困難場面について話し合うことにより、相談をよりよくしたり、組織としてノウハウが蓄積できるようになることを、より強く認めるようになった。

たこと、などの効果が認められた。

また、研修プログラムの感想について聞いたところ、研修生からの要望として、研修プログラムで扱う困難場面の事例を増やしていくことが望まれていることがわかった。

こういった研修生からの要望を受け、より汎用性の高い地方研修プログラムの開発を目的として、2010～2011年度に行政、実務家、研究者からなる「職業相談シミュレーションを活用した困難場面への対応技法研修プログラム開発検討委員会」を設置し、委員会での検討を通して、シミュレーション技法を活用した研修プログラム（以下「職業相談シミュレーション」という）の開発を進めた。

補論では、地方労働局において職業相談シミュレーションを試行し、質問紙調査により、その効果について調査した結果について報告する。

2. 職業相談シミュレーションの概要

(1) シミュレーションを活用した研修プログラムの開発

研修プログラムの開発に係る基本的な考え方は、DVD教材を活用した研修プログラムと同様であり、困難場面を再現したA事例と、職業相談技法を活用した改善事例であるB事例を素材として、困難場面に対処するための対応方法について、研修生同士で話し合うというものである。

その際、A事例では、シミュレーションという手法を用い、研修生同士で話し合っ、困難場面の設定やシナリオをつくり、職員役、求職者役、必要に応じて求人者役を決め、その設定やシナリオに沿ってロールプレイングをし、あえて職業相談の困難場面を再現するようにした。

シミュレーションを活用するメリットとして、次の3つのことが考えられる。①困難場面に遭遇した際、職員がどのような判断や意思決定をして、困難場面に対応しているのかを意識できるようになる¹。②DVD教材と違い、研修生が役割演技を通してA事例を作成することにより、研修生がより能動的に研修に参加できるようになり、より身近な困難場面での問題を取り上げて検討できるようになる。③シミュレーションはロールプレイングの一種であるが、演技者（特に職員役）が困難場面を、あえて再現するという趣旨で演技することにより、「困難場面によく対応しなければならない」というプレッシャーをあまり受けなくなる。

(2) 職業相談シミュレーションを活用した2種類の研修プログラムの開発

職業相談シミュレーションを活用した研修プログラムは、「困難場面の設定作成タイプ」と「困難場面のシナリオ作成タイプ」の2種類が開発された。

¹ 研修プログラムの開発にあたり、認知的課業分析の考え方を取り入れることにした。認知的課業分析では、職業相談の担当者のような知識労働者が、仕事を遂行するのに必要とされる知識や、それらの知識をもとに、どのような判断や意思決定をしているのかを明らかにする。シミュレーションは認知的課業分析の一手法である。シミュレーションは、ロールプレイング等により仕事上の経験を人工的に再現することを通して、その仕事に係る判断や意思決定のプロセスを意識化する手法である(Crandall, B., Klein,G. and Hoffman,R.R.,2006)。

困難場面の設定作成タイプでは、**調査1**と**調査2**で明らかにされた公共職業安定所の職業相談における困難場面の特徴を資料として、委員会での話し合いをもとに、研修プログラムに汎用性を持たせるために、複数の困難場面を組み合わせた「仕事探しとは直接、関係のない話をするばかりで、就職活動の具体的な話に進まない」場面と「要件にまったく合わない求人に応募の連絡をするように強く求める」場面を作成し、シミュレーションを活用して、研修生同士で困難場面を再現したA事例と、**調査3**及びベテラン職員を対象としたヒアリング調査²を参考にして作成した職業相談技法を活用した改善事例であるB事例を素材として、困難場面に対処するための対応方法について話し合うというものである。

困難場面のシナリオ作成タイプでは、さらに研修プログラムの汎用性を持たせるために、研修生同士で話し合っ問題意識の共有できる困難場面を決め、シミュレーションを活用して研修生同士で困難場面を再現した事例を素材として、困難場面に対処するための対応方法について話し合うというものである。このタイプでは、シミュレーションは事例Aに相当するが、困難場面が研修生の任意によって設定されるため、事例Bに相当するものは提供されなかった。

3. 研修プログラムの効果の測定

研修プログラムの効果を測定するため、**付表4**に示す調査票を開発した。質問紙調査票の開発に当たっては、カナダのキャリア開発研究者のグループであるCRWG (Canadian Research Working Group for Evidence-Based Practice in Career Development)が開発した研修プログラム評価ツールを参考にした (Baudoin, R., Bezanson, M. L., Borgen, W., Goyer, L., Hiebert, B., Lalonde, V., Magnusson, K., Michaud, G., Renald, C., & Turcotte, M., 2007)。この評価ツールは次の3つの特徴がある。

第一に、科学的根拠に基づいて、研修プログラムの効果を把握することである。よって、研修生が研修プログラムを受講することにより、どのような知識や技能を修得できるかを明らかにし、それらを客観的に測定する質問項目を作成することが求められる。

本研究では、研修プログラム開発の目的は明らかであり、この目的がどの程度達成されたのかを把握するため、次の5種類の質問項目を作成した。

困難場面の設定作成タイプのための質問項目

- ①求職者が仕事探しは関係のない話ばかりをする相談場面において、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。
- ②求職者が要件にあわない求人に応募の連絡をするように強く求める相談場面において、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。

²2011年7月から9月にかけて、公共職業安定所の職業相談業務経験のある中堅管理監督者層12人を対象として、調査2の分析により絞り込まれた12種類の困難場面について、その対処の経験を聞くヒアリング調査を実施した。

困難場面のシナリオ作成タイプのための質問項目

③再現された対応の難しい相談場面において、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる。

困難場面の設定作成タイプとシナリオ作成タイプに共通する質問項目

④職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談をよりよくすることができる。

⑤職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてノウハウを蓄積することができる。

第二に研修生は、研修プログラムの終了時に、研修プログラムが始まる前と終了時をふり返り、自分自身の知識や技能の程度を評価することである。

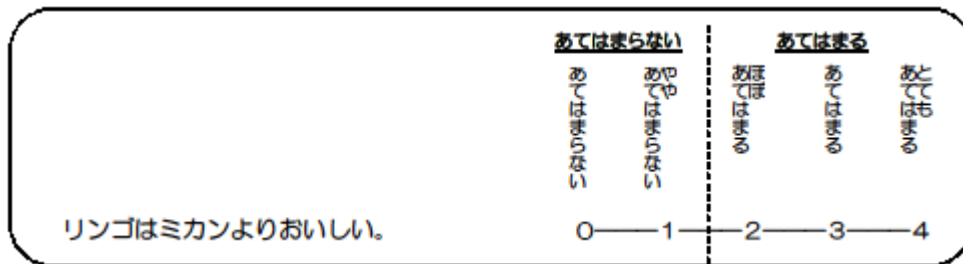
その理由として、例えば、研修生がコミュニケーションスキルの修得を目的とした研修プログラムを受講し、始まる前と終了時の2時点で、自分自身のコミュニケーションスキルを評価したとする。始まる前は、研修生は自分自身にコミュニケーションスキルがあると評価していたが、研修プログラムを受講することにより、自分自身にそういったスキルがないことに気づいたとする。そうすると、研修生は新しいスキルを学習できたにもかかわらず、始まる前と終了時で評価が下がることになり、研修プログラムの効果はマイナスということになる。

つまり、研修生が研修プログラムを受講することにより、どの程度知識や技能を修得できたのかを評価するには、研修プログラムの終了時でなければわからないということである。よって本研究では、研修プログラムの終了時に、研修生は、研修プログラムの始まる前と終了時をふり返り、上述した①～⑤の質問項目について評価することが求められた。

第三に意思決定のプロセスとして、研修プログラムの評価を捉えることである。一般的に言って、感覚的に評価を行うことは避けるべきである。感覚的な評価とは、評価者がそのプロセスを説明できないことである。よって研修生は、意思決定のプロセスを踏んで評価することにより、感覚的な評価を避けることが可能となる。

補論図表3-1の例で説明すると、「リンゴはミカンよりおいしい」という評価項目に対し、「あてはまらない」から「とてもあてはまる」の5件法で評価をする場合、従来の聞き方では、評価者は感覚的にどれか一つを選択することが求められた。これに対しCRWGDRCは、評価者が次のプロセスを踏んで一つを選択することを求める。まず質問項目について、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決め、ついで、あてはまらない場合、「あてはまらない(0)」か「ややあてはまらない(1)」の2段階で評価し、あてはまる場合、「ほぼあてはまる(2)」、「あてはまる(3)」、「とてもあてはまる(4)」の3段階で評価する。これにより、評価者は評価のプロセスを説明できるようになり、感覚的な評価を避けることができるようになる。

補論図表 3-1 5件法の例



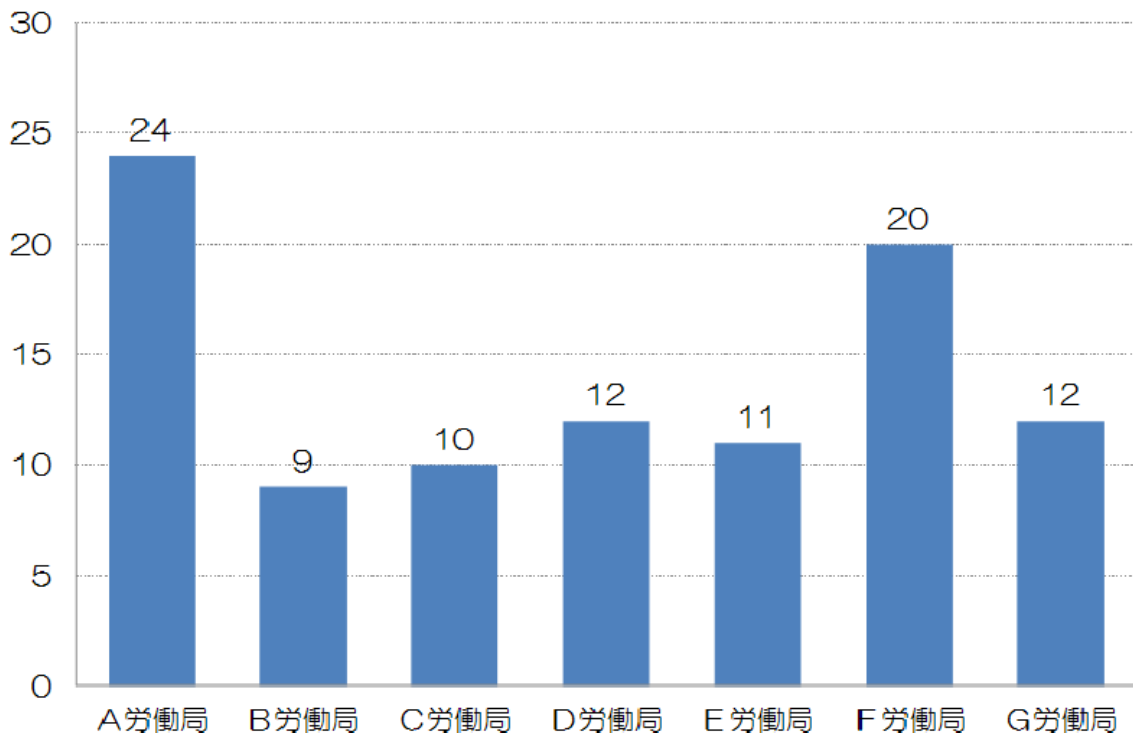
4. 困難場面の設定作成タイプの研修効果

(1) 分析の対象

2011年1月～3月に、A労働局からG労働局までの7労働局に対して、困難場面の設定作成タイプを実施した。プログラムでは、2つの困難場面についてシミュレーションを行い、その対応について検討した。

プログラムの受講後、研修に参加した研修生104人に調査票を配付し、その場で調査票を回収した。回収率は100.0%であった。

B労働局において、2つの困難場面のうち、「仕事探しとは直接、関係のない話をするばかりで、就職活動の具体的な話に進まない」場面のみを受講した研修生が3人おり、「要件にまったく合わない求人に応募の連絡をするように強く求める」場面のみを受講した研修生が3人いたが、分析には両困難場面を受講した98人分を使用した。補論図表4-1に労働局ごとの分析の対象となった研修生の人数を示す。



補論図表 4-1 労働局ごとの研修生の人数

研修プログラムの標準的なスケジュールを補論図表4-2に示す。

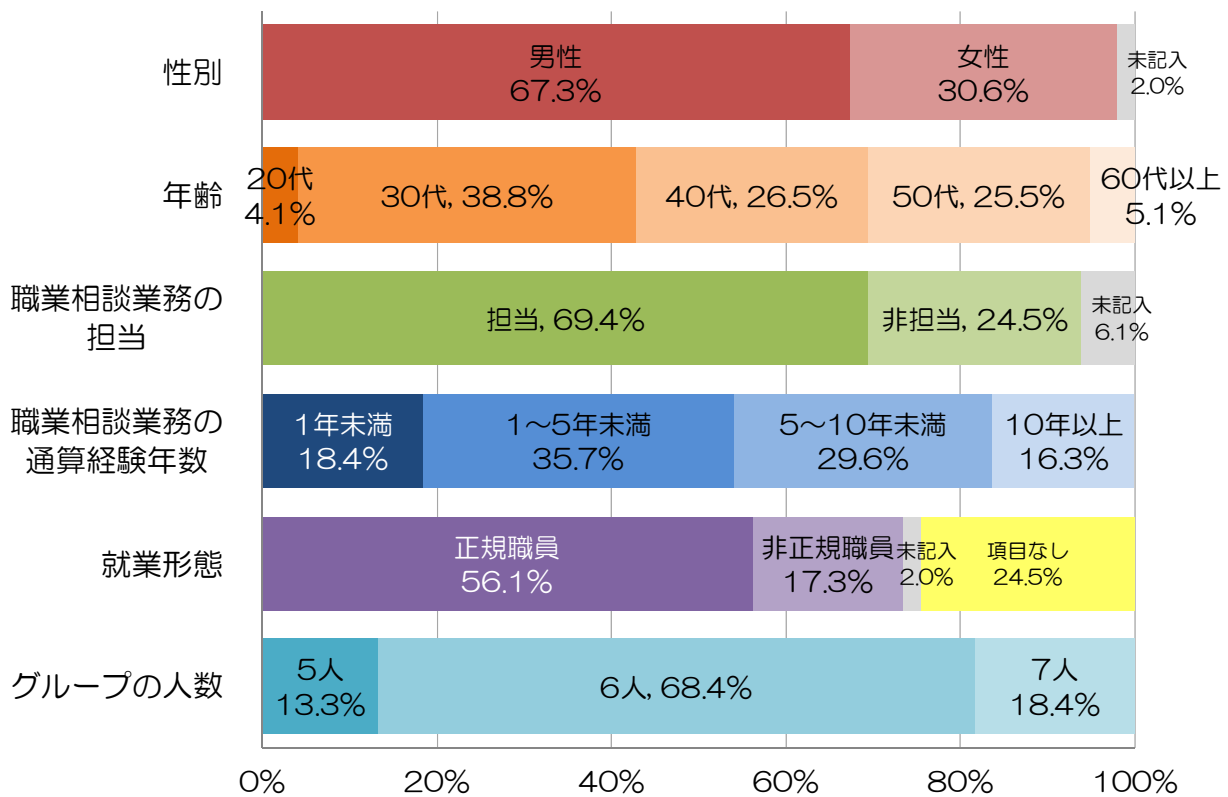
補論図表 4-2 困難場面の設定作成タイプのスケジュール

困難場面の設定作成タイプ
職業相談シミュレーション（標準所要時間：90分）

時 間	グループワークの項目
0:00~0:14 (14分)	1. プログラムの目的
	2. 職業相談シミュレーションについて
	3. プログラムのスケジュール
	4. グループワークについて
0:14~0:35 (21分)	5. 話し合う ○困難場面の設定について話し合いましょう ステップ1：進行役を決める（3分） ステップ2：困難場面をイメージする（3分） ステップ3：困難場面の設定を決める（15分）
0:35~0:50 (15分)	6. 演じる ○シミュレーションをしましょう ステップ1：役割を決める（3分） ステップ2：シミュレーションを始める（12分）
0:50~1:15 (25分)	7. 検討する ○シミュレーションを検討しましょう ステップ1：シミュレーションの録音記録を聞く（10分） ステップ2：求職者役（・求人者役）の発言に対する応答を検討する（15分）
1:15~1:30 (15分)	8. 知恵を借りる ○先輩の知恵を借りましょう ステップ1：やりとり記録を黙読する（5分） ステップ2：応答のポイントを黙読する（5分） ステップ3：実践を考える（5分）

(2) 研修生の属性

研修生の属性を補論図表4-3に示す。



補論図表 4-3 研修生の属性

性別は、「男性」が 67.3%、「女性」が 30.6%であり、研修生の約 7 割が男性であった。

年齢層は、「30 代」が 38.8%と最も多く、ついで「40 代」が 26.5%、「50 代」が 25.5%、「60 代以上」が 5.1%、「20 代」が 4.1%であり、研修生の約 4 割が 30 代であった。

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかどうかについては、担当している研修生が 69.4%であり、研修生の約 7 割が職業相談業務を担当していた。

職業相談業務の通算経験年数は、「1～5 年未満」が 35.7%と最も多く、ついで「5～10 年未満」が 29.6%、「1 年未満」が 18.4%、「10 年以上」が 16.3%であり、研修生の通算経験年数は幅広いものであった。

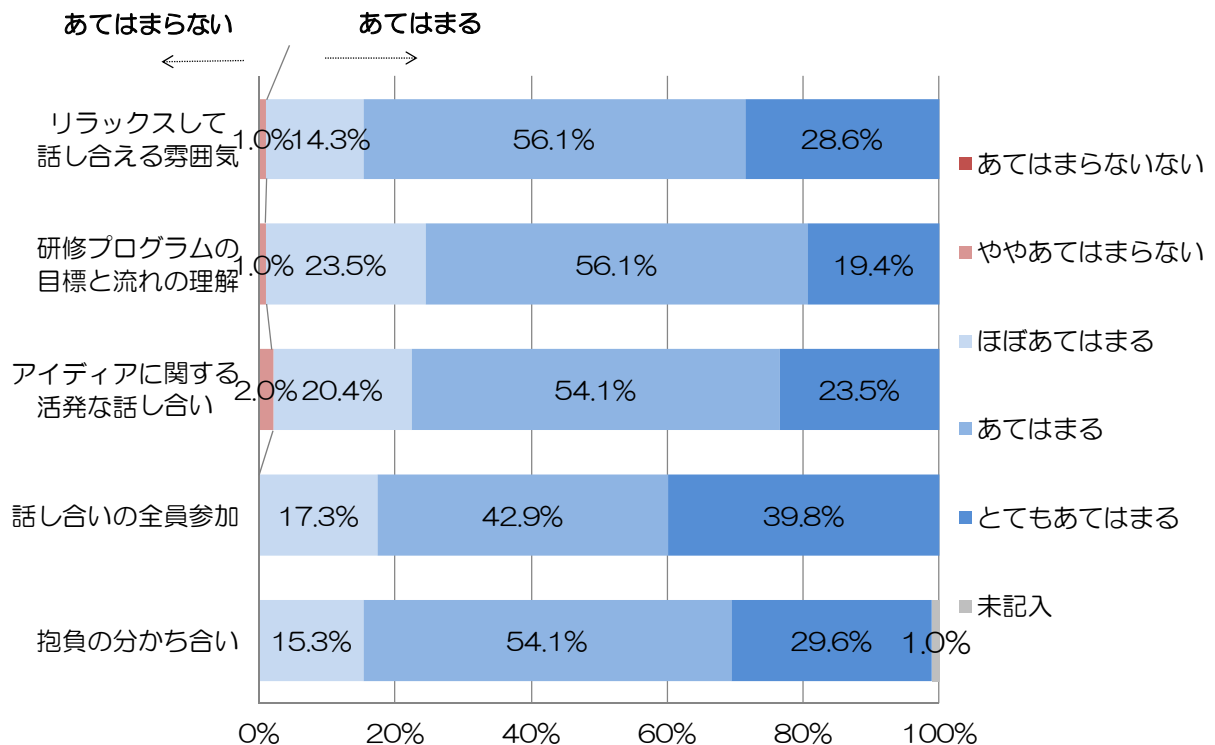
就業形態は、「正規職員」が 56.1%であり、研修生の半数以上が正規職員であった。なお、A 労働局では、この質問項目がなかったため、「項目なし」が 24.5%となった。

グループの人数は、「5 人」が 13.3%、「6 人」が 68.4%、「7 人」が 18.4%であり、研修生の約 7 割が 6 人グループであった。

(3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する 5 つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを定める。ついで、「あてはま

らない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。補論図表4-4に結果を示す。なお、グラフ上の赤い部分は「あてはまらない」、青い部分は「あてはまる」と回答した割合である。



補論図表 4-4 グループワークの評価

1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた（以下「リラックスして話し合える雰囲気」という）

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が99.0%、「あてはまらない」が1.0%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が56.1%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が28.6%、「ほぼあてはまる」が14.3%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が1.0%であった。

2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた（以下「研修プログラムの目標と流れの理解」という）

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が99.0%、「あてはまらない」が1.0%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が56.1%と最も多く、ついで「ほぼあてはまる」が23.5%、「とてもあてはまる」が19.4%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が1.0%であった。

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた（以下「アイデアに関する活発な話し合い」という）

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 98.0%、「あてはまらない」が 2.0%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 54.1%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 23.5%、「ほぼあてはまる」が 20.4%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 2.0%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた（以下「話し合いの全員参加」という）

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が 100.0%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 42.9%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 39.8%、「ほぼあてはまる」が 17.3%と続く。

5) 今後の抱負についてグループ全員で分かち合うことができていた（以下「抱負の分かち合い」という）

「抱負の分かち合い」については、「あてはまる」が 99.0%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 54.1%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 29.6%、「ほぼあてはまる」が 15.3%と続く。

(小括)

全ての質問項目において、9割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 39.8%と最も高く、ついで「抱負の分かち合い」が 29.6%、「リラックスして話し合える雰囲気」が 28.6%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 23.5%、「研修プログラムの目標と流れの理解」が 19.4%と続く。

グループワークでは、全ての質問項目において肯定的に評価されていたが、特に「話し合いの全員参加」では、その肯定的評価の程度が、より強く認識されていたと言えよう。

(4) 研修プログラムの効果の評価

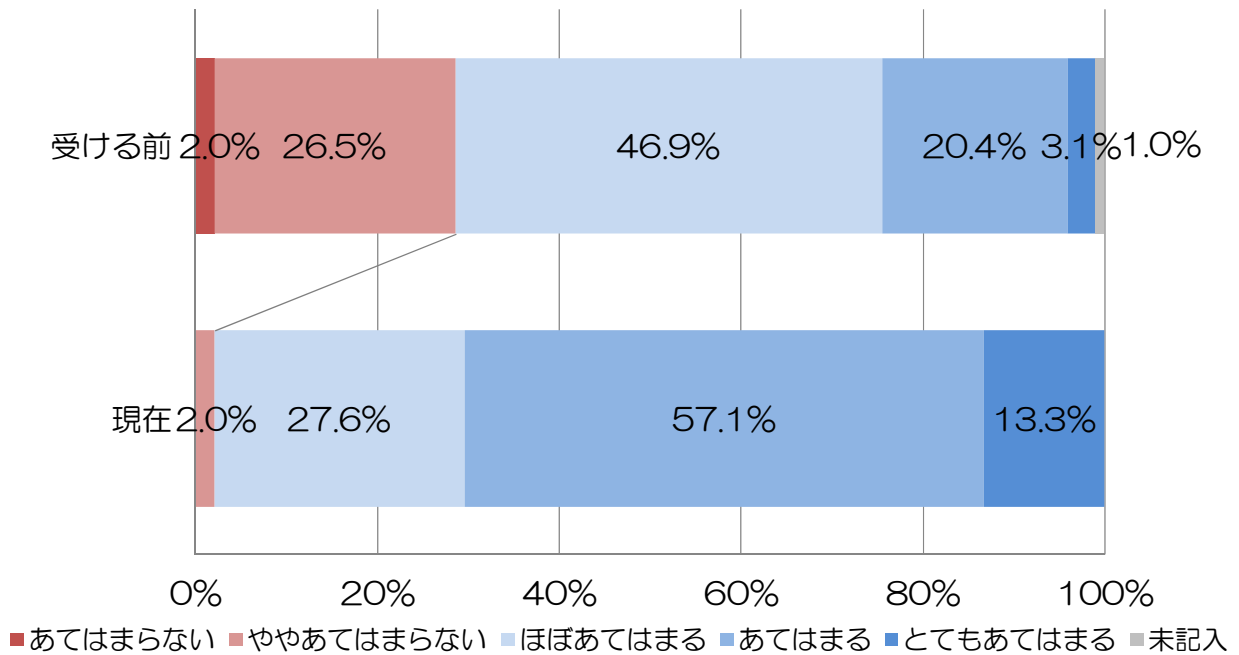
研修プログラムの効果を検討するため、研修生が、研修プログラムを「受ける前」と受けた後の「現在」を比較して、困難場面への対処方法に関するイメージや、話し合いの効果に関する評価について、どのように変えたのかを把握した。なお、このアンケート調査は研修の終了直後に実施されており、研修生は研修を受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は、次の手順で、「受ける前」と「現在」の時点における困難場面への対処方法や研修の効果に関する考え方について回答することが求められた。

4つの質問項目のそれぞれについて、まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。補論図表4-5、4-6、4-7、4-8に結果を示す。グラフ上の赤い部分は「あてはまらない」、青い部分は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 求職者が仕事探しは関係のない話ばかりをする相談場面において、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる（以下「無関係な話への対処がイメージできる」という）

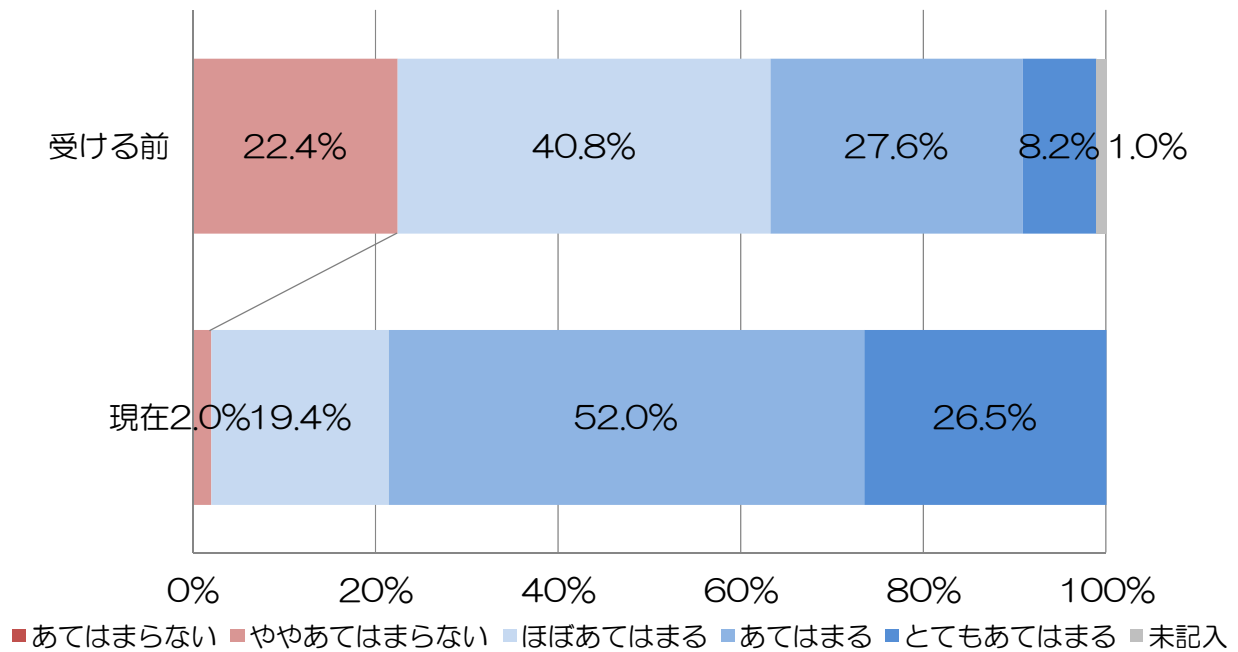
「受ける前」は、「あてはまる」全体の割合が71.4%だが、受けた直後の「現在」では98.0%と、26.6ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が36.7ポイントと最も増加し、ついで「とてもあてはまる」が10.2ポイント増加した。



補論図表 4-5 無関係な話への対処がイメージできる

2) 求職者が要件にあわない求人に応募の連絡をするように強く求める相談場面において、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる（以下「強引な連絡希望への対処がイメージできる」という）

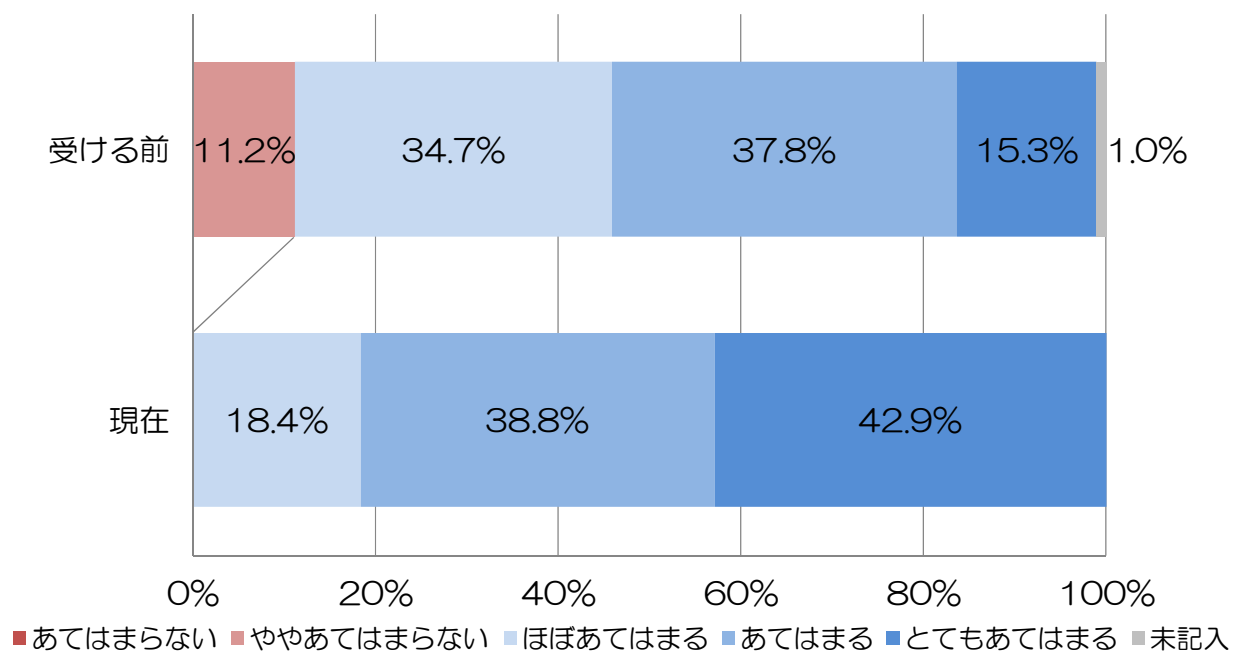
「受ける前」は、「あてはまる」全体の割合は76.6%だが、受けた直後の「現在」では98.0%と、21.4ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が24.4ポイントと最も増加し、ついで「とてもあてはまる」が18.3ポイント増加した。



補論図表 4-6 強引な連絡希望への対処がイメージできる

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる（以下「職員同士の話し合いの効果」という）

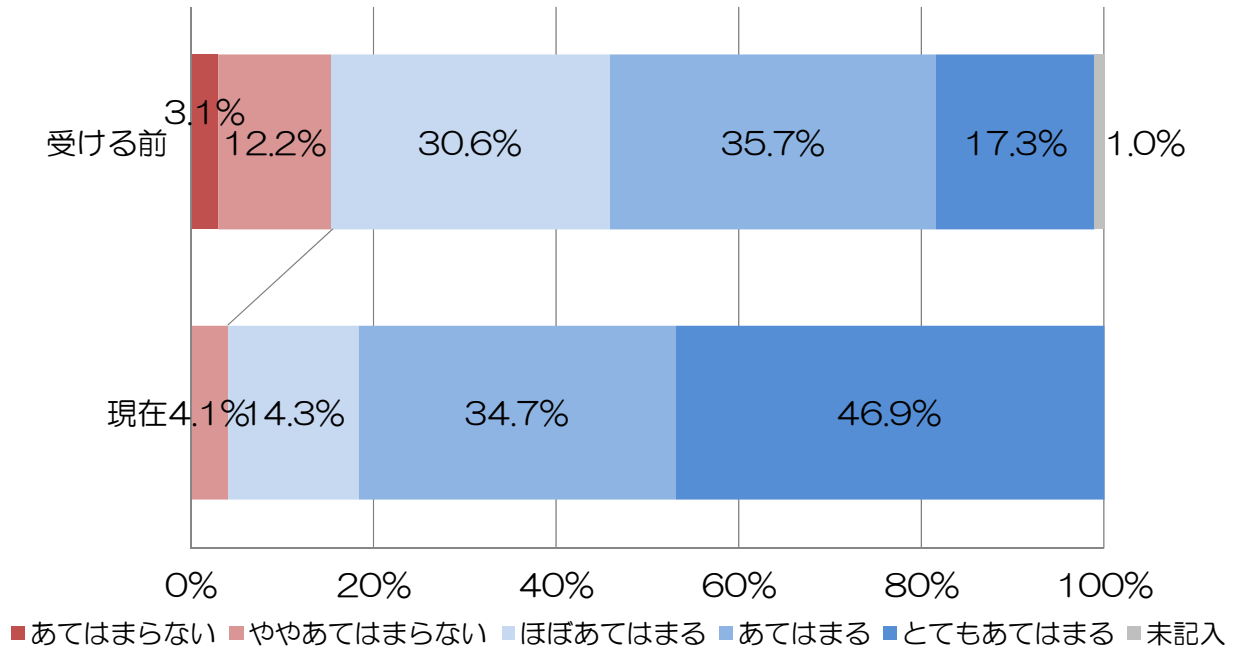
「受ける前」は、「あてはまる」全体の割合は 87.8%だが、受けた直後の「現在」では 100.0%と、12.2ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 27.6ポイントと最も増加し、ついで「あてはまる」が 1.0ポイント増加した。



補論図表 4-7 職員同士の話し合いの効果

4) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてのノウハウが蓄積される（以下「組織としてのノウハウの蓄積」という）

「受ける前」は、「あてはまる」全体の割合は 83.6%だが、受けた直後の「現在」では 95.9%と、12.3ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 29.6ポイント増加した。



補論図表 4-8 組織としてのノウハウの蓄積

(小括)

研修を「受ける前」と受けた後の「現在」を比較して、全ての質問項目について、「あてはまる」の割合が増加したことから、研修生が研修プログラムの効果を認める方向へ変化したと言えよう。

「あてはまる」全体の増加の割合を見ると、「無関係な話への対処がイメージできる」が 26.6ポイントと最も多く、ついで「強引な連絡希望への対処がイメージできる」が 21.4ポイント、「組織としてのノウハウの蓄積」が 12.3ポイント、「職員同士の話し合いの効果」が 12.2ポイントと続く。困難場面における対処方法の学習について、研修プログラムの効果を認める方向へ、より大きく変化していたと言えよう。ただし、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」は、「受ける前」の段階で、研修生に肯定的に評価されていたため、研修の前後での変化（＝効果）が小さくなったと言えよう。

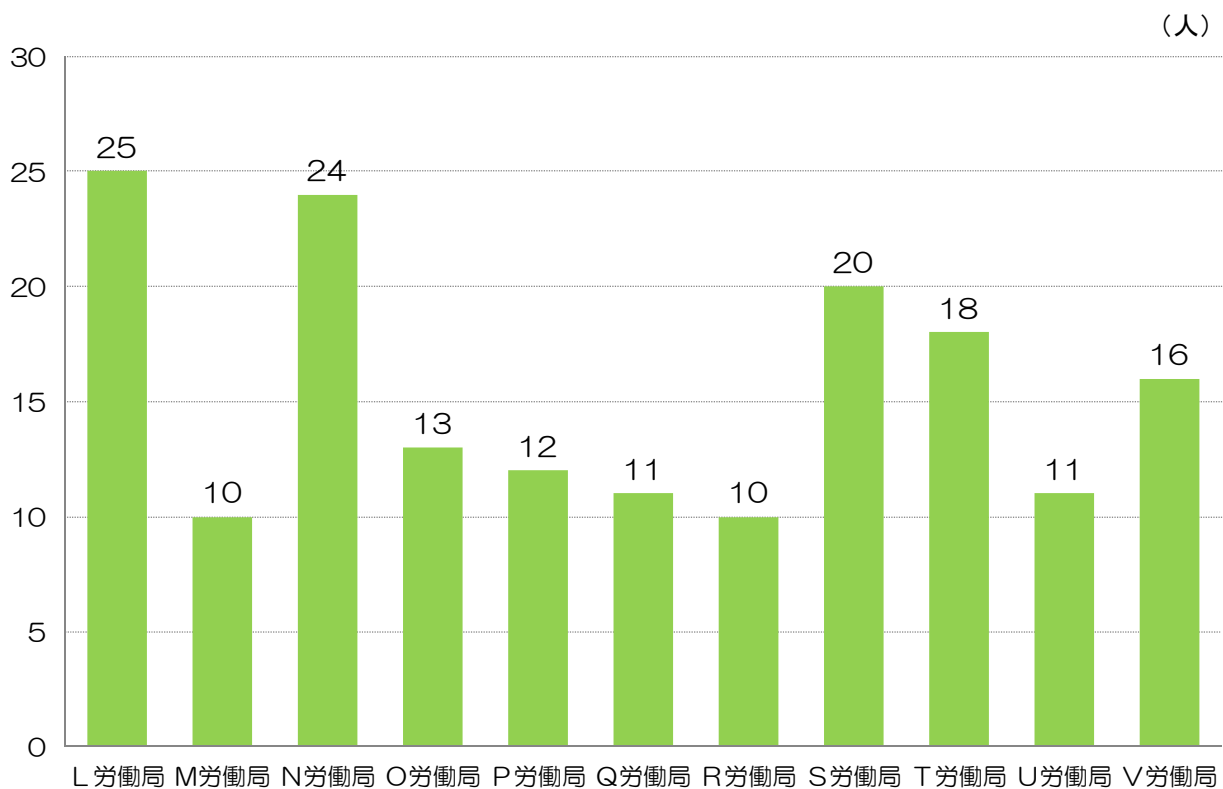
「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「組織としてのノウハウの蓄積」が 29.6ポイントと最も多く、ついで「職員同士の話し合いの効果」が 27.6ポイント、「強引な連絡希望への対処がイメージできる」が 18.3ポイント、「無関係な話への対処がイメージできる」が 10.2ポイントと続く。「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」について、研修の効果の程度がより強く認識されるようになったと言えよう。

5. 困難場面のシナリオ作成タイプの研修効果

(1) 分析の対象

研修は、2012年1月～2月の間で、L労働局からV労働局までの11労働局に対して、困難場面のシナリオ作成タイプを実施した。プログラムでは、研修生同士で話し合っ、問題意識を共有できる困難場面を決めてシミュレーションを行い、その対応について検討した。

プログラムの受講後、研修に参加した研修生170人に調査票を配付し、その場で質問紙調査票を回収した。回収率は100.0%であった。補論図表5-1に労働局ごとの研修生の人数を示す。



補論図表 5-1 労働局ごとの研修生の人数

研修プログラムの標準的なスケジュールを補論図表5-2に示す。

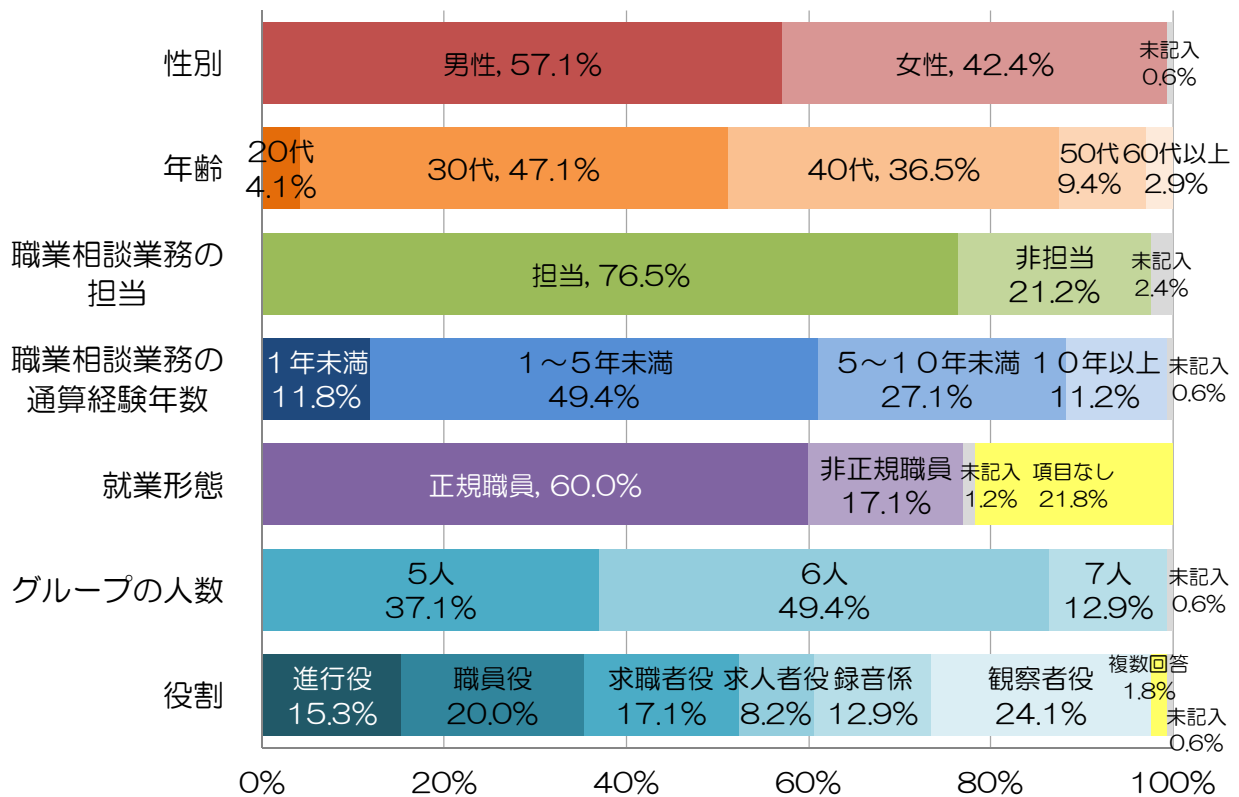
補論図表 5-2 困難場面のシナリオ作成タイプのスケジュール

困難場面のシナリオ作成タイプ
職業相談シミュレーション（標準所要時間：100分）

時 間	グループワークの項目
0:00~0:14 (14分)	1. プログラムの目的
	2. 職業相談シミュレーションについて
	3. プログラムのスケジュール
	4. グループワークについて
0:14~0:35 (21分)	5. 話し合う ○困難場面について話し合いましょう ステップ1：進行役を決める（3分） ステップ2：困難場面について話し合う（15分） ステップ3：困難場面を選択する（3分）
0:35~1:10 (35分)	6. 演じる ○シミュレーションをしましょう ステップ1：シナリオをつくる（20分） ステップ2：役割を決める（3分） ステップ3：シミュレーションを始める（12分）
1:10~1:36 (26分)	7. 検討する ○シミュレーションを検討しましょう ステップ1：「検討のポイント」を黙読する（1分） ステップ2：シミュレーションの録音記録を聞く（10分） ステップ3：求職者役・求人者役の発言に対する 応答を検討する（15分）
1:36~1:40 (4分)	8. 実践を考える（4分） ○実践を考えましょう

(2) 研修生の属性

研修生の属性を補論図表5-3に示す。



補論図表 5-3 研修生の属性

性別は、「男性」が57.1%、「女性」が42.4%であり、研修生の約6割が男性であった。

年齢層は、「30代」が47.1%と最も多く、ついで「40代」が36.5%、「50代」が9.4%、「20代」が4.1%、「60代以上」が2.9%であり、研修生の約8割が30代～40代であった。

現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当しているかどうかについては、担当している研修生が76.5%であり、約8割の研修生が、現在、職業相談業務を担当していた。

職業相談業務の通算経験年数は、「1～5年未満」が49.4%と最も多く、ついで「5～10年未満」が27.1%、「1年未満」が11.8%、「10年以上」が11.2%であり、研修生の約6割が5年未満の経験年数であった。

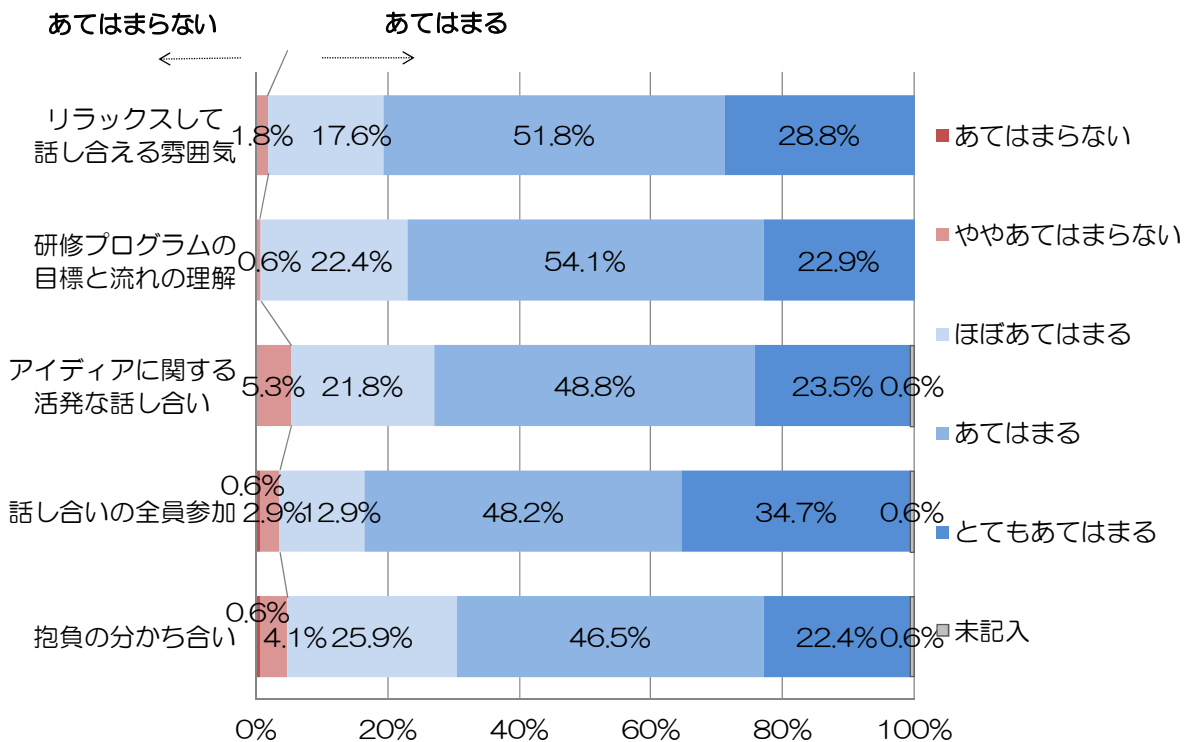
就業形態は、「正規職員」が60.0%であり、研修生の6割が正規職員であった。なお、G労働局とK労働局において、質問項目がなかったため、「項目なし」が21.8%となった。

グループの人数は、「5人」が37.1%、「6人」が49.4%、「7人」が12.9%であり、研修生の約半数が6人グループであった。

グループ内の役割は、観察者役が24.1%、職員役が20.0%、求職者役が17.1%、進行役が15.3%、求人者役が8.2%であった。

(3) グループワークの評価

グループワークの評価に関する5つの質問項目について、研修生に次の手順で回答することを求めた。まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。**補論図表5-4**に結果を示す。なお、グラフ上の赤い部分は「あてはまらない」、青い部分は「あてはまる」と回答した割合である。



補論図表 5-4 グループワークの評価

1) グループにおいてリラックスして話し合える雰囲気ができていた（以下「リラックスして話し合える雰囲気」という）

「リラックスして話し合える雰囲気」については、「あてはまる」が98.2%、「あてはまらない」が1.8%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が51.8%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が28.8%、「ほぼあてはまる」が17.6%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が1.8%であった。

2) グループにおいて研修プログラムの目標や流れが理解されていた（以下「研修プログラムの目標と流れの理解」という）

「研修プログラムの目標と流れの理解」については、「あてはまる」が99.4%、「あてはまらない」が0.6%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が54.1%と最も多く、ついで「と

てもあてはまる」が 22.9%、「ほぼあてはまる」が 22.4%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 0.6%であった。

3) グループにおいて対応の難しい相談場面に対処するためのアイデアが活発に話し合われていた（以下「アイデアに関する活発な話し合い」という）

「アイデアに関する活発な話し合い」については、「あてはまる」が 94.1%、「あてはまらない」が 5.3%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 48.8%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 23.5%、「ほぼあてはまる」が 21.8%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「ややあてはまらない」が 5.3%であった。

4) グループワークでは、決められた時間のなかでほとんど全員が話すことができていた（以下「話し合いの全員参加」という）

「話し合いの全員参加」については、「あてはまる」が 95.8%、「あてはまらない」が 3.5%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 48.2%と最も多く、ついで「とてもあてはまる」が 34.7%、「ほぼあてはまる」が 12.9%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「あてはまらない」が 0.6%、「ややあてはまらない」が 2.9%であった。

5) 今後の抱負についてグループ全員で分かち合うことができていた（以下「抱負の分かち合い」という）

「抱負の分かち合い」については、「あてはまる」が 94.8%、「あてはまらない」が 4.7%であった。「あてはまる」の内訳を見ると、「あてはまる」が 46.5%と最も多く、ついで「ほぼあてはまる」が 25.9%、「とてもあてはまる」が 22.4%と続く。「あてはまらない」の内訳を見ると、「あてはまらない」が 0.6%、「ややあてはまらない」が 4.1%であった。

(小括)

全ての質問項目において、9割以上の研修生が「あてはまる」と回答しており、概ねグループワークは評価されていたと言えよう。

「あてはまる」の内訳を見ると、「とてもあてはまる」と回答した研修生は、「話し合いの全員参加」が 34.7%と最も高く、ついで「リラックスして話し合える雰囲気」が 28.8%、「アイデアに関する活発な話し合い」が 23.5%、「研修プログラムの目標と流れの理解」が 22.9%、「抱負の分かち合い」が 22.4%と続く。

グループワークでは、全ての質問項目において肯定的に評価されていたが、特に「話し合いの全員参加」では、その肯定的評価の程度が、より強く認識されていたと言えよう。

(4) 研修プログラムの効果の評価

研修プログラムの効果を検討するため、研修生が、研修プログラムを「受ける前」と受けた後の「現

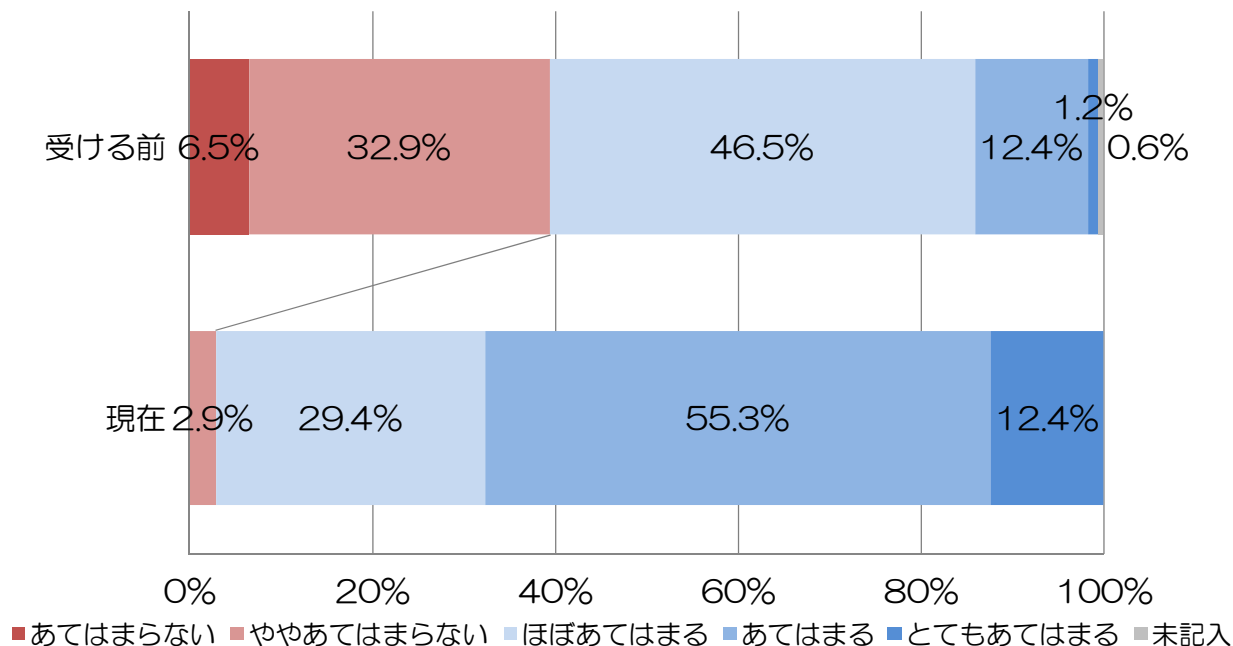
在」を比較して、困難場面への対処方法に関するイメージや、話し合いの効果に関する評価について、どのように変えたのかを把握した。なお、このアンケート調査は研修の終了直後に実施されており、研修生は研修を受けた後の「現在」から「受ける前」の時点を想起して回答することが求められた。

研修生は、次の手順で、「受ける前」と「現在」の時点における困難場面への対処方法や研修の効果に関する考え方について回答することが求められた。

3つの質問項目のそれぞれについて、まず、「あてはまらない」もしくは「あてはまる」のいずれかを決める。ついで、「あてはまらない」場合、「あてはまらない」もしくは「ややあてはまらない」のいずれかを選択する。「あてはまる」場合、「ほぼあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」の中から一つを選択する。補論図表5-5、補論図表5-6、補論図表5-7に、それぞれ結果を示す。グラフ上の赤い部分は「あてはまらない」、青い部分は「あてはまる」と回答した割合である。

1) 困難場面について、どのように対処すればよいのかをイメージすることができる
(以下「困難場面への対処がイメージできる」という)

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が60.1%だが、受けた直後の「現在」では97.1%と、37.0ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「あてはまる」が42.9ポイントと最も増加し、ついで「とてもあてはまる」が11.2ポイント増加した。

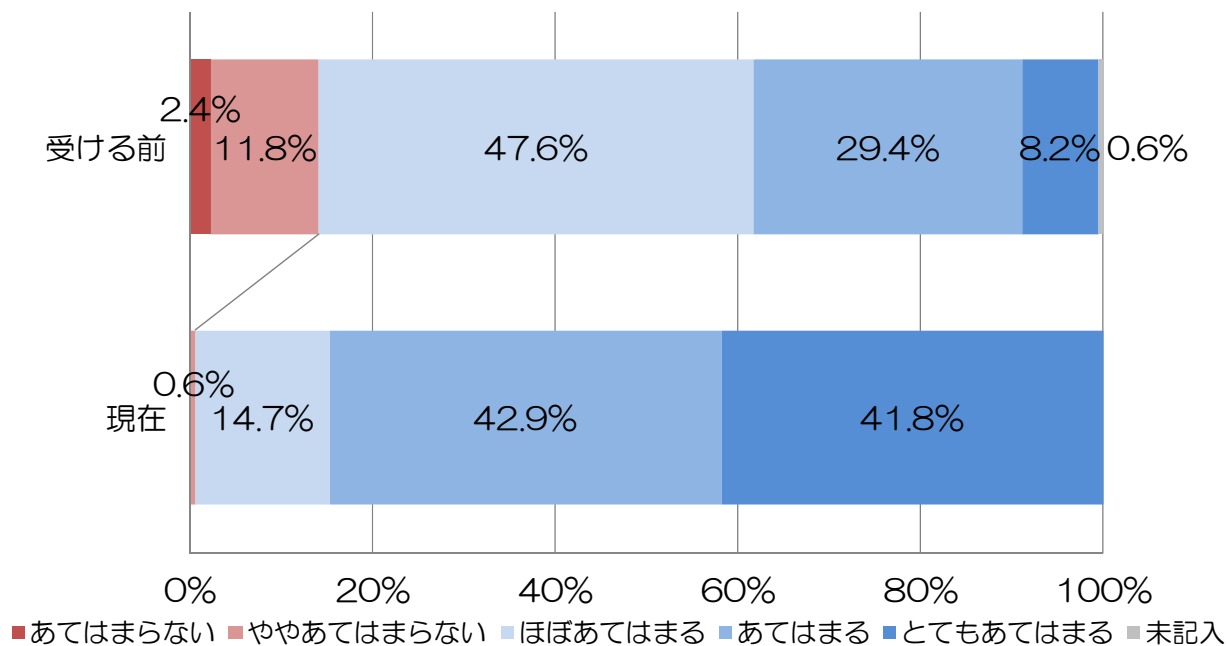


補論図表 5-5 困難場面への対処がイメージできる

2) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、自分自身の担当する相談がよりよくなる (以下「職員同士の話し合いの効果」という)

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が85.2%だが、受けた直後の「現在」では99.4%と、14.2ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が33.6ポイントと

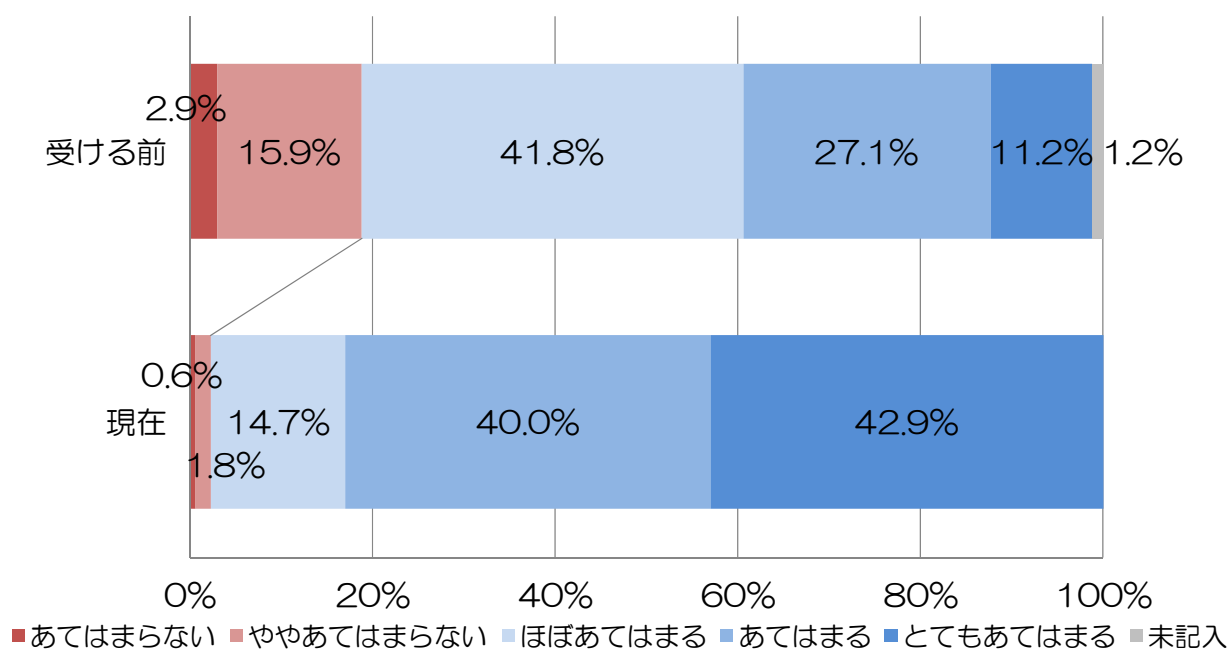
最も増加し、ついで「あてはまる」が 13.5 ポイント増加した。



補論図表 5-6 職員同士の話し合いの効果

3) 職員同士で対応の難しい相談場面について話し合うことにより、組織としてのノウハウが蓄積される（以下「組織としてのノウハウの蓄積」という）

「受ける前」は、「あてはまる」の割合が 80.1%だが、受けた直後の「現在」では 97.6%と、17.5 ポイント増加した。「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」が 31.7 ポイントと最も増加し、ついで「あてはまる」が 12.9 ポイント増加した。



補論図表 5-7 組織としてのノウハウの蓄積

(小括)

研修を「受ける前」と受けた後の「現在」を比較して、全ての質問項目について、「あてはまる」の割合が増加したことから、研修生が研修プログラムの効果を認める方向へ変化したと言えよう。

「あてはまる」全体の増加の割合を見ると、「困難場面への対処がイメージできる」が 37.0 ポイントと最も多く、ついで「組織としてのノウハウの蓄積」が 17.5 ポイント、「職員同士の話し合いの効果」が 14.2 ポイントと続く。「困難場面への対処がイメージできる」ことについて、研修プログラムの効果を認める方向へ、より大きく変化していたと言えよう。ただし、「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」は、「受ける前」の段階で、研修生に肯定的に評価されていたため、研修の前後での変化(=効果)が小さくなったと言えよう。

「あてはまる」の増加の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の増加は、「職員同士の話し合いの効果」が 33.6 ポイントと最も多く、ついで「組織としてのノウハウの蓄積」が 31.7 ポイント、「困難場面への対処がイメージできる」が 11.2 ポイントと続く。「職員同士の話し合いの効果」と「組織としてのノウハウの蓄積」について、研修の効果の程度がより強く認識されるようになったと言えよう。

6. まとめ

職業相談シミュレーションの研究開発に当たり、期待される効果として、次の3つの効果が設定された。

- ①職業相談における困難場面での、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。
- ②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。
- ③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。

困難場面の設定作成タイプは7労働局で、困難場面のシナリオ作成タイプは11労働局で、それぞれ実施され、研修プログラムの効果を把握するための調査が実施された。その結果、DVD教材を活用した研修プログラムの研究開発と同様、①研修生同士で困難場面について話し合うグループワークが機能していたこと、②研修生が困難場面に対処するための対応方法がイメージできるようになったこと、③研修生が、職員同士で困難場面について話し合うことにより、相談をよりよくしたり、組織としてノウハウが蓄積できるようになることを、より強く認めるようになったこと、などの効果が認められた。これらのことから、研究開発の当初に設定された職業相談シミュレーションプログラムに期待された効果は達成されたと言えよう。

今後の課題としては、職業相談シミュレーションプログラムが、職業相談の現場において、マッチングのサービスの向上や職員の精神的健康に及ぼす影響を把握し、その結果をもとに、さらなるプログラムの改善を検討していく必要があることが考えられる。