

第2章 プログラムの開発

1 プログラムの考え方

本研究の目的は、職員が、職業相談のプロセスを意識化するためのプログラムを受けることにより、相談の窓口において、自らの言動をコントロールし、職業相談を改善していくことにある。

ここで言う職業相談プロセスの意識化とは、相談の終了後、職員がその相談のプロセスをふり返り、キャリアコンセプトの構築という視点から、求職者と職員の間でのやりとりを言語化することである。プログラムでは、この言語化のトレーニングを行う。

このプログラムは、平成17年度から、労働大学校における職員を対象とした専門研修¹⁷である「職業指導ⅡA¹⁸」という研修コースにおいて、そのうちの一つの研修プログラムとして「事例研究」という名称で組み込まれている。

労働大学校におけるプログラムに要する総時間数は9時間40分であり、2日間に渡って行われる。この両日の間には2週間の間隔がある。

事前準備として、職員は自らが担当した実際の職業相談を録音し、逐語記録を作成することが求められる。この課題については、プログラムの始まる1カ月半前に、職員に知らせるようになっている。

プログラムは現在（平成20年度1月）までに6回実施され（図表3-1）、263人の職員がこのプログラムを受講した。平成18年度からは、職員の自主性に任せる形式で、現場での実践活動について、労働大学校への報告を求めており、60人の職員から、延べ69の実践活動の報告があった。

このプログラムの考え方について説明する。

第一に、求職者のキャリアコンセプトの言語的表現という側面から、職業相談の技法を捉えることである。

本研究では、職業相談において、求職者と職員の対話を通して、キャリアのストーリーがつくられ、壊され、そして作り直されることにより、キャリアコンセプトが構築されると考えている。よって職員は、ストーリーの表現技法に習熟することにより、より効果的に求職者のキャリアコンセプトの構築を援助できるようになると考える。

¹⁷ 公共職業安定所の職員を対象とした研修は、地方の労働局や各安定所等で実施される地方研修と全国研修がある。全国研修には、一般研修、専門研修、管理監督者研修がある。一般研修は、労働行政職員として必要な基礎的能力をできるだけ早期に付与することを目的とする。それに対し、専門研修は専門性の高い業務について、その業務を担当する職員を対象に、その専門性を付与することを目的とする。

¹⁸ 専門研修の期間は3週間に亘る。この専門研修の目的は、「職業指導を効果的に遂行する上でキャリア・コンサルティングに必要な専門的な知識及び技術を習得させる」（労働政策研究・研修機構、2007）ことにある。専門研修の対象者は、「現在、職業紹介業務に従事しており職業紹介業務の経験年数3年程度以上を有する職員」とされている。平成20年度より、「キャリアコンサルタント専門養成研修」から「職業指導ⅡA」に名称を変更した。

第二に、職業相談の技法の習熟方法として、特定の技法を実行できるようになることよりも、相談の窓口において、様々な技法を意識できるようになることを重視する。

職業相談は、求職者の発言や職員の応答によって、その流れが様々に変化するにもかかわらず、職員が特定の技法を実行できるようになることを重視し過ぎると、実際の相談の窓口で、その技法を実行することに注意が向き過ぎるようになり、求職者への応答が相談の流れから外れた不自然なものになるからである（Peavy, 1996）。

そこでプログラムでは、特定の技法を実行できるようになるよりも、自らの相談のプロセスをふり返り、その改善を検討することを目的として、技法を意識できるようになることを重視する。

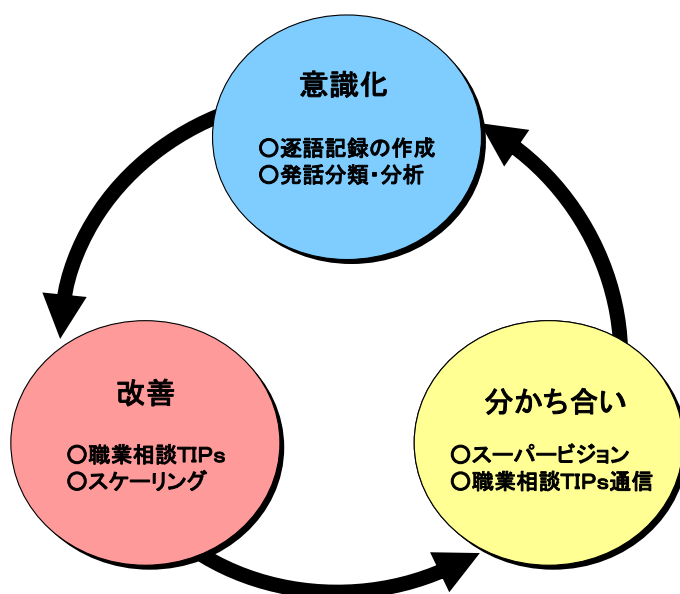
第三に、単なる研修に止まらず、相談の窓口における職業相談の改善を志向することである。

プログラムでは、職員が技法を意識化することにより、どのようなタイミングで、どのような技法を活用すれば、職業相談がより良くなるのか、といった改善策について検討し、相談の窓口でその検討を実践することを支援する。

2 プログラムのプロセス

プログラムは図表 2-1 に示す 3つのプロセスから構成される。

まず、「意識化」であり、自らの職業相談のプロセスを意識できるようになる。ついで、「改善」であり、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば良いのかを検討し、相談の窓口で実践することができるようになる。そして「分かち合い」であり、労働大学校が中心となり、そういった求職者との言葉のやりとりを中心とした実践活動の事例を職員の間で共有化していくことができるようになる。

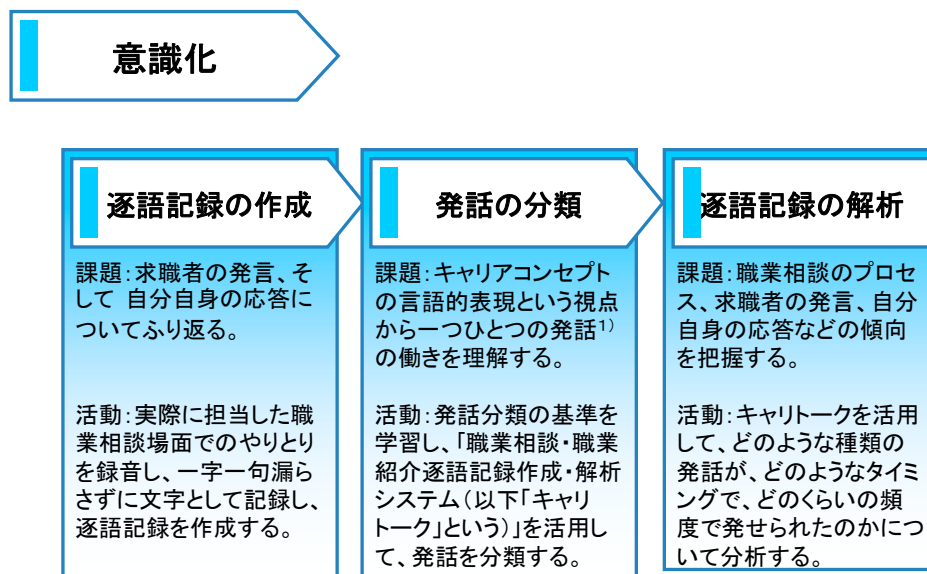


図表 2-1 職業相談の改善

プログラムでは、このサイクルを一通り回すことをサポートする。プログラム終了後も、③の分かち合いにより、職員はさらに職業相談のプロセスを意識化ができるようになり、求職者の発言に対する応答の選択肢を増やし、更なる②意識化と③改善へとつながり、スパイラル上に実践活動が続いていくことを想定している。

(1) 意識化

意識化のプロセスでは、職員は、「逐語記録の作成」、「発話の分類」、「逐語記録の解析」の3つが求められる（図表2-2）。



1) 発話とは「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義される。具体的には、次のいずれかのもので一つの発話とする。①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。②話し手が交代したところまでを一つの発話とする。③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。

図表2-2 意識化のプロセス

ア 逐語記録の作成

労働大学校では、プログラムが始まる約1カ月前に、課題として、職員が自ら担当した実際の職業相談を録音し、逐語記録を作成することを通知する。職業相談の業務を担当していない職員も若干名含まれており、そういった人たちは同僚と職業相談のロールプレイングをして録音し、逐語記録を作成することが求められる。

逐語記録の作成対象となる職業相談については、これまで様々な条件が検討されてきたが、平成19年度第三回のプログラムの実施以降、現在では、「15分から30分程度の職業相談」という条件に落ち着いている。職員は、録音記録から約15分間を抜き出して、逐語記録を作成することが求められる。

逐語記録は、職業相談場面での求職者と職員の間でのやりとりを、一字一句漏らさずに文字として起こしたものである。職員は逐語記録の作成により、求職者の発言、そして自分自身

の応答についてふり返る。

職員は労働大学校において、キャリアトークを活用し、この逐語記録を解析することにより、求職者の発言、自分自身の応答、職業相談のプロセスの傾向を把握する。

イ 発話の分類

職員は、労働大学校において、キャリアコンセプトの表現技法という視点から、発話を分類する（「発話分類」という）基準を学習する。この効果として、次のことを考えている。

①発話分類の基準を学習することにより、職業相談において、求職者と職員の発言における表現方法を識別できるようになる。

②①により、職員は求職者の発言の変化や、その変化が自分自身の応答に及ぼす影響を意識できるようになる。

③②の連続として、職業相談のプロセスを意識できるようになり、結果として職業相談の効果を意識できるようになる。

ついで、職員はキャリアトークを活用し、自ら担当した職業相談の逐語記録をもとに、発話分類の基準に従って、一つひとつの発話を分類することにより、キャリアコンセプトの言語的表現という視点から、求職者と職員の間言葉のやりとりを理解する。

ウ 逐語記録の解析

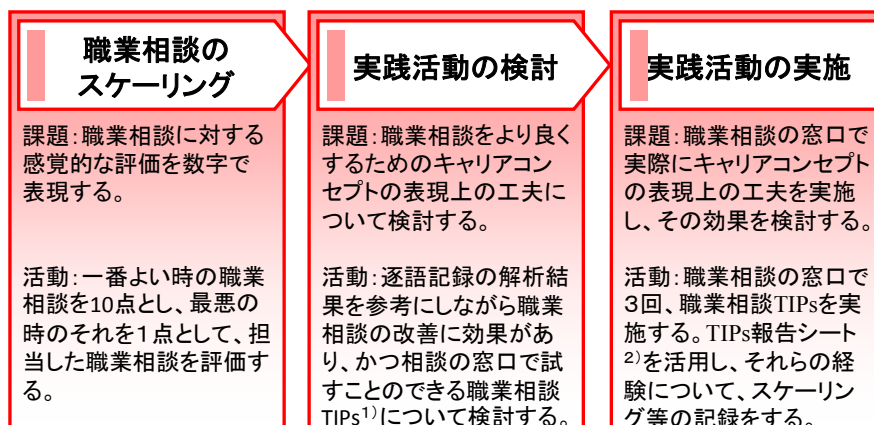
職員はキャリアトークを活用し、どのような種類の表現方法の発話が、どのようなタイミングで、どのくらいの頻度で発せられたのかについて分析する（「発話分析」という）。

こういった量的な分析から、求職者の発言、職員の応答、職業相談プロセスの傾向を把握した上で、特定の表現方法の発話を検索することにより、その具体的な発話の内容について検討する（「発話検索」という）。

(2) 改善

改善のプロセスでは、職員は「スケーリング」、「実践活動の検討」、「実践活動の実施」の3つが求められる（図表2-3）。

改善



1) 職業相談TIPsとは「表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される。労働大学校では、15項目からなる標準的な職業相談TIPsを作成している。これらのTIPsは研修生からの改善活動の報告により、改訂される予定である。

2) TIPs報告シートとは、職業相談TIPsを試した経験やその効果について記録するものである。

図表 2-3 改善のプロセス

ア 職業相談のスケーリング

職員は逐語記録の解析をした後、感覚的に10点満点でその職業相談を評価するというスケーリングをする。この教示は、「一番良い時の職業相談を10点とし、最悪の時の職業相談を1点としたら、今回の職業相談は何点でしたか」というものである。

職員は、逐語記録を作成した職業相談が終わった直後にも、同様なスケーリングをしており、このデータがフィードバックされることにより、研修の前後で、自分自身の相談に対する見方の変化を意識できるようになる。

イ 職業相談TIPs

職員はキャリアトークによる逐語記録の解析結果を参考にしながら、職業相談の改善に効果があり、かつ相談の窓口で試すことのできる、キャリアコンセプトの表現上の工夫について検討する。

職員がその工夫を検討しやすいように、次の3つの基本的な考え方を元に、15項目からなる職業相談TIPsを開発し、提示した。

- ①一つひとつの発言の効果は、その発言の前後にある相手の発言の変化に現れる。
- ②一つひとつの発言の効果が積み重なり、職業相談全体の効果へとつながる。
- ③①と②に関連して、ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫が職業相談全体の変化につながる。

職業相談T I P sの開発の背景には、望ましい相談のあり方として、職員は、求職者に感じたり、思ったり、考えたりしていることを話してもらいながら、求職者と一緒になって、過去、現在、未来という時間の流れの中で、それらの話題を整理することにより、求職者のキャリアコンセプトの構築を援助する、という考え方がある。

職業相談T I P sは、この考え方を基本として、平成15年度から労働大学校における職員を対象としたカウンセリング演習や職業相談の面接実習に参加し続けた経験を元に、平成18年度に、次のような5つの視点から、3項目ずつ表現上の心がけや言葉使いの工夫を作成したものである。

- ①T I P 1～3は、発言数と発話数に関わり、求職者に話す機会を与えるという視点。
- ②T I P 4～6は、発話進行に関わり、求職者と職員の間で質問と返答がかみ合い、やりとりがスムーズに進むという視点。
- ③T I P 7～8は、発話方向に関わり、求職者が自分自身の思いや考えを話し、職員がそれを聴くという視点。
- ④T I P 10～12は、求職者が自分自身の感情や欲求を話し、職員はそれを感じ取るという視点。
- ⑤T I P 13～15は、職員は時制を意識して求職者の話を聴き、求職者のキャリアをイメージするという視点。

T I P 1	中断の回数もしくは時間を意識する。
T I P 2	求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ。
T I P 3	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。
T I P 4	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける。
T I P 5	指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。
T I P 6	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。
T I P 7	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる。
T I P 8	自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる。
T I P 9	最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。
T I P 10	求職者の感情表現に注意を向ける。
T I P 11	求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる。
T I P 12	求職者が感情を表現し始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心の中で言葉にしてみる。
T I P 13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する。
T I P 14	求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする。
T I P 15	求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる。

図表 2-4 職業相談T I P s

職業相談T I P s の効果としては2つのことを考えている。

まず、職業相談T I P s の意義は、表現上の心がけや言葉遣いの工夫を実践することであり、これにより、職業相談がより良くなることである。

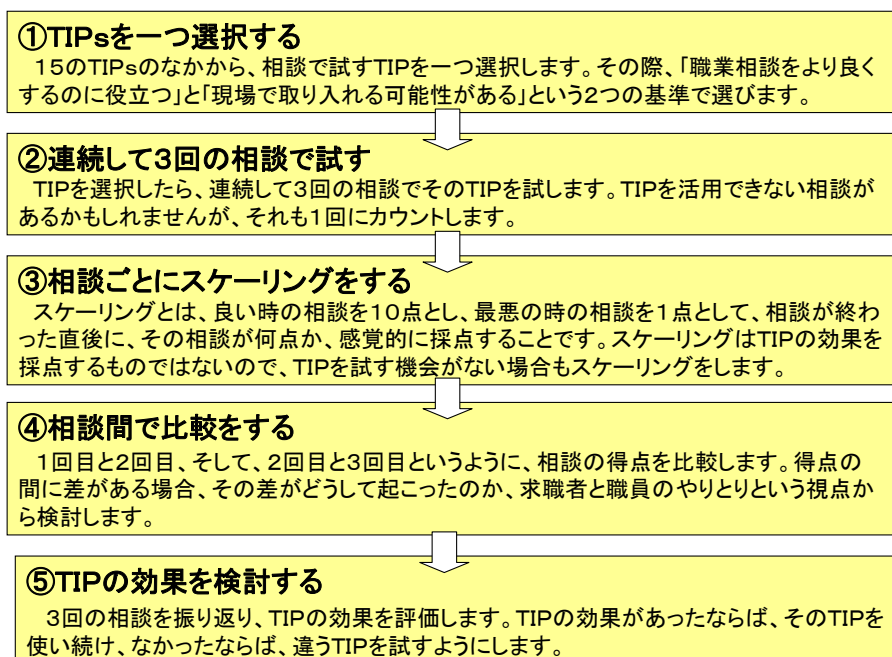
ついで、職業相談T I P s の実践を通じて、職員は、キャリアコンセプトの構築という視点から、職業相談のプロセスに意識を向けるようになることである。

ウ 実践活動の実施

職員は、逐語記録の解析後のスケーリングの得点を1ポイント上げるには、相談の窓口において、どのような工夫を実践したら良いのかを検討する。さらに、職員の自主性に任せる形式で、相談の窓口において、その実践をする。

実践の手順を図表2-5に示す。職員は、逐語記録の解析を通して、自分自身の担当した職業相談について、様々な課題に気づくことを想定している。本当は、この課題に基づいて、自分自身に合ったT I Pを作成し、それを実践することが望ましい。しかし、プログラムにおいて、T I Pの作成のための時間を十分に取ることができないため、上述した15項目の職業相談T I P s を用意している。

職員は、「職業相談をより良くするのに役立つか」と「現場で取り入れる可能性はあるか」という有用性と実践可能性の2つの視点から、15項目のT I P s を一つずつ評価し、その上で、相談の窓口で実践するT I P を一つ選択する。これらとは別に、自分自身で思いつくT I P がある場合、それを優先して選択する。



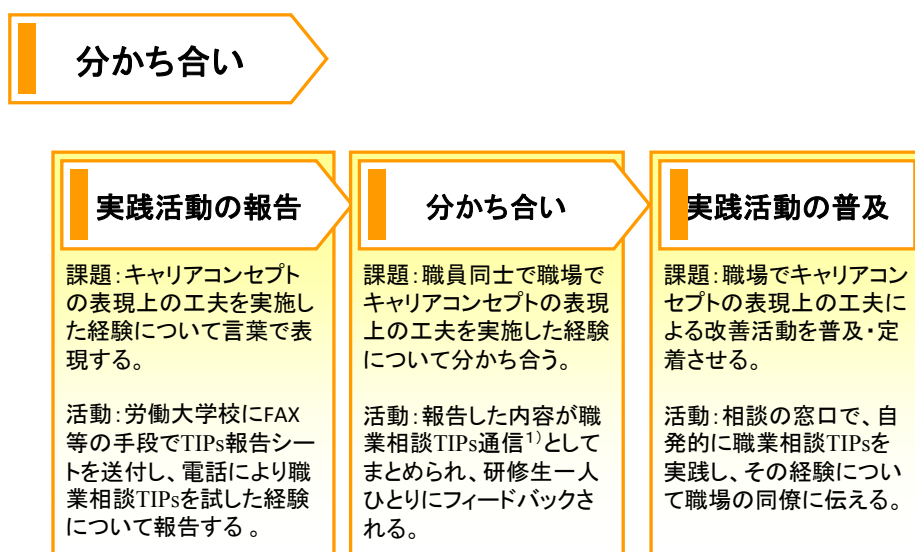
図表2-5 実践活動の実施手順

労働大学校での研修の終了後、研修生は、職場に戻ってから、相談の窓口において、そのT I Pを連続して3回試し、その度ごとにスケーリングをし、何が改善されたのかを意識するようにする。

職員は、こういった実践活動を通じて、相談の窓口において、実際にキャリアコンセプトの表現上の工夫を実施し、その効果を実感できるようになると考えている。

(3) 分かち合いのプロセス

分かち合いのプロセスでは、職員は「実践活動の報告」、「分かち合い」、「実践活動の普及」が求められる（図表2-6）。



1)職業相談TIPs通信とは、研修生からの報告をもとに職業相談TIPsを試した経験についてまとめた事例集であり、現在10号まで発行されている(4号は未公開)。事例研究の研修生全員に配布されることになっている。

図表2-6 分かち合いのプロセス

ア 実践活動の報告

職員は実践活動の経験について、所定のT I P s 報告シートに記入し、研修コースの終了後、通常1カ月半ぐらいの期間の間に、F A X等の手段で労働大学校へ報告する。ただし、この報告は義務ではなく、職員の自主性に任せられている。

労働大学校では、その報告を受け、職員に電話をし、3回の実践活動のうち、最もT I Pの効果があった活動について、5～15分間の聞き取り調査を実施している。

こういった実践活動の報告は、1回限りではなく、試した機会ごとに労働大学校へ報告しても良いことになっている。

職員はこのようにして実践活動の経験を言語化することにより、職業相談のプロセスの意識化を深めると同時に、他者に実践活動の経験を伝える訓練をする。

イ 分かち合い

労働大学校では、職員同士で実践活動の経験を分かち合うことを目的として、それらの活動をまとめた「職業相談T I P s 通信」を発行し、職員へ郵送する。現在（平成19年度1月）までに10号まで発行し、41の実践活動の事例を報告している。

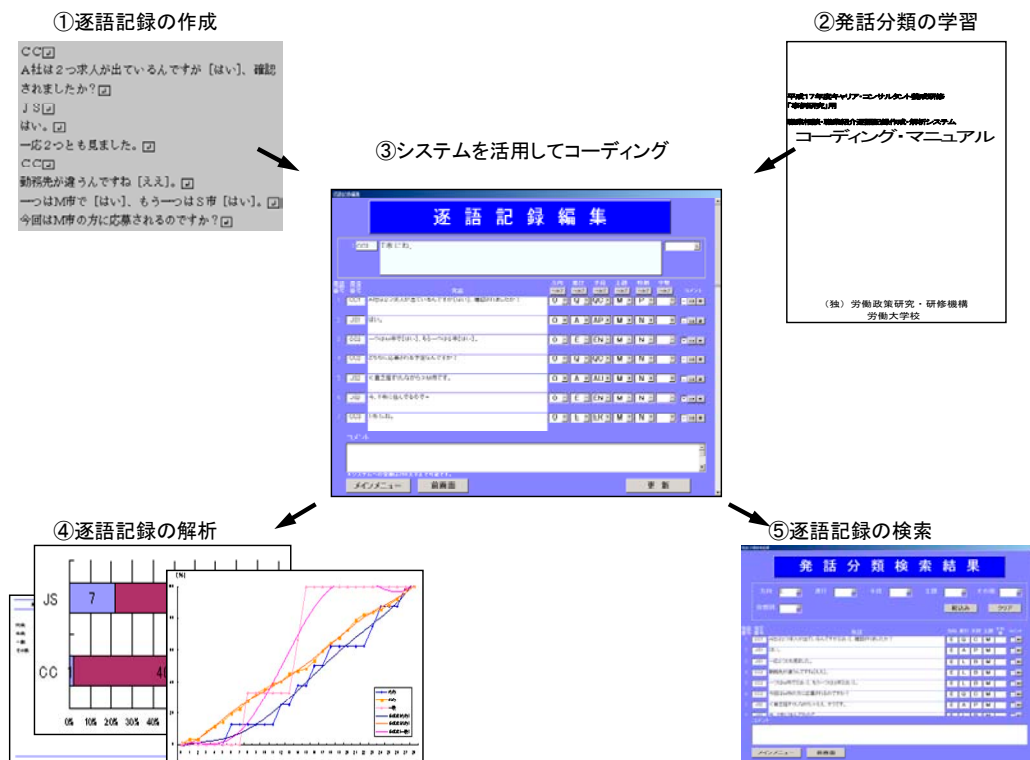
ウ 実践活動の普及

職員は、相談の窓口で、自発的にT I P s を実施し、その経験を職場の同僚に伝えることが求められる。

このねらいとして、現場において、職業相談のプロセスについて話し合える雰囲気をつくることと、究極的には、キャリアコンセプトの表現上の工夫による実践活動を普及・定着させることにある。

3 キャリトークの活用

明確化では、逐語記録の作成と発話分類を支援し、逐語記録を解析するソフトウェアであるキャリトークが活用される。その手順は図表2-7のようになる。



図表2-7 キャリトーク活用の手順

労働大学校では、職員が逐語記録を作成するため、事前に「逐語記録作成マニュアル」を配布する。職員はそのマニュアルに従って逐語記録を作成する(①)。そうすると、そのままキャリトークに逐語記録を読み込むことができるようになる。

労働大学校において、職員は発話分類の基準の書かれた「コーディングマニュアル」を活用し、発話分類について学習する(②)。さらに演習シートを活用して、学習した内容を理解できているか確認する。

職員はキャリトークを活用して、発話分類をする(③)。そして、発話分析(④)と発話検索(⑤)により、逐語記録を解析する。その結果をもとに、求職者の発言、自分自身の応答、そして職業相談のプロセスなどの傾向を把握する。

4 発話分析の種類



図表 2-8 発話分析の方法を選択する画面

明確化のプロセスにおける「逐語記録の解析」では、職員はキャリトークを活用して発話分析を行う。

発話分析の基本的な考え方は、4つの表現技法ごとに、職業相談の総発話数に占める3種類の表現方法の割合を算出することである。

図表 2-8 は、キャリトーク上で発話分析の方法を選択する画面である。

キャリトークにおける発話分析の方法は、「STAT」、「全体・役割別分析」、「時間軸分析」、「発言分析」、「応答分析」、「累積度数分析」の6種類である。

(1) STAT

STATは、全体と求職者、職員の役割別に表現方法の頻度と割合を算出した結果を表示したものである(図表 2-9)。その他に、発言数と発話数、そして、相槌、遮断、中断(離席、紹介、その他)、沈黙の回数が表示される。

STAT-全体

記録番号: 1

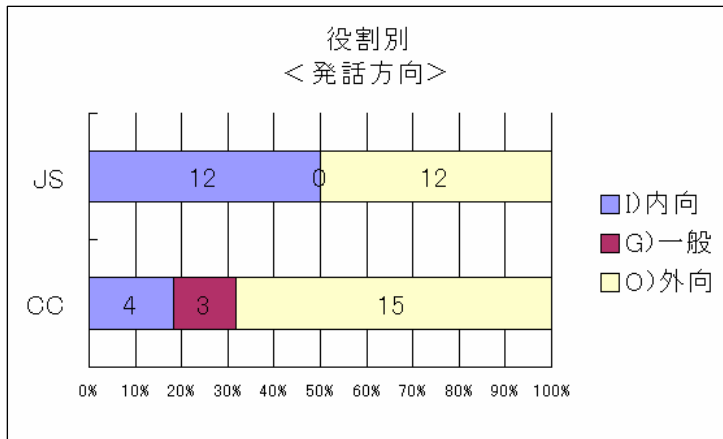
発話方向	発話進行	発話手段	発話主題	発話時刻
内向	質問	聞ざされた質問	理由づけ	未来
一般		理由を開く質問	感情	過去
外向		聞かれた質問	事柄	現在
	返答	肯定		
		否定		
		中立		
	説明	指示		
		繰り返し		
		非指示		

うなぎ	37回
遮断	2回
中断	2回
沈黙	1回
離席	0回
照会	1回
その他	0回

総発話数 = 46

図表 2-9 STATの画面例

(2) 全体・役割別分析



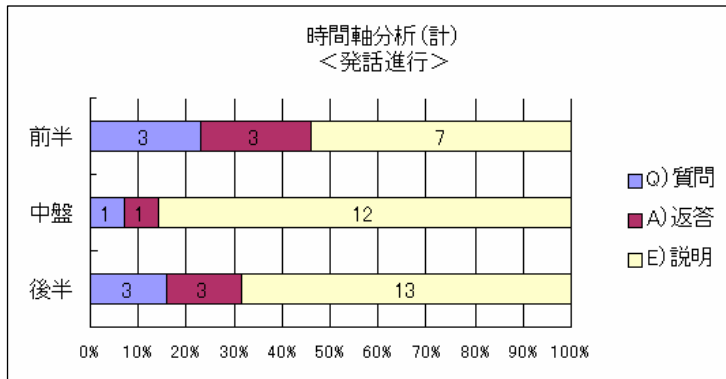
図表 2-10 全体・役割別分析

全体・役割別分析は、全体と役割別に分け、棒グラフで表現方法の割合を表現したものである。

図表 2-10 は、求職者と職員の役割別に、発話方向の表現方法である「内向」、「一般」、「外向」の頻度と割合を示したものである。

JSとCCは、それぞれ求職者と職員の略称である。

(3) 時間軸分析



時間軸分析は、発言の回数を時間軸とし、職業相談を前半、中盤、後半に分け、それぞれで表現方法の割合を、棒グラフで表現したものである。

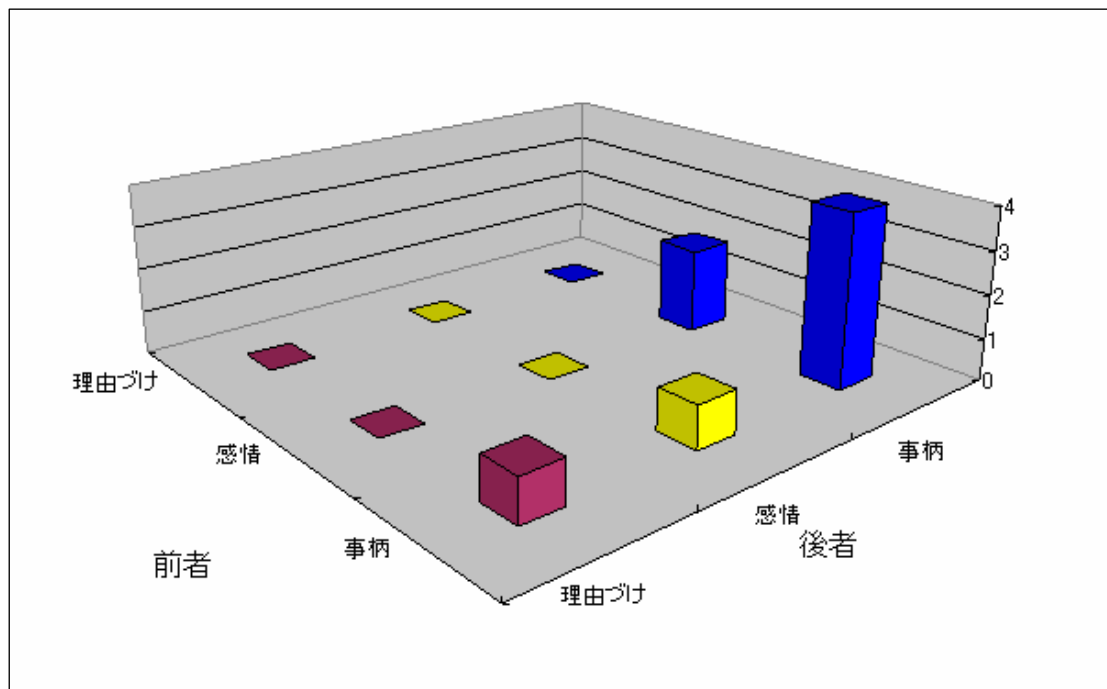
図表 2-11 は、前半、中盤、後半に分け、発話進行の表現方法である「質問」、「返答」、「説明」の頻度と割合を示したものである。

図表 2-11 時間軸分析

(4) 発言分析

発言分析は、役割別に、発言における発話間の表現方法の連携をグラフにしたものである。よって、一つの発言の中に2つ以上の発話があるものを分析の対象とする。

図表 2-12 は、発話主題の表現方法である「理由づけ」、「感情」、「事柄」の観点から、求職者の発言において発話がどのように連携しているかを頻度で示したものである。この職業相談では、発話方法が「事柄」から「事柄」へと連携している場合が4回と最も多かったことが分かる。

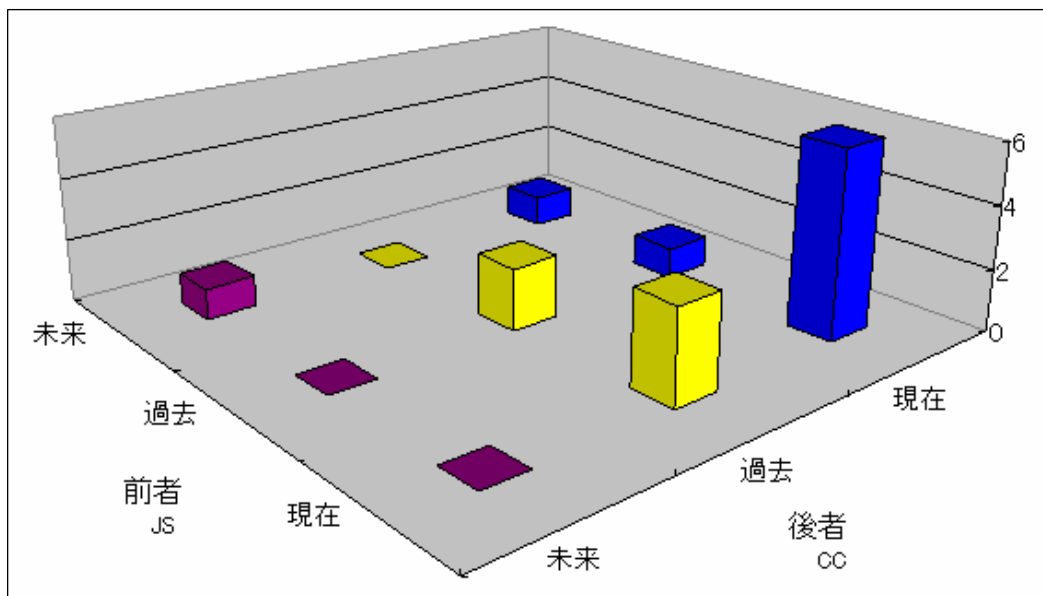


図表 2-12 発言分析の画面例

(5) 応答分析

応答分析は、発言が求職者から職員へ、もしくは職員から求職者へと交代する際、発話間の表現方法の連携をグラフ表現したものである。

図表 2-13 は、発話時制の表現方法である「過去」、「現在」、「未来」の観点から、求職者から職員へと発言が交代する際、発話がどのように連携しているのかについて、頻度で示したものである。この職業相談では、求職者の「現在」から職員の「現在」へと連携している場合が5回で最も多かったことが分かる。



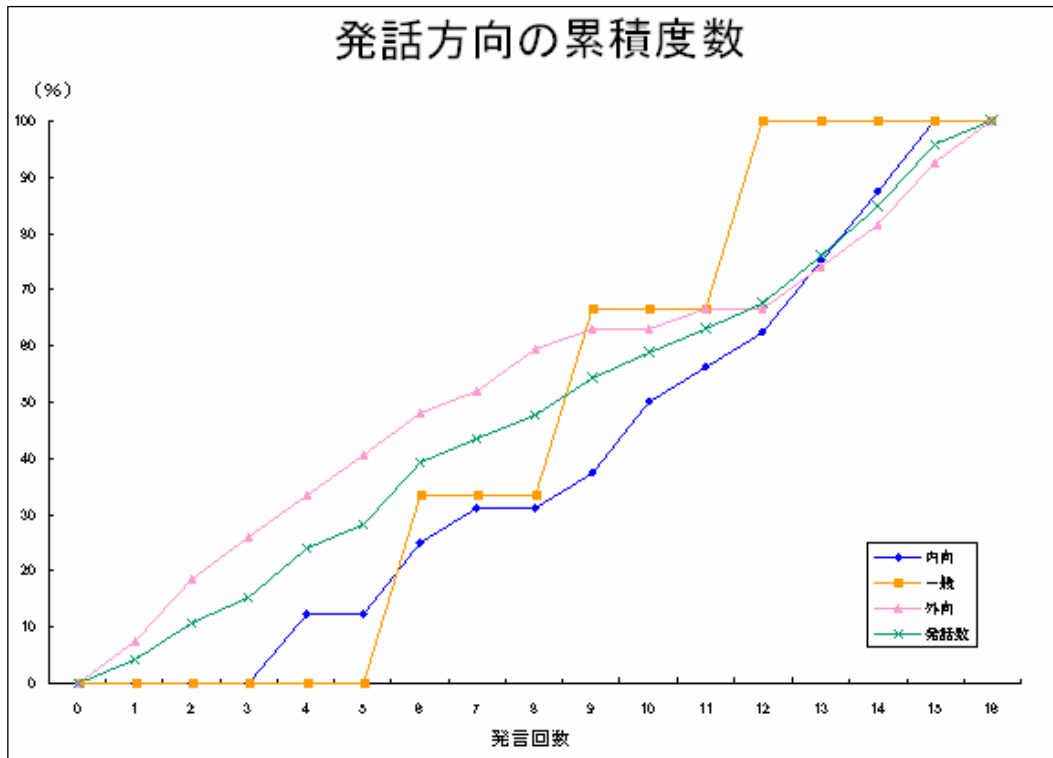
図表 2-13 応答分析の画面例

(6) 累積度数分析

累積度数分析は、発言の回数を時間軸とし、表現方法の出現のタイミングと増え方を、折れ線グラフで表現したものである。

図表 2-14 は、発話方向の表現方法である「内向」、「外向」、「一般」の観点から、発言の回数ごとに、それぞれの表現方法の合計数における累積度数の割合を算出し、発言の回数に沿ってその割合の増え方を示したものである。

この職業相談では、「外向」が始めから終わりまで変わらず増え続けたのに対し、「内向」は3回目の発言から出現し、「一般」は相談の半ばから急激に増えたことが分かる。



図表 2-14 累積度数分析の画面例

5 発話検索の機能

職業相談における特定の表現方法の発話を検索することにより、その種類の表現方法の発話の具体的な内容について、時系列順に見ることができる。図表 2-15 は、「質問」の発話を検索し、その発話の内容を示したものである。

発話分類検索結果

発話分類検索結果

方向 進行 手段 主題 時制 中断
 役割別 絞り込み クリア

発言番号	発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断
5	OC2	住まいはCでございますか？	O	Q	QC	M	N	
7	OC3	はい、えっとー、Aさんこれ退職にあたりまして(はい)、事前に例えば、会社のほうからいつ頃、この通知ございましたか？	O	Q	QC	M	P	
13	OC5	こちらの会社では、19年番、この仕事だけをずっとやってこられたんですか？	O	Q	QC	M	P	
22	OC8	通勤時間は20分以内というご希望ですから、Aさんのお住まいの場所から考えると、C町やD町といった地域になるんですか？	O	Q	QC	S	N	
29	OC11	話せる範囲で結構なんですが、40万を希望される理由というのは何かあるんですか？	O	Q	QW	S	N	
38	OC14	どりあえず就職を早めに決めて行かないといけないという状況ですかね？	O	Q	QC	M	F	
44	OC15	そうしましたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので(はい)、そちらの方の手続きが済み次第ですね。えー、あー、もしよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただけますか？	O	Q	QC	M	N	

メインメニュー 前画面

図表 2-15 発話検索の画面例

6 プログラムのスケジュール

労働大学校での研修は、プログラムの「明確化のプロセス」における「発話の分類」から「改善のプロセス」における「改善活動の実施」までであり、これらの内容を事例研究のⅠ、Ⅱ、Ⅲというように3つに分け、ⅠとⅡの約2週間後にⅢを行う。

職員は、事例研究Ⅰでは「発話分類の基礎」を学習し、事例研究Ⅱでは「発話分類の実習」を、事例研究Ⅲでは「逐語記録の解析」をそれぞれ体験する。図表2-16にスケジュールを示しておく。

図表2-16 プログラムのスケジュール

事例研究Ⅰ：発話分類の基礎（160分）

項目	内容		時間 (分)
1. 事例研究の目的	講義	研修の目的とスケジュールについて説明します。	20
2. 職業相談と表現技法	講義	職業相談では、求職者と職員が協力して、キャリアのストーリーであるキャリアコンセプトをつくり、壊し、再びつくることをしながら、求人情報とのマッチングを検討します。その際、言語でキャリアコンセプトを表現するための技術が必要となります。この技術は「表現技法」と命名され、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的表現方法から構成され、求職者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し、実行できる技術」と定義されています。ここでは、職業相談と表現技法との関係について説明します。	20
3. 逐語記録の作成から発話分類、逐語記録の解析までの流れ	講義	事前準備としての逐語記録の作成から、事例研究Ⅰでの発話分類の学習、Ⅱでの発話分類の実習、Ⅲでの発話分析までの流れについて説明します。	10
4. 発話分類の基準	実習	「コーディング・マニュアル」に則って、発話進行、発話時制、発話方向、発話主題、沈黙と中断などの発話分類の基準について説明します。研修生は、それらの基準に関する発話分類の演習への回答と、それらの演習に対する自己採点が求められます。	20 10 休憩 20 20 20 10 休憩 10

事例研究Ⅱ：発話分類の実習（70分）

5. 発話分類の実習	実習	システムの操作法について説明します。研修生はコンピューターを使って、システムを操作し、自分自身の担当した職業相談の逐語記録について発話分類をすることが求められます。	50 10 休憩
6. ふり返し1	ふり返し	研修生は、「事例研究Ⅰ」と「事例研究Ⅱ」の感想について、 <u>ふり返しシート1</u> へ記入し、提出することが求められます。	10

事例研究Ⅲ：逐語記録の解析 (230分)

7. 事例研究Ⅰ、Ⅱの復習	ふり 返り	研修生の「 <u>ふり返りシート1</u> 」を参考しながら、事例研究のⅠとⅡの復習をします。	10
8. 発話分析と発話検索	講義	逐語記録の解析手法として、発話分析と発話検索について説明します。	10
9. 発話分析・発話検索実習	実習	研修生は、システムを操作して、実際に担当した職業相談について、一通り逐語記録の解析を行い、「 <u>ワーク・シート1～5</u> 」に記入しながら、解析の結果を解釈することが求められます。	30 30 10 <u>休憩</u> 30 30 10 <u>休憩</u>
10. 職業相談TIPs	講義	スケーリングを使った日常の相談業務を改善するための方法を説明します。職業相談TIPs（ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫）について説明します。研修生は、スケーリングでの評価をよくするにはどのようなTIPをすればいいのか検討してもらいます。そして、現場に戻ってから活用できそうなTIPを考えます。	30
11. ふり返り2	ふり 返り	「事例研究Ⅲ」の感想について、「 <u>ふり返りシート2</u> 」への記入し、提出することが求められます。	10