

### 第3章 職業相談に対する評価の変化

スケーリングの得点を分析することにより、プログラムの受講や実践活動を通して、職員の相談に対する評価がどのように変わったのかを明らかにする。

職員がスケーリングを行う機会は、①課題である逐語記録の作成の対象となった相談をした直後である、プログラムの受講前（以下「受講前」という）、②プログラムにおいて逐語記録を解析した後（以下「解析後」という）、③相談の窓口に戻ってから、実践活動をした後（以下「実践活動後」という）の3時点である。

このうち、前二つは労働大学校における研修の中に組み込まれており、全ての職員が行うことになっている。研修後の実践活動については、職員の自主性に任せられているため、有志が行うことになる。

分析では、スケーリングの得点について、受講前と解析後の比較、解析後と実践活動後の比較の2種類行う。その際、注意すべき点が2つある。

まず、プログラムは平成17年度から現在(平成20年度1月)までに6回実施されているが、一律に3時点でスケーリングを行っているわけではないこと、そして、プログラムの実施時期によって、職員に指示されているスケーリングの得点の幅が違うことである<sup>19</sup>（図表3-1）。

これらのデータの特性を考慮して、スケーリングの得点の変化を分析する。

図表3-1 スケーリングの導入時期と得点の幅

スケーリングの タイミング プログラムの 実施時期(受講者数)	受講前	解析後	実践活動後
平成17年度 (34人)	なし	なし	なし
平成18年度 (38人)	なし	0～10点	0～10点
平成19年度第一回 (36人)	0～10点	0～10点	0～10点
平成19年度第二回 (45人)	0～10点	0～10点	0～10点
平成19年度第三回 (56人)	1～10点	0～10点	0～10点
平成20年度第一回 (54人)	1～10点	1～10点	1～10点

注)平成20年度は2月中旬に第二回が行われる予定である。

<sup>19</sup>現在は、良い時の相談を10点とし、最悪の時を1点とした9ポイントだが、平成18から19年度まで10点から0点の10ポイントであった。

## 1 受講前と解析後の比較

受講前と解析後の得点を比較するため、分析の対象となるデータは、両時点のスケールリングの得点の幅が同じであるものを選ぶことにした。

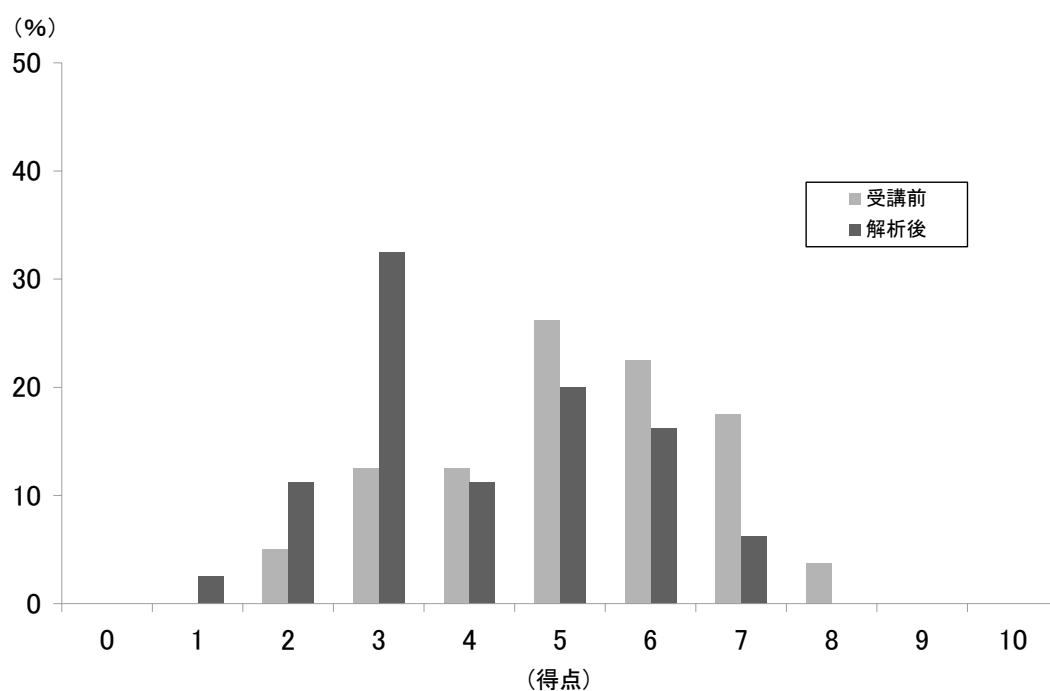
平成19年度第一回と第二回の研修（「平成19年度」と呼ぶ）において、得点の幅が0～10点と一致していることから、これらをまとめて分析することにした。また、平成20年度の第一回の研修（「平成20年度」と呼ぶ）は、得点の幅が1～10点と一致していることから、単年度で分析することにした。

平成19年度は受講生が81人であり、平成20年度は54人であった。これらのうち、分析の対象として、①受講前と解析後の得点において欠損値がないこと、そして、②逐語記録の作成の対象となった相談がロールプレイングではなく、実際の相談であることの2つを基準により、平成19年度は80人の職員を、そして、平成20年度は47人の職員をそれぞれ抽出した。

### (1) スケールリング得点の分布

#### ア 平成19年度

得点の平均値は、受講前が5.2点（標準偏差=1.5点）、解析後が4.1点（標準偏差=1.6点）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、両者の間で差のあることが確認された[ $t(79)=6.050, p<.001$ ]。つまり、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する評価は、受講前よりも解析後で、より悪くなっている。



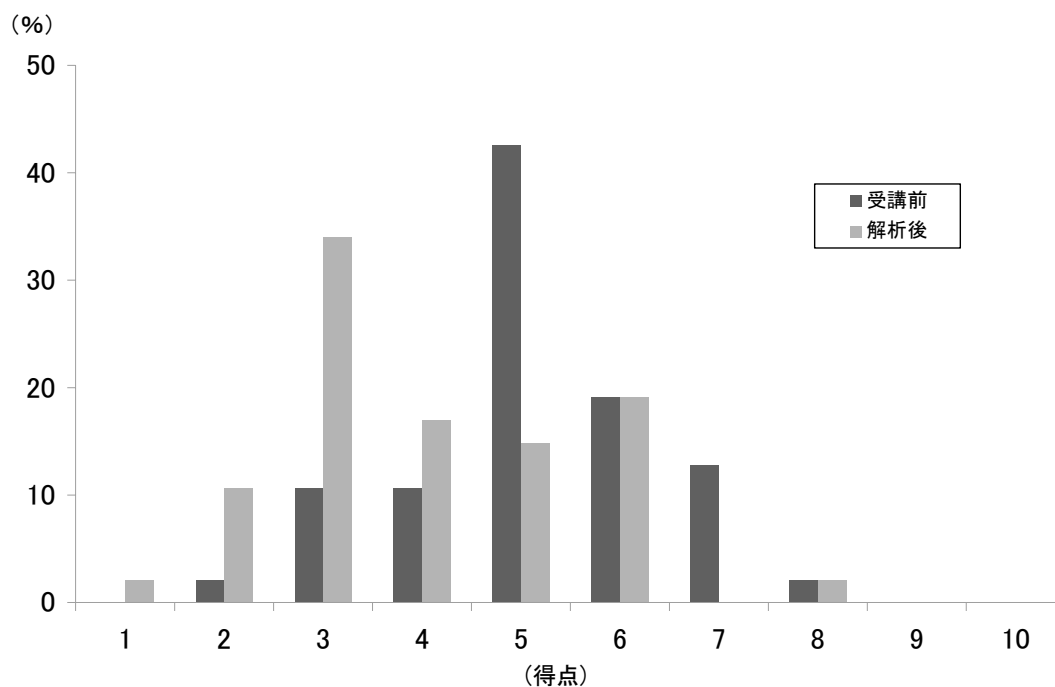
図表3-2 受講前と解析後の得点の分布 (N=80人)

得点の分布を図表3-2に示す。受講前では、5点が26.3%と最も高く、ついで、6点の22.5%、7点の17.5%と続く。解析後では、3点が32.5%と最も高く、ついで、5点の20.0%、6点の16.2%と続く。受講前よりも解析後で、相談に対する評価が悪くなる傾向にある。

## イ 平成20年度

得点の平均値は、受講前が5.2点（標準偏差=1.3点）、解析後が4.2点（標準偏差=1.5点）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、両者の間で差のあることが確認された[ $t(46)=5.747, p<.001$ ]。平成19年度と同じく、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する評価は、受講前よりも解析後で、より悪くなっていた。

得点の分布を図表3-3に示す。受講前では、5点が42.6%と最も高く、ついで、6点の19.1%、7点の12.8%と続く。解析後では、3点が34.0%と最も高く、ついで、6点の19.1%、4点の17.0%と続く。これも平成19年度と同じく、受講前よりも解析後で、相談に対する評価が悪くなる傾向にある。



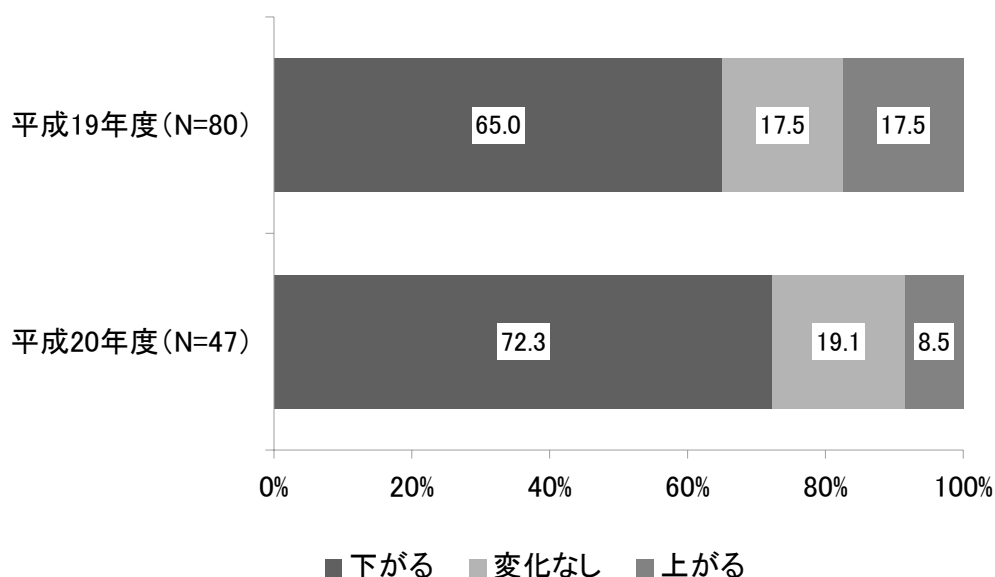
図表3-3 受講前と解析後の得点の分布 (N=47人)

### (2) スケーリング得点の変化

受講前から解析後での得点の変化について、図表3-4に示す。平成19年度では、相談に対する評価を下げた職員が65.0%と最も高く、ついで評価に変化のない職員と評価を上げた職員がともに17.5%と続く。

平成20年度では、相談に対する評価を下げた職員が72.3%であり、ついで評価に変化のない職員が19.1%、そして評価を上げた職員が8.5%と続く。

両年度において、同じ相談であるにも関わらず、受講前よりも解析後において、評価を下げる職員が7割前後と過半数を占めていることになる。



図表3-4 受講前と解析後の得点の変化

## 2 解析後と実践活動後の比較

解析後と実践活動後の得点を比較するため、分析の対象となるデータは、両時点でのスケーリングの得点の幅が同じであるものを選ぶことにした。得点の幅は、平成18年度から平成19年度までの研修（「平成18・19年度」と呼ぶ）において、0～10点と一致していることから、これらをまとめて分析することにした<sup>20</sup>。

平成18・19年度では、実践活動を報告した職員の人数が48人であった。これらのうち、分析の対象として、①解析後と3回の実践活動の得点において欠損値がないこと、そして、②逐語記録の作成の対象となった相談がロールプレイングではなく、実際の相談であることの2つを条件により、41人の職員を抽出した。

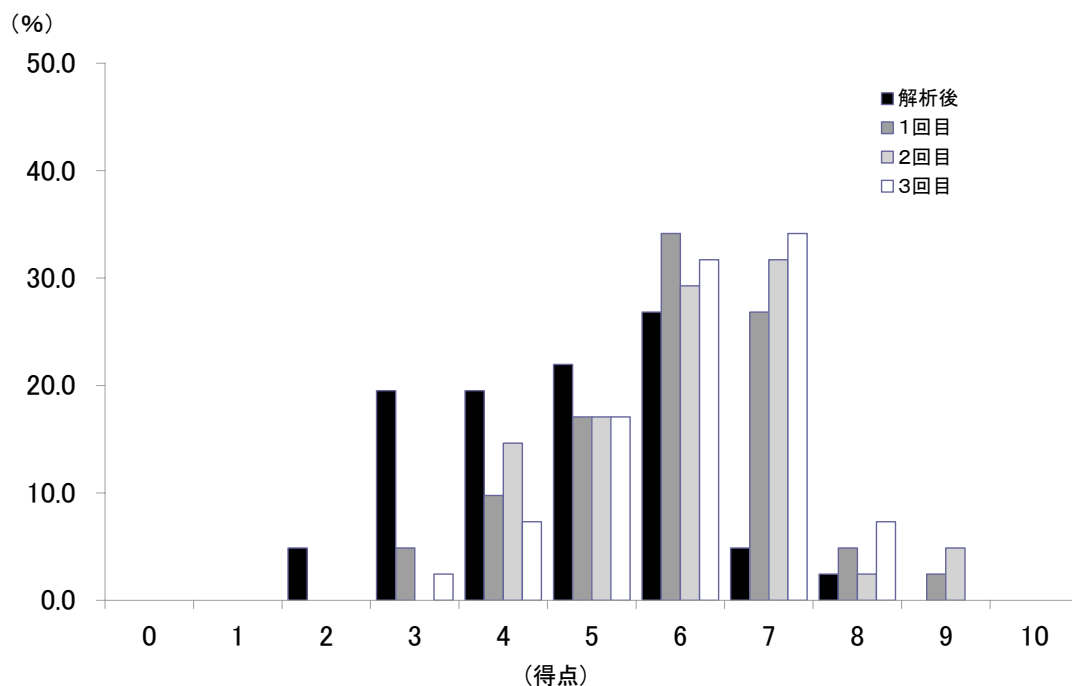
### (1) スケーリング得点の分布

得点の平均値は、解析後が4.7点（標準偏差=1.4点）、実践活動の1回目の後が5.9点（標準偏差=1.3）、2回目の後が6.0点（標準偏差=1.3）、3回目の後が6.1点（標準偏差=1.2）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、解析後と1回目後[ $t(40)=-4.774, p<.001$ ]、解析後と2回目後[ $t(40)=-4.779, p<.001$ ]、解析後と3回目後[ $t(40)=-4.943, p<.001$ ]の

<sup>20</sup>平成20年度の第一回の研修は、解析後と実践活動後の得点の幅が1～10点と一致しているが、実践活動を報告した職員的人数が18人と少ないことから分析の対象から外した。

それぞれの間で差のあることが確認された。職員は、担当した職業相談に対し、解析後よりも実践活動後で、より良い評価をしていることになる。

得点の分布を図表 3-5 に示す。解析後では、6 点が 26.8% と最も高く、ついで、5 点の 22.0%、4 点と 3 点の 19.5% と続く。実践活動では、1 回目の後で、6 点が 34.1% と最も高く、ついで 7 点が 26.8%、5 点の 17.1% と続く。2 回目の後では、7 点が 31.7% と最も高く、ついで 6 点が 29.3%、5 点が 17.1% と続く。3 回目の後では、7 点が 34.1% と最も高く、ついで 6 点が 31.7%、5 点が 17.1% と続く。解析後よりも実践活動後で、相談に対する評価が良くなる傾向にある。



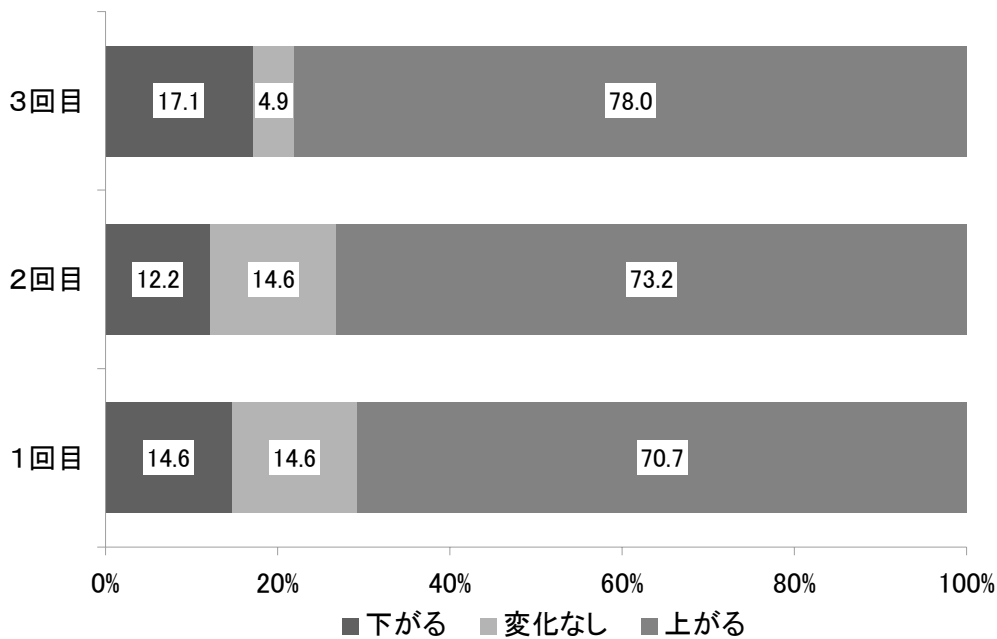
図表 3-5 解析後と3回の実践活動後の得点の分布 (N=41)

## (2) スケーリング得点の変化

解析後から3回の実践活動での得点の変化について、図表 3-6 に示す。相談に対する評価を上げた職員は、1 回目が 70.7% であり、2 回目が 73.2%、3 回目が 78.0% であった。

反対に、相談に対する評価を下げた職員は、1 回目が 14.6%、2 回目が 12.2%、3 回目が 17.1% であった。

このように、3 回の実践活動とともに、相談に対する評価を上げる職員が 7 割以上を占める一方で、評価を下げる職員は 2 割を切り、少数派であった。



図表3-6 解析後と3回の実践活動後の得点の変化 (N=41)

### 3 考察

受講前と解析後の比較では、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する職員の評価は、その相談を終えた直後よりも、キャリトークで逐語記録を解析した後で、悪くなった。

職員はプログラムを受けることにより、求職者の発言、それに対する自分自身の応答、そして職業相談プロセスを意識できるようになり、自分自身の発言の問題により注意が向くようになったことが考えられる。

解析後と実践活動後の比較では、反対に実践活動では、相談に対する職員の評価は良くなった。これは、職員がこのプログラムを受ける以前よりも、職業相談プロセスを意識できるようになり、実践活動では、自らの言動をコントロールし、相談を改善したことが考えられる。

しかし、このプログラムは専門研修コースの一プログラムであり、相談に対する職員の評価の変化は、当然、他のプログラムの影響も考えられ、この分析だけでは、職業相談プロセスの意識化により、相談が改善されたと考えることはできない。

プログラムを受けることにより、職員がどの程度、職業相談プロセスの意識化を体験することができたのか、また、実践活動において、職業相談プロセスの意識化がどのような働きをしているのかを、さらに検討していく必要がある。