

労働政策研究報告書 No.107

サマリー 2009

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

職業相談におけるアクションリサーチ

プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・
キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

労働政策研究・研修機構

「職業相談におけるアクションリサーチ」 サマリー

執筆担当者

榎野 潤 労働政策研究・研修機構 主任研究員 はじめに 第1～6章 資料
西村 公子 労働政策研究・研修機構 統括研究員 はじめに 第1章

研究期間 平成19年度～平成23年度

1 本研究の目的

本研究の目的は、キャリアコンセプトの構築という観点から、職員が職業相談のプロセスを意識化（conscientization）することにより、相談の流れに応じて自らの言動をコントロールし、より良い職業相談へと改善を進めて行くことにある。

研究の方法論としてアクションリサーチを採用する。その創始者であるレヴィン（Lewin, K., 1948）は、「よき理論こそよき実践である」と述べた。そして、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であると考え、研究、訓練、実践が三位一体となってアクションリサーチを進めていくことを提唱した。本研究もこれに倣う。まず、理論的な背景を押さえながら、キャリアコンセプトの構築を中心とした職業相談の考え方を示し（研究）、ついで、この考え方に基づいて、職員が職業相談のプロセスを意識化する研修プログラムを開発し、職員を対象とした全国研修の機関である労働大学校の研修コースにそれを組み込み（訓練）、職員が相談の窓口において職業相談プロセスの意識化を実践できる仕組みをつくる（実践）。これらの研究→訓練→実践というサイクルを回していくことにより、理論を洗練化させ、より効果的な研修を開発し、実践を通して、更なる職業相談の改善を進めていく。

本報告書は、一つの実践事例として、このサイクル自体を扱い、その報告と今後の課題を検討したものである。

なお、本研究の対象とする職業相談は、公共職業安定所の窓口を利用する離転職者であり、かつ職業相談を求めてきた求職者との相談である。

2 職業相談のモデル

(1) キャリアコンセプトとは

公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談では、職業紹介による就職の可能性を高めるため、求人者の求める能力と求職者のそれとの適合性が検討される。求職者の職業能力を推定する際、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の様々な職業に関わる求職者の出来事が検討される。

本研究では、その職業能力を、「これまで××をしてきたから、今、△△している（あるいは、これから〇〇をする）」、「今、△△をしているから、これから〇〇をする」というように、過去、現在、未来の出来事を解釈し、それらをつなぐキャリアのストーリーとして捉える。

そして、職業相談では、求職者と職業相談の担当者（以下「職員」という）の間での対話を通して、このストーリーがつくられ（構築）、壊され（脱構築）、そしてつくり直され（再構築）ながら、求人者の求めている能力との適合性が検討されと考える。

このプロセスを通して応募する求人が絞られると、履歴書等の準備や面接の日程など、具体的かつ現実的な就職活動の計画を伴うストーリーへと発展していく。すなわち、過去と現在の出来事を根拠とした未来の活動計画となる。これをキャリアコンセプト（career concept）と呼ぶ。

(2) キャリアコンセプト構築のモデル

職業相談におけるキャリアコンセプトの構築のプロセスとして、**図表 1**で示すモデルを考えている。このモデルでは、そのプロセスを、求人と求職に関する①情報の収集、②情報の加工、③情報の活用の3段階に分けている。

①情報の収集

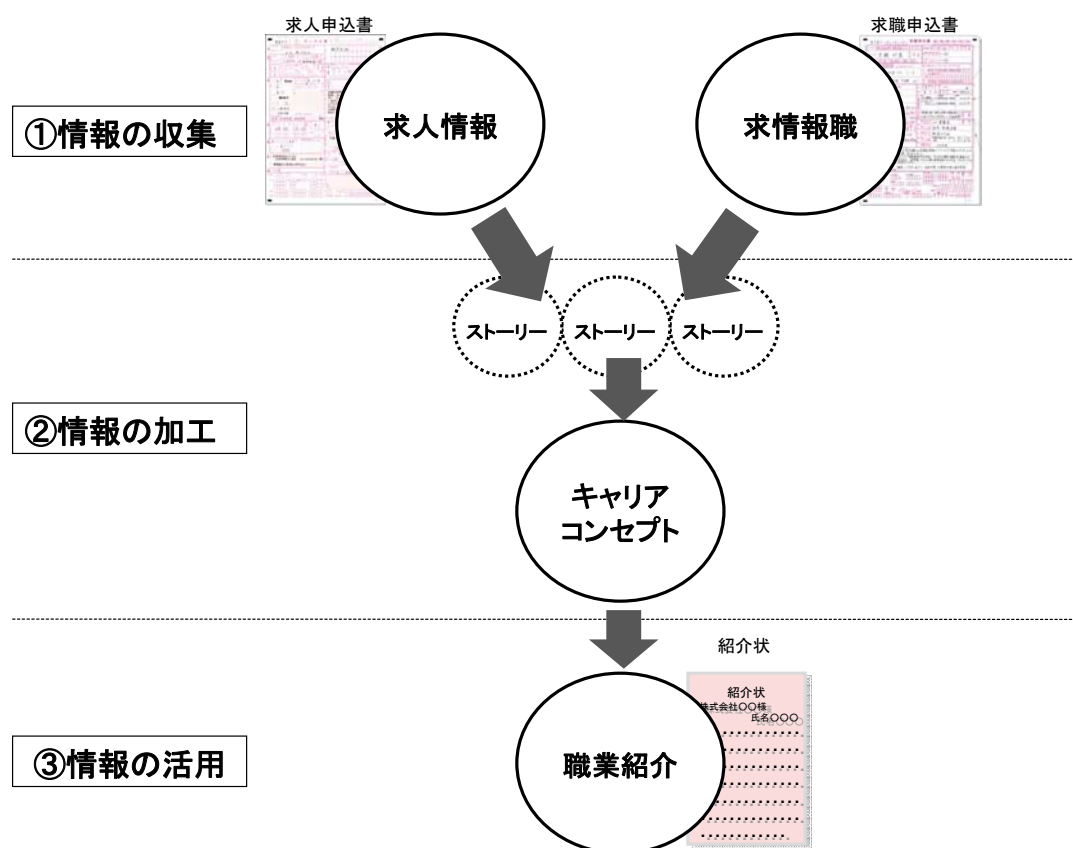
求職者と職員が、求人票と求職票の情報を手がかりにして話し合うことによって、両情報を収集する。

②情報の加工

求職情報から必要な情報を取り出し、キャリアのストーリーとして整理する。求人情報と摺り合わせながら、ストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返し、応募求人を絞ったより具体的な活動計画であるキャリアコンセプトを構築する。

③情報の活用

職員はキャリアコンセプトを活用することにより、職業紹介をより効率的に進めることができるようになり、求職者は効率的に求人情報を検討できるようになる。



図表1 キャリアコンセプト構築のモデル

(3) 職業相談モデルの背景にある理論

職業発達の主要な理論は、①求職者と職業の客観的な適合性を重視する特性・因子理論 (Parsons, F., 1909/2005; Williamson, E. G., 1964)、②自己理解と職業理解という求職者の主観を重視する職業発達理論 (Super, 1953)、③求職者が主に言語を手段として自己および職業の主観的理解を表現し、それらを他者と共有することによって、キャリアという概念が現実になるという構築主義 (Savickas, M. L., 1993; Peavy, V., 1996; Cochran, L., 1997. et al.) の3つがある。

本研究では、職業相談のタイプが、「職員は求職者と求人者のどちらの立場にも立たず、客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する」という紹介型から、「職員は求職者と求人者の間に入り、両者の間で建設的な話し合いができるように援助する」という触媒型へ変わると考えている。その触媒型の背景となる職業発達の理論は構築主義である。

構築主義の立場から求職者の職業発達を考えると、情報化社会の進展、経済のグローバル化、そして雇用の多様化や流動化といった求職者を取り巻く環境は激しく変化しており、求職者は、直接、自ら起こった出来事をコントロールすることは難しいが、「過去があるから現在があり、現在があるから未来がある」というようにそれらの出来事を意味づけ、キャリア

のストーリーをつくることにより、自ら置かれている困難場面に対処し、能動的に求職活動をするにあり。よって、職業相談における職員の役割は、求職者がキャリアのストーリーをつくることを援助することにありと考える。

3 研修プログラムの開発

(1) 研修プログラムの概要

プログラム開発の目的は、職員が、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を意識化することにより、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にあり。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、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である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。

プログラムは現在（平成 20 年度 1 月）までに6回実施され、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、労働大学校へ報告することになっており、60 人の職員から、延べ 69 の実践活動の報告があった。

(2) プログラムの基本的な考え方

プログラムの基本的な考え方は次の3つである。

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。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。

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ことから、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、相談の改善を検討することを目的として、自らの相談のプロセスをふり返り、技法を意識できるようになることを重視する。

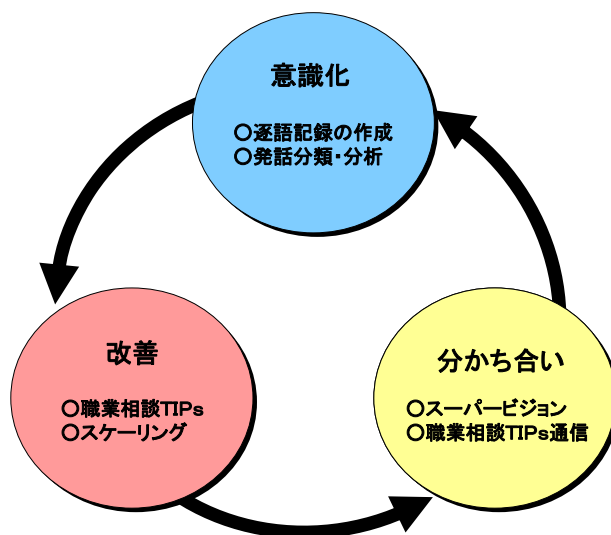
第三に、単なる研修に止まらず、相談の窓口における職業相談の改善を志向することである。プログラムでは、職員が技法を意識化することにより、どのようなタイミングで、どのような技法を活用すれば、職業相談がより良くなるのか、といった改善策について検討でき、

相談の窓口でその検討を実践できることを支援する。

(3) プログラムのプロセス

プログラムは図表 2 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、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになり、ついで「改善」では、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。そして「分かち合い」では、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する。

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。



図表 2 職業相談の改善

4 プログラム前後での相談に対する評価の変化

職員は自ら担当した相談について、一番良いときの相談を 10 点とし、最悪の時のそれを 1 点としてスケーリングを行う機会が 3 回ある。それは、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、その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。

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 種類の分析を行った。その結果、平成 19 年度のプログラムの受講者 80 人を対象とした受講前

と解析後の比較では、相談に対する評価を下げた職員の割合が 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%と続いた。この傾向は平成 20 年度のプログラムの受講者 47 人でも同様であった。

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と考えられる。

平成 18、19 年度の受講生 41 人を対象とした解析後と実践活動後の比較では、3 回の実践活動のそれぞれで、いずれも相談に対する評価を上げた職員が 7 割以上を占めた。これは、職員が受講前よりも職業相談プロセスを意識できるようになり、実践活動において、自らの言動をコントロールし、相談を改善できるようになったことによると考えられる。

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、他のプログラム等の影響も考えられ、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。

本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。

5 職業相談プロセスの意識化

プログラムにおける発話分析・検索実習では、職員が職業相談逐語記録作成・解析システム（以下「キャリアトーク」という）を活用し、自ら担当した職業相談の逐語記録を解析することにより、キャリアコンセプトの構築という観点から、職業相談プロセスの意識化を体験する。

実習は、発言数と発話数、そして、発話進行、発話時制、発話方向、発話主題といった表現技法、職業相談 T I P s の 6 つのテーマに分かれている。テーマごとにワークシートが開発されており、その教示に従って、一つのテーマにつき、約 30 分間のワークを行うようにスケジュールが組まれている。

職業相談プロセスの意識化は 3 つの段階を経て進められる。まず、逐語記録の解析結果をもとに、「事実の把握」を行う。ついで、「事実の解釈」により、求職者の発言、職員の応答、職業相談プロセスの特徴や傾向を理解する。そして、それらをワークシートに記入することにより、「解釈の言語化」を行う。

K J 法により、職員の提出したワークシートと、プログラムへの意見や感想が書かれた振り返りシートを整理することにより、職員が職業相談プロセスの意識化について、どの程度体験できているのか、そして、どのような意見や感想を持っているのかを把握した。

(1) ワークシートの情報の整理

図表3は、ワークシートの情報を整理した結果について、①量的分析による事実の把握、②質的分析による事実の把握、③事実の解釈・言語化という3つの視点から、職員がプログラムにより体験できた内容をまとめたものである。

図表3 職業相談のプロセスの意識化と5つのワーク

職業相談プロセスの 意識化 ワーク	事実の把握		③事実の解釈・言語化
	①量的分析	②質的分析	
発言数と発話数	役割別の発言数の量的分析から、求職者にどの程度話す機会を提供できたのかを把握した。	役割別に発話検索をかけることにより、それぞれの発話の内容について把握した。	求職者が話したいことを話せたかについて解釈した。
発話進行	役割別の「質問」と「返答」を中心とした量的分析から、職員の「質問」の傾向を把握した。	職員の「質問」の発話を検索することにより、その内容を把握した。	職員の「質問」の適切性について解釈した。
発話時制	「過去」、「現在」、「未来」の量的分析から、どの時制の発話が多く話されていたのかを把握した。	「過去」と「未来」の発話を検索し、いつの時点の話なのかを把握した。	話題の時間的な広がりについて解釈した。
発話方向	役割別の「内向」の量的分析から、それぞれがどれくらい自分の思いや気持ちを表現していたのかを把握した。	役割別の「内向」の発話を検索し、それぞれがどのような自分の思いや気持ちを表現していたのかを把握した。	
発話主題	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の量的分析から、求職者がどれくらい自分自身の感情・欲求を表現していたのかを把握した。	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の発話を検索し、求職者がどのような自分自身の感情・欲求を表現していたのかを把握した。	

このようにまとめると、発言数と発話数、発話進行、発話時制については、職員は事実の把握から解釈に至るまで体験しており、発話方向と発話主題については、事実の把握に止まり、解釈にまで至っていなかったと言えよう。

(2) ふり返しシートの情報の整理

ふり返しシートには2種類ある。ふり返しシート1は、プログラムの1日目のふり返しであり、主に発話分類の基準の学習と発話分類の実習に関することが中心となる。ふり返しシート2は、プログラムの2日目のふり返しであり、主に逐語記録の解析に関することが中心となる。

両ふり返しシートの情報をKJ法により整理した結果、職員にとってプログラムを受講することのメリットは、主に逐語記録の作成や解析を通して、自分自身の職業相談の特徴や傾向を把握することができ、さらに実践的な課題を意識できることにあることがわかった。

また、プログラムに対する評価は、プログラム初日よりも、2日目で高くなっていた。こ

これは、職員が自ら担当した逐語記録を解析し、その結果を見ることにより、逐語記録の作成、発話分類の基準の学習、発話分類などの労苦の多い作業の意義が理解できたからだと考えられる。

6 実践活動の事例報告

プログラムでは、職員はキャリ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、**図表4**に示す15項目からなる職業相談TIPsを開発した。

図表4 職業相談TIPs

TIP1	中断の回数もしくは時間を意識する。
TIP2	求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉がでるまで気長に待つ。
TIP3	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。
TIP4	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。
TIP5	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。
TIP6	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。
TIP7	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。
TIP8	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。
TIP9	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。
TIP10	求職者の感情表現に注意を向ける。
TIP11	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。
TIP12	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。
TIP13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する。
TIP14	求職者が過去の経験と話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする。
TIP15	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。

職員は実践活動の経験について、所定のTIPs報告シートに記入し、FAX等の手段で労働大学校へ報告する。この報告は強制的なものではなく、職員の自主性に任せられている。この実践活動は、平成18年度より開始され、現在（平成19年度1月）に至る。この期間に229人の職員がプログラムを受講した。このうち、その経験について報告をした職員は60人であった。

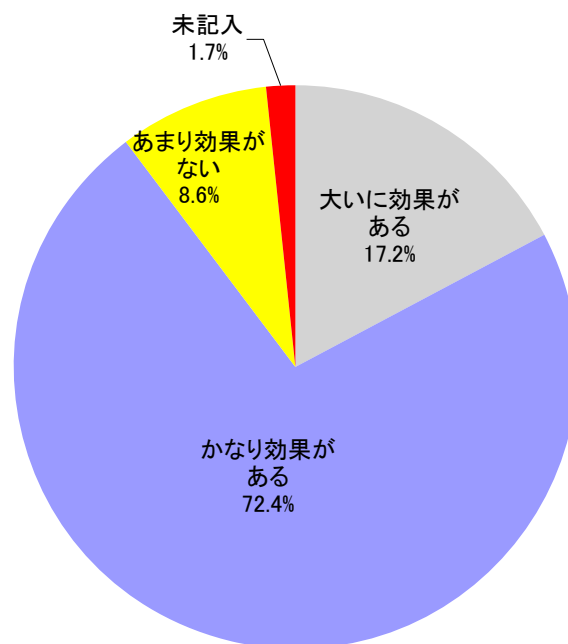
これら60人のうち、報告書の提出があり、かつ聞き取り調査を行った実践活動の事例をまとめ、職業相談TIPs通信として、プログラムを受講した職員全員に配布している。現在までに10号発行し、41の実践活動を報告している。

これらの 41 の実践活動の事例を活用し、2つのことを検討した。まず、表現上の心がけや言葉遣いの工夫であるT I P sを実践することにより、職業相談がどのように良くなるのか、またその問題についても把握した。ついで、職業相談プロセスの意識化が、職業相談をより良くしていくことに、どのような影響を及ぼしているのかを検討した。

(1) 職業相談T I P sの効果

T I P s 報告シートには、実践したT I P の効果について、「大いに効果がある」から「まったく効果がない」の4段階で、職員に評価を求めている（図表5）。

T I P s 報告の提出のあった58人を対象として、その結果を分析すると、「かなり効果がある」が72.4%と最も高く、ついで「大いに効果がある」の17.2%、「あまり効果がない」の8.6%と続く。9割近くの職員が相談の窓口でT I P sを実践し、その効果があったと評価をしている。



図表5 職業相談TIPsの効果(N=58)

実践活動の事例検討では、職業相談T I P sの効果として、①求職者が話しやすくなる（T I P 2、3、4）、②職員が求職者の気持ちを理解できるようになる（T I P 6、7、10）、③職員が求職者への情報提供や助言を効果的にできるようになる（T I P 5、8、9、15）といった3つに整理することができた。

ほとんどの職業相談T I P sが、実践活動として展開されると、これら3つの要素を含むものとなり、流れとして、①→②→③という並びになる傾向があった。職員は、求職者の話をよく聴いた上で、助言や情報提供をしていたと言えよう。

職業T I P sの問題としては、求職者が話しやすくなる雰囲気をつくることにより、話が

長くなったり、就職支援とは直接関係のない話に広がったりなど、時間がかかってしまうことであった。

(2) 職業相談プロセスの意識化の効果

職業相談プロセスの意識化の効果とは、相談の流れに応じて自らの言動をコントロールし、より良い職業相談へと改善を進めていくことにあると考えている。実践活動の事例を活用し、職業相談プロセスの意識化により、職員がどのようにして自らの言動をコントロールできるようになるのかを検討した。

その結果、職員は、職業相談プロセスの意識化により、求職者、職員、相互作用における言動の変化といった3つの水準から、職業相談の効果を意識できるようになり、自分自身の言動をコントロールするようになることが考えられた。

7 全体の考察

(1) プログラム開発の課題

第一に、発話分類をより容易なものにし、かつその習得を支援する教材を充実させることである。職員から発話分類の難しさに関連する意見が多く出されており、この点については早急な取り組みが必要であると言えよう。

第二に、プログラムを時間的にゆとりのあるものにするることである。現行のプログラムでは、職員は160分という時間の中で、4つの表現技法と21の表現方法を学習しており、この内容を絞ることにより、職員の負担を軽減することが考えられる。

第三に、逐語記録の作成をより容易なものにするることである。現在のスケジュールでは、職員は一ヶ月を切る限られた時間の中で、日常業務と並行しながら逐語記録を作成することが求められている。この期間に余裕を持たせると同時に、逐語記録作成上の様式をより簡素化することが必要である。

(2) アクションリサーチの課題

第一に、指導員としての視点をさらに取り入れることである。この研究では、研究者が訓練を担当する指導員の一人でもあり、観察者でもあった。指導員としての体験、そして観察者としての感想や評価は、アクションリサーチを進めていく上で重要な情報である。今後は、プログラムにおける「私」自身の体験についても、積極的に取り上げていく必要がある。しかしながら、この「私」という視点は、そこで止めるのではなく、過去の研究のレビューや、そして調査や実験の結果などに関連づけることにより、一般性を持たせた視点へと広がりを持たせる努力をしなければならない。

第二に、キャリアコンセプトの構築に関わる指標づくりである。本研究では、求人情報と

求職情報のマッチングの見立てとして、求職情報からストーリーをつくり、ストーリーから職業能力を解釈して、求人情報から求人企業の求めるそれとの適合性を判断することと考えた。この判断する部分を言語化することにより、キャリアコンセプトとして何が重要なのか、つまり求職情報をどのように整理、加工すれば、特定の求人企業への就職活動を織り込んだ、過去と現在を根拠とした未来の活動計画をつくることができるのかが明らかになる。また、この指標開発により、職業相談におけるキャリアコンセプトの構築の程度を把握できるようになり、より効率的に職業相談や研修の効果を把握できるようになると考えられる。

第三に、職員が自らのキャリアコンセプトを構築する研修プログラムを開発することである。構築主義の職業相談では、個人は出来事をコントロールできないが、出来事の解釈を変え、新たなストーリーをつくることはできると考える。これにより、個人の未来の活動に能動性を持たせることができる。

大切なことは職員が、そういった個人の能動性を理解することができるか、ということである。それだけに職員は理論をただ知識として理解するのはなく、自らの体験と照らし合わせ、身を持ってこの考え方を理解する必要がある。そのためには、自らの職歴を解釈することにより、様々なキャリアのストーリーを考えること、そして、様々なストーリーから、能動的にキャリアコンセプトをつくる体験をするプログラムを開発することが今後、望まれる。

労働政策研究報告書 No.107 サマリー
職業相談におけるアクションリサーチ

発行年月日 2009年4月23日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23

研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

(販売) 研究調整部成果普及課 TEL:03-5903-6263

FAX:03-5903-6115

印刷・製本 株式会社 コンポーズ・ユニ

©2009 JILPT

*労働政策研究報告書全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)