

# 本 編

## 第8章 研修プログラムの効果

### 第1節 調査の目的

新事例研究の効果の検証および旧事例研究との効果を比較するため、次の二つの研修コースでアンケート調査を実施した。

一つは2016年度第3回職業指導Ⅱ（2016年12月5日～12月16日）であり、参加した職員は57人であった。2015年度に実施された職業指導系専門研修の再編から2016年度の現時点の間、新事例研究は6回実施されている（**図表5-1-2参照**）。この間、新事例研究は、参加した職員を対象としたアンケート調査の結果ならびに労働大学校教授・准教授室との話し合いのもと、その研修内容が改訂され続けた。直近の2016年度第3回職業指導Ⅱにおいて、その研修内容が固まったことから、効果の検証の対象として同研修コースを選定した。

もう一つは、新事例研究の効果と比較するため、再編直前の研修コースであり、時期的にも第3回職業指導Ⅱと最も近い2015年度第1回職業指導ⅡA専門研修コース（2015年6月29日～7月17日）を選定した。参加者は48人であった。

### 第2節 調査の方法

#### 1 アンケート票の設計

アンケート調査は、事例研究の1日目と2日目にそれぞれ実施された。1日目のアンケート調査票は「ア 参加者の個人属性」、「イ 研修プログラムの効果」、「ウ 研修プログラムの感想」の3つのパートから構成される（**資料3**）。2日目のアンケート調査票は「ア 参加者の個人属性」を除く「イ 研修プログラムの効果」と「ウ 研修プログラムの感想」から構成される（**資料4**）。両アンケート調査には、両データをつなぐため、研修生には研修生番号の記入を求めた。

##### (1) 参加者の個人属性

参加者の個人属性に関する4種類の質問項目である。①性別、②年齢層、③職業相談業務担当の経験の有無、④職業相談業務の通算経験年数、⑤現在の職業相談業務担当の有無。なお、旧事例研究で実施されたアンケート調査では③の質問項目がない。

##### (2) 研修プログラムの効果

事例研究の効果の測定として、カークパトリックの研修効果測定4段階モデルを参考に

した (**Kirkpatrick, D.L.1979**)。このモデルでは、4段階のレベルで研修の効果を把握する。

- レベルⅠ (反応) : 参加者は研修に対し、どのような反応をしたのか?
- レベルⅡ (学習) : 参加者は何を学習したのか?
- レベルⅢ (行動) : 参加者は研修を受けることにより、どのように行動を変えたのか?
- レベルⅣ (結果) : 参加者が行動を変えることにより、どのような成果があったのか?

アンケート票はこのモデルを参考としている。新事例研究のアンケート票の質問項目は次の3項目である。1日目と2日目では学習の内容の力点が異なるため、アンケート調査ではレベルⅡの質問項目の内容を変えている。

- レベルⅠ (反応) : 事例研究を体験したことに満足をしている。
- レベルⅡ (学習) : (1日目) CL視点とCC視点に分けて「問題把握」をする考え方が理解できた。  
(2日目)「方策・対処」の考え方が理解できた。
- レベルⅢ (行動) : 職業相談を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができた。

レベルⅠは、参加者が研修を気に入ったかどうか、といった参加者の反応を評価するレベルである。**Kirkpatrick (1979:81)**によると、参加者が研修を気に入ると、その研修から最大限の恩恵を受けられるという。つまり、レベルⅡ以降の効果的な学習や行動の変容に結びつくと考えた。アンケート票では、研修を体験したことに満足をしているかを尋ねた(レベルⅠ:以下「研修への満足感」という。)

レベルⅡは、参加者が何を学習したかという視点で評価するレベルである。新事例研究の場合、問題解決アプローチの考え方や技法を学習する。1日目はクライアントの問題の把握に焦点を当てる。そのポイントはCL視点とCC視点に分けて、クライアントの問題を把握することであり、その理解ができたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「問題把握の理解」という。)。2日目は、問題解決に向けた目標の設定と方策の選定に焦点を当てる。その理解ができたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「方策・対処の理解」という。)

旧事例研究では両日ともに逐語記録を検討する重要性が理解できたかを尋ねた(レベルⅡ:以下「逐語記録検討の理解」という。)

レベルⅢは、参加者が研修で学んだ知識や技能を、実際の仕事で、どの程度、反映させたのか、つまり研修による職場での行動の変化を評価するレベルである。今回の調査では、職業相談を進める上で役に立つ情報やノウハウを取得できたかを尋ねて、レベルⅢの効果に代替することにした(レベルⅢ:以下「有用な情報・ノウハウの取得」という。)

レベルⅣは、研修後、参加者が現場に戻ってから、レベルⅢの行動の変化により、職場で、どのような成果をあげたかを評価するレベルである。研修プログラムの終了時に実施するアンケート調査では、このレベルでの評価の把握ができないことから、今回は、このレベルでの効果の検証をしなかった。

研修プログラムの終了後、参加者は、レベルⅠからレベルⅢの評価について、「まったくあてはまらない」、「あてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「どちらとも言えない」、「ややあてはまる」、「あてはまる」、「とてもあてはまる」までの7段階のうち、当てはまる段階に一つ丸をつけるように求めた。「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」の段階ごとに1点から7点をそれぞれ付与し、評価得点とした。

職業相談の業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたかを聞くレベルⅢの質問項目については付問を設定した。「とてもあてはまる」、「あてはまる」、「ややあてはまる」のいずれかを選択した参加者には、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と、その内容を具体的に記入するように求めた。「まったくあてはまらない」、「あてはまらない」、「あまりあてはまらない」、「どちらとも言えない」のいずれかを選択した参加者には、相談業務を進める上で、「職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？」と、その内容を具体的に記入するように求めた。

### (3) スケーリング得点の変化

事例研究の効果を検討する参考資料として、事例研究の前後でのスケーリング得点の変化を活用した。

新事例研究と旧事例研究ともに、事前課題である逐語記録で作成した職業相談・紹介の終了後（以下「相談直後」という。）に、スケーリングでのその相談の評価を求めた。また両事例研究の2日目のメニューである「応答分析」ではキャリトークを使い、参加者が自身の応答を中心に職業相談・紹介での求職者とのやりとりを細かく分析し、その直後（以下「応答分析後」という。）にスケーリングでの相談の評価を求めた。スケーリングは、一番良い時の職業相談・紹介を10点とし、最悪の時のそれを1点とする10段階の評価である。

事例研究の一つの効果として、「応答分析」を通して求職者の発言に対する自身の応答を意識化でき、その結果、自身の問題点に気づき、スケーリング得点が下がることが想定される。

これら二回の相談の評価の間には通常2カ月程度の期間がある。このため、スケーリング得点の変化は事例研究のみの効果とは言えない。しかし、参加者が自身の職業相談・紹介でのやりとりを細かく検討する機会は2日目の事例研究以外にないことから、事例研究はスケーリング得点の変化に影響を及ぼす主要な要因であると考えられよう。

#### (4) その他

参加者は研修の事前課題として、自身が担当した職業相談・紹介の逐語記録を作成する。その提出に際し、当機構での逐語記録のデータベースの作成を目的として、職業相談・紹介の時間や求職者及び担当職員の年齢・性別等を記録する職業相談記録票の提出を求めている。研修プログラムの効果を検討する際、これらのデータも一部活用した。

## 2 アンケート票の手続き

1日目と2日目の事例研究の終了後、参加者にアンケート調査への協力をお願いした。参加者には、アンケート票に「アンケート票の提出により提供して頂いた情報は、研修プログラムの開発研究にのみ使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に提供するようなことは一切ございません」との説明文を掲載し、口頭でも同様な内容の説明をした。

### 第3節 調査の結果

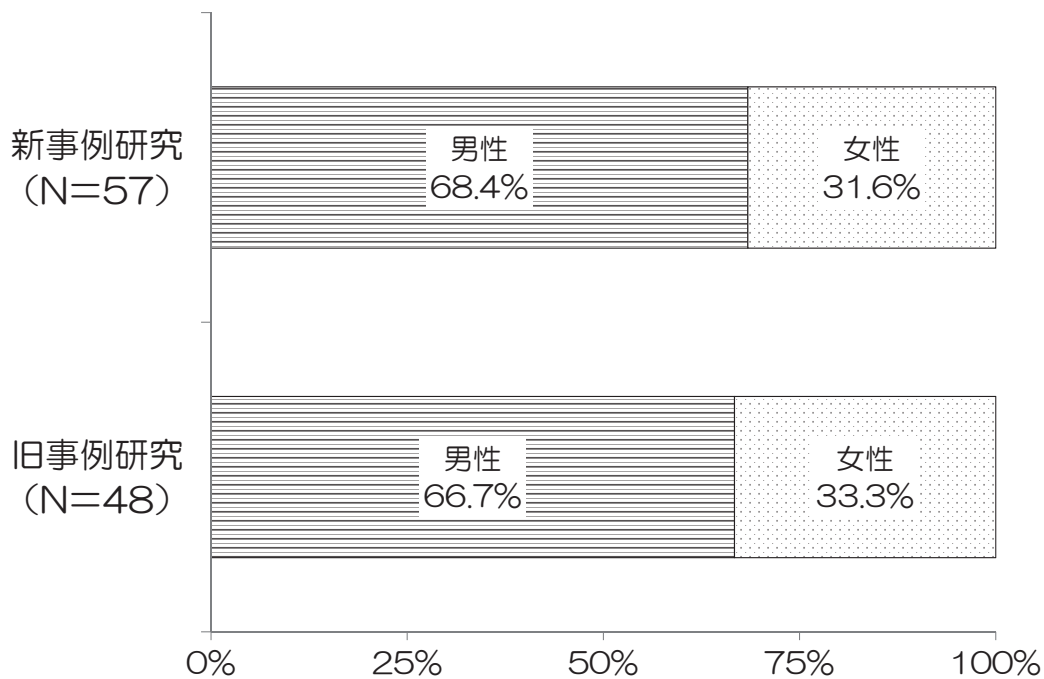
#### 1 参加者の特徴

旧事例研究と新事例研究のそれぞれの参加者の特徴を図表8-3-1から図表8-3-4に示す。

##### (1) 参加者の性別

参加者の性別は、新事例研究と旧事例研究ともに、「男性」の割合（68.4%、66.7%）が7割弱を占め、「女性」の割合（31.6%、33.3%）が3割程度に止まる。

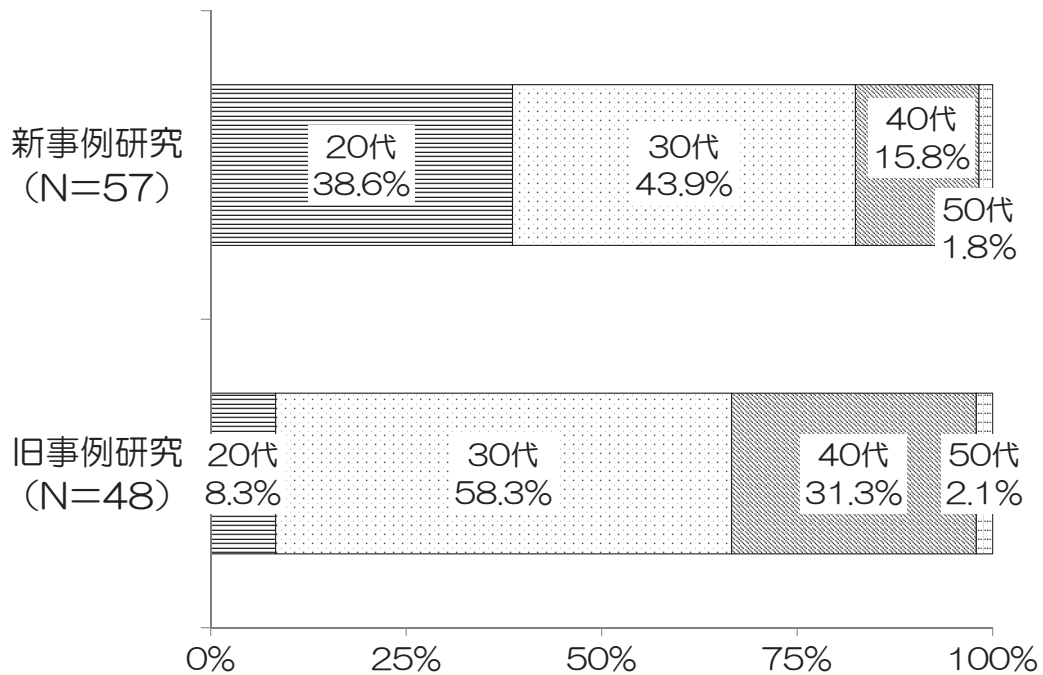
図表8-3-1 参加者の性別



##### (2) 参加者の年齢層

参加者の年齢層は、「30代」の割合が新事例研究（43.9%）と旧事例研究（58.3%）ともに最も高い。ついで、新事例研究は「20代」（38.6%）が4割弱を占め、旧事例研究では「40代」（31.3%）が3割強と続く。新事例研究の参加者は「20代」と「30代」が中心であり、旧事例研究はそれよりも年齢層が高くなり「30代」と「40代」が中心であることが分かる。

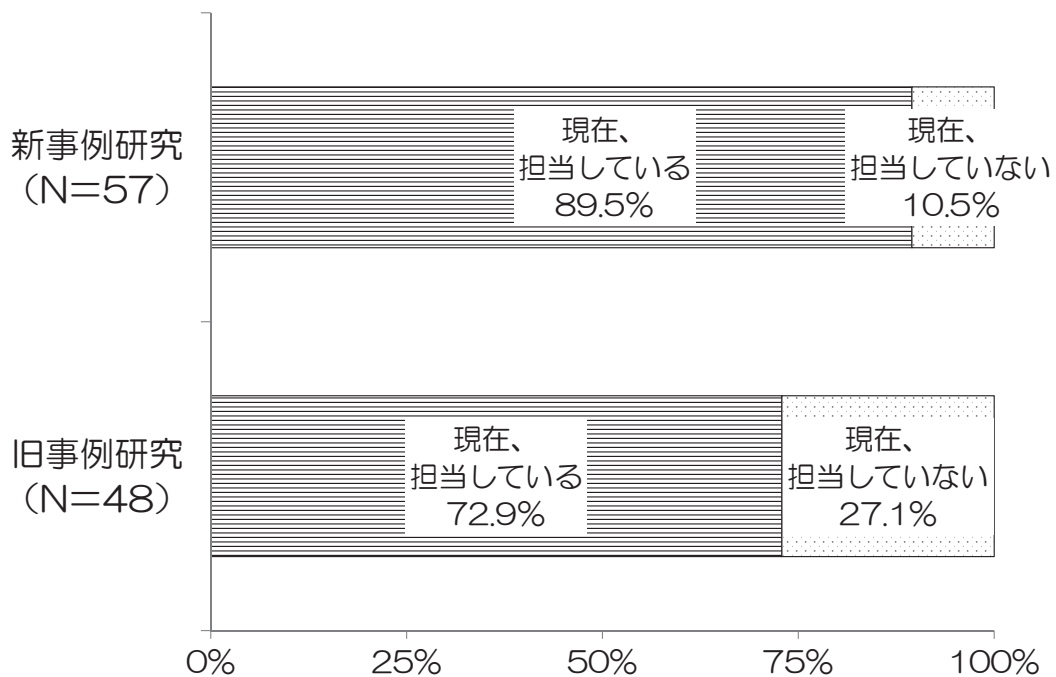
図表 8-3-2 参加者の年齢層



(3) 現在の職業相談業務担当の有無

職業相談業務を「現在、担当している」者は、新事例研究（89.5%）と旧事例研究（72.9%）ともに7割を超えて最も高い。「現在、担当していない」者の割合は新事例研究（10.5%）が1割程度に止まるのに対し、旧事例研究（27.1%）では3割弱を占める。

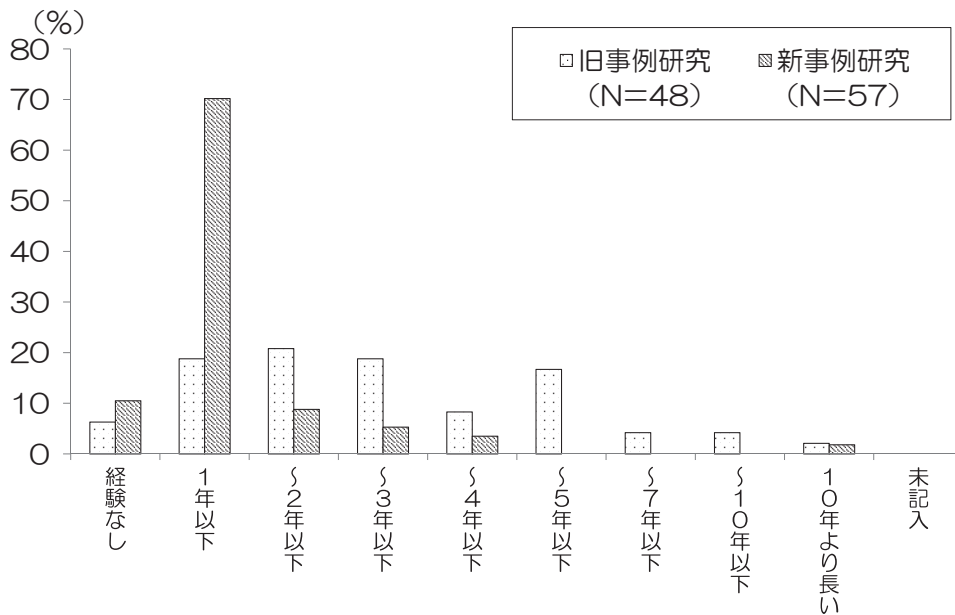
図表 8-3-3 現在の職業相談業務の担当の有無



(4) 職業相談業務の通算経験年数

職業相談記録票のデータをもとに職業相談業務の通算経験年数別に参加者の割合を見ると、新事例研究では「1年以下」(70.2%)が7割程度を占め、職業相談業務の経験年数の比較的に短い者が中心である。

図表 8-3-4 職業相談業務の通算経験年数



これに対し、旧事例研究では「2年以下」(20.8%)、「1年以下」(18.8%)、「3年以下」(18.8%)がそれぞれ2割程度を占めることから、「3年以下」の参加者が過半数を占める。新事例研究と比較して、旧事例研究では職業相談業務の経験年数がやや長い者が中心であると言えよう。

「経験なし」の割合は新事例研究(10.5%)が1割程度と低く、旧事例研究(6.3%)では、さらに1割を下回って低くなる。

2 職業相談の特徴

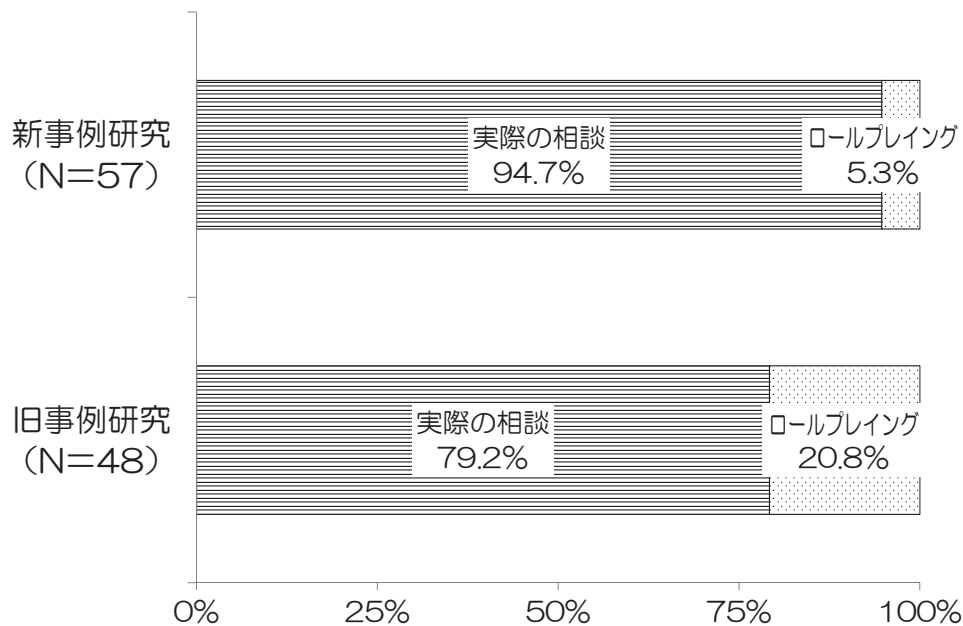
職業相談記録票から得られたデータから、参加者が教材として活用した逐語記録の基となる職業相談の特徴を図表 8-3-5～図表 8-3-10 に示す。

(1) 実際の職業相談もしくはロールプレイング

職員が逐語記録を作成する際に活用した職業相談の音声記録が「実際の職業相談」であったのか、もしくは「ロールプレイング」であったのかを尋ねた。「実際の職業相談」は、新事例研究(94.7%)が9割台半ばであり、旧事例研究(79.2%)が8割弱とともに最も高い。その他は「ロールプレイング」の職業相談から逐語記録が作成されている。



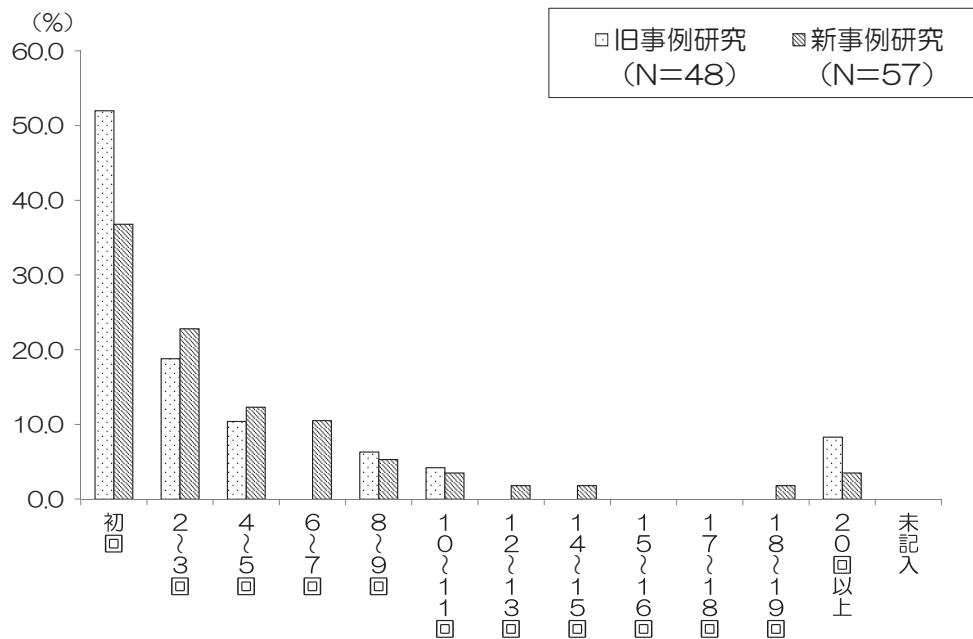
図表 8-3-5 実際の職業相談もしくはロールプレイング



## (2) 職業相談の回数

職業相談の回数は、旧事例研究で「初回」(52.1%)が過半数を超えて最も高い。新事例研究も「初回」(36.8%)が最も高いが、その割合は4割を下回り、旧事例研究と比較して低くなる。「2～3回」、「4～5回」、「6～7回」の割合となると、新事例研究(22.8%、12.3%、10.5%)が旧事例研究(18.8%、10.4%、0.0%)と比較して高い。新事例研究の方が旧事例研究と比較して、職業相談の回数の幅が広いと言えよう。

図表 8-3-6 職業相談の回数

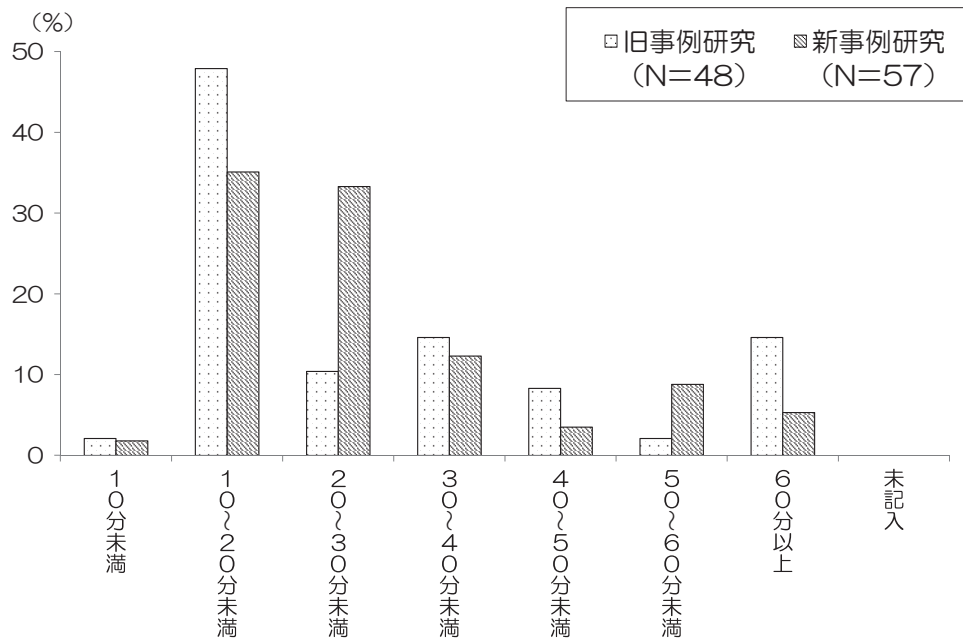


### (3) 職業相談の時間

職業相談の時間は、旧事例研究では「10～20分未満」(47.9%)が5割弱を占めて最も高い。新事例研究でも「10～20分未満」(35.1%)の割合が最も高いが、3割台半ばであり旧事例研究よりも低くなる。「20～30分未満」になると、新事例研究(33.3%)は「10～20分未満」と同程度の割合に止まるのに対し、旧事例研究(10.4%)では1割程度と急激に低くなる。

新事例研究では、職業相談の時間が「10～20分未満」と「20～30分未満」の事例で過半数を占めて主流であるのに対し、旧事例研究では「10～20分未満」の事例が半数近くを占め、突出して多くなっている。

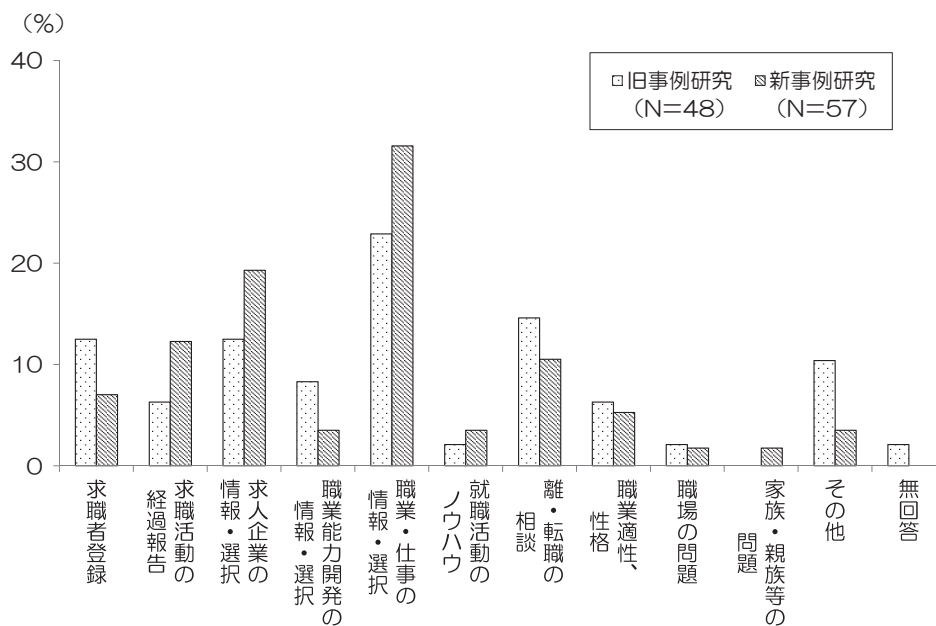
図表 8-3-7 職業相談の時間



(4) 主な相談内容

職業相談の主な相談内容は、新事例研究では「職業・仕事の情報・選択」(31.6%)が3割強と最も高く、ついで「求人企業の情報・選択」(19.3%)が2割弱、「求職活動の経過報告」(12.3%)が1割強と続く。

図表 8-3-8 主な相談内容



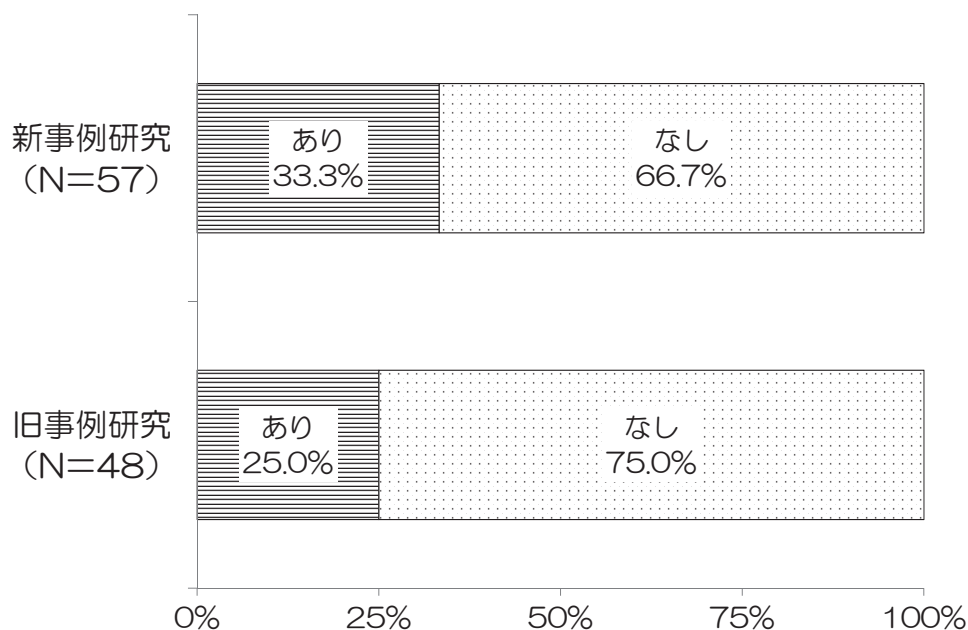
これに対し、旧事例研究でも「職業・仕事の情報・選択」（22.9%）が最も高いが2割強に止まる。ついで「離・転職の相談」（14.6%）が1割台半ば、「求人企業の情報・選択」（12.5%）と「求職者登録」（12.5%）がともに1割強と続く。

主な相談内容は新事例研究と旧事例研究のいずれも仕事関連の情報に関する相談が中心であるのに対し、「家族・親族等の問題」（1.8%、0.0%）、「職場の問題」（1.8%、2.1%）、「職業適性・性格」（5.3%、6.3%）といったより深い内容の相談は、それらと比較して少ないと言えよう。

#### （5）職業紹介の有無

職業紹介が「あり」の相談は、新事例研究（33.3%）が3割強であり、旧事例研究（25.0%）が2割台半ばを占める。7割前後の相談で職業紹介が「なし」であった。

図表 8-3-9 職業紹介の有無



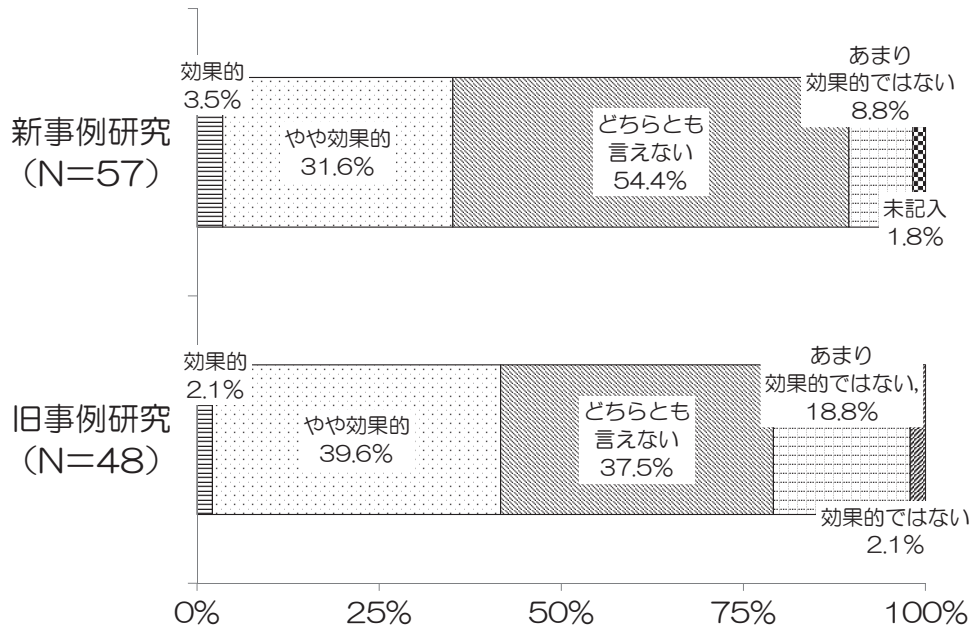
#### （6）職業相談の効果

参加者であるハローワーク職員が求職者にとって職業相談が効果的であったかを評価すると、新事例研究では「どちらとも言えない」（54.4%）が5割台半ばと最も高く、ついで「やや効果的」（31.6%）が3割強で続く。

旧事例研究では「やや効果的」（39.6%）が4割程度と最も高く、ついで「どちらとも言えない」（37.5%）が同じく4割弱で続く。

新事例研究と旧事例研究のともに職業相談の効果については肯定的もしくは中立的な評価（89.5%、79.2%）が主流であり、否定的評価（8.8%、20.9%）は比較的低くなる傾向にあることが分かる。

図表 8-3-10 職業相談の効果



### 3 スケーリングの変化

研修プログラムの効果として、相談直後と応答分析後と比較して、スケーリングの得点の下がることを想定している。このため新事例研究と旧事例研究のそれぞれで、その仮説を統計的に検定する。その後、それぞれの得点の分布を検討する。

さらに新事例研究と旧事例研究の研修プログラムの効果を検討するため、相談直後、応答分析後、両時点のスケーリング得点の差異を統計的に検定する。

#### (1) 新事例研究のスケーリング得点の変化

図表 8-3-11 には、新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点、および2時点でスケーリング得点異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。

新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点で有意な差が認められ ( $p < .01$ )、「応答分析後」の方で低い値であった。

図表 8-3-11 新事例研究における相談直後と応答分析後のスケーリング得点の比較

	相談直後		応答分析後		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
スケーリング得点	5.260	1.343	4.246	1.550	4.876**

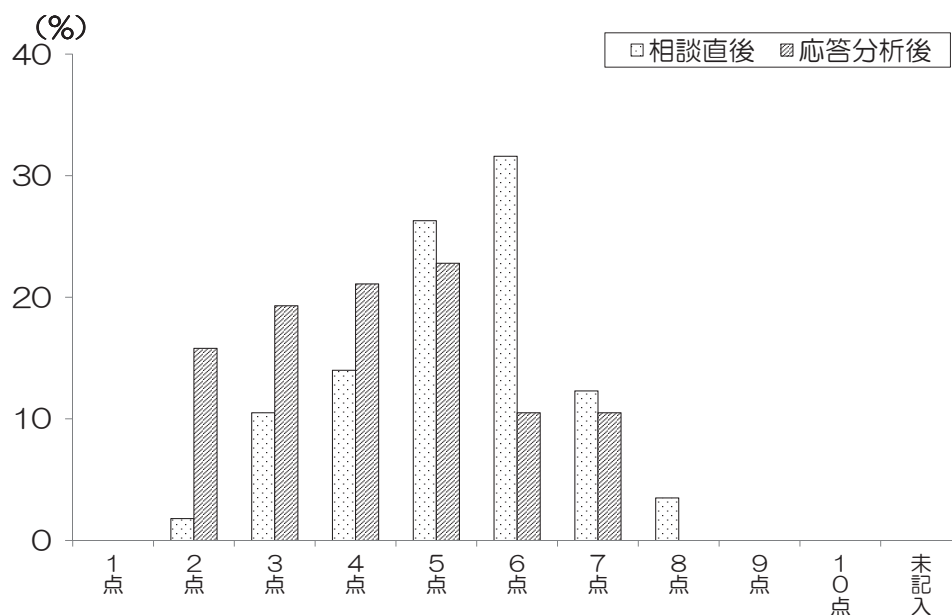
\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$   
自由度は56

図表 8-3-12 に新事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点の分布を示す。「相談直後」は「6点」(31.6%)が3割強を占め最も高い。ついで「5点」(26.3%)が2割台半ば、「4点」(14.0%)が1割台半ばと続く。「7点」(12.3%)を超えると1割程度へと急激に低くなる。最低得点は「2点」(1.8%)であり最高得点は「8点」(3.5%)である。いずれも数%と低い。

「応答分析後」は「5点」(22.8%)が2割強と最も高い。ついで「4点」(21.1%)、そして「3点」(19.3%)とつづき、いずれも2割程度である。「6点」(10.5%)を超えると1割程度と急激に低くなる。最低得点は新事例研究と同様「2点」(15.8%)であるが、その割合は10倍近く高くなる。最高得点は7点(12.3%)であり、相談直後の最高得点であった「8点」(0.0%)はない。

「相談直後」から「応答分析後」にかけ、全体的にスケーリング得点が低い得点へと移動する傾向が見られる。

図表 8-3-12 新事例研究におけるスケーリング得点の分布 (N = 57)



(2) 旧事例研究のスケーリング得点の変化

図表 8-3-13 には、旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点、および2時点でスケーリング得点異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。なお、「相談直後」と「応答分析後」で同一の参加者であると確認できる 42 人を分析の対象とした。

旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点で有意な差が認められ ( $p < .01$ )、「応答分析後」の方で低い値であった。

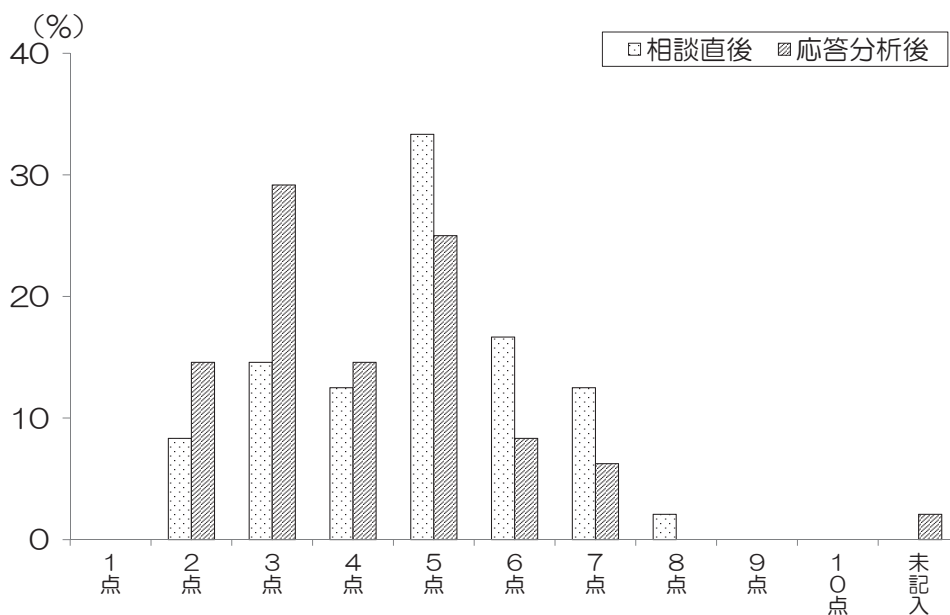
図表 8-3-13 旧事例研究における相談直後と応答分析後のスケーリング得点の比較

	相談直後		応答分析後		<i>t</i> 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
スケーリング得点	4.690	1.473	3.905	1.225	4.105**

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$   
自由度は41

図表 8-3-14 に旧事例研究における「相談直後」と「応答分析後」の2時点でのスケーリング得点の分布を示す。「相談直後」は「5点」(33.3%)が3割強を占め最も高い。ついで「6点」(16.7%)が2割台半ば、「3点」(14.6%)が1割台半ばと続く。「4点」(12.5%)は、その前後の得点と比較して1割程度と低くなり、分布が二極化する傾向にある。最低得点は「2点」(8.3%)と1割を切り、最高得点は「8点」(2.1%)で数%と低い。

図表 8-3-14 旧事例研究におけるスケーリング得点の分布 (N = 48)



「応答分析後」は「3点」(29.2%)が3割近くを占めて最も高い。ついで「5点」(25.0%)が2割台半ば、そして「2点」と「4点」(14.6%)がともに1割台半ばと続く。「4点」は、その前後の得点と比較して低くなり、分布が二極化する傾向にある。最低得点は新事例研究と同様「2点」(14.6%)だが1割台半ばと高くなり、最高得点は「7点」(6.3%)であり、相談直後の最高得点であった「8点」(0.0%)はない。

「相談直後」から「応答分析後」にかけ、スケーリング得点の分布が二極化する傾向は変わらないが、全体的にスケーリング得点が低い得点へと移動する傾向が見られる。

### (3) 新事例研究と旧事例研究におけるスケーリング得点の比較

図表8-3-15には、新事例研究と旧事例研究別に、「相談直後」と「応答分析後」の2時点のスケーリング得点、および両者のスケーリング得点の差が異なるか否かについて、*t*検定による検討を行った結果も合わせて記載した。なお、旧事例研究では「相談直後」と「応答分析後」で同一の参加者であると確認できる42人を分析の対象とした。

「相談直後」のスケーリング得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた( $p < .01$ )。新事例研究の方で高い値であった。他方、「応答分析後」と「相談直後」のスケーリング得点の差については、両者の平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった。

図表8-3-15 旧事例研究におけるスケーリング得点の分布

スケーリング得点	全体		新事例研究		旧事例研究		<i>t</i> 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
相談直後	5.020	1.421	5.260	1.343	4.690	1.473	2.012**
応答分析後	4.101	1.425	4.246	1.550	3.905	1.225	1.179
応答分析後と相談直後の差	-0.919	1.440	-1.02	1.575	-0.785	1.240	-0.790

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$   
自由度は97

図表8-3-16に、スケーリング得点について「相談直後」から「応答分析後」を引いた得点の分布を示す。新事例研究では「-2点」(29.8%)が3割程度と最も高く、ついで「±0点」(22.8%)と「-1点」(21.1%)がともに2割強で続く。最低得点は「-4点」(3.5%)であり、最高得点は「+3点」(3.5%)と、いずれも数%と低い。

旧事例研究では「±0点」(29.2%)が3割弱と最も高く、ついで「-1点」(25.0%)が2割台半ば、「-2点」(12.5%)と「不明・未記入<sup>45</sup>」(12.5%)が1割強で続く。最低得点は「-3点」(10.4%)が1割程度であり、最高得点は「+2点」(2.1%)で数%と低い。

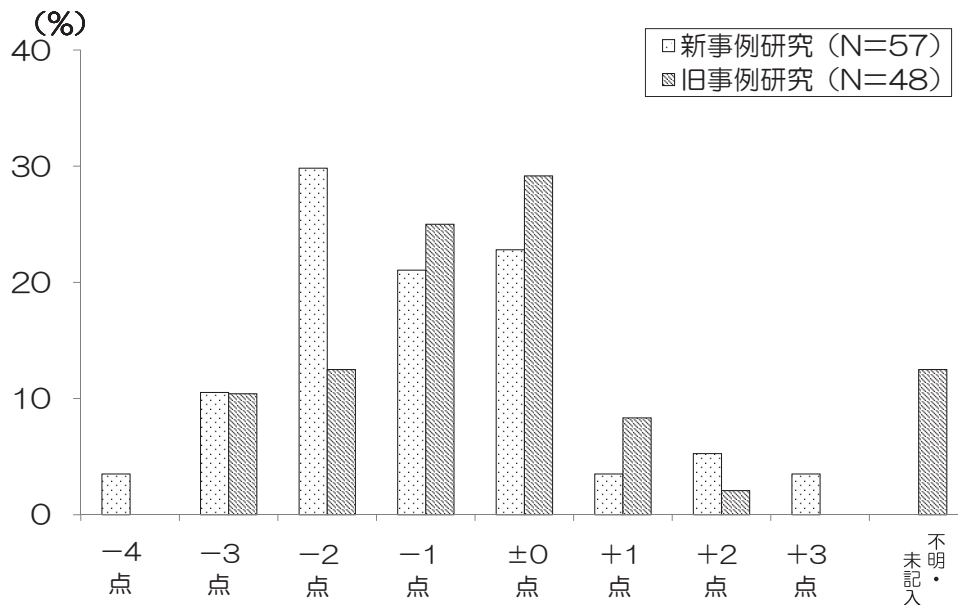
新事例研究と比較して、「相談直後」から「応答分析後」のスケーリング得点の変化の幅

<sup>45</sup>「不明・未記入」は、「相談直後」と「応答分析後」のいずれかの時点でのスケーリング得点が未記入であるか、記入があっても同一個人の評価かが特定できない場合が該当する。



が狭いと言えよう。

図表 8-3-16 スケーリング得点の差の分布



#### 4 研修プログラムの効果

新事例研究を開発する際、旧事例研究よりも、研修プログラムの効果が上がることを想定した。このため、その仮説を統計的に検定する。その後、それぞれの評価の分布を検討する。

##### ア 1日目の研修プログラムの評価

図表 8-3-17 には、新事例研究と旧事例研究別に、1日目の研修プログラムにおける「研修への満足感」、「問題把握／逐語記録検討の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点、および両者の評価得点の差が異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も合わせて記載した。

なお、「問題把握／逐語記録検討の理解」については、新事例研究と旧事例研究では学習内容が異なるため質問項目が異なり、評価得点に有意差が認められても、評価している内容が異なることに注意してほしい。

「問題把握／逐語記録検討の理解」の評価得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた ( $p < .01$ )。旧事例研究の方で高い値であった。他方、「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点の差については、平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった (いずれも  $p > .05$ )。

図表 8-3-17 一日目の研修プログラムの評価

研修プログラムの効果	全体		新事例研究		旧事例研究		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
研修への満足感	5.962	0.876	5.877	0.867	6.063	0.885	-0.185
問題把握／逐語記録検討の理解	5.971	0.740	4.246	1.550	3.905	1.225	-4.418**
有用な情報・ノウハウの取得	5.886	0.788	-1.02	1.575	-0.785	1.240	-1.116

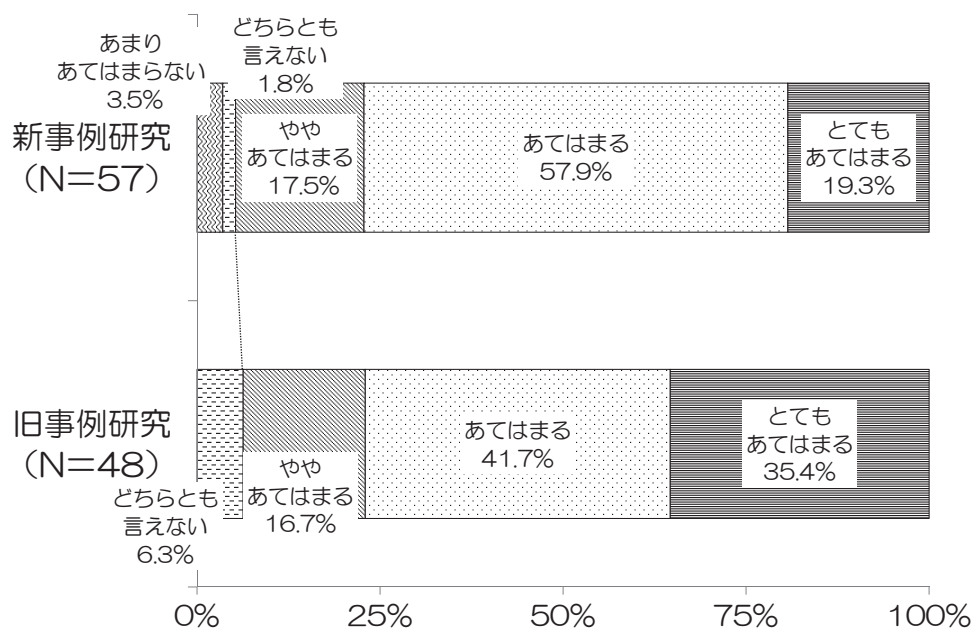
\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$   
自由度は103

(ア) 研修への満足感

「研修への満足感」は、両事例研究ともに肯定的評価（94.7%、93.8%）が9割台半ば程度を占める。

内訳を見ると、新事例研究と旧事例研究ともに「あてはまる」（57.9%、41.7%）が最も高く、ついで「とてもあてはまる」（19.3、35.4%）が続く。

図表 8-3-18 研修への満足感（1日目）

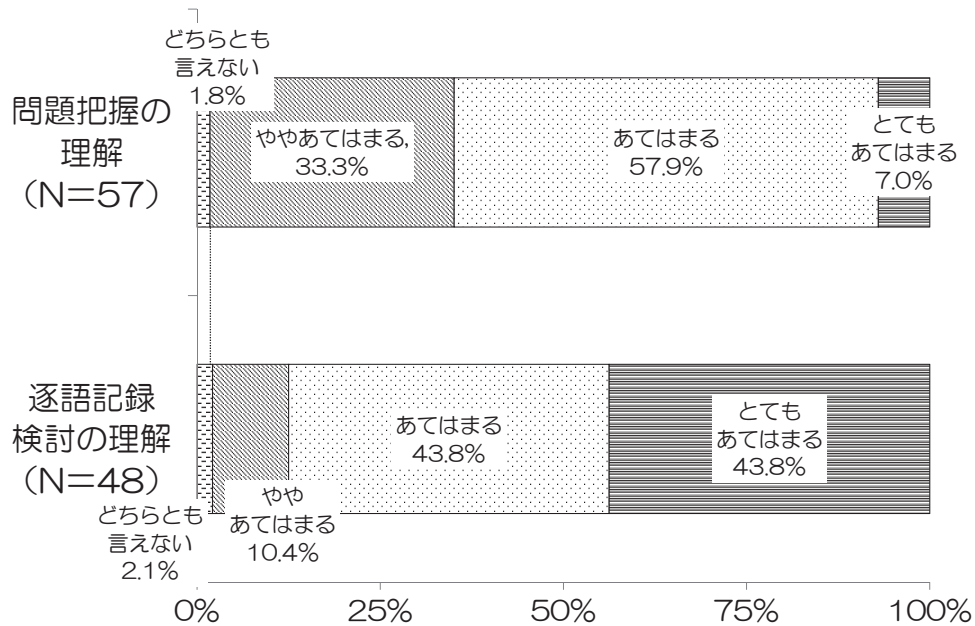


(イ) 問題把握／逐語記録検討の理解

研修プログラムの効果としての学習は、両事例研究ともに肯定的評価（98.2%、98.0%）が9割台半ば程度を占める。

内訳を見ると、新事例研究における「問題把握の理解」は「あてはまる」（57.9%）が6割弱を占め最も高く、ついで「ややあてはまる」（33.3%）が3割強を占める。旧事例研究における「逐語記録検討の理解」は「とてもあてはまる」と「あてはまる」がどちらも4割強（43.8%）を占め最も高い。

図表 8-3-19 問題把握／逐語記録検討の理解（1日目）

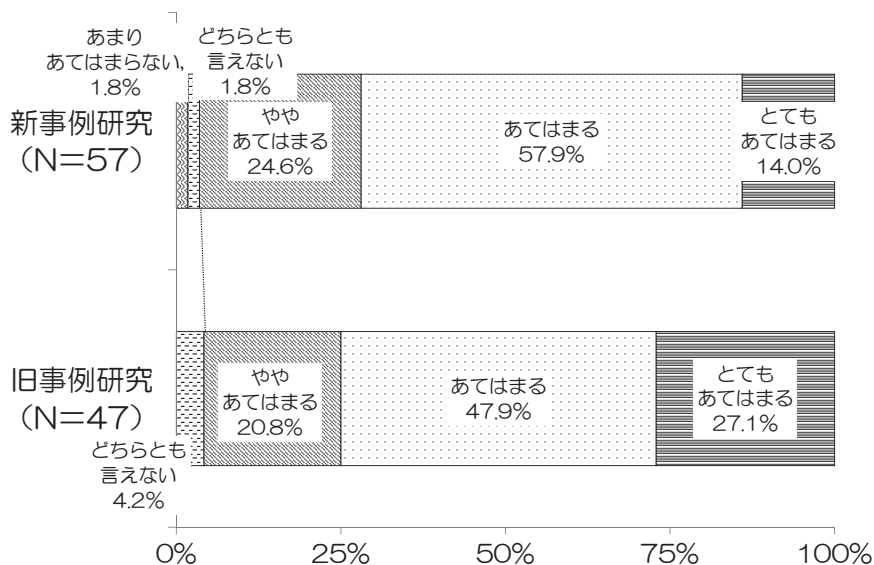


(ウ) 有用な情報・ノウハウの取得

「有用な情報・ノウハウの取得」は、両事例研究ともに肯定的評価（96.5%、95.8%）が9割台半ばを占める。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」（57.9%）が6割弱を占め最も高く、ついで「ややあてはまる」（24.6%）が2割台半ば、「とてもあてはまる」（14.0%）が1割台半ばと続く。旧事例研究でも「あてはまる」（47.9%）が5割弱と最も高いが、ついで「とてもあてはまる」（27.1%）が3割弱、「ややあてはまる」（20.8%）が2割程度と続き、順序が逆になる。

図表 8-3-20 有用な情報・ノウハウの取得（1日目）



イ 2日目の研修プログラムの評価

図表8-3-21には、新事例研究と旧事例研究別に、2日目の研修プログラムにおける「研修への満足感」、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」の評価得点、および両者の評価得点の差が異なるか否かについて、*t* 検定による検討を行った結果も併せて記載した。

なお、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」については、新事例研究と旧事例研究では学習内容が異なるため質問項目が違っており、評価得点に有意差が認められても、評価する内容が違っていることに注意してほしい。

「研修への満足感」( $p < .01$ )と「有用な情報・ノウハウの取得」( $p < .05$ )の評価得点については新事例研究と旧事例研究で有意な差が認められた。新事例研究の方で高い値であった。他方、「方策・対処の理解／逐語記録検討の理解」の評価得点の差については、平均値はほぼ同等であり有意差は認められなかった ( $p > .05$ )。

図表8-3-21 2日目の研修プログラムの評価

研修プログラムの効果	全体		新事例研究		旧事例研究		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
研修への満足感	5.686	0.878	5.964	0.744	5.362	0.919	3.654**
方策・対処の理解／ 逐語記録検討の理解	5.627	0.807	5.655	0.699	5.596	0.924	0.365
有用な情報・ノウハウの取得	5.765	0.834	5.927	0.766	5.574	0.878	2.167*

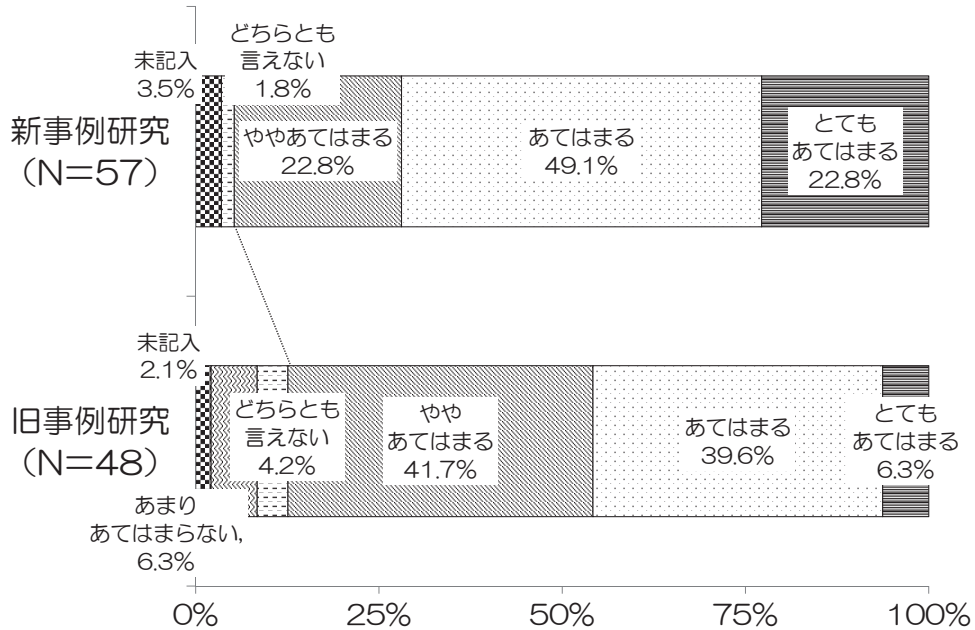
\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$   
自由度は100

(ア) 研修への満足感

「研修への満足感」の肯定的評価は、新事例研究 (94.7%) が9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究 (87.6%) は9割弱を占め、やや低くなる。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」(49.1%) が5割弱を占め最も高く、ついで「とてもあてはまる」と「ややあてはまる」がともに2割強程度 (22.8%) で続く。旧事例研究では「ややあてはまる」(41.7%) が4割強を占め最も高く、ついで「あてはまる」(39.6%) も4割弱と続く。肯定的評価の程度は旧事例研究よりも新事例研究の方が強い。

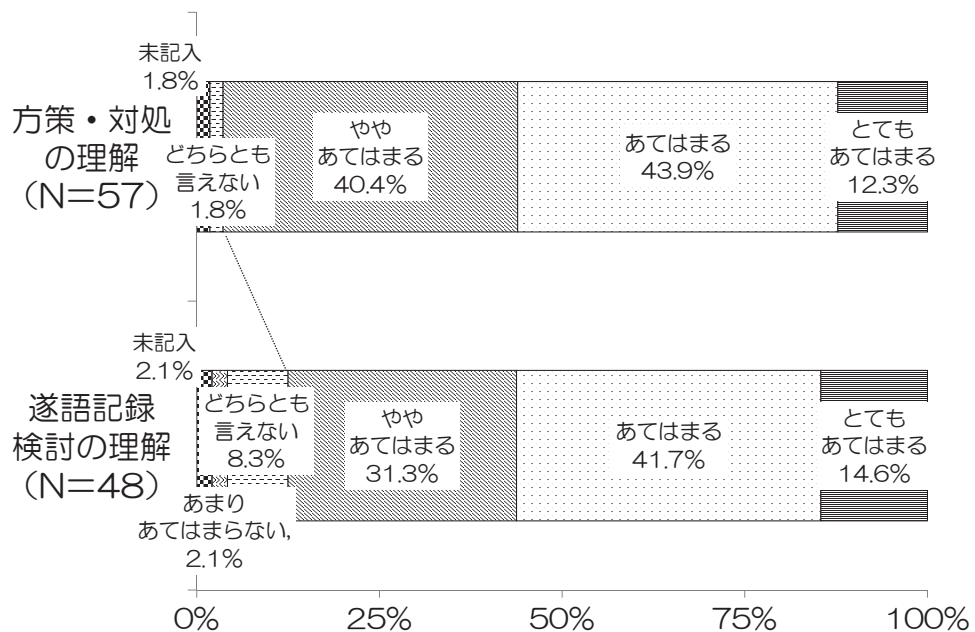
図表 8-3-22 研修への満足感（2日目）



(イ) 方策・対処の理解／逐語記録検討の理解

研修プログラムの効果としての学習は、肯定的評価を見ると、新事例研究における「方策・対処の理解」（96.6％）は9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究における「逐語記録検討の理解」（87.6％）は9割弱とやや低い。

図表 8-3-23 方策・対処の理解／逐語記録検討の理解（2日目）



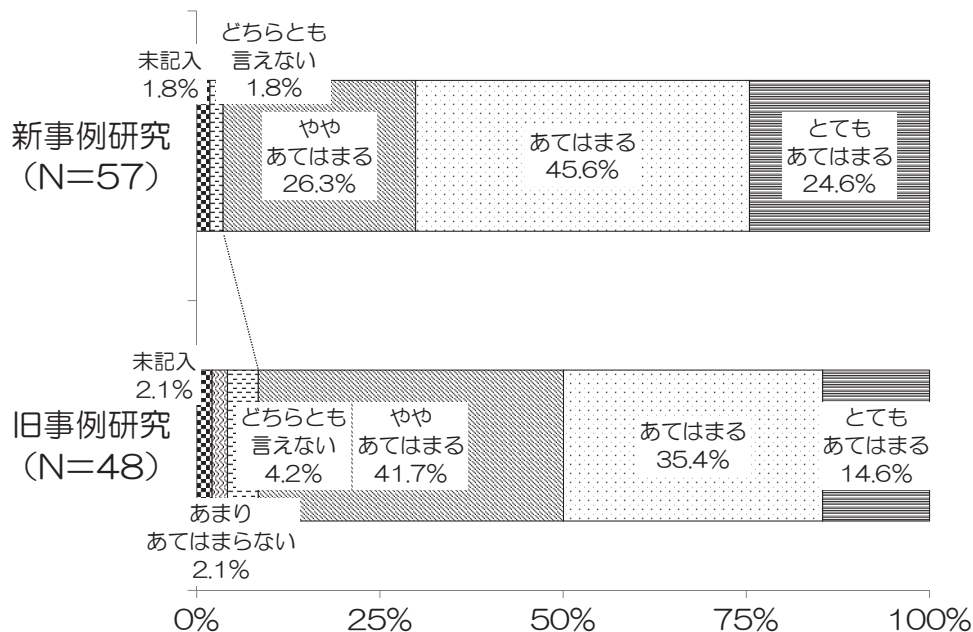
内訳を見ると、新事例研究における「方策・対処の理解」は、「あてはまる」(43.9%)が4割強を占めて最も高く、ついで「ややあてはまる」(40.4%)が4割程度、「とてもあてはまる」(12.3%)が1割強で続く。旧事例研究における「逐語記録検討の理解」は「あてはまる」(41.7%)が4割強を占めて最も高く、ついで「ややあてはまる」(31.3%)が3割強であり、「とてもあてはまる」(14.6%)が1割台半ばで続く。

(ウ) 有用な情報・ノウハウの取得

「有用な情報・ノウハウの取得」の肯定的評価は、新事例研究(96.5%)が9割台半ばを占めるのに対し、旧事例研究(91.7%)は9割強に止まりやや低い。

内訳を見ると、新事例研究では「あてはまる」(45.6%)が4割台半ばを占め最も高く、ついで「ややあてはまる」(26.3%)が2割台半ば、「とてもあてはまる」(24.6%)が2割台半ばと続く。旧事例研究では「ややあてはまる」(41.7%)が4割強を占め最も高いが、ついで「あてはまる」(35.4%)が3割台半ば、「とてもあてはまる」(14.6%)が1割台半ばと続く。肯定的評価の程度は旧事例研究よりも新事例研究の方が強い。

図表 8-3-24 有用な情報・ノウハウの取得 (2日目)



## 第4節 小括

統計的検定の結果から次の二つのことが明らかにされた。第1に、新旧の事例研究の間で、「研修への満足感」( $p > .05$ )と「有用な情報・ノウハウの取得」( $p > .05$ )の両方で、一日目の研修効果に有意差は認められなかった。しかし、2日目になると有意差が認められ、新事例研究の方で旧事例研究よりも、「研修への満足感」( $p < .01$ )と「有用な情報・ノウハウの取得」( $p < .05$ )に対する評価得点が高くなった。

新旧の事例研究で研修プログラムの内容(資料1、2参照)を比較すると、その構成は変わらない(図表5-2-1参照)。新旧の事例研究ともに職員は、1日目に職業相談・紹介の理論と発話分類の基準を学習し、2日目にキャリアトークを活用して自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を分析し、職業相談・紹介プロセスを意識化する。

両者の違いは、それぞれが採用している職業相談・紹介モデルにあり、端的には、職業相談プロセスの改善点を検討する際、その材料として提供されるTIPsに現れる。新事例研究の研修効果、特にその実用性が高く評価された背景には、職業相談・紹介モデルとして、あっせんサービスにつながるキャリア・ストーリー・アプローチから、求職者のより多様なニーズに応えることを目的とした課題解決支援サービスにつながる問題解決アプローチに転換したことが考えられる。

第2に、新旧の事例研究ともに、職員は「相談直後」から「応答分析後」にかけ、自身の職業相談・紹介に対する評価得点に有意差が認められた(いずれも $p < .01$ )。「相談直後」よりも「応答分析後」の方が評価得点が低くなった。これらの期間の間で、参加者が自身の担当した職業相談・紹介を詳細に検討する機会はないと考えられ、事例研究におけるキャリアトークを活用した逐語記録の分析、つまり応答分析の効果が有力であったと考えられる。

ただし、これらの解釈をより確実なものにするためには、次の二つの研究が必要である。

第1に、研修プログラムの内容以外に、他の要因が新旧の事例研究の研修プログラムの評価に違いを及ぼしていることが考えられる。特に研修コースの再編により、新事例研究は旧事例研究と比較し、参加者である職員の年齢層が下がり(図表8-3-2参照)、職業相談業務の通算経験年数も極端に短くなる傾向(図表8-3-4参照)にある。職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が、ベテラン職員と比較し、研修プログラムを高く評価している可能性が考えられる。このため、新事例研究がベテラン職員に及ぼす影響も検討する必要がある。

第2に、職員が「相談直後」から「応答分析後」にかけ、自身の職業相談・紹介に対する評価を下げているが、これが応答分析の効果であることを確実にするには、同様な研修プログラムで応答分析をしない統制群を設け、研修効果を比較検討する必要がある。こういった試みは現実的には難しい。このため、新事例研究の研修内容のうち、応答分析のみを取り上げ、その有無による研修効果を比較する研究が考えられる。