

資料

資料 1 : 旧事例研究の学習内容

事例研究 I : キャリアの表現技法の学習 (1日目: 230分)

項目	内容	時間(分)
1. 事例研究プログラムの目的	講義 プログラムの目的は3つあります。①研修生が自分自身の担当した実際の職業相談（もしくはロールプレイング）のやりとり記録を活用し、求職者の発言とその発言に対する自分自身の応答を意識できるようになること。②求職者の発言に対し、自分自身の応答をどのように工夫すれば、職業相談をよりよくすることができるのかを検討すること。③研修の終了後、研修生の自主性に任せる形式で、その工夫を実践すること。	5
2. 事例研究プログラムのスケジュール	講義 プログラムの総時間は7時間40分であり、「事例研究 I」と「事例研究 II」に分かれ、両者の間に1週間程度の期間があります。	5
3. 職業発達と職業相談	講義 このプログラムでは、「求職者が職員の協力を得て、自分自身のキャリアのストーリーをつくり、現実との折り合いをつけるために壊し、そして作り直すことによって、適切な求人選択と就職活動のプランニングをできるようになること」をねらいとしています。よって職業相談では、ストーリーを表現するための「キャリア表現」が重要であり、キャリア表現の視点から、求職者と職員とのやりとりに検討します。	25
4. キャリアのストーリーをつくるワーク	実習 研修生は2人一組になり、「キャリアのストーリーをつくるワーク」を体験します。このワークでは、話し手と聞き手に別れ、話し手は自分自身の仕事の経験を思いつくまま話し、聞き手は、「いつの話なのか?」、そして「その話は事実なのか、あるいは話し手の思いや考えなのか?」という点に注意して、話を整理し、聞き手にフィードバックします。このワークを通して研修生は、過去・現在の仕事をふり返り、未来の仕事へとつなぐ、キャリアのストーリーを“つくる”体験をします。	45 10 休憩
5. 発話分類・分析の学習	実習 研修生は、発話分類の基準を学習し、DVD教材「よりよい職業相談を行うために一困難場面への対応」のやりとり記録の教材を活用して、発話分類と発話分析を体験します。発話分類とは、求職者と職員の間言葉のやりとりについて、キャリア表現の視点から、発話単位で活用されている表現方法を分類することです。発話とは国文法上の「文」に相当します。発話分析とは、発話分類の結果を数量的に分析して、求職者の発言や職員の応答の傾向を把握することです。	120 10 休憩
プログラム評価 I		10

事例研究Ⅱ：やりとり記録の解析（2日目：230分）

項目	内容		時間 (分)
事例研究Ⅰの復習			10
6. やりとり記録の解析	実習	研修生は、自分自身の担当した実際の職業相談（もしくはロールプレイング）のやりとり記録を教材として活用し、発話分類を体験します。解答結果が配付され、発話分類を正確に行うことができたのかを確認します。やりとり記録の解析のためのソフトウェアであるキャリトークによる発話分析の結果が配付され、研修生はワークシートに沿ってその結果を解釈し、求職者の発言とその発言に対する自分自身の応答の特徴や傾向を把握します。	120 10 休憩
7. 職業相談TIPs	講義	研修生は、求職者の発言に対し、自分自身の応答をどのように工夫すれば、職業相談をよりよくすることができるのかを検討します。そのため、次の5つのステップを踏みます。①研修生はやりとり記録の解析をした後、感覚的に10点満点でその相談を評価するというスケールリングをします。プログラムの受講前にも、やりとり記録の対象となった相談について、同様なスケールリングをしており、このデータがフィードバックされることにより、プログラムの前後で自分自身の相談に対する見方の変化を意識することができます。②研修生は①のスケールリングの得点を1ポイント上げるため、相談の窓口において、どのような表現上の心がけや言葉遣いの工夫（以下「職業相談TIPs」という）を実践したらよいかをグループで検討します。職業相談TIPsについては、労働大学校キャリアガイダンス部門において、「キャリアのストーリーをつくるための職員応答TIPs」（以下「応答TIPs」という）を開発しており、研修生の検討材料として紹介します。	10 休憩 50
8. 現場の改善	講義	相談の窓口では職業相談の改善が必要であること、そのためには日々できることからやっていくことを説明します。そのきっかけとして、研修の終了後、相談の窓口に戻ってから職業相談TIPsの実践を勧めます。	10
全体検討			10
プログラム評価Ⅱ			10

資料 2 : 新事例研究の学習内容

(事例研究Ⅰ、Ⅱ)

大項目	中項目	小項目
事例研究 ○事例研究の目標や研修プログラムの枠組みとスケジュールを説明。	1. 事例研究の目標	
	2. 事例研究の枠組み	
	3. スケジュール	
事例研究Ⅰ ○問題解決の視点から職業相談のプロセスを検討。逐語記録教材を材料として、CLの問題の核心をつかむポイントを理解。CLの問題の核心の視点から相談分析シートの見直し。	1. 「問題の核心」とは	・問題解決のプロセス ・相談分析シートの構成 ・CL視点の問題 ・CC視点の問題 ・問題のすり合わせ
	2. 逐語記録教材Ⅱの検討	・逐語記録教材の検討のポイント ・逐語記録教材Ⅱの説明 ・逐語記録教材Ⅱの検討
	3. 相談分析シートの検討	
事例研究Ⅱ ○職業相談の改善は、CLの発言に対するCCの応答の工夫にあることを理解。自身の応答を検討するため、キャリアトークの操作と発言分類を学習。	1. キャリトークの操作	・逐語記録の編集 ・逐語記録の印刷 ・キャリアトークの終了
	2. 発言分類の学習	・職業相談の改善 ・3種類の表現方法 ・発言と発語 ・中断の分類 ・質問表現の分類 ・時間表現の分類 ・主観表現の分類
	3. 応答分析Ⅰ	・逐語記録の分析

(事例研究Ⅲ、Ⅳ)

大項目	中項目	小項目
事例研究 ○事例研究の目標や研修プログラムの枠組みとスケジュールを説明。	1. 事例研究の目標	
	2. 事例研究の枠組み	
	3. スケジュール	
事例研究Ⅲ ○問題解決の視点から、職業相談のプロセスを検討。逐語記録教材を材料として、CL視点とCC視点の問題のすりあわせのポイントを理解。相談分析シートの見直し。	1. 「目標・方策」とは	・「問題の核心」から「目標・方策」までの流れ ・相談分析シートの構成 ・目標の設定 ・方策の選択
	2. 逐語記録教材Ⅲの検討	・逐語記録教材の検討のポイント ・逐語記録教材Ⅲの説明 ・逐語記録教材Ⅲの検討
	3. 相談分析シートの検討	
事例研究Ⅳ ○キャリアトークを活用し、自身の担当した職業相談の逐語記録を分析。分析の結果をもとに、CLの発言に対する自身の応答のどこをどのように変えればよいかを検討。	1. 応答分析Ⅱ	・逐語記録の分析 ・スケーリング
	2. 実践活動の検討	・職業相談TIPsの考え方 ・問題解決を支援するためのTIPs
	3. 職場での実践	・事例研究のまとめ ・職場での実践活動の手順 ・実践活動の報告例

資料3：アンケート票（事例研究Ⅰ、Ⅱ）

20●●年●月●●日

事例研究Ⅰ、Ⅱ
—アンケート—

研修生番号_____番

＜研修研究への協力のお願＞

（独）労働政策研究・研修機構では、職業相談業務に係る研修プログラムの研究開発に取り組んでいます。アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、研修プログラムの研究開発のみに使用するとともに、個人を特定できるようなプライバシーに関わる情報を外部に提供するようなことは一切ございません。研修プログラムをより良いものにするため、何卒、研修研究へのご協力をお願い致します。

Q1. あなた自身についてお伺いします。

（1）性別について教えてください。

1. 男性 2. 女性

（2）年齢について教えてください。

1. 10代 2. 20代 3. 30代
4. 40代 5. 50代 6. 60代以上

（3）職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）を担当された経験はありますか。

1. はい 2. いいえ



（付問）現時点における、職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）の通算経験年数は、何年何ヶ月ですか？

約 年 ヶ月

（4）現在、職業相談業務（若年者、中高年齢者、高齢者、生活保護受給者等、障害者等を含む）を担当されていますか。

1. はい 2. いいえ

—————裏面に続きます。

Q2. (1)～(3)の事例研究Ⅰ、Ⅱの評価について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

(1)事例研究Ⅰ、Ⅱを体験したことに満足している。

あ ま じ た く の な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ て は ま り な い	ま ご と も い え な い	あ や ま り	あ て は ま り	あ ま り あ て は ま り
1	2	3	4	5	6	7

(2)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。

あ ま じ た く の な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ て は ま り な い	ま ご と も い え な い	あ や ま り	あ て は ま り	あ ま り あ て は ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)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。

あ ま じ た く の な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ て は ま り な い	ま ご と も い え な い	あ や ま り	あ て は ま り	あ ま り あ て は ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)の付問

- ①5～7に〇をつけた方に伺います。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1～4に〇をつけた方に伺います。職業相談を進める上で、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？

Q3. 事例研究Ⅰ、Ⅱの感想について、ご自由にご記入ください。

— 研修研究へのご協力ありがとうございました。 —

資料4：アンケート票（事例研究Ⅲ、Ⅳ）

20●●年●月●日

事例研究Ⅲ、Ⅳ
—アンケート—

研修生番号 _____ 番

＜研修研究への協力をお願い＞

（独）労働政策研究・研修機構では、職業相談業務に係る研修プログラムの研究開発に取り組んでいます。アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、研修プログラムの研究開発のみに使用するとともに、個人を特定できるようなプライバシーに関わる情報を外部に提供するようなことは一切ございません。研修プログラムをより良いものにするため、何卒、研修研究へのご協力をお願い致します。

Q1. 実際に実践してみたいT I P sは何番になりますか。一つ選択してください。

P _____ 番

*P11 番もしくはP12 番を選択された方は T I P s の内容を、右の欄にご記入ください。

Q2. (1)～(3)の事例研究Ⅲ、Ⅳの評価について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

(1)事例研究Ⅲ、Ⅳを体験したことに満足している。

あま たは ま た く ま だ は ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ ま り な い	ど ち ら も い え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(2)「方策・対処」の考え方が理解できた。

あま たは ま た く ま だ は ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ ま り な い	ど ち ら も い え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)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。

あま たは ま た く ま だ は ま り な い	あ て は ま り な い	あ ま り あ ま り な い	ど ち ら も い え な い	あ や ま り	あ て は ま る	あ と も あ ま り
1	2	3	4	5	6	7

(3)の付問

- ①5～7に〇をつけた方に伺います。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1～4に〇をつけた方に伺います。職業相談を進める上で、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？

Q3. 事例研究Ⅲ、Ⅳの感想について、ご自由にご記入ください。

—研修研究へのご協力ありがとうございました。

資料5：アンケート調査の集計

第1節 求職者の個人属性別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
性別	男性	27	18.5	22.2	59.3	59.3	33.3	7.4	74.1	22.2	3.7
	女性	30	33.3	30.0	36.7	53.3	13.3	33.3	56.7	23.3	20.0
性別の組み合わせ	同性	29	34.5	17.2	48.3	69.0	13.8	17.2	62.1	27.6	10.3
	異性	28	17.9	35.7	46.4	42.9	32.1	25.0	67.9	17.9	14.3
年齢層	10～20代	23	21.7	17.4	60.9	56.5	21.7	21.7	65.2	21.7	13.0
	30～40代	20	35.0	25.0	40.0	60.0	20.0	20.0	65.0	20.0	15.0
	50代以上	14	21.4	42.9	35.7	50.0	28.6	21.4	64.3	28.6	7.1
在職/離職	在職	12	25.0	16.7	58.3	75.0	8.3	16.7	75.0	16.7	8.3
	離職/雇用保険受給中	17	29.4	29.4	41.2	52.9	23.5	23.5	58.8	29.4	11.8
	離職/雇用保険受給なし	24	25.0	33.3	41.7	54.2	25.0	20.8	62.5	25.0	12.5
失業期間	3カ月未満	15	33.3	20.0	46.7	66.7	13.3	20.0	73.3	13.3	13.3
	6カ月未満	17	17.6	41.2	41.2	41.2	35.3	23.5	52.9	35.3	11.8
	6カ月以上	10	30.0	30.0	40.0	50.0	30.0	20.0	60.0	30.0	10.0
職種転換の希望	同じ職種	12	25.0	25.0	50.0	41.7	33.3	25.0	58.3	33.3	8.3
	違う職種	40	27.5	27.5	45.0	55.0	22.5	22.5	65.0	20.0	15.0

(2) 研修への満足感（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
性別	男性	27	0.0	0.0	0.0	3.7	33.3	51.9	11.1	0.0
	女性	30	0.0	0.0	6.7	0.0	3.3	63.3	26.7	0.0
性別の組み合わせ	同性	29	0.0	0.0	3.4	3.4	24.1	51.7	17.2	0.0
	異性	28	0.0	0.0	3.6	0.0	10.7	64.3	21.4	0.0
年齢層	10～20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	56.5	21.7	0.0
	30～40代	20	0.0	0.0	5.0	0.0	10.0	60.0	25.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	7.1	7.1	21.4	57.1	7.1	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	5.9	0.0	11.8	58.8	23.5	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	4.2	4.2	16.7	62.5	12.5	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	53.3	26.7	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	11.8	0.0	11.8	64.7	11.8	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	60.0	10.0	0.0
職種転換の希望	同じ職種	12	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	66.7	16.7	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	2.5	0.0	17.5	57.5	22.5	0.0

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
性別	男性	27	0.0	0.0	0.0	0.0	37.0	55.6	7.4	0.0
	女性	30	0.0	0.0	0.0	3.3	30.0	60.0	6.7	0.0
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	31.0	58.6	6.9	0.0
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	57.1	7.1	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	52.2	8.7	0.0
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	60.0	10.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	7.1	28.6	64.3	0.0	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	58.3	8.3	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	29.4	52.9	11.8	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	66.7	4.2	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	13.3	73.3	13.3	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	35.3	52.9	5.9	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	8.3	16.7	75.0	0.0	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	52.5	10.0	0.0

(4) 研修の有用性 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	59.3	7.4	0.0
	女性	18	0.0	0.0	3.3	3.3	16.7	56.7	20.0	0.0
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	3.4	0.0	37.9	48.3	10.3	0.0
	異性	28	0.0	0.0	0.0	3.6	10.7	67.9	17.9	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	34.8	43.5	21.7	0.0
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	5.0	20.0	70.0	5.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	7.1	0.0	14.3	64.3	14.3	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	58.3	16.7	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	5.9	0.0	11.8	64.7	17.6	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	4.2	25.0	58.3	12.5	0.0
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0
	6カ月未満	17	0.0	0.0	5.9	5.9	17.6	58.8	11.8	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	60.0	10.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	8.3	0.0	16.7	50.0	25.0	0.0
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	22.5	62.5	12.5	0.0

(5) 研修への満足感 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	44.4	22.2	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	3.3	13.3	53.3	23.3	6.7
性別の 組合せ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	20.7	48.3	24.1	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	21.4	3.6
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	56.5	26.1	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	7.1	35.7	35.7	21.4	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	47.1	23.5	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	58.3	12.5	8.3
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	73.3	13.3	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	29.4	47.1	11.8	5.9
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	30.0	30.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	8.3	16.7	50.0	16.7	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	0.0	22.5	50.0	25.0	2.5

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	48.1	40.7	11.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	3.3	33.3	46.7	13.3	3.3
性別の 組合せ	同性	29	0.0	0.0	0.0	3.4	37.9	44.8	10.3	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	30.4	52.2	8.7	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	0.0	45.0	40.0	15.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	35.7	14.3	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	5.9	47.1	29.4	17.6	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	45.8	41.7	8.3	4.2
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	46.7	13.3	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	5.9	58.8	17.6	17.6	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	0.0	41.7	41.7	8.3	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	40.0	42.5	15.0	0.0

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	3.7	29.6	40.7	25.9	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	0.0	23.3	50.0	23.3	3.3
性別の 組合わせ	同性	29	0.0	0.0	0.0	0.0	27.6	41.4	27.6	3.4
	異性	28	0.0	0.0	0.0	3.6	25.0	50.0	21.4	0.0
年齢層	10~20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	60.9	21.7	4.3
	30~40代	20	0.0	0.0	0.0	5.0	30.0	45.0	20.0	0.0
	50代以上	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	21.4	35.7	0.0
在職/離職	在職	12	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	58.3	25.0	0.0
	離職/雇用保険受給中	17	0.0	0.0	0.0	0.0	29.4	41.2	29.4	0.0
	離職/雇用保険受給なし	24	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	37.5	25.0	4.2
失業期間	3カ月未満	15	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	46.7	26.7	6.7
	6カ月未満	17	0.0	0.0	0.0	0.0	35.3	41.2	23.5	0.0
	6カ月以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	40.0	20.0	30.0	0.0
職種転換の 希望	同じ職種	12	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	25.0	33.3	8.3
	違う職種	40	0.0	0.0	0.0	2.5	22.5	50.0	25.0	0.0

第2節 職員の個人属性別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
性別	男性	39	25.6	30.8	43.6	61.5	15.4	23.1	64.1	23.1	12.8
	女性	18	27.8	16.7	55.6	44.4	38.9	16.7	66.7	22.2	11.1
年齢層	20代	23	26.1	21.7	52.2	47.8	34.8	17.4	73.9	21.7	4.3
	30代	24	20.8	33.3	45.8	62.5	16.7	20.8	66.7	16.7	16.7
	40代以上	10	40.0	20.0	40.0	60.0	10.0	30.0	40.0	40.0	20.0
職業相談の 業務の経験	あり	54	27.8	27.8	44.4	55.6	22.2	22.2	63.0	24.1	13.0
	なし	3	0.0	0.0	100.0	66.7	33.3	0.0	100.0	0.0	0.0
職業相談 業務の担当	現在、担当している	51	23.5	29.4	47.1	52.9	25.5	21.6	66.7	19.6	13.7
	現在、担当していない	6	50.0	0.0	50.0	83.3	0.0	16.7	50.0	50.0	0.0
職業相談 業務の通算経 験年数	1年未満	36	27.8	27.8	44.4	58.3	25.0	16.7	63.9	22.2	13.9
	1~2年未満	14	14.3	21.4	64.3	50.0	28.6	21.4	85.7	7.1	7.1
	2年以上	7	42.9	28.6	28.6	57.1	0.0	42.9	28.6	57.1	14.3

(2) 研修への満足感（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	2.6	2.6	15.4	56.4	23.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	5.6	0.0	22.2	61.1	11.1	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	4.3	0.0	21.7	56.5	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	4.2	4.2	16.7	50.0	25.0	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	80.0	10.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	3.7	1.9	14.8	59.3	20.4	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	2.0	2.0	17.6	58.8	19.6	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	50.0	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	2.8	0.0	25.0	58.3	13.9	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	7.1	7.1	50.0	35.7	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	71.4	14.3	0.0

(3) 問題把握の理解（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	35.9	53.8	10.3	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	27.8	66.7	0.0	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	69.6	4.3	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	4.2	37.5	45.8	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	31.5	59.3	7.4	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	31.4	58.8	7.8	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4	52.8	2.8	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	85.7	0.0	0.0

(4) 研修の有用性（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	2.6	25.6	53.8	17.9	0.0
	女性	18	0.0	0.0	5.6	0.0	22.2	66.7	5.6	0.0
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	17.4	60.9	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	4.2	0.0	25.0	58.3	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	1.9	1.9	20.4	61.1	14.8	0.0
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	2.0	0.0	25.5	58.8	13.7	0.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	50.0	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	36.1	52.8	8.3	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	64.3	28.6	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	71.4	14.3	0.0

(5) 研修への満足感（2日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	25.6	46.2	25.6	2.6
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	16.7	55.6	16.7	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	52.2	21.7	4.3
	30代	24	0.0	0.0	0.0	4.2	29.2	41.7	25.0	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	60.0	20.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	22.2	48.1	24.1	3.7
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	23.5	49.0	23.5	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	16.7	16.7
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	47.2	25.0	2.8
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3	42.9	14.3	14.3

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	43.6	43.6	12.8	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	33.3	44.4	11.1	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	34.8	43.5	17.4	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	0.0	45.8	45.8	8.3	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	10.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	40.7	42.6	13.0	1.9
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	43.1	41.2	11.8	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	66.7	16.7	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	38.9	47.2	11.1	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	28.6	14.3	14.3

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
性別	男性	39	0.0	0.0	0.0	0.0	28.2	48.7	23.1	0.0
	女性	18	0.0	0.0	0.0	5.6	22.2	38.9	27.8	5.6
年齢層	20代	23	0.0	0.0	0.0	4.3	13.0	39.1	43.5	0.0
	30代	24	0.0	0.0	0.0	0.0	41.7	45.8	12.5	0.0
	40代以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	10.0	10.0
職業相談の業務の経験	あり	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	44.4	25.9	1.9
	なし	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
職業相談業務の担当	現在、担当している	51	0.0	0.0	0.0	2.0	27.5	45.1	23.5	2.0
	現在、担当していない	6	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0
職業相談業務の通算経験年数	1年未満	36	0.0	0.0	0.0	2.8	25.0	44.4	27.8	0.0
	1～2年未満	14	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	57.1	28.6	0.0
	2年以上	7	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	28.6	0.0	14.3

第3節 職業相談の特徴別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

		人数	相談直後			応答分析後			得点の変化		
			4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加
全体		57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3
実際の相談	実際の相談	54	24.1	27.8	48.1	55.6	24.1	20.4	64.8	22.2	13.0
	ロールプレイング	3	66.7	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0
相談回数	初回	21	38.1	23.8	38.1	57.1	19.0	23.8	61.9	14.3	23.8
	2~3回	13	23.1	7.7	69.2	61.5	7.7	30.8	61.5	30.8	7.7
	4~7回	13	23.1	30.8	46.2	46.2	30.8	23.1	53.8	38.5	7.7
	8回以上	10	10.0	50.0	40.0	60.0	40.0	0.0	90.0	10.0	0.0
職業紹介	あり	19	10.5	26.3	63.2	26.3	42.1	31.6	63.2	26.3	10.5
	なし	38	34.2	26.3	39.5	71.1	13.2	15.8	65.8	21.1	13.2
主な相談内容	浅い相談内容	11	36.4	9.1	54.5	54.5	36.4	9.1	63.6	18.2	18.2
	情報提供	33	21.2	33.3	45.5	57.6	18.2	24.2	66.7	21.2	12.1
	深い相談内容	11	27.3	18.2	54.5	54.5	18.2	27.3	63.6	27.3	9.1
浅い相談内容	あり	34	23.5	23.5	52.9	52.9	23.5	23.5	67.6	20.6	11.8
	なし	23	30.4	30.4	39.1	60.9	21.7	17.4	60.9	26.1	13.0
情報提供	あり	48	22.9	25.0	52.1	56.3	22.9	20.8	70.8	18.8	10.4
	なし	9	44.4	33.3	22.2	55.6	22.2	22.2	33.3	44.4	22.2
深い相談内容	あり	24	29.2	25.0	45.8	62.5	12.5	25.0	70.8	16.7	12.5
	なし	33	24.2	27.3	48.5	51.5	30.3	18.2	60.6	27.3	12.1
求職者への効果	効果的	20	0.0	25.0	75.0	45.0	30.0	25.0	80.0	15.0	5.0
	どちらとも言えない	31	29.0	32.3	38.7	58.1	22.6	19.4	58.1	25.8	16.1
	効果的でない	5	100.0	0.0	0.0	80.0	0.0	20.0	60.0	20.0	20.0

(2) 研修への満足感（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	3.7	1.9	16.7	59.3	18.5	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	4.8	0.0	14.3	61.9	19.0	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	30.8	53.8	15.4	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	7.7	0.0	15.4	76.9	0.0	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	30.0	50.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	5.3	0.0	21.1	68.4	5.3	0.0
	なし	38	0.0	0.0	2.6	2.6	15.8	52.6	26.3	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	6.1	3.0	15.2	60.6	15.2	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	45.5	36.4	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	5.9	2.9	26.5	50.0	14.7	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	69.6	26.1	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	4.2	2.1	18.8	54.2	20.8	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	77.8	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0
	なし	33	0.0	0.0	6.1	3.0	21.2	63.6	6.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	5.0	0.0	30.0	40.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	3.2	9.7	67.7	19.4	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0	0.0	0.0

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	1.9	1.9	24.1	57.4	14.8	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	4.8	28.6	57.1	9.5	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	61.5	15.4	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	7.7	0.0	23.1	61.5	7.7	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	50.0	30.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	5.3	0.0	31.6	52.6	10.5	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	2.6	21.1	60.5	15.8	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	54.5	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	3.0	3.0	24.2	57.6	12.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	72.7	18.2	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	2.9	2.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	56.5	17.4	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	2.1	2.1	22.9	56.3	16.7	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	62.5	25.0	0.0
	なし	33	0.0	0.0	3.0	3.0	33.3	54.5	6.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	5.0	0.0	30.0	50.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	19.4	64.5	16.1	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0

(4) 研修の有用性 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	35.2	55.6	7.4	0.0
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	61.9	4.8	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	69.2	7.7	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	46.2	46.2	0.0	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	50.0	20.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	5.3	42.1	47.4	5.3	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	0.0	28.9	63.2	7.9	0.0
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	63.6	9.1	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	3.0	39.4	51.5	6.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	72.7	9.1	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	29.4	64.7	2.9	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	47.8	13.0	0.0
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	35.4	56.3	6.3	0.0
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	29.2	58.3	12.5	0.0
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	36.4	57.6	3.0	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	5.0	40.0	45.0	10.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	32.3	61.3	6.5	0.0
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0

(5) 研修への満足感 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57.0	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
実際の相談	実際の相談	54.0	0.0	0.0	0.0	1.9	22.2	48.1	24.1	3.7
	ロールプレイング	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	47.6	19.0	4.8
	2~3回	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.2	23.1	7.7
	4~7回	13.0	0.0	0.0	0.0	7.7	30.8	46.2	15.4	0.0
	8回以上	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	30.0	40.0	0.0
職業紹介	あり	19.0	0.0	0.0	0.0	5.3	31.6	36.8	26.3	0.0
	なし	38.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.4	55.3	21.1	5.3
主な相談内容	浅い相談内容	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	63.6	18.2	0.0
	情報提供	33.0	0.0	0.0	0.0	3.0	21.2	51.5	21.2	3.0
	深い相談内容	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	36.4	36.4	0.0
浅い相談内容	あり	34.0	0.0	0.0	0.0	2.9	20.6	58.8	14.7	2.9
	なし	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	34.8	34.8	4.3
情報提供	あり	48.0	0.0	0.0	0.0	2.1	22.9	45.8	25.0	4.2
	なし	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	66.7	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	37.5	37.5	4.2
	なし	33.0	0.0	0.0	0.0	3.0	24.2	57.6	12.1	3.0
求職者への効果	効果的	20.0	0.0	0.0	0.0	5.0	10.0	65.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	31.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.0	38.7	29.0	3.2
	効果的でない	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	0.0	20.0

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	40.7	42.6	13.0	1.9
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	47.6	9.5	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	0.0	30.8	46.2	15.4	7.7
	4~7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	46.2	38.5	7.7	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	0.0	47.4	42.1	10.5	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	2.6	36.8	44.7	13.2	2.6
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	45.5	36.4	18.2	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	3.0	39.4	48.5	9.1	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	45.5	18.2	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	41.2	41.2	14.7	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	39.1	47.8	8.7	4.3
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	37.5	45.8	12.5	2.1
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	45.8	16.7	4.2
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	45.5	42.4	9.1	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	5.0	35.0	45.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	0.0	45.2	41.9	9.7	3.2
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
実際の相談	実際の相談	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	44.4	25.9	1.9
	ロールプレイング	3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
相談回数	初回	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	47.6	19.0	0.0
	2~3回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	61.5	23.1	7.7	0.0
	4~7回	13	0.0	0.0	0.0	7.7	30.8	30.8	30.8	0.0
	8回以上	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
職業紹介	あり	19	0.0	0.0	0.0	5.3	31.6	42.1	21.1	0.0
	なし	38	0.0	0.0	0.0	0.0	23.7	47.4	26.3	2.6
主な相談内容	浅い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	9.1	36.4	27.3	27.3	0.0
	情報提供	33	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	54.5	24.2	0.0
	深い相談内容	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	45.5	27.3	0.0
浅い相談内容	あり	34	0.0	0.0	0.0	2.9	26.5	44.1	26.5	0.0
	なし	23	0.0	0.0	0.0	0.0	26.1	47.8	21.7	4.3
情報提供	あり	48	0.0	0.0	0.0	2.1	20.8	50.0	25.0	2.1
	なし	9	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	22.2	22.2	0.0
深い相談内容	あり	24	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8	45.8	29.2	4.2
	なし	33	0.0	0.0	0.0	3.0	30.3	45.5	21.2	0.0
求職者への効果	効果的	20	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	55.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	31	0.0	0.0	0.0	3.2	25.8	45.2	22.6	3.2
	効果的でない	5	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0

第4節 逐語記録の評価別集計

(1) スケーリング得点の変化

(人、%)

	人数	相談直後			応答分析後			得点の変化			
		4点以下	5点	6点以上	4点以下	5点	6点以上	減少	変化なし	増加	
全体	57	26.3	26.3	47.4	56.1	22.8	21.1	64.9	22.8	12.3	
逐語記録教材Ⅲ	違和感はない	54	25.9	25.9	48.1	57.4	22.2	20.4	64.8	24.1	11.1
	どちらとも言えない	2	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0
	違和感がある	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	26.9	23.1	50.0	69.2	11.5	19.2	69.2	23.1	7.7
	どちらとも言えない	14	42.9	28.6	28.6	50.0	35.7	14.3	57.1	21.4	21.4
	傾聴している	17	11.8	29.4	58.8	41.2	29.4	29.4	64.7	23.5	11.8
	課題共有していない	23	34.8	34.8	30.4	73.9	4.3	21.7	60.9	26.1	13.0
	どちらとも言えない	14	21.4	14.3	64.3	64.3	14.3	21.4	71.4	21.4	7.1
	課題共有している	20	20.0	25.0	55.0	30.0	50.0	20.0	65.0	20.0	15.0
逐語記録教材Ⅳ	違和感はない	55	23.6	27.3	49.1	54.5	23.6	21.8	65.5	23.6	10.9
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	傾聴していない	20	45.0	15.0	40.0	70.0	5.0	25.0	70.0	20.0	10.0
	どちらとも言えない	10	20.0	40.0	40.0	50.0	30.0	20.0	50.0	30.0	20.0
	傾聴している	27	14.8	29.6	55.6	48.1	33.3	18.5	66.7	22.2	11.1
	課題共有していない	25	36.0	24.0	40.0	64.0	8.0	28.0	56.0	28.0	16.0
	どちらとも言えない	11	18.2	36.4	45.5	72.7	18.2	9.1	81.8	18.2	0.0
	課題共有している	21	19.0	23.8	57.1	38.1	42.9	19.0	66.7	19.0	14.3

(2) 研修への満足感 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	3.5	1.8	17.5	57.9	19.3	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	1.9	1.9	16.7	59.3	20.4	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	3.8	0.0	15.4	50.0	30.8	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	7.1	0.0	14.3	71.4	7.1	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	60.9	30.4	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	14.3	0.0	21.4	50.0	14.3	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	5.0	25.0	60.0	10.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	1.8	1.8	16.4	60.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	5.0	0.0	10.0	60.0	25.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	10.0	0.0	30.0	60.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	3.7	18.5	55.6	22.2	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	68.0	20.0	0.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	18.2	0.0	18.2	27.3	36.4	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	4.8	23.8	61.9	9.5	0.0	

(3) 問題把握の理解 (1日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	33.3	57.9	7.0	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	31.5	59.3	7.4	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	23.1	61.5	11.5	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	41.2	52.9	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	69.6	8.7	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	50.0	35.7	7.1	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	35.0	60.0	5.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	30.9	60.0	7.3	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	75.0	10.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	50.0	40.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	40.7	51.9	7.4	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	64.0	8.0	0.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	9.1	36.4	36.4	18.2	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	38.1	61.9	0.0	0.0	

(4) 研修の有用性（1日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	1.9	0.0	25.9	57.4	14.8	0.0
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	3.8	0.0	19.2	50.0	26.9	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	35.7	57.1	0.0	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	23.5	70.6	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	65.2	21.7	0.0
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	7.1	7.1	35.7	42.9	7.1	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	60.0	10.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	1.8	0.0	23.6	60.0	14.5	0.0
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	5.0	25.0	55.0	15.0	0.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	10.0	0.0	20.0	60.0	10.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	1.8	1.8	24.6	57.9	14.0	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	60.0	12.0	0.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	9.1	9.1	18.2	27.3	36.4	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	23.8	71.4	4.8	0.0	

(5) 研修への満足感（2日目）

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	22.8	49.1	22.8	3.5
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	24.1	48.1	24.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	11.5	50.0	30.8	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	42.9	14.3	7.1
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	29.4	52.9	17.6	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	52.2	34.8	4.3
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	14.3	50.0	21.4	7.1
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	45.0	45.0	10.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	21.8	50.9	23.6	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	55.0	25.0	10.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	20.0	50.0	20.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	44.4	22.2	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	52.0	32.0	4.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	9.1	27.3	45.5	9.1	9.1
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	47.6	19.0	0.0	

(6) 方策・対処の理解 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	40.4	43.9	12.3	1.8
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	38.9	46.3	11.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	3.8	26.9	46.2	19.2	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	50.0	7.1	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	0.0	58.8	35.3	5.9	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	56.5	17.4	4.3
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	7.1	50.0	28.6	14.3	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	0.0	55.0	40.0	5.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	40.0	45.5	10.9	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	10.0	30.0	60.0	0.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	4.0	28.0	48.0	16.0	4.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	0.0	45.5	45.5	9.1	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	0.0	52.4	38.1	9.5	0.0	

(7) 研修の有用性 (2日目)

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		57	0.0	0.0	0.0	1.8	26.3	45.6	24.6	1.8
逐語記録 教材Ⅲ	違和感はない	54	0.0	0.0	0.0	1.9	25.9	46.3	24.1	1.9
	どちらとも言えない	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	違和感がある	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	傾聴していない	26	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	42.3	30.8	3.8
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	35.7	35.7	28.6	0.0
	傾聴している	17	0.0	0.0	0.0	5.9	23.5	58.8	11.8	0.0
	課題共有していない	23	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	43.5	30.4	4.3
	どちらとも言えない	14	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	57.1	21.4	0.0
課題共有している	20	0.0	0.0	0.0	5.0	35.0	40.0	20.0	0.0	
逐語記録 教材Ⅳ	違和感はない	55	0.0	0.0	0.0	1.8	25.5	47.3	23.6	1.8
	どちらとも言えない	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	違和感がある	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
	傾聴していない	20	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	20.0	5.0
	どちらとも言えない	10	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	40.0	30.0	0.0
	傾聴している	27	0.0	0.0	0.0	3.7	25.9	44.4	25.9	0.0
	課題共有していない	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	40.0	28.0	4.0
	どちらとも言えない	11	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	54.5	18.2	0.0
課題共有している	21	0.0	0.0	0.0	4.8	23.8	47.6	23.8	0.0	

資料6 逐語記録作成マニュアル

1 逐語記録の作成

☞ キャリアコンサルティングの逐語記録は、キャリアコンサルタント（以下「コンサルタント」という。）とクライアントの間の言葉のやりとりを文字に起こして記録したものです。表情、身振り、姿勢などの言葉以外の非言語的行動であっても、言葉のやりとりに準じる場合、記録するようにします。

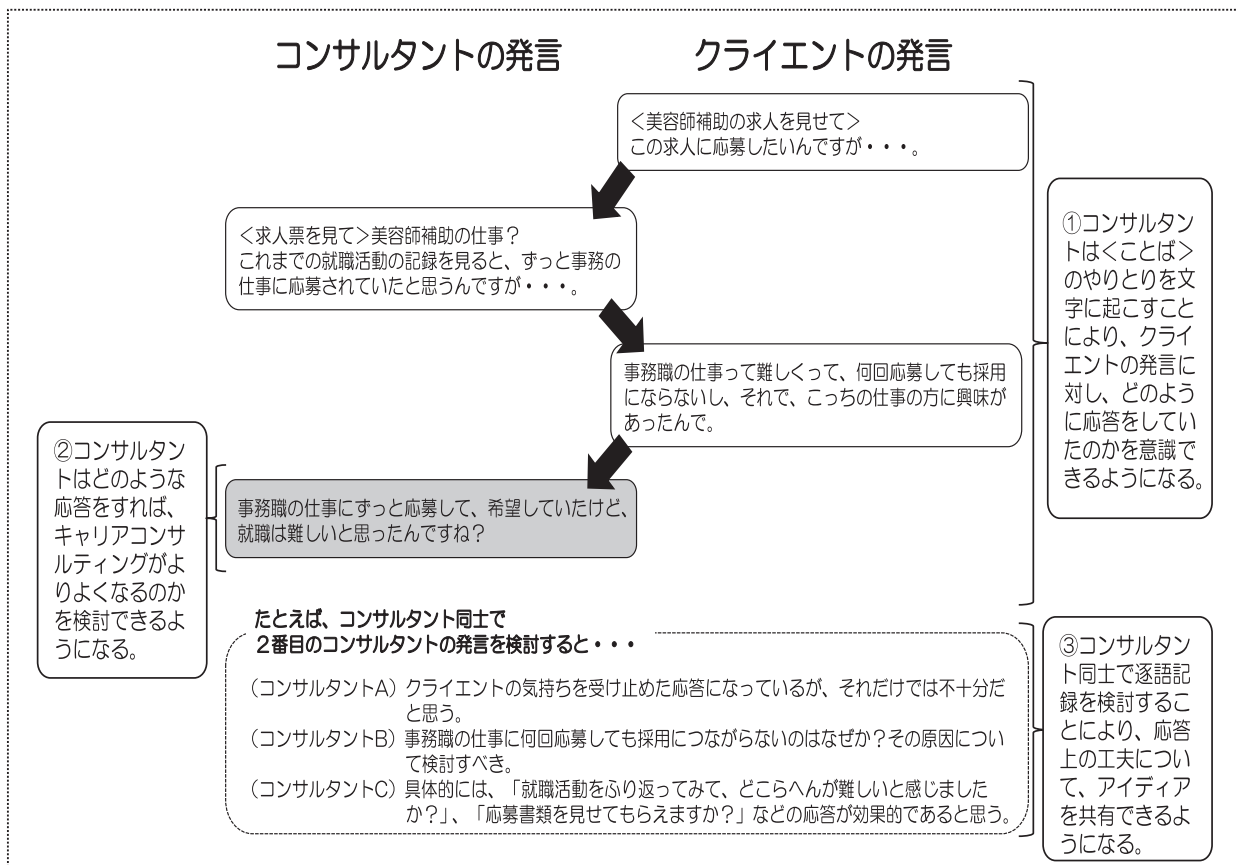
コンサルタントは、自分自身が担当したコンサルティングを録音して、逐語記録を作成することにより、次の3つの効果が期待されます。

- ① クライアントとの言葉のやりとりを意識できるようになる。
- ② クライアントの発言に対し、自分自身

の応答を、どのように工夫をすれば、コンサルティングがよりよくなるのか、具体的に検討できるようになる。

- ③ コンサルタント同士で、応答上の工夫を検討し、お互いのアイデアを共有できるようになる。

逐語記録の検討の例



2 発話の定義

☞ コンサルタントとクライアントのやりとりを記録する基本的な単位は、「発話」になります。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義されます。具体的には、逐語記録において、次のいずれかに該当するものを一つの発話とします。

- ① 話し始めてから句点「。」もしくは「？」のあるところまでを一つの発話とします。
- ② 話し始めてから話し手が交代したところまでを一つの発話とします。
- ③ 言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れた場合、それを一つの発話として扱います。

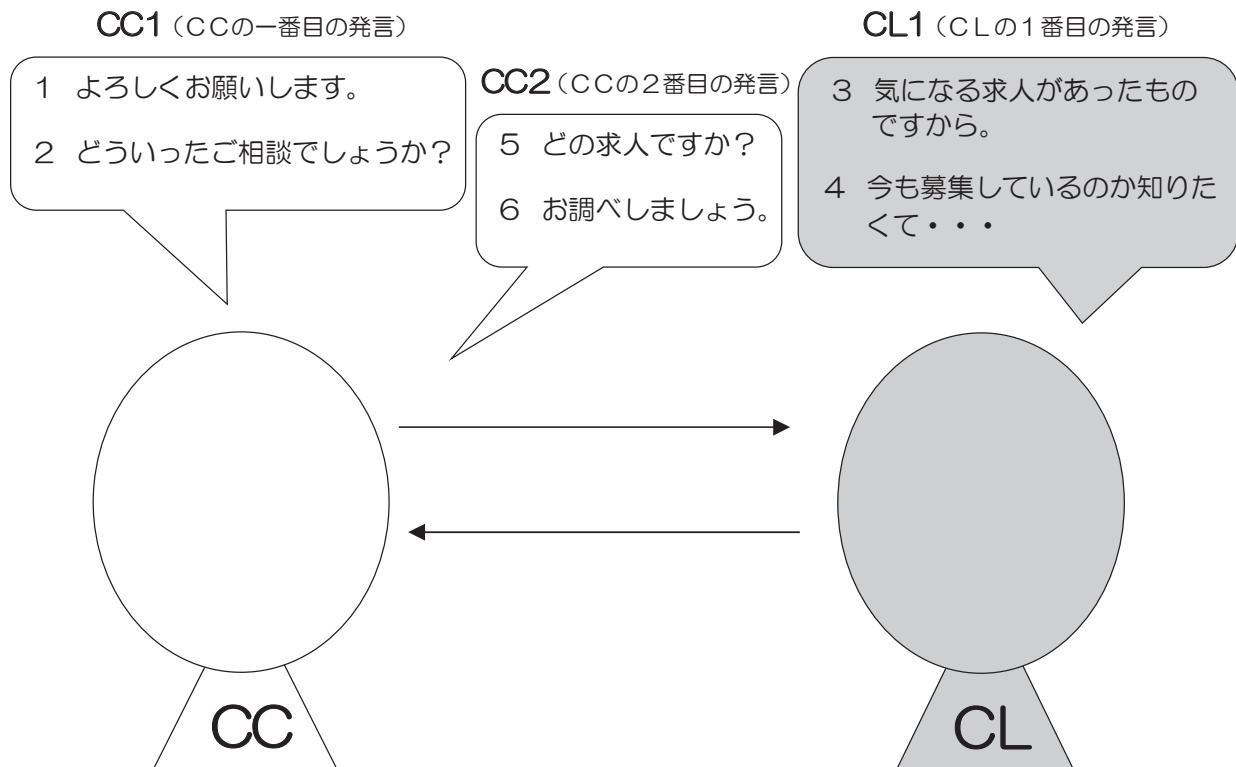
発言とは、「話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まり」と定義されます。

下の図は、発言と発話の関係を表したものです。英語で表記すると、キャリア・コンサルタントは「Career Consultant」なので「CC」、クライアントは「Client」なので「CL」とそれぞれ表記します。

キャリアコンサルティングは、CC1 →

CL1 → CC2 → …… というように、コンサルタントとクライアントが交互に発言をしながら進みます。

1～6のように発話が話された順番ごとに番号が振られていますが、この番号を発話番号と呼びます。

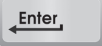
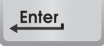
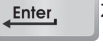
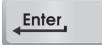
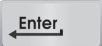



3 逐語記録作成の規則

☞ キャリトークに読み込むことができるようにするため、次の10の規則を守って逐語記録を作成します（次ページ「逐語記録作成の規則の適用例」参照）。

CC：コンサルタントの表記

CL：クライアントの表記

- ① 話し手が交代するごとに、CCもしくはCLといった発言者の区別を入力し、を押します。
- ② 文末には必ず「。」もしくは「？」をつけて、を押します。なお、「？」は、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている場合につけます。
- ③ ②の例外として、相手の話を遮って話し手が交代した場合（「遮断」という）は、遮断された箇所に「*」をつけて、を押します。⇒ 4
- ④ ②の例外として、「あー。」や「えーと。」といった次の言葉が出てくるまでのつなぎとして発せられる言葉は、文末が「。」でもを押さず、次の言葉を続けて入力します。
- ⑤ 相槌は [] で括って入力します。
- ⑥ 相談の場面や状況を説明するト書きは < > で括って入力します。
- ⑦ ト書きの入力で、CCとCLの言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れた場合（「中断」という）、< > 内に中断を始めた人の行為の説明と、その時間を < > 内の最後に秒単位で入力し、を押します。中断を始めた人については、発言者（①参照）と同等の扱いをします。
- ⑧ ト書きの入力で、CCもしくはCLが発話に準ずるような非言語的行動をとった場合、< > 内に、その非言語的行動の説明を入力して、を押します。
- ⑨ CCもしくはCLの名前や会社名など個人や組織を特定できるような言葉を入力しません。代わりにアルファベットの文字等を使って、特定はできないが、区別はできるようにします。
- ⑩ 音声を聞き取れない場合、その箇所を#音声不調#と入力します。

通常、ワードや一太郎などのワープロソフトを使って逐語記録を作成します。キャリトークに読み込むことができるようにす

るため、txtファイルで保存します。その他、csvファイルでもキャリトークに読み込むことができます。

逐語記録作成の規則の適用例

CC ①
 A社は2つ求人が出ているんですが [はい] ⑤、確認されましたか?

CL ①
 はい、一応2つとも見ました。 ②
 CC
 勤務先が違うんですね [ええ]。
 一つはB市⑨で [はい]、もう一つはC市⑨ [はい]。
 今回はB市の方に応募されるのですか?
 CL
 <小さな声で>⑥ええ、そうです。 Ent
 今、D市に住んでいるので、* ③
 CC
 D市⑨にね。
 CL
 B市のほうが近いのかなと思って [はい] ⑤。
 CC
 えーっと、えーっと。④ちょっとお待ちください。
 <電話が鳴り、CCが電話に出る。19秒> ⑦
 すみませんでしたね。
 CL
 いえ、いえ。
 CC
 そうですね。④D市にお住まいでしたね。
 こちらの求人の方が近いですね [ええ] ⑤。
 それでは応募状況を見てください [はあ]。
 ああ、一人の求人に対し [はい]、#音声不調#⑩応募していますね。
 CL
 <CLが沈黙する。5秒> ⑦
 CC
 現在も応募しているか、求人企業にお問い合わせしよろうか? ②
 CL
 <CLが首を縦に強く振る。> ⑧
 CC
 わかりました。
 では問い合わせしてみましょう。 ②

注) のついた箇所が適用例になります。適用例は代表的なものが選択されています。①～⑩の番号は逐語記録作成の規則と対応します。

4 逐語記録作成の規則（補足説明）

- ☞ 遮断とは、相手の話を遮って、話し手が交代することを言います。遮断は、CCとCLの音声の重なり方によって、①完全遮断、②不完全遮断、③重複遮断の3種類があります。遮断の種類によって、逐語記録での表記の仕方が変わります。
- ☞ 下の図は、遮断の種類ごとに、逐語記録での表記の仕方を示したものです。発言において、CCあるいはCLのどちらか一方の音声の範囲を示す場合、その発言の部分に_____を引き、CCとCLで音声重なっている範囲を示す場合、その発言の部分に~~~~~を引いています。

遮断の種類		逐語記録の表記
① 完全遮断	<p>●両者の音声がかんく重ならない。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●話し手が交替したところに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に住んでるので、* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC <input type="text" value="Enter"/></p> <p>A市にね。 <input type="text" value="Enter"/></p>
② 不完全遮断	<p>●両者の音声が部分的に重なる。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●重なった部分の終わりに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に住んでるので、* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC <input type="text" value="Enter"/></p> <p>A市にね。 <input type="text" value="Enter"/></p>
③ 重複遮断	<p>●一方の音声がもう一方の音声に全て重なる。</p> <p><例></p> <p>CL：今、A市に住んでるので、</p> <p>CC：A市にね。</p>	<p>●重なった部分の始めと終わりに「*」。</p> <p>CL <input type="text" value="Enter"/></p> <p>今、A市に* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CC</p> <p>A市にね。* <input type="text" value="Enter"/></p> <p>CL</p> <p>住んでるので。 <input type="text" value="Enter"/></p>

注) ①完全遮断と②不完全遮断では遮断の種類は違いますが、逐語記録の表記は同じになります。

資料7 発話分類マニュアル

1 発話分類の基準

- ☞ 逐語記録の検討では、クライアントの発言に対するコンサルタントの応答を中心に検討を進めていきます。慣れないうちは、そのポイントを見つけることが難しいことが想像できます。
- ☞ こういった検討をより簡便にするため、発話分類という手法を用います。発話分類とは、キャリア・コンサルティングに必要な表現方法が発話（⇒ 資料6-2）のなかにあるかどうか注目し、その観点から分類することです。
- ☞ キャリトークで取り上げられている表現方法は、質問表現（⇒ 2）、主観表現（⇒ 3）、時間表現（⇒ 4）、中断（⇒ 5）の4種類になります。

質問表現は、話し手がわからないことや確認したいことなどを聞き手に対し尋ねる表現のことです。

たとえば、「一番応募したい会社はどれですか？」や「この求人を選ばれた理由は何ですか？」などになります。

質問表現の有無は、語尾をあげるなどのイントネーションが関係していることから、逐語記録だけではわかりにくいところがあります。

そのため、音声記録を聞いて逐語記録を作成する際、質問表現と判別がつく発話には「？」の記号をつけるようにします。

質問表現は相手の話す内容を方向づけたり、制限する働きがあり、質問表現を有効に活用することにより、特定の話題に焦点を当てたり、キャリア・コンサルティングの流れをコントロールすることができます。

主観表現は、話し手が感じたり、思ったり、考えたりしていることを示す表現のことです。

たとえば、「私は～と思う」や「私はう

れしい」などのように、自分の思いや気持ちを表現している言葉になります。

キャリア・コンサルティングでは、クライアントが何を考え、どうしたいのかを理解することはとても大切なことです。ですから、こういった言葉が出たところをチェックするようにします。

時間表現は、話している内容が、いつの出来事の話なのかを示す表現のことです。

たとえば、「明日」、「今後」、「将来」、「今日」、「1年前」などの言葉になります。

キャリア・コンサルティングでは、クライアントが、これまでどのようなキャリアを経験し、今、どのようなことをしていて、将来、どういったキャリアを歩みたいか、というように話を整理していくことが大切です。

その際、コンサルタントが意識して時間表現を活用したり、また「その話はいつのことですか？」などのように、クライアントに時間表現を意識してもらうように働きかけたりすることが有効です。

中断は、言葉のやりとりが5秒以上の間隔で途切れることです。

たとえば、クライアントが、黙って考えている時間や、コンサルタントが求人情報をクライアントに見てもらっている時間などがこれに当たります。

こういった中断も、相手に何かのメッセージを伝えているという考えから、発話と同等の扱いをし、キャリアコンサルティ

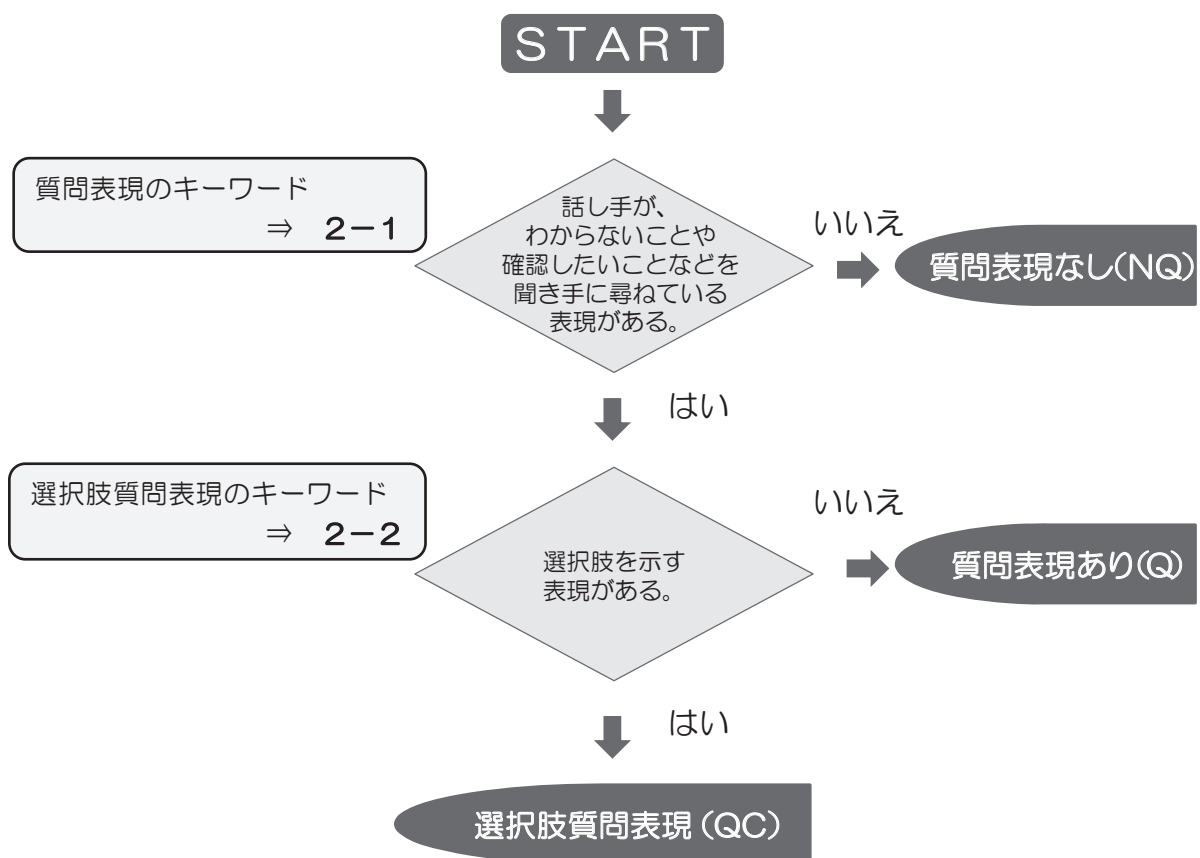
ングにおける重要な表現方法と位置づけます。

キャリトークでは、こういった発話分類をサポートする機能があり、たとえば、主観表現や時間表現に該当する言葉で、よく使われているものをデータとして蓄えており、逐語記録と照合して自動的に分類するアシスト機能が備わっています。

2 質問表現の分類基準

【分類の手順】

- まず、一つ一つの発話のなかに、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があるかどうかをチェックします。そういう表現がある場合、「質問表現あり」に分類し、それ以外は「質問表現なし」になります。
- 「質問表現あり」のうち、具体的な選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現」になります。



【質問表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「質問表現なし」は「NQ (Non Questioning Expression)」、「質問表現あり」は「Q (Questioning Expression)」、「選択肢質問表現」は「QC (Questioning Expression with Choice)」になります。キャリアトークでは「質問表現なし」のコードはNQのQを省略して「N」になります。

2-1 質問表現のキーワード

- ☞ 逐語記録を作成する際、音声記録を聞いて、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があれば、発話に「？」の記号をつけます（⇒資料6-3）。
- ☞ 「質問表現あり」（Q）の発話のキーワードは「？」の記号になります。

【質問表現の例】

キーワード：「？」の記号

- ① 職務経歴書を見せて頂くことができますか？
- ② 再就職支援会社のご利用は初めてですか？
- ③ 職場の雰囲気はいかがですか？
- ④ 職務経歴書の記入、難しかったですか？
- ⑤ 入荷の作業とは、どのようなものになるのですか？
- ⑥ 履歴書にも書かれてあるのですが、なぜ退職されたのですか？
- ⑦ 何かわからないことがありますか？

注意① 話し手が自問自答をしている場合、「？」の記号があっても、「質問表現あり」（Q）に分類しません。「質問表現なし」（NQ）になります。

- ・ <独り言で>私ったら何をやってるんだろう？（NQ）
- ・ <つぶやいて>なんでわざわざこんなことしなきゃいけないの？（NQ）

2-2 選択肢質問表現のキーワード

☞ 「質問表現」(Q) のなかで、選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現」(QC) になります。

【質問表現の例の発話分類】

- ① 職務経歴書を見せて頂くことができますか? (QC)
- ② 再就職支援会社のご利用は初めてですか? (QC)
- ③ 職場の雰囲気はいかがですか? (Q)
- ④ 職務経歴書の記入、難しかったですか? (QC)
- ⑤ 入荷の作業とは、どのようなものになるのですか? (Q)
- ⑥ 履歴書にも書かれてあるのですが、なぜ退職されたのですか? (Q)
- ⑦ 何かわからないことがありますか? (QC)

2-1の【質問表現の例】のうち、①は「職務経歴書を見せて頂くこと」ができるかどうか、②は「再就職支援会社のご利用が初めて」かどうか、④は「職務経歴書の記入、難しかった」かどうか、⑦「何かわからないこと」があるかどうか、というように、それぞれ選択肢を示す表現があるので、「選択肢質問表現」(QC) に分類します。③、⑤、⑥は選択肢を示す表現がないので、「質問表現」(Q) のままです。

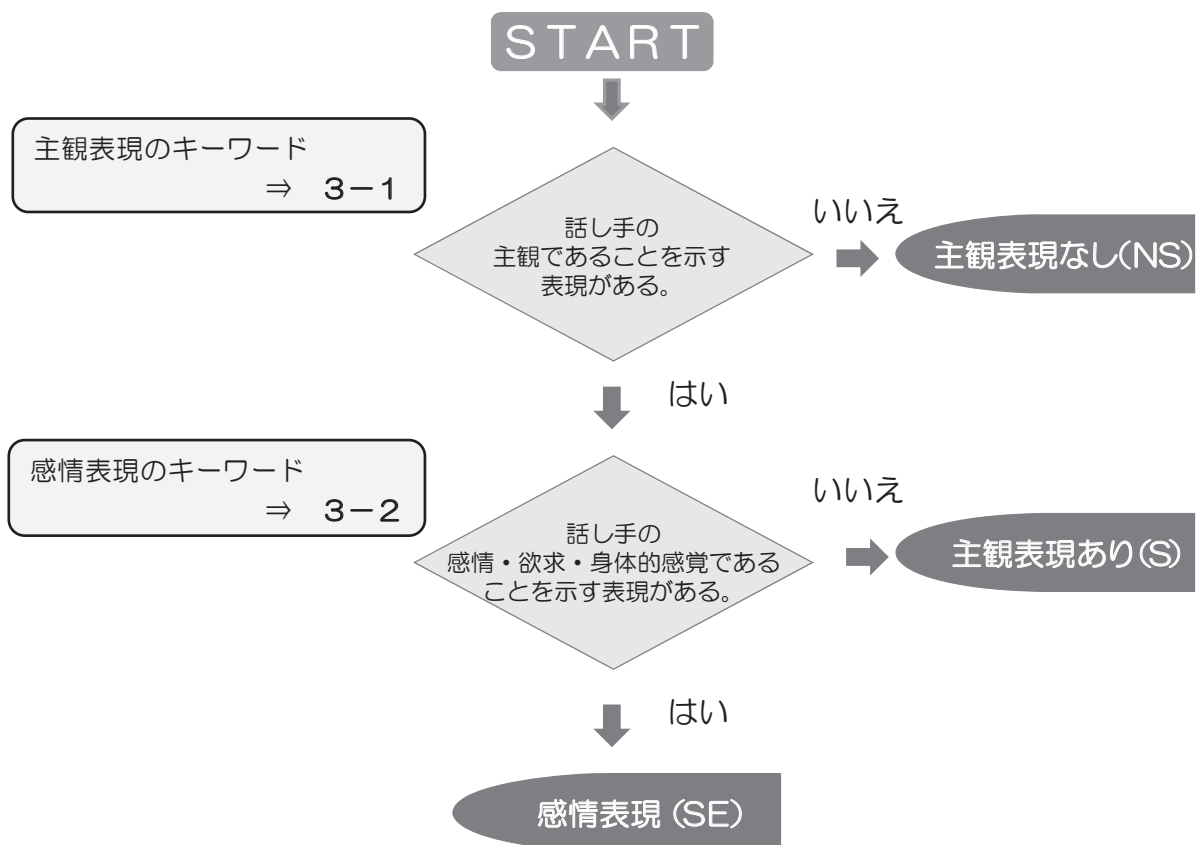
注意② 下の例のように、「3社のうち」というように選択肢が示されていても、「A社、B社、C社のうち」というように具体的に示されていない場合、「選択肢質問表現」(QC) に分類しません。

- 3社のうち、一番応募したい会社はどれですか? (Q)
- A社、B社、C社のうち、一番応募したい会社はどれですか? (QC)

3 主観表現の分類基準

【分類の手順】

- ☞ まず、一つ一つの発話のなかに、話し手が感じたり、思ったり、考えたりしているなどの主観であることを示す表現があるかどうかをチェックします。話し手の主観であることを示す表現がある場合、「主観表現あり」に分類し、それ以外は「主観表現なし」になります。
- ☞ 「主観表現あり」のうち、話し手の感情・欲求・身体的感覚であることを示す表現がある場合、「感情表現」になります。



【主観表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「主観表現なし」は「**NS** (Non Subjective Expression)」、「主観表現」は「**S** (Subjective Expression)」、「感情表現」は「**SE** (Subjective Expression of Emotion)」になります。キャリトークでは、「主観表現なし」のコードはNSのSを省略して「**N**」になります。

3-1 主観表現のキーワード

- ☞ 「主観表現あり」(S) の発話のキーワードとして、○動詞を使った主観を示す表現、○名詞を使った主観を示す表現、○感情を示す表現、○欲求を示す表現、○身体感覚を示す表現の5種類があります。
- ☞ 話し手は、「私は～」や「私の～」などの第一人称を省略して話す傾向があります。第一人称の省略の可能性が考えられる場合、第一人称の言葉を付け足して見て、前後の流れから不自然でない場合、「主観表現あり」(S) に分類します。

【主観表現の例】

○動詞を使った主観を示す表現

キーワード：(私は) ～と考える／理解する／思う／感じる等

- ① (私は) 事務の仕事の方が向いていると思います。
- ② (私は) 勤務先は市内で考えています。
- ③ (私は) 転職は難しいような気がする。
- ④ (私は) この求人に応募することを決めました。
- ⑤ (私は) わかりました。
- ⑥ (私は) 心の中でつぶやいた。^{*1}
- ⑦ (私は) 警備の仕事を希望します。

*1 ⑥の「つぶやいた」という動詞は、単独では主観を示す表現として見なさず、「心の中で」という副詞句がつくことにより主観を示す表現に見なします。

○名詞を使った主観を示す表現

キーワード：(私の) 考え／理解／思い／感じ／気持／希望等は～です

- ⑨ (私の) 考えとしては、とりあえず早く就職することです。
- ⑩ これは(私の) 意見ですが、教育訓練給付金制度を利用されてはいかがですか？
- ⑪ (私の) 予想ですが、来年になれば少しは景気がよくなるんじゃないですか？
- ⑫ (私の) 仕事の希望は警備です。

注意① 「(私の) 考え／理解／思い／感じ／気持／希望等」などの名詞を使った主観を示す表現の場合、主観の内容について説明がない場合、「主観表現」(S) に分類しません。

- 私の思いが会社に届いた。(NS)
- 私の考えは面接では理解してもらえなかった。(NS)

○感情を示す表現

キーワード：(私は) うれしい / 悲しい等

⇒ 感情を示す表現の例については p.202 の表を参照。

⑬ (私は) 将来が不安。

⑭ (私は)、その話を聞いてホッとしました。

⑮ (私は) 面接試験まで行ったのに採用に至らず、その時はさすがに泣きました。

⑯ ごめんなさい。 / すみません。 / ありがとう。

○欲求を示す表現

キーワード：(私は) ～したい / してほしい等

⇒ 欲求を示す表現の例については p.202 の表を参照。

⑰ (私は) 転職したい。

⑱ (私の) してほしいことは、そういうことではありません。

注意② 「～してください」、「～をお願いします」などの話し手の依頼やお願いは「主観表現」に分類しません。

- 書類の提出をお願いします。(NS)
- 職務経歴書を作成してください。(NS)

○身体的感覚を示す表現

キーワード：(私は) わくわく / ドキドキ等する

⇒ 身体的感覚を示す表現の例については p.202 の表を参照。

⑲ (私は) 新しい職場のことを考えるとウキウキします。

⑳ (私は) 曖昧な返事にイライラしました。

3-2 感情表現のキーワード

- ☞ 「主観表現」(S) のなかで、話し手の感情・欲求・身体感覚を示す表現がある場合、「感情表現」(SE) になります。
- ☞ 感情・欲求・身体感覚を示す表現の例については p.202 の表を参照してください。

【主観表現の例の発話分類】

○動詞を使った主観を示す表現

- ① (私は) 事務の仕事の方が向いていると思います。(S)
- ② (私は) 勤務先は市内で考えています。(S)
- ③ (私は) 転職は難しいような気がする。(S)
- ④ (私は) この求人に応募することを決めました。(S)
- ⑤ (私は) わかりました。(S)
- ⑥ (私は) 心の中でつぶやいた。(S)
- ⑦ (私は) 警備の仕事を希望します。(SE)

○名詞を使った主観を示す表現

- ⑧ (私の) 考えとしては、とりあえず早く就職することです。(S)
- ⑨ これは(私の) 意見ですが、教育訓練給付制度を利用されてはいかがですか？(S)
- ⑩ (私の) 予想ですが、来年になれば少しは景気がよくなるんじゃないですか？(S)
- ⑪ (私の) 仕事の希望は警備です。(SE)

○感情を示す表現

- ⑫ (私は) 将来が不安。(SE)
- ⑬ (私は)、その話を聞いてホッとしました。(SE)
- ⑭ (私は) 面接試験まで行ったのに採用に至らず、その時はさすがに泣きました。(SE)
- ⑮ ごめんなさい。/ すみません。/ ありがとう。(SE)

○欲求を示す表現

- ⑯ (私は) 転職したい。(SE)
- ⑰ (私の) してほしかったことは、そういうことではありません。(SE)

○身体的感覚を示す表現

- ⑱ (私は) 新しい職場のことを考えるとウキウキします。(SE)
- ⑲ (私は) は曖昧な返事にイライラしました。(SE)

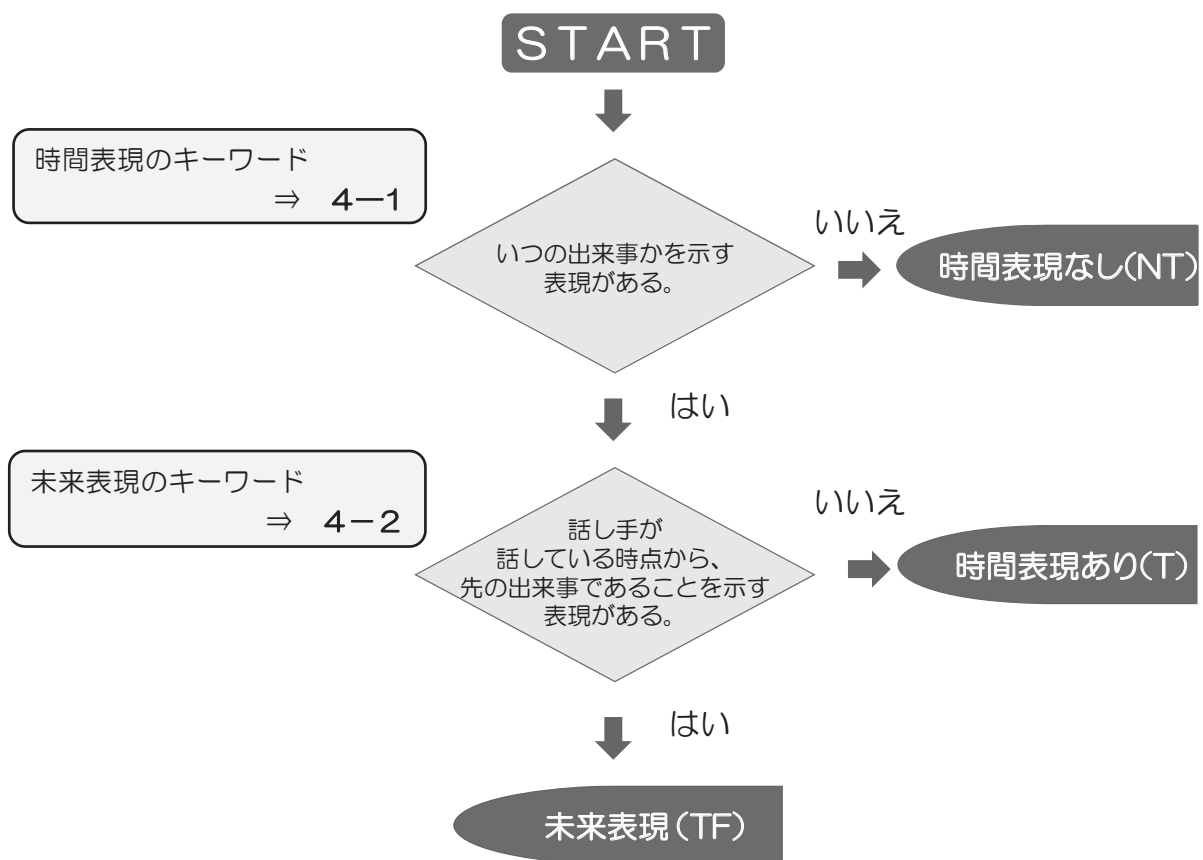
表 感情・欲求・身体感覚の表現の例

種 類	表現の例
強気	誇らしい、得意になる、自信、得意、やる気、誇り、がんばる、熱意
幸福	うれしい、楽しい、さわやか、めでたい、笑う、喜び、幸せ、元気
感謝	ありがとう、感謝
好き	いとおしい、いつくしむ、面白い、好き、好意、興味、関心、希望、愛
平静	安らか、落ち着く、平静、安堵、安心
欲求	貪欲、羨望、羨ましい、～したい（したくない）、～してほしい（ほしくない）
疲労	疲れる、疲労、焦燥
混乱	悩ましい、悩み、心配、不安、気にする、気になる、困惑、混乱、うろたえる、驚く、びっくりする、取り乱す、焦り、ドキドキ
弱気	愚か、圧倒される、無力感、自信喪失、臆病、謙虚、落胆、孤独感
恥じらい	恥ずかしい、恥じらう、はにかむ
謝罪	ごめんなさい、すみません、恐縮
悲しみ	悲しい、もの悲しい、やるせない、苦しい、つらい、寂しい、がっかり、泣く、気が重い、惨め、絶望、憂鬱、残念、失望
嫌い	嫌な、つまらない、毛嫌い、飽きる、うんざりする、怪しむ、嫌悪感
恐れ	恐ろしい、怖い、恐れる、怯える、恐怖、びびる、緊張、上がる
怒り	憎たらしい、忌まわしい、恨めしい、むかつく、怒る、憎む、腹を立てる、恨む、不満、嫉妬、ねたみ、イライラ

4 時間表現の分類基準

【分類の手順】

- ☞ まず、一つひとつの発話のなかに、いつの出来事かを示す表現があるかどうかをチェックします。時間の表現がある場合、「時間表現あり」に分類し、それ以外は「時間表現なし」になります。
- ☞ 「時間表現あり」のうち、話し手が話している時点から、先の出来事であることを示す表現がある場合、「未来表現」になります。



【時間表現のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「時間表現なし」は「NT (Non Temporal Expression)」、「時間表現」は「T (Temporal Expression)」、「未来表現」は「TF (Temporal Expression of Future)」になります。キャリアトークでは、「時間表現なし」のコードはNTのTを省略して「N」になります。

4-1 時間表現のキーワード

☞ 「時間表現あり」(T) の発話のキーワードとして、〇時を示す表現、〇順序を示す表現の2種類があります。

【時間表現の例】

〇時を示す表現

キーワード：昨日、今日、明日、今まで、最近、将来、〇週間後、〇月〇日、〇時〇分等

- ① 昨日、A社の面接試験を受けました。
- ② 今日のミーティングは何時からですか？
- ③ 一週間後にA社の面接試験を受ける予定です。
- ④ もし明日、A社が面接試験をするとしたら、行くことはできますか？
- ⑤ CC：いつ退職されたのですか？
CL：つい最近です。
- ⑥ CC：面接試験は明日の午前10時からです。
CL：10時ですね。
- ⑦ A社に就職した時は、すでに30歳を超えてました。

注意① 「高校を卒業」、「大学に入学」、「A社に就職」、「B社を退職」、「30歳」などの学歴・職歴や年齢だけでは「時間表現」(T) に分類しません。「～の時」、「～の頃」などの時を示す表現と一緒にすると「時間表現」(T) に分類します。

- 高校を卒業してから牛乳配達のアルバイトをしていました。(NT)
⇒ 高校を卒業した時から牛乳配達のアルバイトをしていました。(T)
- 短大ではビジネス科を専攻。(NT)
⇒ 短大の時はビジネス科を専攻。(T)
- 30代はがむしゃらに働きました。(NT)
⇒ 30代の頃はがむしゃらに働きました。(T)

注意② 「8カ月間」、「しばらくの間」などの期間の表現は「時間表現」(T) に分類しません。

- この訓練コースは8カ月間になります。(NT)
- しばらくの間、ゆっくりしたい。(NT)

○順序を示す表現

キーワード：これから、これまで、次、前回、後で等

- ⑧ これから提出書類を作成します。
- ⑨ 再就職支援会社は今回が初めてですか？
- ⑩ 次はいつにします？
- ⑪ 後で窓口に来てください。
- ⑫ CC：次回までに手続きをしておいてください。
CL：その時までに手続きをすませておけばいいのですね。（*時を示す表現）

注意③ 「これから」、「それから」、「あれから」、「どれから」などの「コソアド」を使った時を示す表現は、話し手が話している時点を明らかに示している場合の「コ」を使った表現以外は「時間表現」(T)に分類しません。

- ・ それから面接試験に行きます。(NT)
⇒ これから面接試験に行きます。(T)
- ・ あれから、うまくいくと思う。(NT)
⇒ これから、うまくいくと思う。(T)

注意④ 「次」、「前」、「後」などの順序を示す表現の場合、話し手が話をしている時点から先か後かといった時間的な意味を示していないならば、「時間表現あり(T)」には分類しません。

- ・ 次のページをみてください。(NT)
- ・ この後に書いてあります。(NT)

4-2 未来表現のキーワード

☞ 「時間表現あり」(T) のなかで、話し手が話している時点から先の出来事であることを示す表現がある場合、「未来表現」(TF) になります。

【時間表現の例の発話分類】

○時を示す表現

- ① 昨日、A社の面接試験を受けました。(T)
- ② 今日のミーティングは何時からですか？(T)
- ③ 一週間後にA社の面接試験を受ける予定です。(TF)
- ④ もし明日、A社が面接試験をしたら、行くことはできますか？(TF)
- ⑤ CC：いつ退職されたのですか？(NT)
CL：つい最近です。(T)
- ⑥ CC：面接試験は明日の午前10時からです。(TF)
CL：10時ですね。(TF)
- ⑦ A社に就職した時は、すでに30歳を超えてました。(T)

○順序を示す表現

- ⑧ これから提出書類を作成します。(TF)
- ⑨ 再就職支援会社は今回が初めてですか？(T)
- ⑩ 次はいつにします？(TF)
- ⑪ 後で窓口に来てください。(TF)
- ⑫ CC：次回までに手続きをしておいてください。(TF)
CL：その時までに手続きをすませておけばいいのですね。(T)

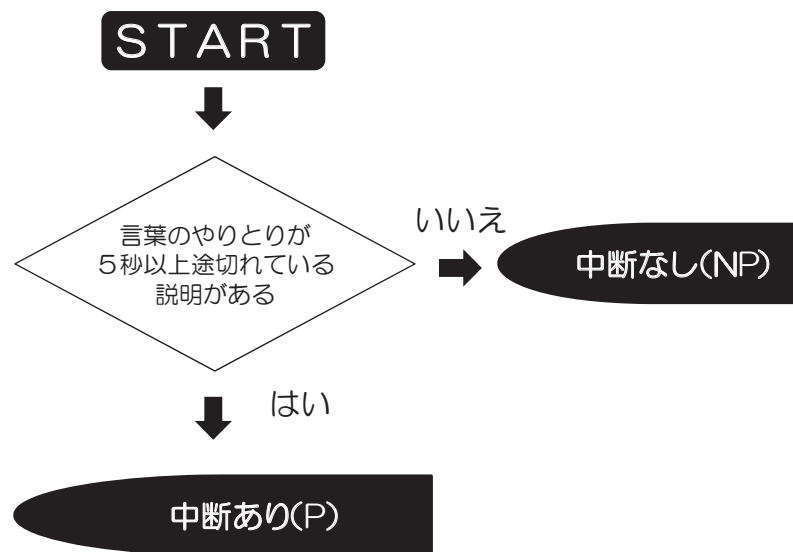
注意⑤ 「その時」や「その頃」など、前後の流れで、指示語が未来の時を示していても、明確に未来の時点を表現していないので、「未来表現(TF)」にはなりません。

- CC：1年後に転職される予定なんですか？(TF)
CL：その時に、いい勤め先が見つければいいんだけど。(T)

5 中断の分類基準

【分類の手順】

- ☞ 逐語記録の〈 〉の表記のなかに、言葉のやりとりが5秒以上途切れている説明がある場合、「中断あり」に分類します。
- ☞ 「中断あり」に分類された発話は、言葉の表現がないことから、「質問表現」、「主観表現」、「時間表現」が分類不能という扱いになります。



【中断のコード】

それぞれの分類にはコードが割り当てられています。「中断なし」は「NP (Non Pause)」、「中断あり」は「P (Pause)」になります。「中断あり」に分類された発話では、「質問表現」、「主観表現」、「時間表現」は分類不能であり、コードは「X」になります。キャリトークでは、「時間表現なし」のコードはNTのTを省略して「N」になります。

労働政策研究報告書 No. 198

職業相談・紹介業務の逐語記録を活用した
研修プログラムの研究開発
—問題解決アプローチの視点から—

発行年月日 2017年10月31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
(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL : 03-5991-5104

印刷・製本 株式会社精興社

© 2017 JILPT Printed in Japan

* 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/>)