

1 試験に向けた準備の状況

|                   | 学科  | 実技   |
|-------------------|---|--|
| いつ頃から始めたか         | 第16回試験：<br>平成28年4月下旬頃から   | 第16回試験：<br>平成28年6月初旬頃から<br>第17回試験：<br>平成28年11月下旬頃から  |
| どのような内容を、どの程度行ったか | ①1級技能士の会の「キャリアの赤本」を3回解いた。<br>②本試験の過去に試験問題を一通り解いた。<br>③過去問に出題された内容について、問題を解く毎にテキストや資料等を読み、理解を深めた。  | ①1級技能士の会主催の対策講座に参加し、論述や面接で求められていること、「評価区分」の意味などを理解したうえで、対策を行った。<br>②ケース毎のCLの心情や抱えている問題などについて想定できる限り書き出し、それをマトリクス表にまとめた。<br>③対策講座等で行った自身のロープレを録音し、それを聞き返しながらか、何度も声に出して練習した。 |
| 準備に対する振り返り        | いろいろな問題集に手を出さず、「キャリアの赤本」および過去問のみを何度も見て覚えることが、一番効率が良いと感じた。   | 我流や独学で取り組まず、まず始めに講座を受講して考え方や対策を理解したうえで練習を行ったことが良かったと感じた。   |
| これから受検する人へのアドバイス  | 過去問は「解く」というより、書かれている内容を「覚える」ように活用した方が良いです。その際、正解の選択肢だけを覚えるのではなく、それ以外の選択肢のどの部分が違っているのかをチェックします。すべての選択肢を一つ一つ検証し、その作業を繰り返すことで、問題の傾向を掴み、かつ記憶にも定着させることができます。 | 実技試験には、面談の「進め方」や「型」といったものがあるため、まずは対策講座等でそれをしっかりと理解してから、ロープレ練習等の試験対策に取り組んだ方が賢明です。そして何より、慣れや場数を踏むことが最も重要ですので、講座に参加する、知人にCL役を頼む等、可能な限り多くロープレ練習の機会を持つことをおすすめします。               |

2 論述試験への取組み

問1を解答するときに注意したこと

講座で講師が話した「CLの発言の中に必ず答えがある」ということを意識し、特にCLの感情が表れている言葉に注目した。また、自分の思い込みが入らないよう、極力CLの言葉をそのまま用いて解答を書くことを心掛けた。そして、取りこぼしが無いよう、CLが思う問題点を箇条書きにして3つ挙げるようにした。

問2を解答するときに注意したこと

CLの問題点としてよくあるトピック（自己理解不足、仕事理解不足、中長期的な視点の欠如、コミュニケーション不足等）を念頭に置き、CLの発言がどの問題につながっているのかを考えた。具体的な書き方としては、「～という発言から、〇〇という自己理解不足が考えられる」など。また、

問1と同じく、ここでも取りこぼしが無いよう3つ挙げた。

問3を解答するときに注意したこと

①でCLの問題点が解決に向かうための行動指針を目標として記載した。ただし、ここでは具体的な行動や活動内容についてはあまり記載しないよう注意した。

②では逆に、①で挙げた目標を達成するための方策や行動内容について、具体的に記載することを心掛けた。

#### 論述試験対策のポイント

問1はCLの発言をそのまま引用、問2は自己理解不足等の問題につながっているワードを探す、問3については、目標は端的に、方策はより具体的に書く、ということ意識されると良いです。そして、問1～3まで一貫性がある解答とすることが重要です。

#### これから論述試験を受験する人へのアドバイス

論述も試験である以上、解答の書き方や問題の探し方といったコツが存在しますので、まずはそれら理解することが先決です。1級技能士の会主催の対策講座では、そのコツや時間配分等のテクニックを学ぶことができますので、私にとっては非常に有効でした。その考え方を理解したうえで、過去問で実際の論述を練習することをおすすめします。そして、練習の際はパソコンで入力するのではなく、時間を測って実際に「手で書く」ことがとても重要です。どれだけいい内容が浮かんでも、試験の場で解答用紙にそれを書けなければ意味がありませんので、常に時間を意識しながら、「時間内に書ききる」という訓練を行っておくべきです。

.....

### 3 面接試験当日の状況

試験日：平成29年1月14日 午後 試験会場：大阪 事例番号：1

#### 4 試験の状況

|        |  |
|--------|--|
| ①導入部   | 自己紹介をしたら、すぐにCLの話を聴くようにした。最初にこちらがいろいろ話すと、冒頭からCCのペースにしてしまうと思い、敢えて守秘義務等の話は入れなかった。   |
| ②基本的態度 | とにかくCLが話しやすい雰囲気を中心掛け、言葉だけではなくあいつちや表情で気持ちを受容し、伝え返すようにした。また、前半の10分ではCLの話を遮らないよう要約は入れず、気持ちや感情の言葉を伝え返すことに注力した。                                       |
| ③関係構築  | CLが発言した気持ちや感情の言葉に意識を置き、それをきちんと伝え返すことを心掛けた。それに加えて、CLが事柄を話した後に、そのときのCLの気持ちや感情を推し量ってそれを尋ねてみることで、言葉に出ていないCLの奥にある気持ちや感情をキャッチして、CLの頑張りを肯定し労うことを行った。    |
| ④問題把握  | 開始から10分が経過したところでこれまでのCLの話を要約し、CC視点の問題の共有に入った。共有に際しては、ただ自分が感じたことを言うのではなく、CLの発言を根拠としてCC視点の問題を見立てた、というように伝えることを意識した。                                |
| ⑤具体的展開 | 方策の話に入る前に、敢えて「これから〇〇することを当面の目標としましょう」という言い方をし、目標設定までやりましたよということが試験官に伝わるよう心掛けた。問題点として仕事理解不足を共有したので、それを解消するための具体的な行動について提案したが、その話を始めたあたりで時間切れとなった。 |

|   |  |
|---|--|
| <p>⑥口頭試問の内容と回答</p>  | <p>●良かったところと改善点は？<br/>CLの気持ちをキャッチし、その頑張りや労をねぎらうことで、関係構築を行うことができた。改善点としては、問題の共有に時間を要し、具体的方策の話をし始めたところで時間が来てしまったので、タイムマネジメントをもう少ししっかりと行うべきだった。</p> |
|   | <p>●CLの訴えている問題は？<br/>アルバイト先の居酒屋に就職するつもりだったが、親の反対等によりどうすべきかわからなくなった。</p>  |
|   | <p>●CC視点の問題は？<br/>居酒屋の仕事（特に正社員としての仕事）や将来的な働き方についての理解が不足している。</p>   |
|   | <p>●目標および方策は？<br/>居酒屋の正社員としての仕事をきちんと理解する。そのために、オーナーや他の社員の人にインタビューを行う。</p>  |
|   | <p>●今後の展開は？<br/>居酒屋の正社員の仕事や今後の働き方について正しく理解したうえで、自分に向いている仕事なのかどうかを改めて検証し、自身のキャリアプランを策定する。</p>   |
| <p>これから受検する人へのアドバイス</p>   |  |
| <p>私は平成27年度に標準レベルに合格し、その勢いで2級を取ろうと思い、受検しました。学科については、過去問だけを何度も繰り返すことが一番の近道だと思います。ただ、実技に関してはその合格率の低さから、何かしら講座や教材等で対策を取らないと太刀打ちできないと感じ、まずは講座選びから始めました。様々な講座を検討した結果、1級技能士の会主催の講座が内容的にも良さそうだと感じ、2日間の実技対策講座を受講しました。その内容は非常にわかりやすく、かつ的を射ていましたので、まず間違いありません。私は北陸地域に在住で、そういった対策講座は都市部でしか開講されていないため、私と同じく地方在住の方にとっては、講座一つ受講することもなかなかハードルが高いかと思います。ただ、この試験に合格するためには、試験への捉え方や考え方が、自身の根幹となる最も重要なファクターとなりますので、多少投資をしてでも何かしらの講座等を受講してそれを掴むことを強くおすすめします。</p> <p>しかし、対策講座も数が多いため、選び間違えると元も子もありません。私は1級技能士の会主催の講座しか受講しておりませんが、2回目の受検で結果が出せたので、自分の選択は間違っていなかったと思っています。</p> <p>講座選びの次に重要なことが、とにかく練習の機会を少しでも多く持つことです。ロープレ講座や練習会等に参加することが一番手っ取り早いですが、それが難しい場合、受講生同士で集まったり家族や知人をお願いしたり等、とにかく人間相手に練習する機会を作ることが大切だと思います。</p> <p>この試験の合格率は相当の低さではありますが、おそらく対策方法や面談の型を理解されず、我流や独学で取り組んでいる方が多くいらっしゃるからなのではないかと思います。ですが、試験である以上、必ず対策に向けた方法があります。それが理解できても、習得して自分の物とするまでには時間がかかりますが、正しいやり方であきらめずに取り組めばきっと道は拓けると思います。</p> <p>これから受検されるみなさん、是非とも頑張ってください。応援しています。</p> |  |