

動きはじめたアドバイザー業務

ポリテクセンター兵庫 福本 一直
(兵庫職業能力開発促進センター)

1. はじめに

現下の雇用環境の変化，技術革新の進展，国際化の進展などの状況を踏まえて能力開発に関する相談援助機能の充実・強化を図るため，雇用・能力開発機構は平成12年1月より3ヵ月に及ぶ「能力開発総合アドバイザー育成研修」を計画・実施し，今日までに1・2回生計43名が修了し実務に携わっている。

今年度は後2回計画されていて，次の第3回生が修了すれば各県1名配置されることになると思う。

また，ワンストップサービス機能の充実を図るため各都道府県センターの能力開発支援コーナーに総合相談窓口を設置し，能力開発の相談をはじめ各支援施策の情報提供，関係機関への取り次ぎ業務を実施している。

当兵庫県においては，前述した能力開発総合アドバイザーは現在2名配置されているが，企業に対する相談事例はまだ全国に発信するだけの取り組み内容までには至っていない。

そのような現状ではあるが，総合大能力開発研究センターより本誌への投稿依頼があったので，「専門的能力開発相談」および「総合相談窓口」の実施体制・相談事例等について現況報告する。各施設の今後の取り組みの参考になれば幸いに思う。

2. 能力開発相談業務

雇用・能力開発機構兵庫センター（以下「兵庫セ

ンター」という）では，専門的能力開発相談と総合相談窓口における能力開発相談の業務を下記のように役割分担し実施している。しかし相談内容については内容の濃淡，業務の幅の違いはあるが内容的にはほぼ同じといえる。

下記に双方の相談業務の対応内容・方法等を報告する。

2.1 対象者と受け付け方法

対象者の産業・業種団体，企業，起業家，個人（在職者・求職者）については同じ。

大きく異なるのは受け付け方法。能力開発総合アドバイザーが行う専門的能力開発相談は，来所者はすべて予約制，企業等へは訪問形式を主としているのに対し，総合相談窓口での対応は来所者に対し一部電話予約する場合もあるが通常は随時対応する形態をとっている。相談内容によっては専門的能力開発相談で対応する場合もある。

2.2 広 報

総合相談窓口における相談の広報は，各都道府県で実施したように対象は幅広く新聞等により周知徹底を図っている。一方，専門的能力開発相談は訓練説明会受講者，各種説明会参加企業，イベント参加企業・個人，人材高度化支援事業を活用している企業等に絞って広報している。

2.3 能力開発相談の内容

能力開発相談の基本姿勢は，相談者の相談内容を

十分傾聴し相談者を理解した後、相談者を支援することである。

総合相談窓口との具体的な相違は、専門的能力開発相談では生涯能力開発体系図・パソコンツールを活用しての能力開発プラン(企業の人材育成プラン、従業員・個人の自己啓発プラン)の作成、インターネット等を活用しての産業動向等の情報提供を主業務としている。

共通業務は、能力開発に関するあらゆる相談をはじめ、各種制度の概要説明・訓練科目内容の説明・助成制度の申請手続き、手続きに必要な書類の情報提供、関係機関への取り次ぎがある。

2.4 その他

専門的能力開発相談を行う能力開発総合アドバイザーの業務には上記のほか、能力開発に係る情報収集・分析・加工・提供、相談事例のデータベース化、職員の育成等がある。また雇用能力開発基盤構築推進プロジェクトに選定されれば、その業務に大きくかかわってくる。

3. 相談援助の体制

3.1 専門的能力開発相談業務

平成12年1月11日から3ヵ月に及び第1回能力開発総合アドバイザー研修が開始され、今年度の第1回研修となる第2回生が7月19日に修了した。当兵庫センターでは現在1・2回生の2名体制で専門的能力開発相談を実施している。実施体制は1回生のチーフアドバイザーが、水・金の週2日。2回生のアドバイザーは常勤体制で対応している。

相談体制は、月・水・金の午前中は予約による来所者の相談、それ以外は団体・事業主への訪問および前述した業務内容を実施している。

3.2 総合相談窓口における相談業務

ワンストップサービス機能の充実に向け、当兵庫センターも能力開発支援コーナーの一環に総合相談窓口を設置した。設置にあたっては関係機関との連携をこれまで以上に密にしなければならないことよ

り、新聞報道の前に連絡会議を実施し各機関の業務内容の把握、取り次ぎ方法等について協議確認した。

また内部体制としては、相談部門職員に対し各部門間の連携確認、ガイドブックの活用方法、分担表の配布説明、業務の流れ図説明、電話または来所者の対応方法について研修を行った。

職員配置は、「能力開発の相談グループ」と「雇用開発の相談グループ」に分けて本部通達による3点のサービス内容について業務推進している。新聞報道時の反響は期待よりかなり件数を下回ったが、1日の平均相談件数は能開相談40件、雇用開発30件となっている。9月11日に事務所を移転し物的な面で相談機能が充実するので、相談内容をはじめ今以上の実績が向上するものと思われる。

4. 相談援助事例および活用ツール

当機構が対象とする利用者の態様は、産業・業種団体、個別企業、起業家、個人(在職者、求職者)の4者としている。その中で能力開発総合アドバイザーが重点として行う対象者は、産業・業種団体、企業である。7月末から2名体制となり、以後は企業の専門的能力開発相談を重点に、企画・相談部門およびセンター職員等から団体・企業情報を収集し、月間行動予定を作成し取り組んでいる。

以下に対象者別の取り組み方針および現在まで実施している事例を報告する。

なお当項目の報告には総合相談窓口における相談事例は省略する。

4.1 産業・業種団体、企業

産業・業種団体、企業への取り組み方針は、「企業の経営方針による人材育成プログラムの作成および人材高度化事業ですすでに作成されている場合は見直しの支援、さらには機構の生涯能力開発体系図、パソコンツールを活用した従業員の自己啓発プラン作成支援」を初回説明の目標とした。

また団体・企業訪問にあたっては、次の要件を満たす企業を各部門、団体事務局のOB職員より情報収集を得て訪問している。初回訪問時には、当該団

体出身のOB職員を同伴して訪問した。

- ・人材高度化支援事業に取り組んだ団体・企業，または現在取り組んでいる団体・企業
 - ・担当者が明確で人材育成に積極的な企業
 - ・従業員規模100人以上，理想は300人程度
- 初回訪問時より，「事務系の能力体系が不完全，見直し必要」「パソコンツールを見たい，インストールできないか」「売上が下降している，人材育成に力を入れたい，その作成方法はどうすればよいか」「従業員の職務分析を行い，目標設定を明確にさせ研修を実施したい」などの能力開発プラン作成に係

る企業ニーズを受け，現在当該企業の一部門に係る能力開発体系図の提案資料を機構内部で検討している。

4.2 個人

(1) 求職者（一般）

総合相談窓口に来所する求職者とは区分して対処。方法はアビリティガーデンが実施しているように完全予約制としている。広報対象を当初緊急再就職委託訓練説明会受講者，ハローワーク来所者，関係機関，市町村広報誌を考えていたが，訓練説明会

表1 対象別相談事例一覧

8月11日現在

相談内容	個人（求職者）	企業（在職者）	団体・企業
広報	緊急委託訓練説明会 広報用ツール（広報誌1）	未	各種説明会，訪問 広報用ツール（広報誌2）
来所・訪問	予約制（開始当時は水・金の1日4人，現在は月・水・金で1日2～3人）	セミナーの相談で来所	来所・電話（少ない） 主は訪問
対象条件（訪問先等）	希望者の先着順	なし	人材高度の団体 人材育成に積極的な団体・企業 機構との信頼関係強い 事務局から推薦 従業員規模100人以上 委託先企業
相談テーマ（目的）	就業能力のアップ	親会社から子会社への労働移動	体系図作成および見直し 従業員の自己啓発プラン作成 全従業員のレベルアップ
相談内容	職務能力の分析 就職活動 雇用状況 能力開発プラン作成 能力開発の方法 雇用に関する情報収集 各種助成金等の活用	子会社へ配置転換するにあたり NC旋盤の能力開発	事務系の能力体系を作成したい パソコンツールの活用方法 助成金情報収集 売り上げ低下，レベルアップの 人材育成プラン作成 従業員の職務分析
ツール活用	VPI（若年者のみ） 生涯能力開発体系図 スコープA・B（圧倒的に多い） ホープナビ（少ない）	ホープナビ（金属加工 切削加工）	・企業訪問および各種イベント時にパソコンを持ち込みデモ ・インストールし担当者が内容確認
プラン作成	スコープ，ホープナビ支援シート 緊急再就職促進訓練 PCアビリティ 通信訓練 図書情報 資格取得 各種学校 インターネット情報	ホープナビ支援シート 生涯能力開発体系図 様式4，7号	1企業に対し事務・管理・営業，製造部門の体系図案作成中
情報提供	雇用状況（求人状況） 関係機関内容 産業動向 資格取得とその活用 助成金，給付金活用方法 成長産業情報 インターネットからの情報	NCトラブル処置の方法 NC旋盤メンテ関係の留意点	パソコンツール活用事例 国・県の雇用対策 助成金・給付金案内
プラン実施	アビリティ 委託訓練 独学	PCセミナー（オーダー）	セミナーへ誘導する
実績	相談件数 86 プラン作成 58	企業の相談件数 1 従業員プラン作成 5	相談件数 15 プラン作成 0

受講者への広報のみで希望者が多く対応できない状況のため、他の対象者には現在広報していない。緊急対策が終わった場合には広報の方法を考慮する必要が生じてくる。相談を通じて感じたことは、求職者の多さと、再就職に向けての方策がわからないで悩んでいる方が非常に多いことである。

相談者は男女ほぼ同数、年齢も20代から60代まであらゆる年齢層の方が相談に来る。相談内容も多種多様、代表例を表1にてまとめているが、「雇用保険の期間に関係なくとにかく早く職に就きたい、そのためには何をすればよいのか」といった相談が多い。中には的確なアドバイスができない場合もあり、情報提供のみに終わることもある。

パソコンツール活用では、過去の職業が管理事務系の相談者が圧倒的に多いことよりスコアの活用が多く、ホープナビ活用は全体の1割にも満たない。

(2) 求職者（アビリティ）

訓練修了3ヵ月前になれば、本格的な就職活動に入る。その準備として就職説明会を実施し就職活動の方法について指導している。その中でホープナビを活用し過去、および訓練の成果分析を行い、履歴書、職務経歴書の自己アピール欄への反映および面接時の回答への反映等、就職活動の武器とすること。また支援シート内容は修了後の自己啓発の目標設定とするようにと指導している。

(3) 在職者

対象はセミナー受講者を考えているが、現状は予約による来所者の対応が精いっぱい、以前と同じ



写真1 相談状況

くセミナー担当者が自己啓発プログラムの作成を主としていて専門的能力開発相談の取り組みは実施していない。ただし、後述する事例のように企業からの相談を受けて能力開発プランを必要とする労働移動等の専門的能力開発相談には対応している。

5. 課題等

5.1 各部門、ポリテクセンターとの連携

広報先、団体・企業情報、各種イベント情報、体系図・教育プラン作成等の業務推進を行うには、各部門、ポリテクセンターとの連携は絶対条件である。1回生であるチーフアドバイザーのいる21都道府県においては、勤務が2施設となっているため連携は上手くいっているものと思っている。当兵庫県においても管理者・部門長との定期的な打ち合わせにより、情報交換・協力依頼等の連携は現時点では支障は生じていない。しかし上記21都道府県以外の県においては特にポリテクセンターとの連携は工夫が必要かと思う。

5.2 広報用ツール等の作成

専門的能力開発相談に係る広報誌は、現在全国共通したものはない。相談者の態様、地域事情等により異なるため、全国統一の広報ツールは難しく、モデル的なものは先発の私たちが構築していくべきものと思い、所長等のアドバイスを得ながら作成している。

当兵庫県においても、前記した広報誌1・2のように対象者ごとに広報用パンフを作成している。企業用でも人材高度化事業に取り組んでいる企業、終わった企業、取り組んでいない企業と3種の広報誌が必要。このことはすべてのアドバイザーが苦労していると思う。一度各県の広報ツールを情報提供する機会があれば強く感じている。

5.3 他機関が実施している相談援助との連携

兵庫センターは前述したように9月11日に事務所を移転する。移転するそのビル内に職業能力開発協会管轄の職業能力開発支援センターがあり、当機構

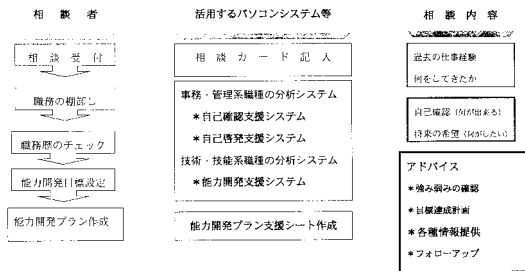
就業能力のアップ プラン作成支援

兵庫センター能力開発支援コーナーでは専門のアドバイザーが職業能力に関する相談を無料でを行っています

相談対象者 これからの職業に関して相談のある方はどなたでも相談いたします
相談内容 あなたの職務歴（総務、人事労務、経理会計、機械設計等）からパソコンを使って職業能力のチェックを行い、今後の能力開発の目標を定め、その目標を達成させるための「能力開発プランづくり」をお手伝いし、能力開発に係る各種の情報提供を行います。
相談の手順 相談の流れは下記のように当機構で開発したパソコンツールを使っておこないます。
相談方法 相談時間は約60分必要です。予約をお願いします。キャンセルする場合は必ず連絡ください。

8月の実施日

月	7, 21, 28
水	2, 9, 23, 30
金	4, 11, 25



お問い合わせ先： 雇用・能力開発機構兵庫センター 能力開発支援コーナー
 神戸市中央区明石町4-8 神戸ダイヤモンドビル8階
 TEL：078-333-6578（「能力開発相談」と申し込む）
 FAX：333-7638

広報誌1（左上・全対象者向け）

広報誌2の内容（下から順に）

事業主用広報パンフ、相談援助のフロー図、生涯能力開発体系図、スコープA案内、スコープB案内、ホープナビ案内、職業能力開発ガイドブック

職業能力開発 ガイドブック

2章 HOPE-navi99の操作手順

2.1 オープニング画面



第3章 自己啓発支援シ

第3章 自己啓発支援システムの実施

3-1 自己啓発支援システムの選択

第2章 職業能力の自己確認システムの

第2章 職業能力の自己確認システムの実施

2-1 職業能力の自己確認システムの選択

金属加工機械製造業における生涯職業能力開発体系図

階級区分	対象	目的				
		新入社員 (新卒社員)	中級社員 (熟練社員)	上級社員 (技術者)	研究・主任 (技術者)	課長・部長 (管理職)
新入社員	新卒社員	基礎知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得
中級社員	熟練社員	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得
上級社員	技術者	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得
研究・主任	技術者	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得
課長・部長	管理職	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得	専門知識・技能の習得

職業能力開発プラン（事業主・事業主団体の場合）

事業主の方へ

従業員の能力アップ 人財育成プラン作成等の支援

近年の技術革新、情報化、サービス経済化等の進展による技能・技術の高度化、複合化等に的確に対応できる従業員の育成は、事業主にとって重要な課題とされています。

兵庫センターでは事業主等に対して、職業能力開発に関する情報提供、相談援助等のサービスを専門のアドバイザーを配置し職業能力に関する相談体制を強化しました。無料でを行います

相談対象者

これからの従業員の職業能力に関して相談のある事業主の方ならどなたでも相談いたします。

相談内容

- * 企業における教育プランの作成支援
- * 従業員の自己啓発プログラムの作成
プログラム作成では当機構で開発したパソコンシステムを活用することもできます
- * カリキュラム作成、教材開発、教育施設、講師情報等の能力開発実施支援
- * 能力開発に係る各種助成金制度と書類作成支援
- * 能力開発にかかる各種の情報提供

対象業種モデル

- * 教育プラン作成（モデルより自社用に作成できます）
建設業8、製造業3.3、運輸通信業2、卸小売業3、金融保険業1、サービス業7、その他2、計46業種
参照（生涯センター <http://www.yu-nai.co.jp>）
- * パソコンによる自己啓発プラン
管理事務系：人事・労務・能力開発、経理・財務、営業・マーケティング、法律、総務、品質・品質、労務管理、情報・事務管理、コミュニケーションオペレーター
技術技能系：建設業6、製造業1.1、運輸・通信業2、卸小売業2、サービス業6 計27業種

お問い合わせ先： 雇用・能力開発機構兵庫センター 能力開発支援コーナー
 神戸市中央区明石町4-8 神戸ダイヤモンドビル
 TEL：078-333-6578（担当：橋本、印中）
 FAX：333-7638

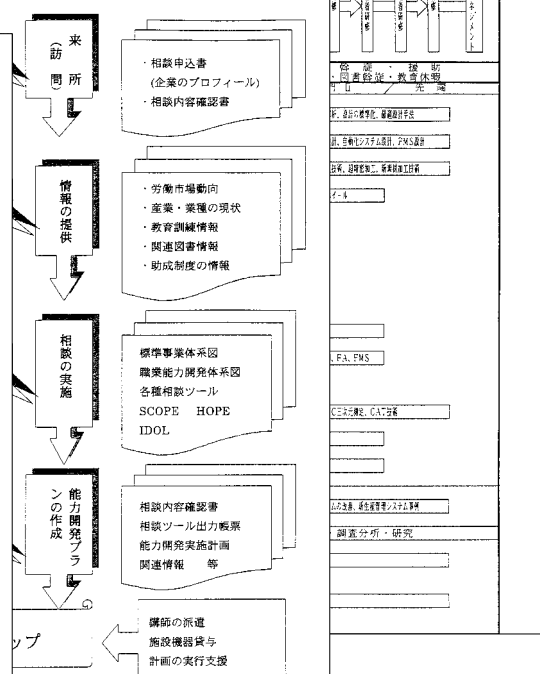




写真2 パソコンツールのデモ

が実施している相談援助の流れ，アドバイザーの配置等は同様である。

異なるのは対応分野が支援センターは医療福祉・情報通信・生活文化・国際化・環境となっている。

この点については，当事者における連絡会議で互いの業務内容の理解，役割分担の確認。また8月29日に開催された兵庫県夏季能力開発研究大会において，企業に対し双方の業務内容を説明し理解を求めた。意見として相談機能が異なる，同じビルに設置されることで相談者はより利便性が良い，お互いの情報交換がしやすい等があった。今後とも連携を深め，相談援助業務の拡充を進めなければならない。

5.4 能力開発関係の情報収集・分析・加工・提供

能力開発総合アドバイザーの主業務に，情報の収集・分析・加工・提供があるが，正直なところ進んでいない。2名体制になったのでこの点の強化を図る。

具体的には，県内機構各施設が保有している団体・企業，関係機関，地域産業動向，助成金活用状況，企業別セミナー等の受講状況，年間行事...等の情報整理。国・県・市・関係機関等の今後の政策方針，雇用状況等を情報収集し整理することが当面の課題。

5.5 能力開発総合アドバイザー間の情報交換 すべての能力開発総合アドバイザーが研修で実施

したことを各地域の特徴・状況等により実務を通して独自に取り組んでいるのが現状と思う。そのようなとき，今やっていることは正しいのだろうかと不安に思うときがある。

幸い，近畿ブロックには能力開発総合アドバイザーが1回生5名，2回生4名の計9名いる。8月までは1回生5名による月1回の連絡会議を実施してきた。その中ではお互いの実施状況の情報交換・今後の対策等を協議し，各県に持ち帰って進めている。

新しい業務を行う場合，このような情報交換できる場が定期的の実施できることは大変心強く思う。

研修時には全国アドバイザー間の情報発信・交換をとの強い約束があったが，まだそこまでは至っていない。早く各種の事例を情報交換できるようになることが重点課題。

6. おわりに

能力開発総合アドバイザー研修を3月17日に終え，4月より専門的能力開発相談を今日まで実施してきた。その間4月は立ち上げ準備，5月には職員の育成研修担当があり，実質は6月より本格的に業務に就いたといえる。本格的といっても当1回生はポリテクセンターとの兼務で，異なる2施設の業務を進めることは私を含め大変なことだった。とにかく当初の目標は，2回生アドバイザーが研修を終えて業務に就く7月中旬までには業務推進がしやすい体制整備作りに心がけた。

今は2名体制となり活動の幅が大幅に増え遅れていた団体・企業へのアプローチが可能となり，今回は事例報告できなかったが，好事例の情報発信に向け行動している。

雇用開発アドバイザーの研修も8月下旬より開始され，雇用・能力開発機構の期待を担った私たちアドバイザーの責務は重大であると痛感している。

全国のアドバイザーおよびアドバイザー予定者の方，研修実施には多大な経費と時間を要します。

機構の期待を損なわないよう業績を蓄積し，雇用・能力開発の基盤を構築しましょう。