

## 第2章 求職者支援訓練実施機関に対する指導業務

## 第1節 指導業務のPDCA

調査研究会において、求職者支援訓練実施機関に対する指導業務の職務分析をブレインストーミングで行った。また、PDCAのステップごと及び「指導係のあるべき心得・姿勢」、「実施機関に要望されるもの・ニーズ」について職務分析を行った。これら職務分析することにより指導業務における能力要件や現場の課題が明らかになり、研修カリキュラム構築等の基礎データとなる。

### 1-1 指導係のあるべき心得・姿勢

指導業務を行う際に、雇用支援機構が実施機関と協働体制を取りながら求職者支援訓練をより良く運営するために必要な職員の心得・姿勢について分析を行った。

表2-1 「指導係のあるべき心得・姿勢」の職務分析

<b>ビジネスマナー</b>
<p>事前にアポを取る。</p> <p>最低のマナーを持って話をする。</p> <p>時間を守る。</p> <p>スピード感もって対応する。</p> <p>訂正・是正を求めた場合には期限を決める。</p> <p>持ち帰るべき事案についてはいつまでに回答するか明確にする。</p>
<b>態度</b>
<p>受講者を支援するという気持ちで対応する。</p> <p>実施機関と同じ目線で対応する。</p> <p>懇切丁寧に対応する。</p> <p>相手の立場で考える。</p> <p>実施機関が訓練のことで困っていたら相談に乗れるような関係を持つ。</p> <p>傾聴姿勢</p> <p>メモをとる。</p> <p>分析するキーワードを聞く。</p> <p>短い時間で助言ポイントを見つける。</p> <p>説明は丁寧にする。</p> <p>訪問時の説明や回答について文字にしたものを相手に見せて了解をとる。</p> <p>相手を知ろうとする姿勢で対応する。</p> <p>実施機関側の不適正な実施体制は見逃さずすぐに上司へ相談・報告</p>
<b>対等な立場で対応</b>
<p>粗さがしをするのではなく基本的には協力に感謝する姿勢で対応する。</p>

マイナスを指摘するばかりでなく良いところは素直に支持する。

### 誠意ある対応

質問・意見には誠意ある対応をする。  
 あやふやな受け答えをしない。  
 書類等のチェックについてはその理由を説明する。  
 ルール違反には毅然とした態度で対応する。  
 感情に流されず客観的事実を踏まえた対応をする。  
 先入観にとらわれない。  
 推測で決めつけない。

### パートナーシップ

実施機関は機構の対等なパートナーであることを認識する。  
 ビジネスパートナーとして対応する。  
 指導するというスタンスではなく一緒によりよい訓練を作っていこうという姿勢  
 相手が相談しやすいと思わせる関係作り  
 組織(実施機関)に対するキャリア・コンサルティング(支援)を行う。  
 相手の自立・創意工夫を尊重して臨む。  
 突き放さず、適度な緊張感のある関係を保つ。

### 目標(就職)

キャリア形成支援の観点をベースとした就職支援  
 目的志向(求職者の就職)  
 目標達成意欲  
 職業訓練に携わる機関としての姿勢  
 求職者の就職に絞った対応  
 受講者が納得して就職を実現できるように共に何ができるかを考える。

### 法令遵守

守秘義務・個人情報保護の徹底  
 制度内容の正確な把握  
 受講者の不要な個人情報は受け取らない・要求しない。  
 癒着しない。  
 適正な実施状況の確認

### 指導係の備えるべき能力

認定業務を理解していること  
 認定係との連携  
 実施機関との情報共有

<p>求職者支援制度の概要 根拠に基づき説明できる。 申請書類どおりに運営されているか確認する。</p>
<p><b>助言</b></p> <p>客観的に助言・支援ができる。 相手が困っていることにアドバイスをする(困ってもいないのに指導を強制しない)。 支援で対応できるメニューの把握</p>
<p><b>ノウハウの提供</b></p> <p>自分たちは雇用支援機構の持つノウハウの伝達者であるということ 好事例は了解を得て全ての実施機関に情報提供する。</p>
<p><b>その他</b></p> <p>巡回相談の枠にとらわれない柔軟な対応をとれること 実施機関のコストを考える。 認定取り消しは労働局長の権限であるので勘違いしない。</p>

### 1-2 実施機関に要望されるもの・ニーズ

職業訓練の専門的事項や制度上の解釈など雇用支援機構に求められる要望などについて分析を行った。

表2-2 「実施機関に要望されるもの・ニーズ」の職務分析

<p><b>書類</b></p> <p>各種書類の簡素化 各種書類の書き方</p>
<p><b>ハローワーク</b></p> <p>ハローワークに対する苦情の処理 実施機関とハローワーク・労働局との連携</p>
<p><b>訓練意欲</b></p> <p>職業能力基礎講習へのモチベーションの維持・向上 職業能力基礎講習の効果的な進め方(指導法) 職業人講話・職場見学等の具体的なコーディネート支援 職場見学はどんな場所に行くのが妥当なのか確認</p>
<p><b>募集</b></p> <p>定員の充足 受講者を集められる訓練コースの作り方</p>
<p><b>クレーム</b></p> <p>受講者からのクレーム対応</p>

訓練生からのトラブル事例と解決策
<b>難しい受講者への対応</b>
困った受講者への対応 配慮を要する者(メンタル、発達障害など)に対するリファー先対応
<b>生活指導</b>
出席状態の良くない受講者への対処方法
<b>クラス運営</b>
訓練の組み立て方 訓練進捗度の違いによるトラブル・解決策 学習進度に大きな差のあるクラスの指導方法
<b>訓練技法</b>
受講者に満足してもらえる訓練 訓練運営上の相談 授業をなかなか理解できない受講者への対応
<b>訓練ニーズ</b>
求人ニーズに合ったカリキュラムの構成 求職者ニーズ 市場の分析方法
<b>アンケート</b>
アンケートで上がった意見のフィードバック
<b>フォローアップ</b>
訓練終了後の修了者に対するフォローの方法
<b>習得度</b>
習得度測定における課題の設定と評価方法
<b>ジョブ・カード、キャリア・コンサルティング</b>
ジョブ・カード作成支援の方法 キャリア・コンサルティングの実践的ノウハウ ジョブ・カードの相談方法 受講者に満足してもらえるようなキャリア・コンサルティングの実施
<b>就職支援</b>
就職支援のノウハウ 就職意欲の喚起

### 1-3 指導係のPlan（主に教育訓練機関視点）

教育訓練機関側が求職者支援訓練実施にあたって計画段階で対応すべき事項を

中心に分析し、これら事項を適正に指導することによって円滑な求職者支援訓練の実施・展開を促進する。

表2-3 「指導係のPlan」の職務分析

<b>訓練カリキュラム</b>
<p>訓練計画の成り立ちを知る。</p> <p>習得に適正なカリキュラムスケジュールへの助言</p> <p>カリキュラムは依然実施したものを踏まえて改善されているか。</p>
<b>訓練スケジュール</b>
<p>日別計画表は就職意欲の向上につながる順序になっているか。</p> <p>日別計画表は受講者の理解度の流れに沿っているか。</p>
<b>事前説明</b>
<p>事務担当者説明会への出席</p> <p>実施機関の事務手続きに対する理解</p> <p>雇用支援機構側からの説明内容を知っている。</p> <p>制度・事務手続き上の変更点について逐一把握している。</p> <p>認定部門の様子を聞く。</p> <p>認定に至るまでの相談・トラブル内容を知る。</p>
<b>認定</b>
<p>認定基準の理解</p> <p>申請の留意事項を知っている。</p>
<b>実施機関の資源・体制</b>
<p>実施機関の持つ経営資源の把握</p> <p>担当実施機関の専門分野及びその分野の動向</p>
<b>職業能力基礎講習</b>
<p>職業能力基礎講習の役割の理解</p> <p>職業能力基礎講習の効果的な組み立てについて知っている。</p> <p>就職を目的とした訓練であることの再確認</p>
<b>状況分析</b>
<p>求職者支援訓練の実施状況の紹介</p> <p>地域性やニーズのアドバイス</p> <p>訓練実施分野の動向</p>
<b>PDCA サイクル</b>
<p>PDCA サイクルを知っている。</p> <p>PDCA サイクルに対する意識</p>

<b>制度</b>
<p>求職者支援訓練の社会的意義</p> <p>求職者支援訓練における雇用支援機構の役割を理解している。</p>
<b>実施機関の体制</b>
<p>キャリア・コンサルティングのレベル向上</p> <p>講師・事務担当者の受講者への対応方法</p> <p>よくあるミスの紹介と回避方法の紹介</p> <p>苦情・問題受講者、就職支援などの困った問題ごとのリファー、雇用支援機構の支援メニュー</p>
<b>その他</b>
<p>就職情報の提供</p> <p>提出書類の種類と提出時期を知っている。</p> <p>コース数が少ない場合に実施機関にうかがいに行く(開拓)。</p> <p>オリエンテーション時の配布資料に誤った表現は無いか確認</p>
<b>指導係の P(指導係視点)</b>
<p>巡回計画の作成</p> <p>事前に相談記録の確認</p> <p>事前打ち合わせ(職員間の情報共有)</p>

#### 1-4 指導係の D○

雇用支援機構が行う指導業務（実施状況確認など）について、具体的な事項を抽出した。

表 2-4 「指導係の D○」の職務分析

<b>マナー</b>
<p>実施機関へ適正な態度で対応する。</p> <p>アポの再確認を行う。</p>
<b>客観性・具体性</b>
<p>具体的に助言や指導を行う。</p> <p>正確な事実の把握</p> <p>言葉で説明が足りない場合写真を添付する。</p> <p>相手の立場に立って助言・指導する。</p> <p>チェックリストに加え、可能であれば受講者に係る具体的エピソードを聴取する。</p>
<b>トラブル</b>
<p>訓練中に問題があるか確認する。</p> <p>トラブル・困っていることについて聞く。</p>

<p>問題解決のためのアドバイスができる。</p> <p>気になる受講者の有無の確認</p> <p>問題のある受講者への対応アドバイス</p> <p>実施状況確認票にはメモ欄にやり取りを記載する。</p> <p>具体的エピソードを記録する。</p>
<p><b>アンケート</b></p> <p>アンケート調査・分析ができる。</p> <p>アンケート調査の目的や意義を受講者へ正しく説明できる。</p> <p>受講者へのアンケート結果を個人情報に配慮しながらフィードバック</p> <p>アンケート結果の分析と実施機関へのフィードバック</p>
<p><b>職業能力基礎講習</b></p> <p>職業能力基礎講習の内容確認</p> <p>職業人講話・職場体験の具体的な行き先・内容を確認する。</p> <p>訓練のクラスは職業社会の疑似体験の場であることを事前に説明するよう助言を行う。</p>
<p><b>就職支援</b></p> <p>受講者が納得するような就職支援</p> <p>就職支援の質のチェックができる。</p> <p>計画された就職支援のメニューは受講者の就職意欲を向上させているか確認する。</p> <p>就職支援に対するアドバイス</p>
<p><b>講師</b></p> <p>講師の体制をヒアリング</p> <p>講師の教え方が受講者を満足させているかアンケートで確認する。</p> <p>講師に必要なスキルへのアドバイス</p> <p>教材は受講者にとって理解しやすいものか確認する。</p>
<p><b>小テスト・習得度</b></p> <p>小テスト・習得度評価が適正に行われているか指導</p> <p>習得度測定、キャリア・コンサルティングの具体的な実施方法</p>
<p><b>ジョブ・カード、キャリア・コンサルティング</b></p> <p>ジョブ・カードの理解、キャリア・コンサルティングの理解</p> <p>キャリア・コンサルティング実績記録を確認し、適切に行われているか指導・助言</p>
<p><b>個人情報・法令遵守</b></p> <p>個人情報の管理について確認</p> <p>書類の保管状況の確認</p> <p>法令遵守の徹底</p>



<b>文書による改善指導</b>
<p>前回の指摘事項が反映されているか確認できる。</p> <p>改善事案について文書にて双方確認する。</p> <p>改善事案について所定の文書により指示を行う。</p>
<b>受講者コミュニケーション</b>
<p>受講者とコミュニケーションが取れているか確認</p> <p>受講者に声かけをする。</p> <p>受講者の声を聞く。</p>
<b>その他</b>
<p>労働局・ハローワーク・支援センターへの要望の有無の確認</p> <p>巡回訪問の結果を担当者間で共有</p> <p>良好なクラス運営をするためのノウハウ</p> <p>受講者に宣言した通りの訓練を提供しているか。</p> <p>実施状況確認票によるチェックができる。</p>

### 1-5 指導係のCheck

指導業務の結果（実施状況確認やアンケート調査など）を踏まえての改善策の検討などについて分析した。

表2-5 「指導係のCheck」の職務分析

<b>アンケート</b>
<p>アンケート結果の整理・分析</p> <p>受講者アンケートで疑義が生じた場合は事実確認</p> <p>今後の指導業務への活用</p>
<b>実施状況</b>
<p>実施状況の確認、報告書の作成</p> <p>就職状況の分析</p> <p>ハローワークや本部へ報告ができる。</p>
<b>情報共有</b>
<p>センター内での事例や対応内容の共有</p> <p>巡回指導での情報の共有</p> <p>苦情事例とその時の対応をデータベース化する。</p> <p>実施状況確認票を指導係・認定係で共有</p> <p>申請と相違点があった場合には認定係に報告する。</p>
<b>フォローアップ</b>
<p>実施機関へ指導、対応後のフォロー、改善状況確認</p>

巡回後、点検項目にもとづき振り返る。

**その他**

中途退校者の分析  
 チェック項目の確認方法を知っている。  
 提出書類の確認ができる。  
 前回指摘事項の補正を確認できる。  
 相談連絡票で回答を求められた場合は迅速に対応する。  
 沢山受託している実施機関では、訓練の質が低下していないか検証する。  
 ハローワークとの連携・顔つなぎ

**1-6 指導係のA c t**

指導業務の中でも改善指導に当たる事項を中心に分析を行った。

表2-6 「指導係のA c t」の職務分析

<b>内部の情報共有</b>
内部の情報共有のあり方について改善する。 トラブル等 Q&A を作成する。
<b>好事例</b>
実施機関における好事例を集約し実施機関全体へ広める。
<b>訓練内容の改善</b>
資格合格率などを参考に訓練カリキュラムに無理が無いか確認 就職に対して効果があったか尋ね、次に何を改善したらよいか確認 訓練修了コースについて実施機関と振り返る。 実施機関とのかかわり方が今回と同じでよいか確認し、次からどうするか対策を検討する。
<b>クレーム対応</b>
クレーム対応について課内調整・意見交換 トラブル・問題点等を分析し、P の段階で周知・徹底すべきものがあれば事前説明に加える。 適正なクレーム処理 実施機関の改善事案を集約し次回申請時に活用する。 アンケート調査結果において対応すべき内容があれば実行する。 実施機関の問題点を認定係と共有する。 実施機関から雇用支援機構に対する意見を集約する。
<b>改善</b>
実施機関からの意見要望について検討し、必要があれば施設・関係機関との調整を行

<p>う。</p> <p>質問状に対する改善提案ができる。</p> <p>指導マニュアル・業務マニュアルの改善ができる。</p>
<b>フィードバック</b>
<p>受講者アンケートの実施機関へのフィードバック</p> <p>実施状況確認結果の実施機関へのフィードバック</p>
<b>その他</b>
<p>委託訓練との競合を調整する。</p>