

### 第3章 実態調査から見た今後の方向付け・提言

#### 第1節 相談・援助、情報提供業務の向上に向けて

##### (1) 職業能力開発施設として今後具体的に取り組むべきこと

(イ) 効率ある広報と体制整備…新しい分野へチャレンジすることから結果を出す

広報体制としては、単に都道府県、雇用促進事業団施設と単独に取り組むことではなく、地域の能力開発施設が共同で取り組めるように整備していく必要がある。

具体的方法としては事例に示す基本的な協力体制等から1歩を踏出していこう

#### 事 例

高齢者能力開発 構造転換事業の広報・募集パンフの作成

県	職業能力開発課	職業安定課
団	技能開発センター	雇用促進センター

の4ヶ所において合同のポスター作成  
費用は均等割り  
配布についても共同で実施

(ロ) 企業の職業能力開発体系の中へ参加…企業・団体からの信頼

◎社員教育計画・研修計画の作成過程をつかむ。

(方法例)

工業団地の事務局の事業としての能力開発コースの設定  
人的・物的なできる限りの手伝いとして具体的な話を持っていく。

(事前調査をして、ニーズの高いコースを2～3提示する。)

◎研修担当者といかに交流するか(情報提供等具体的方法)

(方法例)

研修担当者の実績になるような企画を提示

資格取得のための受検準備講習の企画を持っていく

講師・研修用機器・研修実施場所を1つのセットとして

研修実施情報を絶えず流す

情報化社会の中で研修担当者が企業の中で活動しやすいように、最新情報を絶えず流し研修企画立案を助ける。

その企業の研修計画体系を共同で作成するまでの信頼を得る。

標準的なその事業所に適した研修体系図の提示と共に、職種・規模が似たような先進的な事業所の研修体系図等の情報を、その事業所の了解のもとに示し、研修担当者と共に体系図を作り上げる。当然企業の業務展開に沿った研修体系を作り上げるためには、十分なその企業に対する知識がなくては出来ないことなので、まずその企業の特徴を理解しなければならない。

◎職員が講師として手伝いが出来る部分をさがす。

(方法例)

研修会の質の向上・経費の低減の面から企業・団体等に周知する努力をする。

具体的には、職員の専門性等がわかる講師一覧表の作成と配布

援助した講習会の内容・期間・日時・経費等の一覧の作成と配布

(ハ) 企業の能力開発実施への協力

○企業の専門性を持った従業員に対する指導法等のノウハウ指導

○指導員養成研修の援助

○能力開発実施後の具体的な評価の方法

○受講する従業員が担当している業務に出来るだけプラスになるようにカリ

キュラムの手直し

○場所・機器の提供

○研修実施場所の斡旋（公共の良質で廉価な）

## 第2節 公的な体制整備についての提言

### 1 受付

受付コーナーにおいて、援助業務紹介も取り入れた業務案内のビデオを提示する。

受け付けシステムの整備について 個別から全国ネットへ

地域に根ざした施設として受付体制についても施設特有な取り組みを苦労しながら工夫を凝らし展開しているが、標準化できるものについては他の施設との連携を進めていく必要があると考えられる。

企業側からみても、一元化された受け付け体制で公共能力開発関連施設が運営されていると、安心して相談を持って行きやすいと思われる。第一歩として県内での受け付け体制をとりまとめる行動を起こす必要がある。

(正確さ、迅速化、保存とアフターフォローのシステム設計)

サービス機関としての環境整備(駐車場、案内表示等)

来訪者に良い印象をうえつけるために、ハードの面でも利用者の身になって考え出された環境にする必要がある。

サービスを押しつけるのではなく、さりげない進め方の中に自然に発生する形となるような心配りが大切である。

車社会の現代においては、駐車場の整備・借り上げも必要なことだし、場所においても便利の良い地を選択したい。

土曜日、昼休みの受け付け業務について

工夫をこらして利用者の便宜を図る。

来訪者の多い時間帯、少ない時間帯等の統計をとり受付時間帯の設定の参考にすることも必要だろう。

土曜日の他の機関との連絡調整方法など検討しておき、必要な相談援助等が発生したときに戸惑うような事態にならないようにすべきだろう。

他機関で同種の業務を担当している職員の間の日頃からの連絡調整を綿密にしておくことも重要。(情報交換の場をつくる)

組織体系が違う場合、頭から出来ないという意識を捨てて根気よく調整作業を

する必要がある。

### 情報掲示コーナーの設置

掲示情報の適切な時期での更新で、常に最新情報の掲示を心がける。施設内だけの掲示にとどまらず、掲示コーナーの場所を増やしてできるだけ多くの人目に触れるような取り組みを考える。

公共の場等では以外と定期的な掲示可能なスペースがあり、その担当者とのコミュニケーションをうまく進めて、場所の確保を図るといい。

### 業務説明・施設見学会の実施

従来から訓練施設の見学会等については実施しているが、相談援助等も含めての総合的な業務説明会を実施する。

改めて「説明会」という形でなくても、企業訪問の過程での研修担当者の招待や、事業所団体等の会合への出席を利用しての施設見学の勧誘など、工夫を凝らして取り組む。

施設に来てもらい、そこで能力開発の熱心な実施状況を参考にしてもらい認識を新たにする。

## 2 訪問

### 訪問計画の標準化

訪問票を作成し、誰が訪問しても、同じ様な成果が期待できるような前準備を十分に行う。

### 援助業務紹介ビデオ（15分程度）の製作

広報メディアの拡大で、企業へ訪問時はもとより、必要があれば企業団体等に配布する。

### 労働省、都道府県、事業団を一元化した援助業務等PRパンフ作成

情報過多時代こそ、広報等の方法の効率化・簡素化に取り組み、ポイントを絞った業務展開を考える必要がある。

従来、個別の広報で少ないスタッフ・少ない予算・少ない広報方法・場所で努力していたが、多様化した社会の中ではとうてい成果が出ない状況だった。

訪問等が気安く出来るような体制づくり。

○特定の職員にばかり負担がかからないような、スケジュールの策定

○物理的な問題として、電車、公用車、等の交通機関の利用の効率化。

### 3 職業能力開発関連機関の相互連絡網の整備

利用者を動かすのではなく、1カ所で用が足りるような体制づくり

他の施設の案内・申込書等の書類を備えておいて、利用者がわざわざその施設に足を運ばなくても用が足りるようにしておくことは重要なことである。

他の業務（他施設分も）への波及を図れるような体制をつくる。

将来的にはオンラインシステムの構築を考えてその予備的な試行準備を日頃からやっておくといい。

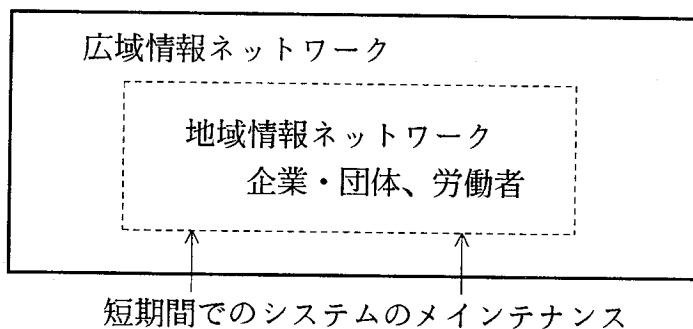
### 4 ネットワークシステムの整備にむけて

情報化社会の進展に伴い、公共能力開発施設においてもそれに対応できる物的・人的な体制を整えるための取り組みを更に充実させていく。

企業・団体が要望する情報の質的向上と量的充足を心がけたデータベースシステムを出来るだけ早く構築して業務遂行に役立てる。

標準的な、公共職業能力開発施設を網羅した一元化されたネットワークシステムと共に、地域において個性のある、細かなニーズに対応できるミニ情報ネットワークシステムを作り上げることも必要なことだろう。

それと共に、システムの保持と発展に向けて利用する側も心がけ、情報の更新と新規入力に対して努力することが大切だろう。



## 5 相談援助等に関する業務マニュアルの早急な整備

### (1) 円滑な事業所訪問を実施するために

(目的) 訪問体制、効果的・効率的訪問、訪問時資料

報告、訪問後のフォロー、情報収集・加工及びデータベース化のそれぞれについて標準化

### (2) 感じが良く信頼を得る受け付けを実施するために

(目的) 来客対応の基本的な流れについて知る。

準備、受付、取り次ぎ、応接、相談を受ける、見送りのそれぞれについて標準化

### (3) 業務内容の広報活動について

(目的) 効果のある広報媒体の選択方法とその具体策を知る。

広報業務のなかで特に効果のあがる方法等について標準化