

相談・援助業務と訓練業務の広域的応用連携について コミュニケーションから始めよう

ポリテクセンター山梨 (山梨職業能力開発促進センター) ビジネスワーク科
テクニカルオペレーション科 宇野嘉人
雇用・能力開発機構 神奈川センター 相談部門 江守 真・城所真紀
花房 明

1. はじめに

平成11年3月、若い指導員が退職した際、職員間のコミュニケーション不足を痛感した。その反省のもと、1年目には、職種・担当に関係なく連携しながら段階的に、次のような実践活動を行ってきた。

- ・指導員と事務職による訓練事務のマニュアル化と顧客データの活用
- ・職員のパソコン勉強会
- ・パソコンによるテキスト・マニュアル作成勉強会
- ・アビリティ訓練での講師と受講生によるCAD等操作マニュアル作成
- ・能力開発セミナー（以下「セミナー」という）受講企業に対する企業内パソコン教育マニュアル作成・講師育成の支援

2年目、転勤等に伴って状況は大きく変わったが、コミュニケーションを継続させ、アビリティ訓練と相談・援助業務を連携実践したので報告する。

2. 1年目の実践

2.1 指導員と事務職

開援課で訓練事務の業務についている事務職は、訓練の計画から終了までの関連書類の作成・データ入力・実施状況報告、その他定例報告、原議作成・事務連絡等書類回覧保存、セミナー受講申込の受付等々膨大な業務量である。

まず年間の業務がいつでもどれくらいあるかを模索し、定例的に相当回数ある業務からマニュアルを作成することにした。これは、その都度何回も聞くより一度に集中して教えてもらい手順メモを作成し、後日暇をみて指導員に協力してもらいながら、そのメモをもとにパソコンでマニュアル化した。

セミナー受講申込の受付業務は、ほとんどが電話によるものだが、回数経験することにより、お客からの要望・知りたい項目・必ず説明すべきポイント等が見えてきた。そのことから、お客のレベルに応じたセミナー紹介を手際良く行うことができた。

受講受付簿から受講料振込用紙送付・キャンセル待ち客の追加コースへの誘導あるいはその他コースの紹介用に、受講者住所録データベース化を行った。

以上、「人と人とのコミュニケーション」「仕事の効率化」から、業務に取り組む前向きな姿勢が生じた。

2.2 職員パソコン勉強会

なかなかそろって集まる機会が少ないから、目標を決めて計画的にとはいかないので、必要なものをできる人が担当して適宜に実施した。要するにコミュニケーションの場ととらえ、割り切って実践した。各人が知恵と工夫を持ち寄った結果、一人で苦しむよりも、意外に楽な展開でパソコン操作を覚えることができた。



写真1 若手職員によるパソコン勉強会



写真2 講師と受講生によるマニュアル作成

2.3 テキスト・マニュアル作成

テキストやマニュアルの作成は、要するにパソコンの画面表示・デジカメ写真あるいはビデオ画面を画像としてコピーして説明文をつけるだけのことであるから、単純極まりない。肝心なことは、いかに活用するかである。しかし意外にも活用されていないものである。

安易に市販教材ですませてしまうが、本当に伝えたいことは指導員仲間で教材開発し、改善を繰り返すべきであり、また、そこから受講者より「わかりやすい」の言葉が多数出てきたのである。

2.4 講師と受講生によるマニュアル合作

前述のものが職員サイドのコミュニケーションに対して、ここでは講師と受講生のコミュニケーションである。一般的に、講師は説明しっぱなし、受講生は聞きっぱなしのままで終わりであるが、担当外の指導員が集まってコミュニケーションすると発想の転換が起こるものである。そこで、訓練内容のフィードバックを実施してみようという案が出た。教えた内容が受講生にどう伝わり、どのように理解されたかを確認するために、フィードバックの実施方法として受講生に習った項目内容からマニュアルを作成することを提案し着手した。受講生がビデオカメラ・デジカメを操作し始めて、いざパソコンで画像データを取り込んで文章を作るのに、パソコン操作

技術が必要となり、急遽、アビリティ授業終了後、勉強会（セミナー）を実施することになった。またその噂を聞きつけた受講生も加わり熱心に自己啓発しているところである。コミュニケーションがやる気と熱意を引き出したのである。

マニュアル合作で、訓練生の理解度を把握でき、訓練実施上の改善点が見いだせた。授業にも一体感が生じ充実している。

成果物は、EXCEL各種応用マクロ、CAD操作マニュアル、NC機械加工における操作手順、NC機械加工紹介ビデオである。

2.5 企業内マニュアル作成支援

企業から社長・部長あるいはまとまった数の社員がセミナーを受講すると、質問内容・対話・サービスシートなどから、その企業の技術レベル、機器環境、方針等が見えてくる。その状況に応じた技術支援を行えばよいのである。例えば、中小企業でIT導入を考えているなら、まずはEメール・パソコン操作・ホームページ作成等のマニュアルの作成を支援すれば、効果的効率的に社員教育が実施できる。マニュアルができれば講師育成も容易になる。

3. 2年目の実践

コミュニケーションが良好となった矢先に、不意

の転勤異動により状況が一変したために、活動を一時休止し、それぞれの立場から連携を模索した。その結論として、現在、機構が最も力を入れている相談業務をアビリティ訓練にも積極的に活用し、その成果を受講生・企業・団体に反映することで、発展的連携を行うこととした。

まずは、相談支援ツール（SCOPE）のわかりやすいマニュアル作成、履歴書・職務経歴書様式作成、自己PR用ホームページ・プレゼン作成手法、就職面接対策等を準備し、8月末にビジネスワーク科・テクニカルオペレーション科で就職支援を連携実践することとなった。

4．この2年間でのまとめ

人事異動により、同じ職場にしながら一度も話したことがないなど、職員間のコミュニケーションが容易ではない今日この頃であり、せめて若い職員同士でもコミュニケーションを図ろうという発想から始めた内容であった。具体的には職員同士のコミュニケーションから、さらに職員と受講生とのコミュニケーションを図ったことにより、結果として業務がスムーズに行えたことは、職場環境を明るくするという点で良かったことである。また、受講生と交流をもったということについては、その受講生が修了後のわれわれに対する印象の持ち方も違ってくるのではないかと思う。以下に、方法、事例を紹介する。

5．事例（2年目の実践）

5.1 訓練生への支援

2年目の実践であるが、アビリティ訓練生（ビジネスワーク科、テクニカルオペレーション科）へは、相談支援ツール（SCOPE）を活用したが、このソフトは、個人（在職者・離職者）・企業・団体にも活用できるように工夫がなされている。次期能力開

発総合アドバイザーの方へのデモを兼ねていたので、SCOPEのインストールから実施した。そして資料からの説明として、

- ・終身雇用制が変わりつつあること
- ・自己啓発の必要性
- ・キャリアプランの重要性

自分の強みへつなぎ、職務棚卸し、履歴書・経歴書作成で、いかに自分のことを書くことが大変か、いかに自分を売り込むことが大変かを実感した後にSCOPEを活用すると、ITの時代における戦略的行動の必要性が理解でき大好評であった。

ここでも、対象者とのコミュニケーションを忘れず、説明途中でも質問があれば質問者の目線で丁寧に答え、納得させながら進行する。すると、次のような感想も多数出てくる。

「わかりやすい」「人生計画と目標管理の重要性も把握できた」「意欲が十分わいた」「自己確認ができて良かった。就職活動に生かしていきたい」

また、この資料は職安主催の「高齢期の生活設計セミナー」でも使用して、定年退職前の準備と再就職後の効果効率的活動について説明し大好評であった。

ここでのコミュニケーションのポイントは、相手の存在感を認め、「知恵」と「経験」は「国の宝」、ここから話がスタート。すると、次のような感想も



写真3 アビリティ訓練生へのSCOPE実施（ビジネスワーク科）

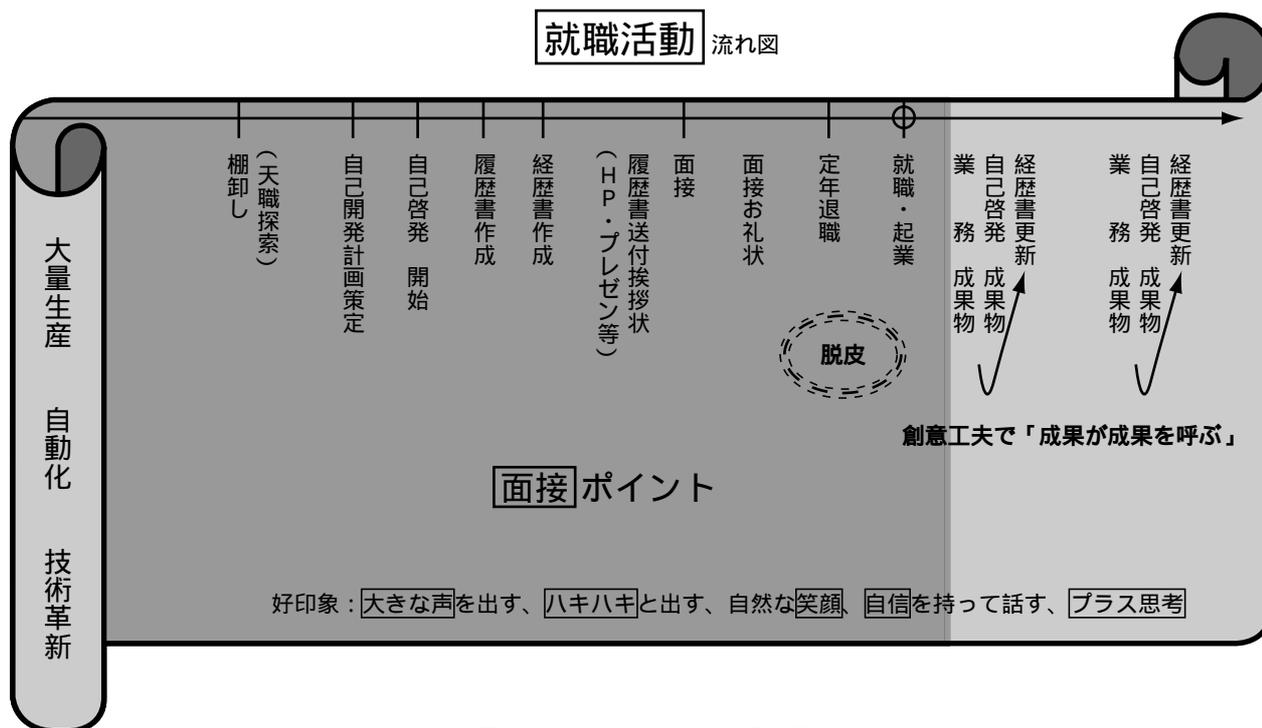


図1 SCOPE実施時の説明事項

多数出てくる。「パワフルで勇気づけられた」「具体的で良かった」「要点が明解」など(図1参照)。

5.2 個人客への対応

次に、相談窓口に来た個人客から企業、団体へと展開したケースを述べる。

委託訓練の修了式が終わった後、もろもろの不平不満と苦情を携えて相談窓口へ来た。不平不満と苦情をゆっくり聞いた後、とにかく就職をしたいというので、それならばと聞いたところ職安でだめだったが何とか葬祭業に就職したいというので、インターネットで横浜市内、川崎市内、神奈川県内を検索し、200社近い会社名、電話番号、住所のリストを手渡した。そして、次に前述の資料で就職戦線での戦略の必要性、SCOPEを活用しての自分の強み探し等を説明した。約2週間で就職が決まり、彼の口コミから他の3名の修了生も就職が決まり、当該委託訓練校からも就職支援依頼、その関係からも全国組織

の業界団体への広報誌に機構の求職情報システムをPR依頼等々、口コミから多数の成果物ができた。

このケースの場合、個人といえども全力投球すれば、口コミの非常に大きな広がりへつながることを実感したものである。

そして、就職活動に際して業界情報も知りたいとのことから、山梨センターの嘱託職員に依頼して業界情報を入手できたことも就職決定の大きな要因となった。まさに連携プレイの賜物である。

そして、ポリテク山梨でのコミュニケーション例を生かすべく、上記資料を使っての就職支援マニュアル作りと、業務の共有化を行った。また、求職情報システム担当者には、マニュアル作りを伝授することで、求職情報システムのマニュアルを手作りするなどコミュニケーションの拡大が少しずつではあるが進んでいる。