

求職者支援訓練における 「職業能力基礎講習」ヒアリング調査報告

東京職業訓練支援センター 開発援助担当 係長

能力開発コーディネーター

持永 久子
木村 豊

1. はじめに

1.1 調査のねらい

本調査は、求職者支援訓練の中で「職業能力基礎講習」^{※1}がどのように実施されているか、求職者支援訓練実施機関（以下「実施機関」という）における訓練実態を明らかにすることによって、東京職業訓練支援センターが行う実施状況確認時における指導の充実、「ワークガイダンス講習講師育成講座」や「求職者支援訓練サポート講習」の内容の更なる充実等に反映し、求職者支援訓練の質の向上を図ることをねらいとして実施した。

1.2 調査の期間

本調査は、以下の2回に分けて実施した。

第1期 平成25年8月6～9日

第2期 平成25年10月8～18日

1.3 調査の方法

調査は事前にアポイントを取り、東京職業訓練支援センターの訓練支援担当者（現：開発援助担当）が実施機関へ直接訪問してヒアリング調査を実施した。

※1「職業能力基礎講習」とは、求職者支援訓練の中に必ず設定すべき訓練内容として定められているもので、『自己理解、職業意識、表現スキル、人間関係スキル等に関する科目』を指す。基礎コースでは48～120時間、実践コースでは24～60時間を設定することとされている。求職者支援制度開始以前は、「ワークガイダンス講習」と呼ばれていた。

1.4 調査の項目

以下の項目により「半構成法」で実施した。

- ① 職業能力基礎講習の考え方
- ② 職業能力基礎講習プログラムの概要
テーマと時間配分、独自テーマ等
- ③ 講習で重視しているポイント
受講生・訓練分野特性等を配慮した工夫等

表1 調査対象一覧

| | 訓練科名・分野 | ヒアリング対象 | 授業参観有無 |
|---|-------------------|---------------|--------|
| A | オフィス事務基礎科 | 事務担当者 | ○ |
| B | Web・グラフィッククリエイター科 | 運営責任者等 | ○ |
| C | キャリアサポーター養成科 | 専任講師 | ○ |
| D | パソコン・オフィス事務基礎科 | 事務担当者 部外講師 | ○ |
| E | ネイリスト養成科 | 運営責任者 | ○ |
| F | 介護職員養成科 | 事務担当者 | ○ |
| G | 医療事務、介護等 | 就職支援責任者等 | - |
| H | ビル設備管理者養成 | 運営責任者等 | - |
| I | 簿記会計、経理等 | 運営責任者等 | - |
| J | Web、住宅CAD等 | 事務担当者 部外講師 | - |
| K | 介護職員初任者養成 | 運営責任者 | ○ |
| L | パソコンスキル基礎 | 運営責任者等 | - |
| M | ウェブデザイナー養成 | 運営責任者 講師等 | ○ |
| N | Webクリエイター | 就職支援責任者 | ○ |

(実施機関名称は省略)

- ④ 職業能力基礎講習にみる問題・課題
- ⑤ 授業の参観（実施機関によっては担当者からのヒアリングのみ。）

1.5 調査の対象

調査対象実施機関は以下の複数の基準で選定した。

- ① 実施状況確認の担当者からの推薦
- ② コース分野の多様性
- ③ 大手実施機関又は求職者支援訓練多数実施機関

調査対象実施機関については、表1参照のこと。

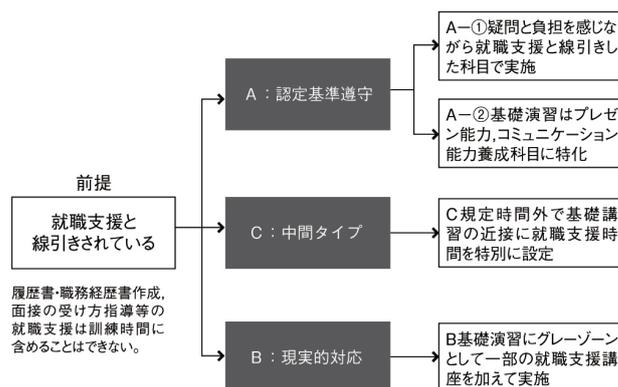


図1 職業能力基礎講習のとらえ方

2. 職業能力基礎講習について

2.1 職業能力基礎講習のとらえ方

実施機関では職業能力基礎講習（以下「基礎講習」という）をどのようなものとしてとらえているのか。

今回の調査から図1のように大よそ4つのタイプに分けることができる。そのタイプに分化する要因として、以下の認定基準が前提としてある。

『職業能力の開発・向上に直接関係しない次のような科目は認定上必要とされる「1ヵ月につき100時間以上」の訓練時間に含めることはできません。』

- ① 開講式、修了式、オリエンテーション
- ② 就職支援（履歴書・職務経歴書の作成に係る指導、面接の受け方の指導、ジョブ・カード作成支援等）
- ③ キャリア・コンサルティング
- ④ 公共職業安定所への来所日

4つのタイプの概要は以下のとおりである（図1参照）。

A：認定基準遵守

A-①：疑問と負担を感じながら就職支援と線引きした科目で実施

A-②：基礎講習はプレゼンテーション能力やコミュニケーション能力養成科目に特化

B：現実的対応

Bタイプは現実的判断として、基礎講習の中に、履歴書・職務経歴書作成指導の一部を取り入れていることが推測されるもの

C：中間タイプ

CタイプはAとBの間ともいべきタイプである。このタイプは「1ヵ月につき100時間以上」の訓練時間数に含めない形で、基礎講習実施の近接日に就職支援の時間をあらかじめ設定して、集団で就職支援を実施している。

このように就職支援項目を訓練時間数に含めることができないために、基礎講習はさまざまなとらえ方により、カリキュラム内容は各実施機関ごとに実に多種多様な内容が存在し、実施面での苦労がうかがえる。

2.2 職業能力基礎講習の講師体制

基礎講習を担当する講師は、基本的には内部講師と外部講師に分けられる。

なお、講師要件としては「指導等業務の経験」と「ワークガイダンス講習講師育成講座を受講することが望ましい」とされているが、専門カリキュラムの講師と比較して明確な条件は設定されていないのが現状である。

① 内部講師

内部講師は、就職支援担当者や運営責任者が専任で担当する場合と専門カリキュラムの講師（例えばWebの講師等）が兼務する場合とがある。兼任のメリットとしては、他の授業で信頼関係が構築されていれば、基礎講習の運営がよりスムーズに進むことや講師が業界や職種を熟知しているならば、現実

感ある職業意識や仕事理解の授業が可能となることが考えられる。デメリットは、講師自身にキャリア支援やファシリテーションスキルが不足している場合、外部講師と比較して、基礎講習への不満が多くなりがちになることである。

② 外部講師

外部講師の経歴は、精神保健福祉士、キャリアカウンセラー、ビジネスマナー講師、産業カウンセラー、能力開発インストラクター等、複数の資格と職務経歴をもつ講師が担当している。また、一部には演劇演出家等がコミュニケーションの領域を担当するケースも見られた。ただし、外部講師任せの体制では、基礎講習受講への抵抗感や不満の増加原因になる場合もある。

今回のヒアリング調査では、外部講師に直接話を聞く機会があったが、ある講師は以下のようにハローワークを単なる求人票探索の一媒体としてとらえるだけにとどまらず、その戦略的活用を基礎講習の科目内容としていたことは一考に値する。

基礎講習の講師で、この点を明確に伝達できる人は少ないと思われる。キャリアコンサルタント等就職支援担当者も、ハローワークの機能を十分に知っておく必要があるだろう。

さらには、基礎講習講師や就職支援担当者のみならず、実施機関の事務担当者、運営責任者等に対して、ハローワークの機能と活用方法の知識を習得する機会を提供することも、今後検討すべき課題と考える。

ある外部講師の発言

職業能力基礎講習の「職業意識（仕事の探し方）」の講座の目的は「応募先企業の選択にハローワークが最も安心」と理解してもらうことにあると考えている。

① 求人票の見方：ほとんどの人はハローワークを利用していながら、求人票の見方をよく知らない。

そのために、給料や交通費、住所など、本人が見たい箇所のみで応募を決めている。「A4一枚にこんなに情報が詰まっている。だから丁寧に見て、自分が応募すべきかどうかをしっかりと判断すること」と言い切るようにしている。

② 窓口相談員の利用の仕方：「自分でしっかり見て、不明な点を窓口の相談員に相談すること。ただ、紹介状をもらうだけではもったいない」と伝え、ハローワーク全体が協力者であることに気づいていただく。

③ 「求人部門のスタッフが法律に則り募集していて、日本全国の求人がある。東京地区の場合、毎月10万件前後の新規求人があり、毎日更新されている。その中には必ず応募できる/採用に至る企業がある」と言い切り、安心感を与える。

④ 職業訓練窓口だけでなく、マザーズ/ヤング/キャリアアップ・ハローワークや専門援助部門、早期就労支援部門など多くの機能を持ち、雇用安定に寄与している事実を伝えることも求職者支援訓練の大きな使命の1つと思っている。

3. 職業能力基礎講習のカリキュラム

3.1 職業能力基礎講習のカリキュラム分類と科目内容

基礎講習の科目内容は表2のとおり、大きく3つの領域で実施していた。

表2 職業能力基礎講習カリキュラム分類

| 領域 | 科目内容 |
|---------|--|
| (1)自己理解 | アイスブレイク、自己開示、自己紹介、自己分析、他者理解、ジョブカード利用、その他 |
| (2)仕事理解 | 業界・職種理解、ビジネスマナー、人間関係スキル、コミュニケーションの基本、ポートフォリオ作成、ロジカルシンキング、プレゼン手法、ディベート体験、模擬商品企画、交渉術 |
| (3)就職準備 | ハローワークの利用方法、求人票の見方・探し方、キャリア戦略、職業意識 |

※領域と科目内容については、実際に行われていた内容に基づく記載のため、本来の分類とは異なる場合がある。

(1) 自己理解

アイスブレイクやグループワークを通じて自己開示や自己分析、自己理解を促進するための科目群である。具体的内容としては、「自分の強み・弱み探索シート」を活用したセルフワークやグループワーク、「ジョハリの窓」や「守護霊を活用した自己開示」「ライフバイオリズムチャートシート」による振り返り、「人生グラフ」による体験交換、「いいところ探し」などの演習で自己理解を促進していた。これらは間接的に履歴書作成へとつながる橋渡しとなって

いる。

また、自分の強みを発見し、キーワード化するためにジョブカード（様式3）を利用している実施機関もみられた。

(2) 仕事理解

仕事理解には3つの科目群があり、分野や受講者特性に応じてその配分が異なっている。

① コミュニケーション

コミュニケーションは、「3つのきき方」「5つのきく態度」「アサーション」などのコミュニケーションの基本と専門分野特有の「プレゼンテーションスキル」や「ロジカルシンキング」などがある。

「プレゼンテーションスキル」の科目の中で、「ディベート体験」をはじめ、「エレベータピッチ」「USP作成」「オレンジをめぐる交渉」「アendesの職人」などの多様な演習を実施することで、基礎講習全体を通してその養成に注力しているケースもみられた。

② ビジネスマナー

ビジネスマナーの教科には以下のような内容がみられた。礼儀とあいさつ、言葉づかいと伝え方、席次・礼の仕方、クッション言葉、ビジネス会話・敬語・電話等の接客の基本。さらに組織で働くということ、ビジネスパーソン3識、仕事に対する姿勢、職場での人間関係等の心構えなど。

一方で介護や美容関連では、一般的なビジネスマナーに加えて業界特有のマナー習得を重視している。

③ 職業理解

受講している専門分野の業界や職種、具体的な仕事の理解を促進する科目群である。内容は職業意識、職種理解、業界知識である。さらには仕事現場の実感的理解を促進するために修了生を講師とした講話や意見交換も実施されている。

(3) 就職準備

就職のための準備として、以下のような領域で実施されている。

① 基本ステップ

就職活動全体を俯瞰して理解するための内容である。具体的には、就職活動の準備・心構え、採用者

から求められること、就職の成功と失敗の要因、就職活動7ステップ、棚卸など。

② 企業情報収集

ハローワークの利用の仕方、求人票の見方から興味のある企業情報の収集の仕方など、就職活動としての基礎的な内容であり、このことを知らない受講生が多いということで、多くの実施機関で必須科目となっている。また、ハローワーク担当者に講師をお願いして、ハローワークの利用の仕方や求人票の見方等の講習を実施している実施機関もある。

③ 面接対策

面接対策指導である。模擬面接をはじめ、面接を想定した服装を義務付けてのビジネスマナーチェックなどゲーム感覚を取り入れた工夫や志望動機と自己PR、第一印象の重要性などの徹底が内容となっている。また、美容関連ではネイルサロン特有の面接指導を実施している。

④ 書類作成

履歴書など就職活動に必要な書類作成の基本を教える科目。就職支援としては、この書類が完璧に書けないと「就職」という結果には結び付かないとの認識から、郵送の仕方から住所や企業名の書き方、会いたいと思ってもらえる履歴書の書き方など、各実施機関が力を入れている科目といえる。

3.2 科目内容の実施機関での差異

基礎講習の科目は共通する内容が多いが、先に述べたように基礎講習に対するとらえ方や、科目のウエイトのかけ方の違いによって、以下の2つに分類できる。

① 分野スキル重視

「就職支援」に該当しそうな項目をあえて避け、「就職後の職種基礎スキル」を重視した科目内容である。具体的には、プレゼンテーション能力、ロジカルシンキング、ポートフォリオ、分野特有のスキル（接客、介護の心構え等）習得にウエイトをかけている。

② 就活スキル重視

一方、「就活基礎スキル」を重視した科目で、自己理解や仕事理解を前提とした履歴書、職務経歴

書、模擬面接など「就職支援」の内容を組み入れているタイプである。

3.3 職業能力基礎講習のテキスト

基礎講習の基になるテキストは、以下の3つのタイプに分類できる。

- ① 「指導書」の一部をそのまま利用
- ② 「指導書」を自校に合わせてカスタマイズ
- ③ オリジナルテキスト

今回のヒアリング対象実施機関の多くは、「指導書（旧能力開発研究センター編集）」を参考にしてテキストを作成している。これは求職者支援訓練スタート時点では、基礎講習をどう進めたらよいのか分からない実施機関が多く、当初は「指導書」が唯一の拠り所であったことに起因していると思われる。現在では内容の古さや分かりにくさという不満は一部にあるものの、「指導書」を一部活用しながら各実施機関の試行錯誤を通じて自校なりのテキストと内容を構築しつつある。

4. 職業能力基礎講習で重視するポイント

基礎講習の効果を上げるために、各実施機関はどのような工夫をしているのだろうか。講習で重視しているポイントは、図2に示したとおり10のポイントに整理できる。

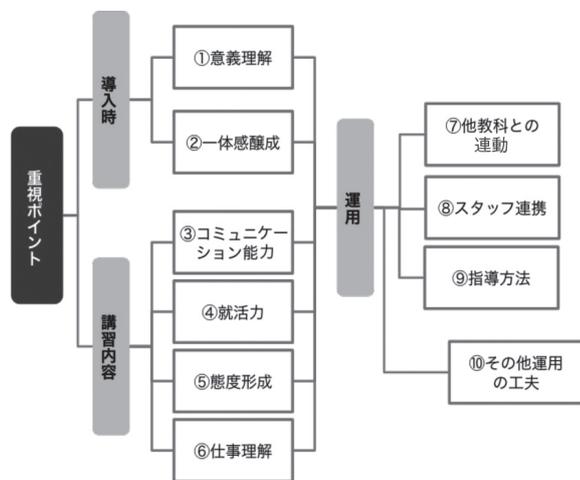


図2 基礎講習重視ポイント

これらのポイントは、基礎講習を効果的ならしめるKFS（Key Factor for Success）といえる。

4.1 導入時

① 意義理解

基礎講習は、自己開示やグループワークが中心となることから、受講の意味を感じていなかったり、抵抗感を持つ受講生が多い。よってなぜ実施するのか、どんな意味があるのか、どのくらい重要であるのかの意義理解を開講当初に徹底しておかないと、基礎講習に限って欠席するという事態を招くことになりかねない。

② 一体感醸成

これは基礎講習にとどまらず、クラス運営を適切に行うために重要な要素でもある。特に基礎講習においては、講師への信頼感に加え、受講生同士の信頼感や親近感が、講習を運営していく上で重要となることは言うまでもない。

そのために「アイスブレイク」「グループワーク」「スピーチ」などの方法によって、自己理解や他者理解を通じて一体感を醸成する工夫をしている。

4.2 講習内容

③ コミュニケーション能力

どの実施機関にも共通する科目がコミュニケーション能力であるが、その内容が異なる領域でもある。

A：聴く・話す力

指導書の「コミュニケーションの基本」の「3つのきき方」「5つのきく態度」「アサーション」にあるように、きき方と話し方というコミュニケーションの基本を内容とする実施機関が多い。

B：職種特有コミュニケーション能力

上記に加え、カリキュラムの項で述べたように、職種特有のコミュニケーション能力を重視する内容である。具体的には、プレゼンテーション能力やロジカルシンキングであり、介護ではストレス耐性を高めるスキル等となる。また、プレゼンテーション能力習得のために「エレベータピッチ」「USP作成」「オレンジをめぐる交渉」「アン

デスの職人」など、多面的な演習を実施しているケースもみられる。

④ 就活力

「結果としての就職」を実現する前提となる「就活力」を養成する科目である。求人情報の見方や履歴書の書き方など、基礎的な知識や書類作成指導が中心となる。しかし、書類だけでは面接までたどり着けないケースも多く、いかに「人柄」を求人先に理解してもらうか等のために、ボランティアへの参加などを促す実施機関もある。

⑤ 態度形成

職業人としてのビジネスマナーである基本動作の習得である。これは自然な所作となるように態度化、習慣化しなければならない。基礎講習での座学のみでなく、訓練期間全体を通じての習慣化が前提となることから、実施機関ごとにルールを設定してその徹底を図っている。また、介護分野のように業種特有の態度形成が必要となる場合があり、訓練中に出たごみは各自自宅まで持ち帰らせるなどの徹底によって、介護職員として不可欠な態度形成を行っている。

⑥ 仕事理解

業界事情や職種の種類、具体的仕事内容、求められるスキル等の理解を促進する内容である。これは、職業訓練の申し込みに当たって、その分野に漠然としたイメージを持って受講を希望する求職者が多いことから、訓練開始の早い時期に理解を徹底しておく必要があり、重視されている。

4.3 運用

⑦ 他科目との連動

基礎講習単独では、内容をより深く理解させることに限界がある。現実的には基礎講習以外のカリキュラムとの連動が不可欠となる。具体的には「職業人講話」「職場見学」「専門カリキュラム」との連動である。

特に「職業人講話」や「職場見学」は、実際の企業で求められる人材の条件やスキルの水準などをより理解させやすく、その後の専門カリキュラムへつなげるのに効果的である。また、ある程度専門知識

を習得した段階でビジネスマナーや仕事理解の科目を配置するなど、カリキュラムの配置面での工夫もみられる。

⑧ スタッフ連携

上記のように、基礎講習単独ではなかなか効果的な職業訓練とならない。それぞれの科目を連動させ、さらには受講生1人ひとりを理解し、適切な援助を行うためには、受講生個人の情報の共有がポイントとなる。

その情報共有の結節点となるのが、事務担当者といえよう。事務担当者は専門カリキュラム講師、基礎講習講師、就職支援担当者および運営責任者をつなげる重要な役割を担っている。それを補強するために講師に「デイリーレポート」を作成させ、それを次の講師に引き継ぐことで、授業の進捗状況等を共有できる仕組みを作っているケースもある。

さらには基礎講習講師に限らず、講師全員の評価を受講生アンケートによって把握するため、不満の早期発見の仕組みを徹底している機関もある。

⑨ 指導方法

基礎講習の指導方法に関するポイントとして、上から目線にならない、講師の自己開示、前職の経験談など、受講生との関係が適切な距離感となるように工夫している。

⑩ その他運用の工夫

基礎講習全般の運用で、重視しているポイントは以下のとおりである。

A：配置・時間割

実施機関によっては、1日5～6時間を基礎講習だけで実施するのは、講師と受講生ともに集中力が維持できないとの考えから、出席率を上げるために、欠席しにくい状態、つまり1日を専門カリキュラムと組み合わせるなど、時間配分に工夫をしている。一方、外部講師起用の場合は、半日単位の依頼は難しいなどの声も挙がっていた。

また、基礎講習内容をクラスの年齢層や一体感醸成状況をみながら、集まった受講生によって内容を柔軟に変えているケースもある。

B：フィードバック

「スタッフ連携」と重複する部分でもあるが、講師の講義内容の「監査」の仕組みとして、「ご意見BOX」「キャリアコン時における状況確認」など、講習内容を客観的に「見える化」して、常に早期に問題を把握し、修正する仕組みを構築している。

C：出席促進

これも「配置・時間割」と重複するが、基礎講習がきっかけとなりがちな受講生の欠席グセを防止するために、「専門学科と同様の必須科目」という意識づけに努めたり、基礎講習のグループワークや自己開示に抵抗感がある受講生には「グループワークに参加しなくてもよいので、教室にいればよい」というように無理強いをしないで、自然に参加できるような気配りもみられる。

5. ヒアリング調査からみえる問題・課題

今回のヒアリング調査からみえてきた問題や課題は、大きくは3つに集約できる。

5.1 就職支援時間の確保

「2.1 職業能力基礎講習のとらえ方」の項で述べたように、認定基準において訓練時間数に就職支援項目を含めることができないために、基礎講習と就職支援が切り離されており、そこに問題を感じている実施機関が少なくない。時間的な限界や集団で就職支援を実施するメリットが活かされないなど、より効果的に就職支援を行ううえでは課題といえよう。

就職支援項目（履歴書・職務経歴書作成に関わる指導、面接の受け方、ジョブ・カード作成支援等）を基礎講習の中で実施できるようにするかは別としても、カリキュラムの時間に含めた形で集団に対して「就職支援項目」が取り組めるようになれば現場の負担も軽減され、よりきめの細やかな指導ができるものと思量される。

代表的意見は以下のとおりである。

・就職に直結する履歴書・経歴書作成や面接指導が訓練時間の中で実施できないことは大きな問題。時間的な問題にとどまらず、集団で指導することによる効果もある。基礎講習の中で実施することが難しいのであれば、別途就職支援講座という名目にして指導できるようにしてほしい。

・基礎講習と就職支援の連動。就職という目的のためには、この2つは密接につながることで効果が発揮できる。履歴書の書き方、ジョブ・カードの意義など共通することは基礎講習の中で話ができれば、キャリアコンではその説明の時間が省略でき、1人ひとりによりきめ細かい対応が可能になる。

・面接の仕方などは人のやり方を見ることで学ぶことは大きい。このことが実現することだけでも、大きな前進となる。

5.2 職業能力基礎講習の内容の向上

今回の調査対象機関での基礎講習の内容は、ある程度独自のスタイルを確立しつつあると思われるが、それでも基礎講習の内容や進め方に問題意識を持っている実施機関が少なからずある。

基礎講習は、設定時間と実施項目以外、基本的なカリキュラムの配置、実施時期、具体的内容はすべて実施機関に委ねられているため、中には外部の講師任せになっている現状もある。

求職者支援訓練の更なる質の向上のためには、機構センターとして、基礎講習の実施内容の具体的ヒントが得られる場、実施機関同士の情報交換・交流の場等を積極的に提供することも有効な支援だと思われる。

代表的意見は以下のとおりである。

・現状はある程度自前で実施しているが、それが正解なのかは疑問。機構センターとして具体的な内容を示すなど道筋を明確にし、ある程度の統制が必要ではないか。

・基礎講習の内容が専門的な内容に寄りすぎていて、一般のビジネスから離れてしまい、求職者支援訓練のポリシーと少しズレているのではないかと懸念している。

・外部講師にお任せ状態なので詳しい講義内容は事務局では把握していない。

5.3 科目連動とスタッフ間連携

「4. 職業能力基礎講習で重視するポイント」の項でも挙げたが、求職者支援訓練をより就職を目的としたものとして効果的に運用するためには、基礎講習の内容もさることながら、「他科目との連動」と「スタッフ間の連携」が重要となってくる。

しかしながら、そこを意識して実施している実施機関はまだまだ少ないように思われる。

「科目連動」については、「基礎講習」を単体でとらず、「職業人講話」「職場見学」「専門カリキュラム」、さらには「ハローワーク来所日」「キャリア・コンサルティング等の就職支援」と一連の流れの中で実施時期を考えて基礎講習を配置し、内容を設定していくことが、より「就職」に結び付く訓練運営となるのではないか。

また、「スタッフ間連携」については、基礎講習におけるグループワークとキャリア・コンサルティングの連携による受講生の把握や、専門カリキュラムの習得度の状況など、把握した内容をスタッフ間で情報共有し、就職支援の必要性の度合いを図る目安にするなど、事務担当者、専門カリキュラム講師、基礎講習講師、就職支援担当者等が一体となって受講生を支援する体制を整えることが有効であると思われる。

6. おわりに

この調査報告書をまとめることができたのは、ひとえに今回ヒアリングに応じていただいた実施機関の皆様のご協力の賜物である。お忙しい中、実際に基礎講習を担当している講師の方にまで貴重なお話をうかがう機会を作っていただいた実施機関もあった。さらには、実施機関がそれぞれ努力・工夫してきた講習内容やノウハウ、テキスト等の資料まで開示していただき、多くの示唆を得ることができた。この場を借りて改めてお礼申し上げたい。

また、「事実は概念を乗り越える」という言葉があるが、実際の現場に多くの示唆があふれていることを改めて認識したヒアリングでもあった。訓練を担当されている方々においては、日々の訓練の現場

でさまざまな受講生に真摯に取り組んでいることに敬意を表したい。

最後に、この調査報告が職業能力基礎講習講師にとどまらず、求職者支援訓練に携わるさまざまな方に、基礎講習の意義を理解していただき、より良い講習ができる一助になれば幸いである。