

参考資料

「求職者支援訓練 質向上のためのヒント集（仮称）」
（試作第1版）

求職者支援訓練 質向上のためのヒント集

試作第1版

部内用

（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構
職業能力開発総合大学校 基盤整備センター

本ヒント集の目的

- ◎目的：このヒント集は、民間教育訓練機関の訓練の質の向上に資するため、雇用支援機構が示す留意事項等の内容を丁寧に解説し、より質の高い職業訓練を運営する手がかりとなる事項について整理したものです。
- ◎認定基準や各留意事項に示されている事項の背景などについて、解説場面に応じて参照するよう活用をお願いします。
- ◎想定する活用対象者：雇用支援機構職員

目次

- 第1章 職業訓練とは
- 第2章 クラス運営
- 第3章 職業能力基礎講習
- 第4章 就職支援
- 第5章 安全衛生

3

求職者支援訓練 質向上のためのヒント集

第1章 職業訓練とは

4

1.職業訓練の精神（1）

職業能力開発促進法

①第1条（目的）「この法律は、雇用対策法（昭和41年法律第132号）と相まって、職業訓練及び職業能力検定の内容の充実強化及びその実施の円滑化のための施策並びに労働者が自ら職業に関する教育訓練又は職業能力検定を受ける機会を確保するための施策等を総合的かつ計画的に講ずることにより、職業に必要な労働者の能力を開発し、及び向上させることを促進し、もつて、**職業の安定と労働者の地位の向上を図るとともに、経済及び社会の発展に寄与することを目的とする。**」

②第3条（職業能力開発促進の基本理念）「労働者がその職業生活の全期間を通じてその有する能力を有効に発揮できるようにすることが、**職業の安定及び労働者の地位の向上のために不可欠であるとともに、経済及び社会の発展の基礎をなすものであることにかんがみ、この法律の規定による職業能力の開発及び向上の促進は、産業構造の変化、技術の進歩その他の経済的環境の変化による業務の内容の変化に対する労働者の適応性を増大させ、及び転職に当たつての円滑な再就職に資するよう、労働者の職業生活設計に配慮しつつ、その職業生活の全期間を通じて段階的かつ体系的に行われることを基本理念とする。**」

1-1

1.職業訓練の精神（2）

第9次職業能力開発基本計画（抜粋）

我が国全体の職業能力開発のプロデュース機能（総合調整機能）の強化

（3）職業訓練のインフラの構築

□ 職業訓練に係る情報の提供・品質の確保

民間教育訓練機関を（中略）**求職者支援制度における訓練の実施機関として活用する場合の質の保証及び確保等のツールとなるガイドラインを早期に策定し、その普及・促進を図っていく。**

ホ 職業訓練の実施体制の整備

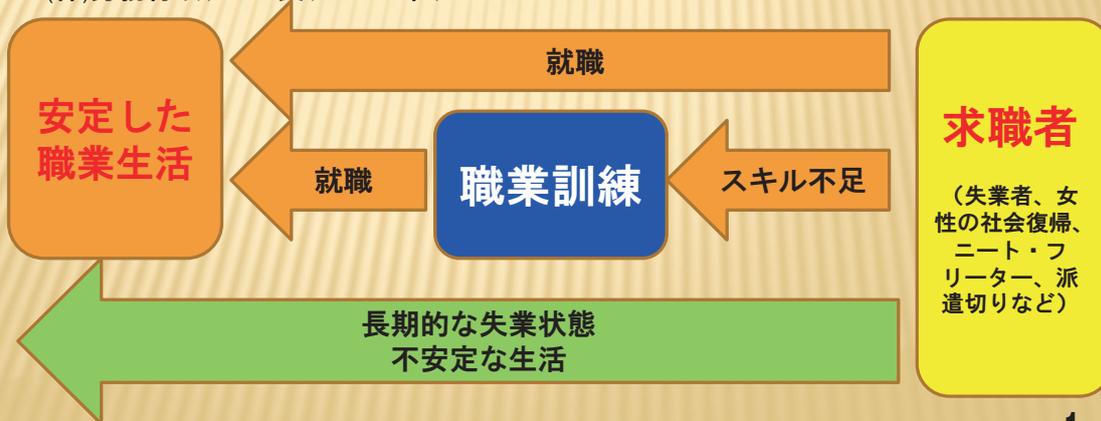
民間教育訓練機関を育成し、（中略）国は民間教育訓練機関に対し、就職支援技法等のノウハウを提供する。

1-2

2.職業訓練とは

職業訓練（しよくぎょうくんれん）とは、労働者に対し、**職業に必要な技能や知識を習得**させることにより、労働者の能力を開発し、向上させるための訓練

（厚生労働省職業能力開発局編『新訂版職業能力開発促進法-労働法コンメンタール8-』（株）労務行政、108頁、2002年）



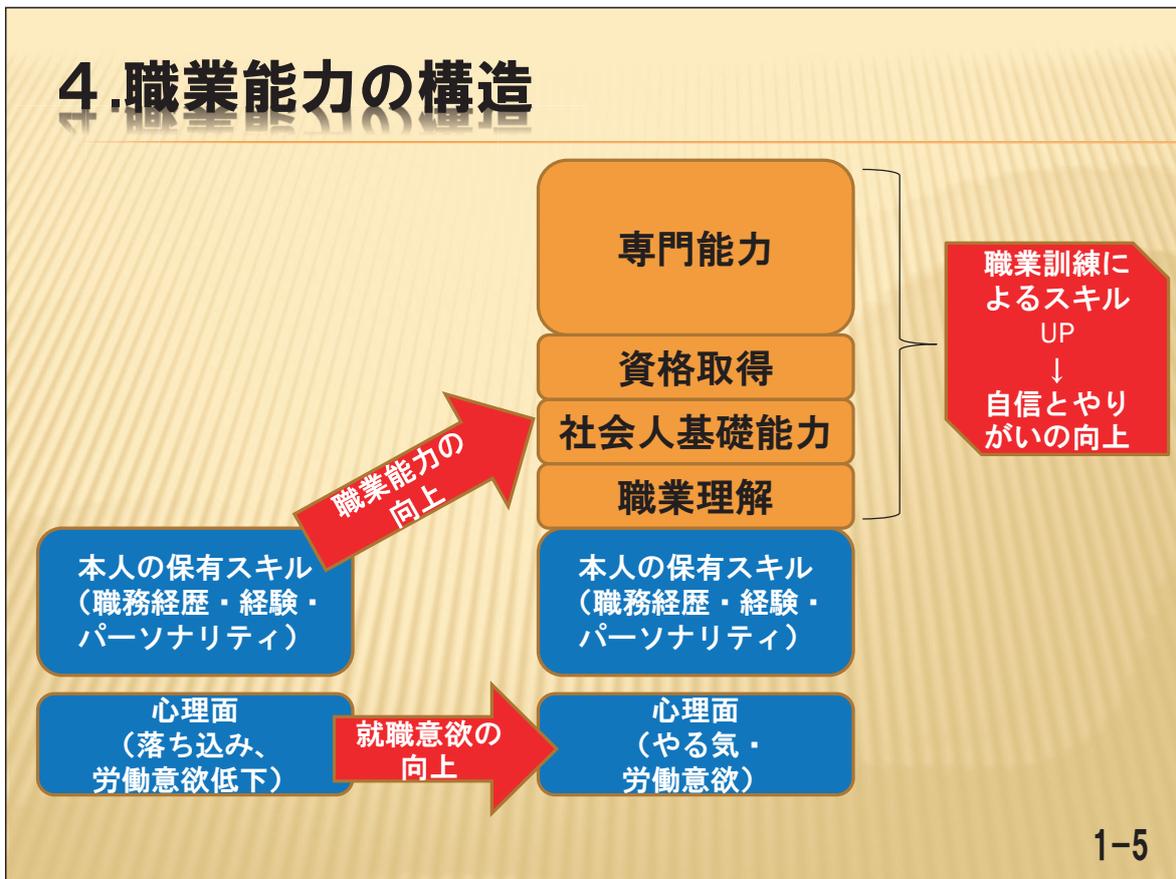
1-3

3.求人と求職のマッチング



1-4

4. 職業能力の構造



5. 求職者（受講者）の置かれた状況

性別・年齢・経歴など多様な求職者が集まる。

- ①多くの方は、生活が安定できる早期就職を希望している。
- ②多くの方は、転職指向で訓練分野の未経験者である。
- ③年齢や経歴など多様である。
- ④安定した収入がなく生活がきびしい。
- ⑤心理面で落ち込んでいる場合がある。
- ⑥目的（就職）意識が希薄な場合がある。
- ⑦多くの方は、前職の経験がある。

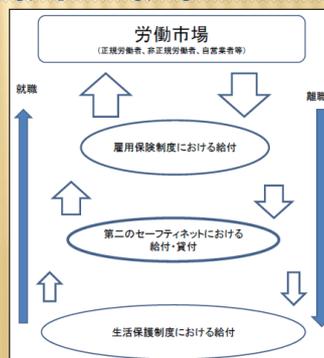
1-6

6.求職者支援制度（1）

職業訓練の実施等による特定求職者の就職の支援に関する法律（求職者支援法）

第1条（目的）

「この法律は、特定求職者に対し、職業訓練の実施、当該職業訓練を受けることを容易にするための給付金の支給その他の就職に関する支援措置を講ずることにより、特定求職者の就職を促進し、もって**特定求職者の職業及び生活の安定に資することを目的とする。**」



1-7

6.求職者支援制度（2）

求職者支援制度は、**雇用保険の受給ができない失業者**であって、支援の必要がある者に対し、

- ① 基礎的能力から実践的能力までを一括して付与
- ② 訓練受講を容易にするための給付金を支給
- ③ ハローワークにおいて積極的な就職支援を実施

対象者の早期の就職の実現を図るものであって、**雇用保険と生活保護の間をつなぐ新たなセーフティネット**の一つと位置付けられるものである。

（求職者支援制度業務取扱要領より）

1-8

第2章 クラス運営

13

I. 訓練実施担当者（講師・スタッフ）の役割①

1. 訓練実施担当者のもとのべき行動と留意点 （受講者との良好な「関係構築」の重要性）

訓練目標の達成には、受講者と訓練実施担当者が「共同作業」として訓練に取り組む必要がある。

その為には、両者の間に、良好な信頼関係（ラポール）が結ばれている必要がある。

信頼関係を築けると、

- (1) 受講者の問題を一緒に解決するための第一歩を踏み出すことができる。
- (2) 受講者が自らの問題を明らかにし、結果として訓練目標の達成に結び付けることができる。

I. 訓練実施担当者(講師・スタッフ)の役割②

1. 訓練実施担当者にとるべき行動と留意点

(基本的な8つの態度)

- (1)受講者を独立した一人の人間として尊重すること
- (2)受講者の立場に立って、正しく把握すること
- (3)平等に対応しながら、個性や個別問題にも対応すること
- (4)訓練実施担当者自身が自己開示し、誠実かつ本音で向き合うこと
- (5)受講者の就職を支援する働きかけを、常に行うこと
- (6)受講者が自立、自発的に就職活動を行うようにすること
- (7)クラスが持つ効果をうまく活用して支援すること
- (8)担当者間での意思疎通を図り、連携した支援を行うための協力体制づくりを意識すること

2-2

I. 訓練実施担当者(講師・スタッフ)の役割③

1. 訓練実施担当者にとるべき行動と留意点

- (1)受講者を独立した一人の人間として尊重すること
 - × 常に「尊重する」意識がないと、信頼関係を築くことができず人権問題に発展しかねない。
- (2)受講者の立場に立って、正しく把握すること
 - 共感的理解。受講者の気持ちをできるだけ酌み取る。
 - ただし、一定の限界があることを常に意識する。
- (3)平等に対応しながら個性や個別問題にも対応すること
 - 個々の受講者に対応する場合には、不公平感を抱かせないこと。
 - × 偏りのある対応は受講者の妬み・嫉み・恨みを招いてしまう。

2-3

I. 訓練実施担当者（講師・スタッフ）の役割④

1. 訓練実施担当者にとるべき行動と留意点

(4) 訓練実施担当者自身が自己開示し、誠実かつ本音で向き合うこと
受講者のことを積極的に心配し、見捨てない誠実さが求められる。

- × 誠実を装って建前だけで対応しても受講者は敏感に感じ取り、信頼関係を築くことはできない。

(5) 受講者の就職を支援する働きかけを、常に行うこと

継続した会話、観察により受講者の気持ち、悩みを把握する。

- × 遠目で見ただけでは何を考え、何に悩んでいるか決して分からない。

いつの間にかモンスタークレーマーに変身している。

2-4

I. 訓練実施担当者（講師・スタッフ）の役割⑤

1. 訓練実施担当者にとるべき行動と留意点

(6) 受講者が自立、自発的に就職活動を行うようにすること

訓練修了後も継続的に自立、自発的に活動できるようにする。

- × 担当者が受講者に依存されてしまうと、担当者がすべての責任を負うことになる。それは、両者にとって悲劇である。

(7) クラスが持つ効果をうまく活用して支援すること

(8) 受講者理解の偏りを是正するため、担当者間での意思疎通を図り
連携した支援を行うための協力体制づくりを意識すること

- × 職員がバラバラに支援を行えば、受講者が混乱する。
- × 一番話を聞く職員に相談が集中し、業務に支障をもたらす。

2-5

Ⅱ. クラス形式による指導・運営①

1. クラス形式による指導が目指すもの

- ①クラスを、受講者自らの力によって望ましい姿で運営させること

職業に就くことを目的に求職者支援訓練を受講しているので、受講者が若年者であっても中高年齢者であっても、また、職業経験の有無にかかわらず、社会人として、職業人として、企業での組織人として必要な基本的ルールを訓練受講中に習得できるよう配慮されていることが望ましい。

校則や諸規則を守る指導を行い、職種によって要求される固有のルールをカリキュラム等に組み込み、自然に身につくようにすべきである。指導の内容は、「責任感」、「節度」、「礼儀(マナー)」、「協調性・寛容」、「作業規律」、「職業人としての誇り」などである。

2-6

Ⅱ. クラス形式による指導・運営②

1. クラス形式による指導が目指すもの

- ②クラスの中で、それを構成する個々の受講者の個性や特長が活かされ、人格が尊重されるようにすること

クラスを、社会人として必要なコミュニケーション能力を向上させる場として位置付ける。

受講者同士、受講者と訓練実施担当者とのコミュニケーションが、円滑に行われるよう指導する。

受講者は、クラスを構成する他の受講者によってその行動や態度を常に評価されている。それによって、望ましくない行動を改め、クラスから承認される方向へ進もうと努力する傾向にあるが、そのようなプラスの方向にクラスの効果が発揮されるよう指導する。

2-7

Ⅱ. クラス形式による指導・運営③

1. クラス形式による指導が目指すもの

- ③クラスとしての連帯意識を高め、クラスの一員として、ひいては社会人としてふさわしい態度や行動をとらせること

「実際に仕事のできる能力」と併せて、「周囲の人々との人間関係構築とチームワーク(協働体制)ができる能力(=社会的な熟練、社会的能力社会性)が必要である。

受講者がクラスの中で次のような社会性を伸ばすことができるよう指導する。

- ア. 自分自身をはっきり表現できる。
- イ. 計画したことに対して責任を持つ。
- ウ. 不愉快な場合でも建設的な考えを持って対処できる。
- エ. 他人に対して寛大である。
- オ. 社会的な活動に対して積極的に取り組む。
- カ. 他人の忠告をよく聞くことができる。

2-8

Ⅱ. クラス形式による指導・運営④

2. クラス形式による指導の留意点

- ①受講者との間にある断層(隔たり)を認識する。
- ②話し合いの場を作って、受講者の要望や気持ちを理解する。
- ③訓練実施担当者の考えを押し付けない。
- ④注意すると同時に訓練実施担当者は「模範」を示す。

特に、受講者に対する注意の仕方は以下の配慮が必要である。

◎注意は相手に理解されるような道理に基づいて行う。

◎怒りすぎたり、腹立ちまぎれに罵倒しない。

◎人は、とかく自分の欠点を棚に上げて他人の欠点を好んで指摘する傾向があることを意識する。

◎注意さえすれば相手が是正すると思いがちだが、必要以上の注意は避け、注意しなくてもよいような指導こそ優れた指導であると認識する

2-9

Ⅱ. クラス形式による指導・運営⑤

2. クラス形式による指導の留意点

- ⑤受講者に対して誠意を尽くし信頼を得る。
信頼と親和の関係が存在するとき、注意の効果は大きくなる。
- ⑥訓練実施担当者は、自分自身の体験談も踏まえて指導に当たることが有効である。
- ⑦他人の面前で注意することは避け、自尊心に配慮するなど恥をかかせない配慮が必要である。
- ⑧適切な評価とその伝達は、やりがいや達成感を得ることにつながる。
- ⑨受講者に対しては、常に自分の行動に責任を持つことの重要性を自覚させ、責任感に訴えることが大切である。

2-10

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例①

1. 受講オリエンテーション時の意識づけ

(1)就職の動機づけ

訓練受講目的の再確認、就職活動に向けた心構えや要点

- ① 訓練受講の目的が「就職」であることの再確認
- ② 再就職に向けた意識啓発
学校に勉強に来ているという意識を捨て、会社に出勤し訓練という業務に就いているという意識を持たせる。
- ③ 訓練コース内容(カリキュラム、日別計画表等)の周知

(2)就職支援内容の周知

訓練実施施設が実施する就職支援内容の周知

- ① 具体的な就職支援内容及びスケジュールの周知
- ② 就職支援責任者・苦情処理担当者・担任講師等の紹介
- ③ 再就職に向けたサポート体制の周知

2-11

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例②

1. 受講オリエンテーション時の意識づけ

(3)楽しくやりがいのある就職環境づくり(クラスの雰囲気づくり)

- ① 自己紹介
- ② 「ワークガイダンス講習テキスト」（職業能力開発総合大学校基盤整備センター開発部編）の活用
必修テーマ(アイスブレイク、コミュニケーションの基本、ビジネスマナー、自己開示、ジョブ・カードの必要性、自分の強み・弱みの表現、企業に対する情報収集、受講動機、能力を伸ばす方向性の明確化、やりたい仕事検索、職務経歴書の作成、安全衛生作業)
選択テーマ(いいところ探し、体験交換、会社内のコミュニケーション、自分の職業適性、自己アピール、会社が求める人材、今後のキャリア形成、社会人としての職業観、模擬面接)

2-12

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例③

1. 受講オリエンテーション時の意識づけ

訓練実施担当者へのアドバイス

- ① 「今日から職業訓練を通じて就職活動の準備が始まる」ということを受講者に意識づける。
- ② 自己紹介は無理強いせず、話せる範囲とする。
(年齢、出身地等については強制しない。)
- ③ 訓練に不安を感じている受講者に対しては、個別にキャリア・コンサルティングを実施する。
- ④ 担当者は、受講者が主体的にコミュニケーションをとれるようファシリテーターに徹する。
- ⑤ 訓練受講の目的は「就職」であり、職業訓練はそれを実現するための「手段」に過ぎないことを、常に意識づける。

2-13

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例④

2. 朝礼や終礼の実施

(1)朝礼

一日の緊張感を作る場なので、きびきびとした態度で行う。

① 全員で声を出してあいさつする(朝礼は相互のあいさつをする場)。

② 受講者の健康状態を確認する。

③ 今日の職業訓練のポイントを説明する。

特に、作業上の注意点について、「なぜ」守らなければならないかに重点を置き、図などを使用し分かりやすく説明する。

あれもこれもではなく、一時に一事とする。

④ 受講者による1分間(または3分間)スピーチを実施する。

他の受講者の前で行うことで、短時間で伝えたいことを伝えるスキルを習得でき、面接時の緊張感を和らげたり、面接対応に慣れることができる。

2-14

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例⑤

2. 朝礼や終礼の実施

(2)終礼

受講者が翌日の訓練に気持ちよく臨めるようにする。

① 受講者にねぎらいの言葉をかける。

今日の訓練の総括、翌日の訓練内容の説明を行う。

受講者に声がけしコミュニケーションの場となるようにする。

② 今日の訓練の感想等について問いかける。

③ ヒヤリ・ハット報告について問いかける。

2-15

Ⅲ. よりよいクラス運営のヒントとなる事例⑥

3. 習得状況のばらつき

訓練目標を達成するために、すべての受講者の習得度合をあるレベル以上にする必要はあるが、各受講者の様々な要因から「ばらつき」が発生してしまう。その「ばらつき」を解消するための方法として考えられることは以下の内容である。

- (1) 個々の受講者の習得度合を把握するために、日頃の習得度確認や観察が重要。
- (2) 進度の速い受講者に対して、より高度な課題を訓練中に提供する。ただし、進度の遅い受講者から「なぜ自分にもやらせてくれないのか。」といった見当違いのクレームが出る可能性もあるので注意。
- (3) あるレベルに達しない受講者に対しては、訓練時間外の補講を設定。
- (4) 訓練目標に基づいた訓練内容やレベルを明確に示し、それ以上を望む場合には各受講者が自己責任の下で自己啓発として取り組むよう指導する。

2-16

求職者支援訓練 質向上のためのヒント集

第3章

職業能力基礎講習

30