

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）と相まつて、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

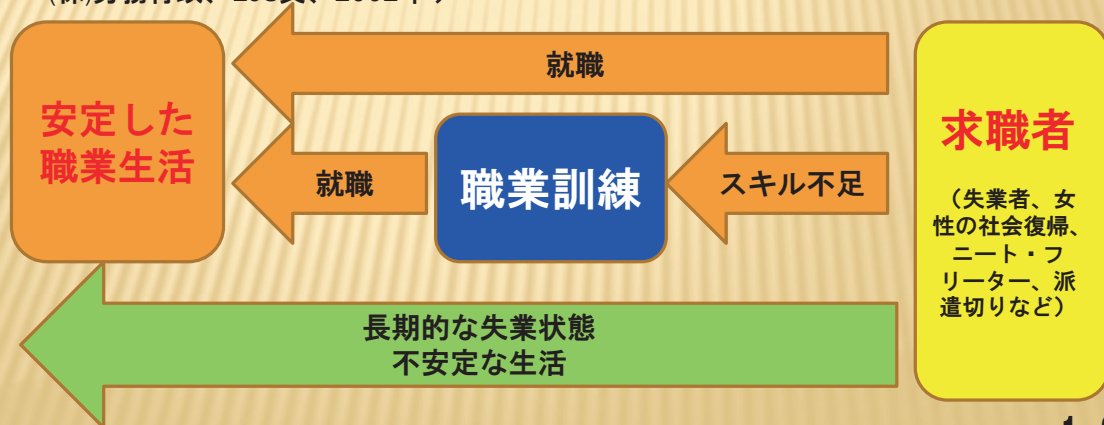
民間教育訓練機関を育成し、（中略）国は民間教育訓練機関に対し、就職支援技法等のノウハウを提供する。

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）



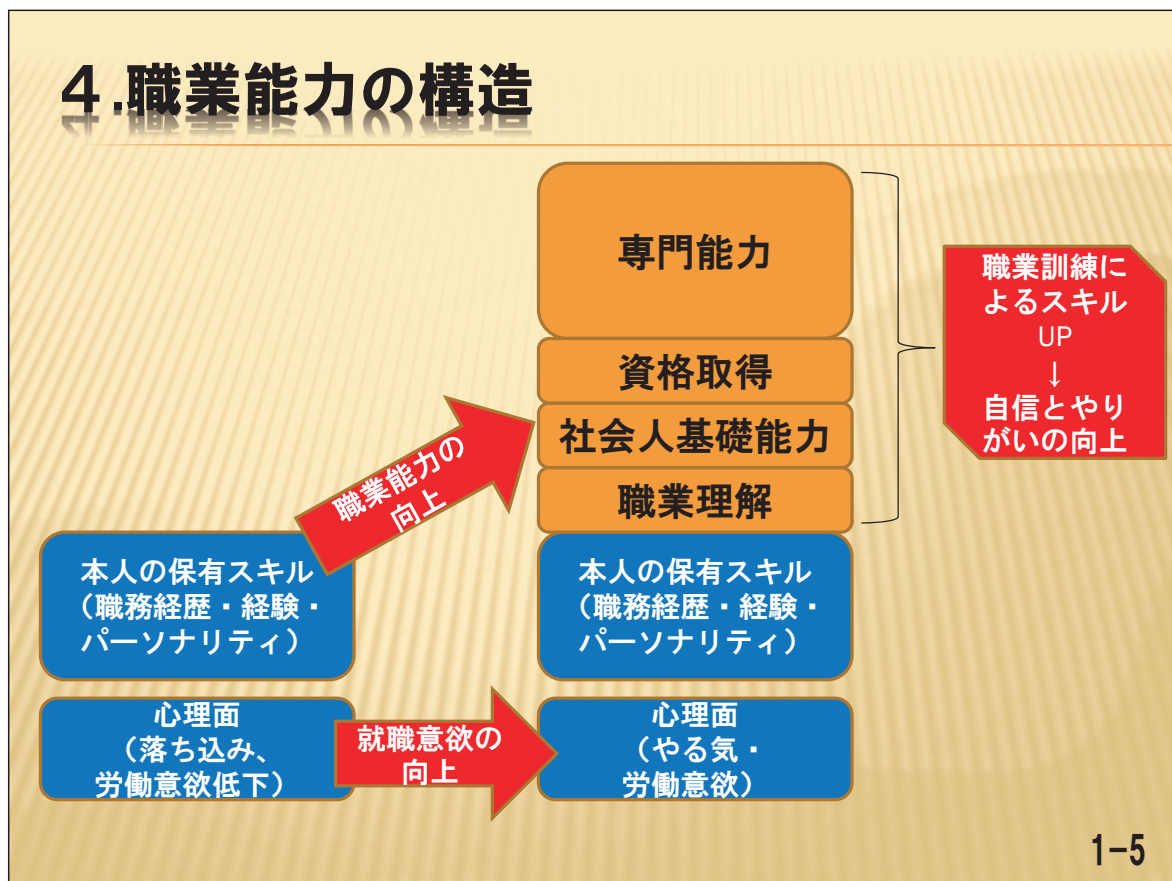
1-3

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。

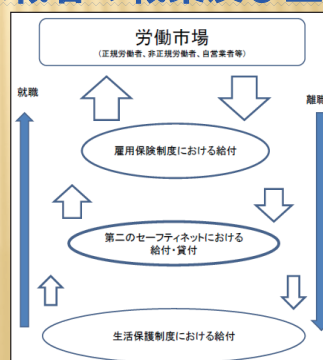
1-6

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

求職者支援訓練 質向上のためのヒント集

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. 訓練実施担当者のとるべき行動と留意点 （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. 訓練実施担当者の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. 訓練実施担当者の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. 訓練実施担当者の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. 訓練実施担当者の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ことが必要があるが、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

I. 職業能力基礎講習

1. 職業能力基礎講習とは

求職者支援訓練カリキュラムに設定しなければならない科目

①設定すべき訓練内容

自己理解、職業意識、表現スキル、人間関係スキル

（自己理解、仕事理解、職業意識、職場内のコミュニケーション、
聴き方・話し方、ビジネスマナーなど）

② 設定すべき訓練時間数（平成25年4月以降開講コースより）

基礎コース : 48～120時間

実践コース : 24～60時間

3-1

I. 職業能力基礎講習

2. 職業能力基礎講習の意義

(1)目的である“就職”に向けた補完

- ①採用側が評価する専門的能力と“基本的能力”
- ②基本的能力も段階的に高めるカリキュラム
- ③自己・仕事理解促進による職業意識の醸成と
キャリアの方向性決定支援
- ④クラスの仲間との相互理解と協調

(2) “新たな職場”に向けた備え

- ①知っておきたいこと、実施できた方がよいことの習得
- ②職場への適応予行演習（訓練の教室は職場）

3-2

Ⅱ. 実施方法

1. 実施する内容

設定すべき内容	具体的な内容例
自己理解	自己理解
職業意識	仕事理解
表現スキル	ビジネス文書表現スキル プレゼンテーション・スキル 企画提案
人間関係スキル	聴き方・話し方 職場内のコミュニケーション ビジネスマナー・接遇

3-3

Ⅱ. 実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(1) 職業能力基礎講習の進め方

- ① 講義だけでなく演習をする。グループワークを多用する。
- ② 教えこむだけでなく、引き出すことにも注力する。
- ③ 振り返りをし、個々人の課題を整理する。
- ④ 能力向上をめざし、段階的に実施する。

3-4

Ⅱ．実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(2) 訓練カリキュラムに呼応した配置

① 職業訓練要素(専門科目)に呼応した配置

- ・クラスの雰囲気をもっとよくするための相互理解を促進する。
- ・専門科目の活用を知る仕事理解を促進する。
- ・専門科目を応用する職場でよくあるコミュニケーション等をする。
- ・職場で知っておきたいこと、できた方がよいことを配置する。

② 就職支援に呼応した配置

- ・キャリアの方向性決定に向けて自己・仕事理解促進を配置する。
- ・応募書類・面接での表現力向上に向けて配置する。
- ・職業人講話、企業見学と連携させる。

3-5

Ⅱ．実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(3) 訓練目標を踏まえたアレンジ

- ・職業訓練が目指している“仕事ができる”をかなえるようにする。
- ・訓練目標となっている仕事の職場の課題をシミュレーションする。
- ・職業生活に慣れるようにする。
- ・採用側から問われる・求められることへ備えておく。
- ・新たな業界・職業に入ってから困らないように、知っておくべきことできなければいけないことについて備えておく。

3-6

Ⅱ. 実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(4)個人への対応との組み合わせ

- ・受講生個人ごとに確認、振り返り課題を整理できるようにする。
- ・個別相談(キャリア・コンサルティング)時期と組み合わせる。
- ・就職支援(求人検索、応募書類作成、面接対策)と組み合わせる。

3-7

Ⅱ. 実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(5)進め方

設定すべき内容	進行上のヒントと留意点
自己理解	キャリアに関して自分を見つめ整理する
職業意識	想定される就職先を深く知る 労働市場を深く知る 経営者（採用側）の視点でとらえなおす 就職に対する課題を整理する サービス業等従事者の心得、顧客へのおもてなし
表現スキル	ビジネス文書の表現方法を再確認する 発表のポイントを再確認する
人間関係スキル	聴き方・話し方のポイントを再確認する 報告・連絡・相談のあり方を再確認する ビジネスマナー・接遇を再確認する

3-8

Ⅱ. 実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(6) 職業能力基礎講習の準備 指導案の作成と見直し

設定すべき内容	構成上のヒントと留意点
自己理解	①短い講義 ②演習（自分を見つめ整理する個人ワーク中心） ③振り返り
職業意識	①講義 ②演習・振り返り（就職先に対する課題整理）
表現スキル	①短い講義 ②演習（文書作成あるいは発表場面を設ける） ③振り返り
人間関係スキル	①短い講義 ②演習（グループワーク中心） ③振り返り

3-9

Ⅱ. 実施方法

2. 実施上のヒントと留意点

(7) 受講生の把握

- ・通常の訓練場面のみならず、
職業能力基礎講習実施中の受講生の様子もよく観察する。
- ・観察して得たことは、訓練指導や就職支援、クラス運営に活かす。

3-10

Ⅱ. 実施方法

3. 参考資料

(1) ワークガイダンス講習

受講生用

「ワークガイダンス講習テキスト」(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構, 出版元:財団法人職業訓練教材研究会:2,560円
(分冊販売もあります。)

指導者用

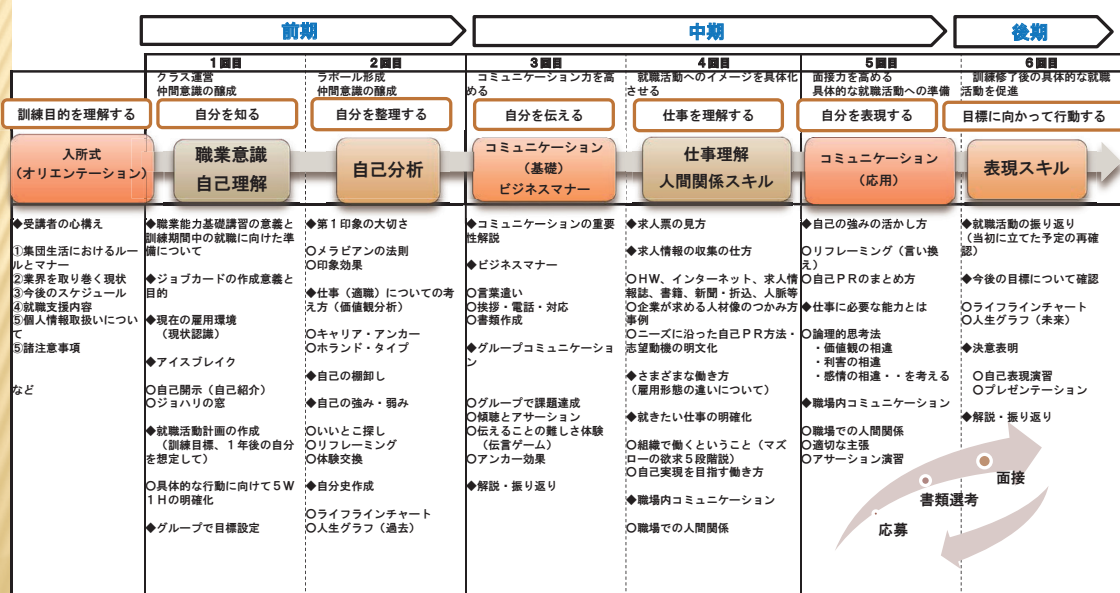
「ワークガイダンス講習用指導書(第一分冊)」(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構, 出版元:(財)職業訓練教材研究会:2,580円

「ワークガイダンス講習用指導書(第二分冊)」(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構, 出版元:(財)職業訓練教材研究会:3,620円

3-11

Ⅲ. アレンジ事例

1. 計画例 職業能力基礎講習モデルケース



3-12

Ⅲ. アレンジ事例

1. 計画例 就職支援項目設定モデルケース

	前期	中期	後期
設定科目	◆職業人講話 経営者・採用担当者等による受講者に期待すること、求められる人物象など	◆職業人講話 修了者による就職活動体験 就職後の実際の現場の話 訓練を修了して良かったことなど	◆職場見学・職場体験
支援項目 (任意)	◆求人情報の提供 ◆ジョブカード作成支援 ○書き方のポイント解説 ＜ジョブカード項目＞ ○職歴・学歴・訓練歴 ○資格・免許 ○自己PR（趣味・特技） ○職務経歴 ○就業に関する目標・希望	◆求人情報の提供 ◆求人情報の提供 ◆求人情報の提供	◆求人情報の提供 ◆面接指導セミナー ①面接のマナー ②自己アピール法 ③面接ロールプレイング ◆模擬面接指導 本番の面接を想定した面接練習

個別キャリア・コンサルティング

	☆ジョブカードの作成	☆自分を書類で伝える	☆方向性を定める	☆自分を書類で伝える	☆自分を書類で伝える	☆就職先を決定する
個別就職支援	◇別途アンケート等で個々の受講者の状況を把握 ○希望勤務地 ○希望職種 ○雇用形態 などを整理	◆第1回 キャリアコンサルティング ＜面談内容＞ ジョブカードを用いて ①訓練を受講する目的 ②訓練で習得したこと ③今まで経験してきたこと ④長所や短所、得意なこと、苦手なことの整理 ⑤今後の方向性	◇ジョブカードの完成度を高める（履歴書・職務経歴書の作成） ○ジョブカードの修正・チェック	◆第2回 キャリアコンサルティング ＜面談内容＞ 就職活動の方向性の確立に向けたアドバイス ①どんな仕事をするか ②自分を書類上でどのように伝えるか ③自分のどこを売り込むか	◇ジョブカード（履歴書&職務経歴書）の添削とアドバイス（随時） ◇面接指導	◆第3回 キャリアコンサルティング ＜面談内容＞ 応募活動の状況を確認しながら ①個別面接指導 ②応募書類の再チェック ③訓練で習得したこと、自己PRの確認 ④評価シートの記入 ◆ジョブカード交付

3-13

Ⅲ. アレンジ事例

2. 講座のアレンジ例 (1)自己理解

自己理解とは、自分のこれまでを振り返り、いくつかの手段により自分の気質、性格、価値観、考え方、態度・行動などを深く知り、職業生活に関して整理すること。

【例】

自分史や、ライフラインチャート等の個人ワークを活用する。

テーマを設定して自己開示や自己紹介ゲーム等を行うことで、自己理解を促進するとともに、受講者間の仲間意識を醸成する。

3-14

Ⅲ. アレンジ事例

2. 講座のアレンジ例 (2) 職業意識

仕事理解促進

【例】

想定される就職先を深く知る
訓練目標となっている仕事に関する労働市場を深く知る
経営者(採用側)の視点でとらえなおす
就職に対する課題を整理する

サービス業等従事者の心得、顧客へのおもてなし

【例】理容・美容・医療事務関連分野における
ホスピタリティマインドの事例検討と演習
職業人の5S(後述)

3-15

Ⅲ. アレンジ事例

2. 講座のアレンジ例 (3) 表現スキル

実際の職場や応募書類等で必要となる「文書による表現力」

【例】ビジネス文書表現の講義と演習(業務文書の作成)

面接場面や想定される職場で発揮される「口頭による表現力」

【例】プレゼンテーション・スキル(企画の立案と発表)

介護コースでの応用例・・・レクレーション企画立案・発表

3-16

Ⅲ. アレンジ事例

2. 講座のアレンジ例

(4)人間関係スキル

コミュニケーションの基礎となる「信頼関係」を築く能力の向上

- ・相手の話を理解するヒアリング能力
- ・相手の説得や納得を引き出す対話力
- ・社会人として円滑に業務を行うための礼儀 など

【例】

- ①コミュニケーションスキル(話す、聞く)
傾聴、アサーション演習
- ②会社内でのコミュニケーション
報告・連絡・相談の場面を設定した演習
- ③ビジネスマナー、接遇

3-17

Ⅲ. アレンジ事例

2. 講座のアレンジ例

(4)その他

課題解決・交渉力

意思決定に必要な情報分析と判断力を向上させる

物事を筋道立てて、論理的に考え、分かりやすく伝える

- ・課題解決力(対話力)
- ・論理的思考法(ロジカルシンキング)

【例】営業スタッフ養成科、販売員養成科 等

- ・コンセンサスゲーム

3-18

第4章 就職支援

49

1. 離職者訓練における就職支援の必要性の理解

(1) 法的根拠

① 職業能力開発促進法 第三条（職業能力開発促進の基本理念）

「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（一部略）
転職に当たっての円滑な再就職に資するよう…」

② 求職者支援法 第一条（目的）

「この法律は、特定求職者に対し、職業訓練の実施、（一部略）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。」

→ 離職者訓練の最大の目的は、受講者の就職である。
訓練実施機関にとっては、受講者に技能・技術を習得させることはもちろん、それに加えて訓練期間中あるいは終了後にも就職に向けた各種の支援を行うことが必要である。

Ⅱ．就職支援指導(1)

2. 就職支援指導上の留意点(11のポイント)

- (1) 信頼関係を深めること
- (2) 受講意欲や就職意欲の高揚を促すこと
- (3) すべての受講者について行われるものであること
- (4) 適切な計画に基づき、全訓練期間を通じた統一的な活動として行うこと
- (5) すべての訓練実施担当者が協力すること
- (6) すべての訓練実施担当者が、適正な指導ができるよう研鑽すること

4-2

Ⅱ．就職支援指導(2)

2. 就職支援指導上の留意点(11のポイント)

- (7) 受講者の適切な職業選択、キャリア形成を支援すること
- (8) 指導内容等の記録について評価を行い、適正な指導に努めること
- (9) 記録は、個人情報保護の観点から適正に管理すること
- (10) 個人情報に該当しない情報についても秘密厳守に努めること
- (11) 前例と同様であっても円滑に進まない場合があることを十分に認識して、適切な対応に努めること

4-3

2. 就職支援の項目と実施時期

求職者支援訓練の就職支援においては、7つの必須項目が定められているが、それぞれの項目には適切な実施時期がある。

また、就職支援には、受講者集団に対する支援と受講者個人に対する支援があり、目的に応じて使い分けることが有効である。

必須項目

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ①職業相談の実施 | （個人） |
| ②求人情報の提供 | （集団） |
| ③履歴書の作成に係る指導 | （集団・個人） |
| ④公共職業安定所が行う就職説明会の周知 | （集団） |
| ⑤求人者に面接するに当たっての指導 | （集団・個人） |
| ⑥ジョブ・カードの作成支援 | （概要説明は集団、作成は個人） |
| ⑦ジョブ・カードの交付 | （個人） |

必須項目以外

- | | |
|--|---------|
| ⑧職場見学等の機会提供 | （集団） |
| ⑨地域の雇用情勢等に関する就職講話 | （集団） |
| ⑩キャリア・コンサルタントを招へいした個別相談 | （個人） |
| ⑪職業紹介（無料職業紹介又は有料職業紹介事業の許可を受けている場合に限る。） | （集団・個人） |

4-4

3. 就職支援マップの活用（次スライドに鳥瞰図）

各就職支援メニューを訓練実施における最適な時期に計画的に実施する。

マップ活用のメリット

- ①支援業務の具体的な内容や項目、効果的な取組事例、付随する支援内容や留意点分かる。
- ②業務の役割分担や支援内容が俯瞰できる。
- ③マネジメントサイクルを回すことで進捗管理ができる。
- ④就職支援の改善・見直しの方向性を見つけやすい。

4-5

参考例(就職支援マップ)



4. キャリア形成支援

(1)定義

キャリア形成とは、「関連した職務経験の連鎖を通して職業能力を形成していくこと」

出所:「キャリア形成を支援する労働市場政策研究会」報告書 平成14年 厚生労働省 職業能力開発局

(2)法的根拠

①職業能力開発促進法 第三条(職業能力開発促進の基本理念)

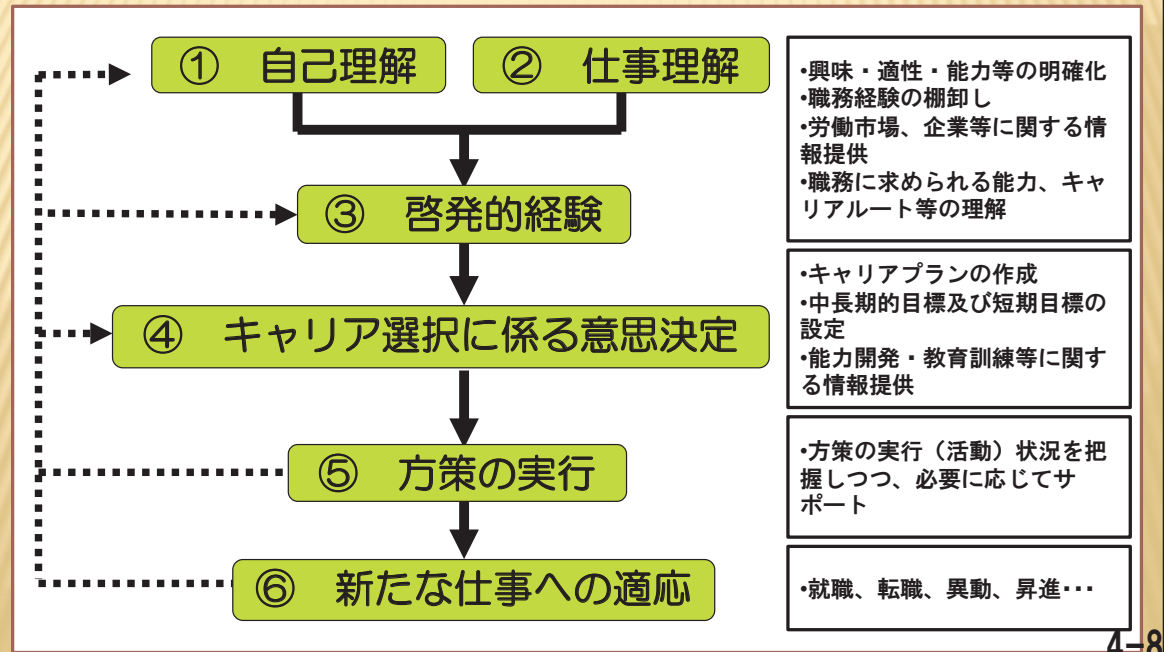
「この法律の規定による職業能力の開発及び向上の促進は(一部略)労働者の職業生活設計に配慮しつつ…」

労働者の職業生活設計に配慮 ≡ キャリア形成支援

→訓練実施機関は受講者のキャリア形成に配慮する必要がある

5. キャリア形成の6ステップ

キャリア形成は基本的に6つのステップで構成されている



6. キャリア・コンサルティング

「キャリア・コンサルティング」とは、「個人が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう個別の希望に応じて実施される相談その他の支援」のことを言う。

（引用）平成19年11月、厚生労働省「キャリア・コンサルタント制度のあり方に関する検討会」報告書

「キャリア・コンサルティング」は、必ずしも個人に対する相談支援に限らず、企業の職業能力開発制度や学校のキャリア教育プログラムの設計・運用・評価等そのほかの支援を含むものである。

キャリア・コンサルティングの内容と回数、実施時期

求職者支援訓練では訓練期間中3回以上の実施が必須
受講者個人に対する支援が中心
時期により適切な相談内容がある。

【1回目】 訓練開始後(概ね1ヶ月)

自己理解、訓練目標再確認

【2回目】 訓練開始半ば頃

訓練習得状況確認、応募書類作成に向けた準備

【3回目】 訓練終了間近

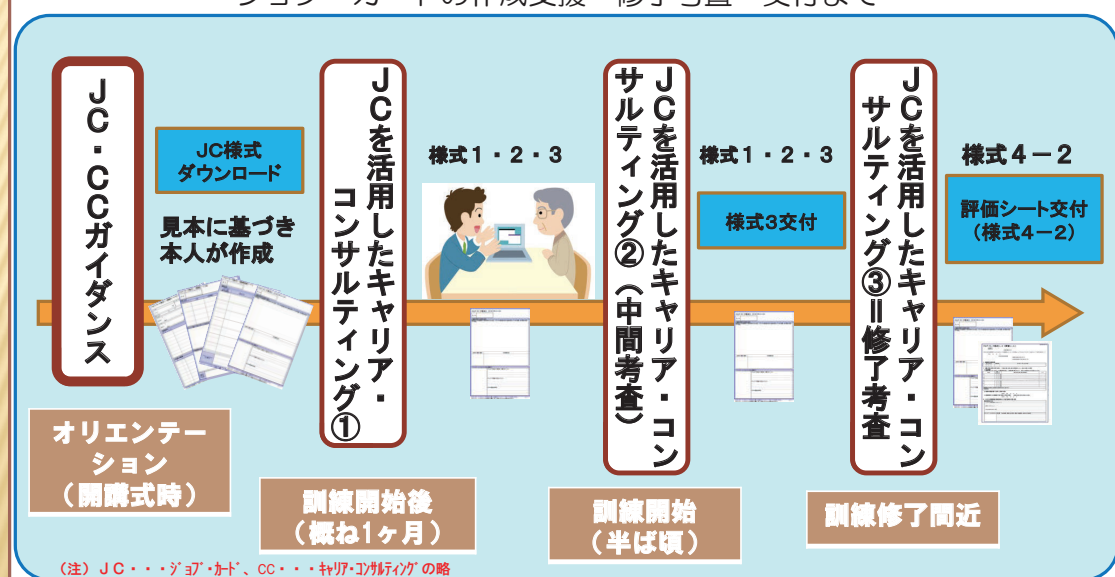
評価シート(ジョブ・カード様式4-2)に基づいた訓練の
振り返り、就業に向けた意欲再確認

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-10

7. ジョブ・カードの活用

ジョブ・カードの作成支援～修了考査～交付まで



(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-11

ジョブ・カードとキャリア・コンサルティング

- ・公的職業訓練においては、受講者に対するジョブ・カードの交付が必須である。
- ・ジョブ・カード様式1、2、3を書くことにより、キャリア形成の6ステップにおける自己理解、仕事理解、意思決定の助けとなる。
- ・ジョブ・カード様式4-2は、訓練で習得した内容を評価し就職に向けた目標を明確化する。
- ・ジョブ・カード作成の過程で、受講者の職務経験や訓練から得た強み、訓練への取組姿勢、就業に向けた意欲等を確認し、受講者に就職活動に当たってのアピールポイントを気づかせ、就職活動への実践的な支援につなげる。
- ・ジョブ・カード作成は職務経歴書の作成や面接の準備としても効果的である。
- ・訓練実施機関の登録キャリア・コンサルタントは、相談を通じて受講者のジョブ・カードの作成を支援する。

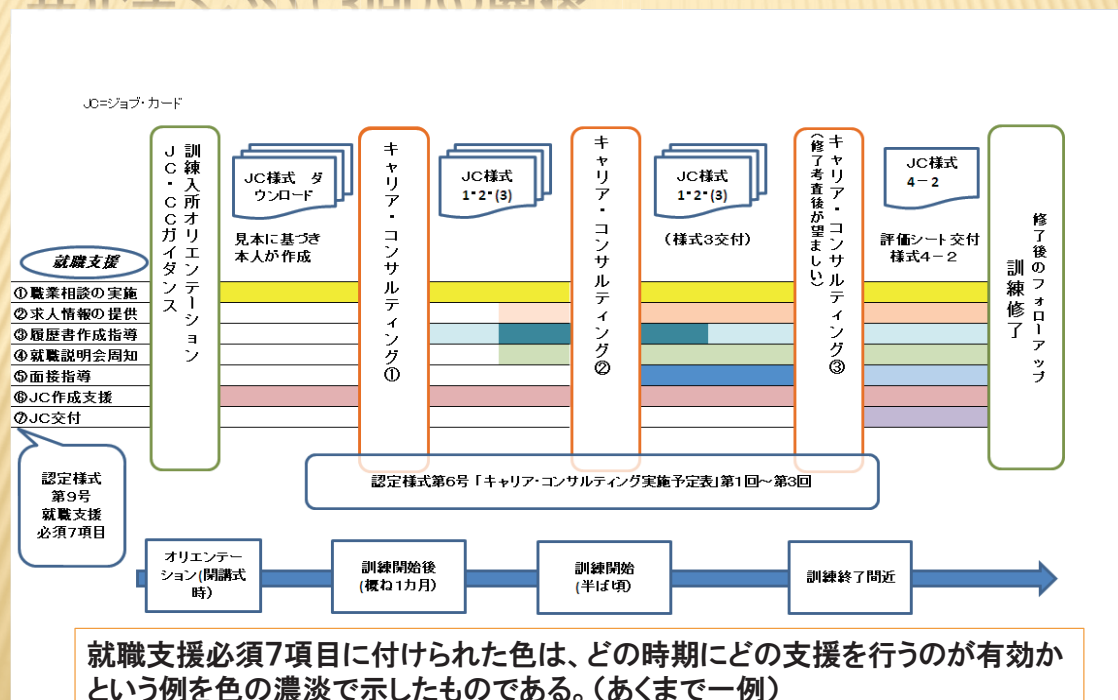
✕ まとめると、ジョブ・カードには以下の効用がある。

- ① 訓練終了後の再就職のためのツール。
- ② 再就職後も含めた受講者の今後のキャリア形成支援のためのツール

（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-12

訓練期間中の就職支援(7項目)とキャリア・コンサルティング(3回)の関係



（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-13

8. 仕事理解のための支援

訓練コース修了後に就職を想定する職種等の職場見学や職場体験、当該職種従事者による職業人講話

- ① 職場体験
- ② 職場見学
- ③ 職業人講話

求職者支援訓練においては①～③で18時間以上のカリキュラムが必須。(平成25年7月以降に開講する実践コースの訓練においては6時間以上)

受講者の訓練に関連する仕事理解を促進する主旨で行う。

企業実習

訓練において習得した知識・技能を実際の職場で体験する。

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-14

職場体験、職場見学、職業人講話の内容例

- ・就職決定した同じ科の修了生を招き、今の仕事や就職活動についての体験談をしてもらう。
体験談: 失敗談、成功談、訓練を受けて役立っていること、仕事上嬉しかったこと、課題など。
- ・修了生と現受講者の意見交換を行い、その感想をまとめる。
- ・修了生の職場を訪問、見学し、先輩から仕事の体験談を聞き、レポートにまとめる。
- ・講話を聴いたのち、それについてグループワークを行う。

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-15

職場体験、職場見学、職業人講話の例

職業人講話

経理事務科、簿記習得科

税理士を招き、税理士事務所のしごとについての講話
グループディスカッション、仕事についての質疑応答

医療事務科

病院事務長など医療事務の仕事の実情をよく理解している者を招き、仕事に必要な要素や能力について講話

（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構

4-16

求職者支援訓練 質向上のためのヒント集

第5章 安全衛生

66

I. 安全衛生

1. 安全衛生とは

(1)安全衛生教育の必要性

効率や生産性は重要ではあるが、何より重要なことは無事故であることである。つまり安全第一である。

そのために必要なことは、各人が安全意識や危険への感性を高め、自分の身を守れるようになること、そして環境整備できるようになることである。

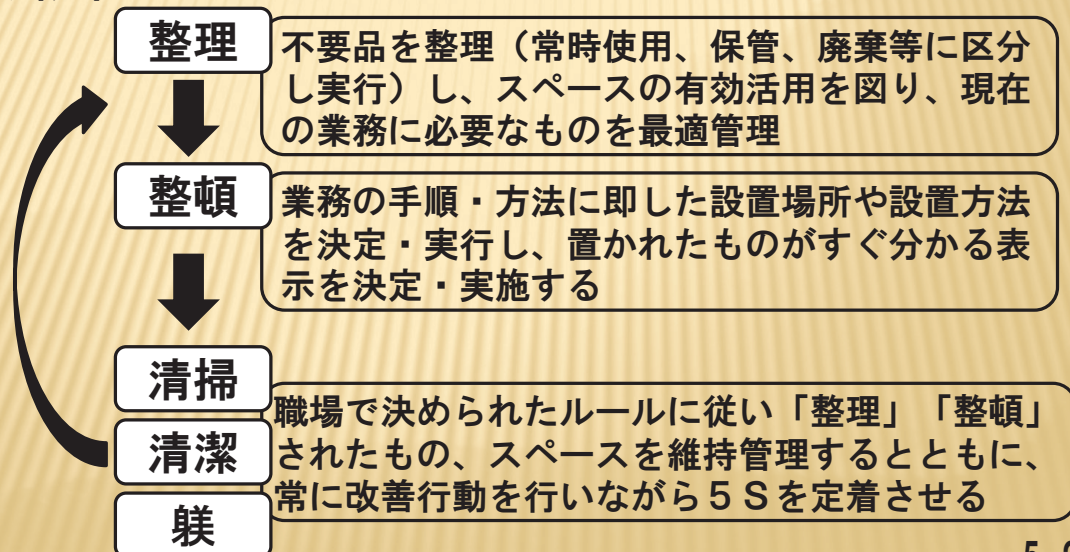
安全衛生とは、決められた通りに作業を行うという至って簡単なことではあるが、作業をよく知らなかったり、作業になれてきたり、忙しすぎたり、もしくは気の緩み、不注意から安全衛生が守られないことがしばしばおこる。安全衛生についての知識を得たら、実行することがなにより重要である。

5-1

I. 安全衛生

1. 安全衛生とは

(2)職業人の5S



5-2

I. 安全衛生

2. 実施上のヒントと留意点

テーマ	実施方法
仕事と安全のつながり 作業に対する心得 職業人の5S 正しい作業 VDT作業 など	グループ討議 危険予知訓練4ラウンド グループによる課題作成 マニュアル・チェックシート作成 ロールプレイ 事例検討 など

講義のほか実技作業を通して、安全意識や危険への感性を高め、自分の身を守れるようにする。併せて、環境整備のための改善活動を行えるようにする。

5-3

II. 実施方法

1. 安全衛生教育の参考資料

受講生用

「新入者安全衛生テキスト」、中央労働災害防止協会、
中央労働災害防止協会、630円

「ベーシックマスター安全衛生」、職業訓練教材研究会、
職業訓練教材研究会、1,050円

指導者用

「新入者安全衛生教育 指導者用」、中央労働災害防止協会、
中央労働災害防止協会、700円

「十訂版 職業訓練における指導の理論と実際」、職業訓練
教材研究会、職業訓練教材研究会、3,334円

5-4

アンケート調査へのご協力をお願い

調査研究資料No.133

今後、基盤整備センターがより良い調査・研究を行うために、本書のご活用事例のアンケート調査へのご協力をお願い申し上げます。

以下のフォームに直接ご記入いただくか、ホームページ (<http://www.tetras.uitec.jeed.or.jp/>) からダウンロードしていただき、FAXまたはメールで下記までお送りください。

1) 活用した内容 (いつ、何のために、活用したページ、 どのように、複製の有無)	
2) 本書に対するご意見、ご要望、今後期待するテーマ	
3) 連絡先 (施設名、役職、電話番号)	

宛先 基盤整備センター普及促進室

FAX 0422-38-5228

メール fukyu@uitec.ac.jp

その他、お問い合わせは基盤整備センター普及促進室 (TEL 0422-38-5225) にご連絡下さい。

本報告書等は、基盤整備センターホームページ「職業能力開発ステーションサポートシステム（TETRAS）」の「基盤整備センター刊行物検索」から閲覧、ダウンロードができます。

URL : <http://www.tetras.uitec.jeed.or.jp/>

調査研究資料 No. 133

「求職者に対する訓練コースのコーディネート等に関する調査研究 ―中間報告（３）―」

発行 2013年3月

発行者 独立行政法人高齢・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

所長 長谷川 健治

〒180-0006 東京都武蔵野市中町 1-19-18 武蔵野センタービル4F

電話 0422-38-5225（普及促進室）

印刷 株式会社旭クリエイト

〒220-0023 神奈川県横浜市西区平沼 1-3-17 宮方ビル4F

電話 045-620-8890

本書の著作権は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が有しております。

ISSN 1340-2404

調査研究資料 No.133
2013

THE INSTITUTE OF RESEARCH AND DEVELOPMENT
POLYTECHNIC UNIVERSITY