

## 第4章 ヒアリング調査の概要

## 第1節 ヒアリング調査

### 1-1 職業訓練支援センターへのヒアリング調査概要

#### (1) 東京職業訓練支援センター（平成24年6月）

##### ①概況

- ・ 一時期より求職者（受講希望者）の数が減少している。
- ・ 23区と多摩地区の2つに区分けして計画数を定めているが、多摩地区の充足率が思わしくない。

##### イ 民間教育訓練機関に対する支援として各種説明会・セミナーを展開

- 認定申請説明会
- 認定を受けた民間教育訓練機関に対する事務担当者向け説明会
- ワークガイダンス講習講師育成講座（月1回程度）
- 「ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの進め方」（2回）
- 「配慮が必要な受講生への支援と対応」（1回）
- 「求職者支援訓練における適切な個人情報の管理とは」（1回）
- 「受講者のタイプや特徴に応じた支援と対応」（1回）

##### ロ センター内勉強会

- 「キャリア・コンサルタントに必要な基本態度とスキル」

##### ②民間教育訓練機関からの相談

- ・ キャリア・コンサルティングの方法がわからない
- ・ 就職支援が今ひとつうまく機能しない。
- ・ 対応に困る受講者がいる。
- ・ 制度・申請書類・留意事項の変更等に対する事務的業務への苦言
- ・ 受講者からの苦情は直接上がってこない。実施機関の苦情処理担当者が機能していると思われる。

##### ③実施状況確認（巡回指導）

- ・ 職員数減により2名体制で実施する実施状況確認（巡回指導）の業務量が大きくなっている。また、実施状況確認も1日に数施設巡回するため慌ただしく、民間教育訓練機関からの話をじっくり聞けていないのが現状である。

##### ④ワークガイダンス講習講師育成講座

- ・ 受講者の傾向として、会社からの指示で来ている事務担当者や意欲のある講師など多様な方が参加している。
- ・ 就職困難者や就職へ消極的な受講者への就職意欲の喚起としての職業能力基礎講習（ワークガイダンス）の目的を理解してもらえないと実際の職業訓練の現場で受講者まで伝わらない。

- ・ 雇用支援機構本部から提示されている教材に独自のアレンジを加え、グループワークを取り入れ、より実践的に講座を運営している。

## (2) 奈良職業訓練支援センター（平成24年6月）

### ①概況

- ・ 昨年度は、受講者不足による未開講コースが多かったが、今年度の現時点では4月で1コース、5月1コース未開講であった。7月開講コースの応募状況は現時点で思わしくない。
- ・ ハローワークも追加募集をかけてくれるなど協力してくれる。
- ・ 募集期間が3週間程度と短く、募集期間の長い県の委託訓練へ求職者が流れてしまう傾向もある。
- ・ 県の委託訓練との開講時期の調整はしていない。

### ②ハローワークや求職者の状況など

- ・ 受講者（特定求職者）不足が大きな問題となっている。ハローワーク窓口担当者の職業訓練のマッチング能力が低い。ハローワークのスタンスとしては、安定行政として職業訓練受講よりも就職に重きを置いていることなどが要因として考えられる。
- ・ 職業訓練へ求職者を紹介するまでのハードルが高い。
  - 職業訓練のメニュー・制度が多様化して窓口担当者が理解・紹介できないこと
  - ハローワーク窓口担当者が類似訓練コースの違いを説明できない。
  - 求職者支援制度では、支援指示までに就職支援計画を作成し3回程度の就職相談を経て初めて求職者支援訓練へ支援指示すること
- ・ 3月の離職者が多いため、6、7月の応募が多くなる傾向がある。逆に2月は応募が少ない。
- ・ 求職者自身も多様な訓練メニューから適切なコースを選ぶことが難しい様である。

### ③受講者募集活動など

- ・ 厚生労働省から労働局へハローワーク職員の研修を強化するように文書が発出されており、奈良では雇用支援機構が仲介役となりハローワーク職員への実施施設見学会を開催し参加者から好評であった。
- ・ ハローワーク職員の職業訓練に対する認知度が低いことを再認識させられた。
- ・ 能力開発適応講習の様なものの復活が望ましい

### ④指導業務、運営上の問題点など

- ・ 指導業務の定義として、実施機関の自律・育成を目的とした就職相談の支援

やキャリア・コンサルティングなどの支援がコアになるのではないか。

- ・ 4月から受け付けた苦情は4件程度であり、基金訓練と比較して激減した。（実施機関の苦情処理担当者の配置義務やハローワークなどへ苦情が流れていることも要因と考えられる。）
- ・ 苦情といっても、訓練内容よりも設備などの訓練内容以外のものが多い。
- ・ 講師の能力については、アンケートでうかがい知ることができる。

⑤ワークガイダンス講習講師育成講座について

- ・ ワークガイダンス講師養成講座については、受講者がすぐに集まる。
- ・ 講師は、職業訓練指導員が担当している。
- ・ 現在実施しているやり方でもある程度効果はある。
- ・ 職業訓練を通して就職支援を盛り上げるといったスタンスで、キャリア・コンサルティングを重視したほうが良い。
- ・ 意識の低い実施機関には、職業訓練の本質として専門スキルや資格取得ばかりでなく人間力・社会人スキルの向上に資するよう誘導すべきである。

**(3) 山口職業訓練支援センター（平成24年6月）**

①概況

- ・ 山口県は10万、20万程度の都市が分散しており、大きな人口集積地が存在しない。
- ・ 基礎コースへの申請が多く。実践コース（特にIT分野）の申請が少ない。
- ・ 実施機関・求職者ともに委託訓練に流れている傾向が見受けられる。
- ・ 絶対数としての実施機関が少ない。
- ・ 求職者も少なくなってきたようである。
- ・ 特定求職者に認定される要件が厳しい（実家暮らしの者は世帯所得などで要件を満たせない）。

②制度上の問題意識

- ・ 認定申請時に必要となる「開講日から翻って過去1年間の就職実績」が大きなポイントとなっている。
- ・ 応募者が少なく一度中止コースを出してしまうと、次回申請に向け就職実績が無くなり選定から漏れてしまうことになる。そのため、採算度返しで少ない受講者でも実施している機関もある。
- ・ 受講者不足による悪循環が発生している。

③その他

- ・ 隣接する広島県との解釈の違いで申請機関が戸惑っている例がある。
- ・ ハローワークが就職支援計画の作成や一人あたり3回以上の職業相談を踏まえて特定求職者に支援指示することに対する手間、生活給付の不正受給が

発生することに対する消極性などにより、求職者支援訓練に支援指示を積極的に出さない傾向が見受けられる。

#### (4) 岩手職業訓練支援センター（平成24年11月）

##### ①概況

- ・ 面積の大きい岩手県を盛岡市の出張所と花巻市の職業訓練支援センターで南北に分けて業務に当たっている。
- ・ 開講コースの多くは盛岡市に集中し、大きな被害を受けた沿岸部での開講が少ない。これは、民間教育訓練機関自体が復興しておらず、少ないながらも職業訓練法人が沿岸部で展開している。沿岸部では、建設（復興）関連を中心に求人倍率が高い。

##### ②求職者支援訓練運営上の課題

- ・ 実施機関の新規参入、および訓練分野の広がりが生まれにくい。その要因は、認定基準にある「過去1年以内に申請する内容と同等の職業訓練を実施した経験がないと申請できない」点である。
- ・ 就職支援、職業能力基礎講習、キャリア・コンサルティングの棲み分け、評価の仕方が不十分であること。就職率は悪くはないが、雇用支援機構として実施機関のキャリア・コンサルティングの悩みには答えていく必要がある。

##### ③地域独自の取組等

- ・ 認定機関が受講生募集の一環として、施設見学説明会を開催している。これを雇用支援機構が全認定機関へ実施を促し、開催一覧表を作成しハローワーク等で案内してもらっている。

#### (5) 青森職業訓練支援センター（平成24年11月）

##### ①概況

- ・ 申請コースの多くは、青森市、弘前市、八戸市に集中している。
- ・ 青森県には大きな産業がなく求人倍率も全国で2番目に低い。しかしながら介護分野の求人は多い。

##### ②求職者支援訓練運営上の課題

- ・ 受講者が充足すればすべてがうまく回ると感じる。受講者が充足すれば実施機関の奨励金が充足され、良い講師を雇うことができ、良い修了者が輩出され、実施機関の評判が良くなり、応募者が増える。
- ・ 受講者の訓練コースのミスマッチ。一度、求職者支援制度を利用すると制度上6年間受講できなくなるため、訓練コースのミスマッチは受講者にとって大きな損失につながる。
- ・ 雇用支援機構職員の民間教育訓練機関に対する指導能力の向上、職業訓練や認定基準の本質を理解し、説得力のある説明ができるように研修や資料の必

要性を感じる。

- ・ 欠席要件が厳しすぎるという声を聞く。

### ③地域独自の取組等

- ・ 月1回訓練コース説明会を開催している。毎回10名程度の参加がある。また、その模様を録画したビデオをハローワークで閲覧できるようにしている。
- ・ 週1回関係職員全員でのケース会議を行っている。
- ・ 実施機関ごとに担当制を引いている。ただし、馴れ合いを抑制するため6ヶ月で担当を入れ替える。

## (6) 高知職業訓練支援センター（平成25年2月）

### ①概況

- ・ 基礎コースへの申請・認定が多い。
- ・ IT分野は、就職先も少なく受講希望者も少なくなり、上半期より設定数が減少している。
- ・ 服飾コースは、よさこい祭り衣装製作の地域特性のニーズにより成り立っている。
- ・ 次年度、ネイル関係、トリミング関係の訓練コースが申請される見込みであるが、この分野で起業レベルまで育成するには1年間くらいの訓練内容が必要だという。

### ②求職者支援訓練運営上の課題

- ・ ハローワークの広報だけでは不十分で、公共機関にチラシをおいてもらうなど工夫をしている。
- ・ 県の委託訓練も同時に受託している実施機関が多いため、両制度の違いによる矛盾点（委託訓練では認められているが、求職者支援訓練では認められていない点）について問い合わせがある。
- ・ わずかな遅刻でも当該月の不支給など生活給付の要件が厳しいなど、制度の緩和（日割り計算にする）を求める声もある。

### ③地域独自の取組等

- ・ 実施コースが、高知市に一極集中しており、所管するハローワークも1所で県全体の80%の定員を占める。そのため支援指示、指定来所日や給付金・奨励金事務などが高知ハローワーク1所に集中している。対策として、申請前に指定来所日などをハローワーク側から提示し、民間教育訓練機関にそのスケジュールに合わせて申請をしてもらっている。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントのジョブ・カード講習受講の機会が少なく、少なからず新規参入の障害となっている。（高知で年1回、四国合わせて年6回程度）

- ・ 就職支援の一環として受講者の「人材リスト」を作成しハローワークと連携している。
- ・ メンタル面で問題を抱えた受講者対応のために「メンタルヘルスセミナー」を実施した。

### (7) 北海道職業訓練支援センター（平成25年2月）

#### ①民間教育訓練機関の認定申請の傾向、求人ニーズの把握など

- ・ 実施機関の7割は札幌市に集中している。
- ・ ハローワークの状況や窓口をみると、求職者が少なくなっている傾向が見受けられる。
- ・ 1年前と比較して、認定コース・受講者数が2/3に減少してきている。大きな要因としては、受講者不足による中止。
- ・ 基金訓練時代の利益追求の実施機関は、求職者支援制度の中で自然淘汰されてきている。
- ・ ハローワークの修了者アンケートで評判の悪い実施機関は、ハローワークの窓口も積極的な紹介をしないようだ。
- ・ 講師のレベル・質が悪いといった苦情が多い。
- ・ 苦情の8割はハローワークに上がってきて、残りの2割が雇用支援機構にくる。
- ・ 苦情のタイミングとしては、訓練1ヶ月ごろに訓練内容に関するもの、終了間際や修了後に「捨て台詞」のようなものがある。

#### ②巡回指導（就職支援、キャリア・コンサルティング）の支援方法

- ・ 労働局からの指摘で、実施機関のキャリア・コンサルティングの質が悪い様である。ジョブ・カードの内容を見ることで判明できる。
- ・ 雇用支援機構としては、実施状況確認時にキャリア・コンサルティング実施記録簿の確認程度しかできない。
- ・ 登録キャリア・コンサルタントに制度上のキャリア・コンサルティングの意義の意識付けができていないのではないかと思われる。
- ・ メンタル的な問題を抱える受講者が多くなっており、問題・苦情につながることが多い。基金訓練時代の3倍程度になった。
- ・ 突発的な苦情には、即時訪問などで対応していたが、必ず文書でやりとりをするようにし、「言った言わない」のトラブルを回避し、記録も残すようにしている。

#### ③民間教育訓練機関の募集上・運営上の問題点、実施機関からの相談内容

- ・ ハローワークの窓口担当者の相談内容は、担当者の主観に大きく影響されており、職業訓練の紹介などのサービス面の差が大きい。

- ・ 実施機関の多くは、教室を賃貸しており、認定がおきるまでは仮契約で押さえているなど、コスト面の損失を回避し、訓練の質は二の次になってしまう。
- ・ 常勤講師が少ない。前述と同じ理由で、訓練の質が向上しない。

④地域特有の事情

- ・ 北海道内の広いエリア（北は稚内、東は釧路・北見、南は函館）実施状況確認など1泊出張で行っている。
- ・ 制度説明会等は、道内4つ（札幌、函館、旭川、釧路）のポリテクセンターで展開
- ・ 認定コースの1／4が中止になっている。
- ・ 専門学校などは、年間計画が公開されており制度上の制約も少ない機動（委託）訓練に流れてしまう。
- ・ 北海道だけで1ブロックを担っており、他の都府県の情報が入ってこない。

⑤ワークガイダンス講師育成講習等の民間教育訓練機関への支援

- ・ 年間2回実施。（計47名）
- ・ 訓練課の嘱託職員（雇用支援機構OB）が講師を担当。
- ・ もう少し開催数を増やして欲しいという要望がある。
- ・ 全道から参加（帯広、旭川、釧路、登別など）

## 1-2 民間教育訓練機関へのヒアリング調査概要

ヒアリングで明らかになった傾向としては、大きなものとして2点上げられる。ひとつは、実施機関の多くは、定員充足率が50%以下の中で実施しており、ハローワークからの受講申し込み・支援指示が少ないことなどを問題視している。もうひとつは、受講者の多くが社会人スキルに乏しかったり、精神的に落ち込んでいたり、生活に困窮している者が多く、キャリア・コンサルティングや就職支援を通じて社会性を回復することの重要性を唱えている。

### (1) 奈良県実施機関（株式会社、実践コース：デザイン分野）

①訓練コースの企画・内容について（求人と求職のミスマッチ）

- ・ 求人企業が望む実践的なカリキュラムでは、受講希望者はレベルを高く感じ敬遠する傾向がある。
- ・ 特定求職者の多くは、無業期間が長くメンタル的にも落ち込んでおり、「自分の強みは？」と質問しても答えられないような方が多い。
- ・ 求職者は種々の事情や置かれている状況があり求人側のニーズまでは到達できないレベルである。そのため、求職者に対しては、もっと基礎的な部分（社会人基礎能力、人間力、働くことの意義、人生観など）について気づきが必要である。



- ・ 一般的に求人票に「簿記2級」とあれば、これを満たすことにより十分条件となるが、企業は「簿記2級」だけでなく、決算書や損益計算書が作成できることなどの仕事の中身に対応できる人を求めている。資格をとっただけでは十分ではない。資格取得に偏っている実施機関では実践的な人材を輩出できない。
- ・ 求職者も資格取得に重きを置いてしまい、実際の仕事とのギャップを理解できない。

#### ②社会人基礎能力について

- ・ 実践コースで、社会人基礎能力に設定できる時間の最大が30時間であるが、受講者の状況を勘案するともっと時間を拡大して、充実したい。
- ・ 現在、社会人基礎能力として実施している内容は、自己理解、仕事理解、価値観の再認識、エゴグラム、傾聴スキル、ビジネスマナーなどロールプレイングを交えて実施している。
- ・ 企業組織・経営理解にマネジメントゲームを導入している。
- ・ 基金訓練とは違い、就職に対する意識の高い人が多くなった。

#### ③実施体制・運営

- ・ メイン講師は常勤1名、専門スキルには本業のコンサルティングで活躍している者を委託社員として担当してもらっている。(社の経営理念など共感していることが前提)
- ・ 事務担当者は総務の者が担当している。
- ・ ロールプレイングやグループワークを多用しコミュニケーション能力や気づきを促進している。
- ・ 学級委員としてクラスのまとめ役を設置している。修了後に卒業写真を渡している。

#### ④就職支援・キャリア・コンサルティングなど

- ・ 訓練期間3回の相談では不十分であり、個人面談も多くなる。
- ・ 個人面談では、目標意識の再認識、自分の不足能力の認識、個人的な環境の相談などを通じて最終的には自己決定を促し、活動計画表(独自作成)を作成してもらっている。
- ・ 訓練修了後もフォローしているが、2ヶ月経つと生活のリズムが無業時代に戻ってしまい、就職に対するモチベーションも下がって、疎遠になってしまう。
- ・ ハローワークの求人にWebデザイン系の求人は少なく、民間の求人情報(インターネット)などに依存することも多い。
- ・ 前回同コースの修了者は8名で、うち2名がWeb関係に就職し、残りはホ

ホームページ作成スキルを習得したことにより職業選択の幅が広がって就職に結びついた。

⑤その他

- ・ 募集期間が2週間では短く、企業努力だけでは厳しいものがあるため、ハローワークや雇用支援機構で地域の訓練コースを取りまとめて広く情報が届くように支援していただきたい。

**(2) 山口県実施機関（有限会社、基礎コース、実践コース：IT分野）**

①施設概要

- ・ 事業者の前身は、一般の方を対象としたパソコン教室（現在も継続）から、職業訓練へ事業拡大している。
- ・ パソコン教室よりも職業訓練の方が大変ではあるが「やりがい」がある。
- ・ 講師などスタッフはすべて女性である。

②職業訓練・就職支援に対する考え方

- ・ 受講者の初期動機が、「資格・パソコン」といった軽いものから「就職しないと生活できない」と重いものまである。
- ・ 訓練終了後も受講者との長い期間お付き合い・フォローアップが必要となる。
- ・ 講師からも気づきを受けることがあるが、多様な経歴・年齢層の受講者がいて互いに刺激しあって気づくことも多い。
- ・ 求人企業も職業訓練を受けた者と受けていない者の違いを分かっている。

③就職支援・キャリア・コンサルティング

- ・ 特定求職者の多くは、落ち込んでおりギスギスしている人が多いため、カウンセリングで不満や悩みを吐き出させることが重要で、キャリア・コンサルティングがそこから始まる。まずは、受講者その人を認めて・受容して信頼関係を構築することが大事である。
- ・ 中途退校者はいない。
- ・ 就職支援の一環としてジョブ・カードや職務経歴書の他に、修了1ヶ月前ごろに「自己PR」文をA4版1頁で作成し、責任者（社長）自ら添削し、面接時や応募時に役立てている。

④制度に対する問題意識

- ・ 就職率だけで判断されるのは困る。受講環境や受講者の満足度など加味してほしい。
- ・ 基礎コースの枠を拡大してほしい。（年齢の高い方に実践コースは厳しい。）
- ・ 実践コースではレベルが高く、山口県ではそこまでのレベルの求人は多くない。

⑤その他

- ・ 就職支援など訓練時間外で実施しなければならない事項については、子持ちの受講者などは時間を取れない事情もあり柔軟な対応ができないため悩んでいる。

### (3) 岩手県実施機関（株式会社、実践コース：介護分野、医療事務分野）

#### ①訓練コース企画の背景（求人・訓練ニーズ把握）

- ・ 介護は、慢性的に人手不足で求人も多い。訓練修了後にヘルパー2級の資格が与えられるためすぐに実務に就くことができる。
- ・ 医療事務は、求人に波があり3月、4月に求人が多くなる。また、医院や薬局の開業のタイミングでスポット的に求人が発生する。医療事務は、資格試験に合格する必要がある。

#### ②実施体制の状況

- ・ 常勤職員4名で3名が登録キャリア・コンサルタントである。
- ・ 講師は、介護福祉士や実務経験のあるケアマネージャーなどが担当している。

#### ③就職支援（キャリア・コンサルティング、習得度評価）の運営状況

- ・ 受講者選考の面接時に、「家族以外の他人の排泄介護ができますか」と聞き受講希望者の就職意欲や介護職への認識を確認している。
- ・ 3回のキャリア・コンサルティングを実施
- ・ 毎回ジョブ・カードを持参してもらって実施している。
  - 1回目：半月後～1ヶ月後実施で、訓練内容がイメージどおりだったか確認している。これにより受講者ひとりひとりの目的意識がわかる。
  - 2回目：2ヶ月後辺り実施で、実際にどのような職種・就業形態を望んでいるか確認する。
  - 3回目：3ヶ月後辺り実施で、面接・履歴書指導や自身の課題をまとめるよう指導している。
- ・ 習得度測定は、科目ごとに担当講師が随時行っている。

#### ④職業能力基礎講習（ワークガイダンス）

- ・ 1回目（オリエンテーション時）は、キャリア・ダイアグラムの作成、自己分析、キャリア・アンカー分析を実施
- ・ 2回目は、仕事理解（キャリア・マトリックスなど）を実施
- ・ 3回目は、求人企業の分析や「あなたが社長なら」といった演習を実施
- ・ 4回目は、応募書類（履歴書、職務経歴書、礼状）の指導、ビジネスマナーなど実施
- ・ 5回目は、面接対策としてロールプレイングを実施

#### ⑤受講生の傾向

- ・ 前職として、製造業、サービス業（販売、パチンコ）、事務職などが多い。

- ・ 介護コースは実習も多く受講者も打ち解けるが、医療事務コースでは心を閉ざしてキャリア・コンサルティングなどでもガードする姿勢の受講者もいる。

⑥その他

- ・ 介護コースでは、有料一般コースも展開しており、自宅学習＋9回のスクーリングでの実習で資格が取れるようになっている。受講者の属性としては、比較的目的意識が高く、在職者や内定済みの高校生などが受講している。

**(4) 青森県実施機関（株式会社、実践コース：介護分野）**

①訓練コース企画の背景（求人・訓練ニーズ把握）

- ・ 社長が自治体勤務時代に介護現場での人材不足や職員の質などの問題について、介護施設側からの需要を実感している。ハローワークで募集をかけても良い人材が集まらない、すぐに辞めてしまうなどの声を聞いている。
- ・ 3ヶ月コースでは訓練期間が短く、良い雰囲気になったところで終わってしまうため、6ヶ月でコース設定をしている。この期間で、人間関係も良くなり人が変化する。

②実施体制の状況

- ・ 講師は、現場の経験者を中心に体制を築いている。
- ・ 就職支援担当者は、受講者・修了者からの相談をいつでも受け付ける専用の携帯電話をもって対応している。
- ・ 受講生には、職業訓練の場は「昨日までのあなたを知っている人は誰もいない、自分が変わるチャンスだ」と話し意欲啓発している。

③訓練運営上の問題・課題、必要な支援

- ・ 受講者が少ないことが大きい。ハローワークからの入口を広くしてもらい、出口である訓練校でしっかりと社会人として変わってもらうことが重要ではないか。とにかく受講者を増やして欲しい。
- ・ 企業実習先を探すのに苦労している。受け入れ先には、受け入れ中の事故、受講者を指導する人がいないなど問題などがあり尻込みするようである。しかしながら、受け入れ企業側も良い人材を採用できる機会として、求人と求職のお見合いの場としての意味合いは大きい。
- ・ 事務所賃貸料、駐車場賃貸料などの経費があるため運営は厳しい。
- ・ 雇用支援機構の巡回指導のコーディネータの指摘が人によって異なり困惑している。

④就職支援（キャリア・コンサルティング、習得度評価）の運営状況

- ・ 就職支援マップ、ワークガイダンス講習テキストをフル活用している。コミュニケーションの分野や図形伝達ゲームなどは、受講者にとってレベルが高く運営が難しい。

- ・登録キャリア・コンサルタントは、5名おり受講者は毎回違ったキャリア・コンサルタントの相談を受ける形となり、これが多角的な視点から自分を振り返ることができ効果を上げている。

⑤受講生の傾向

- ・年齢層は20歳代～40歳代までで、その履歴も、ひきこもり、母子家庭、高校中退者、中卒者、統合失調症、兼業農家、リストラなど多様化している。
- ・製造業からの受講者は、会話が成立しない、文書が書けない、コミュニケーションがとれないなど社会人スキルが低い。

**(5) 徳島県実施機関（株式会社、実践コース：IT分野）**

①現在の実施状況（求職者支援訓練、委託訓練、本科コースなど）

- ・PC事務基礎科 14名
- ・モバイル・クリエイター養成科 8名
- ・業務ソフトプログラマー養成科 8名

②訓練コース企画の背景（求人・訓練ニーズ把握）

- ・徳島県では、ジャストシステムのスピナウト企業なども多くIT産業の就業が多い。
- ・IT産業は大都市部でも人材不足で地方に仕事が回ってくる。
- ・テクノロジーの変化（スマートフォン、OSのバージョンアップなど）により絶えず仕事が発生する産業である。
- ・地場でも販売管理や経理関係の業務ソフトの開発需要は高い。
- ・大都市部では、経験と単価が見合うプログラマーの人材不足が慢性化しているため、徳島で仕事を受注するチャンスがある。
- ・徳島をIT産業の拠点として成長させたい。

③実施体制の状況（クラス運営、苦情対応、講師など）

- ・受講者のモチベーション管理に配慮している。
- ・訓練を通じて人間関係・スキルの壁にぶち当たる場面があり、そこをどう乗り越えるか、気配りフォローをしている。
- ・挨拶の意味づけを徹底し、講師もリーダーシップを取って習慣化させることを意識している。
- ・講師は、本職がエンジニアで30代の者が中心
- ・年上の受講者への対応としては、味方になってもらいクラスのまとめ役をお願いしている。

④訓練運営上の問題・課題、必要な支援

- ・受講者の確保と中途退校
- ・ハローワークであれだけ訓練内容等の説明を受けているはずなのに認識に

齟齬が有り辞めてしまう。

- 定員割れでは、プラス収支にならず、追加の設備投資ができない。
- 授業の進み具合などが状況によって進んだり・遅れたりするため日別計画表の変更が発生してしまう。受講者にとってタイムリーな授業進行の足かせとなっている。
- 受講者全員に毎日日報を書いてもらい文章の書き方から講師がきちんと見てコミュニケーションを取っている。
- 朝夕5分間スピーチを行い、受講者の自己開示を通じて人間関係の向上に効果を上げている。
- チームでのアプリ開発を行ったり、コンセンサスゲームなどを取り入れコミュニケーション力の向上も狙っている。

⑤就職支援の運営状況（キャリア・コンサルティング、習得度評価など）

- 訓練では、アプリケーションを2本制作し、終了間際に求人企業を呼んでプレゼンテーション会を開催している。
- キャリア・コンサルティングとジョブ・カードだけの就職支援では足りないのではないか、もっと専門的な支援が必要と感じている。
- インターンシップなどを通じて受講者の学生気分を脱却させたい。
- 受講者から5名正社員として採用している。

⑥受講生の傾向

- 学校と勘違いしている受講者が多い。
- 就職に対する意欲がない。「なぜ働かないといけないのですか?」「働く意味があるんですか?」と平気で言ってくる。
- ゆとり世代といわれる受講者は、「比較される」「競わされる」ことを極端に嫌う傾向がある。
- 機会は公平に与えられているが結果は受講者に寄ることが大きいことを認識していない。すべて与えられるものと思っている者が多い。

⑦その他

- IT系の資格が種類も多く、資格＝「仕事ができること」に直結しないため資格取得は重視していない。
- 地方都市では、スペシャリストよりもジェネラリストが求められる。
- 中途退校による奨励金の減額が事業運営に大きな影響がある。せめて就職退校にはインセンティブが欲しい。自己都合退校と同様に扱われることに不満である。

**(6) 高知県実施機関（株式会社、実践コース：介護分野）**

①現在の実施状況（求職者支援訓練、委託訓練、本科コースなど）

- ・ 医療・調剤事務科 19名（退所者2名発生）⇒17名（男性1名）
- ・ 介護福祉サービス科 11名⇒10名（男性3名）
- ・ 受講者の属性は、主婦で家庭が一段落ついた30代の女性中心
- ・ 一般の有料社会人向けのコースは、通信教育が中心で50～60時間のスクーリングで構成されている。

②訓練コース企画の背景（求人・訓練ニーズ把握）

- ・ 介護に関しては、慢性的な人手不足と高い離職率のため就職先は多い。
- ・ 医療事務に関しては、ハローワークの求人は多くない。病院などはハローワークに求人を出さない傾向がある。
- ・ 地域性として、一般事務にも対応できるようにオフィス系アプリケーションの科目も取り入れている。

③実施体制の状況（クラス運営、苦情対応、講師など）

- ・ 常勤職員は、事務担当者兼苦情処理責任者1名
- ・ 講師は、非常勤のみで、医療・調剤事務科2名 介護福祉サービス科9名
- ・ 出席管理などは講師に任せており、連絡があるときは事務担当者が教室に行く。
- ・ 苦情の多くは、授業に対するものではなく、トイレが少ない、空調、ゴミ箱の設置などである。
- ・ 苦情は、雇用支援機構が実施するアンケートで顕在化し、苦情処理責任者の元を訪れる受講者はいない。1コースで苦情が1件あがるかどうかという程度で少ない。
- ・ 担任は、キャリア・コンサルティングを行う講師が担当している。
- ・ 受講者は資格志向が強い。オリエンテーション時に資格取得だけでは就職できないこと、長い職業生活を見据えて取り組んで欲しいと強調している。
- ・ 一人就職が決まると、他の受講者も影響を受けて活性化する傾向がある。

④訓練運営上の問題・課題、必要な支援

- ・ 特に大きな問題は無い。
- ・ 雇用支援機構主催の「メンタルヘルスセミナー」に参加予定である。

⑤就職支援の運営状況（キャリア・コンサルティング、習得度評価など）

- ・ 習得度は、毎月の小テストで評価シートに順次記録している。
- ・ 3ヶ月という訓練期間が妥当で有り、補講は数回あるかどうかである。
- ・ キャリア・コンサルティングは3ヶ月間同じ者が担当している。日頃から受講者に関わっている者が担当するため信頼関係も厚い。

⑥受講生の傾向

- ・ 受講者にアンケートを採ると「生活のリズムが整った。」という意見が多い。

- ・ 自分に自信が持てずに「どうやって働いたら良いかわからない」という意見がある。これは、そもそもそういったことを教わっていない、知らないことに起因しており、きちんと指南すれば受け止めてくれる。
- ・ 個人面談でマイナス思考になっているところを、プラスに考えるように促しモチベーションを上げている。

#### (7) 北海道実施機関（株式会社、実践コース：理美容分野）

##### ①現在の実施状況

- ・ トータルビューティ実践演習科（3ヶ月コース）
- ・ 毎月開校（定員15名）12月生13名、1月生13名、2月生14名
- ・ その他、企業からのオーダーで社員研修や高齢者施設向け理美容サービスなど展開

##### ②訓練コース企画の背景（求人・訓練ニーズ把握）

- ・ 理美容系の学校が少ないことから受講者のニーズは高い。
- ・ 受講者の多くは、「一度やってみたかった。」という20代～40代の女性を中心。
- ・ エステやネイルの求人はハローワーク、民間求人誌や業種特化求人サイトなどで多く存在する。
- ・ 3ヶ月でバリバリのプロにはなれないが、エステ・ネイル・色彩など広く体験することにより、自分自身の向き不向きに気づき、職種選択の幅も広くなり新しい世界が広がる。
- ・ 就業してから、研鑽し上位資格を取得する人が多く、将来的に独立する人もいる。
- ・ ネイルは就業に当たって資格が必要となる。エステは必須の資格はない。
- ・ ネイルサロンの求人の傾向としては、小規模の事業所では実践力・上位資格を重視、大規模の事業所では人物・人柄重視する傾向にある。
- ・ エステの資格は、業界標準のものがなく比較的認知度の高い資格は100数時間・数十万円の研修が必要となる。エステにも痩身やヘッドスパなど多岐にわたる種類が有り特定の分野に絞り込めない。
- ・ ネイル・エステには色彩感覚が重要なため、色彩検定の取得を重視している。
- ・ 求人の傾向として、ネイルは20代（業界にダンピングの傾向が見られ人件費抑制）定着は良い。エステは30代～40代後半でエステの分野・種類によって相性があるようだ。

##### ③実施体制の状況（クラス運営、苦情対応、講師など）

- ・ 講師2名体制が望ましいが、人件費などの問題から定員15名を講師1名で対応。



- ・ 基金訓練時代に受講者24名講師2名体制で実施したことがあるが、人数が多すぎて授業がまとまらなかった経験もある。
- ・ 非常勤講師の割合は、訓練時間の6割、講師8名中5名である。
- ・ 出席管理は、毎朝担当講師が朝礼時に行っている。
- ・ 受講者からの要望、空調など設備に対する要望はこれまでの経験の中で改善している。
- ・ 煙草のにおいに関する要望については、受講者全員に周知し、消臭スプレーを設置するなど対応している。
- ・ 受講者の要望・苦情を吸い上げる意見箱を設置しているが、投稿はほとんどない。
- ・ 相モデルによる演習では、毎回ペアを変えて受講者のコミュニケーションを促進している。

#### ④訓練運営上の問題・課題、必要な支援

- ・ コスト的な問題が大きい。
  - ネイルの材料費が高いことや、受講者の傷害保険（2000～3000円）の負担
  - 講師の授業時間外（就職支援、キャリア・コンサルティング）の手当の捻出
- ・ ハローワークだけでは、本コースの対象者に情報が届かないため有料広告を出している。
- ・ 今後の消費税増税

#### ⑤就職支援の運営状況（キャリア・コンサルティング、習得度評価など）

- ・ 1回目は、受講者の情報収集、本人の希望や方向性など状況把握
- ・ 2回目は、訓練に対するイメージの確認、方向性（エステorネイル）の絞り込み
- ・ 3回目は、就職活動の状況の確認・支援
- ・ 受講者には、2、3年後の将来像を見据えて、下積み的な働き方もあることを指南している。
- ・ 習得度評価は、科目ごとに担当講師が実施し、評価「C」の場合は追試でフォローしている。
- ・ 実技は、課題演習で行い、講師が巡回する中で評価を見極めている。
- ・ ジョブ・カードは通信簿として有益なものである。

#### ⑥受講生の傾向

- ・ 受講者の前職は、販売・飲食業でのアルバイトが多い。
- ・ 男性の応募もあるが、マッサージなど女性だけの環境が求められるため、他

の訓練コースを紹介している。

- ・ 皆勤賞、精勤賞（欠席5%未満）を社長から授与しており、欠席の減少や面接の際の人物把握の一助となっている。

⑦その他

- ・ 「教育訓練サービスガイドライン」については、知っており意識して訓練運営している。
- ・ 中途退所による奨励金の減額が事業運営に大きな影響がある。せめて就職退校にはインセンティブが欲しい。自己都合退校と同様に扱われることに不満である。