

第3章 最終報告

第1節 今後の課題・展開

1-1 今後の課題

平成24年10月に実施した職員研修（指導業務、管理職／一般職）のアンケート結果を見ると、〈設問1〉能力開発・キャリア形成支援等に関するツール等に関する理解度については、全体合計の割合が「管理職；ほとんど知らない43%」「一般職；ほとんど知らない58%」という結果でした。研修の時点では約半数前後の受講者が業務的に関連しているとしても、日常の業務に直接的に働きかけたツール以外になると、直ぐには認知が進まない傾向が伺えます。

次に、〈設問2〉担当業務に対する研修内容の活用見込みについては、「十分に活用できる」と「ほぼ活用できそう」の合計が93%以上という結果でした。職員研修では、対象者に望まれる内容に研修カリキュラムを近づけているので、ライブ感と相まって満足度が比較的高くなったと言えます。（下図3-1、3-2を参照）

研修や冊子などに見られる特徴を上手に利用して、緩急の変化をつけた多面的な支援の方法が重要である。

○研修に見られる特徴

（自学自習とは異なる独特のライブ感があり、講義や演習を通して、共感を生むことができ、知識とともに達成感や満足感が得られる。内容が瞬時に伝わる。講師に左右される。）

○冊子等のツールに見られる特徴

（いつでも繰り返し参照して、自分のペースでじっくりと読むことができ、知識の蓄積・定着を促進する。内容がゆっくりと伝わる。本来の目的にしていた使い方でない場合は配慮が必要である。）

設問1)能力開発・キャリア形成支援等に関するツール等についての理解度について教えてください。

	管理職 48名		一般職 45名	
	だいたい知っている	ほとんど知らない	だいたい知っている	ほとんど知らない
1 離職者訓練の手引き	19	28	19	26
2 就職支援マップ	41	6	26	19
3 就職支援行動ガイド	31	17	23	22
4 お客様相談ドリル	35	13	28	17
5 特別な配慮が必要な学生への支援対応ガイド	12	36	9	36
6 機構版教育訓練ガイドライン	27	20	12	33
7 厚生労働省「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」	25	23	14	31
全体合計の割合	57%	43%	42%	58%

図3-1 職員研修のアンケートより（設問1）

設問2)次の業務に対する研修内容の活用見込みについて教えてください。

	管理職			一般職		
	十分活用できる	ほぼ活用できそう	活用が難しい	十分活用できる	ほぼ活用できそう	活用が難しい
適正な実施状況確認に活用できる。	14	31	0	15	28	1
行動規範や適切な態度で実施機関の相談・支援に対応できるよう、施設の職員・嘱託職員に対するOJTの指導に活用できる。	12	34	0	13	30	1
実施状況確認や受講生アンケート等から訓練運営の問題点を発見し、実施機関の指導に活用できる。	16	30	0	14	29	1
適切な苦情対応(管理)に活用できる。	7	39	0	10	31	2
PDCAサイクルを意識した指導業務の管理・運営に活用できる。	20	26	0	9	33	2
実施機関に対する各種説明会・研修会の開催に活用できる。	9	37	1	8	32	3

図3-2 職員研修のアンケートより（設問2）

1-2 まとめ

この研究テーマでは、①企画・コーディネート支援と②質保証（運営・管理）支援のうち、①をメインにして「職業訓練を実施するなかで質の保証・向上を図っていくための支援のあり方」について検討してきた。支援の方法としては、日々従事している機構職員に向けた研修カリキュラムや支援ツールを作成した。今年度に限っては、担当事務局のみで取り組むことになり、これまでの研究成果を整理し、まとめる形となったが、一定の成果が得られている事が分かった。

一方、研究会の活動内容を契機に2次的な効果が現れており、機構本部の能力評価課や訓練認定課が主体となった職員研修を実施したり、平成25年度からサポート講習を実施したり、周辺の動きがスピード感を持って活発化している傾向が伺える。

研修用のテキスト資料や各種支援ツール（ガイドやマップ等の冊子）では、その特徴に違いがあるものの、どちらのタイプにおいても多くの時間とエネルギーを要して作成されている。それらが価値あるものとして存在するためには、活用場所や活用方法を意識して、ターゲット（目的、対象者）を見失うことなく、お客様の声（ニーズ）をしっかりと把握し、課題解決に応える熱い気持ち（意欲）が大切である。併せて、PDCAサイクルに沿って改善や見直しを繰り返していくことで、その完成度を上げていく必要がある。

例えば、成果物（冊子）に求める役割は、「読んで学ぶ、答えを探す、困ったら参考に見る」といった頼りになる辞書、バイブル、マニュアル書のような存在である。

その時々々の訓練現場の要望に応じて、これまでにいくつもの支援ツールが開発されていて、作成するに当たっての思いや精神がツール毎にある。今後はゼロから作るばかりではなく既存の内容を掘り起こして、活用場面に応じて、臨機応変に内容の一部をアレンジしながら、重要な要素を伝達していくことが大切である。

変化・アレンジすることに大きな問題は無く、組織の資源を共有して、伝えるべきエッセンス（＝最も大切な要素）がしっかりと受け継がれていけば、（むしろ既存の殻を破って・・・）既存のツールを求められる姿・形にアレンジして、新たなツールとして情報発信した方が、関係部署まで周知できる場合があり、より新鮮である。特に「質向上のためのヒント集」は、このあともその運命を辿るように思われる。

1-3 今後の展開

雇用支援機構が職員研修を企画・実施したり、民間教育訓練機関を支援する場面であっても、民間教育訓練機関が職業訓練サービスを運営する場面であっても、指導・助言に携わる「職業訓練の精神」は共通である。

それぞれの役割、立場を理解し、国の施策の一翼を担うパートナーとして、民間教育訓練機関とのより一層の協働関係が求められる。

今後の展開として雇用支援機構がリーダーシップを維持し、求職者支援訓練の運営に対して相談支援する役割を効果的に継続するには、持ち得る組織の人的及び物的資源の活用と全国規模のスケールメリットから訓練施設の創意工夫を図り、(ノウハウの構築と再整理を繰り返しながら、)より困難な課題に対しても果敢に取り組む姿勢とより柔軟な体制づくりが重要である。

一方、同じ求職者支援訓練の関係においては、平成26年度から2年計画の新しい研究テーマ「求職者支援訓練における効果的な助言・相談援助に関する調査研究(案)」が開始される予定である。内容的には、「施設の相談援助の内容とその効果についてまとめること。相談援助に有効活用できる活用書(支援ツール)を作成すること。」が主な研究内容である。テーマそのものは異なるが、本テーマの成果が基礎資料として多分に盛り込める、活用できることを期待する内容である。