

## 第7章 フルオンライン訓練実施上の 留意事項



## 第7章 フルオンライン訓練実施上の留意事項

ここでは、フルオンライン訓練を実施するに当たり、これまで記した中で特に重要だと思われるものを留意事項として整理し、実施時の参考となるように取りまとめた。

### 第1節 訓練開始時までの留意事項

#### 1-1 受講者募集

今回、訓練コースの受講者募集において、訓練コースに対する説明は訓練コースガイドのみであった。そのため訓練コースによって内容がわかりづらいものもあった。ハローワークへのヒアリング調査では、応募者に対し対面式訓練の場合は、訓練施設やコース内容を把握して受講するよう、説明会には率先して参加させているということであり、検証訓練においても説明会はあった方が良いという意見であった。

以上のことから、フルオンライン訓練の場合も YouTube<sup>[5]</sup>等で説明会を開催する必要があると考える。また、ハローワークの担当者用に訓練コースガイド以外に、訓練コースの特徴や内容等についてよりわかり易い説明資料が必要であると考えます。

#### 1-2 受講申し込みの受理

当該訓練は全国のハローワークで申込書を受け付けており、受付後に実施施設に郵送するというスキームとなっている。対面式訓練の場合には訓練実施施設が所在する都道府県内のハローワークに電話等で確認することによりおおよその応募状況の把握が可能であるが、当該訓練は全国のハローワークで受付していることから、リアルタイムで応募者数を確認することが難しい。

ハローワークによって郵送のタイミングが異なる(受付後速やかに郵送する場合やある程度まとめて郵送する場合など)ため、募集締め切り後、数日経過したのちに申込書が実施施設に到着したことにより選考まで時間的な余裕がなかったコースもあった。

以上のことから、実施施設への申込書の到着期限(募集締め切り日の○日後まで)の設定や募集締め切り日から選考までは余裕を持った日程にするなどの対策が必要である。

#### 1-3 応募者との初回連絡

全国の応募者との最初の連絡手段は、メールや電話となる。特にオンラインによる選考やオンライン用ツールの有無等の確認などメールで電子データを送信する必要があり、応募者本人の誤記入や実施施設側のメールアドレスの入力ミスを防ぐ必要がある。

以上のことから、個人情報等が含まれた全ての電子データをいきなり送信するのではなく、受講申込書に記載されているメールアドレスが本人のものか確認するために一旦応募の確認メールを送信し、選考試験案内等の電子データを送信する旨、返信を促す。その後、返

信されたメールを基に電子データ等、事務連絡を送信するなど個人情報の漏洩を防止することが重要である。

#### 1-4 選考試験

選考試験時に使用する通信設備は、訓練実施を考慮すると訓練実施機関の訓練で使用する機材(オンライン用ツール含む)を使用することが望ましい。

選考試験は、応募者1人に対し複数の選考担当者とし、構成は訓練実施機関と十分調整の上、実施する必要がある。

応募者に対しあらかじめメール等でオンライン用ツールのダウンロード方法やインストール方法、使用方法などを送付し、選考日時以前に、通信テスト(オンライン用ツールの機能を活用等)を予め済ませておくことが重要である。

また、選考試験当日の流れを応募者にメール等で周知を徹底しておく必要がある。特に使用するID、パスワードは、通信テスト時に指定されたものと間違えないよう、注意喚起を行うことが重要である。

選考試験は、面接と筆記試験とするが、筆記試験の代わりに口頭試問を基本とする。口頭試問は、応募者に確実に問題を理解させる(聞き取りづらい、話だけでは分かりづらい等)ため、必要に応じてオンライン用ツールの画面共有をしても良い。ただし試験時間終了後、速やかに問題の画面を消去する必要がある。

フルオンライン訓練の特徴として、受講環境を整えば誰でも何処からでも受講が可能である。今回、受講中に居住地が変わり、移動中も受講を続け無事修了した者もいた。一方、子育てや体調不良により欠席等が目立った受講者がいた。オンライン訓練はオンラインによるリアルタイムの訓練であるため、欠席等の増加により理解度、モチベーションが下がる恐れもある。従って、訓練中は集中できる環境であることが望ましい。訓練実施機関の中には、オンライン用ツールの録画機能を活用し、その日の訓練をアーカイブとして残し、復習や欠席者に活用している機関もあったが、欠席等が多いのは好ましくないため、選考時に訓練期間中は、集中して受講できる環境かどうかについて、面接等で確認する必要がある。

以上のことから、オンラインによる選考試験を実施するにあたっては、実施施設と訓練実施機関が事前に実施体制・実施方法・選考問題・応募者への指示などについて入念に検討し、計画していかなければならない。

#### 1-5 選考試験から合格発表までの間

本検証訓練においては、複数コースの訓練コースガイドを集約したため、合否結果の発表に関する記載を明示することができなかつたため、ハローワーク窓口における応募者からの問い合わせの回答に苦慮したとの意見もあった。選考スケジュールについては、訓練コースガイド等に明記するか必要に応じてハローワークに連絡する必要がある。

### 1-6 合否発表から入所式までの間

合否発表から入所式まで最低2週間は設ける必要がある。特に、遠方の受講者へ教材等を送付する場合に送付物の輸送期間を考慮する必要がある。

受講者アンケートで「合格発表からの手続きがわかりづらかった」という回答あり、この期間にしっかり受講者と連絡を取ることが必要である。合格者の中には、実施施設からメールで送信した各手続等の電子データが届いてもよく確認していない、理解していない受講者もいることから、合格者に「確認し、理解した」など返信をするよう指示することが必要である。

入所式後のオリエンテーションでは、受講の手引き(電子データ)を事前に送信しておき、それを基に説明するが、訓練の主旨や訓練を通して就職に至るまでの流れをしっかりと説明するとともに、訓練受講にあたっての規則を十分説明する。また、フルオンライン訓練であるため受講に係る書類等の扱いについても、しっかりと説明し理解を得る必要がある。

## 第2節 訓練実施時の留意事項

### 2-1 受講者間のコミュニケーション

第3章第4節4-2(5)「受講者間のコミュニケーションの方法」で記したが、インターネットを活用した調査結果では「受講者同士のコミュニケーションが十分に取れない」がオンライン訓練のデメリットとして2番目に多かった。これは、対面式訓練のように受講者同士が気軽に教え合うことをイメージしており、オンライン訓練にそのまま当てはめると、どうしてもコミュニケーションが取りづらいとイメージしがちである。

しかし、第5章第1節(12)「クラスのコミュニティ」の図表5-26「5コース全体のクラスのコミュニティ」では「満足」、「大いに満足」の合計が64.3%と概ね満足している。この理由として、第5章第2節(6)「クラスのコミュニティの場の設置」で記したように、受講者間によるチャットの開放(訓練以外での活用)や、昼休みや放課後でオンラインを切らずに継続して自由に参加させていることが考えられる。一部の訓練実施機関では、放課後受講者同士によるグループワークで勉強会や座談会等企画したところもあった。また、訓練や就職支援にグループワークを多く取り入れた訓練実施機関もあった。訓練中は、常時カメラONの状態なので全員のコミュニケーションが取れないと受講者同士の信頼関係も築けない。受講者の意見としてグループワークの時間をもっと多くしてほしいという要望もあった。修了式の日訓練実施機関において受講者間で別れを惜しむ場面があったことから、コミュニケーションが取れた結果といえる。

このように訓練にグループワークを取り入れ、自由に話せるチャットの開放、受講者同士で入れる部屋(ブレイクアウトルーム)を設置し、コミュニケーションの場を作って

対応している。受講者が馴染むまで、訓練実施機関側から放課後勉強会や座談会等気軽に話しあえるテーマの投げかけも有効と考える。クラスのリーダーとサブリーダーを自薦で決め、クラスのコミュニティを図るため、オンラインでのお茶会などのイベントの企画等をお願いしている訓練実施機関もあった。

## 2-2 補習及び補講

受講者の学科、実技それぞれの出席状況は、訓練が開始した時点から必ず管理し、補習及び補講を行う場合は、オンラインによる実施となるため、受講者とスケジュール調整を行うことが必要である。

## 2-3 質問対応

第2章第2節2-2(12)「オンライン訓練を対面式訓練と比較してのデメリット」の図表2-22「オンライン訓練を対面式訓練と比較してのデメリット」では、「わからない時に周りの他の受講者に聞けない」が31.0%と最も多かった。確かにオンライン訓練では受講者同士が画面で全員を見ているため質問しづらいことや、ちょっとした質問を隣の座席の受講者に聞くことは難しい。訓練実施機関では、まず受講者間のコミュニケーションが図れるようグループワークを入れて、話しやすい環境の構築や訓練中質問しづらい時にはチャットで質問を受け付けたり、訓練中に講師から声掛けをしたり、いろいろ工夫している。受講者の中で良く質問する人とそうでない人に分かれることもあるので、訓練実施機関によっては、良く質問する人にあえて質問を依頼して、受講者全員で共有する場合もある。受講者からは質問を共有することで理解が深まったといった意見も出ている。そのため、チャットでの個別の質問をあえて公開し、共有する方向にした訓練実施機関もあった。

また、ある訓練実施機関のように毎日の訓練の終わりに受講者に日誌を書いてもらい、その中で質問を受けるような工夫も有効である。

対面式訓練では、実習や演習中に質問で手が上がらなくてもクラスを見回っていると、受講者の動作が止まっていることで、声を掛けて疑問点を早期に見出すことがあるが、フルオンライン訓練では見えるところが限られるので難しい。基本的には訓練の合間にこまめに声掛けすることと質問はないか等の問いかけに、すぐに返事が返ってこなくても少し時間を置くことが望ましい。

## 2-4 受講者と講師の信頼関係

教科目において訓練実施機関によっては、講師が1人で指導する場合と複数で指導する場合があった。受講者からの意見では、「信頼関係は1人の講師の方が良かった。講師が変わるときには事前に連絡してほしい。」との意見が出ている。フルオンライン訓練では、受講者は気軽に他の受講者に聞くことができないので、訓練実施機関は各種情報の

提供をこまめに行う必要がある。

### 2-5 就職に関する情報共有

第5章第1節(6)「就職に関する受講者間の情報共有」において、図表5-15「5コース全体の就職に関する受講者間の情報共有」では、情報共有が「できていた」は43.6%であった。しかし、細かく分析すると2か所の訓練実施機関で「できていなかった」が約90%であった。「できていた」の割合が多かった訓練実施機関では、就職支援の時にグループワークで、地域での求人の探し方などについて目標や心構えなども含めてお互いに発表会を行っていた。また、放課後の自由な話し合いの場において、資格を取った受講者に勉強方法等の体験談を話すよう依頼したところ受講者が多く集まった。受講者は訓練中のモチベーションが高く、他の受講者の体験談等に興味を持つことで、気づきを得られる可能性があるため、受講者間の就職の情報共有は可能な範囲で実施するのが良い。

### 2-6 通信障害関連

#### (1) パソコン等通信機器の仕様

フルオンライン訓練では原則、受講者が自ら用意したパソコンを使用して訓練を行うため、受講者のパソコンの仕様が異なると、訓練を受講するうえで最低限必要な仕様が整っていない可能性もあり、訓練途中でアプリケーションソフトをダウンロードする場合等で動かなくなる原因にもなり得る。また通信環境も同様である。受講者募集用の訓練コースガイドにパソコン等の仕様を記載していたものの、開講後にパソコンのOSの違いで若干不便を感じた受講者もいたため、事前に周知を徹底する必要がある。また、受講者が訓練コースガイドのパソコン等の仕様を見てわからない時には、事前の電話等の問い合わせで対応することも必要である。

#### (2) 通信障害への対応

受講者に通信障害が発生した場合には、速やかに連絡が取れる体制を構築しておくことが重要である。

また、受講者のパソコンでフルオンライン訓練が受講できなくなった場合は、一時的にスマートフォンにダウンロードしたオンライン用ツールを起動して参加することも可能である。また、バックアップ回線を用意し、負荷に応じて切り替えて使用した訓練実施機関もあった。

#### (3) セキュリティ

セキュリティ面で、ネットワーク外部からの不正アクセスや、受講者自身の意図しない外部への情報漏洩等の可能性がある。対応として、パスワード設定によるアクセス制限を行うなど、情報漏洩に関するマニュアルや手順を整備し、訓練開始時に受講

者に周知する必要がある。

### 第3節 訓練終了時の留意事項

#### 3-1 就職状況報告書

修了式のオリエンテーションでは、修了後3ヶ月の間に就職した場合には、訓練実施機関へ「就職状況報告書」等を提出することになっている。従って、実際の様式を参考にわかりやすく記載方法等を説明する必要がある。

#### 3-2 未就職者に対するフォロー

訓練が終了した後も、就職相談はいつでも対応できる体制を整備しなければならない。特に修了後の未就職である者に対して、就職活動状況の確認や求人情報の提供、訓練実施機関が自施設で実施している他の類似訓練コースの企業説明会等への参加案内などをメールや電話等で周知するなど、継続してコミュニケーションを取ることが望ましい。しかしながら、修了後に連絡等が取れない、スケジュールが合わない等もあるため、修了時には、「就職支援フォローアップスケジュール」などを予め提示し、定期的なアポイントを取っておく必要がある。

ある訓練実施機関では、就職相談用予約サイトを用意し、未就職である者がいつでも予約した日時に気軽にオンラインで就職相談ができるようにしていた。

訓練実施機関は、訓練実施機関が所在する地域以外での就職希望者に対して、就職支援を行うための情報等のリソースが不足している。第6章第2節「フルオンライン訓練による就職支援について－就職支援の課題と対応事例－」で記したように訓練実施機関独自の工夫もあるが、地域によっては、IT関連企業が無い場合など支援が困難な場合もあるため、訓練実施機関とハローワークと連携が必要である。