

第2章 職業訓練運営の質を担保するための要素分析

第2章 職業訓練運営の質を担保するための要素分析

雇用支援機構が直接実施する公共職業訓練では、「機構版職業訓練ガイドライン」等に則って、PDCAサイクルを展開し職業訓練の品質管理を行なっており、職業訓練の品質マネジメントに先導的に取り組んでいるところである。また、基金訓練などの民間教育訓練機関に委託実施する職業訓練の運営ノウハウを「見える化」することが有益と考える。

そこで、求職者支援訓練の認定後、実施機関が取り組むべき事項、併せて雇用支援機構が指導・助言する事項について、職業訓練運営の質の担保という観点で要素分析（職務分析）を行った。

本要素分析は、求職者支援法の施行前に分析を行なっているため制度の詳細が不明確な項目については、広義の職業訓練を想定していることなどから、一部内容に制度上過剰な内容も抽出されていることに留意されたい。

第1節 教育訓練機関に求められる主な事業内容

1-1 求職者支援訓練の適正な管理・運営に関する項目

求職者支援訓練の適正な管理・運営に関する項目について、認定後に実施機関が行うべき項目について、平成23年8月時点で知りうる制度に関する情報をもとに表2-1のように整理した。その中でもA～Eに関する項目については、要素分析を行った。

表2-1 求職者支援訓練の適正な管理・運営に関する項目

A	求職者支援訓練認定後の受講者への広報・募集
B	受講者の入所選考と選考結果の報告 ○毎月、及び修了時の到達度測定
C	苦情処理の業務運営体制の整備
D	教育訓練機関の実施する就職支援措置に対する指導・助言 ○受講者への就職支援 ・就職支援担当者の配置 ・就職個別面談の実施 ・求人情報の提供 ・履歴書、職務経歴書指導 ・就職マッチングイベント等の情報提供 ・公共職業安定所への訪問指示 ・面接指導 ・ジョブ・カードの作成・交付

<ul style="list-style-type: none"> ・登録キャリア・コンサルタントの施設内配置（ジョブ・カード講習） ・職場見学、職場体験、職業人講話等の運営
<p>E 修了・退校関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ○就職状況の報告（コース修了後3ヶ月までの状況を4ヶ月後までに報告） ・フォローアップ、追跡調査、修了式日時の事務連絡 ○中途退校者の対応 ○修了時のジョブ・カード作成・交付

1-2 教育訓練機関に求められる主な事業内容の要素分析

(1) A 求職者支援訓練認定後の受講者への広報・募集

図2-1内の「認定前の受講者募集活動」については、基金訓練での誇大広告によるトラブルや説明不足による職業訓練のミスマッチなどの問題があったため、求職者支援制度では広報活動が厳正化されている。

例えば、広報用のチラシである「コース案内」は、申請時に提出し内容審査を受けることとなっている。

認定後の受講者募集活動											
作成年月日:		2011年8月4日		作成者:		調査研究会					
分析対象:		認定後の受講者募集活動									
仕事	能 力										
1 認定前の受講者募集活動	1-1 資格取得訓練の場合、試験の場所および時期の明示がされているか	1-2 パソコンを使用した訓練の場合、使用OSやバージョンが記載されているか	1-3 訓練生が使用できる駐車場が確保されているか	1-4 文言の統一化がされているか	1-5 問い合わせ対応時間帯が明記されているか	1-6 チラシ等の電子データ容量が2MB以下に抑えられているか	1-7	1-8	1-9	1-10	
2 ハローワークとの連携	2-1 広報チラシ等の配布をハローワークに依頼する	2-2 関係機関の担当者が、訓練内容や就職実績を理解できる資料の提供および説明を行う	2-3 LSPがHWに問い合わせる窓口を選定する	2-4	2-5	2-6	2-7	2-8	2-9	2-10	
3 民間教育訓練機関の窓口	3-1 募集時の問い合わせ内容が蓄積できるファイルを作成する	3-2 担当者の回答を統一化するため、募集時の問い合わせFAQマニュアルを作成する	3-3 申請認定時に必要な書類一式を窓口で常備しておき、スピーディに対応する	3-4	3-5	3-6	3-7	3-8	3-9	3-10	
4 広報活動	4-1 募集期間中は、HWへ応募状況を確認する	4-2 広報状況により、広報の手法を検討する	4-3 ホームページを有効に活用する	4-4 リーフレットを作成し、仕上がり像や訓練内容等を説明する	4-5	4-6	4-7	4-8	4-9	4-10	
5 民間教育訓練機関によるコース説明会	5-1 受講希望者に対して、リーフレットや説明用パネルを活用した分かりやすい訓練説明会を実施する	5-2 受講希望者に対して、教室見学を含めた訓練説明会(オープンキャンパス)を実施する	5-3	5-4	5-5	5-6	5-7	5-8	5-9	5-10	

※LSP: Learning Service Provider

図2-1 「認定後の受講者募集活動」の要素分析

(2) B 受講者の入所選考と選考結果の報告

入所選考の目的は、受講希望者に受講意欲があるか、職業訓練の必要性が高いか、希望する訓練コースの受講・修了に支障がない能力を有しているか判定することであり、これは客観的かつ公正に行う必要がある。

また、入所選考については、選考から漏れた求職者からの問い合わせが多く、苦情も多いため適正に行われる必要がある。

入所選考結果の通知										
作成年月日: 2011年8月4日		作成者: 調査研究会								
分析対象: 入所選考結果の通知										
仕事	能力									
1 入所選考	1-1 入所選考基準の策定をする	1-2 受講希望者のための誓約書を作成し、双方で内容確認をする	1-3 筆記、面接による選考基準が整備されているか	1-4 選考方法に透明性があるか	1-5 面接における質問内容が適切であるか	1-6 対象者の要件および訓練内容に適合しているか	1-7 合格基準が策定されているか	1-8	1-9	1-10
2 選考結果	2-1 応募者全員が確実に選考結果を知り得る手段を講じる	2-2 速やかにHWへ選考結果を報告する	2-3 選考結果を応募者へ説明できるようにする	2-4 不合格者へのフォローアップを行う	2-5 合格者へ、今後の手続きや訓練に関する説明を行う	2-6 個人情報の管理を徹底する	2-7	2-8	2-9	2-10

図2-2 「入所選考結果の通知」の要素分析

(3) C 苦情処理の業務運営体制の整備

苦情処理の窓口として、認定基準の「業務運営体制の構築」のなかで、講師以外で苦情に対応する体制を整備し、受講者に対して苦情相談窓口の周知を行う必要がある。苦情の多くは、前述の入所選考結果、講師の質の問題や受講者間のトラブルであり、受講者とのコミュニケーションが十分にとれていれば防ぐことができるものも多い。また、苦情が実施機関ではなく雇用支援機構やハローワークに寄せられることもあり、必要に応じて雇用支援機構による事実確認・改善指導を行うこともある。

苦情処理										
作成年月日: 2011年8月4日		作成者: 調査研究会								
分析対象: 苦情処理										
仕事	能力									
1 窓口	1-1 受講者が相談できる窓口(苦情処理窓口)を明確にする	1-2 相談内容毎の窓口を明確化し、訓練生に安心感を与える(スピーディな対応)	1-3 教育機関、機構、労働局の連携体制を整備する	1-4	1-5	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10
2 相談(苦情)記録・ノウハウの共有	2-1 相談(苦情)内容および対応方法、対処した結果報告を蓄積し、関係機関で共有化する	2-2 相談窓口業務経験者のノウハウを蓄積して共有化する	2-3 事前に、相談・苦情件数が多いと推測される事項について、対応マニュアルを作成する	2-4 カテゴリ別に相談事例集を作成する(事例の共有化)	2-5 入所選考不合格に関する相談	2-6 講師および指導方法に関する相談	2-7 受講生同士のトラブルに関する相談	2-8 出席管理や訓練内容、設備環境に関する相談	2-9 パワハラ、セクハラに関する相談	2-10 就職支援に関する相談
	2-11 個人情報保護に関する相談	2-12	2-13	2-14	2-15	2-16	2-17	2-18	2-19	2-20
3 相談対応者	3-1 「お客様相談センター」等を活用し、相談対応者の質を均一化(保証)する	3-2 教育機関、機構、労働局は、相互の相談窓口を把握する	3-3 相談窓口業務経験者のノウハウを蓄積して共有化し、相談者に合わせた対応をする	3-4 相談事例集を活用する	3-5	3-6	3-7	3-8	3-9	3-10

図2-3 「苦情処理」の要素分析

(4) D 教育訓練機関の実施する就職支援措置に対する指導・助言

職業訓練は、職業能力の向上だけでなく、就職に向けての指導・助言も大きな柱である。就職活動の支援としては、履歴書・職務経歴書の書き方や面接試験の指導など、また、キャリア・コンサルティングを通じて受講者の就職意欲の醸成などである。職業訓練経験の浅い民間教育訓練機関では、これらのノウハウに乏しいため、積極的に雇用支援機構に相談してもらうことが望ましい。

LSPの就職支援												
作成年月日:		2011年8月4日		作成者:		調査研究会						
分析対象:		LSPの就職支援										
仕事	能力											
1 前提条件	1-1 入所時から修了3か月前までの時期に応じた支援のフォローを明確化する	1-2 HW、LSP就職支援担当者、受講生の連携体制を構築する	1-3 就職支援担当者を選定し、受講生へ周知する	1-4 個人情報の管理を徹底する	1-5 キャリアコンサルティング資格取得等により就職支援担当者の質を均一化(保証)する	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10		
2 就職支援ノウハウ	2-1 JC相談・交付技術のスキル向上をはかる	2-2 訓練成果を求人企業に説明できる材料を用意し、企業訪問時に活用する	2-3 就職支援行動ガイド等を参考に就職支援マニュアルを作成する	2-4 就職支援に関するノウハウを蓄積し共有化する	2-5 求人情報の収集方法	2-6 未内定者への対処方法	2-7 求人企業との関係構築について	2-8 訓練修了後のフォローアップ方法	2-9 履歴書、職務経歴書の書き方、面接について	2-10 受講生の就職意識向上について		
3 受講生への対応	3-1 受講生の性格や職業意識を把握して、柔軟に個別対応する	3-2 訓練修了時の仕上がり像と仕事の関係を説明する	3-3 受講生の将来像を明確にさせる(気持ち)	3-4 受講生の自己理解、仕事理解を促進する	3-5 就職活動の進捗状況を把握して、受講生と現状を確認し、意思統一をはかる	3-6 新聞、雑誌、HP等の求人情報を収集し、受講生へ速やかに情報提供する	3-7 HWの情報を受講生へ提供する	3-8 企業の採用担当者から求人情報を収集する	3-9 求人情報の読み方を受講生へ指導する	3-10		

図2-4 「LSP(実施機関)の就職支援」の要素分析

(5) E 修了・退校関係

基金訓練では、修了要件を逆算して意図的に休む者も見受けられたが、求職者支援訓練では、「やむを得ない理由」以外での遅刻・早退・欠席を認めておらず、給付金のペナルティが課せられるなど受講者に対しても厳正な対応が求められる。トラブル防止の観点からも実施機関からの周知・指導を徹底する必要がある。

また、訓練終了3ヵ月後までの就職状況調査アンケートの回収・就職率も、実施機関の成果・実績として、その後の認定申請に大きく関わってくるため訓練修了後のフォローアップも重要である。

修了・退校												
作成年月日:		2011年8月4日		作成者:		調査研究会						
分析対象:		修了・退校										
仕事	能力											
1 訓練修了前	1-1 出席率の低い受講生への対応マニュアルを作成する	1-2 出席率の低い受講生に対応するノウハウの蓄積および共有をする	1-3 受講生に就職状況報告書作成から提出までのフォローを説明する	1-4 受講生の就職先情報を収集する(就職による途中退所を含む)	1-5 未就職者に対してきめ細かいフォローアップを実施する	1-6 HW、機構等関係機関へ就職状況を報告する	1-7 修了・退所要件について周知徹底を行う	1-8	1-9	1-10		
2 中途退校	2-1 退校処分は段階的に行い、経過を記録する(注意一警告一退校処分)	2-2 就職以外の理由で途中退校した理由等の情報を蓄積して共有する	2-3 退校処分の基準を明確化するおよび処分要件の周知徹底を行う	2-4 退校処分要件について退校処分対象者と共通認識を持つ	2-5	2-6	2-7	2-8	2-9	2-10		
3 訓練終了後	3-1 HW、機構等関係機関へ就職状況を報告する	3-2 修了生に対する追跡アンケートを実施する(訓練内容改善含)	3-3 修了証の発行および受講生の個人情報を管理を徹底する	3-4 受講生の評価結果から、訓練内容や指導方法等の改善を行う	3-5 採用企業へ訪問し、関係を維持する	3-6	3-7	3-8	3-9	3-10		

図2-5 「修了・退校」の要素分析