

第3章 求職者支援訓練の質保証に係る指導業務研修

第1節 研修の目的・実施概要

1-1 研修の目的

求職者支援訓練の質の保証が大目標であるが、その達成に向けての要素は、実施機関の職業訓練の質の向上を通じて受益者である受講者のより良い就職に結びつくことである。

そのためには、実施機関を指導する立場にある雇用支援機構の職員の指導スキルの向上、質向上に向けた具体的な方策の習得、職業訓練の意義の更なる理解などの総合的なスキルの底上げを行う必要がある。また、研修の対象者は正規職員であり、実際の現場では嘱託職員である能力開発コーディネーターが実働部隊として配属されており、正規職員から伝達研修を行うことにより能力開発コーディネーターの指導スキル向上を目指すものである。

1-2 実施概要・研修カリキュラムの開発

(1) 実施概要

共通する部分はあるものの、それぞれの立場で必要となるスキルが異なることから、管理職コースと一般職（係長・係員）コースの2種類のコースを開発した。

また、2つに分けることにより同じ立場の者同士による研修効果を期待すること、全国組織である雇用支援機構の横のつながりを強化することなどを狙っている。

P D C Aサイクルによるプロセス管理手法に基づいた業務運営を推進するために、厚生労働省「民間教育訓練機関における教育訓練サービスガイドライン」及びP D C Aサイクルに関する科目を盛り込んでいる。

①管理職コース 平成24年10月10日～11日 49名

②一般職コース 平成24年10月22日～24日 45名

(2) 研修カリキュラムの開発

管理職コース・一般職コース共に共通している部分は、P D C Aサイクルや教育訓練サービスガイドラインといった枠組み（フレームワーク）を意識しながら、グループワークにより課題解決に向けた検討を進めていく。

グループワークを多用することによって他施設の情報交換や横の連携強化を狙っており、班編成も大都市部など類する規模の都道府県で構成した。

また、「現場の答えは現場にある。」という観点から、研修の主体を受講者に位置付け、講師からは知識や状況を提供し受講者同士が現場の経験を元に答えを導き出し「気づき」を促進する形態で小テスト、ケーススタディ並びにグループワークを意図的に盛り込んだ。

これには、研修受講後の所属施設での伝達研修で実践してもらうための素材を提供する意味も持たせてある。

①管理職コース

管理職として「課の運営・管理」と題してマネジメントに関する振り返りを盛り込んでいる。

表 3 - 1 求職者支援訓練の質保証に係る指導業務職員研修カリキュラム（管理職）

研修カリキュラム			
コース名	期 間	定員	日数
求職者支援訓練の質保証に係る指導業務職員研修 (管理職)	平成24年10月10日(水)～11日(木)	49名	2
研修のねらい 及び到達目標	求職者支援訓練事業者に対して質の高い訓練の運営に資するための適切な課の運営・管理、及び民間教育訓練機関に対する支援ができる。		
研修対象者 または 前提知識	雇用支援機構求職者支援訓練(指導業務)担当管理職		
研 修 内 容	オリエンテーション		時間
	1 指導係業務の現状 (1)現状と課題 (2)訓練実施機関に対して取り組むべき支援について (3)グループワーク		1.5
	2 指導業務のあり方 (1)あるべき姿について (2)指導業務のやりがい		1
	3 課の運営・管理(グループワーク)		1.5
	4 指導係が理解すべきキャリア・コンサルティング、相談支援		1
	5 民間教育訓練機関における教育訓練サービスガイドライン【第3章】		1
	6 民間教育訓練機関における教育訓練サービスガイドライン【第4章】		1
	7 指導係のPDCAサイクル概論		1
	8 指導係のPDCAの質向上		1
	9 指導係のPDCA事例研究(グループワーク)		1.5
	10 訓練実施機関に対して取り組むべき支援について		1.5
	11 総括・まとめ		0.5
		計	12.5H

②一般職コース

一般職コースでは、管理職とは違い実務に近い要素として緊密な連携が必要となる認定業務に関する事項、発展的業務展開に関する科目を盛り込んでいる。

表3-2 求職者支援訓練の質保証に係る指導業務職員研修カリキュラム（一般職）

研修カリキュラム			
コース名	期 間	定員	日数
求職者支援訓練の質保証に係る指導業務職員研修 (一般職)	平成24年10月22日(月)～24日(水)	49名	3
研修のねらい 及び到達目標	求職者支援訓練事業者に対して質の高い訓練の運営に資するための適切な助言・指導ができる。		
研修対象者 または 前提知識	雇用支援機構求職者支援訓練(指導業務)担当一般職		
研 修 内 容	オリエンテーション		0.5
	1 指導係業務の現状 (1)現状と課題 (2)訓練実施機関に対して取り組むべき支援について (3)グループワーク		2
	2 指導業務のあり方 (1)あるべき姿について (2)指導業務のやりがい		1
	3 指導係に知っていただきたい認定業務 (1)演習:認定要件確認テスト		1.5
	4 民間教育訓練機関における教育訓練サービスガイドライン		1
	5 指導係が理解すべきキャリア・コンサルティング、相談支援		1.5
	6 訓練実施機関に対して新たに取り組むべき支援について(グループワーク)		1.5
	7 指導係のPDCAサイクル概論		1
	8 指導係のPDCAの質向上		1
	9 指導係のPDCA事例研究(グループワーク)		2
	10 指導係業務の課題		1.5
	11 総括・まとめ		0.5
		計	15H

第2節 実施結果・総括

2-1 グループワークの結果（一部）

苦情対応に関するケーススタディのグループワークの結果を基に調査研究会において「P D C Aサイクルの基づいた苦情対応モデル」を作成した。

「P D C Aサイクルの基づいた苦情対応モデル」の作成の経過は、研修において苦情対応をP D C Aプロセスに基づいてディスカッションを行った。全グループの意見を集約しP D C Aのプロセスごとに整理した。その後、調査研究会においてP D C Aサイクルに基づいて「P D C Aサイクルの基づいた苦情対応モデル」を整理した。

研修により全国の現場ノウハウを吸い上げ、それに基づいてモデル化・一般化するという現場の意見を汲み入れた方法で作成している。

PDCAサイクルに基づいた求職者支援訓練の苦情対応モデル

苦情のシチュエーション：求職者支援訓練の受講者からハローワークあてに講師・実施機関に対する苦情があり、雇用支援機構へ「苦情連絡票」が通知された。内容は、講師の教え方が悪く訓練募集時の説明どおりに訓練が行われていないこと、また、受理したハローワークからは申立者の偏った情報や思い込みによる申出ではないかと補足説明をうけた。

対応の原則

- ◎文書・記録に残すこと。
 - ◎一回の対応で改善されず、組織で苦情に対応できるようにすること。
 - ◎その場しのぎでなく、組織で苦情に対応できるようにすること。
 - ※必ずしもP⇒D⇒C⇒Aの順番でサイクルは回らないこと。
- サイクルは逆行したり、更に細かに分岐することもあるため、モデルにとらわれずに柔軟な対応も必要なこと。

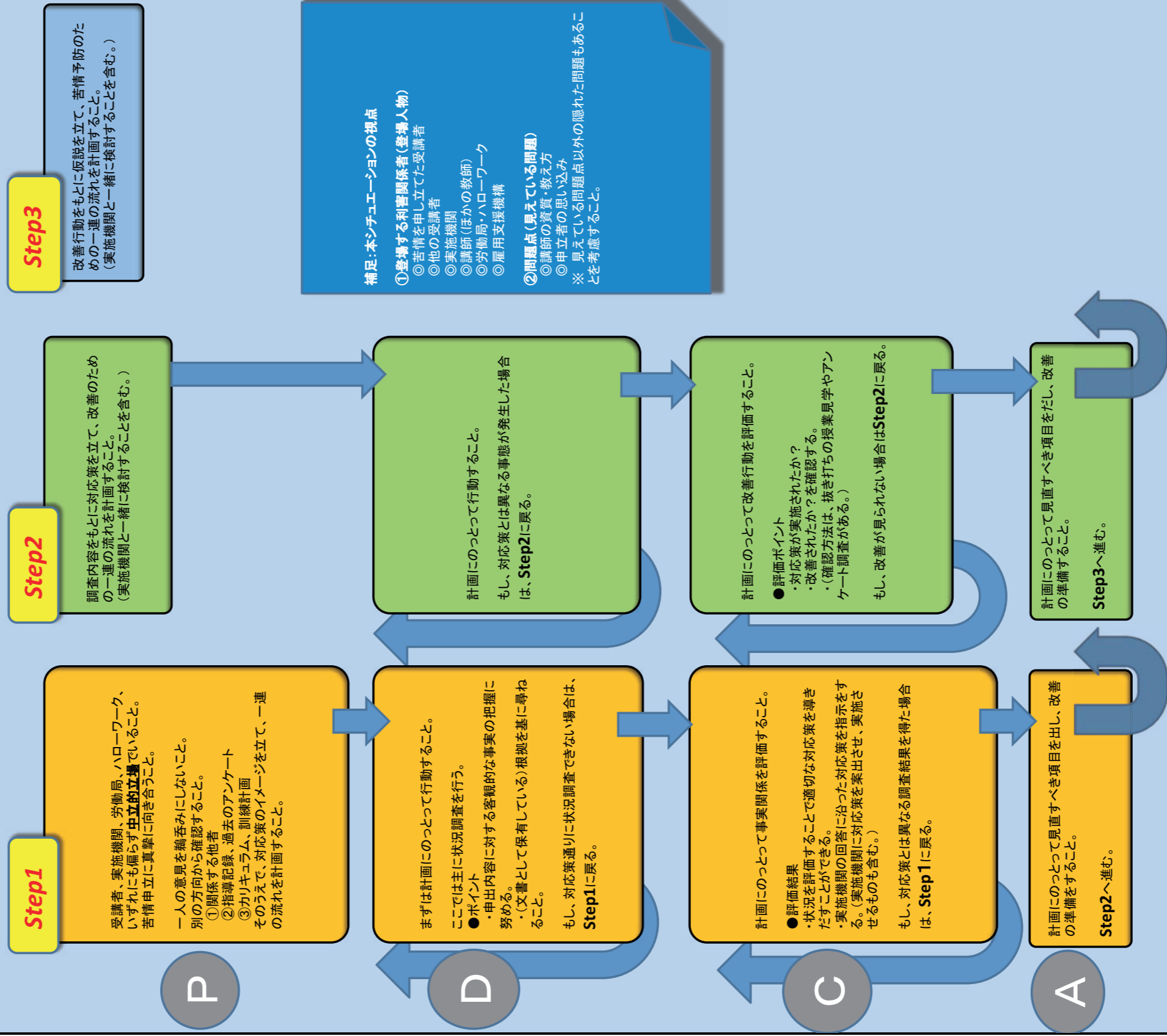


図3-1 PDCAサイクルに基づいた苦情対応モデル

平成23年10月実施「求職者支援訓練の質保証に係る指導業務職員研修」のグループワークから提案された対応策・実施方策例

Plan	
事実関係の確認(受講者、実施機関)	
①対実施機関	実施機関の責任者、苦情処理担当者に対する事実(内容)確認 実施機関の書類・指導記録等を確認 聞き取った内容を記録し、事実関係を整理
②対講師	実施機関を通じて講師への事実(内容)確認 聞き取った内容を記録し、事実関係を整理し報告
③対受講者 (個人を特定しない)	受講者全員対象のアンケート調査 全受講者への個別のヒアリング 複数の受講者が同様の苦情を抱いているか確認
④訓練実施体制	訓練計画の実施状況確認 指導記録等による事実確認 過去のアンケートの確認
⑤指導方針の検討	事案の正確な対処と適正な訓練の実施への指導方法の検討 事実確認のためのアンケート項目の検討
Do	
対応策の実行	
①実施機関への指導	苦情への対応策を指示 講師への指導を指示 受講者に問題がある場合は、個別指導を指示
②アンケート結果の周知	複数の受講者が同様の苦情を抱いていた場合は、早急に改善することを周知 受講者間のトラブルの確認
③訓練実施体制の改善確認	専門科目によって講師が変わることを入所当初に周知するよう指導 担当講師のプロフィールを公開するよう指導 キャリア・コンサルティング、習得度確認の際にアンケートや聞き取りで訓練に対する不満がないか確認をしながら訓練を進めるよう指導 実施された小テストにより受講者の習得度の確認 「ご意見箱」等、いつでも受講生からの不満を把握できるような対策を取るよう指導
④結果の確認	対応策の実施結果の確認 改善効果の確認
Check	
対応策の実施結果、改善効果の確認	
①巡回指導(実施状況確認)	機構職員による授業見学 抜き打ち検査の実施
②アンケート調査	満足度調査(アンケート等)の実施
③訓練改善効果の確認	改善点を評価して察める 改善が見られない場合は、別の対策を検討 受講者にメンタル面の問題がある場合、フォローするため専門機関と相談
④改善策の波及	他の同種のコースで同様の苦情はないか確認 対応策の効果について検証し、ノウハウとして蓄積 受講者にメンタル面の問題があった場合は、対応事例として蓄積 対応状況をハローワークに報告 継続的内容分析・経過観察
Act	
改善行動機構から実施機関・講師等への改善助言・指導	
①実施機関に対する助言・指導改善が見られない場合	他の対応策を実施実施機関への注意喚起 事実であった場合は、実施機関に対して改善を指導(改善通知・書面) 受講者・講師間のコミュニケーションの充実を指導苦情処理体制「コミュニケーションを深めるように」対応・改善 受講者の妨害と思われる行動に対する対応・なため方について実施機関・講師に再確認 授業妨害や苦情の状況について(溯って)記録を残しておくよう指導 講師間の訓練の引き継ぎの徹底
②改善効果があった場合講師に対する助言・指導	講師への注意喚起改善プロセスを記録に残しノウハウとして蓄積 事実確認した内容を講師に説明苦情対応事例として、他機関へ情報提供 状況を確認のうえ、別の講師にも確認 受講者・講師間のコミュニケーションの充実 講師間の訓練の引き継ぎの徹底
③受講者に対するフォロー	受講者の一方的な意見だった場合は、実施機関・局・機構で相談し慎重に対応 配慮が必要な受講者である場合のリファー先の情報提供 問題の改善策と改善効果を受講生に説明
⑤機関側の対応改善	課内周知をし、次回巡回時に受講者の状況を実施機関に確認 問題が大きくならないように、実施状況確認(巡回)時に観察 次回申請時の再確認・改善・再発防止 ケース会議等、部内で検証 事例として記録、共有・データベース化 実施機関向け説明会等で事例として情報提供
⑥関係機関との連携	労働局・ハローワークへの報告

2-2 受講者アンケートの結果

研修内容から見込める業務での活用度合いを3段階でアンケート調査を行った。結果として「活用が難しい」への回答が極端に少なく、ほとんどの研修受講者が「活用できる」と回答しており研修内容が有効だったことがうかがえる。

また、PDCAサイクルに関して研修時間を多く割いた管理職コースでの問5に対する「十分活用できる」が目立っている点が特徴的である。

表3-4 研修内容の活用見込みアンケート結果（管理職）

問	設 問	十分活用 できる	ほぼ活用 できそう	活用が 難しい
1	適正な実施状況確認に活用できる。	14	31	0
2	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
3	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
4	適切な苦情対応（管理）に活用できる。	7	39	0
5	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
6	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

表3-5 研修内容の活用見込みアンケート結果（一般職）

問	設 問	十分活用 できる	ほぼ活用 できそう	活用が 難しい
1	適正な実施状況確認に活用できる。	15	28	1
2	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。	13	30	1
3	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。	14	29	1
4	適切な苦情対応（管理）に活用できる。	10	31	2
5	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。	9	33	2
6	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。	8	32	3