

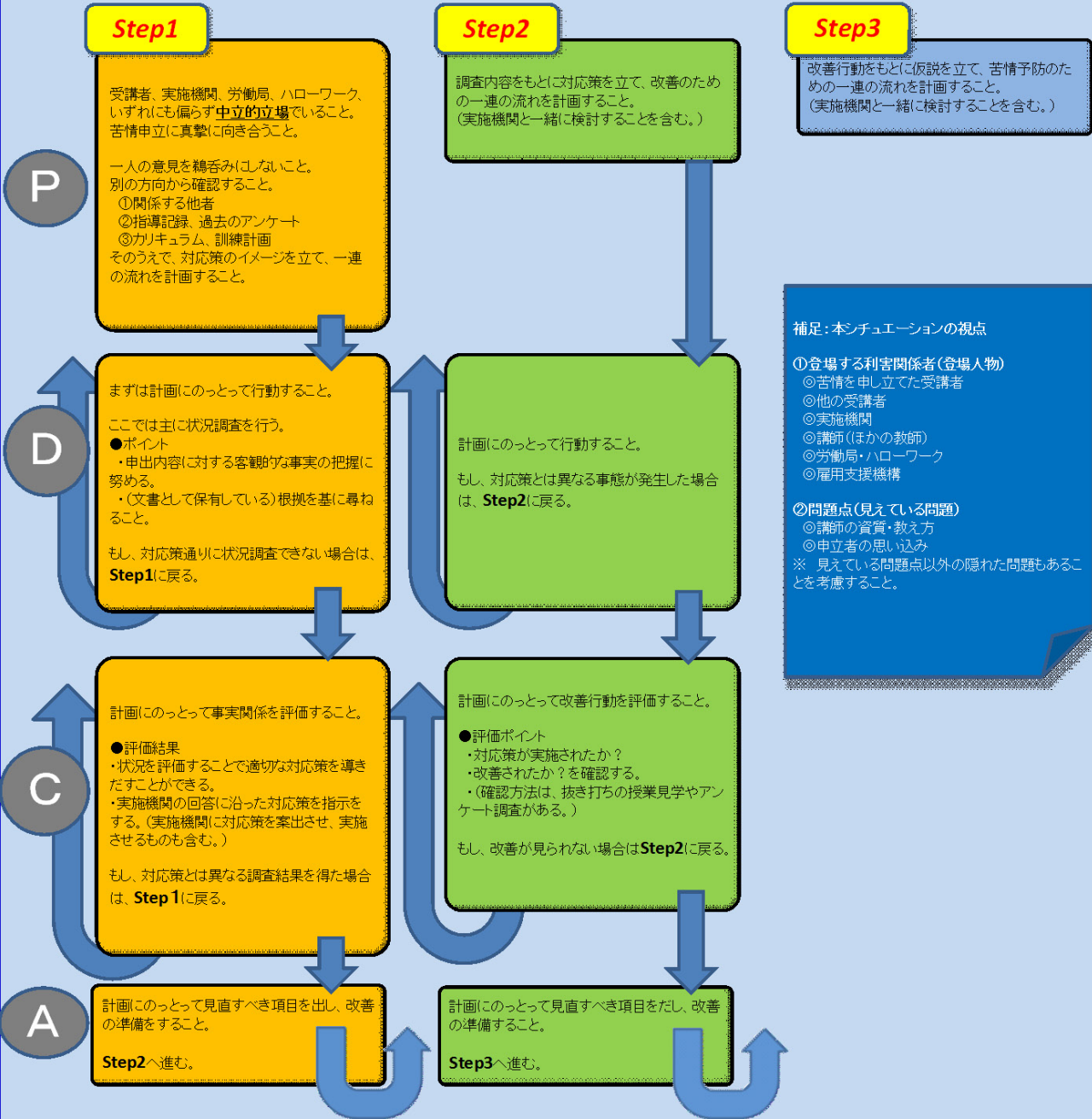
資料編Ⅱ
(2年目の具体的成果物)

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るとは限らないため、継続的改善により苦情を減らしていくこと。
- ◎その場しのぎではなく、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。



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

P l a n	
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えているか確認
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
D o	
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
C h e c k	
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	改善点を評価して褒める 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
A c t	
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・なだ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(遡って)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機構側の対応改善	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 問題が大きくなるように、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