

第7章 求職者支援制度利用者の自由記述結果

本研究では、調査回答者に対して自由記述による回答を求めた。求職者支援制度の効果を検討するにあたっては、制度利用者が制度をいかに評価していたかについて数値による量的な集計結果は重要であるが、一方で、数値として現れる結果のみならず、回答者自身の記述による質的な内容の検討も有意義な情報を提供する¹。そこで、本章では、調査回答者の自由記述を抜粋して整理し、検討を行うこととする。

本研究では、訓練後調査において以下の3つの自由記述を回答者に求めた。

「求職者支援制度を利用した現在の感じ方・考え方を以下に書いてください。」

- (1)求職者支援制度を利用して、もっとも良かったことは
- (2)求職者支援制度を利用して、もっともたいへんだったことは
- (3)求職者支援制度を利用して、もっとこうなれば良かったのは、
上記の設定に対する自由記述結果を、順にみていくこととする。

1. 求職者支援制度を利用して「良かったこと」

訓練後調査で「求職者支援制度を利用して、もっともよかったことは、」について自由記述を求めた結果、3,977件の回答が寄せられた。内容に注目していくつかの категорияに集約した結果、以下に示す10個の categoriaに分類できた。

- (1)スキルアップできた/資格が取得できた/就職できた 1,750件 (36.8%)
- (2)金銭面で安心できた 738件 (15.5%)
- (3)人間関係が学べた/同じ志を持った仲間と知り合えた 470件 (9.9%)
- (4)自信がもてた/積極的になった 436件 (9.2%)
- (5)キャリア・コンサルティング、ビジネスマナーの授業が役に立った 149件 (3.1%)
- (6)生活のリズムが規則正しいものとなった 73件 (1.5%)
- (7)実習・実技がよかった 57件 (1.2%)
- (8)職業に対して理解が深まった 28件 (0.6%)
- (9)その他意見 231件 (4.9%)
- (10)ネガティブ意見 45件 (0.9%)

¹ 本章では、回答者の自由記述をおもに内容的な類似性から分類し、並べ、解釈を行うが、分析の過程で、何らかの属性や訓練分野などによる特徴や傾向等を指摘することが可能か検討を行った。しかしながら、自由記述ということから、その記述内容は千差万別であり、属性や訓練分野別に一般的な特徴や傾向を見出すことは困難であった。また、ある程度、大まかなながらも傾向が見出だせそうな場合には、前章までの数量による分析結果で明確に結果が示されている箇所と同様の結果となりがちであった。以上の理由から、本章は、前章までの数量による分析に対して、自由記述によって具体的なイメージを与え、肉付けする部分と位置づけて、属性や訓練分野などによる特徴的な傾向を示すことを行わなかった。属性等による詳しい結果については、前章までの数量分析の結果をご参照いただきたい。

求職者支援制度を利用して良かったことは、基本的には、「スキルアップできた／資格が取得できた／就職できた」などであり、約4割弱の回答者が言及していた。また、「金銭面で安心できた」といった内容に言及した回答者も比較的多く15%程度となっていた。これらは、職業訓練＋給付金の効果であり、求職者支援制度が本来意図した効果が、そのまま制度利用者によっても「良かったこと」として言及されたものと解釈できる。

ただし、その他にも少数意見ながら重要な自由記述がみられた。例えば、「人間関係が学べた／同じ志を持った仲間と知り合えた」「自信が持てた／積極的になった」「キャリア・コンサルティング、ビジネスマナーの授業が役に立った」「生活のリズムが規則正しいものとなった」などは、どちらかと言えば、求職者支援制度に伴って生じた副次的な効果群と呼べるものである。人間関係、自信、ビジネスマナー、生活のリズムなどは、必ずしも職業訓練＋給付金の直接的な効果ではないが、求職者支援制度を利用する中で、副産物的に「良かったこと」として認識された効果と言える。その他、少数意見としては「実習・実技がよかった」「職業に対して理解がふかまった」などの記述もあった。

以下に、各カテゴリーの内容について、さらに掘り下げて見ていくこととする。

(1) スキルアップできた／資格が取得できた/就職できた

求職者支援制度を利用して良かったこととして、最も回答が多かったのは「スキルアップできた/資格が取得できた/就職できた」であった。

特に、「スキルアップできた」「スキルが身についた」という回答が多くみられた。また、類似の回答としては、「学びたかったことが学べた」「技術の習得」「新しい知識が学べた」「専門的な知識が身についた」「知識を得ることができた」など、全般的に「スキル」「技術」「知識」に関する記述も多かった。どのような内容のスキル・技術・知識が多く記述されたかについては、「医療事務」「介護」「ネイル」「簿記」「経理」などの記述が目立つが、圧倒的に多いのは「パソコンの基礎」「パソコンの知識」「パソコンのスキル」「パソコンの操作」などの記述であった。また、「CAD」「ワード」「エクセル」「パワーポイント」「フォトショップ」「イラストレーター」など具体的なソフトの名前や、「ブラインドタッチ」「プログラミング」「Web」などコンピュータにまつわる用語も多く記述がなされた。

たんにスキルが身についたのみならず、資格まで結び付けられたことに関する記述も多かった。「資格がとれてよかった」「資格を取れたこと」「資格取得」「免許がとれた」など、資格にまつわる記述は多かった。その他、資格はとれないまでも「資格試験に向けての勉強ができた」「資格試験の準備ができた」など、資格試験に方向づけられたことが良かったとする記述もみられた。資格を取得することによって、「資格がとれて職の幅が広がった」「資格がとれて自信がついた」「資格がとれた。世界が広がった」など、資格取得による様々な良い影響があったことを記述した回答者も多かった。

結果的に、「就職できた」との回答が多く寄せられた。「就職しやすくなった」「就職に有利

だったので良かった」「就職の幅が広がって良かった」など、就職に有利であることが具体的に記述されていた。以下に、比較的、長文にわたって、求職者支援制度を利用して良かったことを記述した回答例を示す。いずれもパソコンのスキルが資格取得や希望職種の拡大につながり、結果的に就職するか、または良い方向に動き出したことを示す事例となっている。「パソコンは全く初めての学習でしたが、3ヶ月間で入力も出来るようになり、職業を選ぶにあたって、選択の幅が広がったと思います。今まで応募しなかった企業や職種にもチャレンジできるようになりました。キャリアコンサルティングも十分にお話ししてもらい、役に立っていると思います」「ブラインドタッチで入力する時、訓練を受ける前は指の位置がずれていたのですが、訓練中、毎朝ブラインドタッチの入力練習をする事により、キーボードを見なくても入力出来るようになったので、自信をもって面接の際にブラインドタッチが出来ますと言えるようになりました」「職業の選択の幅が広がり、自分の中で重要度をしめていたパソコンの訓練を受け MOS 資格を得ることができ、自信もついて、積極的に就職活動することが出来ましたし、就職先が内定しました。同じ目的をもつクラスの仲間と楽しく学べた。とても感謝しています」「専門的な知識を身につけることが出来たこと。パソコンのワード、エクセル、パワーポイントについて、今までに知っていたことの再認識だけでなく、全く知らなかったことも勉強することが出来、資格も取得することが出来、就職への大きな一歩を踏み出すことができた」

◎スキルアップできた/資格が取得できた/就職できた

- いろいろなスキルが身に付いて、良かった。(32歳・男性・埼玉県)
- いろいろなスキルや資格を取得出来たことは良かった。(39歳・男性・埼玉県)
- いろいろな資格がとることができてよかったと思う(36歳・女性・岡山県)
- スキルアップ、キャリアアップにつなげられる意識の変化。(26歳・女性・静岡県)
- スキルアップができ就職できたこと。(33歳・女性・大阪府)
- スキルアップして、生活資金を確保できること(63歳・男性・熊本県)
- スキルアップや資格取得ができたこと(35歳・女性・大阪府)
- スキルが身についた(28歳・女性・福岡県)
- 希望する職業訓練をうけられたこと。(40歳・女性・静岡県)
- 希望する職種に関して知識がついた事。(21歳・女性・大阪府)
- 技術が身につく、資格も取得できた。(29歳・女性・東京都)
- 技術が身に付いた事(少しでも)(48歳・男性・大阪府)
- 興味関心のある分野の勉強が出来たこと。(38歳・女性・岐阜県)
- 興味のある事を詳しく知る事が出来た(38歳・女性・大阪府)
- 今まで経験していなかった仕事の知識を知る事ができ資格も取れた事(35歳・男性・福島県)
- 今まで経験できなかった職種の実技を学ぶことができたへん役立ちました(50歳・女性・宮城県)
- 就職に必要な資格が取得出来たこと(23歳・女性・静岡県)
- 就職に必要な知識・資格を取ることができた。(26歳・女性・福岡県)
- 新しいスキルを身に付けることができた。(28歳・男性・大阪府)
- 新しい技術の取得ができたこと(31歳・男性・静岡県)
- 専門知識や技能を身に付けられ、スキルが上がった。(36歳・女性・新潟県)
- 専門知識や手法を短時間で学べた事(43歳・男性・埼玉県)
- 知識が身につく就職しやすくなった(32歳・女性・茨城県)
- 勉強したい内容を、短い期間で、集中して学ぶ事ができたこと。(46歳・女性・静岡県)
- 勉強したかったことを勉強できて、それに関連のある職業へ就けることです。(19歳・女性・福岡県)
- ファイナンシャルプランニングの知識をつけられた。(29歳・男性・広島県)
- ヘルパー2級がとれて、就職できたこと(19歳・女性・静岡県)

ヘルパー2級が取得できた(31歳・男性・京都府)
 レセプトの書き方を完全に把握できたこと。(39歳・女性・熊本県)
 やりたかったネイルの基礎を学べたこと(33歳・女性・埼玉県)
 医療事務・調剤事務の知識を得ることができた。(30歳・女性・鹿児島県)
 確定申告や所得税の知識を得ることができたこと。(21歳・女性・長野県)
 MOS Word 2010、Excel 2010 の資格を取得できた事。(33歳・男性・静岡県)
 パソコン(P検3級)検定を取得しつつ、支援して頂けてとても助かりました(43歳・女性・福岡県)
 ヘルパー2級の資格をとれてよかったです。(57歳・男性・神奈川県)
 ヘルパーの資格がとれた事(39歳・男性・福岡県)
 ホームヘルパーの資格が取得できた事(61歳・女性・兵庫県)
 医療事務の資格がとれた(38歳・女性・宮崎県)
 医療事務の資格が取得できた事。(26歳・女性・愛知県)
 前から考えていたので、ヘルパー2級の資格が取れてよかったです。(49歳・女性・岩手県)
 日商PC検定において、3級の資格を取得できた。(62歳・男性・岩手県)
 簿記2級に合格した事(37歳・女性・福岡県)
 簿記3級検定の取得(38歳・男性・島根県)
 PCスキルアップに役立った(51歳・女性・神奈川県)
 PCスキルが習得できた(53歳・女性・長崎県)
 CADの基本操作の習得と就職につながった事(47歳・男性・福岡県)
 Excelの使い方について学べた点(34歳・女性・宮城県)
 HPを1人で作れる様になった(38歳・男性・三重県)
 Webデザインの知識を吸収できて、今後の仕事に役立てることができると思います。(36歳・女性・滋賀県)
 WEBの勉強ができてよかったです。(31歳・男性・愛知県)
 Word Excel書類を使用して作成やグラフの作成などができるようになった。(25歳・女性・長崎県)
 Word、Excel、PowerPointについて学べたこと(52歳・女性・神奈川県)
 エクセル・ワードの資格がとれた。(34歳・女性・佐賀県)
 エクセル・ワードの知識に自信ができた(44歳・女性・京都府)
 基礎になる勉強が出来て資格を取れた事。(46歳・女性・北海道)
 基礎や、知識を身につけられて良かった(34歳・女性・大阪府)
 基本的な事、何を知識として習得すべきかが分かって良かったです。(44歳・男性・東京都)
 基本的な事を教えてもらい、改めてスタートを切れる。(57歳・男性・大阪府)
 就職が決まった(51歳・女性・奈良県)
 就職が決まったこと(63歳・男性・宮城県)
 就職するにあたってとても役に立った(25歳・男性・京都府)
 就職に対する意識が高まった。スキルアップできた。(35歳・女性・香川県)
 就職活動するにあたり、大変に役立ち資格取得できてよかったです(33歳・女性・宮城県)
 就職活動に使える資格がとれた。(29歳・女性・群馬県)
 就職活動に役立つ内容が勉強できた(46歳・女性・山形県)
 就職先が見つかった(20歳・男性・千葉県)

(2) 金銭面で安心できた

求職者支援制度を利用して良かったこととして、「金銭面で安心できた」という回答も比較的多かった。具体的に回答内容をみていくと、「無料で勉強できたこと」「無料で資格取得ができた事」など、給付金の支給によって、訓練・学習・資格取得が可能となったことが「良かったこと」として挙げられていた。また、「生活費の足しになった」「学びながら生活費がもらえる事」「とても経済的に助かった」のように、給付金の支給が生計を支える面でも有益であったと評価する声も多かった。

生活が安定することによって、結果的に、「勉強に集中できた」「安心して、訓練に集中できた」「学校に通いながら給付金をもらえるので学習に集中できた」など、勉強・訓練・学習

に集中できたという記述も多くみられた。

また、「生活的にも精神的にもギリギリだったので少しゆう余が出来た」「就職に対する不安があるなか、金銭面での不安を軽減することが出来た。精神面の安定につながった」など、精神的にも安定につながったという回答もみられた。

◎金銭面で安心できた

100%訓練にうち込められる時間がとれた事(収入の援助のおかげで)(69歳・女性・福岡県)
 10万円という支援があったため、訓練に集中できた。(29歳・男性・福岡県)
 お金をかけずに自分に必要なスキルを身につける事が出来た事がよかったです(38歳・女性・大阪府)
 お金をかけずに勉強ができた事(35歳・男性・福岡県)
 テキスト代しか、かからないこと(21歳・女性・秋田県)
 テキスト代だけで、とても内容の濃い学習ができ、資格を取得できた(54歳・女性・群馬県)
 安い金額で、十分な教育をえることができたので、学べてよかったと思う。(38歳・女性・茨城県)
 安い金額で様々な勉強ができた(28歳・女性・群馬県)
 安心して訓練を受ける事ができた。(59歳・男性・徳島県)
 安心して勉強に専念出来たこと(55歳・女性・福岡県)
 家計の負担を感じず資格取得に専念できた。(35歳・女性・宮崎県)
 給付金のおかげで心に余裕があった(37歳・女性・大阪府)
 給付金のおかげで勉強だけに集中出来たことが一番良かったです。(30歳・男性・北海道)
 給付金を受けて職業訓練に集中出来る事。(37歳・男性・北海道)
 給付金を頂けたので、生活に困る事もなく、勉強できて良かったです。(28歳・女性・福島県)
 金銭面が不安だったのでもらえて良かった。お金を出さずに職を身につけて良かった。(29歳・女性・愛知県)
 交通費が出る点が良かった(40歳・女性・北海道)
 高額なソフトを自由に使用できたこと(28歳・男性・埼玉県)
 子供を保育園に預ける給付金が支給された事。(29歳・女性・宮崎県)
 支援を受けながら、パソコンの基礎を学ばせて頂け、大変、家計も助かり、感謝しております。(45歳・女性・山形県)
 資格が安くとれた。(28歳・女性・静岡県)
 資格取得のためのサポート(受講料が免除になる、就職相談など)が助かりました。(35歳・女性・北海道)
 自力で学費を出すのは不可能なので助かりました。(52歳・女性・千葉県)
 受講給付金があることで生活の支障が出ることなく勉学にはげむことが出来た。(28歳・男性・東京都)
 受講給付金をいただいた事で、金銭的に安定し、授業に集中する事ができた(44歳・女性・埼玉県)
 収入が無かったので、生活費や訓練時のテキスト代・試験代に助かりました。(43歳・女性・熊本県)
 収入が有ったので、生活の助けになった。安定して勉強できた。(40歳・男性・福岡県)
 生活が安定し、安心して勉強ができた。(60歳・男性・大阪府)
 生活が安定した。(30歳・女性・京都府)
 生活をしていくのにたすかりました(48歳・男性・高知県)
 生活的にも精神的にもギリギリだったので少しゆう余が出来た。(51歳・女性・石川県)
 生活的にも非常に助かりました。(54歳・女性・青森県)
 無料で資格を得ることが出来た。(23歳・男性・埼玉県)
 無料で資格取得ができた事。(41歳・男性・鹿児島県)

(3) 人間関係が学べた／同じ志を持った仲間と知り合えた

「仲間ができたこと」「友人、仲間ができ、スキルアップできた」「友達ができた」など、仲間・友人・友達ができたことを「良かったこと」として挙げた回答者もいた。

なお、ここで「良かった」こととして挙げられた人間関係には2つの種類のものがある。1つには、「同じ立場の人同士で交流できたこと」「同じ目標を持つ仲間ができたこと」「同じ目的を持った方たちと勉強しながら資格を取得できた」「同じ状況の人々と話ができて勉強になった」「同じ訓練を受ける人との交流」のように、同じ立場、同じ目標、同じ目的、同じ状況、同じ訓練を共有する人どうしで交流できたことを評価する記述がみられた。

一方で、「様々な年代、経験をしてきた方々が集まったので、今までにない考え方等を知る事ができ、良かったと思います」「色々な年代の人達との交流が出来ました」「さまざまな年齢の方と出会って交流できたことです」「いろんな世代の人たちとの交流ができた事」のように、様々な年代、色々な年代、さまざまな年齢、いろんな世代を超えて交流ができたことを評価する記述もみられた。

同じ立場の同じ目的をもつ様々な世代の人間が、1つの場所に集まって職業訓練を受けることに、相応の意義が感じられていたものと考えられる。

◎人間関係が学べた/同じ志を持った仲間と知り合えた

- 1人ではなかなか勉強進まなかったのに、仲間と一緒に頑張れた。資格も取れた。(31歳・女性・群馬県)
- いい友達ができたこと(55歳・男性・石川県)
- いろいろな人と出会えたこと。(37歳・男性・新潟県)
- いろいろな方が参加しているので、地元の会社の情報など共有できたことが良かったです。(37歳・女性・秋田県)
- いろいろな方と交流できて情報交換等できた事(38歳・男性・長崎県)
- コミュニケーションが強化出来た(24歳・男性・北海道)
- コミュニケーション能力を高めることができた(55歳・女性・福岡県)
- 孤立感を感じなくてすむ。(41歳・男性・愛知県)
- たくさんの人、人生経験者の話を聞けた事。(42歳・男性・長崎県)
- 意識の高いクラスメイトと学べた事。就職活動においても意見交換できた事。(27歳・女性・福岡県)
- 一人じゃないことを認識できて、やる気を維持できる(23歳・男性・福岡県)
- 一人でオンライン講座で学ぶよりも仲間と学べて良かった。(60歳・男性・群馬県)
- 一人ではなかった事(25歳・女性・島根県)
- 一人で勉強していたら、ここまで達成しなかったと思うので、大変良かったです(56歳・女性・東京都)
- 家の人間以外の人と接することで、他の人の考え方、就職の希望などを知ることができたこと(26歳・男性・福島県)
- 学ぶ事の楽しさ、人との交流の大切さ等改めて実感しました。(28歳・女性・兵庫県)
- 学べたこと、高め合う友人が出来たこと(26歳・男性・東京都)
- 学べる場所ができて、同じ目標の仲間と供に、はげましあって勉強・就職相談できたこと。(25歳・女性・岐阜県)
- 求職活動に関して孤独感を感じずに取り組むことができる。(33歳・女性・長崎県)
- 求職支援だけではなく、コミュニケーション能力等も学べたので良かったです。(42歳・女性・福島県)
- 仕事感・対人感・コミュニケーションの大事。(58歳・女性・埼玉県)
- 仕事仲間友達ができた(29歳・男性・大阪府)
- 自分に似た立場の人に出会い、不安を分かち合えたこと。(21歳・男性・熊本県)
- 受講生との交流。(45歳・女性・群馬県)
- 受講生と共に協力し合い資格取得できたこと。(23歳・女性・山形県)
- 新たな資格を取得できたこと。同じようにはげむ人たちにであえたこと。(20歳・女性・新潟県)
- 新たな知識を得ることができた。同様に、仲間もできた。(27歳・女性・新潟県)
- 人間関係の大切さがわかりました。(45歳・男性・三重県)
- 人間関係はたくさん友人ができた(53歳・男性・広島県)
- 同じゴールの人達と一緒に自分だけって思わないですんだ。(36歳・女性・大阪府)
- 同じような状況の人たちと同じ目標で勉強したこと(44歳・女性・広島県)
- 同じような立場の人たちと交流できたこと。(38歳・男性・大阪府)
- 同じような立場の人たちと話ができしたこと(44歳・女性・北海道)
- 同じ意識をもつ仲間と目標に向かって頑張れた事が良かった(48歳・女性・福岡県)
- 同じ境遇の人たちに出会い、励みになったこと。(48歳・女性・東京都)
- 同じ状況の人と知り合えた 勉強できた(25歳・女性・福岡県)
- 同じ目的に向かって努力する人達と共に勉強できる場を用意して下さったこと(27歳・男性・山口県)
- 同じ目標の方たちと一緒に同じ目標でがんばれた。(31歳・女性・高知県)
- 同じ目標をもった人との交流(36歳・男性・東京都)
- 同じ立場で訓練を受講する人達との交流を通して、スムーズな人間関係を作る事ができた。(42歳・女性・千葉県)
- 同じ立場で同じ不安をかかえた人達と相談しあえた事。(26歳・女性・福岡県)
- 同じ立場の人が多かったので、リラックスして受講できた。(45歳・女性・滋賀県)
- 同じ立場の人たちと、共感し合えたこと(26歳・男性・滋賀県)
- 良い講師、友人に出会えたことです。(56歳・女性・岐阜県)

良い仲間にも恵まれた。専門的な知識や技術を身につけることができた。(34歳・女性・北海道)
 良い仲間に出会えた事(34歳・男性・東京都)

(4) 自信がもてた／積極的になった

求職者支援制度を利用して「良かったこと」として、心理面での効果も大きい。まず多かったのは「自分に自信がついたこと」「自信が少しついた」「以前よりも自分に自信が持てるようになった事」など、自信に関する記述であった。何に対する自信かということについては、「就職に対して、自信が出来た」「スキルアップができて、自分に自信がついた」「技術を身につけ、自信がついた」など、就職・スキル・技術など多側面にわたる。結果的に、「これからの求職に意欲が出た」「求職活動にとっても積極的な気持ちがもてた」「求職活動に対する、モチベーションの向上につながった」などの求職活動に対するモチベーション、「仕事に対するモチベーションが上がったこと。仲間ができたこと」「仕事に対するやる気がでた」「働かなくてはと強く思いました」などの仕事に対するモチベーションの向上に結びついているようであった。

こうした自信やモチベーションの向上の背景には、「パソコンを使えるようになり自信につながった」「学びたいと思っていたことが学べた。知識や自信がついた」「資格を取得でき自信がついたこと」のように、具体的なスキルの訓練や知識の学習、資格取得などの他にも、「あきらめずに最後までやり通した事」といった達成感も少なからず寄与しているとみられる。

その他、「自らを知り、進むべき道先が見えたこと、又、自らに対して意欲をもてるようになったこと」「前向きになれたこと」「目標が明確になった」「目標をもてたこと」など目標が明確になったことや、「いままでと違った自分をみつけられたと思います」「自分の欠点を、知る事が出来ました」「自分の長所や短所について考えたり、面接でアピールすべきことがわかったこと」など自己理解が深まったことなどの心理的な効果も「良かったこと」として記述されていた。

◎自信がもてた／積極的になった

この制度を利用して、少し自分に自信がもてるようになりました。ありがとうございました。(35歳・女性・福岡県)
 これからの自分に1つでもスキルが身につき、自信につながったこと。(39歳・女性・北海道)
 これからの就職活動の自信と仕事を探す幅がひろがった(42歳・女性・茨城県)
 自信が少しついた(53歳・女性・神奈川県)
 しっかりとした資格をとれて、基礎的な知識や技術が身につき、自分に自信が持てたことです。(52歳・女性・京都府)
 スキルアップができて、自分に自信がついた。(29歳・男性・東京都)
 スキルアップができて自信がもてた(31歳・女性・福岡県)
 パソコンが使える様になり、就職活動に役立てるのと、自分に自信がつかしました。(48歳・女性・京都府)
 パソコンの基礎が身につき、自信がもてるようになった事です。(23歳・女性・東京都)
 パソコンの基礎知識が身につき、自信ができたことです。(50歳・男性・東京都)
 パソコンの作業に自信が付き、就職の幅が広がった。良い先生や友達に出会えた。(36歳・女性・福岡県)
 パソコンの資格を取得することが出来て、自分にも自信を持つ事ができた。(41歳・女性・大分県)
 パソコンの操作技術を身につけて、ビジネスに活かせる自信がついたこと。(57歳・男性・静岡県)
 ブランクが長かったため、パソコンや簿記の基礎を学べ、自信につながりました。(47歳・女性・大阪府)
 やはり自信がつかしました！(38歳・女性・神奈川県)
 やりがいのある仕事の見通しが出来た事。(36歳・女性・福岡県)
 以前よりも自分に自信が持てるようになった事。(39歳・女性・兵庫県)

異業界への就職することに自信がついた。就職することにあたり資格を得ることができた。(54歳・男性・千葉県)
 医療事務に関する専門知識が身につけ、資格も取れ、自信につながった(30歳・女性・静岡県)
 医療事務の知識がついた。就職活動への自信がついた。(34歳・女性・熊本県)
 学びたいと思っていたことが学べた。知識や自信がついた。(24歳・女性・愛知県)
 技術を身につけ、自信がついた。(35歳・女性・千葉県)
 苦手と思っていた分野で自信がついた。同じ立場の仲間ができ、交流できた。(28歳・男性・愛知県)
 向学心が湧いてきた(33歳・男性・岩手県)
 考える時間が持てたことが、助かりました。(39歳・男性・愛知県)
 今の自分を変える事ができた。(44歳・男性・東京都)
 今までより前向きになれた(24歳・男性・千葉県)
 今後の自分の方針がはっきりしたこと。(25歳・男性・東京都)
 再出発を前向きにとらえられること。(34歳・女性・千葉県)
 仕事に対するモチベーションが上がったこと。仲間ができたこと。(27歳・女性・大阪府)
 仕事に対するやる気がでた。(38歳・女性・長崎県)
 仕事に対する目標が出来た。仲間と一緒に6ヶ月間過ごせたのはとても良かった。(23歳・男性・福岡県)
 自分の興味・関心が明らかになった。(39歳・女性・愛知県)
 自分の欠点を、知る事が出来ました(44歳・男性・大阪府)
 自分の考えや今後のことについて整理して考える時間がもてたこと(28歳・男性・長野県)
 自分を見つめなおす事が出来た(53歳・女性・宮城県)
 自分を見なおせた(43歳・女性・千葉県)
 自分を考える時間でもありました。(40歳・女性・福岡県)
 自分を振り返ることができた(36歳・女性・東京都)
 自分を変えようと強く思えたこと(29歳・男性・富山県)
 社会人としてのマナーや人間力を考えさせられて、自信向上につながった。(34歳・女性・大阪府)
 社会人としての意識が変わった。(42歳・女性・神奈川県)
 前向きになれた。(60歳・女性・広島県)
 前向きになれたこと(40歳・男性・香川県)
 働いて生きていく意識をリセット出来た。(51歳・男性・兵庫県)
 働かなくてとは強く思いました。(52歳・女性・長崎県)
 働く事に対して以前より自信がついた(21歳・女性・福島県)
 同じように頑張っている方が多いことを知り、やる気が出た。励みになる。(46歳・女性・大阪府)
 目標が明確になった(32歳・女性・兵庫県)
 目標としていた資格が4種類取れて、この先仕事をしていく自信がついた(27歳・男性・岐阜県)
 目標をもてたこと。(30歳・男性・福岡県)
 利用前よりも就職に対する意欲、自信がわいて来た。確実にスキルアップ出来たと思う(43歳・男性・香川県)

(5) キャリア・コンサルティング、ビジネスマナーの授業が役に立った

授業内容や訓練内容とあわせて実施されたキャリア・コンサルティングおよびビジネスマナー等の授業などについても役立ったという記述がみられた。

「キャリア・コンサルティングやジョブカード作成・職務経歴書の書き方を教えて頂けて良かった」「キャリア・コンサルティングを受けることができ、就職活動に対してのいろいろな準備をすることができた」「キャリアコンや書類の書き方など指導を受けられた事」「履歴書の書き方などをあまり知らなかったので、勉強になりました」「履歴書、職務経歴書などの応募書類の作成を学べたこと」など、キャリア・コンサルティングおよびそれに伴うジョブカードの作成、職務経歴書・履歴書の書き方の支援が役立ったという記述がみられた。

また、「ビジネスマナー、人間力などについて再認識出来た」「ビジネスマナーが身についた」「ビジネスマナーやコミュニケーションの取り方を学べたこと」「マナー講習など」「履歴書などビジネスマナーを学べたこと」など、「ビジネスマナー」を学べたことが「良かったこ

と」として記述されていた。

一般に、職業訓練という観点からは、ジョブカード作成・職務経歴書・履歴書などの書き方といった就職活動で必要となる書類の作成の方法の学習は軽視されやすい。しかし、こうした言わば初歩的・基礎的な書類の作成は、むしろ初歩的・基礎的であるがゆえに、十分に知識がなかった者にとっては重要な学習となる。特に、求職者支援制度の利用者の中には、こうした書類の作成に十分な知識を持たない者も多く含まれると想定すべきであり、ここで「良かったこと」として挙げられたことは、今後、重視していくべきであろう。

これは「ビジネスマナー」についても同様であり、今回、「ビジネスマナー」と記述した回答者が何を「ビジネスマナー」と考えているのかには一定の留保が必要であるが、職場で働くにあたって最低限のマナーを「ビジネスマナー」と呼んでいるものと考えられ、やはり求職者支援制度の利用者の中には、こうした知識が乏しい者も多く含まれると想定される。ここに挙げた記述内容には、たぶんに重視すべき点がある。

◎キャリア・コンサルティング、ビジネスマナーの授業が役に立った

- いろいろなサポートを受けられた。(27歳・男性・富山県)
- キャリア・コンサルティング(25歳・男性・埼玉県)
- キャリア・コンサルティングやジョブカード作成・職務経歴書の書き方を教えて頂けて良かった。(38歳・女性・愛知県)
- キャリアコンサルタントの人が勇気をくれた(54歳・男性・大阪府)
- キャリアコンサルで、自分の長所や伸ばす所を言ってもらえた。(32歳・女性・北海道)
- キャリアコンサルティングを受け、今まで自分の甘さを感じた。とても勉強になった。(39歳・女性・静岡県)
- キャリアコンサルティングを受けた事(20歳・男性・岐阜県)
- キャリアコンや書類の書き方など指導を受けられた事(52歳・女性・東京都)
- じっくり仕事の不安を聞いてくれる。(30歳・女性・岩手県)
- ハローワークの担当者のきめ細かい対応で本当に助けて頂きました。(55歳・女性・福島県)
- ハローワークの方々と相談できたこと。(20歳・男性・千葉県)
- ビジネスマナー、人間力などについて再認識出来た(35歳・女性・大阪府)
- ビジネスマナーからパソコン操作まで、はば広い授業だったこと。資格取得できたこと。(26歳・女性・山口県)
- ビジネスマナーが身についた(26歳・女性・和歌山県)
- ビジネスマナーやコミュニケーションの取り方を学べたこと。(29歳・女性・長崎県)
- マナー講習など(34歳・男性・大阪府)
- 履歴書の書き方などをあまり知らなかったのが、勉強になりました。(25歳・女性・岐阜県)
- 応募書類等の指導は大変役に立ったと思います。(38歳・女性・大阪府)
- 学校や、先生方が、一人一人を考えてアドバイスなどをくれた事(23歳・男性・新潟県)
- 求職相談ができること(27歳・男性・愛知県)
- 求人情報をたくさん教えてもらった(20歳・男性・鳥取県)
- 個別に相談が出来たこと(25歳・女性・群馬県)
- 資格を取得するにあたり、キャリア・コンサルティング等のサポートを受けられた点(39歳・男性・群馬県)
- 就職に関して、面接等の対策をして頂いて、自信がついた(35歳・男性・熊本県)
- 集中して勉強することが出来て、ハローワークで週1回職業相談できたこと。(23歳・女性・北海道)
- 書類作成が準備出来たこと。規則正しい生活が送れた事。(61歳・男性・奈良県)
- 職業的スキルの向上に役立ったと思います。履歴書等の書き方(内容)が良くなりました。(46歳・男性・奈良県)
- 職務経歴書、添え状をそえて、企業に応募するのを初めて知り、ものすごくたずかりました。(39歳・女性・奈良県)
- 正しい書類の作成法を学び、又、先生に親身になって相談に乗って頂いた(42歳・女性・宮城県)
- 相談にのってくれたこと。(58歳・女性・群馬県)
- 面接の指導、自己アピールと、志望動機の指導(21歳・女性・埼玉県)
- 面接の対応。ジョブカードの書き方。(17歳・男性・鹿児島県)
- 履歴書、職務経歴書などの応募書類の作成を学べたこと(33歳・女性・鹿児島県)
- 履歴書などビジネスマナーを学べたこと(40歳・男性・埼玉県)
- 履歴書の自己アピールの書き方を指導してもらえた事。パソコンの使い方を、マスターできた事。(47歳・女性・大阪府)

(6) 生活のリズムが規則正しいものとなった

「規則正しい時間で生活が送れるようになった」「規則正しい生活リズムがつくこと」「生活リズムが整ったこと」など、生活のリズムが規則正しいものとなったことを、求職者支援制度を利用して「良かったこと」として挙げた回答者もいた。

「規則正しい生活が送れ、訓練の知識・スキルを見につけて自信が少しいた事」「規則正しい生活が送れるようになりパソコンの技術も学べた」「規則正しい生活と技術を学べた」など、技術・知識・スキルを学べたことを並べて書かれていることから、求職者支援訓練を受ける過程で、副次的に生じた効果として認識されていることが分かる。

◎生活のリズムが規則正しいものとなった

規則正しい時間で生活が送れるようになった。(39歳・女性・新潟県)
 規則正しい生活が送れ、訓練の知識・スキルを見につけて自信が少しいた事(35歳・男性・福岡県)
 規則正しい生活が送れるようになりパソコンの技術も学べた。(19歳・女性・福岡県)
 規則正しい生活とパソコンへの苦手意識を克服できたこと(51歳・女性・高知県)
 規則正しい生活と技術を学べた(29歳・女性・東京都)
 規則正しい生活のリズムが送れる。授業料が助かった。(経済的に)(47歳・男性・香川県)
 規則正しい生活や周りとのコミュニケーションが取れる様になりました。(28歳・男性・京都府)
 規則正しい生活や態度を習った事。パソコンが出来た事。(60歳・男性・和歌山県)
 規則正しい生活リズムがつくこと(34歳・男性・東京都)
 規則正しい生活を送れるようになり、仕事を探す気力が増した。(38歳・女性・福岡県)
 規則正しい生活を通して心に余裕がもてるようになった事。(31歳・男性・長崎県)
 規則正しい生活習慣を取り戻し仕事にスムーズに移行することができた(39歳・男性・秋田県)
 資格がとれて自信がついた 規則正しい生活を送るようになった(26歳・女性・兵庫県)
 資格を取れたことによってかなり自信がついた。規則正しい生活になった。(21歳・女性・滋賀県)
 色々な知識を得ることができた。・規則正しい生活リズムが身に付いた。(22歳・男性・愛知県)
 生活が規則正しくなった。(52歳・男性・長崎県)
 生活サイクルが狂わずにすんだ(32歳・女性・千葉県)
 生活リズムが整ったこと(27歳・男性・大阪府)
 生活リズムを作り上げることができたこと。よい人間関係の作り方(築き方)を肌で学べたこと。(20歳・女性・京都府)
 怠惰に時間を過ごさなくて良かったこと。(24歳・女性・熊本県)
 通学でき、規則正しい生活が送れたこと(35歳・女性・埼玉県)
 土、日など休みでリズム的に良かった(28歳・女性・愛媛県)
 日々にルールが出来た事(41歳・男性・群馬県)
 毎日が規則正しく生活出来た。仲間が出来た。(43歳・女性・大分県)
 約束の時間に約束の場所へ行きなすべき事をなす。誇らしく、嬉しく思います。(50歳・男性・東京都)
 利用しなければ生活できなかった。生活のリズムを整え、協調性も確認できた。(46歳・女性・埼玉県)

(7) 実習・実技がよかった／職業に対して理解が深まった

「企業実習」「実技が充実していた事」「実技が多くて勉強になった」「実技の機会を多く得られたこと」など、職業訓練を受けるに際して、実習・実技が良かったという記述は一定数みられた。

また、職業に対して理解が深まったという記述も、次のとおりみられた。「その職業の特長(長所・短所)を詳しくおしえて頂いた事」「どういった職業であるのか、職業理解が深まった。」「医療事務の仕事の大変さがわかった」「介護の内容が良くわかり仕事内容もしっかり理解できました」

求職者支援訓練制度の利用者には、職業経験・職業体験に乏しいものも含まれる。職業訓練に際して、実習・実技が「良かったこと」として特筆される背景には、この訓練において十分に職業経験を積むことができたという思いがあるからであろう。それは、同時に職業理解が深まることにもつながっている。こうした職業経験および職業理解という、どちらかと言えば「キャリア教育」的な内容が、回答者によっては高く評価されていたと言えるだろう。

◎実習・実技がよかった

アロマの基礎知識、オイルトリートメント手技を学べた事(34歳・女性・千葉県)
 介護の知識、実技が身につく、現場の実習において、気持ちの面で特に勉強になりました。(36歳・男性・佐賀県)
 介護ヘルパーの知識を学べ生の職場を見て、体験できたこと(22歳・女性・神奈川県)
 企業実習(28歳・女性・青森県)
 企業実習、専門的な知識を得る事ができたこと。(35歳・女性・大阪府)
 建築CADの実践ができた(32歳・女性・大阪府)
 実技が充実していた事(42歳・男性・東京都)
 実技が多くて勉強になった(32歳・女性・大阪府)
 実技と実習があつて役に立った(41歳・男性・栃木県)
 実技に関し、本格的な専門指導を受けられた事(48歳・男性・東京都)
 実技の授業がとてよかった。(16歳・女性・大阪府)
 実技の機会を多く得られたこと(47歳・女性・東京都)
 実習できたこと。(57歳・男性・青森県)
 実習できて良かった。講師が良かった。(59歳・女性・愛知県)
 職場見学で話を聞いた事(32歳・女性・新潟県)
 勉強はもちろんで実技、実習に行く事ができて良かったです。(58歳・女性・福岡県)
 面接など教えていただき、実技なども、ていねいだったので、良かったです。(45歳・女性・大分県)

◎職業に対して理解が深まった

その職業の特長(長所・短所)を詳しくおしえて頂いた事!!(27歳・女性・愛知県)
 どういった職業であるのか、職業理解が深まった。(30歳・女性・山形県)
 異業種への求職者支援だったので、詳しく業種のことが知れて良かった。(50歳・女性・東京都)
 医療事務の仕事の大変さがわかった(27歳・女性・福岡県)
 介護の意識が変わり「介護に対してのメンタル面のケア」など人間として沢山の事を学ばせて頂きました。(54歳・女性・群馬県)
 介護の内容が良くわかり仕事内容もしっかり理解できました(56歳・女性・石川県)
 講師の方と色々将来の話ができた。(22歳・男性・広島県)
 歯科にとて興味があつたこと。(20歳・女性・鹿児島県)
 様々な年代の方と話す機会があつたり、実際業界で働いている先生の話の聞いたりできたのは良かったです。(25歳・女性・福岡県)
 良い講師の方に出会えたこと、業界の話が聞けたこと(52歳・男性・北海道)

(8) ネガティブ意見

量的には多くないが、一部に、求職者支援制度に対するネガティブな意見もみられた。おむね「とても融通の効かない制度だと思う」のように、手続きの厳格さ、煩雑さに対する要望と捉えられるものが中心となっている。ただし、ここでも、訓練実施時の学校、教員に対する不満は若干多い。また、給付金受給の手続きについても、やや見直しを求める声はみられた。

◎ネガティブ意見

とても融通の効かない制度だと思う(47歳・男性・大阪府)
 ハローワークの方々は親切に相談にのってくれた。制度は理解できたがすべて無料はやはり問題があった。(59歳・女性・東京都)
 もっとやりたい仕事があつても人数が決まっておろなかなか希望の所に行けないのか?(50歳・女性・兵庫県)

学校サイドの教?員の資質に非常にギモンに思う事がありました。(71歳・男性・福岡県)
 学校とハローワークとの連動がもう少しちゃんとしていた方がよいと思う(50歳・男性・宮城県)
 給付金の受給資格について、もっと窓口で細かく説明をすべきだと思います。申し込む直前まで受給できると思い、書類をそろえたが、「受給できません」の一言だった。逆にこちらが注意された印象をうけました。(30歳・女性・熊本県)
 訓練する学校の人に対する態度がかなり強圧的だった。質問は授業中するな、補講のときなど。(55歳・女性・三重県)
 思っていた以上にお金がかかったので、給付金の審査基準をもう少し見習してほしい(43歳・女性・大阪府)
 世帯全体の収入ではなく本人の貯金等をみてほしい。(51歳・女性・福岡県)
 生活保護者に対しては、交通費等計算方式がちがうので、かえってマイナスになった。(50歳・女性・長崎県)

2. 求職者支援制度を利用して「もっとも大変だったこと」

訓練後調査で「求職者支援制度を利用して、もっとも大変だったこと」について自由記述を求めた結果、2,912件の回答が寄せられた。内容に注目していくつかのカテゴリに集約した結果、以下に示す10個のカテゴリに分類できた。

- (1)勉強の大変さ/資格試験の勉強との両立/課題の多さ 1,019件 (21.4%)
- (2)日常生活との両立/遅刻・欠席に関すること 560件 (11.8%)
- (3)期間、講師、学校に対する不満 302件 (6.3%)
- (4)生活リズムへの慣れ/通所の大変さ 252件 (5.3%)
- (5)人前での発表/面接訓練等/実習や実技 224件 (4.7%)
- (6)経済面での不満 182件 (3.8%)
- (7)勉強と就職活動の両立 152件 (3.2%)
- (8)人間関係 132件 (2.8%)
- (9)その他 69件 (1.5%)
- (10)ポジティブ意見 20件 (0.4%)

求職者支援制度を利用して大変だったこととして多く記述されたのは、「勉強の大変さ/資格試験の勉強との両立/課題の多さ」であり、約2割強の回答者が言及していた。また、「日常生活との両立/遅刻・欠席に関すること」についても比較的まとまった記述がみられた。これらは職業訓練に伴う学習や勉強、出席などの辛さ、大変さに関するものであり、職業訓練に熱心に取り組んだ裏返しとも解釈される内容である。「生活リズムへの慣れ/通所の大変さ」「人前での発表/面接訓練等/実習や実技」「勉強と就職活動の両立」も、どちらかと言えば、求職者支援訓練に熱心に取り組めばこそ出てくる記述であったと解釈されよう。

一方で、「手続き、講師、内容、学校に対する不満」はむしろ不平や不満、要望であり、内容によっては、制度をより利用者にとって利用しやすいものにするために考慮すべきものも含まれる。「経済面での不満」もおおむね給付金に関する記述であり、十分な精査を要する。その他、「人間関係」に関する記述も、職業訓練を十分に効果的に行うために配慮したい記述が多く含まれている。

なお、「求職者支援制度を利用して大変だったこと」の自由記述で、わずかではあるが「ポジティブな意見」もみられた。

以下に、各カテゴリーの内容について、さらに掘り下げて見ていくこととする。

(1) 勉強の大変さ／資格試験の勉強との両立／課題の多さ

求職者支援制度を利用して大変だったこととして「勉強の大変さ／資格試験の勉強との両立／課題の多さ」といった側面からの記述が最も回答が多かった。「エクセルの関数などが難しく大変でした」「パソコン授業で難しくなった時についていくのが大変だった」「介護の制度や自立支援の制度など座学での覚える事がたくさんあって大変でした」「簿記を習ったが、難しく、授業についていくのが大変でした」のように、具体的な授業内容を挙げて、その理解が難しく、授業の進度に着いていくのが大変であることを述べた回答は多かった。

また、それに加えて、「課題が多くて大変だった」「課題が多すぎて、自宅で深夜までやった」「家に帰ってからの復習」「訓練時間では足りず、自分で勉強する時間も確保しなければならなかったこと」など、課題をこなすために、また、それ以外にも授業内容についていくために、時間外にも家庭などで自習する時間を確保することが大変だったという記述がなされている。

さらに、資格試験を念頭に置きながら訓練を受講している場合には、「資格の試験の勉強です」「資格を取るために勉強をした事」「検定に向けての家庭学習」「試験日が近すぎて、時間がたらなかった」など、資格や検定に向けた準備が加わるために、よりいっそう勉強が大変だったという記述が残されている。

職業訓練の受講にあたって、勉強が大変だったという感想は必ずしも否定的に捉えられるべきではなく、一方では、真摯に訓練や授業に取り組んだという証とも捉えられるが、いずれにしても、求職者支援制度全体に対する感想で最も大変だったことが、勉強や課題そのもの(特に時間外での自宅学習等)であったということは、1つの知見として考えておきたい。

◎勉強の大変さ/資格試験の勉強との両立/課題の多さ

Javascriptをはじめ、プログラムを理解すること。(30歳・男性・千葉県)
 PCのタイピング(61歳・男性・大分県)
 Web(ホームページ作成)で、英語が不得意なのが大変でした。(39歳・女性・奈良県)
 エクセル、ワードを覚える事(38歳・女性・岡山県)
 エクセルの関数などが難しく大変でした。(30歳・女性・滋賀県)
 スピードが速く大変だったが、結果良かった。(53歳・女性・宮城県)
 テスト(論文や小テスト)が多く、テストに追われる日々だったこと。(38歳・女性・岡山県)
 テスト、テストで大変でした。(38歳・女性・島根県)
 テストのつめこみが多かった(22歳・男性・北海道)
 なかなか覚える事が大変だった(59歳・女性・山口県)
 なかなか難しかったので、(勉強が)、くじけそうな気分になった事。(49歳・女性・北海道)
 パソコンの進度が速かった(63歳・女性・京都府)
 パソコンは苦手だったので、最初は難しく感じた。(43歳・女性・埼玉県)
 パソコン授業で難しくなった時についていくのが大変だった。(42歳・女性・埼玉県)
 ペースが早いのでついていくのが大変でした。(42歳・女性・愛知県)
 ペースが早かったので、たいへんでした(42歳・男性・北海道)
 みんなについて行けるようにするのが大変でした(48歳・女性・愛媛県)
 家に帰ってからの復習(48歳・女性・大阪府)

課題が多くて大変だった(55歳・女性・富山県)
 課題が多すぎて、自宅で深夜までやった。(36歳・女性・長野県)
 介護の制度や自立支援の制度など座学での覚える事がたくさんあって大変でした。(51歳・女性・岡山県)
 介護基礎研修のテキスト教科の筆記試験がとても難しかった。(36歳・男性・青森県)
 覚えることが多く、毎日資料を持ち学校に行ったこと(23歳・女性・東京都)
 覚える事が多く、知識を定着させる事。(41歳・女性・広島県)
 学科の筆記テストの勉強がたいへんでした。50才代だと、なかなか覚えられませんでした。(56歳・男性・青森県)
 学科の勉強が思ったよりも、むずかしかった。(22歳・女性・福岡県)
 訓練の授業内容が難しく、授業の時間外で大変な努力が必要で有った。(58歳・男性・長野県)
 訓練時間では足りず、自分で勉強する時間も確保しなければならなかったこと(23歳・女性・秋田県)
 訓練終盤になり、難しくなってきた覚えるのに苦労しました。(48歳・女性・静岡県)
 訓練内容が、レベルが思った以上に難しかった。(53歳・女性・埼玉県)
 検定に向けての家庭学習(53歳・女性・福岡県)
 検定まで2ヶ月しかなく、実技もしつづなので覚える事が多かった。(30歳・女性・京都府)
 講義内容が多いと感じたが、それでもまだまだ、実務に就くには足りないと感じたこと。(45歳・男性・青森県)
 講義内容で医療関係の部分が難しかったこと。(35歳・女性・北海道)
 思っていたより、内容が難しかったこと。(25歳・女性・熊本県)
 試験対策がうまくできなかった(34歳・女性・神奈川県)
 試験日が近すぎて、時間がたらなかった。(42歳・女性・長野県)
 資格の試験の勉強です。(26歳・女性・京都府)
 資格を取るために勉強をした事。(25歳・男性・静岡県)
 自分の苦手なこともこなさなければならなかったこと。(25歳・男性・北海道)
 自分の全く知らない分野のことを一から学ぶことがたいへんだった。(33歳・男性・奈良県)
 授業についていくことが大変でした(予習、復習など)(50歳・女性・東京都)
 授業のスピードがとても早く大変だった。(33歳・女性・茨城県)
 授業の進み方がはやく、ついていけなかった(38歳・女性・福島県)
 授業の内容についていく為、日々必死に勉強したこと。(30歳・女性・群馬県)
 授業の内容も密だったので、体力的に少し大変でした。(32歳・女性・東京都)
 授業内容が難しかったので、ついていくのが大変だった(26歳・女性・熊本県)
 授業内容が難しかった事です。(40歳・男性・兵庫県)
 授業内容で難しい所を理解するのが大変だった。(23歳・女性・香川県)
 授業内容が少し難しく大変な時があった(32歳・女性・長野県)
 初めに医療用語になれるまでが大変でした。(20歳・女性・奈良県)
 初めに操作を教えるまで大変でした。(48歳・女性・静岡県)
 新しい知識を身につけること(29歳・女性・熊本県)
 卒業課題のグループ制作(24歳・男性・宮崎県)
 卒業制作が大変でした。(31歳・女性・長野県)
 短期間で複数の事を覚えなければならなかった事(34歳・男性・愛知県)
 内容が難しかったので、ついていくのが大変でした。(29歳・男性・大阪府)
 勉強、復習など。(30歳・女性・東京都)
 勉強が苦手な方なので、ついていくのが最初の頃とても苦労しました(50歳・女性・長崎県)
 勉強が久しぶりだったので、復習する時間がたくさん必要だった。(33歳・女性・宮城県)
 勉強が苦手だったので覚えるのがたいへんでした。(26歳・男性・愛知県)
 勉強が難しかったので、ついていくのに必死でした。(27歳・女性・兵庫県)
 勉強の内容についていけるように、毎日の自宅学習が一番大変でした。(41歳・女性・新潟県)
 簿記を習ったが、難しく、授業についていくのが大変でした。(37歳・女性・秋田県)
 簿記を習ったことがなかったので、ついていくのが大変だった(19歳・女性・香川県)

(2) 日常生活との両立／遅刻・欠席に関する事

求職者支援制度を利用して大変だったこととして「日常生活との両立／遅刻・欠席に関する事」も比較的多く挙がった。現在は休日・遅刻・欠席に関する要件は緩和されているが、調査実施時点においては「1時間でも休むと1日欠席したことになる」といった厳しい条件が課せられており、当時、この点が制度を利用する者にとっては大変だったこととして感じ

られていたことが示される。その際、特に「家事と育児の両立」「家事と子育てとの両立」「家事・子供の送迎等」「子供が（中略）まだ小さいので熱などで休まなくてはいけなかった」「子どもがまだ小さく体調を崩しやすい」「子どもの行事（学校）に参加出来なかった」など、家事や子育てとの両立が難しかったことが多く記述されていた。また、「遅延で1分でも遅れたら欠席扱い」「電車の遅れなど（中略）でも遅刻をみとめていただけない」「電車の遅延」など交通機関による遅刻などについても、比較的、まとまった量の記述が寄せられた。いずれも、現在の制度運用においては改善されている面があるが、一方で、より一般化して解釈すれば、成人を対象とした職業訓練においては、家事や子育て、病気、通学などの日常生活と関わりの深い部分に対する配慮が不可欠であるという知見を導くことができる。職業訓練の内容だけが問題となるのではなく、職業訓練そのものをいかに成人の生活に即したものとして用意できるかが重要な課題となることが示される。

◎日常生活との両立/遅刻・欠席に関すること

1時間でも休むと1日欠席したことになるので、休みの日数を調整するのが大変だった。(33歳・女性・大阪府)
 1度でも休むと授業についていけないと言われたので、体調管理がたいへんでした。(26歳・男性・大分県)
 1日も休まず、またちょっとの用事でも、1日休みになるのは、大変だと思います。(26歳・女性・長崎県)
 80%以上の出席率を保つ事が大変でした。(42歳・女性・福島県)
 8割をクリアすること。(18歳・女性・福岡県)
 アルバイトと平行しながら授業を受けていたため、体力的に厳しい所もあった。(25歳・女性・広島県)
 アルバイトと両立してたので、1日1日が忙しかった。(24歳・男性・東京都)
 家事と育児の両立で、8割以上の出席をとる事(38歳・女性・大阪府)
 家事と子育てとの両立(53歳・女性・新潟県)
 家事・子供の送迎等で、土日も休むヒマなく、3ヵ月を過ごしたので、ハードな生活でした。(40歳・女性・徳島県)
 休みが多くなると退校ということだったので、カゼをひかないよう体調管理に気をつけた。33歳・女性・徳島県)
 休みたい日に休めなかった事。面接等だったとしても制約があった事。(32歳・男性・大阪府)
 休むことが基本的にできないプレッシャー(32歳・女性・東京都)
 給付金を受給していたので、体調管理が大変だった。(35歳・女性・神奈川県)
 具合が悪かったけど休めなかった事(44歳・男性・山口県)
 欠席などは一切認めないこと。理由を問わず、となると子供かかえては本当難しいと思いました。(64歳・男性・福島県)
 子どもがいるので、まだ小さいので熱などで休まなくてはいけなかった。(30歳・女性・福岡県)
 子どもがまだ小さく体調を崩しやすいので、学校を休まない様にするのが大変でした。(34歳・女性・群馬県)
 子どもの行事(学校)に参加出来なかったのが残念でした。(40歳・女性・愛知県)
 子育てをしているので幼稚園の行事に行けない事や、幼稚園が休みの日に休めなくて大変でした(32歳・女性・福岡県)
 子供の病気、自分の病気や交通のことで遅刻しても休みになること(38歳・女性・千葉県)
 遅延で1分でも遅れたら欠席扱いになってしまうこと。(30歳・女性・東京都)
 遅刻(電車の遅延)がこわく、かなり早めに家を出なくてはならなかった事(42歳・女性・東京都)
 電車の遅れなどの交通機関の遅れなどでも遅刻をみとめていただけないこと。(41歳・男性・東京都)
 病欠が困難な点(37歳・男性・福岡県)
 不幸があった時に欠席扱いにされたこと。三等親以内だったら欠席扱いをやめてほしい。(47歳・男性・福岡県)

(3) 期間、講師、内容、学校に対する不満

「期間、講師、内容、学校に対する不満」についても、求職者支援制度を利用して大変だったこととして、比較的まとまった記述が寄せられた。まず、訓練期間については、「3ヶ月という短い時間の中で学ぶのが大変だった」「短期間だったので、覚えることが大変だった」のように期間が短いことが問題視されることもあれば、「期間が長かった」のように期間が長いことに不満が寄せられる記述もあった。ただし、概して言えば、「3ヶ月で知識をつめこまないといけなかったこと」に代表されるように、短期間で訓練が行われることで、その間の

勉強なり学習なりが大変であったという記述の方が多かった。

講師については、訓練内容に関わる専門知識そのものが問題となるというよりは、むしろ「やる気の無い講師」「講師のくだらない世間話、下ネタ、TV話」「講師の教え方」「講師の方が、コミュニケーションがあまり得意な方ではなかった」など、講師としての資質や教え方の問題についての記述が目立つ。成人の職業訓練全般における訓練講師の資質や教え方の問題については、従来、必ずしも十分検討されてきたとは言い難いが、今後の新たに検討課題として考えたい。

◎期間、講師、学校に対する不満

3ヵ月しかなかったので勉強に追いつけるように頑張った。(19歳・女性・岡山県)
 3ヵ月で知識をつめこまないといけなかったこと(25歳・女性・栃木県)
 3ヵ月という短い時間の中で学ぶのが大変だった(23歳・女性・埼玉県)
 短期間だったので、覚えることが大変だった。もっと時間をかけたかった。(33歳・女性・愛知県)
 短期間だったので、集中的に覚える事が多かった。(44歳・女性・福岡県)
 難しい内容のカリキュラムを短時間でこなさなければならなかったことです。(37歳・男性・北海道)
 おそらく、本当はもっと、時間をかけて習うべきことを、短時間集中で教えてもらった。(52歳・女性・愛媛県)
 期間が短い中、つめこみ学習のようになって、習得しきれない部分があったような気がします。(44歳・女性・愛知県)
 期間が長かった(46歳・男性・北海道)
 期間が長かった事ですが、でもこの位の月数は必要だとは思いますが(53歳・女性・大阪府)
 期間が半年で短いような気がした。(卒業間近でカリキュラムが多く私自身があわてた所もある)(59歳・女性・千葉県)
 期間に対して内容が濃く時間が足りなかった(32歳・女性・千葉県)
 先生が暖房をなかなかつけてくれず寒かったこと。(38歳・女性・長崎県)
 教室が寒かった。(41歳・男性・広島県)
 とても職業訓練の講師とは思えない、ひどい人がいた(49歳・男性・北海道)
 やる気の無い講師の授業を受けること(45歳・女性・静岡県)
 毎日、講師のくだらない世間話、下ネタ、TV話を聞いていたと。1日中。(授業中です)(33歳・女性・徳島県)
 教師の教え方が、教科書の棒読み。1、2年の先生で、あまり知識がなかった。(55歳・女性・三重県)
 講師とのトラブル。(17歳・女性・長崎県)
 講師に不満だったので大変でした。(36歳・女性・奈良県)
 講師の教え方が下手で、聞きとれないことが多かった。(32歳・女性・石川県)
 講師の方が、コミュニケーションがあまり得意な方ではなかった(31歳・男性・埼玉県)
 講師の方がよく変わり、指導の仕方が違ったりで、理解するのに困りました。(37歳・女性・大阪府)
 難しい知識をみにつけること。先生の態度に腹をたてていた。(42歳・男性・埼玉県)
 できなすぎる人に足並を揃えること。(31歳・男性・群馬県)
 レベルの違う人達で同じペースですすむこと(32歳・女性・兵庫県)

(4) 生活リズムへの慣れ／通所の大変さ

「生活リズムへの慣れ」も大変なこととして記述がなされた。「規則正しい生活を送ること」「規則正しい生活を毎日つづける事」「生活リズムを整えること」「生活習慣を正しくすること」という回答がみられたが、それは具体的には「早寝早起き」「朝起きること」「一日も休まず、遅刻などもせずに通い続けること」であったと推測される。

また、関連して「通所の大変」さについても記述がみられた。「学校までの場所が遠かった事」「学校までの通学の距離が遠かった」「通学に約2時間かかったこと」などのように、学校の場所が遠く、そのため通学が大変だったという記述がみられた。通学に時間がかかるために生活リズムになれることが、よりいっそう大変だったと捉えられていたとも言えよう。

◎生活リズムへの慣れ／通所の大変さ

1時間(50分間)椅子にすわりっぱなしだった事(51歳・男性・京都府)
 20年ぶりの勉強で集中力をたもつのがたいへんだった。(38歳・男性・三重県)
 6時間授業が久々だったのでなれるまでは大変でした。(30歳・女性・愛知県)

ずっと机に向かって6時間は成人にとって、とても辛かったです。(35歳・女性・大阪府)
 パソコンに向かう時間が長時間だったため、目、肩の疲労感が強かった(31歳・男性・静岡県)
 パソコンをずっと見ているので目が疲れる(27歳・女性・北海道)
 一日も休まず、遅刻などもせずに通い続けることへのモチベーションを継続させること(54歳・男性・愛知県)
 遠距離だったことで、とても時間的に、忙しかったこと(45歳・女性・長崎県)
 学校の場所が遠かった事(30歳・女性・長崎県)
 学校までの通学の距離が遠かった。(30歳・女性・鹿児島県)
 規則正しい生活を送ること(44歳・男性・香川県)
 規則正しい生活を送れたのはよかったけど、早起きがきつかった。(23歳・女性・新潟県)
 規則正しい生活を毎日つづける事。(20歳・女性・長崎県)
 訓練校まで通うのが大変だった(21歳・男性・新潟県)
 訓練校まで片道車で1時間なので通うのが大変でした。(20歳・女性・新潟県)
 座学がねむたくって大変でした(41歳・女性・奈良県)
 座学が一番、きつかったかなと思います(31歳・男性・福岡県)
 生活リズムを整えること。講義の内容の復習など勉強に時間がかかった。(20歳・男性・東京都)
 生活習慣を正しくすること 人間関係(19歳・女性・福岡県)
 早寝早起き(規則正しい生活)(27歳・女性・鹿児島県)
 朝起きること(22歳・男性・埼玉県)
 朝起きるのが大変だった(18歳・男性・愛知県)
 通学が少し遠かったので電車移動が大変だった(32歳・男性・埼玉県)
 通学に約2時間かかったこと。1日6時間の授業は長く感じた。(49歳・男性・栃木県)
 毎日、決まった時間に朝、起きる事(29歳・女性・大阪府)
 毎日、授業に集中するのは、たいへんでした。(29歳・女性・埼玉県)
 夜間コースだったので、帰宅が夜遅くなり、生活のリズムをつくるのが大変だった。(38歳・女性・熊本県)
 夜間の部の受講でしたので生活サイクルの調整(61歳・男性・福岡県)

(5) 人前での発表／面接訓練等／実習や実技

ここでは「人前での発表／面接訓練等／実習や実技」も大変なこととして挙げられたが、それぞれ裏を返すと、人前での発表、面接訓練、実習や実技に何らかの手ごたえを感じたことを示す記述でもあった。例えば、「人前での発表」については、「コミュニケーションの授業で人前で発表をしたこと」「スピーチなど人前で発表するような場面」「自己PRなどの発表」「人前で自分の意見を述べること」などが挙げられた。また、同様に「面接のときの受け答え」「面接のマナーを覚えること」「面接の訓練」「面接指導」などの面接訓練についても、大変だったこととして記述が寄せられた。

さらに、実習や実技については、「企業実習が大変」「企業実習が長かったので大変だった」「実技が難しかった」など、大変だったという声が寄せられた。具体的には「1ヶ月の介護実習」「介護演習の車いすの移動や食事介助やおむつ交換」「実習で入浴介助をした事」「電気工事士の実技試験や授業」などのように、訓練内容に直結するものが多かったようである。ただし、「実習が、とても大変だったが就職して役に立ちました」「実習です。一番勉強になりましたが、一番大変でした」とあるように、大変であったが最も役に立ったという感想も同時に寄せられていたのが特徴である。

◎人前での発表/面接訓練等/実習や実技

クラスの中で、スピーチをする時に、話をまとめて、上手く話す事が難しいと思った。(37歳・女性・山口県)
 グループワークで皆から出た意見をまとめて発表すること(51歳・女性・秋田県)
 コミュニケーションの授業で人前で発表をしたことです。(24歳・女性・新潟県)
 コミュニケーションの授業は大変だった。(23歳・女性・三重県)
 スピーチなど人前で発表するような場面が多く大変でしたが、自分のためになりました。(20歳・女性・新潟県)

プレゼンの準備と課題が同時で大変だった。(36歳・女性・茨城県)
 自己PRなどの発表は苦手なので大変でした。(27歳・男性・千葉県)
 自己紹介や面接、人前での発表は、とてもむずかしかった。(44歳・女性・山形県)
 自分の意見を人前で述べる訓練(35歳・女性・大阪府)
 自分をアピールしなければいけない場面があった事。(29歳・女性・茨城県)
 人の前で発表する事があったのは意外でした。あまり経験する事なかったので大変でした。(55歳・女性・大阪府)
 人前で自分の意見を述べる事。(35歳・女性・大阪府)
 人前で発表すること(42歳・男性・埼玉県)
 人前で話すこと(27歳・男性・宮城県)
 面接のときの受け答え(27歳・女性・熊本県)
 面接のマナーを覚えること(21歳・女性・埼玉県)
 面接の訓練(24歳・男性・埼玉県)
 面接の際の言い回しや、マナーについて(35歳・男性・静岡県)
 面接指導や、人前で話す訓練をしたこと。(32歳・男性・大分県)
 1ヶ月の介護実習(50歳・男性・長崎県)
 1人で行く実習(39歳・女性・兵庫県)
 介護実習が特にたいへんでした。(32歳・男性・奈良県)
 介護実習で企業に訪問し、自分が何をすればいいかわからず、とても緊張した。(24歳・男性・福島県)
 企業実習が大変(48歳・男性・長崎県)
 企業実習が長かったので大変だった(52歳・女性・岩手県)
 企業実習で座学と現場との違いの大きさがショックでした(54歳・女性・群馬県)
 施設実習で実際に介護施設に行き、介護の仕事の大変さを思い知らされた。(41歳・男性・山口県)
 実技がスムーズに出来る様になるまでが大変でした。(37歳・女性・熊本県)
 実技が難しかった。(33歳・女性・大阪府)
 実技演習のレベルが高く、実技試験は緊張した。(33歳・女性・宮城県)
 実習が、とても大変だったが就職して役に立ちました(40歳・女性・山口県)
 実習です。一番勉強になりましたが、一番大変でした。(32歳・男性・石川県)
 実習で入浴介助をした事です。(24歳・男性・長崎県)
 実習において、介護技術の修得が少なく、たいへんだった。(50歳・男性・山口県)
 実習の時の、相手の(実習先)での人間関係が大変でした(29歳・女性・大分県)
 実習訓練先での職員とのコミュニケーションが難しかった(46歳・男性・青森県)
 実習時間が短かったため、実技を覚えるのが大変だった。(54歳・女性・山口県)
 実習先がいろいろな場所だったので、場所を覚えるのが少し大変でした。(26歳・女性・千葉県)
 少しイヤミを他施設で言われた。(42歳・女性・大阪府)
 電気工事士の実技試験や授業。(33歳・男性・宮城県)

(6) 経済面での不満／勉強と就職活動の両立／人間関係／その他

求職者支援制度を利用して大変だったこととして記述されたものを分類したが、ここからは少数回答となるのでまとめて検討する。

まず「経済面での不満」が大変だったこととして寄せられた。基本的には「給付金がなかった」「給付金がもらえなかった」「給付金が出なかった」ことに対する不満が寄せられているが、さらに加えて金額が少ない点、交通費等が高かった点などが挙げられていた。

◎経済面での不満

10万で生活がきつい所(40歳・女性・北海道)
 1回目の給付金がおりのまでの生活がたいへんだった(46歳・男性・大阪府)
 給付金がなかったため、生活費がなく大変でした。(40歳・女性・東京都)
 給付金がもらえなかったため、お金には苦労した。(41歳・男性・千葉県)
 給付金が受給できなかったため、金銭面は大変だった。(21歳・女性・福島県)
 給付金が出なかったため、アルバイトと並行するのが大変でした。(24歳・男性・京都府)
 給付金が少ないため、アルバイトしなくてはならなかったこと。(54歳・女性・東京都)
 給付金を受けられなかった事 総支給と手取りが違う為(30歳・男性・福岡県)
 金額があと3万円あれば良かった。(55歳・男性・大阪府)

交通費、教材費がかなりかかった。(28歳・女性・大阪府)
 交通費が全負担だった事。(21歳・男性・神奈川県)
 実習場所が遠すぎて、交通費も高かった(45歳・女性・大阪府)
 実習先が遠方だったので交通費の出費がいたかった(40歳・女性・福岡県)
 用具への出費や駐車場代(34歳・女性・徳島県)

また「勉強と就職活動の両立」についても大変だったこととして記述がなされていた。具体的には「学校に行きつつ、仕事も探すこと」「学校に行きながら、同時に就活もしないといけなかった」ことであるが、「来所日がもうけられていること」「雇用保険受給認定日」「雇用保険の来所日」と重なることについて、若干、記述がなされていた。なお、「資格・勉強と就職活動の両立はむずかしい」「資格取得と就職活動を並行して行わなければならなかったこと」など、資格取得と勉強、就職活動が重なったことを大変だったとして記述していた例もみられた。

◎勉強と就職活動の両立

訓練と求職活動の両立が大変でした。(42歳・男性・福岡県)
 ハローワークへの来所日がもうけられていること(23歳・女性・福島県)
 課題をこなすことと平行して、就職活動や資格試験に取り組んだこと。(26歳・女性・長野県)
 学業と就職活動の両立(37歳・女性・大阪府)
 学校に行きつつ、仕事も探すこと(50歳・女性・大阪府)
 学校に行きながら、同時に就活もしないといけなかった。(雇用保険受給のため)(42歳・女性・大阪府)
 求職する時間がたりない(33歳・男性・岩手県)
 求職活動がしにくい(49歳・男性・大阪府)
 求職活動と訓練を両立させる事(46歳・男性・愛知県)
 訓練と就職活動を一緒に行っていくこと。(23歳・男性・長崎県)
 訓練をしつつ、雇用保険受給認定日などにクラスの後にギリギリするのが少し大変でした。(28歳・女性・静岡県)
 訓練内容や課題が多く、求職活動との両立がほとんどできなかった。(36歳・女性・埼玉県)
 雇用保険の来所日もあるので、ハローワークに通う回数が多くなる。(33歳・女性・長崎県)
 資格・勉強と就職活動の両立はむずかしい(42歳・女性・滋賀県)
 資格取得と就職活動を並行して行わなければならなかったこと。(45歳・女性・岐阜県)
 授業は有意義でした。失業保険の来所日と、重なっていた時は大変でした。(34歳・女性・広島県)
 授業を受けながら求職活動を同時に行うこと。(25歳・女性・長崎県)
 就職活動が優先できなかった(48歳・男性・熊本県)
 就職活動との兼ね合い(40歳・女性・宮城県)
 勉強と就職活動の両立。(31歳・男性・愛知県)

記述こそ少数であるものの、若干、重く見る必要がある事項としては、「人間関係」の問題がある。端的には「いろいろなタイプの人に来ていたので、人との接し方で苦労したことが多かった」「いろいろなタイプの人が出て困った」ということであるが、特に「あまりに一般常識がない人」「クラス内のいざこざ」「クレマーの生徒さんが、数人居たこと」「ルールを守らない生徒」などがあることが述べられている。もともと「年齢や環境の違う人同士で授業を学ぶ事」という側面があるため「他の受講者との接し方」は難しく、「様々な考え方の人たちとのコミュニケーションが、少し大変でした」ということになりやすいと言えよう。

◎人間関係

18人中、男性(1人)だったので、人間関係がたいへんでした。(53歳・男性・大分県)
 あまりに一般常識がない人がいたのでよく聞かれて困った。(44歳・女性・兵庫県)
 いろいろなタイプの人に来ていたので、人との接し方で苦労したことが多かった。(39歳・男性・埼玉県)
 クラスの人間関係。いろいろなタイプの人が出て困った。(33歳・女性・東京都)
 クラス内のいざこざ(セクハラ、いやがらせ等)(22歳・女性・大阪府)

グループで作業していたので、意見を合わしたりまとめたりすること。(32歳・男性・徳島県)
 クレーマーの生徒さんが、数人居たこと。(26歳・女性・埼玉県)
 コミュニケーション(34歳・男性・島根県)
 やはり、年齢や環境の違う人同士で授業を学ぶ事。(28歳・女性・大阪府)
 ルールを守らない生徒。(24歳・男性・大阪府)
 違う立場の人との交流。(48歳・男性・福岡県)
 人間関係 あわない人も居るので…(33歳・女性・東京都)
 人間関係(23歳・女性・広島県)
 人間関係(バックグラウンドが違う人ばかりなので)(39歳・女性・愛知県)
 人間関係が大変でした 大人の集団生活はいろいろありました(41歳・女性・和歌山県)
 他の受講者との接し方。(36歳・男性・静岡県)
 他の受講生が、こわかったりすることがあった(42歳・女性・福岡県)
 中高年の頭の悪さ。(22歳・男性・広島県)
 朝早くから保育園に子どもを送ること 人間関係(26歳・女性・和歌山県)
 年齢が若い方ばかりだったので、話が合うか、不安だった。やはり気を使う事も多かった。(53歳・女性・宮崎県)
 年齢等でギャップを感じてしまうこと(30歳・男性・愛知県)
 年齢がはばひろかったのでクラスでの人間関係(21歳・女性・長崎県)
 年齢がバラバラなので人の接し方がムズカシかった。(24歳・男性・愛知県)
 様々な考え方の人たちとのコミュニケーションが、少し大変でした。(34歳・女性・福島県)

3. 求職者支援制度を利用して「もっとこうなれば良かったこと」

訓練後調査で「求職者支援制度を利用して、もっとこうなれば良かったこと」(≒改善点、要望等)について自由記述を求めた結果、2,637件の回答が寄せられた。内容に注目していくつかの категорияに集約した結果、以下に示す9個の categoriaに分類できた。

- (1)授業内容、カリキュラム、学校に関する事 673件 (14.1%)
- (2)キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援に関する事 391件 (8.2%)
- (3)訓練期間に関する事 361件 (7.6%)
- (4)実技実習に関する事 295件 (6.2%)
- (5)給付金に関する事 178件 (3.7%)
- (6)受講者の選定に関する事 75件 (1.6%)
- (7)求職者支援制度全般に関する事 352件 (7.4%)
- (8)その他の意見 176件 (3.7%)
- (9)満足 136件 (2.9%)

求職者支援制度を利用して「もっとこうなれば良かったこと」として多く記述されたのは、「授業内容、カリキュラム、学校に関する事」であり、約1割強の回答者が言及していた。次いで、「キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援に関する事」「訓練期間に関する事」「実技実習に関する事」と続いていた。「もっとこうなれば良かったこと」に関する自由記述とは、基本的には制度に対する要望や改善点が書き記されたものとして解釈することができるが、多くの回答者にとって、訓練や授業の内容や就職支援(キャ

リア・コンサルティング含む)の内容そのものに対する要望が大きなものであったとすることができよう。実際、制度を利用し始めた後に長い時間を費やすのは職業訓練の部分であり、他の何よりもこの点での要望が多くなるのは、いわば当然でもある。求職者支援制度を考える際に、利用者にとって極めて重要であると考えられているのは、何をおいても職業訓練の内容であるという点は重視しておきたい。ただし、「給付金に関すること」「受講者の選定に関すること」「求職者支援制度全般に関すること」など、制度全体に対する要望や改善点の指摘も若干ではあるがみられる。その後の改善を経て、現在では解消されている要望や改善点の指摘もみられるが、今後の職業訓練一般を考えるにあたっての基礎データとして見ておきたい。ただし、基本的には、求職者支援制度について「満足」であるという声も一定数寄せられており、利用者にとっては有益な制度であることは、自由記述の分析結果においても確認された。

以下に、各カテゴリーの内容について、さらに掘り下げて見ていくこととする。

(1) 授業内容、カリキュラム、学校に関すること

求職者支援制度に対する要望として、もっとも多くみられたのは、「授業内容、カリキュラム、学校に関すること」であった。これは、端的には、①授業およびカリキュラムの内容をより高度なものにし、進み方をより早くし、より専門的な訓練を受けたい、勉強をしたいという要望と、②授業およびカリキュラムの内容をより易しいものにし、進み方をより遅くし、より基礎的な訓練を受けたい、勉強をしたいという要望の2つのものに大別される。

それぞれ代表的な記述として、「もう少し先まで勉強したかった」「もう少し専門的な内容でもいいのではないかと思います」「基本的なことを学ぶことはできたので、もっと応用的なことも学べると良かった」「授業スピードを早くして欲しい」「広く浅くではなく、深く勉強したかったです」「個人的によりレベルの高い訓練を受講したかった」など、さらに専門的・応用的な内容を学習したかった、スピードを早くしてほしかった、深く勉強したかったなどの記述がみられた。

一方で、「初心者向けの授業があると良かったです」「初心者にもよくわかる様にペースを考えてもらいたい」「習うペースが早かったので、もう少しゆっくり教えてほしかった」「もっと時間によゆうをもって勉強したかった」「後半にもう少しゆとりがほしかったです」「授業がけっこう“つめこみ”な感じだった」「自分がほとんど初心者だったせいか、参考書の進みがものすごく早く、質問をしているヒマもなかったです」「訓練内容が、詰めすぎで、もっと、1つの教科に対して、もっと余裕があればいいのと思った」など、初心者向けの授業をゆとりをもって行ってほしかったという声も根強かった。

集合型の研修である以上、双方の要望を同時に満たすことは困難であるが、同じ授業内容・カリキュラムであっても受け取る側のレベルに開きが大きく、この点に多くの要望が寄せられているという事実は確認しておきたい。今後、何らかの対応が可能であれば、検討したい

ポイントでもある。

学校に関する要望としては、もっぱら講師・教員に対する要望が中心である。例えば、「講師のスキルや人柄なども調査し、よりよい講師で授業をして頂きたい」「講師の教える立場としてのスキルアップ」「先生により、教え方・やる気・技術の差が大きかった。言い方のキツイ先生の日は、みんな憂うつそうだった」「先生のレベルがもう少し高ければ良かったです」「先生方がもっと私達のことを考えてくれればいいのにと考えた」「担当講師の教授法の向上。せつかくの勉強も教える人が下手だと意味がない」など、講師・教員のスキルや人柄、力量の向上を望む記述が多かった。

◎授業内容、カリキュラム、学校に関すること

カリキュラムの順序がもう少し違ったらスムーズに勉強できたのかな、と思うところもありました。(35歳・女性・香川県)
 カリキュラムの順番、構成をもう少し考えて欲しいと感じました(41歳・女性・東京都)
 カリキュラムの配分をもう少し見直した方がいいと思います。(36歳・男性・静岡県)
 環境？(さむい！！笑。)時間配分。(24歳・女性・香川県)
 パソコンのスキルをもっと身に付けたかった(37歳・男性・福岡県)
 パソコンのスペックが上げれば良いと思った。(24歳・女性・大阪府)
 パソコン授業の時間がもっと多くあれば良かった。(特にエクセル・ワード)(42歳・女性・埼玉県)
 マナー講座の回数を減らしても良いと思う(36歳・女性・山形県)
 キャリアコンサルティングで1日使うのではなく、授業をふやしてほしかった(52歳・女性・大阪府)
 キャリコンの時間、内容については疑問(33歳・女性・愛知県)
 もう少しいねいに教えていただけたらなあ…という先生がいらした事。(38歳・女性・長崎県)
 もう少し先まで勉強したかった(43歳・女性・大阪府)
 もう少し専門的な内容でもいいのではないかと思いました。(30歳・女性・北海道)
 もう少し続けてスキルアップをできたらいいなあと思いました。(53歳・女性・宮城県)
 もっと時間によゆうをもって勉強したかった。(28歳・男性・京都府)
 もっと深く掘り下げての講義であれば良いと思った(58歳・女性・山口県)
 もっと深く勉強したかった(32歳・女性・長野県)
 もっと先生たちにしっかりと教えてもらいたかったこと(25歳・女性・大阪府)
 やる気のある講師の授業をもっと受けられれば良いと思った。(45歳・女性・静岡県)
 学校や講師の質の確保(45歳・女性・愛知県)
 基礎コースから応用コースと続けて受講できればいいと思いました。(38歳・女性・福島県)
 基礎コースから実践コースに続けて受講できるケースが設けられると良いと思いました。(53歳・女性・福岡県)
 基本的なことを学ぶことはできたので、もっと応用的なことも学べると良かった。(33歳・男性・奈良県)
 訓練期間と資格試験の日程がうまくマッチングしていればよかった(31歳・男性・宮城県)
 訓練期間を資格試験にあわせて、組んでほしかった。(37歳・男性・神奈川県)
 後半にもう少しゆとりがほしかったです。(45歳・女性・宮城県)
 講義内容がもう少しかみくだいていただけたらスムーズに進んだと思います。(30歳・男性・愛知県)
 講師が1人ではなく、2人いた方が良かったなと思いました。(28歳・女性・三重県)
 講師のスキルや人柄なども調査し、よりよい講師で授業をして頂きたい。(49歳・女性・和歌山県)
 講師のスキルを事前にもっと把握してほしい。(39歳・女性・京都府)
 講師のレベルに大きく差があると感じました。(10人位の講師がいましたので)(35歳・女性・東京都)
 講師のレベル向上 カリキュラムの改善(30歳・男性・福岡県)
 講師の教える立場としてのスキルアップ(41歳・女性・東京都)
 講師の教育にも目をむけてほしいと思った(59歳・女性・熊本県)
 指導する先生達が制度についてもう少し理解していただきたいと思います。(24歳・女性・北海道)
 指導等をもう少し改善し、講師の先生方にも、もう少し勉強・努力して欲しい(47歳・男性・長崎県)
 施設の設備はきちんとそろえて頂きたい。(22歳・女性・埼玉県)
 資格が取れる様に訓練内容を受験日に合わせてもらえれば良かった。(51歳・女性・秋田県)
 時間をむだにせず、授業をしてほしかったです。色んな(関係ない)話が多かったです。(37歳・女性・大阪府)
 自習時間を増やして欲しい。(21歳・男性・埼玉県)
 自習時間等、パソコンを操作する時間があれば、よかったのと思う。(52歳・男性・大阪府)
 自分の作品をもっとつくりたかった。(27歳・男性・岐阜県)
 実技の時間、アロマに関する知識を学ぶ時間がもう少しあると良かったと思います。(34歳・女性・東京都)

実技の時間が、もっと欲しかった。(43歳・男性・千葉県)
 実技をふやす。1日1日(毎日)講師を変えるのを辞めてほしい。(19歳・女性・佐賀県)
 実際の仕事についての知識だけでなく実践できるといいと思いました。(34歳・男性・北海道)
 実際の実務についてもっと学びたかった(45歳・女性・大阪府)
 実際の職場で活かせるスキルを習う事(30歳・女性・大阪府)
 実習先が近い方が良いと思う。もう少し、教科書の順番で進めてほしかった。(21歳・男性・大阪府)
 実践コースがもっとあれば良いと思いました。(41歳・男性・大阪府)
 授業がけっこう“つめこみ”な感じだった。(43歳・女性・青森県)
 授業スピードをもう少しゆっくりしたほうが良いと思いました。(19歳・男性・大阪府)
 授業スピードをもう少し早くして、内容を濃くしてほしい。(36歳・女性・埼玉県)
 職業人講和の時間を減らして学科等の時間を増やしてほしい。(58歳・女性・兵庫県)
 職場見学、職場体験をもっとしたかったです。(31歳・女性・北海道)
 先生により、教え方・やる気・技術の差が大きかった。言い方のキツイ先生の日は、みんな憂うつそうだった。(28歳・女性・大阪府)
 先生のレベルがもう少し高ければ良かったです。(40歳・女性・東京都)
 先生の教え方がもっと親身でないとダメじゃないか…(29歳・女性・長崎県)
 先生を見直してほしい(39歳・女性・大阪府)
 先生方がもっと私達のことを考えてくれれば良いのと思った。(38歳・女性・福島県)
 専門知識を持った先生にしっかりと指導してもらいたかった。(25歳・女性・大阪府)
 脱線が多かったので、興味がない側としてはどうでも良いと感じられた。(26歳・女性・群馬県)
 担当講師の教授法の向上。せっかくの勉強も教える人が下手だと意味がない。(34歳・男性・埼玉県)

(2) キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援に関すること

求職者支援制度に対する要望としては、「キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援」に関するものも比較的多くみられた。一部、「キャリアコンサルティングの時間はもう少し少なくてよいと思いました」という回答がみられたが、大半は「キャリア・コンサルティングの回数はもう少しあってもよかった」「キャリア・コンサルティングの時間の増加」「キャリア・コンサルティングの時間を増やしてもらいたかった」のように、キャリア・コンサルティングの機会の拡大を求めている。また、その延長線上で、「個別の就職相談の時間があれば良いと思います」「個別の職業相談をもっと積極的に行ってほしいです」「個別の面談回数がもっとあればよかったと思います」のように、個別の職業相談を求める声もあった。さらにより具体的な就職支援を求める要望も記述された。例えば、「ビジネスマナーの時間を増やしてほしい」「就職サポート(情報・相談)を強化して欲しい」「職業人講話が大変役に立ち面白かったので、もう少しあればな、と思いました」「面接のやり方など」「面接の訓練をもっとしてほしい」といった記述がみられた。ビジネスマナー、情報・相談、職業人講話、面接始動など、様々なタイプの就職支援に一定にニーズがあったことがうかがえる。

◎キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援に関すること

キャリア・コンサルティングの回数はもう少しあってもよかったかな、と思いました。(23歳・男性・宮崎県)
 キャリア・コンサルティングの講師の質をあげてほしい(40歳・女性・福岡県)
 キャリア・コンサルティングの時間の増加(25歳・男性・千葉県)
 キャリア・コンサルティングの時間を増やしてもらいたかった。(26歳・男性・三重県)
 キャリア・コンサルティングの時間はもう少し少なくてよいと思いました。(28歳・女性・北海道)
 コミュニケーションを学ぶよりも、もっと就職に有利なることを学びたかった(23歳・男性・岡山県)
 ハローワークと、訓練先の連携が取れていればいいと思う(35歳・女性・広島県)
 ビジネスマナーの時間を増やしてほしい。(28歳・男性・福岡県)
 ビジネスマナーの授業が少なかったため、もう少し増えたらよかった。(24歳・女性・福岡県)
 もっとキャリア・コンサルティングを受けていろいろと情報を受けたかった。(35歳・男性・静岡県)

もっと深くキャリアコンサルをしてほしかった。(32歳・女性・北海道)
 外部からのキャリアコンは為になったので、もっとあれば良かったです。(27歳・女性・長野県)
 関連する企業等への見学等、直接就職につながる時間がもっと多かつたら良かった(36歳・男性・北海道)
 関連の仕事等の内容紹介等があれば良かった。(47歳・男性・福岡県)
 求人情報がたくさん欲しい。(33歳・女性・長崎県)
 求人情報がもっと多くなればと思いました(61歳・男性・神奈川県)
 求人情報の提供、職業紹介(33歳・女性・宮城県)
 訓練校からの就職支援(54歳・女性・東京都)
 訓練から就職へとスムーズに流れが出来ればと思いました。(30歳・男性・群馬県)
 訓練した内容の仕事で即再就職につながるとよい(55歳・男性・愛知県)
 個別の就職相談の時間があれば良いと思います(56歳・男性・大阪府)
 個別の職業相談をもっと積極的に行ってほしいです。(45歳・女性・岩手県)
 個別の面談回数をもっとあれば良かったと思います。(23歳・女性・福井県)
 就職サポート(情報・相談)を強化して欲しい。(40歳・男性・東京都)
 就職活動が欠席扱いになるのはおかしいと思った。(25歳・女性・福島県)
 就職活動のお休みが頂ければ活動しやすくなると思います。(42歳・女性・兵庫県)
 就職指導の時間が足りないと感じた。(38歳・男性・新潟県)
 就職支援の授業がもっとためになる話が聞けたらうれしかったです。(33歳・女性・福岡県)
 就職支援をもっとふんだんにした方がいいと思う。(24歳・女性・熊本県)
 就職先をたくさん紹介して頂ければ、とてもうれしいです。(38歳・女性・奈良県)
 就職先をもっと紹介してほしい(26歳・女性・広島県)
 職業人講話が大変役に立ち面白かったので、もう少しあればな、と思いました。(23歳・男性・北海道)
 職業人講話は、もっと身近かつ就職に迫った内容であれば、と感じた。(24歳・男性・福岡県)
 職業人講話をもっと改善してほしい(41歳・女性・福島県)
 面接指導をもっとおこなった方が良いと思った。(21歳・女性・宮城県)
 面接のシュミレーションがほしかった。(26歳・女性・大阪府)
 面接のやり方など(26歳・男性・東京都)
 面接の訓練をもっとしてほしい。(34歳・男性・香川県)
 面接の練習の時間が多ければよかった(19歳・男性・福岡県)
 面接の練習をもう少ししたかったことです。(26歳・女性・広島県)

(3) 訓練期間に関すること

求職者支援制度に関する要望としては、訓練期間についても多くみられた。ただし、その自由記述内容はほぼ同一のものであり、一様に、多く、長く、ゆとりを持って学びたいというものであった。例えば、「1か月でも多く学べればよいと思いました」「3ヶ月は少し短い気がした」「もう少し時間にゆとりがほしかった」「期間が短すぎる」「訓練期間が長い方が良かった」など、おおむね共通していた。

◎訓練期間に関すること

1ヶ月でも多く学べればよいと思いました。(36歳・男性・岐阜県)
 1日6時間の授業は大変だったのでもう少し短い方がよかった。(62歳・女性・宮城県)
 1年コースがあればと思う(31歳・女性・長崎県)
 1年位かけて訓練があれば良いと思います。(46歳・男性・愛知県)
 1年間や2年間のコースがあってもよかったと思う。(22歳・男性・東京都)
 1年間位受講したいと思いました。(36歳・男性・大阪府)
 1年間通して学びたかった 夜間の方も学びたかった(34歳・男性・長崎県)
 3ヵ月は、少し短いような気がする。(30歳・女性・福島県)
 3ヵ月は少し短い気がした。(35歳・女性・静岡県)
 6ヵ月ぐらいあればよい。(42歳・男性・静岡県)
 6ヶ月が短いです。1年は欲しかったと思います。(48歳・男性・東京都)
 あと1ヶ月ぐらいは勉強したかった。(23歳・女性・千葉県)
 あと2ヵ月あったら良かった。(36歳・女性・群馬県)
 もう1ヶ月ほど長く勉強して、余裕を持ってテストを受けたかった。(23歳・女性・福島県)

もう少し、ゆとりのある日程であればよかったと思います。(50歳・女性・大阪府)
 もう少し、時間的な余裕があれば良かった。3ヶ月が4ヶ月になるとか。(58歳・男性・長崎県)
 もう少し、受講期間が長く、授業ペースが遅いといいなと思いました。(44歳・女性・岐阜県)
 もう少し訓練期間が長い方がよりしっかり技術を身に付けられると思う。(36歳・女性・香川県)
 もう少し時間にゆとりがほしかった(37歳・女性・長野県)
 もう少し時間をかけて、ゆっくり勉強できればいいと思う。(36歳・女性・茨城県)
 もう少し短くてもよい。(37歳・女性・福岡県)
 もっと期間が長く、たくさん学べたらいいと思った(37歳・女性・福岡県)
 もっと期間を長く、ゆとりをもって学びたかった。(37歳・男性・徳島県)
 期間がもう少し長かったらと思いました。(54歳・女性・群馬県)
 期間が短かすぎる(40歳・男性・大阪府)
 期間が短くて思う様な勉強が出来なかった事です。(51歳・女性・宮崎県)
 訓練期間が長い方が良かった。(31歳・男性・東京都)
 訓練期間を半年にしてほしい。(55歳・男性・福岡県)
 時間がいっぱいいっぱい試験なので、もう少し余裕がほしい。(26歳・女性・熊本県)
 最後の方がかなりつめつめの授業内容だったので時間がもう少しほしかった。(22歳・男性・兵庫県)
 内容が多いため、受講時間が、足りないように感じたので、もう少し期間が長いと良かった。(43歳・男性・群馬県)
 内容が難しいだけに、もう少し期間が長いと良かった。(35歳・女性・新潟県)

(4) 実技実習に関すること

求職者支援制度に関する要望として、実技実習についても多く記述された。記述内容はいくつかのタイプのものに分かれる。1つには、基礎コースなどを中心に行われるパソコンの実技・実習の時間を多くとってもらいたかったというものである。例えば「PC実技の時間がもっと欲しかった」「パソコンについてもっと実技があればいい」「もっとパソコン実習時間をふやして欲しい」などで、これらの声は、パソコンの座学の授業の際にもっとパソコンに触れて練習をしたかったというニーズと捉えられよう。

2つめは、実際に企業に行って、実技の訓練を受けることも含めて、広く職場や企業そのものを見学したり、体験したりしたかったというものである。例えば、「リアルな仕事場を見られたらもっと良かったと思います」「企業実習、企業への見学があった方が、より今後の就職活動が具体的になり、役立つような気がした」「具体的な企業での体験ができれば良いと思った」などで、訓練期間中に、企業との接点を求めるというニーズが根強くあったものと解釈される。

3つめは、より具体的な実技を学びたいという要望であり、実技・実習をもっと増やしてもらいたいという声が多く寄せられた。例えば、「実技の訓練がもっと欲しかった」「実技や課題を時間内にふやしていただけたらうれしいです」「実習時間をもっと倍以上に増やして欲しい」といった記述であるが、座学のみならず、実際に実技をやることによって学びたいというニーズが幅広く存在していることがうかがえる。その背景には、「実際の職に結びつくように実技を増やした方がよいと思います」「実習時間がもう少しあったらいいと思った。施設によって就職してすぐに役立つ所もあるので」のように、実技・実習が実際の職や就職に結びつきやすいという認識もあるものと思われる。

いずれにしても職業訓練である以上、座学のみならず、いかに実技実習の時間を確保していくかは、引き続き、重要な課題となっていると言えよう。

◎実技実習に関すること

PCの実技、特にエクセルの操作をもっと多くやった方が良い。(38歳・男性・長崎県)

PC実技の時間がもっと欲しかった。(63歳・女性・宮城県)

あらゆる企業実習を受けたかった(28歳・男性・奈良県)

いろいろな企業へ行って話を聞いたり体験したりしたかった。(30歳・男性・愛知県)

インターンシップの様なものがあれば、具体的に職業感がつかめるのではないかと思った(54歳・女性・滋賀県)

きちんと実習、実技をすれば良かった。(41歳・女性・福島県)

コミュニケーションの講義も大切だと思いますが、実技にももう少し時間を割いてもらいたかった(43歳・女性・埼玉県)

実技実習の時間をもう少し長い期間がほしかった。(47歳・男性・東京都)

どの訓練についても、もっとパソコンの訓練があった方が良かったと思った。(42歳・男性・三重県)

パソコン(Excel, Word)の授業を増やして欲しいです。(39歳・女性・大阪府)

パソコンについてもっと実技があればいい(45歳・女性・長野県)

パソコン実技の時間が足りなかったのもっと増やして欲しい。(42歳・女性・茨城県)

パソコン実技を多くやってほしい。(70歳・男性・大阪府)

ヘルパーの訓練で現場実習の時間がもう少しあればいいと思いました。(45歳・女性・北海道)

もう少し、実習など実技的な物について学べたらよかったと思った。(21歳・女性・鹿児島県)

もう少し、職場見学や実習ができればより職業理解が深まると思った。(23歳・女性・福岡県)

もっとたくさん実技を取り入れてほしい。(26歳・女性・東京都)

もっとパソコン実習時間をふやして欲しい(63歳・女性・京都府)

より実践学習を増やす事で、より現実的な業界の実態を知りえると思います。(60歳・男性・千葉県)

リアルな仕事場を見られたらもっと良かったと思います。(28歳・女性・愛知県)

一例で良いので実際の業務を模擬のような形で実習したかったです。(45歳・女性・北海道)

花の技術(アレンジ)をもう少し多く時間を取ってもらい、くり返し教えてもらいたかった。(53歳・女性・宮城県)

会社、及び工場の見学を多様にして欲しいです(60歳・男性・宮城県)

学科と実技の並行で、早めの実習体験を行ってほしかった。(50歳・女性・群馬県)

学校に通って、三ヶ月間ですが、もっと実技の方を多く受けたいと思いました。(55歳・女性・福島県)

企業で行っているような実務演習があればいいと思いました。(29歳・男性・神奈川県)

企業によって実習の内容がバラバラで統一してほしい。私は、介助の見学すらなかった。(48歳・男性・長崎県)

企業研修など(27歳・女性・宮城県)

企業実習(医療事務)があればよかった(45歳・女性・愛知県)

企業実習でとても学ぶ事が多かったのもっと日数(企業日数)を増やすべきと考えます。(49歳・女性・神奈川県)

企業実習では、もっと実習(実際に介助)する機会を設けてもらいたかった。(企業によっては実習の間、見学、コミュニケーションのみというところもあったため。)(59歳・男性・宮城県)

企業実習の期間を多めにしてもらえたらうれしい(38歳・女性・熊本県)

基礎から実技にもできるようなになれば良いと感じました。(27歳・男性・宮崎県)

基礎でももう少し実技を増やしてほしかった(27歳・男性・福岡県)

机上の勉強も多かったのもっと実技なこともできれば良いと思った。(26歳・男性・愛知県)

具体的な企業での体験ができれば良いと思った。(43歳・女性・群馬県)

訓練期間中に学んだ事を企業で実際に体験したかった。(34歳・男性・北海道)

訓練の中で、実技の時間がもう少しあったならと思いました。(60歳・女性・宮城県)

現場体験や見学など現場の事を見る機会があったほうが良いと思った。(33歳・女性・福岡県)

後半の授業の時間をもっとまとめて、実技をふやしたらいいと思った(54歳・女性・群馬県)

講義の中で、実践的な時間が少しでも持てるとよいと思う。(現場実践の場をもつ)(39歳・女性・北海道)

座学の時間が長すぎると思った。実技・実習に力を入れて欲しかった。(50歳・男性・宮城県)

座学の時間を減らして、実技の時間をもっと増やしてほしかった(39歳・男性・群馬県)

最も大切な演習をもっと時間をかけて学びたかった事です。(53歳・女性・東京都)

施設での実習がもっと効率良く行えれば良い(26歳・男性・宮城県)

実技、実習をもっと多くやった方が良かったと思いました(38歳・男性・東京都)

実技に職場体験があればよかったと思う。(27歳・男性・島根県)

実技の授業、検定の授業をふやしてほしい(16歳・女性・大阪府)

実技の訓練がもっと欲しかった。(42歳・女性・千葉県)

実技は1ヶ月間程ロープレを中心に行なったがもう少し工夫がほしかった。(45歳・男性・東京都)

実技や課題を時間内にふやしていただけたらうれしいです。(39歳・女性・愛知県)

実技や実習の時間を増やし、6ヶ月位の期間でじっくりと技術を習得したかった。(55歳・男性・秋田県)

実際にエステサロンで研修体験などできたら良かったのでは？と思った。(30歳・女性・京都府)

実際に企業に何ヶ月か入って実習させてほしかった。(38歳・男性・大阪府)

実際の職に結びつくように実技を増やした方がよいと思います。(47歳・女性・神奈川県)

実習は楽しいのもっとやってほしかったです。(17歳・男性・愛知県)
 実習や実技をもう少し受けたいと思った。(37歳・女性・山口県)
 実習時間がもう少しあったらいいと思った。施設によって就職してすぐに役立つ所もあるので。(51歳・女性・山口県)
 実習時間をもっと倍以上に増やして欲しい。(47歳・男性・香川県)
 実践的な授業(簿記の記帳)を増やしてほしかった。訓練期間が短すぎた。(39歳・女性・神奈川県)
 実用的な内容のパソコン講座を、もう少し習いたかった。(44歳・女性・静岡県)
 職場での実習、パソコンスキルを高めるための訓練がもう少し欲しかったです。(27歳・女性・栃木県)
 職場見学やOBの方の話しをもっと聞くことができれば良いと思います(23歳・女性・東京都)
 病院の見学にもっとたくさん行けたらいいなと思いました。(20歳・女性・奈良県)
 病院やクリニックの見学を増やすこと。何度も日程を変えることをやめること。(23歳・女性・埼玉県)
 訪問介護の方で少しでもお手伝い出来れば良かったかな?と思います。見学だけだったので…(58歳・女性・福岡県)
 練習問題や、実務的な作業の練習も出来ると良かったです。(41歳・女性・香川県)

(5) 給付金に関すること

求職者支援制度に関する要望として、具体的な制度の内容について直接、記述がなされる場合もあった。なかでも、特に、給付金に関することと受講者の選定に関する事については、比較的まとまった記述がみられた。基本的には、①「10万円では正直苦しかった。もう少し助けてほしい」「もう少し金額が増えればありがたかったです」といった給付金の増額に関する記述、②「給付金の給付要件の緩和」「給付金の支給要件のしびりがきびしすぎる」といった給付要件の緩和に関する記述、③「できれば、交通費だけでも、出してもらえれば良かった」「受講給付金はもらえないとしても、交通費の補助があればよかった」といった交通費負担に関する記述の3点であるが、現在では既に改革・改善がなされている点も多い。現状においては、より一般的に言って、給付付き訓練においては、給付金の金額や受給のための要件の問題、さらには交通費のような実費の問題が生じやすく、今回もそうした要望が一定数寄せられたものと解釈しておくことができる。

◎給付金に関すること

10万円では正直苦しかった。もう少し助けてほしい。(53歳・女性・福岡県)
 できれば、交通費だけでも、出してもらえれば良かった(43歳・女性・広島県)
 せめてバス代だけでもいただきたかったです(38歳・女性・長崎県)
 もう少し給付金(2万円位)多く欲しい(56歳・男性・福岡県)
 もう少し金額が増えればありがたかったです(53歳・女性・兵庫県)
 遠距離の人には交通費だけでも受給してあげては?(35歳・男性・福岡県)
 給付はなくてもいいが、交通費がほしかった。(30歳・男性・北海道)
 給付を受けてることを他のクラスメイトに知られなくなかった。(39歳・女性・東京都)
 給付金の給付要件の緩和(30歳・男性・神奈川県)
 給付金の支給要件のしびりがきびしすぎる(46歳・男性・東京都)
 給付金の要件がきびしすぎる。ローンをかかえている場合、給付金を受け取れないのは困る。(50歳・男性・鹿児島県)
 給付金をもらってない人でも交通費は出してあげた方がいいと思った。(25歳・女性・東京都)
 給付金を家庭がある場合はもう少し高くしてほしい(33歳・男性・岩手県)
 給付金を世帯収入で受給出来なくなるのは困りますので、検討して頂きたいです。(28歳・女性・大阪府)
 交通費、材料費が出ればいいのかと思う(26歳・女性・愛知県)
 支援訓練金をもらっている人だけ交通費が出たこと?なぜ差があるのか(37歳・女性・三重県)
 受講給付金はもらえないとしても、交通費の補助があればよかった。(33歳・男性・京都府)
 職業訓練受講給付金の受給が遅い。(39歳・男性・広島県)
 親と同居だと給付がまず不可な所(35歳・男性・埼玉県)
 世帯の人数に合わせて受給があったらと思います。(41歳・女性・香川県)
 母子家庭なら、給付金を出してくれてもいいんじゃないかと思った。(21歳・女性・愛知県)
 本人の収入かどうかもっとみてほしい(21歳・女性・福島県)

(6) 受講者の選定に関すること

受講者の選定については、様々な表現がとられているものの、基本的には「ある程度、できる人、できない人のクラスを変えた方がいいと思いました」に象徴されるように、同じクラスの受講者で知識・熱意・学力のレベルがまちまちであることが問題となっている。そして、概して言えば、「まじめな取り組みをする人だけを訓練させてほしい」「やる気のない人は受講させるべきではない」といった形で、あまり熱心に受講をしない人間が問題と感じられている。そのため、結果的に受講者の選定に関する記述は、総じて「最初の面接の時にがんばる人かそうじゃない人かをしっかり選んでもらえたらいい」「受講生をもっと厳しく選考した方がよいと思います」といった形で、受講者の選定を厳しくすべきであるという声が寄せられている。訓練実施機関の運営面その他の様々な側面が関係するため容易に解消できる問題ではないが、少なくとも真剣に取り組む受講者にとって、同じクラスの受講者に熱意がなかったり、不真面目であったりする人物がいるということは少なからず問題として捉えられているとは言えよう。

◎受講者の選定に関すること

ある程度、できる人、できない人のクラスを変えた方がいいと思いました。(27歳・女性・大阪府)
 ある程度出来る人とまったくわからない人と分けてほしい(54歳・男性・長崎県)
 クラスのレベルの差が同じだと授業の進みが良かったと思う(29歳・女性・群馬県)
 できなすぎる人への対応。(31歳・男性・群馬県)
 まじめな取り組みをする人だけを訓練させてほしい(53歳・男性・神奈川県)
 もう少し受講する人のレベルを一定にしてほしかった。(38歳・男性・三重県)
 やる気のない人は、受講させるべきでない。(44歳・女性・群馬県)
 レベルをもう少し、クラスわけしてほしいです。(42歳・女性・群馬県)
 意識の差がすごく分かれていて、授業が進まなかったりした。改善されるといい。(29歳・女性・大阪府)
 向上心ある学びたい人の集まりになってほしい。(39歳・女性・群馬県)
 最初の面接の時にがんばる人かそうじゃない人かをしっかり選んでもらえたらいい。(19歳・男性・宮崎県)
 資格取得のコースは、試験をして、ひどい人は落とすべきだと思う。(45歳・男性・岡山県)
 受講生の温度差 給付金目当てと分る人がいた。(37歳・女性・福岡県)
 受講生をもっと厳しく選考した方がよいと思います。(33歳・女性・東京都)
 就職を希望していない者は来ないでほしい。(32歳・女性・秋田県)
 年代を、若年、中年、高年と、最低でも3つ以上に分ければ、先生も生徒も、授業を受けやすいと思います。(50歳・男性・新潟県)
 本当に必要としている人のみの対象にすればいいと思う(30歳・女性・長崎県)
 問題を起こした人がいたので、人選をもうちょっとしっかりして頂きたいと思いました(34歳・男性・群馬県)

(7) 求職者支援制度全般に関すること

求職者支援制度全般についても「もっとこうなればよかったこと」が寄せられたが、基本的にはここでの記述は、既に本章の他所でも何度か言及されたものが多く、改めて、制度利用者が改善を希望したものが集約されている。

特に遅刻・早退の要件や欠席の扱いなどに関する「1分でも遅刻すると欠席というのがかなりプレッシャーで、精神的に最初のころは大変でした」「遅刻、早退も時間で考慮すると助かる」「丸々1日休みじゃなくて、時間制になってほしかった」などは、現在では、既に一定の緩和措置がとられており、その点、以前の制度に基づくものであるが、やはり成人の職業訓練を考えるにあたっては、今後も重要なポイントであることは押さえておきたい。特に、子供の

いる親の職業訓練を考えるにあたって、働きやすい環境を整えるのと同様の問題関心をもって、職業訓練を受けやすい環境を整えていく必要があることは、ここでの若干、重要な示唆となる。

なお、求職者支援制度全般に対する要望として、本章の他所では出てきていない記述として、「もう少し職種を広げてほしい」「もっとたくさんの種類の訓練があればいいと思う」「もっと訓練の種類があった方がよいと思う」などのように、もっとたくさんの職種や訓練を取り揃えてほしいというものがみられた。

さらに、制度そのものを広くアピールしてほしいという要望も、比較的まとまった数でみられた。例えば、「あまり知られていない制度なので、必要な方々に伝えられたら良いと思いました」「いろんな人に知ってもらえれば良いと思います」「すごく良い制度なので受講する人が増えて欲しいと思った」「広く、アピールされたら、助かる人がもっといると思う」「多くの人に利用してほしいと感じました」「本当に必要な人々にちゃんといきわたれるようになれば良いと思う」のように、制度利用者は口々に、この制度をこれまで以上により広く世間に知らせ、アピールすべきであるとの声を寄せていた。これは、少なくとも利用者にとっては、とても良い制度であったと捉えられており、したがって、素朴に、もっと大勢の人が利用すれば良いのではないかと思ったものであろうと解釈される。求職者支援制度のような仕組みが、今後も引き続き継続して考えていくべき点を少しずつ含みながらも、総じて言えば、利用者に高く評価されており、多くの人々に知らせたいと考えられていた制度であったということは、本調査の自由記述結果の最大の成果であると言えるであろう。

◎求職者支援制度全般に関すること

- 1分でも遅刻すると欠席というのがかなりプレッシャーで、精神的に最初のころは大変でした(50歳・女性・宮城県)
 お子さんのいる人たちへの配慮。お母さんたちがもっと訓練に通いやすくなればと思いました。(19歳・女性・北海道)
 たった15分の遅刻で支援金が0円はおかしいです。(56歳・男性・東京都)
 遅刻、早退も時間で考慮すると助かる(35歳・女性・愛知県)
 もう少し職種を広げてほしい(59歳・男性・東京都)
 もっとたくさんの種類の訓練があればいいと思う(32歳・女性・岩手県)
 もっと訓練の種類があった方がよいと思う。(35歳・女性・京都府)
 もっと色々な種類が増えるとういと思う。(26歳・女性・新潟県)
 もっと色々な種類の業種も増やして欲しい。体験できる場が増えるといいと思う。(47歳・男性・大阪府)
 一貫した制度を 形式主義の改善を(34歳・男性・北海道)
 一定レベルのしぼりは必要なことだと思います。(43歳・女性・東京都)
 間口がせまい。もっとたくさんの方が利用できれば良いと思う。生活保護よりずっと有意義。(32歳・男性・新潟県)
 丸々1日休みじゃなくて、時間制になってほしかった。(48歳・女性・熊本県)
 休みになる基準が厳しかった。(28歳・女性・滋賀県)
 休みに対して厳しい(33歳・女性・東京都)
 欠席する際に、病院の証明書がないと、いけないというのは、少しきびし過ぎると思います。(34歳・女性・福島県)
 欠席理由をもう少し柔軟に対応して欲しかった。(53歳・女性・神奈川県)
 交通機関の遅れでの遅刻は欠席じゃないいいと思った。(35歳・女性・東京都)
 子どもを持つ親が安心して病気の時等、看病できる為の休みをとれるようにしてほしい。(31歳・女性・大阪府)
 子供のいる方への配慮。(38歳・女性・福岡県)
 子供の体調不良で、欠席にならなければいいなと思いました。(31歳・女性・福島県)
 小さい子供のいる親のこと(とくに、1人親)を、もう少し理解してほしいです。(36歳・女性・和歌山県)
 電車が遅れて遅刻扱い(欠席)を、どうにかしてほしい(24歳・女性・神奈川県)
 電車の遅延は除外になればいい(42歳・女性・東京都)
 あまり知られていない制度なので、必要な方々に伝えられたら良いと思いました。(45歳・女性・福岡県)
 いろんな人に知ってもらえれば良いと思います。(62歳・女性・千葉県)

このような訓練が、再就職を目指している人たちにもっと知ってもらいたいと思う。(29歳・女性・宮崎県)
 この支援があつて良かったと思う(53歳・女性・福岡県)
 すごくよかったと思うので、たくさんの方が利用できたらいいと思います。(39歳・女性・長崎県)
 すごく良い制度なので受講する人が増えて欲しいと思った。(21歳・男性・愛知県)
 もっとアピールする必要があるのではないかと。これを機に前へ進もうとする人が居ると思う。(60歳・男性・大阪府)
 もっと広く認知されていれればと思いました。(26歳・男性・東京都)
 もっと多くの人がこの制度の事を知って受講生が増えれば良いなと思いました。(30歳・女性・愛知県)
 広く、アピールされたら、助かる人がもっといると思う。(45歳・女性・福岡県)
 広く知られた方が良い(64歳・男性・神奈川県)
 支援制度をもっとアピールした方がいいと思います。(61歳・男性・長崎県)
 若い人に知ってもらう方法を増やすこと(20歳・男性・秋田県)
 世間に広く認知されると良いと思います。(30歳・女性・愛知県)
 制度を知らない人がたくさんいるので、もっと支援制度を広く知れるように宣伝して下さい。(33歳・男性・千葉県)
 多くの人に支援制度を活用してもらいたい(47歳・男性・福岡県)
 多くの人に利用してほしいと感じました。(52歳・女性・長野県)
 多くの人達が受講出来たらいいと思いました(57歳・女性・長崎県)
 知らない人もいますので、就職に対して自信がない人達に教えてあげたいです。(34歳・女性・茨城県)
 知らない人も多いので、もっと広まれば良いと思います。(37歳・女性・大分県)
 知らない方が多いように感じたので、広報をもっとした方が良いのでは(41歳・女性・千葉県)
 本当に必要な人々にちゃんといきわたれるようになれば良いと思う(34歳・男性・大阪府)
 利用する人が少なかったため、もっとアピールすれば良いと思いました。(21歳・女性・埼玉県)

(8) その他

その他の要望は、おもに学校の機材・設備などに関するものであった。特に、教室内の冷暖房等の設備については要望が多くみられた。

◎その他

PCが古くフリーズしやすかったので、改善すればいいと思った。(27歳・女性・福岡県)
 きちんした学校へ行きたかった。(41歳・女性・埼玉県)
 親身になってくれる学校をお願いします(53歳・男性・広島県)
 もう少し、訓練校を厳しく審査してほしいと思いました。(29歳・女性・兵庫県)
 もっと親切に対応してほしい。(43歳・女性・神奈川県)
 教室の温度が高くて皆苦しうだった。エアコン調整できるようにして欲しかった。(41歳・女性・大阪府)
 教室内の備品をもう少し増やして頂きたかったです。例えば、ロッカーなどあれば便利だと思いました。(45歳・女性・大阪府)
 設備が良くなればいいと思います。(31歳・女性・山形県)
 設備改善(48歳・女性・長崎県)
 冷暖房。設備。(23歳・女性・福岡県)

(9) 満足

求職者支援制度に対する要望をたずねた自由記述において、むしろ満足しており、要望や不満等はなかったという記述もみられた。「この制度を利用させて頂き、意味ある3ヶ月を送れ大満足です」「すべてに満足しています。ありがとうございます」「自分としては十分満足しているのでとくにありません」といった記述のように、全般的に、おおむね満足であるという記述が多かった。

ただし、具体的に書かれている場合には、「スタッフの皆さん、とても一生懸命、ご指導してくださったので、感謝の気持ちでいっぱいです」「最高の学校、先生方だったので、全くないです!」「先生方にもとても感謝しており、満足している」「満足しています。講師の方々にとっても良くしていただきました」など、スタッフ・職員・先生・講師に満足しているとの

回答が多かった。

その他、「ハードだけどとてもいい授業だったのでありません」「私が受けた授業はとても良かったので、とくにありません」「自身が受けた講座には満足できたので特にないです」など、授業内容、講座内容に対する満足感も記述されていた。

◎満足

3ヵ月すぐためになったので、くいはありません。ありがとうございます。(33歳・女性・愛知県)
 ありません。大変満足しております。(50歳・男性・静岡県)
 この制度を利用させて頂き、意味ある3ヶ月を送れ大満足です。(40歳・女性・愛知県)
 この度、通学していた学校が大変良かったので満足です。(34歳・女性・大阪府)
 スタッフの皆さん、とても一生懸命、ご指導してくださったので、感謝の気持ちでいっぱいです。(51歳・女性・茨城県)
 すべてに満足しています。ありがとうございます。(50歳・女性・大阪府)
 とても大変でしたが、充実していました。(48歳・女性・宮城県)
 とても満足しています(57歳・女性・大阪府)
 ハードだけどとてもいい授業だったのでありません(48歳・女性・岐阜県)
 とてもありがたい制度なので、今後も続けて頂けたら良いと思っています。(55歳・女性・埼玉県)
 学んだこと、実習したことを満足しているのでありません。(61歳・女性・東京都)
 皆さんと仲よくできて「もっとこうなればいい」と思わなかったです(32歳・女性・京都府)
 現状で大満足！(46歳・男性・大阪府)
 個人的には大変ありがたい制度だった。(36歳・男性・東京都)
 最高の学校、先生方だったので、全くないです！(44歳・男性・大阪府)
 思っていたよりしっかりと色々なことを教えていただき大満足しています。(41歳・女性・奈良県)
 私が受けた授業はとても良かったので、とくにありません。(23歳・女性・新潟県)
 私個人としては、とても有益でした。(44歳・女性・愛知県)
 自身が受けた講座には満足できたので特にないです。(27歳・女性・愛知県)
 自分としては十分満足しているのでとくにありません。(56歳・男性・東京都)
 自分にとって充分でした。(47歳・女性・島根県)
 受講料も出してもらい、生活費も出してもらっている形なので、言うことはありません。(48歳・女性・富山県)
 充分、満足しています。(45歳・女性・高知県)
 充分すぎる程いい制度だと思う(40歳・男性・福岡県)
 十分な制度だと思ったので、後はそれを生かせるよう自分の努力だと思います。(31歳・男性・福岡県)
 先生も生徒もよかったです(24歳・女性・岐阜県)
 先生方にもとても感謝しており、満足している。(29歳・女性・大阪府)
 全体的に満足しています(36歳・女性・長崎県)
 全般的に良かったと思います。(37歳・女性・長野県)
 素晴らしい教室を紹介していただいたので、特にない(44歳・女性・東京都)
 特にないです。就職に必要な事はほとんど教えていただきました。(24歳・女性・奈良県)
 本当にこの制度に参加させて頂けて良かったです。ありがとうございます。(38歳・女性・愛知県)
 満足しています。講師の方々にとっても良くしていただきました。(42歳・女性・佐賀県)
 満足なのでありません。大変お世話になりました。(41歳・女性・神奈川県)
 満点です。(21歳・女性・福岡県)

4. 求職者支援制度利用者の自由記述結果(総括)

本章で示した結果について、以下にその概要をまとめる。

まず、「求職者支援制度を利用して良かったこと」については、概して、スキルアップできたとの回答が多かったが、パソコン関連の資格取得が希望職種への拡大につながっているという記述が多く寄せられた。また、給付金の受給によって余裕をもって訓練を受けられて安心できたという回答、受講生どうしの交流や人間関係や仲間に満足したという回答、訓練を受けることで自信がついたという回答、キャリア・コンサルティング、マナーの授業が役だったという回答、生活のリズムが規則正しくなったという回答、実習・実技が良かったとい

う回答、職業に対して理解が深まったという回答もみられた。なお、ごく一部、給付金支給との関連でネガティブな感想をもつ者もみられた。

次に、「求職者支援制度を利用して、もっとも大変だったこと」については、勉強が大変であり、課題が多い、資格試験の勉強との両立が大変など、訓練を受けること、授業を受けること、勉強することそのものに困難を感じると回答した者が多かった。また、日常生活との両立についても回答が寄せられた。特に、遅刻・欠席に関する厳しい要件、家事や育児との両立に苦労したとの回答が寄せられた。その他、訓練期間、講師の質、授業の内容等に対する不満が寄せられた他、規則正しい生活、生活リズム、通学・通所などに苦労したとの回答もみられた。訓練内容については、人前での発表、面接の訓練、実習や実技などに苦労したとの回答がみられた。その他、給付金が少ないこと、訓練と就職活動の両立、同じクラス内での人間関係に苦労したとの声も寄せられた。

最後に、「求職者支援制度を利用して、もっとこうなればよかったこと」については、授業の内容、カリキュラム、講師・先生の質について要望が寄せられた。また、キャリア・コンサルティング、職業相談、就職支援などについても増やしてほしいとの声が寄せられた。訓練期間については伸ばしてほしいという回答が多かった。給付金や受講者の選定については若干、改善を求める回答もみられた。制度そのものについては、もっと職種やコースを増やしてほしいという声が多く、さらに制度が多くの人に知られ、活用されれば良いとの回答が多かった。・実技実習の要望も多く、特に、現場での仕事につながる企業実習、職場実習に対するニーズは強かった。ただし、概して言えば、求職者支援制度には満足している者が多かった。