

## 第Ⅳ部

### 機関における取組みと課題

#### －事例調査レコード－



## はじめにー事例調査レコードについてー

本調査研究では、アンケート調査の結果得られた回答の内容や傾向を理解する上で、個別の機関の事例に即した、より具体的かつ詳細な実態の把握が不可欠であると考え、「求職者支援制度における訓練・就職支援についてのアンケート調査」に回答した機関の中から対象を選定し、インタビュー調査を実施した。

インタビュー調査は、アンケート調査の際にインタビュー調査に応じてもよいと回答した441機関のなかから、求職者支援訓練のコース分野、組織形態、規模、所在地域を考慮して選定し、17機関を対象に実施した。インタビュー調査実施期間は2012年11月～2013年3月である。1機関当たりのインタビュー時間は1～2時間で、以下の項目について各企業の関係者にたずねた。

なお、ここに紹介した、各機関の状況や見解はインタビュー調査時点におけるものである。調査時点以降規定等の見直しが行われ、すでに改善が図られた事項も含まれていることに留意されたい。

### 【「求職者支援制度における訓練・就職支援についてのアンケート調査」の実施に伴うインタビュー調査・調査項目】

#### (1) 実施している求職者支援訓練の概要

- ①提供している訓練の内容
- ②求職者支援訓練についての広報活動
- ③受講者の募集方法、各訓練の応募状況・受講者数
- ④受講者の経歴・職業能力を確認する方法、選考方法

#### (2) 求職者支援訓練に関する取組みについて

- ①訓練内容の企画（ニーズの把握・分析等）・作成から実施までのスケジュール
- ②講師の確保はどのように行っているか
- ③受講者の訓練内容の理解度はどのようにしてチェックしているか
- ④訓練内容自体の評価体制
- ⑤受講者の苦情・相談への対応はどのように行っているか
- ⑥訓練の評価や、受講者の満足度などを踏まえた訓練内容の見直しはどのように進めているか（評価や苦情・相談内容のフィードバックの取組み・体制）

#### (3) 就職支援の取組みについて

- ①就職支援の体制・取組み

- ②キャリア・コンサルタントの確保はどのように行っているか
- ③ハローワークとの連携状況
- ④企業、業界団体などとの連携状況
- ⑤訓練後の受講者についての情報収集や、就職支援の取組みはどのように行っているか

(4) 基金訓練から求職者支援制度への移行について（基金訓練を実施していた機関に）  
機関からみて改善されたと思われる点は何か。また制度の移行により、新たに配慮・取組みが必要になった点は何か

(5) 求職者支援訓練の運営における課題

- ①訓練対象者の募集・選考における課題
- ②求職者支援訓練の実施における課題（講師の確保、カリキュラムの改善などに関して）
- ③就職支援における課題

(6) 制度の一層の改善にむけて行政として対応が求められる点（行政への要望）

なお、以下のケースレコードにおける、求職者支援訓練にかかる現状ならびに訓練を取り巻く環境等についての記述は、インタビュー調査時点での各機関関係者の認識・見解に基づくものであることを改めて明記しておきたい。各機関のインタビュー調査を実施した時点は下記のとおりである。

図表４－１ インタビュー調査実施時点

機関名	調査時点	機関名	調査時点
A 専門学校	2013年3月25日	J 社	2012年12月21日
B 専門学校	2013年3月15日	K 組合	2013年3月21日
NPO・C 法人	2013年1月29日	L 校	2013年3月22日
D 校	2013年3月7日	M 社	2013年3月26日
E 社	2013年3月7日	N 校	2013年3月27日
F スクール	2013年3月7日	O 社	2012年11月8日
G 社	2013年1月30日	P 協同組合	2013年1月28日
H 社	2013年1月31日	Q スクール	2013年1月21日
I 校	2012年12月20日		

## 事例1 A専門学校（南関東）

### 1. 機関と訓練コースの概要

A専門学校は一般企業向けのシステム開発事業、ネットワークサービス事業、IT関連を中心とした企業・社会人向けの教育事業を展開している。1984年2月に設立され、従業員数は50人である。

1991年に公共職業訓練の受託を開始し、地方自治体が主催している講座や、中央職業能力開発協会が管轄する研修・セミナーなどを運営している。また公共職業訓練以外に、法人向け教育事業として新入社員研修を2003年から行っている。

2009年に制度が始まった緊急人材育成支援事業（以下、通称の「基金訓練」と記載）では、のべ21コース、約400人に対する訓練を実施した。基金訓練が求職者支援制度へと変わってからは、2011年12月からコースを運営しており、2013年3月までに11コースを実施した。インタビュー調査時点（2013年3月）では「OA 経理・総務実務科」（2013年2月～、訓練期間は6ヶ月）を行っており、また「Java・C#・Android プログラミング科」（2013年4月～、訓練期間は6ヶ月）の開講を予定している。いずれも実践コースで、定員30人である。

### 2. 受講者の募集と選考

#### （1）受講者の募集

受講者の募集にあたって、A専門学校では施設見学会とチラシの作成に力を入れている。施設見学会は追加募集前に4回、追加募集時に1～2回開催しており、1～2時間をかけてコースの内容や難易度（上級者向けではないこと）などについて説明し、来場者の質問に答える。この取り組みによって受講者を一定数確保できるとともに、訓練開始後に受講者が「こんなはずではなかった」と感じてしまうことを回避できている。

コース案内のチラシも手間をかけて作成している。表側上部には訓練名を表記するだけでなく、働く人のイメージ写真を載せている。このことにより、チラシを棚に並べた際に目立ちやすくなる。さらに、裏側上部のPRポイント欄も充実させている。「習うより、慣れる！！の学習方式」とA専門学校の訓練方針をアピールし、「講座内容」「就職支援内容」「職業訓練の実績」「その他」について、それぞれ強調すべき点の字体・フォントを変えてわかりやすくしている。こういった取り組みは訓練対象者だけでなく、受講者の募集窓口であるハローワークへのアピールにもなる。

A専門学校では自社のホームページ上でも求職者支援訓練コースを掲示して募集につとめているが、応募者はハローワークでコース案内一覧を見て応募する場合がほとんどである。

ハローワークでコース案内のチラシが切れてしまった場合は、対象者がA専門学校のホームページを閲覧して応募することもある。

## （２）選考過程と受講者のプロフィール

受講者の選考に際して、A専門学校は面接と筆記試験を実施している。面接では、応募者が訓練内容を正確に理解していることと、受講後に就職する意思があることを確認する。基金訓練時と比較して面接内容に大きな変化はない。しかし、求職者支援訓練では受講者の出席要件が厳しくなったため、毎日通うことができるかどうかを面接で確認するようになった。筆記試験では、中学3年レベルの国語と数学の問題を出題している。しかし、応募者が筆記試験を非常に嫌うことと、面接で筆記試験の結果からわかるような適性のある程度把握することができることから、今後は面接のみ実施する予定である。

応募者数は現在開講中のプログラミングコースで25人、経理・総務コースで29人と比較的多い。経理・総務コースは女性が圧倒的に多く、年齢はまちまちである。約1時間内の通学圏に住む人が多い。プログラミングコースは男性が多いが、女性も増えてきている。年齢層は20歳代後半から30歳代前半が中心だが、最近はより高い年齢層の受講者が目立つ。

## 3. 訓練の実施

### （１）訓練内容の企画と講師の確保

A専門学校は現在8つの教室を持っており、教室の使用状況に合わせて求職者支援訓練の開講を申請している。求職者支援訓練1コースに2教室（パソコン教室と座学教室）を確保しているが、それ以上の教室数を必要とする場合もありえる。同時期に同じ訓練内容のコースを2つ開講することはない。

訓練内容は、これまでA専門学校でやってきた委託訓練などを基にしつつ、求職者支援訓練向けに企画する。また、プログラミング科では、必要とされる技能の潮流にあわせて内容を変えている。例えば、以前はJavaのみを扱っていたが、現在はC#、Androidといったプログラミング言語に関するカリキュラムも訓練内容に含めている。開発業務に精通しているので、A専門学校が把握する求人ニーズにあわせて、カリキュラムの構成などを変えることもある。

訓練のなかで、受講者を企業に連れて行き、仕事の様子を見学させる職場見学はほとんどやっていない。職場見学は受講者のスキルアップや就職にあたって良い機会だとは思いますが、IT企業は社外の者を職場に立ち入らせることで、セキュリティ上の問題が発生しやすいため敬遠されがちである。

A専門学校は、勤務するスタッフおよび社外の非常勤講師を2グループに編成し、4月開講のコースは第1グループの講師陣、5月開講のコースは第2グループの講師陣が担当する

という方法をとっている。各グループの講師陣は、コースを担当している6ヶ月間、求職者支援訓練のカリキュラムの実施と受講者への対応に専念する。常勤・非常勤講師の比率は開かれるコースによってまちまちであるが、実施コース全体で見ればその比率は1:1である。非常勤講師には高い報酬を支払えないため、その点も理解したうえで協力してくれる人材を探すことになる。

## (2) 訓練の実施

受講者の理解度は月1回のペースで行う試験によって把握している。試験は訓練修了時にも行う。また、受講者に日誌をつけてもらい、担当する講師がそれに目を通している。A専門学校では、基金訓練や求職者支援訓練以外の委託訓練でも、受講者に日誌をつけるよう指導をしていた。

受講者から寄せられる苦情は、教室の空調設備の温度設定など設備に関するものや、受講者どうしの人間関係に起因するものもあるが多くはない。教え方など訓練そのものに対する苦情もあるが、教え方に対する苦情は、受講者によって肯定的に捉える場合とそうでない場合があるため、改善措置をとるかどうかの判断は難しい。ただ、訓練そのものに対する苦情は、他の機関と比べればかなり少ないとみている。苦情は基本的に事務部門が受け付け、苦情担当者が対処する。

## 4. 就職支援の取組み

キャリア・カウンセリングを担当するキャリア・コンサルタントは4人で、うち1人は非常勤である。キャリア・コンサルタントに対しては産業カウンセラーの資格取得を奨励するなどして、スキルを高める機会を提供している。

キャリア・コンサルティングについて、A専門学校では、受講者一人あたりに6回程度のコンサルティングを実施している。コンサルティングでは、履歴書のチェックを受講者から依頼されることも多い。修了者も頻繁に来校するため、カウンセリング担当者はその対応も含めて忙しい。例えば受講者や修了者から夜中に電話がかかってきて、「今からメールで履歴書を送るので、その内容をチェックしてほしい」といった依頼を受けることもある。ジョブカードは、履歴書を書く際にその内容を整理する契機となるようにするなど、就職支援に際して何とかして意味を持たせられるように作成にあたらせている。

求人情報は基本的には受講者が自ら集めているが、A専門学校の事務局が最新の求人情報をプリントアウトして受講者に提示もしている。ハローワークの求人情報は、インターネット上で入手する。

A専門学校とつきあいのある企業や有料職業紹介事業者、実習先企業などから直接求人情報が寄せられることもある。また、求人情報を直接得るために、さまざまな企業にファクス

を送るなどしている。A専門学校は無料職業紹介事業の許可も取得しているので、事業者として求人情報を収集・利用することもある。

プログラミング科の場合、過去1年間の就職率は97%である。IT企業への就職が多く、就業者の75%が正社員として雇用されている。経理・総務コースの場合、過去1年間の就職率は93%である。事務職は求人も多いが求職者も多い。したがって、就職を斡旋するのに苦労している。就業者の4~5割が正社員として雇用である。訓練期間中に就職が決まって退校する者が、どのコースでもきまって5~6人いる。

修了者の就職状況の確認作業はスムーズにいかないことが多い。毎回連絡をまったく取れなくなる者がいる。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 受講者の募集・実施における課題と要望

受講者の募集にあたって、求職者支援訓練コースの実施案内をひとつの冊子にして受講を考える人が閲覧しやすいようにすることを提案したい。ある地域の職業訓練では案内冊子を作成していたため、ノウハウはあるはずである。にもかかわらず冊子の作成にとりかからないのは、これまでの公共職業訓練と求職者支援訓練をまったく別物と考えているからであろうか。

失業給付受給者は地方自治体の職業訓練へ流れており、定員30人に対して100人近く応募があるほどの盛況であると聞く。それに対して、求職者支援訓練への応募者は少ない。応募者数が定員数の半数に満たない場合、求職者支援訓練を中止することができるが、応募者数が少ないからといった理由で開講を中止にすると、アルバイトを辞めて求職者訓練制度に応募した人などは現金収入を得る手立てを失ううえに再就職のための訓練を受けることもできないといった状況に陥ることになり、迷惑をかけてしまう。例えば機関に支払われる奨励金を「基礎奨励金」と、「受講奨励金」、「付加奨励金」の3つにわけ、基礎奨励金についてひと月あたり定員数×30000円を開講した時点で受講者数に関係なく、支給するようにする。他方、受講奨励金については、ひと月あたり受講者数×20000円を支給するようにし、「付加奨励金」についてはこれまで通り就職実績に応じて支払う。この支払い形式であれば、受講者が1人でもいればある程度の収入が機関に入ることとなり、上述のような受講者のニーズと訓練の採算性との間のジレンマを機関が抱えることが少なくなると思われる。ある地域の委託訓練では、こうした支払方式をすでに実施した経験があり、求職者支援訓練においても導入可能と考える。

### (2) 就職支援における課題と要望

求職者支援訓練では、就職支援を訓練時間外に実施することになっている。この措置をど



ういった理由でとったのかわからないが、就職支援の位置づけを再検討していただきたい。訓練の目的は受講者が就職することであり、より多くの受講者が就職するには、就職支援を訓練時間内に実施する必要があるとA専門学校では考えている。

求職者支援訓練はハローワークが就職活動を全面的に支援することを特徴としていたとA専門学校で考えているが、ハローワークが実施するカウンセリングが、形式的なことを短い時間で終わらせるといったことをよく耳にする。また、機関に対して支払われる付加奨励金の支給額が就職率によって決定されるなど、受講者の就職活動の責任を結果的に機関が担うような制度となってしまっている。

### (3) 奨励金の支払いに関する要望

A専門学校は、訓練実施に対する奨励金の算出方法の厳格さが運営にデメリットをもたらすと考えている。ある受講者の出席日数が3ヶ月の全訓練日数の80%をきってしまうと、訓練機関に支払われる奨励金を算定する際に必要な受講者として扱うことができなくなるが、彼らが就職活動のために受講することができない場合も、一律に欠席とみなされてしまう。機関の立場からは、受講者が訓練期間中に就職活動を積極的に実施することが、奨励金の算出と支給にあたってはマイナスとして評価されることとなり、機関が就職支援に力を入れない事態が生じることも懸念される。

また、受講者が就職を決定し退校した場合、それ以降の奨励金は支払われない。機関が就職をさせるために力を入れると、それが支給減につながる仕組みとなっている。就職支援が機関にとってマイナスになるような事態を回避するには、第1に受講者が就職活動を理由に訓練を欠席した旨をハローワークに報告し、ハローワークにおいて承認されたら、機関の出席簿においても出席扱いをする、第2に就職を理由とした中途退校に関しては、その後の基本奨励金を通常通り機関に支給するといった解決策が考えられる。

さらに、首都圏と地方の奨励金が同額であることに疑問を持っている。首都圏は地代が高く、教室維持費が莫大にかかるのである。首都圏で開講する場合は奨励金の増額を希望する。

また、奨励金が支払われるまで、とにかく長い時間がかかる。去年6ヶ月コース場合、2月開講分のすべての支払いが、1年以上たった今年の3月にやっとなされる状態である。現行の制度下では訓練修了後4~5ヵ月後に雇用保険の適用状況から就職率が算定され、決定された支給額が付加奨励金として支払われる。さらに、その奨励金はいつ支給されるかわからない。この支払いの遅さと見通しの不透明さは、民間企業の運営にとって死活問題となる。開講に際して契約書を取り交わさないことも含めて、一般のビジネスではありえない仕組みになっている点に疑問を感じている。以前の委託訓練では、就職率によって支払う考え方がなく、講座終了後直ちに一括で支払われていたため、資金繰りを計画し、就職支援担当者を雇用するなどの「先行投資」ができた。しかし、現行の求職者支援制度では就職率に応じて付加奨励金が事後的に支払われるため、こうした取組みができない。

当時雇用していた就職支援担当者は、毎日授業が行われている時間帯は、各企業に出向き訓練の趣旨などを説明し、求人票提出のお願いなどをしていました。夕方授業が終了したころに戻り、受講生への就職斡旋などをしていました。このような取り組みは、現行制度では不可能と考えている。

## 事例2 B専門学校（南関東）

### 1. 機関と訓練コースの概要

B専門学校は、1977年に創設され、パソコンに関するスキルの習得や、簿記資格の取得、SPIなど就職活動の向けの試験対策などを目的とした研修、セミナーなどを事業として行っている。求職者支援訓練は2012年2月から開講しており、インタビュー調査時点（2013年3月）までに、「ビジネススキル基礎科」（2012年2月～、6ヶ月間）と「ビジネスパソコン基礎科」（2013年3月～、4ヶ月間）を開講している。ともに基礎コースで定員28人である。

### 2. 受講者の募集・選考

受講者の募集はハローワークに依存している。受講者の募集期間が短いためにB専門学校の方で広告・宣伝を行うことがほとんどできないでいる。

「ビジネスパソコン基礎科」は応募・受講人数ともに9人で、「ビジネススキル基礎科」は応募人数7人、受講人数6人であった。応募者のうち1人は訓練開始前に就職が決まったため、受講を辞退した。

応募者はB専門学校が所在する区の在住者が中心で、そのほか所在区の近隣の地方自治体からも応募がある。ただ、地理的には近接しているものの隣県に属する地方自治体は、労働局の管轄が異なるためか、案内は送っているものの応募がほとんどいない。応募者には30～40歳代の女性が多く、うち半数は仕事をしたことがない人たちで専業主婦も目立つ。

基金訓練の時には近隣から多くの受講者が集まっていた。また、受講者は男女半々で、再就職が難しそうな高齢者もいるなど、年齢層はばらばらであった。

### 3. 訓練の実施

求職者支援訓練のカリキュラムを作成するにあたっては、基金訓練時のノウハウを生かしている。訓練を担当する講師は9人で、うち常勤者が2人である。講師は教えるスキルもさることながら、実務の経験が豊富であることを重視して選んでいる。

受講者の理解度を把握するために、学科終了時にテストを実施する。今まで開講したコースでは、理解ができなくて訓練を受けるのを諦めたという受講者はいない。

訓練内容については、受講者のレベルや理解度を確認しつつ微修正を繰り返している。科目を担当する講師は経験者ばかりであり、その方法で問題はない。

求職者支援訓練の場合、全訓練日数の2割以上を欠席すると修了を認定されなくなる。ま

た、欠席事由の基準が明確化されていないこともあり、緊急の用事を理由に受講者が欠席した場合は、事後にハローワークの判断を仰ぐこととなる。受講者は現在の出席基準を納得したうえで通学しているので、不満を漏らすことはない。しかし、B専門学校から見ると、少し厳しいようにも感じられる。たとえば体の弱い人は定期的に通学することに対して自信が持てず、受講を敬遠してしまうこともある。

#### 4. 就職支援の取組み

キャリア・コンサルタントは現在6人で、常勤のキャリア・コンサルタントは3人である。求人情報は、新聞の折り込みチラシやインターネット（ハローワーク）を通じて収集する。訓練機関による独自の求人開拓は難しいが、B専門学校は求職者支援訓練を始める前から、区の産業連合会や法人会の会員であり、今後はこうした組織との連携も強めて求人を開拓していきたいと考えている。また、無料職業紹介事業の許可の取得や、人材派遣会社との連携も視野に入れている。

すでに訓練を終えた「ビジネススキル基礎科」の場合、訓練実施後3ヶ月以内に就職したのは2人である。受講者の就職先に特徴はみられない。受講者は就職先として事務職を希望するが、営業職での求人に納得して応募したこともあった。正社員としての就職は若年層に限られており、30～40歳代はまず非正規社員として就職する。

#### 5. 基金訓練から求職者支援制度への移行について

B専門学校は基金訓練を2009年11月から延べ8コース、150人に対して実施した。基金訓練時と比較して、受講者の質は向上したように思える。受講者に対する給付金制度につられた応募者がいなくなった。また、受講者が1日のうち半分出席すれば「出席」とみなされていた基金訓練時には、午前中の出席だけで帰ろうとする人がいるなど問題もあったが、今はない。しかし、その分、受講者が持つエネルギーのようなものは少なくなった。基金訓練時は「食うためなら何でもやる」といった姿勢が感じられたが、現在の受講者は「頭でっかち」であるように感じられる。

#### 6. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

##### (1) 受講者の募集・選考における課題

求職者支援訓練では、選考面接の際に応募者の個人情報を知ることができない。B専門学校では初めて求職者訓練を実施した際にうつ病による訓練辞退者や就職困難者がいて、受講者の就職率も低くなってしまった。また、求職者の家族構成や扶養者の有無などを把握しな

ければ適切な就職支援を実施することができない。

以上の経験から、現在は応募者の了解を得たうえで面接時に本人や家族の事情を聞くようにしている。応募者は嫌がらずにいろいろ話してくれるため、現在のところ問題は起きていない。

## （２）訓練の実施における課題

訓練実施期間が短いため、B 専門学校が考える必要な訓練を実施できていない。基金訓練の際は受講者を徹底的に訓練する時間とカリキュラムの余裕があり、受講者を「元気にして」送り出すことができていた。しかし、求職者支援制度の場合は専門性のある内容でないと長期コースの開講が難しく、短期間で基金訓練と同様の成果を達成できるか疑問に感じている。

また、求職者支援訓練は就労未経験者も対象にしているため、「会社とは何か」を理解できていない人がいる。現在開講するコースは4ヶ月間であるため、そういったことを理解させるためのカリキュラムを組み込むことができなかった。就職して通用するレベルにまで訓練しないと受講者を採用した企業からクレームがくる可能性もある。そのため、短い期間でありながらも訓練の内容を充実させることが課題であると考えている。

B 専門学校では、これまで実施してきたコースと同様のカリキュラムを実践コースで開講することも考えている。他校で先例があることは耳にしており、開講のためのノウハウも持っている。しかしB 専門学校は実践コースを開講した実績がないために新規申請者として扱われることになってしまう。そのため認定されにくい。

## （３）就職支援における課題

かつて IT 関係のプロジェクトチームを編成するためにスタッフを募集しているという話がB 専門学校に寄せられたとき、訓練修了後の受講者に紹介することを考えた。しかし、受講者の連絡先がわからないため、紹介することを断念した。B 専門学校に勤務する講師は大企業で重役を務めた経験のある者が多く、現在も関連会社を含めた求人状況を把握しているが、実際に求人が発生しても、受講者に声をかけることがなかなかできない。

また、訓練修了後に受講者となかなか連絡が取れないことは、受講者同士の関係にも影響を与えている。求職者支援訓練は中学・高校のような雰囲気があり、受講者たちはクラスメートの関係になる。しかし、同窓会を開きたいとなっても機関は受講者の連絡先を教えることができない。

## （４）訓練の採算性に関わる課題と要望

B 専門学校では、求職者支援訓練の実施に際して2 教室を利用して各15名の受講者を確保できなければ採算がとれない。基金訓練時は日本政策金融公庫の貸出を受けて不足分を補っていた。しかし、求職者支援訓練では基金訓練以上に受講者数を確保できていない。採算

の問題から、同業者はほとんど求職者支援訓練の実施をやめてしまった。現在は「我慢比べ」の状態に近く、公的機関の担当者に「とにかくがんばって」と励まされてやっと毎月申請書を提出しているような状況である。受講者数を確保し、採算がとれるようにするためには以下のような施策が必要であるとB専門学校は考えている。

#### ①募集窓口での対応について

募集の窓口となるハローワークのなかで求職者支援制度に対する理解が一様でないことが、受講者確保の妨げの一因となっている。

求職者支援訓練に対する応募者が少ないものの、同じハローワークが募集の窓口となっている公共の職業訓練では定員以上に応募者が集まる。このことから制度に対するニーズは存在し、受講者数は増加する見込みがあるとB専門学校は見ている。

#### ②職業訓練実施奨励金の支払い額について

機関に支払われる奨励金額は現在、受講者数や就職率によって定められている。これは全国一律であるため、家賃や人件費など地域による物価の違いに対応していない。機関が採算をとれるようにするために、奨励金額の決定にあたって、地域性を考慮するべきである。

#### ③開講に必要な応募者数の設定について

現行の制度では、受講申込者定員の半数以上の申込みがあれば採算がとれなくても開講しなければならない。そのため、機関にとっては定員を少なめに設定することがリスクになる。

### (5) 開講のための申請に関する要望

現行の制度では、開講のための申請を開講月ごとにおこなわなければならない。そして、認定の可否は申請の2~3ヵ月後に決まる。これではとくに講師の配置を考える際、大きな支障をきたしてしまう。優秀な講師を確保できないだけでなく、職場見学の予定も組みづらい。そのため現在は職場見学をカリキュラムのなかに組み込むことをやめてしまった。

申請の内容は毎回ほぼ同じであるから、申請機関の負担にならないという見方は誤りである。大手の機関は申請が認定された後に変更届を提出してカリキュラムや講師を調整しているといった話を聞いたことがあるが、B専門学校のような小規模の機関ではそのようなことができない。申請は1年に2回程度で、機関の規模によって負担が変わらないような制度の設計を望む。

### (6) 官民の連携による制度運営の要望

職業訓練の運営について、公共機関が完全に民間企業へと任せてしまうのはよくないと考えている。訓練の実施過程においても、公共機関のスタッフがときおり立ち入ってくれるこ

とにより、一層効果が上がることを期待できる。例えば、訓練期間中は講師と受講者が毎日顔を合わせる関係になるため、講師の言うことを受講者が聞かなくなる傾向にある。こういったときに公共機関からのアドバイザーが間に入ると、より円滑なコミュニケーションを図ることができる。

### 事例3 NPO・C法人（南関東）

#### 1. 機関と訓練コースの概要

C法人は東京を拠点とするNPO法人（特定非営利法人）である。法人の設立は1999年であるが、1970年代中盤から学生の学習支援や、引きこもりや若者の社会参加支援の活動を続けている。また2005年からは委託公共職業訓練も実施している。

インタビュー調査時点（2013年1月）で実施している求職者支援訓練のコースは、ベーカーリー講座（2012年12月より実施、6ヶ月間、定員10人）であり、ニートの若者を対象にしている。このコースは職場体験等を訓練時間総合計の40%まで認められるニート対応のための特例コースとなっている（ただし、職場体験等は専門科目としては算入されない）。

2012年3月に開講した第1回目のコース（5ヶ月）は、ニートの若者だけではなく一般の方を対象にしたベーカーリー講座であったが、これには次のような経緯がある。C法人が受託していたニート支援事業である「若者自立塾」は2010年に廃止されたが、これを引き継ぐ形で基金訓練の中に「社会的事業者コース」が設置され、同団体はこの訓練コースを活用し、引き続きニート支援事業を行ってきた。その基金訓練が求職者支援制度へと移行したとき、社会的事業者コースが廃止された。当初の厚生労働省の説明では、ニート支援の訓練は新たな制度には入らないということであったが、訓練コースを継続して運営していないと次に開講申請が認定される可能性が低くなるので、一般の方を対象にしたコースを設置することにし、第1回目のコースをおこなった。しかし秋になって、ニート対象のコースの開講が可能になったので、2012年12月開講のコースからはニートの若者を対象とした。

#### 2. 受講者の募集・選考

現在実施しているコースはニートの若者が対象となるので、ハローワークでも一般の訓練コースのように広報し、募集をするのではなく、窓口で応募者を見極めたうえで情報提供してもらうようにしている。ハローワーク以外では、近隣の市や隣県にあるサポートステーションなどの若者支援機関を通じた広報・募集を行っている。サポートステーションに対しては、開講の4ヶ月ほど前からコースについての情報を提供し、サポートステーション来所者への案内を実施してもらっている。

インタビュー調査時点で実施しているベーカーリー講座については、募集に際して説明会を2回開催し、10人が参加した。選考は面接により行い、これまでベーカーリーに関連したような仕事をしてきたか否かといった経験は問わなかった。選考では、親やハローワークに「言われたから」応募したのではなく、本人に通学意思があることをとりわけ重視した。また、



求職者支援訓練におけるルールや条件について、応募者がきちんと理解しているかどうかといった点も面接の中で確認した。6人に合格通知を出したが、2人は辞退となった。サポートステーションで実施を知った者が受講を迷っているとの情報もあり、追加募集期間も設けたが、結局追加応募はなかった。

受講者が少ない大きな要因の1つは、宿舍の問題である。基金訓練では合宿型が認められており、宿舍を賃貸住宅でまかなっていたが、求職者支援訓練では受講者のための宿舍をまかなうための経費がない。そのため、通学できる人か、自費で訓練実施場所の近くに宿舍を借りられる人でなければ受講することができない。現在実施しているコースの選考に合格した人の中でも、宿舍を借りるための敷金・礼金がまかなえず、参加を断念したケースがあった。また職業訓練受講給付金の支給を受けるための、「全訓練日数の8割以上出席」という要件も、応募にあたってのハードルとなっている。

C法人はNPOということもあり、「赤字が出なければいい」という考えで各事業を運営している。ニートを対象とした現在実施中の訓練コースも、厚生労働省とのやりとりのなかで求職者支援制度の窓口を広げてもらった面もあるので、応募者が1人でもいれば開講するつもりでいた。しかし、事業として運営するには少なくとも4~5人の受講者が必要である。

### 3. 訓練の実施

訓練は、ベーカリーに関連するカリキュラムで半分以上構成されている。またパソコンの操作実習のカリキュラムを、C法人で自主的に訓練に編入した。これは、基金訓練時に訓練に組み入れるように指摘があったカリキュラムであり、実際に組み入れてみたところ、効果もあり必要性が感じられたことから、現在実施しているコースにおいても継続している。

職場体験については、ベーカリーで実施すること以外に、訓練の実施に必要な助言・指導を行う高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「高齢求機構」と略記）から内容ややり方について指摘や指導を受けることはない。受講者が慣れてくれば2人でパンの販売を担当するところを1人にしたり、リーダー的な役割を任せたりするなど、状況に応じて自由に進めている。

訓練を担当する講師のうちC法人のスタッフではない外部からの講師は1人である。ベーカリーに関わる専門学校のスタッフで、訓練では製パンの理論を担当している。担当講師は申請の時点から変えられないという難しさがある。2012年3月から実施していたコースでは、現在実施中のコースよりも外部の講師が担当するカリキュラムが多かったので、当初予定の講師に不測の事態が起こった場合の臨時講師まで確保した上で申請していた。今はこうした臨時講師の準備も認められないので、厳しい。

訓練内容に関する規定の範囲内で、受講者にあわせて教え方を変更するなどの取組みは行っている。たとえば人に接することが苦手な受講者に対しては、訓練の初期段階でコミュニ

ケーション・ゲームに参加してもらうなどし、その上で職場体験へと向かわせるようにしている。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

「働きながら働くことを学ぶ」がC法人の手がける若者支援のコンセプトである。訓練のなかで実習を重ねるなどしていくうちに、各受講者の就職がなぜうまくいかないのかといった課題は見えてくる。その課題を受講者自身が自覚し、さらにC法人のスタッフができるだけ声をかけて相談に乗って確認・理解をする。理解され、見守られる中で受講者が成功・失敗を体験し、6ヶ月の訓練期間を全うすることで受講者が自信をつけることが重要であるとC法人では考えている。

求職者支援訓練の期間中に実施することになっている3回のキャリア・コンサルティングとは別に、C法人では週に1度程度のペースでスタッフと各受講者との面談を行なっている。さらに、C法人の運営するサポート・ステーションの相談担当者が、各受講者と月1回程度面談しており、こうした機会の中で受講者に発達障害などの傾向が見られるようであれば、そうした状況にあった就労の方向性を探ることもある。

また、C法人では受講者をグルーピングしながら訓練を進めていく。グループの中の他の受講者の様子、特に就職を決めたりして自立していく様子を目の当たりにすることは、受講者のモチベーションを高めることにつながる。また求職者支援訓練の訓練終了後も、受講者間の連絡が保たれ、C法人としても受講者の状況が把握でき、また受講者に対し必要な情報を伝えることができる。

##### (2) 受講者の就職状況

求人情報は近在のハローワークから得ることができる。C法人が運営するサポートステーションはこのハローワークの隣にあるため、月に1回程度カンファレンスを開催するなど常に連携をとっている。また、労働者協同組合に求人情報を提供してもらうこともある。労働者協同組合は清掃業務などの求人情報を把握しており、こうした求人情報は、決められた業務を遂行することによって評価されるような仕事を望む受講者に対して紹介している。さらにC法人の事業に協力する企業を「若者サポートネット」と称して組織化している。これらの企業には職場体験や、アルバイトとしての受講者の受け入れを依頼する。

受講者の就職について、2012年3月から実施した第1回のベーカリー講座では、就職が決まった者は半数程度で、年配の受講者が多かったこともあり、実績としては基金訓練時のニート対象コースより悪かった。就労の形態としてはフルタイム勤務の契約社員という形が多く見られた。仕事は、ベーカリーなど調理関係の企業での仕事がほとんどである。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 提供する訓練内容の拡充

現在はベーカリー講座を通してニートの若者の就業を支援しているが、今後は、ベーカリー講座以外の選択肢を増やしていきたいとC法人では考えている。たとえば、サポートステーションに相談に来る若者のなかには、IT 関連に興味のある者が多い。そこで、パソコン絡みの業務への就業を支援できないかと検討している。

基礎コースの設置を基金訓練時に考えたこともある。行政機関に相談したこともあるが、基礎コースの設置には多くの条件があり、申請が通りづらいと指摘・助言されたため、断念している。

### (2) 「働きながら働くことを学ぶ」ことを可能にする

求職者支援訓練でのニートを対象としたコースを、「訓練を通してひきこもり経験者やニート、若年無業者が社会や仕事につながることを目的とする」ものとして捉えるならば、コースのカリキュラム編成についても見直しの余地があると思われる。座学を受けることがしんどいと感じる若者も多い。こうした若者が体を動かして働くことから学ぶことができるようにするには、カリキュラム編成の裁量度・自由度が今よりも高まることが望ましい。

例えば、ニート対象枠の求職者支援訓練の場合は、職場体験（企業実習を含む）の時間を、コース全体の7割（調査時点では4割）まで認めるといったように規定を変えることも検討に値しよう。受講者が実際に働くことを通じて働く自信をつけることの有効性を、より利用できるようにするためである。もっとも職場体験時間の拡大を認める場合には、職場体験の内容を確認できるようにする必要がある。

### (3) 訓練を受けやすい、訓練の効果が上がるための環境づくり

ニート対象の求職者支援訓練の場合、寮や近隣のアパートの確保など、訓練を受けようとする若者が通所できる環境をどう作るかがとりわけ課題となっている。現行の制度では受講者に対する給付金が後払いとなることもあり、受講者が訓練の開始にあたって近くに賃貸住宅を借りようとしても、敷金・礼金を支払うことが難しい。

求職者支援制度の本来のねらいとは若干異なるが、就労支援のための求職者支援訓練では日々の生活指導も必要となるため、基金訓練時のように合宿型の職業訓練が可能になればいいとC法人では考えている。サポートステーションを活用した合宿型の職業訓練という方法もありうるが、求職者支援制度は、受講者が給付金の受給によって生活が保障されていることがメリットであり、サポートステーションの枠組みを用いるとその保障がなくなる。若者は親から資金援助を受けることを引け目に感じる傾向にあることから、求職者支援訓練の枠組みのもとで合宿型の訓練が可能となる方が良いのではないだろうか。

また、ニートを対象としたコースについては、若者がより参加しやすくなるように、生活給付金の受給資格を皆勤から8割出席以上に緩和したり、100時間以上というひと月あたりの訓練時間を80時間以上にしたりといった、受講のハードルを下げることも必要ではないかと考える。

#### （４）若者の自立支援政策と求職者支援訓練の有効な連携

求職者支援制度を活用し、若者の自立支援に取り組む訓練機関が増加することを望む。そのために、まずは求職者支援制度を通じた若者の自立支援という取組み自体の認知度を上げる必要があるだろう。

若者の自立支援に関する政策はここ5年くらいで何度も変更があり、各機関が方針を定めて取り組むことが難しい状況である。求職者支援訓練の枠組で実施するのであれば、若者支援に関しては出席条件を緩和するなどといった配慮が必要である。あるいはハローワークなどの相談窓口にも、若者の自立支援に詳しいスタッフを配置して便宜を図れるようにする必要もある。

#### （５）悪質な機関の排除

制度を利用しようとする悪質な機関をできるだけ排除するため、①ニートを対象としたコースを申請しようとする機関は、3～5年以上の若者支援の実績があることを要件とする、②悪質な不正行為に対しては求職者訓練に限らず厚生労働省の入札参入を禁止する、といった措置を行ってもよいのではないかと考える。

## 事例4 D校（近畿）

### 1. 機関と訓練コースの概要

D校は、医療・介護関連の人材育成や、社会人向けのセミナー・研修、人材派遣などの事業を全国的に展開するJ E社が近畿地方で運営する学校である。1975年に開設され、求職者支援訓練の前身の基金訓練は2009年の制度開始以降、延べ24コースを実施した。

インタビュー調査時点（2013年3月）で行っている求職者支援訓練は、実践コースの医療事務コースと、介護事務コース（ホームヘルパー2級資格が取得できるコース）の2つである。なお、基金訓練の際にはIT基礎分野のコースも実施していたが、競合が多かったため求職者支援制度になってからは撤退している。

### 2. 受講者の募集と選考

インタビュー調査時点に直近の医療事務2コースの募集人数は増えてきており、1コースあたりの定員30人に対し、40～50人程度の応募がある。介護事務コースの方は応募人数がなかなか伸びなかったが、ホームヘルパー2級の資格が2013年3月で廃止され、4月以降は「介護職員初任者研修」資格へと変更されるため、カリキュラムが変わる前に資格を取得しておこうという人が増えて人気が上がったのか、2013年2月開始のコースに対しては応募が40人と多かった。

応募者は医療事務コースの場合はほとんどが女性で、男性は50人の応募者の中に1人程度である。年齢層は20歳代から50歳代まで幅広く、一番多いのは30～40歳代である。介護事務コースの方は、応募者の男女比がだいたい5:2である。年齢層は10歳代から60歳代にまで広がる。失業給付を受給している応募者もいるがさほど多くない。

1コースあたりの定員は30人だが、入校までに辞退者も出るので27人程度で実施することが多い。過去にD校の所在する地域で定員を上回っているのはD校のみということもあった。定員の人数は基金訓練の時からは大幅に減ってきているが、基金訓練の時も最後の方の募集は徐々に減ってきていた。受講者が定員の半分に満たないとコースを開講しないというわけではなく、コース認定にあたって不利にならないよう開講実績を上げるために、極端に応募者が少なくても赤字覚悟で実施することがある。

受講者の選考は筆記試験と面接で行っている。筆記試験としては、実践コースの医療事務、介護事務双方とも一般常識を問う、漢字、四捨五入の仕方、簡単な計算などにより構成される試験を実施している。面接では応募者が、自分の人生にとって本当に訓練が必要だと思っ

事務コースの面接であれば、なぜ医療事務職に就きたいのかといった部分をしっかり確認するようにしている。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 訓練内容の企画・立案

訓練期間は、医療事務、介護事務いずれのコースも3ヶ月間で、時間数にしたら300時間程度である。訓練の内容は、D校で行っている教育事業でのカリキュラムを基にしているが、通常D校で実施している医療事務、介護事務のコースよりも求職者支援訓練のコースのほうが時間数が多いため、求職者支援制度のコースではより多くの内容を盛り込み、よりゆっくりとしたペースで進めるようにしている。

介護事務コースを修了するとホームヘルパー2級資格を取ることができるが、ホームヘルパー2級資格取得のために必要となるカリキュラムは、学科、実技、実習から構成される。学科はホームスタディという自宅学習の形式で行う機関が多いが、D校では講師による講義の形で進めている。また、D校の介護事務コースには、「ケア・コミュニケーション」という、介護福祉施設で働く上で必要となるコミュニケーション能力の向上を目的としたものが含まれている。この科目では、たとえば死期を迎えている人や、その人の家族などとのコミュニケーションのとり方などを学んでいく。医療事務コースは、医療事務→調剤事務→医療事務のOAといったように、知識やスキルを徐々に向上させていき、資格の取得が可能なカリキュラム編成にしている。

仕事に関わるカリキュラムのうち、「企業実習」は、受け入れ先を開拓するのに時間やコストがかかる。医療事務コースは、その内容から病院で職業体験を実施しなければならないのではあるが、病院での対応は現実的に難しい。企業実習をカリキュラムに含めると認定審査の際に有利になるとはわかっているが、現在は「職業人講話」を選択している。一方、介護事務コースの方は、ホームヘルパー2級資格の習得にあたって実習がどうしても必要になるので、実習先の確保が大変なのは医療事務コースと同様であるが、実施している。

訓練の内容に関して今後見直していきたい点としては、受講者の就職実績がより上がるように、「職業能力基礎講習」の内容を充実していかなければならないと感じている。

#### (2) 講師の確保

求職者支援訓練の各科目は、求職者支援訓練の実施とは別にD校と契約を結んでいる講師が担当している。もっとも求職者支援訓練はD校で実施しているその他のコースとは異なり、就職支援や、受講者に対する学習面・心理面でのケアが必要で、担当する科目がある日は終日学校にいななければならない。また、就職指導に積極的に取り組んでくれる講師でなければ、求職者支援訓練の講師は難しい。そこでD校では契約している講師に制度の概要を伝えた上

で求職者支援訓練の担当者を募集し、あるいはすでに求職者支援訓練を担当している講師からの紹介を活用している。

1 コースあたりの担当講師数は、医療事務コースの場合、主担当者となる講師が1人、その主担当者を補佐する講師2～4人である。介護福祉コースの方は、資格の所持等、講師の要件が設けられている科目があり、D校の所在する地方自治体の規定に従えば10人から13～4人の講師が必要となるので、日程調整がとりわけ大変になる。医療事務コース、介護事務コースともに講師の多くは非常勤である。

講師の日程調整にあたっては事前に求職者支援制度における事情を説明して、担当の日程は特段の理由がない限り、変更できないことは伝えている。ただ、コース認定の申請を行うのは実際にコースが始まる時期の3ヶ月以上は前なので、申請前の確認の際には講師の都合に問題がなかったとしても、その後状況が変わることもある。そうした場合には、高障求機構に理由を説明しなければならないが、その際、講師のプライベートに関わる部分をどの程度まで伝えるべきか、苦慮している。

また、予定を変更できないと講師に伝えていても、定員に対し応募者が半分にみえない場合はやむを得ずコースの開講を断念することがある。その場合、講義を依頼していた講師の予定はすべて取り消しとなり、講師の生計にも関わってくることもありうる。こうした事情から講師の確保が難しくなることもある。

### (3) 受講者への働きかけ・対応

受講者に対しては、訓練の最終的な目的は就職であるため、普段の生活から改善していこうと伝えている。入校式の日から髪の色や服装などについてもD校で指導しており、ジーンズ、ブーツ、サンダルは一切禁止している（常に就職活動を意識した身だしなみを心がけるための指導であり、身だしなみを整えることで、勉学にも勤しむ事ができるため、行っている。）。こうした指導などに関して受講者には概ね納得してもらってはいるが、高障求機構が受講者に対して実施するアンケートに、「指導がなぜこのように厳しいのか」と、不満を寄せられることがたまにある。

受講者の理解度については、月に2回ほどテストを行って把握している。テストによって把握した状況を基に、時には放課後に講師が残って指導するなど各受講者に即した対応を行っており、訓練についていけなかった受講者はこれまでにない。

受講者からの苦情や相談としては、講義の行われている部屋の空調が部屋単位で調整できないために、暑さ・寒さや空気の乾燥などに関するものが出てくるのがたまにある。受講者間の人間関係に関する苦情・相談はない。

## 4. 就職支援の取組み

### (1) 就職支援の体制

キャリア・コンサルティングは、受講者1人につき訓練期間中に3回実施している。実施するキャリア・コンサルタントは、コースを担当する講師のうち、ジョブ・カード講習を受講した講師や、社会人経験が豊富で、採用活動を行った経験のある講師などである。特に介護事務コースでは、現場経験者のほうが的確な就職指導ができ、また普段から熱心に受講者に関わっている講師の話のほうが受講者に受け入れてもらいやすいという理由から、こうした態勢をとっている。

就職支援の一環として、受講者に対し、求人情報等を得るために、週に2、3回はハローワークに行くよう薦めている。受講者はハローワークに通い始めの頃は、自分の状況あるいは自分が望んでいる就職条件とはあわない求人情報を持ってくる。例えば自身は未経験者であるのに、経験者であることを要件としている求人情報を持ってきたり、あるいは夜働けないのに夜の勤務シフトで働くことを求められている求人情報を持ってきたりする。受講者が本当に働きたいところを見つけようとするれば、多くの求人情報を見て、自分にあった情報を見つける「コツ」を身につけてもらうことが重要とD校では考え、ハローワークへの通所を進めている。また、通所した場合には1人が必ず5枚の求人票を集め、他の人に見せて相談をするよう指導している。

D校では、同じグループ内の派遣会社や実習先、取引先から求人情報を入手している。入手した求人情報は校内に貼り出したり、あるいは求人側から「こういう人がいい」といった具体的な求人に対する要望がある場合は、個別の受講者を受講者自身の了承を得た上で求人側に紹介したりしている。求人側の要望として最も多いのは年齢に関するもので、年齢以外の要望としては、事務でのパソコン操作の経験や、デパートやホテルなどでの接客経験など、具体的な仕事の経験を求めるものが多い。

D校では、受講者の就職状況の報告が義務付けられている訓練修了後3ヶ月の時点を経過しても、各受講者の就職が決まるまでは連絡を取り、状況を把握するようにしている。また、修了後の就職活動に関する相談や、就職後の悩みに関する相談などにも、講師や事務スタッフが対応している。

### (2) 受講者の就職状況

D校ではいずれのコースも就職率の目標を100%に設定している。介護事務コースでは100%は現実的にありうる数字で、医療事務コースも平均で70~80%を保っている。医療事務コースの就職率は、同様のコースを実施する他の機関に比べて高いと評価されている。

受講者の就職先について、介護事務コースの修了者はほとんどが介護関連の法人・企業に就職する。一方、医療事務コースの修了者は、医療関連以外の分野で就職するケースが相当



多い。医療事務に関わる仕事は求人自体が少なく、特に正社員の求人が少ない。受講者の多くは、長い間勤めたい、定職に就きたいと考えており、医療事務ではそうした希望を満たす求人がなかなか見つからず、また見つかったとしても人気のある職業なので選考にもれてしまうことがほとんどである。医療関連分野以外に就職する場合は、事務の仕事につくケースが多い。そのほかには、受講者自身が歯科、接骨院、健康診断をやっている機関などの求人を見つけて就職するという場合もある。

訓練修了から3か月の報告期間までには、介護事務コースの受講者はほぼ8割が就職を決めているが、医療事務コースではそこまでの割合にはならない。上述した70~80%の就職率は修了後3か月以上経過してからの実績も含めたものである。医療事務コースの受講者の就職率は修了後3か月時点では大体30~40%でその後に伸びてくる。

医療事務コース受講者の就職先での雇用形態は、時期によって変わってくる。2月など4月から始まる新年度の前の時期は正社員募集が多い時期ではあるが、それでも正社員で就職する受講者は半分程度で、後はパート、アルバイトで就職している。介護福祉コースの受講者は、介護福祉施設に正社員として就職する人が約2割で、残りはパートで登録ヘルパーやデイサービスを行っている施設の職員として働いている。正社員としての求人は極端に少なくなるが、求人の量に関しては介護福祉の分野は非常に多い。医療事務分野も他の業界に比べればまだ多い方なのではないかと見ている。

## 5. 基金訓練から求職者支援制度への移行に伴う変化

就職支援に関わるものを職業能力基礎講習に組み込めなかったり、コースの内容のなかにも就職支援に直結しているものがあるのに、就職支援を設定すべき訓練時間数に算定してはいけないと高障求機構から指導されたりするようになっている。基金訓練の時はそのような制約はなかったのだが、求職者支援制度になってから、履歴書の書き方や面接指導等の内容が訓練時間に含まれなくなってしまった。結果として、就職支援にかけられる時間が少なくなってしまっている。

また、キャリア・コンサルティング担当者に求められるジョブ・カード講習の受験資格について、基金訓練の時はそれほど厳しくなく、過去に新人指導をやっていた程度の経験で受講することができたのに、求職者支援制度になってからは、そういう経験だけでは受講できなくなってきており、就職支援責任者を立てるのが難しくなっていると感じる。

運営する教室がたくさんある場合は、各教室にジョブ・カードの資格を持っているスタッフを確保する必要があるが、施設内で確保できない場合は外部の人に依頼することとなる。しかしその場合、その外部の人に訓練期間の半分は教室に居てもらわなければならない、担当する講義のない日は、人件費が発生するのみといった事態になっている。

## 6. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 受講者の募集・選考における課題

受講者の募集はインターネット・ホームページなど様々な媒体を通じて行っているが、費用がかさんでいる。また、ハローワークにもD校のスタッフが出向いているが、出向くことの効果があるかどうか正直わからない。

また、求職者支援訓練自体を知っている人が本当に少ないとD校では見ている。訓練に関する説明会に参加する人も、事前に訓練のことを知っていて説明会に来たという人はほとんどいない。行政には、求職者支援訓練の存在を世間に周知するための取組みをもっと積極的に進めてもらいたい。

### (2) 求職者支援訓練の実施にあたっての課題

制度の運営に関するチェックはどんどん厳しくなっているとD校では感じている。例えば、受講者の出席簿のつけ方などにも細かい指導が入ったりする。また、コース申請の書式の様式なども変更が多いので、いくら事務作業を経験してもノウハウを積み重ねることができない。

また、コースの採算も厳しくなっている。1コースの受講者が20人であれば、1か月100万円程度の収入にしかない。諸経費を踏まえると、同時に複数コースを実施しないと必然的に赤字が出る仕組みになっている。各事務所に事務担当を1人以上常駐させなければならないという規定も人件費をかさませる要因である。

地域に根差した機関は採算度外視でやっているのだろうが、いつまでも続けられないだろう。機関としては受講者の就職が決まると嬉しいという思いや、やりがいは感じるが、それだけでは教室を存続していくことはできない。今後は訓練から撤退する機関も出てくるとD校では見ている。

## 事例5 E社（近畿）

## 1. 機関と訓練コースの概要

E社は1999年に設立され、不動産実務や電気設備技術、経理・総務事務などに関わる教育・研修事業を展開している。2009年に基金訓練が始まった際、その内容と趣旨がE社の事業趣旨と一致することから訓練実施機関の募集に応募し、2010年2月より基金訓練を開始した。基金訓練は宅地建物取引主任者のコースである「宅地建物取引研修科」からスタートし、同年に、引き続いて「電気工事士研修科」を開講した。

基金訓練が求職者支援制度に移行して以降は、不動産実務と電気関連の訓練コースに加えて、経理・総務処理の訓練コースを実施している。また、2013年から所在する地域の地方自治体が実施する委託訓練事業にも参入する予定である。

インタビュー調査時点（2013年3月）までにE社が実施してきた、あるいは調査時点以降実施予定の求職者支援訓練は下記のとおりである。

調査時点までに実施した訓練コース

- ①電気設備技術者養成科（実践コース） 定員14人  
訓練期間：2012年2月16日～5月15日（4ヶ月間）
- ②経理・総務事務養成科（実践コース） 定員15人  
訓練期間：2012年7月17日～10月16日（4ヶ月間）
- ③不動産実務者養成科（実践コース） 定員30人  
訓練期間：2012年7月17日～10月16日（4ヶ月間）

調査時点で実施を予定している訓練コース

- ①不動産実務・事務養成科（実践コース） 定員30人  
訓練期間：2013年4月17日～7月16日（4ヶ月間）
- ②電気設備技術者養成科（実践コース） 定員30人  
訓練期間：2013年4月17日～7月16日（4ヶ月間）

## 2. 受講者の募集と選考

受講者の応募状況は、これまで7月開講であれば4~5人、2月開講であれば17人と、時期によってかなり異なっている。ただ、10人いればいいほうで、設定した定員数からすると相当少ない。基金訓練を実施している時は1講座あたり約20人の受講者がいたが、それでも少ないとE社では感じていた。

E社は、応募者の多寡にかかわらず、できる限り開講するようにしている。その理由として、求職者に対して訓練の機会をできるだけ提供したいといったこともあるが、開講コース認定のための機関の審査にあたって、非開講期間が長くなってしまうと不利になってしまうこともあげられる。開講申請の際、開講実績が問われることになるが、申請時からさかのぼって1年5ヶ月内に実施訓練修了日がないと、実績枠から外れることになってしまう。さらに申請の際には、すでに講師の日程などをおさえてあるため、応募者が少なかったとしても簡単に開講を取りやめることができないし、応募者数にかかわらず定期的に行開講することで、応募者を受け付ける役割を担うハローワークとの間に信頼関係を構築できるとも考えている。

応募者の属性はコースによって異なる。電気設備関連のコースの場合、95%は男性で、年齢層は18歳から60歳代後半と幅広い。ただ、中年層はほとんど見られず、二極化しているような印象を受ける。

不動産関連のコースの場合、50歳代前半くらいまでの男性が応募してくるケースがこれまで多く見られた。ただ、現在募集をしているコースは、不動産関連のカリキュラムと経理・総務養成のためのカリキュラムを組み合わせているため、女性の応募者も見られる

応募者は大部分がE社の近隣の地域の在住者である。また、E社はある主要ターミナル駅から徒歩3分のところにあり、立地に恵まれていることから、E社で開講しているコースが他の機関で開講されていない場合は、かなり広い地域から応募者が集まる。

基金訓練時と比較すると、明らかに勉強する気のない受講者は減るなど、受講者の態度はよくなった。しかし、そのことが訓練の本来の目的である就職の成果に結びついていないとは、E社では感じていない。

## 3. 訓練の実施

E社は基金訓練時から訓練の実施を委託しており、訓練の実施に関してはノウハウをもっている。そのため、高障求機構から、訓練の内容について指導や指摘を受けることはあまりない。しかし、各コースを構成するカリキュラムに資格名をつけたり、「演習」という言葉を使ったりすると指摘を受けたり、専門科目の設定に関して指導を受けたりすることはある。

求職者支援訓練を担当する講師は、E社の常勤従業員が主に務めている。そのため受講者とのコミュニケーションの時間を多く取ることができ、受講者の理解度を詳しく把握するこ

とができているとE社では感じている。非常勤の講師を依頼する場合は、実務経験がありかつ指導・教育にも携わったことがある人に依頼するように努めている。

#### 4. 就職支援の取組み

申込・面接段階では受講者のことをほとんど把握していないため、訓練が始まってからコミュニケーションを重ねて受講者との間の関係を深めていき、その中で就職支援を進めていくというのがE社の基本的な姿勢である。キャリア・コンサルタントは常時受講者に対応している人が2人で、この2人を含めてジョブ・カードの作成を行えるキャリア・コンサルタントは4人いる。なお、訓練カリキュラムへの職場見学の組み込みは、見学を引き受ける会社の負担が大きく、スケジュール調整も難しいことから、現在は実施していない。

求人情報については、E社の実施するコースが付近の他の機関で開講されることが少ないという理由もあり、コースの内容に関連する求人情報をハローワークから提供してもらうことが多い。また、コースに関連する業界団体がE社の近辺には多く、それらの中でも特に求人情報を持っている団体と交流するよう、E社では配慮している。さらにE社は電力会社のグループ企業である人材派遣会社と提携しており、その会社から多くの求人情報を得ている。その他、新聞や求人誌などからも適宜求人情報を収集している。

集めた求人情報は、個々の受講者向け、あるいは受講者全体向けのキャリア・コンサルティングの取組みのなかで提示している。また、訓練開始からしばらくすると、受講者に自分で求人情報を集めてくるように指示し、この情報を基にキャリア・コンサルティングを実施するようにもしている。受講者自らに求人情報を集めさせるようにすると訓練の途中で受講者の就職が決まる可能性が高まり、機関としては受給できる奨励金が減ることにつながりもするが、こうした取組みが最も就職につながりやすいとE社では見ている。

不動産関連のコースは、資格を取得して不動産会社に就職することが本来の目的である。しかし、例えば宅地建物取引主任者資格の場合、試験に合格して主任者登録を済ませるまではどんなに早くても1年かかるため、登録までは生活のために事務職や非正規社員としての仕事につき、不動産関連の仕事につくのは、訓練後の就職状況の追跡調査期間（3ヶ月）が終わったあとであるというケースがほとんどである。

電気関連コースの受講者の場合、関連する業界に就職することもあれば、全く関係の無い業界に就職することもある。電気関連に就職するためにも資格・免許が必要であり、その取得まではコンビニ店員などのアルバイト職に就くことが多く、またE社としてもそれを推さざるを得ない状況にある。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 開講される講座の選考基準

E社の所在する地域ではインタビュー調査時点で約80コースが開講されており、そのうちネイルアートなど美容系のコースが約10講座と他の都道府県に比べ多いとE社では感じている。E社が手がける不動産・電気関連のコースはこの美容系のコースと同じ選考の枠に入っている。コースの認定にあたって各訓練実施校の就職率が主な認定基準となっているが、性格の異なるコースであるにもかかわらず就職率によって認定を競わなければならないことにE社は疑問を抱いている。

E社の所在する地域では、基礎コースの開講申請をする際、受講者の就職率が基金訓練時の算出基準で100%であることが事実上、認定を受けるための前提となっている。一方、実践コースでは、基金訓練時の算出基準によるもので95%、求職者支援訓練における算出基準だと70~80%の就職率がボーダーラインとなっている。

美容系の受講者は女性が多く雇用形態を問わないケースが多いため、就職が決まるのが早い。とくにエステ系は副業とすることを考えている受講者が多いため、その傾向が顕著である。対してE社が実施するコースの受講者の多くは男性で、労働条件などをじっくり吟味した上で就職を決める傾向にある。そのため、特に修了直後の就職実績は上がりにくい。このことが、選考にあたってE社には不利に働いている。

インタビュー調査時点まで、E社は電気関連の訓練コースを常に2講座開講でき、申請にあたってはそのうち就職率のいいほうのコースの実績を提示してきた。しかし、電気関連コースは採算面を考えると、今後続けていくことが難しい

また、認定時に就職率が主な選定基準となっているため、機関の所在地とコースの割り振りが考慮されず、結果的に効率的な施策を妨げる事態を招くこともある。E社が所在する地域ではある時期、基礎コース開講機関の所在地が偏ったため、狭い地域で受講者の取り合いとなってしまう、結局開講したのは7校中2校だけになるといったことがあった。

### (2) 訓練対象者の募集・選考における課題

受講者の募集・選考段階において、機関は応募者の個人情報にアクセスできず、ハローワークに依存するしかない。しかし、ハローワークが募集・選考段階で有効に機能しているとは言いがたいとE社では感じている。

E社が実施するコースは、受講者が修了後に資格を取得することを目的としている。その際、資格の登録要件を満たしていなかった受講者がいたとして、そのことが明らかになるのは訓練開始後である。しかしこうした事態に対するクレームなどのリスクは、E社が負わなければならない。

また、コースへの応募の際に、応募者が求職者登録をしたことが即申込を受け付けたこと

になる場合があるが、たとえば電気関連の職種にはさまざまな危険を伴う作業があり、高齢者には不向きな面がある。現状では、応募者の個人情報把握しているハローワークが、適性も考えたうえで、責任をもってマッチングを実施する必要があると、E社では考えている。

### （３）訓練の実施における課題

例えば6月に開講申請をする場合、3ヶ月先の9月までのカリキュラムの日程を確定する必要がある。確定にあたっては、非常勤講師の日程を確認し、スケジュールの調整を依頼する必要がある。しかし開講申請が認定されるかどうかは当然申請時点ではわからない。非常勤講師を依頼されるほうも、求職者支援訓練のスケジュールが不安定であることを理解しており、他の仕事を引き受けることで「保険」をかける。そのため優秀な非常勤講師を確保するのが難しくなっている。

また、開講申請が認定された後も、講師の変更は基本的に認められていない。このことも非常勤講師の確保を難しくしている事情の1つである。

訓練のカリキュラムについて、求職者支援制度に移行してから、訓練時間に就職支援（履歴書の作成や面接指導等）にかかわることを含めないことになったが、この規制の意義にもE社では疑問を感じている。求職者支援訓練の場合、受講者が離職していた時期が長く、就職に対する意欲も低いことが多い。意欲を高めるために、クラス単位など受講者に集団的に働きかける必要性も高いと思われるが、カリキュラムの一部にこうした集団的な働きかけを行う機会を組み込むといったことが現在の規制では厳しい。

### （４）就職支援における課題

E社の訓練コースの受講者の多くを占める男性中高年者は、求職者支援訓練を通してスキルをつけ、正社員としての仕事に就こうとしている。しかし、同訓練は実務未経験者を対象としており、非正規雇用から正規雇用へと移行するための生活や姿勢の基盤を造るという側面ももっている。一定の就職率を達成しなければコースを開講し続けられないのではあるが、短期的な実績を上げることと、本来時間をかけて行うべき生活や姿勢の基盤づくりの必要性との間に、E社ではギャップと葛藤を強く感じているという。

## 事例6 Fスクール（近畿）

### 1. 機関と訓練コースの概要

Fスクールは、エステティシャン養成のための教育・研修事業を営むGB社が近畿地方で運営している学校である。1974年に開設され、1981年からエステティック教育関連事業を始めた。求職者支援訓練の前身である基金訓練は延べ12コース実施しており、求職者支援訓練には発足時の2011年10月から取り組んでいる。

インタビュー調査時点(2013年3月)までにFスクールで実施した(実施中のものを含む)訓練コースは延べ16コースである。いずれも実践コースで、「ネイリスト科」が5コース、「トータルビューティセラピスト科」が3コース、「アロマビューティーセラピスト科」が2コース、「プロフェッショナルビューティ・セラピスト科」、「ビューティーセラピスト科」、「リラクゼーションビューティーセラピスト科」、「トータルビューティー科」、「フェイシャルビューティー科」、「ビューティ・コンサルタント養成科」が各1コースの内訳となっている。訓練期間はビューティ・コンサルタント養成科が6ヶ月、リラクゼーションビューティーセラピスト科が5ヶ月、トータルビューティセラピスト科が4ヶ月または5ヶ月、アロマビューティーセラピスト科、プロフェッショナルビューティ・セラピスト科、トータルビューティー科が4ヶ月、ビューティーセラピスト科、フェイシャルビューティー科が3ヶ月、ネイリスト科は3ヶ月または4ヶ月である。

定員はプロフェッショナルビューティ・セラピスト科(30人)、ビューティ・コンサルタント養成科(24人)を除くと、いずれのコースも15人である。

### 2. 受講者の募集と選考

インタビュー実施時点で実施していたコースの受講者数は、ネイリスト科が10人、トータルビューティセラピスト科が8人である。受講者数は基金訓練時に比べて減少している。

応募者数は受講者数よりも少し多く、ネイリスト科は時に15人を超えることがある。ネイリスト科の応募者が他のコースよりも多いのは、趣味の延長で受講しようという人や、今すぐには就職するつもりはないが、将来の仕事のために受講するという人が含まれているためだとFスクールでは見ている。スクールのホームページ以外に広告を出しておらず、とりたてて広報活動や勧誘なども行っていないため、応募者のほとんどはハローワークで訓練のことを知って応募してくる。

応募者の多くは近隣に居住している人々で、たまにやや離れた地域に住んでいる人が応募してくることもある。ほとんどは女性で、ネイリスト科は20～30歳代が中心、トータルビュ



ーティセラピスト科の方は40～50歳代の応募者も見られる。ネイリスト科に応募してくる人の多くは販売業経験者だが正社員経験のある人はまれで、またシングルマザーが応募してくることも珍しくない。トータルビューティセラピスト科の応募者には、正社員経験のある人もいる。

受講者の選考は筆記試験と面接により行う。筆記試験は、読み書きの力や一般常識の有無を確認するものである。エステティシャンやネイリストの仕事は顧客の身体に触れる仕事なので、細菌学などの理論的知識や法律を学ぶ必要がある。そのためにはせめて中学生レベルの読み書きの力が求められる。面接では応募者の意向や目的並びに就職に対する意欲等確かめていく。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 訓練内容の企画・実施、講師の確保

インタビュー調査時点で実施しているコースのうちネイリスト科は、基本となるネイルケアやペディケアの手法、ネイルサービスにおいてよく使われるジェルネイル（樹脂を使ったネイルケア）の手法などの訓練を行うコースである。また、トータルビューティセラピスト科は、顔や体に対する施術の基礎などを学ぶためのコースであり、リラクゼーションビューティセラピスト科は、リラクゼーションサロン（アロママッサージやフェイシャルマッサージ、ヘッドスパなどのサービスを提供するサロン）で必要となる知識・スキルの習得を目的とするコースである。エステやネイルサービスに関わる技術に関しては、修了後店舗やサロンで即戦力として働けるよう、受講者の技術レベルが日本の関連資格よりも上のレベルに到達できるようにしている。そしていずれのコースにおいても、接客技術の習得に向けた訓練にも力が入れている。

以上のような訓練内容は、海外（特にオーストラリア）のエステやネイルサービスに関わる資格の内容などを参照しつつ、Fスクールが蓄積してきた教育のノウハウを基にしている。求職者支援訓練が始まった当初は訓練期間を指定された3ヶ月に設定していたが、3ヶ月では現場で即戦力として働くことができるレベルには到達しないため、訓練期間を4ヶ月または5ヶ月に延ばす申請を行った。また、期間だけではなく、顧客のニーズに合わせて、現在の訓練内容の一層の高度化を図るプログラムも追加している。

講師は、ほとんどの科目でFスクールの常勤従業員が担当しており、非常勤講師が担当することは少ない。1コースあたりの講師数はネイリスト科が2人、ビューティセラピスト科が5人程度である。1コース1人の講師で担当することも可能ではあるが、受講者にとっては複数の講師から教わる方がより多くのことを学べるのではないかとFスクールでは考えている。都合により講師が当初担当予定の科目を担当できなくなった場合には、他の従業員を講師として割り当てて、高障求機構に変更届を出している。

## （２）理解度の確認、苦情・相談への対応

受講者の理解度の確認は、各科目修了後の試験を通じて行っている。また、科目の中で理解したことをその都度、受講者自身に説明してもらうようにもしている。こうした取組みを行っていると、初めは自信なく、蚊の鳴くよう小さい声でしか発表できなかった受講者も、次第に自信をつけてきて、自分の言葉で説明できるようになってくる。授業のはこびとして押し付けるような指導ではなく、受講者自身が自主的に行動できるようなきっかけを適宜与えていくように配慮している。

Fスクールでの訓練内容に対して受講者からハローワークなどにクレームのような意見が寄せられることもある。しかし、それによってハローワークや高障求機構から、Fスクールが注意を受けるようなことはない。Fスクールでは受講者からの意見を踏まえて、訓練を受けやすいように改善したり、誤解があるところは解消するようにしたりと丁寧に対応している。その結果、修了時には受講者が抱いていた不満などは大抵解消されている。

## 4. 就職支援の取組み

### （１）就職支援の体制・取組み

Fスクールでは2人のキャリア・コンサルタントが受講者に対するキャリアコンサルティングを行っている。ジョブ・カードの作成は書かなければならない文章の量が多いので、受講者からは敬遠されがちであるが、自分の経歴を認識し、就職活動につなげることができるというメリットがあると受講者に説明している。

就職支援で大事なことは面接の指導であるとFスクールでは考えている。履歴書で書いてあることと面接に臨んでいる時の様子が異なるとそれだけで評価が下がってしまうので、キャリアコンサルティングにおいて就職支援として面接での物腰や質問への対応の仕方なども指導している。

職場見学や実習は、Fスクールと同じ企業グループに属するサロンで実施している。以前はグループ外の企業に依頼をしていたが、受講者からも依頼先の企業からも多数のクレームが寄せられた。そこで高障求機構に相談し、同じ企業グループの別の企業に変更した。職場見学の際は顧客に無料でサロンに来てもらい、受講者が実際の業務に近い状況を体験できるようにしている。また、現役のサロンオーナーやエステティシャンなどに依頼して、職業人講話も実施している。職業人講話では、成功体験だけではなく、失敗談もそのプロセスまで含めて話してもらっている。

### （２）受講者の就職状況

受講者向けの求人は、Fスクールの卒業生が経営するサロンや、そのサロンのオーナーから紹介された別のサロンなどから寄せられるケースが増えている。また、Fスクールでも求

人開拓を行っている。一般的にサロンのオーナーは求職者支援訓練の修了者に対しあまりいいイメージを持っていないので、求人開拓の際には、求職者支援訓練においてもしっかりと訓練を行っていることをオーナー達に伝えるよう努めている。

ハローワークから求人情報が寄せられることもある。チェーン店の求人情報などはハローワーク経由でないと得ることができない。またハローワークでは、母子家庭支援の取組みなども行っており、それらを活用することもある。

受講者の就職先はエステサロン、ネイルサロン、リラクゼーションサロンのほか、ホテル、鍼灸、温泉施設、スポーツジムなどである。正社員で就職できるのは、ホテルや鍼灸のサロン、スポーツジム、スパなどに就職する場合で、チェーン店に就職する場合も正社員として就職することが多いが、個人経営のサロンなどに就職する場合には正社員としての就職はむずかしい。受講者の半数程度はパート社員として就職している。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

早急に行政に対応を求めたいことはたくさんありすぎて、優先順位がつけられないほどである。まず、これまでで受講者3人で開講したこともあるが、受講者3人では採算を取れるように運営するのが非常に難しい。

またハローワークからの応募者の紹介についても配慮を求めたい。かつてネイリスト科の応募者の中に妊娠中の女性がいたことがある。当然訓練修了後の就職は難しく、収益やコース認定のために就職実績を上げなければならない機関としては厳しい。

基金訓練から求職者支援訓練に変わってからは、コースの認定や運営に関わる手続きのための手間が激増している。それに伴う経費負担も強いられるため、Fスクールでは今後の簡素化、合理化を期待している。

## 事例7 G社（東海）

### 1. 機関と訓練コースの概要

G社は1998年に創業し、2つの学校を拠点に、委託された公共職業訓練や企業・団体向けの研修事業などを行っている。

求職者支援訓練としては、インタビュー調査時点（2013年1月）で、本校で基礎コース、本校とは別の学校で「国際観光ビジネス」という実践コースを実施している。基礎コースはもともとG社で行っていたパソコン関連の講座や、マイクロソフトの「オフィス・スペシャリスト」資格の取得に向けた講座をベースに内容を整備している。

国際観光ビジネスというコースを実施しているのは、求職者支援訓練の前身の基金訓練の時に、語学を取り入れた訓練を行っていたためである。また、国際観光ビジネスは内容的にも受講者が興味を持ちやすい、観光業だけでなく販売職にも就職の可能性があるという理由もあって開設した。カリキュラム内容に関しては、旅行関係の業務や語学に関するもの（カウンター業務、添乗業務、およびこれらに付随する旅行英語、サービス業務、ビジネス英語などといった内容）を中心としている。このコースの立ち上げにあたっては、高障求機構のセンターとの折衝を繰り返した。カリキュラム内容について、実践コースでは職業に特化した専門的な内容が求められるので、単なる英会話のような内容は認められないという指摘を受けたが、実習の進め方などについては特に指摘や指導を受けることはなかった。

### 2. 受講者の募集と選考

受講者の募集はハローワークを通じて行うほか、学校のパンフレットや、インターネット・ホームページにも情報を掲載している。ただ、パンフレットやホームページの情報はなかなか目に留まっていないのではないかとG社では見ている。以前には図書館へのパンフレット配置を依頼したこともあるが断られた。公共機関である図書館だと特定の会社の求職者支援訓練についてのみ広報するというのは難しいということもあるのかもしれない。

応募者の数は2012年に実施したコースについてみると、基礎コース、実践コースの各1回につき、前者が12人、後者が7人である。応募者が少なすぎて、いずれのコースも2回以上は開講できなかった。基金訓練の時は、国際観光ビジネスコースを5～6回実施したが、毎回15人以上の応募者がいて30人近くの応募者がいることもあったので、その時に比べると応募者は激減している。

基礎コースの応募者はG社に電車で来ることができる範囲に住んでいることが多い。年齢は10～60歳代までと幅広く、男女別で見ると女性の方が多い。経歴は、学校を卒業してから

就職が決まらず、アルバイトを続けてきたという人が2人ほどおり、そのほかには販売職などをしていて、事務職をやりたいので応募したという人が多かった。

国際観光ビジネスコースの応募者には、G社と同じ県に住んでいる人のほか、隣県に住んでいる人もいた。年齢的には20～60歳代、こちらも男性より女性の応募者が多かった。また外国人（フィリピン人）の応募者も見られた。主婦、定年退職者、フリーター、あるいは国際観光関連の業務に携わりたくて仕事をやめてきたという人が応募してきていた。

受講者の選考は、筆記試験と面接を通じて行なっている。基礎コースの筆記試験は、中学校レベルの数学・国語の試験と、一般常識を問うもので、国際観光ビジネス科の筆記試験は漢字の読みをたずねるものと、英語である。ただし、応募者が少ないので、選考で応募者を不合格にすることはなかった。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 講師の確保

講師は、基礎コースについてはG社で求職者支援訓練以前から離職者訓練や基金訓練を担当してきた講師が担当し、国際観光ビジネスコースについては、以前旅行業界で働いていたG社のスタッフの伝手を使って確保している。国際観光ビジネスコースの講師は、実際に添乗業務などをやってきたベテランで時間に比較的融通の利く人や、観光業務に関する資格もっている人、旅行英語やビジネス英語などをしっかりと教えられる人に依頼をしている。求職者支援訓練において、一度担当講師を決めるとほかの人に講師を変えたり、あるいは担当する訓練の日程を変えたりすることが難しいという点について、G社では特に支障を感じていない。ある訓練を担当する講師の都合がどうしても悪くなった場合は日程を入れ替えており、事前に高障求機構に連絡し、後日届け出れば問題は生じない。

#### (2) 受講者への対応

受講者の訓練の理解度を確認するテストに対しては、コースの認定申請の段階で高障求機構によるチェックが行われるので、その際テストの内容と評価基準を伝えている。国際観光ビジネスコースのテストは、最初申請をする際に採点基準の設定などが大変だったが、一度作ってしまえばそれほど苦労することなく進めることができている。

受講者からの寄せられる苦情や相談の多くは、受講者間の人間関係に関わることである。仕事についておらずいろいろと悩んでいる人がいるので、トラブルとまではいかないが、会話がギクシャクしたり、感情的になったりするといったことがままある。G社としては、受講者に声掛けをし、できるだけコミュニケーションを取って、苦情や相談の解決や、あるいは苦情や相談につながる事態の防止を図っている。

訓練内容が難しくなってくると挫けそうになる受講者も中にはいるが、G社のスタッフや

同じクラスの受講者が配慮して、そうした受講者が訓練から脱落しないようにしている。また、訓練はできるだけ楽しく進めるよう講師も心掛けている。なお、出席日数8割以上を満たさなければならないなど出席要件が厳しいために、受講に苦しんでいるという受講者はあまりいない。その意味で、基金訓練の時より受講者の態度はまじめになった。

### (3) 訓練に対する評価・訓練方法の見直し

受講者へのアンケートはG社では行っていない。訓練の評価に関わるアンケートについては、高障求機構から依頼があったものを受講者に配布している。このアンケートは、回収は高障求機構が行っており、調査結果はG社で直接見ることはできない。ただ、評価について高障求機構の関係者に教えてもらうことはある。

訓練の変更に関しては、受講者の理解度が高いクラスの場合に、補助資料を使用して難易度を上げたり、課題を増やしたりということはしている。また、評価の良くなかった科目については補習を行うといった取組みも行っている。

## 4. 就職支援の取組み

### (1) 就職支援の態勢

G社のキャリア・コンサルタントは、基礎コース受講者を担当する1人と、国際観光ビジネスコースの受講者を担当する1人の計2人である。

訓練カリキュラムの中で行う職場体験は、基礎コースの場合、受講者が派遣会社などに訪問した上で、見学、事務作業の手伝いを行っている。ただ、職場実習の時間はさほどないので、ほぼ見学に終始すると言うのが実情である。国際観光ビジネスコースでは、個人情報取り扱い上の理由などにより業務の手伝いはできないため、旅行会社で業務を見学したり、業務についての話を聞いたりしている。また、両コース共通して、社外から講師を招き、就職に臨む姿勢などについて講演してもらっている。

そのほか訓練カリキュラムにおける取組みとして、G社では基礎コースの「基礎演習」において、グループごとに特定の課題について検討したり、プレゼンテーションを行ったりするグループワークを精力的に行っている。グループワークは、G社が求職者支援訓練を手がける前から実施している離職者訓練や基金訓練においても行っていた。

受講者の就職活動を見ていると、ほかよりも目立つ性格の受講者に多くの受講者が引きずられていくふしがある。活発な受講者がいるとその影響を受けて受講者全体の就職活動が活性化し、逆に気分が落ち込んでいる受講者がいると他の受講者の就職活動も停滞する。G社としては全員のモチベーションを上げ、チャレンジ精神を維持する必要がある、そのために個別面談を重ねるなど、苦心しながら取組みを進めている。

## （２）受講者の就職状況

受講者向けの求人情報の入手は、①学校の近くにあるハローワークからの情報収集、②派遣会社からの紹介、③求人を検討している企業による説明会、などを通じて入手している。学校の近くにハローワークがあるため、訓練が終わってからの帰路にハローワークに寄って、自分で求人検索をしている受講者も、国際観光ビジネスコースの受講者の中には多く見られる。なお、ハローワークの職員がG社にやってきて求人について情報提供をしてくれるといったことはあまりない。企業による説明会は、これまで生命保険会社が2～3社、保険の販売を担当する人材の求人にあたってG社にやってきて説明会を開催した。

訓練終了3ヵ月後の就職率は基礎コースが70%程度、国際観光ビジネスコースは90%程度であり、概ね良好である。国際観光ビジネスコースの受講者には、訓練途中で就職が決まる人もたまにいます。

基礎コースの受講者は、様々な業種に就職をしている。業種問わず事務の求人は比較的多いため、年齢が若い受講者は最初から正社員として就職する場合もある。国際観光ビジネスコースの受講者は、旅行業界の就職事情が厳しく必ずしも全員が旅行業界に就職が決まるというわけではないが、旅行業界に就職した受講者もこれまで数人います。これまで旅行業界には、新卒の人や前職が旅行業界であった人でないと就職できないくらいがあったが、最近はず事務職として旅行会社に就職して経歴を積んでいけば、そのうち旅行関連の業務を担当できるようになるといったキャリアも見られるようになっており、受講者にはあまり職種範囲を狭めないようにと指導している。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### （１）受講者の募集における課題と要望

応募者数が10人以上はいないと開講しても収益は上がらない。国際観光ビジネスコースの応募者は10人に達しないので収益があがらない状況だが、それでも開講する事があるのは、開講の実績を作っておかないと新規参入枠に入れられてしまい、開講のための審査が格段に厳しくなるためである。

収益を良くするには応募者を多くするよりほかないが、現在は訓練機関が受講者を募集するための手段が非常に限られている。もっぱらハローワークを通じての募集となるが、本来求職者支援訓練が対象とするような、これまで仕事をしてこなかった主婦やフリーターといった人々はそもそもハローワークにはあまり来ないと思われる。例えば、主婦が仕事を探すときにはハローワークではなく新聞の折り込みで探すことが多いのではないかとG社では見ている。

基金訓練から求職者支援制度に移行して、人目を引くキャッチコピーなどを使ったパンフレットやチラシなども作成できなくなった。機関側の募集手段を今のように規制するのであ

れば、求職者支援訓練に関する広報・宣伝活動を国のほうでもっと精力的にやってもらいたい。

また、求職者支援訓練の受講者の想定に対し、開講するコース数が多すぎるとG社では感じている。G社のある県の場合、ある時期の想定受講者数200人に対し、30コースも用意されている。10コースもあれば十分であり、こうした状況は改善してほしいと思っている。

## (2) 訓練・就職支援における課題と要望

同じ公共から委託される訓練でも離職者訓練の内容や運営のチェックは、求職者支援訓練ほど厳しくない。離職者訓練は委託機関に「お願いします」という姿勢なのに対し、求職者支援訓練は「認めている」という姿勢なのではないかという印象を強く受ける。そもそも委託訓練の主旨は、公共でできないことを、民間独自のカリキュラムを活かしてやろうということなのだが、現在の求職者支援訓練の実施・運営においては、認定機関に対する縛りを厳しくするばかりで、民間独自のカリキュラムを活かすという発想が感じられない。

また就職支援プロセスにおいてジョブ・カードを作ること自体は、受講者がこれまでのキャリアを振り返ることにつながりよいことだと思うが、その内容をキャリア・コンサルタントが見て評価することの意義については疑問を感じる。さらにジョブ・カードは企業に浸透していないため、実際の就職活動の際にはあまり役に立っていない。就職支援のためには、職務経歴書や履歴書をよりしっかり作りこむようにしたほうがよいとG社では考えている。



## 事例8 H社（東海）

### 1. 機関と訓練コースの概要

H社は2002年に設立された、東海地方に本社を置く会社である。従業員約60人（2012年11月時点）で、航空機、自動車、加工機などの開発・設計といったエンジニアリング事業、委託訓練事業、障がい者を対象とした就労移行支援事業などを行っている。

委託訓練事業としては、県から委託された離職者向けの公共職業訓練などを実施しており、求職者支援訓練の前身にあたる基金訓練にも取り組んできた。会社創業者にパソコンスクール経営者や設計業務に携わってきた技術者がいたことから、委託訓練事業の中心は、パソコン操作や設計支援ソフトのCAD操作に関わるものである。また、所在する地域の地方自治体の委託を受けて近年農業分野での研修事業も手掛け始めている。基金訓練としては2010年から2011年にかけて9コース（CAD関連5コース、パソコン操作関連3コース、建築設計関連1コース）を開講した。

求職者支援訓練としては、インタビュー調査時点（2013年1月31日）までに3ヶ月間の基礎コース「ITオフィスワーク基礎科」を実施してきている。CAD習得に向けた訓練コースを設けたこともあったが、応募者がなかった。CAD習得は求職者支援コースとして設定するにはレベルが高すぎることで、習得したとしても修了後の就職が難しいことが理由ではないかと、H社では考えている。

### 2. 受講者の募集と選考

受講者の応募は、もっぱらハローワークを通じて行っている。市町村の福祉課などの公共機関や大学のキャリアセンター、コンビニエンスストアや、H社関係者につきあいのある店舗などに訓練に関するチラシを置いたことや、新聞や求人情報誌で広告をしたこともあるが、受講者の増加にはつながっていない。

インタビュー調査時点で実施している訓練コース（基礎コース）では、15人の募集定員に対して、応募が7人、うち6人が受講した（受講を辞退した1人は、訓練開始前に就職が決まったために、受講を取りやめた）。受講者の2次募集は、求職者支援訓練の制度発足当初は行っていたが、募集をしても受講者が集まらなかったため、インタビュー調査時点では行っていない。

H社の本社事業所は交通の便のよいところにあることもあり、応募者の居住地に偏りはない。年齢、性別にも偏りはないが、非常に若い年齢の応募者は少ない。彼らはハローワークに行かないために訓練の存在を把握していないためではないかとH社では見ている。現在実

施している訓練コースの応募者について職業経歴を見ると、女性の場合、前職が事務職、販売職、パチンコ店のフロア担当、パート職などといった人がおり、専業主婦を続けてきて職業経歴がないという人が1人いる。男性では、ダンプカーの運転手や電気工事者といった前職の人がいた。

受講者の選考のため、H社では面接を実施し、応募者の就職への意思を確認する。ただ、定員に比べて応募者が少ないこともあり、基本的には応募者全員に受講を認めている。

### 3. 訓練の実施

H社が実施している求職者支援訓練コース「IT オフィスワーク基礎科」の内容は、県から委託されている離職者向け訓練「IT 中級科」と同様のもので、初心者向けとなっている。ただし、就職者支援訓練の受講者には長期間離職していた人が目立つため、受講者個人に合わせた指導が、県の離職者向け訓練以上に必要とH社では感じている。そして、応募者・受講者の少ない求職者訓練は、その分受講者に対して丁寧に指導することができる。

求職者支援訓練で用いるテキストとして適切なものは、市販のものでは存在していないため、H社では自前でテキストを制作している。テキストの作成にあたっては、これまでの訓練事業の中で蓄積してきたノウハウを基に、受講者の属性や習得状況に合わせて、編集を加えている。また、訓練の中で過去のビジネス系検定の問題を使ったり、社会保険の手続きなどについて学ぶカリキュラムの際には、実際の手続きによく用いられる書類をダウンロードして、教材として使ったりしている。

求職者支援訓練は時間数が多いため、テキストを使った講義が終わってからさらに時間に余裕がある場合がある。その際は、練習問題に取り組む時間を十分にとるようにしている。例えば、パワーポイント操作を習得するカリキュラムの場合、操作自体の習得にはそれほど時間がかからない。そこで、操作の習得後に、パワーポイントを使ってプレゼンテーション資料を作成し、発表するためのグループワークを独自に取り入れている。実際に就職してもプレゼンテーションを任される機会は少ないが、プレゼンテーションの経験が、就職面接の際に役に立ち、またグループワークの経験が、いろいろな人とコミュニケーションをとる練習になるとH社では考えている。

求職者支援訓練を担当する講師はすべてH社が雇用している従業員であり、他の訓練事業の講師も兼任している。外部の人に非常勤講師を依頼することはなく、講師の確保については今のところ問題は生じていない。H社は、これら講師のスキルアップに向けて、できるだけ研修や講習会、製造業関連の展示会などに派遣するようにしている。また講師がITやCADに関する資格の取得を定期的に試みることができるよう、試験料や研修費を支援している。

受講者の理解度を図るために、H社はテストと個人面談を毎月実施している。授業の内容を個々の受講者がどの程度理解しているかを把握することは、その受講者に対して適切に求

人情報を提供する上でも重要である。さらに、H社は高障求機構が受講者に対して実施するのは別の独自のアンケートを行っており、訓練の効果や訓練内容に関するニーズなどをアンケートを通じて把握している。

訓練に対する受講者からのクレームはめったに無い。しかし、「あの人と席を離してほしい」などといった受講者同士の人間関係に起因する苦情や、まれにはあるが受講者個人の生活に関わる相談などが寄せられることはある。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

就職支援において重要なのは、受講者に知識を習得させることではなく、働くことに対する意欲の喚起や受講者の人間力を磨きなおすことにあるとH社では考えている。とりわけ若年層は他者とのコミュニケーションのとり方がわからず、就職に対する目的意識も薄い。こうした点を放置しておく、せっかく就職しても辞めてしまう。

受講者の就職意識の傾向は、コースによって違いが見られる。CADなどの技術系のコースを受講する人は、もともとのづくり分野に興味がある人であり、目的意識も比較的是っきりしている。それに対して、事務系のコースを受講する人は、職業訓練を受けることによって資格を取得できる、あるいは資格取得には民間の専門学校などに通うよりも安価であるといった理由でとりあえず職業訓練を受け、職業訓練を受ける過程で目的を見出していこうとする人が多い。そのため、特に後者に対して就職支援を通じた意識づけが必要となる。

就職に向けた意識付けのため、H社が行っているのは、第1に受講者に就職活動報告を作成させることである。報告は毎週作成させており、講師がそれに対してコメントを加えている。こうした報告を作成することが、受講者が自分の就職活動を振り返り、意識していく機会となり、また就職にあたって求められることが多い思考能力を高めることにもつながっている。第2に受講者がハローワークで得た求人票や、就職支援に関わる資料などをすべてファイリングさせ、その取捨選択を実施させている。これにより、自らの就職活動の整理ができるようにしている。就職活動報告の作成、就職関連資料のファイリングを受講者に指示すると言う取組みは、2011年に県の離職者訓練の受講者に対して行い、18人の受講者中16人が就職するという実績を上げることができたので、求職者支援訓練でも取り入れている。

またH社では、就職に向けてコース全体の雰囲気を高めていくことにも気を配っている。たとえば、ある受講者がハローワークに求人情報を取得しに行ったとき、クラスの隣の席の受講者と情報交換できるような雰囲気を形成・維持するように努めている。

ジョブ・カードは受講者の就職にあたってさほど役にたたないとH社では考えている。履歴書としてジョブ・カード様式を利用することは、就職試験においてマイナスになる場合もありうる。たとえば、受講者の習得度評価を機関が記入する際、C評価をつけてしまうと、

企業がその受講者の採用を控えてしまうといったことが起こりかねない。ただ、ジョブ・カードは職務経歴を詳細に書けるため、受講者の経歴のたな卸しには役に立つ。また、ジョブ・カードには「何ができるか」、「何ができないか」、「何をできるようになったか」を記入できる欄があるが、なかでも「何ができないか」を受講者に書き出させることで、訓練修了時に何ができるようになればよいかといった目的意識を持たせることができるといった活用は可能である。

なお、H社で活動するキャリア・コンサルタントの人数は3人で、全員が常勤の従業員である。

## （２）求人開拓の取組み

求人情報は、ハローワークにH社の関係者が出向いた際に収集したり、あるいはこれまで職業訓練事業に携わる中で職場実習を依頼してきた企業から寄せられたりする。こうした企業は、ハローワークを通じた募集に応募してくる人材よりも、H社から紹介してもらう人材のほうが「大きなはずれが無い」と思っているのではないかと、H社ではみている

また新規の職場実習先を探すとき、H社では求人を行っている企業に連絡をとるようにしている。そして、実習期間を試用期間として捉えることができるメリットを伝え、実習先としての提携を持ちかける。

受講者に対して就職先を紹介する際は、受講者が面接段階から選考に参加できることを重視している。書類選考からの参加だと、多く存在する求職者のなかの一人となってしまう、面接段階へ進むことが難しい。そのためH社から求人企業に電話し、受講者を面接してもらうよう依頼することもある。

求人開拓のため、H社は人材派遣会社とも連携している。ただ受講者の多くは、安定した正規社員としての仕事に就くことを望んでいるため、人材派遣会社の活用は就業機会の確保にあたっては補助的なものにとどまる。もっとも育児が忙しいために就労時間に余裕がないなどの事情を持つ受講者に対しては、人材派遣会社への登録を勧めることもある。

## （３）訓練修了後の受講者に向けた取組み

求職者支援訓練では、訓練修了から3ヶ月後に受講者の就業状況を報告する義務がある。そこで、受講者に対して就職が決まったらH社に報告するように促している。しかし、ただ待っていても報告がなされるとは限らないため、訓練を修了した受講者に対し、定期的にH社から連絡を取るようにしている。

修了後の受講者への連絡は、以下のような就職支援にもつながる。

### ①求人情報の提供

修了後の受講者のなかには、育児のために積極的に就職活動ができなかったり、自宅にインターネットをひいていないために求人情報を手に入れにくかったりといった人もいる。こ

うした人々に対し、H社側から求人情報を提供することができる。

### ②就職に向けたモチベーションの喚起

連絡をとるなかで他の受講者が就職を決めたことを伝え、就職活動により積極的に取り組むように促すことができる。

### ③就職試験対策の実施

就職試験において実技試験などがあることがわかった場合、支援をおこなうことができる。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 申請時に提出する書類

コース開講のために申請する書類について、毎回用意する必要があるのか疑問に感じられるものがある。講師や利用するテキストはコースによって変わるので毎回明記する必要性があると思われるが、会社の概要や謄本などは毎回提出する必要はないと考える。

### (2) 受講者の確保に向けた取組み

受講者の確保に向けて、労働局やハローワーク、県が連携をとって説明会を開催するなどの工夫が望まれる。雇用保険受給者を対象とした説明会でも、求職者支援制度の紹介をしてもよいのではないかとH社では感じている。

また、大学のキャリアセンターとの連携によって、学卒者に制度を知ってもらうことも必要ではないだろうか。H社はキャリアカウンセリング業務を通じて大学とも関係を持つが、大学のキャリアセンターの話によると、就職できない学生が就職をあきらめてしまったり、両親もその状況について把握できていなかったりと、学卒者の就職にも多くの問題がある。そういった状況を変えるためにも、就職未決定者に対する訓練機会の提供の場として、求職者支援制度が利用されてもよいとH社では考えている。

### (3) 受講者の出欠管理基準

基金訓練や県からの委託職業訓練と比較して、求職者支援訓練では、受講者の出欠管理基準が厳しいと感じる。

また、県の離職者訓練は時間数で8割の出席が義務づけられているため、受講者が半日以上休んでも、それ以外の時間は出席するように促すことができた。対して、求職者支援訓練では、毎時間出欠を管理する。さらに、その日の最初の科目に1分でも遅刻すると、1日欠席扱いとなる。そのため、1日のうちの少しでも授業に参加するように促すことが難しい。

遅刻には、交通機関の混乱や親の介護、通院の補助など、受講者に責任のない理由も考えられる。基金訓練時は出欠管理が緩く、「どうでもいい」理由で休む受講者が多いなど問題があった。そのため、求職者支援訓練では出欠管理が厳格化されたことは理解できる。しかし、

現状では厳格過ぎる。ほんとうに受講したい人が、受講するメリットがあるように制度が改善されることを望みたい。

#### （４）機関の就職支援活動に対する評価

就職支援を的確に実施できる機関に対して、一定の評価がなされるような制度の構築が望まれる。一般のスクールと求職者支援訓練を実施する機関との違いは、就職支援の実施の有無である。現在は就職率で評価される制度となっているが、就職支援のプロセスも含めた評価体制が確立されることが必要である。

## 事例9 I校（中国）

### 1. 機関と訓練コースの概要

I校は1996年の開設以来、パソコン関連の資格取得を目的とした講座などを中心に教育関連事業を展開している。2004年より雇用・能力開発機構（現：高齢・障害・求職者支援機構）からの委託を受けて公共職業訓練の運営も行っており、求職者支援訓練の前身にあたる基金訓練はのべ19コース実施した。求職者支援訓練には2011年10月の制度発足当初から取り組んでおり、2012年度は7コース申請して、インタビュー調査時点（2012年12月）まで4コースを開講している。実施しているのはすべて実践コースで、内訳はIT関連のものが2コース、簿記2級資格が取得できる程度の知識を身につけることを目的としたものが2コースである。訓練期間はIT関連のコースは3ヶ月ないし6ヶ月、簿記知識の習得を中心としたコースが4ヶ月である。

### 2. 受講者の募集と選考

基金訓練の際は定員20人で開講していた。最後に開講した2コースは定員の半数程度の応募者数であったが、それ以外のコースは定員を満たしていた。求職者支援訓練に移行してからも1コースの定員を20人としているが、応募者数はその半分以下である。応募者が定員の半数以下である場合、開講を見送ることもできるが、開講実績がないと次のコース申請時に認定されにくくなる。よって、応募者が少なくても無理して開講している。応募したものの受講を辞退する者もいるため、実際の受講者は1コースあたり5～6人程度である。

受講者の選考は、面接と筆記試験により行う。筆記試験の問題は、一般職業適性検査問題から抜粋して作成している。しかし、募集人数が定員に満たない状況であるので、選考で応募者を不合格にすることは滅多にない。

受講者の年齢層は30～50歳代が中心で、たまに60歳代前半の人を見かける。受講者の中には母子家庭の母親もいるが、子どもの面倒を親に任すことができるような環境にないと受講は難しい。

### 3. 訓練の実施

コースを担当する講師は5人で、すべてパート社員待遇である。基金訓練時から引き続き勤務しており、I校が実施する求職者支援訓練以外の講座の講師も兼任している。講師の時給は2000～5000円である

コース認定審査の際に提出しなければならないカリキュラム計画は、求められる内容がどんどん細かくなっている。予定する講師についても同様で、主担当の講師の他にアシスタントの名前も書く必要がある。講師は訓練期間中に9時から16時まで拘束されることになるが、そのスケジュールを開講の可否が決定する前から確保しなければならない。講師のスケジュールを押さえていたにもかかわらず開講できなかつた際、その講師から「仕事をあてにしていたのに」と苦情を言われたこともあった。また開講が決定した後は、講師を変更することが難しく、講師の都合・事情があまりにも軽視されているのではないかという印象を受ける。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

I校では、受講者に対する就職支援の取組みとして①訓練実施期間中の中間・最終時点でのキャリア・コンサルティングの実施、②職務経歴書作成指導、③マナーの習得、④適性の把握、を実施している。

I校で活動するキャリア・コンサルタントの人数は3人で、うち2人はI校の常勤従業員である。受講者が少ないため、常勤従業員のみでキャリア・コンサルティングを行うことが多い。

受講者向けの求人情報は以下の4つのルートにより収集している。第1はハローワーク経由で、I校の関係者がハローワークに出向いて収集する。第2は無料求人誌からである。ハローワークや無料求人誌経由の求人情報は、教室に貼り出したり、休憩室に求人誌を置いたりして受講者の目に触れるようにしている。第3はI校経営者の知人が経営する会社から、あるいはI校経営者が入会する経営者団体での活動からというルートである。4つ目はI校と付き合いのある人材派遣会社からというルートである。派遣社員としての就職に納得する受講者がいれば、I校が人材派遣会社に連絡して、その受講者を登録するよう便宜を図る。また、すでに人材派遣会社に登録している受講者には、他の会社にも登録するように勧めている。

##### (2) 受講者の就職状況

受講者は事務職として働きたいと考えているため、営業や現場系の職種に興味を示さないことが多い。しかし、訓練内容と合致するような仕事に就職することは少ない。受講者は事務関連の仕事だけでなく、営業や介護、製造現場での仕事にも就いている。

就職先での雇用形態は、正社員と非正社員が半々程度である。これは周辺地域に正社員の求人が少ないことも影響している。

近年では小規模企業でも独自のネットワークを組んで、サーバーを持つことが多く、IT関連の専門知識を持っていれば、職種は何であれ、求人に応募する際に有利になると考えられ



る。そのため IT 関連のコースの受講者の就職率は、他のコースに比べてよい。しかし、IT 関連コースでは、コース内容が専門的になりすぎて、訓練実施中についていけなくなる受講者が出たり、応募者が少なくなったりといった問題点もある。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 受講者の募集・選考における課題

応募者が少ないことの一因はハローワークにあると I 校は考えている。求職者支援訓練に興味を持った人がハローワークに問い合わせた段階で、その人が訓練対象として適切であるかどうか厳しくチェックされる。その結果として応募者や訓練に対する問い合わせが少なくなってしまうと I 校では感じている。またハローワークは、求職者支援訓練の活性化に対して関心が薄く、そのことが応募者の少なさにつながっているのではないかと感じることもある。

さらに応募者が少ない原因として、同じ時期に、同じ地域で内容が同じコースが開講されることもあげられる。I 校の近隣地域では、かつて同じ時期に同様の内容のコースが 4 コースも開講されたことがあった。

出席要件が厳格すぎることも、求職者支援訓練を利用しにくくしていると I 校では見ている。身内に不幸があった場合や、通学時に交通渋滞に巻き込まれた場合も欠席扱いとなってしまうりするため、例えば母子家庭の母親に対して求職者支援訓練の利用を勧めようとしても、子どもが熱を出したときのことなどを考えると二の足を踏んでしまう。

求職者が求人に応募する際には、Excel や Access などの資格を履歴書に数多く記せる方が有利である。そのためこうした資格取得が訓練終了後可能である点を前面に押し出すことができれば、訓練をアピールすることができ応募者を増やすことができると I 校では考えている。しかしながら、求職者支援訓練では、応募にあたって、訓練の成果としての資格取得を前面に押し出すことができないため、苦慮している。

### (2) 求職者支援訓練の実施における課題

求職者支援訓練には、働いたことのない者でも応募できる。そのため離職者訓練と比較して訓練内容のレベルの設定が難しい。

また、求人側が求職者に求めるものと、求職者支援訓練で実施できる訓練内容とのマッチングも課題となる。求職者支援訓練ではその内容がコースの趣旨にあっているかどうかを厳しくチェックされる。対して離職者訓練では、訓練内容により幅を持たせることが可能である。就職支援の観点からいえば、より多くのことを学べるようなカリキュラムにしたほうがよい。たとえば簿記コースであれば、求職者支援訓練では簿記関連の科目が約 9 割を占めていないと、認定の際に問題視される。しかし、簿記 2 級資格を取得しただけでは就職できず、

同コースの中で Word や Excel の使い方なども習得できるようにするほうが望ましい。

### （３）関係機関の連携における課題

訓練の認定・運営が基金訓練時よりも厳格になっていく中で、高障求機構が機関に対して信頼を置いていないような印象を受けることが多い。

例えば、ある時には高障求機構の担当者が講師を退出させた上で、受講者に対してアンケートを実施したが、結果についての連絡はなかった。

こうしたことが起こると、離職者訓練（委託訓練）を実施していた際の様な相互の信頼関係が薄くなったように思われる。

### （４）制度の不安定性や奨励金の支払いに関わる課題

求職者支援訓練では、ルールが頻繁に変わる。その結果、事務員がその変更点を把握しきれなくなることがある。

また、奨励金の算出やコースの申請に際して機関の評価基準となる受講者の就職率が、開講するコース内容を制限することがある。I校は今後、CAD操作習得コースなどを新たに設置することも考えている。しかし、現状ではそういった専門性の高いコースを開講すると受講者の就職率が悪くなり、結果としてその後のコースの申請が難しくなる。

さらに奨励金の申請基準が厳しいことに比べて、奨励金が入金されるスケジュールなどについては機関への配慮がなされていないとI校では感じている。支払いに対する制限が多く入金時期も遅い上に、入金に関するはっきりしたスケジュールが決まっていないため、機関としては収入や経営計画のめどが非常に立てづらくなっている。

## 事例 10 J社（中国）

### 1. 機関と訓練コースの概要

J社は2000年に開業し、中国地方でワードやエクセル、パワーポイントの使い方などを学ぶパソコン教室の運営を中心に事業を行っている、従業員5人の会社である。

J社の社長は開業前に他の企業で講師として働いていたことがあり、この企業が雇用・能力開発機構（現、高齢・障害・求職者雇用支援機構）から委託された離職者訓練を実施していたため、その経験をもとにJ社でも2006年から委託離職者訓練を行うようになった。

離職者訓練はインタビュー調査時点（2012年12月）においても継続して行っており、年間2コース開講している。こうした経緯から、求職者支援訓練の前身の基金訓練が運営されている際も、IT基礎分野と営業・販売・事務分野のコースを合わせてのべ12コース実施した。求職者支援訓練は制度発足直後の2011年11月から行っている。

2012年は基礎コースを7コース、実践コースを2コース実施している。いずれも訓練期間は3～4ヶ月である。基礎コースはパソコン技能を中心に、簿記の基礎など経理に関わる知識や「社会人基礎力」などを習得してキャリア形成の確立を目指している。

一方、実践コースは「総務・経理事務養成科」という名前で、経理、簿記、労務、税法、IT関連のスキルを身につけることを目標としている。

### 2. 受講者の募集と選考

定員は各コース15人だが応募者が3人しか来ないということもあったが、受講生から訓練を受けたいという強い意志があり開校したこともある。

基金訓練から求職者支援制度に移行して、応募者が大幅に減った。その一方で、出席率は上がるなど、受講者の学習への取り組み姿勢はよくなったと感じている。

選考試験は筆記試験による適性検査と面接を行っている。面接では訓練に対する意思を聞いている。選考では適性検査より面接を重んじている。

受講者の男女比は、男性が約35%、女性が約65%である。男性受講者の経歴は様々で、年齢は40歳代以上の人が多い。女性受講者の中に20歳代、30歳代の人もいて、男性受講者よりも幅広い年齢層となっている。経歴としては、これまで非正規の仕事しか経験していないケース、販売職の仕事をしていた人が事務職に就きたくて受講しているケース、母子家庭・生活保護者でスキルを身につけ自立するために受講したケースなどが見られる。

### 3. 訓練の実施

パソコン技能を担当する講師は、J社の社長と常勤スタッフが務めるほか、経理関連では非常勤または派遣会社のスタッフも講師として活用している。実践コースの総務経理事務養成科では現役の社会保険労務士や税理士にも講師を担当してもらって実務的な観点から書類作成等を行い、即戦力のスキルを養っている。

また、基礎コース、実践コースとも「職業能力基礎講習」を60時間取入れ、「社会人基礎力」を再認識してキャリア形成を確立するとともに、「知的能力向上」、「人間的能力向上」、「チャレンジ能力向上」を訓練目標に掲げ、人間力・職業人意識を高めるカリキュラムを行っている。

### 4. 就職支援の取組み

#### (1) 就職支援の体制・取組み

キャリア・コンサルティングはJ社の社長が担当している。社長は後述するように様々な方法で求人情報の収集も行っており、キャリア・コンサルティングの際に情報を受講者に提供している。キャリア・コンサルティングは、求人開拓を行った人が求人情報の提供とともに行ってこそ、受講者に対して求人企業の持つニーズを最もよく伝えることができ、就職につながると社長は考えている。

職場見学には受講者全員をJ社のスタッフとともに引率して行う。職場見学の際には働く人たちの意見や、企業がどういう人材を欲しがっているのかといった話を聞く。

また3日間程の職場体験も行い実践感覚を養っている。

求人情報は、まず毎週金曜日にハローワークから提供される新着情報をJ社で確認したうえで受講者に提示している。また、人材派遣会社5社程と提携しており、これらの会社から求人情報を得て就労につながることもある。そのほかJ社が加盟している業界団体や、社長が会員である地域の社会奉仕団体の他の会員からの情報も活用している。

訓練を修了した後も受講者に対して適宜就職支援を行っており、面談を行い、本人が希望すれば一緒にハローワーク、派遣会社等に同行して支援することもある。

#### (2) 受講者の就職状況

就職が決まった受講者の職種は、事務職が圧倒的に多い。業種は様々である。就職時の雇用形態は正社員が2~3割であるが、更新可能性あり又は紹介派遣の派遣社員契約などで就職するケースを含めると、7割前後は長期採用で就職しているとJ社では見ている。

受講者のうち男性の就職率はかなり悪く、逆に女性は9割近くが就職している。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 訓練実施に関わる課題と要望

#### ①給付金受給に求められる受講者の出席要件

受講者が訓練を受けにくくなった原因のひとつに出席率が関係しているとJ社は考えている。基金訓練の際は訓練期間の半分以上の出席が条件であったが、求職者支援制度では訓練期間の8割以上の出席が条件となった。不正受給の問題に対応するために出席要件を厳格化していること、また、失業保険と違い元来はもらえない給付金を頂いていることはJ社としても理解できるが、訓練日数の8割以上という現在の規定は再考する必要があると感じている。求職者支援訓練では1分でも講義を遅刻したり、やむえない用事（子どもが発熱したから保育所に迎えに来てほしい、面接、等）で途中抜けたりするとその訓練日がすべて欠席扱いになってしまう。現行の日にち単位から時間単位の要件に変えることはできないのか、また抜けた時間を補講で補えないかと考える。

実例ではJ社の受講者の中に急性胃炎にかかって、救急車で病院に運ばなければならない状況になりながらも、病院に行くことで授業を抜けてしまうと給付金受給の要件を満たさなくなるので、我慢して受講し続けたという人がいた。また、「公共交通機関の遅れで開始までに15分遅れた時でも1日欠席扱いになるのは納得できない。他人の罪を罪のない自分が負わなければならない理由を説明してくれ、学習する気にならない」と迫られたこともある。確かに機関としても本人に罪がないのに欠席扱いにしなければならない理由がわからない。他には「母子家庭で子どもが病気で看病しなければならないのに、やむを得ない休みでも月の8割を切るのでは支給できないといわれた」、「就職活動の面接に行っても欠席扱いになった」など、受講者から問題点が多く寄られている。

その都度こうした場合に何らかの配慮がなされるのかをJ社からハローワークに問い合わせたところ、そうした場合、現状では給付金の対象から外れても仕方がないと言われた。

訓練日数の8割以上という規定が、法律で定められたものではなく法改正が必要なものでないならば、時間単位の出席率に改善して補講でも補える制度にして、修了できる支援をして欲しいとJ社では望んでいる。もともと、安心した環境で訓練を受けて、早期就職して就労人口を増やし社会貢献に役立てるという趣意が薄れているとJ社では考えている。

#### ②コース認定のための申請からコース実施までの期間と講師確保の問題

求職者支援訓練は立案から実施まで半年くらいはかかる。6月開講のコースの講師を確保するためには、12月から開講する場合、その時点で講師予定者の了解を得なければならないが、応募者が少なすぎて開講が危ぶまれるという状況が考えられるのに講師予定者から了解が得られにくいという悩みもある。J社としては、受講者の意思、ハローワークの推進、講師の生活を考えるとできるだけ開講に踏み切りたいが、会社としてどこまで体力が持つかは、

不安に感じている。

### ③訓練内容

2013年度の支援訓練を行ってみて、基礎コース、実践コースともそれぞれの特徴を活かした内容だと感じる。基礎コースでは、3ヶ月の訓練修了後にパソコン操作が水準以上に身につく、希望の事務職として就労できた人、訓練から得たパソコンスキルを活用して営業職に就いた男性、実践コースで事務に関する経理、労務を中心としたスキルを身につけて、前職の販売業から、経理事務、税理士事務所へ転職した人などもある。

#### (2) 就職実績の認定に関わる課題と要望

受講者の就職が付加奨励金上の実績として認められるには、現在は1ヶ月以上の雇用保険への加入などが要件になっている。加入するかどうかは就職した本人と就職先の企業の間で決めるべきことであるので雇用保険の加入条件を付加奨励金の認定基準とすることの見直しをと、感じている。

## 事例 11 K組合（九州）

### 1. 機関と訓練コースの概要

K組合は 2006 年に発足した組織で、携帯電話を利用した情報発信ツールの開発や、販売促進・地域からの情報発信、観光などに関するソリューションの提供事業を手がけている。K組合は、個人が資本と労働を持ち寄って商業・サービス業等の事業を運営する「企業組合」<sup>1</sup>の形態をとっており、現在は 6 人が組合員として参加している。

公的な職業訓練には基金訓練の時から取り組んでいる。組合の代表が教育関係の業務に携わった経験があり、IT 関連の講師を務めたことがある組合員もいたこと、またキャリア・コンサルタントとの付き合いもあったことから、基金訓練に取り組もうということになった。基金訓練としてK組合では IT 基礎分野と IT 分野ののべ 4 コースを実施した。

求職者支援訓練として実施してきているのは、「パソコン経理事務基礎科」、「パソコン・インターネット基礎科」、「パソコン・簿記基礎科」、「ビジネスパソコン・インターネット基礎科」と言った名称の基礎コースと、「Web サイト構築実践科」と言った名称の実践コースである。基礎コースは、パソコン操作や文書作成、表計算、プレゼンテーションに関わるスキルの習得を中心に、簿記やインターネット関連の知識やスキルも習得できる内容で、期間は 4 ヶ月である。一方、実践コースは、各種ソフトウェアの知識やプログラミング言語の習得など WEB エンジニアを育成するための訓練内容となっており、期間は 6 ヶ月である。

### 2. 受講者の募集と選考

定員は基礎コースが 20 人、実践コースが 15 人である。インタビュー調査時点（2013 年 3 月）の直近の応募状況は、基礎コースが 4 コース・計 80 人の定員に対し応募人数 74 人、実践コースが 2 コース・計 30 人の定員に対し応募人数 17 人であった。基礎コースについては、ほぼいつも定員近くか定員を上回る応募者がいる。基礎コースを実施している機関は、K組合が所在する市に他に 4～5 機関あるが、他の機関はK組合のように応募がないと聞いている。応募者の話によると、パソコンの勉強をしたいというニーズを持つ人が多く、パソコン関連のスキルの習得を前面に押し出し、さらにプラスアルファの内容をコースに組み込んでいるK組合の訓練が、そうしたニーズにかなっているため、比較的応募が多いのではないかと、K組合では見ている。

<sup>1</sup> 「企業組合」は、中小企業等協同組合法に基づく組合組織の一形態で、原則 4 人以上の個人（一定の条件のもと、株式会社等の法人や任意グループも加入可能）が資本・労働を提供することで設立・運営される事業体である。株式会社などと同様に営利追求が可能であり、資本・労働を提供する組合員の責任は有限責任とされている。企業組合の設立には、都道府県など行政庁の認可を必要とする。

受講者の応募は、ハローワークと県の労働局の窓口を通じて行っており、組合のホームページに情報を掲載するなどといった広告・宣伝活動はとりたてて行っていない。ハローワーク主催の求職者支援訓練に関する合同説明会にも5回ほど参加はしているが、説明会の参加者はほとんどが中年の女性で介護関連の訓練を望む人が多いと見られ、IT関連スキルの訓練が中心的な内容となっているK組合の訓練の受講者募集には、あまり効果がなかった。

基礎コースの応募者は女性のほうが多く、実践コースの応募者は男性の方が多い。実践コースには就労経験のある人が比較的多く応募してくる。また、K組合のある県の場合、離職者訓練に対して定員を上回る応募があることが多く、離職者訓練の選考に合格しながらも定員超過のために求職者支援訓練を受けたという人がこれまでにいた。応募者の多くは30歳前後の人々で占められ、最高齢は60歳前後である。居住地は、K組合の所在する市やその近隣の市と言う人が大半だが、まれに県内の遠隔地から応募してくる場合もある。

受講者の選考にあたって面接のみを実施しており、筆記試験は行っていない。選考にあたっては、各応募者から就職に対する意欲・熱意が感じられるかどうかを重視している。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 訓練内容の企画と実施

K組合では基金訓練以前に公共職業訓練に関わる事業を行っていなかったため、基金訓練に取り掛かる際には、基金訓練を先行して行っている機関の関係者や、社会人教育の経験者、専門学校の講師などの協力を得て、訓練内容を企画・作成した。基金訓練から求職者支援訓練への移行にあたっては、訓練の基本的な内容はそのままに、より実務的なスキルが習得できる科目を加えるなどの拡充を行った。訓練内容について県の労働局や高障求機構から、特に指摘や指導を受けたことはこれまでにない。

実践コースに関しては、K組合のある県では介護福祉関連以外のコースにさほど応募がないため、開講できるのか不安なことも多い。一方、基礎コースは応募者が多いのでコース数を増やしたり、初心者向けに期間を短くしたコースを設けたりできればとK組合では考えている。

基礎コース・実践コース合わせて講師は5人で、組合員のほか、代表と付き合いのある組合外の人が担当している。組合外の人には、社会人としてのコミュニケーション・スキルに関わる科目の講師を依頼している。講師の決定・依頼にあたっては、実務経験と教育経験の両方を持っていることを重視する。

#### (2) 受講者への対応

毎日の講義は必ず前回の復習から始めるようにし、受講者にも予習は必要ないが復習は行うよう指導している。また、講義中も再々既習内容の反復を行っている。受講者の理解度は



月1回のテストのほか、毎日の日誌を受講者を書いてもらうことで常に把握するよう努めている。訓練に使用するテキストは折を見て見直している。

受講者からの苦情・相談はさほど寄せられない。ただ、どうしても分からない、ついていけないといった声は少数だがある。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

キャリア・コンサルティングは、通常、訓練期間中に受講者1人あたり3回行っている。まず訓練が始まって1ヶ月ほど経ったところで訓練の習得状況や意識の変化を確認し、その後ジョブ・カードの作成、具体的な就職目標の設定へと進んでいく。キャリア・コンサルティングを行う中で、受講者は総じてまじめだがなかなか目標が定まらないという印象をK組合では受けている。ジョブ・カードの作成は、自己分析や自分の持つ経験やスキルの把握ができず、自分の目標が定まらないという受講者が多い中、そうした分析や把握ができるようになるきっかけを与えるツールとして役に立っていると、K組合では評価している。

訓練中の職場見学は、組合員の個人的人脈を通じて企業に依頼をし、実施している。もっともIT関連の訓練コースにおける職場見学は、職場で黙々とパソコンに向かって仕事をしている様子を眺めているだけで、そうしているうちに、受講者は仕事をしている人がみんな優秀だと思ってしまい、自信をなくしてしまうきらいがある。そのためあまり効果はないとK組合では感じている。

K組合では職業人講話も並行して実施している。K組合で実施した求職者支援訓練の修了者の中に自分で事業を起こした人がいて、その人を招いて仕事の内容や、日々心がけていることなどを話してもらったり、受講者からの質問に対応してもらったりしている。職業人講話は受講者のモチベーションを高めたり、あるいは受講者が就職後のイメージを描いたりするのに貢献しており、やったほうが良いと思っている。

求人情報は、ハローワークに2週間おきに送付してもらうようにし、集まった情報を受講者に回覧している。人材派遣会社との連携などは行っていない。

訓練が修了した後も、修了者の就職に関わる相談への対応はよく行っている。訓練修了の際には、受講者にこれからが就職活動のスタートだということを伝えた上で連絡先を教えしてもらい、修了後も連絡をとるようにしている。

##### (2) 受講者の就職状況

受講者の就職率は、基礎コースで60%程度、実践コースで50%程度である。K組合のある県全体での求人倍率が1倍をかなり下回っており、IT関連の技術者に対する求人倍率はその全体の倍率をも下回っている現状で、就職はなかなか容易ではない。また、新卒以外に未

経験者を採用することもほとんどなく、受講者の就職に対するハードルは高い。訓練修了後3ヶ月経っても就職が決まっていないというケースもままある。

受講者の就職先は、小売、福祉、大学などの教育機関、地方自治体など様々である。K組合が実施するコースの中心的な内容に最も即していると思われるIT関連業種での就職は、上述のように求人が少ない事もあり、これまでに1~2件しかない。就職した人のうち正社員として就職し雇用保険に加入しているという人は4~5割程度で、半数以上がパート社員やアルバイトとして就職している。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 行政の広報活動に対する要望

求職者支援訓練は公的職業訓練の1つであり、ハローワークに求職者登録をした人が機関で訓練を受講するのであるから、受講者の募集は本来ハローワークや労働局などの行政機関が行うべきものとK組合では考えている。そうした考えを受講者募集の際に行政の担当者に話したところ、求職者支援訓練の対象となりうる人の中にはハローワークに行かない人もいるから、機関の広報活動もあつたほうがいいとの回答を得た。しかし、普段ハローワークに来ない人をハローワークに来るように広報活動を行うのが、まさに公共職業訓練を実施する行政の役割なのであって、行政から委託を受けて訓練を行う民間の機関が広報活動を行うのはおかしいと感じている。

### (2) コースの認定に関する要望

訓練コースの認定申請にあたって、申請する訓練と同分野の訓練を運営した経験がないと、新規参入枠での申請となり、認定を受けづらくなるが、機関が新たな分野の訓練に取り組もうとする意欲を削ぐと思われるので、この点に関する要件を少し緩和してもいいのではないかとK組合では思っている。また、認定申請の際の書類の様式や、記載しなければならない内容が頻繁に変わり、その都度対応するのが負担になっているので、今後はあまり変更がないように様式や内容が確定することを望んでいる。

さらにコースの認定にあたっては、受講者の就職率の目標をどの程度に設定しているかが重要な評価項目となっているが、この目標就職率の評価においては、コースが行われる地域の就職状況に十分に配慮して欲しいと思っている。

### (3) 関係機関・担当者に対する要望

K組合側からみると、求職者支援訓練に関わっている機関において、担当者の制度に対する理解が乏しいのではないかと感じる事が時折ある。制度の趣旨やどのように制度利用者と接していけばいいかを理解している担当者を増やしてほしいと思っている。

#### (4) 訓練の運営に関する要望

訓練の運営は、申請の際に提出した日別計画表通りに進まないことがままある。そうした時の行政側の対応をもう少し柔軟にして欲しいとK組合では感じている。

また、行政側に早急に取り組んで欲しいと思っているのは、求職者支援訓練を実施する機関に対する訓練奨励金の支払い方の見直しである。現在は受講者数と就職実績に応じて訓練奨励金が支払われているが、受講者数が一桁の場合には採算がたたない。受講者数に関わらず必要最低限の費用を保障するような奨励金の支払い方を検討してもらいたい。

## 事例 12 L校（九州）

### 1. 機関と訓練コースの概要

L校は、介護人材の育成や、医療・福祉に関するコンサルティング業務を営むMR社が2011年に開設した学校である。MR社はL校の他に2校、学校を運営している。

MR社はインタビュー調査時点（2013年3月）までに、いずれの学校でも4回、介護職員養成のための実践コースを行なっている。

### 2. 受講者の募集・選考

受講者はほぼハローワークを通じて訓練のことを知り、応募してきている。ハローワークへの情報提供の他、MR社は①独自にチラシを作成して4～7万件近くポスティング（個別訪問）、②新聞への折込み広告、③テレビ広告、④インターネット・ホームページへの訓練情報の掲載、⑤介護事業所へのアピール、⑥学校説明会などにより、受講者の確保に努めている。

しかし上記のような受講者確保の取組みはほとんど実を結んでいない。例えば、L校で実施した4回の実践コースのうち、最初の2回は定員20人および30人に対し100%の受講者を確保できたが、3回目は15人の定員に対し13人の受講者、4回目は30人の定員に対し13人の受講者と定員充足率が40%台にまで落ち込んでいる。定員充足率が40%台のコースはMR社が運営する他の2つの学校でも同様に出てきている。30人の定員が40%台しか満たされない場合、受講者の就職率を上げて受講者一人あたり70000円の助成金収入を得ても、月に50万以上の赤字が発生する。MR社では他の事業からの収入でなんとか補っているが、開講の断念もしばしば考えると言う。

応募者の多くは、学校のある市や周辺の市町村の居住者である。年齢は19歳から60歳代と幅広い。女性の応募が多いが、男性の応募者も半分まではいかないが少なからずいる。選考は面接のみで行っており、応募者が定員に満たないことから、選考段階で不合格になることはほとんどない。定員充足率が低迷している為に現状では選考はあっていないようなものであるが、訓練中のフォローアップを十分に行っているため、受講者から訓練についていけない人が出てくることはない。

### 3. 訓練の実施

1日の訓練の基本的なスケジュールは、9～12時と13～16時にカリキュラムを実施している。16時以降の時間は補習にあてる。訓練の内容は、以前からL校で実施してきた、介護職

員むけの基礎研修（標準 500 時間）や実務者研修（標準 450 時間）を基本に、求職者支援訓練で実施することとされている「職業人講話」などのカリキュラムを追加して構成している。

講師はMR社に勤務する常勤の従業員その他、開校当初から付き合いのある組織の人など、社外の人にも依頼している。実践コース1つあたりに必要な講師は、L校では常勤・非常勤合わせて20人程度、他の2校は10人程度である。多くの講師から教を受けたほうが受講者にとってもいいと考えて、多くの非常勤講師を活用してきたが、受講者が集まらず採算が取れる見込みがなくなってくると、社外の人に講師を依頼するとコストが割高になるので、常勤でまかなってコストを抑えざるをえなくなってきた。

受講者から訓練に対する苦情が寄せられることはほとんどないが、受講者間のいざこざはある。例えば、「押しの強そうな人」が受講している場合に、他の受講者が怖がるなどといったケースである。こうした場合は各受講者と話し合っ、解決するようにしている。また、受講者間のいざこざなどについては、高障求機構に文書で報告し、相談をしている。

受講者のニーズや意見などを踏まえて訓練の内容を見直したりしたことはこれまでない。ただ、介護職員の実務者研修については国の規定が変わったので、その際にカリキュラムやテキストを大きく見直した。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

キャリア・コンサルティングは、MR社の従業員である3人のキャリア・コンサルタントと、社外のキャリア・コンサルタント2人の計5人で実施している。訓練期間内に各受講者につき3回のキャリア・コンサルティングの機会があり、1回目のキャリア・コンサルティングでは選考時に実施した事前アンケートをもとに就職観などを聞き、2回目・3回目のキャリア・コンサルティングでジョブ・カードを作成している。ジョブ・カードの効果は、自分の職業に対する意識を認識できたり、自分の経験を振り返った上で自分の強み・弱みを把握できたりすることにあると考える。受講者は皆、過去の実績や仕事の蓄積があり、そういうことを認識することで、自信を持つことができる。

職業人講話は、介護事業所の人や介護ボランティアの人に依頼する。受講者のやる気を促すことができる人を選んで依頼するようにしている。

##### (2) 受講者の就職状況

求人情報の収集は、まずハローワークからFAX等で提供してもらっており、学校内に掲示して受講者が常に見ることができるようにしている。また実習の実施などを通じて交流のある企業から直接求人情報が寄せられることもある。L校では就職マッチング・イベントも開催しており、近々訓練が終了する見込みの受講者全員と、求人をしている介護事業所の担当

者を集めている。大体 10 程度の介護関連法人・企業の担当者が参加しており、受講者と法人・企業の意向が合うようであれば、イベント後に面接の予定を設定している。なお、L 校ではキャリア・コンサルティングの時などに、キャリア・コンサルタントから受講者に仕事を紹介するといったことは行っていない。

受講者の就職率は、高い時で 100%、低い時で 72%程度と時期により差がある。就職先は、介護関係の施設が多いが、看護助手、障害福祉などの仕事につく人もいる。雇用形態はだいたい正社員である。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

運営上最大の課題は、とにかく受講者が確保できないことである。MR 社としても様々な取り組みを行ない、毎日のようにハローワークに行って受講者を紹介してくれるよう懇願もしているが、一向に事態は好転しない。定員は 20~30 人の予定で教室や講師の確保などを行っているので、現在のように定員の半分も集まらないような状況では全く採算がとれない。その結果、非常勤講師を減らしたり、実習を依頼する事業所に払う費用を減額し、実習を断られたりといったことになっている。他の事業で補うといっても、求職者支援訓練が売上の 8~9 割を占めており限界がある。求職者支援訓練事業で大きな赤字を出しているような状況であり、融資元の金融機関にお願いするなどして何とか持ちこたえている。

ある地域の特定コースについて 20~30 人の定員が設定されているとすれば、その分の助成金の予算は用意されているはずである。だとすれば、定員を割ってもコースの開催費の 80%程度はその予算を活用して機関に支払うといった措置を行ってもいいのではないかと、機関側から思う。

## 事例 13 M社（東北）

### 1. 機関と訓練コースの概要

M社は2005年に開業し、東北地方で教育関連事業や無料職業紹介事業、再就職支援事業を営んでいる。教育関連事業としては、ワード、エクセル、パワーポイントなどの実務でよく用いられるソフトウェアの操作方法について学ぶ講座や、日商PC検定の取得を目的とした講座、簿記など財務会計に関わる講座を運営している。

開業当初から離職者向けの公共職業訓練を受託しており、基金訓練もIT基礎分野と営業・販売・事務分野ののべ3コースを実施した。求職者支援訓練は2011年10月の制度発足当初から取り組んでおり、インタビュー調査時点（2013年3月）までに基礎コース3、実践コース2の5コースを終了している。基礎コースは、社会人として必要なビジネスマナー、ヒューマンスキルの習得と、ワード、エクセル、パワーポイントなどを操作して、実務で使う基本的な書類作成ができるようになることを目標としており、訓練期間は4ヶ月である。一方、実践コースは、企業実務に必要とされるITスキルと企業会計処理に必要な知識・技能の習得を目標としており、訓練期間は4ヶ月または6ヶ月である。

### 2. 受講者の募集と選考

受講者の募集は、ハローワーク経由のほか、自社でチラシを作成して頒布したり、自社ホームページに情報を掲載したりして行っている。また、刊行の時期と合えば、M社が所在する市の広報誌に15万円程度の掲載料を支払って、訓練についての情報を掲載してもらうことがある。

求職者支援制度自体を知らない人が多いので広報・宣伝活動は重要であるとM社でも思っているが、広報・宣伝するにはコストがかかり、コストを多くかけてもその分応募者が増えるというわけでもない。求職者支援訓練の広報・宣伝は、高障求機構の事前審査による許可制となっており、すぐに広告を出したいと思っても手続きに時間がかかってしまうため、なかなか効果が上がらない。また、M社が前面に押し出してアピールしたいと考えている内容や、見た人にインパクトがあるようにと企図した体裁が、許可してもらえないこともある。

インタビュー調査時点直近の訓練コースの応募状況は、2つの基礎コースのうち1つは定員24人に対して応募が19人、もうひとつが同じく定員24人に対し応募が15人であった。実践コースは定員20人に対して応募が15人である。M社の近辺には同じような基礎コースを実施している機関が7～8機関あり、応募者が集まらずに訓練を実施できないというところも出てきているが、M社の訓練は他の機関の訓練と比較して応募が多い方だと見ている。た

だ、2013年2月に開講する予定だった秘書養成を目標とする実践コースの訓練は、応募者がまったく集まらず開講できなかった。

訓練に対する応募はハローワークを通じて訓練を知ったと言う人からなされることが多い。応募者のほとんどはM社の所在する市とその周辺の市町村に住んでいる人であるが、隣県に住む人から応募があったこともある。応募者の年齢層は20～50歳代で、男女別で比べると女性のほうが多い。基金訓練から求職者支援訓練に移行してからは、訓練受講給付金の受給が目的で訓練を受講しようとする応募者は減ったとM社では感じている。

受講者の選考は、筆記試験と面接、パソコンのスキルテストを通じて行っている。筆記試験を行うのは、四則計算や漢字の読み書きが十分にできないという応募者もまま見られるためである。こうした基礎的な知識がないと、パソコンの使い方などの訓練についていけなくなる可能性が高い。面接では、応募者の就職に対する意欲などを確認することに努めている。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 訓練の企画と実施

コース認定のための申請の受付は、M社のある県では3ヶ月に1回行われており、M社はインタビュー調査時点までは毎回申請を行っている。各コースにおける訓練内容は、離職者訓練において実施していたものを踏まえて作成しており、アンケートを通じて把握した受講者のニーズを適宜取り入れている。

ほとんどの科目についてはM社の常勤社員が講師を担当しているが、ファイナンシャル・プランナー、簿記、法務などの科目は、社外の人に依頼している。

#### (2) 受講者への対応

受講者がどの程度訓練内容を理解しているかは、訓練内の小テストや各科目が修了した際のテストの実施によるほか、各講師と受講者との日常のコミュニケーションを通じて把握するように努めている。ある受講者が訓練内容を十分に理解できていないと講師が感じた場合には、その受講者に対して補講を行っている

受講者から表立って苦情が寄せられることはあまりない。寄せられる苦情は受講者間の人間関係に関わるものが多い。もっとも受講者が講師に対して面と向かっては言えない事があるとM社では考え、1～2週間に1度、各受講者にノートへ悩みなどを書いてもらうようにしており、その内容を基に受講者と話をし、受講者の悩みや不安を解消するようにしている。

その他、受講者についてM社で感じているのは、基金訓練のときに比べて経済的に困窮している受講者が増えたのではないかという点である。受講者は訓練の初日に、基礎コースだと5000～7000円、実践コースだと15000円程度のテキスト代を払う必要があるが、払えない受講者が増えてきている。また、生活保護の受給者も徐々に目立つようになってきた。



## 4. 就職支援の取組み

### (1) 就職支援の体制・取組み

受講者の就職支援としてM社では、定期的なキャリア・コンサルティングと並行して日常的に受講者とコミュニケーションをとり、受講者の経歴や現況を把握することに力を入れている。キャリア・コンサルティング以外の受講者とのコミュニケーションは、訓練日の訓練が終了した後に行う個別面談などを通じて進めている。そうしたコミュニケーションを通じて、各受講者の希望する仕事や、保有する資格、連絡先などの情報を収集し、取り扱いには十分に注意しながら、キャリア・コンサルティングの実施記録と照合できる形にして活用している。

また就職支援の取組みとして履歴書作成の支援や模擬面接なども行っている。多くの受講者にとって履歴書の作成は難しいと感じられている。そこで、M社では、まず受講者に時間をかけて自己分析をしてもらい、自分のことを十分に理解してから、履歴書を作成するように指導している。

いくつかの企業の協力を得て、職場見学も行っている。もっとも訓練修了後の主な就職先として想定されている事務職の仕事は、製造業務などとは異なり見学そのものにあまり意味は無く、職場見学の際に、その職場のある企業の採用担当者から、どのような人材を求めているかなど、採用側の視点からの話を聞くことができるのが、受講者にとって一番有益なのではないかとM社では感じている。

求人開拓の取組みとして、M社は普段から訓練内容について同じ市にある企業に説明をし、求人がある場合の情報提供を依頼している。ハローワークに寄せられている求人情報は、M社の担当者が毎日インターネットで収集し、受講者に対して開示している。また、M社は前述のように無料職業紹介事業を行っているので、事業運営に伴い収集できる求人情報もある。さらに、M社の実施する求職者支援訓練を修了した人が就職した会社から、受講者の紹介を依頼されることもある。

### (2) 受講者の就職状況

これまでの受講者の就職率は8～9割程度である。基礎コースでは受講者全員の就職が決まると言うこともあり、8割を切ることはあまりない。ただ、正社員として就職する人は少ない。就職先の企業などはM社の所在する市にあることが多く、業種は様々である。なお訓練中に就職が決まるというケースはまれである。

50歳以上の受講者は求人そのものが少なく、就職がなかなか決まらないことが多い。年齢の若い受講者でも他人とコミュニケーションをとることが不得意な人や、主婦歴しかない女性受講者も就職が難しい。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 受講者の募集に関わる課題と要望

以前、近隣のハローワークが主催する、求職者支援訓練に関する説明会が実施されていない時期に、M社が独自で説明会を実施したことがある。ただ、説明会自体をどのように広報すればいいのかがわからず、人が集まらないで失敗した。個別の機関による説明会などの実施には限界があり、やはりハローワークなど行政機関が主体となって、求職者支援訓練に関する広報活動を実施してほしいと、M社では思っている。また、行政機関により広報活動を進める際には、新聞などの紙媒体だけでは若年者にアピールできないので、放送などを活用することも期待している。

### (2) 訓練の実施に関わる課題と要望

コース認定の申請にあたって高障求機構には日別の計画書を提出しており、しかもその変更が難しい。ただ、受講者の多くがどのような年齢層の人で占められているかといった点や、あるいは受講者の性格などにより、効果的なコースの進め方は異なってくる。コースの進め方については、もう少し機関の力量を信用して、裁量を与えてほしいとM社では思っている。

また、実践コースでは企業実習を設定することができるが、座学との関連が保たれているかをあまりに厳格に検査すると、実習先の確保が難しくなる。また、業務を経験する受講者の働き振りを見て、実習先が受講者を採用することもある。求職者支援訓練に対する管理・指導にあたっては、こうした現場の状況をもっと理解してほしいと思う。

### (3) 「就職」の扱いに関わる課題と要望

コース認定審査の際や訓練奨励金の支払いにあたって非常に重視される受講者の就職であるが、付加奨励金上の「就職」として認められるには、受講者が就職後雇用保険に加入していることが要件とされる。しかし、機関が、受講者の就職先での雇用保険加入の問題にまで対処するのは無理である。この点は機関と行政機関が連携して、就職先に雇用保険加入を促すように働きかけるか、あるいは「就職」として認められる要件を見直すことが必要であるとM社では考えている。一方で、就職先での雇用期間は、就職の認定にあたってほとんど考慮されていない。1週間のアルバイトと無期雇用が、機関の実績としては同じように扱われるのは問題であると感じている。

### (4) 就職支援に関わる支援についての要望

就職を促すという求職者支援訓練の主旨を踏まえると、就職を決めた受講者に対して祝い金などを支払い、就職に対するモチベーションを高めるといった方法や、訓練受講者を採用した企業に対し何らかの助成を行うなど、就職／採用によって、受講者と就職先企業の双方

がもっとメリットを享受できるような仕組みを導入するのがよいのではないかと、M社では考えている。

## 事例 14 N校（東北）

### 1. 機関と訓練コースの概要

N校は、東北地方で委託訓練事業や企業の採用・育成支援などを展開するT J社が設けている学校である。インタビュー調査時点（2013年3月）までにN校では基礎コースの「OA事務科」を2コース、実践コースの「Webデザイン科」を3コース実施してきている。Webデザイン科は、職業能力基礎講習から始めて、ワードとエクセルの操作、試験、Webページ作成という流れですすめている。

これまで実施してきた各コースの訓練期間は、OA事務科が3か月、Webデザイン科が4か月である。ただし、OA事務科も2013年4月から開講予定のコースは訓練期間を4か月としている。訓練期間が3ヶ月だと、エクセルとワードの使い方を習得したところで期間が満了してしまい、パワーポイントやアクセスといったその他のソフトの操作について習得ができないという声を受講者から上がり、またハローワークからもより多くのソフトについて操作方法を習得したいというニーズがあると聞いたため、訓練期間を延ばすこととした。

### 2. 受講者の募集・選考

受講者の募集には苦心している。ハローワークには頻繁に通って運営に関わる情報を報告している。求職者支援訓練の受講者の確保は、ハローワークの窓口での対応に大きく左右され、ハローワークの方できちんと訓練内容が分かっていると求職者に紹介できないので、ハローワーク窓口用の資料も用意している。逆に、ハローワークの窓口の方から、応募を考えている求職者が訓練についてどのようなニーズや悩みを持っているかを教えてもらうこともあり、気軽に意見交換できる関係でありたいとN校では思っている。

N校のある市の広報誌などには訓練についての広告を掲載してもらえないため、チラシをつくって各家庭へのポスティングを行なっている。N校が所在する市では全部で6000枚、また県内の別の市では社員が1600枚ポスティングをした上で、他社にもポスティングを委託し、OA事務科に対しては20人程度の応募があることもある。もっともポスティングに相当な効果があるとは言い難く、応募者のうちチラシを見ているという人は3~4割で、ハローワークに行って初めて訓練について知ったという人のほうが多い。

ハローワークに行かない人、雇用保険の対象外の人に向けて、近県では新聞への折込み広告も行なっている。ただ、N校のある県では新聞をとってない人も多いので、折込み広告は行っていない。N校のある県では求職者向けの説明会は行っているが、そもそも説明会の存在があまり知られていないため、毎回の説明会にやってくるのは10人程度である。

応募者は大まかに言って、①若年で就職ができず、アルバイトを続けてきた人、②子供が小さくて働けなかった主婦、③50歳代以上で、年長的に就職するのが難しい人、の3つのグループにわかれる。③のグループの応募者には男性が多い。居住地域は、応募者ほぼ全員がN校の近隣である。

インタビュー調査時点で実施しているOA事務科については定員15人に対して14人の応募があった。この程度の受講者がいれば、採算が取れる。一方、Webデザイン科の方は応募者が4人とどまった。中止も検討したが、TJ社の社長が申し込んでくれた人に応えるべきだと考え、実施した。

選考はOA事務科では面接と筆記試験により行う。Webデザイン科は、面接、筆記試験に加えて、文書をパソコンに打ち込むといった実技試験も行なっている。筆記試験は30点満点で、15点を切る人は訓練内容をなかなか理解できない傾向にある。過去に15点に達しなかったものの人柄、意欲には問題はなかったので合格にしたという人がいるが、訓練についていってもらるのが難しかった。面接は、応募者に対してあまりに踏み込んだ質問をするとトラブルになるおそれもあり、高障求機構から示される面接試験の質問例にある項目を中心に質問していき、就職意欲や協調性などについて確かめていく。

### 3. 訓練の実施

訓練内容については、モデルケースを高障求機構から提示されたりするが、N校における過去の訓練実施経験を基に、スタッフ間で意見交換しながら決めていく。例えばOA事務科の内容策定にあたっては、N校のある地域の地方自治体から委託された離職者訓練で同様の内容を行ってきた経験を活かしている。

訓練内容に対する高障求機構からの指摘や指導は、求職者支援訓練を始めた頃はあったが、最近はほとんどない。ただ、N校に視察に来る同機構のスタッフから、アドバイスをもらうことはたまにあり、訓練内容に反映させている。

OA事務科はやろうと思えば講師1人で実施できるが、就職支援で受講者と踏み込んだ話をする際に、人間的に合う、合わないといった問題が出てくることもあるので複数の講師が関わっている。基本的にN校に勤務するスタッフが講師を務めており、講師の確保にはあまり苦労していないが、専門特化した科目の講師を何らかの事情で変更しなければならなくなった場合の手続きは大変であると感じている。

受講者の理解度は1ヶ月に1回のテストで確認している。補習などは実施していないが、講義中に細かく質問を受けたり、平日の訓練終了後1時間程度教室を開放し、質問を受け付けたりすることで、受講者が訓練についていけないという事態が起こらないように努めている。受講者から苦情が寄せられることはあまりないが、就職に関する相談は多い。受講者の中には、焦りがちに就職活動を進めようとする人もいたりする。また、持病のことなど健康

面に関する相談を受けることもたまにある。

基金訓練の時と比べて受講者の引き起こすトラブルは少なくなったと感じている。基金訓練のときは、「受講者全体で就職に向けて頑張りましょう」といったN校のスタンスに賛同せず、「お金もらえるから来る」という人も見受けられたが、求職者支援訓練になってからはそうした受講者が見られなくなった。

#### 4. 就職支援の取組み

##### (1) 就職支援の体制・取組み

キャリア・コンサルティングは、N校スタッフの誰もが行えるようにしたいと考えており、社内勉強会も実施している。

ジョブ・カードの作成は受講者にとって意義があると評価している。自分の職業を振り返ったことがなかったり、自分の能力を把握していなかったりする受講者が多いので、ジョブカードを作ることが、自分を見つめることにつながれば、就職活動にプラスになる。

職場見学や職場体験は受講者のためになるので実施するようにはしているが、職場体験に関しては、内容上の規定が厳しいので減らしてきている。職場体験を依頼する候補となる会社は20～30社あるが、規定通りのやり方を受け入れてくれるところのごく限られてくる。

訓練終了後、受講者の就職状況を報告するまでの3ヶ月の間は、受講者と連絡が取れなくなる事態を避けるよう、留意している。訓練終了後にまだ就職が決まっていない受講者を週に1回、学校に集め、互いの情報共有や、励ましあいを促している。また、この機会に面接での受け答えの仕方や履歴書の書き方なども再度指導している。

##### (2) 受講者の就職状況

求人情報はハローワークから毎日送られてくるので、印刷してN校内の談話室に貼り出している。また、談話室には新聞に掲載されていた求人情報なども掲示している。付き合いのある企業から求人があった際には、随時受講者に紹介している。人材派遣会社から求人情報が持ち込まれることもたまにあるが、特定の人材派遣会社と連携はしていない。

N校では求人開拓は行わず、集めた求人情報に対して受講者が応募し、就職を決めるまでの支援に徹している。受講者本人が自分で就職希望先を見つけて、選考を通過するための努力をするという、自立した就職活動ができないと、結局受講者自身が困ることになると考えるからである。

受講者の就職率は、訓練終了後3か月の時点では大体8割程度である。仕事内容はさまざままで、基礎コースのOAビジネス事務科の訓練を受けても、販売職や体を使う仕事につく人もいる。訓練終了後すぐに収入を得る必要があり、アルバイトの仕事につくという受講者もまま見られる。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

訓練への応募者・受講者の掘り起こしに際し、訓練についての情報を地域に浸透させることは、機関レベルでは難しく、限界があると感じている。訓練についての情報を広げていくのは、行政がトップダウンで進めていってほしい。特に大学、高校などの学校に周知徹底をしてもらい、将来就職する際のプロセスの1つとして、求職者支援訓練の受講という方法もあるのだということを学生に知ってもらいたい。

訓練の進め方について、現在はアンケートなどで受講者から出てきた苦情・不満を吸い上げて改善するという流れになっているが、受講者の苦情・不満にのみによって改善を図るのは必ずしもいいとは言えない。訓練のそもそもの目的に反発するような受講者が出てきて、苦情を訴えた場合に、背景は考慮されずに苦情が出たという事実だけ捉えられて、機関が痛手を負うということもある。受講者からの苦情や不満が出てきた場合に、機関の意見も聴いて公正に判断した上で、指摘・指導を行ってくれる機関があるといいと考えている。

## 事例 15 O社（南関東）

### 1. 機関と訓練コースの概要

O社は2002年の会社設立以来、人材サービス業、業務請負業、EMS事業（電子機器の受託生産）、障がい者雇用事業、教育関連事業、飲食事業を関連会社とともに展開する。教育関連事業としては、パソコンスクールと介護スクールを運営している。教育関連事業の運営は基金訓練の受託と同時期に始めた。

これまで求職者支援訓練としては、①ワード、エクセル、パワーポイントなど Microsoft Office の操作の習得を目的とした「ビジネススクール」（基礎コース）、②電子機器の組立、とくにはんだづけ作業の習得を目的とした「ものづくりスクール」（実践コース）、③ホームヘルパー2級資格の上位に位置づけられる介護職員基礎研修修了資格が取得可能な「介護スクール」（実践コース）の3つのコースを実施している。ものづくりコースの訓練内容は、O社のEMS事業で求められる、自動車、建設機械などの輸送機器や半導体などを作るための装置の部品の組立などで必要となる技能の習得を目的としたものとなっている。インタビュー調査時点（2012年11月）直近の会計期間におけるO社の年間売上高は約20億円であるが、求職者支援訓練事業の売上高は1～2千万円である。

### 2. 受講者の募集と選考

受講者の募集はハローワークでのコース案内配布やホームページ、新聞折り込みチラシ、フリーペーパーへの掲載、ポスティングにより行う。求職者支援訓練に関わる広報活動には規制があり、広告を出す際はゲラの段階から、高障求機構によるチェックが入って不適切な表現は削除される。

受講者の選考は応募者から提出された受講申込書と面接による。なお、すべてのコースで筆記試験は実施していない。受講申込書は指定された書類であり、直近の5つの職歴、受講動機、希望する就職先などが書かれている。選考段階でそれ以外の書類を用いることは認められていない。面接は20分程度で、2人の面接官が行う。面接では応募者の受講・就職意欲を確認している。

面接実施後、選考会議を開いて応募者の可否を決定する。選考結果は選考日から3日以内にハローワークへ通知され、そのあと受講者に通知される。2012年にO社が実施したコースの定員、応募者、受講者数は**図表4-2**のようになっている。



図表 4-2 2012年に〇社が開講したコースの定員・応募者数・受講者数

コース	実施期間		定員数	応募者数	受講者数
ビジネススクール	2012年1月～	3ヶ月	15人	4人	4人
ものづくりスクール	2012年2月～	3ヶ月	25人	5人	5人
ビジネススクール	2012年5月～	3ヶ月	15人	8人	8人
介護スクール	2012年7月～	6ヶ月	30人	16人	15人

図表 4-2 が示すように、どのコースも応募・受講者数が定員数を満たしていない。基金訓練時は定員数と応募者数がほぼ同じくらいであった。応募者数が減少した理由として、基金訓練時と比較してコースの内容に大幅な変更はないため、ハローワークが対象者から申込があった時点で応募者の絞込みを行っているからであると〇社では考えている。

応募者の年齢層は10代から70代までと幅広い。ハローワークが応募を受け付けた時点で応募者は精査されているようであるが、受講・就職意欲といった点で受講者の質は以前とあまり変わっていない。意欲があまり感じられない受講者—たとえば、キャリア・コンサルティングの際に次回までの宿題として求人情報を10個用意するように言ったときに1個しか持ってこない人—は、どのコースにも一定数いる。

### 3. 訓練内容の企画と実施

#### (1) 訓練内容の企画と講師の確保

コース認定に向けた高障求機構への申請の準備から訓練開始までのスケジュールは、おおむね図表 4-3 のようになっている。開講に向けた準備は訓練開始の3ヶ月以上前から始まる。

訓練内容の企画について、訓練時間の総枠や必修科目の時間数は決められている。特に基礎コースは規制が厳しく、結果として機関の別にかかわらず同じような訓練内容になっている。介護コースの場合、求職者支援訓練の枠組だけでなく、県の指定要綱に対しても齟齬がないように企画する必要がある。

訓練を担当する講師について、ビジネスコースとものづくりコースではそれぞれ常勤の担当講師が1人ずついる。ものづくりコースの常勤講師は大手電機会社で生産管理を担当していた経験があり、退職後に〇社のEMS事業で生産管理・改善活動などの側面支援を担当していた人である。ビジネスコースの講師は、ネットワーク構築などIT関係の経験者を採用した。講師を募集する際は、教師・講師歴を持つ者を条件とはしていない。しかし、現在の担当者は基金訓練時から講師を務めている。

介護コースでは、コース開講時に介護福祉士を常勤講師として雇用した。また、非常勤講師として看護師など実務経験者を数人雇用している。

図表 4-3 ○社における求職者支援訓練開始までのスケジュール

手順	スケジュール	基準日：訓練開始日
①	県申請 ※介護コースのみ	～3ヶ月前
②	職業訓練支援センター申請	
③	認定受理	
④	労働局公開期間	3～1ヶ月前
⑤	受講者募集期間 1次募集	
⑥	受講者募集期間 2次募集	
⑦	選考日	3週間前～
⑧	選考結果通知 ハローワーク	
⑨	選考結果通知 受講者	
⑩	訓練開始	

## (2) 訓練の実施

訓練の実施に際して、認定基準に定められた成績考査（テスト）を実施することにより、受講者の理解度を把握している。成績考査は月に1回実施するが、介護コースでは1週間に1回程度実施する。内容はさほど難しくない。

訓練内容や進め方は訓練実施期間中に変更できないので、次のコースの申請時に、計画の中に変更を盛り込む。例えばビジネスコースの場合、初めて開講した際は市販の入門テキストを使用した。しかし、受講者の習得度が予想より高かったため、2回目からはテキストのレベルをあげた。

高障求機構の担当者は訓練期間中に実施状況確認として1ヶ月に1回訪れる。目的は、申請した内容どおりに訓練をすすめていることを確認することである。機関は実施状況確認の結果に目を通すことはできず、その結果のうち重要事項のみをフィードバックされる。ただ、担当者によって確認の基準が異なる場合が多い。

受講者の苦情や相談は、以下の3つの方法で受け付けている。第1に、責任者、苦情処理担当者への直接の申し出である。苦情の内容は、教室の空調やトイレの数など、設備にかんすることが多い。第2に、高障求機構が実施する受講者アンケートによってである。第3に、○社が独自に実施するアンケートを通じてである。○社が独自に行うアンケートでは、各コースの責任者や講師に対する意見・苦情を自由記述式でとり、苦情処理担当者がそれを集約する。受講者と担当講師との相性はかなり重要であり、相性が悪いと苦情につながりやすい。○社は受講申込人数や出席率、修了率、苦情件数、苦情内容等をもとに講師、高障求機構、ハローワーク等の関係者・機関と相談の上、適宜訓練の見直しを行っている。

#### 4. 就職支援の取組み

○社では、ジョブ・カード講習受講修了者 10 人（うちキャリア・コンサルティング基礎講習受講修了者 2 人）がキャリア・コンサルティングを実施している。キャリア・コンサルタントは○社の従業員である。キャリア・コンサルティングでは、受講者自身が経歴や持っているスキルを自覚し、潜在的な強みや自身の仕事上の適性に気づくことができるようにしている。キャリア・コンサルティングと並行して、○社では履歴書作成と面接に関する指導も行っている。履歴書の作成指導は訓練期間中に最低 1 回、1 人あたり 1 時間程度かけて実施する。

求人開拓は、まずハローワークの求人情報や一般の求人誌からの求人情報の収集により行っている。収集した情報は、教室内に掲示する。また、就職マッチングイベントの情報を提供したり、○社で開催したりしている。介護コースの受講者には、○社が所在する地域の地方自治体が 2 ヶ月に 1 回程度開催するセミナーの情報を提供する。就職マッチングイベントの開催は各コース開講期間の終盤に実施しており、近隣の約 10 社の事業所に参加してもらっている。

訓練修了後 3 ヶ月間は、1 ヶ月に 1 回のペースで受講者の就職活動の状況を電話で確認し、場合によっては来校してもらうこともある。受講者の就職率は特別低いとは、○社では認識していないが、介護コース以外のコースでは修了後も就職が難しく、あるいは就職できたとしても短期間で辞めてしまい、離職者訓練を受ける場合が多い。また、基礎コース修了者は、就職せずに別の公共職業訓練の受講を始めることが多い。

○社は人材派遣も手がけており、そもそも職業訓練事業への進出は、人材派遣事業との相乗効果を狙ったものである。しかし、求職者支援訓練の修了者を自社に派遣登録したことはない。

#### 5. 求職者支援訓練の運営における課題と要望

##### （1）訓練対象者の募集・選考における課題と要望

○社は、ハローワークによる緊要度や受講推奨の基準が不透明だと感じている。また、受講者の確保の観点から、他の機関との開講時期の調整をおこなうべきだと考えている。近隣地域の複数の機関が同じ内容の訓練コースを同時期に開講することがあり、応募者数が少ないなかで受講者のとりあいとなっている。

##### （2）求職者支援訓練の認定や実施における課題と改善要望

現在、開講を申請した機関は一律に同じ扱いを受けている。機関を「実績校」や「支援校」などのグループに分け、申請方法やカリキュラム内容に差をつけたほうが効率的に制度を運

営できると〇社では考えている。

また、現行の求職者支援制度では、科目や時間数といったカリキュラムの設定を細かく規制されている。このことで、各実施機関によるカリキュラムに対する工夫の余地がなくなったと〇社では感じている。

さらに、講師の調整・確保が難しくなったと感じる。現在の制度では、担当講師を申請時点で決める必要があり、申請後に講師を変更するには変更届の提出が必要になる。職業人講話の担当者も、以前は社内から人選していたが、求職者支援訓練に移行してからは極力外部の人が担当するように指導を受けており、調整に気をつかわなければならない。

コース認定不受理の際のリスクは講師だけでなく職場体験・実習受入施設にも及ぶが、訓練実施スペースの確保といった面で自社の収益にも影響を及ぼす。機関は、開講に備えてスペースを確保しなければならない。そして、そのスペースには家賃が発生する。教育機関であれば確保したスペースを利用できなかった際のリスクは小さいかもしれないが、職業訓練の民間委託をきっかけに同事業に進出した〇社のような企業にとっては大きな痛手となる。

### （３）関係機関の連携における課題

ハローワーク、県の労働局、高障求機構といった求職者支援訓練に関わる関係諸機関の制度に対する見解の不一致が見られ、これら機関の連携が不足しているのではないかと〇社では感じている。見解の不一致や連携不足は同一機関内でもみられる。例えば同じハローワークでも、支所によって制度の運営に対する見解が異なることがある。また、〇社と必ずしも十分な連携が取れていない機関もある。受講者が制度を積極的に活用できるようにするためには、こうした事態を改善して欲しいと〇社では思っている。

## 事例 16 P 協同組合（南関東）

### 1. 機関と訓練コースの概要

P 協同組合は、2000 年 5 月に設立された協同組合で、ファイナンシャル・プランナー（以下「FP」と記載）を中心とする個人の組合員 31 人、賛助会員 35 人、法人賛助会員 1 社が加盟している（2012 年 10 月 25 日現在）。「住宅ローンセミナー」などの講演会・セミナーや、FP や FP 資格の取得を希望する人向けの教育・研修、セミナー講師の派遣といった活動を行っている。

求職者支援訓練に取り組む以前から、P 協同組合は雇用・能力開発機構（現、高齢・障害・求職者支援機構）や県から委託された離職者訓練を運営しており、求職者支援訓練の前身の基金訓練ものべ 4 コース実施している。求職者支援訓練は 2012 年 4 月より実施しており、インタビュー調査時点（2013 年 1 月）では、実践コースの「簿記・FP 科」を行っている。FP 資格の取得に必要な科目の基礎的な知識や、簿記、不動産、年金に関する知識、提案書の作成スキルなどの習得を目標とした訓練コースで、定員は 30 人、訓練期間は 4 ヶ月である。

### 2. 受講者の募集と選考

訓練の受講を希望する人は、ハローワークからの推薦を受けて P 協同組合に応募するか、あるいは P 協同組合のホームページを通じて訓練について知った上でハローワークに申し込むこともある。

上記の簿記・FP 科は、募集・選考が終わった時点で 14 人の受講者が集まっている。2012 年 4 月に開講した 3 ヶ月のコースでは、定員 30 人に対し応募者は 8 人であった。基金訓練を実施している時には応募者がほぼ定員数に達していたが、その当時と比較すると大幅に受講者は減っている。受講者の質に関しては特に変化は見られない。

応募者は、①新卒で入社後に数年で退職したいいわゆる「第二新卒者」、②主婦、③定年退職者の 3 つのグループに大別できる。第二新卒者は希望する業界・企業に就職するため、スキルを身につけることを目的としており、主婦層は家計の補助のために、また定年退職者は定年退職後のキャリア形成に向けて FP 資格の取得を考えている人が多い。

応募者の住まいは P 協同組合があるのと同じ県内が多く、幅広く分布している。また、県外の近隣地域に住んでいる人が応募することもあり、P 協同組合では求職者支援訓練コースのチラシを隣の都県のハローワークにも送るようにしている。

受講者のなかには、職業訓練受講給付金ではなく雇用保険を受給しながら通学する者も多くいる。これは基金訓練時からみられた傾向で、実施するコース内容によるのではないかと

P協同組合では考えている。

受講者の選考は面接による。基金訓練時はグループ面接を取り入れていたが、現在は10～15分程度の個別面接を実施している。また、定員オーバーの場合は、ハローワークから送付される、応募者の訓練必要度を示した指標も参考にしている。

選考の際は、応募者の就職への意欲と就職可能性を重視する。基金訓練時に応募者数が定員をオーバーした際は、面接で就職に対する意欲を見抜くのは難しいために当落をつけるのに悩んだが現状は応募者数が定員に満たないため、選考を経て不合格となる応募者はいない。

### 3. 訓練の実施

#### (1) 訓練の企画と実施

訓練で用いるテキストは市販のものを活用し、必要があれば適宜レジュメを受講者に対し配布している。

求職者支援訓練では、受講者に知識を身につけさせるための科目だけでなく、演習や実習、グループワークを含む「実技」を訓練内容に含める必要がある。しかし、P協同組合が実施するコースは、実技訓練にあたる科目を設定しづらい訓練内容となっている。そこでP協同組合では「FP相談実習」や試験に向けた過去問対策を盛り込んだ「FP演習」を実技科目として組み込むことで対応している。同じく「安全衛生」科目の講義内容の設定にも苦慮しており、現在は地震などの災害が起こった際の対応を扱っている。

インタビュー調査時点でP協同組合に加盟する組合員のうち、各種の研修・セミナーなどで講師をつとめているのは23人、うち21人が求職者支援訓練の講師を担当している。年金や金融など、講師の専門分野にあわせて担当科目を決定する。講師は全員ほかに仕事を持っており、非常勤である。報酬は受講者数に応じて支払われるが、P協同組合が開催するセミナーなどでは集客数と報酬が連動することが一般的であることから、講師は受講者数に応じた支払いに抵抗感を持っていない。

#### (2) 受講者への対応

訓練から脱落する受講者はほとんどいない。訓練内容や進め方の見直しは、受講者の状況を見て、担当講師がその都度行っている。受講者のニーズや状況を把握できるようにするため、受講者の年齢やキャリアをリスト化したものを講師が閲覧できるようにしている。

求職者支援制度では、受講者に対して各コースで1回以上アンケートを実施しているが、P協同組合ではそれ以外に、各講師の担当科目が修了した際に、教え方やテキストの分かりやすさなどについてのアンケートを自主的に行っている。

受講者からの苦情や相談はほとんどない。「風邪をひいているにもかかわらず、マスクをしてこない受講者がいる」など、他の受講者に対する苦情がたまに寄せられる程度である。

## 4. 就職支援の取組み

### (1) 就職支援の体制と取組み

P協同組合で受講者の就職支援を担当している組合員は14人で、全員がキャリア・コンサルティングを行っている。ジョブ・カード講習は全員が受講しているわけではないが、FPはもともとコンサルティングを主な業務としていることもあり、受講者のキャリア・コンサルティングも特に問題なくできている。キャリア・コンサルティングは、ひとりの受講者に対して訓練期間中に5回程度実施する。

キャリア・コンサルティング以外には、昼休みや放課後などに模擬面接や履歴書作成の指導などを行っている。また、就職支援のために受講者とは頻繁にメールのやりとりなどをしてコミュニケーションをとるようにしている。現在は受講者数と担当者数の数がほぼ同じであるため、受講者に対してマンツーマンで指導することができている。なお、担当者と受講者との相性が悪い場合は、担当を変更する。

受講者の就職につながるものとして、P協同組合では訓練コース中の「職業能力基礎講習」科目を重視している。この科目はコミュニケーション能力や問題発見解決能力、プレゼンテーション能力の向上を目的としている。コースの受講者には就職に対しての心構えが十分でない人が多いように見受けられるため、P協同組合では、受講者自身が自分の職業適性などを考えるきっかけとなるように、この科目の内容を設定している。

他方、訓練コース中の「職場見学」は、会計事務所や保険会社、ハウスメーカー、住宅資金金融機関などで実施している。会計事務所では、税務処理の方法などを税務士に話してもらい、保険会社やハウスメーカーなどでは営業の方法を話してもらっている。総じて職場での仕事内容の紹介を見学先に依頼することになっており、職場に出向くことの意義はさほどないとP協同組合では感じている。

ジョブ・カードについては、ハローワークの求人票に明記されている、求職にあたって提出が必要な資料の中に含まれることがほとんどなく、受講者に対してジョブ・カードの作成を積極的にすすめることが難しい。ジョブ・カードの内容を転記すると、履歴書が作成しやすくなること以外に、ジョブ・カードのメリットを見出せないとP協同組合では思っている。

求人情報は、ハローワークや求人サイトから収集し、受講者に提供するようにしている。また、大手人材派遣会社の事業所が近くにあり、求人・求職情報を交換している。連携する人材派遣会社はP協同組合が紹介する人材を高く評価しており、良好な関係を築くことができている。さらにP協同組合の組合員からの紹介で受講者が就職することもある。

もっとも受講者は訓練期間を終えてから、あるいは資格試験が終わってから就職先を考える傾向にあり、自分で求人情報を収集し、就職を希望する会社を開拓することにさほど積極的ではない。資格試験がちょうど訓練修了から3ヶ月をこえたあたりで実施されることが多く、P協同組合側の「就職率を上げるために就職を勧めたい」という思惑と受講者側の「資

格取得に集中したい」という思惑が一致せず、ジレンマに陥ることがある。

## (2) 受講者の就職状況

受講者の就職先は多岐にわたる。金融機関への勤務を希望する受講者が多いが、FP 関連の資格を取っただけでは就職することが難しい。銀行や証券会社は中途採用に際して経験者を優先するからである。対して保険会社や不動産会社は過去の経験をそれほど問わない。そのため、受講者はこれらの業界に就職することが多い。ただ、保険の営業は激務であるため、就職を望む受講者は少ない。また、全般的に正社員としての就職は難しく派遣社員として就職することが多い。

受講者のうち第二新卒者は希望する就職先が明確であり、就職活動もそれを踏まえたものとなる。主婦は保険分野への就職が多い。しかし、家計補助を目的に資格を取得したいと考えている人が多いため、就職にさほど興味を示さないことが多い。定年退職者もまた、就職というよりは自身の自分の退職金の運用や相続などに向けて FP 資格の取得を目指していることが多く、P 協同組合では、個人事務所の開設など自営業者として働くことを勧めている。

## 5. 求職者支援訓練の運営における課題と行政への要望

### (1) 受講者の募集に関わる課題と要望

P 協同組合の訓練コースに対する応募者は現状定員を大幅に割り込んでおり、P 組合ではハローワークが応募者の確保に向けてより積極的に取り組むことを期待している。

県から受託する離職者訓練では、実施されているコース一覧を冊子にして対象者が選びやすくする工夫がなされているが、求職者支援訓練の場合はそのような工夫がない。またハローワークの担当者の中には、P 協同組合の実施するコースの推奨に消極的な人もいる。こうした事態が改善されることを望んでいる。

### (2) 申請の手続きに関わる課題と要望

求職者支援訓練は規制が多く、しかもコース認定の申請のたびにその内容が変わる。P 協同組合は長年公共職業訓練を受託してきた経験から、申請書類の作り方は理解できているが、それでも変更の加えられる部分が多すぎて、対応が負担となっている。

また、求職者支援訓練では、申請時点で科目と担当する講師、そして評価テストの実施方法を決めなければならない。開講されるか分からない時点で講師のスケジュールを確保する必要があり、P 協同組合にとっても、講師にとっても負担となってしまう。

### (3) 機関の評価方法における課題と要望

求職者支援訓練では、付加奨励金上の就職率の算出に際して、受講者の雇用保険への加入



の有無がその判断基準となる。しかし、FP資格者の場合、個人事業主として働くこともあるため、必ずしも雇用保険に加入しているとは限らない。そのような場合は、就職率が下がってしまうことになる。また、雇用情勢の悪い現状において就職を支援することの結果は、必ずしも雇用保険への加入状況のみから判断できるものではない。

就職率以外の評価基準を設けることも必要である。現在、ハローワークの担当者が定期的に視察に来るが、P協同組合は高く評価されている。しかし、そのことは正式な評価の対象にはならない。

## 事例 17 Qスクール（北関東）

### 1. 機関と訓練コースの概要

Qスクールは 2009 年、北関東に開校された民間企業が運営する組織である。主に在日外国人を対象として、介護資格取得を目的とした教育事業を運営している。外国人は景気に左右される仕事にしかつげず、立場が弱いという状況をなんとかしたいと運営会社の社長が思い立ち、外国人を対象とした介護員育成事業を開始した。

公共職業訓練は基金訓練時から受託している。ハローワークの外国人担当者から勧められたことがきっかけである。求職者支援訓練は、インタビュー調査時点（2013 年 1 月）まで介護コース（実践コース）を 9 コース開講した。受講者は介護職員初任者研修（ホームヘルパー 2 級課程）や福祉用具専門相談員の資格を取得することができる。

### 2. 受講者の募集と選考

求職者支援訓練の広告・宣伝はチラシや、スクールのホームページでの情報掲載を通じて行っている。チラシは所在する市の市役所や国際交流協会のほか、外国人が集まるレストランや食材店においている。チラシを置く場所に取り立てて制限はないが、内容については高障求機構のチェックをうける。チラシの表面には募集・訓練期間を、裏面には訓練内容を明記している。介護コースの場合、訓練内容をすべて入れてしまうと記述が多くなってしまい、見づらいが、記述の簡素化は認められていない。外国人に受講してもらいたいと考え、英語、ポルトガル語でもチラシを作成すると日本語版よりも文字数が増えさらに見づらくなる。そこで外国語版について記述の簡素化ができないかどうかを問い合わせたが、理解を得ることができなかった。

もともと、チラシやQスクールのホームページをみた人からQスクールに連絡があっても、Qスクールが問い合わせてきた本人に説明せず、ハローワークへ来訪することを伝えるよう指示されている。

選考にあたっては、面接を実施する。20 人の応募者がいた場合、3 つ程度のグループにわけ、グループごとに約 30 分の合同説明会を開き、遅刻や欠席、補講などに関わるルールを説明する。その後、10 分程度の個人面接をおこなう。面接は社長を含め、Qスクールのスタッフ 3 人で実施することが多い。面接では、なぜ介護に興味を持ったのかなどをたずねる。応募者の家族構成は就職可能性を測るにあたって重要なポイントになるが、面接では聞いてはいけないことになっている。外国人に対しては面接に加えて、日本語能力を確かめるための簡単なテストを行っている。不合格者が出たときに理由を説明しやすいため、Qスクールで

は面接の結果も含めて選考結果を点数化している。

応募者数が少ないため、選考に際してはある程度妥協する必要がある。応募者数は 2012 年 11 月、12 月に開講したコースではじめて定員を超えた。それまでは、受講者数は定員数の過半数以下だった。基金訓練の時は常に定員の 8～9 割の応募者がいた。

受講者のうち外国人は 2～3 割である。日本人と外国人が同じ授業を受けることによって互いに刺激を受けることができるため、相乗効果を期待することができる。しかし、この割合が逆転してしまうと、授業が成立しなくなる。年齢層は 10 歳代から 60 歳代までと幅広い。かなり遠くから通う受講者も多く、全般的には女性の受講者が多い。

### 3. 訓練の実施

教材は、日本語のほかポルトガル語、英語の教材を使っている。講師はすべて非常勤講師である。これは科目ごとに資格要件が異なるために多彩な講師を準備する必要があるからである。

訓練の内容については規定に従わないと、コースの認定を受けることができない。計 300 時間の訓練時間のうち、130 時間は資格取得のための授業にあてる。残りの 170 時間についても、介護に関する授業を実施するように定められている。基金訓練時は、訓練時間内に就職支援のための時間をとることができていた。しかし、現在は就職支援を時間外に実施することになっている。Qスクールでは、履歴書の書き方など就職に関わるいちばん大事なことを指導するための時間を授業内に取り入れることができないことは問題ではないかと感じている。

実習先として、約 40 の介護施設を確保しており、各受講者に対しては、自宅と訓練施設の中間に位置する介護施設を紹介するようにしている。これは、実習先がそのまま就職先となることを想定した配慮である。

### 4. 就職支援の取組み

キャリア・コンサルティング資格は社長を含めた 3 人が持っている。

求人情報はQスクールで独自に収集し、受講者に周知する。ハローワークから求人情報を紹介されることはない。

受講者の就職ルートとしては、まず実習先に就職するケースがある。また、介護施設で働く講師が直接受講者に声をかけて就職が決まることもある。授業に出てまじめに話を聞き、積極的に取り組む姿勢をみせれば声をかけられることから、受講者にとって非常にメリットがあるとQスクールでは考えている。さらにQスクール運営会社の社長は人材派遣会社も経営しており、その会社に派遣社員として就職するケースもある。

外国人を雇用することに対して抵抗感がある施設が多いため、外国人受講者の求人開拓は難しい。しかし、Qスクールの受講者について、施設に対して説明を重ねる中で外国人の受講者についての理解も深まってきており、徐々に開拓できている。日本人受講者の就職状況も外国人受講者とあまり変わらない。日本人は雇用形態や就業時間など就職先に対する選り好みがあるからである。

訓練の終了後は、Qスクール側から電話をしても受講者と連絡が取れないこともある。そこで、訓練が修了してから1ヶ月たって発行されるヘルパーの修了証書を1ヵ月後に受講者に取りに来させ、その際に就職や就職活動の状況を確認するようにしている。

## 5. 求職者支援の運営における課題と改善要望

### (1) 制度に関わるルールをめぐる課題と要望

運営にあたってルールが多く、変更が頻繁になされる。求職者支援制度が始まった時は、混乱することばかりだった。現在もルールが頻繁に変わり、書類上に変更点が示されるたびに対応しなければならない。インタビュー調査時点では、2013年4月に開講予定のコースの準備をしているが、年度替りということもあってか変更点が非常に多い。

コース認定の申請にあたっては毎回、前回の申請内容からの修正を求められる。しかも修正の指示は客観的な基準というよりは申請受付担当者の主観的な観点にもとづいているようであり、Qスクールでは困惑している。高障求機構に相談をしたこともあり、機構内でも状況は認識しているものの、改善するにはいたっていない。

また、コース認定に向けた申請時に申告した担当講師の変更が非常に難しい点は大きな問題であると、Qスクールでは感じている。講師に子供がいる場合、授業参観などがある。あるいは講師の資格要件を保持するための講習会に出席するかどうか申請時にはわからない。

求職者支援訓練に関わる機関は、ハローワーク、県の労働局、高障求機構とあるが、それぞれの機関で訓練の運営に関わるルールの解釈が異なっていることがある。たとえば、受講者の体調が悪くなった際、対処方法を高障求機構に相談したところ、早退は任意であるため受講者に対して「帰きなさい」と言うてはいけないと指示された。しかし、労働局はそういったケースでは受講者を帰すように指示するといったことがある。

以上のような状況では、求職者支援訓練を民間で実施する意味は、今のところほとんどないとQスクールでは思っている。

### (2) 就職支援に関わる課題と要望

ハローワークは就職支援にもっと積極的に関与するべきであるとQスクールでは考えている。ハローワークだからこそ担える業務もある。例えば、機関が受講者の就職後の状況を確認するのは難しい場合がある。しかし、ハローワークがその業務を担当すれば、持ってい

る権限が大きいためによりスムーズに確認ができる。就職した際の雇用保険への加入も、ハローワークが積極的に勧めるべきである。

就職支援に臨む姿勢も、ハローワークと機関のあいだに差がある。Qスクールは積極的に就職活動に取り組んで就職した事例を紹介し、受講者の就職意欲を植え付けていくようにしている。そして、訓練開始後2か月目には受講者にそろそろ就職活動を始めるように促す。しかし、ハローワークの担当者は就職活動を始めるのは訓練修了後でよいということもある。

### (3) 制度の利用に関する課題

雇用保険非受給者や年金受給者、生活保護受給者、障がい者など、求職者支援訓練を受けべき人は多く存在している。しかし、それらの人たちを受け入れるための連携がうまくいっていない。たとえば、生活保護受給者は訓練を受けることになると収入が途絶える期間ができてしまい、受給者はそのことを心配して訓練を受けることを躊躇してしまう。

機関は数か月間じっくり受講者と付き合うため、いい受講者は就職先に自信をもって勧めることができる。そのような形で多くの就職希望者に対し、就職の道を開くのが機関の職務であり、求職者支援訓練の本来の意義なのではないかと、Qスクールでは考えている。

