

公的職業訓練効果検証の実施状況等について

○情報収集対象の産業分野

営業・販売・事務分野

○情報収集（ヒアリング・アンケート）実施状況

訓練修了者	17 名
訓練修了者採用企業	3 社
訓練実施機関	5 機関

○ヒアリング・アンケート取りまとめ、検討課題等

【質 問】

【1】訓練内容のうち、就職後に役立ったもの

【2】訓練内容のうち、就職後にあまり活用されなかったもの

【訓練修了者からのご意見】

・カリキュラム内容

- 受講前、ExcelとWordについては初心者だったが、これらを仕事で実際に使う場面で役立っている。
- パソコンスキルが就職先での業務の効率化に役立っている。
- エクセルスキルが必須の就職先だった。
- 作業を素早く行えている。ExcelとWordのカリキュラムが役立っている。
- 就職先は介護職であったが、パソコンスキルを認められIT化されている管理の仕事も任せていただいた。

・コミュニケーションスキル

- 仕事をする上で様々な関係者と会話する必要がある。人と話すことが苦手であったが、訓練内で行われた毎週のスピーチが役に立っている。

・コミュニケーションスキル

- 座学だけでなく、コミュニケーションスキルを実際に使う練習をするカリキュラムも設けてほしかった。事務といっても黙々と作業するだけでなく、コミュニケーションスキルが求められるため。

・ビジネスマナー

- 企業面接に行った後にビジネスマナーの講義があったため、もっと早い時期に実施してほしかった。

【検討課題等】

- ExcelとWordといった基本的なスキルは、幅広い就職先の実務で求められている。そのスキルがさらに就職先での早期の業務遂行、業務の効率化、職域の拡大等に役立っているケースもある。

- 就職先でコミュニケーションスキルの必要性を感じるコメントが少なくない。この点を受講生に伝えとともに、効果的な授業内容とすることが必要。

- 訓練受講中であっても早期に応募を行う積極的な受講者もいる。ビジネスマナー等就職活動においても役立つカリキュラムはなるべく早い段階で実施する等の配慮が必要。

【質 問】

【訓練修了者からのご意見】

【検討課題等】

【3】訓練実施機関の就職支援で役立ったもの

・応募書類の作成支援

- 履歴書、職務経歴書、封筒の記載方法など教えてもらい、これが採用に直結したと思う。
- 職歴が多かったので、履歴書等においてこれを記載する際のまとめ方をアドバイスしてもらえて助かった。

・キャリアコンサルティング、講師との個人面談

- 定期的な講師との個人面談の場で就職活動の進捗を報告することが、就職という目的に向かって自らを行動させることに繋がった。
- 1対1でじっくり話すことができて、就職に対する意欲がわいた。
- 就職活動にあたって生じる不安等にどのように対処すればよいかなど、個人個人の状況に応じていろいろなアドバイスをもらえた。
- 自己分析、自己アピールの方法などアドバイスをもらえた。

・パソコンスキル

- ショートカットキーの活用方法に習熟しておけば、もっとスムーズかつ迅速に業務ができていたと感じる。
- アウトルックの応用的な操作方法をもっと学んでおきたかった。会社でのほぼ全てのやり取りでアウトルックを使用するため。
- スキルの定着。せっかく学んだのに忘れてしまったものもある。1つ1つのスキルを繰り返し練習して定着させる時間も欲しかった。

・就職先または応募先求人に関連したスキルや技能等

- 業務で薬を扱っているので、登録販売者の資格を学んでおきたかった。
- 就職活動時、経理の仕事の募集を多数見かけたため、経理の知識を学んでおきたかった。

■「応募書類の作成支援」が本設問の回答として最も多い。当該支援をより効果的なものとするため、訓練実施機への働きかけが必要。

■「キャリアコンサルティング、講師との個人面談」は、受講者の就職活動にあたっての意欲喚起、不安解消といった心理面における助けとなるだけでなく、就職活動の進捗を共有する場として機能することで計画的にこれを進める助けにもなると考えられる。受講者が就職というゴールに向けて自らの立ち位置を客観的に把握できるような工夫が必要。

【4】就職後に感じた、訓練で学んでおくべきであったスキルや技能等

■訓練期間中、ひととおりのパソコンスキルは学んでいるものの、実際に仕事に就いて初めて自分が習得しておくべきだったスキルとその程度が分かる面がある。訓練で学んだ内容を訓練終了後も自分で復習したり、より深く習得できるような指導や工夫が必要。

【採用企業からのご意見】

【質 問】

【検討課題等】

【1】採用したポイント

【A社 業種:製造業 職種:一般事務】

■言葉遣い、所作、人当たりが良い点。
■面接時、簡単なエクセル操作(セル結合、罫線作成、中央揃え等)のテストを行った。全く問題のないレベルであった。

【B社 業種:高齢者介護(サービス付き高齢者向け住宅) 職種:一般事務】

■話し方、話す内容から熱心さを感じ、まじめな印象を得た。
■職業訓練を受けていたことから、業務に必要な基本的なタイピング技能、ワード、エクセルのスキルがあると判断した。

【C社 業種:高齢者介護(特別養護老人ホーム) 職種:介護職】

■介護の資格を所持していた点。
(当該資格は訓練受講によるものではない。)
■受け答えが明確でしっかりしており、印象が良かった点。
■作業日報の作成業務は高度なPC能力は要らないが、基本操作ができる必要がある。よって、ワード、エクセルが使えるという点。

■パソコンスキルについて基礎的なレベルができていれば良いとする企業が多いが、その能力があるということを採用選考の限られた時間の中での確に伝えることが必要。また、基礎的な技能があると認められれば、あとは人柄、立ち振る舞い等を重視されるため、これらを両輪としてどちらも欠かさず準備する必要がある。

【2】訓練によって得られたスキル、技能等のうち、採用後に役立っているもの

【A社 業種:製造業 職種:一般事務】

■パソコン操作の技能も十分であったため、社費でさらにAutoCADのスクールで学んでもらい、より戦力となった。
■ビジネス文書作成実習等で得たであろうタイピングスキルや的確に情報を伝達する能力が、他の社員が適当に打ったメール文を清書する作業で役立っている。

【B社 業種:高齢者介護(サービス付き高齢者向け住宅) 職種:一般事務】

■MicrosoftではなくGoogleのシステムを使用している。Microsoftというワード、エクセルと互換性のあるソフト。何ら問題なく操作できている。
■請求事務がメイン。専用ソフトを使用している。入力のスピードは申し分ない。
■(そういった訓練内容があったのなら)分からないことはきっちりと聞くといったことができている。入居者の家族との連絡、調整、取り次ぎも問題なくできている。

【C社 業種:高齢者介護(特別養護老人ホーム) 職種:介護職】

■作業日報は専用ソフトを使用するため、ワード、エクセルを使うことはあまりないが、当該専用ソフトでの入力作業にタイピング能力が必要であるため、ワードの技能等は役に立っていると思われる。
■伝達事項など、分かりやすくまとめられており、申し分ない。ビジネス文書の実習が役に立っていると思われる。

■情報を正しく整理し、伝達する力や調整力が高く評価されていることから、パソコン操作のスキルだけでなく、これらの能力を向上させるカリキュラムを充実させる必要がある。

【3】訓練において、より一層習得しておくことが望ましいスキルや技能等

【A社 業種：製造業 職種：一般事務】

■AutoCADを使用する業務が多いため、当該スキルがあれば助かる。
■コミュニケーション能力を採用面で重視している。人に分からないことを聞けるか、これを教えてくださいと言えるか。そのようなスキルを身につけていることが望ましい(本件の元受講生はその点で満足なレベル。職場になじんでおり、すでにベテランかと思える感じ)。
■PC入力作業後、自分の入力に間違いがないか言われなくてもチェックできる基本的な仕事の姿勢(本件の元受講生はその点で全く問題ない)。

【B社 業種：高齢者介護(サービス付き高齢者向け住宅) 職種：一般事務】

■一般事務において加えて必要なスキル等はないが、スピードであるとか、その質を上げてもらえば有益であると考える。

【C社 業種：高齢者介護(特別養護老人ホーム) 職種：介護職】

■訓練受講者の能力は全く業務に問題なく、求めている以上の活躍をしてくれている。
■他の入職者の例でいうと、コミュニケーション能力に乏しい人が多いという印象。業務上、分からないことをちゃんと聞ける、何が分からないのか自分で分析できる、そういった能力や意欲も習得できる職業訓練があってもよいと思われる。

■業種と職種を問わず、コミュニケーション能力を重視する企業が多いことから、この能力を向上させるカリキュラムを充実させる必要がある。

【4】訓練修了者の採用について、未受講の採用の場合と比較して期待していること

【A社 業種：製造業 職種：一般事務】

■面接時の簡単なエクセル操作のテストにおいて、過去、訓練修了者はいずれも申し分ない結果であった。よって、未受講者と比較してその質の面で安心できる。

【B社 業種：高齢者介護(サービス付き高齢者向け住宅) 職種：一般事務】

■人によっては職業訓練を受けてきたことを言いたがらない人もいると思う。それだけの技能があると本人にとってもプレッシャーになると思われるため。その点、選考時に職業訓練を受けてきたと申し出ている人は、まじめに訓練にも取り組んできた人だと思う。よって、職業訓練を受けてきた人、またそれを面接者に言える人は仕事というものに対しても真剣に向き合っていける人だと思われるため、そうでない人と比較して採用判断のポイントになり得ると思う。

【C社 業種：高齢者介護(特別養護老人ホーム) 職種：介護職】

■パソコンスキルは仕事をしながら覚えてもらうこともできるが、全くパソコンを使えないという方はお断りをしている。職業訓練を受講してワード等を学んでいるということは、未受講者に比べ、一定のレベルの技能が保証されているといえ、安心して採用できる指標のひとつとなると思われる。

■採用選考時において、職業訓練を受講してきたこと、どのように取り組んできたかをアピールすることで好印象を得られることが期待できる。そのアピール方法について工夫する必要がある。

【訓練実施機関へのヒアリング・主な回答】

1. 訓練実施にあたって工夫している点（募集・訓練期間中・就職支援の各段階）

＜募集段階＞

- 訓練実施機関のWebサイト及びSNSで募集中の訓練を掲載。
- 訓練実施機関のWebサイトでカリキュラムの詳細、過去の受講生の感想及び講師紹介を掲載。
- 訓練実施施設にて訓練の無料体験会を実施。

＜訓練期間中の段階＞

- 実務を想定した講義、演習を実施。
- 定期テスト、補講、追試の実施及び成績評価の配布。
- 資格試験用テキストの配布及び過去問演習の実施。
- 学習が遅れている受講生に対し、自宅での復習方法、改善方法を提案。
- 学習レベルが高い受講生が時間を持て余さないよう追加課題を提供。
- より高いマナーマインドを醸成するため授業はビジネススーツで出席するようお願いしている。

＜就職支援の段階＞

- 就職活動計画を提供。
- アセスメントツールを使用した自己分析。
- 模擬面接の実施。
- 面接に行った受講生から企業から受けたパソコンスキルに関する質問を参考としてヒアリングして活用。

2. 就職に資するものとして、最重点にしている訓練内容

- 文書作成実務演習、表計算実務演習（テキスト学習や基本操作、応用操作を学ぶだけでなく、より実務で活かせるような実務を想定した演習）
- コミュニケーション能力（企業から必要とされる人材として重視される項目であるため）
- 業界、職種の研究（企業から求められる資質は業界、職種等により様々であることを知る必要がある）

3. 経済、社会のデジタル化等の影響で求められるスキルに関し、訓練カリキュラム等に対応、改善した内容

- テレワーク及びインターネットに関する実習の時間を拡大。
- 個人メールアドレスの設定、メールに対応したビジネス文書の作成。
- オンライン会議ツールの実習。
- パワーポイントで作成したスライドをZoomで画面共有をしての企画発表。

4. 訓練に係る資格や認定試験等の取得状況（取得状況は把握できる範囲）

■Microsoft Office Specialist Word・Excel。受講生の半数が受験し、合格。

■日本情報処理検定（日本語ワープロ検定、情報処理検定、文書デザイン検定、パワーポイント検定3級以上）。受講生の8割以上が受験。

■簿記3級。受講生の約3分の1が受験し、全員合格。

5. キャリアコンサルティングの実施状況

＜受講者1人あたりの実施回数、時間＞

■（各校およそ）月1回程度、1回15～30分程度。

＜主な相談内容＞

■応募書類作成（志望動機、自己PR、経歴の整理、長所・短所） ■面接の所作や受け答え ■求人票の見方 ■企業理解、仕事理解

6. 公的職業訓練を実施するにあたり、行政への要望・意見等

■障害者手帳や医師の診断はないが、何らかの障がいを抱えていると思われる受講生が増えてきており、訓練カリキュラムのペースに付いていくことが難しく中途退校される方もいる。このような受講生の場合、ゆとりのあるカリキュラムが適しており、就職支援のアプローチも変える必要があるから、別途の訓練設定が必要と思われる。

■受講希望者が真に早期就職を希望する方であることを見定めて受講をあっせんする必要がある。入校後の言動から疑問に感じる受講生がごく一部見受けられた。

■訓練実施機関へ支給される奨励金の引き上げ。人件費や文具等が値上がりしているため。

ヒアリング結果を踏まえた効果検証

訓練効果が期待できる内容

○ 訓練効果が期待できるカリキュラム

- ①実務を想定した実践演習
- ②コミュニケーション能力向上

→

これらを習得しておくことで、採用選考に自信をもって臨むことに繋がり、入職後も活躍が期待できる。



改善促進策等

本件ヒアリングで得た内容を訓練実施施設に対する助言、指導に活用し、訓練効果が期待できると認められた内容について、以下のとおり更なる充実が図られるよう促す。

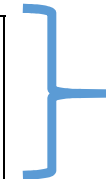
- ①実際の仕事での実務を想定した演習を極力多くの科目に設定し、実践力を高めていく。
- ②コミュニケーション能力も向上させる演習課題の設定や受講者の習得度に応じた個別課題付与等、指導技法を充実させる。

○ 訓練効果が期待できる就職支援

- ③受講者・キャリアコンサルタント・講師との三者一体的、かつ定期的な個人面談

→

受講者の習得意欲を高めることができる。また、受講者と訓練実施機関双方にとって、就職活動準備が計画的に進められているか、その進捗を把握できる機会になり、進捗に応じた支援が可能となる。



- ③キャリアコンサルタントと講師による個人面談での就職支援の質を上げるべく、現在取り組んでいるハローワーク職員による訓練実施施設見学会等の機会を増やし、意見交換の場を確保する。これにより、訓練実施機関とハローワークが一体的に就職支援する体制も目指す。

訓練効果を上げるために改善すべき内容

● 訓練効果を上げるために改善すべきカリキュラム

- ④面接時でも役立つビジネスマナーの講義の日程が面接後に組まれていた。

→

順調に技能習得が進む受講者は、訓練終了直後の就職を目指し、訓練期間の中盤以降から就職活動を行うことも想定する必要がある。



- ⑤習得の進度に個人差がある。障害者手帳や医師の診断はなくとも何らかの障がい（課題）を抱えた受講者が訓練ペースに付いていけないことがある。

→

習得の進度が速い受講者はよりこれが進展するよう、遅い受講者はその遅れを取り戻せるよう、個々の状況に応じた工夫が必要。

本件ヒアリングで得た内容を訓練実施施設に対する助言、指導に活用し、以下の点が改善されるよう促す。

- ④訓練修了後の早期就職を目指すよう、技能等の習得と並行し、訓練開始段階から計画的な就職支援を実施する。
- ⑤習得進度が速い受講者には追加課題を設定するほか、遅れがちな受講者には補講を行う等、受講者の状況に応じたフォローアップを行う。