

《論 文》

## 離職者訓練（委託訓練）における 職業訓練効果の一考察

—— 職業訓練講師の意識と訓練生への働きかけを中心にして ——

小 林 仁

### 1. はじめに

本研究では民間職業訓練施設において、離職者訓練（委託訓練）を担当する職業訓練講師<sup>(1)</sup>が、いかに職業訓練を実施しているのかを明らかにすることを通して、職業訓練の効果を測る上で何を考慮しなければならないのか検討することを目的とする。

離職者訓練（委託訓練）とは、失業者や求職者に対して、再就職に必要なスキルや知識を習得させ、早期に再就職に結びつける公的な制度の下に成り立つ公的職業訓練であり、普通職業訓練の短期過程として民間教育訓練施設に委託され実施している。主な対象者は雇用保険受給中の求職者である。また同じような制度として求職者支援訓練<sup>(2)</sup>があるが、こちらは2009年の緊急人材育成支援事業「基金訓練」を経て、2011年に恒久制度化されたものであり、雇用保険と生活保護の間の「第2のセーフティネット」と位置付けられている。求職者支援訓練の趣旨及び目的は「雇用保険を受給できない求職者に対し、訓練を受講する機会を確保するとともに、一定の要件を満たせば、訓練期間中に給付金を支給し、ハローワークが中心となってきめ細かな就職支援を行うことにより、その早期の就職を支援」する公的職業訓練である。

これらの公的職業訓練は2016年度に152,712人（離職者訓練120,405人、求職者支援訓練

32,307人）が受講している。そのうちの約76%（離職者訓練約70.0%、求職者支援訓練100.0%）が民間に委託されている。また、2017年度の予算では、公共職業訓練に係る経費は約960億円が計上されており、そのうち離職者訓練（委託訓練）の規模数は約13.2万人で335億円、求職者支援訓練では約4.0万人で88億円が計上されている。

職業訓練の効果指標にはまず就職率があげられる。2016年度の就職率をみると、公的施設で行われる離職者訓練86.6%、民間施設で行われる離職者訓練74.6%、求職者支援訓練基礎コース58.6%、求職者支援訓練実践コース63.1%となっている。黒澤・佛石（2012）や木村保茂（2011）は、民間施設が実施している職業訓練の効果は、公的施設より低く、訓練の質を継続的に保証することは難しいことを指摘している。

しかし、近年では職業訓練の質の重要性も指摘され、民間に委託する際には審査項目等によって質を担保しようとしている。離職者訓練は都道府県ごとに企画競争入札（一部では一般競争入札）が行われ、図1に審査項目を示した。配点基準などは公表されていないことが多い。また求職者支援訓練は、高齢・障害・求職者支援機構各支部に申請書を提出し、図2のような認定基準（配点基準は公表されている）により審査・選定される。これらの審査項目に含まれる質向上に向けた取り組みとは、具体的にはISO29990<sup>(3)</sup>の認証取得や職業訓練サービスガイドライン<sup>(4)</sup>に基づいた運営である。

審査項目	
①	訓練目標・カリキュラム内容（目標の明確さ、実現可能性、カリキュラムの独創性、託児サービスの実施など）
②	就職支援実施内容（職業紹介事業所資格、直近 1 年間の就職率実績など）
③	提案金額（1 人当たりの積算単価、積算金額と提案内容の妥当性など）
④	訓練実施施設の状況（交通利便性、設備など）
⑤	講師体制（講師の雇用形態、経験など）
⑥	訓練運営・事務局体制（ISO29990 認証取得、「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン研修」受講状況など）
⑦	職業訓練実施状況（開講実績など）等

（出所：自治体 Z の入札仕様書より筆者作成）

図 1 自治体 Z における入札仕様書

② 質の向上に取り組んでいる等の運営体制【計 25 点】

評価要素		評価の観点		評価点
イ	就職支援責任者が取得している資格 (イ)及び(ロ)のいずれにも該当する場合には(イ)のみ加点)	(イ)	1 級又は 2 級キャリアコンサルティング技能士である。	10 点を加点
		(ロ)	職業能力開発促進法（昭和 44 年法律第 64 号）第 30 条の 3 に規定するキャリアコンサルタントである。	5 点を加点
ロ	ISO29990 の取得	国際標準化機構（ISO）の ISO29990（非公式教育・訓練のための学習サービス—サービス事業者向け基本的要求事項）を取得している（※ 1）。		5 点を加点
ハ	民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン研修の受講及び質向上のための取り組みの実施	(イ)	求職者支援訓練の運営に携わる者が、民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドラインを受講している（※ 2）。	5 点を加点
		(ロ)	過去 1 年間（※ 3）に職業訓練サービスの質の向上に向けた取り組みとして、上記(イ)の受講者が「民間教育訓練機関における職業訓練サービスの質の向上のための自己診断表」を作成して検証等（※ 4）を行っている。	5 点を加点

※ 1 訓練実施施設が ISO29990 の対象事業所となっていることが必要です。

※ 2 認定申請を行う訓練実施施設の訓練施設責任者、就職支援責任者、申請者と直接雇用関係（役員を含む。）にある講師又は事務担当者が受講している場合に加点します。

※ 3 申請受付開始日の 1 年前の日が属する月の初日から申請受付開始日までの期間。

※ 4 自己診断表の「自己診断」「対策の実現性」「目処」まで記載されている場合に検証等を行っているものと判断します。

（出所：独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 HP）

図 2 求職支援訓練の選定基準（一部抜粋）

訓練の質を左右すると考えられる講師は、職業訓練指導員や一定の要件を満たしている職業訓練講師が担当することが義務付けられている。職業訓練指導員は、職業訓練において就職やスキルアップなどに必要な技能や技術の指導や就職支援など

を行う者で、職業訓練指導員免許（根拠法：職業能力開発促進法）を取得する必要がある。免許取得には、各種要件があり、一例をあげると、2 年間の指導員養成訓練（長期養成課程）を受講しなければならない。免許取得者は職業訓練指導員に

なることを目的としているため免許取得後の就職先は主に公的職業訓練施設になることが多い。一方、職業訓練講師は、主に民間訓練施設に在籍している職業訓練を担当している講師のことを指す。通常、職業訓練を執り行う者は職業訓練指導員ということになっているが、民間訓練施設には職業訓練指導員が在籍していることが少ないこともあり、民間訓練施設においては受託するにあたっての講師要件が次のように規定されている。①職業訓練指導員の免許を有する者、②職業能力開発促進法第30条の2第2項に該当する者、③担当する科目の訓練内容に関する実務経験を5年以上有する者のいずれかに該当する者である。つまり、実務経験があれば職業訓練指導員の免許がなくても職業訓練の講師を担当することができるようになっている。なお、職業訓練講師はスキルや知識の習得（技能形成）のための講義のみを行うことが多く、就職支援については担当しないことが多い。理由としては、就職支援の経験がないことや、就職支援担当者にはキャリアコンサルタントまたはジョブ・カード作成アドバイザーの有資格者という要件があり、該当しないからである。

このように、公的施設においては職業訓練指導員がスキル習得（技能形成）から就職支援まで一貫して担当することが多いが、一方、民間施設においては職業訓練講師が主にスキル習得（技能形成）を担当し、就職支援については職業訓練講師以外のキャリアコンサルタントなどの有資格者が担当することが多いことから、職業訓練サービスガイドラインを策定し、訓練効果や質向上のための制度的枠組みを整備していることが推察される。

## 2. 先行研究の検討と課題設定

本節では、公的職業訓練の効果や質向上に関する先行研究を概観し、本稿の課題設定を提示する。

黒澤・佛石（2012）は、委託による訓練（民間施設）は、能開施設（公的施設）で行う訓練よりも効果が低いことを指摘する。その理由として、訓練受講者の習熟度測定の実施、就職支援の在り方といった、訓練カリキュラムや指導方法、就職

支援等に係るノウハウに差があることを挙げる。こうした公的施設と民間施設の差について、木村保茂（2011）は講師の質に着目する。訓練を委託された民間施設の多くは専任指導員が少なく、非常勤の時間講師で授業を行っており<sup>(5)</sup>、職業訓練の民間委託は訓練の質を継続的に保障することを困難にするため民間に委託すること自体を否定的に捉えている。

講師の質に関して、職業訓練指導員免許の有無だけでなく、講師の支援行動に着目したのが奥田（2012）である。奥田（2012）は、高就職率を達成した職業訓練指導員の調査から、訓練生が就職するために一番重要な要素として「専門能力形成」を第一に考え、その能力・スキルを習得させることにより就職に結びつけている姿勢が高就職率達成者に共通した顕著な傾向であることを明らかにした。しかしながらそれ以外の要素<sup>(6)</sup>では、共通した特殊な支援行動はなく、指導員個人によって今までの経験を生かしながら就職支援の方法を独自に創意工夫し取り組んでいると指摘する。つまり就職支援は、職業訓練指導員という免許取得によって高就職率に結びつく方法が身につけられるというよりは、経験（ノウハウ）の差が影響していることが示唆される。

一方、受講生側の満足度に着目して訓練の質をはかろうとする研究もある。労働政策研究・研修機構（2016）では民間訓練施設を対象に調査を行い、訓練内容・方法、講師の指導などのスキル習得等（技能形成）の講座に関する項目については満足度が高く一定の評価が得られているが、就職支援の内容については満足度が低くなる<sup>(7)</sup>ことを明らかにした。しかし、木村三千世（2008）は「再就職を希望していない人の受講が絶えない」と指摘しているように、入り口の問題かもしれず、早期再就職が目的でない受講者の防衛機制から評価が下がっているとも考えられる<sup>(8)</sup>。

こうした訓練指導の質（訓練内容の満足度・授業、実技のわかりやすさ）は訓練の就職効果に影響するのであろうか。陸（2014）は大阪府の公的訓練施設を対象に調査を行い、プロビット分析をおこなったが、訓練指導の質と就職効果について

は有意差は得られていない。ただ、指導員への聞き取り調査においては、就職効果を高めるためには、企業のニーズに応えられる訓練内容、訓練生の就職意欲を高める工夫、手厚い就職サポートが重要であるという知見を得ている。

職業訓練の効果は就職率や受講者の満足度からみた訓練の質で測られているが、職業能力開発総合大学校能力開発研究センター（2012a）の調査では、職業訓練の効果を就職率だけではなく、職業訓練の受講そのものを効果とみなす「訓練受講効果」も意義があると論じている。この訓練受講効果には、日々接している職業訓練指導員等の講師側からの働きかけ方などが大きな影響を与えるとも考えられるが、同調査においては講師側には焦点を当てていない。

そこで、次に講師のモチベーションや意識に焦点を当てた研究を概観する。木村亨（2004）はモチベーションの視点から次のように論じている。バーナードの組織論を引用し、「指導員は仕事の性質上、高い貢献意欲を持っている」とした。また、外発的動機付け・内発的動機付け理論より、外発的ではなく内発的であるとしている。つまり訓練生からの「お世話になりました。ありがとう。」の一言が、最終的な達成感を感じさせるという。一方、高橋（2008）のハローワーク職員を対象にした研究も示唆に富んでいる。ストレスを抱えた求職者に応対するハローワークの職員自身も高いストレス状態にあること、業務ストレスの経験率においてもストレス度においても求職者への心理的対応がストレスとなりやすいこと、対人葛藤や労働負荷が精神健康度に大きく影響することを明らかにした。このことから職業訓練受講者は求職者でもあることからストレスを抱えながら受講しているものと思われるので、職業訓練指導員や職業訓練講師もハローワーク職員同様に高いストレス状態になることは推察できる。また、坪田ら（2015）が、技能・技術力にとどまらない職業訓練指導員にとって重要な対人関係上の「感情管理能力」の重要性に感情労働概念を引用しつつ、訓練受講者から寄せられる「クレーム」の未然防止能力が必要であると論じている。ただし、これ

らの研究では、それが訓練の質や効果にいかにつながるかには検討されていない。

このように、職業訓練の効果は政策的にも就職率によって測られるため、就職率の高さをもって訓練の質が高いといった検討が行われているほか、受講者の満足度によって職業訓練の質への言及がされてきた。前述のように「訓練受講効果」を指摘する研究もあるが、そのプロセスを生む職業訓練自体がどのように実施されているかに焦点を当てているものは少ない<sup>(9)</sup>。

職業訓練の効果は、正しくは、職業訓練のプロセスで生じる受講者の変化の全体像をもって測るべきであり、それは技能・知識の伝達による技能形成のほか、就労支援<sup>(10)</sup>による効果および就労準備支援による効果を含め、総合的に測るべきである。このためには、職業訓練のプロセス、その中でもプロセスのコア部分をなす、職業訓練を実施する者と職業訓練を受ける者との相互作用を詳細に観察する必要がある。そのうえで、職業訓練を実施する者が、職業訓練を受ける者に対して、どのような影響を及ぼすのかを究明しなければならない。

ただし、先行研究の木村亨（2004）、高橋（2008）、坪田ら（2015）を踏まえてもこのような職業訓練プロセスで生じる受講者の変化をもって、職業訓練の効果を測る研究成果は、あまり見られていないのが現状である。また、職業訓練の受講そのものを効果とみなす「訓練受講効果」を明らかにするためには、訓練の場において技能形成だけで捉えきれないものがいかに提供されているのかが検討されなければならない。

よって、本研究では、離職者訓練を実施する者の代表的な存在である職業訓練講師に焦点を合わせ、その行動を観察することを通して、職業訓練の効果を測る上で、何を考慮しないといけないかを検討することとする。

### 3. 民間施設における職業訓練講師のキャリアと訓練実態

先行研究においては、訓練生や訓練施設へのア



ンケート調査を中心に分析しているものが多い。また、職業訓練指導員に対するインタビュー調査はあるが、離職者訓練の約7割を実施している民間訓練施設の職業訓練講師に焦点を当てているものはあまり見られない。そこで本研究では、訓練生と職業訓練講師の相互作用を確認するために、職業訓練講師側に焦点を当て、自発的で自由な語りを尊重する半構造化面接を用いて、職業訓練講師がどのように働きかけているか等の当事者の経験を丁寧に分析する方法がより適切であると考えた。

民間訓練施設の一つである自治体ZにあるX施設の職業訓練講師を対象（表1）に、2017年6月～9月にかけて半構造化面接をし、1人あたり60分～90分のインタビューで、ICレコーダーと筆記により内容の記録を行った。その後、ICレコーダーに記録された音声逐語を起し、そのデータを分析対象とした。

質問項目は、①職業訓練制度の認識について、

②職業訓練の効果について、③職業訓練の質について、④クラス運営について、⑤就職率向上への貢献について等とした。この質問項目を選定した理由は、そもそも職業訓練講師が「職業訓練という制度」をどのように認識し、運営しているかが明らかになれば、職業訓練の効果に新たな示唆が得られると考えたからである。なお、X施設の職業訓練指導員は、属性や経験、X施設での在籍期間も異なるが、調査時点での職業訓練に対する取組姿勢や意識については共通しているところが多かった。

### 3-1 職業訓練講師の入職経路

表1で示したように、パソコンや簿記の講師としての経験年数は5年から25年であり、職業訓練講師としての経験は3年から20年、そのうちX施設においては、1年から13年となっている。なお、自身が過去に職業訓練を受講した経験がある者が3人いる。

表1 調査対象者の一覧

	協力者 雇用形態	性別	年代	講師経験 年数	職業訓練 講師経験 年数	X施設での 職業訓練 経験年数	担当科目	講師になった 経緯	職業訓練講師 になった経緯	訓練 受講歴
1	A氏 正社員	女性	40代	18年	17年	10年	PC・簿記 就職支援	きっかけとなる 講師の存在	所属組織にて職業訓練を 受託したため	有
2	B氏 正社員	男性	50代	12年	6年	6年	PC 就職支援	企業内での講師	X施設に誘われて	有
3	C氏 外部講師	女性	50代	6年	3年	1年	PC	教えることを仕 事にしたい	民間スクールでの営業が 嫌	
4	D氏 正社員	男性	40代	5年	2年	2年	簿記 就職支援	教えることを仕 事にしたい	X施設の求人応募	
5	E氏 外部講師	女性	50代	20年	20年	2年	PC	教師・講師への 憧れ	所属組織にて職業訓練を 受託したため	
6	F氏 正社員	男性	40代	18年	13年	13年	PC 就職支援	企業内での講師	所属組織にて職業訓練を 受託したため	
7	G氏 外部講師	男性	60代	25年	15年	7年	簿記	教えることを仕 事にしたい	所属組織にて職業訓練を 受託したため	
8	H氏 契約社員	女性	50代	8年	3年	1年	PC	きっかけとなる 講師の存在	所属組織にて職業訓練を 受託したため	有
9	I氏 外部講師	女性	50代	23年	5年	3年	PC	教師・講師への 憧れ	所属組織にて職業訓練を 受託したため	
10	J氏 契約社員	女性	50代	6年	3年	3年	PC	教えることを仕 事にしたい	X施設の求人応募	

※ 契約社員・外部講師は、自分が担当する科目日に勤務。平均すると週4日で1日6時限を担当（1時限は50分間）。

※ 担当科目のPCはWord・Excel等のOffice系ソフト、就職支援はジョブ・カード作成アドバイザー有資格者含む。

講師業を仕事にしたきっかけは、「きっかけとなる講師の存在」「教師・講師へのあこがれ」であったり、企業内講師（過去に所属していた組織にてパソコンやネットワーク系の社内スタッフ向け研修の担当者）に任命されたりと様々である。一方、職業訓練講師となった経緯は、講師として勤務していた「所属組織が職業訓練を受託」したことにより担当を命じられた者が10名中6名と最も多い。

**企業研修や IT 講習会（2001 年の e-Japan 戦略において全国にて開催された無料のパソコン講習会）を主に担当していましたが、営業の担当者より「職業訓練を受託したので、来月から 3 ヶ月間、Word や Excel 等の講座を担当してください」と言われ、「特に今までの研修と基本的に変わらないので大丈夫だね」という感じでした。（A 氏）**

ここには「再就職」という点が触れられていない。他の 5 人についても同じようなプロセスで職業訓練の担当になり、職業訓練講師になっていった。ただ、本人たちは職業訓練講師という感覚ではなく、あくまでも講師業の延長であった。また民間スクールに所属していた者（C 氏）は、講師業だけではなく営業活動もあることから「営業は嫌だが講師は続けたい」との想いから、営業がない講師業<sup>(11)</sup>として職業訓練講師を選んでいく。つまり、職業訓練指導員が主体的に職業を選択しているのに対して、職業訓練講師の場合、講師業は主体的に選択しているが、職業訓練講師の選択は意図しているわけではないといえる。

X 施設への入職経路については、知人からの紹介、「職業訓練講師の求人」への応募、X 施設での職業訓練修了後に X 施設より勧誘されたこと等による。なお、X 施設の求人に応募した理由として「前職の施設において受託数が減り契約を更新してもらえなかった」ことが挙げられていたが、一方 D 氏と J 氏においては、「職業訓練の簿記やパソコン講師の求人」ではなく、「簿記やパソコン講師の求人」つまり職業訓練の講師とい

う認識はなく応募していた。

以上のように、職業訓練講師の入職経路から見てきたのは、入職時から職業訓練を行うことを目的としている職業訓練指導員とは異なり、講師業の延長で自分の意図ではなく所属組織からの指示により職業訓練講師に就く者が多いことが明らかになった。

### 3-2 職業訓練制度としての認識

前述のように職業訓練指導員は、免許制のため、入職時から職業訓練を「制度」として認識しているといえる。では、職業訓練講師はどうであろうか。職業訓練講師の初期段階<sup>(12)</sup>では「スキルや知識の習得のため（技能形成）」と認識しており、職業訓練の講師になる前の講師業務（パソコンや簿記のスキル習得や資格取得のため）と同じであると認識していた。とくに自身も職業訓練を受講したことがある 3 人のうち 2 人においては「私が訓練を受講していた時は再就職を意識していなかった」と語っているように、自分の受講経験を踏まえ、実際に教える立場になった時でも、当時のイメージのまま講義を行っていたと語っている。

それではいつごろから「再就職のための職業訓練」を意識し始めたかという点、X 施設に長く在籍している者は 2009 年頃という者が多く、「施設側から度重なる説明があった」とのことである。また X 施設の在籍が短い者（1～3 年）は X 施設入社時である。「採用時の面接や入社時に『再就職のための職業訓練』ということをかなり強調していたので、前のスクールとは違い、ちょっとびっくりした」と語られた。

このように職業訓練講師が「再就職のための職業訓練」という意識をもつかどうかは施設側の意向が大きく影響しているといえる。

それでは現時点では職業訓練をどのように認識しているのだろうか。

**雇用保険を受給する方が、再就職をするにあたって必要なスキル、技能を身につけることによって、再就職しやすくなるための制度。うーん、そうですね…訓練では、仕事に生か**

せる技能を提供する。学習サービスは趣味として学ぶ人もいますが…パソコンを主に考えるのであれば、技能を習得するという点では差がないかもしれませんが、職業訓練の方では就職支援という講義も含まれるので、違いといえばそこになるのでしょうか。（A氏）

今は3か月間という時間を使って、スキルを上げる、それとともに、自分の人生を振り返る期間でもあるので、そこで次のステップとして、お仕事を何にしようかなと考える時間と捉えております。そうですね。あの一、シンプルに言うと、3か月という時間の中で、こう、何の心配もなく、学習したり、じゃあ、次どうしよう（就職について）と考える時間って、大人になるとないじゃないですか、それが、できる時間と捉えております。（B氏）

現時点では、スキルや知識の習得だけではなく、「再就職」を意識していることがうかがえる。また、それだけではなく、A氏は「仕事に生かせる技能」を意識している。これは、例えばパソコンの講義では、WordやExcelの操作方法のみを習得するだけではなく、そのスキルを再就職先で活用（Wordでビジネス文書や議事録を作成したり、Excelでデータ集計や分析をしレポートや報告書等を作成する等）できるよう、「学習の転移（transfer of learning）」<sup>(13)</sup>を意識しているといえる。B氏は「自分の人生を振り返る期間」として、トランジション（転機）やキャリア形成までも意識している。Bridges（1980）はトランジションについて「何かが終わる、何かが始まる時期」と定義づけ、そのプロセスには「ニュートラルゾーン」という空白の期間があると論じている。ニュートラルゾーンでは、人生を振り返りつつ、その人が変わるにあたって非常に重要な役割を果たす期間としている。職業訓練受講者は、前職の離職（何かが終わる）から再就職（何かが始まる）というプロセスを経るが、職業訓練期間中はまさに「ニュートラルゾーン」となる。この期間にしっかりと次のキャリア形成について考える時間がカ

リキュラムに含まれること、つまり職業訓練内での就職支援の重要性を認識しているようである。

### 3-3 訓練生をどのようにみているか

職業訓練を受講している訓練生個人をどのように認識しているのだろうか。職業訓練講師は、訓練生には2つのグループがあるとみている。入校時から「再就職」を意識し、スキルや知識の習得と同時並行で就職への準備・活動をする「就職ポジティブ派」の訓練生、一方で「再就職」を意識していない、スキル・知識の習得のみ、雇用保険の受給目的（延長給付も含む）、メンタルヘルス不調者など様々な要因を持つ「就職ネガティブ派」の訓練生がいることも認識している。制度として就職ネガティブ派は入校できないと思われるが、選考の過程においては早期再就職の意思表示を示すことから、選別することは難しいようである。

（再就職を意識していない訓練生に対して）就職という点はやむをえないところもありますが、学習したいという積極さが少し足りないように感じます。受け身の方が結構いますね。（中略）とくにメンタルや会社批判的なものが増えたように思います。ここ2年くらいは、本当、切迫感みたいなものがないように思います。（B氏）

本当に自信がなくて、ネガティブな状態である人っていうのは多少なりとも。意外と皆さんね、プライドが高いんですよ。今までの職務経歴の、その部分がね、なくせないみたい。特に男性。男性のプライドなぜか高いんですよ。そのプライドを外すっていうわけじゃないけど、一旦リセットかけてもらうのが最初の1週間かな。プライドが高くなって。結構プライド高い人が、ここ数クラス増えましたよね。（E氏）

就職支援をカリキュラムとして認識していない訓練生が多い。これは講師にも責任があ

るのではないかと思います。そうはいても私も最初はパソコンだけを教えている感じで、就職支援についてはほとんど関心がなかったのですが…（H氏）

訓練生は就職ポジティブ派が多数を占めるが、就職ネガティブ派も含まれることからクラス運営には苦勞している様子がうかがえる。E氏のように訓練開始後の最初の1週間で毎回25人程度の訓練生個人毎のタイプや状況を把握できるようにコミュニケーションをとっている。一人一人のニーズをくみ取りながらもクラス全体の雰囲気を作っていくことの難しさが語られている。また、X施設においては、講座の満足度や講師の教え方などのアンケートを毎月行っており、概ね満足度は高いが、批判的な意見を書かれることもあり「心が折れそうになる」とも語られた。

自身のメンタルヘルスが安定していないとクラス運営がうまくできないこともあり、X施設では「アンガーマネジメント研修」等の定期的な研修も行っているという。また、クレームが出ないように感情労働概念の「表層演技」や「深層演技」を無意識に行っているようである。

つい最近もありましたが、帰りがけに訓練生から「ちょっといいですか」と相談を持ち掛けられ聴いていたのですが、その方は泣いてしまって、結果的に訓練のことではなくプライベートのことだったのですが…そういった相談も増えておりますね。こういう場合、就職を意識させることも必要なのですが、あまり無理をさせてしまうのも「ちょっと…」みたいに考えてしまいます。（A氏）

そこは葛藤というかクレーム回避というか最終的には、欠席が多い人や就職をする気がない人は放置することになってしまいます。（G氏）

このようなケースはE氏やF氏も経験されており、プライベートでも親の介護や子どもの不登

校、離婚問題、また訓練生自身の病状（おもに精神疾患）についてなど多様であり、入校前から抱えていた問題が多い。そのような訓練生は学習面にも影響が出てしまうので、個別対応しているとのことである。その際、A氏はキャリアコンサルタントや産業カウンセラーの資格を持っていることから、まずは「傾聴を心掛ける」という。このようなケースの場合、泣きながら話されることも多く、1時間以上話を聴くことも多いようである。また、訓練に通うこと自体が負担になっていないかも確認し、状況によっては、ハローワークのキャリアコンサルタント等へのリファー（紹介）も行っているとのことである。

これは、それぞれの講師が「なんか違うような気がする」とも語っているように、就職という目的から外れてしまう人の対応への苦慮や葛藤でもあるが、対応を一步間違えてしまうとクレームになってしまい、そのクレームが大ごとになると次の受託にも影響が出てしまう恐れがあるので、職業訓練講師個人が慎重に対応している姿勢がうかがえた。しかしながら、このことは新たな「職業訓練の効果」としての含意がある。

### 3-4 訓練効果や質向上に向けた取り組み

企業研修や資格取得のみの講座であれば、受講生の目的が共通しているため、それほど運営は難しくないという。しかし職業訓練の場合、上記のように訓練生の受講目的が一致していない者も含まれるので運営が難しいとも語られた。このような状況下において、職業訓練講師が個人でどのように訓練効果や質向上に取り組んでいるのかをみていく。

訓練でスキルを高めてもらい、再就職をして、能力を発揮するということでしょうか。また、雇用保険の財源、事業主負担部分を使っているのだから、訓練を受けてスキルを高め、即戦力になるような人が来てくれて、その会社で活躍してくれるのであれば、先行投資という点では効果があると思われると思います。（中略）採用側がこの人は訓練受けているだ



けあって、さすがだなと思われれば効果があったといえるのだと思います。訓練の場合、就職率を出すことは出すのですが、その人が就職をただけであって、長く続いているのか、会社に貢献しているのか、学習の転移があったのかなどは、さっぱり見えませんからね。（A 氏）

自己流や企業研修とは違って、アプリケーションそれぞれにおいて、基礎っていう土台が作れるってところですね。その基礎の土台が、しっかりと付けられて、その部分が学べていれば、実際に仕事に就いた時に自分の応用力が働くってことです。で、逆に、企業では自己流の人結構多いので、効率の悪い操作をしていることも多いので、基礎からできれば効率よく操作もできますね。（E 氏）

X 施設には事務系職種にキャリアチェンジを希望している訓練生も多いことから、基本的なところ（例えばタッチタイピングから習得することなど）から行っている。パソコンが普及し始めてから十数年の年月が経過しているが、基礎から時間をかけて学んでいる者は意外と少なく、非効率な操作をしている者も多い。この基礎スキルからの習得が結果的に学習の転移が起きる誘因にもなる。大切なことは再就職後に職業訓練で習得したスキルが活用できているかどうかである。

就職支援で職務経歴書の作り方をやるんですが、その次の日には必ず職務経歴書を作るうえでのパソコンテクニックなども教えております。意外とこういうことが実務に直結することになるし、訓練生からも好評です。Word の資格は取得したんだけど職務経歴書のレイアウトや罫線機能の使い方などがちょっと…みたいな人も多し、キャリアコンさんもパソコンが苦手な場合もありますからね（A 氏）

やはり就職は大切ですからね…週 1 程度で就職支援日がありますので、その次の日に担当するときには、「昨日の就職支援の講義はどうでしたか？」など訓練生に確認するようにしています。それから、オリジナルツールの就職活動面の報告欄にも目を通すようにしています。あまり就職活動をしていないような人がいたときには「最近就職活動はどう？」と問いかけるようにしています。（F 氏）

「再就職のための職業訓練」と意識変容した職業訓練講師は就職支援との連携の重要性を語っていた。とにかく就職を意識させるため就職支援担当者がどのような講義を行っているのかを確認したり、就職支援の講義に同席したりしているようである。しかしながら経験が浅い講師は「再就職のための職業訓練」とは認識しているが、上記のような具体的な行動まではとれていないようである。

職業訓練ではスキルや知識習得の講義が約 80 %以上を占めることから、訓練生はそれらの講義を担当している職業訓練講師との関係性は強くなる。だからこそ、職業訓練講師は、就職支援にノータッチではなく積極的にかかわることにより、クラス全体の雰囲気が「再就職のための職業訓練」になっていくのではないかと語っていた。

スキルアップをする習慣。（中略）その習慣付けを、3 カ月間、学習の習慣を定期的に付けるっていうことで。（D 氏）

うちではオリジナルツールを使用して、学習面と就職活動面の目標を立てて、その行動計画も細かくさせております。そしてその報告を毎週提出させております。訓練版の目標管理制度みたいなものですね。その中には、悩みなども記載されていることもありますので、その場合はすぐに対応するようにしております。（F 氏）

職業訓練修了後には、エンプロイアビリティ

を身につけ労働市場に戻って活躍してもらうことは重要である。そのためには、スキルアップする習慣や勉強する習慣を身につける必要もあることから、自分の体験談なども含め指導しているとのことである。オリジナルツールには、タイムマネジメントやスケジュール管理など行動計画を立てることができるようにもなっているので、この経験も生かしていただきたいとも語っていた。

高橋（2008）、川瀬（2002）、Holmes and Rahe（1967）らが指摘しているように、離職は高ストレスになる。そのため、ネガティブさや劣等感を抱えている者も少なくない。前述のように泣きながら相談されてくる訓練生もいる。とにかく一人一人の状況を確認することが大切であると語っている。その確認（モニタリング）の一つが、X施設のオリジナルツールに記載してもらう1週間ごとの報告事項である。この報告には学習面や就職活動面においてできたことを記載させるルールになっているようであるが、これはスモールステップを意識し、とにかくできることを増やし、スキルを高めてもらい、資格を取得することができれば大きな自信にもなるという。つまり自己効力感が高められるような工夫であり、これらは「訓練受講効果」となる。一方、ネガティブな報告をされる者もいるので、その場合は、すぐに声をかけるようにしている。ただし、個別対応しすぎることにより、依存、えこひいき、ハラスメントの問題が起りうることもあるので、相談内容の深刻度合いにより、講師だけではなく訓練責任者同席での対応や委託元への報告などもしている。

先日、なんか元気ない訓練生がいたので、声をかけてみたら、「面接試験ダメでした」とボソッと話してくれました。「次は頑張ろうよ」と勇気づけたつもりだったのですが、なんかもっと力になれないかなあって…（I氏）

職業訓練講師はほぼ毎日訓練生と顔を合わすことから、顔色なども意識しながら講義を進め、元気がなさそうな場合は積極的に声かけなどを行っ

ているという。上記のように就職活動に関連することは就職支援担当者が対応することが好ましいが、就職支援担当者は毎日訓練施設にいるわけではなく、対応することができないことも多い。そのため職業訓練講師が対応することになるが、力になれない歯がゆさを感じることもあるという。スキルの面では自信がつき始めたのに、就職活動面で失敗してしまうとまた振出しに戻ってしまうような気がするとも語った。つまり、このケースや前述の泣きながら相談に来るケース等において職業訓練講師に就職支援だけではなく、就労準備支援までも担当できる資格や力量があれば、スキルの（技能形成）な面や就職率だけではなく、心理的な面での支援そのものも訓練効果となる。

また、質向上に向けた取り組みとしては、X施設においては、ISO29990を認証取得していることから、様々な取り組みを行っている。職業能力開発総合大学校能力開発研究センター（2012b）が指摘している内部監査をはじめ毎年ISOの更新審査があることから外部監査も受けており継続的な質保証に取り組んでいる。

私はISOの管理責任者でもありますが、講師のコンピテンシーチェックは毎年行っております。また、アンケートは毎月取っておりますね。ちょっと気になるアンケートもありますが、もう慣れました…本当は慣れていないですけどね。それから、理解度チェックテストやジョブ・カードの職業能力証明シートにて訓練生の評価をしっかり行うことも大切だと思います。他の施設では確認テストは簡単な問題にし、ジョブ・カードは全てA評価にしているということも聞いております。（A氏）

A氏より質向上についての取り組みが語られたが、これらは職業訓練を様々な角度から「モニタリング」していることになる。また、A氏は他の施設のエピソードにも触れていたが、甘い評価はクレームを恐れての行為と推察される。黒澤・佛石（2012）が指摘した、民間施設では習熟度測

定の実施がしっかりとされていないことが間接的に支持された。

#### 4. 結 論

本研究は民間職業訓練施設において、職業訓練講師の働きかけや意識、行動に注目して離職者訓練の実態を明らかにし、職業訓練の効果を測ることにおいて、何を考慮しないといけないのかを検討することが目的であった。

以下明らかになったことをまとめ、本稿の結論を提示する。

まず、民間施設の職業訓練講師は、職業訓練指導員との入職プロセスが異なっている。職業訓練指導員が主体的に職業を選択しているのに対して、職業訓練講師は講師という職業は主体的に選択するものの職業訓練講師の選択は状況従属的であった。また、職業訓練講師は訓練生たちを「再就職のための職業訓練」として受講している「就職にポジティブ」な者とそうではない「就職にネガティブ」な者がいると認識しており、職業訓練のクラス運営の難しさも語られていた。企業研修や簿記等の資格取得講座であれば受講目的が同じであると考えられるが、職業訓練では受講目的が同じではない場合がある。そのため、同じクラスで一斉講義を行い、一人一人のニーズをくみ取りながらもクラス全体の雰囲気を作っていくことの難しさが認識されている。

職業訓練講師は主にスキル習得（技能形成）のための講義を行っており、そこでは再就職先において活用できるスキルを習得させる「学習の転移」を意識したものだといえる。従来、職業訓練講師はこうしたスキル習得（技能形成）に特化する存在として考えられてきたが、本稿の分析からは、訓練生から訓練以外のプライベートなことを泣きながら相談されるなど、いわゆる就労準備支援の一部ともいえるような就労困難を引き起こすことにつながる問題への対応を迫られる場面があることが明らかになった。就労支援においてはスキル形成とともに就労困難を引き起こす要因を取り除くことが重要である。しかしながら、職業訓練講

師が置かれている状況が、訓練生に対して就職に対してポジティブ／ネガティブといった二元論的な把握をすることに繋がり、就労困難要因の把握と対策が仕事としては認識されていない。

離職者訓練事業は、いわゆる就労準備支援事業が必要な人を排除してスキル形成のみを目的に確立し、就労困難要因を抱える者には相談を中心にした別の事業が展開するといった方向性が整備されてきたといえる。

しかし、民間職業訓練施設において、職業訓練講師がいかに離職者訓練（委託訓練）を実施しているのかを検討した結果、入り口での選別は難しく就労困難要因への対処も行う必要があることが明らかとなった。こうしたことを踏まえるのであれば、職業訓練の効果を就職率のみでとらえることを再考していくことが求められる。

最後に本研究の限界と今後の課題をあげる。本研究はX施設における職業訓練講師を対象としたインタビュー調査のため、他の民間訓練施設における職業訓練講師、さらには就職支援担当者についてもさらなる検証が必要であり、今後の課題としたい。

#### 《注》

- (1) 職業訓練講師という名称の明確な定義づけはなく、職業訓練指導員と区別するために本稿では使用している。
- (2) 離職者訓練と求職者訓練は、受講希望者の雇用保険受給の有無によって分けられているが、実際には求職者であればどちらの訓練も受講できるようになっている。ただ、後述の注(8)や(10)のように就労困難者が受講されるケースも増えてきている。
- (3) ISO 29990 は、民間教育訓練機関等の実施する学習サービスの品質を維持・向上させること等を目的とした「非公式教育・訓練における学習サービスに係る国際規格」であり2010年9月に国際標準化機構（ISO）より発行された。
- (4) 厚生労働省は第9次職業能力開発基本計画（厚生労働省、2011）において、公的職業訓練の質の保証及び確保等のツールとなるガイドラインを早期に策定することを計画し、2011年12月に国内で初となる民間教育訓練機関のための質保証に関

するガイドライン「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」を策定した。ガイドラインの普及・浸透を図るために、2014年6月には「職業訓練サービスガイドライン研修」を開始し、また2018年4月より「職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定」制度を実施することで、質の保証・向上を促している。このISO 29990やガイドラインでは、「学習サービス提供のモニタリング（アンケートを取りフィードバックを行うなど）」、「学習の評価（習熟度をチェックする確認テストなど）」などについても規定されており、職業訓練を実際に執り行う職業訓練指導員や職業訓練講師に関連する項目も定められている。

- (5) 民間施設において非正規雇用が多いことは労働政策研究・研修機構（2016）の調査でも明らかになっている。「講師等の半分以上が正社員以外」と59.2%の施設が回答し、「費用を抑えた講師にならざるを得ない」との意見もある。なお、陸（2014）や木村保茂（2010）では、公的施設においても非常勤講師が増えてきていることを指摘している。
- (6) 奥田（2012）の調査では、専門能力形成の他の要素としては、適正把握、求人開拓、信頼形成、基礎能力形成、就活テクニック指導、希望決定指示、職業情報提供、気持ちの切り替え、その他の10項目を指定している。
- (7) 訓練の評価（満足＋やや満足）は「訓練全体（82.9%）」「訓練内容・方法（90.6%）」「講師の指導（83.9%）」「就職支援（53.3%）」となり、就職支援の満足度は他の項目と比べ低くなっている。
- (8) 職業能力開発総合大学校能力開発研究センター（2012a）では、就職率を成果指標とすると就職できそうな人だけを選考する「クリーミング」について指摘している。一方で、近年ではメンタルヘルス不調により就業を継続することができずに離職された者が受講されるケースや、ひとり親家庭・自立支援プログラム対象の生活保護受給者が優先に受けられるコースなどもあり、早期再就職に向けた「就職支援」ではなく、「就労支援」が必要である。
- (9) 公的施設について訓練実態を明らかにしたものとしては、奥田（2012）、陸（2014）、坪田ら（2015）などがある。
- (10) 図1・図2内のように職業訓練では「就職支援」という用語を使用しているが、前述の注（8）の理由から「就労支援」という用語を使用した。筒井ら（2014）は、就労支援を次のように定義して

いる。「就労困難者（福祉六法の対象者だけではなく、そのグレーゾーンにあって、経済的に困窮したり社会的に孤立したりしている人びとも指す）に、キャリアカウンセリングや職業紹介、求人開拓といった狭義のそれではなく、居場所づくりをとおした包摂や生活支援をも含んだ、広義のそれを意味している。」

- (11) 職業訓練は受講料無料のため、民間施設において訓練以外で実施している有料講習等を過度に営業するとクレーム（有料講習に無理やり入れられた等）に発展する可能性があるため、営業をしないケースが多い。
- (12) ここでいう初期段階とは1～2年という年数で区切るのではなく、職業訓練の目的が「再就職」であることを意識し始めるまでの前の期間とした。
- (13) 学習の転移（transfer of learning）とは、ISO 29990の定義「学習サービスの中で学習したことを他の状況に応用すること（application of what has been learned during the learning service to other situations）」を引用し、本稿の文脈上は「職業訓練で学んだことを再就職先で応用すること」とする。例えばパソコンスキルでは、WordやExcelの操作方法のみを習得するだけではなく、仕事で作成するビジネス文書・議事録等の作成やデータを分析しレポートや報告書等を作成できるようになること。

## 引用文献

- 奥田美都子（2012）「今後の職業訓練指導員養成の要点に関する研究——離職者訓練における高就職率達成の観点からの考察——」『職業能力開発総合大学校紀要』41
- 川瀬隆千（2002）「失業者の心理——感情の社会的共有が再就職過程に及ぼす影響——」『宮崎公立大学人文学部紀要』10(1)
- 木村亨（2004）「公共職業訓練指導員のモチベーションの考察——職業能力開発促進センターの事例を中心として——」『Management review』10, pp. 67-98.
- 木村三千世（2008）「職業能力開発制度に関する課題」『四天王寺大学紀要』第46号
- 木村保茂（2010）「公共職業訓練の今日的特徴と課題——北海道を中心に——」『開発論集』第85号
- 木村保茂（2011）「我が国の公共職業訓練の新たな展開——基金訓練、ジョブ・カード制度、『義務付け・枠づけ』の見直し——」『開発論集』第88号
- 黒澤昌子・佛石圭介（2012）「公共職業訓練の実施主



- 体，方式等についての考察——離職者訓練をとりあげて——」『日本労働研究雑誌』No. 618
- 厚生労働省（2011）『民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン』
- 財団法人日本規格協会（2010）『非公式教育・訓練における学習サービス——サービス事業者向け基本的要求事項』
- 職業能力開発総合大学校能力開発研究センター（2012a）「公共職業訓練の効果測定手法に関する調査研究」『調査研究報告書』No. 153
- 職業能力開発総合大学校能力開発研究センター（2012b）「職業訓練の質保証に係る要員養成に関する調査研究」『調査研究報告書』No. 155
- 高橋美保（2008）「公共職業安定所職員の精神健康と一般職業紹介の業務ストレスについて」『日本労働研究雑誌』No. 576
- 筒井美紀・櫻井純理・本田由紀（2014）『就労支援を問い直す——自治体と地域の取り組み』勁草書房
- 坪田光平・星野実・橋本光男・野坂怜夫（2015）「感情労働職としての職業訓練指導員の養成」『工学教育』，63-4
- 陸光杰（2014）「都道府県立公共職業訓練の効果をいかに高めるか——大阪府立高等職業技専門校の観点から——」『経済学雑誌』第115巻，第1号
- 労働政策研究・研修機構（2016）「離職者訓練（委託訓練）に関する調査研究——訓練施設・訓練受講者のアンケート調査結果——」『労働政策研究報告書』No. 154
- ブリッジズ，W.（倉光修・小林哲朗訳）（1980）『トランジション』創元社（Bridges, W. 1980 *Transition*. Perseus Books.）
- Holmes, T. and Rahe, R. H. (1967) *The Social Readjustment Rating Scale*, *Journal of Psychosomatic Research*, 11