

# 茨城県地域職業能力開発促進協議会に設置する 公的職業訓練効果検証ワーキンググループの開催状況等について（令和6年度）

## 情報収集対象分野

### 検証対象分野

### 営業・販売・事務分野

デジタル化の進展の中で、デジタル分野に限らずあらゆる業種において、パソコン（以下「PC」という）操作等の基礎的なデジタルスキルの必要性が高まっていることから、PCの基本的な操作を習得することは就職のために非常に有効である。コース数が多い訓練について改善を図ることで大きな効果が見込めることから、「営業・販売・事務分野」の中でも主にPC初心者を対象としたコースを選定し、求人ニーズに即した訓練内容となっているか検証を行うこととする。

## 情報収集（ヒアリング）実施状況

- ヒアリング実施時期 令和6年8月
- ヒアリング実施者 茨城労働局、茨城県、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構茨城支部
- ヒアリング先
  - ①訓練実施機関 3機関（公共職業訓練2機関、求職者支援訓練1機関）
  - ②訓練修了者 3名（公共職業訓練修了者2名、求職者支援訓練修了者1名）
  - ③訓練修了者採用企業 3社

# ヒアリング対象コース等の概要

## 選定した訓練コースの概要

	訓練期間	訓練の概要	取得可能な資格
A	3か月	多様な事務用ソフトウェアの操作能力を身に付けた上で、様々な文書・書類・帳票類の作成やWebページの更新に必要な知識及び技能・技術を習得する。また、インターネットの仕組みを習得しOA事務員業務に従事できる人材となるようスキルアップを目指す。	MOS Word2019 MOS Excel2019 MOS PowerPoint2019
B	3か月	PCの基礎知識を習得した上で事務用ソフトウェアの活用力を身に付け、OA・一般事務員に必要な多様な文書・書類・帳票類作成ができる知識及び実践的な技能・技術を習得する。	MOS Word2016 MOS Excel2016
C	4か月	Word、Excelの基本・応用及びインターネット操作・ビジネスメール、プレゼンテーション作成の基礎を習得する。公的資格試験であるコンピュータサービス技能評価試験（CS試験）の合格を目指す。	コンピュータサービス技能評価試験（CS試験）

## ヒアリング対象者及び採用企業の業種（職種）

	年代	就職先業種（職種）	前職	前職でのPC使用状況
A	40代	小売業（一般事務）	ルート配送	PC操作が必要な場面あり
B	40代	製造業（一般事務）	生産現場事務員	システム入力等
C	20代	専門サービス業 （家電専門店でのPCサポートの受付）	製造	Excelを使う機会があり調べながら使用

# ヒアリング実施結果概要①-1 (訓練実施機関)

## 【質問】

## 【実施機関からの回答・ご意見】

## 【効果及び検討課題】

訓練実施にあたって工夫している点

- (1) 求人・求職ニーズの把握
- ハローワークや民間の求人サイト、求人情報誌、新聞等から求人情報を収集し、地域ごとの特性を把握。
  - 職業人講話の際にハローワーク職員が求人状況について説明。
  - ハローワーク担当者へのアンケートによる訓練ニーズや求人ニーズの把握。
- (2) 訓練計画等への反映
- 修了生の声（就職後に感じた訓練中に学んでおくべき事）を生かし訓練に反映。
  - 商工会議所とのつながりを生かし簿記の訓練ニーズを把握したため、カリキュラムに簿記を追加。
  - 訓練期間3か月と4か月で受講者の自己理解の差が大きいと感じているため、訓練期間は4か月で設定している。
- (3) その他
- タイピングの速度や正確性確保のため、毎朝晩10分間タイピングのタイムを測定。
  - 訓練終了後（16時～17時頃）に教室を開放し、受講者が自由にPCを使える環境を提供。

- 求人ニーズは地域の特性もあることから、**ハローワーク職員による職業人講話は有効。**①
- 修了生からの聞き取りは、求人ニーズの把握や、就職後に感じた「学んでおくべき事」などの声の収集等、ネットワークを生かした取組であり、就職した修了生への定着支援の観点からも有効。
- PCと簿記の訓練ニーズを把握し、ハローワークや訓練実施機関等と協議の上、令和6年度に新たなコースを設定。関係機関と連携して訓練計画にニーズを反映した好事例。
- **訓練期間の違いによるメリット・デメリット等について継続した検証・分析が必要。**②
- **タイピングの速度や正確性は、PCスキルと併せ持つことで就職後に生かせるスキル**である。③
- 訓練終了後にも、受講者が自由にPCを使えることで、意欲の高い受講者のスキルアップにつながっている。

# ヒアリング実施結果概要①-2 (訓練実施機関)

## 【質問】

## 【実施機関からの回答・ご意見】

## 【効果及び検討課題】

### キャリアコンサルティングの状況

- 月に1回程度実施。担当者が常駐しているため、訓練終了後の時間を使い、申し出があれば追加で個別対応している。
- 内部に有資格者がいないため、外部委託により、月に1回キャリアコンサルティング（以下「キャリアコン」という）を実施している。
- 訓練の目的は「就職」であることを常に伝え、意欲喚起を促している。

●担当者が常駐している訓練実施機関については、放課後等を利用し個別に対応できるため就職相談がしやすい状況であり、有効。

●外部委託の場合は、月1回の決められた日時のみの実施になるため、受講者との信頼関係が希薄となる場合があり、訓練実施機関により支援に差が生じる可能性がある。④

### 国等への要望等について

- 最低賃金上昇、物価高騰による委託料の引き上げ。
- 就職支援実施委託料について、就職率による加算の段階の見直し。また、就職率100%を達成した場合の加算額の引き上げ。
- 公共訓練と求職者支援訓練の就職率等算定基準の統一。
- ハローワークからの情報提供（求人状況や企業が求める人材、雇用情勢、合同企業説明会等の情報）。

●令和7年度概算要求に、訓練コースの質・量の確保のため、委託費及び基本奨励金の単価1人あたり月3千円引き上げを計上しているが、引き続き、更なる引き上げを厚生労働省に要望していく。

●就職支援実施委託料の見直し、就職率等算定基準の統一については、引き続き厚生労働省に要望していく。

●コロナ禍によりハローワークと訓練実施機関の連携が弱くなって、十分な情報提供ができなかったのではないかと。⑤

# ヒアリング実施結果概要②（訓練修了者）

## 【質問】

## 【職業訓練修了者からのご意見】

## 【効果及び検討課題】

訓練内容のうち、就職後に役立ったもの

- Word（文書作成、見積書作成等）
- Excel（関数、フィルター機能、並び替え等）
- タイピング（文書作成や電話対応時の入力）
- MOS検定への合格が自信につながった。

訓練内容のうち、就職後にあまり活用されなかったもの

- PowerPoint、Excelの図形やグラフ機能は現在従事する業務では不要だった。

就職後に感じた、訓練で学んでおくべきであったスキル、技能等

- ビジネスマナー講習を開始当初に受講したが、訓練終盤に実施する模擬面接の前に受講すれば効果的ではないか。
- 最新バージョンのソフトで受講できれば更によかった。

就職支援について

- キャリコン担当者が就職に向け背中を押してくれた。
- 応募書類の添削や模擬面接などの支援により就職できた。
- 年齢と経験不足で不採用が続いたので、訓練実施機関による習得スキルの証明があればよかった。

その他

- ハローワーク内のデジタルサイネージで訓練の映像が流れていたため、興味を持った。
- 通所により生活リズムができ、他受講者との就職に関する情報交換や一人ではないという一体感が得られたため、通所でよかった。

● いずれの修了者も、Word・Excelの基礎的な知識は役に立っている。**タイピング（速打）はPCスキルと併せ持つことで、就職後に活かせるスキルである。**⑥

● PowerPoint等は業務で使用していないが、将来活用する可能性がある（基本が学べてよかったとの受講者の声あり）。

● 訓練期間3か月コースの受講者から、**あと1か月から1か月半位長くなれば、自習や復習、遅れた者へのフォローなど、受講者全員のレベルアップにつながるのではないか**との声があり、訓練内容と訓練期間の検討が必要。⑦

● 訓練内容だけではなく、**ビジネスマナー講習をどのタイミングで実施するか**も検討が必要。⑧

● 訓練実施機関が有する備品、設備等を最新にするための費用負担も課題であり、委託料の引き上げを要望していく。

● 各訓練実施機関ともキャリコンを充実させ、応募書類の添削、模擬面接の実施をしており、訓練修了者の満足度は高い。

● 訓練受講内容の証明書は、**訓練受講中に作成するジョブ・カードの有効活用**を積極的に推進する必要がある。⑨

● 訓練受講のきっかけとして、**ハローワーク内のデジタルサイネージでの映像や、興味を引く掲示物**は有効。⑩

● 通所コースとeラーニングコースそれぞれにメリットがあり、**受講希望者のニーズに合った訓練コースの受講あっせん**が重要。⑪

## 【質問】

## 【採用企業からのご意見】

## 【効果及び検討課題】

訓練により得られたスキル、技能等のうち、採用後に役に立っているもの

- PCとPCソフトに関する基礎知識 (Word、Excel等を使った文書作成、簡単な表計算)
- PC入力作業スキル
- ビジネスマナー

訓練において、より一層習得しておくことが望ましい知識・スキル等

- 接客・接客スキル、コミュニケーションスキル等の更なる充実
- 計画的な業務遂行が自己管理できるスキル (職業人としての自立。作業の計画を立て、期日までに完成させる能力)
- ウイルス対策や安全なデータ管理についての知識
- 受講者同士によるディスカッションの時間 (受講者が仕事上の失敗・成功事案、解決対処等を議論し共有することは就職後に役立つ)

訓練修了者の採用について、未受講者 (未経験者) の採用の場合と比較して期待していること

- PCスキルがあること
- ビジネスマナー・接客マナー
- 自分で計画が立てられること
- ミスを振り返り改善できる能力 (指示待ちではなく、リカバリー能力を有すること)

- PCについては、基本的な操作ができる上で、企業はビジネスマナーやコミュニケーション能力、社会人スキル (自立・自己判断) の高い者を望んでいることから、**基礎的な職業能力の向上を目指すカリキュラムを盛り込む**など検討が必要。⑫
- 企業は個人情報扱う事も多いことから、その**適正な管理、漏洩防止等の危機管理についての知識**も求められている。⑬
- 企業が求める社会人スキル (自立・自己判断等) を高めるため、**グループ演習を取り入れることも有効**。⑭

# ヒアリング結果を踏まえた今後の対応（案）について

ヒアリング結果を踏まえて、今後、以下のような取組を行う予定。

## <訓練設定>

- PCソフトの基礎知識に関しては、訓練内容に改善を要することはないが、ウイルス対策や安全なデータ管理についての知識も必要であり、タイピングも有効。③⑥⑬
- 訓練期間については、受講者のPC能力（レベルの差）や年齢に応じた対応が理想。②⑦
- コミュニケーション能力・ビジネスマナー等の向上・育成にむけてカリキュラムの充実が必要。⑧⑫⑭



- 訓練実施機関に対して、ウイルス対策やデータ管理等危機管理についての知識等が習得可能なカリキュラム設定の検討を働きかける。
- 受講者のレベルが異なるため、個人毎にあわせたカリキュラム構成は困難だが、訓練実施機関に対して、放課後の教室開放や補習等、受講者の学習をサポートできる体制整備について働きかける。
- コミュニケーション能力やビジネスマナーは業種・職種問わず重視されているため、座学に加えて事例検討のグループ演習等をカリキュラムに盛り込むこと、ビジネスマナー講習実施のタイミング等の提案・推奨に努める。

## <周知・広報>

- ハローワーク内のデジタルサイネージで流れていた訓練映像が、受講のきっかけとして一定の効果。⑩
- 通所・eラーニングコースのメリット等を踏まえた適切な受講あっせんが重要。⑪



- ハローワークにおけるデジタルサイネージの活用や所内掲示物の再点検等、職業訓練のより分かりやすい周知に取り組む。また、訓練説明会や個別相談会に加え、訓練体験会の実施も検討する。
- 引き続きX（旧Twitter）などSNSを積極的に利用するとともに、労働局ホームページや自治体等へ送付している受講者募集のパンフレット（ハロトレガイド）についても分かりやすくなるよう見直しを図る。
- 訓練受講希望者に対しては、訓練内容に加えて、通所コース・eラーニングコースそれぞれのメリットを説明し、入校後のミスマッチを防止する。

## <就職支援>

- 就職支援におけるハローワークと訓練実施機関との連携強化が必要。①⑤
- キャリアコンの実施を外部委託した場合の対応の検討が必要。④
- ジョブ・カードの応募書類としての活用促進が必要。⑨



- 訓練実施機関からのニーズを踏まえ、ハローワークからの求人情報、雇用情勢、面接会等の能動的な情報提供等、就職支援における訓練実施機関との連携を一層強化する。
- 外部委託のキャリアコンが効果的なものになるよう、キャリアコン前後に訓練実施機関の就職支援担当者との情報共有を徹底する。
- 訓練成果の証明となるジョブ・カードの「職業能力証明（訓練成果・実務成果）シート」を活用することのメリットを説明し、応募書類としての活用促進を図る。