

厚生労働省委託事業「受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業」

DX推進ができるICT活用サポーター養成訓練プログラムの開発と
その実効性を高める地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築

潜在就労女性への 意欲喚起と 伴走支援の手法

ガイドブック

令和7年3月版

学校法人Y I C学院

目次

第1章 本ガイドブックの目的.....	1
1-1 はじめに.....	1
1-2 ガイドブックについて.....	2
第2章 具体的展開の手法.....	3
2-1 潜在就労女性へのアプローチ ～マーケティング戦略の実施～.....	3
①市場調査.....	3
（ア）ペルソナ（子育て女性）の生活スタイルを理解.....	3
（イ）離職後の再就労における障壁を探る.....	4
（ウ）ICT支援員の働き方の理解.....	6
②ブランディング.....	9
（ア）自分がターゲットだと感じる「ジブンゴト」キャッチフレーズの作成.....	9
（イ）ブロックレイアウトを意識.....	9
（ウ）対象者にとって魅力的なキーワードを散りばめる.....	10
（エ）学びの後に繋がる未来を可視化.....	11
（オ）プログラムをスモールステップに再構築.....	12
（カ）専門用語の使用を控え、未経験者等にもわかりやすい表現に.....	13
（キ）自分の目で確かめる機会の提供.....	15
（ク）問い合わせ・申込のハードルを下げる.....	18
③広報宣伝活動.....	19
（ア）マスマーケティング（チラシ広告）.....	19
（イ）ダイレクトマーケティング（SNS発信）.....	20
（ウ）アウトリーチ（直接の声かけ）.....	24
④マーケティングの実施効果.....	25
（ア）対面聞き取り調査.....	26
（イ）アンケート調査.....	27

⑤マーケティングのまとめ	29
2-2 学びと就労への意欲喚起 ～メンターのチームワーク～	31
①個別かつ包括的なサポート体制の構築～様々な不安に寄り添い自己肯定感を高める～	31
(ア) チームによる支援体制の確立.....	31
(イ) ステップアップサポーターによる支援	32
(ウ) 事前の伴走支援の実施.....	34
②チームビルディングによる組織力の醸成 ～共同のアクティビティで新たな意欲と力を 生み出す～	37
(ア) メンター制1on1型の伴走支援	38
(イ) サブ講師の起用	44
(ウ) 学習方法の組み合わせを工夫	45
(エ) ツールを活用した協働学習.....	46
(オ) オンラインコミュニティの推進.....	47
(カ) クラスの結束力強化と主体的行動の促進.....	48
(キ) チーム支援による、外部ステップアップサポーターによる交流会	49
③水平的人間関係の構築 ～カウンセリングマインド（受容・傾聴・共感）で再就職の不 安を払拭～	51
(ア) メンター制1on1型の伴走支援の継続.....	51
(イ) 就職に向けての支援	55
(ウ) 女性求職者仲間の情報共有の仕組みづくり	58
④伴走支援の実施効果	59
(ア) 学習方法について	60
(イ) 個別伴走支援について	62
(ウ) 放課後の交流について	63
⑤伴走支援のまとめ.....	65
第3章 おわりに	67

第1章 本ガイドブックの目的

1-1 はじめに

本事業は、「受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業（教育訓練手法構築実施団体等）」として厚生労働省から委託を受け、多様な事情や背景を持つ人に、その特性に対応するための職業訓練パッケージを開発し、募集、訓練受講開始から修了まで、そして就職に導くことを目的として実施するものである。当法人では、「長期離職者又は離転職を繰り返している方」を対象にした職業訓練パッケージを開発した。中でも、特に多いと想定されるのは、「出産や育児を機に離職し、就職を目指す子育て中の女性」であると考え、この対象者を中心として、長期離職もしくは離転職を繰り返す女性に向けた職業訓練パッケージの開発として事業を展開した。

当法人で行う事業名は、「DX 推進ができる ICT 活用サポーター養成訓練プログラムの開発とその実効性を高める地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築」とし、ICT 活用及び自律的にキャリア形成ができる人材の育成を目指す事業とした。尚、「ICT 活用サポーター」とは、学校や企業の現場で達成したい目標に対して、ICT 機器やツールをうまく選定・活用でき、業務効率を上げられるサポート人材というイメージである。

展開にあたっては、ターゲット層の中でも、特に潜在就労女性（現在は具体的な就職活動をしていないが、いつか働きたいと考えている女性）に焦点を当て、それに整合する具体的な方策を検討・立案、実行した。様々な制約の中で不安を抱える女性達が一步を踏み出し、自発的にキャリア形成を行うための伴走支援と、その意欲喚起を行うためのマーケティング戦略に基づく手法を用いたアプローチを組み合わせることで、目的の完遂を目指した。

1-2 ガイドブックについて

本事業は、令和5年度から6年度にわたり試行を複数回実施して改善をしながら、開発職業訓練パッケージのブラッシュアップを行って完成することを目指した事業である。試行名は「ICT ステップアッププログラム」とし、学ぶことでステップアップ（成長）していく姿をイメージできるようにした。尚、3回目の試行（前期・後期）を、それまでの試行の経験を活かした「完全版」とした。

それぞれの試行では、ICT、Google、Microsoft365・Teams、そしてキャリアや就職活動方法について学ぶ。また、試行2回目以降はタブレット（iPad）操作、そして試行3回目ではCanvaを活用した動画作成も学習する。

試行回		職業訓練期間
1回目	トライアルコース	令和6年1月29日から令和6年2月29日
2回目	ベーシックコース	令和6年9月3日から令和6年10月31日
3回目前期		令和6年9月3日から令和6年12月2日
3回目後期	アドバンスコース	令和6年10月1日から令和6年12月25日

※試行3回目前期は、試行2回目修了後に動画作成ユニットの厳選内容を追加したコースである。

当ガイドブックは、その構想から実行の状況を記録したものである。併せて、本事業で開発・構築した包括的な支援の仕組みである「トータルサポートシステム（メンター制 1on1 型の伴走支援）」の実施ポイントについても記載している。

トータルサポートシステムとは、「メンター制 1 on 1 型の伴走支援」であり、**支援者が受講者のメンターとなり、受講者を側で「伴走」しながら、学習面および心理面等をトータルにサポートすることである。**このトータルサポートシステムにより、受講者の受講継続、意欲喚起、就職、キャリア形成、不安の解消等を目指す。

当ガイドブックは、記載するシステムやノウハウがあまねく共有され水平的展開が進むことで、全国的な教育訓練のさらなる普及と充実、成果の向上につながることを目指している。

第2章 具体的展開の手法

2-1 潜在就労女性へのアプローチ ～マーケティング戦略の実施～

試行の実施にあたり、対象者である子育て女性の現状と需要を理解するための「市場調査」を行い、その結果に基づき対象者の興味を引き出すための「ブランディング」、就職への関心と意欲喚起、サービス認知のための「広報宣伝活動」を展開した。以下、それらについて説明する。

①市場調査

(ア) ペルソナ（子育て女性）の生活スタイルを理解

【受講しやすいスケジュールの設定】

本事業は、対象者のペルソナとしては子育て中の女性が主で、中でも比較的小さな子ども（未就学、未就園児）を持つ母親ではないかと想定し、その層を主なターゲットと考えた。

近い将来に就労するための準備として学びたいという女性が多いが、子どもを同伴しての職業訓練受講は難しく、預け先を見つけることができない人が多い。また子どもが就園・就学中でも日々の送迎や急病時の対応ができなくなるという理由で受講を断念するケースも散見される。

本事業は、そのような女性が現在の状況を変えることなく受講できるよう、生活スタイルに合ったプログラムを提供した。具体的には、講座時間を幼稚園の保育時間に合わせ、午前中のいわゆる“すきま時間”を利用した9時30分～12時50分で設定し、1日の講座時間を午前中の3時間程度とした。実施時期においても、子どもが学校や幼稚園に慣れており、かつ長期休暇と重ならない日程で設定し、通いやすさを維持した。

またオンラインおよびオンデマンド学習を可能とし、無理なく一歩を踏み出して徐々にステップアップできるスケジュールとすることで、学びのある生活の楽しさを体験し、就労へのイメージも持てるようにした。

(イ) 離職後の再就労における障壁を探る

【安心安全の託児、交通至便な場所での会場設定】

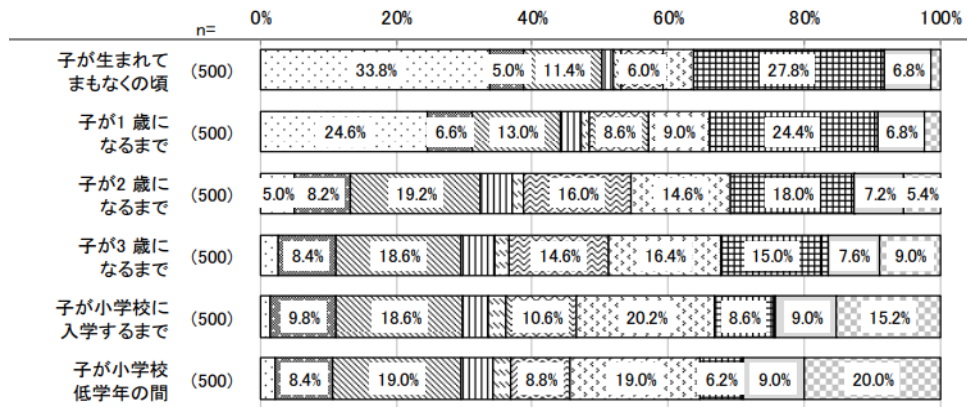
厚生労働省「令和4年度 仕事と育児等の両立支援に関するアンケート」では、出産・育児を理由に離職した女性に対し、離職当時に想定していた「子どもの年齢ごとの両立のあり方」について尋ねている。

それによると、「仕事を辞めて育児に専念」は子どもの年齢が上がるにつれて減少しており、一度離職してもいつかまた働きたいという女性が多いと考えられる。この割合は、特に子どもが3歳を越えたころから減少幅が大きくなっており、幼稚園入園、小学校入学などを機に働くことを想定しているとみられる。それ以下の年齢の子どもは在宅の未就園児であることが多く、小さな子どもを抱えながらの再就職に様々な障壁が存在する。

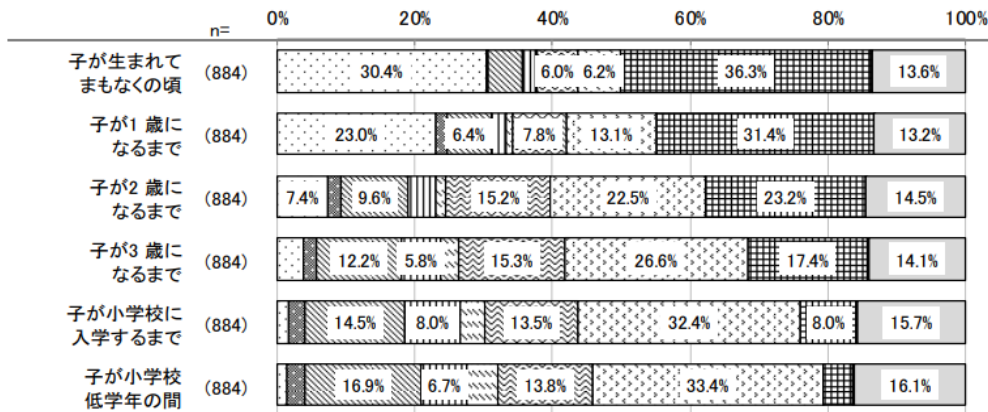
再就労にあたっては、家族のスケジュールや家事の進め方の調整など、世帯の生活スタイルの再構築が必要になることが少なくない。緻密な調整が必要な例として、子どもの保活（自身の子を保育施設に入れるために、保護者が行う諸活動）がある。女性達は保育施設を選ぶ際、保育の特色や時間、空き状況だけでなく、とりわけ、自宅・勤務先・保育施設の位置関係や移動経路を重視する。保育園と職場が反対方向であったり園の駐車場が離れた場所にあったりするなど移動の動線が非効率になると、通勤で大きな負担になるためである。

これは再就職前のリスクリングにおいても同様であり、数多くあるストレス要素をいかにクリアし、安心して学びに集中できる環境づくりを行えるかがその成否に関わる重要な要素となる。本事業においては**訓練実施会場の近くの場所で未就学児の託児を無料で提供**し、女性が自分で預け先を確保するストレスを排した。また訓練および託児の会場は**近隣に駐車場が多く公共交通機関も利用しやすい場所**とし、移動動線にかかるストレスの軽減も図った。

図表IV-73 通時的にみた、離職当時の実際の両立のあり方
女性（離職前正社員・職員）：単数回答（問 20-B 実際）



女性（離職前正社員・職員以外）：単数回答（問 20-B 希望）



- 長期の休業を取得する
- 残業をしながらフルタイムで働く
- フルタイムで働き、できるだけ残業をしないようにする
- フルタイムで働き、出社・退社時間やシフトの調整を行う(フレックスタイム制度を含む)
- フルタイムで働き、テレワークをする
- 育児のための短時間勤務制度を利用して働く
- 労働時間の短い雇用形態に変更してパートタイム等で働く
- 仕事を辞めて育児に専念する
- その他
- わからない

令和4年度 仕事と育児等の両立に関する実態把握のための調査研究事業

仕事と育児等の両立支援に関するアンケート（労働者調査）

株式会社日本能率協会総合研究所

(ウ) ICT 支援員の働き方の理解

【現支援員と雇用主へのヒアリング】

職業訓練パッケージの開発にあたっては、修了後の就職先をイメージし、その職業が求めるスキルをカリキュラムで網羅する必要がある。

また、受講者にも、修了後にできる働き方や就職先等、近い将来のゴールを明示することが重要である。女性達が就労するイメージを作りながら受講できるようになることで、モチベーションの維持向上と修了後の積極的な就職活動につながり、結果として本事業の目標達成に近づくものと考えられるからである。

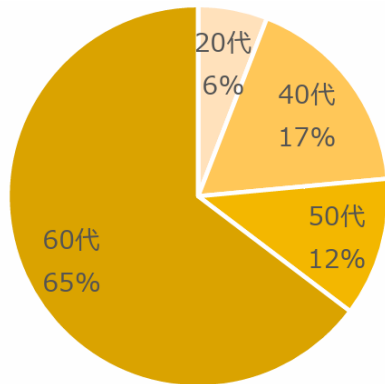
就労イメージを持ちながら訓練を進めるためには、**様々な働き方や就職先に関する情報を提供し、理解を深めてもらうことが必要**となる。それは各仕事の社会背景や存在意義、業務内容といった一般的な情報だけでなく、「**自分にもできそうか**」の判断と「**やってみたい**」という**意欲喚起ができるような情報を提供**できるかが鍵になる。

例えば、本事業で訓練終了後に想定される働き方の一つとして挙げている「教育現場での ICT 支援員」は、近年そのニーズが高まっている。柔軟な働き方が可能で、子育て中の女性にも適した職業であると考えられるが、まだ認知度は十分ではない。そこで、実際に従事する支援員やその雇用主に対する調査（アンケート及びヒアリング）を行って現場の声を収集し、受講中にその情報を提供した。

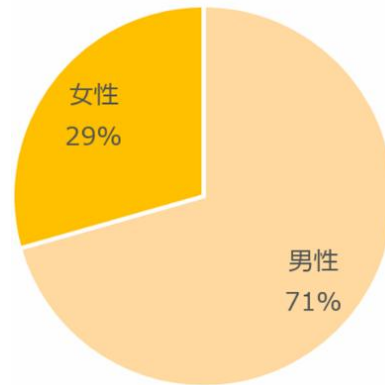
具体的には、山口県内の教育現場で活動している ICT 支援員の性別や年代、勤続年数、資格の保有状況等を調査したが、比較的新しい仕事で勤続 3 年未満の人が 6 割弱であること、保有資格は様々だが情報より教育技術を専門とする支援員もいること等の情報が分かった。ICT 支援員という仕事をより身近なものとしてとらえ、さらに実際に自分が支援員として働く生活スタイルをより明確にできることを目指した支援を行った。

ICT 支援員の現状 ～ICT 支援員へのアンケート調査報告書から～

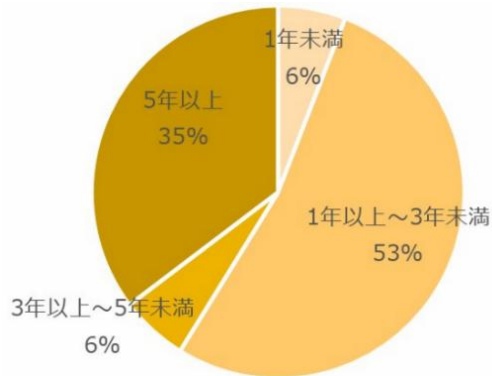
ICT 支援員の年代



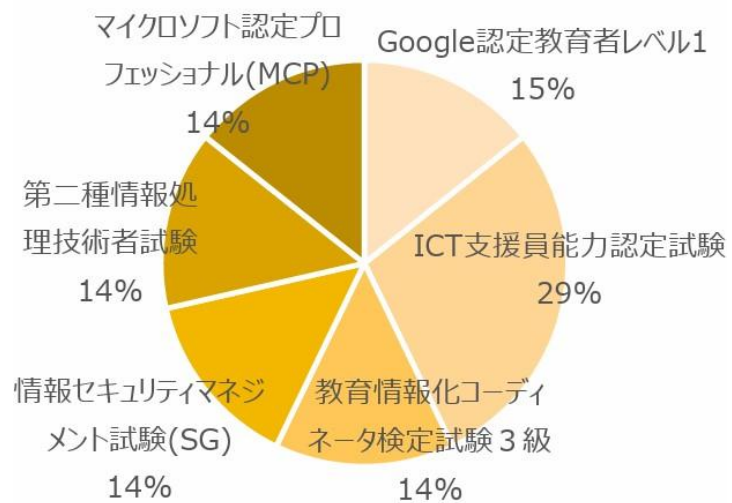
性別



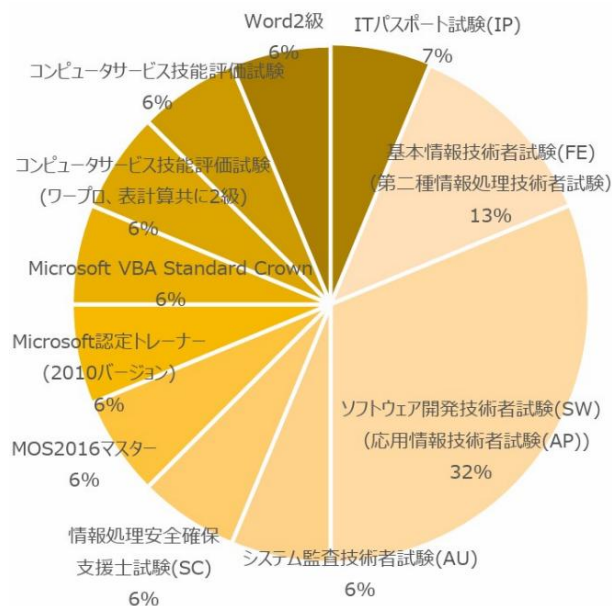
勤続年数



ICT 支援員に関して取得している資格



ICT 関連の取得している資格



出典：ICT 支援員へのアンケート調査報告書 学校法人 YIC 学院
 調査日程：令和 5 年 12 月 26 日～令和 6 年 1 月 20 日
 調査対象者：山口県内の市町村及び教育委員会に採用されている ICT 支援員
 および企業に登録し ICT 支援員として活動している人 計 36 人
 有効回答数：26 件（有効回収率 74.3%）



[市場調査]

- 対象者のペルソナを理解し、関係者で共有することが重要である。
- ペルソナが受講しやすい環境づくりが重要である（今回は、開催時期や実施場所に配慮をし、また、未就学児の無料の託児を実施した）
- 職業訓練パッケージの開発にあたっては、想定される就職先の現状等を調べ、カリキュラムや就職支援に活かすことが重要である。

②ブランディング

(ア) 自分がターゲットだと感じる「ジブンゴト」キャッチフレーズの作成

【わたし×ICT=あたらしい働き方】

本事業で想定した対象者層にアプローチして受講につなげるためには、**開発職業訓練パッケージ業のコンセプトや内容を的確に伝え、それに価値(=メリット)を感じてもらうことが必要**である。そしてどの場面でも同じ価値を感じられるような**一貫性のあるアプローチを行い、ブランド化を図る**ことで、その効果は高まっていくと考える。

今回、本事業においてはブランディング戦略の一つとして「価値の言語化」と「デザインによる世界観の表現」を目指すこととした。具体的には、**チラシをはじめとするすべての場面(媒体)で同じデザインを用い、そこに共通のキャッチフレーズを載せる**ようにした。

子ども第一の子育て女性にとっては自分のことは常に二の次で、自分のことを後回しにして自分のことを考えることに罪悪感を抱くことさえある。**キャッチフレーズの作成に当たっては、「これは自分向きである」「自分が今ICTを学ぶ必要がある」といった当事者意識を持てる、さらにはその先の新しい自分への可能性を感じられるひとことになるように検討を重ね、「わたし×ICT=あたらしい働き方」に決定した。**

(イ) ブロックレイアウトを意識

【多くの情報を一目でわかるよう伝える】

広告宣伝に対する消費者の心理的プロセス理論「AIDMAの法則」によると、人は商品やサービスの購買に至るまでに「注意→関心→欲求→記憶」の4段階を経るといふ。4つの段階すべてをクリアしてはじめて、商品を買うという行動に移るのである。

その点で、チラシは最初に人々の目に触れ、注意を引くための重要なツールであるといえる。さらに、人はチラシを目にして1秒にも満たない時間で「読み進めるか、読まないか」を直感的に判断するともいわれている。

多くの女性を申込まで導くには、まず一瞬で注意を引き、次の段階まで進められるような力のあるチラシが必須と考え、そのデザインについてターゲット層に適合したものになるよう検討を重ねた。具体的には、訴求ポイントを項目ごとに分けて構成する「ブロックレイアウト」を採用し、またデザインにおける視線誘導の法則の一つ「Zパターン」にのっとり、「Z」状に流れる人の自然な視線の動きに合わせてブロックを配置した。これにより制約が多く多忙な子育て女性が見つけやすく読みやすいデザインになり、ブランド価値を的確に伝えることができた。



チラシにおけるブロックレイアウト（水色の囲い）と視線の動き（赤色の矢印）

(ウ) 対象者にとって魅力的なキーワードを散りばめる

【限定 30 名・無料・託児付・オンライン】

チラシでは女性の受講前の不安や罪悪感を取り除けるような当事業の特徴を短い言葉で表現し、それらを目に留まりやすい上部に配置した。具体的には、受講期間や

料金、託児、子どもの急病時対応等女性が受講をためらう要素について、「**受講無料・託児無料・オンライン受講あり**」等の簡潔な言葉で明記した。そして最初に目に留まるといわれている左上部分に**キャッチフレーズを配置**した。単なる訓練名称ではなく、**受講により実現できる姿を表現するフレーズ**としている点がポイントである。これにより、まずターゲット層の目に留まり、安心して受講できるプログラムであることを理解してもらうことができた。

(エ) 学びの後に繋がる未来を可視化

【こんな働き方・・・の例示】

修了後に想定される働き方や就職先等を明示し、受講中から就労イメージを持つことはモチベーションの維持向上や積極的な就職活動につながるが、これらの情報を受講前に示すことも非常に有効である。

訓練により**変わる自分の未来の姿、得られる価値を事前に明確**することでターゲット層の興味や欲求を高め、行動（受講申込）に導くことができる。またこれはキャッチフレーズの「わたし×ICT」の答えである「**あたらしい働き方**」の内容を示すことに等しく、キャッチフレーズに注目した人が内容を読み進めるうちに理解が進み、ブランド価値がより詳しく伝わる仕組みとなっている。

本事業では、チラシに「例えばこんな働き方・・・」として3つの例を挙げた。いくつかの例を明示することで、それまで知らなかった職業や働き方を知るきっかけとなり、それを目指す女性の受講が増える可能性も秘めている。また、**過去の受講者の体験談を掲載**し、同じような境遇の人が受講、修了していることを打ち出した。これにより「私にもできるかも」という**安心感**を与え、「**これならできそう**」という意欲を喚起できる内容となった。


今回のような職業訓練を実施する場合のよくある記載例

修了後に取得できる資格 ※すべて任意受験

- MetaMoji ClassRoom インストラクター ((株)MetaMoji)
- Google for Education 認定教育者 レベル1 (Google)
- Microsoft Office Specialist Excel 2016 (Microsoft)
- Microsoft Office Specialist Word 2016 (Microsoft)
- サーティファイ コミュニケーション検定 初級 (サーティファイ)

受講後に例えばこんな働き方…

- 学校 ICT 支援員 • 企業の ICT 人材 • テレワーク




自分の受講する姿・資格取得後の働き方が
イメージできる記載へ

昨年の受講生の声

Aさん
パソコンも貸出で安心して始めることができました。授業を通して毎日PCに触れることで、デジタルの世界を身近に感じるようになりました。朝早くからの授業は学生の時以来で不安でしたが、始まってみると意外とがんばれる自分がいて、実際に働き始める時の予行練習になっていたことに気づき、私にもできる！という自信に繋がりました。

Bさん
ICTについてじっくりと学ぶことができました。他の受講生と交流することで、いつの間にか同じ目的を持つ仲間になって励まし合いながら乗り切ることができました。プログラム終了後も担当者の方には手厚いサポートで継続して助まっていたいただき、自分も一歩踏み出してみよう！と前向きな気持ちであきらめず挑戦し続けています。

Cさん
デジタルスキルの習得と並行して、就業支援のサポートがあったので、自分のキャリアを見直し、自信につなげることができました。「どのように働きたいか？」を具体的に思い描く事で理想の職場に出会うことができました。



ICT活用力を高めて、新しい自分でチャレンジ！

(オ) プログラムをスモールステップに再構築

【ひと目でわかるスケジュール】

チラシを見て本プログラムに関心を持った人は、次は詳細を知りたいと思うよう

になる。

スケジュールや学習内容等の詳細は表面下部や裏面に記し、情報収集に時間をかけることが難しい子育て女性にもひと目で的確に伝わるように工夫した。違和感なく読み進めることができるよう、色づかいやフォント、構成は両面で統一し、内容も同様に、長い文章は避けて短文やキーワードを組み合わせたブロックレイアウトとした。例えばスケジュールは訓練内容を4つの小さなステップに分けてそれぞれの学習テーマを掲げ、対面・オンライン・オンデマンドのそれぞれの学習形式とその時間数とともに、1週間の受講スケジュールの例をチラシに表示した。

関心を持ったものの、「講座レベルが自分に適しているのか」、「全日受講できるのか」といった不安を抱える女性も多い。これらの表示でも、見ることで自分の不安が解決されている講座であるとわかり、不安の軽減のみならず「自分にもできるかも」、「やってみたい」という意欲喚起につなげ、子育て中でも学ぶ自分の姿をイメージできるようにした。

(カ) 専門用語の使用を控え、未経験者等にもわかりやすい表現に

【講座名をわかりやすく表記】

再就職を考える際、離職期間の長い人ほど、「自分の知識技能が通用するか」を不安視する傾向にある。デジタル化が急速に進む現代においては、知識やスキルの陳腐化スピードも速まっているといわれ、「再び社会で通用するレベルまでアップデートできるのか」という不安も強くなっているとみられる。リスキリングの必要性が叫ばれる昨今、興味ある分野の学びに取り組む人も多いが、ICT分野に苦手意識があるために二の足を踏む、という声もしばしば聞かれる。

本事業はまさにこのような女性をターゲットとしており、安心して受講できる内容とサポート体制を整えている。一人でも多くの女性を受講申込に導くには、チラシの表裏両面に魅力的なキーワードを散りばめ、ターゲット層に適合した表現で訓練内容を説明し、安心して受講できるプログラムであることを理解してもらうことが必要になる。チラシでは専門用語や略語等の難解な言葉の使用を控え、未経験者や初心者でもイメージしやすい平易な言葉で表現することに努めた。例えば「ICT概論」は「ICTの基礎」や「ICTってなに？」へ変え、「M365を学ぶ」は「ツールの使い方」や「Word、Excel等が使用できるMicrosoft365」へ変更した。これにより、読んだ女

性が記載内容を理解できるようになることで「自分向きのプログラムである」と実感し、受講への意思を確かなものにできた。

今回のような職業訓練を実施する場合のよくある記載例

訓練内容		
訓練目標 ICT活用スキルを身につけ、学校現場でICT機器を活用した授業支援や校務支援を行うことができる。		
学 科		
教育補助員資質	22時間	教職員・児童生徒コミュニケーション、公平性、即応性
就職支援	13時間	職務経歴書・履歴書の書き方、模擬面接
ICT支援員概要	3時間	ICT支援員とは何か、必要な知識・スキル・能力、業務内容、授業支援、教職員の種類と職務、学校の年間、学習指導要領、学校の予算
コンピュータ概論	3時間	ハードウェアとソフトウェア、情報のデジタル化、様々なOSとアプリ
ネットワーク概論	6時間	ネットワークの基礎、サーバとその種類、学校でのネットワーク、クラウドサービス、無線LAN、ネットワークトラブル時の一次対応、データの保全
ICT活用事例	3時間	情報教育の3つの観点、一斉授業でのICT活用、写真や動画コンテンツの活用、統合ソフトの活用
教育支援システム・ソフト	6時間	校務支援システム・授業支援システム、業務に使用する統合ソフト、デジタル教科書、プログラミング学習ソフト
情報セキュリティ・モラル	12時間	情報セキュリティとは何か、インターネットのセキュリティ、マルウェアの対策、情報モラル教育の意義と政策、情報モラルの具体的事例、著作権
安全衛生	2時間	VDT作業と健康管理
実 技		
授業支援	26時間	オンライン授業ツール活用、授業支援ソフト活用、先生・生徒体験、デジタル教材作成、電子黒板操作、クラウドサービス活用、プログラミング学習ツールの活用
ICT環境管理	9時間	セキュリティ対策、FireWall、フィルタリングソフト活用、トラブルシューティング、障害の切り分け、トラブルの原因と対策、コマンドの活用
校務支援	65時間	表計算ソフト活用支援、ワープロソフト活用支援、プレゼンテーションソフト活用支援
企業実習		
企業実習	42時間	学校現場体験（1日間）※実習先の都合により時間を変更することがあります

内容・受講スタイルをイメージしやすい表記に

学びのステップ

01 ツールの使い方
を学ぶ!

- パソコン操作の基礎
- Microsoft365
Word、Excelなどの基本的操作
- Google
メール・ドライブ・フォーム等、グループウェアの基本的操作

02 ICTの基礎
をしっかり学ぶ!

- ICTってなに?
ICTの基礎的知識や情報システムの管理・運用について
- オンラインツールの基礎
リモートで働くために必要なツールを知り、環境を整える

03 ICTを使いこなす!

- ICT活用
ICT活用シーンの具体的な事例や課題から、解決できるかを養う
- キャリア・就職支援
履歴書・職務経歴書の書き方等を個別にサポート

04 高需要スキル
動画編集を学ぶ!

※アドバンスコースのみ

- Canva+iPadで動画編集
誰でも簡単にデザインができる人気アプリ「Canva」を使って動画編集テクニックを学ぶ

基礎からしっかり学べるので、スキルや経験がなくても安心!

とある1週間のスケジュール

受講形式

基本は会場での対面受講ですが、一部オンラインやオンデマンド受講もあります。

- オンライン：自宅からリアルタイムで受講
- オンデマンド：教材動画を好きな時間に視聴

	対面	オンライン	オンデマンド
ベーシックコース	19日	21日	36時間
アドバンスコース	30日	30日	114時間

月 対面講義

朝から2コマ講義。子どもと一緒に出席し、活発に質問から教習へ。パソコンを触るのも久しぶりだけど、基礎からしっかり復習できるのがうれしい。

火 対面講義

講義の内容は、新しいことばかりで新鮮!今日学んだこと、午後から帰って家でもちょっとだけ練習してみた。

水 木 自宅でオンライン講義

自宅でオンライン学習の日。途中分からなかったところはメモしておいて、対面講義の日に質問してみよう。

金 対面講義

子どもは託児に慣れてきて楽しそう。講義終了後、気になってたことを質問してみる。自分で調べても分からなかった箇所があったという間に解決!

土 日 お休み

週末は公園でしっかり遊んだ!また月曜日からの学びに備えてゆっくりにフレッシュ。

自由な時間に

スキマ時間を見つけて少しずつオンデマンド学習を進める。子どもがお昼寝している間にとってもたけど、途中で起きてしまったので残りは夜に。

(キ) 自分の目で確かめる機会の提供

【事前説明会・スタートアップセミナーの開催】

チラシには本事業ホームページの URL が記載されており、さらに詳しい情報を知ることができる。しかしチラシや Web 画面から得られる情報のみでは受講イメージが十分につかめず、「自分にできるのだろうか」、「無事修了できるだろうか」という不安をぬぐえない人も多い。詳しい情報を得ても、内容やスケジュールについて新たな疑問を持つ人もいる。

そのような不安や疑問は、自分で確かめることで解消されることが少なくない。

本試行では、**受講検討段階の人を対象にした事前説明会を開催**した。また、各人の都合や希望に合わせて参加できるように、対面とオンラインから選べるようにし、複数回実施した。

また、**気軽に何か学びたいという思いがある人、試行の内容やレベルに対する不安を抱える人に対しては、気軽に体験できるスタートアップセミナーとして、「ICT ここからプログラム」を計 6 回実施**した。

3 か月という長い受講期間や、講座内容およびレベルに対する不安から受講をためらってしまうケースを少しでも防ぎ、安心して申しんでもらえるような取組に努めた。

スタートアップセミナーは 1 講座からの受講が可能で、気軽に ICT を体験できるいわば「お試し受講」のような位置づけである。ICT やリスキリングに興味がありながら様々な制約により受講をためらっていた女性にも、まずは体験して確かめてほしいとの狙いで企画した。実際に講座を体験することは、受講者が啓発的経験により自身の新たな関心事や適性を発見できる機会となる。不安の解消だけにとどまらない更なる学びへの動機づけにつながる可能性もあり、従来から行ってきた事前説明会とは異なるメリットがあるとみて、開講を決定した。

セミナーは、令和 6 年 7 月から 9 月上旬に 6 回実施した。各回のテーマは「今後学びたい内容」、「知りたいこと」として前年度受講者から声が挙がっていたものを中心に選定し、「ChatGPT」、「Canva」、「リモートワーク」「デジタルスキル診断」等を実施

事前説明会

学びたいことの整理や、疑問・不安の解消をしましょう。
気になっている点はお気軽にご質問ください！

各回 30 分程度 **対**…対面 **オ**…オンライン

2 コース合同 7/26 [金] 10:30 ~ **オ**

ベーシックコース 7/24 [水] 10:30 ~ **オ**
山口 7/30 [火] 10:30 ~ **オ**
8/5 [月] 10:30 ~ **対** **オ**

会場 YIC 情報ビジネス専門学校
山口市小郡黄金町 2 番 24 号

アドバンスコース 8/21 [水] 10:30 ~ **オ**
周南 8/29 [木] 10:30 ~ **オ**
9/10 [火] 14:00 ~ **対** **オ**

会場 YIC キャリアデザインセンター
周南市若宮町1-21代々木若宮ビル

※ 各回 2 日前までに、右記二次元コードよりお申込みください。
※ 上記日程以外に、お電話での説明も可能です。

した。第一線で活躍する専門家、ICT を活用した働き方を実際に行う人が講師となり、最新ツールの体験や講師自身の経験談を聞くことができる内容とした。この他、パソコン作業と健康との関連から「ストレッチ」、就労・キャリア形成の観点から「マネー&ライフプラン」といった一見 ICT とは直接関係がなさそうなテーマも取り入れ、ICT への関心度がそれほど高くない層にもその入口を気軽に覗いてもらえるようにした。

実施方法は対面とオンラインの二つとした。対面については試行3回目前期・後期の各コースと同じ会場とし、2都市（山口市・周南市）で2回ずつ実施。2会場とも託児サービスを提供した。また8月実施の2回については幼稚園や学校の夏休み期間であることから、自宅から参加できるオンライン開催とした。

セミナー時には毎回、終了後に説明会を行い、積極的に受講相談を受けた。個別相談の他、「講座内容」、「スケジュール・受講方法」、「雇用保険の求職活動実績について」等のテーマごとに集まりグループで説明を受けられる場も設け、不安の解消だけでなく共通の悩みを持つ人の存在を認識し交流を促進できるようにした。



スタートアップセミナー
告知チラシ

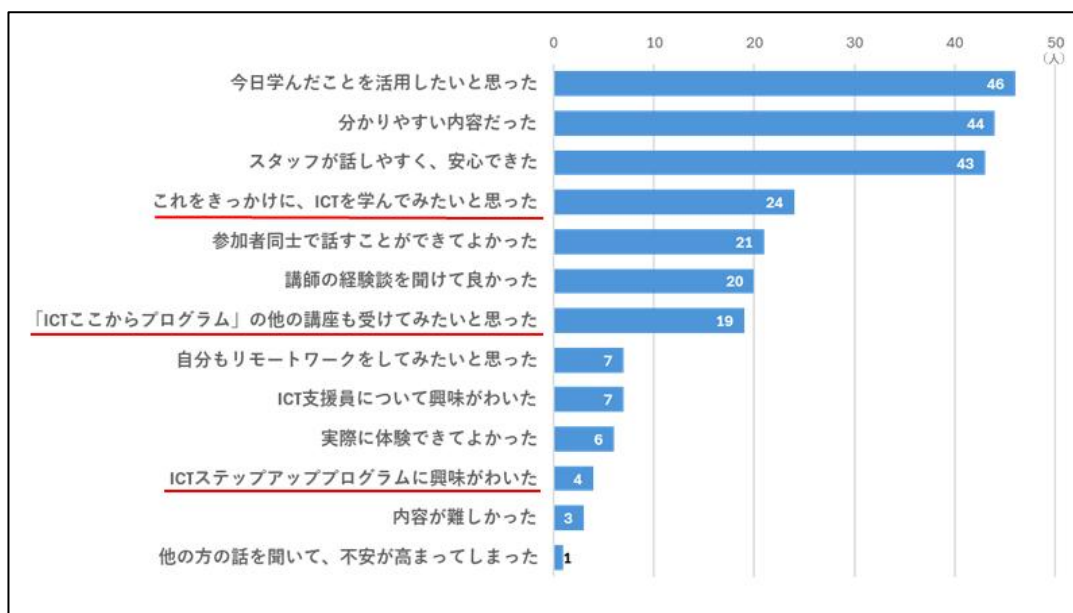
スタートアップセミナーには 53 名の申込があり、6 回の開催で延べ 70 名が受講

した。

複数回受講した人は35.8%（19人）で、中には5回参加した人もいた。また、このセミナーの受講者のうち22.6%（12人）が試行3回目（前期・後期）への申込をした。初回受講時に他の回の案内を聞いて追加申込をしたり受講を決めたりするといったケースが多くみられ、気軽な気持ちで体験できる機会を提供することがターゲット層の受講のハードルを下げ、学びへの意欲を喚起することに有効であることを確認した。

尚、スタートアップセミナーに参加した女性のうち36名に子どもの有無と末子年齢について尋ねたところ、うち10名は末子が小学生以上で、「子どもはいない」という人も8名にのぼった。さらにそのほとんどがきっかけとしてハローワーク（若者サポートステーション含む）・フリーペーパー・自治体広報誌を挙げていた。

以上のことから、未就学児の子育てをする女性以外にも当セミナーのような単発型・体験型講座のニーズが確実に存在していることが確認でき、また、本事業の想定ターゲット層として、子育て女性以外にも視野を広げる必要性が得られた。また、近い将来の就職を見据えて、という人だけでなく、すでに求職活動を開始している層にも同様のニーズがあることも明らかになった。



スタートアップセミナー受講の感想（受講者アンケートより 複数回答可）

(ク) 問い合わせ・申込のハードルを下げる

【専門学校→事務局へ・申込は専用フォームへ】

実施内容やスケジュール等すべての制約をクリアしていることを確認し受講を決意するといよいよ申込となるが、ここにも注意すべきポイントがある。それは「問合せと申込のハードルを下げること」である。

一般的に職業訓練の申込はハローワークへの来所がほとんどであり、訓練を実施する施設への電話等により質問を行うこともあるが、初対面の人と話すことや電話での対話に苦手意識を持つ人にとってはこれが難関で、受講意欲がありながら最後の申込段階で躊躇してしまうケースがある。特に子育て女性は子どもの不在時や機嫌の良い時等、わずかなタイミングを見て行動しており、「話している途中に子どもがぐずらないか」、「1回で電話がつながるか」といった不安からさらにハードルが上がってしまうことが危惧される。

本事業ではWebの専用申込フォームを作成し、都合の良い時にいつでも2次元コードから申し込めるようにした。

また、窓口は学校ではなく事務局と表現して、ハードルを下げた。そして、本プログラム担当スタッフが直接問合せに対応することで、迷いや不安を迅速に解決できるようにした。

これらの取組は運営側にとっても多くのメリットがもたらされ、これまでコンタクトできなかった層を取り込めたことにより機会損失を回避できた。さらに、フォームへの申込データが自動で集計できたことにより事務局の作業効率化にもつながる等、双方に利益のある方策となった。

The image shows a promotional graphic for the application form. It features a QR code and the following text:

- お申込み** (Application)
- 対象** (Target): デジタルスキルを身につけたい女性 (Women who want to acquire digital skills). Subtext: ※応募多数の場合、退職後1年以上経つ方または2年以内に2回以上転職がある方を優先させていただきます (In case of many applicants, we will prioritize those who have been unemployed for more than 1 year since resignation or those who have changed jobs more than 2 times within the last 2 years).
- 下記 URL・二次元コードよりお申込みください (Please apply via the following URL or 2D code)
- <https://yic-ict.com/entry>
- 受講費・託児無料** (Tuition and childcare free). Subtext: ※託児は、定員がありますのでお早めにお申込みください (Childcare is subject to limited capacity, please apply early).
- お問合わせ** (Inquiry)
- 学校法人YIC学院 ICTステップアッププログラム事務局 (YIC College ICT Step Up Program Secretariat)
- 山口 ベーシックコース 083-976-4156 (担当/沖野) (Yamaguchi Basic Course 083-976-4156 (In-charge/Okuno))
- 岡山 アドバンスコース 0834-22-9111 (担当/中尾) (Okayama Advanced Course 0834-22-9111 (In-charge/Nakao))



POINT

..... 【ブランディング】

- 「プログラムは自分に合っている」と感じてもらう訴求が重要である。
- プログラム内容をわかりやすく、そしてイメージしやすいようにするためレイアウトやキーワード、言葉の選び方にも注意が必要である。
- 事前説明会やセミナーを行い、スタッフと直接話せる場の設定も効果的である。

③広報宣伝活動

(ア) マスマーケティング (チラシ広告)

【対象者の利用が多い場所での配布】

サービス認知と顧客獲得のための情報発信手法として最も良く知られているものに、チラシ広告がある。本試行でも、「ターゲット層にその価値が瞬時に伝わること」を念頭にチラシを作成した。

従来からある一般的な配布方法として、新聞の折込広告や戸別ポスティングがあるが、ほぼ不特定多数への配布となるため、反響率はわずか 0.01~0.3%と言われている。そこで本事業では、ターゲット層が多く集りそうな場所に配布を行う方法を採用した。

具体的には、ハローワーク、山口しごとセンター、若者サポートステーションといった就職支援機関の他、地域の幼稚園や未就園児向け子育て支援施設、親子連れ客が多い公共施設、了解がとられた地域の小学校等へ配布した。試行3回目後期を行った周南市においては市の広報誌への情報掲載も行った。また、戸別配布する地域のフリーペーパーへの広告出稿およびチラシ折込も行った。

紙媒体のチラシや広報物は手元に残して保存できるため、忙しい子育て女性でも受け取った後の都合の良い時間にじっくり検討することができる利点がある。このような方策により、限られた配布部数で高い反響を得ることができた。



市報への情報掲載
広報しゅうなん
令和6年8月号



フリーペーパー広告
ほっぷ山口版
令和6年6月21日号

(イ) ダイレクトマーケティング (SNS 発信)

【インスタグラム・Xの活用】

チラシによるマスマーケティングと併せ、SNS によるダイレクトマーケティングも取り入れ、より積極的にターゲット層にアプローチする方策を採った。

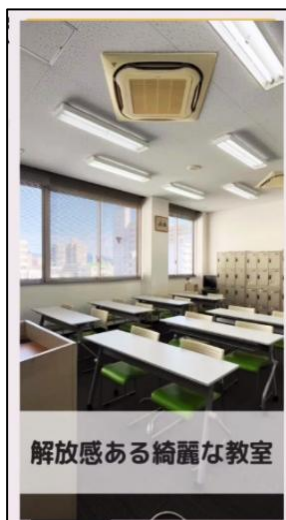
ダイレクトマーケティングの一番の特徴として、特定の見込み客を設定しその対象に直接情報を届けられること、双方向のコミュニケーションが取れることが挙げられる。本事業のようにターゲットが細かく設定されている場合、ダイレクトマーケティングが有効であると考えられる。

本事業においてはプラットフォームとして、ターゲット層である子育て女性の利用が多いインスタグラム、そして ICT 人材を雇用する企業の利用が多い X や Facebook 等からも情報発信を行った。ここでもチラシ画像を使用し、同じ世界観の中で事業の価値を伝えるように努めた。子育て女性、中でもリスクリングや ICT、再就職に関心のある女性の検索が考えられるワードの # (ハッシュタグ) 化、属性の近いアカウントのタグ付け (リンク)、リポスト (再投稿) 等の方法で、一人でも多くのターゲットに届くよう情報拡散に努めた。

SNS で提供される情報は、一人ひとりの属性やこれまでの使用履歴から自動的に個人ごとにカスタマイズされており、チラシが配布される施設を利用しない人やチラシを見る余裕のない人にも、手元のスマートフォンの画面を通して情報を届け、コメントやメッセージで直接やり取りを行うことができた。



Instagramでの投稿
リーチ（閲覧数）891



ストーリーズで動線や会場を紹介し
受講者の不安を軽減

※ハッシュタグの例

#テレワーク #ICT 支援員 #ICT 人材 #デジタル人材育成 #ママの働き方
#ママの習い事

【専用アカウントによる宣伝】

試行1回目では申込のきっかけとして SNS を挙げた人が受講者の4分の1に上り、ターゲット層である子育て女性へのアプローチ方法として、SNS によるダイレクトマーケティングが重要であるととらえ、Instagramに本事業の専用アカウントを開設した。開設は令和6年5月末で、試行3回目の準備段階から情報発信を開始した。多くの人に ICT やリスキリングに対する興味を持ってもらうとともに、実際の募集活動が始まるまでに一定のフォロワーを確保することでさらなる情報の拡散や申込につなげることを狙った。親しみやすい猫のキャラクター「ココとカラ」が、ICT 初心者の身近にある疑問を取り上げ、コミカルに解説する内容の記事を投稿した。記事より気軽に閲覧できる動画、画面上で目に留まりやすいストーリーズ機能等複数の手法

を織り交ぜ、6月から7月の2か月間は、
毎日投稿を行った。また、紹介動画を作成し、
Instagram広告としての投稿も実施した。

専用アカウントの運用開始は募集開始とほ
ぼ同タイミングであったため、短時間で多数
のフォロワーを獲得することは難しかったが、
専用アカウントを持ち訴求することで、他の
アカウントを通じての拡散のしやすさはあっ
た。

SNSは無料のサービスも多く、気軽に取り
組みを開始できる広告宣伝活動の一つとして
利用しやすいが、ゼロから世界観を構築し周
知するには相当の時間を要する。短時間での
広告宣伝の場合は、一定の支持がある既存ア
カウントの活用や属性の近いアカウントとの
連携を行う方が効果的といえるだろう。



Instagramのアカウント



リール動画によるInstagram投稿



リール動画によるInstagram投稿 (広告)

(ウ) アウトリーチ（直接の声かけ）

【対象者に直接働きかける】

広報宣伝活動における重要な方策として、最後にアウトリーチを挙げる。アウトリーチは、ターゲット層に近いと考えられる人に対して運営スタッフが直接声かけを行うことを指している。いわゆる「おすすめ」に類似する非常に古典的な方法であり、一人が手掛けられる数は多くはないが、反響率は高い。それはアウトリーチが普段の会話の中で発生することが多いため、構えず気軽に話を聞き、その場で疑問を解消することもできるからである。また、人間関係ができている人からの話であると信頼できる情報として捉えられやすいということも理由の一つである。

本事業においては、女性求職者へのキャリア支援を行うNPO法人の協力を得て、前述の子育て支援施設や親子が集まるイベント、他分野のリスキリング講座等で声かけを行った。すでにチラシやSNSで知っているが申込を迷っているという人へ最後の一押しをしたり、ターゲット層に近いとみられるがそれを自覚していない（事業を認知していない）人に働きかけて関心を持ってもらったりする方法で、次の行動（申込）につなげる策を講じた。

また、試行3回目前期・後期開講前には、知人からの紹介による受講申込の促進を目的として、試行1回目の受講者を中心としたLINEアカウントを活用した。知人同士のやり取りがSNSで行われることも日常的になっていることから、このアカウントでセミナーやプログラムの案内を行い、案内を受けた人がさらなる学びを求めて受講したり、知人に勧めたりする等の動きにつながる情報の提供を行った。



LINE での告知

**POINT****[広報宣伝活動]**

- 広報媒体は1つに絞らず、チラシ、SNS等様々な方法を取ることが効果的である。
- チラシ等媒体を使うだけでなく、アウトリーチも重要視したい。

④マーケティングの実施効果

以上のように、複数のメディアやマーケティング手法をミックスして働きかけることで、設定したターゲット層のより多くの人への的確に情報を届けることができたと考ええる。

試行回	申込者数	開講時受講者数
2回目 (後に、試行3回目前期につながる)	22	18
3回目前期	14	14
3回目後期	29	22

尚、申込後の辞退としては、就職決定、家庭事情等の理由が多かった。学べないことを残念に思う辞退者も多く、その方たちには、今後も SNS 等で役立つ講座の情報発信を行うので、今後もしタイミングが合えば受講につながると嬉しいということを伝えた。募集活動には「母集団」の形成が重要であり、今回実施した SNS も一つの母集団形成に役立ったと感じる。

尚、本事業では、各試行終了後に各方策の効果検証を行って次なる取組につなげることを目的とし、複数回の試行を行った。

そのため、各試行においては受講者への調査を行っており、調査方法は、スタッフによる講座途中の聞き取り調査、そして全講座の修了時点でのアンケートの二つである。

次に、それぞれの調査の検証結果から得られた広報活動の成果と、今後向けての課題等を整理しておく。

(ア) 対面聞き取り調査

講座期間中に、担当スタッフが受講者に対して聞き取りを行った。

(回答者は、試行3回目(前期・後期)31名)

【本事業を知ったきっかけ】

試行3回目(前期・後期)では、3分の1以上が「幼稚園、学校、子育て支援施設等からのチラシ」を挙げた。9月開講の試行3回目前期は幼稚園や学校が夏休みに入る前にチラシを配布したことで、受講を検討し準備する時間が十分にあったことが奏功したと考えられる。

これに次いで多かったのが「ハローワーク」であった。試行3回目前期では「幼稚園、学校、子育て支援施設からのチラシ」と同じ割合となり、ハローワーク以外の需給調整機関(行政の開設する就職支援機関)からの申込みも1件あった。

試行3回目後期では、地域のフリーペーパーへの広告がきっかけになったという人も多くいた。チラシを重点的に配布する未就学児向け施設や需給調整機関と接点がなかった人の中にも、本事業が適合するケースが少なくないことが分かった。不特定多数を対象としたフリーペーパー広告は他の方法に比べて費用が高額になるため慎重に検討したが、今回の結果を得て、未知のニーズを探るという点では非常に有意義な方法であったと考えている。

【受講動機】

「知識やスキルの習得・更新」、「就労に向けての準備」を挙げる人が多かった。急速なデジタル化が進む中、離職前の段階で止まっている知識やレベルを少しでもアップデートして職業選択の幅を広げたい、という考えの他、パソコン操作に不安があり改めて基本的なことを学びたい、という人も少なくなかった。従来の形態であれば受講困難であったターゲット層の人々が関心を持ち申込みをし、修了まで到達したことで、ICT分野や新しい手法の職業訓練の裾野を広げることに成功したといえよう。

(イ) アンケート調査

全講座終了時に、受講者が Web で回答を送信する形式で実施した。回答は選択式としたが、すべての質問に自由記入欄を設け、回答の理由や意図をより詳細に把握できるようにした。

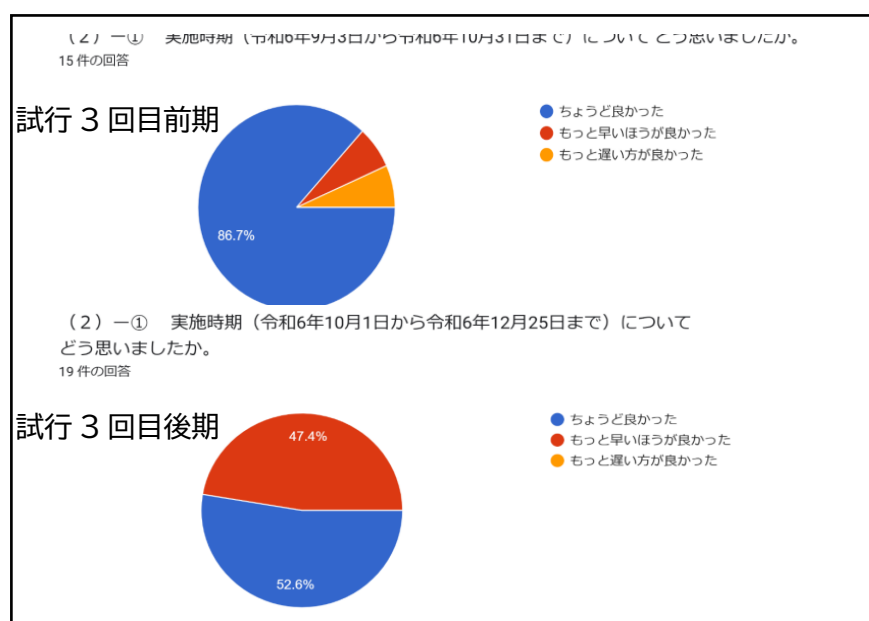
(回答者は、試行 2 回目・試行 3 回目前期 15 名、試行 3 回目後期 19 名)

【実施時期について】

「実施時期についてどう思うか」との問いに対して、試行 3 回目前期では「ちょうど良かった」が約 8 割となった。子どもが学校や幼稚園に慣れておりかつ長期休暇と重ならない、という理由が多かった。

一方、「ちょうど良かった」の回答は試行 3 回目後期では約 5 割にとどまった。受講者からは、講座期間の後半で 12 月に入り子どもの学期末や長期休暇と重なったことや、年末の慌ただしさや感染症の流行も懸念しながらの受講になったこと等から、この時期のスケジュール調整が難しかったとの声が多く聞かれた。

時期については子育て中の女性の受講が多数を占める本事業においては、やはり学期末や長期休暇と重ならない日程での実施が適切であったようだ。時期の設定が受講のしやすさにつながる重要な要因の一つとなることが改めて確認できた。



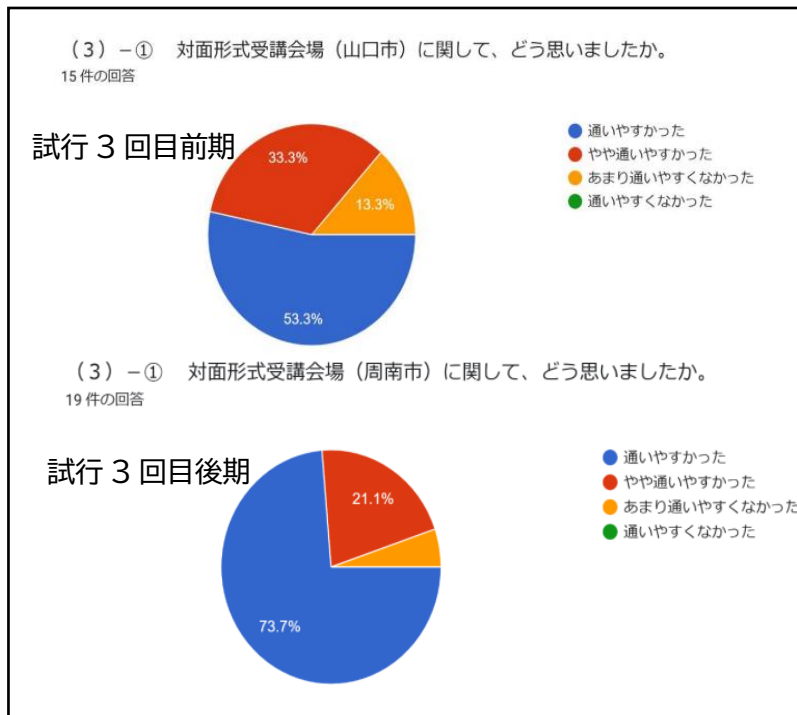
※アンケート結果で「試行 3 回目前期」とある場合は、試行 2 回目終了時点でのアンケート結果を掲載している。

【受講会場への通いやすさ】

いずれの試行においても高評価で、「通いやすかった」、「やや通いやすかった」の合計が9割以上に上った。駅前等わかりやすい場所にあり、公共交通機関でも車でもアクセスしやすいことを評価する意見が多くあった。

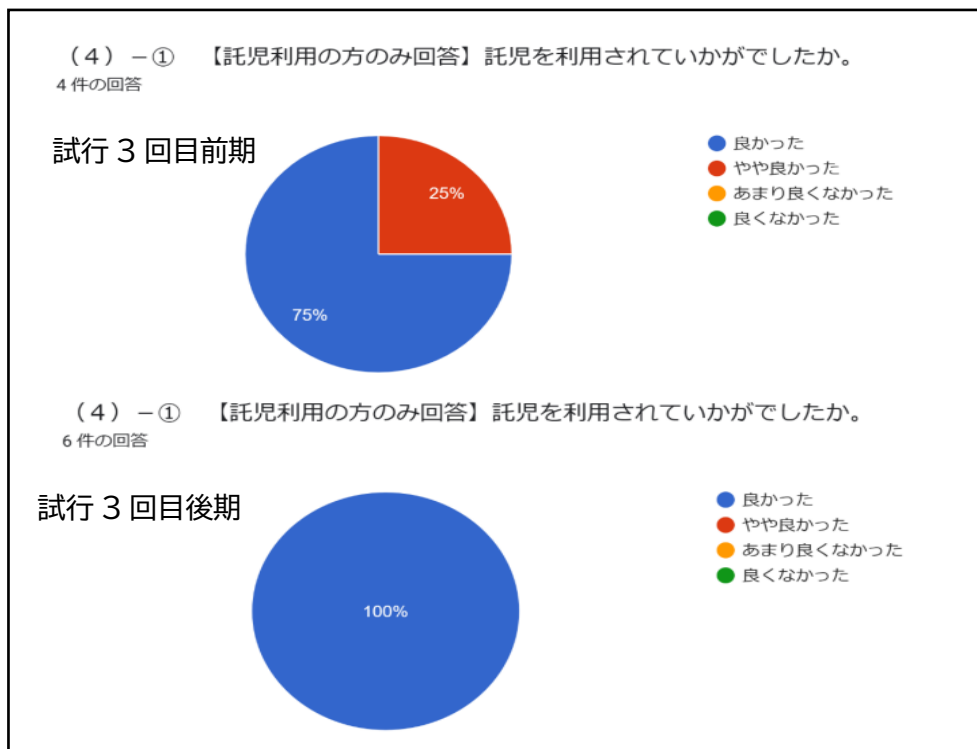
また講座の開始時刻を9時30分としたことで、「(移動に時間のかかる)市外からでも余裕を持って通学できた」との声も聞かれ、実際に1時間以上かけて近隣市から通学する受講者もいた。山口県内で実施されている職業訓練の中には9時30分前から開始されるものもあり、本事業では幼稚園の保育時間や送迎時間から未就学児を持つ母親の受講のしやすさを考えた開始時間を設定したが、ターゲット層の通学可能エリアの拡大という新たな効果も得ることができた。

ただ、自家用車で通学する場合の駐車場については主催側で確保して提供してほしいとの声が多数あった。いずれの会場も最寄駅は新幹線も停車するターミナル駅ながら電車やバスの本数が限られており、子どもの送迎等の関係からも自家用車で来場する受講者が多かったが、会場となる建物の駐車場を人数分確保することは難しく、受講者が近隣の有料駐車場等を利用する状況となっていたためである。利用する駐車場と会場の距離が長くなれば徒歩での移動にも時間がかかり、身体的・心理的な負担も増す。これはクルマ社会の地方都市に共通する難題であり解消は容易ではないが、今後、会場の場所や講座時間の配慮により改善の余地はあるだろう。



【託児サービス】

すべての試行において、「利用してよかった」、「やや良かった」の肯定的な評価が100%となった。自由回答でも「託児があつて良かった」との声が複数あった。未就園児を持つ母親の心理的なハードルを下げ、受講を促進することができたと考える。「託児がなければ受講できなかった」、「託児があつたおかげで集中して受講できた」等の声もあり、自身で預け先を確保しなければならないという心理的なハードルを下げるのが受講を促進する有益な方策の一つであることを改めて確認した。



⑤マーケティングのまとめ

ここまでマーケティングについて記載をしてきたが、様々な取組の結果として、試行3回目前期と後期は36名の受講者となり、定員30名を超えることができた。

今後の、当事業の普及という観点から、マーケティングにおいては、まず、対象者が、本プログラムが自分事として捉えられるような広報の表現を行うことが重要であると考えます。キーワード、イメージ、分かりやすい表現等、対象者の心に響く点に気を配りたい。

また、広報媒体は1種ではなく様々な方法を取り、アピール場所も広く考えることも重要である。費用は掛かっても、SNS 広告やポスティング誌への広告掲載も有効な場合もあるため、可能な限り検討をしたい。

そして、対象者が多くいる母集団での広報が効果的である（今回では、幼稚園、子育て支援施設、女性のキャリア支援団体、ハローワーク等）。

最後に、申込検討者の心を動かす大きな部分は不安解消であると思うため、事前説明会やセミナー等、担当スタッフと直接話ができる場を創出することもぜひ取り入れてほしいと考える。

2-2 学びと就労への意欲喚起 ～メンターのチームワーク～

試行である「ICT ステップアッププログラム」は子育て中の女性等様々な理由での時間的制約、離職期間の長期化といった不安を抱える女性が復職を目指すための学びの場である。そのうち ICT の入門編のような位置づけである試行1回目を令和6年1月から2月の1か月間で実施し、その後、一歩進めたさらなる学びを希望する人を対象とした試行2回目、そして試行2回目修了後に動画を学ぶ3回目前期、またそれらの試行の経験を活かし、「3か月間で292時間というフルパッケージ」での試行3回目後期を開講した。受講期間が長くなればなるほど、受講者への支援が更に必要になる。

ここからは、受講者に対する「メンター制1on1型の伴走支援（トータルサポートシステム）」の詳細について記述する。

①個別かつ包括的なサポート体制の構築 ～様々な不安に寄り添い自己肯定感を高める～

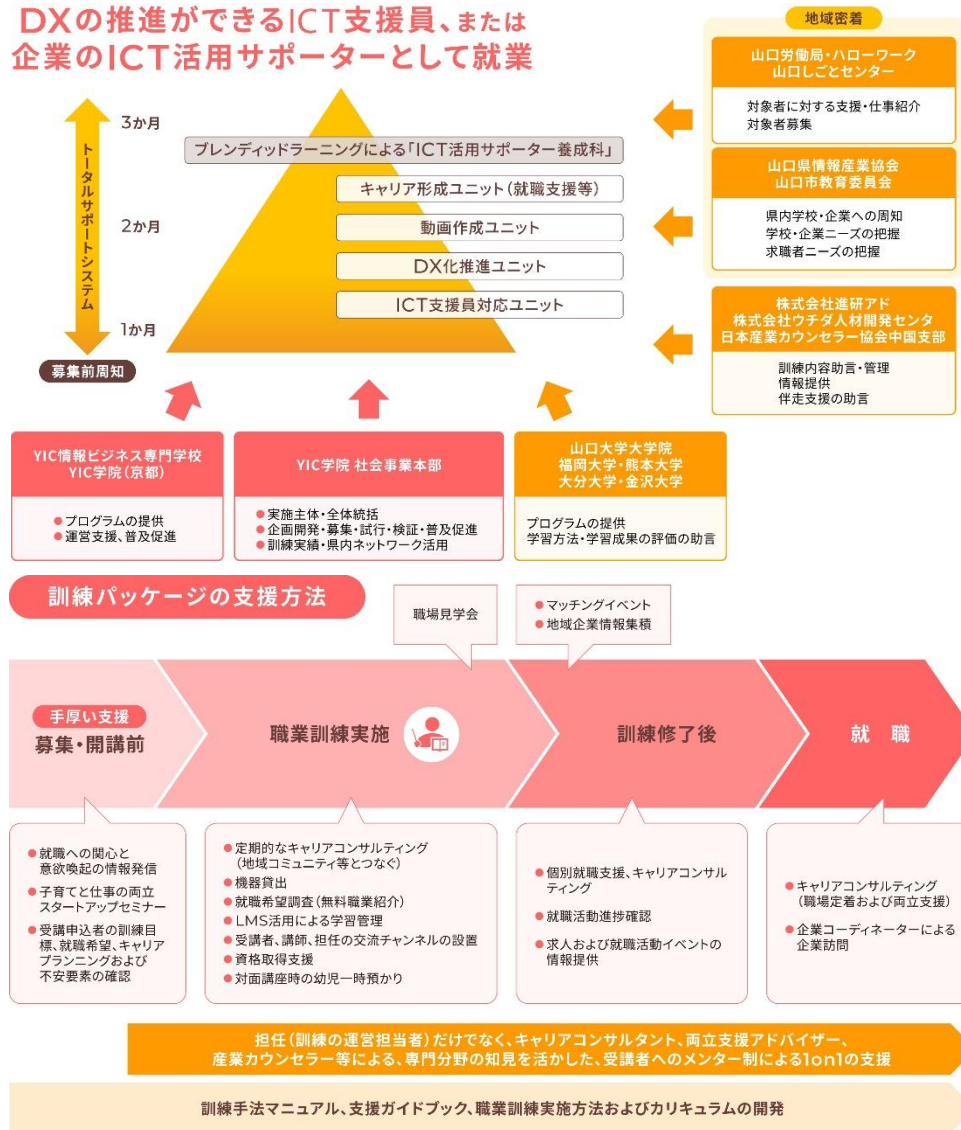
(ア) チームによる支援体制の確立

受講者は、結婚と出産後10年以上仕事から離れている方、子供の幼稚園入園を機に仕事を始めたい方、離転職を繰り返しているが正社員就職を目指す方等、それぞれが違う環境や状況の中で受講をしていた。そのため、それぞれの特性に合った支援を行う必要性が高く、受講者対スタッフの1対1での支援を行うとともに、当法人内のネットワークを活かし、**チームとしての支援**を行うことも重要であった。例えば、子育てと仕事の両立支援が必要な受講者には子育て中の職員が実体験からの話をしたり、資格取得をして正社員就職を目指す受講者には職業訓練担当者が学習や受験方法のアドバイスをしたりするというようなことである。

また、当法人内スタッフだけではなく、**外部の支援団体（ハローワーク、女性のキャリア支援団体等）**や**行政機関**とも協力をし、受講者が修了後に地域の中で長く過ごしていくことを考え、地域の中での情報収集先や相談先を知ることも目指した（尚、受講者情報の外部機関との共有化は、受講者の同意を得たうえで行っていく）。

このように、本事業では、当法人内のみならず外部団体とも連携をし、**チームとして受講者の学びとキャリア形成を包括的（トータル）に支援（サポート）する「トータルサポートシステム」**を構築し、そのスキームに基づき新たな取組を展開した。

DXの推進ができるICT支援員、または企業のICT活用サポーターとして就業



訓練カリキュラムの内容とトータルサポートシステムによる支援の方法(概要)

出典: 本事業ホームページ <https://yic-ict.com/>

(イ) ステップアップサポーターによる支援

「トータルサポートシステム」のもとにチームとして支援を行う者のうち、受講者に近い立場で日々の支援に関わるスタッフが「ステップアップサポーター」として活動し、多方面にわたる受講者の支援を行うこととした。

本事業では女性職員4名がステップアップサポーターとなり、受講者支援を実施し

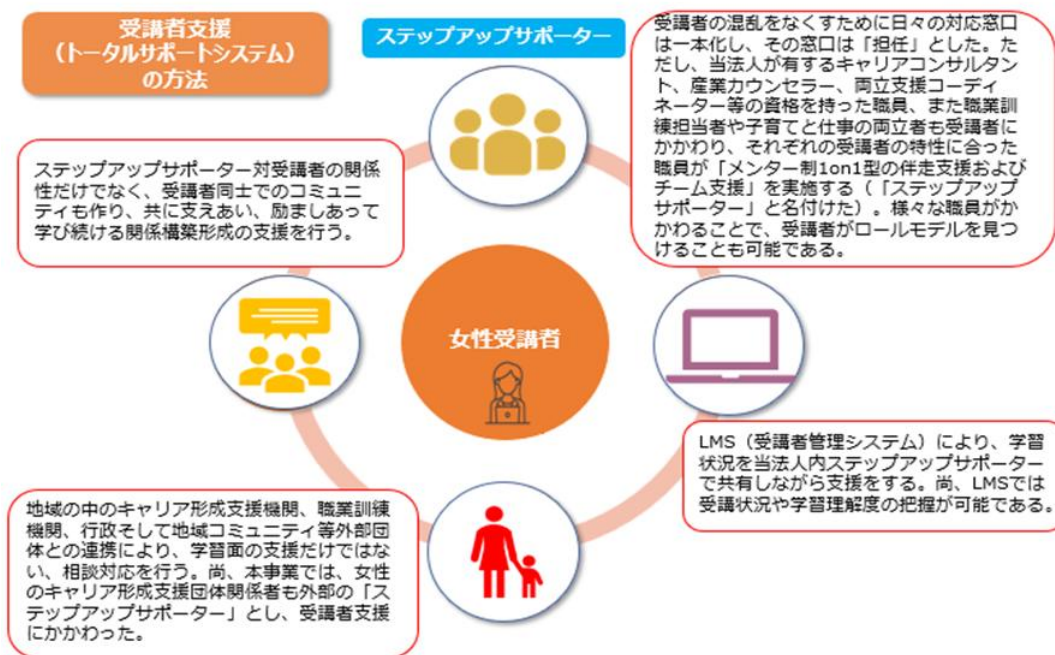
た。受講者対応の窓口にあたる「担任」をクラスに1名配置し、担任を取り巻く形で、他のステップアップサポーターも受講者支援にチームで関わった。いずれも職業訓練等で女性のキャリア形成支援の経験があり、キャリアコンサルタントや産業カウンセラー等の有資格者、企業対応に従事し企業とのつながりを持つ者、また子育てと仕事の両立を行っている者といった様々な強みを保有している。そうした経験値もプラスし、受講者の気持ちに寄り添いながらも、受講意欲や就職意欲喚起につながる支援を行った。

トータルサポートシステムを実施する際は、受講者の心理面、環境面、キャリア形成における課題等を総合的に理解することが重要である。それを知るための方法は、申込時の情報（職歴、保有資格等）、授業での様子、キャリアコンサルティング、授業後の振り返りシート等複合的にあり、詳細については後述をしていく。

また、担任をはじめとするステップアップサポーターは、求職中の受講者にとってとても身近な「働く女性たち」である。だからこそ、受講者の一番身近で、受講者に寄り添いながら、「働く私」を思い描いてもらえる存在を目指した。そして、受容・共感・傾聴を基本とし、常に受講者の気持ちに寄り添い、できるようになったことを一緒に喜び、そして受講者が一歩踏み出せるような後押しを行うことを常に心がけた。受講者は、いずれはこのプログラムを修了し、巣立ち、羽ばたいていくため、そうなった時に自分自身でキャリアプランニングができるような方法や引き出しをこのプログラム内で身に付けてほしいと願い、伴走支援を行った。

また、本事業のターゲット層の一つである子育て女性が抱える「学習以外のことに関する悩み（例えば、仕事と家庭との両立、子どもの預け先等）」に対しては継続的な伴走支援が必要となると考えられたため、この分野に強みをもつ事業者にもステップアップサポーターとして参画してもらい、協力して進めることとした。

協力を依頼したのは当法人と同じ山口市に拠点を置き、子育て女性のキャリア形成や就職支援に力を注ぐ事業者である。自らも子育て中というスタッフがそれぞれの持ち味を活かし、女性たちに共感し寄り添うきめ細かい伴走支援を得意としている。試行1回目ではプログラムのブランディングやマーケティングを中心に知見を共有し、実際の活動まで共に行った。今回はそれに加え、外部ステップアップサポーターとして受講者支援にも参画し、当法人と協同して受講者のトータルサポートに関わってもらった。この事業者のサポーターもキャリアコンサルタントや保育士等の有資格者であるが、ここでは、当法人の教員でも専門家でもない、「少し先に仕事を始めた先輩」のような、受講者と対等な立場での関わりに努めてもらった。



トータルサポートシステムのしくみ

(ウ) 事前の伴走支援の実施

当事業では、特に受講者と支援者の信頼関係をできるだけ早い時期に構築することが学びへの意欲や成果に好影響をもたらすのではないかと考え、特に事前の関わりを重視した取組を強化した。

具体的には、受講検討段階における事前説明会およびスタートアップセミナーと、申込後から受講開始前までの間に行うプレプログラム（事前キャリアコンサルティング）である。

【事前説明会およびスタートアップセミナー】

事前説明会は受講検討段階の人に対し、講座で学べる内容や流れ、受講後の働き方等を説明するもので、個別の質問や相談を受ける時間も設けた。

スタートアップセミナーは講座の体験だけでなく、体験後にプログラム内容の説明の時間を設け、ステップアップサポーターによる質疑応答も行った。また、参加者のグループワーク時間も設け、同じ不安を抱える人同士で情報共有ができるようにした。事前に講座や教室の雰囲気をお確かめ、ステップアップサポーターや他の受講者との対面

もできることで不安が解消され、申込前から一定の信頼関係を構築することができた。スタートアップセミナーの場で試行への受講申込が多くあったことが、それを表している。顔を合わせていることで、その後のスタッフとのやりとりも円滑に進めることができた。

【プレプログラム（受講前キャリアコンサルティング）】

一方**プレプログラム**は、申込から開講までの間に行う受講前のキャリアコンサルティングである。受講者からは、「心の準備ができる」、「開講前に雰囲気わかり、安心できる」と好評であった。事前説明会やスタートアップセミナーに参加して不安を解消したうえで申し込んでいても、開講までの間に、断続的に新たな疑問や不安が浮かび上がることもある。特に募集期間が長い場合は、申込から開講までの時間も長くなることから、そのような人が増えることが想定された。またスタートアップセミナーや説明会に参加せず申込をした人にとっては、**プレプログラム**が開講前に担当スタッフと対面できる唯一の機会となることから、**早期の関係構築**に欠かせない取組みととらえ、よりきめ細かな対応を行った。

プレプログラムは基本的に受講者とステップアップサポーターが1対1で面談を行い、**現在の状況や不安点等の確認から不安の解消と学びの意欲向上**につながるような対話を進めた。ステップアップサポーターは受講動機やプログラムを知った経緯等比較的答えやすい質問から入り、場の雰囲気が和らいだところで「これまでの仕事経験」、「受講にあたっての不安点」等少し深い話題について尋ねていった。試行3回目では講座内容がさらに高度になることやオンライン受講の回数も多いことから、「使用経験のあるソフト」、「自宅の通信環境」等についても尋ね、パソコンスキルや環境の確認も行った。家事育児と学びの両立、その先のキャリア等に不安がある人にはその気持ちに寄り添いながら様々な支援を受けられることを伝え、オンライン受講に不安がある人には開講までに必要な環境の準備やトラブル時の対応について一緒に確認する等して、丁寧な関わりに努めた。

こうした対応により、受講者は新たな不安も解消し、より安心かつ意欲的に講座に参加できた。また、ステップアップサポーターは受講者の状況を事前に知り、的確な支援を行うための準備をすることができた。



POINT

..... [スタートアップセミナー]

目的

- 参加者のスキルアップに対する意欲の喚起
- 学びに対する不安の払拭
- 受講者の獲得

実施方法

開講前にセミナーを行う

- 開講8週間前～4週間前に実施
- 複数回、異なるテーマで実施
- 単発受講も可能
- セミナー後にプログラムの説明会を行う個別相談にも応じる

ポイント

- ターゲット層に関心の高いテーマを選定
- 講師の経験談なども織り交ぜ、親近感の持てる雰囲気づくりを
- 終了後の相談を積極的に受け、参加者の疑問や不安をその場で解消

効果

時間的な制約、スキルに対する不安から学びをためらう人の意欲が向上する。お話し受講や相談で不安が軽減され、プログラムの受講申し込みにつながる。



POINT

..... [プレプログラム]

目的

- 受講前の不安軽減
- 担当者との顔合わせ
- 講座内容の再確認

実施方法

開講前に面談

- 担任含むステップアップサポーターが対応
- 開講2週間から1週間前に1回実施（30分程度）
- 対面またはオンラインで実施（受講者の希望と通信環境を確認して決定）

ポイント

- プレプログラムを行う目的を伝える
- パソコンのスペックや通信環境を確認
- 受講動機や家庭状況、就職への思いについても聞く
- 雑談も交えて話しやすい雰囲気づくりを

効果

思いを言語化し共有することで、気持ちの整理や受講の意義づけができる。不安が軽減され、安心して講座に通える。

尚、受講者とのキャリアコンサルティング内容は「個別キャリア形成支援シート」に1人ごとを入力をし、当法人内のステップアップサポーターで共有することで、チームとしての支援をしやすくするようにした。個別キャリア形成支援シートは、次の構成である。

- ① プレプログラム内容
- ② 受講中の定期的なキャリアコンサルティング内容
- ③ 修了後のキャリアコンサルティング内容
- ④ キャリアコンサルティング以外の内容（立ち話、振り返りシートの様子等）

キャリアコンサルティング以外のことから受講者の人となりが見えるため、④の視点からも記載をすることで、チームとして広く情報共有ができることを目指した。

②チームビルディングによる組織力の醸成 ～共同のアクティビティで新たな意欲と力を生み出す～

試行3回目前期は14名、試行3回目後期は22名の受講者でスタートした。開講式後のオリエンテーションでは自己紹介を行い、受講者から、「楽しみにしていた」、「しっかり学びたい」という明るい声が多く聞かれた。多少の緊張や不安を抱えながらもそれぞれが目標や楽しみを持ち、前向きに学んでいきたいという気持ちがうかがえた。



POINT

..... 【開講式後オリエンテーション】

自己紹介

受講者、担任、ステップアップサポーターが一言あいさつ受講に向けての思い、自分の環境等を話す

受講案内

講座日程、内容、講座中の過ごし方についての説明

パソコン貸出

貸出誓約書の記入と提出
端末の動作確認(起動とシャットダウン)、使用アプリの確認



受講生の声 (開講式後の自己紹介より 一部紹介)

- 👤 5歳の子どもが幼稚園からチラシをもらってきて、これだ！と思いました。
- 👤 ジョブスタ（行政の就職支援機関）で知って、すぐ決めました！
- 👤 PCが苦手でコンプレックスですが、5年生の子どもに追いつきたいです。
- 👤 孫に会うのが楽しみな60代です。
健康寿命を延ばして、デジタルが楽しいものだとすることを学びたいです。
- 👤 他県から引越してきました。
子どもの幼稚園も落ち着いてきたので仕事を探そうと思っています。
- 👤 ワンデイ参加（スタートアップセミナー）した時の雰囲気すごく良かったので来ました。

開講時の前向きな気持ちを保ち、一人ひとりがより充実した学びを得て修了後の次の道につなげられるよう、開講中は個別の支援を継続しながら、クラスにおける受講者同士の新たなつながりづくりと意欲向上を念頭に置いた新たな支援策も取り入れた。

次に、それら開講後の取組について記す。

(ア) メンター制 1 o n 1 型の伴走支援

個別支援については、ステップアップサポーターや講師がメンターとなり、1対1の対応を継続した。日々の学習の疑問や不安に寄り添いながら、積極的な学習意欲を維持できるような取組を行った。

【シートを活用した日々の振り返り】

授業は平日の毎日3時間を対面もしくはオンラインで実施し、それと並行し、授業時間外で各自がオンデマンド学習を行う。受講者は家事育児等それぞれの制約がある中で授業に出席し、さらにオンデマンド学習の時間を捻出している。教室での対面授業では集中して受講して高い学習効果を感じていても、授業終了後に気持ちを切り替えて次のことに向かわなければならないこともしばしばある。また授業内容の理解が

十分でないと感じる場合や疑問が生じた場合でも、終了後にすぐ質問や補習を行うのは難しいことが多い。オンライン授業の場合は全員が画面に顔を出し、「音声が聞こえない」、「画面が見えにくい」等通信の不具合や授業内容に関する質問の際は画面越しの挙手またはチャット機能を用い、できる限り対面授業に近い環境で受講できるような対応に努めた。しかしオンラインは、人によっては子どもの様子を見ながらの受講になる等、教室のような高い集中を保てないこともある。また各人のオンライン対応経験や習熟度の違いから対面の場合より理解が難しいと感じたり、質問のタイミングを逃してしまったりという人も少なくない。

こうしたことから、慌ただしく過ぎる日々の中で不明点や疑問点をそのままにしてしまったり、問題が解決できないことで不安な気持ちが募ったりというような問題が起ころうと想定された。併せて、それによる学習意欲の低下も危惧され、受講者が前向きに受講を継続できるようになるための方策の一つとして、「**振り返り**」を毎回授業後に実施した。

受講者は振り返りで感じたことを記録し可視化することで、得られたスキルや次への課題を自覚することができる。そして担任と共有し担任からフィードバックを受けることで客観的な評価を得て、モチベーションの維持向上につなげることができる。また、授業の進捗や内容等、理解増進のために講師と共有化が必要な内容は講師と担任とで共有化して、改善を行った。振り返りにより、受講者の学習状況や理解度、課題を把握し、アドバイスや支援を的確に行うこと、また、学習以外のことも含めた受講者のあらゆる不安や悩みに対して迅速に対応することができた。

ある受講者から、「先生からコメントが返ってきてうれしかった」という声があった。受講者は担任からの共感や励ましといったコメントの内容だけでなく、**担任と双方向のやり取り**ができること自体にも喜びを感じていた。このことから、受講者はやりとりを行うことで、「自分を受け入れてもらっている」、「認めてもらっている」ということを実感し、安心感や連帯感を得ることができたと分かった。そして何より、このようなやり取りこそが互いの信頼関係を強固なものにし、受講者のさらなる意欲の向上につながっていることも確認できた。日々同じことを繰り返すだけに見える「振り返り」であるが、実は継続することで後に大きな力を生み出す、大切な活動なのである。



POINT

[振り返りシート]

目的

- 気づきや学びの整理、定着
- 課題の早期発見と対応
- モチベーションの維持向上

実施方法

シートに記入

- 受講者が紙に記入し翌日朝に提出。
(その日中にサポーターが確認し返却)
- Googleドライブ、学習管理システムに入力する方法も実施
(当日中の確認、返却が可能)

ポイント

- 授業ごとに毎回実施する
- 質問や相談も記入できるようにする
- サポーターの親身な返信が受講者の励みに
- 必要に応じ授業時に直接声をかけるなどする

効果

学びや気づきを可視化することで進歩を実感し、自己効力感が向上する。
支援者とのコミュニケーションが深まり、安心して学びを続けられる。

ふりかえりシート

名前:

日程	10月4日(金)		10月7日(月)	
1コマ目	タブレット(オンライン)		ICT概論(オンライン)	
内容	前回の復習(写真撮影のテクニック) 写真撮影後の編集を保存(調整・フィルタ・切り取り)			
今日の目標	知らない機能を覚えて今後に活かす!		オンデマンドで学習していた内容だったが、授業でさらに理解を深める	
理解度	<input type="checkbox"/>	とても理解できた	<input type="checkbox"/>	とても理解できた
	<input checked="" type="checkbox"/>	理解できた	<input type="checkbox"/>	理解できた
	<input type="checkbox"/>	少し理解できた	<input type="checkbox"/>	少し理解できた
	<input type="checkbox"/>	わからなかった	<input type="checkbox"/>	わからなかった
できるようになった事	撮影方法や構図に色々な種類があるなんて驚きだった。今後は色々な角度・距離から子供たちを撮影してみようと思う。(ほぼ「日の丸」でしか撮影してこなかっただなんて口が裂けても言えない…)		10/7(月) 遅刻	
難しかった事	露出やプリアンス、彩度などさまざまな言葉があって、とてもじゃないが覚えれそうにないな…と思った👎			
2コマ目	タブレット(オンライン)		ICT概論(オンライン)	
内容	メモアプリファイル管理と効率化		情報セキュリティ	
理解度	<input type="checkbox"/>	とても理解できた	<input type="checkbox"/>	とても理解できた
	<input checked="" type="checkbox"/>	理解できた	<input checked="" type="checkbox"/>	理解できた
	<input type="checkbox"/>	少し理解できた	<input type="checkbox"/>	少し理解できた
	<input type="checkbox"/>	わからなかった	<input type="checkbox"/>	わからなかった
できるようになった事	テキストをスキャンや書類をスキャンはやったことなかったので今回どんな風にやったらできるのかが知れてよかった。		昨夜オンデマンドで勉強した場所なので、途中から参加になったが話についていくことができた。(全てではない…)	
難しかった事	入力してある文書に箇条書き機能がパソコンのように上手くできなかった。		横文字が多いとちんぷんかんぷんに…👎 (何度も繰り返し覚えなくては!)	

振り返りシート様式 記載事例 (紙での提出用)

ふりかえりシート

名前:

日程	10月4日(金)	10月7日(月)
前回帰宅以降の 自宅学習 (学習履歴)	①Vitamin hana②Udemy③ITパス ポートの本を読む④オンデマンド	ストレス発散&気分転換のため、裁縫をして しまいました… 申し訳ありません(;´・ω・)
今日の満足度	<input type="checkbox"/> とても理解できた	<input checked="" type="checkbox"/> とても理解できた
	<input checked="" type="checkbox"/> 理解できた	<input type="checkbox"/> 理解できた
	<input type="checkbox"/> 少し理解できた	<input type="checkbox"/> 少し理解できた
	<input type="checkbox"/> わからなかった	<input type="checkbox"/> わからなかった
今日の理解度	<input type="checkbox"/> とても理解できた	<input checked="" type="checkbox"/> とても理解できた
	<input checked="" type="checkbox"/> 理解できた	<input type="checkbox"/> 理解できた
	<input type="checkbox"/> 少し理解できた	<input type="checkbox"/> 少し理解できた
	<input type="checkbox"/> わからなかった	<input type="checkbox"/> わからなかった
ふりかえり (感想)	iPadを持っていてもいつも動画を観る ことに使っているだけで、写真なんて iPadで撮影したこともなかった。メモ は使ったことがあったけど、テキスト スキャン・書類スキャンは使ったこと がなく、今回使い方を習えてすごくよ かった。今後活用していきます。 Vitamin hanaを昨日やった。面白 くて2時までしてしまったので今後は ほどほどにやっていきます☺	病院がなかなか終わらず、あまり参加で きなかったけど、オンデマンドで学習 していたところだったので、なんとか 少しついていくことができた。先生も 授業メモを投稿していただいている のですごく助かりました。 いつもありがとうございます♡
ステップアップ ノートより	iPadお持ちだから色々と気付きもあり ますね。良かったです。是非受講後 も実践して頂けると嬉しく思いま す！！2時まで！楽しすぎです。で もそれだけ楽しかったんですね、脳ト レ脳トレ！でもゆっくり休んでくださ いね	良かったです、メモも♡嬉しい！概論 は中々一度では入ってきませんが、反 復でいきましょう！

振り返りシート様式 記載事例 (紙での提出用)

【キャリアコンサルティングの継続実施】

先に述べたとおり、プレプログラムにおける事前キャリアコンサルティングは受講前の不安解消やステップアップサポーターとの最初の関係構築において効果を発揮し、受講者の開講後のスムーズな環境適応にも寄与した。

開講後は振り返りシートや直接の声掛け等によって高頻度にコミュニケーションを取ることができるようになったが、その内容は学習のことや日々の気づきに関するものが中心となっていた。振り返りシートでは拾えなかった受講者の不安や思い、その場では話しきれない思いや気持ちに寄り添うために、受講中も個別のキャリアコンサルティングを実施した。

キャリアコンサルティングは開講期間中に1か月に1回の頻度で、担任やステップアップサポーターと行った。受講中に浮かびあがった新たな不安、日々のやりとりの中では話づらい家庭環境のこと等、授業以外の話題にも対応できる環境を整えた。あくまでも主体は受講者で、ステップアップサポーターは受講者の話を傾聴し受容することを第一に進めるが、話を聞くだけでなく、日ごろの様子から感じることを伝えたり、その場の対話の様子から受講者が抱える不安な気持ちを察して問いかけたりする等、状況に応じた双方向の対話を心掛けた。こうした関わりにより、受講者は現実に抱えている（自覚している）不安や悩みを解消できるだけでなく、まだ認知していない自身の気持ちの変化やぼんやりした不安の本質に気づき（＝潜在意識の顕在化）、次への課題やステップを明確にしやすくなる。

また本事業は、修了後のキャリアも見据えた支援を大切にしている。「今のことを考えるだけで精一杯」、「勇気を振り絞って申し込んだ」という受講者も多い中で、その先のキャリア形成を自ら考えながら受講することは容易でないと推測できる。そのような観点から見ても、このキャリアコンサルティングで定期的に自分の現在地を確認し、少し先の未来に向けて考えることは、受講者の自信やさらなる学習意欲の向上につながっていくものと考えている。



POINT

[キャリアコンサルティング]

目的

- キャリアや学びに対する不安の解消
- 自己理解の促進
- 次のステップの明確化

実施方法

開講中に面談

- 担任含むステップアップサポーターが対応
- 対面またはオンラインで実施
- 開講後2週間、1か月半、2か月半の時期に実施
- 回数制限はなく、希望に応じて必要な時にいつでも実施

ポイント

- 受講者の話を受け入れる姿勢で、自由に話せる環境づくりを
- 日々のやりとりの中で察したことも大切に、質問やフィードバックに活かす
- 受講者と一緒に求人票を見ると各自の興味を把握でき、応募の後押しにもなる

効果

担任やステップアップサポーターのかかわりにより信頼関係が深まり、受講者の成長サポートを強化することができる。
受講者は課題や悩みを早期に解消し、次へのステップに自信を持つことができる。

(イ) サブ講師の起用

授業はその内容に応じて各分野の専門性を持つ講師が務めており、担任は他の講師が担当する授業の際にクラスに入って受講者の様子を確認し、必要に応じてフォローも行ってきた。振り返りシートの文面やオンラインの画面越し等ではわかりにくい表情等を直接確かめ、休憩時間にも個別の声掛けを行う等して積極的なコミュニケーションに努めてきた。

対面授業ではサブ講師が1名おり、担任とともに授業中のクラスに入り、受講者の質問対応等フォローを実施した。なお、試行3回目前期は、試行1回目の受講者をサブ講師とし、講師と受講者の間の橋渡し役として授業のフォローを行うとともに、自身の受講者としての経験や子育ての経験を生かして様々な相談に乗る等、重要な役割を果たした。その他、サブ講師が自身の経験や思いを受講者の前で話す機会も設けた。受講者は自分との共通点が多く親近感のある人から経験談を聞くことで、学びや就労に向けてのイメージが想起しやすくなる。また同じような経過をたどって再就職を果たし活躍するサブ講師は受講者のロールモデルでもあり、その存在は受講者の学びや就労への意欲向上につなげることができた。

授業のフォローだけでなく学習内容以外の様々な面でもリアルタイムでサポートするサブ講師の起用は、講座運営においてクラスの潤滑油のような存在となり、受講

者からも「非常に心強い」と好評であった。サブ講師自身も、新たな業務を任せられ挑戦することでステップアップし、働くことの喜びややりがい、自分の成長を感じられる機会となった。

(ウ) 学習方法の組み合わせを工夫

本事業では、オンライン、オンデマンド、対面の3つの方法を組み合わせる「ブレンディッドラーニング」と呼ばれる学習方法を採用し、日々の授業は対面とオンラインの2つの方法を織り交ぜて行った。それぞれの実施日数は試行3回目前期でほぼ同じ（対面16日、オンライン17日）、試行3回目後期で対面がやや多く（対面31日、オンライン27日）になっている。当初は対面で行う日が多いが、徐々にオンラインの日が増え、講座の中盤から終盤は授業のほとんどがオンラインとなる週もあった。

オンライン受講は通学不要というのが大きなメリットであるが、1人での受講となるため不安を持つ人も少なくない。教室での対面授業のように周囲の様子を見たりすぐに質問したりするといったことができず、分からないまま取り残されたような感覚に陥る人が発生するのではないかと危惧された。このような事態を少しでも回避するための策の一つが、「**開講当初に対面授業を多く取り入れること**」であった。

開講当初の対面授業は開講式に始まり、オリエンテーション、授業で使用する端末の基本的操作等、プログラムの流れを知り慣れる時間とした。この場でオンライン受講の方法や進め方についての説明を行い、自宅等で受講できるよう準備も行った。

しかしそれでも、「一人で接続できるか」、「授業についていけるか」といったオンラインにおける技術面での不安は、実際に経験するまで完全にはぬぐえない。ここで助けになるのが、**対面授業での受講者同士の交流**である。数日間でも受講者同士が直接対面し一緒に授業を受けることで、互いの顔や名前を知った状態でオンライン受講に移行することができ、心理的な不安や孤独感の軽減につながる。不安な気持ちでオンラインに入室したとき、画面に知った顔が映っているのが見えるだけでもその不安が和らぐと思う。そして、担任や他の受講者の顔を見ながら、対面授業に近い雰囲気を受講することができる。さらにこのような安心できる環境で経験を重ねることで、接続や操作等のオンラインスキルも習得し、学習効果も向上していく。

このように、技術的な不安や課題を乗り越えようとする時には心理的な安心感、その基となる良好な人間関係も重要な鍵になると考え、初期の対面授業では丁寧な関わ

りを行った。

様々な学習方法を組み合わせる「ブレンディッドラーニング」は、個々の学びによる成長だけでなく、それらが他者との関わりにより有機的に繋がっていくことで組織の成長にもつながるとい効果があるといわれている。

本事業においても、オンライン受講の期間が続いた後の対面授業ではでさらにお互いの距離が縮まり、受講者同士の信頼関係も一層深まった様子であった。受講者と担任、そして受講者同士の両方の信頼関係が構築されることで、各人の能力開発にとどまらないクラス全体の意識向上や自律的な行動につながるような機運の高まりが感じられた。



POINT

..... [カリキュラム作成のポイント]

学習方法

オンライン、オンデマンド、対面の3つの方法を組み合わせる「ブレンディッドラーニング」

組み合わせ

- 日々の授業は対面とオンライン
- 対面とオンラインの実施日数はほぼ同じか対面がやや多い
- 週に1回は対面授業となるよう計画

進め方

- 最初の1週間は対面で実施、徐々にオンラインを増やす
- 早い時期に対面授業でオンライン受講の方法をレクチャーしておく
- オンデマンドは自宅学習で実施

(エ) ツールを活用した協働学習

複数の学習方法を経験し機器の操作やツールの利用に慣れてくると、受講者の気持ちにも少しずつ余裕が生まれ、授業内容をより深く細かに学ぼうとする人、オンデマンド学習に熱心に取り組む人も増えてきた。開講当初は内容に関する疑問点は各自が授業中や振り返りシートで質問をして解消する形が主であったが、受講者同士の交流が進むにつれ、互いに教え合うということも自然に行われるようになってきた。

しかし、互いに教え合うのは、授業中や休憩時間が主である。授業終了後に残って話をするのが難しい人も多く、時間内に疑問を解決できないこともしばしばある。

そこで、授業とは別に、受講者同士が集まり教え合いができる場をオンライン上

に設け、勉強会を開催することとした。これは、試行で使用しているオンラインツール「Microsoft Teams」のグループチャット機能を活用し、グループチャットを作成してその中で受講者同士がやり取りを行うものである。Teams は受講者も日頃の授業で使い慣れている他、当法人スタッフや講師もアクセスできることから、実施方法として採用した。

疑問のある人が Teams のグループ内でメッセージを送信し、回答可能な人が返信をして解決していく。チャットはファイルを添付し送信することも可能で、テキストでは説明が難しいことも画像や動画で容易に伝えることができる。

一件の質問に対し複数の解決策が寄せられたり、関連する別の疑問が発生しその解決策を考えたりする等、**教わる側だけでなく、教える側の人も多くの気づきや学び**を得ることができた。そして「教える」、「教わる」という立場はその時々で変わり、一人の受講者が様々な役割を経験することで、受講者同士の学び合いと理解がさらに深まっていった。

また、一人の受講者が発した質問を見た他の複数の受講者から「私も同じ状況で困っています」といった反応が複数寄せられたり、疑問が解決された時に皆で喜んでりと、**苦労や喜びを共有**しあう姿もみられた。

このようなオンラインツールを活用した授業の時間外での取組は学習内容の習得やスキルアップだけでなく、受講者同士の結びつきを強くする効果もあり、時間的制約のある本事業の受講者にとっては特に有益なものになったと考える。

(オ) オンラインコミュニティの推進

受講者同士の交流が深まると、話題は学習以外のことにも広がっていく。例えば、子育て、地域の情報、仕事、就職等の話題があり、学習のことと同様にそれぞれが不安を感じ、情報を欲している。しかし、対面授業の合間だけでは話す時間が足りず、受講者から「学習以外のことについても話せる場があれば」という要望があったため、オンラインで情報交換できる機会を設けることにした。

まず、勉強会同様に Microsoft Teams を活用し、ステップアップサポーターが主催する交流会を定期的で開催した。この交流会は、「ここからコミュニケーションがさらに深まってほしい」という思いを込め、「**コミュ×コミュ room**」と名付けた。ステップアップサポーターもしくは発起人の受講者がファシリテーターとなり、顔が見えるビデオ通話形式で実施した。自由な空間とするために参加は任意とし、また話

すテーマも特には設けなかった。受講中の生活について話し合う、一人の悩みをじっくり聞く、専ら雑談をする等、コミュ×コミュ room はその日の状況により進んだ。参加者は話し、聞くことで共感しあい、リフレッシュできた様子であった。



POINT

[コミュ×コミュ room]

目的

- 学習以外のことも話せる場をつくる
- 困りごとや悩みを話してリフレッシュ
- 受講者同士の絆を深める

実施方法

ビデオ通話

- 2週間に1回実施(60分程度)
- 受講者からのリクエストによる追加開催もあり
- 担任やトータルサポーターがファシリテーション
- 話すテーマは設けない

ポイント

- 顔が見える環境で話しやすい
- リラックスして参加できる雰囲気づくりを
- 柔軟な進行やフィードバックの工夫で継続的な参加を促す

効果

仲間とのつながりや共感が生まれ、学習のモチベーションが高まる。自分の気持ちを表現することで、コミュニケーションスキルが向上する。

(カ) クラスの結束力強化と主体的行動の促進

受講者のモチベーション維持とクラスのコミュニケーション強化のため、**毎日席替え**を行い、**授業内でもグループワークを多く**取り入れた。オンデマンド学習が進まない場合は、進め方を共有する授業でヒントを得られるようにし、過去の受講者の成功事例も伝えた。また、子どもの体調不良等やむを得ない状況での欠席時には、対面授業であってもオンライン受講を可能にし、また、毎日の授業内容を録画して速やかに視聴できるようにすることで、受講者の学びをサポートした。

オンライン交流会「コミュ×コミュ room」の開催日程は曜日や時間を固定せず様々な人が参加できるように設定したが、それでもなかなか参加できなかった人が少なくはなく、さらなる開催を望む声が挙がった。参加した人からも「もっと話したい」、「他の人とも交流したい」との希望があったため、コミュ×コミュ room とは別に、受講者主体の新たなオンラインコミュニティ「わいわいルーム」を立ち上げることとなった。受講開始から約1か月後のことである。

わいわいルームも Microsoft Teams を活用しオンラインで開催するが、基本的に、担任含めたステップアップサポーターは参加せず、受講者が自主的に運営をする。ここでも受講者が様々な話題で話し、交流を深めた。修了後を見据え、引き続き連絡を取り合えるよう別の SNS のグループも作成する等、新たな取組にもつながったという。

講座を通して様々なツールの操作を身に付けたことで「自分達にもできる」という自信が生まれ、それが「Teams をさらに活用してスキルアップしたい」という思いに発展していった。

スキルアップに関しては、試行 2 回目の受講者から、「試行 3 回目後期のみで実施している動画作成を自分も学びたい」との声が多数挙がり、希望者がコース修了後に追加で 1 か月間動画作成を受講できる講座（試行 3 回目前期）の開講に至った。オンデマンド学習が中心（オンラインでのリアルタイム講座も 2 回実施）であったが試行 3 回目前期受講者の 8 割に迫る 14 名がこの動画作成講座を受講した。これも受講者とステップアップサポーター、そして受講者同士の交流の中で学びへの意欲が喚起されたことが奏功したと考えられる。

(キ) チーム支援による、外部ステップアップサポーターによる交流会

受講期間中に 3 回、前述の外部ステップアップサポーターによる交流会「ここからルーム」を実施した。

交流会は対面授業実施日の放課後の 1 時間（13 時 10 分～14 時 10 分）で実施し、講座とはあえて違った雰囲気を出すため、企画運営およびファシリテーションは外部のステップアップサポーターが担当した。それぞれの実施時期における受講者の状況や気持ちに応じたテーマで話し合いやワークショップを行い、交流を深めながら意欲の向上やチームワークの強化を図った。

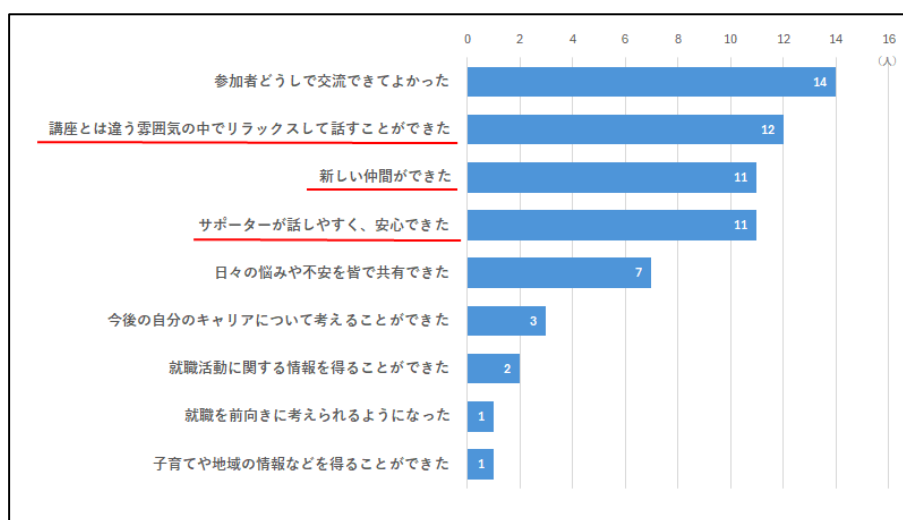
ワークショップは、一般的に、自分の気持ちや考えを書き出したり話したりすることが思考の整理や理解につながる。また自分のことを話し、参加者同士で共有することで、共感や仲間意識が芽生えて意欲向上につながることも期待できる。

ここからルームにおけるテーマは、「少し先の未来の、なりたい姿を考える」、「モヤモヤを吐き出す」、「自分をほめる」といった、身近で取組やすいものとした。

授業の後は子どもの送迎等で参加が難しい人もおり人数が少ない日もあったが、参加した受講者はリラックスした様子で交流を深め、リフレッシュもできたようである。「新しい仲間ができた」、「ステップアップサポーターが話しやすく安心できた」という感想も多くあり、同じメンバーであっても日々の授業とは異なる環境で交流を進めることで、新たな学びや気づきを得られることが分かった。視点や方法を変えて様々な取組を行うことやチームで支援することの利点を改めて実感した。少し先のキャリアや就職についてはまだ不透明な人も多い様子がかがえたが、これは修了後のキャリアコンサルティングや就職支援に向けての支援者側の課題でもあるととらえ、引き続きステップアップサポーターがチームで支援に臨んでいくことを確認した。

実施回	試行	実施日	参加者数	テーマ
1回目	試行2回目	9月6日(金)	14名	「ビジョンセッション」 2か月後と1年後の自分のなりたい姿を考え、共有する。
	試行3回目	10月9日(水)	12名	
2回目	試行2回目	10月3日(木)	8名	「モヤモヤマップワークショップ」 授業・生活・自分で今モヤモヤしていることをはき出して共有。
	試行3回目	11月8日(金)	6名	
3回目	試行2回目	10月28日(月)	8名	「ホメホメワークショップ」 互いを、自分を、具体的にほめあう。 1回目のセッション内容も共有化。
	試行3回目	12月19日(木)	6名	

ここからルーム実施概要



ここからルームの感想

(参加者アンケートより 回答者：3回目の参加者14名 複数回答可)



交流会の様子

③水平的人間関係の構築 ～カウンセリングマインド（受容・傾聴・共感）で再就職の不安を払拭～

本事業は受講者がプログラムで習得した知識やスキルとこれまでの経験を活かして社会で活躍し、主体的に能力開発とキャリア形成を行えるようになることを最終目的としており、修了後の支援も大切にしている。受講者が少しでも学んだことを活かして次の道に進んでいけるよう、修了後もステップアップサポーターが中心となり、受講者の伴走支援を継続した。

ここからは、具体的な就職支援および修了後の伴走支援について記載する。

(ア) メンター制 1 o n 1 型の伴走支援の継続

修了後も受講中と同様に、ステップアップサポーターによるキャリア形成支援を実施した。受講により得た学びや自身のキャリアの振り返り、今後に向けてのキャリアプランについて一緒に考える機会を持ち、受講者が自らの次なる一歩を決めて踏み出すための支援を行った。

【修了時振り返りシートの作成と活用】

受講中は日々の授業ごとに振り返りを行っていたが、これに加え、節目の時にも振り返ることでその時点での立ち位置や目標を定期的に確認し、今後の在り方や進む

道を考える際の土台づくりができる機会と考え、修了時に「修了時振り返りシート」を受講者に作成してもらった。シートに記載する内容には、「開講日と修了日の気持ちの変化」、「できるようになったこと」、「これからなりたい自分」、「実現のための計画」等があり、受講前から修了まで日々を振り返り、学んだことや自身の気持ちを整理し書き出していく仕組みになっている。日々の授業で作成した振り返りシートも見返し、学習したことやその時々気持ちを思い出しながら進めることで、改めて自身の努力の過程や成果を確認することを目指した。

「修了後1か月ごとの目標」と「達成のための行動」、「それに対する振り返り」について記入する項目もあり、ここで改めて自身の目標を設定し、行動していくためのプランを策定するようにした。この振り返りシートの作成は、学んだことを今後にどう活かして行動していくかというような新たな気持ちに気づき、次に向かうための課題を整理することにつながる。そして今後、**受講者が自身で定期的にキャリアプランを見直すことを習慣化するための助け**としても利用できる。

修了時振り返りシートについても、ステップアップサポーターが確認をし、受講者にフィードバックを行う。受容と共感、そして修了したという称賛も入った返答は受講者の励みとなり、修了後の良好なコミュニケーションの継続にも役立てることができた。



..... **[修了時振り返りシート]**

目的

- 学習の過程と成果の確認
- 振り返りによる自己管理の習慣化
- 今後の目標やキャリアプランの検討

実施方法

シートに記入

- 受講者が紙に記入またはGoogleドライブに入力
- 「できるようになったこと」「今後の目標」「行動計画」などの項目を設定
- 修了2~3日前に提出しサポーターが確認

ポイント

- 何ができるようになったか具体的に振り返る
- 受講者が気持ちの変化にも気づけるようなフィードバックを行う
- 目標達成のための計画は小さなステップに分けて取り組みやすくする

効果

学びの成果や気持ちが可視化され、新たな目標にむけて前向きに挑戦できる。自己管理やキャリアプランニングスキルが向上し、受講者の積極的な成長につながる。

ICT ステップアッププログラムの受講、お疲れ様でした。

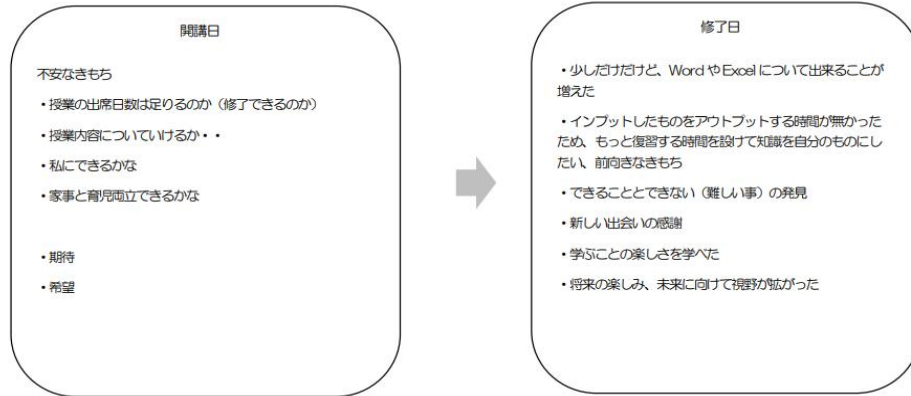


今、どんな気持ちですか？そして、どんなことができるようになりましたか？3か月間とても頑張った自分を、ふりかえってみましょう。

記入日： R6 年 12 月 25 日 氏名：

1. 「気持ち」について、整理してみましょう

開講日と修了日の自分の気持ちを比べて、どのような変化がありましたか？



修了時振り返りシート 気持ちの振り返り（例）

2. 「できるようになったこと」について、整理してみましょう

「この科目でこんなことができるようになった」「自分のキャリアを整理できた」等受講に関することはもちろん、「働くことに向けた生活リズムができた」「初めての環境で成長ることができた」等、色々な面から書き出してみましょう。

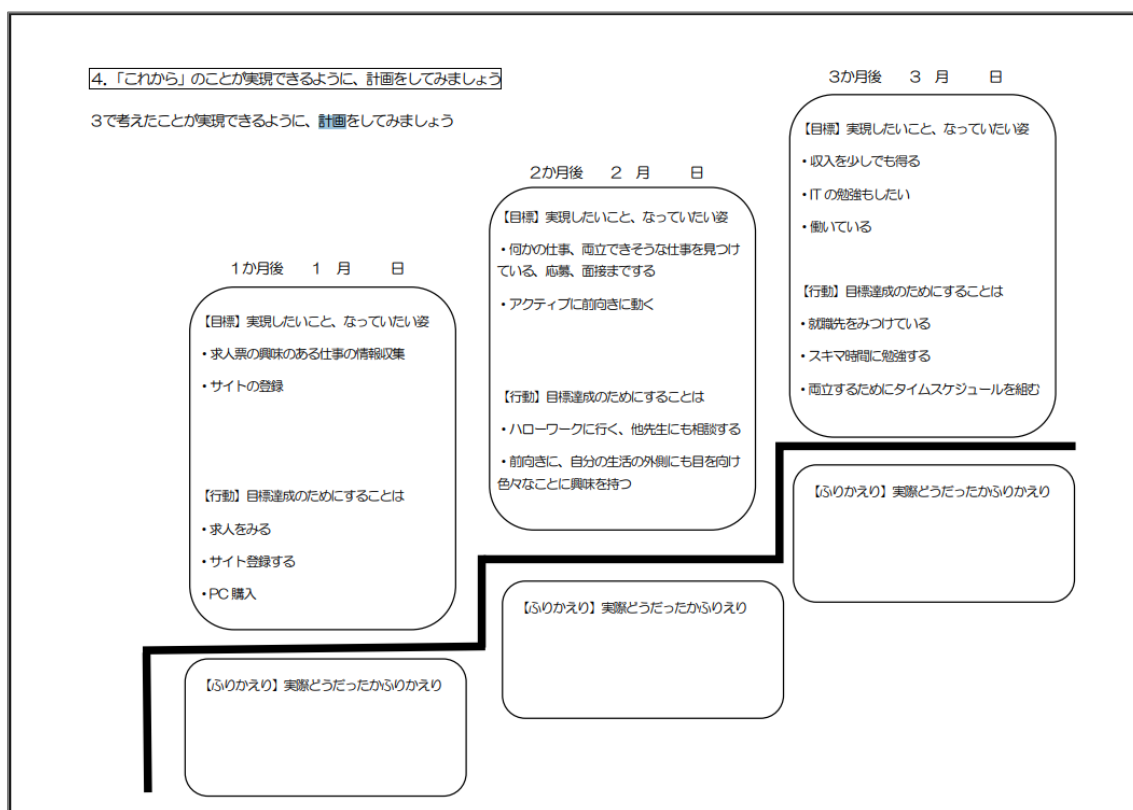
- ・働くにあたり「時間の把握」ができた
(子供の登校に付き添った場合や通勤時には何時からなら出発できるか等)
- ・具体的に「何かをしたい！」という意欲や興味が湧いた
①前は興味の対象が「子供」で「私」ではなかったが・・・授業を通じて興味の幅が広がり、前職ではこうすれば効率良かったのか、日常でも活かそう！と身についたわずかな知識でも今後も活かせるかなという「イメージ」ができた

3. 「これから」について、整理してみましょう

受講する中で学んだことやできるようになったことを、これからどう活かしていきますか？どんな自分になっていきたいですか？また、「もう少し学びたかった。もっと深く知りたかった」ということがあれば、これからどうしていきますか？これからのことについて書き出してみましょう。

- ・もう少し「自分を大切にする自分」になっていたい
- ・教えていただいたサイトに登録し、少しずつでもできる仕事を見つけたい
- ・楽しんでできることを、自分のペースで着実に積み重ねていきたい
- ・今までの授業の時間を本当の意味で理解し、IT バスポートや Canva も学びたい
- ・両立をしながら、働いていきたい

修了時振り返りシート 「できるようになったこと」、「これから」（例）



修了時振り返りシート 「これからなりたい自分」、「実現のための計画」(例)

【修了後キャリアコンサルティングの実施】

振り返りシートでのやり取りにより、受講者の学習成果や意識についてある程度は把握できていたが、その後の気持ちの変化や活動状況を改めて確認し、次の支援につなげるため、修了後も定期的にキャリアコンサルティングを実施した。

個別キャリア形成支援シートだけでなく、修了時振り返りシートも見ながら進め、修了後の生活の様子等近況を聞きながら、今後の目標やそれに向けての行動、進捗状況についても共有した。目標に向けて着実に動き出している人、行動してみたものの行き詰まっている人、まだ踏み出せていない人、目標自体が明確になっていない人等、状況は様々である。ここでも受容と共感と傾聴を大切に、それぞれの気持ちや考えを確認した。

修了後のキャリアコンサルティングも、受講者が新たな気づきを得て自分を見つめなおすといった有意義な機会である。

(イ) 就職に向けての支援

受講者の多くが、働くことに対しても不安を抱えている。ここからルームの参加者アンケートからも、多くの方が就職や就職活動に対して不安を感じていることがわかった。特に「自分の希望する働き方ができるか」、「子育てと仕事を両立できるか」、「自分のスキルや技能が仕事で通用するか」といった、両立やスキル面での不安を感じている人が多かった。

修了後は、キャリアコンサルティング等で確認した各受講者のキャリアプランに合わせてキャリア支援を継続し、各受講者の特性や希望に合う企業や働き方の検討、働きたいと思う企業と出会うための活動の提案を行った。定期的に進捗状況を確認しながら、一人ひとりに寄り添った伴走支援を行った。



就職や転職を考えた時に不安なこと

(ここからルーム参加者アンケートより 回答者：15名 複数回答可)

【職場見学会】

当法人は運営する専門学校等を通じて地域の多数の企業と関わりを深めており、以前から様々な特性に合わせた働き方ができる職場見学を多数開催してきた。

今回も本事業の受講者を対象に、本人が希望する企業や自分のライフスタイルに合った働き方ができる企業の「**職場見学会**」を開催した。見学する企業は自身の希望する職種、働き方等から決定し、**実際に訪問して仕事の様子を見学し、働いている人に話を聞くことができる**。自身の目で直接見て話を聞くことで、仕事や職業への理解を深め、就業意欲の向上につなげられる可能性が高まる。



POINT

【職場見学会】

目的

- 実際の職場環境の理解
- 自分に合う働き方を理解する
- キャリア選択の視野を広げる

実施方法

企業を訪問

- 受講者が希望する企業を訪問
(担任やステップアップサポーターが同行)
- 【スケジュール例】
- | | |
|-------|--------|
| 企業の説明 | 30~40分 |
| 職場内見学 | 10分 |
| 質疑応答 | 30分 |
- 実際に勤務する女性の話を聞く機会もあり

ポイント

- 質疑応答の時間を設け受講者が企業担当者に気になる点を質問できるようにする
- 見学後に受講者同士の意見交換会を実施しフィードバックを行う
- 受講者の希望や特性に寄り添った支援を

効果

実際の職場環境や、ライフスタイルに合う働き方についての理解が深まる。
自分に合う働き方が可能な企業を見つけ、具体的なキャリアを選択できるようになる。

【就職マッチングイベント】

職場見学会は、修了者が企業を見に行く（訪問する）会であったが、一方、修了者と求人企業との出会いの場として、「**就職マッチングイベント**」も開催をした。

一度に様々な企業担当者と直接話ができる場合は、不安を抱えながら就職活動を行う女性にとっては有益な機会の一つである。応募前に複数企業の担当者と直接対話できる点が最大の魅力であり、対話により仕事選びの視野が広げることや働くにあたっての様々な不安が解消されることが期待できる。時には、潜在的な求人の紹介を

受けられることもある。これらは、参加者の就職活動を一步先に進める契機にもなる。

就職マッチングイベントで、参加修了者は企業担当者との直接対話により、仕事内容や働き方、職場の雰囲気等を知ることができ、また対話の中で自分のキャリアや希望等を企業担当者に伝えることもできる。自ら聞いて話すことで、自己理解や仕事理解が深まっていく。

今回の事業では、令和7年2月に、試行実施場所である山口市と周南市において就職マッチングイベントを行った。求人応募前に企業と出会う体験をすることで自身が実際に就職活動を経て働くイメージを具体化し、就労への意欲をより高めることができた。

参加企業は、修了者の希望（働き方や職種等）にあった企業に個別に声掛けをし、開拓を行った。参加時には、採用担当者1名が求人内容の説明をし、そして、子育てと仕事を両立しながら働いている女性職員もしくは長く離職していたが再就職した女性職員1名の計2名で来られるケースがあった。このケースの場合は、求人内容の説明ができるだけでなく、女性職員が修了生の状況に合致するため修了生が更に親近感を持って話がきける状況でもあり、今回の対象者に非常に合ったケースであったように感じた。ただし、そういった女性職員の参加が難しい場合でも、女性職員の働き方やケース事例の話により、だんだんと修了者が前のめりで話を聞いていた様子が印象的であった。自分の働く姿が想像できる機会になったように感じる。



就職マッチングイベントの様子



POINT

【マッチングイベント】

目的

- 企業や仕事を知る
- 自己理解を深め働くことへの不安を解消する
- 自分に最適な職場を見出す

実施方法

会場に集う

(オンライン参加もあり)

- 修了後間もない時期に実施
- 開催地の企業と受講者が参加
- ステップアップサポーターがファシリテーターとなり交流をサポート

【スケジュール例】

企業紹介	15分
グループ交流	30分
フリー交流	30分

ポイント

初対面でも話しやすい雰囲気づくり

- 受講者が全ての企業と対話できる進行にする(例：カフェ形式)
- 参加者の人柄が伝わるようなテーマを設けて話す
- 希望する企業との交渉につながるよう積極的な交流を促す

効果

企業や仕事を知ること働くイメージが具体化し、就労への不安が軽減される。
自分のキャリアや希望を自分の言葉で伝えることで、自信を持って就職活動に臨める。

【有益な情報の提供】

こうした取組の他にも、各自治体が主催する同様の就職マッチングイベントやセミナー等、受講者の特性に合う情報を積極的に案内し、希望者が参加した。また、求人情報の提供も行い、受講者の修了後の就職支援をした。

中には就職活動と共に子どもの預け先を考える必要がある修了者もいたため、その場合は市役所の窓口の紹介や申込スケジュールの確認を一緒に実施した。


(ウ) 女性求職者仲間の情報共有の仕組みづくり

修了後はステップアップサポーターや他の受講者と顔を合わせることも少なくなり、気軽に話すことが難しくなる。特に就職活動は同じような選考の流れであっても業界や企業、求人内容等により全く異なる経過をたどるため、活動の一つひとつに疑問や迷いが生じやすい。受講者にとって修了後の数か月はまさにこの大変な時期にあたり、一人で乗り切れるか大きな不安を感じる人も多いとみられた。また、新たな学び等就職以外の活動についても情報交換をしたいという声が聞かれた。そこで、受講中に開設したオンラインコミュニティ「コミュ×コミュ room」

を修了後も継続し、ひと月に1回程度実施することとした。受講中と同様にテーマは設けず、相談や情報交換等何でも話せるようにした。

試行3回目後期ではオンライン交流会に加えて対面での交流会も実施し、各受講者の状況や希望に合わせて参加できるようにした。オンラインと対面のどちらにおいても、参加者は共に学んだ仲間の顔を見るだけでも安心でき、さらに話し合うことでリフレッシュできる時間となったようである。

就職が決まった後も、内定後や勤務開始後も様々な不安や戸惑いを覚えやすい時期となる。内定を得た人が職場に慣れ、定着するための支援も重要である。コミュ×コミュ roomには定着支援の役割も持たせ、就職後も何でも相談できる窓口としても活用した。

 **POINT**

..... **【修了後の支援】**

伴走支援	【修了時振り返りシートの活用】学びの整理、成果の確認 【キャリアコンサルティング】今後のキャリアプランと目標の設定
就職支援	【職場見学会】興味のある企業を訪問し、実際の現場を知る 【マッチングイベント】企業担当者との対話で自分に合う職場や働き方を見つける
情報提供	受講者の特性に合う情報を適宜提供 (自治体主催マッチングイベント、セミナー、求人情報)

④伴走支援の実施効果

以上のように伴走支援においては、受講検討段階から受講、修了、就職支援に至るまでのあらゆる不安や悩みに寄り添う個別支援の他、様々な専門分野や経験を持つ支援者によるチームでの支援、さらには受講者同士の相互支援まで、多様な策を講じた。

受講検討段階から修了までの伴走支援については、修了時の受講者アンケート調査からその成果を検証、考察する。

また、必要な項目については、ここからルームでも参加者を対象としたアンケートを行い、情報を得た。以下、検証結果および今後の課題等についての考察を記す。

(ア) 学習方法について

対面・オンライン・オンデマンドの形式ごとに質問した。

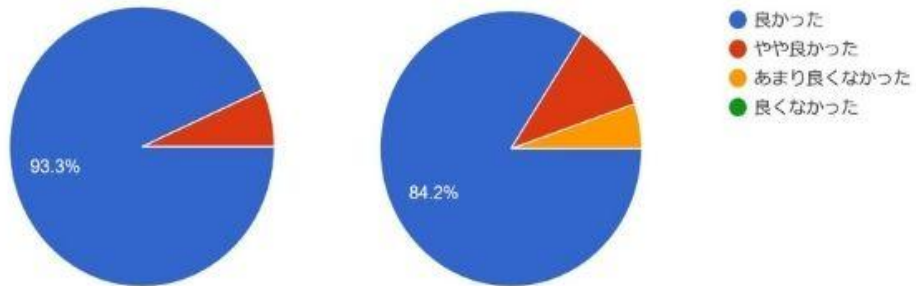
対面およびオンラインについてはすべての試行で「良かった」「やや良かった」の肯定的な意見が90%を超えた。

対面では「集中できる」「わからない点をすぐに質問できる」「他の受講者から刺激を受けながら学べる」等の声が多く挙がり、その利点を実感できた人が多かったとみられる。オンラインでは「リモートワークのイメージが持てる良い経験になった」との声が多く、今後の就労に向けての手ごたえやヒントを得る機会となった。「子供の体調不良で通学できない時に助かった」「通学の負担がなく時間を有効に使えた」等、制約の多いターゲット層の女性には利点の多い方法であることも確認できた。一方でオンラインに不慣れな人から「トラブルや不明な点が多かったが、質問したい時に挙手しづらかった」、在宅の未就園児を持つ人から「子どもがいて集中できなかった」といった声が多く、オンラインはその効果が受講者それぞれの持つスキルや受講環境によって異なることも明らかになった。

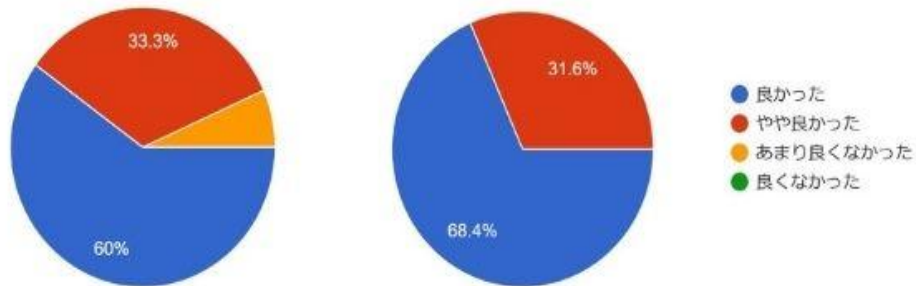
オンデマンド受講は評価が分かれた。「良かった」「やや良かった」の回答は試行3回目前期73%、試行3回目後期57%となった。「内容が難しい」「視聴する余裕がなかった」という意見が多く、「自分のペースで進められる」という利点は理解しつつも、学習時間の確保等スケジュール管理の難しさを痛感した受講者が少なくなかったようだ。

三つの形式を組み合わせる講座実施としたことで、受講者はそれぞれの形式の違いや良さを実際に体験して知ることができたが、それぞれの形式の組み合わせ方やバランスを検討し、よりターゲット層のニーズに沿った講座を提供していく必要があるだろう。

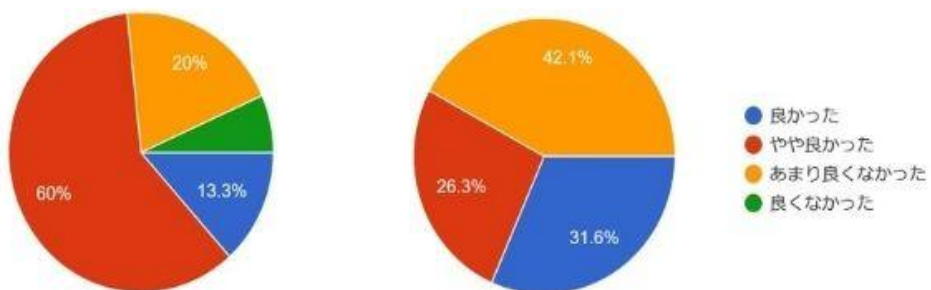
(1) -① 「対面」という学習方法について、いかがでしたか。



(2) -① 「オンライン」という学習方法について、いかがでしたか。



(3) -① 「オンデマンド」という学習方法について、いかがでしたか。



試行 3 回目前期

試行 3 回目後期

(イ) 個別伴走支援について

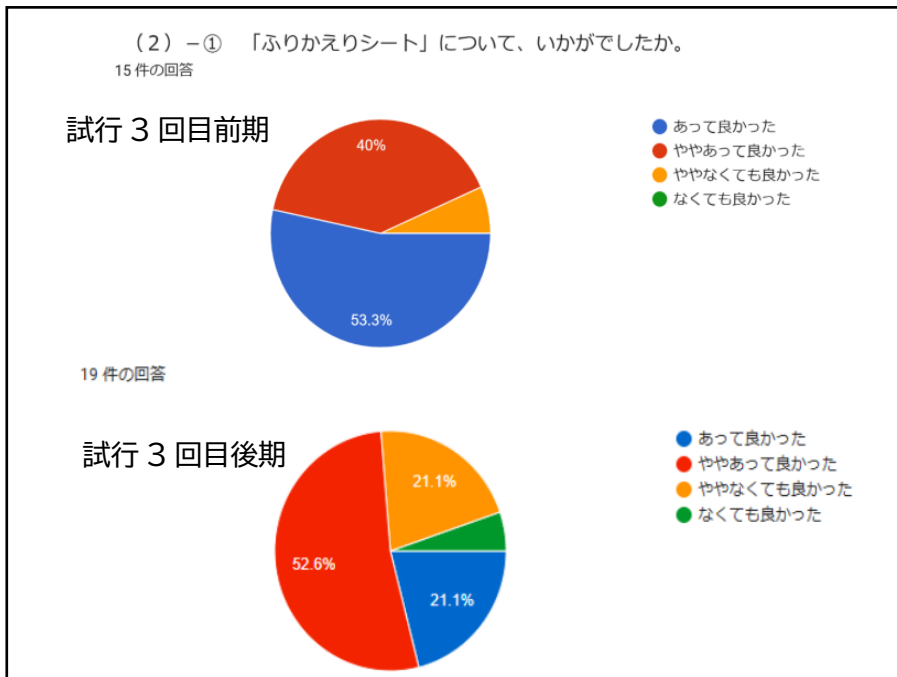
受講者に対し個別に行う3つの支援（開講前プレプログラム、受講中の振り返りシート、キャリアコンサルティング）に関して、満足度を尋ねた。

【プレプログラム・キャリアコンサルティング】

「あって良かった」と「ややあって良かった」の二つの選択肢を肯定的な回答としてその割合を見ると、プレプログラムとキャリアコンサルティングは特に高評価であった。試行3回目前期ではともに肯定的な回答が100%となり、試行3回目後期でもプレプログラムが84.2%、キャリアコンサルティングが100%となった。個別でじっくり話を聞いてもらうことに対するニーズが確実に存在していることを確認できた。不安や疑問の解消だけでなく、新たな気づきを得られることに価値を感じる人が多かったことがわかる。

【振り返りシート】

振り返りシートについても試行3回目前期で93.3%、アドバンスコースで73.7%の人が肯定的にとらえていた。試行3回目後期の数値がやや低いのは、学習管理システムの中のフォームに入力するようにしていたことが一因ではないかと考えられる。フォーム入力は紙の用紙のように授業終了時に提出する必要はないが、時間がたつにつれて学習の記憶が薄れることから、後ほどの作成を難しく感じた人も多いとみられる。各人のパソコン入力のスキルも一因となった可能性はあるが、こうしたツールを使うことは仕事で様々なツールを使う際に適応しやすくなる効果もある。

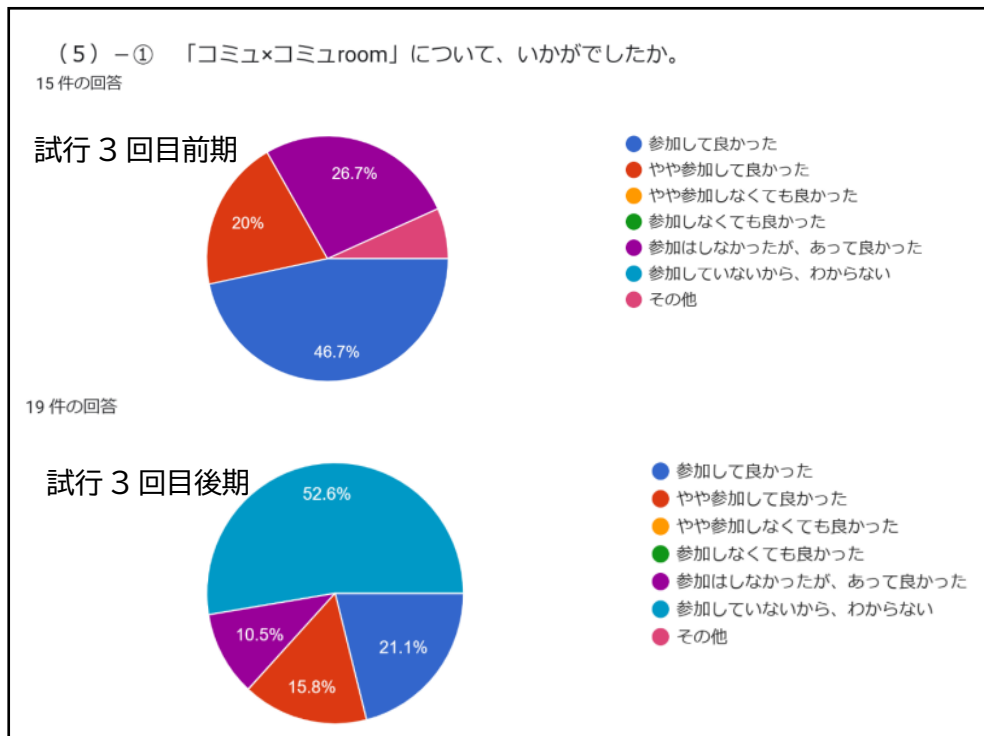


(ウ) 放課後の交流について

【コミュ×コミュ room】

学習管理システム内の Teams を活用したオンライン交流会「コミュ×コミュ room」については、参加した人全員から、「参加して良かった」、「やや参加してよかった」の肯定的な回答が得られた。都合がつかず参加できなかった人からも、「参加できなかったが、あつて良かったと思う」との回答が多くあった。「皆さんがそこで親睦を深めてとても楽しそうにしていたので、あつてよかったと思う」、「参加はできなかったが、なかなかゆっくり話せる場がないので良いと思う」といった詳しい感想も寄せられており、参加した他の受講者から聞いた内容からその雰囲気の良さが伝わっていたことがわかる。

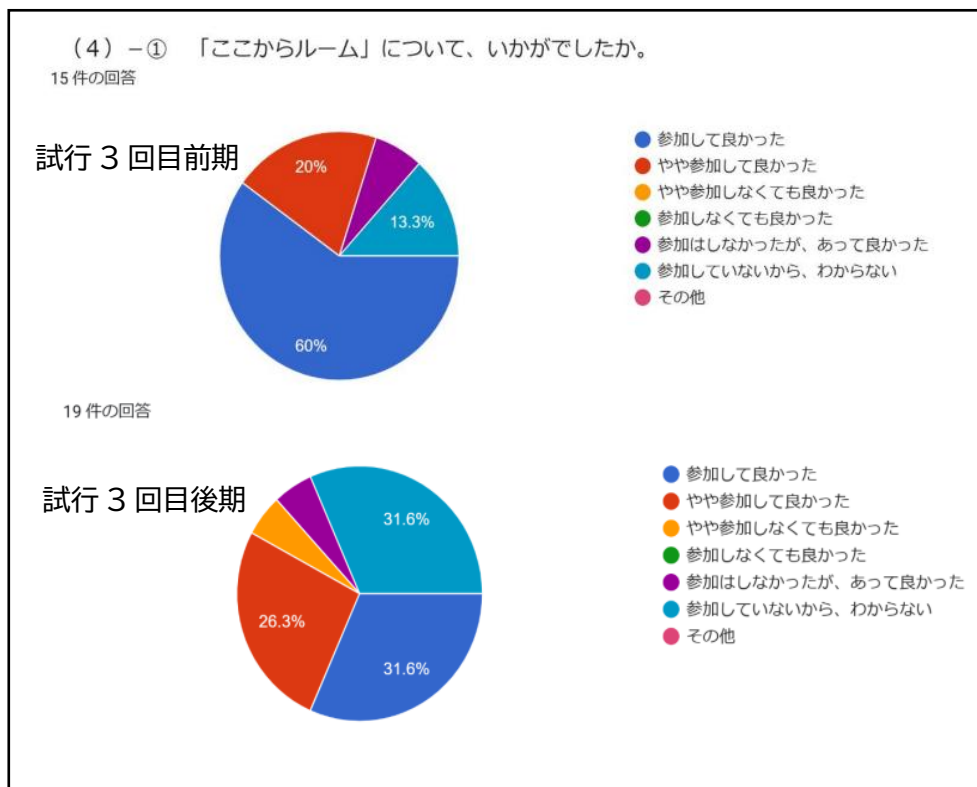
試行3回目前期に比べ試行3回目後期の参加率が低かったが、これは開講期間が受講者の多忙な時期に重なったことやオンデマンド学習等課外の課題も多いこと等から、都合をつけるのが難しかったためとみられる。



【ここからルーム】

外部ステップアップサポーターによる交流会であるここからルームについても「参加して良かった」、「やや参加してよかった」との回答が試行3回目前期で80%、試行3回目後期で57.9%となった。「講座等では話さない内容も話す機会があり楽しめた」、「講座のことや日常のこと等、皆さんと共有できてうれしかった」との感想もあり、普段とは異なる雰囲気の中で話すことで交流が深まり、リフレッシュや意欲向上につながった。

ここからルームもコミュ×コミュroomと同様、試行3回目前期に比べ試行3回目後期の参加率が低かった。ただ、ここからルームに一度も参加できなかった人がいる一方で、3回すべてに参加した人も8人いた。参加できた人にとっては非常に多くの収穫が得られる機会であったとみられることから、今後開催日程の工夫等でより参加しやすい環境づくりを行えば、さらなる活性化が可能になるのではないかと考える。



⑤ 伴走支援のまとめ

試行3回目前期・後期では、それまでの試行の経験を活かして改善をしながら、受講者の意欲的な学びの継続とその先のキャリア形成のための支援に取り組んだ。

完全版の試行3回目となるとプログラム内容は高度になり、開講期間も長くなった。さらに2会場での開催となり対応エリアも広がった。そのような中で多様な人々にプログラムの情報を届け、集まった一人ひとり寄り添った支援を行うため、新たな方策も多数取り入れながら進めた。

個別支援においては、受講前から修了、そして修了後も継続的に行うステップアップサポーターとの対話（キャリアコンサルティング）の強化により、不安の軽減や受講・就職意欲の維持向上を目指した。受講者が抱える多様な不安や悩みに対しては、多分野の支援者がチームとなり情報共有をしながら、包括的に支援を行った。さらに、学習したことを実践しながら交流できるオンライン勉強会やコミュニティ等、受講者同士もチームとなり、お互いに支え合う水平的人間関係の構築を目指した取組もあった。例えば、当初は担任が場を設定して開始した勉強会は、学習以外のことも話すコミュニティの設置につながり、最終的には受講者が独自に運営する別のコミュニティを立ち上げ、

修了後もつながることができる場所にまで発展した。また、無料の託児を利用した受講者にとっては、同年代の子どもを持つ母親同士のコミュニケーションが強化されるといふ効果も得られ、重要な役割を果たしたようである。

これらのことから、受講者とステップアップサポーターの1対1の関係に他の支援者や受講者の存在が加わることで、その関係は縦横に伸び、大きな力になることを改めて実感した。

講師やステップアップサポーターから細かな支援を受けていた受講者が、**自信をもって自ら考え行動する「自走型の人」**に変化し、**クラス全体を「自律的」に動かすようになった**ことは、様々な支援を織り交ぜながら取組んできたことの成果ではないかと考える。

取組の中には、今後改善が必要なものもいくつかある。また修了後の就職支援は、まだ継続中である。現状をしっかりと整理し、引き続き受講者に寄り添いながら、今後もより良い職業訓練パッケージの開発と就職支援に尽力していきたい。

第3章 おわりに

本事業では、約1年半にわたり、長期離職者又は離転職を繰り返している方に対し、訓練前から就職までの個別・集団による伴走支援を行ってきた。

これまでの受講者数はのべ120名に上った（単発のスタートアップセミナー含む）。年齢層は20代から60代まで、子育て真っ最中の人も子育てを終えた人も、すぐにでも働きたい人も少し先と考える人も、実に多様なパーソナリティーを持つ女性達が共に学び、ICTスキルの習得だけでなく、自身を見つめなおしキャリアを考える力、仲間と協働しチーム力を高める経験を得ることができた。

一見あまり接点がなさそうに見える女性達であるが、そこには、子育てや介護、新たな人間関係の構築等により、「仕事をすることや新しい世界に飛び込むことに不安を抱えている」という確かな共通点があり、「その不安を乗り越えて、社会に踏み出したい」という気持ちも同じであった。私たちは一人ひとりに寄り添う個別の支援をしながら、共に集う場づくり等集団の支援も行うことで、受講する女性達は仲間との共通点に気づき、共感しながら互いを高め合える関係性を作り上げていった。本事業の支援の手法であるトータルサポートシステムは子育て中の女性だけでなく、他の理由からの制約により不安を抱える女性への支援にも活用しうるものであり、不安の内容が異なっても、共に学び成長できる環境づくりをすることができるといえるだろう。

昨今、価値観の多様化とともにこれまでにない働き方が生まれ、その自由度も増してきているように見えるが、一方で多数の選択肢の中から自分に合うものを発見し選択していく困難さも増している。一人が複数の役割を同時に演じながら生きていくこの世の中では、学ぶという役割も大切な選択肢の一つであるが、複雑に絡み合う他の役割の中に学びをどのように組み入れていくか考えるのは容易でないという人もいる。また既存の方式では取り入れていくのがどうしても難しいという場合もある。それらに対応し、既存の方式の良い点を引き継ぎながら新たな方法も積極的に取り入れ、対象者が利用しやすい形に再構築したものが本事業のパッケージであった。パッケージの構築と企画運営は試行錯誤の連続で、必ずしも成功ばかりではなかったが、そうした課題も含め、このパッケージのシステムやノウハウが今後世の中で共有され、様々な属性の人々が皆で共に学び、社会で活躍するための一步を踏み出すきっかけになれば幸甚である。

本書は、厚生労働省の委託事業として、学校法人 YIC 学院が実施した、「受講者の特性に対応した教育訓練手法の構築・普及促進事業(教育訓練手法構築実施団体等)」における「DX 推進ができる ICT 活用サポーター養成訓練プログラムの開発とその実効性を高める地域密着型女性求職者トータルサポートシステムの構築」の成果を取りまとめたものです。