

第1部 総論

1 調査の背景

日本の企業は、技能・技術労働者が不足するという2007年問題への取組みを含めて教育訓練外部化や従業員個人主導型、選別型等へとその人材育成方針を変化させている^{*1}。労働者個人も、労働市場の変化と企業が進める人事管理の再編の中にあつて、自らの力で能力向上とキャリア設計・開発することが求められている。このような状況下で、職業能力開発に関する労働市場の基盤整備の在り方に関する研究プロジェクトはサブテーマとして教育訓練サービス市場に係る枠組みを設定し^{*2}、平成16年度には教育育訓練コースというサービスを提供する側である教育訓練プロバイダー（供給側）から見た構造と機能について、また平成17年度にはこのサービスを利用する個人（需要側）から見た構造について調査分析し（「H17需要側調査」という）、教育訓練の社会的基盤を整備するための研究を進めている。

我が国ではインターネット利用者数が7,948万人、インターネット人口普及率が62.3%（総務省2004年通信利用動向調査）となり、まさに情報化社会を迎えようとしている状況下で教育訓練コース情報収集の手段としてインターネットが全般的に利用されていることがH17需要側調査でも判明している。厚生労働省は職業能力開発基本計画策定にあたって、「職業キャリアの形成に関する情報インフラの充実」の必要性を以下のように述べている（第34回労働政策審議会職業能力開発分科会資料）。

- ① 職業キャリアの形成に関する情報を総合的に整理し、情報提供等の内容や質について、利用者の立場に立った充実を図る。
- ② 職業能力開発に資する取組みの活性化を図るため、専修学校、職能団体等の教育・職業能力開発関係者が相互に情報交換できる場やシステムづくりも課題である。

今後インターネットによる職業能力開発情報の発信、収集がますます盛んになることは論を待たない。

2 調査の目的

調査の背景で示した教育訓練サービス市場研究と情報化社会の到来から、教育訓練サービス市場を捉える一つの観点として「インターネットによる教育訓練サービス情報の供給と需要」を考えてみる。

公共・民間を問わず教育訓練プロバイダーは、労働市場の教育訓練ニーズを把握しながら各種コースを教育訓練サービス市場に提供している。教育訓練プロバイダーは教育訓練コー

^{*1} 平成17年度能力開発基本調査 厚生労働省

^{*2} 2006年「我が国の職業能力開発の現状と今後の方針」プロジェクト研究 労働政策報告書 No.53

スというサービスを市場に提供しているが、これら情報を職業能力向上に活用する需要側の企業・従業員等は正しく、しかも効果的に収集しているのであろうか。

インターネットで教育訓練コースを検索して、各種教育訓練プロバイダーにたどり着くと、そこで発信されている内容や構成はバラバラで、訪問者が独自に判断しなければならない場面が多々ある。訪問者が情報を正しく受け取っているかの議論の前に、提供情報にコース内容を比較できる情報が含まれていないことも往々にしてある。また教育訓練コース情報だけでなく、労働者が長期的なキャリアアップを図るためにどのようなサービス（キャリアコンサルティング、訓練受講助成金等）を利用できるかとの観点から見ても、不十分さを感じる。本来、情報の授受は情報供給側と需要側が同一認識のもとに行われなければならないが、現状の情報インフラでは同一認識を持つに至っていない。このような状況は、情報を提供するための共通認識が形成されていないこと、また提供されていることを周知する基盤が整備されていないこと等が原因と考えられる。

情報を受ける側の状況分析や環境整備については他に譲ることとするが^{*3}、情報発信者としての政府の役割は大きく、能力開発基本調査が言うように職業能力開発情報提供に関する発信内容、発信手段等を含めた情報インフラの充実を図る必要があるといえる。

このため本稿では、諸外国政府がインターネットを通して職業能力開発情報をどのように提供しているかを調査し、インフラ充実のための検討項目を検証することとする。これまでの国際比較研究は、雇用制度や教育制度、職業能力開発制度を捉えたものは多いが、政府が開設しているホームページ（以下「HP」という）で職業能力開発情報をどのように提供しているかを捉えたものは少ない^{*4}。そこで、本稿は教育訓練サービス市場における職業能力開発関連情報について、各国政府がどのような情報をどの順番で、どのように提供しているかという情報提供側の枠組みと内容について、比較検討することとした。

3 調査の進め方

(1) インターネットサーベイ

上記の目的に従って、各国の職業能力開発主管省庁が開設している HP についてインターネットサーベイを行うこととし、調査対象国を欧米とアジアから選定した。アジアを比較研究に含めたのは、インターネット上では国境が無くなり情報交換が盛んな現状でそれらの国がどのような発信状況であるかを調査するためである。

欧米（イギリス、ドイツ、イタリア、アメリカ）

^{*3} 総務省 情報通信データベース <http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/statistics/houdou05.html> 他

^{*4} 平成 13 年 「職業能力開発を取り巻く環境とその効果に関する調査研究報告書(2) インターネットサーベイ結果」 日本労働研究機構
2003 年 「教育訓練制度の国際比較調査、研究」 ドイツ、フランス、アメリカ、イギリス、日本ー 日本労働研究機構

アジア（中国、韓国、シンガポール）

調査は、HP のトップページ（以下「TP」という）に注目して、提供項目を比較する。

(2) サイトマップ

HP の TP に表示できる情報量は画面サイズに限りがあるため、TP 画面一枚に提供したい情報全てを表示できない場合が多い。このため、HP 開設者は訪問者が目的情報にたどり着きやすいようにガイドを設定するのが一般的である。このガイドをサイトマップといい、出版物の目次の機能を果たすものである（ただし、全ての HP 開設者がサイトマップを用意はしていない）。サイトマップは HP の TP から順を追って、どこに必要な情報があるかを知る手がかりとして利用されている。例として図表 1 にアメリカの職業能力開発に関する HP：ワンストップサービスセンターのサイトマップタグを示す（更新が頻繁であり、2006 年 9 月 25 日時点）。

図表 1 HP とサイトマップ

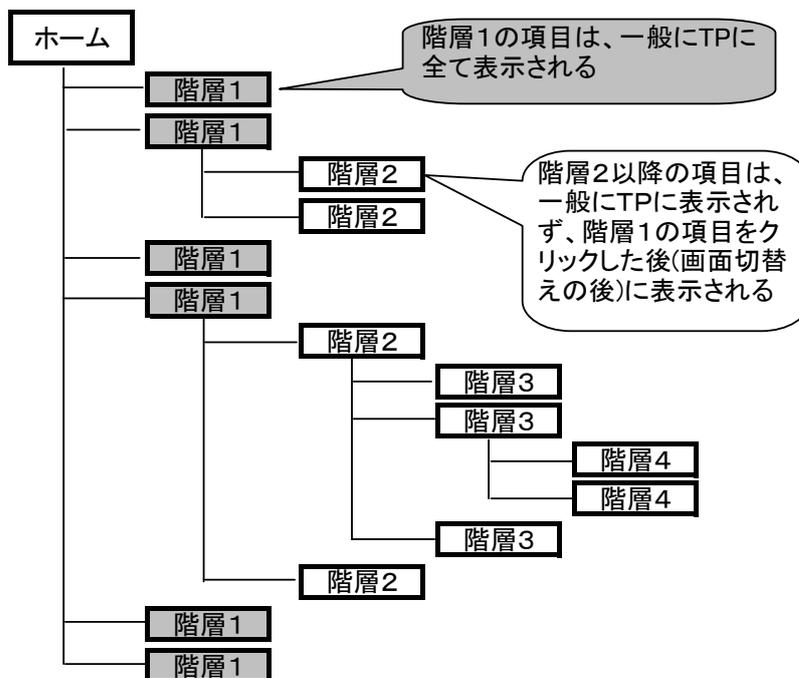


サイトマップには表示の方法や階層の深さにかかる用語の定義がないため、本文では図表 2（例示であって、HP によって表記は異なる）に示すように階層 1、階層 2、階層 3 と順次番号を付与して深さを表すこととする。

出版物の目次で概要が類推できるように、サイトマップによって HP 開設者の情報提供意図を探ることができる。

比較に用いた各国関係省庁のサイトマップは、提供されている場合はこれを活用し、サイトマップが提供されていない場合は HP のタグやボタンをクリックしながらサイトマップを作成（下の階層項目の書出し）し、階層の深さを比較検討した。

図表 2 サイトマップと階層（表示例と考え方）



4 調査結果

4-1 各国の概要

各国政府機関が提供している職業能力開発情報の特徴及び概要を以下に述べる（詳細は第2部 調査・分析編 参照）。

(1) イギリス 教育技能省

在職労働者を含めた成人教育情報と事業主の従業員教育支援に関する情報を初めに提供し、次に生涯教育訓練（就学前教育から大学、成人教育まで）の各種情報を、最後に関係機関の関係者へ情報提供を行っている。

階層 2 以降に着目すると、成人教育は階層を深めてきめ細かな情報提供を行っている。「正しい教育訓練コースを選択」するためのキャリアコンサルティング（ラーニングアドバイザー配置、電話予約、メール相談を含む）、受講料補助、職業に関する訓練コース情報等が提供されている。

(2) ドイツ 連邦雇用庁

生涯教育訓練を捉える観点ではなく、成人のための職業能力開発に絞った情報を提供している。雇用主と雇用者（従業員）への情報提供、次いで教育訓練コース情報を3本の柱にして情報を提供し、職業能力開発に関する検索機能3種類を用意して情報検索機能を強化している。

階層2以降に着目すると、事業主への情報提供では特定グループ職業、現金支払い等ドイツ特有の制度に関する情報で構成されている。従業員への情報提供では、トップに失業保険を配置し、次いで求職情報、再就職オリエンテーションを配置するなど、失業者、再就職に関する情報を重視して提供している。教育訓練も7項目用意して教育訓練コースの種類、関連施設等の情報を提供している。

(3) イタリア 労働・社会政策省

社会保障制度情報、初等教育終了前の職業教育訓練が義務づけられていることに関する情報を提供し、その後の教育訓練受講機会である各種制度の情報提供を行っている。制度等に関する情報提供が主要であり、初めに社会保障制度を取り上げ、次いで職業訓練を取り上げているのが特徴である。階層2が設定されていない階層1もあり比較的淡泊な構成となっている。

(4) アメリカ

キャリアワンストップは、まず初めに求職者・在職者を対象に、次いで学生や教育訓練受講者へ情報提供を行い、学校卒業後の成人教育だけでなく、学生へのキャリア形成支援等の情報提供も行っている。人的資源専門家と労働力専門家への情報を提供し人的資源を重要視している。

求職者・在職者の階層2以降は、個人への情報提供に関する事項について階層3、4を多く配置し、配慮している。階層2のタイトルも単なる「再就職」とはせず「すてきな再就職 Get your dream job」と表記して、個人を大切にしていることがうかがえる。学生/学習者の階層2でも教育訓練施設、能力評価、キャリア形成支援等が充実されている。

キャリア情報ネットは、キャリア形成や産業に関する各種情報を提供し、個人のキャリア開発をオンラインで支援している。自学自習用ビデオ教材やキャリア開発支援ツールを次に紹介している。階層2以降は、労働者個人がそれぞれの立場でキャリア開発を行おうとする際の支援策に関する情報が多く提供されている。

ジョブバンク（求人・求職情報）、サービス提供組織についての情報も充実している。

(5) 中国 労働社会保障部

各種の職業訓練情報の中で高度職業訓練や同プロジェクトに関する情報が提供される

と共に、今後伸張させたい職種を選定した職業訓練政策に関する情報が提供されている。また、技能評価、修了証、競技会や職業資格認定、競技会による表彰等に力点が置かれた情報提供もある。階層 2、階層 3 の項目数も多く更に階層 4 の構成項目数も多い。

(6) 韓国 韓国労働部

事業主支援、在職者支援、失業者支援、人材養成訓練、訓練コース情報検索、資格制度、情報、資料室で構成され、事業主支援では職業能力開発の重要性、有給休暇制度、訓練資金等の情報を提供し、在職者支援では支援資金関係情報が多く提供されている。

現在の日本の職業能力開発施策と同様の枠組みで在職者訓練、求職者訓練、若年者訓練について情報提供を行っていて、事業主支援を階層 1 のトップに配置している。

(7) シンガポール 人的資源省

雇用者、従業員、求職者、職業能力開発担当者への情報提供の 4 項目で構成され、階層 2 は、各種雇用制度、労働争議、外国人雇用（労働許可証、Spass 等）政策や制度紹介に関する情報が多い。労働組合からの情報提供もあり労働者を大切にされた構成になっている。

4-2 サイトマップ比較

各国 HP のサイトマップ比較は図表 3 のとおりで、階層 1 項目及び階層 2 の項目数を比較している。

政府がどのような情報を提供するかは、その国の教育制度、雇用状況・雇用環境、労働市場、職業能力開発行政等によって異なるので、そのサイトマップは図表 3 に示すように全く異なった様相となっている。職業能力開発を含めて教育訓練全般を広範囲に情報提供しているイギリス、雇用者・従業員・教育訓練に絞って情報提供しているドイツ、韓国及びシンガポール、社会基金・職業訓練制度情報を提供しているイタリア、労働者個人をターゲットに関係情報を提供しているアメリカ、広範囲な情報であるが表彰・評価・競技等が豊かな中国と様々である。

しかし、従業員・労働者等「個人」を対象にした情報提供については、比較した全ての国がタグやボタンを設けている。情報提供位置（順番）をみると、各国とも比較的高い優先順位をもって配置していて、第 1 位に配置している国はイギリスとアメリカであり、第 2 位に配置している国がドイツ、韓国及びシンガポールである。「雇用者（事業主）」への情報についてはイタリア、アメリカ及び中国はタグやボタンを設けていない（このサイトでタグやボタンを設けていないだけであって、政府として情報を提供していないという意味ではない）。

図表3 階層1の項目数と掲載順位

階層1	イギリス	ドイツ	イタリア	アメリカ	中国	韓国	シンガポール
1	成人教育 6	雇用者 10	ヨーロッパ社会基金 3	キャリアワンストップ 6	最新動向 12	事業主支援 4	雇用者 6
2	雇用者 4	従業員 10	職業訓練 10	キャリア情報ネット 7	技能評価 12	在職者支援 4	従業員 4
3	子供と家庭 4	教育訓練 7	必修職業訓練 7	ジョブバンク 4	職業訓練概要 6	失業者支援 6	失業者支援 3
4	校長 1	情報検索 AからZ 13	徒弟職業訓練 3	サービス提供組織 8	職業教育訓練施設 8	人材養成訓練 2	能開担当者情報 4
5	高等教育 5	地方機関(州立機関) 11	修了証書 6		終了証 3	訓練情報検索 2	
6	教師 13	教育訓練探索 6	継続訓練 2		コンサルティング 2	資格制度 1	
7	地方組織 9	職業探索 2	外国人研修 4		表彰 8	情報 3	
8	若年者 7		就職オリエンテーション 4		技能競技会 8	資料室 1	
9	教育訓練施設 4		各種情報サービス 4		高度技能者養成 10		
10	学習者 6		連絡先 4		創業のための訓練 5		
11	幼稚園経営者 3				再就職訓練 7		
12	初等教育 4				高度職業訓練 6		
13	学校経営者 7				職業訓練 5		
14	両親 10				遠隔訓練(衛星教育) 6		
15	学生 7				職業資格 5		
16	ICT供給者 3				外国人登録証 4		
17					職業能力評価 4		

(注) 階層1の右側数字は階層2の項目数を示す。

階層1の下「階層2以降」の詳細比較表は紙面の関係で省略するが、従業員・労働者の職業生涯全般について相談支援する体制（キャリアコンサルタントやアドバイザーの配置）の情報提供を行っているのが（サーベイを行った時点で）イギリス、ドイツ、アメリカ、中国及びシンガポールである。相談支援を取り上げる階層が異なっていて、位置付けの認識に差異があるといえる。教育訓練コース検索機能（詳細後述）についても階層が異なっている。

情報提供側の「サイトマップのどの位置で情報を提供するか」の意志は、情報の受け手（需要側）にとっては、操作性や利便性等で重要な要因になっていて、再びサイトを訪れるか否かの要因にもなっていることを情報提供側は認識しなければならない。

4-3 教育訓練コース検索

求職者・在職者等の個人が教育訓練コース情報を入手する場合、どのような手順で、どのような検索条件（絞り込み条件）で入手できるかを検討した。受講したい教育訓練コースの内容が予め理解出来ているという前提にたち（理解できていない場合はコンサルティング等の相談機能が必要になる）、どこで、いつ等の情報を含んだ教育訓練コースが検索できるか、検索できるとすれば、HPのTPから階層がどの程度下がった位置で検索できるかを検証した。

(1) 階層深さ

図表 4 は、TP から検索画面に到達するまでの切替え数の比較である。

図表 4 階層の深さ

階層	イギリス	ドイツ	イタリア	アメリカ	中国	韓国	シンガポール
1	Adult learners	KURSNET	formazione italiani all'estero	Search For Schools and Colleges	検索機能なし	노동부소개	検索機能なし
2	Choosing the right course	検索画面 (簡易・詳細)	Banca dati corsi	検索画面 (簡易・詳細)		일반현황	
3	検索画面 (簡易・詳細)		Sezione utenti			직업훈련·자격	
4			検索画面			훈련정보검색	
5						検索画面 (機関/コース)	

希望コースのヒット率（受講希望コースに到達できたか否か）を検証できないが、操作性の点では階層が浅い方が便利である。設置している階層が深くなると、検索画面の存在すら見過ごされてしまう可能性が大きい。

検索画面への到達後の訓練コース検索方法は、HP によって異なっている。簡易検索と詳細検索を用意しているが、両者を同時に表示する HP と必要な場合に詳細検索を表示する HP があるなど検索方法の設計は様々である。

(2) 検索条件

図表 5 は、検索画面到達時の検索条件及び項目数の比較である。

訪問者の希望に添った教育訓練コース情報を効果的に提供するためには絞込み条件（検索項目）が多い方がヒット率は高くなる。しかし、教育訓練コースを絞り込むための検索項目は、データベースの構造設計に直結し（個々のコースデータに付随させる分類項目が多い等）、構築の際の重要な検討課題である。詳細で精緻なデータベースを構築するためには、データ収集・整理等を含めて検索システムを作成するために多くの予算と人員を必要とするからである。

図表 5 検索条件項目

項目数	イギリス	ドイツ	イタリア	アメリカ	中国	韓国		シンガポール
						機関検索	コース検索	
1	受講内容等のキーワード	教育訓練範囲	タイプ（雇用者/従業員）	学校名（教育訓練施設名）		区分（在職者か求職者か）	区分（在職者か求職者か）	
2	受講地域（郵便番号）	到達目標	職種	州選択		実施場所	実施場所	
3	受講内容を限定	居住地等からの距離	居住地	訓練コース名（キーワード）		訓練分野	訓練分野	
4	区分（取得資格）	教育資格関連		区分（取得資格）		訓練機関区分	訓練機関区分	
5	地域	SGB関連		施設タイプ		訓練方法	訓練方法	
6	訓練期間	主催者		学生数		機関名	機関名	
7	訓練開始日	科目		教区			開始日	
8		教育訓練施設		州地区			資格取得	
9		訓練開始時期		郵便番号と通行可能距離			日数	
10		訓練機関						

（注）網掛けは、簡易検索の検索条件である。

（3）検索結果

教育訓練コース検索結果は、検索条件によって絞り込まれたコースが表示される。イギリス及びアメリカの教育訓練コース検索結果を比較すると、データベースの構造が異なっているため当然のことながら表示内容に違いがある。

イギリスの場合は、民間、公的機関（団体等）、大学等様々な教育訓練プロバイダーからの情報を収集・集約してデータベースを構築し、教育訓練プロバイダー情報とそれに続き教育訓練コース情報を提供している。アメリカの場合は民間、公的機関（団体等）、コミュニティカレッジ、大学等の教育訓練プロバイダーからの情報を収集し提供しているが、教育訓練プロバイダー検索画面での教育訓練コース情報の提供はしていない。

また、コース終了後の習得資格等関連情報に関してイギリスは、民営、公共等教育訓練プロバイダーのコース情報を 17 区分し、アメリカは同様に 4 区分して訪問者に情報提供しているので、絞り込み検索が容易になる。

4-4 まとめ

サイトマップ比較（前述 4-2）で述べたように、イギリスは職業能力開発を生涯教育の一環として捉え一つの HP で全体に係る情報を系統立てて提供している。ドイツ、韓国及びシ

ンガポールは、職業能力開発を文部科学省で言う教育と切り離し、これを単独で取り上げている。さらにアメリカは、労働者等個人を対象としたキャリア形成支援に重点を置いた HP を開設している。

HP 開設者は、受け取る側に情報が正しく伝わっているか否かの検討や、利便性が良いか否かの検討^{*5}は不断に実行しなければならない。厚生労働省の能力開発基本調査では「利用者の立場に立った情報提供」と述べている。「利用者」とは需要側の誰をいうのであろうか。利用者には雇用主や事業主団体（事業主が集まる団体で社団法人日本・・・工業連合会等）を含むのか等も検討される必要があり、含むとすればサイトマップ構成も変化する。訪問者が得たいであろうと想像される情報と開設者が訪問者に提供したい情報を区分けして、訪問者がインターネット上でどの様な検索行動（操作）をとっているかをログ解析^{*6}し、効果的な情報提供の在り方を検討する必要がある。

公共職業訓練施設のみならず文部科学省・経済産業省の所轄団体や関係機関、学校、さらには民間の教育訓練プロバイダーが単独でログ解析を行うだけでは不十分で、教育訓練プロバイダー全体での取組みや情報交換を行い、情報提供の全体枠組みを検討する段階が来ていると考える。このことで HP 訪問者への利便性を図ることが可能になり、これが個人・企業での効果的な教育訓練コース選択や職業能力開発行動へと繋がるであろう。

また教育訓練コース検索(前述 4-3)でも述べたように、教育訓練コース情報を検索している訪問者にとっては、民間、公的機関、公共等教育訓練プロバイダーの区分や設立に関係なく、教育訓練コースの比較検討が容易になるよう同一の基準で検索結果が表示されることが望ましい。前述のコース受講後の資格等区分についても検討されなければならない。キャリア形成でレベルアップを図ろうとしている訪問者にとって、区分（レベル）設定があればコース選定の際の有効な判断基準になるのは明らかである（しかし、どの様な区分を設けるかは全国的な共通認識が不可欠であり、一朝一夕で形成できる認識ではないと考える）。インターネットの検索エンジン（検索サイト）で教育訓練コースを検索すると多くの情報が検索されるが、個人・企業等の教育訓練コースを選択する側を主体に考えると早急な情報の統一化・標準化が求められ、同一基準での教育訓練コースデータベース構築が不可欠になる。

これまで述べたように、企業の人材育成方針の転換や個人のキャリア開発・向上指向を踏

^{*5} アクセサビリティテスト：Web を利用するどんな環境の人でもサイトにアクセスすることができるかどうかのテスト

ユーザビリティテスト：使いにくさ・判りにくさなどマイナス面がどれだけ小さいかをあらわし、ユーザーにとって使いやすいホームページを作成するテスト

^{*6} ログ解析は HP 更新・改善のための重要な手法で、誰が、何回、どのリンクを通して（どの検索エンジンを通して）、どの項目に関心を示し（どの項目に関心を示さず）、そこを何時間読んでいるか等を解析することをいう。アクセス件数、アクセス項目・時間等を解析し、どの項目が一番貴重な情報になっているかを分析することが可能になる。

まえると、政府が HP でどのような情報を提供するか、キャリア開発支援情報や教育訓練コース情報に係るデータベースをどのように構築するかは重要な政策的課題であろう。

各教育訓練プロバイダーは独自の見解で教育訓練サービスを提供し、インターネット上でも独自の情報提供基準で教育訓練情報を発信しているが、情報の受け手である利用者の基準となるべき枠組みが見えていない。利用者の利便性や操作性を考慮すると、基準となるべき基盤を早急に整備する必要がある。その意味で厚生労働省の第 8 次職業能力開発基本計画でいう、職業キャリアの形成に関する情報を総合的に整理し、情報提供等の内容や質について、利用者の立場に立った充実を図り、専修学校、職能団体等の教育・職業能力開発関係者が相互に情報交換できる場やシステムづくり等を行うというのは当を得ており、早急な情報インフラの充実が課題である。