

JILPT 資料シリーズ

No.193 2017年3月

対人サービス職等の分野における 能力評価の試み ～業界団体等の取り組みを中心に～



独立行政法人 労働政策研究・研修機構
The Japan Institute for Labour Policy and Training

対人サービス職等の分野における能力評価の試み ～業界団体等の取り組みを中心に～

ま え が き

わが国においては成長分野への労働移動を促進する外部労働市場の役割等が注目されている中、外部労働市場とつながる能力開発を促進する仕組みの確立や、個人が主導する能力開発の実現が中長期的な課題になっている。

こうした問題意識の下、厚生労働省の「労働市場政策における職業能力評価制度のあり方に関する研究会」報告書（2014年3月）においては、国内外の能力評価制度の労働市場における活用の実態・課題等の分析に基づき、新たな能力評価制度のあり方に関し、施策の方向性が提言された。提言の1つが対人サービス職等の分野における新たな「業界検定」の整備であり、内閣府の「日本再興戦略改訂2014」にも盛り込まれた。これらの提言・方針を受けて2014年度からは厚生労働省において「業界検定スタートアップ支援事業」が進められている。

本書では、小売や卸売、医療・介護、冠婚葬祭といった対人サービス職種を含む産業分野で、能力評価のための制度運営や取り組みがどのように進められているかについてケースレコードに取りまとめ、今後の能力評価制度の構築に向けていかなる示唆が得られるかについて検討した。具体的には対人サービス職を含む産業において活動する業界団体等の制度・取り組みに焦点をあて、インタビュー調査や資料収集を通じて、そうした制度・取り組みをめぐる現状と課題を捉えることに努めた。

本書を作成するにあたって、インタビュー調査に協力いただいた業界団体等の関係者の方々にこの場を借りて厚く御礼申し上げたい。

本書が、業界全体での能力開発の活性化に心を砕いておられる方々、あるいはより有効な能力開発・能力評価の取り組みについて検討・模索されている方々にとって、資するところがあれば幸いである。

2017年3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 菅野和夫

執筆担当者（執筆順）

| 氏名 | 所属 | 執筆担当 |
|-------------------------|---|---|
| ふじもと 藤本 まこと 真 | 労働政策研究・研修機構 人材育成部門 主任研究員 | 序章、第3章、第8章、第10章、 第12章、第13章、第14章、 終章 |
| やまぐち 山口 るい 墨 | 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員 法政大学大学院社会学研究科 博士後期課程 | 第1章、第6章 |
| まつなが 松永 しんたろう 伸太郎 | 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員 一橋大学大学院社会学研究科 博士後期課程 | 第2章、第4章 |
| きよはら 清原 ゆう 悠 | 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員 東京大学大学院学際情報学府博士課程 | 第5章、第11章 |
| つるぞの 鶴薮 かなこ 佳菜子 | 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員 東京大学大学院教育学研究科博士課程 | 第7章、第9章 |

※なお上記の執筆者の他、小川豊武氏（現・昭和女子大学人間社会学部専任講師）も、労働政策研究・研修機構臨時研究協力員として、インタビュー調査に参加した。

目 次

| | |
|---------------------------------------|----|
| 序章 本調査の目的と概要 | 1 |
| 第1節 調査研究の背景 | 1 |
| 第2節 調査研究の方法・調査対象・調査項目 | 5 |
| 第3節 本書におけるケースレコードについて | 7 |
| 第1章 日本フランチャイズチェーン協会 | 8 |
| 第1節 協会の概要 | 8 |
| 第2節 フランチャイズ業界の動向と人事労務管理面での課題 | 10 |
| 第3節 スーパーバイザーの役割とスーパーバイザー士認定制度の発足の経緯 | 14 |
| 第4節 スーパーバイザー士認定講座受講者の属性と企業における資格制度の活用 | 15 |
| 第5節 スーパーバイザー士認定制度の内容 | 16 |
| 第6節 資格・検定活用の推進と水準の維持・向上のための取り組み | 19 |
| 第7節 スーパーバイザー育成に向けた今後の課題 | 20 |
| 第2章 日本フードサービス協会 | 21 |
| 第1節 協会の概要 | 21 |
| 第2節 業界が直面している人事労務管理面での課題 | 21 |
| 第3節 教育研修活動 | 22 |
| 第4節 職業能力評価基準を活用した取り組み | 26 |
| 第5節 能力評価・教育訓練に関わる今後の課題 | 29 |
| 第3章 新日本スーパーマーケット協会 | 30 |
| 第1節 協会の概要 | 30 |
| 第2節 協会が運営している検定制度 | 31 |
| 第3節 業界内における位置づけ・評価 | 34 |
| 第4節 検定の普及・改善に向けた取り組みと今後の課題 | 35 |
| 第4章 日本ショッピングセンター協会 | 36 |
| 第1節 協会の概要 | 36 |
| 第2節 主な事業活動 | 36 |
| 第3節 受験要件・評価手法 | 38 |
| 第4節 資格認定制度発足の経緯 | 40 |
| 第5節 企業による資格認定・研修の活用と今後の課題 | 41 |

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 第5章 | 日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会 | 42 |
| 第1節 | 協会の概要 | 42 |
| 第2節 | D I Yアドバイザー資格制度の概要と運用形態、活用状況 | 43 |
| 第3節 | 協会による人材育成・能力開発の取組み－通信教育・研修－ | 46 |
| 第4節 | D I Y業界における資格・研修の課題と今後 | 48 |
| 第6章 | 日本専門店協会 | 49 |
| 第1節 | 協会の概要 | 49 |
| 第2節 | 専門店をとりまく現状とJ S Aの取組み | 51 |
| 第3節 | J S Aによる人材育成の取組み | 52 |
| 第4節 | 人材育成・能力評価の取組みをめぐる課題と今後の展望 | 54 |
| 第7章 | 日本アパレル・ファッション産業協会 | 55 |
| 第1節 | 協会の概要 | 55 |
| 第2節 | アパレル業界の状況 | 55 |
| 第3節 | 教育・研修の取組み | 56 |
| 第4節 | 職業能力評価基準の策定 | 59 |
| 第8章 | MR認定センター | 63 |
| 第1節 | MRとMR認定制度 | 63 |
| 第2節 | MR認定センターの概要 | 66 |
| 第3節 | MR認定試験 | 68 |
| 第4節 | 認定制度の改善に向けた取組みと今後の課題 | 71 |
| 第9章 | 日本エステティック協会 | 72 |
| 第1節 | 協会の概要 | 72 |
| 第2節 | エステティック業界の状況 | 73 |
| 第3節 | 協会で運営している資格 | 74 |
| 第4節 | 職業能力評価基準の策定 | 82 |
| 第5節 | 資格運営や能力評価に関わる今後の課題 | 83 |
| 第10章 | シルバーサービス振興会 | 84 |
| 第1節 | 振興会の概要 | 84 |
| 第2節 | 介護プロフェッショナルキャリア段位制度 | 85 |
| 第3節 | 介護キャリア段位事業の今後の展開可能性 | 91 |

| | | |
|--------|-------------------------------|-----|
| 第 11 章 | 全国信用金庫協会 | 92 |
| 第 1 節 | 協会の概要 | 92 |
| 第 2 節 | 全信協実施の研修・講座・通信講座の内容と対象 | 92 |
| 第 3 節 | 信用金庫業界における人材育成の課題 | 95 |
| 第 4 節 | 職業能力評価基準の構築および活用状況 | 96 |
| 第 5 節 | しんきん再就職支援ネットワーク | 99 |
| 第 12 章 | 日本添乗サービス協会 | 100 |
| 第 1 節 | 協会の概要 | 100 |
| 第 2 節 | 添乗員の雇用・人事労務管理に関する問題 | 101 |
| 第 3 節 | 添乗員能力資格認定 | 101 |
| 第 4 節 | 協会が実施する研修 | 105 |
| 第 5 節 | 能力認定の普及・改善に向けた取り組みと今後の課題 | 107 |
| 第 13 章 | 葬祭ディレクター技能審査協会 | 108 |
| 第 1 節 | 葬祭ディレクター技能審査制度と葬祭ディレクター技能審査協会 | 108 |
| 第 2 節 | 葬祭ディレクター資格の認定 | 108 |
| 第 3 節 | 受験者・合格者の状況と業界における位置づけ | 112 |
| 第 4 節 | 資格の普及・改善に向けた取り組みと今後の課題 | 112 |
| 第 14 章 | 日本ブライダル文化振興協会 | 114 |
| 第 1 節 | 協会の概要 | 114 |
| 第 2 節 | 協会が実施する資格認定・検定制度 | 116 |
| 第 3 節 | 資格・検定の普及・改善に向けた取り組みと今後の課題 | 121 |
| 終章 | 本調査からのインプリケーション | 123 |