

第4章 イギリスにおけるe・ラーニング

1. e・ラーニングによる能力開発と生涯学習の推進

(1) 産業大学(UFI)の設立

Ufiは、インターネットを利用してラーndirect・センター(Learndirect Centre:LC)を通して学習者に教育訓練コースを提供する機関である。

インターネットで教育訓練コースを配信するというe・ラーニングによって、学習者が好きな時間に、好きな場所で、自分のペースで学習ができる環境が整備され、多くの人々が教育訓練に容易にアクセスできる状況を作り上げている。

Ufiの設立は、1998年2月に出された緑書(グリーンペーパー)“The Learning Age”で提言された生涯学習構想に立脚しており、そのアイデアは、公開大学(Open University)の成功からヒントを得ている。公開大学は、自ら教育プログラムを提供して、学生に学位や資格を授与する通信制の高等教育機関である。一方、Ufiは直接、学習者に教育訓練プログラムの提供や資格を授与するものではなく、独自に開発したプログラムや継続教育機関、大学、教育関連産業等が持っている既存の教育訓練プログラムをLCを通して提供し、関連する資格授与機関(AB)が資格を授与する方式を取っている。

マルチメディアを利用して、多くの人々に学習の機会を提供するという構想自体は、1994～1995年にすでに考えられていたが、その後、情報通信技術の飛躍的な発展によってインターネットで学習プログラムを配信するというe・ラーニング構想へと発展していった。

一方、1997年に政権を取った労働党は、選挙公約の1つに「もっと広い範囲の人々に教育訓練が行き届き、資格も取れるようにする」ということを掲げていた。

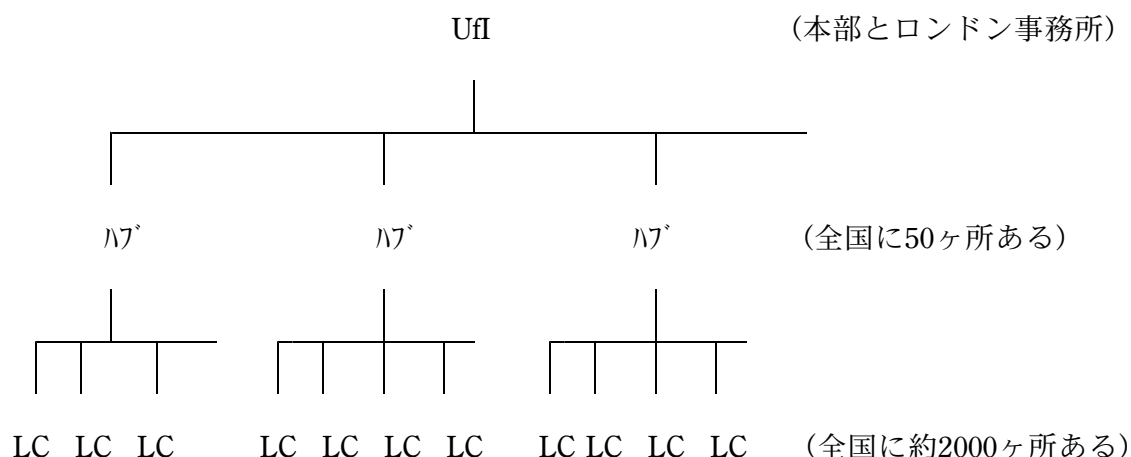
これらの政治的及び技術的経緯を経て、グリーンペーパーに生涯学習構想が提言され、その実現のために1998年にUfiが株式会社として設立された。

(2) UFIの組織と人員

Ufi自身は、本部(シフィールド:従業員300人)とロンドン事務所(従業員50人)との組織で構成されているが、フランチャイズ方式で全国に50のハブ(hub)と呼ばれる中核センターがあり、その下に約2,000のラーndirect・センター(LC)が連なっている。

これらのセンターは、設備・機器を含めた学習者への支援体制、接続性、センターの開業時間等の基準をクリアして参画が認可される。したがって、業務を展開する組織の構成は、図表4-1に示すように1つのハブがいくつかのLCを抱えている形で成り立っている。そして、ハブやLCはUfiの直属の組織ではなく、フランチャイズ方式で参画している形態を取っている。

図表 4 - 1 UFIの組織体系図



学習へのアクセスを容易にし、広く学習機会を提供することを目的に、最近ではカレッジ、図書館、企業、ショッピング・モール、パブ、フットボール・クラブ等にLCが設置されている。

これらの組織がカバーするe・ラーニングの対象地域は、イングランド、ウェルズ及び北アイルランドである。

(3) UFIの運営費と業務

UFIの運営・財政面については、当初政府が主導し、徐々に民間の資金やノウハウを導入して、最終的には自己の事業収入を主たる財源とすることを目指している。政府予算の推移を見る限りでは、この意図は順調に進んでいるようである。

図表 4 - 2にUFIに対する政府予算を示す。

図表 4 - 2 UFIに対する政府予算 (単位：100万ポンド)

年度	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004(計画)
予算額	5	42	58	57	50	47	44

出典：Departmental Report 2004 (Department for Education and Skills)

UFIは、1998年に設立されるとすぐにアドバイス・サービスを開始している。このサービスは、電話やウェブサイトの情報提供や助言・指導を行うもので、このための経費として500万ポンドが予算化された。1999年度には4,200万ポンドが予算化され、これによってe・ラーニングの提供体制が整備され、2000年4月から訓練プログラムの提供が開始されている。その後、2000年度には5,800万ポンド、2001年度には5,700万ポンド、2002年度には5,000万ポンドが予算化されている。

2000年度に最高額を記録した助成金は、その後は減少に転じており、Ufiの事業が順調に伸びて、事業収入が拡大しているものと判断される。

これらの助成金は、運営資金として情報通信システムの維持費、コース開発費、市場調査費、宣伝・広報費、人件費をカバーする他、LCへの公的助成金を含んでいる。Ufiの主要な業務は、①個人や教育訓練市場における教育訓練に対する需要動向の調査・分析、情報提供及び助言活動、②教育訓練コースを開発してハブやLCへ提供すること、③ハブやLCに対してオンラインでの教え方や学習者へのサポートの仕方を指導すること、④提供する教育訓練コースの品質の保証等である。

e・ラーニングは新しい学習スタイルであるため、指導方法の品質を保証する上で、③の業務が特に重要となる。そのため、UfiではハブやLCのトレーナー(Trainer)に対してオンラインでの学習者の支援や教え方等に関するオンライン指導コースを提供して、トレーナーの質の確保に努めている。訓練期間は12週間で、修了者にはオンライン・チューター(Online tutor)の資格(Certificate)が資格授与機関であるCity & Guildsから授与される。

教育訓練コースには、Ufiで開発するものと、継続教育機関、大学、教育関連産業等の他の機関や会社で開発したものをライセンス契約で取得しているものがある。教育訓練コースの開発に関しては、公認経営協会(Chartered Management Institute)と共同でコースの仕様書を作成し、この仕様書に基づいてコース内容を作成する業者を入札で決める。そして、落札した業者がコース内容を作成して納める方式を取っている。

開発されたコース内容は、Ufiが審査する。その際、内容の専門的なことについては分野別技能協議会(SSC)や全国訓練協会(NTO)と連携して審査することとしている。

なお、イギリスでは、全国職務基準、GNVQ基準、キー・スキル(キー・スキルには以下の6つの分野がある。①コミュニケーション、②数の応用、③IT、④他人との協働、⑤学習と遂行能力の向上、⑥問題解決)等が整理されており、かつ、3～5年ごとに見直しされて、最新の内容に更新されている。そして、これらの基準は教育訓練の基準として広く活用されている。

例えば、資格の開発、訓練コースの構築、教材の開発等は、これらの基準に基づいている。Ufiが教育訓練コースの仕様書を作成する場合も、当然、これらの基準がベースになっており、比較的容易に仕様書のコンテンツが作成できる環境が整っている。

2. オンライン・チューターの養成と確保

(1) オンライン・チューターの職務と資格

e・ラーニングは好きな時に、好きな場所で、自分のペースで学習ができるという、極めて受講者の自主性に負うところが大きな学習スタイルである。そのため、学習が効果的に行われるためには、個人のレベルに適したコース内容の選択や、学習計画に基づく学習の進展に合わせた助言、学習支援が極めて重要な要因となる。

また、受講者の学習到達度や成果及び学習結果に関する満足度を高めるためには、適時、指導者による学習支援が必要不可欠といえる。

e・ラーニングで指導者の役割を果たす者をオンライン・チューターと呼び、指導者の質を確保するために、UfiではLCやハブのスタッフ等を対象にしてオンライン指導コースを提供してオンライン・チューターの養成に努めている。オンライン指導コースは、オンライン学習の特徴、オンライン・チューターの役割、オンラインによる学習者の支援、オンライン学習の進め方（教え方）等の内容で構成される12週間のコースである。

当該コースは、テキストに基づいた学習教材と実際の学習環境下で実施されるオンライン支援活動で構成され、修了者には資格授与機関である City & Guilds からオンライン・チューターの資格が授与される。

オンライン・チューターとしてオンライン学習の指導・支援に関わるためには、当該資格の取得に加えて、専門分野の知識・技能や成人教育に係る正式な資格の保持、または学習指導・支援に関する経験年数等が必要要件となっている。

オンライン・チューターの職務と資格要件に関しては Ufi で規定しており、オンライン・チューターは、Ufi が作成した学習者支援マニュアルに基づいて助言、支援活動を進めることが求められている。オンライン・チューターの役割は、次の通りである。

①情報の提供者であり、かつ情報へのアクセスを手助けする役割を担う。

学習者に学習教材・資材や学習のやり方・進め方等に関する情報を提供して、適切に学習が進むように支援する。また、必要ならば指導を受けることを助言する。

②初期評価者の役割を担う。

学習者の受講に先立って、彼等の学習レディネスやコンピュータ操作能力のレベルを把握・評価して、どの学習パッケージが適切であるかを把握する。また、学習者にハードウェア、ソフトウェア、システムに関する操作手順を紹介する。併せて、学習者のニーズや興味を把握して当事者に好ましい学習のスタイルを探す。

③助言者及び指導者の役割を担う。

学習者の要望、学習の障害となっていることから、コンピュータ操作能力のレベル及び彼等に必要な基礎技能を把握して、学習者にいつどのような支援を行うべきかといった学習計画を準備する。そして、学習計画について学習者と協議し、合意された学習計画に基づいて適時、助言・指導を行う。

④学習の進行役を担う。

・学習者の学習を先導し、進度に合わせてモニターし、結果によっては学習計画等を見直して、以後の学習の進め方に反映させる。

・学習者が抱えている問題点や課題を把握して、学習者に解決へ向けた助言をする。

・資格取得に関係する場合は、正式な評価を受けるように助言し、正確な記録をとる。

(2) オンライン・チューターの確保

e・ラーニングの受講者が増えるにつれて、正式の資格を持っているオンライン・チューターの確保がUfiの重要な課題となっている。

そこでUfiでは、LCから寄せられるオンライン・チューターに関する需要予測に基づいて、2004年度末までに、100万人の受講者を支援するために、オンライン・チューターの養成と併せて、有資格者の登録制度を始めている。

当該制度は、技能や専門能力を持っている有資格者の個人データベースを構築して、オンライン学習をサポートする体制を作り上げることをねらいとしている。データベースに登録されたオンライン・チューターは、Ufiに雇用されるのではなく、LCとの間での契約雇用に基づいて受講者の指導、支援にあたることになる。

オンライン・チューターとして登録されるためには、Ufiが提供しているオンライン指導コースを履修し、オンライン・チューターの資格を取得していて、かつ次の事項の内1つ以上を満たすことが必要とされている。

- ①成人教育に係る正式な資格を持っていること。
- ②学習者支援業務に1年以上の経験があること。
- ③ラーndirectについて深い知識を持っていること。例えば、ラーndirectのコース指導に1年以上の経験がある。あるいはLCやハブで指導スタッフとして1年以上の経験を持っているなどである。

2004年6月時点で、2,000人以上の有資格者がオンライン・チューターとして登録されており、e・ラーニング学習者の指導、支援に活躍している。

この人数は、需要を十分に満たす状況になっていない。とりわけ、①ITの専門分野、②基礎技能分野、③道路輸送の専門資格分野、④フォークリフト作業、⑤フランス語、ギリシャ語、スペイン語の語学分野、⑥健康・社会福祉分野を担当できるオンライン・チューターが不足している状況にある。

Ufiでは、これらの分野の専門能力を持つ有資格者の確保と養成に力を入れているところである。

3. e・ラーニングの対象者

e・ラーニングの対象者は、義務教育後（16歳以降）の人達で、具体的には次のような人達を念頭においている。

- ①職場での技能を向上させたいと思っている企業等の従業員
- ②職を探している人及び雇用能力を向上させたいと思っている人達
- ③教育から取り残されていると感じている人達
- ④デジタル社会（コンピュータ化社会）から取り残されていると感じている人達
- ⑤単に何か新しいことを学習したいと思っている人達

そして、Ufiではこのように多種多様な人々を対象とした教育訓練コースを開発するにあたって、①仕事のために、あるいは楽しみのために学習したいと思っている人達、②雇用能力を高めるための知識や技能を修得したいと思っている人達、③自分の将来を自分で拓いて生きたいと思っている人達、④事業の競争力を高めたいと思っている事業主等、各層の人々の教育訓練ニーズの把握に努めている。

教育訓練コースで扱う主要な分野は、①基礎技能、②ビジネス及びマネージメント、③IT技能である。

4. 提供されている教育訓練コースと受講料

(1) 教育訓練コースについて

Ufiは、義務教育後（16歳以降）の人達を対象とした生涯教育訓練の推進を目指している。そのため、扱っている教育訓練コースは、日常生活を送る上での基本的な技能（基礎技能：Skills for life）から高度な応用的な内容を含むものまで多岐にわたっている。

実際に提供している教育訓練コースの数は、次の5分野で合計419コースである（2004年6月現在のLearndirectのウェブサイトより）。

- ①家庭及びオフィスでのIT分野：61コース
- ②専門家のIT分野：44コース
- ③ビジネス及びマネージメント分野：157コース
- ④語学分野：19コース
- ⑤基礎技能分野：138コース

また、「家庭及びオフィスでのIT分野」の61コースは、さらに次のように7つに細区分されている。

- ①コンピュータ及びe・メールの操作：21コース
- ②文書作成：8コース
- ③表計算・表作成：7コース
- ④プレゼンテーション：5コース
- ⑤データベース：7コース
- ⑥プロジェクト・マネージメント：1コース
- ⑦ウェブ・パブリッシングとマルチメディア：12コース

図表4-3に分野と分野別に含まれるコースの数を示す。

また、図表4-4には、大区分「家庭及びオフィスでのIT分野」で「コンピュータ及びe・メール操作に関するもの」と「表計算・表作成に関するもの」に含まれるコースの概要を示す。

教育訓練コースの内容は、複数のモジュールで構成されている。

図表4-5にオンラインで提供される「ネットサーフィン」コースの内容を示す。

図表 4-3 教育訓練コースの分野とそこに含まれるコース数

大区分	小区分	コース数
1.家庭及びオフィスでの IT 分野 (61 コース)	①コンピュータ及び e・メールの操作に関するもの	21
	②文書作成に関するもの	8
	③表計算・表作成に関するもの	7
	④プレゼンテーションに関するもの	5
	⑤データベースに関するもの	7
	⑥プロジェクト・マネジメントに関するもの	1
	⑦ウェブ・パブリッシングとマルチメディアに関するもの	12
2.専門家の IT 分野 (44 コース)	①ホームページの作成に関するもの	6
	②e・コマースに関するもの	3
	③インターネットのセキュリティに関するもの	5
	④ネットワーキングとインターネット技術に関するもの	7
	⑤PC サポートとネットワークに関するもの	13
	⑥プログラミングとソフトウェア開発に関するもの	10
3.ビジネス及びマネージメント 分野 (157 コース)	①ビジネス経営と拡張に関するもの	7
	②ビジネスの立ち上げに関するもの	2
	③経営革新に関するもの	5
	④法律遵守に関するもの	8
	⑤顧客サービスに関するもの	15
	⑥財務とキャッシュ・フローに関するもの	10
	⑦情報技術に関するもの	3
	⑧マネージメントに関するもの	4
	⑨マーケティングに関するもの	5
	⑩個人開発に関するもの	20
	⑪生産性に関するもの	23
	⑫プロジェクト・マネージメントに関するもの	7
	⑬品質に関するもの	12
	⑭募集・採用に関するもの	5
	⑮専門分野に関するもの	
・ボランティアに関するもの	1	
・コールセンターに関するもの	3	
・系譜の研究に関するもの	1	
・介護に関するもの	1	
・自動車テクニシャンに関するもの	22	
・小売り・販売に関するもの	3	
4.語学分野 (19 コース)	①フランス語に関するもの	4
	②スペイン語に関するもの	4
	③ドイツ語に関するもの	4
	④第二言語としての英語に関するもの	7
5.基礎技能分野 (145 コース)	①読み・書き能力に関するもの	33
	②計算能力に関するもの	89
	③生活技能に関するもの	11
	④仕事に係る技能に関するもの	5
	⑤第二言語としての英語に関するもの	(7)
合 計		419

注) 語学分野及び基礎技能の「第二言語としての英語に関するもの」は、同じ内容である。

図表 4-4 「家庭及びオフィスでのIT分野」に含まれるコース名等の一例

小区分	コース名	コース時間 (hours)	レベル	学習媒体
コンピュータ及びe・メール の操作に関するもの	① ネットサーフィン	6	Entry	CD-ROM
	② ネットサーフィン	6	Entry	オンライン
	③ スイッチ・オン	10	Entry	オンライン
	④ キーボード操作 (A-Z)	3	1	オンライン
	⑤ コンピュータ操作	11.5	1	CD-ROM とテキストブック
	⑥ 電子通信	11.5	1	CD-ROM とテキストブック
	⑦ コンピュータ入門(MS '97)	12.5	1	オンライン
	⑧ コンピュータ入門(MS 2000)	16	2	オンライン
	⑨ デスクトップ・チューター(MS '97)	53	1	オンライン
	⑩ デスクトップ・チューター(MS 2000)	57.5	2	オンライン
	⑪ デスクトップ・チューター(MS 2000)	76	2	オンライン
	⑫ MS Windows 2000 による コンピュータ操作	15	2	オンライン
	⑬ MS Windows XP による コンピュータ操作	15	2	オンライン
	⑭ 電子通信 (MS 2000)	12	2	オンライン
	⑮ インターネット(EP)入門	6	1	オンライン
	⑯ MS Outlook による電子通信 (MS 2000)	15	2	オンライン
	⑰ MS Outlook による電子通信 (MS 2002)	15	2	オンライン
	⑱ MS Outlook による電子通信 (MS 2000)	9	3	オンライン
	⑲ MS Outlook による電子通信 (MS 2002)	9	3	オンライン
	⑳ ファイルの作成・統合・管理 (MS 2000)	20	2	オンライン
	㉑ ファイルの作成・統合・管理	16.5	2	CD-ROM とテキストブック
表計算・表作成に関するもの	① 表計算	11.5	1	CD-ROM とテキストブック
	② 表計算入門 (MS '97)	9	1	オンライン
	③ 表計算 (MS 2000)	12	2	オンライン
	④ MS エクセルによる表計算 (MS 2000)	15	2	オンライン
	⑤ MS エクセルによる表計算 (MS 2002)	15	2	オンライン
	⑥ MS エクセルによる表計算 (MS 2000)	9	3	オンライン
	⑦ MS エクセルによる表計算 (MS 2002)	9	3	オンライン

図表 4-5 「ネットサーフィン」コースの内容

項目	内容
コース対象者	コンピュータ操作に関する知識を有していない初心者
コース時間 (hours)	6
コースレベル	Entry
学習媒体	インターネットによるオンライン学習
コースモジュール	①コンピュータ入門、②インターネット入門、③World Wide Web、 ④e・メール、⑤情報検索、⑥いくつかのウェブサイトへのアクセス
到達目標	①MS Windowsによるコンピュータ操作ができる。 ②インターネットの概念を理解し、それを安全に使うことができる。 ③閲覧ソフト「WWWブラウザ」を使うことができる。 ④簡単なe・メールの作成と送信ができる。 ⑤WWWによる検索ができる。 ⑥WWWで利用できる一連のサービスについて理解している。

当該コースは、コンピュータ操作に関する知識を有していない初心者のためのコースである。コース内容は、①コンピュータ入門、②インターネット入門、③World Wide Web、④e・メール、⑤情報検索、⑥いくつかのウェブサイトへのアクセスの計6つのモジュールで構成されている。

コース修了時には、受講者は次のことができるとしている。

- ①MS Windowsによるコンピュータ操作ができる。
- ②インターネットの概念を理解し、それを安全に使うことができる。
- ③閲覧ソフト「WWWブラウザ」を使うことができる。
- ④簡単なe・メールの作成と送信ができる。
- ⑤WWWによる検索ができる。
- ⑥WWWで利用できる一連のサービスについて理解している。

提供される1回分のプログラムの内容(分量)は、学習者が集中力を持続させて学習できる時間の長さや学習効果の観点から15~20分で内容が完結するように構成されている。

Ufiによって提供されている全教育訓練コースの内65%のコースについては、認定されている資格の取得に結びつくように、受講者を直接支援するコース内容となっている。

そして、資格の取得に結びつくコースを受講して資格取得を目指す場合、受講者は地域のLCあるいは提携している評価センターで正式の評価を受けることが求められている。

評価はいろいろな方法で行われ、記述式のプロジェクト、ポートフォリオ、試験(ペーパーテストあるいはオンラインによる試験)がある。

今日、250のLCでIT分野の資格をオンラインによる試験で提供している。また、307のLCでは、キー・スキルや基礎技能分野の資格に関係する試験を行っている。

これらの試験等の評価方法で取得される資格は、GCSEと同等レベルのものである。

一方、NVQに関係するコースも提供されているが、当該コースはNVQ全体をカバーする内容ではなく、NVQを構成するユニットの一部を内容としたものが多い。

したがって、これらの内容を履修した後、他の訓練プロバイダーで残りの内容を履修し、NVQ全体をカバーすると認定された場合に、資格授与機関（AB）からNVQ資格を取得することができる。

（２）受講料について

受講料に関しては、ハブセンターが当該地域で提供する訓練コースの受講料を設定する役割を担っている。したがって、地域ごとにLCで提供されるコース料金が違うことになる。また、提供している教育訓練コースの内容や学習媒体（オンライン、CD-ROM、テキスト）によってもコース料金は異なる。

図表４－６にフォルケストン（Folkestone）のLCで提供しているコース受講料の一例を示す。

図表４－６ 教育訓練コースの受講料の一例

コース名	コース時間 (hours)	レベル	料金(ポンド)
自分自身による事業の立ち上げ	60	3-4	59.99
非財務マネージャーのための財務	9	3	269.99 74.99
顧客への対応	1.5	3	29.99
プレゼンテーション技能	7	3	74.99
安全衛生	10	3	74.99
コンピュータ操作	11.5	1	---
キーボード操作 (A-Z)	3	1	29.99
e・コマースを成功させる戦略	40	4	49.99
初心者のフランス語	72	Entry	314.99 34.99
ICTシステムの技術支援	84	2	149.99 272.86
e・ラーニングの設計	16	4	1222.30 69.63
			311.92

注) 上段の低料金は、公的資金援助された場合のものである。

それによると、1コース当たり約30ポンドから高いもので1,000ポンドを超えるものまでいろいろである。図表の中で2種類ある安い方の料金は、公的資金が援助される場合の料金である。資金援助が受けられる条件は、19歳以上でイギリス居住3年以上、かつ当該科目の学生でないこととなっている（前提として収入が少ないこと）。

また、「基礎技能分野」のコースは、無料である。これは、約700万人といわれる読み・書き・計算能力の低い人達に、日常生活に必要な基本的な技能を習得させようとする政府の施策によるもので、受講料は教育技能委員会（LSC）からLCの方へ支払われる方式となっている。したがって、個人の負担はない。

5. e・ラーニングへのアクセス

e・ラーニングで学習を始めようとする人は、最寄りのLCで手続きをとるか、あるいはランダイレクトのウェブサイト上で手続きをとることができる。

ウェブサイト上で受講申し込みをする場合は、以下の手順による。

- ①自分が住んでいる地域を選択して郵便番号を入力する。
 - ②地域内のLCと具体的なコース内容及びコースの受講料等の一覧が画面上に提示されるので、受講したいコースを選んで確定する。
 - ③氏名、住所、メールアドレス、TEL、クレジットカードNo.等の個人情報を入力する。
- これで登録手続きは完了し、以後は専用のパスワードをもらってコースプログラムへのアクセスが可能となる。そして、自分の好きな時間に、好きな場所で、自分のペースで学習ができる。

一方、セクター別及び大企業向けのコースに関しては、従業員は会社を通して受講するという方式になっている。

もちろん、受講申し込みをする前に、十分に相談にのってもらえる体制になっていて、LCへ直接行くか、あるいはLCのウェブサイトへアクセスすることによって、専門スタッフから自分が希望する内容や自分のレベルに合ったコース等について助言、指導を受けることができる。電話での相談も可能である。

また、無料のお試しコースが用意されていて、ランダイレクトのウェブサイトからアクセスできるようになっている。初めてe・ラーニングを受講しようとする人、あるいはコンピュータ操作に慣れていない人等にとっては、コースの内容やe・ラーニングによる学習の進め方が体験できるようになっている。

6. e・ラーニングの利用状況

Ufiが提供する全コースの約80%はインターネットで配信され、ネット上で学習が展開されるものである。そして、残りの20%は、送られてきた教材（CD-ROMやテキスト）で学習を進める通信教育のスタイルを取っている。

Ufiの宣伝・広報活動は、ラーndirect (Learndirect)の名称で行っているために、この名前が広く知られており、ラーndirectはUfiのブランド名となっている。成人の72%がラーndirectを知っていると答えており、e・ラーニングへの人々の関心は非常に高い。

このような宣伝効果もあって、1998年1月に無料の電話サービスを開始して以来、2004年1月末までに電話での相談及び問い合わせ件数は、5,746,782件に上っている。一方、ウェブサイト上で提供している情報やアドバイスへのアクセス件数は、1998年2月から2004年1月末までの間で10,518,498件を数えている。

そして、2000年4月に教育訓練コースの提供を開始して以来、2003年11月末までに登録受講者は累計で1,062,348人を数えている。その間に、受講された教育訓練コースの数は2,415,891コースで、1人平均2.3コースを受講したことになる。

Ufiは、e・ラーニングは今後も益々多くの人に学習の機会を提供する有効な学習方法であると確信し、次のような目標を設定して一層の力を入れている。

①2004年度末までに、ラーndirectの全国情報・アドバイスサービスの1年間の利用者数を190万人にする。ラーndirectのウェブサイトを通して情報・アドバイスサービスへのアクセス件数を年間400万件にする。

②年間の受講者数を2003年度は63万人に、2004年度は100万人にする（ちなみに、2002年12月から2003年11月末までの受講者数は421,217人である）。

一方、DfESも700万人といわれる読み・書き・計算能力の低い成人を、2004年までに75万人減らすこと、義務教育修了後、学習の機会を持たなかった人々を学習の場へ復帰させることを国家戦略の1つに位置付けて、教育レベルの底上げを図っている。その際に、学習の時間、場所、学習の進め方の面で学習者の自由裁量の大きいe・ラーニングは効果的であると判断し、多額の予算措置をしている。

7. 学習者への支援体制

無料の電話サービスやオンライン・サービスを利用することによって、学習者は相談やアドバイスを受けることができ、また気軽に質問や問い合わせができるなどきめ細かい対応が可能となっている。加えて、学習者からの不満や苦情に対しては図表4-7に示すような体制で対処する方法が構築されている。

受講しているコース、あるいは受講したコースについて不満な点がある場合は、

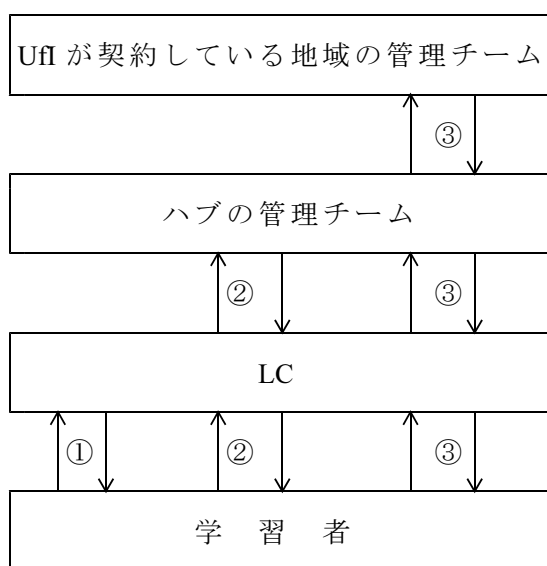
①学習者は、受講登録しているLCのマネージャーに問題点や不満な点を連絡する。マネージャーは連絡を受けた事項について調査し、学習者へ回答する。

②LCの段階で10日以内に解決できない問題の場合は、LCのマネージャーはハブの管理チームへ問題事項を連絡する。ハブの管理チームは問題事項を調査し、10日以内に対応策をまとめる。その結果は、LCのマネージャーから学習者へ連絡される。

③学習者がそれでも納得できない場合は、苦情や問題事項はUfiが契約している地域の管理チームへ上げられる。管理チームは問題事項を調査し、10日以内に学習者へ対処の仕方について連絡する。

そして、このような顧客の側に立った苦情処理体制が、学習者の高い満足度を維持し、ラーンダイレクトが提供するプログラムの人気を高めていると関係者は分析している。ちなみに、コース修了後のアンケートと電話による調査によると、利用者の85%が満足していると答えられている。

図表 4-7 問題・苦情処理の体制と対応



8. 教育訓練の品質管理

ハブやLCがUfiから継続して認定されるためには、1年間に提供する個々のコースごとに決められた数の受講者を確保し、教えなければならない。規定の受講者数を確保できない場合やドロップアウト者が多いということは、とりもなおさず当該ハブやLCの指導方法や学習者への相談支援体制等が悪いことを意味しており、顧客ニーズに対応できる能力のないセンターとして認定が取り消されることになる。また、ハブやLCの教育訓練の実施結果は、成人教育訓練監察局（ALI）によって訓練受講者数、修了者数、学習の到達度（学習の効果）、資格取得への結びつき、顧客満足度等の観点から監査が行われる。

監査の公平性、公正さ、透明性を期すために、ALIでは、監査の指針（A Guide to Inspection）と監査の一般的な枠組み（The Common Inspection Framework）を作成して、広く公表しており、これらの指針や枠組みに基づいて監査が実施される。監査結果は5段階評価で（グレード1：最高評価、グレード5：最低評価）、グレード4または5の場合は、2年以内に再監査が実施される。

監査後、ハブ、LCは監査結果で指摘された事項や強化する点に対してどのように対処するかについてまとめた、今後の行動計画を作成して提出することが義務づけられている。ALIは提出された行動計画書にしたがって、彼等が対応策を実施しているかどうかをモニタリングする。

この一連の監査業務は、公的資金が効果的に使われているかどうかを見るだけでなく、教育訓練の質の確保や改善にも大きな効果をあげている。

9. UFIをめぐる最近の動き

(1) UKオンライン・センターとの協働

UKオンライン・センターは、社会的に恵まれていないグループ（貧困層）の成人を対象として、情報通信技術（ICT）に関する入門的な技能訓練を提供している組織である。センターのねらいは、デジタル化社会（コンピュータ化社会）から貧困層の人々が取り残されないように支援することである。そのために、無料もしくは安い料金でインターネットやeメールへのアクセスができるサービスを提供している。そして、学習者がより一層、学習機会へ進むのを助けるためのオンライン学習を提供している。UKオンライン・センターで扱う訓練コースは、ICTの入門的なものに限られており、貧困層の人々がネット社会から疎外されないように支援することに主眼をおいている。

一方、Ufiは義務育後（16歳以降）の人々対象として生涯教育全般を進める役割を担っている。UKオンライン・センターでICTに関する技能を修得した人が、更なる学習機会を求めてUfi（LC）のプログラムを受講することになれば、貧困層の人々の読み・書き・計算能力の向上に寄与すると期待されている。教育技能省（DfES）は、国民がコンピューター化社会に対応して行く上で、UKオンライン・センターとLCがICT技能プログラムの主要な提供者になることを期待している。

(2) 生涯学習へ向けた総合的な情報提供サービス

Learndirectのウェブサイトでは、学習機会へのアクセスを支援するために「National learning advice：NLA」というサイト立ち上げている。

NLAは国民が生涯学習に取り組むにあたって、有効な情報を総合的に提供するためのサイトである。NLAはeラーニングで提供される訓練プログラムに限定された情報ではなく、教育訓練全般、資格、教育訓練に関する支援策（助成金を含む）、教育訓練を始める上で障害となっている事項を軽減あるいは解決してくれる支援情報等を多面的に扱っている。

NALにアクセスすると、次のような情報支援が得られる。

①自分に適したコースの選択に関する情報

- ・コースの選び方に係る助言
- ・キー・スキルに関するコースの情報

- ・教育資格の取得に関するコースの情報
- ・職業関連資格、全国職業資格（NVQ）の取得に関するコースの情報

②学習費用の支援に関する情報

学習者に対する各種の奨学金・助成金プログラムや費用負担のない教育訓練プログラム及び学習者を支援している団体に関する情報を提供している。

- ・成人学習助成金（Adult Learning Grants）
- ・キャリア開発ローン（Career Development Loans）
- ・学習者支援基金（Learner Support Funds）
- ・新徒弟制プログラム（Modern Apprenticeships）
- ・学習者支援及び各種の奨学金

③子供の世話に関する情報

子供がいて教育訓練に取り組むことが難しい人々に対して、次のような各種の支援情報を提供する。

- ・各種の保育に関する情報
- ・保育費の支援に関する情報
- ・支援団体に関する情報

④障害を持つ人に対する支援情報

障害を持つ人が教育訓練に取り組むにあたっての各種の支援情報を提供。

⑤50歳以上の人々に対する能力開発支援情報

このようなきめ細かい情報提供サービスが、多くの人々にe・ラーニングが認識され、支持されている理由の1つにあげられる。

e・ラーニングは、これまで教育・訓練の機会から遠ざかっていた人達、あるいは無関心であった人達を学習へ向けさせたという点で大きな役割を果たしており、今後も、成人の教育訓練及び生涯学習の推進に大きな役割を果たすことが期待されている。