

JILPT 調査シリーズ

No. 73

2010年7月

# 社会人を対象とした教育関連活動・ 事業の運営と品質管理

The Japan Institute  
for  
Labour Policy and Training

独立行政法人 労働政策研究・研修機構



# 社会人を対象とした教育関連活動・事業 の運営と品質管理

## まえがき

職業能力開発政策の枠組みを定めた職業能力開発促進法に基づき、国は職業能力開発政策の中長期的方針である「職業能力開発基本計画」を策定することとなっている。2001年に策定された第7次職業能力開発基本計画では、職業訓練機会の整備・充実において、公共職業訓練機関以外に労働者に教育訓練を提供する主体（教育訓練プロバイダー）の活動が重要な役割を果たすという認識が示された。この認識は、第7次職業能力開発基本計画に引き続き2006年に策定された第8次職業能力開発基本計画においても継続されており、教育訓練プロバイダーが提供する教育訓練の質量両面における充実が政策目標として掲げられている。

一方で、事業の海外展開やグローバル化の進展に伴う労働者の移動の活発化をきっかけとして、教育訓練サービスの品質に関する国際的基準の策定に向けた取組みがISO（国際標準化機構）を中心に始まっている。労働者の移動が顕著になると、彼らが持っている職業能力や職業資格を国際的にどのように評価し認定するかが大きな課題となってくる。そして、国際的に評価するに足る資格や職業能力認定の水準を維持していくには、これらの資格の取得や職業能力認定につながる教育訓練がどのようなものであるべきかという点についての国際的な基準も必要となってくる。

教育訓練プロバイダーの活動については、これまで労働政策研究・研修機構が1次・2次と実施してきた「教育訓練プロバイダーの組織と機能に関する調査」などにより多くの知見が得られてきた。ただ、上述のような動きを踏まえると、教育訓練プロバイダーが提供する教育訓練の品質や品質をめぐる取組みについてさらに踏み込んだ実態把握を進める必要がある。そこで、本調査研究では、教育訓練サービスの品質の維持・向上につながると見られる取組みを、日本国内の教育訓練プロバイダーがどの程度進めており、また、そうした取組みを進めていく中でいかなる課題に直面しているのかといった点を、アンケート調査・聞き取り調査を通じて捉えることを試みた。本書はこれらの調査結果を収めたものである。

本書を作成するにあたって、アンケート調査ならびにインタビュー調査にご協力いただいた教育訓練プロバイダーの関係者の方々には、この場を借りて厚く御礼申し上げたい。

本書が社会人を対象とした教育関連活動・事業を実施している機関の関係者をはじめ、社会人を対象とした教育訓練に関心がある方々に資するところがあれば幸いである。

2010年7月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
理事長 稲 上 毅

執筆担当者（執筆順、肩書きは2010年7月時点のもの）

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補佐	第Ⅰ部 第1節1・3 第2節 第Ⅱ部 第1章 第2章第3・4節 第4章第6～8節 第5章 第Ⅲ部 はじめに C大学教育センター E社 第Ⅳ部
いながわ 稲川	ふみお 文夫	労働政策研究・研修機構 人材育成部門 アドバイザー・リサーチャー	第Ⅰ部 第1節2 第Ⅱ部 第4章第1～5節 第Ⅲ部 D社団法人 I工業組合
みた 見田	あきこ 朱子	日本学術振興会特別研究員 東京大学大学院人文社会系研究科 博士課程	第Ⅱ部 第2章第1・2節 第Ⅲ部 H大学教育センター L短大地域研究所 P社テクニカル スクール
おおき 大木	えいいち 栄一	雇用・能力開発機構 職業能力開発総合大学校 准教授	第Ⅱ部 第3章
ふくい 福井	やすたか 康貴	東京大学大学院人文社会系研究科 博士課程	第Ⅲ部 専門学校A校 B社 F能力開発協会
ひめの 姫野	こうすけ 宏輔	東京大学大学院人文社会系研究科 博士課程 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員	第Ⅲ部 G協同組合 J高等専門学校 O社会福祉センター

たかみ ともひろ  
高見 具広

日本学術振興会特別研究員  
東京大学大学院人文社会系研究科  
博士課程

第Ⅲ部 社会福祉法人  
M研修センター

ふじなみ みほ  
藤波 美帆

高齢・障害者雇用支援機構  
常勤嘱託

第Ⅲ部 専門学校N校

※見田、高見は2008年4月から2010年3月まで労働政策研究・研修機構臨時研究協力員を務めた。

労働政策研究・研修機構 調査研究プロジェクト

『教育訓練機関等（教育訓練プロバイダー）の実態等に関する調査研究』参加者  
（五十音順、敬称略、所属・肩書は2009年4月のプロジェクト発足時のもの）

安中 宏	雇用・能力開発機構 職業能力開発総合大学校 能力開発研究センター 開発研究部 在職者訓練研究室長
稲川 文夫	労働政策研究・研修機構 人材育成研究部門 アドバイザー・リサーチャー
大木 栄一	雇用・能力開発機構 職業能力開発総合大学校 准教授
小杉 礼子	労働政策研究・研修機構 人材育成研究部門 統括研究員
高見 具広	東京大学大学院人文社会系研究科博士課程 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員
姫野 宏輔	東京大学大学院人文社会系研究科博士課程 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員
福井 康貴	東京大学大学院人文社会系研究科博士課程 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員
藤波 美帆	高齢・障害者雇用支援機構 常勤嘱託
藤本 真	労働政策研究・研修機構 人材育成研究部門 研究員
見田 朱子	東京大学大学院人文社会系研究科博士課程 労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員

(オブザーバー)

厚生労働省職業能力開発局総務課基盤整備室

厚生労働省職業能力開発局育成支援課

藤村 伸治                      雇用・能力開発機構   業務推進部   能力評価課長

# 目 次

第 I 部 本調査研究の概要	1
第 1 節 本調査研究の背景と目的	3
1. 教育訓練プロバイダーへの着目－教育訓練機会の整備に向けた政策との関連	3
2. 教育訓練サービスの品質に関する国際的基準の策定に向けた動き	4
(1) 職業資格、教育訓練履歴に関する共通枠組みの構築に向けた EU の取組み	4
(2) 教育訓練サービスの品質保証に向けた ISO の取組み	5
3. 本調査研究の目的	6
第 2 節 調査結果の概要	8
1. コースの企画・運営における取組み	9
(1) コース内容の企画・設定にあたっての取組み	9
(2) コースの実施にあたっての取組み	10
(3) コースの評価にあたっての取組み	11
(4) 組織の特性による相違	11
2. 教員・講師・インストラクターの確保と管理	12
(1) 教員・講師・インストラクターの確保	12
(2) 教員・講師・インストラクターの管理	12
3. 品質管理を進めていく上での課題	13
第 II 部 社会人を対象とした教育関連活動・事業に関する調査	17
－アンケート調査結果－	
第 1 章 アンケート調査の概要	19
第 1 節 調査内容	19
第 2 節 調査対象	20
第 3 節 調査の流れ	22
第 2 章 回答組織のプロフィール	23
第 1 節 組織の形態・設立年・所在地	23
第 2 節 教育関連事業・活動実施の有無	24
第 3 節 人員構成	26
1. 教職員数	26

2. 教員・講師・インストラクターの数	26
第4節 年間の収入	28
第3章 教育関連事業・活動の現状	29
第1節 社会人を対象とした職業訓練・講習会・セミナーなどの実施状況	29
1. 社会人を対象とした職業訓練・講習会・セミナーなどの実施の有無	29
2. 職業訓練・講習会・セミナーの実施状況	29
(1) 教育訓練サービスの規模：実施した延べコース数	29
(2) 教育訓練サービスの規模：実施した延べコースの延べ受講者数	30
(3) 教育訓練サービスの構造：受講者からみた各コースの構成割合	33
(4) 教育訓練サービスの構造：開設コースからみた各コースの分野の特徴	35
(5) 「専門知識を修得する研修」の構成割合の特徴	36
(6) 最も延べコース数が多い分野の構成割合	37
3. 国または地方自治体から委託された訓練（委託訓練）の実施状況	37
(1) 委託訓練実施の有無	37
(2) 実施の状況	39
(3) 委託訓練実施の検討状況	46
第2節 通信教育（eラーニングを含む）の実施状況	47
1. 通信教育実施の有無	47
2. 通信教育の実施状況	49
(1) 延べコース数	49
(2) 延べ受講者数	50
(3) 最も延べコース数が多い分野	51
第3節 資格取得を主目的とするコースの実施状況	53
第4節 教育訓練給付制度指定講座の実施状況	55
1. 教育訓練給付制度指定講座実施の有無	55
2. 教育訓練給付制度指定講座の実施状況	56
(1) 延べコース数全体に占める割合	56
(2) 最も延べコース数が多い分野	58
第4章 教育関連事業・活動における品質管理	62
第1節 品質管理に関する方針	62
1. 品質についての方針や目標の設定	62
2. 品質についての方針や目標の伝達方法	64
第2節 ニーズ把握・コース設定に関する取組み	66
第3節 コースの実施に関する取組み	69
第4節 コース評価に関する取組み	72



第5節	コースの運営に関する諸業務の点検	74
1.	コースの運営に関する諸業務の点検	74
2.	点検のための規定	76
第6節	教員・講師・インストラクターの確保と管理	78
1.	教員・講師・インストラクターの確保	78
2.	教員・講師・インストラクターの管理	81
第7節	ISO9001の取得状況	84
第8節	コースの品質を維持・向上していく上での課題	86
第5章	教育関連事業・活動に関する今後の方針	89
第1節	今後力を入れていきたい取組み	89
第2節	今後重視していきたいコース分野	93

### 第Ⅲ部 教育関連事業・活動の運営と品質管理に関わる教育訓練プロバイダーの取組み

	ー事例調査レコードー	97
	はじめに	99
1.	調査対象	99
2.	調査項目	99
専門学校	A校	101
株式会社	B社	104
	C大学教育センター	108
	D社団法人	113
株式会社	E社	116
	F能力開発協会	121
	G協同組合	125
	H大学学習センター	130
	I工業組合	134
	J高等専門学校	138
	L短大地域研究所	141
社会福祉法人	M研修センター	145
専門学校	N校	150
	O社会福祉センター	159
	P社テクニカルスクール	164

<b>第Ⅳ部 参考資料</b> .....	169
アンケート調査「社会人を対象とした教育関連活動に関する調査」 .....	171
（大学・短期大学・高等専門学校対象）	
アンケート調査「社会人を対象とした教育関連事業に関する調査」 .....	183
（大学・短期大学・高等専門学校以外の組織が対象）	
社会人を対象とした教育関連活動・事業の運営やコースの品質管理についての .....	195
自由記述	

# 第 I 部

## 本調査研究の概要

## 第1節 本調査研究の背景と目的

### 1. 教育訓練プロバイダーへの着目－教育訓練機会の整備に向けた政策との関連

職業能力開発政策の枠組みを定めた職業能力開発促進法に基づき、国は職業能力開発政策の中長期的方針である「職業能力開発基本計画」を策定することとなっている。2001年に策定された第7次職業能力開発基本計画では、技術革新の進展、産業構造の変化、労働者の就業意識の多様化などに伴う労働移動の増加、職業能力のミスマッチの拡大などに的確に対応していくためには、労働者や企業が労働市場に係る適切な情報を入手でき、労働者の職業能力を確認しつつ、その職業生活設計に即して教育訓練を受け、キャリア形成を図ることができるようになること必要であるという方針が打ち出された。そして労働者による適切にキャリア形成を実現していくには、①労働力需給調整機能の強化、②キャリア形成の促進のための支援システムの整備、③職業能力を適正に評価するための基準、仕組みの整備、④職業能力開発に関する情報収集・提供体制の強化、⑤能力開発に必要な多様な訓練機会の確保という、「労働市場の5つのインフラ整備」が政策目標として掲げられた（厚生労働省[2001]）。

5つのインフラ整備のうち、「⑤能力開発に必要な多様な訓練機会の確保」に向けた取組みとしては、ニーズ把握・政策評価に基づいた公共職業訓練の実施のほか、民間における新たな教育訓練コースの設定の促進、教育訓練給付制度<sup>1</sup>に係る適切な講座指定などによる大学・大学院など高度な内容の教育訓練の確保、民間における教育訓練の質の確保・向上が挙げられた。職業訓練機会の整備・充実において、公共職業訓練機関以外に労働者に教育訓練を提供する主体（教育訓練プロバイダー）の活動が重要な役割を果たすという認識が、この第7次職業能力開発基本計画において示されたと言える。

職業訓練機会の整備・充実において教育訓練プロバイダーの活動を重要視するという姿勢は、第7次職業能力開発基本計画に引き続き2006年に策定された第8次職業能力開発基本計画においても継続されている。第8次職業能力開発基本計画では、労働者が勤務する企業の外で教育訓練サービスを提供する主体の役割について、技術革新や求職者ニーズの多様化が進む中で、あるいは近年、企業が労働者に対して実施する職業能力開発の内容も多様化し、教育訓練をアウトソーシングする動きが顕著になっていく中でますます重要になっていると評価している。こうした評価に基づき、多様な職業訓練・教育訓練機会の確保を進める上で必要な施策としては、①教育訓練給付制度の講座指定に当たって、講座修了者に対する職業能力評価の状況などを勘案し、民間企業などにおける教育訓練の質の向上を図ること、②事業主団体や公益法人を教育訓練の受皿として活用すること、③高度な教育訓練を担う大学な

<sup>1</sup> 「教育訓練給付制度」とは、一定期間以上雇用保険の被保険者である（であった）労働者や離職者が自ら費用を負担して、厚生労働大臣が指定する教育訓練講座を受講し修了した場合、本人がその教育訓練施設に支払った経費の一部を支給する雇用保険の給付制度である。2010年6月現在、受講生本人が支払った教育訓練経費の20%に相当する額が支給されることとなっており、10万円が上限とされている。また20%に相当する額が4000円を超えない場合には支給されない。

どを含めた、多様な民間教育訓練機関への委託訓練を積極的に実施するとともに、訓練修了者の就職実績を反映した委託費の支給などを通じ訓練の質の向上を図ること、などが挙げられている（厚生労働省[2006]）。

## 2. 教育訓練サービスの品質に関する国際的基準の策定に向けた動き

能力開発政策における位置づけがより重要なものになっていることとともに、教育訓練プロバイダーの活動に対する社会的関心を喚起することが予想されるのは、教育訓練サービスの品質に関する国際的基準の策定に向けた動きである。

教育訓練サービスについて評価する国際標準策定のきっかけとなっているのは、事業の海外展開やグローバル化の進展に伴う労働者の移動の活発化である。労働者の移動が顕著になると、彼らが持っている職業能力や職業資格を国際的にどのように評価し認定するかが大きな課題となってくる。そして、国際的に評価するに足る資格や職業能力認定の水準を維持していくには、これらの資格の取得や職業能力認定につながる教育訓練がどのようなものであるべきかという点についての国際的な基準も必要となってくる。

人に付随する職業資格や職業履歴、教育訓練履歴など個人の職業能力を国を越えて相互に比較したり評価したりするための基準や規格の整備はまだ十分には進んでいない。ただ、とりわけ国際労働移動が多い EU（欧州連合）の加盟国間では、職業能力評価に関する基準や規格の整備に向けた取組みが始まっており、併せて職業訓練に関する国際的なガイドラインも策定されてきている。また、こうした EU における動きを受けて、製品・サービスに関する品質保証や環境保持などを目的とした各種国際規格を設定している ISO（International Organization for Standardization：国際標準化機構）が、教育訓練サービスについての国際標準策定を進めている。以下ではこれらの動きについてより詳しく見ていくこととしたい。

### （1）職業資格、教育訓練履歴に関する共通枠組みの構築に向けた EU の取組み<sup>2</sup>

EU 域内では市民が国境を越えて学び、働くことが活発化しており、学歴や職業資格や職業能力に関する、加盟国共通の基準を構築する必要性に迫られている。

高等教育分野では、「ボローニャ・プロセス」<sup>3</sup>という取組みが進んでいる。当該プロセスは、欧州全域での自由な学習と研究の場を与えることで人の移動を活発にし、高等教育における欧州圏を構築することによって欧州高等教育の国際競争力を高めることをねらいとしている。主な取組みとして、①欧州履修単位相互認定システム（European Credit Transfer System：ECTS）による大学間での履修単位の相互認定、②欧州全体における同じ基準による学位の授与、③教師、研究者等が欧州域内で行った研究、教育、研修の期間を国、機関を問

<sup>2</sup> このパートの執筆にあたっては、稲川[2005]、国際交流基金編[2005]、岩田[2010]を参照した。

<sup>3</sup> 1999年6月、イタリアのボローニャに欧州29ヶ国が集まり、2010年までに高等教育における欧州圏を構築し、世界に通用する高等教育制度を確立させようという宣言（EU[1999]）が採択された。この宣言に基づく一連の取組みを「ボローニャ・プロセス」という。

わず、同等に承認・評価することの推進、④比較可能な評価基準と評価方法を開発し、教育水準保証のための協力の促進、などが進められている。

職業教育訓練分野においても欧州レベルでの協力の強化を図るための決定が、2002年11月のコペンハーゲンでの欧州理事会で承認された。この承認を受けて、①欧州履歴書（European Curriculum Vitae）<sup>4</sup>、資格証明書や修了証明書、語学についての欧州共通の枠組み、ユーロパス・トレーニング（Europass Training）<sup>5</sup>を1つの枠組みに統合する、②職業教育訓練制度における単位互換制度を含め参考となるレベルや検定についての共通原則や共通の措置を講じることによって、コンピテンスと職業資格に関する透明性・比較可能性・互換性及び認証がどのように促進されるのかについての調査検討、③非公式な教育訓練をどのように認証するかについての共通原則の構築、④職業教育訓練の質の確保についての協力の推進（特に、質についての共通の基準や原則・モデル・質を確保するための方法に焦点を当てた協力）の施策が進められている。

現在、EU加盟国は、2010年までに自国の資格制度を欧州資格枠組み（European Qualification Framework：EQF）に関連づけて、職業資格に係る透明性・比較可能性や互換性を促進するための枠組みへと再構築することとしている。また、2009年6月には、EU議会及び理事会において、品質基準と品質指標に基づく改善サイクル（計画、実施、評価、改善）による職業教育訓練システムと職業教育訓練プロバイダーの質の向上を目指す、欧州職業教育訓練品質保証参照枠組み（European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training）に関する勧告が採択され、2011年6月までに加盟各国が職業教育訓練の品質保証システムを改善するように求めている。

## （2）教育訓練サービスの品質保証に向けたISOの取組み<sup>6</sup>

このようなEUの取組みと歩調を合わせるように、2006年2月、DIN（ドイツの標準化機関）から教育サービスの標準化に関する提案がISOに行われている。ISOでは、DINの提案を受けて、2006年11月にTC（Technical Committee 規格策定のための専門委員会）を設立して非公式教育訓練分野における学習サービスの品質保証に関する国際標準化に着手した。TCの名称は、TC232“Learning services for non-formal education and training—Basic requirements for service providers”である。

TC232では数回の会合と作業部会を重ねて検討してきた結果を、「非公式教育訓練分野における学習サービス—学習サービスプロバイダーを対象とした基本的要求事項」に係る国際

---

<sup>4</sup> 職業教育訓練に係る透明性を図るために、EU加盟国内で共通様式の履歴書（欧州履歴書）を使うことが、2002年3月のEU委員会で勧告されている。

<sup>5</sup> 訓練についての透明性を確保するために、出身国以外の加盟国で教育訓練を受けた場合、各人の訓練記録を登録し、情報を提供するための制度で、2000年1月に導入されている。

<sup>6</sup> この部分の執筆にあたっては、人材育成と教育サービスの国際化シンポジウム編[2008]、同[2009a]、同[2009b]を参照した。

規格原案（Draft of International Standard:DIS）として取りまとめた。当該原案は2009年7月にDIS29990としてISOに登録された。以後、DIS29990はPメンバー（Participating Membership：積極的に規格策定に参画するメンバー）国による投票を経て、2010年に国際規格として制定されることを目標に作業が進められている。

ISO/TC29990規格の目的は、①非公式教育訓練分野における学習サービスの計画、開発、提供に関する共通の基準と専門的な教育訓練プログラム実施のための包括的な質保証のモデルを学習サービスプロバイダーと顧客に提供すること、②学習サービスプロバイダーのコンピテンシーを明確にし、学習サービスを利用しようとする組織（顧客）が個々の学習ニーズに合わせて学習サービスプロバイダーを選択できるようにすることである。そのため、非公式教育訓練分野における学習サービスと学習サービスプロバイダーを対象とした基本的要求事項を規定している。

TC232には日本も規格制定プロセスで投票権を持つPメンバーとして参加している。2007年12月からは日本工業標準化調査会により国内審議団体としての承認を受けた「人材育成と教育サービス協議会」がTC232にPメンバーとして参加するとともに、国内関係者の情報交換や国際標準化に向けての国内方針の検討などを進めている。日本からはこれまで、独立行政法人雇用・能力開発機構が実施している教育訓練サービスに関するガイドライン（機構版教育訓練ガイドライン）をベースに民間教育訓練機関へも適用可能な内容にとりまとめた「日本版教育訓練ガイドライン」の提案や、コメントの提示などがなされている。

### 3. 本調査研究の目的

教育訓練プロバイダーの活動については、これまで労働政策研究・研修機構が1次・2次と実施してきた「教育訓練プロバイダーの組織と機能に関する調査」などにより実態把握が進んできている。「教育訓練プロバイダーの組織と機能に関する調査」の1次調査は、①教育訓練プロバイダーのうち、民間企業と専修学校等は受講者1人当たりの教育訓練事業収入の大きい高価格帯の研修コースを提供する反面、公益法人と経営者団体は受講者1人当たりの教育訓練事業収入が著しく低い低価格帯の研修コースを提供していること、②教育訓練サービスの内容からみると、教育訓練プロバイダーは、a) 事務・管理系労働者（管理職、事務職）を主要受講者とし、階層別研修を重視する民間企業と経営者団体、b) 現業の専門職系労働者（技術職・研究職、現業職、医療職・看護職・福祉職）を主要な受講者とする公益法人と職業訓練法人等、c) 特定の職種を主要受講者としていない専修学校等と大学等の「学校」、の大きく3つに分類できること、などを明らかにしている（労働政策研究・研修機構編[2005a]）。

2次調査は各教育訓練プロバイダーが実施する教育訓練の対象者と、教育訓練サービスの提供方法について1次調査よりもさらに踏み込んだ調査をしている。その結果、①公益法人・民間企業が運営主体の教育訓練プロバイダーは、新入社員から係長・主任レベルに至る中小企業サラリーマンを主たる対象とした講習会・セミナーを実施しており、他方、職業訓練法

人や経営者団体が運営する教育訓練プロバイダーが実施している講習会・セミナーは、中小企業のサラリーマンに加えて自営業者・自由業者にも受講者の範囲が拡大する、②経営者団体が運営する教育訓練プロバイダーは中小企業の管理者・経営者を主な対象とした通信教育を実施している点が他の組織形態のプロバイダーに比べて目立つ、といった事実が見出された。また、教育訓練の提供方法に着目すると、a) 高価格帯（129000～195000 円、金額は 1 コース当たりの受講料、以下同様）で長期間（101～151 時間、時間は 1 コース当たりの時間、以下同様）のコースを提供する専門学校、b) 低価格帯（14000～27000 円）で短期間（13～20 時間）のコースを提供する経営者団体、大学等、c) 中期間（32～55 時間）のコースを高価格帯（129000～195000 円）で提供する民間企業、d) 長期間のコースを低価格で提供する職業訓練法人、といった組織形態ごとの特徴も浮かび上がってきた（労働政策研究・研修機構編[2005b]）。

ただ、先に見てきた日本国内の能力開発政策における教育訓練機会整備の方向性や、教育訓練サービスの品質に関する国際的基準の確立に向けた動きを踏まえると、今後、教育訓練プロバイダーの活動について検討する際には、プロバイダーが提供する教育訓練の品質や品質をめぐる取組みを看過するわけにはいかないものと思われる。そこで、本調査研究では、教育訓練サービスの品質の維持・向上につながると見られる取組みを、日本国内の教育訓練プロバイダーがどの程度進めており、また、そうした取組みを進めていく中でいかなる課題に直面しているのかといった点を、アンケート調査・聞き取り調査を通じて捉えることを試みた。

教育訓練サービスの品質を維持・向上していくため教育訓練プロバイダーが実施している取組みを把握する手掛かりとして、先に触れた雇用・能力開発機構の「機構版教育訓練ガイドライン」を参照した。このガイドラインは、職業訓練と職業訓練に付随する各種サービスの品質の維持・向上を図るため、PDCA（Plan→Do→Check→Action）サイクルによる訓練コースの見直しなど、これまで雇用・能力開発機構が実施してきたノウハウを整理したもので、品質の維持・向上につながる一連の取組みとして、①適正なニーズ把握と、把握に基づく教育訓練コースの設定、②講師スタッフ（職業訓練指導員、外部講師）の確保と適切な配置、③一定の基準を満たす施設・設備の整備、④受講者の受講状況や満足度の把握、⑤組織内部および外部からの監査体制の整備などが挙げられている（雇用・能力開発機構[2009]、**図表 1-1-1**）。アンケート調査は、これらガイドラインで挙げられている取組みについての質問を中心に構成されており、聞き取り調査でも各教育訓練プロバイダーにおけるこれらの取組みの詳細を把握することに努めた。



図表 1-1-1 機構版教育訓練ガイドラインの概要



資料出所：雇用・能力開発機構[2009]。

## 第2節 調査結果の概要

アンケート調査は、社会人を対象とした教育訓練サービスを提供している組織及び提供している可能性の高い組織・約 10000 組織に配布し 3076 組織から回答を得た。そのうち、実際に社会人を主な対象とした教育関連活動・事業を実施していたのは 1893 組織であった。また、アンケートに回答し、社会人を主な対象とした教育関連活動・事業を行っている組織のうち 16 組織に対しインタビュー調査を実施した。

以下では、社会人を主な対象とした教育関連活動・事業を実施していた組織の回答に基づきながら、教育訓練サービスの品質維持・向上のための取組みの状況を中心にアンケート調査の結果を概観していく。営利法人、経営者団体、大学といった組織形態や、主要なコースの分野、委託訓練や教育訓練給付制度指定講座の実施の有無などによる回答傾向の異同についての詳細は本書第Ⅱ部、各教育訓練プロバイダーで行われている様々な取組みの詳細については、聞き取

り調査の結果を基にした本書第Ⅲ部を参照されたい。

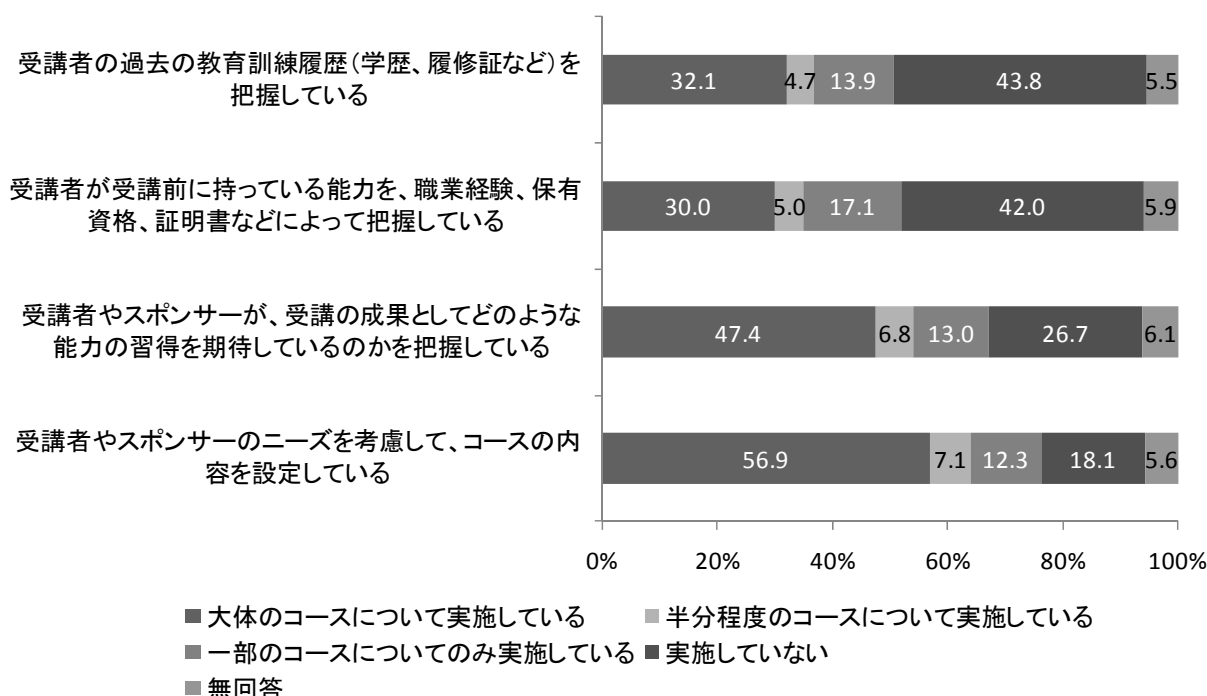
## 1. コースの企画・運営における取組み

### (1) コース内容の企画・設定にあたっての取組み

教育訓練の品質に関わる取組みとして、まずコース（期間や授業の回数に関わらず一定のまとまりをもった課程・講座・セミナー・通信教育など）の企画や内容の設定に関わる取組みの状況を見ていくこととする。

「受講者の過去の教育訓練履歴（学歴、履修証など）を把握している」取組みについては、半分程度以上のコースで実施している（「大体のコースについて実施している」、「半分程度のコースについて実施している」と回答した組織が合わせて36.8%となっている。他方、「受講者が受講前に持っている能力を、職業経験、保有資格、証明書などによって把握している」取組みは、半分程度以上のコースで実施しているところが35.0%であった。これらの取組みに比べると、「受講者やスポンサーが、受講の成果としてどのような能力の習得を期待しているのかを把握している」（半分程度以上のコースで実施しているという回答の割合・54.3%）、「受講者やスポンサーのニーズを考慮して、コース内容を設定している」（同・64.1%）は、半分程度以上のコースで実施しているという割合が高い（図表1-2-1）。

図表1-2-1 ニーズ把握・コース設定に関する取組み（単位：%）

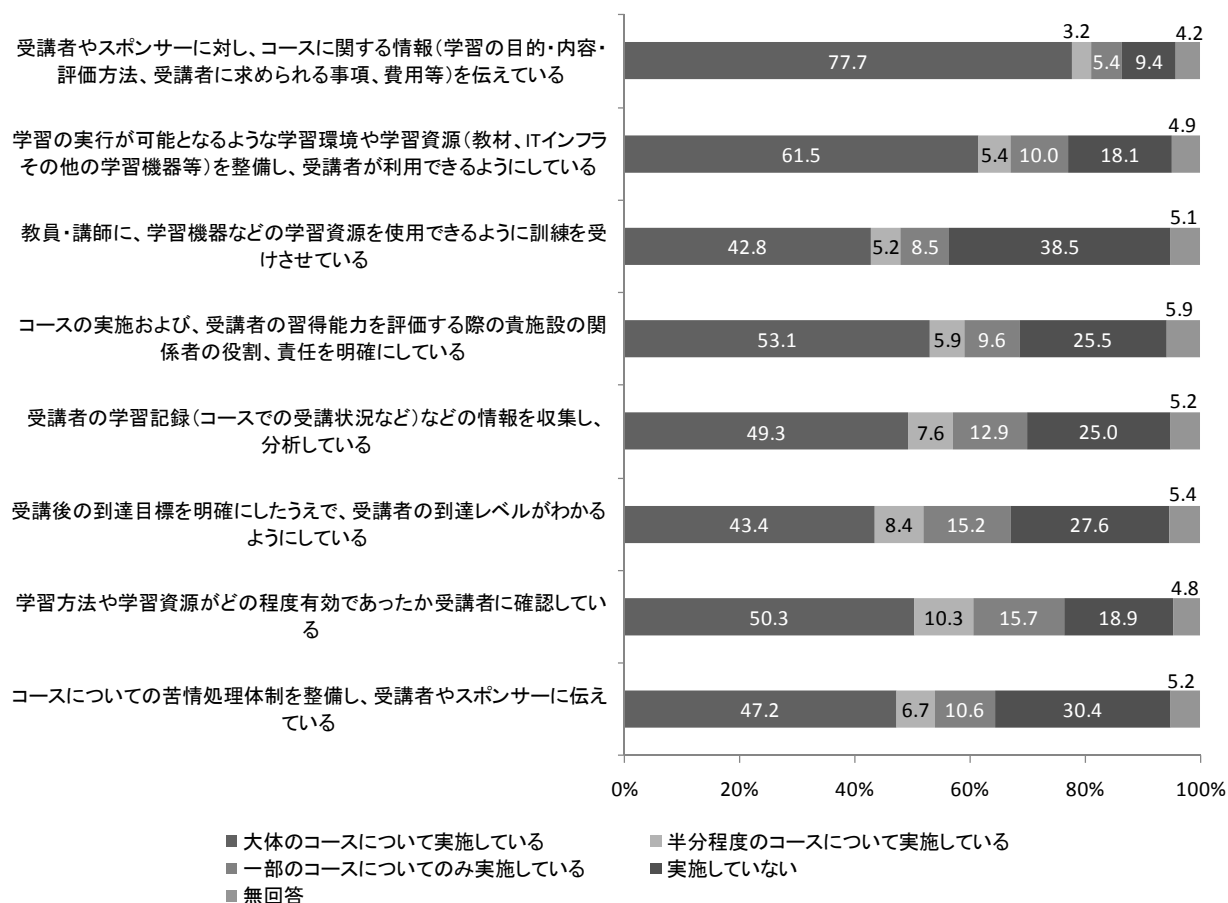


### (2) コースの実施にあたっての取組み

設定されたコースの実施にあたっては、品質を維持・向上につながるような取組みがどの

程度進められているだろうか。半分程度以上のコースで実施している（「大体のコースについて実施している」、「半分程度のコースについて実施している」という回答が最も多かったのは、「受講者やスポンサーに対し、コースに関する情報（学習の目的・内容・評価方法、受講者に求められる事項、費用等）を伝えている」（80.9%）で、以下回答の多い順に、「学習の実行が可能となるような学習環境や学習資源（教材、IT インフラその他の学習機器等）を整備し、受講者が利用できるようにしている」（66.9%）、「学習方法や学習資源がどの程度有効であったか受講者に確認している」（60.6%）、「コースの実施および、受講者の習得能力を評価する際の貴施設の関係者の役割、責任を明確にしている」（59.0%）、「受講者の学習記録（コースでの受講状況など）などの情報を収集し、分析している」（56.9%）と続く（図表 1-2-2）。

図表 1-2-2 コースの実施に関する取組み（単位：％）

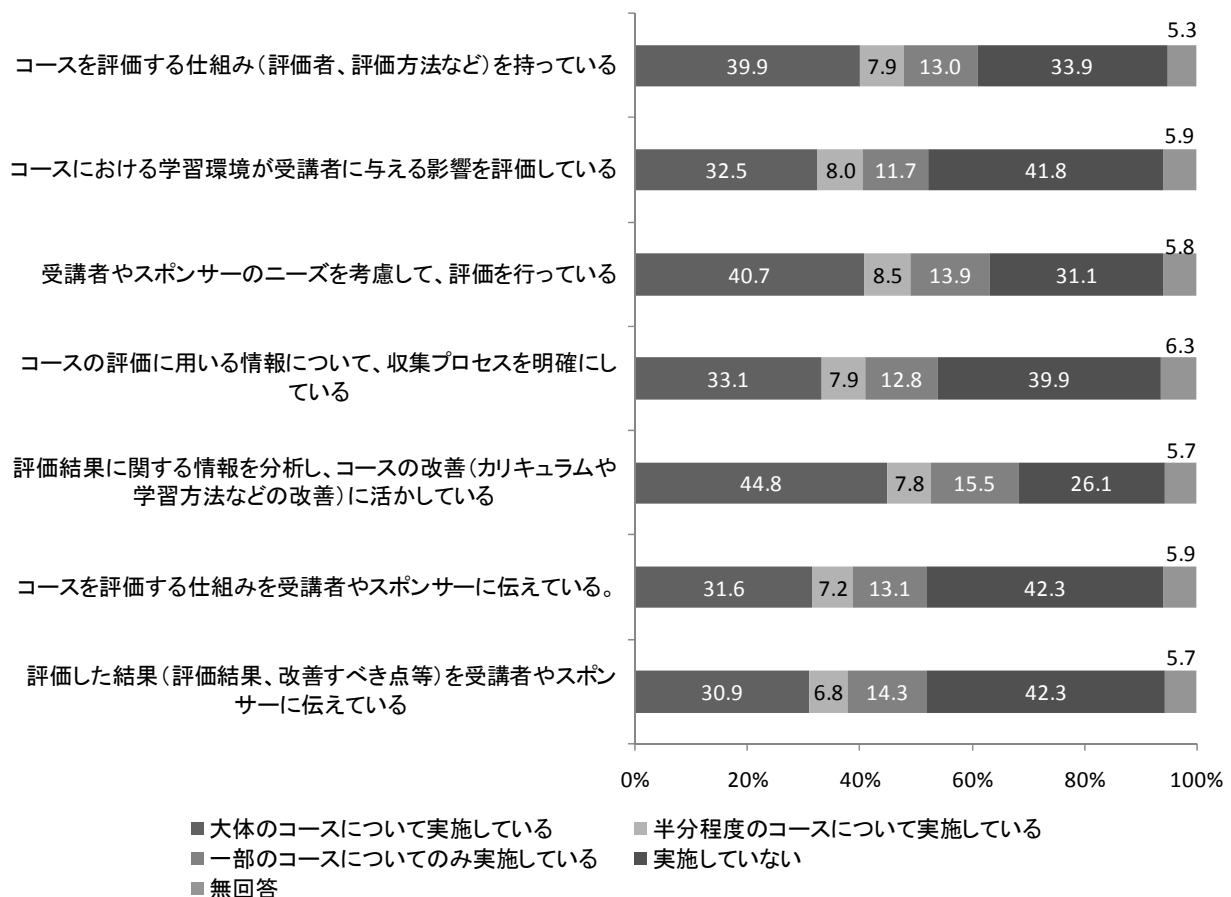


### (3) コースの評価にあたっての取組み

実施されたコースの成果や、受講者などからの評価を把握し、コースの改善に反映させていく取組みについて各組織における実施状況をたずねたところ、半分程度以上のコースで実施している（「大体のコースについて実施している」、「半分程度のコースについて実施してい

る)」という回答が最も多かったのは、「評価結果に関する情報を分析し、コースの改善（カリキュラムや学習方法などの改善）に活かしている」（52.7%）で、以下、「受講者やスポンサーのニーズを考慮して、評価を行っている」（49.2%）、「コースを評価する仕組み（評価者、評価方法など）を持っている」（47.8%）となっている。（図表 1－2－3）。

図表 1－2－3 コース評価に関する取組み（単位：%）



#### （４）組織の特性による相違

以上で見てきたコースの企画・運営における取組みの実施状況は、組織の特性による相違が大きい。

第 1 に、組織形態別にみると株式会社などの営利法人や、専修・各種学校は、半分程度以上のコースで実施しているという割合が相対的に高い。逆に、経営者団体は、いずれの取組みにおいても回答の割合が目立って低くなっている。

第 2 に委託訓練または教育訓練給付制度指定講座を実施している組織のほうが、実施していない組織に比べて、すべての取組みにおいて半分程度以上のコースで実施しているという割合が高い。

第 3 に、すべての取組みにおいて、資格取得を主目的としたコースの割合がより高いほど、

実施の度合いが高まっている。

## 2. 教員・講師・インストラクターの確保と管理

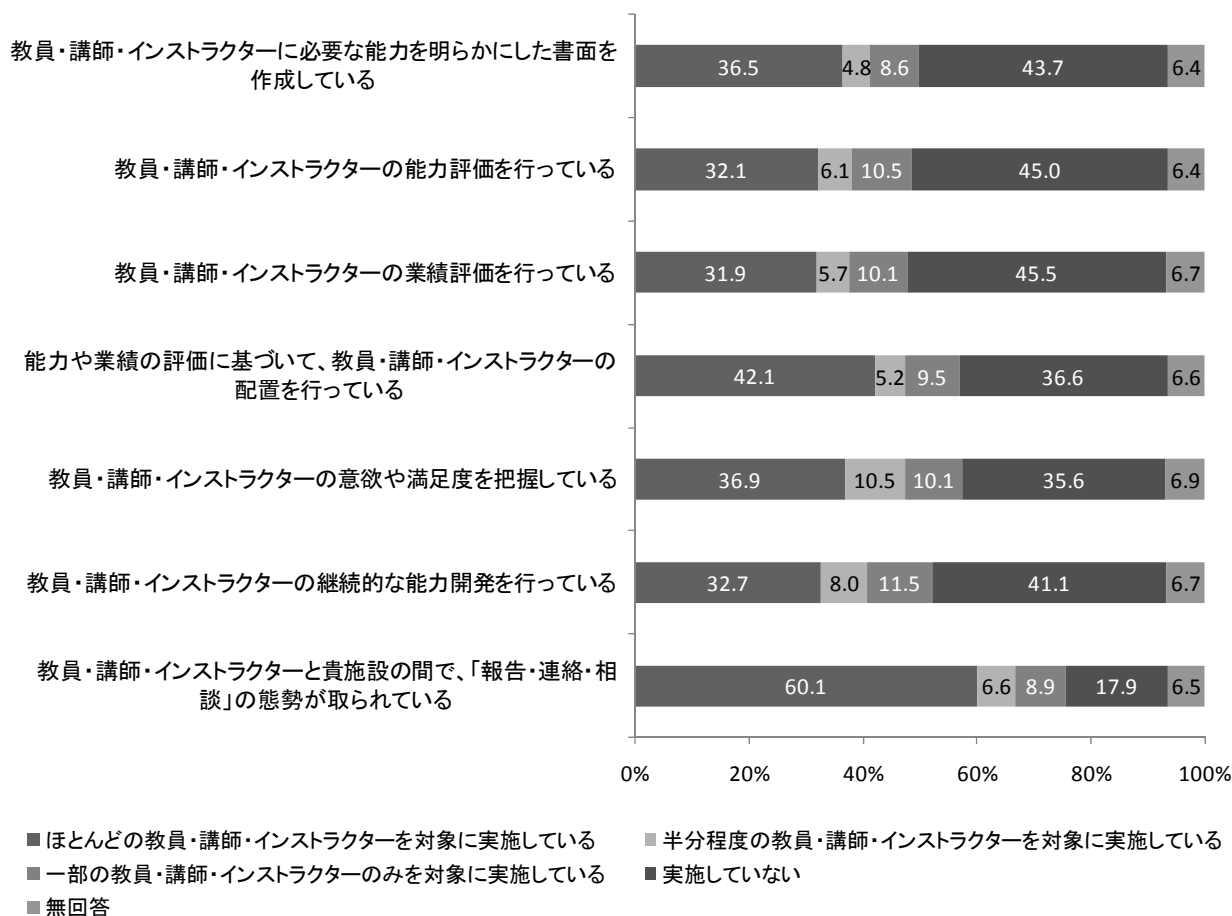
### (1) 教員・講師・インストラクターの確保

社会人を主な対象とした教育関連活動・事業を担当している教員・講師・インストラクターの確保をどのように進めているかについて、大学・短大・高等専門学校以外の 1663 組織にたずねたところ、確保の方法として最も回答が多かったのは、「経営者や従業員の親類縁者・知人の紹介で」(32.2%)であり、以下回答の多い順に「業界団体などの団体からの斡旋で」(29.5%)、「ハローワークなど公的な職業紹介機関から」(26.4%)、「教育関連事業を実施する他機関からの紹介で」(25.2%)、「ホームページ等インターネットで」(22.4%)と続いている。また、これらの組織に教員・講師・インストラクターの確保にあたって重視している点を複数回答の形で挙げてもらうと、9割近くが「専門的知識・技能があること」を挙げた。この項目に次いで回答が多いのが、実務経験の豊富さやコミュニケーション能力を重視しているという回答で、ともに6割弱の組織が挙げている。続いて「教える経験が豊富であること」を挙げる組織が約半数、「一般常識があること」、「資格・学位を持っていること」を挙げる組織がいずれも4割強となっている。

### (2) 教員・講師・インストラクターの管理

社会人を主な対象とする教育関連活動・事業を担当する教員・講師・インストラクターの管理の状況について、大学・短大・高専も含めてたずねてみた。調査票で挙げた項目のうち、「ほとんどの教員・講師・インストラクターを対象に実施している」という回答が最も多かったのは、「教員・講師・インストラクターと貴施設の間で、「報告・連絡・相談」の態勢が取られている」(「ほとんどの教員・講師・インストラクターを対象に実施している」という組織の割合：60.1%)で、次に多いのが「能力や業績の評価に基づいて、教員・講師・インストラクターの配置を行っている」(同・42.1%)である。その他の項目については、「ほとんどの教員・講師・インストラクターを対象に実施している」と答えた組織の割合がいずれも3分の1前後であった(図表1-2-4)。

図表 1-2-4 教員・講師・インストラクターの管理（単位：％）

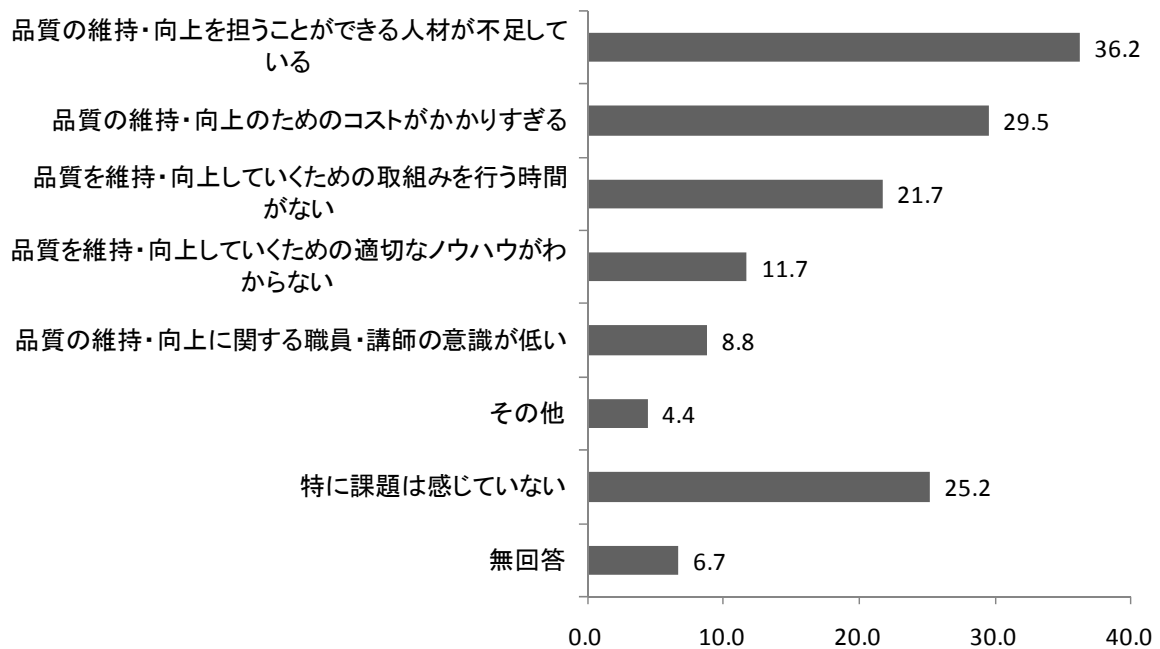


### 3. 品質管理を進めていく上での課題

社会人を対象とした教育関連活動・事業において実施しているコースの品質を維持・管理していく上で、回答組織が課題と感じている点はどのようなことだろうか。最も指摘が多いのは品質の維持・管理を担う人材の問題で、約4割の組織が問題と感じている。続いて指摘が多かったのが「品質の維持・向上のためのコストがかかりすぎる」(29.5%)、「品質を維持・向上していくための取組みを行う時間がない」(21.7%)であった。これら、品質の維持・管理にかかわる「ヒト・カネ・時間」の問題に比べると、「品質を維持・向上していくための適切なノウハウがわからない」(11.7%)ことを課題と感じる組織は少ない。また、約4分の1の組織は、コースの品質を維持・管理していく上で「特に課題は感じていない」と答えている(図表1-2-5)。

図表 1 - 2 - 5

社会人向けコースの品質を維持・向上していく上での課題（複数回答、単位：％）



【参考文献（編著者名アルファベット順）】

稲川文夫[2005]「知識型社会の構築をめざして—EU の職業訓練政策の現状と課題—」, 職業能力開発ジャーナル 47 巻 4 号.

EU[1999] “The Bologna Declaration on the European space for higher education”.

岩田克彦[2010]「改革が進む欧州各国の職業教育訓練と日本—日本においても職業教育訓練の総合的強化が急務—」, 日本労働研究雑誌 595 号.

人材育成と教育サービスの国際化シンポジウム編[2008]『グローバル時代における教育サービス標準化の動向』.

人材育成と教育サービスの国際化シンポジウム編[2009a]『グローバリズムの先にある世界—学習サービス標準が教育訓練市場に与える影響—』.

人材育成と教育サービスの国際化シンポジウム編[2009b]『グローバル時代の教育訓練市場における質保証のあり方』.

国際交流基金編[2005]「ヨーロッパにおける言語教育の動向」, 国際交流基金編『ヨーロッパにおける日本語教育事情と Common European Framework of Reference for Language』第 1 章.

厚生労働省[2001]『第 7 次能力開発基本計画』.

厚生労働省[2006]『第 8 次能力開発基本計画』.

雇用・能力開発機構[2009]『機構版教育訓練ガイドライン』.

労働政策研究・研修機構編[2005a]『教育訓練プロバイダーの組織と機能に関する調査－教育  
関連サービス市場の第一次調査－』労働政策研究報告書 No.24.

労働政策研究・研修機構編[2005b]『教育訓練プロバイダーの組織と機能に関する調査－教育  
関連サービス市場の第二次調査－』労働政策研究報告書 No.44.