

# Qualifications and Credit Framework(QCF)の資格例

職能資格の開発および授与に責任をもつのは、Awarding Body（以下、「授与団体（AB）」）であり、現場での資格教育や研修を担当するのは、「センター」あるいは「プロバイダー」と総称される団体  
資格とユニットの関係を見るために、ある授与団体（CMI）が開発した資格について例示する（表4・表5）

表4. CMI資格「Level 7 Strategic Management and Leadership」のユニット構成と単位数

ユニットタイトル	単位数
グループA:	
戦略的なマネージャーとしての自己成長	6
戦略的なパフォーマンス・マネージメント	7
資金的なマネージメント	7
戦略的な情報マネージメント	9
戦略的なマネージメントの実践	10
組織としての進路	9
グループB:	
資金計画	6
戦略的なマーケティング	6
戦略的なプロジェクト・マネージメント	6
組織改革	7
戦略的なプランニング	9
人事計画	8
戦略的リーダーとなるために	7
戦略的リーダーシップの実践	7

表5. 「Level 7 Strategic Management and Leadership」を構成する1つの必須ユニットの学習アウトカムと評価基準

ユニットタイトル	Personal development as a strategic manager (戦略的マネージャーとしての自己の成長)
ユニット目的	戦略的レベルにおいて効果的な運営を行うために、マネージャーとして身に付けるべきリーダーシップ技術の習得
レベル	7
単位数	6
学習アウトカム	評価基準
1 戦略的な目的 (ambitions)を達成するために必要な自己のスキルを明確にできる	1.1 組織としての戦略的な進路を分析できる 1.2 組織としての戦略的目的を達成するために、リーダーとして身に付けるべき戦略的スキルが判断できる 1.3 戦略的目的を達成するために、既存の技術、必要とされる技術、そして将来の技術の関係を評価できる
2 戦略的目的の達成に貢献できるように、リーダーとしての自己の成長を管理 (manage)できる	2.1 リーダーシップ能力養成のための機会についての分析ができる 2.2 リーダーシップ能力養成のための個人的開発プランを作成できる 2.3 この開発プランを実践に移すためのプロセスを立案できる
3 リーダーシップ能力開発プランの効果を評価できる	3.1 開発プランの目的に照らし、どのようなアウトカム(成果)が得られたかの評価ができる 3.2 このアウトカムが、組織としての戦略的目標にどのようなインパクトを与えたかの評価ができる 3.3 リーダーシップ能力開発プランのレビューおよび更新ができる
4 質を重視する組織文化を醸成するために、健康的で安全な組織環境を促進できる。	4.1 組織および個人としての健康・安全面での責任体制が、組織にどのようなインパクトを与えているかの評価ができる 4.2 組織としての質文化が、組織としての戦略的目標の達成にどのように影響を与えているかの予測ができる

資料: 小山善彦「イギリスの資格履修制度-資格を通しての公共人材育成-(2009)より抜粋

-47-

諸外国の学修成果・職業能力の認証・評価制度

## ○アメリカ

### 1.1 資格・学位の種類・枠組み

#### 1.1.1 学位の種類

ハイスクールの卒業者が次の段階の教育機関に進む場合、その主な進学先は、職業教育機関、2年制大学（コミュニティカレッジ、ジュニアカレッジ）、4年制大学である。これらの機関へのアクセスは年齢や卒業時期に関係なく、すべての年齢層の人々に開かれている。これらのうち、州から学位授与の権限を認められた高等教育機関である2年制大学及び4年制大学は一定の要件を満たした課程修了者に学位を授与する。

全米共通に学位の枠組みを定めた法令は定められていないが、一般に課程の水準や年限（課程修了に必要な単位数）に基づき、準学士号（associate's degree）、学士号（bachelor's degree）、修士号（master's degree）、博士号（doctor's degree）に大別される。通常、準学士号取得には2年間の、学士号取得には4年間の課程を修了していることが必要とされる。また、修士号の取得には、学士号取得後1年以上の課程履修が、博士号取得には学士号取得後3～4年程度のプログラムを終えることが求められる。

このほか、職業専門大学・学部（大学院レベルを含む）が授与する学位を職業専門学位として、教養学部や教養大学院が授与する学位（B.S., B.S., M.A., M.S., Ph.D）と区別する場合もある。これらの大学・学部は、入学要件や修業年限が非常に多様であり、例えば、法科大学院の場合、学士号取得課程修了後3年間の課程を修了した者に、法学博士（Juris Doctor: J.D.）が授与される。職業専門学位は学士号レベルから博士号レベルまで多様なレベルで授与されてきたが、近年は基本的に大学院レベルの学位と見なされている。

#### 1.1.2 準学士号

成人学習者を対象とした中核的機関であるコミュニティカレッジやテクニカルカレッジにおいて授与される準学士号は、4年制大学への転学を目的とする課程の修了者に授与される学位（transfer degree）と、技術教育や職業教育に重点を置いた課程の修了者に授与される学位（technical degreeあるいはcareer degree）に大別される。前者は、4年制大学の学士号取得課程前半2年間に相当する内容、すなわち一般教育プログラムを主に学んだ者に授与されるAssociate of Arts (A.A.)あるいはAssociate of Sciences (A.S.)が典型である。後者は、看護士、歯科衛生士等の資格取得に向けた教育（実際の資格取得には学位取得のほか、試験に合格することが必要）などであり、通常、Associate of Applied Sciences (A.A.S.)が授与される。

transfer degree及びtechnical degreeのいずれのタイプの準学士号も、取得に必要な単位数は通常、60単位（フルタイム学生の場合、標準的な単位取得期間は2年）である。ただし、取得すべき単位の種類は異なり、transfer degreeは基本的に学士号取得課程前半に提供される一般教育で取得要件を満たすのに対して、technical degreeでは専門教育（技術教育や職業教育）に関する科目を履修しなくてはならない。ただし、technical degreeの取得においても、基本的に一定量の一般教育に関する単位取得が求められている。例えば、ニューヨーク市にある市立カレッジのひとつ（New York City College of Technology）においては、technical degreeの取得に通常、一般教育20単位、専門教育40単位の取得が求め

(出典) 文部科学省「諸外国の生涯学習」

られている。

中等教育で一般教育は完了するという考えの下、ヨーロッパ諸国では高等教育段階における学位取得に一般教育の履修は求められない。したがって、高等教育段階では専ら専門教育が行われるが、これに対して米国においては、ハイスクールでは一般教育が完了していないという考えに基づき、高等教育の学士号取得課程の段階(準学士号取得課程を含む)では一般教育を学ぶものとされている。こうした考え方が、technical degreeであっても一般教育の履修が要件として課される背景にあるとみられる。

なお、今日では、一般教育が取得要件とされない準学士号(Associate of Occupational Sciences: A.O.S.)も授与されるようになってきた。このような学位は、例えば、調理師になるためのプログラムの修了者に対して授与される。また、高等教育機関の中には、通常学士号(B.A.やB.S.)取得には結びつかないが、technical degree(A.A.S.)の上級学位として、新しい種類の学士号(Bachelor of Technology)を授与するところも現れている。

#### 1.1.3 職業資格・免許

職業資格や各種免許に関する制度は州の権限に基づくものであり、公的な職業資格や免許の種類や管理体制は州によって異なる。多くの場合、資格・免許制度の管理は種類毎に関連する州政府機関が分担しており、州が定めた枠組みや基準に沿って、各分野の職業団体が資格や免許を取得する為の要件を定めている。ただし、ニューヨーク州のように州教育局の下に設置された多数の分野別の職業資格・免許審議組織が資格・免許制度の管理・運営を行っている場合もある(同州の場合、州教育局に医師や理学療法士、会計士など29の分野別職業委員会が設けられ、48の専門職に関する免許を管理している)。

資格や免許の取得要件を満たすために必要な教育・訓練を提供するには、教育・訓練機関は、州の認可を受けていなければならない。ほとんどの州では、こうした認可の条件を満たすものとして、各職業分野の専門団体が民間の取組として行っている質保証の仕組み(アクレディテーション)を認めている。

#### 1.1.4 一般教育発達検定(GED)

一般教育発達検定(General Education Development: GED)は、全国的な高等教育関係団体であるアメリカ教育協会(American Council of Education: ACE)が実施するハイスクール修了相当以上の学力の習得を証明するテスト・プログラムである。同テストは読解(reading)、論述(writing)、数学(mathematics)、理科(science)、社会(social studies)の5分野から構成される。試験で、各分野の知識・技能とともに、コミュニケーション、情報処理、問題解決、批判的思考の各能力も評価される。受験に関する年齢制限があり、16歳未満は受験できない。合格水準は、ハイスクール修了者10人中、6名が合格する程度に設定されている。

GEDは当初、軍人を対象とする試験として、シカゴ大学によって1942年に開発され、1953年には一般市民も対象として実施するようになった。以後、1978年、1988年、2002年の3回改訂が行われ、現行は第4版(2002年改訂版)となる。こうした改訂は、時代とともにハイスクール修了相当とみなされる水準が変化することに対応して、評価する観点や方法の見直し・改訂が行われていることによる。現行のテストは、ACEがハイスクールや大学の教員による作成チームを編成して、直接開発に当たった。

試験結果の認定は、米国内の50州及びワシントンD.C.及びカナダのすべての州が、ハ

イスクールと同等の資格として認めている。大学についても、95%以上の大学はGEDをハイスクールと同等の卒業資格として認めている。大学によっては、SATやACTの結果と併せて評価するところもあるし、コミュニティ・カレッジで1学期あるいは1年間履修することを求めるところもあるが、こうしたところはきわめて少ない。

GEDの試験の実施は、すべて州の裁量によって行われているが、各州とも最低年3~4回は実施することとなっている。試験会場は、ハイスクールや大学のキャンパスなどであるが、公立のハイスクールの場が多い。各州に試験の実施を預かるテスト・センターが設けられており、州ごとに複数置かれた同センター(例えばテキサス州では州内に200以上)が、実際の試験を管理している。

表5: GEDの実施状況(2005年度)

項目	人数, 比率等
申請者数	680,874人
受験者数	587,689人
合格者数	423,714人
合格率	72.1%
合格者平均年齢	24.1歳

(出典) ACE, News Room (EMBARGOED FOR RELEASE) (2007.2.27) 及び 2005 Statistical Report: Who Passed the GED Tests?, Nov. 2006.

## 1.2 学習成果の評価

### 1.2.1 大学単位推奨サービス

大学単位推奨サービス(College Credit Recommendation Service)は、伝統的な学位取得課程以外のところで実施される試験や研修のうち一定水準があると認められる内容のものを認証し、高等教育機関での履修単位(academic credit)へとつなげることを目的とする。全国的な高等教育関係団体であるアメリカ教育協会(ACE)が実施する取組(CREDIT)であり、ACEが単位推奨の対象となる教育・訓練プログラムや試験を認定して、認定を受けたプログラムの修了者や試験の合格者に高等教育機関から単位が授与される。高等教育機関における単位取得ばかりでなく、転職や昇進・昇給等の判断材料としても利用される場合がある(ただし、単位を授与するかどうかは高等教育機関が決定する)。ニューヨーク州教育当局でも同様の取組(National PONSII)が行われている。

同サービスを利用できる教育プログラムは、審査に合格してACEの認証を得なければならない。このためACEは審査チームを試験やプログラムの提供団体に派遣し、これらが大学の単位に匹敵するものか否かを判断するための審査を行う。審査チームのメンバーには、専門性に基づいて選ばれた大学の教員が当たる。審査対象となるプログラムは、職業教育レベル(vocational)、学士号取得課程前期レベル(lower division baccalaureate/associate)、学士号取得課程後期レベル(upper division baccalaureate)、大学院

レベルの4レベルのいずれかに分類される。審査においては、各プログラムの提供者・団体が、参加者(学習者)の学習成果をどのように定義し、実際の評価を行っているのか、教材や学習(指導)方法、学習者支援のシステム、プログラムを構成するコースの目的、指導陣の取得学位や資格が考慮される。

ACEによると、2005年度と同サービスの利用者は39万1,000人であった。同サービスに関する協力大学数は全米で926機関(2年制大学を含む。全米の高等教育機関の約20%に相当)で、こうした大学は、一般に成人学生に対して好意的な大学である。例えば、州立ではカリフォルニア大学バークレー校のようなフラッグシップを含めて、協力大学となることが少なくない。これに対して4年制私立については、アイビーリーグ校をはじめとする有名大学は含まれていない。

#### 1.2.2 継続教育単位制度

継続教育単位制度は、非営利団体である国際継続教育訓練協会(IACET)が、ガイドラインに基づいて継続教育の提供機関(プログラム)を認定し、認定したプログラムにおける学習成果を単位として保証するものである。同制度は、根拠法令や実施団体であるIACETへの公的支援もない民間制度である。同協会が開発する基準及びガイドラインは、カナダ等の他国においても利用されている。

同協会が管理する継続教育単位制度の継続教育単位(Continuing Education Unit: CEU)は、継続教育を受けた時間を共通の尺度によって表すもので、1継続教育単位は認定を受けた継続教育・訓練プログラムにおける受講時間で10時間に相当する。言語療法士を例に挙げると、この資格を維持するためには、毎年10時間以上の講習を受講することが条件となっている。この場合、大学で学位を取得し直す必要はなく、学習量を明確にするためにCEUが活用される。同様のことが教員や看護士についてもいえる。大学においてもCEUが授与されるが、成人学習者の場合、誰もが学位を求めているわけではない。資格や免許の更新が必要な者は、大学以外のところで提供されるCEUを更新に利用する。

IACETでは、教育・訓練プログラムを提供する企業や団体を審査し、継続教育単位授与機関として認定するための基準とガイドライン(IACET's Criteria and Guidelines for Quality Continuing Education and Training Programs)を定めている。この基準とガイドラインは、チャイルド・ケアから電気工事に至るまで、多様な職種に関する継続教育・訓練プログラムに適用される。基準とガイドラインが多様な教育・訓練プログラムに適用可能なのは、これらがプログラムで指導される内容そのものよりも、指導プロセスに重点を置いていることによるという。

認定の基準は、教育・訓練プログラムのあらゆる側面を評価する。認定を受けるためには、学習ニーズの把握(基準5)、計画と指導担当者(基準7)、教育訓練内容と教材(基準8)、学習成果の評価(基準9)など、合計10の基準を満たさなければならない。審査に当たって、申請団体が一定の書式に従って作成した申請書に基づき、申請書の検討と現地視察を行い、プログラムの認定に関する判断を行う。

CEUを利用している代表的な職業分野としては、エンジニアリングや看護などが挙げられる。このほか、児童福祉分野においても利用が進んでいる。

#### 1.2.3 学外学位

学外学位課程(alternate degree program)は、所属する大学のキャンパスで授業を受ける代わりに、遠隔教育や他大学で取得した単位あるいは職業訓練等で習得したことを認定された学習成果を組み合わせることで取得要件を満たした成人学習者を主な対象として、学位を授与するプログラムである。1970年代にニューヨーク州(1970年)や、ニュージャージー州(1972年)、コネチカット州(1973年)で相次いで設けられた。現在は、インタ

ネットを利用した遠隔学習プログラムの普及により、一般の大学の中にもこうした課程を提供しているところが増えてきており、①過去の学習の評価、②契約学習、③能力に基づいたカリキュラムと学位取得、④学習成果、⑤遠隔教育の5つがある。①は、大学や企業、職業団体、組合、政府機関などが提供する教育機会の履修や労働経験、読書などの個人の学習を、修了証や成績証明などを利用して評価するものである。②は学習内容や方法、スケジュールなどの内容について学生が教員と合意を結んで進める個別学習の方法、③は受講科目や取得単位数と関係なく、学位取得要件を満たす能力や技能が身についたか否かを多様な方法から判断して学位授与を決定するものである。④は単位取得や課程修了に必要な知識や技術等の基準を予め明示しておくことであり、選択問題やエッセイ、プロジェクト、報告書などで評価されるもの、⑤はインターネット等を利用してキャンパス外で行う学習である。

例えば、学外学位課程を専門に提供しているニュージャージー州のトーマスエジソン州立大学の場合、現在、文系、理系合わせて100種類以上の専攻について準学士号から修士号までの取得課程(専攻によっては準学士号あるいは学士号まで)を擁し、21歳以上でハイスクール卒業か同等以上の資格を有する者をすべて受け入れている。学位取得要件(準学士号取得は60単位、学士号取得は120単位)を満たす方法は、同大学における単位取得のみによる従来型(conventional approach)、一部の職業資格や免許の取得を必須要件として他大学で取得した単位も要件に認める認定型(credential approach)、及び両者の混合型(hybrid approach)に大別され、専攻別に要件を満たす方法が指定されている。従来型の場合、インターネットを利用した遠隔学習や、過去の学習に関するポートフォリオ作成、あるいはテスト受験によって単位が取得できる。認定型では、看護学や航空技術など大学が指定する一部の職業資格や免許を一定数の単位に換算するとともに、これにアクレディテーションを受けた高等教育機関から取得した単位を合計して学位取得要件を満たすことが認められている。

## ○イギリス

### 2.1 全国的な職業資格枠組みの整備

#### 2.1.1 全国資格枠組み(NQF)の構築

イギリスでは、従来から多数ある資格付与団体が、職業資格について審査・認定を行っており、代表的なものには商業・テクニシャン教育協会(BTEC)。1996年に教育・職業資格協会(Edexcel Foundation)に再編、シティ・アンド・ギルド(CGLI)及び王立技芸協会(RSA)などがあるが、1980年代にはその資格・認定証の数や付与団体の数が相当数に上ったため、資格の全国的な統一基準が欠落し、取得を目指す者と雇用の双方に少なからぬ混乱が生じていた<sup>1)</sup>。これに対して政府は、資格の標準化及び質の確保の観点から1986年に全国職業資格審議会(NCVQ: National Council for Vocational Qualifications)<sup>2)</sup>を設け、

1) 2000年に発足した資格付与団体の連合組織(Federation of Awarding Bodies)には、100以上の団体が加盟している。

2) NCVQは1997年、School Curriculum and Assessment Authorityと合併し、QCA(Qualifications and Curriculum Authority)となった。

既存の資格の水準の区分認定を進め、全国職業資格（NVQ：National Vocational Qualifications）を創設して、多様な職業資格を以下のような5段階に位置付ける枠組みをつくった。

そして、1993年には一般全国職業資格（GNVQ：General National Vocational Qualifications）<sup>3)</sup>が導入された。これは、応用可能な基礎的職業能力を認定するもので、NVQが伝統的な分野を含む特定職種に限定された資格であるのに対して、ビジネス、美術・デザイン、情報技術、メディア、衛生・社会福祉あるいは観光など、より現代的な領域について幅広い範囲をカバーする資格として設定されている。また、NVQが職場中心の訓練を通じて身に付けた技能を評価するのに対して、GNVQは継続教育カリキュラムなどの教育機関におけるフルタイム課程の修了が主な要件となっている。さらにGNVQは、16歳から18歳を主な対象とし高等教育機関への入学資格としても利用される。

以上のNVQ及びGNVQは、いずれも旧商業・テクニシャン教育協会など既存の主要な資格付与団体が実際の資格認定を行う。

NVQとGNVQの定着を図り、かつ職業資格の質を向上させるため、上述の普通教育資格との対応を明確に示す統一した資格体系を確立しようという施策が進められた。GNVQの開発・導入を提案した1991年5月の白書『21世紀に向けての教育・訓練』（Education and Training for the 21st Century）は、高等教育機関への進学コースと職業教育コースとの社会的地位の格差是正を重要な課題として示し、目安として図4のような普通教育資格と職業教育資格との対応表が提示されるようになった。

このように、1980年代後半から、段階的に5段階からなる全国資格枠組み（NQF：National Qualifications Framework）が整備されたが、NQFは2004年にそれまでの5段階から8段階に段階的に移行し、図5のようになった。図5のレベルのうち、入門レベルは1～3段階からなり、国の教育課程基準である全国共通カリキュラムの到達目標レベル1～3にほぼ相当するとされ、最も初歩的な段階を示す。レベル1～2は、最高のA\*からGまでの8段階評価をもつ中等教育修了一般資格（GCSE）の成績が一つの目安として示されており、レベル2は義務教育修了レベルに相当する。レベル3は、基本的な大学入学資格となっているGCE・Aレベル資格の取得と同程度となり、後期中等教育修了レベルを示している。レベル4以上になると、高等教育資格枠組み（FHEQ：Framework for Higher Education Qualifications）とNQFの資格との等価性も示されている。

NQFにおいては、普通教育から職業教育・職業訓練資格まで、認定された資格が表中の「入門レベル」から「レベル8」のいずれかに位置付けられるが、これは個人においては自らのキャリア開発の道しるべとなり、雇用者にとっては採用や人事管理において様々な資格を標準化する手立てとなっている。また、政府の教育・訓練向上策においては、達成目標の設定の手段として用いられている。

3) GNVQは2007年を最後に廃止された。GNVQが担った実用的応用的内容及びレベルは、GCSEやAレベルの応用的資格に移行された。

表4：職業資格の全国枠組み

NVQ レベル5	大学院レベルの応用的な資格者に相当する職業、中級管理職
NVQ レベル4	上級技術・専門職、初級管理職
NVQ レベル3	監督業務を含む上級技能
NVQ レベル2	協同作業を含む特定技能
NVQ レベル1	一定の基礎的な単純作業技能

図4：普通教育資格と職業資格との対応関係

全国職業資格	一般全国職業資格	普通教育資格
NVQ 5		大学院学位
NVQ 4		学士
NVQ 3	上級GNVQ	GCE・A（2教科）
NVQ 2	中級GNVQ	GCSE（4～5教科；評価A～C）
NVQ 1	基礎GNVQ	GCSE（4教科；評価D～G）

図5：全国資格枠組み（NQF）

レベル	各レベルの資格例（一般的な相当職）	(高等教育資格枠組み (FHEQ))	
レベル8	City & Guilds Fellowship (先導的専門家)	D	博士
レベル7	BTEC Advanced Professional Diploma (上級専門家)	M	修士
レベル6	City & Guilds Graduateship (知的専門家)	H	第1学位
レベル5	NVQ5, BTEC Profes. Diploma/Certificate (上級技術者、管理者)	I	ディプロマ (HND, 副学)
レベル4	NVQ4, BTEC Profes. Diploma/Certificate (技術・専門的職務)	C	ディプロマ (CHE)
レベル3	GCE・Aレベル、NVQ3, BTEC Diploma	後期中等教育レベル	
レベル2	GCSE (A*～C 評価)、NVQ2, Key Skills 2	義務教育修了レベル	
レベル1	GCSE (D～G 評価)、NVQ1, Key Skills 1		
入門レベル	Entry Level Certificate (1～3段階)		

### 2.1.2 全国資格・単位制度（QCF）の開発

2004年の新しい全国資格枠組み（NQF）の導入後、政府はさらなる職業資格制度の検討、開発を進め、2008年から2010年を移行期として従来のNQFに代えて、新たに「全国資格・単位制度」（QCF：Qualifications and Credit Framework）を順次導入し、2年間の試行を経て2010年に基本的な移行を終えた。QCFが、従来のNQFと大きく異なる点は、「ユニット」「単位（credit）」という概念を明確に組み合わせることによって学習量の比較を容易にするとともに、「ユニット」による学習の積み上げを可能にし、資格取得の機会の拡大、資格の流通性の向上、資格取得の柔軟化を図る狙いがある。また、QCFは職業資格に重点を置き、欧州資格枠組み（EQF）や高等教育資格枠組み（FHEQ）に連動している。全国資格・単位制度（QCF）は、これまでの全国資格枠組み（NQF）と同様に、入門からレベル8までの全9段階からなるレベル（達成困難度）を設定しているが、これに加えて、当該レベル達成のための学習量を時間の単位として導入している。したがって、あるレベルの資格は、単位の固まりであるユニットを積み上げることで達成されるようになり、例えば、ある資格を獲得するために、それに必要なユニットの一部を終えた後、時間を置いて次のユニットから訓練を再開することや、近接する異なる資格を取得しようとする場合、一定の組合せルールの下でそれまでに積んだ単位を読み替えたりすることが可能になる。これにより、生涯にわたる各人のキャリアステージに応じて、学習を蓄積し、資格のレベルを向上させたり、種類を増やしたりしやすくする狙いがある。

#### < QCFにおける資格の学習構造モデル >

・単位とユニット：QCFでは1つの資格は複数のユニットに分かれ、それぞれ独立して扱われる。1ユニットは複数の単位（credit）からなり、1単位は10時間の学習量に換算される。図6の場合、この仮定の資格は4つのユニットA、B、C、Dからなり、ユニットにより単位数は異なるが、全体として10の単位から構成されている。

図6：QCFにおける資格の仮想学習構造モデル

1単位	ユニットD
1単位	
1単位	
1単位	
1単位	ユニットC
1単位	
1単位	
1単位	ユニットB
1単位	
1単位	ユニットA
1単位	
1単位	
1単位	

・レベルと学習量：QCFは従来の全国資格枠組み（NQF）のレベルを踏襲し、入門レベルから最高レベル8までの9段階からなり、レベルにより当該資格の難度が示される。今回これに、図7のように「アワード」（award）、「サーティフィケート」（certificate）

及び「ディプロマ」（diploma）の3つの学習量（size）が新たに置かれることとなった。1単位当たりの学習量の基準を10時間とすることで、例えばアワードの場合、資格により10～120時間相当の学習が想定されることとなる。

図7：QCFのレベルと学習量（サイズ）

レベル	アワード (1～12単位)	サーティフィケート (13～36単位)	ディプロマ (37単位以上)
8			
7			
6			
5			
4			
3			
2			
1			
入門			

以上のように、QCFでは、各資格はその難度を示すレベル、取得のための学習量、及び資格の内容の3つが示されることになる。

QCFに対応する資格は2010年6月現在2,500以上あり、全国認定資格データベース（NDAQ：National Database of Accredited Qualifications）から、各資格の内容や資格授与機関を検索することができる。NDAQは表5のように、産業・分野により資格を15に分類している。各分類は2～5の下位分類を持つ。

表5：全国認定資格データベースの分類

1	健康、公共サービス、ケア
2	科学、数学
3	農業、園芸、動物
4	エンジニアリング、製造業
5	建設、建築
6	情報
7	商業
8	レジャー・旅行
9	芸術、メディア、出版
10	歴史、哲学、宗教
11	社会科学
12	言語、文学、文化
13	教育、訓練
14	職業準備
15	ビジネス、管理、法律

○ドイツ

3.1 資格の種類

3.1.1 一般の職業資格

ドイツで職に就くには、職業教育訓練を受けていることが極めて重要な条件となり、その職業的知識・技能レベルを証明する資格が必要となる。資格の取得は、職業専門学校での職業教育と企業での職業訓練による、いわゆるデュアルシステムを通じて行われることが一般的で、ドイツの就業者の3分の2がデュアルシステムでの職業訓練を受けた経験を有していると言われる。

同制度では、企業での職業訓練において誰もが同一の職種について同質の職業訓練の受けられるよう、また職業資格の水準を維持するため、当該職種を所管する連邦の省庁（通常は連邦経済技術省）が職業教育法及び手工業法に基づき、職種ごとに職業訓練規定を策定し、連邦教育研究省の合意の下、公布している。職業訓練規定は、国がどのような訓練職を認定し、また訓練生に継続的に雇用の機会を開き、かつ彼らが長期に企業に雇用されるには何が学ばなければならないかを規定することによって、全国統一的な職業訓練を保障している。また、技術的、経済的、社会的な変化に合わせてその内容はその都度更新され、必要があれば新たな職種についての職業訓練規定が策定される。

こうした職業訓練規定を有する職種は認定訓練職と呼ばれ、2011年8月1日現在345職種が認定訓練職として位置づけられている。認定訓練職の訓練期間は職種により通常2年から3年である。

なお、認定訓練職以外の職業訓練を提供している企業もあるが、18歳未満の者の企業での職業訓練は認定訓練職に限り認められている。また、認定訓練職はデュアルシステムにおける企業での職業訓練に限定されたものであるが、このほかに、例えば職業専門学校のカリキュラムの職業教育訓練課程で扱われているような、各州が認定する職種も存在する。

3.1.2 高度な職業資格

3.1.2.1 マイスター

マイスターは特定の分野で優れた技能・技術を有していることを証明する職業資格である。マイスターには主に、伝統的な手工業の分野において職人として優れた技能を有していることを証明する手工業マイスターと、優れた熟練技術者であることを証明する工業マイスターの2種類がある。

手工業マイスターの資格保持者には、41の職種については開業する権利が与えられるとともに、職業訓練生を受入れることが認められる。すなわち、手工業マイスターは、その分野で技能・技術が優れていることのみならず、独立した経営者、教育者としても適切であることを証明する職業資格である。手工業マイスターを取得するためには、通常、

次のような段階を経る。まず、義務教育修了後、企業で3年間（通常15～18歳）見習いとして職業実践的な訓練を受けながら、週に1～2日、職業学校で職業理論的な教育と普通教育（企業と職業学校における二元制の職業教育・訓練）を受け、訓練修了時に行われる試験に合格し、職人の資格を得る。次に、さらに数年間職場などで職業訓練経験を積み、手工業会議所などが行うマイスター試験に合格し、手工業マイスターの資格を得る。職人資格取得後の職場での職業訓練は、かつてはマイスター試験を受けるための前提とされていたが、現在では職業経験は不問となっている（ただし、職業訓練を経ずしてマイスター試験に合格することは、現実的にかなり難しい）。マイスター試験では、専門について理論と実技の両面から能力のみならず、経営者、教育者としての資質も測られる。

一方、工業マイスターは、専門分野についての優れた知識や技能を有していることに加え、経営能力や指導力といった、企業における中間管理職としての能力を備えていることを前提とする。すなわち、手工業マイスターでは、その資格の取得をもって開業・訓練生の受入れの権利が付与されるのに対して、工業マイスターでは、その取得をもって企業において中間管理職として経営にかかわったり、部下の指導に当たったりする能力があることが証明される。その養成コース（フルタイムで10か月、パートタイムで2.5年程度）は商工会議所によって提供されており、試験も同所が実施している。

これらの資格の取得に伴う職業訓練については、企業が負担する場合もあるが、個人のキャリアアップのための資格取得と見なされることから、一般に個人負担となることが多い。そのため、マイスター及びそれと同等の職業資格の取得を目指す者を対象とした「マイスター奨学金（給与と貸与の額は収入等に応じて決まる）」がある。

3.1.2.2 専門士、経営士

マイスターに相当する商業系（銀行、保険、商事、不動産、運輸等）の高度な職業資格として、専門士（Fachwirt）、技術専門士（Technisches Fachwirt）がある。技術専門士には、商工会議所が付与するものと手工業会議所が付与するものがあり、後者は手工業マイスターと同等の資格として位置づけられている。

さらに上位の商業系職業資格としては、企業経営のレベルでより優れた管理能力を備えている者に与えられる経営士（Betriebswirt）又は技術経営士の資格がある。いずれも商業系の資格としては最高位に位置づけられる職業資格であり、資格取得試験を受けるには、専門士又はマイスターの養成を優秀な成績で修了しなければならない。

3.2 学習成果の評価

3.2.1 生涯学習のためのドイツ資格枠組み

2008年4月23日、EU（欧州連合）の「生涯学習のための欧州資格枠組み（EQF：European Qualification Framework）」が発効した。EQFは、EU加盟各国の資格を相互に読み替えていくための支援ツールの1つであり、EU域内の人的移動の活性化による雇用促進を目的としている。すなわち、知識、技能、能力に対する労働市場のニーズに合わせた教育訓練のより適切な提供や、ノンフォーマルな学習やインフォーマルな学習の有効性の確認に役立つこと、さらには様々な国の資格、養成制度、継続教育制度の転用や利用を簡易にすることがEQFに期待されている。その実用化に当たっては、EU加盟各国はそれぞれの国内の資格枠組み（NQF：National Qualification Framework）を2010年までにEQFと連結させ、

4) 手工業において手工業として94種の職業が定められており、そのうち41種が開業及び職業訓練生を受入れることが認められる。かつては全職種について、マイスターの保有が開業・職業訓練生を受入れる前提とされていたが、国際競争に対する意識が高まる中、労働市場の自由競争を促し、雇用を促進するため、2003年、手工業法の改正により、マイスターの保有を開業・職業訓練生を受入れる前提とする職種は94種から41種（技術の取得が困難、第三者の健康や生命に危険を及ぼす可能性がある職種）に削減された。

ドイツ

（出典）文部科学省「諸外国の生涯学習」

表3：「生涯学習のためのドイツ資格枠組み」の草案

水準	要求水準			
	知識	技能	社会的な能力	個人的な能力
1	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
2	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
3	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
4	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
5	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
6	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
7	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識
8	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識	基礎的知識

（出典）ドイツ資格枠組み作業部会「Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen」2011年3月22日。

2012年からは各国の資格証明書や免許状に相応のEQF証明書を添付することが推奨されている。

こうした中、ドイツでは、2006年10月に連邦教育研究省（BMBF）と各州文部大臣会議（KMK）がドイツのNQF、すなわち「生涯学習のためのドイツ資格枠組み」（DQR：Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen）を共同開発していくことで合意した。同資格枠組みは、普通教育、高等教育、職業教育における資格/学位のほか、確固とした資格制度を持たないインフォーマルな教育における学習成果を8水準に分類するための参照枠組みである。当初、DQRは2010年までに「欧州資格枠組み」（EQF）に連結される予定となっていたが、2010年2月に草案が、そして2011年3月22日によりやく完成版が作業部会によってまとめられた。

資格/学位を整理するための包括的な基盤がドイツ資格枠組みによって初めてもたらされることになるため、学習の成果や到達度に関する情報提供が一層容易になることが期待されている。しかし、他方で、▽枠組みの各段階がどの程度に学校終了資格に連結されるのか、▽インフォーマルな学習やノンフォーマルな学習の成果の承認形式や統合の可能性が不明瞭である、といった批判の声も多岐。

3.2.2 ドイツ職業教育訓練単位制度（DECVET）の開発—欧州職業教育訓練単位制度（ECVET）の導入に向けた条件整備

2008年4月10日、EU（欧州連合）の行政執行機関である欧州委員会によって、欧州レベルの職業教育訓練単位制度（ECVET）の最終案が明らかにされた。これは、諸外国の職業教育訓練において習得した学習成果を単位化することにより、自国の職業教育訓練の成果に読み替え、かつ資格取得の要件の一部として当該成果を認定することを容易にするもので、いわゆる高等教育の欧州単位互換制度（ECTS）をモデルとしている。

ECVET（The European Credit system for Vocational Education and Training）の開発は、職業教育訓練のための単位互換制度の必要性が強調された、2002年のコペンハーゲン・プロセスを契機としている。その背景には、欧州の教育制度が職業教育や継続教育を含めて非常に多様かつ複雑で、少数国間においてすら特定の制度又は学習領域で習得された知識や技能を別の制度へと読み替えることが困難になっているという問題がある。ECVETは、各国の職業教育訓練及び資格制度をより比較しやすいものとし、より互換性を持たせるようにすることを目的としており、①協定関係のある他国の職業教育訓練において習得された成果を一定数の単位（ECVET単位）に置き換え（1年間のフルタイムの職業教育訓練で習得した成果は60単位に相当）、②自国の職業教育訓練における単位に読み替え、③さらに自国の資格取得要件として、あるいはその一部として認定することを容易にするものである。その導入については、EU加盟各国の任意としながらも、2012年までに行う

5) EU（欧州連合）、EFA（欧州自由連合）、EFTA（欧州自由貿易連合）加盟各国の教育担当大臣等は、職業教育における欧州レベルの協力を強化するとの目標において、2002年11月30日に採択されたコペンハーゲン宣言によって、具体的なテーマ領域や実施項目を設定した。2004年12月14日にオーストリアで開催された、32か国の教育担当大臣及び欧州委員会などによる事後点検会合では、それまでのコペンハーゲン・プロセス（コペンハーゲン宣言に基づいた諸改革）の達成状況が報告され、今後の優先課題が次のとおり設定された。▽職業教育の充実、▽各国内の制度や職業資格証明に関する透明性の向上、▽職業教育において質を保障するための共同ゴールの開発、▽インフォーマルな学習やインフォーマルな資格及び能力を証明するための諸原則の開発、▽経済界の各セクターにおける国際協力の強化。

ことが目指されている。

こうした EU の動きを受け、ドイツ連邦政府は 2007 年 11 月にパイロット計画「DECVET ー職業教育訓練単位制度の開発」を始動させ、国内の職業教育訓練を単位化し、ある職業教育訓練で獲得した学習成果や能力を別の職業教育訓練の学習成果として読み替えるためのモデルの検証作業に入った。同計画では、▽職業教育訓練準備と二元式の職業教育訓練との結合部、▽一定の職業分野における二元式の職業教育訓練の結合部、▽二元式の職業教育訓練とフルタイム就学の職業教育訓練との結合部、▽二元式の職業教育訓練と職業研修との結合部のそれぞれにおいて、職業訓練を提供している企業等と連携を図りながら、学習成果や能力の単位化とその読み替えるモデルの検証が行われている。

なお、EU 加盟各国は、国又は地方当局が発行した、対象となるすべての資格や当該の「ユーロパス」の文書に、ECVET の利用に関する情報を適切に載せるよう整備していくことになっている。

## ○韓国

### 4.1 資格・学位

#### 4.1.1 学士、専門学士

学士学位は、一般的に 4 年間のフルタイムの高等教育課程を修了することで取得できる学位である。「高等教育法」第 2 条が定める大学、教育大学、産業大学、放送通信大学、サイバー大学、技術大学、各種学校（但し、教育科学技術部長官の指定を受けた学校のみ）によって授与される。また、上記の教育機関の正規課程を履修するほか、「独学学位制度」や「単位銀行制度」などを利用して取得することも可能である。学士学位の種類は、各機関の学則で定められる。

専門学士は、一般的に 2 年間もしくは 3 年間のフルタイムの短期高等教育課程を修了することで取得できる準学位である。「高等教育法」第 2 条が定める専門大学によって授与される他、「独学学位制度」や「単位銀行制度」などを利用して取得することも可能である。専門大学の目的は、「社会の各分野に関する専門的な知識と理論を教授・研究し、才能を錬磨して、国家社会の発展に必要な専門職業人を養成すること」と定められており、教養教育よりも実務教育に重点を置く高等教育機関である。したがって専門学士学位は、専門的な職業能力に対する評価も含んでいる。

#### 4.1.2 「国家職務能力標準」(NCS)

2007 年に全面改正された「資格基本法」第 5 条は、教育・訓練と資格、産業の連携体制を構築することを目的に、「政府は国際水準及び産業技術の変化などを考慮し、国家職

6) ユーロパスは、生涯学習の観点から欧州域内の移動の促進すべく、個人の技術、能力、経験の証明を欧州レベルで標準化し、その信頼性を高めるために 2005 年より運用されているツールであり、①ユーロパス履歴書 (Europass CV)、②ユーロパス留学履歴書 (Europass Mobility)、③ユーロパス学位添付証書 (Europass Diploma Supplement)、④ユーロパス職業教育訓練資格添付証書 (Europass Certificate Supplement)、⑤ユーロパス言語能力証明書 (Europass Language Portfolio) の 5 つの文書で構成されている。いずれの文書も EU の公用言語で提供可能となっている。

受験資格：第二段階試験で 2 科目以上合格した者

学位取得を目指す分野について大学で 2 年以上学力を認定された者

「単位銀行制度」で 70 単位以上取得した者

外国又は軍事境界線の以北地域で学校教育を 14 年以上修了した者

#### ○ 第四段階「学位取得総合試験」

試験内容：学位取得者が備えるべき素養と専門知識・技術について教養 2 科目、専攻 4 科目

受験資格：第一段階試験で 5 科目、第二段階試験で 6 科目、第三段階試験で 6 科目を合格した者

学位取得を目指す分野について大学で 3 年以上学力を認定された者

「単位銀行制度」で 105 単位（専攻 16 単位を含む）以上取得した者

外国又は軍事境界線の以北地域で学校教育を 15 年以上修了した者

表 5：段階別試験の実施状況（2005～2009 年）

	第一段階			第二段階			第三段階			第四段階		
	志願者	受験者	合格者	志願者	受験者	合格者	志願者	受験者	合格者	志願者	受験者	合格者
2005	2,955	2,274	1,588	5,098	4,118	3,101	3,172	2,710	2,436	1,611	1,315	610
2006	4,318	3,367	2,978	4,846	3,664	2,767	2,543	2,057	1,894	1,651	1,366	708
2007	6,941	5,080	4,135	5,593	3,893	2,882	2,449	1,908	1,660	1,606	1,258	778
2008	8,334	6,105	4,348	6,281	4,480	3,221	2,292	1,702	1,498	1,505	1,214	679
2009	10,916	7,544	5,574	8,872	6,367	4,766	3,528	2,641	2,072	1,725	1,345	541

#### 4.2.2 「単位銀行制度」

単位銀行制度は、学校外で行われる多様な形態の学習経験や各種資格を単位として認定し、一定の単位の累積に応じて学位を授与する制度である。「単位認定等に関する法律」に根拠を置く。

同制度は、1998 年、学歴社会からの脱却を目指すとともに、「誰でも、いつでも、どこでも」学習することができる、開かれた生涯学習社会の実現を目的として導入された。開始当初は韓国教育開発院の所管事業であったが、2008 年からは、生涯教育振興院が同事業を管理・運営している。同制度を利用して取得できる学位は、学士号と専門学士号で、教育科学技術部長官あるいは大学の長が授与する。取得に必要な単位数は、学士号で 140 単位以上、専門学士号で 80 単位以上（一部分野は 120 単位以上）である（表 6 参照）。

表 6：学位取得に必要な単位数

	学士号	専門学士号
必要単位数合計	140 単位以上	80 単位以上 120 単位以上
教養科目	30 単位以上	15 単位以上 21 単位以上
専門科目	60 単位以上	45 単位以上 54 単位以上

務能力標準を開発・改善しなければならない」と定めている。これに基づき、教育科学技術部の KSS (Korean Skill Standards) や雇用労働部の NOS (National Occupational Standards) など、関連部署がそれぞれ「標準」を策定したが、事業が重複しているとして批判が多かったため、2010 年 5 月にこれらを統合して「国家職務能力標準 (National Competency Standards: NCS)」とした。

NCS は、企業が必要とする人材の知識や技術、素養などについて、産業分野別・水準別に体系化したもので、教育訓練課程の開発・運営や資格種目の開発などに用いられる。NCS の開発は、分野別に雇用労働部や政府関連部署、関連企業団体によって行われる。開発された NCS を利用するのは、主に職業教育・訓練機関と資格検定機関である。職業高校や専門学校、その他の職業教育訓練機関などは、NCS に基づいて当該分野のカリキュラムや教材を開発し、運営する。各種の国家資格や民間資格を検定する資格検定機関は、NCS に基づいて資格種目の開発や検定試験の作成などを行う。2010 年現在、48 小分野の NCS が開発されている。

2011 年現在、NCS に基づく各種職業資格に対応する韓国資格枠組 (Korean Qualification Framework: KQF) の開発が職業能力開発院によって進められている。

### 4.2 学習成果の評価

#### 4.2.1 「独学学位制度」

独学学位制度は、学習者の学習レベルが学位取得水準に達したかどうかを試験により判定し、国が学位を授与する制度である。

同制度は、1990 年、生涯学習の振興とともに高等教育の需要を吸収するために導入された。導入当初は中央教育評議会が事業を所管していたが、1998 年には韓国放送通信大学へ移管された。2008 年からは、生涯教育振興院が同事業を管理・運営している。2009 年現在、国語国文学、英語英文学、経営学、法学、行政学、幼児教育学、コンピュータ学、家庭学、看護学の 9 領域について学士号が授与される。2006 年まで設けられていた中国語中国文学、数学、農学の 3 領域については、専攻者が少なかったために廃止された。

学習者が同制度を利用して学位を取得するまで、次の 4 つの段階を経る必要がある。

#### ○ 第一段階「教養課程認定試験」

試験内容：大学の教養課程履修者が備えるべき教養について、必須 3 科目と選択 2 科目

受験資格：高校卒業者又は同等以上の学力を持つと認定された者

外国又は軍事境界線の以北地域で学校教育を 12 年以上修了した者

#### ○ 第二段階「専攻基礎課程認定試験」

試験内容：専攻領域の学問研究に必要な共通知識と技術について選択 6 科目

受験資格：第一段階試験で 2 科目以上合格した者

大学で 1 年以上の学力を認定された者

「単位銀行制度」で 35 単位以上取得した者

外国又は軍事境界線の以北地域で学校教育を 13 年以上修了した者

#### ○ 第三段階「専攻深化課程認定試験」

試験内容：専攻領域に関するより高度な専門的知識と技術について選択 6 科目

単位を取得するには、主に次の 6 つの方法がある。

#### ○ 評価認定学習プログラムの履修

大学附設の生涯教育院や民間教育施設、職業訓練機関など、各種生涯学習機関などで提供される学習プログラムのうち、教育科学技術部長官が「単位銀行制度」に利用可能と認定したプログラムを履修する。

#### ○ 資格の取得

教育科学技術部長官の承認を得て生涯教育振興院長が示した各種資格（国家資格や政府認定の民間資格など）を取得する。

#### ○ 独学学位制度の試験合格

独学学位制度の各科目試験に合格する。

#### ○ 重要無形文化財の技能、芸能の所持

重要無形文化財の技能・芸能を所持する、またその技能等の継承訓練を受ける。

#### ○ パートタイムの科目履修

大学の正規課程で行われているパートタイム科目履修制度を利用する。

#### ○ 単位認定対象学校での科目履修

4 年制大学や専門学校、各種学校の中退者や卒業者が、当該校で取得した単位を振り替える。

「単位銀行制度」を利用して、2010 年度までに 22 万 1,568 人が学士あるいは専門学士の学位を取得した（表 7 参照）。

表 7：学位取得者数の推移

	1998～2006	2007	2008	2009	2010
学士	33,981 人	22,177 人	26,834 人	34,058 人	28,953 人
専門学士	24,945 人	5,832 人	8,322 人	14,058 人	22,408 人
合計	58,926 人	28,009 人	35,156 人	48,116 人	51,361 人

#### 4.2.3 「生涯学習ポートフォリオ制度」

「生涯学習ポートフォリオ制度」は、個人の多様な学習経験やその結果を、インターネット上に開設される e-ポートフォリオに登録・管理する制度で、一部地域での試験事業を経て、2010 年 10 月に本格的な運用が始まった。利用者は、累積された情報を基に発行される証明書を資格の取得や就職などの際に活用することができる。

同制度は、「学習者の自己主導的な学習設計の促進及び学習選択権の保障」「個人の生涯学習経験の結果を社会的に認定及び活用」などを目的として掲げている。ここで目指されているのは、学習者の自発的な学習計画の策定や自己開発計画の樹立のための環境整備や、能力重視の人材活用体制の基礎構築である。

学習者が e-ポートフォリオに累積した学習経験は、「生涯学習履歴証明書」と「生涯学習履歴経歴」の 2 種類の形態で発給され、就職や資格取得などの際に活用される。「証明書」は、生涯教育振興院長印が押印されており、公的な証明書として有効である。特記事項のうち、証明が不可能な事項（読書活動など）については記載されない。「経」は、公的証明書としては認められないが、特記事項として様々な事項の記載が可能である。「証明書」

や「綴」に掲載される内容は、次のとおりである。なお、記載必須事項は①のみであり、他は申請者が記載の有無を自由に選択することができる。

①人物事項

姓名、住民登録番号（外国人登録番号）、住所及び職業、連絡先（電話、Eメール）

②学歴

- ・初等中等教育：初等学校、中学校、高校（卒業、中退、同等学力認定の取得有無）、識字教育初等学力認定
- ・高等教育：大学、大学院（海外の修士・博士学位）、単位銀行制度及び独学学位制度

③経歴

職歴など

④資格

国家資格、公認の民間資格

⑤評価認定

生涯学習機関別の生涯学習プログラム（学習課程が認定されたもの）の履修歴

⑥特記事項

教育及び研修、読書活動、著作物、ボランティア活動、受賞歴、特許など  
証明書に記載されるこれらの学習履歴について、事業を所管する生涯教育振興院は、各種情報システムやデータベース、また関係各所へ照会・確認することで、その質的保証を行っている。

## 到達度評価について(ホテル業)

一部の職種については、ジョブ・カードに対応するものとして、職種ごとに、学習者の評価のための「モデル評価シート」や、能力判定の目安表（評価ガイドライン）が作成されている

●評価ガイドライン「ホテル業」の例（一部抜粋）

A:常にできている B:大体できている C:評価しない

能力ユニット	職務遂行のための基準	判定ガイドライン		
		A	B	C
ホスピタリティの実践	日頃から笑顔で、心を込めた接客を実践している。	○いつも誠心誠意笑顔でお客様に接していた ○お客様から好感を得るような対応であった	○概ね笑顔で、心を込めた接客を行っていた ○接客対応において、特段大きな問題行動はなかった	○お客様との接し方や表情にムラがあったり、注意されることがあった ○日常の業務遂行に支障をきたしていた
	お客様に対し丁寧な言葉遣いで対応している。	○いつも丁寧な言葉遣いで対応していた ○きびきびした対応であった	○おおむね丁寧な言葉遣いで対応していた ○不適切な言葉遣いをすることは稀で、実務上特段の支障はなかった	○言葉遣いにムラがあったり、言葉遣いについて注意されることがあった ○日常の業務遂行に支障をきたしていた
お荷物の預かり(クローク)	クロークルームの整理・整頓を決められたとおりにきちんと行っている。	○クロークルームの整理・整頓を行う意味を理解し、的確に対応していた ○クロークルームの整理・整頓に関する実務は正確・迅速だった	○クロークルームの整理・整頓についておおむね理解し、指示された通りの整理・整頓ができていた ○実務上特段の支障はなかった	○クロークルームの整理・整頓についての理解が不十分だった ○整理・整頓ができず、日常の業務遂行に支障をきたしていた
	預かりや返却の際にお客様を長時間お待たせしないよう、立ち動いている。	○預かりや返却の際、お客様を長時間お待たせしないよう、きびきびとした態度でスピーディに立ち動いていた ○品物のお預かり、返却に関する実務は正確・迅速だった	○預かりや返却の際、迅速な行動に努めていた ○実務上特段の支障はなかった	○預かりや返却の際の動き方についての理解が不十分だった ○お客様を長時間お待たせすることが何度かあった
お客様のご案内(ベル)	お客様に対し、館内設備や非常口、冷暖房装置の使い方など必要事項を漏れなく伝達している。	○お客様に対して館内設備や非常口、冷暖房装置の使い方など必要事項を常に正確に伝達していた ○お客様からの質問にも的確に回答できていた	○お客様に対して館内設備や非常口、冷暖房装置の使い方など必要事項をきちんと伝達していた ○実務上特段の支障はなかった	○設備等についての理解が不十分だった ○誤った情報をお客様に伝えることが何度かあり、支障をきたしていた
	お客様からの要望等は、メモするなどして正確・確実に関係者に伝達している。	○お客様からの要望等は、いつもメモするなどして正確・確実に関係者に伝達していた ○業務は正確・迅速だった	○お客様からの要望等は、失念することなく関係者に伝達していた ○実務上特段の支障はなかった	○お客様からの要望等を関係者に伝達しないことが何度かあった ○日常の業務遂行に支障をきたしていた
	困っていそうなお客様に積極的に声をかけている。	○いつもまわりに気を配り、困っていそうなお客様には自分から積極的に声をかけていた	○困っていそうなお客様にはおおむね積極的に声をかけていた	○困っていそうなお客様に声をかけないことが何度かあった