

民間教育事業者における評価・情報公開等に係る
ガイドライン（検討のまとめ）

平成26年6月

民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する検討会

目 次

I. はじめに	2
1. 検討の経過	2
2. 本ガイドラインの対象	3
3. 本ガイドラインの目的	3
II. 民間教育事業者における評価・情報公開等を取り巻く現状や課題	4
1. 民間教育事業者の主な現状	5
2. 民間教育事業者の主な課題	8
3. 学習者ニーズと民間教育事業者の認識の比較	12
III. 事業改善に向けた自己点検・評価	16
1. 必要性	16
2. 基本的な考え方	17
3. 評価の主な視点・項目の例・内容の例	20
IV. 学習者のニーズに沿った情報公開	26
1. 必要性	26
2. 基本的な考え方	26
3. 情報公開の項目の例・内容の例	29
V. 今後の方向性	32
(参考)	33

※次の左側の語句等は、右側の語句に統一する。

「民間教育事業者」「民間教育機関」→「民間教育事業者」

「受講者」「学習者」→「学習者」

「カリキュラム」「シラバス」「実施計画」→「実施計画」

「講師」「指導者」→「講師」

民間教育事業者が提供することが明らかなもの → 「学習サービス」

民間に限らない文脈のもの → 「学習機会」

「質の保証、質の向上」 → 「質の保証・向上」

1. はじめに

1. 検討の経過

グローバル化の進展などにより世界全体が急速に変化する中であって、産業空洞化や少子高齢化等による人口減少など深刻な諸課題を抱える我が国において、国民一人一人の能力の向上を図り、豊かな社会を築くためには、個々人の直面する課題や社会の様々な課題に対応した質の高い学習機会を充実し、社会全体で多様な学習機会が提供され、また、その質を向上させることが重要である。教育振興基本計画（平成25年6月閣議決定）においては、「民間教育事業者における評価・情報公開に関するガイドラインの策定・普及」が明記されている。

民間教育事業者における学習サービスの質の保証・向上の取組については、これまでの業界ごとの自主的な取組に加え、平成22年9月には、ISO29990¹が発行されるなど、活性化している。

これらの状況を踏まえ、平成25年7月、文部科学省、経済産業省、厚生労働省の連携の下で、民間教育事業者における評価・情報公開をはじめとした学習サービスの質の保証・向上の在り方に関する推進方策を検討し、具体的な普及促進策等の総合的な支援方策を講じることを目的として、「民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する検討会（以下、「検討会」という。）」が設置された。

検討会では、平成25年9月に、それまでの3回の会合での議論を踏まえ、「民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン作成に向けた検討について」を取りまとめ、学習者のニーズを踏まえ、事業者による自主的な取組を支援し、提供される学習サービスの質の保証・向上につなげる趣旨でガイドラインを作成することを決定した。

ここで示された考え方に沿って、文部科学省では、民間教育事業者や学習者に対するアンケート調査等の委託事業を実施した。

5回の会議を経て、このたび、「民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン（以下、「本ガイドライン」という。）」を策定した。

¹ 非公式教育・訓練分野の学習サービス事業者向けに、事業者の学習サービスの品質向上を図ることを目的として、国際標準化機構（ISO）が発行した国際規格。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象としては、一般的に民間教育事業者として想起される、学習塾や語学学校、カルチャーセンター、音楽教室、書道教室、生花・茶道教室、そろばん教室、スポーツ教室などを主として念頭に置きつつ、幅広く学習サービスを提供する民間教育事業者の利用が可能な基礎的なガイドラインを目指した。

民間教育事業者が提供する学習サービスの質の保証・向上に関しては、前述のISO29990のほか、特定の業種等を対象としたガイドライン作成等の取組が進められている例もあることから、本ガイドラインの作成に当たっては、これらの先行的な取組も参考として、整合性も図りつつ、共通に重要な内容を示すことで、民間教育事業者全般において、提供する学習サービスの質の保証・向上を目指す土壌づくりを推進するという考え方を基本とした。

3. 本ガイドラインの目的

平成24年度に文部科学省において実施した「民間教育事業者の情報公開等の在り方に関する調査研究」では、規模や業種によって程度の差はあるものの、多くの事業者において、Plan（計画）、Do（実施）、Check（評価）、Act（改善）のマネジメントシステムに沿った取組を行っている、若しくは今後行うことを検討しているということが明らかとなった。本ガイドラインは、このような事業者による自主的な取組を支援し、提供される学習サービスの質の保証・向上を図ることを目指すものとする。

また、上記調査においては、学習者が民間教育事業者を選択する際に、費用やプログラム内容、事業者に関する基本的な情報（経営者氏名、本社の所在地、従業員数、教室・場所、事業内容等）、学習成果に関する情報を重視しているということが明らかとなった。これらの情報が適切に学習者に提供されることは、学習者が自ら適切な学習サービスを選択することに資するとともに、事業者間の公正な競争を促し、ひいては、提供される学習サービスの質の保証・向上にもつながるものと考えられる。このため、本ガイドラインは、学習者のニーズに沿った事業者による情報提供の取組を更に推進し、提供される学習サービスの質の保証・向上につなげていくことを目指すものとする。

上記の趣旨を踏まえ、本ガイドラインにおいては、①事業改善に向けた自己点検・評価、②学習者のニーズに沿った情報公開等について、参考となる項目を示すことが必要である。

II. 民間教育事業者における評価・情報公開等を取り巻く現状や課題

グローバル化の進展や経済環境の変化などにより、個々の知識や力量などが問われる社会が醸成されつつあり、多くの学習者が目標に応じて公的教育機関のみならず民間教育事業者も活用して学習を進めている。しかしながら、公的教育機関とは異なり、現状の民間教育事業者は、事業者独自の経営方針、教育内容でその事業を行っており、原則として国の規制を受けることはない。

一方、民間教育事業者に対する学習者の不満の声もあり、その内容も多岐にわたっている。その原因の一つが、事前に質を見定めることが難しいというサービスの特殊性である。

民間教育事業者に関係する主な法令及びその概要は表1のとおり²。また、厚生労働省では、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の保証・向上を図るために取り組む事項を具体的に提示した「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」を作成している。

【表1】民間教育事業者に関係する主な法令及びその概要

法律名	概要
不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年5月15日法律第134号）	虚偽、誇大な表示（不当な表示）による不当な顧客誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限及び禁止について定めることにより、一般消費者の利益の保護を図ることを目的としている。
特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号）	消費者トラブルが生じやすい取引類型について、事業者による不公正な行為等を規制する行為規制と、申込みの撤回又は契約の解除（いわゆるクーリング・オフ、中途解約）等のトラブル防止のための民事ルールを定め、消費者取引の公正を保証する法律である。取引類型の一つが、特定継続的役務提供であり、現在、エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの六つが指定されている。
消費者契約法（平成12年5月12日法律第61号）	消費者契約の締結について勧誘するに際し、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合、消費者は契約の申込み又は承諾の意思表示を取り消すことができる。
個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）	個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的としており、民間の事業者に対する個人情報の適正な取扱いのルールを定めたもの。

² 「ハンドブック消費者 2014」（消費者庁）を基に作成。

また、民間教育事業者の取り扱う情報は、学習者の連絡先、成績、身体データ、費用負担者の勤務先まで及ぶ場合もあり、各事業者において、適切な対応を行うことが必要である。

さらに、民間教育事業者における学習者については、費用を負担する消費者としての側面も重要である。消費者基本法（昭和43年5月30日法律第57号）には、八つの権利³が明記されているが、学習者にとっても、安心・安全を得られることや、適切な選択の機会が確保され、必要な情報が提供されること等が望まれており、これを満たすことが、事業者がクレームやトラブルの処理を行う手間や労力の軽減にもつながるものと考えられる。

1. 民間教育事業者の主な現状

現在、全国で学習サービスを提供している民間教育事業者は10万以上に及ぶと考えられ、事業主体や目的、内容、規模等は多岐にわたっている。検討会における議論や「民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査⁴及び民間教育事業者に対するアンケート（WEB）調査⁵」（以下、「事業者アンケート調査等」という。）、「民間教育事業者における学習者に対するアンケート（WEB）調査⁶」（以下、「学習者アンケート調査」という。）等を参考にすると、以下のような現状や課題が推測される。

³ 「消費生活における基本的な需要が満たされる権利」「健全な生活環境が確保される権利」「安全が確保される権利」「選択の機会が確保される権利」「必要な情報が提供される権利」「消費者教育の機会が提供される権利」「消費者の意見が消費者政策に反映される権利」「被害者が適切かつ迅速に救済される権利」。

⁴ 平成25年度に消費者団体及び民間教育事業者団体計10団体に対しヒアリングを実施。

⁵ 平成25年度に民間教育事業者109団体に対しアンケート調査を実施。

⁶ 平成25年度に民間教育事業者で学習中の者、これから学習しようと考えている者、過去3年以内に学習したことがある者計7020名に対しアンケート調査を実施。

(1) 事業主体

本ガイドラインにおいて想定している民間教育事業は、教養・技能教授業と学習塾の二つが挙げられる。その事業主体の概況は表2のとおり。

【表2】教養・技能教授業及び学習塾の概況

	教養・技能教授業	学習塾
日本標準産業分類での記述	音楽教授業、書道教授業、生花・茶道教授業、そろばん教授業、外国語会話教授業、スポーツ・健康教授業、その他の教養・技能教授業 ⁷ (小分類「教養・技能教授業」に含まれる細分類名)	小学生、中学生、高校生などを対象として学校教育の補習教育又は学習指導を行う事業所。 (小分類「学習塾」の説明)
事業所数	8万7991事業所	4万9298事業所
事業規模別 ⁸	「4人以下」(85.9%)が最も多い	「4人以下」(59.5%)、「5人～9人」(21.6%)の順に多い
従業者数(1事業所当たり)	約28万6300人(約3人)	約32万1800人(約7人)
年間売上高(1事業所当たり)	約8,966億円(約1,019万円) ⁹	約9,161億円(約1,858万円) ¹⁰
学習者数	約1,050万人	約341万人

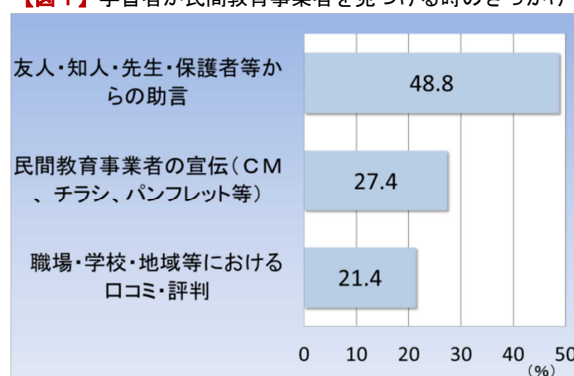
出典：総務省「日本標準産業分類」、経済産業省「平成22年特定サービス産業実態調査」

(2) 募集時・入学前

学習者アンケート調査結果によると、民間教育事業者を見つけるときのきっかけは、「友人・知人・先生・保護者等からの助言」(3,427/7,020人、48.8%)が最も多く、次に多かったのは、「民間教育事業者の宣伝(CM、チラシ、パンフレット等)」(1,923/7,020人、27.4%)

「職場・学校・地域等における口コミ・評判」(1,501/7,020人、21.4%)であった。

【図1】学習者が民間教育事業者を見つける時のきっかけ



⁷ 例：囲碁教室、料理教室、ジャズダンス教室、家庭教師、パソコン教室

⁸ 4人以下、5～9人、10～29人、30～49人、50～99人、100～299人、300～499人、500人以上の区分

⁹ 教養・技能教授業務(事業所における教養・技能教授業以外の業務を除く)

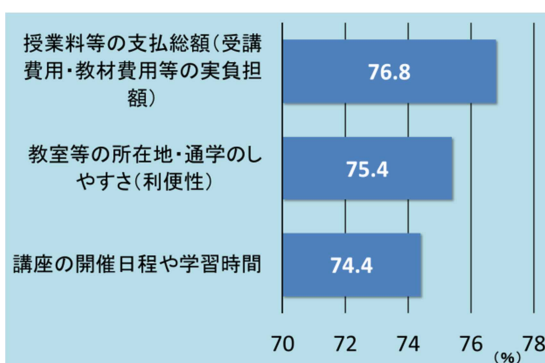
¹⁰ 学習塾業務(事業所における学習塾以外の業務を除く)

事業者アンケート調査結果等によると、講座の質を保証するため、講師に大学教員、テレビ番組出演者、日本〇〇会会員といった肩書を持つ人に依頼する事業者があった。また、5年更新制の教師認定制度を設け、更新時に、指導法などについて、所定の研修を受講するようにしている事業者もあった。

学習者アンケート調査結果によると、民間教育事業者を選定する際に最も必要とされた情報は、「授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）」「教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）」「講座の開催日程や学習時間」の順であった。

事業者アンケート調査結果等によると、事業者が考える学習者にとって有益な情報は、「授業見学・体験学習・仮入学制度」「教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）」「支払方法（分割・月謝払い）」の順であった。

【図2】「学習者が対象講座を選定する際に情報不足だと感じた内容」について「大変必要である」又は「必要である」と回答した数値の合計



(3) 契約・入学決定時

事業者アンケート調査結果等によると、92.7%（101/109事業者）の事業者が受講に際してのオリエンテーション又は事前説明を実施している。また、学習者のニーズを把握するため、入会時にアンケート調査を行ったり、入会前の段階でレベル分けをしたりして学習者の能力と講座の難易度にミスマッチがないよう取り組む事業者もある。^{*11}

【図3】民間教育事業者の受講に際してのオリエンテーションや事前説明



事業者アンケート調査結果等によると、事業者として備えているかどうかを確認すると良いのはPRカタログ、契約内容の明確化、契約・解約窓口、相談窓口である。

(4) 受講中

事業者アンケート調査結果等によると、学習者に対し、91.7%の事業者が定期的にまた修了時に満足度を5段階評価にしたアンケート調査や個別面談、

¹¹ 以下、行の最後に*とあるのは、事業者団体と消費者団体双方へのヒアリングにおける意見であることを示す。

カウンセリングを行い、それらを元に学習サービスの改善を行っている。

事業者アンケート調査結果等によると、級や段を設定して、年に何度か試験を受験することができ、学習者が自分のレベル・技能の確認や目標設定ができるようになっている例が多い。*

事業者アンケート調査結果等によると、講座内容によっては、ただ単に場が楽しいから来ているという学習者も多い。*

事業者アンケート調査結果等によると、学習塾では、独自のテストや全国規模の模擬テスト等の結果を通じて理解度・達成度の目安にし、学校の成績向上や志望校合格などの最終的な目標に向け、継続的に学習意欲を高める例が多い。*

(5) 修了後その他

事業者アンケート調査結果等によると、学習サービスの設計から実施、チェック、改善に至るまでのプロセスを管理するための仕組み（PDCAマネジメントシステム）を明文化している事業者は全体の45%（49/109事業者）であった。このうち81.6%（40/49事業者）が実際に運用し、また、71.4%がマネジメントシステムが適切に運用されているかを定期的に確認している。

2. 民間教育事業者の主な課題

民間教育事業者の主な課題については、事業者自身で認識しているものと学習者から見たものがある。このため、事業者アンケート調査等においては、事業者団体と消費者団体双方へのヒアリングを通じて、課題の把握を行った。

また、検討に際しては、民間教育事業者における学習者は、学習者の立場と費用を負担する消費者の立場という二つの側面を持ち合わせている（例えば、学習塾に通う小学生は、学習者の立場のみだが、英会話スクールに通う社会人は、授業料の支払を学習者自身が行うことになり、学習者と消費者という二つの立場を同時に持つ）ことにも留意した。

事業者アンケート調査結果等によると、消費者としての行動・判断に対応するため、事業者が、主に入学申込書や契約書、入会案内等で入会金、月謝、受講回数などを明文化している例もあった。一方、学習者としての判断に対応す

るために、学習サービスの質についても明文化が必要と考えられるが、取組が進んでいるとはいえない。これは、各事業者が担う講座の内容が様々で統一性がないことや、詳細な実施計画を作ることが難しいこと、詳細な実施計画を作ったとしても学習者が理解しきれないこと、受講期間が長い講座では開始時の目的が時間の経過に従って変わってくること等が原因であると考えられる。

事業者アンケート調査結果等における、ヒアリングの結果等を踏まえ、上記以外の課題を整理すると次のとおり。

(1) 事業主体

事業者アンケート調査結果等によると、組織・財務状況や安全衛生面の情報公開に関する課題が多く挙げられた。*

(具体的な例)

- ・組織や財務の状況などの情報公開が進んでいない民間教育事業者があり、学習者から見てどのような経営母体であるか明確でない。
- ・組織や財務状況などを公開している場合でも学習者がそのことを知らず閲覧しないという、学習者側の課題もある。
- ・天災・防犯などの安全衛生面に関する方針については、各事業者の対応に違いがみられ、積極的に情報公開していない。
- ・担当講師がその民間教育事業者でどのような立場（例えば専任・非常勤・アルバイトなど）にあるか、また、その運営が直系又はフランチャイズで行われているかは非公開としている。

(2) 募集時・入学前

事業者アンケート調査結果等によると、学習者が入学を検討する際の情報提供や説明に関する課題が多く挙げられた。*

(具体的な例)

- ・講座単独の情報公開のみで、その講座と接続するほかの講座との関係といった俯瞰（ふかん）的な情報が不足している。
- ・修了後にどんな自分になっているかなど、講座を受講後にイメージされる姿が説明されていない。
- ・パンフレット等に入学試験の合格率や資格の取得率を載せる場合、事業者によって集計方法等が異なり、学習者が比較しにくい。
- ・ある講師の話なら何でも良いから話を聞きたいという講師のファンのような学習者もいれば、ある程度知識があり更に詳しく学びたいという学習者もいるため、講座の内容をカタログだけで説明することが困難である。
- ・講師の質については、難関大学の学生であり学力があったとしても指導力が伴わない場合もあり、講師に対する教育が求められる。

(3) 契約・入学決定時

事業者アンケート調査結果等によると、契約時の情報提供が十分でないことに関する課題が多く挙げられた。*

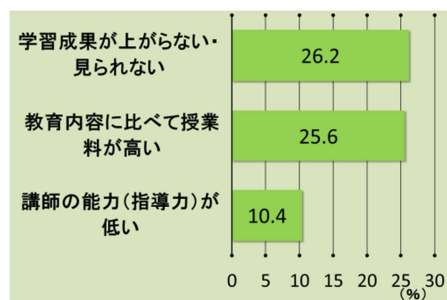
(具体的な例)

- ・受講する講座に加えて選択的に受講する者が多い講座や発表会の情報が事前に学習者に示されていない場合、学習者が事前に必要な費用を把握できない。
- ・学習者の学力等の情報管理体制について、契約前に情報提供されていない。
- ・「いつまでに申し出ればいつの分から解約できるのか」「前払で教材を購入したが、講座で使用する前に解約したい」といった学習者の問合せがある。
- ・学習者が事業者を選ぶ際に、「体験レッスンがあるか」「辞めたいときに辞められるか」「附帯する費用があるか」「講師の指名・特定ができるか」という条件を重視しているのではないかと考えている事業者がいたが、学習者アンケート調査結果では、学習者が必要と考える情報は「授業料等の支払総額」「教室等の所在地・通学のしやすさ」「講座の開催日程や学習時間」の順であり、認識にかい離があった。

(4) 受講中

学習者アンケート調査結果によると、現在民間教育事業者で学習中の者が民間教育事業者に不満を感じている理由としては、「学習成果が上がらない・見られない」(116/442人、26.2%)、「教育内容に比べて授業料が高い」(113/442人、25.6%)、「講師の能力(指導力)が低い」(46/442人、10.4%)の順に多かった。

【図4】学習者が民間教育事業者に不満を感じている理由



事業者アンケート調査結果等によると、学習者と事業者とで、事前に十分に情報を共有できていないことに起因すると思われる課題の例が多く挙げられた。*

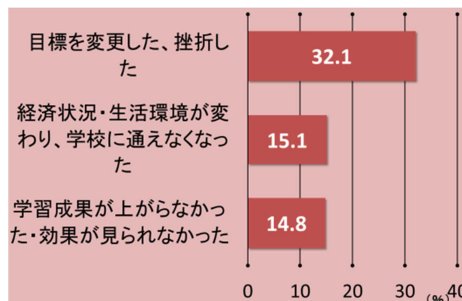
(具体的な例)

- ・講師や学習内容の変更を学習者が希望しても受け付けられない。
- ・予約制の講座の予約が取りづらく、思うように講座を受けることができない。
- ・ほかの受講者の理解度によって学習進度が左右される。一方、入学前にレベル分けをして学習者の能力と講座の難易度にミスマッチが出ないよう取り組む事業者もある。
- ・事業者による独自の級段制度において、飛び級で受験を希望する学習者に対し、1レベルずつ昇級・昇段試験を受験していく規定が正確に情報提供されていない。
- ・長期間継続している講座に開講当初から参加している学習者と、新たに参加した学習者の相性が学習の継続に影響する。

(5) 修了後その他

学習者アンケート調査結果によると、期間満了で講座を終えられなかった理由は、「目標を変更した、挫折した」(210/655人、32.1%)、「経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった」(99/655人、15.1%)、「学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった」(97/655人、14.8%)の順であった。

【図5】学習者が期間満了で講座を終えられなかった理由



学習者アンケート調査結果によると、「民間教育事業者がアンケート等を用いて学習者から意見を聞くことがあったかどうか」に「はい」と答えたのはわずか30.3%(2,125/7,020人)であった。しかし、事業者アンケート調査結果等での「学習サービスに対する学習者の意見や要望等を聞いているか」との問いには91.7%(100/109事業者)が「現在、取り組んでいる」と答えており、更にそのうち95%が「意見や要望に基づき、学習サービスの改善を行っている」と回答しており、学習者と事業者との認識に大きなかい離が見られた。

事業者アンケート調査結果等によると、学習内容に直接関わるもの以外の課題の例も見られた。*

(具体的な例)

- ・次々に啓発セミナーへの勧誘が行われる。
- ・講師や内容に対する期待が外れたことのほかに、人間関係の悪化や、高齢者が多い講座の場合には健康不安が原因となって学習者が受講を中止する。

3. 学習者ニーズと民間教育事業者の認識の比較

学習者が民間教育事業者の選択に際し必要と感じた情報と、民間教育事業者が考える学習者にとって有益な情報の項目を比較したところ、全項目について、学習者よりも事業者の方が必要と回答した割合が高く、実際に民間教育事業者の半数以上が情報公開していた項目は、28項目中25項目あった。全般的に民間教育事業者が情報公開について高い意識を有していると考えられる。

(1) 授業料等の支払総額について

学習者が必要と回答した割合が最も高かった「授業料等の支払総額」については、民間教育事業者が「有益である」と回答した割合の順位は12番目であり、それぞれが重要と考える項目の順番に差が見られた。しかし、民間教育事業者が情報公開していると回答した割合は92%であり、ほとんどの事業者が「授業料の支払総額」について情報公開していることが示された。

学習中又は修了後の学習者が民間教育事業者に対し「どちらかといえば不満である」又は「不満である」と回答した場合において、その理由として最も多かったのは、「教育内容に比べて授業料が高かった」であった。

以上の結果から、「授業料等の支払総額」については、費用を負担する消費者としての立場から、学習者が重要視しており、これについてのミスマッチは不満の原因となり得ることから、情報公開することが重要である。

(2) 経営者の氏名等について

「経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革」や「事業者の経営状況、財務状況、収支など」については、学習者が必要と回答した割合は半数を下回っており、余り重要視されていないことが分かった。

民間教育事業者が情報公開していると回答した割合は「経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革」は80%であったが、「事業者の経営状況、財務状況、収支など」はわずか28%であった。

これらの情報は、民間教育事業者から受けるサービスそのものの情報ではないが、継続的・安定的に民間教育事業者からサービスを受けられるかどうか判断するためには必要な情報であるため、情報公開することが重要である。民間教育事業者が学習者に分かりやすく情報公開するとともに、学習者がこれらの情報に関心を持ち、民間教育事業者を選択する際に情報を活用することが期待される。

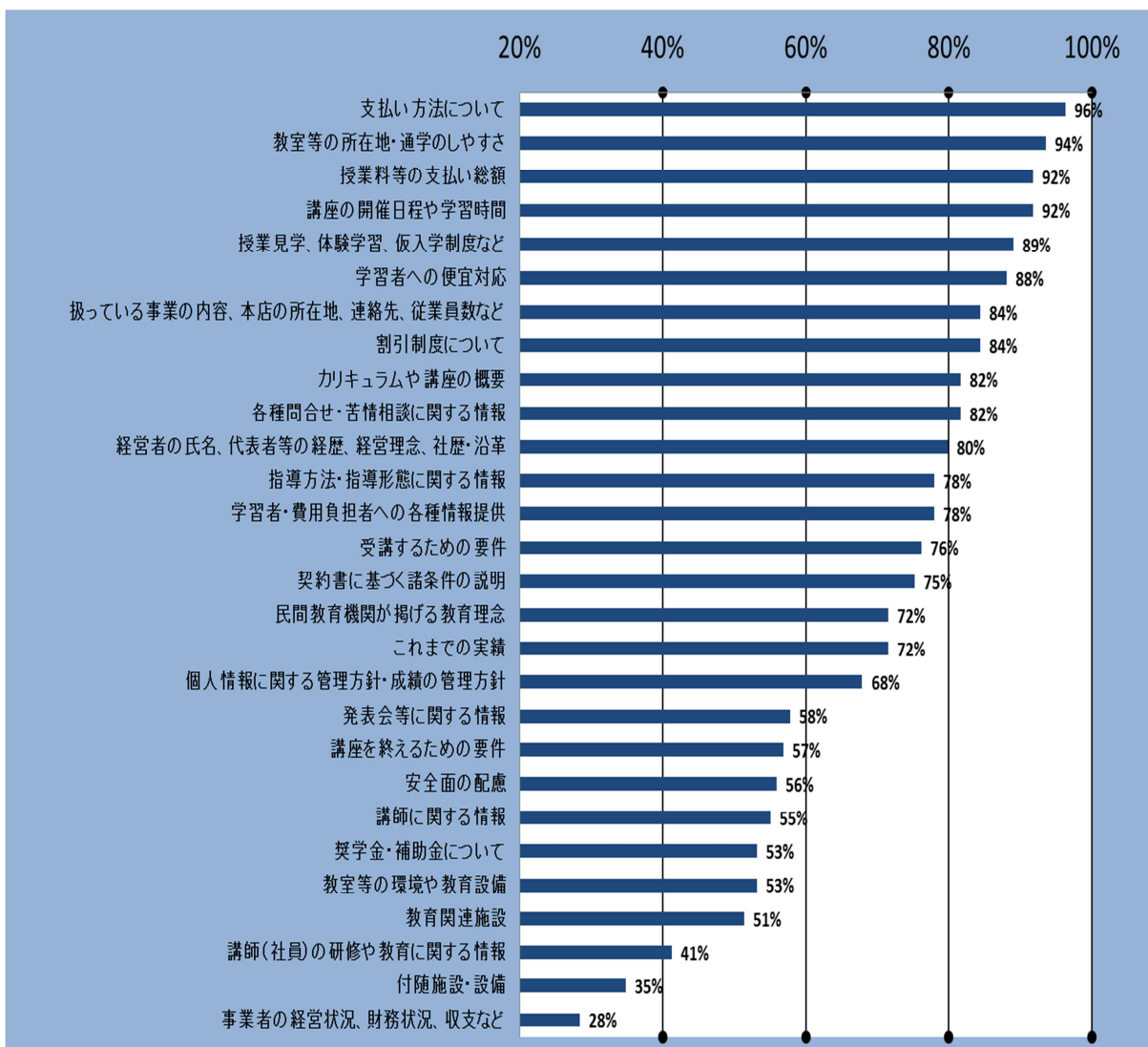
【表3】学習者が必要と考える項目及び事業者が有益と考える項目

学習者が必要と考える項目			事業者が有益と考える項目		
※	項目	割合(%)	※	項目	割合(%)
1	授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）	76.8	2	教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）	100.0
2	教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）	75.4	7	教室等の環境や教育設備（設備に関する情報、教室レイアウト、空調等）	100.0
3	講座の開催日程や学習時間	74.4	3	講座の開催日程や学習時間	99.1
4	支払方法について（分割・月謝払い）	72.3	4	支払方法について（分割・月謝払い）	98.2
5	実施計画や講座の概要（講座の目的・目標、対象者、取得できる資格や検定等の種類、学習内容、国家試験等の科目免除、特徴等）	68.6	5	実施計画や講座の概要（講座の目的・目標、対象者、取得できる資格や検定等の種類、学習内容、国家試験等の科目免除、特徴等）	98.2
6	割引制度について	67.1	12	これまでの実績（受講生の作品／意見や感想、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率等）	97.2
7	教室等の環境や教育設備（設備に関する情報、教室レイアウト、空調等）	66.5	18	授業見学、体験学習、仮入学制度など	97.2
8	学習者への便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）	66.3	6	割引制度について	96.3
9	指導方法・指導形態に関する情報（指導方法、クラスごとの受講生の人数／講師の数、講義／実習／グループ演習、テキスト・教材の内容、模擬試験、サポート方法等）	65.9	16	安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）	96.3
10	契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、学習サービスの提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約があるときはその内容、契約期間、契約総額、費目別経費、支払方法、クーリング・オフの有無）	62.8	14	各種問合せ・苦情相談に関する情報（教育に関する相談、その他苦情に関わる相談窓口の設置、対応方法等）	96.3
11	個人情報に関する管理方針（個人情報保護方針等）・成績の管理方針	62.4	11	個人情報に関する管理方針（個人情報保護方針等）・成績の管理方針	96.3
12	これまでの実績（受講生の作品／意見や感想、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率等）	62.4	1	授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）	95.4
13	受講するための要件（受講に必要な知識／技能／経験／学歴／入会テストやクラス分けテスト、レベル分けの有無等）	61.5	21	民間教育事業者が掲げる教育理念	95.4

14	各種問合せ・苦情相談に関する情報（教育に関する相談、その他苦情に関わる相談窓口の設置、対応方法等）	60.8	9	指導方法・指導形態に関する情報（指導方法、クラスごとの受講生の人数／講師の数、講義／実習／グループ演習、テキスト・教材の内容、模擬試験、サポート方法等）	95.4
15	学習者・費用負担者への各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供）	60.1	10	契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、学習サービスの提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約があるときはその内容、契約期間、契約総額、費目別経費、支払方法、クーリング・オフの有無）	95.4
16	安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）	59.6	13	受講するための要件（受講に必要な知識／技能／経験／学歴／入会テストやクラス分けテスト、レベル分けの有無等）	93.6
17	講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）	58.7	15	学習者・費用負担者への各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供）	93.6
18	授業見学、体験学習、仮入学制度など	58.4	8	学習者への便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）	93.6
19	奨学金・補助金について	58.2	23	扱っている事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など	92.7
20	講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）	56.8	25	経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革	91.7
21	民間教育事業者が掲げる教育理念	54.6	24	講師（社員）の倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等を目的とした研修や教育に関する情報	90.8
22	教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）	54.1	22	教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）	89.9
23	扱っている事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など	53.6	19	奨学金・補助金について	89.0
24	講師（社員）の倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等を目的とした研修や教育に関する情報	52.3	17	講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）	88.1
25	経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革	45.2	20	講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）	84.4
26	事業者の経営状況、財務状況、収支など	44.3	28	発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）	84.4
27	付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）	43.6	27	付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）	78.0
28	発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）	39.8	26	事業者の経営状況、財務状況、収支など	69.7

※ 学習者が「必要」と回答した割合の順位

【図6】民間教育事業者が情報公開している割合



Ⅲ．事業改善に向けた自己点検・評価

1. 必要性

「第6期中央教育審議会生涯学習分科会における議論の整理」（平成25年1月）に示されているように、国民一人一人の能力の向上を図るためには、社会全体で多種多様な学習機会が提供され、また、その提供される学習機会の質が向上することが不可欠である。

現在、多くの学習者が民間教育事業者で学んでおり、国民の多様な生涯学習活動を支える上で重要な役割を果たしている。特に、公的な学習機会では対応が困難な、学習者のニーズや社会の変化に即応すべき分野において、民間教育事業者はより柔軟に多様な学習サービスの提供に寄与していると考えられる。一方、実施計画や講師に関して特段の規制がないことから、学習サービスの質の向上については、事業者による取組によるところが大きい。

民間教育事業者は、既に市場での厳しい競争にさらされており、その活動の規制につながるような方向の取組はなじまないとの意見もある。一方、都市部などを除いては、民間教育事業者の選択の機会が限られた環境にある学習者も存在するため、各事業者が質的向上に取り組む重要性は大きい。

また、小中学生等を対象とする事業者も数多くあるところであり、提供する学習サービスの質を向上させることは、子供たちの可能性を最大限に引き出すという観点からも重要である。特に、成長期の子供の学習においては、選択を繰り返すことによる損失は大人の場合よりも大きいと考えられることから、子供たちに提供される全ての学習サービスの質の保証・向上が図られることが必要である。

現状では、民間教育事業者の多くは個人によるものであり、組織的・制度的に評価や改善の機会が設定されにくい。そのため、自己点検・評価についての取組を推進するためには、PDCAの基本的な考え方や、実際に評価を行う際に参考となる視点・項目の例を示すことが有効と考えられる。

2. 基本的な考え方

(1) 事業者の取組と学習者の利益

事業者による自己点検・評価の取組を進めるためには、事業者が自らの活動の正当性の確認と、学習サービスの内容の改善・充実を図ることに資することが重要である。また、事業者の自己点検・評価の取組は、学習者の利益にも直結する。

自己点検・評価においては、各事業者が評価結果を十分に分析し、それに基づいて教育水準の向上を図ることが重要である。評価の実施そのものが自己目的化することなく、真に実効性のある取組となるよう留意が必要である。また、自己点検・評価の結果は、学習者にとっても有益な情報であり、事業者の活動の正当性を示すことにもつながるため、ポイントとなる事項や改善を図った事項などについては、学習者にも公開されることが望ましい。

なお、民間教育事業者の業種は多様であり、同一業種内においても、目的や活動が多岐にわたることから、あらゆる事業者に統一的な指標や基準を当てはめるよりも、各業界や活動の類似する事業者ごとに、その特色に応じた適切な評価の在り方を検討することが望ましい。次項では、事業者全般に対して共通に重要と思われる、基礎的な内容を参考に示すが、将来的には、各業界等において、その特色に応じた評価の在り方が検討されることが期待される。

(2) 評価の視点

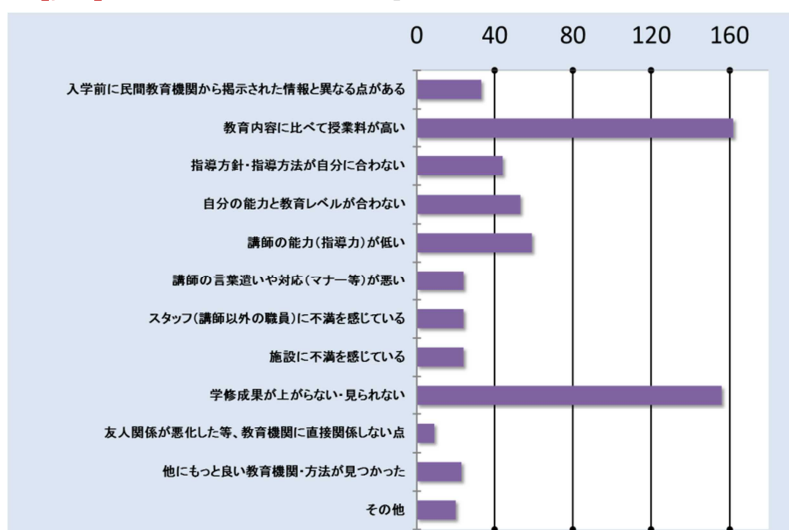
自己点検・評価において、具体的にどのような評価項目等を設定するかは、各事業者が判断すべきものであるが、ここでは、検討会における議論や学習者アンケート調査結果を踏まえ、各事業者が評価を行う際に参考となる評価の視点やその内容を例示する。

自己評価等に関する多くの先行事例においては、提供する学習サービスと組織マネジメントの両面について行われており、民間教育事業者の自己点検・評価においても、提供する学習サービスの内容に関する視点（事業評価の視点）と、事業主体としてのマネジメントに関する視点（組織評価の視点）の二つの視点から整理することが有効と考えられる。

まず、学習サービスに関して学習者アンケートにおける「満足度」の結果を見ると、現在学習中の者の87%、過去に学習を終えた者の88%が「満足」「どちらかと言えば満足」と回答しており、全般的に、一定の水準が保たれていると考えられる。その他の不満を持つ者についてみると、「教育内容に比べて授業料が高い」「学修成果が上がらない」「講師の能力が低い」「指導方針・指導方法が合わない」などの理由を挙げている。これらのアンケート結果と、教育目標や内容に制約がない民間教育事業者と学習者とのミスマッチを回避することの重要性とを考え合わせると、教育活動の目的・方針が組織内で共有され、学習者にも明示されていることや、当該目的・理念や学習者のニーズ等を踏まえて実施計画が設計されているかを点検・評価することが重要である。

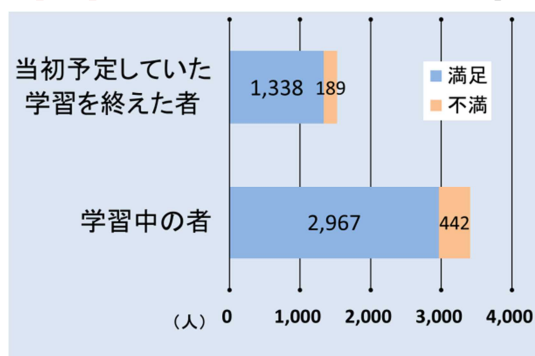
また、過去に学習をしていた者の30%が途中で受講をやめており、多くの者が「目標を変更した、挫折した」という理由を挙げていることから、相談体制など学習サービスを支える活動の点検・評価も重要である。また、学習サービスを支える教育環境についても点検・評価することが有効と考えられる。

【図7】学習サービスに関して「不満」と回答した者の理由

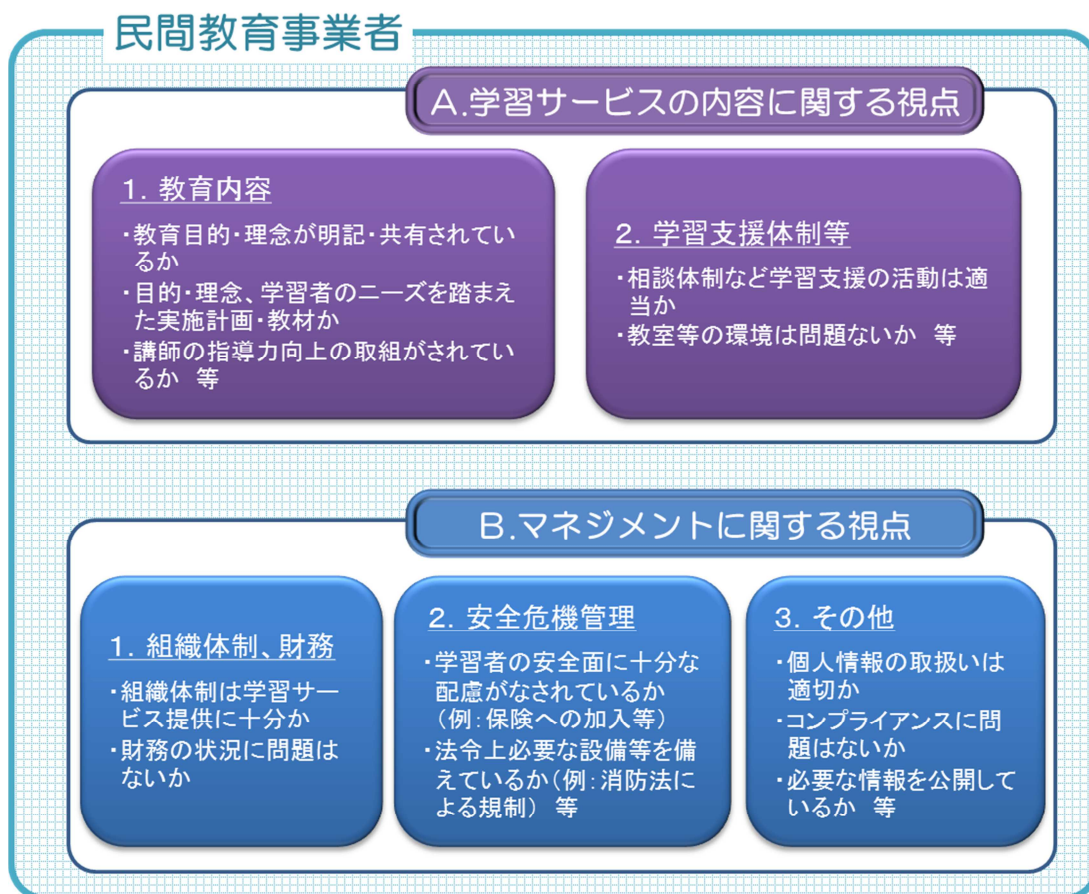


次に、マネジメントに関しては、民間教育事業者の多くが小規模であり、安定的に学習サービスを提供するという観点から、事業を実施するのに必要な組織体制・財務状況にあるかの確認が重要である。また、安全危機管理については、必ずしも学習者のアンケートでニーズの高いものではないが、問題が発生した場合に、事業者のみではなく、社会的にも重大な損害につながる可能性のある事項であるため、点検が必要である。このほか、個人情報の取扱いやコンプライアンスなど、組織運営に関する事項について、点検・評価をすることが考えられる。

【図8】学習者アンケート調査における「満足度」



【図9】学習サービスとマネジメントの視点からの評価項目の例



なお、評価を実施する際には、具体的な学習者数の動向、学習者へのアンケートの結果などの定量的資料や、学習者からの要望・苦情などの定性的資料の分析などにより、評価の客観性が確保されるよう留意が必要である。

3. 評価の主な視点・項目の例・内容の例

以下では、評価の主な視点・項目の例・内容の例を示している。各事業者においては、これらを参考に、教育内容や事業規模等に応じて具体的な評価項目を設定し、実効的な評価への取組を推進することが期待される。

(1) 評価の項目

評価項目は、多様な事業者で利用できるものにするため広範囲にわたっており、扱う教育内容によっては該当しない項目も含まれることがある。

【表4】評価を行う際の項目の例
A. 学習サービスの内容に関する主な視点

	主な視点	項目の例	内容の例
教育内容	教育目的・理念が明記・共有されているか	経営理念・教育理念・指導理念・目的	<ul style="list-style-type: none"> ・教育活動の目的・方針が組織内で共有され、学習者にも明示されているか。 ・その講座を修了した際の姿を学習者が具体的にイメージできるか。
	目的・理念、学習者のニーズを踏まえた実施計画・教材か	実施計画の設計 (授業見学・体験学習・仮入学制度など) 修了の判定	<ul style="list-style-type: none"> ・当該目的・理念や学習者のニーズ等を踏まえて実施計画が設計されているか。 ・実施計画の項目では、講座の内容を具体的に示すための各項目(講座内容、対象者、受講の要件、指導方法・形態、使用テキスト・教材・機材、受講期間途中の理解度・到達度の測定、サポート方法、修了の要件、発表の機会、スケジュール、修了後の姿等)が含まれているか。 ・講座によっては、受講前の要件(受講前の知識・技能・経験・学歴や、入会テストやクラス分けテスト、レベル分けの有無等)を実施しているか。(→これにより、講座の難易度や位置づけをイメージしやすくなる。) ・実施計画書の修了の要件に従い、修了の判定を実施しているか。事業者によって規定がある場合は、修了証、成績証明書等の発行等も適切に行っているか。

主な視点	項目の例	内容の例
	費用	<ul style="list-style-type: none"> ・入会金、授業料等の支払総額（受講費用、教材費等）、支払方法・手段、費用の割引・優遇等について、講座の内容とバランスが取れており学習者がわかりやすいものとなっているか。当該講座以外であっても、追加で選択的に受講する者が多い講座があれば費用等を示しているか。（→費用が不透明であると、運営母体となる事業者が信頼を失う可能性があることから、各金額及び総額を明示していることが重要である。）
	実施計画の遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・実施計画書に沿った適切な運営がされているか。 ・教育内容、指導日程、提供場所、講師等の資格・能力等に関して特約がある場合はその内容を遵守しているか。 ・費用の総額や支払方法、クーリング・オフの有無、中途解約などに関して、入学前の説明どおり実施しているか。
	学習者のニーズ把握 実施状況の確認 実績	<ul style="list-style-type: none"> ・学習者の意見、要望、感想を聞いているか。（→学習者が契約時点で設定していた学習目標が学習によって学習者自身の成績や技能が変化することによって変わっていくことが考えられる。学習者の目標を確認することは、学習者のニーズと講座とのミスマッチによる後のトラブルを回避するためにも重要である。また、意見や苦情に対し、誠実に対応する行為は、学習者が当該機関を更に信頼し、安心して学習を継続する上でも必要である。） ・講座の運営状況の確認、実績の確認や学習者の意見や感想の収集を行っているか。 ・講座の運営期間中に得られた学習者の実績を適切に把握しているか。また、公開する場合は、個人情報の取扱い等に注意し、例えば合格率を試算する場合にはその基準も適切に公開しているか。

	主な視点	項目の例	内容の例
			<ul style="list-style-type: none"> ・受講期間途中の理解度・到達度を測定しているか。
		継続点・改良点の分析 や開講・閉講の決定	<ul style="list-style-type: none"> ・結果を見て良かった点と改善すべき点について分析を行い、次期講座の実施計画に反映しているか。（→講座を新設する場合と既存の講座にPDCAサイクルの改善を行った上で継続的に企画する場合が含まれる。）
	講師の指導力向上の取組がされているか	人材育成・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・講師採用時の目安（学歴、経験等）を設けているか。 ・講師やスタッフへの研修や教育が行われているか。
学習支援体制等	相談体制など学習支援の活動は適当か	相談窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・学習者や申込み検討中の利用予定者に対し、相談窓口が設置され、その運営方法、運営体制、収集した意見・苦情の対応方法が定められているか。各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供）の方法や手段が示されているか。 ・相談窓口が適切に機能し、各種情報提供が行われているか。
		学習者のサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・理解不足者・病欠者への対応、障害者、高齢者向け対応（点字教材、板書文字サイズの配慮、マイク使用等）などにより、受講要件を満たし入学を許可された学習者が学習を継続するために必要なサポートが用意されているか。
		修了者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・教育、苦情、進路、各種情報提供に関する相談窓口を設置し、修了後の学習者からの問合せに誠実に対応しているか。講座の目的が資格取得、検定試験の合格、進路等修了後の結果に関わるものであれば、それらの結果についても確認し、相談等に応じているか。

	主な視点	項目の例	内容の例
	教室等の環境は問題ないか	施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・教室等の環境や教育設備の維持管理が適切に行われているか。講座によって使用できる環境が異なる場合には学習者に説明し、理解を得られているか。利用が予約制等の場合には、適切な予約手段が設けられ、利用希望者が平等に利用できているか。

B. マネジメントに関する主な視点

	主な視点	項目の例	内容の例
組織体制、財務	組織体制は学習サービス提供に十分か	組織	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目指す教育事業の規模や目的等に応じた組織体制（経営・教務・庶務（窓口）・危機管理等）になっているか。
		人材育成・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師採用時の目安（学歴・昇格・受賞歴等、指導経験・実績、業務経験・実績）があるか。また、専任・専属、常勤・非常勤等の立場の違いにより目安が変わる場合は、それぞれ示されているか。 ・ 講師・スタッフ間の連絡・相談・報告体制、病欠時のバックアップ体制等が適切か。
		研修・教育	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講師・スタッフへの倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等に関する研修や教育が行われているか。
	財務の状況に問題はないか	経営状況、財務状況、収支	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営状況、財務状況、収支が明確であるか。（→収支計算書、貸借対照表、財産目録等の整備や、定期的又は適宜監査（内部／外部）を実施していること等が求められる。財務情報を整備しているが積極的に公開していない場合でも、学習者等からの要求に応じて公開することが期待される。）
安全危機管理	学習者の安全面に十分な配慮がなされているか	安全・危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災、地震、台風時の対応では、避難場所、避難経路、連絡体制、防災用品の備蓄体制、学習者が幼年の場合、児童の引渡し方法等を示しているか。防災用品を有する場合は、定期的に電池や賞味期限等の確認を行っているか。 ・ インフルエンザ等疾病流行時の対応は、連絡体制、出席停止の規定、振替対応等の対策が採られているか。

	主な視点	項目の例	内容の例
		防犯体制	<ul style="list-style-type: none"> 警備員・保安員の配備、通学ルートの設定、送迎や出迎え、本人確認（入校時のIDカードや学生証の提示等）、設備（防犯カメラ、その他）等の取組がなされているか。（→セキュリティー上の理由によって、公表するレベルは事業者の判断に委ねるものとする。）
		教室・教育設備・関連施設・付随施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> 法令上必要な設備等を備えているか（例：消防法による規制）。 ロケーション（安全性）、利便性、送迎バスや設備等の不具合の有無等について示しているか。学習者の利便性に配慮し、近隣の施設や店舗（送迎時に利用可能なコイン駐車場やコンビニエンスストア等）も示されているか。
		安全・危機管理：障害者、高齢者、幼年者向け対応	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー対策、手すり、エレベーターの設置等の設備があるか。
その他	個人情報の取扱いは適切か	情報管理	<ul style="list-style-type: none"> 収集された個人情報については、本人の同意を得ずに目的外で使用されないか。（→保護を徹底するためにも、個人情報保護の方針やマニュアル等の整備、プライバシーマークの取得などの取組を進める。） 個人情報（個人情報保護方針等）、成績の管理方針、さらに、受講期間を通じて事業者側が得ることになる様々な学習者及び費用負担者等の情報の管理方法と利用方針を示し、合意を得ているか。
	コンプライアンスに問題はないか	倫理規範、行動規範	<ul style="list-style-type: none"> 倫理規範、行動規範等が事業者自身で用意されているか。運用方法が示されているか。

IV. 学習者のニーズに沿った情報公開

1. 必要性

サービス産業として市場が機能するためには、正しい情報が流通し、学習者が適切に選択することが不可欠である。電化製品や食品等の物品から旅行などのサービスに至るまで、消費者が選択するための情報が製造元や事業主から提供されており、その多くがその種類やサービスの内容によって、公開すべき情報の種類が法令等で定められている。

一方、民間教育事業者の学習サービスの質や運営主体についての情報が均一に公開されているとはいえない。これは、各事業者が扱う教育内容が多様であり公開情報を項目として限定するのは難しいこと、運営主体が株式会社から個人まで様々であること、例えば地域によって競合する民間教育事業者が存在しない場合は情報公開に注力しなくとも事業を維持できること、特に講義を中心とした学習サービスの場合はその質について表現することが難しいこと等、様々な理由が考えられる。

しかし、民間教育事業者が自らの情報を適切に公開することは、より学習者のニーズに合った講座を選択する上で重要である。受講契約前に一定以上の情報を学習者が得ることのできる環境を整備することは、教育内容やレベルのミスマッチ、使用教材に関する誤解、また修了後の姿とのかい離等の、事業者と学習者のトラブルを未然に防ぐ上でも必要であり、学習活動の継続につながるという観点からも非常に有効と考えられる。

また、近年、放課後や土曜日などにおいて、学校と民間教育事業者とが連携した取組も多く見られるが、これらの活動に学校関係者や保護者から理解や信頼を得る上でも、適切な情報公開は重要だと考えられる。

2. 基本的な考え方

(1) 学習ニーズに沿った情報公開

民間教育事業者は、運営母体に関する基本情報から講座情報まで、学習者が講座選定の判断に必要な情報を適切に公開することが大切である。

この前提に基づき、講座に関して、学習者のニーズに沿った内容であること、目標を達成できる構成になっていること、講座についての目的、内容、特色、受講後の姿等を分かりやすく示すことが求められる。また、似た講座が多く、学習者に個々の講座の特色が明確に伝わらない現状もあることから、情報にアクセスしやすい環境を作り出すことも求められる。

さらに、こうした積極的な情報公開は、事業の透明性を確保する観点からだけでなく、自己評価はもとより外部評価の信頼性や客観性を確保するために必要であり、評価の前提ともなる。

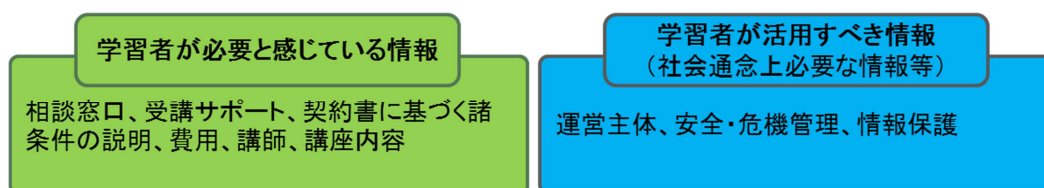
(2) 情報公開の視点

学習者アンケート調査結果によると、学習者が民間教育事業者を選定する際に最も必要とされた情報は、「授業料等の支払総額」、「教室等の所在地、通学のしやすさ」、「講座の開催日程や学習時間」の順であった。また、学習者アンケートで「不満」と回答した者について見ると、その理由として「教育内容に比べて授業料が高い」「学修成果が上がらない」「講師の能力が低い」「指導方針・指導方法が自分に合わない」などであった。事業者と学習者とのミスマッチを回避するためには、費用や講座の詳細情報、講師についての情報を踏まえて学習者が事業者を選択できることが必要である。また、事業者と学習者との間のトラブルを回避するためには、契約書に基づく諸条件や個人情報の管理方針についての情報公開が必要である。なお、必要に応じて提供した情報に関する同意を書面で確認することもトラブルの回避に有効である。

また、必ずしも学習者アンケート調査結果においてニーズの高いものではなかったが、安全危機管理については、問題が発生した場合に学習者に大きな影響があるため、情報公開が必要である。

学習者アンケート調査結果において、学習者が必要な情報として回答した項目の割合を見ると、経営者の氏名や経営状況等については半数以下であり、学習者は余り重要視していなかった。しかし、これらの事業主体に関する情報は、学習者が安定的に学習サービスを受ける観点から必要であることから情報公開が必要である。

【図10】 アンケート結果と情報公開項目の例

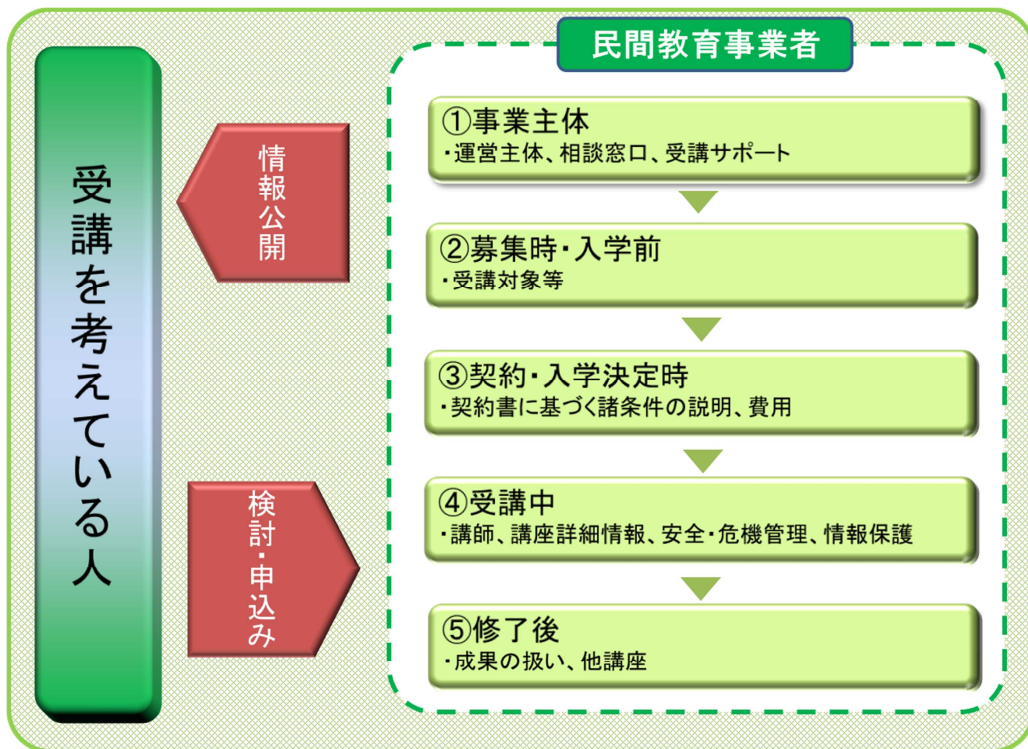


情報公開は印刷物やインターネット等により行われるが、現在の学習者や修了者だけではなく、将来の学習者に対しても行われるものである。その主眼は学習者と事業者とのミスマッチの回避におかれていることから、情報が古すぎるものにならないよう、定期的に内容の正当性を評価しつつ公開していくことが大切である。

講座内容によっては、合格率、資格・検定の取得率等に関し、事業者独自の算出方法を用いて公表する機会もある。しかし、学習者がより自由な選択の機会を得るためにも、その算出方法まで明記することが望ましい。また、積極的な募集活動を行う余り、これらの数値が一人歩きするような誇大な表現になっていないかにも留意が必要である。

情報が適切に学習者に提供されることは、学習者が自ら適切な学習サービスを選択することに資するとともに、事業者間の公正な競争を促し、ひいては提供される学習サービスの質の保証・向上にもつながるものと考えられる。学習者が適切に情報を活用できることを期待し、次に示すような学習者が民間教育事業者を選択し講座を受講する手順に従い、学習者の視点で情報公開項目の例を整理することが有効と考えられる。

【図11】 学習者が公開された情報を得てから申込みまでに対応した情報公開項目の例



1. 「事業主体」には、民間教育事業者の事業者としての情報を示す。
2. 「募集時・入学前」には、体験学習等の講座受講前に提供されるサービスや、受講に必要な要件等を示す。
3. 「契約・入学決定時」では、学習者が決定した民間教育事業者へ入学志望書等を提出して入学・講座の受講を契約する際の情報を示す。
4. 「受講中」には、講座の受講中の情報を示す。
5. 「修了後」には、講座を修了した後の情報を示す。

3. 情報公開の項目の例・内容の例

以下、検討会における議論や、事業者アンケート調査等の結果等を踏まえ、学習者が民間教育事業者を選択し講座を受講する手順に従い、情報公開の項目の例・内容の例を記載している。各事業者においては、これらを参考に、その目的、内容、規模等に応じた情報公開の項目等を設定するなどの工夫を重ね、透明性と信頼性の確保に向けて積極的に取り組むことが望まれる。

なお、様々な分野の民間教育事業者・講座に対応させるために、項目は広範囲に及び、対象分野によっては不要な項目も含まれる可能性がある。

【表5】情報公開の項目の例

	項目の例	内容の例
事業主体	運営主体*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営者の氏名、代表者等の経歴 ・ 経営理念・教育理念・指導理念 ・ 社歴・沿革（教育事業の実績） ・ 取扱い事業の内容（教育事業とその他の事業との関係） ・ 本店の所在地、連絡先 ・ 従業員数 ・ 経営状況、財務状況、収支 ・ 個人情報保護の取組（方針、プライバシーマーク等の取得状況等）
	相談窓口、受講サポート*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者への各種情報提供（成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供） ・ 学習者への便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性／中途解約方法） ・ 教育相談や苦情に関する相談窓口、対応方法 ・ 欠席者、理解不足者等への学習サポート対応
募集時・入学前	受講対象等*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対象者 ・ 受講前要件（知識・技能・経験等） ・ 入会テスト・レベル分けの有無 ・ 授業見学、体験学習、仮入学制度
契約・入学決定時	契約書に基づく諸条件の説明*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教育内容 ・ 指導時間・日程 ・ 学習サービスの提供場所 ・ 入学後に受けるテスト等 ・ 講師等の資格・能力等に関して特約がある場合の内容 ・ 契約期間 ・ 契約総額 ・ 費目別経費 ・ 支払方法 ・ クーリング・オフの有無 ・ 中途解約方法 ・ 傷害保険
	費用*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入会金 ・ 授業料・受講費 ・ 教材費 ・ 修了試験、昇段試験等受験費用 ・ 発表会・展示会等への参加費用 ・ その他発生する可能性のある費用（追加で選択的に受講する講座等） ・ 授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額） ・ 支払方法（分割・月謝・教育ローン・クレジットカード） ・ 割引制度、奨学金・補助金
受講中	講師*	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専任・専属、常勤・非常勤等の立場 ・ 学歴・資格・受賞歴等 ・ 指導経験・実績 ・ 業務経験・実績

項目の例		内容の例
		<ul style="list-style-type: none"> ・倫理観・ふるまい・ハラスメント防止等に関する研修や教育 ・倫理規範、行動規範等の有無と運用方法
	講座詳細情報*	<ul style="list-style-type: none"> ・講座名、講座の特徴・目的・目標 ・講座の開催日程や学習時間 ・対象者 ・実施計画・学習内容 ・追加で選択的に受講するほかの講座 ・取得可能な資格・検定等の種類 ・国家試験等の科目免除 ・修了後の姿（仕上がり像） ・発表会・展示会等への参加 ・修了要件（成績評価、出欠規定） ・教室等の所在地、利便性、送迎バス等 ・授業形態（講義・実習・集合演習・個別等） ・講座定員／講師数／チューター等の数 ・テキスト・教材内容 ・模擬試験 ・サポート方法（欠席、理解不足者等への学習サポート） ・学習者の作品、意見や感想 ・入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準 ・教室環境や教育設備（設備情報、教室レイアウト、空調等） ・教育関連施設（図書室・資料室、自習室等） ・付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等） ・実習用機材と学習者当たりの利用台数
	安全・危機管理*	<ul style="list-style-type: none"> ・火災、地震、台風時の対応（避難経路、連絡体制、児童の引渡し方法等） ・防犯体制（警備員、保安員の配備） ・通学ルートの設定、送迎や出迎え ・本人確認（入校時のＩＤカードや学生証の提示等） ・設備（防犯カメラ、その他） ・インフルエンザ等疾病流行時の対応 ・障害者、高齢者向け設備（バリアフリー対策等）
	情報保護*	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関する管理方針（個人情報保護方針等） ・成績の管理方針 ・受講期間を通じて得られた様々な情報の管理方法と利用方針（学習者の作品の扱い、学習者の意見や感想の扱い、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準の扱い）
修了後	他講座*	<ul style="list-style-type: none"> ・接続講座 ・関連講座

*及び*は、図10の分類の色分けを示す。

V. 今後の方向性

検討会においては、広く民間教育事業者全般を対象として、共通に重要な内容を示すものとして、本ガイドラインを取りまとめた。このため、それぞれの業種ごとにその特徴を踏まえて、本ガイドラインに独自の項目を追加して取組を進めることが有効な場合もあることが想定される。今後、各業界においては、業種ごとに特化したガイドライン作成など、自己点検・評価、情報公開に係る主体的な取組が行われることが期待される。

また、国においては、事業者がガイドラインを参考に評価・情報公開等の取組を進められるよう、関係省庁が連携し、本ガイドラインの周知・普及を図っていくことが必要である。

(参考)

(検討会設置要綱)

民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する検討会について

平成25年7月1日

1 趣旨

グローバル化の進展などにより世界全体が急速に変化する中であって、産業空洞化や少子高齢化等による人口減少など深刻な諸課題を抱える我が国において、豊かな社会を築くためには、社会全体で多種多様な学習機会が提供され、また、その提供される学習機会の質が向上することが重要である。

民間教育事業者における学習の質の保証・向上の取組については、従来からの業界ごとの自主的な取組に加え、平成22年9月には、非公式教育・訓練サービスに関する国際標準である ISO29990 (※) が発行されるなど、ますます活発化している。この状況等を踏まえ、文部科学省と経済産業省が緊密な連携を取りながら、民間教育事業者における評価・情報公開を始めとした学習の質の保証・向上の在り方に関する推進方策を検討し、具体的な普及促進策等の総合的な支援方策を講じることを目的として、両省合同の検討会を設置することとする。

※ 非公式教育・訓練分野の学習サービス事業者向けに、事業者の学習サービスの品質向上を図ることを目的として、国際標準化機構 (ISO) が発行した国際規格。

2 検討課題

- (1) 民間教育事業者における情報公開・自己評価等の在り方について
- (2) その他

3 実施方法

別紙の学識経験者等で構成し、必要に応じて、その他の関係者の協力を求めるものとする。

4 実施期間

平成25年7月1日から平成26年6月30日までとする。

5 その他

検討会に関する庶務は、文部科学省生涯学習政策局生涯学習推進課と経済産業省商務情報政策局サービス政策課が協力して処理する。

(検討会委員名簿)

民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する検討会委員

(平成26年4月現在)

※敬称略、五十音順

(◎：座長)

稲葉 秀雄	公益社団法人全国学習塾協会専務理事
岩崎 浩平	日本商工会議所事業部長
桜林 正巳	一般社団法人全国外国語教育振興協会事務局長
◎笹井 宏益	国立教育政策研究所生涯学習政策研究部長
佐野 真理子	主婦連合会事務局長
中山 政徳	関東職業能力開発大学校附属千葉職業能力開発短期大学校長
棟近 雅彦	早稲田大学理工学術院創造理工学部経営システム工学科教授
山口 修	一般財団法人日本語教育振興協会理事

注：平成26年4月から五十嵐克也委員に代わり、岩崎浩平委員が就任。

[計8名]

(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

(検討経緯)

第1回 平成25年7月9日(火)

- ・検討会の運営等について
- ・民間教育事業者における学習の質の保証・向上の取組の現状等について
- ・自由討議

第2回 平成25年8月27日(火)

- ・平成24年度「民間教育事業者における情報公開及び自己点検・評価シート(案)」について
- ・ヒアリング(栄光ホールディングス株式会社、株式会社イーオン・イースト・ジャパン、株式会社NHK文化センター)

第3回 平成25年9月11日(水)

- ・民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン作成に向けた検討について
- ・自由討議

第4回 平成26年3月31日(月)

- ・民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン作成に向けた検討について
- ・その他

第5回 平成26年6月30日(月)

- ・民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン作成に向けた検討について
- ・その他

