

「民間教育事業者における評価・情報公開等の
在り方に関する調査研究」

事業報告書

平成 26 年 3 月

一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会

はじめに

日本において、公教育が果たす役割は大きく、学習者の発達段階において多大な貢献をしている。それと同様に、あるいはそれ以上に民間教育事業者がなす教育も学童期よりも前から始まり、社会人になっても、そして社会人を終えた後も継続的な学習を行えるよう提供されている。

このような環境の中、学習者が安心して学ぶことのできる環境を民間教育事業者において整えることは非常に大きな意味を持つ。公教育は教員の資格や教科書など、何らかの質保証がなされ、学習者は進むべくどの公教育機関においても教育の質保証がなされている。しかし、民間教育事業者が提供する教育においては、学習者が教育事業者や教育サービスを自ら選択し、学習を行わなければならない。学習者が自らの意思で選ぶためには、選び得るための「情報」が公開されている必要がある。また、学習を継続し効果を得るためには、提供される教育サービスが十分学習者の目的を果たしうる「質」を持っているある種の保証が重要な意味を持つてくる。

しかしながら、情報公開も質も共にそのときの社会的に妥当かどうかという観点が必要に含まれるものである。社会的に当たり前になっている項目が時代ごとに異なっていたり、既に意味をなさなくなっている項目というものも存在する。したがって、現在の社会的な妥当性でその基準を設けるよりも、民間教育機関において適切に自己点検・改善のサイクルにのり、常に向上していくように情報公開や質保証も設定することが重要である。

このような問題意識の下で、民間教育事業者や学習者の動向を調査するとともに、その一つの帰結として「民間教育機関における評価・情報公開等に係るガイドライン（素案）」を提案している。この間、多くの関係者・関係団体の御協力を頂いた。この場を借りてお礼を申し上げたい。

関係各位におかれては、本調査研究の趣旨を御理解の上、調査結果とガイドラインを、それぞれの現場に即した形で活用していただき、真（しん）に学習者の利益となる質の高い教育を提供していただきたいと願うものである。

平成 26 年 3 月

有識者会議主査 吉川厚
一般財団法人 日本生涯学習総合研究所 代表理事

委員名簿

平成 26 年 2 月 28 日現在 (順不同、敬称略)

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調査研究 有識者会議委員

主査	吉川 厚	一般財団法人 日本生涯学習総合研究所 代表理事 国立大学法人 東京工業大学 産業界若手メンター特任准教授 工学博士
副査	宮澤 賀津雄	ISO/TC232 国内審議委員会 委員長 早稲田大学 IT・教育研究所 研究員
委員	奥山 徹	学校法人 朝日大学 経営学部 経営情報学科 教授
委員	田口 聡	株式会社日立インフォメーションアカデミー 企画部 部長
委員	松居 辰則	学校法人早稲田大学 人間科学学術院 人間情報科学科 教授 IT・教育研究所 研究員
委員	宮井 あゆみ	公益財団法人画像情報教育振興協会 (CG アーツ協会) 事務局長
委員	矢守 恭子	学校法人 朝日大学 経営学部 経営情報学科 准教授
委員	横田 保美	栄光ホールディングス株式会社 広報室 室長
オブザーバー	加藤 芳幸	一般財団法人日本規格協会 標準化基盤部 参与

目次

はじめに	0
委員名簿	1
第1章 調査研究の実施概要	4
1-1 調査研究のテーマと目的	4
1-1-1 調査研究のテーマ	4
1-1-2 調査研究の背景及び目的	4
1-2 調査内容及び実施方法	6
1-2-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査及びアンケート（Web）調査の実施	6
1-2-2 民間教育事業者における学習者に対するアンケート（Web）調査の実施	7
1-3 スケジュール	9
1-3-1 全体スケジュール	9
1-3-2 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調査研究 有識者会議 審議経過	10
第2章 各種調査の実施及び結果	11
2-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査及び アンケート（Web）調査	11
2-1-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング	11
2-1-2 民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査	15
2-2 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	25
2-2-1 学習者に対するアンケート（Web）調査	25
第3章 分析・考察	39
3-1 民間教育事業者及び学習者に対する調査結果分析	39
3-1-1 民間教育事業者に対する調査結果分析	39
3-1-2 学習者に対する調査結果分析	39
3-2 民間教育機関における評価・情報公開等に係るガイドライン（素案）	41
3-2-1 ガイドライン（素案）作成の経緯	41
3-2-2 ガイドライン（素案）の内容	43
3-2-3 ガイドライン（素案）の利用意義	43
3-3 まとめ	45

[ヒアリング・アンケート調査に関する資料] (以下「資料」という。)

1. 民間教育事業者団体等に対するヒアリングで得た関係資料一覧..... 資 1-1
2. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査票..... 資 2-1
3. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査結果 (単純集計表) 資 3-1
4. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート (Web) 調査票..... 資 4-1
5. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート (Web) 調査結果 (単純集計表) ... 資 5-1

[参考]

1. 民間教育機関が重要と考えている情報項目のランキング (公開中の割合を併記) 参-1
2. 民間教育機関から実際に情報公開されている項目のランキング..... 参-2
3. 有益と認識されている状態と実際に公開されている状態の乖離度 参-3

[付録]

1. 民間教育機関における評価・情報公開等に係るガイドライン (素案)
2. 民間教育機関における評価・情報公開等に係る自己点検・評価シート (素案)

第 1 章 調査研究の実施概要

1-1 調査研究のテーマと目的

1-1-1 調査研究のテーマ

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調査研究

1-1-2 調査研究の背景及び目的

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機関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、独自の経営方針、教育内容で事業を営んでおり、原則官公庁から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数多くあり、その内容も多岐にわたっている。その原因の一つに、事前に質を的確に見定めることが難しいというサービスの特殊性がある。また、それぞれの民間教育事業者から提供される情報も様々で、特定の情報が欠落している場合や、情報の形式が異なるために比較が困難な場合なども多い。

このような状況は、学習者にとって安心して学ぶことのできる環境とは言えない。特に、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、また提供される学習の質が向上することが重要であり、これらの学習環境を整えることは喫緊の課題である。

そこで、民間教育事業者が提供する学習の質の保証・向上を目指す土壌づくりを推進するために、平成 24 年度調査研究において作成した「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）」等の実績を踏まえ、本事業では、民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方について、学習者並びに事業者を対象とした詳細なニーズ調査等を重点的に行うとともに、その成果をもとに民間教育事業者全般において共通に重要な情報・内容を示す枠組みとして、学習サービスを提供する幅広い民間事業者が利用可能なガイドライン（素案）の作成を行った。なお、本事業で実施した取組は下記（１）～（６）のとおりである。

- （１）有識者等によって構成される会議の設置及び運営
- （２）民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査及び民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査の実施
- （３）民間教育事業者における学習者に対するアンケート（Web）調査の実施
- （４）上記（２）～（３）結果を踏まえた調査結果の分析・考察
- （５）上記（２）～（４）の結果を踏まえた評価・情報公開等に関するガイドライン（素案）

- の作成
- (6) 上記(1)～(5)の結果を踏まえた報告書の作成

1-2 調査内容及び実施方法

1-2-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査及びアンケート（Web）調査の実施

以下のような経緯で、民間教育事業者団体に対するヒアリング調査及び民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査（以下「民間教育機関へのアンケート調査等」という。）を行った。

（1）民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査について（訪問形式）

調査対象となる民間教育事業者の選定、並びに調査項目の決定に先立ち、消費者の観点に基づく調査を行うために下記の消費者団体、及び下記の民間教育事業者団体にヒアリング調査を実施し、団体等に寄せられているクレームや問題点、課題などについてあらかじめ把握した。

- 主婦連合会
- 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
- 独立行政法人 国民生活センター
- 公益社団法人 全国学習塾協会
- 一般社団法人 全国外国語教育振興協会
- 財団法人 日本語教育振興協会
- 一般社団法人 全国産業人能力開発団体連合会
- 日本商工会議所
- 全国民間カルチャー事業協議会
- 日本珠算連盟

（2）民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査について

更に、平成 24 年度調査研究「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」の成果である「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）」の項目等のうち、本年度のガイドライン（素案）の作成に当たり、より詳細な調査が必要と考えられる項目について、事業者にアンケート（Web）調査を実施した。実施に当たっては、更にその精度を高めるために、下記の団体を通して、対象となる事業者に対してアンケート（Web）調査への協力依頼を行った上で、国内の民間教育事業者のうち 100 事業者程度を調査対象とした。

- 公益社団法人 全国学習塾協会
- 一般社団法人 全国外国語教育振興協会
- 民間語学教育事業者協議会
- 財団法人 日本語教育振興協会
- 一般社団法人 全国産業人能力開発団体連合会

- 日本商工会議所
- 日本珠算連盟
- 全国民間カルチャー事業協議会

(使用資料)

[資料] 2. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査票 資 2-1

[資料] 3. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査結果 (単純集計表) 資 3-1

1-2-2 民間教育事業者における学習者に対するアンケート (Web) 調査の実施

以下のような検討を経て、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 (以下学習者アンケート調査という。) を実施した。

(1) 検討内容

平成 24 年度調査研究「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」の成果に基づき、学習者アンケート調査票 (案) を作成して有識者会議において検討を行い、以下の視点で調査を行うこととした。

【有識者会議で審議された、学習者アンケート (Web) 調査の視点】

(対象について)

- ① 回答者 1 名から、1 講座に関して回答を得る。
- ② 民間教育機関に対しての学習上の課題を探る目的で、アンケートの対象は、修了者、学習中、学習前の者とする。

(得るべき情報について)

- ③ 修了者からは、学習を既に終えたがうまくいかなかった場合の問題点とその理由。
- ④ 学習中の者からは、満足な点と不満な点。
- ⑤ 修了者、学習中、学習前の者から、機関の属性や学ぶ目的、場所、人数、形態など。
- ⑥ 修了者、学習中のみならず、学習前の者も含め、より良い事業者を選ぶために、入学決定時にあると良い情報。
- ⑦ 地域性や学習の目的による意識の差。
- ⑧ 民間教育機関をどのように選んでいるのか。
- ⑨ 消費者としての行動を見る観点から、各アンケート項目の学習時間単価による依存性を確認するため、実際の費用と回数。
- ⑩ 学習者が得た様々な情報のうち、最終的に受講を決める要因となった情報の種類。
- ⑪ 入学後のクレームに対し、改善をしている事業者もあるが、対応策を打っていないという事業者もあるので、何が課題になっているのか、学習を行う上で何がトラブルになっ

ているのか。

有識者によるメール審議及び文部科学省との協議を経て、学習者に対するアンケート（Web）調査票を完成した。

（2）実施について

- 国内の民間教育事業者における学習者（学習前、修了者も含む）及びその費用負担者 7,000 名以上を対象として、民間教育事業者に公開を望む情報等についてアンケート（Web）調査を実施した。

（使用資料）

〔資料〕 4. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート（Web）調査票…… 資 4-1

〔資料〕 5. 民間教育事業者における学習者に対するアンケート（Web）調査結果…… 資 5-1
（単純集計表）

1-3 スケジュール

1-3-1 全体スケジュール

具体的な事業の実施項目	平成 25 年			平成 26 年		
	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
(1) 有識者会議の開催		◎	◎	◎	◎	
(2) 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						
アンケート (Web) 調査項目の検討・確定		→				
アンケート (Web) 調査の準備・実施			→	→		
アンケート (Web) 調査結果のまとめ				→	→	
(3) 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査・アンケート (Web) 調査						
民間教育事業者団体等に対するヒアリング		→	→	→		
アンケート (Web) 調査項目の検討・確定			→	→		
アンケート (Web) 調査の準備・実施			→	→	→	
アンケート (Web) 調査結果のまとめ					→	→
(4) 調査結果の分析・考察				→	→	
(5) 評価・情報公開等に関するガイドライン (素案) の作成						
ガイドライン (素案) の作成				→	→	→
(6) 報告書の作成						
「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調査研究」報告書の作成					→	★ (納品)
具体的な事業の実施項目	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
	平成 25 年			平成 26 年		

図 1 業務実施工程

表中の◎印は、会議等の開催日、→は準備期間、→は実施期間を示す。

1-3-2 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調査研究 有識者会議審議経過

- 第1回会議 平成25年11月13日（水）株式会社内田洋行新川第2オフィス
 第2回会議 平成25年12月24日（火）あすか会議室
 第3回会議 平成26年1月30日（木）あすか会議室
 第4回会議 平成26年2月18日（火）あすか会議室

会議名	主な議事
第1回会議	【説明事項】 ▶ 本事業の概要 【検討事項】 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するWeb調査の対象 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するWeb調査の項目 ▶ 国内のヒアリング調査項目の内容 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査の対象 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査の項目
第2回会議	【報告事項】 ▶ 民間教育事業者団体等に対するヒアリング状況 【検討事項】 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するWeb調査の項目案 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査 ▶ ガイドライン案作成に向けた検討
第3回会議	【報告事項】 ▶ 民間教育事業者団体等に対するヒアリング報告 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するWeb調査報告 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査の中間報告 【検討事項】 ▶ ガイドライン案の検討 ▶ 事業報告書作成について
第4回会議	【報告事項】 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するWeb調査結果の分析 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査の報告 【検討事項】 ▶ ガイドライン案と自己評価シート案の検討 ▶ 事業報告書作成について ▶ 今後の意見集約について

第2章 各種調査の実施及び結果

2-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査及びアンケート（Web）調査

2-1-1 民間教育事業者団体等に対するヒアリング

（1）民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査について

民間教育事業者に対する効果的なアンケートを行うために、民間教育事業者団体、消費者団体からヒアリングを行った。

①ヒアリングの主なねらい

- ・アンケート（Web）調査に先立ち民間教育事業者等の具体的な取組内容や課題の把握を行う
- ・アンケート（Web）調査内容だけでは把握しきれない詳細内容の把握を行う
- ・ガイドラインを作成する際、参考となる資料・情報を収集する

②ヒアリング事業者団体等の抽出方針

ヒアリング対象事業者団体等は、特定の教育分野や団体の規模等に偏りが出ないように注意深く選定した。

（2）民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査の概要

- ① 調査期間：平成25年11月20日（水）～平成26年1月22日（水）
- ② 調査方法：ヒアリング（訪問形式）
- ③ 訪問先：消費者関係団体、民間教育事業者団体 10団体
平成25年11月20日 主婦連合会
平成25年11月22日 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
平成25年12月 3日 独立行政法人 国民生活センター
平成25年12月 4日 公益社団法人 全国学習塾協会
平成25年12月19日 一般社団法人 全国外国語教育振興協会
平成25年12月19日 財団法人 日本語教育振興協会
平成25年12月19日 一般社団法人 全国産業人能力開発団体連合会
平成25年12月20日 日本商工会議所
平成26年 1月15日 全国民間カルチャー事業協議会
平成26年 1月22日 日本珠算連盟

(3) 民間教育事業者団体等に対するヒアリング調査結果

民間教育事業者団体及び消費者団体に対するヒアリング調査の結果、以下のようなコメントと各種の資料を得た。

① 消費者団体 A

- 継続的役務の中での問題点（解約など）は把握しているが、学習者側が抱えている課題についての情報は把握していない。具体的な内容は事業者が把握しているのではないかと思う。

② 消費者団体 B

- 教育事業者と消費者とのトラブルについては情報を把握していないが、トラブルの原因としては、学習者本人と保護者等との意識のずれが大きいと認識している。サービスに関してだけでなく、教材の事前一括購入などに関するトラブルも多い。
- サービスとしての教育を選択する際に、消費者の選択に大きな影響がある要素としては、通いやすさ・費用があると認識しており、普通の買物と同じ感覚なのではないか。
- どの教育事業者が良いかという相談もある。「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」などの確認項目を伝えている。受けたサービスの良しあしの判断は価値観によって決まるので一般的な評価は難しいが、消費者にとっては「入りやすく辞めやすい」のが一番良いと感じるのではないか。

③ 消費者団体 C

- 特定商取引に関する法律（特商法）において、本調査研究に係る役務では以下の4つ（役務提供期間が2月を超え、その対価として5万円を超える金額が支払われる場合）が「特定継続的役務」として規定されており、契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第48条）や、中途解約（法第49条）について法律で規定されている。
 - 語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室
- よく問題になるのは、以下のような事例であるが、概（おおむ）ね、大手事業者においては無理な勧誘は余り見受けられない。
 - 解約の申込期限（いつまでに申し出ればいつの分から解約できるのか）について
 - 当初の学習プランとの変更（先生の変更、カリキュラムの変更など）について
 - 学習者と指導者との関係（性格・性別）
 - 教材の前払・購入教材の不使用
 - 予約制講座において予約が取りづらく、実質受けられない
 - 啓発セミナーで次々に新しいセミナーに勧誘される

③ 学習事業者団体 A

- 消費者がサービスの質をどういうものとして捉えてくれるかが私たちにとっての課題。具体的に事業者がどんな成果が出るのか前もって消費者に示せれば事業者側もやりやす

いがそれは難しい。民間教育機関で学習したものが全てではない。受講者が家に帰って学習したものの量が多ければ当然その成果であって、民間教育機関の先生が教えたことによってどれくらい効果があったのかというのは見えにくい。

- 実際の苦情にどう対応するのかを話せる状況を作っておくべきである。苦情は3つに分けられる。1つ目は人及び人間関係での相談・苦情。セクハラ、暴言などがその例。2つ目はサービスシステムでの相談・苦情。例としては中途解約、契約書上の連絡体制など。3つ目は教務面、いわゆる基幹サービスでの苦情である。
- ある事業者は事前期待の把握が重要なポイントであると話していた。提供する学習サービスの到達目標が事前期待の把握というところにつながっていく。そこに対して短いスパンでその進捗度に関して学習者と緊密にやりとりをして質向上の対策を採っているという事業者もある。
- 評価やガイドラインについて、様々な業界、教育内容で一緒に動かそうという、そこに無理があるのではないか。業界で似ていることはくくってやれば良い。結局共通に合わせるとなると陳腐なものになるのではないかと心配している。

④ 学習事業者団体 B

- 教育に対する不満が、事業者が原因なのか学習者が原因なのか区別ができない。最後には嫌だから辞めるとなるため、本来理由があるはずだが明確な理由は分からないままになってしまう。また、本当は理由があるが、途中で変質してしまう。
- 学習者が求める情報と事業者が出しても良い情報は違う。そこまでいらないという学習者は情報が要らない。事業者もここまでは学習者にとって必要だから出すという情報と関係がないから出す必要がないと考える情報がある。

⑥ 学習事業者団体 C

- 募集時に学習者に情報開示すべき、伝えるべき取組は、団体 C としては団体 C のガイドラインに示している。ただし、ガイドラインに一般論が書いてあるが、細かいところまでは言及しておらず、例えば過大な宣伝活動をやってはいけないとの言及はあるが、どこまでが過大かは書いていない。程度の問題である。
- 大学と異なり、私的な契約に基づいて自分で主催しているため、情報提供や自己点検評価も努力義務である。なるべく早く自己点検評価のガイドラインを作りたいと思っており、目下改善中である。

⑦ 学習事業者団体 D

- 団体 D として広告効果などの調査はしていないが、複数の民間教育機関に勤めた経験からお話すると、ブランドと金額は重要な要素である。また様々な意味で通いやすさという要素がある。例えば駅から近いかどうかなどの通いやすさ、土日、平日の開講時間や授業の振替ができるかなどの通いやすさなどである。最近は Web でフォローができるかというものもある。
- 講師が重要なので体験受講などを行っている事業者が多い。うまく説明できないので、

まずは実際に来て見て先生が良かったら通いませんかというスタンス。最終的に鍵になるのは先生である。

- 教材に関して、通信教育であればお試し教材を一回送って受講できそうだったらお申し込みくださいという形。そこが質の部分になり、要素としても大きい。スクールはお客さんを引き付けてくれる教師やコース・教材を重要なファクターとして考えている。
- 優良講座を対象としたガイドラインのようなものを出している。優良講座の認定を取りたいスクールは申し込むという仕組みになっている。
- 業界団体の特性によってガイドラインが変わるため、どの程度ということを的確に判断することは難しいが、業界団体がいないところでガイドラインを使うということに意味がある。しかし、そのためには何かしらの明確なメリットが必要だと思う。

⑧学習事業者団体 E

- 同業ではなくても違う形態の競合がある。競合の意味は、例えば保護者からすれば、どれでも良いが一番安く子供に良さそうだということ。また、選ぶ際には質を問わないとなっていたが、入った後に良くなかったら辞めることになる。お金を払った分だけ回収して辞めるかはわからない。選ぶという基準だけで考えていると少し違う。入った後にやはり違ったというところまで踏み込んでいかないといけない。

⑨学習事業者団体 F

- 講師のプロフィール、企画の背景、実際の講義の中でどのようなテーマで何を話すのかということは公開すべき。アジェンダのようなものがあれば一番良いと思うが、そこまで出すのは難しい。何についてどう話すのかを明確にして出していくことは必要だと思う。

⑩学習事業者団体 G

- 団体 G では全国の会員（先生）向けに1泊2日の研修を、地方を変え行うことを目標としており、また、日帰りの研修を東と西で実施している。また、県・市の単位で近隣を集めて研修会を行ったりしている。研修会の内容としては指導方法に重きが置かれている。

2-1-2 民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査

（1）民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査について

民間教育事業者団体、消費者団体等に対するヒアリング調査結果を踏まえ、Web によるアンケート調査を行った。

①アンケート（Web）調査の主なねらい

- ・自己点検・評価等の取組状況について調査を行う
- ・情報公開の取組状況について調査を行う
- ・教育の質の維持向上のための取組について調査を行う

②調査対象となる事業者

下記の団体に加盟する民間教育事業者のうち、100 事業者程度の回答数を確保した。また、アンケート（Web）調査を行う際は、更にその精度を高めるために、下記の団体を通して、対象となる事業者に対してアンケート（Web）調査への協力依頼を行った。

- 公益社団法人 全国学習塾協会
- 一般社団法人 全国外国語教育振興協会
- 民間語学教育事業者協議会
- 財団法人 日本語教育振興協会
- 一般社団法人 全国産業人能力開発団体連合会
- 日本商工会議所
- 日本珠算連盟
- 全国民間カルチャー事業協議会

（2）民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査の概要

- ① 調査期間：平成 26 年 1 月 24 日（金）～平成 26 年 2 月 24 日（金）
- ② 調査先：民間教育事業者 109 社（回答数）
- ③ 調査方法： Web アンケート

(3) 民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査の項目

アンケート（Web）調査における設問の流れを図 2-1 に示す。

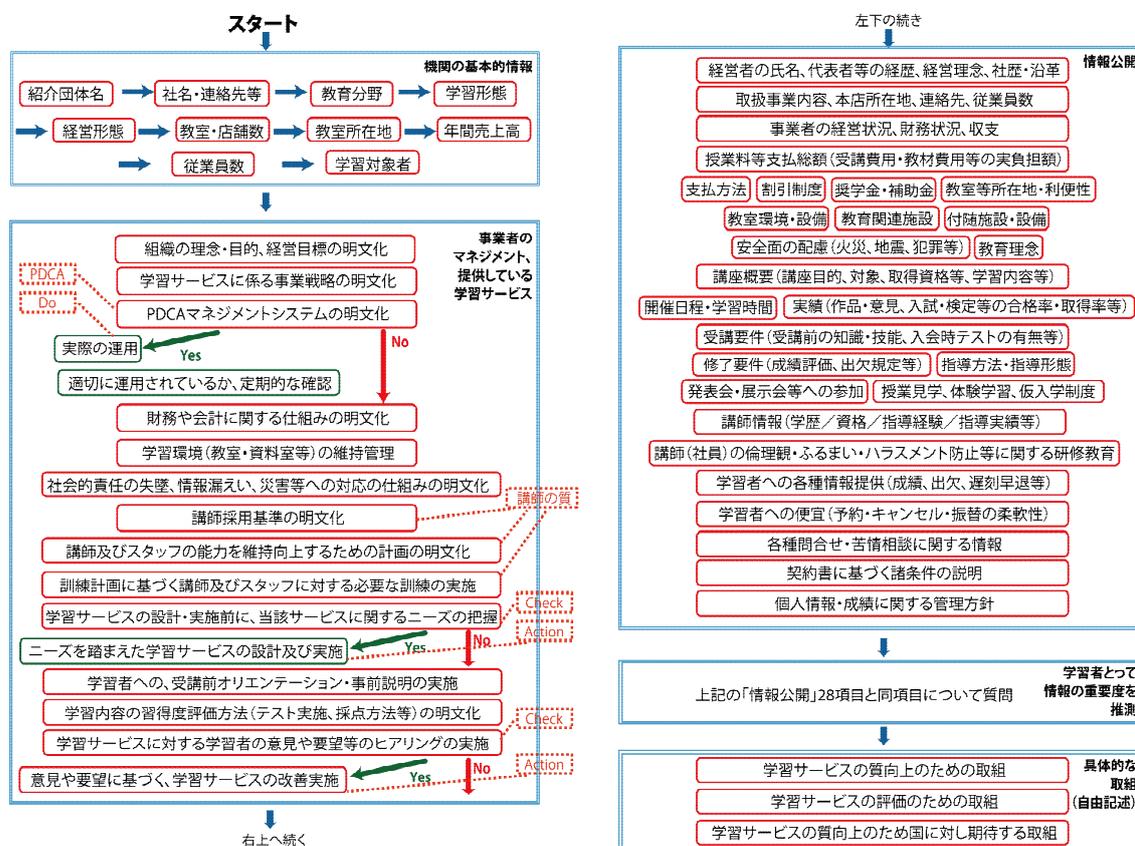


図 2-1 事業者アンケート調査における設問の流れ

アンケート（Web）調査の回答方法に関しては、「事業者の基本情報」の各項目について当てはまる選択肢を選んでもらった。なお、「教育分野（業界）」については、本調査研究の目的に合わせて「日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）¹」の「中分類 82-その他の教育，学習支援」及び同小分類に記載されている分類を加筆・変更したものを記載した。

「事業者のマネジメント・提供している学習サービス」に関する項目については、選択肢を下記の 1~4 とした。

- 1 現在、取り組んでいる
- 2 現在、準備中又は検討中
- 3 将来的には取り組みたい
- 4 取り組む必要がないと考えている

「情報公開」に関する項目については、選択肢を下記の 1~4 とした。

- 1 現在、公開している
- 2 現在、準備中である
- 3 将来的には公開したい

¹ 総務省統計局 日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）
<http://www.stat.go.jp/index/seido/sangyo/19-3.htm>

- 4 公開する必要がないと考えている

「学習者にとって情報がどの程度重要だと考えるか」については、選択肢を下記の1～4とした。

- 1 非常に有益であると考えられる
- 2 どちらかといえば有益であると考えられる
- 3 どちらかといえば有益でないと考えられる
- 4 有益でないと考えられる

「質向上の取組」、「評価の取組」、「国に求める質向上の取組」に関する項目については記述式の回答欄を用意し、民間教育事業者独自の質向上の取組や学習サービスの評価を行うための取組、民間教育事業者自身が国に期待する質保証の取組について事業者が自由に意見やコメントを述べられる機会を確保した。

(使用資料)

[資料] 2. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査票 資 2-1

[資料] 3. 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査結果 (単純集計表) 資 3-1

(4) 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査結果

アンケート (Web) 調査結果について、一部以下に示す。

Q9_ あなたの勤務先の事業者のマネジメント、貴社の提供している学習サービスについてあてはまるものをお知らせください。

- 1 学習サービスを実施する組織としての理念や目的、経営目標を明文化していますか
- 2 上記の組織としての理念や目的、経営目標に基づき、学習サービスに係る事業戦略を明文化していますか
- 3 上記の事業戦略に基づき、学習サービスの設計 (P l a n) から実施 (D o)、評価 (C h e c k)、改善 (A c t) に至るまでのプロセスを管理するための仕組み (マネジメントシステム) を明文化していますか
- 4 財務状況を管理するため、財務や会計に関する仕組みを明文化していますか
- 5 学習環境の維持管理を行っていますか※学習環境の例：教室、図書館・資料室、自習室、コンピュータ室 等
- 6 学習サービスの実施を妨げると考えられる要因に対応するための仕組みを明文化していますか※学習サービスの実施を妨げられると考えられる要因の例：社会的責任の失墜、情報漏えい、災害、インフルエンザ等の感染症 等
- 7 講師採用の基準を明文化していますか
- 8 学習サービスの実施に必要な講師及びスタッフの能力を維持向上するための計画を明文化していますか
- 9 上記の計画に基づき、講師及びスタッフに対して必要な訓練を行っていますか
- 10 学習サービスの設計及び実施に先立ち、当該学習サービスに関するニーズを把握していますか
- 11 受講に際してのオリエンテーション又は事前説明を学習者に対して実施していますか
- 12 学習内容の習得度を評価するための方法を明文化していますか※学習内容の習得度を評価するための方法の例：評価基準、テストの実施、採点方法 等
- 13 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ますか

Q9A 前述の質問で学習サービスの設計 (P l a n) から実施 (D o)、評価 (C h e c k)、改善 (A c t) に至るまでのプロセスを管理するための仕組み (マネジメントシステム) と明文化しているとお答えした方にお伺いします。／仕組み (マネジメントシステム) を実際に運用していますか。

Q9B 前述の質問で学習サービスの設計 (P l a n) から実施 (D o)、評価 (C h e c k)、改善 (A c t) に至るまでのプロセスを管理するための仕組み (マネジメントシステム) と明文化しているとお答えした方にお伺いします。／仕組み (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ますか。

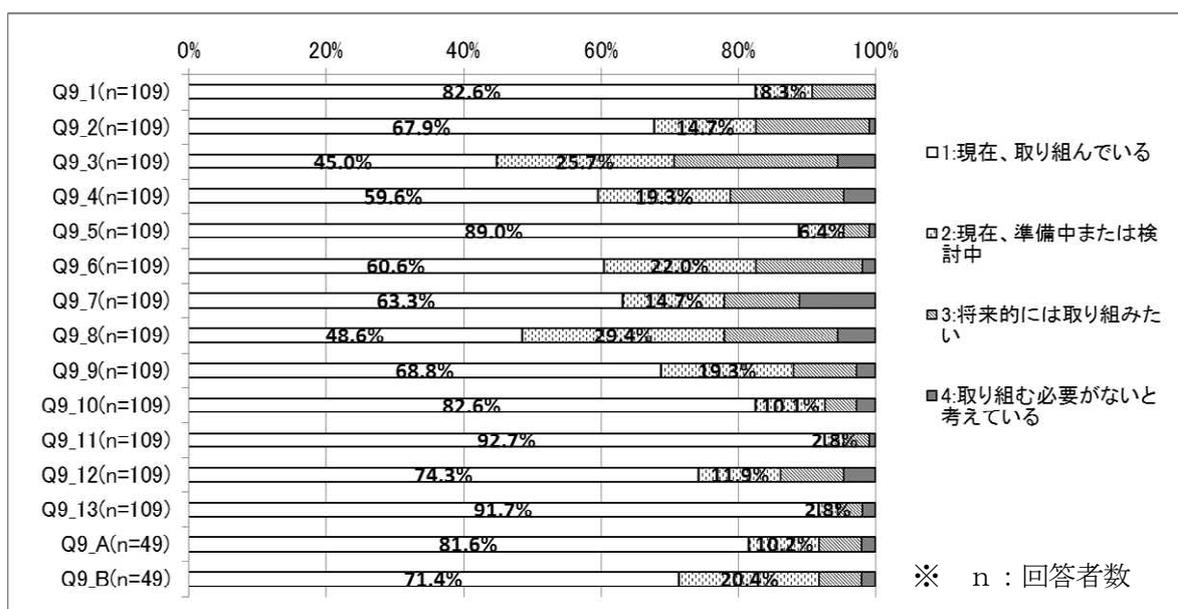


図 2-2 事業者のマネジメントに関する取組状況

Q10_ 貴社の情報公開についてあてはまるものを御記入ください。

- 1 経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
- 2 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
- 3 事業者の経営状況、財務状況、収支など
- 4 授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
- 5 支払方法について（分割・月謝払い）
- 6 割引制度について
- 7 奨学金・補助金について
- 8 教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）
- 9 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）：回答者数
- 10 教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
- 11 付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
- 12 安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）
- 13 民間教育機関が掲げる教育理念
- 14 カリキュラムや講座の概要（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）
- 15 講座の開催日程や学習時間
- 16 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）
- 17 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）
- 18 講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）

- 19 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）
- 20 発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）
- 21 授業見学、体験学習、仮入学制度など
- 22 講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
- 23 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
- 24 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）
- 25 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）
- 26 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）
- 27 契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、教育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）
- 28 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

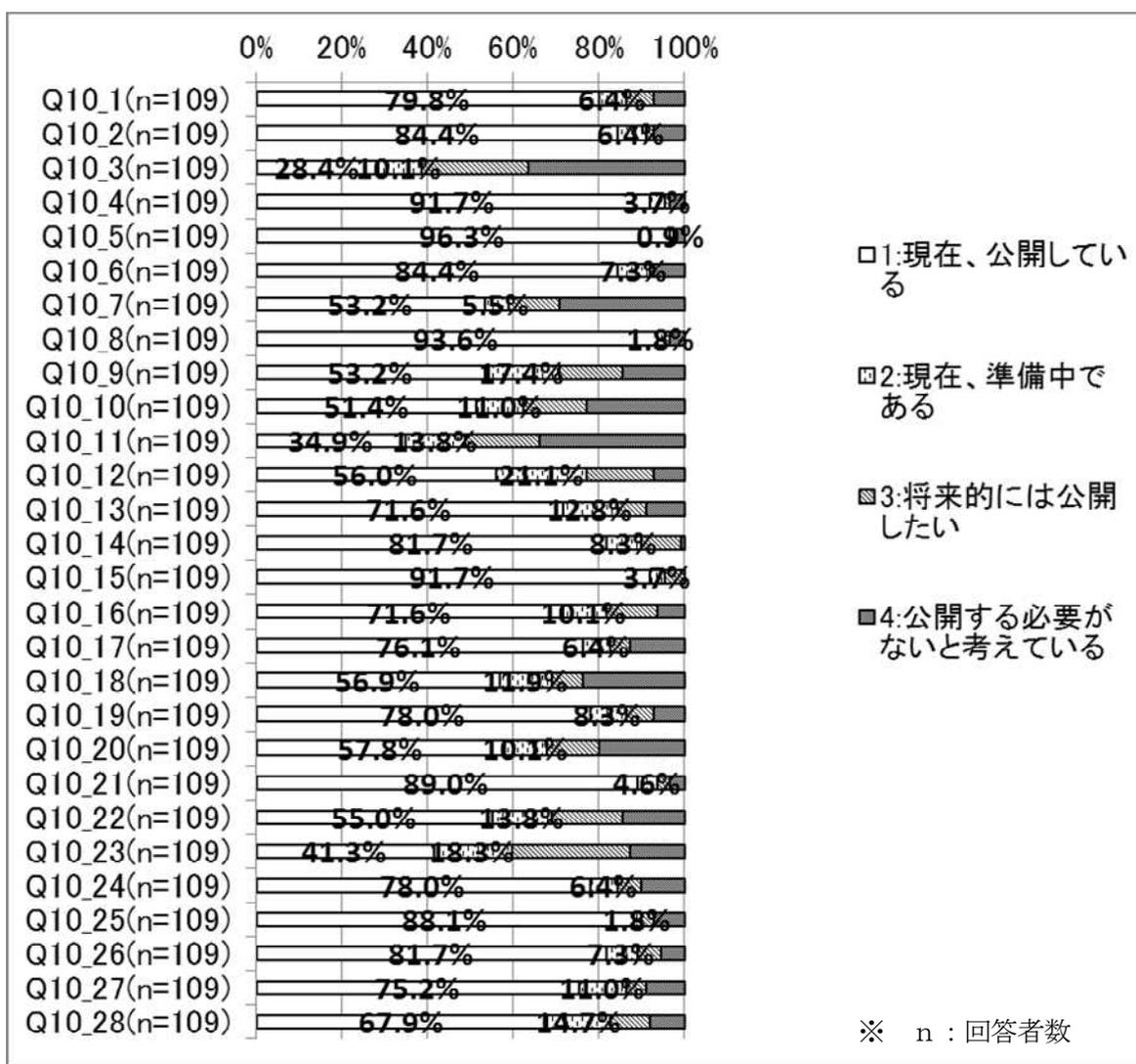


図 2-3 事業者の情報公開に関する取組状況

Q11_ 学習者にとって以下の情報はどれほど有益であると考えますか。

- 1 経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
- 2 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
- 3 事業者の経営状況、財務状況、収支など
- 4 授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
- 5 支払方法について（分割・月謝払い）
- 6 割引制度について
- 7 奨学金・補助金について
- 8 教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）
- 9 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）
- 10 教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
- 11 付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
- 12 安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）

- 13 民間教育機関が掲げる教育理念
- 14 カリキュラムや講座の概要（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）
- 15 講座の開催日程や学習時間
- 16 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）
- 17 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）
- 18 講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）
- 19 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）
- 20 発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）
- 21 授業見学、体験学習、仮入学制度など
- 22 講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
- 23 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
- 24 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）
- 25 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）
- 26 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）
- 27 契約書に基づく諸条件の説明（教育内容、指導時間・日程、教育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）
- 28 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。

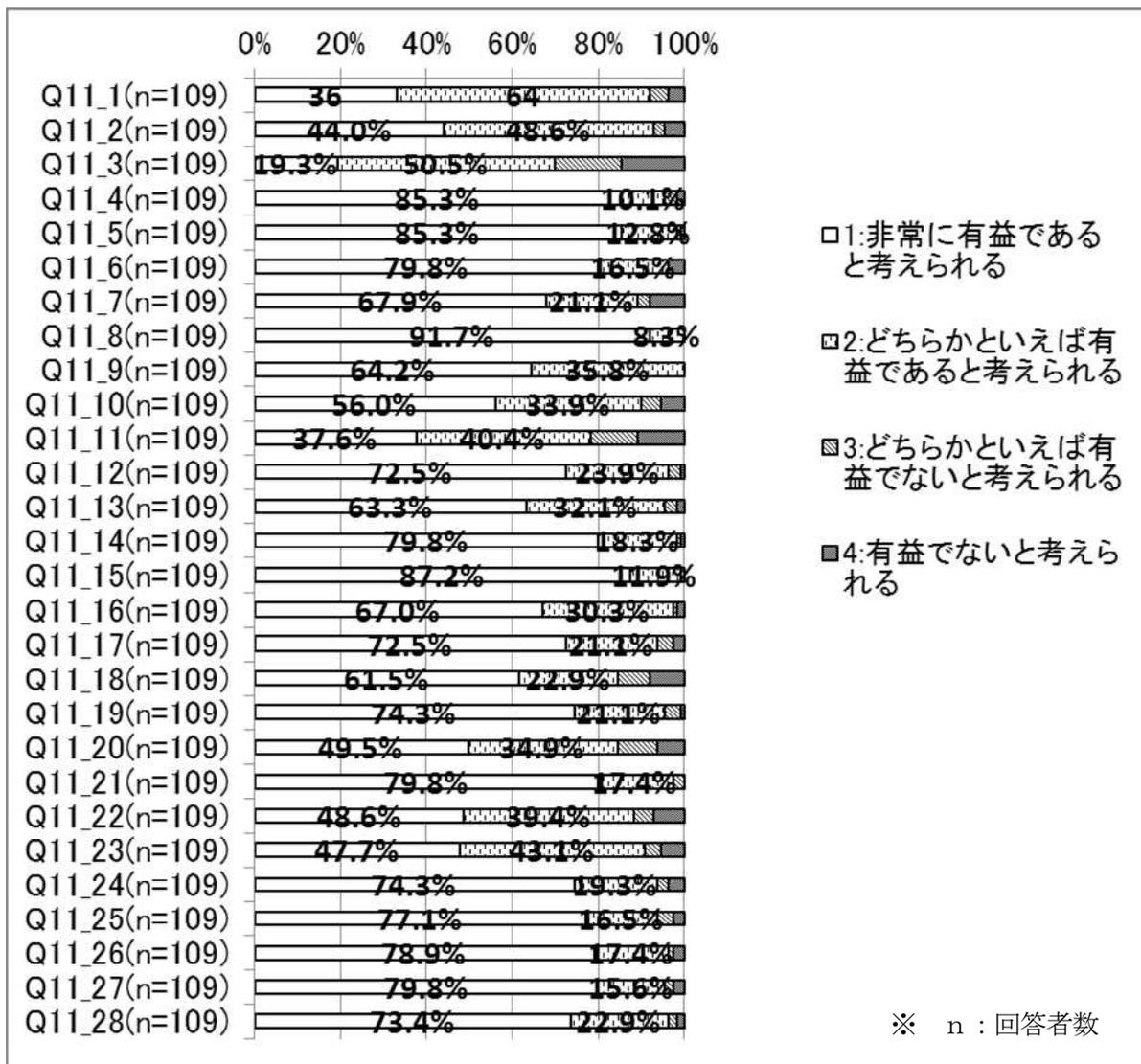


図 2-4 事業者が考える有益情報

(5) 民間教育事業者に対するアンケート (Web) 調査結果のまとめ

自己点検・評価等の取組状況について

- 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% であった。そのうち 81.6%がマネジメントシステムを運用し、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た。

情報公開の取組状況について

- 民間教育機関が公開する情報のうち、実際に最も公開が進んでいたのは、授業料等の「支払方法について (分割・月謝払い)」で、次に「教室等の所在地・通学のしやすさ (利便性)」、「授業料等の支払総額 (受講費用・教材費用等の実負担額)」の順であった。
- 逆に、最も情報公開が進んでいなかった項目は「事業者の経営状況、財務状況、収支など」、「付随施設・設備 (保育施設、食堂、自販機等)」、「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」の順であった。
- 最も公開する必要がないと考えられている項目は、「事業者の経営状況、財務状況、収支など」であった。
- 公開する情報として重要視されていたのは、「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。
- 92.7%の機関が受講に際してのオリエンテーション又は事前説明を学習者に対して実施していた。

教育の質について維持・向上するための取組について

- 学習サービスの設計及び実施に先立ち、当該学習サービスに関するニーズを把握している事業者は 82.6%で比較的多くの事業者がニーズ調査を行っていた。また、そのうち 83.3%が事前に調査したニーズを踏まえて学習サービスの設計及び実施を行っていた。
- 講師や教師に関して見ると、講師採用の基準を明文化している民間教育機関は全体のうち 63.3%であった。講師及びスタッフの能力を維持向上するための計画を明文化しているのは 48.6%、計画に基づき、講師及びスタッフに対して必要な訓練を行っているのは 68.8%で、訓練計画が明文化されていなくても、実際に、講師やスタッフに訓練を行っているケースも多いことが見受けられた。