

## 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）

民間教育機関がどのような情報項目を重要と感じているか、民間教育機関に対するアンケート（Web）調査から導き出した。A%は、情報について、「現在、公開している」又は「現在、準備中である」を選択した回答数と、学習者にとって「非常に有益であると考えられる」又は「どちらかといえば有益であると考えられる」を選択した回答数を単純に合計し、その割合の高い順から掲載している。B%は、実際に「現在、公開している」を選択した回答数の割合である。

順	A%	B%	項目
1	97.7	93.6	教室等の所在地・利便性
1	97.7	96.3	分割・月謝払い
3	97.3	91.7	講座の開催日時
4	95.4	91.7	支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
4	95.4	89.0	授業見学、体験学習、仮入学制度など
6	94.1	81.7	講座概要（目的・目標、対象、資格・検定、学習内容、科目免除、特徴等）
7	94.0	84.4	割引制度
8	92.7	81.7	各種問合せ・苦情相談（教育相談、その他苦情相談窓口の設置、対応方法等）
9	91.8	88.1	便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）
10	91.7	84.4	事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など
11	90.9	78.0	指導方法・指導形態（受講生の人数／講師数、講義／実習、テキスト・教材内容、模擬試験、サポート方法等）
12	90.8	75.2	契約書に基づく諸条件（教育内容、指導日時、教育場所、講師資格・能力等特約、契約期間・総額、経費、支払方法、クーリング・オフの有無）
13	89.9	71.6	教育理念
14	89.5	71.6	実績（受講生の作品／意見、試験に関する合格率／取得率等）
14	89.5	67.9	個人情報保護方針等・成績の管理方針
16	89.0	78.0	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）
16	89.0	79.8	経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
18	88.1	76.1	受講の要件（必要な知識／技能、入会・クラス分けテストの有無等）
19	86.8	56.0	安全面（火災、地震、犯罪等）
20	85.3	53.2	教室環境・設備（教室レイアウト、空調等）
21	78.4	55.0	講師情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
22	76.6	56.9	講座終了要件（成績評価の方法、出欠規定等）
23	76.2	51.4	教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
23	76.2	57.8	発表会・展示会等への参加
25	75.2	41.3	講師（社員）の倫理観等を目的とした研修や教育
26	73.9	53.2	奨学金・補助金
27	63.4	34.9	付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
28	54.2	28.4	事業者の経営状況、財務状況、収支など

## 参考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

民間教育機関が実際に公開を行っている情報項目を、民間教育機関に対するアンケート（Web）調査から導き出した。情報について、「現在、公開している」を選択した回答数の割合の高い順から掲載している。

順	%	項目
1	96.3	分割・月謝払い
2	93.6	教室等の所在地・利便性
3	91.7	支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
4	91.7	講座の開催日時
5	89.0	授業見学、体験学習、仮入学制度など
6	88.1	便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）
7	84.4	事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など
8	84.4	割引制度
9	81.7	講座概要（目的・目標、対象、資格・検定、学習内容、科目免除、特徴等）
10	81.7	各種問合せ・苦情相談（教育相談、その他苦情相談窓口の設置、対応方法等）
11	79.8	経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革（SA）
12	78.0	指導方法・指導形態（受講生の人数／講師数、講義／実習、テキスト・教材内容、模擬試験、サポート方法等）
13	78.0	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）
14	76.1	受講の要件（必要な知識／技能、入会・クラス分けテストの有無等）
15	75.2	契約書に基づく諸条件（教育内容、指導日時、教育場所、講師資格・能力等特約、契約期間・総額、経費、支払方法、クーリング・オフの有無）
16	71.6	教育理念
17	71.6	実績（受講生の作品／意見、試験に関する合格率／取得率等）
18	67.9	個人情報保護方針等・成績の管理方針
19	57.8	発表会・展示会等への参加
20	56.9	講座終了要件（成績評価の方法、出欠規定等）
21	56.0	安全面（火災、地震、犯罪等）
22	55.0	講師情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
23	53.2	奨学金・補助金
24	53.2	教室環境・設備（教室レイアウト、空調等）
25	51.4	教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
26	41.3	講師（社員）の倫理観等を目的とした研修や教育
27	34.9	付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
28	28.4	事業者の経営状況、財務状況、収支など

### 参考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

民間教育機関が、学習者にとって有益だと認識している状態と、実際に情報公開されている状態の乖離度を、民間教育機関に対するアンケート（Web）調査から導き出した。情報について、学習者にとって「非常に有益であると考えられる」又は「どちらかといえば有益であると考えられる」を選択した回答数から、「現在、公開している」を選択した回答数を単純に減算し、その割合の高い順から掲載している。

順	%	項目
1	49.5	講師（社員）の倫理観等を目的とした研修や教育
2	46.8	教室環境・設備（教室レイアウト、空調等）
3	43.1	付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）
4	41.4	事業者の経営状況、財務状況、収支など
5	40.4	安全面（火災、地震、犯罪等）
6	38.5	教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）
7	35.8	奨学金・補助金
8	33.0	講師情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）
9	28.4	個人情報保護方針等・成績の管理方針
10	27.5	講座終了要件（成績評価の方法、出欠規定等）
11	26.6	発表会・展示会等への参加
12	25.7	実績（受講生の作品／意見、試験に関する合格率／取得率等）
13	23.8	教育理念
14	20.2	契約書に基づく諸条件（教育内容、指導日時、教育場所、講師資格・能力等特約、契約期間・総額、経費、支払方法、クーリング・オフの有無）
15	17.5	受講の要件（必要な知識／技能、入会・クラス分けテストの有無等）
16	17.4	指導方法・指導形態（受講生の人数／講師数、講義／実習、テキスト・教材内容、模擬試験、サポート方法等）
17	16.4	講座概要（目的・目標、対象、資格・検定、学習内容、科目免除、特徴等）
18	15.6	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）
19	14.6	各種問合せ・苦情相談（教育相談、その他苦情相談窓口の設置、対応方法等）
20	11.9	経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革
20	11.9	割引制度
22	8.2	事業の内容、本店の所在地、連絡先、従業員数など
22	8.2	授業見学、体験学習、仮入学制度など
24	7.4	講座の開催日時
25	6.4	教室等の所在地・利便性
26	5.5	便宜対応（講座の予約／キャンセル／振替の柔軟性）
27	3.7	支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
28	1.8	分割・月謝払い

## [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）
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
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

## 民間教育事業者に対するヒアリングで得た関係資料一覧

### ■一般社団法人 全国外国語教育振興協会

- ・外国語教育事業者の動き
- ・一般社団法人 全国外国語教育振興協会 正会員倫理規定
- ・語学教室における『顧客対応の向上に向けて』
- ・特定商取引法

### ■公益社団法人 全国学習塾協会

- ・塾検『学習塾講師検定』
- ・学習塾講師検定『基礎知識テキスト』
- ・学習塾講師検定『資格取得者の声』
- ・学習塾認証『取得事業者の声』
- ・社団法人全国学習塾協会『学習塾認証制度のご案内』
- ・学習塾業認証制度 認証基準
- ・顧客満足度ランキング『オリコン CS ランキング 調査方法・調査概要』
- ・「特定継続的役務」に関する相談の内容  
—MECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）情報から—
- ・学習塾講師のコンピテンシーディクショナリ  
～学習塾講師が求められる基礎的な行動基準の取得・確認のために～
- ・コンピテンシーディクショナリ『学習塾講師自習用 DVD』
- ・サービス産業生産性協議会 平成 20 年度 第 1 回品質・認証委員会 資料  
『結婚相手紹介サービス業の認証ガイドライン策定』
- ・サービス産業における顧客満足向上のための相談対応のあり方について 報告書(案)
- ・サービス産業における顧客満足向上のための相談対応に係る調査研究  
『消費者アンケート調査 集計結果詳細』（業種別：確報値）

### ■一般社団法人 全国産業人能力開発団体連合会

- ・優良講座認定について
- ・優良講座審査規定
- ・JAD 優良講座申請チェック表 1-1
- ・JAD 優良講座申請チェック表 1-2

### ■朝日カルチャーセンター

- ・朝日カルチャーセンター『新宿 朝日新聞と JTB の文化活動 全講座ご案内』
- ・朝日カルチャーセンター『湘南 2014 年 1 月期』

■独立行政法人 国民生活センター

- ・英会話教室、学習塾等における主な消費者トラブル
- ・国民生活センター情報提供規程第8条第6項に基づく照会の申請書の例
- ・消費生活相談データベースの分類の選択の画面

■財団法人 日本語教育振興協会

- ・平成24年度 日本語教育機関実態調査 結果報告

■日本珠算連盟

- ・日本珠算連盟 珠算教師認定規則
- ・検定試験受験者数の推移
- ・「珠算」検定受験者の推移
- ・そろばん教室のホームページ開設のご提案
- ・日本珠算連盟ホームページ アクセス解析結果
- ・会員数等の推移

■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24年度 『消費者相談報告書 経済産業省』
- ・NACS キャンセルなんでも110番 ～社債・ファンド、クーポン・チケット、スマホ・Wi-Fi、結婚式場・老人ホームなどなど～ 報告書

以上

## 事業者様向けアンケート

F0. 今回の「教育サービスに関する調査」を御紹介いただいたのは、どちらの団体ですか。

※団体名は順不同（ひとつに○をしてください）

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

F1. 貴社名を御記入ください。

[ ]

F2. 貴社の電話番号を御記入ください。

[ ]

F3. 貴社の FAX 番号を御記入ください。（ない場合は割愛していただいて結構です）

[ ]

F4. 貴社のホームページがあれば URL を御記入ください。（ない場合は割愛していただいて結構です）

[ ]

F5. 回答者氏名を御記入ください。

[ ]

F6. 回答者の E-mail アドレスを御記入ください。（ない場合は割愛していただいて結構です）

[ ]

Q1. 貴社の主な教育分野(業界)は次のうちどれですか。（ひとつに○をしてください）

1. 学習・進学支援

[学校教育の補習教育又は学習指導を行う事業者[専修学校は除く]]

(例)学習塾、進学塾、予備校 等

2. 教養・技能教授業

(教養、技能、技術等を教授する事業者[専修学校は除く])

(例)ピアノ、華道、そろばん、英会話、スポーツ、カルチャー教室 等

3. その他（他に分類されない教育、学習支援業を提供する事業者[専修学校は除く]）

[ ]

Q2. 貴社が提供している学習形態は次のうちどれですか。（幾つでも○をしてください）

1. 通学型・個別指導形式
2. 通学型・グループ形式

3. 通学型・個別指導形式/グループ形式併用      4. 自宅型(eラーニング、テレビ電話、通信教育等)

Q3. 貴社の経営形態を御記入ください。(ひとつに○をしてください)

1. 株式会社      2. 合名会社      3. 合資会社      4. 公益財団法人      5. 一般財団法人  
6. 公益社団法人      7. 一般社団法人      8. NPO 法人      9. 学校法人      10. 個人事業主  
11. その他 [ ]

Q4 この事業を展開する教室・店舗数を御記入ください。(なお、通信教育やインターネットを用いたサービス提供のみの場合には下の四角にレ点を入れてください。)

[ ]

提供しているサービスが自宅型(eラーニング、テレビ電話、通信教育等)のため教室がない

Q5. 貴社の教室等の所在地を御記入ください。(幾つでも○をしてください)

1. 北海道地方      2. 東北地方      3. 関東地方      4. 中部地方      5. 近畿地方  
6. 中国地方      7. 四国地方      8. 九州地方      9. 全国      10. その他 [ ]

Q6. 貴社の年間売上高を御記入ください。(ひとつに○をしてください)

1. 1000 万円未満      2. 1000 万円以上～3000 万円未満      3. 3000 万円以上～1 億円未満  
4. 1 億円以上～10 億円未満      5. 10 億円以上～100 億円未満      6. 100 億円以上

Q7. 貴社の従業員数を御記入ください。(ひとつに○をしてください)

1. 10 名未満      2. 10 名以上～100 名未満      3. 100 名以上～500 名未満  
4. 500 名以上～1000 名未満      5. 1000 名以上～5000 名未満      6. 5000 名以上

Q8. 貴社で学習されている方を御記入ください。(幾つでも○をしてください)

1. 未就学児      2. 小学生      3. 中学生      4. 高校生      5. 既卒進学希望者  
6. 専門学生      7. 短大生・大学生      8. 大学院生      9. 社会人(就職中である)  
10. 社会人(求職中である)      11. 社会人(就職を希望しない)      12. その他 [ ]

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。(該当するものにレ点を入れてください)

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



(例) 学習サービスの国際提供について検討していますか。		✓		
------------------------------	--	---	--	--

【事業者のマネジメントについて】				
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(Plan)から実施(Do)、評価(Check)、改善(Act)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				
【学習サービスについて】				
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				
	現在、取り組んでいる	現在、準備中又は検討中	将来的には取り組みたい	取り組む必要がないと考えている

**Q9AB**

前述の質問で学習サービスの設計(Plan)から実施(Do)、評価(Check)、改善(Act)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。(該当するものにレ点を入れてください)

	現在、 取り組んでいる	現在、 準備中又は検討中	将来的には 取り組みたい	取り組む必要がないと 考えている
Q9A. 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. 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。				

Q9C. 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方に伺います。ニーズを踏まえ、学習サービスの設計及び実施を行っていますか。(ひとつに○をしてください)

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

Q9D. 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方に伺います。意見や要望に基づき、学習サービスの改善を行っていますか。(ひとつに○をしてください)

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

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。  
(該当するものにレ点を入れてください)

	現在、 公開している	現在、 準備中である	将来的には公開したい	公開する必要がないと考えている
<b>【事業者のプロフィールに関する情報】</b>				
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				
<b>【授業料・学費関係の情報】</b>				
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				
<b>【通学環境や学習設備に関する情報】</b>				
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)				
<b>【教育内容・講師に関する情報】</b>				
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				
【教育機関のサポート窓口・支援体制】				
24. 学習者・費用負担者への各種情報提供(成績、学習状況、出席、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				
	現在、公開している	現在、準備中である	将来的には公開したい	公開する必要がないと考えている

**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。(該当するものにレ点を入れてください)

	非常に有益であると考えられる	どちらかといえば有益であると考えられる	どちらかといえば有益でないと考えられる	有益でないと考えられる
【事業者のプロフィールに関する情報】				
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				
<b>【授業料・学費関係の情報】</b>				
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				
<b>【通学環境や学習設備に関する情報】</b>				
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)				
<b>【教育内容・講師に関する情報】</b>				
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				
<b>【教育機関のサポート窓口・支援体制】</b>				
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				
	非常に有益であると考えられる	どちらかといえば有益であると考えられる	どちらかといえば有益でないと考えられる	有益でないと考えられる

Q12. 学習サービスの質を向上するために、どのような取組を行っていますか。(ない場合は無しと記入)

Q13. 学習サービスの評価を行うために、どのような取組を行っていますか。(ない場合は無しと記入)

Q14. 学習サービスの質を向上するために国に対して、どのような取組を望みますか。(ない場合は無しと記入)

御協力ありがとうございました。

F0 今回の「教育サービスに関する調査」を御紹介いただいたのは、どちらの団体ですか。（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	団体A	23	21.1
2	団体B	15	13.8
3	団体C	10	9.2
4	団体D	12	11.0
5	団体E	16	14.7
6	団体F	10	9.2
7	団体G	9	8.3
8	団体H	9	8.3
9	その他	5	4.6

Q1 貴社の主な教育分野（業界）は次のうちどれですか。（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	学習・進学支援〔学校教育の補習教育又は学習指導を行う事業者〔専修学校は除く〕〕（例）学習塾、進学塾、予備校 等	36	33.0
2	教養・技能教授業（教養、技能、技術等を教授する事業者〔専修学校は除く〕）（例）ピアノ、華道、そろばん、英会話、スポーツ、カルチャー教室 等	51	46.8
3	その他（他に分類されない教育、学習支援業を提供する事業者〔専修学校は除く〕）	22	20.2

Q2 貴社が提供している学習形態は次のうちどれですか？（MA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	通学型・個別指導形式	28	25.7
2	通学型・グループ形式	41	37.6
3	通学型・個別指導形式／グループ形式併用	64	58.7
4	自宅型（eラーニング、テレビ電話、通信教育等）	26	23.9

Q3 貴社の経営形態を御記入ください。（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	株式会社	72	66.1
2	合名会社	0	0.0
3	合資会社	0	0.0
4	公益財団法人	1	0.9
5	一般財団法人	1	0.9
6	公益社団法人	0	0.0
7	一般社団法人	1	0.9
8	NPO法人	0	0.0
9	学校法人	5	4.6
10	個人事業主	18	16.5
11	その他	11	10.1

Q4\_1 この事業を展開する教室・店舗数を御記入ください。／教室・店舗数（NU）

		回答数	教室店舗数
全体		106	
平均値			53.44
最小値			1.00
最大値			1384.00

Q4SQ この事業を展開する教室・店舗数を御記入ください。(SA)

		回答数	%
全体		3	100.0
1	提供しているサービスが自宅型（eラーニング、テレビ電話、通信教育等）のため教室がある	0	0.0
2	提供しているサービスが自宅型（eラーニング、テレビ電話、通信教育等）のため教室がない	3	100.0

Q5 貴社の教室等の所在地を御記入ください。(MA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	北海道地方	8	7.3
2	東北地方	13	11.9
3	関東地方	59	54.1
4	中部地方	28	25.7
5	近畿地方	36	33.0
6	中国地方	14	12.8
7	四国地方	8	7.3
8	九州地方	15	13.8
9	全国	9	8.3
10	その他	3	2.8

Q6 貴社の年間売上高を御記入ください。(SA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	1000万円未満	11	10.1
2	1000万円以上～3000万円未満	14	12.8
3	3000万円以上～1億円未満	29	26.6
4	1億円以上～10億円未満	27	24.8
5	10億円以上～100億円未満	18	16.5
6	100億円以上	10	9.2

Q7 貴社の従業員数を御記入ください。(SA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	10名未満	34	31.2
2	10名以上～100名未満	42	38.5
3	100名以上～500名未満	17	15.6
4	500名以上～1000名未満	9	8.3
5	1000名以上～5000名未満	5	4.6
6	5000名以上	2	1.8



Q8 貴社で学習されている方を御記入ください。(MA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	未就学児	39	35.8
2	小学生	68	62.4
3	中学生	68	62.4
4	高校生	63	57.8
5	既卒進学希望者	36	33.0
6	専門学生	35	32.1
7	短大生・大学生	54	49.5
8	大学院生	35	32.1
9	社会人(就職中である)	62	56.9
10	社会人(求職中である)	53	48.6
11	社会人(就職を希望しない)	44	40.4
12	その他	14	12.8

Q9\_1 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。/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(SA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	90	82.6
2	現在、準備中又は検討中	9	8.3
3	将来的には取り組みたい	10	9.2
4	取り組む必要がないと考えている	0	0.0

Q9\_2 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。/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(SA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	74	67.9
2	現在、準備中又は検討中	16	14.7
3	将来的には取り組みたい	18	16.5
4	取り組む必要がないと考えている	1	0.9

Q9\_3 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。/上記の事業戦略に基づき、学習サービスの設計(Plan)から実施(Do)、評価(Check)、改善(Act)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(SA)

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	49	45.0
2	現在、準備中又は検討中	28	25.7
3	将来的には取り組みたい	26	23.9
4	取り組む必要がないと考えている	6	5.5

Q9\_4 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	65	59.6
2	現在、準備中又は検討中	21	19.3
3	将来的には取り組みたい	18	16.5
4	取り組む必要がないと考えている	5	4.6

Q9\_5 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	97	89.0
2	現在、準備中又は検討中	7	6.4
3	将来的には取り組みたい	4	3.7
4	取り組む必要がないと考えている	1	0.9

Q9\_6 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	66	60.6
2	現在、準備中又は検討中	24	22.0
3	将来的には取り組みたい	17	15.6
4	取り組む必要がないと考えている	2	1.8

Q9\_7 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。／講師採用の基準を明文化していますか（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	69	63.3
2	現在、準備中又は検討中	16	14.7
3	将来的には取り組みたい	12	11.0
4	取り組む必要がないと考えている	12	11.0

Q9\_8 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	53	48.6
2	現在、準備中又は検討中	32	29.4
3	将来的には取り組みたい	18	16.5
4	取り組む必要がないと考えている	6	5.5

Q9\_9 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	75	68.8
2	現在、準備中又は検討中	21	19.3
3	将来的には取り組みたい	10	9.2
4	取り組む必要がないと考えている	3	2.8

Q9\_10 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	90	82.6
2	現在、準備中又は検討中	11	10.1
3	将来的には取り組みたい	5	4.6
4	取り組む必要がないと考えている	3	2.8

Q9\_11 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	101	92.7
2	現在、準備中又は検討中	3	2.8
3	将来的には取り組みたい	4	3.7
4	取り組む必要がないと考えている	1	0.9

Q9\_12 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	81	74.3
2	現在、準備中又は検討中	13	11.9
3	将来的には取り組みたい	10	9.2
4	取り組む必要がないと考えている	5	4.6

Q9\_13 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、取り組んでいる	100	91.7
2	現在、準備中又は検討中	3	2.8
3	将来的には取り組みたい	4	3.7
4	取り組む必要がないと考えている	2	1.8

- Q9A 前述の質問で学習サービスの設計（Plan）から実施（Do）、評価（Check）、改善（Act）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。（SA）

		回答数	%
全体		49	100.0
1	現在、取り組んでいる	40	81.6
2	現在、準備中又は検討中	5	10.2
3	将来的には取り組みたい	3	6.1
4	取り組む必要がないと考えている	1	2.0

- Q9B 前述の質問で学習サービスの設計（Plan）から実施（Do）、評価（Check）、改善（Act）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。（SA）

		回答数	%
全体		49	100.0
1	現在、取り組んでいる	35	71.4
2	現在、準備中又は検討中	10	20.4
3	将来的には取り組みたい	3	6.1
4	取り組む必要がないと考えている	1	2.0

- Q9C 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方に伺います。ニーズを踏まえ、学習サービスの設計及び実施を行っていますか。（SA）

		回答数	%
全体		90	100.0
1	現在、取り組んでいる	75	83.3
2	現在、準備中又は検討中	13	14.4
3	将来的には取り組みたい	1	1.1
4	取り組む必要がないと考えている	1	1.1

- Q9D 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方に伺います。意見や要望に基づき、学習サービスの改善を行っていますか。（SA）

		回答数	%
全体		100	100.0
1	現在、取り組んでいる	95	95.0
2	現在、準備中又は検討中	4	4.0
3	将来的には取り組みたい	1	1.0
4	取り組む必要がないと考えている	0	0.0

- Q10\_1 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。／経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	87	79.8
2	現在、準備中である	7	6.4
3	将来的には公開したい	7	6.4
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_2 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	92	84.4
2	現在、準備中である	7	6.4
3	将来的には公開したい	2	1.8
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_3 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。／事業者の経営状況、財務状況、収支など（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	31	28.4
2	現在、準備中である	11	10.1
3	将来的には公開したい	27	24.8
4	公開する必要がないと考えている	40	36.7

Q10\_4 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。／授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	100	91.7
2	現在、準備中である	4	3.7
3	将来的には公開したい	1	0.9
4	公開する必要がないと考えている	4	3.7

Q10\_5 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。／支払方法について（分割・月謝払い）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	105	96.3
2	現在、準備中である	1	0.9
3	将来的には公開したい	1	0.9
4	公開する必要がないと考えている	2	1.8

Q10\_6 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。／割引制度について（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	92	84.4
2	現在、準備中である	8	7.3
3	将来的には公開したい	1	0.9
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_7 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。／奨学金・補助金について（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	58	53.2
2	現在、準備中である	6	5.5
3	将来的には公開したい	13	11.9
4	公開する必要がないと考えている	32	29.4

Q10\_8 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。／教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	102	93.6
2	現在、準備中である	2	1.8
3	将来的には公開したい	1	0.9
4	公開する必要がないと考えている	4	3.7

Q10\_9 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	58	53.2
2	現在、準備中である	19	17.4
3	将来的には公開したい	16	14.7
4	公開する必要がないと考えている	16	14.7

Q10\_10 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。／教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	56	51.4
2	現在、準備中である	12	11.0
3	将来的には公開したい	16	14.7
4	公開する必要がないと考えている	25	22.9

Q10\_11 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。／付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	38	34.9
2	現在、準備中である	15	13.8
3	将来的には公開したい	19	17.4
4	公開する必要がないと考えている	37	33.9

Q10\_12 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。／安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	61	56.0
2	現在、準備中である	23	21.1
3	将来的には公開したい	17	15.6
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_13 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。／民間教育機関が掲げる教育理念（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	78	71.6
2	現在、準備中である	14	12.8
3	将来的には公開したい	7	6.4
4	公開する必要がないと考えている	10	9.2

Q10\_14 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	89	81.7
2	現在、準備中である	9	8.3
3	将来的には公開したい	10	9.2
4	公開する必要がないと考えている	1	0.9

Q10\_15 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。／講座の開催日程や学習時間（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	100	91.7
2	現在、準備中である	4	3.7
3	将来的には公開したい	5	4.6
4	公開する必要がないと考えている	0	0.0

Q10\_16 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	78	71.6
2	現在、準備中である	11	10.1
3	将来的には公開したい	13	11.9
4	公開する必要がないと考えている	7	6.4

Q10\_17 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	83	76.1
2	現在、準備中である	7	6.4
3	将来的には公開したい	5	4.6
4	公開する必要がないと考えている	14	12.8

Q10\_18 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。／講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	62	56.9
2	現在、準備中である	13	11.9
3	将来的には公開したい	8	7.3
4	公開する必要がないと考えている	26	23.9

Q10\_19 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	85	78.0
2	現在、準備中である	9	8.3
3	将来的には公開したい	7	6.4
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_20 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。／発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	63	57.8
2	現在、準備中である	11	10.1
3	将来的には公開したい	13	11.9
4	公開する必要がないと考えている	22	20.2

Q10\_21 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。／授業見学、体験学習、仮入学制度など（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	97	89.0
2	現在、準備中である	5	4.6
3	将来的には公開したい	3	2.8
4	公開する必要がないと考えている	4	3.7

Q10\_22 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。／講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	60	55.0
2	現在、準備中である	15	13.8
3	将来的には公開したい	18	16.5
4	公開する必要がないと考えている	16	14.7



Q10\_23 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	45	41.3
2	現在、準備中である	20	18.3
3	将来的には公開したい	30	27.5
4	公開する必要がないと考えている	14	12.8

Q10\_24 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	85	78.0
2	現在、準備中である	7	6.4
3	将来的には公開したい	6	5.5
4	公開する必要がないと考えている	11	10.1

Q10\_25 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	96	88.1
2	現在、準備中である	2	1.8
3	将来的には公開したい	3	2.8
4	公開する必要がないと考えている	8	7.3

Q10\_26 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	89	81.7
2	現在、準備中である	8	7.3
3	将来的には公開したい	6	5.5
4	公開する必要がないと考えている	6	5.5

Q10\_27 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	82	75.2
2	現在、準備中である	12	11.0
3	将来的には公開したい	5	4.6
4	公開する必要がないと考えている	10	9.2

Q10\_28 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	現在、公開している	74	67.9
2	現在、準備中である	16	14.7
3	将来的には公開したい	10	9.2
4	公開する必要がないと考えている	9	8.3

Q11\_1 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。／経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	36	33.0
2	どちらかといえば有益であると考えられる	64	58.7
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	5	4.6
4	有益でないと考えられる	4	3.7

Q11\_2 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	48	44.0
2	どちらかといえば有益であると考えられる	53	48.6
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	5	4.6

Q11\_3 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。／事業者の経営状況、財務状況、収支など（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	21	19.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	55	50.5
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	17	15.6
4	有益でないと考えられる	16	14.7

Q11\_4 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。／授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	93	85.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	11	10.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	2	1.8

Q11\_5 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。／支払方法について（分割・月謝払い）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	93	85.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	14	12.8
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	1	0.9
4	有益でないと考えられる	1	0.9

Q11\_6 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。／割引制度について（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	87	79.8
2	どちらかといえば有益であると考えられる	18	16.5
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	0	0.0
4	有益でないと考えられる	4	3.7

Q11\_7 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。／奨学金・補助金について（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	74	67.9
2	どちらかといえば有益であると考えられる	23	21.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	9	8.3

Q11\_8 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。／教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	100	91.7
2	どちらかといえば有益であると考えられる	9	8.3
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	0	0.0
4	有益でないと考えられる	0	0.0

Q11\_9 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	70	64.2
2	どちらかといえば有益であると考えられる	39	35.8
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	0	0.0
4	有益でないと考えられる	0	0.0

Q11\_10 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。／教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	61	56.0
2	どちらかといえば有益であると考えられる	37	33.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	5	4.6
4	有益でないと考えられる	6	5.5

Q11\_11 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。／付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	41	37.6
2	どちらかといえば有益であると考えられる	44	40.4
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	12	11.0
4	有益でないと考えられる	12	11.0

Q11\_12 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。／安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	79	72.5
2	どちらかといえば有益であると考えられる	26	23.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	1	0.9

Q11\_13 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。／民間教育機関が掲げる教育理念（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	69	63.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	35	32.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	2	1.8

Q11\_14 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	87	79.8
2	どちらかといえば有益であると考えられる	20	18.3
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	1	0.9
4	有益でないと考えられる	1	0.9

Q11\_15 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。／講座の開催日程や学習時間（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	95	87.2
2	どちらかといえば有益であると考えられる	13	11.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	1	0.9
4	有益でないと考えられる	0	0.0

Q11\_16 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	73	67.0
2	どちらかといえば有益であると考えられる	33	30.3
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	1	0.9
4	有益でないと考えられる	2	1.8

Q11\_17 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	79	72.5
2	どちらかといえば有益であると考えられる	23	21.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	4	3.7
4	有益でないと考えられる	3	2.8

Q11\_18 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。／講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	67	61.5
2	どちらかといえば有益であると考えられる	25	22.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	8	7.3
4	有益でないと考えられる	9	8.3

Q11\_19 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	81	74.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	23	21.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	4	3.7
4	有益でないと考えられる	1	0.9

Q11\_20 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。／発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	54	49.5
2	どちらかといえば有益であると考えられる	38	34.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	10	9.2
4	有益でないと考えられる	7	6.4

Q11\_21 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。／授業見学、体験学習、仮入学制度など（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	87	79.8
2	どちらかといえば有益であると考えられる	19	17.4
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	0	0.0

Q11\_22 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。／講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	53	48.6
2	どちらかといえば有益であると考えられる	43	39.4
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	5	4.6
4	有益でないと考えられる	8	7.3

Q11\_23 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。／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（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	52	47.7
2	どちらかといえば有益であると考えられる	47	43.1
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	4	3.7
4	有益でないと考えられる	6	5.5

Q11\_24 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	81	74.3
2	どちらかといえば有益であると考えられる	21	19.3
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	3	2.8
4	有益でないと考えられる	4	3.7

Q11\_25 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。／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）（SA）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	84	77.1
2	どちらかといえば有益であると考えられる	18	16.5
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	4	3.7
4	有益でないと考えられる	3	2.8

Q11\_26 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	86	78.9
2	どちらかといえば有益であると考えられる	19	17.4
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	1	0.9
4	有益でないと考えられる	3	2.8

Q11\_27 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。／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）（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	87	79.8
2	どちらかといえば有益であると考えられる	17	15.6
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	2	1.8
4	有益でないと考えられる	3	2.8

Q11\_28 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。／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（S A）

		回答数	%
全体		109	100.0
1	非常に有益であると考えられる	80	73.4
2	どちらかといえば有益であると考えられる	25	22.9
3	どちらかといえば有益でないと考えられる	2	1.8
4	有益でないと考えられる	2	1.8

## 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査項目

### アンケート前文

このアンケートは、民間教育機関（塾や教室など）を選択する際に、学習者並びに費用負担者がどのような情報を活用しているか、そしてその情報について有用感や満足感が得られているかを調査しています。アンケートの対象者は、現在民間教育機関で学習中の方、これから民間教育機関で学習しようと考えている方、過去 3 年以内に民間教育機関で学習したことのある方、及びその費用負担者に回答をしていただくことを考えております。

上記に当てはまり御協力いただける方は、以下の質問にお答えください。

なお、一人の学習者が同一の民間教育機関で複数の講座を受講中の場合（A 予備校で英語と物理など）や一人の学習者が異なる民間教育機関で複数の講座を受講中の場合（A 校で英会話、B スポーツクラブで水泳など）は、主な講座一つについてのみ御回答ください。また、二人以上の学習者の費用を負担している場合等は、一人についてのみ御回答ください。

SC1. あなたの性別をお知らせください。

1. 男性
2. 女性

対象外条件：（SC2\_1 < 15 又は SC2\_1 > 99）（即時回答終了）

SC2. あなたの年齢をお知らせください。

SC3. あなたのお住まいの都道府県をお知らせください。

SC4. あなたのお住まいの市区町村をお知らせください。

例)横浜市中区など

対象外条件：SC5 = 5(即時回答終了)

SC5. あなたは、現在、民間教育機関で学習中、又は、これから民間教育機関で学習しようと考えている、又は、過去 3 年以内に民間教育機関で学習したことがありますか。又は、その費用負担者ですか。

1. 学習者本人(費用を自分で負担している)
2. 学習者本人(費用を自分で負担していない)
3. 学習者ではないが費用負担者(学習者と同居している)
4. 学習者ではないが費用負担者(学習者と別居している)
5. あてはまるものはない



回答制御：排他カテゴリ「5.あてはまるものはない」

対象外条件：（SC6 = 1,2,3,4）(即時回答終了)

SC6. あなた、又は御家族の方に下記のような所にお勤めの方はいらっしゃいますか。（幾つでも）

1. 調査会社
2. マスコミ関係
3. 広告・販促・マーケティング関連会社
4. 民間教育機関
5. あてはまるものはない

回答者条件：（SC5 = 3,4）

Q1. 学習者の性別を御回答ください。

1. 男性
2. 女性

回答者条件：SC5 = 4

Q2. 学習者のお住まいの都道府県をお知らせください。

回答者条件：SC5 = 4

Q3. 学習者のお住まいの市区町村をお知らせください。

例)横浜市中区など

Q4. 今回お答えいただく対象講座は下記のどれに該当しますか。

1. 現在民間教育機関で学習中の講座
2. これから民間教育機関で学習しようと考えている講座
3. 過去3年以内に民間教育機関で学習したことのある講座

回答者条件：Q4 = 1

Q5. 民間教育機関に対する満足度についてお聞きします。前問の対象講座を実施する民間教育機関に対して、どのように感じていますか。以下の項目にお答えください。

1. 満足している
2. どちらかといえば満足している
3. どちらかといえば不満である
4. 不満である

回答者条件：(Q5 = 3,4)

Q6. 前問で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えになった方にお聞きします。不満を感じる点はどのようなところですか。

最も大きな要因を下記の項目からお選びください。

1. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点がある
2. 教育内容に比べて授業料が高い
3. 指導方針・指導方法が自分に合わない
4. 自分の能力と教育レベルが合わない
5. 講師の能力(指導力)が低い
6. 講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪い
7. スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じている
8. 施設に不満を感じている
9. 学習成果が上がらない・見られない
10. 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点
11. 他にもっと良い教育機関・方法が見つかった
12. その他 【自由記述欄】

回答者条件：Q6 = 1

Q6SQ. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点について何が異なっているか記述してください。

【自由記述欄】

回答者条件：Q4 = 3

Q7. その際の受講状況についてお聞きします。

1. 最後まで受講を続け当初予定していた学習を終えた
2. 当初予定していた学習を最後まで終えることができなかった  
(途中で受講をやめてしまった)

回答者条件：Q7 = 1

AQ5. 民間教育機関に対する満足度についてお聞きします。

前問の対象講座を実施する民間教育機関に対して、どのように感じましたか。

以下の項目にお答えください。

1. 満足した
2. どちらかといえば満足した
3. どちらかといえば不満だった
4. 不満だった

回答者条件：（AQ5 = 3,4）

AQ6. 前問で「どちらかといえば不満だった」又は「不満だった」とお答えになった方にお聞きします。不満を感じた点はどのようなところでしたか。

最も大きな要因を下記の項目からお選びください。

1. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった
2. 教育内容に比べて授業料が高かった
3. 指導方針・指導方法が自分に合わなかった
4. 自分の能力と教育レベルが合わなかった
5. 講師の能力(指導力)が低かった
6. 講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪かった
7. スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じた
8. 施設に不満を感じた
9. 学習成果が上がらなかった・見られなかった
10. 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点
11. 他にもっと良い教育機関・方法が見つかった
12. その他 【自由記述欄】

回答者条件：AQ6 = 1

AQ6SQ. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なった点について何が異なっていたか記述してください。

【自由記述欄】

回答者条件：Q7 = 2

Q8. 当初予定していた学習を最後まで終えることができなかった最も大きな理由を一つ下記の項目から選んでください。

1. 目標を変更した、挫折した
2. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった
3. 経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった
4. 指導方針・指導方法が自分に合わなかった
5. 自分の能力と教育レベルが合わなかった
6. 講師の能力(指導力)が低かった
7. 講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪かった
8. スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じた
9. 施設に不満を感じた
10. 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない理由
11. 学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった
12. 他にもっと良い教育機関・方法が見つかった
13. その他 【自由記述欄】

回答者条件：Q8 = 2

Q8SQ. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点について何が異なっているか記述してください。

【自由記述欄】

Q9. 現在あるいは受講時の学習者は下記のどれに該当しますか。

1. 未就学児
2. 小学生
3. 中学生
4. 高校生
5. 既卒進学希望者
6. 専門学生
7. 短大生・大学生
8. 大学院生
9. 社会人
10. その他 【自由記述欄】

回答者条件：Q9 = 9

Q9SQ. 社会人を選んだ方へお聞きします。以下のいずれに該当するか教えてください。

1. 就職中である
2. 求職中である
3. 就職を希望しない

Q10. 学習者はどのような民間教育機関で学んでいますか(学ぼうとしていますかあるいは学んでいましたか)

1. 学習塾(進学塾、予備校を含む)
2. 音楽教室(ピアノ教室、バイオリン教室、エレクトーン教室など)
3. 書道教室
4. 生花・茶道教室
5. そろばん教室
6. パソコン教室
7. 外国語会話教室(英会話教室など)
8. スポーツ教室(スイミングスクール、テニス教室など)
9. 家庭教師 ※上記に該当するものを除く
10. カルチャーセンター(囲碁教室、編み物教室など) ※上記に該当するものを除く
11. その他 【自由記述欄】

Q11. 民間教育機関で学ぶ主な目的は何ですか(何でしたか)。

1. 進学(留学を含む)
2. 補習
3. 能力開発(スキル向上)
4. 資格取得
5. 就職・転職
6. 自己啓発
7. 健康増進
8. 趣味
9. コミュニティへの参加(交流、仲間作り)
10. その他 【自由記述欄】

Q12. 講座を受講する主な場所はどこですか(どこでしたか)。

1. 教室や研修所
2. 自宅
3. 勤務先
4. その他 【自由記述欄】

Q13. 受講時の人数は下記のどれに該当しますか。

1. 1人
2. 少人数:2 ～ 10人未満
3. 多人数:10人以上

Q14. 教育の主な形態は下記のどれに該当しますか。

1. 対面による教育・指導(教室での講義など)
2. 郵便・DVD等による一方向の教育・指導
3. 放送・インターネット等による一方向の教育・指導
4. インターネット・テレビ会議等による双方向の教育・指導

Q15. 民間教育機関を見つけるときのきっかけは何ですか(何でしたか)。(幾つでも)

1. 友人・知人・先生・保護者等からの助言
2. 職場・学校・地域等における口コミ・評判
3. 民間教育機関の宣伝(CM、チラシ、パンフレット等)
4. 民間教育機関のウェブサイト等の詳細情報
5. 雑誌・新聞・インターネット・TVなどの記事・ニュース
6. インターネット上での口コミ・評判
7. インターネット上での評価サイト
8. 学習拠点が1か所しかないなど、そもそも選択の余地はなかった
9. その他【自由記述欄】

Q16. 教育機関に支払う月当たりの総授業料(学費、教材費、諸費用を含む)は幾らですか(幾らでしたか)。

1. 自己負担がない
2. 1万円以内/月
3. 1万円を超え～3万円以内/月
4. 3万円を超え～5万円以内/月
5. 5万円を超え～10万円以内/月
6. 10万円を超えるもの/月
7. 金額はわからない
8. 検討中なのでわからない

Q17. 受講期間と講座(コース)当たりの時間数等についてお答えください。

Q17\_1

受講期間

1. 1か月以内
2. 1か月を超え～2か月以内
3. 2か月を超え～3か月以内
4. 3か月を超え～6か月以内
5. 6か月を超え～1年以内
6. 1年を超える期間
7. 検討中なのでわからない
8. その他【自由記述欄】



Q17\_2. 講座(コース)当たりの総時間数(数字を記入)

概 (おおむ) ね( )時間

Q17\_3. 講座(コース)当たりの総受講回数(数字を記入)

概 (おおむ) ね( )回

民間教育機関を決定する際(契約の)決め手となった(決め手となると思われる)情報について、お答えください。

Q18. 助言や評判を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件 : Q18 = 1

回答者条件 : Q19\_8\_SNT\_1 ≠ null

Q19. 助言や評判を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式 : ①参考にした (参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった (参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった (参考にしない) >

1. 友人・知人・先生・保護者等からの助言
2. 職場・学校・地域等における口コミ・評判
3. ブランドや知名度等の事業者イメージ
4. 雑誌・新聞・インターネット・TVなどの記事・ニュース
5. インターネット上での口コミ・評判
6. インターネット上での評価サイト
7. 受講生の体験談(意見・感想)
8. その他 【自由記述欄】

Q20. 民間教育機関のプロフィール(事業内容、経営理念、経営状況など)に関する情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件：Q20 = 1

回答者条件：Q21\_4\_SNT\_1 ≠ null

Q21

民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式：①参考にした(参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった(参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった(参考にしない)>

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. その他 【自由記述欄】

Q22. 授業料・学費関係の情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件：Q22 = 1

回答者条件：Q23\_5\_SNT\_1 ≠ null

Q23. 授業料・学費関係の情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式：①参考にした(参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった(参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった(参考にしない)>

1. 授業料等の支払総額(受講費用・教材費用等の実負担額)
2. 支払方法について(分割・月謝払い)
3. 割引制度について
4. 奨学金・補助金について
5. その他

Q24. 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件：Q24 = 1

回答者条件：Q25\_6\_SNT\_1 ≠ null

Q25. 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)  
(それぞれひとつずつ)

<選択方式：①参考にした(参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった(参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった(参考にしない)>

1. 教室等の所在地・通学のしやすさ(利便性)
2. 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)
3. 教育関連施設(図書室・資料室、自習室等)
4. 付随施設・設備(保育施設、食堂、自販機等)
5. 安全面の配慮(火災、地震、犯罪等への対応)
6. その他 【自由記述欄】

Q26. 教育内容・講師に関する情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件：Q26 = 1

回答者条件：Q27\_12\_SNT\_1 ≠ null

Q27. 教育内容・講師に関する情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式：①参考にした(参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった(参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった(参考にしない)>

1. 民間教育機関が掲げる教育理念
2. 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)
3. 講座の開催日程や学習時間
4. 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)
5. 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)
6. 講座を終えるための要件(成績評価の方法、出欠の規定等)
7. 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)
8. 発表会等に関する情報(発表会・展示会等への参加)

9. 授業見学、体験学習、仮入学制度など
10. 講師に関する情報(学歴/資格/指導経験/指導実績等)
11. 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
12. その他 【自由記述欄】

Q28. 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件 : Q28 = 1

回答者条件 : Q29\_4\_SNT\_1 ≠ null

Q29. 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式 : ①参考にした (参考にする)、②参考にしたかったが情報はなかった (参考にしたいが情報はない)、③参考にしなかった (参考にしない) >

1. 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)
2. 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)
3. 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)
4. その他 【自由記述欄】

Q30. 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした(参考にする)

1. はい
2. いいえ

Group 回答者条件：Q30 = 1

回答者条件：Q31\_3\_SNT\_1 ≠ null

Q31. 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした(参考にする)方にお伺いします。下記の民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にしましたか。(参考にしますか)(それぞれひとつずつ)

<選択方式：①参考にした（参考にする）、②参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報は無い）、③参考にしなかった（参考にしない）>

1. 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）
2. 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
3. その他 【自由記述欄】

現在学習している方と過去に学習を終えた方にお聞きします。

回答者条件：（Q4 = 1,3）

Q32. 民間教育機関を決定する際に決め手となった情報と入学後に受けた実際の教育内容についてお聞きします。

1. 情報通りの教育内容で満足している(満足した)
2. ほぼ情報通りの教育内容で満足している(ほぼ満足した)
3. 事前の情報や説明と異なる点があり不満を感じている(不満であった)

回答者条件：Q32 = 3

Q32SQ. どのような点が異なっていましたか。またあなたはどのような不満を感じましたか。そしてその結果どうしましたか。具体的にお書きください。

【自由記述欄】

Q33. 民間教育機関がアンケート等を用いて学習者から意見を聞くことはありましたか。

1. はい
2. いいえ

Q34. アンケート等で不満な点についての意見を民間教育機関に伝えたことはありますか。

1. はい
2. いいえ

回答者条件：Q34 = 1

Q35. 何についての不満ですか。(幾つでも)

1. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点がある
2. 教育内容に比べて授業料が高い
3. 指導方針・指導方法が自分に合わない
4. 自分の能力と教育レベルが合わない
5. 講師の能力(指導力)が低い
6. 講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪い
7. スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じている
8. 施設に不満を感じている
9. 学習成果が上がらない・見られない
10. 友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点
11. その他 【自由記述欄】

回答者条件：Q35 = 1

Q35SQ. 入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点について何が異なっているかを記述してください。

【自由記述欄】

回答者条件：Q34 = 1

Q36. その場合、指摘事項等は改善されましたか。

1. 改善された
2. 改善の行動はみられたが、変わらなかった
3. 特に対応はみられなかった
4. わからない

Q37. 今回お答えいただいている対象講座(〇〇〇(Q4回答テキスト再掲))を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。

(それぞれひとつずつ)

(選択方式：①大変必要である、②必要である、③余り必要でない、④不要、⑤そもそも情報不足だと感じていない)

**【事業者のプロフィールに関する情報】**

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

**【授業料・学費関係の情報】**

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

**【通学環境や学習設備に関する情報】**

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)

**【教育内容・講師に関する情報】**

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
  - 【教育機関のサポート窓口・支援体制】
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)
  - 【教育機関から提供される契約】
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



GROUP グループ ( S A )

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	【 北海道 】	305	4.3
2	【 東北 】	495	7.1
3	【 関東 】	2413	34.4
4	【 中部 】	1274	18.1
5	【 近畿 】	1149	16.4
6	【 中国・四国 】	607	8.6
7	【 九州・沖縄 】	777	11.1

SC1 あなたの性別をお知らせください。( S A )

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	男性	3452	49.2
2	女性	3568	50.8

SC2\_1 あなたの年齢をお知らせください。 / 歳 ( N U )

		回答数	歳
全体		7020	
平均値			38.88
最小値			15.00
最大値			86.00

SC3 あなたの住まいの都道府県をお知らせください。(S A)

全体		回答数	%
	北海道	305	4.3
2	青森県	84	1.2
3	岩手県	62	0.9
4	宮城県	187	2.7
5	秋田県	40	0.6
6	山形県	48	0.7
7	福島県	74	1.1
8	茨城県	112	1.6
9	栃木県	48	0.7
10	群馬県	60	0.9
11	埼玉県	393	5.6
12	千葉県	297	4.2
13	東京都	914	13.0
14	神奈川県	589	8.4
15	新潟県	103	1.5
16	富山県	44	0.6
17	石川県	49	0.7
18	福井県	29	0.4
19	山梨県	37	0.5
20	長野県	114	1.6
21	岐阜県	102	1.5
22	静岡県	207	2.9
23	愛知県	509	7.3
24	三重県	80	1.1
25	滋賀県	57	0.8
26	京都府	161	2.3
27	大阪府	494	7.0
28	兵庫県	314	4.5
29	奈良県	88	1.3
30	和歌山県	35	0.5
31	鳥取県	33	0.5
32	島根県	16	0.2
33	岡山県	121	1.7
34	広島県	180	2.6
35	山口県	58	0.8
36	徳島県	33	0.5
37	香川県	60	0.9
38	愛媛県	74	1.1
39	高知県	32	0.5
40	福岡県	372	5.3
41	佐賀県	35	0.5
42	長崎県	58	0.8
43	熊本県	89	1.3
44	大分県	57	0.8
45	宮崎県	38	0.5
46	鹿児島県	53	0.8
47	沖縄県	75	1.1

- SC5 あなたは、現在、民間教育機関で学習中、又は、これから民間教育機関で学習しようと考えている、又は、過去3年以内に民間教育機関で学習したことがありますか。又は、その費用負担者ですか。  
(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	学習者本人（費用を自分で負担している）	2235	31.8
2	学習者本人（費用を自分で負担していない）	1885	26.9
3	学習者ではないが費用負担者（学習者と同居している）	2465	35.1
4	学習者ではないが費用負担者（学習者と別居している）	435	6.2
5	あてはまるものはない	0	0.0

- SC6 あなた、又は御家族の方に下記のような所にお勤めの方はいらっしゃいますか。（MA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	調査会社	0	0.0
2	マスコミ関係	0	0.0
3	広告・販促・マーケティング関連会社	0	0.0
4	民間教育機関	0	0.0
5	あてはまるものはない	7020	100.0

- Q1 学習者の性別を御回答ください。（SA）

		回答数	%
全体		2900	100.0
1	男性	1508	52.0
2	女性	1392	48.0

Q2 学習者のお住まいの都道府県をお知らせください。(S A)

		回答数	%
全体		435	100.0
1	北海道	22	5.1
2	青森県	4	0.9
3	岩手県	8	1.8
4	宮城県	14	3.2
5	秋田県	1	0.2
6	山形県	1	0.2
7	福島県	2	0.5
8	茨城県	5	1.1
9	栃木県	5	1.1
10	群馬県	2	0.5
11	埼玉県	14	3.2
12	千葉県	21	4.8
13	東京都	70	16.1
14	神奈川県	44	10.1
15	新潟県	3	0.7
16	富山県	1	0.2
17	石川県	3	0.7
18	福井県	1	0.2
19	山梨県	3	0.7
20	長野県	10	2.3
21	岐阜県	1	0.2
22	静岡県	11	2.5
23	愛知県	34	7.8
24	三重県	2	0.5
25	滋賀県	4	0.9
26	京都府	9	2.1
27	大阪府	30	6.9
28	兵庫県	14	3.2
29	奈良県	3	0.7
30	和歌山県	1	0.2
31	鳥取県	4	0.9
32	島根県	3	0.7
33	岡山県	7	1.6
34	広島県	10	2.3
35	山口県	4	0.9
36	徳島県	1	0.2
37	香川県	6	1.4
38	愛媛県	4	0.9
39	高知県	7	1.6
40	福岡県	15	3.4
41	佐賀県	3	0.7
42	長崎県	8	1.8
43	熊本県	5	1.1
44	大分県	5	1.1
45	宮崎県	0	0.0
46	鹿児島県	3	0.7
47	沖縄県	7	1.6

Q4 今回お答えいただく対象講座は下記のどれに該当しますか。(S A)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	現在民間教育機関で学習中の講座	3409	48.6
2	これから民間教育機関で学習しようと考えている講座	1429	20.4
3	過去3年以内に民間教育機関で学習したことのある講座	2182	31.1

Q5 民間教育機関に対する満足度についてお聞きします。前問の対象講座を実施する民間教育機関に対して、どのように感じていますか。以下の項目にお答えください。(S A)

		回答数	%
全体		3409	100.0
1	満足している	849	24.9
2	どちらかといえば満足している	2118	62.1
3	どちらかといえば不満である	388	11.4
4	不満である	54	1.6

Q6 前問で「どちらかといえば不満である」又は「不満である」とお答えになった方にお聞きします。不満を感じる点は何のようなところですか。最も大きな要因を下記の項目からお選びください。(S A)

		回答数	%
全体		442	100.0
1	入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点がある	24	5.4
2	教育内容に比べて授業料が高い	113	25.6
3	指導方針・指導方法が自分に合わない	24	5.4
4	自分の能力と教育レベルが合わない	35	7.9
5	講師の能力(指導力)が低い	46	10.4
6	講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪い	15	3.4
7	スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じている	14	3.2
8	施設に不満を感じている	23	5.2
9	学習成果が上がらない・見られない	116	26.2
10	友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点	8	1.8
11	他にもっと良い教育機関・方法が見つかった	10	2.3
12	その他	14	3.2

Q7 その際の受講状況についてお聞きします。(S A)

		回答数	%
全体		2182	100.0
1	最後まで受講を続け当初予定していた学習を終えた	1527	70.0
2	当初予定していた学習を最後まで終えることができなかった(途中で受講をやめてしまった)	655	30.0

AQ5 民間教育機関に対する満足度についてお聞きします。前問の対象講座を実施する民間教育機関に対して、どのように感じましたか。以下の項目にお答えください。(S A)

		回答数	%
全体		1527	100.0
1	満足した	405	26.5
2	どちらかといえば満足した	933	61.1
3	どちらかといえば不満だった	171	11.2
4	不満だった	18	1.2

- AQ6 前問で「どちらかといえば不満だった」又は「不満だった」とお答えになった方にお聞きします。不満を感じた点はどのようなところでしたか。最も大きな要因を下記の項目からお選びください。(S A)

		回答数	%
全体		189	100.0
1	入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった	9	4.8
2	教育内容に比べて授業料が高かった	49	25.9
3	指導方針・指導方法が自分に合わなかった	20	10.6
4	自分の能力と教育レベルが合わなかった	18	9.5
5	講師の能力(指導力)が低かった	13	6.9
6	講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪かった	9	4.8
7	スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じた	10	5.3
8	施設に不満を感じた	1	0.5
9	学習成果が上がらなかった・見られなかった	40	21.2
10	友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点	1	0.5
11	他にもっと良い教育機関・方法が見つかった	13	6.9
12	その他	6	3.2

- Q8 当初予定していた学習を最後まで終わることができなかった最も大きな理由を一つ下記の項目から選んでください。(S A)

		回答数	%
全体		655	100.0
1	目標を変更した、挫折した	210	32.1
2	入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点があった	11	1.7
3	経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった	99	15.1
4	指導方針・指導方法が自分に合わなかった	32	4.9
5	自分の能力と教育レベルが合わなかった	42	6.4
6	講師の能力(指導力)が低かった	8	1.2
7	講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪かった	10	1.5
8	スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じた	13	2.0
9	施設に不満を感じた	13	2.0
10	友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない理由	9	1.4
11	学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった	97	14.8
12	他にもっと良い教育機関・方法が見つかった	55	8.4
13	その他	56	8.5

- Q9 現在あるいは受講時の学習者は下記のどれに該当しますか。(S A)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	未就学児	325	4.6
2	小学生	771	11.0
3	中学生	775	11.0
4	高校生	1332	19.0
5	既卒進学希望者	125	1.8
6	専門学生	226	3.2
7	短大生・大学生	1034	14.7
8	大学院生	150	2.1
9	社会人	2128	30.3
10	その他	154	2.2

Q9SQ 社会人を選んだ方へお聞きします。以下のいずれに該当するか教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		2128	100.0
1	就職中である	1285	60.4
2	求職中である	336	15.8
3	就職を希望しない	507	23.8

Q10 学習者はどのような民間教育機関で学んでいますか(学ぼうとしていますかあるいは学んでいましたか)。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	学習塾(進学塾、予備校を含む)	2537	36.1
2	音楽教室(ピアノ教室、バイオリン教室、エレクトーン教室など)	537	7.6
3	書道教室	234	3.3
4	生花・茶道教室	67	1.0
5	そろばん教室	102	1.5
6	パソコン教室	413	5.9
7	外国語会話教室(英会話教室など)	1097	15.6
8	スポーツ教室(スイミングスクール、テニス教室など)	598	8.5
9	家庭教師 ※上記に該当するものを除く	95	1.4
10	カルチャーセンター(囲碁教室、編み物教室など) ※上記に該当するものを除く	457	6.5
11	その他	883	12.6

Q11 民間教育機関で学ぶ主な目的は何ですか(何でしたか)。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	進学(留学を含む)	2013	28.7
2	補習	409	5.8
3	能力開発(スキル向上)	1558	22.2
4	資格取得	917	13.1
5	就職・転職	391	5.6
6	自己啓発	596	8.5
7	健康増進	289	4.1
8	趣味	717	10.2
9	コミュニティへの参加(交流、仲間作り)	97	1.4
10	その他	33	0.5

Q12 講座を受講する主な場所はどこですか(どこでしたか)。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	教室や研修所	5884	83.8
2	自宅	935	13.3
3	勤務先	85	1.2
4	その他	116	1.7

Q13 受講時の人数は下記のどれに該当しますか。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	1人	1631	23.2
2	少人数: 2 ~ 10人未満	3098	44.1
3	多人数: 10人以上	2291	32.6

Q14 教育の主な形態は下記のどれに該当しますか。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	対面による教育・指導(教室での講義など)	5862	83.5
2	郵便・DVD等による一方向の教育・指導	623	8.9
3	放送・インターネット等による一方向の教育・指導	354	5.0
4	インターネット・テレビ会議等による双方向の教育・指導	181	2.6

Q15 民間教育機関を見つけるときのきっかけは何ですか(何でしたか)。(MA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	友人・知人・先生・保護者等からの助言	3427	48.8
2	職場・学校・地域等における口コミ・評判	1501	21.4
3	民間教育機関の宣伝(CM、チラシ、パンフレット等)	1923	27.4
4	民間教育機関のウェブサイト等の詳細情報	1067	15.2
5	雑誌・新聞・インターネット・TVなどの記事・ニュース	674	9.6
6	インターネット上での口コミ・評判	708	10.1
7	インターネット上での評価サイト	365	5.2
8	学習拠点が1か所しかないなど、そもそも選択の余地はなかった	305	4.3
9	その他	195	2.8

Q16 教育機関に支払う月当たりの総授業料(学費、教材費、諸費用を含む)は幾らですか(幾らでしたか)。(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	自己負担がない	557	7.9
2	1万円以内/月	2462	35.1
3	1万円を超え～3万円以内/月	1969	28.0
4	3万円を超え～5万円以内/月	684	9.7
5	5万円を超え～10万円以内/月	327	4.7
6	10万円を超えるもの/月	171	2.4
7	金額はわからない	568	8.1
8	検討中なのでわからない	282	4.0

Q17\_1 受講期間と講座(コース)当たりの時間数等についてお答えください。/受講期間(SA)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	1か月以内	405	5.8
2	1か月を超え～2か月以内	377	5.4
3	2か月を超え～3か月以内	556	7.9
4	3か月を超え～6か月以内	894	12.7
5	6か月を超え～1年以内	1299	18.5
6	1年を超える期間	2729	38.9
7	検討中なのでわからない	701	10.0
8	その他	59	0.8



Q17\_2\_1 講座（コース）当たりの総時間数（数字を記入）（NU）

	回答数	時間
全体	7020	
平均値		85.78
最小値		1.00
最大値		999.00

Q17\_3\_1 講座（コース）当たりの総受講回数（数字を記入）／回（NU）

	回答数	%
全体	7020	100.0
平均値		57.17
最小値		1.00
最大値		999.00

Q18 助言や評判を参考にした（参考にする）（SA）

	回答数	%
全体	7020	100.0
1 はい	4932	70.3
2 いいえ	2088	29.7

Q19\_1 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。（参考にしますか）／友人・知人・先生・保護者等からの助言（SA）

	回答数	%
全体	4932	100.0
1 参考にした（参考にする）	3638	73.8
2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	666	13.5
3 参考にしなかった（参考にしない）	628	12.7

Q19\_2 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。（参考にしますか）／職場・学校・地域等における口コミ・評判（SA）

	回答数	%
全体	4932	100.0
1 参考にした（参考にする）	2296	46.6
2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1218	24.7
3 参考にしなかった（参考にしない）	1418	28.8

Q19\_3 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。（参考にしますか）／ブランドや知名度等の事業者イメージ（SA）

	回答数	%
全体	4932	100.0
1 参考にした（参考にする）	1907	38.7
2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1170	23.7
3 参考にしなかった（参考にしない）	1855	37.6

Q19\_4 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。（参考にしますか）／雑誌・新聞・インターネット・TVなどの記事・ニュース（SA）

	回答数	%
全体	4932	100.0
1 参考にした（参考にする）	1514	30.7
2 参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1210	24.5
3 参考にしなかった（参考にしない）	2208	44.8

Q19\_5 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。  
（参考にしますか）／インターネット上での口コミ・評判（S A）

		回答数	%
全体		4932	100.0
1	参考にした（参考にする）	1609	32.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1049	21.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	2274	46.1

Q19\_6 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。  
（参考にしますか）／インターネット上での評価サイト（S A）

		回答数	%
全体		4932	100.0
1	参考にした（参考にする）	1297	26.3
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1134	23.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	2501	50.7

Q19\_7 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。  
（参考にしますか）／受講生の体験談（意見・感想）（S A）

		回答数	%
全体		4932	100.0
1	参考にした（参考にする）	1928	39.1
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1240	25.1
3	参考にしなかった（参考にしない）	1764	35.8

Q19\_8 助言や評判を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の助言や評判を参考にしましたか。  
（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		61	100.0
1	参考にした（参考にする）	40	65.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	6	9.8
3	参考にしなかった（参考にしない）	15	24.6

Q20 民間教育機関のプロフィール（事業内容、経営理念、経営状況など）に関する情報を参考にした（参考にする）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	3503	49.9
2	いいえ	3517	50.1

Q21\_1 民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革（S A）

		回答数	%
全体		3503	100.0
1	参考にした（参考にする）	1552	44.3
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	569	16.2
3	参考にしなかった（参考にしない）	1382	39.5

Q21\_2 民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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（SA）

		回答数	%
全体		3503	100.0
1	参考にした（参考にする）	2091	59.7
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	578	16.5
3	参考にしなかった（参考にしない）	834	23.8

Q21\_3 民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／事業者の経営状況、財務状況、収支など（SA）

		回答数	%
全体		3503	100.0
1	参考にした（参考にする）	921	26.3
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	864	24.7
3	参考にしなかった（参考にしない）	1718	49.0

Q21\_4 民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のプロフィールに関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（SA）

		回答数	%
全体		79	100.0
1	参考にした（参考にする）	68	86.1
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	2	2.5
3	参考にしなかった（参考にしない）	9	11.4

Q22 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	5284	75.3
2	いいえ	1736	24.7

Q23\_1 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）（SA）

		回答数	%
全体		5284	100.0
1	参考にした（参考にする）	4730	89.5
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	334	6.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	220	4.2

Q23\_2 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／支払方法について（分割・月謝払い）（SA）

		回答数	%
全体		5284	100.0
1	参考にした（参考にする）	3659	69.2
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	530	10.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	1095	20.7

Q23\_3 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／割引制度について（S A）

		回答数	%
全体		5284	100.0
1	参考にした（参考にする）	2782	52.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	995	18.8
3	参考にしなかった（参考にしない）	1507	28.5

Q23\_4 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／奨学金・補助金について（S A）

		回答数	%
全体		5284	100.0
1	参考にした（参考にする）	1574	29.8
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1282	24.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	2428	46.0

Q23\_5 授業料・学費関係の情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の授業料・学費関係の情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		19	100.0
1	参考にした（参考にする）	4	21.1
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	2	10.5
3	参考にしなかった（参考にしない）	13	68.4

Q24 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	4365	62.2
2	いいえ	2655	37.8

Q25\_1 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）（S A）

		回答数	%
全体		4365	100.0
1	参考にした（参考にする）	3943	90.3
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	228	5.2
3	参考にしなかった（参考にしない）	194	4.4

Q25\_2 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		4365	100.0
1	参考にした（参考にする）	2568	58.8
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	754	17.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	1043	23.9

- Q25\_3 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）（S A）

		回答数	%
全体		4365	100.0
1	参考にした（参考にする）	1792	41.1
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	846	19.4
3	参考にしなかった（参考にしない）	1727	39.6

- Q25\_4 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）（S A）

		回答数	%
全体		4365	100.0
1	参考にした（参考にする）	1105	25.3
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	889	20.4
3	参考にしなかった（参考にしない）	2371	54.3

- Q25\_5 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）（S A）

		回答数	%
全体		4365	100.0
1	参考にした（参考にする）	1173	26.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	984	22.5
3	参考にしなかった（参考にしない）	2208	50.6

- Q25\_6 通学環境や学習設備に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の通学環境や学習設備に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		22	100.0
1	参考にした（参考にする）	11	50.0
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	2	9.1
3	参考にしなかった（参考にしない）	9	40.9

- Q26 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	4190	59.7
2	いいえ	2830	40.3

- Q27\_1 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／民間教育機関が掲げる教育理念（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	1998	47.7
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	672	16.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	1520	36.3

- Q27\_2 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	3443	82.2
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	420	10.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	327	7.8

- Q27\_3 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／講座の開催日程や学習時間（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	3545	84.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	329	7.9
3	参考にしなかった（参考にしない）	316	7.5

- Q27\_4 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	2563	61.2
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	720	17.2
3	参考にしなかった（参考にしない）	907	21.6

- Q27\_5 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	2459	58.7
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	652	15.6
3	参考にしなかった（参考にしない）	1079	25.8

- Q27\_6 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	1794	42.8
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	758	18.1
3	参考にしなかった（参考にしない）	1638	39.1

- Q27\_7 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	2954	70.5
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	588	14.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	648	15.5

- Q27\_8 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	1048	25.0
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	842	20.1
3	参考にしなかった（参考にしない）	2300	54.9

- Q27\_9 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／授業見学、体験学習、仮入学制度など（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	2131	50.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	646	15.4
3	参考にしなかった（参考にしない）	1413	33.7

- Q27\_10 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	1799	42.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	953	22.7
3	参考にしなかった（参考にしない）	1438	34.3

- Q27\_11 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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（S A）

		回答数	%
全体		4190	100.0
1	参考にした（参考にする）	1138	27.2
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1006	24.0
3	参考にしなかった（参考にしない）	2046	48.8

Q27\_12 教育内容・講師に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の教育内容・講師に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		19	100.0
1	参考にした（参考にする）	6	31.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	3	15.8
3	参考にしなかった（参考にしない）	10	52.6

Q28 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	1571	22.4
2	いいえ	5449	77.6

Q29\_1 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		1571	100.0
1	参考にした（参考にする）	1106	70.4
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	273	17.4
3	参考にしなかった（参考にしない）	192	12.2

Q29\_2 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		1571	100.0
1	参考にした（参考にする）	1093	69.6
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	301	19.2
3	参考にしなかった（参考にしない）	177	11.3

Q29\_3 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		1571	100.0
1	参考にした（参考にする）	878	55.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	368	23.4
3	参考にしなかった（参考にしない）	325	20.7

Q29\_4 民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関のサポート窓口・支援体制に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		7	100.0
1	参考にした（参考にする）	3	42.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1	14.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	3	42.9



Q30 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした（参考にする）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	2083	29.7
2	いいえ	4937	70.3

Q31\_1 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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）（S A）

		回答数	%
全体		2083	100.0
1	参考にした（参考にする）	1705	81.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	247	11.9
3	参考にしなかった（参考にしない）	131	6.3

Q31\_2 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／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（S A）

		回答数	%
全体		2083	100.0
1	参考にした（参考にする）	1268	60.9
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	370	17.8
3	参考にしなかった（参考にしない）	445	21.4

Q31\_3 民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にした（参考にする）方にお伺いします。下記の民間教育機関から提供される契約に関する情報を参考にしましたか。（参考にしますか）／その他（S A）

		回答数	%
全体		12	100.0
1	参考にした（参考にする）	5	41.7
2	参考にしたかったが情報はなかった（参考にしたいが情報はない）	1	8.3
3	参考にしなかった（参考にしない）	6	50.0

Q32 民間教育機関を決定する際に決め手となった情報と入学後に受けた実際の教育内容についてお聞きします。（S A）

		回答数	%
全体		5591	100.0
1	情報通りの教育内容で満足している（満足した）	1443	25.8
2	ほぼ情報通りの教育内容で満足している（ほぼ満足した）	3628	64.9
3	事前の情報や説明と異なる点があり不満を感じている（不満であった）	520	9.3

Q33 民間教育機関がアンケート等を用いて学習者から意見を聞くことはありましたか。（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	2125	30.3
2	いいえ	4895	69.7

Q34 アンケート等で不満な点についての意見を民間教育機関に伝えたことはありますか。(S A)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	はい	1104	15.7
2	いいえ	5916	84.3

Q35 何についての不満ですか。(MA)

		回答数	%
全体		1104	100.0
1	入学前に民間教育機関から掲示された情報と異なる点がある	159	14.4
2	教育内容に比べて授業料が高い	210	19.0
3	指導方針・指導方法が自分に合わない	173	15.7
4	自分の能力と教育レベルが合わない	191	17.3
5	講師の能力(指導力)が低い	209	18.9
6	講師の言葉遣いや対応(マナー等)が悪い	145	13.1
7	スタッフ(講師以外の職員)に不満を感じている	143	13.0
8	施設に不満を感じている	165	14.9
9	学習成果が上がらない・見られない	197	17.8
10	友人関係が悪化した等、教育機関に直接関係しない点	47	4.3
11	その他	97	8.8

Q36 その場合、指摘事項等は改善されましたか。(S A)

		回答数	%
全体		1104	100.0
1	改善された	328	29.7
2	改善の行動はみられたが、変わらなかった	289	26.2
3	特に対応はみられなかった	313	28.4
4	わからない	174	15.8

Q37\_1 今回お答えいただいている対象講座(〇〇〇(q 4回答テキスト再掲))を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。/経営者の氏名、代表者等の経歴、経営理念、社歴・沿革(S A)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	703	10.0
2	必要である	2468	35.2
3	余り必要でない	2192	31.2
4	不要	518	7.4
5	そもそも情報不足だと感じていない	1139	16.2

Q37\_2 今回お答えいただいている対象講座(〇〇〇(q 4回答テキスト再掲))を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。/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(S A)

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	942	13.4
2	必要である	2820	40.2
3	余り必要でない	1803	25.7
4	不要	400	5.7
5	そもそも情報不足だと感じていない	1055	15.0

- Q37\_3 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／事業者の経営状況、財務状況、収支など（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	652	9.3
2	必要である	2458	35.0
3	余り必要でない	2323	33.1
4	不要	556	7.9
5	そもそも情報不足だと感じていない	1031	14.7

- Q37\_4 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／授業料等の支払総額（受講費用・教材費用等の実負担額）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	3323	47.3
2	必要である	2067	29.4
3	余り必要でない	644	9.2
4	不要	148	2.1
5	そもそも情報不足だと感じていない	838	11.9

- Q37\_5 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／支払方法について（分割・月謝払い）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	2687	38.3
2	必要である	2390	34.0
3	余り必要でない	893	12.7
4	不要	193	2.7
5	そもそも情報不足だと感じていない	857	12.2

- Q37\_6 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／割引制度について（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	2286	32.6
2	必要である	2423	34.5
3	余り必要でない	1179	16.8
4	不要	271	3.9
5	そもそも情報不足だと感じていない	861	12.3

- Q37\_7 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／奨学金・補助金について（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1813	25.8
2	必要である	2270	32.3
3	余り必要でない	1592	22.7
4	不要	392	5.6
5	そもそも情報不足だと感じていない	953	13.6

- Q37\_8 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／教室等の所在地・通学のしやすさ（利便性）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	3101	44.2
2	必要である	2191	31.2
3	余り必要でない	705	10.0
4	不要	160	2.3
5	そもそも情報不足だと感じていない	863	12.3

- Q37\_9 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1851	26.4
2	必要である	2818	40.1
3	余り必要でない	1265	18.0
4	不要	245	3.5
5	そもそも情報不足だと感じていない	841	12.0

- Q37\_10 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／教育関連施設（図書室・資料室、自習室等）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1330	18.9
2	必要である	2465	35.1
3	余り必要でない	1848	26.3
4	不要	418	6.0
5	そもそも情報不足だと感じていない	959	13.7

- Q37\_11 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／付随施設・設備（保育施設、食堂、自販機等）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	943	13.4
2	必要である	2121	30.2
3	余り必要でない	2293	32.7
4	不要	624	8.9
5	そもそも情報不足だと感じていない	1039	14.8

- Q37\_12 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／安全面の配慮（火災、地震、犯罪等への対応）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1490	21.2
2	必要である	2692	38.3
3	余り必要でない	1597	22.7
4	不要	350	5.0
5	そもそも情報不足だと感じていない	891	12.7

- Q37\_13 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／民間教育機関が掲げる教育理念（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1121	16.0
2	必要である	2713	38.6
3	余り必要でない	1791	25.5
4	不要	431	6.1
5	そもそも情報不足だと感じていない	964	13.7

- Q37\_14 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	2225	31.7
2	必要である	2590	36.9
3	余り必要でない	1115	15.9
4	不要	231	3.3
5	そもそも情報不足だと感じていない	859	12.2

- Q37\_15 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／講座の開催日程や学習時間（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	2797	39.8
2	必要である	2423	34.5
3	余り必要でない	803	11.4
4	不要	171	2.4
5	そもそも情報不足だと感じていない	826	11.8

- Q37\_16 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1664	23.7
2	必要である	2715	38.7
3	余り必要でない	1443	20.6
4	不要	312	4.4
5	そもそも情報不足だと感じていない	886	12.6

- Q37\_17 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1612	23.0
2	必要である	2707	38.6
3	余り必要でない	1483	21.1
4	不要	315	4.5
5	そもそも情報不足だと感じていない	903	12.9

- Q37\_18 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／講座を終えるための要件（成績評価の方法、出欠の規定等）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1462	20.8
2	必要である	2526	36.0
3	余り必要でない	1701	24.2
4	不要	375	5.3
5	そもそも情報不足だと感じていない	956	13.6

- Q37\_19 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1939	27.6
2	必要である	2685	38.2
3	余り必要でない	1285	18.3
4	不要	242	3.4
5	そもそも情報不足だと感じていない	869	12.4

- Q37\_20 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／発表会等に関する情報（発表会・展示会等への参加）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	796	11.3
2	必要である	1999	28.5
3	余り必要でない	2331	33.2
4	不要	768	10.9
5	そもそも情報不足だと感じていない	1126	16.0

- Q37\_21 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／授業見学、体験学習、仮入学制度など（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1553	22.1
2	必要である	2546	36.3
3	余り必要でない	1624	23.1
4	不要	367	5.2
5	そもそも情報不足だと感じていない	930	13.2

- Q37\_22 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／講師に関する情報（学歴／資格／指導経験／指導実績等）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1331	19.0
2	必要である	2788	39.7
3	余り必要でない	1662	23.7
4	不要	350	5.0
5	そもそも情報不足だと感じていない	889	12.7

- Q37\_23 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1123	16.0
2	必要である	2551	36.3
3	余り必要でない	1994	28.4
4	不要	407	5.8
5	そもそも情報不足だと感じていない	945	13.5

- Q37\_24 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1546	22.0
2	必要である	2670	38.0
3	余り必要でない	1561	22.2
4	不要	329	4.7
5	そもそも情報不足だと感じていない	914	13.0

- Q37\_25 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1979	28.2
2	必要である	2674	38.1
3	余り必要でない	1275	18.2
4	不要	231	3.3
5	そもそも情報不足だと感じていない	861	12.3

- Q37\_26 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（SA）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1481	21.1
2	必要である	2787	39.7
3	余り必要でない	1544	22.0
4	不要	300	4.3
5	そもそも情報不足だと感じていない	908	12.9



- Q37\_27 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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）（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1681	23.9
2	必要である	2728	38.9
3	余り必要でない	1461	20.8
4	不要	252	3.6
5	そもそも情報不足だと感じていない	898	12.8

- Q37\_28 今回お答えいただいている対象講座（〇〇〇（q 4 回答テキスト再掲））を選定する際に情報不足だと感じた内容について、それぞれ当てはまるものを選んでください。／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（S A）

		回答数	%
全体		7020	100.0
1	大変必要である	1570	22.4
2	必要である	2811	40.0
3	余り必要でない	1505	21.4
4	不要	252	3.6
5	そもそも情報不足だと感じていない	882	12.6

## [ヒアリング・アンケート調査に関する資料]

1. 民間教育事業者に対するヒアリングで得た関係資料一覧
2. 民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査票
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）
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
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）

## 1. 民間教育事業者に対するヒアリングで得た関係資料一覧

## 2. 民間教育事業者に対するアンケート（Web）調査票

### 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）

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

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)

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）

平成 26 年 3 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調査研究有識者会議

一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会（JAMOTE）



この「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）」は、文部科学省平成 25 年度委託事業「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」の委託を受けて、（一社）人材育成と教育サービス協議会（JAMOTE）において設置した有識者会議における、これまでの検討の成果をまとめたものである。

本ガイドライン素案が、今後の更なる検討に資するとともに、民間教育機関による自主的な取組を支援し、提供される学習機会の質の向上につながることを期待するものである。

# 目次

目次.....	3
1. はじめに.....	4
1-1 検討の経過.....	4
1-2 今後の取組.....	6
1-3 ガイドラインの対象.....	6
2. 民間教育機関における評価・情報公開等を取り巻く現状や課題.....	7
2-1 民間教育機関の主な現状.....	8
2-2 民間教育機関の主な課題.....	12
3. 事業改善に向けた自己点検・評価.....	15
3-1 自己点検・評価の必要性.....	15
3-2 基本的な考え方.....	16
3-3 自己点検・評価の視点と項目例.....	16
4. 学習者のニーズに沿った情報公開.....	20
4-1 情報公開の必要性.....	20
4-2 基本的な考え方.....	20
4-3 情報公開の視点と項目例.....	21
【別紙1】評価の項目・視点・内容.....	23
別1-1 評価の項目.....	23
別1-2 評価の視点・内容.....	25
【別紙2】情報公開が望まれる項目.....	32
【別紙3】委員名簿.....	35

## 1. はじめに

### 1-1 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の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、ますます活性化している。
- これらの状況を踏まえ、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」が、平成 25 年 7 月に設置された。
- 同検討会では、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」の作成に向けた基本的な方針を取りまとめた。この基本的な方針を踏まえて、文部科学省では、「民間教育事業者における評価・情報公開等の在り方に関する調査研究」を、一般社団法人人材育成と教育サービス協議会 (JAMOTE) に委託して実施することとした。
- 調査研究においては、まず、民間教育機関の受講者やその費用負担者、また今後学びたいと考えている学習予定者も対象にし、これらの利用者からどのような民間教育機関の評価・情報公開等の取組が期待されているのかの詳細なニーズ調査を行った。なお、この学習者等への調査に先立ち、民間教育事業者団体等を対象としたヒアリング等を重点的に行った。

---

※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。

- これらの成果を基に民間教育機関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、幅広い民間教育機関が利用可能なガイドラインの案を作成することを目的として、本有識者会議は平成 25 年 11 月に設置された。
  
- 本有識者会議は、平成 25 年 11 月から平成 26 年 2 月にかけて開催し、民間教育機関が利用可能なガイドラインについて議論を行ってきた。その成果として、平成 26 年 3 月に、「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）」（以下「本ガイドライン（案）」という。）を取りまとめた。

## 1-2 今後の取組

- 本有識者会議においては、民間教育機関における評価・情報公開の取組が全般的に見れば初歩的な段階にある中で、広く民間教育機関全般を対象として、共通に重要な内容を示すものとして、本ガイドライン（案）を取りまとめたが、将来的に取組が進展した際には、それぞれの業種ごとの特徴等を踏まえて改良が加えられることが重要と考えられる。
- また、作成されたガイドラインが有効に活用されるものとなるためには、民間教育機関がガイドライン等に沿って、評価・情報公開等の取組を実施していることを、学習者等に分かりやすく公開するための取組を推進する必要があることから、ガイドラインの周知・普及の在り方については、今後、更に検討を行うことが重要である。
- 今後、本ガイドライン（案）を基に、「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」において、更に検討を進める際には、上記のことも踏まえて議論が進められることを期待する。

## 1-3 ガイドラインの対象

- 本ガイドライン（案）の対象としては、一般的に民間教育機関として想起される、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機関の利用が可能な基礎的なガイドラインとすることを目指した。
- 民間教育機関が提供する学習サービスの質の保証・向上に関しては、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（案）の検討に当たっては、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、民間教育機関全般において、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という考え方を基本とした。

## 2. 民間教育機関における評価・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、現状の民間教育機関は、事業者が独自の経営方針、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、民間教育機関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機関から提供される情報の種類が様々で、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。
- 特定商取引に関する法律（特商法）において、本ガイドライン（案）が関与する役務としては以下の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。しかし、これら以外は特商法の対象外となり、民法や消費者契約法などの一般的な契約関係の規律によることとなる。
  - ・ 語学教室
  - ・ 家庭教師
  - ・ 学習塾
  - ・ パソコン教室
- また、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）において、個人の権利利益を保護することを目的に、個人情報の適正な取扱いを行うことが定められている。民間教育機関の取り扱う情報は、学習者の連絡先、勤務先から成績、身体データ等、更に費用負担者の勤務先にまで及ぶ場合もあり、各民間教育機関において、適切な対応を行うことが求められる。
- これらについては、業界団体等が倫理規定などを制定し、民間教育機関と学習者間のトラブル回避に努めているケースもあるが、団体等に加盟していない事業者はより所がない状態である。

- 民間教育機関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。消費者基本法には、八つの権利※が明記されているが、学びの場への参加する学習者にとっても、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、民間教育機関がクレームやトラブルの処理を行う手間や労力を軽減することにもつながるものと考えられる。

## 2-1 民間教育機関の主な現状

- 現在、全国で教育サービスを提供している民間教育機関は 10 万校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。
- これらあまたの民間教育機関全てに対して実態を調査し結果を集約することは不可能に近いが、これまでの本有識者会議における議論や「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。）、「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。）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。

---

※1968年（昭和43年）に「消費者保護基本法」が制定され、2004年に名称を「消費者基本法」と改め、初めて法律で次の八つの「消費者の権利」が明記された。

- ・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

### 2-1-1 事業者主体に関すること

教養・技能教授業サービス及び学習塾サービスについて、以下に具体例を示す。

#### (教養・技能教授業サービスの概況)

- 教養・技能教授業とは、日本標準産業分類によると、以下のものを指す。  
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（囲碁教室、パソコン教室など）

事業所数	8万7,991事業所 事業規模別にみると、「4人以下」規模が最も多い(85.9%)
従業者数	約28万6,300人(1事業所当たり平均3人)
年間売上高	約8,966億円(1事業所当たり平均1,019万円)
受講者数	約1,050万人

※出典：経済産業省「平成22年特定サービス産業実態調査」

#### (学習塾サービスの概況)

- 学習塾とは、日本標準産業分類によると、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を指す。

事業所数	4万9,298事業所 事業規模別にみると、「4人以下」規模が最も多く(59.5%)、次いで「5人～9人」規模が多い(21.6%)
従業者数	約32万1,800人(1事業所当たり平均7人)
年間売上高	約9,161億円(1事業所当たり平均1,858万円)
受講者数	約341万人

※出典：経済産業省「平成22年特定サービス産業実態調査」



### 2-1-2 募集・入学前に関すること

- ・ 学習者アンケート調査の結果によると、民間教育機関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」が最も多く、次に多かったのは「職場・学校・地域等における口コミ・評判」であった。
- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果によると、講座の質を保証するための取組として、講師に大学教員、テレビ番組出演者、日本美術会会員といった、何らかの肩書を持つ人に依頼する教養・技能教授業サービス機関があった。また、5年ごとの更新制で「教師認定」制度を設け、失効前に（指導法や教育原理などについて）所定の単位を取得するようにしている例もあった。
- ・ 学習者アンケート調査の結果によると、民間教育機関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。
- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果によると、教育機関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・借入学制度」、「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）」の順に重要視されていた。

### 2-1-3 契約・入学決定に関すること

- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果では、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る。また、実際に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例もみられた。
- ・ 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、相談窓口であることがわかった。

### 2-1-4 受講中に関すること

- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果では、学習者に対し、91.7%の機関が定期的にまた修了時にアンケート調査（満足度を5段階評価で示してもらう）や個別面談、カウンセリングを行い、それを元に学習サービスの改善を行っている。
- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果では、教養・技能教授業サービスでは級や段を設定して、毎月あるいは年に何度か試験を受験することができ、学習者自身が自分のレベルや技能の確認と目標設定ができるようになっているケースが多かった。しかし、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方も多かった。

- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果によると、学習塾サービスでは、学習塾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、最終的な目標（学校の成績向上や志望校合格）に向けて、継続的な学習意欲を高めるようにしているケースが多かった。

#### 2-1-5 修了後、その他に関すること

- ・ 民間教育機関へのアンケート調査等の結果では、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。このうち 81.6%が実際に運用し、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と回答した。

## 2-2 民間教育機関の主な課題

- 民間教育機関における学習者は、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、学習塾に通学する高校生等は、学習者の立場のみで民間教育機関に通っていることになるが、社会人が英会話スクールに通うような場合は、入会金や月謝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なる。
- 民間教育機関へのアンケート調査等の結果では、消費者としての行動・判断に対応するため、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民間教育機関もあった。一方学習者としての行動・判断に対応するため、学習の質についても明文化が必要であるが、取組が進んでいるとは言えない。これは、各民間教育機関が担う学習・講座領域が様々で統一性がない、詳細なシラバスを作ることが難しいか作ったとしても受講者が理解しきれない、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などが原因であると考えられる。
- 民間教育機関へのアンケート調査等の結果によると、これ以外の民間教育機関の主な課題については次のとおりである。

### 2-2-1 事業者主体に関すること

- ・ 民間教育機関の経営母体が学習者から見て明確でないケースがある。また、組織や財務状況などの情報を公開していなかったり、公開している場合でも学習者自身がそのことを知らず、閲覧しない場合があった。
- ・ その講座・授業以外に準必須的に行われる講座・授業の情報が不足しており、入会・入塾後に予算外の受講料を払う必要があったり、ほぼ全員が参加する発表会についての費用情報が不足しているようなケースがあった。
- ・ 天災・防犯などの安全衛生面に関する方針については、各民間教育機関のサービス内容や対象利用者が異なることもあり、その対応や細やかさに違いがみられ、情報公開についても積極的に開示していないケースがあった。

### 2-2-2 募集・入学前に関すること

- ・ 学習塾などの場合に、担当講師がその民間教育機関で、例えば専任・非常勤・アルバイトなどどのような立場にあるか、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ことがあった。

- ・ 難関レベルの大学の学生を講師として雇用することがあるが、学力は伴っていても講師としての質は伴っていないことが多い。若い先生たちを十分に指導するにはどうすれば良いかという悩みがあった。
- ・ 講座単独の情報は提供されているとしても、その講座と接続する他の講座との関係など、ふかんに捉えた講座情報を提供している実例が少なかった。
- ・ 当該講座を受講後にイメージされる姿（講座修了後にどんな自分になっているか）を説明している講座はほとんどなかった。
- ・ カタログ等に合格率や取得率をうたう場合、各民間教育機関で集計方法等が異なる場合があるため、注意書き等があったとしても民間教育機関相互の比較等が難しいケースがあった。
- ・ 講座の内容をカタログでは説明しきれず、講義系の講座は入会して実際に聞いてみないと分からない部分があることがわかった。例えばその講師が好きで、その講師の話なら何でも良いから話を聞きたいという学習者であれば問題にはならないが、ある程度知識がある知的レベルが高いような学習者に対する入り込んだ講座の場合は難しい。講師からもらった簡単なレジュメ等の紹介はあるが、内容が書ききれないという場合があった。

### 2-2-3 契約・入学決定に関すること

- ・ 入学後に測定された学力や体力（体のサイズ）等の情報管理体制について、事前に示されていないケースが見られた。
- ・ その講座・授業以外に準必須的に行われる講座・授業があることを入学後に知らされ、スケジュールや費用を工面しなくてはならないケースがあった。
- ・ 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）や、教材の前払・購入教材の不使用について問題になるケースが多かった。
- ・ 「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」という条件を重視する意見もみられた。

### 2-2-4 受講中に関すること

- ・ 学習者アンケート調査結果によると、学習中の方が民間教育機関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」、「教育内容に比べて授業料が高い」、「講師の能力（指導力）が低い」の順が多かった。

- ・ 当初、民間教育機関が計画していた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）、学習者と指導者との関係（性格・性別）、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、というような問題があった。
- ・ 受講者から、期待したレベルと違う、又は進行が遅い、速い、講師の雑談が多すぎるなどのクレームがあった。他の受講者とのバランスの問題で、授業の進度が速くなったり遅くなったりするのが困るという声もあった。
- ・ 長期にわたり継続している講座の場合、開講当初から参加している学習者と合うか合わないかというのが学習を継続できるかどうかの要素として大きい場合があった。
- ・ 独自の級段制度を有するある民間教育機関において、学習者は1レベルずつ昇級・昇段試験を受験していく規定があった。一方で、ある学習者の保護者はこの規定について知らなかったために、飛び級での受験を希望したが受け入れられないことによって、トラブルになるケースがあった。

#### 2-2-5 修了後、その他に関すること

- ・ 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」、「経済状況・生活環境が変わり、学校に通えなくなった」、「学習成果が上がらなかった・効果が見られなかった」の順であった。
- ・ 人間関係、講師・内容の期待外れ、健康不安で辞める学習者が多かった。
- ・ 啓発セミナーで次々に新しいセミナーに勧誘される、という問題も上がっていた。
- ・ 学習者アンケート調査結果によると、「民間教育機関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「あった」と答えたのはわずか30%であった。しかし、民間教育機関への「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%が「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、学習者と教育機関の認識に大きなかい離が見られた。

### 3. 事業改善に向けた自己点検・評価

#### 3-1 自己点検・評価の必要性

- 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り、このことは、「第2期教育振興基本計画」（平成25年6月14日閣議決定）においても示されている。
- 現在、民間教育機関においては、数多くの学習者が学んでおり、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、公的な教育機会のみでは対応が困難な、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、民間教育機関は、より柔軟に多様な学習機会を提供することに寄与していると考えられるが、一方で、カリキュラムや指導者に関する特段の規制がないことから、その教育の質を確保するという課題については、教育機関自身による取組に待つところが大きい。
- 民間教育機関は、既に市場での厳しい競争にさらされており、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多く見られ、これらの意見は傾聴すべきものと考えられる。しかし一方で、都市部などを除いては、事実上選択の機会の限られた環境にある学習者も数多く存在することが、今回の調査結果でも示されているところであり、これらのことに鑑みても、それぞれの教育機関が質的向上に取り組むことの重要性はやはり大きいと考えられる。
- また、民間教育機関の中には、小中学生等を対象とするものも数多くあるところであり、提供される教育の質を向上させることは、子供たちの可能性を最大限に開花させるという観点からも重要である。特に、成長期にある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すべての学習機会の質的向上が図られ、一定の水準が確保されることが望まれる。
- 現状を見ると、民間教育機関の多くは個人事業者によるものであり、組織的・制度的に評価や改善の機会が設定されにくい状況にあると考えられる。このように民間教育機関におけるPDCAの取組が初歩的な段階にある中で、自己点検・評価についての取組を推進するためには、そ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。

### 3-2 基本的な考え方

- 自己点検・評価は、評価者自身による評価であり、一義的には民間教育機関による利活用が念頭に置かれるものである。このため、評価の取組を進めるためには、民間教育機関が自らの活動の正当性の確認と、教育サービスの内容を改善・充実を図ることに資するものであることが重要である。また、民間教育機関の自己点検・評価の取組は、学習者の利益にも直結するものである。
- もとより、自己点検・評価においては、各教育機関それぞれが評価の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何よりも重要である。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することが必要である。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ものであることから、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、民間教育機関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実態があることから、あらゆる民間機関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、それぞれ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、民間教育機関全般に対して共通に重要と思われる、いわば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、それぞれ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。

### 3-3 自己点検・評価の視点と項目例

- 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、評価を実施する各教育機関が判断すべきものであるが、ここでは、有識者会議における意見のほか、学習者アンケート調査や民間教育機関へのアンケート調査等の結果を踏まえ、各民間教育機関が評価を行う際の参考となる評価の視点やその内容を例示することとしたものである。
- まず、民間教育機関の機関としての質向上を図るための評価項目を「1 事業者主体」項目として示している。これには、例えば塾長が経営者であり講師も務め、自宅の1室で開講するような機関については評価が難しい項目も一部含まれているが、運営体制が1名であっても受講者がそれなりの数を満たす場合には避けて通れない項目であるとも考えられる。

- その後の「2 募集・入学前」、「3 契約・入学決定」、「4 受講中」、「5 修了後」は、民間教育機関が提供する教育サービスの質向上を図るための評価項目であると考えられる。これは、学習者又は費用負担者がある講座を探し、入学志望書あるいは参加希望書を提出して入会金等を支払い、講座を受講し、修了又は卒業するまでの一連の流れに従って示している。基本的には、民間教育機関全般において共通に重要な内容を示しているが、民間教育機関が提供する教育サービスの種類によって、評価が難しい項目も一部含まれている。このような項目は、自己点検・評価が更に有効に機能するために期待されるものであると考えられる。
  
- 評価の実施時期については特に定めるものではないが、「2 募集時期・入学前」から「5 修了後」に関しては、講座の運営にかかわるものであるため、各講座に合わせた時期に実施されることが望ましい。一方、「1 事業者主体」においては、会計年度に合わせた実施するなど、各民間教育機関自身の工夫に基づいた積極的な取組が期待される。ただし、評価の目的が「PDCA サイクルに基づき、組織的・継続的に事業及び教育の質を改善していくこと」であることから、定期的に評価を実施することが必要である。

**【評価の項目例】**

- 1 事業者主体
  - ・組織、財務、人材育成・管理、安全・危機管理、情報の取扱い
- 2 募集・入学前
  - ・企画、シラバス
- 3 契約・入学決定
  - ・契約書に基づく諸条件の説明、受講前要件
- 4 受講中
  - ・講座の運営、ニーズ把握、実績、施設・設備
- 5 修了後
  - ・修了の判定、講座の振り返り、修了者への対応



- なお、民間教育機関の自己点検・評価においては、提供される教育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も有効と考えられる。
- 教育サービスの内容に関して見れば、学習者と民間教育機関とのミスマッチを回避するために、教育活動の目的・理念が組織内で共有され、学習者にも明示されていることが第一に重要である。このことを踏まえ、具体的な教育活動が、当該目的・理念や学習者のニーズ等を踏まえたものとなっているかを点検・評価することが重要である。また、教育サービスを支える教育環境についても、適当なものとなっているか、併せて点検・評価することが必要である。
- 次に、マネジメントに関しては、教育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、安定的に教育機会を提供するという観点から重要である。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ことから、不断の点検が必要である。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・評価の対象とすることが考えられる。

**【評価の項目例】**

- 1 教育サービス（事業評価）
  - ・ 講座内容（実施計画書、シラバス）、実績
- 2 実施主体のマネジメント（組織評価）
  - ・ 組織、財務、人材育成・管理、安全・危機管理、情報の取扱い、企画、契約書による諸条件の説明

- なお、具体的に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を分析することなどにより、評価の客観性が確保されるよう留意することが必要である。
  
- 別紙1として、学習者が民間教育機関に申込みを行おうとする手順に従って、より詳細な評価の視点と項目を示している。各教育機関においては、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。

## 4. 学習者のニーズに沿った情報公開

### 4-1 情報公開の必要性

- 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、学習者による適切な選択がなされ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ものも多く見られる。
- 一方、民間教育機関の教育の質や運営主体についての情報が均一的に公開されている、と言えるところまでは来ていない。これは、各事業者が扱う教育内容が千差万別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事業主まで様々であること、例えば地域によって競合する教育機関が存在しない場合は情報公開に注力をしなくとも教育サービス事業を維持できること、特に講義を中心とした教育内容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、民間教育機関が自らの情報を適切に公開することは、学習者がよりニーズに合った講座を選択していく上で重要である。受講契約の以前に一定程度以上の情報を学習者が得ることのできる社会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、民間教育機関と学習者間に発生しがちな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であろう。
- また、近年、放課後や土曜日などにおいて、学校と民間教育機関とが連携した取組の例も数多く見られるが、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、民間教育機関によって適切な情報公開がなされていることは重要な意義を持つものと考えられる。

### 4-2 基本的な考え方

- 民間教育機関は、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が適切に公開されることが大切である。
- この前提に基づき、民間教育機関は運営している各講座に関し、社会人や高齢者のニーズに沿った内容かどうか、目標を達成できる構成になっているか、また、分野的に似たような種類の講座が多く、学習者にとって、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、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し、しかもその情報に容易にアクセスしやすい環境を作り出すことなどが求められる。

- 更に、こうした積極的な情報公開は、教育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ものである。
- 情報公開は学習を開始しようとする将来の学習者に向けて、広く印刷物やインターネット等を介して行うものである。公開の主眼は学習者と民間教育機関とのミスマッチの回避におかれていることから、公開情報の鮮度が古すぎるものにならないよう、定期的に情報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、各民間教育機関独自の算出方法を用いて公表する機会も少なからずあると考えられる。しかし、学習者がより自由な選択の機会を得るのに資するためにもその算出方法まで明記することが望ましいであろう。また、積極的な募集活動を行う余り、これらの数値のみ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。
- 数多（あまた）の民間教育機関、また様々な講座内容に対して活用できるものとするため、情報公開に必要な項目については、限定的な表現を避け実質的に該当する項目や用語等も含めている。このことは、公開可能な情報でありながら公開を忘れることがないようにするためにも有効である。次項を参考にして、民間教育機関自らが提供する教育サービスの種類に応じて適切に公開情報を取捨選択し、機関の学習サービス内容に合った情報公開となることを期待している。

#### 4-3 情報公開の視点と項目例

- 学習者が民間教育機関に申込みを行おうとする手順に従い、次に示すような項目を想定している。
- 「1 事業者主体」には、民間教育機関の事業者としての情報を示す。
- 「2 募集・入学前」には、数多くの機関・講座の中から11つの講座に決定する前までに必要と想定される情報を示す。不特定多数に向けた入学説明会、講座の説明会等の参加はここに含まれる。

- 「3 契約・入学決定」では、学習者が決定した民間教育機関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に必要な情報を示す。機関によってはオリエンテーションや入会後の説明会等を開催する場合も考えられるが、これについて必要な情報も含まれる。
- 「4 受講中」には、講座の受講中に必要な情報が含まれる。特に、受講期間が有る講座の場合に必要なものである。例えば、「安全・衛生管理」項目は「特定中・入学前」にも見られるが、入会前に公表する内容と、入会后受講者に公表する内容とでは異なることが考えられる。
- 「5 修了後」には、講座を修了したあとに必要な情報が含まれる。

<p><b>【情報公開の項目例】</b></p> <p>11 事業者主体            ・運営主体</p> <p>2 募集・入学前            ・講座詳細情報、費用、講師、施設・設備・環境、受講サポート、安全・衛生管理、見学・体験</p> <p>3 契約・入学決定            ・契約書に基づく諸条件の説明、情報保護</p> <p>4 受講中            ・受講サポート、補習・学習サポート、安全・衛生管理</p> <p>5 修了後            ・修了者サポート、成果、他講座</p>
--

- 別紙2として、学習者が民間教育機関に申込みを行おうとする手順に従って、より詳細な情報公開の項目を示している。各教育機関においては、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まれることが望まれる。

## 【別紙 11】 評価の項目・視点・内容

- ここでは、民間教育機関における評価を行う際の項目と、評価の視点やその内容として考えられるものについて例示する。

### 別 11-11 評価の項目

- 評価項目は、多種多様の民間教育機関で利用できるものと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評価項目に該当しない項目も含まれることがある。各評価項目は、学習者が民間教育機関の講座を探し、検討し、申込み、受講し、修了するという一連の時系列的な流れで整理している。評価項目について一覧で示す。

## 11 事業者主体

### 11-11 組織

- 経営理念・教育理念・指導理念・目的
- 事業内容
- 組織体制、経営者の氏名、代表者等の経歴

### 11-2 財務

- 経営状況、財務状況、収支

### 11-3 人材育成・管理

- 採用、活用計画
- 研修・教育
- 人材管理
- 倫理規範、行動規範

### 1-4 安全・危機管理

- 火災・地震・台風時、インフルエンザ等疾病流行時の対応
- 防犯体制
- 教室・教育設備・関連施設・付随施設・設備
- 障がい者、高齢者、幼年者向け対応
- 相談窓口（教育、苦情、進路、各種情報提供）

### 1-5 情報の取扱い

- 個人情報保護の取り組み（方針、プライバシーマーク等の取得状況）

## 2 募集・入学前

### 2-1 企画

- 講座内容の企画や開講・閉講の決定
- 学習環境（教室・実習室や実機等）
- 担当講師の決定
- 講座の紹介（授業見学・体験学習・借入学制度など）
- 費用
- 相談窓口（教育、講座関連、申込み手続、各種情報提供）
- 発表の機会

## 2-2 実施計画書・シラバス

- 講座内容
- 対象者、受講の要件
- 指導方法・形態
- 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
- 修了後の姿（仕上がり像）

## 3 契約・入学決定

### 3-1 契約書に基づく諸条件の説明

- 講座概要
- 講師情報
- 入学時のレベルチェック等
- 契約期間
- 契約総額
- クーリング・オフの有無、途中解約の規定等
- 情報管理方針
- 傷害保険

### 3-2 受講前要件

- 受講前要件の判定実施（知識・技能・経験・学歴、入会テスト等の有無）

## 4 受講中

### 4-1 講座の運営

- 実施計画書
- 受講者数
- 相談窓口（教育、苦情、進路、各種情報提供）

### 4-2 ニーズ把握

- 受講者の意見、要望、感想

### 4-3 実績

- 受講者の作品、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準

### 4-4 施設・設備

- 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）

## 5 修了後

### 5-1 修了の判定

- 修了判定の実施

### 5-2 講座の振り返り

- 運営状況の確認
- 実績の確認、継続点・改良点の分析
- 受講者の意見や感想の収集。継続点・改良点の分析
- 受講者の作品、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準

### 5-3 修了者への対応

- 相談窓口（教育、苦情、進路、各種情報提供）

## 別 1-2 評価の視点・内容

- ここでは、評価実施時のポイントと具体的な内容について示す。各民間教育機関自らが講座の内容、規模等に応じて具体的な評価項目等を定め、事業者としての質及び教育の質の向上と信頼性確保に向けた評価の取組を積極的に行っていくことが求められる。

### 別 1-2-1 事業者主体

#### 【評価の視点】

民間教育機関の組織としての評価を行う。組織体制、財務状態、人材管理、安全・危機管理、情報管理対策の多方面から検討することで、当該機関が維持・改善すべき分野の特定に役立つ。PDCA サイクルに基づき、改善すべき点は組織的に取組を行っていくこと。

#### (1) 組織

- ・ 民間教育機関の組織としての評価を行う。
- ・ 民間教育機関の経営理念・教育理念・目的、目指すものが示されていること。
- ・ 事業内容として、取扱い事業の内容（教育事業とその他の事業との関係）また沿革・実績が記載されていること。
- ・ 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）になっていること。

#### (2) 財務

- ・ 経営状況、財務状況、収支が明確であること。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。
- ・ また、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。



### (3) 人材育成・管理

- ・ 民間教育機関の人材の採用、育成、管理について評価を行う。
- ・ 人材管理については、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含まれる。
- ・ 採用、活用計画では、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・実績が必要である。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こと。
- ・ 研修や教育では、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こと。また、講座の内容を問わず、教授法等の研究研修等が行われていること。
- ・ 倫理規範、行動規範等では、倫理規範、行動規範等が民間教育機関自身で用意されているか否か、また、有する場合の運用方法を示すこと。

### (4) 安全・危機管理

- ・ 民間教育機関の多面的な安全・危機管理対策について評価を行う。
- ・ 障がい者、高齢者、幼年者向け対応は、その方々に向けた設備（バリアフリー対策、手すり、エレベーターの設置等）について対策がなされていること。
- ・ 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、民間教育機関の学習者が幼年の場合、児童の引渡し方法等を示すこと。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うことも重要である。
- ・ 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ること。
- ・ 防犯体制は、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）等を含むものとする。セキュリティ上の理由によって、公表するレベルは民間教育機関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・設備では、ロケーション（安全性）、利便性、送迎バスや設備等の不具合有無等について示すこと。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）も示されていることも期待される。

- ・ 相談窓口（教育、苦情、進路、各種情報提供）は、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こと。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こと。

#### (5) 情報の取扱い

- ・ 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）について示すこと。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るなどのことがないよう、その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ことが望まれる。

### 別 1-2-2 募集・入学前

#### 【評価の視点】

学習者がどの講座に申込みを行おうかと検討・選定を行っている期間において想定される要件について評価を行う。民間教育機関が講座の企画やその紹介を適切に行っていること。また、実施計画書等によって、その講座の内容と品質が学習者にとってイメージしやすいものとなっていること。

#### (1) 企画

- ・ 企画の項目には、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とが含まれる。
- ・ 企画では、講座内容の企画や開講・閉講の決定、学習環境（教室・実習室や実機等）、担当講師の決定、講座の紹介（授業見学・体験学習・借入学制度など）、その講座にかかる費用の決定等が必要である。
- ・ 費用については、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こと。また、その他発生する可能性のある費用では、当該講座以外でも実際に受講者が多い他の講座、例えば学習塾の場合の夏期講習や有料で補講を行う場合の費用等を示すこと。
- ・ 費用についての不透明性は、運営母体となる民間教育機関の信頼性をも失わせる可能性があることから、講座を運営する民間教育機関に対する入会金、受講にかかる授業料や昇級・昇段試験費用、教材費等の各金額及び総額を明示していることが重要である。

## (2) 実施計画書・シラバス

- ・ 実施計画書・シラバスの項目では、講座の内容を具体的に示すための各項目が含まれている。
- ・ 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、カリキュラム、修了後の姿（仕上がり像）などの項目を評価することにより、講座の実施についての不備がないかどうかの確認を行うことが可能となる。準必須的に受講すべき、又はオプション的に受講可能な他の講座は、必須ではないが、その受講者の多くが受ける他の講座に関する情報である。受講後に想定していなかった講座を受ける必要があると知らされたような場合に、費用や時間を工面しなくてはならなかったり、元々受講したいと思っていた講座を継続できなかつたりするような不都合を回避するためにも有効である。
- ・ 指導方法・形態では、講義／実習／グループ演習／マンツーマン、講座の定員／講師の数／補助講師・チューター等の数について示すものであるが、講義を含む実習（絵画や生け花等）の場合には、講師から一対一で指導を得られるか否か等、その講座をよりイメージしやすい対策が採られていることが求められる。
- ・ サポート方法では、理解不足者・病欠者への対応、障がい者、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）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していく上不可欠な、その講座で対応するサポート内容について示すこと。
- ・ 修了後の姿では、その講座を修了した際の姿が具体的にイメージできること。例えば、「英会話」という講座で英検〇級合格レベル、ではなく、海外旅行で食事を注文したり買物できるレベル、ただし、問題が起こった際の交渉のレベルには達しない、等。

## 別 1-2-3 契約・入学決定

### 【評価の視点】

学習者が申し込む講座を決定し、申込み手続で想定される要件について評価を行う。契約書、入学志望書等の書類に沿って、講座内容や費用、個人情報保護方針、情報管理方針について説明すること。問合せ等に対して適正に対応するための体制が整っていること。

#### (1) 契約書に基づく諸条件の説明

- ・ 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、契約期間、費用の総額や支払方法、クーリング・オフの有無などに関して、入学前に書面をもって説明を行うこと。学習者からの不明点等を確認し、安心して学習を開始できるようにする。民間教育機関自身も学習者のニーズを把握し、場合によっては不一致を見つけ、早めの段階で別の講座を案内できる等のための良い機会となると考えられる。
- ・ 個人情報（個人情報保護方針等）、成績の管理方針、更に、受講期間を通じて民間教育機関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、これら利用者からの合意を得ることが求められる。

#### (2) 受講前要件

- ・ 講座によって受講前の要件（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）を実施する。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。また、受講期間中に継続できずに退学したり、クラス内でレベルの大きな差による疎外感・孤独感を得るような問題を回避できる可能性がある。受講前要件を有する場合には、速やかに要件の確認（テストの実施等）を行い、学習者にその結果を通知すること。例えば、その結果、学習者が想定していたレベルと異なる講座を案内することになったような場合には、その妥当性等を説明し、学習者からの理解を得ることが重要である。

## 別 1-2-4 受講中

### 【評価の視点】

講座が開始され、学習者がその講座で学習を行っている間で想定される要件について評価を行う。実施計画書に基づき、講座の目的・目標を達成するための運営体制を有すること。必要に応じ、受講者の理解度の測定やニーズ調査等の取組を適宜行っていること。

#### (1) 講座の運営

- ・ 講座の運営に関する評価を行う。実施計画書に伴った適切な運営がされているか、受講者数の減少が極端ではないか、また、相談窓口（教育、苦情、進路、各種情報提供）が適切に機能し、成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の各種情報提供が規定どおり行われているかを示すこと。

#### (2) ニーズ把握

- ・ 学習者・費用負担者は、契約時点で設定していた学習目標が学習開始後が変わっていくことが考えられる。これは、学習には一定の期間があることと、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るものだと考えられる。学習者の目標を定期的に、また随時確認することは、双方のその時点での要望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（対応の予定を知らせる）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不可欠であると考えられる。

#### (3) 実績

- ・ 受講者の作品、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準など、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すること。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ような場合にはその基準も適切に公開すること。PDCA サイクルのC（評価）の材料としても利用できるものである。

#### (4) 施設・設備

- ・ 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）の維持管理が適切に行われていること。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、理解を得られること。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ること。

## 別 1-2-5 修了後

### 【評価の視点】

講座が修了した後で想定される要件について評価を行う。講座の参加を通じ、受講者の目的・目標が達成されたこと。あるいは達成に向けて適切なプロセスが踏まれたこと。事後の相談についての窓口等を有し、問合せ等に対して誠実に対応すること。

#### (1) 修了の判定

- ・ 実施計画書の修了の要件に従い、修了の判定を実施する。民間教育機関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行う。特に判定後、修了要件に満たない結果が得られた場合には、その結果について学習者・費用負担者等と話し合い、代替の方法（追試やレポート等）での修了を前向きに支援する。

#### (2) 講座の振り返り

- ・ 講座の運営状況の確認、実績の確認や受講者の意見や感想の収集を行う。それぞれに対し、結果を見て継続点（良かった点）と改良点（改善を行うべき点）についての分析を行い、次期講座へのP（計画）に盛り込むための改善計画を行う。

#### (3) 修了者への対応

- ・ 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こと。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、相談等に応じることが望まれる。

## 【別紙 2】 情報公開が望まれる項目

- ここでは、民間教育機関自身や講座の情報について、パンフレットやインターネット等を活用して、学習者に情報公開を行う項目について例示する。
- 以下の項目は学習者が講座を探し、決定し、受講し、修了するまでの時間的経緯に従った順序に記載されている。なお、様々な分野の民間教育機関・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。

### 1 事業者主体

#### 1-1 運営主体

- 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）

### 2 募集・入学前

#### 2-1 講座詳細情報

- 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
- カリキュラム・学習内容
- 準必須・オプション的な他の講座
- 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
- 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
- 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）
- 受講者の作品、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

## 2-2 費用

- 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（準必須的、オプション的講座等）
- 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

## 2-3 講師

- 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
- 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

## 2-4 施設・設備・環境

- 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あたりの利用台数

## 2-5 受講サポート

- 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）
- 教育に関する相談窓口
- 相談・苦情に対する対応方法

## 2-6 安全・衛生管理

- 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
- 障がい者、高齢者向け設備（バリアフリー対策等）

## 2-7 見学・体験

- 授業見学、体験学習
- 仮入学制度



### 3 契約・入学決定

#### 3-1 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
- 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
- 傷害保険

#### 3-2 情報保護

- 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

### 4 受講中

#### 4-1 受講サポート

- 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）
- 教育に関する相談窓口
- 苦情に関わる相談窓口
- 相談・苦情に対する対応方法

#### 4-2 補習・学習サポート

- 欠席者、理解不足者等への学習サポート対応

#### 4-3 安全・衛生管理

- 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
- 障がい者、高齢者向け設備（バリアフリー対策等）

### 5 修了後

#### 5-1 修了者サポート

- 相談・苦情に関わる相談窓口
- 相談・苦情に対する対応方法

#### 5-2 成果

- 受講者の作品
- 受講者の意見や感想
- 入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準

#### 5-3 他講座

- 接続講座
- 関連講座

### 【別紙3】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調査研究有識者会議委員  
(平成26年2月28日現在 (順不同、敬称略))

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

# 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)

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有識者会議  
一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会(JAMOTE)

## 自己点検・評価とは

自己点検・評価とは、評価者自身による評価であり、一義的には民間教育機関による利活用が念頭に置かれるものである。このため、評価の取組を進めるためには、民間教育機関が自らの活動の正当性の確認と、教育サービスの内容を改善・充実を図ることに資するものであることが重要である。また、民間教育機関の自己点検・評価の取組は、学習者の利益にも直結するものである。（「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）」より）

### 自己評価シート記載上の留意点等について

- 評価シートの作成に当たっては、利用者にとってわかりやすい平易な表現とすること。
- 「実績・理由・特記事項等」欄について
  - ・各小項目ごとに補足説明を参考としつつ、簡潔に記載すること。
  - ・あわせて、可能な限り根拠（データ、数値、規定等）を記載すること。（根拠が膨大な量となる場合等は、参照HP等を記載すること）
  - ・小項目ごとの情報公開の状況を簡潔に説明するとともに、情報公開の実態について、チェックを入れること。
- 「評価」欄について
  - ・評価については、A、B、C、D、Eの5段階（次ページ参照）とする。
  - ・自己評価であるため、達成状況等の判断は、評価者に委ねられるが、「実績・理由・特記事項等」欄の記載事項等から説明できる評価とすること。
  - ・「達成されている」は、適宜、「取り組まれている、できている」等項目に合わせて読み替えることとする。
- 「中項目別実態・課題・改善の方向性」
  - ・中項目レベルでの記載を前提としているが、小項目に対する改善の方向性（特にC、D、E評価）などについては可能な限り記載すること。
- 「該（該当項目）」について（水色塗りつぶし）
  - ・【～の場合】に該当する場合のみ記載することとし、該当しない場合は、削除すること。
- 「他（その他特記事項等）」項目について（黄色塗りつぶし）
  - ・中項目ごとに小項目以外の特記事項等があれば記載すること。例示以外の特記事項についても積極的に記載すること。
  - ・記載する内容がない場合は削除すること。
- 削除・追加後に改めて通し番号を付けること。（該、他の記載は不要）

※自己評価シート公表時、表紙と本ページは削除してください。

# 民間教育機関における評価・情報公開に係る自己点検・評価シート(素案)

自己点検・評価実施日：平成 年 月 日

民間教育機関名：○○○○○○○○

講座名：○○○○○○○○

## 【5段階評価の目安】

A：十分達成されている B：おおむね達成されている C：一部達成されている D：余り達成されていない E：ほとんど達成されていない

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
1 事業者主体	【評価の視点】 民間教育機関の組織としての評価を行う。組織体制、財務状態、人材管理、安全・危機管理、情報管理対策の多方面から検討することで、当該機関が維持・改善すべき分野の特定に役立てる。PDCAサイクルに基づき、改善すべき点は組織的に取組を行っていくこと					
	1 組織	1	○経営理念・教育理念・指導理念・目的	理念、目的、目指すものを簡潔に記載		
		2	○事業内容	取扱い事業の内容(教育事業とその他の事業との関係)、沿革・実績		
		3	○組織体制、経営者の氏名、代表者の経歴	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)になっていること		
		4 他	○その他の特記事項等			
	2 財務	5	○経営状況、財務状況、収支	収支計算書、貸借対照表、財産目録等の整備。定期的又は適宜な監査(内部/外部)の実施		
		6 他	○その他の特記事項等			
	3 人材育成・管理	7	○採用、活用計画	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・実績等)専任・専属・常勤・非常勤等の立場		
		8	○人材育成・研修・教育	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もの。教授法の研究研修等		
		9	○人材管理	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		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価	
1 事業者主体	3 人材育成・管理	10	○倫理規範、行動規範	倫理規範、行動規範等の有無と運用方法	
		11 他	○その他の特記事項等		
	4 安全・危機管理	12	○火災・地震・台風時、インフルエンザ等疾病流行時の対応	避難経路、連絡体制、児童の引渡し方法、振替方法、防災用品の備蓄体制等	
		13	○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)	
		14	○教室・教育設備・関連施設・付随施設・設備	ロケーション(安全性)、利便性、送迎バスや設備等の不具合有無	
		15	○障害者、高齢者、幼年者向け対応	設備(バリアフリー対策等)	
		16	○相談窓口(教育、苦情、進路、各種情報提供)	運営方法、運営体制、収集した意見・苦情の対応方法。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)	
		17 他	○その他の特記事項等		
	5 情報の取扱い	18	○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)	内部規定として「○○○」を定めているなど具体的に	
		19 他	○その他の特記事項等		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
2 募集・入学前	【評価の視点】 学習者がどの講座に申込みを行おうかと検討・選定を行っている期間において想定される要件について評価を行う。民間教育機関が講座の企画やその紹介を適切に行っていること。また、実施計画書等を作成することによって、その講座の内容と品質が学習者にとってわかりやすいものとなっていること					
	1 企画	20	○講座内容の企画や開講・閉講の決定	最小施行人数、定員による教室の確保等		
		21	○学習環境(教室・実習室や実機等)	講座の運営に必要な学習環境		
		22	○担当講師の決定	講座レベルと講師能力が適正であること		
		23	○講座の紹介(授業見学・体験学習・借入学制度など)	運営方法、開催日時等		
		24	○費用	入会金(入会時のみ、永年なのか退会後再入会時には再度必要ななど)、授業料等の支払総額(受講費用、教材費等)、その他発生する可能性のある費用。 準必須的(8割以上が参加する等)講座(夏期・直前講座等)、オプション的講座、接続講座等  支払方法・手段(分割・月謝、クレジットカード、教育ローン)  費用の割引・優遇(奨学金・補助金)		
		25	○相談窓口(教育、講座関連、申込み手続、各種情報提供)	入学前の学習者に対し、教育、講座関連、申込み手続、各種情報提供を行うこと		
		26 該	【教養・技能系の場合】 ○発表の機会	発表会・展示会の有無や運営方法、費用概算		
27 他	○その他の特記事項等					

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等一記載時削除)	評価	
2 募集・入学前	2 実施計画書・シラバス	28	○講座内容	講座名、講座の特徴・目的・目標、開催日時・学習時間(自宅での作業時間、宿題に費やす時間等が確実な場合は、これも示すこと)、カリキュラム(独自級段制度の枠組みと位置づけ等、準必須的・オプション的講座・接続講座)、学習内容、取得可能な資格・検定等の種類、国家試験等の科目免除	
		29	○対象者、受講の要件	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	
		30	○指導方法・形態	講義／実習／グループ演習／マンツーマン 講座の定員／講師の数／補助講師・チューター等の数	
		31	○テキスト・教材・機材	使用テキスト・教材・機材・材料の種類、内容 一人当たりの数(個人用又は兼用) 購入又は貸与の別	
		32	○受講期間途中の理解度・到達度の測定	模擬試験、小テスト等の有無	
		33	○サポート方法	理解不足者・病欠者への対応 障がい者、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) 等	
		34	○修了の要件	成績評価の方法、出欠の規定等	
		35 該	【教養・技能系の場合】 ○発表の機会	発表会・展示会等への参加	
		36	○修了後の姿(仕上がり像)	具体的にイメージできること。例えば、英検○級合格レベル、ではなく、海外旅行で食事を注文したり買物できるレベル、ただし、交渉のレベルには達しない、等	
		37 他	○その他の特記事項等		



大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
3 契約・入学決定	【評価の視点】 学習者が申し込む講座を決定し、申込み手続で想定される要件について評価を行う。契約書、入学志望書等の書類に沿って、講座内容や費用、個人情報保護方針、情報管理方針について説明すること。問合せ等に対して適正に対応するための体制が整っていること					
	1 契約書に基づく諸条件の説明	38	○講座概要	講座名、教育内容、指導時間・日程、教育サービスの提供場所		
		39	○講師情報	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		
		40	○入学時のレベルチェック等	入学後に受けなくてはならないテスト等		
		41	○契約期間			
		42	○契約総額	費目別経費、支払方法		
		43	○クーリング・オフの有無、途中解約の規定等			
		44	○情報管理方針	個人情報保護方針、成績管理方針、その他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		
		45 該	【適応する場合】 ○傷害保険	発表会・展示会の有無や運営方法、費用概算		
		46 他	○その他の特記事項等			
	2 受講前要件	47	○受講前要件の判定実施	受講の要件に従い、判定を行う。結果の説明やそれによるレベル、クラスについての説明等も行う		
48 他		○その他の特記事項等				

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
4 受講中	【評価の視点】 講座が開始され、学習者がその講座で学習を行っている間で想定される要件について評価を行う。実施計画書に基づき、講座の目的・目標を達成するための運営体制を有すること。必要に応じ、受講者の理解度の測定やニーズ調査等の取組を適宜行っていること					
	1 講座の運営	49	○実施計画書	実施計画書に沿って運営されていること		
		50	○受講者数	過度・急激な減少がなかったこと		
		51	○相談窓口(教育、苦情、進路、各種情報提供)	運営方法、運営体制 各種情報提供内容(成績、学習状況、出欠席、遅刻早退等の情報提供)と提供時期等		
		52 他	○その他の特記事項等			
	2 ニーズ把握	53	○受講者の意見、要望、感想	学習目標の再確認、収集した意見・苦情の対応方法		
		54 他	○その他の特記事項等			
	3 実績	55 該	【受講中に随時発生する場合】 ○受講者の作品、入学試験/検定・資格試験に関する合格率/取得率、表示基準	合格率等を表示する場合には、その算出方法や条件も示すこと		
		56 他	○その他の特記事項等			
	4 施設・設備	57	○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)	教室等の環境や教育設備の維持、教育関連施設(図書室・資料室、自習室等)・実習用機材の維持管理		
		58 他	○その他の特記事項等			

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
5 修了 後	【評価の視点】 講座が修了した後で想定される要件について評価を行う。講座の参加を通じ、受講者の目的・目標が達成されたこと。あるいは達成に向けて適切なプロセスが踏まれたこと。事後の相談についての窓口等を有し、問合せ等に対して誠実に対応すること					
	1 修了 の 判定	59	○修了判定の実施	修了の要件に従う。修了証、成績証明書等の発行等も行う		
		60 他	○その他の特記事項等			
	2 講座 の 振り 返り	61	○運営状況の確認	実施計画書に基づく講座の運営がされたか否か		
		62	○実績の確認、継続点・改良点の分析	受講者の作品、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準 合格率等を表示する場合には、その算出方法や条件も示すこと		
		63	受講者の意見や感想の収集。継続点・改良点の分析	企画内容や実施計画書と照合		
		64	○受講者の作品、入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準	表示基準も記載すること		
		65 他	○その他の特記事項等			
	3 修了 者 へ の 対応	66	○相談窓口(教育、苦情、進路、各種情報提供)			
		67 他	○その他の特記事項等			

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価	
6 情報公開	【評価の視点】 インターネットやパンフレットを介し、民間教育機関の運営主体、講座の目的、内容等に関する情報が学習者に向けて開示されていること				
	1 事業者主体	1 運営主体	○講座の運営主体に関して情報公開している	<p>小項目ごとの情報公開の状況を簡潔に説明するとともに、情報公開の実態について、チェックを入れること</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…経営者の氏名、代表者等の経歴</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…経営理念・教育理念・指導理念</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…社歴・沿革(教育事業の実績)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…取扱い事業の内容(教育事業とその他の事業との関係)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…本店の所在地、連絡先</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…従業員数</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…経営状況、財務状況、収支</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…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)</p>	
	2 募集・入学前	1 講座詳細情報(1)	○講座の詳細に関して情報公開している	<p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…講座名、講座の特徴・目的・目標</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…講座の開催日程や学習時間</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…対象者</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…カリキュラム・学習内容</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…準必須・オプション的な他の講座</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…取得可能な資格・検定等の種類</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…国家試験等の科目免除</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…修了後の姿(仕上がり像)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…発表会・展示会等への参加</p>	

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価	
6 情報公開	2 募集・入学前	1 講座詳細情報(2)	<p>○講座の詳細に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…受講前要件(知識・技能・経験等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…入会テスト・レベル分けの有無</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…修了要件(成績評価、出欠規定)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…教室等の所在地、利便性、送迎バス等</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…授業形態(講義・実習・集合演習・個別等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…講座定員／講師数／チューター等の数</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…テキスト・教材内容</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…模擬試験</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…サポート方法(欠席、理解不足者等への学習サポート)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…受講者の作品、意見や感想</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準</p>		
		2 費用	<p>○費用に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…入会金</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…授業料・受講費</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…教材費</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…修了試験、昇段試験等受験費用</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…発表会・展示会等への参加費用</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…その他発生する可能性のある費用(準必須的、オプション的講座等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…授業料等の支払総額(受講費用・教材費用等の実負担額)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…支払方法(分割・月謝・教育ローン・クレジットカード)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…割引制度、奨学金・補助金</p>		
		3 講師	<p>○講師に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…専任・専属、常勤・非常勤等の立場</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…学歴・資格・受賞歴等</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…指導経験・実績</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…業務経験・実績</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…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</p> <p><input type="checkbox"/>公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…倫理規範、行動規範等の有無と運用方法</p>		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等	
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価		
6 情報公開	2 募集・入学前	4 施設・設備・環境	○施設・設備・環境に関して情報公開している	<b>【状況】</b> <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…教室環境や教育設備(設備情報、教室レイアウト、空調等) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…教育関連施設(図書室・資料室、自習室等) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…付随施設・設備(保育施設、食堂、自販機等) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…実習用機材と学習者あたりの利用台数		
		5 受講サポート	○受講サポート体制に関して情報公開している	<b>【状況】</b> <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…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) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…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) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…教育に関する相談窓口 <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…相談・苦情に対する対応方法		
		6 安全・衛生管理	○安全・衛生管理に関して情報公開している	<b>【状況】</b> <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…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) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…防犯体制(警備員、保安員の配備) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…通学ルートの設定、送迎や出迎え <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…本人確認(入校時のIDカードや学生証の提示等) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…設備(防犯カメラ、その他) <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…インフルエンザ等疾病流行時の対応 <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…障がい者、高齢者向け設備(バリアフリー対策等)		
		7 見学・体験	○見学・体験に関して情報公開している	<b>【状況】</b> <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…授業見学、体験学習 <input type="checkbox"/> 公開( <input type="checkbox"/> web、 <input type="checkbox"/> パンフレット、 <input type="checkbox"/> 募集要項、 <input type="checkbox"/> その他)…仮入学制度		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価	
6 情報公開	3 契約・入学決定	1 契約書に基づく諸条件の説明 ○契約書に基づく諸条件の説明に関して情報公開している	【状況】  □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…教育内容 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…指導時間・日程 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…教育サービスの提供場所 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…入学後に受けるテスト等 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…講師等の資格・能力等に関して特約がある場合の内容 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…契約期間 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…契約総額 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…費用別経費 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…支払方法 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…クーリング・オフの有無 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…傷害保険		
		2 情報保護 ○情報の保護に関して情報公開している	【状況】  □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…個人情報に関する管理方針(個人情報保護方針等) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…成績の管理方針 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…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		
	4 受講中	1 受講サポート ○受講中のサポート体制に関して情報公開している	【状況】  □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…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) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…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) □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…教育に関する相談窓口 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…苦情に関わる相談窓口 □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…相談・苦情に対する対応方法		
		2 補習・学習サポート ○補習・学習サポート体制に関して情報公開している	【状況】  □公開(□web、□パンフレット、□募集要項、□その他)…欠席者、理解不足者等への学習サポート対応		

大項目	中項目	小項目			中項目別実態・課題・改善の方向性等
		評価項目	実績・理由・特記事項等(補足説明等→記載時削除)	評価	
6 情報公開	4 受講中	3 安全・衛生管理	<p>○受講中の安全・衛生管理に関して情報公開している</p> <p><b>受講生に必要な詳細情報を公開する</b> 【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…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)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…防犯体制(警備員、保安員の配備)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…通学ルートの設定、送迎や出迎え</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…本人確認(入校時のIDカードや学生証の提示等)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…設備(防犯カメラ、その他)</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…インフルエンザ等疾病流行時の対応</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…障がい者、高齢者向け設備(バリアフリー対策等)</p>		
		1 修了者サポート	<p>○修了者サポート体制に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…相談・苦情に関わる相談窓口</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…相談・苦情に対する対応方法</p>		
		2 成果	<p>○作品・実績に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…受講者の作品</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…受講者の意見や感想</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…入学試験／検定・資格試験に関する合格率／取得率、表示基準</p>		
	5 修了後	3 他講座	<p>○接続講座、関連講座等、学習を深めるための他の講座情報に関して情報公開している</p> <p>【状況】</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…接続講座</p> <p><input type="checkbox"/>公開(<input type="checkbox"/>web、<input type="checkbox"/>パンフレット、<input type="checkbox"/>募集要項、<input type="checkbox"/>その他)…関連講座</p>		