

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、その内容も多岐に渡っている。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、さら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拠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、8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十万校以上に及ぶと考えられ、事業主体や目的、内容、規模等は多岐に渡っている。
- これら数多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8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時のきっかけは、「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年毎の更新制で「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、「授業料等の支払い総額（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）」、「支払い方法（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また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、毎月或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い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、その運営が直系また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、俯瞰的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謳う場合、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、教材の前払い・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」、「付帯する費用があるか」、「講師の指名・特定が出来るか」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」の順に多かった。

- ・ 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、または進行が遅い、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。
- ・ 長期に渡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、さらにそのうち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乖離が見られた。

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、すで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渡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、自宅の一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、運営体制が一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、学習者または費用負担者がある講座を探し、入学志望書或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、修了また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・評価がさら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、講座の運営に係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注が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乖離等の、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。

- さらに、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はなく、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あまり、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。
- 数多くの民間教育機関、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1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。

【情報公開の項目例】

- 1 事業者主体
 - ・運営主体
- 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
- 3 契約・入学決定
 - ・契約書に基づく諸条件の説明、情報保護
- 4 受講中
 - ・受講サポート、補習・学習サポート、安全・衛生管理
- 5 修了後
 - ・修了者サポート、成果、他講座

- 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1】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1-1 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渡っており、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。

1 事業者主体

1-1 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

1-2 財務

- 経営状況、財務状況、収支

1-3 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

- ・ 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、取り扱い事業の内容（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、定期的または適宜監査（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、児童の引き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取られること。
- ・ 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の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）情報の取り扱い

- ・ 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、授業料等の支払い総額（受講費用、教材費等）、支払い方法・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、また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取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い物できるレベル、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】

学習者が申込み講座を決定し、申込み手続き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。問い合わ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、費用の総額や支払い方法、クーリング・オフの有無などに関して、入学前に書面を以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、さらに、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さらに信頼し、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。或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、問い合わ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い合わ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）
- 取り扱い事業の内容（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）
- 授業料等の支払い総額（受講費用・教材費用等の実負担額）
- 支払い方法（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、児童の引き渡し方法等）
- 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、児童の引き渡し方法等）
- 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