

平成 24 年度文部科学省
委託事業報告書

「民間教育事業者の情報公開等の在り方
に関する調査研究」

事業報告書

平成 25 年 3 月

一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会

はじめに

経済社会の成熟とグローバル化に伴って、近年、様々な分野で「規制緩和」の必要性が指摘されている。教育の世界も、こうした動向と無関係ではない。

そもそも「規制」は、個人や企業の利益を守るためのものとして実施されてきたものであるが、近年は、そうした規制が、かえって個人や企業の利益を害したり、社会の発展を阻んだりする事例も多々見受けられるようになってきており、規制緩和の重要な論拠となっている。

一般的には、ある行為が社会的に適切・妥当なものであるかどうかは、当該行為をカバーしている規制内容（＝ルール）に適合しているか、あるいは当該ルールとの距離がどのくらい離れているか、といった尺度によって決められる。ところが、規制が緩和されることになると、ルールそれ自体が意味を持たなくなり、このような尺度に基づく評価は成り立たなくなる。

これを教育の世界に当てはめてみると、満足度や充実感を含め教育の「質」は、学校教育をはじめとして、多くの場合、「ルールと合致しているか」という尺度により担保されているが、こうした規制を緩和した場合、教育における「質」の担保を、別のアプローチで考えていくことが必要になる。この場合、規制によらない「質」の担保手段としては、適切な自己点検・評価とそれらに対する市場的な評価が考えられるが、そのための必要条件として最も重要なものが、幅広い情報公開である。

上記の手法は、一定の競争的環境が整備されている場合に成立・有効となるものであることから、すべての民間教育分野に一律に適用し得るというものではない。まず、民間教育事業における自己点検・評価と情報公開の状況を、業種や規模、事業内容等の差異を踏まえつつ、的確に把握することが必要となるのである。

このたびの調査研究は、こうした問題意識の下に行うものであり、民間教育事業者や学習者の動向を調査するとともに、その一つの帰結として「自己点検・評価シート」を提案している。この間、多くの関係者・関係団体のご協力をいただいた。この場を借りてお礼を申し上げたい。

関係各位におかれては、本調査研究の趣旨をご理解の上、調査結果と自己点検・評価シートを、それぞれの現場に即した形で活用していただき、真に学習者の利益となる質の高い教育を提供していただきたいと願うものである。

平成 25 年 3 月

有識者会議主査 笹井宏益
国立教育政策研究所 生涯学習政策研究部長

委員名簿

平成 25 年 3 月 6 日現在 (順不同、敬称略)

民間教育事業者の情報公開等の在り方に関する調査研究 有識者会議委員

主査	笹井 宏益	国立教育政策研究所 生涯学習政策研究部長
副査	宮澤 賀津雄	ISO/TC232 国内審議委員会 委員長
委員	浅井 経子	学校法人八洲学園大学 教授
委員	五十嵐 克也	日本商工会議所 事業部長
委員	稲葉 秀雄	社団法人全国学習塾協会 専務理事
委員	後藤 英樹	社団法人全国産業人能力開発団体連合会 事務局長補佐
委員	桜林 正巳	社団法人全国外国語教育振興協会 事務局長
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	前田 早苗	国立大学法人千葉大学 普遍教育センター 教授
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
委員	山口 修	財団法人日本語教育振興協会 理事
委員	横田 保美	栄光ホールディングス株式会社 広報部長

目 次

はじめに

委員名簿

第 1 章 調査研究の実施概要	1
1-1 調査研究のテーマと目的	1
1-1-1 調査研究のテーマ	1
1-1-2 調査研究の背景及び目的	1
1-2 調査内容及び実施方法	2
1-2-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査及びヒアリング調査の実施 . . .	2
1-2-2 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査の実施	4
1-2-3 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査の実施	5
1-2-4 調査結果の分析・考察	6
1-2-5 報告書の作成	6
1-3 スケジュール	7
1-3-1 全体スケジュール	7
1-3-2 有識者会議開催日程	7
第 2 章 各種調査の実施及び結果	8
2-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング	8
2-1-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング調査	8
2-1-2 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング結果	9
2-2 国内の民間教育事業者における学習者に対するアンケート	73
2-2-1 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査	73
2-2-2 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査結果	74
2-3 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査	85
2-3-1 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査	85
2-3-2 海外の民間教育事業者に対する質保証の要件	101

第3章 分析・考察	116
3-1 国内の民間教育事業者及び学習者に対する調査結果分析	116
3-2 海外の民間教育事業者に対する調査結果分析	120
3-3 自己点検・評価シート	123
3-3-1 自己点検・評価シートの基本的な考え方	123
3-3-2 自己点検・評価シートの骨子	124
3-3-3 自己点検・評価シート	126
3-4 まとめ	128

[使用資料]

1. 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査表
2. 国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査表
3. 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査表
4. 民間教育事業者における自己点検・評価シート (PDCA シート) [途中経過]

[別紙資料]

1. 民間教育事業者における自己点検・評価シート (PDCA シート) [最終版]

[参考資料]

1. 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング調査結果 (教育分野別)
2. 国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査結果

第1章 調査研究の実施概要

1-1 調査研究のテーマと目的

1-1-1 調査研究のテーマ

本事業では、民間教育事業者における情報公開等の在り方に関する調査を研究のテーマとした。

1-1-2 調査研究の背景及び目的

近年、経済活動のグローバル化によって国内外の労働市場における人材流動性が高まり、我が国においては、少子高齢化等による急速な人口減少や就労に対する価値観の変化等により、国の国際競争力を維持、向上するために国民一人一人が生涯にわたって学習し、能力を向上させることを可能とする社会の仕組みが急務となっている。それには、公式教育機関に加えて民間教育事業者が多種多様な学習の機会を提供することが不可欠であるが、民間教育事業者が行っている学習の質保証の取組内容には、教育分野（業界）や事業者によって大きな違いがある。

また、民間教育事業者による学習の質保証やその国際通用性を確保するための国際的な取組としては、平成22年9月に国際標準化機構（ISO）によって国際規格 ISO 29990:2010「非公式教育・訓練における学習サービス — サービス事業者向け基本的要求事項」（以下、「ISO 29990」という。）が発行され、同規格に基づいた質保証の取組が本格化している。

国内外におけるこれらの状況を踏まえ、本事業では、民間教育事業者における質保証の取組促進に資する民間教育事業者の情報公開や自己点検・評価等の在り方について調査研究を行うことを目的とし、以下を実施した。

- (1) 有識者等によって構成される会議の設置及び運営
- (2) 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査及びヒアリング調査の実施
- (3) 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査の実施
- (4) 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査
- (5) 上記(2)～(4)で実施した調査の結果分析・考察
- (6) 上記(1)～(5)の結果を踏まえた報告書の作成

1-2 調査内容及び実施方法

1-2-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査及びヒアリング調査の実施

以下のような検討を経て、民間教育事業者へのアンケート及びヒアリング調査表を作成した。

(1) 項目について

アンケート調査及びヒアリング調査の対象とする国内の民間教育事業者の条件として検討すべき項目については、大項目を「経営形態」、「売上高」、「所在地」、「従業員数」、「教育分野（業界）」、「学習者状況」、「学習形態」、「学習者の年齢層」とし、これらの大項目をそれぞれ細分化した条件（小項目）を設定することとした。なお、「教育分野（業界）」の小項目については、本事業の目的に合わせて「日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）¹」の「中分類 82－その他の教育，学習支援」に記載されている分類を加筆・変更し、調査表を作成した。

検定試験の自己評価に関する研究会が作成した「検定試験の自己評価シート²」で挙げられている評価項目やISO 29990の要求事項を参考とし、民間教育事業者における情報公開及び自己点検・評価の取組に関するアンケート調査及びヒアリング調査の項目とした。

「事業者の基本情報」に関する調査の項目を設定し、学習サービスを実施する民間教育事業者に関する調査の項目として「実施主体」の項目、「学習サービス」に関する調査の項目として項目、「情報の取り扱い」に関する調査の項目として項目、「質保証の取組」に関する調査の項目として項目を設定し、これらの項目に関する具体的な設問も併せて設定した。

(2) 回答形式について

アンケート調査の回答方法に関しては、「事業者の基本情報」の各項目について当てはまる選択肢を選んでもらい、「実施主体」、「学習サービス」、「情報の取り扱い」に関する項目については、下記のA～Fから回答を選択してもらうこととする。

- 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：あまり達成されていない
- E：ほとんど達成されていない
- F：達成状況が不明である

¹ 総務省統計局 日本標準産業分類（平成 19 年 11 月改定）

<http://www.stat.go.jp/index/seido/sangyo/19-3.htm>

² 検定試験の自己評価シート（検定試験の自己評価に関する研究会）

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shougai/017/attach/1301884.htm

「質保証の取組」に関する項目については記述式の回答欄を用意し、民間教育事業者独自の質保証の取組や教育分野（業界）独自の統一的な質保証の取組、民間教育事業者自身が理想だと考える質保証の取組の在り方について事業者が自由に意見やコメントを述べられる機会を確保した。

上記の（１）（２）の検討内容を基に民間教育事業者へのアンケート及びヒアリング調査表を作成し、有識者会議において意見を求め、変更した。

【有識者意見による変更ポイント】

- ① 設問の表現が難しいというご意見を受け、構成、内容の整理を行い、表現を修正した。
- ② 回答欄の選択肢が曖昧という意見を受け、見直しを図り、表現を修正した。
- ③ 「学習者状況」の「学生」と「その他」に含まれる方々の例示を加筆した。
- ④ 事業者の組織としての理念や目的、経営目標は、質保証の取組の礎となるので事業戦略から切り離し、新たに質問として加えた。
- ⑤ 「組織の理念や目的、経営目標」と「事業戦略」の関係性を明確にするため、「組織としての理念や目的、経営目標に基づき」という文言を加筆した。
- ⑥ 「受講前のオリエンテーションや事前説明は重要である」という指摘があり、追記した。
- ⑦ 「事業者に関する基本的な情報」の例示に、「経営者の氏名」を追加した。

有識者会議での審議及び文部科学省との協議を経て、民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング調査表が完成した。

【使用資料 1】 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査表 参照

【使用資料 2】 国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査表 参照

民間教育事業者の実施対象の抽出は、下記の団体に加盟する国内の民間教育事業者のうち 500 事業者以上を対象として、情報公開や自己点検・評価等に関する取組状況についてアンケート調査を実施し、アンケート調査に協力頂いた事業者の中から事業者の多様性（規模[売上高・従業員数]、地域性[所在地]、教育分野等）を考慮した上で 30 事業者を選定し、ヒアリング調査を行った。

- 社団法人全国外国語教育振興協会
- 社団法人全国学習塾協会
- 社団法人全国産業人能力開発団体連合会
- 一般社団法人人材育成と教育サービス協議会
- 財団法人日本語教育振興協会
- 日本商工会議所
- 民間語学事業者協議会

1-2-2 国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査の実施

以下のような検討を経て、学習者へのアンケート調査表を作成した。

(1) 項目について

学習の質保証・質向上には民間教育事業者に加え、学習者の視点や意見が不可欠である。国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査においては、事業者による前述の「1-2-1 の民間教育事業者へのアンケート及びヒアリングの骨子の項目」に関する情報公開について学習者の観点から捉える必要がある。そこで、学習者に対する Web 調査の項目には 1-2-1 との整合性をもたせた。「事業者及び学習者自身の基本情報」に関する調査の項目として項目を設定し、これらの項目に関する具体的な選択肢とした。

また、「学習者が民間教育事業者による情報公開を望む項目／事業者を選択する際の検討項目」として、「実施主体」、「学習サービス」、「情報の取り扱い」について調査することとする。これらの調査の項目を更に細分化し、「実施主体」に関する調査の項目、「学習サービス」に関する調査の項目として項目、「情報の取り扱い」に関する調査の項目とした。

(2) 回答形式について

学習者の回答時には、「学習者自身の基本情報」において学習者の所属する民間教育事業者及び学習者自身について該当する項目を選択してもらう。

「実施主体」、「学習サービス」、「情報の取り扱い」については「学習者が民間教育事業者による情報の公開を望む項目／事業者を選択する際の検討項目」として該当する項目を複数回答してもらうこととする。

上記の(1)(2)の検討内容を基に学習者へのアンケート調査表を作成し、有識者会議において意見を求め、変更した。

【有識者意見による変更ポイント】

- ① 設問の表現が難しいというご意見を受け、構成、内容の整理を行い、表現を修正した。
- ② 回答欄の選択肢が曖昧という意見を受け、見直しを図り、表現を修正した。
回答欄を二つに分け、事業者選定の際に望む情報について複数回答で大枠を求め、それらの情報から1～3までの優先順位を求め、学習者ニーズの正確な把握に努めた。
- ③ 通常「学生」は小学生～高校生を含まないと指摘があり、「学習者の状況」の「学生」を「就学前の子ども」、「小学生～高校生」、「学生」に区分した。
- ④ 「学習者の状況」の「その他」に含まれる方々の例示を追記した。
- ⑤ 「事業者に関する基本的な情報」の例示に、「経営者の氏名」を追加した。
- ⑥ 事業者アンケートに「各種問合せ窓口に関する情報公開」の項目があるので、学習者アンケートでも整合性を持たせるために、「各種問合せ窓口に関する情報」を追加した。

有識者会議での審議及び文部科学省との協議を経て、学習者へのアンケート調査表が完成した。

【使用資料3】国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査表 参照

学習者の対象者の抽出は、上記 1-2-1 のアンケート調査及びヒアリング調査において調査対象とした民間教育事業者における学習者 7000 名以上を対象として Web 調査を行った。Web 調査を行う際は、下記の団体及びその加盟事業者を通して、当該学習者に対して Web 調査への協力依頼を行った。

- 社団法人全国外国語教育振興協会
- 社団法人全国学習塾協会
- 社団法人全国産業人能力開発団体連合会
- 一般社団法人人材育成と教育サービス協議会
- 財団法人日本語教育振興協会
- 日本商工会議所
- 民間語学事業者協議会

1-2-3 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査の実施

公的又は民間の枠組みを活用して民間教育事業者の質保証・質向上に関する取組を既に行っているアメリカ、イギリス、オーストラリア、ドイツ、フランスにおける取組の現状について調査するとともに、アジアにおける動向を把握するために韓国における取組の現状についても調査した。

また、これらの国々に関する調査に加え、語学学習サービス事業者の質保証・質向上を目的とした認定スキームを確立し、その認定スキームに基づき、欧州を中心として国境にとらわれない国際的な枠組みで語学学習サービス事業者の認定活動を行っている団体 (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services: EAQUALS) も調査の対象とする。

本事業において調査の対象とする海外の政府機関、民間教育事業者及び第三者評価機関については、下表 5 のとおり提案する。文部科学省との協議を経て、海外の民間教育事業者における質保証に係る調査の対象を決定する。

調査項目については、国内の民間教育事業者に対するアンケート調査項目と同様のものとするを有識者会議の審議及び文部科学省との協議の上で決定した。

1-2-4 調査結果の分析・考察

上記 1-2-1～1-2-3 の調査結果で明らかになった国内外における民間教育事業者に係る情報公開や自己点検・評価に関する取組や現状を比較し、民間教育事業者による情報公開と自己点検・評価の状況等に関する課題を分析した。民間教育事業者による情報公開については、学習者が望む情報公開の項目と民間教育事業者にとって公開が容易である項目として抽出したものを比較・分析し、民間教育事業者の情報公開及び自己点検・評価の在り方について提言を行った。

また、民間教育事業者に対して情報公開や自己点検・評価を推進するための提案として、民間教育事業者による情報公開及び自己点検・評価の項目を記載した情報公開及び自己点検・評価シート（案）を作成し、加えて教育分野（業界）ごとの特色や独自の取組を反映させた分野別の情報公開及び自己点検・評価シート（案）を検討した。

情報公開及び自己点検・評価シート（案）には、情報公開及び自己点検・評価する項目を記載した。加えて上記 1-2-1～1-2-3 の調査結果を踏まえ、自己点検・評価項目には必要に応じて項目に含まれる事項等の例示を記載し、民間教育事業者が情報公開及び自己点検・評価シート（案）を活用し易いよう工夫した。

1-2-5 報告書の作成

上記 1-2-1～1-2-3 で実施した調査の結果及び上記 1-2-4 における調査結果の分析・考察を踏まえ、「民間教育事業者の情報公開等の在り方に関する調査研究」報告書を作成した。加えて、上記で述べたとおり、民間教育事業者が質保証に取り組むための具体的な提案として情報公開及び自己点検・評価の項目を記載した情報公開及び自己点検・評価シート（案）を作成し、教育分野（業界）ごとの特色や独自の取組を反映させた分野別の情報公開及び自己点検・評価シート（案）を検討した。

1-3 スケジュール

1-3-1 全体スケジュール

会議名	主な議事
有識者会議 第1回会合	【説明事項】 ▶ 本事業の概要 【審議事項】 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査及びヒアリング調査の項目 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するアンケート調査の項目 ▶ 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査の項目
有識者会議 第2回会合	【報告事項】 ▶ 国内の民間教育事業者に対するアンケート調査の結果 【審議事項】 ▶ 国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査の項目（アンケート調査の結果を踏まえ再審議）
有識者会議 第3回会合	【報告事項】 ▶ 国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査の結果 ▶ 海外の民間教育事業者における質保証の取組に係る調査の結果 ▶ 国内の民間教育事業者における学習者に対するアンケート調査の結果 【審議事項】 ▶ 調査結果の分析・考察 ▶ 報告書の方向性 ▶ 情報公開及び自己点検・評価シート（案）の方向性
有識者会議 第4回会合	【審議事項】 ▶ 報告書の内容 ▶ 情報公開及び自己点検・評価シート（案）の内容

1-3-2 有識者会議開催日程

- 第1回会合 平成24年9月28日（金）株式会社内田洋行新川オフィス B1F
 第2回会合 平成24年12月6日（木）株式会社内田洋行新川オフィス B1F
 第3回会合 平成25年2月1日（金）あすか会議室 3F
 第4回会合 平成25年3月6日（水）あすか会議室 3F

第2章 各種調査の実施及び結果

2-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング

2-1-1 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング調査

(1) アンケート調査の概要

- ① 調査期間：平成24年10月23日（火）～平成24年12月14日（金）
- ② 調査先（回答者）：民間教育事業者
- ③ 調査方法：Web アンケート

(2) ヒアリング調査の概要

- ① 調査期間：平成24年12月7日（金）～平成25年1月10日（木）
- ② 調査先（回答者）：民間教育事業者
- ③ 調査方法：ヒアリング

(3) アンケート調査及びヒアリング調査の項目

ヒアリング調査においては、先立って実施したアンケート調査で各設問に対して事業者が選択したAからDのそれぞれの選択肢についてさらに設問を作成し、より詳しい状況把握が出来るように工夫した。

【使用資料2】においてはアンケート調査項目とヒアリング調査項目を併記している。『回答A ①』と表記している項目は、アンケート調査項目に対してAと回答した事業者に対するヒアリング調査項目の1問目であり、同様に、Bと回答した事業者、Cと回答した事業者、Dと回答した事業者に対してもそれぞれ別のヒアリング調査項目を設定した。

また、網掛をした7つの設問（設問番号7.11.14.17.18.19.22）については、ヒアリング調査においてのみ使用した設問である。

【使用資料1】国内の民間教育事業者に対するアンケート調査項目 参照

【使用資料2】国内の民間教育事業者に対するヒアリング調査項目 参照

(4) ヒアリング調査について

① ヒアリング事業者の抽出方法

アンケート調査に協力頂いた事業者の中から事業者の多様性（規模[売上高・従業員数]、地域性[所在地]、教育分野等）を考慮した上でヒアリング事業者を選定し、ヒアリング調査を行った。

② ヒアリングの目的

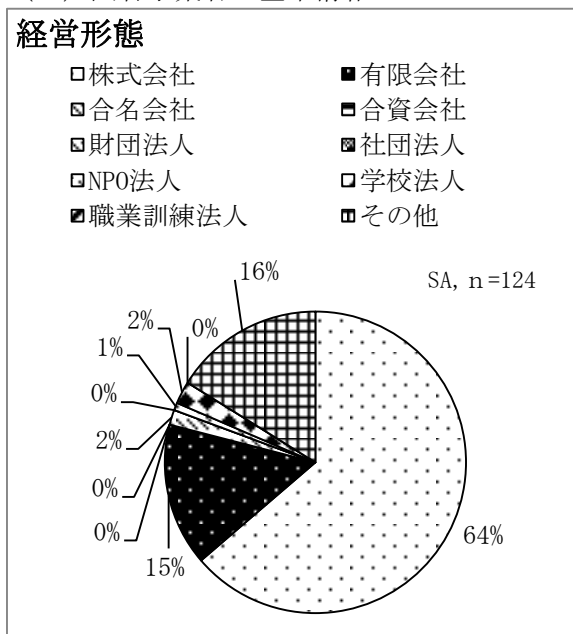
- ・民間教育事業者における具体的な取組み内容や課題の把握
- ・アンケート調査内容だけでは把握しきれない詳細内容の把握

2-1-2 国内の民間教育事業者に対するアンケート及びヒアリング結果

(1) アンケート調査及びヒアリング調査の概要

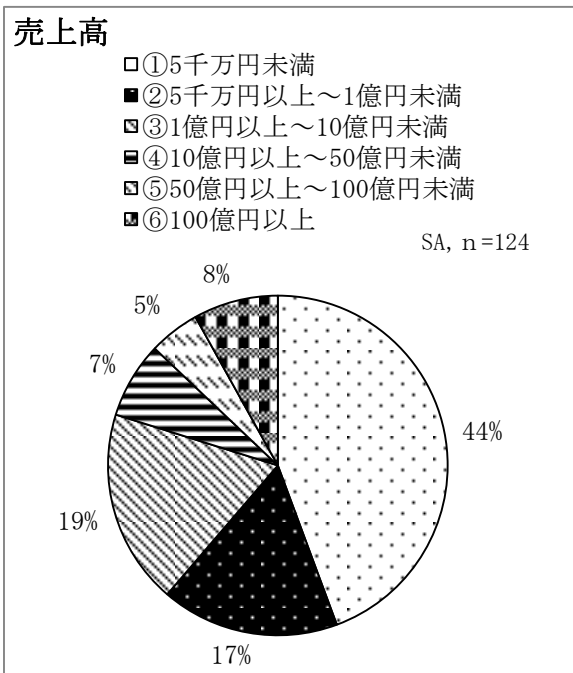
- ① アンケート回答事業者数：124
- ② ヒアリング事業者数：30/124
- ③ 設問数：アンケート 31 問・ヒアリング 38 問
(7. 11. 14. 17. 18. 19. 22 はヒアリング調査のみの設問)
- ④ 回答方法：アンケート調査においては各設問に対して ABCD から選択して回答
ヒアリング調査においては各設問の回答からさらに深く掘り下げた質問を追加で行った。
- ⑤ 調査結果概要：基本的にはアンケート調査結果とヒアリング調査結果の回答は同様の傾向がみられた。

(2) 回答事業者の基本情報



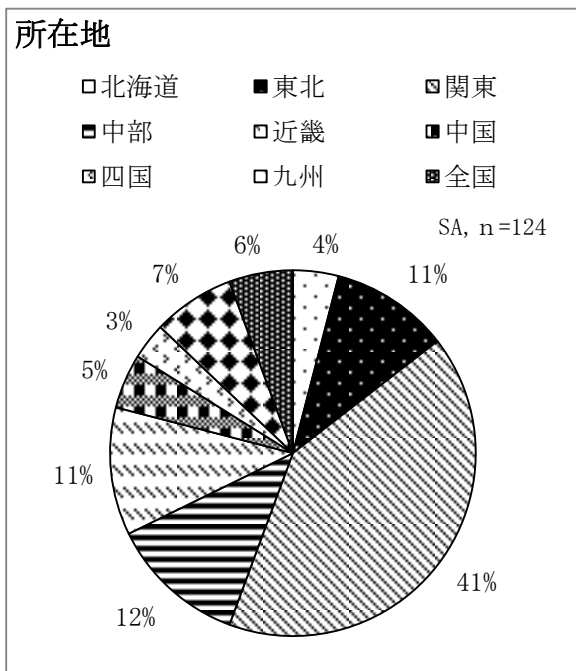
※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

回答事業者の経営形態は株式会社が 64%を占めて最も多く、有限会社が 15%、残りはその他（個人経営の PC 教室や塾等）が 16%、財団法人・NPO 法人・学校法人が 1～2%であった。



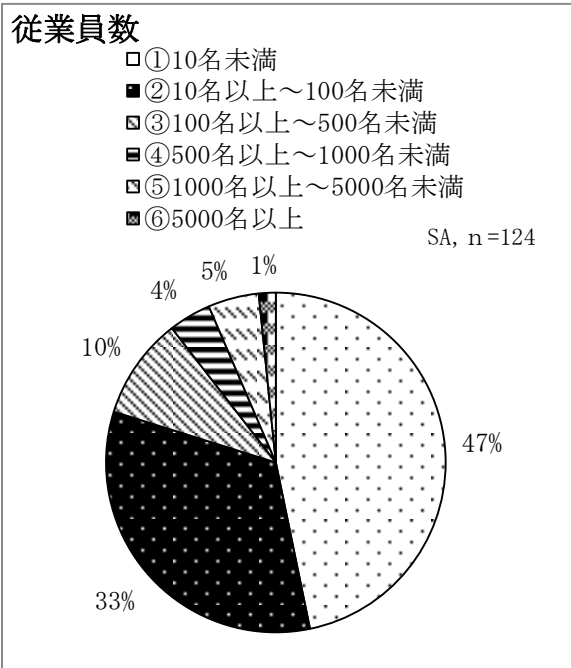
※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

回答事業者の売上高は1億円未満の事業者が60%を超えており、一部の偏った大規模事業者の回答だけではなく、小規模事業者の回答も万遍なく得ている。



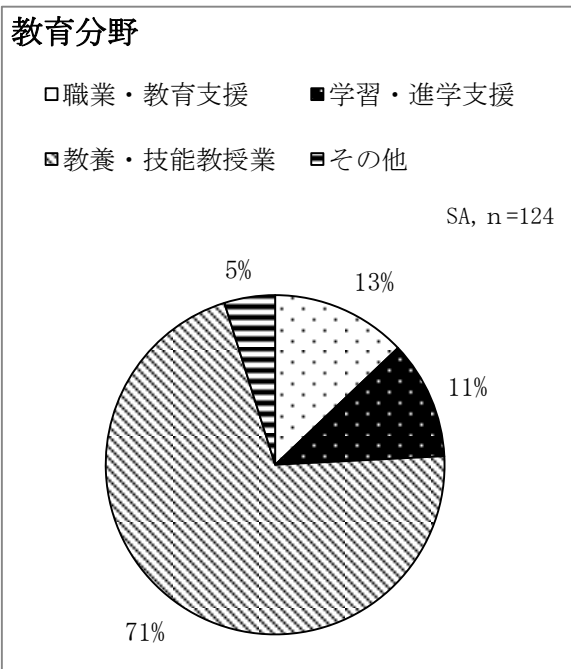
※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

回答事業者の所在地を整理すると回答の多い順に関東地区の41%、中部地区が12%、東北・近畿地区が11%と続き、全国から偏りない回答となった。



※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

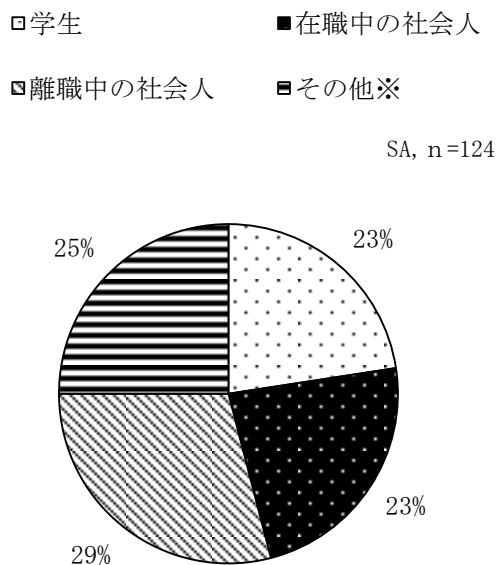
回答事業者の従業員数は10名未満が47%と半数近くを占め、10名～99名を合わせると全体の80%となり、少人数の事業者の回答も偏りなく得ている。



- 職業・教育支援（企業等からの委託を受けて業務遂行のため社員等の教育、研修を行う事業者）（例）企業研修、社員教育 等
 - 学習・進学支援（学校教育の補修教育又は学習指導を行う事業者）（例）学習塾、進学塾、予備校、英語教室、算数教室 等
 - 教養・技能教授業（教養、技能、技術等を教授する事業者）（例）語学学校、資格取得講座、パソコン教室、珠算教室、カルチャーセンター 等
 - その他（設問に分類されない教育、学習支援業を提供する事業者）（例）家庭教師派遣 等
- ※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

回答事業者の教育分野は教養・技能教授業が71%と大半を占め、具体的には語学学校、資格取得、PC教室等であり、次に職業・教育支援が13%、教養・技能教授業が11%と続いている。

学習者状況



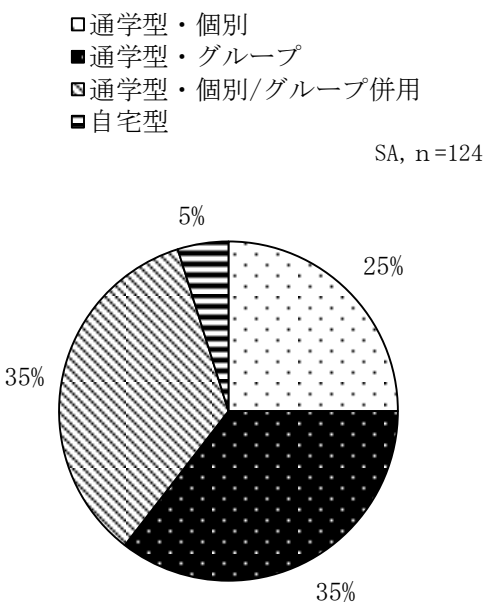
「学生」には就学前の子ども、小学生・中学生・高校生・大学生・短期大学生・専門学校生 等を含む。

※「その他」には主婦、定年退職後の方 等を含む

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

回答事業者の中では、離職中の社会人が 29%を占めて最も多いが、その他が 25%、学生・在職中の社会人も 23%と続いている。

学習形態



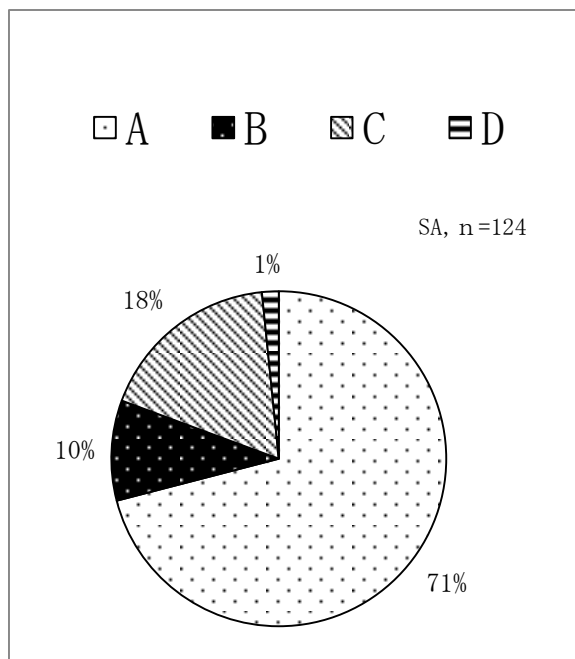
※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

回答事業者の学習形態は通学型・個別/グループ併用と通学型・グループが 35%と多く、通学型・個別を合わせると全体の 95%を占めている。

(3) 事業者のマネジメントに関する回答詳細

設問：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。

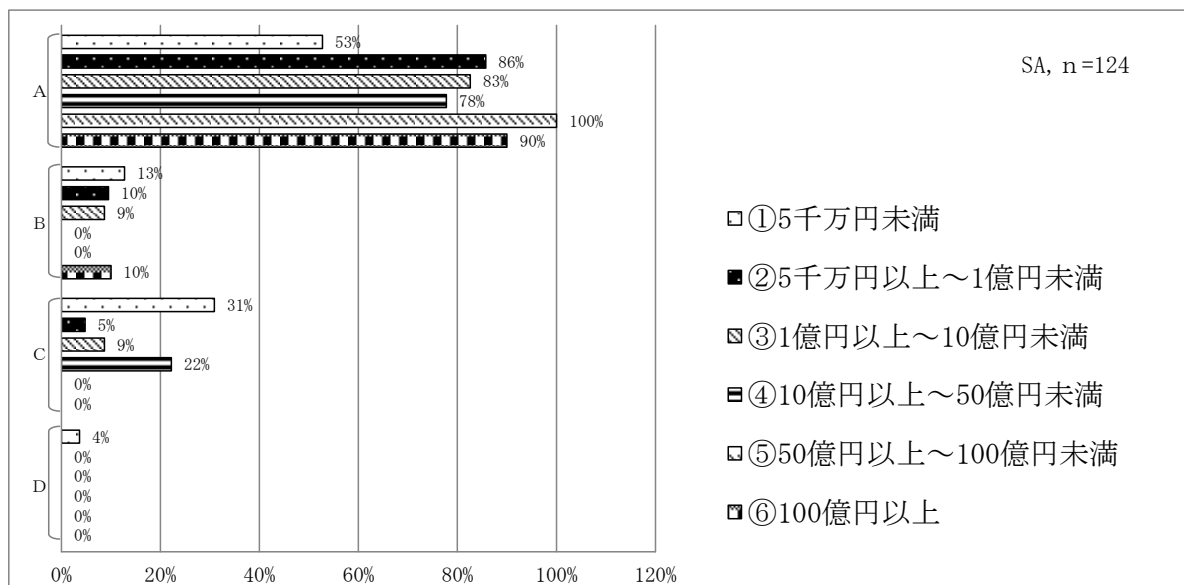
1) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

1) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



1) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、「現在取り組んでいる」と回答した事業者

が 71%を占め、大半の事業者が明文化できていることが分かった。さらに、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 99%にのぼり、明文化の必要性はほとんどの事業者が感じていると言える。

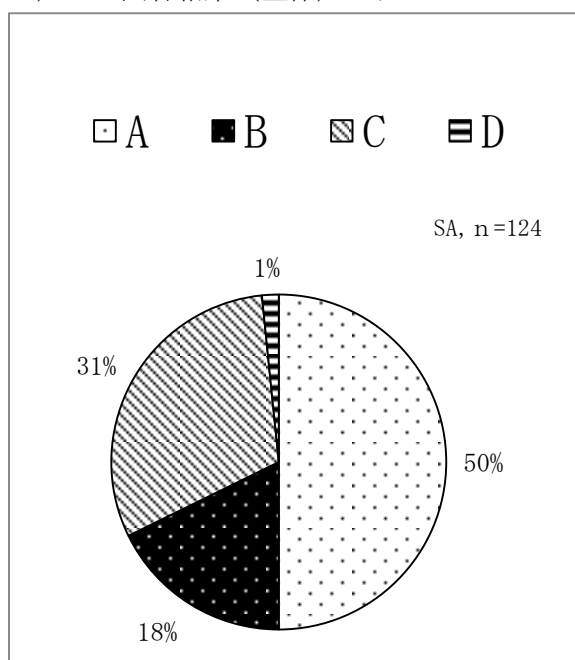
次いで、売上規模別の 1) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100%であり、次に 100 億円以上の事業者が 90%、5 千万円以上～1 億円未満の事業者が 86%とつづいている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・明文化の形式としては、会社案内・学校案内、事業計画書、経営方針が中心である。
- ・業務への反映の仕方は、現場、実務レベル（実務中に確認、会議での周知）でその都度確認や周知を実施している事業者が合わせて 3/4 程度であり、具体的な計画やマニュアルを用いた反映は多くない。
- ・教育分野別に見ると、職業・教育支援は「担当部署の計画・立案」の比率が高く、教養・技能教授業及び学習・進学支援では「会議での周知」「実務中に確認」という意見が多かった。

設問： 2) 設問 1) 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。

2) - 1 回答結果（全体）グラフ

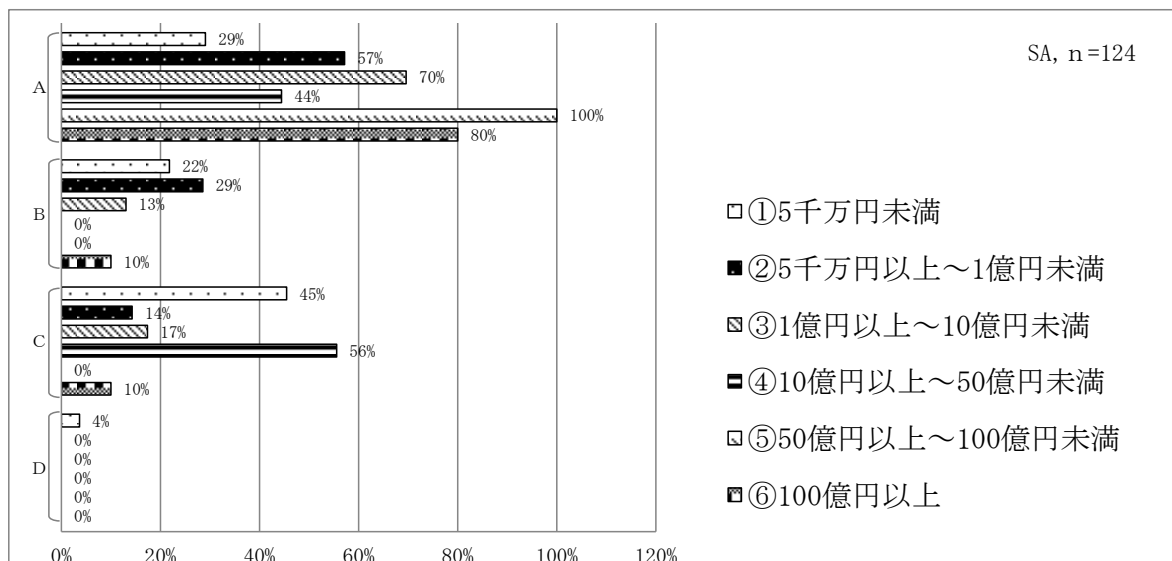


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

2) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



2) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、前項に比べると「現在取り組んでいる」割合は 50%に減少するが、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると前項と同じ 99%にのぼり、ほとんどの事業者が明文化の必要性を感じている。

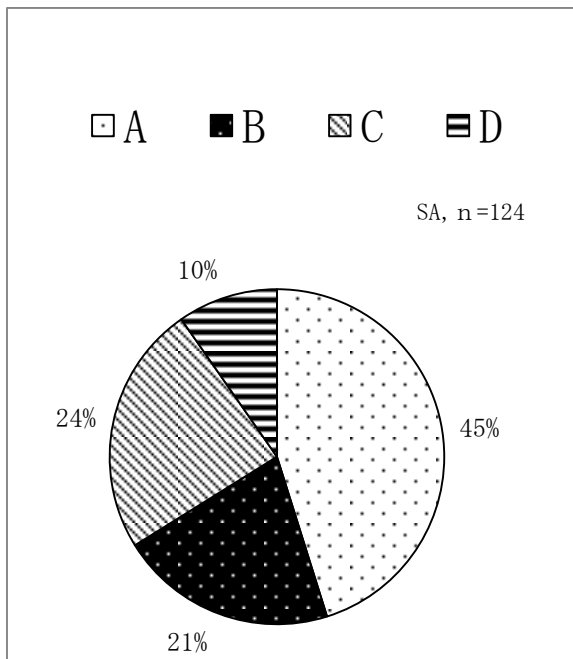
次いで、売上規模別の 2) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100%であり、次に 100 億円以上の事業者が 80%、1 億円以上～10 億円未満の事業者が 70%となっている。また、5 千万円未満の事業者においては 29%と回答割合に大きな差が生じた。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・事業戦略における質向上の内容としては、カリキュラム作成、教師育成、CS (顧客満足度) 調査の 3 項目が教育分野を問わず、比較的多くの事業者を意識されているという結果になった。つまり、カリキュラム作成や教師育成といった学習の提供に直結する内容 (授業・講座) を学習サービスの質向上の要素とする事業者が多かったと言える。
- ・どのように各業務へ反映しているかについては、会議や研修における周知はしているものの、授業内容への反映よりもマニュアル作成を実施している事業者の方が多いという実情がうかがえる結果となった。
- ・教育分野別に見ると、職業・教育支援はマニュアル作成の傾向が見られ、教養・技能教授業では研修・会議への反映という意見が多かった。

設問：3) 設問2) 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。

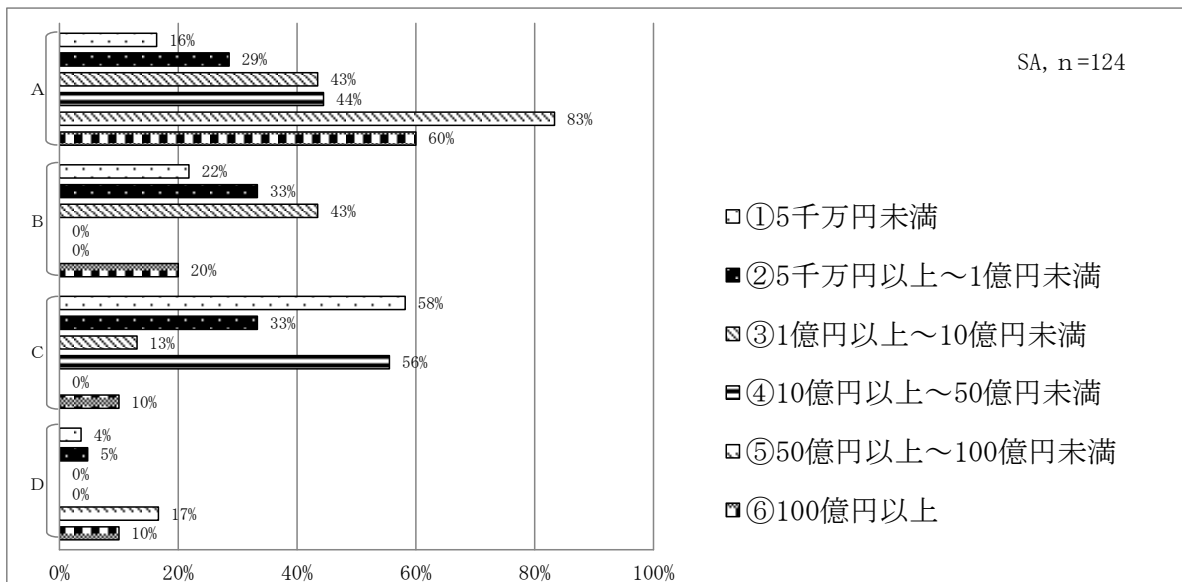
3) - 1 回答結果(全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

3) - 2 回答結果(売上規模別) グラフ



3) - 1 回答結果(全体) グラフについて、設問1) 2) 同様、必要性を感じている事業者が多数を占めるものの、「現在取り組んでいる」と回答した事業者は50%を切り、「必要が無い」と考える事業者が10%に増加する結果となった。

次いで、売上規模別の3) - 2グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した50億円以上～100億円未満の事業者が83%であり、次に100億円以上の事業者が60%と大規模事業者においても比率は低い結果となった。また、5千万円以上～1億円未満の事業者が29%、5千万円未満の事業者においては16%と回答割合に大きな差が生じた。

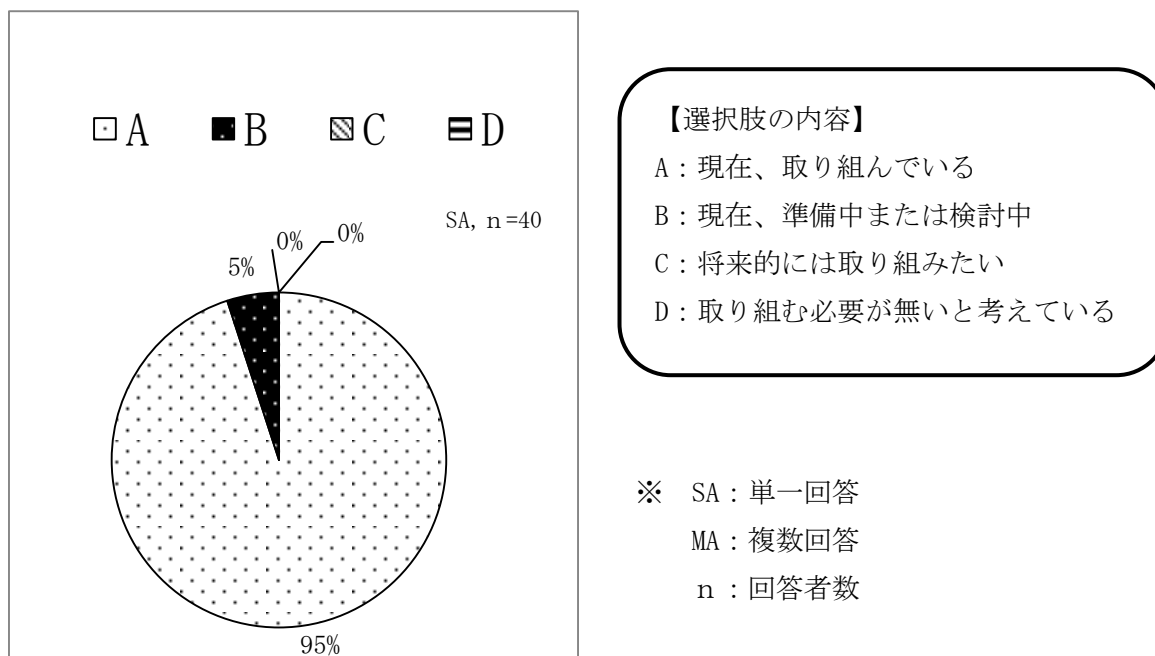
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・明文化の形式としては、どの教育分野においても品質管理についての規定（品質管理規定）が大半であり、続いて経営戦略書、案内書（会社・学校・講座）であった。このことから、品質のマネジメントには見直しや改善が必要である、と感じていることがうかがえる。また、教養・技能教授業では他の教育分野に比べて経営戦略書という意見が多いという特徴があった。
- ・「明文化していない」と回答した事業者について、具体的に明文化はしていないものの実態として運用し、計画・見直し・改善を図っているとの意見が多い。

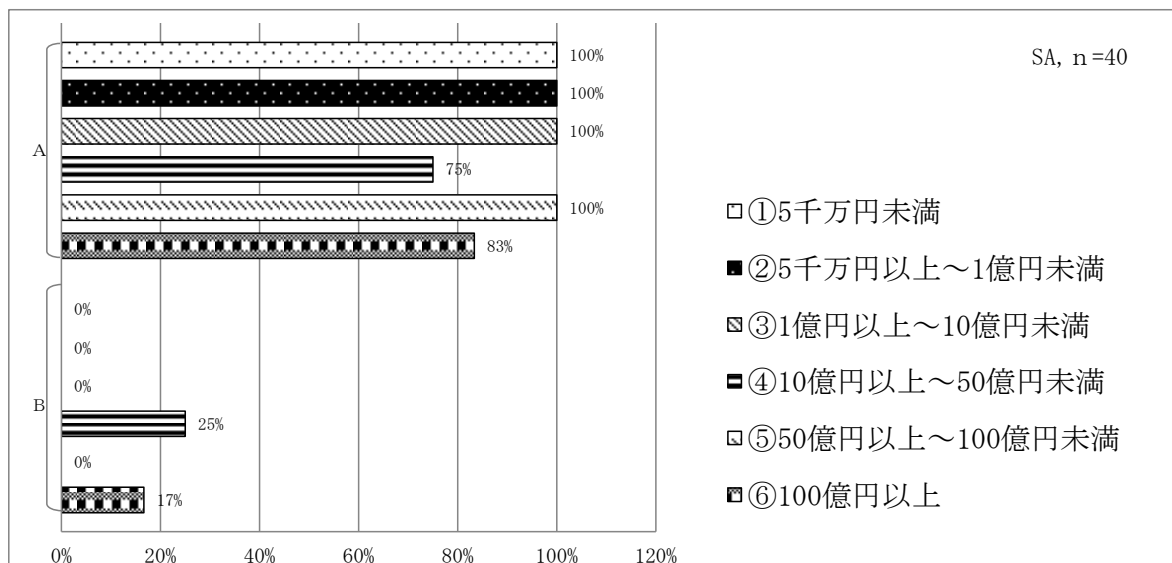
設問：4) 設問3) の仕組み（マネジメントシステム）を実際に運用していますか。

【設問3) でAと回答した事業者のみ回答】

4) - 1 回答結果（全体）グラフ



4) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



4) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、明文化している事業者のほとんどが実際に運用も行っており、「準備・検討中」も含めると 100% という結果となった。

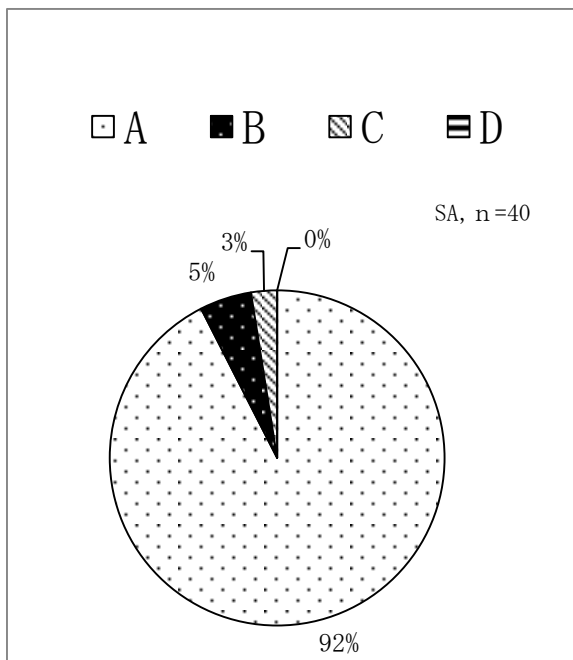
次いで、売上規模別の 4) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 5 千万円未満・5 千万円以上～1 億円未満・1 億円以上～10 億円未満・50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100% となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・具体的な運用の方法としては、「経営戦略に基づいて実施する」と回答した事業者は少なく、業務手順書に基づき PDCA の運用を行い、会議にてチェックしている傾向がみられる。このことから、より実務的なレベルで運用していることがうかがえる。
- ・特に職業・教育支援分野においては、会議でのチェックを行うと回答した事業者が大半を占めていた。

設問： 5) 設問 3) の仕組み（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。【設問 3) で A と回答した事業者のみ回答】

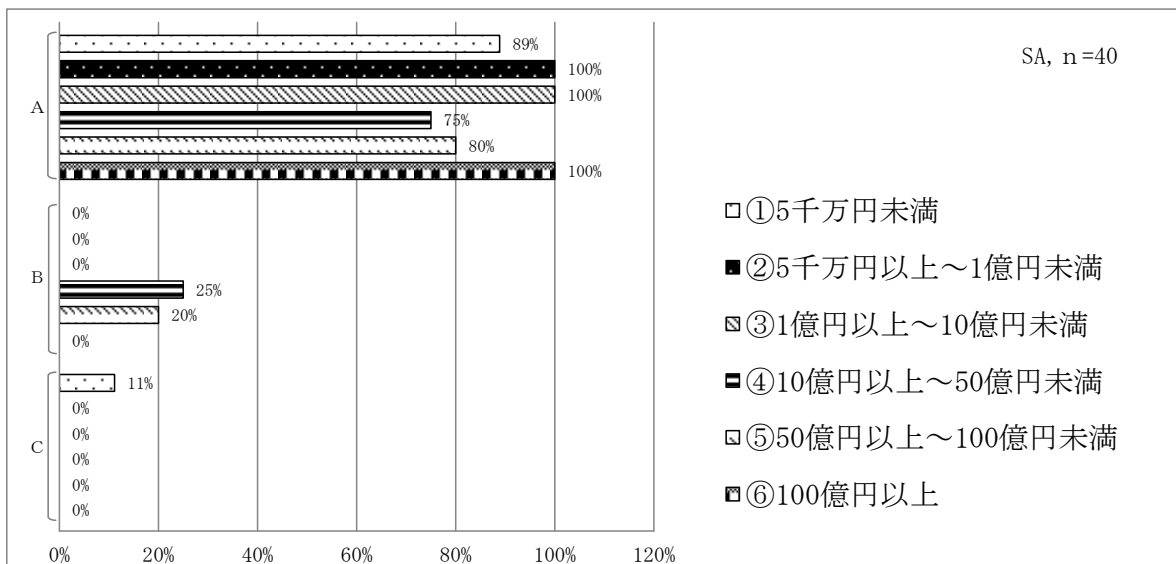
5) - 1 回答結果（全体）グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

5) - 2 回答結果（売上規模別）グラフ



5) - 1 回答結果（全体）グラフについて、仕組みを明文化している事業者の大半は、適切な運用となっているかの定期確認も行っている。またこちらも、前項同様「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 100% となり、意識の高さがうかがえる結果となった。

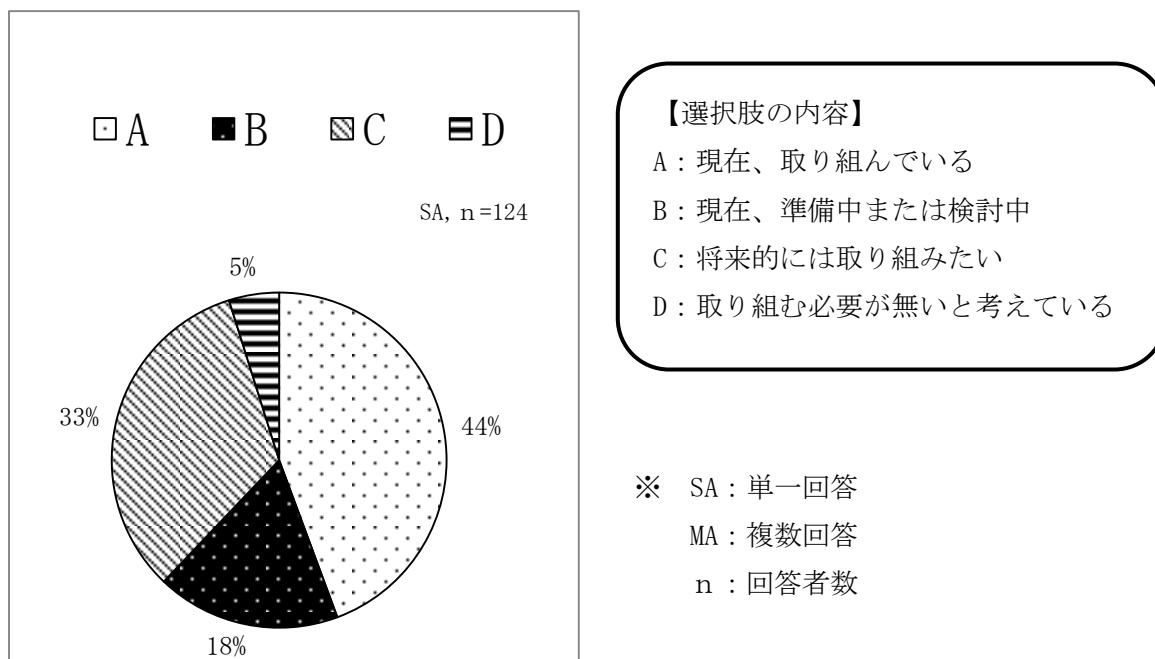
次いで、売上規模別の5) - 2グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した5千万円以上~1億円未満・1億円以上~10億円未満・100億円以上の事業者が100%となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

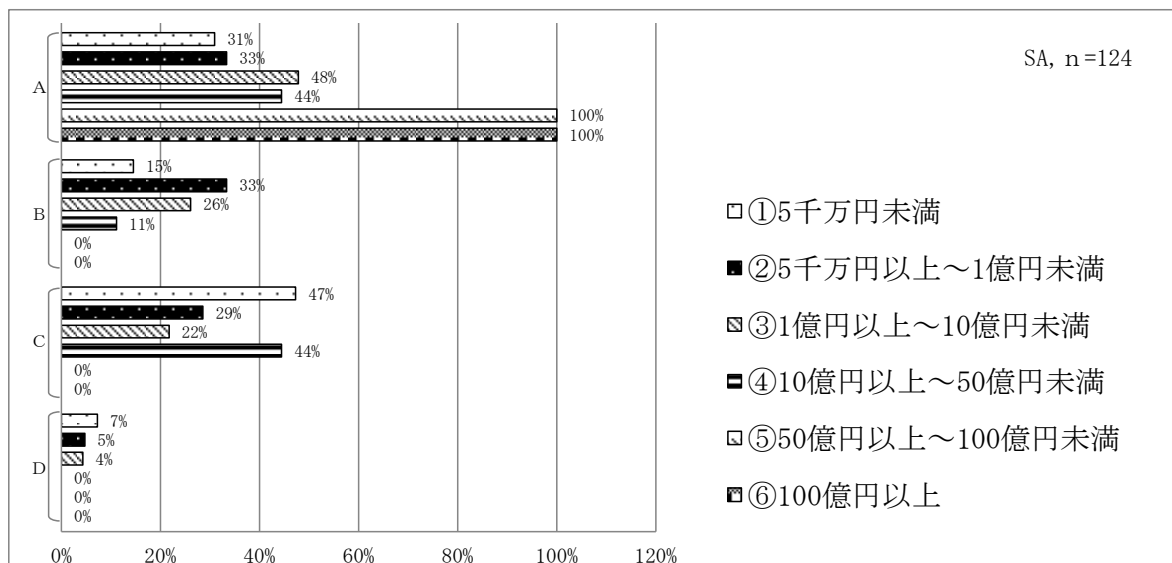
- ・具体的な確認の手法としては、会議において、あるいは上長からの確認が主であり、当事者以外の者からの確認を行っている。設問4)同様、こちらも「経営戦略に基づいて確認する」との回答はごく少数で、日々の業務の中に確認作業が含まれているものと考えられる。

設問：6) 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。

6) - 1 回答結果 (全体) グラフ



6) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



6) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、財務や会計に関する仕組みの明文化の必要性は、感じている事業者が多いものの明文化している事業者は半分にも満たない。

次いで、売上規模別の6) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した50億円以上～100億円未満・100億円以上の事業者が100%と大規模事業者においては比率が高かったのに対し、中小規模事業者の比率は30～40%台となり、回答割合に大きな差が生じた。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

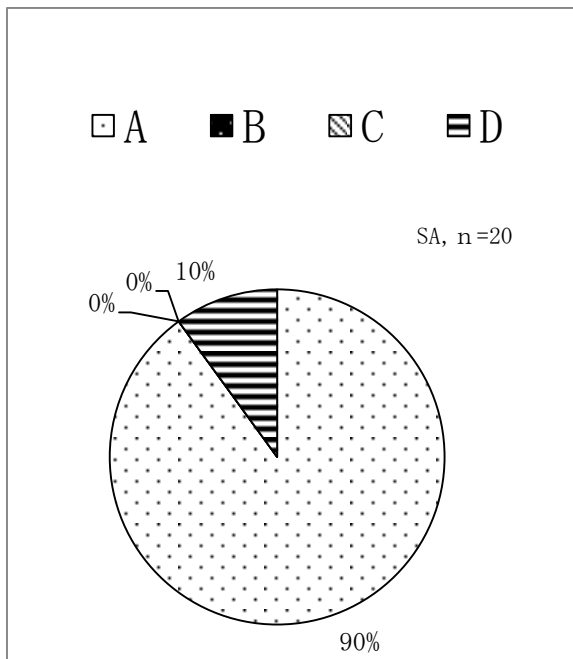
- ・明文化の形としては財務・会計に関する規定に基づき、決算報告書、損益計算書や貸借対照表を作成している。
- ・教育分野別では、決算報告書は教養・技能教授業、財務・会計に関する規定は職業・教育支援及び学習・進学支援分野に多いという特徴がみられた。
- ・財務や会計の管理方法としては、専任部署での管理を実施している事業者が多い。
- ・「将来的に明文化したい」と思う理由としては、主に透明性や社会的信頼性の確保のため、といった意見が挙げられている。
- ・「明文化していない」と回答した事業者についても、具体的な明文化はしていないものの実態としては運用しているとの意見が多い。

設問：7) 財務や会計、経理に関して、定期的に監査を受けていますか。

【設問6) でAと回答した事業者のみヒアリング】

(※ヒアリング調査のみの設問)

7) - 1 回答結果 (全体) グラフ

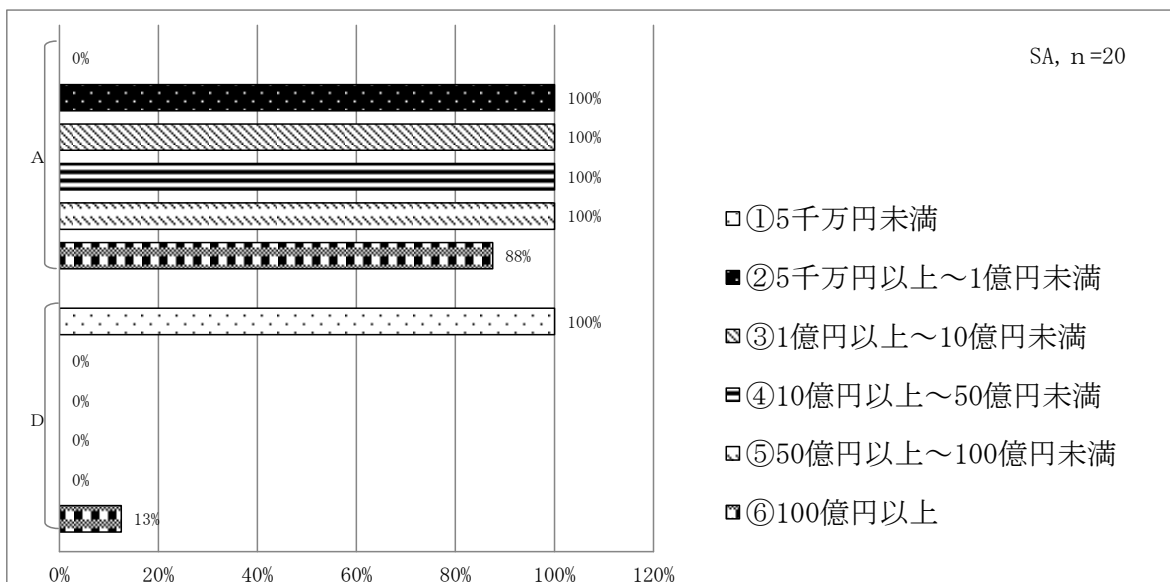


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

7) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



7) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、明文化している事業者の 90%が定期的な監査を実施しているが、残りの 10%が「必要がない」と考え、回答が 2 極化している。しかし、その理由としては「親会社が監査を受けている」というものがほとんどで、実質的に

は100%に近い事業者が監査を受けていると言える。

次いで、売上規模別の7) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した1億円以上～10億円未満・10億円以上～50億円未満・50億円以上～100億円未満の事業者が100%であり、「必要がない」と回答した5千万円未満の事業者が100%と回答が2極化している。

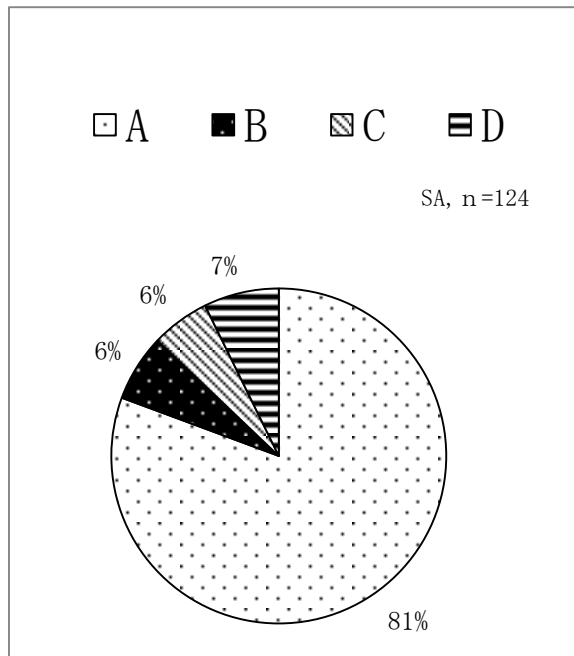
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・具体的な監査の内容としては、大半の事業者は外部監査を受けているが、内部監査まで実施している事業者となると半分程度になる。
- ・教育分野別では職業・教育支援分野ではその特徴が逆転し、内部監査を受ける事業者が外部監査を受けることを上回っている。理由としては、こちらも「親会社が監査を受けているから」というものである。

設問：8) 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

8) - 1 回答結果 (全体) グラフ

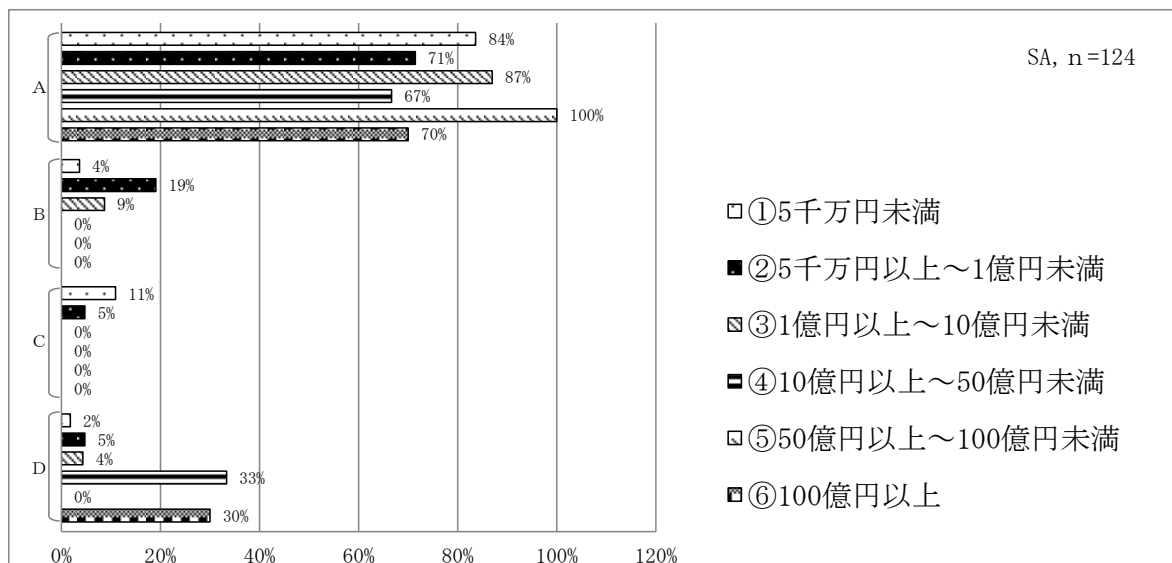


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

8) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



8) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習環境の維持管理は 81%の事業者が現在取り組んでおり、「準備・検討中」や「将来的には取り組みたい」を含めると、ほとんどの事業者において行われている。

次いで、売上規模別の 8) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100%であり、次に 1 億円以上～10 億円未満の事業者が 87%、5 千万円未満の事業者が 84%となっている。

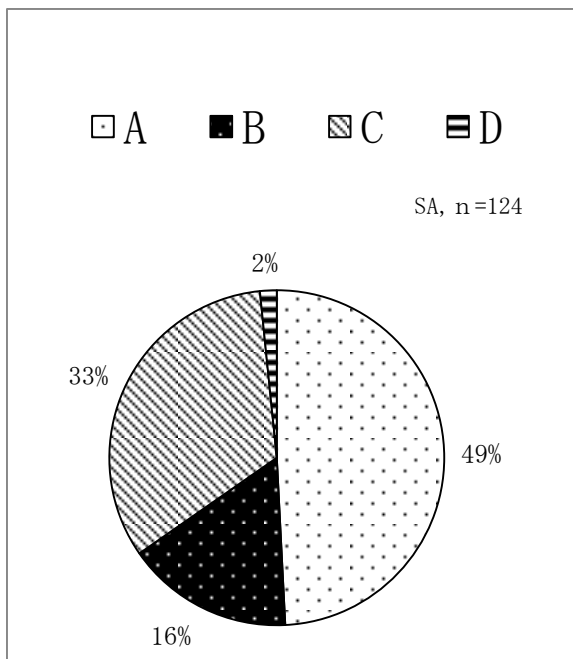
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・各学習分野に共通して言えるのが、本部や専門業者による管理よりも、リストによって担当者が管理するとの回答が圧倒的に多いということである。余計な人員やコストをかけずに、現場の担当者が効率良く管理している実情がうかがえる。
- ・「取り組む必要が無い」とする事業者には、「通信教育のため」といった理由が挙げられている。

設問：9) 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

9) - 1 回答結果 (全体) グラフ

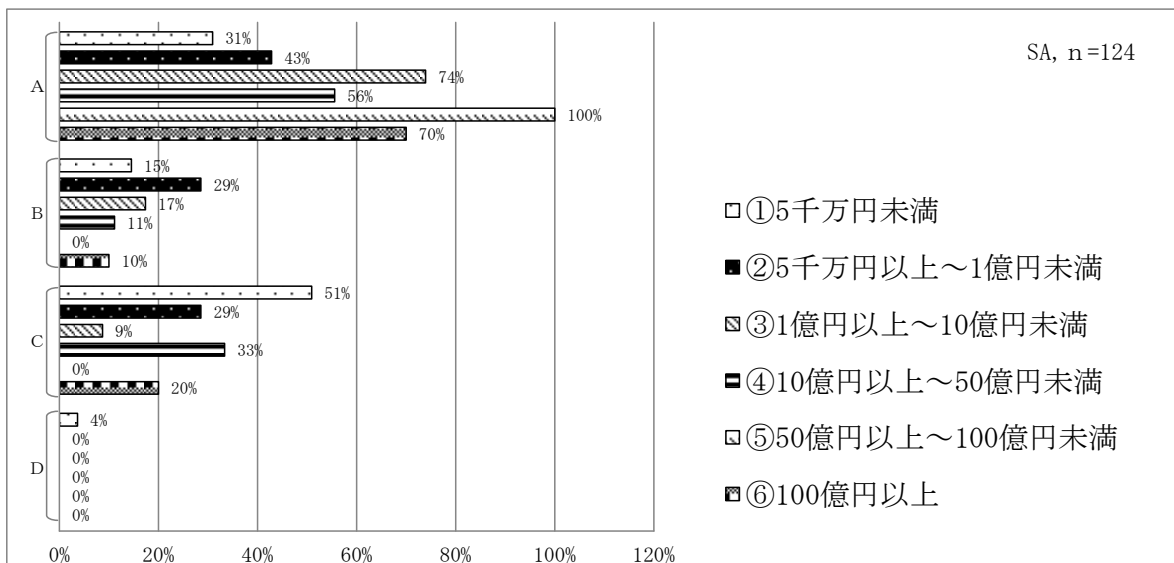


【選択肢の内容】

- A : 現在、取り組んでいる
- B : 現在、準備中または検討中
- C : 将来的には取り組みたい
- D : 取り組む必要が無いと考えている

※ SA : 単一回答
MA : 複数回答
n : 回答者数

9) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



9) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、実施を妨げると考えられる要因に対応する仕組みの明文化は、「現在取り組んでいる」との回答が半数を切り、やりたいと思いつつ

進んでいない現状が浮き彫りになった。

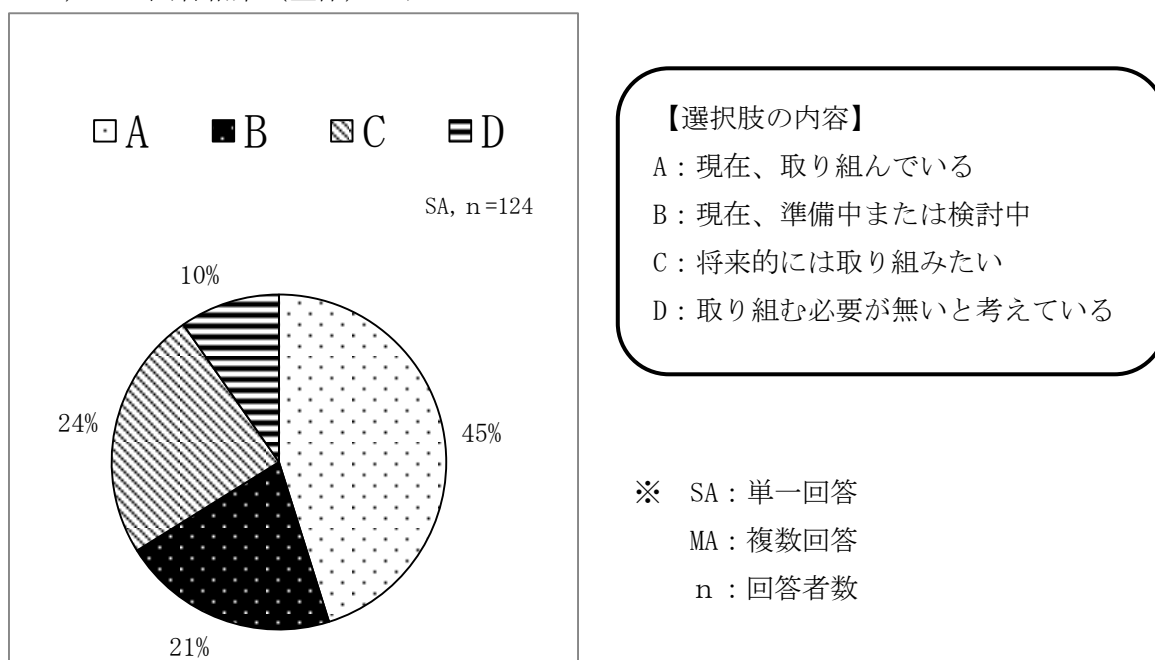
次いで、売上規模別の9) - 2グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した50億円以上～100億円未満の事業者が100%であり、次に1億円以上～10億円未満の事業者が74%、100億円以上の事業者が70%とつづいている。5千万円未満の事業者においては31%と回答割合に差が生じた。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

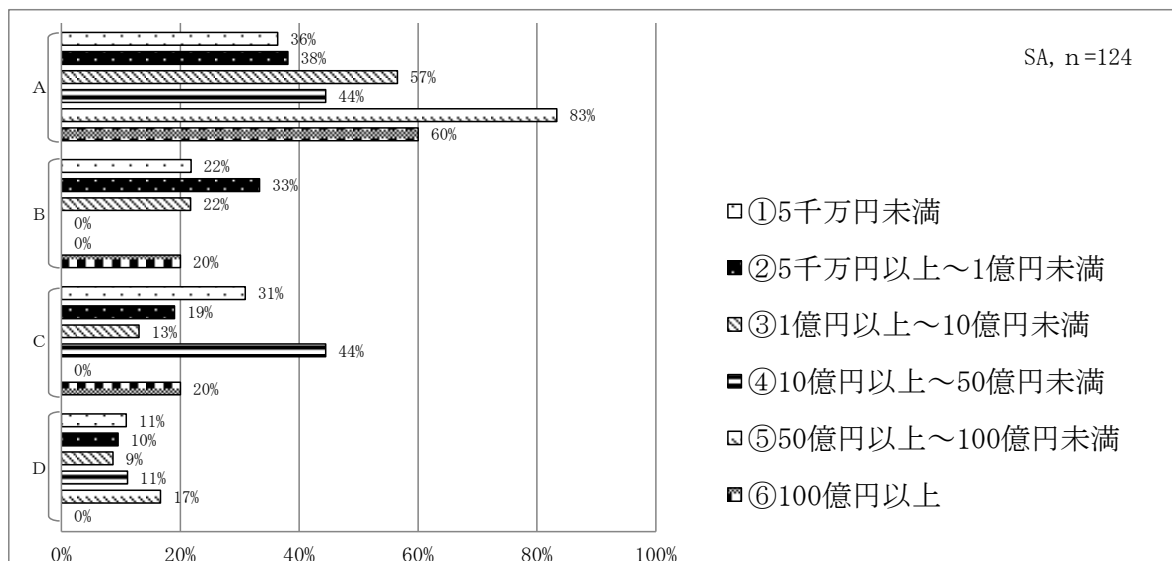
- ・明文化の具体的な内容としては、個人情報保護・情報セキュリティに関する規定が各教育分野ともに最も高い割合で挙げられ、次いで災害対応、感染症対応といった個別の事案毎に明文化しているという意見が多い。
- ・どのように対応しているかについては、「避難訓練」「警備員の配置」といった回答よりも、「マニュアルに沿って対応する」と回答する事業者が多かった。
- ・現在明文化はしていないものの、実態としては運用していると回答する事業者が多い。
- ・明文化していない理由としては「通信教育のため必要が無い」「少人数のため、意識共有ができていない」といったものが挙げられている。

設問：10) 講師採用の基準を明文化していますか。

10) - 1 回答結果 (全体) グラフ



10) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



10) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、講師採用基準の明文化の必要性を感じている事業者が大半である一方、明文化しているのは半数程度にとどまっている。

次いで、売上規模別の10) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した50億円以上～100億円未満の事業者が83%、100億円以上の事業者が60%、1億円以上～10億円未満の事業者が57%と半数を超える結果に対し、5千万円未満、5千万円以上～1億円未満の事業者においては30%台となっている。

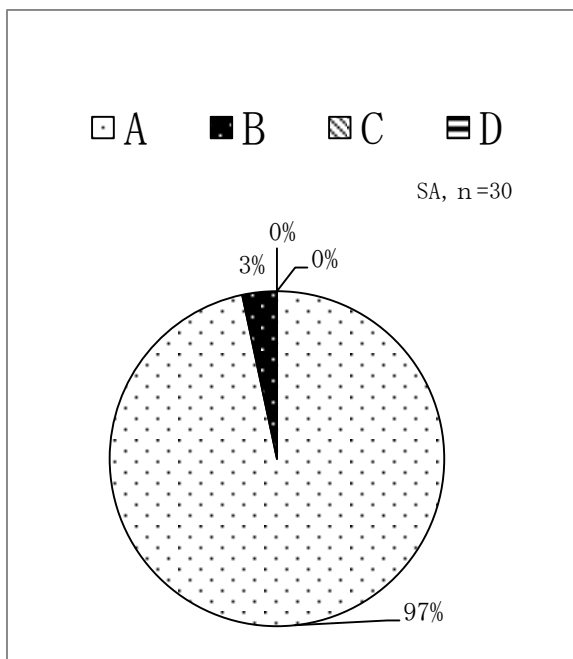
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・明文化の形としては、採用マニュアルや募集要項との回答が多く挙げられた。中でも、採用マニュアルは各教育分野ともに大半を占めていた。
- ・現在、明文化に至っていない理由には「小規模のため意識共有できている」他、人員や時間の不足といった回答があった。
- ・必要が無いと考える理由には、「小規模のため意識共有できている」との回答があった。
- ・講師採用の基準については、各教育分野ともに面接において経験や知識を図る傾向が強い。加えて分野別の特徴として、職業・教育支援では人柄・資格が、教養・技能教授業では資格が、学習・進学支援では学歴が重要視されている。

設問：1 1) 講師及びスタッフと必要な情報を共有し、講師及びスタッフから事業の改善に関する意見を求めていますか。

(※ヒアリング調査のみの設問)

1 1) - 1 回答結果 (全体) グラフ

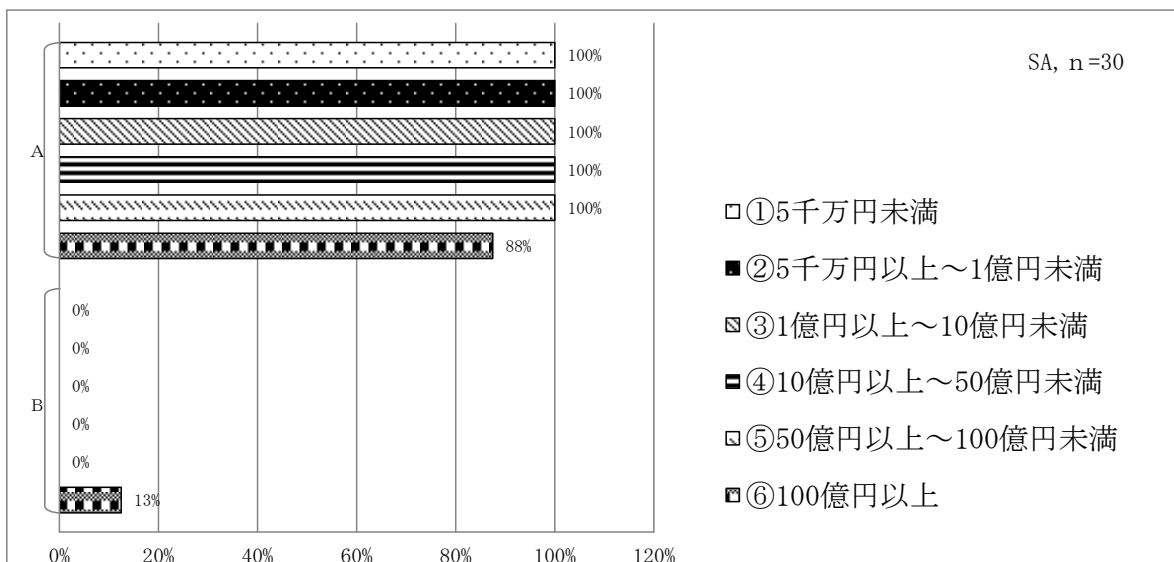


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

1 1) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



1 1) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、大半の事業者が講師及びスタッフとの情報共有や改善に関する意見の聴取を実施しており、残る3%も「準備・検討中」である。

次いで、売上規模別の1 1) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答

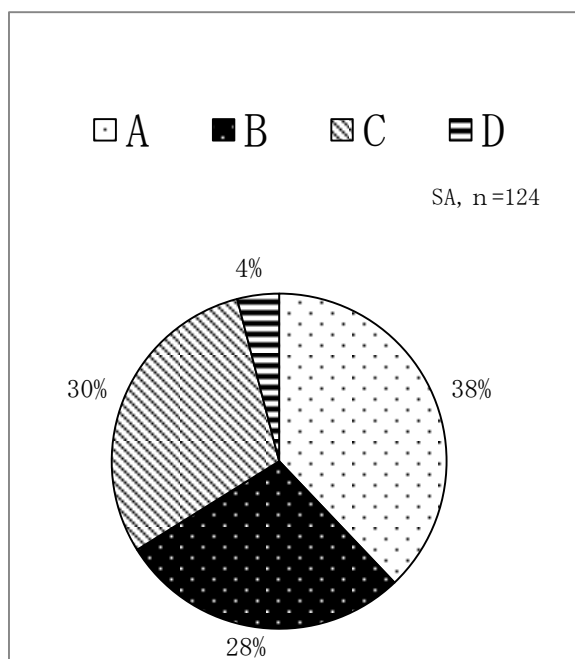
した 5 千万円未満・5 千万円以上～1 億円未満・1 億円以上～10 億円未満・10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100%となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・意見を求める方法は、紙面よりも口頭によるものが多いという結果であった。積極的にコミュニケーションを取り、情報を共有しようとする姿勢がうかがえる。
- ・共有・聴取した意見の活用方法としては、各教育分野ともに共通して、講座・授業内容の検討・改善に活かしているという回答が多くみられた。加えて分野別の特徴としては、職業・教育支援では品質向上委員会への報告、報告書の回覧が、教養・技能教授業及び学習・進学支援では運営の改善（教材・環境等）、ミーティングという回答が多かった。

設問：1 2）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。

1 2）－1 回答結果（全体）グラフ

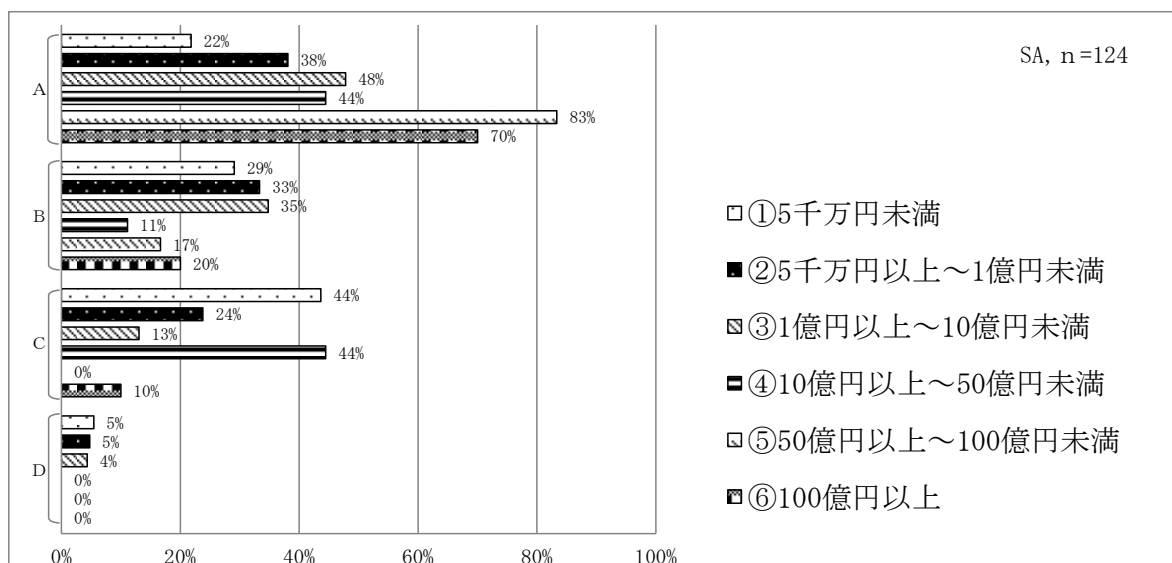


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

1 2) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



1 2) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、能力の維持向上計画の明文化は、他項目と比較して進んでいないのが現状である。

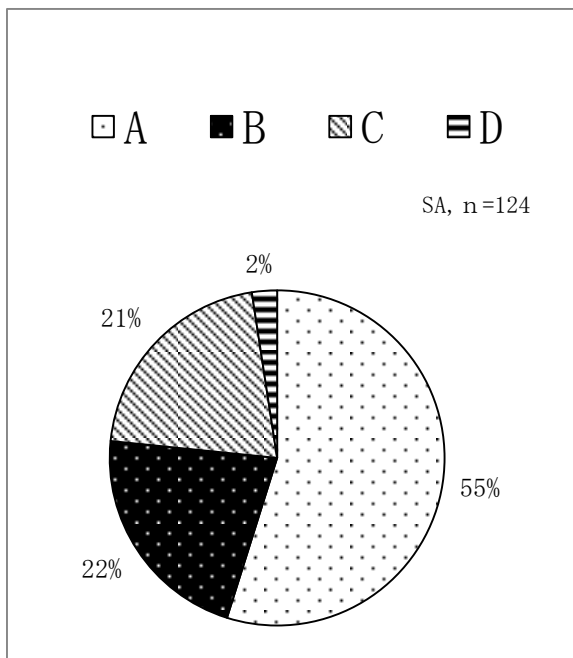
次いで、売上規模別の 1 2) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 83%、100 億円以上の事業者が 70%と半数を超える結果になっている。5 千万円未満、5 千万円以上～1 億円未満の事業者においては 20～30%台となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・明文化している形としては、全体的には育成計画が最も多く、次いで研修計画が多かったものの、教養・技能教授業については、研修計画を明文化していると答えた事業者は無かった。またいずれの分野でも、講師研修規定や講師管理マニュアルを明文化しているという回答は少なく、明文化しているのは教養・技能教授業のみであった。
- ・現在明文化していない理由には、設問 10) 同様、「小規模のため意識共有できていない」他、人員や時間の不足といった回答があった。必要が無いと考える理由には、「小規模のため意識共有できている」との回答が挙げられている。

設問：13) 設問12)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。

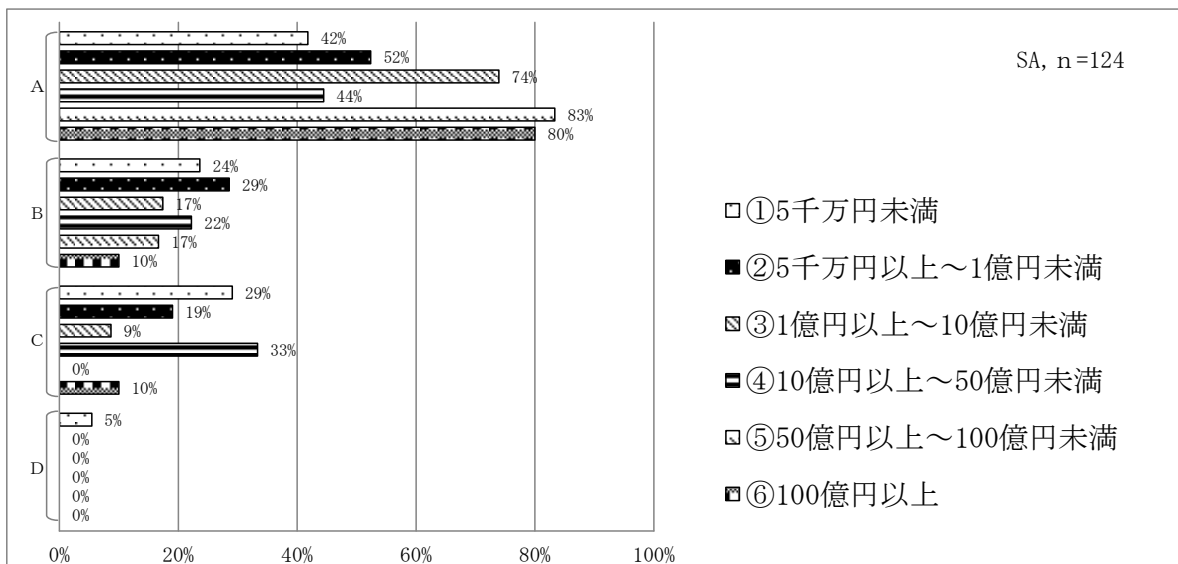
13) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

13) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



□ ①5千万円未満
 ■ ②5千万円以上～1億円未満
 ▨ ③1億円以上～10億円未満
 ▩ ④10億円以上～50億円未満
 □ ⑤50億円以上～100億円未満
 ▩ ⑥100億円以上

13) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、能力の維持向上計画の明文化よりも、訓練自体の実施は進んでおり、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると98%に上る結果となった。

次いで、売上規模別の13) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答

した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 83%、100 億円以上の事業者が 80%、1 億円以上～10 億円未満の事業者が 74%と半数を超える結果になっているのに対し、5 千万円未満、5 千万円以上～1 億円未満の事業者においては半数を下回る結果となっている。

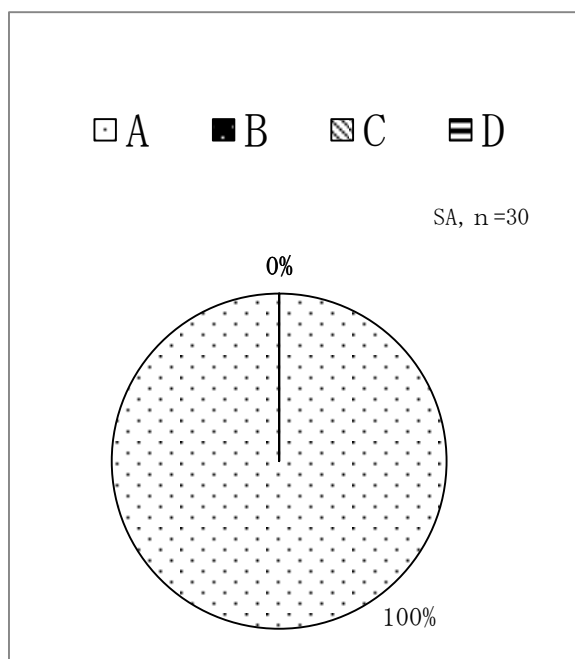
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・具体的な訓練の内容としては、ほとんどの事業者において定期研修との回答があり、次いで初期研修が多かった。職業・教育支援においてはOJT、個別指導、外部研修が初期研修と並ぶ回答であった。
- ・現在訓練を実施していない理由としては、「小規模のため意識共有できている」「時間不足」といった回答があった。

設問：1 4) 学習サービスの実施時に施設、設備、教材等を学習サービスを担当する者が適切に使用できるように訓練していますか。

(※ヒアリング調査のみの設問)

1 4) - 1 回答結果 (全体) グラフ

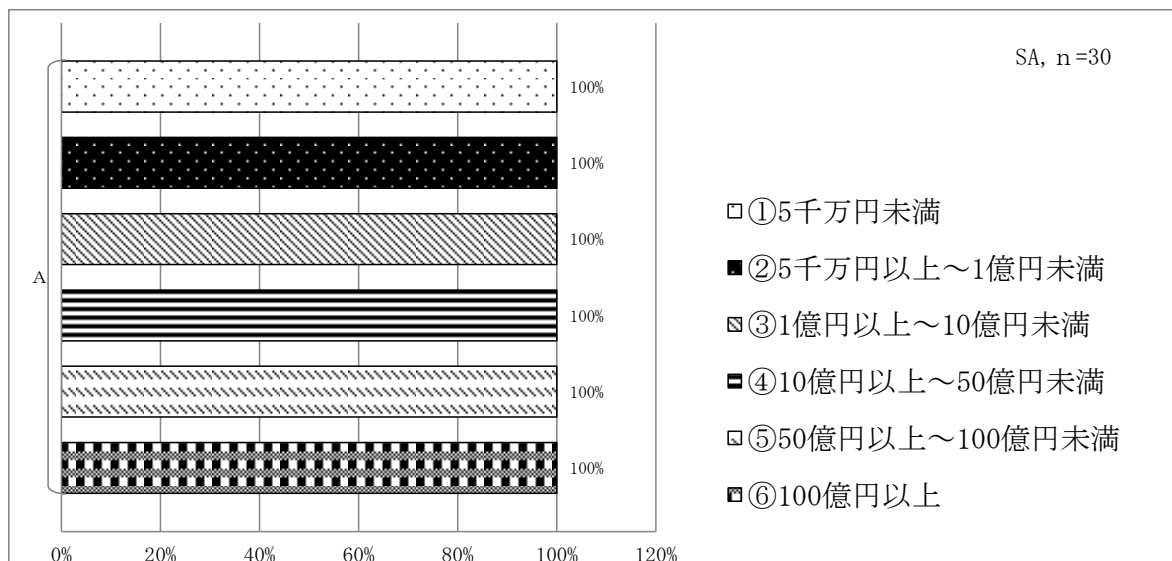


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

1 4) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



1 4) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、施設、設備、教材等を使用するための訓練は、実施しているとの回答が 100%であった。

次いで、売上規模別の 1 4) - 2 グラフをみると、どの売上規模の事業者においても「現在取り組んでいる」と回答した。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・具体的な訓練内容としては、全体的には新規機器導入時、定期研修が中心との回答が多かった。
- ・教育分野別では回答の内容に若干のばらつきが見られ、職業・教育支援では「授業・講座実施前までに指導」が最も多く、教養・技能教授業では定期研修及び新規機器導入時研修が、学習・進学支援では初期研修が最も多く回答を集めている。それぞれの分野において各事業者が、実情に合った内容の訓練を実施していることがうかがえる。

(4) 事業者のマネジメントに関する事業者の課題

ヒアリング調査で見えてきた事業者が課題だと感じている事項を教育分野別にまとめた。

●学習・進学支援

- ・講師やスタッフ等の戦力化のスピードアップ・均一化（教養度を向上させる研修内容の徹底、スキルアップの短縮化）。
- ・マネジメントに関する基準は存在するが運用が統一されず、判断が個々によって変わってしまう。
- ・講師（大学生・社会人）の質をどう見極め、管理するのか。面接だけでは分からない部分がある。
- ・個別指導なので、見えない部分もあり、パワハラ等の社会的問題や講師の選別の仕方、コミュニケーション能力の向上をいかに図るかが課題。
- ・女性講師が多く、在籍期間が短いため育成・教室の発展につながらず、教室間の格差が生じている。
- ・管理職の資質によって能力の差が出る為、管理者、責任者向けマネジメント。
- ・ニーズの変化（短期間、低予算、多言語）に対応した教材、レッスン内容の構築。
- ・講師やスタッフ等のパートタイマーへの周知徹底に関し、時差が生じてしまう。
- ・IT機器の使用のスキルの均一性（地域差、スタッフ）。
- ・感染症や災害対応時に専門知識のもったスタッフ整備。
- ・緊急時の報告・連絡・相談ルート。

●教養・技能教授業

- ・経験値に頼るところが多く、規約や基準の整備が課題。
- ・文書作成して形骸化しないように社内意識の徹底。
- ・教材開発等は盛んに行われているがシステムや方法についての見直しをどう進めていくかが課題。
- ・組織をまとめていける、マネジメント力のある人材の発掘、育成。
- ・災害対策、感染症対策等のリスク課題に対する対応策やそれを実行する際のコスト面からみた優先順位の付け方が課題。
- ・学生数が不安定でニーズを満たすためのコストのかけ方が課題。
- ・スタッフの資質向上の意識付け。退職防止や新スタッフの底上げ等、全体のバランスを図ることが課題。
- ・スタッフへの周知徹底方法が課題。
- ・学習者ニーズの発掘が課題（要望や目的を的確に把握すること）。
- ・外国人留学生向けの災害対応が課題。

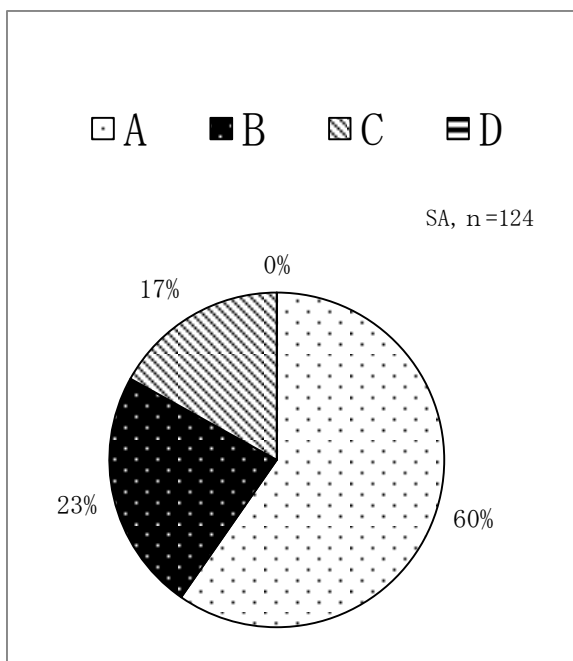
●職業・教育支援

- ・各担当領域をこえた横断的な研修サービスの仕組みの創出。
- ・マンパワー不足によるスピード不足、フォローがおろそかになり、確認の徹底が厳しい。
- ・各々で個々のPDCAになっているので、横断的なものとして関連、結びつかせる事等が課題。
- ・教育分野、事業部単位の為、用語分類等の言葉が通じない等といった、分類が不明瞭である事が課題。
- ・社員教育の徹底やモチベーションアップを eラーニングという特性の幅広い教育のスタンスでいいのか。
- ・各業務プロセスの統一。
- ・学習環境・使用機材の維持管理の効率化。
- ・研修目的に応じた、評価項目の充実。
- ・中堅以上の講師に対する、更なる能力向上のための、研修の充実。
- ・講師やスタッフ等への訓練を偏りなく実施していくこと（必要な時間の確保）。
- ・マンパワー不足。
- ・施設・設備・教材等の使用している種類が多く、管理メンテの効率化。
- ・企業を中心に語学研修に対応。グローバル化による顧客ニーズの変化に対応する力を強めていくこと。
- ・人的リソース不足が要因で業務優先となってしまう、育成計画通りに進まない。
- ・スキルマップの見直し。

(5) 学習サービスに関する回答詳細

設問：15) 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。

15) - 1 回答結果 (全体) グラフ

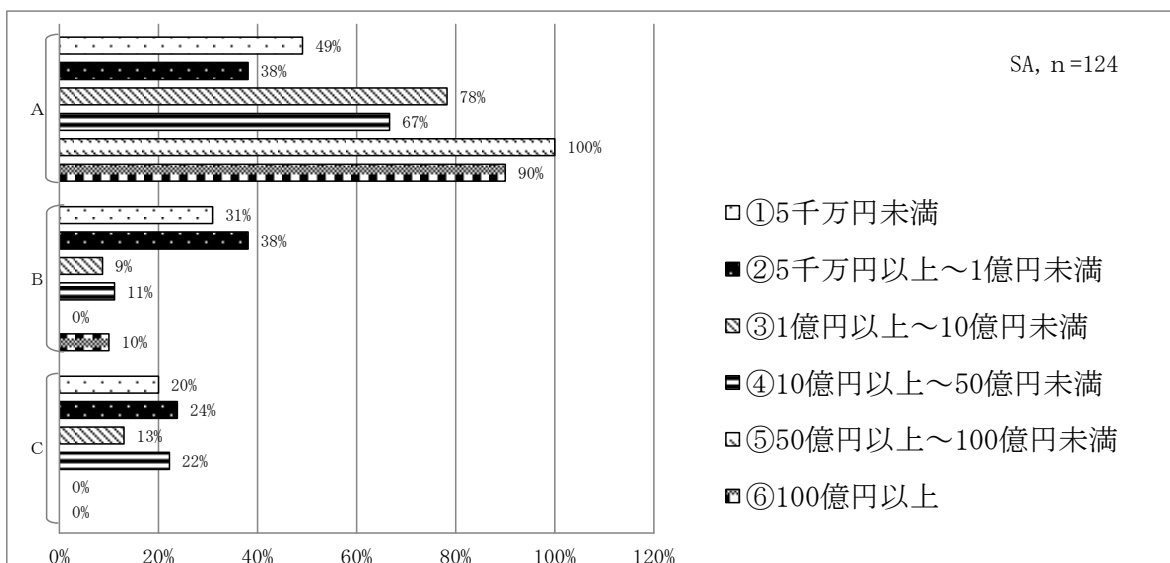


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

15) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



15) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、「現在取り組んでいる」と回答した事業者が 60%と比較的多く、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 100%とな

る。やはり、サービスの実施にはニーズの把握が欠かせないと考えていることが見て取れる。

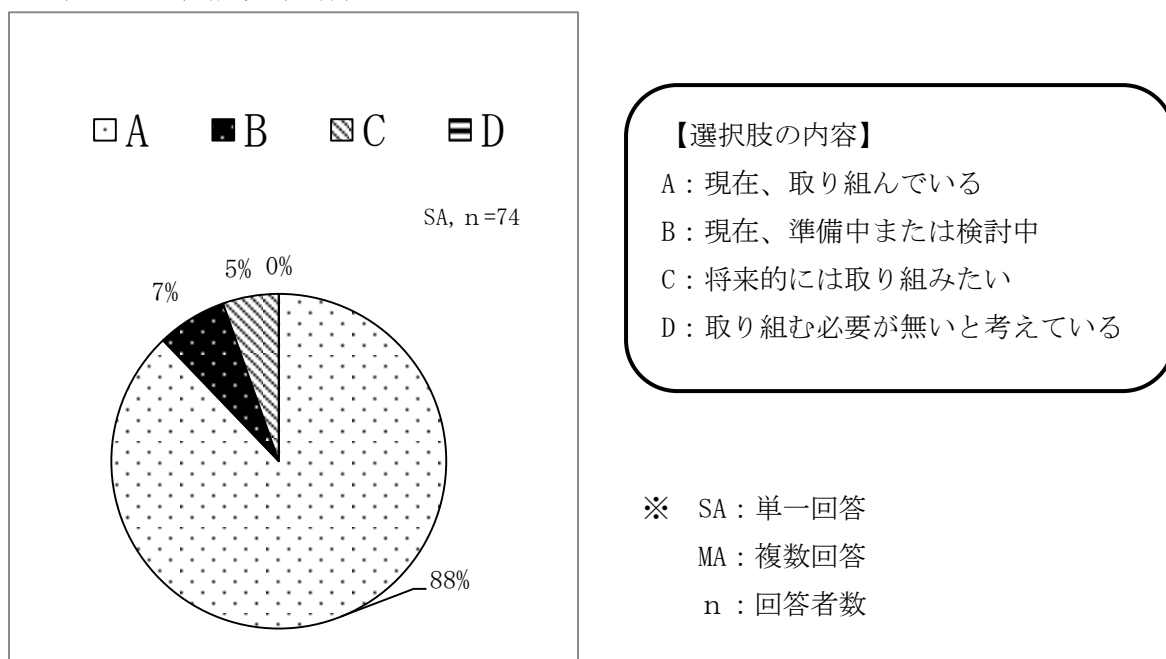
次いで、売上規模別の15) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した50億円以上～100億円未満の事業者が100%、100億円以上の事業者が90%、1億円以上～10億円未満の事業者が78%と半数を超える結果になっているのに対し、5千万円未満、5千万円以上～1億円未満の事業者においては半数を下回る結果となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

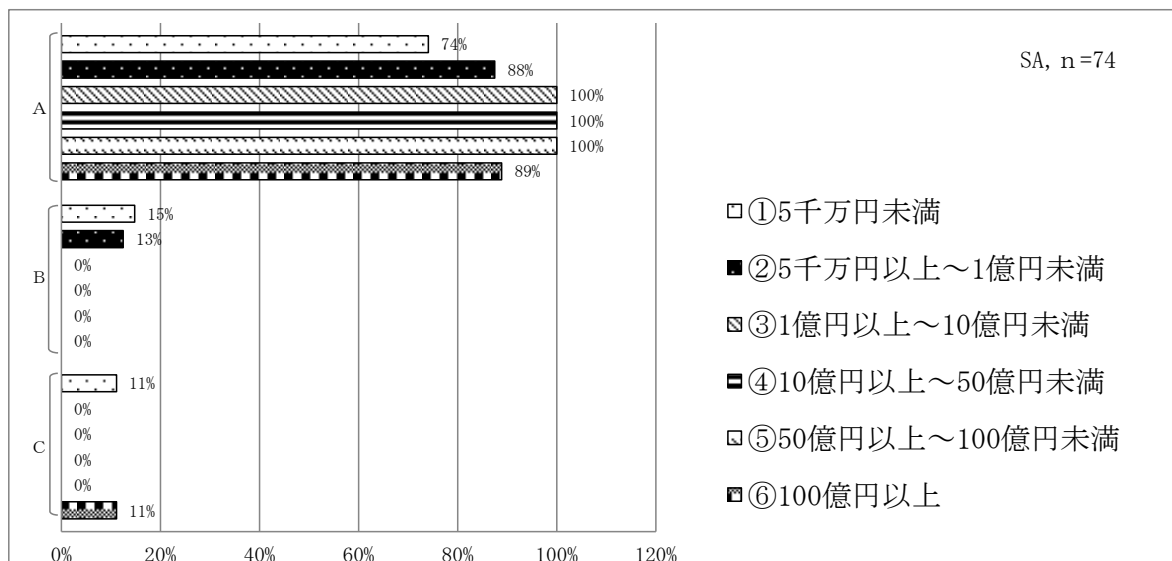
- ・どのようなニーズを把握しているかは、学習者ニーズとの意見が最も多く、次いで市場ニーズが多数を占める。逆に少なかったのはマーケティング会社からの情報で、職業・教育支援分野にしか回答が無かった。他にも、進学先・進路先・就職先ニーズは教養・技能教授業でのみの回答であった。その他、職業・教育支援及び学習・進学支援ではスポンサーニーズを把握しているとの回答が多く、教養・技能教授業では進学先・進路先・就職先ニーズを把握しているとの回答が多かった。
- ・これらのニーズをどのように把握しているかとの問いに対しては、全体としてアンケート、ヒアリングが他の選択肢に比べて圧倒的に多く、直接、生の声を聞くことを重要視していることがうかがえる結果となった。

設問：16) 設問15) のニーズを踏まえ、学習サービスの設計及び実施を行っていますか。【設問15) でAと回答した事業者のみ回答】

16) - 1 回答結果 (全体) グラフ



16) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



16) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、ほとんどの事業者において、ニーズを踏まえて学習サービスの設計・実施が行われている。さらに、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 100%となる結果となった。前項で「ニーズを把握している」と回答した事業者が、把握したニーズを有効に活用しようとしていることが読み取れる。

次いで、売上規模別の 16) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 1 億円以上～10 億円未満・10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満の事業者が 100%となっている。

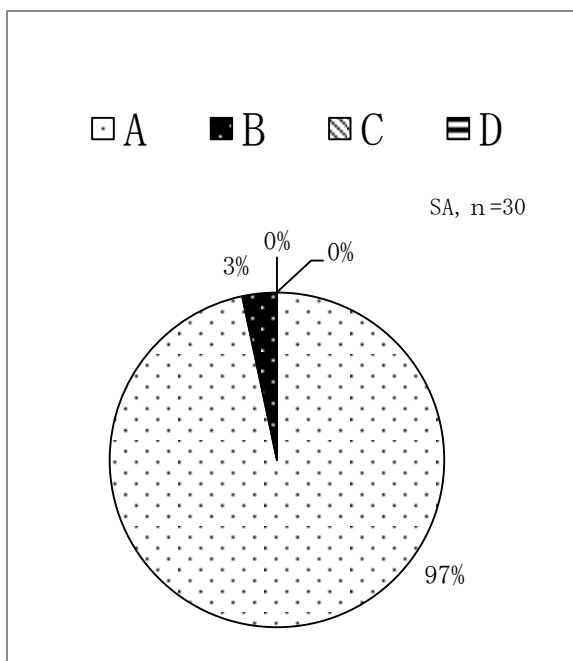
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・ニーズに基づき学習サービスを設計・実施する方法については、全体として「ニーズ分析」との意見が最も多く、特に学習・進学支援分野では大多数が回答として挙げている。逆に、「プロジェクトチームで検討し、実施する」との回答は全体を通して少なく、教養・技能教授業においてのみの回答となっている。

設問：17) 提供する学習サービスの適用範囲（対象者、学習内容等）、目的、到達目標（具体的な成果、最終目標）の明文化（コース計画書、サービス仕様書及びカリキュラムの作成等）していますか。

（※ヒアリング調査のみの設問）

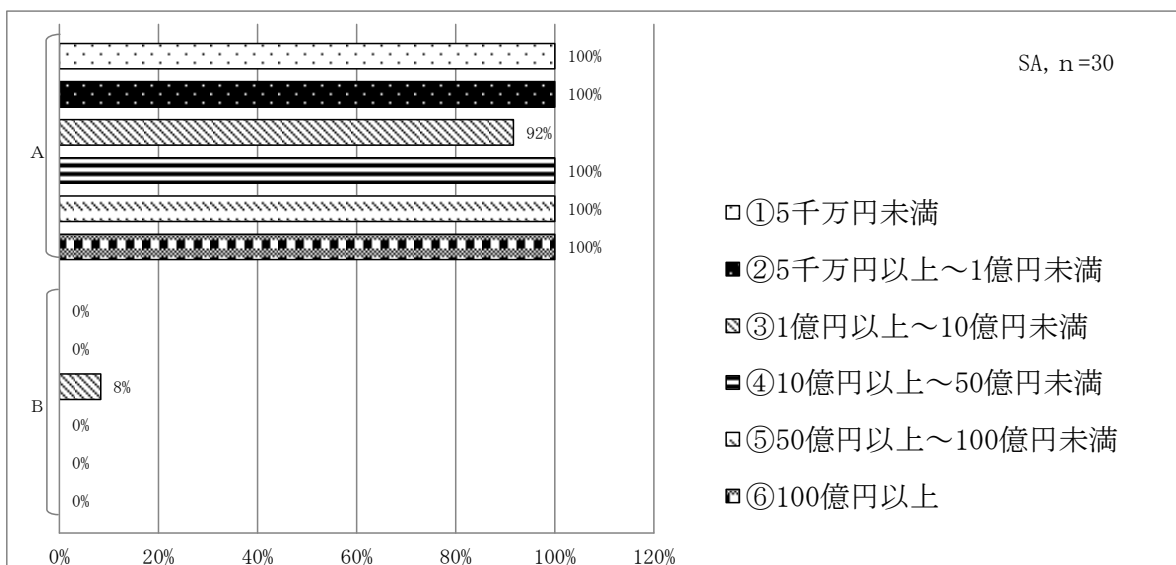
17) - 1 回答結果（全体）グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

17) - 2 回答結果（売上規模別）グラフ



17) - 1 回答結果（全体）グラフについて、学習サービスの適用範囲等の明文化は、ほとんどの事業者において「現在取り組んでいる」との回答があった。残りの事業者につ

いても「準備・検討中」であることから、近い将来 100%の事業者が取り組んでいると回答できる状態になることが期待される。

次いで、売上規模別の17) - 2 グラフをみると、1 億円以上～10 億円未満の事業者以外の回答はどの売上規模の事業者においても「現在取り組んでいる」との回答が 100%であった。

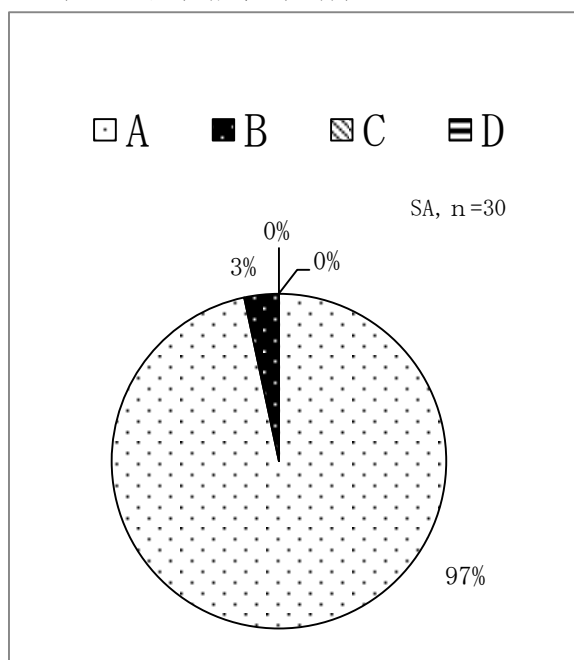
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・明文化の形については、大多数が講座案内と回答している。
- ・教育分野別でみると、職業・教育支援及び教養・技能教授業において講座案内が、学習・進学支援においては入会・入塾パンフレット、カリキュラムにより明文化されているという回答が多かった。全体を通して少なかったのはオリエンテーション時の資料説明、個別提案書であった。

設問：18) 提供する学習サービスの学習方法（講義、実習、グループ演習等）及び学習時間等を計画し、明文化（コース計画書、サービス仕様書及びカリキュラムの作成等）していますか。

(※ヒアリング調査のみの設問)

18) - 1 回答結果（全体）グラフ

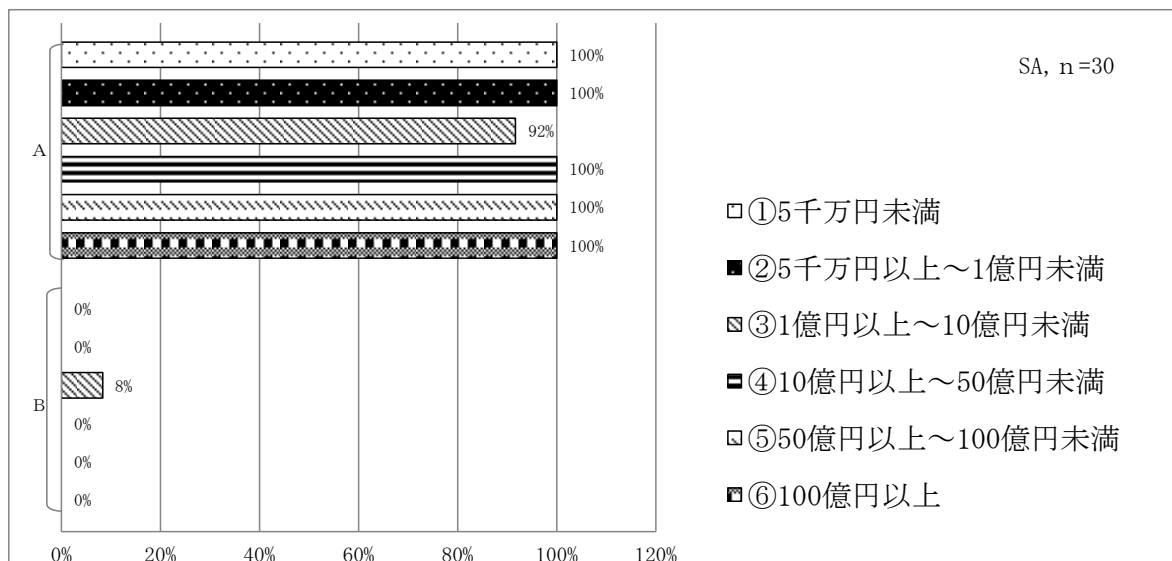


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

18) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



18) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、前項同様、学習サービスの学習方法についてもほとんどの事業者において明文化に「現在取り組んでいる」との回答があり、「準備・検討中」も含めると 100%になる結果となった。

次いで、売上規模別の 18) - 2 グラフをみると、1 億円以上～10 億円未満の事業者以外の回答はどの売上規模の事業者においても「現在取り組んでいる」との回答が 100%であった。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

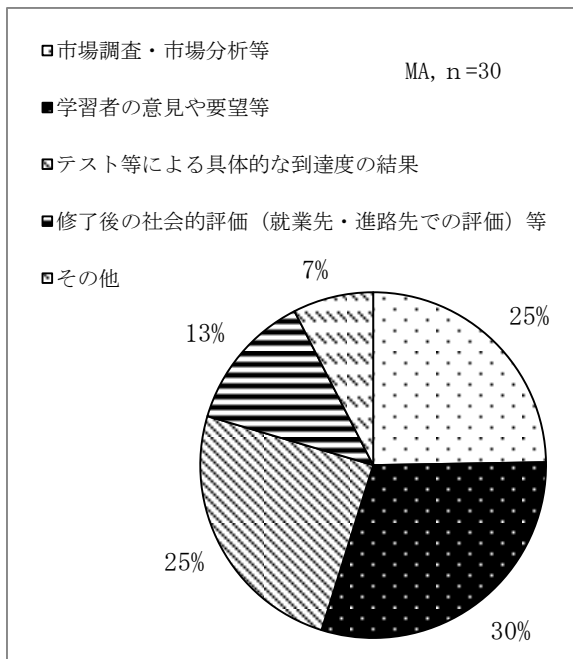
- ・明文化の具体的な形式も、前項のサービス適用範囲と同じく大多数が講座案内と回答している。
- ・教育分野別でみると、職業・教育支援及び教養・技能教授業において講座案内が、学習・進学支援においては入会・入塾パンフレット、カリキュラムにより明文化されているという回答が多かった。全体を通して少なかったのはオリエンテーション時の資料説明、個別提案書であり、これらについても前項と同じである。

設問：19) 設問16～18) に関して、どのように見直しを図っていますか。

【設問16～18) でAと回答した事業者のみヒアリング】(複数選択可)

(※ヒアリング調査のみの設問)

19) - 1 回答結果 (全体) グラフ

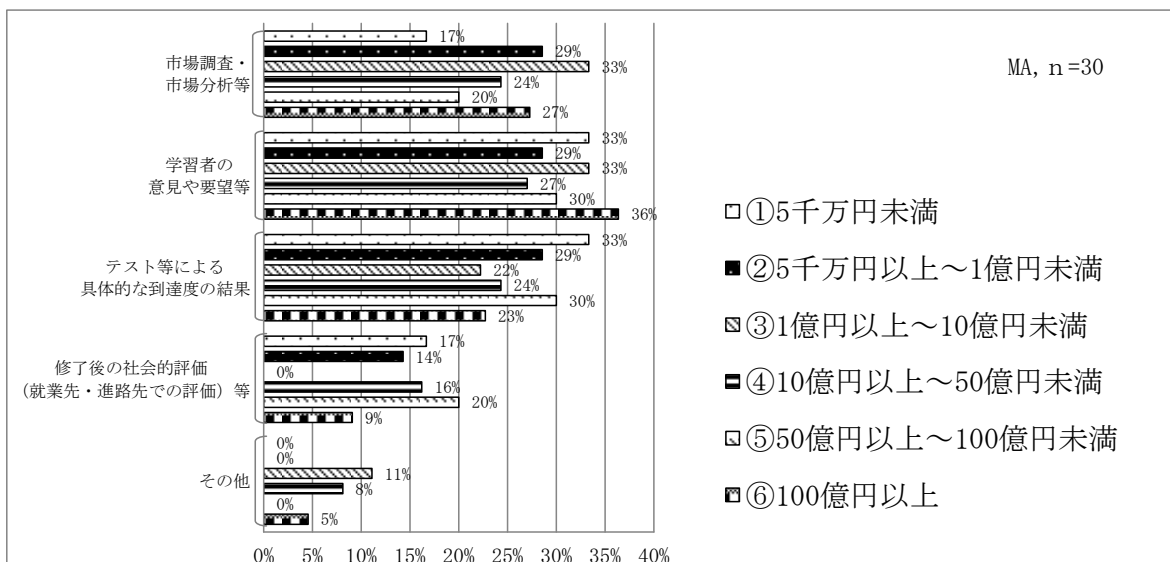


【選択肢の内容】

- 市場調査・市場分析等に基づき、見直しを図っている
- 学習者の意見や要望等に基づき、見直しを図っている
- テスト等による具体的な到達度の結果に基づき、見直しを図っている
- 修了後の社会的評価 (就業先・進路先での評価) 等に基づき、見直しを図っている
- その他

※ SA : 単一回答
MA : 複数回答
n : 回答者数

19) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



その他意見としては以下の回答があった。

- ・ 社内の他部門からの情報
- ・ アンケートによる見直し 等

19) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、明文化された内容をどのように見直しているかについては、「学習者の意見・要望」、「テスト結果」や「市場調査・分析」を活用しているとの回答がほぼ同じ割合で多く挙げられている。いずれの項目においても判断材料に偏りが無いよう、総合的に情報を収集することで見直されていることがうかがえる。

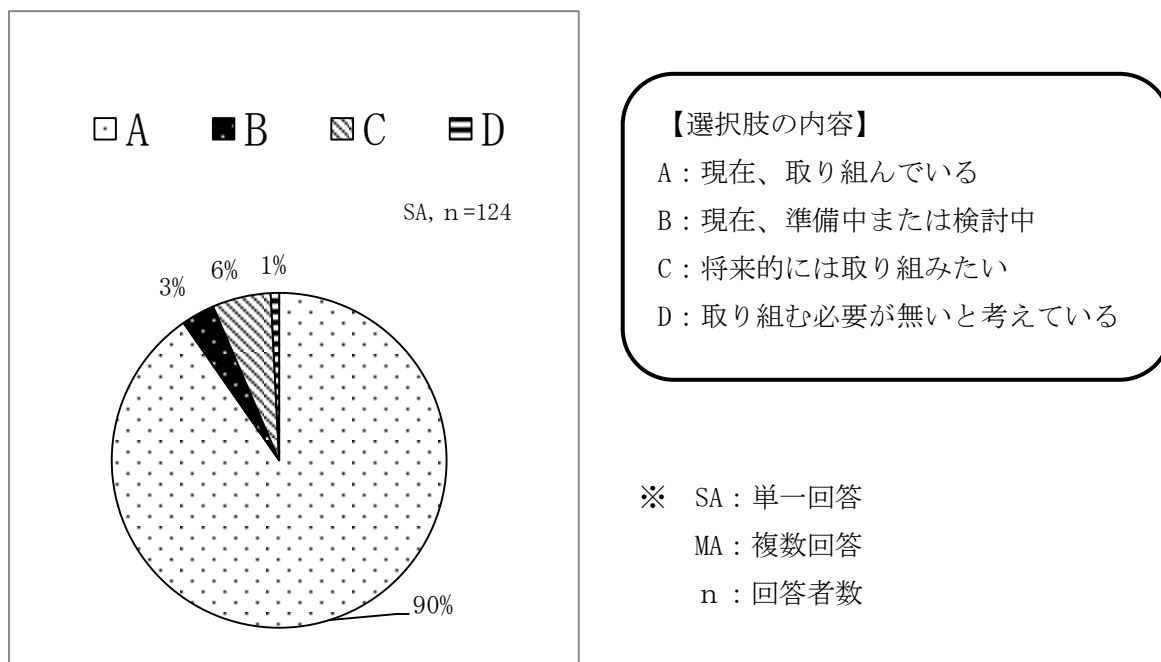
次いで、売上規模別の19) - 2 グラフをみても、19) - 1 回答結果 (全体) グラフと同様なことがうかがえる。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

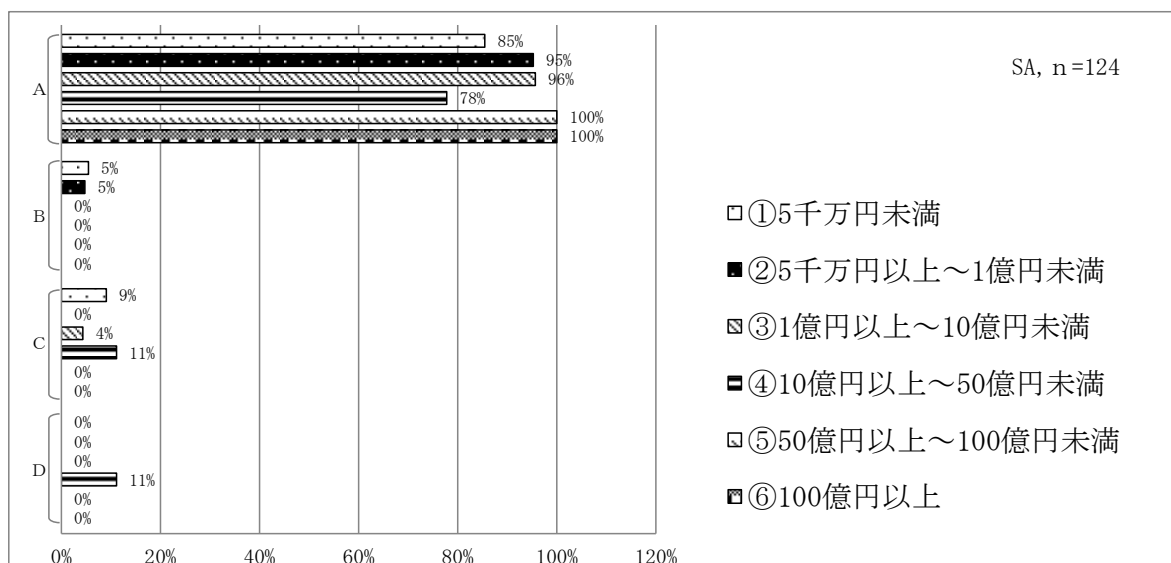
- ・教育分野別の特徴として、教養・技能教授業においては「修了後の社会的評価」を参考にして見直しを図っているとの意見が多かった。

設問：20) 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ますか。

20) - 1 回答結果 (全体) グラフ



20) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



20) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、オリエンテーションや事前説明は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 99%にのぼる。事前説明の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

次いで、売上規模別の20) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100%を筆頭にその他の売上高の規模においても大多数の事業者が「現在取り組んでいる」と回答があった。

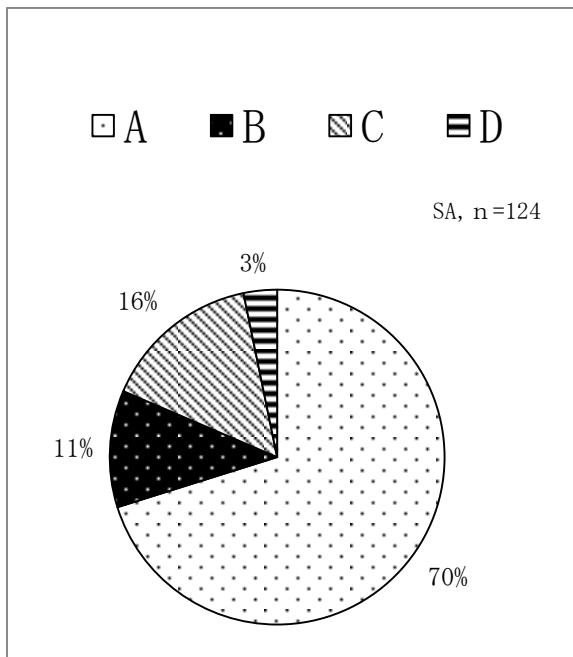
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・何を通知するか、具体的な中身についてであるが、「事業者の基本情報」「問合せ窓口についての情報」「費用」「受講規約」「個人情報管理方針」「サービスの内容」「学習環境に関する情報」「学習成果に関する情報」「受講者の意見・感想」が全学習分野において多数挙げられている。
- ・それに対して、「受講の前提条件」「講師情報」は比較的少なくなり、「財務状況」については圧倒的に少なくなる。それらの理由として、「受講の前提条件」は「そもそも前提条件がない」、「講師情報」は「個人情報との兼ね合いで出せない」「変更が多く対応できない」との意見があった。また「財務状況」については「報告はグループ全体で実施している」「義務ではない」等の意見があった。

設問：2 1) 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

2 1) - 1 回答結果 (全体) グラフ

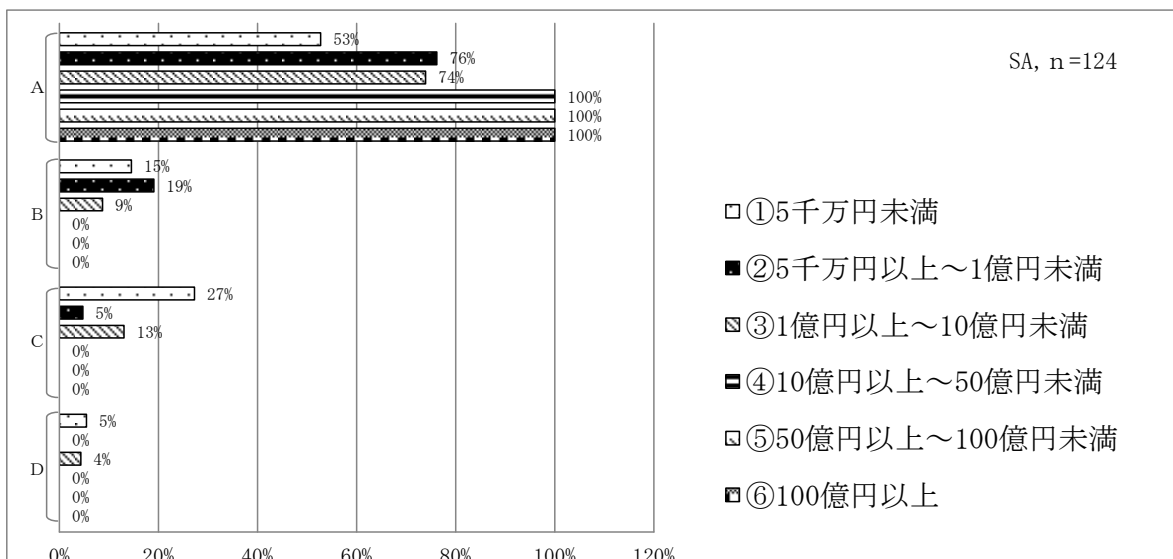


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
MA：複数回答
n：回答者数

2 1) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



2 1) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、「現在取り組んでいる」と回答した事業者が 70%を占め、大半の事業者が明文化できていることが分かった。さらに、「準備・検討中」「将来的に取り組みたい」を含めると 97%にのぼり、明文化の必要性はほとんどの

事業者が感じていると言える。

次いで、売上規模別の2 1) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した10億円以上～50億円未満・50億円以上～100億円未満・100億円以上の事業者が100%、5千万円以上～1億円未満・1億円以上～10億円未満の事業者が70%台と半数を大幅に超える結果になっているのに対し、5千万円未満においては半数近い結果となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

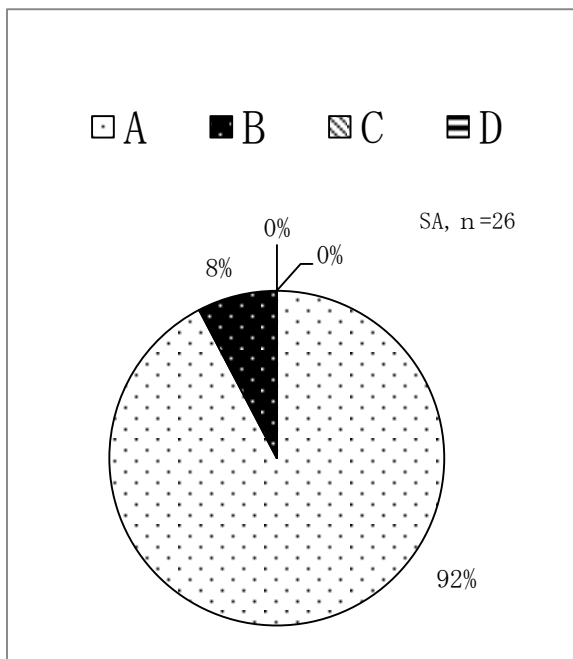
- ・ 明文化の形式としては、評価手順書・講座案内が中心である。評価手順書、教師マニュアル、コース設計書は社内書類とされ、個別提案書、カリキュラム、入会・入塾パンフレット、講座案内は対顧客向けにて発信されている。
- ・ 学習内容の習得度の評価方法はテストが大半であり、レポート提出が2/3程度で、政策課題やプレゼンテーション等の意見もあった。

設問：2 2) 学習成果の評価結果に対し、学習者個々の特性、習得状況に応じ、適切かつ継続的な支援（情報提供や相談援助等）を提供していますか。

【設問2 1) でAと回答した事業者のみヒアリング】

(※ヒアリング調査のみの設問)

2 2) - 1 回答結果（全体）グラフ

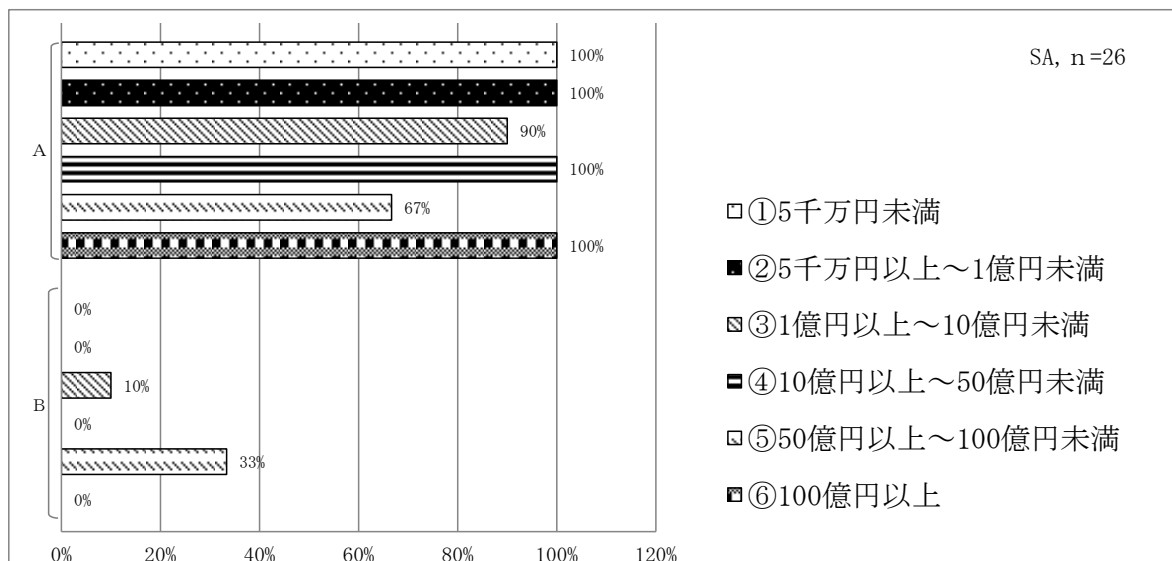


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

22) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



22) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習成果の評価結果に対し、学習者個々の特性、習得状況に応じ、継続的な支援の提供に「現在取り組んでいる」と 92%が回答しており、大多数の事業者が概ね対応していると言える。

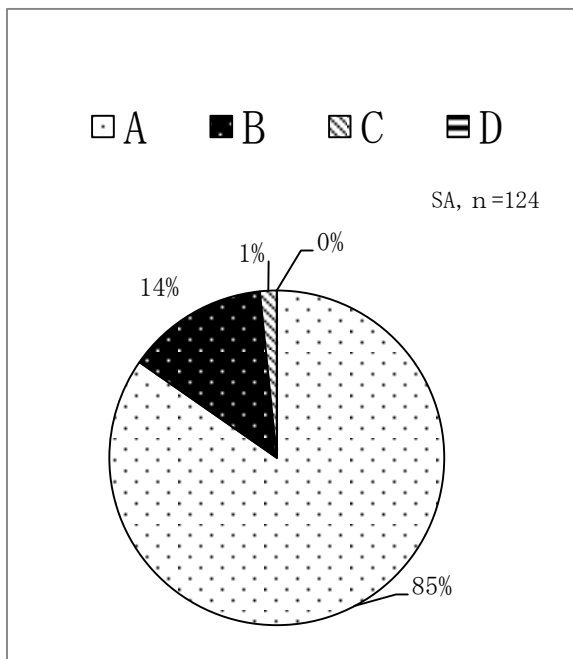
次いで、売上規模別の22) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した5千万円未満・5千万円以上～1億円未満・10億円以上～50億円未満・100億円以上の事業者が100%となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・継続的な支援の手法は面談形式やメールでのサポートをしているとの回答が多く、学習者に対し情報提供や相談援助等を手厚く行っている実情がうかがえる。
- ・その他の手法で実施している事業者も多く、「学習者向けサイトでフォローしている」「電話」「FAX」「ソーシャルネットワークサービス」等、幅広く様々な取り組みを実施しているとの意見であった。

設問：23) 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。

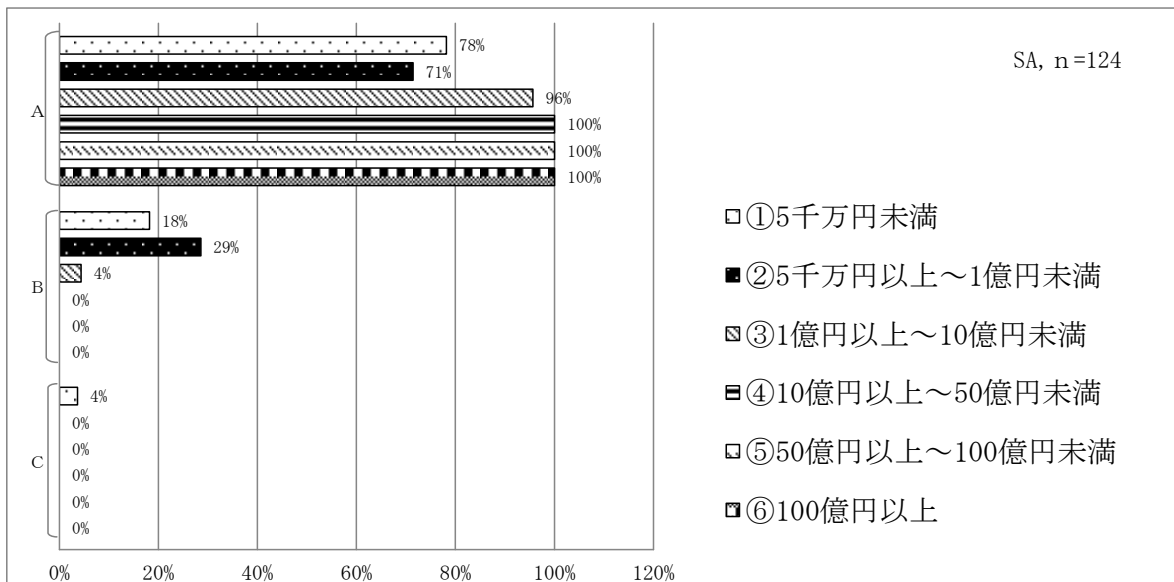
23) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

23) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



23) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習者の意見や要望の聞き取りを 85%が「現在取り組んでいる」との回答であり、残る 14%も「準備・検討中」である。但し、“実施はしているが十分ではない”との判断から「準備・検討中」と回答した事業者もあった。

次いで、売上規模別の 23) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100%

となっている。

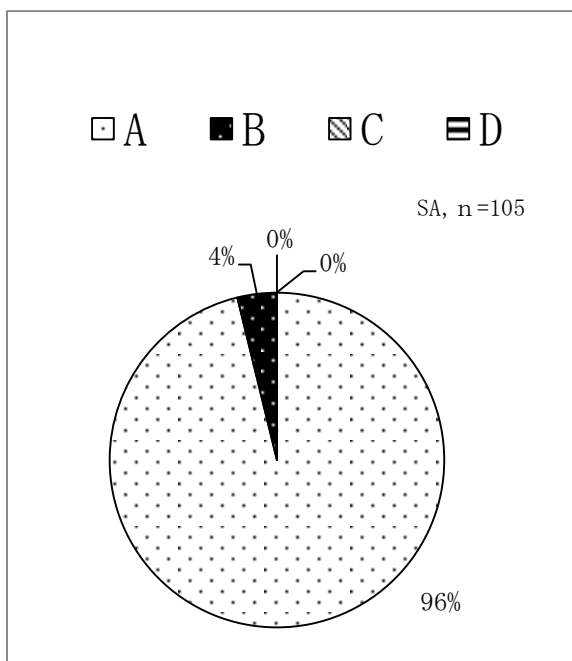
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・意見や要望の聞き取り方法はメール、面談、アンケートという結果であった。その他の意見としては電話やFAX、ソーシャルネットワークサービス等があり、積極的にコミュニケーションを取り、意見や要望を聴取しようとする姿勢がうかがえる。
- ・聴取した意見の活用方法としては、授業内容の改善や新規・既存の講座開発及び見直しに活かしているという回答が多くみられた。

設問：24) 設問23) の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。

【設問23) でAと回答した事業者のみ回答】

24) - 1 回答結果 (全体) グラフ

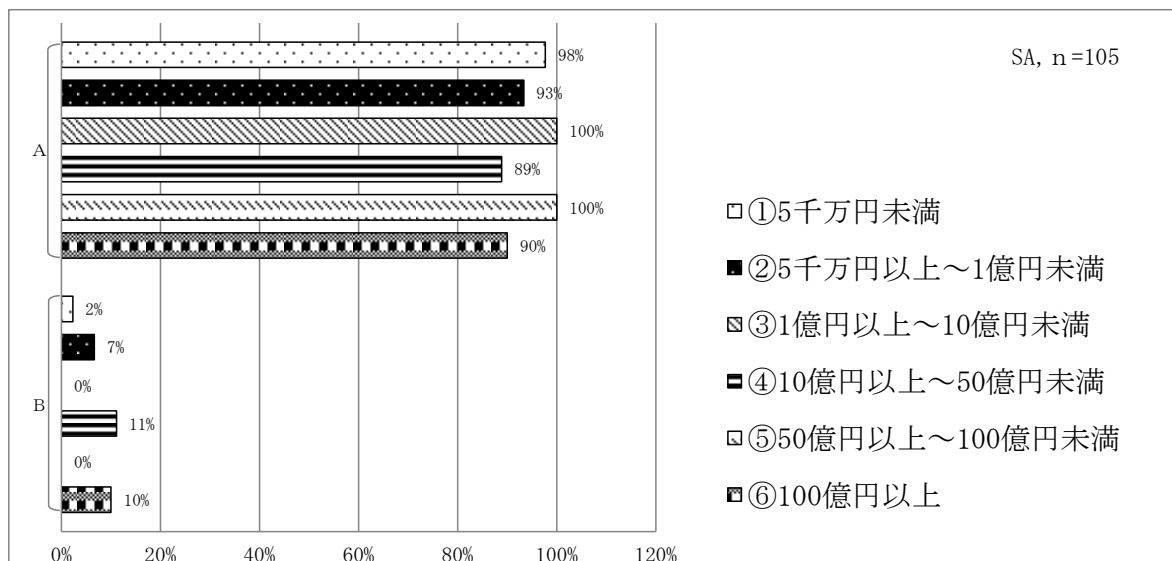


【選択肢の内容】

- A : 現在、取り組んでいる
- B : 現在、準備中または検討中
- C : 将来的には取り組みたい
- D : 取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA : 単一回答
- MA : 複数回答
- n : 回答者数

24) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



24) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、大半の事業者が学習者の意見や要望に対し、学習サービスの改善に繋げており、残る4%も「準備・検討中」である。

次いで、売上規模別の24) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した5千万円未満・1億円以上～10億円未満・50億円以上～100億円未満の事業者が100%となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・意見や要望に基づく改善方法は各教育分野ともに共通して、会議にて情報共有を実施・検討しているとの意見であった。
- ・分野別の特徴としては、職業・教育支援では新規・既存コースの開発・改定、テキスト改善に役立てられ、教養・技能教授業では授業内容の改善、学習・進学支援では指導支援内容や講師スキル、授業内容の改善に役立っているという回答が多かった。

(6) 学習サービスに関する事業者の課題

ヒアリング調査で見えてきた事業者が課題だと感じている事項を教育分野別にまとめた。

●学習・進学支援

- ・新しいニーズの把握やニーズの変化や多様化への迅速適切な対応（授業方式のニーズ・金額のニーズ 等）。
- ・保護者の変化への対応（親子のコミュニケーションが不足しているため、家庭学習がコントロールできなくなってきた）。
- ・他の習い事との兼ね合い（エリア毎に開講曜日が限定されてしまう）。
- ・テクノロジーを駆使して低コスト化を図り、様々なニーズへ応えていく体制の強化、サービスの向上。
- ・講師評価と公的評価（TOEIC 等のスコア）との整合性の確保。

●教養・技能教授業

- ・クオリティアップのために予算化は必要だが、一方で予算を抑えながらリピート率や満足度、資格取得率等をアップしていく方策の検討。
- ・新規や既存サービスの充実とコストとのバランス（優先順位）、迅速化。
- ・講師やスタッフの労務整備とコストとの兼ね合い。
- ・一律のカリキュラムだと個人能力差による進級の問題（補講もあるが他の生徒への影響もあり、本人の意思との相違をどう解消していくか）。
- ・習得度評価で基準に満たない人の継続的フォロー（人的パワー、コスト）。
- ・講師やスタッフのスキルの均一化を高水準で統一、維持する方法。
- ・外国人留学生向けの学習や生活環境のニーズ把握、サポート方法や交流等の取組み。
- ・学習者や就業先からの意見や要望への対応の優先順位（コスト面、意見内容）。

●職業・教育支援

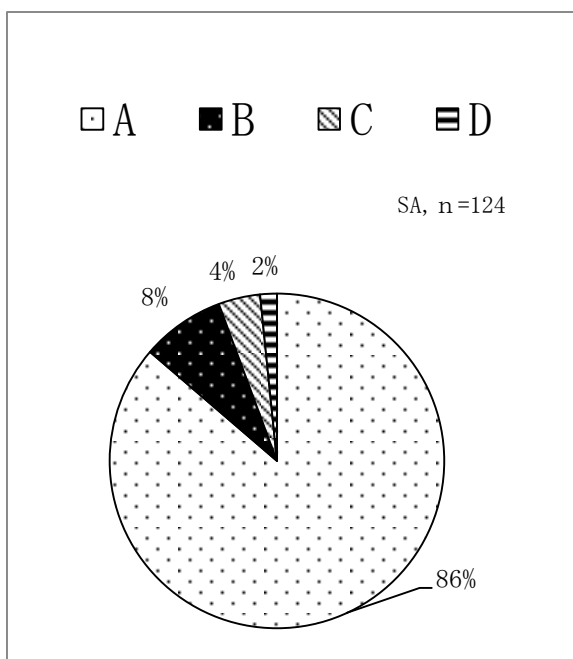
- ・ニーズ把握の精度に部門間の格差があり、実際に提供されるサービスとの乖離。
- ・設備の充実。
- ・評価の際の個人情報の取扱い方法、個人情報の管理、期限等。
- ・新たな学習分野開拓につながるニーズの把握。
- ・多様なニーズをカリキュラムや教材として具現化する際の、品質の確保。
- ・カリキュラム・講師ガイド等のメンテナンス業務の効率化。
- ・各講師の評価能力の向上。
- ・改善課題に対応するためのマンパワー不足。
- ・営業スキルにより、企業担当者へのヒアリングの精度。

(7) 情報公開に関する回答詳細

設問：25) 事業者に関する基本的な情報を公開していますか。

※基本的な情報の例：経営者氏名、本社の所在地、従業員数、教室数・場所、事業内容 等

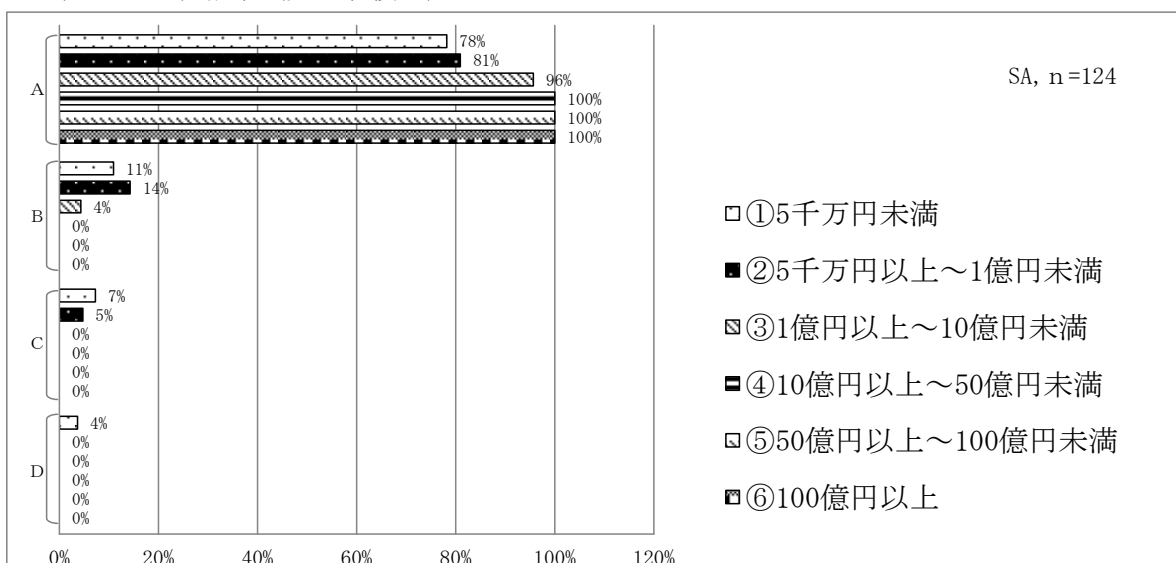
25) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

25) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



□①5千万円未満
 ■②5千万円以上～1億円未満
 ▨③1億円以上～10億円未満
 ▩④10億円以上～50億円未満
 ▪⑤50億円以上～100億円未満
 ▫⑥100億円以上

25) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、事業者の基本的な情報は、ほとんどの事

業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 98%にのぼる。情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

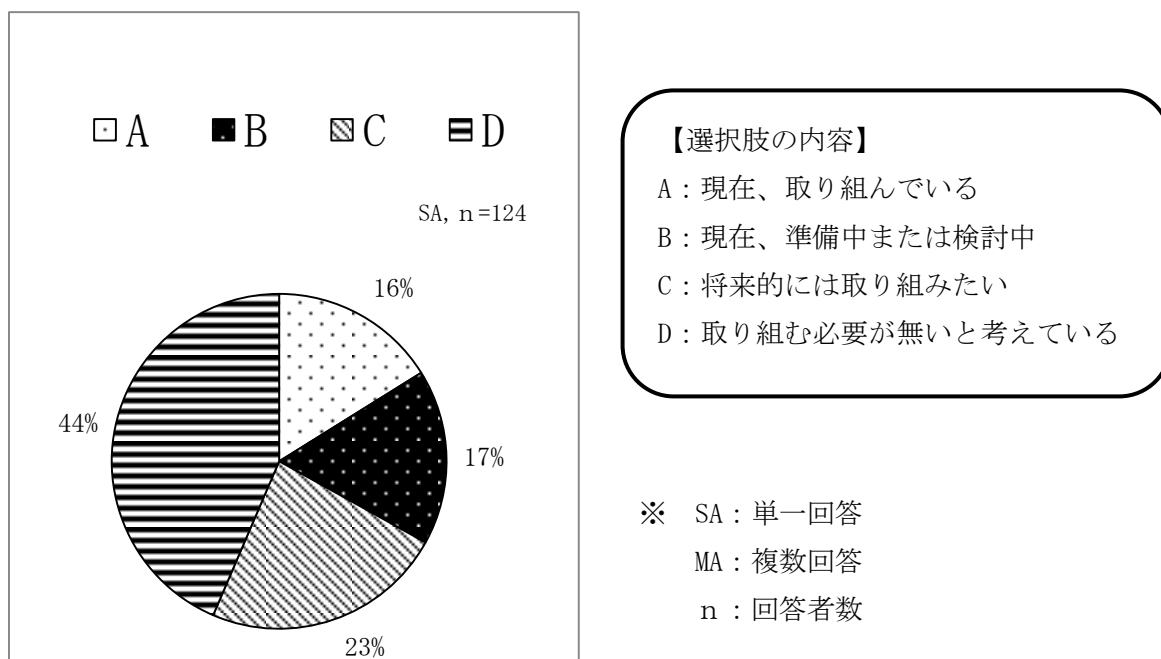
次いで、売上規模別の 2 5) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100% となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

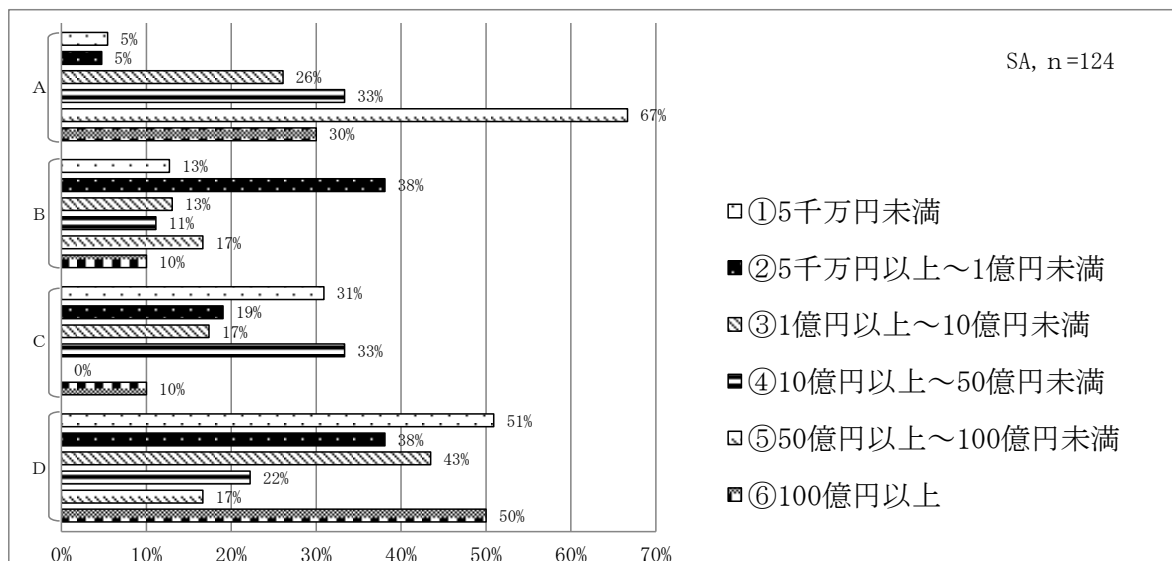
- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：2 6) 財務状況に関する情報を公開していますか。

2 6) - 1 回答結果 (全体) グラフ



26) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



26) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、財務状況の情報公開は「取り組む必要が無い」が 44%と約半数近く、また「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると大半を占め、非公開が多い。

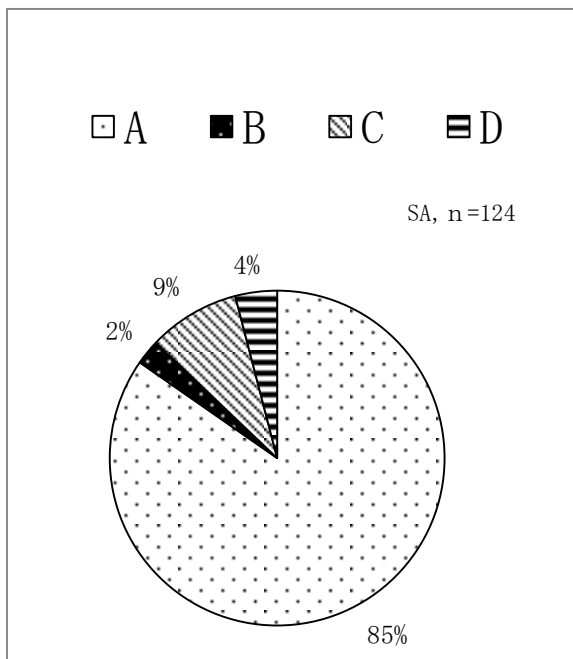
次いで、売上規模別の26) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 50 億円以上～100 億円未満の事業者が 67%と半数を超えたが、残りの売上規模は軒並み半数を下回る回答となり、回答割合に大きな差が生じた。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・財務状況を情報公開していない事業者については、「グループ会社や親会社が全体で実施しているため」「義務ではない」との理由から情報公開までには至っていないという傾向がみうけられる。
- ・情報公開の方法は「Web 上での情報開示」が約半数近くあった。
- ・将来的に財務状況を情報公開したい理由は、「信頼性向上のため」「透明性確保のため」であるとの意見があった。

設問：27) 各種問合せ窓口の情報を公開していますか。

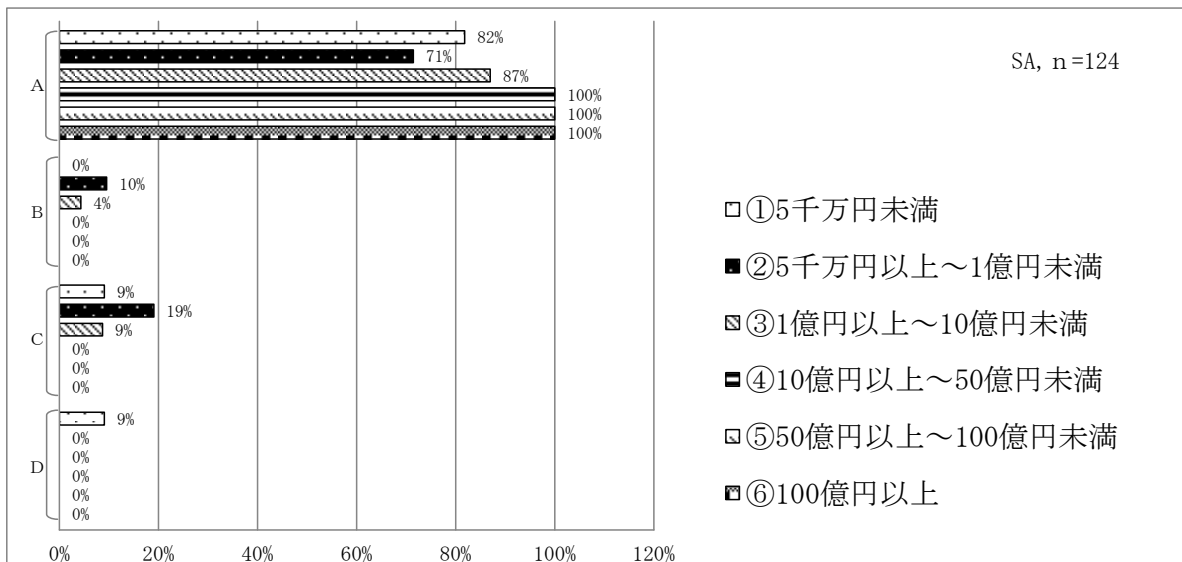
27) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

27) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



27) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、各種問合せ窓口の情報は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 96%にのぼる。情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

次いで、売上規模別の27) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答

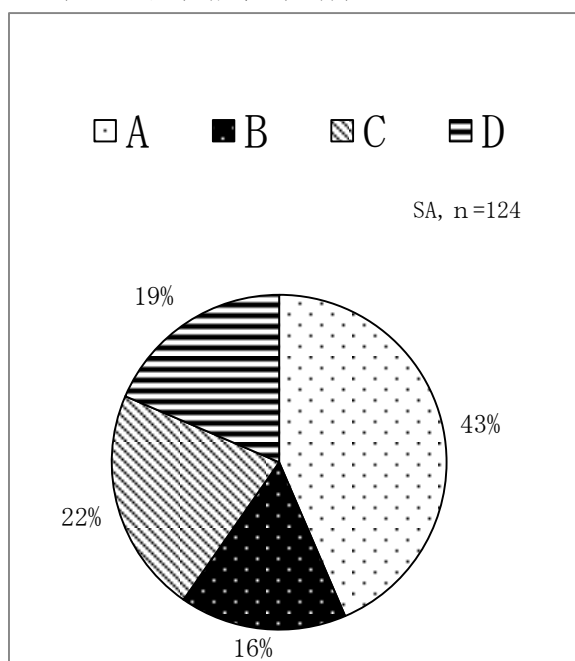
した 10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100% となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：28) 講師に関する情報を公開していますか。

28) - 1 回答結果 (全体) グラフ

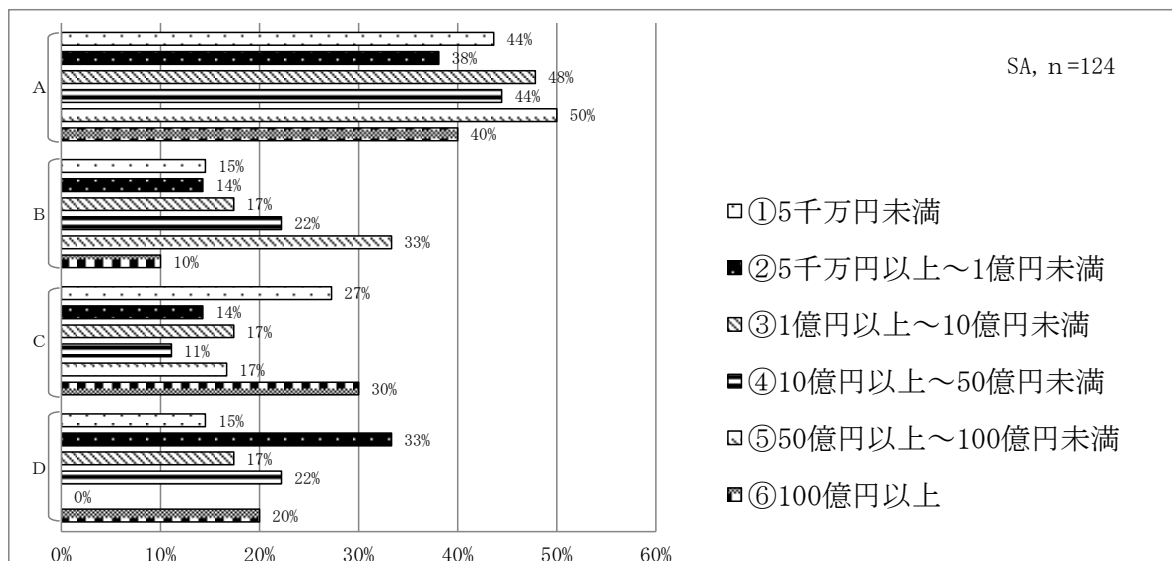


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

28) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



28) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、講師に関する情報の公開は「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」「取り組む必要が無い」が57%と半数以上となっており、現状として情報公開されていない状況の事業者が多い。

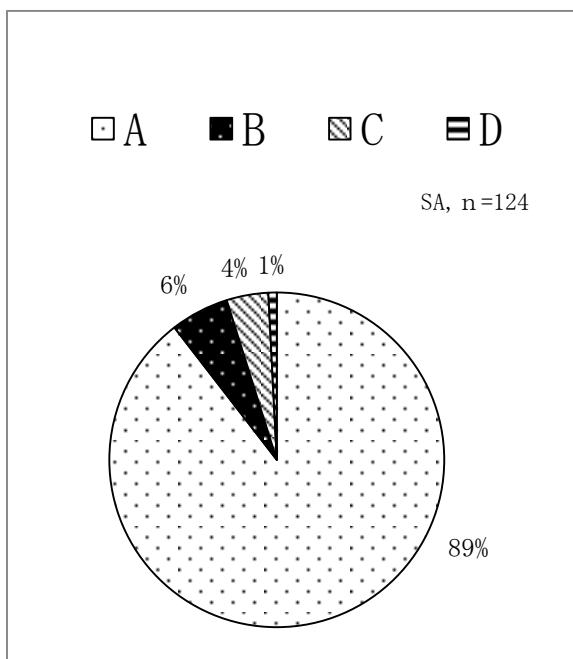
次いで、売上規模別の28) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した事業者は軒並み半数を下回る回答となった。「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」「取り組む必要が無い」の選択肢の回答も散在している結果となった。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・ 情報公開していない事業者については、「個人情報との兼ね合いのため」、続いて「変更が多いため」との理由から情報公開までには至っていないという傾向がみられる。
- ・ 公開している場合の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」が約半数を超えて、その他は「先方へ提出する提案書や企画書」との意見があった。
- ・ 将来的には講師の情報を公開したいと考える理由は「その講師に活躍の場を提供したい」「PR」「信頼性の確保・向上」が挙げられた。

設問：29) 学習サービスの受講に必要な費用に関する情報を公開していますか。

29) - 1 回答結果 (全体) グラフ

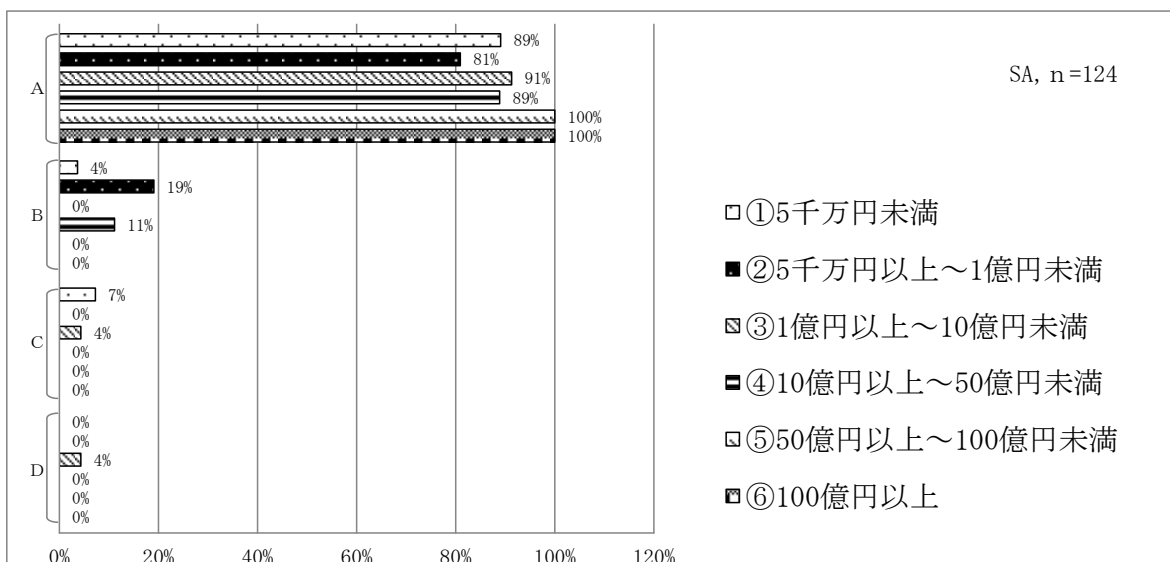


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

29) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



29) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習サービスの受講に必要な費用の情報は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 99%にのぼる。情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

次いで、売上規模別の 29) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答

した 50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100%を筆頭にその他の売上高の規模においても大多数の事業者が「現在取り組んでいる」と回答があった。

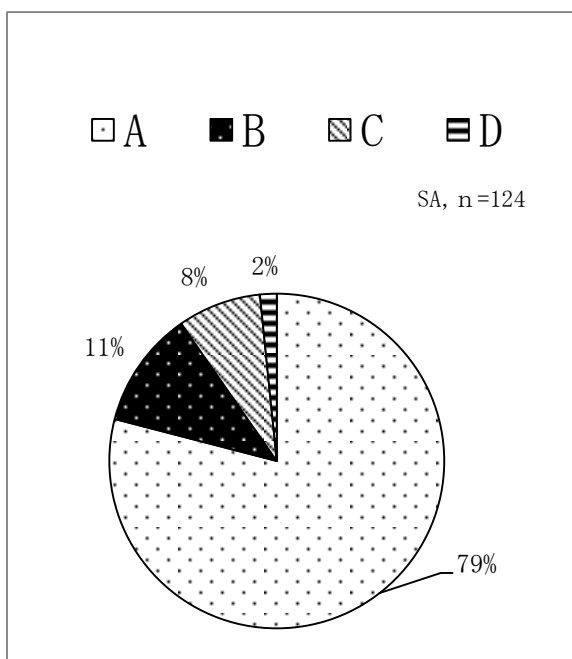
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：30) 受講に関する規約を公開していますか。

※受講に関する規約の例：出欠に関する規約、施設利用に関する規約 等

30) - 1 回答結果 (全体) グラフ

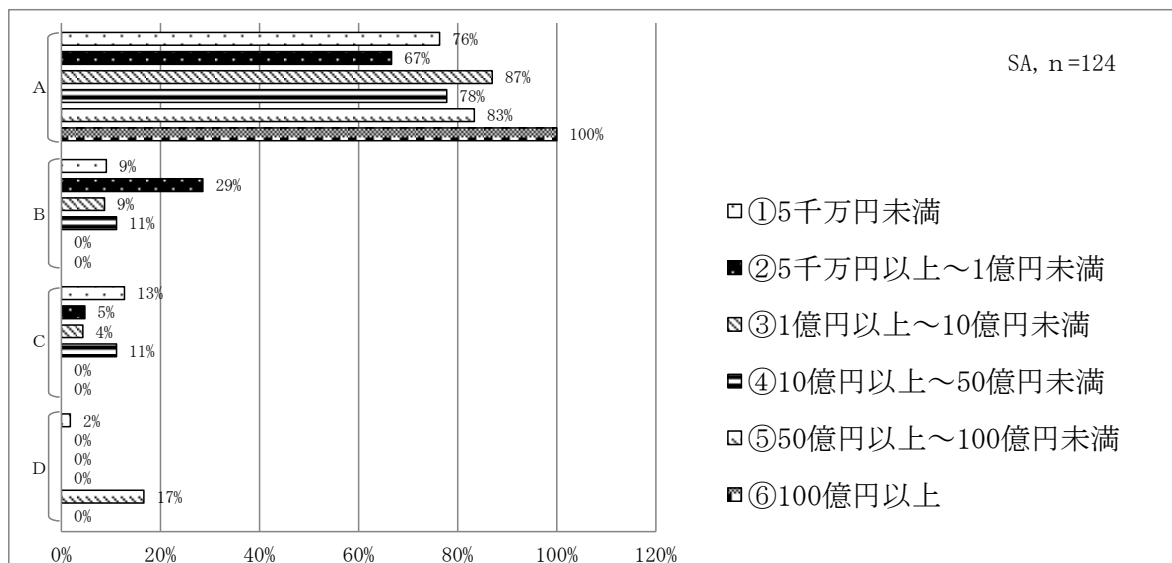


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

30) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



30) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、受講に関する規約の公開は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 98%にのぼる。規約に関する情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

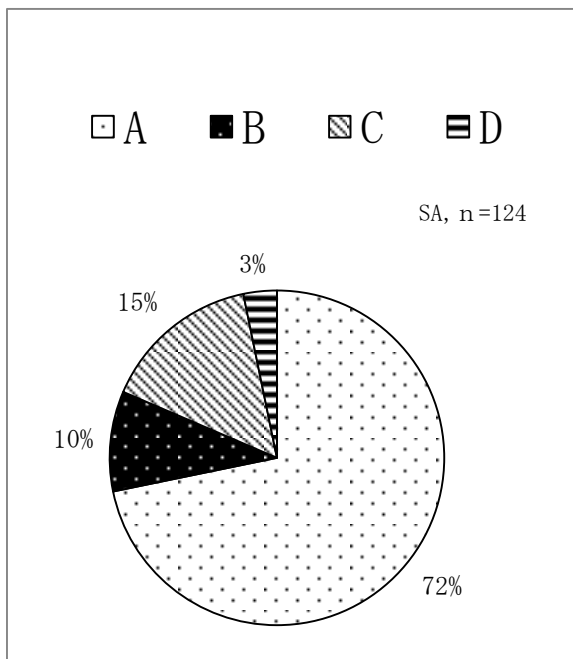
次いで、売上規模別の30) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した100億円以上の事業者が100%となり、次に1億円以上～10億円未満の事業者が87%、50億円以上～100億円未満の事業者の83%とつづいている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：31) 個人情報に関する管理方針を公開していますか。

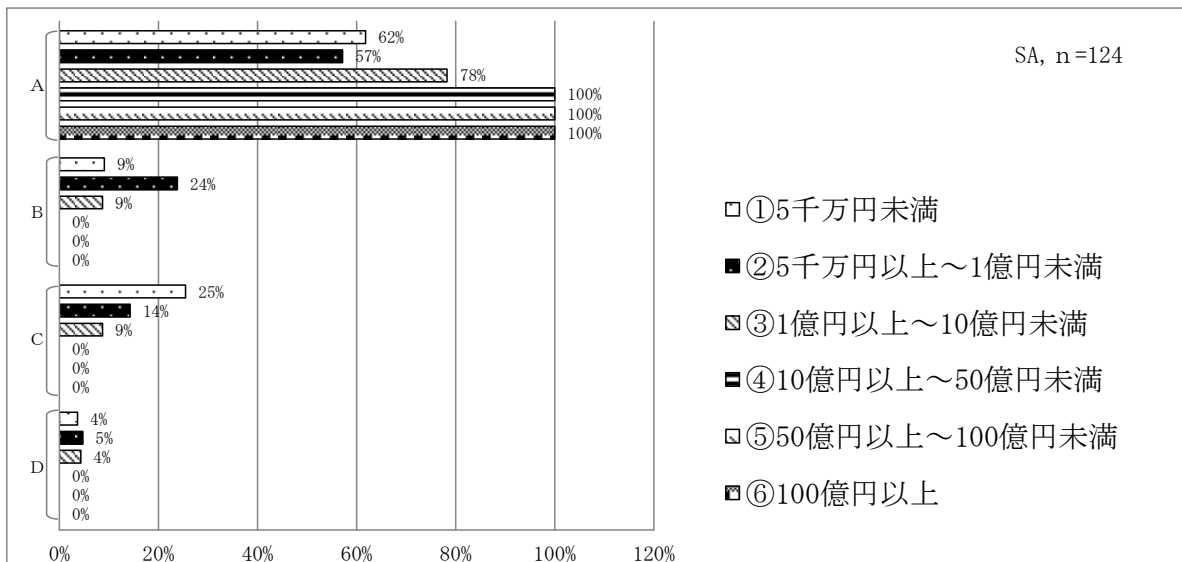
31) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

31) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



31) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、個人情報に関する管理方針の公開は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 97%にのぼる。管理方針に関する情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感じていると言える。

次いで、売上規模別の31) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答

した 10 億円以上～50 億円未満・50 億円以上～100 億円未満・100 億円以上の事業者が 100% となっている。

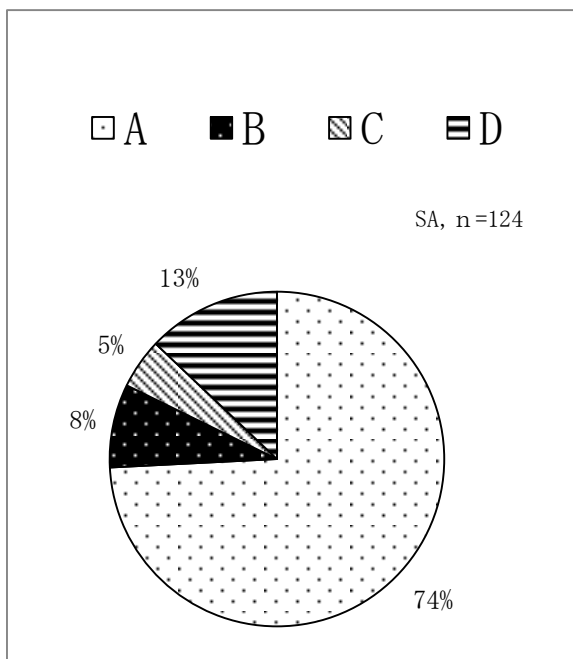
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：3 2) 学習サービスを受講するための前提条件に関する情報を公開していますか。

※学習サービスを受講するための前提条件の例：受講に必要な技能、資格、職務経験、学習経験、学歴 等

3 2) - 1 回答結果 (全体) グラフ

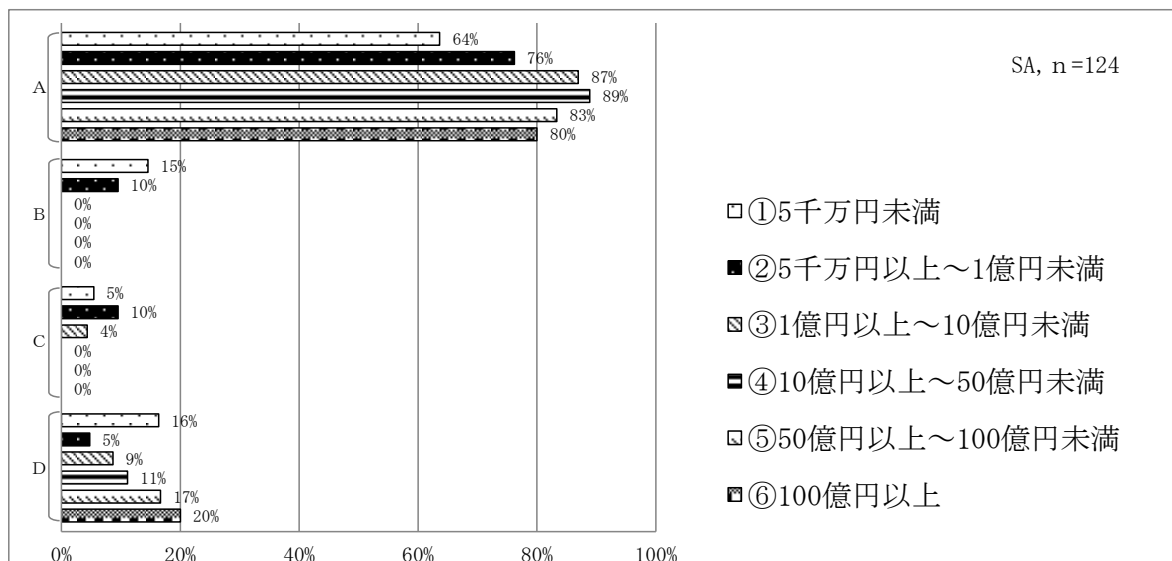


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

3 2) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



3 2) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、受講するための前提条件の情報公開は「現在取り組んでいる」「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を合わせても 87%で、「取り組む必要が無い」が 13%と財務状況・講師情報に次いで他の設問よりも若干多くなっている。

次いで、売上規模別の 3 2) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 10 億円以上～50 億円未満の事業者が 89%、1 億円以上～10 億円未満の事業者が 87%、50 億円以上～100 億円未満の事業者が 83%、100 億円以上の事業者が 80%となっている。

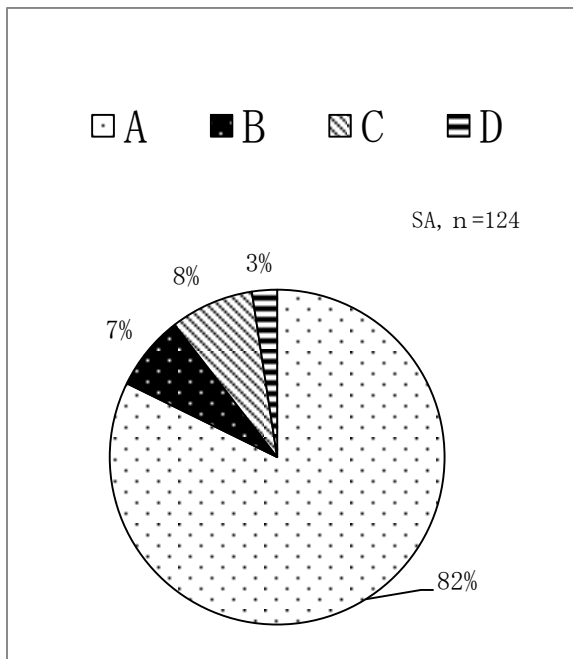
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開していない理由で最も多かったのは、「そもそも前提条件がない」との意見であった。
- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：33) 学習サービスの内容に関する情報を公開していますか。

※学習サービスの内容に含まれる事項の例：カリキュラム、シラバス、学習形態、教材、成績評価の方法、修了要件 等

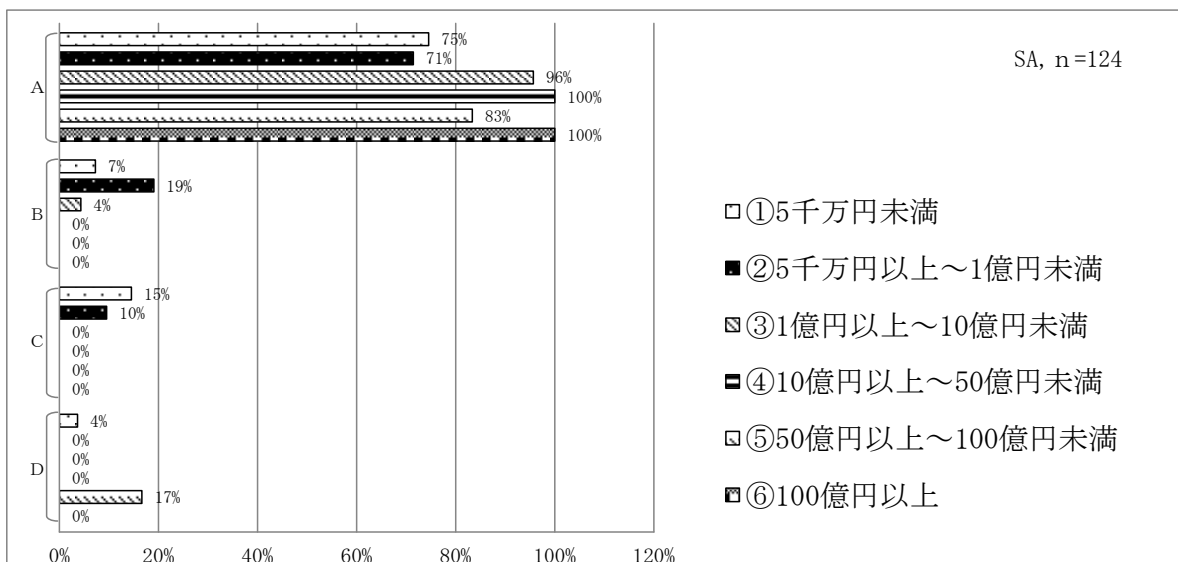
33) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

33) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



33) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習サービスの内容に関する情報公開は、ほとんどの事業者が「現在取り組んでいる」と回答しており、「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」を含めると 98%にのぼる。情報公開の必要性はほぼ全ての事業者が感

じていると言える。

次いで、売上規模別の3.3) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した10億円以上～50億円未満・100億円以上の事業者が100%であり、次に1億円以上～10億円未満の事業者が96%となっている。

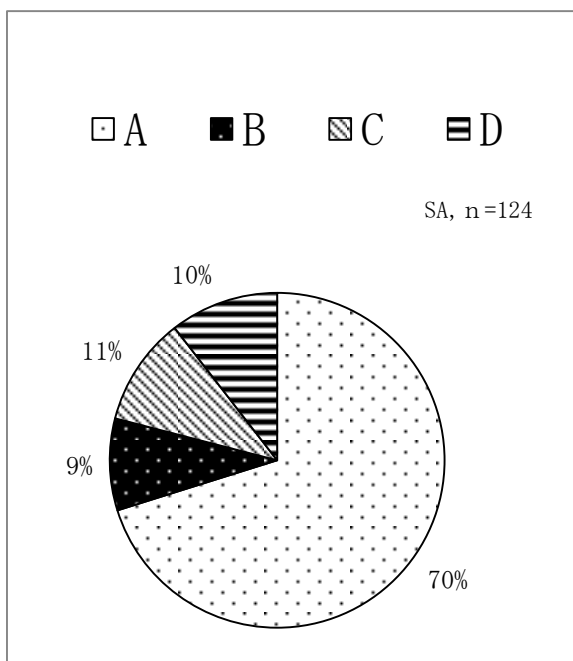
ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：3.4) 提供可能な学習環境に関する情報を公開していますか。

※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

3.4) - 1 回答結果 (全体) グラフ

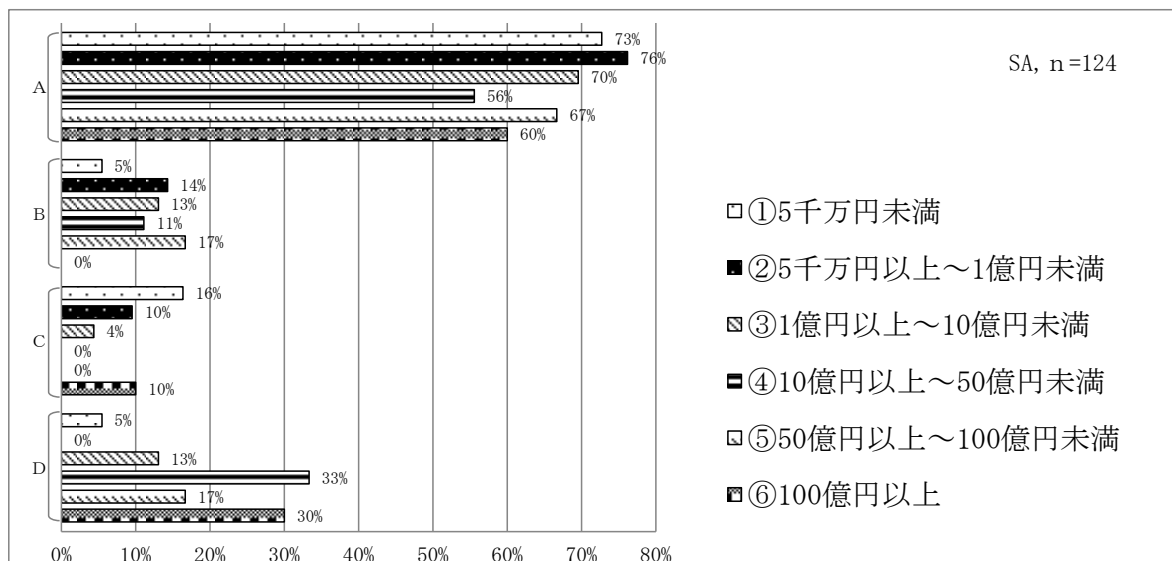


【選択肢の内容】

- A：現在、取り組んでいる
- B：現在、準備中または検討中
- C：将来的には取り組みたい
- D：取り組む必要が無いと考えている

- ※ SA：単一回答
- MA：複数回答
- n：回答者数

3 4) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



3 4) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、提供可能な学習環境の情報公開は「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」「取り組む必要が無い」が 30%となっている。

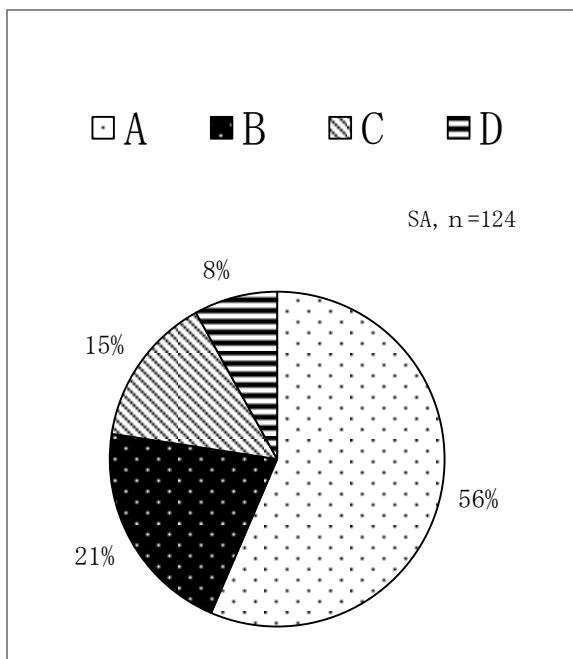
次いで、売上規模別の 3 4) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 5 千万円以上～1 億円未満の事業者が 76%、5 千万円未満の事業者が 73%、1 億円以上～10 億円未満の事業者が 70%と小規模事業者の回答率が大規模の事業者の回答率を上回る回答となった。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・情報公開していない事業者については、「通信教育が主体のため」「出張講義が中心のため」「教室数が少ない」との理由から情報公開までには至っていないという傾向がみられる。
- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が中心で、積極的に情報公開しようとする姿勢がうかがえる。

設問：35) 学習サービスによって得られる学習成果に関する情報を公開していますか。
 ※学習成果に関する情報の例：検定試験の合格者数・合格率、資格取得者数・取得率、合格した学校名・合格者数 等

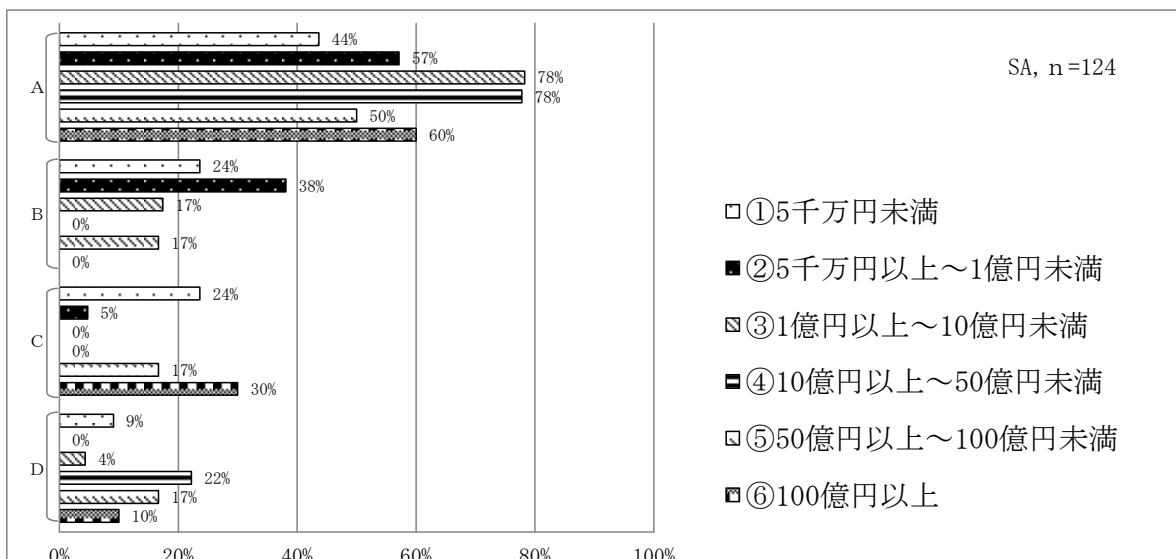
35) - 1 回答結果 (全体) グラフ



【選択肢の内容】
 A：現在、取り組んでいる
 B：現在、準備中または検討中
 C：将来的には取り組みたい
 D：取り組む必要が無いと考えている

※ SA：単一回答
 MA：複数回答
 n：回答者数

35) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



35) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、学習サービスによって得られる学習成果の情報公開は「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」「取り組む必要が無い」が44%となっており、現状として非公開が多く、情報公開が進んでいない状況である。

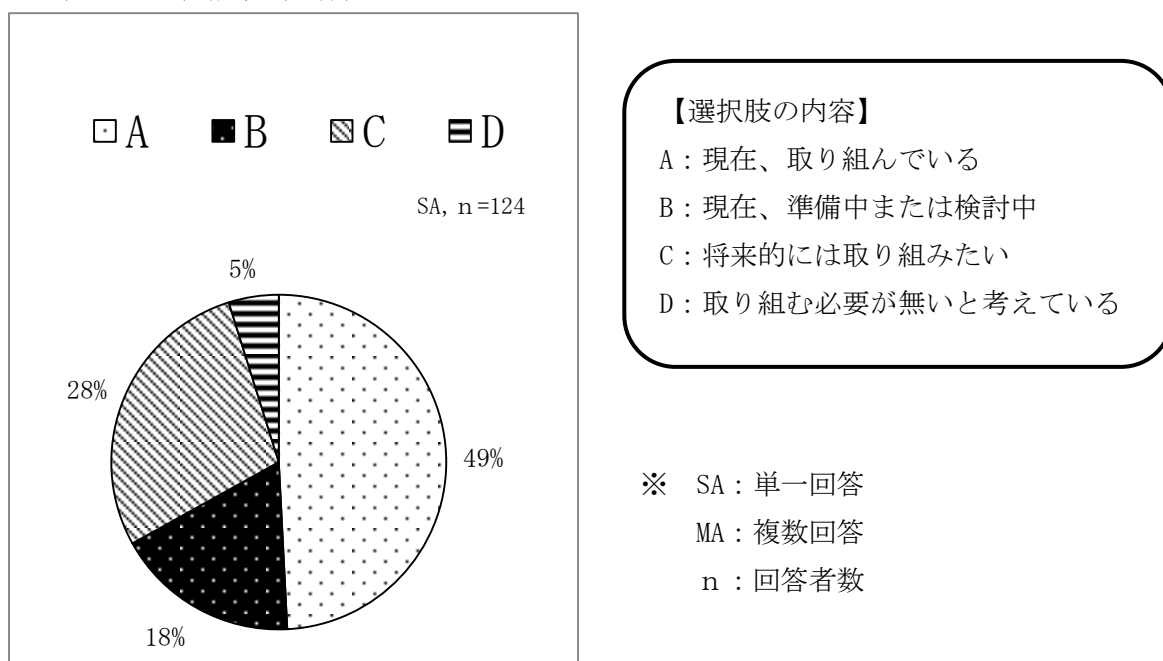
次いで、売上規模別の3.5) - 2グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した1億円以上～10億円未満・10億円以上～50億円未満の事業者が78%となっている。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

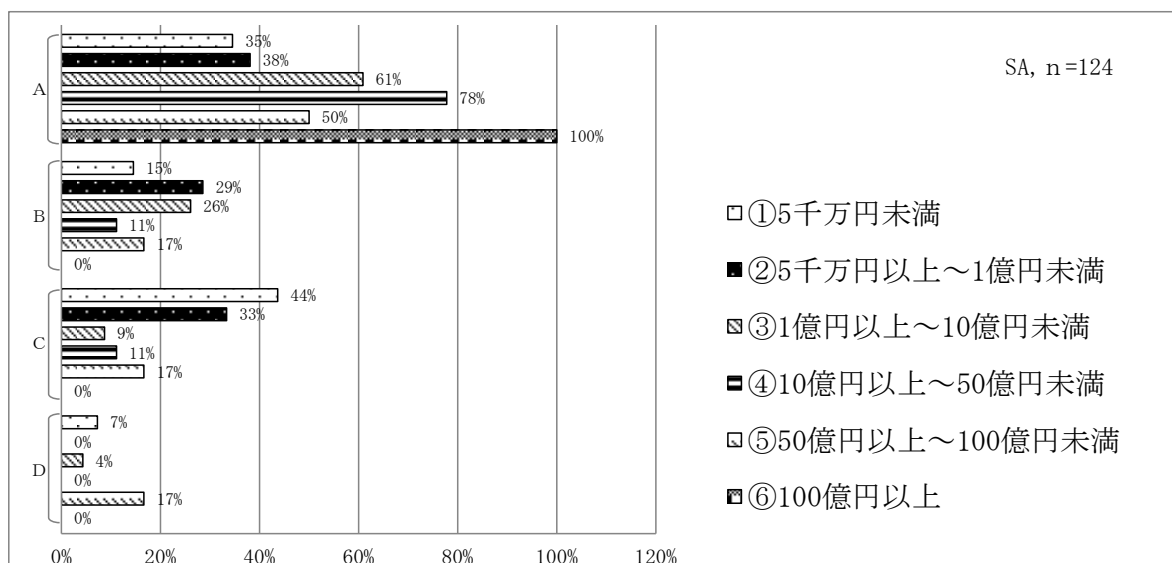
- ・学習成果を情報公開していない事業者については、「正確な数値が把握できないため」「企業研修や社員教育が主体のため」との理由から情報公開までには至っていないという傾向がみられる。
- ・情報公開している方法は「パンフレット等の書類」「Web上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」との意見であった。
- ・将来的に情報公開したい理由としては、「学習への向上意欲を高めるため」「PR」が挙げられた。

設問：3.6) 実際に学習サービスを受講した学習者の意見・感想を公開していますか。

3.6) - 1 回答結果 (全体) グラフ



36) - 2 回答結果 (売上規模別) グラフ



36) - 1 回答結果 (全体) グラフについて、受講した学習者の意見・感想の公開は「準備・検討中」「将来的には取り組みたい」「取り組む必要が無い」が 51%と半数以上となっており、情報公開が進んでいない状況である。

次いで、売上規模別の 36) - 2 グラフをみると、「現在取り組んでいる」と回答した 100 億円以上の事業者が 100%となり、10 億円以上～50 億円未満の事業者が 78%となった。また、5 千万円以上～1 億円未満の事業者が 38%、5 千万円未満の事業者においては 35%と回答割合に差が生じた。

ヒアリングした結果では下記のような傾向がみられた。

- ・学習者の意見・感想を公開していない事業者については「個人情報の問題があるため」との理由から情報公開までには至っていないという傾向がみられる。
- ・「準備・検討中」との回答する事業者には、「一部公開しているが今以上により良くしたい」との考えが多くみられた。
- ・情報公開の方法は「パンフレット等の書類」「Web 上での情報開示」「オリエンテーションや説明会」が約半数を超えて、その他は「メール」「広告」との意見であった。
- ・将来的に情報を公開したい理由は「学習者募集促進のため」であった。

(8) 情報公開に関する事業者の課題

ヒアリング調査で見えてきた事業者が課題だと感じている事項を教育分野別にまとめた。

●学習・進学支援

- ・オンタイムでの発信。
- ・個人情報公開上での内容や範囲の検討。
- ・学習者ニーズの多様化に伴い、前提条件の明文化の検討。

●教養・技能教授業

- ・情報公開は、かかる労力、コストとプロフィットとのバランスがあるため、公開の内容の精査。
- ・個人情報の開示の内容やタイミング。
- ・受講者が安心して受講できるような情報公開をしていくこと。

●職業・教育支援

- ・マンパワー不足。
- ・学習サービス内容の開示情報の詳細化。
- ・プライバシーマーク（Pマーク）制度¹に関わるものは出しづらい。

¹ プライバシーマーク（Pマーク）制度

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理する、個人情報取り扱いに関する認定制度。

(9) 質保証の取組について

設問：37) 学習サービスの質を向上するために、設問1)～36)以外の独自の取組を行っている場合は、どのような取組を行っていますか。

学習サービスの質の保証・向上するための独自の取組として、以下のような回答がみられた。

○学習プログラム・指導方法

- ・基本能力取得を踏まえ、受講者の希望に沿った指導や疑問に答えるような指導。
- ・独自の指導法を設け、講師の資質向上の実施。
- ・教材研究の開発。
- ・資格試験によって能力を評価の実施。
- ・ニーズに基づくプログラム企画の開発。

○ヒアリング・モニタリング

- ・ファシリテーターの配置と定期的なモニタリングの実施。
- ・各種アンケートの実施。
- ・学生のみならずエージェントからのフィードバック。
- ・相談窓口の設置。
- ・主要顧客の研修実施窓口の担当者を対象とした意見交換会の実施（半期に一度）。

○就職・資格取得等の支援

- ・職場の教養、ワークガイダンス等を使った就職するための学習の実施。
- ・就職他に必要な資格の推進と、資格取得に準じた講習内容・指導の実施。
- ・本校から先の教育機関への教育サポート（ex. 海外進学、留学）の実施。
- ・卒業後であっても、就職支援の情報提供を中心にサポートを徹底して実施。

○評価

- ・成績優秀者の各種推薦制度を設け、学習意欲や成果の向上を促進。
- ・コンテストやイベントを通じて、学習効果を試す機会を設けている。
- ・所属する協会の更新認定や、外部団体等の認定を受ける。

○コミュニケーション

- ・学習者とのコミュニケーション強化。
- ・学習者同士のコミュニケーション強化。

設問：38) 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。

学習サービスの質の保証・向上に関して国に望む取組として、以下のような回答がみられた。

- 教材・プログラム開発。
- 広報・普及・情報開示。
- 有職者の技術・技能のスキルアップのための学習サービスの提供機会、費用面での対策。
- 有職者の学習実態についての調査研究。
- 自己点検・評価の事務作業にかかるコスト削減。
- 重大危機発生時（大震災等自然災害、インフルエンザ）の指針の提示。 等