

## 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

学習者が「民間教育事業者で学習する際に何の情報を重視して民間教育事業者を選択するのか」をアンケートによる情報を教育分野ごとに要点を紹介していく。

### 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

#### (1) アンケート調査の概要

- ① 調査期間：平成 24 年 11 月 7 日（水）～平成 24 年 12 月 25 日（火）
- ② 調査先（回答者）：学習者個人【※18 歳未満の場合は保護者】
- ③ 調査方法：Web アンケート
- ④ 回答方法：事業者選定の際に望む情報について複数回答可  
その中から 1～3 までの優先順位を求め、学習者ニーズの把握に努めた。  
※優先順位 1 の選択は必須

#### (2) アンケート調査の項目

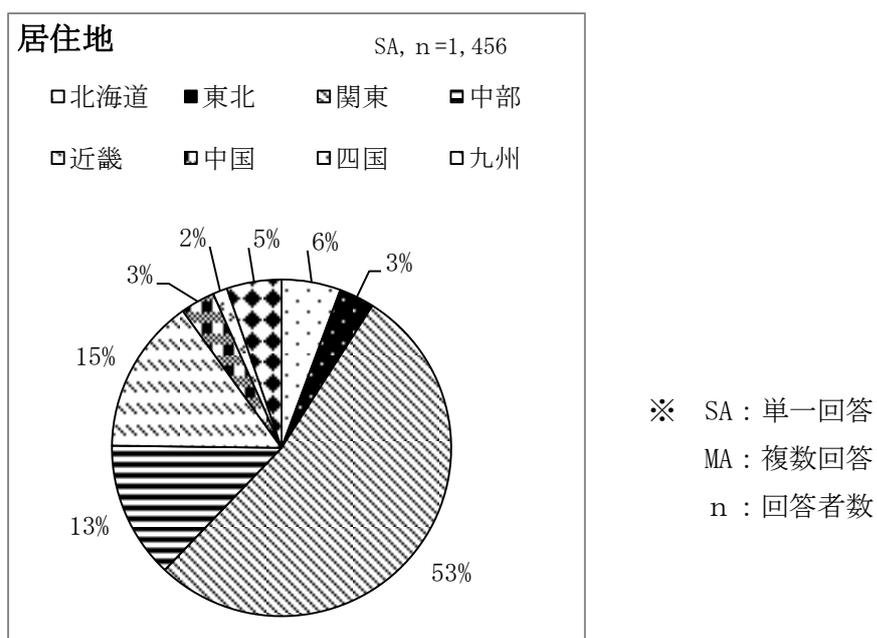
【使用資料 3】国内の民間教育事業者における学習者に対する Web 調査項目 参照

## 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

### (1) アンケート調査の概要

- ① アンケート回答数：1,456
- ② 設問数：1問

### (2) 回答者の基本情報

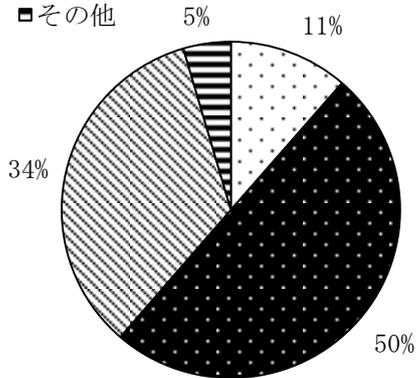


回答者の居住地を整理すると回答の多い順に関東地区の53%、近畿地区が15%、中部地区が13%と続き、全国から偏りなく回答が得られた。

### 学習分野

SA, n=1,456

- 職場における学習
- 学力向上・進学に関する学習
- ▨ 教養、技能、技術に関する学習
- その他



○ 職場における学習（例）企業研修、社員教育等

○ 学力向上・進学に関する学習（例）学習塾、進学塾、予備校、英語教室、算数教室等

○ 教養、技能、技術に関する学習（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（上記に分類されない学習）（例）家庭教師等

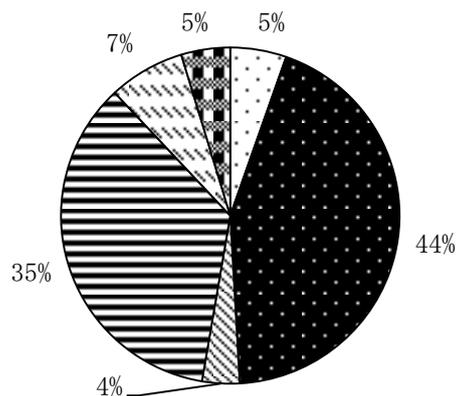
※ SA：単一回答  
MA：複数回答  
n：回答者数

回答者の教育分野は学力向上・進学に関する学習が 50%と半数を占め、具体的には学習塾・進学塾・予備校・英語教室・算数教室等であり、次に教養、技能、技術に関する学習が 34%、職場における学習が 11%と続いている。

### 学習者状況

SA, n=1,456

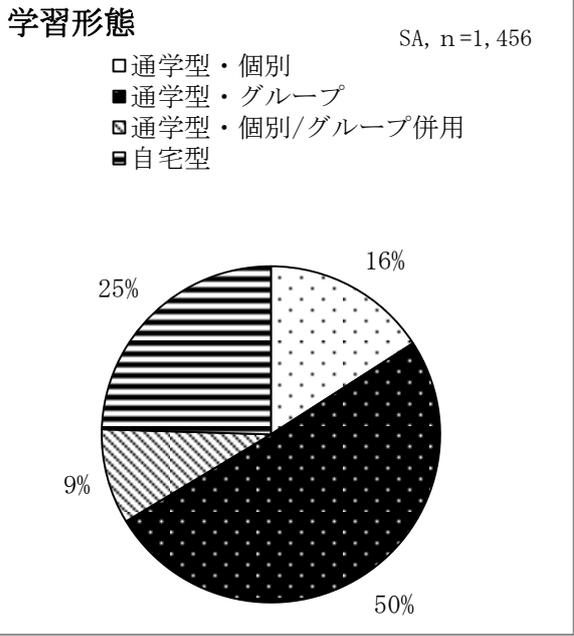
- 就学前
- 小・中・高校生
- ▨ 学生（大学生、短大生、専門学校生）
- 在職中の社会人
- ▨ 離職中の社会人
- その他



※「その他」には主婦、定年退職後の方等を含む

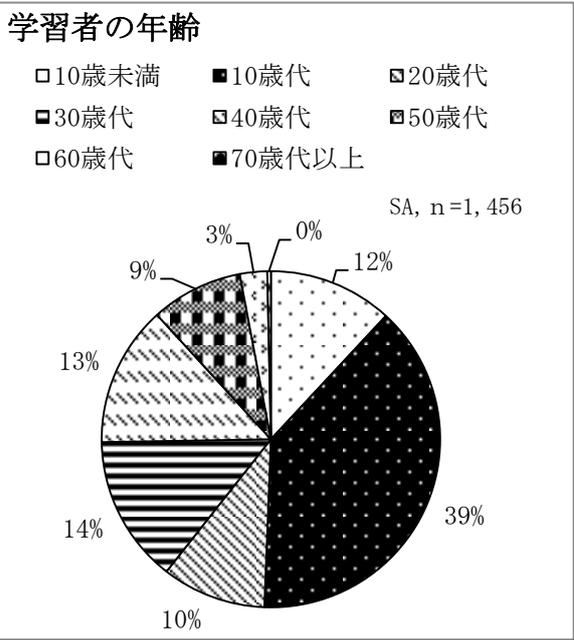
※ SA：単一回答  
MA：複数回答  
n：回答者数

回答者の中では、小・中・高校生が 44%を占めて最も多いが、在職中の社会人が 35%、離職中の社会人が 7%と続いている。また就学前や学生、その他の方々からも、回答を偏りなくいただいた。



※ SA : 単一回答  
 MA : 複数回答  
 n : 回答者数

回答者の学習形態は通学型・グループが50%と最も多く、次に自宅型の25%と続いている。通学型の全ての項目を合わせると全体の75%を占めている。

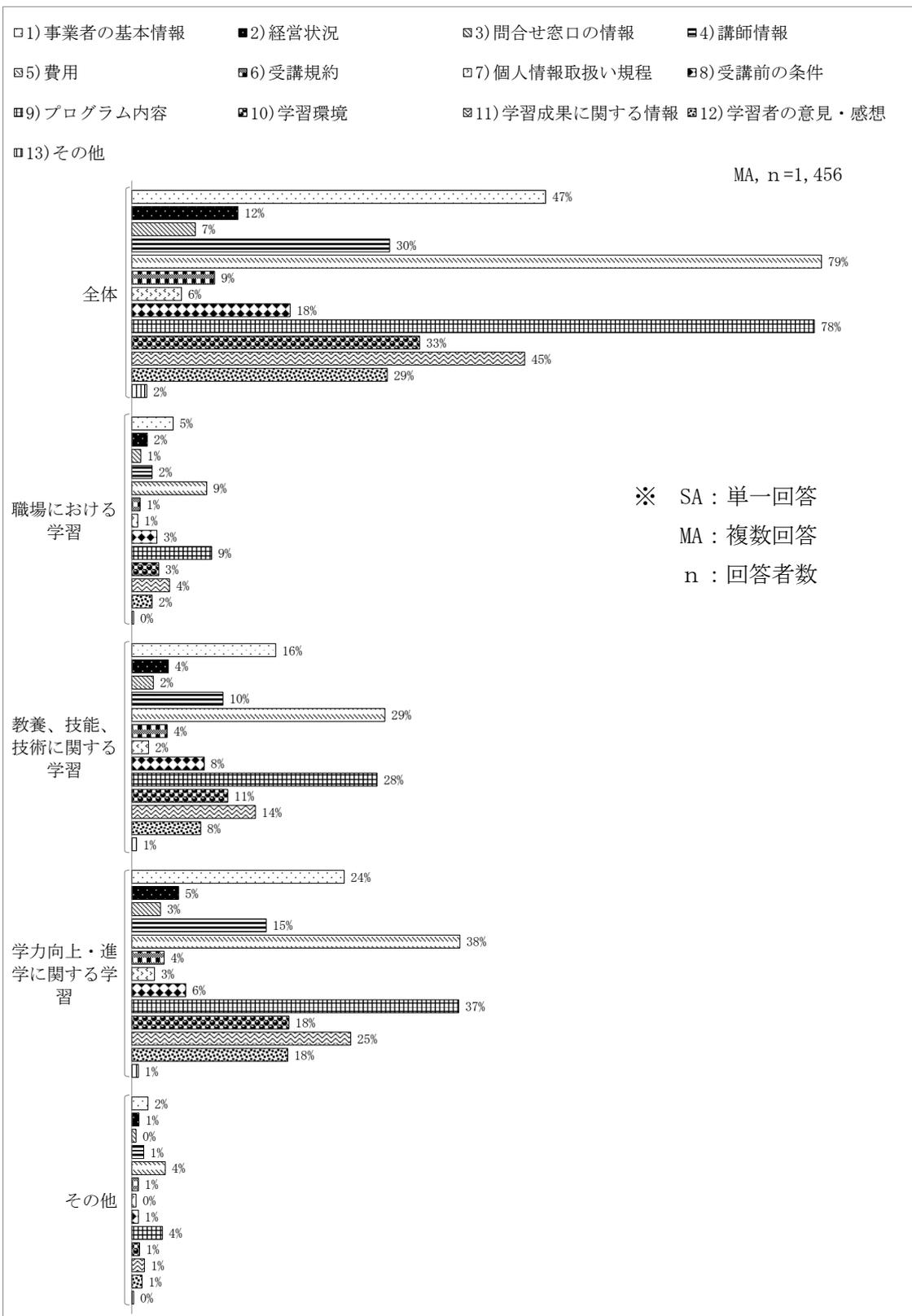


※ SA : 単一回答  
 MA : 複数回答  
 n : 回答者数

回答者の年齢は10歳代が39%と半数近くを占め、30歳代の14%、40歳代の13%、20歳代の12%、50歳代の10%と続いている。各年代・幅広い層の方々の回答を偏りなく得ている。

設問：民間教育事業者で学習する時、どのような情報を重視して民間教育事業者を選択しますか。（複数回答可）

●事業者選択時に重視する項目（学習分野別）グラフ



前頁の事業者選択時に重視する項目グラフから事業者選択時に重視する項目として費用が79%、プログラム内容が78%と突出している。経営状況や問合せ窓口の情報、受講規約、個人情報取扱いの規定は講座や授業の内容・費用に直接影響がないことから事業者選択時の条件としては重要視されていないことがうかがえる。

事業者選択時に重視する項目（学習分野別）グラフから事業者の基本情報が47%であるが、ネームバリューや教室の場所などの立地的な条件を重視していることがうかがえる。

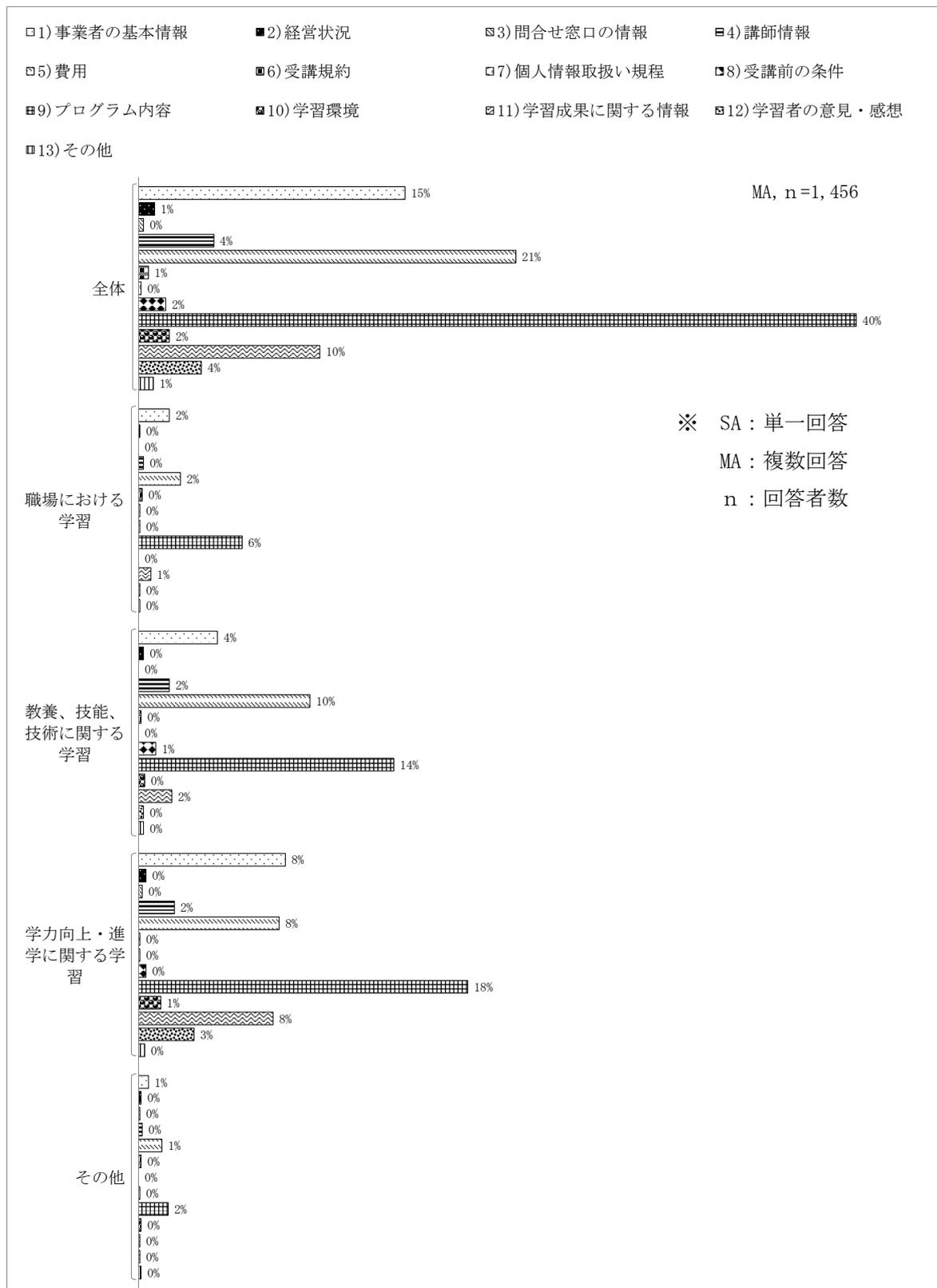
学習成果に関する情報が45%であるが、検定試験や資格取得者数・合格率、合格した学校名・合格者数等の実績を重視していることがうかがえる。

その他の意見としては、以下の回答があった。

- ・場所が近い
- ・現在通塾している人の評判
- ・提携事業者の情報
- ・所管の省庁
- ・受講出来なかった場合に、振替えが出来るかどうかの情報
- ・金額
- ・学習に対する悩みや指針について、受講者一人一人の相談に、丁寧に対応してくれること

設問：民間教育事業者で学習する時、どのような情報を重視して民間教育事業者を選択しますか。（複数回答可）

●「最も重視する」と回答した項目（学習分野別）



前頁の「最も重視する」と回答した項目グラフから事業者選択時に最も重視する項目としてプログラム内容が40%、費用が21%と突出している。事業者選択時の条件として最重視される項目であることがうかがえる。

「最も重視する」と回答した項目（学習分野別）グラフを見ていくと、職場における学習の分野では全体と同じようにプログラム内容を重視する声が多く、職業に直結していることが要因と考えられる。それとは逆に、費用を重視するという回答が少ない。学習者自身と費用の支払者が異なる可能性があることが要因の一つであると考えられる。

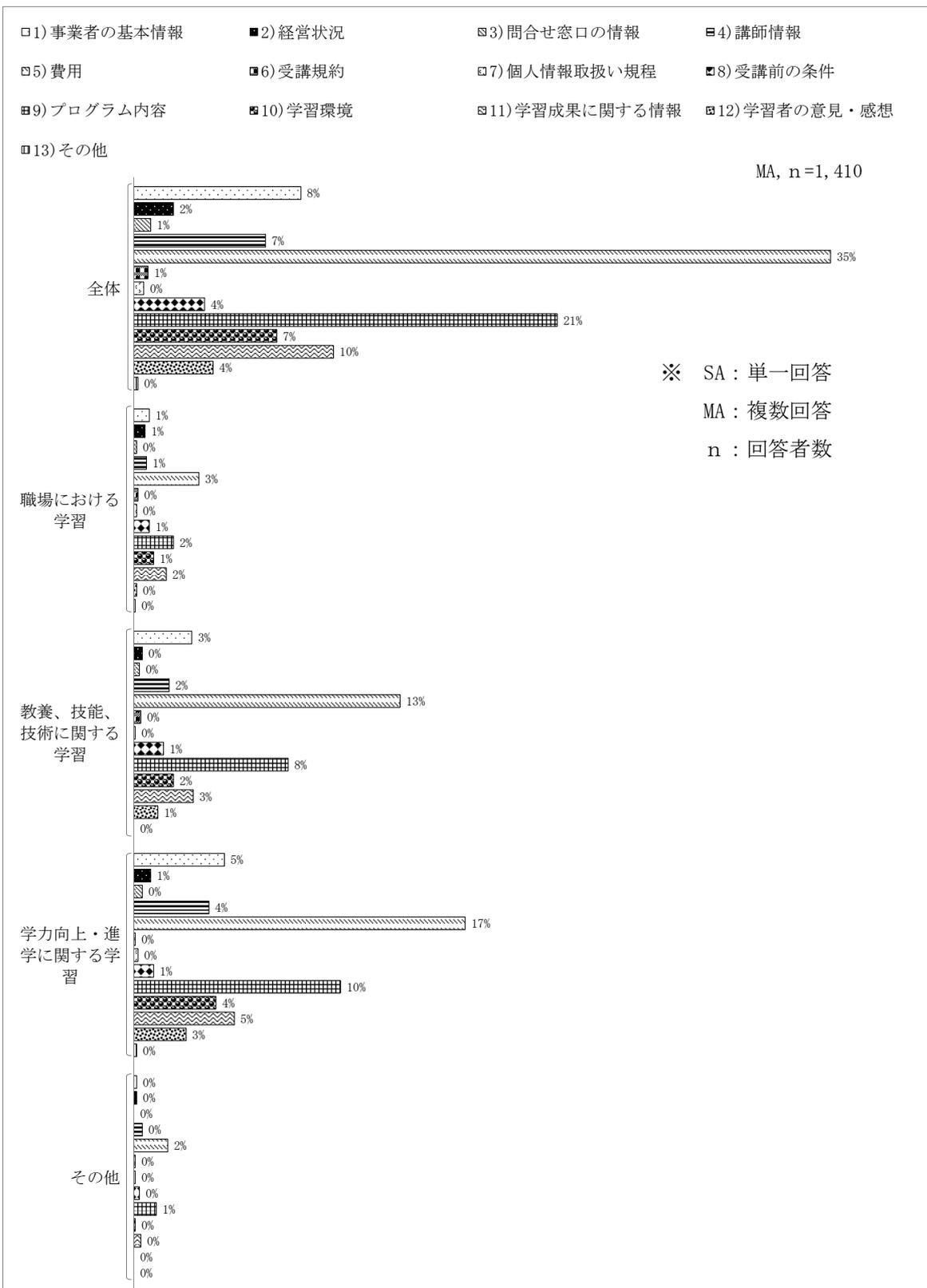
また学力向上・進学に関する学習においては学習成果を重視し、合格した学校・合格者数といった実績を重視している傾向が見受けられる。

その他意見としては以下の回答があった。

- ・面倒見の良さや一人一人に向き合って寄り添う姿勢
- ・今後役立つもの
- ・会社のHPのデザイン性、キャッチコピー等による印象
- ・子どもに障害があり、その点を理解いただける先生
- ・事業者の理念や方針
- ・希望するプログラムと自分の余暇日が合致する事
- ・受講する子供の意見
- ・子供の意見
- ・こどものやる気
- ・体験できるもの

設問：民間教育事業者で学習する時、どのような情報を重視して民間教育事業者を選択しますか。（複数回答可）

● 「2番目に重視する」と回答した項目（学習分野別）



前頁の「2番目に重視する」と回答した項目（学習分野別）グラフから事業者選択時に重視する項目として費用が35%、プログラム内容が21%と突出している。

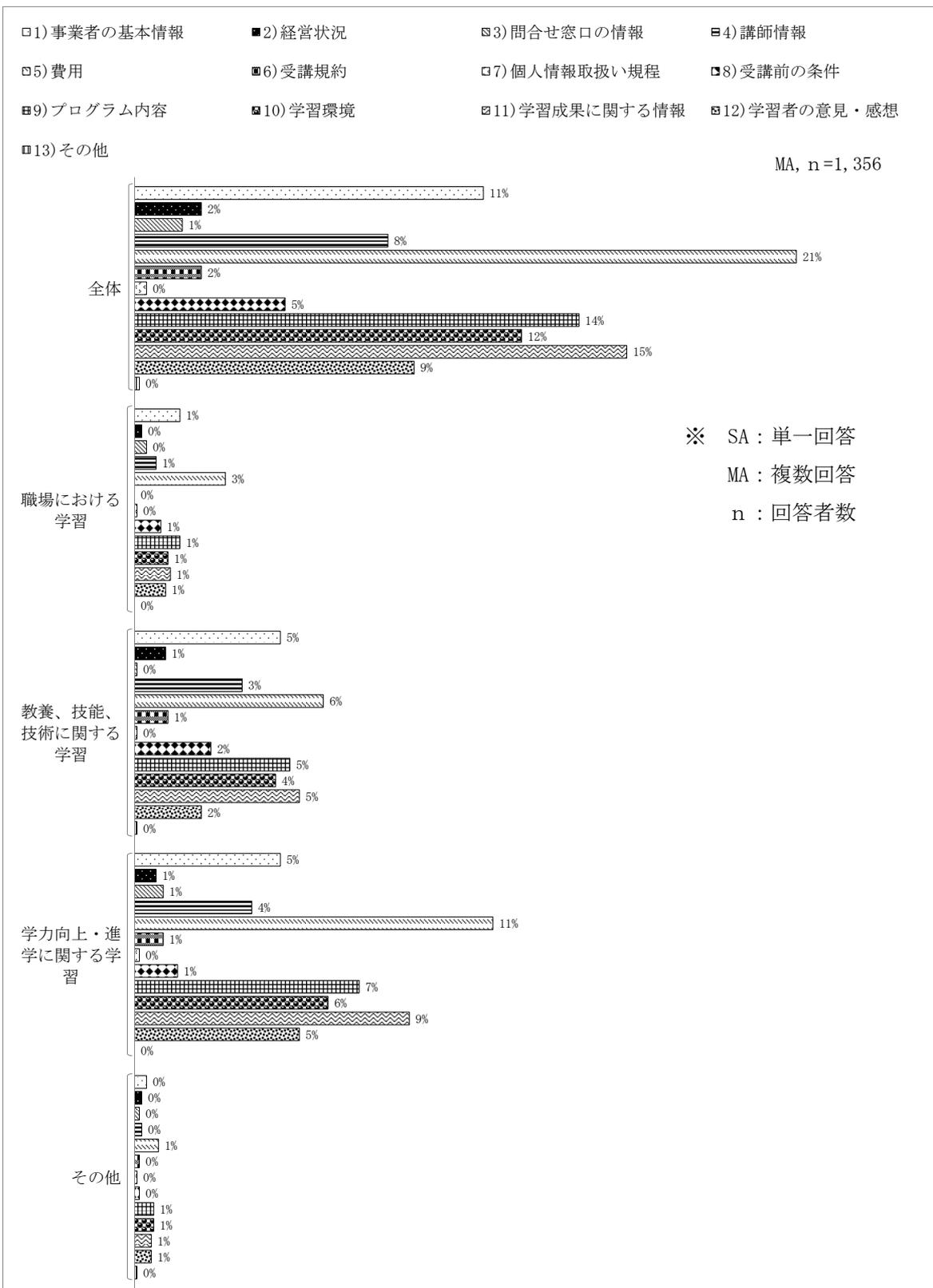
プログラム内容や費用が重要視されていることは前述の「最も重視する」と回答した項目からも見てとれたが、「2番目に重視する」と回答した項目でも同様な傾向がみられた。

その他意見としては以下の回答があった。

- ・ 開催日程
- ・ 所在地
- ・ 駅から近いなど、通しやすい場所にあるか

設問：民間教育事業者で学習する時、どのような情報を重視して民間教育事業者を選択しますか。（複数回答可）

● 「3番目に重視する」と回答した項目（学習分野別）



前述の「最も重視する」や「2番目に重視する」と回答した項目ではプログラム内容や費用が比率として抜きんでていたが、「3番目に重視する」と回答した項目（学習分野別）としては事業者の基本情報が11%、講師情報が8%、学習環境が12%、学習成果に関する情報が15%、学習者の意見・感想が9%と回答にバラつきが生じ、幅広い情報を学習者が求めているといった傾向が見受けられる。

その他意見としては以下の回答があった。

- ・学習時間（時刻）
- ・子供が取り組みたいと言うかどうか

## 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

### 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

#### (1) 概要

本調査では、アメリカ、イギリス、オーストラリア、ドイツ、フランス、韓国における民間教育事業者<sup>1</sup>の質保証・質向上に関する取組を調査した。調査の対象としたのは、政府機関が3団体、第三者評価機関<sup>2</sup>が5団体、民間教育事業者が2団体である。政府機関と第三者評価機関については、民間教育事業者を評価・認定する際の基準に盛り込まれている要件に着目し、民間教育事業者に関しては、自らの質保証の取組について調査した。

#### (2) 政府機関

##### ① 英国教育水準局

Office for Standards in Education, Children's Services and Skills (Ofsted)\* (イギリス)

##### 1) 組織概要

2006年の教育及び監査法 (Education and Inspection Act 2006) の施行によって設立されたイギリスの政府機関である。児童保育・保護サービス事業者を監督する。また、児童・家族を対象としたサポート、学校、成人学習・技能訓練にそれぞれ特化した監査枠組みを有し、監査業務も行っている。本調査では、成人学習・技能訓練の分野における監査の基準等について重点的に調べた。

##### 2) 取組概要

成人学習・技能訓練分野における監査業務については、2006年の教育及び監査法に基づき、「継続教育及び技能訓練を対象とした共通監査枠組み (the Common Inspection Framework for Further Education and Skills)」(以下、「共通監査枠組み」という。)が策定されている。成人学習・技能訓練分野において共通監査枠組みが適用されるのは、技能助成局 (Skills Funding Agency: SFA)<sup>3</sup>又は教育助成局 (Education Funding Agency: EFA) から公的助成を受けている

---

<sup>1</sup> 事業者とは、教育訓練機関や学習サービスを提供する組織を含む。

<sup>2</sup> 民間教育事業者の質に係る評価行為に対して、国や組織によって「認証 (certification)」や「認定 (accreditation)」等の異なる名称が使われている。本調査では、これらの行為を行う機関を包含する用語として「第三者評価機関」を用いる。

\* 参考資料：www.ofsted.gov.uk/

<sup>3</sup> ビジネス・イノベーション・職業技能省 (Department of Business, Innovation and Skills) の連携機関である。英国における成人学習、継続教育、技能訓練の振興及び助成を行っている。

下記の組織である。

- ファーザー・エデュケーション・カレッジ (further education college) <sup>4</sup>、私立カレッジ (independent college)、第 6 学年カレッジ (sixth form college) <sup>5</sup>
- 民間学習サービス事業者
- 地域における学習・技能訓練サービス提供者 (地方当局、非営利団体等)
- 雇用主
- 継続教育を提供する高等教育機関
- 司法機能内において学習サービスを提供する事業者 等

共通監査枠組みは、事業者が提供する学習サービスの総合的な効果を評価するために、学習成果、教育・学習・評価の質、事業者のマネジメントとリーダーシップの有効性に着目をしている。全ての監査結果は、「Grade 1：極めて優れている」、「Grade 2：優れている」、「Grade 3：改善が必要である」、「Grade 4：不十分である」の 4 段階で示され、Ofsted のホームページ上で公開される。継続教育・技能訓練の受講希望者は、Ofsted のホームページ上で監査結果を確認し、受講する事業者を選択することができる。Ofsted による監査は、公的助成を受けている事業者にとって義務であると同時に、同業者との差別化を図る手段でもある。

Ofsted による監査結果の有効期限は、通常、事業者が受けた前回の監査結果により下記のとおり異なる。

- 新規事業者の場合：公的助成の開始時から 3 年以内に再監査が行われる
- 前回の監査結果が：
  - 「Grade 1：極めて優れている」の場合、完全な再監査が免除される
  - 「Grade 2：優れている」の場合、最長 6 年で再監査が行われる
  - 「Grade 3：改善が必要である」、12 か月から 18 か月で再監査が行われる
  - 「Grade 4：不十分である」の場合、12 か月から 18 か月で一度モニタリング監査が行われ、12 か月から 15 か月で完全な再監査が行われる。

また上記に加え、下記の項目を指標として考慮し、Ofsted は、再監査の対象とする事業者（「Grade 1：極めて優れている」や「Grade 2：優れている」の監査結果を受けた事業者を含む）を選択している。

- 自己評価報告書
- 業績データ
- 代表者の変更

---

<sup>4</sup> 主に職業教育訓練に特化したプログラムを提供する公立カレッジ。

<sup>5</sup> 日本の大学における一般教養課程に相当する A レベル科目の受験希望者を専門的に教育するための学校。

- 助成金交付団体、従業員、学習者、保護者からの問題提起
- オンライン・アンケートにおける学習者、保護者、従業員の見解
- 提供するサービスの変更
- 学習者数の変化

Ofsted では「継続教育・技能訓練の監査のためのハンドブック (Handbook for the inspection of further education and skills)」を作成し、上記の事業者への共通監査枠組みの導入支援を行っている。本調査では、同ハンドブックに基づき、Ofsted が行っている監査基準について調べた。

## ② 韓国職業能力開発院

Korean Research Institute of Vocational Education and Training (KRIVET)\* (韓国)

### 1) 組織概要

1997 年に韓国政府の支援によって設立された研究所。技術・職業的教育訓練及び人材育成に関する研究及び政策に対する支援を行う。

### 2) 取組概要

韓国では、2008 年に職業教育訓練法 (Vocational Education and Training Act) を改定し、労働省は職業教育訓練市場における「職業教育訓練の自由」、「事業者間の競争」の強化を目指している。また、職業教育訓練法の改定を受け、職業教育訓練市場に参入する事業者数が約 500 から約 10,000 に増加したという。これらの状況を踏まえ、事業者及びその事業者が提供する職業教育訓練の質を担保する仕組みが必要となった。韓国における職業教育訓練の市場は、2012 年 12 月現在、年間約 1 兆 3000 億ウォン (2013 年 2 月 12 日レートで約 1,120 億円) であるが、拡大の傾向にある。

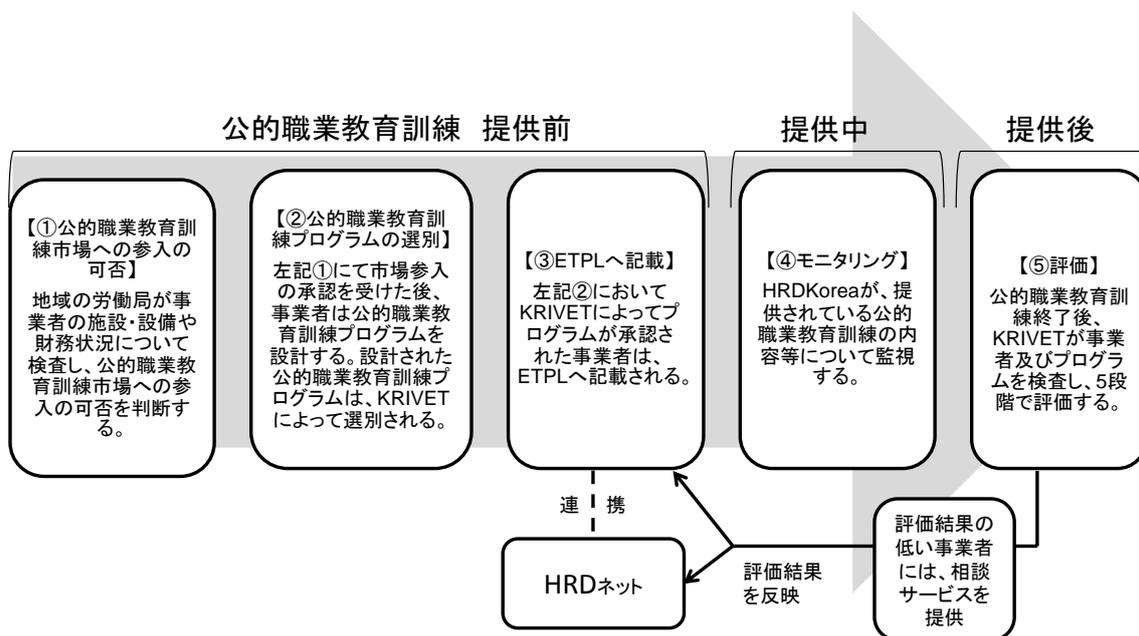
公的職業教育訓練の対象となっている職業は、韓国職業分類 (Korean Employment Classification of Occupation: KECO) において、業界や職業の特性 (管理職、実務家、技術者、整備者等) 等によって整理されている。具体的な対象は、上級公務員職、管理職、事務職、製造業 (金属製品、化学製品等)、金融・保険業、法律家・警察官・消防士、保険・医療関連業、社会福祉関連業、文化・芸術・デザイン・放送関連業、輸送業、営業・販売業、警備業、清掃業、観光業・美容関連業、フードサービス関連業、建設業、機械関連業、繊維・アパレル関連業、電気関連業、電気通信関連業、食品加工業、印刷・電気製造・工芸品関連業、農林漁業等である。なお、済州島の主たる産業が観光業であるため、語学訓練は、済州島でのみ公的職業教育訓練の対象とされている。

下記の 5 つのステップによって公的職業教育訓練の質を保証するための取組を行っている

\* 参考資料：2012 年 12 月 20 日の訪問ヒアリングに基づく。

る（を参照）。

- 公的職業教育訓練の市場への参入の可否
- 公的職業教育訓練プログラムの選別（スクリーニング）
- 適格訓練事業者リストへの記載
- モニタリング
- 評価



### KRIVETにおける公的職業教育訓練の質保証の仕組み

まず、地域の労働局が事業者の施設・設備や財務状況について検査し、公的職業教育訓練市場への参入の可否を判断する（上記①）。公的職業教育訓練市場への参入が承認された後、事業者は公的職業教育訓練プログラムを設計する。設計された公的職業教育訓練プログラムは、KRIVETによって選別（スクリーニング）される（上記②）。KRIVETによって公的職業教育訓練プログラムの内容が認められた事業者は、「適格訓練事業者リスト（Eligible Training Provider List）」（以下「ETPL」という。）に記載される（上記③）。ETPLに記載されていないと、事業者は公的職業教育訓練を提供することができない。公的職

業教育訓練が提供されている期間中、HRDKorea<sup>6</sup> がその内容等のモニタリングを行う（上記④）。公的職業教育訓練終了後、受講者の修了率、就職率、試験合格率、満足度等を対象として、KRIVET が事業者及びプログラムを検査し、A（高い）～E（低い）の5段階で評価する（上記⑤）。本調査では、上記⑤の評価に用いられている「KRIVET 訓練力量 評価指標 詳細測定指標」を調査した。

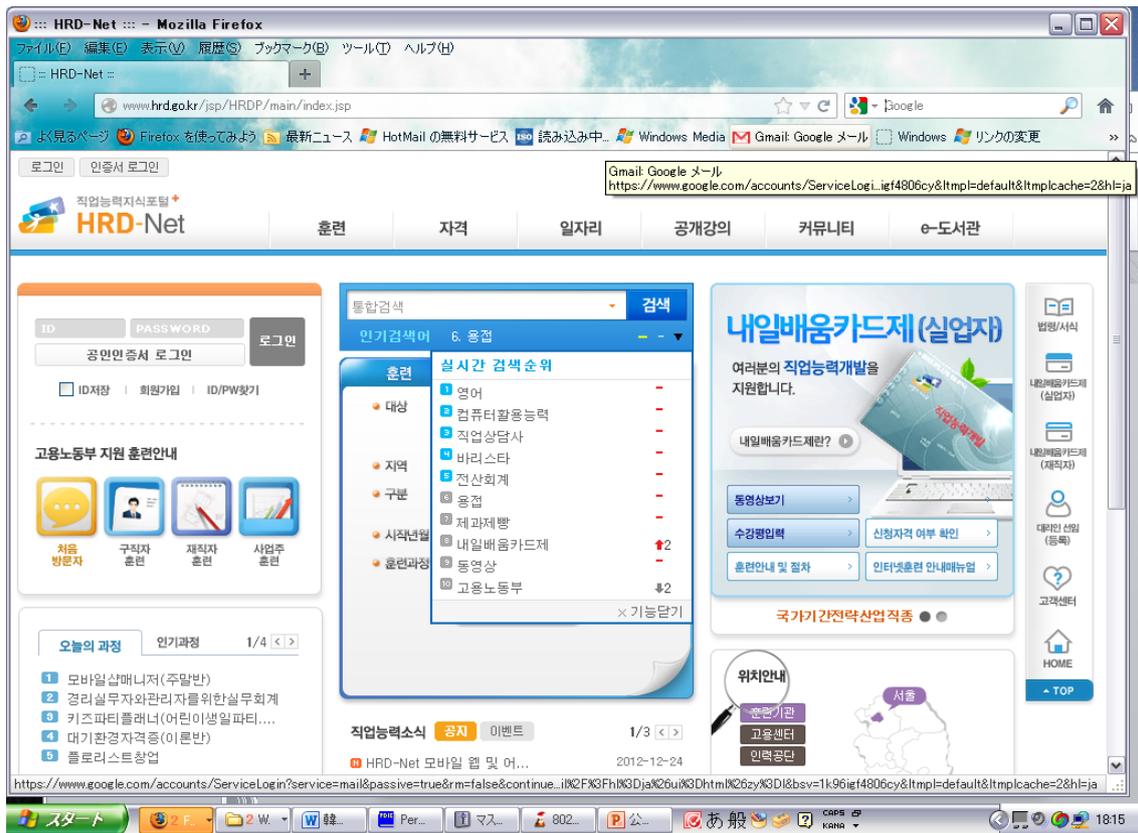
上記②のモニタリングにおいて認められた公的職業教育訓練プログラムの有効期間は、通常1年間であるが、年度内に少なくとも1回開講されたプログラムについては、その有効期間が2年間に延長される。また、原則として、公的職業教育プログラムを提供した全ての事業者には、上記⑤の評価を受ける義務があり、評価に必要な書類を提出し、評価チームの現地視察に備えなければならない。ただし、「A」評価を受けた事業者については、次年度の評価が1回免除されることになっている。

通常、1事業者を評価するために、当該職業分野の専門家1名、教育学等を専門とする学識者（大学教授等）1名、KRIVET の研究員1名の計3名が割り当てられる。評価結果はETPL 及びHRD ネット<sup>7</sup>（を参照）に反映され、一般に公開される。E と評価された事業者はETPL から削除され、公的職業教育訓練を提供することができない。E 評価の事業者に対しては相談サービスを提供し、今後の改善等に関する支援を行う。

---

<sup>6</sup> 韓国公団法（1981年12月制定）に基づく政府出資法人として、1982年3月に設立（労働省の外郭団体）。

<sup>7</sup> 公的職業教育訓練の内容や事業者に関する情報を公開しているサイト。公的職業教育訓練の受講を希望者は、このサイトで事業者やプログラムを検索できる。



☒● HRD ネット

③ オーストラリア技能質保証機関

Australian Skills Quality Authority (ASQA)\* (オーストラリア)

1) 組織概要

2011年國家職業教育訓練管理者法 (National Vocational Education and Training Regulator Act 2011) の施行によって設立された政府機関である。ASQA に課された主な業務は、職業教育訓練 (Vocational Education and Training: VET) の質保証、及び留学生に提供される学習サービスの質保証である。

2) 取組概要

オーストラリアでは VET 事業者の質を保証するための基準「国家職業教育訓練管理者 (NVR) 登録訓練機関のための基準 (Standards for National VET Regulator Registered Training Organizations)」が存在する。ASQA は、この基準に対する教育訓練機関の適合性を評価し、

\* 参考資料：www.asqa.gov.au/

基準を満たしている事業者を「登録訓練機関（Registered Training Organization : RTO）」として登録している。通常、ASQA による RTO 登録期間は 5 年間である。事業者は、RTO 登録時から 5 年後に登録更新の一環として監査を受ける必要があるが、登録内容に変更が生じた場合も同様に監査を受ける必要がある。本調査では、前述の「国家職業訓練管理者（NVR）登録訓練機関のための基準」を調査した。

教育訓練機関は、RTO として登録されることにより、連邦政府、州政府、地方政府に対して VET 提供のための財政的支援を申請することが可能になる。また、RTO のみが、公的に認められた VET コースの提供、及びオーストラリア資格枠組み（Australian Qualification Framework : AQF）<sup>8</sup>に定義されている下記の資格を授与することができる。

- サーフティフィケート（Certificate） I ～ IV（AQF のレベル 1～4 に相当）
- ディプロマ（Diploma）（AQF のレベル 5 に相当）
- 上級ディプロマ（Advanced Diploma）（AQF のレベル 6 に相当）
- 職業グラジュエート・サーティフィケート（Vocational Graduate Certificate）（AQF のレベル 8 に相当）
- 職業グラジュエート・ディプロマ（Vocational Graduate Diploma）（AQF のレベル 8 に相当）

VET コースに対しても質を保証するための基準「VET 認定コースのための基準（Standards for VET Accredited Courses）」が存在する。ASQA は、この基準に基づいた VET コースの認定も行い、VET の提供者及び内容の両側面から質保証に寄与している。

教育訓練機関が、海外からの留学生を受け入れ（学生ビザの発給も含む）、教育訓練を提供し、AQF に基づいた資格を授与するためには、ASQA によって「留学生を対象とした機関及びコースの連邦政府登録制度（Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students : CRICOS）」に登録される必要がある。CRICOS に登録されるためには、下記の何れかの条件を満たす必要がある。

- 1) RTO として既に登録されている教育訓練機関である。
- 2) 高等教育機関として既に認定されている。
- 3) 「留学生のための英語学習集中コースを対象とした国家基準（National English Language Intensive Course for Overseas Students Standard）」を満たしている。
- 4) 「進学準備プログラムの基準（Foundation Program Standard）」を満たしている。

上記の条件のうち 1) は前述のとおり ASQA の担当業務である。ASQA では、上記の 3) に

---

<sup>8</sup> 1995 年に導入された、オーストラリアの学校、高等教育、職業教育を包含する全国資格枠組みである。

についても、実際に教育訓練機関を基準に基づき評価する業務を行っている。

### (3) 第三者評価機関

#### ① 国際継続教育訓練協会

International Association for Continuing Education & Training (IACET)\* (アメリカ)

##### 1) 組織概要

1968年、学位取得を目的としない教育活動に対する評価の実行可能性について検討するためにアメリカ教育省内に設置されたタスクフォースから派生して設立された民間組織である。設立当初から継続教育・訓練(CE/T)の質の保証に取組み、1970年にCE/Tを対象とした単位制度「継続教育ユニット(Continuing Education Unit: CEU)」を開発した。2006年にアメリカ規格協会(American National Standards Institute: ANSI)から規格開発団体としての承認を受けた後、2007年にアメリカ規格ANSI/IACET 1-2007(継続教育・訓練を対象とした規格)を発行した。

##### 2) 取組概要

CEUはIACETによって開発されたが、それ自体は社会の共有財産として位置づけられ、どのような事業者でも活用することができる。そこで、IACETでは、CEUを授与する事業者の質を保証するため、ANSI/IACET 1-2007の要件を満たす事業者をIACETの「承認事業者(Authorized Provider: AP)」として認定(accreditation)する取組を行っている。本調査では、「ANSI/IACET STANDARDS for Continuing Education and Training 2007」を調査した。ANSI/IACET 1-2007は、以下の10の領域における要件によって構成されており、学習サービスの設計、実施、評価に関する要件や組織の管理・運営に関する要件だけでなく、CEU授与と学習記録管理に関する要件が盛り込まれている。

- 継続教育・訓練事業者
- 責任と管理
- 学習環境と支援システム
- 学習イベントの計画
- 学習成果
- 計画と指導に関わる人材
- 教育訓練内容と指導方法
- 学習成果のアセスメント
- CEU授与と学習者記録維持のシステム

---

\* 参考資料: [www.iacet.org/](http://www.iacet.org/)

## ➤ プログラム評価

AP となった事業者は、IACET のホームページにおいて、所在地、連絡先（電話番号・Eメールアドレス）、HP の URL 等が公開されており、CE/T の受講希望者が AP を所在地や名称等で検索できる仕組みとなっている。IACET では、AP 事業者としての認定を5年ごとに更新するよう求めている。また、IACET では、1年ごとの AP 事業者の変化をモニターして ANSI/IACET 1-2007 を満たしていることを確実にするために、AP 事業者に対して自己監査チェックリストを活用して、オンラインで年次更新（Annual Update）を行うことを推奨している。

また、AP が授与する CEU を「IACET CEU」とし、AP ではない事業者が授与する CEU との差別化を図っている。IACET CEU を認めている組織のリストが IACET のホームページ上で公開されており、そのリストには、約 425 の民間企業、業界団体、職能団体、公的機関、専門学校、コミュニティ・カレッジ、ユニバーシティ等が記載されている。IACET CEU が、カレッジ／ユニバーシティの単位として認められることは少ない。しかし、カレッジ／ユニバーシティが、実務経験・資格・修了証書を含む総合的なポートフォリオの一部として過去の CE/T 歴を評価する場合、CEU を考慮する場合がある。

## ② 英国認定協議会

British Accreditation Council (BAC)\* (イギリス)

### 1) 組織概要

1984 年に設立されたチャリティ組織である。下記の 3 つの領域における任意の質保証スキームを開発し、そのスキームに基づいた認定 (accreditation) を行っている。現在、約 300 の事業者／組織が認定を受けている。

- 継続教育、高等教育、職業訓練コースを提供する民間事業者
- オンライン学習・遠隔学習・混合学習
- 短期コースを提供する事業者

本調査では、継続教育・高等教育・職業訓練コースを提供する民間事業者を対象とした認定スキームに焦点を当てた「カレッジ認定スキーム (College Scheme Document)」について調べた。

### 2) 取組概要

イギリスでは、イギリス国境局によって、欧州経済地域外の留学生に対する学生ビザの

---

\* 参考資料： [www.the-bac.org/](http://www.the-bac.org/)

スポンサー機関となるためには、特定の認定機関による認定を受けなければならないことが定められている。BAC は、その認定機関の一つである。

カレッジ認定スキームは、「マネジメント・スタッフ配置・運営」、「教育・学習・評価」、「学生の福利厚生」、「施設・設備」に関する要件によって構成されている。このスキームの具体的な適用範囲は、下記の分野において教育訓練を提供している民間事業者となっている。

- 成人教育・技能訓練
- ビジネス教育・専門教育
- 創造的な芸術・芸能
- 専門的職業訓練
- 従来的高等教育
- 予備校
- 大学準備

認定の有効期間は、4年間である。認定を取得している事業者は、その認定が失効する6か月前に通知を受け、失効前に監査（inspection）を受けて再認定を取得する必要がある。また、BAC では、通常の認定に加えて、学生募集を実施した経験のない新設事業者に対する「仮認定」を行っている。この仮認定では、「マネジメント・スタッフの配置・運営」、「施設」、「学生の福利厚生に関連する文書の作成」に関する要件に対する新設事業者の取組状況が認定委員会<sup>9</sup>によって積極的だと認められれば、6 か月間「認定の候補事業者」としてのステータスが与えられる。この6 か月の間に、実際に実施されている教育・技能訓練や評価に焦点を絞った監査を受け、正式な認定を取得することになる。

### ③ 語学サービスの質のための評価・認定

Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services (EAQUALS)\* (国際)

#### 1) 組織概要

1991年に語学学習サービス事業者の国際的な連合体として設立され、現在約100の事業者が会員となっている。主に欧州を中心として語学学習サービスの質保証・向上を促進するための活動を行っている。その活動の一環として、語学学習サービスを対象とした質保証のスキームを開発し、このスキームに基づいた認定（accreditation）を行っている。また、会員事業者に対して質保証に関するコンサルティングや講師の研修プログラムを提供して

<sup>9</sup> BAC内に設置された独立委員会。監査結果に基づき認定の可否について判断し、認定スキームの定期的な見直しも行う。

\* 参考資料：[www.eaquals.org/](http://www.eaquals.org/)

いる。欧州標準化委員会（European Committee for Standardization: CEN）や国際標準化機構（International Organization for Standardization: ISO）における学習サービス分野における規格開発のプロジェクトにも参加している。

## 2) 取組概要

EAQUALS の認定スキームの目的は、語学学習サービス事業者が満たすべき最低基準ではなく、質の高い語学学習サービスを提供するために必要とされる基準を定めているとしている。事業者は質の高い語学学習サービスを提供する「証」として EAQUALS の認定を取得し、同業他社との差別化を図っている。

認定スキームの具体的な構成要素は、事業者及びスタッフのプロフェッショナルとしての信頼性に関する基準を定めた「一般憲章（General Charter）」、学習者が受けることのできる学習サービスの質について定めた「学習者憲章（Charter for Course Participants）」、事業者がスタッフに対して果たすべき責任について定めた「スタッフ憲章（Staff Charter）」、事業者が提供するサービスに関する情報公開について定めた「情報憲章（Information Charter）」となっている。本調査では、これらの憲章を更に下記の12の領域に細分化した「自己評価ハンドブック（Self-Assessment Handbook）」を調査した。

- |                         |                |
|-------------------------|----------------|
| ➤指導                     | ➤スタッフの契約、契約条件  |
| ➤教育マネジメント（カリキュラム及びシラバス） | ➤スタッフの資格・経験・訓練 |
| ➤教育マネジメント（学習進度の評価と修了）   | ➤コミュニケーション     |
| ➤教育マネジメント（質保証）          | ➤情報            |
| ➤教育リソース                 | ➤教育施設          |
| ➤学習者に対するその他のサービス        | ➤マネジメント及び運営    |

EAQUALS の自己点検評価ハンドブックには、12 領域中 6 領域が学習サービス及びその実施に関する要件について定めた内容となっている。また、同基準には、マネジメント及び運営に関する領域だけでなく、スタッフ（講師及び運営スタッフ）の契約や資格・経験・訓練に関する領域として 2 領域が設けられ、学習サービスに携わるスタッフの質についても保証・向上できるような基準の内容となっている。

認定取得を希望する事業者は、まずこの自己評価ハンドブックに基づいた自己評価を実施する。その自己評価の結果に基づき、EAQUALS によって派遣された監査員が、事業者の全側面に対する直接観察、教育マネジメントや質保証手順に関する文書による検証を組み合わせた監査を行う。監査結果は、上記の12の領域ごとに、「Grade 1（優れている）」、「Grade 2（基準を満たしている）」、「Grade 3（基準を満たしていない）」の3段階で記される。認定の有効期間は4年間である。認定を取得した事業者については、EAQUALS のホームページ

において、事業者の概要説明（沿革、学習環境等）、所在地、連絡窓口、教えている言語、提供しているコース、提供している試験準備コースに関する情報を公開している。

#### ④ 知的サービス資格

##### Intellectual Services Qualification (ISQ) \* (フランス)

###### 1) 組織概要

ISQ は知識サービス提供者である事業者の資格審査を行う組織であり、欧州にはこのような組織を有している国は他にないと同組織は認識している。事業者に対して、質の高い教育を提供しているという資格 (Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation: OPQF) の付与を行っており、その目的は事業者の専門性を明確にすることである。ISQ はフランス職業訓練連合から完全に独立している非営利団体であり、6名の常駐スタッフのほか、委員を含めた70名のボランティアにより運営されている。

###### 2) 取組概要

OPQF 付与の可否判断は完全に中立、独立、公正に行われている。

ISQ では事業者の規模に関係なく、以下の4つの基準に基づいて審査を行っているが、これらの審査基準が明文化されているのではない。事業者は、ISQ 指定の申請書と以下の基準を満たしていることのエビデンスとなる書類（講師等の履歴書、教育訓練の詳細、会計書類、学校案内、専門職化契約等）を提出し、ISQ が審査を行う。本調査では、これらの ISQ 指定の申請書及びエビデンスとして提出が求められる書類等について調べた。

- 行政や法律が設定する基準：フランス国内において法律の制約は強いため、法律・法規に沿った教育訓練を実施していることを確認
- 財政的な基準：事業者維持のために必要な財政基盤があるかどうかの審査
- 人材と施設に関する基準：講師の経験・能力、品質マネジメントシステム、教育コーディネーション、教育訓練の詳細（教育目的、教育ニーズ、機関、評価システムと結果など）について審査
- 顧客満足度：教育訓練サービスに対する顧客の満足度について審査

また、審査のプロセスは以下の4つである。

- 提出書類の確認：提出書類が完全であるかの確認
- 書類審査：審査員による書類の内容の確認
- 電話面談：審査員による事業者の代表者との電話で書類の内容の確認
- 審査見解の提出：審査委員会による資格決定委員会に提出する審査見解の総括

---

\* 参考資料：ISQ 提供資料及び ISQ 資格審査申請書より抜粋

審査委員会は、商業分野、工業分野、商工会議所などの代表者によって構成されており、その見解に基づいて資格決定委員会が議論を行い、資格付与の可否について最終的な決定を行う。資格は22の分野（語学訓練、人材育成、マネジメント、セキュリティなど）ごとに審査される。複数の分野において審査を受けることは可能であるが1つの分野で資格を取得しても、他分野で自動的に資格が取得できるわけではない。

OPQFは4年間有効であるが、毎年検査が行われる。検査では、事業者は書類をISQに送付し、前述の4つの審査基準において問題がないかのチェックを受ける。

OPQFの審査は、前述のとおり原則的に書類審査が中心であり、また、審査員がボランティアであるために資格の取得費用は低く抑えられている。料金体系も基本料金に事業者の規模に応じた費用が加算されていく方式を取っているために中小規模の事業者が利用しやすい。

OPQFは強制ではなく自発的な資格である。フランス職業訓練連合は、その会員組織に対してISQをとおしてOPQFを取得するように勧めている。フランス職業訓練連合の会員組織のうち62%がOPQFを取得している。

## ⑤ 全国英語学校認定機構

National ELT Accreditation Scheme (NEAS)\* (オーストラリア)

### 1) 組織概要

第三者機関によって英語プログラムの質を保証する仕組みを構築したいというオーストラリア連邦政府の働きかけを受けて、1990年、ELICOS協会(ELICOS Association)<sup>10</sup>によって設立された非営利組織である。2004年、NEASによる英語プログラムの質保証に対する信頼性を高めるため、業界団体であるELICOS協会から独立した。

### 2) 取組概要

NEASでは、英語プログラムの質保証に対する取組の一環として、独自の認定基準「英語教授センターのための基準及び指標」(Standards and Criteria for English Language Teaching [ELT] Centers)に基づいた認定業務を行っている。本調査では、同基準を調査した。この基準の目的は、質の高い英語プログラム及びその他の関連サービスを提供するための基準を定め、それらの基準に対する語学学校の継続的な適合性について専門的な判断を提供することである。この基準は、下記に関する要件によって構成されている。

---

\* 参考資料：[www.neas.org.au/home/](http://www.neas.org.au/home/)

<sup>10</sup> イングリッシュ・オーストラリア(English Australia: EA)の前身組織。EAは、主に英語プログラムの提供を生業としているカレッジの連合団体であった。現在、100校以上のカレッジが会員となっている。

- 管理・運営
- 専門スタッフ
- 英語プログラム及びアセスメント
- 広報及び学生募集
- 施設
- 学生サービス
- 教育的リソース及び設備
- 18歳未満の学生

NEAS は、継続的な適合性を保証するために、書類審査及び現地審査を経て認定を付与した後の 12 か月間以上を「暫定認定期間」と定めている。この期間中、NEAS は、語学学校から提出される年間報告書の評価や現地訪問によって、基準への語学学校の適合性を確認する。暫定認定期間の後、NEAS は、再び語学学校から提出される年間報告書の評価及び現地審査を行い、語学学校に正式な認定と「NEAS 認定ロゴ」の使用許可を与える。正式な認定を取得した後も、語学学校は、12～18 か月毎に、従業員適性の現場チェックの見直し及び現地審査を受けなければならない。

語学学校が NEAS の認定を取得することの主なメリットは、下記のとおりである。

- 広報活動において、質の高い英語プログラムを提供している「証」として NEAS 認定ロゴを使用することにより、他校との差別化を図ることができる。
- NEAS から英語教授やアカデミック・マネジメントに関する専門的な助言や研修を受けることができる。
- NEAS の会員校になることができる (NEAS 認定の取得が加盟の前提条件である)。

現在、オーストラリア国内で約 250 校、東南アジア・中東に約 20 校以上の語学学校が NEAS の認定を受けている。NEAS のウェブサイトにて認定校を検索することが可能である。

#### (4) 民間教育事業者

##### ① セシグループ (Cesi) \* (フランス)

###### 1) 組織概要

セシグループは 1985 年に自動車業界の主要な企業によって設立された。その目的は、継続教育によって各個人の価値を高めることと、被雇用者に対する訓練と資格付与により顧客である企業のパフォーマンスを向上させることである。

セシグループでは 3 つの学校を運営し、公式教育 (学士課程、修士課程) と非公式教育 (継続教育、専門能力開発) のプログラムを提供している。また、国内に 26 ヶ所の地方センターとそれらを統括する 7 ヶ所の監督センターがあり、国外にもスペインとアルジェリアに国際センターを設置している。

---

\* 参考資料：セシグループ提供資料より抜粋

教育プログラムを年間約 20,000 名の学生に提供しており、約 600 名の正規スタッフと約 2,000 名の専門家／講師がその教育にあっている。

なお、セシグループは ISO9001 と OPQF を取得している。

## 2) 取組概要

セシグループでは提供する公式・非公式教育プログラムに統一された品質管理システムを適用している。特に、教育プログラムの実施にあたっては、全グループ共通で下記の 6 つの段階について文書化して管理している。本調査では、セシグループにおける質保証の取組について調べた。

- 教育プログラムの計画
- 学生/顧客の募集
- 教育プログラムの試験的实施
- 教育プログラムの承認
- 教育成果の評価
- 顧客満足度の測定

また教育プログラム実施の前段階である

- 市場調査
  - 広報
  - 人材管理、技術サポートの管理、情報システムの管理、財務管理
- についても全グループ共通で文書化し、状況把握が出来るようにしている。

受講者に対する教育の評価は、受講者が目標を達成できたかどうかという観点で行われる。セシグループは、学習目標を達成できる教育サービスを提供する義務を顧客との契約により負っているため、受講者の学習成果は、セシが提供するサービスの品質を表す指標でもある。

セシグループにおいては、学生による講師に対する評価を確認するためのフォームが用意されている。その評価により不合格となった項目に対しては是正措置を取ったかどうかをチェックすることが出来るようになっている。ただし、不合格となった理由が、学生の評価に問題があったことに起因する場合や講師自身の問題による場合があるので、原因を適切に検証する必要がある。また、講師に対する評価は責任者会議において品質保証の指標としてレビューされる。

## ② シャリテ医療アカデミー (Charite) \* (ドイツ)

### 1) 組織概要

シャリテ医療アカデミーは、スタッフ約 145,000 人が勤務するヨーロッパで最大規模の大学病院を抱えるシャリテ医科大学の一部として 2006 年 1 月に創立された。物理療法、助産学、リハビリ、栄養学、手術看護学、言語療法等の医療や看護に関する短期プログラム及び通年プログラムを提供している。教員を含めたスタッフは現在 66 名である。

2006 年の設立時から品質マネジメントシステムの導入を検討し、規格発行前ではあったが、非公式教育サービス事業者を対象とした規格 ISO29990 の要求事項を満たすかたちで先進的にシステム構築を行った。2010 年 9 月の規格発行後には ISO29990 認証を取得している。また、上記認証に先立って ISO9001 認証も取得している。本調査では、シャリテ医療アカデミーにおける質保証の取組について調べた。

### 2) 取組概要

ドイツ社会においては訓練の質を保証、向上させることは大変重要と考えられており、また、ISO 規格が一般に認識されているため、品質マネジメント規格である ISO9001 や、教育サービスに特化した ISO 規格である ISO29990 の認証を受けることは大きな意味を持つと同組織は考えている。

システム構築に当たっては、活気ある品質マネジメントシステムの構築を目指し、マネジメントチームだけでなく、スタッフ全員で活用できるシステムとなるように努めた。具体的な方策としては、メールを活用した所内での情報共有、全スタッフを招集しての品質マネジメントシステムに関する会議の開催を行うことで関心を高めた。

ISO9001 認証や ISO29990 認証を取得したことによるメリット・デメリットについては下記のとおり指摘している。

#### 【メリット】

ISO29990 認証取得のメリットは、提供する教育サービスの質を保証、向上できることである。組織全体において教育サービスの提供やマネジメントについて統一したシステムを構築できることがメリットである。また、ISO29990 は ISO9001 とは違い、教育サービスに特化した規格であるため、学習者のニーズを踏まえたサービス提供を要件とするなど、学習者にとってメリットとなる規格である。

#### 【デメリット】

- 認証取得の準備に多くの作業を要する。
- 学習サービスの質を保証・向上するためのマネジメントシステムを構築するプロセス

\* 参考資料：シャリテ医療アカデミー提供資料より抜粋

スを検討する必要がある。

- 学習サービスの質を保証・向上するためのマネジメントシステムの実行性の検証に時間を要し、問題点は1年後にならないと判明しない。
- 組織図など文書化しなければならない情報が多い。

ただし、認証取得によるメリットと比較すればデメリットは大きいものではないと指摘している。

## 2-3-2 海外の民間教育事業者に対する質保証の要件

### (1) 概要

2-3-1 で記載した海外の政府機関及び第三者評価機関（民間）が定めている民間教育事業者を対象とした質保証の要件について調査し、国内の事業者を対象として行ったアンケート調査項目を踏まえて下記の領域ごとに要件を整理した。領域ごとの要件の詳細については、下記の（2）～（4）にまとめた。

#### ① 事業者のマネジメントに関する要件

- 【事業者の理念や目的・経営目標／事業戦略／PDCA サイクル】
- 【財務や会計の仕組み】
- 【学習環境の維持管理】
- 【学習サービスの実施を妨げると考えられる要因へ対応するための仕組み】
- 【スタッフ<sup>11</sup>に関する基準】
- 【スタッフの能力維持・向上計画及び訓練】
- 【その他】

#### ② 学習サービスに関する要件

- 【学習サービスに関するニーズ・適性・資格の把握】
- 【学習サービスの設計及び実施】
- 【オリエンテーション・事前説明】
- 【学習成果の評価】
- 【学習サービスに対する学習者の意見や要望等の聞き取り】
- 【学習サービスの改善方法】
- 【その他】

---

<sup>11</sup> 講師及び運営スタッフを含む。

③ 情報の取り扱いに関する要件

- 【事業者の基本的な情報】
- 【財務状況に関する情報】
- 【各種問合せ窓口】
- 【講師に関する情報】
- 【受講に必要な費用】
- 【受講に関する規約】
- 【個人情報に関する方針】
- 【受講の前提条件】
- 【学習サービスの内容】
- 【提供可能な学習環境】
- 【学習成果に関する情報】

(2) 事業者のマネジメントに関する要件

本調査の対象とした基準には、それぞれ事業者のマネジメントに関する要件が盛り込まれていた。それらの要件を下記にまとめた。

**【事業者の理念や目的・経営目標／事業戦略／PDCA サイクル】**

実際に海外の第三者評価機関の基準を調べてみると、国内のアンケート調査で用いた「事業者の理念や目的・経営目標」、「事業戦略」、「PDCA サイクル」の分類で要件を整理することは困難であった。今回の調査対象とした基準において事業者の管理・運営に関する要件（一部）を「事業者に関する一般的な情報の共有」、「人事管理」、「運営体制」、「予防処置及び是正処置」に区分して整理することとした。

○ 事業者に関する情報の共有

- 経営陣によって、事業者理念、発展目標（ビジョン）、戦略的方向性が明確にされている。
- 経営陣は、発展目標（ビジョン）に基づき明確かつ現実的な戦略／実施計画を打ち出し、学習サービスの企画、開発、改善に関する高い（内部）基準を提示している。
- 明確な組織図がある。
- オーナー、理事、経営陣、スタッフの役割、権限の範囲、責任の所在や報告義務に関する明確な定義があり、文書化されている。
- スタッフは、組織構造、役割、権限の範囲、責任の所在、報告義務について認識している。

- スタッフは、事業者が加盟している団体やグループ、その趣旨を認識している。
  - スタッフは、事業者が加盟している団体やグループの情報を入手することができ、その旨を認識している。
- 人事管理
- 全てのスタッフは、職務記述書（job description）を保有している。
  - 全てのスタッフは、自分の責任範囲と管理者（マネージャー）を認識している。
  - 全てのスタッフは、どのような場合に自分の管理者に相談すれば良いのか認識している。
  - スタッフの苦情や懲罰に関する問題の手続きは、明確に文書化されている。
  - 必要な場合、事業者との交渉等のためにスタッフが代表者を立てるシステムがある。
- 運営体制
- 方針、手順、システムが十分に文書化され、事業者内において効果的に普及されている。
  - 事業者の効果的な運営に必要な全タスクを遂行するために、十分なスタッフが常駐している。
  - 提供する学習サービスの規模及び特性に適した講師を十分に確保している。
  - 経営陣とスタッフ間に明確な意思疎通の手段がある。
  - 事業者運営のための意思決定の際、スタッフの意見を取り入れ、スタッフと合意するプロセスがある。
  - 教育、学習及び評価に対して責任を負う、資格と経験を有するアカデミック・マネージャー又はアカデミック・マネジメント・チームが存在する。
  - 運営スタッフは、同僚の病欠時や休暇取得時に業務を補完することができる。
  - 経営陣に対する運営支援が明確に定義され、文書化され、認識されている。
  - データの収集・保管・照会システムが効果的である。
  - スタッフは、事業者の運営事項に関する情報を簡単に入手することができる。
  - 管理・運営業務を調整するために定期的に会議を開催し、その内容を議事録として残している。
- 予防処置及び是正処置
- 第三者評価機関の基準に対する学習サービスの質及びパフォーマンスの適合性を確認するために、定期的な内部見直しの方針がある。
  - 内部見直しのプロセスは、第三者評価機関の基準への適合性に対して責任を有する者によって行われている。
  - スタッフは、学習者からの苦情に対する対処法を認識している。
  - スタッフは、問合せ、要望、苦情に迅速に対応している。
  - 学習者及びスポンサーからフィードバックを回収している。

- 回収されたフィードバックは、分析され、対策が講じられている。
- 適切な場合、学習者及びスポンサーは、自身のフィードバックに対する回答が提供されている。
- スタッフは、コース開始日に学習者の満足度を確認し、満足していない場合には改善する手段がある。
- スタッフは、学習者及びスポンサーがコースに対して抱いている満足感・不満足感について知らされている。
- フィードバックに対応する改善策が講じられている。

### 【財務や会計の仕組み】

財務や会計の仕組みに関する要件は、健全な財務状況に関する要件、エビデンスの提示に関する要件に分類することができる。

- 健全な財務状況
  - 事業者の財務構造が安定的で、最新の学習サービス提供の結果、学習者数、学習サービス収入等が増加している。
  - 新規学習サービスの開発及び既存の学習サービスの適切な運営のために積極的に投資が行われている。
- エビデンスの提示
  - 機能的な会計システムのエビデンスとなる文書を提示することができる。
  - 税金の支払いのエビデンスとなる文書を提示することができる。
  - 社会保険料の支払いのエビデンスとなる文書を提示することができる。

### 【学習環境の維持管理】

学習環境の維持管理について詳細な要件を定めている基準は少なかった。

- 学習環境（施設・設備等）に関する効率的、現実的かつ体系的な管理計画がある。
- 施設及び設備の購入と交換、管理に関する予算が、事業者の年間計画に計上されている。
- 管理計画に基づき、学習サービスの受講に不便や支障が無いように、学習環境が定期的にかつ適切に維持管理されている。
- 施設・設備の点検結果、管理状態が優れている。
- 学習者が安心して学べる環境づくりのため、安全衛生に関する規則が定められている。
- 提供可能な設備に関する情報や、設備の利用や予約の方法について、学習者等に明確に提示している。
- スタッフが施設・設備を安全かつ適切に利用するための講習を受けている。

### 【学習サービスの実施を妨げると考えられる要因へ対応するための仕組み】

学習サービスの実施を妨げると考えられる要因として様々なことが想定できるため、今回調査した基準においては要因を特定せず、包括的に対応できる要件を定める傾向にある。

- 緊急事態に対処するための手順を明確化し、緊急事態が発生した場合に備えた十分な設備や連絡手段が定められている。
- 安全対策に関する研修の実施、応急手当ができる人材の確保、特別なサポートが必要となる人々への対策を講じることが定められている。
- 学習者に対する時間外・緊急時の支援を受けるための連絡先の通知が定められている。
- 事業者は、差別を防ぐための方針を導入し、虐待行為に対応するための手順を文書化していることが求められている。

### 【スタッフに関する基準】

スタッフに関しては、スタッフとしての資格・適性に関する要件、スタッフに対する評価に関する要件に大きく分類できる。

- 講師は、下記の資格・適性に関する要件を満たしている。
  - 担当する分野の専門的知識・実務経験
  - 教育的スキル（学習ニーズへの対応、学習のモニタリング、学習過程における学習者の変化の管理等含む）
  - コミュニケーション力
  - 教授経験
  - 教育的リソース（教材、施設、設備、テクノロジー等）の活用能力
  - 学習者の多様性に対応する姿勢
  - 学習者に対して平等に対応する姿勢
- 学習者相談を担当するスタッフは、相談分野の関連資格、専門教育の履修等、体系的に相談事項に対応できる専門性を有している。
- 職務記述書が全てのスタッフにそれぞれ与えられ、その職務記述書に記載されている業務を遂行するために必要な資格・適性を有し、適切な研修を受けている。
- 採用プロセスにおいて提出される学歴や経歴のエビデンス（学位記や修了書等）を確認している。
- 運営スタッフに対する評価システムがある。
- 講師に対する定期的な評価を実施している。
- 講師に対する評価方法には、定期的な授業観察が含まれている。

### 【スタッフの能力維持・向上計画及び訓練】

国内のアンケート調査で用いた「スタッフの専門的な能力を維持・向上させるための計画」と「スタッフの能力維持・向上計画に基づいた訓練」を分けて要件を整理することが

困難であるため、この2つを統合して要件を整理することとした。

- スタッフが担当職務を遂行するために必要な能力開発やキャリア形成に必要な最新知識とスキルを習得できるよう、能力開発支援制度を実施している。
- 能力開発支援は全てのスタッフに平等に与えられている。
- 学習サービスの設計や実施に従事するスタッフは、専門的なコンピテンシーを維持するために専門能力開発や研究活動に参加している。
- 新任スタッフに対する導入研修・訓練プログラムが定められている。
- 新任スタッフが、教育実習を含む初期研修を受講し、職場に迅速かつ安全に順応できることを促している。
- 授業観察で特定された課題が研修プログラムに反映されている。
- 外部機関において適切な研修が提供されている場合、スタッフに対して情報提供し、スタッフが受講できるよう支援（補助金や手当の支給等）を提供している。
- スタッフの能力開発成果に対する手当を十分に支給している。

#### 【その他】

- スタッフの雇用条件や契約条件に関する詳細な要件が定められている。
- 学習サービス修了後に授与される単位／修了証書等の設定や管理に関する要件を定めており、学習サービスの質だけでなく、その後に授与される単位／修了証書等についても質を担保することを目的としている基準がある。

#### (3) 学習サービスに関する要件

本調査の対象とした基準においては、事業者のマネジメントより学習サービスに焦点を当てた内容となっており、学習サービスの実施に直接的に関係する要件だけでなく、その他の付随する課外プログラムや支援サービス等に関する要件も定められていた。

#### 【学習サービスに関するニーズ・適性・資格の把握】

- 学習者を対象に学習サービスに対するニーズを調査している。
- 市場におけるニーズを反映するために多様な方法（アンケート調査、現場専門家のインタビュー、国家職務能力標準等）を活用している。
- 初期評価やクラス分けテスト（筆記テスト、口頭テスト等）等によってニーズを特定している。特定したニーズは文書化、見直し、更新されている（ニーズには、付加的支援に対するニーズを含む）。
- クラス分けテストの手順は信頼性が高く、適切な学習グループを形成するために効果的である。
- ニーズに適したクラスがない学習者に対処するシステムがある。
- 受講申請時に提出された学習者の資格（修了証書等含む）が事実であることを確認し

ている。

### 【学習サービスの設計及び実施】

学習サービスの設計及び実施に関する要件は、学習サービスの設計、学習サービスの実施、学習サービス／学習到達度のモニタリング、学習環境／リソースに大きく分類することができる。

- 学習サービスの設計
  - 教育方針について明確に文書化されている。
  - 合理的かつ提供可能な学習サービスの設計手順が文書化されている。
  - 講師を対象とした教育方針及び教育手法に関する明確なガイドラインがある。
  - 市場及び学習者のニーズに適した学習サービスを設計している。
  - 各レベル・コースのシラバスを作成し、コースの内容と意図する学習成果について明確に記載している。
  - 意図した学習成果に適したコースの内容が合理的に組み立てられている。
  - 授業計画は、コースの目的と内容に適している。
  - 学習者及び講師に文書で通知されている評価スケジュール、評価基準、評価手順に基づいてコースが設計されている。
  - 週 15 時間以上の全日制コースは、少なくとも 3 日以上に分けて時間割が組まれている。
- 学習サービスの実施
  - 授業を実施する際、講師は学習者の学歴やニーズを考慮している。
  - 授業で使われる教育手法は、下記に対して適切である。
    - ◇ 学習者の年齢
    - ◇ クラスのレベル
    - ◇ 授業及びコースの目的
    - ◇ 意図する学習成果
    - ◇ 学習者個人及びグループの学歴・ニーズ
    - ◇ 学習者間及び学習者・講師間等における相互作用の促進
    - ◇ 事業者の広報材料（パンフレット／ウェブサイト等）に記載された情報
  - 教育手法及び学習手法（例：コーチング、メンタリング等）が、学習者の学習意欲をかき立て、学習者が自ら知識、スキル、理解を伸ばすことを可能にしている。
  - 学習者が積極的に授業に参加している。
  - 学習者間及び講師・学習者間に信頼関係が築かれている。
  - 全てのコースに関して標準化された運営手順を活用している。
- 学習サービス／学習到達度のモニタリング
  - 学習者の学習到達度は定期的にモニタリングされている。

- 定期的な学習到達度を確認するためのテストがある。
  - 学習到達度の確認テストには口頭テストも含まれる。
  - 学習者の参加、学習到達度、出席をモニタリングする手順が、特定の問題に対する迅速な取組につながっている。
  - 学習者は、コースの過程で自身の学習到達度について情報が与えられている。
  - 教材の使用がモニタリングされている。
  - 学習成果の評価が定期的、公正、確実、効果的に行われていることを保証するために、学習成果の評価がモニタリングされている。
- 学習環境／リソース
- 提供するコース、学習者のニーズ、市場のニーズに対して学習施設は適切である。
  - 学習者数に対して設備は十分である。(全ての教室は最大学習者数を収容することができる。)
  - 家具や教室等のレイアウトは、全ての授業、グループワーク、ペアワークに対して適切である。
  - 物理的環境(例：家具、温度、換気、風景、音等)は、学習体験における相互作用を促している。
  - 学習者が充実した学習サービスを受けることができるよう、相談室、休憩室、ロッカー、図書館(図書室)等の施設が備えられている。
  - コースの内容・レベル、学習者のニーズ、学習者の年齢に対して、使用する教材(テキスト、配布プリント等)、板書ボード、AV機器は適切である。
  - 学習者及び講師が利用しやすいように教材が整理されている。
  - 教材は最新のもので、定期的に内容が確認されている。

### 【オリエンテーション・事前説明】

学習サービスを受講する前に学習者にして明確にしておくべき情報については、オリエンテーション・事前説明だけでなく、契約内容においても明示してなければならない旨が定められている。

- 入会前に契約内容(受講料、受講料に含まれる要件、キャンセル・退会・除籍時の規定等)について正確かつ詳細に説明している。
- 契約内容において、追加費用で受けられるサービスを特定している。
- 追加サービスの内容が契約において明確にされている。
- これから受講する学習サービスの内容、教材、学習環境、スケジュール、利用可能なリソース、必要となる技術的環境について説明している。
- 第三者によって出資/提供されている教材、製品、機器等を利用する場合、事前に情報が開示されている。
- 留学生が到着する前に下記の事項について適切な助言、指導、情報を与えられている

ことが定められている。(語学系)

- 渡航及び居住
- (居住する) 地域における問題
- その他必要な事項

### 【学習成果の評価】

学習者成果の評価について定められている要件は、学習成果に関する要件、評価の在り方に関する要件、学習成果を評価する指標に関する要件の 3 つに大きく分類することができる。

- 学習成果に関する要件 (学習成果の定義や在り方について)
  - 学習成果は、学習者が各学習イベントから何を習得できるのかを示す。
  - 文書化された学習成果は、明瞭、具体的、簡潔かつ測定可能である。
  - 学習成果は、各学習セッションに対して個別に確立されている。
- 評価の在り方に関する要件 (評価の手順や様式について)
  - 学習プログラムを設計する段階で評価手順が確立されている。
  - 学習者の学習到達度は、適切な評価手法及び評価項目で評価されている。
  - 学習者の能力レベルは、能力レベルを示す指標 (例：欧州言語共通参照枠組み) に基づいた基準で記載されている。
- 学習成果の達成を評価する要件 (学習成果を達成していると評価できる状況、学習成果を評価する際の評価項目について)
  - <学習成果を達成している状況>
    - 学習者が、資格取得を含む自らの学習目標に到達し、困難な目標を達成している。
    - 学習者の学習が、資格、学習目標、雇用の要件を満たしている又は上回っている。
    - 過去の学習成果や潜在能力と比較して成果を上げている。
    - 学習者が、学習に遅刻せず出席・参加し、正しい態度を習得している。
  - <学習成果を評価する際の評価要件>
    - 修了時における学習者の学習到達度・能力レベル (短期集中コースも対象)
    - 課された宿題の採点結果

### 【学習サービスに対する学習者の意見や要望等の聞き取り】

学習サービスに対する学習者の意見や要望等の聞き取りに関する要件を定めた第三者評価機関の基準は少なかった。

- 多種多様な苦情及び意見を集約するための仕組み (意見箱、ウェブサイト、満足度調査等) を活用している。
- 学習者は、下記の手続きについて知らされている。
  - 事業者内部の苦情に関する手続き

- 事業者に関する苦情をその事業者を認証（認定）した第三者評価機関に対して提出するための手続き

### 【学習サービスの改善方法】

学習サービスの改善に関する要件は、フィードバックに基づく改善、授業観察に基づく改善、パフォーマンス管理と専門能力開発による改善、その他のアプローチに基づく改善について定めた要件に整理することができる。

- フィードバックに基づく改善
  - 定期的に得たフィードバック（満足度調査の結果等）や業務遂行状況の評価（講師対象）を記録、分析している。
  - 経営陣によってフィードバックや業務遂行状況評価の結果が再検討され、必要に応じて処置が講じられている。
  - フィードバックに対する事業者の対応について全学習者に報告する仕組みが存在する。
  - 学習者が学習プログラムの見直し、ふりかえり、改善に十分に関与している。
- 授業観察に基づく改善
  - 定期的な授業観察のシステムがある。
  - 品質管理、組織的な向上、講師個人の教育的な向上等の異なる観点から定期的な授業観察が行われている。
  - 授業観察の実施に関する明確な基準や手続きがある。
  - 授業観察後のフィードバックが口頭又は文書によって講師に伝えられ、フォローアップのシステムがある。
- パフォーマンス管理と専門能力開発による改善
  - 経営陣及び管理者は、会話、コーチング、メンタリング、支援、研修を通して講師のパフォーマンスを常時見直し、監督している。
  - 管理者は、スタッフが自らの役割や適切な改善を遂行するために必要な経験及びスキルを有していることを確認する。
  - 講師の教育的な向上に関する会議や評価に係る公式なシステムがあり、文書化されている。
  - 講師の教育的な向上に関する面談が定期的に行われており、その面談の記録が、文書化され、面談をする側又は面談を受ける側によって署名されている。
  - その他のフィードバックや相談の機会がスタッフに与えられている。
  - 体系的かつ厳密なパフォーマンス管理が効果的に行われている。
  - 弱点のある分野が特定され、改善されている、又は効果的な処置に関する取り決めがなされている。
- その他のアプローチによる改善

- 改善のための手順は、事業者及びコースの特性に対して適切である。
- 学習サービスを包括的に評価するためのプロセスを確立し、評価結果を改善に役立てている。
- 改善方策は、速やかに改善すべき事項と将来的に改善すべき事項に分けて管理されている。
- シラバスやその他関連文書を再検討・更新するための手段がある。
- 学習者の学習成果やキャリア形成状況に関するデータの分析・評価が改善に活用されている。
- 改善活動の実施及びその効果がモニタリングされ、評価されている。

### 【その他】

上記の領域以外について要件として定めている第三者評価機関の基準があるため、下記に整理する。主な領域は、学習者サポート（進路指導含む）、外部試験の受験支援、修了証書の発行・管理、課外プログラム、未成年者への対応、学習を通じた公平性・多様性の普及、学習サービスの評価項目等である。

#### ○ 学習者サポート

- 適切な研修を受け、学習者に対して適切な助言やカウンセリングを行うことのできる担当者が少なくとも1名配置されている。
- 学習者のための積極的な支援計画があり、この計画に従って相談を実施し、学習に対する動機付けを行っている。
- 学習者の健康を保証するための専任スタッフが少なくとも1名配置されている。
- 予め通知された時間に、上記の専任スタッフによるサービスを受けることができる。
- 上記の専任スタッフは、自身の業務を十分に遂行することができる。
- 学習者を支援する際、文化的及び宗教的な配慮を行っている。（可能な場合、学習者は、自身の第一言語を話す者との面談を行うことが望ましい。）
- 適切かつ時宜にかなった情報、助言、ガイダンスによって効果的に学習を支援している。（学習サービスに関する事前説明、進路・キャリア計画に関する相談、学習内容等に関する補足説明 等）
- 学習者に対して、受講すべきコース、学習到達度、試験の受験、今後の学習についてアドバイスを提供するための明確なシステムがある。
- 学習者の学習到達度に関するレポートが作成されている。

#### ○ 外部試験の受験支援

- 外部試験の受験を準備している学習者に対して、当該試験の内容や様式について情報を提供している。
- 訓練を受けたスタッフが、外部試験に関するアドバイスを学習者に提供している。

- 修了証書の発行・管理
  - 短期集中のコース（2～3 週間）を修了した学習者に対して修了証書を発行している。
  - 修了証書には、修了したコースの内容や修了レベルが記載されており、修了レベルについては能力レベルを示す指標（例：欧州言語共通参照枠組み）や資格枠組（欧州資格枠組、イギリス全国資格枠組等）に関する明確な記述や関連付けがされている。また、就職や進学を目的とした修了証書の利用を可能にするため、学習者が修了レベルの要件を満たしているエビデンスが存在する。
  - 必要に応じて、外部の調整者が、修了証書授与の評価プロセスに関与している。
  - カンニング等の不正行為を防止し、違反者を罰している。
  - 事業者が独自に発行する修了証書等については、試験の安全性及び運営に関する効果的なシステムがあり、試験結果について学習者が抗議するための明確な手順が存在する。
  - 必要に応じて、スポンサー（保護者や企業等）に対して、成績通知表（report）を作成し、送付している。
- 課外プログラム
  - 学習者を対象とした適切な課外プログラムが提供されている。
  - 学習者の関心やニーズを考慮した多彩な課外プログラムが提供されている。
  - 課外プログラムを安全に運営し、監督するために必要な人数のスタッフがいる。
- 未成年者への対応・配慮（語学学校の学習者が未成年者の場合）
  - 事業者と宿泊施設間の移動、授業前・授業後の構内への立ち入り、行動規範、就寝時間、自由時間、貴重品の保管、学習者（未成年者）の安全の保証に関する監督システムがある。
  - 授業中及び授業後、学習者を適切に監督している。
  - 欠席管理や保護者に対する欠席報告のシステムがある。
  - 貴重品の保管に関する手続きが存在する。
  - 十分なリソース、施設、安全衛生を提供することができる。
  - 学習者の健康問題に対応するための専任スタッフが存在する。
- 公平性・多様性の普及
  - 教育、学習、評価によって平等を促進し、多様性を支援している。
  - 差別、迫害、ハラスメント、固定観念による判断、いじめの問題に取り組んでいる。
  - 良い関係の構築を促すための教材や教授方法を用い、機会の平等を考慮し、促進している。
  - 教育又は学習における個人のニーズを認識し、考慮している。
- 学習サービスの評価要件
  - ＜異なる学習グループ間における学習到達度の差異について＞

- 様々な学習グループの学習到達度の差異
- 異なる学習グループ間における学習開始時と比較した学習者の成果の差異

＜地域・国内ニーズに応じた仕事や進学への継続性について＞

- 学習者が就職、進学、昇進している。
- 学習者が就職機会やキャリア形成の機会や、訓練や能力開発によって培われる自身の能力を理解している。
- 学習者が、自らが選択したキャリア、仕事及び／又は進学への到達を可能にする資格を習得している。
- 学習者の進学が地域的・国内的優先課題を満たしている。

#### (4) 情報の取り扱いに関する要件

事業者が一般に公開すべき情報に関する要件について体系的に定めている第三者評価機関の基準は少ないが、一部の基準において下記のとおり要件が定められている。

##### 【事業者の基本的な情報】

- 該当要件なし

##### 【財務状況に関する情報】

- 該当要件なし

##### 【各種問合せ窓口】

- 該当要件なし

##### 【講師に関する情報】

- 該当要件なし

##### 【受講に必要な費用】

- 広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）において、受講料に含まれている項目（入会費、受講料、教材費、課外プログラム費等）、追加費用が必要となるサービスについて正確な情報を提供している。

##### 【受講に関する規約】

- 広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）において、出席に関する条件について正確な情報を提供している。

##### 【個人情報に関する方針】

- 該当要件なし

#### 【受講の前提条件】

- 広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）において、入会条件について正確な情報を提供している。
- 各コースの受講前提条件が適切なレベルで設定され、受講希望者に提示されるシラバスにおいて明確に記述している。

#### 【学習サービスの内容】

- 紙媒体及び／又はウェブサイトにおいて、全ての顧客（コース学習者、スポンサー、エージェント）がコースやサービスの情報を入手することができる。
- 教育手法について書かれた情報は、実際に授業で行われている手法と合致している。
- 広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）における下記の要件に関する情報は、正確、完全、かつ最新である。
  - 最短のコース期間及び日数
  - 自習時間のうち、対面式指導が行われる時間数
  - 対面式指導の時間数、教育実習・授業観察の時間数、その他のサービス
  - 混合学習における対面式指導とオンライン指導の時間数
  - 評価及び修了の基準
  - 各クラスの最大学習者数
  - 学習者の年齢又は国籍の偏りの制限（語学分野の特徴）

#### 【提供可能な学習環境】

- 広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）において、事業者の所在地、学習環境、自習環境、施設・設備、提供可能なリソース/サービスの性質・範囲について正確な情報を提供している。
- （事業者によってはホームステイの斡旋や寮を運営しているため）広報材料（パンフレット/ウェブサイト等）において、宿泊施設及び食事について正確な情報を提供している。

#### 【学習成果に関する情報】

- 該当要件なし

#### 【その他】

- （上記の領域に関する情報公開について定める要件に加えて、）紙媒体やウェブサイト等に掲載されている情報が正確、最新、明確であることを包括的に定めている要件が

盛り込まれている。

- 第三者評価機関による認証（認定）を受けた事業者が、広報材料（パンフレット／ウェブサイト等）において、その認証（認定）マークを適切な認証（認定）範囲に対して掲載し、正確なバージョンのマークを利用している。
- 広報材料（パンフレット／ウェブサイト等）において、下記の項目について正確な情報を提供している。
  - 教育機関の休業日（例：祝日）
  - 講師の研修を目的とした授業の活用
  - 課外プログラム
  - 事業者・学習者間の契約条件（キャンセル規約やキャンセル料を含む）

#### （5）要件の整理方法

各機関の質保証の基準に盛り込まれている要件を領域ごとに整理してみると、学習サービスの質保証に対して直接的に関係するPDCAサイクル（学習サービスの設計、実施、評価、改善）と、事業者の管理・運営体制としてPDCAサイクルの構築・運営を定めている要件が重複していた。本事業において自己点検・評価シート（案）を作成する際には、PDCAサイクルに係る要件を散在させるのではなく一本化し、点検・評価項目の構成をシンプルにすることの必要性が浮き彫りとなった。

#### 【参考資料】

- <Ofsted> Common Inspection Framework for further education and skills
- <Ofsted> Handbook for the inspection of further education and skills (published 2012)
- <KRIVET> KRIVET 訓練力量 評価指標 詳細測定指標
- <ASQA> Standards for National VET Regulator Registered Training Organizations
- <IACET> ANSI/IACET STANDARDS for Continuing Education and Training 2007
- <BAC> College Scheme Document - British Accreditation Council for Independent Further and Higher Education
- <EAQUALS> EAQUALS Self-Assessment Handbook
- <NEAS> Standards and Criteria for English Language Training (ELT) Centres

## 第3章 分析・考察

### 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

本章では、第2章で報告した民間教育事業者及び学習者に対する調査結果を踏まえ、民間教育事業者の情報公開や自己点検・評価に関する取組状況についての分析を行った。取組状況の特徴的な傾向として以下の5点が挙げられる。

#### (1) 「事業者のマネジメント」の項目について

民間教育事業者へのアンケート・ヒアリング調査の結果から、PDCA プロセス管理のための仕組みの明文化や財務や会計に関する仕組みの明文化、講師採用の基準の明文化や講師の能力維持向上のための計画の明文化等は実施できていない事業者が多いことがわかった。明文化できていない理由としては、必要性は感じているものの人的リソースの不足や時間的な制約があるといった意見や、明文化のためのコスト負担が厳しい等の意見の他、小規模のため意識共有は十分図られており明文化の必要性までは感じないという意見もあった。

特に小規模の民間教育事業者においては、講師やスタッフも最低限の人数での運営となっているケースが多く、そのような民間教育事業者では収益確保が最優先事項となり、学習サービスの質保証の確保にまでコストや人的パワーを投入できていない実態がある。

民間教育事業者へのアンケート調査結果においても、売上規模5千万円未満の事業者では、組織としての理念や目的、経営目標の明文化が53%、事業戦略の明文化が29%、PDCAプロセス管理の仕組みの明文化が16%、財務や会計に関する仕組みの明文化が31%、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の明文化が31%、講師採用の基準の明文化が36%、講師及びスタッフの能力維持向上のための計画の明文化が22%等、達成率は軒並み低い状況が見受けられ、取組みの遅れが明白となった。

一方で、大規模の民間教育事業者においては、専任部署で学習サービスの質保証に取り組み、積極的に学習者への情報公開も行い、他社との差別化を図り顧客増につなげようとしている実態が見受けられる。特に売上規模50億円以上の大規模事業者では、組織としての理念や目的、経営目標の明文化が100%、事業戦略の明文化が100%、PDCAプロセス管理の仕組みの明文化が83%、財務や会計に関する仕組みの明文化が100%、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の明文化が100%、講師採用の基準の明文化が83%、講師及びスタッフの能力維持向上のための計画の明文化が83%等、概ね達成できている状況であることから、小規模と大規模の民間教育事業者の取組みの差が非常に大きいことがうかがえる。

以上のように、仕組みや基準等の明文化については、大規模事業者と中小規模事業者で

の取組み差が顕著であったものの、PDCA プロセス管理の仕組みの明文化を達成できている場合は、その運用については95%、運用の定期確認については92%の民間教育事業者が取り組んでおり、明文化をクリアできればその後の運用や定期確認は概ね達成しているという結果であった。また、学習環境の維持管理については81%の民間教育事業者が達成しており、特別なコストをかけずに担当者が備品リスト等により効率よく管理しているという回答が多かった。

次にヒアリング調査時のみの設問への回答結果についてであるが、まず、財務や会計に関する仕組みの明文化を達成している民間教育事業者に、定期的に監査を受けているかを尋ねたところ、90%が定期的に監査を受けていることがわかり、財務や会計に関して厳格に対応し、透明性や信頼性の向上に努めようとする意志が感じられた。また、講師やスタッフとの情報共有の取組み状況や、講師・スタッフから事業の改善の意見を求めているかについての設問に対しては、ヒアリングを行った民間教育事業者の97%が達成しているとの回答であり、積極的にコミュニケーションを図り、情報を共有しようという姿勢がうかがえた。聴取した意見の活用方法としては、講座や授業内容の検討・改善という回答が多くみられた。

最後に、計画に基づく講師・スタッフへの訓練の実施についてであるが、アンケート調査では達成率が55%、特に売上規模で5千万円未満の中小規模事業者では42%と、取組みが進んでいるという状況とは言えない結果であった。これは前述の通り、特に中小規模事業者で講師及びスタッフの能力維持向上のための計画の明文化が遅れていることが要因と考えられる。

しかしながら、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るかという設問に対しては100%の民間教育事業者が取り組んでいるとの回答であり、育成計画までは取組めていないものの、学習サービスを実施する段階では必要な訓練は実施している実態が明らかとなった。

以上のように、事業者のマネジメントの項目では、基準や仕組みの明文化まではできていない民間教育事業者が多かったものの、実施や運用等は、必要に応じて行っているという傾向がみられた。

## (2) 「学習サービス」の項目について

学習サービスのニーズ把握については、現在取り組んでいるとの回答は60%だったものの、その必要性については100%の民間教育事業者が認識しているという結果であり、学習サービスの実施にはニーズ把握が必須と考えていることが浮き彫りになった。また、把握しているニーズの内容としては、学習者ニーズや市場ニーズが多数を占め、アンケート、ヒアリング等により生の声を直接聞いて、より正確に把握することを心掛けている。さらには、ニーズを把握している民間教育事業者の88%が、ニーズを踏まえて学習サービスの設計及び実施を行っていると回答しており、把握したニーズを有効に活用しようとしていることが

わかった。

提供する学習サービスの適用範囲、目的、到達目標、さらには学習方法、学習時間等の学習内容に関する計画の明文化やオリエンテーションの実施については 90%以上の民間教育事業者が実施しているとの回答であった。前項で触れた通り、仕組みや基準の明文化については実施できていない民間教育事業者が多かったが、学習サービスの実施に直接的に関わる学習内容については、90%以上の民間教育事業者が明文化を行い、オリエンテーションや事前説明についても 90%の民間教育事業者が実施しているという結果であった。学習者アンケートでも、学習者が最も重視する項目としてプログラム内容との回答が最も多かったことから、民間教育事業者にとって、学習内容はかなり重要度の高い項目であることがうかがえる。

学習内容の習得度を評価するための方法の明文化については、全体で 70%の達成率であったが、「準備・検討中」や「将来的に取り組みたい」を含めると 97%が明文化の必要性を感じていることがわかった。売上規模 5 千万円未満の小規模事業者では 53%の達成率となっており、習得度評価方法においても明文化までは厳しいという結果であった。しかしながら、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を提供しているかとの設問に対しては、92%の民間教育事業者が取り組んでいると回答しており、学習者への情報提供や相談援助等の継続的な支援は行っている実態が明らかとなった。さらには学習サービスに対する学習者の意見や要望についても 85%の民間教育事業者が聞き取りを行っており、そのうち 96%が聴取した意見を授業や講座内容の改善、新規・既存の授業や講座の開発・見直しに活用している。

以上、学習サービスの項目については、ニーズの把握、学習内容の計画、学習者への事前説明から学習者の習得度評価や学習者への継続支援まで、学習サービスの実施に直接関係する一連の項目については、各民間教育事業者が重要性をしっかりと認識したうえで事業運営を行っているといえる。

### (3)「情報公開」の項目について

本調査におけるアンケート・ヒアリング調査の結果では、学習者が民間教育事業者を選択する際に重視する情報と、民間教育事業者が情報公開を行っている内容はほぼ一致していたといえる。学習者が民間教育事業者を選択する時に重視する項目としては、費用やプログラム内容、民間教育事業者の基本情報等が挙げられるが、民間教育事業者側でも、費用に関する情報の公開は 89%が実施しており、以下、プログラム内容の情報公開は 82%、民間教育事業者の基本情報の情報公開は 86%等、学習者が希望する情報公開内容と、民間教育事業者が実施している情報公開の内容には大きな差異はなく、基本的には学習者が必要とする情報を民間教育事業者は情報公開している現状であると考えられる。

#### (4) 各教育分野による取組について

本調査で行ったアンケート及びヒアリング調査の結果においては、教育分野ごとに集計を行い、教育分野ごとに取組みの差があるかどうかについて分析したが、設定した教育分野ごとの取組みの差が顕著には表れなかった。たとえば講師採用基準の内容でみると、職業・教育支援では経験や知識を、教養・技能教授業では面接を、また、学習・進学支援では学歴や試験結果をそれぞれ重視するという特徴的な傾向がみられた。また、ニーズ把握の内容、意見や要望からの学習サービスの改善方法等でも一部、教育分野による若干の差は確認できたものの、全体的には教育分野による取組みの差はほとんど見受けられなかった。

#### (5) マネジメントとサービスの区別について

民間教育事業者が事業運営を実施する際や学習者が民間教育事業者を選択する際には、マネジメントとサービスを特には区別していないということがわかった。本調査におけるアンケート及びヒアリング調査では、マネジメントとサービスを分けることが合理的であると考え質問を構成したが、ヒアリング調査時に、マネジメント領域とサービス領域の質問で同じ回答をいただく場合も多く見受けられ、学習サービスを提供する現場においては、マネジメントとサービスを区別することなく、管理運営を行っている事業者が多いことが浮き彫りになった。したがって自己点検・評価を行う場合も、マネジメント、サービスという区分けで要件を構成するのではなく、「学習サービスの実施」という視点でPDCAサイクルを構築することが望ましい。

### 3-2 海外の民間教育事業者に対する調査結果分析

#### (1) 自己点検・評価項目及びその構成について

本調査で調べた民間教育事業者の質保証に取り組む政府機関や第三者評価機関の基準は、その基準の目的やその背景にある価値観や考え方等がそれぞれ異なっていた。

例として、EAQUALS (p97, 98) の基準と IACET (p95, 96) の基準を比較して考えることとする。EAQUALS の基準は、質の高い語学学習サービスを提供するために定められており、EAQUALS の自己評価ハンドブックには、12 領域中 6 領域が学習サービス及びその実施に関する要件について定めた内容となっている。また、同基準には、マネジメント及び運営に関する領域だけでなく、スタッフ（講師及び運営スタッフ）の契約や資格・経験・訓練に関する領域として 2 領域が設けられ、学習サービスに携わるスタッフの質についても保証・向上できるような基準の内容となっている。EAQUALS が、スタッフが学習サービスの質に与える影響を十分に認識していることが伺える。

一方で、IACET は、CEU（継続教育ユニット）の質保証を目的として基準の開発を始め、IACET の基準に基づいた認定を取得した事業者を AP（承認事業者）として認める仕組みを有している。そのため、IACET の基準には、学習サービスの設計、実施、評価に関する要件や組織の管理・運営に関する要件だけでなく、CEU 授与と学習記録管理に関する要件が盛り込まれている。

このように、基準を開発する組織の価値観や基準の目的によって、その基準が重点的に取り組む領域や基準を構成する要件が異なることがわかる。これは、基準だけでなく、本事業において自己点検・評価シート（案）を作成する際にも当てはまる。自己点検・評価シート（案）に盛り込む点検・評価の項目（要件）やその構成に関する検討を円滑に進めるためには、自己点検・評価シート（案）を作成する目的や意図、対象とする事業者、自己点検・評価シート（案）の活用方法等について予め明確にしておくことが望ましい。

また、2-3-2 で述べたとおり、各機関の質保証の基準に盛り込まれている要件を領域ごとに整理してみると、学習サービスの質保証に対して直接的に関係する PDCA サイクル（学習サービスの設計、実施、評価、改善）と、事業者の管理・運営体制として PDCA サイクルの構築・運営を定めている要件が重複していた。本事業において自己点検・評価シート（案）を作成する際には、PDCA サイクルに係る要件を散在させるのではなく一本化し、点検・評価項目の構成をシンプルにする必要性が浮き彫りとなった。

#### (2) 授業観察について

本調査において対象とした基準の中には、講師及び学習サービス自体の質を担保・向上するために授業観察を重視している基準も存在した。まず、講師の質を担保・向上するために、定期的な授業観察を行うことが求められている（2-3-2（2）【スタッフに関する基準】を参照）。

また、事業者には、授業観察で特定された課題を、講師を対象とした研修プログラムに反映することも求められている（2-3-2（2）の【スタッフの能力維持・向上計画及び訓練】を参照）。

更に、授業観察は、講師の質だけでなく、学習サービス自体の質や事業者の組織的な質の向上を目的としても行われ、定期的な授業観察のシステムの存在や、授業観察の実施に関する基準や手続きの明確化、講師に対する授業観察後の評価・フィードバック伝達・フォローアップを行うことが求められている（2-3-2（3）の【学習サービスの改善方法】下の「授業観察に基づく改善」を参照）。

今後、我が国の学習サービス事業者が自己点検・評価等を行う場合には、このような授業観察を実施することにより、学習サービスが提供される現場（授業）における実態や課題を把握した上で講師の質、学習サービスの質、事業者の組織的な質の保証・向上に取り組むことができるため、授業観察は有用であろう。授業観察を実施するには、以下の点に留意すべきだと思われる。

- 実際に授業観察を活用して、講師の質、学習サービスの質、組織の質を向上させるためには、前述の授業観察の実施に関する基準や手続きの明確化に加え、授業観察の位置付け・役割、授業観察の基準や観点、結果の活用方法、講師へのフィードバックや評価結果の伝達方法、講師による異議申し立ての機会、授業観察後の講師へのフォローアップの方法等について組織内において確立されていること
- 授業観察の結果を有効に活用するためには、授業観察の結果が印象論や批判に終始するのではなく、客観性を持ち改善に役立てられること
- これから新たに授業観察を導入する事業者において、客観的に授業観察を行い、その結果を適切に講師の評価、講師へのフィードバック・フォローアップ、研修プログラム、学習サービス・組織の改善へ結びつけることのできる人材を養成する必要があること

### （3）職務記述書について

一般的に、欧米諸国では、雇用を管理するために職務記述書を活用している事業者が多いとされるが、2-2-3（2）の【スタッフに関する基準】においても、職務記述書によってスタッフに課された業務（責任）を明確にし、その業務を遂行するために必要な資格・適性及び研修を定義することが求められている。また、本調査では調査対象とはしていないが、2010年に国際標準化機構（ISO）が発行した学習サービス分野を対象とした国際規格（非公式教育・訓練における学習サービス事業者向け基本的要求事項）の4.6人事管理においても「学習サービス事業者は、必要とされるコア・コンピテンシーについて言及した職務記述書を作成し、当該職務記述書を適切な間隔で見直さなければならない」と定められている。職務記述書が講師の質の保証・向上の鍵の一つとなっている。職務記述書が明確になっていれば、職務記述書に基づいた講師の適性を観察の基準や観点に用い

ることができるため、客観性を持った授業観察の実現につながり得る。我が国の学習サービスにおいても、職務記述書を作成し、上記2)の授業観察を組み合わせることにより、その授業観察の結果を講師の評価、フォローアップ、研修へ反映することができ、職務記述書を軸として、講師の適性、授業観察、評価、フォローアップ、研修等の人事管理に関する事項を関連付けることが可能となり、講師の質の向上、ひいては学習サービスの質の向上にとって効果的であろう。

### 3-3 自己点検・評価シート

#### 3-3-1 自己点検・評価シートの基本的な考え方

3-1、3-2 で報告の通り、国内民間教育事業者及び学習者へのアンケート・ヒアリング調査の結果や海外の民間教育事業者の取組を参考に、下記項目を考慮して自己点検・評価シートを作成した。

##### (1) 学習サービスの質保証への意識の底上げ

国内の民間教育事業者に対するアンケート・ヒアリング調査の結果、大規模の民間教育事業者では、仕組みや基準の明文化、各種情報公開等、学習サービスの質保証に積極的に取り組んでいることがわかり、また、海外の民間教育事業者においてもレベルの高い学習サービスの質保証を実現している実態が明らかになった。一方で、国内における中小規模の民間教育事業者においては、必要性は理解されてはいるものの、実際の取組みにおいてはまだまだ遅れているのが現状である。

今後、民間教育事業者を取り巻く環境は、少子高齢化の影響もあり、ますます厳しさを増していくことが予想され、さらには学習者の間にも、経済状況の悪化が続く中で、より良い民間教育事業者を選択したいという機運が高まっている。民間教育事業者にとって、収益の確保が重要であることは言うまでもないが、提供する学習サービスの質向上に向けて取組みを強化していくことも、避けて通ることはできない状況である。

今回作成する自己点検・評価シートは、そのような、提供している学習サービスの質保証にこれから取り組む準備をしている、あるいは将来的に取り組んでいこうという意味をもつ民間教育事業者においても気軽に自己点検・評価が可能となるシートを作成し、まずは自己点検・評価を実施することにより、学習サービスの質保証に対する意識を底上げしていくことが重要であろう。

##### (2) 各教育分野共通の自己点検・評価シート

本調査において作成する自己点検・評価シートは教育分野別に作成するのではなく、どの分野でも共通して使用できるように一本化してシンプルな自己点検・評価シートとする。

##### (3) 学習サービスの実施という視点で自己点検・評価シートの要件を整理

作成する自己点検・評価シートは、アンケートやヒアリング調査や海外調査の結果を鑑み、マネジメントとサービスに分けて構成せず、民間教育事業者の実態や学習者からの意見を参考に作成していくこととする。民間教育事業者向けのアンケート調査では、「マネジメントについて」、「学習サービスについて」、「情報公開について」という3つのカテゴリに分けて質問を構成したが、自己点検・評価シートでは、「学習サービスの実施」という視

点で、各要件を PDCA に分類して構成することとする。

#### (4) 情報公開の要件について

学習者が民間教育事業者を選択する際に重視する情報と、民間教育事業者が情報公開を行っている内容がほぼ一致していたことから、作成する自己点検・評価シートの情報公開に関する要件は、学習者が民間教育事業者を選択する時に公開を重視する項目を中心に構成した。また、講師に関する情報や受講した学習者の意見・感想の情報のように、民間教育事業者として情報公開が進んでいない項目でも、学習者が公開を重視している項目については要件として加えた。逆に、財務状況に関する情報や受講に関する規約の情報については、学習者が公開を重視していないため、自己点検・評価シートの要件から除外した。

### 3-3-2 自己点検・評価シートの骨子

#### (1) 項目

アンケート・ヒアリング調査においては、「マネジメントについて」、「学習サービスについて」、「情報公開について」というカテゴリに分けて質問を構成したが、民間教育事業者がマネジメントやサービスをいちいち区別して管理しているわけではないことを踏まえ、自己点検・評価シートは「学習サービスの実施」を基軸に PDCA を構築し、マネジメントに関する要件のうち学習サービスの質保証に直接的影響のある要件を組み込んだ構造とした。

また、調査の結果、運用はしているものの明文化まではできていないという回答が多く寄せられた要件のうち、今回は明文化まで求める必要はないのではないかと考えられる要件については「明文化していますか」という表現ではなく、「実施していますか」や「共有していますか」という表現に変更してレベル設定を行ったが、情報公開が求められる要件については必須事項として明文化までのレベルを求めることとした。さらには、回答する際によりイメージを抱きやすいように、ヒアリング時の回答内容を参考にした「例示」を多く掲載した。

以上のように、学習サービスの PDCA サイクルに基づいて、国内事業者アンケート・ヒアリングの設問を下記のとおり分類・整理し、自己点検・評価シート（案）に盛り込むべき項目（案）とする。以下の（ ）内に記載されている番号は事業者アンケート・ヒアリングの設問番号である。

#### ・Plan（計画）

「学習サービスの実施準備」と位置づけ、「学習サービスの設計」と「その他取り組むべき事項」の 2 つに分けて整理した。その他取り組むべき事項には、アンケートのマネジメントの項目（設問 1～設問 14）の中から学習サービスの質保証に直接的に関係のある

(影響のある)項目と、情報公開に関する項目を組み込んだ。マネジメントの項目の設問1～7に関しては、基礎的な要件を満たした上での発展的な項目と考えられること、また、学習サービスに直接的に関係のある項目ではないことから、今回の自己点検・評価シートの要件からは除外した。

「学習サービスの設計」

- 学習者のニーズ把握 (設問 15)
- 学習者のニーズに基づいた学習サービスの設計 (設問 16 - 1)
- 学習サービスの適用範囲の明文化 (設問 17)
- 学習サービスの学習方法及び学習時間を明文化 (設問 18)

「その他、取り組むべき事項」

- 学習環境の維持管理 (設問 8)
- 学習サービスの提供を妨げる要因に対応する仕組みの明文化 (設問 9)
- 講師採用の基準 (設問 10)
- 講師及びスタッフの能力を維持向上するための計画の明文化 (設問 12)
- 能力の維持向上計画に基づいた研修の実施 (設問 13)
- 施設・設備・教材等を適切に使用するための訓練 (設問 14)
- 情報公開の項目 (設問 25～36 から抽出)

・Do (実施)

「学習サービスの実施」と位置づけ、アンケートの学習サービスの項目の中から「学習者のニーズに基づいた学習サービスの実施、オリエンテーションの実施、学習内容の習得度に関する評価、学習成果の評価結果に基づいた学習者への支援の項目を要件とした。

- 学習者のニーズに基づいた学習サービスの実施 (設問 16 - 2)
- オリエンテーション及び事前説明 (設問 20)
- 学習内容の習得度に関する評価 (設問 21)
- 学習成果の評価結果に基づいた学習者への支援 (設問 22)

・Check (評価)

「学習サービスの評価」と位置づけ、学習サービスの項目の中から、学習者のニーズを踏まえて実施した学習サービスの見直しに関する項目と学習サービスに対する学習者の意見及び要望の聞き取りに関する項目を、また、マネジメントの項目の中から、マネジメントシステム運用の定期確認、講師やスタッフからの事業の改善に関する意見の聞き取りに関する項目をそれぞれ要件とした。

- 学習者のニーズを踏まえて実施した学習サービスの見直し (設問 19)
- 学習サービスに対する学習者の意見及び要望の聞き取り (設問 23)
- マネジメントシステム運用の定期的な確認 (設問 5)

- 講師及びスタッフから事業の改善に関する意見の聞き取り（設問 11）

・Act（改善）

「学習サービスの改善」と位置づけ、学習サービスの項目の中から、学習サービスの改善の項目を要件とした。

- 学習サービスの改善（設問 24）

（2）回答形式

「～を実施・共有・明文化していますか」という要件に対して、下記の 3 つの選択肢を用いて自己点検・評価をする。

- ○（できている）
- ×（できていない）
- -（必要ない）

以下、作成した民間教育事業者における自己点検・評価シート（PDCA シート）案である。

【使用資料 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]  
参照

### 3-3-3 自己点検・評価シート

国内の民間教育事業者のアンケート及びヒアリング調査や国内の学習者のアンケート調査、海外の民間教育事業者の調査等の状況を踏まえて作成した自己点検・評価シート案（3-3-1 参照）について、有識者会議で協議していただいたご意見等を参考にし、自己点検・評価シート」案が完成した。

【有識者意見等による変更ポイント】

- ① 学習サービスの PDCA サイクルが明確になるように再編集した。
- ② 例示については、あくまでも参考例として掲載し、自己点検・評価が必須と考えられるものは確認事項として独立させた。
- ③ 「Plan（計画）：学習サービスの実施準備」の情報公開については、学習者アンケートの結果を踏まえ、学習者の公開要望の高かった順に上から並べ、シートの下部にその旨を記載した。
- ④ 「Check（評価）：学習サービスの評価」と「Act（改善）：学習サービスの改善」の項目を具体的に表示した。
- ⑤ 回答の選択肢「必要ない」を「該当しない」に変更した。
- ⑥ 「Plan：情報公開項目の中の『学習サービスによって得られる学習成果』の中に「取

得できる資格や検定等の種類・レベル」を追加した。

- ⑦ 「Plan：情報公開項目の中の『事業者に関する基本的な情報』」の中に「経営理念」を追加した。
- ⑧ 「Plan：情報公開項目の中の『学習サービスの受講に必要な費用』」の中に「その他追加費用」を追加した。
- ⑨ 学習サービスが設計通りに実施されているかを自己点検・評価出来るよう再編集した。

以下、完成した民間教育事業者における自己点検・評価シート（PDCAシート）案である。

**【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]

参照

### 3-4 まとめ

学習サービスの質保証における国内外の状況を踏まえ、本委託事業では、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目的で、民間教育事業者及び学習者向けのアンケート・ヒアリング調査を実施し、さらには海外の民間教育事業者の取組み状況調査を行った。

3-1 で報告の通り、仕組みや基準について、実際の運用や共有はできているものの、明文化まではできていないという回答が、中小規模の事業者で特に多かったことや、教育分野ごとの取組みに大きな差はなかったこと、また、民間教育事業者はマネジメントとサービスをことさらに区別して事業運営を行っていないこと、さらには、学習者が民間教育事業者を選択する際に重視する項目と、各民間教育事業者が実際に情報公開を行っている項目が概ね一致していたことなどがわかった。

上記の結果を参考にして作成した自己点検・評価シートは、提供している学習サービスの質保証にこれから取り組む準備をしている、あるいは将来的に取り組んでいく意思のある民間教育事業者においても、まずは自己点検・評価を実施することにより学習サービスの質保証についての意識を高めていけるよう、各民間教育事業者の意識の底上げを図ることを主目的とした。また、自己点検・評価シートの構成は、マネジメントとサービスに分けずに、学習サービスの実施という視点で各要件をPDCAに分類してまとめた。

今回作成した自己点検・評価シートは、気軽に自己点検・評価を行うためのツールとして多数の民間教育事業者に活用いただくことを期待するとともに、自己点検・評価の結果をできるだけ公開していくことが望まれる。また、今後は、記述式も含め次の段階の自己点検・評価シートを作成する検討を行うことも有用であると思われる。

情報公開や自己点検・評価等を行うことは、公平な競争的環境を醸成するツールとして学習サービスの質向上をもたらし、その結果として「学習者の安心」や「民間教育事業者の収益向上」につながるものと考えられる。