

平成23年12月22日

【照会先】

職業能力開発局 総務課基盤整備室

室長 大津 英喜 (内線5960)

室長補佐 佐藤 誠 (内線5970)

(代表電話) 03 (5253) 1111

(直通電話) 03 (3595) 3377

「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」を策定

～民間の職業訓練サービスの質の向上を図るための国内初のガイドライン～

厚生労働省は本日、「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」（以下「ガイドライン」）を策定しましたので、公表いたします。これは、PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営等により、民間教育訓練機関が実施する職業訓練サービスの質の保証と確保を図るためのツールとして、初めて定めたものです。

【ガイドラインの位置付け】

ガイドラインは、国際規格の「ISO29990」（非公式教育・訓練のための学習サービス事業者向け基本的要求事項）（※）を踏まえ、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るために取り組むべき事項を具体的に説明したもので、そうした取り組みを行う際に活用するツールとして位置付けています。

※ 非公式教育・訓練分野の企画、開発、提供に関する共通認識を、学習サービス事業者と顧客に提供することなどを目的として、2010年9月に国際標準化機構（ISO）が発行した国際規格です。

【ガイドラインの内容】

ガイドラインは、職業訓練サービスを提供中またはこれから提供予定の民間教育訓練機関を対象として、以下の内容などを記載しています。

- ・ PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営例
- ・ 民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るための取り組み
- ・ 職業訓練サービスの質の向上を実現するための基盤となる民間教育訓練機関のマネジメントの取り組み
- ・ 民間教育訓練機関が実際に取り組んでいる職業訓練サービスの質の向上を図るための実践例（参考資料）
- ・ 民間教育訓練機関が職業訓練サービスの改善を図るための自己診断表（参考資料）

なお、本ガイドラインは、厚生労働省ホームページの以下のURLからダウンロードできます。

URL : http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/minkan_guideline/index.html

民間教育訓練機関における 職業訓練サービスガイドライン

を、ご活用ください!

厚生労働省では、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るために取り組むべき事項を具体的に説明した「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」を作成しました。

このガイドラインは「ISO29990（非公式教育・訓練のための学習サービス—サービス事業者向け基本的要求事項）」(*)を踏まえたものです。皆さまが職業訓練サービスの質の向上に取り組む際のツールとして、ぜひご活用ください。

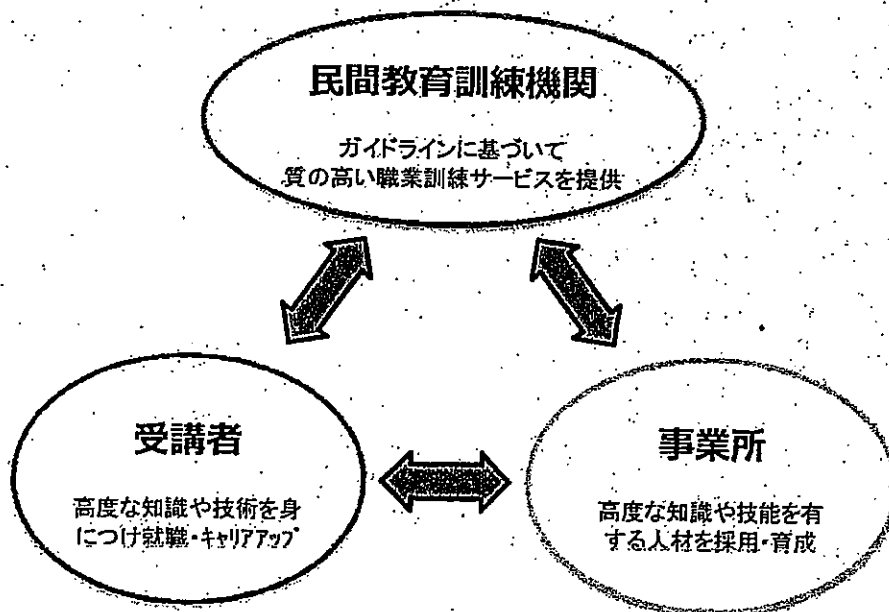
厚生労働省のホームページからダウンロードしてご覧いただけます。

ダウンロードはこちら→ http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/minkan_guideline/index.html

(*) 非公式教育・訓練分野の学習サービス事業者向けに、2010年9月に国際標準化機構（ISO）が発行した国際規格です。この分野の学習サービスの企画、開発、提供に関する共通認識を事業者と顧客に提供することなどを目的としています。

このガイドラインは、職業訓練サービスを提供している、またはこれから提供しようとしている民間教育訓練機関のうち、以下の取り組みを目指す機関を対象としています。

- 職業訓練サービスの質の向上
- 職業訓練サービスの質保証の見える化（可視化）
- 公共職業訓練（委託訓練）、求職者支援訓練（求職者支援法に基づく認定職業訓練）の受託など
- ISO29990の認証取得、など



ガイドラインの内容

このガイドラインでは、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るために取り組むべき事項について説明するとともに、それを実現するための基盤となる民間教育訓練機関のマネジメントの取り組み方についても説明しています。以下にその概要を示します。

(1) 職業訓練サービスの質の向上

職業訓練のニーズなどの明確化

事業所や受講予定者のニーズなどを把握する。

職業訓練サービスの設計

把握したニーズなどを踏まえ、職業訓練サービスを設計する。

職業訓練サービスの実施

職業訓練サービスの実施に当たり、必要な情報提供などを行う。

職業訓練サービスのモニタリングなど

訓練中および修了後に受講者の職業能力習得状況などを確認する。

職業訓練サービスの評価

職業訓練サービスの評価を行いサービスの質向上に活用する。

(2) 民間教育訓練機関のマネジメントの取り組み

マネジメントシステムの確立

責任者を任命してマネジメントシステムを確立する。

事業戦略・計画

マネジメントシステム運用に当たり、事業戦略などを文書化する。

マネジメントシステムに関する情報の共有

マネジメントシステムに関する情報を職員や講師などの間で共有する。

記録・文書管理

マネジメントシステムの運用状況を文書化して記録・管理する。

管理・リスク管理

事業継続性を確実にするため財務管理などの仕組みを確立する。

人事管理・人的および物的資源の管理

受講者のニーズを踏まえ、必要な講師や施設などを確保する。

見直し・改善

職業訓練サービスの運用状況を踏まえて、改善などを行う。

▶このガイドラインには、職業訓練サービスの質を向上させるための具体的な取り組み事例集や自己診断表も掲載しています。併せて、ご覧ください。

民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン

http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/minkan_guideline/index.html

民間教育訓練機関における
職業訓練サービスガイドライン

目次

第1章 一般	1
民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドラインの参照に当たり	
1.1 ガイドラインの位置付け	
1.2 ガイドラインの利用を想定する対象者	
1.3 ガイドラインを活用する上での視点	
第2章 定義	5
2.1 適用範囲	
2.2 関連文書	
2.3 用語の定義	
第3章 職業訓練サービス	
3.1 職業訓練のニーズ等の明確化	12
3.1.1 ニーズ等の把握	
3.1.2 把握したニーズ等の取扱い上の留意点	
3.2 職業訓練サービスの設計	17
3.2.1 職業訓練サービスの目的及び範囲の明確化	
3.2.2 モニタリング方法の明確化	
3.2.3 カリキュラムの作成と見直し	
3.3 職業訓練サービスの実施	22
3.3.1 情報提供等	
3.3.2 人的及び物的資源の準備	
3.3.3 訓練環境の整備	
3.3.4 職業訓練の実施	
3.4 職業訓練サービスのモニタリング	29
3.5 職業訓練サービスの評価	31
3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定	
3.5.2 職業訓練の効果の評価等	
3.5.3 職業訓練サービスの効果の評価	

第4章 民間教育訓練機関のマネジメント

4.1	マネジメントシステムの確立	38
4.2	事業戦略及び計画	40
4.3	マネジメントシステムに関する情報の共有等	41
4.4	記録及び文書管理	42
4.5	財務管理及びリスク管理	43
4.6	人事管理並びに人的及び物的資源の管理	44
4.6.1	人事管理並びに人的及び物的資源の選択、配分及び配置	
4.6.2	講師及びスタッフ等の職務遂行のための能力等の管理	
4.6.3	講師及びスタッフ等の能力開発等	
4.7	見直し及び改善	47
4.7.1	受講者等からの意見及び要望等への対応	
4.7.2	内部監査	
4.7.3	予防処置及び是正処置	
4.7.4	マネジメントシステムの点検	

参考資料1

「職業訓練サービスの質の向上のための取組例」	51
------------------------	----

参考資料2

「民間教育訓練機関における職業訓練サービスの質の向上のための自己診断表」	74
--------------------------------------	----

この「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」に関する情報は厚生労働省ホームページに掲載しておりますのでご覧ください。URLは以下のとおりです。

URL：http://www.mhlw.go.jp/bunva/nouryoku/minkan_guideline/index.html

第 1 章

一 般

1. 一般

民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドラインの参照に当たり

民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン（以下「ガイドライン」という。）は民間教育訓練機関の職業訓練の質の向上を目的としていますが、このガイドラインの参照に当たっては、法令を遵守して社会倫理に基づく行動等を心がけることが前提となります。

このことは、職業訓練サービスの質の向上はもとよりISO29990の認証取得や公的職業訓練を受託等しようとする際の基本ともなります。

1.1 ガイドラインの位置付け

このガイドラインは、ISO29990（非公式教育・訓練のための学習サービスサービス事業者向け基本的要求事項）を踏まえ、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るために取り組むべき事項を具体的に提示したものであり、民間教育訓練機関が職業訓練サービスの質の向上を図るために活用するツールとして位置づけられるものです。

1.2 ガイドラインの利用を想定する対象者

このガイドラインは、職業訓練サービスを提供している又はこれから提供しようとしている民間教育訓練機関のうち、以下の取り組みを目指す民間教育訓練機関を対象としています。

- ① 職業訓練サービスの質の向上
- ② 職業訓練サービスの質保証の見える化（可視化）
- ③ 公共職業訓練（委託訓練）及び求職者支援訓練（求職者支援法に基づく認定職業訓練）（以下「公的職業訓練」という。）等の受託等
- ④ ISO29990の認証取得 等

1.3 ガイドラインを活用する上での視点

このガイドラインの各項は「指針」と「指針の補足説明」、「公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例」で構成されており、各項で示す取り組みを参考として、受講者に提供する職業訓練サービスの質を向上させるとともに、品質管理システムを改良するための方向性を示す指針として活用してください。

各項目の位置付けについては以下のとおりです。

(1) ガイドライン本文について

- ① 「指針」について
その項において「最低限何をしたらよいか」という基本的な取り組みについて簡潔に提示しています。
- ② 「指針の補足説明」について
「指針」において提示した取り組みについて、どのように取り組めばよいのか

を具体的に提示しています。職業訓練サービスの質を向上させるために、このガイドラインに例示されている具体的な方法を参考にして、民間教育訓練機関ごとの実情に応じた取り組みを検討してください。

③ 「公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例」について

「求職者支援訓練（求職者支援法に基づく認定職業訓練）」、「公共職業訓練（委託訓練）」及び「教育訓練給付制度（指定講座）」の認定基準等でそれぞれの制度ごとに基準がありますが、これらに共通する基準に関して認定等を得るための取組例を紹介しています。具体的に認定基準等を確認する場合は以下のホームページを参照してください。なお、「公的職業訓練（委託訓練）」の委託基準については、都道府県で要件を定めているため、都道府県職業能力開発主管課に照会してください。

- 求職者支援訓練の認定基準等について

URL：<http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/pdf/ninteikijun.pdf>

- 教育訓練給付金の支給の対象となる教育訓練の指定基準について

URL：<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/kyouiku/04.html>

(2) その他の記載内容について

① 「PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営について」

このガイドラインは、適正な管理と運営の基本ルールとしてPDCAサイクルの採用を前提としています。同時に民間教育訓練機関が受講者に提供する職業訓練サービスの一連の流れにおいても、PDCAサイクルは大いに活用できます。P8からP9にかけて「PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営について」として流れを図示しています。PDCAサイクルを活用した職業訓練の全体像を把握することの他、組織の内外に対して「職業訓練サービスの質の保証」を説明する際等に活用してください。

② 「職業訓練サービスの質の向上のための取組例」について

別添の参考資料1として、民間教育訓練機関において実際に取り組まれている職業訓練サービスの質の向上のための実践例等を掲載しています。各民間教育訓練機関が取り組む内容は、それぞれの業種及び業態に合わせた手法のため、全ての実践例が各民間教育訓練機関に適用可能なものではありません。ただし、参考例の中には、更なる職業訓練サービスの質を向上させるための取り組みを具体化する手がかりも含まれていますので、参考資料もあわせて活用してください。

③ 「民間教育訓練機関における職業訓練サービスの質の向上のための自己診断表」について

別添の参考資料2として、民間教育訓練機関が自らの職業訓練サービスの内容について自己診断を行い、職業訓練サービスの改善のために、改善が必要な事項の「見える化」を行うことを目的とした自己診断表を掲載しています。このガイドラインで説明する取り組みを検討する際に活用してください。

第 2 章

定 義

2. 定義

2.1 適用範囲

このガイドラインの適用範囲は職業訓練サービスを提供する民間教育訓練機関とします。

2.2 関連文書

- ・ 国際標準化機構(2010)『ISO 29990 (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)』
- ・ 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 (2011)『高齢・障害・求職者雇用支援機構が実施する教育訓練サービスに関するガイドライン — 教育訓練ガイドライン』

2.3 用語の定義

このガイドラインにおいては、以下の用語の定義を適用します。

2.3.1 「職業訓練サービス」

業務遂行や就職するために必要な専門知識並びに技能及び技術等の習得を可能にするために設計されたプロセス又は一連の活動。

2.3.2 「民間教育訓練機関」

あらゆる規模の民間の組織又は個人で、職業訓練サービスを提供する者。職業訓練サービスの提供に関与する全ての協力者を含む。

2.3.3 「協力者」

民間教育訓練機関に雇用されていないが、職業訓練サービスを提供するために民間教育訓練機関の傘下で働いている外部の団体又は外部の委託講師や派遣社員等が該当する。

2.3.4 「事業計画」

提供する職業訓練サービス全般の事業目標を達成するための行動計画。

2.3.5 「ニーズ」

事業所や労働者又は求職者が、それぞれの立場や境遇において必要としている職業に関する要素、需要、要望。

2.3.6 「カリキュラム」

民間教育訓練機関によって作成された訓練計画で、職業訓練サービスに係る目的、内容、訓練成果、指導方法や専門知識並びに技能及び技術の習得方法、評価プロセス等を記載したもの。

2.3.7 「講師」

受講者に対し直接的又は間接的に指導をする者。民間教育訓練機関によっては「講師」以外に「指導員」、「インストラクター」、「教員」等が該当するが、このガイドラ

インにおいては「講師」とする。

2.3.8 「スタッフ」

職業訓練サービスを提供することを支援するための人材。管理者、キャリア・コンサルタント、カウンセラー、窓口担当者、設備担当者等も含まれる。

2.3.9 「モニタリング」

観察し、記録すること。

2.3.10 「マネジメントシステム」

品質に関する方針及び目標を定め、その目標を達成するためのシステム。

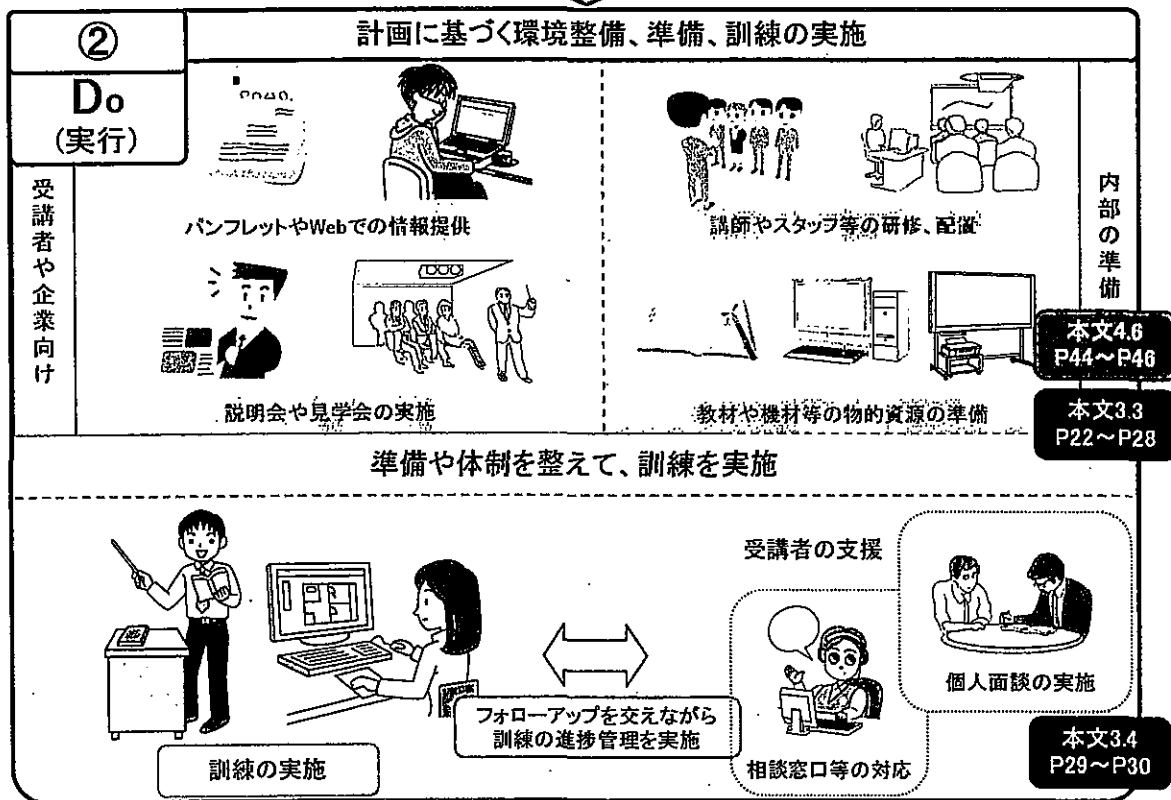
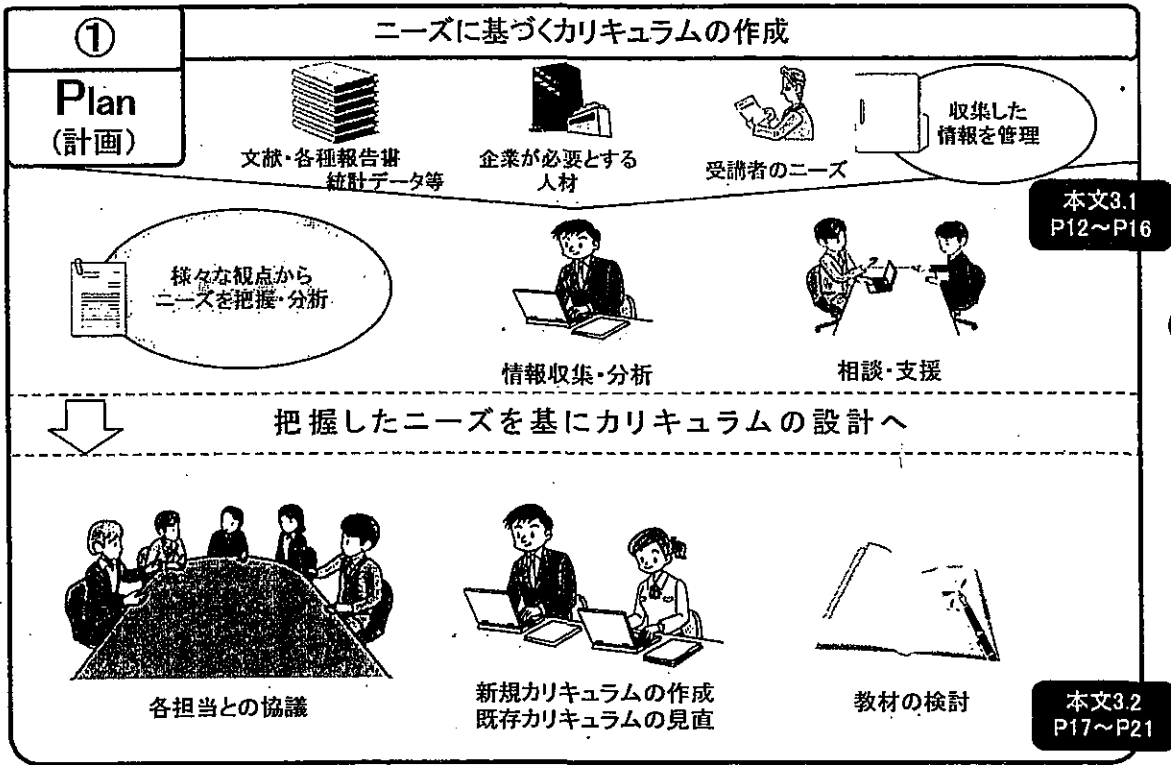
2.3.11 「品質方針」

品質に関する組織としての全体的な意図や方向性のことで、経営陣によって正式に示されたもの。

注記 通常、品質方針は、組織の全体的な方針との整合がとれており、品質目標を設定するための枠組みを与える。

PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営について

受講者が訓練で習得した職業能力によって、より一層の活躍ができるよう、訓練の品質を高めるための取組みをPDCAサイクルで実施します。



事業運営の基礎となる項

本文4.1
P38

本文4.2
P40

本文4.3
P41

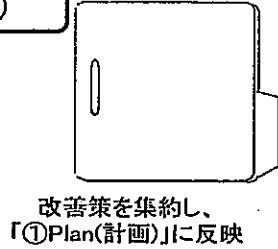
本文4.4
P42

本文4.5
P43

④

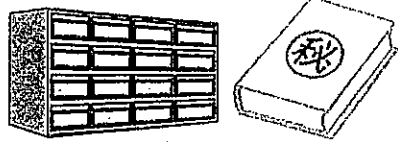
訓練やマネジメントの改善

Act
(改善)



改善策を計画に反映

質向上のノウハウを蓄積



改善内容等を記録・保管し、ノウハウを蓄積

情報を整理

訓練内容の点検
改善策の協議 等



各担当者との情報共有や
方針についての伝達
指導法の改善 等



訓練機関内にて、改善のための取組を実施

本文4.7
P47~P50

③

受講者、サービスの評価

Check
(評価)

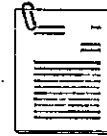


受講者に評価内容を伝達

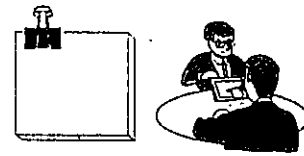
収集した情報を
分析・管理



提供するサービスの評価を実施



企業に訓練成果の報告とともに
関係者からの意見収集



受講者からのフィードバック
(アンケートや面談等)

課題や試験の結果
日常の様子
今後の展望など

受講者の習得度等を評価



~評価の材料~
受講者からのアンケートや面談記録、
試験や課題の結果、出席率 等

評価の手順、方法、担当者等、評価を実施するための仕組みを構築

本文3.5
P31~P35

第 3 章

職業訓練サービス

3. 職業訓練サービス

本章では、職業訓練サービスの質の向上を目指すための具体的な取り組みについて示します。

3.1 職業訓練のニーズ等の明確化

3.1.1 ニーズ等の把握

【指針】

民間教育訓練機関は、質の良い職業訓練サービスを設計又は開発して提供するに当たり、職業訓練サービスに関する以下のニーズ等の把握等を行う。

- (1) 経済及び雇用失業情勢、産業構造等の社会動向の把握
- (2) 事業所等のニーズの把握
- (3) 受講予定者等のニーズの把握
- (4) 多様なニーズ等の把握
- (5) 「ニーズ等の把握」に関する管理

【指針の補足説明】

(1) 経済及び雇用失業情勢、産業構造等の社会動向の把握

新聞、雑誌及びインターネットあるいは関係行政機関との連携等を通じて、景気動向、市場動向、技術動向、資格等の動向、法改正の状況等や雇用失業情勢（失業率、有効求人倍率、求人件数、就職率、待遇や処遇等）等の社会動向に関する情報を把握します。

(参考とする情報の例)

- ① 国及び都道府県の雇用対策、各種統計情報及び調査報告書等
- ② ハローワーク等の統計情報、求人及び求職情報
- ③ 民間研究機関等の業況レポート、産業別情報 等

(2) 事業所等のニーズの把握

地域の業界団体（経営者協会、商工会議所等）や事業所等の人事担当者又は実務担当者（研修担当者も含む）等に対するヒアリングやアンケート調査により、ニーズを把握します。

また、職業訓練サービスを受託し又は職業訓練サービスの一部を委託する場合は、当該職業訓練サービスの関係者と協議し、具体的な目的、要望、最終目標及び要件を明確にします。

(事業所等のニーズの例)

- ① 採用又は雇用継続を希望する(採用又は雇用の継続の可能性の高い)人材像、就業するに当たり必要とされる基礎能力及び専門能力、人材の過不足感、採用動向及び計画等
- ② 受講者が就業するに当たり、業界団体や事業所等が要望する職業訓練の最終目標、開発又は養成したい職業能力、職場での職業能力の活用方法等
- ③ 個別の事業所や地域の業界団体等における在職者に対する研修計画、研修により養成したい職業能力、想定される受講者数等

(3) 受講予定者等のニーズの把握

職業訓練の受講効果を高めるために、想定される受講予定者等に対し、以下の例を参考にして、可能な範囲でのヒアリングやアンケート調査を行うことにより、受講予定者等のニーズを把握します。

(求職者のニーズの例)

職業訓練により習得したい職業能力、取得を希望する資格等、希望する職種、就業形態、就業地域及び賃金等

(在職者のニーズの例)

現状の課題、受講目的、習得したい職業能力、取得を希望する資格等、習得した職業能力の活用場面等

また、必要に応じ、キャリア・コンサルティング(※)を通じて、受講予定者等が保有する既得の資格等や成績証明書等を書面にて確認するとともに、受講者の職歴、職業能力開発に係る経歴等が記載された書面(以下「ジョブ・カード」という。)を交付します。

ただし、情報の入手に関しては、個人情報取り扱いに留意し、正当な承諾を得て入手することが必要です。(P22の「3.3.1 情報提供等」の【指針の補足説明】の(3)を参照してください。)

※「キャリア・コンサルティング」とは、「個人がその適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう、個別の希望に応じて実施される相談、その他の支援」のことです。

(4) 多様なニーズ等の把握

職業訓練サービスの設計又は開発に当たり、その職業訓練サービスごとに受講者に最低限必要とされる特定の知識、技能及び技術等が備わっていることを前提とする場合があります。

このため、受講者ごとの多様な特性(国籍、言語や文化の違い、読み書き能力、障がい者、母子家庭等)を考慮して、職業訓練サービスの目的や受講者を受け入れる訓練環境を設計又は開発するために、あらかじめ関係するニーズ等の把握を行います。

また、設計又は開発した職業訓練サービスごとの多様な特性への対応状況等は、職業訓練サービスの利用者に対して、分かりやすくかつ適切に情報提供ができるよう整理しておきます。

(5) 「ニーズ等の把握」に関する管理

ニーズ等を継続的に把握する仕組み等を、以下の例を参考にして明確にします。

(仕組みの例)

- ① 仕組みを文書化し、組織内で共有化する。
- ② 把握したニーズ等の情報は、職業訓練サービスの提供に係る分析のために活用する。
- ③ ニーズ等の情報は、一定期間さかのぼって参照できるよう整理して保管する。
- ④ 把握したニーズ等は、設計又は開発しようとする職業訓練サービスに活用又は反映する。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 公的職業訓練の実施に際しては、早期の再就職を促す観点から、人材ニーズに対応した職業訓練のカリキュラムを開発又は策定するためのニーズ把握を行うこと

※ 公的職業訓練については、それぞれ定める基準があり、それに沿った取り組みが必要となるため、質を保証するための最低レベルの要件を共通事項として記載しているが、公的職業訓練の受託等に際しては、各基準（都道府県が設定する公共職業訓練（委託訓練）の入札要件（入札説明書又は仕様書）、認定職業訓練（求職者支援訓練の認定基準））に定められた要件に合致するものとする必要がある（以下、当該要件において同様である）。

[照会先]

- 公共職業訓練（委託訓練）
都道府県職業能力開発主管課
- 求職者支援訓練（求職者支援法に基づく認定職業訓練）
独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 都道府県職業訓練支援センター

3.1.2 把握したニーズ等の取扱い上の留意点

【指針】

民間教育訓練機関は、具体的な訓練コースの設定に当たり、職業訓練サービスの品質に関する基本理念、品質方針及び品質目標を踏まえ、以下の点に留意する。

- (1) 把握したニーズ等の分析結果の活用
- (2) ニーズ等を踏まえた課題及び問題点の把握
- (3) ニーズ等を踏まえた訓練方法、訓練教材及び訓練成果の検討

【指針の補足説明】

- (1) 把握したニーズ等の分析結果の活用

(求職者に対する職業訓練の場合)

求職者に対する職業能力の向上、職種転換の支援等、外部労働市場における円滑な労働力の移動に役立つ観点をもちながら、雇用のセーフティネットとして求

職者の早期の就職を促進することを目指して訓練コースの設定又は開発に活用します。

具体的には、ニーズ等の分析結果から訓練コースを設定する職種又は職務に求められる専門知識並びに技能及び技術と就業する際の基本能力について、可能な限り採用する事業所側の人材ニーズとのマッチングが容易となる訓練目標を設定します。

(在職者に対する職業訓練の場合)

ニーズ等の分析結果を踏まえて、職業訓練の成果及び効果の影響を受ける事業所等の生産性の向上、現場の課題解決、競争力強化に役立つような訓練目標を設定するとともに訓練目標を達成できるよう訓練内容等を検討し、在職者の職業能力の向上を図ることを目指します。とりわけ、オーダーメイドの職業訓練の場合は、事業所等との十分な協議を踏まえて、事業所等が求める人材像及び職業能力とマッチングするよう配慮して訓練コースを設計します。

※ 詳しくは、P17の「3.2 職業訓練サービスの設計」を参照してください。

(2) ニーズ等を踏まえた課題及び問題点の把握

訓練コースの設定から訓練の実施及び評価に至る職業訓練のプロセスごとに、ニーズ等を踏まえた課題及び問題点を把握する手順について、以下の例を参考にして明確にしておきます。

(課題及び問題点を把握する手順の例)

- ① 職業訓練の受講に際して、受講者が備えていることが望ましい知識、技能及び技術等の確認
- ② 受講者に求められる実務経験、保有資格などの具体的な要件等の確認
- ③ 訓練期間中における受講者の職業能力の習得状況及び要望等の把握

(3) ニーズ等を踏まえた訓練方法、訓練教材及び訓練成果の検討

ニーズ等を踏まえて設定した訓練目標の達成を目指して、訓練期間、訓練方法、訓練課題、訓練教材等を工夫し、訓練成果を高めます。とりわけ、訓練修了時の成果を意識し、以下の例を参考にして、受講者及び受講者が所属する事業所等にとって具体的で分かりやすい訓練成果の提示について配慮します。

(分かりやすい訓練成果の例)

- ① 受講者が受講により取得等が可能である資格及び技能等
- ② 訓練中に制作する課題（実務で活用できる成果物）
設計図面、構造物、製品、制御回路、制御プログラム、受発注及び経理処理等プログラム、企画書等の見える成果物 等

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 職業訓練は、事業所、受講者等へのヒアリング等を踏まえ、就職のために必要な技能及び知識が習得できるように検討して設定すること
- ・ 訓練の実施方法は、訓練により習得できる内容（仕上がり像）に到達するために必要な水準（カリキュラム、訓練時間等）であり、かつ、その教材等は訓練の内容との整合性がとれており、必要なものに限定するとともに、低廉な価格となるよう

に留意すること

- 必要に応じ、関連する資格や免許に関する情報、受講修了者の体験談の提供等の支援措置を含むものとする
- 障がい者等の訓練実施に際し配慮が必要となる者に対して訓練を実施する場合は、障がい者等の個々の特性に応じた内容とする
- カリキュラムの策定に際しては、必要に応じ、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の職業能力開発総合大学校が提供するカリキュラムモデル等も参考とすること

3.2 職業訓練サービスの設計

3.2.1 職業訓練サービスの目的及び範囲の明確化

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの設計に当たり、把握したニーズ等とその分析結果を踏まえ、提供する職業訓練サービスの受講要件、具体的な目的等を設定する。また、利用者が適切な職業訓練サービスを選択できるようにするため、職業訓練サービスが対応できる範囲の情報及び相談援助の機会の提供方法を明確にする。

【指針の補足説明】

- (1) 求職者や在職者等の受講希望者や事業所等の職業訓練サービスの利用を希望する者（以下「職業訓練サービス利用希望者」という。）が自らの要望に応じた職業訓練サービスを的確に選択できるよう、また、職業訓練サービス利用希望者のニーズ等に対応した職業訓練サービスが提案できるよう、以下の項目例を参考にして、職業訓練サービスの目的及び対応できる範囲を明確にします。

（職業訓練サービスの目的及び対応できる範囲の例）

- ① 職業訓練サービスの対象者（求職者、在職者、その他具体的な対象者）
 - ② 職業訓練サービスの目的、訓練目標、訓練内容、成果等
 - ③ 目的を変えない範囲内での訓練コースの内容の変更に対する対応の可否等
 - ④ 民間教育訓練機関が設定した範囲に対する柔軟な対応の条件 等
- (2) 職業訓練サービス利用希望者と職業訓練サービスのマッチングは、職業訓練サービスの有効活用と訓練効果を高めるために重要なことです。そのために、民間教育訓練機関は、職業訓練サービス利用希望者が目的に合った適切な訓練コースを受講できるようにするため、職業訓練サービスの目的や範囲等の必要な情報を、分かりやすく提供する工夫をします。
 - (3) また、職業訓練サービス利用希望者に対して、民間教育訓練機関との相互理解等が可能となる相談援助の窓口を設定する等、職業訓練サービスに関する相談援助の機会を提供する工夫をします。

※ 詳しくは、P22の「3.3.1 情報提供等」を参照してください。

3.2.2 モニタリング方法の明確化

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの設計に当たり、訓練目標の達成に向けて、効果的かつ効率的な職業訓練の促進及び支援方法の準備や見直しを行うために、職業訓練の効果や成果の活用に関する事前評価の方法、訓練期間中のモニタリング方法、訓練修了後の評価方法を明確にする。

【指針の補足説明】

職業訓練サービスの設計に当たり、職業訓練を効果的かつ効率的に実施する方法を検討し明確にします。具体的には P29 の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及び P31 の「3.5 職業訓練サービスの評価」を参照してください。

- (1) 職業訓練サービスを提供する前に、事業所等の関係者に対して、事業所等が期待する職業訓練の効果やその成果等を確認する方法を、以下の例を参考にして明確にします。

(確認する方法の例)

- ① 民間教育訓練機関の担当者が事業所等に訪問し事業所等の採用又は人材育成担当者に個別に確認する。
- ② 事業所等の関係者を交えた検討会議を開催する。
- ③ 事業所等の関係者あてにアンケート調査を行う。

- (2) 受講者の訓練目標に対する到達状況を訓練期間中に把握するため、受講者に対する意見聴取や職業能力の習得状況の確認等のモニタリング方法を、以下の例を参考にして明確にします。なお、受講者に対して事前に十分な説明を行うとともに、受講者の同意を得ておくことが必要です。

(意見の聴取方法の例)

- ① 面談によるヒアリング
- ② 郵送や電子メール等も含めた書面によるアンケート調査
- ③ Web 上でのアンケート調査
- ④ 電話による聞き取り調査 等

(職業能力の習得状況の確認方法の例)

- ① 日々の受講状況（出席状況、受講態度等）
- ② カリキュラムに組み込まれた小テスト、課題等の成績
- ③ 模擬試験等の結果
- ④ 訓練期間中に受講者が制作した成果物 等

- (3) 各受講者が職業訓練で習得した職業能力の活用状況を確認する方法については、上記(1)の例を参考にして明確にします。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 受講者の知識や技能、実務経験、受講動機等に関する情報を入手するため、ジョブ・カードの有無を確認し、ジョブ・カードを所有している受講者には受講者の承諾を得てその内容の確認を行うこと
- ・ ジョブ・カードを所有していない受講者に対しては、キャリア・コンサルティングを実施し、ジョブ・カードを作成して交付すること（求職者支援訓練（求職者支援法に基づく認定職業訓練）は訓練実施者によるジョブ・カードの交付は必須であり、公共職業訓練（委託訓練）も平成 24 年度以降から順次必須となる予定である。）
- ・ 職業訓練の修了時に、当該職業訓練の受講者が保有する技能及び知識が修了に値するか否かを確認すること

3.2.3 カリキュラムの作成と見直し

【指針】

民間教育訓練機関は、以下の事項に留意して、カリキュラムの作成と見直しを行う。

- (1) 職業訓練サービスの目的又は目標の設定等
- (2) カリキュラムに適した訓練方法の設定
- (3) 職業訓練の支援方法
- (4) 関係者の役割及び責任
- (5) カリキュラムを改善する手順

【指針の補足説明】

(1) 職業訓練サービスの目的又は目標の設定等

カリキュラムの作成に当たり、職場での職務又は仕事の内容、習得することが期待される職業能力、過去に実施した類似の職業訓練の成果等の情報を踏まえ、職業訓練サービスの目的又は目標を設定するとともに、以下の例を参考にしてカリキュラムを作成します。

(カリキュラムの記載項目の例)

- ① 訓練科の名称
- ② 想定する訓練成果（習得する能力、習得する資格等）を活用する職務や仕事等の仕上がり像
- ③ 訓練期間、訓練時間（学科総時間、実技総時間、訓練期間中の総訓練時間）
- ④ 訓練定員
- ⑤ 受講要件
- ⑥ 訓練目標（訓練コース修了時の目標、科目ごとの到達目標等）
- ⑦ 成績（受講効果等）の評価の方法及び基準
- ⑧ 学科及び実技の科目リスト並びに各々の訓練内容、訓練時間
- ⑨ 職場実習の有無
- ⑩ 訓練形態
- ⑪ 指導方法
- ⑫ 使用教材、設備及び機器等
- ⑬ カリキュラムに付随する各種訓練計画の作成
 - ・ 訓練実施計画予定表（日別）
 - ・ 直接訓練を担当する講師のリストと担当科目及び期間
 - ・ 職業訓練を支援するスタッフのリスト 等

(2) カリキュラムに適した訓練方法の設定

カリキュラムを作成する際には、職業訓練の目的又は目標を達成できるよう、以下の例を参考にして訓練方法を設定します。

(訓練方法の設定の例)

- ① 受講者の様々なニーズと適性等を考慮して訓練方法（グループ学習、プロジェクト方式の課題研究発表等）を選択する。
- ② 訓練コースの内容に応じて、学科、実技、職場実習を組み合わせる。
- ③ 事業所等の実務に沿った訓練課題を設定する。
- ④ 受講者の習得度、訓練成果を確認するためのモニタリング方法を明確にする。（P17の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」を参照してください。）
- ⑤ 受講者が利用する施設、設備及び機器等の環境を整える。（P25の「3.3.3 訓練環境の整備」を参照してください。）
- ⑥ 職業訓練の実施に際しては、訓練効果を高めるため、必要に応じ、自習、受講者間のグループ演習や相互交流（集団での経験交流、意見交換等を通じた訓練手法）の場を設定する。

(3) 職業訓練の支援方法

訓練修了時に職業訓練の目的又目標が達成できるよう、モニタリングの結果を踏まえた追加指導等の支援方法を、以下の例を参考にして明確にします。

(職業訓練の支援方法の例)

- ① 訓練コースの科目ごとに設定した訓練目標に未到達の受講者に対して、安全衛生に十分配慮することを前提として、自習の環境を提供する。
- ② 必要に応じて、補習又は補講等を開催する仕組みを整備する。
- ③ 求職者に対する訓練コースの場合は、訓練期間中及び修了後3ヶ月間のキャリア形成支援、就職支援の方法を明確にする。

(4) 関係者の役割及び責任

カリキュラムの作成に伴い、職業訓練サービスの提供を確実にを行うため、以下の例を参考にして、民間教育訓練機関を含む関係者（受講者及び受講者が所属する事業所等）ごとの役割や責任を明確にします。

(役割と責任の例)

- ① 民間教育訓練機関の管理者（責任者）は、受講者が備えていることが望ましい知識や技能等、職業能力の習得状況、修了後の職場での訓練成果の活用状況を把握するため、民間教育訓練機関の講師（指導員）やスタッフの役割分担を定めて、確実にモニタリング等が実施できる体制を整える。
また、必要に応じて、受講者及び受講者が所属する事業者等に対して記録した情報を提供する。
- ② 受講者は、原則として、欠席、欠課、遅刻、早退をせずに、訓練コースの目的又は目標の達成を目指して受講し、必要に応じて実施されるアンケート調査に協力する。
- ③ 受講者が所属する事業所等は、職業訓練のニーズの把握、訓練成果の活用状況等について、ヒアリング及びアンケート調査に協力する。
- ④ 民間教育訓練機関の講師は、職業訓練の指導はもとより、訓練期間中の受講状況等についてモニタリング及び評価を行い、必要事項について記録する。
- ⑤ その他、キャリア形成支援及び就職支援スタッフの役割の明確化 等

※ 関連事項としてP22の「3.3.1 情報提供等」の【指針の補足説明】を参照し

てください

(5) カリキュラムを改善する手順

P17の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」で設定したモニタリング方法によって得られた結果やP49の「4.7.4 マネジメントシステムの点検」の結果を踏まえる等、訓練方法や評価方法等を含めてカリキュラムを改善する手順を明確にします。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練期間、訓練時間、訓練方法、訓練内容（教科）、受講者数について、公的職業訓練の受託等のための基準に従い、作成されたものであること
（例）訓練期間（3ヶ月以上6ヶ月以下）、訓練時間（月100時間以上）、訓練方法、受講者数（1コース概ね10人～30人）等
- ・ 訓練期間中及び訓練終了後の就職支援を行うこと
（例）職業相談、求人情報の提供、履歴書の作成の指導、公共職業安定所が行う就職面接会の周知、公共職業安定所への誘導、面接の指導、ジョブ・カードの作成支援及び交付（ジョブ・カードはP18の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」の【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】を参照）等

3.3 職業訓練サービスの実施

3.3.1 情報提供等

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの提供前に、職業訓練サービスの利用が見込まれる受講者及び受講者が所属する事業所等に対して、受講者が誤解なく適切に職業訓練を受講できるよう、以下の情報について通知又は提供を行う。

また、必要に応じて、通知又は提供した情報について理解していることを、申込み手続きあるいは契約手続き等の際に確認する。

- (1) 職業訓練サービスに関する情報
- (2) 受講者及び受講者が所属する事業所等の義務と責任に関する情報
- (3) 受講者に対する民間教育訓練機関の義務と責任に関する情報
- (4) 職業訓練を実施する環境（施設、設備及び機器、教材等）に関する情報

【指針の補足説明】

以下の例を参考にして、受講者及び受講者が所属する事業所等に対して情報の通知又は提供を行います。また、必要に応じて提供した情報に関する同意を書面で確認します。

なお、P13「3.1.1 ニーズ等の把握」の【指針の補足説明】の(4)で整理した情報に基づき、訓練機関の施設や設備及びその他の対応状況等についても受講者が理解し、誤解なく適切に職業訓練を受講することが可能となるように必要な情報を提供します。

(1) 職業訓練サービスに関する情報

(情報の例)

- ① 職業訓練サービスの目的、受講要件、前提とする職業能力等、定員、受講料、訓練計画、年間スケジュール、申込期間等
- ② カリキュラム（訓練方法、訓練内容）や評価方法及び評価基準等
- ③ 受講形態（通学制、通信制、両者の組合せ）
- ④ 修了時に発行される修了証又は受講証明書とその持つ意味
- ⑤ 相談窓口（コースの選択、訓練内容、キャリア形成、就職支援、苦情の申し出手順等）等

(2) 受講者及び受講者が所属する事業所等の義務と責任に関する情報

(情報の例)

- ① 修了要件（出席率、修了試験の有無等）
- ② 受講料や教材購入費等の支払いや予約取消の方法
- ③ 講義内容の撮影及び録音の禁止、
- ④ 教材の貸与、複写、転売等の禁止 等

(3) 受講者に対する民間教育訓練機関の義務と責任に関する情報

(情報の例)

- ① 安全衛生管理
- ② 個人情報管理
- ③ 提供する職業訓練サービスに関する損害賠償責任の有無とその範囲

(4) 職業訓練を実施する環境（施設、設備及び機器、教材等）に関する情報

(情報の例)

- ① 図書室、資料室、ロビー、休憩所、災害時における訓練施設からの避難経路
- ② パソコン及びインターネットの利用環境
- ③ 職業訓練で使用する設備及び機器、それらの利用方法、利用可能時間、受講者当たりの台数等
- ④ 相談窓口やホットライン、カウンセリングサービス、メンタリングサービス等

※ 災害の発生等を想定して受講者や関係者に避難経路を含めた対応を事前に伝えるようにしてください。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練を提供する際に、訓練によって習得可能な専門知識並びに技能及び技術等、訓練カリキュラムを予め利用者に分かりやすく伝えるとともに、職業訓練サービスの提供開始時にオリエンテーションを実施し、受講者に説明を行うこと。その際、訓練内容を書面により通知することが望ましいこと
- ・ 訓練の受講者が提供する訓練内容に不満や不安がある場合に相談ができる体制を整備し、問い合わせ先を伝えておくこと
- ・ 訓練受講中に受講者が利用できる訓練施設、就職支援について予め説明を行うこと
- ・ 受講者に対し、訓練の受講による効果の把握及び測定の方法、訓練の修了基準並びに修了を認定する時期及びその方法について通知すること
- ・ 当該職業訓練を受講するための要件を明示すること
- ・ 訓練の受講料及び教材の実費負担等を明示すること

3.3.2 人的及び物的資源の準備

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスを提供する際に必要な人的及び物的資源の準備に当たり、以下の項目に留意して確実に活用できるよう準備する。

- (1) 職業訓練サービスの提供に当たり必要となる人的及び物的資源の整備
- (2) 講師及びスタッフの人的及び物的資源の活用スキル

【指針の補足説明】

- (1) 職業訓練サービスの提供に当たり必要となる人的及び物的資源の整備

職業訓練サービスの提供に当たり必要となる人的及び物的資源を、安全性を確保した上で、民間教育訓練機関の利用時間等の規程の範囲内において、受講者がいつでも利用できるように準備します。

(人的及び物的資源の例)

- ① 講師、スタッフ、協力者等
- ② スタッフとの連絡手段（郵送、FAX、電子メール、インターネット等）
- ③ 教室、実習室、プロジェクター、パソコン、その他実習のための機器、ホワイトボード、空調、照明等
- ④ 教材(テキスト、レジュメ、補助資料、テスト等)、実習用の素材及びモデル等

※ アクセスすることが可能な Web 上に準備した教材等も含まれます。

(2) 講師及びスタッフの人的及び物的資源の活用スキル

職業訓練の実施に支障がないよう、上記(1)で利用可能な人的資源を活用するとともに、物的資源についても、講師及びスタッフが直ちに活用できるよう以下の例を参考にして準備します。

なお、必要に応じて、人的及び物的資源を活用するのに必要なスキルを講師及びスタッフ等に付与するための訓練等を実施します。

(準備の例)

- ① 訓練期間中の講師及びスタッフ等の運営体制の整備
- ② 講師及びスタッフ（必要に応じて協力者）の担当する訓練分野の専門的知識並びに技能及び技術等の向上
- ③ 職業訓練のために準備した物的資源の利用方法に関するマニュアル等の整備と実習等
- ④ 受講者数に見合った人的資源の充足、物的資源の数量の確保とその整備
- ⑤ 不慮の災害又は事故等による人的資源の不足、物的資源の不良(故障)時の対応方法等

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ カリキュラムに定められている訓練のための適切な施設や設備等を確保し、受講者が利用できる環境を整備すること
- ・ 職業訓練の運営全般に係る責任者（1名）を配置すること
- ・ 訓練の講師は、担当する科目に応じて効果的に指導できる専門知識、能力及び経験を有する者とする
（例）職業訓練指導員免許を有する者
- ・ 講師については、受講者の人数に応じて適切な数を配置すること
（例）実技：受講者 15 人に講師 1 人以上
学科：受講者 30 人に講師 1 人以上
- ・ 職業訓練の受講者に対する訓練期間中及び訓練修了後における就職支援を実施するための体制を整備すること
（例）就職支援を行う担当者を常時配置（ジョブ・カード講習を修了した登録キャリア・コンサルタント）

3.3.3 訓練環境の整備

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの提供に当たり、職業訓練を実施する環境を、以下の項目に留意して整備する。

- (1) 安全衛生管理
- (2) 職業訓練の受講支援策の整備
- (3) 民間教育訓練機関外の人的及び物的資源の活用

(注記) 職業訓練を実施する環境には施設、設備及び機器、教材等が含まれる。

【指針の補足説明】

(1) 安全衛生管理

職業訓練サービスを提供する訓練環境として安全衛生を第一とし、労働安全衛生法等の安全衛生に関する法令に基づき安全衛生対策を講じます。また、同法令に定める検査等の結果を記録するとともに、受講者はもとより、講師及びスタッフ等にとって安心して安全な環境づくりに努めます。

そのために、安全衛生管理に係る実施計画及び実施結果に伴う改善を定期的に行います。

また、事故又は災害等の発生時の再発防止に向けた取り組みの手順（原因の調査、問題点の把握、是正処置及び予防処置等）を明確にします。

(2) 職業訓練の受講支援策の整備

受講者が安心して安全に受講できるよう、以下の例を参考にして職業訓練を実施する環境を整備するとともに、訓練効果を高めるための環境の整備に努め、常に工夫及び改善するための方策を講じます。

また、受講者等からの苦情や提案に応じるために相談窓口を設置し、手紙、電話、電子メールによる受理の仕組みや処理方針等を定めます。

(職業訓練を実施する環境を改善する手順及び方策の例)

- ① 物品管理台帳、ソフトウェア管理台帳等による訓練環境の管理（現況調査、使用状況調査等を含む）
- ② 関係者による安全衛生活動及び関係者間での活動記録の共有化
- ③ 施設、設備及び機器等の整備基準（相談室、男女別の更衣室及びトイレ、喫煙場所等の設置、安全装置、安全通路の確保、段差等の解消（バリアフリー）等の障がい者への配慮等）
- ④ 苦情相談窓口の設置
- ⑤ カリキュラムに沿った講師による指導案や進捗管理表の作成
- ⑥ 訓練日誌への記録
- ⑦ 受講者へのアンケート 等

(訓練効果を高める環境の整備の例)

- ① 受講者一人当たりの人的及び物的資源の割り当て数(教室及び実習場の面積、講師及びスタッフ等)の調整
- ② プロジェクター、資料提示装置等の活用による受講者の見やすい環境の整備
- ③ 受講者の机の配置の工夫
- ④ 支援ツール(自習のための講義ビデオの貸出、ワイヤレス音響装置の導入等)の整備

(受講者に対する個別支援の例)

- ① キャリア・コンサルティングの実施
- ② メンタルヘルス相談の実施
- ③ ハラスメント相談の実施 等

(3) 民間教育訓練機関外の人的及び物的資源の活用

民間教育訓練機関の管理外にある人的及び物的資源を活用する場合は、以下の例を参考にして、職業訓練を実施する環境に関する最小限の要件を明確にし、この要件を満たす人的及び物的資源を準備することができるよう、当該資源を管理する機関と調整します。

(要件の例)

- ① 学習歴、保有資格、実務経験等
- ② 教室又は実習場の面積、照明、空調、トイレ、更衣室、洗面所、喫煙場所、休憩室、昼食場所、相談室、機器等への配線設備、マイク等の音響設備等
- ③ 機器等の台数又は個数、機能、性能等
- ④ 机、椅子、ホワイトボード、プロジェクター等
- ⑤ IT教育、通信教育、遠隔教育を実施するための要求仕様(インターネット接続、ブロードバンド環境、パソコンの性能、学習に必要なソフトウェア等)
- ⑥ ソフトウェアの使用許諾契約、ソフトウェアの種類及びバージョン
- ⑦ 安全衛生管理活動の手順、事故又は災害等発生時の対応方法等の確認
- ⑧ 障がい者への配慮 等

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練を適切に実施するために必要な施設を設けること
(例) 床面積：受講者1人当たり1.65㎡以上(教室の場合)
受講者が快適に受講できる照明、空調及び換気、トイレ(男女別)、洗面所等
禁煙又は分煙対策が施されている
- ・ 訓練を適切に実施するために必要な設備を用意すること

3.3.4 職業訓練の実施

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの提供に当たり、準備した人的及び物的資源を活用して、訓練コースごとの目標を達成できるよう、以下の点に留意して訓練期間中の運営を行う。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> (1) 職業訓練の運営体制 (2) 職業訓練の実施状況のモニタリング及びその評価を踏まえた受講者への支援 (3) 講師及びスタッフの行動規範 (4) 受講に際してのオリエンテーション (5) 修了証等の発行等 (6) 帳簿等の保管及び管理 |
|--|

【指針の補足説明】

(1) 職業訓練の運営体制

安心して受講できる環境を提供するため、訓練期間中の運営体制を以下の例を参考にして定めます。

(運営体制の例)

- ① 職業訓練の実施状況を的確に把握し、職業訓練が正常に行われるように管理するため、訓練期間中の責任者を配置する。なお、責任者が訓練実施施設に常駐しない場合は、訓練実施施設に事務を担当するスタッフ（事務担当者）を配置し、緊密な連絡報告体制を整備する。
- ② 事務担当者は、訓練期間中に訓練実施施設に常駐し、職業訓練の進捗管理や受講状況の確認等を行う。また、訓練期間中の手続き等に関する問い合わせに応じる。
- ③ 受講者の相談窓口（キャリア形成相談、就職相談、苦情相談等）、相談方法を明確にし、周知する。
- ④ カリキュラム、訓練内容、受講者数を考慮し講師等を配置する。

(2) 職業訓練の実施状況のモニタリング及びその評価を踏まえた受講者への支援

職業訓練の実施状況のモニタリング及びその評価を行い、その結果を踏まえた支援を行います。

具体的には、P29の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及びP31の「3.5 職業訓練サービスの評価」を参照してモニタリング及びその評価を実施します。

さらに、評価の結果に対して、受講者個々の特性、習得状況に応じ、以下の例を参考にして、適切かつ継続的な支援（情報提供や相談援助等）を実施します。

(受講者に対する支援の例)

- ① 必要に応じて、補習又は補講等を行う。
- ② 職業訓練サービスの提供期間中又は訓練終了後において、当該職業訓練サービス又はその他の職業訓練サービスのカリキュラム、資格等、訓練課題による評価事例、資格取得者数等、職業訓練に関する情報提供を行う。

(3) 講師及びスタッフの行動規範

訓練コースの運営に当たり、以下の例を参考にして講師及びスタッフの行動規範を定めます。

(留意事項の例)

- ① カリキュラムどおりに職業訓練を実施する。

- ② 個々の受講者が協調性を持ち、訓練目標の達成に向けて職業訓練に集中できる環境づくりに努める。
- ③ 受講者からの意見や要望に真摯に対応する。
- ④ 受講者の個人情報の取扱いには厳正を期す。
- ⑤ 人権を尊重し、ハラスメント等の行為を厳に慎む。 等

(4) 受講に際してのオリエンテーション

P22の「3.3.1 情報提供等」を参照の上、以下の例を参考にして必要な事項について伝達します。

(伝達事項の例)

- ① 受講に関する諸規則及び諸注意事項
- ② 訓練期間中及び訓練修了後の周知事項
- ③ 受講者の責任事項
- ④ 訓練カリキュラム及び日程表等
- ⑤ 訓練期間中の傷害保険等
- ⑥ 受講者に対する各種支援策及び支援計画
- ⑦ その他（災害対応、相談窓口（苦情及びクレーム対応等を含む）、中退及び退校の手続き等）

(5) 修了証等の発行等

証明書等の発行手順に従い、修了証又は受講証明書の発行等を行います。

(6) 帳簿等の保管及び管理

訓練期間中の受講者の個人情報に関する書類、各種届出、訓練日誌、発行された証明書、その他訓練記録等は、適切に管理し、定められた期間保管します。

3.4 職業訓練サービスのモニタリング

【指針】

民間教育訓練機関は、事前に定めた方法を用いて、訓練期間中及び訓練修了後に、受講者の職業能力の習得状況や受講状況を確認する。また、受講者等との意見交換等を行う。

【指針の補足説明】

- (1) P17の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」にて検討したモニタリング方法に基づき、ニーズ等を踏まえて作成したカリキュラムの訓練目的又は目標に対する職業訓練サービスの効果を確認します。また、訓練期間中は訓練日誌等を活用して、受講者の職業能力の習得状況を確認し記録します。

習得状況を確認した記録は、P32の「3.5.2 職業訓練の効果の評価」において活用します。

(習得状況を把握する項目の例)

- ① 指導項目ごとの受講者の反応、理解状況
- ② 必要に応じて実施した小テストの記録
- ③ 演習課題、実習課題の取組状況
- ④ 受講者がつまづきやすい箇所とその理由
- ⑤ 受講者のコメント
- ⑥ 受講者との意見交換の要点

- (2) 欠席、欠課、遅刻、早退等、受講者からの連絡、報告、相談に関する規則、報告又は届出様式を示して受講者とのコミュニケーションが図れるよう工夫するとともに、受講者の受講状況を記録します。また、その状況に応じて必要な指導又は面談を実施します。

記録した受講状況は、P34の「3.5.3 職業訓練サービスの効果の評価」において活用します。

- (3) 受講者の目標達成における職業訓練サービスの効果を確認するため、以下の例を参考に、職業訓練サービスの提供中や受講修了後の適切な時期に、P17の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」で明確にした方法により受講者から意見を聴取することとし、その方法の伝達とともにあらかじめ受講者に協力を依頼します。

収集した情報は、上記(2)と同様にP34の「3.5.3 職業訓練サービスの効果の評価」に活用するほか、P47の「4.7.1 受講者等からの意見及び要望等への対応」の情報と統合し、改善の材料としても活用します。

(収集する意見の例)

- ① 受講者の反応、受講者から職業訓練の感想の他以下の項目についてのヒアリング（職業訓練の満足度）
 - ・講師の指導方法又はスタッフの対応
 - ・カリキュラム（難易度、訓練期間）
 - ・訓練環境（施設、設備及び機器、教材等）
 - ・訓練以外の支援策 等

- ② 受講した職業訓練の内容をどれだけ理解し習得したかの確認（職業訓練の習得度）
- ③ 受講者の職場における行動の変化を測定し、その行動が現実に職場でどの程度行われているかの確認（職場での活用度）
- ④ 受講者の行動の変化が、就業している事業所等にもたらした成果の達成度合いの確認（職場での成果）

3.5 職業訓練サービスの評価

3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの評価の実施に当たり、以下の項目を設定し、評価を実施するための情報を整理する。

- (1) 評価を実施する際の要件、評価対象及び評価指標
- (2) 評価方法等
- (3) 測定及びその評価情報（評価データ）の性質

【指針の補足説明】

(1) 評価を実施する際の要件、評価対象及び評価指標

評価を実施する際の要件、評価対象及び評価指標を、以下の例を参考に設定します。

(評価を実施する際の要件の例)

- ① 評価を実施する対象、評価指標の選定と目的、想定される評価範囲（職業訓練サービス全体、訓練コース、受講者、講師又はスタッフ等）の明確化
- ② 評価の実施そのものが目的にならないよう評価結果の活用範囲及び活用場面の十分な検討と具体的な評価目標値の明確化
- ③ 設定された評価指標ごとの測定及びその評価担当者、直接の管理責任者、評価結果によって影響を受ける関係者の明確化

(評価対象及び評価指標の例)

- ① 職業訓練サービス全体に係る評価指標
分野ごとの定員に対する応募者数、応募率、分野ごとの求人数及び就職率並びに関連就職率、職業訓練サービス全体の受講者の満足度等
- ② 訓練コースに関する評価指標
定員数に対する応募率、受講率、修了率、修了者数等に対する就職率、定着率、満足度、資格取得率等
- ③ 受講者に対する評価指標
満足度、習得度、活用度、資格取得等の有無、欠席、欠課、遅刻、早退の回数及び時間数、出席率等
- ④ 講師及びスタッフ等の評価指標
満足度（指導力、対応力等）等

(2) 評価方法等

上記(1)で設定した評価指標ごとに評価を実施するに当たり、評価目的に沿った評価結果が得られるように以下の例を参考にして、方法や手順等の仕組みを明確にします。

(評価の仕組みの例)

- ① 評価方法、評価手順、評価項目及び評価基準の設定
- ② 評価目的に適した評価項目の選定と評価の実施時期の設定、評価計画及びスケジュールの策定
- ③ 評価に偏りが発生しない手順、評価を実施する際の留意事項等の検討
- ④ 評価者は公平かつ平等であり、評価する分野について十分な知識を備え客観的に評価する能力を有する者である根拠
- ⑤ 上記①～④を見直す仕組み

(3) 測定及びその評価情報（評価データ）の性質

評価のために測定又は収集した評価データ及びその他の評価に係る情報について、以下の例を参考にして、留意事項を明確にします。

(留意事項の例)

- ① 評価を行う対象ごとに設定された指標及び想定される評価範囲を踏まえ、適切かつ十分な評価が可能な評価データであるかの確認
- ② 受講者のニーズ等に対する適切な対応を可能とするための評価結果であるかの確認
- ③ 評価データ等の信頼性と適切な根拠があるかの確認
- ④ 系統的かつ正確な分析であるかの確認
- ⑤ 評価データの閲覧権限の設定、管理方法は適切であるかの確認
- ⑥ 情報漏洩に対する対応策は適切かの確認 等

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練に係る目標資格等の取得状況や受講者の就職状況を把握することにより、自らが提供する訓練の効果を検証すること

3.5.2 職業訓練の効果の評価

【指針】

民間教育訓練機関は、受講者に対して、以下の項目について、職業訓練の効果に関する測定を実施して評価を行う。

- (1) 職業訓練の習得度
- (2) 職業訓練の効果及び成果等

【指針の補足説明】

(1) 職業訓練の習得度

受講者ごとに訓練目標の達成状況を評価するため、職業訓練の習得度の測定を実施します。以下の例を参考にして、習得度の測定の実施に関する留意事項を明確にします。

(留意事項の例)

- ① P31の「3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定」を参考に、習得度の測定を行う評価者を特定し、客観的で公平かつ平等な評価、適切な評価を実施できるよう評価者に必要な研修を実施(なお、職業訓練の一部を外部に委託する場合、委託先の責任者に評価者の要件を提示し、評価に係る能力を有している者の選任を依頼する。また、必要に応じて、評価者研修の受講の機会を提供する。)
- ② 必要に応じて複数の評価者を選任
- ③ 習得度の測定は、受講者による自己確認とともに講師等による客観的評価を実施(特に、評価担当者が複数の場合、評価者によって評価に違いがでる等の客観性が欠けることがないように研修等を実施する。)
- ④ 職業訓練で習得した技術や知識を測定するために、訓練受講前に受講者の有する職業能力の確認を実施
- ⑤ 職業訓練の途中の適切な時期に訓練科目(学科、実技等)ごとの訓練目標への到達状況が把握できる評価項目及び評価細目を設定(職業訓練によって習得した職業能力(専門的知識、技能及び技術、態度等)の習得度を測定し、職業訓練の進捗管理を行うとともに、記録した結果と受講前に有していた職業能力との差を確認する。)
- ⑥ 評価の結果は、適切な形式で記録及び管理し、閲覧権限を設定して、許可なく開示、漏洩されることがないように留意
- ⑦ 評価の結果は、可能な限り社会的通用性がある形式で作成
- ⑧ 訓練期間中において評価を実施した際に、評価の結果から受講者の目標達成の見通しや今後の訓練進捗度等に支障が発生する可能性が認められる場合には、必要に応じ受講者や関係者からの意見を踏まえ、速やかに対応策を検討
- ⑨ 職業訓練の習得度の結果については、受講者自身が持つ要素以外にも、受講環境や他の受講者の影響等、受講者に影響を及ぼしている他の要素の有無についても検証

(2) 職業訓練の効果及び成果等

上記(1)で測定した習得度以外の評価についても、P31の「3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定」で設定した受講者の評価指標ごとに、訓練効果及び成果等に関する評価を行います。以下の例を参考にして、評価の際の留意事項を明確にします。

(留意事項の例)

- ① P29の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」で記録した欠席、欠課、遅刻、早退等の回数、出席率について評価を行う。
- ② 職場での活用に関する訓練効果は客観的評価を行い、必要に応じて受講者の職場でのヒアリングを行う。
- ③ 職業訓練の過程又は訓練修了後に取得した資格等の取得状況、合格率等について評価を行い、必要に応じてその成果を公開する。
- ④ 習得度の測定及び収集情報(評価データ)の取扱いは、上記(1)及びP31の「3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定」を参考にして、それらの根拠、信頼性が活用するに十分であるかを検証する。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練の結果として習得された技能及びこれに関する知識について、適切な時期に評価を行うこと。求職者支援訓練(求職者支援法に基づく認定職業訓練)の実施者においては、その結果をジョブ・カードの評価シートに記載すること(公共職業訓

練（委託訓練）については平成 24 年度以降から順次記載することとする予定)

3.5.3 職業訓練サービスの効果の評価

【指針】

民間教育訓練機関は、以下の項目に留意して、職業訓練サービスの効果や品質に関する評価を行う。

- (1) 職業訓練サービスの評価担当者の選任又は育成
- (2) 職業訓練サービスの効果の測定及び評価

【指針の補足説明】

- (1) 職業訓練サービスの評価担当者の選任又は育成

民間教育訓練機関の職業訓練サービスの責任者は、P31の「3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定」で設定した職業訓練サービスの評価指標ごとに適切な評価が可能となるよう、客観的な評価を行うことができ、かつ訓練内容に精通した評価担当者を選任又は育成する手順を明確にし、評価担当者を任命します。

(評価担当者の例)

- ① 経営層
- ② 部門長、マネージャ
- ③ 施設責任者
- ④ 上記以外の民間教育訓練機関関係者 等

上記の評価担当者は、それぞれの立場から評価の観点や評価基準に基づき、職業訓練サービスの効果を総合的に評価します。必要に応じて、2者以上の複数評価を行い、より確実かつ客観的な評価が実施できる仕組みを構築します。

評価担当者が評価に関する必要な知識及び評価能力を備えるために研修を計画的に実施します。

- (2) 職業訓練サービスの効果の測定及び評価

職業訓練サービスの効果の測定及び評価に当たり、評価項目ごとに民間教育訓練機関内で統一した評価目標、評価の観点及び評価基準を設定し、評価担当者によって測定及び評価を行います。その際は、評価指標ごとに数値化された評価結果を単純に評価するのではなく、以下の例を参考にして留意事項を明確にします。

(留意事項の例)

- ① 評価指標に影響を及ぼす外部要因との関連性

例：受講者の就職率に影響を及ぼす項目

提供した職業訓練サービスの地域における業種又は職種等の有効求人倍率、求人事業所数、求人事業所の人材ニーズ、求職者ニーズ、景気動向等

- ② 評価指標ごとの過去のデータの推移表
- ③ 評価指標ごとに講じた過去の改善策等
- ④ 評価結果からの確な課題や問題点を抽出するための他の評価指標との関連性
例：就職者数を分析する場合、コースの定員数、応募者数、受講者数、資格取得者数等の数値が影響を及ぼしていないかを分析し、課題や問題点の本質を抽出
- ⑤ 選任された評価者のコメントの記載方法
- ⑥ 評価結果の効果的かつ効率的な分析手順及び報告書様式の定型化又は標準化

第 4 章

民間教育訓練機関のマネジメント

4. 民間教育訓練機関のマネジメント

本章では、3章で示した職業訓練サービスの質の向上を目指すための基盤となる「民間教育訓練機関のマネジメント」について具体的な取り組みを示します。

4.1 マネジメントシステムの確立

【指針】

民間教育訓練機関は、受講者や関係者からの信頼を得て、職業訓練サービスの質を向上させるために、以下のことを実施する。

- (1) マネジメントシステムのためのPDCAサイクルの導入
- (2) マネジメントシステムに関する責任者の任命
- (3) マネジメントシステムの確立

【指針の補足説明】

- (1) マネジメントシステムのためのPDCAサイクルの導入

このガイドラインのマネジメントシステムの適正な管理と運営の基本ルールとして、PDCAサイクル（計画（plan）、実行（do）、評価（check）、改善（act））を導入し、職業訓練サービスに関する訓練コースの設計から実施、評価に至る業務プロセスへの適用関係を明確にします。また、必要に応じてプロセスごとに、PDCAサイクルを適用します。

- (2) マネジメントシステムに関する責任者の任命

経営陣の中からマネジメントシステムを適切に運用する責任者を1名任命します。責任者は、マネジメントシステムの構築及び実施並びにその有効性を担保するための継続的な改善に係る責務とともに、マネジメントシステムが有効に機能している証拠を示す責務を負います。

- (3) マネジメントシステムの確立

(2)の責任者は以下について取り組み、マネジメントシステムを確立します。

- ① 業務プロセスの運用及び管理のいずれもが効果的かつ効率的であることを確認するために必要な判断基準、取組方法を示します。
- ② 業務プロセス間の相互関係と相互作用を分かりやすく図示して、運営構造を明確にするとともに、相互作用に関する記録を行います。
- ③ 業務プロセスの運用及び点検のために必要な事業資源（人、物、情報）を利用できる環境を整えます。
- ④ 業務プロセスの検証に必要な測定、分析を行います。
- ⑤ 事業計画及び品質目標を達成するために、必要な改善処置をとります。

- ⑥ 確立したマネジメントシステムの運用状況を文書により記録するとともに、その記録を民間教育訓練機関の講師及びスタッフがいつでも閲覧できる手順を確立します。
- ⑦ 民間教育訓練機関の関係者に対して、当該マネジメントシステムが理解されるよう部内説明会又は部内研修等による必要な周知を行います。

(運営に関わる関係者の例)

- ア 民間教育訓練機関の管理者
- イ 講師
- ウ カリキュラムやテスト等の設計者
- エ 組織内の関係スタッフ 等

4.2 事業戦略及び計画

【指針】

民間教育訓練機関は、マネジメントシステムを運用するに当たり、事業計画を策定し、文書により記録する。事業計画には、経営理念と経営方針及び経営目標、経営組織の説明、職業訓練サービスを提供する上で重要な民間教育訓練機関の品質方針を記述する。

【指針の補足説明】

事業計画を作成するに当たり、以下の項目を参考とし、事業計画の内容を検討します。

(項目の例)

① 提供する職業訓練サービスの信頼性と品質を向上させるための経営理念と経営方針及び経営目標

② 経営理念と経営方針及び経営目標を具現化するために策定された品質方針

(品質方針策定の視点例)

ア 職業訓練サービスを利用する受講者、事業所側からの視点

イ 蓄積された知識やノウハウ等を組織全体で共有、活用するナレッジマネジメント(※)の視点

ウ 講師及びスタッフの人材育成の視点

エ 業務プロセスの視点

オ 財務及び収支の健全性との均衡等の視点 等

※ ナレッジマネジメント:知識を共有して活用することで、新たな知識を創造しながら経営を実践すること。

③ 経営理念と経営方針を達成するための経営戦略の策定とその見直し期間(見直し間隔)、職業訓練サービスの品質方針を担保するための見直しや改善の実施状況の公表

④ 定期的な市場分析を踏まえた職業訓練サービスの動向に対応した事業分野の特定等

(市場分析の例)

ア 産業又は業種ごとの職務と仕事の実態及び訓練ニーズ

イ 地域の雇用失業情勢

ウ 他の民間教育訓練機関の同一職業訓練サービスへの参入又は撤退等の状況等

⑤ 職業訓練サービスを提供するための組織及び運営構造

⑥ ニーズ分析、事業企画、職業訓練サービスの提供、評価等を含む、職業訓練サービスを提供する上での重要なプロセスとその指標

⑦ 職業訓練サービスに関する関係者と協力するためのネットワークの構築

⑧ 職業訓練サービスを提供するための業務委託計画 等

4.3 マネジメントシステムに関する情報の共有等

【指針】

民間教育訓練機関は、講師及びスタッフ（協力者を含む）に対して確立したマネジメントシステムを説明し、その運用の改善に関する意見を求めるための仕組みと手順を明確にする。

【指針の補足説明】

マネジメントシステムについて、講師及びスタッフ（協力者を含む）にその内容を説明するとともに、その運用の改善に関する意見を求めるための手順を、以下の項目を参考にして確立します。

(1) 意見提出の機会の設定

職業訓練を円滑に進めるために、内部及び外部に対して、定期的及び必要に応じて会議等を開催する等、情報の共有や改善に関する意見の提出の促進を図ります。会議は、開催ごとに目的及び目標を明確にした上で、単なる報告会とならないように留意し、議論する事項の整理や絞り込みを行います。緊急を要する場合を除き、事前に議題の案内と関係資料の情報提供を行います。

提供した情報を補完して業務の効率化を図るために、関係者が容易に確認することができる掲示板や予定表等を活用して確実に連絡できる仕組みを準備します。

(2) 意見提出の効率化及び円滑化

必要に応じて、相互に情報を交換できる通信ネットワーク等を構築し活用する等、マネジメントシステムに関する円滑な情報交換を可能とする環境整備に努めます。

(3) 公平かつ平等な意見提出の機会の提供

意見提出の機会は、組織内の講師及びスタッフ等の関係者に公平かつ平等に提供します。性別等による差別を排除し、関係者の間で差別感がないよう配慮します。

4.4 記録及び文書管理

【指針】

民間教育訓練機関は、ガイドラインの適用及び遵守の状況を文書により記録するとともに、講師及びスタッフ（協力者を含む）による閲覧手順を確立し、文書管理に関する必要な事項を定めた規程等を作成する。

また、職業訓練サービスを利用する受講者及び受講者が所属する事業所等に関する様々な情報を記録するとともに、それらの情報の適切な管理を行う。

【指針の補足説明】

- (1) このガイドラインの適用状況等を文書により記録し保存する手順を確立します。
※ 文書管理の手順は、過去の対応状況等を残しておくツールであるとともに、PDCAサイクルの構築の効果的な推進のためのツールとしても活用することができます。
- (2) 記録及び管理している文書は、民間教育訓練機関の講師及びスタッフ（協力者を含む）が、いつでも閲覧できる手順を確立します。
- (3) 文書管理に関する必要な事項を定めた規程等を作成しておきます。
- (4) P12の「3.1 職業訓練のニーズ等の明確化」、P22の「3.3 職業訓練サービスの実施」、P29の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及びP31の「3.5 職業訓練サービスの評価」で入手又は取得した受講者及び受講者が所属する事業所等の情報は、個人情報の保護等に関する法令を遵守するとともに、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護します。

4.5 財務管理及びリスク管理

【指針】

民間教育訓練機関は、職業訓練サービスの提供に関連する事業の継続性を確実なものとするため、以下のことを実施し、文書により記録する。

(1) 財務管理

- ① 職業訓練サービスに係る財務状態及び運営状況の透明性の確保
- ② 財務を管理するための仕組みの確立及び適切な運用

(2) リスク管理

リスクを管理するための仕組みの確立及び適切な運用

【指針の補足説明】

(1) 財務管理

- ① 職業訓練サービスに係る財務状態及び運営状況を明らかにし、適正かつ効率的な業務を運営するため、民間教育訓練機関の会計規程等において、財務及び会計に関する基準並びに会計責任者の設置等の必要な事項を定めます。
- ② 会計責任者は、当該会計規程等に基づき、職業訓練サービスに係る財務及び会計に関する事務を適切に行うとともに、帳簿等に必要な事項を整然かつ明瞭に記録及び保存します。

(2) リスク管理

職業訓練サービスの提供が継続できなくなる主な原因（自然災害や事故又は犯罪の発生、インフルエンザ等の疾病の伝染等）を把握した上で、現状の対策について検証し、改善するための優先順位を割り振ります。

割り振られた優先順位にしたがって、各リスクに対応するための適切な改善方を講じる手順を確立し、危機管理マニュアル等を定めます。

4.6 人事管理並びに人的及び物的資源の管理

4.6.1 人事管理並びに人的及び物的資源の選択、配分及び配置

【指針】

民間教育訓練機関は、受講者や事業所等のニーズ、その他多様なニーズにも配慮しながら、必要な講師及びスタッフ（協力者を含む）並びに職業訓練サービスの提供のための人的及び物的資源を選択、配分及び配置する手順を確立するとともに、当該人的及び物的資源の維持又は管理を行う。

【指針の補足説明】

- (1) 講師やスタッフ等の配分及び配置については、個々のニーズや訓練効果も考慮し、適正な人的及び物的資源を配分するとともに、その手順に従って配置します。また、提供する職業訓練サービスによっては、受講者のニーズが多様化する場合もあるため、必要に応じて以下の例に配慮して配分及び配置します。

(多様なニーズの例)

- ① 言語に関するニーズ
- ② 文化に関するニーズ
- ③ 読み書き能力に関するニーズ
- ④ 家庭環境（母子家庭等）に関するニーズ
- ⑤ 障がいに関するニーズ 等

※ 関連事項としてP13「3.1.1 ニーズ等の把握」の【指針の補足説明】の(4)を参照してください。

- (2) 人事管理については、必要な講師やスタッフの役割と、その役割を担うための能力要件を明確にし、要件を満たす人材を確保し、より効果的な職業訓練サービスを提供できるよう、人材の採用を計画して実行するとともに、実態を評価して必要に応じて改善に努めるようにします。そのため、要件を満たす人材の確保、定期的な能力の測定、能力の開発等、職業訓練サービスの質を向上させるための人材の能力等の管理、人材育成の手順を確立します。
- (3) 施設及び設備、機器等の配分及び配置については、上記(1)と同様に個々のニーズと訓練効果を考慮して配分及び配置します。このため、必要な施設、設備及び機器等の管理方法と効果的かつ効率的な運用を確立します。なお、設備及び機器については、労働安全衛生法等の安全衛生に関する法令に基づいて配分及び配置します。
- (4) また、利用者が直接使用する教材等についても個々のニーズと訓練効果を考慮することはもちろんですが、ほとんどの場合、受益者負担となる場合があり、教材のコストにも配慮した教材の作成方法、配布の基準を定めておきます。

4.6.2 講師及びスタッフ等の職務遂行のための能力等の管理

【指針】

民間教育訓練機関は、提供する職業訓練サービスに関わる講師及びスタッフ等が職務を遂行するために必要な能力等を明確にし、講師及びスタッフの特性や能力に対する評価を行う。

【指針の補足説明】

(1) 職務を遂行するために必要な能力等の明確化

効果の高い職業訓練サービスを提供するために、提供する職業訓練サービスの内容（コースやカリキュラム）ごとに、質の高い職業訓練サービスを安定的かつ継続的に提供している講師及びスタッフの能力等について分析し、文書に整理して明確にしておきます。

（講師及びスタッフが備えるべき能力等の分析項目の例）

- ① 訓練分野に関する専門的知識、技能及び技術、資格
- ② 上記①についての指導力
- ③ カリキュラム等における指導項目の設定、コースごとの訓練環境等をコーディネートする能力
- ④ 就職支援、キャリア・コンサルティングに係る専門的知識や具体的な経験等
- ⑤ コミュニケーション能力
- ⑥ 勤務態度 等

(2) 必要な能力等の有無の検証

実際に職業訓練を行う講師及びスタッフが職務を遂行するために必要される能力を有するか否かを、適切かつ効果的な方法を用いて検証します。活用する情報としては、上記(1)にて分析した能力や、検証時の業績等が考えられます。場合によっては、複数の検証方法を併用して、より確実な情報を収集、分析します。その分析に基づく評価は、公平かつ平等が基本原則であり、その評価のプロセスにおいて、関係法令、公平性、人権の基本原則との整合性を考慮し、定期的に検証する仕組みが必要です。

講師及びスタッフを新たに確保する場合も、必要と判断される能力を有するか否かを検証するための適切かつ効果的な方法を選択し実施します。

(3) 情報の共有

講師及びスタッフ個人の評価結果が適切に各個人と共有される仕組みを構築します。なお、講師及びスタッフと共有する評価結果については、事前に妥当性や信頼性を有する情報であることを検証し、公平かつ適切に情報を共有します。また、講師及びスタッフの意欲や仕事に対する満足度や要望等について、講師及びスタッフ自身の意見を聞く仕組みも整備します。

4.6.3 講師及びスタッフ等の能力開発等

【指針】

民間教育訓練機関は、講師及びスタッフが担当業務を適切かつ効果的に遂行し、質の高い職業訓練サービスの提供を可能にするため、継続的かつ計画的に講師及びスタッフの能力開発に取り組み、その効果を評価し記録する手順を確立する。

【指針の補足説明】

- (1) 講師及びスタッフ（必要に応じて協力者を含む。）の能力を維持向上させるため、P45の「4.6.2 講師及びスタッフ等の職務遂行のための能力等の管理」で得られた評価結果に基づき、養成する必要がある能力を明確にするとともに、講師及びスタッフ（必要に応じて協力者を含む。）に対して継続的な能力開発に取り組む機会を公平かつ平等に与えるための育成計画を用意します。
- (2) 育成計画は、OJTと自己啓発を中心とし、講師及びスタッフの職務内容に応じてOff-JT（研修）により補完します。また、その効果について評価及び記録する手順を確立します。

4.7 見直し及び改善

4.7.1 受講者等からの意見及び要望等への対応

【指針】

民間教育訓練機関は、①提供した職業訓練サービスによる目標の達成状況、②職業訓練サービスに対する受講者等からの満足度や意見及び要望等の把握と分析、③意見及び要望等に対する対応、等へ対応するための手順を確立する。

また、職業訓練サービスが目標を達成していない等、期待する成果を上げていない場合には、必要な改善処置を講ずるための手順を確立する。

(注記) 受講者等からの苦情、意見や要望、提案等への具体的な対応方法は、P29の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」を参照。

【指針の補足説明】

- (1) 受講者及び職業訓練サービスを利用する関係者等から提供された職業訓練サービスに対する満足度等の評価、意見及び要望等の把握と分析、意見及び要望に対する対応等の手順は、以下の例を参考にして確立します。

(意見及び要望の収集方法の例)

コースの受講中又は修了時の調査、さらに修了後の追跡調査等として、受講者の派遣元の事業所等の満足度、受講者が習得した能力の活用度等の訓練効果に関する必要な項目を設定し、ヒアリング又はアンケート調査等を実施します。

(収集項目の例)

- ① 受講者の受講中又は修了時の満足度、習得度
- ② 受講者の修了後の満足度、習得した職業能力の活用状況(就職先での満足度)
- ③ 受講者の派遣元や受講者の就業先となる事業所等の満足度
- ④ 高い成果が得られた職業訓練サービスに関する各種統計データ 等

- (2) 把握された様々な情報を分析し、P48の「4.7.3 予防処置及び是正処置」により事案ごとに必要な処置を講じるとともに、その結果を記録します。

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 訓練を行う日には、実施する時間の他に最低 1 時間以上、質疑応答ができる講師の支援体制があること
- ・ 受講者からの問い合わせ等に常に対応する窓口として、事務担当者を 1 人以上配置すること
- ・ 受講者等からの苦情を適切に処理できる体制を整備すること

4.7.2 内部監査

【指針】

民間教育訓練機関は、自らがガイドラインに沿って確立したマネジメントシステムが効果的に機能していることを確認するために、内部監査を実施する手順を確立する。
なお、内部監査は、監査の対象となるプロセス及び業務領域の重要性や過去の監査結果も考慮しながら計画し、実施する。

【指針の補足説明】

- (1) 内部監査の対象となるプロセス及び業務領域を定期的に確認、見直すため、監査の有効期間を最長で36ヶ月間有効とする等の設定をします。
- (2) 内部監査の実施に当たり、以下の項目や手順等を満たすように対応します。
 - ① 内部監査は、監査の対象となるプロセス及び業務領域のうち、監査を行う者自らが担当する業務については、その業務を担当していない者が実施
 - ② 内部監査は、監査の専門的知識並びに監査の対象となるプロセス及び領域に関する一定の知識を有する者が実施
 - ③ 監査対象となった当該プロセス及び業務領域の責任者が、監査結果の報告を受理
 - ④ 監査対象となった当該プロセス及び業務領域の責任者は、改善すべき点を明確にし、予防処置及び是正処置を検討
 - ⑤ 内部監査の結果を受けて講じられる予防処置及び是正処置は、適切な時期及び適切な方法で実施
 - ⑥ 内部監査の計画、対象となったプロセス及び業務領域、当該対象の具体的な監査事項、担当者、結果（改善点）及び講じられた処置は文書により記録

【公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例】

- ・ 公的職業訓練の委託費や奨励金の請求に際し、請求内容の的確性について、可能な限り請求手続を行った者以外の者が定期的に内部監査を行うこと

4.7.3 予防処置及び是正処置

【指針】

民間教育訓練機関は、評価結果及び監査結果に基づき、予防処置及び是正処置を講じる。

(注記) 評価結果とは、P29の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及びP31の「3.5 職業訓練サービスの評価」で行った結果をいう。監査結果とは、P48の「4.7.2 内部監査」による結果をいう。

【指針の補足説明】

- (1) マネジメントシステムにおける不具合の再発防止のために、評価結果及び監査結果から不具合の要因を探し出し、適切な是正処置を早期に講じるよう努めます。また、是正処置を講じた状況について記録します。また、是正処置後の有効性の確認を行います。
- (2) 評価結果及び監査結果から、まだ起こっていない不具合の事象や要因を想定して、不具合の発生防止又は潜在的な不具合の要因を排除するために、以下の例を参考にして適切な予防処置及び是正措置を講じ、その状況について記録します。また、予防処置及び是正措置後の有効性を確認します。

(予防処置及び是正処置の手順の例)

- ① マネジメントシステムにおける不具合を把握
- ② 不具合の主な原因を明確化
- ③ 不具合を予防又は是正（もしくは不具合の主な原因を予防又は是正）するための処置を実施
- ④ 不具合が再発しないようにする処置の必要性を査定
- ⑤ 必要な処置を迅速に決定及び実施
- ⑥ 実施された処置の結果を記録
- ⑦ 実施された処置の効果や影響を確認

4.7.4 マネジメントシステムの点検

【指針】

民間教育訓練機関は、ガイドラインに沿って確立したマネジメントシステムを、確実に適切かつ有効に継続して運用するため、定期的及び必要に応じて随時点検する。

【指針の補足説明】

- (1) マネジメントシステムの責任者は、マネジメントシステムの点検を定期的及び必要に応じて随時行い、その結果は経営責任者へ報告して記録します。
点検は、以下の例を参考にして行います。

(実施する点検項目の例)

- ① 方針（経営方針、品質方針等）の組織全体への的確な伝達、浸透の状況
- ② カリキュラムの進捗状況等
事業に関する具体的数値目標とその目標管理の仕組み、年間計画等の立案及び承認、受講者からのフィードバック等
- ③ 事業資源（人的及び物的資源並びに資金）の管理状況
講師やスタッフ等の採用、退職、能力開発及び育成状況、施設設備や機器等の管理状況、財務の管理状況
- ④ 事業実績の状況
年度ごとの実績及び監査結果（内部監査、必要に応じて外部監査）
- ⑤ マネジメントシステム等の改善提案の状況
・品質方針及び品質目標を含むマネジメントシステムの変更の必要性

- ・マネジメントシステムの運用状況に対する関係者からの苦情、意見や要望
- ・予防処置及び是正処置の状況
- ・過去に実施したマネジメントシステムの点検結果を踏まえて実施した処置のフォローアップ
- ・マネジメントシステムを改善する機会の確保（間隔、頻度等） 等

(2) 点検の結果を踏まえた対応としては以下のような例があります。

(点検結果を踏まえた対応の例)

- ① マネジメントシステム及びそのプロセスの改善（組織及び体制や手続きの見直し、プロセスの効率化）
- ② 訓練コース、カリキュラム等の改善
- ③ 事業資源（人的及び物的資源並びに資金）の配分の改善 等

職業訓練サービスの質の向上のための取組例

この資料は、職業訓練サービスの質の更なる向上のための参考として、ガイドラインの項目ごとに以下の【質向上への取組例】と【その他の参考例】の2種類を掲載しています。

【質向上への取組例】

実際に様々な民間教育訓練機関において既に取り組まれている職業訓練サービスの質の向上に関する取組例を記載しています。

【その他の参考例】

さらに高度な取り組みとしての参考例を記載しています。このガイドラインで示された取り組みが実現された後で一つ上のレベルを目指す際に活用してください。

記載している取組例等は、民間教育訓練機関の業種又は業態に応じた事例が記載されているため、全ての民間教育訓練機関において適用できるわけではありません。しかし、記載されている取組例等には、職業訓練サービスの質の更なる向上のための取り組みを具体化する手がかりが含まれていますので、参考として活用してください。

【目次】

3.1 職業訓練のニーズ等の明確化・・・52	4.1 マネジメントシステムの確立・・・62
3.2 職業訓練サービスの設計・・・54	4.2 事業戦略及び計画・・・63
3.3 職業訓練サービスの実施・・・56	4.3 マネジメントシステムに関する情報の共有等・・・64
3.4 職業訓練サービスのモニタリング・・・59	4.4 記録及び文書管理・・・65
3.5 職業訓練サービスの評価・・・60	4.5 財務管理及びリスク管理・・・66
	4.6 人事管理並びに人的及び物的資源の管理・・・67
	4.7 見直し及び改善・・・71

3. 職業訓練サービス

3.1 職業訓練のニーズ等の明確化

3.1.1 ニーズ等の把握

【質向上への取組例】	
●事業所等のニーズの把握	
(事例1)	事業所に対するヒアリングは、想定される受講者の就業が予想される部門の担当者に直接ヒアリングを行うと率直な意見を把握しやすくなる。
●受講予定者等のニーズの把握	
(事例2)	複数の受講予定者等に対して個人面談を実施している。その際は学歴や職歴だけでなく、訓練目的や就職先の希望、知識やスキルの現状等についてヒアリングし、カリキュラム作成に必要な情報を抽出している。
(事例3)	過去の受講者との面談記録や提出書類から、カリキュラムの内容の過不足等の情報を整理し、ニーズを分析している。
(事例4)	受講開始前の面接時に担当者が把握した情報を受講者別に整理することや、受講開始時の提出書類から、個々のニーズ等を把握している。

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>a. 職業訓練サービスを提供する地域（市町村）の産業や雇用の実態（雇用保険受給者数、有効求職者数、年齢別人口と就業人口、業種別事業所数と就業者数等）を3年ごとに把握し、整理している。</p> <p>b. 訓練コースの仕上がり像として設定している関連職種や職務内容は、地域の事業所等の支援を得ながら分析し、職務ごとに養成する職業能力を段階的かつ体系的に整理している。その結果を活用して、きめ細かなニーズ等の把握を行い、職務及び仕事と訓練コースの関係を明確化している。</p>
(事例2)	<p>地域の産業団体や業種団体、民間教育訓練機関等と人材育成に係る連携及び協力関係を構築し、産業団体や業種団体を構成する事業所に対するヒアリングやアンケート調査によってその産業や業種に求められる職務ごとの職業能力、抱える仕事上の共通の課題、職業訓練の成果の職務遂行への活用方法等のニーズ等を把握している。</p> <p>また、産業団体や業種団体又は構成する事業所が抱える課題の中から訓練課題としてふさわしいものを選択及び抽出して、具体的なニーズ等に対応するための訓練カリキュラムや訓練課題の設定に活用している。</p>
(事例3)	受講予定者等の持つニーズに加え、受講予定者等が有する学習歴や実務経験、職業能力等のデータ、訓練の状況、訓練修了後の職場での実績等、様々な要素を組み合わせ

(事例4)	<p>せ、受講予定者等の傾向を導き出し、参考情報として活用している。</p> <p>民間教育訓練機関の講師及びスタッフに対して、ニーズ等の把握に関する指示文書を出すとともに、その文書と把握したニーズ等については、いつでもパソコン等で閲覧できるように管理している。</p> <p>また、把握したニーズ等は、統計的に分析及び整理して、訓練コースとの関係をわかりやすく説明できる資料を作成している。</p>
-------	--

3.1.2 把握したニーズ等の取扱い上の留意点

【質向上への取組例】	
●カリキュラム作成に当たって検討する情報	
(事例1)	「受講者のニーズ」、「訓練コースごとの最終目標とする資格・試験の出題範囲やレベルの変化」、「他社の動向」という3つの要素を把握し訓練コース設定の材料としている。
(事例2)	教材は各部門の責任者が構成する委員会で作成したものの他に、個人のニーズに可能な限り対応するため、市販されているものを含めて検討している。

【その他の参考例】	
(事例1)	受講者に対して、訓練コースごとに受講者が備えておくべき知識や技能及び技術等を明確化し、受講に当たって必要な知識等の予習が可能となるよう、事前の勉強会を実施している。
(事例2)	<p>訓練を実施していく中で、受講者が持つ訓練開始当初のニーズが変化していくことも視野に入れ、適宜、ニーズの確認をしながら訓練を実施している。</p> <p>また、ニーズの変化がよい意味で影響し、受講者がより高いレベルを目指せるような環境を提供できるように配慮している。</p>
(事例3)	受講者の多様なニーズ等に対応できるよう、関係する施設、設備及び機器等にも配慮し、対応が可能な場合には、受け入れるための手続きや手順等を準備している。

3.2 職業訓練サービスの設計

3.2.1 職業訓練サービスの目的及び範囲の明確化

【質向上への取組例】	
●適用範囲の明確化	
(事例1)	実際の訓練の進行状況、訓練目標の達成に向けた進捗状況を踏まえた訓練コースの修正方法も含め、職業訓練サービスで取扱う範囲を明確化している。修正方法は、職業訓練サービス提供時（契約時）に提示した手法のうちから最適なものを選択している。

【その他の参考例】	
(事例1)	職業訓練サービスが対応できる範囲とともに、訓練コースの目的、受講要件、訓練目標、訓練内容、成果等を明確化し、図や写真及び動画像を活用し、職業訓練サービスを受講予定者等がイメージしやすいように整理しておく。
(事例2)	職業訓練サービスの目的や範囲を柔軟に設定できるオーダーメイド型のカリキュラムを設定し、より一層の効果をもたらすことが可能な訓練となるコースを設置している。また、そこで蓄積されたデータから、既存の職業訓練サービスの目的や範囲等を修正している。

3.2.2 モニタリング方法の明確化

【質向上への取組例】	
●職業訓練を促進させるための支援の方法	
(事例1)	訓練内容の履歴管理として、各個人の受講履歴を保存するための個別ファイルを用意している。
(事例2)	テスト結果をもとに受講者の目標と現状等を分析し、個人面談でフィードバックする方法を採用している。
(事例3)	テスト結果を成績管理システムに入力し、受講者に対して迅速にフィードバックできる体制をとっている。
(事例4)	3ヶ月サイクルで、専門のスタッフが全受講者と何らかのカウンセリングを実施する体制をとり、訓練内容のほか、対人関係も含めて相談できる仕組みを作っている。

3.2.3 カリキュラムの作成と見直し

【質向上への取組例】	
●カリキュラム開発の担当と手順	
(事例1)	インストラクターが主体となり、講座開発委員会の稟議を経て講座開発を進める。

	発注元の教育部門又は研修部門の方針に沿って開発提案を行い、開発の方向性の是非に関する評価を受け、実際の開発の段階に移行している。さらにテキストが完成した段階でも評価を受ける、というプロセスを経ている。
(事例2)	オーダーメイド型の研修では、発注元の提案依頼書に基づいて開発提案を行い、両者で摺り合わせを行いながら開発を進めている。プログラム開発の一連の流れは文書化され、会社の規則として運用されている。
(事例3)	カリキュラム開発では、「受講者等のニーズ」「各コースが最終目標とする資格・試験の出題範囲やレベルの変化」「他事業所の取組」を勘案し、「講師」「教材」「カリキュラム」の三つの要素のバランスを考慮して検討している。
(事例4)	カリキュラムは研修を依頼する事業所等が持つニーズに合わせて設計している。B to B (対事業所) のニーズ調査の場合は顧客主管部門へのヒアリングや、受講予定者へのアンケートを実施し、その結果を反映している。
(事例5)	事業所内の指針に基づき各部門がカリキュラムの開発に携わっている。基本的には担当講師が主体となってカリキュラムの雛形を作成し、その雛形を本部がチェックする体制をとっている。本部の確認後、細部の調整を実施している。
(事例6)	新しい講座を開講する際は、講師を受講者役とする模擬授業を実施し、講義の効果等を検証して、検証結果をもとに修正している。
(事例7)	訓練修了者の就職先を訪問してヒアリングを実施し、職場でのヒアリング内容をカリキュラム編成のための参考意見としている。
●カリキュラムの改訂	
(事例8)	受講者よりメール等で寄せられたカリキュラムや教材等についての要望は、担当講師の手元の訂正原本に付箋で蓄積し、カリキュラムやテキスト改訂の際の検討材料としている。

【その他の参考例】	
(事例1)	訓練コースのカリキュラムを事業所や生産現場に密接に関連する内容とするため、民間教育訓練機関は、ニーズ等の把握で職務と仕事に対する必要な職業能力を明確にし、体系化した分析結果を活用して確実に養成が可能な訓練目標と到達水準を設定している。
(事例2)	ニーズ等の把握と同様に、地域の産業団体や業種団体、民間教育訓練機関等が連携及び協力して、把握したニーズ等を活用し、新たなカリキュラム開発の取り組み、カリキュラムの継続的見直しによるカリキュラムのモデル化等を行って、カリキュラムに関するノウハウを地域で共有している。
(事例3)	限られた期間内でカリキュラムの訓練の目的や目標が達成できるよう、常に効果的かつ効率的な訓練方法等について研究、研鑽するため、定例的な学習会や研究会を開催している。

3.3 職業訓練サービスの実施

3.3.1 情報提供等

【質向上への取組例】	
●受講予定者等に対する情報提供に関する事例	
(事例1)	訓練に関する説明会では全体の概要を説明した後、訓練コースごとに分かれて模擬授業を行い、実習を交えて受講予定者へわかりやすく説明し、カリキュラムや各講義の概要も含めた全ての情報を事前に提示している。
(事例2)	オリエンテーションや説明会、Web上での情報開示、パンフレット等の書類等の情報提供の方法を訓練コースの内容に応じて組み合わせている。
(事例3)	パンフレット類は受講予定者が申し込む際に講座選択の判断材料となるように意識して文書化しており、該当講座を受ける上での前提としている知識や資格についても明示している。
(事例4)	各事業所、コールセンター、お客様窓口部門、さらにEメール専用のカスタマーボイス（お客様の声）が苦情申し出窓口として存在していることや、不満があれば、帰り際にスタッフに申し出るように受講者に周知している。
●カリキュラムと受講者のマッチングに関する事例	
(事例5)	訓練内容と受講者の能力的なミスマッチを防ぐため、ガイドブックに受講のための条件を明記している（例：〇〇中級を受講するためには〇〇初級を修了していること）。また、海外での訓練を受託して実施するケースでは、受講に当たり TOEIC〇点以上必須という条件を明示するか、事前に電話で語学力の客観的評価を実施している。
(事例6)	ペーパーテストとインタビューを併用したレベルチェックを実施し、適切なコースを推薦している。
(事例7)	受講前に職業能力を確認することを目的として、テストやアンケートを実施している。また、Web上でスキル診断ができるシステムも用意している。

【その他の参考例】	
(事例1)	Web上において、これまでの実績、成果に加えて、職業訓練サービスの内容ごとに、できるかぎり写真や動画を活用した情報提供を行う。 また、職業訓練サービスの円滑な利用を促進するために、具体的な手続き又は手順を図示する等の工夫をし、受講予定者等が情報の把握をしやすいガイドを行う。
(事例2)	これまで提供した職業訓練サービスの実績、民間教育訓練機関の指導体制、講師及びスタッフの保有する資格等を公開している。
(事例3)	「無料公開セミナー」や「講座説明会」等の集合形式の説明会や個別に相談できる

個別相談会を実施している。さらに、無料体験入学制度を設け、希望者はその機会を利用して、講座についての的確性が確認できる。

3.3.2 人的及び物的資源の準備

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>訓練科目又はコースごとに指導案を作成している。その指導案の補助ツールとして、人的及び物的資源を確実に準備するとともに、単純ミスの防止策として点検表を作成している。</p> <p>訓練実施前には点検表を活用して準備している。この点検表は、訓練コースを担当する講師、スタッフ及びその他の協力者と共有し、点検表の活用時に気づいた改善点は、その都度見直しを行う仕組みを構築している。</p>
(事例2)	<p>講師及びスタッフ等の能力の向上のために、民間教育訓練機関内での計画的な研究会や研修会の開催や、外部機関で実施しているセミナーの受講等により、講師及びスタッフ等の能力の向上に努めている。</p> <p>また、講師やスタッフ等の新たな能力の開発及び向上のために人材育成計画を策定し、計画的な研修の受講を推進するとともに、その受講履歴を記録している。必要に応じて、講師やスタッフ等が保有すべき資格等（訓練分野の各種資格や技能講習の受講、登録キャリア・コンサルタント等）の取得を促している。</p>
(事例3)	<p>教材、実習用の素材やモデル等については、その開発、調達、メンテナンスの方針を定め、知的財産権を考慮した作成及び制作手順とその留意事項をマニュアル化し、留意事項に沿った訓練が実施できるよう、内部研修を実施している。</p>

3.3.3 訓練環境の整備

【質向上への取組例】	
●環境整備に関する対応	
(事例1)	<p>訓練の質を考慮して1クラスあたりの定員数を規定しており、設備についても安全点検のためのチェック表を作成し、環境整備に努めている。</p>
(事例2)	<p>エアコン、空気清浄機等の空調関係や、椅子、机には常に気を配っている。左利きの受講者用の机等、規格品では対応できない場合もあるため、毎期、受講者の状況を担当講師に聞き、対応している。</p>
(事例3)	<p>コースごとに定めている定員数を基準として、人数に見合ったスペースの確保に努めている。教室環境に関する事項はノウハウとして蓄積されている。</p>
(事例4)	<p>受講者がアクセス可能なネットワーク環境を構築して、学習コンテンツ等をデータベース化し受講者に配信している。施設内にはノート型PCを複数台設置している(受講者が外部からアクセスするための機器は個人所有のPCとなるため、受講開始前に</p>

	用意するよう説明している)。
●法令に定められた基準が存在する場合	
(事例5)	面積、非常口の設置、採光、耐震構造等、学校としての建築基準に基づき、校舎が設計されている。

【その他の参考例】	
(事例1)	効果的かつ効率的な安全衛生管理活動を計画的に推進し、継続的な改善を図るため、安全衛生管理活動の基本指針の策定、その運用体制と手順等を定めるとともに、安全衛生管理に係る実施計画及び実施結果に伴う点検を実施している。
(事例2)	事故や災害等が発生した場合又は定期的な安全衛生パトロールによる点検によって問題点が発見された場合は、安全衛生管理活動の手順に基づき原因を調査した上で問題点の把握を行い、是正処置を講ずるとともに、後の事故や災害発生が潜在的に予見される状態についても適切な予防処置を講じ、確実にリスクを低減させる。また、点検及び処置の結果については記録し共有化を図っている。
(事例3)	訓練環境に関する点検表を作成し、項目ごとに点検周期や点検担当者を定め、効果的かつ効率的に訓練環境の改善に努めている。

3.3.4 職業訓練の実施

【その他の参考例】	
(事例1)	訓練期間中は、プロセス管理を重視し、受講者に対する訓練開始前のオリエンテーションから訓練修了式における修了証書の授与に至るプロセスごとに、標準的な手順、準備のための点検表、留意事項を文書化し、その都度手順等の見直しを行うとともに、それらの情報を民間教育訓練機関内で共有している。この取り組みによって、担当する講師やスタッフ等が交代しても職業訓練サービスの質の向上が継続的に行われる。
(事例2)	職業訓練サービスの責任者は、定期的に訓練中の教室又は実習場をパトロールすることに加え、民間教育訓練機関内で設定した改善目標を達成するため、学科又は実技科目の訓練を実際に受講し、講師やスタッフ等と一丸となって訓練方法又は指導方法等に関する改善活動を行っている。

3.4 職業訓練サービスのモニタリング

【質向上への取組例】	
●受講者への対応とフィードバック	
(事例1)	受講者個人の様子について、共通の書式の記録文書を定めて情報を蓄積している。文書には受講者名等の情報が記してあり、面談の内容を記録していくほかに、日常の様子（遅刻や欠席、受講態度、その他のトラブル等）で気になることがあれば記録している。受講者のクラス担任が個別に直接対応することで早期に解決できる場合がある。
(事例2)	訓練目標の管理状況については受講者に対して面談でフィードバックしている。さらに小テストや実力テスト等の成績に応じて面談内容を決定している。
(事例3)	訓練コースに応じて1期間（3か月又は6か月）の終了のタイミングでアンケート調査を行う等、受講者の訓練の効果について意見を収集している。

【その他の参考例】	
(事例1)	フォローアップ調査として、訓練期間中の適切な時期にA4サイズ1枚程度の分量で満足度（施設及び設備、カリキュラム、指導方法、教材、講師等）と理解度、訓練に対する意見及び改善提案についてアンケート調査を行う。調査を実施するに当たり、受講者には事前に協力を依頼し、時期、内容、回数等の実施要綱についても了承を得る。
(事例2)	受講修了時に受講者に満足度等を調査するとともに、修了後に時期を定めて受講者（修了者）に対し、習得したスキルの職場での活用度や成果等、訓練に対する意見及び改善提案についてアンケート調査やヒアリング調査を行っている。

3.5 職業訓練サービスの評価

3.5.1 評価対象及び評価指標等の設定

【質向上への取組例】	
(事例1)	講師の評価については、講師のみの評価とせずに、講師の研修担当者や人事担当と共有し、それぞれの評価にも影響することを関連づけている。
【その他の参考例】	
(事例1)	提供する職業訓練サービスに関係する地域の事業所や、民間教育訓練機関以外の第三者機関の代表が参画する定期的な運営協議会を設けて、職業訓練サービスの評価指標、評価指標ごとの実績、課題・問題点等を協議する等、より客観的な評価ができるよう努めている。
(事例2)	近隣の関係する民間教育訓練機関と連携及び協力して研究会を設置し、民間教育訓練機関ごとに設定した評価指標等の運用状況について発表し、収集した評価データの分析方法、効果的な評価方法等について改善策を検討する材料としている。また必要に応じて外部から専門家を招いた学習会を計画し実施している。
(事例3)	必要とされる評価項目や評価内容等について事業所等にヒアリングを行い、どのような評価の情報であれば活用しやすいかといった観点で意見を集め、より有用な評価を実施できるよう検討している。

3.5.2 職業訓練の効果の評価

【質向上への取組例】	
●受講者に対する評価方法や活用する情報等	
(事例1)	成績評価に関する基準は統一し、ある程度の雛形を用意している。どの評価担当者であっても、評価に個人差が発生しないような仕組みを採用している。
(事例2)	毎回の講義で基礎力チェックのための「ミニテスト」を行い、前回の講義内容の習得度を確認して受講者に返却している。 また、月に一回「実力テスト」を行い、当月の訓練内容の理解度を確認している。その結果を成績管理システムに入力し、講師のコメント等を記載する等の対応を可能な限り迅速に行い、受講者の日々の職業訓練に反映できるよう対応している。
(事例3)	試験や昇級について試験日程も含めて詳細な基準を設けている。成績管理全般についても規程集を作成しており、その規程集にしたがって運用している。テスト結果は台帳で管理し、所定のレベルに達しないときは補講や追試で対応している。
(事例4)	受講者から提出されるレポートや総合模擬試験を受講者の評価の主体としている。分野ごとに弱点を分析するプログラムを開発し、受講者の弱点を指摘する講評が自動

的に出るようになっている。質問への回答には基本的な対応方針があり、メンタリング的なフォローの仕方、アドバイス方法等の大きなフレームに則って回答している。

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>評価方法として、受講者のレポート提出、総合技能試験、課題制作発表会等を実施し、講師とスタッフによる評価のみではなく、受講者間の相互評価や制作課題に対する議論を促し、受講者参加型の客観的評価を推進している。</p> <p>また、あらかじめ設定した評価指標に基づく評価結果を訓練コースごとにとりまとめて定期的に公開している。</p>
(事例2)	<p>評価に関する基準は、民間教育訓練機関の姉妹校又は地域の近隣の民間教育訓練機関で統一し、民間教育訓練機関相互、さらには修了者が属する事業所等の関係者を交えた連携及び協力によって客観性や信頼性を高めるとともに、地域全体で評価に対する質の向上を行っている。</p>

3.5.3 職業訓練サービスの効果の評価

【質向上への取組例】	
●提供する職業訓練サービスの評価	
(事例1)	<p>講師に対する研修を行い、研修終了後にフォローアップ期間（研修成果の追跡調査期間）を設け、現場の管理者からヒアリングしている。</p>
(事例2)	<p>受講者の出席率やテストの結果及び就業率等の数値から、カリキュラム等の評価、分析を実施している。</p>

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>職業訓練サービスごとの評価担当者、評価指標、評価の観点、評価基準を決めており、評価担当者は、統一の報告書様式に実績データ及びコメント等を入力している。統一された方法で評価をすることから客観的な評価となる上、評価担当者を複数任命しているため、データの信頼性も高くなっている。</p>
(事例2)	<p>定期的に職業訓練サービスの評価に係る第三者委員会を開催し、職業訓練サービスの評価プロセス、評価結果、改善策等の取り組みについて報告している。第三者からの客観的評価を受け、その結果を公開し、職業訓練サービスの質の向上に努めている。なお、委員には職業訓練サービスの効果の影響を受ける地域の事業所の代表等の関係者に委嘱している。</p>

4. 民間教育訓練機関のマネジメント

4.1 マネジメントシステムの確立

【質向上への取組例】	
(事例1)	業務全体のプロセスを明確にし、その具体的な内容をPDCAサイクルに当てはめて、民間教育訓練機関の運営に関わる関係者に周知し、定期的に点検できる仕組みを構築し、その仕組みを見直すための会議を設定している。
(事例2)	職業訓練サービスの設計及び開発から実施及び評価に至る各プロセスの対応は、責任者が1つずつ確認している。
(事例3)	責任者は、常に職業訓練サービスの質に関するアンテナを立て、他機関の責任者との人的ネットワークを活用し、自らの能力の研鑽を図り、事例を積み上げるよう努めている。
(事例4)	マネジメントシステムは単に構築するだけでなく、その仕組みを理解して組織内での様々な事例に当てはめ、会議等で対応策等について議論している。
(事例5)	マネジメントシステムの運用のために、訓練開始前のオリエンテーションに管理者やスタッフも参加することを義務付け、職業訓練サービスの現場を肌で感じ取り、必要な連絡事項、様々な事象の価値基準等の共有化に努めている。

【その他の参考例】	
(事例1)	組織内の業務マニュアルは具体的な業務をPDCAサイクルに当てはめて作成する等、PDCAサイクルの活用について文書で明確化している。その応用として、既にPDCAサイクルを繰り返し運用している業務については、その業務にとりかかる前や、年度の切り替え時に、評価（check）から始める方法も有効であるため、業務の点検表を作成し、業務ごとに点検できる環境を整えている。
(事例2)	名目的な責任者ではなく、責任者自らが部内研修の講師を担当する等、先頭に立って、マネジメントシステムの運用、改善に取り組んでいる。また、その責任者を補佐する者を任命し、担当を割り当て、組織内の関係者自らが改善しようとする意識を常日頃から持つことができる環境を整えている。
(事例3)	講師やスタッフ等に対し、マネジメントシステムに関する研修を実施する他、外部の有識者等を交えた意見交換会等を開催し、情報共有に努めている。

4.2 事業戦略及び計画

【質向上への取組例】	
—	

【その他の参考例】	
(事例1)	策定した品質方針に応じた具体的な品質目標を設定し、組織内で共有化している。そして、その品質目標の達成状況は、定期的に点検し、文書化し、会議等にて報告している。
(事例2)	組織内の関係者による十分な議論を踏まえた上で経営理念と経営方針及び経営目標を事業計画書に記載し、組織内の関係者等に通知している。
(事例3)	事業計画書に記載した品質方針と具体的な品質目標は、担当部署ごとの業務目標や人事評価としても活用され、期首と期末で目標の達成状況を点検している。

4.3 マネジメントシステムに関する情報の共有等

【質向上への取組例】	
(事例1)	関係する情報や評価基準の共有化を促進するため毎日朝礼を行っている。また、マネジメントシステムの各項目の目的に応じて、週1回又は月1回等の定期的な会議を開催している。

【その他の参考例】	
(事例1)	マネジメントシステムの重要な項目ごとに設置要綱を整備して定期的に会議を開催するための運営手順を確立するとともに、目的を明確にした会議となるようにしている。(例：安全衛生会議、就職対策会議、ガイドライン運営会議等)
(事例2)	策定した品質方針に応じた具体的な品質目標を設定し、組織内で共有している。その品質目標の達成状況は、定期的な点検計画を設定し、確認している。
(事例3)	電子メール、電子掲示板等を利用できる環境を整備し、講師及びスタッフ（協力者を含む）間での情報共有を実現している。
(事例4)	マネジメントシステムの適用状況を記録した文書は、社内ネットワークを活用する等、講師やスタッフ等がいつでも閲覧できるように整備している。改善策が講じられる等、適用状況が変更された際には、その都度、民間教育訓練機関の運営に関わる関係者にメールによって通知している。

4.4 記録及び文書管理

【質向上への取組例】	
●個人情報管理	
(事例1)	個人情報に関するデータは、閲覧権限や取扱いの規程を策定して管理を厳重にし、その規程に基づき管理及び運用している。
●閲覧制限	
(事例2)	各種記録文書へのアクセスは、民間教育訓練機関によって定めた機密取扱規則にしたがって管理及び運用している。
●文書管理	
(事例3)	民間教育訓練機関は、契約及び法令により定められている記録文書を保管するための手順を確立し、管理及び運用している。
(事例4)	業務上必要と判断される文書をデータベース化し、職員が必要なときに、必要な文書を検索することができる文書管理システムを活用している。それにより、業務の簡素化や効率化、ペーパーレス化にもつながっている。
【その他の参考例】	
(事例1)	文書管理においては「透明性、正確性、妥当性、伝達性、安全性」の確保が重要なため、文書の受発信、電子文書や機密文書の取扱い、文書の起案及び決裁等、必要な手順や取り決め事項を詳細に規定している。運用方法のマニュアルを整備し、コンプライアンスを遵守して適正かつ円滑な運用に努めている。
(事例2)	作成された記録及び文書は、全て電子ファイル化して電子文書の取扱規程に沿って管理している。紙類による記録や文書は、日付、文書区分番号、保存期限等を明示し、所定の整理棚に保管している。

4.5 財務管理及びリスク管理

【質向上への取組例】	
●財務管理	
(事例1)	職業訓練サービスの受講予定者等に対して、資金の管理プロセスの概要が把握できる情報を提供するとともに、財務諸表、財務状況を含めて経営情報を公開している。
(事例2)	一括に納入する授業料の期間は最長でも1年とし、学費以外の預り金については、徴収していない。
(事例3)	受講予定者等保護のために授業料等の前受け債務について一定の保全措置をとっている。また、前受け授業料を保全し就学生に損害を与えないために、 a. 在学生数に応じた拠出金あるいは保険的システム b. 同業者間の相互保証システム 等を導入している。
(事例4)	業界団体に加盟し、業界団体が推奨する倫理規定、ガイドラインを遵守し、特定商取引法等の法令を遵守して運営を行っている。
(事例5)	授業料を保全するために、前納された授業料のうち、未経過分（前受金）の50%を通常の運営資金から切り離し、信託銀行株式会社との間で分別信託制度を導入している。そのことで、受講者が少しでも安心して受講できる環境を整備している。さらに、分別管理後においても、保有する手元流動性資金（現金、預金、有価証券等）で、前受金の全額を十分まかなうことが可能となっている。
●リスク管理	
(事例6)	職業訓練サービスの提供に関するリスクを管理するため、民間教育訓練機関の対応方法等を明確にした危機管理マニュアルを定めている。また、受講者に必要と考える部分については、職業訓練サービス開始前のオリエンテーション等で周知している。
【その他の参考例】	
●財務管理	
(事例1)	規程に基づき、民間教育訓練機関の監事監査の取扱いを定め、法令等に従い、業務の適正かつ効率的、効果的な運営を図ること及び会計経理の適正を確保するため、任命された監事から監査を受けている。

4.6 人事管理並びに人的及び物的資源の管理

4.6.1 人事管理並びに人的及び物的資源の選択、配分及び配置

【質向上への取組例】	
●訓練プログラム等を管理及び運営するスタッフの配置	
(事例1)	訓練プログラム等を直接管理及び運営する管理者を配置している。
(事例2)	マネジメントシステムの円滑な運用のため、訓練コース数、受講者数、訓練の実施に伴う危険の程度又は指導の難易度に応じて、管理者を補佐する者を任命又は配置するように努めている。
●講師の配置	
(事例3)	訓練を担当する講師の数は、訓練の内容を考慮し、受講者が知識や技術を習得するために十分な人数としており、実際の受講者数、訓練の実施に伴う危険度又は習得の難易度等に応じて増減させている。
●キャリア相談の対応部門の配置	
(事例4)	管理者を含むスタッフ及び協力者の中から、訓練プログラム等の管理及び運営を支援し、キャリア形成及び就職に関する専門的な相談援助等を行う「訓練支援スタッフ」を任命している。
(事例5)	受講者の特性をより把握しやすくなることから、訓練に直接関わる講師及びスタッフがキャリア相談を兼務している。
●スタッフの配置及び外部人材の活用	
(事例6)	就職指導が特に重要な講座の場合は、受講者の多い地域や求人倍率が低い地域等の各拠点にクラス担任としてキャリア・コンサルティングの担当者を配置し、授業以外の進路相談や面接指導を充実させている。
(事例7)	専門担当部門を設け、卒業後の進学相談や就職に関する相談を受けている。
(事例8)	就職支援室のホームページを作成し、効果的に就職のサポートを行っている。
●物的資源の管理	
(事例9)	職業訓練サービスの効率的な運営のために、職業訓練に必要な教材、消耗品等の調達、管理業務等の可視化を行い、訓練資材に係る計画を作成し、定期的にその計画を見直している。

【その他の参考例】	
(事例1)	主な職業訓練サービスごとの講師やスタッフ、施設、設備、機器等の配置及び配分等については、適正な基準や手順を定め、それらを踏まえて計画的な整備を図る等、職業訓練サービスの標準化と向上のための仕組みを作り、計画的な対応をしている。
(事例2)	求められる職業訓練サービスの内容に的確に対応し、使用する実習場等の設備、機器等の適正化を図り、効果的かつ効率的な訓練環境を確保するために以下の項目について要件等を定めている。

	<p>a. 施設及び設備の要件</p> <p>b. 訓練プログラム（訓練課程）ごとの施設及び設備の要件</p> <p>c. 職業訓練用機器等整備計画の策定</p> <p>d. 設備及び機器等の管理（物品台帳及びリース資産台帳、ソフトウェア管理台帳、施設及び設備並びに機器等整備現況調査の実施、リース機器の使用状況調査等）</p> <p>e. 費用対効果を勘案した機器の更新、管理換え</p> <p>f. 施設設備の維持及び保全に係る方針</p>
(事例3)	<p>使用する教材は、それぞれをどの場面に使用するかの定義をし、無駄なく効率的な物的資源の活用ができるよう配慮している。また、講師及びスタッフ等にも教材の性質を周知している。</p>

4.6.2 講師及びスタッフ等の職務遂行のための能力等の管理

【質向上への取組例】	
●講師及びスタッフ等の確保の観点	
(事例1)	講師及びスタッフの採用の際には、必ず適性試験を実施している。
(事例2)	採用基準として、コミュニケーション能力を適切に発揮できる人材を第一に考えている。
(事例3)	採用の条件として実務経験や資格保有の観点もあるが、本校のシステムに則った講義を展開できるか否かを最も重視している。
(事例4)	外部講師を活用する場合であっても、明文化した基準にしたがって採用している。採用後には、研修の意味もこめて技術部門やヘルプデスクを経験してから、インストラクターとして訓練を担当している。
●法令に定められた基準が存在する場合	
(事例5)	指導員等の資格要件として、外部の基準を準用している。
(事例6)	<p>資格取得の指導に当たる場合は、講師自身も資格を取得していることを条件に採用している。</p> <p>また、学歴が教員資格を満たしていない者については、地元の民間教育訓練機関の団体が定めた教員資格認定制度を利用し、質の向上を図っている。</p>
●講師及びスタッフ等に対する評価	
(事例7)	訓練コースや役割によって指導員やスタッフに必要な能力が異なるため、訓練コースや役割ごとに能力評価基準を作成している。
(事例8)	講師及びスタッフ等自身が自己評価表を記入した後で管理責任者が確認している。両者の見解の相違が大きい場合には面談を実施して意識の統一を図っている。
(事例9)	独自の評価プログラムを作成し、1年に4回以上の抜き打ちチェックを行う。100点満点の評価表で講師の能力を審査し、契約条件に反映している。

(事例10)	講師の能力に対するマネジメントの一環として、訓練コースや授業形態を問わず、管理者が一部講義を参観ないしは映像等で確認している。講師の教え方の巧拙等については、管理者の評価結果を点数化し、本人へフィードバックしている。社内でも評価結果を保管し、今後の協議材料としている。
(事例11)	訓練終了時の受講者アンケートの内容、出席率が評価の材料となる。また、小テストの成績が基準点以下であった場合、訓練内容の問題点、対応方法等をカリキュラムリーダーと議論し、改善材料としている。

【その他の参考例】	
(事例1)	民間教育訓練機関は、提供する職業訓練サービスごとに、講師及びスタッフ等に必要能力等を整理し明確化している。これらに基づいて、講師及びスタッフ等の能力等について評価するために自己診断表を用意し、講師及びスタッフ等自らが評価できる仕組みを構築している。加えて、組織として定期的かつ計画的に評価を実施し、管理している。 なお、個人の評価結果は面談により評価者と双方で確認し、最終的には評価者が評価結果を決定し、通達している。
(事例2)	場合によっては、チーム単位（担当科目や訓練コース、あるいは在職期間や職位ごとの集団）、組織単位（業務部門や民間教育訓練機関ごとの集団）でも個人の評価と同様に評価を実施している。
(事例3)	講師及びスタッフ等の個人の評価結果が適切に各個人と共有される仕組みを構築している。なお、講師及びスタッフ等と共有する評価結果については、事前に妥当性や信頼性を有する情報であることを検証し、かつ組織的に取り決めた範囲内において公平に情報共有している。 また、講師等の意欲や仕事に対する満足度については、講師及びスタッフ等の自己診断から情報を得る仕組みも用意している。

4.6.3 講師及びスタッフ等の能力開発等

【質向上への取組例】	
●講師の育成	
(事例1)	訓練プログラムの特性（目的、対象者、内容及び水準等）に応じた指導スキル（知識や指導技能等）を段階的に習得させている。
(事例2)	高い知識や技能等を有し、かつ十分な指導経験を積んだ講師を、訓練の中心と位置づけて、他の講師に対して専門的かつ高度な知識や技能等、訓練指導のノウハウの伝達を行っている。
●スタッフの育成計画等	

(事例3)	実務経験と教えることは違うので、黒板の使い方（半分に分けて使う等）、字の大きさ、声の出し方、出席の取り方、授業中のルール等について、確実に浸透するようにじっくり研修している。
(事例4)	講師及びスタッフに対し一定額の研修補助費を支給し、外部研修の受講を奨励している。幅広い知見を養い、魅力ある授業が展開できる知識を習得する観点から、直接訓練コースに関係ない講座でも受講を認めている。
(事例5)	グループ内で講師主催の勉強会を実施している。資格試験へのチャレンジや講習への参加も認めている。期ごとの勉強会の開催回数は決まっており、全員必須としている。
(事例6)	社内にインストラクター教育委員会を設置し、年次ごとの教育計画書に基づいて研修を具体化している。また、職務定義書があり、職位ごとに必要な能力等も定めている。
(事例7)	全スタッフを集めて、講師を中心に成功事例、失敗事例を発表し合い、スキルアップを図っている。外部研修としては、全国組織で定期的に行う新任講師研修、中堅管理者研修に参加させる。特に新人講師の場合は、必ず2～3泊程度の研修に参加させている。
(事例8)	社内の同一科目を担当する講師同士で検定対策や教授法について研究会を開催している。
(事例9)	講師の養成担当講師（講師を養成するためのエキスパートの講師）を配置している。本社主催の養成研修は模擬講義でのシミュレーションが主体となっており、約6ヶ月かけて研修を行っている。研修終了後も、各支店の主任講師が中心となって研修を実施している。その他の継続的な研修としては、毎月、各地で講師を対象に勉強会（講師会議）を実施し、指導法等についてスキルアップを図っている。

【その他の参考例】	
(事例1)	ベテラン講師及びスタッフ等が保有するノウハウを継承することや、講師及びスタッフ等の保有する能力等の開発等を計画的かつ継続的に行うために、人材育成システムを策定している。業務ごとに必要な能力等を数値化及び文書化し、個々に保有する能力等の診断結果と定義した基準とを比較し、講師及びスタッフに必要な能力等を具体的に伝えられるようにしている。個人の能力だけでなく組織の力として、求められる能力の開発等を行っている。
(事例2)	講師及びスタッフ等の保有する能力等に応じて、OJTを取り入れた各個人の研修計画を作成し、講師及びスタッフ等の能力育成を推進している。

4.7 見直し及び改善

4.7.1 受講者等からの意見及び要望等への対応

【質向上への取組例】	
●関係者から意見及び要望を受ける方法	
(事例1)	事業所から依頼を受けた社員研修の場合は、訓練修了後にアンケートやヒアリング調査を事業所の担当者に対して実施している。また、修了後のみではなく、一定期間経過後の状況についても確認をし、カリキュラムの改善材料としている。
●意見及び要望の活用方法	
(事例2)	退職及び解雇の有無（理由）や定着率等を確認し、その業種や職種への就職と訓練コースの内容等で発生する可能性のあるミスマッチの原因を追究し、カリキュラムの改善や指導法の見直しのニーズとして活用している。
(事例3)	受講者が業務等に就いた後、習得した知識や技能等を応用して使うことができているかといった内容でヒアリングを実施している。その内容は、次のレベルの訓練コース又は別の訓練コースのカリキュラム開発においても素材として活用している。

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>訓練期間中から修了後における受講者への意見や要望の聴取方法、分析方法は全て手引書を作成し、手順を標準化している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練期間中は日々の習得度測定に加えて、職業訓練サービスの満足度、講師の指導状況、教材、訓練課題等に関するアンケート調査を行っている。 ・訓練修了の3ヶ月後には、職場での活用度、意見及び要望についてアンケート調査を行っている。 <p>上記のように、実施する手順や方法を標準化し、分析結果を活用した発表会を定期的に実施し、組織内で情報を共有している。</p>
(事例2)	<p>受講者等からの意見のフィードバックの結果の取扱いに関する手順をマニュアルとして整備している。例えば、</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 得られた様々な情報及び結果を組織内の定例会議の議題として取り上げ、対処方法について十分な議論を行い、事案ごとに類型化した記録を積み上げる。 b. 受講予定者等側にとって適切な方法とタイミングで必要な処置を講ずる。 c. 意見や要望への対応状況を記録し、必要に応じて意見や要望の傾向を定期的に把握している。

4.7.2 内部監査

【質向上への取組例】	
(事例1)	マネジメントシステムの内部監査の仕組みを構築し、内部監査員の養成とマネジメントシステムの業務ごとの点検様式（書式）を作成し、定期的に点検している。

【その他の参考例】	
(事例1)	内部監査員は、組織内で行う監査業務の実務研修の修了に加え、外部での監査業務研修の修了も必須としている。
(事例2)	監査対象となったプロセス及び業務領域ごとに、内部監査用の点検表を作成し、点検結果から予防処置及び是正処置の必要性を検討している。また、適切な時期及び適切な方法で予防処置及び是正処置が講じられる手順を標準化している。

4.7.3 予防処置及び是正処置

【質向上への取組例】	
●職業訓練サービスの改善	
(事例1)	民間教育訓練機関は評価結果及び監査結果に基づき、提供する訓練コースごとの評価レベルを定めている。一定の評価レベルに達しなかったコースは、運営実施に係る総合的な点検を行っている。点検により不具合の主な原因を探し出し、原因を根本から改善する方策を講ずるとともに改善結果を記録し、その効果を把握している。
(事例2)	再発の予防又は潜在的な不具合の主な原因を排除することを目的とした取り組みの1つとして、受講者数や就職率等が目標を大幅に下回って推移しているコースのプログラム等については、品質方針及び品質目標の適合性の観点から、場合によっては廃止を含む抜本的な見直しを実施している。
(事例3)	各資格の試験の合否について可能な限り追跡調査を実施し、合格者数や合格率の増減を見て、次年度の訓練コースの改善に反映している。
(事例4)	アンケートの結果として、低評価（「低評価」の基準も設定／受講者や事業所等の満足度が5段階中、平均3.4以下）の訓練コースについては、「低評価調査票」という共通の様式を用いて訓練担当者が原因を分析し、再発防止策を考え、さらに方策の効果までを検証している（四半期単位で実施）。
(事例5)	全社共通でスキルの強化を重視する重要な訓練コースがあり、受講者へのアンケート調査に加えて、「スキル獲得率」を調査している。目標のスキルが習得できたかをYes Noで評価してもらい、獲得率81%以下で要是正としている。
(事例6)	品質担当部署が主管となって、半期に1回、経営幹部（社長以下、事業部長等）が全員参加するアンケート評価報告会を実施している。アンケートのデータ集計、分析による全体の満足度及び理解度の状況を提示して議論を行う。なお、低評価ばかりだと士気が下がるため、高評価も共有している。

(事例7)	受講者からアンケート等で挙げられた内容は、教務委員会や講師会議等でも質改善のための協議材料としている。保管している議事録は適宜見直し、改善案の推進を怠らないように配慮している。
-------	--

【その他の参考例】	
(事例1)	マネジメントシステムの理解の促進を目的とした定期的な会議又は臨時の検討会等を開催している。会議において、評価結果及び監査結果を検討資料として民間教育訓練機関内の関係者に提示し、予防処置及び是正処置に関する具体的な対応方法を検討している。関係者の同意を得て、必要とする時期に遅滞なく予防処置及び是正処置を講じ、対策を講じた後の有効性の確認をしている。後の確認材料としても、あらかじめ定めた項目ごとに記録を残している。

4.7.4 マネジメントシステムの点検

【質向上への取組例】	
(事例1)	事業の改善案の有効性を高めるため、点検項目ごとの細目、年間計画を作成し、計画的に実施している。一定時期に蓄積された記録を基にして、運用しているマネジメントシステムを見直している。
(事例2)	マネジメントシステムの円滑な運用を目的として、組織内の研修課題にマネジメントシステムの点検項目の一部を取り上げ、事業所内の意識の向上を図っている。

【その他の参考例】	
(事例1)	<p>マネジメントシステムそのものの妥当性、実行性等に関する改善や見直しを行うために、マネジメントシステムの責任者が中心となって、あらかじめ定めた点検項目に沿って、各担当部署の管理者又は責任者による検討を行い、経営者層に報告するとともに、その検討状況と結果を記録し、組織内の関係者全員に情報提供を行っている。</p> <p>点検の結果、不具合が確認された場合は、その担当部署の管理者又は責任者と担当者によって、マネジメントシステムの見直し及び改善案を策定し、速やかに処置を講じている。</p> <p>改善案の有効性と業務の効率化を図るため、一時期にまとめて行わず、職業訓練サービスの設計から実施、評価に至るプロセスごとに評価した結果や監査結果をとりまとめる時期とその分並に応じて年2回に分けて実施している。</p>

民間教育訓練機関における職業訓練サービスの 質の向上のための自己診断表

※ご利用の際にはガイドラインを参照しながら自己診断を実施してください。

業者名： _____

診断実施日：平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日

責任者名： _____

担当者名： _____

自己診断表について

この自己診断表は、「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます。）に基づいて作成しています。民間教育訓練機関における職業訓練サービスの質の向上に向けた取り組み状況を自己診断し、サービスや事業改善のために改善が必要な事項の「見える化」を目的としています。

各項目について自己診断を実施し、改善を要すると判断した場合、その改善方法・実現性等について組織内で十分な議論をし、意識の共有をした上で方針の決定及び具体的な改善に取り組んでください。また、定期的に自己診断を実施し、都度の自己診断結果を保管し確認することで、自身が提供するサービスについて質向上への取り組み及び質保証の進捗を確認することも可能となります。

1：「自己診断」

このガイドラインの指針に対する自己診断を実施します。自己診断は以下の形式で記入してください。

- <記入例>
- ・「◎：できている」・・・・・・・・・・確認事項を満たしている。
 - ・「○：一部できている」・・・・・・・・・・取り組んではいるものの不十分である。
 - ・「△：課題として理解」・・・・・・・・・・必要性を理解しているものの取り組めていない。
 - ・「×：課題として認識をしていない」・・そもそも必要性を認識していなかった。
 - ・「－：適用外である」・・・・・・・・・・自身の提供するサービスにおいては該当しない内容である。

「対策の実現性」と「目処」

この項目は上記の「自己診断」において自身の取り組みが不十分であると判断した場合（自己診断にて「○」「△」「×」が記入された場合）に、将来的に対処が可能であるかの想定を、以下の形式で記入してください。また、下段にある「目処」は、対策が完了すると想定する時期を記載します。

- <記入例>
- ・「◎：容易に実現できる」・・・・・・・・・・速やかに対策が実行できる。
 - ・「○：可能である」・・・・・・・・・・実現が可能であり、比較的短期間で実行できる。
 - ・「△：困難である」・・・・・・・・・・計画的な対策が必要となる。
 - ・「－：予測できない」・・・・・・・・・・対策が実行できる可能性を見出せない。

「対策の結果」

不十分であったと診断した後に講じた対策の結果として、取り組みがどのように変化したかを記載します。この項目は、自己診断当日に記載せず、対策の目処として記載した時期に確認をし、計画した改善策の結果確認として活用します。

- <記入例>
- ・「◎：対応完了」・・・・・・・・・・計画に沿って取り組み、整備された
 - ・「○：一部対応完了」・・・・・・・・・・計画に沿って取り組んだものの、まだ完全には整備されていない。
 - ・「△：対応不十分」・・・・・・・・・・計画に沿って取り組むことが不十分で、整備されていない。
 - ・「－：未対応」・・・・・・・・・・計画を実行していない。

2:「チェック項目」

チェック項目は4つです。それぞれの項目を満たしていると判断した場合に、該当する欄に○印を記入してください。あくまでも、組織内での対応が十分であるか否かの判断で記入し、自身の整備状況を確認するための項目です。また、自己診断にて「適用外である」と判断した項目については、自己診断と同様に「-」を記入します。各項目の定義は以下のとおりです。

- ・「手順・マニュアル」：確認事項に関する手順書やマニュアルが存在するかということ。
- ・「証拠・記録」：確認事項を満足していることのエビデンス（証拠）となる記録が存在するかということ。
- ・「記録の管理」：上述のエビデンスとなる記録が適切に管理されているかということ。
- ・「維持更新管理」：上述の手順書やマニュアルが維持され、適切に更新管理されているかということ。

<自己診断の記入例>

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
3-1	職業訓練のニーズ等の明確化 (ガイドライン本文P12~P16)								
3-1-1 ①	社会背景と動向を把握していますか?	×	△ 未定						不備：全く意識していなかった
3-1-1 ②	企業等のニーズ把握をしていますか?	○	◎ 2012.01			○			対応：企業の担当者と打ち合わせ
3-1-1 ③	受講者のニーズ把握をしていますか?	◎	—		○	○	○	○	
3-1-2	コース設定に当たり、カリキュラムの品質に関する基本理念、基本方針及び品質目標を踏まえ、①ニーズの考慮、②問題点の把握、③訓練方法及び教材の確認の3点に留意していますか?	○	○ 2012.03						問題点の把握を実施していなかったため、担当者で協議予定

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である
 【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない
 【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応
 【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である。

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
3-1	職業訓練のニーズ等の明確化 (ガイドライン本文 P12~P16)								
3-1-1 ①	社会背景と動向を把握していますか?								
3-1-1 ②	事業者等のニーズ把握をしていますか?								
3-1-1 ③	受講者のニーズ把握をしていますか?								
3-1-2	コース設定に当たり、カリキュラムの品質に関する基本理念、基本方針及び品質目標を踏まえ、① ニーズの考慮、② 問題点の把握、③ 訓練方法及び教材の確認の3点に留意していますか?								
3-2	職業訓練サービスの設計 (ガイドライン本文 P17~P21)								
3-2-1 ①	受講要件、具体的な目的、期待される成果や訓練内容等を明確にしていますか?								
3-2-1 ②	利用者が適切な職業訓練サービスを選択できるよう、サービスの範囲の設定やその提供方法を明確にしていますか?								
3-2-2	訓練効果や成果の活用に関する事前評価の方法、訓練期間中のモニタリング方法、訓練修了後の評価方法を明確にしていますか?								
3-2-3 ①	職業訓練サービスの目的又は目標を設定し、それに沿った詳細を決定していますか?								
3-2-3 ②	カリキュラムに適した訓練方法を選択していますか?								
3-2-3 ③	訓練の支援方法を明確化していますか?								
3-2-3 ④	訓練機関を含む関係者の役割・責任を明確化していますか?								

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である
【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない
【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応
【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
3-3	職業訓練サービスの実施 (ガイドライン本文 P22~P28)								
3-3-1	サービスの提供時における、受講者又は受講者の 属する事業所に対する取り組みについて								
	① サービスの内容に関する情報を告知し、さら に顧客及び受講者が理解しているかを申込 み手続きあるいは契約手続き等により確認 していますか?								
	② 受講者及び受講者の属する事業所の義務と 責任に関する情報を告知し、確認していま すか?								
	③ 訓練機関の義務と責任に関する情報を告知 し、確認していますか?								
	④ 訓練を実施する環境 (施設、設備及び機器、 教材等) に関する情報を提供し、確認してい ますか?								
3-3-2 ①	サービスを提供する際に必要となる人的・物的資 源の準備を確実に行っていきますか?								
3-3-2 ②	人的・物的資源を活用するに当たり、必要に応じ て、講師及びスタッフに対し、活用に必要となる スキル等の訓練等を行っていますか?								
3-3-3 ①	安全衛生管理に留意した訓練環境の整備をして いますか?								
3-3-3 ②	受講者に対する訓練受講の支援策の整備をして いますか?								
3-3-3 ③	訓練機関外の人的及び物的資源を活用する場 合には、要件を定義していますか?								

【自己診断】・・・◎: できている ○: 一部できている △: 課題として理解 ×: 課題として認識をしていない - : 適用外である

【対策の実現性】・・・◎: 容易に実現できる ○: 可能である △: 困難である - : 予測できない

【対策の結果】・・・◎: 対応完了 ○: 一部対応完了 △: 対応不十分 - : 未対応

【チェック項目】・・・○: 整備できている 未記入: 整備できていない - : 適用外である

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
3-3 職業訓練サービスの実施 (続き)									
3-3-4 ①	受講者が安心して受講できる環境を提供するための運営体制を構築していますか？								
3-3-4 ②	受講者のモニタリング及びその評価を踏まえた受講者への支援を行っていますか？								
3-3-4 ③	講師及びスタッフの行動規範を定めていますか？								
3-3-4 ④	受講に際してのオリエンテーションを実施していますか？								
3-4 職業訓練サービスのモニタリング (ガイドライン本文 P29～30)									
87 3-4	受講者に提供するサービスの効果について、訓練期間中及び訓練終了後に、事前に定めた方法を用いて、受講者との意見交換を含めた習得状況や受講状況の確認をしていますか？								

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である

【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない

【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応

【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
3-5	職業訓練サービスの評価 (ガイドライン本文 P31～P35)								
3-5-1 ①	職業訓練に係る受講者の評価や提供するサービスを評価するために、評価の目的、評価を実施する対象、評価指標を設定していますか？								
3-5-1 ②	職業訓練に係る受講者の評価や提供するサービスを評価するために、評価方法、評価手順、評価基準を設定していますか？								
3-5-1 ③	評価に使用する情報（データ）は、信頼性や妥当性が確保されものであり、閲覧制限など情報漏えいに対する対応策が検討されていますか？								
3-5-2 ①	個々の受講者の習得度状況について測定及び分析をし、訓練習得度の客観的評価を実施していますか？								
3-5-2 ②	個々の受講者の取得度以外の評価指数ごと（訓練効果及び成果等）について総合的に判断し、評価を実施していますか？								
3-5-2 ③	評価の結果に対し、受講者個々の特性、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）を実施していますか？								
3-5-3	サービス自体の有効性の確認や品質の測定を目的とした取り組みについて								
①	評価担当者の選任又は育成の手順を明確化し、その手順に準じて任命をしていますか？								
②	自らのサービスの効果を評価するための項目や基準等を定義していますか？								

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない ー：適用外である

【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である ー：予測できない

【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 ー：未対応

【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない ー：適用外である

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
4-1	マネジメントシステムの確立 (ガイドライン本文 P38~P39)								
4-1	訓練コースの設定から実施、評価に至るプロセスの各段階に応じて、その信頼性と品質を維持及び向上できるようマネジメントシステムの確立及び適切な運用を行っていますか？								
4-2	事業戦略及び計画 (ガイドライン本文 P40)								
4-2	品質方針を盛り込んだ事業計画を策定し、文書により記録していますか？								
4-3	マネジメントシステムに関する情報の共有等 (ガイドライン本文 P41)								
4-3	講師及びスタッフ（協力者を含む）に対して確立したマネジメントシステムを説明し、その運用に関する意見を求めるための仕組みと手順を明確にしていますか？								
4-4	記録及び文書管理 (ガイドライン本文 P42)								
4-4 ①	ガイドラインの適用及び遵守の状況を文書により記録していますか？								
4-4 ②	講師及びスタッフが文書を閲覧する手順、文書管理に関する必要な事項を定めた規程等を作成していますか？								

89

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である
【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない
【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応
【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
			目処						
4-5 財務管理及びリスク管理 (ガイドライン本文 P43)									
4-5 ①	事業の継続性を確実なものとするため、財務を管理する仕組みを構築、運用し、文書により記録していますか？								
4-5 ②	事業の継続性を確実なものとするため、リスクを管理する仕組みを構築、運用し、文書により記録していますか？								
4-6 人事管理並びに人的及び物的資源の管理 (ガイドライン本文 P44～P46)									
4-6-1 ①	個々の多様なニーズに併せて訓練効果も考慮して適正な人的及び物的資源を配分する手順を確立し、その手順に沿って配置していますか？								
4-6-1 ②	必要な講師及びスタッフの役割や、その役割を担うための能力要件を明確化し、要件を満たす人材を確保していますか？								
4-6-2 ①	高い効果や業績をもたらす講師やスタッフの傾向や特性等を分析していますか？								
4-6-2 ②	訓練に携わる講師等に必要な能力の評価基準を設定し、特性や能力に対する評価を個人別に行っていますか？								
4-6-2 ③	講師及びスタッフ、協力者個人の評価結果等を、本人にフィードバックするとともに、各個人の意欲や仕事に対する満足度について、希望や意見を聞いていますか？								
4-6-3	講師及びスタッフ (必要に応じて協力者を含む。) の能力を維持向上させるため、継続的な専門能力開発に取り組む育成計画を用意していますか？								

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である
【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない
【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応
【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である

ガイドライン 参照項目	確認事項	自己診断	対策の 実現性	対策の 結果	手順・ マニュアル	証拠・ 記録	記録文書 等の管理	維持 更新管理	備考・メモ (取り組みが不十分であった点や 今後の対応策についての記載等 自由にお使いください)
		目処							
4-7	見直し及び改善 (ガイドライン本文 P47~P50)								
4-7-1 ①	職業訓練サービスの目標の達成状況、受講者等からの満足度、意見及び要望等の把握や分析、意見及び要望に対する対応等の手順を確立していますか？								
4-7-1 ②	把握された結果が期待された成果を上げていないと判断される場合は、必要な改善処置を講ずる等の手順を確立していますか？								
4-7-2	マネジメントシステムが効果的に機能しているかを確認するために、内部監査を実施していますか？								
4-7-3	評価結果及び監査結果に基づき、予防処置及び是正処置を実施していますか？								
4-7-4	マネジメントシステムが、継続して適切かつ妥当かつ有効であることを確実にするために、定期的及び必要に応じて随時点検していますか？								

91

【自己診断】・・・◎：できている ○：一部できている △：課題として理解 ×：課題として認識をしていない -：適用外である

【対策の実現性】・・・◎：容易に実現できる ○：可能である △：困難である -：予測できない

【対策の結果】・・・◎：対応完了 ○：一部対応完了 △：対応不十分 -：未対応

【チェック項目】・・・○：整備できている 未記入：整備できていない -：適用外である

