

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

平成31年4月

厚生労働省人材開発統括官

策定：平成23年12月22日

改定：平成28年7月28日

改定：平成28年10月12日

改定：平成31年4月24日

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	16
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	21
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	27
3.5 職業訓練サービスの評価	29
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	36
4.2	事業戦略及び計画	38
4.3	マネジメントシステムに関する情報の共有等	39
4.4	記録及び文書管理	40
4.5	財務管理及びリスク管理	41
4.6	人事管理並びに人的及び物的資源の管理	42
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	45
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/bunya/nouryoku/minkan_guideline/index.html

なお、勤労青少年福祉法等の一部を改正する法律（平成27年法律第72号）による職業能力開発促進法（昭和44年法律第64号）の一部改正によって、キャリアコンサルティングの定義が法律上に規定されたこと、キャリアコンサルタントが国家資格化されたこと等に伴い、本ガイドラインについても必要な用語修正等を行いました（平成28年4月1日）。

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 ISO 29990 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、ISO 29990（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 ISO 29990 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。

(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。

一部、公的職業訓練受託等に向けた質保証の取組例も記載しています。「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（雇用保険法に基づき厚生労働大臣が指定する教育訓練）」の認定・指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、「公共職業訓練（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

<https://www.jeed.go.jp/js/shien/index.html>

- 教育訓練給付制度の講座指定について

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaika_ihatsu/kyouiku_00001.html

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 (2009)『高齢・障害・求職者雇用支援機構 職業訓練サービスガイドライン』

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。

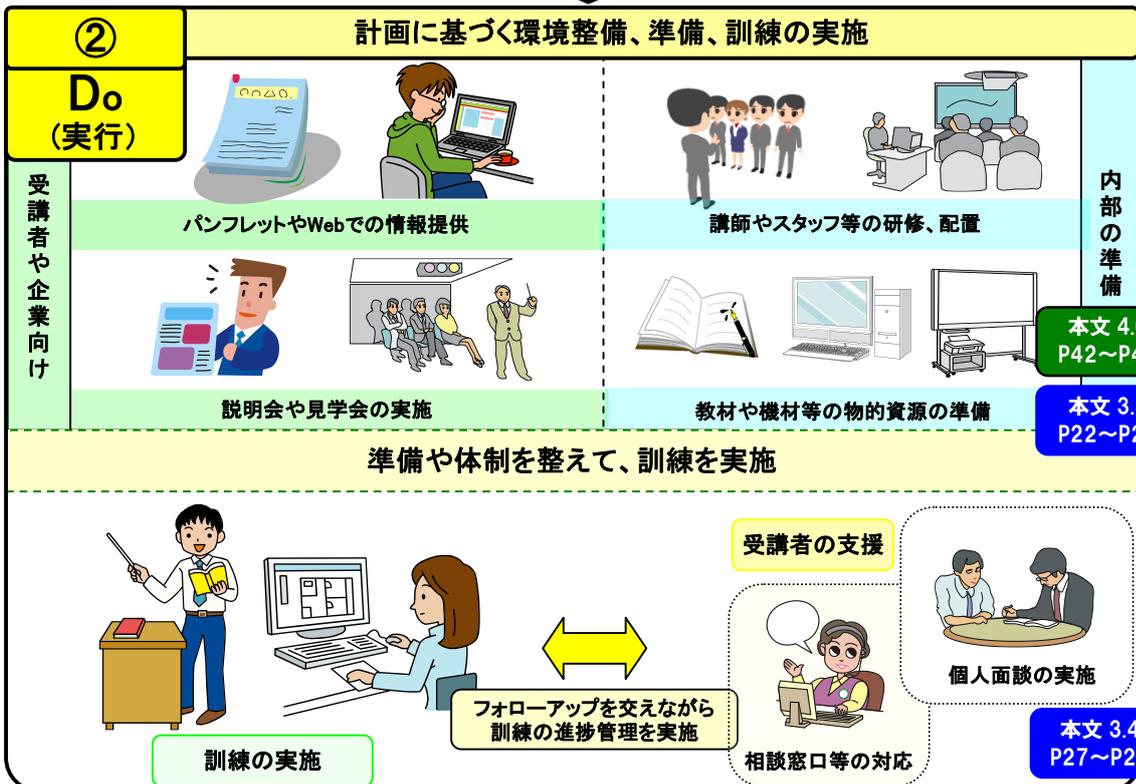
2.3.11 「品質方針」

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

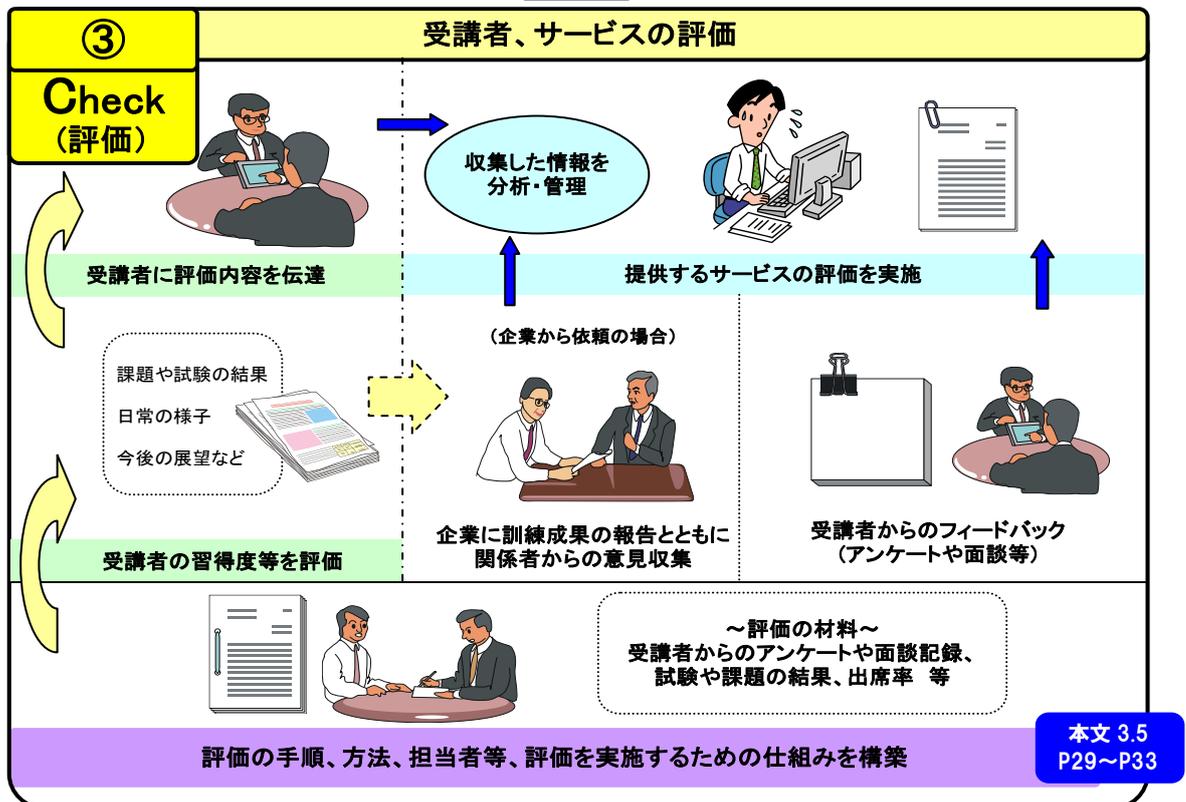
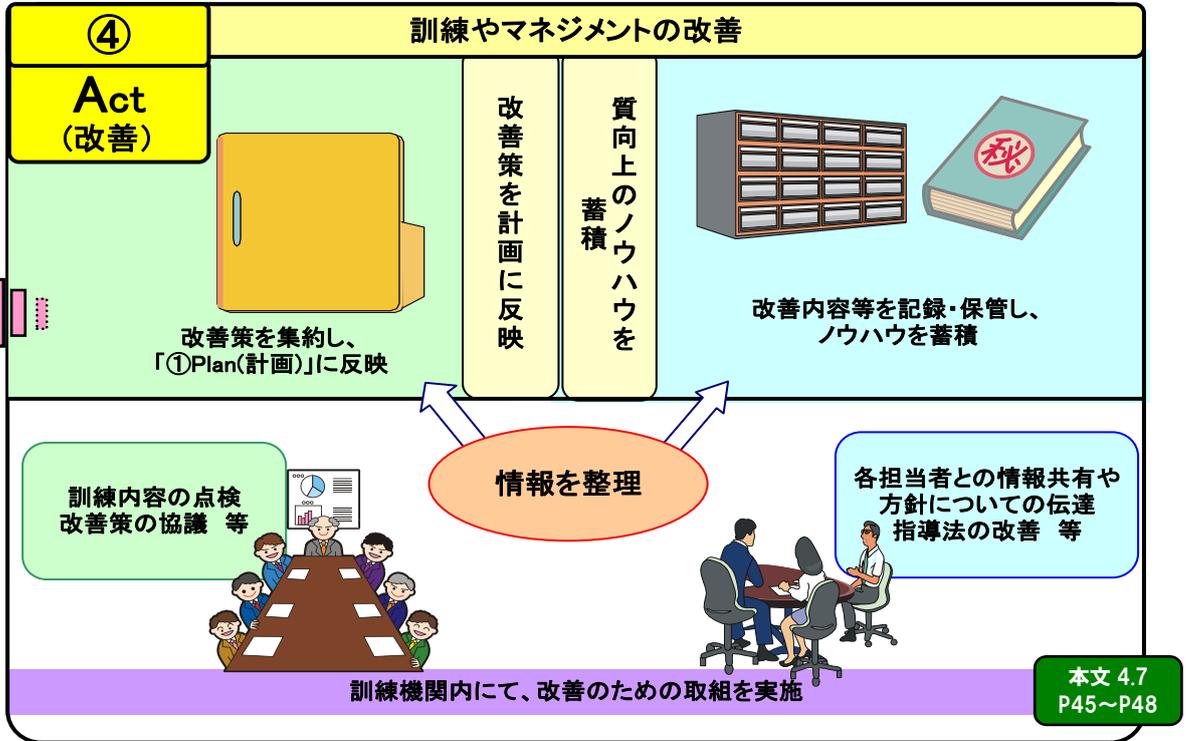
本文 4.1
P36

本文 4.2
P38

本文 4.3
P39

本文 4.4
P40

本文 4.5
P41



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)

- (ア) 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
- (イ) ハローワーク等の統計情報、求人及び求職情報
- (ウ) 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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 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。)の作成を支援します。キャリアコンサルティングは、キャリアコンサルタント国家資格を所持する者が行うことが推奨されます。

ただし、情報の入手に関しては、個人情報の取り扱いに留意し、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、「労働者の職業の選択、職業生活設計又は職業能力の開発及び向上に関する相談に応じ、助言及び指導を行うこと」をいいます。

(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)

(ア) 仕組みを文書化し、組織内で共有化する。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

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持ちながら、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、P16 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おきます。

(課題及び問題点を把握する手順の例)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 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、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)

- (ア) 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
- (イ) 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

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】

- 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）

- （ア）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）
 - （イ）職業訓練サービスの目的、訓練目標、訓練内容、成果等
 - （ウ）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
 - （エ）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
- 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。
 - 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、P21 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 P27 の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及び P29 の「3.5 職業訓練サービスの評価」を参照してください。

- 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)

- (ア) 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。
- (イ) 事業所等の関係者を交えた検討会議を開催する。
- (ウ) 事業所等の関係者あてにアンケート調査を行う。

- 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、適切な方法で受講者の本人確認を実施した上で、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。

特に e ラーニングで職業訓練サービスを実施する場合は、LMS (Learning Management System=訓練の受講管理のためのシステム) により学習進捗状況をきめ細かに管理し、学習のつまずき、停滞をリアルタイムで検知するなど、的確なフォローアップを行うことが必要になります。

(受講者の本人確認の例)

- (ア) 公的身分証明書の定期的な掲示 (送付)
- (イ) 提出物に本人のみに交付する ID の記載欄を追加する
- (ウ) (e ラーニングで実施する場合) 本人のみに交付する ID とパスワードによるログイン
- (エ) (e ラーニングで実施する場合) 動画通信・メール・電話等による直接のコミュニケーション 等

(意見の聴取方法の例)

- (ア) 面談によるヒアリング
- (イ) 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
- (ウ) Web 上でのアンケート調査
- (エ) 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)

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

- (e) ラーニングによる訓練の受講管理 (LMS) の機能例
 - (ア) 訓練履歴の記録 (受講者のログイン及びログアウト時刻、訓練時間の管理)
 - (イ) 訓練の進捗状況及び習得状況の記録 (アクセスした教材・確認テストの実状況・成績の記録及び管理)
 - (ウ) 訓練受講を許可するコンテンツの管理 (アクセス権付与、ロック等)
 - (エ) 訓練履歴の通知 (受講生の求めに応じて受講生に通知することができること)
 - (オ) 受講生からの質問や相談に対し、適切に対応できる機能 等

- 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、P17 の「(確認する方法の例)」を参考にして明確にします。

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)

- (ア) 訓練科の名称
- (イ) 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
- (ウ) 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)
- (エ) 訓練定員
- (オ) 受講要件
- (カ) 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)
- (キ) 成績 (受講効果等) の評価の方法及び基準
- (ク) 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
- (ケ) 職場実習の有無

- (コ) 訓練形態
- (サ) 指導方法
- (シ) 使用教材、設備及び機器等
- (ス) 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)

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 事業所等の実務に沿った訓練課題を設定する。
- (エ) 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。
(P16 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。)
- (オ) 受講者が利用する施設、設備及び機器等の環境を整える。
(P23 の「3.3.3 訓練環境の整備」を参照してください。)
- (カ) 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。(P23 の「3.3.3 訓練環境の整備」の(2)及び P27 の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」を参照してください。)

(職業訓練の支援方法の例)

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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)

- (ア) 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。

- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。
- (オ) 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 P21 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

P16 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 P47 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。

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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 受講形態（通学制、通信制、両者の組合せ）
- (エ) 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
- (オ) 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)

- (ア) 修了要件（出席率、修了試験の有無等）
- (イ) 受講料や教材購入費等の支払いや予約取消の方法
- (ウ) 講義内容の撮影及び録音の禁止、
- (エ) 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)

- (ア) 安全衛生管理
- (イ) 個人情報管理
- (ウ) 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)

- (ア) 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
- (イ) パソコン及びインターネットの利用環境
- (ウ) 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
- (エ) 通信制講座の場合、在宅訓練に必要な設備・推進環境
- (オ) 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。

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)

- (ア) 講師、スタッフ、協力者等
- (イ) 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）
- (ウ) 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
- (エ) 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)

- (ア) 訓練期間中の講師及びスタッフ等の運営体制の整備
- (イ) 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
- (ウ) 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
- (エ) 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
- (オ) 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

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)

- (ア) 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）
- (イ) 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
- (ウ) 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、改正健康増進法に基づく適切な禁煙措置、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）
- (エ) 苦情相談窓口の設置
- (オ) 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
- (カ) 訓練日誌への記録
- (キ) 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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 受講者の机の配置の工夫
- (エ) 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)

- (ア) キャリアコンサルティングの実施
- (イ) メンタルヘルス相談の実施
- (ウ) 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)

- (ア) 学習歴、保有資格、実務経験等
- (イ) 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
- (ウ) 機器等の台数又は個数、機能、性能等
- (エ) 机、椅子、ホワイトボード、プロジェクター等
- (オ) 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）

- (カ) 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
- (キ) 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
- (ク) 障がい者への配慮 等

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。

- (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)

- (ア) 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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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、P27 の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及び P29 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)

- (ア) 必要に応じて、補習又は補講等を行う。
- (イ) 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)

- (ア) カリキュラムどおりに職業訓練を実施する。
- (イ) 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。
- (ウ) 受講者からの意見や要望に真摯に対応する。
- (エ) 受講者の個人情報の取扱いには厳正を期す。
- (オ) 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

P21 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)

- (ア) 受講に関する諸規則及び諸注意事項
- (イ) 訓練期間中及び訓練修了後の周知事項
- (ウ) 受講者の責任事項
- (エ) 訓練カリキュラム及び日程表等
- (オ) 訓練期間中の傷害保険等
- (カ) 受講者に対する各種支援策及び支援計画
- (キ) 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】

- P16 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、P30 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)

- (ア) 指導項目ごとの受講者の反応、理解状況
- (イ) 必要に応じて実施した小テストの記録
- (ウ) 演習課題、実習課題の取組状況
- (エ) 受講者がつまずきやすい箇所とその理由
- (オ) 受講者のコメント
- (カ) 受講者との意見交換の要点

- 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。特に e ラーニングで職業訓練サービスを実施する場合は、LMS (Learning Management System = 訓練の受講管理のためのシステム) により学習進捗状況をきめ細かに管理し、学習のつまずき、停滞をリアルタイムで検知するなど、的確なフォローアップを行うことが必要です。

記録した受講状況は、P32 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。

- 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、P16 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、P32 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、P45 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)

- (ア) 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
- (イ) 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）
- (ウ) 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）
- (エ) 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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 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
- (エ) 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)

- (ア) 評価方法、評価手順、評価項目及び評価基準の設定
- (イ) 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
- (ウ) 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
- (エ) 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
- (オ) 上記(ア)～(エ)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)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 評価データ等の信頼性と適切な根拠があるかの確認
- (エ) 系統的かつ正確な分析であるかの確認
- (オ) 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
- (カ) 情報漏洩に対する対応策は適切であるかの確認 等

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)

- (ア) P29 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。）

- (イ) 必要に応じて複数の評価者を選任
- (ウ) 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。）
- (エ) 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
- (オ) 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。）
- (カ) 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
- (キ) 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
- (ク) 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
- (ケ) 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、P29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)

- (ア) P27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。
- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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P29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。

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、P29 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)

- (ア) 経営層
- (イ) 部門長、マネージャー
- (ウ) 施設責任者
- (エ) 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)

- (ア) 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

- (イ) 評価指標ごとの過去のデータの推移表
- (ウ) 評価指標ごとに講じた過去の改善策等
- (エ) 評価結果からの的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

(オ) 選任された評価者のコメントの記載方法

(カ) 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P D C A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P D C A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、P D C A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、P D C A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

- 上記(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。
- (ア) 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。
 - (イ) 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。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 業務プロセスの検証に必要な測定、分析を行います。
 - (オ) 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。

(カ) 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。

(キ) 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)

- ・民間教育訓練機関の管理者
- ・講師
- ・カリキュラムやテスト等の設計者
- ・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)

- (ア) 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
- (イ) 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)
 - i. 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
 - ii. 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
 - iii. 講師及びスタッフの人材育成の視点
 - iv. 業務プロセスの視点
 - v. 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。
- (ウ) 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
- (エ) 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)
 - i. 産業又は業種ごとの職務と仕事の実態及び訓練ニーズ
 - ii. 地域の雇用失業情勢
 - iii. 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
- (オ) 職業訓練サービスを提供するための組織及び運営構造
- (カ) 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
- (キ) 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
- (ク) 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。

■ 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。

■ 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。

■ 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、文書の管理・維持・更新に関し必要な事項を定めた規程等を作成する。その規程等に基づき、適切に文書の管理・維持・更新を行う。

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】

- 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。
- 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。
- 文書の管理・維持・更新に関し必要な事項を定めた規程等を作成し、その規程等に基づき適切に文書の管理・維持・更新を行います。
- P12の「3.1 職業訓練のニーズ等の明確化」、P21の「3.3 職業訓練サービスの実施」、P27の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及びP29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】

- 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）

- （ア）言語に関するニーズ
- （イ）文化に関するニーズ
- （ウ）読み書き能力に関するニーズ
- （エ）家庭環境（母子家庭等）に関するニーズ
- （オ）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。

- 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。
- 施設及び設備、機器等の配分及び配置については、前述の多様なニーズへの配慮と同様に、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。
- 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】

■ 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）

- （ア）訓練分野に関する専門的知識、技能及び技術、資格
- （イ）上記(ア)についての指導力
- （ウ）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
- （エ）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
- （オ）コミュニケーション能力
- （カ）勤務態度 等

■ 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、上記にて分析した職務を遂行するために必要な能力や、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。

■ 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】

- 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、P43 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。
- 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、以下に対応するための手順を確立する

- ・提供した職業訓練サービスによる目標の達成状況
- ・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
- ・意見及び要望等に対する対応

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、P27 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】

- 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)

- (ア) 受講者の受講中又は修了時の満足度、習得度
- (イ) 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)
- (ウ) 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
- (エ) 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

- 把握された様々な情報を分析し、P46 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。

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】

- 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、監査の実施頻度を1年に1回以上を目安に事業年度に合わせて設定します。また、実施頻度に合わせて監査の有効期間を設定します。
- 内部監査の実施に当たり、内部監査についての手順を定め、計画書を作成し、実施し、報告書を作成します。内部監査においては、以下の項目や手順等を満たすように対応します。
 - (ア)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
 - (イ)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
 - (ウ)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
 - (エ)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
 - (オ)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
 - (カ)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

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、P27の「3.4 職業訓練サービスのモニタリング」及びP29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、P46の「4.7.2 内部監査」による結果をいう。

【指針の補足説明】

- 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。
- 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)

- (ア) マネジメントシステムにおける不具合を把握
- (イ) 不具合の主な原因を明確化
- (ウ) 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
- (エ) 不具合が再発しないようにする処置の必要性を査定
- (オ) 必要な処置を迅速に決定及び実施
- (カ) 実施された処置の結果を記録
- (キ) 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】

- 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、以下の例を参考に行います。

(実施する点検項目の例)

- (ア) 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
- (イ) 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
- (ウ) 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
- (エ) 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）
- (オ) 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

■ 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)

- (ア) 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）
- (イ) 訓練コース、カリキュラム等の改善
- (ウ) 事業資源（人的及び物的資源並びに資金）の配分の改善 等