

第4回 公的職業訓練の在り方に関する研究会 議事次第

令和6年12月16日（月）11:00～12:30

中央合同庁舎第5号館 厚生労働省 共用第8会議室（19階）

1 開会

2 議題

- （1）公的職業訓練の在り方に関する研究会開催要綱の改正について
- （2）民間教育訓練機関における職業訓練の質の向上を促す取組について
- （3）「非正規雇用労働者等が働きながら学びやすい職業訓練試行事業」の実施状況について（報告）
- （4）その他

3 閉会

【配付資料】

- 資料1 公的職業訓練の在り方に関する研究会開催要綱
- 資料2－1 民間職業訓練サービスガイドラインについて
- 資料2－2 本研究会でご議論いただきたい主な事項（案）（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関連）
- 資料3 「非正規雇用労働者等が働きながら学びやすい職業訓練試行事業」の実施状況について

参考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

参考2 公的職業訓練の在り方に関する研究会報告書（令和5年9月5日公表）

公的職業訓練の在り方に関する研究会開催要綱

1 目的

技術の進展や経済的環境の変化、個人の働き方・職業キャリアに対する考え方の多様化等を踏まえ、企業及び個人のニーズに適切に対応した公的職業訓練（公共職業訓練及び求職者支援訓練）を提供する必要がある。

このため、公的職業訓練制度の検証・検討に資するため、有識者で構成される「公的職業訓練の在り方に関する研究会」を開催する。

2 検討事項

以下の検討事項を中心に、幅広く意見交換するものとする。

- (1) 公的職業訓練の適正かつ効果的な運営の在り方に関する事
- (2) 新しいニーズに対応した公的職業訓練の制度の在り方に関する事
- (3) 公的職業訓練制度の検証に関する事
- (4) その他

3 構成員

別紙のとおりとする。

4 研究会の運営等

- (1) 研究会は、厚生労働省人材開発統括官が構成員の参集を求め、開催する。
- (2) 研究会の座長は、構成員の互選により選出する。座長は、本研究会の議事を整理するとともに、必要に応じて座長代理を指名することができる。
- (3) 本研究会での議論を踏まえ、必要に応じ、関係者の出席を求めること及び構成員の追加を行うことができる。
- (4) 本研究会は、原則として公開する。ただし、個人情報、企業の秘密に係る情報を取り扱う場合などにおいては非公開とすることができる。なお、非公開とする場合には、その理由を明示するとともに、議事要旨を公開する。
- (5) 本研究会の庶務は、人材開発統括官付訓練企画室において行う。

(別紙)

公的職業訓練の在り方に関する研究会 構成員

(五十音順)

【学識者】

今野 浩一郎 学習院大学 名誉教授

大嶋 寧子 リクルートワークス研究所 主任研究員

黒澤 昌子 政策研究大学院大学 教授

武石 恵美子 法政大学 キャリアデザイン学部 教授

宮地 弘子 (独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構
職業能力開発総合大学校 職業能力開発原理ユニット 准教授

【訓練実施主体】

菅沼 聡人 東京都 産業労働局 雇用就業部 能力開発課長

中原 英彦 (独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構
求職者支援訓練部 次長

民間職業訓練サービスガイドラインについて

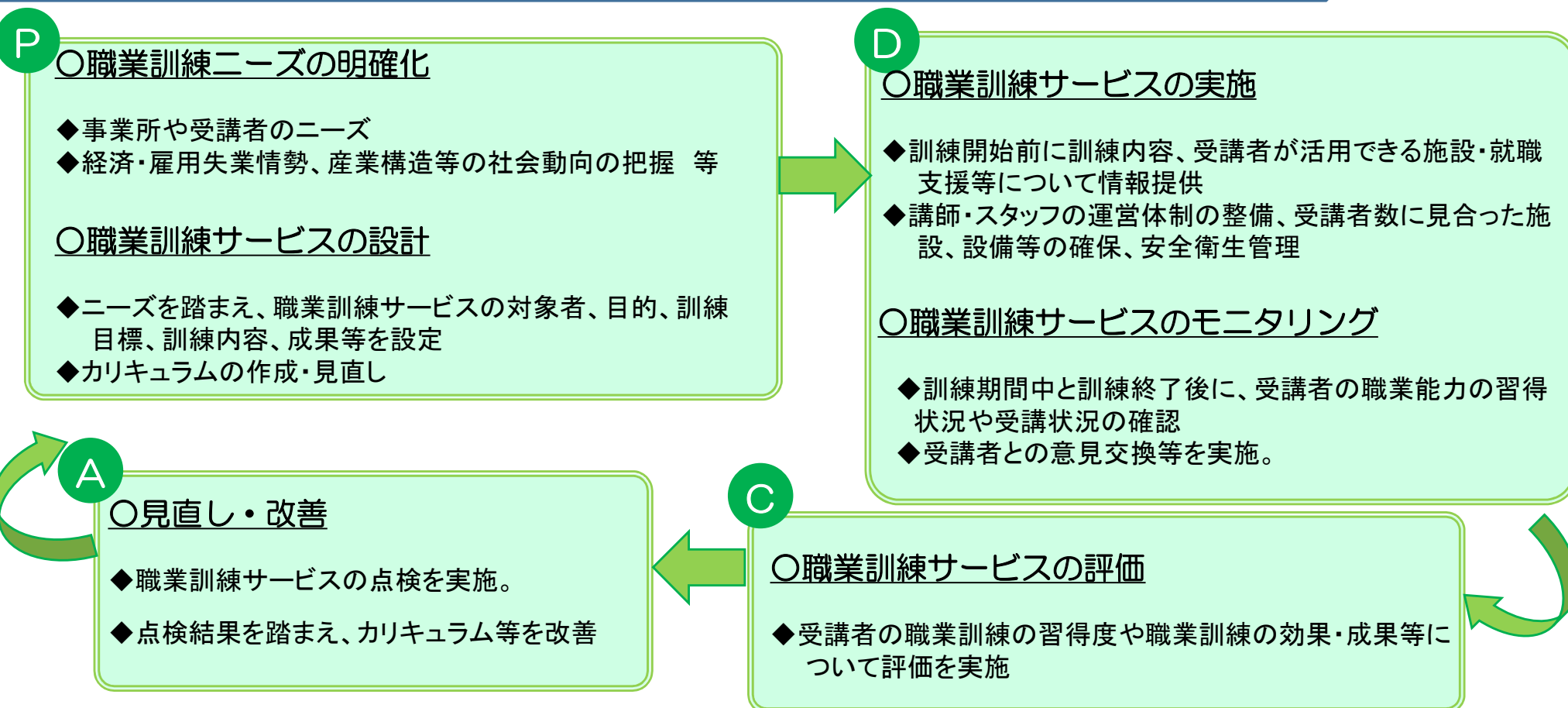
ひと、くらし、みらいのために



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

○ 委託訓練や求職者支援訓練の担い手として民間教育訓練機関が果たす役割が増大しており（公的職業訓練のうち、7～8割を民間教育訓練機関が実施。）、訓練の質の向上が喫緊の課題となっていたことから、H23.12に「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」を策定した。

PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営 - 訓練成果だけでなく、サービス全体の質を向上 -



民間職業訓練サービスガイドライン研修について

- 「職業訓練サービスガイドライン（※）」の普及を図り、民間教育訓練機関が同ガイドラインに基づくPDCAサイクル（Plan→Do→Check→Act）を活用した職業訓練運営のために必要な知識・技能を取得するための研修（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研修）を平成26年度から実施。

* サービスガイドライン研修の受講は、求職者支援訓練等の認定要件としている（令和6年度現在）。

また、47都道府県で委託訓練の要件とされている。

対象者

民間教育訓練機関の施設責任者、訓練運営責任者、講師、就職支援担当者、事務担当者

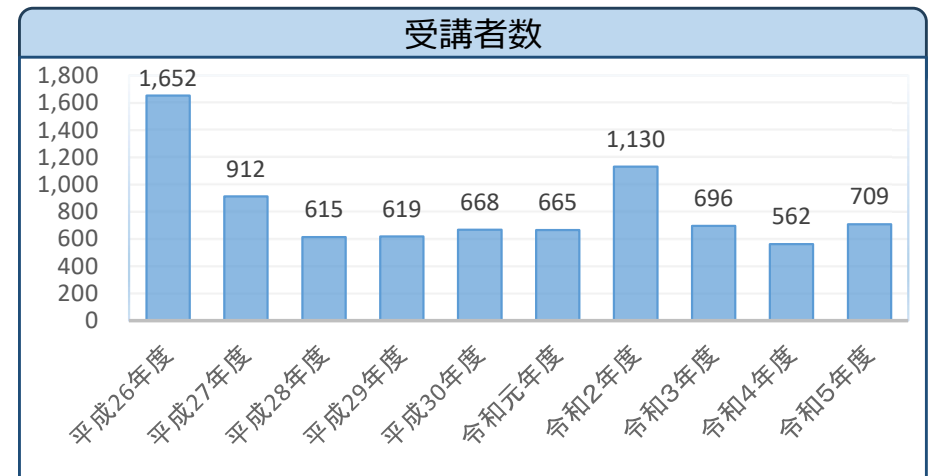
研修カリキュラム

- 1 職業訓練サービスの質保証を取り巻く現状【1時間】
- 2 ガイドラインを活用したPDCAサイクル（計画、実行、評価、改善）による職業訓練の運営について【1時間】
- 3 職業訓練サービスの質の向上の取り組みについて【3時間】
- 4 職業訓練サービスの質の向上に向けた具体的な改善取り組み事例【1時間】

※eラーニング（6時間）で実施。受講後確認テストあり。

実績

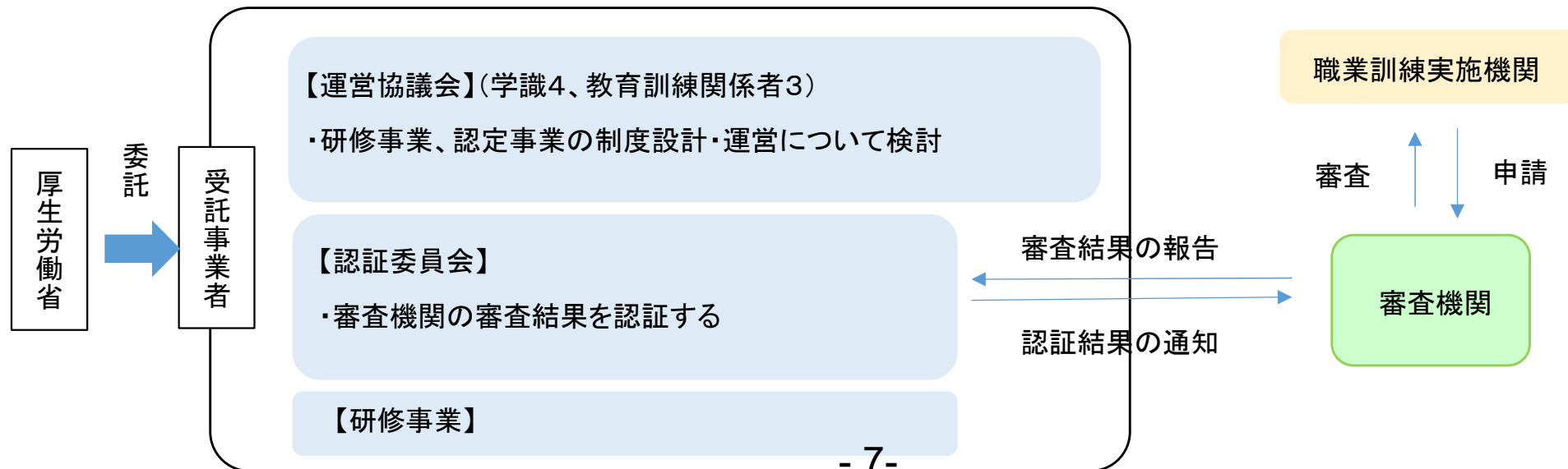
- 平成26年度の開始以来、令和5年度までに8,228名が受講。
- 令和3～5年度の受講生のうち、99.5%（2122/2132）は、「公的職業訓練を実施(予定)している」事業所に所属。



民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定について

- 「職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定制度」は、厚生労働省が策定した「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」(※)に沿って、職業訓練サービスの質の向上に取り組む民間教育訓練機関の事業所を「適合事業所」として認定する国の制度。
 - 事業所は、指定審査認定機関に認定申請を行う。指定審査認定機関が事業所の審査を行った後、認証委員会によって審査結果の認証が行われる。
 - 平成30年度よりサービスガイドライン適合事業所の認定事業を実施し、令和6年3月末時点での認定事業所数は34。
- * 適合事業所は職業訓練受講生募集等の広報活動を行う際に、職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定マーク（厚生労働省登録商標）を使用することができる。
- * サービスガイドライン適合事業所認定は、求職者支援訓練等の加点を得ることができる（令和6年度現在）。また、32都道府県の委託訓練においても加点を得ることができる。
- * 認定事業は利用実績が低調であることから令和6年度より休止としている。
（認定は3年間有効であり、有効期間内はマークの使用は可能で、求職者支援訓練の加点も行われる。）

【令和3年～5年度の民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定等の体制】



審査基準

- 審査基準はガイドライン項目に沿って、以下の観点から85項目。
- 全ての審査基準項目を満たすことが確認された後、職業訓練サービスガイドライン適合事業所として認定。

- | | | |
|----------------------|-----------------------|----------------------------|
| ・ニーズ等の把握 | ・職業訓練サービスのモニタリング | ・人事管理並びに人的及び物的資源の選択、配分及び配置 |
| ・把握したニーズ等の取扱い上の留意点 | ・評価対象及び評価指標等の設定 | ・講師及びスタッフ等の職務遂行のための能力等の管理 |
| ・職業訓練サービスの目的及び範囲の明確化 | ・職業訓練の効果の評価 | ・講師及びスタッフ等の能力開発等 |
| ・モニタリング方法の明確化 | ・職業訓練サービスの効果の評価 | ・受講者等からの意見及び要望等への対応 |
| ・カリキュラムの作成と見直し | ・マネジメントシステムの確立 | ・内部監査 |
| ・情報提供等 | ・事業戦略及び計画 | ・予防処置及び是正処置 |
| ・人的及び物的資源の準備 | ・マネジメントシステムに関する情報の共有等 | ・マネジメントシステムの点検 |
| ・訓練環境の整備 | ・記録及び文書管理 | |
| ・職業訓練の実施 | ・財務管理及びリスク管理 | |

<審査基準項目（例）>

3.2.2 モニタリング方法の明確化

◆自己診断表

書類審査1回目		
項番	「自己診断及び審査の基準」に対する取組概要	自己診断結果
①	職業訓練サービスの提供前に、受講者の就業先となり得る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・成果について、確認する方法を明確にしていること。	
エビデンス番号:		
②	訓練期間中に、訓練目標に対する到達状況を把握するため、受講者の意見聴取及び職業能力の習得状況について、モニタリングする方法を明確にしていること。	
エビデンス番号:		
③	訓練修了後に、受講者が習得した職業能力の活用状況（就業先の企業や組織でどのように活かしているか）について、確認する方法を明確にしていること。	
エビデンス番号:		

3.2.3 カリキュラムの作成と見直し

◆自己診断表

書類審査1回目		
項番	「自己診断及び審査の基準」に対する取組概要	自己診断結果
(1)	3.2.1の職業訓練サービスの目的及び目標を踏まえ、カリキュラムを作成していること。	
エビデンス番号:		
(2)	(1)で作成したカリキュラムに適した訓練方法を設定していること。	
エビデンス番号:		
(3)	訓練修了時に職業訓練の目的及び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明確にしていること。	
エビデンス番号:		
(4)	職業訓練サービスの提供を確実に行うため、民間教育訓練機関を含む関係者ごとの役割及び責任を明確にしていること。	
エビデンス番号:		
(5)	カリキュラムを改善する手順を明確にしていること。	
エビデンス番号:		

求職者支援訓練の要件と民間職業訓練サービスガイドラインの関係

求職者支援訓練の認定基準

訓練を実施する事業所（申請職業訓練を行う施設）において、「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「民間職業訓練サービスガイドライン」）に関する研修を修了し、申請職業訓練を申請する日において有効な受講証明書を有する者が在籍していること。または、ISO29993（公式教育外の学習サービスー サービス要求事項）及びISO21001（教育組織ー教育組織に対するマネジメントシステムー要求事項及び利用の手引）を取得していること。

（注）ガイドライン研修の有効期間は修了日から3年間であること。（令和2年度以前に受講した研修の有効期間は5年間）

求職者支援訓練の選定方法（実績枠）

申請時に、過去に実施した求職者支援訓練に係る就職率及び多面的な要素を基に「選定点数」を算出し、その点数の高い訓練から順に選定する。

・就職率【最高100点】

申請開始日から過去1年間に於いて通知された雇用保険適用就職率の適用日※が直近の3科分の平均就職率を、小数点第2位以下を切り捨てて点数化。（※ 訓練修了日の翌日から起算して7か月を経過する日）

・多面的な評価要素【最高100点】

①申請された訓練の内容や質（計30点）

②質の向上に取り組んでいる等の運営体制（計25点）

・就職支援責任者が、1級又は2級キャリアコンサルティング技能士（10点）、能開法に規定するキャリアコンサルタント（5点）

・過去1年間の取組をもとに「民間職業訓練サービスガイドラインの自己診断表」を作成して検証を行っている（5点）

・民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定の取得（10点）

③受講者からの評価、雇用保険が適用される就職以外の就職も含めた就職率（計40点）

④託児サービス付き訓練としての設定（5点）

⑤苦情の有無（減点要素）

求職者支援訓練の選定方法（新規参入枠）

・多面的な評価要素【最高85点】

①申請された訓練の内容や質（計40点）

②質の向上に取り組んでいる等の運営体制（計25点）＊実績枠と同様の配点。

③公共職業訓練の実績（15点）

④託児サービス付き訓練としての設定（5点）

⑤苦情の有無（減点要素）

民間職業訓練サービスガイドライン関係の経緯

平成21年4月 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 制定

(平成22年10月 ISO29990「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」発行)

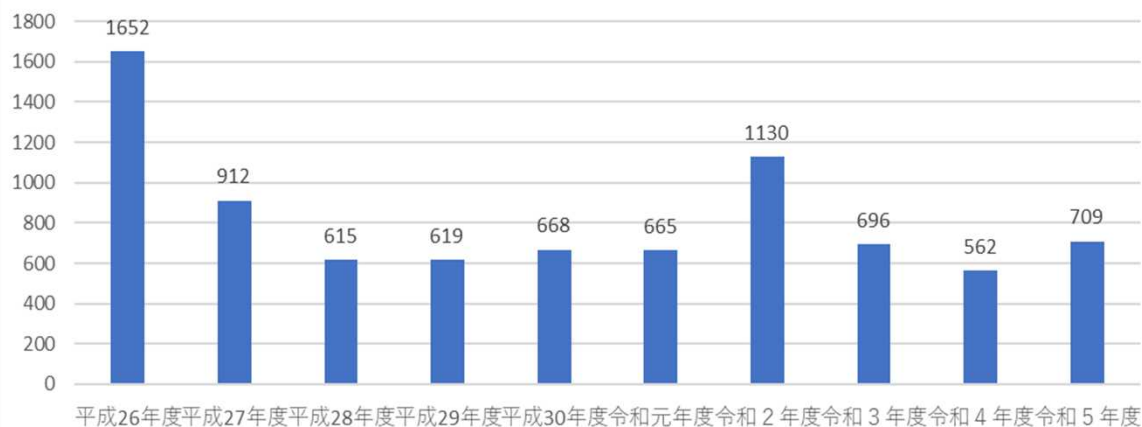
平成23年12月 「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」(民間職業訓練サービスガイドライン) 制定

平成26年4月 民間職業訓練サービスガイドライン研修を開始

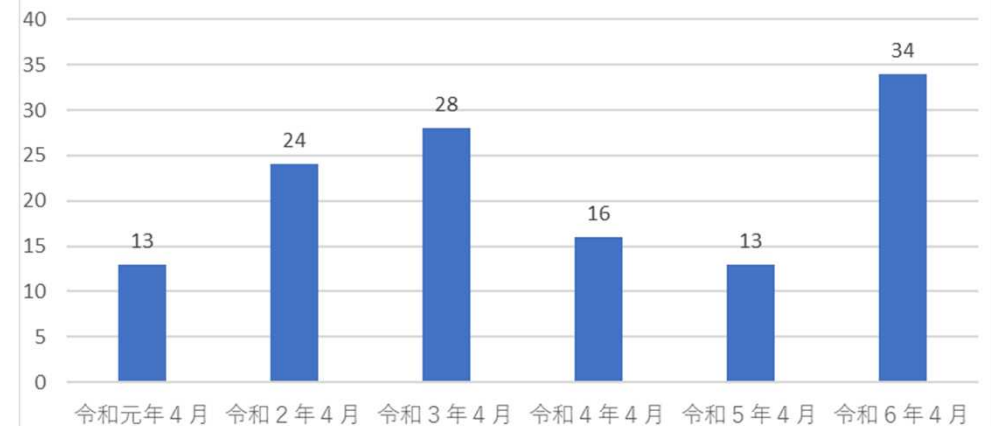
平成30年4月 民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定を開始

令和6年4月 民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定の休止

研修受講者推移



適合事業所認定数の推移



ガイドライン適合事業所とそれ以外の事業所の実績について

○ 求職者支援訓練における民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所とそれ以外の事業所で実施された訓練コースの実績を見ると、

- ・ 令和２～５年度の各年度で「適合事業所」の就職率が「適合事業所以外」の就職率よりも高くなっている。
- ・ 令和２～５年度の各年度で「適合事業所」の開講率及び充足率は「適合事業所以外」のそれよりも高くなっている。

【全国】

		コース数	受講者数	開講率	充足率	就職率
令和２年度	適合事業所	133	1,341	86.3%	68.3%	65.0%
	適合事業所以外	2,098	20,668	80.0%	64.9%	57.7%
令和３年度	適合事業所	155	1,857	85.7%	73.6%	64.3%
	適合事業所以外	2,429	24,133	79.4%	61.4%	58.5%
令和４年度	適合事業所	146	2,053	98.7%	82.8%	64.8%
	適合事業所以外	2,596	28,182	88.8%	71.6%	60.0%
令和５年度	適合事業所	128	1,840	97.0%	79.5%	67.7%
	適合事業所以外	2,532	30,843	90.0%	73.0%	63.0%

【５都府県】

埼玉、東京、神奈川
愛知、大阪

		コース数	受講者数	開講率	充足率	就職率
令和２年度	適合事業所	86	924	91.1%	68.5%	69.4%
	適合事業所以外	633	7,574	85.5%	70.5%	56.7%
令和３年度	適合事業所	110	1,382	97.2%	75.8%	67.6%
	適合事業所以外	694	8,586	84.5%	64.5%	59.1%
令和４年度	適合事業所	103	1,542	100.0%	83.2%	67.9%
	適合事業所以外	679	8,752	91.0%	74.0%	61.2%
令和５年度	適合事業所	102	1,476	96.3%	77.0%	69.8%
	適合事業所以外	699	9,778	92.4%	73.5%	64.6%

※ 当年度中に終了したコース（令和５年度については令和６年２月末までに終了したコース）について集計。

※ 適合事業所欄は、当該年度の４月１日時点において適合事業所として有効であった場合計上。

※ 適合事業所、適合事業所以外、それぞれについてオンラインコースを除き、通所コースのみで比較。

- 適合事業所認定申請やPDCAサイクルの運用を通じて、マニュアルや記録の整備が進み、職員の入れ替わり・異動が生じた際にも以前よりもトラブルが少なく運営できるようになった。
- 対外的にしっかりした訓練運営を行っているというアピールを狙い認定取得をしたが、制度が知られていないため、あまりアピールになっていないと感じている。
- 認定マークについて、PRのためにパンフレット等に使用しているが、ハロートレーニングのマークとも似ており、埋もれてしまう。もっと差別化できるものにしてほしい。
- 申請費用については高く感じる。
- 苦労して認定取得をしているので、求職者支援訓練の認定などでもっとメリットがほしい。
- 令和6年度から制度が休止されたことは極めて残念。訓練の質を高めるための取組を行っている事業所について評価する仕組みを残してほしい。

(参考) 職業紹介優良事業者認定制度について

目的: 法令遵守及び採用・定着、マッチングについて一定の基準を満たした事業者を認定することにより、求職者が安心・安全な事業者を選択し、求人者が取引先選定の基準とすることによって、職業紹介事業の健全な競争と求人者と求職者の適切なマッチングを促進すること。

仕組: 認定を希望する職業紹介事業者の事業について、協議会が認定する審査員による審査(書類審査・実地審査)を行い、その結果について認証委員会・協議会での審議を経て認定付与の可否を決定する。
認定を付与された職業紹介事業者は、認定証と認定マークを利用する権利が与えられ、事業運営においてそれらをPRすることで、提供するサービスの品質において非認定事業者との差別化を図ることが出来る。



対象となる事業者: 職業安定法における職業紹介事業の許可を取得し、就職実績を有する職業紹介事業者

申請要件: 直近2年間に於いて職業紹介事業者としての就職実績が、常用雇用について每期10件以上あること。 など

必須基準: 19項目の必ず満たさなければならない基準

(ex手数料を公表している、早期離職時の返戻金制度を設けている、自らの紹介により就職した者に転職勧奨しない)

基本基準: 11項目の中から9項目以上をクリアする必要がある基準

(ex求人の申込みは電話だけでなく書面・FAX・メールで受け付けている。)

○ 令和4年以前の制度の課題

- ・これまでの制度の目的(誰にとってどんな状態を優良とする制度か)が曖昧になってしまったことや、認知度の低さから、認定を取得することのメリットがわかりづらかったこと。
- ・民間人材ビジネス業界が過去に比べて拡大している中、求人者や求職者からの職業紹介事業者への期待は、採用(入社)後の定着、マッチング精度の高さに移行しつつあったこと。
- ・申請費用や、審査準備への対応等、職業紹介事業者にとって取得ハードルが高く、認定を取得する事業者数が増加しなかったこと。

○ 令和5年度の制度見直しの主な点

(1) 制度目的の明確化(採用・定着、マッチング精度を重視して審査項目を見直し)

- ・ 類似項目の重複を精査
 - ・ 求人者・求職者のメリットにつながりにくい、または、審査項目として不要と思われるものを削除
ex) 事業許認可と同一の事項、職業紹介に直接関連しない自社の経営・運営に関する事項
- 82項目の審査項目を、申請・誓約事項(16項目)必須基準(19項目)基本基準(9/11項目)に再編。

(2) 審査体制の見直し

- ・ 外部評価機関による審査から、運営事務局内の審査へと切り替え。
 - 審査費用の低下(30~40万円+遠隔地の場合に旅費等が加算→原則11万円(税込み))
 - 判定のブレが生じにくい
- ・ 対面審査から、オンライン審査へと切り替え

民間職業訓練サービスガイドライン適合事業所認定と職業紹介優良事業者認定の比較

	民間訓練サービスガイドライン適合事業所認定	職業紹介優良事業者認定
対象	民間職業訓練機関	職業安定法における職業紹介事業の許可を取得し、就職実績を有する職業紹介事業者
審査基準	<p>PDCAサイクルを基本とした質の向上への取組を推奨するガイドラインに適合した事業所を認定</p> <p>ガイドラインが示す85項目を全て満たすこと。</p>	<p>法令遵守及び採用・定着、マッチングについて一定の基準を満たした事業所を認定</p> <p>82の審査項目 → 申請・誓約事項(16項目) 必須基準(19項目)、基本基準(9/11項目)</p>
審査の実施主体	民間評価機関	<p>民間評価機関</p> <p>→ 運営事務局内審査(審査員:社労士・職業紹介事業経験者)</p>
審査方法	書面＋実地	<p>書面＋実地</p> <p>→ 書面＋オンライン</p>
審査料	40万～50万円 ＋ 実費	<p>30万～40万円＋遠隔地の場合に旅費等が加算</p> <p>→ 原則11万円(税込み)</p>
認定の単位	事業所	企業
認定の有効期間	3年	3年
認定を得た場合	<ul style="list-style-type: none"> ・認定マークを使用できる。 ・求職者支援訓練の選定において加点を得られる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認定マークを使用できる。

本研究会でご議論いただきたい主な事項（案）
（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関連）

- 公共職業訓練のうち民間機関が実施する訓練の割合は 7～8 割であり、民間機関の実施する訓練の質の向上を図る取組は重要である。民間訓練サービスガイドラインは、民間訓練実施機関が職業訓練の質の向上を図るために活用するツールとして PDCA サイクルによる継続的な改善を推奨しているが、このことをどのように考えるか。
- 民間訓練サービスガイドライン適合事業所認定は、ガイドラインの推奨する PDCA サイクルによる改善活動を行うことができている事業所を認定する仕組みであるが、利用が低調であること等から令和 6 年度より休止されているところである。民間訓練の質を向上させる観点から、このことをどのように考えるか。
- 民間訓練サービスガイドライン適合事業所認定を再開する場合、多くの民間訓練実施機関に継続的な改善活動を行っていただき、我が国の訓練の質の向上を推進していくために、どのような見直しを行うべきか。例えば、以下の点についてはどのように考えるか。

＜審査項目＞

- ・ 民間訓練サービスガイドラインの要求項目は、訓練サービスについてのニーズ把握、設計、実施、モニタリング、評価の他、経営についての事業戦略、財務管理、リスク管理なども含んでいる。このように訓練サービスの周辺も含めた多岐な項目となっていることについて、どのように考えるか。

＜認定の仕組み＞

- ・ ガイドライン適合事業所認定の利用を促進し、幅広い事業所に審査・認定のプロセスを通じて PDCA サイクルを通じた継続的な改善活動を確立していただき、訓練の質の向上を恒常的に図っていただくことが重要である。
なお、職業訓練については、修了生の就職率等のアウトカムも意識して、質の向上に取り組んでいくことも重要である。

このような観点からは、現在の認定の仕組みをどのように考えるか。

＊ ガイドライン適合事業所認定の審査は民間の審査機関が行い、厚生労働省の委託事業で認証する仕組みをとっている。

受託事業者は、審査結果を認証する役割の他、運営協議会を設置し、ガイドライン適合事業所認定、研修の運営について検討する役割を担っている。

- ガイドラインの研修は、受託事業者が主体となっていて行っている。このことについて、研修内容の質の担保の観点からどのように考えるか。
- 求職者支援訓練の要件と民間訓練サービスガイドラインの関係をどのように考えるか。

＜求職者支援訓練の認定関連＞

- ・ 求職者支援訓練の認定要件として訓練実施機関の職員の「民間訓練ガイドライン研修の受講」を求めている。継続的な訓練の質の向上に対する取組を行っていただくことを確認するための要件として、これをどのように考えるか。
- ・ 求職者支援訓練の加点要件として「民間訓練ガイドラインの適合事業所認定取得」を設定しているところである。適合事業所認定の利用を促す観点から、現在の加点をどのように考えるか。



「非正規雇用労働者等が働きながら学びやすい 職業訓練試行事業」の実施状況について

人材開発統括官 訓練企画室

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

公的職業訓練の在り方に関する研究会 報告書【概要】

～働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計に関するとりまとめ～

2023年9月5日

【現状と課題】

- ◆ DXなど急速かつ広範な経済・社会環境の変化に対応していくため、労働者の自律的・主体的な学び・学び直しの支援が必要。
- ◆ 特に非正規雇用労働者は、正社員に比して、企業を通じた能力開発機会が乏しいだけでなく、自己啓発の実施割合も少ない。
- ◆ 非正規雇用労働者の主体的な学び直しを進めるためには、**時間的制約、経済的制約、情報等に関する制約の解消**が必要。
- ◆ こうした制約を解消し、将来にわたるキャリアアップがより効果的に実現されるため、新たな支援の枠組みの実現が適当。

非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計 ～4つの視点～



働きながらも学びやすい職業訓練の内容

- ・ 現行の離職者向け訓練と同様の水準で、早期の再就職及びキャリア形成に必要な技能・知識を習得するレベルとする。
- ・ 通所日の思い切った柔軟化、通所不要なオンライン訓練、受講時間が自由に選択できるオンデマンドのeラーニングの利用、訓練期間の長期化を認めることが考えられる。
- ・ 実施方法との親和性も考慮し、地域のニーズを踏まえた分野や、全国的にニーズが高い分野を選定する。
- ・ 無料または低廉な費用負担とする。
- ・ 受講継続勧奨・離脱防止に向けたきめ細かな支援として、受講者同士や講師とのコミュニケーション機会の提供、学習支援者の配置、キャリア形成に関する相談機会の提供、訓練開始前の説明会等での情報提供等を盛り込む。

周知方法、受講勧奨、受講申込方法

- ・ 対象者は、転職希望者のように必ずしもハローワークで把握できるわけではないことから、周知主体は職業訓練実施機関とすることが考えられる。
- ・ 将来のキャリアや向上すべきスキルが分からない者に対応した相談支援、職業訓練の受講によって得られる効果等の情報提供等を実施することを検討すべきである。
- ・ 受講者本人が職業訓練実施機関に直接申し込むことが考えられる。

職業訓練を実施する訓練機関

多様な訓練分野を提供し、柔軟な実施方法・日程で提供する必要があることから、民間の職業訓練実施機関を実施主体とする。

成果指標

在職者が対象であることから、成果指標は就職率のほか、正規雇用労働者への転換割合、賃金水準向上の状況、習得したスキルの活用状況等が考えられる。受講者の主観的評価の導入も検討すべきである。

⇒ 非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練は新しい試みであることから、上記の検討事項を踏まえた**試行事業として実施すべき**。その際、適切な制度設計につなげる観点から、先行事例を参考に、**多様な手法等で実施すべき**。

また、**試行事業の進捗状況及び結果は随時研究会に報告すべき**。



主な制度設計のポイント①

項番	報告書要旨	試行事業における仕様・要件
1	<p>【訓練水準等】</p> <p>○ 非正規雇用労働者の職業訓練の受講目的が現職での正社員化または現職と異なる職種での正社員化というキャリアアップであることを勘案し、<u>現行の離職者向け職業訓練と同様の水準で、速やかな再就職及び早期のキャリア形成に必要な技能・知識を習得するレベル</u>とすることが適当である。</p>	<p>○ 訓練内容は、非正規雇用労働者等の正社員化や待遇改善につながるスキル・資格等の取得が見込まれる内容であり、非正規雇用労働者等のキャリアアップに資する訓練とする。</p> <p>○ 総訓練時間は、150時間を標準時間として設定</p>
2	<p>【受講費用】</p> <p>○ 対象者が非正規雇用労働者である特性から、<u>無料または低廉な費用負担とすることが求められる</u>一方で、現行の公的職業訓練では、<u>離職者向けの職業訓練を除き有料となっていることを踏まえる</u>必要がある。</p> <p>○ 受講者に費用負担を求めることが、<u>受講継続の動機付け（モチベーション）</u>となり、<u>受講継続しやすくなる可能性</u>について、検証する必要がある。</p>	<p>○ いずれの訓練コースにおいても、受講料を<u>5,000円（内税）</u>とする。 ※受講者本人の所有に帰するテキスト代等は訓練生本人負担</p>
3	<p>【訓練の実施手法、受講日程】</p> <p>○ 毎日の受講を求めないなど<u>通所日の設定の思い切った柔軟化や、オンライン訓練、オンデマンドのeラーニング</u>の利用を認めることが考えられる。</p> <p>○ 修了時に到達すべき水準の達成に向けた必要な総訓練時間を確保するためには、<u>訓練期間（受講可能期間）を数か月に設定するなどの長期化も認めることが適当である。</u></p>	<p>【実施手法】 以下の①～③の実施手法を実施</p> <ol style="list-style-type: none"> ① eラーニングのみ ② オンライン（同時双方向）+ eラーニング ③ スクーリング + eラーニング <p>【訓練期間】 4ヶ月と設定</p> <p>【受講日程】 ②及び③については、以下の2コースを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日夜間コース ・土日祝日コース <p>【訓練分野】 ①～③について、各々以下の2分野を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル分野 ・営業・販売・事務分野 <p>【実施地域】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①、②については、<u>全国を対象</u> ・③については、<u>分野ごとに三大都市圏（関東、中京、近畿）とそれ以外の地域とする</u>
4	<p>【訓練の分野】</p> <p>○ 昨今はDXが加速化していることもあり、リテラシーレベルも含めて、<u>デジタルに関する知識を有する人材が求められている</u>。こうした分野はオンライン訓練やオンデマンドのeラーニングにもなじみやすい。他方で、<u>企業（産業）ニーズは、地域によって異なる場合もある</u>ことにも留意が必要である。</p> <p>○ <u>通所が必要な職業訓練コースは受講できる地域が限られることから、地域のニーズを踏まえた分野の訓練を設定することも可能である</u>。他方で、<u>オンライン・eラーニングのみの職業訓練コースの場合は、全国から受講可能であることから、全国的にニーズが高い分野を選定することが適当である。</u></p>	

主な制度設計のポイント②

項番	報告書要旨	試行事業における仕様・要件
5	<p>【受講継続支援】</p> <p>○ 働きながら学ぶという状況下で職業訓練の効果を高めるため、受講者同士や受講者・講師間の<u>コミュニケーション機会を提供し、孤独感・不安感を払拭するなどによる受講継続勧奨、知識等の習得度合いの確認等による離脱の防止、修了後に身につけるスキルやそのスキルを活用したキャリア形成の相談等</u>が必要である。</p> <p>例えば、①オンラインでのビジネスチャット等の活用によるコミュニケーション機会の提供、②<u>学習支援者の配置による、受講継続勧奨や知識等の習得度合いの確認、③キャリアコンサルタントの配置による相談機会の提供、ジョブ・カード等を用いた習得したスキルの見える化、④説明会等による受講により得られる知識等に関する情報の提供等を盛り込むことが適当である。</u></p> <p>○ 転職を希望する受講者に対しては<u>就職に向けた支援</u>をすることが必要である。</p>	<p>○ ビジネスチャット等の活用による受講者同士及び受講者と講師の間のコミュニケーション機会の確保</p> <p>○ 各訓練コースに1名以上の伴走支援者を配置し、受講継続・訓練内容の適切な理解促進のための対面、オンライン又はメールによる伴走支援を実施</p> <p>○ 各訓練機関にキャリアコンサルタント等を配置し、ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングを実施</p>
6	<p>【広報】</p> <p>○ 本事業の対象者はハローワークで把握できるわけではないことから、<u>訓練コースに係る周知を行う主体は職業訓練実施機関とすることが考えられる。</u></p> <p>○ 他方で、同地域で複数の職業訓練実施機関が周知を行うことは、混乱を与えるおそれや、費用対効果の低下につながるおそれもあることから、<u>総括機能を有する機関で一括して行うことも考えられる。</u></p> <p>○ 周知の方法については、インターネット広告、SNSの活用が特に有効である。</p> <p>関心があるのに情報が届かないということがないよう、<u>可能な限り多くの者に情報を届けられる効果的な手法を工夫することが適当である。</u></p> <p>○ <u>キャリア形成支援に関わる団体や職業別のネットワーク、周知先が限定されるが地方自治体等の公的機関を通じた周知が有効であるので、これらを活用した効果的な周知とすべきである。</u></p> <p>○ また、在職者であることから事業主を通じた周知も併せて検討すべきである。</p>	<p>【JEED】 試行事業全体の周知広報を実施</p> <p>○ 試行訓練に係る特設ホームページを作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業概要を紹介 ・ 各実施機関の試行訓練の申込みコースへのリンクを掲載 <p>○ 広報用バナーの掲載</p> <p>○ SNSによる広告を実施</p> <p>○ リスティング広告を実施</p> <p>○ ディスプレイ広告を実施</p> <p>【訓練機関】 各訓練コースの周知広報及び受講勧奨を実施</p> <p>○ 各訓練コースの詳細に係るホームページを作成</p> <p>○ SNS広告などの募集広告を実施</p>
7	<p>【受講勧奨】</p> <p>○ 将来のキャリアを見据えた適切な選択をするために必要な<u>自己理解を促すとともに、不足する可能性のある情報を補うために、これらに資するような受講勧奨の取組を行うことも重要である。相談支援、訓練効果等の情報提供等の実施を検討すべきである。その際には、ジョブ・カード等を活用し、効果的に職業訓練の受講を促すことも適当である。</u></p> <p>○ キャリア形成支援や学び直し支援を無料でやっている公的機関もあるので、そういった支援機関を活用して、情報提供や受講勧奨を積極的に行うことも適当である。</p> <p>○ また、職業訓練の前に<u>説明会を開催するなどにより、職業訓練に関する十分な情報提供や受講勧奨を行うことも適当である。</u></p>	<p>【厚労省】</p> <p>○ 以下の関係機関に対し、事業の周知広報を依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県 ・ 各都道府県労働局、ハローワーク ・ 事業主団体、労働者団体 ・ キャリア形成・リスケリング支援センター <p>○ プレスリリース</p> <p>○ 厚労省SNSによる広報を実施</p>

主な制度設計のポイント③

項番	報告書要旨	試行事業における仕様・要件
8	<p>【募集・選考】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 受講申込みにあたっては、本事業の対象者が必ずしもハローワークの利用を前提とはできないことから、受講者本人が<u>職業訓練実施機関に直接申し込むことが考えられる。</u> ○ 他方で、<u>総括機能を有する機関で一括して行った上で、受講選考は総括機関から職業訓練実施機関に協力を求めるといった方法も一案である。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>各訓練機関において、実施する訓練コースに係る募集及び広報を実施。</u>受講開始前にHPで訓練カリキュラムについての十分な情報提供を行い、職業訓練受講の勧奨、受講ミスマッチの防止を行う。 ○ JEEDは、<u>特設サイト上で各訓練コースの募集案内、各訓練機関の申込ページへのリンクを掲載</u> ○ <u>各訓練機関は、受講申込者に対して選考（面接選考（応募動機・受講意欲、就職意欲の確認等））を実施</u>
9	<p>【成果指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 在職者が対象であり、転職せずに現職でのキャリアアップのケースも十分考えられる。このため、職業訓練の効果を測る客観的な成果指標としては、<u>就職率のほかに、①企業内での正規雇用労働者への転換割合、②賃金水準向上の状況、③訓練により習得したスキルの業務活用の状況を追加することが考えられるが、正規雇用労働者への転換割合や賃金水準向上の状況等は把握に一定の時間を要することから、<u>短期的に成果を把握する工夫が必要である。</u></u> ○ 例えば、<u>キャリアアップにつながる資格の取得状況</u>であれば、短期的に把握しやすいことから、成果指標に加えることも一案である。 ○ 「職業訓練受講により仕事に対する意欲が向上した」、「キャリアに関する目標が明確化した」、「仕事の幅が広がった」等の<u>受講者の主観的評価の導入も検討すべきである。</u> ○ 訓練内容の適切性や受講継続への支援の効果を測定するため、<u>修了率を指標に加えることも一案である。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 以下の成果指標を「訓練終了時点」及び「訓練終了後2ヶ月経過時点」で実施するアンケートにより把握 <ul style="list-style-type: none"> ・ 修了率 ・ 就職率 ・ 正規雇用労働者への転換割合 ・ 賃金水準の向上割合 ・ 訓練内容等の活用割合 ・ 訓練修了者の主観的評価

非正規雇用労働者等が働きながら学びやすい職業訓練試行事業の実施

令和6年度当初予算 3.1億円 (-) ※()内は前年度当初予算額

※令和5年度補正予算額 74百万円

1 事業の目的

変化の激しい企業のビジネス環境に対応するために労働者のスキルアップが求められている中で、正社員に対してOFF-JTを実施した事業所割合が70.4%に対し、正社員以外に対しては29.6%と、正社員以外の労働者の能力開発機会は少ない状況にあり、非正規雇用労働者等が働きながらでも学びやすく、自らの希望に応じた柔軟な日時や実施方法による職業訓練を受講できるような仕組みを構築し、非正規雇用労働者等のリ・スキリングを支援することが必要である。

このため、在職中の非正規雇用労働者等の受講を前提とした様々な受講日程、実施手法等の職業訓練を試行的に実施することにより、非正規雇用労働者等のキャリアアップに効果的な職業訓練の検証を行う。

2 事業の概要・スキーム

(1) 試行事業の実施

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構において、非正規雇用労働者等を対象とした職業訓練を民間教育訓練機関等への委託により実施するとともに、当該職業訓練の結果を踏まえ訓練効果・課題の検証を実施。

(2) 試行事業の内容等

ア 対象者

主に非正規雇用労働者 720名

イ 実施方法等

受講継続等に効果的であるスクーリング形式と、場所や時間を問わず受講しやすいオンライン（オンデマンド、同時双方向）形式を効果的に組み合わせて実施することを想定。

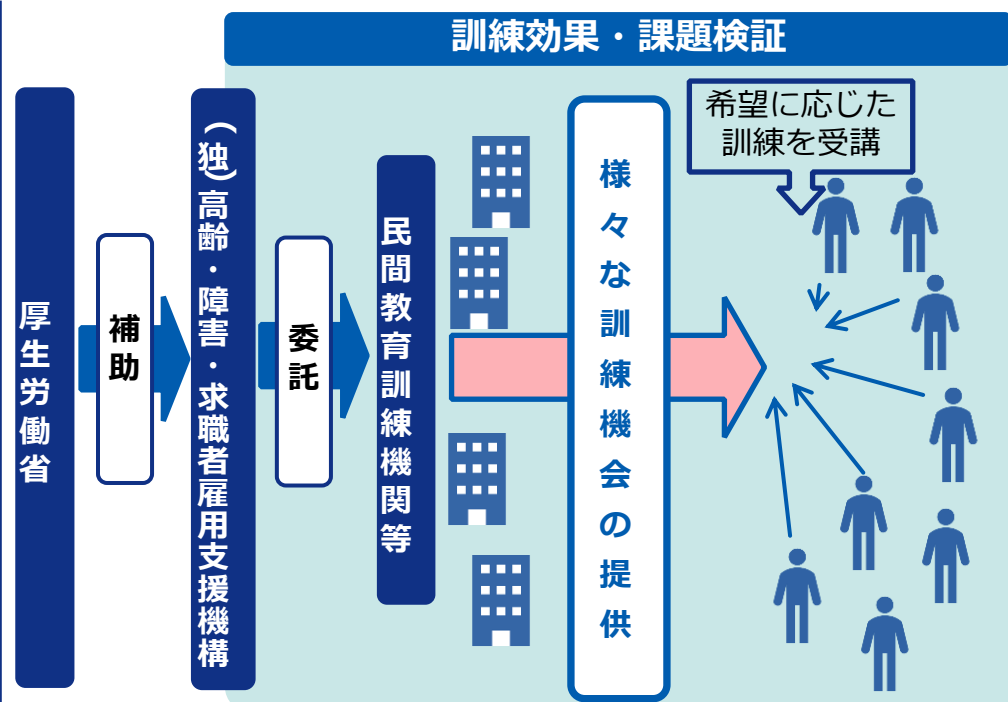
ウ 総訓練時間・受講可能期間

150時間程度。受講可能期間最大12か月（最長R6.12末まで）

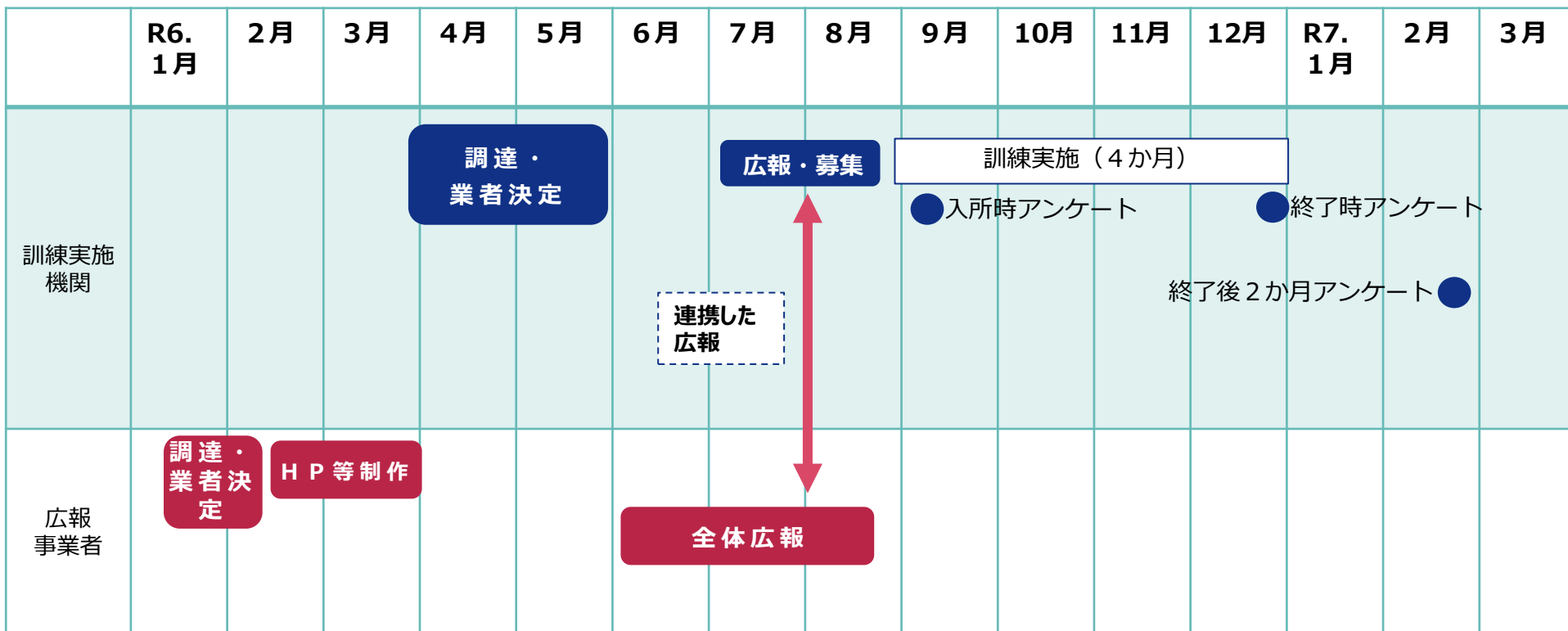
エ 受講継続等の支援策

実施機関において、受講継続勧奨や学習の進捗状況に応じた支援を担当制で行う学習支援者の配置等を実施。

3 実施主体等



令和6年度試行事業スケジュール



設定訓練コース一覧

【訓練機関A】

訓練コース名	実施方式	実施時間	定員 (A)	応募者数 (B)	開始者数 (C)	応募倍率 (B/A)	定員充足率 (C/A)
UI/UXデザイン科	eラーニングのみ	－	100	204	101	204.0%	101.0%
	同時双方向通信 + eラーニング	平日夜間	20	47	20	235.0%	100.0%
		土日	20	39	20	195.0%	100.0%
	スクーリング（東京） + eラーニング	平日夜間	20	10	7	50.0%	35.0%
		土日	20	19	15	95.0%	75.0%
経理事務科	eラーニングのみ	－	100	188	97	188.0%	97.0%
	同時双方向通信 + eラーニング	平日夜間	20	45	18	225.0%	90.0%
		土日	20	29	16	145.0%	80.0%
	スクーリング（福岡） + eラーニング	平日夜間	20	3	2	15.0%	10.0%
		土日	20	4	4	20.0%	20.0%
計			360	588	300	163.3%	83.3%

【訓練機関B】

訓練コース名	実施方式	実施時間	定員 (A)	応募者数 (B)	開始者数 (C)	応募倍率 (B/A)	定員充足率 (C/A)
ソフトウェア開発科	eラーニングのみ	－	100	242	97	242.0%	97.0%
	同時双方向通信 + eラーニング	平日夜間	20	27	20	135.0%	100.0%
		土日	20	11	18	55.0%	90.0%
	スクーリング（東京） + eラーニング	平日夜間	20	3	11	15.0%	55.0%
		土日	20	5	18	25.0%	90.0%
営業事務科	eラーニングのみ	－	100	83	60	83.0%	60.0%
	同時双方向通信 + eラーニング	平日夜間	20	11	15	55.0%	75.0%
		土日	20	5	15	25.0%	75.0%
	スクーリング（沖縄） + eラーニング	平日夜間	20	1	0	5.0%	0.0%
		土日	20	2	0	10.0%	0.0%
計			360	390	254	108.3%	70.6%

※中止

※中止

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 3 1 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 I S O 2 9 9 9 0 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、I S O 2 9 9 9 0（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 I S O 2 9 9 9 0 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。

(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。

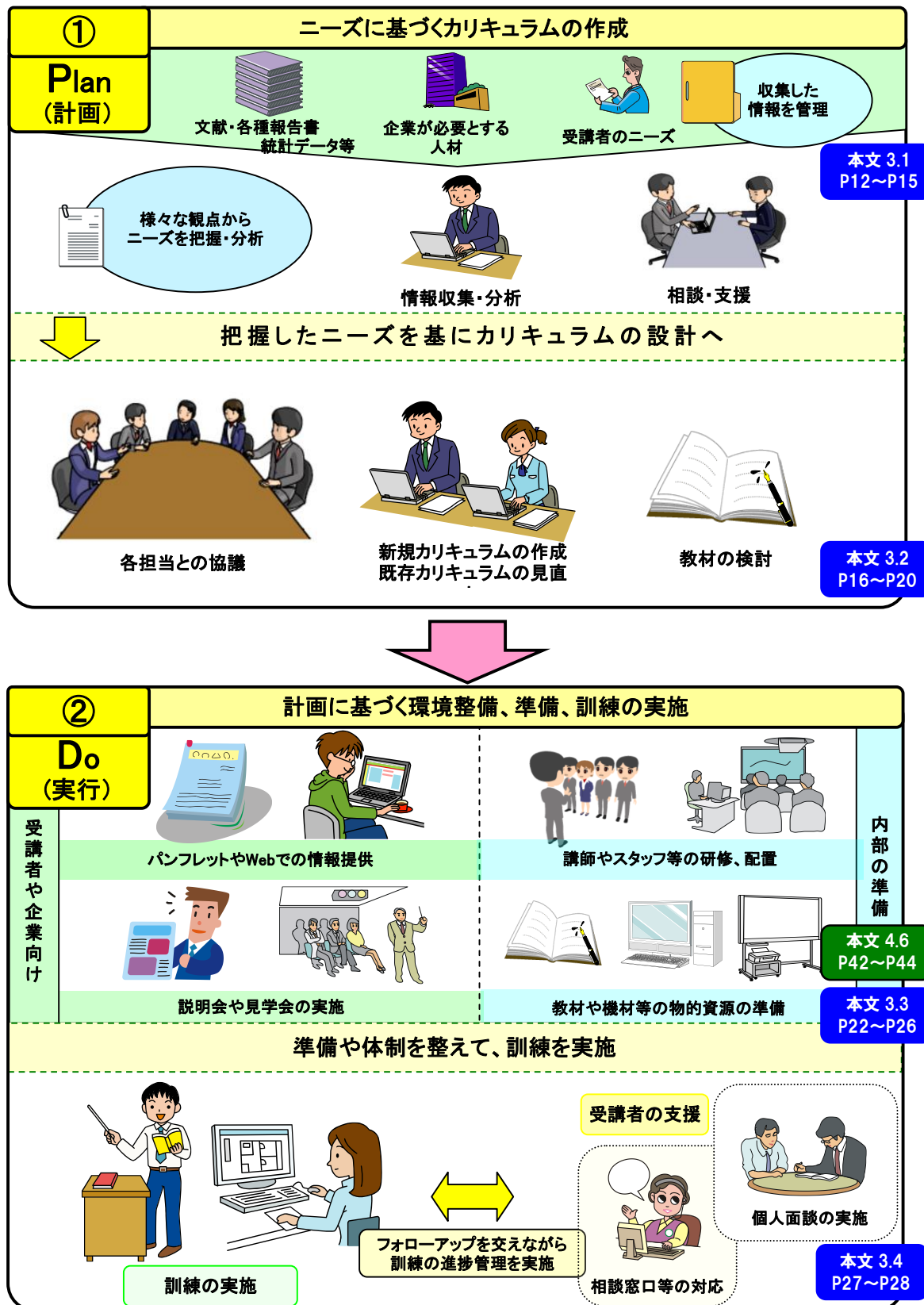
2.3.11「品質方針」

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

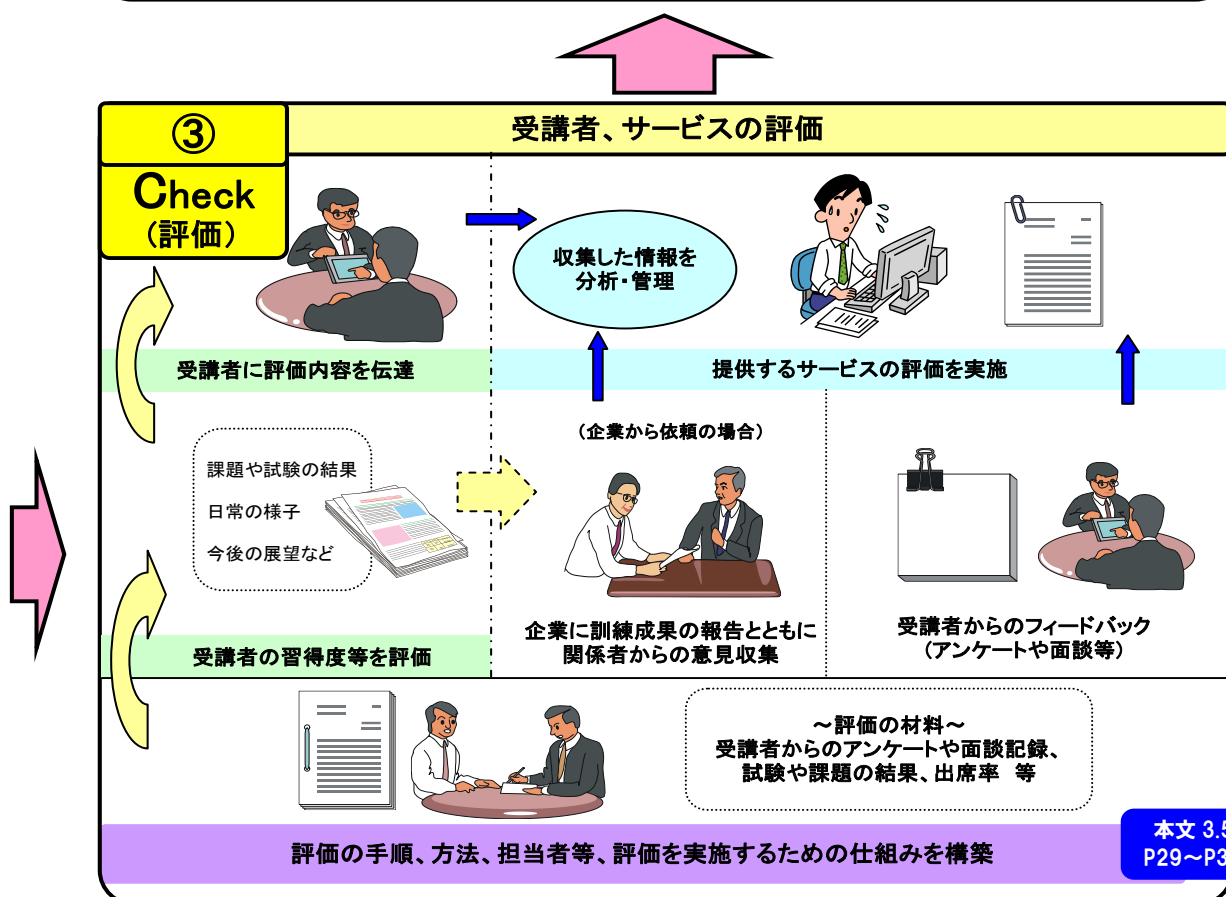
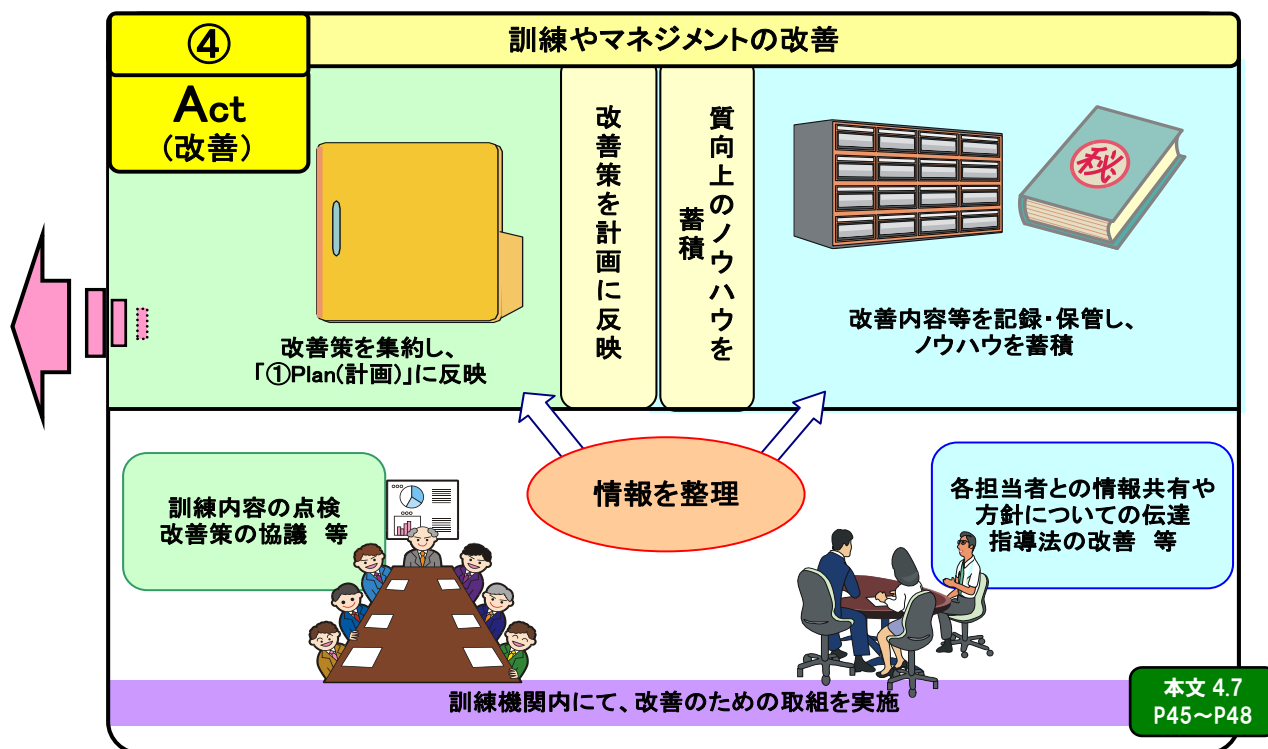
本文 4.1
P36

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)

- (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)

- (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、学習のつまづき、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みます。

(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】

- 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と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

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・・・50	4.1 マネジメントシステムの確立・・・64
3.2 職業訓練サービスの設計・・・53	4.2 事業戦略及び計画・・・65
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・・・66
3.4 職業訓練サービスのモニタリング・・・60	4.4 記録及び文書管理・・・67
3.5 職業訓練サービスの評価・・・61	4.5 財務管理及びリスク管理・・・68
	4.6 人事管理並びに人的及び物的資源の管理・・・69
	4.7 見直し及び改善・・・73

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。
(事例2)	<p>(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例)</p> <p>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。</p> <p>※ 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）。</p> <p>〔照会先〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 都道府県支部求職者支援課
●受講予定者等のニーズの把握	
(事例3)	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4)	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5)	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)	<p>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、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>
(事例4)	<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。
(事例3)	(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している。
(事例4)	(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例)

	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している。
（事例５）	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 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になっている。
（事例６）	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 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を検討している。
（事例７）	（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を参考としている。

【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）	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。 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。
（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。
(事例5)	(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・カードを作成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っている。また、ジョブ・カードを作成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・カードの作成及びキャリアコ

	ンサルタント等による記入を行っている。
(事例6)	(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している。

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。
(事例8)	(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、作成を行う。 (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
(事例9)	(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例) 訓練期間中及び訓練修了後の就職支援を行っている。

	(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（ジョブ・カードは P53 の「3.2.2 モニタリング方法の明確化」の事例 5 を参照） 等
●カリキュラムの改訂	
(事例 10)	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。
(事例5)	（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、受講者に説明を行っている。その際、訓練内容を書面により通知している。
(事例6)	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 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いる。
(事例7)	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 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っている。
(事例8)	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 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している。
(事例9)	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 当該職業訓練を受講するための要件を明示している。
(事例10)	（公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例） 訓練の受講料及び教材の実費負担等を明示している。
●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)	<p>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。</p> <p>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。</p>
(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</p>

	講、ジョブ・カード作成アドバイザー等）の取得を促している。
(事例 3)	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。
(事例 4)	(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している。
(事例 5)	(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例) 職業訓練の運営全般に係る責任者（1 名）を配置している。
(事例 6)	(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例) 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している。 (例) 職業訓練指導員免許を有する者
(事例 7)	(公的職業訓練等受託等に向けた質保証の取組例) 講師については、受講者の人数に応じて適切な数を配置している。 (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
(事例 8)	(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している。 (例) 就職支援を行う担当者を常時配置（ジョブ・カード作成アドバイザー）

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)	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。
(事例 2)	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、每期、受講者の状況を担当講師に聞き、対応している。
(事例 3)	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。
(事例 4)	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、受講開始前に用意するよう説明している)。
(事例 5)	(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ている。

	(例) 床面積：受講者 1 人当たり 1.65 m ² 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 禁煙対策が施されている
(事例 6)	(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設備を用意している。
●法令に定められた基準が存在する場合	
(事例 7)	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。
(事例2)	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している。

【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。
(事例5)	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っている。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・カード様式3-3-3「職業能力証明（訓練成果・実務成果）シート（求職者支援訓練用）」に記載している。

【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)	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。
(事例2)	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。

【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)	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。
--	--

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 P D C A 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はなく、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、会議等に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 P D C A サイクルに当てはめて作成する等、P D C A 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 P D C A 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

【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)	<p>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、</p> <p>a. 在学生数に応じた拠出金あるいは保険的システム</p> <p>b. 同業者間の相互保証システム</p> <p>等を導入している。</p>
(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)	<p>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。</p>
●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)	<p>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。</p>

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

	<p>いて要件等を定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 施設及び設備の要件 b. 訓練プログラム（訓練課程）ごとの施設及び設備の要件 c. 職業訓練用機器等整備計画の策定 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） e. 費用対効果を勘案した機器の更新、管理換え f. 施設設備の維持及び保全に係る方針
（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)	<p>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な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。</p> <p>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。</p>
(事例 2)	<p>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。</p>
(事例 3)	<p>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。</p> <p>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。</p>

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)	<p>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。</p>
(事例 2)	<p>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</p>

	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開催する新任講師研修、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。個人の能力だけでは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。
(事例2)	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を設置している。
(事例3)	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人以上配置している。
(事例4)	受講者等からの苦情を適切に処理できる体制を整備している。
●意見及び要望の活用方法	
(事例5)	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6)	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例的に実施し、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。
(事例2)	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っている。

【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)	各資格の試験の可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)	<p>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。</p>
(事例 6)	<p>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。</p>
(事例 7)	<p>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。</p>

【その他の参考例】	
(事例 1)	<p>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。</p>

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)	<p>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。</p>
(事例 2)	<p>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。</p>

【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>

	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量に応じて年 2 回に分けて実施している。
--	---

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。

事業所名：_____ 診断実施日：____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」・・・・・・・・・・自身の提供する職業訓練サービスにおいては該当しない確認事項である。

2：「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、将来的に対応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。

3：「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に、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。

4 : 「エビデンスの名称」

自己診断表の確認事項ごとに、自己診断結果の証拠・根拠（エビデンス）となる資料や書類等の名称を記載するための項目です。エビデンスとなる資料や書類等は常に最新のものを記載し、維持及び更新が必要な資料や書類等をエビデンスとする場合、その作成日又は改訂日も記載してください。自己診断にて「適用外」と判断した項目については、自己診断と同様に「－」印を記入してください。

5 : 「エビデンスの管理」

上記 4 で記載したエビデンスが適切に管理されているかを確認するための項目です。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「○（対応完了）」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、自身の対応状況を確認するための項目です。

- < 記入例 > ・「○：対応完了」・・・・・・・・・・エビデンスの管理を行っている。
・「△：未対応」・・・・・・・・・・エビデンスの管理を行っていない。
・「－：適用外」・・・・・・・・・・自身の提供する職業訓練サービスには該当しない確認事項である。

< 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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
3.1		職業訓練のニーズ等の明確化（ガイドライン本文 P12～P15）						
ニーズ等の把握	(1)	社会の景気動向や雇用情勢等の情報を把握していますか？	×	△ 2018.4			△	不備：全く意識していなかった
	(2)	地域の業界団体や事業所等のニーズを把握していますか？	○	◎ 2018.4		営業ヒアリングマニュアル（2017.10.10 改訂） 営業ヒアリング結果報告書(2016.1.15 作成)	○	マニュアルで定めている時期にヒアリングが実施されておらず、エビデンスが更新されていなかった
	(3)	受講予定者等のニーズを把握していますか？	◎			受講予定者ヒアリングマニュアル（2017.6.9 作成） 受講予定者ヒアリング結果報告書(2017.7.1 作成)	○	
	(4)	多様な特性（国籍、言語や文化の違い、読み書き能力、障害等）を考慮して、関係するニーズ等を把握していますか？	△	○ 2018.6		受講予定者ヒアリングマニュアル（2017.6.9 作成）	○	受講予定者の多様な特性に関するヒアリングについて、マニュアルに記載されていない
	(5)	ニーズ等を継続的に把握する仕組みを明確にしていますか？	◎	◎		営業ヒアリングマニュアル（2017.10.10 改訂） 受講予定者ヒアリングマニュアル（2017.6.9 作成）	○	

【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
【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
【エビデンスの管理】・・・・○：対応完了 △：未対応 －：適用外

ガイドライン 参照項番	確認事項	自己診断	対策の 実現性 目処	対策の 結果	エビデンスの名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
3.1	職業訓練のニーズ等の明確化 （ガイドライン本文 P12～P15）						
3.1.1 ニーズ等の把握	(1) 社会の景気動向や雇用情勢等の情報を把握していますか？						
	(2) 地域の業界団体や事業所等のニーズを把握していますか？						
	(3) 受講予定者等のニーズを把握していますか？						
	(4) 多様な特性（国籍、言語や文化の違い、読み書き能力、障害等）を考慮して、関係するニーズ等を把握していますか？						
	(5) ニーズ等を継続的に把握する仕組みを明確にしていますか？						
3.1.2 取扱い上の留意点	(1) 訓練コースの設定に当たり、把握したニーズ等の分析結果を活用していますか？						
	(2) 訓練コースの設定に当たり、ニーズ等を踏まえた課題及び問題点を把握していますか？						
	(3) 訓練コースの設定に当たり、ニーズ等を踏まえた訓練方法、訓練教材及び訓練成果を検討していますか？						
3.2	職業訓練サービスの設計 （ガイドライン本文 P16～P20）						
3.2.1 情報提供等	① ニーズ等の分析結果を踏まえ、受講要件、具体的な訓練目的、期待される成果や訓練内容等を設定していますか？						
	② 利用者が適切な職業訓練サービスを選択できるよう、職業訓練サービスが対応できる範囲の情報や相談援助の機会の提供方法を明確にしていますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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				
3.2.2 モニタリング方法の明確化	①	職業訓練サービスを提供する前に、事業所が期待する訓練の効果・成果を確認する方法を明確にしていますか？						
	②	訓練期間中のモニタリング方法を明確にし、受講者に事前に説明し同意を得ていますか？						
	③	訓練修了後の評価方法（活用状況を確認する方法）を明確にしていますか？						
3.2.3 カリキュラムの作成と見直し	(1)	職業訓練サービスの目的又は目標を設定し、それに沿った詳細なカリキュラムを作成していますか？						
	(2)	カリキュラムに適した訓練方法を設定していますか？						
	(3)	モニタリングの結果を踏まえた訓練の支援方法（追加指導等）を明確にしていますか？						
	(4)	民間教育訓練機関を含む関係者の役割・責任を明確にしていますか？						
	(5)	カリキュラムを改善する手順を明確にしていますか？						
3.3 職業訓練サービスの実施（ガイドライン本文 P21～P26）								
3.3.1 情報提供等	(1)	職業訓練サービスの提供前に、受講者等に対して職業訓練サービスの内容を告知し、必要に応じてその内容を理解したことを確認していますか？						
	(2)	職業訓練サービスの提供前に、受講者等に対して、受講者及び受講者の属する事業所等の義務と責任を告知し、必要に応じてその内容を理解したことを確認していますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

ガイドライン 参照項番		確認事項	自己診断	対策の 実現性 目処	対策の 結果	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
3.3.1 情報提供等	(3)	職業訓練サービスの提供前に、受講者等に対して、受講者に対する民間教育訓練機関の義務と責任を告知し、必要に応じてその内容を理解したことを確認していますか？						
	(4)	職業訓練サービスの提供前に、受講者等に対して、職業訓練を実施する環境（施設、設備及び機器、教材等）を告知し、必要に応じてその内容を理解したことを確認していますか？						
3.3.2 人的及び物的 資源の準備	(1)	職業訓練サービスの提供に必要な人的及び物的資源を受講者がいつでも活用できるように準備していますか？						
	(2)	講師及びスタッフが人的及び物的資源を活用できるように準備していますか？						
3.3.3 訓練環境の整備	(1)	① 安全衛生管理に係る計画・実施・改善を定期的に行っていますか？						
		② 事故又は災害等の発生時の対応手順及び再発防止の手順を明確にしていますか？						
	(2)	① 受講者が安心して安全に受講できるよう、職業訓練サービスを実施する環境を整備していますか？						
		② 訓練効果を高めるための環境を整備していますか？						
		③ 受講者からの苦情、提案、相談に対する個別支援を整備していますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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				
3.3.3 訓練環境の整備	(3)	①	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、最小限の要件を明確にしていますか？					
		②	民間教育訓練機関の管理外にある人的及び物的資源を管理する機関と調整していますか？					
3.3.4 職業訓練の実施	(1)	訓練期間中の運営体制を定めていますか？						
	(2)	モニタリング及びその評価の結果を踏まえ、受講者個々の特性や習得状況に応じ、受講者に対して適切かつ継続的な支援を実施していますか？						
	(3)	講師及びスタッフの行動規範を定めていますか？						
	(4)	オリエンテーションを実施し、受講者に必要な事項について伝達していますか？						
	(5)	証明書等の発行手順に従い、修了証や受講証明書等を発行していますか？						
	(6)	訓練期間中の受講者の個人情報に関する書類や訓練記録類を適切に管理し、定められた期間保管していますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
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 P27～28）						
3.4 職業訓練サービスのモニタリング	①	訓練中及び訓練修了後に、受講者の職業能力の習得状況を確認し、記録していますか？					
	②	受講者からの連絡、報告、相談に関する規則又は届出様式を定めて、コミュニケーションが図れるよう工夫し受講状況を把握していますか？					
	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に、訓練中や訓練修了後に受講者から意見を聴取していますか？					
3.5	職業訓練サービスの評価（ガイドライン本文 P29～P33）						
3.5.1 評価指標等の設定	(1)	職業訓練サービスを評価するために、評価を実施する際の要件、評価対象及び評価指標を設定していますか？					
	(2)	評価方法や評価手順等の仕組みを明確にしていますか？					
	(3)	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、留意事項を明確にしていますか？					
3.5.2 職業訓練の効果の評価	(1)	① 受講者の習得度の測定の実施に関する留意事項を明確にしていますか？					
		② 受講者ごとに習得度の測定を行い、職業訓練の効果を評価していますか？					

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
3.5.2 職業訓練の 効果の評価	(2)	①	習得度以外の評価項目について、評価の際の留意事項を明確にしていますか？						
		②	習得度以外の評価項目について、受講者ごとに職業訓練の効果を評価していますか？						
3.5.3 職業訓練サービスの 効果の評価	(1)	①	職業訓練サービスの評価担当者を選任又は育成する手順を明確にして、その手順に準じて評価担当者を任命していますか？						
		②	評価担当者に対して必要な知識と評価能力を備えるための研修を計画的に実施していますか？						
	(2)	①	職業訓練サービスの効果の評価に関する留意事項を明確にしていますか？						
		②	職業訓練サービスの効果を評価するための評価項目・評価目標、評価の観点、評価基準を設定し、評価を行っていますか？						

4.1	マネジメントシステムの確立（ガイドライン本文 P36～P37）								
4.1 マネジメントシステムの 確立	(1)	訓練コースの設計から実施、評価に至る業務プロセスの各段階に応じて、PDCA サイクルを導入していますか？							
		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 名任命していますか？							
	(3)	①	マネジメントシステムを確立していますか？						
		②	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し、講師及びスタッフが閲覧できる手順を確立していますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
4.2	事業戦略及び計画（ガイドライン本文 P38）						
4.2 事業 戦略 及び 計画	① 事業計画を策定し、文書により記録していますか？						
	② 事業計画には、経営理念、経営方針、経営目標、経営組織の説明及び品質方針が記載されていますか？						
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 P39）						
4.3 マ ネ ジ メ ン ト シ ス テ ム に 関 する 情 報 の 共 有 化	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していますか？						
4.4	記録及び文書管理（ガイドライン本文 P40）						
4.4 記 録 及 び 文 書 管 理	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保存する手順を確立していますか？						
	② 講師及びスタッフが文書を閲覧する手順を確立していますか？						
	③ 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・更新を行っていますか？						
	④ 受講者及び受講者が所属する事業所等に関する情報を記録し、適切な管理を行っていますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
4.5 財務管理及びリスク管理（ガイドライン本文 P41）									
4.5 財務 管理 及 び リ ス ク 管 理	(1)	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を確保するため、財務及び会計に関する基準を定め、会計責任者の設置等の必要な事項を定めていますか？						
		②	会計責任者は、財務及び会計に関する事務を適切に行い、帳簿等に必要な事項を記録し保存していますか？						
	(2)	①	職業訓練サービスの継続に係るリスクを把握し、リスク管理の仕組みを確立していますか？						
		②	リスク管理の仕組みを適切に運用し、文書に記録していますか？						
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 P42～P44）									
4.6.1 人事 管理 並 び に 人 的 及 び 物 的 資 源 の 配 分 及 び 配 置	①	個々の多様なニーズや訓練効果に配慮して人的及び物的資源を配分・配置する手順を確立し、その手順に沿って配分・配置していますか？							
	②	人的及び物的資源の維持又は管理を行っていますか？							

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの 名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
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	① 職業訓練サービスに関わる講師及びスタッフが職務遂行に必要な能力等を明確にしていますか？						
	② 4.6.2①で定めた能力の評価基準に基づき、講師及びスタッフの特性や能力に対する評価を個人別に行っていますか？						
	③ 講師及びスタッフの評価結果が各個人と共有される仕組みを構築し、適切かつ公平に各個人と評価結果を共有していますか？						
	④ 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を聞く仕組みを整備していますか？						
4.6.3 講師及びスタッフ等の能力開発等	① 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んでいますか？						
	② 能力開発の取り組みの効果を評価し、記録する手順を確立していますか？						
4.7	見直し及び改善（ガイドライン本文 P45～P48）						
4.7.1 受講者からの意見 及び要望等への対応	① 職業訓練サービスの目標の達成状況、受講者等の満足度・意見・要望等を把握・分析・対応する手順を確立していますか？						
	② 4.7.1①で把握した情報を分析し、職業訓練サービスが期待する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手順を確立していますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

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	エビデンスの名称（作成日/改訂日）	エビデンス の 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）
4.7.2 内部監査	① 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、内部監査を実施する手順を確立していますか？						
	② 4.7.2①の手順に従い、内部監査を計画し実施していますか？						
4.7.3 予防処置及び 是正処置	① 職業訓練サービスに対するモニタリング及び評価の結果並びに内部監査結果に基づき、予防処置及び是正処置を実施し、その状況を記録していますか？						
	② 予防処置及び是正処置後の有効性を確認していますか？						
4.7.4 マネジメントシステムの点検	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を定期的及び必要に応じて随時点検していますか？						
	② マネジメントシステムの責任者は、点検結果を経営責任者へ報告し、記録していますか？						
	③ マネジメントシステムの点検結果を踏まえた対応を行っていますか？						

【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

【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

【エビデンスの管理】・・・○：対応完了 △：未対応 ー：適用外

公的職業訓練の在り方に関する研究会 報告書

働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計に関するとりまとめ

公的職業訓練の在り方に関する研究会
令和 5 年 9 月 5 日

目 次

I	はじめに	2
II	現状と課題	2
	(1) 企業を通じた能力開発の課題	
	(2) 在職者個人が主体的に行う能力開発上の課題	
	(3) 既存制度における課題	
	(4) 課題を踏まえた支援の方向性	
III	先行事例	6
	(1) 兵庫県豊岡市	
	(2) 佐賀県	
	(3) 東京都	
	(4) 若年非正規雇用労働者に対する在職者訓練コースの設定、実施プロセスの調査研究（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構）	
IV	働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計	9
	(1) 働きながらも学びやすい職業訓練の内容	
	a 職業訓練の水準等	
	b 職業訓練の実施方法、受講日程	
	c 職業訓練の分野	
	d 受講費用	
	e 受講継続支援、相談支援等	
	(2) 対象となる者への周知方法（アクセス）、受講勧奨、受講申込方法	
	a 周知方法	
	b 受講勧奨	
	c 受講申込方法	
	d 留意点	
	(3) 職業訓練を実施する訓練機関（訓練コース）の選定方法	
	(4) 成果指標	
V	試行事業の実施の必要性	12
	公的職業訓練の在り方に関する研究会開催要綱	14
	公的職業訓練の在り方に関する研究会開催実績	16

I はじめに

我が国は、人口減少による厳しい労働供給制約の下で、働く人の事情に沿った多様な労働参加を促すとともに、一人ひとりがその能力を継続して開発し発揮できる社会を構築していくことが必要である。

また、昨今の企業・労働者を取り巻く環境に目を向けると、デジタルトランスフォーメーション（DX）の加速化や、経済活動のグローバル化による企業間競争の激化など、急速かつ広範な変化に直面している。このような変化は、これまでの企業内における上司や先輩の経験や、能力・スキルの範囲を超えるものである。経済・社会環境の変化に対応していくためには、日本企業がこれまで重視してきたOJTを強化するだけでなく、OFF-JTや自己啓発支援を大幅に充実・強化するとともに、労働者の自律的・主体的な学び・学び直しを支援していく必要がある。

「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画 2023 改訂版」（令和5年6月16日付け閣議決定）においても、「GXやDX等の新たな潮流は、必要とされるスキルや労働需要を大きく変化させる。人生100年時代に入り就労期間が長期化する一方で、様々な産業の勃興・衰退のサイクルが短期間で進む中、誰しものが生涯を通じて新たなスキルの獲得に努める必要がある」とした上で、国の学び直し支援策についても、「在職者のリ・スキリングの受講者の割合を高めていく」としている。その上で、非正規雇用労働者等については、「企業内でも訓練機会に乏しい非正規雇用労働者等について、働きながらも学びやすく、自らの希望に応じたキャリアアップにつながる柔軟な日時や実施方法によるリ・スキリング支援を実施する」とこととされている。

本研究会では、企業内でも訓練機会が乏しいと考えられる非正規雇用労働者等を中心に、具体的な支援の方策について検討する。

II 現状と課題

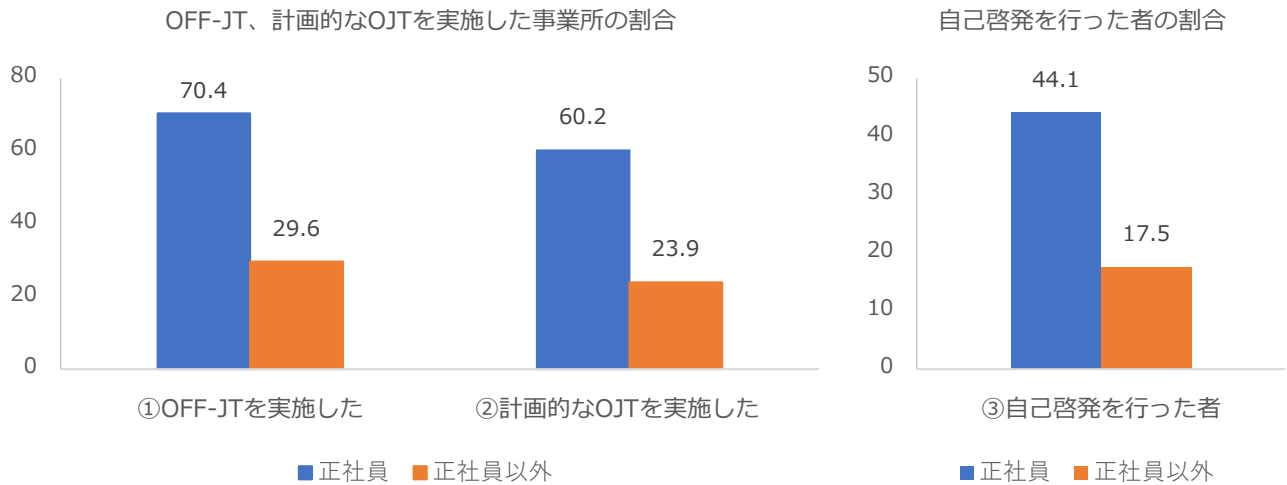
(1) 企業を通じた能力開発の課題

離職確率が高く、不安定な就労形態の労働者であるほど、企業が能力開発投資を行ってもリターンを期待しにくいため、能力開発投資を必要としない職務に割り当てられる可能性が大きくなる。また、労働者の側もそうした職務に就くと能力開発の意欲を持ちにくく、能力開発投資においては格差が固定しやすくなると考えられる。

「令和4年度能力開発基本調査」によれば、①OFF-JTを実施した事業所割合は、正社員に対しては70.4%であったが、正社員以外に対しては29.6%、②計画的なOJTを実施した事業所は、正社員に対しては60.2%であったが、正社員以外に対しては23.9%、と事業所が講じる正社員以外の社員に対する能力開発機会は正社員と比較して少ない状況にある(図1)。

このように雇用形態によって能力開発機会に差がある現状を踏まえると、企業を通じた能力開発の機会が乏しい非正規雇用労働者に対する公的な支援が必要である。

図1 OFF-JT、計画的なOJT、自己啓発の実施状況（単位：％）



（資料出所）令和4年度能力開発基本調査 ①及び②事業所調査、③個人調査（厚生労働省）

※①及び②は、事業所計に占めるOFF-JTまたは計画的なOJTを実施した事業所の割合

※③は、労働者計に占める自己啓発を行った者の割合

(2) 在職者個人が主体的に行う能力開発上の課題

次に、在職者個人が主体的に行う能力開発の状況について自己啓発の現状をみると、「令和4年度能力開発基本調査」によれば、自己啓発を行った者の割合は、正社員は44.1%であったが、正社員以外は17.5%となっている（図1）。すなわち、正社員以外の社員は、企業内訓練だけでなく、自己啓発の実施においても正社員を大きく下回っている状況がある。

「自己啓発を行う上での問題点」については、

- ①「仕事が忙しくて自己啓発の余裕がない」、「家事・育児が忙しくて自己啓発の余裕がない」という時間確保に関する事項
 - ②「費用がかかりすぎる」という費用負担に関する事項
 - ③「どのようなコースが自分の目指すキャリアに適切なかわからない」、「自分の目指すべきキャリアがわからない」、「適当な教育訓練機関が見つからない」等、将来のキャリアを見据えた選択をするための情報の不足に関する事項
- 等があげられている（図2）。

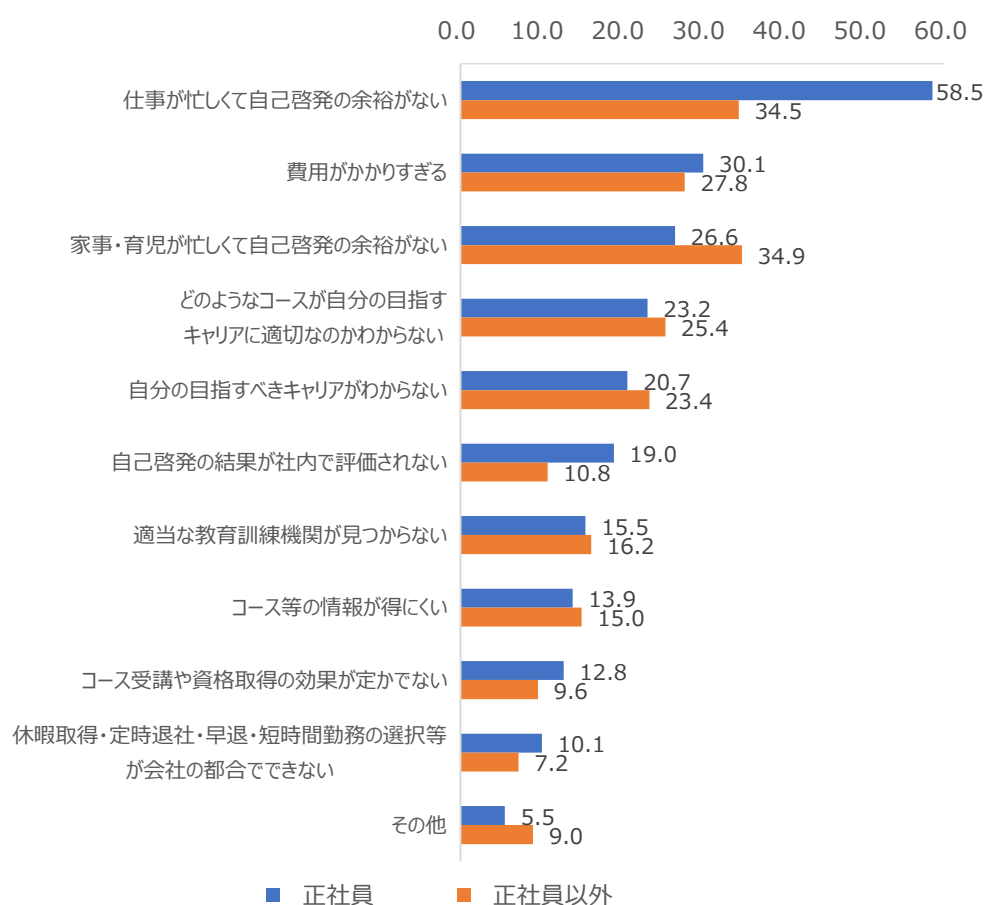
②の「費用がかかりすぎる」については、非正規雇用労働者の場合、賃金は正規雇用労働者の7割弱と低く、かつ、資金を外部から借入れることにも制約があることが考えられ、訓練費用を負担することが正規雇用労働者以上に困難と考えられる。

また、①の「家事・育児が忙しくて自己啓発の余裕がない」や③は正社員よりも正社員以外の回答の割合が高い。非正規雇用労働者の場合は、事業所内での能力開発機会が乏しい上に、キャリアコンサルティング機会が得られにくいなどにより情報が不足している可能性が高い。そのため、研修コースの受講や資格取得により、将来の仕

事や昇進、収入増等が見通せるようになることで、自己啓発を実施する意欲醸成につながる可能性もある。十分な情報や相談支援を提供する際には、習得したスキルに見える化への支援も併せて検討する必要がある。

このように、非正規雇用労働者等の主体的な学び直しを進めるためには、時間的制約、経済的制約、情報等に関する制約を解消する必要があると考えられる。

図2 自己啓発を行う上での問題点（複数回答）（単位：％）



（資料出所）令和4年度能力開発基本調査 個人調査（厚生労働省）

※自己啓発を行う上で問題を感じる者を100とした割合

(3) 既存制度における課題

現在、在職者の主体的な学びを公的に支援する制度としては、公的職業訓練や教育訓練給付がある。

公的職業訓練のうち、離職者向けの職業訓練については、在職者で転職を希望する者であれば自ら希望して受講を申し込むことができる仕組みとなっており、シフト制等の非正規雇用労働者が受講しやすくするため、短時間・短期間の職業訓練の設定を

可能とする特例措置を講じている。しかし、求職者支援訓練における受講者（短期間・短時間の訓練コース（令和３年度開始コース）の受講者）に占める在職者の割合は１割程度と、ハローワークの求職者に占める在職者の割合よりも低い状況となっている。特例措置を講じたにもかかわらず在職者にあまり利用されなかった要因の一つとしては、現行の離職者訓練が短期間や短時間であっても、平日昼間、決まった時間の受講が基本であることが考えられる。

次に、教育訓練給付については、雇用保険被保険者が主体的に厚生労働大臣指定講座を受講した際に、受講修了後にその受講費用の一部を給付するものである。教育訓練給付は、受講費用の最大７割が給付されるなど手厚い給付制度であるが、対象は雇用保険被保険者に限られ、また、受講修了等の要件を満たしたことを確認した上で給付金を支払う仕組みであることから、受講者は一旦受講費用を自ら負担する必要がある。

(4) 課題を踏まえた支援の方向性

非正規雇用労働者の中には、いわゆる不本意非正規雇用労働者（現職に就いた主な理由が「正規の職員・従業員の仕事がないから」と回答した非正規雇用労働者）割合が１割程度いることや、女性の年齢階級別正規雇用比率が２０代後半をピークに右肩下がりで低下する、Ｌ字カーブを描くということもみられ、正規雇用化や希望の職種への転換のためには、能力開発を適切に行う必要がある。

これまでにみてきたとおり、在職者の中では雇用形態によって、企業における能力開発機会に大きな差があり、また、企業内の能力開発機会が乏しい非正規雇用労働者は主体的な能力開発機会においても、正社員と比較して実施割合が低い状況にある。

在職者の主体的な学びを行うための制約として考えられるもののうち、経済的制約に関しては、賃金が正社員よりも低い非正規雇用労働者はより厳しい状況にある。

また、時間的制約についても、調査によれば、仕事の忙しさによるものは非正規雇用労働者より正社員の方が高いが、勤務時間に加え「家事・育児が忙しくて自己啓発の余裕がない」と回答する割合は正社員よりも非正規雇用労働者の方が高くなっており、正社員、非正規雇用労働者それぞれが問題を抱えている。

さらに、非正規雇用労働者の場合は、将来のキャリア、雇用の見通し、職業能力開発に関する十分な情報や相談機会にアクセスする機会が乏しく、どのような能力開発が自らの能力向上や待遇改善につながる効果があるか、正社員より認識を持ちにくい状態にある。

このため、非正規雇用労働者については、こうした制約を解消し、将来にわたるキャリアアップがより効果的に実現されるため、新たな支援の枠組みを実現することが適当である。

支援の枠組みとして現行の公的職業訓練について考えると、

- ① 離職者向けの職業訓練については、教材費を除き無料であるなど経済的制約を解消できるものであるが、離職者向けのため、平日昼間に開講することが原則となっていることから、受講日程等の都合で働きながらの受講は難しい者が多い。

- ② 在職者訓練については、在職者は事業主からの指示により初めて受講可能になる仕組みであり、一定の費用を企業が負担することが前提となっており、労働者個人による受講は原則として想定していない。

などの課題がある。このため、非正規雇用労働者に対して公的職業訓練を活用する際には、十分な情報提供等により情報等に関する制約の解消に加え、受講日程等の工夫による時間的制約の解消や、自主的な利用が可能となる仕組みを取り入れることが必要になる。

非正規雇用労働者等に提供する訓練の水準について考えると、非正規雇用労働者が職業訓練を受講する目的としては、現職での正社員化というキャリアアップを目指すか、現職と異なる職種での正社員化というキャリアアップを目指すかのいずれかであることから、訓練修了時に到達すべき水準としては、現行の離職者向け職業訓練と同様のレベル感と考えられる。

本研究会において、非正規雇用労働者等が、働きながらも学びやすい職業訓練について、様々な制約を解消できる新たな制度設計について以下のとおり検討を行った。

Ⅲ 先行事例

検討に先立ち、本研究会の構成員から、これまで地方公共団体の創意工夫によって実施された、在職者（非正規雇用労働者等）等を対象とする職業訓練や、非正規雇用労働者等を対象とする職業訓練に関する調査研究等に関する知見について、研究会において報告があった。その内容は以下のとおりである。

(1) 兵庫県豊岡市

対象者	市内在住等でインターネットを活用して働きたい女性
実施手法	オンライン（オンデマンド）及びスクーリング
受講期間・日程	5か月（3時間×週3日×4週×5か月＝180時間）、希望者のみインターンシップ（月20時間×2か月）
訓練内容	デジタルマーケティング人材の育成
受講料	無料
受講継続等の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前相談・説明会（対面又はオンライン）への参加を応募条件とすることによるミスマッチ防止 ・ 月1～2回の対面スクーリングの実施による、一人で学ぶ孤独感や学習への不安の解消、受講生同士での教えあい ・ 希望者向け週1回オンライン復習会、常時質問の受付 ・ 企業向けセミナーによりインターンシップ等の受け皿作り、キャリア相談・起業相談等で受講者をサポート
周知	豊岡市、ハローワーク、豊岡市ワークイノベーション推進会議が基本協定を締結した上で、本事業の周知等を実施
修了率	80%（令和4年度）

(2) 佐賀県

<Saga Smart Samurai>

対象者	在職者（46％）、求職・転職志望者（41％）、学生等（13％）
実施手法	オンラインが基本。オフライン会場等も設定。
受講期間・日程	講習 84 時間（6 時間×14 日）及び自習 39 時間（3 時間×13 日）の合計 123 時間 4 コース（① 火曜・6 時間/② 金曜・6 時間/③ 土曜・6 時間/④（経験者）火曜・木曜（夜）・各 3 時間ずつ）
訓練内容	Python、開発手法、業界知識、ウェブアプリ開発演習等
受講料	無料（教材費は受講者負担）
受講継続等の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 随時質問可能、講師参加のオンライン勉強会 ・ 講座 3 か月目での合同企業説明会 キャリアコンサルタントによる個別就活サポート ・ サポート企業との交流イベントや同企業によるスキルアップ講座 ・ ジョブカフェ SAGA と連携した就職に関する説明会等
周知	SNS、ウェブ、県民だより、ハローワーク、市報等
修了率	87％（令和 4 年度）

<Saga Smart Ninja>

対象者	在職者、起業家・起業志望者
実施手法	オンラインでオンデマンド受講も可、ただし、ワークショップはリアルタイム受講
受講期間・日程	講座 42 時間＋ワークショップ 12 時間 2 コース（平日コース（火曜・木曜（夜）・休日コース） ワークショップでは 5 人 1 組で架空の企業の DX 戦略を立案するとともに、自社分析・改善プランを策定・共有会で共有
訓練内容	ノーコードや SaaS／クラウドによる業務改善手法の習得
受講料	無料
受講継続等の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ LMS で受講管理、月次の理解度テスト等で定着状況捕捉 ・ Chatwork による相談窓口や予約制の 1 on 1 の相談対応 ・ 5 人 1 組のグループを作成し、月 1 回講師を交えたオンライン交流
周知	県内 1,000 社を訪問する DX コミュニケータを活用 SNS やマスメディアによる広告、説明会・体験会の開催
修了率	73％（令和 4 年度）

(3) 東京都

対象者	非正規雇用労働者（63％）、求職者（37％）
実施手法	オンライン（オンデマンド）
受講期間・日程	4 か月程度（150 時間）
訓練内容	デジタルコース（ITプログラミング科等） 資格取得コース（医療事務科等）
受講料	無料
受講継続等の支援	<ul style="list-style-type: none"> 各コースにキャリアアドバイザーを常時1ポスト以上配置し、開設時間中は事務局等に常駐。就職支援全般に携わっており、支援対象者の状況に応じて柔軟に就職支援、職業紹介等を実施。（カウンセリング実施回数：約3,000回（令和4年度）） 各コースにメンターを常時1ポスト以上配置し、開設時間中に事務局等に常駐。受講科目の内容に関する個別相談、効果的な学習支援、達成度確認テスト等を実施。
周知	インターネット（リスティング広告、バナー広告）、SNS、サイネージ広告等
修了率	65％（令和4年度）

(4) 若年非正規雇用労働者に対する在職者訓練コースの設定、実施プロセスの調査研究（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構）

対象者	①ものづくり企業へ正社員として就職もしくはキャリアアップを目指す者、②非正規雇用労働者、③育児等により平日昼間に受講ができないが将来の就職を希望している者のいずれか
実施手法	スクーリング
受講期間・日程	3 か月程度（66 時間） 土曜日コース及び平日夜間コース
訓練内容	CAD・機械製図、NC プログラミング
受講料	1 年目 無料 2 年目 有料
周知	広報用リーフレットの配布、ホームページ、SNS 等 訓練を知ったきっかけとしては、新聞等 26％、ハローワーク等の紹介 21％、訓練パンフレット 21％、ホームページ 18％、会社の指示 10％
修了率	77％（平成 28～29 年度）

Ⅳ 働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計

本研究会では、非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練について、時間的制約、経済的制約、情報等に関する制約があることに配慮しながら、

- 働きながらも学びやすい職業訓練の内容
- 対象となる者への周知方法、受講勧奨、受講申込方法
- 職業訓練を実施する訓練機関（訓練コース）の選定方法
- 成果指標

の4つの視点から検討した。Ⅲの先行事例を踏まえ、以下のように制度設計を行うことを検討すべきである。

(1) 働きながらも学びやすい職業訓練の内容

a 職業訓練の水準等

- 非正規雇用労働者の職業訓練の受講目的が現職での正社員化または現職と異なる職種での正社員化というキャリアアップであることを勘案し、現行の離職者向け職業訓練と同様の水準で、速やかな再就職及び早期のキャリア形成に必要な技能・知識を習得するレベルとすることが適当である。

b 職業訓練の実施方法、受講日程

- 働きながらも学びやすい職業訓練は、①勤務時間外の受講であること、②非正規雇用労働者の場合は勤務曜日・時間が多様かつ不定であることを踏まえた訓練日程等にすることが適当である。

具体的には、毎日の受講を求めないなど通所日の設定の思い切った柔軟化や、通所が不要なオンライン訓練、受講時間が自由に選択できるオンデマンドのeラーニングの利用を認めることが考えられる。

- 一方、修了時に到達すべき水準の達成に向けた必要な総訓練時間を確保するためには、通所日の設定の柔軟化と併せて、訓練期間（受講可能期間）を数か月に設定するなどの長期化も認めることが適当である。

ただし、通所日の設定の柔軟化や訓練期間の長期化を認めることは、職業訓練の効果を十分に得られないおそれがあることから、後述するeの取組を必須とすべきである。

c 職業訓練の分野

- 職業訓練は、受講者・企業ニーズの双方を踏まえるとともに、実施方法との親和性も考慮する必要がある。Ⅰのとおり、昨今はDXが加速化していることもあり、リテラシーレベルも含めて、デジタルに関する知識を有する人材が求められているとともに、離職者向けの公的職業訓練でもデジタル分野の職業訓練は受講者数が増加傾向にある。また、こうした分野はオンライン訓練やオンデマンドのeラーニングにもなじみやすい。他方で、企業（産業）ニーズは、地域によって異なる場合もあることにも留意が必要である。

- bの実施方法、受講日程での実施を前提に考えると、①通所が必要な職業訓練コースは受講できる地域が限られることから、地域のニーズを踏まえた分野の訓練を設定することも可能である。他方で、②通所が不要なオンライン・eラーニングのみの職業訓練コースの場合は、全国から受講可能であることから、全国的にニーズが高い分野を選定することが適当である。

d 受講費用

- 受講費用については、対象者が非正規雇用労働者である特性から、無料または低廉な費用負担とすることが求められる一方で、現行の公的職業訓練では、離職者向けの職業訓練を除き有料となっていることを踏まえる必要がある。
- なお、受講者に費用負担を求めることが、受講継続の動機付け（モチベーション）となり、受講継続しやすくなる可能性について、検証する必要がある。

e 受講継続支援、相談支援等

- bに加え、働きながら学ぶという状況下で職業訓練の効果を高めるためには、通常の離職者向けの職業訓練よりもきめ細かな支援が必要である。受講者同士や受講者・講師間のコミュニケーション機会を提供し、孤独感・不安感を払拭するなどによる受講継続勧奨、知識等の習得度合いの確認等による離脱の防止、修了後に身につけるスキルやそのスキルを活用したキャリア形成の相談等が必要である。

このため、例えば、①スクーリング機会の設定やオンラインでのビジネスチャット等の活用によるコミュニケーション機会の提供、②学習支援者の配置による、受講継続勧奨や知識等の習得度合いの確認、③キャリアコンサルタントの配置によるキャリア形成に関する相談機会の提供、ジョブ・カード等を用いた習得したスキルの見える化、④職業訓練開始前の説明会等による職業訓練の受講により得られる知識等に関する情報の提供等を盛り込むことが適当である。

- 転職を希望する受講者に対しては就職に向けた支援をすることが必要である。

(2) 対象となる者への周知方法（アクセス）、受講勧奨、受講申込方法

a 周知方法

- 本事業の対象者は、転職希望者のように必ずしもハローワークで把握できるわけではないことから、訓練コースに係る周知を行う主体は職業訓練実施機関とすることが考えられる。
- 他方で、同地域で複数の職業訓練実施機関がそれぞれで周知を行うことは、受講を希望する者に混乱を与えるおそれや、費用対効果の低下につながるおそれもあることから、総括機能を有する機関で一括して行うことも考えられる。
- 周知の方法については、インターネット広告、SNS の活用が特に有効である。

また、非正規雇用労働者の場合は情報等が不足している可能性もあるので、関心があるのに情報が届かないということがないように、可能な限り多くの者に情報を届けられる効果的な手法を工夫することが適当である。

- キャリア形成支援に関わる団体や職業別のネットワーク、周知先が限定されるが地方自治体等の公的機関を通じた周知が有効であるので、これらを活用した効果的な周知とすべきである。
- また、在職者であることから事業主を通じた周知も併せて検討すべきである。

b 受講勧奨

- 将来のキャリアを見据えた適切な選択をするために必要な自己理解を促すとともに、不足する可能性のある情報を補うために、aの周知に加え、これらに資するような受講勧奨の取組を行うことも重要である。将来のキャリアや向上すべきスキルが分からない者に対応した相談支援、職業訓練を受講することによって得られる効果等の情報提供等の実施を検討すべきである。その際には、職業能力を「見える化」するジョブ・カード等を活用し、効果的に職業訓練の受講を促すことも適当である。
- 個人を対象に、様々なキャリア形成支援や学び直し支援を無料で行っている公的機関もあるので、企業内でのキャリアコンサルティング機会が少ない、非正規雇用労働者に対しては、そういった支援機関を活用して、情報提供や受講勧奨を積極的に行うことも適当である。
- また、職業訓練の前に説明会を開催するなどにより、職業訓練に関する十分な情報提供や受講勧奨を行うことも適当である。

c 受講申込方法

- 受講申込みにあたっては、本事業の対象者が、転職希望者のように必ずしもハローワークの利用を前提とはできないことから、受講者本人が職業訓練実施機関に直接申し込むことが考えられる。
- 他方で、aと同様に、総括機能を有する機関で一括して行った上で、受講選考は総括機関から職業訓練実施機関に協力を求めるといった方法も一案である。

d 留意点

- aからcについては「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画 2023 改訂版」の中で、ハローワークにおいて在職中からの継続的な支援が求められていることも念頭に検討する必要があると考えられる。

(3) 職業訓練を実施する訓練機関（訓練コース）の選定方法

- 非正規雇用労働者等のキャリアアップにつながるよう、多様な訓練分野を提供する必要があること、また、(1) bにあるとおり、柔軟な実施方法、日程の職業訓練を提供する必要があることから、民間の職業訓練実施機関を実施主体と

することが適当である。

- 職業訓練実施機関の選定に当たっては、職業訓練の質の担保を図る観点からも、公的職業訓練で現在行われている「都道府県による委託または独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構による認定」という方法も参考にすべきである。

(4) 成果指標

- 現在の公的職業訓練の離職者向け訓練は、民間の職業訓練実施機関に対し、就職率に応じて、インセンティブが設けられている。
- 検討対象の事業については、在職者が対象であり、転職せずに現職でのキャリアアップのケースも十分考えられる。このため、職業訓練の効果を測る客観的な成果指標としては、就職率のほかに、①企業内での正規雇用労働者への転換割合、②賃金水準向上の状況、③訓練により習得したスキルの業務活用の状況を追加することが考えられるが、正規雇用労働者への転換割合や賃金水準向上の状況等は把握に一定の時間を要することから、短期的に成果を把握する工夫が必要である。
- 職業訓練の内容にもよるが、例えば、キャリアアップにつながる資格の取得状況であれば、短期的に把握しやすいことから、成果指標に加えることも一案である。
- また、ウェルビーイングの観点など、多角的評価も有益と考えられることから、「職業訓練受講により仕事に対する意欲が向上した」、「キャリアに関する目標が明確化した」、「仕事の幅が広がった」等の受講者の主観的評価の導入も検討すべきである。
- 訓練内容の適切性や受講継続への支援の効果を測定するため、修了率を指標に加えることも一案である。

V 試行事業の実施の必要性

- 非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練は新しい試みであり、かつ、特例措置として実施した短期間・短時間訓練も在職者に十分に利用されなかったという実績もあることから、まずは、IVで検討した事項を踏まえた試行事業として実施すべきである。
- その際、適切な制度設計につなげる観点から、先行事例で紹介された取組を参考に、例えば、以下のような多様な手法等で実施すべきである。

(周知及び受講勧奨)

SNS 含めインターネットを活用した周知を必須とするほか、各種団体・ネットワーク、地方自治体、事業主等とも連携した効果的な周知を実施すること。

また、職業訓練実施前の説明会等において、受講開始前の十分な情報提供や受講動機付けを行うなどにより、職業訓練受講の勧奨、受講ミスマッチの防止を行うこと。

(実施手法等)

受講費用は有料と無料を含めた複数の手法を実施し、どのような訓練手法がより効果的か比較分析できるようにすること。

(例)

受講継続等に効果的なスクーリングを取り入れた職業訓練と、受講の場所を問わないオンライン訓練、受講者自らが受講時間を自由に選択できるオンデマンドのeラーニングを、効果的に組み合わせた多様な実施手法とし、それぞれで適切な日程・受講可能期間を設定。

(職業訓練の分野)

企業ニーズ・受講者ニーズを踏まえるほか、オンラインによる実施手法と親和性が高いと考えられる分野を複数実施すること。

(受講継続支援等)

受講者同士等のコミュニケーション機会の提供、受講継続勧奨や学習支援を実施する支援者の配置、将来のキャリア形成に関する相談を必須とすること。

(成果指標)

就職率、修了率、短期的な正規雇用労働者への転換割合、賃金水準の向上の状況及び訓練により習得したスキルの業務活用状況等の把握のほか、受講者の主観的評価の把握を必須とすること。

- 試行事業の進捗状況及び結果については随時本研究会に報告すべきである。

公的職業訓練の在り方に関する研究会開催要綱

1 目的

技術の進展や経済的環境の変化、個人の働き方・職業キャリアに対する考え方の多様化等を踏まえ、企業及び個人のニーズに適切に対応した公的職業訓練（公共職業訓練及び求職者支援訓練）を提供する必要がある。

このため、公的職業訓練制度の検証・検討に資するため、有識者で構成される「公的職業訓練の在り方に関する研究会」を開催する。

2 検討事項

以下の検討事項を中心に、幅広く意見交換するものとする。

- (1) 公的職業訓練の適正かつ効果的な運営の在り方に関すること
- (2) 新しいニーズに対応した公的職業訓練の制度の在り方に関すること
- (3) 公的職業訓練制度の検証に関すること
- (4) その他

3 構成員

別紙のとおりとする。

4 研究会の運営等

- (1) 研究会は、厚生労働省人材開発統括官が構成員の参集を求め、開催する。
- (2) 研究会の座長は、構成員の互選により選出する。座長は、本研究会の議事を整理するとともに、必要に応じて座長代理を指名することができる。
- (3) 本研究会での議論を踏まえ、必要に応じ、関係者へのヒアリングの実施や、構成員の追加を行うことができる。
- (4) 本研究会は、原則として公開する。ただし、個人情報、企業の秘密に係る情報を取り扱う場合などにおいては非公開とすることができる。なお、非公開とする場合には、その理由を明示するとともに、議事要旨を公開する。
- (5) 本研究会の庶務は、人材開発統括官付参事官（人材開発政策担当）付訓練企画室において行う。

(別紙)

公的職業訓練の在り方に関する研究会 構成員

(五十音順)

【学識者】

◎今野 浩一郎 学習院大学 名誉教授

大 嶋 寧 子 リクルートワークス研究所 主任研究員

黒 澤 昌 子 政策研究大学院大学 理事・副学長 教授

武石 恵美子 法政大学 キャリアデザイン学部 教授

宮 地 弘 子 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
職業能力開発総合大学校 職業能力開発原理ユニット 准教授

【訓練実施主体】

宇佐美 明伸 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
求職者支援訓練部 次長

櫻 庭 拓 也 東京都 産業労働局 雇用就業部 能力開発課長

◎：座長

公的職業訓練の在り方に関する研究会開催実績

○第1回（令和5年5月31日）

➤議題：研究会の開催、公的職業訓練の現状と研究会における今後の議論等

○第2回（令和5年6月27日）

➤議題：構成員からの報告（大嶋構成員、宇佐美構成員、櫻庭構成員）、非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計等

○第3回（令和5年7月25日）

➤議題：非正規雇用労働者等が働きながらも学びやすい職業訓練の具体的な制度設計等