

第5章 今後の調査研究課題

第5章 今後の調査研究課題

職業訓練サービスに関して、後述するISO29990¹や厚生労働省が制定したガイドラインなどにより民間教育訓練機関のサービス品質の保証・向上が求められている。

雇用支援機構としては、能開機構時代の平成21年4月に「機構版教育訓練ガイドライン²」を制定し、機構施設内職業訓練で適用するなど、先んじてPDCAサイクルによる職業訓練サービスの質保証について取り組んでいる。今後、雇用支援機構としては、長年培ったノウハウ・経験を活かし職業訓練を先導する立場として、民間教育訓練機関の活力を尊重しながら、質の高い職業訓練サービスを職業訓練受講者へ供給するため支援していく役割が求められる。

第1節 職業訓練サービスの質の向上

1-1 ISO29990

平成22年9月にISO29990（非公式教育・訓練のための学習サービス - サービス事業者を対象とした基本的要求事項）が発行された。サービス規格として学習サービスの設計・実施・評価のプロセス、サービス事業者のマネジメントに関する要求事項が規定されている。

なお、「公式教育」とは、主に義務教育、高等教育、大学教育などを指し、「非公式教育・訓練」とは、学習塾、語学教室、生涯学習や職業訓練などを指す。

(1) ISO29990の概要

一般社団法人人材育成と教育サービス協議会（JAMOTE）ホームページから抜粋。

- ①規格範囲：非公式教育・訓練分野における学習サービス及び学習サービス事業者
- ②規格目的：非公式教育・訓練分野の企画、開発、提供に関する共通認識を学習サービス事業者と顧客に提供すること、及び、質の高い専門的な学習サービス実施のための包括的なモデルを提供することを目的としている。
- ③規格の対象と想定される我が国の機関
 - ・学習塾・英語教室などのいわゆる語学教室
 - ・民間職業訓練機関・資格取得を目的とする民間教育事業者
 - ・企業内研修を請負う事業者・生涯学習を支援する各種講座・教室等

¹ ISO29990：非公式教育・訓練のための学習サービス - サービス事業者を対象とした基本的要求事項
平成22年9月発行 <http://jamote.jp/>

² 機構版教育訓練ガイドライン http://www.jeed.or.jp/js/new/n_2011/0425.html

④規格内容（基本的要求事項）のポイント

- ・学習プログラム及びプロセスに関する要求事項
- ・学習ニーズの確定（利用者のニーズ等の把握）
- ・学習サービスの設計（目的・適用範囲の明確化、適切なカリキュラムプランニング）
- ・学習サービスの提供（案内、学習環境）、
- ・学習サービス提供に関する学習者からのモニタリング、事業者が行う評価等
- ・学習サービス事業者のマネジメントに関する要求事項
- ・経営管理責任体制の整備、事業計画の作成・記録、予防措置・是正措置の確立、財務管理・リスク管理、人事管理、内部監査等

1-2 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³

厚生労働省は、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（以下「ガイドライン」という。）を発表した。このガイドラインは、ISO29990をベースに策定されているが、ガイドラインを満たすことでISO29990の認証取得要件を満たすものではない。

（1）ガイドラインの概要

厚生労働省ホームページより抜粋

「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」は、民間教育訓練機関が提供する職業訓練サービスと民間教育訓練機関のマネジメントの質の向上を目的とした、国内で初となる民間教育訓練機関のための質保証に関するガイドラインです。このガイドラインは、民間教育訓練機関の自発的な職業訓練サービスの質の向上を促進させることに加え、民間教育訓練機関が委託訓練、求職者支援制度における認定訓練及び教育訓練給付制度における指定講座を実施する場合においても、質の保証及び確保等をするためのツールとして策定しました。」

（2）ガイドライン策定の背景

平成22年9月に国際標準化機構（ISO）がISO29990を発行したことを受け、我が国でも「サービスの質保証」に対する関心が高まってきた。そこで、我が国の民間教育訓練機関が提供する職業訓練サービスに焦点を当て、

³ 厚生労働省「民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン」

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

カリキュラム、能力評価、講師等の職業訓練に関する品質の向上を図るべく、ガイドラインを開発した。

(3) ガイドラインの概要

ガイドラインを活用することによって、サービス提供者、サービス享受者の双方に表5-1のような効果が生まれる。また、求人企業（事業者）を含めて雇用市場全体から見ると図5-1の相乗効果を生むことができる。

表5-1 職業訓練サービスガイドラインの活用による効果

対象	具体的な効果
民間教育訓練機関 (サービス提供者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職業訓練サービスの差別化とブランド力の向上 ・ サービスプロセス、マネジメントの明確化による改善体制の整備 ・ 職業能力開発関係政策への対応力の向上 ・ 職業訓練サービスのグローバル化への対応
受講者 (サービス享受者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 品質の高い職業訓練サービスの受講 ・ 職業訓練サービスの客観的な選定指標による実施機関の選択が可能 ・ 職業訓練サービスに関わるトラブルの減少

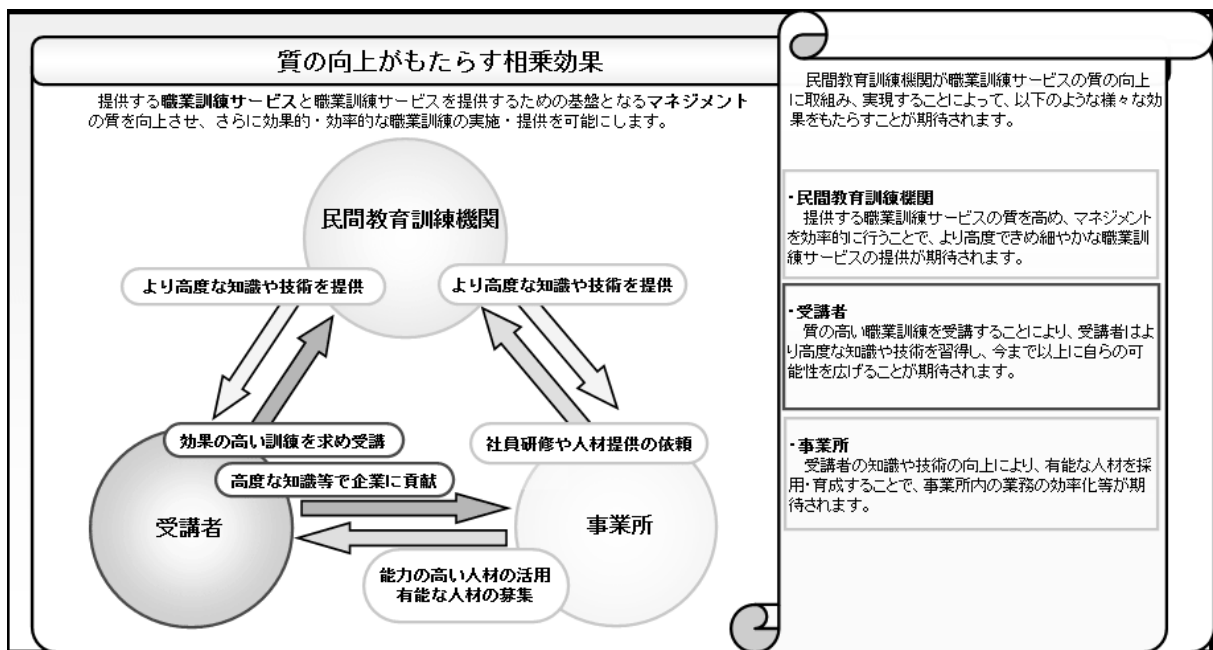


図5-1 ガイドラインの効果 質の向上がもたらす相乗効果（厚生労働省）

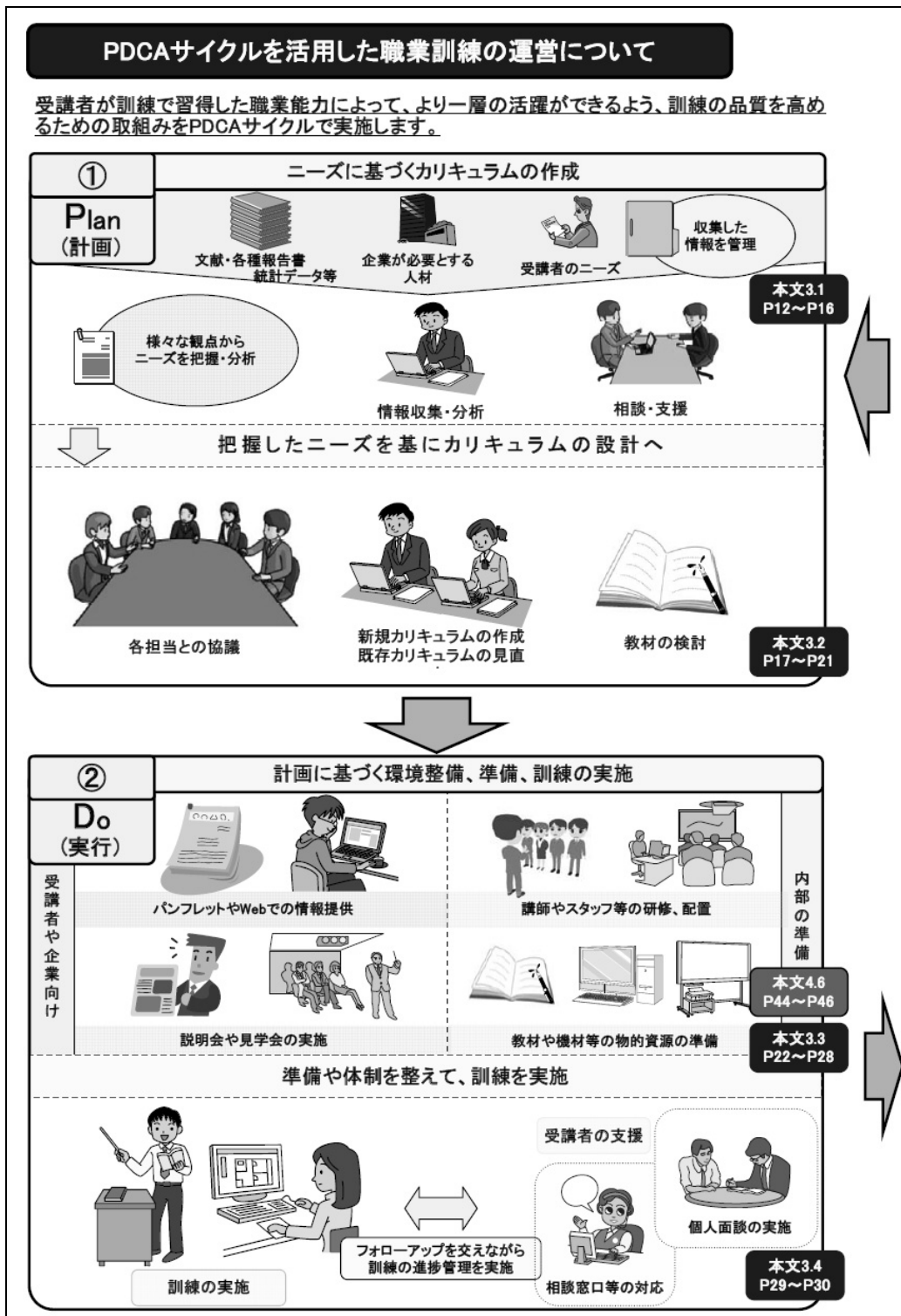
第2節 実践的な訓練コーディネートマニュアルの策定

今年度は、新たに制度化された求職者支援制度にターゲットを絞って、訓練コーディネートマニュアルを作成したが、ISO29990やガイドラインが発表され教育訓練サービスに対する要求事項が整理されたところである。これらの要求事項を踏まえ、具体化するために雇用支援機構のノウハウを盛り込み、多様な職業訓練制度に対応でき、より実践的な「訓練コースコーディネートマニュアル」

への再構築を行う必要がある。

2-1 職業訓練サービスのPDCAサイクル

厚生労働省が示すガイドラインのPDCAサイクル（図5-2、図5-3）に従って、要求事項をより現場に近い立場で具現化する必要がある。



※図中の「本文」は、ガイドライン本文を示す。

図5-2 PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営について（その1）（厚生労働省）

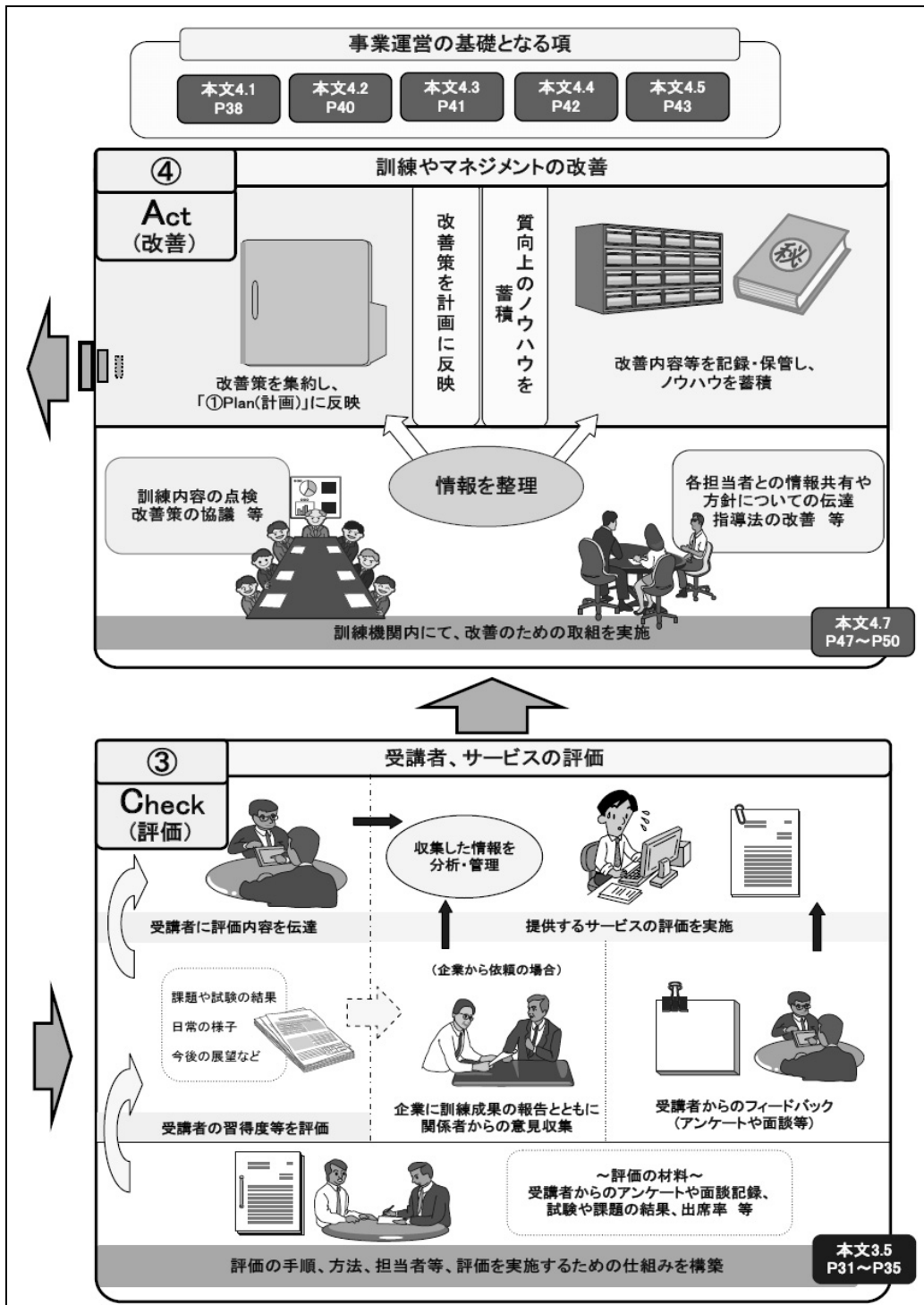


図5-3 PDCAサイクルを活用した職業訓練の運営について(その2)(厚生労働省)

2-2 訓練コースコーディネートの課題

I S O 2 9 9 9 0 やガイドラインだけでは読み取れない現場や関係者の利益を尊重して雇用支援機構として以下のポイントに留意して職業訓練のコーディネートを展開しなければならない。

- ①職業訓練の社会的役割や意義の再認識の促進
- ②民間教育訓練機関—職業訓練受講者の双方、さらに職業訓練受講者を雇い入れる求人企業の三者がW i n —W i n —W i n の関係になるような職業訓練の企画・開発を促進
- ③訓練コースの特定分野への集中を抑制するために交通整理
- ④「就職」に結びつく職業訓練の企画・開発支援
- ⑤現場レベルで展開できる具体的・実践的な内容

参考文献

- 九訂版職業訓練における指導の理論と実際 財団法人職業訓練教材研究会
- ジョブ・カード講習テキスト（平成23年10月改訂）公益財団法人日本生産性本部

参考ホームページ

- 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 - サービス事業者を対象とした基本的要求事項）（一般社団法人人材育成と教育サービス協議会（J A M O T E））<http://jamote.jp/>
- 機構版教育訓練ガイドライン（雇用支援機構）
http://www.jeed.or.jp/js/new/n_2011/0425.html
- 民間教育訓練機関における職業訓練サービスガイドライン（厚生労働省）
http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/minkan_guideline/index.html
- ジョブ・カード制度（厚生労働省）
http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/job_card01/
- 求職者支援制度（厚生労働省）
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyushokusha_shien/
- 求職者支援制度（雇用支援機構）
<http://www.jeed.or.jp/js/kyushoku/shien.html>
- 職業能力評価基準（中央職業能力開発協会：J A V A D A）
<http://www.hyouka.javada.or.jp/>
- 職業能力開発ステーションサポートシステム（愛称：テトラス）
<http://www.tetras.uitec.jeed.or.jp/>