

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いる。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、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、

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

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

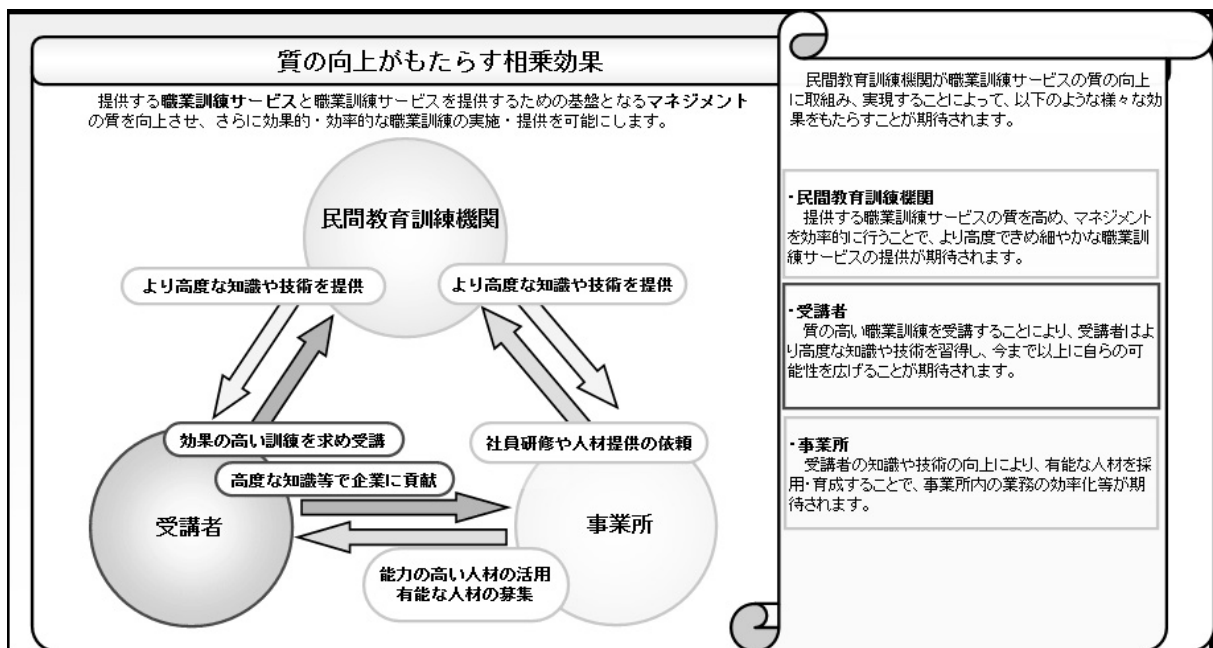


図5-1 ガイドラインの効果 質の向上がもたらす相乗効果（厚生労働省）

第2節 都道府県職業訓練担当者向け研修の計画・実施

平成24年4月より、都道府県が実施する離職者訓練・学卒者訓練に、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティング及び能力評価を実施することとなっている。

ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングを行うことにより、求職者等の就職意識の向上やキャリア形成上の問題点の明確化が図られるとともに、能力評価により職業能力の証明を通じて職業訓練受講者の円滑な就職を促進する

ねらいがある。

雇用支援機構では、以前より雇用型訓練や日本版デュアルシステム型訓練の中でジョブ・カード様式4（評価シート）を作成し、また、求職者支援訓練においても受託する教育訓練機関が申請時に提出するジョブ・カード様式4-2（評価シート）の審査を行なっていることなど先行実施からのノウハウがある。このノウハウを持って都道府県職業訓練担当者向けに研修を行う予定である。

研修内容については、第4章で紹介している雇用支援機構の求職者支援訓練担当職員研修の内容を最適化して設計することができる。（図5-2）

コース名		期 間	定員	日数
ジョブ・カードを活用した キャリア・コンサルティング及び職業能力評価研修 (仮)		平成24年4月11日(水) ~ 28日(土) うちのいずれか3日間	未定	3
研修のねらい 及び到達目標	都道府県における施設内訓練や委託訓練についても、平成24年4月以降に開始される訓練から、ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティング及び職業能力評価を実施することとしており、その円滑な導入・運営に資するため、公正かつ客観的な職業能力の評価ができ、さらに民間教育訓練機関に対して導入の指導・助言ができる者を育成する。			
研修対象者 または 前提知識	施設内訓練や委託訓練の「ジョブ・カード作成・交付」業務に従事する都道府県の職業能力開発施設の職員(職業訓練指導員等)等 ※ジョブ・カード講習を受講し、厚生労働省または登録団体に登録された登録キャリア・コンサルタントが望ましい。			
研 修 内 容	1 職業訓練の品質保証と職業能力評価 (1)職業訓練の理念 (2)職業能力評価とキャリア・コンサルティング (3)「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」の趣旨・目的 (4)訓練コースの運営プロセス(PDCAサイクル)			1. 0H
	2 ジョブ・カードの活用 (1)ジョブ・カード制度の趣旨・目的 (2)ジョブ・カード交付の流れ (3)ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティング及び能力評価			1. 5H
	3 ジョブ・カードを活用した職業能力評価 (1)習得度評価の意義・目的 (2)ジョブ・カード様式[評価シート]の概略 (3)汎用的な職業能力評価基準 (日本版デュアルシステム訓練修了後の評価項目作成支援ツール、職業能力評価基準等) (4)ジョブ・カード様式[評価シート]の作成演習 【課題】汎用的な評価基準を活用した評価シート作成実習 【課題】汎用的な評価基準を参照しての評価シート補正実習 (5)試験課題や評価基準の設定に係るポイント (6)実際の評価及びフォローアップに係るポイント			7. 5H
	4 教育訓練機関向け指導・助言事例紹介 (1)ジョブ・カードを活用したキャリア・コンサルティングの実際 (2)習得度評価の実施指導事例			1. 0H
	5 意見交換・質疑応答 (1)グループディスカッション (2)質疑応答 (3)自己評価			1. 0H
				計

図5-2 都道府県職業訓練担当者向け研修カリキュラム案

第3節 民間教育訓練機関に対する指導・助言

求職者支援制度が平成23年10月に施行され、実際には同年10月開講に向

けて7月から（相当）認定申請を受け付けることになったが、施行当初は、認定審査業務に注力せざるを得ない状況や、認定後は民間教育訓練機関が申請どおりに自主的な職業訓練運営を行うことを前提として、月1回程度の現地調査を行っている。また、実際の求職者支援訓練が実施・修了を迎えるため、訓練実施上の問題点については不透明ではあるが、基金訓練でのノウハウや課題をふまえて先手を打つ必要がある。

雇用支援機構の携わる事業として、求職者支援法の中で「認定」、「指導及び助言」、「立入検査」というキーワードで記されているが、「認定」に関しては、同法施行規則で認定基準が詳細に定められている。しかし、「指導及び助言」、「立入検査」などについては、施行規則でも詳細までの定めがない。

基本的な解釈としては、詳細な認定基準を「認定」審査時にクリアすることにより、一定の訓練運営を担保できることを前提としていると読み取れる。また、民間教育訓練機関には、就職率によるインセンティブやペナルティが課せられるため、民間活力・自助努力を尊重したスタンス、性善説で対応することになると考えられる。

今後、求職者支援訓練の問題点が集まる中で「認定」後の雇用支援機構の役割が、更に大きくなることを睨んで調査研究のテーマとしていきたい。

~~~~~  
**【参考】求職者支援法（抜粋）**

（指導及び助言）

第六条 機構は、認定職業訓練を行う者に対し、当該認定職業訓練の実施に必要な指導及び助言を行うことができる。

（立入検査）

第十六条 厚生労働大臣は、この法律の施行のため必要があると認めるときは、当該職員に、認定職業訓練を行う者等の事務所に立ち入り、関係者に対して質問させ、又は帳簿書類（中略）の検査をさせることができる。

~~~~~  
引き続きヒアリング調査などをふまえ、現場の状況を把握し、民間教育訓練機関が抱えている問題点など整理して改善していきたい。

第4節 現段階での課題・問題

ヒアリング調査等から見受けられる課題・問題の多くは、制度施行直後ということと、実際の訓練が実施され始めた段階であることもあり、認定申請・訓練開始段階で見受けられる。また、特定求職者として認定され求職者支援訓練への応募

者が少なく、定員の5割を満たすことができず中止となっているコースも多くなっている。

基金訓練から参画している民間教育訓練機関としては、認定基準の厳正化、習得度評価などの導入により厳しくなったと感じていると思われるが、今一度、基金訓練の感覚を改めて、職業訓練に対する再認識をしてもらい求職者の雇用の安定のために力を発揮してもらいたい。

4-1 基礎コースと実践コースの計画枠

都道府県ごとに求職者支援訓練の計画数が四半期または月単位で定められており、申請数が計画数を超えた場合は過去の職業訓練の実績を元に選定することとなっている。

(1) 基礎コースの計画枠

基金訓練で「職業横断的スキル習得訓練コース」や「基礎演習コース」を実施していた機関は、そのまま求職者支援訓練の基礎コース認定を希望することが多い。

しかしながら、基礎コースについては、都道府県の地域職業訓練実施計画の20%を上限としているおり、申請数に対する計画数が少なく参入できない民間教育訓練機関も多い。

表5-2 山梨県の求職者支援訓練の地域職業訓練実施計画（平成24年度上半期）

基礎コース		180人
実践コース		720人
(内訳)	介護系	120人
	医療事務系	40人
	情報系	120人
	その他	440人

(2) 実践コースの体制と受講者ニーズ

地域職業訓練実施計画の80%が実践コースに割り当てられているが、大都市部を除くと受講希望する求職者が少ないことや想定される求人が少ないことなどから実践コースに対するニーズが少ない状況が見受けられる。実際に申請する民間教育訓練機関も少なく計画割れしている。

民間教育訓練機関としても、実践コース実施にあたり追加の設備投資やレベルの高い講師の手配などから体制が整わないことから基礎コースへの申請へ流れているようである。

特定求職者の多くは、不安定就労を続け社会人基礎能力にも乏しい者も多く、また未経験者が主な対象となることからの基礎コースへ応募が多い。

4-2 認定基準などの厳正化

(1) 講師要件

「講師は、職業訓練指導員免許を有する者又は学歴、実務経験等の要件に適合するなど、職業訓練の適切な指導が可能であると認められる者とする。具体的には、能開法第30条の2第2項（職業訓練指導員免許を受けることができる者と同等以上の能力を有すると認められる者）の規定に該当する者（中略）、同項の規定に該当しない者にあつては5年程度の実務経験を有する者等が該当すること。」

民間教育訓練機関にとっては、この講師要件を満たす者を確保することが困難である。例えば、基金訓練から講師に携わっているものでも実務経験が3年程度であり、求職者支援制度の講師要件を満たすことができず、民間教育訓練機関としてもその講師を雇い入れず別の者を探すという講師自体の雇用問題が発生している。

4-3 受講者の確保

基金訓練での求職者の受講勧奨手続きと異なり職業訓練の必要性を見極めるため、受講申込まで数回（標準3回）のハローワークでの就職相談をふまえ、求職者支援訓練への支援指示が出される。

支援指示までに数回のハローワークへの来所が必要となり、職業訓練に対する意欲などを確認する上で重要ではあるが、求職者にとっては足が遠のく要因となっているようである。

また、公共職業訓練施設が行う施設内訓練、都道府県が民間教育訓練機関等に委託して行う委託訓練、求職者支援訓練の3つの離職者訓練がそれぞれに訓練分野や対象者等を区分しているが、一部訓練分野では競合することも一つの要因であると考えられる。

民間教育訓練機関のヒアリングでは、ハローワークからの支援指示・受講勧奨が少なく、募集活動についてもルールの中でしか実施することができないため、ハローワークの役割が鍵となっている。ただし、ハローワークとしては、就職支援が最優先事業であり、職業訓練への受講指示・支援指示・受講勧奨は必要性を見極めて判断する立場である。

4-4 課題・問題への対応

求職者支援制度は、基金訓練での問題点をふまえて厳正化されているため弊害もあり、また、制度が始まって半年と経過していないが、いくつかの課題が顕在化してきている。

①民間教育訓練機関の実践コースへの誘導・育成

- ②職業訓練の更なる運営支援・質の向上支援
- ③地域職業訓練実施計画の弾力的な運用
- ④ハローワークとの連携強化

本調査研究としては、制度の一番の恩恵を受ける求職者。特に職業経験の浅く職業能力開発の機会に恵まれていなかった求職者であることを意識し、民間教育訓練機関の強みを尊重し、雇用支援機構が介在・協働・連携することによって、制度の趣旨である「雇用のセーフティーネット」を効果的に機能させるため、引き続きこれらの課題を克服したい。

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/>