

〔平成21年4月21日制定〕

平成23年4月11日改正

平成23年10月1日改正

平成26年7月29日改正

平成27年4月1日改正

平成27年10月1日改正

令和5年4月1日改正

目次

第1章 一般

- 1. 1 ガイドライン策定の意義
- 1. 2 ガイドラインの位置づけ・活用の視点
- 1. 3 プロセス管理の基本ルール（PDCAサイクル）
- 1. 4 職業訓練サービスの品質に関する基本理念
 - 1. 4.1 中期目標の達成
 - 1. 4.2 国としての職業訓練サービスに求められる基本的機能
- 1. 5 法令・政策・財源との関わり
 - 1. 5.1 機構が実施する職業訓練サービスに適用される主な法令
 - 1. 5.2 法に基づく使命
 - 1. 5.3 国の職業能力開発に関する政策との整合
 - 1. 5.4 平等性、効率性、説明責任
 - 1. 5.5 機構が実施する職業訓練サービスの主な財源

第2章 定義等

- 2. 1 適用範囲
- 2. 2 用語の定義

第3章 職業訓練サービス

- 3. 1 職業訓練ニーズ等の明確化
 - 3. 1.1 職業訓練ニーズの把握
 - 3. 1.2 受講希望者等のニーズの把握
 - 3. 1.3 把握したニーズ等の分析・反映
- 3. 2 職業訓練プログラム等の設定
 - 3. 2.1 職業訓練の基準
 - 3. 2.2 職業訓練プログラム等の設定の要件
 - 3. 2.3 モニタリング方法の明確化

- 3.2.4 カリキュラムモデルの開発・見直し
- 3.2.5 職業訓練コースごとのカリキュラムの設定
- 3.2.6 訓練計画の策定
- 3.3 職業訓練プログラム等の実施**
 - 3.3.1 情報提供等
 - 3.3.2 人的及び物的資源の利用及び使用の確保
 - 3.3.3 訓練環境の整備
 - 3.3.4 受講者の決定
 - 3.3.5 訓練の実施
 - 3.3.6 就職の促進
- 3.4 職業訓練プログラム等のモニタリング**
- 3.5 職業訓練に関する各種支援**
 - 3.5.1 職業訓練サービスに関係する団体、企業等に対するサービス
 - 3.5.2 地域の民間教育訓練機関等への支援
 - 3.5.3 地域貢献
- 3.6 関係機関等との連携**
- 3.7 職業訓練サービスの評価**
 - 3.7.1 職業訓練サービスに係る測定・調査と評価に関する計画の作成
 - 3.7.2 職業訓練サービスの評価のための測定・調査
 - 3.7.3 職業訓練サービスの評価
 - 3.7.4 過去の見直しの経緯及び効果
 - 3.7.5 法令等に基づく業務実績に関する評価

第4章 組織マネジメント

- 4.1 マネジメントシステムの確立**
 - 4.1.1 PDCAサイクルの適用
 - 4.1.2 経営者の責任
 - 4.1.3 施設管理者（施設長）の責任
 - 4.1.4 組織運営
- 4.2 職業訓練サービスの品質に関する方針**
 - 4.2.1 品質方針
 - 4.2.2 品質目標の設定
 - 4.2.3 品質目標を達成するための行動計画
- 4.3 文書管理**
- 4.4 財務管理**
- 4.5 安全衛生管理（作業環境と安全衛生）**
- 4.6 リスク・アセスメント**
 - 4.6.1 リスクの見積りと評価
 - 4.6.2 リスクの低減
- 4.7 人事管理**
 - 4.7.1 共通要件

- 4.7.2 職業訓練プログラム等を管理・運営する職員の配置
- 4.7.3 職業訓練指導員の役割
- 4.7.4 職業訓練指導員の備えるべき能力
- 4.7.5 職業訓練指導員の配置基準
- 4.7.6 外部講師の選任
- 4.7.7 管理・運営を支援する職員の配置
- 4.7.8 職業訓練指導員の育成
- 4.7.9 訓練支援スタッフの育成
- 4.8 施設・設備管理**
 - 4.8.1 施設・設備等の整備
 - 4.8.2 情報通信ネットワーク基盤の整備
 - 4.8.3 調達プロセス
- 4.9 ナレッジ・マネジメント（国家的資産の蓄積と継承）**
- 4.10 監査**
 - 4.10.1 内部監査
 - 4.10.2 外部監査
 - 4.10.3 経営層による点検（マネジメントレビュー）
- 4.11 見直し及び改善**
 - 4.11.1 通則法に基づく中期目標期間終了時の業務の改善
 - 4.11.2 職業訓練プログラム等の見直し及び改善
 - 4.11.3 業務プロセスの見直し

〔平成 21 年 4 月 21 日制定〕

平成 23 年 4 月 11 日改正

平成 23 年 10 月 1 日改正

平成 26 年 7 月 29 日改正

平成 27 年 4 月 1 日改正

平成 27 年 10 月 1 日改正

令和 5 年 4 月 1 日改正

1 一般

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）が行う職業訓練サービスは、求職者その他の労働者の職業の安定並びに経済及び社会の発展等の見地から確実に実施されることが必要な公共職業訓練等を、国に代わり実施するものである。

機構は、職業訓練サービスの信頼性と品質の維持・向上を図るため、「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（以下「ガイドライン」という。）」を策定し、これに基づく必要な措置を講ずることとする。

1. 1 ガイドライン策定の意義

a) 労働市場において求められる職業能力、人材像は、産業構造の変化、経済活動のグローバル化、技術革新等に伴い、多様化・高度化し、常に変化している。

官・民が提供する様々な職業訓練サービスは、労働市場インフラの重要な構成要素であり、職業訓練ニーズの多様化・高度化等の要請に即して、職業訓練サービスの品質を高める社会的責任とともに、顧客、ひいては労働市場に対し、職業訓練サービスの内容、それらの基準等について透明性を確保するために情報公開することが課せられている。

b) とりわけ国が提供する職業訓練サービスについては、利用者に対し、その品質保証とその説明責任を果たしつつ、雇用のセーフティネット、ものづくり産業等を支える人材育成の基盤形成等の役割を全うすることが求められている。

c) さらに、平成 22 年 9 月に発行された、非公式教育・訓練における学習サービスに係る国際規格である 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）の規格化に当たって、このガイドラインは、我が国の職業訓練サービスの品質管理システムの水準の高さ、特長を示す代表事例として国内外に紹介され、国際規格の策定議論に貢献したところである。

d) また、このガイドラインは、平成 23 年 12 月に厚生労働省が民間教育訓練機関の実施する職業訓練サービスの質の保証及び向上を図るためにツールとして策定した「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」にも内容が

取り入れられ、同ガイドラインの「2.2 関連文書」に記載されているところである。

1. 2 ガイドラインの位置づけ・活用の視点

- a) 機構は、遵守すべき職業訓練の基準（「職業訓練基準」を含む法令等）、機構自らが定めた行動規範、業務要領等のルールのほか、職業訓練の実施を通じて蓄積した機構独自のノウハウを体系化・明文化し、自ら遵守するガイドラインとして策定し、公開する。
- b) 機構の役職員は、このガイドラインに基づき、常に職業訓練サービスの品質の維持・向上を意識して、事業に取り組む。
- c) 職業訓練サービスの品質の向上を図るに際し、役職員は、従来の発想にとらわれない柔軟な思考を持ち、創意工夫を凝らした取組を行うよう努める。
- d) 機構は、このガイドラインを改善し、更新する。

1. 3 プロセス管理の基本ルール（PDCAサイクル）

機構は、訓練コースの設定から実施、評価、改善に至るプロセスの各段階に応じて、その信頼性と品質を維持・向上できるよう適正な管理と運営を行うため、このガイドラインの基本ルールとして、PDCAサイクル（計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act））を採用する。

1. 4 職業訓練サービスの品質に関する基本理念

機構の実施する職業訓練サービスの信頼性と品質を向上・維持させるための基本理念は、以下のとおりとする。

1.4.1 中期目標の達成

機構は、利用者へのサービスを確実に実行し、「1.5.2 法に基づく使命」を果たすため、厚生労働大臣が定めた機構が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）の前文に掲げられた役割と責務を果たす。

1.4.2 国としての職業訓練サービスに求められる基本的機能

機構は、職業能力開発の専門家集団による訓練の実施と研究・開発、施設・設備、職業訓練指導員・関係職員組織などの全国ネットワーク等の機能を活かして、信頼性の高い職業訓練サービスを提供するために、以下の機能特性を備えることが求められており、それらの機能特性が確実に発揮・実現できるよう品質方針に反映する。

- a) 利用者・労働市場志向性
利用者、地域ごとの労働市場における職業訓練ニーズ等の的確な反映
- b) 先進性
産業構造の変化及び技術革新等のイノベーションに対応した先導的かつモデル的役割
- c) 機動性、即応性

産業構造及び雇用情勢の変化等に機動的かつ効率的に対応し、遅滞ない職業訓練サービスの実行

d) 成果・効果志向、効率性

重層的なPDCAサイクルの適用による成果・効果の追求、コスト意識を持った効率的な運営による費用対効果の改善

e) 公平性、平等性

職業訓練サービスに関するアクセス機会（情報提供、相談、受講）の公平性・平等性の確保、職業訓練プログラム等の品質の均質化

f) 知識・ノウハウ等資産の共有化、成長性

職業訓練サービスを実施・運営する人的資産の開発・育成とともに、業務遂行の過程で得られた知識・ノウハウを国家的資産として蓄積・継承・拡充することとそれらの資産を活かした職業訓練サービスの成長・進化、加えて、それらノウハウ等資産の情報発信、地方公共団体、民間教育訓練機関等への普及促進

g) ルール・手続の明確化、透明性

職業訓練サービスの品質の偏り・ばらつきの防止のため、品質管理システムの運用・管理に必要とされるルール・標準的手続（業務プロセス）を明確化し、利用者、その他の関係者に対する情報公開等による透明性の継続的な改善

1. 5 法令・政策・財源との関わり

1.5.1 機構が実施する職業訓練サービスに適用される主な法令

- a) 独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号。以下「通則法」という。）
- b) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構法（平成 14 年法律第 165 号。以下「機構法」という。）
- c) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の業務運営並びに財務及び会計に関する省令（平成 15 年厚生労働省令第 147 号）
- d) 職業能力開発促進法（昭和 44 年法律第 64 号。以下「能開法」という。）
- e) 職業能力開発促進法施行規則（昭和 44 年労働省令第 24 号。以下「能開法施行規則」という。）
- f) 職業訓練の実施等による特定求職者の就職の支援に関する法律（平成 23 年法律第 47 号。以下「求職者支援法」という。）
- g) 職業訓練の実施等による特定求職者の就職の支援に関する法律施行規則（平成 23 年厚生労働省令第 93 号）
- h) 雇用保険法（昭和 49 年法律第 116 号）
- i) 雇用保険法施行規則（昭和 50 年労働省令第 3 号）
- j) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号。以下「労働施策総合推進法」という。）
- k) 独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成 13 年法律第 140 号）
- l) 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

1.5.2 法に基づく使命

機構が実施する職業訓練サービスは、以下の各法令に基づく使命を担うものである。

a) 機構法

同法第3条の規定に基づき、求職者その他の労働者の職業能力の開発及び向上を促進するための施設の設置及び運営の業務等を行うことにより、求職者その他の労働者の職業の安定その他福祉の増進を図るとともに、経済及び社会の発展に寄与する。また、同法第3条の2の規定により、当機構は通則法第2条第2項に規定する中期目標管理法人とされていることから、国民の需要に的確に対応した多様で良質なサービスの提供を通じた公共の利益の増進を推進することとされている。

b) 能開法

同法第4条第2項により、国の責務として、「職業を転換しようとする労働者その他職業能力の開発及び向上について特に援助を必要とする者に対する職業訓練の実施、事業主、事業主の団体等により行われる職業訓練の状況等にかんがみ必要とされる職業訓練の実施」に努めることとされている。

c) 求職者支援法

同法第4条第3項及び第6条並びに機構法第14条第1項第8号により、職業訓練の認定に関する事務並びに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とされている。

d) 雇用保険法

同法第63条第3項及び機構法第14条第1項第7号その他関係法令に基づき、b)の規定における国に代わって、機構が公共職業能力開発施設を設置し、離職者、在職者、学卒者等に対する公共職業訓練を実施する。

e) 労働施策総合推進法

同法第1条2項、第16条第1項及び第2項により、職業能力の開発及び向上により労働者の意欲を高め、かつ、労働者の職業を安定させるための事業主の努力の助長、職業訓練の充実に関する施策を積極的に講ずるものとされている。

1.5.3 国の職業能力開発に関する政策との整合

能開法第12条、第15条の2、第15条の5、第15条の7第2項及び第3項、第18条並びに第88条に定める国の規定については、機構法第24条第1項の規定により、機構を国とみなしていることから、機構は、国の政策を担い、都道府県、都道府県労働局、事業主、事業主団体、教育訓練機関等、幅広い関係機関と緊密な連携を図り、地域の職業訓練ニーズに応じた効果的な職業訓練サービスを実施する。

また、機構は、職業訓練サービスの実施に当たり、中期目標に基づき、中期計画及び年度計画を定める。

なお、中期計画及び年度計画は、機構法第11条による運営委員会の議を経るとともに、中期計画については通則法に基づき、厚生労働大臣の認可を受ける。

1.5.4 平等性、効率性、説明責任

機構は、職業訓練サービスに対するアクセス機会（情報提供、相談、受講）を平等に提供し、地域格差の是正に努めることとし、全国で実施する職業訓練プログラム等の品質の均質化を図るなどにより、利用者に対する平等性を確保する。

また、機構は、下記「1.5.5 機構が実施する職業訓練サービスの主な財源」のとおり公的資金による職業訓練サービスを提供していることから、通則法の定めるところにより確実に業務を実施し、適正かつ効率的に業務を運営する。

機構は、年度ごとに「3.7.5 法令等に基づく業務実績に関する評価」に示す第三者評価を受け、その評価結果を公表するとともに、地域ごとに、外部有識者、職業訓練サービスの利用者を含む関係機関等を構成員とする協議会等を通じて国民に対する説明責任を果たすものとする。

1.5.5 機構が実施する職業訓練サービスの主な財源

機構が実施する職業訓練サービス（求職者支援法に基づく認定に関する事務並びに指導及び助言を除く。）は、機構法第14条第2項の規定により、雇用保険法第63条に規定する能力開発事業として実施しており、その費用は、同法第68条第2項の定めるところにより雇用保険料の事業主負担分を財源とする。

2 定義等

2.1 適用範囲

このガイドラインは、都道府県支部（その所轄の下に置く職業能力開発促進センター、職業能力開発大学校及び職業能力開発短期大学校を含む。）及び職業能力開発総合大学校（以下「職業能力開発施設」という。）とそれらの施設で実施する職業訓練サービスに適用する。

2.2 用語の定義

このガイドライン中の用語の定義を別表に掲げる。このガイドラインで使用する品質管理に関する用語は、「JIS Q 9000（品質マネジメントシステム－基本及び用語）」及びISO 29990の「2 用語及び定義」に規定される定義に沿ったものとする。

3 職業訓練サービス

3.1 職業訓練ニーズ等の明確化

3.1.1 職業訓練ニーズの把握

職業訓練ニーズは、以下のプロセスによる効果・効率的な手法により把握する。

- a) 産業・業種ごとに職務分析を行い、それぞれの職務と仕事の実態を明らか

- にした職業能力開発体系を整備するとともに定期的に見直し、これを活用して産業界が求める人材及びその人材に必要な職業能力を明らかにする。
- b) 職業能力開発体系の職務と仕事を参考に職業訓練ニーズの調査項目を設定し、採用又は人材育成において必要とされる職務内容等について、調査を行う。
 - c) 職業訓練ニーズ等の全国共通的な傾向は、以下により把握する。
 - i 中央の業界団体と連携した職業能力開発体系の作成委員会等の活用
 - ii 国の雇用対策、各種調査報告書等
 - d) 各施設を取り巻く地域の職業訓練ニーズ等は、以下により把握する。
 - i ハローワーク等の求人・求職情報
 - ii 職業訓練ニーズに係る各種の地域の調査研究報告書の分析（産業別の事業所数・就業者数、訓練関係職種の入職者数、転職・入職率、製造品出荷額等）
 - iii 地域の業界団体及び事業所と連携した職業能力開発体系の作成委員会の活用
 - iv 地域の業界団体及び企業に対するヒアリング調査
 - v 地方公共団体や地域の民間教育訓練機関が実施する訓練コースとの競合状況
 - vi 各都道府県の産業政策（重点産業、企業誘致計画等）や雇用対策等

3.1.2 受講希望者等のニーズの把握

- a) 受講希望者等のニーズの把握に先立ち、受講者募集時の説明会の開催、インターネット上の情報提供等、受講希望者等に対して公平・平等な情報収集の機会を提供する。
- b) 訓練受講に当たって、言語、文化、読み書き、障がい等についての対応が必要な場合はあらかじめ申し出るよう受講希望者に伝え、その要望内容を確認する。
- c) 職業能力開発施設の担当者が直接、面談する以外に、担当者の影響を受けない無記名によるアンケート調査（苦情受付を含む。）等の書面による調査を行うなど、訓練期間中及び訓練修了後のフォローアップを行う。

3.1.3 把握したニーズ等の分析・反映

- a) 把握した職業訓練ニーズは可能な限り数値化し、定量的な分析を行う。
- b) 実施訓練分野は、「3.1.1 職業訓練ニーズの把握」、及び「3.2.2 職業訓練プログラム等の設定の要件」の分析結果に基づいて選定する。
- c) 選定した実施訓練分野は、施設内で評価・検討した上で、職業能力開発施設ごと又は都道府県ごとの外部有識者、職業訓練サービスの利用者を含む関係機関等を構成員とする協議会等で、その妥当性に関する客観的な意見を聴取する。
- d) ニーズの分析結果及び意見聴取した内容については、訓練内容や訓練実施プロセスにおいて考慮する。

3. 2 職業訓練プログラム等の設定

3.2.1 職業訓練の基準

機構が行う職業訓練プログラムの種類及び訓練課程、訓練の対象者、教科、訓練期間、訓練時間、設備、受講者の数、職業訓練指導員、試験、修了の要件等は、能開法施行規則により訓練課程ごとに定められた訓練基準等を踏まえて設定する。

3.2.2 職業訓練プログラム等の設定の要件

職業訓練プログラムの職業訓練コースの設定に当たっては、訓練基準に加え、品質に関する基本理念、基本方針、品質目標を踏まえ、以下の要件を満たすこととする。

- a) 職業訓練コースの設定に当たっては、能開法第14条の2に示す多様な職業能力開発の機会の確保ができるように配慮し、離職者訓練、在職者訓練、高度技能者養成訓練を当該施設の区分に応じて行う。
- b) 産業構造及び雇用情勢の変化等に機動的に対応し、職業能力開発体系で明確化した職務と仕事に従事できるカリキュラムを作成する。
- c) 離職者訓練においては、雇用のセーフティネットとして離職者の早期再就職を図りつつ、円滑な労働移動に資する観点から、高度技能者養成訓練とともに、産業界から求められる人材の供給源としての機能を発揮できるものとする。
- d) 在職者訓練においては、在職者の職業能力の向上を図り雇用の安定に資するとともに企業が求める職業能力にマッチし、現場力や競争力強化に資するものとする。
- e) 効果的な職業能力開発施策を推進するため、地方公共団体と緊密な連携を図りつつ、それぞれの役割分担に加え、当該地域の民間教育訓練機関等が行う職業訓練コースとの重複を避けつつ、多様な職業能力開発の受講機会を設定する。
- f) 機構内の人的資源に加え、産業界等の実情を熟知する専門家を交えた検討委員会を組織し、労働市場の実態を十分に踏まえた職業訓練プログラム等の設計・開発環境の整備を行う。
- g) 利用者や関係機関に対して機構の役割と責任を明確にし、その役割と責任を果たすためには利用者や関係機関の協力が不可欠であることを説明する。また、職業訓練コース設定等における利用者や関係機関の役割を明確にして、必要に応じ協力を求める。

3.2.3 モニタリング方法の明確化

職業訓練コースの修了時の調査、さらに修了後の追跡調査等により、職業訓練プログラム等の利用者の満足度、訓練効果について、必要な項目を設定し、ヒアリング又はアンケートにより行うとともに、受講中における訓練課題等を通じた効果測定を行う。

- a) 入所（学）者・受講者の修了時（長期間の訓練コースにあっては、受講の途

- 中段階を含む。)の満足度、習得度等
- b) 修了後の満足度、習得した職業能力の就職先での活用状況等
 - c) 送出・受入事業所の満足度等

3.2.4 カリキュラムモデルの開発・見直し

- a) カリキュラムの開発は、地域の職業訓練ニーズを把握している各職業能力開発施設が主体となつて行う。
なお、雇用情勢の変化と国の施策に基づいた先導的・モデル的な職業訓練コースの開発に当たっては、機構の職業能力開発施設の全国ネットワークを活用したプロジェクト方式等によって開発する。
- b) この開発に当たっては、職業能力開発体系の職務分析を踏まえた職務と仕事との関係を明確化する。
- c) 職業訓練プログラムごとの訓練方式に沿ったカリキュラム編成とする。
- d) 職業訓練プログラムごとのカリキュラムは、企業や生産現場に密着した訓練内容とするため、職業能力開発体系で明確化された職務遂行能力が養成される訓練目標と到達水準を設定する。
- e) 開発されたカリキュラムは、全国の職業訓練指導員及びその職務の専門家である民間企業の委員により構成される検討委員会において、評価、改善等の検討を行い、カリキュラムモデルとしてデータベース化し、整理・蓄積・更新する。

3.2.5 職業訓練コースごとのカリキュラムの設定

- a) 職業能力開発施設で実施する職業訓練コースのカリキュラムは、カリキュラムモデルを基本とし、各職業能力開発施設が必要に応じ地域の職業訓練ニーズに対応したカスタマイズを行い、設定する。
- b) カリキュラムは、以下の内容から構成する（訓練の性質により不要となるものを除く。）
 - i 訓練科の名称
 - ii 訓練成果を活用する職務・仕事等の仕上がり像
 - iii 訓練目標（訓練修了時の目標、科目ごとの到達水準等）
 - iv 訓練対象者
 - v 教科目とその内容（企業実習、就職支援、行事等を含む。）
 - vi 訓練期間・訓練時間
 - vii 訓練定員
 - viii 評価の方法及び基準
 - ix 使用教材、設備及び機器等
- c) 訓練修了の効力（能開法に定める技能士補の称号、技能検定試験の一部免除等）について明確化する。
- d) 各職業能力開発施設は、効果的な訓練を行うため、あらかじめ、カリキュラムに適した訓練方法及び支援方法を設定する。
- e) 機構本部は、各職業能力開発施設で実施する職業訓練コースのカリキュラム

の妥当性に関して精査を行う。

3.2.6 訓練計画の策定

機構の訓練計画は、能開法第15条の8により厚生労働大臣が定める職業訓練実施計画に基づき策定する。

機構本部は、以下の項目に係る「訓練計画案の作成に当たっての考え方」を職業能力開発施設へ示し、各職業能力開発施設は、その指示に基づき地域ごとに適切かつ具体的な訓練計画を作成する。

- a) 職業訓練プログラムは、中期計画に基づき、主にものづくり分野であって、その地域において民間ではできないものに限定して実施する。
- b) 訓練分野及び定員数について、都道府県職業能力開発主管部（局）及び都道府県労働局とあらかじめ協議する。
- c) 訓練計画の策定に当たっては、地方公共団体との役割分担及び民間教育訓練機関等との受講機会の重複を避けるために、競合調査及び外部有識者からの客観的な意見聴取を確実にを行う。

3.3 職業訓練プログラム等の実施

3.3.1 情報提供等

- a) 受講希望者や利用者の期待に沿った職業訓練サービスの選択を可能とするため、また、安心して職業訓練サービスを利用してもらうため、次に掲げる情報を提供又は公開しその充実を図る。
 - i 職業訓練機関及び職業訓練プログラム等
職業訓練プログラム等を実施している職業訓練機関、職業訓練コースごとの目的・仕上がり像、受講要件、カリキュラム、訓練定員、スケジュール、過去の成果・実績・利用者の感想、施設・設備、受講者等が負担する費用、機器等の整備状況、図書室や相談室等を含めた受講環境、受講手続に関する情報を公開する。
 - ii 指導体制と有資格者
各職業能力開発施設は、職業訓練コースに携わる指導者の基本属性（専門分野、資格等）、その他本項に係る基本的情報を職業能力開発施設のホームページ等により公開するように努める。
 - iii プライバシーポリシー（個人情報保護基本方針）
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する。機構は、個人情報の管理について、内部規程を定め、紛失、改ざん、漏えい等の防止のための措置を講じ、運用を厳格に行う。また、個人情報保護窓口を設置する。
 - iv 情報公開制度等
情報公開制度及び個人情報保護制度に基づき、受講者等からの求めに応じて法人文書及び個人情報を開示する。
- b) a)に基づき受講希望者に対して情報提供を行った受講要件や訓練内容、受講

者等が負担する費用等について、理解を得た上で、受講についての同意を書面により受け取り、確認する。

- c) 受講者等からの苦情・提案に応じるために、相談窓口を明確にし、手紙、電話、電子メール受理の仕組み・処理方針などを定める。
- d) 受講希望者又は受講者に対して、受講前、受講期間中、さらに必要に応じ受講後において継続的に職業訓練プログラム等に関する情報提供を行い、訓練効果の向上・定着に努める。

3.3.2 人的・物的資源の利用及び使用の確保

職業訓練サービスの効果的な実施に資するため、以下のとおり、人的及び物的資源を確保する。

- a) 職業訓練指導員については、カリキュラム、受講者数に応じて、専門的な知識及び経験を有する者を配置する。
- b) 教材については、作成方針とその方法、作成体制、更新・メンテナンスなどの手順を定め、常に訓練内容に合ったものを準備する。
- c) 施設・設備については、職業訓練コースの実施に必要な教室、実習場、機械、工具等を確保する。

3.3.3 訓練環境の整備

職業能力開発施設においては、安全衛生、メンタルヘルス、ハラスメント等に十分配慮した受講環境づくりを行い、施設・設備については、常に安全に利用できるよう点検を行うとともに、整理、整頓、清掃し、清潔な状態に保つ。

3.3.4 受講者の決定

職業訓練プログラムごとの職業訓練コースの受講に必要な要件（受講前の知識、技能、経験、学歴等）を定め、公平性の高い方法で受講者を決定する。

3.3.5 訓練の実施

訓練指導に当たっては、訓練目標に対し最大の効果が得られるよう、受講者の理解・習得を促進させる方法を選択するとともに、学習意欲を喚起させることを意識し、以下の取組を行うものとする。

- a) 職業訓練は、実技の訓練を中心として技能を習得させることを主とし、学科は実技に密接に関連づけて指導することを基本とする。
- b) 訓練の実施に当たっては、人命の尊重及び健康の保持を第一とし、受講者に正しい作業姿勢及び動作を身につけさせるとともに、安全衛生意識を植え付け、これが習慣化するよう指導を行う。
- c) 円滑な訓練受講に資するよう、訓練の実施に先立って、自然災害等の緊急時における対応、訓練内容、日程、就職活動の進め方、評価方法、修了要件、所則（校則）、施設の利用方法、退所（退校）処分、各種手続等について訓練受講者に対し、十分に説明する。
- d) 訓練の順序は、簡単なものから複雑なものへ、容易なものから困難なものへ、

基本的なものから応用的なものへ展開することを基本とする。

- e) 実技における課題は、実際の職場における仕事の理解と適応性を高めるものとする。
- f) 訓練指導の展開は、おおむね以下の3つの段階を意識した構成と4つの活動を組み合わせた効果的な方法により行う。
 - i) 指導の3段階
 - i) 導入
訓練を受ける意味、当該時間の目標、内容、進め方、興味・関心事項、訓練の全体像を説明する段階。
 - ii) 展開
受講者が訓練に集中できる状態において、当該訓練時間に取り上げる指導項目を説明し演習や実習を行う段階。
 - iii) 確認
当該訓練時間で実施したことの全体像の再確認を行う段階。
 - ii) 指導の4活動
 - i) 動機づけ
指導内容について、就職後の仕事でどのように使われるのか、訓練の全体目標との関係、当該訓練時間で何ができるようになるのか等を示すことにより、学ぶ意欲を喚起させること。
 - ii) 提示
指導項目において設定した内容を受講者にとって理解しやすい方法により説明すること。
 - iii) 適用
提示で説明したことを受講者自身に行わせ、正しい方法によりできるようになるまで繰り返し行わせることにより、技能・知識を習得させること。
 - iv) 評価
受講者の習得状況を確認し、何ができたのか、できなかったのかを明確にすること。
- g) テキスト等の教材を使用する際は、実際の仕事に当てはめた説明や応用課題を追加することなどにより、テキスト等に書かれた事実を応用する能力を習得させる。
- h) 知識、技能・技術の習得に加え、5S活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）の実施、QCD（品質・コスト・納期）を意識したグループ実習等を効果的に行うことにより職場に適応するための態度・習慣を身につけさせる。
- i) 集団による訓練運営を円滑に進めるため、規律を保持し、受講態度や能力・習得状況の違い等による志気の低下を防止する等の様々な工夫を行う。
- j) 機器の台数を考慮した班編制及びローテーション指導を行う。
- k) 日常の訓練に関する記録すべき事項を定め、確実に記録し、保存する。
- l) 訓練期間中に行う習得状況の把握、アンケート調査等の結果や受講状況・受講態度の変化等の問題となり得る兆候を発見した場合は、適宜速やかに必要な対処・改善を図る。

- m) 訓練を実施する上で必要な受講者ごとの教育訓練歴等については、本人の同意の上、必要最小限の範囲で入手する。また、入手した教育訓練歴等については、管理項目、管理方法を整備し、個人情報であることに留意し適切に保管する。
- n) 受講者の求めに応じて、その記録に基づいた証明を行う。
- o) 修了者に対する証明書等の交付を行う（修了証書は、能開法施行規則第 29 条の 3 により交付する。）。
- p) 訓練の実績把握、成功実績から得られるカリキュラムモデル、訓練課題及びテキストなどの教材、その他の訓練ノウハウを可能な限り収集し、職業訓練指導員をはじめとする関係職員に対して情報提供を行う。

3.3.6 就職の促進

離職者訓練及び高度技能者養成訓練における就職促進活動は、各地域における人材ニーズの把握、訓練目標に合致した訓練コースの選択を可能にするための訓練情報の提供及び訓練指導による職業能力の向上のほか、以下の取組を行うものとする。

a) キャリア・コンサルティング

訓練期間中に段階的なキャリア・コンサルティングを行い、受講者の職業意識の向上や就職活動への円滑な移行を支援する。

b) 求人情報の収集・提供

公共職業安定所及び求人開拓企業の求人票の掲示・回覧、採用実績及び利用実績のある企業からの求人動向の収集・提供、新聞・雑誌・インターネット等の求人情報の収集・提供を行う。

c) 求人開拓

採用実績及び利用実績のある企業のほか、事業主団体・企業に積極的に訪問を行い、職業訓練コースの内容、習得する知識・技能等についての理解を得た上で、採用の依頼を行う。

d) 求職情報の提供

求職者情報の一覧を作成し、訪問、郵送による配付又は施設ホームページ、求人情報媒体による公開を行う。その際は個人情報に漏えいしないよう細心の注意を払う。

e) 求職活動支援

受講者が積極的に就職活動を行うことができるよう、意識啓発を図るとともに就職講話・合同就職面談会の開催、模擬面接の実施、企業訪問への同行等、効果的な支援を行う。

f) 就職活動状況等の管理

i 受講者の就職活動状況、内定・就職状況の把握を行い、未内定者、就職活動に意欲的でない者に対する必要な支援を行う。

ii 訓練修了後の追跡調査により把握した未就職者に対しては、本人の希望に応じ就職相談、求人情報の提供を行う。

iii 把握した就職活動状況、内定・就職状況について記録を行い、就職支援に

活用する。

3. 4 職業訓練プログラム等のモニタリング

- a) 入所（学）時及び修了、修了後の段階における受講者・修了者の意識、訓練成果、満足度、職場における技能等の適用状況を確認するため、受講者又は修了者に対してアンケート等による調査及び事業所に対してヒアリング等による調査を行う。
- b) 訓練目標に対する受講者ごとの技能等の習得状況を把握するため、職業訓練プログラムごとに指導上適切と判断される区切りにおいて、職務に直結した訓練課題等による習得度の評価を行う。
評価結果は、受講者に文書により交付し、習得度が不十分な受講者に対しては、習得に向けた相談・助言、補習指導等を行う。
- c) 訓練成果・満足度等の把握を行う際には、受講者等に対して機構の役割と責任を明確にし、その役割と責任を果たすためには受講者の協力が不可欠であることを説明する。また、訓練成果・満足度等の把握における関係機関の役割を明確にし、必要に応じ評価への協力を求める。

3. 5 職業訓練に関する各種支援

3.5.1 職業訓練サービスに関係する団体、企業等に対するサービス

産業界の職業訓練ニーズに適合した職業訓練コースを実施し、その成果を反映するために、修了者の採用、又は職業訓練コースに従業員を派遣する団体、企業等に対して、以下のサービスを提供する。

- a) 団体又は企業ごとの仕事を明確化した職業能力開発体系の作成支援
- b) 職業訓練ニーズの把握・分析
- c) 職業訓練プログラム等の計画作成・訓練の実施支援
- d) 従業員の人材育成
- e) 人材の提供
- f) 施設設備の貸与
- g) 職業訓練プログラム等に関する各種の情報提供・相談援助

3.5.2 地域の民間教育訓練機関等への支援

職業訓練プログラム等の品質の維持・向上に係る取組により蓄積された知識・技術等のノウハウ等については、以下のとおり民間教育訓練機関等に対する支援等に活用することにより、地域における職業能力開発のプロデュース機能を強化し、地域全体の人材育成の取組を支援する。特に求職者支援法に基づく職業訓練の認定業務の実施に当たっては、当該訓練が技能の向上が図られるものであり、就職に資するものとなっているかという観点で国が定めた認定基準との適合性について審査を行うとともに、職業訓練運営に係る以下に示すノウハウの提供を行う等、必要な指導及び助言を行う。

- a) 品質管理システムの構築・運用、このための人材育成に関する支援

- b) 訓練の運営
- c) 就職支援取組等に関する支援（機構が作成した就職支援マップの活用等）
- d) 実施した職業訓練コースの評価に基づく必要な改善

3.5.3 地域貢献

職業能力開発及びものづくり等に関する専門的知識と経験を活かし、以下に示す積極的な連携・協力を行う。

- a) 地域連携・協力
 - i 技能検定、各種技能・技術競技会等の委員
 - ii 各種技能・技術競技会の運営に係る支援
 - iii 地域主催の人材育成、ものづくり等に関するイベントへの参加
 - iv その他地方公共団体の施策への支援、産学官の連携等
- b) 啓発イベントの企画・実施
 - ものづくりに親しむ社会の形成と若年ものづくり人材の育成を積極的に推進するため、職業能力開発施設においても以下の取組について企画、実施する。
 - i ものづくり体験教室
 - ii その他の行事等

3.6 関係機関等との連携

- a) 機構本部及び職業能力開発施設は、関係機関と外部有識者による協議会等を組織し、業務運営及び職業訓練プログラム等の計画と実施結果について意見聴取を行う。
- b) 都道府県労働局及び公共職業安定所に対しては、求人状況及び求職状況を踏まえた職業訓練コースを適切に設定できるよう、常に連携を取りながら業務を進める。
- c) 地方公共団体に対しては、地域の産業政策及び教育政策と連携を取りながら職業訓練コースを設定するほか、機構が有している職業訓練のノウハウを活用して主体的に地域の実情に応じた訓練を実施することなどにより、我が国の公共職業訓練の品質の向上に寄与する。

3.7 職業訓練サービスの評価

3.7.1 職業訓練サービスに係る測定・調査と評価に関する計画の作成

職業訓練サービスに係る測定・調査と評価の項目を設定する際は、中期目標や業務実績評価の結果等に留意し、職業訓練プログラム等の改善に資する項目の設定を行い、「4.2.3 品質目標を達成するための行動計画」の策定に資する年間計画を作成する。

3.7.2 職業訓練サービスの評価のための測定・調査

「4.2.2 品質目標の設定」において設定された品質目標に関する評価を行うために、以下の測定・調査を行う。

なお、測定・調査に当たっては、全国統一した項目と方法により行うとともに、測定・調査の都度、それらの見直しを行う。

- a) 職業訓練プログラム等の評価のための基礎的な調査項目
職業訓練プログラム等の訓練計画に資する以下の項目について、調査を行う。
 - i 産業ごとの職務と仕事の実態（産業・業種ごとに職務分析を行った職業能力開発体系のメンテナンス状況）
 - ii 地域の産業・雇用情勢の実態（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）
 - iii 「3.1.1 職業訓練ニーズの把握」で把握した職業訓練ニーズ
- b) 職業訓練プログラム等ごとの基礎的な測定・調査項目
職業訓練コースの設定から実施、訓練の終了に至る過程における以下の基礎的な項目について測定・調査を行う（3年程度の経年推移を含む。）。
 - i 受講機会の認知に係る情報提供に関する内容とその提供方法、説明会参加者数等
 - ii 年間訓練計画（開催回数、定員等）、応募者数、入所（学）者・受講者数、定員充足率等
 - iii 訓練の修了者数、就職率、中途退所（学）者数と退所（学）理由等
 - iv 職業訓練コースの修了時に予定していた資格取得状況（合格率）
- c) その他の測定・調査項目
 - i 職業訓練プログラム等に関する各種イベント開催状況（合同企業就職面談会、発表会、展示会等）
 - ii 地域貢献等に関する取組状況

3.7.3 職業訓練サービスの評価

職業訓練サービスの実績を評価するため、次に掲げる観点に基づき、全国統一の評価項目と評価基準を設定し、職業能力開発施設及び都道府県ごとに組織する委員会・協議会等において、改善に資する評価を行う。

- a) 国と地域の雇用政策の観点からの評価
国と地域の雇用政策の観点から設定された職業訓練サービスが、当初の政策目的・目標に沿った妥当性、有効性を評価するために、「3.7.2 職業訓練サービスの評価のための測定・調査」の結果に基づき、以下の項目について評価を行う。
 - i 地域の特性及び地域の職業訓練ニーズに応じた職業訓練コース等の設定状況
 - ii 受講機会の公平性・平等性に関するバランスとして、地域別の職業訓練コースの計画数、設定時期、繰り返し回数等
 - iii 職業訓練サービスの設定した政策目的・目標に沿った応募者数、受講者数、実績（アウトカム、アウトプット）
- b) 受講後・修了後の訓練効果に関する評価
職業訓練コースの終了後の追跡調査等により、以下の項目について職業訓練プログラム等の評価を行う。

- i 中期計画に掲げられている数値目標の達成（就職率、受講者の満足度等）
 - ii 訓練効果
 - iii 職業訓練ニーズとの適応性、妥当性、有効性
 - iv 訓練の内容・指導方法、訓練期間の妥当性
 - v その他適切と思われる評価指標
- c) その他の評価
- 類似業務を行う地方公共団体、民間教育訓練機関等の職業訓練プログラム等との重複度合いについて評価を行う。

3.7.4 過去の見直しの経緯及び効果

「4.11 見直し及び改善」により行った改善の効果を把握するため、以下の観点により点検を行う。

- a) 過去の見直しの経緯
- b) 当該見直しによって、得られた効果、変化した測定及び評価指標

3.7.5 法令等に基づく業務実績に関する評価

- a) 業務実績の評価
機構は、業績評価に関する規程に基づき、業務実績について、外部の学識経験者その他の有識者により構成される外部評価委員会の評価を受ける。
また、通則法に基づき、各事業年度及び中期目標期間の業務実績について、厚生労働大臣の評価を受ける。
- b) 国の政策評価
機構が実施する職業訓練サービスは、厚生労働省が行う政策評価の対象とされている。
また、機構が実施する職業訓練サービス（求職者支援法に基づく認定に関する事務並びに指導及び助言を除く。）は、雇用保険法第63条に規定する能力開発事業として行うことから、厚生労働省が行う雇用保険二事業の目標管理に係る評価の対象とされている。

4 組織マネジメント

4.1 マネジメントシステムの確立

4.1.1 PDCAサイクルの適用

職業訓練サービスの運営に関してPDCAサイクルを適用する主な具体的場面は、以下のとおりである。

- a) 機構本部及び職業能力開発施設の職業訓練サービスに関する組織・運営プロセス
- b) 職業訓練サービスへの要求事項の把握プロセス（政策上のニーズ、職業能力開発体系の整備による産業界の職務の実態、職業訓練ニーズ等）

- c) 職業訓練プログラム等の設定、運営プロセス
- d) 職業訓練プログラム等の利用者の訓練効果に係る検証プロセス
- e) 職業訓練サービスに係る業務プロセス上の課題解決プロセス及び成功プロセスの構築

なお、このガイドラインに記述される品質管理システムを改善する際には、ISO 9001（品質マネジメントシステム—要求事項）が奨励する「プロセスアプローチ」を採用する。

4.1.2 経営者の責任

経営者は、品質管理システムの構築及び実施並びにその有効性の継続的改善に係る責務を果たし、その証拠を示すことが必要である。そのため、以下の事項の実施について責任を負う。

- a) 職業訓練プログラム等の利用者の要求事項を達成することの重要性を組織内に周知・徹底する。
- b) 品質方針と品質目標を決定し、品質目標を達成するための計画を策定する。
- c) 施設管理者（施設長）に対して、品質管理システムの管理責任と権限を与え、品質管理システムに必要なプロセスの確立、実施及び維持を確実に図る。
- d) 経営層による点検（マネジメントレビュー）を確実に実施する。

4.1.3 施設管理者（施設長）の責任

各職業能力開発施設における品質管理システムの構築・改善及び維持、職業訓練サービスの品質管理の責任者は、施設管理者（施設長）とする。

4.1.4 組織運営

- a) 機構は、職業訓練サービスの実施機関として、全国に設置する職業能力開発施設はもとより、職業訓練指導員の養成機関及び職業能力開発に関する研究機関との相互ネットワークを活用した組織運営により、提供するサービスの品質の向上とサービス提供機会の公平性・平等性を確保する。
- b) 職業能力開発施設における品質管理の責任者である施設管理者（施設長）をはじめ、職業訓練プログラム等に携わる職員については、最低限必要となる資格要件等のもとより、高い資質（専門性、指導力、管理力等）が要求されるため、継続した人的資源の開発・育成が可能な組織体制の整備と運営に努める。

4.2 職業訓練サービスの品質に関する方針

4.2.1 品質方針

「1.4 職業訓練サービスの品質に関する基本理念」を具現化するため、①（職業訓練プログラム等の）利用者、②ナレッジ・マネジメント（国家的資産の蓄積と継承）、③指導者等の人材育成、④業務プロセス、⑤財務の視点から以下のとおり品質方針を定める。

① 利用者の視点

- a) 産業・業種ごとの職務と仕事の実態及び職業訓練ニーズ等の把握に加え、

地域の雇用・失業情勢の変化を的確に捉え、職業訓練サービスに反映するとともに、全国の職業能力開発施設のネットワークの総合力を発揮し、これまでに蓄積した知識・ノウハウを活用して、機動的かつ即応性をもって職業訓練プログラム等を実施する。

- b) 職業訓練サービスに対するアクセス機会（情報提供、相談、受講）を平等に提供し、地域格差の是正に努めるとともに、全国で実施する職業訓練プログラム等の品質の均質化を図るなどにより、利用者に対する平等性を確保する。

② ナレッジ・マネジメントの視点

- a) 職業訓練プログラム等の品質の均質化とその品質の維持・向上を図るために、産業・業種別に作成した職業能力開発体系のモデルデータ、カリキュラムモデル、教材等の事業資源の内容を標準化し、国家的資産として蓄積・拡充を図り、機構自ら活用するとともに地方公共団体、民間教育訓練機関等への普及を図る。
- b) また、国の新規施策等において積極的に先導的かつモデル的な役割を担い、職業訓練サービスの拡充を図る。

③ 指導者等の人材育成の視点

職業訓練サービスに関する品質の維持・向上、及び国家的資産を形成・継承する担い手である人的資源（主に職業訓練指導員）の開発、能力のさらなる向上を図る。

④ 業務プロセスの視点

- a) 職業訓練プログラムごとに、数値目標を設定し、重層的なPDCAサイクルの運用に併せて、業務プロセスを点検表等に可能な限り形式知化（文書化）することにより、業務プロセスの客観的な点検・見直しを図る。

また、組織内への確実な伝達とともに、対外的な公開制度等により、業務の透明性を確保する。

- b) 品質管理システムの有効性・妥当性、その運用状況の適切性について、業務の段階ごとに点検し、品質方針及び品質目標を含む品質管理システムとガイドラインの改善を図る。

⑤ 財務の視点

業務の効率化等により、費用対効果の改善を図り、公的資金の使途についての説明責任を果たす。

4.2.2 品質目標の設定

中期目標、中期計画の中で掲げられている目標に加え、「1.4 職業訓練サービスの品質に関する基本理念」及び「4.2.1 品質方針」に沿って検証可能な品質目標を以下のとおり定める。

① 利用者の視点

- a) 職業能力開発体系で明確化された産業・業種ごとの職務と仕事の実態を参考に、関係する事業主団体及び事業所等との連携・協力により、職業訓練ニーズを把握し、職業訓練サービスに反映する。

- b) 訓練計画数は、国が策定した職業訓練実施計画の告示数に基づき、地域ごとの労働市場に応じた定員配分の調整を行うとともに、当該地域における雇用のセーフティネットとして機能し、かつ産業の振興に資するよう、関係機関等から意見を聴取して策定する。
 - c) 利用者全般に対し公平・平等なアクセス機会を提供するため、職業訓練プログラム等に関する情報の一元的管理と一体的な情報提供、地域の実情に応じた相談・受講機会の提供を行う。
 - d) 中期計画に掲げた離職者訓練及び高度技能者養成訓練の就職率、在職者訓練の満足度等の数値目標を達成する。
 - e) 職業訓練プログラム等の品質の均質化のためにデータベース化したカリキュラムモデル等により、当該コースを点検・見直しを行い、その結果については公表する。
 - f) 安全衛生を第一として、訓練の習得目標が達成できる安心・安全な訓練受講環境づくりに取り組む。
- ② ナレッジ・マネジメントの視点
- a) 職業能力開発体系のモデルデータの拡充又は見直しを計画的に行うとともに、その過程を通じて、産業界の人材確保及び人材育成など諸課題の解決に資する実態を把握する。また、離職者訓練、在職者訓練、高度技能者養成訓練に関するカリキュラムモデル等についても不断の見直しを行い、その結果を公表する。
 - b) 国の新規施策を円滑に推進するため、産学官など関係機関との連携・協体制度の下、先導的かつモデル的試行に取り組み、新たなカリキュラムモデル、訓練の評価・点検手法及び評価・点検基準等の開発、人材の高度化に資するノウハウ等を蓄積し、公開する。
- ③ 指導者等の人材育成の視点
- 職業訓練指導員が行う、職業訓練コース等の設定及び実施等に必要な能力の継承と向上のために、毎年度「職員研修計画」を策定し、効果・効率的に人材育成を行う。
- ④ 業務プロセスの視点
- a) 職業訓練プログラム等の改善のために、実績（アウトカム・アウトプット）に関して測定及び検証可能な指標（就職率等）の設定と、定量的な測定を行い、PDC Aサイクルの適切な運用とその業務プロセスについて点検・見直しを行う。
 - b) 品質管理システムを運用するために定められた規程、通達等は、常に職員がアクセスできる方法で提供し、定期的な更新管理を行う。また、このガイドラインに沿った品質管理システムの運用状況を点検し、ガイドラインを見直す。
 - c) 品質管理に関する組織内の情報伝達は、機構本部と職業能力開発施設、又は職業能力開発施設相互に行うとともに、計画的に品質の改善のために検討する機会を設ける。その過程で得られた好事例などの成果やノウハウは、蓄積・継承する。

- d) 情報通信ネットワーク基盤を活用し、積極的な情報提供を行うとともに、情報公開制度等に基づき、文書の公開の要請に対応する。
- ⑤ 財務の視点

職業能力開発施設の効率的な利用や設備機器・教材等の適切な管理と調達方法等により、費用対効果の改善と業務運営の効率化に努めるとともに、品質目標の達成状況を検証し、効率化に伴う職業訓練サービスの品質低下を招くことのないよう点検・見直しを行う。

4.2.3 品質目標を達成するための行動計画

- a) 品質目標を達成するため、具体的な行動内容等を盛り込んだ行動計画を毎年度策定する。
- b) 策定した行動計画に基づき、内部の委員会等において定期的に進捗管理を行い、必要に応じ行動計画の追加・変更等の見直しを行う。
- c) 当該年度の行動結果、行動から得られた成果の分析を行い、翌年度の行動計画の策定に反映させる。

4.3 文書管理

このガイドラインにおける要求事項は、すべてマニュアル又は関連文書に記録し、関係職員が利用可能な状態で管理するための手順を確立する。

また、事務処理の適正化及び効率化を図るとともに、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律の適正かつ円滑な運用に資するため、機構における文書の管理について必要な事項を規程等で定める。

4.4 財務管理

機構は、財政状態及び運営状況を明らかにし、適正かつ効率的な業務運営を図るため、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る。各会計責任者は、規程等に基づき、機構の財務及び会計に関する事務を適切に行うとともに、帳簿等に所要の事項を整然かつ明瞭に記録及び保存することにより、適正かつ効率的な財務管理を行う。

4.5 安全衛生管理（作業環境と安全衛生）

- a) 職業訓練プログラム等を実施する作業環境について、安全衛生を第一とし、職員及び受講者にとって安全で快適な施設づくりに努め、効果・効率的な安全衛生管理活動を推進し、継続的な改善を図る。
- b) 機構本部においては、安全衛生管理活動を向上させるための仕組み（機構の職業能力開発施設における労働安全衛生マネジメントシステムをいう。以下「機構版OSHMS」という。）を構築し、基本指針の策定、その運用体制とその手順等を定める。
- c) 職業能力開発施設においては、機構版OSHMSに基づき、施設安全衛生方針の表明、安全衛生目標の設定、安全衛生計画の策定、安全衛生計画の実施、安全衛生活動の点検・評価、施設内の危険・有害性の調査を実施する。

- d) c)による点検・評価又は調査の結果、問題点が発見された場合は、原因を調査した上で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。
- e) 事故・災害等が発生した場合は、事故・災害発生時の対応手順に基づき原因の調査、問題点の把握、是正処置及び予防処置を講ずる。
- f) 上記 a)から e)による点検及び処置の結果については記録し共有化を図る。

4. 6 リスク・アセスメント

4.6.1 リスクの見積りと評価

職業訓練サービスは、その計画から実施の過程におけるリスクを明らかにし、多様な利害関係者が満足できるようにリスクが最小化されるとき、効果的なものとなる。こうした観点からリスクを見積り、評価を行う。評価したリスクを低減するために、必要な手引書等や点検表を作成する。

4.6.2 リスクの低減

「4.6.1 リスクの見積りと評価」で作成した手引書等に基づき必要な行動を取るとともに、作成した点検表に基づいた継続的な内部監査を実施する。

4. 7 人事管理

4.7.1 共通要件

- a) 機構が実施する職業訓練プログラム等に従事する職員は、社会的な使命と自覚を持って自らを律するとともに、情熱をもって訓練業務の遂行に当たり、さらに常に産業の実態とニーズを把握して、訓練内容を不断に見直し、時代の要請に応える労働者の育成に努める。
- b) 職員は、相互に協力・連携することにより、効率的かつ効果的な業務遂行を図る。また、個人の有する知識・ノウハウ等については、全国に設置する職業能力開発施設のスケールメリットが最大化するよう積極的に共有化することにより、事業資源として蓄積・継承する。

4.7.2 職業訓練プログラム等を管理・運営する職員の配置

- a) 施設管理者（施設長）の下に職業訓練プログラム等を直接管理・運営する管理者を配置する。
- b) 品質管理システムの確実かつ円滑な運用のため、職業能力開発施設における訓練科数、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る。

4.7.3 職業訓練指導員の役割

職業訓練指導員は、技術革新の動向や労働市場の環境変化等を踏まえ、職業訓練プログラム等の設定及び実施に当たり、以下の役割を果たす。

- a) 地域の事業主団体、事業所や関係機関等との連携・協力による職業訓練ニーズの把握
- b) 把握した職業訓練ニーズに基づく職業訓練カリキュラムの設定、訓練計画の策定及び教材等の開発
- c) 地域の事業主団体、事業所等の求めに応じた訓練コースコーディネート
- d) 訓練計画に基づく訓練コースの指導
- e) 利用者及び職業訓練プログラム等の成果等の評価
- f) 求職者、訓練受講者及び修了者等の求めに応じた職業能力開発、キャリア・コンサルティング及び就職に関する相談・援助

4.7.4 職業訓練指導員の備えるべき能力

職業訓練指導員は、職業訓練指導員免許等、法令に定める要件を満たすとともに、以下の専門的職業能力を備える。

- a) 指導分野に係る専門的知識及び技能（実践力）
- b) 専門的知識及び技能の指導、集合教育におけるクラス運営・管理、外部講師との調整・指導（指導力・管理力）
- c) 職業訓練プログラム等の設定など、顧客（団体・企業）、関係機関等に対する訓練コースコーディネート等の能力（コーディネート能力）
- d) 就職支援、キャリア・コンサルティングに係る専門的知識・技能（コンサルティング能力）

4.7.5 職業訓練指導員の配置基準

- a) 職業訓練を担当する職業訓練指導員の数は、受講者が当該訓練に係る技能・技術及び知識を理解し、習得するために十分な人数とし、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等に応じて増減することができる。
- b) 機構の職業能力開発施設で実施する職業訓練プログラム等に従事する指導者は、「4.7.6 外部講師の選任」で定める人材要件を満たす外部の専門人材をもって職業訓練指導員に充てることができる。

4.7.6 外部講師の選任

職業訓練プログラム等の指導を担当する者として、必要に応じて以下の専門的職業能力を備える適格な者を外部講師として選任する。

外部講師は、機構の職業訓練指導員等による訓練プログラム等運営管理の下で訓練指導を担当する。

- a) 指導分野に係る専門的知識及び技能（実践力）
- b) 専門的知識及び技能の指導、集合教育におけるクラス運営（指導力）

4.7.7 管理・運営を支援する職員の配置

職業能力開発施設に、職業訓練プログラム等の管理・運営を支援し、キャリア・コンサルティング及び就職に関する専門的な相談援助等を行う者（以下「訓練支援スタッフ」という。）を配置する。

4.7.8 職業訓練指導員の育成

品質管理システムに沿った職業訓練プログラム等の業務を継続して遂行するとともに、熟練の職業訓練指導員が保有するノウハウの継承を円滑に行うため、職業訓練指導員の育成を計画的かつ継続的に行う。

a) 人材育成システムの策定・運用

機構本部は、職業訓練指導員が行う職業訓練プログラムの設定及び実施に必要な能力の継承と向上を継続して実施するため、以下の要件を満たす「職業訓練指導員人材育成システム（以下「人材育成システム」という。）」を策定・運用する。

- i 職業訓練指導員の業務、必要な能力、能力の習得方法及び能力の基準を明記していること。
- ii OJTと自己啓発を中心とし、Off-JT（研修）により補完する育成方法を明記していること。

b) 職業訓練指導員の育成に留意した人員配置

機構本部は、人材育成システムによる人材育成を促進するために、全国に設置する職業能力開発施設のスケールメリットを活かし、多様な業務を段階的に経験できるよう、原則として以下の点に留意した人員配置と計画的な異動を行う。

- i 離職者訓練、在職者訓練及び高度技能者養成訓練の指導スキル（知識・技能指導、キャリア・コンサルティング）を段階的に習得できること。
- ii 地域ごとの特色のある職業訓練ニーズに対応できる訓練コースコーディネータ能力を段階的に習得できること。
- iii 十分な指導経験を積んだ職業訓練指導員は、全国の職業能力開発施設にバランス良く配置し、当該施設のコア人材として、他の職業訓練指導員に対して当該者が保有する訓練指導等のノウハウ並びに専門的な知識及び技能の伝達を行い、さらに新規採用の職業訓練指導員等の指導を行うこと。

c) 研修計画の策定

- i 機構本部は、職業訓練指導員に係る研修については、保有する能力と経験等による階層に区分し、毎年度「職員研修計画」を策定する。
- ii 各職業能力開発施設は、人材育成システム及び職員研修計画に基づき、それぞれの職業訓練指導員に係る「研修計画」を毎年度策定する。
- iii 各職業能力開発施設が策定する「研修計画」のうち、機構本部において企画する研修については、機構本部が受講の必要性を確認し、必要な研修の受講を指示する。
- iv 各職業能力開発施設及び職業訓練指導員は、当該職業訓練指導員の能力開発目標の進捗状況について毎年度確認を行い、これにより次年度の当該職業訓練指導員の研修計画の策定を行う。

d) 外部講師等に対する研修の支援

「4.7.6 外部講師の選任」で選任された外部講師に対し、「4.7.6 外部講師の選任」の a)、b)の能力の向上を図るため、必要に応じて職業訓練指導員の研

修機会に関する情報提供などの支援を行う。

4.7.9 訓練支援スタッフの育成

訓練支援スタッフの備えるべき能力を明確にした上で能力の確認を行い、不足する能力については、OJTを中心に付与するとともに、必要に応じOff-JT（研修）を追加する等、計画的かつ継続的な育成を行う。

4.8 施設・設備管理

4.8.1 施設・設備、機器等の整備

設備・機器等については、能開法施行規則に準じ、職業訓練プログラム（訓練課程）ごとの設備基準を策定して整備を図る等、標準化を促進する。

また、求められる職業訓練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・効率的な教育訓練環境を確保するために以下の項目について要件等を定める。

- a) 共通的な施設・設備要件・配慮事項
- b) 職業訓練プログラム（訓練課程）ごとの施設・設備要件
- c) 職業能力開発用機器等整備計画の策定
- d) 設備・機器等の管理（物品台帳及びリース管理台帳の整備、ソフトウェア管理台帳の整備、施設・設備及び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・保全に係る方針

4.8.2 情報通信ネットワーク基盤の整備

利用者に対してより質の高いサービスを提供するほか、業務の効果・効率的な執行のため、情報通信ネットワークを構築し、積極的な活用を図るとともに、その安全の確保のために必要な措置を講ずる。

- a) 情報システムのコンテンツ
業務の効率化と利用者サービスの向上のため、情報システムのコンテンツとして以下についてデータベース化を図り、更新・管理を行う。
 - i 離職者訓練受講者の求職情報
 - ii 職業訓練プログラム等
 - iii 職業訓練に関するノウハウ等（職業能力開発体系、職業訓練コースカリキュラム等）
- b) 情報セキュリティポリシー
情報セキュリティに関する組織・体制、運用及び対策等の基本方針を含んだ情報セキュリティポリシー等を策定し、遵守する。

4.8.3 調達プロセス

訓練用機器等の調達方法、契約方法等を文書化し、ホームページ等に公開する。

また、調達方法については、一般競争入札等により透明性を高めるとともに、業務運営の効率化に努める。

4. 9 ナレッジ・マネジメント（国家的資産の蓄積と継承）

- a) 事業運営を通じて得られた以下の知識、ノウハウ等については、国家的資産として蓄積し、これらを適切に継承し、充実を図る。
 - i 職業能力開発体系のモデルデータ
 - 職業能力の体系
 - 職業訓練の体系
 - ii 職業訓練コースに関するカリキュラムモデル
 - iii 職業訓練コースに関する指導ノウハウ、教材、評価課題及び評価シート、成果に関する活用事例等
 - iv 職業訓練手法等に関する研究報告書
 - v キャリア・コンサルティングに係る相談ノウハウ、相談ツール、相談事例
- b) 業務の円滑化・効率化を図るため、経営者及び施設管理者（施設長）は、組織を構成する定例会議を設けるとともに、情報通信ネットワーク基盤を活用し、品質管理システムに関する情報の共有、活用を確実に行う。

4. 10 監査

4.10.1 内部監査

- a) 品質方針及び品質目標を含む品質管理システムが有効に機能しているかについて、職業能力開発施設における監査（以下「業務プロセスの点検」という。）を実施する。
- b) 業務プロセスの点検は、職業能力開発施設の職員のうち、監査事項に関し、自ら業務を担当する者以外の者であって、当該事項の知識を有する者が行う。
- c) 業務プロセスの点検結果の効力は36月とする。
- d) 機構本部は、業務プロセスの点検を担当する者に対し、業務プロセスの点検を適切かつ効果的に実施するために必要な知識を付与する。
- e) 機構本部が行う内部監査では、職業能力開発施設が業務プロセスの点検を適切に実施しているか確認を行う。

4.10.2 外部監査

- a) 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ため、厚生労働大臣が任命した監事から監査を受ける。
- b) 厚生労働大臣が選任した会計監査人から財務諸表、事業報告書（会計に関する部分に限る。）及び決算報告書の監査を受ける。

4.10.3 経営層による点検（マネジメントレビュー）

経営者は、施設管理者（施設長）の助力を得て、品質管理システムが、継続して適切かつ妥当かつ有効であることを確実にするために、「3.7 職業訓練サービ

スの評価」の結果及び「4.10.1 内部監査」による監査結果等を踏まえ、以下の項目について、品質管理システムを点検（レビュー）する。この点検（レビュー）では、機構全体、本部又は職業能力開発施設ごとに以下の項目を点検し、必要な処置を講ずる。点検結果の記録は、規程等に基づき保存する。

- a) 方針の的確な伝達状況
- b) 機構本部及び職業能力開発施設ごとの訓練計画の実施状況
職業訓練サービスに関する具体的数値目標、年間計画等の立案、承認、実行状況のモニタリング（利用者からのフィードバック等）
- c) 財務計画と財務管理状況
予算の作成、承認、モニタリング及び年間の会計報告書の作成・承認
- d) 人的資源の管理状況
職員（職業訓練指導員等）のキャリア形成・開発、育成状況
- e) 事業実績の状況
年度ごとの実績に係る報告とその承認
- f) 対外的説明・コミュニケーション等の状況
外部有識者、職業訓練サービスの利用者を含む関係機関等を構成員とする協議会等からのフィードバック、産学官の地域連携、広報活動、メディアとの対応管理
- g) 品質管理システム等への改善提案状況
「4.10.1 内部監査」及び「4.10.2 外部監査」による監査結果の確認、事業に関するリスク管理体制の整備とリスク予防及び是正処置の状況、前回までの点検結果のフォローアップ状況、品質方針及び品質目標を含む品質管理システムの評価と改善に係る検討状況 等

4. 11 見直し及び改善

4.11.1 通則法に基づく中期目標期間終了時の業務の改善

機構は、中期目標期間終了時までに行われる厚生労働大臣による機構の組織及び職業能力開発業務の全般にわたる検討結果に基づき、業務の改善を行う。

4.11.2 職業訓練プログラム等の見直し及び改善

- a) 「3.7 職業訓練サービスの評価」の結果及び「4.10 監査」による監査結果に基づき、職業訓練コースごとの評価レベルを定め、一定の評価レベルを満たさなかった職業訓練コースは、コースの運営実施に係る総合的な点検を行うことにより、不具合の要因を探し出し、その要因に対して適切な是正処置を早期に講ずるよう努める。
- b) 再発の予防処置又は潜在的な不具合の要因を排除するための予防処置を必要に応じて講ずる。
- c) 職業訓練プログラム等ごとの入所（学）者・受講者・参加者等の人数、就職率等が最適規模を大幅に下回って推移している職業訓練プログラム等については、当該職業訓練プログラム等の廃止を含めた抜本的な見直しを行う。

- d) なお、見直しに当たっては、外部有識者による協議会等を活用して改善に資する意見聴取を行い、品質方針及び品質目標の適合性の観点から見直しを行う。
- e) 上記 a) から d) の処置とその結果については適切に記録して次回以降の見直しにおいて参照し、その効果について確認する。

4.11.3 業務プロセスの見直し

「3.7 職業訓練サービスの評価」の結果及び「4.10 監査」による監査結果に基づき「4.1.1 PDCAサイクルの適用」において機構が実施する職業訓練サービスの設定から実施、評価に至るプロセスの各段階に応じて、PDCAサイクルを適用する主な業務プロセスについて品質方針及び品質目標の適合性の観点から見直しを行う。その結果については適切に記録して次回以降の見直しにおいて参照し、その効果について確認する。

機構版職業訓練ガイドラインに関する用語の定義 (2.2 用語の定義)

No.	JIS	用語	内容	補足
1	○	PDCAサイクル	業務サイクルを構成するPlan(計画)、Do(実施・実行)、Check(点検・評価)、Act(処置・改善)の4段階の頭文字をつなげたもの。この4段階を順次行って1周したら、最後のActを次のPDCAサイクルにつなげ、螺旋を描くように一周ごとにサイクルを向上(スパイラルアップ、spiral up)させて、継続的な業務改善をしていく。この考え方は、ISO 9001、ISO 14001などの管理システムにも反映されている。	1920年代にW・A・シュバートによって開発され、その後、W・エドワーズ・デミング(Dr. William Edwards Deming)博士が、生産プロセス(業務プロセス)のプロセス管理の基本サイクルとして発表されたもので、デミングサイクル(Deming cycle)とも呼ぶ。
2	○	品質管理システム	このガイドラインにおける品質管理システムは、品質に関して、追求し、目指すものとしての品質方針及び品質目標を定め、その目標を達成するためのシステムをいう。この品質管理システムは、このガイドラインに沿って確立し、文書化、実施、維持・向上することが必要である。また、品質管理システムの有効性を継続的に改善する。	品質に関して、組織を管理していくためのしくみ(全体)。このガイドラインについては、訓練の品質を維持・向上させていくための組織的な取り組み全体を指す。
3	○	プロセス	インプットをアウトプットに変換する、相互に関連する又は相互に作用する一連の活動	
4	○	プロセスアプローチ	組織が効果的に機能するためには、数多くの相互に関連し作用し合うプロセスを明確に把握し、運営管理しなくてはならない。一つのプロセスのアウトプットは、多くの場合、次のプロセスへの直接のインプットとなる。組織内において、プロセスと、プロセス間の相互作用を体系的に明確にし、運営管理することを「プロセスアプローチ」と呼ぶ。 品質管理システムで、このアプローチを使用するときには、次の事項が重要であるとされている。 a) 要求事項を満足させる。 b) 付加価値の点でプロセスを考慮する必要性 c) プロセスの実施状況及び有効性の成果を得る。 d) 客観的な測定結果に基づくプロセスの継続的改善 よって、PDCAサイクルは、あらゆるプロセスに適用できる。	左のa)b)c)d)は、PDCAサイクルのPlan、Do、Check、Actの説明とほぼ同様のため。
5	○	アセスメント	測ること、計測すること(Assessment)	
6		職業訓練サービス	機構が実施する職業訓練(指導員養成訓練を除く。)と、職業訓練に関する各種サービス(相談援助・事業主支援・地域貢献・求職者支援法に基づく職業訓練の認定並びに指導及び助言等)	
7		職業訓練プログラム	離職者訓練、在職者訓練及び高度技能者養成訓練(対象者や訓練期間で区分されている職業訓練の種類のうち、機構が実施するもの)	
8		職業訓練コース	実際に施設において職業訓練プログラムを実施する単位(=訓練コース)	
9		職業訓練プログラム等	職業訓練として実施する各種職業訓練プログラム及び職業訓練コース	
10		職業訓練ニーズ	以下の【人材ニーズ】及び【人材育成ニーズ】の総称	
		【人材ニーズ】 (離職者訓練、 高度技能者養成訓練)	産業界又は地域において、技術革新の進展又は産業構造の変化等に対応できる労働市場価値を含んだ就業能力を有する人材の需要	
		【人材育成ニーズ】 (在職者訓練)	産業界又は地域において、技術革新の進展又は産業構造の変化等に対応できる職業能力(専門知識及び技能・技術など)を有する人材を職業訓練により育成する需要	
11		職業能力開発体系	仕事を行うために必要な知識、技能・技術を産業・業種ごとに段階的かつ体系的に整理したデータであり、職務分析モデルデータ(職業能力の体系)と職業訓練のカリキュラムモデル(職業訓練の体系)から構成される。	
12		(職業訓練プログラム等の)利用者	(職業訓練プログラム等の実施に当たっての)受益者である国民(受講者、送・受入企業、その他関係者等)	
13		経営者	機構の理事長をはじめとする理事	
14		施設管理者(施設長)	職業能力開発施設の長	

JIS欄の○：JIS Q 9000(品質マネジメントシステム—基本及び用語)に規定される定義に基づくものであり、詳細はJIS Q 9000を参照すること。