

【取扱注意／無断転載・引用・複写禁止】

# 「ISO 29990 審査員養成研修制度に関する検討会」

## 報告書

平成 24 年 6 月

一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会

名簿

平成 24 年 4 月 26 日現在（五十音順、敬称略）

■委員

磯部 真一郎	独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 求職者支援訓練部能力評価課専門役
加藤 芳幸	一般財団法人 日本規格協会 理事
菊田 薫	全国専修学校各種学校総連合会 事務局長
後藤 英樹	社団法人 全国産業人能力開発団体連合会 課長
菅野 国弘	全国専修学校各種学校総連合会 事務局次長補佐
永倉 正洋	一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会 理事
中村 公美	ISO/TC232 国内審議委員会 事務局
中山 政徳	独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 公共職業訓練部長
宮澤 賀津雄	ISO/TC232 国内審議委員会 委員長
山田 浩	独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 職業大基盤整備センター在職者訓練開発室長
渡辺 陽子	一般財団法人 日本規格協会 標準化基盤部 サービス標準化プロジェクト

■オブザーバー

平山 大	文部科学省 生涯学習政策局 生涯学習政策課 専門官
高井 絢	文部科学省 生涯学習政策局 生涯学習推進課 課長補佐
伊藤 夏希	文部科学省 生涯学習政策局 生涯学習推進課 企画調査係長
高橋 俊博	厚生労働省 職業能力開発局 総務課基盤整備室 室長補佐
安田 喬	厚生労働省 職業能力開発局 総務課基盤整備室企画調整係
佐藤 哲也	一般財団法人 日本規格協会 標準化基盤部 サービス標準化プロジェクト
栗本 直人	一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会 代表理事

■事務局

麻野 慎哉	一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会 事務局
八木 信幸	一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会 事務局
大石 隆善	一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会 事務局

目次

はじめに

名簿

1. 検討会概要
  - 1-1. 検討会の趣旨・目的
  - 1-2. 検討内容
  - 1-3. 検討会開催日程及び議事項目
2. 審査員・内部監査員養成研修の受講資格等の要件
3. 審査員・内部監査員養成研修のカリキュラム検討
4. 関係機関が実施する内部監査員・外部審査員研修との接続性
5. ISO29990 審査員養成研修コースの承認手続き

【別添資料】

- 資料1 : ISO29990 審査員・内部監査員養成研修要件一覧表
- 資料2-1 : ISO29990 審査員養成研修カリキュラム
- 資料2-2 : ISO29990 審査員養成研修カリキュラム 科目別概要
- 資料2-3 : ISO29990 審査員として具備すべき能力要素（コンピテンシー）

## 1. 検討会概要

### 1-1. 検討会の趣旨・目的

経済活動のグローバル化が進展する中、産業構造・社会構造の変化により、人々の教育訓練に対する関心が今まで以上に高まっている。

特に人材育成に関わる質保証のあり方は、重要なポイントとして理解が進んでおり、関係省庁・団体においても積極的に検討が進められている。

例えば平成23年度には、文部科学省委託事業「専修学校等の質保証に関する専門的な人材の養成方策についての調査研究」や、厚生労働省委託事業「教育訓練サービス分野における国際標準化等の動向を踏まえた労働市場インフラの整備に係る総合的取組事業」など、学習サービスの質保証に関する人材の養成やインフラ整備などについての検討が進められてきている。一方で、一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会（以下、JAMOTE）においても学習サービス規格である ISO 29990 を基にした適合性評価活動が始まり、ISO の学習サービス審査員の養成も始まっている。

このような動きの中、国内の各機関が行う質保証人材の養成や、JAMOTE が行う ISO 審査員の養成が別々に進められてしまうと、学習サービスの質保証に関わる人材の流動性が損なわれ、人材不足に陥りかねないということが、今後の懸念材料として浮かび上がってきた。そこで、本検討会では、学習サービスの質の向上及び質保証に関する人材養成に関わる専門家が集い、関係団体等が実施している取組みと、ISO 29990 規格で求められている審査員のコンピテンシーとを対比し、質の向上及び質保証に役立つ人材を育成する方策について整理し、整合性を検討した。また、併せて審査員養成体系の基本的な方向性を示す検討も行った。

### 1-2. 検討内容

- ・「専修学校等の質保証に関する専門的な人材の養成方策についての調査研究」において提示されたカリキュラム
- ・「教育訓練サービス分野における国際標準化等の動向を踏まえた労働市場インフラの整備に係る総合的取組事業」において提示されたカリキュラム
- ・審査技法の習得を中心とした審査員養成のカリキュラム
- ・ISO29990 規格から見た、審査員に要求されるコンピテンシー

### 1-3. 検討会開催日程及び議事項目



2. 審査員・内部監査員養成研修の受講資格等の要件

名称	内容
<p>第一回 検討会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修の受講資格と審査員の要件としての実務経験は異なり、そして審査員を登録及び評価する段階で実務経験や諸々の要件が必要であるため、受講前の資格要件は必要無しとする。</li> <li>受講の門戸を広げると同時に、審査員登録時にはある程度の要件（閾値）を設定する。</li> <li>審査員養成研修は各関係団体で実施する内部監査員養成研修を受講資格として JAMOTE がアドオンで実施する。</li> <li>審査員養成研修の関係を以下に図示する。</li> </ul> <p>■ ISO29990 審査員・内部監査員養成研修と関連する国内の諸機関が実施する質保証人材研修との関係図</p> <p>ISO29990 審査員・内部監査員養成研修      専修学校等の質保証に関する専門的な人材養成研修      職業訓練の質保証に係る内部監査員養成研修</p> <p>ISO29990 独自部分      共通部分      専修学校 独自部分      共通部分      職業訓練 独自部分      共通部分</p> <p>※「コンピテンシー」とは、学習サービスの質を見極める力である          ※「ISO29990 基礎」とは、その考え方の基礎理解であり、規格書そのものの文言を理解するという意味ではない。</p>
<p>第二回 検討会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前回からの資料の確認及び説明があった。</li> <li>審査員登録要件の際、教育経験年数の妥当性の担保が重要である。</li> <li>審査員補から審査員へのステップアップ研修内容に CPD 制度を盛り込む。</li> <li>各研修に諸々のポイント制を盛り込む。</li> <li>審査員登録要件の取消を盛り込む。</li> </ul>

第三回 検討会	<ul style="list-style-type: none"><li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li><li>・CPD 制度の各項目及び点数等の認識を擦り合わせた。</li><li>・審査員登録要件について検討し、何らかの問題行動に基づく登録取消に関する権利、義務、倫理綱領を確認した。</li></ul>
第四回 検討会	<ul style="list-style-type: none"><li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li><li>・全専各連、雇用支援機構では内部監査員登録の予定は無い。</li><li>・間口を広げる意味でも審査員登録要件の「審査員補の監査・審査経験」は問わないものとする。</li><li>・審査員登録要件の「審査員の監査・審査経験」は、審査員として力量を有すると認められる者とする。</li></ul>

3. 審査員・内部監査員養成研修のカリキュラム検討

名称	内容
第一回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全専各連の研修、雇用支援機構の研修、JAMOTE の研修と 3 種類の研修が成立した。</li> <li>・JAMOTE の研修に全専各連と雇用支援機構の研修を入れ込んでアドオンすることにより、相互研修の体系を可能とした。</li> <li>・全専各連と雇用支援機構の研修のコア部分を捉え、JAMOTE の研修内容に盛り込む。</li> </ul>
第二回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li> <li>・科目 A～E までは、内部監査員と審査員補の研修カリキュラムを同様とする。</li> <li>・全専各連と雇用支援機構の研修内容を抜粋したカリキュラム内容とする。</li> </ul>
第三回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li> <li>・検討会における最終着地の認識統一を図り、カリキュラムの骨格を揃えていく。</li> <li>・全専各連の研修、雇用支援機構の研修に準拠しつつ、JAMOTE の ISO29990 内部監査員・審査員養成研修に置き換えていくこととする。</li> <li>・カリキュラム案を若干変更し、最終検討会に向け、雇用支援機構からの資料を基にコンピテンシーの整理を行い、カリキュラムに盛り込む。</li> <li>・コンピテンシーを盛り込み、全専各連の研修、雇用支援機構の研修との相互互換を図る。</li> </ul>
第四回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li> <li>・カリキュラム項目 D の内容について、「学習サービスのニーズ把握と分析」は最初とし、次に「コース開発」は目的や範囲の特定に当たり、その後に「カリキュラム」「ファシリテーター」となっているが、「ファシリテーター」より「教材」が先で、その後に「評価」、「ファシリテーター」、「施設設備」とする。</li> </ul>



4. 関係機関が実施する内部監査員・外部審査員研修との接続性

名称	内容
第一回 検討会	<ul style="list-style-type: none"><li>・外部審査員の項目を決めれば、内部監査の方も概ね包含される。</li><li>・各団体が実施している質保証人材として区別せずに、例えば全専各連であればプログラム A の内容、雇用支援機構であれば先日の研修の内容を比較する。</li></ul>
第二回 検討会	<ul style="list-style-type: none"><li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li><li>・研修をオープンにし、各人が修了証を持参し、ステップアップしていく。</li><li>・特定の団体で一元管理をすることの有効性について確認し、「審査員評価登録センター（仮）」を設置することを共通認識とした。</li></ul>

5. IS029990 審査員養成研修コースの承認手続き

名称	内容
第一回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コースの承認手続きを行っていく、審査員評価登録機関を設置する。</li> <li>・個人への登録番号の付与と全専各連と雇用支援機構の研修者の付番との接続性を持たせる。</li> <li>・審査員の更新制度を設ける。</li> <li>・更新要件は審査実務経験の回数等を盛り込む。</li> </ul>
第二回 検討会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前回からの資料の確認及び説明があった。</li> <li>・審査員登録制度のスキーム、手順についてまとめた。</li> <li>・審査員評価登録機関は、研修コースの承認をする機関の機能を持つものとし、一部業務については外部委託を可能とする。</li> <li>・審査員申請者が「①受講」すると「②修了証が発行」され、それを持って評価登録機関に「③申請」をし、「④登録」となる。その方が審査員としてどこかの認証機関と「⑤所属契約」をし、審査業務を行う。</li> <li>・審査員の評価登録等の事務作業、事務処理機能を外部委託する可能性はあるが、評価等の主たる業務は JAMOTE 事務局で実施する。</li> </ul>

## 別添資料

- 資料 1 : ISO29990 審査員・内部監査員養成研修要件一覧表
- 資料 2-1 : ISO29990 審査員養成研修カリキュラム
- 資料 2-2 : ISO29990 審査員養成研修カリキュラム 科目別概要
- 資料 2-3 : ISO29990 審査員として具備すべき能力要素（コンピテンシー）

注 : 資料内においては、以下の略称を用いることがある。

- ・雇用支援機構 : 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
- ・全専各連 : 全国専修学校各種学校総連合会
- ・JSA : 一般財団法人 日本規格協会
- ・JAMOTE : 一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会

## ■ 審査員・内部監査員養成研修要件比較一覧表

項目	職業訓練の質保証に係る 内部監査員養成研修  【独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構】	専修学校等の質保証に関する 専門的な人材養成研修  【全国専修学校各種学校総連合会 (一般財団法人 職業教育・キャリア教育財団)】	ISO29990審査員・内部監査員養成研修  【一般社団法人 人材育成と教育サービス協議会】
内部 監査員 受講 資格	民間教育訓練機関に従事する内部監査に係る職務を担当する者、あるいは将来担当するであろう者。  ※平成24年2月 職業訓練の質保証に係る内部監査員養成研修(試行)時の要件	専修学校等又はその教育に密接に関連する教育事業者(以下、「専修学校等事業者」という。)において、教育指導や課程の編成又は組織の管理・運営の実務経験(通算3年以上)及び知識を有している者を対象とする。	無
内部 監査員 登録	登録無 (研修修了証発行のみ)		学歴不問 教育経験不問 12時間以上の研修を受け、知識・技術の習得を確認されていること。
内部 監査員 更新	未定	ISO29990審査員登録要件の更新に定めるCPD制度のうち1.～3.の取組を行うこと(3年の間に審査員補の総合点数の半分以上の得点を取得すること)。	ISO29990審査員登録要件の更新に定めるCPD制度のうち1.～3.の取組を行うこと(3年の間に審査員補の総合点数の半分以上の得点を取得すること)。
審査員 登録	無		次頁「●ISO29990審査員登録要件」

## ● ISO29990審査員登録要件

項目	審査員補	審査員	主任審査員
学歴	高等教育(大学・大学院・短期大学・高等専門学校・専門学校などの教育課程)を修了		
教育・管理・運営経験	<p>①学習サービス事業者等において通算10年以上ファシリテーターとしての経験があること          ②学習サービス事業者等において通算5年以上カリキュラムの企画開発業務を担当したことがあること          ③学習サービス事業者等において通算10年以上組織の管理・運営の実務を担当したことがあること          ※①～③のうち何れかに該当すること。</p> <p>暫定処置(平成27年3月まで)は次のいずれかの条件を満たすことをもって上記の「教育・管理・運営経験」に代えることができるものとする。</p> <p>1. 所属する学校・学習事業者が行う自己評価の実施及び結果公表の実施に携わった経験があること。</p> <p>2. ISO29990審査員登録要件の更新に定めるCPD制度のうち1. ～3. の取組を行うこと(3年の間に審査員補の総合点数の半分以上の得点を取得すること)。          ※暫定処置期間中(平成27年3月まで)は、次頁に記載している、CPD制度(点数制)の1年間に取得できる点数の制限を設けない。</p>		
監査・審査経験	無	<p>審査員補として5回以上の審査経験をもち、審査員としての力量を有すると認められるもの。</p> <p>ISO29990の審査業務と同等以上と認められる法令等に基づく評価業務等(※1. ※2参照)も審査経験の回数に算入することができる。          ただし、この場合において、審査員補としての審査経験は3回を下ることはできない。</p> <p>※1 学校教育法に定める認証評価機関の評価者の業務(専修学校の場合はNPO法人私立専門学校等評価研究機構の評価者の業務を含む。)</p> <p>※2 厚生労働省版「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」や(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構版「教育訓練ガイドライン」に基づく業務プロセス点検の経験</p>	<p>面接・面談の条件は、審査員としての審査経験5回以上とすること。</p> <p>(審査経験の検証)          同僚の審査員や審査依頼者・被審査者からのフィードバック、ロールプレイによる能力評価(観察)、審査報告書のレビュー(審査後の評価)等を併せて行うことができること。</p>
登録・更新	<p>登録については、過去2年以内に24時間以上の研修を受け、知識・技術の習得を確認されていること。また研修修了後、評価登録機関に申請し、初回登録を行うこと。</p> <p>更新については右記CPD制度を採用する。</p>	<p>登録の有効期間は、登録日若しくは更新日から3年とする。</p> <p>登録された審査員は、登録の有効期間内において、評価登録機関に申請して更新を行うこと。</p> <p>Continuing Professional Development(CPD)制度による更新制を採用する(P2参照)。</p> <p>CPD制度はJAMOTE、JSA、全専各連、雇用支援機構等のほか、学習サービス事業者の管理者及びファシリテーターの専門性の向上に資する他の団体等の研修・執筆等の活動を含む。</p> <p>1年ごとに審査実績を報告し登録資格を維持すること。</p>	同左
取消・失効	<p>1. 資格の取消し          以下のいずれかに該当する場合、審査員資格を取消す。</p> <p>①資格基準、登録手順等の関連基準(P4注1参照)に従わない場合          ②利害関係者(受審組織等)からの情報(苦情等)により問題が露見した場合          ・審査員倫理綱領違反(P4注2参照)          ・苦情発生原因が資格要件に抵触している          ③利害関係者から苦情を受けた場合の報告を怠った場合</p> <p>2. 資格の失効          以下のいずれかに該当する場合、審査員資格を失効とする(維持、更新のタイミングで確認)。</p> <p>①審査員資格要件を満たさない場合          ②登録内容の変更に関する報告を怠った場合</p>		

【取扱注意／無断転載・引用・複写禁止】

## ISO29990審査員の登録・更新に係るCPD制度(点数制)の考え方(例示)

例えば、「審査員補」更新までの3年間に必要な総合点数を150点(但し、1年間に取得できる点数の制限を60点とする)、「審査員」と「主任審査員」更新までの3年間に必要な総合点数を250点(但し、1年間に取得できる点数の制限を100点とする)として、以下の各方式により点数を取得した者が更新を申請(実施機関が証明書は発行)し、評価登録機関が更新の是非を認定する。

※暫定処置期間中(平成27年3月まで)は、1年間に取得できる点数の制限を設けない。

1. 参加学習型…国際標準規格や学習サービスの質保証等に関する講演会・シンポジウム・学会等(以下、「講演会等」という。)の聴講、管理者及び教職員対象の教育分野の専門性の向上・階層別の能力開発に関する研修・講習等(以下、「研修等」という。)の受講。
    - (1) JAMOTE、JSA、全専各連(又は職業教育・キャリア教育財団)及び雇用支援機構等の主催・共催  
 例えば、1日間20点、2日間30点、3日間40点、4日間以上50点
    - (2) 関連団体・教育事業者(事前に評価登録機関が認定したもの)等の主催・共催  
 例えば、日数に関わらず10点
  
  2. 情報提供型…講演会等や研修等の座長・司会・パネリスト、筆頭発表者・講師、共同発表者
    - (1) JAMOTE、JSA、全専各連(又は職業教育・キャリア教育財団)及び雇用支援機構等の主催・共催  
 例えば、①座長・司会、共同発表者は、上記「1. 参加学習型」に対して、日数に関わらず10点加  
 ②筆頭発表者・講師は、上記「1. 参加学習型」に対して、日数に関わらず20点加  
 (2) 関連団体・教育事業者(事前に評価登録機関が認定したもの)等の主催・共催  
 例えば、上記「1. 参加学習型」に対して、いずれの担当についても加  
 点なし
  
  3. 情報提供型…国際標準規格や学習サービスの質保証等に関する論文等の発表・執筆(以下、「投稿誌上发表」という。)、専門図書・教材等の執筆等(以下、「図書出版」という。)
- (1) JAMOTE、JSA、全専各連(又は職業教育・キャリア教育財団)及び雇用支援機構等の発行物の投稿誌上发表  
 例えば、①単著執筆者は40点  
 ②共著執筆者は20点
  - (2) JAMOTE、JSA、全専各連(又は職業教育・キャリア教育財団)及び雇用支援機構等の刊行の図書出版  
 例えば、①単著執筆者は40点  
 ②共著執筆者は20点  
 ③編者は10点
  - (3) 関連団体・教育事業者等の発行物の投稿誌上发表及び刊行の図書出版  
 例えば、①投稿誌上发表は、単著執筆者・共著執筆者に関わらず20点  
 ②図書出版は、単著執筆者・共著執筆者・編者に関わらず10点
4. 自己学習型…国際標準規格や学習サービスの質保証等に関する雑誌の購読、専門図書の細読によるレポートの提出  
 例えば、発行元・刊行元に関わらず、レポートの提出は20点

## 注1:ISO29990審査員の権利と義務

申請者及び審査員は、JAMOTE審査員評価登録センターに対して次の義務を負う。

- a)審査員資格基準及び本手順の関連条項に従う。
- b)評価の実施に必要なすべての情報を提供する。
- c)審査員は、審査の実施にあたって登録カードを携帯する。
- d)登録された内容に関してのみ、身分表明を行う。
- e)登録証明書、登録カード、ロゴマーク及びそれらの一部分であっても、誤解を招くような方法で使用しない。
- f)当センターの社会的評価を損なうような方法で登録を表明せず、また、誤解を招きやすい又は登録範囲を逸脱すると当センターが考えるような、登録に関する表明を行わない。
- g)登録の失効又は取消しを受けた場合は、当センター又は登録への言及を含むすべての表明を中止し、当センターに登録証明書及び登録カードを返却する。
- h)利害関係者から苦情を受けた場合、直ちに当センターに報告する。
- i)管理データに変更が生じた場合、直ちに当センターに報告する。

## 注2:ISO29990審査員倫理綱領

(法令・基準の遵守)

1. 審査員は、法令を遵守し、審査員評価登録制度の基準及びJAMOTE審査員評価登録センターの基準、手順に従う。
2. 審査員は、この綱領に定められていない事項についても自ら守るべき職業倫理のあることを認識し、審査員の名誉と良識においてこの綱領の精神に従う。

(自律性)

3. 審査員は、深い知識と高い技術の保持に努め、審査員としての名誉を重んじ、つねに偏見がなく、専門的で厳格な態度で行動し、いやしくも信義にもとるような行為を行わない。
4. 審査員は、審査活動や、審査員評価登録プロセスの清廉さを汚しかねない虚偽の情報や、誤った情報を流布しない。
5. 審査員は、当センターや審査員評価登録プロセスに対する信用を損なわない行動をとる。  
また、この綱領の内容を含め遵守しなければならない事項に対する違反が申し立てられた時には、その調査に全面的に協力する。

(公正性)

6. 審査員は、つねに審査員としての適切な注意と判断によって審査を行い、全審査過程を通じて公正を貫き、受審組織あるいは特定人の要求に迎合しない。
7. いかなる利害関係者にも与することなく、またいかなる者とも業務に影響を及ぼしかねない個人的な関係を作らない。
8. 審査を受ける組織、ならびにその組織の従業者、利害関係者から勧誘、供託、贈り物、その他一切の利得を受けない。

(自己研鑽)

9. 審査員は、審査員としての社会的使命の重要性を認識し、つねに自己の力量の開発、研鑽に努め、忠実な業務の遂行を通じて、審査に対する信頼の向上に努める。
10. 審査員は、自己の業務に対する苦情、評価等を謙虚に受け止め、再発防止を確実に行うと共に、自己の力量向上に努める。

(秘密保持)

11. 審査員は、業務上知り得た秘密及び情報等を、他に漏らす又は利用する等の行為をしない。
12. 審査を実施するに当たっては、審査を受ける者と審査登録機関とが文書によって行った取り決めから逸脱する情報の公開、並びに議論を行わない。

(審査員間の規律)

13. 審査員は、みだりに他の審査員の誹謗又はその名誉を傷つける行為をしない。
14. 審査員は、共同で業務を行うに当たり、相互に協議し、誠意をもって分担業務を遂行する。

(地位利用の禁止)

15. 審査員は、受審組織等に対し、審査員の立場を利用して、自己又は第三者の利益を図るような行為を行わない。

(違反者の通知)

16. 審査員は、他の審査員にこの綱領に違反する行為があり、あるいはその疑いがあることを知った時には、当センターに通知する。

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム

(単位:分)

## ■ 内部監査員養成研修カリキュラム(12時間)

科目	時間	項目	補足説明
A	60	オリエンテーション	(参考資料1) JAMOTE:②国内外における教育訓練の質保証の概要
B	120	監査技法	(参考資料1) JAMOTE:⑦自己点検・評価に関わる人材の責務 機構:⑩内部監査の概要
		理解度チェック(内5-10分)	
C	120	学習サービスの質の評価	(参考資料1) JAMOTE:③教育の質保証に関する動向 ④教育評価の多様性 機構:①職業訓練の質保証を取り巻く現状と具体的事例 ③厚生労働省策定による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概要とそれに基づき 質の高い職業訓練サービスを確保する上での課題の抽出
		理解度チェック(内5-10分)	
D	300	ISO29990要求事項解説	(ISO29990) 3. 学習サービス 4. 学習サービス事業者のマネジメント  (参考資料1) JAMOTE:⑤学校経営・財務の健全化に関する知識 ⑨教育の質保証に関するワークショップ(A) 機構:②職業訓練に係る施設管理と訓練管理の概要と そのチェックポイント ⑤ニーズの把握と分析の概要とそのチェックポイント ⑥コース開発の概要とそのチェックポイント ⑦カリキュラム開発の概要とそのチェックポイント ⑧教材開発の概要とそのチェックポイント ⑨講師の役割と資質の概要とそのチェックポイント ⑩評価の概要とそのチェックポイント
		理解度チェック(内5-10分)	
E	120	内部監査事例 (是正処置とマネジメントレビュー)	(ISO29990) 4.3. マネジメントレビュー 4.4. 予防処置及び是正処置 4.9. 内部監査  (参考資料1) JAMOTE:⑩教育の質保証に関するワークショップ(B) 機構:⑬ケーススタディ:内部監査に必要な取り組み
		理解度チェック(内5-10分)	
合計	720		



## ■ 審査員補養成研修カリキュラム(24時間)

科目	時間	項目	補足説明
A	60	オリエンテーション	(参考資料1) JAMOTE:②国内外における教育訓練の質保証の概要
B	120	監査技法	(参考資料1) JAMOTE:⑦自己点検・評価に関わる人材の責務 機構:⑩内部監査の概要
		理解度チェック(内5-10分)	
C	120	学習サービスの質の評価	(参考資料1) JAMOTE:③教育の質保証に関する動向 ④教育評価の多様性 機構:①職業訓練の質保証を取り巻く現状と具体的事例 ③厚生労働省策定による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概要とそれに基づき 質の高い職業訓練サービスを確保する上での課題の抽出
		理解度チェック(内5-10分)	
D	300	ISO29990要求事項解説	(ISO29990) 3. 学習サービス 4. 学習サービス事業者のマネジメント  (参考資料1) JAMOTE:⑤学校経営・財務の健全化に関する知識 ⑨教育の質保証に関するワークショップ(A) 機構:②職業訓練に係る施設管理と訓練管理の概要と そのチェックポイント ⑤ニーズの把握と分析の概要とそのチェックポイント ⑥コース開発の概要とそのチェックポイント ⑦カリキュラム開発の概要とそのチェックポイント ⑧教材開発の概要とそのチェックポイント ⑨講師の役割と資質の概要とそのチェックポイント ⑩評価の概要とそのチェックポイント
		理解度チェック(内5-10分)	
E	120	内部監査事例 (是正処置とマネジメントレビュー)	(ISO29990) 4.3. マネジメントレビュー 4.4. 予防処置及び是正処置 4.9. 内部監査  (参考資料1) JAMOTE:⑩教育の質保証に関するワークショップ(B) 機構:⑬ケーススタディ:内部監査に必要な取り組み
		理解度チェック(内5-10分)	
F	300	自己評価報告書の審査方法 審査演習	
		理解度チェック(内5-10分)	
G	120	外部評価方法	(参考資料1) JAMOTE:⑥外部評価に関わる人材の責務
		理解度チェック(内5-10分)	
H	120	コミュニケーションスキル&外部評価演習	(参考資料1) 機構:⑫チーム力、プレゼンテーションスキル、コミュニケーション & ビジネスマナー
		理解度チェック(内5-10分)	
I	120	総合模擬演習 審査シミュレーション	
		理解度チェック(内5-10分)	
J	50	理解度チェック 自己採点	
K	10	質疑応答	
合計	1,440		

※ 部分は「内部監査員養成研修カリキュラム(12時間)」と「審査員補養成研修カリキュラム(24時間)」が同じカリキュラムとなります。

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
A	オリエンテーション	60分
目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修がスムーズに行われるよう研修の意義、目的、内容、遵守事項を把握する。</li> <li>・日本国内及び海外における教育・訓練や学習・研修等(以下、「学習サービス」という。)の質保証に関する取組、その社会的背景や最新動向についての理解を高め、教育・訓練の質を内部又は外部から保証することの重要性を認識し、質保証に対する使命感を理解する。</li> </ul>	
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修担当者紹介</li> <li>・研修参加者紹介</li> <li>・研修スケジュール</li> <li>・日課スケジュール</li> <li>・各教科目の研修内容</li> <li>・講師一覧</li> <li>・教材一覧</li> <li>・座席表</li> <li>・研修者名札</li> <li>・研修日誌(講座のふりかえり)</li> <li>・出席、欠席、遅刻、早退、中抜けの届け</li> <li>・総合評価試験(理解度チェック及び確認テスト)</li> <li>・受講者アンケート調査</li> <li>・諸注意(守秘義務事項、会場の案内等)</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 学習サービスを取り巻く社会的動向: 少子高齢化、経済活動のグローバル化、情報技術による新産業革命など</li> <li>② 諸外国における学習サービスの質保証の取組事例: 欧州資格枠組み(EQF)、イギリスの職業能力評価制度(NVQ)、ドイツの連邦雇用庁による訓練機関認証制度など</li> <li>③ 国境を越えて提供される学習サービスの質保証: 国際標準化機構(ISO)における国際標準化の取組、世界貿易機構(WTO)と国際規格の関係など</li> <li>④ 学習サービスにおける質保証の考え方: 学習サービスの質保証、学習サービス分野における質保証の取組方法・手法など</li> <li>⑤ 学習サービスの特性: 同時性・不可分性・不均質性・非有形性・消滅性、学習形態・メディア別の留意点など</li> <li>⑥ 日本における学習サービスの現状: 質保証に関する背景、政府機関の動向など</li> </ol>	
コンピテンシー		

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
B	監査技法	120分
目標	内部監査の業務を担うにあたり、内部監査に従事するものとしての、内部監査に係る基本的知識を習得する。	
内容	<p>① 内部監査とは 内部監査について、国際規格での定義、民間企業での活動状況について説明し、内部監査とは何か、なぜ様々な組織で内部監査が行われているのかを理解する。</p> <p>② 内部監査の役割 内部監査の役割として、「遵法性の確認」、「規格・基準への適合性の確認」、「改善の機会の抽出」、「有効性の評価」等があることを述べ、それぞれの特徴及びそれぞれの役割が求められる時期・段階について理解する。</p> <p>③ 内部監査の目的・意義 「今回の内部監査によって、何を達成するのか」という内部監査の目的設定の重要性や、内部監査が組織に与える影響を階層別（経営責任者、部門責任者、内部監査員）に説明し、内部監査の目的や内部監査を行うことの意義を理解する。</p> <p>④ 内部監査のプロセス 内部監査に関係する一連の活動である監査プログラム及びその中の一部である監査活動それぞれについて、フローに基づきプロセスを説明し、監査プログラム及び監査活動の全体の流れを理解する。</p> <p>⑤ 内部監査の基礎技術 内部監査を実施する際に行う、「資料読解」、「情報収集」、「面談」、「報告書作成」、「監査結論に対する合意形成」などにおける留意点について説明し、内部監査員としての基礎的なコミュニケーション技術を理解する。</p> <p>⑥ 内部監査の体制 内部監査を行う場合の組織体制、必要な人的資源、一般的なスケジュールについて説明し、内部監査の準備を行う上での体制づくりのためのポイントを理解する。</p> <p>⑦ 内部監査員の役割と仕事 「内部監査リーダー」、「内部監査員」、「オブザーバ」、「受審部門」それぞれに求められる役割・責任及び想定される作業について説明し、内部監査の実施にあたり、果たすべき業務内容を理解する。</p>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内部監査の義務・権限・責任について知っている。</li> <li>・ 監査の手順について知っている。</li> <li>・ 事実を正しく把握するために情報の咀嚼ができる。</li> <li>・ 監査で確認すべき事項について優先度を設定できる。</li> <li>・ 監査の趣旨について説明できる。</li> <li>・ 証拠資料を入手することができる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
C	学習サービスの質の評価	120分
目標	<p>学習サービスの質の評価に関する既存の具体的な先事例をもとに、学習サービスの質を保証するために必要な様々な評価の方法(評価システム、評価項目や方法等)の知識を習得するとともに、評価の対象となる学習サービスに対して適切な評価の方法を選択できる応用的能力を開発する。</p>	
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 評価に対する考え方: 評価の定義、プロセスから考える評価の役割、目的に適した評価</li> <li>② 学習サービスの内部質保証システム: 内部質保証(自己点検、自己評価、自己改善)、外部(公的)質保証との関係(外部評価制度の基本的な考え方や概要等)</li> <li>③ 学習サービスの質を保証するための評価方法: インプット評価、プロセス評価、アウトプット評価、アウトカム評価</li> <li>④ 多様な教育評価: 形成的評価と総括的評価、定量的評価と定性的評価</li> <li>⑤ 学習サービスの評価における課題: 評価に係る作業の軽量化、内部質保証の実質化、アウトカム評価の実施</li> <li>⑥ 日本における学習サービスの質の評価の取組事例(教育関係): 設置基準、自己点検・学校評価、学校関係者評価、第三者評価(認証評価)制度、是正措置</li> <li>⑦ 日本における学習サービスの質の評価の取組事例(訓練関係): 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構成及び主要項目 (ニーズ等の明確化、サービスの設計・実施・モニタリング・評価、マネジメントシステムの確立、事業戦略及び計画、コミュニケーションマネジメント、記録及び文書管理、財務管理及びリスク管理、人事管理及び人的・物的資源の管理、見直し及び改善、内部監査、予防処置及び是正処置、自己診断表の紹介)</li> <li>⑧ グループ討議: 3~4名のグループに分かれ、各自の学習サービスの目標等(共有事項)、学習サービス実施時の学習者間の関係及びスタッフと学習者の関係(検討事項)、各自の学習サービスの目標等に適した評価の在り方(同)、評価者と被評価者の適切な関係(同)についての共有又は討議、その結果をグループごとに発表(評価の多様性を理解)</li> </ol>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価方法や手順等の仕組みについて知っている。</li> <li>・ 測定及びその評価情報の性質について知っている。</li> <li>・ 評価方法や手順等の仕組みを明確化できる。</li> <li>・ 学習サービスの評価の多様性について理解している。</li> <li>・ 評価の多様性を理解した上で適切な評価がされているか判断できる。</li> <li>・ 評価データが適切かつ十分であるか確認ができる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
D	ISO29990要求事項解説	300分
目標	<p>ISO29990基本的要求事項のうち、「3.学習サービス」及び「4.学習サービス事業者のマネジメント」について、内部監査の観点から主に以下の内容を取り扱う。 ただし、規格そのものを学ばなければならないという意味ではなく、その概念が正しく理解できる内容（例えば、「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」の解説）であればよい。</p> <p>I 学習サービスのニーズの把握と分析とそのチェックポイント: ニーズの把握と分析の職務に係る内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>II 学習サービスの設計(コース開発)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した学習サービスのコース開発の職務(目的及び適用範囲の特定、学習の活用に対するサポート及びモニタリング方法の特定等)に係る内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>III 学習サービスの設計(カリキュラム開発)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの設計(カリキュラム開発)の職務に係る内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>IV 学習サービスの実施(教材等の開発)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した教材等の開発の職務に係る内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>V 学習サービス事業者によって行われる評価(学習の評価及び学習サービスの評価)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した学習サービスに対する評価の職務に係る内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>VI 学習サービスの実施(ファシリテーター等の役割と資質等)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した学習サービスを担当するファシリテーターの役割、資質、職務の内容、質と水準等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>VII 学習サービスの実施(施設設備等の管理運営)とそのチェックポイント: 利害関係者のニーズに適合した施設設備の整備・管理あるいは安全衛生の管理等について、内部監査を行うために必要な知識を習得するとともに、確実に内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p> <p>VIII 学習サービス事業者のマネジメントの健全化に関する知識等: 学習サービス事業者の経営・管理及び財務に関する基礎的な知識、経営・管理及び財務に関する客観的な評価に必要な知識等を習得するとともに、経営・管理機能の適切性や財務資源の安定性や健全化に資する視点をもって内部監査を実行する専門的スキルを開発する。</p>	
内容	<p>I 学習サービスのニーズの把握と分析とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ニーズの把握(ニーズとは何か、目的、役割、種類、重要性、必要性等)</li> <li>② 具体的なニーズの把握に係る各種調査方法及び手法</li> <li>③ ニーズの把握にあたっての注意点及び留意事項</li> <li>④ ニーズの調査結果に係る分析の目的、役割、重要性、必要性等</li> <li>⑤ ニーズの調査結果に係る分析(ニーズと需要・供給手段)の手法とその水準</li> <li>⑥ ニーズの調査結果に基づく学習サービスの規模の検討</li> <li>⑦ 学習サービスの設計前のニーズの再調査の可否の必要性</li> <li>⑧ 学習サービスの設計・実施以降の継続的なニーズの調査の有効性</li> </ol> <p>II 学習サービスの設計(コース開発)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 学習サービスの設計(コース開発)の目的、意義、重要性、必要性</li> <li>② 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの設計(コース開発)の手法</li> <li>③ 学習サービスの設計(コース開発)のプロセス(手順)とその実際(コース開発の事例紹介)</li> <li>④ 学習サービスの設計(コース開発)にあたっての注意点及び留意事項</li> <li>⑤ 設計した学習サービス(開発したコース)と利害関係者のニーズの適合性の把握方法</li> <li>⑥ 設計した学習サービス(コース)の内容、質と水準のモニタリング、事後評価等の設定</li> </ol> <p>III 学習サービスの設計(カリキュラム開発)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの目標の設定</li> <li>② 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの内容(教科目)の設定</li> <li>③ 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの教科目別の目標設定</li> <li>④ 利害関係者のニーズに適合した学習サービスの教科細目の設定</li> <li>⑤ 学習サービスの期間の設定</li> <li>⑥ 学習サービスの時間の設定</li> <li>⑦ カリキュラム開発のプロセス(手順)とその実際(カリキュラム開発事例紹介)</li> <li>⑧ 学習が活用される職務の分析手法</li> <li>⑨ カリキュラム開発にあたっての注意点及び留意事項</li> </ol> <p>IV 学習サービスの実施(教材等の開発)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 教材開発の目的、意義、重要性、必要性、有効性</li> <li>② 教材の種類と役割</li> <li>③ 教材開発の手法</li> <li>④ 教材開発のプロセス(手順)とその実際(教材開発の事例紹介)</li> <li>⑤ 教材開発にあたっての注意点及び留意事項</li> <li>⑥ 学習サービス(コース)と教材の適合性の把握方法</li> <li>⑦ 教材の内容、質と水準</li> </ol>	

科目	項目	時間
D	ISO29990要求事項解説	300分
内容	<p>V 学習サービス事業者によって行われる評価(学習の評価及び学習サービスの評価)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 評価の目的、意義、重要性、必要性、有効性</li> <li>② 評価の公平性、平等性、透明性、正当性、妥当性、客観性、信頼性、経済性</li> <li>③ 評価の種類、それぞれの役割と適応の在り方</li> <li>④ 評価の測定及び分析の手法(学習の評価における試験問題の開発等)</li> <li>⑤ 評価基準の設定等</li> <li>⑥ 評価のプロセス(手順)とその実際(学習の評価及び学習サービスの評価の基準・手法等の開発の事例紹介)</li> <li>⑦ 学習サービスの評価の利害関係者のニーズとの適合性の把握方法</li> <li>⑧ 評価の内容、質と水準</li> </ol> <p>VI 学習サービスの実施(ファシリテーター等の役割と資質等)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ファシリテーター等の役割、意義、重要性、必要性</li> <li>② ファシリテーター等の人的コンピテンシー(公平性、平等性、透明性、正当性、妥当性、客観性、信頼性、経済性、必要な資質、指導能力)</li> <li>③ ファシリテーター等に求められる学習サービスの実施準備事項</li> <li>④ ファシリテーター等が担う学習サービスの事務処理(出欠管理、訓練記録、指導要録等)</li> <li>⑤ ファシリテーター等の指導プロセス(手順)とその実際(指導の事例紹介)</li> <li>⑥ ファシリテーター等の指導にあたっての注意点及び留意事項</li> <li>⑦ 学習サービスとファシリテーター等の専門性(具備すべき専門性の内容・質・水準)の適合性の確認の必要性</li> <li>⑧ 学習者の学習の活用(進学・就職等)の相談・支援に対する評価</li> <li>⑨ 学習者の生活面での相談・支援・指導に対する評価</li> </ol> <p>VII 学習サービスの実施(施設設備等の管理運営)とそのチェックポイント</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 学習サービス事業者における各種事業実績報告の重要性と牽制体制(モニタリング)の充実</li> <li>② 各種法令(建築基準法、安全衛生法、道路交通法等)に基づく施設全般に係る関係機関への届け出、審査等を含んだ整備管理・報告</li> <li>③ 薬物等の管理点検・報告</li> <li>④ 学習者の台帳管理(入学、中退、修了、進学、就職等)</li> <li>⑤ スタッフ及び学習者のメンタルヘルスケア、各種安全衛生に係る法令に基づく安全衛生管理(緊急時における避難経路の確保・周知、安全管理組織図の作成、緊急時連絡表の作成、消防避難訓練の計画・実施、交通安全指導の計画・実施)</li> </ol> <p>VIII 学習サービス事業者のマネジメントの健全化に関する知識等</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 学習サービス事業者内のガバナンス:組織の各機関の役割(法令等に定められた制度の概要、組織図等)、ガバナンスと経営課題及び問題点</li> <li>② 学習サービス事業者の主要な事業活動と評価:法人経営と学習サービスの運営、学習者への支援、組織の管理・運営と財務、施設管理、広報活動等</li> <li>③ 中長期戦略ビジョンのイメージ:学習サービス事業者の理念(建学理念、社訓等)、長期的な戦略目標、中期的な達成目標、達成すべき基本目標、戦略の柱となる大項目、行動目標となる中項目、具体的な個別課題となる小項目、数値的・質的な達成目標</li> <li>④ 管理・運営等に関するチェック事項:経営理念と戦略の策定、ガバナンスの確立、組織運営の円滑化、危機管理体制の構築、財務体質の改善、学習サービスの改善、学習者への支援、情報公開と発信</li> <li>⑤ 財務構造と財務比率(教育関係):消費収支計算書の構成、損益計算書の分析方法、学校法人会計の構成、収支状況の分析、貸借対照表の構成、資産負債の分析視点、消費収支と貸借対照表(直近3か年の消費収支計算書・貸借対照表)の関連分析、財務比率一覧・度数分布</li> <li>⑥ 経営困難をチェックするための判定項目:学習者の急増・急減、収支の悪化、前受金と現金等流動資産とのバランス、自己資金の枯渇、負債の割合増大、資金の流動性、過剰な設備投資、法人運営の適正・適切な危機管理体制、マイナスの評判・風評</li> <li>⑦ 優れた経営改革の事例及びその共通点:危機や困難を乗り越える工夫、改革を遂行するリーダーの存在、期待とニーズに対応する改革、スタッフ及び協力者の理解と協力に基づいた改革、スタッフ及び協力者の意識改革とレベルアップ、学習者の支援体制の充実、効果的な募集活動、地域・社会等との連携、経営状況・財政面のチェックと改善</li> </ol>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用希望者のニーズ等に対応した提案ができる。</li> <li>・ ニーズ等を継続的に把握する仕組みが構築できる。</li> <li>・ カリキュラムに適した教育・訓練方法を選択し、設定ができる。</li> <li>・ 講師及びスタッフの人的及び物的資源の活用と管理ができる。</li> <li>・ テキスト・教材の作成方法、その管理方法等について知っている。</li> <li>・ 教育・訓練実施状況のモニタリング方法及びその評価について知っている。</li> <li>・ 評価を実施する際の要件を明確化できる。</li> <li>・ カリキュラムを改善する手順を明確化できる。</li> <li>・ 評価担当者の選任又は育成ができる。</li> <li>・ 評価結果から不具合の要因を探し出し適切な是正処置を講じることができる。</li> <li>・ まだ起こっていない不具合の事象や要因を想定できる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
E	内部監査事例(是正処置とマネジメントレビュー)	120分
目標	<p>内部監査を実施するための監査技術について理解を深め、習得する。 演習課題を通じて実践力を養う。</p>	
内容	<p>① ISO29990／サービスガイドラインに基づく内部監査の場면을想定した演習課題を実施する。</p> <p>② 演習課題は、「会議室における文書・記録の確認の場面」、「実際の講義に監査員が陪席聴講している場面」、「バックヤードの事務部門の場面」など、数パターンの監査場면을用意して、想定場面に偏りがないように配慮する。</p> <p>③ 課題毎に、「受講者各人の演習課題への取り組み→受講者からの発表→講師からのフィードバック」を行い、受講者の理解度の確認を確実に行う。 (各受講者が、ケーススタディとして各自の職場を想定した内部監査の個別演習に取り組み、その結果を受講者一人ずつ発表報告。)</p> <p>④ この演習を通じて、「サービス提供現場に赴いた際にどのような着眼点で監査を行うべきか」、「受審部門における課題を検出する視点とは」、「限られた時間の中で効率的に監査を進行するにはどのようにすべきか」のポイントを理解する。</p>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目的、評価、結論、勧告等を明確かつ有効に伝達できる。</li> <li>・ 論理的な思考及び分析に基づいて結論に達することができる。</li> <li>・ 不適合について客観的事実を監査基準に基づいて記述できる。</li> <li>・ 不適合を除去する是正処置であるか判断できる。</li> <li>・ 相手の眼や表情を見て質問が理解されているか確認できる。</li> <li>・ 人間関係を理解し、被監査者との良好な関係を維持できる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
F	自己評価報告書の審査方法 / 審査演習	300分
目標	<p>ISO29990基本的要求事項に対する学習サービス事業者の適合性を事前に確認するためのツールである様式「自己評価報告書」について、様式の目的、学習サービス事業者が様式に基づき自己評価を行う目的・意義、様式の各項目の内容、様式の各項目の記入の仕方等を理解するとともに、ケーススタディによる演習を通じて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」の認証スキームの事前審査段階の適切な審査能力を開発する。</p>	
内容	<p>① 様式「自己評価報告書」の目的・意義： 様式の目的、学習サービス事業者が様式を作成する自己評価活動の意義、様式の基本的な記入の仕方、様式に添付が必要なエビデンスとなる資料の確認</p> <p>② 様式「自己評価報告書」とISO29990基本的要求事項(3.学習サービス)との関係と記述内容の確認のポイント： 節条項ごとの質問事項の趣旨、回答(はい)と説明の整合性、説明の根拠となるエビデンスの有無及びエビデンスの内容の確認、回答(いいえ)と理由及び対応策の記入内容の確認</p> <p>③ 様式「自己評価報告書」とISO29990基本的要求事項(4.学習サービス事業者のマネジメント)との関係と記述内容の確認のポイント： 節条項ごとの質問事項の趣旨、回答(はい)と説明の整合性、説明の根拠となるエビデンスの有無及びエビデンスの内容の確認、回答(いいえ)と理由及び対応策の記入内容の確認</p> <p>④ 学習サービス事業者の事情や認証区分等に応じた確認のポイント：質問事項ごとの回答の共通点・相違点、説明の根拠となるエビデンスの共通点・相違点、理由及び対応策の記入内容の共通点・相違点、様式の記入内容又は添付書類の不備の有無の確認</p> <p>⑤ 事前審査が不適合(様式「自己評価報告書」の記入内容又は添付書類の内容の不備)の場合の指摘の取りまとめと書類等の再提出の決定の手続</p> <p>⑥ 事前審査が適合の場合の現地審査計画書の策定準備：審査対象の特定、審査対象となる学習サービスが広範囲に及ぶ場合の審査対象のサンプリング(選定・抽出すべき詳細項目)の決定</p> <p>⑦ グループによるケーススタディ：3～4名のグループに分かれ、仮想の学習サービス事業者から提出された自己評価報告書及びエビデンス等の書類をもとに書類審査を行い、ISO29990基本的要求事項に対する各節条項及び全体としての適合性の判定、不適合の場合の指摘事項の取りまとめ、適合の場合の現地審査計画の策定を実施。その結果をグループごとに発表し、事前審査の是非について全体で議論し、実際の事前審査で活かせる知識・能力の定着</p>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自己評価報告書の記載内容を読みとることができる。</li> <li>・ 他の項目との論理的整合性を読み解くことができる。</li> <li>・ 項目単位で適合性を評価することができる。</li> <li>・ 現地審査を行う上での要観察ポイントを整理することができる。</li> <li>・ 自己評価報告書から学習サービスの質の評価の課題を見抜くことができる。</li> </ul>	



## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
G	外部評価方法	120分
目標	<p>外部評価に関する基礎知識を習得し、審査員に求められる使命感、倫理、責務、役割を理解する。 ISO29990審査の概要・特色、ISO29990審査員の役割、仕事について理解する。</p>	
内容	<p>① 第三者評価の意味と仕組み 第一者評価、第二者評価と比較した場合の、第三者評価の特徴・一般的な仕組みについて説明し、第三者評価に対する社会の要請、求められる要素、実施することのメリットについて理解する。</p> <p>② 審査員の責務、役割、審査技術 審査の進行、審査結論の作成、審査の報告などの審査員の責務・役割、資料読解、情報収集、面談、報告書作成などにおける求められる審査技術について、特に内部監査員と比較した場合に求められるものを説明し、第三者審査員と内部監査員との違いや、第三者審査員になるにあたって必要な使命感、倫理を理解する。</p> <p>③ ISO29990審査の概要 ISO29990審査の開始から終了まで審査はどのような流れで進行するのか、事業者の何がどのような観点で評価されるのか、事業者や審査員は、審査後にどのような対応が求められるのかを説明し、ISO29990審査の概要を理解する。</p> <p>④ ISO29990審査の特色と課題 (ISO29990特有の事項、MS審査との違い) ISO29990がサービス要求事項であること、ISO9001などをはじめとしたマネジメントシステム規格とは異なることを説明し、それによりISO29990審査ではどのような点を強調した評価を実施するのか、また、事業者や審査員が、誤解したり陥りがちになるのは、どのような点なのかを理解する。</p> <p>⑤ 外部評価の特色と課題: 学習サービスを評価することの難しさ(学習サービスの特性等)、自己評価に基づく評価の適切性、アウトカム評価を重視する傾向、学習サービスの評価の多様化と平準化のバランスを理解する。</p> <p>⑥ 審査の流れ(フロー) 審査の流れについて、「受審事業者の審査申請から事業者の新規認証まで」及び「新規認証事業者の、認証後のその後の審査について」をフローに基づいて説明し、審査の流れの中で、受審事業者、認証機関、審査員がそれぞれどのように関係するのかを理解する。</p>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ チームリーダーは、個別の監査計画を作成できる。</li> <li>・ 監査証拠を適切なサンプリングによって収集できる。</li> <li>・ 不適合の原因を分析して説明できる。</li> <li>・ 良い点を含む全般的な印象について説明できる。</li> <li>・ 不適合を重要度に応じて区分できる。</li> <li>・ 是正処置要求をし、是正処置報告書の期限を設定できる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
H	コミュニケーションスキル & 外部評価演習	120分
目標	<p>外部評価を実施する上で、審査員に必要とされる「チームを構成する者の心構え」等を理解するとともに、被審査者となる学習サービス事業者に制度を説明したり、効率よく外部評価を行ったり、合意形成を円滑に図るためのプレゼンテーションに必要な準備やプレゼンテーションスキル、審査員同士あるいは審査員と被審査者間における確実なコミュニケーションスキル、ビジネスマナーを習得する。</p>	
内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>① チーム力の意義、重要性、必要性</li> <li>② チーム力に係るグループ演習・討議:3~4名のグループに分かれ、指定された課題に対する協同作業を実施。チーム力について考え方を共有又は討議し、その結果をグループごとに発表し、既に受講者がチーム力を有していることを新たに認識させるとともに、改めてチーム力の重要性の理解を一層深める。講師は受講者が十分に議論できるようファシリテーションを実施。</li> <li>③ プレゼンテーションスキルの意義、重要性、必要性</li> <li>④ プレゼンテーションの準備とポイント</li> <li>⑤ プレゼンテーションに係るグループ討議・個別演習:3~4名のグループに分かれ、学習サービス事業者に対する外部評価を行うにあたっての冒頭の趣旨説明の場面を想定して、学習サービス事業者の属性等ごとのプレゼンテーションの準備について共有又は討議、その結果をグループごとに発表。また、グループの討議・発表を参考にしながら、各受講者が所属先の学習サービス事業者の外部評価の場面を想定して、プレゼンテーションの個別演習を実施。講師は受講者が十分に議論できるようファシリテーションを実施。</li> <li>⑥ コミュニケーションスキルの意義、重要性、必要性</li> <li>⑦ コミュニケーションスキルのポイント</li> <li>⑧ ビジネスマナーの意義、重要性、必要性</li> <li>⑨ ビジネスマナーのポイント</li> <li>⑩ コミュニケーションスキル及びビジネスマナーに係るグループ討議:3~4名のグループに分かれ、各受講者の所属先の学習サービス事業者に対する外部評価の場面を想定して、外部評価の報告を行うための事前準備、コミュニケーションスキルやビジネスマナーについて共有又は討議し、その結果をグループごとに発表。講師は受講者が十分に議論できるようファシリテーションを実施。</li> </ol>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 質問の基本6パターン(5W1H)について知っている。</li> <li>・ 具体的な答えを引き出す質問ができる。</li> <li>・ 別の考え方又は視点を進んで考慮することができる。</li> <li>・ 周囲の状況及び活動を意識することができる。</li> <li>・ 相手の話を最後まで聞くことができる。</li> </ul>	

## ISO29990審査員養成研修カリキュラム 科目別概要

科目	項目	時間
I	総合模擬演習 / 審査シミュレーション	120分
目標	ISO29990審査を実施するための審査技術について理解を深め、力量を高める。 演習課題を通じて実践力を養う。	
内容	<p>① ISO29990／サービスガイドラインに基づく内部監査の場면을想定した演習課題を実施する。</p> <p>② 演習課題は、「会議室における文書・記録の確認の場面」、「実際の講義に監査員が陪席聴講している場面」、「バックヤードの事務部門の場面」など、数パターンの監査場면을用意して、想定場面に偏りがないように配慮する。</p> <p>③ 課題毎に、「受講者各人の演習課題への取り組み→受講者からの発表→講師からのフィードバック」を行い、受講者の理解度の確認を確実に行う。 (各受講者が、ケーススタディとして各自の職場を想定した内部監査の個別演習に取り組み、その結果を受講者一人ずつ発表報告。)</p> <p>④ この演習を通じて、「サービス提供現場に赴いた際にどのような着眼点で監査を行うべきか」、「受審部門における課題を検出する視点とは」、「限られた時間の中で効率的に監査を進行するにはどのようにすべきか」のポイントを理解する。</p>	
コンピテンシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手が話しやすい雰囲気形成できる。</li> <li>・ 相手が理解できるようにわかりやすい質問ができる。</li> <li>・ 誠実な振る舞いができる。</li> <li>・ 不適合について客観的事実を監査基準に基づいて記述できる。</li> <li>・ 不適合の原因を特定できる。</li> <li>・ 是正処置の有効性をレビューできる。</li> </ul>	

Plan(計画)		Do(実施)		Check(評価)		Act(改善)	
科目	科目	科目	科目	科目	科目	科目	科目
<b>知識</b>		<b>知識</b>		<b>知識</b>		<b>知識</b>	
1 ニーズ把握に必要な情報収集手段について知っている。		1 職業訓練の内容に関する情報とその広報手段について知っている。		1 評価を実施する際の要件について知っている。		1 評価結果に基づいた予防処置の作成方法について知っている。	
2 ニーズを踏まえた課題・問題点を把握する手順について知っている。		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ついて知っている。		2 評価対象及び評価指標、評価指標ごとの評価基準について知っている。		2 評価結果に基づいた是正処置の作成方法について知っている。	
3 訓練に関連する資格等について知っている。		3 受講者に対する義務と責任について知っている。		3 評価方法や手順等の仕組みについて知っている。		3 内部監査結果に基づいた予防処置の作成方法について知っている。	
4 障がい者等個々の特性に応じた対処方法について知っている。		4 訓練を実施する環境(施設、設備及び機器、教材等)について知っている。		4 測定及びその評価情報の性質について知っている。	C	4 内部監査結果に基づいた是正処置の作成方法について知っている。	
5 職業訓練の目的や範囲について知っている。		5 必要となる人的及び物的資源について知っている。		5 習得度の測定の課題の作成方法について知っている。		5 意見及び要望等の把握と分析結果に基づいた見直し方法について知っている。	
6 事業所等が期待する職業訓練の効果や成果について知っている。		6 労働安全衛生法等の安全衛生に関する法令について知っている。		6 習得度の測定の実施に関する留意事項について知っている。		6 意見及び要望に対応する手順について知っている。	
7 事業所等に対するニーズ把握のヒアリング方法等を知っている。		7 訓練実施状況のモニタリング方法及びその評価について知っている。	D	7 評価の際の留意事項について知っている。		7 改善した内容について公表する手順について知っている。	
8 受講者に対する意見聴取等のヒアリング、モニタリング方法について知っている。		8 訓練の習得度測定方法及びその評価方法について知っている。		8 離職者訓練コースの総合点検の方法を知っている。		8 施設内関係者と検討・協議する規程及びその手順について知っている。	
9 職業能力の習得状況の確認方法について知っている。		9 講師及びスタッフの訓練中における行動規範について知っている。		9 在職者訓練に関する訓練カルテ方式について知っている。		9	
10 職場における職務分析の方法を知っている。		10 就職又は仕事に役立つ訓練課題の設定方法を知っている。		10 事業主等、外部から訓練の客観的評価を受ける方法について知っている。		10	
11 職業訓練に関連する職務及び仕事内容について知っている。		11 教材の発注から購入までの手続きを知っている。		11 訓練実施状況の満足度等調査、フォローアップ調査等の方法について知っている。		11	
12 習得することが期待される職業能力について知っている。		12 テキスト、教材の作成方法、その管理方法等について知っている。	D	12 業務プロセスの点検方法について知っている。		12	
13 過去に実施した類似の職業訓練の成果について知っている。		13 キャリア形成支援方法について知っている。		13 学習サービスの評価の多様性について理解している。	C	13	
14 職業訓練の支援方法について知っている。		14 ジョブ・カード制度とその評価方法について知っている。		14		14	
15 関係者ごとの役割や責任について知っている。		15 外部講師の活用手続きについて知っている。		15		15	
16 仕事に活用できる職業訓練のカリキュラムの作成方法を知っている。		16 入所選考方法について知っている。		16		16	
17 カリキュラムを改善する手順を知っている。		17 職業訓練の専門知識と関係する資格等について知っている。		17		17	
18 ニーズを踏まえた訓練コースの企画方法について知っている。		18 職業訓練の説明会等の手続き及び説明内容について知っている。		18		18	
19		19 受講者の管理方法(日常行動、個人情報保護等法令事項含む)について知っている。		19		19	
<b>技能・技術</b>		<b>技能・技術</b>		<b>技能・技術</b>		<b>技能・技術</b>	
1 ニーズ(社会動向・事業所・受講予定者)の把握ができる。		1 職業訓練サービスの内容に関する情報が提供できる。		1 評価を実施する際の要件を明確化できる。	D	1 職業訓練の満足度等調査結果の評価に基づいた予防処置ができる。	
2 ニーズ等を継続的に把握する仕組みが構築できる。	D	2 受講者の義務と責任に関する情報が提供できる。		2 職業訓練全体に係る評価指標と評価基準を設定できる。		2 職業訓練の満足度等調査結果の評価に基づいた是正処置ができる。	
3 把握したニーズの分析結果の活用ができる。		3 訓練を実施する環境に関する情報が提供できる。		3 訓練コースに関する評価指標と評価基準を設定できる。		3 意見及び要望等の把握と分析結果に基づいた予防処置ができる。	
4 ニーズを踏まえた訓練方法の検討、設定ができる。		4 必要となる人的(外部講師)及び物的資源の準備ができる。		4 受講者に対する評価指標と評価基準を設定できる。		4 意見及び要望等の把握と分析結果に基づいた是正処置ができる。	
5 ニーズを踏まえた訓練教材の検討、設定ができる。		5 講師及びスタッフの人的及び物的資源の活用と管理ができる。	D	5 講師及びスタッフ等の評価指標と評価基準を設定できる。		5 情報を分析し事業ごとに必要な予防処置及び是正処置を講ずることができる。	
6 ニーズを踏まえた訓練成果の検討、設定ができる。		6 安全衛生管理に係る実施計画ができる。		6 評価方法や手順等の仕組みを明確化できる。	C	6 評価結果から不具合の要因を探し出し適切な是正処置を講ずることができる。	D
7 ニーズを踏まえた訓練コースの企画ができる。		7 安全衛生管理に係る実施結果に伴う改善ができる。		7 評価データが適切かつ十分であるか確認ができる。	C	7 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講ずることができる。	
8 利用希望者のニーズ等に対応した提案ができる。	D	8 訓練効果を高めるための環境の整備ができる。		8 職業訓練の習得度の測定ができる。		8 予防処置及び是正措置の状況を記録できる。	
9 利用希望者と職業訓練サービスのマッチングができる。		9 受講者に対する個別支援ができる。		9 職業訓練の訓練効果及び成果等の評価ができる。		9 予防処置及び是正措置後の有効性を確認できる。	
10 事業所等が期待する職業訓練の効果や成果を確認できる。		10 訓練期間中の責任者を配置することができる。		10 職業訓練の評価担当者の選任又は育成ができる。	D	10 まだ起こっていない不具合の事象や要因を想定できる。	D
11 職業訓練の目的又は目標を設定できる。		11 職業訓練の進捗管理や受講状況の確認ができる。		11 職業訓練の効果の測定ができる。		11 施設内関係者と検討・協議ができる。	
12 カリキュラムに適した訓練方法を選択し、設定ができる。	D	12 連絡報告体制を整備できる。		12 職業訓練の効果の評価ができる。		12	
13 関係者ごとの役割や責任を明確化できる。		13 訓練実施状況のモニタリング及びその評価、結果を踏まえた支援ができる。		13 訓練実施状況の満足度等調査、フォローアップ調査等ができる。		13	
14 仕事に活用できる職業訓練のカリキュラムが作成できる。		14 教材及び教材の管理ができる。		14 訓練施設以外の外部による訓練の客観的評価を受けることができる。		14	
15 カリキュラムを改善する手順を明確化できる。	D	15 テキスト、教材が作成できる。		15 業務プロセスの点検ができる。		15	
16 関係機関からの意見聴取のための協議会等を設定できる。		16 講師及びスタッフの行動規範を定めることができる。		16 評価の多様性を理解した上で適切な評価がされているか判断できる。	C	16	
17		17 受講に際してのオリエンテーションが実施できる。		17 自己評価報告書の記載内容を読みとることができる。	F	17	
18		18 修了証又は受講証明書の発行ができる。		18 他の項目との論理的整合性を読み解くことができる。	F	18	
19		19 帳簿等の保管及び管理ができる。		19 項目単位で適合性を評価することができる。	F	19	
20		20 受講者の職業能力の習得度測定ができる。		20 現地審査を行う上での要観察ポイントを整理することができる。	F	20	
21		21 受講者に対してキャリア形成支援ができる。		21 自己評価報告書から学習サービスの質の評価の課題を見抜くことができる。	F	21	
22		22 就職支援・促進活動ができる。		22		22	
23		23 ジョブ・カードが発行できる。		23		23	
24		24 受講者管理ができる。		24		24	

監査能力		↓内部監査のフロー(①仕組みの確立→②準備段階→③実施段階→④内部監査報告→⑤是正措置・フォローアップ)に沿った能力要素	
科目	科目	科目	科目
<b>監査の基本知識及び技能・技術(下記基礎的能力を含む)</b>		<b>①仕組みの確立</b>	
<b>知識</b>		<b>知識</b>	
1 内部監査の独立性について知っている。		1 責任者、事務局の設置ができる。	
2 監査の必要性について知っている。		2 規定の作成ができる。	
3 内部監査の組織上の位置について知っている。		3 年間監査計画の策定ができる。	
4 内部監査の責任について知っている。	B	4 内部監査委員の教育ができる。	
5 内部監査の義務について知っている。	B	5 監査に使用する帳票の設計ができる。	
6 内部監査の権限について知っている。	B		
7 規格・ガイドラインに定められた要求事項について知っている。		<b>②準備段階</b>	
8 監査の手順について知っている。	B	1 年間計画が作成できる。	
<b>技能・技術</b>		2 関係者間で調整することができる。	
1 監査の必要性や重要性について理解を促すことができる。		3 監査メンバーの編成ができる。	
2 目的、評価、結論、勧告等を明確かつ有効に伝達できる。	E	4 チームリーダーは、個別の監査計画を作成できる。	G
3 人間関係を理解し、被監査者との良好な関係を維持できる。	E	5 チームリーダーは、内部監査実施計画書を作成できる。	
4 監査マニュアルを作成することができる。		6 チームリーダーは、役割分担等の調整ができる。	
5 監査の手順の標準化ができる。		7 組織の品質問題や経営環境について知っている。	
6 内部監査の基準を実務に適用することができる。		8 品質上重要な情報の調査を行うことができる。	
7 リスクアプローチにより監査を実施することができる。		9 証拠資料を入手することができる。	B
8 不正を防止・発見できるか正当な注意を払うことができる。		10 信頼性・関連性がありかつ有用な情報を識別することができる。	
9 監査の結果に基づいて客観的な提案ができる。		11 事実を正しく把握するために情報の咀嚼ができる。	B
10 内部監査の質的維持・向上ができる。		12 リスクの識別ができる。	
11 内部監査に対する信頼性の確保ができる。		13 監査で確認すべき事項について優先度を設定できる。	B
		14 内部監査チェックリストが作成できる。	
		15 内部監査実施計画書について被監査者と事前調整ができる。	
		16 会社法など業務に関する法令を知っている。	
		※ チェックリスト作成には7～13の能力が必要	
<b>③実施段階</b>		<b>④内部監査報告</b>	
<b>知識</b>		<b>知識</b>	
1 被監査者へ監査計画に共通の理解を有していることを確認できる。		1 最終会議で合意を得た範囲内で内部監査報告書が作成できる。	
2 監査の趣旨について説明できる。		2 不適合について客観的事実を監査基準に基づいて記述できる。	E-I
3 チェックリストをベースとした監査が実施できる。		3 内部監査報告書を提出期限までに作成・提出できる。	
4 時間通りに監査が終了するように配慮できる。		<b>⑤是正処置・フォローアップ</b>	
5 口頭で得た情報の裏づけをとることができる。		1 是正処置の手順について知っている。	
6 監査の範囲や複雑さに応じて情報源を選択できる。		2 不適合を除去する是正処置であるか判断できる。	E
7 監査証拠を適切なサンプリングによって収集できる。	G	3 是正処置が完了するように必要に応じてフォローアップできる。	
8 チームリーダーを中心に監査所見(不適合の報告書)が作成できる。		4 是正処置が確実に実施されたかを検証できる。	
9 被監査者に説明を行うための準備ができる。		5 内部監査のマンネリ化を防止するための対策ができる。	
10 被監査者に所見の事実根拠を提示できる。	G	※ 是正処置の手順	
11 良い点を含む全般的な印象について説明できる。		a 不適合の内容を確認できる。	
12 不適合の本質的な問題を見定めることができる。		b 不適合の原因を特定できる。	I
13 不適合の原因を分析して説明できる。	G	c 是正処置の必要性を評価できる。	
14 不適合を重要度に応じて区分できる。	G	d 是正処置を決定し、実施できる。	
15 不適合の状況を説明できる。		e 是正処置の結果を記録できる。	
16 不適合を監査基準に基づいて指摘できる。		f 是正処置の有効性をレビューできる。	I
17 推奨改善事項について提案ができる。			
18 是正処置報告書が作成できる。			
19 是正処置要求し、是正処置報告書の期限を設定できる。	G		
20 最終会議で合意を得ることができる。			
※ 是正処置報告書作成には12～17の能力が必要			

基礎的能力		<個人的特質> 倫理的、心が広い、外交的、観察力、知覚が鋭い、適応性、粘り強い、決断力、自立的	
科目	科目	科目	科目
1 公正に判断できる。		1 紳士的な態度で相手に接することができる。	
2 信用ある振る舞いができる。		2 丁寧な言葉使いができる。	
3 誠実な振る舞いができる。	I	3 相手が話しやすい雰囲気形成できる。	I
4 正直な振る舞いができる。		4 相手の置かれている立場を配慮し気配りができる。	
5 分別ある振る舞いができる。		5 相手の話を最後まで聞くことができる。	H
6 別の考え方や又は視点を進んで考慮することができる。	H	6 相手の眼や表情を見て質問が理解されているか確認できる。	E
7 目標を達成するために人と上手に接することができる。		7 質問の基本6パターン(SW1H)について知っている。	H
8 周囲の状況及び活動を意識することができる。	H	8 具体的な答えを引き出す質問ができる。	H
9 状況を直感的に認知し理解することができる。		9 適切な相手に質問することができる。	
10 異なる状況に容易に合わせることができる。		10 相手が理解できるようにわかりやすい質問ができる。	I
11 根気よく目標達成のために集中ができる。		11 段階に応じた適切な支援・アドバイスができる。	
12 論理的な思考及び分析に基づいて結論に達することができる。	E	12 何が行われているか観察することができる。	
13 他人と効果的なり取りをしなが、独立して行動し、役割を果たすことができる。		13 振り下げて物事を見ることが出来る。	
14 自らの力量を向上させていくことができる。			

※ 雇用支援機構が作成した資料に対し、一部加筆及び修正をしております。  
 ※ 資料2-2のコンピテンシー欄には、この中で特に重要とされたもののみを掲載しています(科目欄A~I記載のもの)。  
 ※ 審査員として具備すべき能力要素の全体像を把握するためにこちらの表をご活用ください。