

修士論文

自治体職員の文章に関する基準モデルを用いた
推敲セルフトレーニング方略の設計

Design of self-training method for text revision

using text quality standard model

for local government staffs

社会文化科学研究科 博士前期課程 教授システム学専攻

155G8808

栗原光江

指導（主担当）：北村士朗 准教授

指導（副担当）：平岡 斉士 准教授、鈴木克明 教授

2019 年 3 月提出

自治体職員の文章に関する基準モデルを用いた 推敲セルフトレーニング方略の設計

目次

要旨（日本語）	1
要旨（英語）	2
第1章 序論	3
1.1 研究背景	3
1.2 研究の目的及び意義	4
1.3 研究課題	5
1.4 本論文の構成	5
第2章 先行研究調査と本論文における用語の定義	6
2.1 先行研究調査	6
2.2 本論文における用語の定義	9
第3章 現状分析と設計	10
3.1 ニーズ分析	10
3.2 推敲の視点についての検討	13
3.3 職場内実態調査	14
3.4 既存の文章チェックリストの問題点分析	21
3.5 現状分析結果のまとめ	25
3.6 学習課題分析	26
3.7 文章の質に関する基準モデルの試作	28
3.8 用いた知見の説明	35
第4章 開発	40
4.1 ツールの開発	40
4.2 試作ツールの小規模トライアルによる改善	44
4.3 試作ツールのレビューと改善	65
第5章 運用と評価	74
5.1 評価の設計	74
5.2 専門家のレビューと改善	80
5.3 運用および形成的評価	87
第6章 まとめと今後の課題	119
謝辞	121
参考文献	121

《論文添付資料》

1. テキスト
2. 文章チェックリスト（簡易版）
3. 文章チェックリスト（詳細版）
4. 振り返りシート
5. アンケート調査票
6. 利用例
7. JSET 第 34 回全国大会論文

要旨（日本語）

住民の信頼により成り立つ地方自治体の職員（以下「自治体職員」という。）にとって、住民の理解や納得を得られる分かりやすい文章を書く力（以下「文章力」という。）は極めて重要である。文章の質は、読み手の立場に立って、目的に応じた推敲を行うことにより高められる。しかし、推敲は複雑な認知過程であり、高度な認知能力を要するため、単に見直しの視点や修正方法を教示しただけではスキルを獲得させることが難しい。また、文章の推敲において求められる水準や範囲、目標が明確でなければ、読み返し、修正を繰り返していくという具体的な行動に結びつけることも困難である。さらに、職員削減、職務増大が進んでおり、管理監督者によるきめ細かな指導を期待することはできない状況にある。

本研究は、自治体職員の文章力向上のために必要なスキルや態度の獲得に有効な訓練や職場環境を明らかにし、推敲セルフトレーニングの方略を開発することを目的とする。

本研究では、ニーズ分析、職場内実態調査、既存ツールの問題点分析、学習課題分析などを行い、文章の質の基準を階層構造に整理したレイヤーモデルを作成した。そして、基準を用いて、既存ツールの改善、トレーニングの方略設計を行った。設計にあたっては、推敲の視点やスキルの個人差を踏まえ、TOTE モデルを用いて、必要なトレーニングのみ実施すればよいように、ツールを開発した。また、設計したツールは、専門家レビューによる形成的評価による改善を行い、改善後のツールを自治体職員が試用した。試用後に実施するアンケート及び上司ヒアリングにより、その有効性を確認することができた。

今後は、試用結果を反映した改善を行うとともに、職場において本格的にツールを導入することで、ツールの精度や効果の向上を図る。また、職場でツールを使った推敲が定着し、仕組みとして継続するための条件を明らかにすることで、さらに汎用性の高い方略になることが期待できる。

要旨（英語）

For staffs of local government(hereinafter referred to as "local government staffs") established by the residents' trust, the ability to write understandable text (hereinafter referred to as "writing skills") that gains understanding and satisfaction of residents is very important. The quality of text can be improved by taking the reader's perspective and performing text revision according to the purpose. However, text revision is a complex cognitive process and requires a high level of cognitive ability, so it is difficult to acquire skills simply by teaching the review point of view and correction method. In addition, if the level, scope and target required for the text revision are not clear, it is also difficult to link to concrete actions of reading back and repetition repeatedly. In addition, staff reductions and job duties are on the rise, and it is not possible to expect detailed guidance by supervisor.

This research aims to clarify effective training and workplace environment for acquiring necessary skills and attitudes for improving the writing skills of local government staffs, and to develop strategy of text revision self training.

Thus, in this research, I analyzed needs, conducted actual situation survey in the workplace, analyzed problems of existing tools, analyzed learning tasks, etc., created a layer model in which criteria for text quality are organized in a hierarchical structure. Using standards, we improved existing tools and designed strategies of training.

In designing, we developed tools using the TOTE model so that we only need the necessary training based on individual difference of review point and text revision skills.

In addition, the designed tools were improved by formative evaluation by expert review, and local government staffs tried the tools after improvement.

It is thought the effectiveness can be confirmed by questionnaire conducted after trial and supervisor interview.

Going forward, I will make improvements reflecting trial results and improve the accuracy and effectiveness of tools by introducing full-scale tools in the workplace. In addition, by clarifying the conditions for continuation as a mechanism by text revision using tools at the workplace, it can be expected that it will become a more versatile strategy.

1. 序論

1.1 研究背景

地方自治体（以下「自治体」という。）の職員にとって、伝わりやすい文章を書くことは極めて重要である。

磯崎（2005）は、「公務は国民や住民の支持の上に成り立っているものであり、国民や住民に行政の考えていることを分かりやすく伝えることは、公務の中で最も重要な仕事と考えるべきである。」と述べている。地方分権の進展により、自治体の政策形成及び施策実施についての権限が拡大する中であって、住民に最も身近な市区町村の職員には、住民の理解や納得を得られる文章を作成する能力が一層求められている。

自治体職員の採用試験、昇任試験では、教養・専門試験のほかに、論文試験が課されている。論文試験では、行政課題等についてその問題意識や解決に向けての考え方が問われ、1000 字から 2000 字程度で記述する。

試験案内等で公表されている論文試験の評価要素は、自治体により表現など若干の違いがあるものの、論理性、理解力、社会への関心度、表現力が主要なものとなっている。そのうち表現力は、文章が読みやすく分かりやすいかどうか、述べたいことが正確に伝わる表現になっているか否かに関する評価要素であるから、成績に大きな影響を与えるものと位置付けられる。

論文試験は 1 次試験に実施されたり 2 次試験に実施されたりと様々であり、配点を公表していない自治体がほとんどである。しかし、公表情報を見る限り、決して軽いものではない。以下、配点を公表している神奈川県の実例を取り上げる。

■神奈川県（行政）

・第 1 次試験

教養試験（択一式 40 題）・・・配点 100 点、専門試験（択一式 40 題）〔配点 100 点〕

・第 2 次試験

論文試験（記述式）〔配点 100 点〕

グループワーク〔配点 50 点〕

第 1 回個別面接（15 分）〔配点 50 点〕、第 2 回個別面接（30 分）〔配点 200 点〕

※最終合格者は、第 2 次試験の結果のみで決定。

第 2 次試験 400 点満点中、論文は 100 点を占めている。

（引用元「平成 29 年度神奈川県職員採用試験のお知らせ」）

しかし、論文試験により、読み手の理解や納得を得られる分かりやすい文章を作成する能力が実証されているとはいえない。採用試験、昇任試験は一定以上の水準に達した者を合格させる絶対評価ではなく、上位の成績の者から必要な人数を合格させる相対評価となって

いるためである。必要な人数を合格させるため仮に文章力に難があったとしても不合格にはならず、文章力を保証する仕組みにはなっていない。

しかも近年、管理職昇任試験の受験率低下は顕著で、これに伴い合格水準も低下しており、論文試験を経て昇任した管理職員の文章力についても信頼が置けなくなってきたという実態がある。実際、試験に合格した管理職員が作成した文章にも、読みづらく、伝わりにくいなどの問題が散見される。

文章の読みづらさ、伝わりにくさの具体的な態様としては、長文、主語と述語の不一致などの構文の誤り、説明不足による論旨の不明確性、抽象的で難解な用語の多用など、多くの視点からの問題を挙げることができる。また、住民や関係者の理解や納得、信頼を確保するうえで、稚拙な印象や人権意識への疑義を避けるなどの必要な配慮が不足している文章にも遭遇する。さらに、自治体職員が作成する文章は、住民や関係者が難なく読み進めることができる水準のものでなければならないが、リズムの悪さ、字面での見にくさなど、読み手にストレスを与えうる文章も散見される。

筆者は、部下職員の作成した文章について、修正の視点と具体的な修正案を提示するという方法で添削指導を行ってきたが、その指導方法では修正スキルを獲得させることが難しく、指導後も同様の指導が必要な状況が繰り返されることが多かった。また、筆者の周りでも、管理職員が、文章力の低下についての危機感を表明している。具体的には、文章に問題があることを指摘された部下職員が、自ら問題箇所を発見することができない、具体的に問題箇所を指摘しても俄かに納得しないなどの事象が発生している。

文章の質は、読み手の立場に立って、目的に応じた推敲を行うことにより高められる。しかし、伊東（1993）によれば、推敲は高度な認知能力を要する複雑な認知過程であり、単に見直しの視点や修正方法を教示しただけではスキルを獲得させることが難しい。また、文章の推敲において求められる水準や範囲、目標が明確でなければ、読み返し、修正を繰り返していくという具体的な行動に結びつけることも困難である。

自治体の現場では、課長職一人あたりの常勤職員数は単純平均でも 35 人（平成 30 年 4 月 1 日現在、特別区）であり、これに非常勤職員等を加えると 70 人近い。職場により状況は異なるものの、上司によるきめ細かな指導は困難であり、多くの視点で文章を練り上げていくという経験を十分に得られないという実態がある。

以上を考慮すると、自治体職員の文章力を向上させるためには、文章に求められる一定の基準を示すことが必要であり、また、管理監督者の負担にならない形で、職員が仕事を通じて文章の見直しの訓練を積み重ねることができるよう、セルフトレーニング支援ツールの開発が課題となる。

1.2 研究の目的及び意義

本研究は、自治体職員の文章力向上のために必要なスキルや態度の獲得に有効な訓練や職場環境を明らかにし、推敲セルフトレーニングの方略を開発することを目的とする。

そのために、研究の成果として以下を目指す。

- (1)自治体職員の文章の質について、求められる一定の基準を示す。
- (2)基準を用いた推敲セルフトレーニングを支援するツールを設計する。
- (3)職場において、推敲スキルと態度の獲得に向け、推敲活動を促進できる環境整備について提案する。

本研究により、自治体職員の文章の質向上による自治体の業務の効率化や施策レベルの向上を期待することができる。また、文章の質について一定の基準を示すことは、公務領域における文章力向上のための訓練手法開発だけでなく、他の領域においても役立つものと考ええる。

1.3 研究課題

以下を研究課題として設定した。

- (1)自治体職員の文章の質を判断する基準の体系、構造の明確化
自治体職員に求められる文章の質の向上に関しては、様々な推敲の視点があるが、それらを体系化し、構造を明確化することが訓練にとって有効と考えた。
- (2)自治体職員の文章力向上のためのセルフトレーニング支援ツールの設計
文章チェックリスト等のセルフトレーニング支援ツール設計と職場環境の整備にあたっては、推敲における認知プロセスを意識し、対象者のレベル差に応じた効率的、効果的な方略を設計する必要があると考えた。

1.4 本論文の構成

本論文は以下の6つの章により構成する。以下に各章の概要を示す。

第1章（本章）では、序論として、本研究の背景及び目的・意義、研究課題について述べた。

第2章では、先行研究として、推敲の認知的側面、公務員の文章の質向上、推敲の実践またはトレーニングに関する知見や事例について整理する。

第3章では、ニーズ分析、職場内実態調査、学習課題分析などから、文章の質の基準作成や既存ツールの改善、トレーニングの方略をどのように検討したかを述べる。また、どのようなIDの知見を用いたかを説明する。

第4章では、ツールの開発プロセスと開発したツールの内容・構成を示す。

第5章では、専門家レビューとツールの改善、試行実施の方法、結果を示す。

第6章では、本研究の成果と今後の課題についての考察及び展望を述べる。

第2章 先行研究調査と本論文における用語の定義

本章では、自治体職員の文章に関する基準モデルを用いた推敲セルフトレーニング方略を設計するために、先行研究調査、文献調査の結果をまとめた。また、本論文における用語を定義した。

2.1 先行研究調査

推敲セルフトレーニングの方略設計のために、推敲の認知的側面、公務員の文章の質向上、推敲の実践又はトレーニングに関する知見や事例について、先行研究・文献調査を行った。

2.1.1 推敲の認知的側面について

推敲の認知プロセスに関する文献として、伊東（1993）の「文章の推敲における認知過程とその支援システム」を参照した。

この論文は、コンピュータシステムの使用が推敲に与える影響を考察するにあたり、推敲がどのような過程かを考えるために、推敲の理論モデル、熟達度の異なる書き手の推敲研究、ワードプロセッサの推敲に与える影響の三つの領域を概観したものである。

伊東は、「推敲における認知プロセス」を以下の図を用いて説明している。

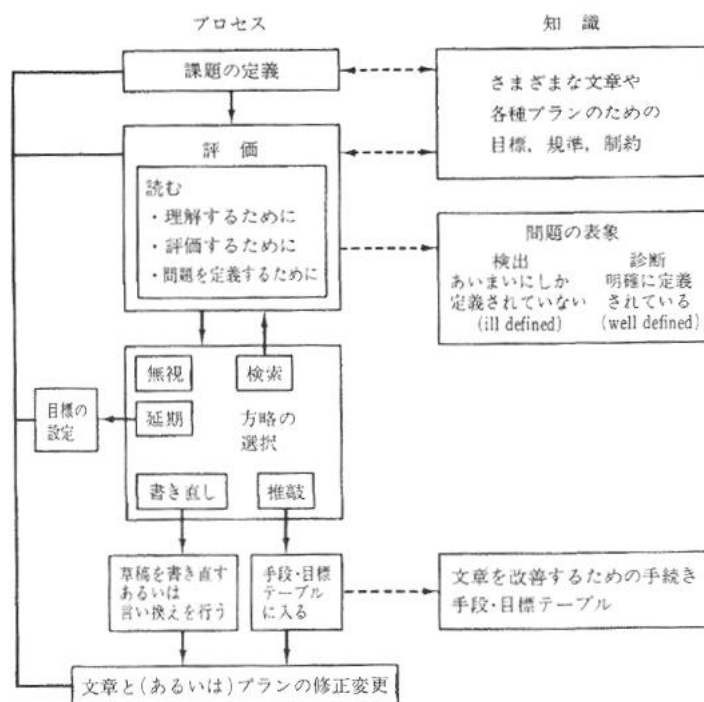


図1：推敲における認知プロセス（Flower et al., 1986）

伊東はこの論文で推敲を「基本的には文章の評価をして問題を検出し、検出した問題の解決を行うという下位過程から構成される。」とし、推敲のスキルを、文章の目標を踏まえた

課題の定義と、問題の表象（検出/診断）を行うことができ、目標や様々な規準・制約に対応しつつ、文章を改善することができる技能として説明している。

また、同文献には、推敲が「複雑な認知過程であり、文章の質を高めるためには高度な認知能力を必要とするが、それらは訓練可能」であり、「熟達した書き手の表現行為を教示するだけでは未熟な書き手の文章の質が向上しない」との記述がある。

さらに、同文献には、「検出される問題の量や種類とその解決に採用される方略は書き手が推敲をどのようなものと考えるかに依存する。」との知見が紹介されている。

この論文で概観した推敲の認知プロセスについての知見を、本研究における方略設計のベースとして活用することとする。

崎濱は、「書き手のメタ認知的知識やメタ認知的活動が産出文章に及ぼす影響について」（2003）において、文章産出スキル育成の際、書き手に「伝わりやすさ」というメタ認知的知識を重視させるだけではなく、そうしたメタ認知的知識を上手く活用させるためのトレーニングを課す必要があると指摘している。

また、「字数制限文を繰り返し書くことが書き手の文章産出活動や産出文章に及ぼす影響」（2008）において、以下の指摘をしている。

- ・文章産出スキルの高い書き手は、「伝わりやすさ」という産出文章全体についての事項を重視するのに対して、産出スキルの低い書き手の場合は「簡潔性」という、産出文章の中身そのものとはあまり関係のない、句読点などの文章細部の形式面を重視する傾向が見られる
- ・産出字数を短く制限するということが、内容的側面（内容情報の選択・情報の組織化）に関する活動を促す上で有益である

これらの研究は文章産出スキルを対象としており、推敲そのものを対象としたものではないが、1度できあがった文章を読み返し、修正していくというプロセスにおけるメタ認知を重視している点で、参考になると考えた。

その他関連する研究としては、「読解および作文スキルを向上させるピアレビュー」（深谷, 2009）等大学生を対象とした授業における取組についての報告などがある。それらの文献では、学生の文章力向上のための取組などが紹介されている。

以上の先行研究は、推敲に必要な視点や認知プロセスを検討するうえで参考になる。一方で、具体的なトレーニングの方略や職場における仕組みについて示すものは見当たらなかった。

2.1.2 公務員の文章の質向上に関する文献

公務員の文章を向上させる方法についての文献としては、小田（2011）の「誰も教えてくれなかった公務員の文章・メール術」がある。公務員の作成する文章について、トラブルを減らし、好感度を高めるという視点で文章表現のポイントを挙げている。特にビジュアル面

については、「視覚」「聴覚」「言語」で矛盾した情報が与えられたときに、「人は最も視覚情報を優先して受け止める」ことを示したメラビアンの法則を根拠に、視覚情報の与える影響の大きさを説明している。文章の平易度についても、情報処理学会研究報告の『日本語文の規格化』を根拠に挙げて説明している。

また、公務員のみを対象にしたものではないが、「その文章キケンです！」（小田，2015）では、「伝わらない」文章の危険性、リスクを具体的に示すとともに、部下の文章力向上のための指導には、客観的な事実と具体的な基準に基づく方法が必要であり、抽象的であいまいな指導は役に立たないことを指摘している。

これらは推敲の視点の抽出・整理と、文章力向上を目指すトレーニング方略の検討に有用な知見を示している文献であり、参考になる。

公用文の範例としては、磯崎（2005）が、「分かりやすい公用文の書き方 [増補]」を出している。初版（平成 16 年 3 月）から平成 30 年 3 月末までで、累計 12 万部が出版されており、各自治体の法規担当、文書担当は必ず 1 冊は備えている自治体における基本書との位置付けである。しかし、法令文の約束事を除き絶対的なルールといえるものではなく、この文献は公用文のルールとスタイルの一つの範例を示すものといえる。本書には、特に推敲の視点として取り上げているものはないが、特に有用な情報は、差別語、不快語について説明している部分である。人権と差別の問題、あるいは多様性を尊重する中立的な立場の維持については、相対的で難しい面が多い。そこに、思い切って多くの事例を挙げ、詳細な説明を試みており、推敲の視点を洗い出し、整理していくうえで参考になる。

2.1.3 推敲の実践又はトレーニングに関する文献

文章の質を高めるためのノウハウに関する書籍は多く出版されている。しかし、それらは、文章見直しの様々な視点や方法を言語情報として提供するものであり、複雑な認知過程を伴う知的技能の獲得のための具体的な訓練手法を示すものは見当たらなかった。

推敲のトレーニングのために、職業ライターが無意識に行っている思考プロセスを言語化することを試みている書籍として、唐木（2015）による「新しい文章力の教室 苦手を得意に変えるナタリー式トレーニング（できるビジネス）」がある。

同書は、推敲について、完読を目指して文章を磨いていくことを目標に、意味、字面（見た目）、語呂（リズム）の三つの見地から読み返すべきという視座を提示している。また、重複チェックや、読み返し方など、文章を読み返して修正するためのプロセスをできるだけ言語化することに注力している。読み手の負担を取り除く工夫やスピード感、印象などにも触れており、基準やツール作成の参考になる。

2.2 本論文における用語の定義

本論文における用語の定義を以下に示す。

2.2.1 推敲

2.1 で報告した先行研究における「推敲における認知プロセス」を説明した図が示すとおり、文章の伝わりにくさ、分かりにくさの原因となる問題の範囲は広く、文章を改善する手順は多い。本論文において、推敲とは、文章を、その目的、用途に応じ、より伝わりやすいものにするために、以下のプロセスを実行することで、文章を改善する活動と定義する。

1	文書の用途、目的や、読み手、発信者による制約などを想定し、目標を設定する。
2	文章を読み、問題を検出する。
3	検出した問題を分析し、修正の方略を検討する。
4	言い換え表現の検討や、内容の確認を行う。(必要に応じ、目標を変更する。)
5	文章を修正する。
6	修正箇所だけでなく、全体を読み返し、なお矛盾や不整合などの問題を探す。
7	問題が検出されれば、上記 3 以降のプロセスを実行する。

2.2.2 文章の見直し

本論文において、「文章の見直し」とは、文章の目的、用途に応じ、より伝わりやすいものにするために、上記のプロセス 1 と 2 を実行することで、文章を改善する活動と定義する。

第3章 現状分析と設計

本章では、推敲トレーニング支援方略設計にあたり、行った現状分析とそれに基づく設計について述べる。

第1節では、ニーズ分析により、文章に求められる質について基準の明示が必要という職場環境ニーズの存在を確認した。その分析のプロセスと分析したニーズの妥当性について述べる。また、職場環境ニーズを充足し、文章の質を確保するために必要な能力ニーズを同定した。その分析プロセスと同定した能力ニーズを説明する。

第2節では、職場で見られる文章の問題を抽出し、整理していくために、筆者の職場での経験から、推敲に必要な視点を洗い出した結果を述べる。

第3節では、第2節で抽出した推敲の視点や課題について、職場実態調査およびその分析結果について報告し、方略設計に向けて考えられる対応・方策についての考察を述べる。

第4節では、筆者が作成した文章チェックリストが活用されず、定着しなかった原因、問題点の分析を行った結果と、それらの分析結果を方略設計に向けて整理した既存文章チェックリストの改善点を示す。

第5節では、第1節から第5節までの現状分析により洗い出した現状と課題のまとめを述べる。

第6節では、第1節で同定した能力ニーズについて、学習課題分析を行った成果として、課題分析図を示す。

第7節では、前節までの分析・調査結果を階層構造に整理し、各レベルの達成指標と達成に必要な知識・技能を検討したプロセスと考察について述べる。試作した「自治体職員の文章の質レイヤーモデル」を示す。

第8節では、前節で設定した基準に沿ったトレーニング方略を設計するために用いた知見について説明する。

3.1 ニーズ分析

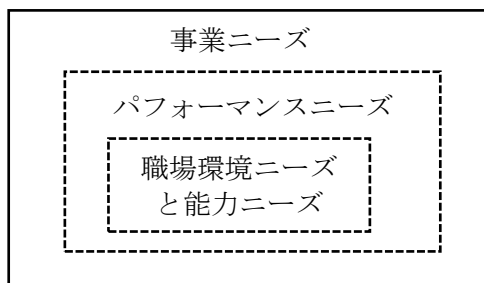
3.1.1 4つのニーズの検討

本研究により改善したい問題は、教育で解決することが適切か否かについて、Robinsonら(2010)による4つのニーズ(事業、パフォーマンス、職場環境、能力)に関する分析及びギャップ解消モデルによる原因分析を行った。

4つのニーズのうち事業ニーズとは、組織が成功するために達成しなければならない、事業の目指す姿や事業目標のことである。パフォーマンスニーズとは、従業員が事業ニーズの充足に貢献しようとするときに、求められる成果と行動である。職場環境ニーズは、職場環境すなわち、業務プロセス、情報システム、インセンティブなど職場のインフラに起因する阻害要因または促進要因である。能力ニーズは、従業員のスキル、知識、特性についてのニーズである。職場環境ニーズと能力ニーズは組織のパフォーマンスに直接影響する。

以上4つのニーズは、図2のとおり、階層構造となっており、事業ニーズが最上位のニーズであり、他の3つのニーズは、事業ニーズから派生するものである。

図2：ニーズの階層構造



(Robinson ら, 2010)

本研究における4つのニーズを検討し、以下の表1に整理した。

まず、事業ニーズ（以下「事業目標」という。）は、「行政が考えていることが住民に分かりやすく伝わらなければならない」ということである。この事業目標が達成されない場合に生じうる支障については、⇔印以下に記述したとおり、住民の信頼が低下するという重大なものである。

上記の事業目標を達成するには、全部門の職員が、文章を読む住民や相手の立場を考えて、構文や表現を見直し、文章を練り上げていくことが必要である（パフォーマンスニーズ）。

そのパフォーマンスニーズを充足するには、各職員に期待される役割や水準、すなわち文章に求められる質が明確に示される必要がある（職場環境ニーズ）。

上記の文章の質を確保するために必要な能力を、①期待される水準と自分のレベルとのギャップを知ること、②住民にわかりやすく、共感を得られる文章に練り上げるための知識とスキルを習得すること、③文章の見直しを行う習慣を身につけることの3つに同定した。また、これらの能力は、いずれも教育によって対応しうる、そして対応すべきものと考えた。

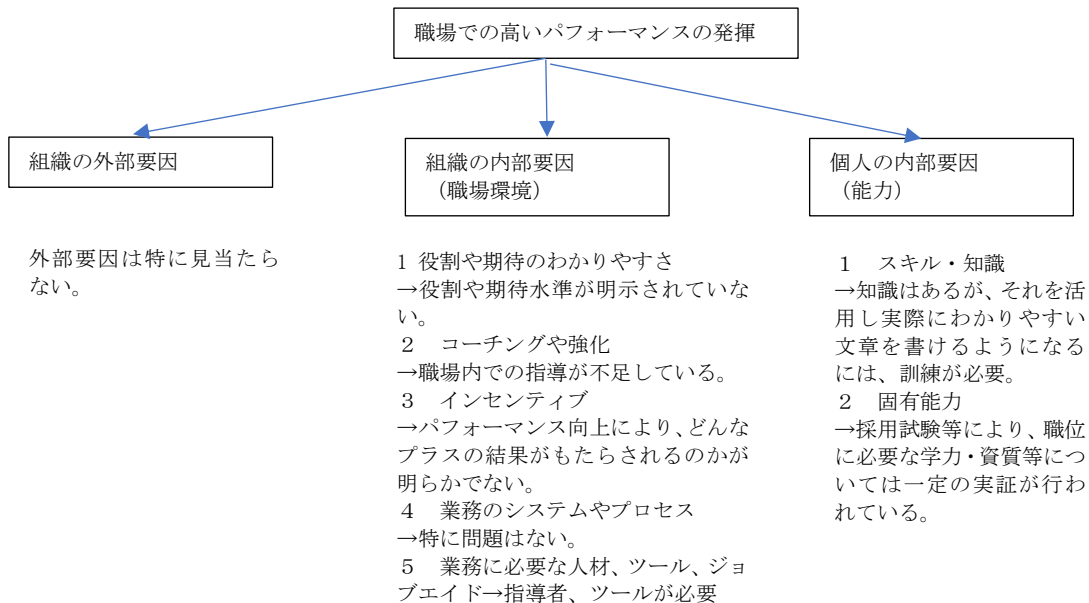
表 1：4つのニーズの検討

事業ニーズ	行政の考えていることが住民に分かりやすく伝わる。 ⇔ ・変な文章、おかしいところ、分かりにくいところがあると文章全体のレベルが問われ、信頼が損なわれる。 ・記録が不正確になる。公文書の信頼性が低下する。 ・事務執行が確実でなくなる。行政レベルが低下する。 ・問題解決のレベルが低下する。構想、企画、計画・ルール策定、意思決定は全て言葉（文章）で行う。創発、イノベーション、概念化、説得、対話、価値判断、対人関係構築等も同じである。
パフォーマンスニーズ	全部門の職員が、文章を読む住民や相手の立場を考えて、構文や表現を見直し、文章を練り上げる。
職場環境ニーズ	各職層職務において、必要なチェック・指導が適切に行われること 役割や期待水準が明確に示されること ⇔ ・求められる水準がわからない。 ・チェックできる人が少ない。 ・チェック、指導が行われていない。 ・文章が磨かれる機会がないままきってしまった。
能力ニーズ	・期待される水準と自分のレベルとのギャップを知ること ・住民にわかりやすく、共感を得られる文章に練り上げるための知識とスキルを習得すること ・文章の見直しを行う習慣を身につけること

3.1.2 ギャップ解消モデルによる検討

次に、ギャップ解消モデルで、事業ニーズやパフォーマンスニーズを阻害する要因を分析した。ギャップ解消モデルは、「職場での高いパフォーマンスの発揮」を妨げる阻害要因の中で、よくあるものを分類したもので、組織の外部要因、組織の内部要因（職場環境）、個人の内部要因（能力）に分けて分析する手法である。分析結果を、以下の図3のとおり整理した。

図 3：ギャップ解消モデルによる分析



組織の外部要因は特に見当たらなかった。

組織の内部要因は5つの職場環境ニーズから成っている。1は、職員が自分の役割と責任が業務の目標や成果とどのように結びついているか具体的に理解できるよう、役割や期待水準が明示されていないという阻害要因である。2は、職場内での指導の不足という要因の存在である。3は、行動に対する成果が示されていないという要因である。業務のシステムやプロセスには、特に問題は見当たらない。5は、業務に必要な人材やツールの利用のしやすさの要因であるが、指導者や利用できるツールの不足が阻害要因である。

個人の内部要因は、能力ニーズのことである。正しい文法などについて一定程度の知識はあるものの、それを活かすにはスキルが必要であり、その獲得には訓練が必要である。

3.2 推敲の視点についての検討

職場でよく見られる文章の問題を抽出し、整理していくために、筆者が文章をチェックする際に、こういった視点で行っているかを以下に洗い出した。

- ・ 「てにをは」の使い分けが適切でない（ニュアンスが正確に伝わらない）
- ・ 主語と述語のねじれが生じている
- ・ 主体性がない（責任者としての視点がなく、他人事になっている）
- ・ 主体客体に一貫性がない
- ・ 読み手が意識されていない
- ・ 文書の発信主体が意識されていない
- ・ 読点の位置が適切でない（読みづらい、修飾関係が不明確で複数の意味が成立する）

- ・ 長文でわかりにくい
- ・ 同じ言葉が繰り返し使用され、スマートでない（論理性に問題があり、内容が整理されていない場合が多い）
- ・ 表現が統一されていない
- ・ 指示語が多用されている（指示語が何を指すのか明確でない）
- ・ 同じ語尾が繰り返し使用されている（文章が単調となり、読み手にストレスを与える）
- ・ 語彙が乏しい（細かいニュアンスが正確に伝わらない）
- ・ 用語の使用が誤っている（用語の意味を正確に理解しないで使用している）
- ・ 話し言葉、若者言葉が使われている
- ・ 経過、理由等の情報が不足している（すんなり読めない、意味が伝わらない）
- ・ 不要な書き手個人の感情、私的な認識・見解等が混じっている
- ・ 接続詞が適切に使用されていない（誤用、「また」の多用など）
- ・ 文体が不統一
- ・ 語法から推測される流れが裏切られる（語法の誤り）
- ・ 因果関係のねじれや論理矛盾がある

次に、筆者が部下職員の文章を添削等による指導を行っても、特に改善が難しいと考えている課題を洗い出した。

- ・ 上司が行う資料説明等の読み上げ原稿を作成する場合に、上位者の立場や場面にふさわしい適切なレベルの丁寧語、敬語を使用すること
- ・ 説明時、聞き手に資料のどこを見させたいか、その位置に視線を誘導し、資料の理解を促すよう工夫すること
- ・ 自分が理解していることについて、読み手が同様に理解できるかどうかチェックすること

3.3 職場内実態調査

3.2 で抽出した推敲の視点や課題について、職場における実態について調査し、分析を行った。

3.3.1 調査概要

調査の概要は以下のとおりである。

(1) 調査時期

平成 30 年 5 月 21 日（月）から 23 日（水）の期間、職場内で目標管理申告の面接時にヒアリングを実施した。1 名については、6 月 5 日（火）に再度ヒアリングを行った。

(2) 対象者：7 名

※ 年齢、職種については、プライバシー保護の観点から、本報告においては掲載しない。

※ 筆者の職場は、東京 23 区が共同設置した地方公共団体であり、区からの派遣職員と団体の固有職員で構成されているが、いずれも統一で行われる採用試験を合格し採用された職員である。

(3) ヒアリング内容

文体等の形式的な視点、読み手の印象への配慮といった視点はあるかを意識しながら、「ふだん文章のどんなところに着目し、どのように見直しを行っているか」という質問を行った。

3.3.2 調査結果

ヒアリング調査の結果を、表 2 のとおり整理した。

上段：聴取した推敲の視点

下段：自己申告書の文章から判断

表 2：職場ヒアリング結果

上段：聴取した推敲の視点				下段：推敲した文章のチェック									
	職層等	レベル	〔指摘した事項〕 ヒアリング内容 ○推敲に役立つ視点・行動 ●推敲に役立たない視点・行動 または、やっていないこと	上段：聴取した推敲の視点									⑨ その他
				① 主述の不对応	② 「てにをは」・文法の誤り・文体不統一	③ 誤字脱字・公用文のルール	④ 同じ文末の繰り返し使用	⑤ 同じ言葉・表現の繰り返し使用	⑥ 不適切な用語の選択	⑦ 長文	⑧ 読み手の印象		
A	課長 （法規担当経験あり） A 区出身 5/22	○	〔長文〕 ○主語、述語の対応（主語と述語に線を引いてチェックしている） ○長い文は区切る。 ○「てにをは」 ○表現の統一（文中何度も使用されている表現のばらつきを統一） ○「です・ます体」と「だ・である体」の混在 ●同じ文末の繰り返しは気にしない。 ●読み手が持つ印象にまでは配慮していない。	○	○	○	×	—	—	○	×		
				—	○	○	○	○	○	×	—	×	論理性
B	課長補佐 B 区出身 5/21	△	〔長文〕 ○必ずプリントアウトして確認するようにしている。 ○主語述語の対応、「てにをは」については、ワードのチェック機能を活用している。 ●読んだ人がどんな印象を持つかは考えていない。	○	○	—	—	—	—	—	×	×	プリント
				—	○	○	—	—	—	×	—		

C	課長補佐 C区出身 5/22	△	○部下の文章に関しては、公文書であることを意識して、話しことばのまま記載されていないかをよくチェックしていた。 ○チェックの観点、主述の不一致、誤字脱字、送り仮名などの表記が区の公用文のルールに合っているか、平素あまり使用されない難しい漢字の使用、情報公開に耐えうるかどうか ○中学生が容易に理解できる内容か。 ○課長がわかる平易な表現になっているか。 ○法務課長経験者が上司だった際に、細かく指導を受けたことが役立った。 ●係長として部下の文章(現場レポート、苦情等)は添削指導していたが、自分の文章の添削はできていなかった。 ●読み手の気持ちは意識していなかった。	○	○	○	—	—	○	—	×	話し言葉、情報公開
				—	○	○	○	×	×	×	×	×修飾語の位置
D	課長補佐(法規担当経験あり) D区出身 5/22	×	〔同じ表現の重複使用、論理の逆転等内容の不備、不要な修飾語、「～することで、～につなげたい」の多用、用語使用の不適切、言いたことが正確に伝えられない。 (昨年度から文章に関する指導を行う機会が多くあったが、大きな改善が見られない) ○法規担当だったので、漢字の誤用や法文のルールからはずれていることのチェックはしている。〕 ○本当にすっきりした文章が書けたときに気持ちがいという体験はしており、そのレベルを望んでいる。 ●リズムが悪いことにあまり気付かないが、違和感を覚えたときに、それをどう修正したらよいかわからず、そのままになっている部分を上司から指摘されることが度々あった。 ●元々読書をあまりしてこなかったため、語彙、表現力の不足を痛感している。読書感想文も苦手だった。 ●法文など型にはまったものを作ることはできてきたが、議会答弁書や論文に関しては、上司から多く添削されていた。	—	—	○	—	—	—	—	×	
				—	○	×	○	×	×	○	×	×表現力、語彙の乏しさ

E 2	課長補佐 E区出身 5/22 6/5 追加聴取	◎	〔誤字(1)、脱字(1)〕 ○文章を書いた翌日にもう一度おかしくないかという視点で見直す。 「おかしい」とは、理屈が通らない文章、読んでいてわからないなど ○過去の上司(部長)が、よく見てくれる人だったが、うるさく言ってくれる人は少なくなってきた。 ○若い頃、上司に1分でさっと説明できるように書けと指導された。 ○文章を作るときには、Webを検索して、国の報告書や大学の論文などから、使える表現を探して活用するという方法をとっている。 ○区では、部下の文章を添削して真っ赤になることがあった。それについて、管理職からパワハラになるのではないかと言われたことがある。現在の職場で、違和感がある旨を他の職員に告げても伝わらないことがあり、どこまで表明したらよいか迷うことがある。	○	○	○	○	○	○	○	○	論理性
				—	○	×	○	○	○	○	○	○各種文献の活用
F	課長 F区出身 5/23	○	〔長文、修飾語が離れ2通りの意味が成立、公文書としては若干不適切(根拠のない断定/他者へのネガティブな評価と受け止められる可能性)、用語の使用が不適切〕 ○読んでいて気持ち悪くないかどうかをチェックしている。気持ち悪いとは、リズムが悪い、くどい、頭にずっと入ってこない、話し言葉などである。情緒的なことも気にする。 ○若い頃から議会答弁書の草案を作成し、係長、課長に指導されたのは良かった。議員の視点、政策に関してどこまで表現するかなど。 ○仕事における文章作成は、起案、他部署との打合せ資料が中心だが、特に企画・財政部門を説得するための資料づくりにおいては論理性が強く求められるので、ブラッシュアップが必要であり、それが役立った。 ●読書量は少ないので、語彙には自信がない。	○	○	—	—	—	○	○	○	論理性、リズム
					○	○	×	×	○	○	△	×リズム

G	課長 48 歳 F 区 出 身 5/23	○	「～について、～において」、同じ言葉の繰り返し使用 ○時間を置いて、作成者とは別の目線で、自分が作成したものであるも他人が書いたものとして、理解できるかどうか見る。 ○長文、「～とともに」の多用は良くない。 ○同じ言葉の繰り返しも見る。 ○文章を指導された経験は、議会答弁書作成、まちづくりニュース発行（10,000 部）の際、課長、部長と各支所の幹部まで、多くの人のチェックが入った。真反対の指摘があり難儀したこともある。様々な視点でかなり修正が入った。 ○昇任選考受験にあたり、文章力向上の通信教育と論文添削指導を受講した。 文章力向上の通信教育は、主に長文を簡潔に書き直す、月 1 回×4～5 ヶ月の訓練だった。 ○3 年前に文書主任を務めたが、上司から、一言一句点検すべしと非常に厳格な対応を求められていたため、仕事の半分が文書チェックという状態だった。そのような形式的なチェックを行ったことは、ミスをなくすということでは効果があったかもしれないが、自身の成長につながったとは思えない。中身の論理性や読み手への配慮など本質的なチェックの方が重要だ。 ○若い人はあまりチェックしていないが、言ってくれる人があまりいないとそれでよいと思ってしまうのではないか。 ●読書はあまりしていないため、語彙は多くないと思う。	○	○	○	—	○	—	○	○	
				—	○	○	○	○	○	×	○	

以上を概観すると、推敲の視点を持っていることと、実際に問題を発見できるか、また、問題に気づいてもうまく修正できるかは別の段階のスキルであり、どの段階にあるかは人により異なることがわかる。推敲のスキルは、一定の職務経験を重ねた監督層の職員にとっても、獲得が容易でない知的技能であることが、このヒアリングからも確認できた。

3.3.3 ヒアリング結果の分析

知的技能の獲得の困難さという視点で分析を行うため、知的技能の複雑さのレベルと階層構造を考慮する必要があると考えた。

そこで、「知的技能の複雑さのレベル」（ガニェら，2007）を参照しながら、検討すること

とした。

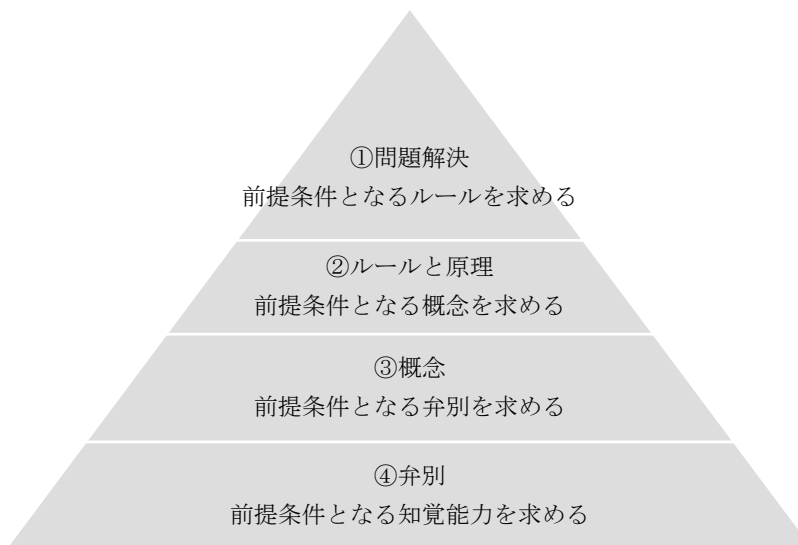


図 4：知的技能の複雑さのレベル（「インストラクショナルデザインの原理」P. 73 の図 4-1）

分析は、職員のスキルが知的技能の複雑さのいずれのレベルにあるか、その実態を把握し、今後の対応、方策のヒントとするため、以下の観点に区分して行った。

(1) 観点 1：本人が見直しの視点として挙げたことが実際にできているかどうか

この点については、必ずしもできていないことが分かった。調査対象の 7 名中、6 名が、自ら挙げた視点に該当する問題の見落としがあった。

例えば、A さんと G さんは、長文を避ける視点を持ちながら、長文を書いていた。

C さんは、「難しい言葉の使用は避ける」と読み手への配慮の視点を挙げながら、言葉の選択が不適切であり、意図が正確に伝わらないという問題を抽出できなかった。

また、F さんは、「リズムを気にする」といいつつ、同じ言葉を繰り返し使用するというリズムの悪い文章に気づけていなかった。

上記は、知的技能の複雑さのレベル、④の弁別と③の概念は概ねできているが、②ルールと原理のレベルまで達していない状態であると考えられる。なお、2 名の職員が誤字脱字を見落とししていた。これは④の弁別レベルの問題といえるが、じっくり読み返していない不注意や、手書きしなくなったことによる正しい知識（字）の欠落も一因であろう。

(2) 観点 2：最もよくできている職員の行動や経験はどのようなものか

提出された自己申告書の文章が、最も読みやすく分かりやすいと筆者が判断した職員 E さんは、知的技能の複雑さ①の問題解決のレベルにあることが分かった。この職員は、長文、重複といった外形からのチェックだけではなく、文章の意味内容を吟味し、様々なリサーチ

活動を行って、できるだけ適切な表現にしていこうとする行動をとっていた。例えば、国の報告書や論文にあたり、使える表現を探して使っていた。自己申告書の自由意見欄の記載にあたっても、検索して論拠等を確認していた。これは、他の問題に適用できる新たなルールの生成または知識の構築といってよい。

また、推敲スキルを高める経験として、下位の④弁別から順に技能を高めていくような訓練を多く積んでいたことが分かった。Eさんは、良いものを眺め、味わい、整理し、そこからルールを発見し、適用するといった学習の流れが習慣化されていた。また、子どもの頃からノートに丸ごと書き写すこと、教科書に書いてあることをノートにきれいに整理すること、ポンチ絵のようなものを描いて概要を整理したり、構想を練ったりすることが好きでよくやっていた。

(3) 観点3：最もできていない職員の状態はどのレベルにあるか

自己申告書の文章に、最も指摘事項が多かった職員Dさんは、持っている推敲の視点や、修正するための表現のレパートリーが少なく、視点により到達レベルが異なる状態であることが推認できた。これは、④の弁別、③の概念、②ルールと原理までできているか否かが視点により異なる状態と考えられる。Dさんは、法文ルールに従ったチェックはできているものの、リズムが悪いなどの問題点に関しては、あまり気づかず、違和感を覚えてもどう修正したらよいか分からないことがあったという経験を話している。しかし、筆者も含む上司からの添削指導等により文章がすっきりとしたときには、本当に気持ちが良いという体験もしていた。

3.3.4 考察と今後の対応・方策

ヒアリング結果の分析を踏まえ、今後方略の設計に向け、考えられる対応・方策を以下のとおり考察した。

(1) 推敲の視点の整理と提示

推敲に必要な視点を体系的に整理し、一定の基準として分かりやすく示していくこととした。

推敲においては、表記の統一など形式的なこと、分かりやすいかどうか、読みやすいかどうか、論理性があるかといったレベル感の異なる多くの視点が存在している。また、それらの視点を持っていても、実際にそれを適用した推敲ができるかについても差がある。特に自分の書いた文章の推敲は、自分の知識や期待を加えた解釈を抑制して文章が示す表象を形成する能力が必要であることから難しいとされている（伊東，1993）。

このことから、推敲がある程度できている人は、多くの視点をその都度バラバラに適用しているのではなく、視点を体系化し、それぞれの本質的な意義を把握しているのではないかと、そうであれば推敲スキルを向上させるためには、体系化された基準を意識して、注意しなが

ら読み返していくことが必要ではないかと考えた。

実際、ヒアリングにより以下の実態が明らかになった。

A さん、G さん、C さんの 3 人が自ら挙げた推敲の視点で自分の文章がチェックできていなかった。また、リズムの良さを気にしていることを挙げた F さん、読みやすさの視点で同じ言葉の重複を避けるという視点を挙げた E さん、G さんは、いずれも読みやすい文章を書いていた。このように、いくつかの視点を、読み手の立場で体系化して把握していることが観察された。

そこで、推敲に必要な様々な視点を体系的に整理し、一定の基準として分かりやすく示していくこととした。

(2) 職場環境の整備

職場での推敲の実践を通じて行うセルフトレーニングの仕組みづくりには、協調学習的な要素を取り入れることとした。

様々な推敲の視点を持って、それを適用している職員は、多くの視点で文章を練り上げるという経験をしており、知的技能の複雑さのレベル①問題解決への到達に役立っているのではないかと考えた。

F さんと G さんは、筆者と同じ区の出身であり、議会答弁書作成や広報物刊行にあたり文章を多くの人の視点で練り上げていくという風土で育ってきた。そのような経験は協調学習のようになっており、技能だけでなく、態度の獲得にも有効と考えられる。上記(1)の基準を職場内で共有し、基準に沿った行動を管理監督者が率先して行うことにより、協調学習的な環境を整えていくことを、仕組みづくりに取り入れていくこととした。

(3) トレーニングの組み立て

上記(1)の分析から、文章をできるだけ客観的に見つけ、問題の発見を容易にする方策をトレーニングに組み込んでいくことが必要と考えた。また、上記(2)において確認できた推敲スキルを高める経験の有効性から、方略設計にあたっては、知的技能の複雑さのレベルに応じた訓練の組み立てを行うこととした。

3.4 既存の文章チェックリストの問題点分析

筆者は、部下職員の作成した文章について、修正の視点と具体的な修正案を提示するという方法で添削指導を行っていたが、その指導方法では修正スキルを獲得させることが難しく、指導後も同様の指導が必要な状況が繰り返されることが多かった。そのため、筆者は、文章の見直しに有効と考える視点 9 項目からなる文章チェックリスト(表 3)を作成し、職務での活用を促すことを試みた。

表 3：既存文章チェックリスト

文章チェックリスト	(平成 25 年 11 月 8 日版)
☐ 主語と述語がきちんと対応しているか	
☐ 一文の長さは適切か 一文の長さは 40 字程度とし、長くても 60 字以内とする。 →一文が長すぎる場合、2 つの文に分けるか、無駄な表現を削る。	
☐ 「の」(助詞)が多すぎないか →1 つの名詞に情報を集中させず、文に分解する。	
☐ 修飾語がどの名詞にかかるかが判りにくくなっていないか →修飾語を名詞の直前に移動させるか、文を分け、修飾語が何を修飾しているのかを明確にする。	
☐ 改行は適切か →一段落を 2～3 行でおさめると読みやすいが、一方、一文ごとの改行も散漫なイメージとなるため避ける。	
☐ 同じ単語を繰り返しすぎしていないか →可能な限り、一つの単語を別の表現に言い換える。辞書で、同じニュアンスの表現を探す。	
☐ 文末が単調でないか(同じ文末表現が繰り返され、稚拙な印象を与えていないか) →文末表現にバリエーションを持たせるように内容を整理する。	
☐ 不要な敬語の使用により読みづらくなっていないか →用途に応じて不要な表現を削除し、整理する。	
☐ 理由として掲げている内容は、本当に理由になっているか →論理性を見直す。→並列の関係ではないか再検討する。	

しかし、この文章チェックリストの導入による改善効果は見られず、職場で文章の見直しに活用されるツールとして定着しなかった。

そこで、考えられる文章チェックリストの問題点を洗い出し、整理した。

3.4.1 既存文章チェックリストの問題点

既存の文章チェックリストの問題点を洗い出し、①使用者の認識、能力等の内面的な要素として考えられる問題、②チェックリストの機能、構成等の問題、③職場環境などチェックリスト使用の支障や制約となりうる外部的な問題の 3 つに整理した。結果を以下の表 4 に示す。

表 4：既存文章チェックリストの問題点

問題点		望ましい状態
①使用者の認識、能力等の内面的な要素として考えられる問題		
	使用の必要性を感じていない。使用したときのメリット、使用しなかったときのデメリットがわからない。	現状の問題点や具体的支障が示され、学習者が学習の必要性を実感することができる。チェックリストを使うことにより、文章に自信が持てるようになる、より高度な職務をこなせるようになるなどのメリットが具体的に示される。
	チェックリストを使うために必要な知識や技能が不足している。 各項目（留意点）がなぜ問題なのか、どう修正すればよいのかわからない。	各項目が取り上げる問題点とその解決策がわかる。
	そもそも目標レベルがわからない。チェックリストを使って、自分がどのレベルまで成長することが求められるのかわからない。	目標レベルが示されており、目標に対する自分のレベルが常に確認できる。
②チェックリストの機能・構成等の問題		
	各項目に掲げた事項と、文章の問題点を結び付けて発見するために必要な情報が不足している。 よくない表現をとってしまうケースについて、陥りやすい典型例、簡略な留意点などが示されていない。	どのような文章が悪文で、どんな支障があるのか、正しい文法等の知識はどこで確認すればよいのかが示される。 陥りやすい誤用の事例や留意点が示されている。
	具体例や、手本となる修正例などが示されていない。簡単なものから、難しいものといった順序も考慮されていない。	具体例や修正例が示されている。着眼点ごとに整理された情報が提示されている。
	いつ、どのような形で使えばよいのかが示されていない。	いつ、どのように使えばよいのかが示されている。
③職場環境など外部的な問題		
	仕事の中で日々の見直しに使うべきことが明確に位置づけられておらず、使用が各自に任されていた。	職場内での使用ルールや、各自の役割が明確にされている。
	使った結果へのフィードバックがなかったため、自分の弱点に気づき、克服することに活用することができなかった。	振り返りの仕組みやツールが用意されている。
	テストや管理監督者の評価がなく、成果を確めることができなかった。	職員同士でのチェック、上司のチェックなど評価の仕組みがある。

3.4.2 チェックリストの視点適用に必要な技能の分析

次に、既存のチェックリストがうまく使えなかった原因を詳しく分析するため、チェックリストに掲げた視点を問題検出に使うために必要な技能を分析した。分析結果を整理した結果は表 5 のとおりである。

表 5：既存文章チェックリストの視点適用に必要な技能と視点の種別

チェックリストの項目 (視点)		視点適用に必要な技能
1	主語と述語の対応	主語と述語を特定でき、対応しているか否か判断することができる。対応していない場合には、修正方法を思い出すことができる。
2	長文 無駄な表現を削る	長い文章を特定することができる。 無駄な表現を特定することができる。
3	「の」(助詞)の多用	「の」が多用された箇所を指摘できる。 修正方法を思い出す。
4	修飾語の掛かりが不明確	修飾語と被修飾語が離れている、修飾語が多すぎるなど、掛かりが分かりにくい箇所を特定することができる。修正方法を思い出す。
5	段落のまとまり	不適切な改行(多すぎる、少なすぎる)の箇所を指摘することができる。適切な段落分けに修正することができる。
6	同じ単語の繰り返し	繰り返し使用によるリズムの悪さ、稚拙な印象に気付くことができる。繰り返し使用の箇所を指摘し、言い換えのバリエーションを思い出す。
7	同じ文末の繰り返し	
8	過剰敬語	正しい敬語が使える。 過剰敬語が与える印象(失礼、まわりくどい、怪しいなど)や影響(関係性に誤解が生じる)を思い出す。不要な敬語を削除する。
9	論理性	ロジカルシンキング

3.4.3 既存文章チェックリストの長所

以上の点検を踏まえ改善の方向性を探るにあたり、既存チェックリストの良い点(潜在的なポテンシャル)についても洗い出しておく必要があると考え、先行研究による知見や、本章の現状分析により判明した職場環境ニーズ等に当てはめて検討し、以下の4点を見出した。具体的には、重複や長文など弁別しやすい項目が選定されていることである(以下の(1)、(2)、(4))。また、職場環境ニーズから、職場内でのルール共有に資する要素が重要と考えた((3))。

- (1) 観察により発見しやすく、修正行動に導きやすい項目が多い。
- (2) 項目数が9つと、コンパクトに絞られている。
- (3) 共通の基準として、職場内のメンバーで共有することができる。
- (4) 一部の項目に関しては、見直しの一定の基準(長文の文字数など)や現象(「の」の多用など)と見直しの方法が具体的に示されている。

3.4.4 既存チェックリストの用い方の指導に関する問題点

次に、既存チェックリストの用い方の指導に関する問題点について考察した。

指導側の働きかけとしては、チェックリストを作ったので、活用するようにと伝達しただけであり、特にどのようなときに、どう使うのかを具体的に示す活動はなかった。

3.4.5 方略設計に向けての改善方針

以上の分析を踏まえ、方略設計に向けての改善方針を、大きく以下の5項目に整理した。

- (1) 日常的に使うチェックリストの項目としての文章見直しの視点は、コンパクトな項目数（9項目）を維持することとし、その他の多くの視点の学習やセルフチェックは、補助的なツールで実現する。
- (2) チェックリストによる点検時に、「弁別」レベルから次の行動につなげることができるよう、現象として捉えやすい、発見しやすい項目を多くする。
- (3) チェックリストの使用について、場面、使い方、使った後に行うことなどを明示する。
- (4) 練習機会を確保するため、一つの文書の見直しに複数の職員で取り組み、相互にチェックするなどの方法も検討する。
- (5) 振り返りに関しては、自分のレベルに応じた方策を考えられるようなツールを用意する。

3.5 現状分析結果のまとめ

現状分析により洗い出した現状と課題のまとめは、表6のとおりである。

表6：現状分析の結果（現状と課題）

調査により判明した実態	何が必要か（課題）
組織的なルールの不存在や指導の不足	組織的に取り組む仕組み
推敲についてレベル感の異なる多くの視点が存在	視点の体系的整理と目標・基準の明確化
人により問題点に気づかない、気づいても修正方法がわからないなど、持っている視点や技能レベルの個人差	・推敲の視点や具体的な修正方法がわかるツール ・個人差と上記基準を踏まえたトレーニング・仕組みの構築
自分の書いた文章の見直しの困難性	自分の書いた文章を客観的に見直すための工夫についての情報提供と訓練
多くの人の関与で文章を練り上げてきた経験の積み重ねによる上達	・協調学習的な学習機会 ・職場環境の整備
様々な情報を検索して活用することによる上達	情報検索・活用の訓練

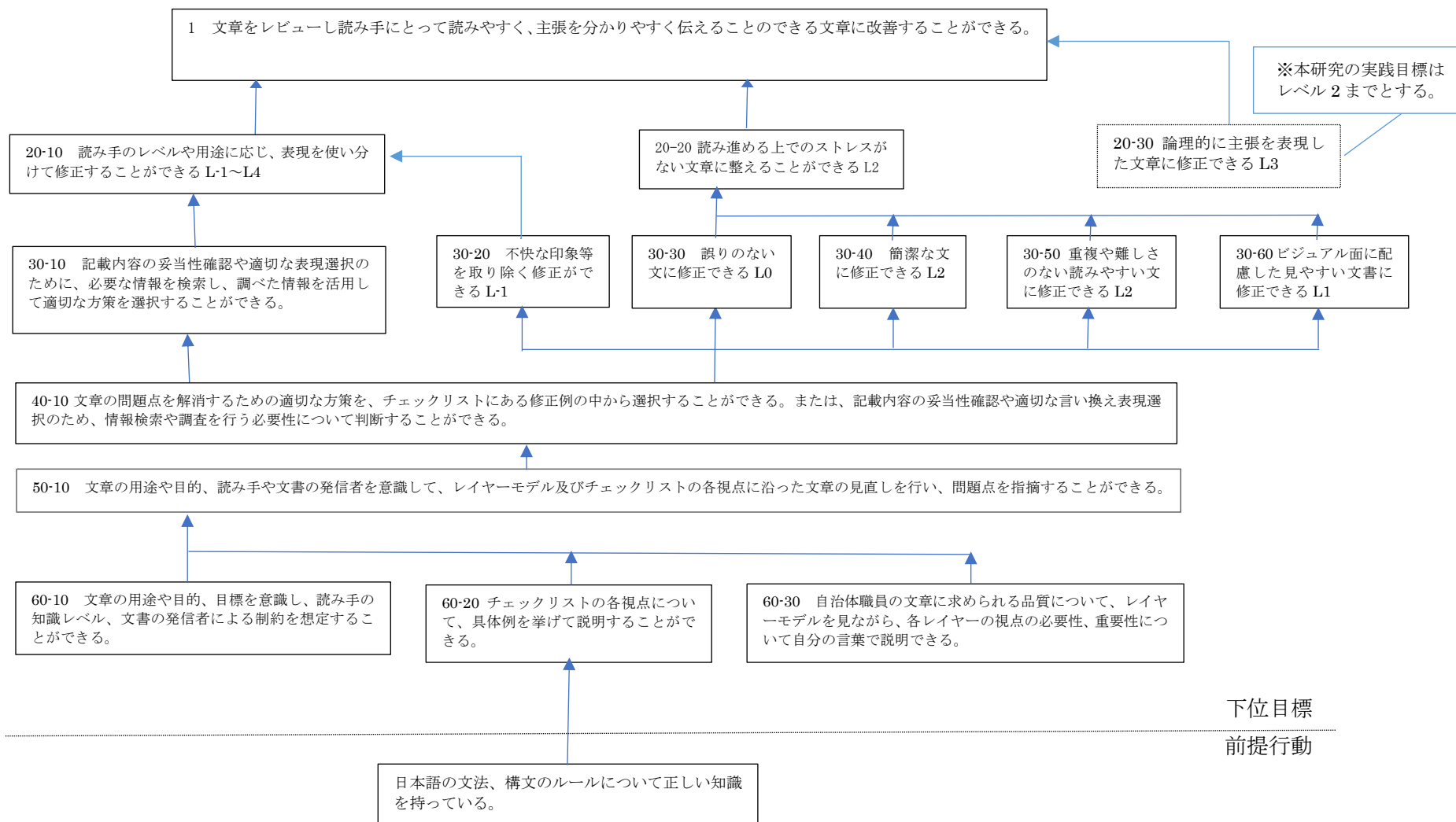
3.6 学習課題分析

3.1.1 で行ったニーズ分析（4つのニーズの検討）で、能力ニーズとして、住民にわかりやすく、共感を得られる文章に練り上げるための知識とスキルを習得すること、文章の見直しを行う習慣を身につけることを設定した。推敲の技能（知的技能）と文章を推敲していこうとする態度について、学習課題分析を行った。

3.6.1 知的技能の課題分析

推敲のスキルについて、学習目標を「文書をレビューし、読み手にとって読みやすく、主張を分かりやすく伝えることのできる文章に改善することができる」と設定し、課題分析（階層分析）を行った。課題分析図は図 5 のとおりである。

図 5：知的技能の学習目標（階層分析）

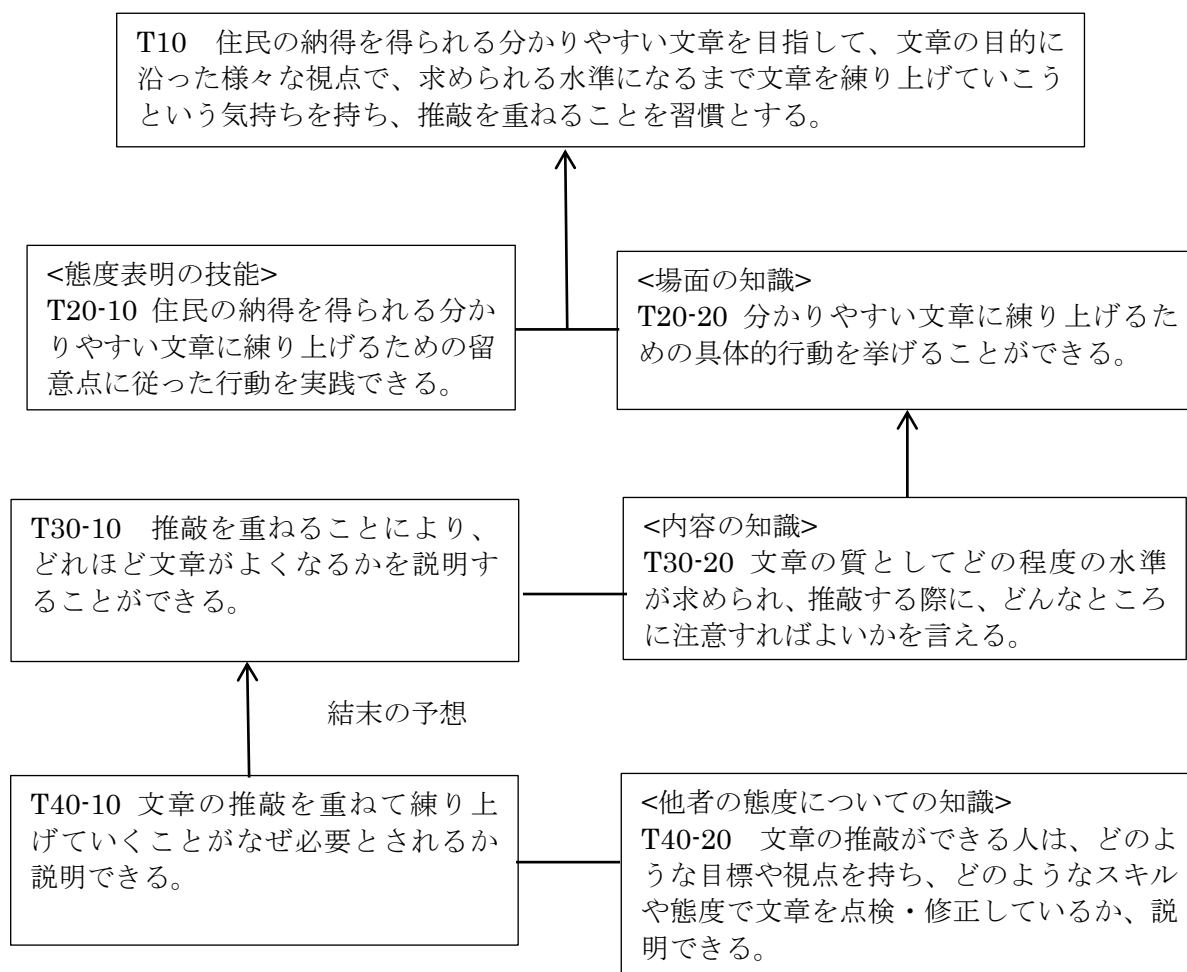


3.6.2 態度の課題分析

自治体職員が仕事で文章を書く際には、あらかじめ読み手の持つ疑問や印象を想定し、必要な対策をとることが必要である。単に間違いを探すだけでなく、いかに伝わるかに意識を向けていくには、日常的に読み返し、修正を繰り返すという態度の獲得が必要である。

そこで、態度学習の分析例（鈴木，2002）を参考に、態度の学習目標設定と学習課題分析を行った。課題分析図は、図6のとおりである。

図6：態度の学習課題



3.7 文章の質に関する基準モデルの試作

上記の分析・調査結果を階層構造に整理し、各レベルの達成指標と達成に必要な知識・技能を検討した。

3.7.1 レイヤーモデルの検討

基準モデルの試作にあたっては、鈴木（2005）の提案した「eラーニングの質保証レイヤーモデル」を参考に階層構造に整理した。

鈴木 of レイヤーモデルにおける質保証は、eラーニングによる学習をイラつきや無駄なくスムーズに進め、最終的には魅力のレベルで継続的学習意欲の醸成までを目指すものである。これは、住民が文章を最後までストレスなく読み進めて、文書発信の主体や内容に好感、共感を持ち、行政とのパートナーシップを構築するというレベルまで目標とする本研究と考え方や構造に共通性があると考えた。

また、質確保のためには、推敲の認知過程と知的技能の階層構造を踏まえたトレーニングが必要であるため、現時点で考えられる訓練、教材、ツールも示した。

さらに、自治体職員の文章の質として、住民とともに地域の課題に取り組むという視点が不可欠であることから、住民意識の転換についても盛り込んだ。住民意識としては、サービスの受け手（顧客：カスタマー）、財政を支える納税者（オーナー）、一緒に地域の問題を解決しようとする協働者（パートナー）の3つがある。顧客志向では、異なる利害が対立する地域の問題を解決することはできない。自治体自身が、単に行政サービスの提供者ではなく、住民の意識をカスタマーからオーナーへ、オーナーからパートナーへと転換することを支援する組織として機能することが求められている。そのため、レイヤーモデルにも住民意識という視点を取り入れることとした。

3.7.2 試作したレイヤーモデル

以上の検討を踏まえ、自治体職員の書く文章に求められる水準や目標について一定の基準を示し、推敲に必要な知的技能及び態度の獲得を促進するために試作した「自治体職員の文章の質レイヤーモデル」は、次頁の表7のとおりである。

表7: レイヤーモデル: 自治体職員の文章の質レイヤーモデル

住民意識	レベル	住民の信頼レベル	達成指標	必要な知識・スキル等	考えられる訓練、教材、ツール
パートナー	Level 4 協働促進力	自分達がパートナーとして尊重されている、大切にされていると感じる（行政を信頼し、高みを目指して一緒に切り拓こうという気持ちになれる）	住民が「良いことも悪いこともきちんと説明されている、誠実だ」と感じ、好感・共感を持つ ・自然な問いかけなど、身近な問題として捉えてもらうための工夫がある ・You メッセージを基本としている	・伝わるべきことに関する深い理解、高い識見 ・高度な文章表現力 ・読み手に持ってほしい発信者のイメージを描き、必要な方策をとることができる	・良い文章に施された工夫、配慮を探し出し、味わう ・首長のメッセージ、経営層の挨拶文、施策の説明文などを作成し、複数人で練り上げる
オーナー	Level 3 伝わりやすさ	伝わりやすい論理性、説得力を感じ、納得できる	伝わるべきことが確実に伝わる ・内容が充実し過不足がない ・論旨、論拠が明確 ・伝聞表現がない ・例示が適宜あり具体的なイメージがわく	・伝わるべきことに関する十分な知識 ・読み手の知識や理解のレベルを想定し、合わせることができ文章表現力 ・伝わるべきことを明確にし、論理をしっかり構築できる	・裏付けや参考文献を検索 ・適切な表現を検索し、修正に活用 ・ロジカルシンキング
	Level 2 読みやすさ	読みやすいリズムよく、流れるように読み進めることができる	最後までスムーズに読んでもらえる ・長文でなく簡潔である ・持って回った言い方がない ・リズムがよい ・重複がない（単語、文節、文型、段落等あらゆるスケールで） ・平易で難しいくない ・修飾関係が明確。指示語が少ない	・推敲のスキル（問題の検出/問題の解決）を使って文章を修正することができる。 ・目的に応じ、難易度の調整ができる ・書き手の意図を正確に伝える文章表現力	・長文回避、重複削除などの実践 ・難易度（平易度）の基準の提示 ・適切な表現を検索し、修正に活用 ・修正とフィードバック ・チェックリスト ・ワープロソフトや日本語 FEP の校閲機能
	Level 1 ビジュアルのよさ	文書として見やすいまず、読もうという気になる	読み始めてもらえる ・漢字、ひらがな、カタカナのバランスがとれている ・適宜図表や箇条書き、イラストなどが取り入れられている ・1つの段落が長すぎない	・字面（ビジュアル面）での配慮をすることができる ・ワープロソフトで図表やグラフを使って文書を作成できる	・チェックリスト ・悪い例と良い例の提示 ・修正とフィードバック
	Level 0 間違いのなさ	意味・内容が正確だ信頼性への疑いがない	信頼が損なわれることがない ・誤字脱字や内容の間違いがない ・文体や表記が統一されている ・話し言葉や若者言葉、稚拙な表現がない ・敬語の使い方に誤りがない ・重複表現がない	・文法や構文のルールを正しく適用できる	・チェックリスト ・誤りしやすい事項の例示 ・ワープロソフトや日本語 FEP の校閲機能 ・修正とフィードバック
カスタマー	Level - 1 不快感のなさ	非礼な印象や不快感を持つことはない	怒りや不快感を持たれない ・高飛車な印象や押し付けがましさを感ぜさせる表現がない ・言い訳や逃げを感じさせる表現がない ・中立的な表現を使っている ・差別語や不快語を使っていない ・過剰敬語となっていない ・ネガティブな印象を与える表現がない	・使用を避けるべき用語や表現についての知識 ・読み手の持つ印象、言葉の与える響きに配慮し、生じるリスクを取り除くことができる	・チェックリスト ・悪い例と言いい換え例の提示 ・不適切用語・用例一覧表の提示 ・修正とフィードバック

3.7.3 自治体職員の文章の質レイヤーモデルの各階層の構成

レイヤーモデルの各階層の構成について、以下に説明を述べる。

文章の質レイヤーモデルは、下位から、まずは、完読を目指し、最後までスムーズに読んでもらううえで支障となる問題を取り除く流れで構成している。上位にいくほど、意味内容についての読み手の理解を深め、最上位では共感、協力、協働の意欲を持ってもらえるレベル、すなわち、高度な信頼を獲得するレベルを目指す構造になっている。

また、レイヤーの上位にいくほど、住民の積極的な行動や参加・賛同を促すものになっている。下位のレベルは、伝達すべき事項が正確に伝わり、間違いや迷いのない行動をとってもらうことを目指すものになっている。具体的には、以下の表8「各レイヤーの状態・具体例」のような状態と考える。

表8：各レイヤーの状態・具体例

レベル	OK：住民の感情 (+)	NG：住民の感情 (-)	信頼レベル	文書の例（各レイヤーレベルまででよいもの）
4	好感、協力したくなる	理解はしたが、賛成できない。	賛同	首長・経営層の挨拶文、施策の説明文
3	わかった、納得した	分からない、行動に移せない	納得	任意の参加・協力を勧誘する案内文
2	すっと読めた、？がなかった	ひっかかった	理解	定例的な開催通知
1	見やすい	読む気がしない		案内告知（ポスター・チラシ的なもの）張り紙（注意事項等）
0	特になし	この人大丈夫か、賢くないのでは？	信頼の最低条件	基礎条件のため、このレベルで可といえる文書はない。
-1	特になし	腹立たしい、不快だ		

さらに、鈴木レイヤーモデルと対比し、以下の表9のとおり整理した。

表 9：e ラーニングの質保証レイヤーモデルとの対比

e ラーニングの質	要件の種別	要件の説明	文章の質	要件の種別	要件の説明
レベル 3: 学びたさ	魅力の要件	ID の目指す「魅力」を高めるための要件	レベル 4: 協働促進力	住民の共感や信頼の要件	住民の共感や好感を得るという観点から、パートナーとしての視点醸成につながる表現や工夫があるかを確認するレベル
レベル 2: 学びやすさ	学習効果の要件	レベル 0 で厳選した学習内容を効果的に学習者に身につけてもらう。学習者の特性や求める成果などに合わせて、効果的な方法を考える。 (ID の目指す「効果」に相当)	レベル 3: 伝わりやすさ	論旨、論拠を明確にする要件	住民が論理性や説得力を感じ、納得できるかをチェックするレベル
			レベル 2: 読みやすさ	文章を読んだときのリズムを整える要件	文章を流れるように読み進めてもらうためにリズムを妨げる支障はないかを確認するレベル
レベル 1: わかりやすさ	情報デザインの要件	学習内容をわかりやすく伝えるための情報デザイン。レイアウトやフォントの調整などの工夫。e ラーニングにおいて利用者が迷子にならない工夫など。	レベル 1: ビジュアルのよさ	文書のレイアウト整備の要件	文書として見やすく、まず、見た目で読もうという気にさせる工夫を求める。見ただけでうんざりする、情報のまとまりが掴めないなど、ビジュアル面の支障をチェックする要件
レベル 0: ムダのなさ	SME 的 要件	学ぶ内容の正確性、まさに「ムダのなさ」を確認するレイヤー (ID の「効率」が強く関係)	レベル 0: 間違いのなさ	校閲レベルの正確性の要件	意味内容、文法の誤りなど、文書の書き手への信頼が疑われるような間違いがないかチェックするレベル
レベル -1: いらつきのなさ	精神衛生上の要件	学びを実現するためにはなくてはならない要件。満たされたとしてもプラスにはならないが、満たされないとマイナスの影響があるもの。	レベル -1: 不快感のなさ	住民の印象や感情に配慮する要件	住民の心やプライドを傷つけてしまい、謝ったからといって元に戻すことが難しいなど、信頼回復の困難性の度合いが大きいリスクはないかチェックするレベル

e ラーニング質保証レイヤーモデルについては、「インストラクショナルデザインの道具箱 101」(鈴木監修, 2016) P.5～P.8 を参考に記載した。

文章の質レイヤーモデルのレベル 0 は、満たされたとしてもプラスになる要件ではないので、-0.5 を設定することや、レベル 0 未満の階層を増やすことも考えられる。しかし、レベル 0 以下を細かく区分して階層を増やし、マイナスレベルを 2 階層とするとネガティブな印象が増し、鈴木レイヤーモデルとも対比しづらくなるものと考え、この区分を維持することとした。

3.7.4 試作したレイヤーモデルの研究発表

本レイヤーモデルの試作にあたり実施した検討のプロセス及び考察について、日本教育工学会第34回全国大会において、研究発表を行った。試作したレイヤーモデルの妥当性や有効性などについて、多くの人から意見やアイデアを得るため、発表形式はポスター発表とした。

以下に、発表時に得られた主な意見等発表後の検討に向けた考察を示す。

(1) 発表日時

平成30年9月29日（土）9：00～10：20

(2) 主な質問・意見（→以下は筆者の回答）

（光学機器等製造販売会社/マーケティング部門）

- ・ 自分も文章に苦手意識があるため、このように整理されているととても参考になる。

（オフィス機器メーカー/営業）

- ・ レイヤーモデルの整理は大変わかりやすい。
- ・ チェックする上司の側も、それを見ながら点検できる。
- ・ 日頃、人により感覚的なところで文章の指導をしている面もあり、マネジャーにより異なる指摘をしている。組織で共有できるところがよい。
- ・ 自治体だけでなく、民間企業でも使える。さらにブラッシュアップしたものが出されることを期待している。

（オフィス関係専門商社/教育研究開発部門）

- ・ このようなモデルの先行研究はないと思われるが、レイヤーモデル自体の評価はどうするのか。

→現時点では、公務員の作成する文章について研究し、実用書を出している専門家による形成的評価を想定している。

（大学教授/教育工学）

- ・ レベル2とレベル3の間に1つの区切りが入りそうだ。
- ・ レベル3の「伝わりやすさ」については、身内では全く逆方向の階層になるのではないか。身内に対してはテクニカルタームを避けると分からなくなる。

→それはそのとおりである。住民向けの文章としては、ひとまずこの方向でよい。

(大学院生/ID/作文教育指導者)

- ・ レイヤーモデルの達成指標にある様々な視点が多すぎるのではないかな。あまり多くのことを言われると文章を書くのが嫌になってしまうのではないかな。もう少し整理してはどうか。長文を避け、一文一意にすれば、重複も自然に減るのではないかな。
- ・ レベル2とレベル3の間にギャップがありそうだ。

(大学事務職員)

- ・ レベル4に到達するには長い職務経験が必要に思われるが、何年くらい必要と考えるか。

→相当必要だと考えている。経験の中身が人により異なるため一概に言えないが、議員、町会長等様々な人たちに感動というレベルまでということになると20年程度必要かもしれない。

(県職員/IDを本格的に学んだ経験あり)

- ・ よいことを研究しても、それを組織内に導入し、広めていく手段がわからない。どうしたらよいか。

→マネジメントの問題もあり、一気にというのは難しいかもしれない。しかし、少しずつ出来るところから巻き込んでいくということでもよいのではないかな。

(3) まとめと考察(平成30年9月30日時点)

- ・ 肯定的な意見や期待を多くいただくことができた。
- ・ レベル2とレベル3の落差、レベル0から2までは校閲・校正レベルであり、それ以外は認知的な難しさがあるとの指摘が多かった。訓練を重ねられる仕組みや環境の整備が必要であることを改めて感じた。知的技能の学習課題分析はレベル2を達成するところまでであり、今後の課題である。
- ・ 文章の読み手が部署内の場合と、部署外や住民の場合では用語の選択が真逆であることについては、ひとまずツール内で情報提示することにより対応する。
- ・ 推敲を行うには、ある程度多くの視点を情報提示する必要があるため、文章チェックリスト(詳細版)には盛り込むが、簡易版チェックリストでは、できるだけ情報が少なくするよう、さらに工夫する。

3.8 用いた知見の説明

本節では、現状分析やツールの開発に用いた知見について説明する。

3.8.1 ガニエの知的技能の下位分類からのアプローチ

2.1.1 で紹介した「推敲における認知プロセス」(図 1) が示すとおり、推敲には複雑な認知プロセスが伴う。

伝わりやすい文章を作成するためには、構文のルールや見直しの視点等の知識(言語情報)の獲得だけではなく、それらの知識を用いて見直しを行い、文章の問題点に気づき、その問題を解消するための修正を行うというスキル(知的技能)が必要と考えられる。しかし、現場においては、単に直接的な添削指導を行って修正例を示しても、同様の指導が繰り返されることが多く、知的技能の獲得が困難であることから、さらに知的技能の複雑さのレベルと階層構造を考慮した分析が必要と考えた。

ガニエの知的技能の下位分類は、階層分析をもとに提案されたもので、単純な知的技能がより高度な知的技能を学ぶために必要な前提条件になるという上下関係に基づいている(「研修設計マニュアル」P.108)。そこで、「インストラクショナルデザインの原理」P. 73 の図(図 1)を参照しながら推敲の技能について検討することとした。

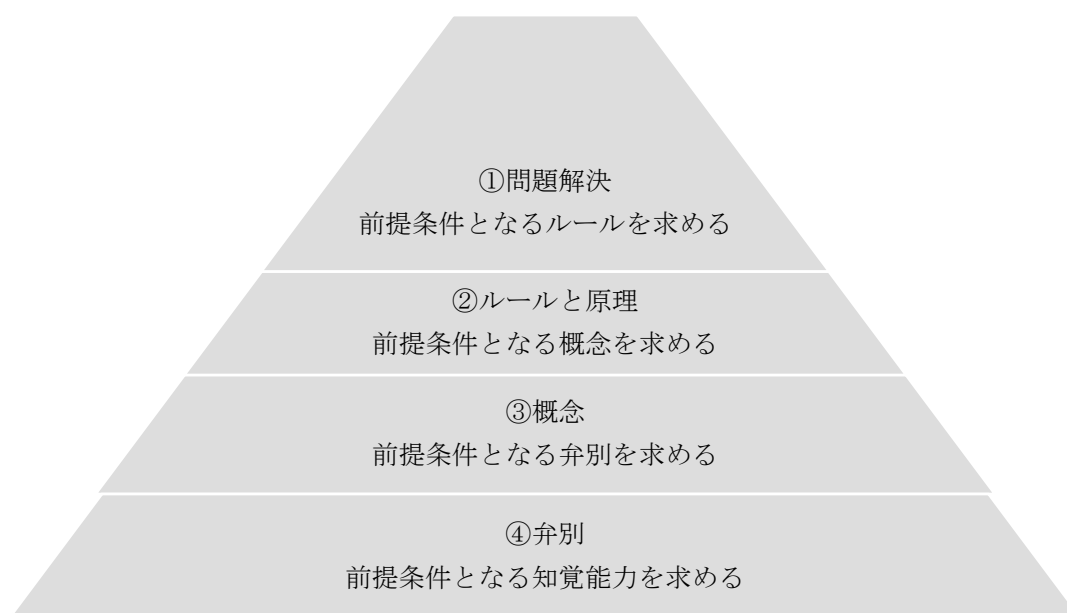


図 7：知的技能の複雑さのレベル (インストラクショナルデザインの原理 P. 73 より)

表 10：技能分類に対応する推敲のパフォーマンス

レベル	条件	推敲におけるパフォーマンス(現時点での筆者の分析)
① 問題解決	新しい問題解決を達成するためには、複雑なルール of 創出と使用を必要とする。	複合的なルールが必要な新規の問題を解決できる。
② ルールと原理	様々な条件において、一貫したやり方でルール又は原理を適用できるようになったとき、はじめてそのルール又は原理が学習されたとみなされる。	同様の事例にあたれば、いつも同じように判断して修正できる。
③ 概念	刺激がお互いに著しく異なっているにもかかわらず、共通のいくつかの特徴をもつ集まりのある 1 つに属するものとして刺激を同定できる。 具体的概念, 定義された概念	例示と同一のものでなくとも、これは、言葉の重複だ、同じ文体の連続だ、主述のねじれの問題だと同定できる。
④ 弁別	1 つ以上の物理的、感覚的次元で、刺激の違いを検知する能力である。	チェックリストの例示や例文と同じ問題点を指摘することができる。

3.8.2 メタ認知の促進からのアプローチ

メタ認知とは、一言で言えば認知についての認知を意味する語であり、我々の日常生活において、自分の考えの矛盾に気づいたり、課題の特性を把握したうえで解決方略を選択したりするなど、通常の認知より高次の認知活動が行われている（三宮，2008）。

伊東（1996）は、Bartlett の、書き手が自分の書いた文章を推敲のために読むときには、文章を理解するための読みとは異なり、自分の知識や期待を加えた解釈を抑制して文章が示す表象を形成する能力が必要だとの主張を紹介している。すなわち、自分が書いた文章の推敲においては、内容が分かっているという自分の状態を抑制し、他者の視点で読むというスキルが必要になってくることになる。また、自分で書いた文章でなくとも、文章に問題はないか疑い、読み手に伝わらないのではないか、書き手の意図と現実の表現にズレは生じていないかと自らの視点・着眼点を変えてチェックし問題を検出することは、メタ認知を必要とする作業と考えられる。

三宮は、メタ認知を図 8 のように分類している。

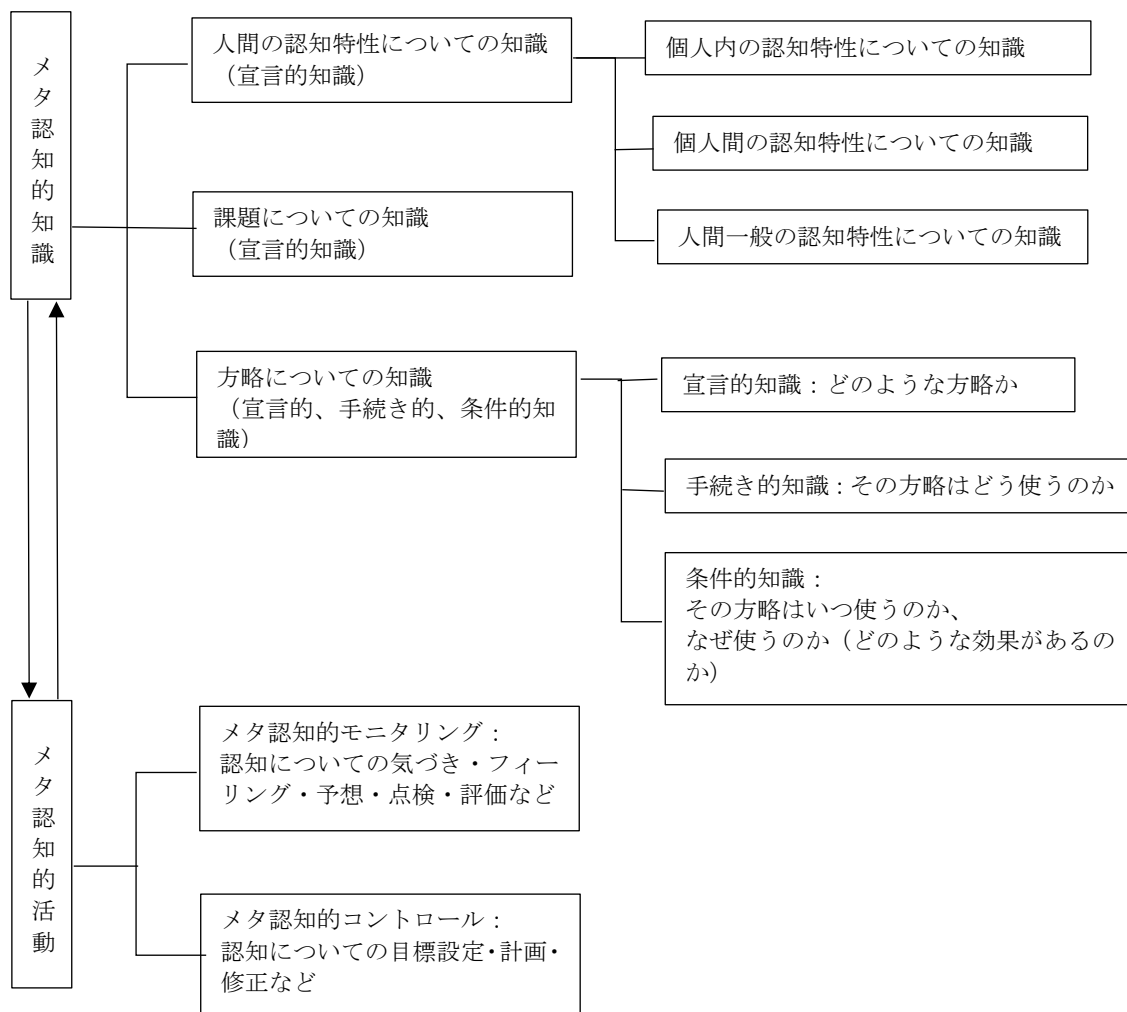


図 8：メタ認知の分類（三宮，2008）

三宮によれば、メタ認知的活動は、メタ認知的知識に基づいて行われ、また、メタ認知的モニタリングとメタ認知的コントロールは循環的に働くと考えられている。また、メタ認知は教育可能と考えられるため、学習者や教師のメタ認知に働きかけることで学習法や教授法が改善されると指摘している。

筆者は、直接的な添削指導が奏功しないのは、自分の認知をモニタリングしたり、コントロールしたりする機会がないために、他の場面での応用（転移）が促進されないためではないかと考えた。

そこで、メタ認知への働きかけをセルフトレーニングに意識的に組み込むことができるよう、この分類を推敲の認知プロセスにあてはめて、必要なメタ認知的知識、メタ認知的活動を以下の表のとおり整理した。

表 11：メタ認知の分類とツールへの反映

分類	提供すべき知識・活動	ツール等への反映
1.メタ認知的知識		
(1)人間の認知特性についての知識		
個人内の認知特性についての知識	自分が推敲についてできていること、苦手なことを知る。	テキスト第1章 テキスト、文章チェックリスト上のセルフチェック
個人間の認知特性についての知識	人により理解の程度やスピードは異なるので、読み手が誰かを意識して文章を修正しなければならない。	テキスト第2章 (Ⅱ-1) 文章チェックリスト(簡易版<共通>)
一般的な認知特性についての知識	認知的なストレスが多い文章を読み進めることは困難だ。だから文章の見た目やリズムにも注意しなければならない。	テキスト第3章 (Lesson3-3,3-4) レイヤーモデル、文章チェックリスト(詳細版)
(2)課題についての知識	推敲は、自分が内容をわかっているという状態をコントロールして他者の視点で文章を見直すという複雑な認知プロセスだから、注意しなければ問題点に気づきにくい。時間を空けて読む、紙に印刷して読む、読み手が誰か意識して読むなどの方略が必要となる。	テキスト第1章
(3)方略についての知識		
宣言的知識	長文でないか、漢字の使用率はどうか、重複はないか、不快語は使っていないかなど推敲に必要な視点を知る。	レイヤーモデル、文章チェックリスト、テキスト
手続き的知識	チェックリストなどのツールを使って問題を発見するための視点で文章を点検していく方法を知る。問題点に気づいたとき、どのような方法で修正すればよいか、解決策を探るためにどうすればよいかを知る。	文章チェックリスト、テキスト
条件的知識	なぜ推敲により文章の質を高めていく必要があるのかを知る。求められる基準とうまくいかなかったときのダメージや支障を知る。	レイヤーモデル
2.メタ認知的活動		
(1)メタ認知的モニタリング	・事前に、読み手の属性や知識を考える。 ・文書の目的、用途を考える。 ・文章チェックリスト等のツールを使って文章をチェックし、文章の問題点を検出する。 ・修正後の文章が修正前のものに比べてどの程度よくなったか、なぜよくなったかを評価する。	テキスト第2章 (Ⅱ-1) 文章チェックリスト 振り返りシート
(2)メタ認知的コントロール	・問題点に対応した文章修正方略を選択する。 ・書き手の意図と表現とのズレや、情報の不正確性、論理性などの問題点に対して、方略の変更や内容面の修正を行う。 ・成功や失敗から、経験を次にどう生かしたらよいか考える。	文章チェックリスト テキスト 振り返りシート

3.8.3 セルフトレーニングの効率化の視点からのアプローチ

本研究での職場における実態調査分析によって、問題点に気づかない、気づいても修正方法がわからないなど、人により持っている視点や技能レベルの個人差が大きいことが判明している。効率的なトレーニングを構成できるよう、TOTE モデルを採用した。

TOTE モデルは、特定のゴールを目指して進むときに、常にゴール達成しながら作業を進めることを図式化したモデルである（鈴木，2015）。

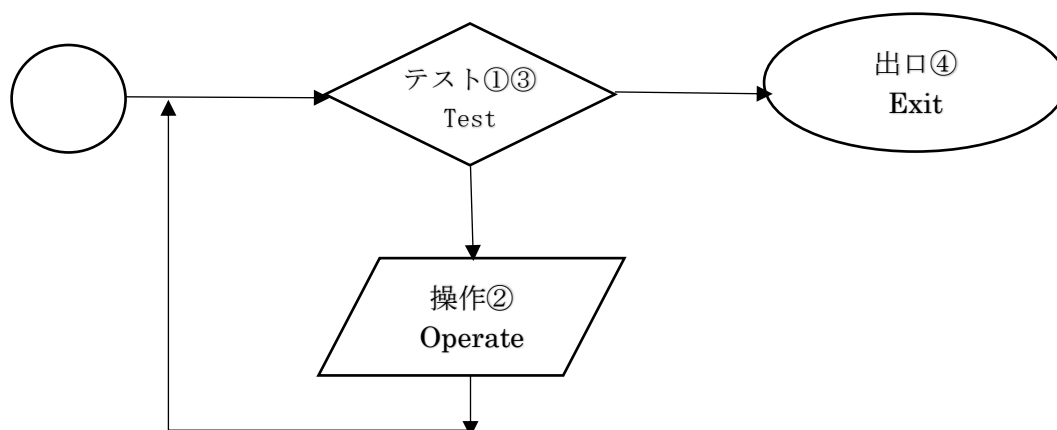
このモデルには、学習者のレベルがばらついているときに学習の必要性を見極めながら効率的に学習を進めることができるという特徴がある。学習者が常に目標と自分のレベルを確認することができる点で、セルフトレーニングに適したモデルといえる。また、この目標と自己レベルの差を確認することは、2 で述べたメタ認知的モニタリング及びメタ認知的コントロールの促進に役立つ。「学習者が常に目標と自分のレベルを確認する」TOTE モデルを用い、自分に必要なところだけ取り組む学習方法とすることが効率的と考えた。

具体的には、文章チェックリストを仕事の中で使えるようになるために作成したテキスト第3章のレイヤー別に行なう Lesson の中で、

①その学習が必要かどうかテストし、必要であればテキスト内で学習後、再度③同レベルのテストで OK なら④出口へ、という構成とした。

図9：TOTE モデルとの対応

「研修設計マニュアル」（鈴木 2015）P.7 図 1-1 に筆者が番号（①から④）を加筆



各レイヤーの項目数や難易度から、実務でチェックリストを使った見直しを開始してよいレベルを想定したテストとした。

苦手な項目があっても、それを留意点としてチェックリストにメモするなどし、実践トレーニングに入れるように配慮した。

第4章 開発

本章では、推敲セルフトレーニングを支援するツールの全体構成と開発プロセスについて述べる。

4.1 ツールの開発

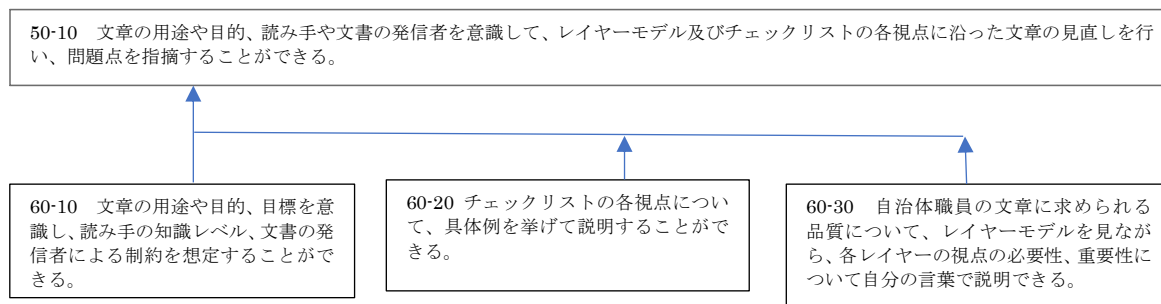
ツールの全体構成と開発プロセスは、以下のとおりである。

4.1.1 ツールの全体構成

日常の仕事の中で、文章チェックリストを使ったセルフトレーニングができるようになるという目標は、以下の図10のとおり、知的技能の階層分析における「50-10 文章の用途や目的、読み手や文書の発信者を意識して、レイヤーモデル及びチェックリストの各視点に沿った文章の見直しを行い、問題点を指摘することができる。」である。その学習目標を達成するには、下位の言語情報の学習目標の達成が必要である。

下位の学習目標（言語情報）については、人により知識レベルが異なるため、TOTEモデルで効率的に学習できるテキストを作成した。併せて、推敲に必要な各視点をレイヤーモデルのレベル別に学習し、自己レベルを確認できるツールとして、文章チェックリスト（詳細版）を作成することとした。

図10：知的技能の課題分析図（第3章で示した図5の一部を掲載）



開発したツールの構成及び目的・機能、主な使用シーンは、次頁の表12のとおりである。

表 12：開発ツールの全体構成

名称	目的・機能	主な使用シーン
自治体職員の文章の質 レイヤーモデル	自治体職員の文章の質に関し、求められる水準や必要な技能、訓練を示す。	・学習の冒頭 ・推敲実践
テキスト	・仕事の中で、文章チェックリストを使って文章の見直しができるようになるための学習を支援する。 ・推敲のスキル、態度のセルフチェックを行わせる。	・文章チェックリストを使うための学習 ・推敲実践
文章チェックリスト （詳細版）	・推敲に必要な視点をレイヤーモデルの階層別に整理し、学習させる。 ・推敲の視点について、自己レベルを確認させる。	・文章チェックリストを使うための学習 ・推敲実践セルフチェック
文章チェックリスト （簡易版）	・推敲時に文章の問題点発見と解決を支援する。	推敲実践
振り返りシート	・自己の成長の度合いを確認し、推敲スキルや文章力向上のために必要な行動を意識させる。 ・職場内で、上司、同僚と実践した推敲内容について共有し、相互に学習し合う協調学習的な機会を用意する。	推敲実施後

4.1.2 方略とツールの設計

(1) テキスト

① テキストの全体構成

レイヤーモデルのレベルごとに学習を行い、必要に応じて参照し活用できるテキストとして、以下の全体構成とした。

【テキストの全体構成】

第1章 はじめに

- ・レイヤーモデル、チェックリストの各視点等の概要説明
- ・自分のレベルのセルフチェック

第2章 チェックリストを使うための留意点

- ・文書の用途・目的、読み手や発信者を想定
- ・文章修正の方法

第3章 チェックリストを使うための Lesson

Lesson3-1：Level-1 【Check1】 【Check2】

Lesson3-2：Level 0 【Check1】 【Check2】

Lesson3-3：Level 1 【Check1】 【Check2】

Lesson3-4：Level 2 【Check1】 【Check2】

Lesson3-5：Level 3 【Check1】 【Check2】

※ 【Check1】 【Check2】 は、それぞれ入口・出口テスト

② レイヤー別の情報提示とセルフチェック項目の整理

各レイヤーに必要な情報提示と訓練、段階別のセルフチェック項目を整理し、自分の到達レベルや今後の留意点が確認できるデザインを検討した。

③ セルフチェック項目

(ア) レイヤーモデル

レイヤーモデルの説明、各項目の内容について、必要な視点だと納得できるか、セルフチェックさせる表を設定した。

レイヤー モデル	納得できるか OK：もっともだ、必要なことだと思える	1 回目 (/)	2 回目 (/)	3 回目 (/)	4 回目 (/)
レベルー 1	OK ・ NG				
0	OK ・ NG				
1	OK ・ NG				
2	OK ・ NG				
3	OK ・ NG				
4	OK ・ NG				

(イ) 文章の見直しに関する行動

自分の行動について確認し、とるべき行動を意識させるために、推敲が得意な人の行動（9 項目）についてやっているか否かをセルフチェックする表を設けた。

チェックリストを使って文章の点検・見直しを行った後などに、何度か振り返り、自分の成長を確認できるよう、欄を設けた。

(ウ) チェックリストを用いたセルフチェック

「文章チェックリスト（詳細版）」の各視点について、自己レベルを確認し、表に記入できるようにした。

評語	レベル
A	視点はあり、自信が持てる
B	視点はあつもありだが、いつでもできているか自信はない
C	視点はなかったが、必要な項目だと納得した（これから気を付けたい）
D	視点はなかったし、納得もいかない

次に、セルフチェックの結果をカウントした後、レベル別に以下の表に記入させることとした。

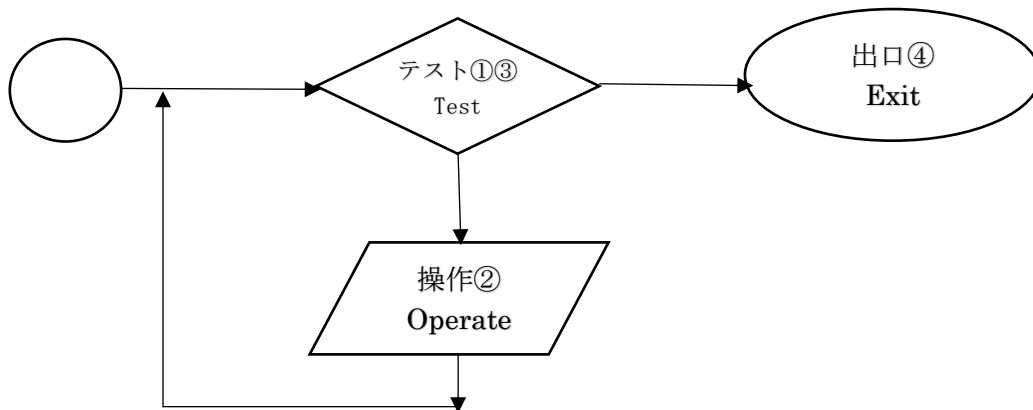
レベル	項目数	A	B	C	D
-1	7				
0	5				
1	3				
2	10				
3	6				

チェック後の行動については、以下のとおり指示することとした。

- ・ 各レベルに D があった場合には、それぞれのレベルに対応した章の学習を行った後で、再度チェックさせる。
- ・ C の項目があった場合には、チェックリスト（簡易版）の備考欄に留意点として端的に記入させる。
- ・ D がない場合には、第 2 章 チェックリストを使うためのレッスンへ進ませる。

(エ) 各 Lesson におけるテストの作成

レイヤー別に、入口・出口をチェックするテストを作成した。



上記 TOTE モデルのテスト①として【Check1】を、テスト③として【Check2】を作成した。

各レイヤーの項目数や難易度から、チェックリストを使った推敲の実践を開始してよいレベル、すなわち推敲の視点の意味がわかり、問題点に気づくレベルが確認できることを目指したテストとした。

チェックリスト（詳細版）に掲げた推敲の視点は多いため、すべての項目を網羅できなくとも、気づきにくい視点を留意点としてチェックリスト（簡易版）にメモするなどし、実践を開始できる合格基準とした。

(2) 既存の文章チェックリストの改善等

既存の文章チェックリストをレイヤーモデルに沿った構造・内容に修正し、日常的に使う簡易版と位置付けることとした。また、チェック欄（□）を設定し、詳細版におけるセルフチェックとの連携がとれるよう修正することとした。簡易版、詳細版それぞれの開発における留意点は、以下のとおりである。

① 文章チェックリスト（簡易版）

- ・ レイヤーモデルのレベル別の構成に改めた。
- ・ 日常的に手元に置いて使えるよう、簡素なものを目指し、情報量を抑えた。したがって、項目数は既存のものと同様 9 項目に絞った。
- ・ 観察可能な項目を多くし、OK、NG それぞれできるだけシンプルで具体的な例示を入れるようにした。

② 文章チェックリスト（詳細版）

- ・ 推敲の視点ごとの自己レベルをセルフチェックし、その結果が表示できるマークや欄を設けた。
- ・ セルフトレーニング支援テキストと連携したツールとして、提示する情報の内容や提示方法が適切かなどを検討し、作成した。

(3) 振り返りツール

振り返りに関しては、自分のレベルに応じた方策を考えられるよう、単独で取り組めるツールを用意することとした。一方で、複数の職員で文章を練り上げていく、協調学習的な経験を日常的に積める仕組みも意識し、上司等他者からのフィードバックも得られるよう設計することとした。

4.2 試作ツールの小規模トライアルによる改善

試作品のレビューに向け、ツール類の実用性の度合いと改善点を探るため、以下のとおり小規模なトライアルを実施した。トライアルにあたっては、ツール類の利用についてイメージしやすいよう、ツールを使った行動の流れや、テキストを使った学習における思考や行動例、文章チェックリストを使った実践段階のツールの使用例などを盛り込んだ利用例を作成した。

4.2.1 小規模トライアルの実施

<対象職員>

当初 D 職員（係長）を予定していたが、職務都合により実施困難となったため、その部下である K 職員にツール類の試用を依頼した。

K 職員（X 区出身）は、採用 4 年目で、今年度初めての異動で転入してきた。

8 月に、筆者が説明する際に使用する読み上げ原稿案を添削し、修正を指示したことがある。その際の指摘事項は、敬語の多用、同じ単語の繰り返しなどであった。

<実施概要>

1. 本トライアルで使用したツール類

- ・ テキスト
- ・ 利用例
- ・ レイヤーモデル
- ・ 文章チェックリスト（簡易版）
- ・ 文章チェックリスト（詳細版）
- ・ 振り返りシート

2. 期間

平成 30 年 12 月 25 日～28 日

3. 最終日にヒアリングを実施し、確認事項について意見・感想を聴取した。

4. 実施手順

- (1) 本研究の目的、趣旨を説明
- (2) 本トライアルの目的を説明
- (3) ツール類の全体構成とそれぞれの機能の大枠を説明
- (4) ヒアリングで確認したい内容を伝達
- (5) 途中で不明点や疑問点について質問や相談はしてよいことを伝達
- (6) トライアル実践
- (7) ヒアリング実施

5. 本トライアルでの確認内容

本トライアルで確認した内容は、大きく以下の 2 点である。

- ・ ツール類が実務で使える実用的なものかどうか
- ・ テキストのボリューム、内容、わかりやすさ、使いやすさの視点での改善点

〔質問事項〕

※以下は、係長である D 職員に用意していた内容であったため、(2)②③は、可能であれば類推して考えてみてもよいが、除外してよいと伝えた。

- (1) セルフトレーニングとして、テキスト等に記述した指示情報のボリューム・内容は適切か。

推敲の視点に関する情報量については、文章チェックリスト（詳細版）だけでも項目が多く、試用者にとって負担が大きいことが想定される。しかし、セルフトレーニングの成立という視点で考えていくと、どうしても指示情報のボリュームが増大しがちになってくる。そのため、利用例を作成した。

- (2) 利用例も含めた上記のツールを、以下の各場面でうまく使って推敲ができそうか。

- ① 自分が推敲するとき
- ② 部下職員が作成した文章のチェックを行うとき
- ③ 部下職員が仕事で推敲するとき

- (3) ツール類のわかりにくいところ、使いづらいところはどこか。

- (4) 利用例のリアリティについての感想

- (5) 振り返りシートを使った振り返りについて、職場内での展開や有効性など、具体的にイメージできるか。

- (6) その他気づいた点や印象など

6. 実施結果

- (1) 実施中の質問：

テキスト第 1 章 I-2 チェックリストの各視点についてセルフチェックにおける【Check2】「文章チェックリスト（詳細版）の各項目についてセルフチェックしてみましょう。」で、「視点はある」「視点はない」の判断がうまくできないとの質問があった。

チェックリスト詳細版の□でまとめた項目の内訳の○がついている視点が複数ある場合に、一つでも気をつけている項目があれば「視点はある」としてよいとしていた。しかし、できない項目が多くあるにもかかわらず、□にチェックをつけつつ、評語 B 「視点はあるつもりだが、いつもできているか自信はない」を選択することには、抵抗があり、納得がいけないとのことだった。

(例)

			□文体や表記が統一されているか
C	0	②	○文体不統一 ○表記の不統一
●が2つもあるのに☑して、Bにはできない			●丁寧さのレベル感不統一 ●情報を列挙した場合のレベルの不統一（動詞と名詞を並べるなど）

そこで、評価方法を試用者が納得できる以下の判断基準に変更して実施してよいこ

とを伝え、次に進むように指示した。

《試用者の提案》

すべて○+A=☑
 ○>●=B=□
 ○≤●=C=□ ※C=視点はあるが、苦手な場合
 ほとんど●又は全くできていない=D=□

(2) テキストでのセルフチェック等に要した時間

試用者は、各章のチェックについて、かかった時間を自主的に記録していた。その結果を以下に示す。

《所要時間記録》

項 目		所要時間	
第 1 章 はじめに			
I -1	【Check1-1】 自分の意識の確認	10 分	
	【Check1-2】 自分の行動チェック	10 分	
I -2	【Check2】 チェックリスト（詳細版）でセルフチェック		30 分
第 2 章 チェックリストを使うための留意点			
II -1	文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！		
II -2	文章を修正する！	5 分	
第 3 章 チェックリストを使うための Lesson		以下の時間は「問題を解く」「解答チェック」「解説を確認」の時間の合計	
【Check1】 はその Lesson を行う必要があるかのチェック			
【Check2】 は、次の Lesson に進んでよいかをチェック			
Lesson3-1：Level-1		【Check1】 20 分 【Check2】 10 分	
Lesson3-2：Level 0		【Check1】 10 分 【Check2】 10 分	
Lesson3-3：Level 1		【Check1】 10 分 【Check2】 10 分	
Lesson3-4：Level 2		【Check1】 20 分 【Check2】 20 分	
Lesson3-5：Level 3		【Check1】 10 分 【Check2】 20 分	

(3) テキスト等ツールへの書き込み

テキスト等に気づいたことや要望について書き込みがあった。以下にその記述内容を記載する。

① テキストへの書き込み

項 目		記述内容						
第 1 章 はじめに		テキストの全体像、使い方の説明						
I -1	レイヤーモデルを理解する！	P. 3 : 日付、曜日、数値等の誤りは、レベルー1 でも良いかと思ひます。例えば日付は住民の方が見てすぐに気づくような間違いで、行政に対して不信感を募らせませす。						
	【Check1-1】 自分の意識の確認	P. 7（セルフチェックの表付近） ・「OK か NG」を入力？ ・セルフチェックの結果が異なる場合、何かしら理由があると思う。そのため、理由記入欄を設け、自身の変化を感じられる方が良くと思ひました。この変化が「認知」のきっかけになると思うので、思考の変化を記録できる方が嬉しいです。→振り返りシートがその役割？ 例：2 回目以降前回と変化した場合 <table><tr><td>前→後</td><td>理由</td></tr><tr><td>NG→OK</td><td>セルフトレーニング後に振り返ると納得できた。</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	前→後	理由	NG→OK	セルフトレーニング後に振り返ると納得できた。		
	前→後	理由						
NG→OK	セルフトレーニング後に振り返ると納得できた。							
【Check1-2】 自分の行動チェック	P. 8（やっている＝○、やっていない＝×）： 「やっている時もある」というのが正直なところ・・・ ・やっている≠できているという認識？ ・やっているが「できない」又は「できる」という時もあります。							
I -2	チェックリストの各視点についてセルフチェック！ 【Check2】チェックリスト（詳細版）でセルフチェック	P. 10 : All○+A=☑ ○>●=B=□ ○<●=C=□ ほとんど●=D=□ 又はできていない ※C＝視点ははあるが苦手な場合 C= <table><tr><td>視点ある ver</td></tr><tr><td>視点ない ver</td></tr></table>	視点ある ver	視点ない ver				
視点ある ver								
視点ない ver								
第 2 章 チェックリストを使うための留意点								
II -1	文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！	P. 12（■文書の発信者を意識する）： 必要のない横文字単語は入りますか？職員同士でもたまに感じますが、例えば「リスク」です。経験者採用で入庁した職員が使いたがる傾向があります。						
II -2	文章を修正する！	P. 13（言い換え表現のレパートリー（例））： チェックリストとは別に、「よく使う文言集」があると嬉しいです。言い換えを調べることは非常に勉強になりますすが、実務レベルだと、即確認できる方が助かります。また、課の中で、言い換えが揃っていた方が、組織が出す文章としてレベルが統一されると思うので、そこにも役立つと感じませす。						
第 3 章 チェックリストを使うための Lesson								

その他、問題文の不備、問題と解答の不整合、文脈の乱れについて、数か所指摘があった。

② 文章チェックリスト（詳細版）への書き込み

レベル	項目	記述内容
レベル0	③話し言葉、若者言葉	P.3（●はないが、Check 結果を C とした理由）： 視点はあるが、できていない場合が多いため。
レベル1	①漢字、ひらがな、カタカナのバランス	P.4（ほどよいグレーを目指す） 「 <u>公用文のルールを外部に押し付けない。</u> 」 →内部は、ほどよいグレーでなく、ルールに沿うことが一番大事？
レベル2	⑥複雑な表現をしていないか	P.6（Check 結果を B にした理由）： 複雑な表現をするレベルに無かったので、B にしました。

その他、〔使い方〕（P.7）の指示が、テキストと異なるとの記述があり、修正の必要性が判明した。

③ 振り返りシートへの書き込み

前回の推敲と比較して、良くなった点も振り返ることができると思います。
自身の成長を実感できるといったからです。

【振り返りシート】

記入日：12月26日

記入者氏名：

1. 今回どのような推敲を実践しましたか。（実施年月日：12/25～12/26）

対象文書：セルフトレーニング

文書の用途・目的：トレーニング

2. 推敲後、その文章の質はレイヤーモデルのどのレベルに達したと考えますか。

レイヤーモデルのレベル	達成：○	推敲に使った視点／チェックリスト（詳細版）の番号に○をつける
レベル1（不快感のなさ）	△	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
レベル0（間違いのなさ）	△	① ② ③ ④ ⑤
レベル1（ビジュアルのよさ）	×	① ② ③
レベル2（読みやすさ）	×	① ② ③ ④ ⑤ ⑥
レベル3（伝わりやすさ）	×	① ② ③
レベル4（協働促進力）	×	—

3. 修正前と比較して、文章がよくなったことが実感できましたか。

（分かりやすくなったか、意図したことが伝わりやすくなったか など具体的に）

・実感できた。相手に何を一番伝えたいか、意識することが大事で、それを文章で表現する難しさを感じた。

4.今回はなぜうまくいったのでしょうか。他の事例でも同様にできそうですか。チェックリストがなくても一人でできそうですか。また、そう考える理由を具体的に洗い出してみましょう。
・チェックリストはしばらく必須だと思う。いままで意識していなかった思考を、無意識で実行できるまでには、やはり時間を要する。

5.今回うまくいかなかったとしたら、どこに原因があると考えますか。 また、今後どのような行動をとって、そのスキルを獲得し、自信がもてるレベルに到達したいと考えますか。
・これまで文書に対する意識があまりに低かったため、意識すると全てが気になり、手が止まってしまった。今後は、意識を無意識に変え、区民の方から嬉しい言葉をいただいた時、自信を持てるようになると思う。

フィードバックコメント	(記入者名：)

(4) ヒアリング前に提出があった質問解答のメモ
別紙〔質問事項回答〕

7. ヒアリング結果

(1) ヒアリング実施日時

平成 30 年 12 月 28 日（金）所要時間 1 時間 15 分

(2) 確認事項

事前に提出されたツール類とメモを確認しつつ、不明な点や、さらに詳しく聞きたい点に絞って確認しながら、意見交換を行った。

<ヒアリング結果概要>

1. テキストに関する指摘事項

(1) 日付、曜日等の誤りは、レイヤー 0 ではなく、－1 ではないか。

→日付や曜日のミスの影響は、文書の性質にもよる。税金の徴収のような強制力のあるものの年度を間違えたのと、イベント開催通知の発信日の年度を間違えたのでは、レベルが異なる。レベル－1 は、住民の心やプライドを傷つけてしまい、謝ったからといって元に戻すことが難しいレベル、レベル 0 は、「慎重さに欠ける、いったいどういったチェックをしているのか信頼が置けなくなるな」といった信頼棄損レベルだと定義した

として、レベル0の「誤りのなさ」という概念に分類したということであればどうかと尋ねたところ、レベル0に位置づけることに納得がいくとの回答を得た。

(2) 第1章 Check1-1

K職員は、「納得できない：NG」を選択する場合については、納得がいく、いかないの中身として、上記(1)のレイヤーレベルの位置づけに納得がいかないという場合を想定していた。そこで、質問方法が適切でなかったことが判明した。また、全く考えたこともなかったためわからないというのが正直なところ、といった職員も少なからず存在するのではないかという意見だった。

→「住民に伝わりやすい文章に推敲していくために必要な視点だと思いますか。」といった質問にして、Yes、No、不明（わからない）の3つにすればよいという結論を得た。

(3) 第1章 Check1-2

「やっている＝○」、「やっていない＝×」の2択であるが、「やっているときもある＝△」もある。

(4) 第1章 Check2

「C＝視点はなかったが、必要な項目だと納得した（これから気をつけたい）」については、Cにも視点がある場合とない場合があるのではないかという趣旨の書き込みがあった。

これについて意見交換する中で、「視点はある」は、視点があるのかないのか、気づくのか見落とすのか、あるいは放置するのか、修正できるかという段階を踏まえた評語になっていないことが判明した。また、ABは自信が持てるかどうか、CDは納得がいくかいかないかと対になっていないことも判明した。

気づくことを前提として、修正できるか否か、自己レベルが段階的に把握できるよう、改善が必要であることが明らかになった。

(5) 第2章 文書の発信者を意識する

必要のない横文字を多用する人は多い。「リスケ」、「リマインド」など、よく使う職員がいたが、どう考えても年配者には伝わらないだろうと感じていた。相手も知っていると思っ込んでいるようである。

2. 文章チェックリスト（詳細版）

レベル1「公用文のルールを押し付けない」について

→公用文のルールとグレーの濃さは正比例ではないこと、ルールは限られた文書を除き絶対的なではないこと、人は漢字を拾って読むことにより高速で理解しているので、漢字

が多すぎるのであれば、内部文書であっても可能な限りほどよいグレーに薄める努力が必要であることを伝えた。

3. 振り返りシート

シート状の「前回の推敲と比較して良くなった点も振り返ることができると思います。」との書き込みについて具体的なイメージを確認した。

用意したシートでは、どのような推敲を行ったか蓄積や成長の確認ができない。また、毎回同じようなことを書くことになりそうだ。

フィードバックコメントまで書いてもらおうとすると、研修報告のようで重い。気軽に係長や同僚に意見をもらってメモしておく程度がよい。自分でわかる程度の記載でよいのではないか。

〔聴取したイメージ〕

日付	どんな推敲を行ったか	自分で感じたこと	他者から言われたこと
○/○			
○/△			
×/△			

4. 別紙〔質問事項回答〕について

(1) テキストについて、インプット編、アウトプット編がほしい

練習となる職務機会が少ない。自分で新たに文章を作成することは少なく、前年度のものを焼き直すことが多い。

時間に追われ、少し変だと思っても、間違っていなければ、そのまま使ってしまった。質問がくるなど支障がないわけではなかったが、多忙な中では想定内、許容範囲内のものだった。

完了した文書を来年に向けて見直すというのも、現実にはなかなかやる気がわからないのではないか。来年度への引継ぎ文書も、短い箇条書きや話し言葉が多く、文章を書くというほどではない。

(2) 最低限必要なレベルを示してほしい

→意見交換により、職場、仕事、職員のスキルや意識のレベルにより異なり、すべて一朝一夕にできるものでもないが、方向感や目標を意識していることが大切だということ

で一致した。(この要望は、テストの合格基準が高く設定されていたことによるものだった。)

(3) 職場内でツールを使った推敲がうまくできそうか

レイヤーモデル、文章チェックリストの基準を皆で共有し、共通認識とすれば、有効である。

(4) 利用例のリアリティ

リアリティはある。今回の試用ではチェックリストばかり見ていたので使わなかったが、推敲の実践を使うときには役立つだろう。

(5) 参照資料が多いので、レイヤーモデルをテキストに入れてほしい

5. 全体についての感想

- ・ 基準に照らし合わせて自分のレベルを知ることができるところがよい。
- ・ Check のテストは、レイヤーの上位になるほど難しくなっていた。
→合格基準が、レイヤーモデルを使えるようになる(問題点の検出)という学習目標を超えているものがないか、再点検することとした。なお、文章の修正までテストに入れているのは、修正前後の変化を味わい、体感してもらうためであることも伝えた。

別紙(ヒアリング前に提出されたメモ)
質問(下線部)は筆者が加筆した。

【質問事項回答】

(1) セルフトレーニングとして、テキスト等に記述した指示情報のボリューム・内容は適切か。

○テキストについて、例えば、インプット編・アウトプット編の2つに分けることも1つの案。アウトプットをいかにこなすかが、推敲能力の向上なると私は考えているので、問題集のような形式だと嬉しいです。

※問題作成者の負担が大きくなるのが心配です。→委託して作成してもらう?

○ツールは、非常に勉強になる内容ですが、最低限職員として必要なレベルを示していただけると嬉しいです。

区での時のことを思い出すと、本来部署によって求めるレベルが異なることはよくありませんが、文書の扱い方が異なるような気がしました。

前部署は季節労働者のような部署だったので、日付や時間(ここでいうレベルー1、0)の内容ができていれば、依頼していました(本来は良くないですが、早急に依頼す

るという行為を優先していました。)。逆に、企画系や広報系の部署は、レベル3・4を常に意識するべきなのかと思いました。その違いは、出る文書が区民なのか、内部職員なのかという違いが大きいと考えます。

※最低限を設定するという考え方自体が良くないのですが、実務レベルを考慮してということです。

○チェックリスト(詳細版)について、内容が非常に充実しており、勉強になりました。自身を振り返るという意味でも、ボリューム感はこのくらいは必要だと思います。

(2) 利用例も含めた上記のツールを、以下の各場面でうまく使って推敲ができそうか。

① 自分が推敲するとき

①できます。文章作成の視点が詳細にあるので、活用しやすいです。今まで抽象的だった推敲について、基準があることは非常に心強いです。

ただし、今トレーニングしたからといって、すぐに推敲できるようになるかと言えば、難しく、一定の経験が必要だと思います。

② 部下職員が作成した文章のチェックを行うとき

②できます。ただし、部下がこのツールを使っていることが前提です。

上司はこのツールを基に文書を推敲しますが、部下が使用せずにフィードバックしても、有効性が低いものになってしまいます。文書の推敲前後の変化をどのような意識で感じるか、自身の認知への働き方を共通認識できるかが非常に重要です。

このツール活用することで、部署の統一的な推敲意識を醸成することができるので、この前提は必須だと思います。

③ 部下職員が仕事で推敲するとき

③できます。上司が、部下がこのツールを活用する雰囲気をつくること(活用しないと恥ずかしい文書が区民に出てしまう例を伝える、とか。)

(3) ツール類のわかりにくいところ、使いづらいところはどこか。

○レイヤーモデルは、テキストに載せても良いと思います。資料数が多く、トレーニングの際該当の資料を探すのに時間が多少かかりました。

理想は、やはりインプット編・アウトプット編の2冊と振り返りシートの3点セットが良いかなと思います。

(4) 利用例のリアリティについての感想

○リアリティを非常に感じ、イメージしやすかったです。

利用例は、今回の資料ではあまり使用しませんでした。理由は、トレーニングの際、利用例の依頼文よりもチェックリスト（詳細版）を確認したからです。

(5) 振り返りシートを使った振り返りについて、職場内での展開や有効性など、具体的にイメージできるか。

○職場内で、推敲前後（大きく変化した場合）の資料をファイリングし、次の推敲に生かす。

○職場内で、推敲の方向性を統一する。推敲は様々な表現方法があるので、基準が必要となりますが、基準が職場レベルで共通することで、職員は推敲する際の道標となります。

(6) その他気づいた点や印象など

○職場内で「推敲達人賞」なんかを設けると、モチベーションアップになると思います。

○職場でこのトレーニングを実施するだけでなく、人材育成部門が区研修として実施することで、他職場の基準や考え方も共有できる良い場となると思います。

4.2.2 小規模トライアル結果を踏まえた試作ツールの要改善点

前項を踏まえた試作ツールの主要改善点は以下のとおりである。

(1) テキスト

① セルフチェックの改善

レイヤーモデルのレベル別の自己の意識及び行動の確認のためのセルフチェック、文章チェックリストの各視点について、方法・内容を見直す。

② 各 Lesson におけるテストの合格基準の見直し

テキストの学習目標は、チェックリストが使えるようになる、すなわちチェックリストの視点に該当する文章の問題点に気づけるというレベルである。それ以上を求める合格基準になっていないか再度点検する。なお、修正した文章を解答例として示すことは、修正後の変化を味わい、最終目標レベルをイメージするうえで必要であるため、テスト内容は変更しないこととした。

(2) 振り返りシート

小規模トライアルで使ったシートでは、どのような推敲を行ったか、蓄積や成長の確認が

できない、前回の推敲実践と比較して良くなった点も振り返りができるとよいとの意見を踏まえ、試用者から聴取したイメージに沿ったシートに変更する。

(3) その他

試用者からの質問や意見を踏まえ、本格的な試行に向け、テキストの補足説明や事例追加について検討することとした。

4.2.3 試作ツールの改善

小規模トライアル実施によりヒアリングやツールへの書き込みの点検を行い、確認できた事項について、以下のとおり対応を検討し、ツールに反映させた。

1. テキスト

項目	確認できた事項	対応案	対応結果
第 1 章			
レイヤーモデルを理解する！	参照資料が多いので、レイヤーモデルをテキストに入れてほしい。	レイヤーモデルをテキストに入れる。	レイヤーモデルの説明の次のページに入れ、参照できるようにした。
【Check1-1】自分の意識のチェック	表の不備(自分で OK か NG か書かなければならない)	表を修正する。	OK・NG の表示を入れた。
	NG を選択した場合に、その後の思考の変化が記録できるように欄を設けた方がよい。	試用者からの案を採用し、NG を選択した理由等を記載する欄を設ける。	欄を設けた。
	日付の誤りは、レベル 0 ではなくレベルー 1 ではないかとの疑問をもった。	レイヤーへの分類に納得がいけない点があったことから生じた疑問であった。「納得がいく」という評語が、妥当でないため、意図しない迷いを引き出したものと考えられる。評語を変更する。	「住民に伝わりやすい文章を目指し推敲していくために必要な視点だと思いますか。」に変更する。
【Check1-2】自分の行動のチェック	「やっている＝○」「やっていない＝×」の二択しかないが、「やっている時もある」「やっているかできない」という場合に選択肢がない。	評語の視点を整理し、選択肢を増やす。	行動と成果でセルフチェックさせ、マトリックスで評価することとした。 P.58※1) 以下に具体的な修正について記載

テキスト第1章Ⅰ-2 チェックリストの各視点についてセルフチェック【Check2】「文章チェックリスト（詳細版）の各項目についてセルフチェックしてみましょう。」	①「視点はある」「視点はない」の判断がうまくできない。できていない項目（●）が多いのに、大項目□にチェックをし、「視点はある」を選択することに抵抗感がある。 ②チェックリスト（詳細版）に、「ABCD」の判定理由を記した箇所があった。（自分のレベルにフィットした評語でなかったため） ③「視点はある」が、気づかないで見落とす、気づくがスキルがないために上手くできない、気づくが放置するなど、色々な段階があるので、それに対応していない。 ④ヒアリング時に「A＝視点はある、自信が持てる」⇔「D＝視点はなかったし、納得もいかない」と、ABは自信が持てるかどうか、CDは、納得がいくかどうかと対になっていないことが判明した。	試用者からの提案を参考に、レベルを細かく設定する。 《提案》 すべて○+A=☑ ○>●=B=□ ○≤●=C=□ ※C＝視点はあるが、苦手な場合ほとんど●又は全くできていない=D=□ 提案どおりでも、なお②は解消できないため、さらに工夫する。 ③の「気づくが放置する」は、修正方法がわからない、多忙で支障がなさそうだからなどの理由が考えられるが、段階に入れるべきかは検討が必要である。 うまくいかない理由を書かせることとし、その中で、放置する理由も記入させるなど工夫する。	気づくことを前提条件として、修正できるか否か、段階的に選択できるよう修正した。 P.59※2）以下に具体的な修正方法を記載
第2章			
Ⅱ-1 文書の用と・目的・読み手や発信者を想定する！	必要のないカタカナ語の使用が、これに該当するか質問を受けた。	テキストに事例を入れる。	今後対応する。
Ⅱ-2 文章を修正する！	言い換え事例集のようながあると助かる。組織としての統一的な取り扱いにも資するのではないか。	組織としての統一的な事例集作成には、意思決定も含め時間と労力を要するが、港区が作成している資料があるので、参照できるようにする。	今後対応する。
第3章			
Check 問題	問題文の不備、問題と解答の不整合、その他	修正する。	修正した。
出口チェックの合格基準	レベルが上になるほど難しくなり、できなくなっていく。	チェックリストが使えるようになるという目標を超える合格基準を設定しないか、再度点検する。	点検の結果、変更しないこととした。

2. 文章チェックリスト（詳細版）

項目	確認できた事項	対応案	対応結果
P.4(ほどよいグレーを目指す)	「公用文のルールを外部に押し付けない」について、「内部はほどよいグレーでなく、ルールに沿うことが一番大事？」との書き込みがあった。	テキストに簡単な補足説明を入れることができないか検討する。	本格実施までに対応を決める。
P.7〔使い方〕	テキストと異なる指示がある。	テキストと整合をとる。	テキストの修正内容に合わせて修正した。

3. 振り返りシート

項目	確認できた事項	対応案	対応結果
全体	用意したシートでは、どのような推敲を行ったか蓄積や成長の確認ができない。 また、毎回同じようなことを書くことになりそう。	実践内容等が蓄積できるシートにする。 簡素な構成とするが、一方でレベル2の測定という目的も達成できるよう、主観的評価の項目を工夫する。	左記を踏まえ、全面的に改訂した。 P.60※3) 以下に具体的な修正方法を記載
フィードバック欄	上司や同僚に書いてもらおうとすると、研修報告のようで重い。気軽にコメントをもらって自分でメモしておく程度がよい	メモ的に簡単な記載ができる欄を設定する。	コメントを簡単にメモできる欄を設けた。

4. その他

項目	確認できた事項	対応案	対応結果
実践での練習機会	職場の実態として、新たに文書を作成する場面は少なく、練習となる職務がなかなか得られないのではないか。	本格試行の実施までに、対応策を検討する。	今後検討する。

※1) 【Check1-2】の改善

行動と成果について、それぞれ3段階で評価する方法とする。

セルフチェックの評価方法とその後の指示の対応を以下のとおり設定する。

成果 行動	その行動をとったことで、成果があがり、うまくいっているか		
	いつもうまくいく ○	時々うまくいく △	うまくいかない ×
いつもしている ○	OKです。	学びましょう。	学びましょう
時々している △	いつもやりましょう。	学んでから、いつもやりましょう。	学んでから、いつもやりましょう。
しない ×	学び、少しやってみてから、再度セルフチェックをしましょう。		

※2) 【Check2】の改善

評語を以下のとおり設定し、〔チェック方法〕の内容を修正する。

視点の適用 視点の量	その視点で、問題点に気づくことができるか ○：気づくことが多い △：気づかないことが多い	うまく修正できるか ○：うまくいくことが多い △：うまくいかないことが多い	判定
○：ある	○	○	A
		△	B
	△	○	C
		△	
△：一部ある	○	○	D
		△	
	△	○	
		△	
×：ない	—	—	E

〔チェックの方法〕

文章チェックリスト（詳細版）の、内容欄の項目（○のついたもの）ごとにチェックします。

こんな視点はなかった、どのような視点がよくわからないという項目は、○を鉛筆で塗りつぶしましょう（●）。

次に、○と●の数を比較します。

- $\geq$ ●の人は、上の表の「○：ある」のどのレベルか確認します。

例えば問題点に気づくことが多く、うまく修正できることが多い人は、チェックリスト（詳細版）の左側の列 Check 欄に「A」と記入します。

- $<$ ●の人は、上の「△：一部ある」で、修正のレベルに関わらず、D とします。
- すべて●の人は、E です。

□は、○の項目の総合判定です。すべて○になったら（視点ができ、いつも気づけるようになったら）チェック（☑）しましょう。

■セルフチェックの結果をカウントして、以下の表に記入しましょう。

レベル	項目数	A	B	C	D	E
－1	7					
0	5					
1	3					
2	6					
3	3					



- A 以外の項目は、文章チェックリスト（簡易版）の備考欄に、留意点を自分でわかる言葉で、メモ的な表示として書いておきます。
- 各レベルに E があった場合は、それぞれのレベルに対応した章（例：レベル－1 であれば、第 3 章 Lesson3-1）の学習を行った場で、再度チェックしましょう。

各レベルを学習した後で、自分のレベルを確認してみましょう。

※【Check1-2】がすべて OK、【Check1-2】で視点がすべて○、修正がいつもうまくいっている人は、このテキストを学習する必要はありません。今後もレイヤーモデルの理念を意識して、文章を磨きましょう。

※3) 振り返りシートの改善

次頁以降に、全面改定後のシート及び使い方の説明を示す。

【振り返りシート】

開始日：_____

氏名：_____

1. スタート時点の自己レベル		
レイヤーモデルのレベル	達成：○	視点／チェックリスト（詳細版）の番号の右にA~Eの評価を記入
レベル-1（不快感のなさ）		① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
レベル0（間違いのなさ）		① ② ③ ④ ⑤
レベル1（ビジュアルのよさ）		① ② ③
レベル2（読みやすさ）		① ② ③ ④ ⑤ ⑥
レベル3（伝わりやすさ）		① ② ③
レベル4（協働促進力）		

《推敲実践のリフレクション》

日付	どんな推敲を行ったか 〔記載事項〕 ・どの文書で、どのような推敲を行ったか ・何に気をつけたか ・文章がどうよくなったか ・その他 （自分で残しておきたいと思ったこと）	自分で感じたこと 〔記載事項〕 ・うまくいったこと ・なぜそう感じるのか ・新たに獲得したこと （できるようになったこと） ・うまくいかなかったこと （その原因は何か） ・今回の推敲を今後はどう生かしたいか	他者から言われたこと 〔記載事項〕 ・上司や同僚からのコメント ・フィードバックをもらって気づいたこと、その他収穫と思えること

「振り返りシート」について

〔このシートについて〕

このシートは、推敲セルフトレーニングを支援するツールです。

文章チェックリストやレイヤーモデルを使って推敲を実践したときに、その都度記入して振り返ってください。

推敲のスキルを高めるには、自分で自分のことを振り返る「内省」が有効です。

できるだけ多くアウトプットすることにより、文章力の向上が期待できます。

〔使用方法〕

- ・ A4 サイズで作っていますが、A3 判にして多く記入することも OK です。
- ・ 記入欄が足りなくなったら、適宜欄を追加、コピーして使ってください。
- ・ 1 回あたりの欄が不足したら、次の欄を使ってかまいません。
- ・ セルフトレーニングのためのツールですが、できる限り上司や同僚からコメントをもらってください。

〔記入方法〕

1. スタート時点の自己レベル

- ・ 開始時点の自己レベルを記入してから始めてください。
- ・ レイヤーモデルのレベルのうち OK のレベルには、達成欄に○をつけてください。
- ・ 自分で決めたレベルを記入してもかまいません。その場合は、決めたレベルの基準がわかるように余白に凡例を書いてください。

〔記入例〕

2. どんな推敲を行ったか

- ・ どの文書で、どのような推敲を行ったか
- ・ 何に気がつけたか

対象文書（例）：〇〇の起案、〇〇についての通知文、〇〇に関する調査依頼

目的（例）：「依頼・調査の協力を得る」

「通知・会議開催の目的、日時、場所を知らせる」

などのポイントも書いておくとわかりやすいでしょう。

- ・ 推敲の結果、その文章の質はどのようによくなりましたか。

（記入例）

長文を区切り、一文を短くしたことに、言いたいことが整理でき、読みやすくなった。

箇条書きにしたことにより、見やすくなり、要点が伝わりやすくなった。

3. 自分で感じたこと

(記入例)

- ・うまくいったこと

普段おかしいと思っても、言い換えをなかなか思いつかなかったが、ネットで検索して見つけることができた。

「が」や「で」とチェックリストにメモしておいたので、安易に文をだらだらつなげないよ
うにと長文のチェックができた。

ワードの校閲機能が結構便利で、表記の不統一を見ていたら、他のおかしいところ（主語
と述語）にも気づいた。

- ・なぜそう感じるのか

問題を見つけることができた

今まで注意しなかったことに気をつけるようになった

- ・新たに獲得したこと

(できるようになったこと)

読み手が、これでわかるか、これまでよりも意識するようになった。

- ・うまくいかなかったこと

(その原因は何か)

言い換えのよい表現がすぐに考えつかなかった。原因は自分の語彙の少なさだと思う。使える
表現を増やしていきたい。

- ・今回の推敲を今後はどう生かしたいか

文章がすっきりとして気持ちよかったという思いを忘れないように、次もチェックリスト
で確認しながら推敲したい。場数を踏むことが大事だと思うので、これまで使っていた文書もど
んどん見直していく。

4. 他者から言われたこと

(記入例)

- ・上司や同僚からのコメント

「別の文書でも、このようなミスがよくあるので、係内共通のルールとして共有
しよう」(係長)

- ・フィードバックをもらって気づいたこと、その他収穫と思えること

今回推敲前後の文を見てもらったら、自分で気づかなかったことを指摘してもらえた。他の人
と共有することは自分の学びになり、良かったと思う。

4.3 試作ツールのレビューと改善

前節の小トライアル結果を踏まえ改善した試作ツールについて、担当教員にレビューを依頼した。

依頼にあたっては、ツールごとに確認依頼事項を整理した。

以下に確認依頼事項を掲載する。

4.3.1 確認依頼事項

1. テキストについて

中間審査時には、5～10 分程度の短い学習を積み重ねられるようにとの条件をいただいています。小トライアルでの所要時間は以下のとおりでした。

《所要時間》

項 目		所要時間
第 1 章 はじめに		
I -1	【Check1-1】自分の意識の確認	10 分
	【Check1-2】自分の行動チェック	10 分
I -2	【Check2】チェックリスト（詳細版）でセルフチェック	30 分
第 2 章 チェックリストを使うための留意点		
II -1	文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！	5 分
II -2	文章を修正する！	
第 3 章 チェックリストを使うための Lesson		以下の時間は「問題を解く」「解答チェック」「解説を確認」の時間の合計
【Check1】はその Lesson を行う必要があるかのチェック		
【Check2】は、次の Lesson に進んでよいかをチェック		
Lesson3-1：Level-1		
Lesson3-2：Level 0		
Lesson3-3：Level 1		
Lesson3-4：Level 2		
Lesson3-5：Level 3		

レイヤーごとのレッスンでは、学習と入口出口のチェックで 30 分程度かかりました。

- 学習の単位の分け方、情報提示の内容、テストの内容については、提示していただいた条件（5～10 分程度の短い学習を積み重ねられるようにする）に合致する適切な内容・レベルとなっておりますでしょうか。
- チェックリストを使った実践に入るためのトレーニングやテストとして適切な内容、ボリュームとなっておりますでしょうか。
- トレーニング開始時において、その目的と職場での現実的な課題との紐づけは、十分なものとなっておりますでしょうか。
- その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

2. 利用例について

利用例は、ツールの種類とボリュームが多いため、専門家レビューやツールの導入時に利用のイメージを持ちやすくなるよう作成しました。

小トライアルの試用者からは、利用例のリアリティはあり実践で役立ちそうだが、今回はチェックリストばかり見ていたので使わなかったとの意見をもらいました。

- a. トレーニング開始時の情報提供として、現実の課題と結びつける有効なものとなっていますか。
- b. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

3. 文章チェックリスト（簡易版）について

日常的な推敲実践で使うために、項目数を 9 項目に絞っています。文章チェックリスト（詳細版）によるセルフチェックで気づいた自分の弱点をメモするなど、自分のレベルに応じた使い方ができるように設計しています。

- a. 項目の設定は、方略の実現のために適切なものとなっていますでしょうか。
- b. OK・NG の例示は、使用者がイメージしやすい適切なものでしょうか。
- c. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

4. 文章チェックリスト（詳細版）

推敲の視点について学習し、自分が持っている視点や、修正がうまくいっているかのセルフチェックに使用します。

ボリュームが多くなっていますが、小トライアルの試用者からは、このくらいのボリュームは必要であろうとの意見をもらいました。

- a. 情報内容や提示方法は適切でしょうか。
- b. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

5. 振り返りシート

実践の成果や自己の成長の確認等振り返りに使うシートです。

セルフトレーニングを基本としつつ、協調学習的な要素を取り入れ、他の職員からフィードバックを得られるよう設計しています。スキルや態度の向上について評価する際にも、このシートの記述内容を確認します。

当初、1 回の推敲実践で 1 枚を使用し、用いた視点や、なぜうまくいったかなど詳細に尋ねる内容としていました。小トライアルの試用者からの意見を踏まえ、成長の蓄積、他者からのフィードバック内容の蓄積が簡易にできる内容に変更しました。

- a. 構成内容は上記の方略上有効なものとなっていますでしょうか。
- b. 使い方の説明や例示等、分かりにくい点がありましたでしょうか。
- c. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

6. アンケート調査票

ワークパトリックのレベル1とレベル2の評価を行うために設計しました。それぞれの設問に赤字で評価レベルを記載しています。レベル2については、アンケートのほか、振り返りシートも使って評価する予定です。

- a. この調査票は上記の目的内容に照らし、妥当な設問内容になっていますか。
- b. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。

7. 全体について

- a. このツールを使ったセルフトレーニング方略は、職場での実践を促進し、職員の文章力向上につながる有効かつ効率的なものと考えられるか、ご意見をお聞かせください。
- b. 上記1～6でお教えいただいた点以外に改善を要すると思われた点はありませんでしたか。
- c. その他お気づきの点がありましたら教えてください。

4.3.2 試作ツールのレビュー結果と改善

担当教員からは、学習者としてトライアルした結果として、学習単位の分け方については、短時間の学習を積み重ねる内容になっていると思われるとの回答があった。

また、テキストの内容や構成については、学習がスムーズに進むように視認性や使いやすさなどの観点からの指摘があった。それらの指摘事項については、表12及び表13のとおり対応することとした。

<レビュー実施期間>

レビュー期間：平成31年2月23日～3月8日

メールによる回答：平成31年3月8日

表 12：指摘事項及び対応

確認事項	指摘事項	対応																																										
1. テキスト																																												
a. 学習の単位の分け方、情報提示の内容、テストの内容については、提示していただいた条件（5～10 分程度の短い学習を積み重ねられるようにする）に合致する適切な内容・レベルとなっておりますでしょうか。	実際に学習者になりきってトライアルしてみました。私の所要時間は以下の通りでした。既に栗原さんから聞いている内容でしたので、短時間になっていると思われます。ストレスを感じるほど長く感じたパートはありませんでした。 《所要時間》 <table><thead><tr><th colspan="2">項 目</th><th>所要時間</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">第 1 章 はじめに</td></tr><tr><td>I-1</td><td>【Check1-1】 自分の意識の確認</td><td>10 分</td></tr><tr><td></td><td>【Check1-2】 自分の行動チェック</td><td>10 分</td></tr><tr><td>I-2</td><td>【Check2】 チェックリスト（詳細版）でセルフチェック</td><td rowspan="2">30 分</td></tr><tr><td colspan="2">第 2 章 チェックリストを使うための留意点</td></tr><tr><td>II-1</td><td>文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！</td><td rowspan="2">5 分</td></tr><tr><td>II-2</td><td>文章を修正する！</td></tr><tr><td colspan="3">第 3 章 チェックリストを使うための Lesson</td></tr><tr><td colspan="2">【Check1】 はその Lesson を行う必要があるかのチェック</td><td rowspan="5">以下の時間は「問題を解く」「解答チェック」「解説を確認」の時間の合計</td></tr><tr><td colspan="2">【Check2】 は、次の Lesson に進んでよいかをチェック</td></tr><tr><td colspan="2">Lesson3-1: Level 1</td></tr><tr><td colspan="2">Lesson3-2: Level 0</td></tr><tr><td colspan="2">Lesson3-3: Level 1</td></tr><tr><td colspan="2">Lesson3-4: Level 2</td><td>【Check1】 20 分 【Check2】 20 分</td></tr><tr><td colspan="2">Lesson3-5: Level 3</td><td>【Check1】 10 分 【Check2】 20 分</td></tr></tbody></table> レイヤーごとのレッスンでは、学習と入出口のチェックで 30 分程度かかりました。	項 目		所要時間	第 1 章 はじめに			I-1	【Check1-1】 自分の意識の確認	10 分		【Check1-2】 自分の行動チェック	10 分	I-2	【Check2】 チェックリスト（詳細版）でセルフチェック	30 分	第 2 章 チェックリストを使うための留意点		II-1	文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！	5 分	II-2	文章を修正する！	第 3 章 チェックリストを使うための Lesson			【Check1】 はその Lesson を行う必要があるかのチェック		以下の時間は「問題を解く」「解答チェック」「解説を確認」の時間の合計	【Check2】 は、次の Lesson に進んでよいかをチェック		Lesson3-1: Level 1		Lesson3-2: Level 0		Lesson3-3: Level 1		Lesson3-4: Level 2		【Check1】 20 分 【Check2】 20 分	Lesson3-5: Level 3		【Check1】 10 分 【Check2】 20 分	—
項 目		所要時間																																										
第 1 章 はじめに																																												
I-1	【Check1-1】 自分の意識の確認	10 分																																										
	【Check1-2】 自分の行動チェック	10 分																																										
I-2	【Check2】 チェックリスト（詳細版）でセルフチェック	30 分																																										
第 2 章 チェックリストを使うための留意点																																												
II-1	文書の用途・目的・読み手や発信者を想定する！	5 分																																										
II-2	文章を修正する！																																											
第 3 章 チェックリストを使うための Lesson																																												
【Check1】 はその Lesson を行う必要があるかのチェック		以下の時間は「問題を解く」「解答チェック」「解説を確認」の時間の合計																																										
【Check2】 は、次の Lesson に進んでよいかをチェック																																												
Lesson3-1: Level 1																																												
Lesson3-2: Level 0																																												
Lesson3-3: Level 1																																												
Lesson3-4: Level 2		【Check1】 20 分 【Check2】 20 分																																										
Lesson3-5: Level 3		【Check1】 10 分 【Check2】 20 分																																										
b. チェックリストを使った実践に入るためのトレーニングやテストとして適切な内容、ボリュームになっておりますでしょうか。	テキストへの指摘事項あり（表 13）	（後述）																																										
c. トレーニング開始時において、その目的と職場での現実的な課題との紐づけは、十分なものとなっておりますでしょうか。	自治体でありそうな文章が題材だったことから、リアリティはあるように思われました。この点については自治体の SME によく確認してください。	—																																										
d. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	指摘事項なし	—																																										
2. 利用例について																																												
a. トレーニング開始時の情報提供として、現実の課題と結びつける有効なものとなってい	レビュー用としては有益でしたが、トレーニングへの導入のために使うにはボリュームが多いことと、各パートでの説明があまり無いことから、学習者から歓迎されないかもしれません。	ID 専門家の意見を受け報告書の例を追加した結果全 17 ページとなった。試用者にはざっと																																										

ますか。		読むだけでよく、余裕があればじっくり読むように指示することとする。
b. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	上記の通り、トレーニングへの導入に使うのであれば、さっと一読できるようにするために情報を絞り込み、分かりやすい説明を加える必要があるように思われました。	利用例は、推敲時の思考プロセスをたどるものとなっている。学習用教材として活用する。
3. 文章チェックリスト（簡易版）について		
a. 項目の設定は、方略の実現のために適切なものとなっていますでしょうか。	詳細版に比べて項目がまとめられ過ぎているように思われました。詳細版で学んだことを思い出しながらチェックするには、詳細版の各レベルの下位項目（レベル1であれば「適切な丁寧さが保たれているか」など）が列挙され、それらに対する例示がされている方が使いやすいように思われます。そのために両面になっても構わないように思われます。2枚以上になるのは避けたいですが。	職場トライアル結果を踏まえ改善点として整理する。
b. OK・NGの例示は、使用者がイメージしやすい適切なものでしょうか。	詳細版で学んでいるという前提であれば、この程度の例示があれば、詳細版で学んだことを思い出せるよいように思われます。もし上記のように下位項目を記載することで紙面が不足気味になれば、例示をもっと簡単にしたり、NG例だけを記載したりしてもよいかもしれません。分からなければ詳細版やテキストに戻ると思われますので。	職場トライアル結果を踏まえ改善点として整理する。
c. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	裏面の追加情報はテキストや詳細版に掲載されていたものを掲載した方がよいでしょう。逆にこの言い換え表現例を載せるのであれば、テキストにも載せた方が良いでしょう。	テキストにも載せているので、その旨チェックリストに表示する。
4. 文章チェックリスト（詳細版）		
a. 情報内容や提示方法は適切でしょうか。	・内容については概ね適切のように思われました。 レベル1②や③などで挙げられている、使ってはならない用語の言い換えについて、言い換え例に記載されていないものについてはどうすれば良いか知りたかったです。調べ方や参照すべき資料があれば記載しておくとうれしいです。 ・提示方法としては、各レベルの項目の前にナンバリングされている方が視認性が高い。	例がないものは、そのような概念自体必要かどうか熟考する。 書籍を紹介する。（職場トライアル後に改善点として整理する） □はチェック欄として使うものである。

	いように思われました。 例：「□適切な丁寧さが保たれているか」→ 「-1-①適切な丁寧さが保たれているか」	るため、今後の検討課題とする。
b. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	指摘事項なし	—
5. 振り返りシート		
a. 構成内容は上記の方略上有効なものとなっていますでしょうか。	なっていると思います。加えて、最初に行う自己レベルチェックをどこかのタイミング(例えば3～5文書での推敲後)でおこなえるようにするのも良さそうです。	—
b. 使い方の説明や例示等、分かりにくい点はありませんでしょうか。	シートそのものを用いた記入例があると、学習者が使い方をイメージしやすくなるように思われました。 ＜「振り返りシート」について＞の説明で、＜スタート時点の自己レベル＞の記入方法について、テキストの1-2に示されているやりかたでセルフチェックし、それを転記する、といった説明が欲しいように思われました。	シートを用いた記入例を掲載する。 記入方法の説明を加える。
c. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	《推敲実践のリフレクション》は求める記載事項に対して記入欄が小さい(狭い)ように思われました。 例例えば以下のようなフォーマットにして、自由度を高める手がありそうです。 日付 (/) <どんな推敲を行ったか> ・どの文書で、どのような推敲を行ったか、何に気づけたか、文章がどうよくなったか、その他(自分で残しておきたいと思ったこと) <自分で感じたこと> ・うまくいったこと、なぜそう感じるのか、新たに獲得したこと(できるようになったこと) ・うまくいかなかったこと(その原因は何か) ・今回の推敲を今後どう生かしたいか <他者から言われたこと> ・上司や同僚からのコメント、フィードバックをもらって気づいたこと、その他収穫と考えること 3/8 <どんな推敲を行ったか> ・〇〇会議の案内を、チェックリスト(簡易版)を使って推敲した。 <自分で感じたこと> ・昨年は長文が多かったために読みにくかったことが分かった。短文の箇条書きにしたところ、読みやすくなったと思う。 <他者から言われたこと> ・係長から全体に分かりやすくなったが、まだ漢字が多すぎると指摘された。	フォーマットを自由度が高いものに変更する。
6. アンケート調査票		
a. この調査票は上記の目的内容に照らし、妥当な設問内容になっていますか。	指摘事項なし	—
b. その他、分かりに	指摘事項なし	—

くい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。		
7. 全体について		
a. このツールを使ったセルフトレーニング方略は、職場での実践を促進し、職員の文章力向上につながる有効かつ効率的なものと考えられるか、ご意見をお聞かせください。	指摘事項なし	—
b. 上記 1 ～ 6 でお教えいただいた点以外に改善を要すると思われた点はありませんでしたか。	指摘事項なし	—
c. その他お気づきの点がありましたら教えてください。	指摘事項なし	—

表 13：テキストへの指摘事項と対応

〔凡例〕

A：すぐに対応した方がよいもの：重要性高／至急

B：A に対応後、時間を見て対応するもの：重要性高／至急ではない（または対応に時間を要する可能性あり）

C：重要度低／至急ではない

D：完成度を高めるためにやったほうがよいもの：重要性低／至急ではない（または対応に時間を要する可能性あり）

指摘部分	指摘事項	対応
全体	D) 熟語や表の途中での改行など、全体に改行位置が悪いところが散見される。	職場トライアル実施後に改善点として整理する。
全体	空白ページの入れ方（不要なページの削除）	不要なページを削除する。
各セクションの冒頭（ポイント）の部分	B) 各セクションの「ポイント」はここだけだと見過ごされそうに思われました。セクションの最後にこのポイントを簡単な解説付きで再掲すると、各セクションの整理にもなり、確実に伝わりそうに思われます。	職場トライアル実施後に改善点として整理する。
I-1 レイヤーモデル	B) 全レベルで説明の書き方をそろえたほ	職場トライアル実

の各レベルの説明	うが良いでしょう。レベルー1のように1段落目にどのような視点か、2段落目に簡単な解説を示すと良さそうです。	施後に改善点として整理する。
Check1-2 の推敲に必要な態度・行動の説明	自問自答のセリフが一般的ではないように思われます。日頃そのように思わない人にとっては、違和感がありそうです。	「だよ」を削除する。
Check1-2 のセルフチェック後のガイド	A) 表の説明が以下のとおり学習し、行動しましょう」なので、どのように学習・行動するかまで示しましょう。「続けましょう」でも良いかと。	「続けましょう」に変更する。
Ⅱ-1 文章の分かりやすさの基準	A)Web サイトであるならば、URI も示しましょう。脚注でも OK です。	URI を示す。
Ⅱ-2 情報をネット検索して活用	B) 有益なサイト等を例示しましょう。	サイトを示す。
各レッスンの冒頭のチェックリスト項目	B)レベルも表記した方が、レベルを意識させやすくなると思われます。	レベルも表記する。
各レッスンの Check1 (入口テスト)	A)チェックリストを見て良いかどうか、明示しましょう。	チェックリストを見てよいことを明記する。
各レッスンのテストの付番	A)チェックリストの項目と問題文の番号ともに丸数字になっているため、解説がややこしいことになってしまっています。問題文の番号をアルファベットなどに変更しましょう。	問題文の番号をアルファベットにする。
各レッスンのテストの解答としての修正例	A)あくまで例だということを記した方が良いでしょう。できればその旨の説明を加えましょう	最初の解答部分に例示であり、以降も同様であることをガイドする。
各レッスンのテストの問題点の指摘部分	A)複数の問題点がある場合には、どの部分がどの問題なのかを明示しましょう。この後のチェックも同様です。 差別的 (L-1②) : 「後進国」「啓蒙」 女性であることの強調 (L-1③) : 「女性」	読点がない場合など、表示することにより複雑になる場合もあるため、適宜対応する。
各レッスンの入口テストの解説	B)解説では、出来れば、問題文についてどのように考え修正案に至ったか、といったプロセスを例示すると、推敲の仕方が理解しやすくなると思われます。”Show me”するようにしましょう。	レイヤーレベルによっては、同様に簡潔な解説として入れることが難しい構成としているため、可能な範囲で対応する。
各レッスンの説明部分の■の見出し	A)チェックリスト詳細版での番号と記載を見出しにした方が、詳細版と照合しやすくなると思われます。 例： -1-①：適切な丁寧さが保たれているか→過剰な敬語は使わない	全てを詳細版の番号と対応した説明としないため、可能な範囲で適宜対応する。

	B) Lesson3-1 同様、まず問題文について解説を記した方がよいでしょう。簡単に構いませんので。	簡単に解説を入れる。レベル1以降は、問題点を挙げるだけで理解できるものであったりその他の説明等と重複したりする。思考プロセスは利用例を使った学習で代替できないか検討する。
--	--	--

第5章 運用と評価

本章では、評価に関する全体像、専門家レビューとそれにもとづく改善、職場における試行実施の方法及び実施結果について述べる。

5.1 評価の設計

5.1.1 評価計画の概要

(1) 評価計画の全体像

本評価計画は、トレーニング方略設計の妥当性について、トレーニング試行実施における効果測定と専門家レビューにより、方略の改善を行う形成的評価を目的とするものである。

まず、計画の具体化にあたり、既存チェックリストが有効に機能しなかった原因分析にもとづく改善方針と改善目標を述べる。次に、試行実施による学習成果についてカークパトリックの4段階評価モデルに沿った評価計画及び改善目標を示す。

そして、それらの方略、評価方法が妥当なものであるかをチェックする専門家レビューについて、それぞれの目的とチェック項目を示す。

最後に、試行実施協力者への倫理的配慮に関する伝達事項を付した。

(2) 本項の内容

- ・ 改善方針及び目標
- ・ カークパトリックの4段階評価モデル別の評価計画
- ・ 形成的評価（専門家レビュー）計画
- ・ 試行実施協力者への倫理的配慮に関する伝達事項

（資料）

別紙（アンケート）

別紙（振り返りシート）

参考資料：カークパトリックの4段階評価モデル別の評価基本定義検討

5.1.2. 改善方針及び目標

(1) 改善方針

評価計画の具体化にあたり、既存のチェックリストが仕事の中で活用されず、定着しなかった原因と分析結果にもとづく改善方針を述べる。

既存のチェックリストが定着しなかった原因については、第3章で述べたとおり、チェックリストを使ったトレーニングと捉え、職場環境等も含め分析した。分析結果を整理し、5項目の改善点としてまとめた。

ツール等の検討に併せて再度検討を行い、改善方針を表14のとおり整理した。

表 14：評価計画策定時における改善方針

現状分析時点での整理	評価計画策定時の改善方針
(1)文章見直しの視点を、ある程度コンパクトな項目数に絞り、整理する。 (2)チェックリストによる点検にあたり、本質的な理解ができていない（概念化のレベルに達していない）状態であっても、観察可能な現象面に着目して問題を探すのであれば、発見しやすくなる。 (3)チェックリストの使用について、場面、使い方、使った後に行うことなどが明確に示される必要がある。 (4)練習機会の確保が課題となるが、一つの文書の見直しに複数の職員で取り組み、相互にチェックするなどの方法が考えられる。 (5)振り返りに関しては、自分のレベルに応じた方策を考えられるよう、単独で取り組めるツールを用意する。	(1)項目数は、既存チェックリストと同じ 9 項目に絞る。 (2)観察可能な項目を多くし、できるだけ例示する。 (3)テキストに記載する。 (4)職場全体で取り組めるようにする。 (5)基本は単独だが、他者からのフィードバックも得られるよう設計する。

(2) ツール及び方略の改善目標

上記の改善方針にもとづき、ツール及び方略の改善目標を以下のとおり設定した。

他人の支援なしに単独で文章チェックリストを使った推敲ができるようにする。

文章チェックリストを仕事の中で進んで使えるようにする。

(3) 検証事項

設計した方略及びツールが、(2)の改善目標を達成するために有効なものであるかについて、以降の各評価において検証する。

5.1.3. カークパトリックの 4 段階評価モデル別の評価計画

文章チェックリスト等のツールを用いた推敲セルフトレーニングの試行実施による成果を評価するものとして、カークパトリックの 4 段階評価モデル別の評価計画を述べる。

試行期間は短期間であるため、レベル 3 までを対象とする。

(1) 各レベルでの測定対象

レベル	測定対象（明らかにしたいこと、知りたいこと）
レベル 1	ツールとトレーニングについて、実務に役立つものとして、肯定的な反応が得られるか。 ツール類が、実用的なものとして使えそうか。不具合があるとすれば、どのような問題があるのか。
レベル 2	チェックリストを使うスキルと態度がどの程度身についたか。
レベル 3	試用者が獲得したスキルや態度を仕事に活かしたか。

(2) レベル1（反応/満足度）

① 評価の目的

チェックリスト等のツールの実用性、使い勝手を確認し、改善のための情報を得る。

② 評価指標

- ・ ツールとトレーニングの実用性、満足度
- ・ ツール類の良い点、悪い点についての指摘

③ 評価基準

- ・ 「とてもそう思う」「ややそう思う」「思わない」「全く思わない」の4段階評価
- ・ 具体的な指摘の記述

④ 手法

アンケート調査

⑤ 対象

試用者

⑥ 時期

試用直後

(3) レベル2（学習）

① 評価の目的

以下の学習目標（スキル・態度）の達成度を確認する。

- ・ **【スキル】** 文章チェックリストを使って文章の問題点を検出し、方策（検出した問題の修正方法又は修正方法の調べ方）を決め、修正ができる。
- ・ **【態度】** 今後も文章チェックリストを使って日常的に推敲を行い、さらに上のレベルを目指していきたいという気持ちになる。

② 評価指標

【スキル】

- ・ 学習目標に対する獲得レベルに関する意思の表明
- ・ セルフチェック（テキスト第1章）の結果（学習当初のものと比較）

【態度】

- ・ 今後のスキルアップに向けての実践意欲、態度に関する意思の表明

③ 評価基準

【スキル】

- ・ 「とてもそう思う」「ややそう思う」「思わない」「全く思わない」の4段階評価における肯定的意見の選択
- ・ セルフチェック結果の向上

【態度】

- ・ 実践意欲に関しては、「とてもそう思う」「ややそう思う」「思わない」「全く思わない」の4段階評価における肯定的意見の選択
- ・ 態度については、自由記述における具体的行動の記述

〈態度の判定基準〉

「住民の納得を得られる分かりやすい文章を目指した推敲のために、今後どのような行動をとっていきたいですか。」（自由記述）との質問に対して、「レイヤーモデルの基準や視点を意識する」「読み手（住民）の立場を考える」「チェックリストを使って見直す」「文書の用途、目的を考える」など、ツール上にある求められる具体的な行動を挙げていれば合格とする。

④ 手法

【スキル】

- ・ アンケート調査
- ・ テキストにおけるセルフチェック結果の比較
- ・ 振り返りシートにおける文章の質向上に関する記述

【態度】

- ・ アンケート調査

⑤ 対象

試用者

⑥ 時期

試用直後

(4) レベル3（応用/実行）

① 評価の目的

チェックリスト試用者が獲得した知識や態度をどのように仕事に生かしたかを確認する。

② 評価指標

行動変容に関する意見の表明

③ 評価基準

ツール類を使った推敲行動が観察された、など行動変容に関する意見。

ミスが減った、文章が試用前よりよくなったなど、試行による変化についての意見

④ 手法

ヒアリング調査

⑤ 対象

試用者の上司

⑥ 時期

試用後少し時間を置いてから（観察時間）

5.1.4. 専門家レビュー

セルフトレーニング方略の試行を実施する前に方略の妥当性を評価し、改善意見を得るために専門家レビューを行う。レビュー項目については、研修設計マニュアル(鈴木, 2015)を参照して設定した。

(1) SME レビュー

① 目的

トレーニング方略が、職場における問題の解決に役立つものか、ツール類に提示した情報内容の妥当性についての意見を得る。

② レビュー項目

- ・ 方略の成果の判断基準は妥当か
- ・ 情報提示、練習、テスト判定に使っている事例や内容はそれぞれ妥当か
- ・ この方略で、職場の問題（文章力の低下）が解消しそうか
- ・ その他気づいた点

③ レビューアー

自治体の管理職員として、多くの文章作成を経験し、職員への文章指導を始め人材育成経験が豊富な人にレビューを依頼する。

(2) ID 専門家

① 目的

トレーニング方略の妥当性について ID の観点からの意見を得る。

② レビュー項目

- ・ 方略の成果に関する判断基準は妥当か
- ・ 情報提示、練習、テスト判定に使っている事例や内容はそれぞれ妥当か
- ・ トレーニング開始時に、その目的を職場での現実的な課題に紐づけているか
- ・ 方略実践者の経験や関連知識を総動員させているか
- ・ 原理原則を示すだけでなく、よい事例を見せているか
- ・ トレーニングの中で練習の機会を十分に与えているか
- ・ 職場での応用を奨励しているか
- ・ 方略は、自己主導学習者への誘導要素を取り入れ、セルフトレーニングとして有効かつ効率的なものになっているか
- ・ その他気づいた点

③ レビューアー

ID について専門的に学び、企業において人材育成に従事している実務者にレビューを依頼する。

5.1.5. 試行実施協力者への倫理的配慮に関する伝達事項

ツール試用者等の協力者に伝達すべき倫理的配慮に関する事項を以下のとおり設定した。

- ・ 意見、感想はツール等の形成的評価という研究目的のみに使用する。
- ・ 個人が特定されるような形でデータを公表しない。個人が特定されるような記述内容を取り扱う場合には、特定されないよう加工する。
- ・ ツール等の試用は、部門の人材育成施策の一環として実施するが、協力の有無は人事評価等業務上の評価とは関係なく、協力意思のない場合には協力しなくてもよい。
- ・ 実施内容に疑義が生じた場合には、いつでも質問してよい。また、途中で協力の意思がなくなったときは、中止してよい。

(本研究に協力することにより得られる利益)

- ・ ツール、方略を試用することができる。業務の質や能力向上に資するものである可能性がある。

(本研究に協力することによる不利益)

- ・ 直接的な不利益は想定されない。業務の内外で、学習や実践、アンケート等記入のための時間を一定程度要する。

5.2 専門家のレビューと改善

第4章第3節の小トライアル結果を踏まえて改善した試作ツールについて、インストラクショナルデザイン及び内容領域の専門家にレビューを依頼した。依頼にあたっては、レビュー確認依頼事項を整理し、依頼書を作成した。

以下に、レビューの実施内容とレビュー結果にもとづく改善について述べる。

5.2.1 レビューの実施

(1) 実施時期

平成31年3月4日～7日

(2) レビューアー

① インストラクショナルデザインの専門家

教授システム学専攻の修了生で、IT企業における教育担当者

② 内容領域の専門家

筆者の所属関連の公益財団法人の事務局長

(筆者の所属で長年管理職として部下職員の文章作成を指導するとともに、特別区政、特別区の歴史、自治制度など様々な調査研究を指揮・実施し、その成果報告書として刊行物の編纂を行っている。)

(3) 専門家レビューで使用するツール類

- ・ 研究の概要（中間審査報告書）
- ・ カークパトリックの4段階評価モデル別の評価計画
- ・ テキスト
- ・ 利用例
- ・ レイヤーモデル
- ・ 文章チェックリスト（簡易版）
- ・ 文章チェックリスト（詳細版）
- ・ 振り返りシート
- ・ 試用者に対するアンケート調査票

5.2.2 レビュー実施結果

専門家によるレビュー実施結果を以下に記述する。

(1) インストラクショナルデザイン専門家によるレビュー

レビュー実施期間：平成31年3月5日～6日

メールによる回答：平成31年3月6日

上記レビューアーから、テキストの構成については、少ない時間で学習が積み重ねられる

ようになっており、トレーニング開始時において、その目的と職場での課題を紐づける現実的なものとなっていると思われるとの回答があった。

内容に関しては、内容領域の部分にはなるが、事実と意見の区別を明確にすべきとの意見が得られた。また、その意見に関連し、利用例で取り扱っている例文は開催案内だが、できれば報告書があるとよいとの意見を得ることができた。

このほか、チェックリスト（詳細版）と同簡易版の関係の不明確性、振り返りシートへの効果の記述や、アンケートによるレベル2の測定についての改善提案などを得た。

全体についての意見として、民間企業における活用可能性を尋ねていたが、民間企業においても役立つとの意見が得られた。

指摘事項については、以下の表 15 のとおり対応することとした。

表 15 : ID 専門家レビュー指摘事項への対応

確認事項	指摘事項	対応
1. テキスト		
b. 学習の単位の分け方、情報提示の内容、テストの内容については、提示していただいた条件（5～10 分程度の短い学習を積み重ねられるようにする）に合致する適切な内容・レベルとなっておりますでしょうか。	少ない時間で学習が積み重なるようになっていると感じます。	—
b. チェックリストを使った実践に入るためのトレーニングやテストとして適切な内容、ボリュームになっておりますでしょうか。	内容が適切かどうか正直は分かりません。これまでの私の経験則としては概ね正しいと思いますが、個人的には盛り込むべき点がひとつあると考えます。それは <u>事実と意見を間違わない</u> ことです。例えば、現在の日本の内閣総理大臣は安倍晋三である。この文章は事実で正しい。しかし安倍晋三は優秀な総理大臣である、というのは意見になります。	・レベル3のレッスンに説明を加える。
c. トレーニング開始時において、その目的と職場での現実的な課題との紐づけは、十分なものとなっておりますでしょうか。	現実的なものとなっていると考えます。	—

d. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	「1. b」に回答したと同じです。	—
2. 利用例について		
a. トレーニング開始時の情報提供として、現実の課題と結びつける有効なものとなっていますか。	「利用例」で取り扱われている2種の「例文」はどちらも開催案内です。対象とする自治体職員が開催案内以外にも作成する文書例があるとよい。できれば報告書(事実と意見の記載を要するの)の例があるとよい。	・事実と意見の区別を含む修正例を加える。
b. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	特になし	—
3. 文章チェックリスト(簡易版)について		
a. 項目の設定は、方略の実現のために適切なものとなっていますでしょうか。	「レベル2 読みやすさ」において『レビュー資料』の41ページ「解答(修正案)」にあるように、ナンバリング(①、②、・・・とあるように)による切り口を入れてもよいと考えます。	箇条書きについてはレベル1(ビジュアルのよさ)に位置づけているので、対応しない。
b. OK・NGの例示は、使用者がイメージしやすい適切なものでしょうか。	はい。解釈に困ることはありません。	—
c. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	「文章チェックリスト(詳細版)」から抜き取ったものでしょうか。「(簡易版)」には「共通」というのがありますが、「(詳細版)」にはありません。両者の関係性について説明があるとよいと思います。	テキストに簡易版と詳細版の関係性について説明を入れる。
4. 文章チェックリスト(詳細版)		
a. 情報内容や提示方法は適切でしょうか。	提示方法は適切と思います。しかしながら情報内容の点でいくつか突っ込みたくなった点があります。例えば、『レビュー資料』61ページに「等」の使い過ぎ」とありますが、何度使うと使い過ぎなのかは個人差が出ます。確かに「等」の表現は使いがちですが、使うのであれば、具体的に詳細を提示できるのか。提示できるからこそ使ってよい、というようにしたらどうでしょうか。また、同ページに「明確に伝わる語句が選択されているか」とありますが、この明確さも個人差があり、明確に語っているつもりでも、読み手はそうでもなかったりするので、なんとも難しいですが。	・「等」の使い過ぎ」、「明確に伝わる語句の選択」については、チェックリスト(詳細版)に、簡単な例を加える。 ・「伝聞表現」が何を指すのかについて誤解があるようだが、レイヤーモデルの表現を工夫する。

b. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	「4. a」と同	—
5. 振り返りシート		
a. 構成内容は上記の方略上有効なものとなっていますでしょうか。	なっていると思います。 欲を言えば、推敲後の文書を受け取った人の行動変容、態度変容がどうだったのか記録できるとよい。例えば、ある自治体職員が作成した「〇〇開催案内書」を推敲しました。その文書が公に出たときに文書を読んだ一般市民から問合せがあったのかなかったのか。文書に書いてあるにも関わらず、市民から問合せがあったのであれば、それは推敲後の文書の質が良くないと評価できるので。	「どんな推敲を行ったか」の欄に、「推敲の効果」としての行動変容等が記載できるよう、欄の行見出し、記入説明を修正する。
b. 使い方の説明や例示等、分りにくい点はありませんでしょうか。	『レビュー資料』64, 65ページの空白のマトリクスと、66, 67ページの関係について。まず66, 67ページを読み、64, 65ページを埋めるのでしょうか。	P.66,67 を読んでから振り返りシートを使うことを明確にする。タイトルを「振り返りシートの使い方」に修正する。
c. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	「5. a」「5. b」に同じ	—
6. アンケート調査票		
a. この調査票は上記の目的内容に照らし、妥当な設問内容になっていますか。	そう思います	—
b. その他、分りにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	『レビュー資料』70ページの「Q2.」について。漠然とレベルアップしたかどうかを質問するのではなく、具体的に何を(例えば使ってはいけない差別語を把握した)理解したのか問うのはどうでしょうか。	自由記述欄を加え、レベルアップの具体的内容を記入させるようにする。
7. 全体について		
a. このツールを使ったセルフトレーニング方略は、職場での実践を促進し、職員の文章力向上につながる有効かつ効率的なものと考えられるか、ご意見をお聞かせください。	役立つものと考えます。 特に私の所属する民間企業(IT業界)ではシステム構築においてユーザの要望をヒアリングし、それをITシステムとしてどう実現するのか、リスクは何かと様々なことを文書で表現するケースがとても多いです。	—

い。 また、民間企業における活用可能性についても、ご意見をお聞かせください。		
b. 上記 1 ～ 6 でお教えいただいた点以外に改善を要すると思われた点はありませんでしたか。	本資料の 2 ページにある「＜ツールを使ったトレーニングの流れ（概要）＞」に従いセルフトレーニングを行いました。この流れになるように『レビュー資料』を構成した方が使い易いのではないのでしょうか。	今後のトライアルでは、各資料を分冊にして渡す。
c. その他お気づきの点がありましたら教えてください。	『レビュー資料』の 9 ページにあるレイヤーモデルについてです。 「L e v e l 3」の「達成指標」に「伝聞表現がない」とありますが、伝わりやすさを目指すレベルでは、「伝聞表現」は効果的なのではないかと思います。 実際の人物が言ったコメントを引用し、説明することは説得力や臨場感を増すのではないかと思います。	レイヤーモデルの記載事項を見直す。

(2) 内容領域専門家によるレビュー

レビュー実施期間：平成 31 年 3 月 4 日～7 日

ヒアリング実施：平成 31 年 3 月 7 日

内容領域専門家から、テキストに示された情報内容は、身近で適切な内容であるとの回答を得た。テストの問題を解いてみることで、文章チェックリストの視点を理解してチェックリストを使えるようになり、現実的かつ実践的で効果的なトレーニングになっているとの肯定的な評価を得ることができた。また、レイヤーモデルの基準についても、妥当との評価を得た。

しかし、一方で、レイヤーレベルの 3 と 4 のギャップが大きいことについての指摘があり、レベル 4 は全ての職員が必ず到達しなければならないレベルではないことから、レベル 4 を当面の目標レベルとはしないことを明示すべきであるとの指摘があった。さらに、最初のセルフチェックのチェック内容についても、学習前のチェックとしては妥当でないとして、見直しの必要性が指摘された。

このほか、本トレーニング終了後の次の学習ステップの支援内容についてもアイディアを得ることができた。

各指摘事項については、表 16 のとおり対応することとした。

表 16 : SME レビュー指摘事項への対応

確認事項	指摘事項	対応
a. テキストや文章チェックリストに掲載した情報の内容、テストの内容・レベルについては、妥当なものとなっておりますでしょうか。	- 区職員の身近な内容になっており、妥当である。 - 最初のセルフチェック（Check1-1）では、必要な視点だと思うか否かを尋ねているが、大事か、必要かは、テキストの問題をやってみないとわからないのではないか。あるいは、トレーニングが必要だと示されているくらいだから必要なだろうと、すべて○にする可能性もある。ここは、「そのようなことを考えたことがあるかどうか」にした方がよいのではないか。	初回のチェックは「考えたことがあるか否か」にし、2回目以降に「必要と考えるか否か」を問うこととする。
b. レイヤーモデルで示した基準の妥当性についてご意見をお聞かせください。	- 基準は妥当であり、住民の意識を入れているところもよい。 - レベル4はレベル3までの積み上げの上に成り立つ。学習のステップという視点でも、自分のいる位置がわかり安心することができ、階層の構成は妥当である。 - レベル4をトレーニングで取り扱っていない理由が示されていない。これでは「あれっ」ということになる。レベル4については、目指すべき目標として示すことはよいが、全ての職員がそのレベルに到達しなければならないということでもない。一般的な推敲レベルを超えており、他のレベルとのギャップが大きい。真面目な人ほどモヤモヤするので、ここで扱うレベルではないことを説明してあげればよい。したがって、レベル4と3の間の線は二重線にして、少し扱いを変え、とりあえずレベル3まで目指してくださいと説明してあげればよいのではないか。 - レベル3もレベル2までとギャップが大きい。レベル2までは日常的な訓練でできそう。	- テキストにレベル4をこのトレーニングで扱わない理由と当面レベル3までを目指すべきことを明示する。 - レイヤーモデルのレベル3と4の間は二重線とする。
c. トレーニング開始時において、その目的と職場での現実的な課題との紐づけは、十分なものとなっておりますでしょうか。	実践的であり、職場の現実的な課題との紐付けができている。	—
d. このツールを使ったセルフトレーニング方略は、職場での実践を促進し、職員の文	実践的な内容で役立つと考える。 チェックリストで視点を示しただけでは、ああそうかで終わってしまうところ、演習で一つ一つチェックして進んでいける。	—

章力向上につながる有効かつ効率的なものと考えられるか、ご意見をお聞かせください。	悪い例と良い例を見せられればわかり、チェックリストを使える。	
e. 上記 1 ～ 6 でお教えいただいた点以外に改善を要すると思われた点はありませんでしたか。	インターネットで調べることを奨めているが、玉石混交で怪しい情報もある。ネットで調べる際のアドバイスや参考になるサイト、書籍の紹介などを少し入れてはどうか。	推奨サイトを紹介する。
f. その他、分かりにくい点や要改善点等、お気づきの点がありましたらご教示ください。	・ 自分で長い文章を作るなど次のステップに行きたい人の手がかりとなる文献などを紹介してはどうか。 ・ 例示があればわかるので、今後の展開としては、レベル 3 と 4 の例を多く集めて示していくとよい。また、練習問題集があるとレベル 3 の訓練ができるだろう。	・ 「伝わる文章を書く技術」（向後千春著）などを紹介する ・ 今後の課題とする。
ID 専門家からの指摘事項について相談 ・ 伝聞表現については、説得力や臨場感を増すのではないかと指摘 ・ 「等」の使い過ぎなど、個人により判断が異なることについての指摘	・ 伝聞表現は、「～といわれている。」「～だそうだ。」といったものを指しているが、レイヤーモデル上「伝聞表現がない」という言い方がわかりにくかったのではないか。別の指摘にある「事実と意見の区別」の視点に替えてはどうか。 ・ 役所では、「等」を使い過ぎている実態があり問題だが、使用の必要の程度は場面により異なり、画一的な基準を示すことは難しい。しかし、他の指摘も含め、テキストで演習をやれば、納得がいく。チェックリスト（詳細版）に少し簡潔な例を加えることで解決するのではないか。	・ レイヤーモデルの表現を「事実と意見の区別が明確」とする。 ・ チェックリスト（詳細版）に、簡潔な例を加える。

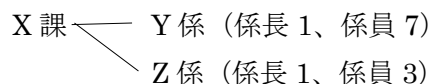
5.3 運用および形成的評価

前節の改善を踏まえたツールを用いて、筆者の職場で本格的なトライアルを実施した。以下に、その結果と形成的評価、それらを踏まえた改善について記述する。

5.3.1 運用

(1) 対象職場

筆者の所属組織における X 課（2 係 12 名で構成）を対象とした。



(2) 実施期間

平成 31 年 3 月 12 日～20 日

(3) 実施方法

X 課の職員（課長を含む）12 名（1 名は代休を取得していたため欠席したが、後日同僚から説明を伝達した）に対して、はじめに研究の概要を説明した。次に、配付した依頼文「職場トライアル実施協力をお願い」（以下に掲載）により、ツールを使ったトライアルの概要を説明した。

課長にはトライアルの全体把握と実施体制の確保を、係長には、トレーニング全体の把握及び職員の支援・観察を依頼した。係長は推敲の実践は行わなくてもよいこととし、振り返りシートの提出は求めなかった。

また、年度末多忙な時期であるため、職務に無理のない形で実施するように伝えた。

説明内容に対する質問はなかった。

〔「職場トライアル実施協力をお願い」の内容〕

職場トライアル実施協力をお願い

現在熊本大学大学院で、e ラーニングにより「e ラーニング」と「教えること（インストラクショナルデザイン）」を専門的に学んでいます。

修士論文の研究テーマは、

「自治体職員の文章に関する基準を用いた推敲セルフトレーニング支援方略の設計」です。

年度末お忙しい中申し訳ありませんが、皆様のご協力をお願いします。

1. トライアル期間

平成 31 年 3 月 12 日（火）～20 日（水）

2. トライアルの目的

開発したツールを使った学習と推敲の実践を通じ、以下についてデータを得る。

- ・ ツールとトレーニングについて、実務に役立つものとして、肯定的な反応が得られるか。
- ・ ツール類が、実用的なものとして使えそうか。不具合があるとすれば、どのような問題があるのか。
- ・ チェックリストを使うスキルと態度がどの程度身についたか。
- ・ 試用者が獲得したスキルや態度を仕事に活かしたか。

3. 試用するツール

利用例	ツールの種類とボリュームが多いため、専門家による評価やツールの導入時に利用のイメージを持ちやすくなるよう作成しました。 導入時の資料としてはボリュームが多くなってしまいましたので、最初にざっと目を通す程度でよく、余裕があればじっくり読んで学習に使ってください。	
レビュー資料	テキスト（P. 1～）	文章チェックリストを使えるように学習やセルフチェックなどのトレーニングを支援するツールです。
	文章チェックリスト（簡易版）（P. 52～）	日常的な推敲実践で使うために、項目数を 9 項目に絞っています。文章チェックリスト（詳細版）によるセルフチェックで気づいた自分の弱点をメモするなど、自分のレベルに応じた使い方ができるように設計しています。
	文章チェックリスト（詳細版）（P. 55～）	推敲の視点について学習し、自分が持っている視点や、修正がうまくいっているかのセルフチェックに使用します。
	振り返りシート（P. 63～）	実践の成果や自己の成長の確認等振り返りに使うシートです。 スキルや態度の向上について評価する際にも、このシートの記述内容を確認します。
	アンケート調査票（P. 68～）	ツールの改善点を発見し、学習の効果を確認するための調査票です。

4. 提出物

- ・ アンケート調査票
- ・ 振り返りシート
- ・ テキスト（P. 8）Check1-1 の部分の写し
- ・ テキスト（P. 10）Check1-2 の写し

(学習開始時と実践終了後のチェックが必要です)

- ・ セルフチェック結果表 (P. 80)
- ・ 文章チェックリスト (簡易版) の写し (書き込みを確認するため)

5. 資料の取扱い

著作権処理が不完全であるため、配付した資料は本人限りとしてください。

6. 本トライアルの位置付け

職場の人材育成施策として実施します。短期間での実施をお願いすることから、職務に支障が出ないように、無理のない形で実施してください。

(留意点)

- ・ 意見、感想はツール等の形成的評価という研究目的のみに使用します。
- ・ 個人が特定されるような形でデータを公表することはありません。個人が特定される可能性がある記述内容については、特定されないよう加工します。
- ・ ツール等の試用は、部門の人材育成施策として実施しますが、協力の有無は人事評価等業務上の評価とは関係なく、協力意思のない場合や、職務が忙しく時間が確保できない場合等には協力できなくても構いません。
- ・ 実施内容に疑義が生じた場合には、いつでも質問してください。また、途中で協力の意思がなくなったときは、中止しても構いません。

(本研究に協力することにより得られる利益)

- ・ ツール、方略を試用することができます。業務の質や能力の向上に資するものである可能性があります。

(本研究に協力することによる不利益)

- ・ 直接的な不利益は想定されません。学習や実践、アンケート等記入のための時間を一定程度要します。
-

5.3.2 トライアル実施結果

係長 2 名を含む 10 名の職員が、トライアルを実施した。トライアルを実施した職員（係長を除く）の在籍年数については、採用 9 年目が 1 名、7 年目が 2 名、6 年目が 3 名、4 年目が 2 名、平均すると、採用約 6.1 年目である。

以下に、カークパトリックの 4 段階評価モデル別の評価計画に沿って行った形成的評価の結果を述べる。

(1) レベル 1

レベル 1 の測定対象は、「ツールとトレーニングについて、実務に役立つものとして、肯定的な反応が得られるか。」「ツール類が、実用的なものとして使えそうか。不具合があるとすれば、どのような問題があるのか。」の 2 点である。

アンケート調査によるレベル 1 の評価では、ツールの実用性について、全ての職員から肯定的な評価が得られた。また、ツールの使いやすさや分かりやすさについては、概ね肯定的な評価が得られたものの、改善すべき点についての自由記述も寄せられた。

意見としては、内容量が多い、レイアウトに工夫の余地がある、ツールの中でレイヤーモデルの階層の昇順・降順が不統一であることなどへの指摘があった。また、資料の作り方が平板で、リズムやメリハリがほしいといった意見もあった。

アンケート調査 Q1. ツール（テキスト、レイヤーモデル、文章チェックリスト、振り返りシート）の実用性や使い勝手に関する各質問に対する反応は以下のとおりだった。

〔質問〕

Q1.(1) ツールは職務上、文章の質や職務遂行能力の向上に役立つ実用的なものだと思いますか。

〔回答結果〕

評語	人数	割合 (%)
とてもそう思う	6	60.0
ややそう思う	4	40.0
ややそう思わない	0	0.0
全くそう思わない	0	0.0

〔上記の理由（自由記述）〕

役立つ（役立たない）と思った点、改善を要すると感じた点などを具体的に記入

役立つと思った点（理由）の記述
（「とてもそう思う」を選択した試用者） ・ レイヤーモデルを用いて、文章のレベルを分けており、区分がとても分かりやすく感じました。また、各レベルで実際に文章を修正する問題があり回答の具体例もあり、すぐにでも実践できる内容となっているところは良いと思いました。

- ・ チェックリストによる確認を実施するだけでも、文章の質は格段に上がると考えられ点や、自分が今まで知らなかった概念（差別語等）を知ることができたことから。
 - ・ 文章作成の視点が明確になっているので、わかりやすく、活用しやすい。
 - ・ チェックリスト詳細版を活用し、推敲を繰り返すことで身に付けることができる。
 - ・ 文章の質を高めるための推敲のトレーニングというものをこれまで実施したことがなかった。例えばこのツールを全職員で実施した場合、文章能力の底上げにつながる感じた。
- （「ややそう思う」を選択した試用者）
- ・ ツールを通じて、日頃気づかない点を学んだため。

改善点の記述

- ・ テキスト内の「チェック」について、答えは1つではないと思えるようになり、解答例が複数あるとより役立つと思う。→視点は記載されているので、あくまでも要望です。
- ・ レッソンのボリュームが大きいなと思いました。

〔質問〕

Q1.(2) ツールは使いやすいと思いましたか。

〔回答結果〕

評語	人数	割合 (%)
とてもそう思う	1	10.0
ややそう思う	9	90.0
ややそう思わない	0	0.0
全くそう思わない	0	0.0

〔上記の理由（自由記述）〕

使いやすい（使いにくい）と思った点、改善を要すると感じた点などを具体的に記入

「とてもそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ 例題が多いため、より実践的な力が身につく点
- ・ 現状のレベルから段階を踏んでステップアップできる仕組みが良い点

「ややそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ テストでは、修正案はおおむね正確に近づいても、問題点として挙げる番号が間違えていることがあった。1つの問題文に複数の問題点番号が該当する場合は、下線にどの問題点番頭が該当するかなど、もう少し解説があると嬉しかった。
- ・ ボリュームが多く、手をつけるのが億劫になりそう。反面、ボリュームが多いので、非常に勉強になる。チェックリスト簡易版だけ使用するだけでも、導入としては良いかもしれない。
- ・ レベル・内容に合わせた解説となっており、自分の現段階でのレベルや苦手な部分が分かり、改善していくことができる内容となっており、使いやすかったです。ただ、少し内容量が多く、ある程度の時間がないと熟読はできないと感じました。
- ・ 記入方法がテキスト中にある場合と、別紙にある場合の2通りあったのが、少しわかりにくかったです。テキストはテキスト、記入するシートはシートと、分けたほうが

学習しやすいと思いました。

- ・ 使用方法の記載場所が統一されていると更に使いやすくなると思います。簡易版と詳細版でレベルが－1から始まるか3から始まるかが違ったため、統一するより使いやすくなると思います。
- ・ 内容は使いやすい（能力向上につながりそう）と感じた。一方、記入欄が小さいなど、テキストのレイアウトには改善の余地があると思った。
- ・ テキストを読み込む時間、実施する期間が短かったため、習得に時間がかかってしまった。
- ・ 問題が多すぎず、抵抗なくツールを使うことができたため。
- ・ ページ数が多いため、すべての作業を一度に行うと時間がかかる。

〔質問〕

Q3.(3) ツールは分かりやすいものでしたか。

〔回答結果〕

評語	人数	割合 (%)
とてもそう思う	3	30.0
ややそう思う	6	60.0
ややそう思わない	1	10.0
全くそう思わない	0	0.0

〔上記の理由（自由記述）〕

分かりやすい（分かりにくい）と思った点、改善を要すると感じた点などを具体的に記入

「とてもそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ 到達すべきレベルの基準が具体的に記載されていることや例題に対する解説が丁寧であることから。
- ・ チェックリストごとに具体例があるので、解説の内容を理解しやすかったです。

「ややそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ 使用方法について記入例がもう少しあると分かりやすいと思います。（チェックリスト）
- ・ 記載してある内容は難しくなかった。しかし、事前の説明がなくこのツールを渡された場合は、少し理解に時間を要するかもしれない。
- ・ 区役所に勤めて数年経っている職員は理解しやすいが、新規採用者には若干難しいと思ったため。
- ・ 具体例があると、より理解しやすい。

「ややそう思わない」を選択した試用者の記述

- ・ テキストを読み込むと、このツールの使い方がわかるが、全体としてももう少しメリハリのある資料だとわかりやすいと思う。

例：①テキスト概要版

②テキスト詳細版

③トレーニング集

④チェックリスト

⇒一目で資料の目的がわかる内容が望ましく思う。

〔質問〕

Q1.(4) ツールにイラつきを感じましたか。

〔回答〕

評語	人数	割合 (%)
とてもそう思う	0	0.0
ややそう思う	1	10.0
ややそう思わない	7	70.0
全くそう思わない	2	20.0

〔上記の理由（自由記述）〕

イラつきを感じた（感じなかった）点、改善を要すると感じた点などを具体的に記入

「ややそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ 1 ページの中で、フォントの種類やサイズを変えるなどして、リズムがあると読みやすいと思いました。

「ややそう思わない」を選択した試用者の記述

- ・ レベルが上がるにつれてある程度仕方ないと思いますが、問題が少し難しいように感じました。
- ・ イラツキとは違うが、ボリュームが多く、資料のつくりが平たんだと感じました。チェックの後にある「視点」のページが、意識すべきページであり、今後に役立つページだと思うので、目立つようだったり、フォントを変えるなどして、視覚に訴えるような内容だと嬉しい。このツールは、視覚というよりも、脳の認知的部分や人の意識というものに重点を置いているので、内容が非常に難しいと感じたので、逆に視覚に訴える内容の方が読み手にとっての認知的負荷は軽減されるのだと感じた。
- ・ 文章チェックリストに NG/OK の例示があり、チェックがしやすかった。推敲実践にも記載例があり、記載しやすかった。最近鉛筆で文書を書く機会が少ないため、テストの解答例を手書きすることに苦労した。
- ・ 今回は時間がなく、内容をあまり読み込むことができなかったため、理解に時間がかかった部分、分からない部分があった。自分で勉強する力がある職員は良いかもしれないが、力が足りない職員にどう活用（テキストに取組んで）もらうかが課題かと思っています。
- ・ 内容に問題はないが、単純にページ数が多いなか、行ったり来たりする必要があるため。
- ・ 例示をあげて具体的に注意すべきポイントが理解できたため。
- ・ 問題文が長いものもあり、読み込むことに時間等を費やしたため。

「全くそう思わない」を選択した試用者の記述

- ・ ツールに対する解説が丁寧であり、例題数も多すぎず少なすぎず、ちょうどよいことから。

〔質問〕

Q6. ツールを使ったトレーニングが全体の印象はいかがでしたか。

ツールを含め、よかった点、分かりにくかった点、追加してほしい点など、気づいたことを以下に自由に記入してください。

〔感想・全体の改善点（自由記述）〕

- ・ テキスト P.16 の言い換え表現のレパートリー（例）がもっとあると、文章作成の際に参考になるのではと思いました。
- ・ 推敲の達人になるには、仕事（業務）の達人になることが必須だと考えた。片方だけの達人は居ないのではないか。推敲のレベルが上がるにつれて、職員としてのレベルも上がると信じ、これからの公務員人生を猛進していきたい。このようなツールを作成いただき、ありがとうございました。最終版が完成しましたら、ぜひ取り組みたいと思います。
- ・ 前半のテキスト部分やポイント解説はどれもわかりやすかった。
- ・ レイヤーモデルの理念の説明はあったが、「レイヤー」という言葉はなじみがないせいか、少し難しく感じた。
- ・ カタカナ言葉について、日本語に直すべきものとそうでないものの大まかな基準があるとありがたい。
- ・ レベル4について、考え方等がすこしでも紹介されていると良いと思う。
- ・ チェックリスト（詳細版）は、普段活用できそうだなと思いました。（簡易版）は、その具体例を詳細版やテキストでその都度確認する必要があるため、テキストの内容が全て頭に入っていない段階だと、活用しにくいかなと思いました。
- ・ 文章を作成する際には、チェックリスト詳細版を参照しながら作成するようにしたいと思います。文章は作成する人のクセが出やすいと改めて認識することができたので、自分のクセを早く直せるようにしたいと思います。また、自分の作成する文章だけではなく、収受する依頼文、通知文も推敲する視点を持って学んでいきたいと思います。このツールが浸透し、組織全体に根付くことができれば、組織全体の文章力が向上すると思います。今後も活用させていただきます。
- ・ レイヤーモデルの表と、その他の部分で－1～4の昇順・降順が逆になっている箇所については統一した方がよいと思いました。
- ・ もっと時間を長くにとって半年間ほどかけてのぞみたいトレーニングでした。引き続きがんばりたいと思います。
- ・ ツールによるトレーニングで日頃気づかないことを知ることができ、大変勉強になった。
- ・ 添付資料として、業務でよく使う文章の目指すべき事例があると、継続的にツールにたち戻るきっかけとなる。

(2) レベル2（スキル）

推敲スキルに関するレベル2の測定対象は、「チェックリストを使うスキルがどの程度身についたか」であり、評価は、アンケート調査、セルフチェック結果の比較、振り返りシートへの記述を確認することにより行った。

アンケート調査では、全員が自分の推敲スキルがレベルアップしたと回答した。

文章チェックリスト（詳細版）の各視点について自分がどのような状態にあるかをセルフチェックした結果について、トライアル開始時点と終了後の状態を比較したところ、全員に向上が見られた。持っている視点の量が少ない、視点の適用がうまくいかないレベルである

DやEはなくなった。また、BからA、CからBなど、上位にシフトする傾向が見られた。

振り返りシートの記述については、トライアルが短期間の実施であったため、推敲の実践を行うことができた7名の係員全員が全ての欄を埋めることはできなかったものの、実践した推敲の内容については具体的に記入していた。また、3名の職員が「効果・行動変容等」の記入欄にも効果や行動・態度変容について記述していた。

記述内容から、ツールの学習で得た視点を活用した推敲を行い、文章改善の効果や成果を感じていることが確認できた。

① アンケート調査結果

アンケート調査（Q2）により確認されたスキル達成度については、以下のとおりである。

〔質問〕

Q2.今回のトレーニングで、自分の推敲スキルがレベルアップしたと思いませんか。

〔回答〕

評語	人数	割合（％）
とてもそう思う	3	30.0
ややそう思う	7	70.0
ややそう思わない	0	0.0
全くそう思わない	0	0.0

〔上記の理由（自由記述）〕

「とてもそう思う」「ややそう思う」について、具体的にどのようなレベルアップがありましたか。「ややそう思わない」「全くそう思わない」を選んだ場合には、その理由を記入

「とてもそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ このツールにより、自分の現段階でのレベルを知ることができ、また、苦手な部分がよく分かるので、その点を理解することで、文章の作成、推敲の際、意識して取り組むことができました。弱点の克服になりました。
- ・ 公文作成にあたっては、堅い文章の方が良いと思っていたので、「～にて」や「～より」を使用しない方が良いという視点は勉強になりました。
- ・ チェックリスト詳細版を活用し、文章推敲に関する新たな視点を手に入れることができた。

「ややそう思う」を選択した試用者の記述

- ・ 漢字やカタカナのバランスや、差別語、主述のねじれ等、自分が今までは気にしていなかった考え方についても気にしながら推敲をすることができると思うから。また、時間を置く（できれば日をまたぐ）という考えも新鮮であったため。
- ・ 文書作成時、何となく自分で気をつけていたことはあったが、「何となく」のポイントを明確なリストとして頭に入れられたことが、推敲スキルが向上したと感じた。
- ・ 私は、今回2回目のトライアルをさせていただいたので、スキルアップの実感是非常

に感じやすかった。どんな場面で感じたかは、振り返りシートに記載のとおり。特に「意識」の面が大きく変わり、「この文章なんか変だな・・・」という風に気づけるようになった。ここに気づけるか否かというのが、この推敲の第一歩だと思うので、今後も引き続き意識したい。また、「意識」の面だけでなく、今後はレベル3、4の文章がいずれか作成できるように努力していきたいと思う。

- これまでこのようなトレーニングを行ったことがなかったので、着眼点を知るだけでも自らのレベルアップにつながったのではないかと思う。
- 日常的な推敲に対する意識をもつことにつながった。
- 職務中に気づかなかった点をツールで学ぶことができ、推敲スキルが少しレベルアップしたと思ったため。
- セルフチェックの視点を確認できたため。

② セルフチェック結果の比較

トレーニング開始時点と最終時点のセルフチェック結果を比較し、以下のとおりスキルの向上を確認した。

(a 職員) 【開始時点】

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	7				
0	5	5				
1	3	3				
2	6	4	2			
3	3		3			

【最終時点（提出前）】

A	B	C	D	E
7				
5				
3				
6				
3				

(b 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	7				
0	5	5				
1	3		2	1		
2	6		2	2	1	1
3	3		1	2		

A	B	C	D	E
7				
5				
	3			
	3	3		
	2	1		

(c 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	7				
0	5	5				
1	3	3				
2	6	5	1			
3	3		3			

A	B	C	D	E
7				
5				
3				
6				
2	1			

(d 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	5		2		
0	5	3		2		
1	3	1		2		
2	6	2	2	2		
3	3		1	2		

A	B	C	D	E
5		2		
4		1		
2		1		
2	2	2		
	1	2		

(e 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	6		1		
0	5	2	3			
1	3	1	2			
2	6	2	4			
3	3	1	1	1		

A	B	C	D	E
6	1			
3	2			
1	2			
2	4			
1	3			

(f 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	7				
0	5	5				
1	3	3				
2	6		4	1		1
3	3		3			

A	B	C	D	E
7				
5				
3				
4	2			
2	1			

(g 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D
-1	7	3	4		
0	5		2	3	
1	3		2	1	
2	6		1	5	
3	3			3	

A	B	C	D	E
6	1			
1	3	1		
	1	2		
	1	5		
		3		

※小トライアルを行っていたため、開始時点は従前のチェック結果を記載

(A:視点はあり、自信が持てる B:視点はあり概ねうまくいく C:視点はあるがうまくいかないことが多い D:視点はほとんどなく、できていない)

(h 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	2	5			
0	5	2	3			
1	3	3				
2	6	2	3	1		
3	3	1	2			

A	B	C	D	E
7	4	3		
5	4	1		
3	3			
6	3	3		
3	3			

(i 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	5		2		
0	5	3	1	1		
1	3	2	1			
2	6	2	2	2		
3	3		2	1		

A	B	C	D	E
6	1			
3	2			
2	1			
3	3			
2	1			

(j 職員)

レベル	項目数	A	B	C	D	E
-1	7	7				
0	5	4		1		
1	3		3			
2	6		6			
3	3		2	1		

A	B	C	D	E
7				
5				
	3			
6				
	3			

③ 振り返りシートにおける文章の向上に関する記述

振り返りシートにおける記述は以下のとおりである。なお、試用者のプライバシー及び機密保持のため、表現を変更した部分は太字、被覆した部分は●●で表記した。

(a 職員)

推敲の内容について	効果・行動変容等
<どんな推敲を行ったか> ●●基準改正概要の説明について、チェックリスト（簡易版）を使って推敲した。 1つの段落が長すぎないこと、複雑な表現にしないことの2点に気がつけた。 <自分で感じたこと> 長すぎる文書にならないよう心がけたが、入れ込む内容が多いせいか、ぎっしりと文字が詰まってしまった。何度か推敲し、箇条書きに変更した。 <他者から言われたこと> 係長から文書の入りくんでる部分を表に変更してはどうかという提案があった。概要内に表を使うという発想がなかったが、提案通り修正するとかなり見やすくなった。	推敲の結果、局次レクにおいて、文書体裁に修正指示を受けることなく進んだ。

(b 職員)

<どんな推敲を行ったか> 係の事務をまとめたマニュアルにおいて、内容を知らない人にとっても分かりやすく簡潔な内容にした。 <自分で感じたこと> 今までのマニュアルは、内容をまったく知らない人にとっては分かりづらく、ダラダラと書かれているものが多かったため、箇条書きに改め、また要点を絞って記載した。 <他者から言われたこと>	
<どんな推敲を行ったか> ●●制度係る運用通知をチェックリスト（簡易版）を用いて推敲した。一文の長さに気を付け、長い主語がないようにした。 <自分で感じたこと> 一文の長さを短くし、主語を短くすると文章が読みやすく、内容も掴みやすくなった。 <他者から言われたこと> 係長からは、読みやすくなったが重複があることと、理由や根拠が説明されていない部分があると指摘された。	

(c 職員)

<どんな推敲を行ったか> 次年度の「試験・選考案内配付部数調査」の依頼文を、チェックリスト（簡易版）を使って推敲した。過剰な敬語を使わないよう前年度の依頼文から修正した。 <自分で感じたこと> 長文を多く使用していた。 <他者から言われたこと> 「にて」「より」を使用している。	
---	--

(d 職員)

＜どんな推敲を行ったか＞ ●●試験会場の打ち合わせ資料 直近 5 年以内での使用実績がない大学のため、用語の精査・簡潔に記載した。 ＜自分で感じたこと＞ 確認内容の記載順が項目ごとに関連づけられていなかった。関連した項目の順番にすることで、試験当日のイメージが詳しいものとなった。」 ＜他者から言われたこと＞ 空白が多くて読みやすいといわれた。	
---	--

(e 職員)

＜どんな推敲を行ったか＞ 学校への依頼文について、長い文章でなく項目を箇条書きにした。 ＜自分で感じたこと＞ 文面がすっきりと見えた。 ＜他者から言われたこと＞	以前は係長に指摘されていたが、特になくなった。
＜どんな推敲を行ったか＞ 各区・組合あての通知文の推敲時、漢字とひらがなの配分や句読点の配置に留意した。 ＜自分で感じたこと＞ 客観的に読んでみると、以前より文章が読みやすくなった。 ＜他者から言われたこと＞	

(f 職員)

＜どんな推敲を行ったか＞ ●●説明会関係の各区への注意事項について、情報の提示する順番の意識や受け手が内容を理解しやすいように図表をできるだけ活用した。 ＜自分で感じたこと＞ 受け手によって捉え方が変わらないように作成する上で、図表の活用は有効。いくつかの項目を提示する際には、項目の提示順も考える必要がある。 ＜他者から言われたこと＞	送付した注意事項の内容について、各区・組合からの問い合わせがなかった。
＜どんな推敲を行ったか＞ 過去に自分が作成した依頼文を見直し、推敲した。段落レベル、文型レベルの大きなスケールでの重複がないか確認した。 ＜自分で感じたこと＞ 文章の作成について、無意識にクセがついていると感じた。チェックリスト詳細版を活用して、クセを意識しながら推敲を行っていく。 ＜他者から言われたこと＞	

(g 職員)

＜どんな推敲を行ったか＞ 平成 31 年度●●案内における、職員インタビュー項目 ＜自分で感じたこと＞ ・ 今回 4 人の方にインタビューしたが、表現方法が各人異なり、内容をま	昨年はインタビューは 2 人だったが、今年や
--	------------------------

とめることが難しかった。 ・ 表現方法の統一が難しい。 ・ 読み手を意識する難しさを感じた。専門的ワードをそのまま使うのか否か。 ＜他者から言われたこと＞ ・ レベル感の統一（係長） ・ テーマに沿った内容にする（〃）	4 人という ことで、受 験勸奨につ ながると思 う。
＜どんな推敲を行ったか＞ 平成 31 年度●●案内における平成 30 年度●●合格体験記項目 ＜自分で感じたこと＞ ・ 上述したインタビュー項目でも感じたが、人によって漢字の使い方（例：時 or とき）や書きぶりのレベル感が異なるので調整が難しい。 ・ 昨年まで、執筆者の写真が証明写真のような恐いものだったので、協力いただける方には、業務中の写真を提供していただいた。 ＜他者から言われたこと＞ ・ レベル感の統一（係長） ・ 主語と述語が遠かったり、1 回で内容がスッと入ってくる文章を意識（係長）	レベル感の 統一ができ た。 言い回しに 対して、 「無」から 「有」に意 識が変化し た。
＜どんな推敲を行ったか＞ ・ 平成 31 年度●●実施要綱のよくある質問集の作成 ＜自分で感じたこと＞ ・ 読み手を意識する難しさを感じた。特に、区担当者が 1 回で読んで理解するには、制度の主旨であったり、何故この回答になるかを読み手目線で作成することは、自信で深く理解しないといけないと感じた。 ＜他者から言われたこと＞ ・ 回答を作成する際、読み手を意識する。単に質問に対して「Yes」と「No」を示すだけでは、他のパターンのとき対応できなくなる。考え方を示すことで、様々な問題に対応できるようになる。	各区からの 問い合わせ 数が減少す る予定 ・ 自身の● ●に対する 理解が深く なった。
＜どんな推敲を行ったか＞ ●●区●●職員の採用（3 区分） ＜自分で感じたこと＞ ・ 区が提出する書類から、委員会へ付議する内容を取捨選択する難しさを感じた。 ・ 1 回で内容が入る文章にすることを意識 ・ 専門用語の前に簡単な説明を付けることで、読み手の認知的負担を軽減するよう意識した。 ・ 使用する言葉一つで、読み手の感じ方が変わるので、様々な言い回しの引き出しを持つことが推敲の達人への一歩だと思った。 ・ 今までは、資料の中身が充実した方がよいと思い、必要ない内容まで盛り込んでしまい、本当に伝えたい内容がぼやけてしまっていた。今回の採用では、本当に必要な部分のみ記載することに注力した。 ＜他者から言われたこと＞ 区側の目線ではなく、●●委員会としての立場から委員会資料を作成する。（係長）	委員会で指 摘されることがなかつた。

※h 職員は、期間中に文章を推敲する機会がなかったため、振り返りシートへの記入ができなかった。

(3) レベル2（態度）

推敲に関するレベル2の測定対象は、「チェックリストを使って推敲を行う態度がどの程度身についたか」であり、評価は、アンケート調査及びセルフチェック結果の比較により行った。また、文章チェックリスト（簡易版）への書き込みにはどのようなものがあったかを確認した。

アンケートでは、「今後もこのツールを使って推敲していきたいか」、「今後さらに上のレベルを目指して文章力に磨きをかけていきたいか」との質問に対して、全員が「とてもそう思う」または「ややそう思う」を選択した。

また、推敲に関する今後の行動についての質問に対しては、8名の職員が、「住民の目線を意識する」、「チェックリストを用いて推敲する」、「作成文書を1度紙に印刷して読む」「一晩寝かしてから、再度読む」、「わかりやすい文章をテンプレートとして、自分の業務に活用する」など、ツール上に示した具体的な行動を挙げており、設定していた合格基準に達していることが確認できた。

上記の合格基準達成に至らないと思われる2名の記述のうち、1つは「日頃より文章作成能力の高い上司や先輩が作成した文章を参考にしながら自分の文章能力を高める」と記述している。この記述内容は、ツールに示した具体的な行動を直接挙げたものではないが、「確立された分かりやすい表現を探して使う」ことに類する行動と評価しうるものと考ええる。また、もう1つの「参考文献を読んで実践していきたい」は、次の学習ステップを目指した意見表明と捉えることが可能と考える。

Check1-1「レイヤーモデルに関する自己レベルチェック結果」の比較では、最終チェックで3名の職員が、レイヤーレベル4について△（どちらともいえない、わからない）を選択したが、レベル1からレベル3までは、全員が○（もっともだ、必要だと思った）を選択した。

この最終チェック結果により、レベル1からレベル3までの信頼レベルや達成指標が、住民に伝わりやすい文章を目指していくために必要な視点だと全員が感じたことが確認できた。

なお、本トレーニングはレベル4に対応したものではなかったため、上記のレベル4についての結果は順当な内容と考えられる。

Check1-2「文章の見直しに関する行動のセルフチェック結果」の比較では、2回以上のチェックを行った9名全員が、1項目以上行動・成果のレベルが向上したことが示された。短期間のトライアルではあったが、自分の気づいていなかった視点や成果を意識した行動の実践が、効果につながったものと考えられる。

文章チェックリスト（簡易版）への書き込みについては、全ての職員が行っており、各自が、学習前に気づいていなかった視点や、自己の弱点、留意すべき事項等を記入してい

た。書き込みの項目数は、一人あたり、1～6項目、平均3.8項目記入という結果だった。

以下に、レベル2（態度）について、測定手法ごとの評価結果を示す。

① アンケート調査結果

アンケート調査（Q3～Q5）により確認された態度の達成度については、以下のとおりである。

〔質問〕

Q3.今後も、このツールを使って推敲を励行していきたいと思いませんか。

〔回答〕

評語	人数	割合
とてもそう思う	4	40.0
ややそう思う	6	60.0
ややそう思わない	0	0.0
全くそう思わない	0	0.0

〔質問〕

Q4.今後さらに上のレベルを目指して、文章力に磨きをかけていきたいと思いませんか。

〔回答〕

評語	人数	割合
とてもそう思う	8	80.0
ややそう思う	2	20.0
ややそう思わない	0	0.0
全くそう思わない	0	0.0

〔質問〕

Q5.住民の納得を得られるわかりやすい文章を目指した推敲のために、今後どのような行動をとっていききたいですか。

〔回答（自由記述）〕

Q3.及びQ4で「とてもそう思う」を選択した試用者（4名）の記述

- ・ 住民目線の文章を目指すには、日頃から住民目線を意識して働く必要があると思う。理由は、文章は自身の経験や認識が無いと書けないと感じるからである。「住民の人はこんな部分を知りたいのでは？」というのは、普段の仕事と変わらないので、想像力を働かせていきたい。

- 文章作成に当たって今までは、共感を持ってもらうことは意識してきましたが、好感を持ってもらうとは考えていなかったので、今後の文章作成（通知文、議会答弁等）には、このことを意識して業務に取り組みたいと考えています。
- 区民の方や受け手の視点を常に意識して、文章の推敲を行っていきたいと思います。
- 今後文章を作成するにあたり、区民の方が理解できるよう、第三者の目線を意識して対応したい。

Q3.で「ややそう思う」、Q4 で「とてもそう思う」を選択した試用者（4 名）の記述

- チェックリストを用いて推敲を行うことに加え、上司や同僚にも負担のかからない範囲で確認を依頼する。そして上司等から受けた意見については、柔軟に受け入れることで、より良い文章を作成していきたいと思う。
- 簡単にできて効果があると感じている以下2つは、できる限り忘れずに続けていきたい。「作成文書を1度紙に印刷して読むこと。」「(残業中作成したものは特に) 一晩寝かしてから、再度読むこと。」
- 書き手主体ではなく、読み手の目線に立った文書を作成していきたいです。
- わかりやすい文章をテンプレートとして、自分の業務に活用する。

Q3.及びQ4 で「ややそう思う」を選択した試用者（2 名）の記述

- 日頃より文章作成能力の高い上司や先輩が作成した文章を参考にしながら自分の文章能力を高める。
- 参考文献をよんで実践していきたい。

③ Check1-1 レイヤーモデルに関する自己レベルチェック結果

○：考えたことがある

△：一部については考えたことがある

×：全く考えたことがない

(a 職員)

レイヤー モデル	1回目 (3/15)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル4	○・△・ ×	協働促進力の視点を持ったことはなかった。
3	○・ △ ・×	具体的にイメージがわくことを心がけているが、事実と意見の区別については考えていなかった。
2	○・ △ ・×	長文にならないことは常に気をつけているが、指示語については考えたことはなかった。
1	○ ・△・×	図表や箇条書き等みやすさは心がけている。
0	○ ・△・×	
-1	○ ・△・×	

○：もっともだ、必要だと思った

△：どちらともいえない、わからない

×：必要だとは思わない

レイヤー モデル	2回目 (3/19)	3回目 (/)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・ △ ・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○ ・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○ ・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○ ・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○ ・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○ ・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(b 職員)

レイヤー モデル	1回目 (3/19)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル4	○・△・ ×	住民をパートナーとして考えたことはなかった。
3	○ ・△・×	
2	○ ・△・×	
1	○ ・△・×	
0	○ ・△・×	
-1	○ ・△・×	

レイヤー モデル	2回目 (3/20)	3回目 (/)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(c 職員)

レイヤー モデル	1回目 (3/18)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル4	○・△・×	普段の依頼文で、このレベルまで意識したことはない。
3	○・△・×	読み手の立場になって説明するよう、意識している。
2	○・△・×	常に意識している。
1	○・△・×	図表を用いてのわかりやすい説明は意識しているが、漢字・ひらがな・カタカナのバランスは考えたことがなかった。
0	○・△・×	常に意識している。
-1	○・△・×	常に意識している。

レイヤー モデル	2回目 (3/19)	3回目 (/)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

d 職員)

レイヤー モデル	1 回目 (3/19)	どのような状態か簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の〇〇は考えたことがなかった。
レベル 4	○・△・×	文書の目的によっては考慮しているが、全てにおいてはできていない。
3	○・△・×	
2	○・△・×	向上心はあるが、能力は伴っていないと感じる。
1	○・△・×	
0	○・△・×	注意はしているが、徹底できているか自信がない。
- 1	○・△・×	差別にあたる言葉について、認識不足ではないかと感じる（お足元の悪い中が×とか）

レイヤー モデル	2 回目 (3/20)	3 回目 (/)	4 回目 (/)	5 回目 (/)
レベル 4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
- 1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(e 職員)

レイヤー モデル	1 回目 (3/14)	どのような状態か簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の〇〇は考えたことがなかった。
レベル 4	○・△・×	「パートナーとして～」とまでは考えていない。
3	○・△・×	具体的なイメージがわくような伝え方ができていたかは不明である。
2	○・△・×	リズムのよさは考えていなかったように思う。
1	○・△・×	1 つの段落の長さには留意している。
0	○・△・×	敬語の使い方には気をつけている。
- 1	○・△・×	高飛車な印章（上から目線）にならないよう気をつけている。

レイヤー モデル	2回目 (3/18)	3回目 (/)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(f職員)

レイヤー モデル	1回目 (3/12)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル4	○・△・×	普段の業務の中で住民からの視点まで意識していない。
3	○・△・×	伝わりやすさを意識しているが、実践できていない。
2	○・△・×	「あらゆるスケールでの重複」という視点はなかった。
1	○・△・×	「読み始めてもらえる」という視点はなかった。
0	○・△・×	常に心掛けている。
-1	○・△・×	常に心掛けている。

レイヤー モデル	2回目 (3/15)	3回目 (3/19)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(g 職員)

レイヤー モデル	1 回目 (3/12)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル 4	○ (△) ×	考えていても、どんな文章がこのレベルなのかがわからないのが正直なところ。例) 勧告？
3	○ (△) ×	心がけていても、納得できるレベルに達していません。 1 回で内容が入る文章が理想です。
2	○ (△) ×	心がけています。特に主語と述語が遠くなりがちなので、 気をつけるようにしています。
1	○ (△) ×	図やイラスト、表を使用した方がビジュアルが良くなる とは思いつつも、その表をうまく作成できないことが多い ので、作れるようなトレーニングがあると嬉しいです。
0	○ △ ×	日付、宛先は特に注意しています。相手方の信頼を損な ってしまうので。
-1	○ △ ×	心がけています。逆にこのレベルの文章を見たことがな いので、9 割以上の職員は達成できているのではないでし ょうか。

レイヤー モデル	2 回目 (3/18)	3 回目 (/)	4 回目 (/)	5 回目 (/)
レベル 4	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×
3	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×
2	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×
1	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×
0	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×
-1	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×	○ △ ×

(h 職員)

レイヤー モデル	1 回目 (3/20)	どのような状態が簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル 4	○ (△) ×	住民の気持ちを考えた達成指標までは深く考えていなか った。
3	○ △ ×	現職場に配属されてから、今まで以上に考えている。
2	○ △ ×	現職場に配属されてから、今まで以上に考えている。
1	○ △ ×	現職場に配属されてから、今まで以上に考えている。
0	○ △ ×	現職場に配属されてから、今まで以上に考えている。
-1	○ △ ×	不快感については、職務を行うにあたり、考え続けてい る。

h 職員は、実施期間中推敲の実施ができなかったため、2 回目のチェックは行っていなかった。

(i 職員) ※太字は、試用者のプライバシー及び機密保持のため筆者が修正

レイヤー モデル	1 回目 (/)	どのような状態か簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル 4	○・△・×	意識はしているが、好感を持ってもらえるように文章を作成することはしていない。
3	○・△・×	意識はしているが、当該内容となっていないことがあり、指摘はされることが多々ある。
2	○・△・×	現職場 に異動してきて、このことを一番意識して文章を作成するようになった。議案や 会議体 資料は端的な文章で言いたいことを伝えるようにしている。
1	○・△・×	〃
0	○・△・×	心がけている。法規担当を経験しているのでこのことは当然のように意識して文章を作成している。
- 1	○・△・×	〃

レイヤー モデル	2 回目 (/)	3 回目 (/)	4 回目 (/)	5 回目 (/)
レベル 4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
- 1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

(j 職員)

レイヤー モデル	1 回目 (3/18)	どのような状態か簡単に書いておきましょう。 例) 心掛けてきたつもりだが、達成指標の○○は考えたことがなかった。
レベル 4	○・△・×	心掛けてきたつもりだが、読み手に伝わっているかどうかは不明。
3	○・△・×	
2	○・△・×	
1	○・△・×	
0	○・△・×	
- 1	○・△・×	

レイヤー モデル	2回目 (3/20)	3回目 (/)	4回目 (/)	5回目 (/)
レベル4	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
3	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
2	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
0	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×
-1	○・△・×	○・△・×	○・△・×	○・△・×

④ Check1-2 文章の見直しに関する行動のセルフチェック結果

	職員	a				b				c			
		1回目		2回目		1回目		2回目		1回目		2回目	
		行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果
1	自分の書いた文章であっても、書き手として知っている、分かっている状態をコントロールして、その文章を初めて読む人の目線でチェックしている。	○	○	○	○	○	△	○	△	△	△	○	○
2	紙にプリントアウトして読む。	○	○	○	○	○	△	○	△	○	○	○	○
3	できるだけ時間を置いてから読む。可能であれば一晩寝かせてから読む。	△	○	△	○	×	×	△	△	○	△	○	○
4	一部を修正した場合でも、全体を通して読む。	○	△	○	○	○	△	○	△	△	△	△	○
5	ツッコミを入れながら読む。	△	△	○	○	△	△	○	△	×	—	○	○
6	あらゆるスケールの重複に目を向ける。	△	△	△	○	○	△	○	△	△	△	○	○
7	適切な言い換え表現がすぐに見つからなくても簡単にあきらめない。 引っ掛かりを感じた原因を深く考え、良い表現を探し、いろいろ試してみる。	○	○	○	○	△	△	○	△	△	△	△	○
8	書き手の意図（伝えたいこと）にぴったり当てはまる表現が見つかるまで、調べて考え抜く。	△	△	△	△	×	×	△	△	△	△	△	○
9	読み手は誰か（ターゲット）、何を伝えたいのか（目的）、読んだ人になくなってほしいのか（反応、行動）を意識しながら読む。	△	△	○	○	○	△	○	△	△	△	○	○

	職員	d				e				f			
	チェック項目	1回目		2回目		1回目		2回目		1回目		2回目	
		行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果
1	自分の書いた文章であっても、書き手として知っている、分かっている状態をコントロールして、その文章を初めて読む人の目線でチェックしている。	△	×	○	△	△	×	△	△	△	△	○	○
2	紙にプリントアウトして読む。	△	△	○	○	△	△	△	△	○	△	○	○
3	できるだけ時間を置いてから読む。可能であれば一晩寝かせてから読む。	△	△	△	△	×	×	△	×	△	△	○	○
4	一部を修正した場合でも、全体を通して読む。	△	×	○	△	○	△	○	△	△	△	○	○
5	ツッコミを入れながら読む。	×	×	△	△	×	×	△	△	△	△	○	○
6	あらゆるスケールの重複に目を向ける。	×	×	△	△	○	△	○	△	×	—	○	△
7	適切な言い換え表現がすぐに見つからなくても簡単にあきらめない。 引っ掛かりを感じた原因を深く考え、良い表現を探し、いろいろ試してみる。	○	△	○	△	○	○	○	○	○	△	○	○
8	書き手の意図（伝えたいこと）にぴったり当てはまる表現が見つかるまで、調べて考え抜く。	△	△	△	△	○	○	○	○	△	△	○	○
9	読み手は誰か（ターゲット）、何を伝えたいのか（目的）、読んだ人にどうなってほしいのか（反応、行動）を意識しながら読む。	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	○	○

	職員	g				h (1 回のみ)				i			
	チェック項目	1 回目		2 回目		1 回目		2 回目		1 回目		2 回目	
		行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果	行動	成果
1	自分の書いた文章であっても、書き手として知っている、分かっている状態をコントロールして、その文章を初めて読む人の目線でチェックしている。	○	×	○	×	△	○			○	○	○	○
2	紙にプリントアウトして読む。	○	○	○	○	○	○			○	○	○	○
3	できるだけ時間を置いてから読む。可能であれば一晩寝かせてから読む。	△	△	○	△	×	×			△	△	○	○
4	一部を修正した場合でも、全体を通して読む。	△	△	○	△	○	○			△	△	○	○
5	ツッコミを入れながら読む。	△	△	○	△	○	○			△	△	○	○
6	あらゆるスケールの重複に目を向ける。	△	△	○	△	△	△			△	△	△	△
7	適切な言い換え表現がすぐに見つからなくても簡単にあきらめない。 引っ掛かりを感じた原因を深く考え、良い表現を探し、いろいろ試してみる。	△	△	○	△	△	○			○	△	○	○
8	書き手の意図（伝えたいこと）にぴったり当てはまる表現が見つかるまで、調べて考え抜く。	△	×	○	△	△	△			△	△	○	○
9	読み手は誰か（ターゲット）、何を伝えたいのか（目的）、読んだ人になくなってほしいのか（反応、行動）を意識しながら読む。	○	×	○	△	○	○			○	△	○	○

	職員	j			
	チェック項目	1 回目		2 回目	
		行動	成果	行動	成果
1	自分の書いた文章であっても、書き手として知っている、分かっている状態をコントロールして、その文章を初めて読む人の目線でチェックしている。	○	△	○	△
2	紙にプリントアウトして読む。	○	○	○	○
3	できるだけ時間を置いてから読む。可能であれば一晩寝かせてから読む。	△	△	△	△
4	一部を修正した場合でも、全体を通して読む。	△	△	○	△
5	ツッコミを入れながら読む。	×	×	△	×
6	あらゆるスケールの重複に目を向ける。	△	×	△	×
7	適切な言い換え表現がすぐに見つからなくても簡単にあきらめない。 引っ掛かりを感じた原因を深く考え、良い表現を探し、いろいろ試してみる。	△	△	○	△
8	書き手の意図（伝えたいこと）にぴったり当てはまる表現が見つかるまで、調べて考え抜く。	△	×	△	×
9	読み手は誰か（ターゲット）、何を伝えたいのか（目的）、読んだ人になくなってほしいのか（反応、行動）を意識しながら読む。	○	△	○	△

⑤ 文章チェックリスト（簡易版）の書き込み

チェック項目	備考欄の記載を掲載 1人分の記載を「」でまとめた。
共通	
☐ 文書の用途・目的や読み手の知識レベルを考えているか。	「伝わるべき内容が強調される言葉の並びにする」「文章だけでなく、電話対応も同じく要点をまとめて伝えていくこと」「読み手の立場になって文書を作成する。」
レベル3 伝わりやすさ（説得力）	
☐ 論拠や具体例を示しているか	「曖昧ワードの使用」「数値データ等の根拠を加える」「数値は意味や解釈を添える」「情報の提示順」「大義名分」「具体例の数字やデータについて相手方にどの程度まで示す必要があるか、説得力があるものをどのように示すかが難しい」「情報の提示順を注意していく必要がある」「伝えたい内容についてどのデータが有効か迷うことがある」
レベル2 読みやすさ（リズムのよさ）	
☐ 長文ではないか	「長文にならるように 一文一意」「長文にならないよう 例示を意識すること」「一文を短くした際の、接続詞の使い方が苦手」「長文を短くするときの接続詞に迷ってしまう」
☐ 重複はないか	「段落レベルでの重複 文型レベルでの重複」「重複に気がつかないケースがある」「の」でつなげてしまがち。「の」を使わないで表現するワードセンスが無い」「文末は同じ形になることが多いので注意をする」「わかりやすくを意識し、話し言葉のような説明を加えてしまい、重複表現になることがある」「の」を別の表現に変えるに当たって、いい表現がうかばないことが多い。
☐ 修飾関係は明確か 修飾語や指示語の多用で、掛かりが不明確になっていないか。	「主語1つに述語1つ」「長い主語を使ってしまうことがたまにある」「意味のない指示語を使いがち… ex.「その」「この」を多用」「読点の位置を意識しつつ、掛かりの関係に気をつける」
☐ 難しくないか 専門用語など難しい用語を使用していないか。持って回った言い方をしていないか。	「堅苦しい表現を避ける」「相手の立場になって考えること」「専門用語については、初めて聞く人の立場になって使い分ける」
レベル1 ビジュアルのよさ（文書としての見やすさ）	
☐ 読みたくなるか ぎっしりと文字が詰まった文書になっていないか。	「箇条書き」「適度なグレーを作るには、表現方法のストック（引き出し）を増やす必要がある」「漢字やひらがなもバランスについては、特に意識する」
レベル0 間違いのなさ（意味・内容の正確さ）	
☐ 間違いはないか 内容、文法、主語述語の対応などに誤りはないか。	「バイト敬語」「は」や「が」の使い方には気をつけている」「作成後は再度チェックすること」「漢字の変換ミスをすることがある」「パソコンで入力するため、誤字が多くなってしまう。紙でしっかり確認する必要がある」
レベルー1 不快感のなさ（怒りや不快感を持たれない）	
☐ 怒りや不快感を持たれる表現はないか	「読んだときに、「上から目線」の文章にならないように気をつけています」

(4) レベル3

レベル3の測定指標は、試用者が獲得したスキルや態度を仕事に活かしたかである。評価は、上司へのヒアリングにより行った。

係長2名に対して、3月26日～27日にヒアリングを行い、ツールを使った推敲行動や、試用によりミスが減った、文章がよくなったなどの変化が見られたかについて確認した。

ヒアリング結果は以下のとおりである。

① Y係長（3/26実施）

通知文、マニュアル等の作成が多い係のため、レベル1くらいまでは達成している職員が多いと思う。日頃指導している中で感じている傾向としては、

- ・ 文章作成後に全体を読み返すことで修正できるケアレスミスが散見される。
- ・ すべてを説明しようとして文章が長くなることがある。

などがある。

今回トライアルを経験して、新たな視点に気づくことができたようだ。

来年度の事業概要などの文書を全員で校正している際に、多くの職員から、今回学習した視点でのチェックが入るようになった。短期間でも体系的に推敲の視点やポイントを学んだ成果がでて、文章がよくなってきていると感じている。具体的なチェック項目が示されたため、推敲が行いやすくなった。さらにこの研究が進んでツールが完成するのが楽しみである。

② Z係長（3/27実施）

トライアル実施後に、通知文を作成する機会があったので、係の全員で文章チェックを行うこととし、皆で文章の問題点を探していた。

全員がこれまでよりも、明らかに多くの問題点に気づくようになった。例えば、主語と述語の対応がきちんとできていないのではないか、文中の初めの方で言っていることと、後で言っていることが、同じ趣旨であるべきところニュアンスが違ってきているのではないかなどである。元々かなり細かく気をつけている職員についても、トライアル後は、これは漢字にすべきか、ひらがなでよいのか、資料の構成はこれでよいかなどについても、さらに細かく見るようになった。文章の質にも向上が見られた。

また、全員が、文章を作成する際、まず、誰が読むのか、人事部門の担当者なのか、部門の全員なのか、区民なのか、対象により言葉を選ばなければならないということを、強く意識するようになった。

日頃自分としてもうるさく言ってきたつもりだが、口でその都度言われても一過性のものになってしまうので、確認できるツールができたことは大きいのではないかな。

以上のヒアリング結果について考察すると、基準が体系的に示されたこと、必要な視点を

確認できるツールの存在、ツールを用いた学習により、これまでより多くの問題点に気づくことができるようになり、基準に照らして、文章の問題点を探そうとする行動が促されたことが確認できた。

5.3.3 形成的評価結果の分析とまとめ

本トライアルは、自治体職員の文章の質について基準としてのレイヤーモデルと、基準を用いた推敲セルフトレーニング支援ツールについて、監督職（係長）と係員が共通認識を持ちながら実践を行うものだった。上司と部下が推敲に必要な視点や留意点を基準として共有することにより、各自が自己レベルを認識するだけでなく、上司も部下の成長を確認することができたことは、推敲活動を促進できる職場環境整備の可能性を示唆した。

また、基準を明示し、基準を確認しながら実践できるツールが、短期間であっても職員の推敲スキルや態度の向上に効果を及ぼしたことが確認できた。

しかし、ツールの内容構成等については、改善すべき点があり、今後さらなる検討・研究も必要である。

以下に、ツール・仕組みの改善点を整理し、今後の展開について記述する。

(1) 例示等の拡大

トライアルでは、表現のレパートリーについて、情報提示の拡大を求める意見が複数あった。具体的には、言い換え表現について一部例示があったがもっとほしい、テキスト内の **Check** の問題解答例が複数あるとよいといった意見であった。

また、小トライアルの試用者から、担当職務によってはレベルに適した練習機会の確保が難しいため、知識のインプットとアウトプットを分け、アウトプット編としての問題集があればうれしいとの意見が寄せられた。

SME レビューでも、レベル3、4は多くの事例に触れることが必要であることから、「今後の展開としては、レベル3と4の例を多く集めて示していくとよい。また、練習問題集があるとレベル3の訓練ができるだろう。」との指摘があった。

これに対しては、今後、テキスト等のツール内で、例示を増やす、チェック問題の解答例を複数用意する、問題集を作成するなどの改善が考えられる。

しかし、一方で、自ら様々な検索活動を行い、適切な表現になるまで推敲を繰り返すという行動も、推敲スキルの向上に重要な要素と考えられるため、現在のツールの整備・改善、新たなツールの開発、ゼミ形式での学習機会、eラーニングによる学習など様々な手法による展開についての検討を今後の課題としたい。

また、検索サイトや文献の紹介は有効であり、今後追加していきたい。

(2) ツールの使い勝手の改善

ツールの使いやすさに関しては、使用方法の説明がテキストとその他のツールで分散しているとの指摘があった。また、テキストの記入欄が狭いなど、レイアウトに関する指摘が

あった。記入欄については、欄を拡大したが、解答を手書きすることの負担感も挙がっており、今後使いやすさを向上させる方策について検討していきたい。

ツールの分かりやすさについては、使用方法の説明として記入例がもう少しあるとよい、テキストを読み込めばわかるが、一目で資料の目的がわかる内容が望ましいとの意見があり、使用方法に関する情報を全体的に整理し、使用者の負担を軽減する方策を検討する必要があると考える。

その他ツールの使い勝手に関する意見として、レイヤーモデルの階層の順と逆の順になっている箇所について、統一した方がよいとの意見があった。

レイヤーモデルは、下から積み上げる階層構造となっているが、学習順がレイヤーレベルー1からであるため、文章チェックリスト（詳細版）もレベルー1から昇順としている。しかし、簡易版はレイヤーモデルと同様、レベル3が上にくる階層構造にしていた。チェックする際には、最上位の共通以降は、レベルー1、0、1と順に点検していく使い方が想定されるため、詳細版と同じ順になるように改善した。テキスト内のチェック表については、レイヤーモデルの階層構造に合わせ、下からチェックしていくようにガイドを入れた。

また、文章チェックリスト（簡易版）については、簡素を目指して項目を絞り込みすぎたため、「テキストの内容が全て頭に入っていない段階だと活用しにくい」という意見があった。この点については、担当教員からも指摘があったが、トライアル時点では修正できていなかったため、最新版では、詳細版の中項目（□で区分しているもの）を簡潔にして掲載し、簡易版を活用しやすいよう改善した。

さらに、チェックリストについては、活用度を高めるため、自分用にカスタマイズし、苦手な項目のみを表示したチェックリスト（簡易版）を作成できる、チェックリスト使用後の成長が一目で確認できるなどの機能を備えた電子システム化などの展開も視野に入れたい。

(3) テキストのボリューム等

テキストのボリュームについては、大きい、ちょうどよい、マスターするためにこの程度は必要と意見が分かれた。短期間で実施するには、負担を感じる量であったと思われる。しかし、推敲に必要な視点は多く、自己レベルを確認するためには、一通りなぞる必要があるため、ある程度の時間が必要である。一方で、今回の試用者は、採用後4年目以上の職員であったため、人権教育や職務経験から、レベルー1からレベル1までは概ね視点を獲得しており、レベルに応じて、さらに短時間で効率的にセルフチェックや学習ができる方法についても検討の余地がある。

テキストの情報提示については、メリハリの不足やポイントの提示方法、説明の書き方の統一などについての指摘もあり、今後、それらを踏まえて効果的・効率的なガイドとなるよう整備していきたい。

第6章 まとめと今後の課題

本研究では、自治体職員の文章の質に関する基準について、「ニーズ分析」「職場実態調査」「既存の文章チェックリストの問題点分析」を経て「自治体職員の文章の質レイヤーモデル」として整理した。また、これを用いた推敲セルフトレーニングを支援する方略を設計し、その実施のためのツール類を開発した。

方略設計にあたっては、まずニーズ分析を行い、文章に求められる質について基準の明示が必要という職場環境ニーズの存在を確認した。そして、文章の質を確保するために必要な能力ニーズのうち、「期待される水準と自分のレベルとのギャップを知ること」の重要性についても明らかにすることができた。

次に行った職場実態調査では、推敲について、レベル感の異なる多くの視点が存在し、人により問題点に気付かない、修正方法が分からないなど、持っている視点の数や技能レベルの個人差が大きいことが明らかになった。また、自分の書いた文章を自ら推敲することの困難性についても、実態として確認することができた。さらに、多くの人の関与で文章を練り上げてきた経験の積み重ねが、推敲スキルや文章力に好影響を与えていることも示唆され、協調学習的な学習機会を意識した職場環境の整備も重要な要素であることが判明した。

さらに、既存の文章チェックリストが職場に定着しなかった原因、問題点を分析するために、以下の点について点検した。

- ① 職場環境も含めチェックリストを使ったトレーニングとして捉えた場合に、チェックリストを使った推敲ができるようになるために不足している要素は何か。
- ② 既存のチェックリストで掲げた項目それぞれに必要な下位の基礎技能は何か。
また、それらの項目はどのような観点からの支障を問題としているか。
- ③ 既存のチェックリストの長所（潜在的なポテンシャル）は何か
- ④ チェックリストの使い方についての指導は適切に行われていたか。

また、推敲を行うためのスキルと態度について、それぞれ知的技能の階層分析と態度の学習課題分析を行い、トレーニングの支援方略に必要な要素と達成指標を見極めるための検討を行った。

そのうえで、文章の質に関する基準モデルとして、階層構造に整理した「自治体職員の文章の質レイヤーモデル」を試作した。試作にあたっては、鈴木（2005）の提案した「eラーニングの質保証レイヤーモデル」を参考とし、各レイヤーにおけるトレーニング方法についても記載した。

推敲トレーニング支援方略の設計においては、視点や技能レベルの個人差に応じ効率的にトレーニングを実行できるよう、TOTE モデルを用いて、支援ツールを構成した。既存の文章チェックリストを改善し、レイヤーモデルに沿ったものに改訂するとともに、日常の仕事の中で、文章チェックリストを使った推敲が実践できるよう、テキスト等の補助ツールを用意した。

補助ツールには、自己レベルや成長の度合いが段階的に確認できるよう、セルフチェックを組み込んだ。また、推敲実践後に、文章改善や自己のスキル向上について振り返り、職場内で確認し合うことができるツールとして、振り返りシートを用意した。

試作したツールは、職場での予備調査（小規模なトライアル）で、改善点を見出し、修正した。改善後のツールは、担当教員によるレビュー、専門家レビューを経て、それぞれの結果を反映した改善を行った。

改善後のツールは、職場集団（1 課 2 係）で本格試行を実施し、効果測定及び形成的評価を行った。

試行終了後のアンケート調査、上司へのヒアリング調査等から、これらのツールとツールを使ったセルフトレーニングが推敲スキルの向上や、文章の見直し行動を促進する方略として有効であることが確認できた。以上のことから、文章の質に関する基準の明示と、それに沿った推敲の視点の確認と訓練、振り返りによる自己レベルや成長の度合いの確認は、推敲スキルと態度の獲得に有効であり、協調学習的な学習機会としてのフィードバックがさらにその効果を高めるものと考ええる。

今回は期間を限定しての試行実施であったが、推敲は短期間で上達しきるものではないことから、長期的に継続して実施していくことが必要と考えられる。今後は、職場での定着に向け、試行実施により明らかになった改善点を反映し、基準としての文章の質レイヤーモデル、ツールの改善を行い、職場での本格実施に繋げていく必要がある。職場での本格実施により、さらに職場環境に関する課題が明確になることが想定され、それらの課題も含め、方略の有効性を高めるための検討が期待されるものと考ええる。

また、本研究では、レイヤーモデルのレベル 3（伝わりやすさ）までのトレーニングに限定しており、レベル 4（協働促進力）の訓練については、今後の課題である。

謝辞

本研究の推敲、論文執筆にあたり、ご指導いただきました北村士朗准教授、平岡斉士准教授、鈴木克明教授に深く感謝いたします。また、ご多忙の折、エキスパートレビュー及び形成的評価にご協力くださった橋本賢一氏、中嶋茂雄氏と職場の皆様に心より感謝申し上げます。

[参考文献]

伊東昌子（1993）文章の推敲における認知過程とその支援システム．認知科学，May 1994

磯崎陽輔（2005）分かりやすい公用文の書き方．ぎょうせい，東京．

R. M. ガニエ，W. W. ウェイジャー，K. C. ゴラス，J. M. ケラー（2007）インストラクショナルデザインの原理，北大路書房，京都．

伊東昌子（1993）文章の推敲における認知過程とその支援システム．認知科学，Vol.1 No.1

磯崎陽輔（2005）分かりやすい公用文の書き方．ぎょうせい，東京．

崎濱秀行（2003）書き手のメタ認知的知識やメタ認知的活動が産出文章に及ぼす影響について．日本教育工学会論文誌，27(2)：105-115

崎濱秀行（2008）字数制限文を繰り返し書くことが書き手の文章産出活動や産出文章に及ぼす影響．日本教育工学会論文誌．32（Suppl.）129-132．

深谷優子（2009）読解および作文スキルを向上させるピアレビューを用いた共同推敲．東北大学大学院教育学研究科研究年俵 第57集・第2号：121-132

三宮真知子（2008）メタ認知 学習力を支える高次認知機能．北大路書房，京都

小田順子（2011）誰も教えてくれなかった公務員の文章・メール術．学陽書房，東京．

小田順子（2015）その文章、キケンです！ 部下の文章力を劇的に上げる 79 のポイント．日本経済新聞社，東京

- 岩淵悦太郎（2016） 悪文 伝わる文章の作法. KADOKAWA, 東京.
- 木下是雄（1981） 理科系の作文技術. 中央公論新社, 東京.
- 唐木元（2015） 新しい文章力の教室 苦手を得意に変えるナタリー式トレーニング
（できるビジネス）. インプレス, 東京.
- 本多鉄男（2010） 自治体は自治体らしく 即！職場で実践できる自治体マネジメント.
ぎょうせい, 東京
- D. G. Robinson, J. C. Robinson（2010） パフォーマンス・コンサルティングⅡ. ヒ
ューマンバリュー, 東京.
- 鈴木克明（2002） 教材設計マニュアル. 北大路書房, 京都.
- 鈴木克明（2015） 研修設計マニュアル. 北大路書房, 京都.
- R. M. ガニェ, W. W. ウェイジャー, K. C. ゴラス, J. M. ケラー（2007） インス
トラクショナルデザインの原理, 北大路書房, 京都.
- 鈴木克明（2006） IDの視点で大学教育をデザインする鳥瞰図：eラーニングの質保証
レイヤーモデルの提案, 日本教育工学会第22回講演論文集：337-338
- 市川尚・根本淳子編著（2016） インストラクショナルデザインの道具箱 101, 鈴木克明
監修. 北大路書房, 京都.
- 向後千春（2014） 200字の法則 伝わる文章を書く技術. 永岡書店, 東京.
- 港区総務部総務課文書係（2017） 実践！やさしい日本語による公文書一分かりやすく親し
みのある文章表現を目指して－. 港区, 東京