

修士論文

医療機関の事務・サービス部門職員の能力開発を目指した
学習支援システムの設計と評価

Design and Evaluation of a Learning Support System for Capacity Building of
Administrative and Service Department Staff
in a Health Care Facility

社会文化科学研究科修士課程教授システム学専攻

121-G8814

廣庭晴香

指導： 根本淳子 助教

戸田真志 教授

鈴木克明 教授

2014年6月

目次

第1章 序論

1.1 研究の背景	6
1.1.1 医療機関が顧客満足度向上に取り組む目的	
1.1.2 当病院における顧客満足度向上への取り組みと現状	
1.1.3 医療機関で働く職員の能力開発への取り組みと課題	
1.2 研究の目的	9
1.3 研究方法	10

第2章 分析

2.1 社会人の能力開発を支援する環境構築に関する先行事例調査	11
2.2 当病院事務・サービス部門の能力開発への取り組み調査からの検討	11
2.2.1 事務・サービス部門に属する職種の定義	
2.2.2 コンシェルジュの能力開発プログラム調査	
2.2.3 コンシェルジュ職員へのインタビュー調査	
2.3 インストラクショナルデザインにおける人材開発の視点からの検討	16
2.3.1 パフォーマンス支援に関する視点	
2.3.2 主体的な学習に関する視点	

第3章 OJT 支援ツールの設計

3.1 コンセプト設計	18
3.2 OJT 支援ツールの利用方法	19
3.3 対象とした事務・サービス部門に所属するコンシェルジュ業務の調査	20
3.4 OJT 支援ツール全体のイメージ	25
3.5 トップ画面のデザイン	26

第4章 プロトタイプ開発

4.1 メイン画面の目標選択部分の制作	27
4.2 事前学習部分の制作	29
4.3 振り返り部分の制作	30
4.4 開発した学習環境と成人学習学の知見の比較	31

第5章 実施と評価

5.1 形成的評価	32
5.1.1 評価実施手順	
5.1.2 アンケート項目の抽出	
5.2 形成的評価結果と考察	35
5.2.1 教育担当者の評価結果	
5.2.2 評価結果と考察	
5.2.3 プロトタイプの改善	
5.2.4 コンシェルジュ部門のレベルI該当者の評価結果と考察	

第6章 研究の成果と今後の課題

6.1 研究の成果	45
6.2 今後の課題	45
謝辞	47
付録	48
参考文献	65

学生番号 121G8814 氏名 廣庭晴香

修士論文（又は特定課題研究）要旨 （日本語）

題 目

医療機関の事務・サービス部門職員の能力開発を目指した学習支援システムの設計と評価

要 旨

近年、患者が医療機関を選択する時代であり、患者満足度を高めるために、筆者が所属する病院も表層サービスに注力している。病院の窓口として、病院を訪れるひとをサポートするサービス部門や医療事務部門があり、サービス向上に取り組んでいる。しかし、当院に寄せられる患者の声をみてみると、苦情や提案の半分はスタッフに向けられたものであり、医療提供を直接行う医師・看護師に次いで、受付・事務部門が多かった。患者は、スタッフの接遇態度やパフォーマンスに個人差がないことを求めており、職員個々の能力向上が求められている。

職員パフォーマンス向上への取り組みは、当病院においても、看護職以外の職種ではOJTや学習会を実施しているが、システム的なものはまだ導入されておらず、現在能力開発プログラムの構築に取り組んでいる。システム的な能力開発プログラムを構築することに加え、職員が自発的に取り組む工夫、目標達成を支援する工夫が必要である。

そこで、医療機関の事務・サービス部門のコンシェルジュを対象としたOJT支援ツールのプロトタイプ開発を行った。設計において、自分の職種に必要なスキル・知識習得を自発的に継続的に高めていくことを目指し、業務リストから目標を選択、業務前の自己学習、業務後の振り返り、指導者の役割を提案した。提案内容の有用性について、形成的評価を行った結果、業務習得の達成感や満足感を高め、主体的な業務習得の支援に役立つ可能性が示唆された。ただ、形成的評価結果をもとに、システムの改善を図り、デザインや運用を検討する必要がある。

学生番号 121G8814 氏名 廣庭晴香

修士論文（又は特定課題研究）要旨 (英語)

題 目

Design and Evaluation of a Learning Support System for Capacity Building of Administrative and Service Department Staff in a Health Care Facility

要 旨

In recent years, the patient selects a medical institution, and hospitals have focused on the surface layer service in order to increase patient satisfaction. As a window of the hospital, there is a medical office or service department to support people who visit the hospital, and it becomes an important function to improve services. However, when we reviewed the voice of the patients of our hospital, half of the proposed complaints were directed to the staff: the first is about doctors and nurses to perform direct health care providers, the next was reception and administrative departments. Patients are expecting that there is no individual difference in performance and hospitality among all staffs. Therefore capacity building of staff is required.

In our organization, we have offered on-the-job training (OJT) and several training programs to non nursing staff; but a systematic system has not been introduced yet, therefore I am working on development of capacity building programs. In addition to design of program, it is necessary to create a mechanism to help the staff work to achieve their goals voluntarily.

I developed prototype of OJT supporting tool for the concierge staff in administrative and service departments of a medical institution. This tool is, for the staff, enhancing knowledge and required skills continuously on their own. I proposed new approach for the staff to select the focused work from the task list, to conduct self-learning before operation, and to review of job at the close of business. Also, I proposed the role of the leader. To see the value of the proposed system, I conducted formative evaluation and it shows that the system support to increase the satisfaction and accomplishment, and to help staff obtain their working skills independently. As further study, revising the system design and operation is necessary.

第1章 序論

1.1 研究の背景

1.1.1 医療機関が顧客満足度向上に取り組む目的

「平成13年度医療施設経営安定化推進事業報告書」(厚生労働省 2001)によると、モノやサービスが溢れている現在、顧客は単にそれらを購入することが目的ではなく、購入することにより、自分の生活にどのような付加価値をもたらすのかという視点で行動することが多くなっている。そのため、民間企業のみならず、学校や病院、行政などの非営利団体も、顧客に対して「顧客が何を望んでいるか」「顧客が満足を得られるか」といった視点でモノ・サービスを提供している。

近年、患者が医療機関を選択する時代であり、患者満足度を高めるためには、本質サービスを一定以上に担保し表層サービスにも注力する必要がある。病院が提供するサービスには、安全で確実な医療提供という本質サービスと、職員の接遇・雰囲気・待ち時間などの表層サービスがある。本質サービスと表層サービスの充実が、それぞれ顧客満足度にどのような影響を与えていくかを示した「サービス充実度と満足度の関係」によると、本質サービスの場合、最低許容基準以下のレベルであれば顧客満足度はゼロ、場合によってはマイナスとなってしまう。また、逆にいくらサービスを充実させても、ある一定のレベルに達すると、それ以上行っても顧客満足度はほとんど向上しない。一方、表層サービスの場合、特に無くても困らないものなので、無くとも顧客満足度への影響はゼロどまりであるが、本質サービスとは異なり、サービスレベルが向上すれば、それに比例して顧客満足度は向上していくと言われている。

1.1.2 当病院における顧客満足度向上への取り組みと現状

当病院は、鹿児島市にある整形外科単科の急性期病院(94床)であり、近隣に外来施設を有している。当病院も表層サービスに注力し、病院の窓口として、医療事務部門に加え、2007年4月から病院を訪れるひとをサポートするサービス部門を新設し、サービス向上に取り組んでいる。その結果、外部機関によって行われる顧客満足度調査(2011年度)によると、入院調査数167件のうち、満足度5段階評価で「まったくそうだ」への回答が135件(80.48%)、外来調査数271件では、160件(60.89%)であった。調査に参加した急性期同規模施設(500床未満)49施設における当施設の顧客満足度偏差値は、入院も外来も評価が高く、患者さん満足創造の先頭グループに位置すると考えられる、と報告されている。患者満足度と比較し、全国標準よりは高いものの職員満足度の評価

がやや下がっており、特に「病院にとって必要な人材だと手ごたえを感じる」項目が他の項目と比較し、低い値を示している。否定的な回答が多い項目は、「知識と技術に自信がある」という自己評価、「日常的にサービス訓練をしている」という自己の職場評価、「部署間の連携」という部門評価である。一方、病院に設置されている「ご意見箱」に寄せられた患者の声を分析した結果を、コンサルティング会社が2012年1月に報告したものによると(米盛病院提案資料 2012)、2010年には賞賛63.9%、提案14.5%、苦情21.8%であったものが、2011年には賞賛46.8%、提案23.4%、苦情29.8%とネガティブな意見が増加している。苦情や提案の半分はスタッフに向けられたものであり、医療提供を直接行う医師・看護師に次いで、受付・事務部門が多かった。患者の意見は、スタッフの接遇態度が良いことやパフォーマンスに個人差がないことを求めており、職員個々の能力向上が求められている。

1.1.3 医療機関で働く職員の能力開発への取り組みと課題

多くの医療機関が看護職のキャリア開発を重視し、キャリア開発ラダーやクリニカルラダーを導入している。これらは、看護実践に必要な能力を「到達目標」や「指標」といったかたちで設定し、それぞれに必要とされる看護実践能力やマネジメント力、教育・研究状況などを明確にし、評価・認定するシステムと言われている(下山 2012)。ただ、看護職以外の職種において、このような仕組みが整備されていることは少ない。任ら(2009)による「日本における病院事務職員の能力開発の現状-岡山県内の病院を対象としたインタビュー調査から」によると、取り組みは、病院により差があり、体系的なものは少ない。

当院においても、看護職はクリニカルラダーを採用し、インストラクショナルデザインの視点でシステム的に取り組んでいる。看護職以外の職種では、OJTや学習会を実施しているが、システム的なものはまだ導入されていない。当病院の事務・サービス部門において、現在プロジェクトチームを組み、能力開発プログラムの構築に取り組んでいる。

先行して取り組んでいる看護職において、水谷(2012)は、赤十字病院のキャリア開発ラダーに関する看護職の意識調査を実施している。平成18年よりキャリア開発ラダーを導入し、これを確実に積み上げる支援システムを検討するにあたり、看護職のキャリア開発ラダーやキャリアアップに対する意識と職歴・環境を明らかにすることを目的とし、調査したものである。2施設(Aは導入年度、Bは導入2年目)の正規看護職員1432名を対象に、キャリア開発ラダーやキャリアアップに関する質問紙による調査(回答1205名、回収率88.5%、有効回答率84.1%)を行い、結果は、キャリア開発ラダーに対して、「遂行し続けたい」「遂行し続けることに価値がある」と回答した

のは、1～3年目は65%、15年目以上55%、4～14年目は37.1%であった。「遂行する時間が十分ある」は、1～3年目は22.7%、15年目以上12.9%、4～14年目9.1%であり、理想と実現可能性のギャップが表れた結果となった。4～14年目という区分が妥当かは別として、低い割合であり、プライベートのイベントやこの年代に対する支援不足と考察されていた。また、導入年度であるA施設と導入2年目のB施設において、「遂行し続けたい」「遂行し続けることに価値がある」と回答したのは、1～3年目において、導入年度A施設では約70%、導入2年目B施設では約50%と差が生じている。また、4～14年目においても、A施設約40%、B施設約30%とこちらも差を生じており、その理由として、動機づけ不足と目標達成の支援不足を考察している。

今回の事例から、キャリア開発したいという意識と現実の遂行度には差があり、その要因として、動機づけ不足と目標達成の支援不足があることがわかった。本研究においては、職員が自分の職種に必要なスキル・知識習得を自律的に継続的に取り組んでいくことを目指した学習支援システムを設計することに取り組むが、システム的な能力開発プログラムを構築することに加え、職員が自発的に取り組む工夫、目標達成を支援する工夫が必要である。

1.2 研究の目的

本研究の目的は、医療機関の事務・サービス部門職員が求められる知識やスキル習得を、自己の能力開発として自律的に継続的に取り組んでいくことを目指した学習支援システムの設計を行うことである。

医療機関にとって、表層サービスの向上は重要であり、それを担う事務・サービス部門職員個々のパフォーマンス向上が求められる。しかし、看護職と比較し、システム的に人材育成を行っている例は少ない。また、先行して取り組んでいる看護職の事例をみると、自己の能力開発に取り組んでもらうには、職員が自発的に取り組む工夫、目標達成を支援する工夫が必要であり、支援環境の構築が必要である。

そこで、自分の職種に必要なスキル・知識習得を自律的に継続的に高めていくことを目指したOJT支援ツールを開発し、機能として、①業務リストから目標を選択すること、②業務前の自己学習を行うこと、③業務後の振り返りを行うこと、④指導者の役割を実装することの4点を実現し、業務習得の達成感や満足感を高め、主体的な業務習得の支援を行うことを狙う。

本稿においては、事務・サービス部門のひとつであるコンシェルジュという職種を対象とし、OJT支援ツールの設計およびプロトタイプ開発について述べる。

1.3 研究方法

能力開発を主体的に継続的に取り組むことを目指す学習支援システムの設計には、ADDIE モデルに基づき、分析、設計、開発、実施、評価のステップを踏んだ。

分析(第2章)では、設計のコンセプトを考案するために、社会人の能力開発を支援する環境構築に関する先行事例を調査し、また、本研究の対象であるコンシェルジュについて、職種の定義や能力開発への取り組みを調査、コンシェルジュ部門における教育の問題点についてインタビュー調査を行い、OJT(On the Job Training)において、どのような支援が必要か検討した。加えて、学習支援環境に関して、パフォーマンス支援や主体的な学習に関する調査を行い、OJT 支援ツールを設計する際の着眼点を抽出した。

設計(第3章)では、第2章での調査結果をもとに、コンセプトを設定し、OJT 支援ツールの利用方法を考案した。

開発(第4章)では、Excel を用いプロトタイプを開発し、開発したものが成人学習学の知見にかなっているか確認した。

実施・評価(第5章)では、開発したプロトタイプの有用性を検証するため、当病院の職員教育担当者およびコンシェルジュ部門職員に形成的評価を実施し、システムの改善案をまとめた。

最後に(第6章)、研究の成果と今後の課題まとめ、提示する。

第2章 分析

本章では、設計をするに当たり、設計の着眼点を抽出するため、能力開発への取り組みについて、先行研究調査および当病院の事務・サービス部門について調査を行った結果を述べる。

2.1 社会人の能力開発を支援する環境構築に関する先行事例

医療機関に限らず、社会人を対象にした能力開発を支援する環境について、先行事例を調査した。

a) 荒木ら(2011)の研究

荒木ら(2011)は、学びながら主体的にキャリア構築するための社会人の学習に焦点をあて、その中でも特に職場に着目し、キャリア確立に及ぼす影響を分析し、影響要因として仕事内容の明示化や支援的環境を整えることが重要であると述べている。

b) 小田ら(2011)の研究

小田ら(2011)は、情報教育を実践するひとを対象に、授業構成や生徒の能力評価などに関する情報をポータルサイトとして開発・運用している。

c) 森田ら(2010)の研究

森田ら(2010)は、MR教育者の能力開発を目的に、学習ポータルのプロトタイプ開発を行い、教育担当者が自主的に学ぶポータル設計の着眼点を見出している。

社会人の能力開発を支援する環境について、仕事に焦点を当てたサポートが、主体的な学習に関与していると考えた。また、利用者に必要な情報にいつでもアクセスできるサポートツールを開発・運用することで、自主的に学べる環境設計に取り組んでいることを確認した。

2.2 事務・サービス部門の能力開発への取り組み調査からの検討

2.2.1 職種の定義

対象とするコンシェルジュ含め事務・サービス部門の職種を表1に示す。一般的業務内容と当病院での業務内容という点から整理した。コンシェルジュの一般的業務内容は、名称および業務内容も病院や団体によりさまざまであるが、日本医療教育財団によると、「患者等の心理に配慮し安心感を与える細やかな接遇は、殊にフロント業務において求められており、患者接遇のスペシャリスト」である。当病院での業務内容は、病院を訪れるひとを対象に、玄関ホールでの送り迎

えや施設内の案内、待合室での介助、院内巡回による対応、入退院手続きの説明など多岐にわたる。

表1 事務・サービス部門の職種と業務内容

職種	一般的業務内容	当病院での業務内容
コンシェルジュ	資格不要 コンシェルジュとは、もともとホテルで宿泊客の求めに応じて、街の地理案内や交通機関・観劇の切符の手配などをする係をさすが、医療では、病院を訪れる人の不安や不満を取り除き、安心や満足のサービスを提供する仕事	資格不要 玄関ホールでの送り迎えや院内の案内、待合室での介助、入退院手続きの説明など業務は多岐にわたる
メディカルクラーク	資格不要 メディカルクラークというと、下記の医療事務を指す	医療事務及びコンシェルジュと区別するため、メディカルクラークと呼ぶ。外来施設での問診表(来院目的、症状などの情報)を完成させる補助作業を行う
メディカルアシスタント	資格要 メディカルアシスタントとは、医師の事務作業を代行することで、医師の負担を軽減し、医師本来の仕事に専念できるようにサポートする業務。平成20年度の診療報酬改定で、医師事務作業補助加算(メディカルアシスタント)が新設。	資格要 医師の指示のもとに診断書などの文書作成補助、診療録(カルテ)への代行入力、診療に関するデータ整理などを行う。
医療事務	資格不要 会計業務、診療報酬請求業務、オペレータ業務、受付業務、病棟クラーク、カルテ管理を行う。	一般的業務内容と同様

2.2.2 コンシェルジュの能力開発プログラム調査

今回の対象である事務・サービス部門のコンシェルジュが作成している能力開発プログラムを調査、整理し、学習支援する点についてまとめた。

2012年2月4日から、コンシェルジュ、メディカルクラーク、医療事務、メディカルアシスタント各職種から1~2名と役職者で構成されたプロジェクトを立ち上げ、能力開発プログラムの構築に取り組んでいる。本プロジェクトのプロセスを表2にまとめ、記載する。

今までには、新人教育を中心に、学習会開催やOJTなどを行い、年間計画を立案し、教育活動に取り組んできた。鈴木(2008)は、「学習目標」「評価方法」「教育内容」3つの要素を揃えることが出発点であり、3つの整合性がとれていることが重要だと述べている。今回、自分たちのあるべき姿を計画的に実現するための過程を明確にすることを目的とし、インストラクショナルデザインの視点である「学習目標」「評価方法」「教育内容」を明確にすることから取り組んでいることがわかった。コンシェルジュ部門は、初心者からスペシャリストまでの成長過程を3つの段階(レベルI, II, III)に設定し(表3)、各レベルの目標設定、評価手段、達成基準を作成している(表3, 4)。しかし、達成基準までのスキル向上をどのように支援するかは未検討であったため、本研究では、コンシェルジュの中でも、新しい職場に配属され、新しいタスクに取り組む必要性が高いレベルIを対象に、支援環境を検討することにした。

表2 「能力開発プログラム構築」プロジェクト活動のプロセス
(2012年2月4日~2013年5月18日)

プロセス	概要
1	プロジェクトゴールに向けて、自分たちができること、自分たちのあるべき姿の明文化、現在の課題抽出を考える。また、自らのキャリアパスを考える。
2	抽出したあるべき姿を具体的に表現していく。抽出した問題・課題、優先順位、重要度を加味して、並べ替えを行う。
3	まずは新人のキャリアパスから作成してみる。教育プログラムとして、既存の各職種の業務マニュアルを見直し、不足や改定を行う
4	職種のキャリアパスを図に描く
5	職種の各レベル(レベルI, II, III)がどんなひとか具体的に記載する
6	職種の設定レベルを再確認
7	各職種の各レベル別に、身に着けるべき知識、態度、スキルを列挙する。自己成長力として、教育という項目、レベルIIIとしてマネジメント項目を追加する。
8	上記列挙した知識、態度、スキル、教育を満たすための教育方法を検討する(あらゆる方法を見つけ出す)

表3 4職種共通の到達目標

レベルⅠ	レベルⅡ	レベルⅢ
①基本業務 レベルⅠを独力でできる ②レベルⅠの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ③クレドを軸に来院者対応ができる（平均3.5以上）。 ④積極的に基本業務の習得に努めることができる	①基本業務 レベルⅡを独力でできる ②効果・効率・患者満足度が高い行動ができる。 ③レベルⅡの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ④クレドを軸に来院者対応ができる（平均4以上）。 ⑤新人教育ができる ⑥互いに指摘しあい成長できる。	①レベルⅢの専門的職務を遂行するための知識を有している。 ②クレドを軸に来院者対応ができる（平均4.5以上）。 ③自部署の全体指導育成ができる。 ④課題解決・業務推進ができる。

表4 4職種共通の能力開発プログラム(レベルⅠ)

項目	コンピテンシー	目標	評価手段 評価方法	達成基準	学習方略
スキル	業務実践能力	基本業務レベルⅠを独力でできる	業務マニュアル	基本業務をマニュアル通りに独力でできる	学習会、ジョブローテーションなど検討中
知識	専門知識	レベルⅠの専門的職務を遂行するための知識を有している。	知識習得度テスト	100点満点 (同問題で日々ドリルあり)	ドリル問題
態度	接遇能力	クレド(定めた信条)を軸に来院者対応ができる	クレド手帳 (職員の在りたい姿15カ条)	5段階評価 平均点3.5点 (但し、1点・2点の項目がないこと)	学習会、ジョブローテーションなど検討中
教育	自己成長能力	積極的に基本業務の習得に努めることができる	事例報告書	事例報告書を独力で作成し、3ヶ月に1回、上司へ提出。	学習会、ジョブローテーションなど検討中

2.2.3 コンシェルジュ職員へのインタビュー調査

コンシェルジュレベルⅠの目標である「基本業務レベルⅠを独力でできる」までのスキル向上の支援検討に際し、コンシェルジュ部門職員5名（一般職2名、教育指導者2名、部門長1名）にインタビューを行った。

コンシェルジュレベルⅠを目指しているひとである新採用者（中途採用）には、「業務ができるようになるために、色々なことを学んでいると思うが、学ぶ課程で迷うこと、難しく感じること、悩むことはあるか」を聞き、コンシェルジュの先輩（新採用者の教育担当者）、コンシェルジュ部門の所属長に、「業務ができるようになるための教育において、悩んでいること、困っていることはあるか」を尋ねた。インタビューで得たニーズから、どのような支援が必要かをまとめたものを表5として示す。インタビュー結果の詳細は付録1として巻末に掲載する。

表5 インタビューで得られたニーズと必要と考えられる支援事項

回答者	意見	必要と考えられる支援事項
新採用者	a)業務の手順やポイントが先輩の見学・説明以外からも学びたい	業務内容や遂行方法を明示し、自己学習できるものを用意する
新採用者	b)業務時間内は経験して学ぶことに集中し、そこで得たことを自分なりにまとめたいが、まとめる時間が作れてない	振り返りの時間を確保する
新採用者	c)業務を遂行するうえで、前提として必要なスキルを知りたい(例えば、パソコン操作による情報収集の有無など)	業務内容や遂行方法を明示する
教育担当者 部門長	d)個人のモチベーションを引き上げながら次のこととにチャレンジしてもらいたい	求める業務遂行レベルへの個々の達成度が把握でき、未達成部分の支援ができる
部門長	e)段階的に同一のことを一緒に学ぶのではなく、個人差に対応して教えてほしい	
教育担当者 部門長	f)部署内で統一した業務方法が習得できるようにしたい	業務内容や遂行方法を明示する

新採用者からは「業務中は見学や経験に追われてしまい、そこで得たことをうまくまとめられない」「業務の手順やポイントを忘れてしまう」「業務を遂行するうえで、必要なスキルが知りたい」という、業務に直結する学びを効率よく行いたいニーズがあることがわかった。よって、業務内容や業務の遂行方法を明示し、自己学習ができるものを用意したり、業務を経験することとは別に振り返りの時間を確保し、自分なりにまとめることができるもの用意しようと考えた。

また、教育担当者や部門長からは「個人のモチベーションを引き上げながら次のこととにチャレンジしてもらいたい」「個人差に対応して教えてがどうすればよいか悩む」「部署として統一した業務スキルを習得させたい」という意見があり、業務遂行レベル到達までの個人差対応という課題があることがわかった。よって、レベルⅠに求められる業務遂行基準と個々のスタッフの達成度が把握できるものを用意しようと考えた。これにより、個々のスタッフの未達成部分がわかり、支援しやすくなるのではないかと考えた。

2.3 インストラクショナルデザインにおける人材開発の視点からの検討

2.3.1 パフォーマンス支援に関する視点

パフォーマンス支援という言葉をグロリア・ケリーが「電子的遂行支援システム (EPSS : electronic performance support system)」という本の中で使い、不適切なツールや手順に対処するために従業員をあらかじめ教育することよりも「業務遂行を可能にするための(中略)広範囲にわたる個別化されたオンラインシステムへのアクセス」を提供することのほうが望ましいとゲリーは主張した(Gery, 1991)。もともとゲリーは、パフォーマンス支援の対象をソフトウェアやそれに関連する手続きに取り組むための介入に焦点化していたが、それから多くの著者がパフォーマンス支援の対象と潜在的な応用の範囲を広げてきた。ビラシカら(Willachica, Stone, & Endicotte, 2006)は、パフォーマンス支援をより幅広く捉え、レイボルド(Raybould, 2000)によって定義された電子的リソースに加え、マニュアルやハンドブック、あるいはジョブエイドなどのような印刷物を含むように、パフォーマンス支援の範囲が広げられた。ロセットとシェーファー(Rossett & Schafer, 2007)は、パフォーマンス支援という定義に、必要なときにパフォーマを支援するツールだけでなく、パフォーマンスを遂行する前後に用いる支援ツールも含めるという見解を示した。パフォーマンス支援の一般的な考えでは、作業中の支援に焦点が当てられていたが、彼らが呼んだもう一つのシステムは、パフォーマが活動の準備をしたり、完了した活動を振り返ったりする際に支援を提供するものだとした。

コンシェルジュ業務は、対人業務が多く、施設内のさまざまな場所で働く。よって、業務遂行中に支援するツールより、パフォーマが活動の準備や完了した活動を振り返る際に支援を提供するツールが必要だと考えられ、業務スキル習得の支援として「パフォーマンス遂行前後に用いる」設計を行うことにした。

2.3.2 主体的な学習に関する視点

主体的な学習を支援する環境について、鈴木(2004)は、最初から「自己管理で学習しなさい」と突き放すのではなく、まずは十分なサポートで安心して学習を進めさせる必要がある、しかし、徐々にその「足場」を外していくことも同時に考えることもわすれてはいけない、と述べている。また、認知的徒弟制モデルでは、足場づくりのタイミングは学習の第3段階に置くべきだとされている(鈴木, 2004)、とも述べている。

第1段階「モデリング」：熟達した実践者(教師)が模範を見せ、それを観察する

第2段階「コーチング」：教師が助言や例を出して手取り足取り教える

第3段階「足場づくり」：教師が支援しながら学習者に独力でやらせる

また同じ著書のなかで、e ラーニングによる学習環境について、e ラーニングが主体的な学び手を前提として、よりフレキシブルな学習環境(すなわち、うまくいく可能性もダメになる可能性も内包しているところ)を提供することを目指すのであれば、成人学習学の原則を踏まえる必要があろう、と述べ、成人学習学の知見を紹介している。

今回開発する支援ツールを利用する対象者は成人であり、主体的に取り組んでもらえるものを目指している。そのためには、成人学習学の視点で検討した学習環境が必要である。よって、業務スキル習得の支援として、指導者は、手取り足取りというよりも支援する役割に重きをおき、利用者が業務について自己学習できるものを設計することにした。設計したものは、成人が効果的に学習を行うための 7 つの原理(成人学習学,ノールズによる)にかなっているか確認を行うこととした。

第3章 OJT支援ツールの設計

本章においては、第2章分析により抽出した3つの視点(①レベルIのスタッフが業務について自己学習できる②業務スキルの到達度が把握できる③パフォーマンス遂行中ではなく、パフォーマンス遂行前後に用いるツール)に基づき、コンセプト設計を考え、その内容について述べる。

3.1 コンセプト設計

対象は、医療機関の事務・サービス部門であるコンシェルジュとし、仕事に焦点を当てた支援を行うこととした。コンシェルジュの中でも、新しい職場に配属され、新しいタスクに取り組む必要性が高いレベルIに該当する職員とする。

新しい職場に配属されてから、業務スキル(コンシェルジュレベルI 基本業務)を習得し、早期に独立で行えるようになることを支援するOJT(on the job)支援ツールを設計する。提案する仕組みは、配属直後から、利用者が習得すべき業務について自己学習でき、日々の業務経験を学習に活かせるように支援し、比較的簡単に短時間で行えるものを目指すことにした。

提案するツールには、下記の3つの支援を実装する。

- ①目標とする業務を選択できる
- ②業務の手順やポイントを自己学習できる
- ③業務を振り返る

このツールの利用者を指導する立場のものには、利用者が上述した3つを行えるよう支援する役割を依頼する。

3.2 OJT 支援ツールの利用方法

コンセプト設計で考えたツールに実装する3つの支援(①目標とする業務を選択できる②業務の手順やポイントを自己学習できる③業務を振り返る)をもとに、業務前と業務遂行後を支援するものとし、利用方法を考えた。利用方法を図1に示す。

利用方法は、業務前に、まず、求められている業務の中でどれから学習するか計画をたて、業務を実践する前に、事前学習を行う。事前学習として、業務ができると判断される要件（手順やポイント）や業務遂行に必要な知識を学習する。業務実践後に、まずは自分で振り返りを行い、次に、振り返った結果を先輩にみてもらい、先輩からアドバイスをもらい、再度、自己の振り返りを記録する。

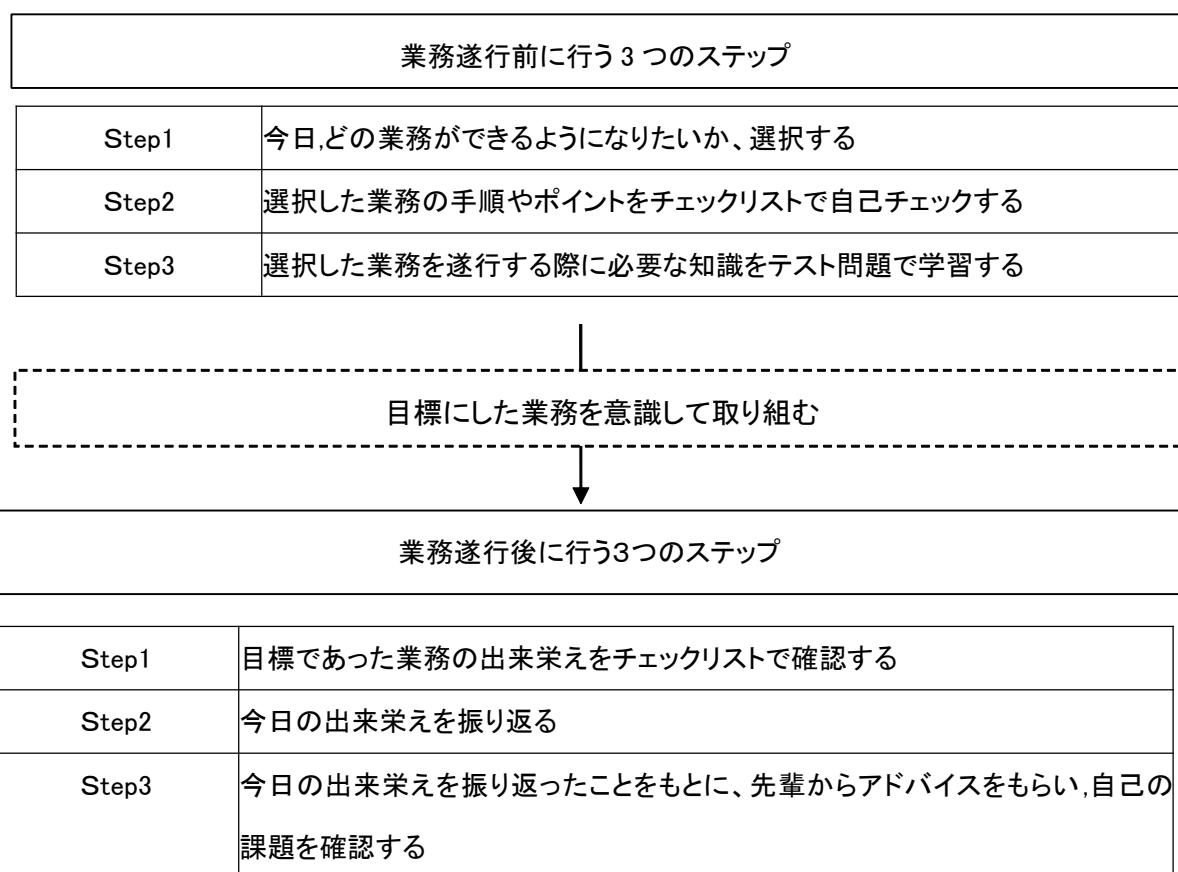


図1 OJT 支援ツールの利用方法

3.3 対象とした事務・サービス部門に所属するコンシェルジュ業務の調査

今回考案するOJT支援ツールでは、まず、「業務リストから目標を選択」してもらうため、提示する業務リストは、利用者が目標を選択しやすく、かつ、早期に業務獲得へと導けるガイド的な役割が必要である。

そこで、どのような順番で業務をリスト化すればよいか検討するため、コンシェルジュ業務について、調査した。コンシェルジュのレベルⅠに求められる基本業務には何があるか確認し、48項目あることがわかった。次に、コンシェルジュの勤務パターンを確認した。コンシェルジュは、病院施設とクリニックという2つの施設で勤務があり、訪れる人々の目的が施設で異なることもあり、業務内容が違う。また、同じ名前の業務、例えば「駐車場案内」という業務であっても、施設により業務手順や判断基準などが異なる。2つの施設の勤務は、1年間や1ヶ月、1週間といったある一定期間固定されたものではなく、1ヶ月間分のシフトが渡され、出勤日ごとに2つの施設のどちらで勤務であるかが決められている。医療機関の特徴として、診察などを行うクリニックと入院治療ができる病院施設は密な連携が必要であり、コンシェルジュは両施設を把握し、スムーズな連携で患者や家族を支援することができるよう、両施設での業務獲得が求められている。勤務パターンとして、通常勤務に加え、「早出」と「遅出」がある。早出とは、通常勤務より30分早く勤務開始となり、遅出とは通常より30分遅い勤務である。早出は、病院施設のみで業務が行われ、遅出は、病院施設とクリニック両方で行われる。これらの勤務パターンから、「今日はどこで勤務か」という視点で、病院施設とクリニックそれぞれの業務リストを提示することとする。

施設ごとに業務を分類して提示することを決め、次は、施設ごとの業務をどのように提示するか検討するため、業務獲得に至る難易度を調査した。まず、①実際の業務獲得期間②理想とする業務獲得期間を確認するため、コンシェルジュレベルⅠ基本業務が独力でできるもの2名には、「実際にどのくらいで業務がひとりでできるようになったか(実際の業務獲得期間)」を、レベルⅠの教育担当を行っているもの1名には、「どのくらいで業務ができるようになってほしいと考え指導しているか(理想とする業務獲得期間)」を、インタビューで調査した。調査結果とその結果から考えた業務リストを表6に示す。3名のインタビューから、比較的早期(1ヶ月未満)に獲得できる業務、教育担当者は獲得まで時間を要すると考えているが実際はそれほど時間を要していない業務、教育担当者は獲得まで時間をそれほど要さないと考えているが実際は時間を要している業務の3つは、色で分類した。また、実際の業務獲得期間において、1ヶ月未満で獲得できた業務は、獲得順を記載、また理想の業務獲得期間において、1ヶ月未満とする業務は、業務獲得までに必要な経験数を記載する。(表6)

表6 実際の業務獲得期間および理想と考える業務獲得期間から考えた業務リスト順

コンシェルジュレベルI 基本業務	レベルI 完了者a		レベルI 完了者b		新人教育担当	
	実際の期間	獲得順 (1ヶ月未満で獲得した業務のみ)	実際の期間	獲得順 (1ヶ月未満で獲得した業務)	理想とする期間	必要な経験数 (1ヶ月未満で獲得してほしい業務のみ)
病院	郵便投函代行	1ヶ月未満	1	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	まごころ案管理	1ヶ月未満	2	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	タクシー手配	1ヶ月未満	3	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	環境整備	1ヶ月未満	6	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	ご意見回収	1ヶ月未満	5	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	郵便物お届け	1ヶ月	8	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	院内放送	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	3回
	忘れ物・探し物管理	1ヶ月未満	4	1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	駐車場案内	1ヶ月		1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	配膳・下膳	今、業務ではなくなった		1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	退院前訪問	1ヶ月未満	7	1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	初診案内	1ヶ月		1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	面会対応	1ヶ月		1ヶ月未満	1ヶ月未満	5回
	検査・診察受付誘導	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	3回
	術中モニター案内	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	3回
	院内対応	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	5回
	リビング新聞交換	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	3回
	入院時案内	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	5回
	メッセンジャー	今、業務ではなくなった		今、業務ではなくなった	今、業務ではなくなった	
	ローソンワゴンサービス	1ヶ月未満	9	1ヶ月	1ヶ月未満	5回
	荷物配達対応	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	5回
	ドリンクサービス	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月未満	5回
	入院オリエンテーション	1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月	
クリニック	早出・遅出	2ヶ月		2ヶ月	2ヶ月	
	院外案内	2ヶ月		2ヶ月	1ヶ月未満	5回
	検査案内・誘導(CT・MRI・X-P)	2ヶ月		2ヶ月	1ヶ月未満	5回
	来客対応	2ヶ月		2ヶ月	1ヶ月未満	5回
	情報収集	3ヶ月		3ヶ月	1ヶ月未満	5回
	入院説明	3ヶ月		3ヶ月	2ヶ月～3ヶ月	
	環境整備	1ヶ月未満	6	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	まごころ案管理	1ヶ月未満	2	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	ご意見回収	1ヶ月未満	5	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	タクシー手配	1ヶ月未満	3	1ヶ月未満	1ヶ月未満	3回
	忘れ物・探し物管理	1ヶ月未満	4	1ヶ月未満	1ヶ月	
	駐車場案内	1ヶ月		1ヶ月未満	1ヶ月	
	ドリンク・キッズコーナー 事前準備・開館	1ヶ月未満	5	1ヶ月	1ヶ月	
	キッズコーナー	1ヶ月未満	6	1ヶ月	1ヶ月	
	リハ評価・初リハ案内	ほぼ1ヶ月		1ヶ月	1ヶ月	

3名のインタビュー結果を、以下で色分けした。

比較的早期に(1ヶ月未満)獲得できる業務

先輩は獲得に時間を要しそうと考えているが、実際にはそんなにかかるっていない業務

先輩は獲得に時間を要さないと考えているが、実際はかかるっている業務

業務獲得期間という観点からまとめた業務リスト案を、更に、コンシェルジュ部門の主要業務は何か、という観点から整理し、最後に、①業務頻度②業務間の関連③対人業務の程度④電子カルテ操作の有無からも整理した。整理方法は、業務マニュアルから業務に関する情報を得てまとめる、コンシェルジュ部門職員および部門長からのインテビューにより、情報を整理した。整理した結果を表 7-1、7-2 に示す。

表 7-1 業務の整理結果(病院施設での業務)

目安	レベルI 基本業務	頻度	前提業務、関連業務があるか	患者検索(カルテ操作スキルが必要)	対人業務	同時に対応する人数		
						対人(1名)	対人(2名)	対人(3名以上)
病院	2週間 環境整備	毎日	×	×	×	×	×	×
	2週間 郵便投函代行	毎日	×	×	×	×	×	×
	2週間 ご意見・スマイルレター・ローソン注文書回収	毎日	×	×	×	×	×	×
	2週間 リピング新聞交換	1回/週	ご意見回収業務の際に実施	×	×	×	×	×
	2週間 タクシー手配	カウンター業務(毎日)	×	×	○	—	○(依頼者、タクシー会社)	×
	2週間 郵便物お届け	カウンター業務(毎日)	×	○	○	○	×	×
	2週間 院内放送	○回/週	×	○	○	○	×	×
	2週間 まごころ傘管理	雨のとき	×	○	○	○	×	×
	3週間 退院前訪問	毎日	事前に情報収集が必要	○	○	○	×	×
	3週間 忘れ物・探し物管理	○回/週	×	×	×	×	×	×
	3週間 脈血後ドリンク提供	○回/週	ドリンク提供準備および実施	○	○	○	×	×
	3週間 駐車場案内	カウンター業務(毎日)	×	○	—	—	(依頼者、他コンシェルジュ)	×
	4週間 院内対応	カウンター業務(毎日)	×	○	○	○	×	×
	4週間 荷物配達対応	カウンター業務(毎日)	×	○	○	○	×	×
	4週間 面会対応	カウンター業務(毎日)	×	○	○	—	○(面会者、面会相手)	×
	4週間 初診案内	カウンター業務(毎日)	Ns要請対応マニュアルを参照する場合あり	○	—	—	○(患者、クリニック、病院外来)	
	4週間 検査・診察受付説明	カウンター業務(毎日)	×	○	○	—	—	○(患者、検査課、クリニック、病院外来)
	4週間 入院時案内(入院日に受け付から病室案内まで)	カウンター業務(毎日)	×	○	—	—	—	○(入院患者、家族、看護部)
	4週間 術中モニター案内	○回/週	×	○	○	○	×	×
	4週間 ローソンワゴンサービス	3回/週	×	○	○	○	×	×
	4週間 入院オリエンテーション(館内案内、質疑応答)	毎日	×	○	○	○	×	×
	4週間 早出	5回/月	環境整備業務も行う	○	×	×	×	×
	2ヶ月 院外案内	カウンター業務(毎日)	×	インターネットを利用できる必要あり	○	○	×	×
	2ヶ月 来客対応	カウンター業務(毎日)	ドリンク提供も行う	×	○	—	○(来客者、面会相手)	×
	2ヶ月 検査案内・説明(CT・MRI・X-P)	カウンター業務(毎日)	×	○	○	—	—	○(患者、検査課、クリニック、病院外来)
	3ヶ月 車椅子・ストレッチャーサポート	○回/週	×	○	○	○	×	×
	3ヶ月 情報収集	毎日	初診案内、検査案内を実施するうえで、正確な情報収集が必要	○	×	×	×	×
	3ヶ月 入院説明(入院決定時)	毎日	入院後の手続きに影響を与えるため正確な情報伝達が必要	○	○	○	×	×
	3ヶ月 インプラントカードチェックおよび説明資料作成、受け渡し	2回/週	×	○	○	○	×	×

表 7-1 業務の整理結果(クリニック業務)

目安	カウンター業務(毎日)が、コンシェルジュ業務の中核である					同時に対応する人数		
	レベル I 基本業務	頻度	関連業務、前提業務 あり?	患者検索(カルテ操作スキルが必要)	対人業務	対人(1名)	対人(2名)	対人(3名以上)
クリニック	2週間 環境整備	毎日	×	×	×	×	×	×
	2週間 ご意見・スマイルレター・ローソン注文書回収	毎日	リビング新聞入れ替え業務も行う	×	×	×	×	×
	2週間 タクシー手配	カウンター業務(毎日)	×	×	○	—	○(依頼者、タクシー会社)	×
	2週間 まごころ傘管理	雨天時	×	×	○	○	×	×
	2週間 院内放送	〇回/週	×	×	○	○	×	×
	3週間 忘れ物・探し物管理	〇回/週	×	×	○	×	×	×
	3週間 ドリンク・キッズコーナー 事前準備・開館	毎日	×	×	×	×	×	×
	3週間 キッズコーナー	毎日	×	×	○	○	×	×
	3週間 問診票配布	毎日	×	×	○	○	×	×
	3週間 駐車場案内	カウンター業務(毎日)	×	×	○	—	○(依頼者、他コンシェルジュ)	×
	3週間 リハ評価・初リハ案内	カウンター業務(毎日)	受付サポートと類似	×	○	○	○(患者、リハ課)	×
	4週間 院外案内	カウンター業務(毎日)	×	×	○	○	×	×
	4週間 受付サポート	カウンター業務(毎日)	リハ評価・初リハ案内と類似	×	○	—	○(患者、医事課)	×
	2ヶ月 在庫管理・漂白	1回/週	ドリンクサービスで使用する物品を取り扱う	×	×	×	×	×
	2ヶ月 待合室利用者の状態確認およびドリンクサービス	毎日(指定時間帯に実施)	×	×	○	○	×	×
	2ヶ月 来客対応	カウンター業務(毎日)	×	×	○	—	○(来客者、面会相手)	×
	2ヶ月 検査案内・説明(CT・MRI・X-P)	カウンター業務(毎日)	×	○	○	—	—	○(患者、検査課、クリニック、病院外来)
	2ヶ月 遅出	5回/月	環境整備、ドリンクサービスの片付けあり	×	○	○	×	×
	3ヶ月 車椅子・ストレッチャーサポート	〇回/週	×	×	○	○	×	×
	3ヶ月 入院説明	毎日	事前に情報収集が必要、入院後の手続きに影響を与えるため正確な情報伝達が必要	○	○	○	×	×

業務パターンとして、病院施設での1日業務と外来施設での1日業務があり、まずは勤務パターンで分類することにした。次に、コンシェルジュ部門の主要業務、つまり重要性の高い業務であるカウンター業務とそれ以外で分類することにした。カウンター業務とは、「施設窓口に立ち、来院するすべてのかたの受付、移動、連絡の支援を行う。病院であれば、入院患者の入院手続き支援、要望への対応を行う。施設窓口に立ち、病院受付にいるかたすべての状態把握を行い、何かあれば必要部門に連絡をとり、対応する」業務を呼んでいる。それ以外の業務とは、「施設内の環境整備を行い、来院者が移動・利用するときに不便な点や危険な箇所がないか確認し、対応する。また、入院決定者へ入院準備や療養環境について説明を行ったり、来院予定者について事前に情報収集を行う。」業務である。判断の多さや必要部署との連絡の複雑さなど対人業務の程度と理想とする業務獲得期間から、到達目安期間を設定し、設定したものと業務頻度や実際の業務獲得期間と照らし合わせ、実現可能性を確認し、リスト化した。整理結果の妥当性はコンシェルジュ部門長に確認し、承認を得た。

病院施設			外来施設		
業務	基本業務リスト	到達目安期	業務	基本業務リスト	到達目安
カウンターベース業務	環境整備	2週	環境整備	2週間	
	院内放送	2週	院内放送	2週間	
	タクシー手配	2週	タクシー手配	2週間	
	郵便物お届け	2週	まごころ傘貸し出し（雨天時）	2週間	
	まごころ傘貸し出し（雨天時）	2週	忘れ物・探し物管理	3週間	
	駐車場案内	3週	駐車場案内	3週間	
	忘れ物・探し物管理	3週	リハ評価・初リハ案内	3週間	
	貯血後ドリンクサービス(1回/週)	3週	院外案内	4週間	
	院内対応	4週	受付サポート	4週間	
	面会対応	4週	来客対応	2ヶ月	
	初診案内	4週	検査案内・誘導（CT・MRI・X-P）	2ヶ月	
	検査・診察受付誘導	4週	車椅子・ストレッチャーサポート	3ヶ月	
	入院時案内	4週	環境整備	2週間	
	院外案内	2ヶ月	ご意見・スマイルレター・ローソン注文書回	2週間	
	来客対応	2ヶ月	ドリンク・キッズコーナー 事前準備・開館	3週間	
	検査案内・誘導（CT・MRI・X-P）	2ヶ月	キッズコーナー	3週間	
	車椅子・ストレッチャーサポート	3ヶ月	問診票配布	3週間	
それ以外	ご意見・スマイルレター・ローソン注文書	2週	在庫管理・漂白(1回/週)	2ヶ月	
	リビング新聞交換(1回/週)	2週	待合室利用者の状態確認およびドリンクサー	2ヶ月	
	退院前訪問	3週	入院説明	3ヶ月	
	荷物配達対応	4週	退出（5回/月）	2ヶ月	
	術中モニター案内	4週			
	入院オリエンテーション	4週			
	ローソンワゴンサービス(3回/週)	4週			
	早出業務	4週			
	入院説明（入院決定時）	3ヶ月			
	インプラントカードチェックおよび説明資	3ヶ月			
	インプラントカード配布	3ヶ月			
	インプラントカード郵送	3ヶ月			
	情報収集（入院予定）	3ヶ月			
	情報収集（術前検査・診察）	3ヶ月			

図2 コンシェルジュのレベルI 基本業務リスト

3.4 OJT 支援ツール全体のイメージ

OJT 支援ツール全体のイメージを下記のように考えた。(図 3)

業務遂行前に行う 3 つのステップとOJT支援ツールの活用方法は、以下である。

業務遂行前に行う 3 つのステップ		OJT支援ツールの活用方法
Step1	今日、どの業務ができるようになりたいか、選択する	ツールにアクセスし、トップ画面から、勤務施設を選択すると、メイン画面に移動する。メイン画面に表示される業務リストから、目標とする業務を選択する。
Step2	選択した業務の手順やポイントをチェックリストで自己チェックする	メイン画面から、選択した業務に関する手順やポイントを学習できる画面に移動し、学習する。
Step3	選択した業務を遂行する際に必要な知識をテスト問題で学習する	メイン画面から、選択した業務に関する知識問題に挑戦できる画面に移動し、テストを受講する。

業務遂行後に行う 3 つのステップとOJT支援ツールの活用方法は、以下である。

業務遂行後に行う 3 つのステップ		OJT支援ツールの活用方法
Step1	目標であった業務の出来栄えをチェックリストで確認する	メイン画面から、選択した業務に関する手順やポイントが実際にできたかどうか、「できた(○)」「できなかった(×)」「経験しなかった(／)」のチェック方式で自己評価する。
Step2	今日の出来栄えを振り返る	メイン画面から、選択した業務について、うまくできた理由やうまくできなかつた理由について、自分の考えをまとめ、記入する。
Step3	今日の出来栄えを振り返ったことをもとに、先輩からアドバイスをもらい、自己的課題を確認する	先輩からのアドバイスで、気づいた点などは、「Step2 今日の出来栄えを振り返る」で記入した部分に追加する。

OJT支援ツールを勤務日の業務遂行前後に利用し、業務遂行後に行う「Step1 目標であった業務の出来栄えをチェックリストで確認する」というステップにおいて、チェック項目すべてが、「できた(○)」という自己評価であった場合、達成された業務となり、業務リストの下方に移動し、未達成の業務が上方に集約される。未達成業務の中から、目標とする業務を選択し、このツールを利用し学習する、という学習方法を繰り返す。

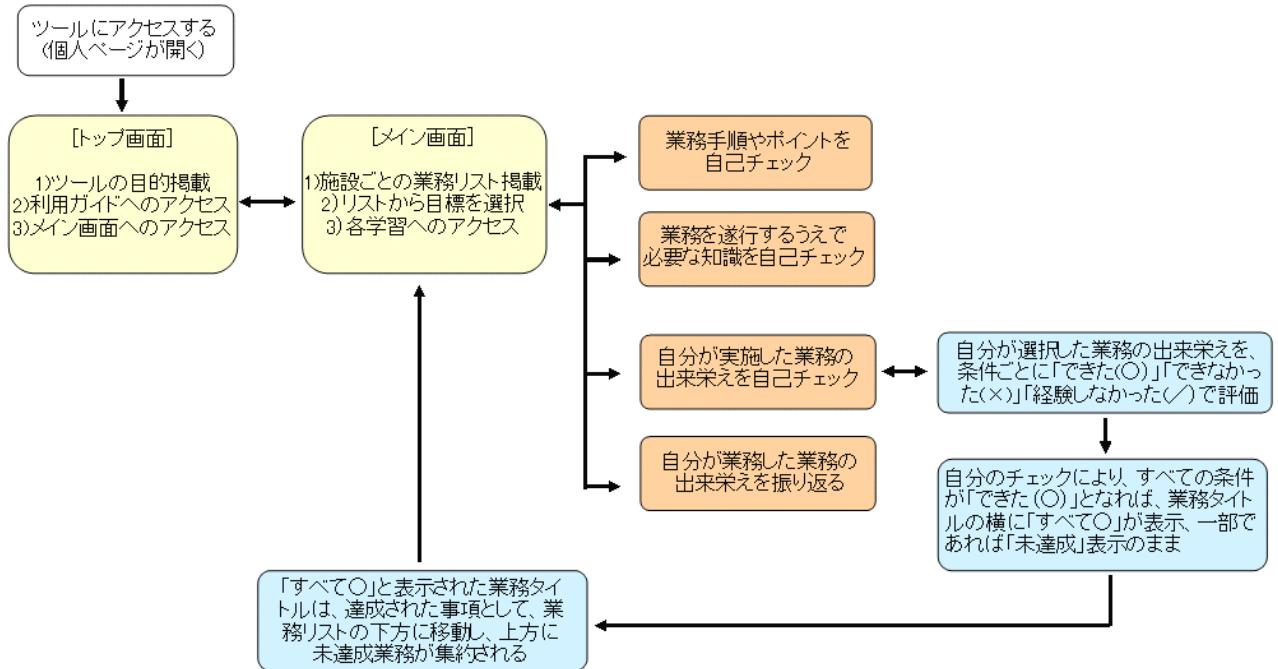


図3 OJT支援ツール全体のイメージ

3.5 トップ画面のデザイン

コンセプトをもとに、トップ画面を下記のようにデザインした。(図3)今回提案するOJT支援ツールは、職員個々で利用する。個人名と該当するレベルを表示、勤務パターンを選択できる機能を掲載した。導入部分であるトップ画面には、アクセスのための窓口という機能だけでなく、このツールの役割や利用者への期待について、利用者と合意できる場となるよう、メッセージを掲載した。

氏名 廣庭 はるか	コンシェルジュ レベルI 入職日 2014/1/1
利用ガイド (はじめて利用する方へ 利用方法の説明)	
これは、あなたが、レベルIの基本業務を、できるだけ早く、そして確実できるようになることを支援するものです。 業務を行う前に、業務についての情報を確認でき。 業務を行った後に、自分の達成度を振り返ることができるようになっています。 レベルIにもとめられる基本業務には、病院での業務28個、クリニックでの業務20個が求められています。 これらの業務が、独力ができるようになることを目指して、取り組んでみてください。	
今日の勤務はどこですか	
病院	クリニック

図4 トップ画面

第4章 プロトタイプ開発

本章では、設計案をもとに、Excelを用い作成したプロトタイプについて述べる。また、作成したものを、「成人が効果的に学習を行うための7つの原理(成人学習学ノールズによる)」にかなっているか確認した結果を述べる。

4.1 メイン画面の目標選択部分の制作

メイン画面には、コンシェルジュの主要業務であるカウンター業務かそれ以外で分類し、到達目安期間順に列挙した業務をひとつの画面で確認できるように作成した。また、業務ごとに、業務前に事前学習できる部分と業務遂行後に振り返りができる部分も、同じ画面内からアクセスできるようにした。(図4)

トップ画面に戻る		main画面の説明 (機能の紹介)		この画面の情報を「保存」し、 新しい情報を「入力する」		業務前(所要5分)				業務後(所要5分)		
病院	コンシェルジュ レベルI 基本業務 *青字は病院とクリニック共通業務	2014/1/28		Step 1	業務ができるようになるために事前学習をする		Step 2		Step 3		Step 1	Step 2
					業務の概要が知りたいときは、「業務チェック」を使い、クリックし、「業務マニュアル」を確認する		業務遂行に必要な知識を事前に習得するため問題に挑戦する		「業務チェック」を使い、達成できた、できていないを確認する			
カウンター(毎日)	環境整備	すべて○	2週間		第3章 1 環境整備	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	院内放送	駐車場案内/パソコンサービス	未達成	2週間	第3章 8 院内放送	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	タクシー手配		未達成	2週間	○ 第3章 4 タクシー手配	チェック	確認問題(5問)	3/5	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	郵便物お届け	面会対応	未達成	2週間	第1章 I-2 郵便物お届け	チェック	確認問題(2問)	0/2	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	まごころ金貸し出し		未達成	2週間	第3章 2 まごころ金貸し出し	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	駐車場案内	院内放送	未達成	3週間	第3章 5 駐車場案内	チェック	確認問題(4問)	0/4	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	忘れ物・探し物管理		未達成	3週間	第3章 5 忘れ物・探し物管理	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	ドリンクサービス(貯血後提供)		未達成	3週間	第1章 IV-1 ドリンクサービス	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	院内対応		未達成	4週間	第1章 I-4 院内対応	チェック	確認問題(5問)	0/5	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	面会対応	情報収集	未達成	4週間	第1章 I-3 面会対応	チェック	確認問題(2問)	0/2	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	初診案内	情報収集	未達成	4週間	第1章 I-1 初診案内	チェック	確認問題(4問)	0/4	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	検査・診察受付説明	情報収集	未達成	4週間	第1章 I-5 受付説明	チェック	確認問題(3問)	0/3	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	入院時案内(入院日に受け付から病室案内まで)	情報収集 入院オリエンテーション	未達成	4週間	第1章 I-5 入院時案内	チェック	確認問題(2問)	0/2	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	院外案内		未達成	2ヶ月	第3章 7 院外案内	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	来客対応	ドリンクサービス	未達成	2ヶ月	第3章 11・12 来客対応	チェック	確認問題(17問)	0/17	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	検査案内・説明(CT・MRI・X-P)	情報収集	未達成	2ヶ月	第3章 9 検査案内・説明(CT・MRI・X-P)	チェック	確認問題(3問)	0/3	チェック	振り返る		
カウンター(毎日)	椅子子・ストレッチャーサポート		未達成	3ヶ月	第3章 14 椅子子・ストレッチャー対応	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	ご意見・スマイルレター・ローリング文書回収		未達成	2週間	第3章 3 ご意見回収	チェック	確認問題(3問)	0/3	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	リビング新聞交換		未達成	2週間	第1章 II-5 リビング新聞交換	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	退院前訪問	情報収集	未達成	3週間	第1章 II-3 退院前訪問	チェック	確認問題(2問)	0/2	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	荷物配達対応		未達成	4週間	第1章 II-4 宅急便対応	チェック	確認問題(1問)	0/1	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	術中モニター案内	インプラントカード?	未達成	4週間	第1章 I-8 術中モニター案内	チェック	確認問題(1問)	0/1	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	入院オリエンテーション(館内案内、質疑応答)		未達成	4週間	第1章 O-9 入院オリエンテーション	チェック	確認問題(2)	0/2	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	ローソンワゴンサービス	院内放送	未達成	4週間	第1章 II-1 ローソンワゴンサービス	チェック	確認問題(9問)	0/9	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	早出業務	環境整備	未達成	4週間	第3章 10 早出・遅出	チェック	なし	—	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	入院説明(入院決定時)	情報収集	未達成	3ヶ月	第3章 13 入院説明	チェック	確認問題(16問)	0/16	チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	インプラントカードチェック および説明資料作成	情報収集	未達成			チェック			チェック	振り返る		
それ以外(毎日)	インプラントカード配布		未達成	3ヶ月	第1章 III-2 インプラント	チェック	確認問題(10問)	0/10	チェック	振り返る		

図5 メイン画面(病院施設用画面の一部)

ひとつの画面で業務リストをみせることで、以下のことを期待した。

- 1) 業務習得までの全体像が把握でき、学習計画を立案することができる
- 2) 自分が達成している業務が増加し、未達成業務が減少する過程をひとつの画面で確認でき、業務習得意欲の向上につながり、かつ、自分で進捗管理ができる

同じ画面内から、業務前の事前学習や業務遂行後の振り返りにアクセスできるようにしたことで、以下のことを期待した。

- 1) 目標として選択した業務に関連した学習にアクセスしやすく、すぐに学習開始ができることで、手軽に利用でき、継続利用につながる
- 2) 自分が学習した結果を再確認しやすいことで、手軽に利用でき、継続利用につながる

また、このツールの利用方法手順も理解しやすいよう、方法手順に従い、事前学習部分や振り返り部分を列挙した。

4.2 事前学習部分の制作

選択した業務の業務チェックを使い、自分は「できている(できそう)」であれば「○」を、「できていない(非常に自信がない)」であれば「×」でチェックする。下記は、「初診案内」業務を例に、業務チェックで利用するチェックリストである。(図 5)また、選択した業務遂行に必要な知識を習得するため、問題を用意した。(図 6)すべて正解であれば合格とし、不合格であっても、合格するまで何回でも挑戦でき、合格後は復習としても実施可能とした。

初診案内チェックリスト	
	できている(できそう)○ できっていない(非常に自信がない)×
チェック	
患者の名前をフルネームで確認する	
本日、予約をしていないか確認する	
紹介状を持参していないか確認する	
Dr. 指定が無い場合は、まろにえクリニックを案内する	
Dr. 指定がある場合は、紹介状の宛先に記載されているDrが、まろにえクリニック以外での勤務の場合、下記へ相談し、指示を仰ぐ OPE 日・回診日だった場合…CLリーダー(9562) 中央駅CL日だった場合…濱崎主任(9335)	
症状を確認する	
Ns 要請を必要としない症状の場合は、まろにえクリニックを案内してよい。	
Ns 要請を必要とする症状の場合(転倒・転落など高エネルギー外傷である、出血がある、骨折しているなど)は、本院救急外来(2379)へ連絡し、患者の状態をSBARを用いて報告し、看護師	
初診患者をまろにえクリニックへ案内する	
<ケースⅠ> 独歩可能な患者 クリニックまで付き添って案内する	
現場の状況により、付き添って案内できない場合は、クリニック1Fのコンシェルジュに連絡をいれ、案内を引き継ぐ	
<ケースⅡ> 搬送車の手配が必要な患者様 痛みの激しい方、歩行が難しい方、高齢の方はなるべく搬送車でクリニックまで案内する 患者が車椅子で来院した場合は、車椅子専用の搬送車が出せないか搬送スタッフに相談し、患者に負担がかからないよう配慮す	
<ケースⅢ> 車で来られた患者様 クリニック駐車場の空きをクリニック駐車場コンシェルジュ(9547)に確認する	

図 6 業務前の業務チェックの例(初診案内チェックリストの一部)

初診案内知識チェック	
患者を間違えないための対応で正しいものはどれか、すべて選びなさい	
<input type="checkbox"/>	そのひとに「〇〇さんでしょうか」と確認する
<input type="checkbox"/>	看護師に「〇〇さんはあの方ですか」と確認する
<input type="checkbox"/>	同僚に「〇〇さんはあの方ですか」と確認する
<input type="checkbox"/>	そのひとに、自分の苗字を言ってもらう
<input type="checkbox"/>	そのひとに、自分の名前をフルネームで言ってもらう
来院者の状態確認を行うポイントはどれか、コンシェルジュ部門で規定されている事項	
<input type="checkbox"/>	来院者の表情・顔色・冷や汗の有無を確認する
<input type="checkbox"/>	受診理由・受傷原因を確認し、高エネルギー外傷の有無の情報を収集する
<input type="checkbox"/>	名前・年齢などを聴取する
来院者の状態確認を行い、必要部署へ連絡する際のポイントはどれか、コンシェルジュ	
<input type="checkbox"/>	立っていることが難しい、立たせていては危険な可能性がある場合は、車椅子から離れない
<input type="checkbox"/>	患者をむやみに動かさない
<input type="checkbox"/>	出血時は素手で触れず、雑手やガウンを着用すること
まろにえクリニックおよび米盛病院外来の受付時間について正しいものすべて選びなさい	
<input type="checkbox"/>	9:00～12:30
<input type="checkbox"/>	14:00～18:00
<input type="checkbox"/>	20:00～22:00

図 7 知識問題の例(初診案内業務の問題の一部)

4.3 振り返り部分の制作

業務遂行後に実施する振り返りの部分は、業務チェックリストを使い、「達成できた」であれば「○」を、「できていない」であれば「×」を、「経験できなかった」であれば「/」をつけ、確認する。(図 7)ここで使用するチェックリストは、業務前に使うチェックリストと同じ内容のものを使う。今日の目標として選択した業務のチェック結果に対し考察し、「振り返る」に記載する。(図 8)

初診案内チェックリスト		できた: ○ できなかった: × 経験しなかった: /
チェック		
患者の名前をフルネームで確認する		
本日、予約をしていないか確認する		
紹介状を持参していないか確認する		
Dr. 指定が無い場合は、まろにえクリニックを案内する		
Dr. 指定がある場合は、紹介状の宛先に記載されているDrが、まろにえクリニック以外での勤務の場合、下記へ相談し、指示を仰ぐ OPE日・回診日だった場合・CLリーダー(9562) 中央駅CL日だった場合・濱崎主任(9335)		
症状を確認する		
No要請を必要としない症状の場合は、まろにえクリニックを案内してよい。		
No要請を必要とする症状の場合(転倒・転落など高エネルギー外傷である、出血がある、骨折しているなど)は、本院救急外来(2379)へ連絡し、患者の状態をSBARを用いて報告し、看護師		
初診患者をまろにえクリニックへ案内する		
<ケースⅠ> 独歩可能な患者 クリニックまで付き添って案内する		
現場の状況により、付き添って案内できない場合は、クリニック1Fのコンシェルジュに連絡をいれ、案内を引き継ぐ		
<ケースⅡ> 搬送車の手配が必要な患者様 痛みの激しい方、歩行が難しい方、高齢の方はなるべく搬送車でクリニックまで案内する		
患者が車椅子で来院した場合は、車椅子専用の搬送車が出せないか搬送スタッフに相談し、患者に負担がかからないよう配慮す		
<ケースⅢ> 車で来られた患者様 クリニック駐車場の空きをクリニック駐車場コンシェルジュ(9547)に確認する		

図 8 業務遂行後の業務チェックの例(初診案内チェックリストの一部)

今日の自分を振り返りましょう。		2014/1/11
1)うまくできたところは、なぜうまくできたのか(自分が思う理由)		
2)うまくできなかったところは、なぜうまくできなかったのか(自分が思う理由)		
3)その他、自分が感じたこと、他者(患者や同僚、先輩)から得たこと、残しておきたいこと		

図 9 振り返りのフォーマット

4.4 提案する学習環境と成人学習の知見の比較

今回提案する学習環境をプロトタイプとして開発した。学習環境は、成人が効果的に学習を行うための7つの原理(日本生涯教育学会編 1990)にかなっているか確認し、その結果を表7に示す。確認した結果、7つの原理すべての要素が含まれていると考えられる。

表8 提案する学習環境と7つの原理の比較

提案事項	7つの原理
<ul style="list-style-type: none"> ・業務リストの中から、自分で目標とする業務を選択する (具体的機能) <p>業務リストから、自分で、今日、目標とする業務を選択できる。 目標選択支援として、業務リストは勤務パターン及び到達目安期間で表示。 業務リストと到達度を一覧で確認でき、達成した業務は一覧の下部に移動し、上部に未達成業務が残る仕組み。</p>	<p>2.学習者自身が学習計画の企画立案に参画し、指導者と対等の責任を共有できるような学習プログラム「相互的計画化」(mutual pianning)の導入</p> <p>4.学習者自身が学習活動を計画実施し、学習速度をコントロールできること</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・目標とした業務の手順やポイントを業務遂行前に自己学習する (具体的機能) <p>業務ごとに、業務のチェックリストおよび関連する知識問題を用意。 業務前に、業務のチェックリスト及び業務に関連した知識問題を自己学習できるものを用意。</p>	<p>3.学習者自身が自己の学習ニーズを「自己診断(self-diagnosis)し、達成への内発的動機づけを高めること</p> <p>5.学習目標を達成するために学習者自身が学習形態や学習資源を見つけること</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・目標とした業務を振り返り、次回への課題を見つける (具体的機能) <p>業務後に本日の到達度を自己チェックできる業務のチェックリストを用意。 本日の到達度結果分析が行える振り返り用紙を用意。</p>	<p>7.学習者自身が、自分自身の学習の結果を評価し、学習目標と学習結果とのギャップを再診断すること。またこの診断結果を次のステップへつなげること</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・指導者の役割 <p>利用者の振り返り結果を確認・フィードバックをする。 目標選択のアドバイスをする。 選択した業務を遂行できるよう意識的に業務を与える。</p>	<p>6.教師は、一人ひとりの学習者が計画を達成するように支持的な役割を果たすこと</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・トップ画面、利用ガイドの役割 <p>トップ画面、利用ガイドに、このツールが、利用者の業務獲得を支援することを期待し、利用者に日々の経験を活かし自分を育てて欲しい、という内容を記載。</p>	<p>1.学習者が自分が受容され尊重されると感じられ、主体的に参加を誘発するような「雰囲気」(Climate)づくり</p>

第5章 実施と評価

本章では、プロトタイプ作成の段階で改善点を見出すことを目的とし、当病院で職員教育を担当しているもの1名、コンシェルジュ部門で新採用者教育を担当しているもの1名に、形成的評価を実施した。開発したプロトタイプの画面および操作性と設計の妥当性を検証した結果を述べる。得られた結果をもとに改善を行った後、コンシェルジュ部門でレベルIに該当する職員1名に、形成的評価を実施した結果を述べる。

5.1 形成的評価

5.1.1 評価実施手順

評価者は、以下に該当するものを選択し、実施した。まず、職員の教育を担当しているもの2名に形成的評価を実施し、プロトタイプの改善点を得ることにした。評価実施手順(表9)は、以下とした。

表9 評価実施手順

実施日	2014年1月28日(火)	2014年1月29日(水)
評価者	学習システム室課長1名	コンシェルジュ部門で新規採用者の教育担当を担っているスタッフ1名
選択基準	病院で職員教育に携わっている	コンシェルジュレベルI 基本業務を合格、かつ、レベルIの教育を担当
実施手順		
1	評価依頼の目的を説明し、協力の同意をもらう 提案するシステムの改善のために意見収集を行いたいこと 頂いた意見は研究以外の目的に使用しないこと 提案するシステムは、業務前と後で利用してもらうツールであること	
2	今回提案する学習支援を、疑似的に体験してもらう (Excelで作成したプロトタイプおよび印刷用紙を利用する)	
3	疑似的体験および説明を受け、わからなかったところなど確認する	
4	今回の提案内容について、インタビュー(付録1)を行う	
5	今回の提案内容について、アンケート(付録2)を行う	

5.1.2 アンケート項目の抽出

形成的評価の目的は、提案する学習環境が、業務習得の支援をするもので、利用者が主体的に取り組め、毎日利用可能なものか、検証することである。そこで、どのような観点から検証すればよいか考え、アンケート項目を抽出した。項目抽出の目的については、成人が効果的に学習を行うための 7 つの原理（日本生涯教育学会編 1990）や意欲に関する文献（インストラクショナルデザインとテクノロジ 第 3 章 2013）を参考にした。アンケートの項目とその項目を選択した目的をまとめた。（表 10）

表 10 アンケート項目と目的

	アンケート項目	目的
1	基本業務の獲得に役立ちそうか	業務習得の支援に役立つ学習形態であるか、
2	実践前の事前学習は役立ちそうか	学習資源が用意されているか確認する。（成人が効果的に学習を行うための 7 つの原理の 5）
3	実践後の振り返りは、役立ちそうか	自分自身の学習結果を評価し、再診断できるものになっており、役立つものか確認する。（成人が効果的に学習を行うための 7 つの原理の 7）
4	この仕組みを使うと、自分が基本業務をどこまで習得しているか判断できそうか	学習者自身が、自己診断できるものになっているか確認する。（成人が効果的に学習を行うための 7 つの原理の 3）
5	基本業務獲得まで、毎日使えそうか	利用の継続性があるか確認する。
6	この仕組みを使うと、効率的に基本業務の獲得ができそうか	限られた時間での利用価値があるか確認する。
7	この仕組みを使うと、基本業務の獲得がおもしろいと思えそうか	自律的な学習を促すためには意欲が key であり、意欲を高めるものになっているか確認する。
8	この仕組みを使うと、基本業務の獲得にやりがいを感じそうか	確認として、ARCS モデルの 4 つの側面から検証する。
9	この仕組みを使うことで、基本業務の獲得は、やればできそうだと感じるか	
10	この仕組みを使わずに基本業務を獲得する場	

	合に比べて、この仕組みを使うことで、基本業務の獲得の達成感や満足感をさらに感じることができると思いますか	
11	この仕組みを使うことで、基本業務を獲得するために、自分で努力すると思うか	意欲は、目的を達成するための努力(粘り強さと活力)として現れる(インストラクショナルデザインとテクノロジ第9章 p136)とあり、意欲を高めるものになっているか確認する。
12	この仕組みを使うと、基本業務について、自分から、先輩や同僚に分からないことなど質問する機会が増えそうか	学習者が学習形態をみつけることに役立ちそうか確認する。(成人が効果的に学習を行うための7つの原理の5)
13	この仕組みを使うことで、先輩に教えてもらう、というより、先輩にアドバイスなどしてもらしながら、自分で学ぶという感じがするか	学習者が受容され尊重されていることを感じ、相互的計画化になっているか確認する(成人が効果的に学習を行うための7つの原理の1、2)
14	この仕組みを使うことで、自分のペースで基本業務が獲得していく感じがするか	学習活動の計画実施し、学習速度がコントロールできるか確認する(成人が効果的に学習を行うための7つの原理の4)
15	この仕組みは、基本業務を獲得するために、どのように学べばよいか、ヒントになっているか	学習者自身が学習形態や学習資源をみつけることに役立ちそうか確認する。(成人が効果的に学習を行うための7つの原理の5)
16	この仕組みを使うことは、めんどくさいと思うか	限られた時間を利用する価値を、負担という側面から確認するため
17	この仕組みを使ってみたいか	今回の提案の利用価値を確認するため
18	教育担当者として、この仕組みを使うことで、教える、というより、アシストする、アドバイスする、という行動になりそうですか	教師は支持的な役割となっているか確認する。(成人が効果的に学習を行うための7つの原理の6)
19	今回は、レベルI段階の基本業務を例にしましたが、次の段階であるレベルIIでも使ってみたいと思うか	今回の提案の利用価値を、レベルIに限定的であるかどうか、という側面から確認する
20	その他、気づいたこと、感じたことをなんでも	上記の項目から拾えていないことを確認する

5.2 形成的評価結果と考察

5.2.1 教育担当者の評価結果

病院で職員教育に携わっているもの 1 名(学習システム室課長歴 7 年)に評価を実施した結果およびコンシェルジュ部門で新採用者教育に携わっているもの 1 名(コンシェルジュ部門歴 4 年)に評価を実施した結果を報告する。(表 11) インタビューおよびアンケート結果の詳細は付録 4 として巻末に掲載する。

表 11 アンケート結果

【5 段階評価】 5.強く思う 4.やや思う 3.どちらとも 2.やや思わない 1.強く思わない

アンケート項目	教育担当2名 平均(SD)
効率的に基本業務の獲得ができる	5.0 (0.0)
自分から先輩や同僚に分からることなど質問する機会が増え	4.5 (0.5)
自分のペースで基本業務が獲得していくと感じる	4.5 (0.5)
基本業務を獲得するためにどのように学べばよいか、ヒントになっている	5.0 (0.0)
この仕組みを使ってみたい	4.5 (0.5)
基本業務を獲得するまで毎日使え	3.5 (0.5)
基本業務の獲得にやりがいを感じる	4.0 (0.0)
基本業務の獲得はやればできる	4.0 (1.0)
この仕組みを使わずに基本業務を獲得する場合に比べて、この仕組みを使うことで、基本業務の獲得の達成感や満足感をさらに感じることができる	4.0 (0.0)
この仕組みを使うことで、基本業務を獲得するために自分で努力する	3.0 (0.0)
今回は、レベル I 段階の基本業務を例にしたが、次の段階であるレベル II でも使ってみたい	5.0 (0.0)

アンケート項目すべてにおいて、「3 以上」の評価を得た。業務獲得の支援に役立つ可能性や利用価値に対しては、比較的高い評価を得た。一方で、利用者の意欲を高めるという側面は比較的低い評価であり、利用による負担についてもやや低い評価となった。

インタビューにより得た指摘事項を以下に記載する。

以下の指摘事項が学習意欲や負担に対するアンケート結果の要因であることがわかった。

プロトタイプ画面および操作の指摘事項は、主として以下の 3 つであった。

- 1) main 画面の情報量がやや多い
- 2) main 画面から開始する「業務前の学習」「業務後の学習」の見せ方
- 3) 利用ガイドを操作や学習のねらいがわかりやすいものへ

提案するシステムの利用方法の指摘事項は、主として以下の 3 つであった。

- 1) 開発に向けたオンライン化する部分の検討
- 2) 利用者が実施した学習活動の結果を指導者と共有し、指導に活かす
- 3) 利用開始前に、利用者および指導者が操作練習できる場がほしい

5.2.2 評価結果と考察

形成的評価により、教育担当者 2 名からの指摘内容とそれに対する解決案を記載する。

項目	指摘内容	解決案
操作性	このシステムの使い方の資料、ガイドみたいなものは、どこかにあるのか迷う。	「利用ガイド」を作成していたが、どこで閲覧できるか不明であり、ボタンの位置およびクリックしやすいよう簡単な説明文を追加。
	「病院」と「クリニック」は業務が違うために、分かれている、ということなのかが不明。	部門配属時に研修で教えている内容であるとの情報提供あり、この仕組みでは対応しない。
	どうやって、最初の画面に戻ればよいのか、迷う。	Excel のプロトタイプでは、ボタンなのか説明表示なのかわかりにくい部分あり。「main 画面に戻る」から「前の画面に戻る」表記に変更。
メイン画面のデザイン	1 つの業務に対して、それぞれに「カウンタービジネス(毎日)」などが記載され、情報量が多く感	コンシェルジュの主要業務である「カウンタービジネス」「それ以外」で分類し、セル

	じるので、見出しをまとめてはどうか。	結合で見出しをまとめた。
	メイン画面の情報は、スクロールを生じずパソコン画面にすべて収まり、スッキリしたものが良い。文字や行・列が多いため、入力が多くて手間ではないか、という不安を与えやすい。毎日使ってもらうためにも、気軽にできそうなイメージに見せる工夫、もう少し簡単そうに見える工夫が必要。	各ステップで何を行うのかは「利用ガイド」で確認できるようにし、ステップの説明を削除し、ステップ番号のみ記載し順序性だけ示した。
	文字情報をもう少し減らせたらと思うので、関連業務は要らないと思う。	業務リストの見せ方については、不要な項目(関連業務)の削除、色の識別も到達期間が短いものだけを色づけすると、まだ利用に不慣れな段階での目標選択に迷わなくてすむと考え、修正。
	業務リストは全部みえたほうが良い、到達目安期間もあつたほうがよい。	個々の嗜好性により、「すべてが見える」「必要部分がみえる」に分かれる部分でもありそうである。案としては、①「業務選択画面」「事前学習」「振り返り」が一覧でみえる②「業務」を選択する画面と、その業務について「事前学習」「振り返り」はセットでみえる画面の2画面構成③「業務前画面(業務選択+事前学習)」「業務後画面(振り返り)」の3つを考案、学習活動単位でわけるほうが良いと考え、③の案で作成。意見を再度確認する。
	事前学習部分と振り返り部分はセットで見えたほうがよく、この手順で学ぶことを意識できるし、わかりやすい。個人的意見としては、今のように、「業務」「事前学習」「振り返り」が一度にすべてみえたほうがよい。	業務スキルは他者チェックで合格となるが、今回の提案は、自己の評価である。業務ができるようになるためのガイド的なものであり、自分で「他者のチエ

		<p>ックを受けても良いと思えるまでに到達した」と判断できるまでの段階を学習支援範囲と定めた。</p> <p>ただ、「未達成」という言葉は誤解を生じる可能性があり、自己評価での自分なりに達成したと思ったら「○」とまだ達成したとは思えない「△」などの表記がよいと考え、修正。</p>
運用方法	<p>指導担当側にもチェックの結果を渡して、学習者の状況が指導担当者と情報共有されると、指導しやすいと思う。</p>	<p>業務後の「業務チェック」および「振り返り」の内容は、先輩にアドバイスをもらうメリットに加え、先輩が後輩の指導ポイントを得られ実践に活かしやすいメリットがあり、プロトタイプでの実現ではなく、先輩との振り返りを一連の仕組みとする。</p>
	<p>指導担当者として、情報共有したい部分は、業務後に行う「業務チェック」と「振り返り」である。どのようなことを考えているのか知りたいし、業務のどこがうまくいかなかつたと感じたかを知ることで、指導に活かしたい。</p>	
	<p>これを利用するものが自分で判定した結果、業務の到達度を部署全体(先輩や上司、利用するもの同士)で共有できることが必要だと思う。</p>	<p>学習者同士の閲覧については、メリットおよびデメリットがある。メリットは、他の者の考えから学ぶこともあり、それを活かして自分の考えを再点検することもできる。ただ、この場合は互いの考えが同一のフォーム内で見える場合は、全く同じ内容を書くことは回避されると思うが、今回の提案のように、個人画面の場合は発生する可能性もあると考える。しかし、自己チェックの結果に対する振り返りを行ってもらうため、そのデメリットは低く、メリットが大きいと考え、情報共有できる仕組みとする。(予)</p>
	<p>個々のチェック結果や振り返りは、先輩や上司と情報が共有できれば、指導する際のポイントがわかり、良いと思う。ただ、レベルⅠ同士が互いに情報共有できるのは、あまり良いとは思えない。「振り返り」は各自が考えることが重要で、互いに閲覧可能であれば、丸写しするケースが発生するのではと懸念がある。</p>	

		(定)
	<p>この仕組みを使うには、1回目の利用時は非常に戸惑うため、説明資料を見ながら操作ができる、もしくは、操作練習が受けられるなど、導入段階での説明会があったほうがよい。システム上で練習できる場でも良いと思うが、パソコンが苦手の職員もいる。</p>	<p>この仕組みの「利用ガイド」を資料として見ながら操作ができるものを目指して修正する。「利用ガイド」は操作の説明に加え、今回の学習活動には5つのStepを用意しているため、各ステップは何を狙いとしたものなのか、利用者に伝わるよう修正。</p>
	<p>利用する前に、入職後のオリエンテーションで利用方法やパソコン操作になれて欲しいので、説明と練習する機会が1回あれば良いと思う。ただ、中途採用者のなかには、パソコンのマウス操作に苦労している段階の方がいる。個別に丁寧に操作練習をしないと難しい方もいると思う。</p>	
「振り返り」部分	<p>「振り返り」のところに、質問を書き込めるスペースが欲しい。質問を書き留めてもらうことで、先輩との振り返りのときに聞きやすく、記録されることで分かりにくいところが把握しやすい。</p>	<p>「振り返り」部分に先輩に聞く前の準備として質問を書き込めるスペースを追加。</p>
オンライン化する部分	<p>情報を個人の記録として保存したり、進捗管理したり、部署で共有するにはパソコンなど利用したシステム化が必要だと思う。ただ、現場でさらっと行うには、マニュアルをみたり、チェックをつけたりするのは、紙で行ったほうが良いものもあると思う。</p>	<p>オンライン化を行う際は、提案している業務前に行う「業務のチェック」「確認問題」および業務後の「業務内容チェック」「振り返り」は記録・管理を行えるようオンライン化する(予定)。ただ、オンラインでのみしかできない環境ではなく、「業務内容チェック」「振り返り」は用紙としてダウンロードできる機能を設定(予定)。</p>
環境設備	<p>業務するフロアにコンシェルジュ用パソコンがないことが心配である。ただ、チェックは、パソコンが向いていると思う。</p>	

5.2.3 プロトタイプの改善

收集した意見を検証し、改善した。「メイン画面の情報量がやや多い」「メイン画面の事前学習や振り返りの見せ方の工夫」に対しては、初期の利用期間で学習方法を習得しやすいよう、学習部分の表示を絞り、業務リストは到達目安期間が最小のものだけを強調した。

意見	改善点
メイン画面の情報量が多い	<p>業務前および業務後に行うステップで、何を行うかという学習方法の説明文も表示していたが、各ステップの説明は「利用ガイド」に情報があり、メイン画面から削除し、メイン画面は学習へのアクセスがしやすい画面に変更した。</p> <p>また、目標選択がしやすいように、到達目安期間ごとに色で分類していくが、色が数種類となり、かえって、情報量が多く感じる結果となった。</p> <p>今回のツールは、すべての業務について学習方法は同じであり、初期の利用期間のうちに、学習方法を習得しやすいことが考えられるため、到達目安期間が一番短いもののみ色で強調することにした。</p>
メイン画面の事前学習や振り返りの見せ方の工夫が必要	<p>事前学習や振り返り学習は、業務リストを分けて、表示させ分けたほうがよいという意見もあったが、一方で、ゴールまでの全体像がみえたほうが良く同じ画面でみえたほうが良いという意見もあり、後者の同じ画面での表示とし、改善は行わなかった。しかし、前者の意見の理由のひとつに、情報量の多さがあり、各学習にアクセスするボタンの表示文字を簡潔にした。例えば、業務前に行う業務に関連した知識問題は、ボタン表示が「確認問題(5問)」という表示を「5問」という問題数のみに絞った。</p>

改善後のプロトタイプのメイン画面を図 10 に示す。

2014/2/7		業務前						業務後	
病院	業務	Step 1			→ Step 2	→ Step 3		→ Step 4 → Step 5	
		目標	基本業務リスト	自己評価	到達目安期間	事前チェック	問題に挑戦	結果	自己評価
カウンター業務	環境整備	△	2週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	院内放送	△	2週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	タクシー手配	△	2週	チェック	5問	3/5	チェック	振り返る	
	郵便物お届け	△	2週	チェック	2問	0/2	チェック	振り返る	
	まごころ傘貸し出し(雨天時)	△	2週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	○ 駐車場案内	△	3週	チェック	4問	0/4	チェック	振り返る	
	○ 忘れ物・探し物管理	△	3週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	貯血後ドリンクサービス(1回/週)	△	3週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	院内対応	△	4週	チェック	5問	0/5	チェック	振り返る	
	面会対応	△	4週	チェック	2問	0/2	チェック	振り返る	
	初診案内	△	4週	チェック	4問	0/4	チェック	振り返る	
	検査・診察受付誘導	△	4週	チェック	3問	0/3	チェック	振り返る	
	入院時案内	△	4週	チェック	2問	0/2	チェック	振り返る	
	院外案内	△	2ヶ月	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	来客対応	△	2ヶ月	チェック	17問	0/17	チェック	振り返る	
	検査案内・誘導(CT・MRI・X-P)	△	2ヶ月	チェック	3問	0/3	チェック	振り返る	
	車椅子・ストレッチャーサポート	△	3ヶ月	チェック	—	—	チェック	振り返る	
それ以外	ご意見・スマイルレター・ローン 注文書回収	△	2週	チェック	3問	0/3	チェック	振り返る	
	郵便投函代行	○	2週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	リビング新聞交換(1回/週)	△	2週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	退院前訪問	△	3週	チェック	2問	0/2	チェック	振り返る	
	荷物配達対応	△	4週	チェック	1問	0/1	チェック	振り返る	
	術中モニター案内	△	4週	チェック	1問	0/1	チェック	振り返る	
	入院オリエンテーション	△	4週	チェック	2問	0/2	チェック	振り返る	
	ローソンワゴンサービス(3回/週)	△	4週	チェック	9問	0/9	チェック	振り返る	
	早出業務	△	4週	チェック	—	—	チェック	振り返る	
	入院説明(入院決定時)	△	3ヶ月	チェック	16問	0/16	チェック	振り返る	
	インプラントカードチェックおよび 説明資料作成	△	3ヶ月	チェック	10問	0/10	チェック	振り返る	
	インプラントカード配布	△	3ヶ月	チェック			チェック	振り返る	
	インプラントカード郵送	△	3ヶ月	チェック			チェック	振り返る	
	情報収集(入院予定)	△	3ヶ月	チェック	4問	0/4	チェック	振り返る	
	情報収集(術前検査・診察)	△	3ヶ月	チェック			チェック	振り返る	
到達度OK(自己評価)									

図 10 改善後のメイン画面

「利用ガイドをよりわかりやすく」という意見については、学習のねらいと操作方法の情報に分割した。利用ガイドは、図 11 に示す。改善したプロトタイプを再度確認してもらい、2 名から承認を得た。

The figure consists of two main parts: a top section showing the purpose of the tool and a bottom section showing its operation method.

Top Section: 目指してほしいこと (Goals)

- Top Left:** はじめに利用するおへ - 利用ガイド -
- Top Right:** レンズ面に戻る
- Section Headers:** 目指してほしいこと, 事務前に行うこと, 事務, 業務後に行う
- Content Flow:**
 - Step 1:** 今日、どの業務ができるようになりたいか、選択する. Includes a blue circle icon with a person running and a checkmark icon.
 - Step 2:** 選択した業務の手順やポイントを学ぶ. Includes a blue checkmark icon.
 - Step 3:** 選択した業務を行う時に、必要な知識について学ぶ. Includes a red checkmark icon.
 - Final Step:** 目標にした業務を実践して取り組む. Includes a person at a desk icon.
- Annotations:** Various callout boxes provide context for each step, such as "自分で自分で育てる" (育てる) and "タクシーハンドル業務" (タクシーハンドル業務).

Bottom Section: 業務後に行う (Operation Method)

- Section Headers:** 業務前, Step 1, Step 4 ⇔ Step 5
- Content Flow:**
 - Step 4.5:** 自分がした業務の出来栄えはどうだったか確認し、次の課題をみつける. Includes a pink box with a checklist for hospital tasks.
 - Checklist:** 基本業務リスト (Basic Business List)

○ 漢字熟語	○ タクシーハンドル
・ 院内放送	○ タクシーハンドル
 - Checklist Results:** A table showing checked items like "タクシーハンドルチェック" and "タクシーハンドル確認".
 - Feedback:** A large yellow box states: "Step4で業務内容のチェック項目すべてが、できた(自分なりに達成できた)と判断すると、下記のように「〇」ができます。ここに「〇」が増えるよう、取り組んでいきましょう。"
 - Final Checklist:** A table showing the final state of the checklist, with some items circled in red.
 - Bottom Note:** 先輩と振り返る (Review with senior) and 今日、自分で振り返った (Reviewed today).

図 11 改善後の利用ガイド(上図:ツールの目的 下図:操作方法)

5.2.4 コンシェルジュ部門のレベル I 評価結果と考察

コンシェルジュ部門で、レベル I に該当する職員1名(入職2ヶ月)に、設計の妥当性を検証するため、形成的評価を実施した。

コンシェルジュレベル I 評価は、以下の手順とした。

実施事項	実施日
1 評価依頼の目的を説明し、協力の同意をもらう ・提案するシステムの改善のために意見収集を行いたいこと ・頂いた意見は研究以外の目的に使用しないこと ・提案するシステムは、業務前と後で利用してもらうこと	2014年3月6日
2 今回提案する学習支援について、疑似的に体験してもらう(Excelで作成したプロトタイプおよび印刷用紙を利用する)	
3 疑似的体験および説明を受けて、わからなかったところなど確認する	
4 業務リストの中で、現在既に「できている」ものを確認する。「できている」ものは業務リストの下方に移動させる。	
5 評価者である者の教育担当者(協力了承済み)に、考案したシステムである回答(用紙の配布で実施)、振り返りの確認の打ち合わせをする。	
6 考案したシステムを利用してもらう	2014年3月10日
7 各利用日に実際のシステム利用にかかった時間や気づいた点など確認する(インタビューで実施)	～3月15日 (6日間)
4 利用期間終了後、今回の提案内容について、インタビュー(付録2)を行う	2014年3月15日
5 利用期間終了後、今回の提案内容について、アンケート(付録3)を行う	2014年3月15日 ～3月18日

インタビューでは、「業務が実際にえた」「業務を行う前に自分で準備できるのが良い」「自己チェックをし、わからないところを先輩に質問し、確認できた」という肯定的な意見を得ることができた。ただ、「業務前の業務の手順やポイントの自己チェックに時間を要した」という意見もあり、業務内容の複雑さにより、事前学習に時間を要することがわかった。指導者からは「自己チェックやテスト問題は予想より時間を要していたが、頭を使ったと言っており良いと感じた」「業務について質問を受け、意欲を感じた」「一つの業

務でも未経験の部分があったので、明日以降、実践できるチャンスをつくってあげたい」という意見を得た。

アンケート結果を下記に記載する。(表12)

表 12 アンケート結果(レベル I 該当者)

【5段階評価】 5.強く思う 4.やや思う 3.どちらとも 2.やや思わない 1.強く思わない

アンケート項目	結果 1名
効率的に基本業務の獲得ができそう	4
自分から先輩や同僚に分からないことなど質問する機会が増えそう	5
自分のペースで基本業務が獲得していくと感じる	2
基本業務を獲得するために、どのように学べばよいか、ヒントになっている	5
この仕組みを使ってみたい	5
基本業務を獲得するまで、毎日使えそう	4
基本業務の獲得にやりがいを感じそう	4
基本業務の獲得は、やればできそう	4
この仕組みを使わずに基本業務を獲得する場合に比べて、この仕組みを使うことで、基本業務の獲得の達成感や満足感をさらに感じることができる	5
この仕組みを使うことで、基本業務を獲得するために、自分で努力する	5
今回は、レベル I 段階の基本業務を例にしたが、次の段階であるレベル II でも使ってみたい	4

アンケート結果から「自学や復習できる点が良い」「わからない言葉や業務の流れの習得につながる」「使ってみたい」という意見を得られ、業務習得の支援になっている可能性や利用価値、主体的に意欲的に取り組めるツールになっている可能性が示唆された。

一方、「目標とした業務が複雑であったため、チェックリストが若干分かりにくかった」「自分のペースで学習している感じはよく分からない」という意見もあり、オンライン化も含め効果的で魅力的な学習資源の提供方法を検討し、長期的運用による効果を検証するなど、今後の改善点がわかった。

第6章 研究の成果と今後の課題

6.1 研究の成果

本研究の目的は、事務・サービス部門職員が求められる知識やスキル習得を、自己の能力開発として自発的に継続的に取り組んでいくことを目指した学習支援システムの設計を行うことであった。

今回設計したOJT支援ツールは、形成的評価結果から、教育担当者および今回の対象者から評価を得たことから、コンシェルジュ業務スキル習得の支援に役立つ可能性、主体的に取り組める可能性が示唆された。一方で、さらにシステムの改善を図り、デザインや運用を検討する必要があることもわかった。しかし、今回の取り組みが、事務・サービス部門職員個々の学習方法に影響を与え、効果的・効率的に業務スキルの習得ができ、パフォーマンスの向上に寄与できることを期待している。

また、本研究は、自己に求められる業務スキル習得を支援できることを意識し、設計しており、今回対象としたコンシェルジュのみならず、事務・サービス部門の他職種（医療事務、メディカルクレーカー、メディカルアシスタント）やパフォーマンス向上を目指す部門においても、今回の枠組みが活用できるのではないかと考える。

7.2 今後の課題

今後の課題として、今回は、コンシェルジュレベルI該当者1名に評価を依頼した結果であり、他のコンシェルジュレベルI該当者にも評価を依頼し、評価者数を増やし提案する学習支援システムの有用性を検証する必要がある。また、評価期間についても、今回は6日間と短かったため、長期的に活用してもらい、業務獲得の支援になっているか、検証する必要がある。また、対象をコンシェルジュレベルI該当者のみならず、コンシェルジュレベルII該当者といったレベルが異なる職員の業務獲得に有用かどうか、コンシェルジュのみならず、他の事務・サービス部門である医療事務やメディカルクレーカー、メディカルアシスタントの業務獲得にも有用かどうか、検証を行う必要がある。このように、より検証を重ね、多くの職員ニーズに合わせたものへ高めていく必要がある。

また、今回は、Excelを利用したプロトタイプと用紙により実施した。今後は、学習活動へのアクセスや学習資源の提供方法、学習成果のマネジメントを考えた開発・運用に向け、オンライン化及び運用方法の検討を進めていきたい。

今回、研究の対象としたコンシェルジュは、表層サービスを担う部門であり、コンシェルジュに求められる業務内容や業務遂行レベルが、患者ニーズや組織ニーズと常に合致しているものである必要がある。本研究では、業務獲得の支援に焦点をあてた仕組みの構築を目的としたが、今後は、獲得すべき業務と

定めたものが、患者や組織の上位のニーズを満たしているものか点検し、ニーズを満たす業務内容と遂行レベルが明確にできる仕組みまで考えた学習支援システムの構築を目指していきたいと考える。そして、顧客満足度に貢献しているか検証していきたい。

謝辞

本研究におきまして、大変熱心に丁寧にご指導を頂いた教授システム学専攻の根本淳子助教、戸田真志教授、鈴木克明教授に感謝の意を表します。

また、コンセプト案の検討およびプロトタイプ開発にご協力いただきましたコンシェルジュ部門の皆さん、川元氏、杉浦氏、大久保氏、藤元氏、山下氏、椎原氏、澤山氏、中玉利氏に感謝いたします。そして、形成的評価に協力してくださった山本氏、山下氏、前田氏には、大変感謝いたします。また、このような協力体制を提供してくださった米盛病院にも感謝いたします。

研究を進める過程で、先生方、先輩方、同期の皆さんには、多くの場面で助言をいただき、また精神面でも支えていただきました。特に先輩として、森田氏、早川氏には多くの相談にのっていただき、大変感謝いたします。

多くの皆さまの協力と支援により、本研究を進めることができました。本当にありがとうございました。

付録

付録 1 コンシェルジュ職員へのインタビュー結果

付録 2 形成的評価でのインタビュー項目

付録 3 形成的評価でのアンケート用紙

付録 4 教育担当者 2 名のインタビューおよびアンケート結果の詳細

付録1 コンシェルジュ職員5名のインタビュー結果

回答者	意見
新採用者 2名	現在、見学や部分的な体験を通し、業務手順や内容を学んでいる。重要なことをメモするために手帳をもっているが、メモをする時間があまりない。思い出せないこともあり、なかなか覚えられない。重要な感じたことや業務手順などをまとめる時間を自分で持とうと考えているが出来ていない。
	iPadは利用するが、パソコンは慣れておらず、患者さんから尋ねられた時にパソコンのどこをみて、どこから情報収集すればよいか分からず、不安である。先輩が実践している様子をみても、忘れていくようで、自分ではうまくできない。
	パソコンを使わなくても良い業務があり、例えば、ドリンクサービスや退院前訪問業務からであれば、自信を持って、出来そうだと感じているので、挑戦したい。
	先輩(指導者)により、業務手順やポイントなどが違うので、戸惑うことがある。統一されてほしい。
	自分で何ができる、どこを学ばないといけないのか、わかるものがあればと思う。
教育担当者 2名	新採用者は、配属後は先輩に付き、すべての業務において、1回見学後に複数回経験してもらい、その後ひとりで行ってもらう。想定している到達目安期間はあるが、指導者間で考えがさまざままで、指導者間の意識統一が難しい。
	昨年度の反省として、見学から実際に業務経験機会を与える時間が長かった。できるところからやってもらい、経験を重ね学習してもらうことを重視していこうと思う。ただ、考えを指導者間で統一できていない。
所属長 1名	スタッフの学びへのモチベーションが均一ではないことに悩む。積極的に取り組むスタッフもいれば、そうでないスタッフもいる。個人のモチベーションを引き上げ、次のことにつチャレンジしてもらえるように工夫していくことが難しい。
	モチベーションは高いが、業務スキルがなかなか低いといったスタッフがいる。入職日が同じでも1年たつと差が目立ち、どのようにスキル習得してもらえばいいか、悩む。
	教育体制として、チーム制で行い、チームリーダー(指導者)中心に後輩育成を行っている。チームにより業務遂行方法がバラバラで、この状態が数年続いている。マニュアルより最適な方法があれば採用するが、バラバラであることは困る。業務スキルのレベルを統一したいと考えている。
	部門として初めて中途採用者を採用し、前職により知識や能力にばらつきがある。今まででは、新卒者をエスカレーター式に同じ内容を同じ時期に教えてきたことしかなく、育成に迷う。
	業務に関連した問題解決を定例会で決めて、実行に移せないスタッフがいて、悩む。

付録2 形成的評価でのインタビュー項目

インタビュー項目	
1	基本業務を、業務の実施場所(病院・クリニック)で分類したり、業務の種類(カウンター業務、入院対象者業務)で分類したり、目安期間ごとに分類していますが、どう感じましたか
2	基本業務を一覧にしましたが、どう感じましたか
3	「業務」「事前学習」「振り返り」を一覧にしましたが、どう感じましたか
4	業務が到達したら、到達済みとしてリストの下に移動するということを考えていますが、どう感じましたか
5	業務内容をチェックする、知識をテストする、ということはどう感じましたか
6	この仕組みが普及する、使ってもらえるためにはどんな工夫が必要だと思いますか
7	その他、現在の現場教育で困っていること、今回の提案でもっとこうして欲しい、こうしてはどうか、などありましたら、教えてください

付録3 形成的評価でのアンケート用紙

今回提案するコンシェルジュレベルI 基本業務習得を目指した

学習支援に関するアンケート

実施日 2014年 月 日

アンケート協力者 氏名

アンケートで回答いただいた内容につきましては、研究以外の目的には使用いたしません。

アンケート用紙は全部で3枚あります。各質問に5段階で回答いただきますが、自分の考えに近いものを選んでください。よろしくお願ひいたします。

質問	5段階評価及びコメント
1 基本業務の獲得に役立ちそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
2 現場での実践前の事前学習は、役立ちそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
3 現場での実践後の振り返りは、役立ちそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
4 この仕組みを使うと、自分が基本業務をどこまで習得しているか(習得度)を判断できますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない

	きそうですか	上記を選択した理由を教えてください
5	基本業務を獲得するまで、毎日使えそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
6	この仕組みを使うと、効率的に基本業務の獲得ができそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
7	この仕組みを使うと、基本業務の獲得がおもしろいと思えそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
8	この仕組みを使うと、基本業務の獲得にやりがいを感じそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
9	この仕組みを使うことで、基本業務の獲得は、やればできそうだと感じますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
10	この仕組みを使わずに基本業務を獲得す	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない

	る場合に比べて、この仕組みを使うことで、基本業務の獲得の達成感や満足感をさらに感じることができますか	2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
11	この仕組みを使うことで、基本業務を獲得するために、自分で努力すると思いますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
12	この仕組みを使うと、基本業務について、自分から、先輩や同僚に分からないことなど質問する機会が増えそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
13	この仕組みを使うことで、先輩に教えてもらう、というより、先輩にアドバイスなどしてもらいながら自分で学ぶという感じがしますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
14	この仕組みを使うことで、自分のペースで基本業務が獲得していく感じますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
15	この仕組みは、基本業務を獲得するためには、どのように学べばよいか、ヒントになっていますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
16	この仕組みを使うことは、めんどくさいと	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない

	思いますか	2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
17	この仕組みを使ってみたいですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
18	教育担当者の立場で考えた場合、この仕組みを使うことで、後輩に教える、というより、後輩をアシストする、アドバイスする、という行動になりそうですか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
19	今回は、レベルⅠ段階の基本業務を例にしましたが、次の段階であるレベルⅡでも使ってみたいと思いますか	5. 強く思う 4. やや思う 3. どちらともいえない 2. やや思わない 1. 強く思わない 上記を選択した理由を教えてください
20	その他、気づいたこと、感じたことをなんでも記載ください	

ご協力ありがとうございました。

[提出先] 整形外科米盛病院 第1管理棟3階 学習システム室 廣庭晴香

付録4 教育担当者2名のインタビューおよびアンケート結果の詳細

「プロトタイプで疑似的体験をしてもらい、わからなかったところを確認」した際の質問事項と擬似的体験中に評価者から受けた質問事項である。

評価日	2014年1月28日(火) 所要時間43分	2014年1月29日(水) 所要時間80分
評価者	病院で職員教育に携わっているもの1名	コンシェルジュ部門で新採用者教育に携わっているもの1名
説明方法	提案するシステムについては、「職員が自律的に業務獲得することを目指し、業務前と業務後に利用してもらう」とだけ説明し、Excelでのプロトタイプを体験してもらい、評価者から「ある程度体験した」という返答後、質問を確認し、補足説明を行った。	提案するシステムについては、昨日の評価結果の中で「事前説明の希望」があったので、システムの中の「利用ガイド」を印刷し資料として用意、この資料を用いて口頭説明を行い、プロトタイプを体験してもらった。評価者から「ある程度体験した」という返答後、質問を確認した。
プロトタイプ操作中の様子	まったく画面説明なしでの利用開始であり、数回各項目(チェック項目や確認問題)を開くことでどんなことをするのかがわかる様子であった。また、項目が横に並びすぎているのか、自分の目的とする項目を開くのに迷っている場面があり。	まず、事前学習の「チェック項目」から閲覧し、次に「確認問題」を閲覧していた。「確認問題」から「main画面」に戻るとき、どうやって戻ればよいかわからず、戸惑っており、質問があった。業務後に行う部分の「チェック項目」を閲覧しようとしたとき、別の項目にポインターが反応し、閲覧したい項目と違う項目が開き驚いていた。新たな業務の「チェック項目」「確認問題」「振り返り」を閲覧し、「ある程度経験した」と返答あり。
プロトタイプ体験時及び体験後に、受けた質問	まず、業務を選択すればいいで、あてているか 「病院」と「クリニック」は業務が違うために、分かれているということか	どうやって、最初の画面に戻ればよいのか。 上記以外に質問はないか、という確認に、「ない」と返答あり

内容	main 画面をみて、「チェック」を押したり、「確認問題」を押してみたが、業務後は、どこを押せばいいのか	
	このシステムの使い方の資料、ガイドみたいなものは、どこかにあるのか	

以下、インタビュー結果である。

インタビュー 一項目	病院で職員教育に携わっているもの 1 名	コンシェルジュ部門で新採用者教育に携わって いるもの 1 名
1	基本業務を、業務の実施場所(病院・クリニック)で分類し、業務の種類(カウンター業務、それ以外)で分類、目安期間ごとに分類したが、どう感じたか	
結果	「病院」「クリニック」と勤務パターンに合わせ業務を表示してあるのは良いと思う。また、カウンター業務やそれ以外で分類しているのも良いと思うが、一つの業務に対して、それぞれに、カウンター業務(毎日)などが記載されているので、情報量が多く感じるため、見出しをまとめてはどうか。	勤務は「病院」「クリニック」の 2箇所あり、どちらの業務も遂行できることが目標である。また、「病院」「クリニック」では同じ名称の業務、例えば駐車場案内でも案内方法や手順が違ったりするため、勤務先で分かれてるのが良い。特に「病院」での業務をマスターすることが少し難しいと思う。カウンター業務、といった分類も、仕事をするフロアに求められる業務が理解しやすくて良い。個人的には、ひとに接する、接しないという分け方も良いと思ったが、こちらの分類のほうがよい。ただ、文字情報をもう少し減らせたらと思う。関連業務は要らないと思う。
2	基本業務を一覧にしたが、どう感じたか	
結果	この一覧となっている業務が、求める目標であるから、全体がみえ、良いと思う。	できるようにならないといけない業務は、一覧でみえたほうが、自分は何ができるようにならないといけないのかわかるので、良いと思う。
3	「業務」「事前学習」「振り返り」を一覧にしたが、どうか	
結果	初回利用前の説明においては、全体像	「事前学習」の部分と「振り返り」の部分はセット

	がみえたほうが、自分は何をするべきかがわかりやすいため一覧がよいが、実際に利用する場合、パソコンなどを利用してシステム化する場合は、自分が選択した業務についてのみ事前学習部分や業務後の振り返る部分がみえたほうが、迷いなく、また、情報量の多さに圧倒される心配がないのではないかと思う。	で見えたほうがよい。この手順で学ぶことを意識できるし、わかりやすい。個人的意見としては、今のように、「業務」「事前学習」「振り返り」が一度にすべてみえたほうがよい。最初は、こんなにあるのか、と思うのではないかと思ったが、ゲームをクリアしていくような感じがあり、すべてみえるほうを好む。
4	業務が到達したら、到達済みとしてリストの下に移動するという考えはどうか	
結果	自分の達成度がわかりやすく、残された未解決の目標がなにか、一目で確認しやすいほうが、意欲にもつながりやすいと思い、非常に良いと思う。	自分が到達したものが一目で確認でき、それが増えていくことと、自分がまだ達成できていないものが一目で確認できるのが良い。
5	業務内容をチェックする、知識をテストする、はどう感じたか	
結果	利用するものにとっては、自分は何がわかっていないのかが良く見えるため、学習につながりやすく、良いと思う。また、教える側の先輩にもチェックの結果を渡して、学習者の状況が指導担当者(先輩)と情報共有されると、そのポイントについて意識的に指導しやすいと思う。	事前学習は大事だと思うが、実際はなかなかできていないことが多い、同じ事を何度も説明し教えることもある。また業務に追われうまくOJTを行えず、新人さんが放置状態になることもある。時間をうまく利用して、このように、事前に、業務チェックしたり、知識チェックするのは良い。また、自己チェックは重要だと考える。事前の自己チェックでは、もしかしたら甘くつけてしまうかもしれないが、実際の業務を経験したり、先輩から指導を受ける中で、自己評価の甘さに気づき、徐々に自己評価がやや厳しくなるような気もして、良いと感じた。自己チェックは、できていたと思っていたところが、チェックする中で、「あ、これが抜けている」などもわかると思う。 新人さんの担当者として、情報共有したい部分

		は、業務後に行う「業務チェック」と「振り返り」である。どのようなことを考えているのか知りたいし、業務のどこがうまくいかなかったと感じたかを知ることで、指導に活かしたい。今は、この部分があいまいで、自分の中でうまく指導できない。
6	この仕組みが普及する、使ってもらえるためには、どんなことが必要だと思うか	
結果	これを利用するものが自分で判定した結果、業務の到達度を部署全体で共有できることが必要だと思う。自分で自分につけた通知表を見せ合うという感覚だろうか。先輩や上司と共有することは、個々にどのようなサポートをすればよいかのヒントが目にみえて把握できるし、これを利用するもの同士も他者と共にすることで、他者の頑張りをみて自分も頑張ろうと感じたり、自分より先に達成しているものがあれば、質問しやすくなるのではないかと思う。	利用する前に、入職後のオリエンテーションで利用方法やパソコン操作になれて欲しいので、説明と練習する機会が1回あれば良いと思う。ただ、中途採用者のなかには、パソコンのマウス操作に苦労している段階の方がいるので、個別に丁寧に操作練習をしないと難しい方もいると思う。ただ、確認問題や振り返りはパソコンで簡単にできるほうがよいと思う。業務チェックは紙でも良いと思うが、膨大な量の紙を保存することになるのが、心配である。 個人のチェック結果や振り返りは、先輩や上司と情報が共有できれば、指導する際のポイントがわかり、良いと思う。ただ、新人さん同士が互いに情報共有できるのは、あまり良いとは思えない。「振り返り」は各自が考えることが重要で、互いに閲覧可能であれば、丸写しするケースが発生しそうである。

以下、その他の自由な意見を確認した結果を記載する。

7	その他、現在の現場教育で困っていること、今回の提案でもっとこうしてはどうか、など
結果	<p>今回の提案は、先輩が、学習者が既に知っていることを教えたり、同じことを数回教える時間が減り、学習者が新しいことを学べたり、分からぬことを教えてもらうことに時間を使えそうであり、良いと思う。</p> <p>マニュアルを渡しただけでは読んでなかつたりすることが多い。短い時間を利用し、業務内容や知識についてチェックできるのがよい。どうしても業務説明ができないときや教えることができないこともある。また、新人さんには疑問などその日に解決してほしくて質問してほしいけど、難しいようである。何か聞きたいことはあるか確認すると、自分の中での考えがまとまっていないようで、パンクしてしまうこともある。よって、この仕組みは使いたい。あれば、非常に助かる。</p>
	<p>ただ、この仕組みを使うには、2、3回利用すれば使えるが、1回目利用は非常に戸惑うため、説明資料を見ながら操作ができること、もしくは、操作練習が受けれるなど、導入として人による説明会があったほうがよいと思う。人による説明がないのであれば、システムを練習できる場が必要だと思う。ただ、パソコンが苦手のひともいるので、先輩によるオリエンテーションがいいと感じる。</p> <p>業務するフロアにコンシェルジュ用のパソコンが少ないので、そこが心配である。ただ、チェックは、紙でも良いかもと思ったけど、パソコンが向いていると思う。「未達成」というのは、他者の評価か、自己評価か。</p>
	<p>main 画面の情報は、スクロールなど生じないパソコン画面にすべて収まるような、スッキリしたもののが、よい。文字や Excel 行・列が多いため、入力が多くて手間ではないか、という不安も生じやすい。毎日使ってもらうためにも、気軽にできそうなイメージに見せる工夫、もう少し簡単そうに見える工夫が必要だと思う。</p> <p>問題集として渡されるのではなく、業務ごとに分けてあり、業務との関連を意識しながらテストができる。今日は何を達成するか目標をもって、端々とテストを進めていくべきである。</p>

	<p>情報を個人の記録として保存したり、進捗を管理したり、部署で共有するにはパソコンなど利用したシステム化が必要だと思う。ただ、現場でさらっと行うには、マニュアルをみたり、チェックをつけたりするのは、紙で行ったほうが良いものもあると思う。</p>	<p>業務リストの情報提示は、やや情報が多く感じるが、業務は全部みえたほうが良いし、到達目安期間もあったほうがよい。カウンター業務とそれ以外が混ざってしまうのは、分かりにくくなるので、今ままが良い。</p>
	<p>わたしが、新人のときに使ったかった。クリアしていくのが好きなので、自分で挑戦して仕事を覚えていきたかった。</p> <p>「振り返り」のところに、質問を書き込めるスペースが欲しい。書き留めもらうことで、先輩との振り返りのときに、聞きやすく、分かりにくい部分を記録でき、先輩も把握しやすい。</p>	

以下、アンケート結果である。

5段階評価は、「1. 強く思う 2. やや思う 3. どちらともいえない 4. やや思わない 5. 強く思わない」で該当するものに○をつけてもらった。

	質問	評価	コメント（上部：病院職員の教育担当 下部：コンシェルジュで新人教育担当）
1	基本業務の獲得に役立ちますか	4	業務マニュアルと事前確認問題を通して、学習項目を可視化できる(できないことがわかる)。
		5	マニュアルを見るだけでは自分が本当に理解しているかどうか分からぬため、このようなシステムがあると新人にとって役立つと思う。
2	現場での実践前の事前学習は、役立ちますか	5	一度(実践前)文字で確認したうえで実務を行うことは学習効果があがる。
		5	昨日習った事をその日に振り返りを行っていても、翌日には忘れることがあるため、学習材料を現場に入る前に読むことにより、簡単に思い出すことができ、効率よい。
3	現場での実践後の振り返りは、役立ちますか	5	自分ができていない事、または今後の後輩の学習に(基本業務の習得)役立つと思う
		4	振り返りの時間を作つてあげると振り返りすると思います。振り返りをすることで、疑問点がでてくると思うので、先輩に確認できるシステムや疑問を書き込めるスペースがあればいいと思う。
4	この仕組みを使うと、自分が基本業務をどこまで習得しているか(習得度)を判断できますか	4	システムの見せ方に工夫が必要である(クリアできた業務とできていない業務を分ける)。
		4	テストの点数が表示できたり、達成したら見えなくなるシステムがあると判断できると思う。
5	基本業務を獲得するまで、毎日使えますか	4	1人での運用は、根負けしそうなので、情報の共有化(コンシェルジュ)にて、部署管理運営が良いと思う。
		3	本人の意識にはなると思います。ですが、最初のオリエンテ

			ーションでどう活用できるのか工夫したり、テストの内容が充実したりおもしろかったりすると、毎日使用したくなるのではないかと思う。
6	この仕組みを使うと、効率的に基本業務の獲得ができそうですか	5	出来ている業務を何回も繰り返すより、出来ていない新しいことを学習できる。
		5	対応中で教えられなかったり、教えられる時間がない場合、この材料があると助かる。
7	この仕組みを使うと、基本業務の獲得がおもしろいと思えそうですか	3	学習者がおもしろいと思える仕組み(工夫)があればよいと思う。
		5	マニュアルだけより、このシステムがあつたほうが、興味が持てると思う。
8	この仕組みを使うと、基本業務の獲得にやりがいを感じそうですか	4	できる事(獲得したもの)が可視化できる。
		3	記載なし
9	この仕組みをすることで、基本業務の獲得は、やればできそうだと感じますか	5	学習者より、教える側の使い方によって(学習方法)が変わると思う。
		3	マニュアルだけで入るよりは感じると思いますが、実践をした上で使用していくのが1番効率が良いと思う。
10	この仕組みを使わずに基本業務を獲得する場合に比べて、この仕組みを使うことで、基本業務の獲得の達成感や満足感をさらに感じることができると思いますか	4	できる事(獲得したもの)を前面に出すと、達成感を得るのではないか。
		4	テストがあることによって達成感は得られますが、やはり現場で達成感・満足感を得られると思う。
11	この仕組みをすることで、基本業務を獲得するため	3	努力する人は、仕組みがなくても努力する、逆にないひとは何があってもしない。

	に、自分で努力すると思うですか	3	強制してしまうと、事務的にこなすだけになると思う。しかし、自由にしていただくと個人差がでてくると思う。
12	この仕組みを使うと、基本業務について、自分から、先輩や同僚に分からないことなど質問する機会が増えそうですか	5	学習者本人もできていないことが理解できるため、何回も繰り返し出来ていないことは質問する。
		4	学習することで自分が分かっていない分野が明確になるので、質問が多くなると思います。ただ、質問をせずに終わってしまう方もいらっしゃると思うので、疑問点を書き込めるスペースが必要だと思う。
13	この仕組みを使うことで、先輩に教えてもらう、というより、先輩にアドバイスなどしてもらいながら、自分で学ぶという感じがしますか	3	事前にある程度理解しての実務となるので、アドバイスで済む場合もあるが、人によってはそうとも言えない。
		記載なし	記載なし
14	この仕組みを使うことで、自分のペースで基本業務が獲得していく感じますか	5	クリアできる人は学習効果があがる、クリアできない人は、自分のペースになると思うが、仕組みがないより速いと思う。
		4	業務中にするとなると、時間を組んであげると良いと思う。
15	この仕組みは、基本業務を獲得するために、どのように学べばよいか、ヒントになっていますか	5	基本業務だけではなく効果的な学習方法の仕組みになる。
		5	テストをすることや振り返りを行うことで、どのような観点で仕事をすればいいか考えるきっかけになると思う。
16	この仕組みを使うことは、めんどくさいと思いますか	4	システムの作り方(見せ方)によると思う。
		3	人によっては思うかもしれません。見えやすく、楽しくするために、項目を細かく分けてテストをおもしろくする等の工夫をするといいかもしれない。
17	この仕組みを使ってみたい	4	いくつかの改善点はあると思う。

	ですか	5	今すぐ使いたいです。マニュアルだけしかないシステムなので、このようなシステムがあると教育係も新人も助かる。
18	教育担当者として、この仕組みを使うことで、教える、というより、アシストする、アドバイスする、という行動になりそうですか	5	学習者にもよるが、ほとんどの場合は、アドバイス的要素で良いと思う。
		3	一から教えるより、教育材料があることで、教育が簡単になると思う。
19	今回は、レベルⅠ段階の基本業務を例にしましたが、次の段階であるレベルⅡでも使ってみたいと思いますか	5	できる事、できない事を可視化する、又はその情報をスタッフで共有する事で、教える側が変化する。
		5	私は使いたいですが、もし業務でいっぱいになっている方は使用しない可能性が出てくると思います。それは、リーダーが呼びかけを行うことによって活用はできると思うので、リーダーや上司へのオリエンテーションが必要だと思う。

参考文献

- 1) 厚生労働省(2001)平成13年度医療施設経営安定化推進事業報告書
- 2) EX ANTE(2012) 病院顧客満足度調査報告書 2011
- 3) TDM 株式会社(2012)米盛病院資料
- 4) 厚生労働省(2001)医療施設経営安定化推進事業報告書
- 5) 任ら(2009)川崎医療福祉学会誌. Vol.19, No. 1, pp189-196
- 6) 鈴木克明 (2004) eラーニングファンダメンタル. 第11章eラーニングと自己管理学習
- 7) 日本生涯教育学会編(1990)生涯学習事典 p29. 東京書籍
- 8) 鈴木克明, 合田美子 (2013) インストラクショナルデザインとテクノロジ. 第15章, 北大路書房
- 9) 鈴木克明, 合田美子 (2013) インストラクショナルデザインとテクノロジ. 第3章, 北大路書房
- 10) 山田喜久子:“ラダーレベルI・IIに連動した”独り立ち”教育と評価基準”,看護人材教育
第7巻第2号, pp3-17(2010)
- 11) 水谷聖子:“赤十字病院のキャリア開発ラダーに関する看護職の意識調査”,日本赤十字
豊田看護大学紀要 7巻1号, pp145-151(2012)
- 12) 竹股喜代子:“ジェネラリストの能力開発を考える”,看護, pp40-46(2005)
- 13) 下山節子:“なぜ、キャリア開発はうまくいかないのか?”,Nursing BUSINESS vol.6 no.11, pp8-12
(2012)
- 14) 任怡君ら:“日本における病院事務職員の能力開発の現状 岡山県内の病院を対象とした
インタビュー調査から”, 川崎医療福祉学会誌 Vol.19 No.1, pp189-196(2009)
- 15) 鈴木克明:“インストラクショナルデザインの基礎とは何か:科学的な考え方へのお誘い”,
消防研修(特集:教育・研修技法), 第84号, pp.52-68 (2008)
- 16) R.M.ガニエら:“インストラクショナルデザインの原理”(2007)
- 17) 小田 和美・永野 和男(2011.8)「情報教育の実践・評価のためのポータルサイト」
日本教育情報学会年会論文集 (27), 54-57, 2011-08-20
- 18) 荒木 淳子;中原 淳;坂本 篤郎”仕事に対する態度と職場環境が個人のキャリア確立に与える
効果—職場の支援的環境と仕事内容の明示化—”日本教育工学会論文誌
34(4) 319-329 2011-03-30
- 19) 森田 晃子;根本 淳子;江川 良裕;鈴木 克明 “MR教育者の自主的な学習を促す学習ポータ
ルの開発 ”日本教育工学会論文誌 34(Suppl.) 161-164 2010-12-20