

修士論文（特定課題研究）

ループリック評価における評価者と被評価者間のバラツキを抑制するためのチェックリスト開発と研修設計

Development of Checklist and Training Design to Prevent Variation between
Evaluator and Evaluatee in Rubric Evaluation.

熊本大学大学院 社会文化科学教育部 教授システム学専攻 博士前期課程

181g8809 清水久輝

主指導教員 久保田 真一郎 先生

副指導教員 北村 士朗 先生

副指導教員 平岡 斉士 先生

2020 年 2 月

要旨（日本語）

現在所属している企業においては、医薬情報担当者（以下 MR）の育成が急務となっている。2018 年からは MR の育成を目的に、MR の高業績者の行動を基にした企業内のコンピテンシーである「Top MR Competency（仮称）（以下 Top MR Competency）」が導入されている。「Top MR Competency」は 21 項目から成り、それぞれルーブリック評価としてレベル 1 ～ 4 の目標行動が記載されている。「Top MR Competency」の評価は、現在年 2 回実施されており評価者である MR の上司（以下 DM）と MR 本人によるルーブリック評価を行い 21 項目毎のレベルをつけ日々のコーチング等に役立てられている。しかし、「Top MR Competency」のルーブリック評価を行う際に評価者である DM と被評価者である MR との評価にバラツキが発生しており、「Top MR Competency」を基にした質の高いコーチングや面談が行われていない。その理由として、各コンピテンシーのルーブリックの記載内容が抽象的で実際の行動に落とし込まれていないためであると考えられる。この問題を解決するために、ルーブリックレベルに具体的な目標行動を記載した「目標行動チェックリスト」を設計・開発することとした。また目標行動チェックリストを使用した研修の設計・開発も行う。研修については研修パイロットを行うこととし、目標行動チェックリストの使用によるバラツキの抑制状況の確認を行う。研修パイロットの方法は、オンライン教材と対面研修を実施する。具体的な方法として、2 名の MR にオンライン教材で自己学習を進めてもらい、架空 MR の活動について「Top MR Competency」のレベル評価を実施してもらう。その上で、目標行動チェックリストの使用法を学び、最後に目標行動チェックリストを用いて自己評価を実施する。オンライン教材終了後は、対面研修で他 MR の活動について目標行動チェックリストを用いて他者評価を実施する。対面研修には DM も参加して改めて目標行動チェックリストを用いて評価を行った場合にバラツキが出ないかどうかの確認を行う。万が一、バラツキが確認される場合は改めてレベル評価の目線合わせを行い MR と DM の 3 者でレベル評価を決定する。最後に研修パイロットのアンケートを実施し、さらなる改善項目を特定し、来年度以降全社展開できるようにする。以上の取り組みにより MR と DM のルーブリック評価のバラツキを抑制し、質の高いコーチングや面談を実施し Top MR 育成に繋げる。

今回の研究による期待される成果は「目標行動チェックリスト」のよる目標行動の明確化により、ルーブリック評価の評価者と被評価者間のバラツキを無くすことである。またこの成果から得られるベネフィットとしてコーチングや面談の質が高まり結果的にコンピテンシー達成者いわゆる Top MR が増加すると考える。

以上

要旨（英語）

In the enterprises to which they currently belong, it is urgently necessary to train medical representatives (hereinafter referred to as "MR"). Since 2018, Top MR Competency (tentative name) (hereinafter referred to as Top MR Competency) has been introduced to foster MRs, which is a competence within companies based on the behavior of high-performance MRs. "Top MR Competency" consists of 21 items, and target actions of levels 1 to 4 are described as rubric evaluations, respectively. The evaluation of "Top MR Competency" has been carried out twice a year at present, and the evaluation is carried out by the superior of MR (hereinafter referred to as "DM"), who is an evaluator, and the MR himself/herself, and it is used for daily coaching with the level of every 21 items. However, when conducting the rubric evaluation of "Top MR Competency", there are variations in the evaluation between DM as an evaluator and MR as an evaluatee, and high-quality coaching and interviews based on "Top MR Competency" have not been conducted. The reason for this is considered to be that the contents described in the rubric of each competency are abstract and are not dropped into actual behavior. In order to solve this problem, the "Target Action Checklist" describing concrete target action on the louvre level was designed and developed. It also designs and develops training using the Target Action Checklist. Training pilots will be provided for training, and the control of variability through the use of the target behavior checklist will be checked. Training pilots provide face-to-face training with online teaching materials. As a concrete method, two MRs are asked to proceed with self-learning using on-line teaching materials, and they are asked to carry out "Top MR Competency" level-assessment on the activities of imaginary MR. Then, the use of the target behavior checklist is learned, and finally, self-evaluation is carried out using the target behavior checklist. After the online materials are completed, evaluations of other MRs' activities will be conducted in face-to-face training using the Target Action Checklist. The DM will also participate in the face-to-face training, and confirm whether there are any variations when evaluating using the target behavior checklist again. In the event that dispersion is confirmed, the level evaluation is

adjusted again to determine the level evaluation by the MR and DM three parties. Finally, a survey of training pilots will be conducted to identify further improvement items and enable company-wide deployment from the next fiscal year onward. Through the above-mentioned efforts, variations in the rubric evaluations of MR and DM will be suppressed, and high-quality coaching and interviews will be carried out, leading to the development of Top MR.

The expected outcome of this study is to eliminate the variability between the evaluator and the evaluatee of the rubric evaluation by clarifying the target action by the "target action checklist". It is also considered that the quality of coaching and interviews is increased as the benefit obtained from this result, and as a result, the so-called Top MR of competency achievers is increased.

目次

第 1 章 背景	7
1.1 コンピテンシーとは	7
1.2 ルーブリックとは	7
1.3 コンピテンシーアンケート調査	8
1.4 ルーブリック評価の一致率・相関係数	8
1.5 組織の問題点	10
1.6 現在の問題点	10
1.7 先行研究	10
第 2 章 研究の目的	11
第 3 章 研究の方法	12
3. 1 研究デザイン	12
第 4 章 目標行動チェックリスト	14
4. 1 目標行動チェックリストの開発手法	14
4. 2 目標行動チェックリストの妥当性	15
4. 3 目標行動チェックリストの使用法	15
第 5 章 目標行動チェックリストを使用した研修の設計	17
5. 1 研修のデザイン	17
5. 2 オンライン教材の構成	18
5. 3 オンライン教材の動き	19
5. 4 対面研修について	22
5. 5 対面研修の進め方	22
第 6 章 研修パイロット	24
6. 1 研修パイロットの構成	24
6. 2 研修パイロット対象	24
6. 3 研修パイロット手順	24

6. 4 研修パイロット実施時期.....	25
6. 5 研修パイロットの結果.....	25
6. 6 研修パイロットの課題.....	33
第7章 考察.....	33
謝辞.....	34
参考文献.....	35
巻末資料.....	35

第1章 背景

1.1 コンピテンシーとは

昨今、様々な分野においてコンピテンシーという言葉が用いられるようになってきている。Spencer and Spencer(1993)によると、コンピテンシーとは「ある職務または状況に対し、基準に照らして効果的、あるいは卓越した業績を生む原因として関わっている個人の根拠的特性」と定義し、「さまざまな状況を超えて、かなり長期間にわたり、一貫性を持って示される行動や思考の方法」としている。また、Spencer and Spencer(1993)は、さまざまな職務における高業績者を対象に、インタビューを行い、コンピテンシーを作成した。

井村(2005)によると、コンピテンシーは1990年代以降アメリカで人材育成を目的に運用が始まり、日本においても1995年のソニーをはじめとした大手企業がコンサルティング会社の汎用モデルを利用し、ハイパフォーマーへのインタビューに基づく行動分析を行いコンピテンシーモデルを構築してきた背景があるとしている。

自社においても、医薬情報担当者(以下MR)の高業績者に対するインタビューなどの定性調査及び営業成績や行動記録など定量的な指標を基にコンピテンシーが作成され、2018年から全社統一のMRコンピテンシーである「Top MR Competency」が導入された。

1.2 ルーブリックとは

「Top MR Competency」はMRの行動要素として21項目から成っており、21項目全てが4段階の評価尺度に分けられている。「Top MR Competency」の21項目は、それぞれ評価尺度に応じた評価観点が記載されたものとなったルーブリックとなっている。

スティーブンス(2014)によると、ルーブリックとは「ある課題について、できるようになってもらいたい特定の事柄を配置するための道具」としている。具体的には、ある課題をいくつかの構成要素に分け、その要素ごとに評価基準を満たすレベルについて詳細に説明したものであり、様々な課題の評価に使うことができる。

ルーブリックを構成する要素としては、各課題に対して、評価尺度(達成レベル・成績評価点)、評価観点(課題が求める具体的なスキルや知識)、評価基準(具体的なフィードバック内容)のすべてで表形式で配置している。

ルーブリックを使用する理由として、さらにスティーブンス(2014)は「タイミングの良いフィードバック・学生による詳細のフィードバックの活用・批評的思考トレーニング・他者とのコミュニケーションの活性化・教員の教育技法の向上・平等な学習環境作り」としている。

1.3 コンピテンシーアンケート調査

「Top MR Competency」の利用状況を確認するために、導入から約 1 年が経過した 2019 年 5 月に MR に対してアンケート(n=34)を実施した。アンケートでは「Top MR になる為（維持する為）に強化すべき自身の Top MR Competency が言えますか？」の問いに対して、言えると答えたのは 23.5%にとどまった。その理由として、言えると答えた MR は「District Manager（MR の上司、以下 DM）の同行でも随時このような話が出る為」や「毎年、面談を通じて意識しているため」等のコメントがあった。一方で言えないと答えた MR は「全てを覚えてないのよ」や「項目が多く覚えきれない」等のコメントがあった。

また、「日頃の活動で、Top MR Competency の自身の改善すべき項目をどの程度意識して活動していますか？」との問いに対して、意識して活動していると答えた MR も 23.5%にとどまっていた。その理由として、活動していると答えた MR は「ガイドブックを印刷し常に活用している」や「日々上長と面談しながら進めています」等のコメントがあった。一方で活動していないと答えた MR は「研修後などは意識できるが、業務に追われると意識が途切れる」や「項目が多く覚えきれない」等のコメントがあった。

さらに、「研修のコンテンツが、Top MR Competency のどの項目に結びついているか明確ですか？」の問いに対して、明確だと答えた MR は 8.8%にとどまった。その理由として、「冒頭に目的など明確に提示して頂いておりますが、どの項目に紐づいているかはわかりません」等のコメントがあった。

MR 数名へのインタビューを実施したところ、「Top MR Competency」の表記が煩雑で実際は何ができれば良いのかわかりづらいといった意見や、DM も毎日 MR を同行して見ていない中、何ができて何ができていないか等のヒアリングも無い中でレベル評価をすると DM のイメージでレベル評価をしている可能性も否定できないのではないかと意見が得られた。

アンケートやインタビューによって、コンピテンシーは導入されたがうまく活用されていないことが示唆された。特にその理由として「Top MR Competency」が煩雑で覚えられないといったことや、普段の活動に戻ると意識が途切れるといったことがわかった。さらに「Top MR Competency」を見て、具体的に何ができれば良いのか等わからない表記も多く、MR と DM 間の面談でうまく活用をされていないことも考えられた。

1.4 ルーブリック評価の一致率・相関係数

現在、「Top MR Competency」は年 2 回 MR 自身による評価 と DM による評価が行われている。2019 年 2 月に行われたルーブリックによる評価結果を用いて、MR 自身が評価した値(MR 自己評価値)と MR の上司が評価した値(DM 評価値)の一致率を算出した。尚、一致率は MR43 人分のデータを対象に、MR43 名によるコンピテンシーのレベル評価と MR の直属の DM による

コンピテンシーのレベル評価が完全に一致する場合に一致率 100%とした。尚、一致率の目標値は本研究では設定しない。

「Top MR Competency」の 21 コンピテンシーの一致率の中央値は 58. 1%，最大値が 76. 7%，最小値が 44. 2%であった（図 1）。この結果から、MR の自己評価結果と DM の評価結果が不一致であることがわかった。その理由として、DM の判断と MR の判断が異なることが考えられた。

「Top MR Competency」の 21 コンピテンシーの MR 自己評価値と DM 評価値との相関係数の中央値は 0. 24，最大値が 0. 54，最小値が-0. 06 であった（図 1）。この結果から、MR の自己評価結果と DM の評価結果が相関していないことが考えられた。

一致率・相関係数の値について分布を確認した（図 1）。21 コンピテンシーのうち、2 つのコンピテンシー（「訪問活動量¹」「オブジェクションハンドリング²」）で、一致率がその第 1 四分位(Q1)より小さく、かつ相関係数がその第 1 四分位より小さく、かつ GAP がその第 3 四分位(Q3)より大きかった（表 1）。この 2 つのコンピテンシー（「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」）は一致率、相関係数が低く MR と DM のコンピテンシーの評価が一致しておらず、MR と DM のレベル評価の目線が合っていないことが示唆された。

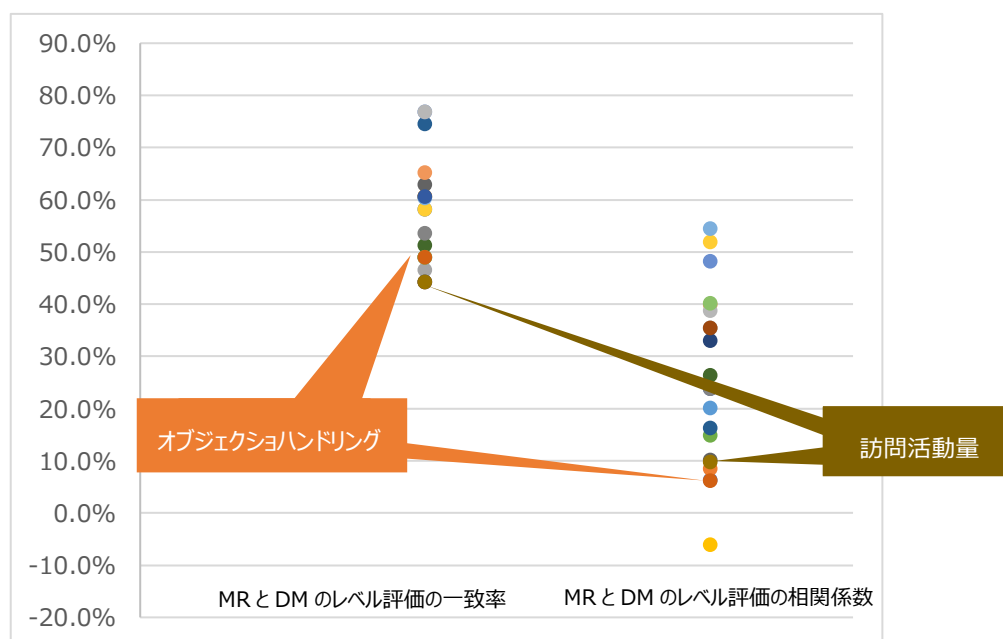


図 1 MR と DM によるコンピテンシーのレベル評価

- 1 訪問活動量：MR が営業目標達成のために必要な得意先の医師等への訪問活動量
- 2 オブジェクションハンドリング：医師の疑問、反論に対して効果的に対応すること

表 1 特にバラツキが大きかった 2 コンピテンシー

Attribute	一致率	相関係数
訪問活動量	44. 2%	0. 10
オブジェクションハンドリング	48. 8%	0. 06

1.5 組織の問題点

「Top MR Competency」は、営業部とは別の専門部署が管轄している。現在はコンピテンシー向上に向けた取り組みとして、「Top MR Competency」の各コンピテンシーを説明した動画の配信や Top MR のインタビュー映像などが定期的に配信されている。また、MR は MR 資格維持のために月に 1 度の研修を義務付けられており、MR の MR 資格維持に必要なカリキュラムに沿った研修を受講している。研修の際には、カリキュラムに追加する形でその他のコンテンツの学習やロールプレイなどを実施している。2019 年度の下半期より研修の各コンテンツと「Top MR Competency」の関連について MR に開示するようにしている。しかしながら、Instructional Design を取り入れた研修設計書の導入が 2020 年からとなっているため、各研修の内容が研修作成者に委ねられているのが現状で、必ずしも研修と「Top MR Competency」が結びついているとは言えないケースも散見されている。

さらに、組織編成が年に 1 回程度実施されており、その都度 DM が変更になることが多く DM から MR への「Top MR Competency」を基にしたコーチングもその都度途切れていることも組織の問題点としてあげられる。

1.6 現在の問題点

今までの問題を総括すると、「Top MR Competency」の煩雑さ、何をするべきかといった明確な目標として示されていない点、そうしたことから MR と DM 間の面談でうまく活用をされていないことが問題点として考えられた。さらに、毎月の研修そのものも「Top MR Competency」との関連が示されておらず（2019 年下半期からは関連を提示している）、MR や DM は「Top MR Competency」の存在は理解しているが日々の活動に活かしておらず、「Top MR Competency」が会社として掲げている Top MR 育成に繋がっているとは言えない状況であることがわかった。

1.7 先行研究

金子（2018）は、短期大学におけるコンピテンスの育成とその評価について述べており、コンピテンスの評価を共通化するためにルーブリックを用いて評価を行っている。その中で、学生が「ルーブリックに基づ

く評価を確認することで、自らのコンピテンスについて状況を把握することができる。」としており、コンピテンシー育成の状況を教員、学生が同じものさしで見ることができるとしている。一方、課題としては「コンピテンス育成の評価に示される教員間の格差があげられる。これについては、ルーブリックを用いた評価手法が定着していないことが要因である。」としており、ルーブリック評価の格差が出ないような仕組み作りの必要性が考えられる。

森田ら（2017）は、看護学生の臨地実習で経験した倫理的問題に対してルーブリックを用いた際の効果と課題について検討している。その中で、「学生はルーブリックによって学びの気づきを得、学習意欲が喚起されるという効果があった。一方、評価者間による差が四つの観点でみられ、評価者間によるズレを少なくすることが課題である」と述べている。このことから、ルーブリック評価においては評価者間のズレが出ないようにする必要性が考えられる。

コンピテンシーの評価方法で確立されたものではなくルーブリックを用いた評価などが行われているが、評価者間のバラツキが問題となっていることがわかった。先行研究で課題として指摘されている評価者間のバラツキを抑制することがルーブリック評価の質を高める上で重要であることが示唆される。

矢野（2018）は、プレゼンテーションスキルの評価にルーブリック評価を取り入れ評価者間のバラツキを抑制する方法として、セルフモニタリング（正しい自己評価）とモデリング（良い見本の提示）を実施しプレゼンテーションスキルの向上とルーブリック評価の評価者間のバラツキを抑制したと報告している。

今回の研究でも、良い見本を提示し正しい自己評価を実施させることで評価者間のバラツキを抑制することを検討した。しかし、良い見本を提示するだけでは評価者によって捉え方が異なりバラツキが出る可能性も否定できない。そこで、良い見本としてルーブリック評価の各レベルの目標とする行動をリスト化したチェックリストの開発とそれを用いた研修設計を行い、ルーブリック評価で起こりがちな評価者間の評価のバラツキが抑制できるかどうかを検討した。

第2章 研究の目的

第1章で述べた通り、現在の「Top MR Competency」のルーブリック評価ではバラツキ生じることがわかっている。そこで、今回の研究では「ルーブリック評価のみでは起こりやすい評価者間の評価のバラツキを抑制する」ことを目的とした。そのためにルーブリックの項目に応じた人の行動を記述した「目標行動チェックリスト」を開発する。「目標行動チェックリスト」には人の行動が記述されているため、DMもMRも、MR自身の行動と照らし合わせて評価でき、「目標行動チェックリスト」を使用することでルーブリック評価のバラツキを抑制できると考えている。「目標行動チェックリスト」は、特にバラツキが大きかった「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」に対して開発する。さらに「目標行動チェックリスト」を使用できるよう

になるための研修の設計を行い、研修パイロットを実施しその検証を行う。

本研究の成果としては、ルーブリック評価のみでは起こりやすい評価者間の評価のバラツキを抑制することであり、研究のベネフィットとしては、ルーブリック評価のバラツキを抑制することで質の高いコーチングや面談に繋げ会社が求める Top MR を育成することである。

第3章 研究の方法

3.1 研究デザイン

研究目的を達成するには、「目標行動チェックリスト」の開発と「目標行動チェックリスト」を使用できるようになるための研修の設計および研修に必要な教材開発が必要である。

研修の学習目標は、「目標行動チェックリストを用いて、MR 活動のレベル評価が実施できる。」である。研修は、ID の第一原理に基づいて設計を行う。

ID の第一原理とは、効果的な学習環境を実現するために必要な 5 つ要件をまとめたものである。最初に「現実世界の問題（Problem・問題）から導入する」。次に「すでに知っている知識を動員する（Activation・活性化）」。そして「例示がある（Tell me ではなく Show me・例示）」。さらに「応用するチャンスがある（Let me・応用）」、最後に「現場で活用し、振り返るチャンスがある（Integration・統合）」。以上の 5 つの要件を満たすことで、より効果的な学習が可能になる。

ID の第一原理の「問題」「活性化」「例示」のプロセスは個人で学習できると考えたためにオンライン教材で行い、さらなる「活性化」「例示」および「応用」「統合」のプロセスは対面研修で行う。

今回の介入の効果を検証するために研修パイロットを実施する。

まず「Top MR Competency」のルーブリック評価のバラツキを抑制するために、「目標行動チェックリスト」の開発を行う。次に「目標行動チェックリスト」を使用できるようになるための「オンライン教材」の開発を行い、最後に「目標行動チェックリスト」を使用した他者評価を実施するための対面研修の設計を行う。

「目標行動チェックリスト」の開発は、IDer（副指導教員）のチェックを受けた上で、「Top MR Competency」のルーブリックレベルに応じたりストになっているか確認するために、社内の Top MR 担当者のレビューを実施する。さらに、実際に MR 活動を評価できるか確認するために、MR2 名（研修パイロットには参加しない MR）で試用する。

「オンライン教材」の開発は、ID の第一原理との関連を確認するために外部の IDer2 名によるレビューを実施する。次に、LMS で配信設定を行い学習目標が達成できる教材になっているか確認するために、社内の Top MR 担当者のレビューを実施する。最後に、LMS 操作に問題が無いか確認するために、MR（研修パイロットには参加しない MR）1 名によるレビューを実施する。

対面研修の設計は、IDの第一原理との関連を確認するために外部のIDer2名によるレビューを実施する。

効果測定のために行う研修パイロットは、2名のMRとそのDMで「目標行動チェックリスト」の試験利用を行う。具体的には、MR自身の自己評価、MR同士及びDMによる他者評価でチェックリストを活用し、「Top MR Competency」の「訪問活動量」及び「オブジェクションハンドリング」の評価のバラツキが抑制されたかどうか確認する。

研修パイロットの具体的な流れ（図2）として、最初にオンライン教材で「目標行動チェックリスト」を使わずに、3人の架空MRの活動に対するループリックレベルを評価してもらう。その目的としては、徐々に評価レベルが難しくなっており今までの経験を踏まえた評価ではバラつくこと、いわゆる「壁」を実感してもらうためである。その上で、「目標行動チェックリスト」の必要性を認識してもらい引き続きオンライン教材の中で「目標行動チェックリスト」の使用法を学んでもらう。さらに、「目標行動チェックリスト」を用いて3人の架空MRの活動の再評価を実施した後、オンライン教材の最終課題として自分自身のMR活動に対して「目標行動チェックリスト」を用いて自己評価を行う。オンライン教材終了後に、対面研修を実施し自己評価が他者評価と相違が無いか確認をするためにMR同士で相互評価を行う。DMもこの時同様に「目標行動チェックリスト」を用いてMRの活動を評価する。その後、万が一、ループリックレベルの評価結果に差異が出ている場合はその原因をディスカッションで特定し、3名でループリックレベルを決定する。将来的には、本パイロットで出てきた課題を改善し、本プログラムを全社展開できるようにする。「目標行動チェックリスト」の開発、研修の設計、パイロットの実施計画については次節以降で述べる。

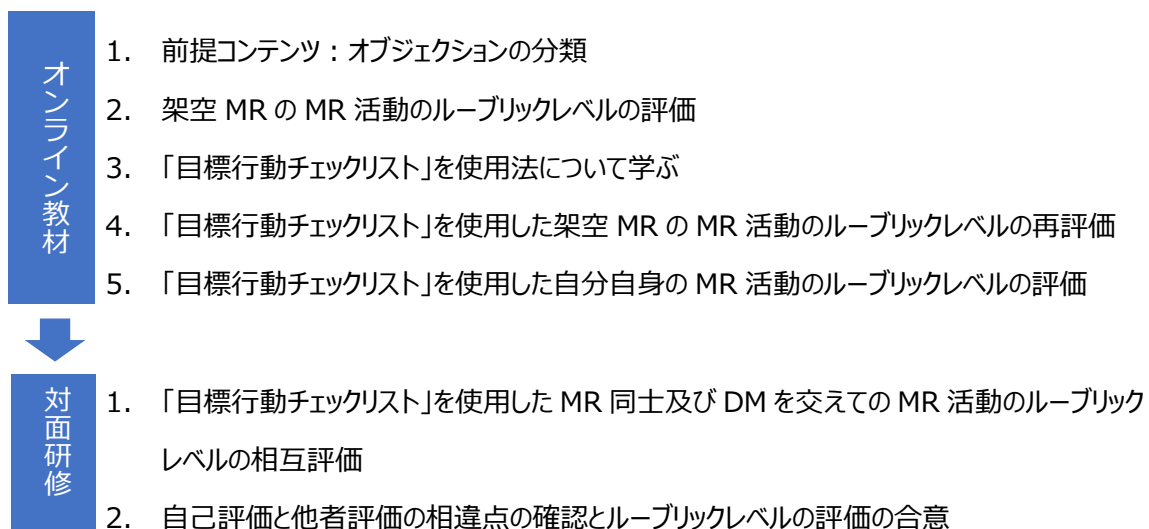


図2 研修パイロットの構成

第4章 目標行動チェックリスト

4.1 目標行動チェックリストの開発手法

コンピテンシー（今回は、「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」）に必要なスキルがコンピテンシー毎に4つずつ決められており、必要なスキルのルーブリックレベル(1~4)にあてた目標行動を特定しリスト化する。目標行動については、社内の「Top MR Competency」担当者へインタビューを実施し、「Top MR Competency」作成時の高業績MRの具体的行動を選定した上で、1つのスキルに対して3つの目標行動を書き出した。1つのコンピテンシーに対して目標行動が計12個となる。表2、3に「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」の目標行動チェックリストを示した。

「目標行動チェックリスト」作成後は、専門家レビュー、DMレビュー、MRレビューを実施し改善を図った。

表2 目標行動チェックリスト：訪問活動量

カテゴリ	目標行動	実施できたらチェック
訪問規制 把握力	主要な担当先の（A施設）の訪問規制について言える	
	待ち時間を減らす為に行っている工夫について言える	
	主要な担当先（A施設）の競合他社の面会方法を言える	
アポイント 力	アポイント必須先でアポイントを取得している	
	アポイント必須先以外でアポイントを取得している	
	アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している （2回以上/月）	
SH ³ 面談 力	SHと面談とできる	
	複数のSHと面談できる	
	複数のSHと継続的に面談できる（2回以上/月）	
医師の動 線把握力	医師の診察曜日・時間・場所、外勤先・外勤曜日・外勤時間、カンファレンス、Ope日（外科医のみ）を言える	
	アポイントの取りやすい曜日・時間を言える	
	出勤・終業時間、当直日を言える	

3 SH：ステークホルダーの略。医師以外の医療従事者（薬剤師・看護師等）

表 3 目標行動チェックリスト：オブジェクションハンドリング

カテゴリ	目標行動	実施できたらチェック
傾聴力	態度を示す（メモ・頷き・相手から目線を逸らさない）	
	バックトラッキング（オウム返し）できる	
	相手に共感する言葉を出せる	
質問力	オブジェクションの意図を質問している	
	オブジェクションの意図の理解が正しいか確認している	
	オブジェクションを誤解・不満・不審に判別できる	
提案力	（オブジェクションに対して）自社製品による解決策を提案ができる	
	（オブジェクションに対して）相手のニーズを踏まえた提案ができる	
	（オブジェクションに対して）他社製品も踏まえた解決策を提案ができる	
検証力	相手の表情・態度から納得度を推察して言える	
	提案に対する納得度を質問している	
	他にオブジェクションが無いか確認している	

4. 2 目標行動チェックリストの妥当性

「目標行動チェックリスト」を開発後に、「Top MR Competency」担当者とMR（研修パイロットには参加しないMR）のレビューを実施した。「Top MR Competency」担当者によるレビューでは、より具体的な目標行動に落とし込む必要性やMRが自分自身の言葉で説明ができるチェックリストとなるようにすべきであるとのアドバイスがあった。次のMRのレビューでは、MR自身の言葉で説明が難しい項目の修正を行った。最後に、MRの上司であるDMに実際の「Top MR Competency」に評価で「目標行動チェックリスト」が使用可能かどうかインタビューを行い、妥当性を担保した。

4. 3 目標行動チェックリストの使用方法

この節では、「目標行動チェックリスト」の使用方法について述べる。

最初に「目標行動チェックリスト」で評価するMR活動の対象期間を特定する（測定日の前日から起

算して 5 営業日の活動とする * 会議・研修等は除く)。測定する対象期間が決まったら、「MR 活動の聞き取り用紙」(図 3)を用いて、4 つのスキルをポイントにした過去の活動を振り返りメモを取る。メモを取った後は、各コンピテンシーの「目標行動チェックリスト」の項目に該当するものにチェックを入れる。チェックを入れた後は、チェックの数を数え、表 4 の判定基準に従ってレベル判定を行う。

MR活動の聞き取り用紙

ポイント

- 自己評価：自身の過去1週間の活動をAttributeS に振り返りメモを取る
- 他者評価：1 手の過去1週間の活動をAttributeS に聞き取りメモを取る

記入者：●●●● 聞き取り対象者：●●●●

	インタビューのポイント	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日
訪問活動量	☐ 訪問規制把握 ☐ アポイント ☐ SH面H ☐ 医師のA 線把握					
オブハン	☐ 傾聴 ☐ 質問 ☐ 提案 ☐ 検証					

PHARMACEUTICAL COMPANIES OF
Johnson & Johnson

44

図 3 MR 活動の聞き取り用紙

表 4 目標行動チェックリストのレベル判定

(評価方法) レベル判定：チェックの数（最小 0～最大 12 個）

チェックの数	Attribute Level	今回の評価（1カ所にチェックする）
0-3 個	Attribute Level1	
4-7 個	Attribute Level2	
8-11 個	Attribute Level3	
12 個	Attribute Level4	

第 5 章 目標行動チェックリストを使用した研修の設計

5. 1 研修のデザイン

研修は ID の第一原理に基づいて設計した。ID の第一原理の「問題」「活性化」「例示」「応用」のプロセスは個人で学習できると考えたためにオンライン教材で行い、さらなる「活性化」「例示」「応用」および「統合」のプロセスは対面研修で行う。

「オンライン教材」では、「目標行動チェックリスト」の必要性を認識し、実際に使用できるようになることを目的とする。「オンライン教材」の「目標行動チェックリスト」学習のメインコンテンツの前に「前提コンテンツ」を設置した。その理由として、「目標行動チェックリスト」の使用するために必要なスキルとして、オブジェクションの分類ができる必要があるためである。学習者は、まずオブジェクションの分類ができるかどうか確認した上で、「目標行動チェックリスト」学習のメインコンテンツで学習を進めることができる。

「目標行動チェックリスト」学習のメインコンテンツでは、まず ID の第 1 原理の「問題」「活性化」のプロセスを実行するために、何も使わずに架空 MR の活動に対して「Top MR Competency」のルーブリックレベルを評価し、うまく評価できない壁を MR に感じてもらう。次に ID の第 1 原理の「例示」のプロセスを実行するために、「目標行動チェックリスト」の使用法を提示し、同じ架空 MR の活動に対して「目標行動チェックリスト」を使用してルーブリックレベルを評価してもらう。「目標行動チェックリスト」を用いることで、ルーブリックレベルの評価にバラツキが生じないことを実感してもらった上で、最後に「目標行動チェックリスト」を用いて自分自身の MR 活動に対して自己評価を実施する。

「対面研修」では、ID の第 1 原理の「応用」「統合」のプロセスを実行するために、まず MR がペアになり「目標行動チェックリスト」を用いてお互いに他者評価を実施する。この際、オンライン教材で学んだことを実践することで再度 ID の第 1 原理の「活性化」も可能となる。他者評価を行った後、MR がそれぞれ行った自己評価と他者評価を共有しルーブリックレベルの評価のバラツキが生じていないか確認を行う。万が一、バラツキが生じている場合はその原因についてその場でディスカッションを行い、お互いに合意したルーブリックレベルを決定する。

この設計に対して、鈴木(2011)の ID の第一原理に基づく教授方略例のチェックリストを使ってチェックした結果、「目標行動チェックリスト」を使用するためにオブジェクションの分類という知的技能が必要になるということと ID の第一原理の「応用」が不足していることが明らかになった。

チェックリストにより明らかになったオブジェクションの分類という問題点に対しては、「オンライン教材」の学習の前に前提コンテンツを導入し、オブジェクションの分類に関するクイズとオブジェクションの分類方法に関する資料を必要に応じて参照できるように設定し改善した。ID の第 1 原理の「応用」が不足している問題については、「オンライン教材」で「目標行動チェックリスト」の使用法を学んだ後、再度「目標行動

チェックリスト」を用いて架空 MR の MR 活動のレベル評価クイズを実施できるように設定し改善した。

研修の設計を記した資料および自己チェックした結果（巻末資料 1）を ID 専門家 2 名に送付し、レビューいただいた。ID 専門家 2 名のレビュー結果から、研修の目的や趣旨をしっかりと導入時に説明できていないという問題点と架空 MR の MR 活動のルーブリックレベル評価のクイズの問題の順序に問題があることが明らかになった。

ID 専門家の指摘を受けて、研修の目的や趣旨に関する問題点については「オンライン教材」の冒頭にインストラクションとなる「はじめに」を導入し研修の目的や趣旨を理解してもらえるように改善した。架空 MR の MR 活動のルーブリックレベル評価クイズの問題の順序に関しては、最初に最もレベルの高い MR 活動の評価を行った後次にレベルの最も低い MR 活動の評価、最後に中程度 MR 活動の評価となるようにクイズの順番を入れ替え改善した。

5. 2 オンライン教材の構成

「オンライン教材」は、先で述べた研修デザインを元に構成されている。「目標行動チェックリスト」の目標行動の 1 つであるオブジェクションの分類に関する前提コンテンツと「目標行動チェックリスト」の使用法を学ぶためのメインコンテンツからなっている。以下にその構成順序を示す。

1. 「はじめに」…研修の目的や趣旨を理解するためのコンテンツ
2. 「オブジェクションの分類クイズ」…オブジェクションを誤解・不審・不満の分類ができるか確認する
3. 「オブジェクションの分類方法」…オブジェクションの分類クイズに不正解した学習者やオブジェクションの分類が不安な学習者が受講できる学習コンテンツ
4. 「オープニング」…研修のゴールを示す
5. 「架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの評価」…何も使わずに、3 名の架空 MR の MR 活動について「Top MR Competency」のルーブリックレベルをクイズで評価し、正誤のみ伝え、「壁」を実感してもらう。ID の第 1 原理「問題」「活性化」
6. 「目標行動チェックリストの使用法」…「目標行動チェックリスト」の使用法を学ぶ。ID の第 1 原理「例示」
7. 「目標行動チェックリストを用いた架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの再評価」…「目標行動チェックリスト」を用いて、3 名の架空 MR の MR 活動について「Top MR Competency」のルーブリックレベルをクイズで評価する。なお、このクイズは全問正解するまで次のコンテンツには遷移できない。全問正解後に「目標行動チェックリスト」を用いて正解を例示する。ID の第 1 原理「例示」

8. 「目標行動チェックリストを用いた自分自身の MR 活動に対するルーブリックレベルの自己評価」…
過去 5 営業日の自分自身の MR 活動を「目標行動チェックリスト」を用いて自己評価し、その評価結果を筆者へ提出することでオンライン教材は終了となる。ID の第 1 原理「応用」

5. 3 オンライン教材の動き

「オンライン教材」は LMS で、先で述べた「オンライン教材」の構成を元にその動きが制御されている。学習者は LMS のオンライン教材にアクセスすると、トップページ（巻末資料 2）に入り、コース全体を俯瞰できるようになっている。全体的な進め方については図 4 にチャート図を示す。

図 4 の「はじめに」では、研修の目的や「Top MR Competency」の MR と DM 間の評価のバラツキについて説明を行い、バラツキが及ぼす影響について説明をする。MR と DM 間の評価目線が合うことで、より良いコーチングや MR 自身のコンピテンシーのレベルアップのためのアクションプラン作成に繋がる点も強調する。

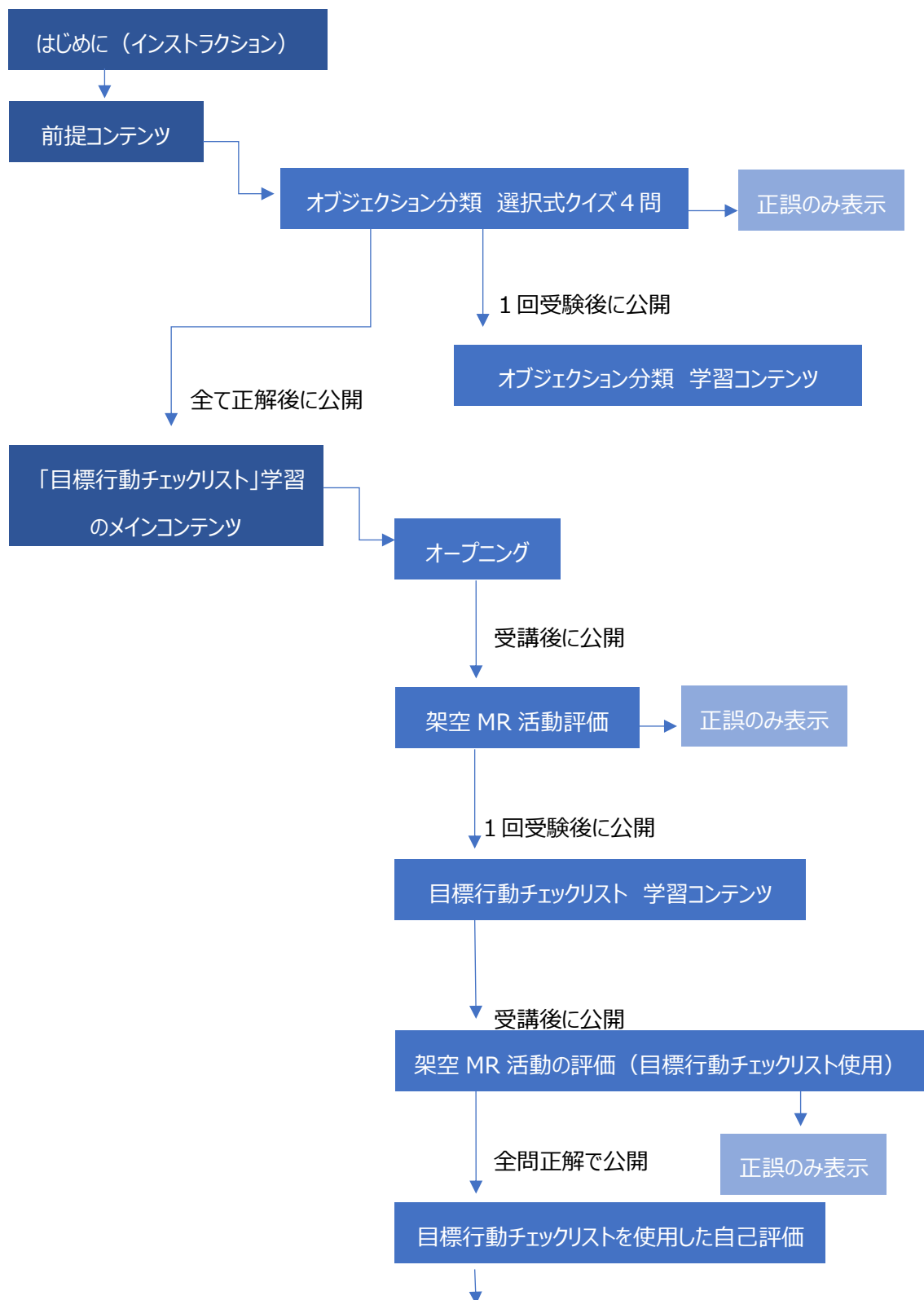
図 4 の前提コンテンツでは、まず目標行動チェックリストを使う為に必要なオブジェクションの分類クイズを最初に設置している。このクイズは選択式の問題で合計 4 問あり、学習者はこのクイズにすべて正解する必要がある（巻末資料 3・4）。全クイズを 1 回終了すると後続コンテンツであるオブジェクションの分類が公開となる。クイズに不正解になった場合や改めてオブジェクションの分類を学びたい学習者には、オブジェクションの分類に関する図 10 の学習コンテンツ（PPT を PDF 形式にしたもの）を学ぶことができる。尚、前提コンテンツのクイズに全て正解しないとメインコンテンツは公開とならない。

前述の通り、前提コンテンツのクイズに全て正解すると、後続のメインコンテンツの最初のパートである図 4 のオープニングが公開となる（巻末資料 5）。オープニングを学習した後は、ID の第 1 原理の「問題」「活性化」にあたる図 4 の MR 評価のクイズが公開となり 3 名の架空 MR- A・B・C の MR 活動のルーブリックレベルの評価を行う。MR 評価のクイズは、選択式の問題で「訪問活動量」のレベル評価で 1 問、「オブジェクションハンドリング」のレベル評価で 1 問の MR 毎に計 2 問出題される。クイズは 3 名の架空 MR 毎となるため、全部で 6 問出題される。図 12 にクイズの一例を示す。架空 MR-A・B・C の MR 活動の内容を表した MR 活動の聞き取り表は、クイズセクションの最初の画面で参考資料として PDF で配布される設定となっており、学習者は参考資料（巻末資料 6・7）を見ながらレベル評価を実施する。架空 MR-A・B・C の MR 活動のクイズを全て終わると、正誤のみ公開される（巻末資料 8）。

MR 評価クイズを終了すると、次に ID の第 1 原理の「例示」にあたる図 4 の目標行動チェックリストの学習コンテンツが公開となる（巻末資料 9）。このコンテンツでは目標行動チェックリストの使用法につい

て PDF 形式の資料を用いて説明を行う。学習を終了すると、直前のコンテンツで実施した架空 MR-A・B・C の MR 活動を今度は目標行動チェックリストを用いてクイズで答えるセッションが公開となる（図 4）。クイズのセッションの最初の画面で改めて MR 活動の聞き取り表と目標行動チェックリストを参考資料として PDF で配布する（巻末資料 10）。学習者は、改めて架空 MR-A・B・C の MR 活動のルーブリックレベルの評価を目標行動チェックリストを用いて行うが、クイズの形式は、前回のクイズと同様に選択式の問題で「訪問活動量」のルーブリックレベルの評価で 1 問、「オブジェクションハンドリング」のルーブリックレベルの評価で 1 問の MR 毎に計 2 問出題される。クイズは 3 名の架空 MR 毎となるため、全部で 6 問出題される（巻末資料 11）。このセッションのクイズは全て正解する必要があり、全問正解するまで何度でも受験可能としている。尚、正解しなければ後続のコンテンツは公開されない。ここで正解の根拠となる「目標行動チェックリスト」を例示することで、ID の第 1 原理の「例示」のプロセスを実行している。

目標行動チェックリストを用いた MR 活動のレベル評価のクイズに全問正解すると、最後のセッションである目標行動チェックリストを用いた自己評価が公開となる（図 4）。「オンライン教材」で学んだ「目標行動チェックリスト」を用いて自己評価を行うことで、ID の第 1 原理の「応用」のプロセスを実行している。このセッションの最初の画面で自分用に記述が可能な図 3 の MR 活動の聞き取り用紙と目標行動チェックリスト（巻末資料 12）及び目標行動チェックリストのレベル判定シート（巻末資料 13）が配布される。また、その際直前のコンテンツである架空 MR-A・B・C の MR 活動のルーブリックレベルの評価の模範回答例についても参考資料として配布される仕組みになっている（巻末資料 14）。実際のコンテンツに入ると、目標行動チェックリストを用いた自己評価の方法についての説明があり（巻末資料 15）、学習者は内容を確認後自分自身の活動を参考資料として配布した MR 活動の聞き取り用紙に記入した後、目標行動チェックリストを用いて自己評価を実施する。自己評価を実施した後、作成した MR 活動の聞き取り用紙と目標行動チェックリストを指定の担当者へメールにて送信しオンライン教材のコンテンツは全て終了となる。



評価で作成した MR 活動の聞き取り表・目標行動チェックリストをメールにて提出

図 4 オンライン教材のチャート図

5. 4 対面研修について

「オンライン教材」学習後、対面研修を実施する。

対面研修は、研修のデザインで述べた通り ID の第 1 原理の「応用」「統合」のプロセスを実行するために、オンライン教材で学んだ「目標行動チェックリスト」を使用して他者評価ができるようになることを目的とする。そのためには、対面研修で同じ立場の MR 同士で他者の活動をインタビューし、インタビューで得られた活動のレベル評価を実施する。さらにこの時に、MR とともに DM も評価に参加し MR のインタビューを基にレベル評価を同時に行う。オンライン教材で自己評価を行なっているため、対面研修による他者（MR・DM）評価と自己評価の差異が確認でき、万が一レベル評価に差異がある場合はその原因を特定し、今後バラツキが出ないように改善点を共有する。最終的には、レベル評価の合意を 3 者で行う。具体的な対面研修の進め方は次セクションで説明する。

5. 5 対面研修の進め方

対面研修は、ID の第 1 原理の「応用」「統合」のプロセスを実行するために、まずオープニングで Training goal と対面研修の流れを理解させ ID の第 1 原理の「問題」のプロセスを実行する。次に、ID の第 1 原理の「活性化」「応用」のプロセスを実行するために、「オンライン教材」で学んだ「目標行動チェックリスト」を使用して他者評価を相互に実施する。次に、自己評価と他者評価の結果を示し合うことで ID の第 1 原理の「例示」のプロセスを実行する。最後に、アンケートを実施し「目標行動チェックリスト」の 2020 年度の現場での使用に関する改善点やアイデア等について答えてもらい、ID の第 1 原理の「統合」のプロセスを実行する。

対面研修の手順

【手順 1：オープニング】

目標：Training goal および対面研修の流れを理解する

- ① 本研修パイロットに関する概要・流れの説明を行う
- ② 本パイロットに関する不明点の解消を行う

【手順 2：MR1 が MR2 へ過去 1 週間の活動をインタビュー、DM はインタビューを観察する。その後、MR1 及び DM が「目標行動チェックリスト」を使用して MR2 のコンピテンシーレベルを評価】

目標：他者の MR 活動をインタビューにより収集できる

- ① MR 1 が MR2 の活動をインタビューし「MR 活動の聞き取り用紙」にメモを取る

- ② MR2のMR活動のコンピテンシーのレベル評価をMR1とDMが実施する

【手順3：MR2がMR1へ過去1週間の活動をインタビュー，DMはインタビューを観察する。その後，MR2及びDMが「目標行動チェックリスト」を使用してMR1のコンピテンシーレベルを評価】

目標：他者のMR活動をインタビューにより収集できる

- ① MR2がMR1のMR活動をインタビューし「MR活動の聞き取り用紙」にメモを取る
- ② MR1のMR活動のコンピテンシーのレベル評価をMR2とDMが実施する

【手順4：「目標行動チェックリスト」の自己評価・他者評価の差異の確認と差異が出た場合の原因把握，3者（MR・DM）で評価レベルの合意をする】

目標：「目標行動チェックリスト」を使用したMR活動のレベル評価ができる

- ① MR1の自己評価と他者（MR・DM）評価の差異確認
- ② レベルの差異がある場合は原因を特定する
- ③ 3者（MR・DM）でMR1の評価レベルの合意

【手順5：「目標行動チェックリスト」の自己評価・他者評価の差異の確認と差異が出た場合の原因把握，3者（MR・DM）で評価レベルの合意をする】

目標：「目標行動チェックリスト」を使用したMR活動のレベル評価ができる

- ① MR2の自己評価と他者（MR・DM）評価の差異確認
- ② レベルの差異がある場合は原因を特定する
- ③ 3者（MR・DM）でMR2の評価レベルの合意
- ④ 「目標行動チェックリスト」「レベル評価用紙」「MR活動の聞き取り用紙」をメールで研修部へ送付

【手順6：アンケートの実施】

目標：研修パイロットのトレーニングゴールの達成度評価，「目標行動チェックリスト」の現場での使用法に関する改善点を提案してもらう

- ① Microsoft Formsを使用してアンケート配信

第6章 研修パイロット

6.1 研修パイロットの構成

前章で述べてきたオンライン教材及び対面研修を少人数の参加者で実際の研修パイロットとして実施する。研修設計については、オンライン教材及び対面研修とともに ID の第一原理を基に設計している。全体的な研修パイロットの流れについて、外部の IDer のレビューを受け改善を行った。

今回の研究目的はルーブリック評価のバラツキを無くすことである。まず ID の第一原理でいう「問題」の部分では、オンライン教材による「壁」の実感し「目標行動チェックリスト」の必要性を認識してもらう。次に「活性化」としては主に新しく取り入れた「目標行動チェックリスト」を過去の経験に照らし合わせて使用し自己評価・他者評価を行う経験をさせる。「例示」としては、オンライン教材の使用とともに「目標行動チェックリスト」を使用した研修についてのプロセスを提示し、行動の学習にもなるため「目標行動チェックリスト」自体がそのモデルとなる。「応用」としては、他者評価を行う機会とその評価に関するディスカッションを設け、かつ連続的に評価も行う。最後の「統合」は、2020 年の全社展開に向けたパイロットである点を事前に伝え、日常的に使用していくことを奨励する。以上のように今回の研究パイロットは ID の第 1 原理との関連も検討しており、この研修を実施することで、課題であるルーブリック評価のバラツキの抑制を達成できるかどうかを確認するためものである。

6.2 研修パイロット対象

MR2 名・DM

6.3 研修パイロット手順

研修パイロットの手順（表 5）を以下に示す（MR2 名・DM による研修パイロット）

表 5 オンライン教材と対面研修の手順

手順	時間 (分)	形式	MR	DM
1	70	個別	オンライン教材による自己学習（事前学習）	なし
2	10	対面	Opening（Training Goal の提示、本日でできるようになること、オンライン教材の振り返り）	

			Agenda	
3	15	対面	MR1 が MR2 へ過去 1 週間の活動をインタビューし、「目標行動チェックリスト」を使用して MR2 のコンピテンシーレベルを評価	MR1 のインタビューを観察し、同じく「目標行動チェックリスト」を使用して MR2 のコンピテンシーレベルを評価
4	15	対面	MR2 が MR1 へ過去 1 週間の活動をインタビューし、「目標行動チェックリスト」を使用して MR1 のコンピテンシーレベルを評価	MR2 のインタビューを観察し、同じく「目標行動チェックリスト」を使用して MR1 のコンピテンシーレベルを評価
5	15	対面	● MR1 の自己評価と他者（MR・DM）評価の差異確認 ● レベルの差異がある場合は原因を特定する ● 3 者で MR1 の評価レベルの合意	
6	15	対面	● MR2 の自己評価と他者（MR・DM）評価の差異確認 ● レベルの差異がある場合は原因を特定する ● 3 者で MR2 の評価レベルの合意	

6. 4 研修パイロット実施時期

オンライン教材は、2019 年 12 月 13 日に公開、2019 年 12 月 22 日の締め切り設定で行った。研修パイロット参加 MR1 の「オンライン教材」の学習時間は事前の想定 70 分に対して 78 分で 12 月 18 日に学習を終了した。MR2 の学習時間は 26 分であり、12 月 20 日に学習を終了した。

対面研修は、2019 年 12 月 23 日の 9 時から開始し 10 時 30 分に終了した。対面研修の想定時間はトータル 70 分であったが実際には 90 分となった。その原因として、MR 同士の相互評価が想定していたよりもお互いのインタビューに時間がかかり 1MR あたり約 25 分かかり 10 分の時間超過となった。それ以外の手順に関しての時間経過は想定内であった。

6. 5 研修パイロットの結果

研修パイロットに MR2 名と DM1 名が参加した。オンライン教材の受講は MR 2 名が実施した。その後、MR2 名と DM1 名の 3 名で対面研修を実施した。

【オンライン教材の結果】

オンライン教材の前提コンテンツであるオブジェクションの分類クイズの結果は、MR 1 および 2 の初回正解率は共に 75%である、2 回目のクイズで両 MR とも 100%の正解率となった。その後のオブジェクション分類の学習コンテンツについては自由受講としていたが両 MR とも受講していた。「架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの評価」（「5.2 オンライン教材の構成」を参照）のクイズの正解率は、MR 1 で「訪問活動量」100%（3 問正解／3 問中）、「オブジェクションハンドリング」66%（2 問正解／3 問中）となり合計 83%（5 問正解／6 問中）となった。MR2 で「訪問活動量」33%（1 問正解／3 問中）、「オブジェクションハンドリング」66%（2 問正解／3 問中）となり合計 50%（3 問正解／6 問中）となった（表 6）。次に、「目標行動チェックリストの使用法」

（「5.2 オンライン教材の構成」を参照）のコンテンツを閲覧後、「目標行動チェックリストを用いた架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの再評価」（「5.2 オンライン教材の構成」を参照）のクイズを実施したところ、MR 1 で「訪問活動量」100%（3 問正解／3 問中）、「オブジェクションハンドリング」66%（2 問正解／3 問中）となり合計 83%（5 問正解／6 問中）となり 2 回目のクイズで 100%の正解率となった。MR 2 で「訪問活動量」66%（2 問正解／3 問中）、「オブジェクションハンドリング」100%（3 問正解／3 問中）となり合計 83%（5 問正解／6 問中）となり 2 回目のクイズで 100%の正解率となった（表 7）。このクイズの後に自分自身の過去 5 日間の MR 活動を振り返り、目標行動チェックリストを用いて自分自身のルーブリックレベルの評価を実施してもらった。その際作成した目標行動チェックリストと MR 活動の聞き取り用紙は、対面研修における相互評価の際のルーブリックレベルの評価の差異を確認するために、研修パイロットということで筆者への提出とした。

オンライン教材の学習完了後に、対面研修を実施した。対面研修では、目標行動チェックリストを用いて相手の MR の MR 活動の評価し相手が行った自己評価と評価の違いがないか相互に確認を行った。

表 6 「架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの評価」クイズ MR 毎の正解率

	「訪問活動量」正解率	「オブジェクションハンドリング」正解率	合計正解率
MR 1	100% (3 問正解／3 問中)	66% (2 問正解／3 問中)	83% (5 問正解／6 問中)
MR 2	33% (1 問正解／3 問中)	66% (2 問正解／3 問中)	50% (3 問正解／6 問中)

表 7 「目標行動チェックリストを用いた架空 MR3 名の MR 活動に対するルーブリックレベルの再評価」ク

イズ MR 毎およびクイズ実施回数毎の正解率

	「訪問活動量」正解率	「オブジェクションハンドリング」正解率	合計正解率
MR 1	100%	66%	83%
1 回目	(3 問正解 / 3 問中)	(2 問正解 / 3 問中)	(5 問正解 / 6 問中)
MR 1	100%	100%	100%
2 回目	(3 問正解 / 3 問中)	(3 問正解 / 3 問中)	(6 問正解 / 6 問中)
MR 2	66%	100%	83%
1 回目	(2 問正解 / 3 問中)	(3 問正解 / 3 問中)	(5 問正解 / 6 問中)
MR 2	100%	100%	100%
2 回目	(3 問正解 / 3 問中)	(3 問正解 / 3 問中)	(6 問正解 / 6 問中)

【対面研修：訪問活動量についての評価結果】

MR1 の訪問活動量の評価結果は、MR 1 の自己評価と他 MR の評価にバラツキが生じた（表 8）．バラツキが生じたチェックリストの項目は、MR 1 がチェックをしていて他 MR がチェックしなかった項目としては「アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している（2 回以上/月）」であった．MR 1 がチェックをしておらず他 MR がチェックをした項目としては「アポイント必須先以外でアポイントを取得している」「複数の SH と面談できる」であった（表 9）．

MR2 の訪問活動量の評価結果は、MR 2 の自己評価と DM の評価にバラツキが生じた（表 8）．バラツキが生じたチェックリストの項目は、MR2 がチェックをしていて DM がチェックしなかった項目としては「主要な担当先で競合他者の面会方法を言える」「SH と面談ができる」「出勤・就業時間、当直日を言える」であった（表 10）．

バラツキが生じた原因は 3 つ考えられる．1 つ目は、「訪問活動量」の目標行動に「月に 2 回以上」と記載があり、チェック対象としていた 5 日間に限らない曖昧な文言があったためである．今回の研修パイロットでは、過去 5 日間の活動をチェックの対象としたが、評価者によっては過去 5 日間にその活動ができていなくても通常できているという認識でチェックを入れていたことがわかった．

2 つ目は、「訪問活動量」の目標行動として「競合他社の面会方法が言える」があるが、MR が出来ていると判断していたレベルと DM が求めていたレベルにそもそも差異があったこともわかった．目標行動チェックリストでは、競合他社の面会方法が言えることでチェックが入るようになっていたが、DM が求めてい

たレベルはその面会内容まで把握していることであった。DM が求めていたレベルが目標行動チェックリストの文言と合致していないことが判明し、改めて複数の DM レビューを踏まえて目標行動チェックリストの内容の精査をする必要性が挙げられる。

3つ目は、チェックリストの項目に沿ったインタビューをせずに「MR 活動の聞き取り用紙」をベースに過去 5 日間の活動を聞き取ったため、チェックリストの項目で聞き取れていない項目が出ていたことが挙げられる。

これらのことから「目標行動チェックリスト」の文言の修正、DM が求める目標行動の精査、そして体系化されたインタビュー方法とそれを利用する評価者訓練の必要性が示唆された。

表 8 訪問活動量に関して「目標行動チェックリスト」を用いた相互評価の結果

	自己評価	他 MR 評価	DM 評価	3 者による最終評価
MR 1	2	3	2	2
MR 2	3	3	2	2

表 9 MR 1 の「目標行動チェックリスト」訪問活動量のチェック結果

カテゴリ	目標行動	自己評価	他 MR 評価	DM 評価
訪問規制把握力	主要な担当先の（A 施設）の訪問規制について言える	✓	✓	✓
	待ち時間を減らす為に行っている工夫について言える	✓	✓	✓
	主要な担当先（A 施設）の競合他社の面会方法を言える			
アポイント力	アポイント必須先でアポイントを取得している	✓	✓	✓
	アポイント必須先以外でアポイントを取得している		✓	
	アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している（2 回以上/月）	✓		
	SH と面談とできる	✓	✓	✓

SH ₄ 面 談力	複数の SH と面談できる		✓	
	複数の SH と継続的に面談できる（2 回以上/月）			
医師の 動線把 握力	医師の診察曜日・時間・場所，外勤先・外勤曜日・外勤時間，カンファレンス，Ope 日（外科医のみ）を言える	✓	✓	✓
	アポイントの取りやすい曜日・時間を言える	✓	✓	✓
	出勤・終業時間，当直日を言える			
合計チェック数		7	8	6

表 10 MR2 の「目標行動チェックリスト」訪問活動量のチェック結果

カテゴリ	目標行動	自己評価	他 MR 評価	DM 評価
訪問規 制把握 力	主要な担当先の（A 施設）の訪問規制について言える	✓	✓	✓
	待ち時間を減らす為に行っている工夫について言える	✓	✓	✓
	主要な担当先（A 施設）の競合他社の面会方法を言える	✓	✓	
アポイン ト力	アポイント必須先でアポイントを取得している	✓	✓	✓
	アポイント必須先以外でアポイントを取得している	✓	✓	✓
	アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している（2 回以上/月）			
SH 面 談力	SH と面談とできる	✓		
	複数の SH と面談できる			
	複数の SH と継続的に面談できる（2			

4 SH：ステークホルダーの略。医師以外の医療従事者（薬剤師・看護師等）

	回以上/月)			
医師の 動線把 握力	医師の診察曜日・時間・場所，外勤 先・外勤曜日・外勤時間，カンファレン ス，Ope 日（外科医のみ）を言える	✓	✓	✓
	アポイントの取りやすい曜日・時間を言え る	✓	✓	✓
	出勤・終業時間，当直日を言える	✓	✓	
合計チェック数		9	8	6

【対面研修：オブジェクションハンドリングについての評価結果】

MR 1 および MR 2 のオブジェクションハンドリングの評価結果は，自己評価・他 MR 評価・DM 評価ともレベルは一致していた（表 11）．しかし，評価レベルとしては一致しているがチェックの項目を見てみると MR 1 の場合，MR1 のみがチェックしている項目として「（オブジェクションに対して）自社製品による解決策を提案ができる」があった．他 MR と DM の評価ではチェックが入っておらずインタビューによって聞き取れていない可能性が考えられた（表 12）．MR 2 は全ての項目でチェックされた項目は同じでありバラツキは確認されなかった（表 13）．

訪問活動量の「目標行動チェックリスト」と違い，オブジェクションハンドリングの「目標行動チェックリスト」でバラツキが生じにくいと考えられる理由については，「月に 2 回以上」等の曖昧な表現がなく目標行動そのものが「できたかできなかったか」という明確な判断がしやすいことが考えられた．

しかしながら，今回の評価結果を踏まえてオブジェクションハンドリングの「目標行動チェックリスト」に関してもインタビュー内容によっては聞き取れない項目が出てくる可能性が否定できない．訪問活動量で述べた通り，「目標行動チェックリスト」を主体とした体系化されたインタビュー方法とそれを利用する評価者訓練の必要性が示唆された．

以上が，研修パイロットとして実施したオンライン教材による学習と対面研修の結果となった．研修パイロット実施後のアンケートで，「トレーニングゴール（目標行動チェックリストを用いて MR 活動のレベル評価ができる）の達成度」については平均 8 点（0 点 達成できていない～10 点 達成できた）であった．また，「目標行動チェックリストを用いることで，Top MR Competency の評価のバラツキを抑制することができると思うか？」の質問については，平均 7.7 点（0 点 できない～10 点 できる）であっ

た。「研修パイロットの改善点」については、「MR 活動の聞き取りのインタビュースキルによってバラツキが出る可能性がある。本来は DM や本人が評価するので問題になることは無いと思うが今回の研修ではそのように感じた」「各 Top MR Competency のレベル毎の行動事例を集積して共有し、常に目線合わせをしていく必要性もあると思う」といったコメントが寄せられた。

表 11 オブジェクションハンドリングに関して「目標行動チェックリスト」を用いた相互評価の結果

	自己評価	他 MR 評価	DM 評価	3 者による最終評価
MR 1	2	2	2	2
MR2	3	3	3	3

表 12 MR 1 の「目標行動チェックリスト」オブジェクションハンドリングのチェック結果

カテゴリ	目標行動	自己評価	他 MR 評価	DM 評価
傾聴力	態度を示す（メモ・頷き・相手から目線を逸らさない）	✓	✓	✓
	バックトラッキング（オウム返し）できる			
	相手に共感する言葉を出せる	✓	✓	✓
質問力	オブジェクションの意図を質問している	✓	✓	✓
	オブジェクションの意図の理解が正しいか確認している	✓	✓	✓
	オブジェクションを誤解・不満・不審に判別できる	✓	✓	✓
提案力	（オブジェクションに対して）自社製品による解決策を提案ができる	✓		
	（オブジェクションに対して）相手のニーズを踏まえた提案ができる			
	（オブジェクションに対して）他社製品も踏まえた解決策を提案ができる			
検証力	相手の表情・態度から納得度を推察して言える	✓	✓	✓

	提案に対する納得度を質問している			
	他にオブジェクションが無いか確認している			
合計チェック数		7	6	6

表 13 MR2 の「目標行動チェックリスト」オブジェクションハンドリングのチェック結果

カテゴリ	目標行動	自己評価	他 MR 評価	DM 評価
傾聴力	態度を示す（メモ・頷き・相手から視線を逸らさない）	✓	✓	✓
	バックトラッキング（オウム返し）できる			
	相手に共感する言葉を出せる			
質問力	オブジェクションの意図を質問している	✓	✓	✓
	オブジェクションの意図の理解が正しいか確認している	✓	✓	✓
	オブジェクションを誤解・不満・不審に判別できる	✓	✓	✓
提案力	（オブジェクションに対して）自社製品による解決策を提案ができる	✓	✓	✓
	（オブジェクションに対して）相手のニーズを踏まえた提案ができる			
	（オブジェクションに対して）他社製品も踏まえた解決策を提案ができる			
検証力	相手の表情・態度から納得度を推察して言える	✓	✓	✓
	提案に対する納得度を質問している	✓	✓	✓
	他にオブジェクションが無いか確認している	✓	✓	✓
合計チェック数		8	8	8

6. 6 研修パイロットの課題

先行研究で述べた矢野（2018）の報告では、ルーブリック評価のバラツキを抑制するためには正しい自己評価ができることの重要性について報告している。今回はオンライン教材で架空 MR3 名のクイズを実施することで目標行動チェックリストの使用法を学び正しい自己評価ができることを目指した。今回の研修パイロットに参加した MR はこの架空 MR3 名のクイズにいずれも 2 回目で合格しているが、これで本当に正しい自己評価ができる準備ができたかという判断は現実的には出来ていない。今後は正しい自己評価が確実に出来たと言える問題数を準備することを検討している。

次に、「目標行動チェックリスト」でルーブリック評価のバラツキが完全に抑制されなかったことから、「目標行動チェックリスト」そのものを改善する必要性が考えられた。特に「目標行動チェックリスト」の曖昧な表現の改善や目標行動の精査、評価の対象とする期間の設定、「目標行動チェックリスト」を使用したインタビュー方法の体系化について検討すべきであると考えられた。一方で、評価の限界としては、昨今多くの医療機関が訪問規制を導入しており「訪問活動量」についての評価が難しくなっている可能性も考えられた。

また、アンケートの改善点としても挙げられていた「他者へのインタビュースキル」も課題として挙げられる。今回は、「目標行動チェックリスト」と共に「MR 活動の聞き取り用紙」を準備していたため、MR が「目標行動チェックリスト」に沿ったインタビューをすることができず、チェックリストの項目の聞き漏れが発生してしまった。今後は、「目標行動チェックリスト」と共にインタビュー方法の体系化や評価者用のトレーニングの必要性が考えられた。

第 7 章 考察

本研究の目的である「ルーブリック評価における評価者と被評価者間のバラツキの抑制」については開発した「目標行動チェックリスト」により一部のルーブリック評価についてバラツキの抑制という結果は得られた。「目標行動チェックリスト」を使用した「オブジェクションハンドリング」のルーブリック評価は、MR1 と MR2 及び DM 3 者による評価のバラツキは見られなかった。ルーブリック評価のみでは大きくバラツキが生じていたコンピテンシーの 1 つであったが、「目標行動チェックリスト」を使用したことでそのバラツキを抑制することができた。ルーブリック評価ではその記載内容が曖昧で評価者によって捉え方が異なっていたが、「目標行動チェックリスト」がルーブリックで求められる具体的な行動としてリスト化できていたことで評価者間の目線が合いバラツキを抑制することに繋がったと考える。

一方で、「目標行動チェックリスト」を使用した「訪問活動量」のルーブリック評価はバラツキが生じた。バラツキの状況は、MR1 の自己評価と DM 評価は同じレベル 2 と判断したが他 MR はレベル 3 と評価

をしていた。また MR2 の自己評価と他 MR の評価は同じでレベル 3 と判断したが、DM はレベル 2 と評価したため、MR 1 と MR 2 とともにバラツキが生じる結果となった。その理由として、「目標行動チェックリスト」の目標行動の記載内容に評価期間とは異なる曖昧な表現（「2 回以上/月」等）があったことで評価者を混乱させてしまったことや、DM が求める目標行動のレベルにそもそも差異があったこと、「目標行動チェックリスト」を使用したインタビューの方法を体系化していなかったためインタビューの聞き漏らしが生じてしまったことが考えられた。これらの課題を解決するためには、「目標行動チェックリスト」の目標行動の表現の改善や適切な評価期間の設定、DM が求める目標行動の精査、「目標行動チェックリスト」を使用したインタビュー方法の体系化と評価者トレーニングを実施することが必要であると考える。

ルーブリック評価自体は、現在様々な場面で利用されている。ルーブリックで評価する項目が 1 つの簡単な行動で表すことができるものであれば、簡単行動イメージをルーブリックレベルにあてはめることでバラツキが抑制できることも十分に考えられる。しかし、評価する項目が複数の行動が伴うものや複雑なスキルであれば、簡単な行動イメージだけではレベルを表すことができない。そのような場合は、ルーブリックレベルの記載内容を具体的な目標行動として全て列挙することでルーブリック評価のバラツキの抑制が可能になると思われる。しかし、目標行動を全て列挙することは難しくルーブリック評価自体が煩雑になり評価そのものが難しくなる可能性がある。このことから現実的にはルーブリック評価はある程度の曖昧さが残るものであると考える。そこで、今回の研究テーマであるルーブリック評価のバラツキを抑制するために、具体的な目標行動に落とし込んだ「目標行動チェックリスト」をルーブリックに併用することでルーブリック評価特有の評価者間のバラツキはある程度抑制できるとと思われる。しかし、「目標行動チェックリスト」自体に曖昧さを残さないことや正しい目標行動の設定と「目標行動チェックリスト」を使用する評価者トレーニングの重要性を認識しておく必要がある。

今回の研究目的としてあげた「Top MR の育成」については、今回の研究では測定することはできていない。しかし、ルーブリック評価に加え「目標行動チェックリスト」を併用することで、評価者間の評価のバラツキが抑制できることは確認できている。評価者間の評価のバラツキが抑制できれば MR 活動に関する目線の合ったコーチングや面談に繋がることが期待でき、MR も MR 活動の「良い見本」である「目標行動チェックリスト」の目標行動を理解しその行動ができるように行動することで、最終的な目的である会社が求める Top MR へ成長するものと考えられる。

謝辞

本研究を進めるにあたり、多大なるご指導を頂きました熊本大学大学院 社会文化科学教育科 教授システム学専攻 久保田真一郎准教授、北村士朗准教授、平岡齊士准教授に深謝致します。

また、大変お忙しい中 IDer レビュー、専門家レビュー、形成的評価、研修パイロットにご協力頂いた皆様にも深く御礼を申し上げます。

参考文献

- ライル・M. スペンサー, シグネ・M. スペンサー 著, 梅津 祐良, 成田 攻, 横山 哲夫 翻訳
「コンピテンシー・マネジメントの展開(完訳版)」生産性出版 (2011)
- ダネル・スティーブンス, アントニア・レビ 著, 佐藤 浩章 監訳, 井上 敏憲, 俣野 秀典 訳
「大学教員のためのルーブリック評価入門」玉川大学出版部 (2014)
- 井村 直恵 (2005) 日本におけるコンピテンシー —モデリングと運用—, 京都マネジメント・レビュー 第7号:93-106
- 金子 能呼 (2018) 短期大学におけるコンピテンスの育成とその評価について, 経済教育 37号:125-131
- 森田 敏子, 井上 加奈子, 吉野 拓未, 福重 真美, 上田 伊佐子 (2017) 「看護学生が臨地実習で経験した倫理的事例の検討」のルーブリック評価の効果とその課題, 徳島文理大学研究紀要, 94:29-38.
- 矢野 香 (2018) 自己評価の介入によるプレゼンテーションスキル向上 —モニタリング訓練とモデリング訓練導入による他者評価との一致— 応用心理学研究 Vol. 44, No. 1:34-50
- 鈴木 克明, 根本 淳子 (2011) 教育設計についての三つの第一原理の誕生をめぐる, 教育システム情報学会誌 Vol. 28, No. 2:168-176

巻末資料

資料1 IDの第1原理に基づく教授方略例との関連 鈴木 (2011)

1)問題(Problem):現実に関わりそうな問題に挑戦する

教授方略例	チェック	研修パイロットとの関連
現実世界で起こりそうな問題解決に学習者を引き込み	○	研修パイロット参加者にオンライン教材を使ってある架空MR(3ケース)の「Top MR Competency」の評価を実施してもらい模範解答と比較して自分自身の評価との差(壁)を感じる

		じさせる。
研修コース・モジュールを修了するとどのような問題が解決できるようになるのか、どのような業務ができるようになるのかを示せ	○	「目標行動チェックリスト」の使い方をオンライン教材のコンテンツで示す。結果的に、Top MR Competency の評価の差をなくすることができることを示す。
単に操作手順や方法論のレベルよりも深いレベルに学習者を誘え	○	① 「目標行動チェックリスト」を使わずに 3 名の MR のレベル評価を実施する。 ② 「目標行動チェックリスト」の使い方を学ぶ。 ③ 「目標行動チェックリスト」を使用して 3 名の MR のレベル評価を実施する。 ④ 「目標行動チェックリスト」を使って、自分の過去 1 週間の活動をチェックする。 上記の 4 ステップを経験させることで深いレベルの学習に誘う。
解決すべき問題を徐々に難しくして何度もチャレンジさせ、問題同士で何が違うのかを明らかに示せ	○	オンライン教材にて 3 名の架空 MR の活動の評価する際に徐々に難しく設定する。また架空 MR はそれぞれ違うレベルの MR を設定する。

2) 活性化(Activation):すでに知っている知識を動員する

教授方略例	チェック	研修パイロットとの関連
学習者の過去の関連する経験を思い起こさせよ	○	自分自身の MR 活動に照らし合わせ他者評価と自己評価を実施させる。
新しく学ぶ知識の基礎になりそうな過去の経験から得た知識を思い出させ、関連づけ、記述させ、応用させるように仕向けよ	○	自分自身の経験を踏まえ、他者評価（架空 MR3 名）を実施する。「目標行動チェックリスト」の使用法を提示し、目標行動がどのループリットレベルになるのか理解した上で自己評価を実施させることで応用へ導く。

新しく学ぶ知識の基礎になるような関連する経験を学習者に与えよ	○	自分自身の経験をもとにまずはオンライン教材で架空 MR3 名の活動の評価を実施させる。
学習者がすでに知っている知識やスキルを使う機会を与えよ	○	自分自身の経験をもとにまずはオンライン教材で架空 MR3 名の活動の評価を実施させる。

3)例示(Demonstration):例示がある(Tell me でなく Show me)

教授方略例	チェック	研修パイロットとの関連
新しく学ぶことを単に情報として「伝える」のではなく「例示」せよ	○	「目標行動チェックリスト」の説明後に、架空の MR3 名分の活動を「目標行動チェックリスト」を使用して評価させ解答を例示する。
学習目的に合致した例示方法を採用せよ:(a)概念学習には例になるものと例ではないものを対比させて、(b)手順の学習には「やってみせる」こと、(c)プロセスの学習には可視化を、そして(d)行動の学習にはモデルを示せ	○	(c)目標行動チェックリストを使うというプロセスの学習になるので、実際の目標行動チェックリストの使い方を示す (d)行動の学習とも考えられるので、オンライン教材で3名の架空 MR を「目標行動チェックリスト」を使用し評価させ、解答例示する際にチェックした根拠を示す。
次のいくつかを含む適切なガイダンスを学習者に与えよ:(a)関係する情報に学習者を導く、(b)例示には複数の事例・提示方法を用いる、あるいは(c)複数の例示を比較して相違点を明らかにする	○	(b/c)オンライン教材で架空 MR を例示して、相違点を示す。また架空 MR はレベルの違った3名分を例示する。
メディアに教授上の意味を持たせて適切に活用せよ	○	オンライン教材にすることで、架空 MR の活動のレベル評価クイズ、「目標行動チェックリスト」を使用したレベル評価クイズと解答の例示を行う。LMS 上では手順を追って実施してもらい、各セクションで正解しないと次に進めない制限をかける。 オンライン教材を LMS で配信し、個人の好きな

		時間・場所で受講してもらえるようにする。
--	--	----------------------

4)応用(Application):応用するチャンスがある(Let me)

教授方略例	チェック	研修パイロットとの関連
新しく学んだ知識やスキルを使うような問題解決を学習者にさせよ	○	新しく学ぶ「目標行動チェックリスト」を使用して、自己評価を実施させる。さらに対面研修では他社評価を実施させる。
応用(練習)と事後テストをあらかじめ記述された(あるいは暗示された)学習目標と合致させよ(a)「～についての情報」の練習には、情報の再生(記述式)か再認(選択式)、(b)「～の部分」の練習には、その部分を指し示す・名前を言わせる。説明させること、(c)「～の一種」の練習には、その種類の新しい事例を選ばせること、(d)「～のやり方」の練習には、手順を実演させること。そして(e)「何が起きたか」の練習には、与えられた条件で何が起きるかを予測させるか、予測できなかった結末の原因は何だったかを発見させること	○	(d)「～のやり方」：何も見ないで他者評価を実施させ、その後「目標行動チェックリスト」の使用法を説明し、「目標行動チェックリスト」を使用して他社評価を再度実施させる。次に「目標行動チェックリスト」を使用して自己評価を実施させる。さらに対面研修で実在する他者評価を実施させる。 (e)「何が起きたか」：まず何も使わずに他者評価を行うことでレベル評価のバラつきができることを実感してもらう。「目標行動チェックリスト」を使用することでレベル評価が適切にできることを実感してもらう。
学習者の問題解決を導くために、誤りを発見して修正したり、徐々に援助の手を少なくしていくことを含めて、適切なフィードバックとコーチングを実施せよ	○	オンライン教材使用時の不明点については、連絡先を明示し随時援助を実施する（主に電話・メール）。オンライン教材実施後の対面による他者評価には同席し適切なフィードバックとコーチングを実施する。
学習者に異なる問題を連続的に解くことを要求せよ	○	オンライン教材では、架空 MR を 3 名分を評価させ、正解を例示したうえで、その後自己評価

		を実施させる。
--	--	---------

5)統合(Integration):現場で活用し、振り返るチャンスがある

教授方略例	チェック	研修パイロットとの関連
学習者が新しい知識やスキルを日常生活の中に統合(転移)することを奨励せよ	○	2020 年に向けての研修パイロットである点を最初に説明し、日常的に使っていただくことを奨励する。
学習者が新しい知識やスキルをみんなの前でデモンストレーションする機会を与えよ	○	オンライン教材で学んだ「目標行動チェックリスト」を使用し、対面で他者評価を実施させる。
学習者が新しい知識やスキルについて振り返り、話し合い、肩を持つように仕向けよ	○	他者評価を実施し、その後評価についての相互レビューの時間を取り入れ記録させる。
学習者が新しい知識やスキルの使い方について自分なりのアイデアを考え、探索し、創出するように仕向けよ	○	オンライン教材実施後にアンケートを実施し、さらに良くするためのアイデア創出を促す。

資料2 実際の LMS 画面（オンライン教材の流れ）

📁 はじめに		
	研修パイロットの趣旨・目的の説明	...
📁 前提コンテンツ		
	オブジェクション分類クイズ	...
	オブジェクションの分類	...
📁 研修パイロット メインコンテンツ		
	オープニング	...
	MR活動の評価	...
	目標行動チェックリストについて	...
	MR活動の評価（目標行動チェックリスト使用）	...
	目標行動チェックリストを使用した自己評価	...

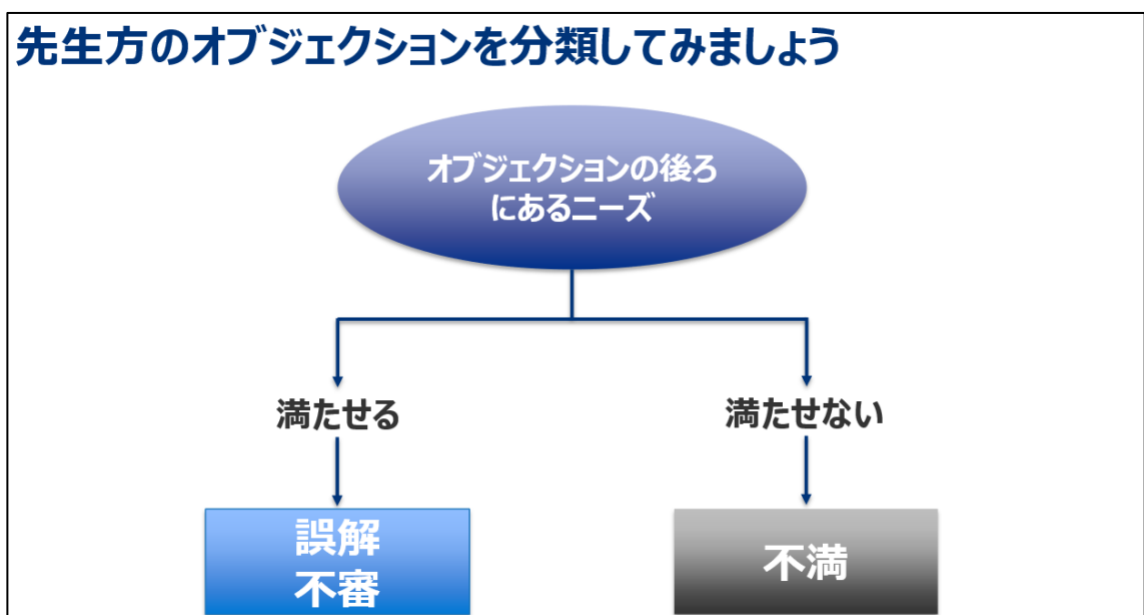
資料3 実際の LMS 画面 オブジェクション分類クイズの一部

次のオブジェクションを分類してください
「STLって、iv投与でしょ？毎回患者さんの時間を拘束することになるよね？」

1：誤解
2：不審
3：不満

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3

資料4 実際のLMS画面 オブジェクションの分類の一部（PPTをPDF形式にエクスポートした資料）



資料5 実際のLMS画面 オープニングの一部（PDF形式の資料による説明）

「目標行動チェックリスト」を用いた Top MR Attribute レベル評価のオンライン教材について			
この教材は Top MR Attribute のレベル評価を評価者間でバラツキなく実施できるようにするためのものです。バラツキを抑制するために、「目標行動チェックリスト」を使用し MR 活動のレベル評価を実施します。			
トレーニングゴール			
「目標行動チェックリスト」を用いて、MR 活動のレベル評価（Top MR Attribute 「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」）が実施できる			
本オンライン教材のアジェンダ（約 60 分） ＊時間は目安です			
ステップ	コンテンツ	カテゴリ	時間
1	Opening（Training Goal の提示、学習の手順、連絡先）	Input	3 分
2	架空 A-MR の活動提示、レベル評価クイズ①	Quiz	3 分
3	架空 B-MR の活動提示、レベル評価クイズ①	Quiz	3 分
4	架空 C-MR の活動提示、レベル評価クイズ①	Quiz	3 分
5	「目標行動チェックリスト」の説明	Input	3 分
6	「目標行動チェックリスト」を使用した架空 A-MR の再評価クイズ② ＊全問正解まで	Quiz	7 分
8	「目標行動チェックリスト」を使用した架空 B-MR の再評価クイズ② ＊全問正解まで	Quiz	7 分
10	「目標行動チェックリスト」を使用した架空 C-MR の再評価クイズ② ＊全問正解まで	Quiz	7 分
11	「目標行動チェックリスト」を使用した架空 ABC-MR の評価の例示	Input	5 分
12	「目標行動チェックリスト」を使用した自己評価の実施（自身の過去 1 週間の活動）	work	20 分

資料 6 実際の LMS 画面 架空 MR 3 名の評価の一部（Top MR Attribute のループリックを見て評価）

Q1

（参考資料のA-MRの先週1週間の活動のみを見て回答してください）

A-MRの訪問活動量のレベル評価をしてください

1：レベル1

2：レベル2

3：レベル3

4：レベル4

○ 1

○ 2

○ 3

○ 4

資料 7 添付資料 クイズに答える際に参考にする架空 MR の活動聞き取り表

A-MR 先週1週間の活動		* A-MRに聞き取った過去1週間の活動の概要				
	インタビューのポイント	10月21日	10月22日	10月23日	10月24日	10月25日
訪問活動量	☐ 訪問規制把握 ☐ アポイント ☐ SH面談 ☐ 医師の導線把握	☐ A施設2軒訪問（訪問規制内で立ち待ち） ☐ 面談医師数：3名	☐ A施設1軒訪問（訪問規制内で立ち待ち） ☐ 医師の午前外来終了前に名刺を出し面会 ☐ アポイント取得による面談1件（アポ必須先） *前回のアポ1か月前 ☐ 面談医師数：2名	☐ B施設2軒訪問（訪問ルールなし） ☐ A施設の医師は外勤日であり水曜は訪問先が無い ☐ 面談医師数：2名	☐ A施設1軒訪問（訪問規制内で立ち待ち） ☐ カンファレンス終了前に医局で待機し面会 ☐ 面談医師数3名	☐ A施設1軒訪問（訪問規制内で立ち待ち） ☐ B施設2軒訪問（訪問規制なし） ☐ 看護師に小冊子をお届け、雑談を実施 ☐ 面談医師数：2名
オブハン	☐ 傾聴 ☐ 質問 ☐ 提案 ☐ 検証	☐ オブジェクションなし	☐ アポイント時に医師からオブジェクションあり ☐ 質問：Start Strongとは思わないけどな・・・ ☐ その場ですぐにUNITI2 70p res紹介 ☐ 納得まではしてくれていない様子だが、先生からそれ以上のオブハンは出てこなかった	☐ オブジェクションなし	☐ カンファレンス後の面会でオブジェクションあり ☐ 質問：1か月半前にSTLを導入したCD患者さんの効果が今一つとのコメントを得る ☐ すぐに、8週毎の投与を提案 ☐ とりあえず2週間後の来院時に患者と相談すること	☐ オブジェクションなし

資料8 実際の LMS 画面 架空 MR 3 名分のクイズの結果一覧（後ほど「目標行動チェックリスト」を用いて再評価するため正誤のみ表示）

MR評価					
# 実施回	1 回				
📅 実施日	2019/11/10 11:04:07				
🕒 実施時間	00:00:18				
🏆 合格	合格				
☆ 得点	4点 / 6点				
📊 得点率	66%				
設問	解答	正誤	配点	問題	解説
1	1	✖ 不正解	1	問題	
2	1	✔ 正解	1	問題	
3	3	✔ 正解	1	問題	
4	2	✖ 不正解	1	問題	
5	4	✔ 正解	1	問題	
6	4	✔ 正解	1	問題	

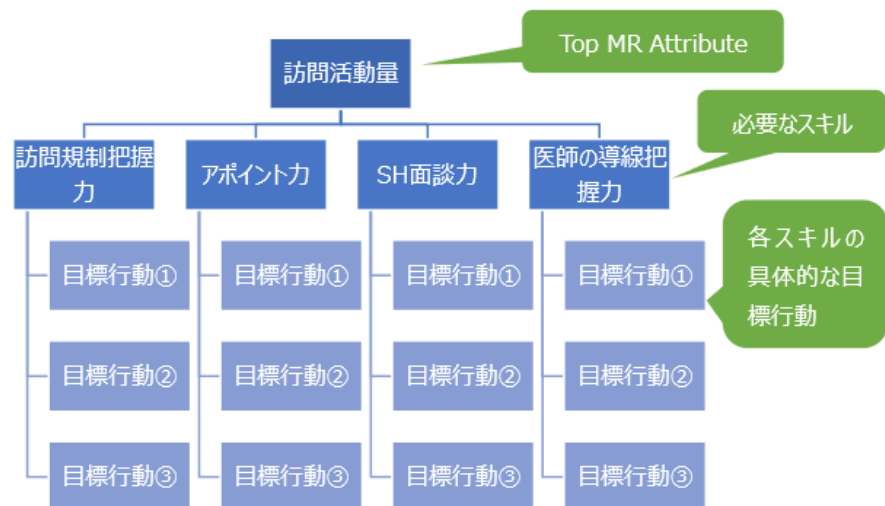
資料9 実際の LMS 画面 目標行動チェックリストについて

「目標行動チェックリスト」について

この単元では、「目標行動チェックリスト」とその使用法について理解します。直前の単元で、架空の MR の活動評価を実施しましたが、皆さん全て正解しましたか？評価者によって、考え方や捉え方が違うことでレベル評価のバラツキが生じてしまうことがあります。そこでバラツキを抑制するために、各 Attribute の具体的な目標行動を示した「目標行動チェックリスト」を作成しました。

【目標行動チェックリストの構成】

各 Top MR Attribute（今回は「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」）を実行するために必要なスキルを 4 つ定義し、さらにそのスキルの具体的な目標行動を示し、何が出来ればそのスキルが出来たということになるのかをチェックリストにしています。




MR活動の評価（目標行動チェックリストを使用）
×


受講開始

 学習目標	目標行動チェックリストを使用してMR活動の評価ができる
 合格ライン	100%
 参考資料	ABC-MR活動聞き取り用紙+目標行動チェックリスト (649KB)

「目標行動チェックリスト」は受講前の参考資料として上記のように提示し、ダウンロード後、見ながらクイズを実施する。

資料 11 実際の LMS 画面 MR 活動の評価（「目標行動チェックリスト」を使用する）

（参考資料のA-MRの先週1週間の活動について目標行動チェックリストを使用して回答してください）

A-MRの訪問活動量のレベル評価をしてください

1：レベル1
2：レベル2
3：レベル3
4：レベル4

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

資料 12 添付する資料 目標行動チェックリスト（訪問活動量）

訪問活動量 目標行動チェックリスト

カテゴリ	目標行動	実施できたら チェック
訪問規制把握力	主要な担当先の（A施設）の訪問規制について言える	
	待ち時間を減らす為に行っている工夫について言える	
	主要な担当先（A施設）の競合他社の面会方法を言える	
アポイント力	アポイント必須先でアポイントを取得している	
	アポイント必須先以外でアポイントを取得している	
	アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している（2回以上/月）	
SH面談力	SHと面談とできる	
	複数のSHと面談できる	
	複数のSHと継続的に面談できる（2回以上/月）	
医師の動線把握力	医師の診察曜日・時間・場所、外勤先・外勤曜日・外勤時間、カンファレンス、 <u>Ope</u> 日（外科医のみ）を言える	
	アポイントの取りやすい曜日・時間を言える	
	出勤・終業時間、当直日を言える	

資料 13 添付する資料 目標行動チェックリスト 評価方法

目標行動チェックリスト 評価方法

チェックの数	Attribute Level	今回の評価（1カ所にチェックする）
0-3個	Attribute Level1	
4-7個	Attribute Level2	
8-11個	Attribute Level3	
12個	Attribute Level4	

資料 14 添付する資料 MR 活動の評価（目標行動チェックリストを使用する）を全て正解した後、

次のセクションに入る際の参考史料として、チェックの根拠として正解を例示。


目標行動チェックリストを使用した自己評価
×


受講開始


学習目標

目標行動チェックリストを使用して自己評価が実施できる


参考資料

[MR活動の聞き取り用紙（自己記入用）+目標行動チェックリスト \(749KB\)](#)
[架空A/B/C-MRのレベル評価正解例示 \(856KB\)](#)

「訪問活動量」 A-MRの活動をチェック 氏名：●●●●			
カテゴリ	目標行動	実施できたらチェック	チェックの根拠
訪問規制把握力	主要な担当先の（A施設）の訪問規制について言える	✓	訪問規制内で訪問している
	待ち時間を減らす為に行っている工夫について言える	✓	外来時などに面談するよう工夫している
	主要な担当先（A施設）の競合他社の面会方法を言える		
アポイント力	アポイント必須先でアポイントを取得している	✓	アポイントを取得している
	アポイント必須先以外でアポイントを取得している		
	アポイント必須先以外で継続してアポイントを取得している（2回以上/月）		
SH面談力	SHと面談とできる	✓	看護師と面談している
	複数のSHと面談できる		
	複数のSHと継続的に面談できる（2回以上/月）		
医師の動線把握力	医師の診察曜日・時間・場所、外勤先・外勤曜日・外勤時間、カンファレンス、Ope日（外科医のみ）を言える	✓	診察曜日・時間・場所、外勤先・曜日・時間、カンファレンスを把握している
	アポイントの取りやすい曜日・時間を言える		
	出勤・終業時間、当日を言える		

「オブジェクションハンドリング」 A-MRの活動をチェック 氏名：●●●●			
カテゴリ	目標行動	実施できたらチェック	チェックの根拠
傾聴力	態度を示す（メモ・頷き・相手から目線を逸らさない）		
	バックトラッキング（オウム返し）できる		
	相手に共感する言葉を出せる		
質問力	オブジェクションの意図を質問している		
	オブジェクションの意図の理解が正しいか確認している		
	オブジェクションを誤解・不満・不審に判別できる		
提案力	（オブジェクションに対して）自社製品による解決策を提案ができる	✓	自社品のデータを紹介している
	（オブジェクションに対して）相手のニーズを踏まえた提案ができる		
	（オブジェクションに対して）他社製品も踏まえた解決策を提案ができる		
検証力	相手の表情・態度から納得度を推察して言える	✓	相手の表情から納得度を推察している
	提案に対する納得度を質問している		
	他にオブジェクションが無いか確認している		

Attribute毎にチェックした数の合計をチェックしてください

訪問活動量

氏名：●●●●

チェックの数	Attribute Level	今回の評価（1カ所にチェックする）
0-3個	Attribute Level1	
4-7個	Attribute Level2	✓（5個）
8-11個	Attribute Level3	
12個	Attribute Level4	

オブジェクションハンドリング

チェックの数	Attribute Level	今回の評価（1カ所にチェックする）
0-3個	Attribute Level1	✓（2個）
4-7個	Attribute Level2	
8-11個		
12個	Attribute Level4	

資料 15 実際の LMS 画面「目標行動チェックリスト」を使用した自己評価の説明（PDF 形式の資料）

目標行動チェックリストを使用した自己評価の実施

架空 A/B/C-MR の活動を「目標行動チェックリスト」を使用してレベル評価をして頂きました。最後は、自分自身の活動を振り返り自己評価を実施します。架空 MR と同様に過去 5 営業日（会議・研修等を除く）を振り返り、Top MR Attribute「訪問活動量」「オブジェクションハンドリング」のレベル評価を実施します。

もし、過去 5 営業日の間に医師や SH からオブジェクションが無かった場合は過去に遡ってオブジェクションハンドリングを実施した際の活動を振り返ってレベル評価を実施してください。

参考資料に、「MR 活動の聞き取り用紙」「目標行動チェックリスト」「目標行動チェックリストの評価方法」のファイルを添付しています。そちらをダウンロードして利用してください。

なお、今回作成した自分自身の「MR 活動の聞き取り用紙」「目標行動チェックリスト」「目標行動チェックリストの評価方法」のファイルは次回の対面研修で使います。今回作成したファイルは一旦 SL&T の清水まで提出をお願い致します。

自己評価が終われば、オンライン教材は終了です。学習お疲れ様でした。また、研修パイロットへのご協力誠にありがとうございました。

以上