

修士論文

看護管理者のフィードバックを支援するジョブエイドと
行動特性に応じた思考と対応を習得する e ラーニング教材の開発
～多様な部下の問題行動の修正に焦点をあてて～

Development of Job aids that Support the Feedback of Nursing Managers
and E-learning Materials to Learn Thinking and Response According to
Behavioral Characteristics
-Focusing on the Correction of Problem Behaviors of Various Subordinates-

熊本大学大学院 社会文化科学教育部 博士前期課程 教授システム学専攻

174-G8806

川島孝太

指導(主)：平岡齊士 准教授

指導(副)：都竹茂樹 教授, 鈴木克明 教授

2022年3月

目次

要旨（日本語）	4
要旨（英語）	5
第1章 研究の概要	6
1.1 研究の背景	6
1.2 研究の目的	7
1.3 本研究で用いる用語の定義	7
1.3.1 フィードバック	7
1.3.2 面談	7
1.3.3 問題行動	7
1.3.4 個別指導	7
1.3.5 看護管理者	8
1.3.6 部下看護師	8
第2章 先行研究	9
2.1 看護師の背景の変化	9
2.2 看護師長の特性	9
2.3 部下看護師への個別指導における課題	10
2.4 フィードバックの基本モデル	10
第3章 研究の方法	12
3.1 学習教材開発のための分析	12
3.2 学習の目標	12
3.3 教材の全体像	12
3.4 本研究で取り扱う範囲	14
3.5 本研究における倫理的配慮	15
第4章 教材開発とエキスパートレビュー	16
4.1 ジョブエイドの開発	16

4.2	Eラーニング教材の開発.....	20
4.3	エキスパートレビュー.....	28
4.3.1	内容領域専門家レビュー.....	28
4.3.2	インストラクショナル・デザイン専門家レビュー.....	29
4.4	チェックリストの援用性の検証.....	32
第5章	形成的評価.....	35
5.1	1対1評価の方法.....	35
5.2	1対1評価の結果.....	36
5.3	1対1評価の考察.....	39
第6章	考察.....	41
6.1	本教材の総合的な考察.....	41
6.2	今後の課題.....	42
6.3	今後の展望.....	42
第7章	結論.....	43
参考文献	44
参考資料	46
謝辞	106

要旨（日本語）

看護管理者の役割にはスタッフ看護師の人材育成があり、一般的に目標管理面接や個別面談を教育機会としている。それらは同時に問題行動修正の機会となるが、そこで用いられる指導法は看護管理者個々の自学や経験に基づいていることが多い。そのため、指導対象となるスタッフ看護師背景が多様化する中、個人的な経験やスキルに基づくだけの指導では問題行動が修正されず、看護管理者はスタッフ看護師の個別指導に難渋している現状がある。

一方、効果的な指導法の一つであるフィードバック技法に関する研究は行われているが、看護領域の特性に対応したフィードバック技法の教育プログラムに関する研究はない。

そこで、フィードバック技法に基づいて必要な事前準備を行い、行動プロセス・マインドを整えることを補助するジョブエイドとして、基本モデルに沿ったチェックリストを作成した。さらに部下看護師の問題行動修正と個人行動特性に応じた思考と対応を練習するためのノベルゲーム式のeラーニング教材を開発した。

ノベルゲーム式eラーニング教材の特徴として、シナリオの差し替えにより事前・事後確認テストや練習教材に転用できるように設計し、プロトタイプを作成し、その妥当性を検証した。

その結果、プロトタイプにおけるシナリオの整合性・妥当性、ノベルゲームの妥当性、チェックリストの援用性が証明できた。つまり、同形式のノベルゲームに多様なシナリオを差し替えることにより、練習教材やテストとして利用できるため、本教材は基本的フィードバック技法と個人行動特性に応じた思考と対応が習得できるものと考えられた。

今後は教材全体を完成させ、シナリオ作成のシステム化やカテゴリー化、問題行動修正以外の医療安全や教育指導領域への拡大によって、看護管理者のためのナレッジバンクとして発展させていく。

要旨（英語）

The role of the nursing manager is the human resource development of subordinate nurses, and in general, goal management interviews and individual interviews are educational opportunities. The guidance method used there is often based on the self-study and the experience of the nursing manager individual though they become an opportunity of the problem behavior correction at the same time. Therefore, as the background of subordinate nurses to be taught is diversifying, problem behavior cannot be corrected by guidance based solely on personal experience and skills, and nursing managers are struggling to provide individual guidance for subordinate nurses.

On the other hand, research on feedback techniques, which are one of the effective teaching methods, has been conducted, but there is no research on educational programs of feedback techniques corresponding to the characteristics of nursing.

Therefore, we made a checklist according to the basic model as a job aid to assist in preparing the action process mind by preparing the necessary preparatory preparations based on feedback techniques. In addition, we developed novel game type e-learning teaching materials for practicing problem behavior correction of subordinate nurses and thinking and correspondence according to individual behavior characteristics.

As a feature of novel game type e-learning teaching materials, we designed it so that it can be diverted to pre- and post-confirmation tests and practice materials by replacing scenarios, and created a prototype and verified its validity.

As a result, we were able to prove the consistency and validity of the scenario in the prototype, the validity of the novel game, and the effectiveness of the checklist. In other words, by replacing various scenarios with novel games of the same format, it can be used as practice materials and tests, so it was considered that this teaching material can acquire basic feedback techniques and thinking and correspondence according to individual behavior characteristics. In the future, we will complete the entire teaching material and develop it as a knowledge bank for nursing managers by systemizing and categorizing scenario creation, and expanding it to medical safety and educational guidance areas other than problem behavior correction.

第1章 研究の概要

1.1 研究の背景

看護管理者が担う役割は多岐に渡っているが、その中でも看護の質を維持するための人材育成は非常に重要である。部下看護師は、年齢や経験知が異なる様々な看護師の集団であり、質の高い看護がすべての患者に継続的に提供できるよう、部下看護師個々に応じた教育の機会を提供することが求められる。

部下育成上の看護師長の役割構造因子は「主体的に学ぶことができる場の調整」「目指す方向性を見極め」「経験による学習の促進」「学習への雰囲気づくり」「個々の能力・看護観の見極め」「個々の学習活動への意図的なサポート」「ビジョンの明確な提示」「ネガティブ評価のフィードバック」の8因子が挙げられており（坂元ら，2017）、それらの教育活動は年に数回実施される目標管理面接や、臨時的な個別面談を通して提供される。

しかし看護管理者は部下看護師の個別指導を含む指導に難渋している（丸山ら，2014）。個別面談は1対1で行われる特性上、看護管理者が用いる指導法は自分が過去に受けてきた指導技術を踏襲しがちであり、いわゆる経験知に基づいて指導することが多い。実際に看護管理者が直面する個別指導上の問題の特徴として「そのスタッフ看護師の業務遂行と問題解決を導く指導に必要な知識・技術・態度の不足」や「スタッフ看護師個々の能力向上への支援に必要な知識・技術の不足」など8つの特徴が明らかとなっており（坂元ら，2017）、問題行動をとる部下看護師の行動修正に対する指導に必要な知識や技術の習得は重要な課題である。

そこで個別指導で使用される機会の多い、部下育成法の一つであるフィードバック技法の中から、中原（2017）のフィードバック基本モデル（以下中原のフィードバック基本モデル）に着目し、知識と技術の習得によって看護管理者が部下看護師に対して適切なフィードバックができれば、効果的な人材育成につながり、質の高い看護や組織力が得られるのではないかと考えた。

しかし、中原のフィードバック基本モデルを導入すると言っても、個別指導の内容や、指導する看護管理者のもつ個性、指導対象となる部下看護師の個性や属性、対話中のお互いの感情の揺らぎなどの影響を受けるため、ただ中原のフィードバック基本モデルを導入しただけでは一定の効果を保証することは困難である。そのため基本的なフィードバックのプロセスに則って面談を実施するガイドとなるジョブエイドによって、フィードバックの各

ステップにおける実施漏れを防ぐことにした。さらに、ジョブエイドを使いこなす練習と並行して、多様な部下看護師の個人特性に対応するための思考と適切な行動選択を練習する、多忙な看護管理者が自由に独学できるジョブエイドを基盤とした e ラーニング教材を使用することにより、フィードバックの質担保と看護管理者の人材育成パフォーマンスの向上が実現できると考えた。

1.2 研究の目的

本研究は、看護管理者が部下看護師に対する個別指導時に用いるフィードバックの質を高めるための、中原のフィードバック基本モデルを基軸にしたジョブエイドと e ラーニング教材を開発することを目的とする。

1.3 本研究で用いる用語の定義

1.3.1 フィードバック

ある人の課題のパフォーマンスに関する情報を与えることをめざして、外的エージェントによってなされる行動・働きかけ・情報通知を指す。情報通知と立て直しの2つの働きかけを通して、部下の成長を促進する。

1.3.2 面談

看護管理者と部下が、何かの目的に必要なとされる事柄について事前に約束をして、決められた時に会って話をすることを指す。

1.3.3 問題行動

本研究で取り扱う問題行動は、社会的規範や職務規範、職務記述内容に則さないスタッフ看護師の言動を指す。

(1) 社会的規範に関するもの：同僚や上司との関係性不調和、いじめ、公私混同、上下関係マナー不足など

(2) 職務規範に関するもの：遅刻、指示命令系統への反抗、病院規程違反など

(3) 職務内容に関するもの：役職・ライセンス(専門認定看護師など)役割行動の不履行、リーダーシップ不履行など

1.3.4 個別指導

看護管理者が部下看護師の問題行動に対し、問題行動の消失・軽減が図れ、適切な言動が

できるようになることを目的として、個人特性（個性、生活環境、能力など）をふまえて行われる一対一の指導。本研究では指導内容を上記の問題行動に対するものに限定する。

個人特性の例としては、自己主張が強い・楽天的・感情的・真剣さが乏しい・お局化・新人嫌い・表裏がある・言い訳が多い・上司と友達感覚・上司には本心を言わない・上司よりも歳上などである。

1.3.5 看護管理者

看護管理者とは、看護局の理念と方針に基づき、担当する看護単位の運営と看護に責任を負い、スタッフ看護師の教育に携わることを職務とする職位に任ぜられた者、またはそれを補佐する職位の者である。主に看護師長（施設によっては看護科長など相当する職位名の者）を指す。

1.3.6 部下看護師

部下看護師とは、1看護単位の看護師のうち、自分よりも低い職位の看護師を指す。

第2章 先行研究

2.1 看護師の背景の変化

看護単位とは、ある特定の場所を対象とする看護を担当する一定の看護要員の集団である。1看護単位は、新人看護師、中堅看護師、エキスパート看護師などの様々な看護実践能力や個人特性をもつ看護師から構成されている。

X世代やZ世代といわれる若者の変化の背景には、IT環境や家族構成、生活環境といった社会環境の変化が挙げられ、コミュニケーション能力の低下や他者との相互関係で経験する葛藤や承認、叱られる経験の減少が指摘されている（玉木,2017）。また、社会人経験を経て看護師を目指す者も増加しており、新人看護師の様相は変化している。

中堅看護師やエキスパート看護師においても、能力開発や職業意識の低さなど、働き方や仕事に対する価値観が変化しており、加えて年功序列の昇格制度の減少などによって年齢や経験の分布が変化しており、組織の複雑性は経年的に高まっている。

2.2 看護師長の特性

看護師長とは、担当する看護単位の運営と看護、部下看護師の教育に責任をもつ職位の者である。看護師長には質の高い看護が継続的に提供できるように、個々の部下看護師に応じた教育方法を考え、教育の機会を提供することが求められ、直接指導や支援などを通して教育する責務がある。しかし指導上の困難さや、新人看護師や中堅看護師を対象とした教育への課題を感じており、その相互行為の中で部下看護師の反発をおそれて、教育の必要性があるにも関わらずに見過ごす行動をとることがある（山口,2010、丸山,2014、鬼頭,2020）。

その背景には、看護師長よりも年長の部下看護師やメンタルが脆弱な新人看護師の増加といった組織構成の複雑化の他、組織のフラット化によって看護師長になるための準備となる役職がなくなり、管理経験が少ないまま昇格してしまっていることや、業務の繁忙化によってプレイングマネージャーとなってしまう、部下教育の時間や、教育に関する学習機会が少なくなっていることが挙げられる（中原,2017）。日本看護協会が提供する認定看護管理者養成課程のカリキュラムの中には、個々の部下看護師に対する教育技法といった具体的なものはなく、看護師長の指導技術に関する教育は自己研鑽に委ねられていることが多い。

自己学習に用いる既存の教材には教育に必要なスキルや事例を取り上げた書籍もあるが、判断や実践を練習する動的な教材はなく、自己の知識と経験に基づいた教育技法を提供している現状があり、実践現場における教育的役割行動の暗黙知の比重の高さも指摘されている（平田,2013）。

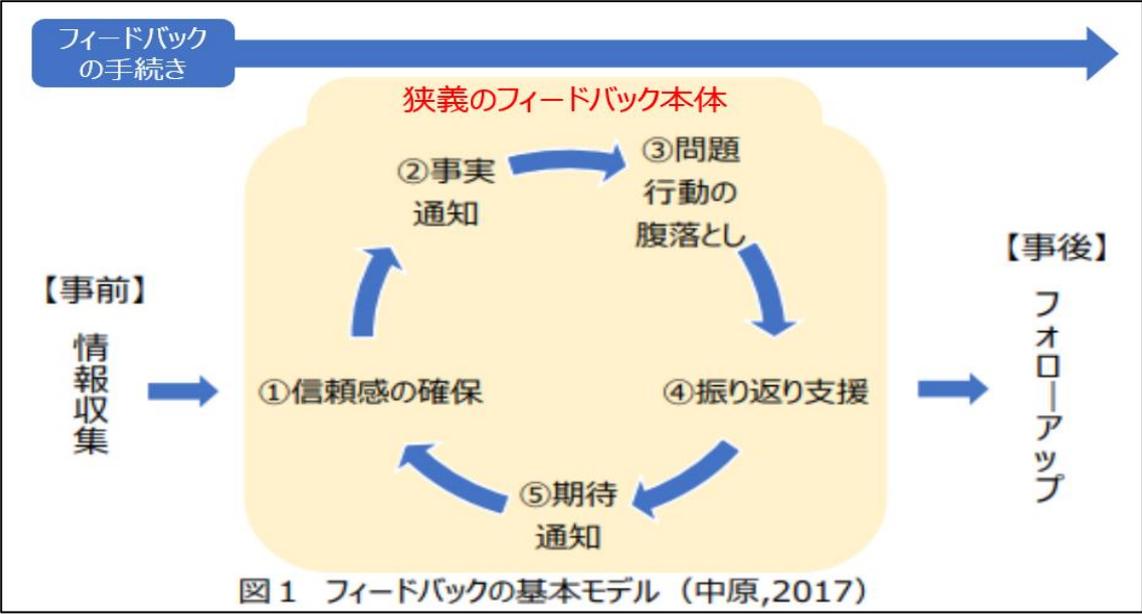
2.3 部下看護師への個別指導における課題

看護師長が部下看護師への個別指導上で直面する問題には、「理解を得られる指導の方法がわからない」、「行動修正に繋がる指導が難しい」、「感情的な反応への対応に難渋する」、「臨床経験や社会人経験の豊富な部下看護師に指導がしにくい」、「指導しても勤務時間やルールの厳守を徹底できない」といった25のカテゴリーがあるとされ、さらに「業務遂行と問題解決を導く指導に必要な知識・技術・態度の不足」、「看護単位を構成する部下看護師の背景の多様さ」、「個々の能力向上への支援に必要な知識・技術の不足」などの8つの特徴が明らかになっている（坂元ら,2017）。

2.4 フィードバックの基本モデル

看護師長の8個の役割遂行構造の一つにネガティブ評価のフィードバックが挙げられており（坂元ら,2017）、看護師長と看護師の相互作用における看護師長からの適切なフィードバックの必要性も示唆されている（鬼頭,2020）ことから、看護師長が役割遂行のためにフィードバック技法を習得する必要性は高いと言える。

フィードバックについて、中原（2017）は、部下の仕事の様子・状況をしっかりと伝え、将来の行動指針を作ることであり、情報通知（≒ティーチング）と立て直し（≒コーチング）の2つの部下育成手法をあわせ持った、より包括的で画期的でパワフルな部下育成の手法であると述べている。併せて狭義のフィードバック本体である、【信頼感の確保】【事実通知】【問題行動の腹落とし】【振り返り支援】期待通知】の5つのステップに、事前の【情報収集】と事後の【フォローアップ】を加えた7つのステップをフィードバックの基本モデル（図1）とし、型を習得することの有用性も述べている。



第3章 研究の方法

3.1 学習教材開発のための分析

多くの看護師長がフィードバックを経験知で行いがちである背景には、個人面談が閉鎖空間で行われる行為のために、より熟達した他者が行うフィードバックを観察する機会などが得られにくいことが挙げられる。また傾聴やコーチングといった面談のテクニック自体は既存の教材によって学習できるが、それらは多様化する看護師の個人行動特性に画一的に適用しにくい。さらに一連の面談のプロセスを通して、部下の個人特性に対応しながらそれらのテクニックを実施する練習の機会がないことも大きな原因と考えられる。

そこで、看護師長が多様な行動特性をもつ部下の問題行動を修正するフィードバック技法が実施できるようになるためには、フィードバックを行う基本的なプロセスや手続きを実施できるようになることに加え、そのプロセスを辿りながら部下の行動特性に応じた適切な思考と判断に基づく対応を練習することが必要と考えた。

フィードバックの基本的なプロセスや手続きは言語情報であるため、その実施を支援するジョブエイドが有効である。また、個々の看護師の行動特性に適用するための考え方と判断は知的技能であるため、eラーニング教材による練習が有効と考えられる。これらを併用して、フィードバックの基本的なプロセスや手続きをジョブエイドで支援し、それだけではカバーできない部下看護師の個人特性に対応する知的技能をeラーニング教材で習得できれば、一定の質が担保されたフィードバックが実施できるようになり、部下看護師が効果的に育成されることが期待できる。

3.2 学習の目標

学習目標は、「中原のフィードバック基本モデルの全てのステップにおいて、ジョブエイドを使用しながら適切な言動を選択することができる」とした。

3.3 教材の全体像

教材の全体像（図2）は以下のように設定した。

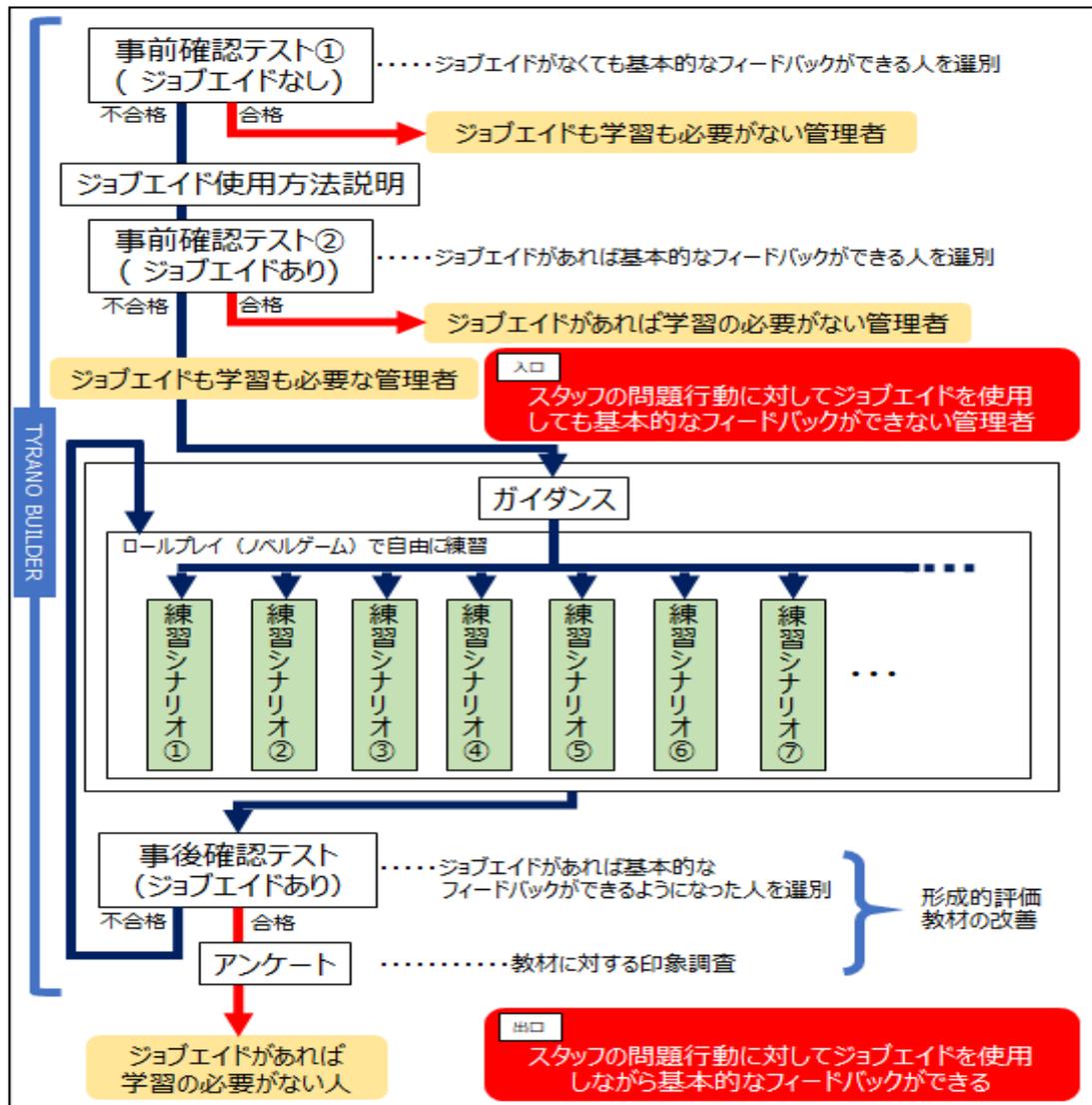


図2 教材の全体設計

ジョブエイドとしてフィードバックの基本的なプロセスや手続きのチェックリストを用い、eラーニング教材は開発ソフト「ティラノビルダー®」を使用し、ノベルゲーム式のロールプレイを用いた練習を行うデザインとした。また、eラーニング教材は事前・事後確認テスト（一般的な事前・事後テストと同じ目的で行うものであるが、学習者に分かりやすい呼称として「確認テスト」と呼ぶことにした。本論文中でもその呼称を用いる）も兼ねており、ノベルゲームを問題なくクリアできるならば、それ以上の練習は必要ないと判断することにした。テスト・練習に用いるロールプレイシナリオには「問題行動の種類」と「看護師の個人特性」を掛け合わせたバリエーションをつけた、実際の看護現場に発生しやすい事例

を用意する。問題行動には、社会的規範に関するもの、職務規範に関するもの、職務内容に関するものなどを、個人特性には、自己主張や裏表のある部下など、多様なシナリオを作成する。

学習対象者はフィードバックの対象となる部下をもつ看護管理者（看護師長）とする。学習対象者には、事前確認テストを受験してもらい、最初から合格した場合には「ジョブエイドを用いなくても基本的なフィードバックができる看護管理者＝ジョブエイドも学習も必要のない看護管理者」として、以降のテストや学習の対象から除外する。次に残った看護管理者に対しジョブエイドを用いながら同じ事前確認テストを再度受験してもらい、合格した場合には「ジョブエイドがあれば基本的なフィードバックができる看護管理者＝ジョブエイドがあれば学習の必要のない看護管理者」として、以降のテストや学習の対象から除外する。最後に残った「スタッフの問題行動に対してジョブエイドを使用しても基本的なフィードバックができない看護管理者」が、学習プログラムの対象者となる。

ジョブエイドを使用しながら多様なシナリオで練習しゲームをクリアできるようになった後に、ジョブエイドを使用しながら事後確認テストを受験して合格であれば、ジョブエイドを使用しながら基本的なフィードバックができるようになったと見なし、本教材での学習は終了となる。

以上をまとめると、本教材のジョブエイドであるチェックリストはフィードバック自体の支援を目的としており、チェックリストをそのままでは活用できない人は、ノベルゲームで練習することで、チェックリストを使えるようになることを目指すことになる。ノベルゲームは、問題行動と個人特性の掛け合わせで多様なシナリオを追加し練習できる発展性のあるものであり、これらはどの看護管理者でも使用でき、また違う事例で何回でも練習できるため、現場のニーズにフィットした実用性のある教材となる。

3.4 本研究で取り扱う範囲

事前確認テストと練習シナリオは学習目標が同一であるので、ストーリーや行動選択時のフロー、学習情報の提供内容が異なるのみとなる。そこで本研究では事前確認テスト部分に範囲を絞り（図3）、作成した事前確認テスト部分のeラーニング教材プロトタイプによりその有用性を検証する。シナリオとジョブエイドとの整合性や効果は同様に検証されると考える。またジョブエイドの援用性は、別シナリオを作成して整合性を確認する。

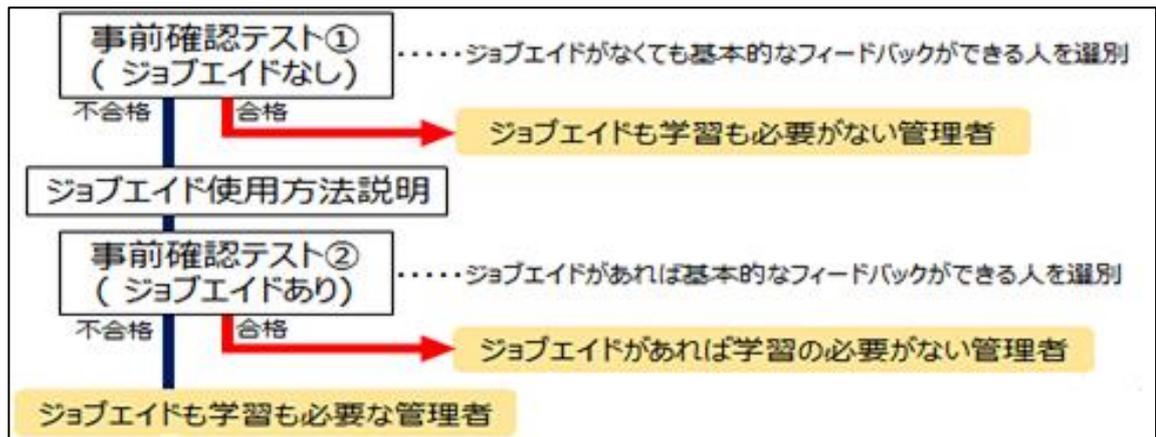


図3 本研究で取り扱う範囲

3.5 本研究における倫理的配慮

本研究で開発するeラーニング教材に用いるシナリオは、個人が特定されないよう匿名性を確保した。

第4章 教材開発とエキスパートレビュー

4.1 ジョブエイドの開発

本研究で取り扱う問題行動は、本来あるべき適切な姿が明確となっている事柄であり、いわゆる「決められたこと（望ましいこと）をしていない」という単純なものである。それに対する問題行動修正のための中原のフィードバック基本モデルが提示されていることから、モデルに則った一連のプロセスでフィードバックを行えば、適切な姿へ問題行動が修正されるはずである。

しかし「スタッフ看護師の感情的な反応への対応に難渋する」「臨床経験や社会人経験の豊富なスタッフに指導がしにくい」といった看護管理者が個別指導上で直面する問題が発生する原因として考えられるのは、フィードバックについての（特に知的技能領域の）学習不足と、指導対象となる部下看護師の反発危惧に付随する看護管理者の遠慮や恐怖、苦手意識といった負の感情因子が考えられる。

そこで看護師長の知的技能の活用を支援しつつ、負の感情に左右されにくくなることを目的としたジョブエイドの使用を考案した。根本ら（2015）は「Job-Aidとは、ある仕事のパフォーマンスを支援し、よりよいパフォーマンスに導くための道具の総称である。単に情報と手続きを支援するもの（マニュアル等）ではなく、決断を支援し、助言し、導くものを含む。Job-Aidは、業務の事前・事後の活動を支援するものをプランナー、業務中の活動を支援するものをサイドキックと呼ぶ。」と定義しているため、合目的なツールと考えた。

本研究では、プランナーとしてのジョブエイドを作成した。面談前に必要とされるフィードバックに臨むための確認事項と看護管理者のあるべき姿勢や行動のガイドを、中原のフィードバック基本モデルの7つのステップに則ってリスト化し、更に個別面談後の確認事項をチェックリストとしてまとめた（以下、ジョブエイドをチェックリストと表現する）（表1）。

表1 チェックリストの構成

	支援のターゲット	パフォーマンス支援の種類	内容詳細
事前	情報収集・整理	プランナー	フィードバックに必要な情報を確実に収集し整理する
	イメージトレーニング	プランナー	収集した情報や部下看護師の個人特性、背景をもとにイメージトレーニングを行う
	環境調整・準備	プランナー	フィードバックに必要な環境などの準備を行う
	マインド	プランナー	自分の職責を認識し、部下看護師の反発に対する恐怖心の克服や、フィードバックに必要な自身の心身状態を確認する
事後	振り返り	プランナー	自身のフィードバックのリフレクションを支援する

チェックリストは、事前に確認する項目と、事後に確認する項目で構成した。事前確認項目には、面談に必要な情報収集や整理、面談の環境調整、看護師長自身が面談に臨むためのマインドセットの他、基本的な面談プロセスや、部下の個人特性をふまえた面談のアウトラインやバリエーションを確認し、戦略に繋げるためのイメージトレーニングを促す18項目を作成した。事後確認項目には、面談終了後に実施する看護師長のためのリフレクションを促す5項目を作成した（図4）。

個人面談前後の確認チェックリスト

参考：中塚洋（2017）はじめてのリーダーのための実践1 フィードバックの研 究所
 藤原真希（2020）リーダーのためのフィードバックスキル、おはる舎

フィードバックのための確認事項と管理者のあるべき姿勢		✓
面談前	Step1：情報収集・環境調整・マインドセット	
	1 具体的に問題行動を指摘するために、問題行動の状況・行動・影響に関する情報を直接的に自分で確認している	
	2 誤解が生じやすいメールや他者を介したフィードバックは選択しない	
	3 できるだけ多くの問題行動の状況・行動・影響に関する情報を、主観を入れずに観察し確認している	
	4 フィードバック効果を高めるため、問題が起きたらできるだけ速やかなタイミングでフィードバックしている	
	5 部下の行動の何が問題なのかを明確にしている	
	6 問題行動を改善する必要性を明確にしている	
	7 問題行動のある今の状況を、どのような状態に変えたいか明確にしている	
	8 問題行動に対するフィードバックの目的を明確にしている	
	9 複数の状況・行動・影響情報から問題行動の共通点を明確にしている	
	10 個室など情報の漏れない適切な場所の選定や、十分な時間の確保ができています	
	11 部下の緊張をほぐすために椅子を斜めの位置関係に設置したり、しっかり向き合って目を見ながら話すために向かい合わせの位置関係にしたり工夫している	
	12 フィードバックの最中か直後に、会話の内容をメモするとよいので、筆記用具を準備している	
	13 自分自身がフィードバックできる心身状態であることを確認してフィードバックに臨む	
	14 自分がどんな感情をもっていようと、部下を尊重する態度、部下の成長フォーカス（未来系）に切り替えてからフィードバックに臨む	
	15 部下の話をとことん聞く準備をしてからフィードバックに臨む	
	16 日常のコミュニケーションモードから、上司・指導者として行うフィードバック用モードに気持ち・態度に切り替えてフィードバックに臨む	
	17 部下にとって耳の痛いことを伝えて問題行動を修正するのだという、フィードバックに臨む覚悟を決めてから部下に声をかける	
	18 情報通知などをした時の部下の反応や個人特性をふまえた対処法などを総合して、下記のフィードバックの基本モデルとポイントに沿ってイメージトレーニングを済ませている	
	Step2：信頼感の確保	
	①相手が緊張しているようであれば緊張を解きほぐすために「最近どう？」といった近況報告から始める	
	Step3：事実通知	
	①回りくどい言い方をしないで、最初にストレートに面談の目的を伝える	
②収集した状況・行動・影響に関する情報を元に、主観や感情を排除して事実を鏡のように客観的に伝える		
③褒めたり非難したりする必要はないが、余計なフォローもせず、管理者が事実だと思いをしっかり提示する		
Step4：問題行動の確立とし		
①部下が話し始めた話の腰を折らずに最後まで聞きとり、見方の違いを伝えていく		
②徐々に対話量が減るのは共通認識が増えている表れである。対話の最後は「決定」に持ち込み、共通認識をつくる		
③対話を通して「部下の見方」を認めつつも、「別の見方」の存在を部下に発見させる		
④場合によっては長時間の対話が必要になる可能性があるため、心して臨む		
⑤問題点を認識してもらうため、現状と目標（ゴール）のギャップを知ってもらう		
Step5：振り返り支援		
①「自分は過去・現在にどのような状況で、どのような行動をとり、それがどんな問題を引き起こしたか」を言葉にしてもらう		
②いくら時間をかけても良いので、部下の口からしっかりと明言させる		
③自分の行動や認識のうち、何が良くて、何が良くなかったのか、本当の原因は何だったのかを部下に言語化してもらう		
④「これからどうするか」を自己決定させる		
Step6：期待通知		
①再発することを前提にその予防策も話し合い、事前に立案してもらう		
②今後も期待していること、自分もサポートしていくことをしっかりと伝え、自己効力感を高める		
面談後	Step7：フォローアップ	
	19 フィードバックプロセスに問題はなかったか、その原因は何だったかを振り返っている	
	20 部下が話した内容・上司と部下間で合意した内容は何かを記録に残している	
	21 フィードバックの結果から、具体的な次の支援が明確になっている ・計画は立案できたので行動改善のモニタリングを行う（1回/2週以上） ・計画立案まで至らなかったため再度面談を実施する	
	22 1 on 1などのミニ面談で構わないので、週1回～隔週1回は確認する機会を作っている	
23 フィードバック後も気を抜かず確認し、必要な時は何度もフィードバックを行っている		

図4 チェックリスト全体

項目には、チェックするだけで済む項目と、実行するための練習が必要な項目がある。後者に該当するのは、単に「やった、やらない」をチェックするのではなく、「どうすればよいか」「やるべきかやらないでよいか」などを判断するようなものである。それらは橙色の項目番号のものである。これらは情報の整理やアセスメント、何らかの思考や分析が必要なものであるが、その練習をeラーニング教材で担うこととし、テストでの正答選択することによって習得できているかの確認が可能である。

チェックリストは、実際の個人面談に使用することを前提に作成している。個人面談の実施中はチェックリストを見ることができないため、面談前にイメージトレーニングを促す項目を作成したが(図5)、練習目的であるeラーニング実施中はチェックリストの参照を許可している。教材学習後には本来のチェックリストの使用方法を習得している状態となるために、eラーニング教材の学習開始時にチェックリストの目的と使用方法のガイダンスを行い、徐々に見る頻度を減らしていくように説明する他、各練習シナリオの冒頭にも同様の指示を提示し、事後確認テストでは面談開始後はチェックリストを見ない条件を提示することとした。

17	部下に起こす目的の無いことを伝えし問題行動を修正させるため、フィードバックに臨む勇気を決めし部下に声をかける
18	情報通知などをした時の部下の反応や個人特性をふまえた対処法などを総合して、下記のフィードバックの基本モデルとポイントに沿ってイメージトレーニングを済ませている
	Step2：信頼感の確保
	①相手が緊張しているようであれば緊張を解きほぐすために「最近どう?」といった近況報告から始める
	Step3：事実通知
	①回りくどい言い方をしないで、最初にストレートに面談の目的を伝える
	②収集した状況・行動・影響に関する情報を元に、主観や感情を排除して事実を鏡のように客観的に伝える
	③懲めたり非難したりする必要はないが、余計なフォローもせず、管理者が事実だと思ふことをしっかり提示する
	Step4：問題行動の確立とし
	①部下が話し始めたら話の腰を折らずに最後まで聞きとり、見方の違いを伝えていく
	②徐々に対話量が減るのは共通認識が増えている表れである。対話の最後は「決定」に持ち込み、共通認識をつくる
	③対話を通して「部下の見方」を認めつつも、「別の見方」の存在を部下に発見させる
	④場合によっては長時間の対話が必要になる可能性があるため、心して臨む
	⑤問題点を認識してもらったため、現状と目標(ゴール)のギャップを知ってもらう
	Step5：振り返り支援
	①「自分は過去・現在にどのような状況で、どのような行動をとり、それがどんな問題を引き起こしたか」を言葉にしてもらう
	②いくら時間をかけても良いので、部下の口からしっかりと明言させる
	③自分の行動や認識のうち、何が良く、何が良くなかったのか。本当の原因は何だったのかを部下に言語化してもらう
	④「これからどうするか」を自己決定させる
	Step6：期待通知
	①再発することを前提にその予防策も話し合い、事前に立案してもらう
	②今後も期待していること、自分もサポートしていくことをしっかり伝え、自己効力感を高める

図5 面談直前にイメージトレーニングを促す項目

なお、eラーニング教材に用いる多様なシナリオに対応できるよう、チェックリストは汎用性のある文言を使用して作成している。

内容の妥当性は専門家レビューをもって評価し、援用性は別シナリオを作成して比較検証することとした。

4.2 eラーニング教材の開発

作成したフローチャート（図6）に沿って TYRANOBUILDER®を使用して作成した。TYRANOBUILDER®は初心者での容易にノベルゲームを作成できる無料の開発ソフトであり、学習者が思考や行動を選択しながらストーリーを進めていくものである。本論文では「ノベルゲーム」と表現するがゲームとしてではなく、シナリオに即したロールプレイを実現するツールとして、またシナリオを差し替えることにより多様な個人特性への対応練習ができるツールという要素を重視して選択した。他に、リアリティ、臨場感を示すためのサウンドやビジュアルを用いた表現ができること、部下の反応把握を強化するために人物画を登場させるなどのエフェクトが使用できることや、作成したノベルゲームをPC・携帯端末で実施できるといった利便性・汎用性があることも選択した理由である。

事前確認テストは学習対象者を選別する目的のため、学習対象者の候補にノベルゲームをプレイさせ、中原のフィードバック基本モデルに沿って正解とされる言動を選択できなかった場合は不合格とする設計とした。

ノベルゲームのシナリオの流れは次のとおりである。まず部下看護師の問題行動と特徴を提示する導入部分を提示後、【step1】情報収集 【step2】信頼感の確保 【step3】事実通知 【step4】問題行動の腹落とし 【step5】振り返り支援 【step6】期待通知 【step7】フォローアップという流れでシナリオをすすめていく。基本的には部下看護師の反応に対してまず「話す」「待つ」「終了（中止）する」、（次のステップに進むための行動が求められる場面で）「何かする」「何もしない」といった行動の方向性の選択肢を提示し、その後具体的な言動や態度などの選択肢を提示する形とした。類似したノベルゲーム型教材(川端,2019)には、正解となる行動とそうでない行動が選択肢として提示される場面がある。そのような場合、選択肢群から相対的に「望ましそうな行動」を選べば正解となってしまう恐れがあり、実際の場面で適切な行動を選択するための練習としては不十分である。そこで本研究のノベルゲームでは、まず一般的な行動である「話す」や「待つ」などの行動を提示した上で、その先にどのように話すのか、どのように待つのかの選択肢を提示して選択させることとした。そうすることで少なくとも最初の行動は学習者自身が他の選択肢というヒント無しで選ぶことが必要となり、実際の面談時に近い思考や状況に近づけることを目指した。さら

に現実場面を再現するために、選択肢は複数提示した上で、複数の正答と誤答を準備した（図7）。

学習をスムーズに進めるために、同じ不正解の選択肢を選んだ場合でも、即時に BAD END（ゲームオーバー）となるケースと選択のチャンスを改めて与えるケースを用意した。たとえば、誤った選択であっても、対応として致命的な言動ではない限り、再選択を促す自身の心の声（例：いやいや、それでは〇〇してしまう）や、「戻る」といった救済選択の機会を設け、重要な場面の選択肢のみ BAD END となる構成とした。

リアルな部下看護師の反応を表現し、実際の面談に生じる緊張感や焦燥感を演出するために、部下の言動や心情に合致する部下看護師の画像を表示した他、BAD END となった場合には、なぜ誤答だったのかを考えることを促す文章を提示した。

シナリオとノベルゲームの妥当性と効果は、事前確認テストのプロトタイプを作成し、SME レビューと1対1評価をもって検証することとした。

※事前確認テストは以下の URL から実際にプレイが可能

<http://www.rgmc.izumisano.osaka.jp/ft/index.html>

ID : ft パスワード : kng0

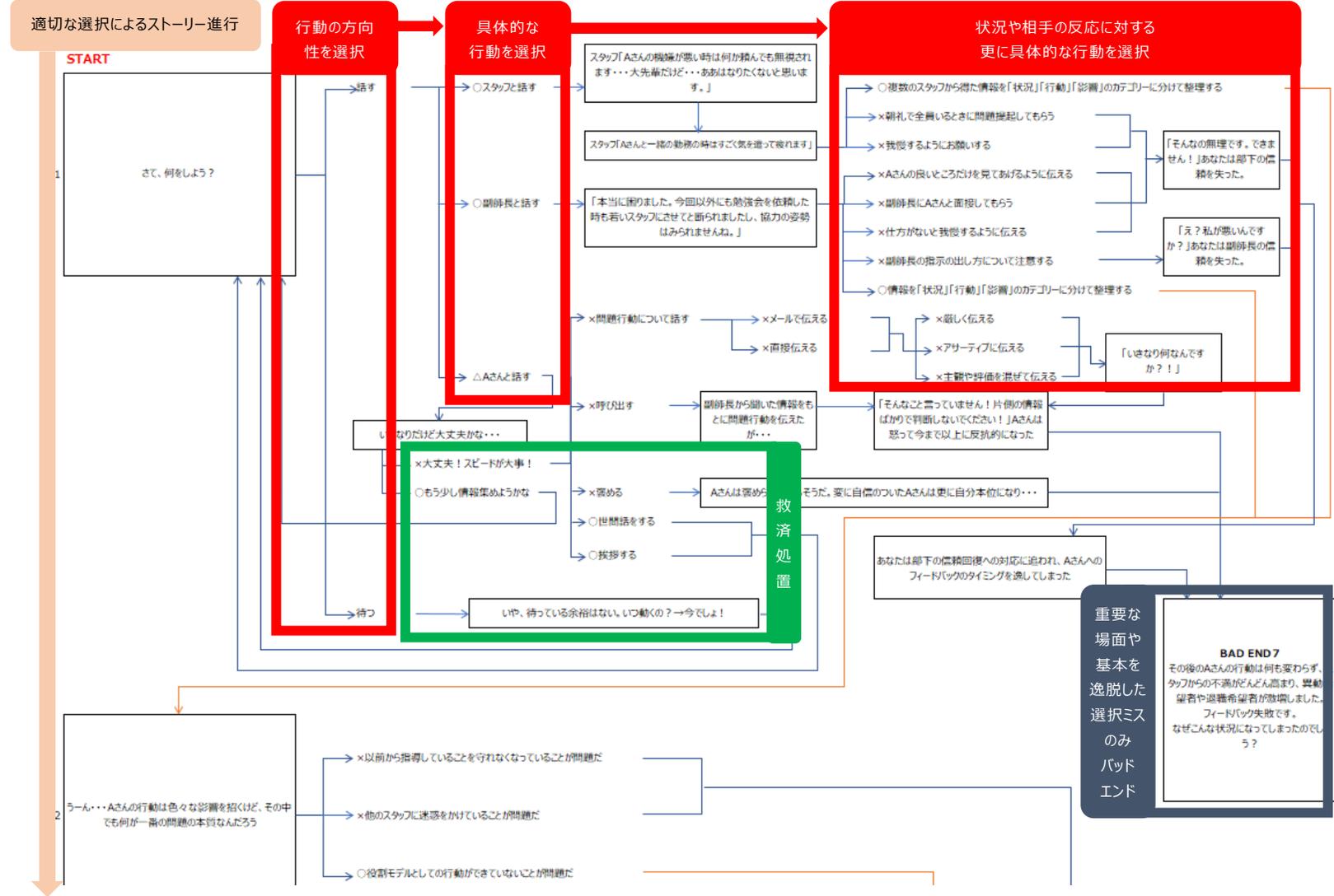
部下紹介と問題行動

- スタッフの A さんは看護師経験 15 年目の救急外来スタッフである。非常に勉強熱心で、救急外来に必要なスキルに関して自費で研修や学会に行き、専門的な資格もっており、自分の経験や知識、看護技術に自信をもっている。
- 健康状態は良好で勤務を休むことは少ないが、感情や気分の起伏が激しく、大声で語気もやや荒いため、他のスタッフは彼女の日々の機嫌に気を遣いながら働いている。患者や家族への対応も繁忙時には雑になりがちで、クレームにつながることもあるが、周囲のスタッフは自分にとばかりがくのが怖くてその場で指摘できない。
- 勤務態度は自分の興味ある救急の分野に対してはストイックに取り組むが、興味のない放射線科領域に対しては消極的である。したがって積極的に放射線科へ応援に行くことはなく、放射線側が多忙でも自分のタスクに取り組んでおり、上司が応援を指示しても嫌々現場に向かう姿がしばしば認められ、今後指導が必要だと感じていた。
- ある日、副師長から、A さんと一緒に昨日の勤務時にこんなことがあったという以下の報告があった。「昨日管理代行を務めていた時、A さんの機嫌が悪いことは気がついていたんですが、昼過ぎから多忙になった放射線科の応援を依頼したら、「えー！ いやです！ 私放射線科の仕事嫌いなんです！ 他の人に頼んでください！」と皆の前で大きな声で断られました。状況的に搬送患者の受持ちをしていなかった彼女にしか依頼できず、その理由も説明したのですが、納得してもらえなかったため、他の受持ちをしていたスタッフと交替してもらい、応援にあてました。その後も不機嫌で…職場の雰囲気も気まズくなって正直困りました。」
- 丁度 A さんは本日も勤務している。今朝は昨日のことを引き摺っているせいか、表情はやや暗いように見えた。また業務中もややイライラした感じで後輩に指示をだしている。

正しいプロセスで A さんにフィードバックをしてください。

step1

副師長からAさんの問題行動について情報を得たあなた。昨日の出来事の詳細は不明瞭な部分もあるが、Aさんに対しフィードバックをしようと考えた。今は午前中。今日の予定は14時から院内研修にオブザーバーとい



来事の詳細は不明瞭な部分もあるが、Aさんに対しフィードバックをしようと考えた。今は午前中。今日の予定は14時から院内研修にオブザーバーとして参加する予定が入っている。

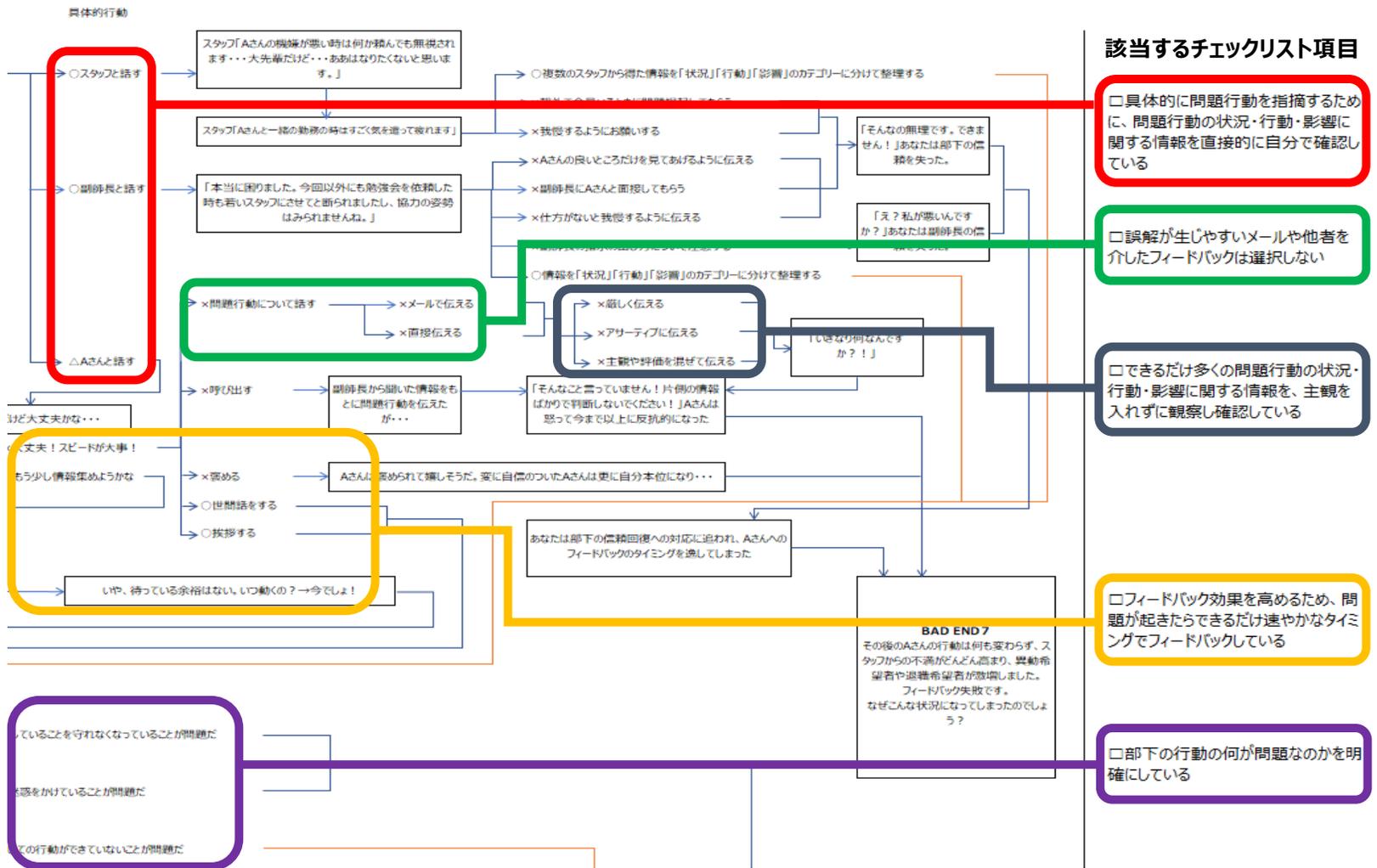
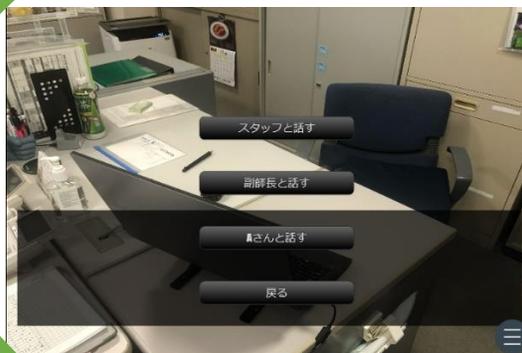
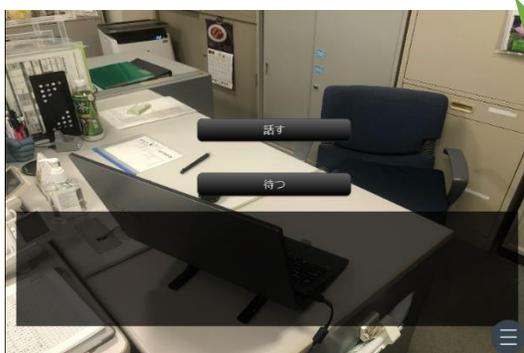
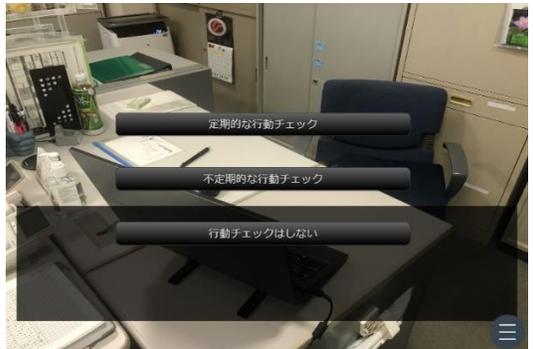
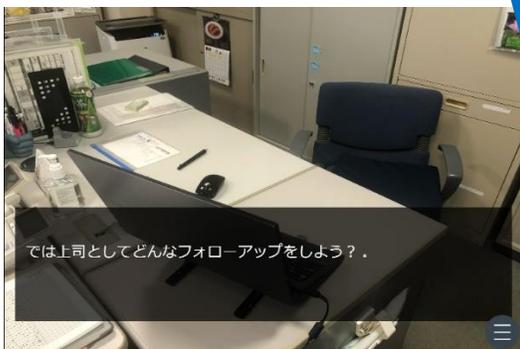
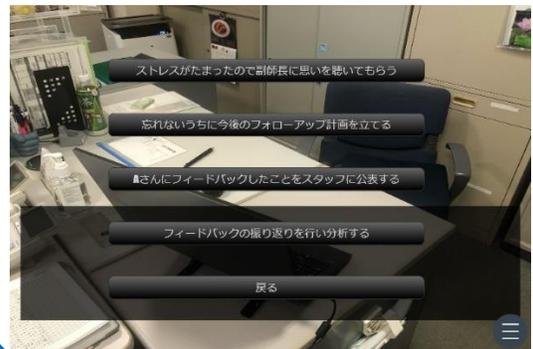
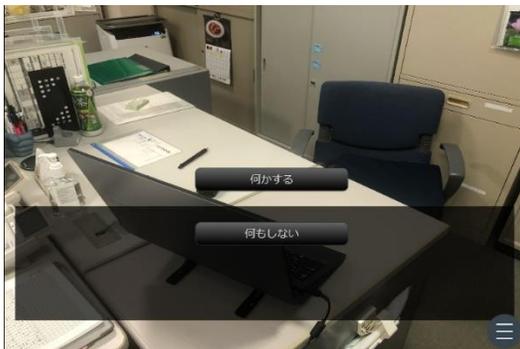
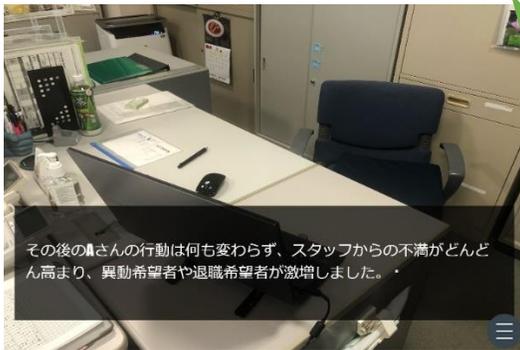
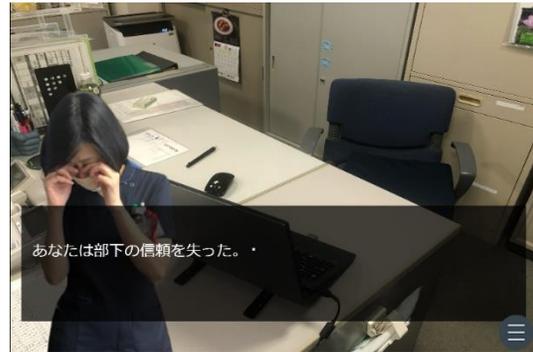
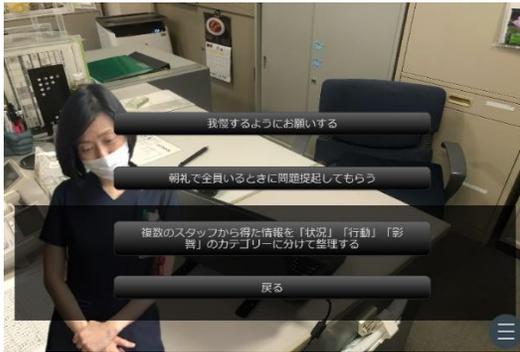


図6 シナリオフローチャートと対応するチェック項目 (一部)





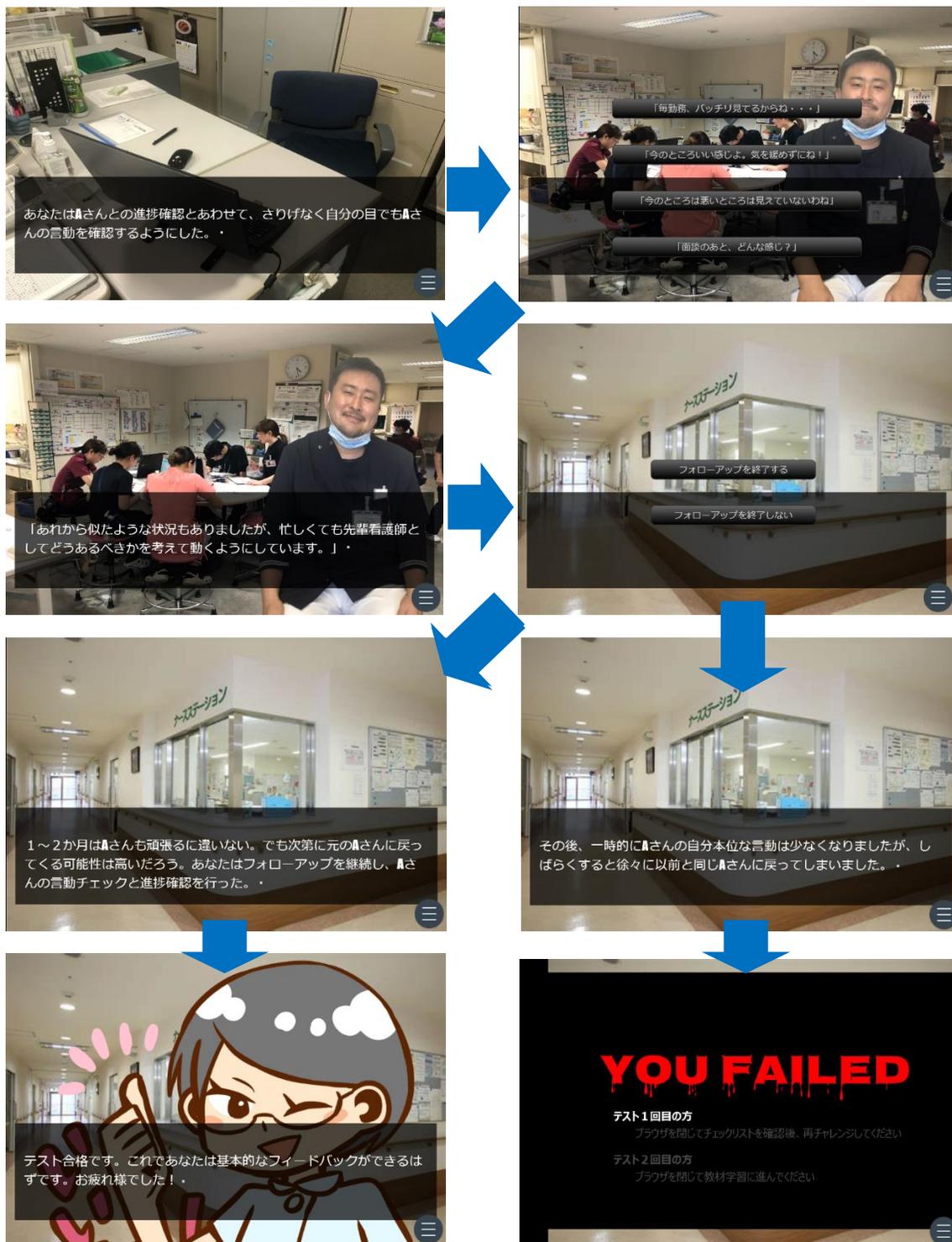


図7 ノベルゲーム (<http://www.rgmc.izumisano.osaka.jp/ft/index.html>) より (抜粋)

4.3 エキスパートレビュー

4.3.1 内容領域専門家レビュー

本研究の目的・概要、修論で扱う範囲、本シナリオの位置付けとレビューの目的を2名の認定看護管理者に口頭で説明し、「ストーリー進行の妥当性」「選択肢内容とその結果の妥当性」「チェックリスト項目とシナリオとの関連性」「気づいた点」の視点でレビューを依頼した。結果は以下の通りである。

	A 副看護局長 (認定看護管理者)	B 看護局長 (認定看護管理者)
ストーリー進行の妥当性	あり	あり
選択肢内容とその結果の妥当性	あり	あり
チェックリスト項目とシナリオとの関連性	あり	あり

気づいた点とその対応は以下の通りである。

気づいた点	考察・対応
A①答え（正解）がはっきりわかる分岐と、ケースバイケースの分岐との差が気になった。	然程重要でない選択肢に多く、BAD END 行きを意図的に回避するためのものであるため修正なし。
A②経験を積んだ管理者であればあるほどケースバイケースであり、画一的な対応にならないと思われた。逆に、若手の管理者は「このようにすれば大丈夫」と画一化されなにか懸念した。しかし「基本的なフィードバックスキルの練習」のためのツールといった説明を事前にしておけば大丈夫だろうと思われる。	事前説明に基本的な練習であることを強調するよう文言を修正した。
A③管理者の傾向（しゃべくり、コミュニケーション苦手、返事に困る）など、入口に自分のタイプ別を取り入れ、特化したシナリオで練習できれば更により教材になるかも。自己を知ることによって管理者の内省にもつながるの	対応なし。今後の課題とする。

ではないか。	
A④コソコソ練習できるのがよい。	対応なし。
B①Step5-3 の選択肢「○昨日はどんな状況だったの？」は前に質問しているため重複質問ではないか？	問題行動を自分で言葉にもらう過程が重要であるため選択肢に挙げて再確認している。同列の選択肢群に「改めて聞かせて。～」を追加する。
B②ロールプレイ演習などでは「人前で演技する」「多数の師長に観察される」ストレスが強いが、ゲーム感覚でロールプレイ的に練習できるので非常によいと思う。	対応なし。
B③様々なケースを練習できるし、面白い。	対応なし。

4.3.2 インストラクショナル・デザイン専門家レビュー

インストラクショナル・デザインの修士学位を取得した1名にレビューを依頼した。以下はその結果である。

1) シナリオフローチャートに関する問題点

		問題点	対応策
scene1 ～ Step1	①	学習者はA氏の上長（看護師長か副看護師長）であると思われますが、どの立場（役割）なのか、どのような使命を果たさなければいけないのかが不明瞭だと感じます。	GBS 理論を参考にし、学習者の使命、役割をしっかりと設定・明記する。（先行オーガナイザーを成すものを追加する）
	②	フェイズ1で最初にAさんと話すとなった場合は、「世間話」・「挨拶」という選択であればBAD ENDというのが個人的には違和感があります。	前提となる役割・使命を明記するとともに、問いかけ方（どの言葉で、どのように問うか）の熟考、正誤を判断するための情報付与を追加する。 αテスト・βテストを行い、『シナリオ操作』、『シナリオ構成』に関し

			での精緻化の工程を経る。
Step2		問題点なし。	
Step3	①	チェックリストの項目（言葉）がそのままに選択肢となっており、言語情報の確認になってしまっているのが残念です。A 氏へのどんな言葉かけが該当するのかということを行うようなカタチにしないと、シナリオ型にしていることのメリットがないと思います。	「回りくどい言い方をしないで、最初にストレートに面談の目的を伝える」ことを具体的な言動で表現し選択してもらうようにする。
Step4	①	「待つ」の繰り返しのところは、待つべきなのは、A さんが反応をみてみての判断ではないでしょうか。	「待つ」を選択が最適だと思う情報の付与（文字・画像等）を追加する。
Step5	①	文脈を捉えた判断としては、少し無理やり感の分岐があるように感じます。 （その選択で、BAD END にならないこともあるだろうと思う選択肢がある）。	問いかけ部分に選択肢を判断するための情報を追加し、文脈に無理がないように修正する。
Step6	①	文脈を捉えた判断としては、少し無理やり感の分岐があるように感じます。（その選択で、BAD END にならないこともあるだろうと思う選択肢がある）。	問いかけ部分に選択肢を判断するための情報を追加し、文脈に無理がないように修正する。
Step7	①	文脈を捉えた判断としては、少し無理やり感の分岐があるように感じます。（その選択で、BAD END にならないこともあるだろうと思う選択肢がある）	問いかけ部分に選択肢を判断するための情報を追加し、文脈に無理がないように修正する。
	②	フェイス 2.3.の設定の理解に対する回答は、チェックリストを用いる用いない関係なく、どのような立場/状態にある人として回答したらよいか不明瞭であり、選択肢の分岐に違和感があります。（別に誤りとは言いきれないと感じるものがある）	

2) チェックリストを使用せずにティラノビルダー®を起動しプレイした問題点

テスト利用という点においては、特段のコメントはありません。学習用のトレーニング教材とする場合は、BAD END となった場合は、途中から再開できることや、フィードバック（解説）があると良いと思います。

3) ID 専門家として、本教材のデザインならびに2つのツール（事前確認テスト、チェックリスト、その関連性など）についてのコメント

	問題点	対応策
①	妥当性（測定したいものを測定できているのか）といった観点においては、上記コメントにあるように BAD END に至る選択肢に違和感があり、また知的技能の評価ではなく言語情報の評価になってしまっているものがあります。	シナリオ型の教材を作る際に参考となる GBS 理論の7つの要素を参考に、1:1 評価や小集団評価等を行いシナリオ構成の精緻化を図る。

4) その他コメント

◎ 今回拝見させてもらったシナリオフローチャート等は、「事前確認テスト」に用いるものと記載されております。真正性の高い文脈・課題を用いることにより、より実践的なスキルの評価が可能となるので素晴らしい取り組みだと思います。

◎ 合目性といった観点ではズレていないと思いますし、実用性も高いのではないかと思います。

◎ 本教材全体の学習デザインとしては、単一の事前確認テストだけでなく、さらにチェックリストを活用すればできる人、チェックリストを活用してもできない人をふるい分けることができる点が実用的だと思います。

◎ メリルの ID の第一原理に基づく評価に関しては、今回レビューさせてもらったものは事前確認テストということですので、チェックしきれませんが、現場で起こる可能性のある問題を扱っているため、テストに続きトレーニング教材等、開発される学習プログラムは、メリルの第一原理に示されることを満たすものになると感じています。

教育・研修の ID チェックリスト (NGのもののみ抜粋)

(1) 出口：学習目標の設定と評価方法の妥当性

NG 項目	対応
合格基準や制限時間などの評価条件があらかじめ提示されているか コメント：記載が見当たらない	合格基準について冒頭のガイダンスに追加 制限時間は設定しない
事後テスト合格者は教材の目標をマスターした人だと自信をもって言えるものか コメント：事前／事後確認テストの妥当性の再確認が必要	1対1評価をもって確認する
事後テストには目標とした学習項目全部をカバーするように色々な問題が十分あるか コメント：現在開発しているのは、テスト1部だと思っているので、今後学習項目全部をカバーするいろいろなシーン・文脈でのテスト開発を期待しております。	今回は事前確認テストのみの作成であるため、今後の課題とする

(2) 入口：成人学習理論とターゲット層

NG 項目	対応
有資格であることを確認させることを、自信をもたせることにつなげているか コメント：テストを受けてその評価に対して、納得できるような問題ならびに評価である必要があるため、現状ではNG。	冒頭に看護管理者の役割や職責などの説明を行い、立場を認識させるようにした 自信につながっているかの評価は今後の課題とする

4.4 チェックリストの援用性の検証

本研究で開発する教材は、問題行動と部下看護師の特性を掛け合わせた多様なシナリオを、ノベルゲームとして差し替えて練習できることが大きな特徴であり、差し替えたシナリオでも同様にチェックリストを使用する練習ができることが求められる。そのため、異

なるシナリオでもチェックリストが適切に使用できるかといった援用性の確認が必要となる。そこで、チェックリストの援用性を検証するために、プロトタイプとは別のシナリオBを作成し、両者に援用可能かを比較した。

問題行動の種類や個人特性の違いによって、ステップ毎の進行や展開や対応への反応などは変化するため、シナリオBも選択肢や帰結が異なるシナリオとなった(図8)。シナリオBとチェックリスト項目を照合して検証したところ、チェックリスト項目に該当する選択肢の出現タイミングや項目順序の変化を認めたのみで、全ての項目がシナリオB上のいずれかで該当し(図9)、内容が網羅されていた。よって援用性があることが検証された。

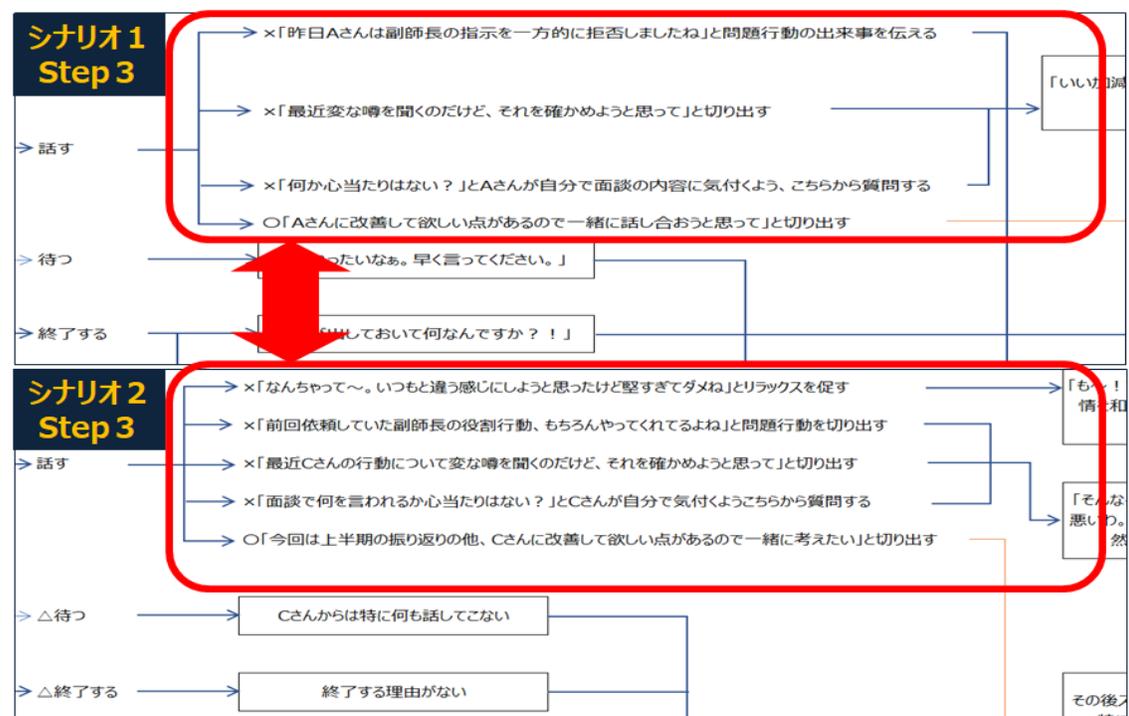


図8 シナリオによる選択肢の違い



図9 チェック項目が該当するタイミングの違い

第5章 形成的評価

5.1 1対1評価の方法

専門家レビューを受けて修正した教材に対し、当院の病棟看護師長1名（看護師長歴8年）に協力を仰ぎ1対1評価を実施することとした。選定理由は、本教材が対象としている役職（看護師長）であることに加え、部下へのフィードバックの成功経験がある程度備えた者であり、フィードバックの基本スキルをもち、かつ部下の個人特性への対応もある程度できると予想したためである。

実施計画（表2）を立案し、必要書類を準備して1対1評価を実施した。実施中の確認項目として、①eラーニングシナリオを開始して学習者の緊張が和らいでいるか ②冒頭説明により操作がスムーズに行え、進行に問題はないか ③選択肢が理解しにくそうな部分はないか ④ジョブエイドの使用方法が理解できているか ⑤ジョブエイドを見ながら2回目のテストを進められているか ⑥アンケートで記入のとまどいはないかの6点を挙げた。

表2 1対1評価実施計画

日時	令和4年1月28日（金）17:30～18:45 日勤業務終了後の落ち着いた時間を選択		
場所	看護管理室 他の人の出入りがない、静かで落ち着いた個室		
内容	形成的評価依頼	1週間前	教材の目的・概要も同時に説明し参加承諾を得る
5分	①これからの説明	当日	実施内容、観察されること、タイムスケジュールなどを説明
10分	②事前確認テスト （ジョブエイドなし）		傍らで観察する
13分	②事前確認テスト （ジョブエイドあり）		チェックリストを渡し、使用方法の説明後に再度実施を促す
5分	③アンケート		アンケートを渡し、解答を依頼する
10分	④インタビュー		アンケートを基に自由に語ってもらう 観察しながら気になった点について質問する
2分	⑤御礼		時間をいただいたこと、協力に対する感謝を伝える
合計時間計	32～45分		

5.2 1対1評価の結果

評価者に承諾を得た後、他の人の出入りがない静かで落ち着いた個室で1対1評価を実施した（表3）。記載されたアンケート（図10）をもとに実施したインタビューが延長したため、予定時間を10分超過したが、滞りなく実施できた。テスト結果は1回目、2回目ともstep2でBAD ENDとなり、チェックリストを使用して受験しても不合格であった。

表3 1対1評価実施結果

内容	基準(分)	実際	観察結果・特記事項
説明	5	3	質問なく「わかりました」
事前確認 テスト (ジョブエイド なし)	10	13	表示文を口に出しながら進んでいる 1つ目の分岐選択に少し躊躇あり 選択肢を口に出し「余裕あり?」「体調って私の?」など考えながら、自分で選択決定し進んでいる Step2でBAD END【不合格】 BAD ENDの黒画面を見て固まっており、「深い・・・」と言った
事前確認 テスト (ジョブエイド あり)	13	12	チェックリストの内容をまず一読し、「これ見たらさっき間違えた理由がわかるわ」「まだ先は長いってことね」と言っている チェックリストを確認しながらノベルゲームを進めているが、チェックは記入していない 迷う選択でチェックリストを確認している Step2の同じ選択肢でBAD END【不合格】 「なんで間違えたんだろう?」
アンケート	5	6	無言で記入している（図7）
インタビュー	10	20	臨場感があった 選択結果があっているか不安のまま進んだ やっていく中で、1つ一つの分岐で正誤がわかると良い 練習シナリオならそれが自信につながると思う 面接については雑誌に承認とかコーチングとかあるけど、それらを集大成にした実践編という感じ 後で評価が返ってきたらよいと思う（あなたは承認で

			<p>きていません、コーチングできていますなど) 解説があると自学に繋げられると思う 操作性は問題ないと思う 選択肢が3～5なので丁度良かった クリックで次の画面に進むことがわからなかった 最初の分岐の「待つ」選択は、今待つのか午後まで待つのか分かりづらかった BAD END でブラックアウトした時は最初次の画面がでるのかと思い少し待った 落ち込んだが次に進んでみたいと思った</p>
御礼	2	1	「すごいと思う。頑張ってください」
合計	35～45	55	

フィードバックスキル向上教材 事前確認テスト体験後アンケート

お疲れ様でした！更によりよい教材にしていきたいと思いますので、是非体験後アンケートにご協力ください。

役職： 校長

氏名： XXXXXXXXXX

1. このテスト（教材）について、次の形容詞のどちらにどのくらい近い印象をもちましたか？

自分の気持ちに一番近い番号に、1行に一つずつ○をつけてください。

- | | | |
|---------------|----------------------|----------|
| A：退屈した | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 興味深かった |
| R：やりがいなかった | — 1・2・3・ <u>4</u> — | やりがいがあった |
| C：自信がもてなかった | — 1・ <u>2</u> ・3・4 — | 自信がもてた |
| S：体験したことを後悔した | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 体験してよかった |

2. 次の意見をどの程度支持しますか？自分の気持ちに一番近い番号を選んでください。

- | | | |
|----------------------|----------------------|----------|
| このような教材開発を今後続けてはくれない | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 続けてほしい |
| 本教材を他の看護師に勧めたいと思わない | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 勧めたいと思う |
| 本教材の学びが身についたと思わない | — 1・2・ <u>3</u> ・4 — | 身についたと思う |
| 今後の問題解決に役立ちそうにない | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 役立ちそうだ |
| 実践の場で学びの成果を活用しないつもり | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 活用するつもり |

3. 本テストについて、自分の気持ちに一番近い番号を選んでください。

- | | | |
|----------------------|----------------------|----------|
| シナリオの長さ（時間）は適切ではなかった | — 1・2・ <u>3</u> ・4 — | 適切だった |
| テスト画面は見にくかった | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 見やすかった |
| 教材についての説明は分かりにくかった | — 1・2・ <u>3</u> ・4 — | 分かりやすかった |
| 教材の難易度は適切ではなかった | — 1・2・ <u>3</u> ・4 — | 適切だった |
| 教材の操作性は簡便ではなかった | — 1・2・3・ <u>4</u> — | 簡便だった |

4. 本テストについて良かったと思う点を2つ以上書いてください。

- 1) 臨場感があった
- 2) よくある事例の活用が良かった

4. 本テストについて、今後改善できると思う点を2つ以上書いてください。

（可能ならばどうすればよいかのアイデアをお願いします）

- 1) 正解率を上げるためのヒント（途中）
- 2) 必要度の高い事例には解説の裏面を添える

5. その他体験者として感じたことや思ったことを何でもお書きください。

解説の裏面のヒントは、サポートを促すのにとても役立つと思います。
 一方で、必要度の高い事例には解説の裏面に添える

ご協力ありがとうございました！

一部の添削の教材は、おもしろいと思った。

川島孝太

図 10 アンケート結果

5.3 1対1評価の考察

インタビュー内容で対応が必要なものと、その対応は以下の通り（表4）である。

表4 インタビュー内容への対応

課題	対応
やっていく中で、1つ一つの分岐で正誤がわかると良い。練習シナリオならそれが自信につながると思う	選択に対するフィードバックや、結果に対する解説などは練習シナリオに搭載する
後で評価が返ってきたらよいと思う（あなたは承認できていません、コーチングできていますなど）	
解説があると自学に繋がれると思う	
クリックで次の画面に進むことがわからなかった	テスト開始時の説明に追加する
最初の分岐の「待つ」選択は、今待つのか午後まで待つのか分かりづらかった	今回は対応なしとし、集団評価をもって文言を修正する
BAD END でブラックアウトした時は最初次の画面がでるのかと思い少し待った	BAD END であることがわかる画面を追加する

1対1評価ではシナリオの最後まで進めなかったが、評価者の感想から臨場感や難易度はあったと考えられた。進行に関しては、選択肢の分かりづらさについての意見があったが、学習者が感じるリアリティや臨場感が高まることで、選択肢の意図が想起できると判断し、現時点では教材中の事前確認テストの位置づけや学習目的、実際の面談と思いながら受験するような追加説明に留め、教材全体の集団評価時に文言の修正などを判断することとした。進行中のフィードバックに関しては、練習シナリオに実装するのが妥当と考えた。従ってシナリオに関しては、リアリティあるストーリー・選択肢であり、整合性・妥当性はあると考えられた。

ノベルゲーム操作性の問題は殆どない。しかし、ノベルゲームに慣れていない学習者のために、クリック操作などの基本的操作説明を追加するとよいかもしれない。BAD END となったことを分かりやすくするために、画面暗転だけではなく「残念！」や「BAD END」などの表示を追加すると分かりやすさの向上が図れると思われる。ユーザビリティも大き

な問題はなく、基本的フィードバックスキルの実践的な練習ができるものであったと考えられた。

チェックリストに関しては、2回目の受験前にはまず全体を読むことの事前説明が必要であるが、内容に関する問題はないと思われた。

教材の合目性に関して、1対1評価では1回目、2回目共に Step2 で BAD END となっており、経験知や成功体験がある看護管理者がチェックリスト使用下であっても GOOD END まで辿り着けない結果となった。これはシナリオの難易度が高いことや若干の選択肢の分かりにくさもあるが、フィードバックの基本プロセスや注意点を十分おさえていないことと、部下の個人特性への対応が不十分なことが原因と考えられる。つまり経験知に依存していることや、あまり個人特性を意識せずに進んでしまっているためである。よって事前確認テストとしては、教材の学習対象となる看護管理者を選別できており、妥当性はあると考えられた。

また、既存の学習教材にはない新規性・実用性があり、教材としてのニーズや魅力があると考えられる他、ARCS モデルの Attention と Relevance 要素が入り、受験者の学習意欲を高める教材となっている。

第6章 考察

6.1 本教材の総合的な考察

本研究の目的は、看護管理者が部下看護師に対する個別指導時に用いるフィードバックの質を高めるための、中原のフィードバック基本モデルを基軸にしたジョブエイドとeラーニング教材を開発することである。その目的達成のために、個人面談の手続きやプロセス支援を行うジョブエイドとしてチェックリストを作成し、部下看護師の個人特性や問題行動に対応するための思考と言動を練習するためのeラーニング教材としてノベルゲームを作成することとした。

学習目的を達成するためには両者の連動が必要である。そこで、教材の全体設計の中から事前確認テスト部のノベルゲームをプロトタイプとして作成し、チェックリストとの整合性や援用性、練習内容の妥当性をSME評価と1対1評価をもって検証した。

その結果、チェックリスト・ノベルゲーム共に学習目的を達成する教材としての妥当性・整合性・援用性が確認された。これにより、ノベルゲームのシナリオを問題行動の種類と部下看護師の個人特性を掛け合わせた多様なシナリオに差し替えることで、事前確認テストだけでなく練習や事後確認テストに適用できるため、教材全体の妥当性・整合性もあることが予想できる。つまり、プロトタイプと同形式の多様なシナリオを実装したノベルゲームで練習を重ねることにより、基本的フィードバックスキルが習得でき、看護管理者のフィードバックの質を高めることができる教材になることが推察できる。

シナリオを差し替えて多様な面談場面を練習できることは本研究の特徴である。練習シナリオの蓄積は看護管理者のニーズへの対応につながり、より教材の有用性を高めることとなるが、シナリオの作成ならびにノベルゲームへの落とし込みに多くの時間を要した。しかし、シナリオ作成の基本方針が問題行動と個人特性の掛け合わせであり、看護師長が実際に経験したすべての事象がシナリオ化の対象であること、本研究での2つのシナリオ作成を通して、フィードバックプロセスとチェックリスト項目は固定要素となっていること、シナリオ中の選択肢や展開といった分岐・回帰・帰結は個人特性を基盤とした言動や反応を想定すれば容易に設定が可能である他、中原（2017）によって個人特性のカテゴリー別の対応指針が明らかにされていることといったポイントがあるため、7つのステップとチェックリスト項目を両縦軸にしたフレームを作成し、成功・失敗といった結果に関わらず実際に看護管理者が体験した面談を記録して提供してもらう方法を考えている。記録には

ある多少の説明と練習が必要ではあるが、基本フレームに記載されたそれらのリアルな面談記録を原案として加工することで、シナリオ作成の時間短縮だけでなく、多様なシナリオを考案する過程を削減し、シナリオの作成や追加の簡便化を図ることが可能である。

以上、本研究で作成した教材は、看護管理者が直面する個別指導上の問題の特徴である「そのスタッフ看護師の業務遂行と問題解決を導く指導に必要な知識・技術・態度の不足」や「スタッフ看護師個々の能力向上への支援に必要な知識・技術の不足」(坂元ら,2017)といった、問題行動をとる部下看護師の行動修正に対する指導に必要な知識や技術の不足を補填し、部下育成上の看護師長の役割実践の質を高めるものであるといえる。

6.2 今後の課題

今回は事前確認テストのプロトタイプのみを作成して教材全体の妥当性や整合性を推察したが、まだ教材の本幹である練習部分と事後確認テストの作成が残っている。今後はシナリオのバリエーションを増やし、作成したものをノベルゲームに落とし込んで、教材全体を完成させることが課題である。

また学習者の興味関心を高めるために TYRANOBUILDER®の機能(エフェクトや BGM など)をさらに活用して教材の魅力を向上させることも課題である。

6.3 今後の展望

作成した多くのシナリオを問題行動別や個人特性別にカテゴリー化することにより、学習者が意図的にシナリオを選んで練習できるシステムへの発展を考えている。学習者のもつ経験知や特性によって苦手とするシチュエーションや難易度は若干異なることが予想されるため、シナリオの意図的な選択を実装して集中的に練習させる効果は高いと考えられる。難易度の分類基準としては、部下の年齢・経験の違いや、信頼関係の構築度を考えており、カテゴリー内での練習順に適用したい。

その他、今回定義した問題行動だけでなく、医療安全や接遇、若手看護師への指導といったシナリオ内容にも、ノベルゲームの適用を拡大できる可能性もあると考えている。

第7章 結論

妥当性・整合性・援用性のある個別面談時のフィードバック支援チェックリストと、部下の個人特性への対応を練習する事前確認テスト部のノベルゲームを作成した。チェックリストを使用しながら多様なシナリオの同形式のノベルゲームで練習することにより、看護管理者が多様な行動特性をもつ部下看護師の問題行動を修正するための指導に必要な知識や技術が習得でき、部下育成上の看護師長の役割実践の質を高めることができること可能である。

参考文献

一般社団法人日本看護管理学会学術活動推進委員会（2021）看護管理用語集第3版.株式会社日本看護協会出版会

川端潤（2019）病院前小児救急におけるゴールベースシナリオ理論に基づいたeラーニング教材の開発.熊本大学大学院社会文化科学研究科修士論文

鬼頭幸子（2020）日常業務の相談場面における看護師長と看護師の相互関係の様相－看護師の学びに焦点をあてて－.日本赤十字看護学会誌.20（1）：35-42

坂元綾,山田覚,長戸和子（2017）スタッフ育成における病棟看護師長の役割遂行を促進する教育プログラムの開発.高知県立大学紀要 看護学部編 66:25-34

鈴木克明（2002）教材設計マニュアル.北大路書房

鈴木克明（2015）研修設計マニュアル.北大路書房

玉木敦子（2017）今どきの看護学生をどう育てるか.神戸女子大学看護学部紀要 第2巻：1-10

中上昌代,名越民江,南妙子（2017）看護師長の自信につながる経験の分析.香川大学看護学雑誌.21（1）：65-76

中原淳（2017）フィードバック入門.PHP 研究所

中原敦（2017）はじめてのリーダーのための実践！フィードバック.PHP 研究所

根本淳子,市川尚,竹岡篤永ら（2015）教材設計支援のためのジョブエイドの動向調査.日本教育工学会研究報告集.15（5）：149-152

熊見清子,吉本照子,杉田由加里 (2018) 病棟看護管理者による中堅看護師の自己教育を促す目標設定に関する支援行動指標の作成と内容妥当性の検証.千葉県看護学会誌.24 (1) : 43-52

服部周作 (2020) リーダーのためのフィードバックスキル.すばる舎

本間浩輔ら (2020) 特集 スタッフの自律的な成長を促す「1 on 1 ミーティング」.看護管理.医学書院.30 (10) : 894-928

平田明美,戸垂紀彦 (2013) 病棟看護師長の役割認識に関する研究.日本医療・病院管理学会誌.vol50 (4)

丸山公子,松田安弘,山下暢子 (2014) 看護師長がスタッフ看護師への個別指導上直面する問題の解明.群馬県立県民健康科学大学紀要 第9巻 : 35-53

山口智美,舟島なをみ (2010) スタッフ看護師と相互行為を展開する看護師長の行動に関する研究－看護師長が発揮する教育的機能の解明に向けて－.看護教育学研究.19 (1) ; 46-59

参考資料

資料1 事前確認テスト用シナリオフローチャート

看護管理者とは

看護管理は「ヒト・モノ・カネ・情報・時間」といったインプット力に対して、人材育成や収入などのアウトプット力をいかに効率的・効果的なものにするか、その成果が評価されます。つまり人材育成は看護管理者の大きな役割の一つと言えます。

しかし人材育成に難渋している看護管理者が非常に多い実態があります。多数の部下をもつあなたの経験の中でも、部下の問題行動に対して介入する困難さを感じたことはありませんか？人材育成のために行う個人面談は、他の管理者が行っている面談を覗き見することができないため、自分の上司にされた面談を真似たり、オリジナルの方法を考案して試行錯誤している方が多いと思われる。そのため、なかなか部下の行動変容が見られなかったり、部下に言いくめられたりし、自信を失くしてしまう看護管理者が少なくありません。

そこで、人材育成に効果的といわれている「フィードバック」の基本モデルをベースに、実際にありそうな多様な部下と問題行動に対する介入をWeb上で練習する教材を作成しました。本教材によって部下へのフィードバックスキルの向上を図ることで、あなたの抱える人材育成の悩みを解決するきっかけと、管理実践への自信に繋げることができれば幸いです。

教材の概要

- 目的：ジョブエイドとeラーニングにより教材看護管理者が部下看護師に対する個別指導時に用いるフィードバックの質を高めること
目標：フィードバックの基本モデルに則ったプロセスを適切な言動で辿ることで、部下の問題行動の修正ができる
対象者：部下をもつ看護管理者（主に看護師長） 経験年数は問わない
教材の全体像：①教材による学習が必要な対象者を選別する（ジョブエイドを用いずに事前確認テスト）
合格者→終了。学習の必要なし（何を見なくても十分適切で基本的なフィードバックができています）
不合格者→ジョブエイドを用いながら同じ事前確認テストを受験
合格者→終了。学習の必要なし（ジョブエイドを用いれば十分適切で基本的なフィードバックができています）
不合格者→教材による学習の対象者
②学習対象者はジョブエイドとeラーニング教材を用いて練習をする
③十分練習できたと判断したら事後確認テストを受験する
合格者→終了
不合格者→②に戻る
④練習の成果を実際の部下との個人面談に活用する

事前確認テストについて

- 進行の説明：本インフォメーションの後にストーリーが始まります。出現する選択肢の中でから適切と思われる選択肢をクリックしながらストーリーを進めてください。
1回目は何も見ずにチャレンジしてください。合格できなかった場合はジョブエイドを見ながら再受験してください。
合格基準：ジョブエイドの使用の有無に関わらず、GOOD ENDまで辿り着ければ合格です。ジョブエイドを見つても途中でBAD ENDになってしまった方は、教材による練習に進んでください。

【これからの進行の説明と合格基準】

今回チャレンジしていただくものは、学ぶ対象者を選別する「事前確認テスト」です。

本インフォメーションの後にストーリーが始まります。出現する選択肢の中から適切と思われる選択肢をクリックしながらストーリーを進めてください。

1回目は何も見ずにチャレンジしてください。GOOD ENDに行き着いた方は合格です。何を見なくても十分適切で基本的なフィードバックが身につけているため練習の必要はありません。

途中でBAD ENDになった場合は、ジョブエイドを見ながら最初からチャレンジしてください。それでGOOD ENDに辿り着けば合格で終了となります。

ジョブエイドを見つても途中でBAD ENDになってしまった方は、教材による練習に進んでください。

それではスタートです。がんばって下さい！

アクション！

看護管理とは・・・

「ヒト・モノ・カネ・情報・時間」といったインプット力に対して、人材育成や収入などのアウトプット力をいかに効率的・効果的なものにするかを求められます。

つまり人材育成は看護管理者の大きな役割の一つなのです。

しかし人材育成に難渋している看護管理者が非常に多い実態があります。

多数の部下をもつあなたの経験の中でも、部下の問題行動に対して介入する困難さを感じたことはありませんか？

人材育成のために行う個人面談は、他の管理者が行っている面談を覗き見することができないため、自分の上司にされた面談を真似たり、試行錯誤で学習したりしている方が多いと思われると思います。

そのため、なかなか部下の行動変容が見られなかったり、部下に言いくめられれたり、自信を失くしてしまう看護管理者が少なくありません。

そこで、人材育成に効果的といわれている「フィードバック」の基本モデルをベースに、実際にありそうな多様な部下と問題行動に対する介入をWeb上で練習する教材を作成しました。

本教材によって部下へのフィードバックスキルの向上を図ることで、あなたの抱える人材育成の悩みを解決するきっかけと、管理実践への自信に繋げることができれば幸いです。

さあ、スキルアップを目指したいあなたは「はじめから」をクリックして、自分が基本的なフィードバックスキルを身につけているのかを確認してみましょう。

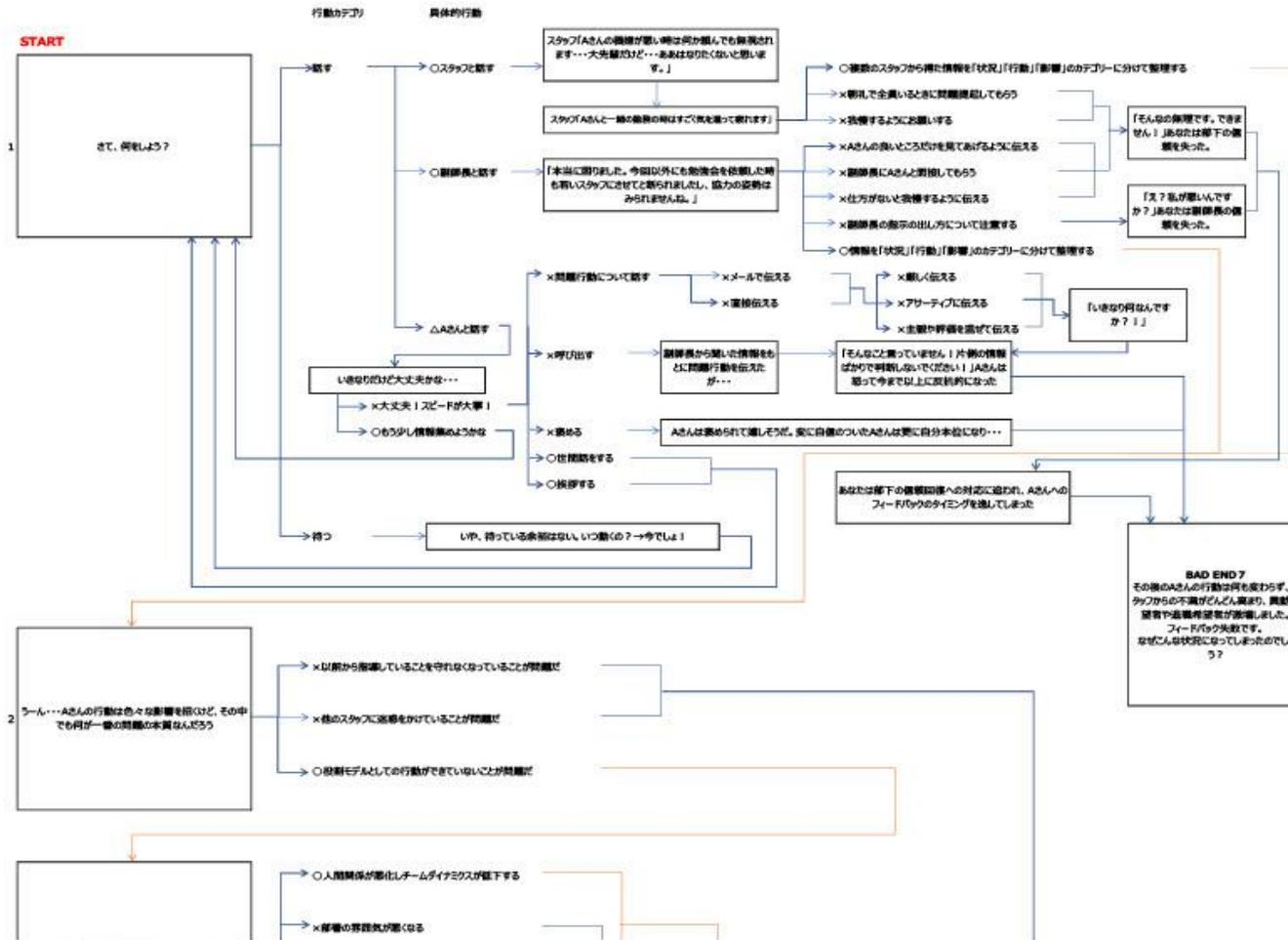
部下紹介と問題行動

- スタッフのAさんは看護師経験15年目の救急外来スタッフである。非常に勉強熱心で、救急外来に必要なスキルに関して自費で研修や学会に行き、専門的な資格もっており、自分の経験や知識、看護技術に自信をもっている。
- 健康状態は良好で勤務を休むことは少ないが、感情や気分の起伏が激しく、大声で語気もやや荒いため、他のスタッフは彼女の日々の機嫌に気を遣いながら働いている。患者や家族への対応も繁忙時には雑になりがちで、クレームにつながることもあるが、周囲のスタッフは自分にとばかりがくるのが怖くてその場で指摘できない。
- 勤務態度は自分の興味ある救急の分野に対してはストイックに取り組むが、興味のない放射線科領域に対しては消極的である。したがって積極的に放射線科へ応援に行くことはなく、放射線側が多忙でも自分のタスクに取り組んでおり、上司が応援を指示しても嫌々現場に向かう姿がしばしば認められ、今後指導が必要だと感じていた。
- ある日、副師長から、Aさんと一緒に昨日の勤務時にこんなことがあったという以下の報告があった。「昨日管理代行を務めていた時、Aさんの機嫌が悪いことは気がついていましたが、昼過ぎから多忙になった放射線科の応援を依頼したら、「えー！いやです！私放射線科の仕事嫌いなんです！他の人に頼んでください！」と皆の前で大きな声で断られました。状況的に搬送患者の受持ちをしていなかった彼女にしか依頼できず、その理由も説明したのですが、納得してもらえなかったため、他の受持ちをしていたスタッフと交替してもらい、応援にあてました。その後も不機嫌で…職場の雰囲気も気まずくなって正直困りました。」
- 丁度Aさんは本日も勤務している。今朝は昨日のことを引き留めているせいか、表情はやや暗いように見えた。また業務中もややイライラした感じで後輩に指示をだしている。

正しいプロセスでAさんにフィードバックをしてください。

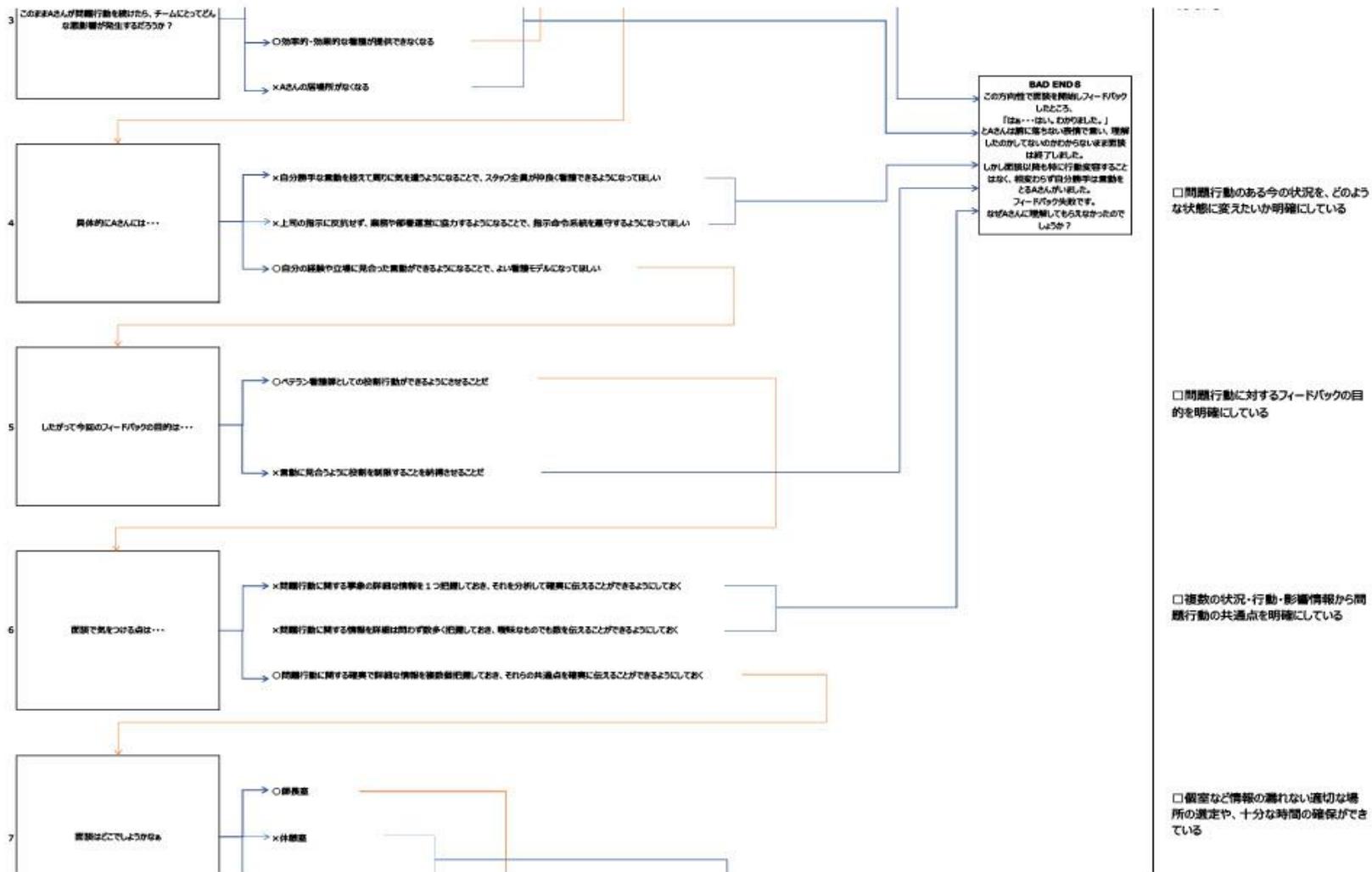
step1

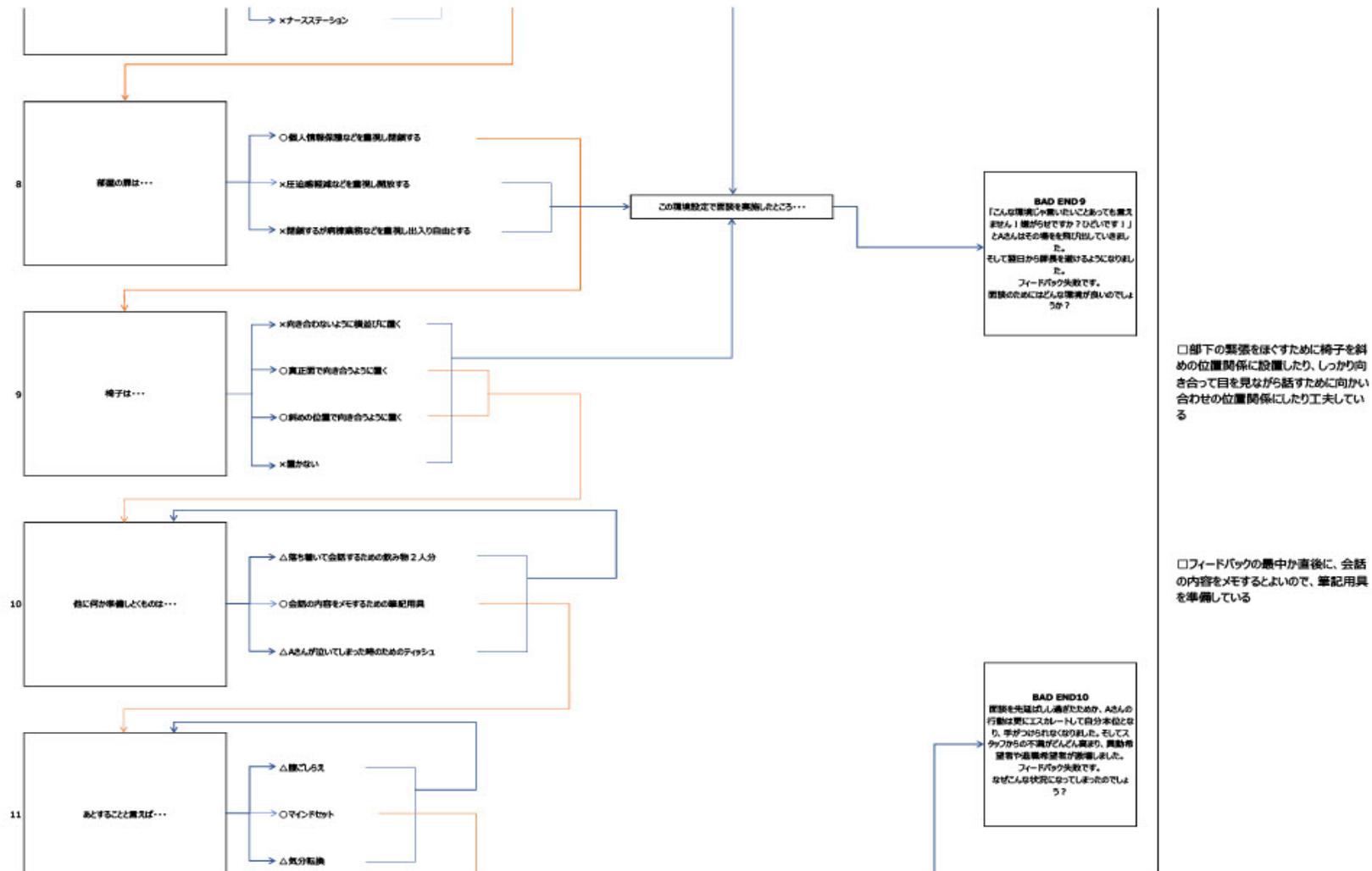
副社長からAさんの問題行動について情報を得たあなた。昨日の出来事の詳細は不明瞭な部分もあるが、Aさんに対しフィードバックをしようと考えた。今は午前中。今日の予定は14時から院内研修にオブザーバーとして参加する予定が入っている。

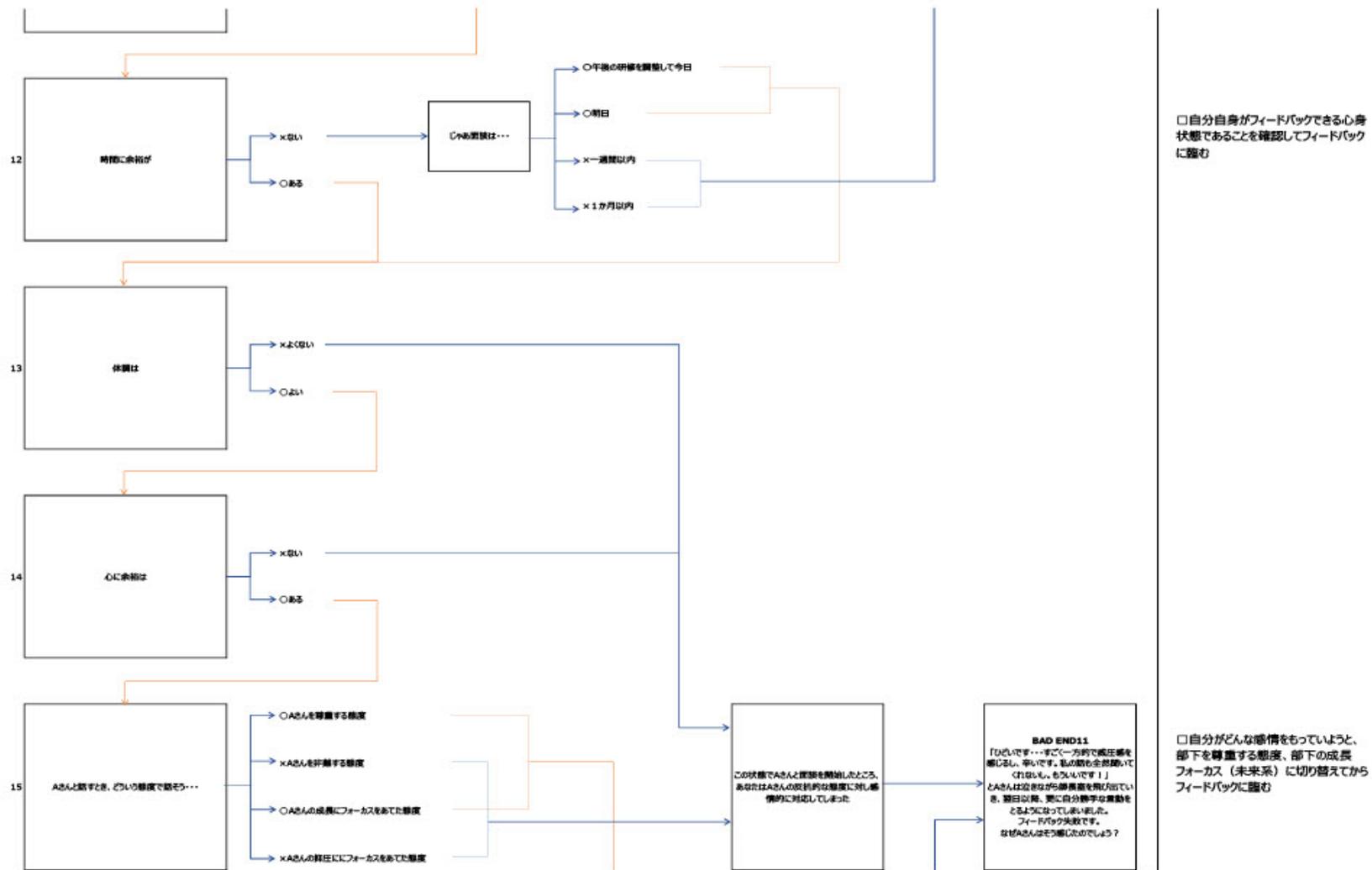


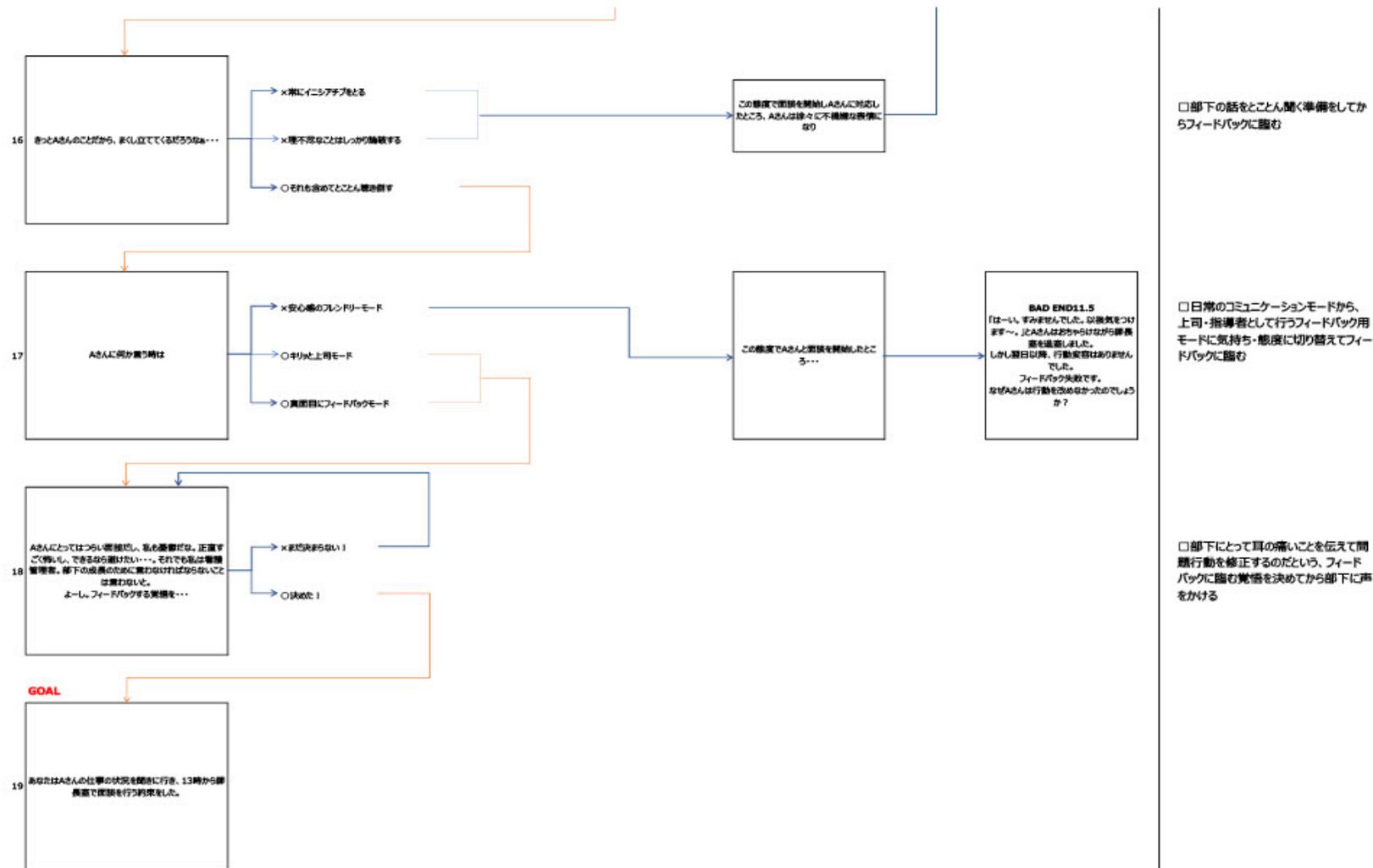
該当するジョブエイト項目

- 具体的に問題行動を指摘するために、問題行動の状況・行動・影響に関する情報を直接的に自分で確認している
- 誤解が生じやすいメールや他者を介したフィードバックは選択しない
- できるだけ多くの問題行動の状況・行動・影響に関する情報を、主観を入れずに観察し確認している
- フィードバック効果を高めるため、問題が起きたらできるだけ速やかなタイミングでフィードバックしている
- 部下の行動の何が問題なのかを明確にしている
- 問題行動を改善する必要性を明確にしている



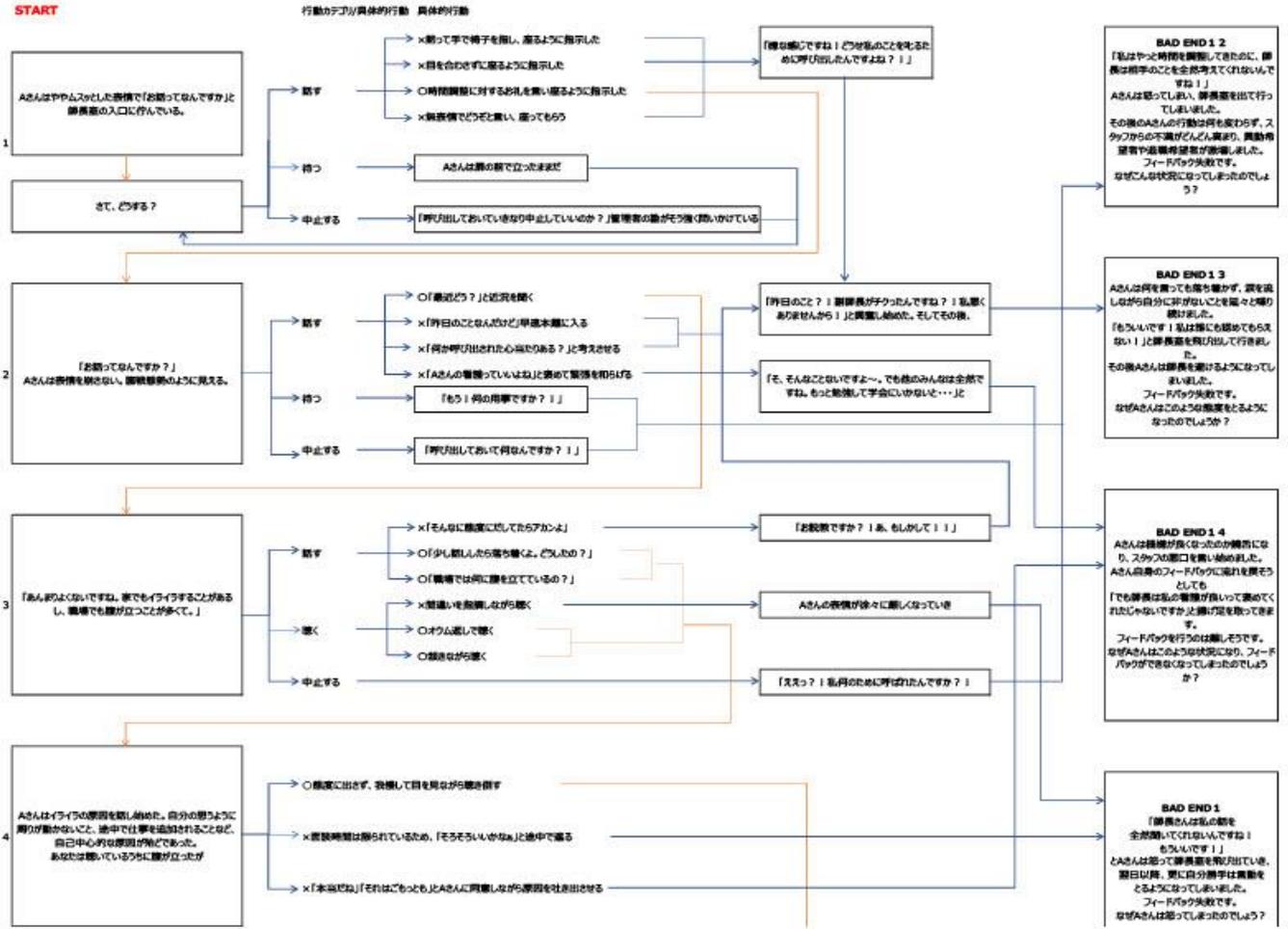






step2

いよいよ開始だ。



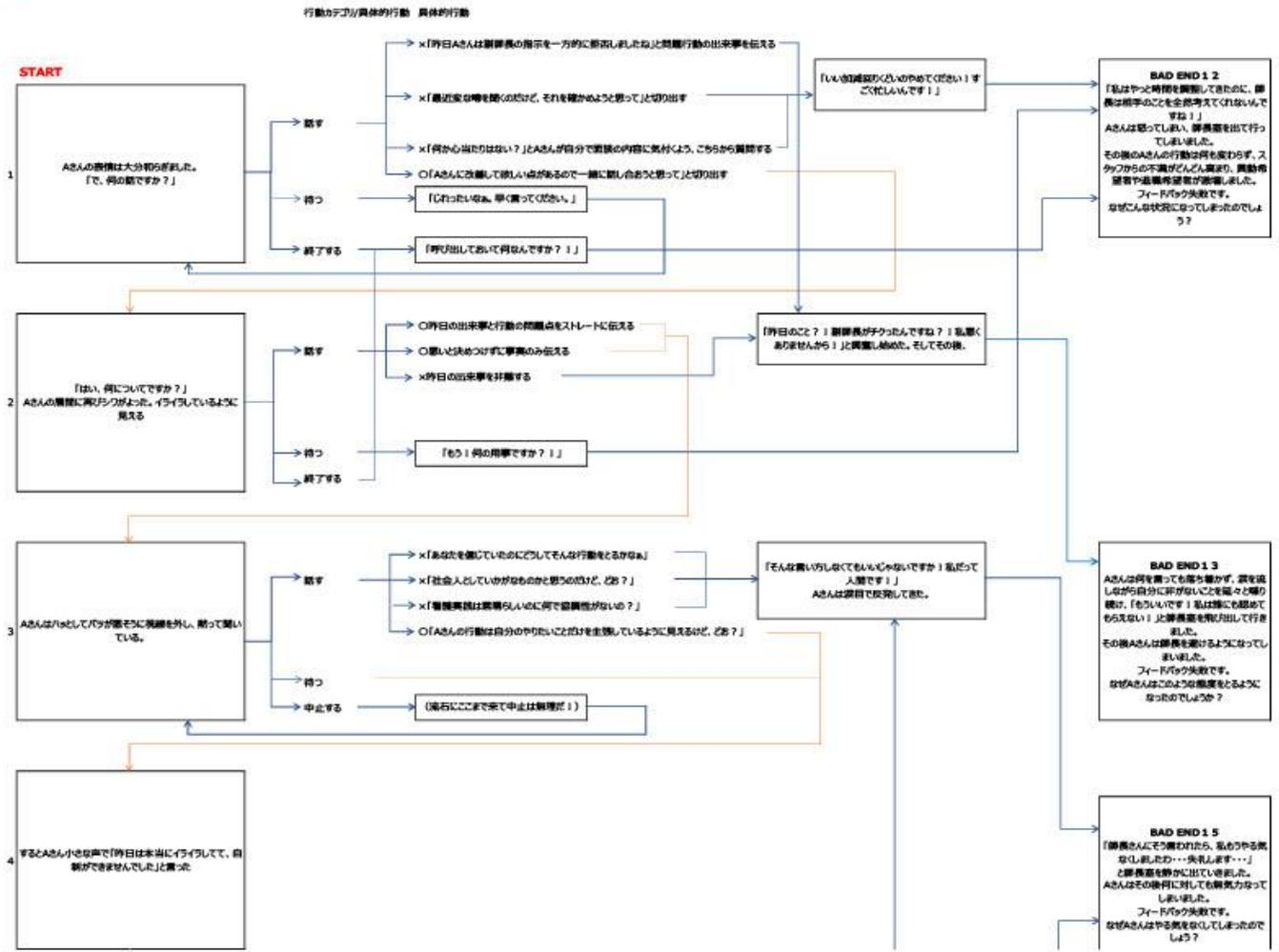
該当するジョブエイド項目

相手が緊張しているようであれば緊張を解さばくために「最近どう？」といった近況報告から始める

GOAL

5 駅を降りているうちに、Aさんは徐々に感情を鎮めた。
『そのお、それで最近イライラしてるんはね。』
『そのおんで平よ〜。』
駅構内に入って来た時とは違い、大分穏やかになって駅
してられるようになって来た。

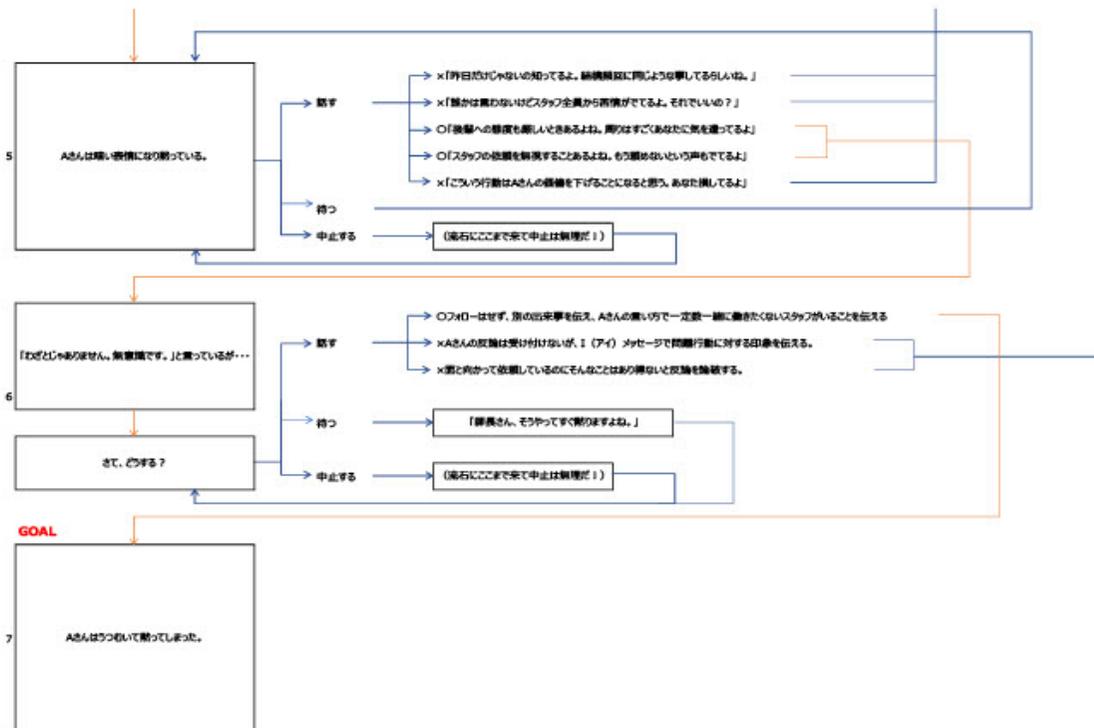
step3



該当するジョブエイト項目

□ 回りくどい言い方をしないで、最初にストレートに面談の目的を伝える

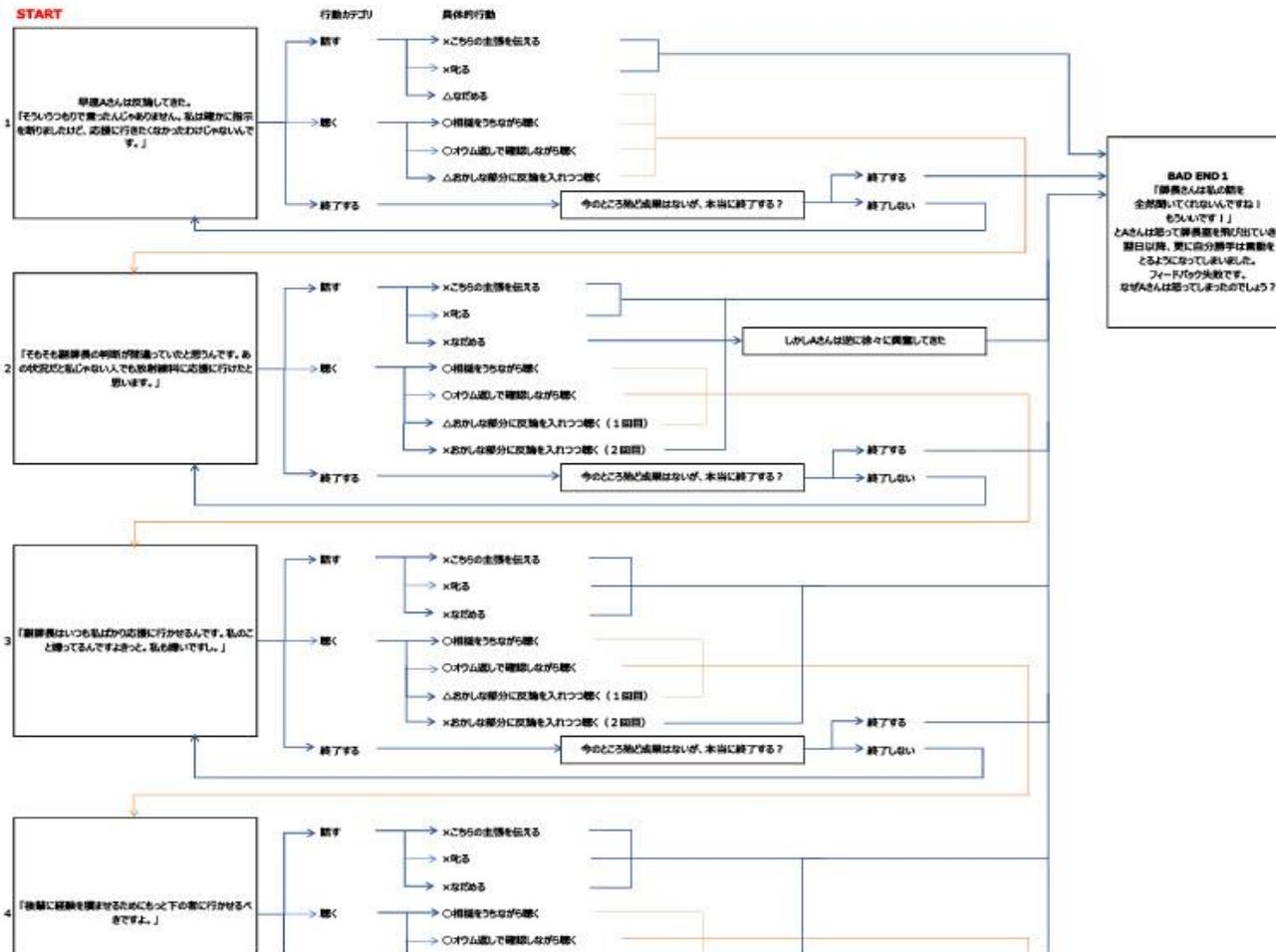
□ 収集した状況・行動・影響に関する情報を元に、主観や感情を排除して事実を鏡のように客観的に伝える



□ 褒めたり非難したりする必要はないが、余計なフォローもせず、管理者が事実だと思うことをしっかり提示する

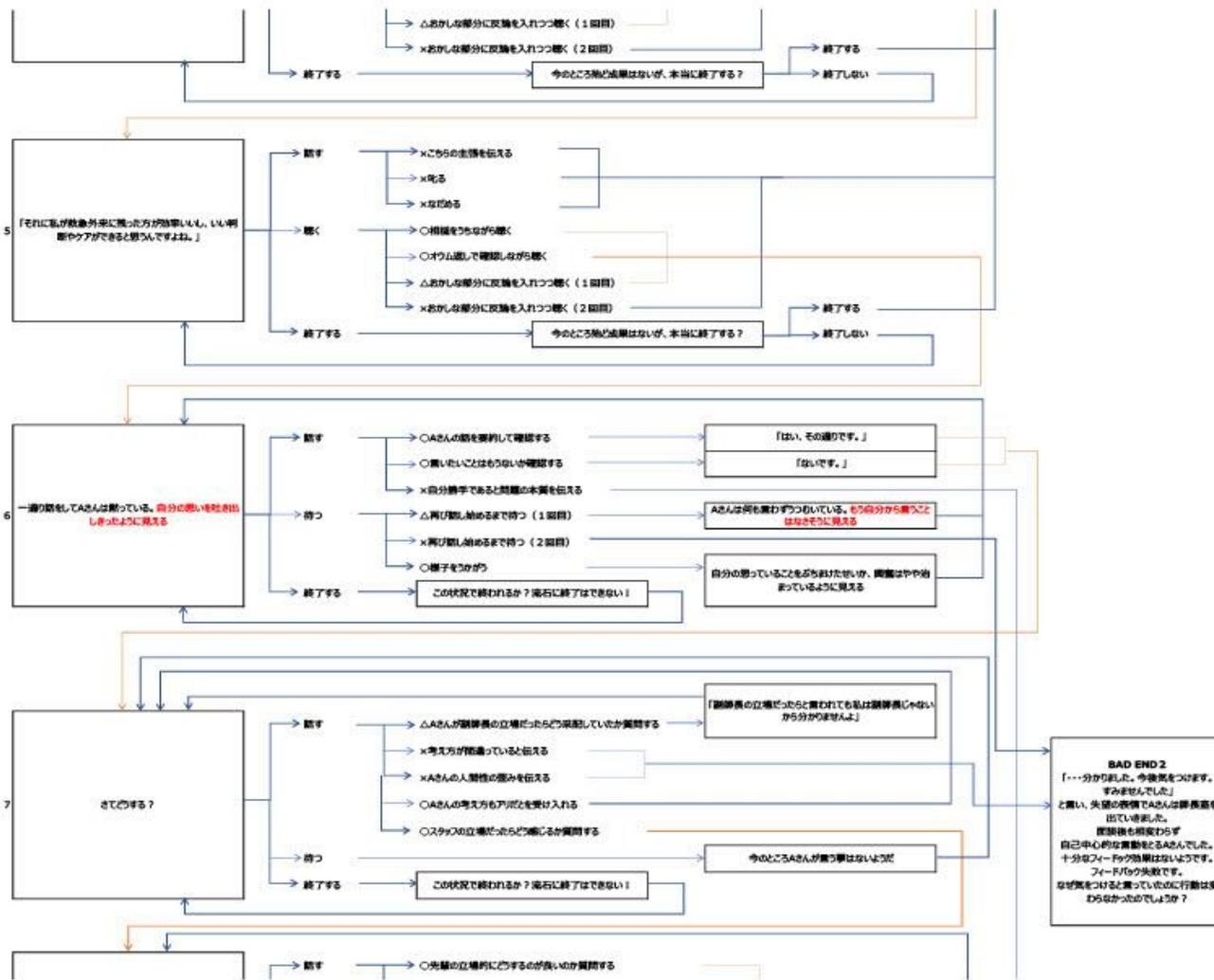
step4

Aさんは明らかに不機嫌になっている。さて、これからは問題行動を顕著としさせる段階だ。副課長の指示に従わなかった事実を伝えると...



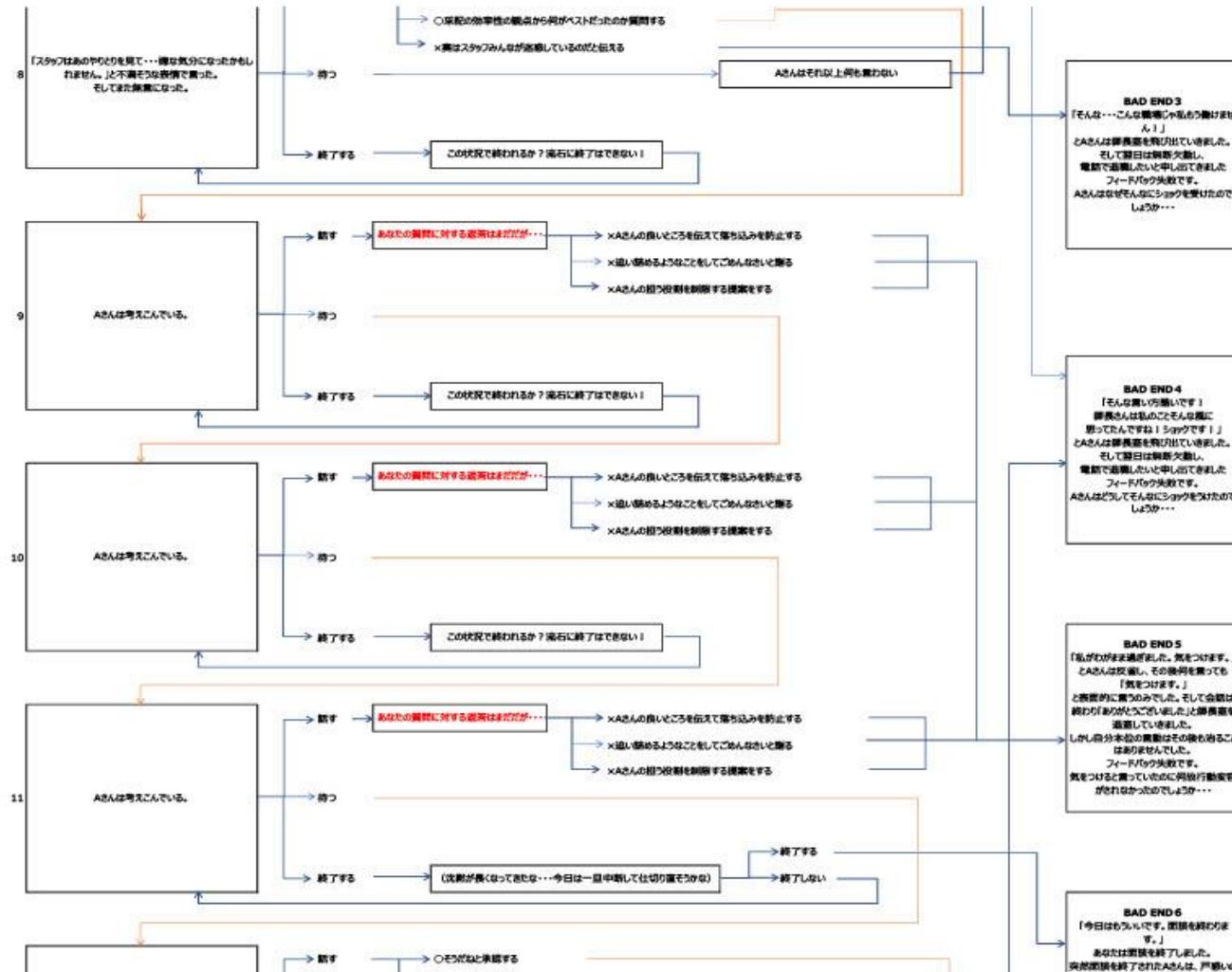
該当するジョブエイト項目

□部下が話し始めたら話の腰を折らずに最後まで聞きとり、見方の違いを伝えていく



□徐々に対話量が減るのは共通認識が増えている表れである。対話の最後は「決定」に持ち込み、共通認識をつくる

□対話を通して「部下の見方」を認めつつも、「別の見方」の存在を部下に発見させる

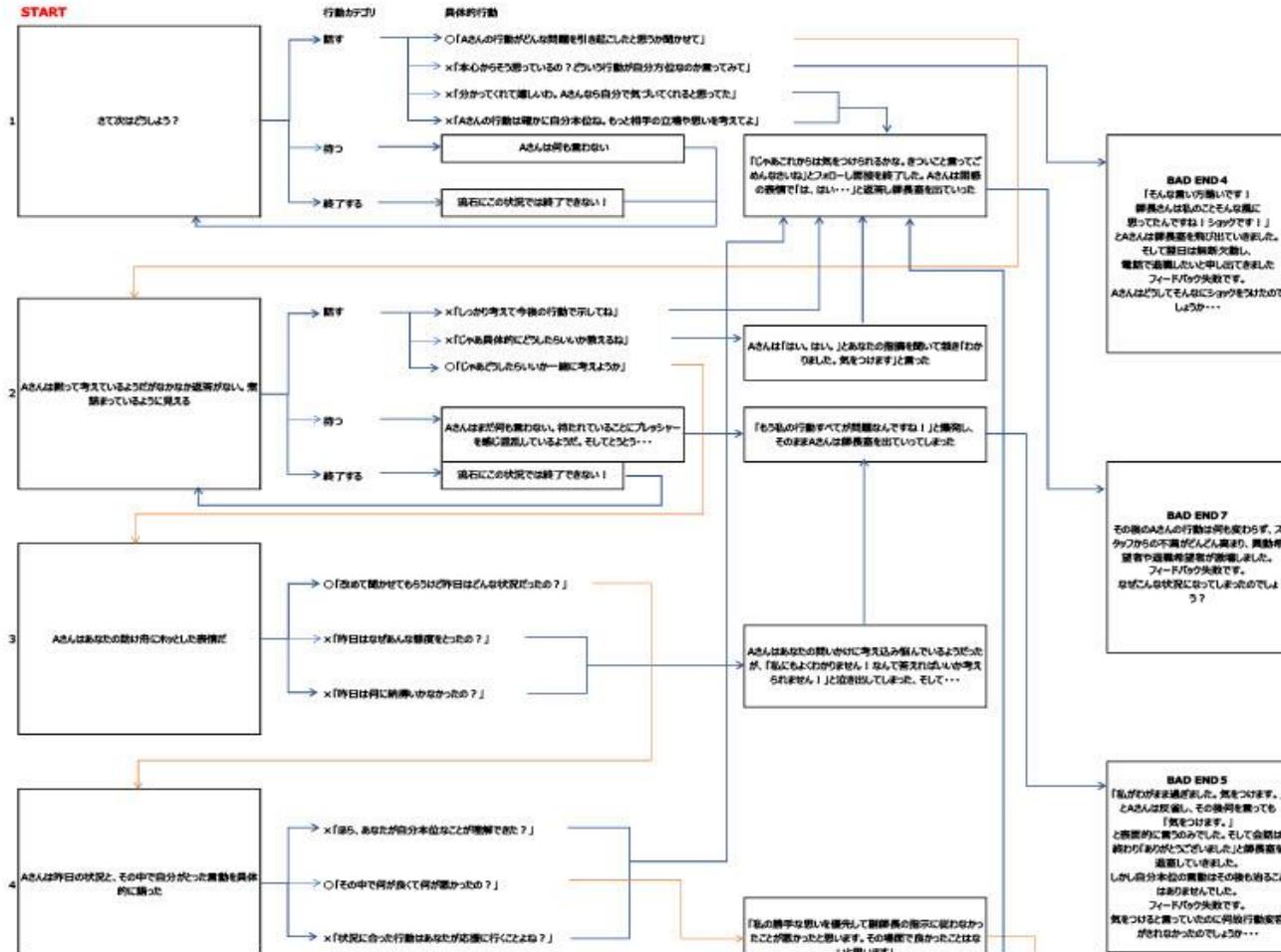




「」問題点を認識し、セウツにめ、現存に
目標（ゴール）のギャップを知ってもらう

step5

とつや問題行動の顕著としてはできたようだ。



該当するジョブエイト項目

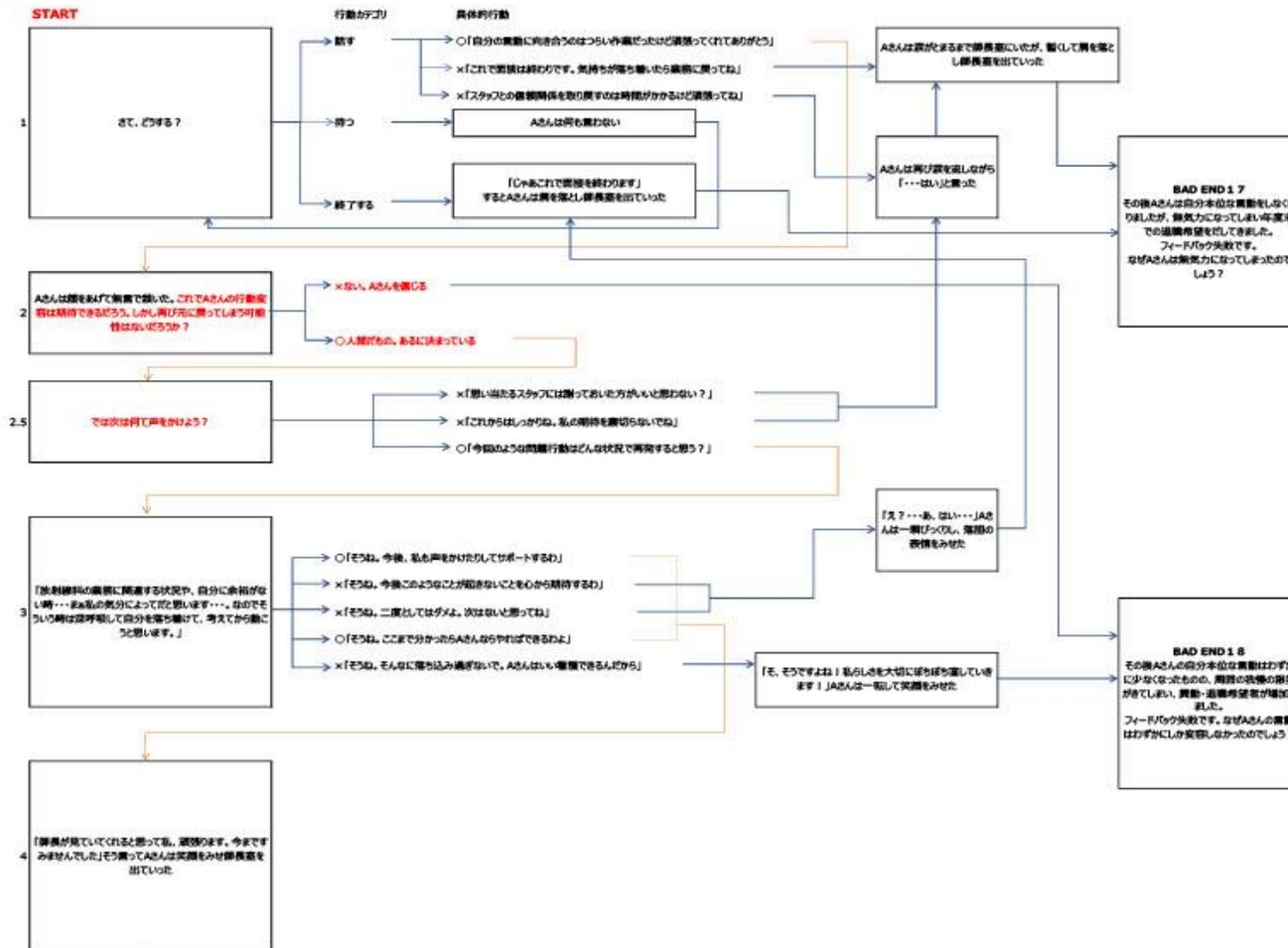
□「自分は過去・現在にどのような状況で、どのような行動をとり、それがどんな問題を引き起こしたか」を言葉にしてみよう

□いくら時間をかけても良いので、部下の口からしっかりと明言させる

□自分の行動や認識のうち、何が良く、何が良くなかったのか。本当の原因は何だったのかを部下に言語化してもらおう

step6

Aさんは今後の行動計画を自分で考え、行動実容に向けて努力することを約束してくれた。表情はやや緩やかになった反面、下を向きがちで目を潤ませ落ち込んでいるように見える。



該当するジョブエイト項目

□再発することを前提にその予防策も話し合い、事前に立案してもらう

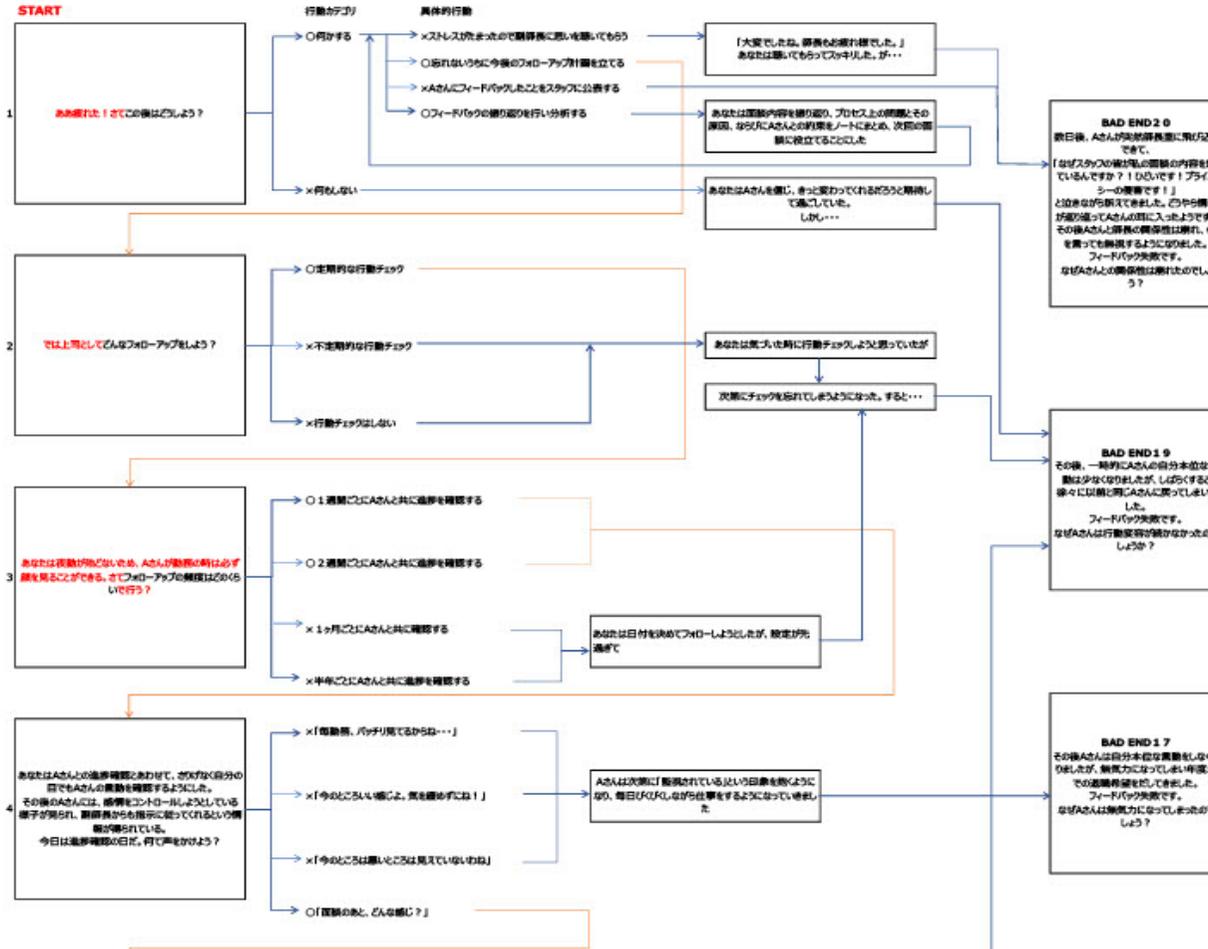
□今後も期待していること、自分もサポートしていくことをしっかり伝え、自己効力感を高める

GOAL

5 達成終了！Aさんは自分の行動変容のため、期限内に取り組みでいるのだ

step7

面接は終了した。あなたは面接官に一人扱されている。もかなり緊張したためか、どっどっ寝てしまった。



該当するジョブエイト項目

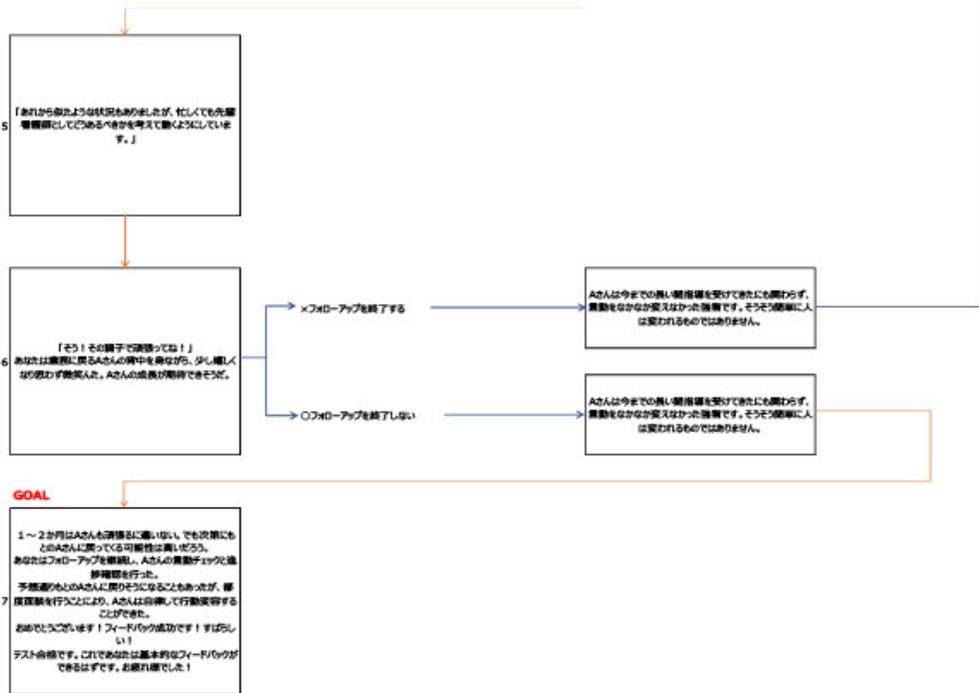
□フィードバックプロセスに問題はなかったか、その原因は何だったかを振り返っている

□部下が話した内容・上司と部下間で合意した内容は何かを記録に残している

□フィードバックの結果から、具体的な次の支援が明確になっている

- ・計画は立案できてもたの行動改善のモニタリングを行う（1回/2週以上）
- ・計画立案まで至らなかったため再度面接を実施する

□1 on 1 などの二面談で構わないので、週1回～隔週1回は確認する機会を作る



□フィードバック後も気を抜かず確認し、
必要な時は何度もフィードバックを行う

資料2 採用確認用シナリオフローチャート

看護管理者とは

看護管理は「ヒト・モノ・カネ・情報・時間」といったインプット力に対して、人材育成や収入などのアウトプット力をいかに効率的・効果的なものにするか、その成果が評価されます。つまり人材育成は看護管理者の大きな役割の一つと言えます。

しかし人材育成に難渋している看護管理者が非常に多い実態があります。多数の部下をもつあなたの経験の中でも、部下の問題行動に対して介入する困難さを感じたことはありませんか？人材育成のために行う個人面談は、他の管理者が行っている面談を覗き見することができないため、自分の上司にされた面談を真似たり、オリジナルの方法を考案して試行錯誤している方が多いと思われます。

そのため、なかなか部下の行動変容が見られなかったり、部下に言いにくめられたりし、自信を失くしてしまう看護管理者が少なくありません。

そこで、人材育成に効果的といわれている「フィードバック」の基本モデルをベースに、実際にありそうな多様な部下と問題行動に対する介入をWeb上で練習する教材を作成しました。

本教材によって部下へのフィードバックスキルの向上を図ることで、あなたの抱える人材育成の悩みを解決するきっかけと、管理実践への自信に繋げることができれば幸いです。

教材の概要

目的：ジョブエイドとeラーニングにより教材看護管理者が部下看護師に対する個別指導時に用いるフィードバックの質を高めること

目標：フィードバックの基本モデルに則ったプロセスを適切な言動で辿ることで、部下の問題行動の修正ができる

対象者：部下をもつ看護管理者（主に看護師長） 経験年数は問わない

教材の全体像：①教材による学習が必要な対象者を選別する（ジョブエイドを用いずに事前確認テスト）

- 合格者→終了。学習の必要なし（何を見なくても十分適切で基本的なフィードバックができています）
- 不合格者→ジョブエイドを用いながら同じ事前確認テストを受験
 - 合格者→終了。学習の必要なし（ジョブエイドを用いれば十分適切で基本的なフィードバックができています）
 - 不合格者→教材による学習の対象者

②学習対象者はジョブエイドとeラーニング教材を用いて練習をする

③十分練習できたと判断したら事後確認テストを受験する

- 合格者→終了
- 不合格者→②に戻る

④練習の成果を実際の部下との個人面談に活用する

事前確認テストについて

進行の説明：本インフォメーションの後にストーリーが始まります。出現する選択肢の中から適切と思われる選択肢をクリックしながらストーリーを進めてください。

1回目は何も見ずにチャレンジしてください。合格できなかった場合はジョブエイドを見ながら再受験してください。

合格基準：ジョブエイドの使用の有無に関わらず、GOOD ENDまで辿り着ければ合格です。ジョブエイドを見つつも途中でBAD ENDになってしまった方は、教材による練習に進んでください。

【これからの進行の説明と合格基準】

今回チャレンジしていただくものは、学ぶ対象者を選別する「事前確認テスト」です。

本インフォメーションの後にストーリーが始まります。出現する選択肢の中から適切と思われる選択肢をクリックしながらストーリーを進めてください。

1回目は何も見ずにチャレンジしてください。GOOD ENDに行き着いた方は合格です。何を見なくても十分適切で基本的なフィードバックが身につけているため練習の必要はありません。

途中でBAD ENDになった場合は、ジョブエイドを見ながら最初からチャレンジしてください。それでGOOD ENDに辿り着けば合格で終了となります。

ジョブエイドを見つても途中でBAD ENDになってしまった方は、教材による練習に進んでください。

それではスタートです。がんばって下さい！

アクション！

看護管理とは・・・

「ヒト・モノ・カネ・情報・時間」といったインプット力に対して、人材育成や収入などのアウトプット力をいかに効率的・効果的なものにするかを求められます。

つまり人材育成は看護管理者の大きな役割の一つなのです。

しかし人材育成に難渋している看護管理者が非常に多い実態があります。

多数の部下をもつあなたの経験の中でも、部下の問題行動に対して介入する困難さを感じたことはありませんか？

人材育成のために行う個人面談は、他の管理者が行っている面談を覗き見することができないため、自分の上司にされた面談を真似たり、試行錯誤で学習したりしている方が多いと思われるかもしれません。

そのため、なかなか部下の行動変容が見られなかったり、部下に言いくめられたりし、自信を失くしてしまう看護管理者が少なくありません。

そこで、人材育成に効果的といわれている「フィードバック」の基本モデルをベースに、実際にありそうな多様な部下と問題行動に対する介入をWeb上で練習する教材を作成しました。

本教材によって部下へのフィードバックスキルの向上を図ることで、あなたの抱える人材育成の悩みを解決するきっかけと、管理実践への自信に繋げることができれば幸いです。

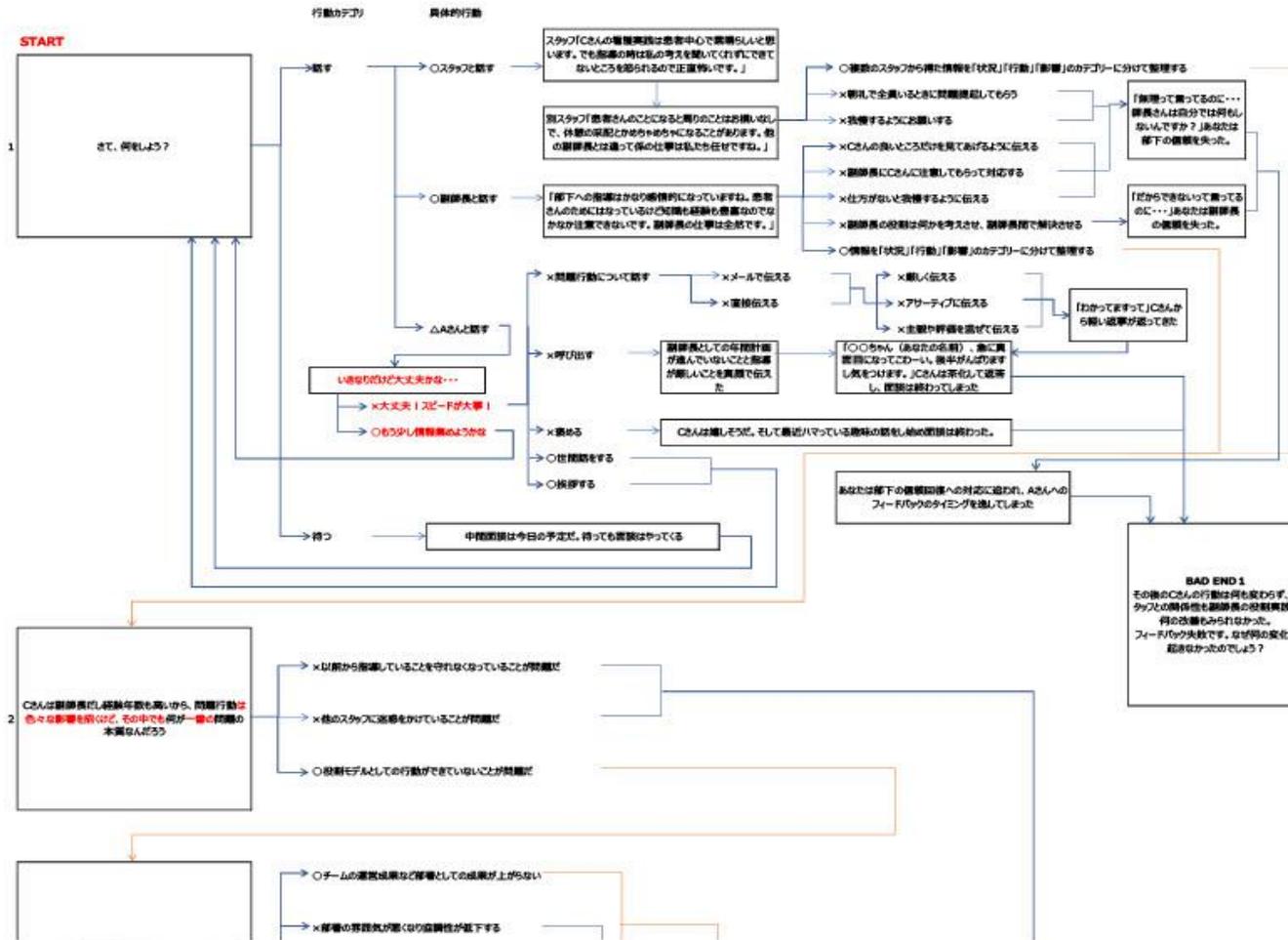
さあ、スキルアップを目指したいあなたは「はじめから」をクリックして、自分が基本的なフィードバックスキルを身につけているのかを確認してみましょう。

部下紹介と問題行動

- 面接相手のCさんは看護師経験25年目、他院救命センター歴10年、当院HCU歴15年目の副看護師長である。副師長歴は7年目。健康状態も良好で勤務を休むことはない。非常に勉強熱心で、自分のクリティカル領域での経験や知識、看護技術に自信をもっている。患者や家族への対応は誠意があり、クレームがくることはない。
 - 勤務態度も問題なく、現状のHCUでリーダーシップを図って日々の看護を行っているが、どちらかという患者個々への看護の質に拘りを持っており、言っている内容は正論なのだが後輩の看護指導などでは感情的になることが多い。またやや自己中心的であり、自分のペースにスタッフを巻き込むことが多く、リーダー看護師は「扱いづらい」副師長、スタッフ看護師からは「やっかいでウザい」副師長とされている。それでも患者には良いことをしているので、誰も表立って反発することはない、他の副師長も「逆らえないし意見を言えない」状況が長く、いつしか「それが当然」となっている。
 - 患者個々への看護の質に焦点があたっているせいか、HCUや看護局の看護管理にはあまり興味がなく、後輩の社会人基礎力育成や病棟運営には非常に消極的である。以前から副師長として力を貸してほしいと度々伝えてはいるが、大きな成果は認められない。本人も今後は直接実践を続けていきたいと思っており、看護師長への昇格は全く希望していない。
 - 長い間一緒に仕事をしてきたことから、プライベートでは二人とも愛称で呼び合うほど仲が良い。工作中、あなたは公私混同せずに「Cさん」と呼んでいるが、C副師長は師長を愛称で呼ぶことが時折ある。そのため師長への意見は思ったことを何でも言うてくる傾向があり、副師長という立場を忘れて「愚痴」になり、建設的な意見が認められないことが多い。
 - 今年度の初回面談の時に、「副師長同士の協力と役割分担」「HCUの教育体制見直し」を目標に活動してもらおう十分に話し合ったが、目標・行動計画は立案されてはいるが実施はされておらず、行動変容も認められていない。間もなく中間面談の時期であるため、巻き返すように計画を修正して面談に臨むように伝えたが、「頑張りま〜す」と軽い返事で終わってしまった。
- 中間面談を利用して、C副師長に対し正しいプロセスでフィードバックをしてください。

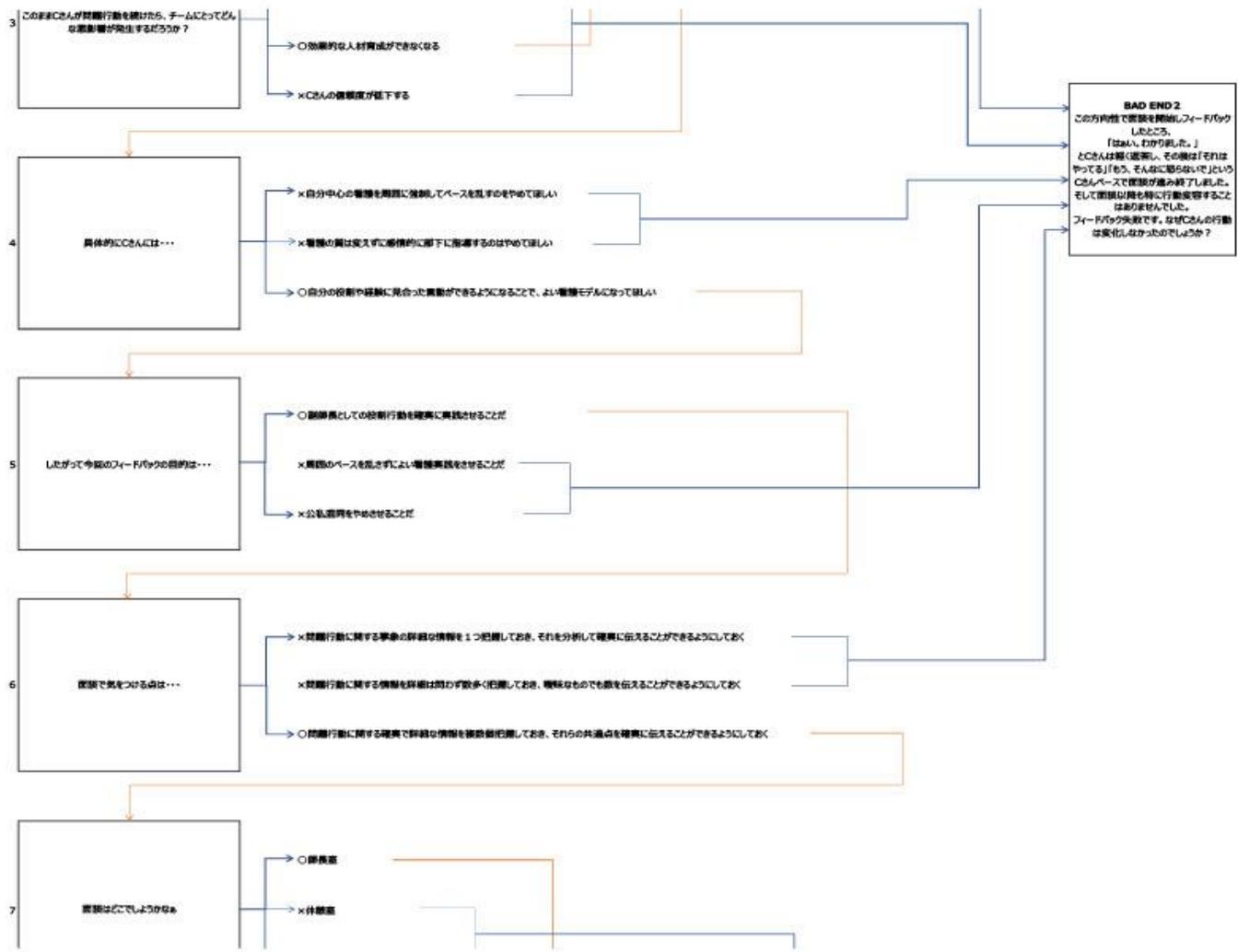
step1

C課長に対して問題行動の修正をしようと思ったあなた。今は午前中、今日の予定は11時から患者家族へのインフォームドコンセンツの予定が入っている。

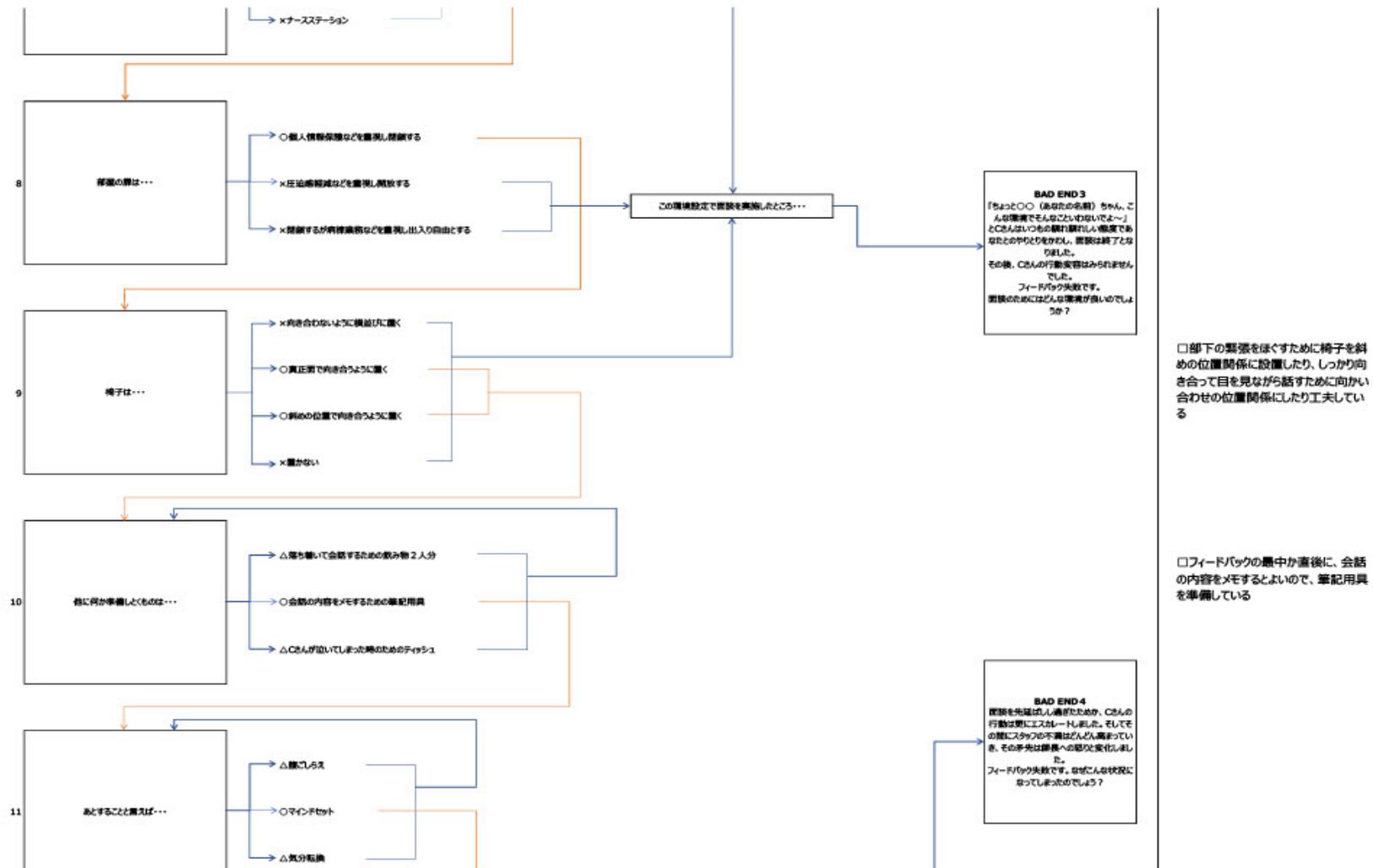


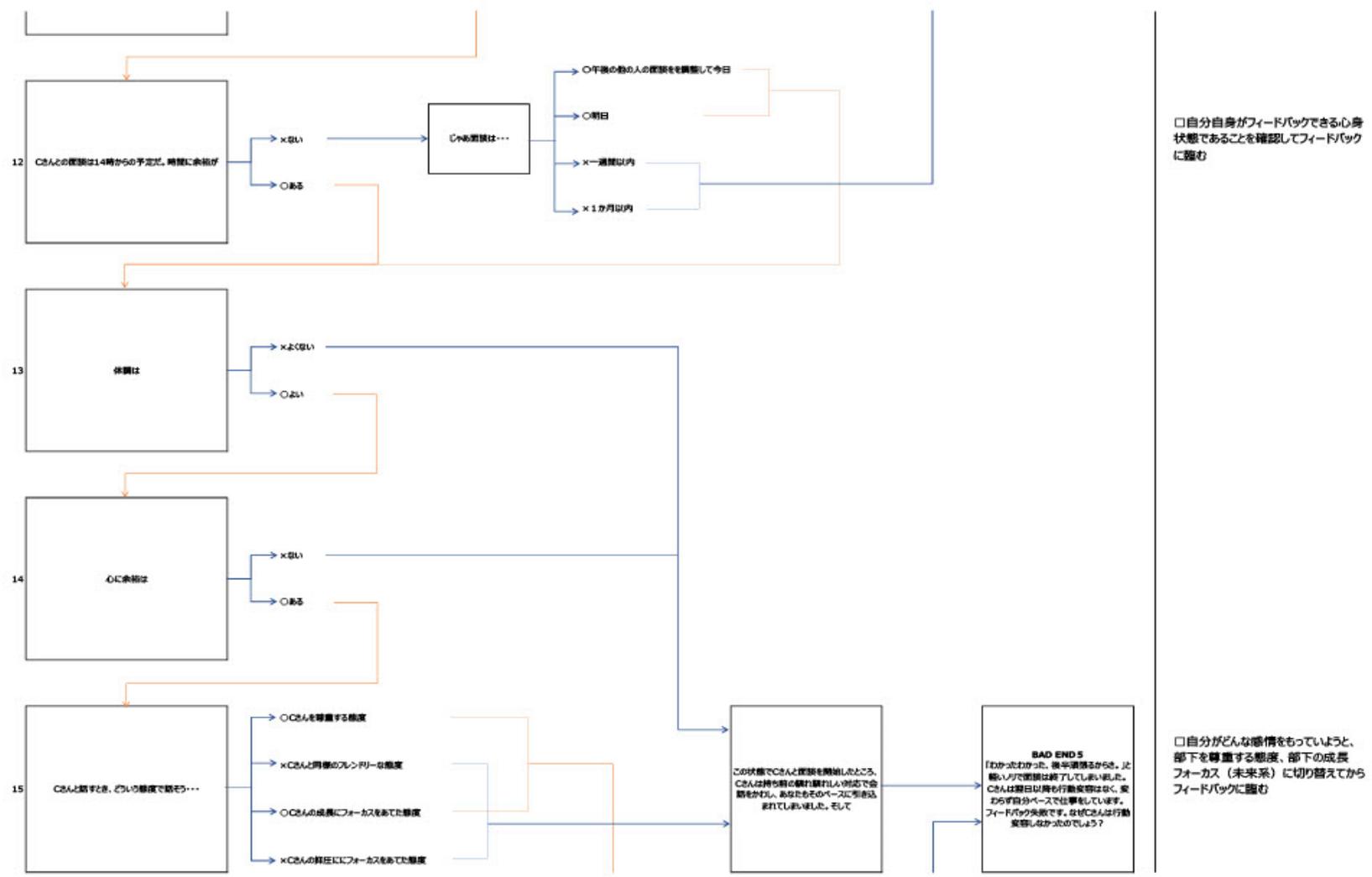
該当するジョブエイト項目

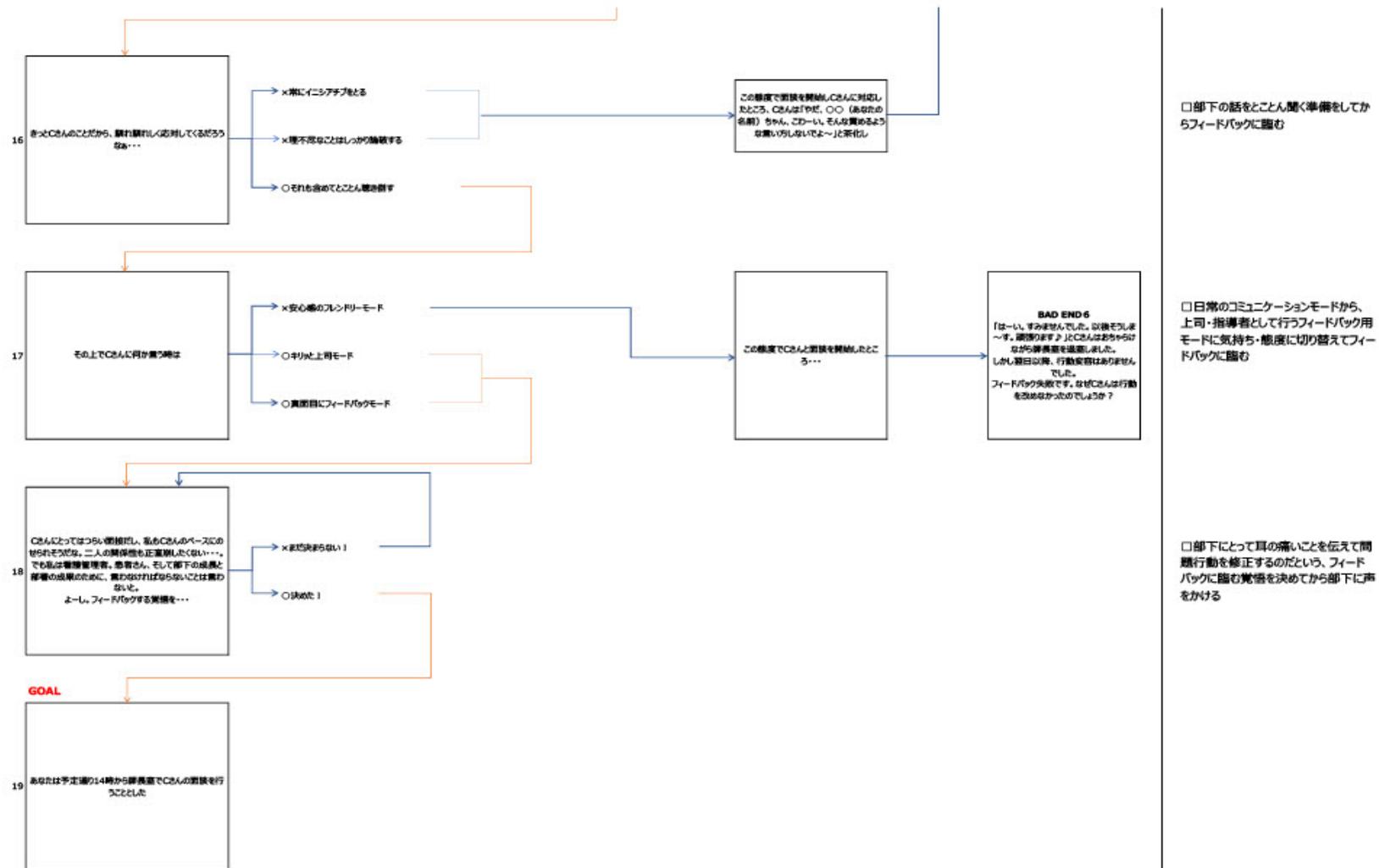
- 具体的に問題行動を指摘するために、問題行動の状況・行動・影響に関する情報を直接的に自分で確認している
- 誤解が生じやすいメールや他者を介したフィードバックは選択しない
- できるだけ多くの問題行動の状況・行動・影響に関する情報を、主観を入れずに観察確認している
- フィードバック効果を高めるため、問題が起きたらできるだけ速やかなタイミングでフィードバックしている
- 部下の行動の何が問題なのかを明確にしている
- 問題行動を改善する必要性を明確にしている



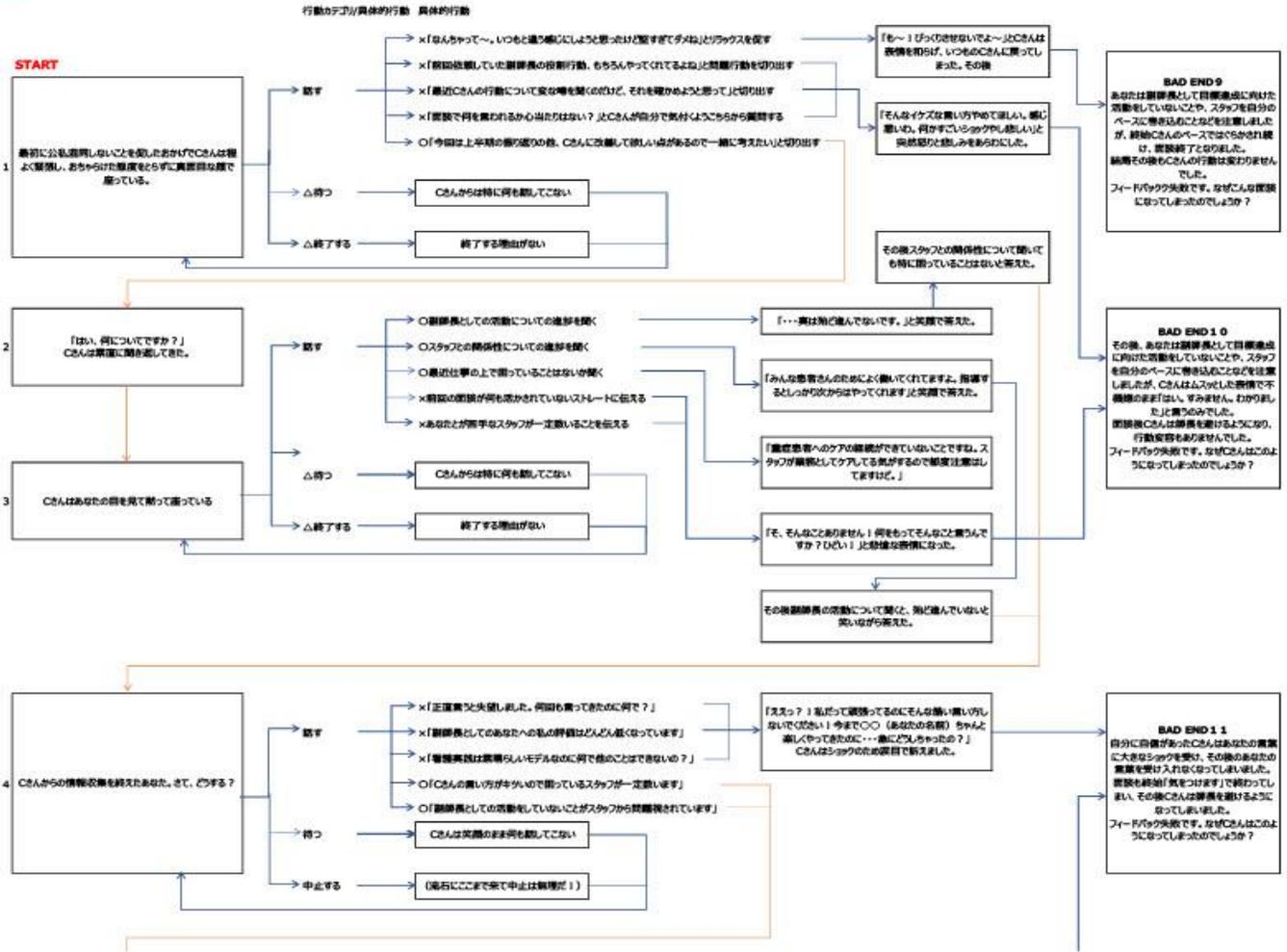
- 問題行動のある今の状況を、どのような状態に変えたいか明確にしている
- 問題行動に対するフィードバックの目的を明確にしている
- 複数の状況・行動・影響情報から問題行動の共通点を明確にしている
- 個室など情報の漏れない適切な場所の選定や、十分な時間の確保ができている







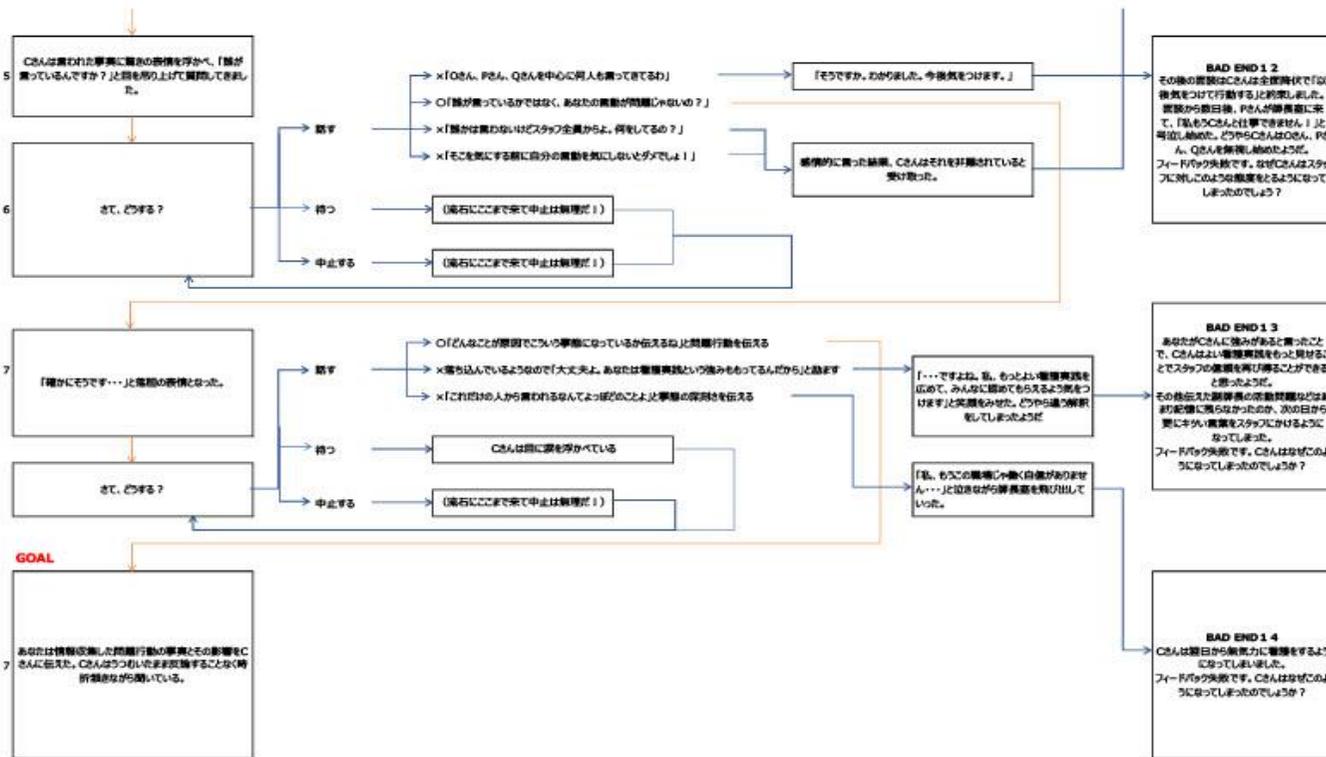
step3



該当するジョブエイト項目

□ 回りくどい言い方をしないで、最初にストレートに面談の目的を伝える

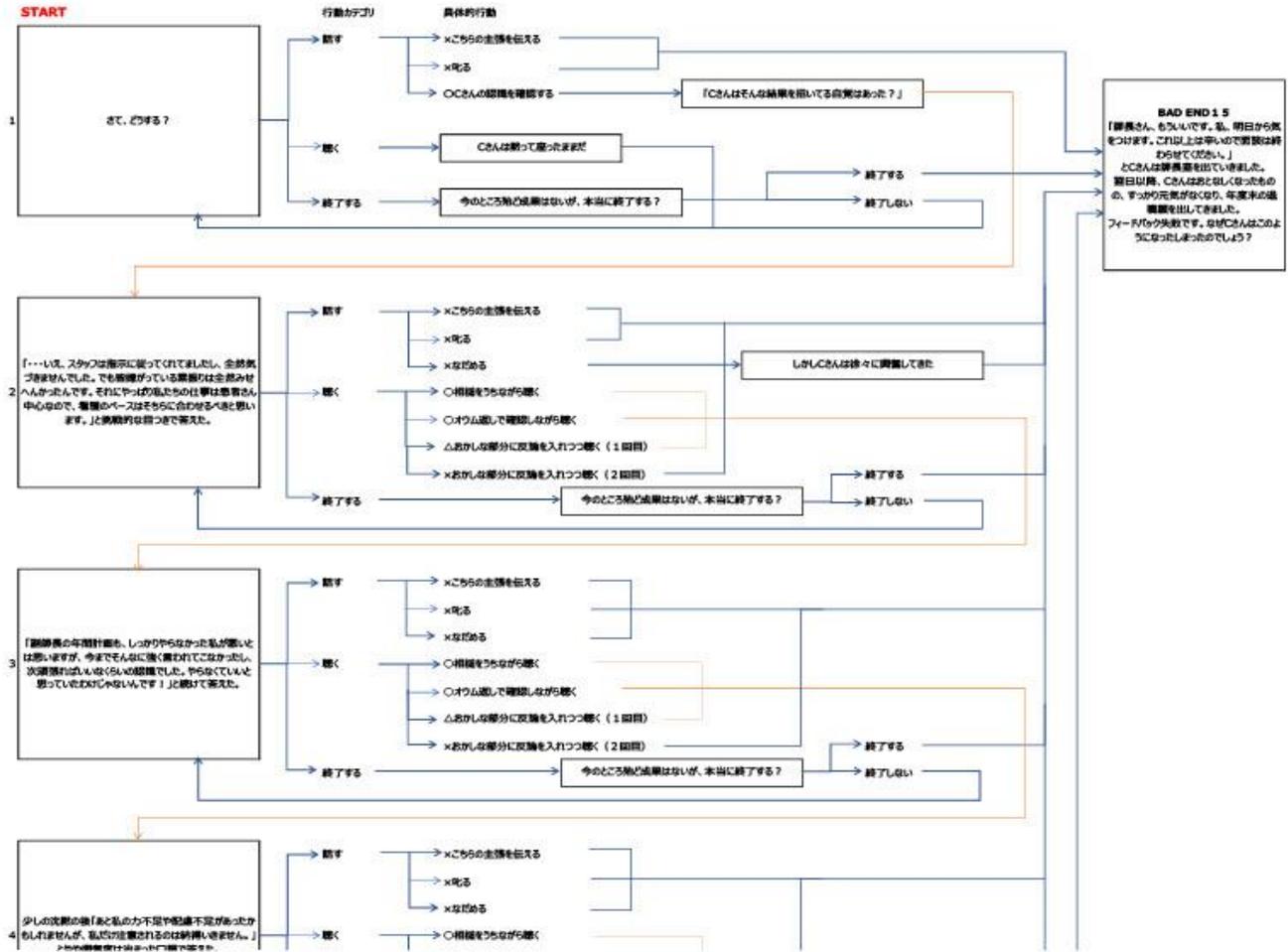
□ 収集した状況・行動・影響に関する情報を元に、主観や感情を排除して事実を鏡のように客観的に伝える



□ 褒めたり非難したりする必要はないが、余計なフォローもせず、管理者が事実だと思ふことをしっかり提示する

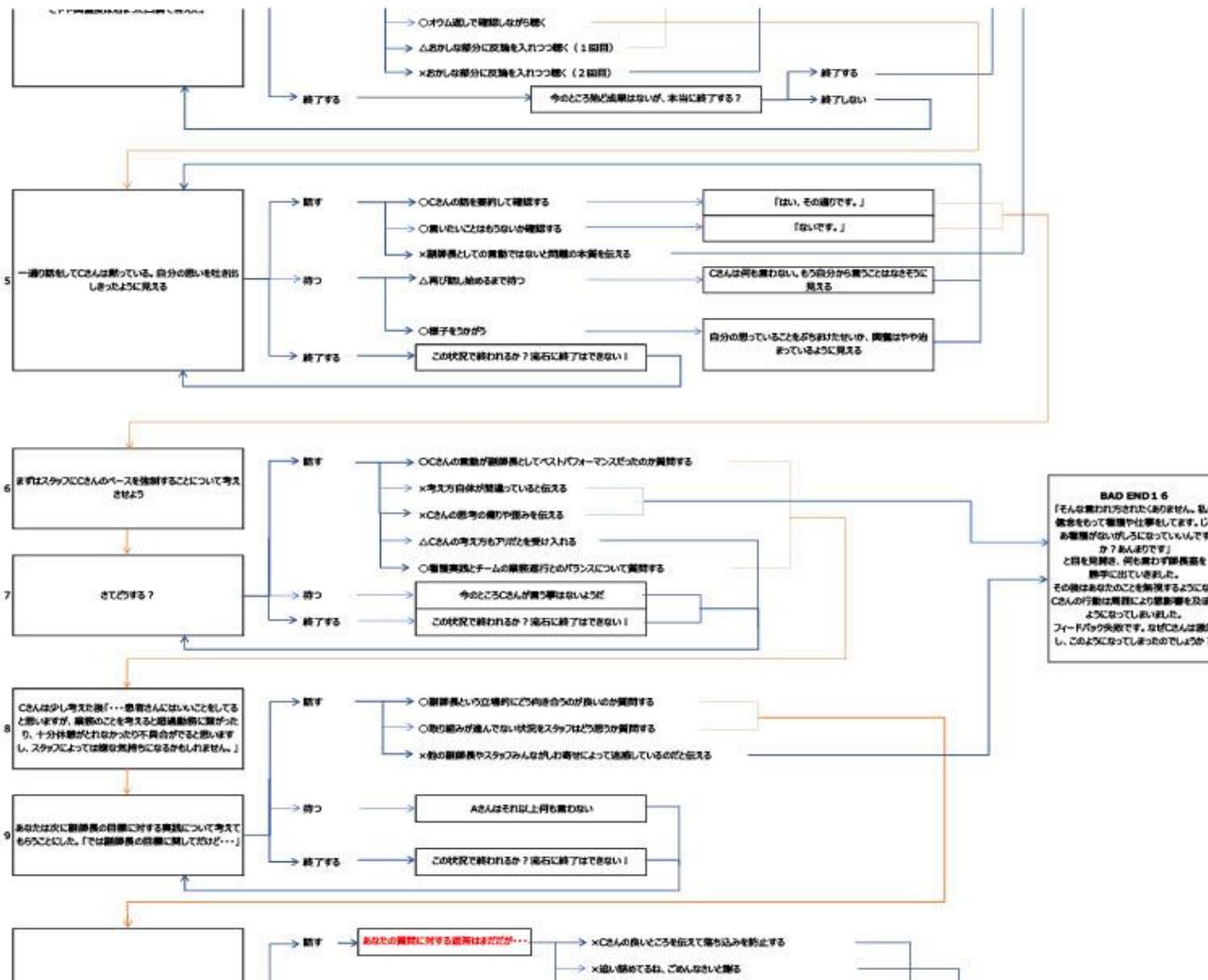
step4

Cさんは神秘的表情で黙って座っている。



該当するジョブエイト項目

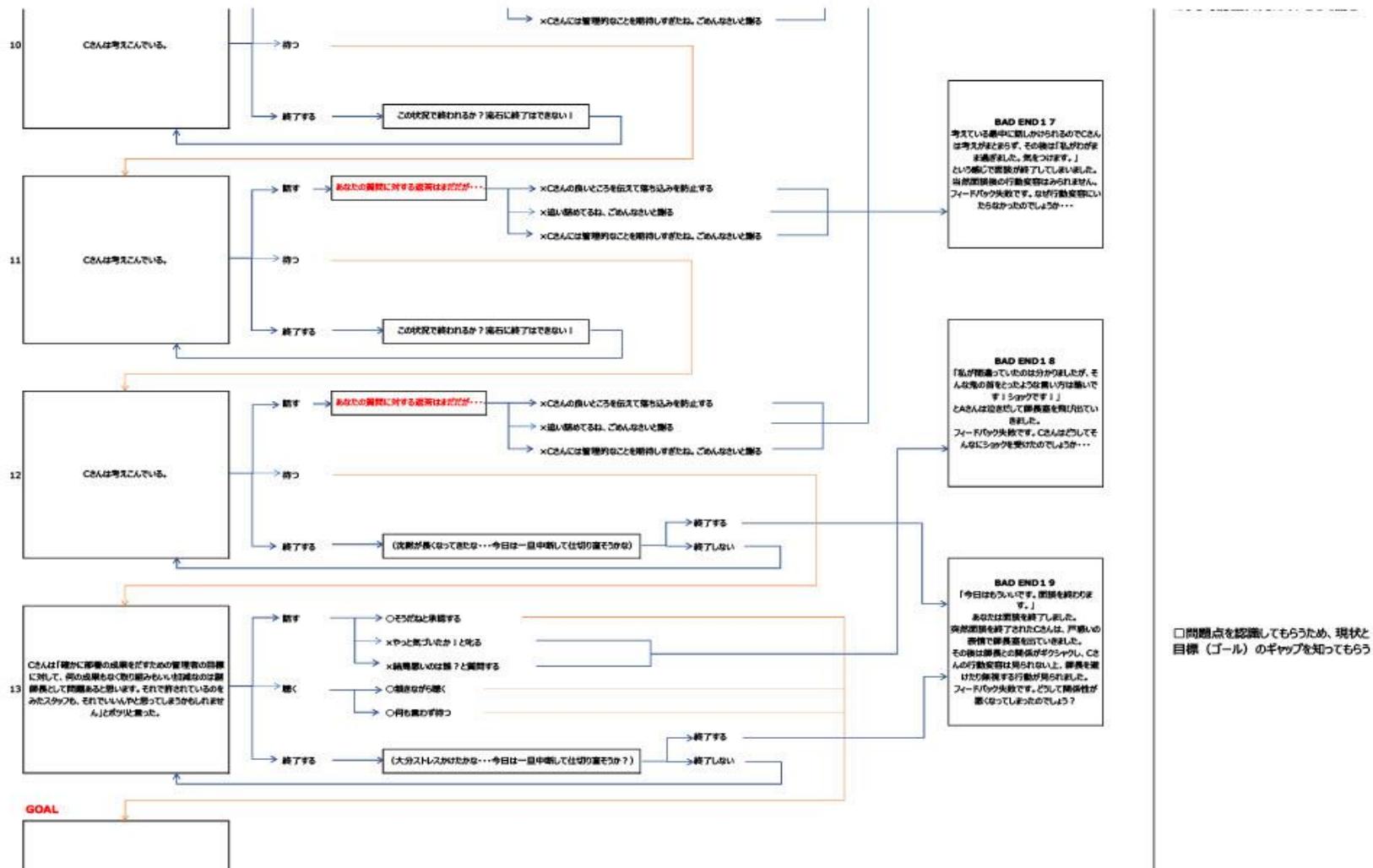
□ 部下が話し始めたら話の腰を折らずに最後まで聞きとり、見方の違いを伝えよう



□徐々に対話量が減るのは共通認識が増えている表れである。対話の最後は「決定」に持ち込み、共通認識をつくる

□対話を通して「部下の見方」を認めつつも、「別の見方」の存在を部下に発見させる

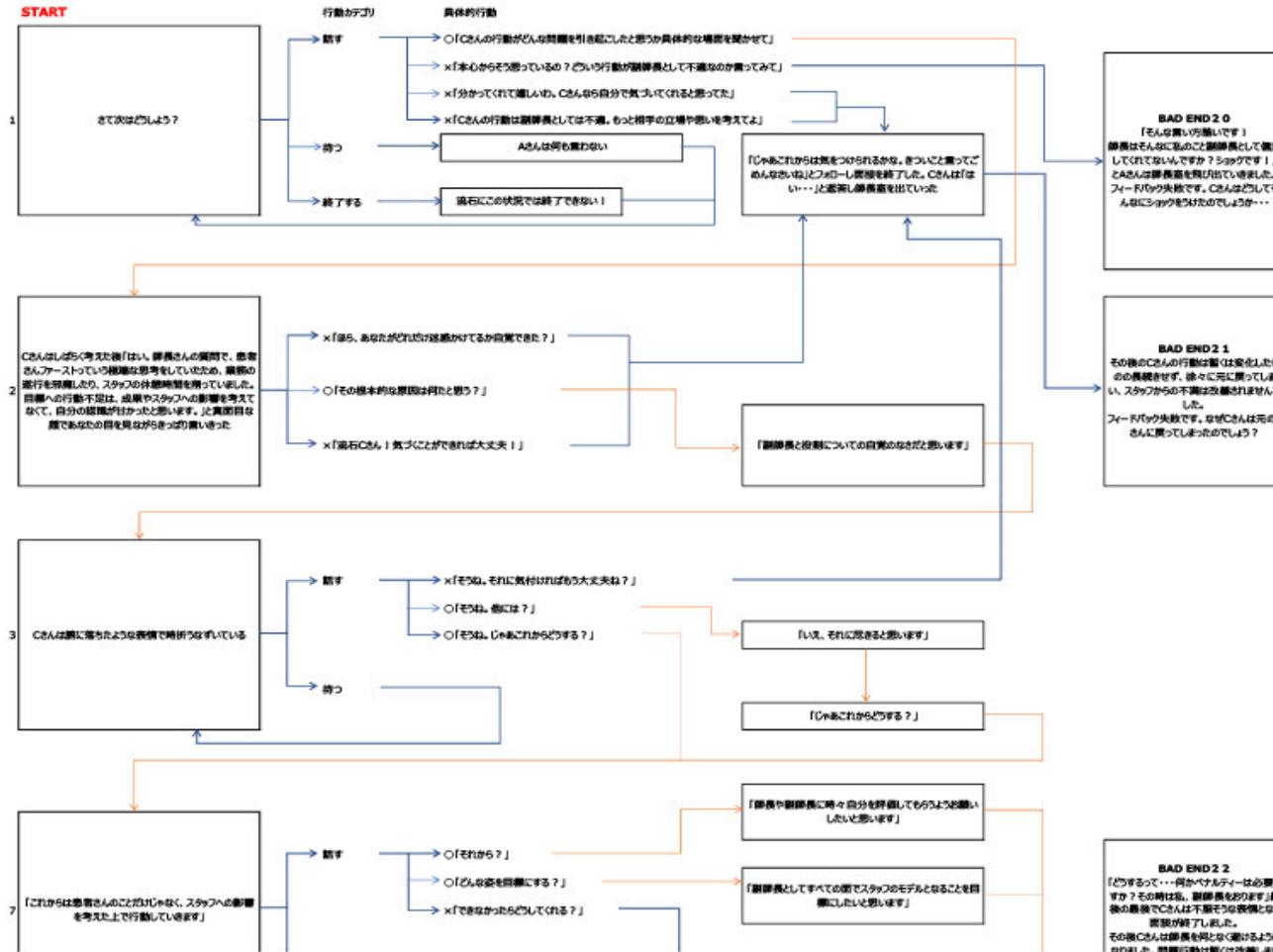
□場合によっては長時間の対話が必要になる可能性があるため、心して臨む



少し前を聞いてCさんは
14「自分の取締役としての役割認識とその実践が不十分で
した。」と言った。

step5

Cさんは自分の問題行動を認める発言をし始めた。どうやら問題行動の裏層としてはできたようだ。



該当するジョブエイド項目

□「自分は過去・現在にどのような状況で、どのような行動をとり、それがどんな問題を引き起こしたか」を言葉にしてもらう

□いくら時間をかけても良いので、部下の口からしっかりと明言させる

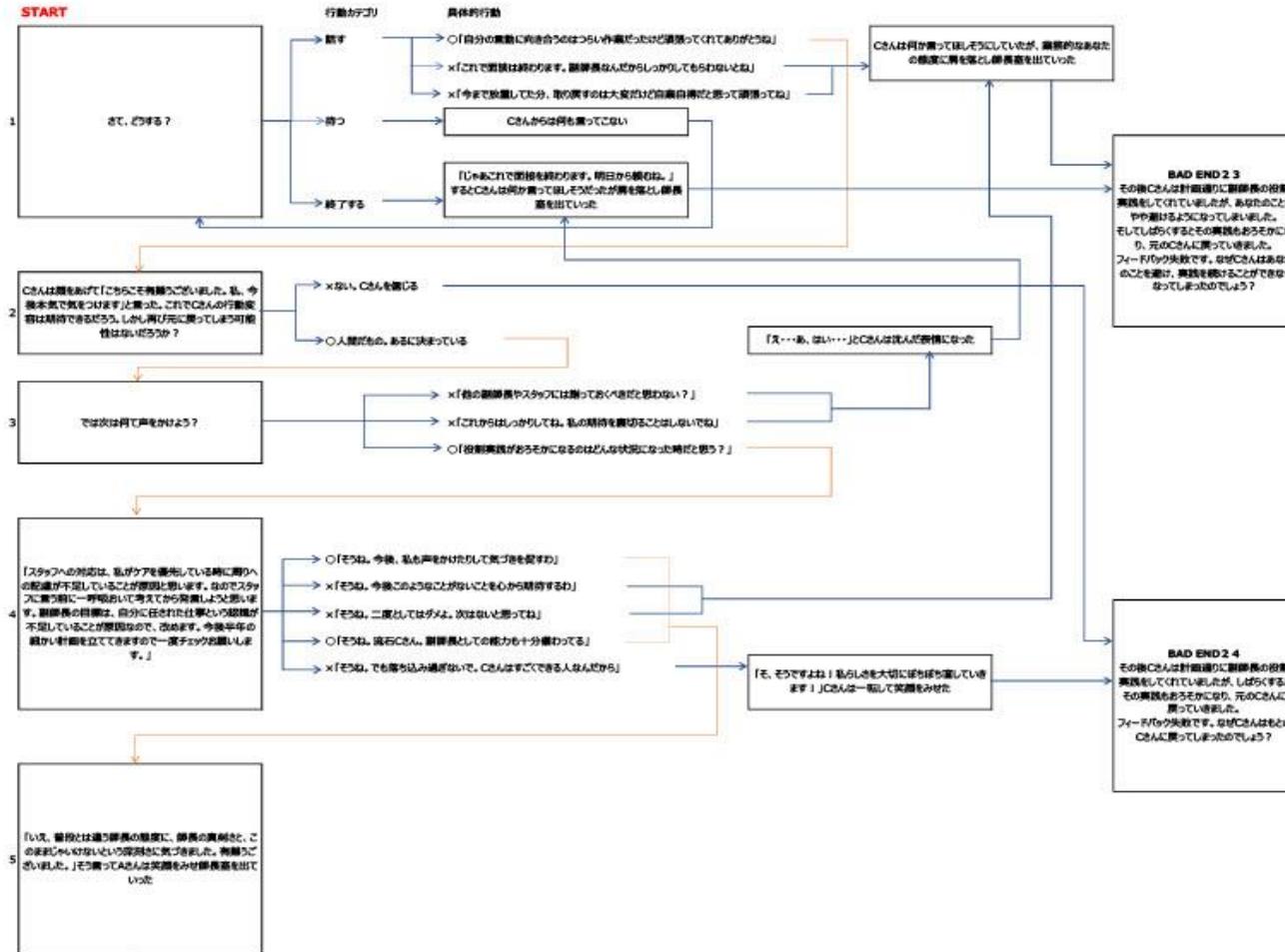
□自分の行動や認識のうち、何が良くて、何が良くなかったのか。本当の原因は何だったのかを部下に言語化してもらう

□「これからどうするか」を自己決定させる



step6

Cさんは今までとは違う真面目な顔で、少し涙目になりながらも今後の行動計画を自分で考え、達成することを約束してくれた。



該当するジョブエイト項目

□再発することを前提にその予防策も話し合い、事前に立案してもらう

□今後も期待していること、自分もサポートしていくことをしっかり伝え、自己効力感を高める

GOAL



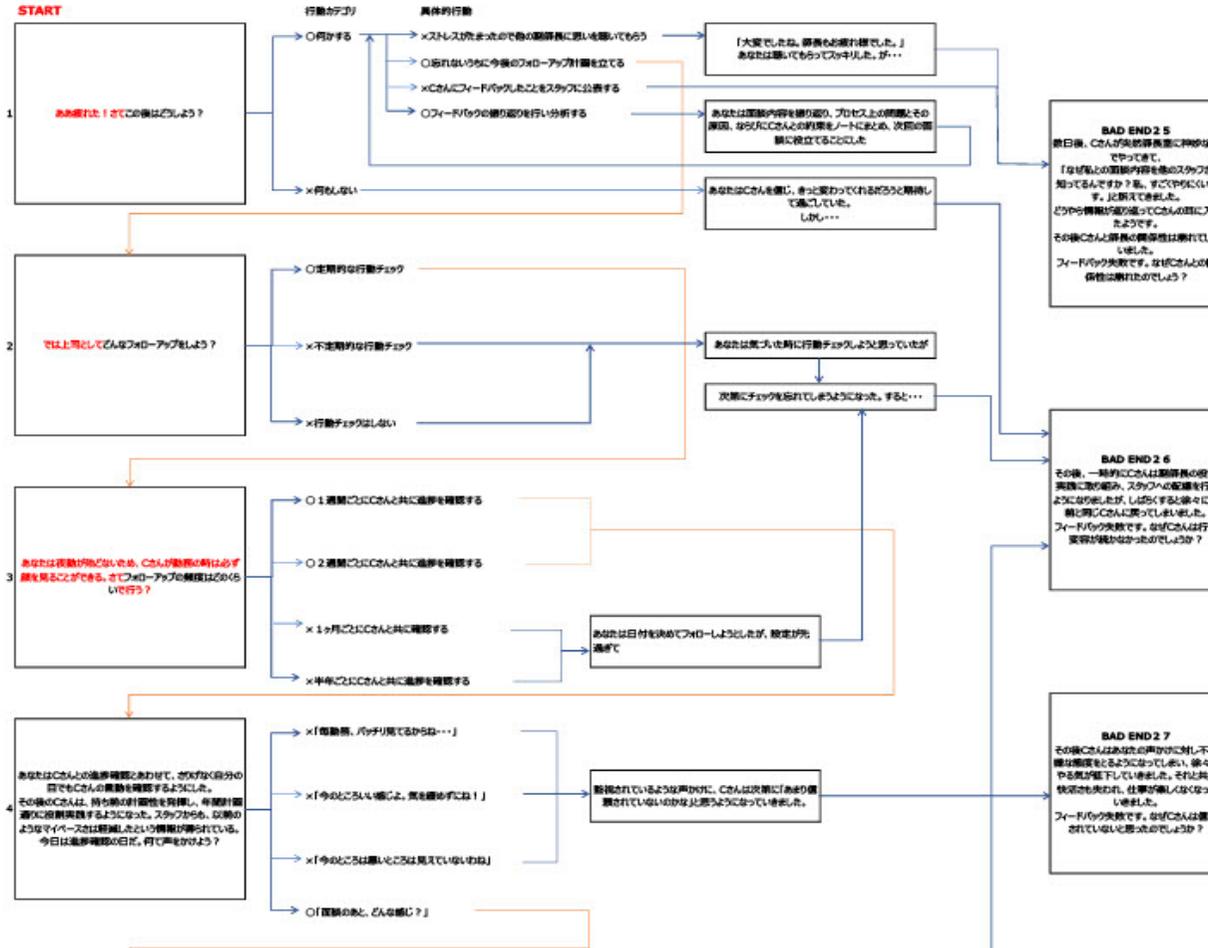
6 達成終了！Cさんは自分の行動変容のため、期限内に取り組みでけるだろう



step7

Cさんは辞職意を遂行しました。

面接は終了した。あなたは面接官に一人残されている。もかなり緊張したためか、どっと疲れが襲ってきた。



該当するジョブエイド項目

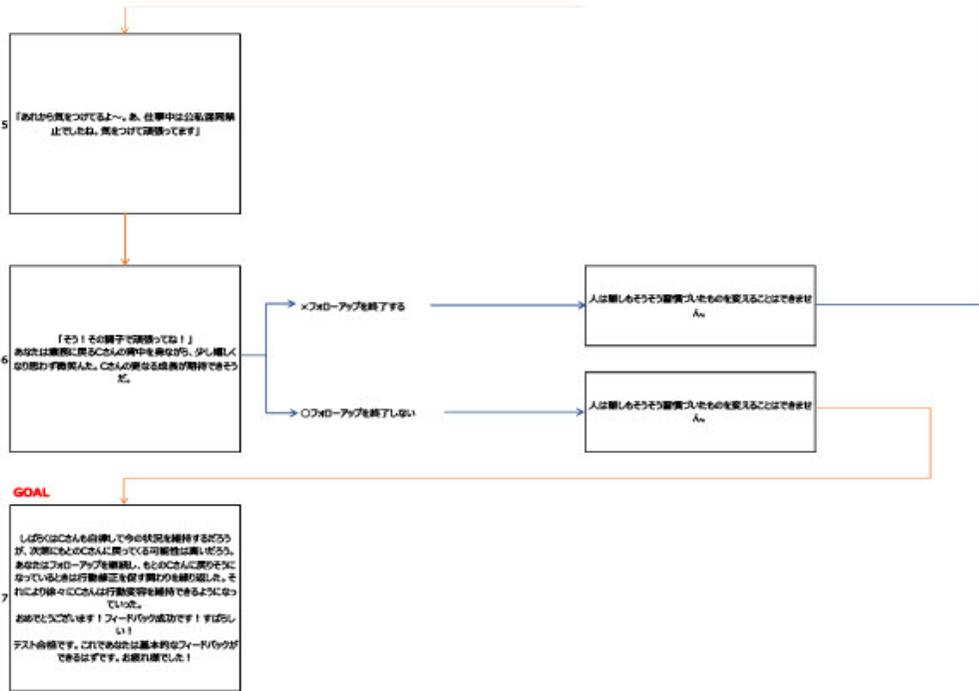
○フィードバックプロセスに問題はなかったか、その原因は何だったかを振り返っている

○部下が話した内容・上司と部下間で合意した内容は何かを記録に残している

○フィードバックの結果から、具体的な次の支援が明確になっている

- ・計画は立案できてもたので行動改善のモニタリングを行う (1回/2週以上)
- ・計画立案まで至らなかったため再度面接を実施する

○1 on 1 などの二面談で構わないので、週1回～隔週1回は確認する機会を作る



□フィードバック後も気を抜かず確認し、必要な時は何度もフィードバックを行う

資料3 専門家レビュー用紙

インストラクショナル・デザイナー

〇〇 〇〇 様

2021.12.24

174 g 8806 川島孝太

〇〇@〇〇.jp

この度はIDerレビューを引き受けていただき誠に有難うございます。

私は修士論文として、「ジョブエイドを基盤とした看護管理者のためのeラーニング教材の開発～部下の問題行動に対するフィードバック技法に着目して～」をテーマに、看護管理者のためのジョブエイドならびにeラーニング教材を開発しております。

つきましては、その2つのツールに関してID専門家としてレビューをお願いいたします。

今回レビューいただくツールは、「事前確認テスト」に使用するものとなります。添付1) 2)の参考資料は教材全体を把握する資料としてご覧いただき、入口出口の設定、設計の意図などの教材の全体像を把握した上で、A. シナリオフローチャートの合目性・妥当性、eラーニングとB. ジョブエイドの位置付けや工夫点、効果などを確認していただけたらと思います。

なおeラーニングは先日お伝えしたティラノビルダー®を使用して作成しております。C. プログラムファイルを置き換えて起動ください。

レビューにあたっては2枚目以降のレビュー用紙をご使用いただき、設問に沿ってご回答ください。設計上、1回目のテストはジョブエイドを使用せずに実施いただき、不合格だった場合にジョブエイドを使用して再度受験ください。

回答終了後は、お手数ですが本用紙データのみ上記のメールアドレスにご返信ください。

よりよい教材開発のため、忌憚のないご意見をお願いいたします。

【添付資料】

- A. シナリオフローチャート
 - B. ジョブエイド (案)
 - C. ティラノビルダープログラムファイル
- 1) 研究計画書 (案) より必要部を抜粋したもの
 - 2) 特別研究II中間報告スライド

ID 専門家レビュー結果報告用紙

IDer 氏名： _____

レビュー年月日： _____

下記のステップでレビューを進めてください。

1. シナリオフローチャートを閲覧する。

(1) scene1～Step1 は「フィードバックに必要な情報を収集・整理し、面談に必要な環境調整ができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(2) Step2 の目標は「面談開始時に、対象者の信頼感を確保することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(3) Step3 の目標は「問題行動の事実を鏡のように通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(4) Step4 の目標は「対象者に問題行動を腹落としさせることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(5) Step5 の目標は「対象者の振り返りを支援することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(6) Step6 の目標は「対象者に今後の期待を通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

(7) Step7 の目標は「面談終了後のフィードバック実施の必要性が判断でき、計画を立てることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されているこ

とは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

2. ジョブエイドを使用せずにティラノビルダー®を起動しシナリオゲームをプレイする。

(1) scene1～Step1 の目標は「フィードバックに必要な情報を収集・整理し、面談に必要な環境調整ができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(2) Step2 の目標は「面談開始時に、対象者の信頼感を確保することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(3) Step3の目標は「問題行動の事実を鏡のように通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(4) Step4の目標は「対象者に問題行動を腹落としさせることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(5) Step5の目標は「対象者の振り返りを支援することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(6) Step6の目標は「対象者に今後の期待を通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

(7) Step7の目標は「面談終了後のフィードバック実施の必要性が判断でき、計画を立てることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解で

きそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

3. ジョブエイドを使用しながらティラノビルダー®を起動しシナリオゲームをプレイする。

（1）scenel～Step1 の目標は「フィードバックに必要な情報を収集・整理し、面談に必要な環境調整ができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

（2）Step2 の目標は「面談開始時に、対象者の信頼感を確保することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

（3）Step3 の目標は「問題行動の事実を鏡のように通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

（4）Step4 の目標は「対象者に問題行動を腹落としさせることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？
理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

（5）Step5の目標は「対象者の振り返りを支援することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

（6）Step6の目標は「対象者に今後の期待を通知することができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント（改善提案）があればお願いします。

コメント・改善案：

(7) Step7 の目標は「面談終了後のフィードバック実施の必要性が判断でき、計画を立てることができる」ためのシナリオ・選択肢を設定しています。そのように設定されていることは理解できましたか？

理解できなかった場合、どこが理解できなかったか、ならびにどのように改善すれば理解できそうかを教えてください。

はい いいえ

いいえの場合の改善案：

上記の他に、操作性やユーザビリティに関するコメント(改善提案)があればお願いします。

コメント・改善案：

4. ID 専門家として、本教材のデザインならびに2つのツール(事前確認テスト、ジョブエイド、その関連性など)について何かコメントがあれば指摘してください。

*次ページ以降の参考文献1「教育・研修のIDチェックリスト(鈴木, 2008)」および参考資料2「メリルのIDの第一原理に基づく教授方略(鈴木・根本, 2011)」を参考にして、ID 専門家として気になった点があれば指摘してください。

*上記のチェックリスト以外の視点でも気になった点があれば、指摘してください。

参考文献1：教育・研修のIDチェックリスト

出典：鈴木克明（2008）インストラクショナルデザインの基礎とは何か：科学的な教え方へのお誘い．消費研修，第84：52-68

① 出口：学習目標の設定と評価方法の妥当性

OK・NA・NG	研修の成果を「学習時間の長さ」ではなく「学習成果の到達度」で判定しているか
OK・NA・NG	学習目標が学習開始時に，学習者にわかりやすい言葉で提示されているか
OK・NA・NG	合格基準や制限時間などの評価条件があらかじめ提示されているか
OK・NA・NG	事後テスト合格者は教材の目標をマスターした人だと自信をもって言えるものか
OK・NA・NG	事後テストには目標とした学習項目全部をカバーするように色々な問題が十分あるか

② 入口：成人学習理論とターゲット層

OK・NA・NG	学習者が有資格者かどうかを自己判断できる材料があるか
OK・NA・NG	有資格であることを確認させることを，自信をもたせることにつなげているか
OK・NA・NG	研修を受ける必要がない人と必要がある人を判別する仕組みがあるか（事前確認テスト等）
OK・NA・NG	学習の進め方や用意されている各種オプションの存在と使い方が分かるか
OK・NA・NG	自分のペースやスタイルで学習を進めるための工夫があるか

③ 構造：研修要素からの項目立て

OK・NA・NG	スケジュール表などがあり，研修の全体像がわかるか
OK・NA・NG	不要な研修を避け，学習開始直後にニーズに応じた研修へアクセスできるか
OK・NA・NG	易しいものから難しいものへと順序だてられているなど研修項目間の関係がわかるか
OK・NA・NG	選択可能事項が適切に設定されていて，選択についての助言が与えられるか
OK・NA・NG	学習完了に対する進み具合が学習者にわかり自分で進捗管理できる工夫があるか
OK・NA・NG	短い部分に分割されており，飽きないような工夫があるか

④ 方略：学習目標の達成を支援する研修内容・方法の工夫

OK・NA・NG	何についての情報提示かが明らかか（タイトルや見出し）
OK・NA・NG	すでに知っていることと関係づけながら新しい情報を提示・解説しているか

OK・NA・NG	文字情報は、図表を用いて構造化され相互関係の理解を助けているか
OK・NA・NG	文字情報以外のイラスト、写真、動画、ナレーション等は学習効果を高めているか
OK・NA・NG	習得状況を自分で確認しながら学習を進められるか（例：学習項目ごとの練習）
OK・NA・NG	誤りを気にしないで試せる状況（リスクフリー）で練習をする機会が十分にあるか
OK・NA・NG	事後テストと同じレベル（難易度／回答方法）で仕上げの練習をする機会があるか
OK・NA・NG	苦手なところ／覚えられない項目を集中して練習する工夫があるか

⑤ 環境：適切なメディアの選択とサポート体制の確立

OK・NA・NG	学習目標の達成を支援するためにメディアが効果的に使われているか
OK・NA・NG	学習環境や研修実施上の制約に応じて適切なメディアが使われているか
OK・NA・NG	持続的に学習を進めていけるようなサポートが準備されているか

注：OK= 大丈夫・NA = 該当しない・NG= 不十分などところがある

参考文献2：メリルのIDの第一原理に基づく教授方略例（鈴木・根本，2011）

出典：消防研修（特集：教育・研修技法）第84号（2008年9月）52-68

1) 問題（Problem）：現実に起こりそうな問題に挑戦する

- 現実世界で起こりそうな問題解決に学習者を引き込め
- 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
- 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
- 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

2) 活性化（Activation）：すでに知っている知識を動員する

- 学習者の過去の関連する経験を思い起こさせよ
- 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
- 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
- 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

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

- 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
- 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」ことを、(c) プロセスの学習には可視化を、そして (e) 行動の学習にはモデルを示せ
- 次のいくつかを含む適切なガイダンス (指針) 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
- メディアに教授上の意味を持たせて適切に活用せよ

4) 応用 (Application) : 応用するチャンスがある (Let me)

- 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
- 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
- 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
- 学習者に異なる問題を連続的に解くことを要求せよ

5) 統合 (Integration) : 現場で活用し、振り返るチャンスがある

- 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
- 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
- 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
- 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

資料4 1対1評価書類一式

1対1評価の実施計画

ア. 協力者：当院の病棟看護師長1名（看護師長歴8年）

実施の手順：①形成的評価の説明 ②テスト実施 ③アンケート ④インタビュー
ー ⑤御礼

テスト実施結果：1回目ー 合 ・ 否 2回目ー 合 ・ 否

イ. 協力者の選定理由は、本教材対象である看護師長であることに加え、部下へのフィードバックの成功経験がある程度備えた者であったためであり、フィードバックの基本スキルをもち、かつ部下の個人特性への対応もある程度できると予想したためである。

ウ. エ. 1対1評価実施の手順と進行状況は以下の通りである。

日時	令和4年1月28日（金）17:30～18:45 日勤業務終了後の落ち着いた時間を選択		
場所	看護管理室 他の人の出入りが無い、静かで落ち着いた個室		
内容	形成的評価依頼	1/21	教材の目的・概要も同時に説明し参加承諾を得る
5分	①これからの説明	当日	実施内容、観察されること、タイムスケジュールなどを説明
10分	②事前確認テスト（ジョブエイドなし）		傍らで観察する
13分	②事前確認テスト（ジョブエイドあり）		チェックリストを渡し、使用方法の説明後に再度実施を促す
5分	③アンケート		アンケートを渡し、解答を依頼する
10分	④インタビュー		アンケートを基に自由に語ってもらう 観察しながら気になった点について質問する
2分	⑤御礼		時間をいただいたこと、協力に対する感謝を伝える
合計時間	計 32～45分		

事前確認テスト 観察項目

- eラーニングシナリオを開始して学習者の緊張が和らいでいるか
- 冒頭説明により操作がスムーズに行え、進行に問題はないか
- 選択肢が理解しにくそうな部分はないか
- ジョブエイドの使用方法が理解できているか
- ジョブエイドを見ながら2回目のテストを進められているか
- アンケートで記入のとまどいはないか

以上6点

事前確認テスト時間記録用紙

内容	基準（分）	○さん	特記事項
説明	5		
事前確認テスト （ジョブエイドなし）	10		
事前確認テスト （ジョブエイドあり）	13		
アンケート	5		
インタビュー	10		
御礼	2		
合計	35～45		

（余裕をもって）

フィードバックスキル向上教材 事前確認テスト体験後アンケート

お疲れ様でした！更によりよい教材にしていきたく思っておりますので、是非体験後アンケートにご協力ください。

役職： _____ 氏名： _____

1. このテスト（教材）について、次の形容詞のどちらにどのくらい近い印象をもちましたか？

自分の気持ちに一番近い番号に、1行に一つずつ○をつけてください。

- | | | |
|---------------|-------------|----------|
| A：退屈した | — 1・2・3・4 — | 興味深かった |
| R：やりがいがあった | — 1・2・3・4 — | やりがいがあった |
| C：自信がもてなかった | — 1・2・3・4 — | 自信がもてた |
| S：体験したことを後悔した | — 1・2・3・4 — | 体験してよかった |

2. 次の意見をどの程度支持しますか？自分の気持ちに一番近い番号を選んでください。

- | | | |
|----------------------|-------------|----------|
| このような教材開発を今後続けてほしくない | — 1・2・3・4 — | 続けてほしい |
| 本教材を他の看護師に勧めたいと思わない | — 1・2・3・4 — | 勧めたいと思う |
| 本教材の学びが身についたと思わない | — 1・2・3・4 — | 身についたと思う |
| 今後の問題解決に役立ちそうにない | — 1・2・3・4 — | 役立ちそうだ |
| 実践の場で学びの成果を活用しないつもり | — 1・2・3・4 — | 活用するつもり |

3. 本テストについて、自分の気持ちに一番近い番号を選んでください。

- | | | |
|----------------------|-------------|----------|
| シナリオの長さ（時間）は適切ではなかった | — 1・2・3・4 — | 適切だった |
| テスト画面は見にくかった | — 1・2・3・4 — | 見やすかった |
| 教材についての説明は分かりにくかった | — 1・2・3・4 — | 分かりやすかった |
| 教材の難易度は適切ではなかった | — 1・2・3・4 — | 適切だった |
| 教材の操作性は簡便ではなかった | — 1・2・3・4 — | 簡便だった |

4. 本テストについて良かったと思う点を2つ以上書いてください。

- 1)
- 2)

4. 本テストについて、今後改善できると思う点を2つ以上書いてください。

(可能ならばどうすればよいかのアイデアもお願いします)

1)

2)

5. その他体験者として感じたことや思ったことを何でもお書きください。

ご協力ありがとうございました！

謝辞

本論文の作成にあたり、御指導賜りました指導教員の平岡斉士准教授、都竹茂樹教授、鈴木克明教授に深く感謝いたします。また本論文の評価にご協力いただきました教授システム学修士の政岡祐輝先生、本務において同僚の3名の看護管理者の方々、そして大学院での学習を最後まで応援し続けていただいた両親にも心から感謝いたします。有難うございました。