

2004 年度博士前期課程（ソフトウェア情報学）論文

「できる力」診断システムの作成ノウハウの提案

The proposal about how to draw up diagnosis system of 「Ability」

岩手県立大学大学院  
ソフトウェア情報学研究科

提出年月  
2005 年 3 月 16 日

学籍番号 2312003015  
氏名 楚 世斌

# 2004 年度博士前期課程（ソフトウェア情報学）論文

## 「できる力」診断システムの作成ノウハウの提案

The proposal about how to draw up diagnosis system of 「Ability」

岩手県立大学大学院  
ソフトウェア情報学研究科

学籍番号 2312003015  
氏名 楚 世斌

研究指導教員 鈴木 克明

渡邊 廉和

高田 豊雄

# 目次

## 第一章 研究の背景と目的

1.1 研究背景 · · · · ·	1
1.2 研究目的 · · · · ·	1

## 第二章 「できる力」診断メカニズムとは

2.1 「できる力」診断メカニズム（仮称）とは · · · · ·	3
2.2 「できる力」診断システムの作成プロセス · · · · ·	3
2.3 理論の裏付け—スキナーのABC分析理論とエリスのABC理論 · · ·	3
2.4 理論と診断システム作り · · · · ·	4

## 第三章 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成

3.1 個人情報保護について · · · · ·	5
3.2 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成の背景 ·	5
3.3 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの概要 · · ·	6
3.4 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成プロセス ·	6
3.5 「ツボ」設定のプロセス（仮説） · · · · ·	9
3.5.1 「ツボ」の設定 · · · · ·	9
3.5.2 「ツボ」と選択肢作りのつながり · · · · ·	9
3.6 形成的評価 · · · · ·	9
3.7 診断システムの実装 · · · · ·	15
3.8 総括的評価 · · · · ·	22

## 第四章 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成

4.1 塾の先生の現状 · · · · ·	26
4.2 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成の背景 · · · · ·	27
4.3 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの概要 · · · · ·	27
4.4 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成プロセス · · · · ·	27
4.5 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの「ツボ」設定プロセス · · · ·	29
4.6 形成的評価 · · · · ·	29
4.7 診断システムの実装 · · · · ·	32
4.8 総括的評価 · · · · ·	35

## 第五章 終わりに · · · · ·

参考文献 · · · · ·	38
資料 · · · · ·	39
謝辞	

# 第一章 研究の背景と目的

## 1.1 研究背景

人間は小さいから、日常的に様々なテストによる評価が行われている。近年の情報化の波は、「テスト」および「評価」の分野に関しても、例外なくその影響が押し寄せてきている。「診断システム」はこの影響のもとで生まれたものである。情報技術の発展がもたらす影響を「診断システム」に関して、コンピュータを利用することで、従来型のテストではなしえなかつた技能や能力の測定も出来る可能性が高まってきた。

「診断システム」の種類と目的は多岐にわたるが、正しい評価のためには、使用される「診断システム」が十分に妥当性の検証が行われ、高い信頼性を有するものでなければならない。「診断システム」が利用される場面を想定すると、今後は、学力評価や資格認定などはもとより、企業環境の変化に伴って、人事評価にも能力評価・成果主義が取り入れられるようになり、納得のいく客観的評価の必要性が大きくなっていくと思われる。また「診断システム」結果から得られた評価に関しては、その説明責任（accountability）が益々求められることになり、なされる評価の裏付けが必須になってくる。この論文は筆者大学院の2年時の、大学のインターンシップの制度を利用して、インターンシップ先の株式会社ジェックで、関わっていた仕事の内容を活かし、この研究テーマを考案した。

株式会社ジェックは、東京にある企業研修の会社である。企業の従業員教育の目的で、コースに受講した方は、実際に受講した内容をどのくらい実務に繋がっているかを測定したい。測定する際、実際に仕事現場に入って考察するのが難しいである。ここで、使える測定手段の一つとして、診断システムが考えられる。

## 1.2 研究目的

普通は、人間の意識や感情など、客観的には測定が困難な心理現象である。しかし、アメリカの心理学者のスキナーは行動主義の心理学者として知られて、「意識や感情などは客観的に測定できないから研究対象としないと勘違いされているが、これは誤り」と指摘した。スキナーは、「人間の意識や感情など、客観的には測定が困難な心理現象をも行動として分析できる」と断言した。

近年、診断システムは学力の評価や実績のチェックなどの手段の一つとして活用されている。また、企業では成果主義評価制度が導入され、仕事の成果に結びつく行動ができる力を客観的に評価し育成する必要性がますます大きくなっていると思われる。そこで、仕事の成果に結びつく行動ができる力を「できる力」と名づけ、それを診断するシステムの開発を目指し、第一歩として「プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム」を試作し、大二歩として「いい塾の先生になる『できる力』診断システム」を試作した。

尚、類似概念として「コンピテンシー」「パフォーマンス」「スキル」などがあるが、それらの定義が

論者により異なるので、混乱を避け、論点を明らかにするため「できる力」と名づけている。

## 第二章 「できる力」診断メカニズムとは

### 2. 1「できる力」診断メカニズム(仮称)とは

知識と技術があっても、実際に企業の現場で仕事が「できる」とは限らない。したがって、「できる力」を診断するには、「知識」「技術」を測定するだけではなく、「適切な行動を選択する」力を測定する。このような診断システムのつくるためのメカニズムは「できる力」診断のメカニズムという。

### 2. 2 「できる力」診断システムの作成プロセス

「できる力」診断システムの作成プロセスは表0のように書いてある。六つのステップに分かれている。このプロセスは論文の中で、実例を挙げながら説明していく。

プロセス	作業内容
ステップ1	ある業種の基本方針や作業マニュアルなどに基づく
ステップ2	ある業種の特長から、従業員に要求される スキルや意識を記述文で表す
ステップ3	記述文から要求されるコンピテンシーを洗い出す
ステップ4	できることできない区別ポイント（「ツボ」）を設定（知識・技術・意 識の観点で絞込み）する
ステップ5	設問を作る
ステップ6	選択肢を作る

表0:『できる力』診断作成プロセス

### 2. 3 理論の裏付け—スキナーのABC分析理論とエリスのABC理論

今回の研究の中には、診断システム作りにあたって、参考した理論が二つある。一つはアメリカの心理学者スキナーのABC分析理論である。先行条件と行動と結果の関係を行動随伴性という。英語に訳したとき頭文字がA(Antecedent)、B(Behavior)、C(Consequence)だから、行動随伴性を分析することを、ABC分析という。行動の原因(制御変数)を環境に求める。従来の心理学では、行動の原因を、内的要因(例えば、能力、内発的動機、性格特徴、など)に求め、行動の生起をそれらによって説明していた。例えば、精神遅滞児が自発的に行動しないのは、内発的な意欲に欠ける、あるいは自発性(性格特徴)に欠けるためだと解釈した。そこで、自発的に行動するように子どもを指導するには行動よりも、その底

に仮定された「意欲、能力、性格など」を伸ばすことに重点が置かれ、行動そのものを対象として変容しようとするのは、いわゆる<対症療法>として非難された。

もう 1 つの理論はアメリカの心理学者エリスの A B C 理論である。論理療法は「A B C 理論」とも呼ばれる。

A : Activating event (出来事)

B : Belief (信念、固定観念)

C : Consequence (結果)      A→B→C

普通は、「出来事があるから悩む」と思う。しかし、Belief が悩みのもとであると考える。たとえば、「A : ドアがバタンと閉まる音」→「C : 不快な気持ちになる」、しかし、これは「B : ドアは静かに閉めるべきである」という Belief があるからである。その証拠にドアがバタンと閉まるたびに千円を配ってみればいい。5、6 回もやれば、千円をもらえるのを心待ちするようになる。つまり、「B : ドアがバタンと鳴ったら千円がもらえる」というように心の中の文章記述を変えたから、A が同じでも、C が変わったということ。(不快→楽しみに)

## 2. 4 理論と診断システム作り

スキナーの ABC 分析理論は、この診断システムの中に応用しているのは、場面設定は先行条件(A)とし、結果(C)はほぼ 2 つで、1 つはお客様のプライバシーが保護された、もう 1 つはお客様のプライバシーが漏洩されたと想定する。行動(B)はその人の内的要因(例えば、能力、内発的動機、性格特徴、など)による決められる。現在、コンピテンシーという定義されている、いわゆる職業能力は、現在従事している業務に必要な能力のみならず先見力、情報力、判断力、決断力、行動力、そして人をも動かす人間的魅力といった、定規では計りきれない多種多様な資質である。現在の職業能力をもつ自分の行動理論から、実際の仕事で表現できるかどうかが、大切なポイントである。

エリスの A B C 理論は、A(出来事 Activating event)とC(Consequence 結果)の間には、B(考え方、ものごとの受けとり方 Belief system)があり、B の内容が違うと、人は同じ出来事・状況に対して異なる受け止めをし、異なった感情をもち、異なった行動をとるという、感情と行動選択のメカニズムを説明した理論である。

この理論に基づき、仕事(例: プライバシー・マネジメントと塾の講師)が「できる」人と「できない」人の違いを生み出している B(Belief system) を想定し、その違いによって回答が左右される設問と選択肢を入れることによって、知識・技術だけを問う診断よりも、より実務的に役立つ「できる力」を診断(推定)できる確率が高くなるだろうという仮説を立てた。

### 第三章 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成

#### 3.1 個人情報保護について

コンピュータに蓄積された個人情報の大量漏えい事件の多発、ネットを介した個人情報の無断収集やそれらの公開による人権侵害など、ITの進化にともない、個人情報を取り巻く状況は、急速に変化している。

平成15(2003)年5月に「個人情報の保護に関する法律」が公布され、平成17(2005)年4月より本格的に施行されることになった。これにともない個人情報を取り扱う事業者には、遵守すべき義務が課せられることになる。

個人情報を適正に取り扱うためのポイントについて、企業として、あるいは個人として理解し、対策を講じることが、ますます重要になってきている。

自分の、あるいは他人の個人情報を守るために、そして、適正に個人情報を取り扱うために、これだけは知っておきたい個人情報保護のポイントをまとめた。

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であり、特定の個人を識別することができる情報のことある(個人情報保護法2条1項参照)。個人情報には、次の2通りがある:

1・その情報に含まれる記述などだけで特定の個人を識別できる情報

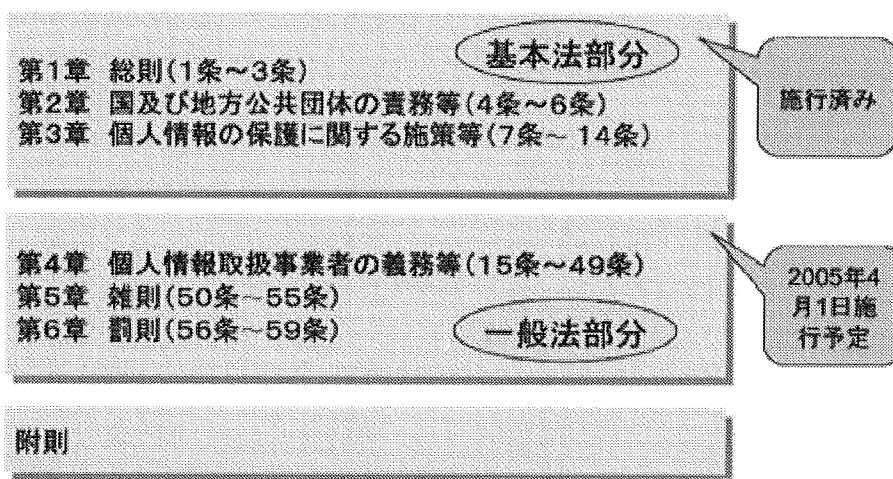
名前・メールアドレス・住所・顔の画像・電話・ファックス番号など

2・他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別できる情報

プロバイダのログ(通信履歴)と会員情報リスト

弁護士の登録番号と弁護士名簿

社員番号と社員台帳など



個人情報保護法の構成(全6章59条及び附則)

<出典・岡村久道『個人情報保護法入門』(商事法務、2003/6)>

#### 3.2 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成の背景

2005年4月1日の「個人情報の保護に関する法律」実施予定に向けて、急いでやつて置きたいことがたくさんある。(株) ジェックは各企業の個人情報保護について、手伝っている。具体的にはAPCとCPCコースがあって、コースを通じて各企業のプライバシーコンサルタントを養成し、APC資格を取るのは目的である。しかし、コース受講した受講者の方は勉強した知識をどのくらい実務に応用したかの教育成果も測定しなければならない。測定の方法の一つとして、診断システムを通じて測定できると提案し、診断システムの作り方の新規性を探って、今回のプライバシーパフォーマンス・マネジメント診断システムの作成を試みた。

### 3.3 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの概要

平成17年4月に罰則つきで施行される「個人情報の保護に関する法律」に備え、各企業では、顧客の個人情報保護の体制づくりが必須である。しかし、情報システムのセキュリティを高め、マニュアルを整備し、社内研修を受けさせ修了証を発行しても、情報漏洩などは「人間」が関わる問題であるだけに、日常、仕事として個人情報を取り扱っている「現場の管理（マネジメント）」を実際に「できる」かどうかが課題になる。この課題に対して本件診断システムは、個人情報保護に関わる責任者の保有する「知識」だけではなく、現場でマネジメント「できる力」を測定（推定）する診断システムを目指している。

設問と選択肢の設定は、個人情報保護法が準拠しているJIS Q 15001が求めているマネジメント50項目に対して、重複出題を避け、40問設定した。各設問には4～5つの選択肢を設け、正解は一つしかない単択選択問題である（表2）。40問は、五つの分野にわかれ、各分野の正解数を反映したレーダーチャートが表示される。これにより被験者の強みと弱みを見つけることができる。

### 3.4 プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの作成プロセス

表2は完成した診断システムの中身であるが、この診断システム作成プロセスは次に述べる①～⑥のようであった。

① OECD プライバシーガイドラインを準拠として使う。

表1の例に対して、この設問対応している準拠 JIS Q 15001の内容は「4・2事業者の代表者は次の事項を含む個人情報保護方針を定めるとともに、これを実行し維持しなくてはならない。事業者の代表者は、この方針を文書化し、役員および従業員に周知させるとともに一般の人が入手可能な措置を講じなくてはならない。」である。

② プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断の設問を設ける。

この設問は、ジェックの専門家が実際の会社の中で実務として用いる設問である。例えば、表1

の例に対して、設問の内容は「会社の代表者には、個人情報保護に関する方針を定め、その方針を実行し続けていくことに対する責任がある。」である。この設問の内容はもともと正誤判断設問であった。

表1：プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断作成プロセス

作業内容
①OECD プライバシーガイドラインを準拠として使う
②プライバシーパフォーマンス・マネジメント診断の設問を設ける
③設問から要求されるコンピテンシーを洗い出す
④できるとできない区別ポイント（「ツボ」）を設定（知識・技術・意識の観点で絞込み）する
⑤設問を作る
⑥選択肢を作る

③設問から要求されるコンピテンシーを洗い出す。（表3）

この作業の内容は、②の設問の内容から実際仕事の中で要求されるコンピテンシーを洗い出す。これは専門家として、実務的なコンピテンシー記述である。

④できるとできない区別ポイント（「ツボ」）を設定（知識・技術・意識の観点で絞込み）する。（表4）

この作業内容の説明は本文で詳しく書いてある。

設問	選択肢1	選択肢2	選択肢3	選択肢4	選択肢5
A 社は個人情報保護の取り組みを始めようとしているところである。	個人情報保護方針には社長のサインを入れた上で、外部からアクセスできない社内専用のHPに保管し、一般の人が入手できないようにした。	社長自らが、自社の個人情報保護方針をつくり、それを文書化し、全ての役員と従業員に周知させるとともに、社外にも公開した。	社長の権限で、個人情報保護プロセクトチームを立ち上げ、個人情報保護の取り組みの一環をプロジェクトチームに一任した。	個人情報保護方針は社内外の環境変化に応じて、頻繁に変更していくほうが良い。	個人情報保護法だけを参照して、自社の実情にあわせた個人情報保護方針を作成した。
A 社の社長の考え方や行動として正しいものを、次の項目の中から選択なさい。					

表2：プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの例

コンピテンシー
1、個人情報に関する法規を熟知し、それを他人に説明できる
2、法規に基づき、自社に適応する方針をつくり、文書化できる
3、作った方針を全社に浸透させることができる
4、方針は一般の人に公開しなければならないことを知っている

表3：洗い出したコンピテンシー

「ツボ」
1. 個人情報保護の最高責任者は自分(トップ)であることを知っているかどうか。
2. 準拠すべき法規には何があるかを知っているかどうか。
3. 社内に方針を浸透させる方法を知っているかどうか。
4. 方針は一般の人に公開しなければならないことを知っている
5. 「個人情報保護は全社的取り組みだから、トップが管掌しないと根付かない」という意識があるかどうか。

表4：「ツボ」設定

⑤設問を作る。

この作業は知識や意識を浮かび上がらせる状況と設問を作成する。例えば、表1の例に対して、設問は「A社は個人情報保護の取り組みを始めようとしているところである。A社の社長の考え方や行動として正しいものを、次の項目の中から選択しなさい。」とした。

⑥選択肢を作る。(表2)

この部分の作業内容は、「ツボ」の内容をリンクできるような選択肢をつくることである。選択肢の内容もなるべく知識ではなく、実際の仕事場面と対策、意識などを設定する。

### 3.5「ツボ」設定のプロセス(仮説)

#### 3.5.1「ツボ」の設定

このプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの核心部分は「ツボ」の設定である。まず、ある業種に要求されるコンピテンシーに基づき、「できる人」と「できない人」がいると想定する。

なぜ同じ人間として、できることできない区別があるのを理論的に裏付ける。この理論は行動分析学のABC分析理論である。先行条件と行動結果の関係を行動随伴性という。この診断システムの中には、場面設定は先行条件とし、結果はほぼ2つで、1つはお客様のプライバシーが保護された、もう1つはお客様のプライバシーが漏洩されたと想定する。行動はその人の行動選択を方向づけている「こうすればこうなるだろう」という、その人なりの因果理論である。現在、コンピテンシーという定義されている、いわゆる職業能力は、現在従事している業務に必要な能力のみならず先見力、情報力、判断力、決断力、行動力、そして人をも動かす人間的魅力といった、定規では計りきれない多種多様な資質である。現在の職業能力をもつ自分の行動理論から、実際の仕事で表現できるかどうかが、大切なポイントである。

理論的な裏付けを決めて、「できる」と「できない」境目を探し出す。専門家として鋭い目で、実務の仕事の中で、間違いを生じやすいところに着目し、要求されるコンピテンシーに対応できるように、大切な「ツボ」を抽出する。

#### 3.5.2「ツボ」と選択肢作りのつながり

「ツボ」設定はこの診断システムの核心とも言える。列挙した「ツボ」について「間違っていない」選択肢が正答となる。例えば、選択肢1は、「ツボ」1については正しい(○)。だが、「ツボ」4については間違っている(×)。したがって、選択肢1は誤答である。

表1の場合、正答は選択肢2だけである。選択肢2だけは、「知識」(「ツボ」1と4)と「考え方」(「ツボ」5)の両方が正しい。

### 3.6 形成的評価と改善

#### (1) 目的

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの設問と選択肢作りは、ジエックの専門家の二人と筆者三人で完成させた。しかし、これで診断システムの完成とは言えない。さらに多くの専門家の意見を聞いて、設問と選択肢をもっと実務につながれる目的である。

## (2) 方法

研究室とジェックは遠隔地であるから、インターネットを通じて、形成的評価用のシステムを使って、2005年1月31日に形成的評価のチェックシステムをWebに乗せ、ジェックの専門家達はジェックでアクセスして、各設問と選択肢の誤字脱字と設定の具合のチェックを行った。

選択肢1	選択肢2	選択肢3	選択肢4	選択肢5
「ツボ」1 ○ 「ツボ」4 × 「ツボ」5 ○	「ツボ」1 ○ 「ツボ」4 ○ 「ツボ」5 ○	「ツボ」1 ○ 「ツボ」5 ×	「ツボ」3 ×	「ツボ」2 ×
個人情報保護方針には社長のサインを入れた上で、外部からアクセスできない社内専用のHPに保管し、一般の人が入手できないようにした。	社長自らが、自社の個人情報保護方針をつくり、それを文書化し、全ての役員と従業員に周知するとともに、社外にも公開した。	社長の権限で、個人情報保護プロジェクトチームを立ち上げ、個人情報保護の取り組みの一切をプロジェクトチームに一任した。	個人情報保護方針は社内外の環境変化に応じて、頻繁に変更していくほうが良い。	個人情報保護法だけを参照して、自社の実情にあわせた個人情報保護方針を作成した。

表4-1：選択肢作りと「ツボ」とのリンク関係

## (3) 形成的評価のチェックシステム

今回使ったチェックシステムは鈴木研究室の保有しているチェックシステムを改善したものである。システムのプログラム言語はCGI・Perlである。

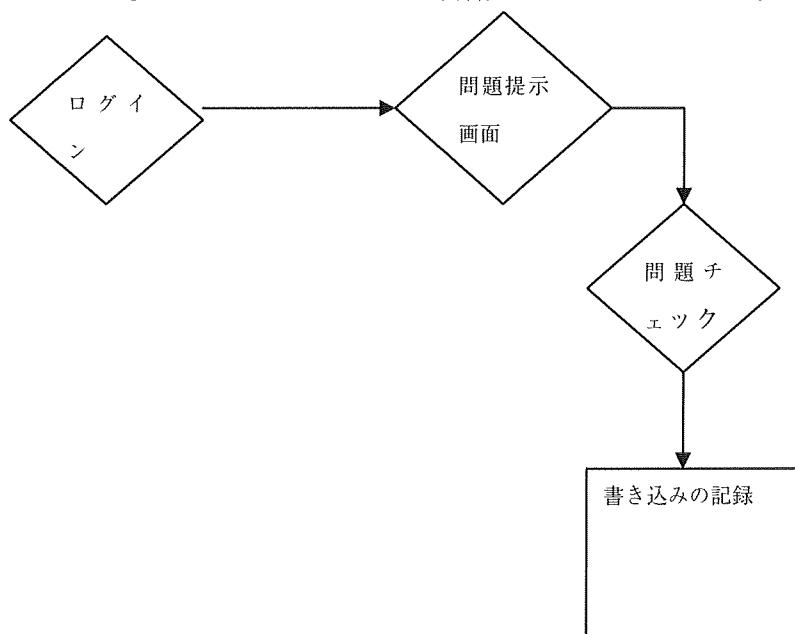


図1 形成的評価のチェックシステムの流れ

構成は図1のような流れである。

まず、形成的評価を行う専門家にチェックシステムにアクセス権限を与える。ユーザの名前とパスワードを事前に設定してあって、メールで送った。形成的評価を行う人がこのセットしたユーザの名前とパスワードでチェックシステムに入れる。関係ない人と問題作りに関わった人には基本的に見せない（図2）。

ログインしてから、「プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断問題項目チェック」のページが表示される。画面の上にユーザ名が表示し、確認出来たら、次の選択ボタンにチェックを入れ、さらに次にも、「未チェック問題のみ提示」と「既チェック問題も提示」の選択メニューを設定し、一回でチェック終わらなかったら、次回からのチェックは前と重複しないように、未チェック問題だけを表示させ、続けてチェックできるように工夫している。（図3）

次の問題表示画面は、問題が普通の診断システムのように表示させ、さらに「正解見る」のボタンを設定し、この問題の正解も見られるようにしている。もし正解について納得できない場合、チェックする専門家が自分の意見を述べ、同じ問題が同じ指摘があったら、改善が必要と考えられる。この画面にチェック者の名前表示し、残り未チェック問題数も表示している。これによって、だれがどういう意見があるとチェック者は自分何問チェックしたかを一目瞭然である。（図4）

The screenshot shows a web-based login interface for a 'Question Item Check System'. At the top, there is a header bar with the system's name. Below it, the main form area has a title 'ログイン' (Login). It contains two input fields: 'ユーザ名:' (User Name:) followed by a text input box, and 'パスワード:' (Password:) followed by another text input box. Below these fields is a blue rectangular button labeled '送信' (Send). At the bottom of the form, there is a small note in Japanese: '問題項目チェックシステム by Hisashi Ichikawa (Suzuki Lab, IPU)'. The entire interface is contained within a light gray rectangular frame.

図2 チェックシステムログイン画面

**プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断問題項目チェック**

ユーザ名: so

チェックする問題を選択してください。

カテゴリ名	レベル	チェック状況	選択
個人情報保護	設定なし	0 / 27 個	<input type="radio"/>
計	設定なし	0 / 27 個	<input type="radio"/>

[未チェック問題のみ提示]

[評価モード(問題を1問ずつチェックする)]

[送信]

---

問題項目チェックシステム by Hisashi Ichikawa (Suzuki Lab, IPU)

図3 チェックシステム問題チェック画面

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断 カテゴリ名: 個人情報保護 出題レベル: 設定なし 残り問題数: 26

A社が個人情報保護の内部規程を遵守するためにやっていることの中で、次の項目の中から、正しくないものを選択しない。

- 不具合の改善するために、監査以外にも、毎月重点チェックテーマを設定して、実施状況の相互チェックを行っている。
- 「監査計画書」の中には、時期や費用面だけでなく、「監査のチェックリスト」も入れている。
- 自社の教育計画にしたがって、内部規程の教育を全従業員に受講させ、受講後の想文(小論文)を書かせている。
- 個人情報を保護するための内部規程を文書化する時、「A社個人情報保護の内部規程」の名前ではなく、「A社個人情報保護のマニュアル」にした。
- グループ企業内の監査レベルを統一するために、グループ内の標準監査計画をそのまま自社で実行している。

[正解を見る]

問題項目評価入力欄(評価者: so)

問題の質	<input type="radio"/> 悪い	<input type="radio"/> 普通	<input type="radio"/> 良い
コメント			

この項目の評価が終了したら「次へ」を押してください。

[次へ]

図4 チェックシステムチェック問題表示画面

#### (4) 結果と改善

形成的評価の結果は図4-1のようである。全ての形成的評価の記録は添付資料2に参照できる。この結果によって、「プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの設問と選択肢を部分的に修正した。ここで一例を挙げて見せる。例えば、図4-1で表示した結果によると、診断問題の一問（表4-2）を表4-3のように変えた。

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断 カテゴリ名: 個人情報保護 出題レベル: 設定なし 残り問題数: 13

A社が個人情報保護の内部規程を遵守するためにやっていることの中で、次の項目の中から、正しくないものを選択しない。

- 個人情報を保護するための内部規程を文書化する時、「A社個人情報保護の内部規程」の名前ではなく、「A社個人情報保護のマニュアル」にした。
- 自社の教育計画にしたがって、内部規程の教育を全従業員に受講させ、受講後の想文(小論文)を書かせている。
- 「監査計画書」の中には、時期や費用面だけでなく、「監査のチェックリスト」も入れている。
- 不具合の改善するために、監査以外にも、毎月重点チェックテーマを設定して、実施状況の相互チェックを行っている。
- グループ企業内の監査レベルを統一するために、グループ内の標準監査計画をそのまま自社で実行している。

[正解を見る](#)

評価者: jccc1 (2005年1月29日13時12分11秒)

問題の質: 普通

コメント:

設問の「遵守」は選択肢1と2との関係が薄く感じられる。例えば設問の「内部規程」を「内部管理規程」にすれば各選択肢と緊密になるのではないかと思われる。

評価者: jccc2 (2005年2月1日0時17分49秒)

問題の質: 普通

コメント:

普通監査計画には費用は入れません。

[次へ]

図4-1：プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム

形成的評価結果の画面

設問	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4	選択肢 5
A 社が個人情報保護の内部規程を遵守するためにやっていることの中から、次の項目の中から、正しくないものを選択しない。	個人情報を保護するための内部規程を文書化する時、「A 社個人情報保護の内部規程」の名前ではなく、「A 社個人情報保護のマニュアル」にした。	グループ企業内の監査レベルを統一するため、グループ内の標準監査計画そのまま自社で実行している。	不具合の改善するため、監査以外にも、毎月重点チェックテーマを設定して、実施状況の相互チェックを行っている。	自社の教育計画にしたがって、内部規程の教育を全従業員に受講させ、受講後の想文(小論文)を書かせている。	「監査計画書」の中には、時期や費用面だけでなく、「監査のチェックリスト」も入れている。

表4-2：プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム形成的評価前の診断問題例

設問	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4	選択肢 5
A 社が個人情報保護の内部規程を遵守するためにやっていることの中から、次の項目の中から、正しくないものを選択しない。	個人情報を保護するための内部監査規程を文書化する時、「A 社個人情報保護の内部規程」の名前ではなく、「A 社個人情報保護のマニュアル」にした。	グループ企業内の監査レベルを統一するため、グループ内の標準監査計画をそのまま自社で実行している。	不具合の改善するため、監査以外にも、毎月重点チェックテーマを設定して、実施状況の相互チェックを行っている。	自社の教育計画にしたがって、内部規程の教育を全従業員に受講させ、受講後の想文(小論文)を書かせている。	「監査計画書」の中には、 <u>時期だけ</u> なく、「監査のチェックリスト」も入れている。

表4-3：プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム形成的評価後修正した診断問題例（下線は改善した部分である）

### 3.7 診断システムの実装

設問と選択肢の形成的評価が終わって、設問と選択肢の修正が終わってから、診断システムの開発を行った。

開発言語は CGI-perl と HTML で作成し、OS は Windows XP を用いた。

図 5-2 は実際に開発したシステムのトップページである。このページに入るのは CGI でユーザ名とパスワードが必要になる。この設定の目的は、今回の診断システムの内容は企業秘密も入っているし、それにこの診断システムは社内で討論の上、商品化する予定もあるだから。任意の Web ページを開いて、今回の診断システム使っている URL : <http://www.et.soft.iwate-pu.ac.jp/~g231b015/cgi-bin/shindan/> を入力して、ユーザ名とパスワード入力の画面が表示する（図 5-1）。認識できなかったら、トップページを入ることが出来ない。トップページには診断システムの受診対象者と診断の目的、診断の進め方と診断の背景が書いてある。受診者はまずこの診断システムの全体像が頭の中にあるようにこのトップページの役目である。項目を読んだら、トップページの一番下にある「診断テストを始める」のボタンをクリックして、診断に入ることが出来る。

次は診断問題表示のページに入る（図 6）。このページは問題の総数と今やっている問題の番号が表示する。設問と選択肢が表示し、選択してから、「次へ進む」のボタンをクリックし、次の問題に入る。答え漏れの防止するために、警告が表示するようにシステム作りをした（図 7）。診断問題の回答をしなかったら「回答が空欄ですが次に進みますか？」の警告画面が表示し、「OK」クリックすれば、問題選択の棄権ができ、次の問題へ進むことができる。「キャンセル」をクリックすれば、現在の問題選択画面に戻って、選択してから、次の画面へ進める。ただし、現在の画面から、前の画面に戻ることが不可能である。

全ての診断問題を解き終わったら、「診断結果を見る」の画面が表示する（図 8）。この画面は全ての診断問題を解き終わったことを知らせして、今回の診断結果を見るボタンが設定している。もし、ボタンをクリックしない場合、5 秒後自動的に診断結果に飛べるように機能がある。

診断結果表示の画面について、四つの部分に分かれている（図 9）。まず左上の部分がレーダーチャートで診断結果の表示である。これは視覚的に一目瞭然の目的である。左の真ん中の表は分野別の出題の数と正答の数の表示である。今回の各分野の出題数と正解した問題の数がこの表で確認できる。左の一番下はトップページに戻るリンクとアンケートのリンクである。アンケートは今回の診断システムの総括的評価を行うアンケートである。これについて、総括的評価の節で詳しく説明する。画面の右にあるのは分野別の文字のコメントである。このコメントの表示の基準について、表 5 に詳しく書いてある。レーダーチャートの表示している内容について、図 10 で拡大してある。五つの分野の正答率を赤数字で表示し、視覚的に受診者は自分の強みと弱みを一目瞭然に見えるように工夫している。このレーダーチャートによって、この診断の結果に納得できるかどうかを考察する。

この結果が納得できれば、これから仕事の中で、どこの分野に力を入れればいいかを分かれば、今回の診断の目的もある程度に達成した。

分野	正答率80%以上	正答率80%以下
プライバシーマネジメントのための計画	個人情報保護体制づくりで「まず取り組まなければならないことはなにか」ということは、ほぼ理解されているようです。あとは、いかにこれを具体化していくか、ということが課題になります	個人情報保護体制づくりで「まず取り組まなければならないことはなにか」ということが、まだ十分に理解できていないようです。そのため、表面上は何の問題が生じていなくても、組織として大きなリスクを抱えたままの状態になっている恐れがあります。そこで、個人情報保護づくりのために企業として取り組むべきことの概略をまずしっかりと理解してください。
プライバシーマネジメント実施体制及び個人情報の収集	個人情報を収集する時点で、「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、ほぼ理解できています。あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだ時にその通りに実践できるか、ということが課題になります。	個人情報を収集する時点で、「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、まだ十分に理解できていないようです。そのため、お客様の個人情報を収集した時点及びその個人情報を利用しようと思ったときに潜在的なリスクを多数抱えている可能性があります。そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、個人情報を収集する時点で、「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということをしっかりと理解してください。
収集した個人情報の利用及び提供	個人情報を利用したり、第三者に預託もしくは提供する時点で「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、ほぼ理解できています。あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだときにその通りに実践できるか、ということが課題になります。	個人情報を利用したり、第三者に預託もしくは提供する時点で「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、まだ十分には理解できていないようです。そのため、お客様の個人情報を利用したり、第三者に預託もしくは提供しようと思ったときに潜在的なリスクを多数抱えている可能性があります。そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、個人情報を利用、第三者に預託もしくは提供する時点で「お客様に対し

		て何を行わなければならないのか」ということをしっかりと理解してください。
個人情報の主体（本人）の権利	お客様からお客様自身の個人情報について問い合わせがあった際に「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、ほぼ理解できています。あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだときにその通りに実践できるか、ということが課題になります。	お客様からお客様自身の個人情報について問い合わせがあった際に「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということが、まだ十分には理解できていないようです。そのため、お客様からのお問い合わせに対して、お客様の権利を侵害してしまうような対応をしてしまう可能性があります。そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、お客様からのお問い合わせがあった際に「お客様に対して何を行わなければならないのか」ということをしっかりと理解してください。
プライバシーマネジメントのレベルアップ	プライバシーマネジメントのレベルアップとして「お客様から苦情や相談があった時の対処」「社員に対して行わなければならない教育研修」「監査の必要性とその内容」について、ほぼ理解できています。あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだときにその通りに実践できるか、ということが課題になります。	プライバシーマネジメントのレベルアップとして「お客様から苦情や相談があった時の対処」「社員に対して行わなければならない教育研修」「監査の必要性とその内容」について、まだ十分理解できていないうです。そのため、組織内に個人情報保護の具体的なマネジメント手法が定着せず、保護レベルが上がらないばかりか、下がってしまう可能性があります。そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、「お客様から苦情や相談があった時の対処」「社員に対して行わなければならない教育研修」「監査の必要性とその内容」をしっかりと理解してください。

表5：診断結果の分野別文字コメントと基準

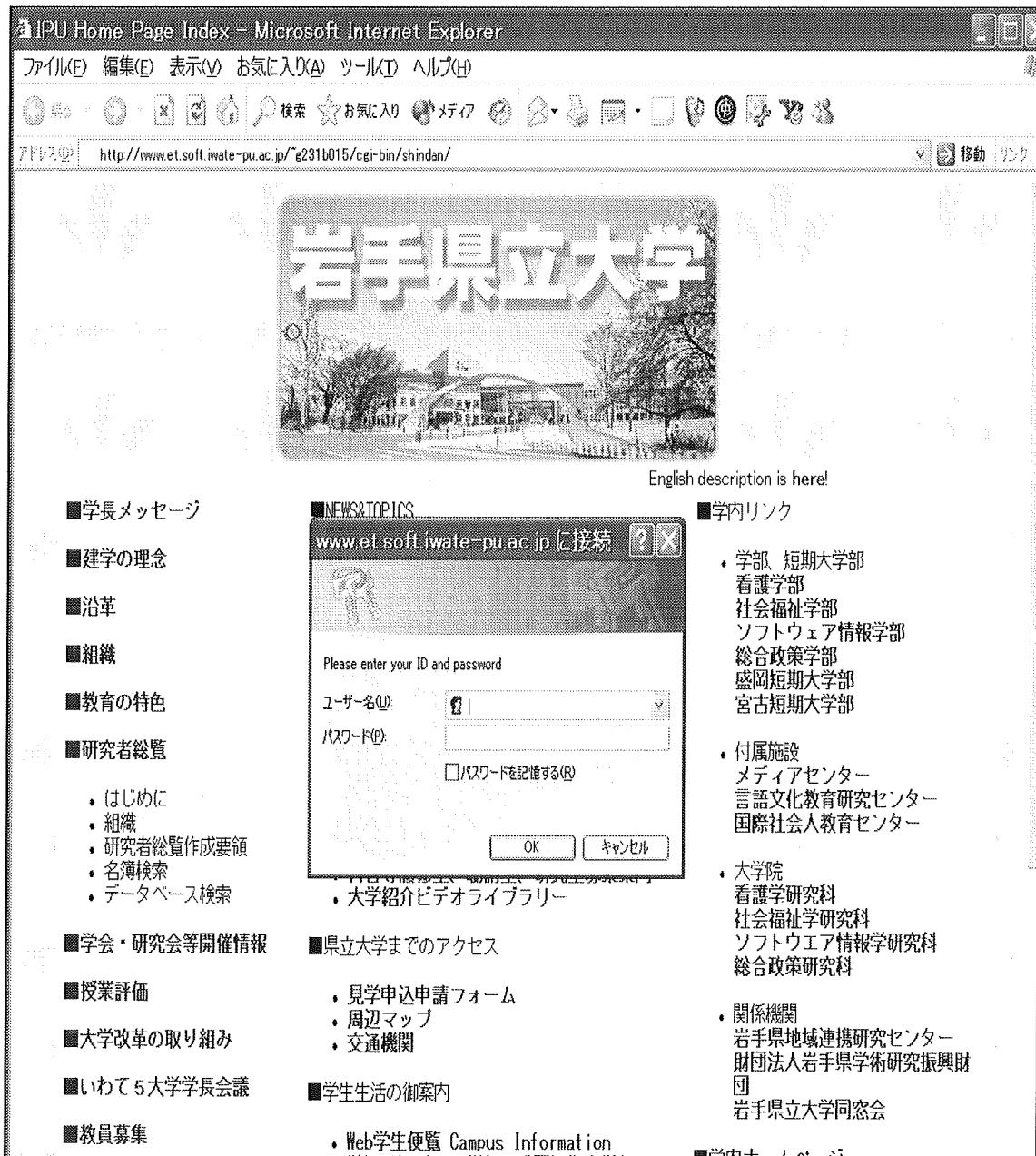


図 5-1 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント診断システムログイン画面

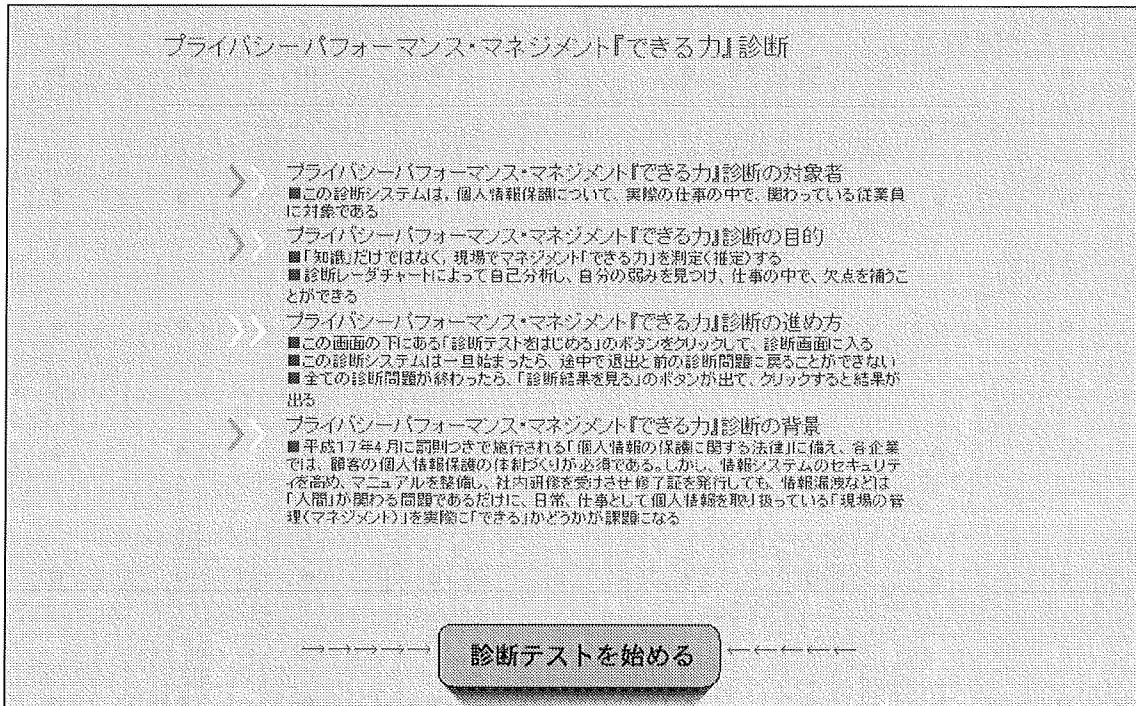


図 5-2 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムトップページ

**プライバシーパフォーマンス・マネジメント『能做到力』診断テスト**

問題を解いたら、「次へ進む」ボタンを押して下さい。  
すべての問題が終わると診断画面に遷ります。

**第1問 (全27問中)**  
A社は個人情報保護の取り組みを始めようとしているところである。  
A社の社長の考え方や行動として正しいものを、次の項目の中から選択しなさい。

( ) 社長の権限で、個人情報保護プロジェクトチームを立ち上げ、個人情報保護の取り組みの一切をプロジェクトチームに一任した。  
 ( ) 個人情報保護方針は社内外の環境変化に応じて、頻繁に変更していくほうが良い。  
 ( ) 個人情報保護方針には社長のサインを入れた上で、外部からアクセスできない社内専用のHPに保管し、一般の人が入手できないようにした。  
 ( ) 個人情報保護法だけを参照して、自社の実情にあわせた個人情報保護方針を作成した。  
 ( ) 社長自らが、自社の個人情報保護方針をつくり、それを文書化し、全ての役員と従業員に周知するとともに、社外にも公開した。

**次へ進む**

図 6 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『能做到力』診断システム診断問題表示

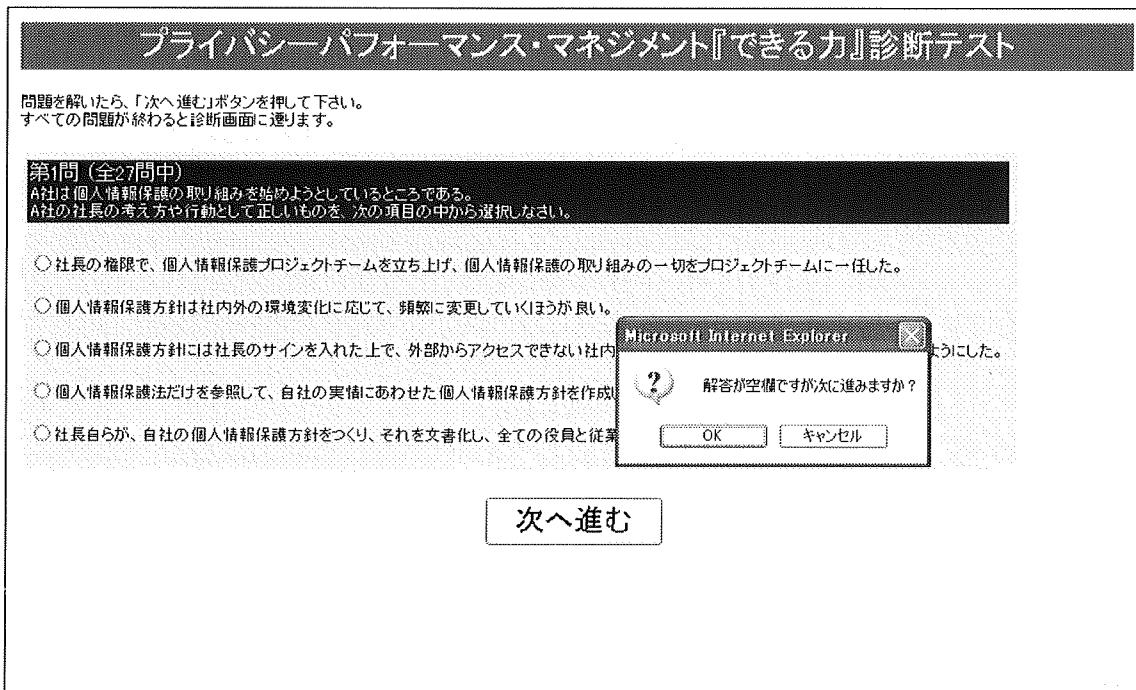


図7 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム無回答の警告画面

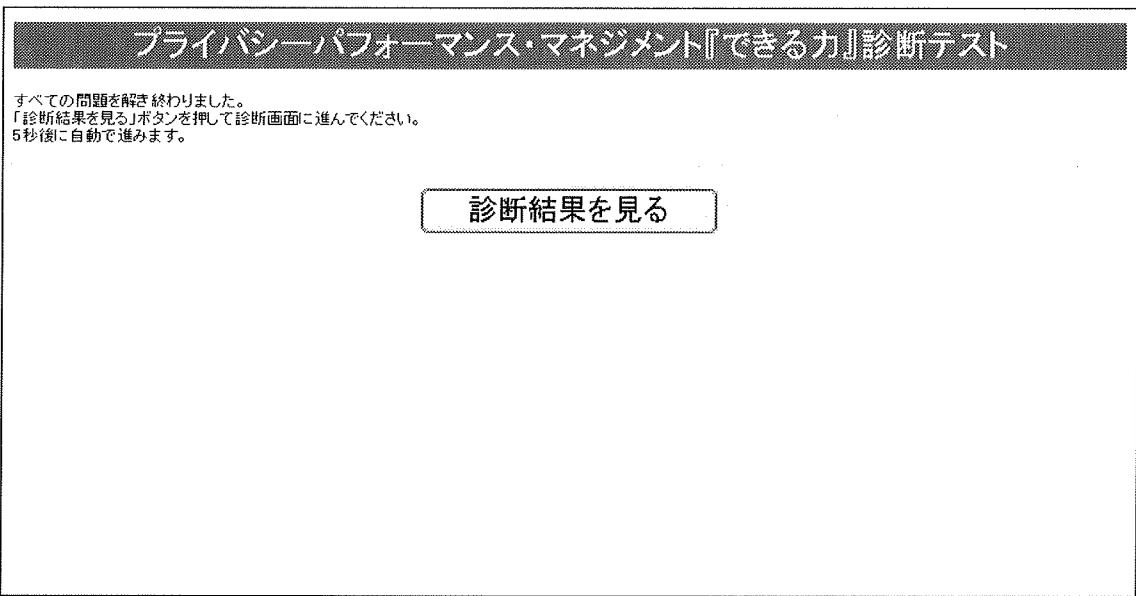


図8 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント  
『できる力』診断システム問題解き終わり画面

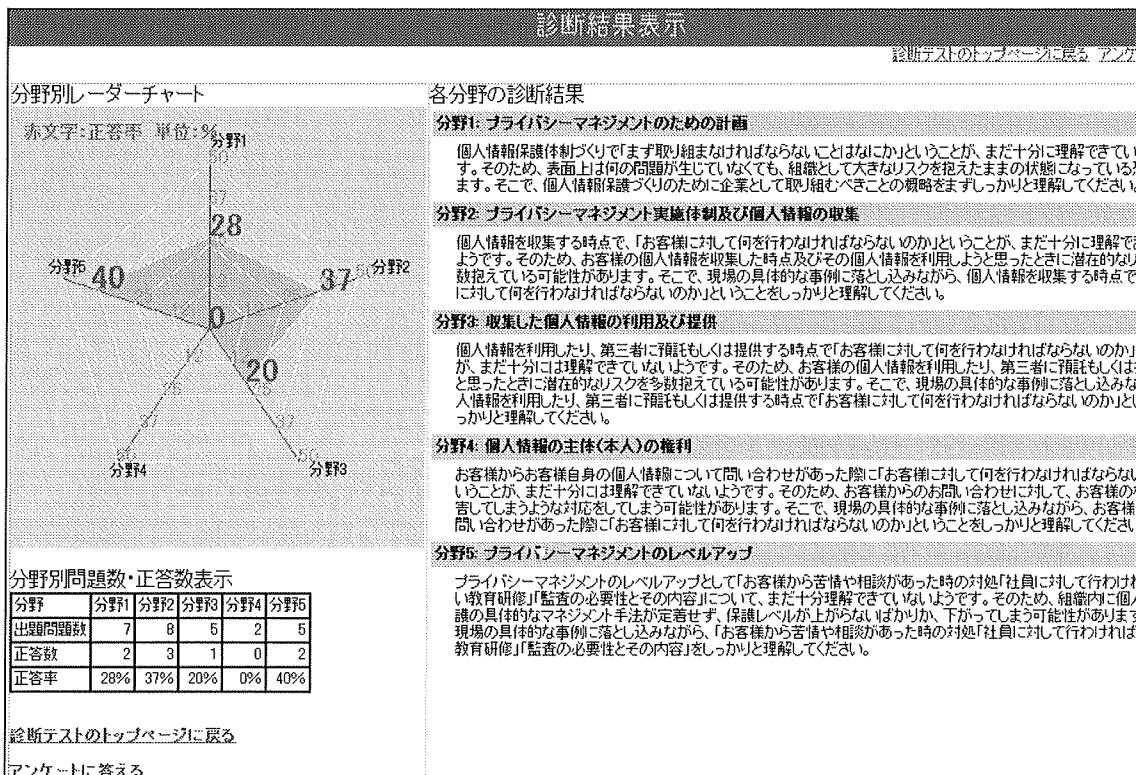


図 9 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』

診断システム診断結果ページ

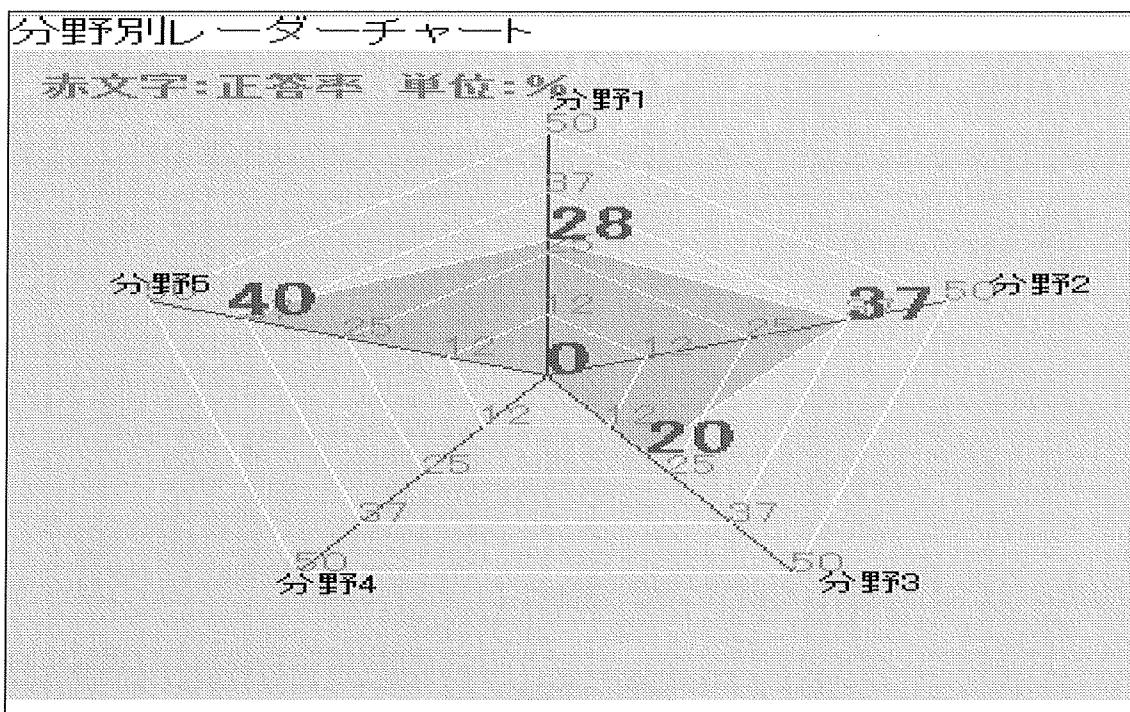


図 10 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント

『できる力』診断システムレーダーチャート拡大図

### 3.8 総括的評価

#### (1) 目的

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの設問と選択肢作りは、ジエックの専門家の二人と筆者三人で完成させた。形成的評価でさらに多くの専門家の意見を聞いて、設問と選択肢をもっと実務になった。完成した選択肢を診断システムに実装して、被験者にやってもらって、受診した効果と感想などを聞きたい目的である。

#### (2) 方法

個人情報保護の仕事に関わっている人に受診させる目的で、インターネットを通じて、プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムの実験版を Web 上で公開して、会社の企業秘密を保護するために、受診者にアクセス権限にあげて、2005 年 2 月 1 日から 2 月 5 日に総括的評価を行った。今回協力してくれた受診者は 9 名であった。

#### (3) アンケートの内容と記入方法

今回のアンケートは五段階評価の評価手法を使って、アンケート項目が 6 項目プラス自由記述の書き込みボックス、計 7 項目である（表 6）。記入画面（図 1-1）を開いたら、五段階評価のボタンを自分が適度だと思う番号の下にチェック入れて、自由記入のボックスに意見を書く。全ての項目が終わったら、「送信」ボタンをクリックすると、送信確認の画面（図 1-2）が表示され、確認の後、送信できるようになる。アンケートの内容を送信してから、今回の診断を終了の画面（図 1-3）も表示するようにした。

1. 設問と選択肢は JIS Q 15001 の内容に当てはまりますか？
2. 選択肢の場面設定は適切ですか？
3. 問題全体のバランスは適切ですか？
4. 問題は実務的に感じましたか？
5. この診断を受けて、自分の実務の能力アップができると思いますか？
6. 診断結果に納得できますか？
そのほか何かご意見がありましたら、自由に書いてください。

表6: プライバシーパフォーマンス・マネジメント

### 『できる力』診断システム総括的評価アンケート内容

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムに関するアンケート

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムをご使用いただきありがとうございます。  
システムに関する評価、感想のご協力をお願いします。

	悪い	普通	良い		
	1	2	3	4	5
1. 設問と選択肢はJIS Q 15001の内容に当てはまりますか？	<input type="radio"/>				
2. 選択肢の場面設定は適切ですか？	<input type="radio"/>				
3. 問題全体のバランスは適切ですか？	<input type="radio"/>				
4. 問題は実務的に感じましたか？	<input type="radio"/>				
5. この診断を受けて、自分の実務の能力アップができると思いますか？	<input type="radio"/>				
6. 診断結果に納得できますか？	<input type="radio"/>				

そのほか何かご意見がありましたら、自由に書いてください。

アンケートに記入し終えたら、[送信する]ボタンを押してください。

図 11 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント

### 『できる力』診断システム総括的評価アンケート

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムに関するアンケート

プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システムをご使用いただきありがとうございます。  
システムに関する評価、感想のご協力をお願いします。

	悪い	一 般	普通	→ →	良い
1.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.	<input type="radio"/>				
3.	<input type="radio"/>				
4.	<input type="radio"/>				
5.	<input type="radio"/>				
6.	<input type="radio"/>				
1. 設問と選択肢はJIS Q 15001の内容に当たっていますか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. 選択肢の場面設定は適切ですか？	<input type="radio"/>				
3. 問題全体のバランスは適切ですか？	<input type="radio"/>				
4. 問題は実務的に感じましたか？	<input type="radio"/>				
5. この診断を受けて、自分の実務の能力アップができると思いますか？	<input type="radio"/>				
6. 診断結果に納得できますか？	<input type="radio"/>				

そのほか何かご意見がありましたら、自由に書いてください。

Microsoft Internet Explorer

評価を送信しますがよろしいですか？

アンケートに記入し終えたら、[送信する]ボタンを押してください。

図 12 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』  
診断システムアンケート送信画面

アンケート結果を送信しました。

「プライバシーマネジメント『できる力』診断システム」のアンケートにご協力いただきありがとうございます。

(このウインドウを閉じます)

図 13 実装したプライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』  
診断システム終了画面

#### (4) 結果

今回 9 人の受診者からの全員分のアンケートを収集でき、自由記述のコメントも 7 人から収集できた。

## (5) データの分析

まず、五段階評価の6項目の最低平均得点が3.1点（62%）以上である。

「設問と選択肢はJIS Q 15001の内容に当てはまりますか？」と「選択肢の場面設定は適切ですか？」2つの項目が高い得点が得られた。つまり、今回の設問と選択肢作りはJIS Q 15001の内容沿って作ったものなので、殆どJIS Q 15001の内容に外れてなかった。場面の設定も実務家の関わった効果を現れた。「診断結果に納得できる」の得点が71%だったので、診断できたと考えればいいと思う。

残りの3項目の得点と自由記述のコメントに合わせて、今回の診断の不足なところを検討した。

まず、「問題の実務性が高い」というコメントが何人からあった。今回の診断問題の場面設定と実務性の設定が良くできている。「診断結果に納得できる」得点が殆ど3と4点だった。自由記述の内容に合わせてみれば、診断問題の正解がわからない今まで、診断の結果に納得しにくい受診者もいる。今回問題の実務性が認められているが、「自分の仕事の能力がアップできると」の得点が低かった。自由記述のコメントと合わせて考えると、受診だけで、仕事の能力アップできるのは難しいだが、能力アップについて役に立つと認められた。今回の診断の上でさらに別のステップあれば、仕事の能力アップに繋がると考えられる。今回もっとも指摘されたところが診断問題の出題数であった。得点が低かった、つまり今回の各分野の出題数のバランスよくなかった。問題作りの時、この欠点が分かったが、いい解決策が見つからなかったので、今回の指摘を受けた。これは、準拠している内容によって問題生じた。この問題の解決はこれから診断システムの商品化の過程中で解決したいと考えている。

## (6) 結論

今回の「プライバシーパフォーマンス・マネジメント『できる力』診断システム」は、受診者に対して、効果がある診断システムである。診断を受けて、直接実務につながる可能性が低いが、間接で効果があると見られる。問題のバランスの設定についてもっと工夫する必要がある。

## 第四章　いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成

### 4.1 塾の先生の現状

日本全国の塾の数は五万近いとされている。約三万五千の小中学校をはるかに上回る。全国の小中学校を合わせた数より多くなっている現状を見れば、塾を抜きに教育を語ることはもはやできない。塾通いは小学生で二割強、中学生は六割近くに達し、子どもたちが学校から帰ったあと、もう一つの教育の場に通うのは、今やありふれた光景になっている。

塾には大ざっぱに言って二つのタイプがある。学校の勉強を補う補習塾と、私立中学などの入試突破を目的とする進学塾である。中小規模の補習塾が大半を占め、いわゆる進学塾は数パーセントにとどまるという。学校教育を補完するものとして位置づけたのは補習塾の一部と言っていい。

塾の講師は、いま殆ど現役の大学生達がやっている。講師の免許もっていなくても塾の講師になれる。つまり、学校の先生になる前にインターンシップみたいの職業である。大学生は、自分の学業もあるし、講師の仕事はアルバイトの形でやっている。仕事と勉強の両立も大変である。塾の講師は、仕事と自分の勉強とどっちに優先するかをよく戸惑う。今回の診断システムは会社側の立場で、仕事中心に診断システムを作った。

## 4.2 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成の背景

『できる力』診断システムの作成ノウハウの提案によって、『できる力』診断システムの作成のプロセスとそのメカニズムの汎用性を強調したい。ここで、各業種別について、前提の業種別の規定や作業マニュアルさえあれば、『できる力』診断システムの作成ノウハウを応用して、その業種の特有な診断システムが作れる。この汎用性を試してみたくて、身近の学生達よくバイトしている塾の講師の業種について、『できる力』診断システムを作ることに決めた。

盛岡市の大手塾の1つ(株)教文社に所属している塾の強力が得て、塾の先生の就業マニュアルがあつて、これに準拠とし、『できる力』診断システムを作った。塾の講師を大部分に占めている大学生は自分がどの位いい塾の先生になっているか、それに、この『できる力』診断システムを通して、自分がもっといい塾の先生になるように診断システム作りを目指している。

## 4.3 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの概要

いい塾の先生になる『できる力』診断システムは、設問と選択肢の設定は、塾の先生の就業マニュアルの45条に準拠して、重複出題を避け、15問を設定した。各設問には4つの選択肢を設け、正解は一つしかない単択選択問題である(表1)。15問は、三つの分野にわかれ、各分野の正解数を反映したレーダーチャートが表示される。これにより被験者の強みと弱みを見つけることができる。

## 4.4 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの作成プロセス

表1は完成した診断システムの中身であるが、この診断システム作成プロセスは次に述べる①～⑥のようであった。

①塾の従業員就業マニュアルを準拠として使う。

表8の例に対して、この設問対応している準拠塾の従業員就業マニュアル内容は「第一条 出勤時刻は授業の開始時刻15分前とする。と第二条 入室した際は、必ずタイムカードを打刻すること。」である。

②いい塾の先生になる『できる力』診断の設問を記述式に書き換える。

この記述式に書き換えるのは、2つの規定と一緒にしたり、これから設問作ったりに対して、役に立つ。

③設問から要求されるコンピテンシーを洗い出す(表9)。

この作業の内容は、②の記述の内容から実際仕事の中で要求されるコンピテンシーを洗い出す。これは専門家として、実務的なコンピテンシー記述である。

④できるとできない区別ポイント(「ツボ」)を設定(知識・技術・意識の観点で絞込み)する。(表10)

この作業内容の説明は本文で詳しく書いてある。

⑤設問を作る。

この作業は知識や意識を浮かび上がらせる状況と設問を作成する。例えば、表8の例に対して、設問は「講師の Aさんは今日授業がある日である。塾に出勤するとき、次の項目の中から正しい行動を選択しなさい。」とした。

⑥選択肢を作る(表8)。

この部分の作業内容は、「ツボ」の内容をリンクできるような選択肢をつくることである。選択肢の内容もなるべく知識ではなく、実際の仕事場面と対策、意識などを設定している。

作業内容
①塾の従業員就業マニュアルを準拠として使う
②いい塾の先生になる『できる力』診断の設問を記述式に書き換える
③設問から要求されるコンピテンシーを洗い出す
④できることできない区別ポイント（「ツボ」）を設定（知識・技術・意識の観点で絞込み）する
⑤設問を作る
⑥選択肢を作る

表7：いい塾の先生になる『できる力』診断システム作成プロセス

設問	選択肢1	選択肢2	選択肢3	選択肢4
講師の Aさんは今日授業がある日である。塾に出勤するとき、次の項目の中から正しい行動を選択しなさい。	今日は実はいつも大学の授業あるけど、振替した個別授業があるから、大学の授業中から抜けて、塾に行くことにした。	塾に着いてから、まず自分のタイムカードを見つけ、打刻した。	授業があっても、普通に勤務時間と同じように、時間ぎりぎりで会社に着くことにした。	今日は本当に忙しかったから、授業の用意は電車の中で終わって、会社に着いたとき、授業開始の 6 分前だった、ほっとした。

表8：いい塾の先生になる『できる力』診断システムの例

コンピテンシー
1. 出勤の時入室して、余計なことなく、速やかに打刻ことができる。
2. 自分は授業がある日がきちんと把握できる。
3. 授業がある日、早く会社に着き、最低15分前に授業状態入ることができる。

表9：洗い出したコンピテンシー

「ツボ」
1. スケジュールの管理ができるかどうか。
2. 会社に入ったら、仕事の開始ということが意識しているかどうか。
3. 授業あるとき、普通の出社と違うことが分かるかどうか。
4. 授業あるとき、早めに授業できるように支度できるかどうか。

表10：「ツボ」設定

#### 4.5 いい塾の先生になる『できる力』診断システムの「ツボ」設定プロセス

##### 4.5.1 「ツボ」の設定

このいい塾の先生になる『できる力』診断システムの核心部分は「ツボ」の設定である。まず、ある業種に要求されるコンピテンシーに基づき、「できる人」と「できない人」がいると想定する。「ツボ」設定のメカニズムは3.5で詳しく書いてある、ここで省略した。

##### 4.5.2 「ツボ」と選択肢作りのつながり

「ツボ」設定はこの診断システムの核心とも言える。列挙した「ツボ」について「間違っていない」選択肢が正答となる。例えば、選択肢1は、「ツボ」1については正しい(○)。

だが、「ツボ」4については間違っている(×)。したがって、選択肢1は誤答である。

表1の場合、正答は選択肢2だけである。選択肢2だけは、「ツボ」1と2両方が正しい。

#### 4.6 形成的評価と改善

##### (1) 目的

いい塾の先生になる『できる力』診断システムの設問と選択肢作りは、塾の専門家コンピテンシーの記述と「ツボ」設定が終わってから、筆者一人で完成させた。作った設問と選択肢は実際に実務的であるかどうか、出題の適切さなどについて、塾の実務家の意見を聞いて、設問と選択肢をもっと実務につながれる目的である。

選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4
「ツボ」1 ○ 「ツボ」4 ×	「ツボ」1 ○ 「ツボ」2 ○	「ツボ」3 × 「ツボ」4 ×	「ツボ」4 ×
今日は実はいつも大学の授業あるけど、振替した個別授業があるから、大学の授業中から抜け出して、塾に行くことにした。	塾に着いてから、まず自分のタイムカードを見つけ、打刻した。	授業があっても、普通に勤務時間と同じように、時間ぎりぎりで会社に着くことにした。	今日は本当に忙しかったから、授業の用意は電車の中で終わって、会社に着いたとき、授業開始の6分前だった、ほっとした。

表 11：選択肢作りと「ツボ」とのリンク関係

#### (2) 方法

今回の形成的評価はインターネットを通じて、形成的評価用のシステムを使って、2005年1月7日に形成的評価のチェックシステムをWebに乗せ、塾の実務家の二名は自分の家と会社内でそれぞれアクセスして、各設問と選択肢のチェックを行った。

#### (3) 形成的評価のチェックシステム

今回使ったチェックシステムは鈴木研究室の保有しているチェックシステムを改善したものである。システムのプログラム言語は CGI-Perl である。システムについて本文の 3.6 で詳しく紹介してある。

#### (4) 結果と改善

形成的評価の結果は図 14 のようである。全ての形成的評価の記録は添付資料 4 に参照できる。この結果によって、いい塾の先生になる『できる力』診断システムの設問と選択肢を部分的に修正した。ここで一例を挙げて見せる。例えば、図 14 で表示した結果によると、診断問題の一問（表 12）を表 13 のように変えた。

いい塾の先生になる『できる力』診断 カテゴリ名: 実務編 出題レベル: 設定なし 残り問題数: 8

講師の仕事の範囲で、次の項目の中から、正しいものを選択しなさい。

- 自分担当する生徒が急に休むとき、講師も一緒に休まなければならない。
- 講師は事務の仕事に手伝うのが、基本的に給料もらえない。
- 講師としても、会社に事務などの仕事を依頼したとき、自分の仕事範囲ではないが、積極的に協力しなければならない。
- 講師は入社のときだけ講師研修受けければ、そのあとの研修に参加する必要がない。

[正解を見る](#)

評価者: imai (2005年1月8日21時31分24秒)  
問題の質: 番通  
コメント:  
選択肢4「講師は事務の仕事に手伝うのが、基本的に給料もらえない。」は「講師は事務の仕事を手伝う義務がある。基本的に給料もらえない。」と変更したほうがいい。実務上のやり方に相応しいと思われる。

評価者: tanaka (2005年1月9日12時32分10秒)  
問題の質: 悪い  
コメント:  
選択肢3「講師は事務の仕事に手伝うのが、基本的に給料もらえない。」は「講師は事務の仕事を手伝う義務があるが、一定した時間内(30分以内)、基本的に給料もらえない。」と変更したほうがいい。こうすれば、実務上の理屈に合うと思われる。  
選択肢2「講師としても、会社に事務などの仕事を依頼したとき、自分の仕事範囲ではないが、積極的に協力しなければならない。」は「講師としても、会社に事務などの仕事を依頼されたとき、自分の仕事範囲ではないが、積極的に協力しなければならない。」と変更したほうが分かりやすい。

[次へ](#)

図14：いい塾の先生になる『できる力』診断システム形成的評価結果の画面

設問	選択肢1	選択肢2	選択肢3	選択肢4
次の項目の中、事件の状況と対処が正しいものを選択しなさい。	講師Bさんが、授業の途中で、気分が悪くなつて、室長の許可で早退したので、特に減給などしない。	Bさんからの遅刻連絡あつたが、結局Bさんが来られなくてで、欠勤になったので、当日の給料がなくなるだけではなく、罰金もする。	Bさんは三日間後の欠勤について、電話で室長に伝えたて、安心した。	今月いろいろ事情があって、Bさんは欠勤が多かった。欠勤届けは殆ど一週間前提出したが、それでも解雇された。

表12：いい塾の先生になる『できる力』診断システム形成的評価前の診断問題例

設問	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	選択肢 4
次の項目の中、事件の状況と対処が正しいものを選択しなさい。	講師 Bさんが、授業の途中で、気分が悪くなつて、室長の許可で早退したので、特に減給などしない。	Bさんからの遅刻連絡あつたが、結局 Bさんが来られなくてで、欠勤になったので、当日の給料がなくなるだけではなく、罰金もする。	<u>Bさんは今月の</u> <u>13日から15日</u> <u>までの欠勤について電話で10日</u> に室長に連絡をし、許可をもらつたので安心した	<u>Bさんは先月いろいろ事情があって、欠勤が多かった。欠勤届けは殆ど一週間前提出したが、それでも解雇された。」</u>

表13：いい塾の先生になる「できる力」診断システム形成的評価後修正した診断問題例  
(下線は改善した部分である)

#### 4.7 診断システムの実装

設問と選択肢の形成的評価が終わって、設問と選択肢の修正が終わってから、診断システムの開発を行った。

開発言語は CGI-Perl と HTML で作成し、OS は Windows XP を用いた。実装したシステムは、本論文のプライバシーパフォーマンス・マネジメント診断システム使っているシステムと同じなので、説明は本文の 3.7 に参照できる。大きな機能変更がないが、内容的に変更したところがある。変更した内容が説明する。

まず、トップページのデザインの変更がある(図 15)。このページに入るのは CGI でユーザ名とパスワードが必要になる。この設定の目的は、今回の診断システムは研究用であり、関係者のみ公開することになっている。

任意の Web ページを開いて、今回の診断システム使っている URL：  
<http://www.et.soft.iwate-pu.ac.jp/~g231b015/cgi-bin/shindan1/>を入力して、ユーザ名とパスワード入力の画面が表示する。

診断結果表示の画面について、三つの部分に分かれている(図 16)。分野別のコメントとコメントが出る基準について、図 14 に参考できる。

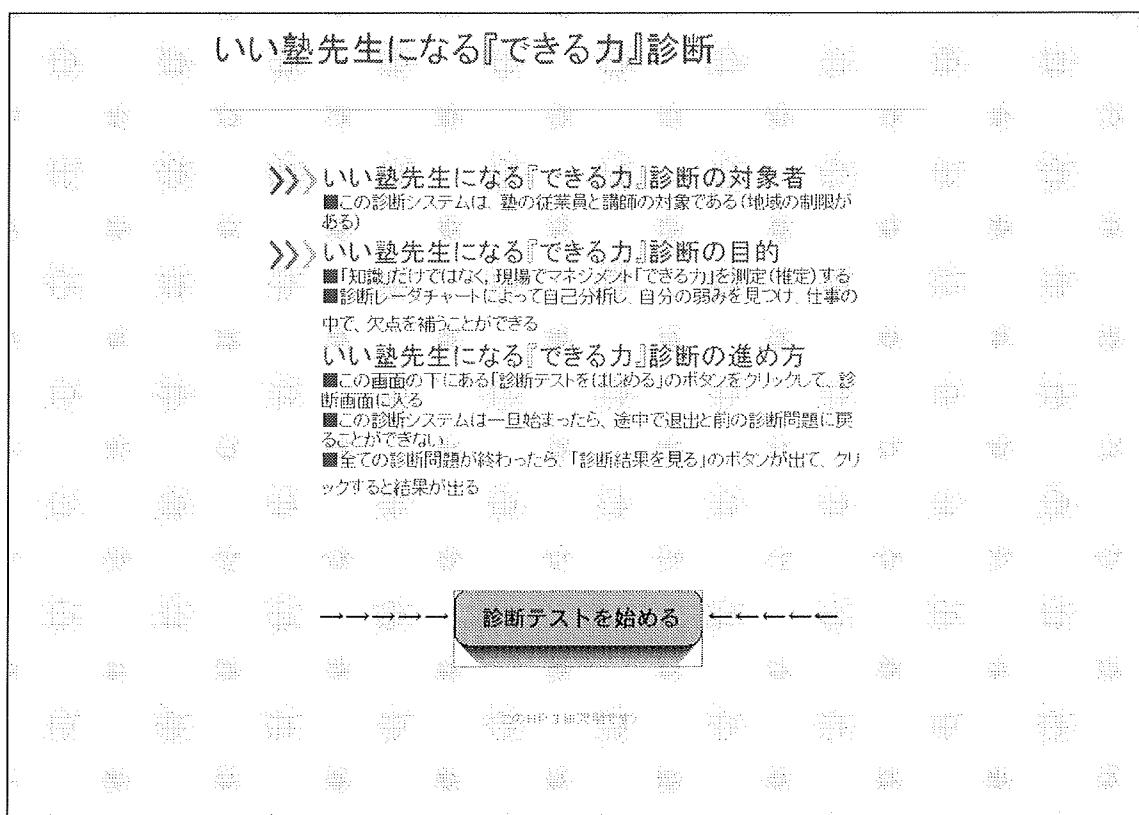


図 1 5 : いい塾の先生になる「できる力」診断システムトップページ

分野	分野1	分野2	分野3
出題問題数	5	5	5
正答数	3	4	2
正答率	60%	80%	40%

図 1 6 : いい塾の先生になる「できる力」診断システム診断結果の画面

分野	正答率80%以上	正答率80%以下
出退勤のルール	まず従業員として、会社に出退勤のルールについて、十分理解できた、あとは、いかにこれを具体化していくか、ということが課題になります。	まず従業員として、会社に出退勤のルールについて、まだ十分に理解できていないようです。そのため、表面上は何の問題が生じていなくても、いつか落とし穴に落ちる恐れがあります。そこで、個人として取り組むべきことの概略をまずしっかりと理解してください。
講義のときの注意事項	まず講師として、講義中の注意事項など、十分理解できた、あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだ時にその通りに実践できるか、ということが課題になります。	まず従業員として、講義中の注意事項など、十分理解できていない、そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、会社の規定に合わせて、まず規定を理解ことが目前の課題である。
従業員と会社の利害関係	従業員と会社の利害関係、ほぼ理解できています。あとは、現場の具体的な事例に落とし込んだときにその通りに実践できるか、ということが課題になります。	従業員と会社の利害関係について、また曖昧ところ多いようである、そこで、現場の具体的な事例に落とし込みながら、「個人が会社のために、会社の利益のために考えなければ」ということをしっかりと理解してください。

表14：診断結果の分野別文字コメントと基準

## 4.8 総括的評価

### (1) 目的

いい塾の先生になる『できる力』診断システムの設問と選択肢作りは、塾の専門家一名と筆者二人で完成させた。形成的評価でさらに多くの専門家の意見を聞いて、設問と選択肢をもっと実務になった。完成した選択肢を診断システムに実装して、被験者にやってもらって、受診した効果と感想などを聞きたい目的である。

### (2) 方法

塾の仕事に関わっている人に受診させる目的で、インターネットを通じて、いい塾の先生になる『できる力』診断システムの実験版をWeb上で公開して、会社の企業秘密を保護するために、受診者にアクセス権限にあげて、2005年1月19から26日までに総括的評価を行った。今回協力してくれた受診者は8名であった。この8名の受診者は、一人が塾の正社員で、他の7名は現役の大学生のバイトさんである。受診者はそれぞれ会社のパソコンと自宅のパソコンと大学のパソコンを使って、受診した。

### (3) アンケートの内容と記入方法

今回のアンケートは五段階評価の評価手法を使って、アンケート項目が6項目プラス自由記述の書き込みボックス、計7項目である(表)。記入画面(本文の図11参照)を開いたら、五段階評価のボタンを自分が適度だと思う番号の下にチェック入れて、自由記入のボックスに意見を書く。全ての項目が終わったら、「送信」ボタンをクリックすると、送信確認の画面(本文の図12参照)が表示され、確認の後、送信できるようになる。アンケートの内容を送信してから、今回の診断を終了の画面(本文の図13参照)も表示するようにした。

1. 設問と選択肢は従業員就業マニュアルに当てはまりますか？
2. 選択肢の場面設定は適切ですか？
3. 問題全体のバランスは適切ですか？
4. 問題は実務的に感じましたか？
5. この診断を受けて、自分の実務の能力アップができると思いますか？
6. 診断結果に納得できますか？
そのほか何かご意見がありましたら、自由に書いてください。

表15:いい塾の先生になる『できる力』診断システム総括的評価アンケート内容

### (4) 結果

今回8人の受診者からの全員分のアンケートを収集でき、自由記述のコメントも6人か

ら収集できた。

#### (5) データの分析

まず、五段階評価の6項目の平均得点が4点（80%）以上である。

「1. 設問と選択肢は従業員就業マニュアルに当てはまりますか？」と「6. 診断結果に納得できますか？」2つの項目がもっとも高い得点が得られた。つまり、今回の設問と選択肢作りは従業員就業マニュアルに沿って作ったものなので、殆ど従業員就業マニュアルに外れてなかった。「診断結果に納得できる」の高い得点得られるのがつまり診断できたと考えればいいと思う。次に高い得点が得られた項目が「5. この診断を受けて、自分の実務の能力アップができると思いますか？」であった。このデータから、今回の診断の効果があったと考えられる。

残りの3項目が同じ平均得点が得られた。それに自由記述のコメントに合わせて、今回の診断の不足なところを検討した。

まず、今回の問題の数が少なかった。15問で仕事全面的に診断できるのは難しいと思う。もっと分野を分けて出題すべきと検討している。もう一人のコメント「問題の実務感が少し足りない」の指摘は、確かそうだと思う。これも専門家の意見をもっと聞いて、解決できると思う。もう一人のコメント「問題の順番をもっと考えて並べ替えたほうがいいと思います。」が良く分からなかつたので、多分受診者はこの診断システムのランダム出題の機能が分からないので、一回だけの受診ならば、きっと分からないと普通である。

#### (6) 結論

今回の「いい塾先生になる『できる力』診断システム」は、受診者に対して、効果がある診断システムである。診断を受けて、実務につながることが可能である。問題数が少ないと問題の実務感が足りないことがもっと工夫する必要がある。

## 第五章 終わりに

### 今後の課題

今回の「プライバシー・マネジメント『できる力』診断システム」と「いい塾先生になる『できる力』診断システム」2つの診断システム作りと総括的評価のアンケートの結果によって、『できる力』診断システムの実用性が検証された。しかし、同じステップを異なる領域における複数の事例に当てはめて、双方で実用可能な診断ツールができたことで一般化の第一歩しか考えられない。それに、「いい塾先生になる『できる力』診断システム」の診断対象の範囲が狭いことが欠点であると考えている。『できる力』診断システム作成ノウハウ自体の汎用性があるが、出来上がった診断システムは文脈依存にならざるを得ないことがこれから改善すべきところと考えている。

それに、今回の研究は診断システムの作成のノウハウに重点に置いたので、これからシステムの開発の流れにも考えて、診断システムの中身を工夫し、システム自身にも特長が發揮して、より良い診断ができるように、特色があるシステムの開発も模索したい。

これから、インターンシップ先の会社診断システムの商品化の過程の中、私自身の研究も踏まえて、今回の『できる力』診断システム作成ノウハウの一般化と実用化を目指して、改善すべきところを見つけ、力を合わせて、今回の研究をもっと進みたいと思っている。

## 参考文献

日本テスト学会 第 1 回 日本テスト学会ワークショップのご案内、2003、  
URL:<http://www.jartest.jp/>

島宗 理 (2000) : 「パフォーマンス・マネジメント—問題解決のための行動分析学—」 米田出版

黒川 晃 (2004) : 「アソシエートプライバシーコンサルタント (APC) 養成講座 テキスト」(株) ジェック

(株)ジェック 企業理念 <http://www.jecc-net.co.jp/cmpny/rinen.html>

杉山 尚子 ・ 理 ・ 島宗佐藤 方哉 ・ リチャード・マロット ・ マリア・E・マロット (2002) : 「行動分析学入門」 産業図書

「塾従業員就業マニュアル」 (株)教文社

[社説]塾の隆盛が迫る学校の改革 1999/06/10 読売新聞朝刊

鈴木克明2002() : 「教材設計マニュアル」 北大路書房