職場で不足する学習環境デザイン要素を ソーシャルネットワークで補完する仕組みの検討

A proposal to complement learning environment design elements in the workplace by using social network

石田　百合子*1,根本　淳子*2, 松葉　龍一*1, 鈴木　克明*1
Yuriko ISHIDA, Junko NEMOTO, Ryuichi MATSUBA, Katsuaki SUZUKI

熊本大学大学院教授システム学専攻*1,　愛媛大学*2
Graduate School of Instructional Systems, Kumamoto University, Ehime University

＜あらまし＞ 職場で働く人の学びを促し，新たな学習活動を引き起こすためには，職場内での学習環境が効果的にデザインされていることが重要である．今回，キャリア・コンサルタント（CC）の職場環境を例に観察を行った結果，学習環境デザインの要素である空間，活動及び共同体の構築が難しく，それらに付随して，学習の観点でのツールの充分な活用が出来ていないことが分かった．そこで，ソーシャルネットワークを活用し，同じ領域で働く職場外の人々との間で形成した共同体をベースに，学習環境をデザインする仕組みの要件の検討を行った．

＜キーワード＞　学習環境，企業内教育，コミュニケーション

１．はじめに

職場内で提供される学習環境には，業務マニュアルやテキスト以外に，その場の空間や一緒に働く（学ぶ）仲間，仲間とともに行う活動など様々なものがある．荒木（2006）は，私たちが普段学習している環境を，①空間，②ツール（道具），③活動，④共同体という４つの構成要素に分け，それぞれが最も学習に効果的となるようデザインすることを目指す必要があるとしている［1］．

しかし，プライバシー保護や信頼関係を構築するのに必要という理由で，相談室など閉鎖された空間にて一人で仕事をすることが多い相談職は,職場内で学習活動を引き起こす環境を整備するのが難しく,他のメンバーも，彼らにどのように学習を促していいのかが分からない状況が起きている．

今回，就業支援領域及び地域で働くキャリア・コンサルタント（CC）を例に，職場の学習環境に関する観察を行い，学習デザイン要素が不足する理由を明らかにし，その要素を補完する仕組みについての検討を行った．

２．相談現場における学習環境の観察

はじめに，就業支援領域及び地域の３施設において，荒木（2006）の学習環境デザインを構成する４要素の観察を行った．

表１．CC の職場における学習環境デザイン要素

構成要素	観察結果
①空　間	・相談スペースは，個室又はパーテーションで区切られている．他の CC が行う相談業務の様子を見ることはできない． ・利用者から見える場所に執務室が設置されており，お互いに事例共有や相談が難しい．
②ツール	・相談記録及び求人情報はデータベースで管理しているが，学習の観点でその情報が活用されることは少ない．
③活　動	・教員や医師のような着任後の研修期間はない．現場で先輩や指導者からの指導を受けたり，先輩の業務の現場へ同席する機会はない． ・１日 5～7 コマの相談枠があり，相談業務と記録作成に業務のほとんどの時間が割かれている．
④共同体	・非正規雇用や非常勤が多く，全員が集まる機会がない．また短期間で別の施設へ転職することが多く，帰属意識の醸成が難しい．

表１から，①～④のそれぞれにデザインを困難にする要因があることが分かる．特に，③の着任後に先輩からの指導や先輩の相談業務に同席することが出来ないという点から，初心者の相談業務の進め方を是正する機会がなく，自分のやり方に自信をもって業務に向かえていない可能性がある．また，業務時間内は相談業務と記録作成でほとんどの時間が取られていることから，社内で学習活動の時間を取るのは難しいことが示唆される．さらに共同体の形成には，社内に限定することなく，社外の同様な職種，職場で働いている人々を含むことで，次の職場への転職やキャリアアップを行うためのネットワークを作り，学習への動機づけを図ることができることができると考える．

３．ソーシャルネットワークを使った学習共同体形成の事例調査

２．の観察結果をもとに，外部とのネットワークを活用し，学習共同体を形成している事例として，治験に関わる専門職に特化した会員制のコミュニティについて調査を行った．

臨床試験のための eTraining center
(https://etrain.jmacct.med.or.jp/)

＜特徴＞

・治験に関わる専門職の育成を目的としたコミュニティである．
・LMS 上に学習機能，コミュニティ機能，動画ライブラリー，グループ機能を有する．
・コミュニティ機能は，学習機能で公開している設問評価や設問へのコメント，設問投稿やその評価をし，学習機能の拡充や活性化を促している．また臨床現場で発生した問題点をコミュニティ内での問題解決することも出来るので，職場内で相談出来ない状況にある専門家の相談機能としても活用されている．
・グループ機能は，組織内や企業内などの特定メンバーの学習管理や情報共有ができる仕組みである．本システムは個人単位の利用が基本ではあるが，システム内で企業単位の学習が出来ることが大きな特徴である．

４．外部を含めた職場学習環境を補完する仕組みの提案

２．及び３．の結果から，以下の３点のテーマを中心に情報交換，共有を行うコミュニティをつくることで，学習共同体の形成を図ることが望ましいと考える．

（１）初心者が気軽に質問ができてアドバイスを受けられる環境の整備
業務の進め方に関する相談や相談内容に応えるのに必要な情報収集について気軽に質問できる環境をつくる

（２）業務での気づきや学びを共有する機能
時代とともに変化する相談内容やクライアントへの対応について掲示板でのディスカッションをしたり，関連法規の改正についてのクイズを作問，回答できる機能を付加する．

（３）転職や業務提携に関する情報
共同体への参加の動機づけとして重要である．特に個人で事業を行っている CC はブログで活動記録や情報発信を行っているため，求人情報の他，これらの情報を集約，閲覧できるようにする．

５．今後の課題

今後，CC に対してソーシャルネットワークの利用への意識や環境を調査したうえで，学習共同体の形成を行うのに適したツールを選択する．またコミュニティでの議論を活性化し，参加者の発言を促すためにはファシリテーション，モデレーションが機能することが重要である（荒木,2006）．専門職，職場外のソーシャルネットワークを用いたコミュニティにおいて，これらがうまく機能するための環境，条件等についても検討を行う．

参考文献

中原 淳 編著 荒木淳子，北村史朗，長岡健，橋本諭 著(2006),『企業内人材育成入門 人を育てる心理・教育学の基本理論を学ぶ』,第 5 章 学習環境のデザイン(荒木),ダイヤモンド社

臨床試験のための eTraining center
https://etrain.jmacct.med.or.jp/
(参照日：2014 年 7 月 13 日)