

PC 講習会スタッフの新スタッフ育成についての分析と考察

西村 鈴香*1・北山 優大*2・相良 宗汰*3

Email: i1611102@oita-u.ac.jp

- *1: 大分大学教育学部学校教育教員養成課程小学校教育コース
- *2: 大分大学工学部機械・エネルギーシステム工学科エネルギーコース
- *3: 大分大学工学部知能情報システム工学科

◎Key Words PC の技術面の補助, コミュニケーション能力の向上, 仕事の仕方

1. はじめに

私たちは大分大学生協 PC 講習会スタッフとして、生協で PC 講習会を購入した新入生向けに PC の知識を学ぶ講座を運営している。

これらに関わる大分大学生協 PC 講習会スタッフは 1 年生から院生まで在籍する学生組織である。毎年 4～5 名の新スタッフを採用して活動を実施している。2018 年度 PC 講習会から新しくスタッフとなった 1 年生(現 2 年生)の育成のために 3 年生以上のスタッフが自分たちで考えて実践したことや挑戦したこと、また、2 年生と上回生それぞれからとったアンケート調査からみえる今後の後輩育成の課題点とその改善方法について述べていく。

2. PC 講習会の概要

大分大学生協では毎年、新入生向けに PC 講習会と呼ばれる事業を展開している。且野原キャンパスにて開講される本講習会では、Word、Excel、PowerPoint をはじめとした Office の基礎や応用、大学生にとって必要なスキルであるプレゼンテーション力を学ぶことができる講座となっている。更に、新入生向けパソコンの初期設定や、メールマナーやクラウドの利用の仕方、学部別のレポート講座など大学生の学びたい内容も並行して学ぶことができる。

3. 新スタッフの PC 技術の向上にむけて

3.1 講座で使用するスライド等の編集と作成

大分大学生協 PC 講習会では、講座の時にスライド、操作ガイド、配布データを用いる。また、受講時間帯ごとに知識の教え漏れを防いだり、講座の流れを可視化したりするために 2018 年度より TP シートを導入した。

基本的にスライドや操作ガイド、配布データはこれまでの講座で使ってきたものを再編集したり一部新しく作成したりして使用している。この作業は 2 年生を中心として行い、上級生は TP シートを作成しながら 2 年生の編集・作成作業のサポートを行っている。スライド作りでは PowerPoint、操作ガイド作りでは Excel、配布データ作りでは Word、Excel、PowerPoint いずれかの office を用いて作成を行う。

3.2 グリーンカレッジ研修

PC 講習会スタッフは毎年、大学生協九州事業連合が主催するグリーンカレッジ研修に参加している。この研修は九州・沖縄の各大学の PC 講習会スタッフを対象に行わ

れ、講師に必要なインストラクションスキル(表現力)を学んだり、模擬講座を行なって自大学の講座内容やスタッフのレベルに対して他大学から指摘を受けたり、他大学の PC 講習会スタッフと意見交換を行ったりする。今年度、大分大学生協 PC 講習会スタッフからは 2 年生 6 人を中心とし、引率役として 3 年 1 人、4 年 1 人の計 8 人が参加した。

またグリーンカレッジ研修に参加する 2 年生は、ポスター作りや事前模擬講座の取り組み状況、上回生からみたグループアシスタント(以下 GA)としての評価を判断基準として、合格か不合格かを示した。合格の 2 年生は、グリーンカレッジ研修で他大学の前で GA を行い、不合格の 2 年生は自分が不合格になってしまった理由や今後どのようにトレーニングをするかを上回生とともに考えた。また、不合格になった場合、他大学のスタッフの前では GA をすることはできないと決めていたので、グリーンカレッジ研修ではオブザーバーあるいは職員 1 人に対して GA 行ってフィードバックをもらうという方法をとった。

3.3 ポスター選手権

前節で述べたグリーンカレッジ研修の内容の 1 つにポスター選手権というものがある。これは、新入生サポートセンター会場に掲示する PC 講習会を PR するためのポスターを作成することで PC スキルと表現力を養うという目的のもと行われる。各大学から 1 作品提出し、他大学からの評価を基に順位付けされる。

大分大学生協では、上回生 2 人と 2 年生 1 人でグループを組んでポスター作成を行った。2 年生は初めにポスターに書く内容や配置・配色を 1 人で考え、上回生に提案する。上回生は 2 年生が作ったポスターの意図や配置・配色を踏まえながら足りない部分や操作方法について指導する。上回生が指導をするときは 2 年生のパソコンに一切触れないことをルールとした。

このポスター作成を通して、2 年生は PowerPoint に関する知識や操作の向上やポスター作りに関するアイデア、配置・配色のセンスを磨くことができた。上回生は、言葉でわかりやすく伝えるという力を磨くことができた。また、2 人の上回生で 1 人の 2 年生を見るという形をとったことで、上回生は 1 年生を見る時間が増え、担当する 2 年生の得意なことや不得意なこと、その 2 年生に合った教え方(伝え方)を学び実践するきっかけとなった。

4. 医学部 PC 講習会スタッフで取り組んだ コミュニケーション能力の向上

4.1 医学部 PC 講習会

医学部（抜間キャンパス）の新入生向けには、1泊2日の合宿の中でWord、Excel、PowerPointの基礎を学び、合宿後に応用編の講座が2回開講される。合宿中の講座は且野原キャンパスで行う講座と同じ内容だが、合宿後の応用編の講座では医学科対象のExcel応用回、看護科対象のレポート応用回、医学・看護科ともに対象のプレゼンテーション回を行っている。3月上旬から準備を行い、入学式前の土曜日と日曜日の1泊2日で合宿を行った。

医学部PC講習会スタッフは且野原キャンパスのスタッフから4人が参加し、医学部PC班として活動を行った。今年度はスタッフ4人中3人が2年生で構成された。

4.2 KPT法を用いた振り返り会議

医学部PC班では合宿後に振り返り会議を行い、今年度の医学部PC合宿の反省や今後解決すべき課題点、来年度の方針などを話し合った。話し合いの方法としてはKPT法を採用した。

KPT法のKPTとは、Keep、Problem、Tryの頭文字をとった造語で、プロジェクトの振り返りをするときの基本の方法である。Keepは続けること、Problemは問題点、Tryは次にすることを示している。一観点ずつ、自分が考えたことや思ったこと、気づいたことを全て付箋に書き出したあとに、1人ずつ発表し意見交換を行った。また、一観点ごとに、付箋に書き出す時間は5分、話し合いは20分と時間を区切って活動を進めた。

4.3 KPT法を用いた理由

PC講習会スタッフを観察すると、話し合いのときにPCでメモを取る姿がよく見受けられる。しかし、2年生は、発言が飛び交う中メモを取らねばならないため、メモを取ることに精一杯になってしまい発言が追いついていないことがわかった。また、議題の変わり目がわかりづらいため、どのような内容のことを発言したらいいのかわからない様子や、出された意見に対して同意しか示さない（疑問や反論をもたない）様子も見られた。加えて、上回生も含めての話だが、時間内に話がまとめ結論をだすことが難しいという課題点もある。

以上の事から医学部PC講習会の振り返り会議ではKPT法と呼ばれる振り返りの方法を使うことを決めた。また、普段は会議中に取っている議事録も今回はボイスレコーダーで会議中の会話を記録することにし、スタッフ全員が話し合いに集中できるような環境づくりを行った。

4.4 実施した結果

個人ワークの前に「考えたことは全て付箋に書き出す」と指示していたので意見の言い漏らしや聞き漏らしが減り他のスタッフの意見を十分に把握することができていた。また、少数の意見に対しても、「なぜそう考えたか」など理由を尋ねたり、ほかのスタッフが出した意見から新しく考えたことを積極的に出そうとする様子が見られたりした。

時間内に作業をするという点に関しては司会が個人ワークやグループワークをする前に「〇分をお願いします」

とあらかじめ時間を伝えたり、残り時間を知らせたりすることで、作業の流れを考慮して活動することができ、時間内に意見をまとめ結論まで出すことができた。

また、議事録をボイスレコーダーに替えたことで、話し合いが途切れずに行うことができ、よりスムーズな進行ができた。

5. 「仕事の仕方」を伝えるために

5.1 TPシート

大分大学生協PC講習会では今年度からTPシートを導入した。TPシートとはティーチングプランシートと言い、授業（講座）設計がまとめられたものである。前半部には各回のテーマやねらい、受講前と受講後の受講生像や講座で必要なものが記載され、後半部には学習全体の流れや所要時間、講師・GAの動きが事細かに書かれている。TPシートを作成したことで、教える内容の統一ができて、受講時間帯ごとの知識のばらつきを防ぐことができた。また、講座の大体の流れや受講生が困りそうなポイントを事前に確認し対応を考えることもできた。また、2年生が模擬講座を行って、実際にGAとして受講生に教えることができるかを判断するための基準にも「TPシート通りに進められるか」を含めて判断をし、円滑に講座を進めるためのアイテムとして活用している。

5.2 マニュアル作成と教え方

PC講習会スタッフは1人当たりが担当する仕事の量が多いため、全員が仕事内容を把握できるようにマニュアル作成を行っている。本格的に講座が始まる時期になると、会場の設営マニュアルや名簿に関するマニュアル、準備関係のマニュアルなど膨大な量のマニュアルを読み実践することになる。2年生の中にはマニュアルを読み、なおかつ口頭でも説明を聞くことで仕事についての理解をすることができるスタッフもいるので、最初に仕事を行うときは、上回生がついて1つずつ確認しながら行うようにしている。上回生スタッフも1から教えるのではなく、2年生が仕事を覚えること、また、手順通りに動くことができるような声掛けを心がけている。

6. アンケート調査から見る今後の課題点

6.1 アンケート調査の目的

今回、上回生と2年生それぞれにアンケートをとり分析を行った。今年の新スタッフに対しては、上回生から「もっと意見を言ってほしい」との声が前からでていたので、2年生は意見を言うことに対して何か不安や困りがあるのか、また、マニュアルを作成し共有しているのにも関わらず仕事のミスや手順忘れが頻発しているため、PC講習会で使用されるマニュアルはわかりやすいと感じているのかを調査しようと考えた。

上回生向けのアンケートでは、自分自身が後輩と信頼関係が結べていると感じているのか、また、マニュアル作成時に気を付けていること、新スタッフに求めることを調査しようと考えた。

6.2 アンケート調査の内容

1年生向けのアンケート調査の詳細は表1の通りである。

表1 1年生向けのアンケート内容

回収日	5月15日(火)～20日(日)
対象	PC講習会スタッフの2年生6名
媒体	Google アンケート
質問項目	<ul style="list-style-type: none"> ・あなたは、班会議など意見を求められている場で積極的に意見を言うことができますか。 ・自分の意見を伝えるときに、意見を言いやすいのは誰ですか。 ・あなたは、マニュアルを読んだだけで、書かれている仕事内容を理解することができますか。 (上記のそれぞれの質問の後に理由を書く記述式のフォームを設けている)

また、上回生向けのアンケート調査の詳細は表2の通りである。

表2 上回生向けのアンケート内容

回収日	5月15日(火)～22日(火)
対象	PC講習会スタッフの上回生8名
媒体	Word 文書
質問項目	<ul style="list-style-type: none"> ・あなたは2年生との信頼関係が築けていると思いますか ・あなたが新スタッフに求めているものは何ですか ・あなたは仕事のマニュアルを作成する時に、どのようなことに気を付けながら作成していますか。 ・あなたが後輩育成で大事だと思うことを具体的に教えてください。

6.3 アンケート調査の結果(2年生)

まず、「あなたは、班会議など意見を求められている場で積極的に意見を言うことができますか」という問いに対しては6人中5人が「言うことができている」、1人が「言うことができている」と回答した。この理由については「言うことができている」と感じている1人のみ回答があり、「いうことに反映とか否定はなく恐怖があるから」と記述されていた。

次に、「自分の意見を伝えるときに、意見を言いやすいのは誰ですか」という質問の結果は図1に示している通りである。

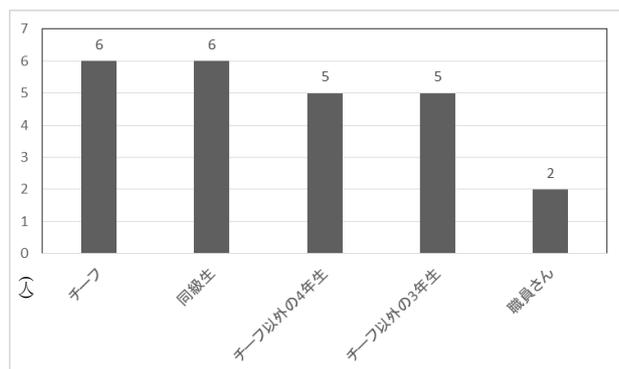


図1

2年生が「意見を言いやすい」と回答した人数

「チーフ」、「チーフ以外の4年生」、「チーフ以外の3年生」、「同級生」の回答数がほぼ変わらないのに対し、「職員さん」と回答したのは6人中2人とどまった。この回答に対する理由は6人中5人から回答があり、「誰にでも思ったことは言うことができる」が2人、「意見がないかどうか、一人ひとり確認をとってくれるから」「会議以外の場面でいろいろ話すから」という理由がそれぞれ1人ずつ回答されていた。また「職員さん」と回答しなかった2年生の中に「職員さんとはそもそも話す機会がそんなになかった」という理由も書かれていた。

最後の「あなたは、マニュアルを読んだだけで、書かれている仕事内容を理解することができますか」という問いに対する解答では「全て理解できる」と回答した2年生は0人で、「だいたい理解できる」が3人、「あまり理解できない」が2人、「わからないことが多く理解できない」が1人という結果だった。このような回答にした理由としては、「うまくいかなかったときの対応が書いていない」「(その仕事を)やる意義がわからない」というマニュアルや仕事そのものに対する理由の他、「自分の理解力が低すぎるから」「文章理解能力があまりないので」という2年生自身の困りを書いている回答もあった。

6.4 アンケート調査の結果(上回生)

まず、「あなたは2年生との信頼関係が築けていると思いますか」という問いに対しては「(信頼されていると思う)」と回答した上回生のうち8人中3人が「(信頼されている) 思わない」と回答した上回生が8人中5人という結果だった。「思う」と回答した理由としては「わからないことを相談してくれる」という2年生からのアプローチを基準とした理由で書かれていた。「思わない」と回答した理由には「2年生に十分な指導を行うことができなかった」「2年生と作業をすることがなかった」「自分と同じ班の上回生なのに、自分ではなく違う班の上回生に相談が行った」など、2年生の行動と上回生から2年生へのアプローチの両方を振り返った理由が見られた。

次に「あなたが新スタッフに求めているものは何ですか」という問いだが、これに対する回答は表3に箇条書きでまとめた。類似表現は1つにまとめている。

表3 上回生が新スタッフに求めること

- ・好奇心を持っていること
- ・やりたいことが明確
- ・まじめさがある
- ・スタッフになれてよかったと思える経験が accrue
- ・チャレンジ精神がある・
- ・自分の考えをしっかりと持っている
- ・人とコミュニケーションが取れる
- ・勉強する意思
- ・パソコンが好き
- ・積極的に自分で解決しようとする意識
- ・やる気
- ・気持ちの切り替えができる

表3でまとめた回答の中でも「コミュニケーション能力」「自分の考えをもって行動ができる」「やる気がある」の3つは多く挙げられていた。

それから、「あなたは仕事のマニュアルを作成する時に、どのようなことに気を付けながら作成していますか」と

という問いに対する解答は表4に箇条書きでまとめた。

表4 上回生がマニュアル作りで気を付けていること

- ・文章内容で仕事が理解出来るもの
- ・なるべく臨機応変に対応できるもの
- ・トラブルを想定した内容で作成する
- ・見ただけでわかるかどうかを考える
- ・長い文章で書かない
- ・画像や写真を入れる
- ・注意事項を入れる
- ・口頭で説明する
- ・体裁を整える
- ・経緯を詳しく書く
- ・「なぜやるのか」を書く
- ・自分を基準にして作らない

最後に「あなたが後輩育成で大事だと思うことを具体的に教えてください」という問いに対する回答では「先輩が行っている仕事を後輩に見せる」「後輩に初めの方でおおよその仕事をさせてみる」「発言させる」「自分で考える習慣をつけさせる」という回答が多く、「後輩を観察する」「理解ができる方法で教える」など上回生が気を付けることを書いた回答は少数であった。

6.5 アンケート調査の考察

これまで述べてきたアンケート調査の結果から分析できることを述べていく。

2年生のアンケート結果から一番意見を伝えやすい人は「チーフ」「同級生」であったことから、チーフとは話す機会があるが、チーフ以外の上級生とは話す機会が少ないのではないかということが分析できた。班内での作業スタイルの違いも2年生のコミュニケーションに何らかの影響を与えるのではないかと考えた。また、「職員さん」とのコミュニケーションがなかなか取れていないことがわかったが、これは今後、生協職員側の課題として考えてほしい。

次に、マニュアルについてである。上回生はマニュアル作りの中で様々なことに気を付けているが、2年生に「仕事の仕方を伝える/教える」という点では、このマニュアルが十分ではないと考えていることがわかった。上回生は講座に関わる仕事を経験しているため、その仕事についての知識や意義を理解しているが、2年生には仕事の意義や知識を教えながら仕事を進めていく必要がある。マニュアルは「文章理解能力があまりないから」と回答した2年生を含め、これらを読んで仕事を行う全てのスタッフがわかるような書き方や構成で書く必要があるが、上回生の回答を見てみると「文章内容で仕事が理解出来る」「丁寧に詳しく書く」といった、マニュアルの中身について書いた人が8人中4人だったのに対し、体裁や書き方、書く基準について述べた人はそれぞれ1人ずつだった。2年生が「うまくいかなかったときの対応が書いていない」と回答しているのに対し、上回生は「トラブルを想定した内容で作成する」と回答していることから、上回生はマニュアル作りに対して様々なことに気を付けているが、まだ不十分なところがあると考えた。その理由としては、上回生1人ひとりのマニュアル作成基準がそろっていないためだと考え、今後は、マニュアル作成の基準を設けてマニュアルの形式、記載する内容ともに統一化すべきだと

と考える。またPC講習会で作成されたマニュアル類は次年度に持ち越されることがない。新年度になると同じ内容のマニュアルを新しく作るため、過去のトラブル等でこれからも起こりうるような内容が共有されにくいシステムとなっている。今後は、全スタッフがトラブルを予想しやすく、トラブルが起きたとしても迅速な対応ができるようにマニュアルを引き継げるようにしていくべきだと考える。また、PC講習会スタッフはマニュアルや講座の資料をOneDrive上で共有しているが、これに加えて紙媒体でも共有し確認しやすくするべきだと考えた。マニュアルを引き継ぐことで、2年生に仕事の意義や内容、方法を教えることができる時間をつくり出すことができると考える。

最後に、「上回生が後輩育成で大事だと思うこと」の「回答からは「後輩に～させる」という表現が多く見られた。しかし、「後輩を観察する」ことで2年生の得意なこと、苦手なことを知ろうとしたり、これを踏まえて「理解できる方法で教え」たり、上回生が2年生に合わせて行動することを大事だと考える上回生は少ないことがわかった。2年生1人ひとり、得意なこと、苦手なこと、理解の方法は異なるので、上回生はこれらを理解したうえで仕事の仕方を説明していくべきだと考える。

今回、「新スタッフに求めていることは何か」という回答を分析したところ、「新スタッフ」ではなく「5月末時点で2年生に対して求めていること」と思われる回答が多く見られた。アンケート調査を行った時期も新スタッフを募集する時期と離れていたため、今回は記述を見送った。

7. おわりに

2年生の育成を通して「教える」ということの大変さや2年生の成長を見たときの嬉しさを感じ取ることができた。また、「後輩育成」は後輩のことを知らなければできないということも実感できた。

今後は、調査の分析を通して見えた課題点の解決に向けて今回考えたことを実践していきたい。

参考文献

- (1) 沢渡あまね：“仕事の問題図～「で、どこから変える？」進捗しない、ムリ・ムダだらけの働き方”，株式会社技術評論社（2017）.
- (2) 石田淳：“マンガでよくわかる 教える技術”，株式会社かんき出版（2015）
- (3) 石田淳：“マンガでよくわかる 教える技術2（チームリーダー編）”，株式会社かんき出版（2015）
- (4) 加藤美喜子：“大分大学生協パソコン講習会について - 今年度の振り返りと今後の展望 - ”，“2016九州PCカンファレンス in おおいた” 分科会発表論文集，p.1-3，（2016）