

### Ⅲ. 指導員アンケート調査

#### 1. 調査設計

##### 1) 調査対象の設定

センター調査の結果と、訓練生アンケートの回収結果を踏まえて、指導員アンケートの調査対象を設定した。

指導員アンケート調査の回答対象者は、全国のポリテクセンターでOAに関連したマスターコースの訓練に当たっている指導員であり、アンケート票は1訓練コースにつき1票の設定とした。まず対象となるセンターを、平成5年9月以降にOAに関連したマスターコースを1回でも実施していること、また訓練生アンケートで1票でも回答があったことを条件にスクリーニングし、その各施設で開設された全マスターコースを調査対象とした。同一のコースが複数回、実施されている場合は、最も最近に開設されたコースのみを対象とした。

設定された調査対象施設および対象マスターコースは14センター・15コースである。

##### 2) アンケート票の設計

指導員アンケート調査では、一部の問いを除いて質問の対象を、個々の訓練コースの内容に限定した。すなわち、コースに関わる情報を通じて、高齢者向けOA訓練に関するセンターやインストラクターの考えを抽出する方法をとる。

内容的には、①訓練コースの全体像を正確に捉えるための質問、②OA訓練の具体的な内容を捉え訓練課題の評価を行うための質問、③指導員の評価を通じて高齢者の訓練特性を捉えるための質問の、大きく3つの枠組みから構成した。回答がスムーズに行えるよう、また品質の高い情報が得られるよう、質問の仕方や質問の順序を工夫し、具体的な質問項目とアンケート票の設計を行っている。

#### 《指導員アンケート項目》

##### ①訓練コース概要

- 1) コースの実施・運営形態…………… 問9－質問1), 3)
- 2) カリキュラム作成の考え方と、実際のカリキュラム・訓練時間  
…………… 問1, 問2, 問9－質問2)
- 3) 訓練終了後の就労目標、就労実績…………… 問4

##### ②OA訓練の訓練課題・訓練方法

- 1) OA訓練の対象、使用ツール…………… 問3
- 2) 文書作成・表計算に関する訓練課題の内容と、その難易度…………… 問5, 問6
- 3) 使用教材…………… 問9－質問4), 5)

##### ③高齢者訓練特性（対象訓練コースに限定しない一般論）

- 1) OA訓練における高齢者の困難状況と対策…………… 問7
- 2) 高齢者に望ましい学習方法…………… 問8

指導員アンケート調査に用いた実際のアンケート票は、本報告書の最後に付属資料として載せた。

## 2. 調査結果

### 1) 回収結果

調査対象とした全施設・全訓練コースから回答があり、全部で15サンプルが得られた。

### 2) 集計・分析結果

指導員アンケート調査の集計・分析結果を以下に示す。

#### (1) マスターコースの実施形態

調査対象となったマスターコースは15コース中の12コース(80.0%)が、アビリティコースなど他のコースの訓練生と一緒に指導形態をとっている、他の訓練コースと全く独立した体制で指導しているのは2コース(13.3%)に過ぎなかった(図表Ⅲ-2-1)。

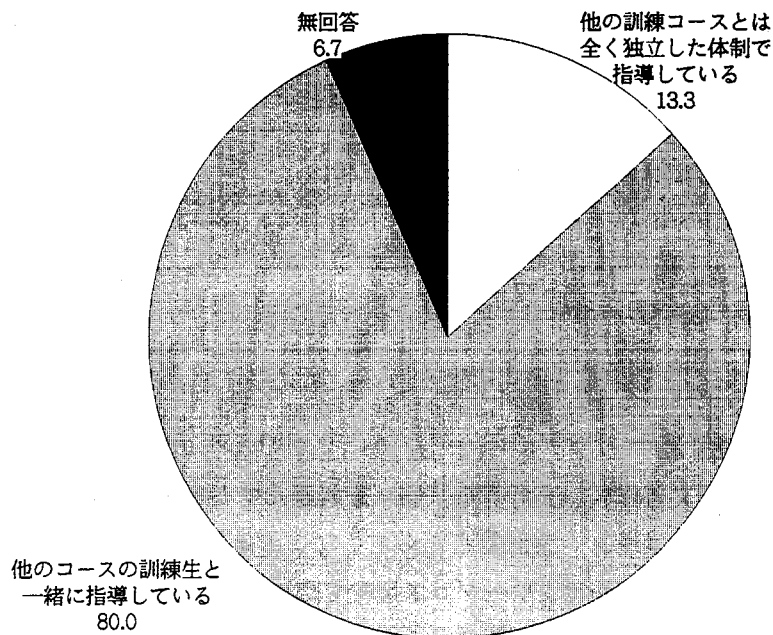
またアビリティコースなどの他のコースに組み込んでいる場合、マスターコースの指導方法としては、課題の難易度を変えているところが多く(5コース)、次いで訓練の進め方の速さを変えているところ(3コース)、カリキュラムの内容を一部変えているところ(2コース)がそれぞれ続いた。

他の訓練コースと全く独立した体制でマスターコースを実施している場合、そのカリキュラムについては、コース開設時期によってその都度作成する(同時期複数の訓練生には同一カリキュラム)ところと、前もって作成したマスターコース用の同じカリキュラムを使っているところが、それぞれ1コースずつ存在した。

#### (2) 訓練修了後の就労目標、就労実績

各訓練コースの就労目標、及び就労実績(推測)を図表Ⅲ-2-2に整理した。

図表Ⅲ-2-1 ポリテクセンターにおけるOA関連マスターコースの実施形態(%)



図表Ⅲ-2-2 訓練コースの就労目標、就労実績

	就 労 目 標 「OA 訓練を通じて、どのような職種や仕事につけることを目標にしているか?」	就 労 実 態 (推 測) 「実際に仕事上では、OA 訓練の成果をどのように生かしていると思うか?」
2031	・中小企業における一般事務、経理事務、事務管理者	・専門学校における講師 ・一般経理事務
2041	・企業の管理部門における事務処理作業	・管内の高齢者の有効求人倍率が極めて低く、就労機会が充分とはいえないが、就労した者は仕事の一部に訓練成果を生かしていると思う。
2051	・マスターコースの志望動機として、事務処理のOA化に対応できるような知識、技能を身につけたいと要望があげられている。このことより前職のキャリアにOA機器操作の能力を付加して、前職に関連した職種に再就職してもらうことを目標としている。	・ワープロ、パソコンに対するアレルギーが若干あっても大部分は解消されているはずだから、進んでOA機器の操作にチャレンジしているのではないかと思う。
2391	・一般事務 (主にOA作業重視)	・今まで手作業で行っていた作業でも、パソコンを使うようになってきていると思う。
2421	・過去の職歴を生かし、OA機器操作を身につけその過去の職歴のOA化をすすめる仕事。	・オペレーターがいる時は指示するが、いない時はゆっくりと仕事ができる技能者になっている。
2451	・OA機器を利用する事務系の職種	・従来手書きで作成していた報告書、見積書等をワープロソフト表計算ソフトを使用して作成している。 ・顧客管理、商品管理などをデータベースソフトを使用している。
2461	・一般事務員 ・パソコンオペレータ ・前職に加えたOA事務作業 (処理) ・広報紙 (チラシ等) の作成ソフトを活用した事務処理導入	・パソコン、ワープロを中心に業務で利用している。 ・事務処理の合理化に訓練の成果を生かしている。 ・広報紙等の簡単な書き物を作成している。
2471	・今までやってきた経理事務の仕事に加え、パソコンを使用する事務処理能力を習得させることを目標としている。	・ワープロソフトを用いて定型文書の作成や差込印刷を使ったDMの作成、表計算ソフトを用いた伝票の集計、給与計算表の作成などを行っているようだ。
2485	・OA機器のオペレーター技能による事務処理ができ、OA機器を理解しえる管理職	・ビジネス文書や事務的業務を、アプリケーションソフトの活用によって作成できるのではないかと思う。
2486	・OA機器のオペレーション技能の習得により、事務処理ができること。 ・OA機器操作ができる事務職、管理職。	・ビジネス文書作成や統計的業務処理ができる。
2502	・本人が就いていた仕事に関して、OAを手段として利用できることを目標としている。	・与えられた仕事を遂行するために、訓練の成果を利用していると思う。
2512	・販売: 営業力を希望し、店長クラスの人を育成する。	・商品の日々の売上評価、商品仕入管理、顧客管理などに、訓練の成果を生かしている。
2524	・総務課関係、及び経理事務関係	・商品管理のデータ処理等に訓練の成果を生かしている。
2592	・過去に事務職的な仕事に就労した人を対象に、コンピュータの基礎としてOS、表計算ソフト、及び言語を訓練することにより、コンピュータ全般を理解し、今日の多様化した事務に対応できる人材育成を目標としている。	・ロータス1-2-3により顧客管理などに即、役立っていると聞く。 ・過去の経験プラス、OA機器操作の適応により管理的な仕事に就く人も多いようだ。
2681	・倉庫管理を希望する人が多いので、少ない時間数であるがOAの基礎を習得すれば文書、統計等に役立つと思う。	

(3) OA 訓練の内容・方法

ほぼ全てのコースで、文書作成、表計算の訓練に取り組んでおり、全15コースの中で文書作成を行っていないのは1コース、表計算を行っていないのは2コースだけであった。

文書作成で使用しているツールは、ワープロ専用機で訓練している場合と、パソコンで「一太郎」を学習している場合とがあり、表中ではそれぞれ「専」、「J (Ver)」の記号をつけて区

別した。文書作成を訓練対象とする14コースのうち2コースを除いた大多数のコースで「一太郎」を学習していることが分かる。しかし訓練に専用機を用いているコースも5コース存在した。機種ではリコーレポート、シャープ書院などの名前が挙げられている。

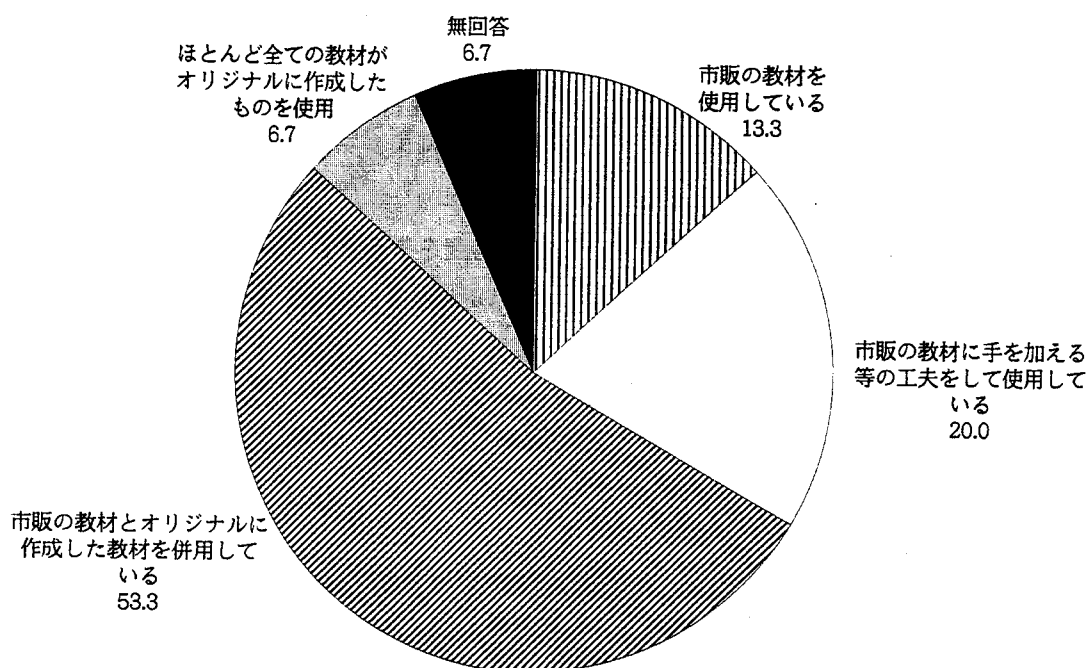
表計算では、全部のコースがパソコンで「ロータス1-2-3」（表中では「L (Ver)」で示した）を学習している。

一方、OA訓練の対象に、「財務・会計」や「商品管理、資材管理、物流管理」といった、より実務に近い内容も取り込んでいるコースは、15コース中3コースと低い比率に留まった。

OA訓練に使用している教材は、「市販の教材とオリジナルに作成した教材を併用している」コースが過半数を占め、次いで「市販の教材に手を加える等の工夫をして使用している」コースが多かった。「市販の教材を（そのまま）使用している」、あるいは逆に「ほとんど全ての教材がオリジナルに作成したものを使用している」ところは少なかった（図表Ⅲ-2-3）。

今回の調査対象の中では、CAI教材を使用しているコースは見あたらなかった。また今後、調査対象コースと同様のコースを実施する際にCAI教材を導入する意向があるか、という質問に対しては、6割が「よいCAIがあればぜひ導入したい」と回答したが、「現在のところ導入するつもりはない」と回答した指導員も4割存在した。

図表Ⅲ-2-3 ポリテクセンターにおけるOAマスターコースの訓練使用教材（％）



#### (4) 訓練課題評価

##### ① 文書作成

文書作成に係わる訓練での、各種学習課題への取り組み状況を図表Ⅲ-2-4に示す。訓練対象に取り上げていない訓練コースが比較的多い課題としては、

- 20. 画面を分割して、2つの文書を同時並行的に作成する (8-6)
- 27. 範囲指定の始点表示や、カーソルの点滅など操作環境を設定・変更する (8-6)
- 15. 一度入力した数字やカタカナ、英字をコマンドキーを用いて半角に変える (6-8)
- 22. ディレクトリを作成してファイルを保存する (6-8)
- 26. よく利用するコマンド操作をファンクションキーに登録する (5-9)
- 10. 特定の文字を文章中から検索して探し出す (4-10)
- 12. 段組みにより、文章の編集を行う (4-10)
- 3. カナキー入力により漢字を入力する (3-11)
- 25. コントロールキーを活用して、コマンド設定操作を簡便に行う (3-11)

などを挙げるができる(括弧内の数字は、未実施コースの数-実施コースの数)。使用環境の設定や、文書作成作業の効率化・高度化に関わる課題、実務上でも使用頻度が低いと考えられる操作などが、学習対象から外される傾向が高い。

課題別の難易度について、指導員の評価結果(平均値)を、訓練生アンケートでの訓練生による評価結果(平均値)と比較したものが図表Ⅲ-2-5である。

指導員による評価は、学習済み段階の訓練生による評価結果と似たパターンを示しているが、指導員の方が課題間の評価点の差が大きく、指導員がより明確に課題の難易度を区別して捉えていることを伺わせる。

学習済み段階の訓練生評価と、指導員評価の間に乖離が最も大きい項目は、「22. ディレクトリを作成してファイルを保存する」で、指導員は他の課題と比べてもかなり難しい課題と位置づけているのに対し、訓練生は相対的に意外と難度を低く見ている。訓練中段階の訓練生は難度が高いとしていることから、課題22.は理解するまでが困難なタイプの課題であることが推測できる。

また、訓練済み訓練生が操作としての難易度を評価するのに対し、指導員は習得するための難易度を評価していると考えられ、これが両者の評価点の差の一要因になっていると見られる。

指導員評価で特に難度が高い課題は、10. 20. 22. 25. 26. 27.などで、いずれも訓練課題として取り上げていない訓練コースが比較的多く存在する(図表Ⅲ-2-4)。

## ② 表計算

表計算に関わる訓練での、各種学習課題への取り組み状況を図表Ⅲ-2-6に示す。訓練対象に取り上げていない訓練コースが比較的多い課題としては、

- 9. 範囲を指定して、罫線とセルデータの両方を同時に移動したりコピーする (7-6)
- 22. 棒グラフと線グラフを同じ図の中に組み合わせたグラフを作成する (7-6)
- 18. ヘッダやフッタを利用して、表に題をつけて印刷する (4-9)
- 26. マクロ機能を利用して、コマンド操作を記憶する (4-9)
- 16. データディレクトリを作成して保存する (3-10)
- 21. グラフの軸の目盛りの振り方を自分で設定・変更する (3-10)
- 25. コマンドキーを用いて、ある値以上の数値データを検索し、一覧として書き出す(3-10)

などを挙げることができる（括弧内の数字は、未実施コースの数－実施コースの数）。図表の付加価値を高めるような作業課題、いわゆる表計算機能からは一步踏み込んだDBやマクロといった機能、使用環境の設定などが学習対象から外される傾向が高い。訓練対象から除外される課題は概念的に文書作成と共通するものが多く、具体的な項目で言えば、「ディレクトリの作成」「コマンド操作の登録・記憶」「検索」などの課題である。

課題別の難易度について、指導員の評価結果（平均値）を、訓練生による評価結果（平均値）と比較したものが図表Ⅲ－２－７である。

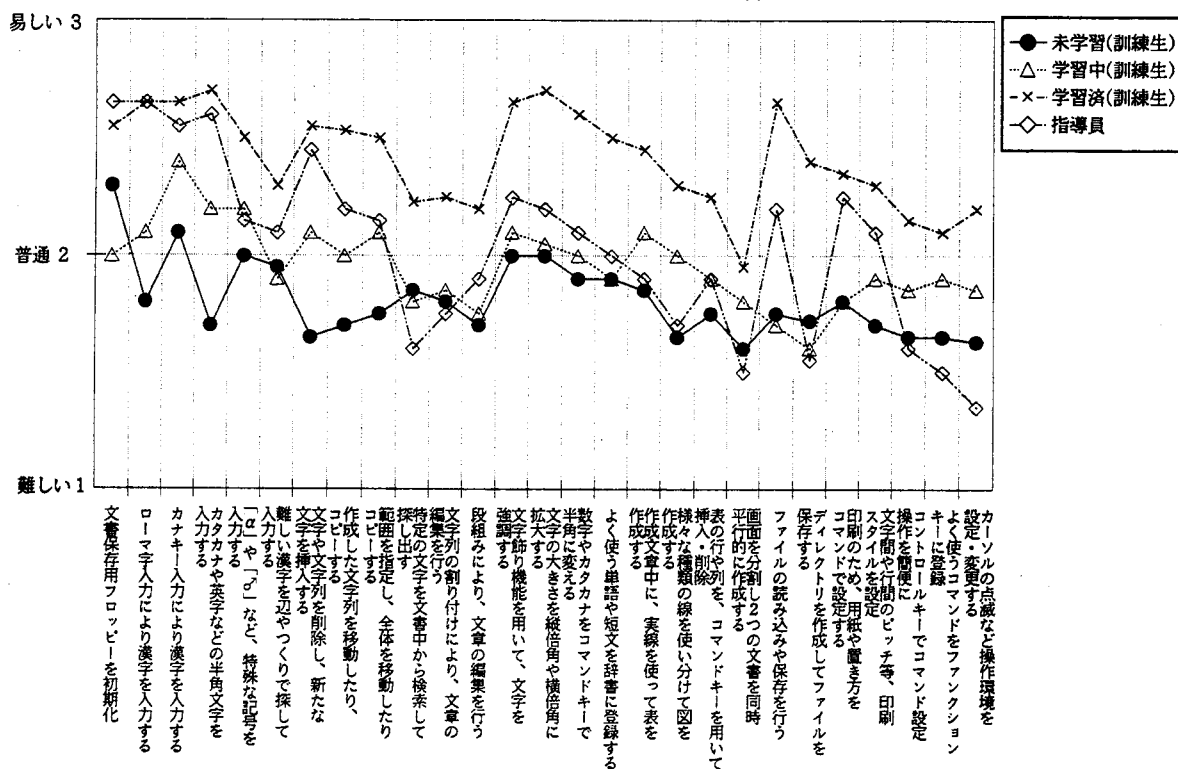
指導員による評価は、学習済み段階の訓練生による評価結果の振幅を大きくしたようなパターンを示しており、これも文書作成と同じ傾向だと言える。

指導員評価で特に難度が高い課題は、16. 21. 22. 23. 24. 25. 26. などで、23. 24. 以外は訓練課題として取り上げていない訓練コースが比較的多く存在する（図表Ⅲ－２－６）。一方、「23. 作成したグラフをワークシートと一緒に印刷する」「24. ワークシートのデータを大きい順に並び替える」などの課題は、ほぼ全コースで訓練対象となっており、しかもいずれの訓練段階における訓練生評価も他の課題と比べて難度が高いことから、訓練遂行上のポイントになっていることが推測される。

図表Ⅲ－２－４

文書作成の学習課題	課題でない	課題である
1. 文書保存用フロッピーディスクを初期化する		14
2. ローマ字入力により漢字を入力する	1	13
3. カナキー入力により漢字を入力する	3	11
4. カタカナや英字などの半角文字を入力する		13
5. 「α」や「♂」など、特殊な記号を入力する	1	13
6. 難しい漢字を辺やつくりで探して入力する	1	13
7. 作成した文字や文字列を削除したり、文書中に新たな文字を挿入する		14
8. 作成した文字列を移動したり、コピーする		14
9. 範囲を指定して、その部分全体を移動したりコピーする		14
10. 特定の文字を文章中から検索して探し出す	4	10
11. 文字列の割り付けにより、文書の編集を行う	1	13
12. 段組みにより、文書の編集を行う	4	10
13. 文字飾り機能を用いて、アンダーラインを引いたり文字を強調する		14
14. 文字の大きさを縦倍角や横倍角に拡大する		14
15. 一度入力した数字やカタカナ、英字をコマンドキーを用いて半角に変える	6	8
16. よく使う単語や短文を辞書に登録する	1	13
17. 作成文書中に、実線を使って表を作成する		14
18. 様々な種類の線を使い分けて図を作成する	2	12
19. 作成した表の行や列を、コマンドキーを用いて挿入したり削除する		14
20. 画面を分割して、2つの文書を同時並行的に作成する	8	6
21. ファイルの読み込みや保存を行う		14
22. ディレクトリを作成してファイルを保存する	6	8
23. 印刷のため、用紙の大きさや紙の置き方をコマンドで設定する	1	13
24. 一行の文字数や一頁の文字数、文字間や行間のピッチ等、印刷スタイルを設定する	1	13
25. コントロールキーを活用して、コマンド設定操作を簡便に行う	3	11
26. よく利用するコマンド操作をファンクションキーに登録する	5	9
27. 範囲指定の始点表示や、カーソルの点滅など操作環境を設定・変更する	8	6

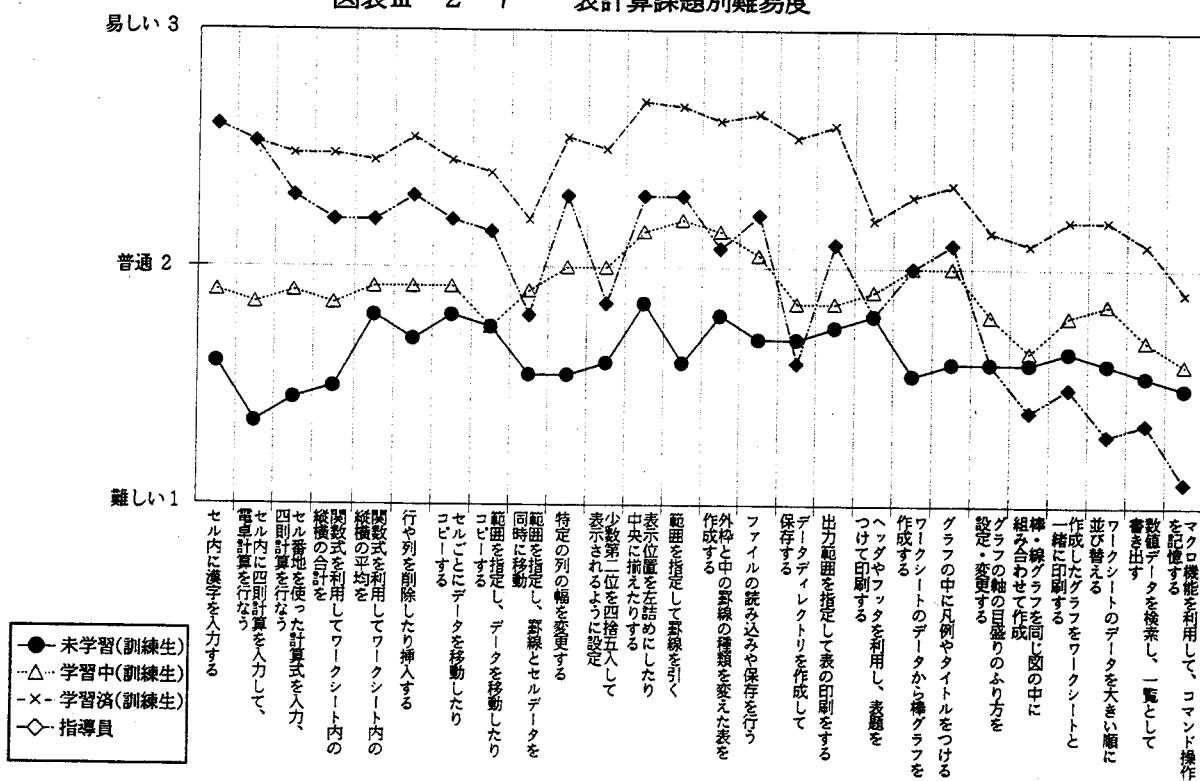
図表Ⅲ-2-5 文書作成課題別難易度



図表Ⅲ-2-6

表計算の学習課題	課題でない	課題である
1. セル内に漢字を入力する		13
2. セル内に四則計算式を入力して、電卓計算を行う		13
3. セル番地を使った計算式を入力して、セル内容の四則演算を行う		13
4. 関数式を利用して、ワークシート内の縦や横の数値の合計を求める		13
5. 関数式を利用して、ワークシート内の縦や横の数値の平均を求める		13
6. 行や列を削除したり挿入する		13
7. セルごとにデータを移動したりコピーする		13
8. 範囲を指定して、その部分全体のデータを移動したりコピーする		13
9. 範囲を指定して、罫線とセルデータの両方を同時に移動したりコピーする	7	6
10. 特定の列の幅を変更する		13
11. 計算された数値が、少数第二位を四捨五入して表示されるように設定する		13
12. セル内の文字の表示位置を左詰めにしたり、中央に揃えたりする		13
13. 範囲を指定して罫線を引く		13
14. 外枠と中の罫線の種類を変えた表を作成する		13
15. ファイルの読み込みや保存を行う		13
16. データディレクトリを作成して保存する	3	10
17. 出力範囲を指定して表の印刷をする		13
18. ヘッダやフッタを利用して、表に題をつけて印刷する	4	9
19. ワークシートのデータからX軸、Y軸を設定して棒グラフを作成する		13
20. グラフの中に凡例やタイトルをつける		13
21. グラフの軸の目盛りのふり方を自分で設定・変更する	3	10
22. 棒グラフと線グラフを同じ図の中に組み合わせたグラフを作成する	7	6
23. 作成したグラフを、ワークシートと一緒に印刷する		13
24. ワークシートの数値データを、コマンドを使って大きい順に並べ替える	1	12
25. コマンドキーを用いて、ある値以上の数値データを検索し、一覧として書き出す	3	10
26. マクロ機能を利用して、コマンド操作を記憶する	4	9

図表Ⅲ-2-7 表計算課題別難易度



(5) OA 訓練における困難状況

OA 訓練において想定される様々な困難状況が、発生頻度の高さや克服のしづらさといった面で、高齢者訓練上、一般的に(対象訓練コースに限定せずに)どの程度重要な問題となっているか、指導員に評価を求めた。この結果を図表Ⅲ-2-8に示す。

指導員が問題視する高齢者の困難状況を、問題の重要度が高い順に列挙すると、

27. 表計算の学習において、関数式を記述するルールや方法をすぐ忘れてしまう
2. コマンドの意味をすぐ忘れてしまう
29. 表計算の学習において、計算結果のエラーの原因がなかなか分からない
20. どうしてもうまくいかないか、その理由が分からず、納得がいかないことがある
26. 表計算の学習において、関数とは何か、意味がよく分からない
28. 表計算の学習において、計算が一回ではうまくいかず結果によくエラーが出る
30. 表計算の学習において、印刷に手こずる
25. 表計算の学習において、行いたい計算が数式で表せない
31. 表計算の学習において、作成した数表をグラフ化するのが難しい
5. 操作手順を間違えるためやり直しが多い
13. 操作手順が途中で分からなくなることがある
4. 入力結果に変換のミスなどが多い
18. うまくいかなかった理由が明らかでなく、何度も同じミスを犯してしまう

などの項目が挙げられる。これから「学習した内容を忘れてしまうこと」「失敗の原因が理解



できにくいこと」「操作手順がしっかり覚えられていないこと」「ミスの繰り返しが多いこと」が、高齢者訓練上の特徴的な問題で、課題的には「表計算の学習」に困難を伴うことが推測される。

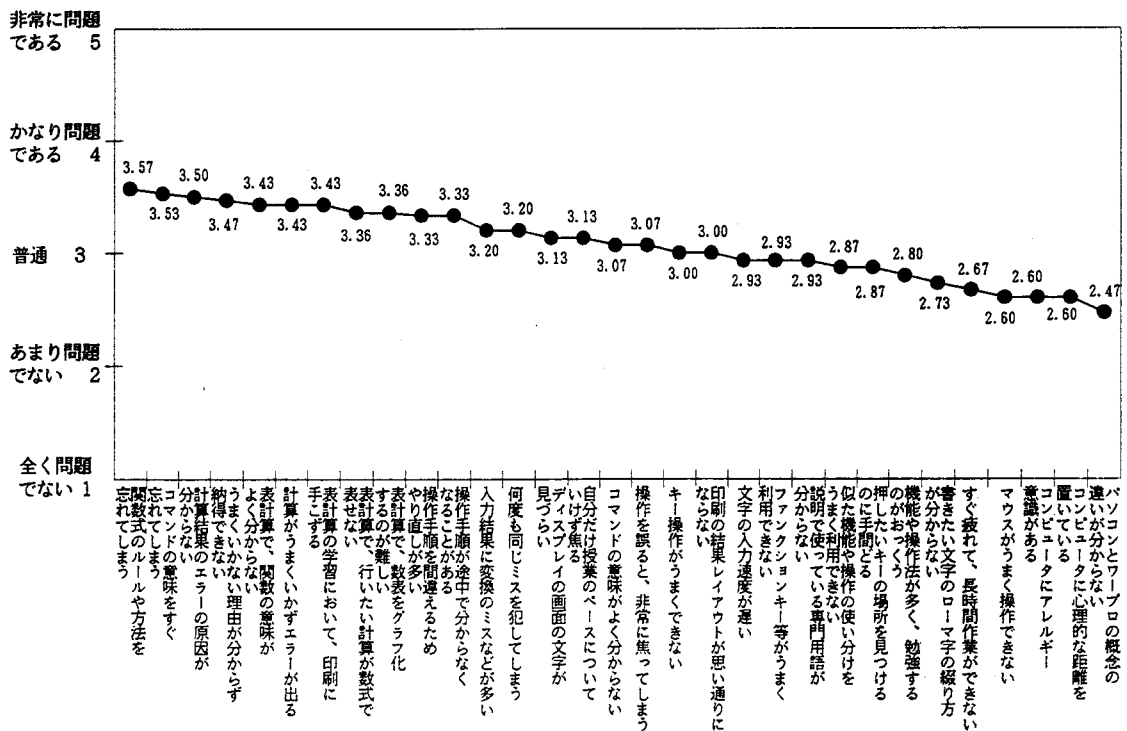
訓練生アンケートで現在の困難状況に関する回答と共通性が高い特徴的な項目は、「5. 操作手順を間違えるためやり直しが多い」「13. 操作手順が途中で分からなくなることがある」のグループ、あるいは「27. 表計算の学習において、関数式を記述するルールや方法をすぐ忘れてしまう」「2. コマンドの意味をすぐ忘れてしまう」のグループで、手続きや抽象的な概念の記憶に問題があることが、指導員、訓練生双方に理解されている。

一方、コンピュータに対するアレルギー意識や抵抗感といった問題は、根本的な困難状況として指導員からは捉えられていない。訓練生アンケートでもこれらの項目に対する回答率は低く、従ってコンピュータに対するアレルギーは、指導によって打開される可能性があることを示唆している。

また訓練生アンケートで最も回答比率の高かった「3. 文字の入力の速度が遅い」という問題も、事実としては存在するが、指導サイドは問題の程度を低く見ている。これは指導員が、入力速度を高める必要性は低いと考えているからだと推測できる。

逆に「16. テキストや指導員が説明で使っている専門用語が分からない」の項目は訓練生アンケートでは高い回答率であるのに対して、指導員は重要度を低く見ており、指導上で留意すべき点と考える

図表Ⅲ-2-8 OA訓練における問題の重要度<指導員評価>



以上、訓練生評価と指導員評価の関係を整理したのが図表Ⅲ-2-9である。訓練生評価で回答率が高く、指導員評価でも重要度が高い項目は、操作手順や機能、ルールなどの忘れの問題が多かった。訓練生の回答率が高いが、指導員評価では重要度が低い項目は、入力系や高齢者の肉体機能に係わる問題であった。また訓練生の回答率が低いにも係わらず指導員が重要度を高く評価した項目は表計算機能の実現に関する問題が大半であった。さらに訓練生回答率も低く、指導員評価も重要度が低い項目はコンピュータ・アレルギーに関するものが特徴的であった。

図表Ⅲ-2-9

訓練生評価	指導員評価	
	重要度 [高]	重要度 [低]
回答率 [高]	13. 操作手順が途中で分からなくなる 12. 操作を誤ると、非常に焦る 5. 操作手順を間違えやり直しが多い 2. コマンドの意味をすぐ忘れる 27. 関数式のルールや方法を忘れる 28. 計算がうまくいかずエラーがでる	3. 文字の入力速度が遅い 14. 押したいキーを見つけるのに手間 16. 説明で使っている専門用語が分からない 6. マウスがうまく操作できない 11. ファンクションキー等がうまく利用できない 9. すぐ疲れて長時間作業できない
回答率 [低]	29. 計算結果のエラー原因が分からない 25. 行いたい計算が数式で表せない 20. うまくいかない理由がわからず納得できない 26. 関数の意味がよく分からない 30. 表計算で印刷にてこずる	19. 機能や操作法が多く勉強するのがおっくう 15. コンピュータにアレルギー意識がある 21. コンピュータに心理的な距離を置く 22. パソコンとワープロの概念の違いが分からない 23. 書きたい文字のローマ字の綴り方が分からない

各困難状況を未然に防ぐ、あるいは克服するための対応策として、指導員がカリキュラム、訓練課題、教材、指導技法などの面で工夫していることを図表Ⅲ-2-10に示す。

図表Ⅲ-2-10 困難状況に対する対応策

1. コマンドの意味がよく分からない	246100119 247100130 250200114 251200116	取りかかりにやや困難であるが気分を転換させる。 再度コマンドの役割を説明する。 何度も教える。 時間をかけて各個人ごとにマイペースで指導します。
2. コマンドの意味をすぐ忘れてしまう	205100128 246100119 247100130 250200114 252400116	関連課題の反復練習。 何度も繰り返し説明する。 ノートに取らせる。 何度も教える。 何度も同じ操作を行う。
3. 文字の入力速度が遅い	251200116 259200116 268100130	互いに生徒間で年令を意識させないように。 毎日ブラインドタッチ練習を取り入れている。 慣れの問題だと思われるので時間数でカバーする。
4. 入力結果に変換のミスなどが多い	247100130 250220114 251200116 268100130	問題をよく確認するように指導している。 完成するまで時間をかける。 休み時間のときミーティングなど親睦をはかっています。 ミスはどうしたら直せるのかが重要である。
5. 操作手順を間違えるためやり直しが多い	250200114 268100130	完成するまで時間をかける。 間違えやすい所を見つけて重点指導。
6. マウスがうまく操作できない	251200116	理解できないこと、問題点をすぐに質問するよう常に話しかけています。
7. キー操作がうまくできない	268100130	速さは年齢にどうしても影響されるので、しかたがない。
8. ディスプレイの画面の文字が見づらい	205100128 246100119 252400116 268100130	作業環境の改善 特にノート型パソコンを使用した場合に 文字の大きさを変えて入力させる。 なるべく大型のものを導入するようにする。
9. すぐ疲れて、長時間作業ができない	205100128 246110119 251200116	VDJ作業の安全教育 休み時間を何度もとる。 いけないことだとも考えるが！
10. バックスペースとデリートなど、似た機能や操作の使い分けをよく誤る	248500114 248600110 251200116 268100130	それぞれの意味を覚えるまでどちらか一方のキー操作に統一する。 それぞれの意味を覚えるまでどちらか一方のキー操作に統一する。 高齢者は低年齢者にはいろいろな面で同一キーの入力のスピードを得ることは無理があることを本人に指導します、マイペースで実習を進めることを話します。 違いがわかるまで繰り返し説明する。
11. コントロールキーやファンクションキーなどがうまく利用できない	252400116	同じ操作を繰り返させる。
12. うっかり間違ったキーを押して操作を誤ると、非常に焦ってしまう	246100119 252400116	何回でも説明する 同じ操作を繰り返させる。
13. 操作手順が途中で分からなくなることがある	252400116	始めから手順をもう一度行う。

14. 押したいキーの場所を見つけるのに手間どる		
15. コンピューターに対してアレルギー意識を持っている	205110128 246100119 268100130	できる作業を確実に背伸びさせない。 経験が解決する。 図などを用いた説明をする。
16. テキストや指導員が説明で使っている専門用語が分からない	246100119 251200116 252400116 268100130	最初は時間をかけて。 理解するのに時間がかかる。 できるだけわかりやすい説明をするようにしている。 生徒から質問ができるように時間を取る。
17. 自分だけ授業のペースについていけず焦ってしまう	205100128 246100119 251200116 268100130	進度に合わせた課題の作成。 ある程度別メニューを用意する。 反復練習、マイペース、質問を受ける。 課題数に余裕をもたせ、できる人は先に進み、遅れる人は指導員が補佐をする。
18. うまくいかなかった理由が明らかでなく、何度も同じミスをしてしまう	251200116 268100130	反復練習、マイペース、質問を受ける。 そばで見ても、最初から手順を追いかける。
19. 学習対象となる機能や操作法が多いため、勉強するのがおっくうになる	251200116	反復練習、マイペース、質問を受ける。
20. どうしてもうまくいけな いか、その理由が分から ず、納得がいけないこと がある	247100130 250200114 251200116 268100130	再度同じ操作を説明しながら一緒にやる。 納得いくまで説明する。 反復練習、マイペース、質問を受ける。 わからない点は本人がわかるまで説明方法などを変え、わかるまで説明を繰り返す。
21. 気が付くと、コンピ ューターに対して心理的 な距離を置いている	250200114 251200116	距離を置かないように指導する。 反復練習、マイペース、質問を受ける。
22. パソコンとワープロの 概念の違いが分からない	251200116 252400116	反復練習、マイペース、質問を受ける。 印刷及び画面を見ることによって理解をしてもらっている。
23. 書きたい文字のローマ 字での綴り方が分からな い	205100128 251200116 268100130	かな入力から始めればキーボードに対する違和感は少ないはず。 反復練習、マイペース、質問を受ける。 戦時中の話を聞くこともあるので難しいのではないかな。
24. 印刷の結果、文書レイ アウトがなかなか思い通 りにならない	246100119 251200116 268100130	プリントアウトした物でレイアウトを検討させた後、修正させる。 反復練習、マイペース、質問を受ける。 どこを直せばよいかを指摘してあげる。
25. 表計算の学習において、 行いたい計算が数式で表 せない	247100130 251200116	簡単な問題に置き換えて考えさせる。 反復練習、マイペース、質問を受ける。
26. 表計算の学習において、 関数とは何か、意味がよ く分からない	251200116	反復練習、マイペース、質問を受ける。

27. 表計算の学習において、関数式を記述するルールや方法をすぐ忘れてしまう	205100128 250200114 251200116	全般的に高齢者は操作ミスを恐れるあまり、消極的な作業が目立ちます。ワープロにしるパソコンにしる訂正・修正の機能があるということを理解していただき、ミスを直すことも学習の内であるという気持ちを初期の段階で持つて頂くとよいかと思われます。(※この記述は25～31の各項目の記入欄にまたがって書かれている) 何度も説明する。 反復練習、マイペース、質問を受ける。
28. 表計算の学習において、計算が一回ではうまくいかず結果によくエラーがでる	251200116	反復練習、マイペース、質問を受ける。
29. 表計算の学習において、計算結果のエラーの原因がなかなか分からない	251200116 268100130	反復練習、マイペース、質問を受ける。 間違えやすい所から順に教えていく。
30. 表計算の学習において、印刷に手こずる	251200116 252400116	反復練習、マイペース、質問を受ける。 何度もミスをしてもらい、覚えてもらっている。
31. 表計算の学習において、作成した数表をグラフ化するのが難しい	251200116 252400116	反復練習、マイペース、質問を受ける。 何度もミスをしてもらい、覚えてもらっている。
全体に共通した対応策	203100114	訓練生に合わせた課題(難易度)、繰返訓練、個人指導
その他	246100119	取りかかり(初期)に時間をかける。慣れるまでの余裕期間を取る。

#### (6) 高齢者の学習スタイル

高齢者訓練生にとって望ましい学習方法とは何かを明らかにするため、ここではOA訓練に限定せず、一般的に各種学習方法が高齢者にどの程度適しているか、指導員に評価を求めた。その結果を、図表Ⅲ-2-11に示す。図表Ⅲ-2-12では、指導員による評価結果を、訓練生アンケートの結果(平均値)と比較した。

アンケート表に掲げた学習スタイル項目は2つずつ対比的な項目が並んでいることに留意して、指導員評価と訓練生回答を丁寧に比較すると、基本的には指導員が高年齢訓練生の学習スタイル特性をよく捉えて、それを鮮鋭化させて回答していることが分かる。両者の意識にズレが見られるのは、

- 訓練生がどちらかと言えば「1. 特定の知識や技能を深く学習する」のを重視する傾向なのに対し、指導員は「2. 広い知識や技能をまんべんなく学習する」のが高齢者には適していると考えている。
  - 訓練生は「9. 本を読んで学習する」のを「10. 人の話を聞いて学習する」のに劣らず支持するが、指導員は「9. 本を読んで学習する」スタイルを高齢者にとってよい方法とは見ていない。
  - 訓練生は「16. 複数の訓練生と一緒に指導員について学習する」方を望んでいるが、指導員は「15. 指導員とマンツーマンで学習する」方が明らかによいと評価している。
- などの点である。

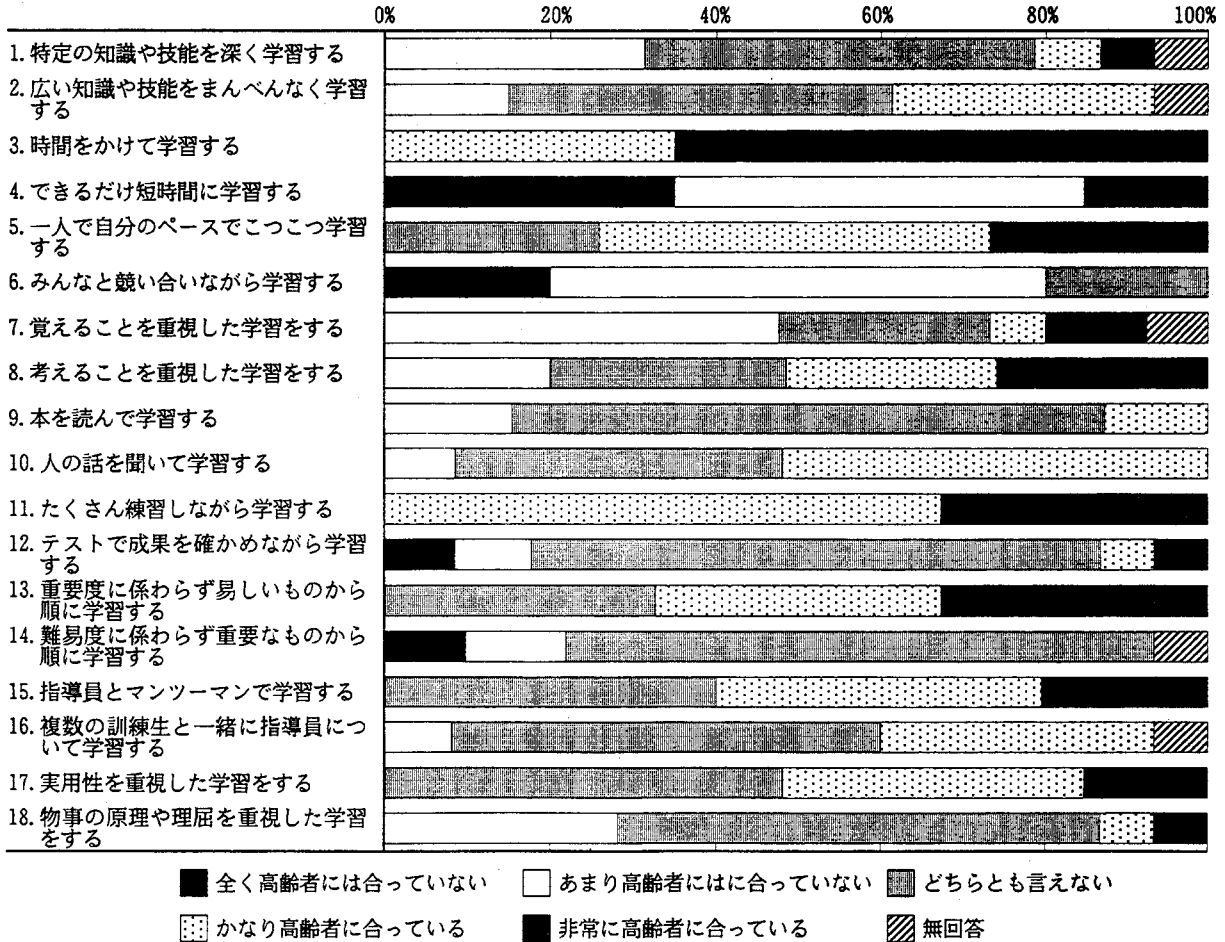
指導員評価だけを見ると

- 3. 時間をかけて学習する
- 5. 一人で自分のペースでこつこつ学習する
- 11. たくさん練習をしながら学習する
- 13. 重要度に係わらず、易しいものから順に学習する

といった学習スタイルが高齢者一般には適していると判断できるが、訓練生評価と照らせば、高齢者全員がそれらの学習スタイルに適合的というわけではないことも容易に理解できる。

また「1. 特定の知識や技能を深く学習する」「17. 実用性を重視した学習をする」といった就労をイメージした学習スタイル項目では、指導員の評価ポイントが訓練生のそれを下回っており、訓練遂行上留意しておくべき点と考える。

図表Ⅲ-2-11 高齢者の学習スタイル<指導員評価> (%)



図表Ⅲ-2-12 高齢者の学習スタイル評価 (平均) <訓練生指導員比較>

