

IV. 指導員インタビュー調査

1. 調査設計

1) 調査対象施設の設定

センター調査において回答の得られたポリテクセンターの中から、指導員インタビュー調査の対象施設の抽出を行った。各センターにおける平成5年9月以降のOA関連マスターコースの実施実績を中心に評価し、また調査の効率性から立地も考慮して、4センターを設定した。

2) インタビュー項目の設計

指導員インタビュー調査では、高齢者に対するOA訓練の実態、高齢者の訓練特性や学習困難点、教材やプログラム上の工夫等による対応策などについて、アンケート調査では必ずしも十分に捉えきれない部分を、現場で直接指導にあたっているインストラクターの生の声を通じて把握するのが目的である。

従って、実際のインタビューでは、ディスカッション的な要素も取入れながら、指導員の本音を浮かび上がらせること、教材開発・訓練プログラム開発に関わるインプリケーションを得ることに力点を置いた。また一方では、質問やそれに対する回答の内容の焦点がぼやけるのを防ぐため、予め調査の対象をいくつかの訓練コースに限定して質問を行うこととした。

以上の方針を踏まえ、インタビュー項目の設計を行った。質問は大きく4つのフレームから構成し、第一に、対象施設におけるOA関連マスターコースの実施形態、第二にOA訓練の具体的な内容と方法、第三に高齢者訓練の課題と工夫、第四に本プロジェクトの開発案件や仮説に対する意見について把握した。具体的なインタビュー項目を以下に挙げる。

《指導員インタビュー項目》

① 訓練実施形態

- 1) コース設定のあり方、マスターコースの実施形態
- 2) 全体カリキュラムとコース修了後の仕上がり像イメージ
 - ・コース全体としての成果目標
 - ・全体カリキュラムの設計方法

② OA訓練の内容・方法

- 1) OA訓練の全体における位置づけとその内容
 - ・訓練開始時期と期間、OA訓練の全体に占める割合
 - ・OA訓練の成果目標・狙いと、カリキュラムの設計背景、成果の実態
(企業ニーズの反映、独自の考え方など、OA訓練目標の設定の根拠)
 - ・OA訓練の具体的内容(文書作成、表計算の訓練有無)、対象、使用ツール
- 2) OA訓練の方法
 - ・訓練形態、教材、課題などの各種訓練方法の重要度、その評価理由
 - ・現在使用している教材

③ 高齢者訓練の課題と工夫

- ・コンピュータ・アレルギーなど訓練遂行上で問題となる高齢者タイプと対処法
- ・高齢者訓練のカリキュラム、課題、教材、指導技法などにおける工夫
- ・若年者との訓練方法における相違点

④ 本プロジェクトの各種開発案件や仮説に対する意見

- ・OA訓練の修得レベルの多段階性と到達水準予測（個別目標設定）可能性
- ・コンピュータ・リテラシーという概念の存在、およびその形成要因
- ・「基礎知識→入力トレーニング→一太郎」の三段階訓練法に対する考え方
- ・機能限定訓練ソフトに対する考え方
- ・キーボードマスキングに対する考え方
- ・CAI教材の高齢者訓練上の意味

2. 調査結果

指導員インタビュー調査の結果を、対象施設ごとに整理して記載する。記述は、できるだけ指導員がインタビューで用いた表現を使いながらその意図が伝わるよう配慮をしつつ、部分的に言葉を補っている。

(1) ポリテクセンターA

対象マスターコース：OA事務科（H5.10.1～H6.3.31, 5名在籍）

① 訓練実施形態

1) コース設定のあり方、マスターコースの実施形態

- ・マスターコースのOA事務科の訓練生は、アビリティコースの訓練生と一緒に指導している。但し訓練の進め方の速さをアビリティコースとは変えて指導している。

2) 全体カリキュラムとコース修了後の仕上がり像イメージ

- ・OA事務科は当初、完全にパソコン学習のみであったが、会計に対する訓練ニーズが高いため、一部、簿記のコース（座学）に割り込ませて学習している。日商3級レベルを目指している。
- ・5か月間はセンターで、最後の1か月間を企業委託で訓練している。

② OA訓練の内容・方法

1) OA訓練の全体における位置づけとその内容

- ・OA訓練はカリキュラム上、すぐ開始し、OA関連＝444時間、簿記＝108時間で、ワープロやコンピュータに直接関わる訓練が全体（552時間）の8割を占める。
- ・しかし就労先の企業側は、訓練修了生のOA技能を余録としか見ていないようだ。
- ・文書作成は「一太郎Ver.5（DOS5）」、表計算は「ロータス1-2-3（2.3J）」、データベースは「桐Ver.4」で学習している。
- ・データベースの学習には100時間ぐらいとっており、本当はこの学習がコースの目玉である。

しかし実際には修得させるのが難しい。本コースでは、表計算とデータベースの学習・修得を狙いとしているのだが、文書作成と表計算の学習に留まっているのが現実である。

- ・「一太郎」ではWindowsも最後に教えているが、意外に高齢者も関心を持つ。最初から教えても大丈夫かもしれない。

2) OA訓練の方法

- ・訓練コースの適正人数は4~7名である。訓練生同士が相談しあえる環境がよいため、人数は少なすぎるのもよくない。また多すぎるとクラスが割れてしまうので問題である。これまでの経験からすると、5名がベストで、いわゆる「できる人」が確率的にみて2名ぐらいでてくる。
- ・授業はできない人に合わせる。できる人は手離れして自主的に学び始める。
- ・自学自習は期待していない。
- ・訓練に使用する教材は市販の一般的なものを使用している。また現在のところ、CAI教材は使用していない。

③ 高齢者訓練の課題と工夫

- ・OA訓練の修得状況は訓練生の実年齢とは無関係である。むしろ本人の興味のある／なしに関係する。高齢者でも2/5ぐらいの人間は興味を持つ。興味を持たせるコツは、抽象的なものや概念的なものを目に見える形にしていくことである。
- ・コンピュータ・アレルギーは高齢者特有の問題ではない。「思った通りに動かない」「納得いかない」といったことがアレルギーの原因になる。
- ・恐怖感をとってやれば、OA訓練の取り付きは誰でも入れる。恐怖感をとるポイントは、「キーボードは叩いても壊れない」「壊れてもメーカーが悪い」とはっきり説明することである。
- ・むしろ問題になるのは、訓練の最初のフェーズではなく、カリキュラムが進み訓練生が分からなくなってきた時にどう対応するかである。
- ・若年者との違いを意識するのは、高齢者は記憶力が弱い点である。
- ・質問が多いのも高齢者の特徴である。そこで一日に一時間は質問時間を設けている。高齢者訓練では訓練生に指導員がはりついていることが大切。指導にはとにかく根気が必要である。
- ・余分なことは教えない、まちがいは決して原因追及させない、といったポイントも高齢者訓練では重要である。
- ・高齢者の中には自分だけ進度が遅れていると思う人がいる。が、実際はそうでないことが多い。

④ 本プロジェクトの各種開発条件や仮説に対する意見

- ・文書作成では、そのコアとなるエッセンスを教えたい。その意味で、入力トレーニングソフトのコンセプトは非常に面白い。
- ・高齢者は、キーボード自体に抵抗感を持っている。従ってマスクボードは効果があるか分か

らない。本コースでは、カナ入力は学習せず、ローマ字入力だけを学習させており、最初に2週間、びっちりキータイピングをやらせている。

- ・CAI教材も導入可能と思うが、必ず人が教える部分は残るはずである。CAI教材の導入コンセプト、あるいは導入対象としては、
 - －コマンドの辞書的機能
 - －編集など具体的な文書作成の手順の学習
 - －決まった答えしか返せない部分の学習などが考えられる。またこれと関係して、「初めての人でも分かるHELP機能」が存在するとよい。

(2) ポリテクセンターB

対象マスターコース：OA経理科（H5. 10. 1～H6. 3. 30, 3名在籍）

OA経理科（H6. 1. 7～H6. 6. 30, 5名在籍）

① 訓練実施形態

1) コース設定のあり方、マスターコースの実施形態

- ・マスターコース（OA経理）は、OA事務科、あるいはOAシステム科のいずれかのアビリティコースの中に組み込んで実施している。アビリティ・マスター両者あわせて、通常12～25名である。マスターコース受講生には最初にOA事務、あるいはOAシステムの好きな方を選択させる。その際、訓練内容に対する個人の要望は受け付けず、当センターで実施しているアビリティコースの内容ありきで、これを納得済みにさせている。
- ・アビリティコースとマスターコースの両者の生徒はうまく分けて教える必要がある。訓練内容は同一であるが、マスターコースでは訓練の進め方のペースを落とし、また個人的説明を多くしてアビリティコースの進捗についていけるようアドバイスしている。
- ・昔は、マスターコースの設定は個々人にオーダーメイドで行い、本当の意味で個別対応で訓練を実施していた。しかしアビリティコースにくる人よりもマスターコースにくる人の方が、指導に手がかかり、運営上の限界から、今は定型訓練になっている。現状では個別訓練はスタッフ数の関係で安全管理上、問題がある。
- ・また従来からマスターコースでは、受講生が経理の知識を既に持っていることを前提としてOA機能を付与することが狙いと考えているが、今はあまりそれも意識せず、OA訓練自体を主体に行っている。

[参考]

- ・本センターのアビリティコースは、〈システム〉－〈ユニット〉訓練の考え方を採用している。1〈システム〉は6〈ユニット〉から構成し、1〈システム〉は、内容的に例えば5〈ユニット〉分であったとしても、復習を取り入れるなどして必ず6〈ユニット〉で運用している（1〈システム〉＝1か月、1〈ユニット〉＝18時間）。また各〈ユニット〉ごとに教科細目の時間配分を細かく設定している。

毎年、企業ニーズ調査に基づいてシステムレベル、ユニットレベル、教材細目レベルでそ

れぞれ訓練内容の見直し・修正をしている。

- ・1<ユニット>が終了するごとに各教科細目に対して、「よくできる（知っている）」「できる（知っている）」「だいたいできる（知っている）」の3レベルで訓練性から修得度合いを自己申告させ、その状況によっては教科細目レベルで時間配分を変えたりすることもある。

2) 全体カリキュラムとコース修了後の仕上がり像イメージ

- ・マスターコースでは、「ある仕事や業務を行う際に、文書作成、表計算、データベースの各ソフトのうち、どのソフトを使ったらできるかが分かる人」を作るのを目標としている。

また一方で、それまでのOA以外の業務経験が豊かな人は、その経験こそが勝負になるので、1つのソフトさえできるようにすればよい、と考えている。

② OA 訓練の内容・方法

1) OA 訓練全体における位置づけとその内容

- ・OA 訓練はカリキュラム上、すぐ開始しOA 関連 = 342時間、簿記関連 = 306時間で、ワープロやコンピューターに直接関わる訓練が全体（648時間）の5割強を占める。
- ・文書作成は「一太郎 Ver.5 (DOS5 Windows)」、表計算は「ロータス1-2-3 (2.4J)」で学習している。その他。図形作成（花子）、データベース（Card3）、プログラミング（BASIC）、財務会計ソフト（PCA 会計、PCA 給与）をOA 訓練の対象としており、各ソフトの機能の最後の最後まで突っ込んで教えているため学習内容はとにかく多い。
- ・OA 訓練のカリキュラムの内容は労働省の票順に準拠している。
- ・OA 知識にせよ、計理知識にしる幅広く網羅させておこう、というのが訓練思想である。OA については使い方が分かることがまず重要。そしてソフトが一つぐらいは使えたらよい。という発想である。
- ・具体的な仕上がり像としては、文書作成でいうと、こういった文書を支持されたときに、なんとかその文書が打てるぐらいのレベルが目標である（アビリティは自分で工夫できること）。
- ・企業からは、基本的なOA 技能を身につけてくれ、というニーズがある。

2) OA 訓練の方法

- ・訓練の目標水準は、訓練生の間層に合わせている。
- ・本コースではブラインドタッチの練習をする。ローマ字入力かカナ入力は訓練生が自分で決める。当然、指導員側からも当人のレベルに応じて入力方法の推薦はする。
- ・訓練において自習はなし。
- ・教材は市販のものを主に利用している。ところどころ補充の演習で自作の教材を使っている。CAI教材はブラインドタッチの練習のみに導入している。

③ 高齢者訓練の課題と工夫

- ・マスターコースの場合、訓練についていける人は、5人中多くて1人である。マスターコースの訓練生の大半が作業スピードが問題になる。しかし理解の程度はアビリティコースの訓

練生よりむしろよい。

- ・コンピュータに恐がる人はいない。というのは、訓練の最初の段階でとにかくキーボードに触らせるから。「丁寧にキーを押す順番まで教える」「壊れるものではないと言う」「自由に触らせる」などの指導を通じて、一回できてしまえば恐がらなくなる。
- ・高齢者は理解力は優れるが、知識の持続力がない。従って、テキストを手放させるとできない。次の課題とリンクや重なりをもたせ、復習しながら進めるのが訓練のコツである。また高齢者の場合、指導に根気が必要。聞いているようで聞いていないこともある。
- ・高齢者の場合、若年者とは質問の対象が異なる。経理関連に対してはよく質問するが、OAではあまり質問がない、若年者はこれと反対である。
- ・高齢者は、OA 関心派と、OA 技能を身につければ金になるという考えの人が、両極端である。OA ができる／できないは、本人の関心の程度が最も重要な要因である。能力は関係ないのではないか。そもそも関心が薄い人には、できるだけ簡単な課題をやらせるという手もある。但し、本人の関心のある／なしに関わらず、訓練上のハードルは出てくる。要は、その際に関心がある人の方が、ハードルを乗り越えやすいということである。ハードルの中身は、個人によって千差万別で、本当に最初の段階からつまづく人もいる。

④ 本プロジェクトの各種開発案件や仮説に対する意見

- ・文書作成ソフトを教えるなら、「3段階法」より、「一太郎」を最初から訓練させる方がよい。訓練生にはコアソフトの部分が、共通とは思って欲しくない。ソフトが多少でも違えば、全く違うものと訓練生は思ってしまう。だから一つのことを完全に教えた方がよい。機種が変わればできない、キーボードの形が違ってしまってもできないという可能性が強い。
OAの修得にはベースになるものが必要である。しかしそのベースは、一つの完成されたソフトであるべきだと考える。
- ・CAIソフトはいいものがあれば導入したい。一連の使い方が決まっているものはCAIにするのがよい。
- ・ESCは日本語にしたら、よく分かるようになるかもしれない。

(3) ポリテクセンターC

対象マスターコース：OA 事務管理職科 (H5. 10. 4～H6. 3. 25, 1名在籍)

経理事務管理職科 (H6. 1. 17～H6. 7. 8, 1名在籍)

OA ビジネス管理職科 (H6. 2. 7～H6. 7. 29, 3名在籍)

① 訓練実施形態

1) コース設定のあり方、マスターコースの実施形態

- ・マスターコースの受講生は、アビリティコースのOA 事務、OA システム、OA ビジネスの3つのコースからコースの大枠組みを選択する（但し、これまでにOA システムを選択した受講生はいない）。

マスターコースには「管理職」の名称をつけて区別しているが、これはマスターコースが管理職の経験がある人を対象にしていることを意味する。OA 事務管理職では、既存の経

験に加え新しくOA技能を学習するのが狙いであり、経理事務管理職では新しく経理を学習するのが狙いである。

なお「経理事務管理職科」とあるのは、内容として経理の比重を高くした時につけたコースの名称である。

- ・実際の訓練も、マスターコースはアビリティコースの訓練生と合同で行っている。アビリティコースの定員は10名ないし20名で、ここにマスターコースの訓練生を最高10名まで入れる。調査対象コースが「1名在籍」とあるのは、たまたま受講申込者が1名しかいなかったからである。
- ・マスターコースの開設時期は原則、随時だが、できるだけ受講生には年4回のアビリティコースの入所月（4月、7月、10月、1月）に訓練を開始してもらう。アビリティコースの<システム>の区切れ目に入り、丁度その時、3つのアビリティコースで流れている<システム>の一つから訓練を始める。各<システム>は学習内容が完結的になっており、アビリティコースの年間実施計画に基づいて、訓練生の希望を取入れ、順に<システム>を6つ選択することで個人カリキュラムを設定することができる。作成に当たっては、雇用促進センターや本人とポリテクセンターが相談を行い、希望職とこれまでの職歴を踏まえて何を教えていくか考え、訓練生に提案などもする。
- ・あまり訓練内容に希望がない受講生に対しては、あるアビリティコースのカリキュラムそのままを適用する。
- ・1<システム>が終了した段階で、修得がかなり不十分は人には、次の<システム>あるいは<ユニット>の中で、もう一度同じことを自習形式で復習させることもある。

2) 全体カリキュラムとコース修了後の仕上がり像のイメージ

- ・標準的なコースを選択した場合の仕上がり像としては、ワープロで言うと、「10分間で300字、ワープロ検定4級」のレベルを狙っている。訓練終了後は自分で実務でワープロを使っているイメージを想定している。
- ・受講生の中には、就労イメージをはっきり持っている人と、資格だけがとればよいという人とが存在する。

② OA 訓練の内容・方法

1) OA 訓練の全体における位置づけとその内容

- ・OA訓練の内容は、OA事務、OAビジネスいずれも共通であり、パソコンとワープロを学習している。

パソコンの学習では1<システム>期間を使っており、文書作成「一太郎Ver4」と、表計算「ロータス1-2-3 (2.3Jを主体に、一部2.4Jの説明を加える)」を学習している。

ワープロの学習は2<システム>期間を使っており、ワープロ専用機（シャープ書院）を教えている。

なおOA事務ではワープロからパソコンへ、OAビジネスではパソコンからワープロへ展開させている。

- ・本コースでは実務を狙わせている。とにかく業務の上で使えるようになることが目的である。従って、ワープロ技術だけでなく、社内用・社外用のビジネス文書の書式、表現など、具体的な書き方まで教えている。

2) OA訓練の方法

- ・訓練レベルの標準は、まず平均年齢を把握して設定する。次いで最初の3~5回の授業で訓練生の反応を見る。「説明してすぐ分かるか」「2~3回説明すれば分かるか」「何度説明してもだめか」といったように、何度ぐらいせつめいすれば一つのことが理解できるかで、だいたい訓練生個々人のレベルを上級、中級、初級に見分けることができる。それぞれワープロ検定2級、3級、4級を目標とさせる（センターから強制的に勧めることはないが、検定が受けた人には受けさせている。表計算もワープロと同様の検定試験ができた）。
- ・説明は全体に対して行い、課題は個別にやらせる形態をとっている。
- ・課題を数レベル用意しておき、訓練生ができたなら次ぎに進ませる方式で、個々人のレベルや進捗状況にも対応するしくみをとっている。特にマスターの高齢者には、説明はアビリティコースの人と同じでも、問題はその都度用意するなどして、課題のオリジナリティ性を高く対応している。また高齢者は自分で作りたいワークシートを想定して持っていることがあるため、それに合わせた問題を作成したり、女性の場合、家計簿など興味がでるような課題を用意することが大切である。
- ・自宅学習はなし
- ・パソコンの学習における「一太郎」と「ロータス」の教材は、テキストも課題も全く独自のものを使用しており、特にロータスは好評である。どのコースでもパソコンの学習では共通してこの同じ教材を使用している。ワープロの学習教材は、テキストについては一般的なもの（2冊）を使用しているが、課題は独自に作成したものを使用している。
- ・CAI教材は使用していない。
- ・キーボード入力については、マスターコースにおいてもブラインドタッチを目標としている。ローマ字入力かカナ入力かは、訓練生の希望で選択させる。カナ入力は、覚えやすいという理由で選択する人が多い

③ 高齢者訓練の課題と工夫

- ・高齢者は現実的にはどうしても若年者に比べてレベル的に低くなりがちである。しかし高齢者でもOAに対して不向きという人はいない。
- ・高齢者の中には確かにコンピュータを恐がる人もいる。そのような人に対しては絶対にしてはいけないことだけを説明する。
- ・また間違うと焦る人もいる。このような人に対しては、失敗に対してその理由をきちんと説明する。やり直しの過程をインストラクターがマンツーマンで見てやり、うまくできれば、その後は問題がなくなる。
- ・訓練生の関心は、インストラクターの説明の仕方や課題の出し方（関心の持たれる課題を出しているかどうか）に大きく依存する。一方、訓練生の出来／不出来は訓練生自身の関心だ

けでは決してないが、やはり関心がある人の方が先に進む。できる人は熱心さが違う。高齢者でコンピュータがすぐに修得できる人は、確かにその人の過去の経験もあるけれど、それよりは「元気さ」のようなものが鍵になっているのではないか。行動的な人は呑込みが速い。

- ・訓練生に目的意識をもたせることが訓練上ではきわめて重要である。

④ 本プロジェクトの各種開発案件や仮説に対する意見

- ・「一太郎」の修得レベルの多段階性はあると思う。一つのベースとなるレベルは、基本的な文書、地図、表の作成ができる水準である。
- ・OAに関わる指示ができる人は、実際にもOAが使える人である（但し、使えても作業速度が遅い可能性はある）。確かに指示だけするという業務は形態としてあるが、訓練としての目標は、使えるようになることである。
- ・機能限定ワープロだけ学習したひとでも業務につける可能性がある。このようなワープロが開発されたら訓練の遂行上でも便利である。しかし基本的なコマンドを除いてしまうと、そのコマンドを覚えずに終わってしまうので注意が必要である。
- ・マスクボードは訓練上で利用価値がある。
- ・初級者がCAI教材を使うのは難しく、初級者にCAI教材を導入するのは意味がないのではないか。CAI教材では説明不足になりがちで、結局インストラクターが補足する必要がでてくる、CAI教材はどちらかと言えば復習用にすべきである。

(4) ポリテクセンターD

対象マスターコース：OA システム科 等

① 訓練実施形態

1) コース設定のあり方、マスターコースの実施形態

- ・通常、マスターコースは他のコースとは独立に随時開設し、1名でも実施し、コース名はその都度内容に合わせてつけている。従来から、この方法でマスターコースを開設してきたが、現在はインストラクター業務の関係で、アビリティコースに相乗りさせている。
- ・マスターコースはポリテクセンターではテクニシャンコースを実施してきた。目安としては課長以上の管理職経験者に対して、OAなどの新たな知識を付与するのが目的である。例えば経理のプロに対して、ツールも使えるようにして、経理のテクニシャンを目指させるといったように、本来のテクニシャン課程の考え方を踏襲している。
- ・OA関連のアビリティコースには、マイコンシステム科、OA システム科（女性専用）、OA ビジネス科（女性専用）、OA 処理科などがあり、マイコンシステム科にはもともとアビリティコースとして入った高齢者も層として1/3ぐらいいる。マスターコースを相乗りさせ始めているのは、このマイコンシステム科である。逆にOA システム科、OA ビジネス科、OA 処理科などにはそもそも高齢者は入れていない。
- ・センター調査で回答のあった3コース（OA 事務管理（H6. 2. 1～H6. 4. 28, 9名在籍）、OA 管理（H5. 10. 1～H6. 3. 31, 1名在籍）、印刷工程管理（H5. 12. 1～H6. 5. 31, 1名在籍））

は、委託訓練であり、ポリテクセンターで行っているマスターコースではなく、誤りだった。

2) 全体カリキュラムとコース修了後の仕上がり像イメージ

- ・前半3カ月を所内で、後半3カ月を企業委託で行うのが定型である。委託先の企業は入所時に決定され、その企業にコース修了後は再就職することが前提となっている。しかし前半と後半の訓練の関連がうまくできないのが問題点である。前半の所内の訓練では訓練生が希望することを主体に訓練を行うのに対し、後半は企業が雇用するという論理で訓練を行うため、企業側での訓練生の使い方がうまく前半で訓練したこととリンクしないことがある。
- ・企業は、OA関連訓練修了生に対して、その人のOA技能に期待する場合と、過去の経験に期待する場合と、2つ存在する。
- ・コース目標として、コンピュータ・アレルギーさえとればそれで十分という考え方も持っている。マスターコースの前提は、例えば経理のプロが経理のよりプロになることで、OAのプロにもなることではない。OAも少しでもやればそれだけ役に立つと考えている。

従って、経理の素人に新たにOA知識を付加したり、OAの素人に新たに経理知識を付加するのは、マスターコースの目的ではない。

② OA訓練の内容・方法

1) OA訓練の全体における位置づけとその内容

- ・マスターコースの設定思想に基づいてOA関連の訓練科では、訓練時間の100%がOA関連技能の修得に使われている。
- ・文書作成は「一太郎 Ver3及び Ver4」、表計算は「ロータス」、経理ソフトは「TOP 財務会計」で学習している。
- ・OA訓練の目標は、文書作成では、まず第一にきちんと文字が打てるレベル。文字飾りなどはいらない。文章が打てたら、次ぎは罫線が引けること。

表計算では、まず第一に表の縦横の数値の合計が出せること。グラフの作成は次ぎのレベルである。プリントアウトについては、文書作成、表計算両者に共通に必要である。

2) OA訓練の方法

- ・マスターコースを集団訓練でやらざるをえない時（過去に4人でやったことあり）は、一種類のカリキュラムを提案して訓練を実施する。進度は一番下の人に合わせる。
- ・自宅学習はしない。OA訓練は神経を使うので、家に帰ってまでもやらせたくはない。
- ・訓練に使用する教材は市販の一般的なものを使用しているが、演習問題は独自に作成したものを使っている。演習問題は、簡単なものを繰り返しやらせる方法をとっている。とにかく簡単なものに徹することがポイントである。
- ・CAI教材は使用していない。
- ・マスターコースではブラインドタッチや速く打つためのタイピングの練習は不要と考えている。一本指でキーを探しながらの入力でも構わない。
- ・入力方法はローマ字入力、カナ入力のどちらでも構わないが、できればローマ字入力を勧め

る。

- ・本センターでは本当はワープロではなくパソコンを教えたい。つまりプログラミング言語を教えたい。そこでアビリティコースでは特に言語から入っている。言語は英数字だけの入力でもよく、実はキーボード練習にもなる。また数行のプログラミングでもかなりのことができるため、コンピュータに対して興味をもたせることができる。これは、マスターコースにも使える方法だと考えている。

③ 高齢者訓練の課題と工夫

- ・マスターコースの受講生には理解しようという意欲は高い人が多い、しかし残念ながら学習したことをどうしても忘れやすい。その日に教えたことを次ぎの日には忘れてしまう人がかなりの比率で存在する。この場合は、できるようになるまで先の課題に進まない。同じことを少し角度を変えてもう一度教えている。
- ・マスターコースでは非常に簡単な段階から訓練してくので、アレルギーは途中でなくなってしまう。また、ワープロは簡単と強調して、抵抗感をなくしている。
間違えて操作すると壊れるという意識に対しては、「コンピュータは絶対に壊れない」とはっきり伝えている。
- ・訓練生が操作に失敗した時は、そのリセットの仕方を教えている。失敗の原因は追求させない。
- ・高齢者はいろいろな面で信念を持っている。これが訓練の上で邪魔をすることがある。
- ・アビリティコースと一緒に訓練すると、自分のペースでできない。単に遅いだけなのだが、それが他と比較すると焦りになる。
- ・分からないことを人に聞けない。これも高齢者特有の問題である。

④ 本プロジェクトの各種開発案件や仮説に対する意見

- ・機能限定ソフトの考え方は評価できる。またこれにハード的なマスクを組み合わせる考え方も評価できる。
- ・CAI教材の導入のコンセプトあるいは導入対象として有力なのは
 - －アプリケーションソフトの紹介やガイダンスを行うのに使用する
 - －訓練生個々人の進度に合わせて、復習や離解度の把握を行うのに使用するなどである。