

第7章 訓練指導者・管理者に必要な能力要件と 訓練環境の整備

第7章 訓練指導者・管理者に必要な能力要件と訓練環境の整備

当研究会はISO/TC232 DIS29990を、どのように「公共職業訓練の質保証」に繋げるか、ということが主旨であった。ご周知の通り、前提に2008年のISO/TC232シドニー会議にて発表された「雇用・能力開発機構が実施する教育訓練サービスに関するガイドライン」は、国際的にも大きな評価を受けた我が国唯一の教育訓練ガイドラインがある。その各論としての「教育訓練に係る個別の質保証」、つまりISO29990（語学訓練に特化した、29991を中国が提唱中であるが）に規定されている該当項目について、コース・カリキュラム、教員の教授法、その他の各論について諸外国の職業教育訓練の実態・日本の教育訓練の実態・実際の訓練ニーズを鑑み、再度見直して今後の公的職業訓練に生かしていく、ということであった。従って、昨年度の報告書では、「情報通信系職業訓練における問題点と提言」というテーマで、

- ・前提として幼少期から「職業意識を持たせる」重要性
- ・知識と実務スキルの違いとそれぞれの必要性
- ・私の前職であった、米国に本部を置く情報通信系のグローバルNPO ‘CompTIA’ (The Computing Technology Association)、及び教授法に関する資格 (CTT+) の概要

などを中心に執筆させていただいたが、昨年夏に最終版として提示されたISO29990の英文に目を通しても、教育訓練指導者（インストラクター）の知識・スキル・環境整備（授業準備から実施・その後の評価）に関する教授法の詳細の条項や規定が、非常に曖昧でなかなか理解しづらい内容となっている。

そこで、今回はCompTIAのCTT+資格の出題範囲や評価ポイントを再度詳細に渡るまで公開する。私は、もはやCompTIAとの利害関係は何もない。しかし敢えてなぜこの資格の判断基準を紹介するのか、という疑問に対しては、現在この資格以外に業界・職種・ベンダーに依存しない教育・訓練指導者向けの国際資格で、かつ細かなチェックポイントを具体的に問う資格が他には存在しないからである。第1節の内容が、今後の日本の公共職業訓練教育、また初等・中等・高等教育、更には一般の教育事業者の方々における教授法のガイドラインとなれば幸いである。知識・能力要件定義の和訳なので文字が多くて恐縮ではあるが、是非共ご一読いただきたい。

第1節 CompTIA CTT+認定資格試験で見る教授法のガイドライン・評価基準の詳細

【以下、第2節に記述するページ全ての著作物の知的財産権は、The Computing Technology Association (CompTIA)に帰属する。無断転載・複製を禁止する】

1-1 CompTIA ‘CTT+’ とは

CTT+認定資格は、教育訓練指導者が、トレーニング業界で必要とされる能力を取得していることを証明する。この試験は、クラスルームまたはバーチャルクラスルームといった環境において、インストラクターが持つべきである知識とスキルを測定するためにデザインされた試験分野が基盤となっている。

この認定資格は、あらゆる業界の教育訓練指導者が利用することができる。CTT+プログラムは、コンピュータトレーニングや教育ビジネスにおける様々な教育訓練指導者資格プログラムの重複を避けるため作られた。この資格は、技術トレーニング、非技術トレーニングや教育を提供している全ての業界に適用することができる。

CTT+認定資格を取得するには、受験者は知識を問うコンピュータ・ベースド・テスト(以下、CBTという：CTT+ Essentials TK0-201)と、規定されたスキルを見るパフォーマンス・ベースド・テスト(以下、PBTという：TK0-202 またはTK0-203)の二科目に合格する必要がある。

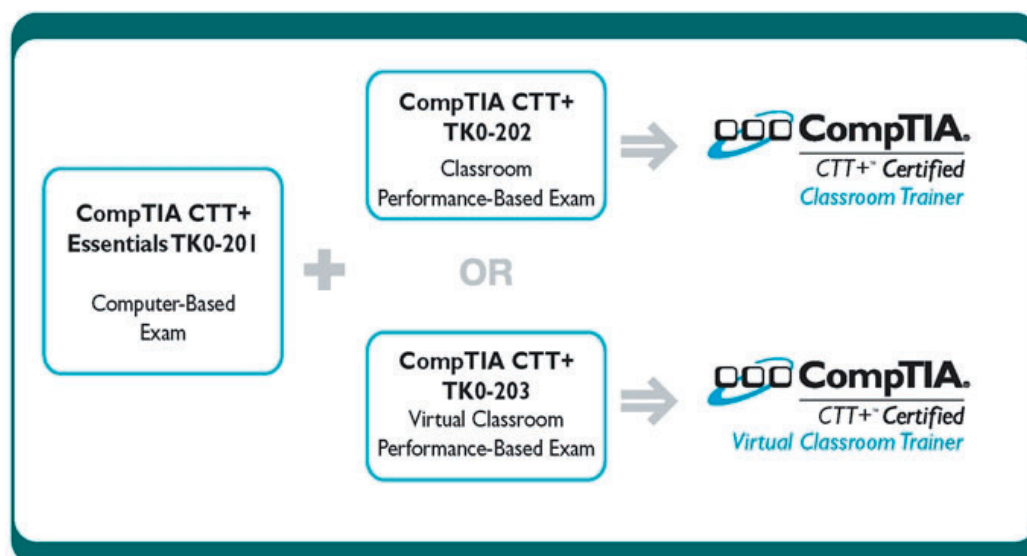


図7-2-1

クラスルームトレーナーとしてCTT+を取得される方は、CTT+ Essentials (CTT+ TK0-201)に合格後、クラスルームトレーニングセッション (CTT+ TK-202)を記録したメディアを提出し、認定判定者による評価・判定に合格する必要がある。

バーチャルクラスルームトレーナーとして CTT+を取得される方は、CTT+ Essentials (CTT+ TK0-201)に合格後、バーチャルクラスルームトレーニングセッショ

ン(CTT+ TK0-203)を記録したメディア(CD またはDVD ファイルによる)を提出し、認定判定者による評価・判定に合格する必要がある。

受験者は、CTT+ Essentials(CBT) と、パフォーマンス・ベース(PBT)のCTT+ TK-202とTK0-203 のいずれかに合格することで、上記2 タイプのCTT+を取得することができる。

CTT+ Essentials試験(CBT)は、選択問題(リニア式)で実施される。問題数は95問で、試験制限時間は90分。CTT+ Essentials試験(CBT)は英語、ドイツ語、日本語での受験が可能。一方、パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)は選択により言語が違ふ。①クラスルームトレーナーのPBTは、英語、スペイン語、ドイツ語、日本語での提出が可能。②バーチャルクラスルームトレーナーのPBTは、英語のみの提出となる。パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)の実演時間は、最低17分とし、最高22分までと制限されている。

1-2 CTT+ 認定試験：CBT+Performance test (PBT:TK0-201+TK0-202 or 203) の分野別出題比率の概要

第1章 コースの事前準備(13%)

- 1A: 組織のニーズと受講生の背景を確認し、学習目的に関連付ける
- 1B: 学習効果を高める環境を築く

第2章 教授法と教育媒体(14%)

- 2A: トレーニング形式の選択と実施
- 2B: プレゼンテーションおよびインストラクションのための教育媒体の使用

第3章 インストラクター(教育訓練指導者)の信頼性とコミュニケーション(10%)

- 3A: インストラクターとしての行動と知識を示す
- 3B: インストラクターとしてのコミュニケーションスキルとプレゼンテーションスキル

第4章 グループの円滑化(45%)

- 4A: 受講者中心の環境作りと環境の維持
- 4B: 受講者の取り組みや参加意欲を促す
- 4C: 追加説明や励ましを必要とする受講者のニーズに応える
- 4D: 受講者の学習意欲の向上と強化

第5章 トレーニングの評価(18%)

- 5A: トレーニングの全過程および終了時での受講者の達成度を評価する
- 5B: インストラクター(教育訓練指導者)の能力とコースの評価

上記のCTT+出題範囲では、CBT及びクラスルームおよびバーチャルクラスルーム(PBTの一選択肢)の両認定資格の出題範囲も網羅している。出題範囲内の例では、クラスル

ームとバーチャルクラスルーム、もしくは両方の環境での出題範囲が含まれている。

1-3. 出題各章における出題内容詳細

1: コースの事前準備 (13%)

1A: 組織のニーズと受講生の背景を確認し、学習目的に関連付ける

【知識】:

- ・ 受講者から質問を引き出すようなキーコンテンツ
- ・ 受講者の混乱を引き起こす可能性のある論点
- ・ 教材には含まれていないが、組織や受講生より求められている内容や情報
- ・ 受講者や受講者の上司へのアンケートまたは面接などのニーズ評価の種類
- ・ 一般に受け入れられる慣習や見解に応じて、学習内容や教材の変更が必要とされる状況
- ・ 受講者のニーズや状況に合わせて学習内容を調整するテクニック
- ・ 学習内容や設計が当初の意図を維持できる、明確な学習目的
- ・ インストラクターではなく、受講者を中心とするために、学習内容、聴講者、状況に応じて求められる要件
- ・ 様々なタイプの受講者に注意が向けられていることを確実に示すテクニック
(例: 受講者分析の実施)
- ・ 受講者向けにカスタマイズしたトレーニングを作るためのインストラクショナルデザインのテクニック
- ・ クラスルームまたはバーチャルセッションで使用される有効な学習リソースとツール

【スキル】:

- ・ 混乱や抵抗感を生じさせないための補足情報を調査する
- ・ 受講者の現在のスキルレベルを適切に評価し、受講前提条件と比較する
- ・ 組織のニーズに見合う学習成果達成のために何が必要かを判断する
- ・ 受講者のニーズの評価結果を学習目標と比較して、分析する
- ・ オリジナルのコース設計を維持しながら教材を調整して、受講者または組織の特別なニーズに対応する

1B: 学習効果を高める環境を築く

【知識】:

- ・ 学習セッション前の運営上の必要事項 (例: 受講日、教材の提供方法 (受講者または教室に配送、ダウンロードの手順とリンクの送付)、机や機器の配置、設備の妥当性、機器、教材、受講者の登録、事前課題。バーチャルトレーナー

では、セッションルームの設置（設定）、ユーザーへのログイン手順の送付、ユーザー権限の設定、セッション教材のローディングとテスト、すべての機器のテストが含まれる）

- 学習セッション後の運営上の必要事項（例：機材や教材の返却、処分、または次回の使用準備。教室の後片付け。教室、設備、備品、教材で問題がある場合は適切な人物への報告。バーチャルトレーナーの場合では、レコーディングの終了、ファイルの保存、セッションルームの終了、出席者レポートの実行、受講者状況のアップデート、セッションの記録、技術的問題の調整が含まれる）
- 学習設計に合った環境を提供するための最適な座席配置
- 学習設計に合った環境を提供するための最適なバーチャル環境の手配（例：ネットワーク接続性、講座のサイズに対応したツール機能、システムチェック）
- 受講者への配布物、参考資料、教材の適切な手配（例：各受講者の座席への配布、または一箇所にまとめてセットする、バーチャルトレーナーの場合、Eメールでファイルを参加者に送信する）
- 安全な学習環境のための機器設定を行うテクニック（例：コンピュータ端末、ビデオモニター、電源、受講者への心理的配慮、例えばチャットの適切な使用など）
- 受講者の快適さと安全性を十分に保つための物理的環境（例：換気、温度、照明、音響、騒音、清掃、トイレや公衆電話の場所、喫煙ルール、服装や振る舞い）
- 受講者の快適さと安全性を十分に保つためのバーチャル環境（例：受講の妨げとなるもの、ポップアップウィンドウ、背後の騒音、消音ルール、静かな作業場、取り込み中（Do not disturb）のサイン）
- 報告を必要とする場合の適切な対処法（例：改善される必要のある学習環境に関する問題の評価）

【スキル】：

- コース開始前に受講者に内容を連絡する（例：コース案内、確認事項、コースの説明または内容、受講前提条件、事前課題、システムチェックの実行、サポート/ヘルプデスク情報、教材のダウンロード方法）
- 受講者および組織の特別なニーズに従い、クラスルームまたはバーチャルクラスルームの設定を変更する
- コースの時間配分や運用状況の確認（例：休憩時間の予定、食事の手配、実習、教室外のアクティビティ、バーチャルトレーニングの時間帯、教材の受領）
- 信頼できる学習環境の確立（例：物理・聴覚環境、チャット、同意書、クライアントの機密情報）

- ・ クラスルーム、バーチャルクラスルームの両方において、学習環境が快適なものであることを受講者に確認する（例：照明、音響、カンファレンスコールまたはVoIP オーディオ、オンラインツールが正常に機能することを確認）
- ・ 予期せぬ出来事のために非常事態計画を準備する（例：クラスルームでの避難訓練、接続のロス、教材を見ることができない受講生が発生する）

2：教授法と教育媒体（14%）

2A：トレーニング形式の選択と実施

【知識】：

- ・ コース作成者が意図する学習方法
- ・ 各学習方法のプラス面とマイナス面
- ・ 成人学習理論（成人教育学）（Malcolm S. Knowles-マルコム・ノウルズ）と関連させた学習スタイル
- ・ 聴覚、運動感覚、視覚に関連した学習スタイル
- ・ 技術分野の受講者のための様々な学習スタイル
- ・ 非技術分野の学習内容にあった様々な学習方法
- ・ クラスルーム環境での教授法
- ・ 技術を利用した環境（コンピュータラボ）での教授法
- ・ バーチャル環境での教授法

【スキル】：

- ・ コースの作成者が意図する学習方法を使用する
- ・ 幅広い学習スタイルに対応するようにトレーニングを最適化する
- ・ 教材、受講者、状況に応じて複数のトレーニングテクニックを用いる
- ・ 様々な方法でコース内容を整理し、紹介する（例：比較と対照、段階的な説明、長所と短所）
- ・ コース目標に見合った学習アクティビティを特定し、実行する
- ・ 参加形式のアクティビティを行っているとき、受講者の満足度を観察する
- ・ 適切な例え話、デモンストレーション、メディアクリップ、スライド、逸話、ストーリー、実例、ユーモアを通して、受講者の興味を喚起し、理解を高める
- ・ 受講者が適度な間隔でディスカッションしたり、学習内容を復習し、応用したりできるようなアクティビティを取り入れる

2B：プレゼンテーションおよびインストラクションのための教育媒体の使用

【知識】：

- ・ 学習を支援し、学習効果を高める教育媒体の種類（例：グラフィック図表、

テキスト図表、特定のバーチャルクラスルームで使用される配布資料、共有コンピュータアプリケーション、グラフィックファイルなど)

- 学習内容の理解を支援し、促進する教育媒体の種類
- 各種教育媒体のプラス面とマイナス面
- e-learningに関連した技術制限（例：低帯域幅では配信が遅くなるようなビデオの使用、特定の組織からは閲覧がブロックされてしまうウェブサイトへのアクセス）

【スキル】：

- 学習目標を達成し、受講者のニーズに対応する各種媒体を使用する
- それぞれの媒体に関わる簡単な問題を処理する
- 学習目標を達成するために、必要に応じて、別の媒体の使用を図り、媒体を新しく作成する

3：教育訓練指導者（インストラクター）の信頼性とコミュニケーション（10%）

3A：インストラクターとしての行動と知識を示す

【知識】：

- 組織と受講者に受け入れられるトレーナーの振る舞い（例：適時性、服装、みだしなみ、ユーモアの適切な使用、受講者と状況にあった言葉遣い）
- 受講者に受け入れられるマナーおよび行動
- 価値観と行動が一致していることの提示。他者や学習教材または管理者を非難または軽視することなく、必要とされるときに責任を受け入れる心得（自己開示テクニック）
- 学習内容（コース教材）
- 受講者がトレーニング後どのようにコース内容を活用するか（ビジネスニーズの分析）

【スキル】：

- すべての受講者に対し常に同じ態度で接する
- コース内容に対する自信と熟練度を示す
- 知識やスキルなどを職場で生かすための事例を受講者に示すだけでなく、受講者からも引き出す
- 専門外のトピックに関する受講者の質問に適切に対処する
- 肯定的な雰囲気を保ち、他のトレーニングチームメンバーやトレーニング教材またはツールを批判しない

3B:インストラクターとしてのコミュニケーションスキルとプレゼンテーションスキルの使用

【知識】：

- ・ 正しい文法と構文（例：用語や文章の論理的な配置、語彙の正しい使用）
- ・ 学習内容や受講者にとって適切なレベルで説明を行うために使用される、口語表現、技術用語、略語、業界用語
- ・ 音声要素（例：テンポ、リズム、ボリューム、抑揚、発話速度、オーディオ最適化オプションの使用）
- ・ 明確な発音（例：注意をそらすような表現の使用や発言を避ける）
- ・ 非言語コミュニケーション（例：内容の要点を強調または明確にしたい時に、アイコンタクト、ジェスチャー、休止/間を置く、動作、顔の表情を使用できる）
- ・ 顔文字（感情アイコン）のような非言語ツール

【スキル】：

- ・ 海外の受講者がいる可能性を考慮し、適切な速度で言葉を正確に発音し、正しい文法と構文を使用する
- ・ 抑揚を付ける、強調する、間を取るなどの方法で、重要な項目を明確に説明する
- ・ 言語および非言語コミュニケーションにおいて差別や偏見がおこらないようにする（例：性別、人種、宗教、文化、年齢）
- ・ 学習を促し、重要点の注意を促すため、有効なポインタ、ボディラングージおよび抑揚を使用する
- ・ 注意をそらす行動を控える（例：手の中で物を遊ばせる、ポケットの小銭を鳴らす、体を神経質に揺らす/歩き回る、不必要にマウスを動かす、オーディオの背景雑音、キーボードの音）
- ・ クラスルームトレーナーは、受講者の混乱を最小限に抑える、またはなくすため、ボディラングージやその他の非言語テクニックを使う。バーチャルトレーナーは、プライベートチャットやグループアグリーメントを使用する
- ・ コース概要、先行オーガナイザー、セッションの要約を適宜使用し、受講者を正しい方向に導き、学習ポイントに結び付ける

4：グループの円滑化（45%）

4A:受講者中心の環境作りと環境の維持

【知識】：

- ・ グループダイナミクス
- ・ グループ開発の段階（例：Cog's ladder またはTuck man モデル「形成、混

乱、統一、機能」)

- ・ 受講者の注意を引くテクニック（例：プレゼンテーション、デモンストレーション、質問、興味の誘導、パーソナライズ、参加の促進など）

【スキル】：

- ・ 期待を持たせる方法でトレーニングを開始する
- ・ コース予定を説明する
- ・ コース設計で指定されている学習目標を明確に説明する。また受講者の個人的な目標や期待を把握する
- ・ 学習目標と受講者の期待の間に相違がある場合は、相違を調整する
- ・ 学習を促進する環境を作り、設定された学習目標を目指す
- ・ 偏見、ひいき、批判のない学習環境を作り、受講者全員の有意義な参加を促す
- ・ 学習目標の達成を確実にする一方で、学習者のニーズに基づいてコースの流れやペースを管理する
- ・ 受講者が、開始時点、中間点、終了時点における目標を把握し、達成するための機会を提供して支援する
- ・ 個人の権利を尊重する交流を促し、本題から外れたら元に戻すなど、肯定的な方法でグループダイナミクスを促進する
- ・ 個々の受講者に自信を付けさせるとともに、学習目標の達成を目指し、他の受講者との共同作業や相互学習の機会を作る
- ・ 受講者の注意力が散漫になったときに、穏やかに注意を喚起する
- ・ バーチャルクラスの場合に、受講者の適切な参加を促すために、チャットや投票といったツールを使用する
- ・ 学習目標を達成するためバーチャルクラスに合ったツールを使う

4B: 受講者の取り組みや参加意欲を促す

【知識】：

- ・ アクティブリスニング・テクニック
- ・ 質問形式とその使用（例：Merrill）
- ・ 各質問形式の長所と短所（例：Gagne）
- ・ 認知レベル（例：Bloomの分類学）
- ・ 受講者の意見を引き出したり受講者と相互交流したりする頻度（受講生がセッション中に他の作業をすることを避ける）
- ・ 社会的学習の価値を理解する

【スキル】：

- ・ アクティブリスニング・テクニックを使用し、受講者の意見を受け入れて理解する
- ・ 様々な種類やレベルの質問を使用して、受講者の学習意欲や積極性を引き出し、習得状況を観察する
- ・ 受講者が学習内容を思い出し、応用できるような質問を使用する
- ・ 状況に合わせて適切に質問する
- ・ 受講者がディスカッションに参加できる機会を作る
- ・ 受講者が自問自答することを促すアクティビティを取り入れる

4C: 追加説明や励ましを必要とする受講者のニーズに応える

【知識】：

- ・ 受講者のニーズを明確するためのツールやテクニック（例：ボディランゲージ、受講者の質問やコメント、受講者にアプリケーションを実行するよう求める、顔文字（感情アイコン、投票/アンケート/クイズ、プライベートチャット）
- ・ 肯定的・否定的なフィードバックを提供するテクニック

【スキル】：

- ・ 受講者の言語および非言語コミュニケーションを理解して確認し、説明やフィードバックを必要とする受講者を見分ける
- ・ 説明やフィードバックを必要とする受講者に対する回答の方法と時期を判断する
- ・ 受講者のニーズに見合ったフィードバックを与える
- ・ インストラクターの応答が適切であるかどうか受講者からフィードバックを引き出す

4D: 受講者の学習意欲の向上と強化

【知識】：

- ・ 受講者の学習意欲に関する理論（例：目標設定、アクティビティ設定、学習目標）
- ・ 受講者のパーソナリティと学習スタイルの違い
- ・ 学習と職務要件との関連性
- ・ 受講者の意欲を上げるテクニック（例：賞賛、報酬、アプリケーションへのアクセス）

【スキル】：

- ・ 受講者と所属組織のニーズおよび目標を達成するように励ます

- ・ 個々の受講者に適した学習意欲を持たせる方法を判断し、適用する
- ・ セッションを通して、トレーニング強化テクニックを計画し使用する
- ・ セッションを通して、学習内容に関連する活動に受講者を積極的に参加させる

5：トレーニングの評価（18%）

5A：トレーニングの全過程および終了時での受講者の達成度を評価する

【知識】：

- ・ パフォーマンスの評価方法
- ・ 各受講者に対し、複数回の観察と評価を行う必要性
- ・ すべての受講者に対し、同じ評価基準を適用する必要性
- ・ 形成的評価、総括的評価の両方を含む評価テクニック
- ・ 受講者とコミュニケーションを図るためのコース終了後の支援方法

【スキル】：

- ・ トレーニング中に受講者の進捗を観察する
- ・ 一般的な測定の原則に基づいた適切な評価方法の開発、選択、および管理を行う
- ・ 受講者の知識習得と技術伝達を示す、客観的な情報と主観的な情報を収集する
- ・ 学習目標と受講者の達成度を比較する
- ・ 別のトレーニングまたはリソースを提案することにより、学習目標の達成を支援する

5B：インストラクターの能力とコースの評価

【知識】：

- ・ トレーニングの評価方法
- ・ 評価の種類（例：Kirkpatrickの評価レベル）
- ・ 受講者に関する報告書を作成する際に関連する法的必要条件
- ・ コース終了時の報告書に関する組織の要求
- ・ 個々の受講者の出席状況、受講状況、成績に関する必要な記録

【スキル】：

- ・ コースの途中で加えられた変更を含め、コース設計を評価する
- ・ トレーニングの準備と実践に関してインストラクターが自分自身を評価する
- ・ トレーニングに対する外的影響を評価する

- ・ トレーニングの効果が学習目標に沿っていたかどうかを評価する
- ・ 評価結果を活用して、次のトレーニングのために自分の能力を調整し、向上させる
- ・ コース終了時点の情報をまとめ、報告書を作成する
- ・ 必要に応じて、既存の教材の改訂や変更、および新しいプログラムやトレーニングを提案する
- ・ 学習環境、物理またはバーチャル環境についての情報を報告する
- ・ 契約書または依頼に基づいた報告書を顧客に提出する

1-4. 試験の種類、スコアレポートとその解釈

スコアレポートは CTT+ Essentials 試験（コンピュータ・ベースド・テスト:CBT）の受験終了後直ちに、受験者に渡される。CTT+パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)のための録画メディアを提出した方には、最終スコアを採点官から受け取り次第、すぐにスコアレポートが作成され、CompTIA より合否が記載されたスコアレポートが渡される。

■コンピュータ・ベースド・テスト(CBT)

受験者は、コンピュータ・ベースド・テストの各問題内容に精通していることが望まれる。各問題は個別に採点され、正しく回答されたものだけが受験者の最終スコアに加算される。受験者は、各問題に一番適切と思われる回答を選択する。

CompTIA CTT+ Essentials 試験の最終スコアは、正解した問題数を100 から900 までの範囲のスコアに換算される。インストラクターとしての能力を表す最低達成レベルとしての最低合格スコアは、「655 スコア」と試験作成委員により決定がされている。

■パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)

CTT+パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT:実務スキル試験)の最終スコアは、試験範囲の評価を合計することで算出される。12 のスキル分野のそれぞれが判定され、各スキルの評価は、4 段階で判定される。「1」が著しく不完全なパフォーマンス、「4」が優れたパフォーマンスを表す。

審査される録画メディアまたは書類上の12 のスキル分野において、一つでも「1」(著しく不完全)を取った場合、自動的にスキル試験は不合格となる。

パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)に合格するためには次の2 つの基準をクリアしなければならない。

- (1) 合計点は最低36 ポイント獲得しなくてはならない。

(2) 各項目で最低でも「2」以上を取らなければならない。

【参考】CTT+ CBT(Essentials) 類似問題

下記4問はCTT+知識テストの出題方法に形式や内容が類似している。これらの問題は練習を目的としており、出題方法に精通してもらうためのものである。各問題を一読され、後記の解説により評価ポイントを確認願いたい。

設問1

グループディスカッションの中で、ある受講者が、議論されている内容が実際の職場でのどのような状況に当てはまるのか質問をしています。インストラクターにとって以下のどれが最も良い対処法ですか。

- a) その内容がより一般的な状況にどう当てはまるかをその受講者に伝える。
- b) その内容が職場にどう当てはまるかをその受講者に質問する。
- c) クラスのメンバーにその内容がそれぞれの職場の状況にどう当てはまるか議論するように促す。
- d) 職場の状況の情報をもっと集めてから、解答を与える。

設問2

この質問では、下記に提示されたアクションによりトレーナーが目標を達成できそうか、あるいはできそうにないかを決めなさい。アクションが目標を達成させる又はさせないという理由に最も適した記述を選びなさい。

- ・トレーナーの目標： グループディスカッションでのキーポイントを強調する。
 - ・受講生へのアクション： 1人かそれ以上の生徒にグループディスカッションを要約してもらう。
- a) 達成する。なぜなら受講者が積極的にその要約に関わるから。
 - b) 達成する。なぜならインストラクターがその要約に先入観を加えないから。
 - c) 達成しない。なぜなら受講者が要約で些細なポイントを強調するかもしれないから。
 - d) 達成しない。なぜならインストラクターが包含しなければならないキーポイントを見落とすから。

設問3

この質問では、下記に提示されたアクションによりトレーナーが目標を達成できそうか、あるいはできそうにないかを決めなさい。アクションが目標を達成させる又はさせないという理由に最も適した記述を選びなさい。

・トレーナーの目標： トレーニングセッションの結果として受講者が得た知識の量を評価する。

・受講生へのアクション： コース終了後の評価アンケートで、参加者にどれくらい学習したと思うか尋ねる。

- a) 達成する。なぜなら無記名のアンケートは参加者に真実を述べやすくするから。
- b) 達成する。なぜなら、アンケートの結果はコース終了後のレポートの一部としてまとめられるから。
- c) 達成しない。なぜなら、自己報告型記述は獲得した知識を数量化することはできないから。
- d) 達成しない。なぜなら、コース参加者はコース内で提供された知識を仕事上で利用しなくてはならないから。

設問4

インストラクターは、後のトレーニングセッションで参照するためにグループディスカッションの中からアイデアをつかもうとしているのですが、手書きしたチャートが理解しづらいことがわかりました。この問題に対する最も良い取り組み方は、次のうちどれですか。

- a) 大グループを小グループに分割し、それぞれのグループにアイデアを書き出し提出してもらおう。
- b) ディスカッション中、フリップチャートを書くのが得意な受講者を募り、フリップチャートにグループのアイデアを書いてもらおう。
- c) OHP シートにグループのアイデアを書き、OHP で写す。
- d) ディスカッション中、グループのアイデアを書き留めるための用紙を受講者に与える。

■回答と解説**設問1**

正解は“c”。

試験分野4B『受講者の取り組みや参加意欲を促す』に関連

解説：選択肢cは、参加者を上手に参加させ、スキルと実践をつなげる機会を与え、スキル習得の動機付けをもたらす。また、参加者は特定の状況とその議論されている内容を関連付けて考えることができる。選択肢aとdは、実際の職場でどのように役立てられるかを適切に表していない。選択肢bは、受講者は既に議論されている内容を職場の状況に適用しようとしていても、そのつながりを見出せない状況であると想定すべきなので、若干見下した態度を表している。

設問2

正解は“a”。

試験分野4A『受講者中心の環境作りと環境の維持』に関連

解説：選択肢aは、受講者中心のアプローチで、インストラクターがすぐに対応できる課題。また、インストラクターは習得されたことを確認することができる。選択肢bの場合、インストラクターの偏見の有無は、目的の達成には関係がないため不正解。選択肢cとdは不適当な対応のため、不正解。インストラクターは、まとめのプロセスを導くことが必要だが、細かなポイントが含まれているかどうかについては気にするべきではない。クラスをきちんと管理していれば、コントロールしきれなくなることはありえない。

設問3

正解は“c”。

試験分野5B『インストラクターの能力とコースの評価』に関連

解説：選択肢cは、トレーニング前後に行うテストを作成するような、さらに計画性のある測定方法の必要性を提案している。選択肢aおよびbは、コース終了後の評価アンケートが知識を測定するのに効果的に使用できないため不適当。両者ともコース終了後評価の良さについて触れているが、トレーナーの目標は知識を数量化するレベルを作ることが必要。選択肢dは、良いトレーニングはコースの内容を業務上活かすことができるという点で、一部正解。しかし、受講生のアクションがトレーナーの目標を達成しない理由ではない。

設問4

正解は“b”。

試験分野2B 『プレゼンテーションおよびインストラクションのための教育媒体の使用』に関連

解説：選択肢bは、レッスンの後半で概念を簡単に復習できるため、最も確実。また、ディスカッションや他の直接的なアクティビティよりも、受講者が安心して参加できる方法。選択肢aは、時間がかかり、進行役の誘導がほとんどないと思われるため不適當。選択肢cの場合、OHPの使用は、あとで参照する際に手間がかかるので不適當。選択肢dは、グループ全体の共通の参考資料がインストラクターに残らない。（受講者全員が各自のリストを持つと、内容がすべて異なることが予想される。）

1-5. パフォーマンス・ベースド・テスト(PBD)の計画と準備

前述の通り、すべてのCTT+受験者は、パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)を申し込む前に必ずCTT+ Essentials テスト（コンピュータ・ベースド・テスト:CBT）に合格している必要がある。

■クラスルームトレーナー:パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)の準備

CTT+プログラムでは、受験者が要求されているコンピテンシーを十分に実演していれば、提出メディアに収められたトレーニングの種類やその表現方法、使用されている教材の種類や指導方法などに関して、かなり柔軟に評価をすることができる。

これは編集なしのパフォーマンスなので、受験者は慎重にパフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)の提出に向けたプランを立てる必要がある。指導している間の一部の20分間をただ映像に収めるということだけでは、必ずしも要求されているスキルを実演する受験者の能力の証明にはならない。録画する前にプレゼンテーションの要点をまとめ、何度かリハーサルを行うことで、より良い提出メディアを作成することができる。

受験者は、自身のパフォーマンスを見直す場合、要求されているスキルに基づいて実演されているかを確認する必要がある。

A. 各コンピテンシーで要求されているスキルを全て実演すること

出題範囲に提示されている多くのプレゼンテーションスキルは関連性があります。受験者はそれぞれの試験分野において評価されるが、一つの動作が多くの試験分野の証明になることがある。録画の成功のためには、受験者は、試験分野のスキルに次々と切り替わるよりも、むしろまとまっていて、スムーズな受講構成を計画することの方が重要である。

※注意：受験者（インストラクター補）が録画されていないトレーニングについて、グループ活動で受講者と関わっていることをパフォーマンス・ベースド・テスト・フォームに記載するだけでは、実際のやり取りを見せている代わりにはならない。

B. 受講者に関わる（単に話しかけるだけではない）ことー 受講者中心の学習

採点委員会は、受験者（インストラクター補）がどれくらい教材に精通しているかを見るだけではなく、さらに重要なのは、受験者（インストラクター補）がどれほど巧みに受講者の教材の内容への理解を助けているかを見ている。受験者（インストラクター補）が主に講義やデモンストレーションで指導する場合、受講者に関わるように作られた指導計画を具体化すると同時に、受講者自身がどれほどよく教材を学んでいるかをわかるようにすることが非常に大事になる。

C. 受講者を課題に集中させ続けること

最も良いパフォーマンスには、録画された20分間にカバーされていることを受講者や採点委員会に伝える簡単な導入部分が含まれている。構成や動機付けに関する必要条件を満たすために、受験者（インストラクター補）は、指導や学習が本題からそれないようにロードマップのようなものを提供する必要がある。そのロードマップは、視覚的、または口頭的表現、もしくは、非常に明白なもの、または細部に渡っているものになる。

最後まで終了できるように授業を急いでやらなくてはいけないと思う必要はないが、受講者がその時点までに学んだ内容を要約することや、受講者に学んだ内容について要約してもらう方が、より一層必要要件を満たすこともある。

D. 実際のトレーニングを提供すること

よく取り上げられる質問に、トレーナーが対応できることを証明するために、授業の中で何らかのふるまいや質問を組み込む必要があるか、等といった信憑性に関するものがある。その答えは、「ノー」である。採点委員会は、それぞれの試験分野を背景として、全体的な状況を見て採点しているからである。

■パフォーマンスを録画する計画について

CTT+パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)では、受験者はインストラクター

またはトレーナーとしてのスキルを、現状行っている実際の授業で再現し、採点委員は受験者（インストラクター補）の現状の実務スキルを評価することを目的とする。授業の計画は慎重に立てること。試験分野が全て取り上げられているかを確認し、提出前に下記を参照。

内容

CTT+は、グローバルな各業界で活用され、信頼性のある基準を確立し、継続されている。録画される指導内容に精通している必要があり、また、各試験分野において採点委員会が適切にパフォーマンスを査定するにあたり、その内容はある程度の深さと幅のある多様性を備えているべきである。

構造

パフォーマンス・ベースド・テストでは、受験者は、12のスキル分野を実演していなければならない。また、学習計画は、導入、中間部、結びで明確に構成されていなければならない。その学習計画は、長い授業の一部であっても、独自の指導目的を持っている必要がある。長い授業の一部分である場合は、提出されたパフォーマンスが、クラスのどの部分にあたるかという情報を必ず提出すること。また、1つの録画メディアにつき1人のトレーナーの指導しか入れてはいけない。

セッティング

トレーニング撮影のためには静かで十分に明るい場所を選び、声ははっきりと録音され、受験者（インストラクター補）が使用する学習教材や受験者（インストラクター補）の動きやクラスのやり取りが録画されるようにすること。

クラスの規模

最低5人の成人の受講者が録画メディアに写っていなければならない。カメラを時々回して部屋全体を写し、採点委員会が受講者の存在ややり取りを確認できるようにすること。

信憑性

可能な限り、学習状況には信憑性がなければならない。受講者は、新しい知識やスキルを実際にクラスで学ぶ必要がある。人工的または不自然な状況は、インストラクターの信憑性を下げることになり得るので注意をする。

所要時間

パフォーマンスは全体で20分を超えないように。22分が経過した時点で、それ以降の採点は行われず。録画メディアは、多少概要的になるかもしれないが、17、18分より短い場合、要求されたスキル分野を受験者（インストラクター補）が十分に実演するには、時間的に不十分であるであろう。

編集

録画メディアの編集は許可されていない。CTT+プログラムでは、編集とはテープをカットしたり、つなげたりすることと定義している。しかし、受講者に新しいスキルを実践させるための時間として、受験者は一度だけテープを停止し再スタートすることができる。極めて特別な事情がある場合は、2回目の停止が認められることもある（例えば、実験演習のために場所を移動しなくてはならない場合、2回目の停止が認められることもある）。テープを停止する前にそれまでの活動が十分に記録されているかを必ず確認し、演習の終わる頃に、どのように次のアクティビティへ移行されたかを確認できるように録画を再開すること。録画されたインストラクションは、実施された順番で提示されなければならない。

スキル

録画メディアと同時に提出されるドキュメントでは、本文に掲載されている試験分野における受験者のパフォーマンススキルを明確に証明するものでなくてはならない。

レビュー

録画メディアを正式に提出する前に、本文に掲載されているスコア・ガイドを使用して、レビューと採点を実施することを勧める。試験分野の全項目が、見る側（採点委員会）にとって明確か、受講者は写っているか、視覚教材ははっきりと見ることができるか、画像や音声はクリアか等をチェックすること。

適切なフォーマットで録画メディアを提出すること

録画メディアを作成するにあたってのガイドラインは、下記の通り。録画メディアには約20分間の指導が写っていなければならない。また採点委員会

は、22分が経過した時点でそれ以降の採点を行わない。

フォーマット/規格

- ・ビデオ（カセット）での提出は、不可。
- ・CD：Windows Playerで認識可能なフォーマットであること。CDによる録画の場合、MPEG-1(VCD)またはAVIフォーマットに限定される。
- ・DVD：DVDによる録画の場合、DVD-Rメディアの提出に限定される。標準のスタンドアローンDVDプレーヤーまたは、DVD再生ソフトウェアのあるPCで再生可能である必要がある。DVDは、再生するためPCが必要となる、プレーンメディアファイルであってはならない。DVDはリージョンフリーまたは、リージョン1（北米仕様）である必要がある。

機材

良い録画機材の利用により、良い仕上がりを期待することができる。トレーニング教室や学校ならこのような特別な目的の機材が揃っていたり、撮影を手助けする詳しい人を紹介してくれることもあるかもしれない。しかしながら、個人の機材（家庭用ビデオ）を使わざるを得ないこともあるかもしれない。この点については、大抵のハンディカメラでも要求される質を出すことは可能。

撮影を成功させるヒント

- ・提出に、CD、DVDを利用される場合には、未使用のCD、DVDを使用すること。
- ・三脚を利用する。ぶれている画像は、採点者にとって見づらいものとなるからである。
- ・グラフィックスや黒板に書かれたもの等は、クリアで読めるものでなくてはならない。実際の目には読めるものもカメラを通しては読みにくいことがある。黒板やホワイトボードに反射する光には注意を払うこと。ボード上に光沢のない紙を貼ってマーカーで書くと反射を防げる。
- ・カメラは1台しか使ってはいけない。教室の横にカメラを設置すると、受験者（インストラクター）と受講者の両方を写す事ができる。
- ・撮影中カメラを動かす場合は、ズームレンズを一番ワイドにセットする。映像のブレを少なく撮影することができる。
- ・明かりが多いほど映像の質が良くなる。受験者は、提出物の質を高めるためにカメラライトを使用したいと思われるかもしれないが、映像に光

源が入らないようにすること。例えば、ブラインドが開いている場合はカメラの後ろに窓がくるようにするときれいに撮れる。

- ・音は、録画にあたり最も難しい問題の1つ。受験者（インストラクター）や受講者の声がとても聞きづらいことがあるかもしれない。人の耳に直接なら認識できる音が録画ではそうではないこともある。
- ・2、3回試し撮りをし、事前にマイクの感度をテストすること。また、受講者には大きな声を出すように指導すること。より良い質の音を出せるように、別の外部マイクを取り付けてもかまわない。
- ・扇風機やエアコン、実験装置のスイッチを切ってもかまわない。窓のそばで録画する場合、外の騒音（特に車など）が録音されてしまうようならば、別のマイク（カメラのマイクではなく）を使用することで、騒音を緩和することができる。
- ・指導を開始する前にカメラが作動しているかを確認すること。開始から2、3秒の遅れが重要な情報を失うことになりかねない。

品質管理

撮影などに工夫をし、品質の高い提出物を作ることが、合格への近道となる。すべての受験者には、記録済みのメディアを送る前に再度品質についてのチェックをされることをお勧めする。

1-6. クラスルームトレーナー パフォーマンス・ベースド・テスト (PBD) スコアリング・ガイド

試験分野 1: コースの事前準備				
試験分野 1A: 組織のニーズと受講生の背景を確認し、学習目的に関連付ける	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ 混乱や抵抗感を生じさせないための補足情報を調査する ■ 受講者の現在のスキルレベルを適切に評価し、受講前提条件と比較する ■ 組織のニーズに見合う学習成果達成のために何が必要かを判断する ■ 受講者のニーズの評価結果を学習目標と比較して、分析する ■ オリジナルのコース設計を維持しながら教材を調整して、受講者または組織の特別なニーズに対応する 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者の一人一人に関する徹底的な評価と詳しいコメントを提供している。 ・ ニーズ評価に基づくモジュールの修正点を、学習目的および受講者それぞれの知識またはスキルレベルに結びつける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者のニーズ評価をし、結果を把握したという証拠を提供している。 ・ 授業の調整した点を説明したり、あるいは調整をしないことが適切であるということを示す。 ・ 学習目的をニーズ評価の結果に結びつける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切なニーズ評価をしたという証拠がほとんど全く表現されていない。 ・ 学習目的をニーズ評価に結び付けていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無関係な、または不適切、不正確な意見を述べる。 ・ 書類が完成していない。
試験分野 1B: 学習効果高める環境を築く	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ コース開始前に受講者に内容を連絡する(例:コース案内、確認事項、コースの説明または内容、受講前提条件、事前課題) ■ 受講者および組織の特別なニーズに従い、クラスルームの設定を変更する ■ コースの時間配分や運用状況の確認(例:休憩時間の予定、食事の手配、実習、教室外のアクティビティ) ■ 実習で使用するツールと機器の設定や操作方法を確認し、すべての実習が予定通り完了できるようにする ■ 緊急時の非難手順の確認など、安全な学習環境を確立する ■ 学習環境が快適であるかを受講者に確認する ■ 予期せぬ出来事のために非常事態計画を準備する(例:クラスルームでの避難訓練、接続のロス、教材を見ることができない受講生が発生する) 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教室の設定や機器の利用が学習成果や受講者のニーズにどのようにつながるかの説明を含んでいる。 ・ 教室や機器の設定にインストラクターがどのように関わったか十分に説明する。 ・ コース開始前の資料に基づいて、受講者にとって問題となる点の詳細な分析を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インストラクターが受講者のために適切な環境作りを行ったことがわかる。 ・ 教室や機器の準備が授業用に整っていることを確認する手順を説明している。 ・ コース開始前の資料に基づき、予測される受講者からの期待について記述する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教室や機器の設定の説明や、その準備が十分であるか判断する手順の説明が限定的である。 ・ 受講者のニーズに教室設定を合わせた証拠がほとんどない。 ・ コース開始前の資料や、それがコース計画に与える影響についてほとんど説明がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無関係な、または不適切、不正確な意見を述べる。 ・ 書類が完成していない。

試験分野 2: 教授法と教育媒体				
試験分野 2A: トレーニング形式の選択と実施	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ コース作成者が意図する学習方法を使用する ■ 幅広い学習スタイルに対応するようにトレーニングを最適化する ■ 教材、受講者、状況に応じて複数のトレーニングテクニックを用いる ■ 様々な方法でコース内容を整理し、紹介する(例:比較と対照、段階的な説明、長所と短所) ■ コース目標に合った学習アクティビティを特定し、実行する ■ 参加形式のアクティビティを行っているとき、受講者の満足度を観察する ■ 適切な例え話、デモンストレーション、実例、ユーモアを取り入れて、受講者の興味を喚起し理解を高める ■ 受講者が適度な間隔でディスカッションしたり、学習内容を復習し、応用したりできるようなアクティビティを取り入れる 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一つのアクティビティから次のアクティビティへと継ぎ目なく移る。 ・ 計画したアクティビティを通してさまざまな学習スタイルを扱う。 ・ 逸話、ストーリー、例、ユーモアを効果的に使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な教授法を用いる。 ・ 受講者をクラスに引き付けるような練習問題を用いる。 ・ 受講者それぞれの異なる学習スタイルを認識していることを示す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 限られた種類の教授法を利用する。 ・ 参加型練習問題を用いていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一つの教授法しか用いない。 ・ 受講者の関心をひきよせていない。 ・ 無関係なアクティビティを実施する。
試験分野 2B: プレゼンテーションおよびインストラクションのための教育媒体の使用	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ 学習目標を達成し、受講者のニーズに対応する各種媒体を使用する ■ それぞれの媒体に関わる簡単な問題を処理する ■ 学習目標を達成するために、必要に応じて、別の媒体の使用を図り、媒体を新しく作成する 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 様々な媒体を利用し、スムーズに移行する。 ・ それぞれの媒体を巧みに利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ツールや配布物、ホワイトボード、テクノロジー等の中から、少なくとも2つの異なるタイプの媒体を適切に使う。 ・ 一つの媒体を非常に効果的に利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不適切、不正確に媒体を使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 媒体を使わない。

試験分野 3: インストラクターの信頼性とコミュニケーション				
試験分野 3A: インストラクターとしての行動と知識を示す	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全ての受講者に対し常に同じ態度で接する ■ コース内容に対する自信と熟練度を示す ■ 知識やスキルなどを職場で生かすための事例を受講者に示すだけでなく、受講者からも引き出す ■ 専門外のトピックに関する受講者の質問に適切に対処する ■ 肯定的な雰囲気を保ち、他のトレーニングチームメンバーやトレーニング教材またはツールを批判しない 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内容に関する専門知識を受講者の質問と関連付けて説明する。 ・ 受講者の質問に対し、複数の明確な例を上げ、しばしばそれらを受講者一人一人に対して特有な例にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メモやコーステキストを、受講者のアクティビティに関連するときだけ、まれに参照する。 ・ 関連のある例を上げて受講者の質問に効果的に答える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コース内容を伝えるために頻繁にメモを参照する。 ・ 受講者の質問に対し、無関係、不適切な回答をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ トレーニング教材から直接読む。 ・ コース設計、トレーニングの同僚、組織、または受講者に関してネガティブな批評をする。
試験分野 3B: インストラクターとしてのコミュニケーションスキルとプレゼンテーションスキルの使用	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ 適切な速度で言葉を正確に発音し、正しい文法と構文を使用する ■ 抑揚をつける、強調する、間を取るなどの方法で重要な項目を明確に説明する ■ 言語および非言語コミュニケーションにおいて差別や偏見がおこらないようにする(例: 性別、人種、宗教、文化、年齢) ■ 学習を促し、重要点の注意を促すため、有効なポイント、ボディランゲージおよび抑揚を使用する ■ 注意をそらす動作を控える(例: 手の中で物を遊ばせる、ポケットの小銭を鳴らす、体を神経質に揺らす/歩き回る) ■ ボディランゲージやその他の非言語テクニックを用い、受講者の混乱を最小限に抑える ■ コース概要、コース詳細、セッションの要約を適宜使用して、受講者を正しい方向に導き、学習の重要ポイントに結びつける 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自然で、継ぎ目なく、またたやすく、重大なポイントを強調し明確にする。 ・ 一つの学習ポイントから次のポイントへ受講者が移るのを支援するために明確な進め方を提示する。 ・ 受講者の関心を引き付けるために、適切なアイコンタクトを含むボディランゲージを使う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コースの概要を説明する。 ・ ポイントを適切に要約する。 ・ コース内容の伝達の点から考え、適切な位置に立つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コース内容の流れをほとんど説明しない。 ・ ほとんど/全くわからない間に、新しいトピックスに移る。 ・ 静止した状態にいるか、非効果的なボディランゲージまたは動きをする。 ・ 学習の妨げになるような間違った文法や言葉を使う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 始めや結びの言葉のような、話の組み立てを示す用語を使用しない。 ・ コンピューター・コンソールに座って動かない。 ・ 不適切なまたは人を罵倒するような言葉を使う。

試験分野 4: グループの円滑化-1				
試験分野 4A: 受講者中心の環境作りと環境維持	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ 期待を持たせる方法でトレーニングを開始する ■ コース予定を説明する ■ コース設計で指定されている学習目標を明確に説明する。また受講者の個人的な目標や期待を把握する ■ 学習目標と受講者の期待の間に相違がある場合は、相違を調整する ■ 学習を促進する環境を作り、設定された学習目標を目指す ■ 偏見、ひいき、批判のない学習環境を作り、受講者全員の有意義な参加を促す ■ 学習目標の達成を確実にする一方で、学習者のニーズに基づいてコースの流れやペースを管理する ■ 受講者が、開始時点、中間点、終了時点における目標を把握し、達成するための機会を提供して支援する ■ 個人の権利を尊重する交流を促し、本題から外れたら元に戻すなど、肯定的な方法でグループダイナミクスを促進する ■ 個々の受講者に自信を付けさせるとともに、学習目標の達成を目指し、他の受講者との共同作業や相互学習の機会を作る ■ 受講者の注意力の散漫さに対し、穏やかに注意を喚起する ■ バーチャルクラスの場合に、受講者の適切な参加を促すために、チャットや投票といったツールを使用する ■ 学習目標を達成するためバーチャルクラスに合ったツールを使う 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全授業を通して学習目的とアクティビティおよび内容が明確に関連付けられている。 ・ 受講者の参加を維持することに常に焦点を置いている。 ・ グループダイナミクスに全ての受講者が関わる機会をつくる。 ・ 学習目的を達成するよう時間調節を効果的に行う。 ・ 授業の目的を伝達する。 ・ 授業に受講者を参加させる。 ・ 学習目的達成を図るアクティビティを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習目的がアクティビティや学習内容と関連付けられている。 ・ 受講者の参加を維持することに焦点を置いている。 ・ 多くの受講者が参加する機会をつくる。 ・ 授業の目的を伝達する。 ・ 授業に受講者を参加させる。 ・ 学習目的達成を図るある程度のアクティビティを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全受講者をアクティビティに参加させていない。 ・ 授業の中心が講師になっている。 ・ 授業の中心がインストラクター主体のデモンストレーションになっている。 ・ 時間を無駄に使う。 ・ 授業がほぼインストラクター中心である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習目的を達成していない。 ・ 授業が全てインストラクター中心に行われている。

試験分野 4: グループの円滑化-2				
試験分野 4B: 受講者の取り組みや参加意欲を促す	スキル:	<ul style="list-style-type: none"> ■ アクティブリスニング・テクニックを使用し、受講者の意見を受け入れて理解する ■ 様々な種類やレベルの質問を使用して、受講者の学習意欲や積極性を引き出し、習得状況を観察する ■ 受講者が学習内容を思い出し、応用できるような質問を使用する ■ 状況に合わせて適切に質問する ■ 受講者がディスカッションに参加できる機会を作る ■ 受講者が自問自答することを促すアクティビティを取り入れる 		
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者から一言以上の答えを引き出すために幅広いオープン質問を使う。 ・ 受講者からの質問の方向を賣えて、ディスカッションツールに利用する。 ・ 受講者の反応を促すために、掘り下げ質問を用いる。 ・ 全ての受講者を参加させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オープン質問やクローズ質問を用いる。 ・ 出された質問に受講者が回答する時間を適度に与える為、しばらく待つ。 ・ 受講者が質問や回答をしやすい環境をつくる。 ・ アクティブリスニング技法を使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ クローズ質問のみ用いる。 ・ 学習内容にふれる質問をしない(『わかりましたか。』とだけ尋ねる)。 ・ 受講者が質問に答える時間を与えない、または自身で質問に答えてしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質問をしない。 ・ 受講者が質問をする機会を与えない。 ・ 受講者の質問や返答に対し、けなしたり、いやみを言ったり、マイナスなコメントをする。

第7章 訓練指導者・管理者に必要な能力要件と訓練環境の整備

試験分野 4: グループの円滑化-3				
試験分野 4C: 追加説明や動かしを必要とする受講者のニーズに応える	スキル: <ul style="list-style-type: none"> ■ 受講者の言語および非言語コミュニケーションを理解して確認し、説明やフィードバックを必要とする受講者を見分ける ■ 説明やフィードバックを必要とする受講者に対する回答の方法と時期を判断する ■ 受講者のニーズに見合ったフィードバックを与える ■ インストラクターの応答が適切であるかどうか受講者からフィードバックを引き出す 			
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者の理解度を確認するために態度を常にチェックする。 ・ 説明を要する受講者に対し明確に回答したり、またはそれを予想している。 ・ 受講者が内容をはっきりと捉えられていない場合、別のアプローチから説明する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迅速かつ効果的に受講者の質問に回答する。 ・ 受講者が説明を求める機会を作る。 ・ 説明を求めた受講者の意見を受け入れる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者の質問に効果的あるいは迅速に回答しない。 ・ 説明を求めている受講者をさえぎる。 ・ 説明やフィードバックを求めるよう受講者を促さない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者を無視する。 ・ 受講者からの質問を簡単に片付ける。
試験分野 4D: 受講者の学習意欲の向上と強化	スキル: <ul style="list-style-type: none"> ■ 受講者と所属組織のニーズおよび目標を達成するように励ます ■ 個々の受講者に適した学習意欲を持たせる方法を判断し、適用する ■ セッションを通して、トレーニング強化テクニックを計画し使用する ■ セッションを通して、学習内容に関連する活動に受講者を積極的に参加させる 			
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 授業の間一貫して、受講者、学習目的、組織の目標を結びつける。 ・ 受講者の発言を取り上げ、授業を発展させるために活かす。 ・ 受講者を動機付けるために、様々なストラテジーを使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者のディスカッションへの参加を促す。 ・ 授業の目標を仕事上で関連することにつなげる。 ・ 新しい学習内容を受講者の知識に関連付ける。 ・ 受講者の意見を適切に受けとめる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者全員の注意を引き付けられない。 ・ 受講者をほとんど動かしさない。 ・ 学習内容を受講者の達成または組織のニーズにほとんど関連づけられない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習意欲を向上させる方法を用いない。 ・ 学習意欲を損なう。

試験分野 5: トレーニングの評価-1				
試験分野 5A: トレーニングの全過程および終了時での受講者の達成度を評価する	スキル: <ul style="list-style-type: none"> ■ トレーニング中に受講者の進捗を観察する ■ 一般的測定原則に基づいた適切な評価方法の開発、選択、および管理を行う ■ 受講者の知識習得と技術伝達を示す、客観的な情報と主観的な情報を収集する ■ 学習目標と受講者の達成度を比較する ■ 別のトレーニングまたはリソースを提案することにより、学習目標の達成を支援する 			
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観察や質問、受講者の応答または意見をを通して、受講者を常に評価する。 ・ 授業中終始、多数の評価査定ツールを用いる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者による知識の取得度を測るために、質問やグループディスカッションを効果的に利用する。 ・ 評価結果を用いて、授業の続き部分を調整する。 ・ 受講者一人一人が「アクティビティを上手く行っているか」評価するために、教室内を歩く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者が取得した知識やスキルを示すが限られている。 ・ 受講者がアクティビティを上手に行っているのが、録画メディアで見られない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者による知識の取得度を測っていない。

試験分野 5: トレーニングの評価-2				
試験分野 5B: インストラクターの能力とコースの評価	スキル: <ul style="list-style-type: none"> ■ コースの途中で加えられた変更を含め、コース設計を評価する ■ トレーニングの準備と実践に関してインストラクターが自分自身を評価する ■ トレーニングに対する外的影響を評価する ■ トレーニングの効果が学習目標に沿っていたかどうかを評価する ■ 評価結果を活用して、次のトレーニングのために自分の能力を調整し、向上させる ■ コース終了時点の情報をまとめ、報告書を作成する ■ 必要に応じて、既存の教材の改訂や変更、および新しいプログラムやトレーニングを提案する ■ 学習環境と物理的な環境についての情報を報告する ■ 契約書または依頼に基づいた報告書を顧客に提出する 			
スコア	4	3	2	1
スコア別、受験者パフォーマンスの例	<ul style="list-style-type: none"> ・ コース、インストラクター、受講者および組織の観点から、パフォーマンス全体を洞察し反省する。 ・ (その反省に関し)パフォーマンスの内から特定の証拠を取り上げる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ パフォーマンス内のアクティビティや受講者の行動を確認し、学習目的がどのように達成されたか解説する。 ・ 学習目的が達成されたことを確認するために使用されたツールを説明する。 ・ インストラクターのふるまいで成功した点と失敗した点を説明する。受講者のニーズに合うようにモジュールが修正された場合、修正の成果を評価する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学習目的の達成に対し、表面的または不完全な記述をする。 ・ パフォーマンス内で注目すべき言動にコメントしていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 無関係、または不適切、不正確なコメントを述べる。 ・ 書類が完成していない。

■パフォーマンス・ベースド・テスト(PBT)提出用録画メディア品質管理チェックリスト

CTT+パフォーマンス・ベースド・テスト用録画メディアを郵送する前に、以下の品質管理対策チェックリストの利用をお薦めする。また、本試験は国際資格認定試験であり、本格的な計画と準備が要求されることに留意。録画メディアに撮影されたパフォーマンスをレビューし、自ら可能な限り徹底的に評価することをお薦めする。

受験者（インストラクター補）は採点委員会に録画メディアを郵送する前に、パフォーマンス・ベースド・テスト用に選んだ録画メディア録画を再検討する必要がある。録画メディアを見ながら、以下の項目をチェックすること。

1. 要求されている試験分野は、録画メディアにはっきり写し出され聞き取ることができるか。
2. 要求されている試験分野は、ドキュメンテーション・フォームにはっきりと表れているか。
3. 学習目的を見直し、受講者や団体組織のニーズに合わせたか。合わせた場合、具体的にどのように合わせたか。
4. 学習の助けとなる環境を作ったか。その場合、具体的にどのように作ったか。
5. 伝達方法の選択をし、実践したか。実践した場合、具体的にどのように実践したか。
6. 教育媒体を利用したか。利用した場合、具体的にどのように利用したか。
7. 専門家としてのふるまい、及び教授内容への精通度を実証したか。実証できた場合、具体的にどのように実証したか。
8. 効果的なコミュニケーションおよびプレゼンテーションスキルを実証したか。実証できた場合、具体的にどのように実証したか。
9. 受講者中心の環境を確立し維持したか。確立維持できた場合、具体的にどのようにしたか。
10. 質問形式やテクニックを効果的に使用したか。使用した場合、具体的にどのように使用したか。
11. 追加説明や励ましを必要とする受講者のニーズに注意を向けたか。向けた場合、具体的にどのように向けたか。
12. 受講者の学習意欲を向上させたか。させた場合、具体的にどのように向上させたか。
13. 受講者を、授業を通して評価したか。評価できた場合、具体的にどのように評価したか。

14. トレーナー及びコースの評価をしたか。評価できた場合、具体的にどのように評価したか。
15. 選択した授業には、導入、中間部、結びがあるか。
16. 授業の目的は、明確に述べられているか。
17. 授業がきちんと構成されているか。
18. クラスに5人以上の受講者がいることが写っているか。
19. 受講者は積極的に授業に参加しているか。
20. 音の品質はクリアで、音量は十分な大きさか。
21. 車やラジオ、扇風機からの気になるノイズのような妨害が録画メディアに入っていないか。
22. パフォーマンスで録画メディアが2回以上停止されていないか。(停止が2回ある場合、その必要性が提出資料に明確に書かれているか。)
23. 指導中に図が使用されていれば、はっきりと見えるか。
24. 室内照明は十分明るいか。
25. 採点委員会に考慮してもらいたいもの全てが録画メディアに実際に写っているか(第三者に録画メディアを見てもらい、レビューしてもらうのが得策)。

【以上第2節に記述するページ全ての著作物の知的財産権は、The Computing Technology Association (CompTIA)に帰属する。無断転載・複製を禁止する】 以上の詳細は、www.comptia.jpを参照。

第2節 まとめ

以上、第2節にて「訓練指導者に必要な知識・スキル・環境」、換言すれば「訓練管理者が監督すべき訓練指導者の知識・スキル・環境」について、非常に詳細にまで記述した。繰り返しになるが、このように「業種を問わず、国際的に利用されている訓練指導者としてのの能力要件をまとめた実務知識・スキル評価基準」は、他には存在しない。もちろん、ISO29990は訓練指導者の要件定義のみをしているものではない。ただ、ISOが国際標準を提唱する限り、CTT+のような万民に解り易い形で、訓練指導者に関する項目のみならず、他項目も規定していく必要がある。

さて、本章の主旨と関連した内容で、公共職業訓練の委託システムについて、受託教育機関や利用者（受講企業など）の声をお聞きする機会も多かったので、蛇足ながら彼らの意見をまとめてみる。

- ① 訓練指導者の質が、地域・講座によって非常に差があり、従って受講生の理解度・習得度に差が出るのは非常に不満である。
- ② 文科系・ICT系など講座間の受託費格差（e.g. 設備の要・不要、内容の難易度如何に関わらず一律講座あたり¥X0,000-/受講生の委託費体系）について、受託側は徐々に受託し易く、かつコスト・パフォーマンスの良い講座を選んで入札参加する傾向にある。
- ③ それぞれの職能別に設定されているコースでは、陳腐化、及び企業が募集する人材のスキルニーズに合致していないコースも正直かなり見受けられる（例えば情報通信系では、もはやMOSや各アプリケーション毎のリテラシー・レベルのコースなどはもはや不要なのではないか）。
- ④ また、地域性を反映した職業訓練講座も、どうせやるなら地域毎に「衰退しつつある職人育成向け」講座などを実施し、募集を大都市で行う、などのコース+後継者育成、のような絵が必要ではないか。
- ⑤ 経営者の発想では、失業者や企業の若年層・経験年数の浅い受講生に対する訓練の提供をしていただけることはもちろん否定はしないが、今後は、企業の中堅社員の技術その他のスキルアップを目指す内容も割合を増やしていただかないと、日本の中小企業の産業構造に益々支障をきたす結果となることをご認識いただきたい。
- ⑥ 現在、一般教育事業者の場合、コミュニケーション、プロジェクトマネジメント、情報セキュリティの基本、マーケティング、営業力強化などの、いわゆる「ソフトスキル系」講座が、企業もしくは企業内個人の人気を得ている。このような内容も、「職業訓練前の前提基礎知識・スキル講座」として、講座数を増やすべきではないか。

以上の訓練受託者や受講生の声に対し、既に以下の方向で動いておられるとは思いますが、私個人の意見としては、以下の内容が求められていると考える。

- ① 2節で紹介したような、厚生労働省系の訓練指導者に関わるガイドライン・規格を設け、指導者を認定制にして訓練の「質」を担保すること（せめて、センター専属の訓練指導者や受託教育事業者の訓練指導者に対し、2節に関するトレーニングを実施し、試験を受けさせるだけでも、訓練に対する知識・実践スキルは相当変わるはずである）。
- ② 雇用・能力開発機構、職業能力開発総合大学校が必須の共通訓練を毎年見直しを行うこと。
- ③ 全国のポリテクセンター毎に、公募参加を希望する教育業者（地場の中小教育事業者保護のために、コンソーシアム提案可）に対し、共通訓練以外の地域毎のカリキュラム内容と、料金体系についての提案書を提出（訓練内容毎に原価が変わるため）させ、及び地方自治体と各地ポリテクで審査を行い、その上で入札を行う。（地方での講座メニューについては、毎年度各ハローワークに来る求人内容のspecificationの分析、及び地場の有力な企業に対し、中堅以上の社員教育に関するヒアリングも含めて設定する。例えば、韓国の商工会議所（KCCI/KIDL）が実施する職業訓練や、人力公団が補助金を出す職業訓練などでは中小企業の経営層・人事・現場で求めるスキルを分析し、その最大公約数の訓練を1週間～6カ月の間で設定し、各企業への就職希望者に対し、「注文式訓練」として実施している）。

それぞれの雇用・能力開発機構配下の訓練センターや大学校でも、講座の設定や訓練担当者の質的担保についても色々な工夫はされておられることは、重々周知している。

ただ一方で、前頁の受講者の要望も多くでていることも事実である。

一方、これは産業界の問題であるが、不況の折、経費削減は必須ではあるが、教育訓練費を削減することは、産業界として自傷行為をしているようなものであることも事実である。現状の「教育訓練軽視」の状況、特に入社前・後訓練と中堅社員の更なるスキルアップを経費の問題で削減する状況が続けば、この数年で日本の産業界、特に中小企業の倒産件数は急増することは間違いない、つまり日本の産業構造が崩壊する、とまで私は危惧している。

公的教育訓練を提供する雇用・能力開発機構系の教育機関、他公的教育機関、更には高等教育機関や教育事業者の方々には、産業界の訓練回避の危機状況を大いに啓蒙いただくことが非常に重要と考える。と同時に、早急に訓練指導者の質の担保、更には、産業界の各訓練に対する要望を早期に整備していただくことをお願いして、本章のまとめの言葉としたい。