

独立行政法人教職員支援機構調査研究プロジェクト年度報告書

教職員の研修の改善アクションに貢献する 受講者調査のあり方について



独立行政法人教職員支援機構

National Institute for School Teachers & Staff Development

2023年6月

教職員の研修の改善アクションに貢献する受講者調査のあり方について



ニーズベースの研修支援モデルの構築と実装化に関する調査研究プロジェクト

百合田真樹人 独立行政法人教職員支援機構
森久佳 京都女子大学
香川奈緒美 国立大学法人島根大学
前田菜摘 国立大学法人大分大学
和田真季 大阪公立大学大学院文学研究科

百合田真樹人, 森久佳, 香川奈緒美, 前田菜摘, 和田真季 (2023) 「教職員の研修の改善アクションに貢献する受講者調査のあり方について」, 独立行政法人教職員支援機構。

独立行政法人教職員支援機構

National Institute for School Teachers & Staff Development

2023年6月

教職員の研修の改善アクションに貢献する受講者調査のあり方について

ニーズベースの研修支援モデルの構築と実装化に関する調査研究プロジェクト

より精緻な実態把握に向けて	4
何を目的に受講者アンケートをするのか	4
受講者の反応を測る指標	5
新しい指標：NPSの導入と検証	6
NPSとその計算方法	6
中立の回答者の扱いについて	7
NPSを用いた調査の結果と有意義度との比較（総合）	7
NPSを用いた調査の結果と有意義度との比較（研修形態）	8
次年度に向けて	8
調査回答の負担感とその軽減に向けて（補足資料）	9
参考文献一覧	10
Figure 1. 令和3年度教職員等中央研修受講者有意義率	4
Figure 2. 令和4年度教職員等中央研修受講者有意義率	5
Figure 3. 令和4年度研修有意義率（性別）	6
Figure 4. 令和4年度研修有意義率（研修形態別）	6
Figure 5. NPSの調査指標の各段階と分類	6
Figure 6. 調査と分析の方法の違いの比較	7
Figure 7. 研修形態別の受講者の反応	8
Figure 8. NPS調査の手法を用いた設問	8
Figure A. 研修事前調査への対応日	9
Figure B. 研修事前調査に対応した時間	9
Figure C. 回答に要した時間	9
Table 1. Guskeyの研修の効果的な開発に向けた効果の測定・評価の5段階	5



より精緻な実態把握に向けて

研修の実施者の多くは、その研修の内容が受講者のニーズに沿うものだったか、研修の方法が受講者に適したものだったかなどを把握するために、受講者アンケートや事後評価を行っている。また、1980年代に始まった市場の競争原理と企業型管理のシステムを行政に求める行政改革（NPM：New Public Management）の思潮は、公的研修の実施者にも帰結主義的な伝統的経済学のアカウンタビリティを求めている

（Mann 2016; Andersson & Liff 2012; Hoque et al. 2004）。こうした背景は、受講者アンケートや事後評価を用いて受講者の満足度や充実感といった出口パフォーマンスを、研修の成果として評価する実践を後押ししている。

独立行政法人教職員支援機構（NITS）も、これまで受講後アンケートを実施し、実施する研修の内容や方法の継続的な改善を図ってきた。そして、研修を受講した教職員の方が研修にどの程度の意義を実感できたのかを4段階尺度で測定し、「有意義率（いわゆる満足度）」で把握した成果を、各年度の業務実績報告書に記載してきた。

例えば、令和3(2021)年度の業務実績報告書に記載された研修の受講後アンケートの結果（Figure 1）では、全55研修のうち43研修で有意義率が100%であり、全体の有意義率は99.8%と極めて高水準だった。

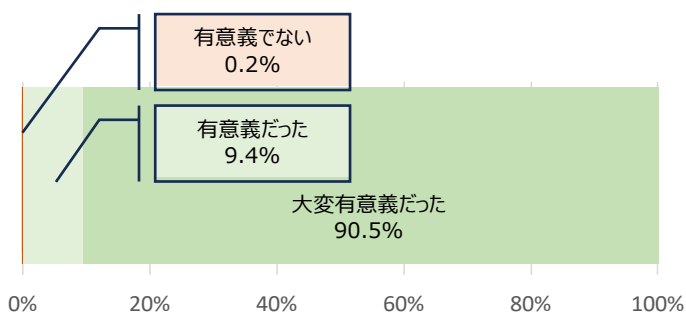


Figure 1. 令和3年度教職員等中央研修受講者有意義率

n=1,927, 有効回答率99.6%

「有意義でない」には、「有意義でなかった」と「全く有意義ではなかった」を含む各回答の割合は四捨五入しているため、割合の和は100にならない。

受講者のほぼ全てが、研修の意義を実感しているという調査結果は、公的機関であるNITSの業務実績評価としてみれば、極めて喜ばしい結果と言える。一方で、公的機関が実施する研修の実態をより精緻に把握するとともに、高い有意義度の背景で潜在化する課題を発見し、研修の内容や方法の見直しと向上を図る改善のアクションを検討するうえで、Figure 1から示される現行の有意義率の調査結果が示す有意な情報はほぼない。

何を目的に受講者アンケートをするのか

教員研修の提供者及び実施者の多くが受講者アンケートなどを用いて実施する調査の主な目的として、以下の5点をあげることができる：

1. 研修の内容・方法を改善するため
2. 受講者のニーズを把握するため
3. 研修の効果を測定・把握するため
4. 受講者の参加の姿勢や態度を評価するため
5. 受講者の満足度を測定・把握するため

これら5つの目的は、いずれも研修の内容や方法の改善に向けた情報やデータを得るために、受講者による研修の評価を求める。そもそも評価は、研修やその他のプログラムの「メリットや価値を体系的に調査すること」（Guskey 2000: 4）を意味する。そして評価は、形成的評価と総括的評価の2つのタイプに分類される（Mertens & Wilson 2012）。

形成的評価は、研修やプログラムの軌道修正や改善を目的に行われる。例えば、「研修は意図されたとおりに行われたか」や「受講者の学びや意識に変化はみられるか」などを調査することで、研修やプログラムの実践のあり方や方法の改善アクションに向けた意思決定に必要な情報・データを提供する。これに対して、総括的評価は、研修やプログラムの有効性を判断する情報・データの提供を目的にしており、短期的な評価に重点を置く。

研修の効果的な評価には、5つの異なる段階からの情報・データを得ることが求められる（Guskey 2000, 2013）。

簡易

1. 受講者の反応（受講者は研修を有意義と感じたか：例：有意義度・満足度）
2. 受講者の学び（受講者は研修が意図する知識やスキルを修得したか）
3. 組織の支援（研修は実践の場で促進され、支援されたか）
4. 受講者の実践（受講者は研修で得た知識やスキルを実践に活用しているか）
5. 児童生徒への影響（児童生徒の学習成果やあり方を変化したか）

複雑

研修効果の測定は、【簡易な段階】から【複雑な段階】に進む。各段階は相互に関連しており、下位の段階の有効性は、上位の段階の有効化に必要であるが、十分ではない。研修の有効性を評価する取り組みでは、上記の5段階のそれぞれに対応する情報・データを得ることを目的にする必要がある（Table 1）。



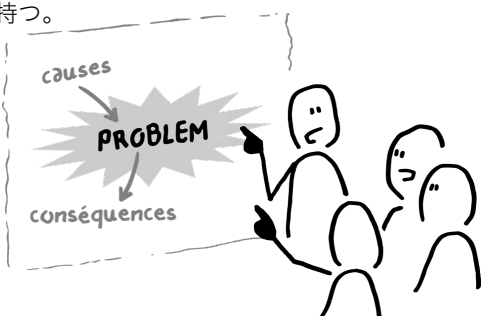
Table 1. Guskeyの研修の効果的な開発に向けた効果の測定・評価の5段階

評価の段階	質問・設問の例	情報・データの収集方法	測定・評価の対象	情報・データの活用目的
1 受講者の反応	受講者は満足したか 受講者は意義を実感しているか 受講者は有用性を実感したか 研修会場は適当だったか	受講後アンケート フォーカスグループへの調査 インタビュー調査 個々の学習ログ	受講の経験をめぐる初期段階での満足度	研修プログラムの立案と実践
2 受講者の学び	受講者は研修が意図する知識・スキルを習得したか	筆記試験 模擬実践 口頭・筆記式レポート 事例研究	形成された知識やスキル	研修プログラムの内容、様式、枠組みの改善
3 組織の支援	組織文化に変化があったか 研修成果の取り入れ支援があったか 公的な支援があったか 問題や課題は効果的に対処されたか	学校(区)の記録 フォローアップ・ミーティング フォーカスグループへの調査 構造的インタビュー	組織的な支援体制、認知	組織的な支援体制の整備 将来的な改革努力
4 受講者の実践	受講者は新しい知識や技能を効果的に活用できたか?	質問紙調査 構造化インタビュー 受講者の振り返り(口頭・記述) 直接観察・録画観察	実践の程度と質	
5 児童生徒への影響	学習者への影響はあったか 成績や達成度に影響を与えたか 身体的・精神的な幸福に影響したか 学習者は自信を持つようになったか	学習者の記録 学校の記録 質問紙調査 構造化インタビュー調査	学習者の学習成果 -認知的 -非認知的	研修の設計、実施、フォローアップの全ての側面に焦点をあてた改善 研修の全体的な効果の実証

Guskey, T. (2000). *Evaluating Professional Development*, Thousand Oaks, CA: Corwin. pp.79-81より一部を翻訳して記載

このレポートは、Guskeyの研修の効果的な開発に向けた効果の測定・評価の5段階（Table 1）のうち、特に評価の第1段階にある「受講者の反応」に焦点をあてる。「受講者の反応」に関わる情報について、どのようなデータを、どのような方法で取得することが、その後に続く効果の測定・評価により有意に貢献するのかを検討し、具体的な提案を示すことをこのレポートの目的に設定する。

多くの自治体や研修の実践現場で実施される事後アンケートや事後評価が、先にFigure 1で示したような「有意義度」や満足度を指標に用いる。しかし、それらの指標から得られる情報は極めて限られており、「研修プログラムの立案と実践」に向けた改善アクションとその判断に貢献するデータをほとんど提供しない。この現状を克服するため、「受講者の反応」を測定するにあたって、より精緻で幅広く活用可能なデータを取得するための新たな方法を検討することが求められる。また、そのデータを取得するための方法を試行・検証することは、研修の機能向上とその意義の明確化を担う研修の実施主体が、そのアカウンタビリティを果たすためにも重要な意味を持つ。



「受講者の反応」を測る指標

これまでの有意義率を用いる調査結果から、研修プログラムの立案や改善に活用できる情報やデータを得ることはほぼ絶望的な状態にある。先に示した令和3(2021)年度の結果（Figure 1）と同様に、令和4(2022)年度の結果（Figure 2）をみると、「大変有意義だった」と回答した受講者の割合が90.5%から95.1%に増えており、有意義と回答しなかった受講者が0.2%から0%に減少している。しかし、これを以て、令和4(2022)年度の研修は前年度よりも受講者の反応が良かったとは言えない。たとえ、そう言えたとしても、何が良かったのか、なぜ良かったのか、どういった受講者層の反応に変化があったのかを類推することは難しい。

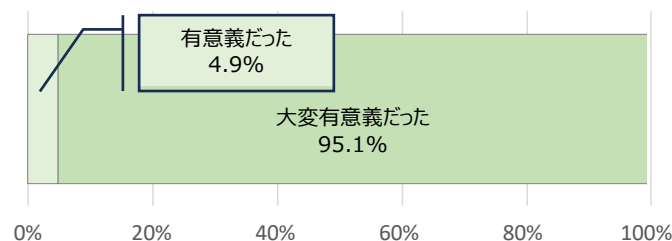


Figure 2. 令和4年度教職員等中央研修受講者有意義率
n=902 (欠損値を除く)

例えば、令和4(2022)年度の受講後アンケートの回答結果を、性別で示したグラフ（Figure 3）を見てみると、有意義率の測定に用いる受講者の反応の調査から得られる情報は明らかに乏しい。

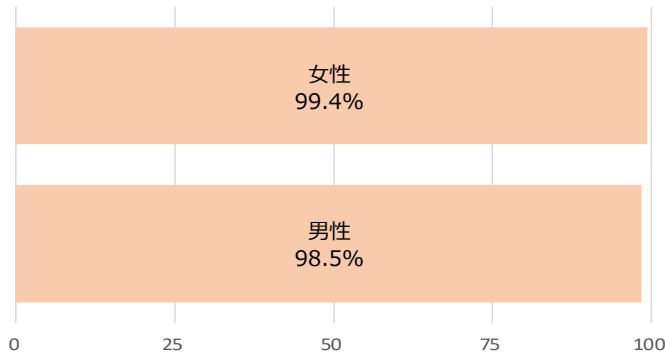


Figure 3. 令和4年度研修有意義率（性別）

n=594 (男) n=308 (女) (欠損値を除く)
有意義率は、有効回答者に占める「おおむね有意義」と「大変有意義」を選択した回答者の比率

さらに研修形態別の有意義率（Figure 4）をみても、圧倒的多数の受講者が「大変有意義だった」と回答しており、そのような調査結果からは、受講者がそれぞれのタイプの研修に意義を感じたこと以上の情報を得ることができない。

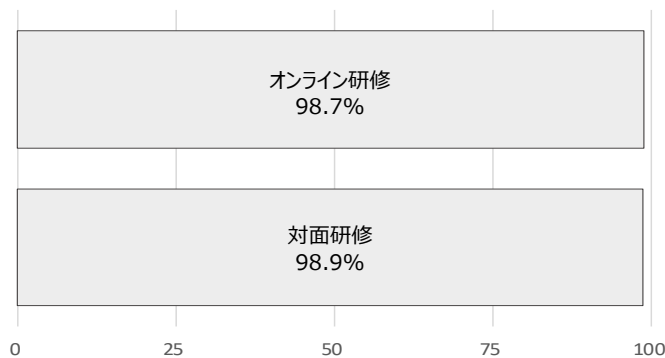


Figure 4. 令和4年度研修有意義率（研修形態別）

n=902 (欠損値を除く)
有意義率は、有効回答者に占める「おおむね有意義」と「大変有意義」を選択した回答者の比率

コロナ禍の影響下で実施された令和4年度の中央研修には、オンラインで実施する「オンライン研修」と「対面研修」の2つの形態があった。これらの研修後に行う受講後アンケートには、研修形態の違いが受講者の学びの経験や姿勢に与える影響を測定して分析するために重要な役割が期待されていた。しかし、従来の4段階尺度（多いに有意義だった//おおむね有意義だった//あまり意義がなかった//全く意義がなかった）での調査結果（Figure 4）をみると、オンライン研修と対面研修との差は0.2%に過ぎなかった。果たしてこの結果から、「受講者はオンライン研修でも対面研修と同程度の意義を実感した」と結論できるだろうか。

不十分なデータ（情報）は、不十分な分析と結論を導く。満足度や有意義度を4段階尺度で測定する従来のあり方は、尺度間の差の意味が曖昧であることに加えて、何をもって「満足・有意義」とするのも抽象的である。したがって、調査の結果から得られる情報は抽象的にとどまり、活用可能性も極めて限定的にとどまる。

新しい指標：NPSの導入と検証

本調査研究プロジェクトは、NITSが令和4(2022)年度に実施する中央研修から、従来の受講後アンケートが用いていた4段階尺度調査の結果から算出する「有意義率」に代わる新たな指標として、NPS (Net Promoter Score) を応用した調査の方法を試行的に導入した。NPSを用いることで、本調査研究プロジェクトでは、研修の受講者の主観的な満足度に代えて、受講した研修を他者に推薦する程度で評価する「推薦度」を用いることで、受講した研修を相対化して評価するプロセスを介らせている。

なお、現行の「有意義率」は、機関が公的に用意する業務実績報告に用いられていること、そして現行の指標と新たな指標との整合性を検証することが好ましいために、当面の間は両指標を併用している。

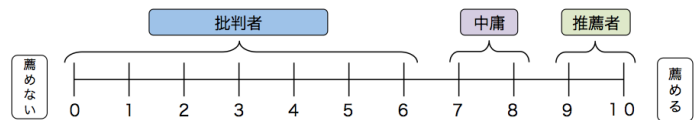


Figure 5. NPSの調査指標の各段階と分類

NPSとその計算方法

NPSは、顧客ロイヤリティの評価手法として開発され、用いられる（Reichheld 2003）。顧客がロイヤリティ（忠誠心）を示す対象をどのくらい他者に推薦するかについて、0～10の11段階で回答してもらう調査方法を採用する。

全く推薦しない（0）から6までの回答者を「批判者 (Detractor)」, 7と8を選択した回答者を「中立 (Neutral)」, そして9と10を選択した回答者を「推薦者 (Promoter)」として調査対象を3つのグループに分類することに特徴がある（Figure 5）。NPSは数値で表すには、推薦者の割合と批判者の割合の差を求める。

$$NPS = \%推薦者 - \%批判者$$

したがって、NPSは、全ての回答者が推薦者である場合に100となり、全ての回答者が批判者の場合は▲100の値をとる。そして、全ての回答者が中庸（中立）である場合の値は0になる。



中立の回答者のあつかいについて

計算式が示すように、NPSは中立（7と8）の回答者が全体に占める比率を用いない。このため、個人主義的な傾向の強い北米や西欧圏の人々と比べて、選択肢の中間を選択する中間回答傾向を持つ日本人（および東アジア圏の人々）を対象にする調査では、実務上の不足を補完するために回答スコアの5と6を中立にした改訂版としてPSJ（Promoter Score Japan）も提案されている（木村 2020）。

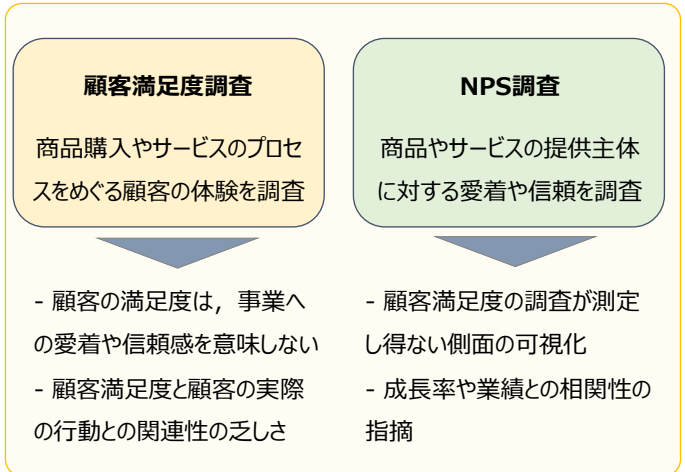
一方で、日本人（および東アジア圏の人々）の中間回答傾向は、明確な意思や判断を伴うロイヤリティ感覚の乏しさの表れであり、文化的にロイヤリティ戦略の有効性が低いことを示しているとも考えられる。いずれにせよ、現状において「有意義度」の調査結果には中間回答傾向は見られず、かなり高止まりしている。さらに、この調査手法は研修への「受講者の反応」をデータ化して分析に用いるために適用するものであり、業績などとの関連させた分析を目的としないことから、ここではNPSの調査にあたっての国別の回答傾向の違いを積極的に考慮する必要はない。

なお、中立の回答者が全体に占める比率をNPSの計算式に含めないことに対する理論的な根拠となり得る議論は、A. Hirshman（1970）の『Exit, Voice, and Royalty』に認められる。

Hirshmanは、顧客や組織の構成員がサービスや組織に不満がある場合に論理的にとる行動を、面と向かって不満を表明する政治的な姿勢である「Voice（発言）」と、別のサービス・プロバイダに乗り換えたり組織を脱退したりする経済人的なモデルである「Exit（出奔）」とに分類する。NPSで批判者にあたる主体は、問題に対して「Voice」または「Exit」で行動する主体であり、推薦者は現状に満足している主体である。一方で、批判も推薦も明確にしていなかった中立的な主体は、他の選択肢があればその関心は他所に向け、積極的な理由がなければ批判に向かう。したがって、批判か他の選択肢に向かいがちな中立的な主体は、推薦の対象について流動的な姿勢を示しており、その算入は推薦度の効果的な測定に適さない。

ある商品やサービスについて強いロイヤリティを持たない層は、別の提供者があれば移動し、不満を感じれば（改善に声を上げるのではなく）批判者に移動するといった流動的な姿勢にある。したがって、流動的な姿勢を示す中立回答傾向は、克服や解決を検討する対象であっても、無批判に受容または許容する対象とは言えない。

Feedback
☹️ 😊 😊



NPSを用いた調査の結果と有意義度との比較（総合）

令和4(2022)年度の中央研修において実施された、従来の「有意義度」の調査の結果をスコア化したものに加えて、① NPS調査の手法を用いた調査の結果をNPSの計算式（先述）で算定した**NPS指標値**と、② NPS調査への回答値をスコア化した**NPSスコア値**を比較して示す（Figure 6）。なお、NPSを用いた調査は、事前（研修への期待度）と事後（研修を同僚にどの程度進めるか：推薦度）の2回実施している。そのため、事前をNPS_PRE、事後をNPS_POSと表示する。

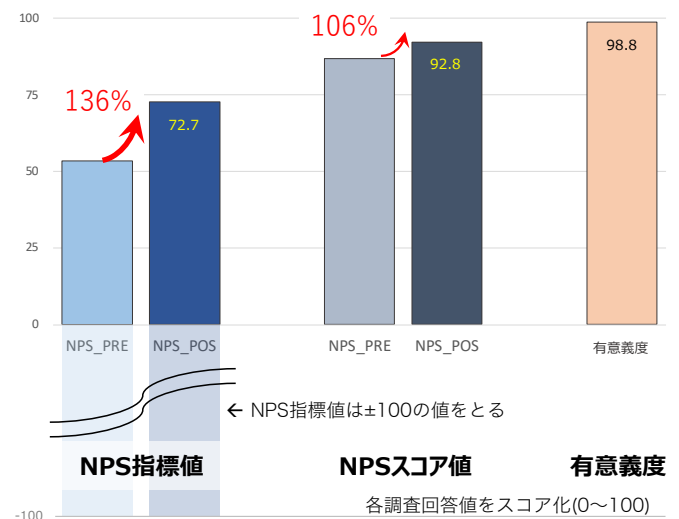


Figure 6. 調査と分析の方法の違いの比較

n=902（欠損値を除く）
2022FY中央研修受講者

NPS調査の回答値をスコア化した結果（NPSスコア値）は、4段階尺度を用いた従来の調査回答をスコア化した結果（有意義度）とほぼ変わらない（有意義度=98.8、事後調査NPSスコア値=92.8）。一方で、NPSの計算式で算定したNPS指標値は72.7となっている。

また、NPS調査の方法を用いて、受講前に「研修にどのくらい期待していますか」と聞いた結果である事前の期待値（NPS_PRE）が53.4であるのに対して、研修後に「この研修を同僚にどのくらい薦めますか」と聞いた結果である推薦度（NPS_POS）は72.7と、1.36倍に伸びている。詳細については、他のデータを組み合わせた統計的な検定を要するが、実際の研修の経験が受講前の研修への期待値を上まわるものであったことが類推される。

NPSを用いた調査の結果と有意義度との比較（研修形態）

さらに、令和4(2022)年度に実施した①オンライン研修と、②対面研修のそれぞれに対する受講者の反応を調査した結果（Figure 7）は、4段階尺度で調査した有意義度に対する、NPS調査の結果を指標化したNPS指標の優位性を顕著に表している。

有意義度をみると、オンライン研修が98.7であるのに対して、対面研修は98.9を示しており、受講者の研修の意義に対する実感に研修形態が与える影響は現れていない。しかし、NPS指標をみると、オンライン研修に対する受講者の推薦度が66.8であるのに対して、対面研修では77.6であり、両者間に差が見られる。ただし、差が有意なものであるか否かの判断には、統計的検定を要する（R5年度に実施）。

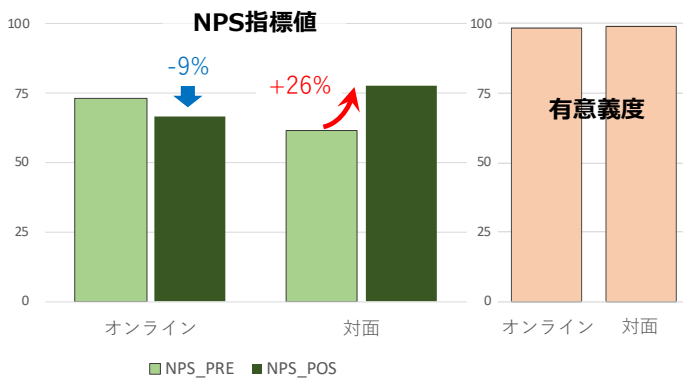


Figure 7. 研修形態別の受講者の反応

n=413 - オンライン、n=490 - 対面
2022FY中央研修受講者

また、オンライン研修では事前の期待値が事後の推薦度を上回っており、実際の研修が事前の期待を上回らなかったことが示唆される。対面研修では事後の推薦度が事前の期待値の126%にまで伸びていることから、研修形態が受講者の研修体験に顕著な差を与えていることが示される。

もちろん先述したように、差の有意性の確認には統計的検定を要するが、NPS調査の手法を用いた受講者の反応の調査の結果は、その他の関連データと組み合わせることで、研修の効果的な改善に貢献するより多くの情報を得ることができると言える。

次年度に向けて

この調査研究プロジェクトは、教職員の研修ニーズの把握に活用するために、その初年度の取り組みの一部として、現行の研修の事後アンケートの枠組みを大きく変更せずに、そこから得られる情報の質と利用可能なデータ量を最大化することに努めた。その結果、NITSをはじめ、多くの教育委員会等有意義度や満足度といった受講者の反応の測定に用いている四件法調査に代わるものとして、NPSの調査手法を適用することの有意性を確認した。そして、その具体的な有意性は、NPSの調査手法が従来の四件法調査に比べて、受講者の反応をより精緻に分析することに貢献する情報を得る手段となることを確認した。

令和4(2022)年度はデータ集積に充てたため、統計的な検定などを含む精緻にわたる分析は、継続的に集積するデータと合わせて令和5(2023)年度に実施する予定である。したがって、本レポートでは、受講者の反応をより精緻に理解するために有効な調査方法を示し、その有意性を確認するにとどまる。一方で、受講者の反応を調査する方法としては、従来の四件法の尺度調査に対する優位性が確認されたことから、集積したデータとこれから集積するデータの分析を進めることで、令和5(2023)年度末に、新たな知見を報告できる見込みである。

なお、最後に、受講者の反応（期待値）を測定するために用いたNPS調査の項目を、下記（Figure 8）に示しておく。



NITS中央研修事前アンケート

* 8. このたび受講する研修から得る学びへの期待値はどの程度ですか。画面に表示されたスケールを適当な位置に移動させてください。

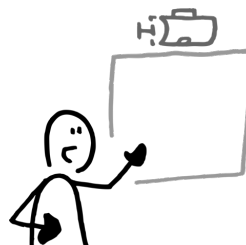
何も期待していない とても期待している

4/7 57%

前へ 次へ

スケールは0～10の11段階で移動できるように設定。
なお、事後調査では0～10の11段階からクリックして
選択する方法を採用している

Figure 8. NPS調査の手法を用いた設問



この調査研究プロジェクトでは、オンライン調査票システムを導入することで、回答データの安全管理を図るとともに、回答パターンの情報収集に努めた。

学校現場には教育委員会やその他の機関からの調査回答依頼が多く、調査回答に対応する教員の負担が無視できないものになっている。一方で、教職員の調査回答への対応の実態を測定する試みは、新たな調査対応を求めることになることから、その実践に困難が伴う。したがって、中央研修に参加する教職員の方々がいつ、どのように調査票に回答しているのかを、実際の調査項目としてではなく、調査システムのログデータから整理して分析を試みている。

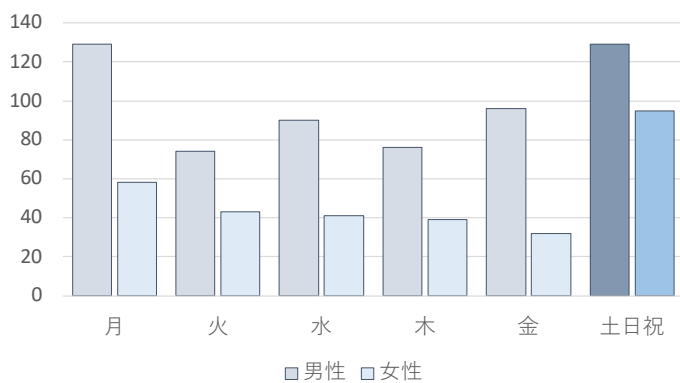


Figure A. 研修事前調査への対応日

n=594 (male), n=308 (female)
回答終了時間に基づく

回答終了日時に基づく結果は、25%の教職員が土日祝日に調査票に回答していた。男性では22%であったのに対して、女性では31%と、土日祝日に対応する教職員の比率は男女ともに多いが、女性が男性を上回る。

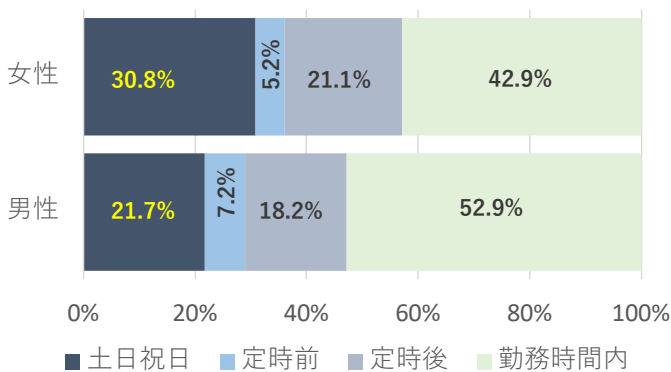


Figure B. 研修事前調査に対応した時間

n=594 (male), n=308 (female)
回答終了時間に基づく。勤務時間を平日の8:30~17:30とする

実際の回答に対応している時間をみると、土日祝日を除く勤務時間外の対応が男性で25.4%、女性では26.8%であり、土日祝日を含めると半数以上が勤務時間外に対応している現状がうかがえる。

また、定時前（8:30より前）よりも定時後（17:30より後）に回答している教職員が多いが、令和5(2023)年度に詳細を分析するにあたって、それぞれが担う職責や職歴などとのクロス分析を試みることで、課題の発見とその克服に向けた対策を探る。



回答に要した時間

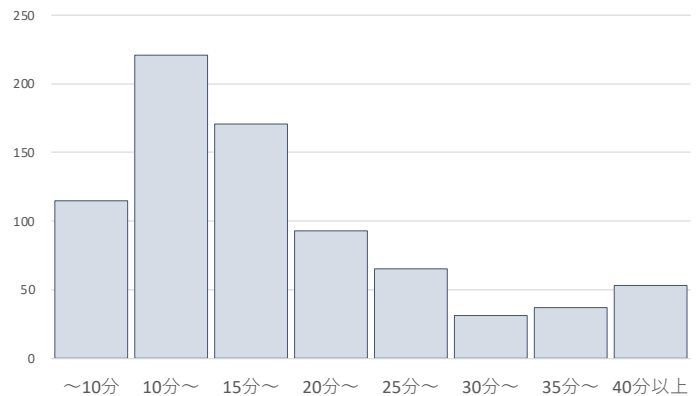


Figure C. 回答に要した時間

研修の事前調査の調査票は12の設問から構成される。そのうち2つの設問は、研修ニーズの認識と自己評価を目的にする各35項目の選択肢調査を含むため、受講者が回答する項目はかなり多く、回答に要する時間はおよそ10分と見込んで案内をしている。

1年間を通して実施した結果、回答に要する時間の最頻値は11分36秒であった。この結果をもとに、令和5(2023)年度調査では、より回答しやすいように回答フォームの見直しを行なった。



参考文献

Andersson, T. & Liff, R. (2012). "Multiprofessional Cooperation and Accountability Pressures." *Public Management Review*, 14(6): 1-21.

Guskey, T. (2000). *Evaluating Professional Development*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.

Guskey, T. (2013). "The Case against Percentage Grades". *Educational Leadership*, 71: 68-72. <https://next-generation-leadership.wikispaces.com/file/view/GUSKEY+EL13+Percentage+Grades.pdf>

Hirschman, A.O. (1970), *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Mann, M. (2016). "New Public Management and the 'Business' of Policing Organised Crime in Australia." *Criminology and Criminal Justice*, 17(4): 382-400.

Hoque, Z., Arends, S. & Alexander, R. (2004). "Policing the Police Service: A Case Study of the Rise of 'New Public Management' within an Australian Police Service." *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 17(1): 59-84.

Mertens, D.M., Wilson, A.T. (2012). *Program Evaluation Theory and Practice: A Comprehensive Guide*. NY: The Guilford Press.

Reichheld, F.F. (2003). "The One Number You Need to Grow." *Harvard Business Review*, 81: 46-55.

木村達也 (2020). 「日本人消費者を対象とする顧客推奨度指標の最適化：NPSからPSJへ」. *Japan Marketing Academy Conference Proceedings*, 9: 105-106. https://www.j-mac.or.jp/oral/fdwn.php?os_id=263 (2023.6.6.)

このレポートの引用にあたっては、下記をご参考ください：

百合田真樹人, 森久佳, 香川奈緒美, 前田菜摘, 和田真季 (2023) 「教職員の研修の改善アクションに貢献する受講者調査のあり方について」, 独立行政法人教職員支援機構 (nits.go.jp)。