

◆ミニ講座（自治体におけるIT推進とeラーニングの活用）◆

「三重県におけるeラーニングの取組について」

三重県職員研修センター
坂 番 英 樹

eラーニング導入の経緯

eラーニングの「e」はelectronicの略で、Electronic Learningが正式な名称です。eラーニングの定義は一概ではありませんが、一般的には「PCとインターネットを中心とするIT技術を活用した教育システム」とされているようです。

皆さま方の職場でも、職務の情報を1台のパソコンに入力して共有したり、イントラネットの電子会議室や電子掲示板などを利用してコミュニケーションを取ることが当たり前になってきていると思います。そういった仕組みをeラーニングとは呼んでいませんが、どちらもITツールを活用した学びであるという面では同じです。また、人材育成の面から見れば、学びの場が広がることは喜ばしい状況だといえます。IT担当者だけでなく、職員一人ひとりが、お金をかけなくても活用できるITツールがあれば試したり、提案して、いろいろな形のeラーニングを進めていくことが、職場の学習風土をつくる上で大切ではないかと感じます。

当県でeラーニングを導入した経緯を説明します。平成12年に、パソコンが職員一人に1台配備され、三重県行政WANというネットワークを通じて電子県庁の体制が整備されました。ポイントとしては、eラーニング導入以前にハード面の学習環境は整っていたということです。

そして、平成13年に、岐阜県と協働して「テラビットネットワーク活用推進協議会」を発足させました。当協議会では、今後ますますブロードバンドが発達を遂げ、テラビット、さらにはペタビットとい

った非常に高度な情報通信が可能な時代になったあかつきには、両県で協働して有効なIT政策を提案していくといった目的を共有しました。そして、ネットワーク協議会の研究機関として「テラビット研究会」を設置し、eラーニングの実証実験を行うこととしました。

平成14年にはイントラネット／インターネットによる実証実験を行い、両県で問題点や課題を抽出し、協議会で対策を検討しました。その結果、最終的には、各県で単独のeラーニングを導入するという結論になりました。また、当県では当初、インターネットを通して職員へeラーニングを提供する予定でしたが、非常にコストがかかるため、当面はイントラネットに限定したeラーニングへと方向転換しました。

平成15年からは県の既存サーバーを利用した試行運転を実施し、そこで得られた結果を基にeラーニングシステム構築のための仕様書を定め、企画提案コンペを実施しました。企画提案コンペでは、富士通のInternet Navigwareというeラーニングシステムが選定されました。そして、平成16年5月に本格的な運用を開始し、現在に至っています。受講実績は、8月27日現在、10コース、108講座を運用し、延べ受講者数は1万503人となっています。

eラーニングの実際

職員研修におけるeラーニングの位置づけを説明します。平成18年3月に、当県は新しい人材育成ビ

ビジョンを策定しました。人材育成ビジョンは当県の人材育成の方針を謳ったもので、職員がめざすべき人材、職員に求められる基本的な能力を明らかにしています。そして、人材育成に向けての第三次職員研修推進計画（「人材育成を支える職員研修の推進に向けて」）を策定し、新たな研修体系に基づき職員研修を実施することとしました。その新たな研修体系のひとつにeラーニングが位置づけられることになりました。

eラーニングを導入した目的はいくつかあります。なかでも自己能力開発意欲の支援、研修機会の確保、研修効率の向上といった目的はおおむね達成しつつあると思いますが、業務遂行能力の向上については、これからの取組課題であると考えます。

eラーニングは職員研修ですから、業務として扱われます。受講の際は、所属長の承認を得て実施する、イヤホンを着用する、電話や来客があった場合は視聴を中止してすぐに対応する、また、学習コーナーで受講するときは行き先と帰席時間を伝えるなどを最低限のルールとして各所属で運用しています。

eラーニングの運用形態ですが、職員研修センター内にサーバーを設置し、庁内のイントラネットを通じて職員に提供しています。職員はイントラネットを通じて職員研修センターのサーバーにログインして学習することになります。

つづいて、eラーニングシステムの導入費用ですが、初期導入費用は400万円程度でした。毎年の維持経費としては、バックアップテープ代、サーバーの保守管理委託料等で70万円程度必要になります。講師はほとんど内部講師を起用しており、教材作成は職員研修センターの職員が行っていますので教材に係る費用は発生していません。

当県では富士通のInternet Navigwareというeラーニングシステムを利用していますが、eラーニングシステムのことをLMS（Learning Management System）といいます。その機能をご紹介します。登録ユーザー数は全職員約7,000名ですが、同時にサーバーにアクセスできる数は105名に制限しています。システムでは、所属データと職員番号、名前を管理しています。受講機能としては、学習させることは

もちろん、テストの実施、レポートの提出も可能です。教材は、Microsoftの「Producer」という無料ソフトを使って作成し、コンテンツ登録機能を使用してeラーニングシステムへアップロードしています。

次に、eラーニングの特徴についてお話します。夏に東京国際展示場で「e-Learning World 2007」というイベントが開催されました。そこで、株式会社ネットラーニングの岸田社長がeラーニングの特徴についてプレゼンテーションをされていました。eラーニングの特徴を上手に表現されていると感じましたので、ここでご紹介します。特徴は2つあります。1つ目が、大規模教育と個別教育の両立ということです。従来、一度に多数へ教育する集合研修では、個人に合わせた教育はできないというのが研修の常識でした。しかし、eラーニングを用いれば、一度に多数の職員に教育できますし、自学自習のツールですから、個人の理解レベル、進捗にあわせて学習することが可能になります。eラーニングは大規模教育と個別教育を両立させる全く新しい研修手法だということでした。2つ目です。学習という言葉は、「知識を学ぶこと」と「スキルを習うこと」に分解できます。しかし、学校や集合研修では、「学」の部分は教えられるものの、「習」の部分については、個人で習得するものなので、自習、宿題とし、個人に任せてきたわけです。しかし、eラーニングは自学自習のツールですから、スキル習得にも効果があります。従来、個人の自習にまかせるほかなかった「習」の部分についても、eラーニングによって研修が可能になるということでした。

eラーニングのメリットについて説明します。受講者にとっては、自分の空いた時間に学習できる、自分のペースで進められる、教室に行かなくてもいいから時間の節約にもなるし、旅費も節約できるといったことが挙げられます。管理者、研修実施者にとってもメリットがあります。所属長は、eラーニングの受講履歴を見れば、誰がどのような研修を受けているのかが簡単に分かりますから、それを人材育成に役立てることが出来ます。研修実施者にとっては、同時に多数へ研修できるといったコスト面での

削減効果が期待できます。また、県政運営に必須の知識をすばやく職員に周知できるといった迅速性のメリットもあります。では、デメリットや使いづらさについてはどうでしょう。職場で学習していると来客が来たときに遊んでいるように見られてしまう、自席で学習したいのだが、ほかの人が忙しそうにしていると気兼ねしてしまう、職場でeラーニングに取り組めるような雰囲気がないといったことが挙げられます。こうしたメリットやデメリットをあわせて考えますと、eラーニングは効率化に大きな効果が期待できますが、インフラの整備とともに、職場の学習環境も同時に整備しておく必要があるといえます。また、組織の成熟度や受講生の自己啓発意欲が低ければ、導入しても活発に利用してもらうことは期待できないでしょう。

eラーニングの今後について

最後に、eラーニングの後はどうあるべきかということについて考えてみたいと思います。eラーニングとはこういうものだ、こういうことに役に立つということが、職員間で認知されることが必要だと考えます。そのためには職務にすぐ役に立つeラーニングを実施していく必要があります。職務にすぐ役に立つコンテンツにはいろいろな構成要素があると思われませんが、ここでは三つの要素を取り上げてみました。一つ目が、組織や職場のニーズに合致していること、具体的には、業務に必要な知識をすぐに提供するということです。二つ目がeラーニングに適したテーマかどうかです。集合研修やほかの研修形態のほうが目的達成にふさわしいならそちらを選択する必要があります。三つ目が学習設計です。学習者が飽きないように継続して続けていけるようなコンテンツになっているか、教材の中に学習者が学習しやすい環境がつくられているかどうかです。自学自習のツールですから、継続して学習していくにはモチベーションやいろいろな動機付けが必要になります。コンテンツの中に教え方も含めて考えないと、継続して根気よく使ってもらうことはできないと思います。学習者を中心にコンテンツを考

えて作ることが大切だと考えます。

では、良いコンテンツを制作すれば、それで万事うまくいくのかというと、そうではないと思います。組織の支援が必要です。人材育成は投資だと思えます。コストと捉えてしまうと、削減する対象にしかありません。人材育成の目的は、職員能力の向上にあると思えます。人材育成は、職員能力を向上させるために必要な投資です。職員一人ひとりが強くならなければ組織は強くなりません。そこに組織が人材育成を支援する理由があります。また、組織としてバックアップしなければeラーニングの効果を十分発揮することはできないでしょう。組織の支援と同時に、学習環境の整備も必要です。所属長が人材育成、eラーニングについて理解があるかないかでかなり学習環境が変わってきます。理想的な形を述べますと、良いコンテンツを作る、そして、組織全体でeラーニングを支援する。所属は学習環境を整備する。学習環境が整備されれば、学習風土が高まり、組織が成熟する。組織が成熟すれば、eラーニングの質も自ずと磨かれる。これらが相乗効果となって、さらなる職員の成長につながっていくという形です。

eラーニングは現在の組織において必要とされるツールでもあります。今、研修のあり方に変化が必要とされています。社会環境の変化が激しく、住民のニーズや主体の多様化など、行政を取り巻く環境にもさまざまな変化があります。変化に対応するためには、求められる情報や知識をすばやく組織全体で共有する必要があります。eラーニングは伝達研修ツールとして優れています。また、過去は年功序列や相対評価が重視されました。そうした時代には、組織から研修部門に対して、集合研修において個人の能力を相対的に測ることが要請されました。しかし、評価基準が年功序列から成果主義へと変化する中では、個人が目標を定めて、その目標を達成したかどうかを絶対評価する必要が生じます。研修部門には、職員一人ひとりの能力の弱みを補強する研修が求められるでしょう。そのような研修ニーズに従来型の研修で対応できるでしょうか。eラーニングは、スキルを習得する個別教育ツールとしても優れ

ています。また、仕事の増加に関わらず、人員は削減されるという状況の中で、職場には人材育成に時間を割く余裕がなくなってきました。しかし、人材育成をしなければ組織は良くて現状維持、悪ければ組織自体が崩壊してしまいます。何らかの形で人材育成を補完する仕組みを考えなければいけません。その仕組として、eラーニングは効果的ではないかということです。

eラーニングの運用形態には、当県のように直営サーバーでやる方式、ASP（Application Service Provider）のサイトにアクセスして学習する方法、あるいは両方併用する方法があります。それぞれにメリットとデメリットがあります。eラーニングを導入するとなっても過大な期待はできません。eラーニングですべての問題が解決するわけではないからです。eラーニングだけにかたよらず、目標達成に向けて、いろいろな研修をブレンド、あるいは選択し実施するバランス感覚が大切ではないかと思えます。

世界的なeラーニングの流れを見ますと、今までにはeラーニングという和高価なソフトが必要でしたが、2002年からMoodleというeラーニングシステムのフリーソフトが提供されています。こういったソフトを活用できる知識さえあれば、コストをあまりかけずにeラーニングを実施できます。また、「いつでも、どこでも」がeラーニングの本質ですが、モバイルラーニングという形でいっそうの可能性が広がっています。eラーニングは、コンピューターさえあれば机の上で学習できるというのが売りですが、逆に机の上には必ずコンピューターが必要でした。それが、今はiPodといったミュージックプレーヤー、DS、PSPといった携帯ゲーム機、また携帯電話など、動画と音声さえあれば机の上だけでなく、どこにいても学習できる、たとえば駅の待ち時間にもできるというように、eラーニングの形が多様化しています。

最近の当県のeラーニングの取組について説明します。当県ではイントラネットを通してeラーニングを提供していますので、例えば、育児休業者の方や採用内定者の方は利用することができませんでし

た。そういった方々が利用できるように、インターネットにサイトを作り、そこにアクセスして学習できるようにしました。また、新規採用職員NPO研修やキャリア支援研修において、eラーニングを活用した事前理論学習としてブレンディング研修を行いました。そのほか、テキスト冊子をeラーニング化して提供しています。

最後のまとめに入ります。ITは効率を上げるうえで業務に大きな役割を果たしてきました。今は、効果を高めるためにITをどのように使うかが問われています。eラーニングも、効率から効果へ、その軸足を移しているようです。eラーニングは迅速・大規模と個別・丁寧が両立できるツールであり、その特性を理解した上で活用方法を考えるのが大切だと考えます。

少し補足しますと、ITは、今、経済活動を行う上でなくてはならないものになってきています。企業はそのITの恩恵を効率という面で使い、コスト削減に大きな効果上げてきました。でも、それだけではじり貧になると思います。企業が持続的に成長していく、利益をより大きくしていくためには、ITをどのように効果的に使っていくかということを考えないといけないのではないのでしょうか。そんなとき企業が何を求めるかという、きっと、それはITそのものではなく、ITを効果的に活用するための高度な人材ということになるかと思えます。ITといっても、要は人なのだということを忘れてはいけないと思います。IT効果を高めるためには、そのための人材育成が同時に必要なのです。当県にも新規採用職員が入ってきます。何年かすれば、eラーニングがあたり前の世代になってくると思います。県に入ってきたときに、「何だ、県庁のeラーニングはたいしたことがないな」と思うのと、「結構、業務に役立つな」と思うのでは、人材育成にも大きな差が出ます。品質を高め、より業務に役立つeラーニングを確立していかなければいけないと考えています。