

「人を大切に一人権から考えるCSRガイドブック」 活用の手引き

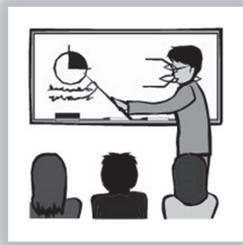


- この「活用の手引き」は、「人を大切に一人権から考えるCSRガイドブック (改訂版)」 (発行：ヒューライツ大阪) を、社内の人権研修でいかに効果的に使うか、という観点から、研修を実施する側であるCSRや人権の担当セクションの方の参考資料として作成したものです。
- 研修の受講者に配布されることを意図した内容ではありません。
- 「人を大切に一人権から考えるCSRガイドブック (改訂版)」の内容を理解していることが前提です。



問題意識

- 社内での人権研修はうまくいっているのでしょうか？ よく言われる問題に次のようなものがあります。—「どのようなテーマにすればいいのかよくわからない」「知識を伝えることだけになってしまう」「なかなか関心を持ってもらえない」「成果の捉えようがなく、社内での必要性を説明できない」「Eラーニングで本当に理解を得られているか不安」・・・
- ここではまず、人権研修が終わったあとの社内での風景を思い描いてみます。交わされる会話を手がかりに、具体的な問題へと進んでいきましょう。



感想

人権が大切ってわかるんだけどな。で、じゃあどうすればいいところかさ・・・



うん、でもなんだか聞くばかりで・・・それにちよつとむつかしかった。



今日の研修よかったよねー
なんだか考えさせられた。

「じゃあどうすれば？」
にしっかり応えたい。

仕事

私ももう行かなくなっちゃ。



わかりました。
すぐまいります。



もしもし。
あ、はい・・・

忙しい日常業務に戻って
も生きる研修にしたい。

報告

おつかれさま。
やっと終わったね。
次は1年後ですね・・・
テーマを考えておいてください。



無事終了しました。
反応はよかったと思います。

せっかくの研修をやりっ
ぱなしにしたくない。

研修を デザインする

- 人権研修をより効果的な役立つものとするためには、「じゃあどうすれば？」を人権研修自体の中に組み込む必要があります。
- 出発点の企画段階で何をどう考えればいいのかを、「研修の目的」と「行動目標」から改めて考え、適切なテーマ設定までを導きます。

研修を 実施する

- 人権研修の実施に際し、「人を大切に」の内容を具体的にどう活用するかを考えます。
- 人権研修がより効果的なものとなるよう、研修の形態など、実際に研修を実施する上で踏まえて考えておきたい点についても考えます。

研修を 評価する

- 研修時間が終わったらすべて終了ではありません。終了は「次」に向けた始まりです。
- 適切な指標で研修を短期的・中長期的にどのように評価し、次に生かしていくかを考えます。

研修を デザインする

- 1 問題の所在
- 2 研修の目的—経営課題として
- 3 研修の目標—具体的に何をめざすか

■ キーワード

研修の目的 人材育成 実務研修 経営課題 企業価値
人権リスク 行動目標 研修テーマ

人権が大切って
わかるんだけどな。
で、じゃあどうすれ
ば？
ってところがさ・
・・。



1 問題の所在

「どのようなテーマにすればいいのかよくわからない」「知識を伝えることだけになってしまう」など、前ページ冒頭で紹介した人権研修のさまざまな「悩み」に表れている問題。研修を企画する出発点でつまづくと、こうした問題の多くにマイナスに影響していきます。出発点で必要なのは人権研修の「目的」を明確にすることです。研修は仕事の一環として行われています。貴重な時間を使って実施する以上、明確な目的と人材育成体系の中での位置づけが必要です。

「なぜ人権研修を行うのか？」—これは、研修を実施する側の問いですが、同時に研修を受ける側の受講者にも「なぜ人権研修を受けなければならないのか？」という問いとなって現われます。これがゆらいでいると受講者の動機づけもゆらぎ、せっかく実施した研修の成果も乏しくなります。成人の学習は目的志向的、問題解決志向的です。仕事上の課題の解決に関連づけられないと積極的に学ぼうとはしません。この関連づけが明確でないと、場合によっては受講者には不満だけが残ることになりかねません。人権研修は仕事と切り離された特別な研修ではなく、一般教養研修でもなく、後に述べるように、他のほとんどの研修と同様、仕事上の課題の解決に資するための通常の実務研修であるべきです。

こうして、まず人権研修の「目的」を明確にする必要があります。それはしかし、「社員の人権意識を高めること」といった一般論にとどまるのではなく、自社の事業活動に人権尊重を組み込むことに資するものでなければなりません。



2 研修の目的—経営課題として

人権研修の目的は「事業活動に人権尊重を組み込むことに資する人材を育成すること」です。

人権研修の目的 = 「事業活動に人権尊重を組み込むことに資する人材を育成すること」

一方、「人を大切に」では、次のように述べています。

・・・人事や人権啓発はもちろん、調達、販売・営業、広報、そして経営企画など、さまざまな部門が人権課題と直接関わっていることがわかります。こうなると、人権に取り組むには全社的な、取引先も含めた体制や仕組みづくりが必要になりますし、そのためには経営トップのコミットメントが不可欠です。人権課題は経営課題なのです。（第4章4-3「ビジネスと人権」）

現在のようなグローバル化された世界では、企業の規模に関わらず、取引や営業活動の結果もたらされるプラスやマイナスの影響が国の内外を問わず広く社会に及びます。企業の社会的責任は、社会に対するそのような影響に責任を持つことです。・・・企業価値は、目に見える経済的価値の側面の評価ばかりではなく、企業がかかげる理念や使命、つちかってきた信用や、公正で公平な社会づくりのための貢献といった社会的な側面によっても評価されるのです。／このような企業価値は、言葉を換えれば、「人を大切に」しているかどうか、つまり人権をいかに尊重しているかにかかっているとと言えます。そのような人権尊重の視点を経営のなかに取り込みながら、企業価値を向上させていくことが、今日の企業の経営課題ではないでしょうか。（「おわりに」）

「経営課題」と「企業価値」がキーワードです。売上や利益といった業績ももちろん重要でしょう。しかし、人権尊重はそうした業績の浮沈にも影響するような時代になってきています。企業価値の向上のためには人権尊重が不可欠であり、人権尊重を全社のさまざまな部門の事業活動に組み込んでいくことが必要です。それはまさに経営課題です。人権研修は、人材育成のための他のさまざまな研修と同様、実務の中でこうした経営課題に資する、人を大切にする人材を育成するための実務研修であるべきなのです。

そして、明文化されているかどうかにかかわらず、経営理念として、あるいはCSR方針として、人権尊重の基本的な考え方が掲げられていれば、人権研修は、その考え方を社内に浸透させるという明確な方向を持つことができます。

人権尊重 = 企業価値向上のための経営課題



人権研修 = 経営課題に資する人材の育成

リスクの観点からもう少し考えてみましょう。企業経営はさまざまなリスクに囲まれています。企業は、多くの場合リスクを回避しながら、ある場合にはリスクを引き受けて機会として生かしながら、事業を継続していかなければなりません。こうしたリスクを捉える感性と対応力を醸成することも、人材育成の課題でしょう。

一方、企業の社会的責任は、企業の事業活動が社会や環境に及ぼす影響に対する責任であり、それがマイナスの影響の場合、企業にはそのマイナスの影響を防止し低減する責任があります。人権侵害というマイナスの影響を及ぼすリスクがある場合は、その「人権リスク（人権侵害リスク）」に対処する人権尊重責任があります。

その際、及ぼしたマイナスの影響は、企業経営自体にも、レピュテーションリスクや訴訟リスクといったマイナスの影響を及ぼします。企業はこうした「経営リスク」も回避する必要があり、これも経営課題に資する人材育成には必要な視点でしょう。しかし、ここで重要なのは、「人権リスク」への視点、あるいはそれを捉える感性がなければ、何が人権侵害なのかもわからなくなり、それに影響される「経営リスク」を捉える視点も前提を欠いてしまうということです。人材育成としての人権研修でも、双方の視点が必ず必要になります。

企業のリスク

=

経営リスク

+

人権リスク

ところで、企業にとって「人権」とは何か、も改めて踏まえておく必要があります。人権というと、差別の問題だと思ふ人、また女性や障がい者の問題だと思ふ人も社内におられるかもしれません。もちろんそれらも重要な人権の問題です。しかし、経営課題として事業活動の中で人権課題を捉えようとするとき、こうした個別課題からのアプローチでは不十分です。あくまで事業活動の中で、それが「誰の」「何の」人権に影響を及ぼしているのか、あるいは及ぼす可能性があるのかを、具体的に見ていく必要があります。「誰の」はステークホルダーの中のあらゆる「人」であり、「何の」については、国際的に認められた人権の基準（世界人権宣言、国際人権規約、ILO中核的労働基準）がベースとなります。

この点、「人を大切に」でも次のように述べています。

人権の内容である個々の権利については、世界人権宣言をはじめ、主要な人権条約に定められています。日本国憲法にもその多くが規定されています。／これまで日本では、「人権」とは何か、ということよりも、日本社会の個別の「人権課題」を取り上げることが一般的でした。しかし、女性、高齢者、障がい者、同和問題、外国籍の人びと、・・・といった個別問題からのアプローチは、企業の事業活動との関わりを分かりにくくしてきた面があります。あらためて「人権」とは何かから出発し、企業との関わりを考えることで、より深く理解できるのではないのでしょうか。（「人を大切に」4-2「あらためて『人権』とは」）

3 研修の目標—具体的に何をめざすか

「目的」から一步進めて、具体的な個々の研修の「目標」について考えてみましょう。個々の研修には「目的」を実現するための具体的な「目標」が必要です。「目標」は、後の「評価」のためにも、具体的な行動目標である必要があります。

例えば製造機器の操作研修なら、研修の目標は「機器を操作する仕事を安全に行えるようになること」と設定できます。営業研修なら、例えば「営業方針に則り顧客にしっかり説明できるようになること」でしょう。ポイントは2つあります。①仕事の中で、②～できるようになること、です。つまり、仕事上の課題の解決に関連づけられた行動目標です。

ここでは、この行動目標を、さらに「知識 knowledge」「実践 practice」「価値観・態度 value」の各側面に細分化して検討してみます。操作研修と営業研修では次のようになるでしょう。

表1：研修のテーマと目標設定

テーマ	知識面の目標 (目標を満たすために必要な知識を身につける)	実践面の目標 (目標を満たすために必要なスキルを身につける)	価値観・態度面の目標 (目標を満たすために必要な価値観や態度を身につける)
製造機器の操作	<ul style="list-style-type: none"> 機器の構造の概要を説明できる。 操作マニュアルを理解して使える。 	<ul style="list-style-type: none"> 製造機器を使える。 安全性に配慮できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 正確性を重視できる。 安全性を重視できる。
営業	<ul style="list-style-type: none"> 商品についての基礎知識を説明できる。 営業に関連する法令について説明できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に対して商品の特徴などをうまく説明できる。 プレゼン資料をうまく作成できる。 プレゼン機器をうまく使用できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のニーズを重視できる。 顧客との信頼関係をつくることができる。

では人権研修ではどうでしょう？ 人権研修も、操作研修などと同様の実務研修であるべきです。あくまで仕事の中で具体的に「役立つ」ものでなければなりません。人権研修の場合、研修の目標は、一言でいうと「人権を尊重しながら仕事ができるようになること」です。

人権研修の目標 = 「人権を尊重しながら仕事ができるようになること」

実際の個々の研修では、内容に何を織り込むかで「テーマ」が設定されるでしょう。例えば「職場の人権」「セクハラ・パワハラ」「消費者の人権」「サプライチェーン上の人権」など、具体的な人権課題をテーマとして設定するケースが考えられます。これまでもよく実施されてきたかたちであり、比較的導入しやすいテーマ設定です。しかしこれらも、具体的な「目標」設定のもとに精緻化していくべきでしょう。それぞれの研修の内容には、「目標」を仕事に結び付けて具体化する要素ができるかぎり含まれている必要があります。例えば「セクハラ・パワハラ」では次のようになるでしょう。

表2：研修のテーマと目標設定（人権研修の例）

テーマ	知識面の目標 (目標を満たすために必要な知識を身につける)	実践面の目標 (目標を満たすために必要なスキルを身につける)	価値観・態度面の目標 (目標を満たすために必要な価値観や態度を身につける)
セクハラ・パワハラ	<ul style="list-style-type: none"> 指導とハラスメントの違いを説明できる。 対価型セクハラと環境型セクハラについて説明できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ハラスメントにならないよう部下を指導できる。 「セクハラ相談員」の役割を果たすことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 自分の周りの身近な人々の人権に配慮できる。 自身の言動の、多様な相手に対する影響を考えることができる。

以上、研修をデザインする企画段階の課題として、まず「目的」を明確にすること、その目的と紐付けされた具体的な行動「目標」、そしてさらに紐付けされた「テーマ設定」が必要になることを見てきました。

研修の目的



具体的目標



テーマ設定

次のセクション「研修を実施する」では、「人を大切に」の内容を概観した後、実際に人権研修を実施するに際して、「人を大切に」の内容をどうテーマ設定に組み込みむかを考えます。つまり、研修の具体的な「目標」を設定するに際して「人を大切に」をどう活用するかを、「知識」「実践」「価値観・態度」の各側面から検討していきます。

研修を 実施する

- 1 「人を大切に」を活用する
- 2 「人を大切に」の概要
- 3 「人を大切に」の研修への組み込み
- 4 研修を実施する上で考えておきたいこと

■ キーワード

動機づけ アイスマーケティング 双方向性 エラーニング
人権デュー・ディリジェンス

うん、でも
なんだか聞けばっかりで・・・
それにちよつとむっかしかった。



1 「人を大切に」を活用する

1冊の本を研修に活用する、というとき、さまざまな方法が考えられるでしょう。絶対的な正しい使い方、といったものがあるわけではありません。しかし、少なくとも、ただ配布するだけでは「もったいない」です。ガイドブックを研修内容に組み込んだ何らかの活用方法があるはずですが、ここでは、「人を大切に」の内容が、「知識面」「実践面」「価値観・態度面」の各「目標」の実現のためにどのように活用できるか、という観点から「人を大切に」の各章ごとに検討します。

その前に、まず「人を大切に」の概要を改めて見ておきましょう。

2 「人を大切に」の概要

「人を大切に」は4章から構成されていますが、全体を通じて、下の図のようにバリューチェーン全体を見とおしながら、企業の事業活動と関連する人権の問題を叙述しています。これは、人権課題を捉える際の企業の視点とも共通しています（詳しくは「人を大切に」03～05ページを参照してください）。約30ページの内容を一度にすべてではなく、仕事に関連するところから優先して読み進めることも可能です。



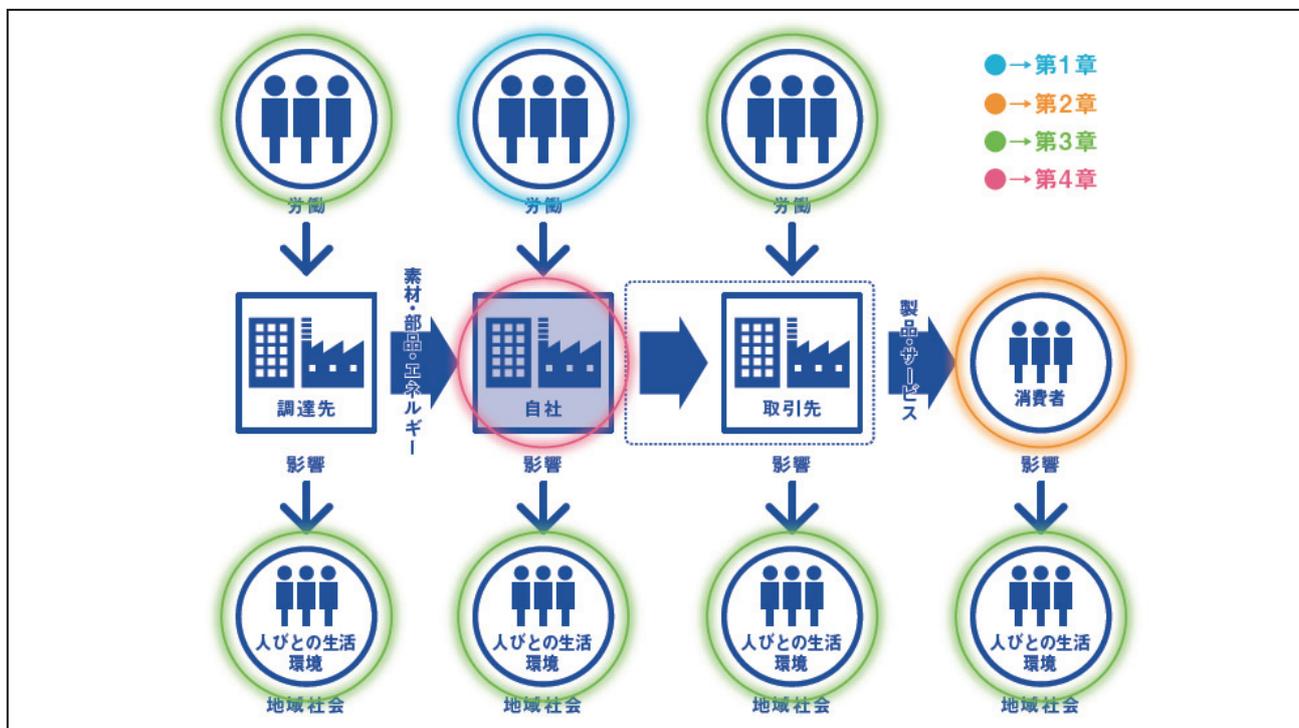
第1章 働く人の人権

「人が大切にされる職場」になっているかという視点から、多様な人びとが働く職場を取り上げ、そこにどのような人権の問題があるかを考えています。



第2章 消費者と人権

重要なステークホルダーの一つである消費者を人権の視点から取り上げ、安全・安心やユニバーサルデザインなどの人を大切に作る製品やサービスについて考えています。



第3章 グローバル化のなかの企業と人権

グローバル化した世界の中での人権を、資源の確保、労働力の確保、市場の開拓の3つの側面から、バリューチェーン全体を見とおしながら考えています。



第4章 人が大切にされる社会のために

あらためて自社に立ち返り、自社は人権についてどう考え、どう対処していけばよいのかについて、ビジネスと人権に関する指導原則にも触れながら総合的に考えています。

3 「人を大切に」の研修への組み込み

「人を大切に」の内容は、例えば次のような具体的な「目標」設定と関連づけることができます。「価値観・態度面の目標」では「仕事の中で」という前提を超える部分も出てきますが、人権感覚のベースとしては重要な要素であり、それは仕事を遂行する際にも影響するものです。

下記はあくまで例示です。自社の実情に合わせて具体的に検討してみましょう。

表3：ガイドブックの内容と人権研修の目標設定例

	知識面の目標 (目標を満たすために必要な知識を身につける)	実践面の目標 (目標を満たすために必要なスキルを身につける)	価値観・態度面の目標 (目標を満たすために必要な価値観や態度を身につける)
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> サプライチェーンとバリューチェーンについて説明できる。 自社のバリューチェーンの概要を説明できる。 ⋮ 	—	—
第1章 働く人の人権	<ul style="list-style-type: none"> 職場のさまざまな問題を人権の視点から説明できる。 CSRの一環としての自社の人権の取り組みを説明できる。 人権と労働の関係を説明できる。 指導とハラスメントの違いを説明できる。 救済の仕組みなどの問題解決の方法について説明できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 人事担当者として人権に配慮して仕事をこなすことができる。 ハラスメントにならないよう部下を指導できる。 「セクハラ相談員」の役割を果たすことができる。 管理職として人権に配慮して問題に対処できる。 障がい者への「合理的配慮」について積極的に提言できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 自分の周りの身近な人々の人権に配慮できる。 自身の言動の、多様な相手に対する影響を考えることができる。 違いを認め、多様性を受け入れることができる。 異なる意見を尊重することができる。 ⋮
第2章 消費者と人権	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の問題がなぜ人権の問題なのかを説明できる。 消費者の権利について説明できる。 消費者保護の法制度について説明できる。 持続可能な消費について説明できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者・高齢者等に配慮したお客様対応ができる。 障がい者・高齢者等に配慮した製品作りができる。 安全に配慮した設計ができる。 自社の広報について人権の視点から点検できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 社会的少数者に配慮することができる。 コンプライアンス意識を身につけることができる。 自身の消費行動を人権やCSRの視点から見つめ直すことができる。 ⋮
第3章 グローバル化のなかの企業と人権	<ul style="list-style-type: none"> バリューチェーンを含めた自社の事業活動の、どのようなことが人権に関わるのか説明できる。 それらがなぜ人権の問題であるのか説明できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 自身の仕事を、その社会的影響を理解しながら遂行できる。 自身の仕事が、国内・海外を問わず間接的にもどのような社会的影響を及ぼしているかを理解しながら仕事を遂行できる。 障がい者・高齢者等に配慮した営業活動ができる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 自身の行動を、取り巻く大きな状況の中で位置づけて見つめ直すことができる。 国内・海外を問わず、サプライチェーンにさかのぼって自身の消費行動を考えることができる。 ⋮
第4章 人が大切にされる社会のために	<ul style="list-style-type: none"> 人権とは何かを説明できる。 ISO26000の概要について説明できる。 自社事業がバリューチェーンの中で人権にどのような影響を及ぼしているか説明できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> 人権とは何かを自分の仕事と結びつけて理解しながら仕事ができる。 社会的課題の解決に資する事業展開を提案できる。 自身の仕事の人権にどのような影響を及ぼしているか分析できる。 ⋮ 	<ul style="list-style-type: none"> グローバルスタンダードの人権感覚を身につけることができる。 職業人とともに市民としてグローバル課題を認識できる。 ⋮

こうして、「人を大切に」を活用する際には、その内容が、個々の研修の具体的な「目標」として研修内容に組み込まれていることが重要です。

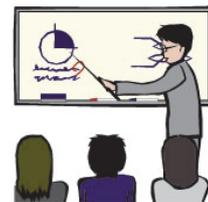
実際の研修での「人を大切に」の活用は、事前のリーディングで基礎知識のレベルを統一させる、説明を補足するために該当箇所を参照する、事後のリーディングで知識の整理に役立てる、各章末の「チェックポイント」を活用する、などさまざまな使い方が可能です。研修のテーマや対象、形態などによってもこれらは異なってくるでしょう。次のページでは、こうした研修の外形的な要素、研修のかたちに関して、トピック的に考えていきます。

4 研修を実施する上で考えておきたいこと

内部講師と外部講師

人権研修の企画段階で「目的」と具体的「目標」をしっかりと位置づけ、それらと「人を大切に」の内容とをしっかりと紐付けるためには、実際に研修を行う講師も自社内部で養成することが理想です。

内部で十分なリソースを準備するのは現実には難しい場合もあるでしょう。しかし、その場合でも、講師まかせにするのではなく、企画段階で「目的」「目標」などを自社でしっかりと位置づけ、その上で外部講師を依頼するべきでしょう。



導入の重要性—動機づけ

「目的」を明確にしておかないと、受講者の動機づけもゆらいでしまいます。明確にすると、研修の冒頭などでしっかりアナウンスし、理解を得ておくことも含みます。これは「目標」についても同様です。それによって動機づけも促進されます。

導入の重要性 —アイスブレイキング

成人に対する教育では「経験」がものをいいます。自分の経験と一致する、あるいは一致しないまでも関連づけられることで記憶に残り、後の行動変容につながっていきます。うまく関連づけられれば効果は高くなりますが、他方、この「経験」が壁になることもあります。

日常会話や新聞記事など身近なものを含め、あふれる情報の中で人は一定のカテゴリのもとに情報を選択し、処理していきます。こうして選択、処理された「経験」には「人権」に関する固定観念も含まれている場合が多くあります。「人権は難しいもの」「人権は大切だけれど、自分とは縁遠いもの」「人権は差別の問題で自分とは関係がない」……。こうした固定観念は、人権研修の目的の実現を阻害する場合があります。研修に際しても、まずは「難しい」「縁遠い」というイメージをほぐしておくことが必要で、そのためには、アイスブレイキング的な要素も含め、冒頭での「ほぐし」が重要になります。

双方向性—講師と受講者／受講者同士

一般に研修では双方向性は重要な要素ですが、従来、人権に関する受講者の固定観念をそのままにし、疑問に答えないまま行われることの少なかつた人権研修では、この双方向性はとくに重要な要素になります。講師自身が受講者とのコミュニケーションにできるかぎり配慮し、コミュニケーションペーパーやアンケートなども含め、受講者からのフィードバックを受けとめる工夫が必要です。

また、話を聞くだけの研修ではなく、小グループに分かれるワークショップ形式を取り入れるなどして、受講者同士のコミュニケーションを促進することも必要です。



Eラーニングの メリットとデメリット

イントラネット等を活用したEラーニングの中で人権研修を行うケースも増えています。従業員数が多く、職場も多岐にわたっている場合、Eラーニングは全員に確実に受講してもらうためには有効な方法でしょう。

しかし、とくに上記の双方向性という点では不十分になりがちです。適切な動機づけにも工夫が必要でしょう。アンケートによって一定の双方向性を確保する、確認テストによって評価するなど、適切なフォローが欠かせません。また、プログラムの作成段階で「目的」や「目標」をしっかりと位置づけておくことも大前提です。



研修としての 人権課題の特定と評価

ワークショップの一つのかたちとして、適切な導きをしながら、受講者が参加して実際に（人権デュー・ディリジェンスの要素としての）人権への影響の特定と評価を試みるのも有効です。最終的には自社の、あるいは特定の部門の人権影響を特定・評価し、人権課題を把握するのが目的ですが、あえて自社以外のケースを统一的に想定して実施するのも研修としては有効な方法です。この方法は、下記の人権デュー・ディリジェンスプロセスを研修に生かすものとなります。

この方法の例として、ヒューライツ大阪ウェブサイトに掲載されている「人をさがす」が参考になるでしょう（<http://www.hurights.or.jp/japan/aside/workshop/>）。

ワークショップを簡単には実施できないような状況でも、ワークシートを工夫して活用するなどして、近い効果を生み出すことができます。

□ 人権デュー・ディリジェンス

「ビジネスと人権に関する指導原則」では、企業は人権尊重責任を果たすため、人権デュー・ディリジェンスを実施すべきであると述べています。

「人権への負の影響を特定し、防止し、軽減し、そしてどのように対処するかということに責任をもつために、企業は人権デュー・ディリジェンスを実行すべきである。そのプロセスは、実際のまたは潜在的な人権への影響を考量評価すること、その結論を取り入れ実行すること、それに対する反応を追跡検証すること、及びどのようにこの影響に対処するかについて知らせることを含むべきである。」（「ビジネスと人権に関する指導原則」原則17）

この人権デュー・ディリジェンスを実際の企業の内部プロセスに即していれば、次のようになります（詳しくは「人を大切に」25～26ページを参照）。

- ① 自社の事業が人権に与える影響のアセスメント（評価 assessment）をする。
- ② 企業内部でアセスメントの結果を生かす仕組みをつくる。
- ③ 取り組みを追跡して評価（evaluation）をする。
- ④ 外部へ取り組みを公表・報告する。

特定

→ 評価

→ 防止・軽減する仕組みづくり

→ 追跡評価

→ 公表・報告

上記の「研修としての人権課題の特定と評価」は、この最初の2つのプロセスを実際に試みることとなります。

研修を 評価する

- 1 「評価」の重要性
- 2 指標を設定してデータを所得する
- 3 既存の指標を活用する

■ キーワード

評価の指標 アンケート 確認テスト 短期と中長期
経営指標

おつかれさま。
やっと終わったね。
次は1年後ですな...
テーマを考えておいてください。



1 「評価」の重要性

研修を実施したらフォローが必要です。モニタリングを実施し、受講者はどれだけ知識を身につけ、それが仕事の中での実践にどれだけ変化を与え、経営にどう資することができたのか、を評価していく必要があります。そして、その結果を次回以降に生かしていくことで、中長期的に人権研修の質を高めていくことが必要です。

ここでは、どのような「指標」によって評価するのかが課題となります。量的・質的双方の指標が考えられますが、設定した「目標」と紐付けされた「指標」によって「目標」の達成度を評価することで、評価はより具体的に分かりやすいものとなります。

研修の目標



評価の指標

2 指標を設定してデータを所得する

よくとられる方法が、研修終了後に受講者に対して行われるアンケートや確認テストです。これらは、評価指標を自ら設定し、そのためのデータを取得する方法です。アンケートでは、研修内容の理解度や仕事との関連性の把握度を自己評価してもらいます。確認テストでは、研修内容の理解度を客観的に評価します。研修直後に行うアンケートや確認テストは達成度を短期的に評価するもので、「知識面」の達成度の評価に親和性があります。

アンケートは、期間をおいて、例えば数か月後に行う場合もあります。研修内容を実際の仕事でどう生かすことができたかを、具体的な指標に沿って自己評価してもらいます。これは、「実践面」「価値観・態度面」の達成度の中長期的視点からの評価に親和性があります。

アンケートや確認テスト以外にも、インタビューやレポート提出、面談によるヒアリングなど、さまざまな方法があるでしょう。評価を実施するとされる側、双方に過度の負担にならないよう工夫することも大切です。

3 既存の指標を活用する

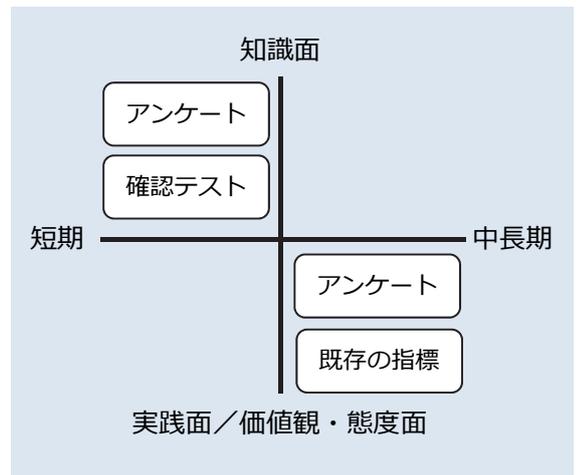
一方、既存のさまざまな経営指標を活用することも考えられます。例えば、顧客からのクレームはどうか。人権尊重は人を大切にすることです。例えば高齢者や障がい者を大切に、対応の質が向上すれば、それだけクレームは減ると考えることができます。

従業員満足度はどうか。職場の人権に対する理解が浸透し、対応する人の仕事の質が高まれば、それだけ従業員満足度は高まると考えることができます。

不良品率はどうか。品質保証が安全・安心の課題と紐付されて理解されていれば、それだけ品質向上への志向性も高まり、不良品率も下がると考えることができます。

これらは「実践面」の評価、とくに中長期的な達成度の評価に親和性があります。

こうして、それぞれの親和性をまとめると、右図のようになります。また、7ページの表3の「目標」からいくつかを例示すると、次のようになります。



目標	→評価方法	→評価指標例
職場のさまざまな問題を人権の視点から説明できる	アンケート ／確認テスト	ハラスメントがなぜ人権の問題なのか説明できる
障がい者・高齢者等に配慮した対応ができる	既存の指標	顧客からのクレーム数
自分の消費行動を振り返ることができる	アンケート	フェアトレードやエコマークなどサステナビリティを意識した消費行動ができる

ワークフロー

人権研修の「デザイン」→「実施」→「評価」の流れを見てきました。ここでは最後に、「人を大切に」を活用しながら人権研修を企画し、実施する際の実際のワークフローを想定しながら、全体をふりかえります。

研修をデザインする

- ① 「事業活動に人権尊重を組み込むことに資する人材を育成すること」という人権研修の「目的」を自社なりに理解し、人権研修を自社の人材育成として位置づける。
- ② 「人権を尊重しながら仕事ができるようになること」という人権研修の「目標」を、①仕事の中で、②～できるようにすること、という視点から具体的に検討し、それと紐付けされた研修の「テーマ」を設定する。
- ③ その際、「知識」「実践」「価値観・態度」の各側面に細分化して検討する。

研修を実施する

- ① 「人を大切に」の内容を改めて理解する。
- ② 「研修をデザインする」のワークフロー③で「人を大切に」の内容を活用する。
- ③ 事前のリーディング、研修中での参照、事後のリーディングなど、「人を大切に」の実際の活用方法を検討する。
- ④ 動機づけ、アイスブレーキング、双方向性など、研修実施時のさまざまな要素を検討して研修のかたちを定めていく。

研修を評価する

- ① 研修の「目標」と紐付けされた量的・質的な評価指標を設定する。
- ② アンケートや確認テストなどによる指標データの取得を検討する。
- ③ 既存の経営指標の活用を検討する。
- ④ 実施した研修を設定した指標によって短期的／中長期的に評価し、その結果を次の研修の質的向上に生かしていく。

レファレンス

「人を大切に一人権から考えるCSRガイドブック」のほか、本文中に出てきた参考資料を紹介しておきます。



「人を大切に 一人権から考えるCSRガイドブック」

A4判32ページ。ヒューライツ大阪で発行しており、ヒューライツ大阪に購入を申し込みます。価格は1部500円ですが、11部以上購入の場合は割引制度があります。PDF版もあります。



「ビジネスと人権に関する指導原則」

ヒューライツ大阪のウェブサイトからPDFをダウンロードできます。ウェブページ上で読むこともできます。また、エッセンスをビジュアルに4ページにまとめたダイジェスト版もPDFでダウンロードできます。



「人をさがす」ワークショップ

「研修としての人権課題の特定と評価」で紹介したワークショップ例をヒューライツ大阪のウェブページでご覧いただけます。

企業と人権	
目次	「人権から考えるCSRガイドブック」で学ぶ
	ビジネスと人権に関する指導原則
	ビジネスと人権に関する指導原則 ダイジェスト版
	企業と人権に関する基準・ガイドライン
	「人をさがす」（「企業と人権」ワークショップ）
	「企業と人権」リンク集
	「CSRとCSVに関する原則」について
	Principles on CSR and CSV
	「企業と人権」記事アーカイブ

その他、ヒューライツ大阪の「企業と人権」ウェブサイトでは、関連するさまざまな情報を提供しています。

