



## 手続実施者研修の実状と課題について議論

～日本ADR協会主催シンポジウム～

本紙第17号でお知らせした日本ADR協会主催のシンポジウム「ADRの手続実施者を対象とする研修の実状と課題」が、去る7月10日、東京都中央区で開催されました。

当日は、日本ADR協会による説明のほか、弁護士会、司法書士会、行政書士会、業界系ADR等の各研修担当から、それぞれの工夫や苦労の実例を交え、研修に関する理論や実務上の課題について討議が進められました。

その概要は、次のとおりです。

### 主なテーマ

- ① 研修のモチベーション
- ② 研修結果、研修成果の活用
- ③ 研修を行う上での工夫
- ④ 今後の研修の在り方

#### ① 研修のモチベーション

- ・ カリキュラムのマンネリ化がモチベーションを下げる一因となるので、研修科目の一部を毎年変更している(ただし、根幹的な科目は変更せず。)
- ・ 例えば、傾聴、発問等のコミュニケーションスキルに関する科目は、3～4年サイクルで変更することは可能。これにより、毎年異なる内容の研修を実施することができる。
- ・ カリキュラムを固定しないことは、教える側がマンネリにならないような工夫でもある。
- ・ 事例研究会での資料を整備・記録化し、研修に活用することで、会員の興味・関心を高めていきたい。

#### ② 研修結果、研修成果の活用

- ・ 傾聴のスキルは、相手の真意を汲み取るために必要なスキルであり、特に事前相談が必要である。
- ・ 初心者や経験が少ない者が受講する研修では、手続を模擬的に体験できるロールプレイが効果的。
- ・ ロールプレイの題材は、事例を元に設定するのが実践的であり、受講者の納得も得られやすい。そのためにも、取扱件数の増加による事例の蓄積は、研修を実施する上でも重要となる。
- ・ 研修実施後は、アンケートを実施し、受講者の声をその後の研修に活用することが肝要。

#### ③ 研修を行う上での工夫

- ・ ADR関係者以外の一般会員にも広く研修参加の機会を与えることで、組織全体の関心を高める。
- ・ 手続実施者の経験談を受講者に還元する。
- ・ 研修のアンケートや効果測定の結果を、将来の研修にフィードバックすることを検討する。
- ・ OJTと研修を組み合わせた実施を検討する。

#### ④ 今後の研修の在り方

- ・ 研修をすべて自前で実施するのもいいが、外部委託(全部又は一部)を検討してもよいのではないか。
- ・ 他業種との情報共有や学び合う機会を持つ(合同研修)といった交流を増やしてみてもどうか。

\*\*\*\*\*

ほかにも、

- ・ 法的妥当性だけでなく、当事者にとって満足度の高い解決となったかという点についても検討している。
  - ・ 事実認定などのプロセスに着目した研修・研究会も必要ではないか。
- など、当日は多くの意見が交わされております。また、多くの認証事業者の皆様方が参加され、それぞれ見識を深めておりますので、事情の許す限り参加されることをお勧めします。

なお、本シンポジウムにつきましては、日本ADR協会のホームページ(<http://japan-adr.or.jp/>)にも掲載される予定とのことですので、そちらもご覧ください。

#### パネルディスカッションの様子



#### 【お問い合わせ先】

法務省大臣官房司法法制部

審査監督課 紛争解決業務認証係

☎ : 03-3580-4111 (代表) 内線5923, 2378

E-Mail: adr-c@moj.go.jp