

『何を確かめればよいか』を、 自分で見つけられるように するには。

AI と上司の支援を、次の仕事で使える判断につなぐ実践ガイド



よい問いを教わった後、違う仕事でも、何を確かめるかを選べるでしょうか。本人が材料を選び、支援を受け、事実から問いを変える過程を、同じ担当者の三つの仕事で考えます。

リクエスト株式会社 組織行動科学®

2026 年 9 月 30 日公開版 第 1 版

はじめに

最近の一件を思い浮かべて読む

指示に正確かつ迅速に応える力は、仕事の大切な基礎です。その仕事を相手に役立てるには、何を判断するために、どの材料を確かめるかを選ぶ必要があります。

本書は、AI や上司がよい質問を示してくれた後に、本人が何を見て問いを選び直すかを扱います。目的が分からない、用語を知らない、資料を見られない、権限がない場合には、必要な支援も具体的に示します。

確認を選ぶ考え方 3～8 ページ

同じ担当者の三つの仕事 9～20 ページ

上司の支援と職場への還元 21～25 ページ

仕事で使う三つの記入シート 26～28 ページ

研究との関係と参考文献 29～31 ページ

次の一件と関連する公開資料 32 ページ

仕事を依頼する人と受ける人が、同じ一件を見ながら読めます。最初から全ての問いを用意せず、今回の判断に関わる確認を一つ選ぶところから始めてください。

9～20 ページの企業・人物・資料・会話・日付・経過はすべて例です。

1 本書で扱う変化

前回の問いを今回に合わせて選び直す

前の仕事で役立った問いも、相手が決めることや原資料が変われば、そのまま使えない場合があります。見た目の似た資料ではなく、判断に関わる条件の違いを見ます。

三つの仕事で見える違い

社内案内 申請日： _____ どの日付？ 意味を確かめる	例外相談 担当： _____ 誰が決める？ 判断者を確かめる	納期返信 回答： _____ 確定／予定 根拠を確かめる
---	--	--

前の仕事で使った問いが、今回も必要とは限らない。

図 1 三つの仕事で見える違い

三つの仕事	今回は何を選ぶ必要があるか
社内手続きの案内	どの意味を確かめ、どの入力に結びつけるか
例外の相談経路	誰が何を判断し、どんな情報を渡すか
顧客への納期返信	確定したことと予定を分け、何を伝えられるか

本書では、本人が最初に選んだ確認、上司や AI の支援、分かった事実、変わった問いを別々に残します。三つを経験しただけで、どんな仕事にも対応できると判断するものではありません。

2 確認の選択を仕事に含める

何を決めるかと確認先を結びつける

「FAQを増やす案を比べて」と言われたとき、比較表を作ることに加えて、何の判断を支える資料かを合わせます。追加調査を選ぶ会議と、運用変更を承認する会議では、必要な材料が異なります。



場面 原資料から確認する箇所を本人が選ぶ

依頼者「会議では、次に調べる対象を決めたいです」

担当者「件数一覧で分かることと、具体的な記録が必要なことを分けて見ます」

選ぶ理由は短く言えば十分です。「利用者がどこで止まったか分かれば、FAQの追加と入力欄の見直しを分けられる」と、確認した結果が何の選択に使えるかを示します。

確認先が決まっている定型業務では、その手順を使えます。本書は、全ての仕事で独自の問いを増やすことを求めません。

3 選べない事情を分ける

問いを増やす前に必要な支援を見る

確認を選べないときは、本人が何に迷っているかを具体的な資料や作業から確かめます。同じ「分かりません」でも、補うものは異なります。

止まっている点	依頼者が補うこと
判断の使い道が分からない	今回誰が何を決めるかを共有する
用語や手順を知らない	正式な資料と必要な説明を示す
記録が見られない・時間がない	閲覧範囲、相談先、期限を調整する
関係者の目的が違う	優先することと判断する人を決める
権限を持っていない	担当者が決める範囲と承認先を合わせる



場面 同じ材料を見て迷っている点を確認する

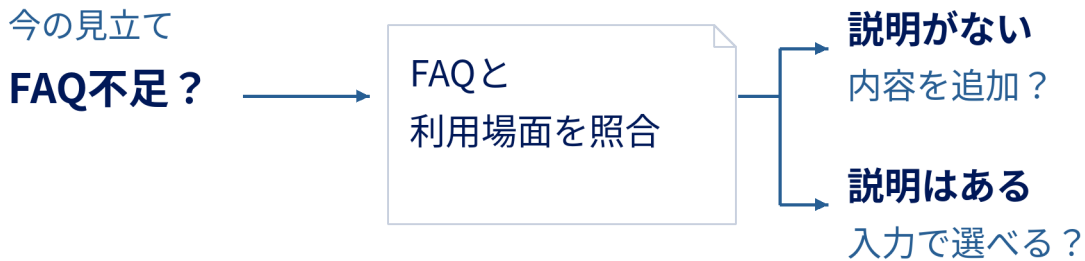
問い返しても、知らない用語や持っていない権限は補えません。必要な説明・情報・決定を渡したうえで、本人が選べる部分を一緒に見ます。

4 判断に関わる確認を選ぶ

何が分かれば選択が変わるかを書く

確認する量よりも、その結果が今回の判断を変えるかを考えます。原因の候補を少数置き、何が分かれば見立てを変えるかを、確認する前に書きます。

判断が変わる確認を選ぶ



一つの利用場面だけで、全体の原因は確定しない。

図2 判断が変わる確認を選ぶ

確認前の短い記録

「今は回答不足を疑っている。FAQ に説明があり、読んでも入力を選べない場面があれば、入力欄と説明の対応も見る。」

正しい答えを予測するための記録ではありません。確認後に、何を考えていたかを振り返る材料です。別の説明が出たら、候補と必要な確認を更新します。

同じ材料から何を考えたかを本人が説明する活動は、学習研究を参考にした提案です [2]。説明の長さや質問の数を、判断力の点数にはしません。

5 確認できた範囲を示す

原資料と解釈と望む状態を分ける

分けるもの	記録の例
原資料・観察した行動	該当版の FAQ に定義がある。利用者は入力せず質問した
そこから考えた説明	意味の対応の曖昧さが、一部の迷いに関係する可能性
望む状態	通常の手続きは進み、例外は権限者へ届く
まだ確認していないこと	同じ場面の広がり。文面変更の効果

資料名・版・更新時点・該当箇所を添えます。「説明が存在する」と「利用者が使える」は別の確認です。一件の観察から全体の割合や主因を確定しません。

望む状態は関係者と合わせる

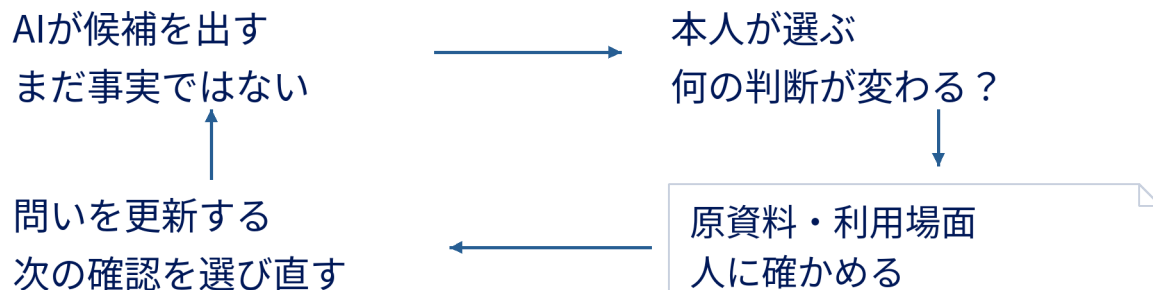
事実が共有されても、速さ、負担、必要な承認の優先が一致するとは限りません。情報が不足している点と、方針を決める点を分け、決定する人へ相談します。

記録に残っていないことだけで、起きていないと判断しません。情報の扱いと確認できる範囲は、所属先の規程と依頼者との合意に従います。

6 AI を問いの候補に使う

AI の候補を本人が選び実際に確かめる

AIの候補から実際の確認へ



AIの説明を、原資料や本人への確認の代わりにしない。

図 3 AI の候補から実際の確認へ

この段階で使える入力例

問い合わせ対策の次の確認を選ぶ資料を作ります。原因は未確認です。私の見立ては回答不足です。別の説明の候補と、候補を見分ける確認を少数示してください。各確認でどの判断が変わるかも示し、候補を事実扱いしないでください。

本人が今回採用する問いと理由を選び、原資料や相手の利用場面で確かめます。

AI の候補がよくても、本人が別の仕事で必要な確認を選べるようになったとは限りません [4～6] 。

入力前に所属先の規程と利用環境を確認し、認められた情報だけを使います。AI に正式な権限者、納期、原資料にない事実を推定させて、実際の確認の代わりにしません。

第1の仕事 1/4

最初にどの記録を読むか選ぶ

ここからの企業・人物・記録・経過は、すべて例です。

担当者の松本は、社内手続きの問い合わせ対策を比較する資料を頼まれた。上司の佐藤は、FAQが不足しているとは決めていない。会議で決めたいのは、最初に何を調べるかだ。

佐藤「原因を決める前に、どの記録から見ますか」

松本「問い合わせの件数一覧から見ます」

手元の資料	分かること／残ること
件数一覧	増減は分かる。どこで止まったかは不明
直近の問い合わせ記録	具体的な質問と回答を確認できる
FAQ・申請画面	説明と操作の対応を照合できる

件数一覧を読んだ松本は、増えた理由をそこからは判断できないと記録した。次に、同じ手続きに関する問い合わせと、当時使われていたFAQ・申請画面を選んだ。記録の閲覧範囲は佐藤と確認した。

本人の最初の選択：件数一覧。変わった問い：何件あるか→どの場面で進めなくなったか。

第 1 の仕事 2 / 4

区別のヒントを受け照合先を決める

松本は問い合わせ記録を読んだが、何と照合すればよいか迷った。佐藤は確認先をすべて指定せず、止まり方を区別するためのヒントを渡した。

佐藤「説明が見つからないのか、読めても操作につながらないのか。それとも、本人には決められないのか」

松本「まず、書かれている説明と入力欄を並べます」

原資料の抜粋	照合する点
問い合わせ A『申請日には、何の日を入れますか』	利用者が迷った語
申請画面『申請日』	入力欄には説明がない
FAQ『提出日と対象日は異なります』	二つの日付と入力欄の対応

AI には、利用規程で認められた範囲の抜粋を使い「対応が明記されている箇所と、推測が必要な箇所を分けて」と依頼した。AI の指摘は候補として扱い、松本が原資料の版と該当箇所を読み直した。

使った支援：佐藤による止まり方の区別、AI による照合候補。本人の選択：入力欄と FAQ の意味の対応を確かめる。

第1の仕事3/4

知識を補い実際の迷いと照らす

松本自身も、提出日と対象日の定義を知らなかった。佐藤が正式な手続き説明を示し、松本は定義を確認した。用語を知らないまま、利用者の理解不足だと判断することを避けた。

閲覧の許可を得た架空の利用場面で、利用者はFAQを開いた後、申請日の欄に戻り、入力せずに質問した。松本はその行動と発言を、解釈と分けて残した。



場面 利用者が止まった箇所を実際に示す

確認済み	まだ分らない
FAQ には二つの日付の定義がある	他の利用者も同じ箇所で迷うか
観察した一件では、入力との対応を質問した	文面を直せば迷いが減るか
入力欄には、どちらの日付か明記されていない	別の原因の問い合わせがどれだけあるか

松本「FAQを増やす前に、既存の説明が入力欄とつながるかを確かめたいです」

佐藤「一件で全体の原因とは言えません。次の確認を提案しましょう」

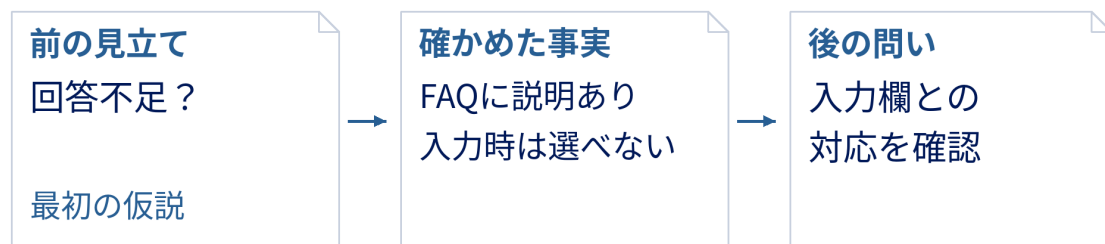
変わった問い：説明は足りているか→説明を読んだ人が、該当する入力を選べるか。

第1の仕事4/4

次の確認を選べるメモを渡す

松本は、依頼された対策比較の資料を、会議の目的に合わせて、次の確認を選ぶメモとして構成した。佐藤はこの構成を了承し、今回の期限と担当範囲を合わせた。

確認前と後の短い記録



上司のヒントも残す。「本人だけで気づいた」とまとめない。

図4 確認前と後の短い記録

メモの項目	記載内容
事実	申請日の入力欄と FAQ の定義に、明記された対応がない
現時点の見立て	対応の曖昧さが、一部の問い合わせに関係する可能性
次の確認案	同じ語を含む記録を追加確認し、修正文案を担当部署と照合する
未確認	原因の広がり、修正の効果、他の要因

受け手「まず記録を追加確認します。文面の変更は、手続きの責任者に相談してください」

受け手が選んだ確認と、変更承認を担う人を松本が記録した。資料を渡しただけで改善したとは扱わない。ここで確認できたのは、受け手が次の調査を選ぶ材料として使ったことまでだ。

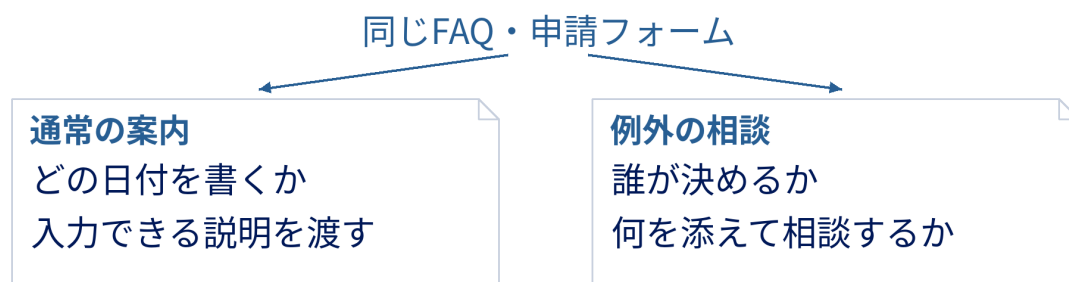
振り返り：松本が照合先を選んだ。止まり方の区別と用語の定義には佐藤の支援を使い、AI の候補を原資料で確かめた。

第2の仕事1/4

似た資料でも今回の判断は違う

次の依頼も、同じ社内手続きに関するものだった。ただし今回の目的は、例外の相談経路を決めることだ。松本は前の経験から、FAQと入力欄の文面を先に確認しようとした。

同じ資料でも必要な判断が違う



資料が同じでも、受け手が次に決めることを確かめる。

図5 同じ資料でも必要な判断が違う

佐藤「今回、受け手は何を決めますか」

松本「例外の問い合わせを、どこへ回すかです」

佐藤「その人は、どこで判断が止まりますか」

問い合わせの抜粋	今回必要になる区別
『申請日に何の日を入れますか』	決まったルールの説明
『期限を過ぎましたが受け付けられますか』	条件によって変わる例外の判断

松本は、説明を分かりやすくしても、期限後の受付可否までは決められないと気づいた。例外とは何かも曖昧だったため、佐藤に規程の該当箇所を示してもらった。

本人の最初の選択：前回と同じ文面の照合。使った支援：今回の判断を言い直す問い、規程の説明。新しい確認：受付可否を決める条件と権限。

第2の仕事2/4

説明の不足と権限の不足を分ける

松本は、例外の問い合わせ記録と受付規程を選び直した。窓口担当者への確認では、規程を読んでも、誰に判断を求めればよいか決まらずに止まった一件が分かった。



場面 規程と必要な相談先を照らす

確認した資料・発言	確認済みの内容
受付規程	期限後の受付には責任者の承認が必要
窓口手順	通常の説明はある。承認の相談先は記載がない
窓口担当者の説明	この一件では、相談先を探す間、回答を保留した

松本は『責任者』を AI に推定させず、佐藤を通じて業務責任者に確認を依頼した。AI には、相談時に渡す情報の候補を整理させた。申請内容、期限、遅れた理由、希望する回答時点を候補として、必要性を規程と照合した。

松本「言葉の説明ではなく、誰が何を見て承認するかを確かめます」

変わった問い：文面のどこが分かりにくい→窓口だけでは決められない条件は何で、どの権限者へ情報を渡すか。

第2の仕事3/4

事実だけでは決まらない優先を合意する

窓口は回答を早くしたい。利用者は手続きを終えたい。業務責任者は、例外を誤って受け付けないことも重視していた。同じ記録を読んでも、どの負担や遅れを許容するかは自動的に決まらない。

論点	責任者と合意した範囲
通常の問い合わせ	規程で確定している内容を窓口が案内する
期限後などの例外	指定した業務責任者へ、必要情報を添えて判断を求める
判断待ちの連絡	受付可否を約束せず、確認中であることを伝える
今回の成果物	相談先と情報の受け渡しを試す手順案

例外を受け付ける条件や、窓口に権限を移すかは、松本の担当範囲に含めない。佐藤は、手順案の確認者、試す期間、迷ったときの相談先を責任者と決めた。

松本「説明の工夫で解ける点と、責任者が方針を決める点を分けて書きます」

使った支援：業務責任者による優先と権限の決定。目的の不一致を、担当者の確認不足だけで処理しない。

第2の仕事4/4

誰が何を渡し何を保留するか

窓口担当者は、松本の手順案を架空の二つの問い合わせに当てはめた。受け手が実際に選んだ行動を見て、松本は不足する記載を確かめた。

問い合わせ	受け手が選んだ行動
日付の入力方法	確定済みの説明を利用者に案内する
期限後の受付希望	申請内容・期限・理由・回答希望時点を業務責任者に渡す
判断がまだ出ない	受付可否は保留。確認中の連絡は承認済み文案で行う

窓口担当者「相談先は分かりました。必要情報が欠けていたら、先に利用者へ確認するのですね」

松本はその確認順を手順案に追記し、佐藤と責任者の確認を受けた。前回とは異なる判断を支えるため、今回必要な条件と権限へ確認先を変えた。

振り返り：本人が相談先と渡す情報の不足を確かめた。今回の目的の確認には佐藤の問い、例外の定義には規程の説明、優先の決定には責任者の支援を使った。

第3の仕事 1/4

違う場面では確認の選び方を変える

松本は、顧客へ納期を返信する下書きを頼まれた。前の確認項目を開いたが、『説明が足りないか』『相談先は誰か』だけでは、何を返信できるか判断できない。顧客は工事日程を決めるために到着日を知りたい。



場面 顧客の使い道に合わせ原資料を選ぶ

最初に見た資料	記載された内容
配送予定表・本日 9 時更新	10 月 7 日着予定
在庫表・前日 17 時更新	在庫数あり
顧客の依頼メール	10 月 7 日午前 9 時の工事開始前に受け取りたい

松本「予定表の日付で返信してよいでしょうか」

佐藤「到着の約束になる表現は、確認前に送らないでください。予定と確約の条件を見ます」

外部への約束を伴うため、佐藤は先に送信を止めた。松本は、顧客がその回答で何を決めるかを書き、現在の在庫、出荷可否、到着時刻の確認先を選んだ。

このページの日付・資料も架空。本人の選択：予定表を読む→約束を成立させる条件と、顧客の利用時点を確かめる。

第3の仕事2/4

更新時点と約束できる範囲を確かめる

佐藤が、在庫数だけでは出荷や到着を確約できない理由と、納期回答の社内手順を説明した。松本は、その説明を受けて原資料と担当部署を確認した。

確認先	分かったこと／未確認
在庫管理担当	前日 17 時の在庫表には、その後の引当が未反映
出荷担当	対象の注文は、出荷可否の確認中
配送担当	10 月 7 日着は予定。工事開始前の到着は未確認
納期回答の手順	確約する回答は、所定の確認後に責任者が承認

松本は、顧客の工事開始時点に使える回答をつくるには、日付だけでなく工事開始前に受け取れるかの確認が必要だと記録した。AI には『確定済み・未確認・承認が必要』に分ける整理を依頼し、分類を原資料と照合した。

松本「予定日は分かりましたが、工事に間に合うとはまだ言えません」

変わった問い：いつ届く予定か→顧客が予定を決められるために、何が確定し、誰による承認が必要か。

第3の仕事3/4

期限までにそろわない事実を分けて返す

顧客への返答期限までに、出荷可否と到着時刻の確認は終わらなかった。松本は、予定と未確認を分け、再連絡の時刻を添える中間返信を提案した。佐藤は、未確認の確約と連絡の遅れの影響を確認し、返信範囲と再連絡の担当・時刻を承認した。

確認済みと未確認を分けて渡す

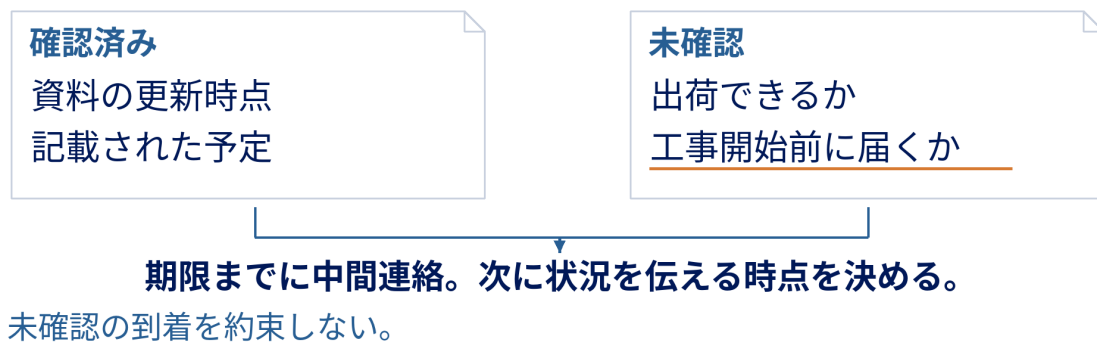


図6 確認済みと未確認を分けて渡す

架空の中間返信案

「配送予定は10月7日です。ただし、対象注文の出荷可否と工事開始前の到着は確認中のため、現時点では工事開始に間に合うと確約できません。本日15時までに、確認結果または確認状況をご連絡します。」

この文案は佐藤が承認したうえで、架空の事例内で返信する。15時までの再連絡も約束になるため、誰が確認を追い、結果が出なくても連絡するかを決めた。AIは表現を整理したが、返信の可否や期限を決めてはいない。

伝える	保留する
資料上の予定日と、確認中の項目	出荷可能・工事開始前の到着の確約
承認した再連絡の時刻	工事に間に合うという断定

本人の提案：情報を分けた中間返信。使った支援：佐藤による対外回答の承認と、確認を追う担当の決定。

第3の仕事4/4

選べた確認と使った支援を分けて残す

架空の顧客は、中間返信を読み、工事開始前の到着の確約がない間は、予定どおり工事を始められるかの判断を保留すると返答した。松本は、相手が保留する判断まで含めて、返信の使われ方を記録した。

本人が選んだこと	使った支援
顧客の利用時点に合わせ、工事開始前の到着を確認する	佐藤による納期回答の基礎知識の説明
在庫表の更新時点と、最新の引当を照合する	担当部署による原資料と状況の確認
予定と未確認を分け、中間返信を提案する	佐藤による送信範囲・再連絡の承認、AIによる文案整理

三つの仕事で、松本は確認先を変える場面を経験した。しかし、この連続例だけで、あらゆる仕事に通じる判断力を獲得したとは言えない。次の仕事でも、今回決めること、本人が選んだ確認、使った支援、受け手の行動を分けて確かめる。

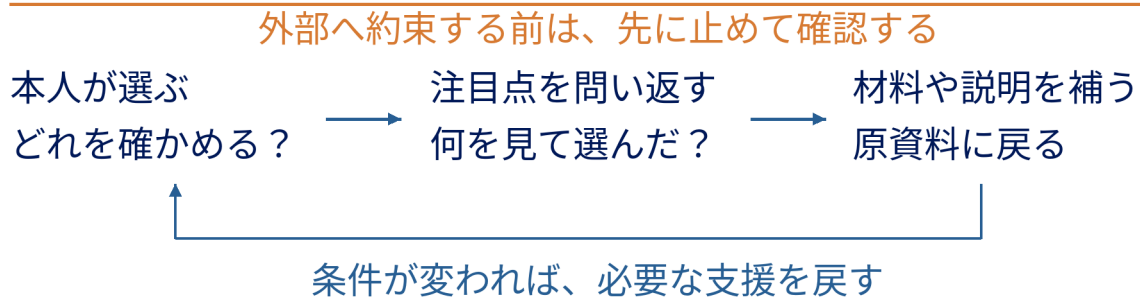
支援の有無を一つの点数にしない。知識の補足、方針の決定、承認、問いのヒントは役割が異なる。重大な約束の確認と承認は継続する。

7 上司が支援を変える

本人の選択を見て必要な支援を戻す

本人に選んでもらうときは、使い道、資料、時間、相談先を用意します。その選択から迷っている点を見て、問いのヒント、説明、確認先を補います。

仕事の条件に合わせて支援を変える



支援の量は、年数や固定の段階ではなく、今回の条件で決める。

図7 仕事の条件に合わせて支援を変える

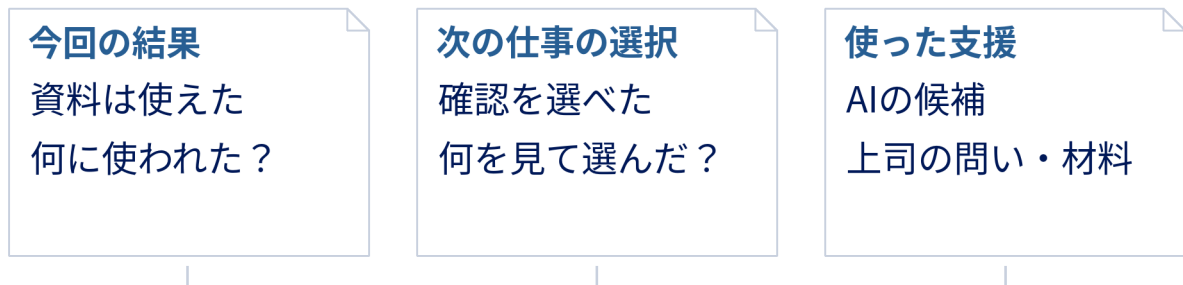
本人の状態	支援の具体例
資料を選べたが理由が曖昧	「どこが分かれば、何を変えますか」と聞く
用語や前提を知らない	正式な資料を示し、該当箇所を一緒に読む
確認は選べたが権限がない	承認先を決め、本人の担当範囲を合わせる

支援は年数で一律に減らさず、条件が変われば戻します [3]。外部への約束など影響が大きい場面では、本人の選択を待たず、必要な確認と承認を示します。

8 結果と学習を見る

今回使えたことと次回選べたことを分ける

今回の結果と次回の選択を分ける



三つを並べて振り返る。結果だけで本人の力を判断しない。

図 8 今回の結果と次回の選択を分ける

資料が今回使われたことは大切な結果です。それと、本人が次の仕事に必要な確認を選べたことは、別の記録で確かめます。次回も AI や人の支援を使って構いません。

記録する対象	具体的に見ること
今回の受け渡し	受け手が何を決め、何を保留し、何を補ったか
次の仕事での選択	条件の違いから、確認先や問いをどう変えたか
使った支援	ヒント、基礎知識、原資料、承認のどれを使ったか

本人の選択を見たい部分では、答えの提示前に短く記録します。支援を外すこと自体を目標にせず、相談や承認が必要なことを適切に頼めたかも見ます。

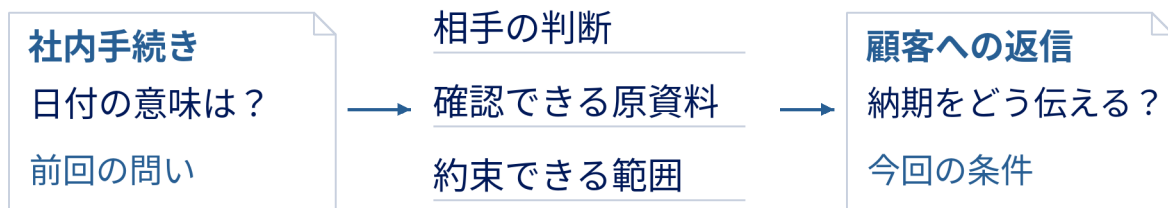
AI を使った課題の成績と、後の支援なし課題の学習を区別した研究があります [6]。本書は、職場で AI を使わないことだけを成長の条件にする提案ではありません。

9 次の仕事に経験を移す

前回と似ている点より条件の違いを見る

前回の質問をそのまま並べる前に、今回は誰が何を決めるか、どの原資料が使えるか、どこまで約束できるかを見ます。見た目の違う仕事でも、必要な条件の確認という考え方を使えるかを確認めます。

前回の問いを今回へ移す前に



三つの条件を照合する

前回の問いをそのままコピーせず、今回の判断に合わせる。

図 9 前回の問いを今回へ移す前に

支援する人「前回の確認を一つ使うなら、今回は何に置き換えますか」

本人「FAQ の版を確かめたのと同じように、在庫表の更新時点を見ます。ただし、在庫だけでは到着を約束できないので、出荷と配送の確認も必要です」

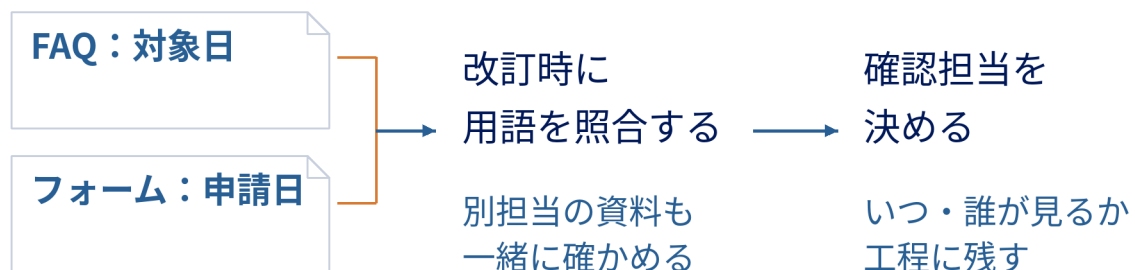
異なる事例の違いを確かめてから説明を受ける研究を参考に、似た仕事と条件の変わった仕事を並べる方法を提案します [1]。例の言葉を覚えたかより、今回の材料からどの違いを見つけたかを話します。

10 職場の仕事へ返す

同じ迷いを生む更新の工程を見直す

担当者が意味のずれに気づいても、FAQ と申請フォームの改訂時に照合しなければ、同じ迷いが再び生まれるかもしれません。一件で分かったことを、仕事の更新を担う人へ返します。

一件の気づきを更新の工程へ返す



更新工程の例。標準化する範囲は、関係者と別に合意する。

図 10 一件の気づきを更新の工程へ返す

今回見えた点	改訂時に相談すること
別の文書で用語が一致しない	どの文書を誰が照合するか
通常案内と例外判断が混ざる	集計と引継ぎでどう分けるか
受け手の追加確認が本人に戻らない	使われた場面と補った材料をどう共有するか

一件を理由に全社の規則を変えるのではなく、他の同じ条件の仕事も照らし、変更する範囲、確認者、試す条件を責任者と合わせます。今回の担当者一人に、制度変更まで引き受けさせません。

11 続けられる範囲を決める

一件の確認と振り返りを仕事に合わせる

期限、影響、本人の経験に合わせ、確認と振り返りの厚さを変えます。必要な材料がそろった定型業務では、変更点を確認して進めます。原因や使い道が不明な仕事では、今回の判断を変える確認を選びます。

始める前に合わせること	短い合意の例
今回の使い道	次の調査対象を選べる材料を渡す
本人が選ぶ部分	最初に読む記録と、その理由を示す
依頼者が補う部分	用語の説明、資料の閲覧、権限と相談先
今回終える条件	分かった事実と残る不明点を期限までに渡す
使われた後	受け手が決めたことと補ったことを短く確認する

不明点が残るとき

確定した情報と、まだ判断できない情報を分けます。追加確認を誰が引き受け、いつ状況を伝えるかを合わせます。目的や範囲が変われば、期限と使える資源も相談し直します。

次の三つのシートは、必要な欄から使えます。記入の量や、質問の多さを成果にしません。

記入シート 1 作る前

本人が選ぶ確認と使える支援

依頼者と、今回の使い道・範囲・期限を合わせます。最初の確認と理由は、AI や上司の答えを見る前に短く残せる部分だけ記録してください。

仕事名：

記入日：

1 今回誰が何を決めるか

頼まれた作業、受け手が判断すること、今回の完了条件。

2 最初に確かめる材料と理由

どの資料・相手・場面を見るか。何が分かれば何の選択が変わるか。

3 分からないことと必要な支援

用語、資料、時間、権限、目標のどこに不明点があるか。誰に何を頼むか。

4 担当範囲と期限

自分で進めること、承認が必要なこと、渡すもの、相談する時点。

記入シート 2 確認と受け渡し

事実から問いがどう変わったか

観察・原資料と、そこから考えた説明を分けます。AI や人から得たヒントも残し、本人が選んだことと混ぜずに見ます。

仕事名：

確認日：

1 確認前の見立て

原因の候補、採用した問い、何が分かれば見立てを変えようと考えたか。

2 実際に分かったこと

原資料の版・時点・箇所、相手の行動。未確認のことと分かった範囲。

3 変えた問いと使った支援

問い・確認先・依頼をどう変えたか。上司の説明、AI の候補、必要な承認。

4 受け手ができたこと

何を決め、何を保留し、何を補ったか。追加作業の担当と期限。

記入シート 3 次の一件

条件の違いから確認を選び直す

前回と今回は、相手・判断すること・原資料・約束できる範囲のどこが違うかを見ます。支援の量を一つの点数にせず、必要な支援を具体的に残します。

前の仕事：

次の仕事：

1 今回変わった条件

誰のどんな判断を支えるか。資料の更新時点、制約、通常と例外など。

2 使う問いと変える問い

前回のどの考え方を使うか。そのまま使わず、どの確認へ置き換えるか。

3 本人が選べたことと支援

答えの提示前に選んだ材料と理由。選択後に受けた説明、ヒント、承認。

4 次に本人と職場で変えること

次回見る条件。必要な支援。依頼の出し方や文書の更新で直す点。

研究と本書の実務提案を区別する

本書は、対照事例、自己説明、学習支援の調整、生成 AI 利用に関する研究を参考に、職場で確認と判断を選ぶ進め方を提案しています。

位置づけ	本書での扱い
一次研究 [1～3]	教育課題で、事例比較、説明、支援調整を調べた研究。 職場への応用は本書の提案
AI に関する研究 [4～6]	理論統合、仕事の自己報告調査、高校数学の実験。研究方法と対象を分けて参照
図解・会話・シート	本書の説明と実務提案。本人の能力向上や業務改善の効果を検証したものではない

支援中にできたことと後の学習は別に見る

高校数学の実験では、AI を使った練習と、その後の支援なし試験で結果が異なりました [6]。仕事での問いの選択へ直接一般化せず、今回使えたことと次回選べたことを分ける視点として参照します。

少数の実践記録は、次の仕事や支援を見直す材料です。方法の因果効果を外部へ示す場合には、比較条件、対象、評価方法を別に設計します。

研究資料の確認日：2026 年 9 月 30 日。本書に研究図表や本文の転載はありません。次のページに書誌とリンクを掲載しています。

事例の比較と説明と支援の調整

[1] Schwartz, D. L., & Bransford, J. D. (1998)

A Time for Telling.

Cognition and Instruction, 16(4), 475–522.

大学生・大学院生を対象とする 3 実験。対照事例を分析してから説明を受けることと、新しい予測への適用を参照。職場で問いを選ぶ力を直接検証した研究ではない。

doi.org/10.1207/s1532690xci1604_4

[2] Chi, M. T. H., de Leeuw, N., Chiu, M.-H., & LaVancher, C. (1994)

Eliciting Self-Explanations Improves Understanding.

Cognitive Science, 18(3), 439–477.

8 年生 24 名の循環系の文章学習。自己説明を促した 14 名と再読した 10 名を比較。資料の関係を本人が説明する活動を参照。説明の量を判断力の尺度にする根拠ではない。

doi.org/10.1207/s15516709cog1803_3

[3] Salden, R. J. C. M., Aleven, V. A. W. M. M., Renkl, A., & Schwonke, R. (2009)

Worked Examples and Tutoed Problem Solving: Redundant or Synergistic Forms of Support?

Topics in Cognitive Science, 1(1), 203–213.

幾何学のコンピュータ教材を用いた 2 実験。固定した支援調整と、理解の推定に合わせた調整を比較。結果は実験や評価時点で異なる。必要なら支援を戻す設計を参照。

doi.org/10.1111/j.1756-8765.2008.01011.x

参考文献 2 生成 AI と判断

理論と自己報告と学習実験を分けて読む

[4] Tankelevitch, L., et al. (2024)

The Metacognitive Demands and Opportunities of Generative AI.

Proceedings of CHI 2024, Article 680.

心理学・認知科学と AI 利用研究の理論統合。目標の把握、出力の評価、任せ方の調整を参照。本人の能力向上を示す介入実験ではない。

doi.org/10.1145/3613904.3642902

[5] Lee, H.-P., et al. (2025)

The Impact of Generative AI on Critical Thinking: Self-Reported Reductions in Cognitive Effort and Confidence Effects From a Survey of Knowledge Workers.

Proceedings of CHI 2025.

知識労働者 319 名・936 件の利用例による自己報告調査。AI への信頼と、批判的に考えたという報告との関連を参照。実際の能力低下や AI の因果効果を測定した研究ではない。

doi.org/10.1145/3706598.3713778

[6] Bastani, H., et al. (2025)

Generative AI without guardrails can harm learning: Evidence from high school mathematics.

PNAS, 122(26), e2422633122.

トルコの高校数学、約 1,000 名の無作為化実験。AI 支援中の練習と、支援なし試験を区別。設計した支援は悪影響を軽減したが、支援なし試験の正の効果は確認されなかった。

doi.org/10.1073/pnas.2422633122

おわりに 次の一件から

本人が選ぶ確認を一つ残す

次の仕事では、今回誰が何を決めるかを合わせ、本人が最初に確かめる材料と理由を一つ残します。依頼者は、その選択を聞いて必要な説明・情報・権限を補います。

「今回は何を確かめれば、何の判断が変わりますか。
前の仕事と、どの条件が違いますか。
自分で選べる部分と、支援が必要な部分はどこですか。」

使われた後は、受け手が何を決め、何を補ったかを確かめます。次の一件で、前回の問いをそのまま使えるか、別の確認が必要かを一緒に見ます。

関連する公開資料

相手に役立つ仕事のための AI 活用 全 32 ページ

仕事は何ができれば終わったと言えるのか 全 28 ページ

頼まれた仕事は何を解決するためのものか 全 31 ページ

各公開記事から PDF をダウンロードできます。本書は、本人が確認を選び直す経験と、その支援に焦点を当てた独立した実践ガイドです。

発行とお問い合わせ

リクエスト株式会社 組織行動科学®
代表取締役 甲畑智康

<https://requestgroup.jp/>

request@requestgroup.jp

2026 年 9 月 30 日公開版 第 1 版。文献に基づく解説と実務提案。人物イラストは AI 生成。図解・事例は本書の説明用に制作。