

県立生涯学習センターにおける業務連携システムの構築について ～23市町の研修支援に対応するために～

広島県立生涯学習センター
社会教育主事 寺川 博人

調査研究の概要

本調査研究では、県内23市町が実施する研修の支援を限られた職員で行っていくためには、当センターにどのようなシステムが必要なのかということ調査分析し、当センターにおける業務連携システムの構築案を提示し、業務効率化の一助となるよう考察を行う。

行政組織では、職員は概ね3年から4年で部署を異動する。それに伴って、これまでに多くの経験を積み、培われてきた業務ノウハウの引き継ぎが必要となる。行政の世界では、職員が保有する業務ノウハウなどの知的資産の蓄積、可視化はまだ定着していない。様々な業務のマニュアルが必要だという考えはあっても、実際にマニュアルが作成されている業務は少ない。

これらのことは、当センターでも同じことが言える。現組織は、1年目から3年目の職員で構成されており、概ね3年から4年の周期で職員が入れ替わる。この状況からも、どのようにして職員一人一人の持っている業務ノウハウを維持するかは喫緊の課題である。

現在、当センターでは、県内23市町を3つのグループに分け、それぞれに担当地域を割り当てて市町の研修支援を行っている。各グループを2名体制で担当し、それを総括する担当者1名を加えた計7名で実質対応していることになる。7～8市町を2名の担当で対応していくことになるが、現在は基本的に市町からの要請に応える形をとっている。この7～8市町が同時期に支援を要請してくることはなく、何とか2名体制で対応できている。しかし、平成28年度からは、市町からの要請を待つだけでなく、積極的に市町に出かけて行き、支援する「訪問型研修」を実施していくこととしている。そして、この訪問型研修の実施に関わって、「対応できる人員が現状のまま、果たして今の体制で十分に対応できるのか」という疑問が浮上してきた。

そこで、第一に、当センター内にどんな情報やノウハウの蓄積、可視化のため業務連携システムがあれば十分な支援ができるのかということ考察する。第二に、そのシステムを使いながら、センター職員一人一人が勤務初年度から市町の多様な要望に対応し、業務が遂行できるようにしていくためのセンター内でのスキルアップ研修の内容とその運営の在り方についても検討し、今後の方向性を見出したい。これらは、様々な組織の業務連携に応用することができる可能性があり、多くの市町の業務連携の一助となるのではないかと考える。

調査研究の構成

テーマ設定の理由

- 1 地域課題対応研修支援の現状と課題
- 2 新市町活性化支援に必要な機能
- 3 新市町活性化支援のシステム化
- 4 業務連携システム案の提示
- 5 今後の方向性

参考文献

県立生涯学習センターにおける 業務連携システムの構築について

～23市町の研修支援に対応するために～

【目的】

県内23市町が実施する研修の支援を行っていく上で、限られた職員で対応していくためには、県立生涯学習センターにどのようなシステムが必要なのかということ調査分析し、当センターにおける業務連携システムの構築案を提示し、業務効率化の一助としたい。



広島県立生涯学習センター
社会教育主事 寺川 博人

テーマ設定の理由

当センターでは、県内23市町を3つのグループに分け、それぞれに担当地域を割り当てて市町の研修支援を行っている。各グループを2名体制で担当し、それを総括する担当者1名を加えた計7名で実質対応していることになる。

7～8市町を2名の担当者で対応していくこととなるが、現在は基本的に市町からの要請に応える形をとっているため、今のところ、この7～8市町が同時期に支援を要請してくることはなく、何とか2名体制で対応できている。

しかし、平成28年度からは、市町からの要請を待つだけでなく、積極的に市町に出かけて行き、支援をしていくこととしている。そうするときに、**現状の体制で十分に対応するためにはどうすればよいのか**を考えなくてはならなくなった。

そこで、センター内にどんなシステムがあれば十分な支援ができるのかということを検討することが必要となり、このテーマを設定することとした。

目次

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

2 平成28年度からの市町支援（訪問型研修）に必要な機能

3 訪問型研修のシステム化

4 業務連携システム案の提示

5 今後の方向性

参考文献

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

【現状】

（1）体制について

県内23市町を3つのグループに分け、2人1組で7～8市町を担当している。それに加え、総括担当を1名配置し、計7名の職員で担当している。

市町からの支援要請については、基本的にはそれぞれの担当者が対応する。

また、具体的な支援内容を検討する際には、これら7名に加え、生涯学習推進マネジャーから適宜専門的な知見をいただくとともに、所長、振興課長から指示を受けながらセンター全体で支援する体制をとっている。

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

(2)地域課題対応研修支援の概要

●対象の研修

- 1 市町の生涯学習振興・社会教育関係職員等を対象とした研修
- 2 市町における家庭・地域の教育力向上に関わるボランティア、コーディネーター等を対象とした研修

●支援の内容

- 1 研修の企画への指導・助言
 - ① 指導・助言の内容
研修プログラム(内容, 方法, 日程, 講師等)の作成
 - ② 指導・助言の方法
ア 電話, 電子メール
イ 市町職員が県センターに来所
ウ 県センター職員が市町を訪問
- 2 センター職員による研修における講師, グループワーク支援者等

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

(3)地域課題対応研修支援の流れ

- 1 市町の研修担当職員から県センターに相談

- 2 市町職員と県センター職員での協議

生涯学習推進マネージャー, 地域課題対応研修支援担当者(総括, 地域担当)
・市町職員から, 実施したい研修のあらまし(研修の対象者, 目的, ねらい, 日程等)を聴き, 県センター職員が指導・助言

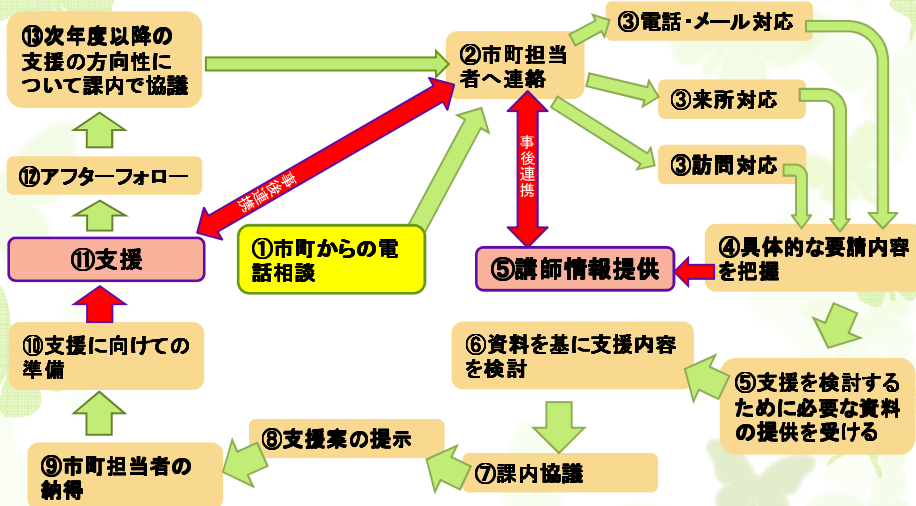
- 3 研修プログラム(案)に対し, 県センターからの助言・指導

- 4 研修プログラム作成

- 5 研修実施(必要に応じて, 県センター職員が講師等として支援)

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

地域課題対応研修支援の流れの図



1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

(4)実施件数(広島県:全部で23市町)

年度	実施市町等数	主な対象
22	6市町	担当課職員, 公民館等職員, 社会教育指導員
23	5市町	公民館等職員, 社会教育指導員
24	12市町	担当課職員, 公民館等職員, 社会教育指導員
25	12市町	担当課職員, 公民館等職員, 社会教育指導員
26	11市町	担当課職員, 公民館等職員, 社会教育委員, 公民館運営審議会委員
計	延べ46件 21/23市町)	担当課職員, 公民館等職員, 社会教育指導員, 社会教育委員

1 現在の市町支援（地域課題対応研修支援）の現状と課題

【課題】

（1）連携の流れの不確立

どのように始め、どんな流れで支援が展開していくのか可視化できていない。

（2）既存職員頼り

前任者がいる場合は、引継ぎや相談もしやすいが、いない場合、既存職員に頼るところは大きい。紙媒体及びその電子データしか残っておらず、引き継いだ内容について分からないことが出てくる。細かい部分についてはどうしても既存職員に聞いて頼ることになる。

（3）支援内容に対応するためのスキル不足

他分野から異動してくる職員が多いため、支援に関わるスキル不足は否めないが、そのスキルを身に付けるための機会が少ない。

2 平成28年度からの市町支援（訪問型研修）に必要な機能

（1）課内連携の流れの可視化

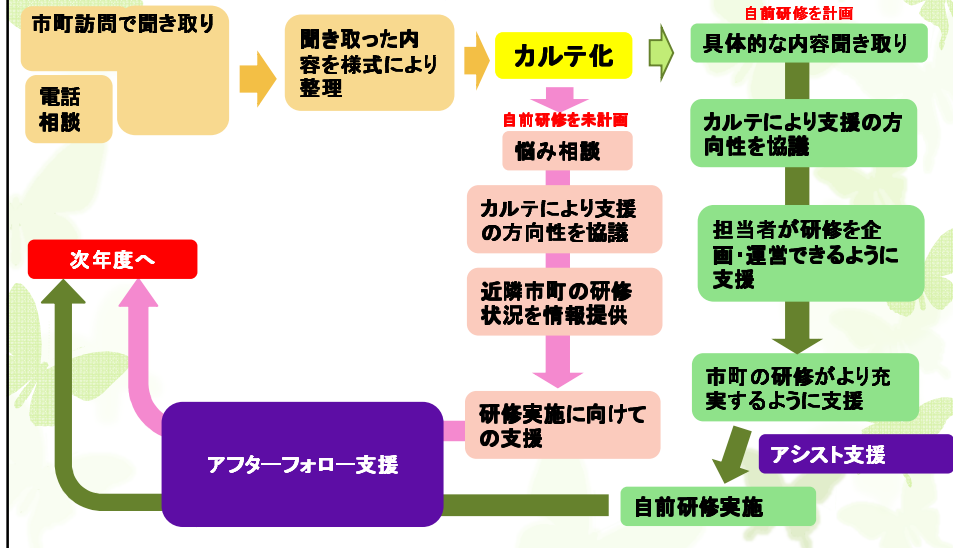
（2）連携システム

- ①様式の作成・準備
- ②電話対応マニュアル
- ③データ収集
- ④ケースのカルテ化
- ⑤課内協議

（3）対応するためのスキルアップ

2 平成28年度からの市町支援（訪問型研修）に必要な機能

（1）連携の流れの可視化



2 平成28年度からの市町支援（訪問型研修）に必要な機能

（2）連携システム

①様式の作成・準備

連携に必要な資料を作成するための様式を作成し、課内で共有を図りやすくする。

②電話対応マニュアル

誰が受電しても同じ内容が聞き取れるようにする。

ア受電日時

イ相手方（●），当方（○）

ウ相談内容

A：研修支援

あ テーマ

い 開催予定日時

う 対象者

え 内容・回数

お 講師

か 予算

B：講師情報提供

あ テーマ

い 開催予定日時

う 予算（県内，県外）

え 今後どのように関わるか

・どんな様子か聞く

・研修に参加させてもらう



課文書箱に聞き取りメモとして残し，所内で共有

③データ収集

基礎データとして，市町から次の情報を収集する。

- ・対象職員数
- ・必要と思う研修
- ・過去の研修実績

④ ケースのカルテ化

収集したデータを基に、各市町ごとに実態をカルテ化し、**強み**（十分できている研修，十分できている形態）と**弱み**（十分にできていない研修，十分にできていない形態）を分析



ケース別に整理

⑤ 課内協議

地域担当で聞き取り内容を整理



カルテ化



総括担当を加えて支援内容を協議



情報を共有



生涯学習推進マネージャーを含めて方向性を協議



課内会議で状況説明し，課内で共有

（3）対応するためのスキルアップ

【知識について】

- ①用語について
- ②基礎研修の内容
- ③学習プログラム研修の内容
- ④親プロの内容

【技能について】

- ①ワールドカフェ
- ②ファシリテーターとして
- ③参加を促す教育方法

課内研修の中で**スキルアップ研修**を実施する。

【知識に関わって】

①用語について

●シンポジウム

一般的なシンポジウムは、あるテーマについて、立場や意見の異なる専門家を数名呼び、進行役(司会・議長)のもと、参加者の前で公開討論会を行う。進み方としては、専門家がそれぞれ意見をのべる。その後専門家同士の質疑・応答をし、次に全体討論会(参加者からの質疑・応答)となり、最終的に進行役がまとめていく、というものの。

●パネルディスカッション

壇上で討論するのは、専門家ではなく、参加者と同じ立場の人です。この場合テーマが参加者に理解される場合のものが多く、また、論者をパネリスト・パネラーなどとも言う。

●カンファレンス

討論する。協議すること。いわゆる会議もカンファレンスといえます。シンポジウムと違う点は聴衆がないということです。

【知識に関わって】

②基礎研修の内容

●基本事項

- ・アイスブレイク
- ・用語の確認

●生涯学習振興・社会教育関係職員の役割

- ・コミュニケーション能力
- ・知っておきたいこと

社会教育とは

公民館とは

社会教育計画，総合計画とは

みなさんの職場は

【知識に関わって】

③学習プログラム研修の内容

●学習プログラムとは

●学習プログラムの開発について

●リデザインについて

●評価について

【知識に関わって】

④親プロの内容

- 親プロとは
- 親プロ教材について
- 親プロファシリテーター養成講座のコンテンツについて



【技能に関わって】

①ワールドカフェ

「知識や知恵は、機能的な会議室の中で生まれるのではなく、人々がオープンに会話を行い、自由にネットワークを築くことのできる『カフェ』のような空間でこそ創発される」という考えに基づいた話し合いの手法。

- 本物のカフェのようにリラックスした雰囲気の中で、テーマに集中した対話を行う。
- 自分の意見を否定されず、尊重されるという安全な場で、相手の意見を聞き、つながりを意識しながら自分の意見を伝えることにより生まれる場の一体感を味わえる。
- メンバーの組み合わせを変えながら、4～5人単位の小グループで話し合いを続けることにより、あたかも参加者全員が話し合っているような効果が得られる。
- 参加者数は12人から、1,000人以上でも実施可能。

【技能に関わって】

②ファシリテーターとして

ファシリテーターとは、会議やミーティングなど複数の人が集う場において、議事進行を務める人のこと。

中立な立場を守り、参加者の心の動きや状況を見ながら、プログラムを進行していく人。

段取り・進行・プログラムを鑑みながら、問題の解決や合意の形成に導く役割をする人。

スムーズな進行と、深い議論、参加者の意見を引き出す手腕が問われる。



出典：www.keiomcc.net

課内研修で一人一回はやってみる。

【技能に関わって】

②ファシリテーターとして

大きな3つの役割

- 1)話を聞きだす
- 2)話をまとめる
- 3)合意する



出典 gihyo.jp

出典：「ファシリテーターとは？」

身に付けたい5つのテクニック

- 1) 直接的な質問や要望をしながら発言を掘り下げていく
- 2) 目線、相槌、沈黙を使い、発言者の話を引き出す
- 3) わかりやすく言い換える
- 4) 発言の少ないメンバーを引き入れる
- 5) ファシリテーター自身の熱意を伝える

出典：人事解決.com「03-12. ファシリテーションの基本スキル」

【技能に関わって】

③KJ法について

日本の文化人類学者川喜田二郎氏(元東京工業大学教授)が考案した**創造性開発(または創造的問題解決)の技法**で、川喜田氏の頭文字をとって“KJ法”と名付けられています。

ブレン・ストーミングなどで出されたアイデアや意見、または各種の調査の現場から収集された雑多な情報を1枚ずつ小さなカード(紙キレ)に書き込み、それらのカードの中から近い感じのするもの同士を2、3枚ずつ集めてグループ化していき、それらを小グループから中グループ、大グループへと組み立てて図解していきます。こうした作業の中から、テーマの解決に役立つヒントやひらめきを生み出していこうとするものです。

出典:「能力開発技法データベース」

【技能に関わって】

③KJ法について

KJ法は、次のような使い方をすると**効果的**である。

- 1.問題の正体をはっきりしない時。それを明確化する。
- 2.問題はもやもやしたままでもよいから、とにかく紙切れに書き出していく。
- 3.周辺情報を幅広く収集する。
- 4.カード化された情報は、バラバラなままディスプレイする。
- 5.バラバラなカード群の語りかけを素直な気持ちで聞き取っていく。
- 6.バラバラな情報群の中から、次第に紙切れたちが集まってきて、問題が**形成され、構造化されるように思考する。**
- 7.構造化された問題から解決策を考える。
- 8.グループで取り組むことによって、**衆知結集の効果や、チーム作りの効果を期待できる。**

出典:「能力開発技法データベース」

2 平成28年度からの市町支援（訪問型研修）に必要な機能

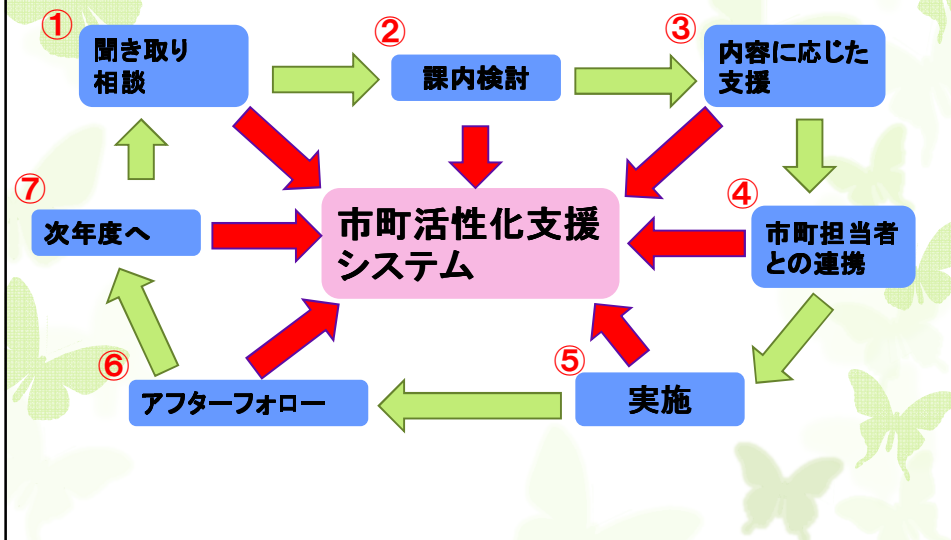
【技能に関わって】

④その他、参加を促す教育方法について

- ラベルワーク
- ランキング 等

3 訪問型研修のシステム化

(1) 訪問型研修のシステム図



3 訪問型研修のシステム化

システム化するという事は、**必要な機能をすぐに取り出して使えるようにすること**。そこで、具体的には次のような機能構成図を用いて簡単検索システムを開発し、機能を効率的に使えるようにする。

※システムとは・・・

個々の要素が有機的に組み合わせられたまとまりをもつ全体のこと。また、全体を統一する仕組みのこと。

3 訪問型研修のシステム化

(2) 効率的に機能を抽出するために

機能の抽出を効果的に行うために、機能構成図（DMM: Diamond Mandala Matrix）を用いる。機能図は、3行3列の格子様式を用い、業務連携システムの機能を階層的に分析し、業務連携システムの対象範囲を明らかにする。対象となる業務を格子様式の中央の升目に記載し、当該業務の機能を8種類に大別し、他の升目に記載する。これを階層0の機能構成図という。

(例) 階層0の機能構成図

1 フロー図	2 対応マニュアル	3 文書様式
8	市町研修支援	4 データ
7	スキルアップ	5 ケースカルテ

3 訪問型研修のシステム化

次に、階層0の機能構成図の各升目（中央の升目を除く）に記載された機能について、それぞれに最大8種類の機能に細分化し、階層0の機能構成図と同様の方法で、対象機能を中央の升目に、これを細分化した機能を他の升目に記載する。これを階層1の機能構成図という。

(階層0)

1 フロー図	2 対応マニュアル	3 文書様式
6	市町研修支援	4 データ
7	スキルアップ	5 ケースカルテ

(階層1)

3-1 電話対応	3-2 メール対応	3-3 研修支援報告書
3-6 ファシリテーター関係文書	3 文書様式	3-4 基礎研修関係文書
3-7 ワールドカフェ関係文書	3-6 「親プロ」ファシリテーター養成講座関係文書	3-5 学習プログラム研修関係文書

3 訪問型研修のシステム化

引き続き、階層1の機能構成図の各升目（中央の升目は除く）に記載された機能について、それぞれ更に最大8種類の機能に細分化し、前ページと同様の方法により、階層2の機能構成図を作成する。

このように、機能構成図を用いて機能の細分化を繰り返すことにより、業務連携システムの機能を階層的に抽出することができる。業務連携システムが有する機能の数は、当該業務連携システムの範囲等により異なり、階層の深さも異なってくるが、少なくとも階層2までの階層化を行うこととする（階層2の機能構成図を作成することにより、最大512種類の機能を抽出することができるようになる。）。

4 業務連携システム案の提示

(1) 業務連携システムの具体

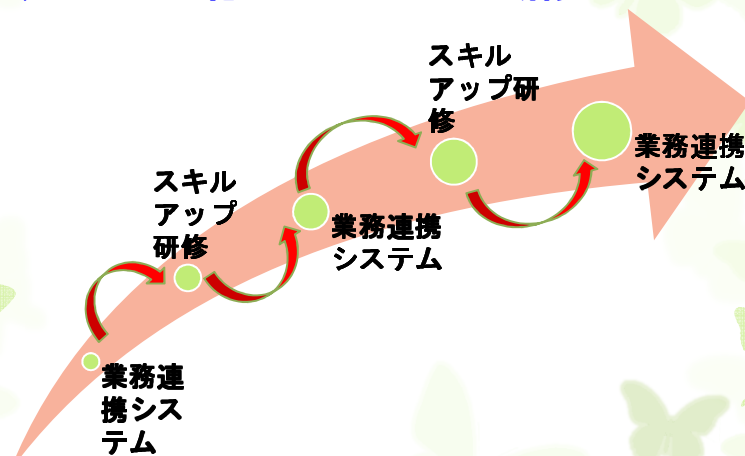
機能構成図をエクセルで作成し、リンクを貼って業務連携に必要なものを1つにまとめ、業務連携システム（**簡単検索システム**）とする。

1 フロー図	2 対応マニュアル	3 文書様式
8	市町研修支援	4 データ
7	スキルアップ	5 ケースカルテ

5 今後の方向性

【今後の方向性】

(1) システム化とスキルアップ研修のサイクル確立



5 今後の方向性

【今後の方向性】

(2) 当センター勤務初年度から対応できるように

業務連携システムを活用し、4月から少しずつスキルアップ研修を取り入れることで5月の市町訪問の頃には当センターの業務内容の全体像が見えているようにする。



既存職員に頼りすぎず、業務遂行ができるように！

5 今後の方向性

【あしがき】

これらのシステムは当センターの業務連携のために開発したものであるが、機能構成図（DMM）の部分を応用すれば、様々な組織の業務連携に応用することができる可能性がある。人員削減の潮流の中、多くの市町の業務連携の一助となると幸いである。

参考文献

- ① 「業務・システム最適化指針（ガイドライン）第5 別添」 総務省行政管理局
- ② 「生涯学習振興・社会教育関係職員等研修【基礎研修】」使用PPT資料
広島県立生涯学習センター
- ③ 「生涯学習振興・社会教育関係職員等研修【学習プログラム研修】」使用PPT資料
広島県立生涯学習センター
- ④ 「『親プロ』ファシリテーター養成講座【基礎講座】」使用PPT資料
広島県立生涯学習センター
- ⑤ 「『親の力』をまなびあう学習プログラム 学習のすすめかた」
広島県立生涯学習センター
- ⑥ 「業務引き継ぎの効率化～あなたの仕事、1週間で引継げますか？～」
ユニシス研究会 IT&ソリューション部会 2009年度「グループ研修活動報告書
（静岡グループ）」
- ⑦ 「校内研修アシストブック～新たな視点で、元気の出る研修を～」 長野県教育委員会
平成25年
- ⑧ 「キャリアステージメーカー チームで勝つための人材紹介システム」
株式会社ヒューマンシステム

参考文献

- ⑨ 「ワールド・カフェ～カフェ的会話が未来を創る～」
アニータ・ブラウン
デイビッド・アイザックス 著
香取一昭 川口大輔 訳