

学習相談について

1. 学習相談とは

【定義】 学習者（学習グループを含む）や学習希望者の学習上の悩みや問題の解決を図る助言・援助活動。

- 【目的】
- 1) 学習者が潜在的な学習ニーズに気づき、実際の学習活動として具体化できるよう促す。
 - 2) 学習者が学習活動を行う中で生じた問題や悩みを解決できるよう、助言・援助する。
 - 3) 学習者が相談後も意欲をもって学習活動に取り組み、学習活動を継続できるよう促す。

上記のような定義・目的がありますが、市民・団体、庁内外を問わず、「学び」に関する相談は全て学習相談と捉えて差し支えありません。

2. 学習相談の種類

【学習相談（コンシェルジュ）】

講座・イベントの内容や施設貸出の制度など、調べればわかるもの。コンシェルジュ相談は、基本的には相談窓口で対応します。

【学習相談（コーディネート）】

講座・イベントの開催支援や協力要請、施設・事業への意見・要望など解決にあたって、なんらかの調整を必要とするもの。コーディネート相談は、係長級以上で構成するコーディネートチームで対応します。原則、週1回、木曜午後の課内連絡会後に開催します。

3. コーディネート案件と思われる相談を受けた場合

- (1) 基本情報（相談者、連絡先、相談内容）を聞き取る。
- (2) 学習相談コーディネートシート（別添）に記載する。
- (3) 学習相談（コーディネート）チャットにあげ、シートを下記フォルダに保存する。

I:¥0A¥生涯学習センター¥00000年度¥004 生涯学習支援事業¥005 【S】学習相談 ¥001 【S】コーディネート（チーム）

※急ぎの案件は出勤している係長級以上の職員に直接相談してください。

※コンシェルジュ・コーディネートのどちらの相談に属するかわからない場合（自力で対応できない場合）は、コーディネート案件として取り扱ってください。

生涯学習に関する相談・質問があった

《学習相談（コンシェルジュ）》

調べればわかるものは、調べて回答

- ▶講座・イベント情報
- ▶施設貸出など制度の説明
- ▶サークル案内（予約システムに有）など

《学習相談（コーディネート）》

解決にあたって、なんらかの調整を必要とするもの。

- ▶講座・イベントの視察、インターン等研修の受け入れ
- ▶講座・イベントの開催支援、協力要請
- ▶施設・事業への意見、要望
- ▶その他、担当で対応できないもの

コーディネート相談は、係長級以上で構成するコーディネートチームで対応します。原則、週1回、木曜午後の課内連絡会後に開催。

【コーディネート案件と思われる相談を受けた場合】

- (1) 基本情報（相談者、連絡先、相談内容）を聞き取る。
- (2) 学習相談コーディネートシートに記載する。
- (3) 学習相談（コーディネート）チャットにあげ、シートを下記フォルダに保存する。
I:¥0A¥生涯学習センター¥00000年度¥004 生涯学習支援事業¥005 【S】学習相談¥001 【S】コーディネート（チーム）

※急ぎの場合、出勤している係長級以上の職員に直接相談してください。

※コンシェルジュ・コーディネートのどちらの相談に属するかわからない場合（自力で対応できない場合）は、とりあえずコーディネート案件として取り扱ってください。

- (4) コーディネートチームで内容を確認後、対応の方向性を決定し、改めて担当者を設定します。原則として、コーディネート案件には担当としてコーディネートチームから1名以上つけます。