

生涯学習センター事業への民間活力導入について②

1. 前回の補足

(1) 学習相談の定義

学習相談とは（第2回資料2-4より）

【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。

学習相談には、上記のような定義・目的がありますが、町田市生涯学習センターでは、「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る」としています。

これは前身の公民館時代、公民館の主催事業以外の相談を受け付けていなかったケースが少なからずあり、生涯学習センター設置に伴い情報収集・提供機能が明文化されたことにより、見直したものです。上記定義だと「相談」件数は跳ね上がり、内容も軽微なものの比率が増大しますが、「相談」をなるべく受け付けるための措置です。

(2) 「ケースワーク」について

第2回で話題に出た「自分のやりたいことがわからない相談」は、上記の定義で

は、その比率は相対的に小さくなります。また、相談を受けるにあたって配慮すべき点は福祉分野の「ケースワーク」に近いものになると考えます。

ケースワークとは

ケースワークとは、困難な課題、問題をもった対象者が自立して生活できるように支援、援助していく個人や家族といった個別に対するソーシャルワーク（社会福祉援助技術）のこと。ケースワークは、対象者の生活における諸問題（生活困難、問題解決、社会生活に関するニーズの充足）について、様々なアプローチをもって改善を行う。

【バイステックの7原則】

ケースワークの原則として「バイステックの7原則」がある。

- ① 個別化／対象者の抱える困難や問題は、どれだけ似たようなものであっても、人それぞれの問題であり「同じ問題（ケース）は存在しない」とする考え方。対象者のラベリング（いわゆる人格や環境の決めつけ）やカテゴライズ（同様の問題をまとめ分類してしまい、同様の解決手法を執ろうとする事）は厳禁となる。
- ② 受容／対象者の考えは、その人生経験や必死の思考から来るものであり、対象者自身の個性であるため「決して頭から否定せず、どうしてそういう考え方になるかを理解する」という考え方。
- ③ 意図的な感情表出／対象者の感情表現の自由を認める考え方。特に抑圧されやすい否定的な感情や独善的な感情などを表出させることで対象者自身の心の枷を取り払い、逆に対象者自身が自らを取り巻く外的・内心的状況を俯瞰しやすくする事が目的。
- ④ 統制された情緒的関与／ワーカー自身が対象者自身の感情に呑み込まれないようにする考え方。
- ⑤ 非審判的態度／クライアントの行動や思考に対して「ワーカーは善悪を判じない」とする考え方。
- ⑥ 利用者の自己決定／あくまでも自らの行動を決定するのは対象者である、とする考え方。
- ⑦ 秘密保持／対象者の個人的情報・プライバシーは絶対に他方にもらしてはならない、とする考え方。いわゆる「個人情報保護」の原則。

ケースワーク的な能力も持ち合わせていることが望ましいことは確かですが、一義的には、質問・要望に対し、的確に回答、提案できる生涯学習・社会教育に関する知識量、情報量、情報を整理し活用する力を重視したいと考えています。

ケースワーク的機能は経験によって向上する面が大きいため、中長期的には、窓口で対応できる比率が向上すると考えていますが、導入当初は、必要に応じエスカーションで職員が対応することも想定しています。(課で独自に採用する嘱託員・会計年度職員制度を運用している経験から、中長期的には、異動を前提としている職員よりも専属の相談員の方が高い専門性を有するようになると考えています)。

また、民間活力を導入することで、接遇能力等の向上も図れると考えています。

2. 第3回のテーマ「情報提供とデジタル化」

(1) 生涯学習情報の収集・提供

①現状

- ▶生涯学習センターにおける「情報提供コーナー」の運用

収集した資料の配架・配布（年間約2,500件）

- ▶町田市公式ホームページへの情報掲載

- ▶生涯学習センター公式X（旧twitter。発信数59回、登録者数704名）による発信

②課題

- ▶紙ベースの運用（情報収集はチラシ、ポスターなどの紙資料の収受が中心であり、情報提供も配架が中心で、デジタルで提供されるのは一部に留まっています）

- ▶デジタル分野におけるセキュリティ上の制約

- ▶デジタルによる情報提供の増加（チラシの電子配布など）

(2) 講座情報のデジタル化（オンライン配信、アーカイブ化）

①現状

- ▶年、数件のオンライン配信（主催講座の3%程度）

②課題

- ▶デジタル化のノウハウ不足
- ▶デジタル化に伴う事務量増大（通常講座の2～3倍の事務量）
- ▶著作権の問題（不特定多数に、無期限になるほど高額になる）

（3）他市事例

現在、生涯学習施設、社会教育施設で、情報提供事業としてホームページを作成しているのが一般的ですが、施設の主催事業のみ提供している事例がほとんどで、主催事業以外の広範な生涯学習情報の提供を業務として位置づけ、実施している事例は多くありません。町田市生涯学習センターでは、2012年の設立の際、従来の公民館機能とは別に取り組むべき機能として言及されていますが、まだ十分に果たせているとは言えない状況にあります。

また、もはや情報提供分野では、デジタルの活用は必須となっていますが、こうしたデジタル技術の活用は、専門職のいない行政に比べ民間の方が先進している分野とされています。近隣市町村で、民間活力を導入し、市主催以外の広範な情報も提供しながら、前回の学習相談にも活用している事例として、東京都調布市と埼玉県狭山市の事例をご紹介します。

① 東京都調布市の事例「調布市生涯学習コーナー」

調布市生活文化スポーツ部文化生涯学習課が所管し、調布駅前の複合施設「文化会館たづくり」内（11階）に設置されています。生涯学習推進員（会計年度職員）2名で運営されおり、開館は「たづくり」の閉館日を除く平日の午前9時～午後5時です。

本施設は、昭和56年の中央教育審議会答申『生涯教育について』において、今後の課題として「学習情報提供・相談体制の充実」が挙げられたことから、生涯学習推進体制を整えるために設置されたもので、元々は教育委員会の公民館の所管でしたが、調布市文化・コミュニティ振興財団（たづくりの指定管理者）が所管する時期を経て、現在は首長部局の文化生涯学習課が所管しています。

【調布市生涯学習コーナーの業務内容】

◆生涯学習情報の提供

- ▶講座情報：公的機関の講座・教育機関の公開講座・民間のカルチャー教室
- ▶施設情報：学習や集会に使える市内の公共施設などの情報
- ▶団体情報：市内で活動している文化・学習・趣味・スポーツ・ボランティアなどの団体・サークル情報
- ▶人材情報：学習活動、講座・講演会などの講師・指導者の情報

◆学習などの相談

- ▶新たに学習をしたい方、学習会(グループ活動)を立ち上げたい方の相談など。

◆交流の場の提供

- ▶みんなの広場（隣接する会議・展示スペース）の管理運営

生涯学習情報コーナー

生涯学習は、教養や知識・技術等を身につけると同時に、人との新たな出会いと学習した成果を地域に還元することも期待されています。共に学び、活動を通じて喜びを共有し、人との出会いや交流を地域の発展につなげてください。

生涯学習情報コーナーでは、絵画・音楽・スポーツなど何かを学習したい方や、新たな出会いの場をお探しの方に様々な情報を提供しています。お気軽にご利用ください。

情報の提供



学習情報

市などの公的機関が催す講座・教室や国・公・私立大学の公開講座、民間のカルチャー教室などの情報

同じ分類から探す

- [みんなの広場・生涯学習情報コーナー](#)
- [生涯学習情報コーナー](#)
- [「調布市生涯学習情報コーナー」ウェブサイト](#)
- [生涯学習情報コーナーの利用日の変更](#)

 [電子調達](#)

 [窓口混雑状況](#)

 [相談窓口](#)

 [よくある質問](#)

【生涯学習推進員の業務内容】

- ◆学習情報の収集、データベースへの入力、更新作業
- ◆学習情報提供・相談と相談票への記録
- ◆統計資料として相談票のデータベースへの入力と資料作成
- ◆体験教室等の立案・実施
- ◆ポスター掲示、各種チラシ等紙ベース資料の整理・提供
- ◆みんなのひろば（テーブルと展示壁面）の貸し出しと利用状況の統計資料作成
- ◆みんなのひろばニュース作成

【「調布市生涯学習情報コーナー」ウェブサイト】



イベント・サークル・人材・施設等の生涯学習情報を一元的に管理し、市内のサークルなどの活動情報を簡単に検索できるサイトです。市の主催情報に限らず、市民団体や市内教育機関の情報も集約しており、市の公式サイトから独立して運用されています。NPO法人調布市地域情報化コンソーシアムが業務委託で保守・運営しています。

② 埼玉県狭山市の事例「狭山市生涯学習情報コーナー」

The screenshot shows the official website of the '生涯学習情報コーナー' (Lifelong Learning Information Corner) in Saitama City. The page is designed with a green and white color scheme. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Living/Procedures, Childcare/Education (highlighted), Health/Welfare, Culture/Sports, Tourism/Industry, Business Information, and Municipal Information. Below the navigation bar, a search bar and utility links like '印刷' (Print) and '更新日: 2024年1月30日' (Last updated: January 30, 2024) are visible. The main content area is titled '生涯学習情報コーナー' and contains a section '生涯学習情報コーナーとは' (What is the Lifelong Learning Information Corner?). This section explains that the center serves as a comprehensive window for citizens to access information and consultation on lifelong learning. It mentions that the center is operated in collaboration with the 'NPO法人さやま生涯学習をすすめる市民の会' (Saitama Citizens' Association for Promoting Lifelong Learning). A photograph shows several people sitting around a table, engaged in a discussion. To the right, a sidebar lists recent events such as '2024年度『楽しく学ぶ市民講座』' (2024 Annual 'Enjoy Learning' Citizen Lecture) and '狭山おさんぽマップ【狭山散策ツアー開催!】' (Saitama O-Sanpo Map [Saitama Strolling Tour Event!]). At the bottom of the sidebar, there is a '施設案内' (Facility Guide) section with a link to 'よくある質問' (Frequently Asked Questions).

教育委員会生涯学習部社会教育課が所管し、市民による生涯学習推進組織である「NPO 法人さやま生涯学習をすすめる市民の会」と協働で運営しています。狭山市市民交流センター2階に開設し、平日8時30分～17時まで開館しています。

市民のだれもが、いつでも、どこでも、生涯学習に取り組めるよう、生涯学習に関する情報の提供や相談に総合的に応ずる窓口として、市内で活動しているサークル団体情報、生涯学習ボランティア講師情報、市内公民館等の施設情報、イベントや講座情報などについての相談に対応しています。

運営体制は、「NPO法人さやま生涯学習をすすめる市民の会」が狭山市より業務を受託しています。市民の生涯学習案内人ボランティアが相談にあたり、案内人は狭山市元気大学生涯学習案内人養成コース修了者、市民大学生涯学習養成学科修了生および市民の会有志により、ローテーションを組んで対応をしています。

【狭山市生涯学習コーナーの業務内容】

窓口の案内用パソコンで、ポータルサイト「さやマルシェ（後述）」内にある「さやまなびいネット」の「さやま学びの仲間たち」と「生涯学習ボランティア」およびその他検索ツールで情報提供するとともに、生涯学習情報コーナー用のラックに各公民館の公民館だより、サークルの募集ちらし、イベントなどや近隣市のイベント案内、博物館情報などを配架しています。



【狭山市地域ポータル「さやマルシェ」！】

「さやマルシェ」は、市公式ホームページとは別に設けるインターネット上のウェブサイトで、市の発信する行政情報とともに、民間情報として地域のイベント・サークル活動・子育て情報・お店・地域の話題など、生活に身近な情報や狭山の魅力を集約して提供しています。

狭山市と民間事業者株式会社フューチャーリンクネットワーク（外部サイト）（所在地：船橋市）が官民協働で運営。また、店舗情報掲載料や広告収入などによる同社の自立採算運営となっています。狭山市と同社で運営に係る協定を締結し、市民の皆さんが安心して利用できるよう情報セキュリティ環境を確保し、公益性の高いサイト運営に努めています。このポータル内に「さやまなびいネット～狭山市生涯

学習情報検索システム～」が存在し、上記相談内容がネット上で検索できます。

【参考】生涯学習情報サイトの事例

学習相談とは連携していないものの、独自の生涯学習情報サイトを設置している近隣の事例をご紹介します。

①日野市生涯学習ポータルサイト「Hi Know! (ひのう)」

日野市内のイベントの情報、サークル、市民活動団体を紹介するポータルサイト。2022年にスマホ対応・SNS対応版にリニューアルしています。掲載情報は、イベント情報、団体・サークル情報、まち記者取材記、講師一覧、ひの21世紀未来塾、オンライン図書館などです。日野市社会福祉協議会が運営するウェブサイト（Hi Know!事務局が日野市ボランティアセンターに存在）で、日野市では、Hi know! (ひのう!) を生涯学習を支援するポータルサイトとして位置づけ、活用を図っています。



②神奈川県生涯学習情報システム「学び style かながわ」

神奈川県では、県が運営している生涯学習情報システム「学び style かながわ」があり、神奈川県内の生涯学習に関する講座・イベントや県内で活動中の指導者、

団体・グループ情報、大学の公開講座などさまざまな「学び」に関する情報を集約し、掲載しています。このため、自前でシステムを構築せずとも、最低限の情報は収集できるため、独自の生涯学習システムを構築している市町村は多くありません。

また、サイトを所管している神奈川県立図書館広報・生涯学習推進課は、県立図書館本館4階に生涯学習に関する情報提供拠点を設け、大学案内から観光ガイドマップまで幅広い分野の資料を配架しているとともに、「生涯学習相談デスク」を設け、学び直しや資格取得、趣味の講座やボランティアまでニーズを伺いながらご相談に乗っています。



(4) 導入の方向性

- ◆生涯学習センター機能を鑑み、情報提供は市の主催に限定せず、市内の生涯学習情報を掲載します。
- ◆情報量が多くなることが想定され、利用者の利便性や学習相談時の活用を考え、検索エンジンの搭載を検討します。
- ◆作成するサイト及び掲載情報を十分に活用するため、情報提供機能及び学習相談機能については、同じ受託先への委託を想定します。学習情報の理解のた

め、相談員が生涯学習情報の入力者を兼ねる形が望ましいと考えます。

- ◆デジタルデバイド対策を踏まえ、既存の情報提供コーナーの運用は継続します。こちらについても上記受託先に一括で委託を想定します。

(5) 導入に向けた課題

- ◆デジタルコンテンツの維持管理コスト

掲載情報を市の主催に限定せず、市内の生涯学習情報を掲載するためには、市の公式ホームページとは別に設置する必要が生じます。デジタルコンテンツの構築、維持管理に要する費用も以前に比べれば安価になってはいますが、情報量や検索エンジンの搭載などを考えると、それなりのコストが発生します。町田市生涯学習センターが供出できるコストの範囲内で、どこまでできるのかという課題があります。

情報の提供は、必ずしも独自ページを構築する必要はなく、県のサイトを活用している神奈川県下の自治体の事例や、社会福祉協議会が設置しているサイトを活用している日野市のような事例もありますが、町田市の場合、活用できる先行事例も見当たりません。

- ◆委託先の想定

前回、行政は原則として、特定の相手との契約を前提とした事前交渉はできない旨、説明しましたが、事前に市場調査のような、受託される可能性の有無については確認しておく必要があります。

調布市や狭山市の事例では、市民が主体となって情報提供サイトや学習相談体制を構築し、NPOとして管理運営に携わっていますが、町田市内でこのような志向を持つ市民団体、NPOを町田市生涯学習センターでは把握できておらず、調査が必要です。

また、近隣には、多くの大学があり、さがまちコンソーシアムのような組織もあります。並行して、調査を行う必要があります。