

生涯学習相談業務の課題と展望

— 課題発見から業務改善へ —

井上 譲

はじめに

人生 100 歳時代を迎え、健康で充実した老後をいかに過ごすかという点で生涯学習に注目が集まり、その重要性がますます高まっている。

現在、神奈川県生涯学習施策を展開しているのは、県教育委員会教育局生涯学習課と県立図書館（以下「当館」という。）の広報・生涯学習推進課などである。当館の広報・生涯学習推進課では、生涯学習に関する各種の講座、生涯学習指導者研修、「PLANET かながわ」のサイトの運営・管理、生涯学習ボランティア活動支援などを通して生涯学習・社会教育の推進を図っている。「PLANET かながわ」とは、インターネットを利用した神奈川県生涯学習情報システムの愛称で、「PLANET」とは「Pilot（先導的に）」、「Learning（学習を）」、「Assist（支援する）」、「NETwork（ネットワーク）」の頭文字からとった造語である。また、当館内に生涯学習情報コーナーを設置し、生涯学習に関する多様な資料を揃え、配架している。生涯学習相談員が常駐し、生涯学習に関するさまざまな相談にも広く応じている。

小論は、数々の生涯学習施策のうちの生涯学習相談業務に関する課題を整理し、課題克服の手立てを探る試みを記したものである。

1 生涯学習業務の現状

1.1 生涯学習施策の概略（1980～1990 年代）

国の内外において生涯学習がクローズアップされる中、1987 年の臨時教育審議会の答申による「生涯学習体系への移行」の提言は、国の教育改革の大きな柱となっていく。行政上でも、それまでの「生涯教育」ではなく「生涯学習」という用語が広く用いられるようになっていく。

この国の動きを受けて、1988 年に発足した神奈川県生涯学習推進協議会は、

生涯学習の推進のための「学習・文化情報システムの整備について」（1988年）を提言している。この提言を踏まえて、県教育委員会は、1990年4月に社会教育課紅葉ヶ丘駐在事務所を当館内に設置し、翌年には「学習・文化情報センター」を当館内に開設、学習・情報システムの運用を開始している。

この間に国は、「生涯学習の振興のための施策の推進体制等の整備に関する法律」（いわゆる生涯学習振興法）を1990年7月に施行し、都道府県に対し、体制の整備を図りながら一体的かつ効果的に事業を実施するよう求めている。

県では、1992年7月に神奈川県生涯学習審議会が発足し、県内の生涯学習活動を一層進行させるための核となる施設の必要性を提言している。そうした中、1994年に、かながわ県民センターの全体機能の見直しが打ち出され、その後、かながわ県民活動サポートセンターが開設されたことに伴い、新たな生涯学習センター構想の検討が進められ、1997年「かながわ生涯学習推進構想」の策定の下、生涯学習情報センターの整備が位置づけられていく。

同年4月には、生涯学習情報センターの開設準備と開設後の運営に当たするため、生涯学習課横浜駐在事務所がかながわ県民センター内に設置された。横浜駐在事務所の設置に伴い、当館内にあった「学習・文化情報センター」及び「生涯学習課紅葉ヶ丘駐在事務所」は廃止された。

1.2 神奈川県生涯学習情報センターの設置

「神奈川県生涯学習情報センター」（以下「生涯学習情報センター」という。）が、横浜駅西口のかながわ県民活動サポートセンターに設置されたのは、1997年10月のことである。県民の一人ひとりが、学びたいことを、学びたいところで、学ぶことができる生涯学習社会を実現することを目標とし、県民の生涯学習を支援するための拠点としての役割を担った開設であった。

神奈川県生涯学習情報センター設置要綱第2条には、設置の趣旨として、「県民の学習活動に関する多様なニーズにこたえ、必要な生涯学習情報を迅速かつ的確に提供するとともに、県民の相談に応じること等により、県民の主体的学習活動及び学習機会提供機関の活動を支援し、もって県民の生涯学習の一層の充実を図る。」とある。

「生涯学習情報センター」では、生涯学習に係る広範な情報提供のほか、生涯学習や人権教育に関する視聴覚資料や視聴覚機材の貸し出しも行っていった。また、生涯学習情報センターボランティア活動の支援、高校生ボランティアの活動拠点の開設も行った。「生涯学習」という新たな学びの施策や「PLANETかながわ」をはじめとした情報ツールや新しい取組みも関心と呼び、横浜駅西口という立地条件もあり、多くの来館者があったようだ。

その後、2010年4月、県教育委員会の組織再編に伴い、「生涯学習情報センター」の運営組織としての生涯学習文化財課横浜駐在事務所は、当館へ移管された。

1.3 かながわ県民センターから県立図書館への移転とその後

設置から16有余年を経て、「生涯学習情報センター」は廃止される。県の緊急財政対策の取組みによる県有施設の見直しにより、2014年3月31日で廃止、翌月から当館内へ機能移転することとなったのである。

「生涯学習サポート課」が当館内に設置され、旧「生涯学習情報センター」が扱っていた生涯学習事業の一部を担当することになる。また、当館新館1階に生涯学習に関する情報資料提供、ならびに生涯学習相談の場として、「生涯学習サポートコーナー」を設置した。

その後、担当部署の名称も変更になっている。2018年4月に「生涯学習サポート課」から「広報・生涯学習推進課」に名称が変更され、また、「生涯学習サポートコーナー」は2017年4月に「生涯学習情報コーナー」と名称変更している。機能移転後の5年の間にも、名称の変更を通して担当部署の機能の変化が見られる。

現在、前述のように、当館の広報・生涯学習推進課では、生涯学習情報システム「PLANETかながわ」のサイトを運営・管理するとともに、「生涯学習情報コーナー」の運営等を行っている。「PLANETかながわ」を利用して、県内の生涯学習情報を収集・提供するとともに、学習活動を目的とする団体・グループ及び学習活動を支援する指導者・人材の情報の登録業務を行っている。また、かながわ大学生涯学習推進協議会^(*)が主催する「大学で学ぼう～生涯

学習フェア」の運営事務局として、公開講座を企画運営している。

「生涯学習情報コーナー」では、生涯学習（大学講座・催物・施設案内・施設見学）に関する資料の配架やインターネットによる無料検索端末の設置、生涯学習相談窓口を開設している。

生涯学習に係る相談については、かながわ県民センターにあった「生涯学習情報センター」の当時から行われており、情報提供をはじめとして、県民の生涯学習への興味関心に対応できるよう、情報提供と適切なアドバイスをしてきた。機能移転後の「生涯学習サポートコーナー」「生涯学習情報コーナー」でも同様に、「PLANETかながわ」の活用を含めて生涯学習情報の提供や、県民の皆さんの多様な相談に応じている。生涯学習情報の提供と学習相談は密接な関係にあり、相談者の学習の要求を聞き取り、学習情報を活用して学習相談を行い、相談者の学習意欲・活動意欲を高めることができるよう配慮している。傾聴を心がけながら、十分な対話を通して相談者の要求や課題の解決へ向けてアドバイスを行っている。

(*) かながわ大学生涯学習推進協議会：生涯を通じて主体的に多様な学習活動が行えるよう、県内の大学相互及び大学と神奈川県教育委員会が連携・協力を図りながら、大学での生涯学習の取組みを総合的に推進していくための協議会

2 学習相談業務の課題

2.1 生涯学習情報コーナーの業務課題

当館内の生涯学習情報コーナーにおいて、課題として常に挙げられるものは次のとおりである。

- ・生涯学習情報コーナーの存在や様々な生涯学習に関する相談可能な窓口があることが県民に知られていない。
- ・相談員や担当課の職員間で相談内容が共有化されておらず、結果として相談員個々別々の対応になりやすく、組織で対応するための具体的な取組みが十分でない。

これらの課題を克服するために「生涯学習情報コーナー」では、幾つかの取組みを行ってきた。

- ・生涯学習情報コーナーの訪問者一人ひとりに積極的に声をかけ、季節毎のイベントに特化して作成したチラシを示しながら、当コーナーの周知に努め、地道な広報を行い、相談のきっかけづくりとしている。
- ・相談事例と回答例を概略化し、相談員・担当課職員で共有することによって、幅広く、多角的な視点から相談に応じられるようにしている。
- ・広報活動の一環として、当館の各課主催の講座の会場に「生涯学習情報コーナー」が外向き、講座の内容と関連する大学の公開講座や社会教育施設などについて、当該講座の参考となるよう案内している。
- ・「大学で学ぼう～生涯学習フェア～」(主催：かながわ大学生涯学習推進協議会)実施の際、会場に生涯学習に関する相談窓口を設け、参加者の相談に応じている。その際、当館内の「生涯学習情報コーナー」も併せて紹介し、来館を促している。

「生涯学習情報コーナー」の周知と多方面の知見に基づく丁寧な相談業務を重ねることで、相談内容が充実し、きめ細かな相談受け入れ態勢が相談者の満足を生み、リピーターとしての利用の促進、口コミによる周知、これらによって広報の拡大に繋がるものと考えている。

これらの相談業務においてもPDC Aサイクルに基づき、組織として対応しながら県民サービスに努める時代になってきている。個人の請負ではなく、基本的な行政サービスの上に立った相談業務も必要となってくる。とは言え、新しい取り組みを行っているものの、さらなる検討が必要であることは否めない。

2.2 神奈川県生涯学習審議会の「答申」による課題

第12期神奈川県生涯学習審議会による答申『生涯学習の成果の活用に向けた取組について～活力あるコミュニティの形成にむけて～』[2016(平成28)年8月](以下「答申」という。)によれば、生涯学習相談及び学習相談員に関する課題に限定しても、以下のような課題が指摘されている。これは県内の市

町村(33 自治体)へのアンケート調査結果を集約した上での課題であり、市町村担当者の生の声も含まれている。

- ・生涯学習に係る相談業務の仕組みや取組みが住民に十分に周知されていない。
- ・担当する者(職員や学習相談員など)の不足や業務内容に関する研修が不十分である。
- ・利用者ニーズの把握が不十分である。
- ・生涯学習の分野が多岐にわたるため、学習相談に関わる職員の相談業務についての共有化・共通認識が不足している。
- ・相談内容も広範囲にわたり、また個人情報を含む点で、データ化が難しく、相談業務の成果は相談件数でしか測れない。

これらの課題に対して、「答申」では今後の方向性の中で、次のような提言をしている。

- ・生涯学習は幅広い分野に関わるため、生涯学習に関わる職員・コーディネーターがチームとして取り組む体制や、行政区域や行政分野を超えて研修・情報共有する機会をつくることが重要である。
- ・活動したい側の情報だけでなく、人材を利用したい側のニーズについての情報も収集し、提供する必要がある。
- ・サークルを立ち上げる際のノウハウの提供、講座の開催・運営のスキルアップ支援等の役割が求められる。

市町村アンケートの結果や「答申」で示された学習相談や学習相談員に係る課題は、「生涯学習情報コーナー」での課題と重なるものがある。今後は、課題を共有し、克服するためにも、課題を整理し明確化することが業務改善に繋がる道となる。あらゆる業務において課題は必ず存在するものである。その課題をどのように次に活かしていくかが重要なのである。この点で、生涯学習に係る多様な課題を共有し、さまざまな角度からの県と市町村との連携が一層望まれるものである。

3 件数に拠らない相談業務の分析の試み

「答申」の課題として挙げられた「相談業務の成果は相談件数でしか測れない」は、各自治体が行っている様々な相談を受け付ける業務にも共通するジレンマであろう。相談内容は常に個人情報を含んでおり、相談内容に分け入って細部にわたって分析することは難しい。ましてや評価指標を設定しそれに基づいて評価を加えることは不可能に近い。それ故に、相談件数が評価指標になっている。これはやむをえないことでもある。

一方で、業務を共有化し次の相談業務に反映していくことは、組織としての業務遂行の上で重要なことである。評価指標のつかみどころがなければ、PDCAサイクルに則った業務改善も考えられない。

3.1 別の角度から見る相談件数

そこで、これまでの個人情報を除いたデータを別の角度から見る事が可能かどうかを試行してみた。評価指標や評価の材料とはならないまでも、業務改善のヒントが潜んでいるのではないかと、業務の共有化や課題として「答申」に上がったニーズ把握にも繋がるのではないかと考えられるからである。「相談件数」のカウントだけではもったいないとの思いがあるからである。

かつて相談記録票の概要として、月毎に年代別傾向をまとめた形跡があり、相談内容項目と年代別傾向との分布を通して見えてくるものがあれば、相談件数だけではなく、他の活用方法もあり得ると思われる。

改めて、ここで使用するデータについて次の点についてご理解いただきたい。

- ・今回参考にするデータは、知見を得るためのアンケートやインタビューによるものではなく、既存のデータを別の角度から参考にするものである。
- ・元のデータは相談記録によるもので、相談内容は、「施設」「講座・イベント」「おでかけ」「団体・グループ」「指導者・人材」「資格・試験」「教材・機器」「その他」の8項目あるが、そのうち「講座・イベント」「団体・グループ」「指導者・人材」「資格・試験」の4項目に限定した。
- ・ここに挙げた数値は、項目によってまちまちであり、数値にも幅がある。単純に比較できないことは明らかである。傾向を見て取る方向で処理した。

これらの誤差を承知の上でデータを見ていく。

3.2 相談項目と年代別傾向

表1は、相談項目を年代ごとに分けたものである。図1～図4は、表1のデータをもとにグラフ化したものである。各グラフの下には、特徴的な傾向についてコメントを付した。

表1 2014年度から2018年度の5年間の相談項目別年代層一覧

年代層 相談項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	年代不明	資料不明	合計(人)
講座・イベント	0	27	62	73	88	263	126	44	0	683
団体・グループ	1	8	20	15	22	19	14	17	14	130
指導者・人材	0	10	21	20	14	31	13	17	10	136
資格・試験	2	7	9	18	9	10	5	1	3	64
合計(人)	3	52	112	126	133	323	158	79	27	1013

※相談項目は、前述のように8項目あるが、そのうち「講座・イベント」「団体・グループ」「指導者・人材」「資格・試験」の4項目に限定した。

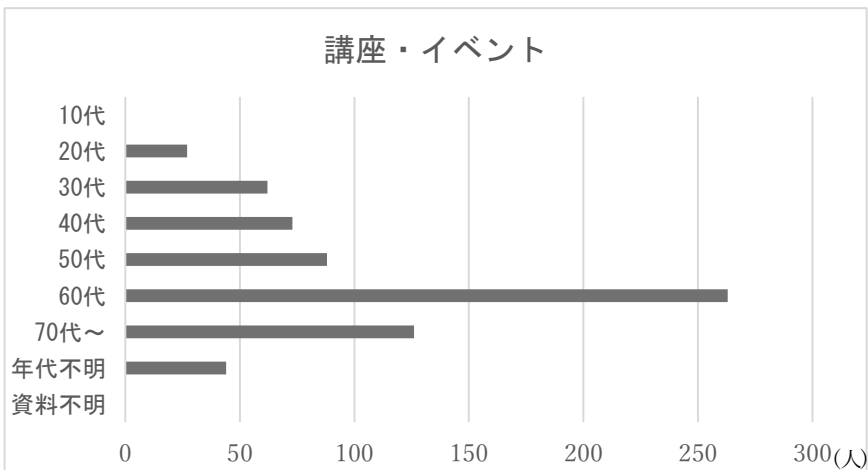


図1 「講座・イベント」の分布

【講座イベント】

- ・高齢者のニーズが高く、学び直しの意識が表れている。

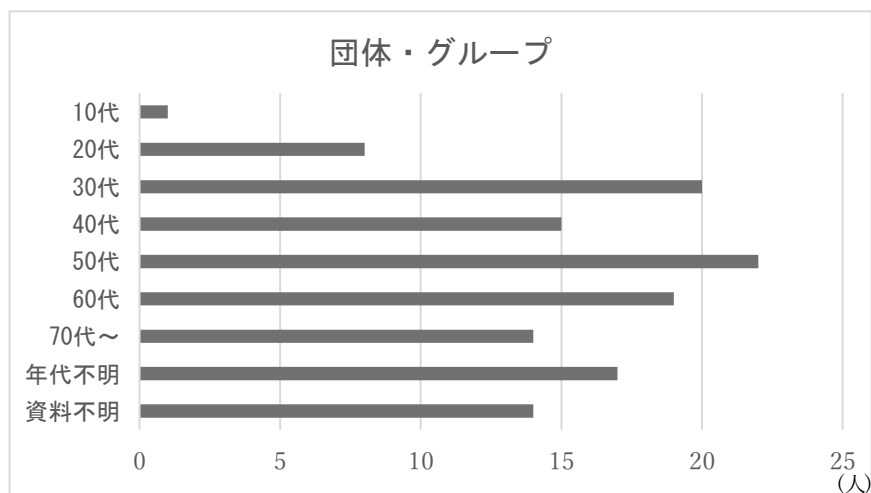


図2 「団体・グループ」の分布

【団体・グループ】

- ・30代以降、世代間での差がほとんどない。
- ・年代に応じてそれぞれの団体やグループが求められていると考えられる。

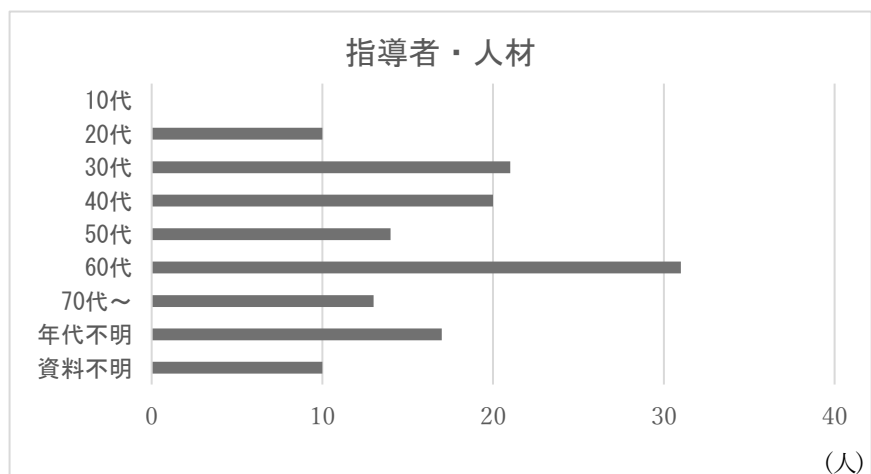


図3 「指導者・人材」の分布

【指導者・人材】

- ・ 60代が何かを始めるきっかけとなり、指導者を求めているか。
- ・ 他の年代層も相応の指導者や人材を求めている。

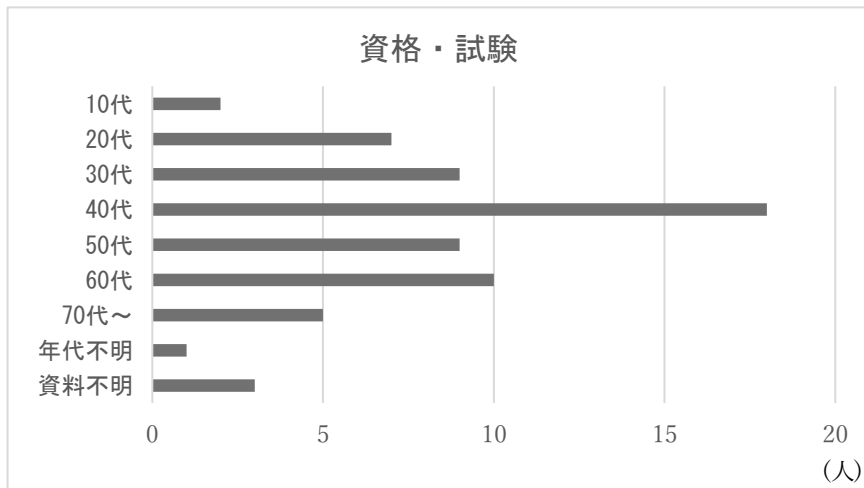


図4 「資格・試験」の分布

【資格・試験】

- ・ 40代が多く、スキルアップの傾向とも考えられる。
- ・ 他の年代には大差がない。

3.3 新たに見えてきた課題

表1及び図1～図4から見えてくるものは、新たな課題とも考えられる。年代別傾向については、全体を通して60代が多数を占めている。予想されたことである。とは言え、「指導者・人材」や「団体・グループ」では世代別に大差はなく、「資格・試験」に至っては、数は少ないながら40代が多く、意外な結果であった。

評価の指標とはならないまでも、これらの分布から読み取れるもの、参考となるもの（＝新たな課題）が発見できた。

- ① 当然ながら、「生涯学習情報コーナー」で相談に訪れるのは、高齢者が多い。とはいえ、生涯学習は高齢者に限定したものではない。すべての年代層が活用できる方策が必要ではないのか。
- ② 学び直しについては、時間に余裕ができてからの動き出しが見られるが、①と同様、生涯学習の対象をもっと広げる手立てはないのか。
- ③ 「指導者・人材」「団体・グループ」では世代を超えてニーズがあった。当然、世代によって求める「指導者・人材」「団体・グループ」は異なっているはずである。今後、どのようにニーズを把握するかを工夫する必要がある。
- ④ 「資格・試験」での40代が多いことは、ニーズが高齢者に偏ってはいないことを示しており、このニーズから、「生涯学習情報コーナー」での資料の配架場所、配架方法の工夫が必要であるし、関連した相談内容の充実も求められていると考えるべきだろう。資格と学びへのアドバイスや資格の有効性への提言もグローバル化の時代に沿ったものとして必要であろう。

雑駁な数値の見直しでありながら、利用者のニーズ、年代層によるニーズの違い、年代層のニーズによる相談内容の工夫の必要性が見えてきた。新たな課題の発見であった。この気づきを、まずは、今後の「生涯学習情報コーナー」の運営に役立てて行きたい。

4 相談内容のパターン化

4.1 相談内容について

既に触れた通り、相談内容は常に個人情報を含んでおり、相談内容に分け入って細部にわたって分析することは難しく、ましてや評価指標を設定しそれに基づいて評価を加えることは不可能に近い。相談内容は、生涯学習の対象が広範であるために多岐にわたっており、一律に語ることもできない。その上、相談員一人で対応できる範囲は限定されており、他の相談員や担当課の職員で共有する必要も生じている。そのために共有化のための研修も必要となっている

のも事実である。

2016年度以降は、概略化した相談内容・回答事例を保存していることから、その概略化したデータから共通部分を取り出すことができないかと試みた。

4.2 様々な相談

先にデータの見直しの際に挙げた相談項目は、何を相談したいか、何を知りたいか等のように、求めるものがはっきりしているものばかりであった。いわば、点在している項目を情報提供しているのである。例えば、「どこで何をやっているのか」「〇〇の指導者を探している」「△△の資格はどこで勉強すればいいのか」などである。その結果は「講座・イベント」についての相談数が、他の相談項目の5倍～10倍の数を示している通り、相談件数に反映している。ところが、相談内容によっては、点在する情報を提供するだけでは応じられない相談も持ち込まれる。それらを俯瞰すると、内容面でいくつかパターン化できるようである。

① 点と点を繋ぐ方向

- ・学習の成果や資格をボランティアに繋げたい希望があり、それをどう組み合わせて実現したらいいのか、その方法と要する時間についてアドバイスが欲しい。
- ・人材を育成するための組織をボランティアとして運営していきたい。その組織化の方法や先行事例、NPO化へのアドバイスが欲しい。

② より専門性を求める志向

- ・大学の公開講座を聴いて終わらせるのではなく、より積極的な学びや、より高度な学びの方法はないものだろうか。
- ・公開講座の講義内容について、そのレベルの確認や講義内容を事前に精査するための方法は無いのか。また、講師の専門分野の詳細を知りたい。
- ・化学や地学などのいわゆる理系科目の公開講座が少ない。大学の聴講制度や国の機関などでの専門的な学びを探している。

③ そもそも論（本質的な問いかけ）

- ・生涯学習とは何なのか。

- ・「生涯学習情報コーナー」は何をすところなのか。
- ・図書館のレファレンスコーナーとの違いは何か。
- ・なにか学びたいが、候補はあるものの漠然としていて見当がつかないので、アドバイスが欲しい。

これらの相談には、より丁寧で広範な情報知識と的確なアドバイスが求められる。相談員泣かせの相談ではあるが、これも業務の一環である。今後、様々な行政分野との垣根を超えた研修の必要性を強く感じる瞬間である。

5 まとめ

数少ないデータであっても見方によっては示唆に富んだものとなる。新しい課題の発見でもあった。見方を変えれば、課題は次々に現れてくるし、課題の発見は業務改善の第一歩と考えることも可能である。課題は業務改善のエネルギーと言えるかもしれない。課題の中に業務改善のヒントが多く隠れているからである。

小論を通して、改めて湧き出てきたいくつかの課題を指摘しておきたい。次の課題発見の礎になれば幸甚である。

① 情報提供の総合化

点在する情報提供のみならず、点から線へ、線から面への相談対応の必要性が感じられた。あらためて、情報提供の総合化が求められていることを強く感じる。

② 地道な広報の必要性

SNSをはじめとする、時代に沿った広報も必要ではあるが、旧来の紙を媒体とした広報も必要であろう。実際、配布されている「県のたより」からの情報を元に、相談に見える方も年代を超えて多い。粘り強い地道な広報も必要である。

③ 「生涯学習」の理解促進

「生涯学習」がどう捉えられているかにも気を遣う必要がある。若い世代には生涯学習が高齢者対象の学びと映っている、そうした場面に幾度となく遭遇した。「生涯学習」がすべての世代を対象としていることを改めて周知す

る必要を強く感じた。そのためには、地域や学校ともしっかりと深く連携していく必要があるだろう。

④ 学校との連携

学校と連携をすることで、その取組みの内容が教員を通して児童・生徒に伝わり、さらに、児童・生徒を通して保護者や家族に伝わることで、全世代に生涯学習が認知されることになっていく。人生における「資格」や「学び」というキーワードだけでも児童・生徒に伝えることは多いし、キャリア教育の実践のなかで啓発の機会には事欠かないであろう。

⑤ 「動く」生涯学習情報コーナー

様々な年代ごとのイベントに出向いての広報・相談の機会の提供なども、「生涯学習情報コーナー」を周知していく絶好の機会と捉えるべきであろう。例えば、人生100歳時代のフォーラム会場での広報、定年後の再就職説明会での広報、キャリアアップのための資格取得を目指すイベント、大学生を対象とした県のインターンシップ説明会などでの広報など、出張相談コーナーの設置も含めた広報活動の意義は大きいはずである。

おわりに

今回は、「生涯学習情報コーナー」での相談業務に限定した課題を取り上げた。課題ばかりが列挙されているようだが、前述のように、課題そのものを整理して共有化することが、課題克服のための手立てであることは言うまでもない。また、相談業務に関わる課題は、幅広い生涯学習の分野のほんの一部の課題に過ぎないことも改めて確認しておきたい。「答申」での指摘があったように、課題克服のためには、県の生涯学習施策と市町村や地域の生涯学習センター等の施設との連携や、より発展的なネットワークの構築が必要であることも強く感じたところである。

最後に、歴代の相談員の皆さん並びに担当課の職員の皆さんのご協力に感謝し、アドバイスをいただいた方々にお礼を申し上げます。

参考文献

- 1) “第5章 生涯学習情報センターの設置から現在”. 神奈川県立図書館60年の歩み. 神奈川県立図書館, 2014, p. 32-39.
- 2) “第2章 社会教育の意義”. 生涯学習概論ハンドブック. 国立教育政策研究所社会教育実践研究センター, 2009.
- 3) 佐藤晴雄. “第2章 生涯学習と社会教育の歴史”. 生涯学習概論. 学陽書房, 2007, p. 27-48.
- 4) 生涯学習の成果の活用に向けた取組について～活力あるコミュニティの形成に向けて～(答申). 第12期神奈川県生涯学習審議会, 2016.
- 5) 平成9年度神奈川県生涯学習要覧. 神奈川県教育委員会生涯学習部生涯学習課, 1997.
- 6) 平成23年度神奈川県生涯学習情報センター事業報告書. 神奈川県生涯学習センター, 2012.
- 7) 平成25年度神奈川県生涯学習情報センター事業報告書. 神奈川県生涯学習センター, 2014.
- 8) 平成29年度神奈川県立図書館事業要覧. 神奈川県立図書館, 2017.
- 9) 平成30年度神奈川県立図書館事業要覧. 神奈川県立図書館, 2018.