

生活困窮者自立支援における人材養成

～ コロナ禍の中での研修の取り組み方法を探る ～

国立大学法人九州大学大学院 統合新領域学府 客員准教授

早稲田大学マニフェスト研究所人材マネジメント部会 専門幹事

特定非営利活動法人日本ファシリテーション協会 フェロー 加留部 貴行

1. 「都道府県研修実施のための手引き・2020年版」のご紹介

(1) 手引き作成および改訂にあたってのポイント

- ①常に制度の理念に立ち返り、繰り返し伝え続けていく必要性を強調
- ②研修カリキュラム作成の体制づくりの大切さとそのステップを紹介
- ③現場が研修企画・実施で悩むポイントへの改善方法を具体的に反映
- ④研修の双方向性を持たせるための声掛けのフレーズを具体的に提示

+

- ①都道府県研修の企画立案・実施に向けた目的と意義を改めて再確認
- ②研修企画チームの組成から継続までのポイントを実例とともに整理
- ③参加型の手法を具体的な進め方やプログラム例等を示しながら紹介
- ④e-learning や映像教材、オンライン等多様な研修素材の活用を示唆

→企画者として、講師として、複眼的な企画・運営の視点を拡充

◎さらに、国研修で使用したレジュメ、パワーポイント原稿、ワークシートなどを現場で使えるように「生活困窮者自立相談支援事業における都道府県研修実施のための標準カリキュラム」として取りまとめ、「職種別研修カリキュラム並びに教材一式」を開発

(2) 手引きの活かし方へのお願い

- ・まずはしっかりと読み込んで欲しい
- ・現場で使えそうなところはドンドン使って欲しい
- ・研修担当者の引き継ぎ書として伝えていって欲しい

2. 研修企画の立案のポイント

(1) 研修の存在価値は何か

- ①研修を実施することが目的ではない
→研修という手段を通じて何をめざすのかを考える
- ②研修は単なる事務仕事ではない
→研修は人と組織を成長に導く大切な存在である

(2) 現場を起点として研修計画を立案する

- ①現場における研修の必要性を確認する
 - ・目的をもって「知識・技術」を習得するために
 - ・現場での「チームづくり」に寄与するために
 - ・共に支える「地域づくり」を具現化するために
- ②研修を通じて現場での動きの継続性を支える
 - ・あり方としての「制度の理念」を引き継いでいく
 - ・やり方としての「現場ノウハウ」を引き継いでいく
 - ・エピソードを通じて「多様な現場感」を引き継いでいく
- ③研修のねらいに新たな意味や価値を付加する
 - ・仲間の存在を実感させる
 - ・意識改革の源泉とする
 - ・気持ちを元気にさせる

(3) 研修の位置づけを明確化する

- ①計画的・体系的に研修を行う
 - ・組織としての研修とその体系をつくる
 - ・自立相談支援機関内の職員ごとの研修計画をつくる
- ②職員研修を人材育成につなげる
- ③支援員の状態を見て多様な視点からアプローチを試みる

(4) 研修プログラム企画のプロセスづくりのポイント

- ・研修企画チームをつくる
- ・研修企画の情報交換の場をつくる
- ・研修実施の協力者を募る

3. コロナ禍での研修の取り組み状況

■あなたの取り組み状況のポイントを整理しておきましょう

■書き出した内容を小チームに分かれて共有します。

【進め方】

- ・お名前の 50 音順で話してください。
- ・対話の時間は 20 分です。
- ・タイムキープはメンバーで協力して行ってください。
- ・まとめなくていいです。書いた内容の共有のみで大丈夫です。
- ・時間が余ったら、どなたかのよもやま話をお続けください。

4. コロナ禍での研修実施の創意工夫の実際

(1) オンライン／リモート時代とどう向き合っていくのか

①まず、あきらめずに「やる」と決める

- ・「できない」のではなく「やらない」ことの方が問題

※「できない」と言っている理由あれこれ

- 1) 「外部とつないではいけない」
→内部に影響がない別回線を持つ（連携への一歩）
- 2) 「機器がない」
→本気で予算を取る（機器よりも“危機感”がない）
- 3) 「わからない」
→習って慣れる（こどもたちは既にやっている）
- 4) 「時間がかかる」
→早く取り掛かる（躊躇せずとっとと動き出す）

- ・考えて可能な限りの手を尽くして工夫する（学びを止めるな）

②習って、慣れて、「習慣」にする

- ・パソコン、スマホ、LINE などの“使い始めの頃”を思い出す
- ・「社会教育」として大人たちが学ぶ姿勢を見せる
- ・これからのインフラづくりとしてハードもソフトもハートも備える

③選択肢を複数備えて使いこなす

- ・「これしかない」ではなく「いろいろある」と考える
- ・「二の矢／三の矢」を放てるようにする
- ・備えてないがためにクレームになることを未然に防ぐ

(2) オンラインは「参加者ファースト」を意識することがポイント

①相手の置かれている状況を想像する

→参加者は各々の場で「ひとり」である

②参加者ひとり一人と丁寧に向きあう

→ずっと声がかからなければ、ただそこにいるだけ

③言語と非言語を組み合わせて伝える

→人間の五感のうち「視覚」と「聴覚」しか使えない

【ご参考】オンラインでは積極的に働きかけあうことがポイント

- ・必ず相手の名前呼びかける
- ・言葉や仕草で大きく相槌を打つ／反応する
- ・手挙げは耳の横で、手を5～10センチ前に出す
- ・身振り手振りは顔の周辺に集める
- ・表情、声、テンションは少し盛って話す
- ・名前と何を話すか(質問、意見、感想など)を告げて話し出す
- ・対面より少しゆっくり目、情報量は絞る
- ・発言の「終わり」を明確にする(「以上です」など)

◎「ハウレンソウ」から「ザッソウ」へ

- ・少人数で、短時間に、頻度良く、簡単なことを交換する
- ・早めにお互いの「困っていること」を知る
- ・ひとり一人と丁寧に向きあい自立／自律を促す

(3) Zoomの機能を活かしたプログラムづくり

【双方向性を出す】

- 「スポットライト」…発言者やフリップを拡大して注目させる
- 「チャット」…プライベートチャットで個別に連絡を入れる
- 「スタンプ」…アンケートや情報共有に活用する

【参加者間の交換を促す】

- 「ブレイクアウト」…少人数で話すグループワークに最適
 - ・人数は3～4人が最適(スマホ対応)
 - ・ブレイクアウト先での進め方を明確に伝える

(4) 対面リアルでの研修実施の工夫の例

- ①基本的な感染防止対策の実施(マスク着用、手指消毒、検温など)
- ②グループワーク実施の際は少人数で(3～4人/ペアワークも活用)
- ③机は3台使用で島をつくり距離を取る
- ④道具の使い回しを極力避ける
- ⑤可能な限りこまめに休憩を入れて換気を実施

(5) さらに「対面リアル×オンライン」の「ハイブリッド型」にも挑戦しよう

- ・参加形態の「選択肢」を増やすことで参加機会を準備する
- ・入念な準備とリハーサルを行うことで主催者の経験値を上げる
- ・テクニカル(機器操作等)の人材育成も視野に入れる

5. 事例報告

■事例報告を聴いて感じたことを整理しておきましょう

■書き出した内容を小チームに分かれて共有します。

【進め方】

- ・お名前の50音順で話してください。
- ・対話の時間は10分です。
- ・タイムキープはメンバーで協力して行ってください。
- ・まとめなくていいです。書いた内容の共有のみで大丈夫です。
- ・時間が余ったら、どなたかのよもやま話をお続けください。

6. これからに向けて

■これから取り組んでみたいことを書き出してみましょう

■書き出した内容を小チームに分かれて共有します。

【進め方】

- ・お名前の50音順で話してください。
- ・対話の時間は20分です。
- ・タイムキープはメンバーで協力して行ってください。
- ・まとめなくていいです。書いた内容の共有のみで大丈夫です。
- ・時間が余ったら、どなたかのよもやま話をお続けください。

7. 行政説明と全体振り返り