

生涯学習センター生涯学習相談員兼公民館職員向け研修【事後補完版】

2018年5月22日 板橋区大原生涯学習センター社会教育指導員

西村美東士 <http://mito3.jp>



# 1 13:30-14:00 コンセプト解説

1.1 生涯学習相談とは来訪者の自己決定を支援する活動である

1.2 相談員は、来訪者ととともに主体性を獲得する

みんなが知っているのに、誰も知らないこと＝主体性の尊重と主体性の伸長

1.3 公民館職員の日常は、相談員としての活動を含んでいる

1.4 ボルボのセールス：相手のライフスタイルを推察する

1.5 カン・コツの見える化と伝承

後述のクドバスによって指導員の分解された必要能力を構造化できれば、目標設定型の効率的な指導員研修が実施できる。しかし、ベテランの「暗黙知」（カン・コツ）を伝承するための「暗黙知可視化」に関わる教材や教育プログラムの開発については、異なる手法が必要である。

参考 西村美東士ホームページ [http://mito3.jp/h26anmokuchi\\_tebikisyo.pdf](http://mito3.jp/h26anmokuchi_tebikisyo.pdf)

「キャリア教育のための暗黙知教材の開発」平成26年度選定放送大学教育振興会助成研究

仕事名	外車販売におけるお客様への車両説明および試乗の勧誘
標準時間	30分（実際は、ローン見積書作成や次回試乗日のアポ取りなどを含めて90分）
業務の概要と意義	<p>【概要】お客様が高価な買い物をするにあたって、ローン負担以上の価値のある暮らしができることをイメージできるよう車両の特徴を説明し、ご家族と一緒に試乗するよう意思決定を促す。</p> <p>【重点】お客様は、商品情報や評価については、ネットで熟知していることが多い。来店されるお客様にとっては、一般的な商品情報より、本車を取り入れることが、自己の暮らしの中でどのようなプラスになるのかが、一番の関心ごとなのである。そのためには、ショッパ自体が、販売側とお客様にとっての「夢のある舞台」でなければならない。</p> <p>【意義】暮らしの中に本車が存在するときのお客様のイメージをより確かなものにするによって、この「舞台」において、本車を前にしてお客様にとっての夢のあるストーリーをお客様と一緒に作り出す。このことに、販売活動の意義と喜びがある。</p>
特に難しい部分	<p>①お客様やご家族の暮らしぶりを把握し、それに適合した車の特徴や利用法を提示する。</p> <p>②暮らしぶりの把握は、尋問のようにならないように、最適のタイミングのときに尋ねる。</p> <p>③お客様が本車利用時のイメージを想像しているときは、話しかけたりせず、尊重して見守る。</p> <p>④販売側の勝手な商品説明を先行させない。お客様のニーズや暮らしに対応して車両説明をしていく。</p> <p>⑤お客様が生産中止のものを希望しても、無いものは仕方ない。希望する色などは、特注するより、現在の色のポリシーを説明して、希望自体の変化を促す。</p> <p>⑥お客様の質問内容によって、詳しく回答するタイミングでないと判断したときは、簡単に回答しておく。</p> <p>⑦お客様との信頼関係ができた判断できるときには、それまでより立ち入ったアドバイスをする。</p>
使用する備品・資料	<p>カタログ（車種別・アクセサリ・ローンの説明用資料）、アンケート用紙、手帳。指輪などの車両を傷つける恐れのあるアクセサリは外しておく。</p> 

ご来場者への対応をする



主な手順	No.	具体的な行動の仕方	ポイント・判断基準
1 挨拶をする。	1-1	「いらっしゃいませ」	お客様より先に言う。
	1-2	現在所有する車が、どういう状況にあるかを把握する。そのため、来店されたときの車の車種は何か、車検の満了日(フロントガラスに貼ってある)はいつかを見る。	じろじろ見ずにさりげなく。瞬間的に情報を得るように心がける。
	1-3	第一印象でお客様についての推測はするが、先入観はもたないようにする。	判断していることはありますか、風貌、アクション、第一印象など確かめていることは何ですか。 日差しが強くないのにサングラスをかけているお客様の場合、直接グイグイ来られるのを嫌っているかもという推測はするが、基本的にはニュートラルな心構えで、お客様に平等に接する。 8

車両に搭乗してもらい、ご説明する

7 試乗の勧誘と待ち(あえて間を作る)	7-1	試乗を勧誘する。	試乗を押し付けてはいけない。「試乗したい」という気持ちが自然に強まるよう働きかける。試乗さえすれば、(商品には自信があるので、)本車を購入したいという気持ちになることをほぼ確信している。
	7-2	お客様が沈黙したまま車をずっと見ているときは、話しかけない。	車を見ているときは、家族と乗っているなどの場面を空想していると判断して尊重する。
	7-3	試乗のインパクトは強いので、強くお誘いするが、必要以上には深追いしない。	試乗の勧誘はこれで2回目になりますが、何回くらいまで、何のために試乗をお誘いする言葉を投げかけますか。 勧誘は最大で3回まで。それ以上勧誘しても、「今日はいいいよ」というのであれば、それ以上は追いかけてはいけない。体感していただくことが、言葉やネットでは得られないものであるが、試乗したら即座に結論を出さなければいけないと思ってしまうお客様も多い。既存車の点検に見えた人でも、「乗ったら買っちゃうからいい」と言うほど。試乗することはインパクトが強いのでお誘いはするが、3回くらいまでが限度だろう。 44



暗黙知の構造

われわれの研究では、暗黙知の構造を図1のような氷山モデルでとらえている(本図は若者の社会化支援者の例である)。最後まで言語化、形式知化できない深層の暗黙知は興味深いところである。だが、子育て者、若者、職業人等の幸福追求の一環としての学びの要求に応えるためには、問題解決のための科学的なアプローチによって、第3層までの形式知化を進めることが、研究者としての急務であると考えている。ただし、第4層といえども、心身の体験学習によって能力達成はできる可能性はあり、教育実践としては追求が期待されるところである。そのような開発的実践との往復活動により、暗黙知研究は進展するものと思われる。

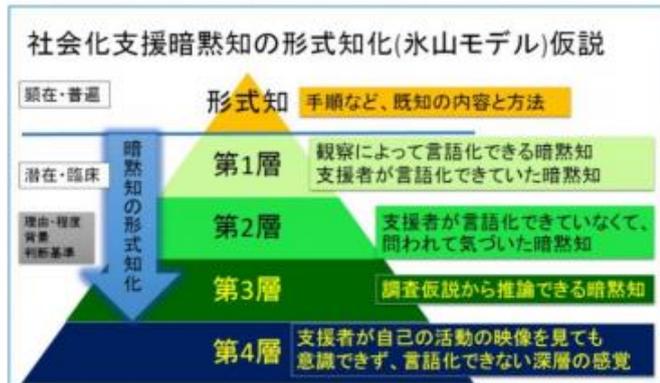


図1 社会化支援暗黙知の形式知化(氷山モデル)仮説

子育て暗黙知の可視化

2005年度文部科学省選定聖徳大学社会連携研究推進事業「連鎖的参画による子育てのまちづくりに関する開発的研究」では、技術・技能教育研究所長森和夫氏の指導を得て、図2のような教材を作成した。

図2 暗黙知教材「子育て支援のポイント」より

子どもの「やんちゃな活動」の動画を見せ、「あなたならどうする」と考えさせたあとに、ベテランの保育士がそれをどう理解し、どう対応したかを示す。このような学び方は、親だけでなく、保育を専門に学ぶ学生のための実習前教育などにも効果的だと考える。

セールス等の暗黙知の可視化

これまでの大学は、自己と職業とのマッチングを考えさせることなどはやってきた。だが、実際の仕事の仕方を教えるのは、就職先も多様であることから、ほとんど不可能と想われてきたようだ。そして、学生は「学校という群れから離れて社会に一匹で飛び出した」とき、仕事の手順だけ教わり、あとの多くは「カン・コツは見て盗め」と言って突き放される。

われわれは、2014年度から放送大学教育振興会助成研究「キャリア教育のための暗黙知教材の開発」を進めてきた。そこでは、ICTシステムを活用して、下図のようにベテランの「カン・コツ」を考えさせる。このことによって、今日の個人化する若者たちも、ベテランの活動を共感的、臨床的にとらえ、「なぜ、どのように、どんな基準で」と問いを発して、帰納的に特殊解を見出すことができるようになる。形式知の一般解からの演繹的な学修だけでは、職業へのこのような主体的な構えを身につけさせるのは難しいだろう。車検の満了日を見ることは手帳には書かれていても、お客様に関する推察力という豊かな経験値は、図3に示したような動画による技能分析表によらないと理解できないのである。

主な手順	No.	具体的な行動の仕方	ポイント・判断基準
1挨拶をする。	1-1	「いらっしゃいませ」	お客様より先に言う。
	1-2	現在所有する車が、どうい状態にあるかを把握する。そのため、来店されたときの車の車種は何か、車検の満了日(フロントガラスに貼ってある)はいつかを見る。	じろしる見ずにさりげなく、瞬間的に情報を得るように心がける。
			判断していることはありますか、車検、アクション、第一印象など確かめていることは何ですか。
	1-3	第一印象でお客様についての推測はするが、先入観はもたないようにする。	日差しが強くないのにサングラスをかけているお客様の場合、直接クイイ果られるのを嫌っているかもという推測はするが、基本的にはニュートラルな心算で、お客様に平等に接する。

図3 暗黙知教材「外車販売のポイント」より

このほか、今年度からは、科研費研究「個人化する若者に対する社会化支援における暗黙知の解明」を始めた。ときの政策のブレの陰で埋もれていく若者支援のベテランたちの「カンとコツ」の蓄積を、広く関係者の財産にしていきたい。

研究者だけでなく、子育て者、支援者、企業、学生などの幅広い協力を得て、ベテラン人材の発見、職業人像や課題の整理、必要能力の構造化、動画収録、暗黙知インタビュー、技能分析表の作成と教材化、実践による検証の面でコラボを進めていきたい。

聖徳大学生涯学習研究所「生涯学習研究所だより」NO.2、2016年6月発行 より

まとめ「お客様にとっては、一般的商品情報より、本車を取り入れることが、自己の暮らしにどのようプラスになるかが関心ごとなのです。そのためには、ショッパが、販売者とお客様にとっての『夢のある舞台』でなければなりません。」

## 2 14:00-15:00 クドバス シミュレーション

### 2.1 学習相談において求められる能力

#### 2.1.1 生涯学習相談員の必要能力

#### 2.1.2 学習支援グループの必要能力

#### 2.1.3 千葉市公民館職員の必要能力

##### 2.1.3.1 窓口

##### 2.1.3.2 事業

##### 2.1.3.3 情報相談

### 2.2 その後の課題

必要能力クドバス：必要能力を構造化して、ラダー作成の足がかりとする（上図参照）  
クドバスについては、以下に最新マニュアルが掲載されている。

技術技能教育研究所 <http://ginouken.com> <http://ginouken.com/CUDBASManuaIV30.pdf.pdf>

ラダーとは、本来後戻りのない能力ラダーを指す。よって、ロジャーハートの「子どもの参画ラダー」に対しては、西村個人としては異議がある。ただし、ラダーの導入が、相談員や職員の階層化、分断を生み出すものにならないか、議論のあるところだと思われる。

詳しくは、前掲ホームページ参照。

ラダーⅣ				計画的管理・後輩指導・看護研究の実践を中心とした統合的看護実践
ラダーⅢ			業務管理・人的管理・物的管理を中心とした高度な看護支援の実践	
ラダーⅡ		チームナースングを中心とした計画的看護実践		
ラダーⅠ	看護実践を中心とした確かな看護技術の習得			
経験年数	1～3年	4～8年	9～15年	16年～

森和夫 「看護師の職業生涯とクリニカルラダー」

<http://ginouken.com/KangoShougai.html> より

仕事	能力-1	能力-2	能力-3	能力-4	能力-5
1 前向きな態度を示す	1-1 A 人生に対して前向きな態度がとれる	1-2 A 人権を尊重する態度がとれる	1-3 A 自分が間違っていたら子に謝ることができる (BBS)	1-4 B 親自身がうまくいかないとき、ヒステリックでない態度がとれる	1-5 B 家族旅行をしたとき楽しい態度がとれる
2 子の変化を待つ	2-1 A ほっとしておくことができる	2-2 A 子のプライバシーを尊重する態度がとれる	2-3 A 知っていても知らない態度がとれる	2-4 A 子を信頼することができる	2-5 B 子にとっては家がわずらわしいことを知っている
3 子の実態を理解する	3-1 A 子の今の精神状態を知っている	3-2 A 青年期は不安定な気持ちであることを知っている	3-3 A 青年期の心理的特徴を知っている	3-4 B すぐに反抗してくることを知っている	3-5 B 子の生活態度を知っている
	3-6 B 親にうそをつくことを知っている	3-7 B 子の友人関係を知っている	3-8 B 彼(彼女)がいるのを知っている	3-9 B 望ましい勉強方法を知っている	
4 子と意識的に関わる	4-1 A 子からの相談や話し合いに応ずることができる	4-2 A 何に関心があるかを知っている	4-3 A じっくり話を聞けることができる	4-4 A わが子に注意ができる	4-5 A 子が悪いことをしたときき然とした態度がとれる
	4-6 B 子がパニックにおちいっているとき冷静な態度がとれる	4-7 B 子が落ち込んでいるとき上手に励ますことができる	4-8 B 家では食事を一緒にするよう誘うことができる	4-9 B わが子にあいさつができる	4-10 B 高校生に適した性教育ができる
	4-11 B 子からの進路相談に応じることができる	4-12 B 現代社会の就職状況や仕事の内容について知っている	4-13 B 部活のおっかけができる		
5 他の関係者と連携する	5-1 A 学校の様子を知っている	5-2 B 同じ高校生の子を持つ親と情報交換や相談をすることができる	5-3 B 学校側と緊密かつ自立的な連携ができる		
6 家庭を安らぎの場にする	6-1 A 家族との会話がでる	6-2 B 他愛ないおしゃべりができる	6-3 B 励ます時、子が何を食いたいかわ知っている		
7 子と相互に生活を支え合う	7-1 A お願いの態度がとれる	7-2 A そうじ、片づけを子にさせることができる	7-3 A 食事の仕度、洗たく、そうじができる	7-4 B 高校生に必要な栄養素について知っている	7-5 B 子にとっての必需品を買うことができる (買い物)
注1 能力の種別は右のとおりである		知識	技能・態度		
注2 能力の重要度は右のとおりである		A: 非常に重要で、詳細に知っているか、よくできる必要がある	B: 普通であって、一般的に知っているか、普通にできればよい	C: あまり重要でなく、概略を知っているか、体験していればよい	

図 CUDBAS 必要能力・資質リスト「高校生の子をもつ親」(列・行ともに重要度順)

2005年3月西村美東士「クドバスを活用した子育て学習の内容編成」、聖徳大学生涯学習研究所紀要より

クドバスの特徴 上掲自著「クドバスを活用した子育て学習の内容編成」より

クドバスによって、教育内容項目を具体的な行動目標として能率的に記述し、カリキュラムもしくは教育計画を立案することができる。

森はクドバスでできることとして、次の13点を例示している。①保有する技術・技能の評価、②職員の能力におけるウイークポイントの検索、③新規事業の立ち上げ可能性についての能力面からの検証、④職員の現状把握と経営戦略への立案、教育計画の立案、⑤教育システムの確立、⑥継続教育マニュアルの作成、⑦OJTマニュアルの作成、⑧テキスト、教材の開発、⑨管理職、マネジメント教育のツールとして実施、⑩人事考課への活用、処遇の決定、⑪人事配置・プロジェクト担当チームの編成、⑫問題解決手法への適用、⑬発想法としての応用。

クドバスの特徴としては、次の6点が挙げられている。①「早くできる」、②「手続きがシンプルで簡単である」「あまり多くの教育は必要としない」、③「小集団の意思決定によるものである」、④「第一人者であれば説得力があるものになる」「分析する内容についてよく知る人であれば誰でも参加でき、安直である」、⑤「分析する途中の全てのプロセスが記録に残るため、改訂や見直しができ、他者への説明にも役立つ」、⑥「応用範囲が広い」。

#### 4-3 クドバスの進め方の概要

進め方としては次の5つのステップを踏むことになる。これらは、参考文献やホームページなどで公開されている「マニュアル」を使って、読み上げながら実施することが可能である。

①職場の熟練者について「何ができるか」、「何を知っているか」、「どんな態度が取れるか」で1件につき1枚のカードに書き出す。②それらのカードを仕事の単位でまとめていく。③水準の順序で並べ直す。④カードごとの水準を書き入れる。⑤能力資質リスト図に転記する。

作業は、その職業について知る人5~6人程度で行う。各方面からの参加が望ましい。その際の注意事項は次のとおりである。①メンバーは同等の資格、権限で進めること。②個人への批判や攻撃はしないこと。③互いに協同して良いリストを作成すること。④固定観念にとらわれず、柔軟に発想を出すこと。

能力カード作成にあたっては、「人格的なものや性格などは除く」とされている。また、他の人との重複は気にしないで、いろいろな角度から書く。所要時間は1枚につき1分程度で、一人20枚程度が想定されている。

書き込まれたすべてのカードを机の上に置く。同一内容のカードは重ね、類似カードは近くに置く。重ねたカードは内容を点検し、最も内容を代表するカードを一番上にする。適切なカードがなければ、新たに書き足す。確認してホチキスでとめる。ただし、少しでも違っていれば独立させる。

次に、これらを見渡して仕事内容でグルーピングする。仕事カードの語尾は「~をする」を使う。仕事カードごとに能力カードを右横に並べる。並んだ能力カードを重要度の高いものから順に右へ並べ直す。重要度のランクA、B、Cを決めて記入する。

次に縦の配列を行なう。カード群を比較して重要度の高い分類から順に下へ向かって並べる。「必要能力・資質リスト」は以上で完成である。

指導者がいなくてもできること、また、90分程度で作業が完成することが想定されていることは、学習内容編成者にとっての実用性を保障するものであると同時に、先に述べたような「学習者参画によるプログラム作成」や「学習者個人の学習目標への自己関与」を可能にする道具としても注目に値すると考える。

### 3 15:15-16:30 事例研究

#### 3.1 条件設定

##### 3.1.1 付加条件は任意

#### 3.2 ワークシート配布

##### 3.2.1 ケース1

「退職したので、何かしたい」

設定

◎相談者の属性（案）・・・65歳・男性

◎テーマ・・・生きがいづくり

##### 3.2.2 ケース2

よいママ友がほしい

◎相談者の属性（案）・・・母子（30代・女性と子ども1~2歳）

◎テーマ・・・子育て支援

☆「1~2歳位のお子さんを連れた30代お母さんからのご相談」

##### 3.2.3 ケース3

就職しなくてはと悩んでいる

◎相談者の属性（案）・・・30歳・男性

◎テーマ・・・キャリア支援

#### 3.3 「ベテラン相談員ならどうするか」などにより幅を広げる

追加ケース 巻末ワークシート参照

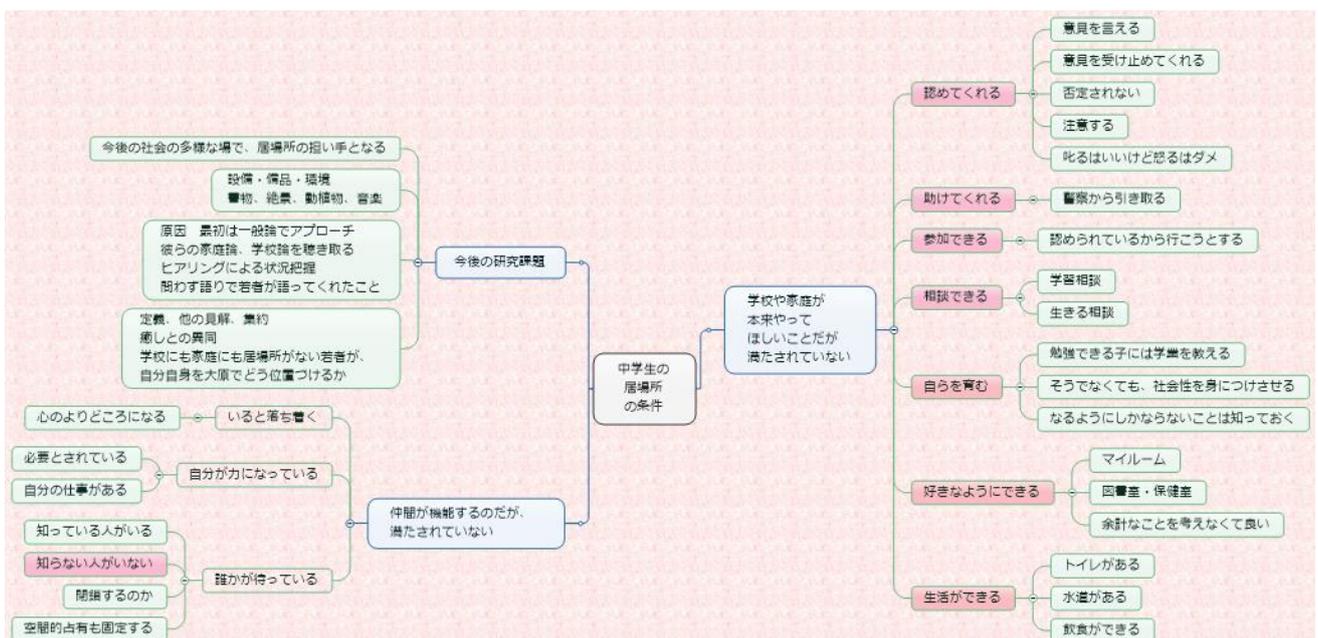
### 4 16:30-17:00 まとめ 未知との遭遇 後戻りができない仕事

#### 4.1 仮説と検証の繰り返し

#### 4.2 相談は、ともに育つ「共育」

#### 4.3 カン・コツの見える化と伝承

【最後に】 居場所の意義と「価値の創造」という教育的成果  
次世代の居場所の担い手（社会形成者）を育成する青年教育の空間  
西村美東士「中学生の居場所の条件」（未発表）



## 1 学校や家庭が本来やってほしいことだが満たされていない

- 1.1 認めてくれる
  - 1.1.1 意見を言える
  - 1.1.2 意見を受け止めてくれる
  - 1.1.3 否定されない
  - 1.1.4 注意する
  - 1.1.5 叱るはいいけど怒るはダメ
- 1.2 助けてくれる
  - 1.2.1 警察から引き取る
- 1.3 参加できる
  - 1.3.1 認められているから行こうとする
- 1.4 相談できる
  - 1.4.1 学習相談
  - 1.4.2 生きる相談
- 1.5 自らを育む
  - 1.5.1 勉強できる子には学業を教える
  - 1.5.2 そうでなくても、社会性を身につけさせる
  - 1.5.3 なるようにしかならないことは知っておく
- 1.6 好きなようにできる
  - 1.6.1 マイルーム
  - 1.6.2 図書室・保健室
  - 1.6.3 余計なことを考えなくて良い
- 1.7 生活ができる
  - 1.7.1 トイレがある
  - 1.7.2 水道がある
  - 1.7.3 飲食ができる

## 2 仲間が機能するのだが、満たされていない

- 2.1 いると落ち着く
  - 2.1.1 心のよりどころになる
- 2.2 自分が力になっている
  - 2.2.1 必要とされている
  - 2.2.2 自分の仕事がある
- 2.3 誰かが待っている
  - 2.3.1 知っている人がいる
  - 2.3.2 知らない人がいない
  - 2.3.3 閉鎖するのかわ
  - 2.3.4 空間的占有も固定する

## 3 今後の研究課題

- 3.1 今後の社会の多様な場で、居場所の担い手となる
- 3.2 設備・備品・環境 書物、絶景、動植物、音楽
- 3.3 原因 最初は一般論でアプローチ 彼らの家庭論、学校論を聴き取る ヒアリングによる状況把握 問わず語りて若者が語ってくれたこと
- 3.4 定義、他の見解、集約 癒しとの異同 学校にも家庭にも居場所がない若者が、自分自身を大原でどう位置づけるか

## 問題提起

- ✓ 「寄り添う」という言葉には、支援者側の優越意識（「上から下に降りていく」）が隠されている
- ✓ かといって、「私も皆さんと同じです」という「ワン・オブ・ゼム」（みんなと同等の一人）では、支援の役割は果たせない。
- ✓ 「知的水平空間」においては、「知っていることは相手に教える」、「知らないことは相手から教わる」という相互行為が不可欠である。
- ✓ そこに「指導者」「被指導者」の相互性という本質が表われている。
- ✓ 余談だが、エセインテリは、知っていることは「知らない」と言い、知らないことは「知っている」と言う。この姿を見ると、「知的水平空間」の大らかさや楽しさを味わえない人の惨めさを感じざるを得ない。

## 指導とは何か

指導者の行為は、課題提示(問いかけ)、紹介(読み上げ)、回答(レスポンス)、指示(ワークの進め方)が頻繁に行なわれた。そのことによって、役割提供機能(ワーク)、表現支援機能(文章、話し合い、発表)、受容機能(学生の表現への評価)、課題解決機能(気づきの促進)、揺さぶり機能(固定概念の打破)を発揮していたと推察できる。

【論文概要】2日間の「生涯学習概論」の授業で、学生がどのように自己や他者に対する気づきを得たのか、その変容の過程を解明することによって、学生の自己決定能力を高める授業の構成要素とその効果を明らかにした。第1に、ワークショップ型授業によって、即自から対自へ、対自から対他者へと学生の気づきが促され、対他者から再び対自や即自のより深い気づきへと循環する過程が明らかになった。第2は、学生の自己決定能力の到達段階の把握に基づく戦略的な指導内容と授業構成の必要性が明らかになった。

西村美東士「ワークショップ型授業の構成要素とその効果ー学生の自己決定能力を高める授業方法」、大学教育学会『大学教育学会誌』22巻2号、pp.194-202、2000/11/10

## 援助の展望

つながり、広がり、深まることによる社会的視野の拡大、個人完結型から社会開放型への転換（青少年の居場所づくりにおいても、子育てまちづくりにおいても、そして、生涯学習相談においても）

【巻末資料】事例研究ワークシート

ケース	1 「退職したので、何かしたい」 2 「よいママ友がほしい」 3 「就職しなくてはと悩んでいる」 4 「施設ボランティアをやってみたい」 5 「PTA役員になってしまったが、いやだ。でも、わが子のことを考えるとやめられない」
相談者の属性	
テーマ	

相談者のライフストーリーの想定

相談者の背後の思いの推察

ベテランの相談員の対応のポイント

以上をもとに、生涯学習相談の心得5箇条をまとめなさい

1

2

3

4

5