

実証概要

Demonstration overview

尼崎市 立花地域課

引き継ぐのは若者との関係値！ナレッジやノウハウを蓄積する仕組みを作りたい！

課題

- ・ 職員は数年で人事異動するが、ユースワークはノウハウや信頼関係構築などマニュアル化が困難なことが多い。
- ・ 過去のやりとり等の情報を蓄積し、ノウハウを引き継ぎをしやすい環境をつくりたい。

実証内容

- ・ 対人支援研修と研修内容及び若者との関わり蓄積するプラットフォームの開発

採択企業

アップワード株式会社



実績・成果

研修前後で、業務に関するアセスメントの点数が15%増加
1月あたりの、ユースワーク業務に関する情報の入力時間を50%削減
関わっている若者の顔と名前が一致している割合が30%増加

解決したい課題

〈課題は、信頼関係とノウハウの引継ぎ〉

手探りながらも若者向け事業を行ってきていますが、毎年の課題があります。それが「引継ぎ」です。職員は人事異動により数年で異動しますが、ユースワークに関しては、一人ひとりにあわせた対応や、個人間での信頼関係など、マニュアル化できないものが多々あり、職員が変わるごとに築き上げてきた関係性を再構築しなければなりません。

また、異動してきた職員の多くが過去に在籍していた部署でユース世代と関わる業務に携わったことがなく、ユースワークに関するノウハウやナレッジはもちろん、接し方もわからない状態です。事務的な業務であれば過去の決裁やマニュアルなど引き継ぐことが可能ですが、信頼関係とノウハウに関しては、職員間で口頭での引継ぎ以外、手法を確立できていません。

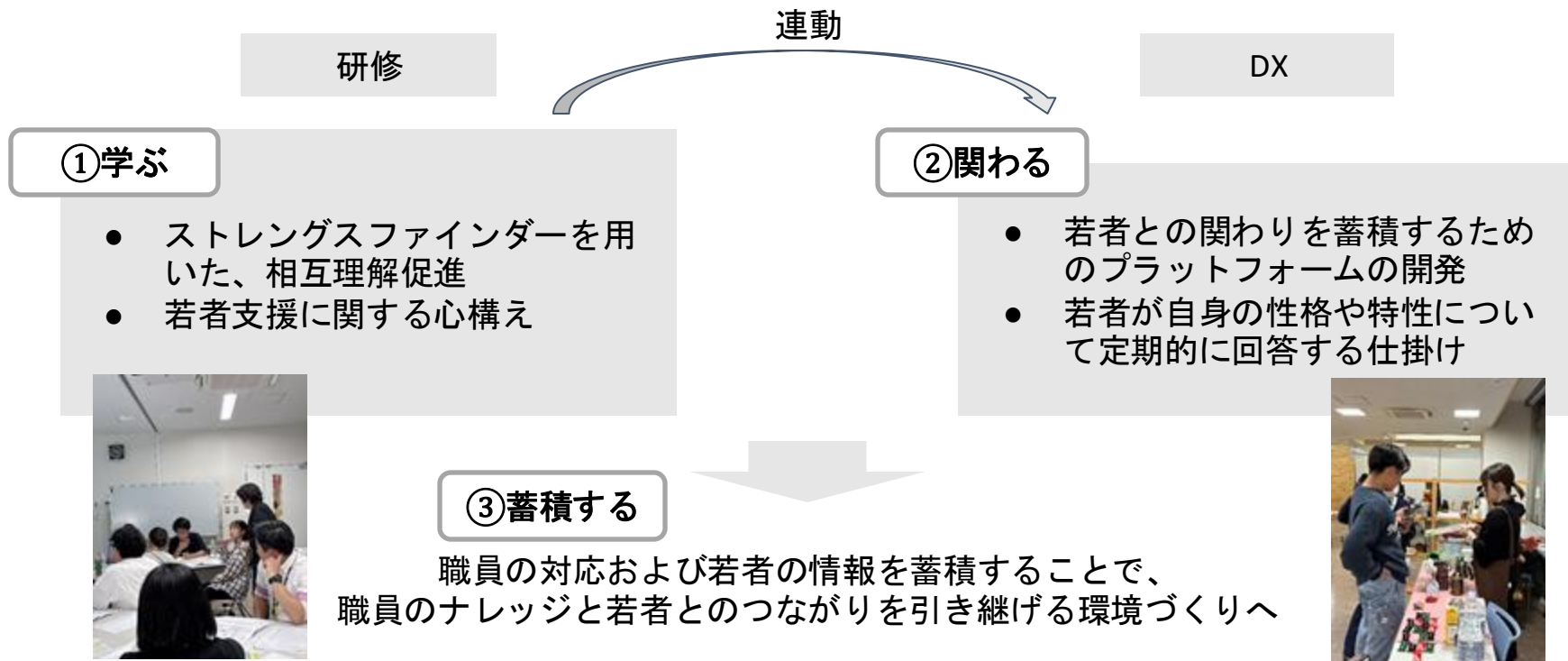
〈課題に対して、現状取り組んでいること〉

現在、組織として若者との信頼関係を引き継ぐことを意識しています。そのために、前述したユースカフェではチケットに若者との会話を記録として残し、データとして職員間で共有できるようにしています。また、ノウハウやナレッジに関しては、これからユースワーク研修などを受けることで、ある程度の知識を得ることができると考えています。

ただし、やはり信頼関係とノウハウの引き継ぎに関しての取り組みは簡単ではなく、これ以上取り組めていない状況です。せっかく築いてきた信頼関係や、培ってきた知見の引継ぎ方法があれば、これまで以上にユース世代との交流を築き、わたしたちが掲げている“やりたいをやろう”に近づけるのではないかと考えています。

実証内容

対人支援研修と研修内容及び若者との関わり蓄積するプラットフォームの開発



実証内容

4

若者本人からの会員登録

若者本人からの参加申し込み

職員による情報入力



プラットフォーム

氏名	性別	年齢	登録日時	参加日時	参加回数	参加状況
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み

氏名	性別	年齢	登録日時	参加日時	参加回数	参加状況
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み

氏名	性別	年齢	登録日時	参加日時	参加回数	参加状況
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み
山田 太郎	男	20	2023/01/01	2023/01/01	1	参加済み

実証結果

研修前と実証実験後に、下記の項目に対し、1:できていない～4:できているの4項目から選択式でアセスメントを実施。

研
修
関
連

- ①声をかけるきっかけを意識して作っている
- ②相手に応じた関りを意識している
- ③接点の回数を増やせるよう努力している
- ④相手のことを受け入れるように意識している
- ⑤相手に関する事実と推測の区別をしている
- ⑥自分が話すより、相手の話を聞くことに集中している
- ⑦相手の言葉以外にも気を配っている
- ⑧チーム内で情報を活用することを意識している
- ⑨チーム内で明確な意義や目標を共有している
- ⑩人の成長に携わることが楽しい



よくできている/まあまあできている **+25**
できていない/あまりできていない **-15**



対話エピソードの入力文字数 **44文字以上増**

 **観察力が増し、主体的関わりが増えてきた**

DX
関
連

紙・Excelでの作業時間、Kintoneデータベースでの作業時間を計測

【DX化前】紙・Excelでの作業時間：
122 h/年（10.1h/月）



【DX化後】Kintoneでの作業時間：
58 h/年（4.8h/月）

短縮時間：
64 h/年（5.3h/月）

 **入力作業の簡素化で、関わりへの時間が増えてきた**
 **質の高いデータの蓄積が見込める**

今後の展開

DX化（システム）について

- ・ 先述のとおり今後も継続してシステムを活用していく予定

引継ぎ（コーチング等）について

- ・ その他副次的効果にもあるようにコーチング研修がユース向けだけではなく、多くの対人業務に活用できることが分かった。
- ・ 当課で予算を確保することは難しいが、人材育成担当の部署がこの実証実験の内容を知ってもらい職員向け研修を実施できるよう、庁内向け報告会を実施。
- ・ また人材育成担当だけではなく関係部署（協働推進課、ユース交流センターなど）にも声を掛け、庁内および地域住民に向けた取り組みとして展開することに期待する。