

## 平成30年度 保健福祉部業務研究等報告会

AI（アブリシエイティブ・インクワイアリー）を用いた組織活性化と仕事の質向上に向けた取組

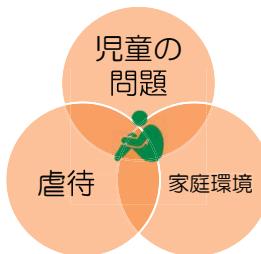
さわらび学園指導班・田丸陽一  
中央児童相談所判定指導班兼さわらび学園指導班・藤森都代

1

## さわらび学園の現状

児童を取り巻く問題

対人援助職の特徴



- 使命感・責任感の強さ
- 奉仕精神・自己犠牲



2

## バーンアウトによる弊害

- 支援の質低下
- 病休・離職



3

## バーンアウトの予防

一般的な対策

今回の取組で着目

マンパワーの充実  
業務内容の効率化  
専門性の向上

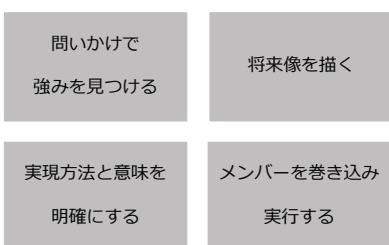
自己効力感  
の向上

組織  
活性化

4

## AI（アブリシエイティブ・インクワイアリー）とは

- アブリシエイティブ：強みや価値を見つける
- インクワイアリー：問い合わせ



5

## さわらび学園が活性化された状態とは？

- 混沌の中でも支援の手がかりや道しるべを見つけ出せる！
- 結果だけに囚われず、見過ごされがちな“学び”を共有できる！
- 同僚と前向きな話をすることで少し自信を持てる、職場の結束力や連帯感が増す！
- 創造的なアイディアで“解決”を創り上げていける！
- 子どもの強み・持ち味を見つけやすくなり、子どもも自信がつく！



6

## 取組の第一歩

### 全体研修

- ・講師を招き、AIについての基礎研修を園内で実施。
- ・しかし…

主旨はわかるけど、  
がんばったことを  
聞かれても出て  
こなかった…

質問されたときに  
答えに困る子どもの  
気持ちがわかった…

取組への理解や賛同を得て、  
職場内に浸透させるためには、  
わかりやすい説明とAIの良さを体感してもらうことが必要！

7

## 取組に至るまでの準備

企画

- ・寮単位のAIインタビュー
- ・個別のAIインタビュー
- ・ストレスチェック（職員厚生課）、アンケートで効果測定

職員への  
プレゼン

- ・提案書を元に意見交換
- ・職場全体の取組としてビジョンを共有

定期的な実施

- ・定期的にAIインタビューを実施
- ・職場全体でインタビューの内容を共有

8

## 提案書



9

## A I の具体例

### ○ Elicit 〈引き出す質問〉

「ここは子どもや他の先生に役に立てたと思えることをひとつ教えてください。」

### ○ Amplify 〈ふくらませる質問〉

「こんな大変な中でも、今まで投げ出さずにやってこられたのはどうしてですか？」

### ○ Reflect 〈意味を教わる質問〉

「今日お話ししていただいた実践は、自分にとってどういう意味がありましたか？」

### ○ Start Over 〈また始める〉

「他に「自分なりにちょっとがんばった」と思えたことはありますか？」

AI (他の名前) 対象者	
● 司事担当	● お子さんとお母さん
【会話】	
○会話の流れ	○会話の流れ
【会話の流れ】	

10

## インタビュー内容を整理したもの



11

## 結果

### AIインタビュー実施前

- 職場内の情緒的サポートは高い
  - 仕事の量や困難さ等の負担が大きい
  - アンケート項目中、自己効力感の値が最も低い
- 自分の支援が児童に肯定的な影響を及ぼしている感覚を得がたい現状が浮き彫りになった

### 半年後のアンケート

- 特に自己効力感の伸びが認められた
- ※実施状況は各寮で2~3回、個別では過半数程度

12

## A I 後の職員の感想

- 「認められていることが分かった！」
- 「職員同士の信頼につながった！」
- 「良い実践を共有できた！」
- 「うまくいっている感覚が  
おぼろげなものから明確になった！」



13

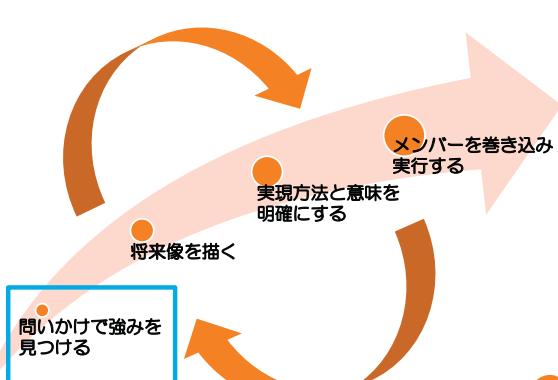
## 考察

- もともと持っている強み・価値を“改めて”見い出せた
- AIを学園全体に浸透させるため、今年度は足掛かりとして、強みに着目したコミュニケーションの有効性を職員自身に体感してもらうことに丁寧に取り組んだ
- 活性化されたさわらび学園の状態に近づけるためには、さらなる取組が必要

### 今後の課題

- 自己効力感の向上がカギ
- 将来像を描き、それにむけた実現方法、段階的な達成状況の明確化をAIで引き出す
- 児童支援にもAIを活用する

14



15

## おわりに

- 今回の取組は、さわらび学園に何が起きたよいか？心理職として何ができるのか？という問い合わせから始まった
- それは過酷な現場であっても、自分たちの仕事に自信をもち、いきいきと働く職場環境をつくるという課題に向き合う機会となった
- 職種・経験年数・専門性を問わず即戦力として業務にあたらなければならない、団塊退職に伴う技術の伝承、マンパワー不足などの課題を抱える職場にも示唆を秘めている

16

皆さんにお尋ねします

最近の仕事で少しでも  
“やれたな”と思えたことを教えてください

それが実現したのは  
どんなことを大切にしていたからですか？



17