



南区流

ファシリテートスキル

～上手な話し合いの進め方～



目次

CONTENTS

I	はじめに	1
II	ファシリテーターの立ち回り (進行役の立ち回り)	3
III	会議の進行方法のヒント	6
IV	アイスブレイクについて	10
	(緊張をほぐし、楽しい雰囲気づくり)	
V	グラフィッカーの活用	11
	(イラストや図形を描き込む書記の活用)	
VI	会議参加者の心構え	14
VII	おわりに	14

— I はじめに —

1 南区流ファシリテートスキルについて

相模原市南区区民会議では、第4期の検討テーマであった「世代間交流促進のための仕組みづくり」の取組として、地域活動等における会議を活発で効果的に進行するための手法について学ぶ「市民ファシリテーター育成研修会」を平成29年度に開催しました。

その後、こうした取組を地域で実践する必要性が指摘されたことから、実際に地域でファシリテーターとして活躍している区民会議委員や、南区若者参加プロジェクト実行委員の意見などを踏まえながら、広く、誰もが参考にすることができる冊子として、この「南区流ファシリテートスキル」を作成するに至りました。この「南区流ファシリテートスキル」をきっかけに、様々な場面で、恐れず経験を積み重ねましょう。

※冊子で紹介されている方法や事例は、あくまで一例です。その地域や会議にあった方法を見つけてみましょう。

2 ファシリテーターってなに？

*ファシリテーターは、効率的に議論するための、雰囲気づくりや意見の引き出し、時間管理などを行う会議の進行役です。

*ファシリテーターがいると、会議が活発になり、建設的で発想豊かなアイデアが出やすくなります。

*具体的には、次の2つの場面で活躍します。

①知らない人が集まって話し合いをするとき

地域における話し合いや会議では、その日にはじめて出逢った人と意見を交換することも珍しくありません。そうした場面で、「今から話し合ってください」と言われても、なかなか意見は出てきません。

ファシリテートのスキルには、初対面の人でも緊張感なく話し合いができるような、アイスブレイク(緊張をほぐし、楽しい雰囲気づくり)の技術などがあります。

②知っている人が集まって話し合いをするとき

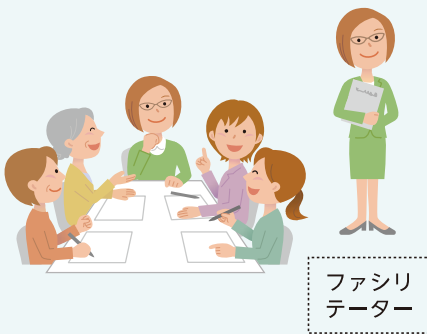
一見すると、こうした場面では、何も工夫をしなくても話し合いが進むように思われがちですが、固定されたメンバーで話し合いをしていると、「話をする人と、しない人が出てきてしまう」「会議の時間が長くなりがち」「結論ありきで盛り上がらない…」といった難しさもあります。

ファシリテートのスキルには、停滞しがちな話し合いをスムーズに、楽しく行うための技術などがあります。

上手な話し合いの進め方イメージ図

1 話し合いの場の準備

緊張感をなくし場をなごませる (アイスブレイク)



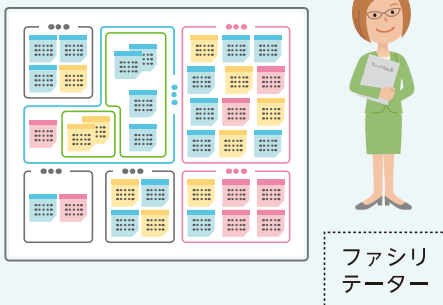
2 話し合い

発言の引き出し・共有・理解 (話し合いのサポート)



3 意見の集約

意見のまとめ・質問の引き出し



4 全体の振り返り

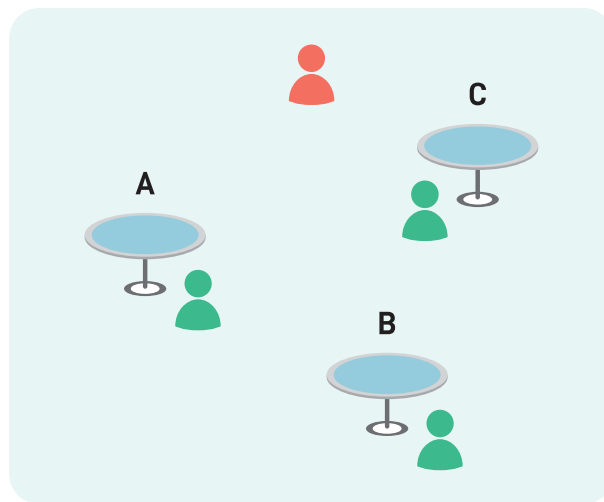
話し合いの成果確認





Ⅱ ファシリテーターの立ち回り

会議や討議会では、会議全体の進行をする「全体ファシリテーター」と、グループワークで各グループ(テーブル)に入って進行する「テーブルファシリテーター」がいます。

下の図は、全体ファシリテーターとテーブルファシリテーターがいる場合のイメージです。(実際は片方のファシリテーターしかいない場合もあります。)



 全体ファシリテーター
(会場に1人。交代制でもOK)

 テーブルファシリテーター
(各テーブルに1人~2人程度。
ここではA、B、Cグループに
それぞれ1人が入っています)

それぞれの立ち回りについては、次のとおりです。

1 全体ファシリテーター・テーブルファシリテーター共通のポイント

【場の雰囲気づくり】

- * 会場の雰囲気を和らげるために**音楽を流すこと**や、緊張を緩和するために**アイスブレイク**などを活用して、楽しい雰囲気をつくれます。
- * 自己紹介や発表などでは、**拍手をする**ように促します。
- * 発表時間などに**私語をする参加者がいないように**、注意を促します。

【進行の管理】

- * 全体の進行の中で、現在行っている作業が遅れていないか、**進行を随時確認**し、遅れている場合は議論を進めるよう促します。
- * 模造紙を使って作業をする場合に、机を挟んで別々の場所からふせんを貼り付けている時は、同じ方向で一緒に並んで作業するように促します。

【発表された意見の集約】

- * 発表された**意見の要点を汲み取り**、**似たような意見を集約**し、意見をまとめます。

2 全体ファシリテーターのポイント

【進行の管理】

- *作業が遅れているグループに、議題をまとめるように促します。
- *必要に応じて、**全グループに残りの時間をアナウンス**します。

【全体の意見の集約】

- *各グループから**発表された意見の要点を汲み取り、似たような意見を集約し**、全体の意見としてまとめます。

3 テーブルファシリテーターのポイント

【グループワークの進行と意見の集約】

- *全員が意見を出しやすいように、**意見を出さない人に声掛け**をすることや、**話が長くなってしまふ参加者の意見を要約**します。
- *参加者の意見をわかりやすくするために、**聞き直すなど、適宜、振り返りや集約**をします。
- *ファシリテーター自身の考え方とは違った結論になっても、**「それは違う」「こっちの方が良い」など、誘導**してはいけません。
- ***ファシリテーターは、話し合いを中立の立場からサポート**するための役割なので、参加者と同じ立場で話し合いに参加しないよう気を付けます。



テーブルファシリテーターの様子
※写真奥にいる腕章を着けた人がファシリテーターです。

1 ポイント アドバイス



～テーブルファシリテーターの**3**つのキーワード～

話し合いには、いろいろな人が参加します。
ここでは、困ったときに役立つ3つのキーワードを紹介します。

1 話をしない人がいたとき 「この意見について、Aさんは○ですか？ ×ですか？」



自分の考えをまとめて、人前で考えを述べるのが得意な人もいれば、なかなか考えをまとめられず、人前で話すことに抵抗を感じる人もいます。

そういう人は、「どう思いますか？」と漠然と聞かれても、うまく意見を言えないこともあります。議論に参加しづらそうな人を見つけたときは、「この意見に好感が持てますか？ 持てませんか？」「賛成ですか？ 反対ですか？」など、具体的に「○」か「×」で答えられる質問を投げかけましょう。

そうした人は、実は発言ができなただけで、話し合いにとって有益なさまざまな意見を持っているかもしれません。

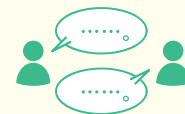
2 話が長くなってしまおう人がいたとき 「つまり、Bさんの意見は○○○ということですね？」



話し合いの参加者のなかには、いろいろな知識や経験がある方や、議題についての思いが強い方など、ついつい話が長くなってしまおう人もいます。時間には限りがありますが、かといって、無理やり話を遮ってしまうと、そのあとの話し合いや、その場の雰囲気にも支障をきたしかねません。

そんなときは、**意見の要点をまとめて、その人に確認をしてみましょう**。話の筋道を戻しながらも、その人にとっては「自分の意見をちゃんと聞いてくれている」という安心感につながります。

3 話し合いが止まってしまったとき 「ところで、Cさんの意見は○○○でしたよね？」



議論が行き詰ってしまい、話し合いが停滞してしまうことや、スムーズに話し合いが進んでいるときでも、ふとした瞬間に、会話が止まってしまうことがあります。そんなときは、焦らずに、**それまでの議論でいったん保留にしておいた意見や、角度が異なった意見にスポットを当ててみましょう**。

発言があった時点では、あまり重要と思えなかった意見でも、停滞している議論や、止まってしまった会話がふたたび動き始めるためのきっかけになることがあります。

— III 会議の進行方法のヒント —

ここでは、南区区民会議が主催してきた討議会の例にならって、会議を進行させるためのヒントを紹介していきます。

1 開会

(1) 会議の進行役の紹介

誰が会議を進行しているのか、最初に認識してもらいましょう。

ファシリテーターが誰か分かることによって、進行がしやすくなります。

マイクを使用することをおすすめしますが、会場や会議の規模によって、使用しないこともあります。いずれの場合も、進行する人を最初に紹介し、認識してもらうようにしましょう。

(2) アイスブレイク（緊張をほぐし、楽しい雰囲気づくり）

緊張感のある堅苦しい雰囲気だと、「こんなことを言っているのかな…?」「場違いじゃないか…?」と思ってしまい、発言がしづらいものです。**和気あいあいとした雰囲気が、良いアイデアを出すためには必要**です。

アイスブレイクで、参加者の親近感をつくり、場を和ませましょう。

ファシリテーターにとっても、アイスブレイクは、会議を進行しやすくするための大事な技術です。（くわしくは、P10で紹介します。）

2 話し合いの前に…

(1) 自己紹介

自己紹介を、1人1分で行います。

これは、1分という時間を体で覚え、要点を端的に話すことを意識してもらうためです。決められた時間で効率的な議論をするためには、**参加者一人ひとりが時間配分を意識することが大事**です。

➡自己紹介では、参加者自身に関して即答できるような話題を1つ設定しましょう。

知り合い同士の会議でも、話題を1つ設定して話す機会を作りましょう。

（例：自己紹介 + 好きな食べ物、小学校の時に好きだった科目など）

➡全員が参加者である、という雰囲気を作っていきます。

発言の後は、必ず拍手をしましょう。拍手には、場を盛り上げるための大きな力があります。

➡「自分（の意見）が受け入れられた」という感覚が大事です。

(2) 役割分担の決定

話し合いに積極的に参加してもらうため、話し合いの参加者にはいくつかの役割分担をしてもらいます。

主な役割と、**役割への当て方(一例)**は次のとおりです。

①進行役

ファシリテーターとは別に進行役を決めます。

進行役はじゃんけんです。勝った人に任せます。じゃんけんを勝った人に任せるのは、勝ってうれしい気持ちのまま敬遠されがちな役割をやってもらうためです。

※「責任のある役割は遠慮したい」「進行の方法がわからない」など、立候補を待っても、なかなか決まらないものです。

※**負けた人に任せるのは、やる気を削いでしまうので厳禁**です。

②タイムキーパー

ストップウォッチで時間を管理する役割です。

「進行役の左隣に座っている人」など、スムーズに決定できる方法でお願いしていきます。

③発表者

グループで出た意見をまとめて、最後に発表をする役割です。

「タイムキーパーの左隣に座っている人」など、こちらも、スムーズに決定できる方法でお願いしていきます。

④その他

役割に当たらなかった人には、会議の内容によって、模造紙の作成係や、書記をお願いするなどします。

また、会議の資料を事前にすべて配るのではなく、その都度、役割に当たらなかった人に取りに行ってもらうなど、メンバー全員で会議を成立させるという「一体感」を作る工夫をしましょう。



3 話し合いと発表

(1) ふせんへの書き出し (5分程度)

いきなり話し合いをすることは難しいので、**まずはふせんに自分の意見を書き、まとめてもらう**時間を設けます。

ふせんは、発言したことと同じ意味を持ちます。

ふせん1枚につき1つの意見です。例えばグループが6人で、1人5枚のふせんを書けば、それだけで30個の意見が出たことになります。

(2) ふせんの貼り出し (5分程度)

ふせんに書いた意見を順番に発表しながら、模造紙などに貼り出します。

ふせんを貼るときには、どうしてそう考えたのか一言、二言で簡潔に説明をしましょう。全員の意見(ふせん)が貼り終わるまで続けます。

(3) 「作戦タイム」 (2分程度)

発表の前には「作戦タイム」を設けて、**メンバー全員で発表内容の検討と確認**を行います。

これは、発表者が1人だけで発表をした際に、グループの意見ではなく個人の意見しか発表しなかった、といった事態を防ぐためでもあります。

作戦タイムでは、**グループの意見から「この意見を紹介したい」というものを3つほど決めて文章にし、新しい模造紙などにまとめ**ましょう。

(4) 発表 (2分程度)

発表ではメンバー全員が前に出て、質問にも全員で答えます。

1人の発表者にすべてを任せないで、**全員で質問への応答や補足説明など**を行うようにしましょう。



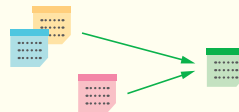
7-2 1 ポイント アドバイス



～ふせんのお上手な使いかた～

話し合いをするとき、「ふせん」は心強い味方になってくれます。
ここでは、ふせんを使うメリットや、上手な使い方をご紹介します。

① 議論の流れが 目に見える形でわかる



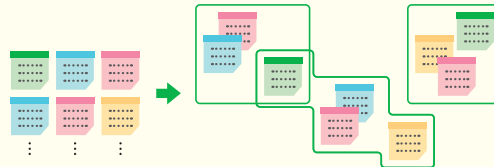
「議論が一回りしているような…」 「あの時の意見は何だっけ…？」
□に出しただけでは消えてしまう意見も、**ふせんに書けば目に見える形で残ります**。また、ふせんなら、いつでも内容の確認や書き足しが出来ます。

② ふせんの書き方を 工夫してみる



意見を書き込むときは、長文ではなく、**キーワードを簡潔に書きましょう**。
また、文字だけではなく、イラストを盛り込んでいくと更に効果的です。
ふせんにいくつかの色がある場合は、**話し合いのテーマごとにふせんの色を使い分けるとわかりやすくなります**。

③ ふせんの貼り方を 工夫してみる



模造紙などにふせんの貼り出しをするときは、**他の参加者にも読みやすい方向で貼るようにします**。あるいは、全員が貼り出したあと、読みやすい方に移動するよう、ファシリテーターが参加者に促しましょう。

また、ふせんを貼り付けるときには、**似た意見がないかを周囲に確認**します。
似た意見がある場合は、すでに貼ってある似た意見のふせんの隣に、新しくふせんを貼り付けます。

このように、貼ってあるふせんを移動させたり、付け足したり、マーカーでグルーピングしたりして、**意見を目に見える形で集約させる**ことで、まとめがしやすくなります。

※マーカーを使う際は、黄色・オレンジは見えづらいため装飾に使用します。

— IV アイスブレイクについて —

初対面の参加者がいる場合などは、自己紹介と併せて短時間で終わるゲームやクイズを行うことによって、緊張をほぐし、楽しい雰囲気をつくることができます。これを、アイスブレイクといいます。慣れてきたら、グループワークの内容や目的などに関連する内容にするなど、話し合いのエッセンスになるようなキーワードが出せる楽しい雰囲気づくりなどを試してみましょう。

次のゲームやクイズは、アイスブレイクの一例です。

GOOD & NEW

24時間以内にあった「よかったこと」か「新しい発見」について、1人ずつ、話をする。
➡意識がポジティブな方向に切り替わります。

100万円あったら何したい

手元にお金がたくさんあったらしたいことを一つ発表する。
➡相手の趣味や考え方、人柄がよくわかります。また、お金がたくさんあるという想像は、場の雰囲気を楽しいものに変えます。

住んでいる地域に関するクイズ

○○に最近オープンしたお店の名前は××であるか？
△△地区の人口は○○人か？ など
➡○×で答えられる質問にして全体のアイスブレイクで行うと、地域に関するちょっとした情報交換にもなります。

○○の絵を描いてみよう

例えば、「木」の絵を各メンバーでそれぞれ書いてみる。
➡人によって、葉っぱがない木や多数に枝分かれした木など、様々な絵ができあがります。グループワークも、このように色々な見方に基づいた意見が出てくることを示唆しており、その後のグループワークへの意識づけをすることができます。

【注意点】

初対面の参加者がいるときは、アイスブレイクは必須ですが、ゲームを行う場合は、身体を触れ合うような内容(手をつなぐ、肩を叩くなど)は避けるのが無難です。

— V グラフィッカーの活用 —

1 「グラフィッカー」ってなに？

模造紙やホワイトボードなどに、**会議の進行に合わせてイラストや図形を描き込んでいき、会議の流れや発言などについてまとめる、全体の書記**のような役割です。

書き込まれたグラフィックは、議論を振り返るための貴重な資料となり、会議をサポートします。また、会議だけではなく、討議会やイベントの様子を記録することもグラフィッカーの技術のひとつです。

2 グラフィッカーに必要なもの

- 筆記用具(水性マーカー(裏移りしないもの)、クレヨン、鉛筆 など)
- 模造紙、ホワイトボード、黒板
- スケッチブック、メモ用紙(下書きに利用する など)
- 養生テープ、マグネット(模造紙を壁に貼る場合)



3 グラフィックの流れ

【事前準備】

- ①会議の内容をあらかじめ把握し、構成を練っておきます。
(議題が決まっている場合は、まとめて書いておいても良いです。)
- ②日にちや時刻、天気、会議名、議題などを大きく書きます。

【会議を聞く】

- ①意見や決定事項など、メモをとり**要点をつかみます。**

【書く】

- ①会議の中で出た**意見や話の流れ、決定事項などを書き込んで**いきます。
(途中で書き足すこともあるので、詰めすぎず、余白を残して書きます。)
- ②**その時の様子について、イラストを入れつつ**書いていきます。
(色分け、丸囲み、記号も活かし、色づかいに工夫をして書き込んでいきます。)
- ③**会議の終わり頃に、余白やバランスを見てイラストを入れるなど、**
装飾していきます。

— ※グラフィックの練習方法 ~慣れることが大事!~

- 実際の会議の場だけではなく、学校の授業、テレビ番組などをグラフィックとして書いてみることも効果的な練習になります。
- いきなり人前でグラフィックを書くのが難しい場合は、会議の際に、こっそり自分のノートに書いてみましょう。

4 グラフィックのポイント

- *落書きしている感覚で楽しくやります。
- *大事なところ、特に会議の決定事項は目立たせます。
- *時間の経過がわかるように矢印を活用します。
- *何気ない一言や話の中で生かしていけなかった意見も“ふきだし。〇”などを使って書き残します。
- *長い意見も、要点をまとめて書きます。
- *誰が見てもその時の様子を思い出せるようにイラストで表現します。
- *色ごとの役割を決めておきます。(赤:重要、青:意見、緑:疑問 など)

5 グラフィックの種類

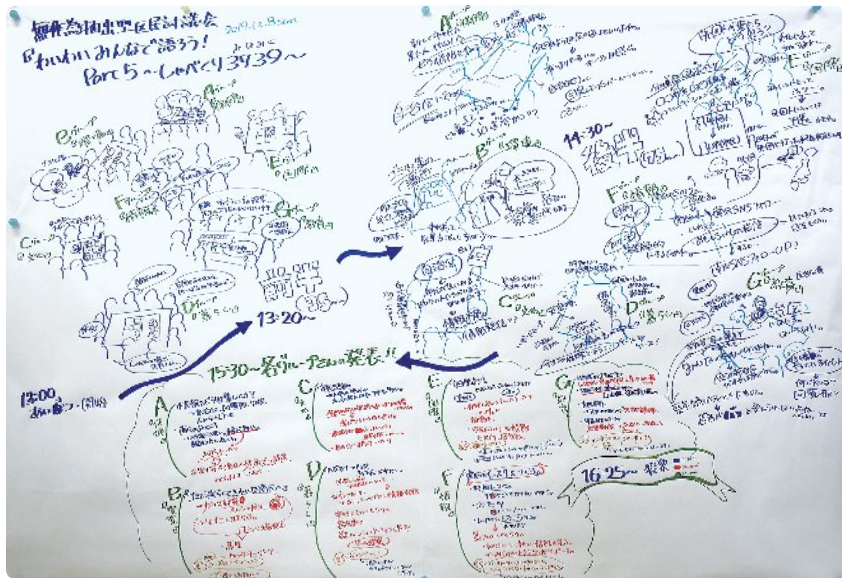
- ①リスト型: 箇条書きで内容を記録する型
 - ②マンダラ型: 中央に大きく書いたテーマから放射状に内容を記録する型
 - ③スライド型: 議論の流れに沿ってグラフィックをつないでいく型
 - ④マインドマップ型: 自由にアイデアを出す際に便利な型
 - ⑤絵画型: あらかじめ全体像を把握した上でイラストを中心に描いていく型
- その他いくつかの種類があります。

南区の事業で、実際に書かれたグラフィックをいくつかご紹介します。

【南区若者参加プロジェクト実行委員会 定例会】	リスト型

【無作為抽出型区民討議会（令和元年12月8日開催）】

スライド型



【高校生未来討議会～南区パーティー（平成30年12月16日開催）】

絵画型



— VI 会議参加者の心構え —

良い会議や討議を行うためには、会議参加者の協力が欠かせません。
「会議参加者の心構え」を参加者に伝え、意識してもらうようにしましょう。

会議参加者の心構え



話し合いを楽しもう！

(固くならず気楽に、楽しむことを忘れずに)



話し合いの当事者であることを意識して！

(ただし、自分ばかり話さない、頭から否定しない)



話し合いを充実させよう！

(だらだら話をしないで、短時間で中身を濃く)

飲食自由
休憩自由
など

— VII おわりに —

ここまで、対面による話し合いのヒントを紹介してきましたが、最後に、最近の傾向であるウェブ会議のポイントを簡単にご紹介します。

メリット

*ウェブ会議は、会議のために集まる必要がなく、**遠隔地の参加者や自宅にいることが多い子育て世代などの参加者にとって大きなメリット**があります。

デメリット

*話し合いをしているという**実感が薄く当事者意識が持ちづらい**。
***微妙なニュアンスが伝わらず、議論が盛り上がりづらい**。
***思わぬシステムトラブルの可能性**があるなど。

主なポイント

*参加者には**議題を事前共有し、話し合いのゴールを明確に**しましょう。
*システムの不具合は、会議が始まる前に必ず**チェック**しましょう。
***わかりやすくリアクションを取る**よう促しましょう。(大きく頷く、など)
*チャット機能や画面共有機能を使い、**話し合いを可視化**しましょう。
*「あれ」「これ」「それ」など、**曖昧な言葉遣いは避け**ましょう。
*誰に話しているかわかるように、**質問などの際には名前を呼び**ましょう。
***決まったこと、決まらなかったことを最後にまとめ**ましょう。



発案・協力：相模原市南区区民会議
制作協力：南区若者参加プロジェクト実行委員会
発行：相模原市(令和3年3月)
編集：相模原市南区役所区政策課