

令和元年度精神障害にも対応した
地域包括ケアシステム構築支援事業
「アドバイザースキルアップ研修」
及び(「第2回アドバイザー合同会議」)

令和元年度精神障害にも対応した
地域包括ケアシステム構築支援事業

アドバイザースキルアップ研修(R1.10)

資料2-1



岡部 正文(東京都)

相談支援従事者の人材育成及び相談支援専門員とピアサポート
専門員の協働支援モデルの開発を目指して現場実践を重ねています。



研修の狙い

1. ファシリテーション技術が身に着くと、様々な
進行が苦にならなくなります。
2. 構築推進事業等における多職種・多機関で
実施する協議場がグッとやりやすくなり、
あなたの評価も上がるでしょう。
3. チームの士気が高まり、あなたと活動する人は
いつもワクワクしながら参画してくれるように
なるでしょう。

プログラムからみた狙い

10/17(木)【1日目】			10/18(金)【2日目】		
時間	分	内容	時間	分	内容
午後スタート			10:00~11:30	90	FTスキル向上PG II
			11:30~12:30	60	昼休憩
12:30~12:50	20	開会挨拶	12:30~13:00	30	行政説明
12:50~16:10	200	講義 データ研修	13:00~14:00	60	モデル自治体事例発表
16:10~16:20	10	休憩	14:00~14:10	10	休憩
16:20~18:20	120	FTスキル向上PG I	14:10~14:20	10	今年度の取組の推進に向けて
18:20~18:30	10	まとめ	14:20~16:35	135	進捗確認及び方向性検討
			16:35~17:50	75	ロードマップ見直し・戦略会議
			17:50~18:00	10	総括・閉会

ファシリテーションとは

① ◎集団による ② 知的相互作用を ③ 促進する働き

Facilitation

facil:ラテン語のeasy

「容易にする」「円滑にする」「スムーズに運ばせる」

●人々の活動が容易にできるように支援し、上手く運ぶようにする

●中立な立場で、チーム(グループ)の

① プロセス(議論の流れ)を管理し、

② チームワークを引き出し(活性化)、

③ そのチームの成果が最大になるように支援する



そして、
行動が変わる

(良好な関係性を構築)するための【場作りの技術】がファシリテーション

ファシリテーションの魅力

①会議の活性化を促す

会議という場こそ、ファシリテーションが効果を発揮する代表的な機会

②チームをまとめ、改革する原動力になる

チームがぶれずに突き進むためには、チーム全体がまとまっていなければならない。ファシリテーションを使って人間関係を円滑にして心をついにまとめることが可能。

③社会活動すべてに生かせる

ファシリテーションの思想とスキルは社会活動のすべてに生かせる。
職場でも家庭でも実践することで本物のファシリテーションが身に着く。
24時間365日ファシリテーションが実践できてはじめて、本物と言える。

5

ファシリテーションが人・組織・社会を変える

ファシリテーションの応用分野は、大きく「組織系」「社会系」「人間系」の三つに分かれます。

組織系	社会系	人間系
チーム活動の中での問題解決や組織活性化などに用いられるファシリテーション。 ビジネス活動に一番なじみが深い分野であり、合理的な成果とスピードが何よりも求められる。	まちづくり、コミュニティ、NPOなど、社会的な合意形成が必要となる場面で用いられます。共通の目標や課題を発見することが成果であり、 <u>納得感を高めるために、そこにいたるプロセスが重要</u> となる。 企業でいえば労働組合やCSR活動などで用いられる。	人間教育、社会教育、学校教育、国際教育など広範囲の分野を含むファシリテーション発祥の地。 ファシリテーターは内面的なプロセスに関わり、様々な学習のお手伝いをする。 企業では、参加型研修やキャリアデザインなどに用いられている。
職場のミーティングや会議等で活用	街づくりに活用	研修等で活用

演習1

構築推進事業等の【会議】で発生する困った症状を出し合いましょう

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

会議等が上手くいかない理由①

やることを共有したとしても

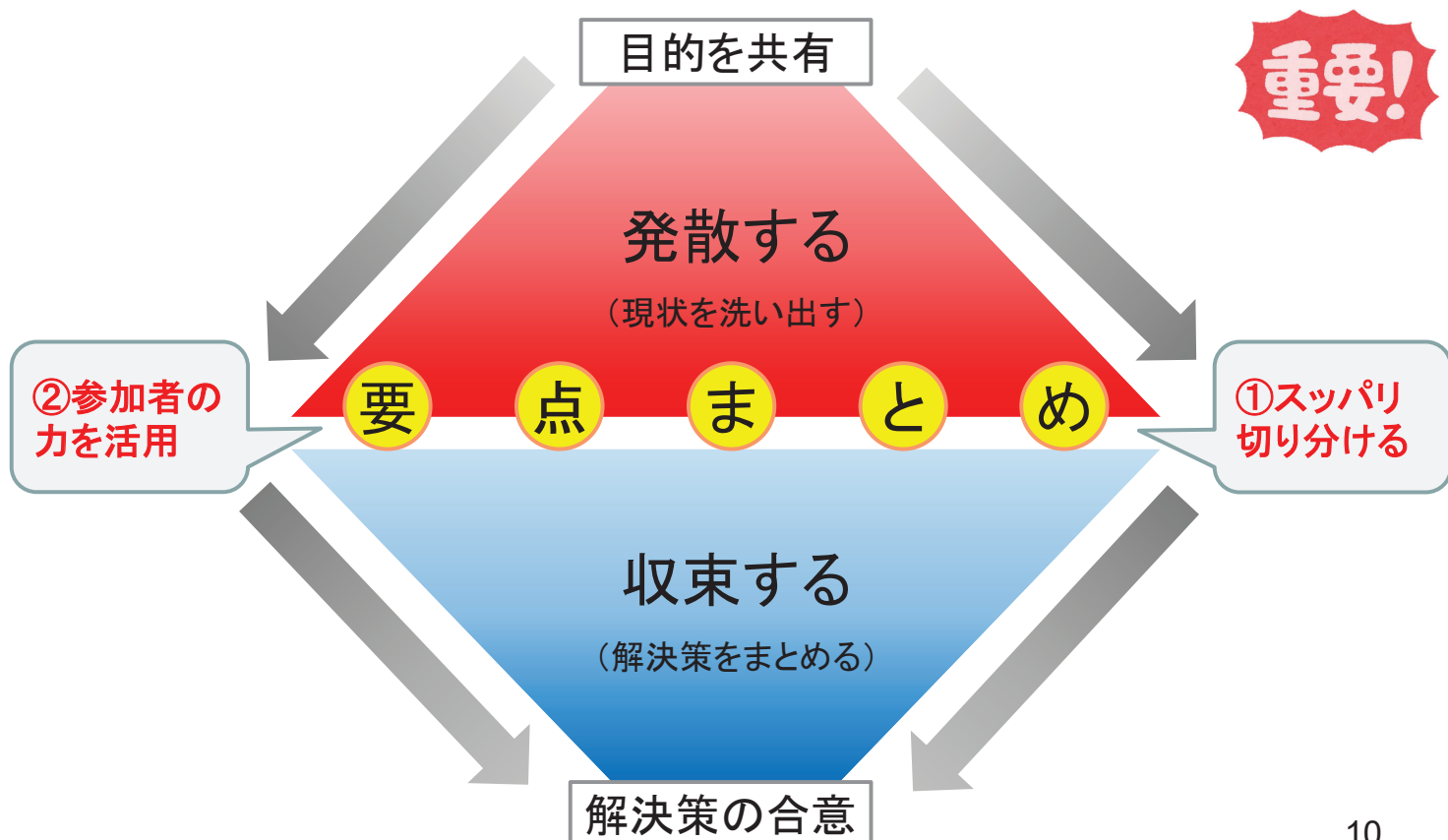
意見の言いつぱなし
発散しつぱなし……

意見が中々まとまらず…… 成果は出ず…… 時間切れ……

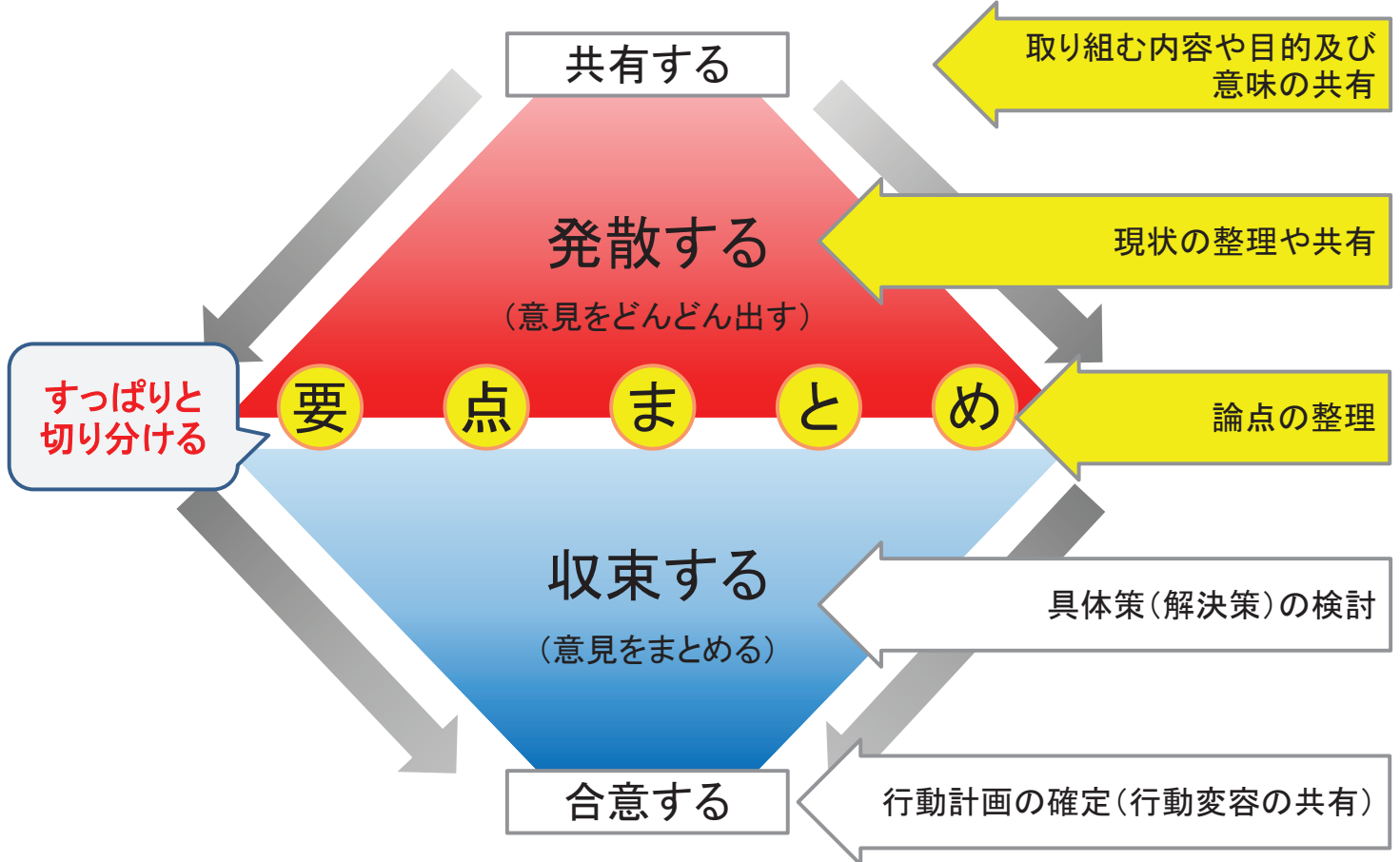
本日のキーワード①

発散と収束

「発散」と「収束」をはっきりと分ける



「発散」と「収束」をはっきりと分ける



会議が上手く行かない理由②

- ①参加者の・・・「少しでもいい意見を言わなくてはいけない！」という・・・
- ②進行役の・・・「落としどころに落とせるかどうか？」(FT) という・・・
- ③全員の・・・「会議とは真面目にやるものだ」という・・・

会議が上手く行かない理由②

心理的危険性

安心して何でも言い合えない

本日のキーワード②

心理的安全性

チーム運営に大切なこと

<心理的安全性>

チームメンバー1人ひとりが安心して自分らしく、チームで働けること。

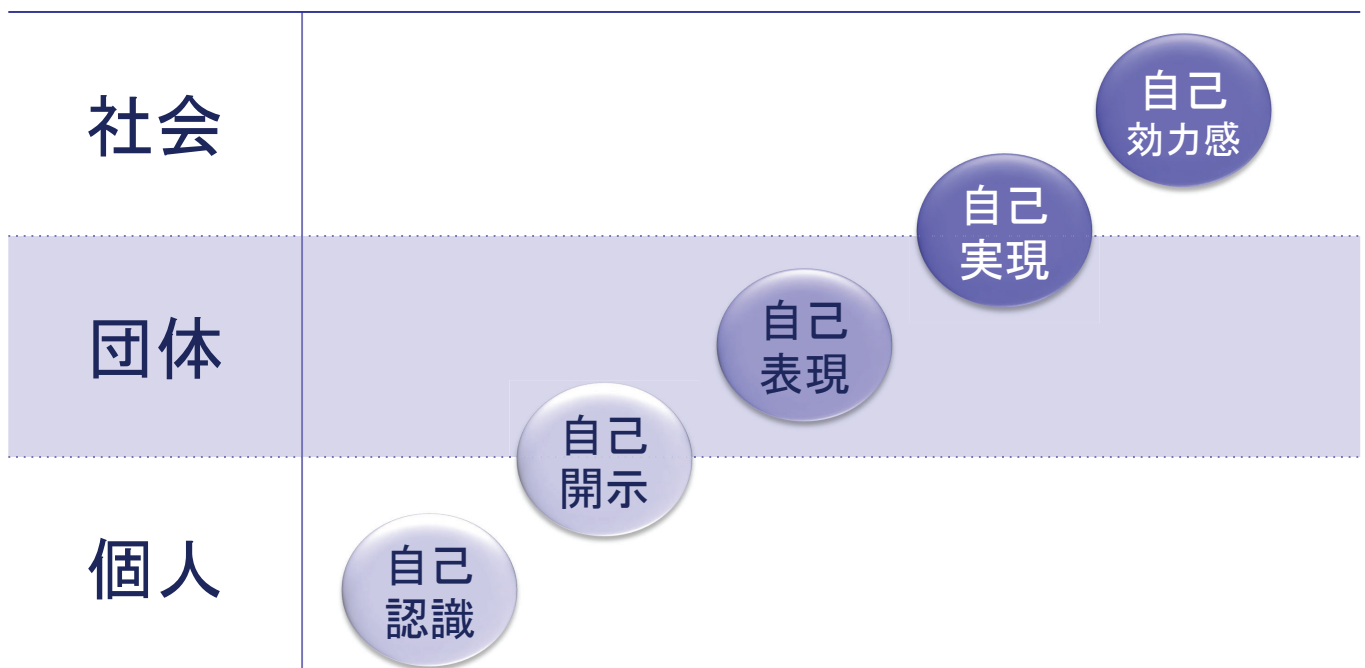
①自己認識②自己開示③自己表現

①～③ができる **場** をつくる → **自己実現!**

★安心して何でも言い合える雰囲気

15

自己認識 → 自己効力感



16

「良い会議」の要件

★会議で合意形成ができること。

合意形成のためには、**出席者全員が安心して発言できる環境(場)を作る。**

ファシリテーターは**場**づくりに細心の注意を払う

17

演習2

構築推進事業等の【会議】で自然と行ってきたであろう
心理的安全性の実践をグループ内で共有しましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

ファシリテーターのスキル

4つのスキル

- 1) 場のデザインのスキル
- 2) 対人関係のスキル



コミュニケーション系
スキル

- 3) 構造化のスキル
- 4) 合意形成のスキル

ツールを
活用!

場の力を
活用!

思考系スキル



19

問題解決型ファシリテーションの4つのスキル

重要!

場のデザインのスキル

場をつくり、
つなげる

- プロセス設計 (演習の設計図を描く)

合意形成のスキル

まとめて、
分かち合う

- 意思決定手法の活用
- フィードバック

共有

決定

発散

収束

対人関係のスキル

受け止め、
引き出す

- 傾聴と質問
- 非言語メッセージ

構造化のスキル

かみ合わせ、
整理する

- ファシリテーション・グラフィック
- 問題解決の基本は「分ける」

本日のキーワード③

4つのスキル

1)「場のデザイン」と「先導のスキル」 (Leading)のポイント

1) 全員をしっかりと流れに乗せる(Leading)→ファシリが主導

★枠組みを伝えて共有する(受講者の覚悟を決める)

①狙い・・・ファシリは取り組む意味をメンバーに分かりやすく説明する。

②ゴール・・・期待する到達点。具体的な成果レベルを決めておく。

③手順(段取り)・・・作業プロセスの大枠を説明する。

終了時間のアナウンス
も大事(見通し)

④ルール・・・ファシリはあくまで伴奏者。参加者が主人公。

「気軽に、楽しく、真面目にやろう」「楽しいから成果が出る」

3) 場のムードをセットする

ファシリが場のムードのペースセッターにあたる。

→親しみやすい自然体が基本

1)「場のデザイン」と「先導のスキル」 (Leading)の補足①

1)メンバーのアセスメント

2)空間のデザイン

23

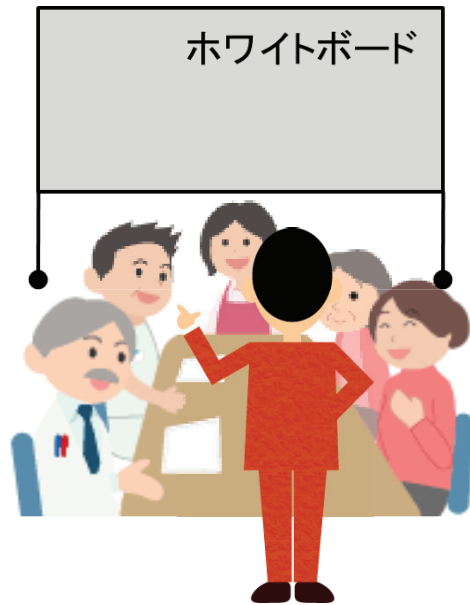
会議の前からはじまっている

- 1)FTは会議の前に十分なイメトレを！
- 2)一人ではなく数名とイメトレできていると当日がスムーズ
しかし、イメトレ通りに進行しようとするとうそが出る
- 3)当日は、誰よりも先に到着(先手必勝)
- 4)パートナーがいれば、開始前に呼吸合わせ
- 5)部屋の構造や環境、自分の位置と参加者の座席誘導

24

1)「場のデザイン」(環境設計)の補足②

- ・ファシリテーターの位置はどっちがいい？



25

ホワイトボードが用意できなくても・・・

♣ SAILOR

♣ SAILOR **どこでもSheet** シート

画びょうやセロテープが不要!

静電気で 壁に貼り付き、
ホワイトボードのように使える

不思議な携帯できるシート

ボード用マーカーで書ける!

セラーどこでもシート
3,675円 (税別価格 3,500円)
[数量:21(3000個)]
[JAN:4911880731814]
シート材質:ポリプロピレン
サイズ:1800×800mm
色:白(黒文字)
製造国/原産国:1(中国)/日本(人)

環境にやさしい素材
(ポリプロピレン)を
使っているため、
燃えるゴミとして扱えます!

打ち合わせ・会議に! 掲示板に! 子どもの落書きに!

どこでもSheet POINT 5

POINT 1 静電気で貼り付き、ホワイトボード用マーカーで書き消しができます。書き直ししません!

POINT 2 ホワイトボードのようなシートフィルムなので、場所を取らず、ガラスや壁、木などの平滑面に簡単に貼れます。

POINT 3 環境にやさしい素材(ポリプロピレン)を使っており、燃えるゴミとして扱うことができます。

POINT 4 両面使用が可能です。また、のりを使用していないので、繰り返し貼りはしOK!当然、のり残りもありません。

POINT 5 画びょうやセロテープが不要です。

アイデア次第でいろいろと使える!

大人数のグループワークに

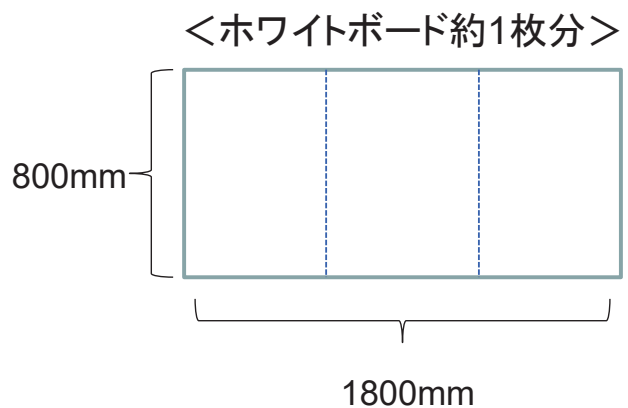
学校の授業に活用して

打ち合わせで重要な資料を共有

チームのミーティングに活用

会議室の壁に貼って

会議室の壁で活用



8セット可能

(ア●ゾ●で約2700円)

26

WBの板書テク

- ①そのまま書くのではなく、ポイントを書く
 - ②ポイントを書くために、発言をある程度聞いてから書く
 - ③2～3人の発言を聞いてから書く方法もある
- 1) 発言スピードが速い場合は、最低キーワードのみ書いておく
 - 2) とりあえず、仮にポイントを書いてしまう
 - 3) 「発言」と「議論の流れ」は分けて書く

※通常 = 黒 大切なこと = 青 決定事項 = 赤

グラドルール(➡ご当地ルール)の必要性

【グラドルールの目的】

安全な場を作ることにより(公開処刑の予防)、参加者の多様な意見やアイデアを引き出す。それにより場のアウトプットをより価値の高いものにすることが目的となる。

すべし	すべからず
<ul style="list-style-type: none">• 思いついたらすぐ口にする• 1セッション1回は発言する• 他者の意見に盛るのもOK• 行動につながる意見を出す• 笑顔とユーモアを忘れずに	<ul style="list-style-type: none">• 個人攻撃や否定はしない• 一人が長く喋るとしらけるよ• 腕組みとスマホはお休みね

2)「対人関係のスキル」と 「保持のスキル」(Holding)のポイント

●メンバーに委ねながらも手綱を離さない

(時間管理も含めて)

肩の力を
抜いて



29

コミュニケーションの4原則

- ① 眼を見る
- ② 微笑む
- ③ うなづく
- ④ あいづちをうつ

2)「対人関係のスキル」と 「傾聴」のポイント

すべし	すべからず
リラックスして、自然に振る舞う うなづく、あいづちを打つ 相手の発言を <u>復唱</u> する 相手の発言を <u>要約</u> して確認する 大事なことは <u>質問</u> して深堀する ミラーリングを活用する リフレーミングを活用する	無駄に緊張しない 一問一答をしない キラキラしていない視線 ピクリとも動かない 上から目線にならない 延々、ファシリが発言・解説 長い沈黙……………

31

2)「対人関係のスキル」と 「保持のスキル」(Holding)の補足

1)心にミット 【受容】

2)要約力 【共感】

3)質問力 【理解】

32

本日のキーワード④

Respect (尊敬)

2)「対人関係のスキル」の本質

★良好な対人関係のスタートはズバリ・・・**尊敬**

尊敬なきところに良好な対人関係は生まれない。
良好な関係なくして言葉を届けることはできない。

エーリッヒ・フロム(独・社会心理学者)

- ①尊敬とは、人間の姿をありのままに見て、その人が唯一無二の存在であることを知る能力である。
- ②尊敬とは、その人がその人らしく成長していけるよう、気遣うことである。



尊敬 (Respect) の重要性

語源: Respicio (=見る)

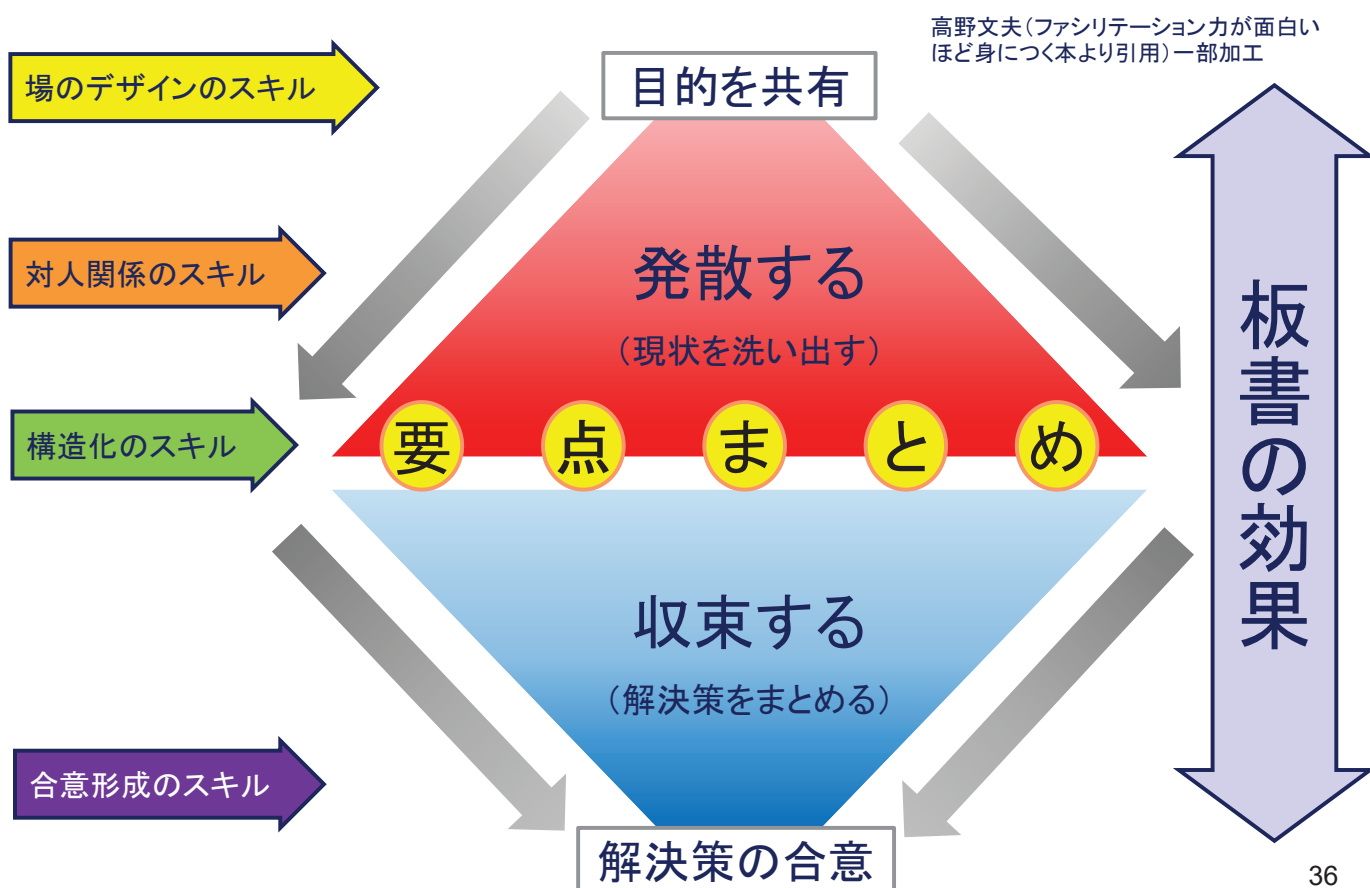
自分の価値観を押し付けず、その人が「その人であること」に価値を置き、無条件に受け入れ信じる。(=信頼)

ありのままの自分を認めてもらえたら、私たちは大きな勇気を得られる。(尊敬=勇気づけの原点)

一方で、その人を操作しようとする態度、矯正しようとする態度には、一切の尊敬がない。

相手を尊敬したかかわりの上で、相手が変わるかどうか(=自己決定するのは)相手の課題。

「発散」と「収束」をはっきりと分ける



本日のキーワード⑤

板書の力

構造化(収束)のツボ

「みなさん、今出された意見(情報)を整理するとどうなりますか？」

整理＝FTの役割⇒主体性が損なわれる！

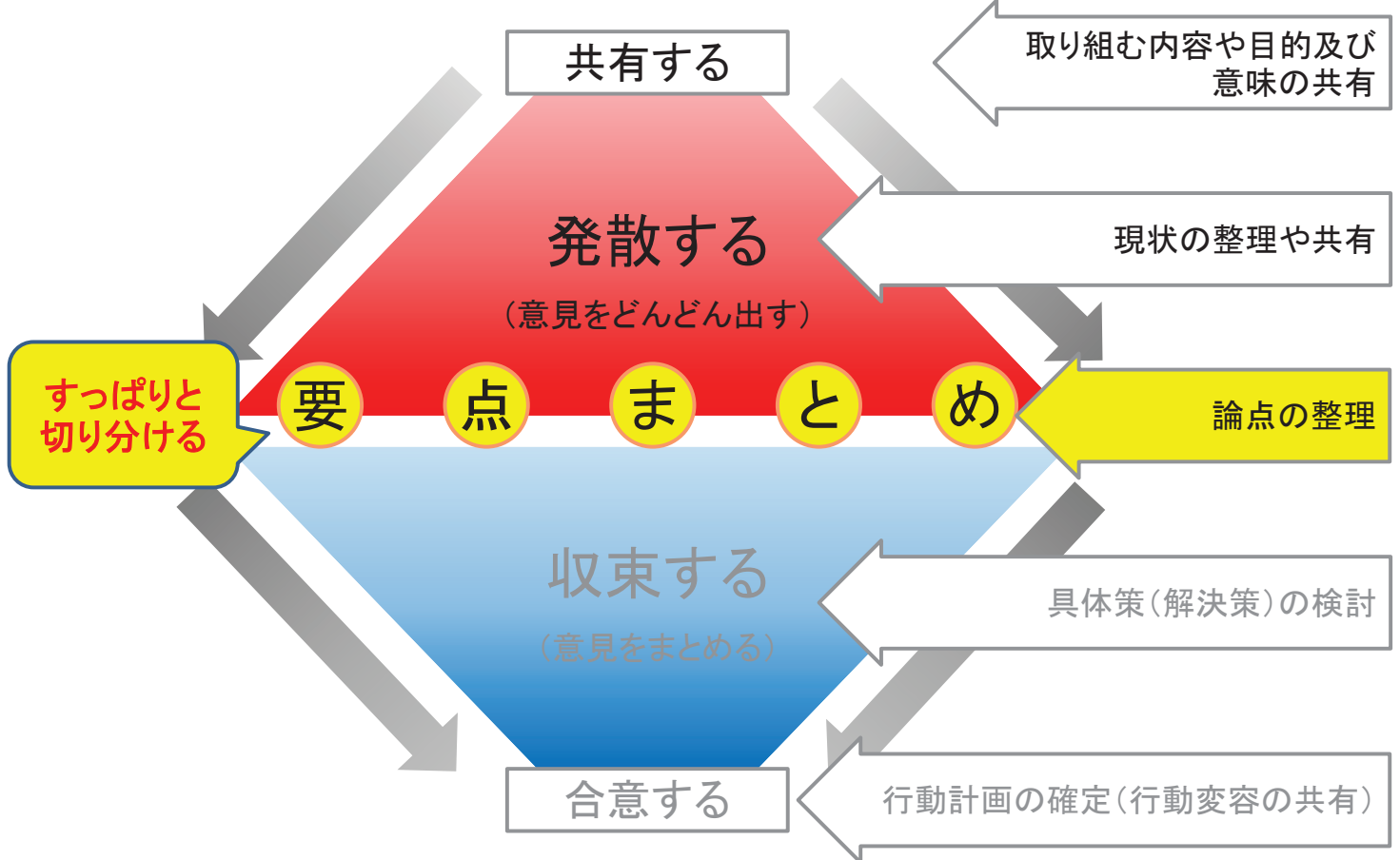
人は本来「ナゾ解き」が好きです



「皆さん、これまでの情報から●●ということや○○ということが見えてきた感じがしますがいかがですか？」という投げかけフレーズで絞ることもあり。

→プチ論点整理

「発散」と「収束」をはっきりと分ける



本日のキーワード⑥

参加者の主体性

微妙に異なる会議の定義

A) 会議はものごとを決める場である。

B) 会議は参加者の合意を得ながら結論を出す場である。

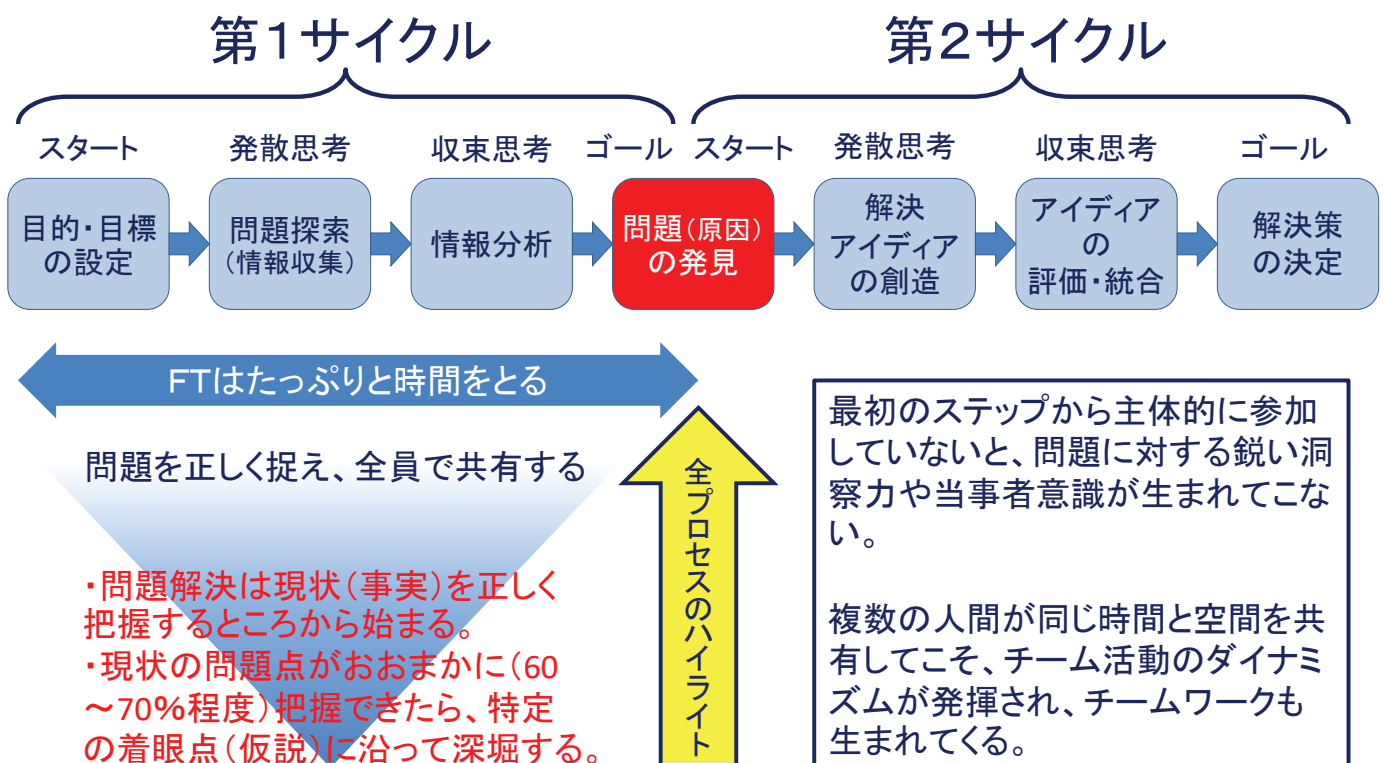
C) 会議は参加者の主体性と可能性を引き出しながら、

結論を導き出す場である。

シナジー(相乗)効果

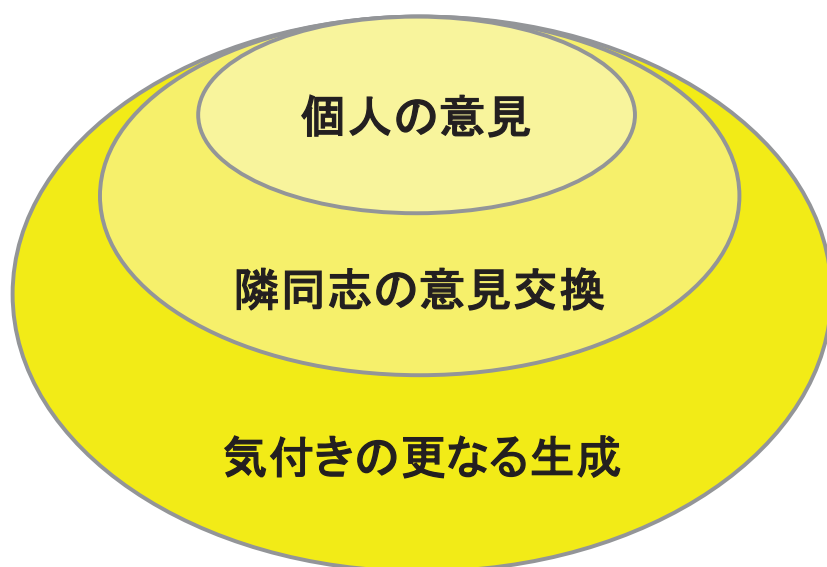
引き出すのがファシリテーターであり、引き出す技術がファシリテーション技術！

2サイクル型の問題解決プロセス



問題解決ファシリテーターP41 (堀公俊2003)

【意見を出しやすくする】2～3人シェアのススメ



慣れない者同士が集まっている研修などは発言に自信がないと意見を言いくい



少し時間をとって、隣同士で話し合ってもらおうと意見が出やすくなる。



他の意見をしっかり聴くことで、さらに新しい視点に気づくことができる。 43

本日のキーワード⑦

ペアワークの力

3)「構造化」とは？

膨大に出てきた意見や情報をまとめる作業。

問題解決の基本は「分ける」こと。

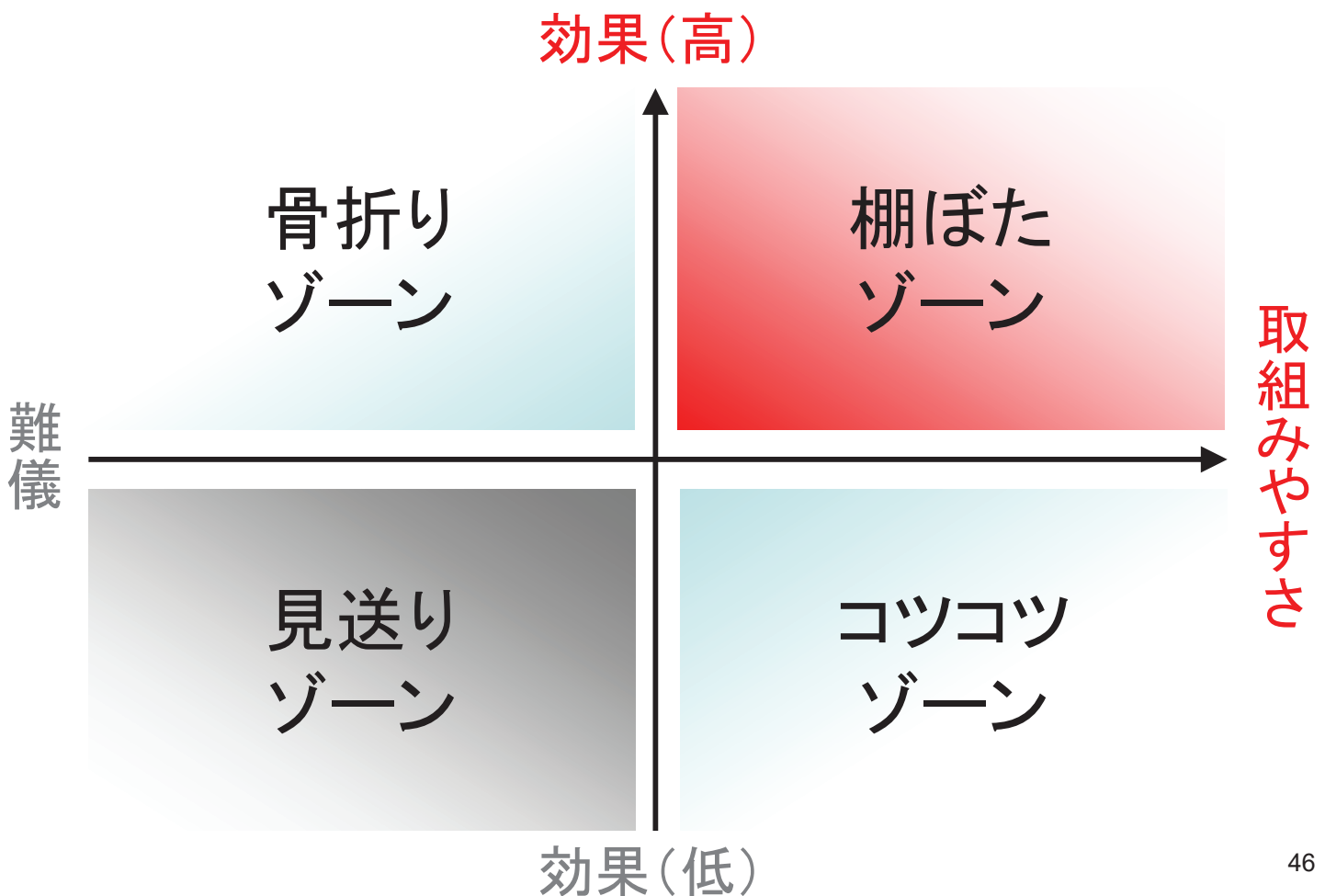
大きな問題や複雑な問題は、そのままでは人間の理解の範囲を超えてしまい、どこから手をつけていいか分からなくなる。

それどころか、問題の全体像を把握することすら難しくなる。

小さな問題に分け、本質的なものとそれ以外に区分け。

- ➡個々の問題の優先順位をつける。
- ➡どのように取り組むか決める。
- ➡もう一度、全体像を組み上げる。

45



46

合意形成で絶対忘れてはならないこと

1. やること
2. 担当者
3. スケジュール

4)「合意形成のスキル」と「収束のスキル」(Closing)のポイント②

●理詰めで決められない時の進め方やフレーズ

そろそろ、ここまで出た材料で決めませんか？

これまで出たアイデアを整理すると、どうなるかしら？

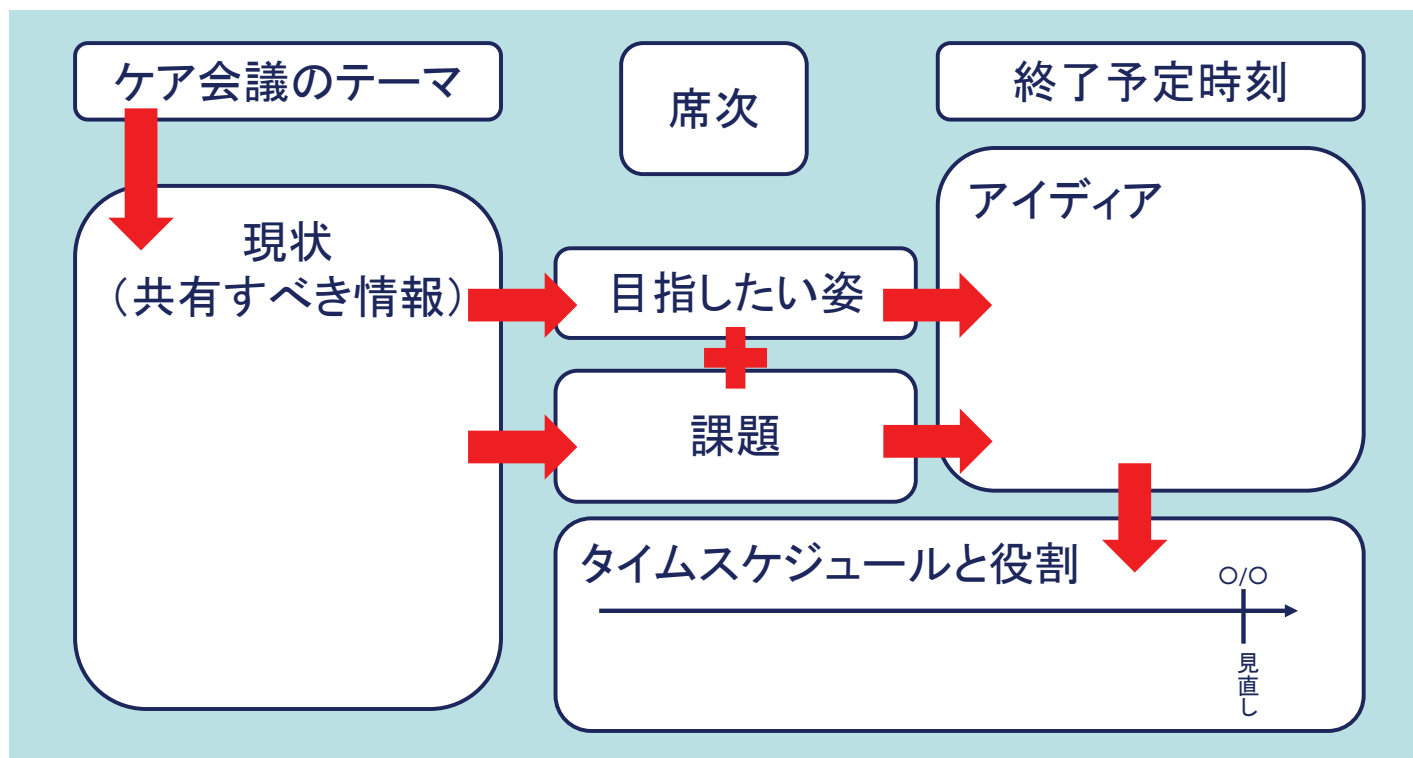
こんな風に整理してみたけれど、どうかしら？

限られた時間の中で僕たちは熱心に議論したよね？の確認

最終判断は僕らの覚悟だよね？の合意

で、どうする？
で、どの選択肢にする？

会議を見える化・構造化

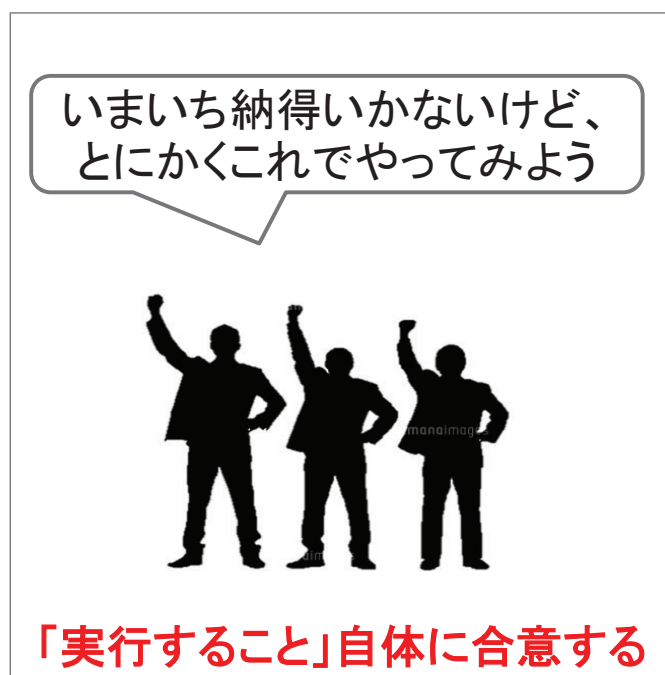


多数決でもいいのです・・・

今までの会議



FTの会議



会議におけるファシリテーターの・・・

最も大事な仕事は「意見を引き出すこと」

最も大事な技術は「楽しく自由な雰囲気を作ること」

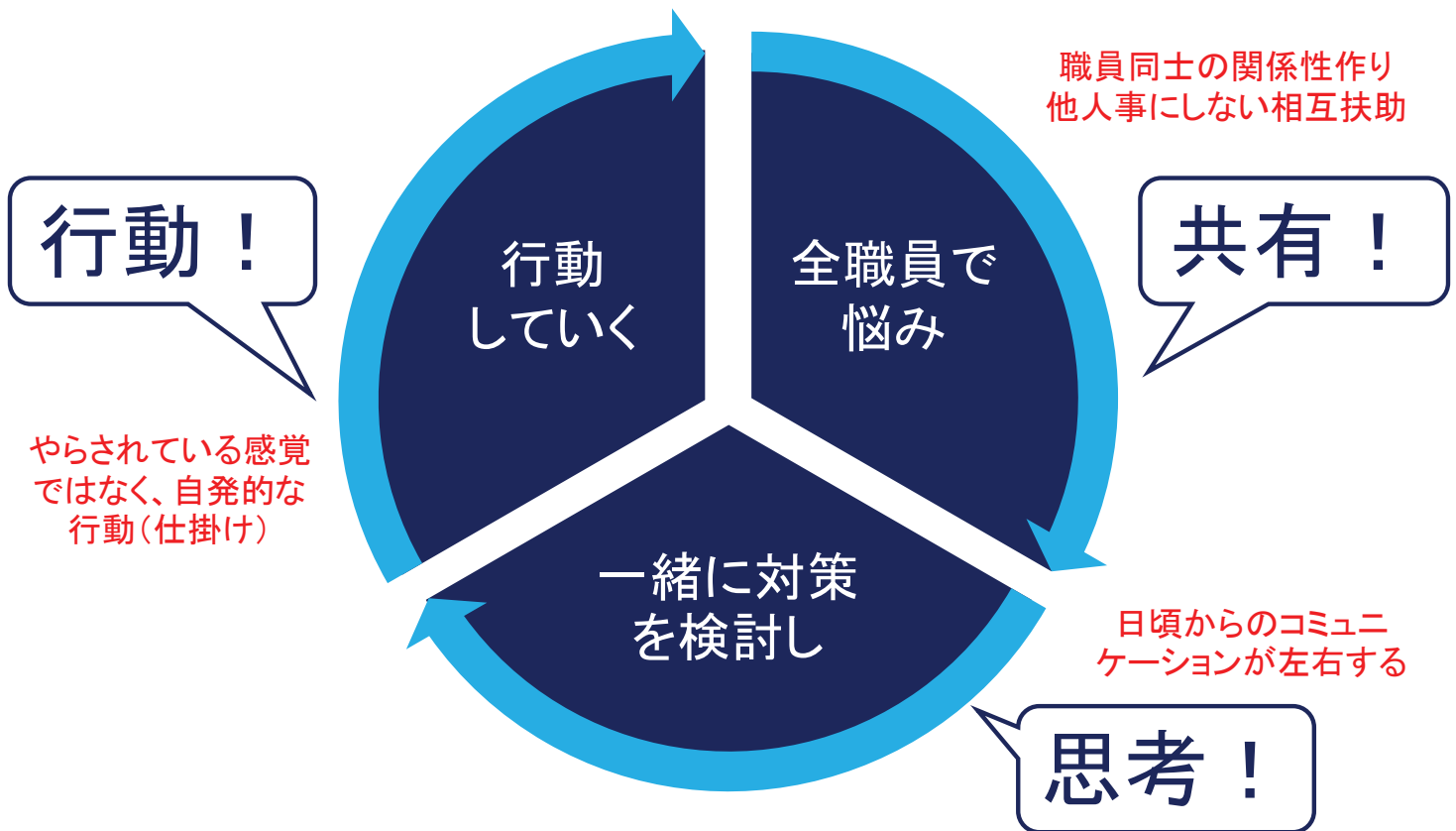
最高の技術は「はじめに意見をたくさん出すこと」

黄金の言葉は「皆さん、どうしましょうか？」

皆さんにご質問

そもそも6人でやる
2時間の会議に、
いくらかかっているか
と思いますか？

組織やチームで大事なこと



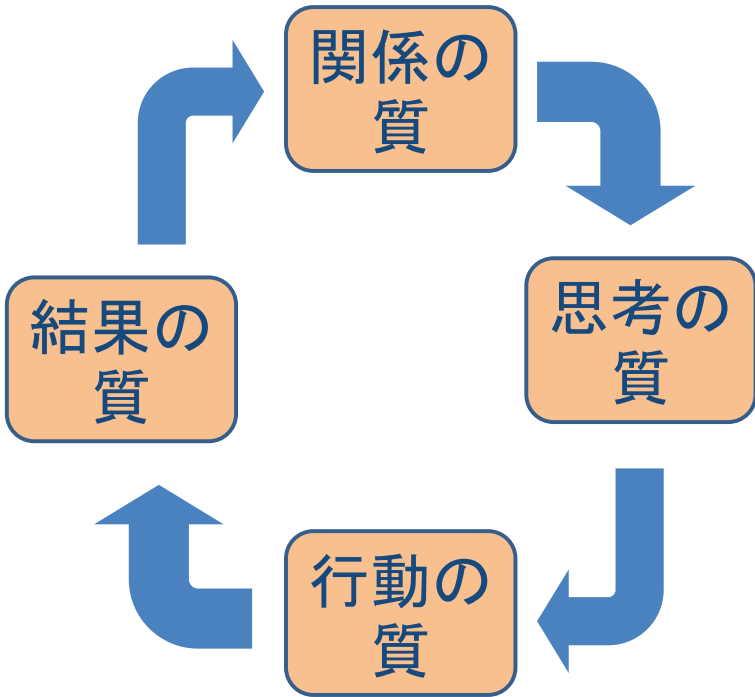
カール・レヴィンによる場の理論(行動科学)

$$\text{本人の能力} \times \text{職場の環境} = \text{成果} \\ \text{(所属チーム)}$$

マイナスイオン
は効果があるが、
マイナス空気は
悪影響!

- ①リーダーの存在や活動
- ②職場内のコミュニケーション
- ③職員同士の関係性
- ④部下の不満を受け止めること

ダニエル・キム
「組織の成功循環モデル」



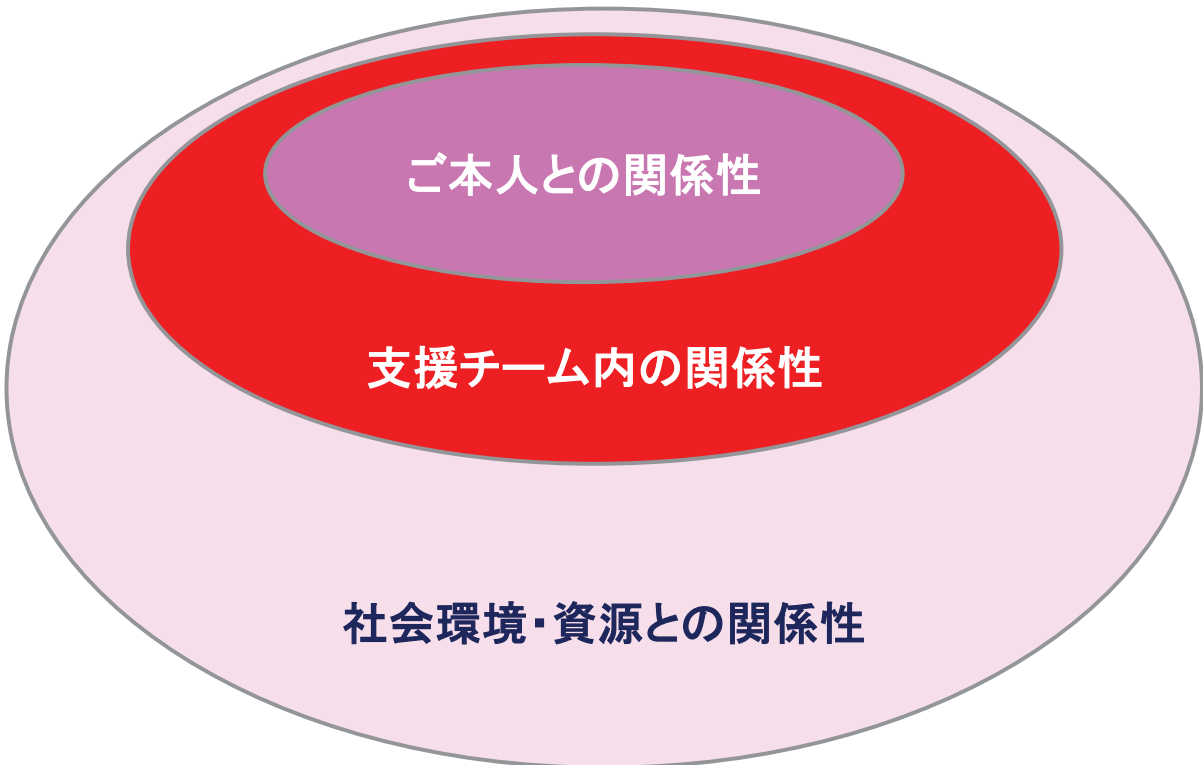
Good

- ①お互いに尊重し一緒に考える(関係の質)
- ②気付きがある、面白い(思考の質)
- ③自分で考え、自発的に行動する(行動の質)
- ④成果が得られる(結果の質)
- ⑤信頼関係が高まる(関係の質)

BAD

- ①成果が上がらない(結果の質)
- ②対立し押し付け、命令する(関係の質)
- ③面白くない、受け身で聞くだけ(思考の質)
- ④自発的・積極的に行動しない(行動の質)
- ⑤関係が悪化する(関係の質)

個別支援における関係性の構築



人の暮らしを人類史の角度から・・・

そもそも人間は弱い存在！

弱さゆえに共同体を作り
協力関係の中で生きてきた。

協力しなかったと言うよりも、
むしろ、単独では生きて行けなかった。

弱さを認めることが、チーム作りの出発点

人の暮らしを人類史の角度から・・・

弱さゆえに集団を形成し、社会を構築してきた。

そして、分業という働き方を
手に入れた。

人にとって孤立ほど恐ろしいものはない。孤立は身の安全が脅かされるにとどまらず、心の安全までも脅かされてしまう。それは、一人で生きていけないことを本能的に熟知しているから・・・。
つまり、我々はいつも他者との強固なつながりを求めている。

現場でお互いにつながることは、安心して仕事をするにつながる

ファシリテーションとは
「促進する」とか「容易にする」という意味

実践では

場を活性化し、気づきや学びを促進する

各種面接、ケア会議、チーム作り、
事例検討会、Sv、各種協議会等に役立つ

様々な場面で【良好な関係性を構築】する場作りの技術でもあり、
我々にとって大事な【チームアプローチ技術】である。

FTの技を身につけるツボ

- 常に「人の話をよく聴く」ようにすること
- 周りの人に気配りをすること
- いつも明るい雰囲気をつくるように心がけること



◆参考文献

- 1) ファシリテーション入門
堀公俊(日経文庫)2004/7/15
- 2) ファシリテーター養成講座
森時彦(ダイヤモンド社)2007/9/28
- 3) ワークショップ入門
堀公俊(日経文庫)2008/11/14
- 4) ロジカル・ファシリテーション
加藤彰(PHP研究所)2014/5/2
- 5) ファシリテーション力が面白いほど身につく本
高野文夫(中経出版)2008/8/17
- 6) ファシリテーター行動指南書
三田地真美(ナカニシヤ出版)2013/5/20
- 7) 研修・ファシリテーションの技術
広江朋紀(同文館出版株式会社)2016/4/12