

# 効果的なワークショップの進め方\*

## The Study of Effective Method for Workshop

寺島薫\*\*

by Kaoru TERASHIMA\*\*

### 1. はじめに

交通バリアフリー法に基づく基本構想の策定のみならず福祉のまちづくりの計画策定では、市民参加の手法としてワークショップが採用されることが多い。そこでこれらのワークショップの実施においては、参加した市民、高齢者や障害のある当事者、計画策定主体である行政担当者のそれぞれが納得でき、満足できる企画・運営が重要となる。

本論では、市民参加の当初の段階で実施される「課題発見のワークショップ」を取り上げ、(その前後の取組みも含めて)実際のワークショップ運営の実務を踏まえた「基本プログラム」を基に企画・運営時の配慮事項、効果的な進め方などについて検討する。

なお、効果的なワークショップについては“参加者から見て効果の期待されるワークショップ”の構築を目指すもので、多様な参加者が自らの思いや考え、意見を表明でき、それを参加者が共有し、納得できる合意(必ずしも賛同とは限らない)が得られること、と理解して論を進める。

### 2. 市民参加におけるワークショップについて

福祉のまちづくりでは特に高齢者や障害のある当事者を始め多様な市民の参加に大きな特徴があり、その為にワークショップ(以下WS)の進め方には配慮が必要となる。

なお、一般に行われている市民参加においても、福祉のまちづくりと区別することなく多様な市民の参加が保障されるべきであることは言うまでもないが、必ずしも進んでいない。

-----  
\*キーワード：市民参加

\*\*非会員、株式会社アークポイント  
(東京都豊島区高田 3-18-9MALI ビル  
TEL03-5950-5471、FAX03-5950-5530)  
Email: terashima@arkpoint.com

#### (1) 市民参加手法として相応しい理由

##### 具体的で分かりやすい/現場主義

身近なテーマや身近なフィールドを対象とし、現場で具体的に検討できるため、取り組みやすく、理解しやすい。

##### 参加しやすい/利用者主体

多様な市民の誰もが参加できる直接参加の手法である。

##### 参加の実感が得やすい/共同作業

共同作業によりコミュニケーションが深まり、参加した充実感が得られる。

##### 誰もが一市民の立場で参加する/全員参加

一人ひとりの意見が尊重され、参加者間の人のネットワークが形成される。また市民も職員も、通訳の必要な人も誰もが、公平に時間が配分され平等な参加を目指している。

##### ファシリテーターにより進行するWS手法は一定の蓄積と評価が得られている

地域まちづくり、建築計画などで一般的なWSの実績はあり、一定の技術の蓄積がある。

#### (2) ワorkshopのねらい

##### 利用者ニーズの把握

多様な利用者の参加で、今まで知らなかったニーズに気づく機会。

##### 多様な意見の共有

共同作業や意見交換により理解が進み、市民・障害のある当事者・行政・事業者などの間で意見の共有が図られる場。

##### 参加者の合意の場

参加者の共通理解を基にお互いの立場を踏まえた上で納得のできる合意点を見出す場。

##### 事案に即した解決策の検討

具体の現場や具体のテーマに即した検討を踏まえて個別具体の解を得る。

##### 利用者の視点の尊重

利用者の視点を尊重する意識や姿勢を醸成する場。実際の整備に活かされる必要もある。

#### (3) 計画策定プロセスにWSを位置づける

施策や事業の策定において（福祉のまちづくりに留まらず）市民のニーズを反映した計画づくりが不可欠となっている。その手法としてWSが盛んに導入されているが、単にポーズではなく、施策や事業の計画策定に市民参加は欠かせないプロセスであると認識し、計画技術としての位置づけ（地位の確立）が必要である。

このように位置づけると、WSでの市民意見を施策や事業にどのように反映させるのか明確に示す必要が出てくる。更に課題発見のWSの位置づけも明確になり、参加者は意欲的に取り組める。一方で主催者も一定の覚悟を持ってWSに臨むことが必要となる。

#### （４）多様な市民が参加する意味、効果

- ・多様なニーズを背景にした検討が可能となる。特に福祉のまちづくりのWSでは、健常な大人だけでは多様な視点を得ることは無理であり限界がある。
- ・当事者の参加によって、本当に使いやすいのか？と言ったマニュアル通りの整備の弊害や、誤解・思い込みを回避できる。
- ・参加者の意識が高まり真剣な姿勢が得られる。
- ・事務局にとっても障害のある当事者からの指摘は教えられ、「気づき」の場となる。

### 3．課題発見のWSの配慮事項

#### （１）基本のプログラム

下記は一般的なWSのプログラムであるが、多様な市民が参加する福祉のまちづくりにおけるWSの配慮事項に絞って検討する。

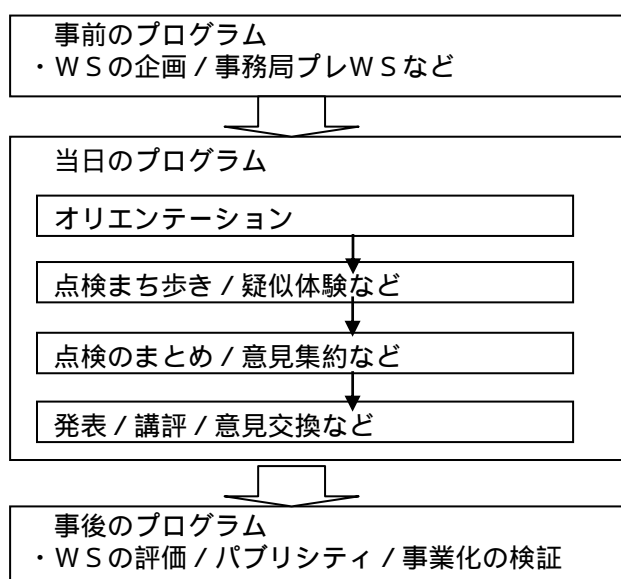


図1 WSの基本プロセス

#### （２）事前のプログラム

##### 計画段階からの当事者参加

- ・研究者や技術者が良かれと思っても実は多様なニーズの全てに精通している訳ではない。また障害のある人の毎日の生活での工夫や問題点は、当事者でないと分からない。
- ・WSではそのような生活の理解を共有した上で議論する必要があり、誤解のない理解を得る為の企画作成には、障害のある当事者の参加、アドバイスは欠かすことはできない。

##### 事務局の認識共有化/プレWS

- ・事務局メンバーによるロケハンを兼ねたプレWSは、市民参加の意義を共有すると共に、WSに係る共通理解の構築とWS手法のトレーニングなど、事務局内の意思疎通として不可欠である。
- ・最近WSの体験は無いが「とりあえずWS」という発注者も見受けられ、コンサルタントや当事者専門家が加わってWSの企画を立案するには共通理解が欠かせない。
- ・プレWSでは障害のある人にとって問題となることの確認や共通理解の必要なフィールドの確認、疑似体験の内容などを事前に検証し、なぜこのフィールドでこの疑似体験が必要か、フィールドワークの視点や論点に不足は無いかなどチェックする。

##### 参加者の依頼・募集

- ・障害のある当事者の参加依頼、障害のある専門家アドバイザーの依頼をするが、この過程で地域とのつながりを得る機会ともなる。

##### 情報保障

- ・“WSのしおり”や当日の運営も含めて情報保障（点字資料、音訳データ、手話通訳、要約筆記などの提供）に配慮する。

##### WS企画のポイント

- ・参加者同士が多様なニーズのあることに気づき、理解できる企画。
- ・重要事項とは何か理解できる企画。即ち生命の安全に関わる事項、代替できない生理現象への対応としてのトイレの整備、多様な市民の生活を理解する心のバリアフリーがある。
- ・共感的理解が得られる疑似体験の方法。
- ・全員参加（公平な発言機会）論点の共有（発表の方法）、共通理解を得られる進行（WS進行における情報保障）などがポイント。

#### （３）当日のプログラム

##### 障害のある当事者からオリエンテーション

- ・点検のポイントにおける問題点や課題、体験的に理解する方法などを、具体的に指摘し説明を

受ける。当事者による説明は健常者が説明するよりも分かりやすく、参加者も集中できる。

### まち歩きのポイント

- ・障害のある当事者など、自分とは異なる利用者の指摘やニーズに接する。“障害とは、ニーズの違いに過ぎない”(福島智)ことを実感する。
- ・自分で体験的に確認(疑似体験)する。
- ・理解できるまで意見交換や検討して確認する。
- ・参加者の健康、体力に配慮して無理をしない。参加者の皆が“健常な成人”ではない。

### 「気づき」のフィールドワーク/疑似体験

- ・疑似体験では「困難、怖い、大変、かわいそう、手を差し述べなくては」という認識だけが刷り込まれてはならない。障害のある当事者は毎日の生活の中で、様々な対応の工夫や行動の仕方、認知の方法の中で行動していて、健常者が急に疑似体験して感じる困難と、当事者が日ごろ感じている困難は異なっていることにも気づく。
- ・“疑似体験は障害者の語ることを理解する為のツールである”(中野泰志)
- ・そうした理解の上で、最も重篤な困難は生命に関わるもので、それは何故なのか、どのように改善すればよいのか、どのような支援が役立つのか、など当事者の指摘から理解を深める。
- ・その為には、必ず当事者と共に疑似体験し、誤解や疑問に対してその場で解説を受け、体験的に理解を得るようにする。このような疑似体験を背景に共感的な理解が得られる。
- ・なお、疑似体験者は当事者と同じ身体の状態ではない為、体験できないこともある。例えば誘導用ブロックの上を車いすで通過する時にショックを受ける車いす使用者の身体の状態は、健常者に比べてはるかに厳しいのである。

### 点検のまとめ作業の配慮事項

- ・ファシリテーターが進行役となってまとめの作業を行うが(4.に詳述)ここでは特に多様な参加者への配慮について記述する。

#### a. 全員が作業に参加

- ・全員が意見を出せる雰囲気づくりや進め方(順番に全員が発言するなど)の工夫。
- ・意見はすべて取り上げ、記録する。
- ・障害のある参加者も手話通訳や(言語障害のある参加者には)意見の内容を確認しながら、できる限り当事者が直接意見表明できるように時間を確保する等の配慮をする。

#### b. まとめ作業の共有

- ・拡大地図に点検内容を書き込んだり、写真や意見を記載した大型の付箋を地図に貼り点検内容を視覚的に整理する。

- ・視覚に障害のある参加者には、まとめの図面や作業の状況を言葉で伝えることになるので、分かりやすい表現にも配慮する。

#### c. 意見の集約 / KJ法とファシリテーショングラフィックス

- ・WSで使うKJ法では大型の付箋紙に意見を書き、類似の意見をグループ化しタイトルをつけ、意見や議論の内容を整理していく。
- ・整理の方法としては、他の意見との関連、意見の段階的階層的な構造、論理の流れや因果関係など意見や議論の構造を一目見てつかめるよう図を使って記述する。(ファシリテーショングラフィックス)
- ・ファシリテーショングラフィックスに於いても、視覚に障害のある参加者には記載内容について言葉で説明する必要がある、その説明過程を活かして分かりやすい表現に修正していくことも考える。

### 発表

#### a. 発表

- ・WSでの作業は必ず参加者全員に向けて発表し、全体で考えを共有する。視点の違い、気づきの違い、提案の違いなど多様なニーズ、多様な意見を知る。

#### b. 講評・質疑応答・意見交換

- ・発表内容について障害のある参加者やアドバイザーから、異なった視点からの意見や講評を受けることが重要である。

#### c. 一言コメント

- ・WSプログラムの最後に参加者全員から感想や気づき、WSの活かし方の抱負、今後の参加についての希望など、その日のWS体験を踏まえて、全員から一言発言してもらおう。様々な受け止め方の感想の中に、WSの開催意義が凝縮されていると言っても過言ではない。

### (4) 事後のプログラム

#### WSの評価/参加者アンケート

- ・WSについて参加者の評価を聴取する。アンケートの意見によって次回のWSプログラムの修正も考える。主な質問は以下の通りである。  
Q: よかった点・理解できたこと、参加できたと感じたか? など評価点  
Q: 意味が理解できなかった、参加できなかった、このワークは本当に必要か? などの疑問点

Q：今回のWSで、新たに気づいた事、知った事、  
考えが変わったこと、などの効果

Q：次回への提案、取り組みたいテーマなど

#### 宿題 / 自主活動

・複数回開催するWSの場合、各回のWSの間に宿題や自主活動を組み込むと、自ら考えたり調べたり現場を見ることになり、主体的にWSに関わる姿勢が醸成される。また次回のWSまで意識の連続性が維持できる。

・宿題や自主活動のテーマとしては、今回のWSの体験を踏まえたフォロー（復習）や、次のWSの議論の素材になる話題を予習的に持ち寄るとか、或いは提案事項をあらかじめ考えて来てもらい、それをベースにWSを組み立てる、など色々な方法がある。いずれにしてもA4版レポート1枚以下で負担にならない量にする。

#### フォローアップのプログラム

- a. ニュースレター（情報紙）を発行し、より多くの市民に活動内容の報告をし、意見を募ることも考える。
- b. 報告会の開催はニュースレターよりも具体的に情報提供する仕組みとして有効。講演会などと組み合わせると更に充実する。

### 4. ファシリテーターの役割

#### (1) ファシリテーターの役割

##### ワークショップ前後の一連の業務の企画・運営を担う職能

・ファシリテーターは当日のWSの進行役やテーブルマネージャーの役割だけでなく、WSの企画立案の責任者でもある。即ちWSをまちづくり計画や整備計画にどのように活かすのか、或いはどのように位置づけるのかまで理解をしている必要があり、まさに計画づくりそのものに関わるものといえる。

##### WSの進行役

- ・全員の発言を取り上げる（行政職員も一参加者）と共に発言は皆に平等・公平に配分する。
- ・ファシリテーターの意見でリードしない。即ち必要以上に解説や説明はしない、説得もしない。
- ・柔軟な対応、無理に収斂させない。

##### 市民・当事者のファシリテーターの育成

・地域の中で主体的に参加のまちづくりを担える人材の育成も、ファシリテーターの役割である。特に障害のある当事者がWSの中で適切なアドバイザーとして意見を伝えられることが重要であるが、自分の障害以外の多様なニーズ

を理解し、福祉のまちづくりに係る市民参加の経験をつんだ当事者はまだ少ない。

#### (2) ファシリテーターの資質

##### 市民参加のプログラムを信頼していること

・WSなどの市民参加の手法は、計画立案や整備計画の策定にとって、重要で欠かせないプロセスであり、市民にも行政にも役立つと確信していること。

##### 参加した市民を信頼していること

・参加した市民の意見に対して、偏見なく耳を傾けられること、多様な意見を調整し納得できる案に近づけること、市民の発想を尊重していること、など。

##### 多様な市民との協働作業の経験があること

・特に障害のある当事者と共に作業した経験を持ち、行動や情報、コミュニケーションなどのニーズについて基本的な知識があること。

##### 多様な意見に対して機知に富んだ整理ができ、その為の知識・技術・経験があること

・WSは予定調和的な内容にはならない。様々な意見の全てを記録し、視点や論点の不足はないか、この議論の方向はどこに向かっているかなどを瞬時に把握し、議論の構造を視覚化してまとめ、意見の合意形成を図れること。

##### ワークショップは自分自身が気づき、教えられる場であると知っていること

・WSに参加した市民の、多様な視点の全てについて、ファシリテーターが知っている訳ではないし想定できている訳ではない。まして、障害のある当事者の参加する福祉のまちづくりのWSでは尚更である。従って市民の意見の中から多くのことに気づけること。

### 5. おわりに

本論では、福祉のまちづくりにおける当事者参加の配慮事項を整理してきた。特に障害のある当事者の困難などについては知らないことが多く、そのことを知る「気づき」が重要であり、当事者と共にWSを組み立てる姿勢が欠かせないことが分かった。しかしまだ経験が乏しく、今後も多くの機会を捉えて経験を積むことが必要である。

本論は(社)土木学会土木計画学研究会監修、交通エコロジー・モビリティ財団・(財)国土技術研究センターの編集『参加型・福祉の交通まちづくり』(2005 学芸出版社)に拠ることを付記する。