

# ワークショップにおけるプロセスデザインの 参加者への影響に関する考察

林 加代子<sup>1</sup>・秀島 栄三<sup>2</sup>

<sup>1</sup>非会員 株式会社ソーシャル・アクティ (〒444-0838 愛知県岡崎市羽根西2-5-16)

E-mail:social-acty@catvmics.ne.jp

<sup>2</sup>正会員 名古屋工業大学大学院工学研究科教授 (〒466-8555 名古屋市昭和区御器所町)

E-mail:hideshima.eizo@nitech.ac.jp

ワークショップが普及し、ファシリテーターの存在も広く認知されるようになってきた。ファシリテーターはワークショップのグループに入り、意見を引き出しまとめることが役割だと思われがちである。しかし、ファシリテーターはワークショップの成果をイメージしてプロセスデザインを行っている。本研究では、このプロセスデザインによって参加者の印象に違いが出ることを検証した。具体的には、HUG（避難所運営ゲーム）を題材に、ファシリテーターの意図する「避難所でも多様な人々への配慮が必要である」ことを印象付けるようにプロセスをデザインしてワークショップを行った。基準となるプロセスに、災害の状況をより印象づけるプロセスを一つ組み込んだものとを比較した。その結果、プロセスデザインの違いは、参加者の印象、成果にも影響があることが検証できた。

**Key Words** : *facilitator, workshop, process design, HUG*

## 1. はじめに

ワークショップが普及し、これを促進するファシリテーターがその場にいることが受容されるようになってきた。そのファシリテーターは、堀<sup>1)</sup>によれば、中立であることが求められる。その理由は、ファシリテーターの意思や意図がワークショップの成果に影響を与えるからであるとされている。ワークショップの成果が、ファシリテーターの意図する成果であって、それは参加者の意図と異なったものになってしまうことがあるということである。ファシリテーターがワークショップの成果をコントロールできるということになる。もちろん、ワークショップが進行しているときに一つのグループに入ると、グループの意見をまとめていくときは、ファシリテーターの直接的な行為によって、参加者の意見をある方向にまとめていくということは、可能であると経験上も理解できる。

ファシリテーターは、ワークショップにおいて参加者の直接話し合う場であるグループワークを進行するだけでなく、ワークショップの目的、目標、参加者、話し合いの順序、方法など成果を出すまでの話し合いのプロセスをデザインする役割も持っている。

本研究は、ワークショップにおいて、ファシリテータ

ーのプロセスデザインの違いが、ワークショップの成果や、参加者の感想や理解などの違いにどのように影響するかに着目する。

ファシリテーターのプロセスデザインによってワークショップの成果等に差異が発生するという事は、ファシリテーターの考え方や意図で参加者の意見をコントロールできるということになる。ファシリテーターは、参加者の意見を引き出すことも役割だといわれているが、どの方向に引き出すかはプロセスデザインの段階である程度決まってしまうという懸念がある。ここに、ファシリテーターの中立性が求められる理由の一つがある。本研究では、プロセスデザインを変えることで参加者の印象や話し合いが変化するかを検証したい。

まず、ワークショップの効果については、グループダイナミクスの研究としてクルト・レヴィン<sup>2)</sup>が先鞭をつけている。この中で、ワークショップと講演では、その後の行動への影響が異なり、2週間後、1か月後の行動に違いが出るというものである。その実験では、講演を聞いて2週間後に望ましい行動を継続している者は約35%、ワークショップに参加した者の継続率は約85%であった。さらに、1か月後では講演を聞いて継続して行動している者は55%、ワークショップでは約100%の者が継続していた。これによって、知識獲得のプロセス

が異なることで、その後の行動にも影響があることが検証されている。

それでは、同じ内容を扱うワークショップであっても、そのプロセスが異なるとワークショップ参加者への影響が異なるだろうか。

本研究では、ワークショップのプロセスをデザイン時に、一段階のプロセスを付け加えることで、ファシリテーターが意図した結果が出るか否か、考察する。

## 2. ワークショップの概要

### (1) ワークショップの仮説

ワークショップのプロセスデザインによって、参加者への影響が異なることを検証する。

方法は、ワークショップでは、参加者のインパクトの振れが少ないゲームを扱う。そのゲームの印象をより強め、課題意識が醸成されるようなプロセスを一つ組み込む。アンケートをとり、結果を比較する。

組み込んだワークショップの方が、より強く防災意識や日頃の行動が大切だということに気づくものと予想される。

### (2) 取り扱う内容

2011年に起きた東日本大震災以降、日本列島には大規模な災害が起きている。このことから、住民間には広く防災意識が高まってきているといわれる。しかし、自分に具体的にどのようなことが起き、何を備えておけばよいのかというレベルまでは想像できなると住民は多くない。そこで、具体的なシミュレーションを行うことで地域住民の防災意識を高めるため、静岡県危機管理課が考案したHUG（避難所運営ゲーム、以下HUGと表記）を使ったワークショップを行うこととした。また、ゲームを活用することで、参加者へのインパクトがある程度一定に担保されると考えたからでもある。

さらに、東日本大震災時の避難所では、災害弱者といわれる、女性や障がい者、子ども、高齢者などに対する配慮が不足していたことで、これらの人々に高いストレスがかかっていたことも報告されている<sup>3)</sup>。ワークショップでは、特に災害弱者への配慮を促すため、多様性をキーワードにして HUG を編集した。その上で、より被災のイメージや避難所のイメージを参加者が共有できるようにプロセスをデザインした。

### (3) HUG の概要

HUG は、平成 19 年に静岡県が開発したカードゲームである。その内容は、小学校を避難所として、続々と

避難してくる避難者をどこに配置するか、次々に起こる避難所での課題解決を通して、災害時のシミュレーションを行うと同時に、平常時からの備えについての意識向上を図るものである。

カードは全部で 250 枚あり、そのうち避難者についてのカードは 182 枚、イベントカードと呼ばれる避難所で起こる課題が記載されたカードは 48 枚ある。静岡県が提案するすべてのカードシミュレーションを終えるには一般的に 2 時間から 3 時間ほどかかる。このほかに導入部の説明やふりかえり・共有などでさらに 30 分から 40 分は最低でもかかることになる。オリジナルの方法では、カードゲームを行う時間を 2 時間程度に設定することが多く、この時間内にどれだけのカードを処理できるのかをグループごとに競うものである。

### (4) HUG の編集

HUG を行う際には、あらかじめアレンジして実施して良いとの静岡県の許可を得た。上記(2)の方法で行うと、3 時間程度の時間の確保の課題、グループワークとはいえ一部の人が決めてしまうことが多いため参加者全員の学びになりにくいこと、学びのための情報が提供されないこと、ゲームを進めることに集中してしまうために内容が記憶に残りにくいなどの課題がある。この課題を解決するために、テーマを「避難者の多様性」にしぼり、どのように配慮するのかについて話し合いによって解決していくように編集した。

編集の方法は、時間の課題を解決するため、避難者に関するもの 91 枚、課題に関するイベントカードを 25 枚抽出し、カードゲームを行う時間を 90 分ほどに短縮した。また、学びにつながることを意図して、震災時の避難所の情報を写真等で共有した後、カードゲームを行った。ゲームだけに集中しないように、進め方はグループごとに進行を任せ何枚処理したのかを競うのではなく、全てのグループが同時に進行するように調整しながら、レクチャーの必要がある課題が出現する都度、以下の文献、避難所でのボランティア経験、被災地でのヒアリングなどから抽出した情報を一斉に提供した。

- ・ 東日本大震災における女性の立場からの避難所運営のレポート『東日本大震災における支援活動の経験に関する調査報告書』<sup>3)</sup> 『男女共同参画の視点で実践する災害対策テキスト、災害とジェンダー＜基礎編＞』<sup>4)</sup>
- ・ 障がい者からの避難所運営に関する報告書「障がいがある方たちの災害対応のてびき」<sup>5)</sup>
- ・ 名古屋市避難所運営マニュアル<sup>6)</sup>
- ・ 外国人とのコミュニケーションを図りやすくするた

めの愛知県のアプリケーション「やさしい日本語」  
7)

- 心のケアに関する事柄については兵庫県心のケアセンター「サイコロジカルファーストエイド実施の手引き」<sup>8)</sup>

(5) プロセスデザインの違い

ワークショップのプロセスデザインは、基準の方法として、①避難所の写真を見る②HUGの進め方の説明③アイスブレイクを兼ねて全員で用紙に区割りを記入するという共同作業④HUG⑤ふりかえり（多様性3か条を作成する）⑥発表⑦アンケートとした。基準とするワークショップのプロセスだけでも参加者の気づきを促すことができる。

もう一つのプロセスデザインは、基準のプロセスよりも災害が起こるとどのようなことが起こるのかを参加者に強く意識してもらい、HUGをより臨場感をもって取り組んでもらうために②として、①の前に、避難所写真を見るだけでなく、より強く被災の状況を共有し、イメージできることを目的として、実際に被災地へ行った消防署職員や行政職員、ボランティアの等から体験談を聞くことを組み込んだ。

(6) アンケート

2時間程度のワークショップ終了後、アンケート（表-1）を取った。基準となるプロセス、一つステップを組

択肢を提供する性別、年代、地域での役割、1~6の数値を選択するものとして、地域内の多様性理解度、多様性視点の必要性理解度、普段からの多様性への取組必要性、地域内の連携の必要性、自由記述として活動へのヒントになったか、全体の感想とした。

(7) 調査期間、調査対象

調査期間は、2013年9月から2015年9月までとした。

調査対象は、地域組織、女性部、顧客向けに会社が開催したセミナー、NPOの定例会で行ったワークショップなどに参加した194名とした（表-2）。

3. 結果

(1) 結果分析の方法

1~6を付けた項目について参加者の割合での傾向を定量的に分析する。その後、どのような言葉がキーワードになっているのか定性的な部分を記述式の項目をテキストマイニングすることで違いを比較する。

(2) 各項目の傾向

図1~4において、青線で示したものは体験談なしの場合で、赤線で示したものがワークショップ前に体験談を聞いたものである。いずれの場合も回答数を参加者数で割ったものである。縦軸は割合、横軸は1（そう思わない）から6（そう思う）の評価を示している。これを見

表 - 1 アンケート項目

1. あなたの性別、年代をお聞かせください。該当するところに○をお願いします。

(1) 性別 男 女

(2) 年代 ~9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80歳~

(3) 地域での役割 区政協力委員 民生委員 子ども会 女性会 PTA 消防団 その他 (

2. 地域の多様性についてお尋ねします。右のグラフの該当する所に○をお願いします。

(1) 多様性の意味や概念をご理解いただけましたか？

わからない 1 2 3 4 5 6 わかった

(2) あなたの住む地域、コミュニティで、多様性の視点は必要だと思いませんか？

そう思わない 1 2 3 4 5 6 そう思う

(3) 災害時のみならず、普段から多様性に配慮した取り組みをしていきたいと思いませんか？

そう思わない 1 2 3 4 5 6 そう思う

3. HUG体験後の感想について、お尋ねします。

(1) 災害時には、今日参加していない人達を含めた地域全体での協力や連携が必要だと思いませんか？

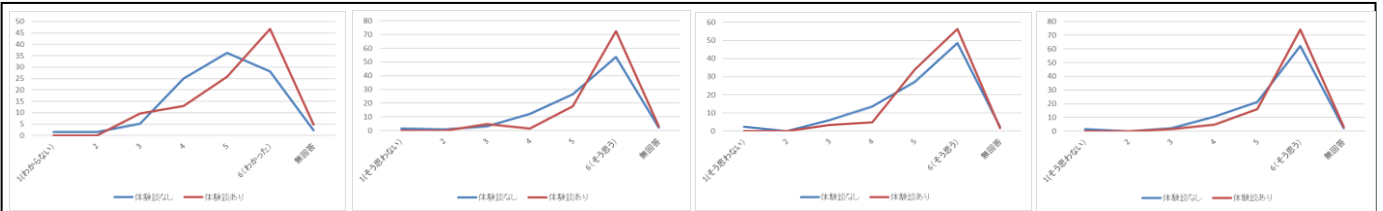
そう思わない 1 2 3 4 5 6 そう思う

(2) 今日の体験が、普段みなさまがなさっている活動のヒントになったでしょうか？  
どのようなところがヒントになったのかお聞かせください。

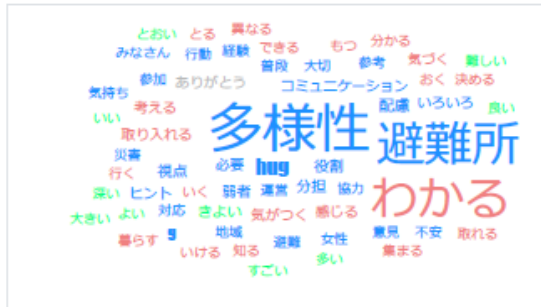
4. 感想やご意見など、ご自由にご記入ください。

表 - 2

|       | 日時                         | 主催                    | 参加者数   |
|-------|----------------------------|-----------------------|--------|
| 体験談なし |                            |                       | (132名) |
| 1     | 2013年9月18<br>10:00~11:50   | 名古屋市緑区鳴海学<br>区区政協力委員  | 56名    |
| 2     | 2013年9月9日<br>9:30~11:30    | 名古屋市昭和区広路<br>学区女性会    | 43名    |
| 3     | 2013年9月28日<br>10:00~11:50  | あいおい中央保険<br>サービス(株)   | 21名    |
| 4     | 2013年12月6日<br>13:30~16:00  | あいおい中央保険<br>サービス(株)   | 12名    |
| 体験談あり |                            |                       | (62名)  |
| 5     | 2013年12月19日<br>13:00~17:00 | (特非)日本ファシ<br>リテーション協会 | 8名     |
| 6     | 2015年6月25日<br>10:00~12:30  | 刈谷市女性部                | 16名    |
| 7     | 2015年9月26日<br>13:00~15:00  | 西尾市ばらネット              | 38名    |



図一-1 意味や概念の理解度 図一-2 多様性の視点の必要性 図一-3 多様性への配慮の必要性 図一-4 地域連携の必要性



図一-5 体験談なし (ヒント) クラウド



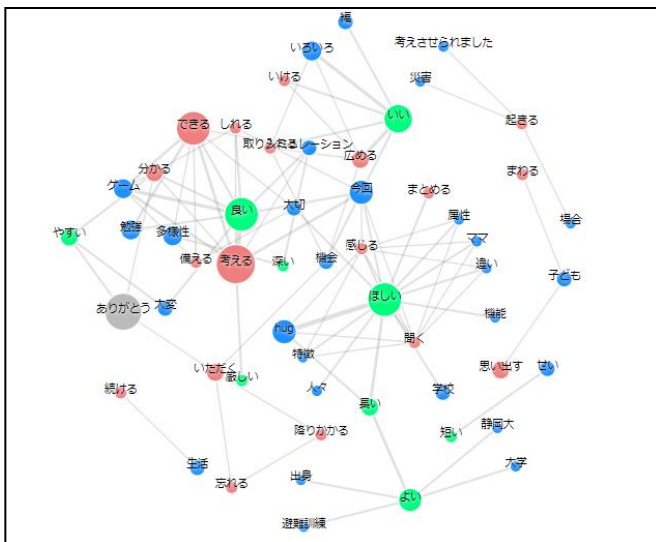
図一-6 体験談あり (ヒント) クラウド



図一-7 体験談なし (感想) クラウド



図一-8 体験談あり (感想) クラウド



図一-9 体験談あり (感想) 共起ネットワーク

ると、事前に体験談を聞く入れるプロセスを入れると、数値が高い方へ移行していることがわかる特に、評価2, 3が減り、評価6が増えている。これは、体験談を聞くこ

とで災害時の状況が現実になり、理解度が高まったといえる。

(3) テキストマイニングによる比較

記述式の回答で活動へのヒントになったかについて、体験談なしでは、「多様性」「避難所」「わかる」の頻出度が高い。体験談なしでは「わかる」「避難所」「大切さ」の頻出度が高い。

これは、図-5体験談なしの場合、避難所では多様な人が来るということに気が付かなかった参加者が、いろいろな

人がいることに気が付いたことを示している。また、図-6体験談ありでは、避難所生活での多様性の尊重(大切さ)が理解されたといえる。

図-5の記述内容から一歩進んだ行動へつながる理解へ移行したといえる。

また、図-7の体験談なしの感想では、「ありがとう



う」「わかる」「避難所」の頻出が大きく、避難所の様子がHUGを通して、理解できたことがわかる。

図-8では、「ありがとう」「多様性」「降りかかる」の頻出が多い。この「降りかかる」については、図-9にあるように、「いただく」「忘れる」に共起している。したがって、このような機会があったことで、いつ身に降りかかってくるのかを忘れてはいけないという感想があり、参加者に女性が多いことから、自分は多様性に含まれる災害弱者であり、災害時または避難所での行動が求められることを痛感したといえる。

このことから、体験談なしでは、当初ファシリテーターの意図した避難所での多様性の尊重が強く理解されたといえる。また、避難所の体験談があると、より避難所の状況に対する理解が深まり、自分ごととして捉えられたといえることができる。

#### (4) 考察

体験談の有無にかかわらず、おおむね評価5, 6が多い。特に多様性への配慮、地域連携の必要性については、ほとんどが5, 6の高い評価を得た。このことから、ファシリテーターが意図した、編集したHUGを行うことで、避難所での多様性への配慮の必要性、普段から地域連携を取り組んでいかなければならないという意識が参加者に強く残る、というプロセスデザインは的を射たものになったと言える。

次に、参加者に避難所をより現実的にイメージしてもらい、HUGに緊迫感を持たせ、当初の意図をより強力に印象に残すことについては、評価の割合を比較すると、図1~4のように被災地での体験談を聞いてからワークショップを行うと、その評価は高い方へ移動している。これは、被災の状況や避難所の状況などをより強くイメージさせたいという意図を持って体験談を語ってもらうというプロセスデザインが的を射ており、参加者がHUGを行う際により臨場感をもって参加できたといえる。

また、自由記述部分の分析として、テキストマイニングをそれぞれ行った。比較すると、クラウドによれば、体験談を行ったほうが「わかった」「避難所」「多様性」というコメントが多く頻出していることがわかる。これは、体験談を聞くことで災害をより身近に感じ、ワークショップも他人事で終わらずに、自分事として捉えつつあることが言える。これも、プロセスデザインの成果であるといえる。

以上のことから、ファシリテーターのプロセスデザインによって、話し合う内容、参加者の印象に差異があることが検証できたといえる。

## 4. おわりに

プロセスデザインを一つ変えることによっても、参加者への印象が異なることが検証された。今回は、参加者の印象や感想を成果としたが、他の場合でもプロセスデザインの方法によって、成果のパフォーマンスだけでなく、その内容も異なってくることは簡単に想像できる。ファシリテーターのプロセスデザインによって、コンテンツの成果を左右することができるともいえる。

プロセスデザインでは、コンテンツの流れが無理のないステップで進むプロセスを考え、適切で効果が期待できる方法を組み込むことが肝要となる。プロセスデザインの内容、ワークショップの際の進め方によって、参加者により深い学びを提供できる、成果へのコミットを引き出すこともできるのである。逆に参加者が疑問を持つようなプロセスであったり、参加者の意見やワークショップの成果を誘導することもある。これらを念頭にしてプロセスデザインを練り上げ、ワークショップのシミュレーションをすることが必要である。このとき、ファシリテーターは中立であることが求められるのである。

今回は、ファシリテーターの役割の一つであるプロセスデザインの可能性について検討した。プロセスデザインによって、より深い学びとなった。しかし、可能性というには、まだまだ検証が不足していることは否めない。今後は、プロセスデザインによってコンテンツの成果にも影響があることを検証したい。

### 参考文献

- 1) 堀公俊：ファシリテーション入門，pp.194，日経文庫，2004.
- 2) クルト・レヴィン（猪股佐登留訳）：社会科学における場の理論，pp.224-226，誠信書房，1956.
- 3) 東日本大震災女性支援ネットワーク：東日本大震災における支援活動の経験に関する調査報告書，東日本大震災女性支援ネットワーク，2012
- 4) 東日本大震災女性支援ネットワーク研修プロジェクト担当：男女共同参画の視点で実践する災害対策，テキスト，災害とジェンダー<基礎編>，東日本大震災女性支援ネットワーク，2013
- 5) 岩手県社会福祉協議会ホームページ，<http://www.iwate-shakyo.or.jp/09stebiki/>
- 6) 名古屋市避難所運営マニュアル，<http://www.city.nagoya.jp/shobo/cms/files/contents/0000045/45322/hinannijounneimanyuaru.pdf>
- 7) 愛知県ホームページ <http://www.pref.aichi.jp/kokusai/easyjapanese/tebiki.pdf>
- 8) 兵庫県心のケアセンター，<http://www.j-hits.org/psychological/>

(2009.7.1 受付)

A STUDY ON INFLUENCE FOR PARTICIPANTS BY PROCESS DESIGN ON  
WORSSHOPS

Kayoko HAYASHI and Eizo HIDESHIMA