地域包括ケアシステムの構築に役立つ

コミュニケーション促進

「道具箱」

現場実践編

～最初の一歩を踏み出そう～

このブックレットについて

昨年、地域包括ケアシステムの構築に役立つコミュニケーション促進「道具箱」というブックレットを作成しました。熊本市内の地域包括支援センターの職員を主とした、変化していく現場担当者の「地域や他職種の方々と協力して、地域包括ケアシステムを実現していくにはどう働きかけていけば良いだろう？」という声に応えることを目指したものです。この現場実践編では、主に生活支援コーディネータの方々が「道具箱」で紹介した道具を活用する中で、浮き彫りになった疑問や課題に応えたいと思います。

最初に、現場での生活支援コーディネーターの方々の活用事例を紹介し、次に「道具箱」に関するQ＆Aを設けています。この現場実践編では、「使ってみたいけど、まだ…」という方、「やってみたけど、不完全燃焼…」という方の背中を押して、活用のモチベーションを高めることを狙っています。

「道具箱」のブックレットをお手持ちであることを前提としているので、重複した内容は掲載していません。個々の道具の使い方については、本編をご参照ください。（研究班ウェブサイトからダウンロード可能です。https://www.jages.net/library/regional-medical/）

地域包括ケアシステムの本質は、力を合わせる「みんな」になることだと思います。そのような「みんな」には、「お互いさま」の関係性があるのではないでしょうか。とても小さい規模感と感じられるかもしれませんが、「お互いさま」の関係性をつくるために、質の良い、心が行き交うコミュニケーションをかたちにするためのお手伝いをすることが、「道具箱」の目的です。

現場の担当者の方々は、政策から事業として「降りてくる」社会的な要請と地域の状況との刷り合わせが必要で、大きなジレンマを感じられているようです。「協議体」「生活支援コーディネーター」など新しい仕組みを構築しようにも、その対象となる地域が違うと最適な形は違います。「地域は生き物」という言葉を保健師の方から聞いてきましたが、生活支援コーディネーターの役割を担うことになった福祉関連職の方々も最近殊に実感されていることだろうと思います。お手本のない中の暗中模索。もちろんとても大変だとは思いますが、現場の専門職の方々が新しいものを築いていくことのやりがいを感じて、元気に活動していただくことで、地域社会も元気になって、社会の持続可能性を高める地域包括ケアシステムが構築されてくるはず。それを支援するための「道具箱」です。みなさんとつくり、進化させていきたいと思いますので、今後とも何卒よろしくお願いいたします。

研究分担者：静岡文化芸術大学・河村洋子

目次

第一部

「やってみた！」「使ってみた！」：実際の活用事例をご紹介…… 1

1） ５小学校区単位の協議体の合同の場で、経験共有金魚鉢と
クラウドソーシングをやってみた！

2） 民生委員交流会で、ミニスペックを使ってみた！

3） 小学校区合同の協議体で、経験共有金魚鉢を使ってみた！

4） 職員の会議の時に、トロイカコンサルティングを使ってみた！

5） 包括担当者の研修会でも紹介しました。
今ではこんな感じで使っています！

6） 活用の始まりは、保健関連事業。
その後、地域包括ケア関連活動にも活用中。

第二部

「ここ、どうなってるの？どうするの？教えて！」活用に関するＱ＆Ａ …… 1

1） 向き合い方
「道具箱」に限らず、集団の場のファシリテーション全般に関すること

2） 具体的な道具の使い方
「道具箱」の中の個別の道具の使い方に関すること

第一部「やってみた!」「使ってみた!」:実際の活用事例をご紹介

ここでは、「道具箱」に紹介した道具たちを実際に、現場で活用された取り組みの様子を紹介しています。ここで紹介できるのは一部ですし、お話しいただいた方も、その後さらに活用を重ねてくださっています。なお、ご紹介いただいた方のお名前や担当地域など、個人が特定される固有名詞は出していません。読まれて「直接お話しを聞いてみたい！」というような場合には、ご連絡ください。

１）５小学校区単位の協議体の合同の場で、「経験共有金魚鉢」と「クラウドソーシング」やってみた！

（地域包括支援センター　生活支援コーディネーター）

担当の圏域には５つの小学校区があって、校区毎に協議体があります。以前から、社会保障の維持が難しいことや介護人材不足など、介護保険依存の状態では厳しい時代が来ていることを地域の方々に伝えてきたつもりですが、あまり伝わっていない感があり、皆でどうしたらよいか考えていました。そこで５校区協議体の合同の場を設定し、**経験共有金魚鉢**で事業所と民生委員と私たちが内側の円に入り、介護保険の現状とサービス利用について意見の「相違」を聞いてもらう時間をつくりました。

内側の円には、私の他に圏域内の主任ケアマネ、ヘルパー事業所の管理者、包括の社会福祉士、圏域内の民生委員と地域の「100歳体操」のリーダーそれぞれ１人ずつに入ってもらいました。話しの流れは民生委員や地域の人は「介護保険につなげてもらいたい」と思っている一方で、「いや、そういう考えで使ってもらったら、社会保障が破綻する」という感じにしました。外側の円の人は話しを聞いている間は無反応でした。金魚鉢が終了した後、同じく外側の円から事業所の方々が、現状について補足をするようにしっかり話してくれました。そうしたら、「そんなに深刻なのか！」という反応に変わったのに気づきました。

実は、金魚鉢の中の会話は台本を用意していました。「今後は今のように全て介護保険でまかなうことが難しくなる」と私が口火を切り、民生委員や地域の人には「いや、それじゃ困る。包括につないだら安心だったのに介護保険も厳しくなると言われても困るよ」みたいな話をしてもらいます。そして「この先、今までのような使い方をしていたら社会保障が持ちこたえたれない」、「じゃあどうすればいいんだ？」というようなやり取りです。つくった台本は事前に皆さんに見てもらい、意見をもらいました。特に民生委員や地域の方々はこの台本に対してたくさんの想いや考えがあるだろうと思い、擦り合せを密に行いました。民生委員も「今の社会の現状に対して社会保障が厳しくなるのは頭では分かってはいるけど、『はいそうですか』とは言えない現状がある」と言われましたし、地域の方からも「国は無責任！なんでも地

域、地域と言ってくる」みたいなことも言われました。この台本では、総合事業のB型についても触れましたが、生活支援の話になると「誰がやるんだ」という話が出て、そこで「しーん」となってしまうこともありました。

協議体の構成員は大半が男性のため、新しいやり方に抵抗を示す方も多く心配でしたが、金魚鉢の後に一か八かで**クラウドソーシング**もしてみました。「生活支援」とか「介護予防」をテーマにしても自分事としては考えてもらえない結果で終わるので、その時は「とにかく何でもいいから、アイデアを出して下さい！」と提案してみました。点数で順位がつくと、みなさんちょっと張り切ってくれました。それまでの普段の会議では意見はまったく出なかったのに、たくさんのアイデアが出ました。出てきたアイデアを具体化するために、「次こうしましょう！」と今後は持ちかけていこうと思います。

アイデアがたくさん出てきたのを見て、こちらの投げかけ方に問題があったことに気づきました。今まで漠然とした課題ばかりでそれについて「具体的にどうするのか」まで行き着かない話し合いの連続でした。私の持って行き方も良くなかったし、考えてもらうための課題の設定や事前の準備も不十分だったなあと思いました。

今までは介護保険のことに関しては相談があれば「はい受付けます」的な感じでしたが、今は「介護保険だけでなく、他にも解決策はないか」ということを考えながら現場で対応しています。このような状況を民生委員や病院や事業所の皆さんと共有していくことがこれからの課題でもあります。今回、金魚鉢の中に入ってもらった民生委員はおひとりでしたが、外側の円で聞いていたメンバーの中にも民生委員が何人かおられたので、少しは理解してもらえたかなと思います。納得いかないこともあるかもしれませんが、その民生委員の方々が自分の地域の他の民生委員にこの内容を伝えてくれたらいいなと思っています。

クラウドソーシングで出てきたアイデアは、次の段階で一覧表にまとめて、「できそうなことからはじめませんか」とシンプルに投げかけてみようと思っています。総合事業というところを全面に出すと皆引いてしまうので、各自がやらされ感を持たず楽しく取り組めることを支援しながら、その中から「生活支援」や「介護予防」につながっていくように働きかけたり、関わりを持っていくのが一番かなと感じています。

2）民生委員交流会で、ミニスペックを使ってみた！
（地域包括支援センター　生活支援コーディネーター）

校区の「民生委員がやること」と「決してやるべきではない」ことを明確にするために、民生員交流会で**ミニスペック**を使ってみました。やってみた正直な感想ですが、「再認識できた」と言われた方、「整理が付いた」と言われた方もいらっしゃいましたが、「そんなわかりきったことをなんでまた考えないといけないの？」と言われた方もいて、正直、ちょっと不完全燃焼な感じでした。

振り返ると、最初は対象を絞ってやった方が良かったかも…と思いました。ベテランの民生

委員とするよりも、新人さんとすれば良かったかなと。でも、新人の方は「民生委員って何するの？」という状態だと思います。それを考えると、次にするときは、経験共有金魚鉢をやって、ミニスペックという流れにしたいと思います。

あるいは、投げかけにもう少し工夫をして、「ベテランの方は先輩としてわかってらっしゃることもあると思うけど、新しくなった方々は迷いもあるので、ご自身もなられた当時のことを思い出しながら何かを考えてください」っていうようなアドバイスをすると良かったかなと思います。

3）小学校区合同の協議体で、経験共有金魚鉢を使ってみた！

（地域包括支援センター　生活支援コーディネーター）

前回の協議体の会議の時に、「地域活動に参加する男性が少ない」という話があったので、３校区の社協長さんと包括から専門職を一人入れて、そのテーマで**経験共有金魚鉢**をやってみることにしました。協議体に関わられている方は、地域住民の中でも「プロ」なので、内側の円に入っている社協長もご自分の体験談をたくさんお話ししてくださいました。そして、意見のぶつかり合いではないですが、校区ごとの特徴も出てきました。子どもが少ない校区と多い校区とがあれば、「自分のとこはそうはいかない」とか、そういう意見も活発に内側の円の方々から出てきました。人数が少なかったため、外側の円で聞かれていた方々全員にインタビューをしていきました。老人会長などいろいろな方が来られてたのですが、内側の円の方々の意見に触発されて、「どうしたらいいかわからないから、どんなふうにしたらいいかのアドバイスが欲しい」と素直に言われる方もいらっしゃいました。普段協議体の会議の場では、皆さんの考えてることがなかなか出てこないんですけど、今回はたくさんの意見を聞くことができました。

いつもこちらが進めてるような感じになっていました。情報提供をして、それに対して「どう思いますか」とか、「地域で落とし込んでできそうなことありますか」とか聞いていましたが、なかなか意見が出ないんです。でも今回は全員の意見が聞けて良かったなって思います。社協長さんの考えてることを聞く機会も滅多にないし、校区ごとの特徴が大きく出たのも良かったと思います。他の校区の良いところを紹介しても「うちには導入できない」とはっきり言われることもあるんです。でも、「自分のところではできないよ」って直接意見をぶつけてもらうことで、「こんなのだったらどう？」など、意見交換ができました。金魚鉢はとても良いなと思いました。ただ、司会してて、進行は心配でしたけど。

この回の協議体会議で出た意見を基に「次回また話し合いをしましょう」と会を締めました。例えば、「課題としてこんなものがありました」と示して、それぞれの校区で特にここを解決したいっていうようなものを絞り込んだり、あるいはどこの校区からも出てきたようなものがあったら、それに焦点を当てて考えてみるようなことを考えています。この時に、15％解決策を使って進めてみてもいいかなと思っています。

外側の円で聞かれていた方だったんですが、「興味が持てる内容で、誰でも行きやすい場所」が参加するうえで必須のポイントだということ、そしてそのようなポイントを押さえた活動を考えていく必要があるんじゃないか、ということを言われたんです。こんな地域の方々の「声」を生かすように次に繋げていきたいと思っています。

4）職員会議の時に、トロイカコンサルティングを使ってみた！

（地域包括支援センター　生活支援コーディネーター）

職員会議時に**トロイカコンサルティング**をしました。
普段は控えめな職員が、日頃の想いを沢山話してくれました。
人事考課などで管理者と各職員の面談はありますが、職員間で聞けないこともあるので、気持ちの確認ができたことは大きな収穫でした。

一番若手のその職員は、人見知りなのか自己発信がありません。日頃からあまり話しをしないため「大丈夫かな…」と心配していました。その控え目な職員が積極的にトロイカに参加できたこと、その職員の想いをしっかりと聞けたことはとても良かったです。

日頃あまり話しをしない人達の方が「こういうときが困る」「このようなときは○○しようと思う」など話が盛り上がっているのに気づきました。逆に、ベテランの職員の中から「困っていることはない」「困っていることは忘れる」などの意見が出てきて、困ってしまいました。気づきをどう生むかが大切だと痛感しました。

今後やってみたいことは、困っていることは何もないと言うベテラン職員と新人職員を交えた経験共有金魚鉢です。双方が会話をすることで、お互いの気づきが生まれると思います。
トロイカはコーチングのような役割があることにも気づきました。職場の皆が疲弊したり、コミュニケーションが不足して世知辛い状態のときにも使えそうだと思います。

5）包括担当者の研修会でも紹介しました。今ではこんな感じで使っています！

（地域包括支援センター　生活支援コーディネーター）

今では、地域の会議にお邪魔する時には、「道具箱」の道具をこんな感じで使おうと考えて仕込んでいくようにしています。使えないことがあっても、「次回使えば良い」と思うし、うまくいかない時も懲りずに「次回はこうしよう」という風に考えます。
担当の圏域には、３小学校区あって、合同で会議をする時に、**1-2-4-ALL**をアレンジさせて、3-6-ALLでやったこともあります。

一番印象に残っているのは、「生活支援コーディネーター養成研修会（基礎編）」で**トロイカコンサルティング**を使ってみたことです。130人ぐらいの参加者の中で、実際にはベテランの方々もいて、本当に大きな会場で講師を任されて、ドキドキしていました。

私は、この先輩も含む大勢の方々に対して、自分が提案するよりも、参加している方々の経験に基づく知恵を共有し合うことが、現場の課題解決につながっていくはずと思ったので、トロイカコンサルティングを選んでやってみることにしたんです。

たくさんの「良かった！」という感想をいただきました。参加者の方々の中には、「対面せずに話すことがこんなに安心感を生むとは！」という気づきなどがあったようです。また「別の研修会でも使ってやってみるのも良いのではないか」というような提案もありました。

私自身の感想は、「やってみるって、大事だな！」ということです。大きな会場で多数の参加者をハンドリングできるか、本当に心配でした。「こうやって座ってやるんですよ」というデモンストレーションを仲間の生活支援コーディネーターが手伝ってくれて、支えられました。参加された皆さんそれぞれに、持ち帰られるものがあった様子を垣間見て、最後は「やって良かった！」と思うことができました。

また、厚生局の主催の「九州・沖縄地区生活支援コーディネーター活動研究大会」で「住民の声具体化する」というテーマの分科会セッションを担当した際、「道具箱」の紹介も兼ねて、**1-2-4-ALL**をやってみたこともあります。問いかけは「住民のニーズを聞く経験の中で、うまくいったこと、うまくいかなかったこと」でした。用意しておいたシートに記入してもらい、そのあとに話してもらうすという流れです。

導入には、速攻ネットワーキングも使いました。専門職の方ですので、本当に話が盛り上がりあがりました。いただいた感想の中には「こんなシンプルな方法だけど知らなかったので、地域の方々との取り組みの中で使いたい」というようなものが多くありましたが、一方「地域の方々の場合、これだけ盛り上がるか心配」という声もありました。

最近の課題は、地域で既存の会議などの一部で時間をもらうような場合に、「ロの字型」に机が設定されていてどうにも動くことができないような、硬直した会議を「道具箱」の道具をうまく使って懐柔することです（笑）。

「道具箱」は私にとって使える道具の一部になっているかな、と思います。実際に使ってみることで、「こうしたらいいんだ」というような気づきもありますし、手応えを感じて自信がついていくということもあるので、本当に「やってみるって、大事！」です。

6）活用の始まりは、保健関連事業。その後、地域包括ケア関連活動にも活用中。

（福祉課地域包括　保健師）

私が初めて自分で「道具箱」を使ってみたのは、地域包括ではなく、保健関連事業でした。保健部局に所属していた当時、フッ化物洗口事業が町内の保育園・幼稚園・小学校・中学校で取組まれていました。様々な課題を抱えており、事業に対する学校関係者の抵抗感や負担感も強く、不満が高まっていました。そこで、歯科保健に関係する多職種の連携会議を開催しました。歯科医師、学校保健会会長、小中学校養護教諭、保育園・幼稚園、保護者、行政からは学校教育、こども福祉、保健関

連の各課から26人が参加した場でした。

主として使ったのは、**15%解決策**。はじめに、参加者がそれぞれの立場で感じている課題を**1-2-4-ALL**で共有して、その後に出てきた課題の中から１つか２つを選んで、15%解決策を使って「100%ではなくて、15%のちょっとのリソースを配分してできる解決策」をグループワークで考えるという内容でした。

初めは、険しい眼差しで参加していた学校関係者もグループワークを進めていくうちに表情も穏やかになり、積極的に意見を出されていたように感じます。歯科医師の先生から、「ハードルを下げたアプローチ」をやるという意見が出ました。この点については、「専門職やお金を投資した介入事業ではなく、明日から取り組めることを提案してほしい」ということが伝わらなかったかもしれません。また、長期休暇の期間のむし歯予防について、養護教諭の方が「フッ素入りの歯磨き剤の使用をすすめよう」という意見を出されたりしました。会議を通して、事業の効果が出てきていることを皆で確認できたり、「15%の解決策」つまり、気軽に取り組める対策を考えることができるという気づきが生まれたのを感じました。楽しく会議を進められたのを記憶しています。

その直後、地域包括の担当に戻ることになり、重点地域を決めて、地域包括ケアの場づくりの促しをしていくことになりました。私たちが特に注目したのは、この地域の包括ケアシステムの構築に向けた潜在力として、女性たちの存在でした。お祭りなどの地域活動をとても力強く支えているのですが、その彼女たちの役割が地域の中でしっかりと認識されて、グループとしての発言力が高まっていく必要があると感じていました。

私たちはこの女性たちの力を顕在化していきながら、地域内の地域包括ケアシステムの充実や構築につなげていきたいと考えて取り組みを進めているところです。そのための手段の一つとして、地域の方々と座談会の場を持つ時に「道具箱」を使うようになりました。

まず、**セレブリティインタビュー**を地域の座談会の場で使ってみました。公民館分館長、地域づくり団体の長、民生委員、介護予防サポーター、自治会長の5人に私がインタビューしました。それぞれの地域活動の取り組みを中心にした発言を聴きながら、フロアーの方々の中から、笑いや驚き、感動したなどの感想が出ました。みなさん上手に発言されました。

他にも、庁内の多部署連携会議（地域包括ケア推進会議）の１年間の振り返りの場で、経験共有金魚鉢を使ってみました。庁内の各課からメンバーとして年４回の会議に参加している14名のうち、４名の「語れる人材」を私が指名して、内側の円に入ってもらいました。初めてのことで、どうやって進めたら良いか不安もありましたが、10分程度の語りの時間の後に、外側の円のメンバーからも感想を拾っていきました。

まだ、試行錯誤ではありますが、使いやすいと感じていますし、使いながら「自分の道具」にしていけるといいなぁと思っています。

第二部「ここ、どうなってるの?どうするの?教えて!」活用に関するQ&A

ここでは、プロジェクトチームのメンバーと「道具箱」の活用について話す中で出てきた疑問点や課題を取り上げて、Q&A方式でその解消を試みたいと思います。「向き合い方」と「具体的な道具の使い方」の２つに分けて整理してみました。「向き合い方」には、「道具箱」に限らず、地域など集団・組織のファシリテーション全般にも当てはまる内容が含まれます。

1）向き合い方

Q. 地域の中の人間関係があまり良くなくて、一緒になったら険悪になっちゃうんです。こんな場合にも「道具箱」を使うことってできるんでしょうか？

A. これは、地域の方々と真剣に向き合って、住民の方々との関係を大事にされたいから故の悩みです。長くお付き合いされるからこそ見えてくる関係性ですよね。個人を知れば知るほど、私たちはますます大事にしたいという思いが強くなって、慎重になってしまうのかもしれません。もちろん、地域包括ケアシステムの構築に取り組む専門職の方々、例えば、包括支援センターの職員の方々は、地域住民の方々と伴走していく、パートナーのような役割を期待されていますから、地域の中に溶け込んでいくことも大事なことです。これは、「中に入っていく」というようなイメージですが、一方で、地域全体を見渡すことも必要です。つもり、一歩引いて見てみるという「外者」の視点が必要と言えるかもしれません。

地域内の一部の関係性が、地域活動の推進を妨げているとするならば、なんとかして、それを解きほぐしたい訳です。が、そのわだかまりが大きいと、かなり苦痛を伴うような怖さもあります。私からのアドバイスですが、皆さんが会して地域のことについて話すような場では、そのような怖さを乗り越えて、「鈍感になる」ということです。あるいは、「鈍感になったふりをする」ということ。

集団の中に存在する個々の関係性がわだかまりとなっているなら、そこを「血行不良」として考えてください。血行不良の改善策として一番良いのは、動かすことです。もし局所がとても頑なな状態だったら、周辺から攻めるのがいいかもしれません。気づいていただきたいのは、私たちは一対一ではなく、多面的な関係性の中で生きているということです。一対一の関係性がある個人的な因縁を含んでいることもありがちですが、そこを変えるためには、実は取り巻く人たちとの関係性が作用しうるということです。皆さんは地域という集団を盛り上げていくことが役割であるということを忘れてはいけません。したがって、集団として、どうなってほしいのかという目標となる状態や目的があって、そのために動かれているとしたら、方向性として、動いていくことをお勧めします。そして動

くことで、集団の中の多面的な関係性が全体を良い状態に導くのをお手伝いすることができるのが、「道具箱」の中の道具たちです。

Q.例えば、ペアになってください、って声をかけても、動かない人もいるんですよね。そんな時はどうすればいいでしょう？

A. 必ずといっていいほど、いらっしゃいますね（笑）。例えば、速攻ネットワーキングでそのような状況が生じた時、私自身は「求愛しないとパートナーは見つかりませんよ！」と声がけして、手をあげていただいて組んでもらいます。特に初めの方の時間では、場を温めることが大事だと思うので、できるだけ明るくなるような私なりの声のかけ方を心がけています。

全員が見渡せるほどの人数であれば、一人でポツンとしていらっしゃる方を見つけて、「どなたか、お一人の方！」という具合に声がけして、ペアをつくるサポートをすることもできます。

個人差や性格もあって、人見知りな方がいるのは当たり前だし、そのような方が参加し続けてくれて、声を聴くことができるようにしたいという思いをかたちにするような声がけを考えてみてください。あとは、仕掛ける側もやればやるだけ慣れますが、参加する側も慣れてきます。だんだんと当たり前に「前回とは違った人とペアになる」ことを自然とされるようになってきます。私の経験でもありますので、一度で諦めず、継続してみてください。

Q.とてもたくさんのアイデアが語られていいのですが、まとめるのが難しいんです。どうしたらいいんでしょうか？

A. 「意見をまとめる」こと、とても大事ですね。皆さん忙しい中に、時間を割いて参加してくれているのに、終わった時に何かしらの「成果」を手にできないと…「『何のためにきたっちゃろ』と叱られれてしまうんですよ」という声も聞きました。地域包括ケアシステムをつくっていくこと、生活支援の取り組みをつくっていくことには時間がかかりそれを継続していくのでそこからさらに時間がかかってくるわけです。そして、一緒に過ごす時間の中で、例えば、「具体的な生活支援の活動」のような最終的な成果に行き着くまでに、幾つもの段階があります。それぞれの段階が一律にまとめる必要があるものではないのでは？　例えば、「経験共有金魚鉢」や「セレブリティ・インタビュー」では、経験した仲間の話を聴くわけですが、その受け止め方は個人差があって当然ですし、だからこそ意義があります。一方で、1-2-4-ALLを使うと、自然とアイデアが一つにまとまってくるので、それがうまく収斂していくように、ファシリテーターは、共有されたアイデアを「示す」ことが重要です。ですが、ディスカッションされた内容をファシリテーターとして「まとめて結論を出す」ことを必ずしなければならないと考えなくて良いと私は思います。

「道具箱」の使い手として場をファシリテーションする際に、覚えておいていただきたいこととして、場やその中で行う活動の目的をまずは明確にして、「道具箱」の中から、その目的に応じたものを選ぶこと。そして、参加した人たちにとって「自分たちのまとめ」になるように出てきた情報を共有しやすくすることが大事で、ファシリテーターとしての「まとめ」は原則として必要ないということです。参加された方からは期待されるかもしれません。でも、時間内で得た成果が「自分たちのもの」になるように、ということを最も意識していただきたいと思います。その回で結論に至らなくても、「自分たちのもの」を感じる時、無駄な時間を過ごしたとは思われないはずです。

Q.情報をどうやって共有するのがいいのでしょうか？

A. 「情報をまとめること」に関する質問とも関連しますが、まとめようとすると反対に、共有するのが難しくなるかもしれません。私は、発言されているアイデアを全体で共有する場合には、板書して情報を確認できるようにすることで「共有」することにしています。全てを書き留めることが難しい場合は、キーワードだけでも、できる限り、逃してしまうものがないようにすることを意識しています。

また、個別の道具を使う中で「共有する」ということには、発信だけではなく受信のモードも必要です。つまり、話すだけではなく聴くことも。そのためには、その時間をしっかりと割り当てるということ。話す時間と聴く時間、自分のアイデアを表現する時間と他の仲間のアイデアを知る時間が均等になるようにする。さらに、発信と受け止めの双方の役割を参加者が実質的に担うような「仕掛け」も入れるといいかもれません。その点については、具体的な道具の使い方のところで少し詳しく紹介したいと思います。

記録の様子：プロジェクトメンバー＆住民代表者合同ワークショップ

Q.雰囲気づくりのコツはありますか？

A. 向き合う集団によって、コツは違ってくると思いますので、皆さんなりのコツをぜひ、同様の地域の方々と向き合っていらっしゃる仲間同士で教えあっていただきたい。それが私の答えです。

私が気をつけているのは、話しやすいと感じてもらうこと、です。私が講師として呼ばれて、「道具箱」の中の道具を使ってワークショップをするとき、大方の場合に導入の私の話をする時間をいただきます。その際に、できるだけ参加者との方々との距離感を近くしようと試みます。自己紹介でプライベートの趣味のことを入れるのも、その一つです。また、参加者の方々の知恵がとても有用だということを伝えながら、ワークに入るときは、「この時間を生かすも殺すも、参加者の方がたの頑張りにかかっている」ことをしっかりと伝えるようにしています。

地域包括ケアシステム構築というプロセスの中で関わられる場合、おつきあいは長期に渡りますよね。その場合、私のような単発の関わりとは違いますが、私からの提案は、皆さんが企画される会議やワークショップなどの場を常に「楽しくてたまらないものにしてやるぞっ！」と思って臨んでいただくことです。「道具箱」の道具はそれをサポートしてくれるはず。地域の将来を、そのための備えを「楽しく、そして真剣に」取り組む時間とする、とするとなんとなく、雰囲気のモードとそのためにどうしたらいいかな、ということがご自身の中で、イメージされてくるのではないでしょうか。

Q.とっても緊張します。なんとかなりませんか？

A. そうですね。緊張しますね。「手のひらに『人』の文字を書いて飲み込むのを繰り返しましょう。」以外のアドバイスとしては、「『やってみたい』と思っているなら、やってみて！」の一言です。緊張して、失敗してしまうことが心配だったら、まずは、とても簡単なもの、速攻ネットワーキングと1-2-4-ALLからやってみるのがオススメです。そして、同僚とペアで、主担当とサポート役でやってみるのも安心感があるかもしれません。２つぐらいのワークを一緒に、あるいは、２つの地域や協議体で互いに主担当とサポート役と分けてもいいかもしれません。さらに、失敗してもめげない、諦めないでほしい。さらにさらに、実際、そんなに大きな失敗をすることはありませんし、大きな確率で「やってよかった」と思えるはず。地域に変化の風を吹かせたければ、緊張を乗り越えてっ！応援しています。

Q.一人の方の意見が台頭して、そのネガティブな雰囲気に飲み込まれてしまうんです。そんな時に、どうした良いでしょうか？

A. 地域に限らず、会議「あるある」かもしれません。こんな時こそ、「道具箱」の道具を使っていただきたい。「他の人は言葉にできていないけど、こんな違ったアイデアを持っているんだ」ということを顕在化させるように、どの道具を使えば良いか考えてみていただけると良いのではないかと思います。ネガティブな意見に対するポジティブな意見が心地よく発露されて、それがネガティブで場を台頭してしてしまっている人の気づきを生むような場づくりです。チャレンジングですが、ご自身の状況を考えながら、本編を参考にして組み立てていただきたいです。

Q.地域で時間をいただく場所では、机や椅子を動かすことができなくて。こんな時、どうしたらいいでしょう？

A. 「道具箱」のもとになっているリベレイティング・ストラクチャーはコミュニケーションの構造を解放することを原則としますので、机や椅子の配置も重要視します。自分で仕込むことができれば、場の舞台となる空間の中で、「壁」となるものは取り除くのが良いでしょう。私はできることなら、机を置かないようにしています。そうすれば、椅子だけを（設置されていない限り）自由に動かすことができますよね。しかし、そうはいかないこともあるのも事実。地域の既存の会議の一部の時間をもらって、地域包括ケアシステム関連の活動を進めていかなければならない場面は、特に初期の段階では想定できます。そんな場合です。机は固定されていても、1-2-4-ALLはできます。一人から必ずしも２人ではなくても、参加者数を考慮しながら人数が多くならないように、３人でもいいもいいかもしれません。状況に応じて、エッセンスである「場にいる皆が参加する」「発言し、話を聴く」のをかたちにする工夫はしようがあるのではないかと思います。特に、1-2-4-ALLはシンプルで、アレンジが利かせやすい、マルチラウンドプレーヤーだと思いますので、もしご自身が物理的に制限された空間で場を持たれる機会があれば、使う方法を考えてみていただきたいと思います。

2）具体的な道具の使い方

Q. 1-2-4-ALLでも、一人の方の声が大きくて、その人の話に終始してしまうことがあるんです。他の方の意見も出てきてほしいのに。

A. ご自身のアイデアを出してもらえないのも困りますが、他の方のアイデアを聴かれないのも困りますね。1-2-4-ALLでは起こりがちのことかもしれません。そこで、できる工夫として、「共有点」「相違」に着目するように促す、４人になった時にペアで相方から聞いた内容を伝える、ことを徹底してしてもらうようにすると、聴くことを促すことができます。もう一つ、グランドルールとして、「話すのと聴くのが同じぐらいの分量になるように意識してもらう」というのも、最初にお伝えしても良いのかもしれません。それでも、独壇場になってしまうことはありますので、完全に回避はできないのが現実ではありますが、できるだけ「話すこと」と「聴くこと」が同じ程度になるように、仕掛けをしてみてください。

Q. 金魚鉢の内側の円の会話のハンドリングをどうしたらいいでしょうか？どのくらい仕込んで置けばいいでしょうか？

A. 目的と状況に応じて、「仕込み」の程度は違います。台本をつくったりして、事前に中で話の流れを確認しておくというのは、最も仕込みの度合いが高いものですね。その次は、お話しできそうな方にあらかじめ内側の円に入っていただくお願いをしておく、というぐらいでしょうか。このぐらいの仕込みは結構しておきます。最後は、その場で内側の円に入っていただくボランティアを募って、全く仕込みなし、の場合があるかなと思います。この場合は、専門家を対象にした研修会のような時が想定されるかもしれません。もちろん、状況によっては、地域の方々が対象であっても仕込みゼロで心配なしということもあり得ます。

　仕込んでおいたほうが安心ということはありますが、一方で、「本当さ」が欠けてしまったり、内側の円の参加者の参加が妨げられる可能性の無きにしもあらず、ですよね。さらに、意識していただきたいのは、内側の円の参加者の話から、外側の円の人たちが話して自分たちのアイデアや考えを共有する時間のことです。この時間も含めて初めて完全な「経験共有金魚鉢」になります。そして、内側の円の中の人たちの話をどのように受け止めるかは、個人差があることこそが醍醐味なのです。このように、そもそも完全にはコントロールできないという前提で考えると、仕込みをしなければいけないものではないということがわかります。「本音」を語ってもらうことを重要な場合には、特に、仕込みを完全に、あるいはある程度手放すのもアリかもしれません。

　もう一点、一方で内側の円のハンドリングで気をつけていただきたいのは、内側の円の参加者の個々の貢献度をできるだけ同じにすることです。そのためにできる工夫として、簡単な進行促進役をする人を決めておいて、自由に話してもらう代わりに、話してもらう

トピックをある程度時間を区切って出してみるといいかもしれません。私たちの友人との普段の会話の中でも、良いタイミングでトピックを切り替えてくれる人がいるのではないかと思いますが、そんなイメージです。ある程度の仕込みの要素はありますが、ほとんどの場合に内側の円の参加者として、皆さんの立場の方が一人は加わると思います。その役を担ってもらうというのが一案。

もう一つは、話す人がマイク（トーキングスティック）を持つということです。これがあると不思議と、話し過ぎを防ぐことができます。自分が話している時間をマイクを持っている時間で意識できるからかもしれません。このような仕掛けを入れておくと安心かもしれません。

Q. 金魚鉢の外側の円からうまく参加を引き出すために、できることはありますか？

A. 先のQに対する答えの中で触れたように、外側の円で聴いていた人の参加をもって、完全な「経験共有金魚鉢」になります。この参加を確保するのはとても重要です。基本的な進め方に示したように（本編をご参照のこと）、内側の円の参加者の語り合いが終わった後で、必ず、感想や質問を一つは書き留めてもらうことは重要なポイントです。そうすれば、人数が少ない場合には全員に書き留めたことを発言してもらうこともできます。もし外側の円の人が多い時は、1-2-4-ALLで書き留めたことを共有するのをお勧めします。時間は短くてもいいですが、参加者全員が自分の考えたこと、感じたこと、質問などを顕在化させることができます。ぜひ、できる限り効果的に「共有」の時間をとってほしいと思います。

経験共有金魚鉢：プロジェクトメンバー＆住民代表者合同ワークショップ

Q. 「15%」の解決策の投げかけ方を教えて！

A. 15%の意味は２つあると思っていただきたいです。一つ目は、完全＝100%解決できなくても良くて、少しでも状況が良くなること。もう一つは、今の資源の15%程度を使ってできること、という意味です。重要な点は、「にっちもさっちもいかない」「絶対解決す

ることなんて無理だ」「『難しいよね…』って諦めていること」にも、できることがあって、それは小さな変化しか生まないかもしれないけど、改善につながる可能性があることを考えてみることなんです。こんな意味合いなんだ、ということで、皆さんの目的に応じた最適の「問いかけ」をしっかり練って考えてみていただきたいと思います。

15%の解決策：プロジェクトメンバー＆住民代表者合同ワークショップ

Q. 速攻ネットワーキングの時に「話したことのない方」とのペアづくりをしようと思っても動いてくれない方がいるんですよね…

A. 欧米ではほとんどあり得ないのですが、日本だと必ず一人か二人はいらっしゃいます。でも、めげてはダメですよ。慣れていないだけなんです。そもそも、集まりの場にいらっしゃっているという大前提があるのを忘れず、遠慮せずにその方が「普段あまり話さない人」とペアになることができるように動きましょう。私は「お一人の方は手をあげて、しっかり、求愛してください！そうしないと、パートナーは見つかりませんよ！」と声をかけて、ペアになってもらうように促したり、組んでもらったりします。あるいは、もう少し優しく、その方のために「どなたか、お一人の方？」と全体に声をかけられるのは、みなさん結構されている方法のようです。ポイントは、特に初めの頃は、動かない方がいらっしゃるのは当たり前であって、仕掛けるみなさん自身も、参加している地域の方々もだんだんと慣れてくるということ。だからこそ、繰り返しやってみてください。速攻ネットワーキングは、どんな会議でも毎回、冒頭で使うことができる素敵な道具です。使えば使うほど、使い方は上達するのは、みなさん他の事柄でも経験があるはず。

おわりに

この現場実践編は、「道具箱」の活用を現場で広めていきたいという想いで制作したものです。昨年度「道具箱」の開発にプロジェクトメンバーとして参画してくれた方々に、活用の様子について折々にお話を伺い、とても具体的な「壁」になることを教えていただきました。そしてそれを乗り越えていただきたくための提案をしています。具体的であれば即効性があるものの、活用される方々がスキルをどんどん上げていかれる中で、また別の疑問が出てくるし、状況が異なればまた全く別の疑問も生まれてくると思います。したがって、長く役立つものではないかもしれませんし、全く有用性を感じられない方もいらっしゃるかもしれません。

「道具箱」の目指すことは、地域包括ケアシステムの構築に関わられている専門職の方々のコミュニケーションを促すスキルをあげていただくことで、地域全体のコミュニケーションの質と量を向上していくことです。

現場の方々がその必要性を感じていらっしゃるからこそ、サポートできるものを提供したいと思います。また、冒頭でも述べましたように、より良くサポートできるようにしていきたいと思います。たくさんのファシリテーションのツールがある中で、「道具箱」はリベレイティング・ストラクチャーズ（LS）というツールを核にして提案しています。なぜこのLSが良いのか、それは、地域福祉のエッセンスである、「包摂性」「多様性」の理論ととても親和性が高く、使い始めるときっとその使い勝手の良さを感じてもらえると思うからです。

推している人の主張ですので、半信半疑かも知れませんが、ぜひ簡単なものから試してみていただきたいです。そして、実感していただきたいです。試すのにお金はかかりませんし、いきなり地域の方々に向けてしなくても、職員同士の会議で、あるいは家庭での家族とのコミュニケーションの中ででも。

最後に「道具箱」は現場を地域を元気にすることができると思っています。そして、皆さんにも今回活用の様子を教えてくれた生活支援コーディネーターの方々のように、ご自身が実践されたらその感想、疑問や質問など、ご連絡いただきたいと思います。

みんなでつくる「道具箱」にご協力をお願いいたします。

制作：静岡文化芸術大学・河村洋子：

この「道具箱」現場実践編は、国立研究開発法人日本医療研究開発機構の医療長寿・障害総合研究事業（長寿科学研究開発事業）の助成による「地域包括ケア推進に向けた地域診断ツールの活用による地域マネジメント支援に関する研究」（代表者：東京大学近藤尚己准教授）の一環として、以下のプロジェクトメンバーを中心に現場の方々の協力を得て制作しました。

地域包括ケア推進のための「コミュニケーション促進支援のツールボックス」
開発研究プロジェクトチーム

ささえりあ帯山	那須　久史、芹川真寿美、山下　好美、井芹美久野
ささえりあ本庄	永木由美子、井上　恵子、林田　廣美
ささえりあ平成	高田　佳子、堤　　信泰
ささえりあ水前寺	谷口千代子、大槻　由美
ささえりあ浄行寺	田口　善信、古賀　友規
ささえりあ熊本中央	多々野裕美、高木　朋美
ささえりあ白川	藤原佳寿子、宮原浩一郎
ささえりあ託麻	長島日出子
ささえりあ井芹	徳永　航太
ささえりあ北部	加世田まゆ

ご意見・問い合わせ

〒430-8533 静岡県浜松市中区中央２－１－１　静岡文化芸術大学
文化政策学部　准教授・河村洋子
電話：053-457-6174 メール：y-kawam@suac.ac.jp

みなさんのご意見など、お待ちしております！