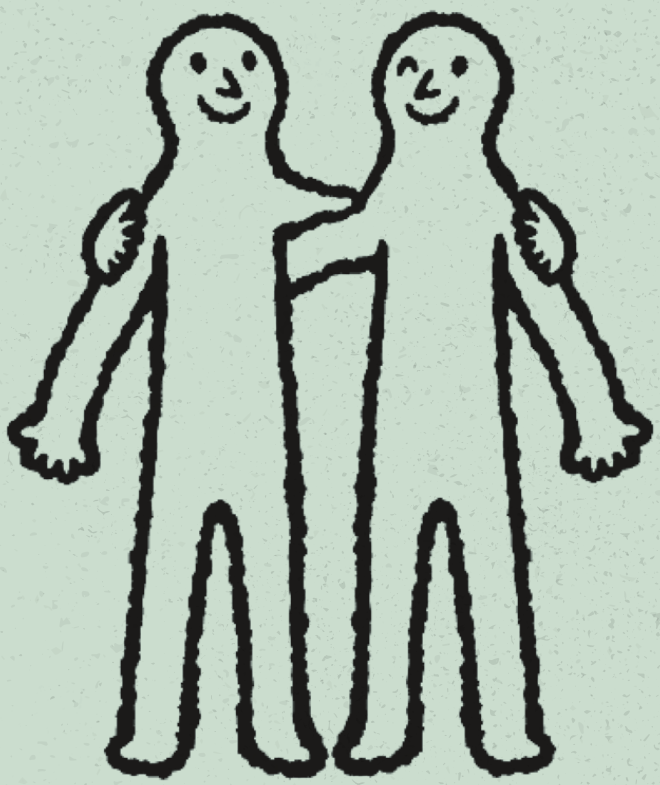
地域包括ケアシステムの構築に役立つ

コミュニケーション促進
「道具箱」



この「道具箱」（ブックレット）について

この「道具箱」（ブックレット）は、「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、開発を進めているものです。研究全体の目的は「地域包括ケアシステム」をつくっていくことに関わる方々をサポートすることです。

私たちは超高齢社会を迎えます。継続的な経済成長を前提にした社会保障制度をこのまま維持していくことが難しいという状況です。社会全体で、豊かさが飽和していくように感じることがあります。一方で、公的な財源が縮小傾向にあり、グローバル化と情報化が進むと、競争を助長する個人主義が強くなります。このような社会の傾向は、経済的な基盤が教育や就労に強い影響を及ぼし、個々人の日々の生活や生涯にわたる格差を生みやすくします。価値観が多様化し選択する権利はあるとされていますが、個人にとって最適な選択をすることはますます難しくなっていっています。どんな医療を選ぶのか、どんな最期をむかえたいのか、選択肢が多ければ多いほど私たちは悩みます。

本来ならば、私たちは長寿を喜ぶべきはずです。しかし、社会全体ではそのことで生じる負荷によるジレンマに直面していると言えるのかもしれません。国の大きな仕組みが変わらなければ、私たちは自分たちで何もできないのでしょうか。「そうではない」というのが「地域包括ケアシステム」なのだと思います。自分たちで、みんなで、力を合わせてできることがあるはず。

力を合わせる「みんな」には、「良い関係性」が必要です。さらに、「良い」関係性とは「お互いさま」の関係性だと言えます。そのためには日々のコミュニケーションが重要です。

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お手伝いをすることが、この「道具箱」の目的です。

生活支援コーディネーターなど地域包括支援センターで地域包括ケアシステムづくりの第一線で活動されている方々と一緒にここまで進めてきました。現段階は、「ヴァージョン0.1」の状態です。改善していくところが多々あると思います。さらに多くの現場の方々に実際に使っていただき、より現場で使いやすいものに改善していきたいと思います。ご意見や感想をいただきたいと思います。みなさんとつくり、進化していく「道具箱」にしていきたいと思いますので、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

1．地域包括ケアシステムの構築に向けた現場の動きと「道具箱」の役割…… 1

1）地域包括ケアシステム構築とそのプロセス

2）現場のコミュニケーション活動のニーズとこの「道具箱」の役割

2．リベレイティング・ストラクチャー（LS）ってなかなかなかなか役に立つ！ 5

1）「構造」（ストラクチャー）

2）「当たり前」からの解放（リベレイション）

3）リベレイティング・ストラクチャーとは？

① エッセンス

② 「道具箱」の中身

3．道具たちをご紹介！…… 7

1）クイック参照リスト

2）個別の道具の「一般的な」使い方

① 1-2-4-ALL

② 速攻ネットワーキング

③ セレブリティ・インタビュー

④ 経験共有金魚鉢

⑤ 15%解決策

⑥ トロイカ・コンサルティング

⑦ ミニスペック

⑧ みんなでクラウドソーシング

4．活用のエクササイズ：ケーススタディ的に考えてみよう！…… 25

1）ケース＃1

2）ケース＃2

3）ケース＃3

4）ケース＃4

5）ケース＃5

ワークを計画しよう！：ワークシート

1）全体の段取り用

2）個別ワーク用

1．地域包括ケアシステムの構築に向けた現場の動きと「道具箱」の役割

1）地域包括ケアシステム構築とそのプロセス

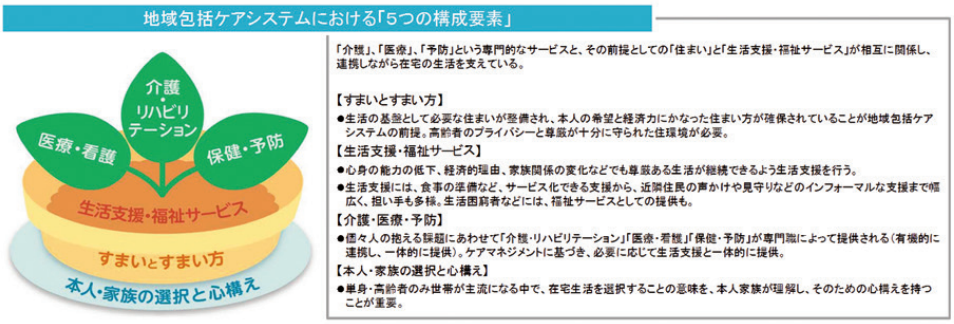
●地域包括ケアシステムはこれから私たちが向き合う超高齢社会に必須。できるだけ多くの人たちが、良い人生を全うすることができる社会づくりを考えるとき、避けては通れないもの。

●一般的な地域包括ケアシステムの構築プロセスは、地域診断から始まり、地域の状態が把握して、地域の実情に応じた体制や仕組みを計画し、実装していくというもの。そのために、分野を超えた「連携」が必要である。全体の進め方については、「介護予防のための地域診断データの活用と組織連携ガイド」がとても有用。

●連携しやすくなる関係性づくりにはコミュニケーション活動が必要。この「道具箱」はコミュニケーション活動を効果的にする工夫を提案。

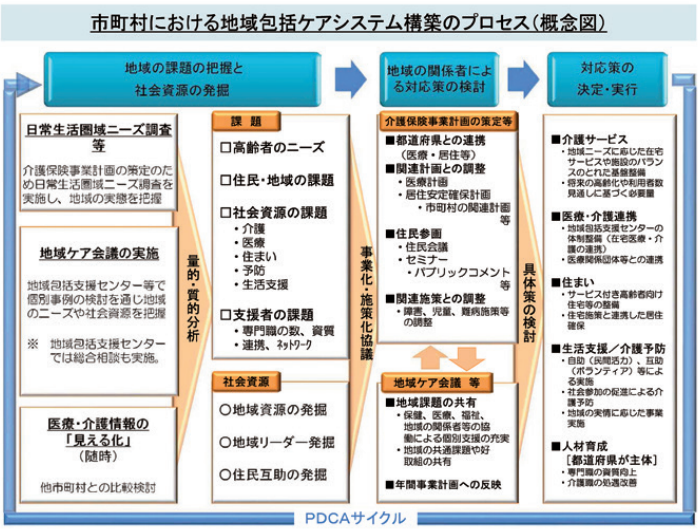
地域包括ケアシステムとは、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい人生を全うできる社会に必要とされる「地域の包括的な支援・サービス提供体制」です。国をあげて、2025（平成37）年を目途に整備が進められています。2025年は、第一次ベビーブームと呼ばれる1947年～1949年に生まれた「団塊の世代」の人すべてが75歳以上の後期高齢者になる年です。

地域内で介護が必要な高齢者を効率良くサポートするためには、家族のメンバーや地域の医療機関、介護の人材が連携し合い、状況に応じて助け合う必要があります。地域における「住まい」「医療」「介護」「予防」「生活支援」の５つのサービスを一体的に提供できるケア体制が「地域包括ケアシステム」です。



出典：厚生労働省

「地域」とは日常生活圏域を指し、おおむね30分以内に駆けつけられる範囲が想定されています。全国一律ではなく、各地域で高齢化がピークに達するときを想定し、その地域が目指すケアシステムを計画し、地域の実情や特性に合った体制を整えていくものです。高齢者の住居が自宅であるか施設であるかを問わず、健康に関わる安心・安全なサービスを24時間毎日利用できることがケアシステムの目指すべき姿です。



出典：厚生労働省

「地域の実情に合った」整備を進めるために、まずは地域の状態を把握することからそのプロセスが始まります。上の図は厚生労働省が一般的なプロセスを示したものです。課題と同時に資源を発掘し、集めた情報やデータを検証・検討して対応策を決定していきます。そして、PDCA（プラン・ドゥ・チェック・アクション）というサイクルで実施した計画を評価することを求めています。

この「道具箱」の利用者は、間違いなく、全体プロセスの中で、「どのように地域診断を行って、地域の状況を把握するのか」「どうやってその結果を用いて具体的な計画を立てていけば良いのか」「行動のプランを練るのか」ということに関心があると思います。全体の進め方のアイデアについては、すでに大変有用なガイドブックが準備されています。「介護予防のための地域診断データの活用と組織連携ガイド」です。

（https://www.jages.net/renkei/chiikirenkei/
日本老年学研究：JAGES 研究から作成された「地域連携に役立つツール」のご紹介のページでダウンロード可能）

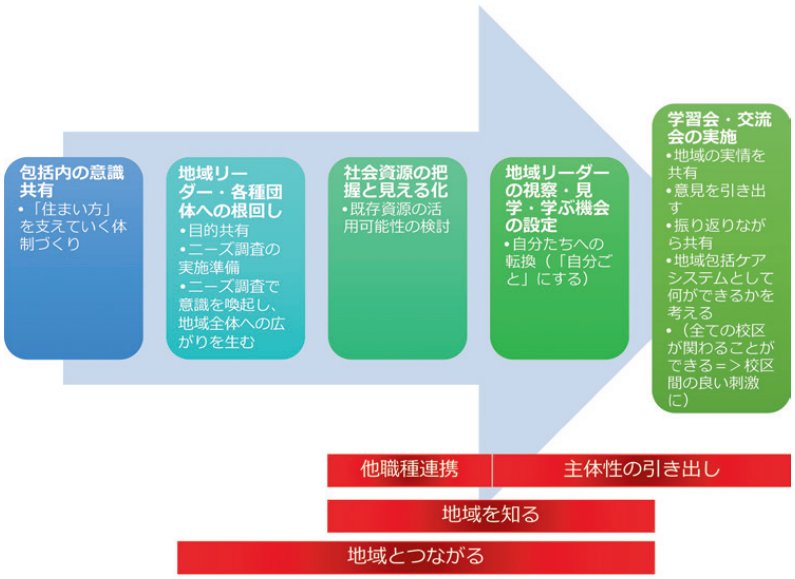
すでに、とてもいいガイドがあるのに、この「道具箱」なんて必要ないんじゃない？と思われるかもしれません。コミュニケーション活動を工夫することで、ガイドのタイトルにある「連携」しやすくすることができる。この工夫のアイデアをこの「道具箱」は提案します。

2）現場のコミュニケーション活動のニーズとこの「道具箱」の役割

- 地域包括ケアシステムの構築プロセスの現場では、多様なコミュニケーション活動を展開することになる。
- 地域包括ケアシステムの構築プロセスに関わってほしい対象は多様であり、対象に応じて目的も異なるので、コミュニケーション活動のかたちも多様。
- この「道具箱」は地域包括ケアシステムの構築プロセスに伴う、多様なコミュニケーション活動の現場で実際に使える「道具」を提供。

では、この「道具箱」がどのようにみなさんの地域包括ケアシステム構築のプロセスに役に立つことができるのか、ここで少し説明しておきます。

先述のように、この「道具箱」はコミュニケーション活動を助けます。地域包括ケアシステムの構築プロセスの中で、現場の皆さんはどのようなコミュニケーション活動をしているか、整理したものが下の図です。これは、実際に地域包括支援センターで生活支援コーディネーターを中心とする専門職の方々と一緒に整理したものですので、概ねの現場に当てはまると言えると思います。



最初は、**「チームビルディング」にも当たる段階**です。一つの地域包括支援センターが複数の中学校区程度の地域コミュニティを担当することが考えられますが、地域コミュニティの状況が違ったり、職員間で情熱の温度差があったりするのは当たり前のことです。状況が異なる地域コミュニティが複数含まれるということは強みであり、互いに学び合うことができる素材や機会があるということです。地域コミュニティに応じた最適の地域包括ケアシステムを、住民やコミュニティ内の他組織・機関や専門職ともにつくっていくには、地域包括支援センターというチームとしての粘り腰が必要です。まずは、一番近いところから目線を合わせ、土俵を整えることが欠かせません。

コミュニケーション活動は、とても人間臭いものですよね。そう、**地域のリーダーの理解を得ておく**と、物事が進みやすくなることは少なくありません。また、**地域運営に関わる各種団体のバックアップ**も忘れることはできません。このような**根回し**を経て地域コミュニティ全体の状態を網羅的に把握するための「ニーズ調査」の実施することができるようになるというコミュニティも多いでしょう。さらに、忘れてならないのが、**他職種との連携**です。医療と福祉の歩み寄りはまだまだ相互の努力が必要な状態であると言えます。さらに、今後の超高齢社会の到来を見据えると、商業分野など、まったく分野の異なる業種の理解を得ていくことも、有用かつ必要でしょう。

次の段階の**地域コミュニティ内の資源の把握**もとても重要です。ここにも前段階の地域リーダーの協力ももちろん有用でしょうが、地域活動に普段は参加していない、例えば若い世代などの地域住民とのコミュニケーションで、地域リーダーたちが思いもよらない資源が見つかる可能性もあります。

次に、今後地域包括ケアシステムをつくっていくための活動の中心的な役割を担う、**地域コミュニティのリーダーを中心とした人たちにモチベーションを高めて**もらうことがとても重要なようです。近隣の、状況の類似した地域コミュニティの活動を互いに学び合うようなことは、とても有用です。視察やその後のディスカッションで、地域包括ケアシステムの必要性を自分ごとにしてもらいながら、自分たちの既存の活動もうまく生かし、どのようなことができるか、実際のアクションを練っていく起動力を備える段階と言えるかもしれません。

最後は、**広く参画して欲しい人たちに呼びかけて、アクションの計画を練り、実施していく段階。**ここは本丸であり、いわば地域包括ケアシステムの構築プロセスの中の代表的なコミュニケーション活動であると言えます。

このように、多様なかたちのコミュニケーション活動が含まれるわけです。多様な対象を想定するからこそ、かたちが変わります。地域コミュニティリーダーだけではなく、普段関わりのない一般の地域住民の方々。その多くは、「地域包括ケア」を自分ごとに感じるには程遠い感覚かもしれません。先述のように、近いようで遠く感じる他職種やこれから新規に開拓していくべき連携先も含め、どのように協働したい対象に、関心をもってもらい、理解を促し、共通の目的を見出し、行動を共にしていけるような関係性をつくっていけば良いか、戦略を練る必要があります。現在もすでにみなさんは、コミュニケーション活動を通して、これらの実現のために日々動かれているわけです。

この「道具箱」は、現場で実際に使ってもらえる、コミュニケーション活動を効果的にするための具体的な道具を取りそろえたものです。

2. リベレイティング・ストラクチャー（LS）ってなかなかなかなか役に立つ！

1）「構造」（ストラクチャー）

日本の社会は縦割りだと言われます。縦割りの組織構造が大きな障害となり、問題が生じたり、解決にたどり着かないということは、皆さんとも共有できる悩みであると思います。医療と福祉において互いに必要であることはわかっていても、その隔たりが解消されない、という状況などは典型なのかもしれません。

このように私たちが、身の回りで起こったり、社会の中で生じている問題の原因として組織や体制、社会全体の「構造」を意識することは少なくありません。

組織の「構造」は大きいレベルです。一方、関係性づくりと切り離すことができないコミュニケーション活動（様々な情報の伝達、交流活動全般）の中にも、「構造」が存在します。このコミュニケーション活動の中の、小さな規模での「構造」は、私たちに大きな影響を与えています。しかし、私たちはこの小さなレベルの「構造」を全くと言っていいほど、意識していません。なぜか？「当たり前」として定着している方法しか知らないから、ということをひとつの原因として指摘したいと思います。

2）「当たり前」からの解放（リベレイション）

現代社会で、会議のような公式の場のコミュニケーションの「当たり前」のかたちは、以下の４つです。

- 議長などの進行役のあるディスカッション
- 進行役のいないフリーディスカッション
- 一つあるいは複数の演者によるプレゼンテーション
- ブレインストーミング

公式の場のコミュニケーション活動はこれらを組み合わせて進められます。会場は「スクール形式」あるいは「ロの字」型で組まれた机と椅子がセットされ、出席者が着座というのが一般的です。

読者の皆さんの中には、複数の言語を自由に話して使うことができる方がいらっしゃると思います。言語という道具を身につけると世界が広がります。

この「道具箱」の中に入っているのは、新たな言語のように、コミュニケーション活動で使えるみなさんにとっての新たな道具たちです。新たな言語を身につけることで他言語を話す人たちの国を訪れ、ものごとを見て知って、人々と会話できるようになります。同様に、私たちにとっての「当たり前」のコミュニケーション活動の方法に加えて、異なる道具を手に入れることができると、これまで見えていなかったこと、聞けていなかった声を聞くことができるようになるということです。

3）リベレイティング・ストラクチャー（LS）とは？

①エッセンス

このブックレットが紹介する方法は「Liberating Structures」[1]から抜粋しています。（長いので、ここでは「LS」と呼びます。）

直訳は、「解放する構造」となります。しかし、「とどのつまり」を日本語訳で表現すると「コミュニケーション改善のための工夫」とするとしっくりきます。

LSは以下の具体的な点で工夫します。

1）個人と場の経験をつなげるような問いかけ
2）「皆」が参加し、テンポよく効率的かつ効果的にコミュニケーションの目的を達成するような対話の構成（ペアやグループと時間配分）
3）役割を明確にして楽しみの要素をプラスする小道具
4）できるだけ参加者の関係性を「フラット」「オープン」にする場の物理的な設定

上記の工夫をすると、以下のような違いが生まれます。

1）個人の意見や感情を共有→個人の内省と考えの整理、他者との関係性の構築が進む
2）必ず「皆」が参加し貢献→個人の満足感が高くなり、成果もよりよいものになる
3）楽しく、経験を通して貢献を感じ満足度の高い経験→継続、前進しやすくなる
4）目的に応じた多様で楽しい方法でメニューを構成→「皆」で共有された目的を達成できる

②「道具箱」の中身

LSの中には、33の道具たちがあります。しかし、この「道具箱」は地域包括ケアシステムの構築プロセスに必要なコミュニケーション活動に、とりわけ役立つと思われる８つを抜粋して紹介します。

1．1-2-4-ALL
2．速攻ネットワーキング
3．セレブリティ・インタビュー
4．経験共有金魚鉢
5．15%解決策
6．トロイカ・コンサルティング
7．ミニスペック
8．みんなでクラウドソーシング

[1] 詳しくは、http://www.liberatingstructures.comまたは“The Power of Liberating Structures” (Lipmanowicz & McCandless, 2014, Liberating Structures Institute: Seattle, USA)を参照。

3．道具たちをご紹介！

1）クイック参照リスト

具体的に皆さんのお手伝いをする道具たちを紹介しますが、各道具には向いているコミュニケーション活動があります。

各道具を参照してもらいやすくするために、地域包括ケアシステムの構築プロセスに伴う様々なコミュニケーション活動の目的を以下の５つにまとめてみました。

つながる

お互いのこと、お互いの考え方を知り合う。
相互理解。親しくなる・仲良くなる。距離を縮める。
チームビルディング。

広げる

アイデアを出し合う。拡散型で。
新たな考え方を知り、考えの幅を広げ合う。
解決策の可能性を広げる。

つくる

グループとしてアイデアをまとめる。
アイデアを練る・磨く。
アイデアを具体化してかたちにする。

深める

考えを探索する。
ものごとの理解を深める。

あげる

行動のモチベーションをあげる。

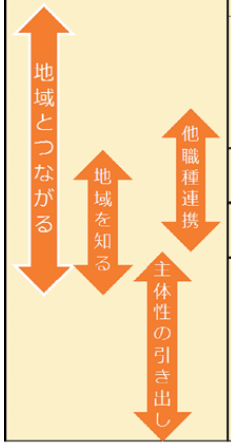
各道具が、この５つの目的を達成するのに、どの程度適しているかを端的にまとめたものが隣のページの表１です。また、先述の地域包括ケアシステムの構築プロセスの具体的な現場でのコミュニケーション活動について、該当しそうな目的をあげてみたものが表２です。もちろん、一覧表に限定されることなく、みなさんなりに目的に応じて活用していただきたいと思いますが、まずは最初の一歩を踏み出してもらいやすくするために、という理解でご利用いただければと思います。

表１：コミュニケーション活動の目的とそれに応じる道具箱の中の「道具」を選ぶ

道具	つながる	広げる	つくる	深める	あげる
1-2-4-ALL	★	★★	★★★	★	
速攻ネットワーキング	★★★	★			
セレブリティ・インタビュー		★		★★★	★★
経験共有金魚鉢	★★	★		★★★	
１５％解決策		★★	★★★		★
トロイカ・コンサルティング		★★★	★		★★
ミニスペック			★★★	★	★★
みんなでクラウドソーシング		★★★	★★★		★

★の数が多いほど、「目的に合っている」

表２：コミュニケーション活動と目的



地域包括ケアシステムの構築プロセスの現場のコミュニケーション活動	つながる	広げる	つくる	深める	あげる
包括内の意識共有 ・「住まい方」を支えていく体制づくり	✓			✓	✓
地域リーダーへ・各種団体への根回し ・目的共有 ・ニーズ調査に実施準備 ・ニーズ調査で意識を喚起し、地域全体への広がりを生む	✓	✓		✓	
社会資源の把握と見える化 ・既存資源の活用可能性の検討	✓			✓	
地域リーダーの視察・見学・学ぶ機会の設定 ・自分たちへの展開（「自分ごと」にする）		✓		✓	✓
学習会・交流会の実施 ・地域の実情を共有 ・意見を引き出す ・振り返りながら共有 ・地域包括ケアシステムとして何ができるかを考える ・（全ての校区が関わることができることができる＝＞校区間の良い刺激に）	✓	✓	✓	✓	✓

2）個別の道具の「一般的な」使い方

ここでは、個別の道具の使い方について、汎用性の高いかたちで＜４つのスペック＞（問いかけ、対話の構造、小道具、空間の設定）と＜流れと時間配分＞という点で整理して、説明していきます。また、各道具について、目的に応じてテーマ例を示して、どのように活用することができるかを提案してみたいと思います。

①1-2-4-ALL

■　「質問・アイデア・提案をみんなで同時に考える」ための道具
■　つくる・広げる・深める・つながる　に特に有用
■　中でも最も使いやすい！

＜1-2-4-ALLのいいところ＞

グループの人数に関わらず、全員の参加を引き出すことができる。より良いアイデアを短時間に引き出すことも可能。潜在しているような、今までは知られていなかったようなアイデアやノウハウなどを顕在化させることができる。

自由で活発な会話で、アイデアや解決方法が次々に出てくる。皆が必ず発言し、皆で段階的にアイデアを集約していくことができるので、参加者がアイデアを自分のものだと認識する。そのため、出てきた意見をまとめるような手間は必要なく、実践がつながりやすくなる。単純明快で、積極的に参加させるようなことを考えなくても良いという優れもの。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- あるテーマについての発表・解決すべき問題・進めたい提案に対して、質問をする。
- 例えば、「どうやったら、若い世代が地域活動に参加することになるだろう？」「この課題を解決することで、地域にどんないいことがあるだろう？」などなど。

対話の構造

- 参加者数とグループ数に制限なし
- １人から始め、ペア、４人、そして最後に全体
- ファシリテーターは必要なし（グループ全員が参加）

小道具

- 観察して気づいた点などを記録する紙

空間の設定

- ペア、４人グループで向き合って作業できるスペース
- 必要に応じて椅子やテーブルを用意

＜流れと時間配分＞

＊時間配分は、テーマやグループ数に応じて柔軟に変える。

1．問いかけに対して、個人でそれぞれ考える。（１～５分：問いかけの内容による）
2．ひとりで考え出したアイデアから、ペアとしての考えを出す。（５分間程度）
3．ペアで出した考えを４人グループで共有する。特に、似ている点・違いに注意する。（５～10分間）
4．各グループは主要なアイデアを全体と共有する。特に、会話の中で一つだけ際立ったアイデアや先に発言したグループとは異なるアイデアを出してもらうように進めると良い。（10分程度：グループ数に応じて）
5．必要に応じてこのサイクルを繰り返す。

＜コツと注意点＞

- ✓ 全員が自分で答えを探索できるように、ペアでの会話を始める前に、ひとりで静かに考える時間を確保する。また、ひとりで考えている時間に、思いついたことをメモするように伝える。
- ✓ 次のステップに移るとき、ベルなどを使って知らせて時間はきっちりと守る。時間が足らない場合など、必要に応じ追加でもう１回行う。
- ✓ 各グループで洞察して得た考えを一つ共有するが、既に共有されたものは避ける。
- ✓ 大きなグループで行うときには、共有するアイデアは多くても３～４個まで。共有されなかったアウトプットはファシリテーターが記録しておいても良い。
- ✓ アイデアを「見える化」しながら記録し、判断するのは後回し。とにかく自由に、「ワイルドに」をスタンスに！
- ✓ 別の表現方法を試してみても良い（例えば、寸劇、スケッチなど）。
- ✓ まだ十分に掘り下げられていないと思ったら、２回目を行う。

★テーマ設定例★

- ■ つくる・広げる＝＞（一つの町内会のメンバーで）「町内会で、より多くの人たちが防災訓練に参加するようになるには、どうしたら良いでしょうか？」
- ■ 広げる・つながる＝＞（複数の町内会などを含む地域コミュニティの代表者などで）「自分たちの町内会でしている、一押しの地域コミュニティ内で若い子育て世代を巻き込む取り組みは何ですか？」
- ■ 深める＝＞（一つの町内会あるいは複数の町内会などを含む地域コミュニティの民生委員さんなど）「引きこもりがちな高齢者の方との関わり方の工夫は何ですか？」

②速攻ネットワーキング

■ 「特定の場や機会に集った参加者同士が、その場の課題を短時間で共有し、新しい関係を築く」ための道具

■ 特に、つながる・広げるに有用

■ 所要時間はわずか！

＜速攻ネットワーキングのいいところ＞

参加者の好奇心を引き出し、グループが取り組む課題や解決したい問題に集中できるよう促す。「アイスブレーク」のように、セッションの最初に使って、コミュニケーションに心地よく、積極的に参加していくパターンをつくることができる。注意を引くような質問を投げかけることで、短時間で気楽ではあるけれども力強いつながりが築ける。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- これから取り組む内容に向けて、心と思考の準備を促すような問いかけ。
- 「この集まりで、取り組みたい具体的な課題は何ですか？」「これからの時間を共にするこのグループからどんなことを得て、自分も何を提供したいと思いますか？」などなど。

対話の構造

- 参加者数に制限なし
- 全員が同じ時間、貢献度で参加
- ペア。お互いが知らない者同士、別部署の同僚などで構成

小道具

- 時間をしっかりと知らせるベル

場の設定

- 障害物のないフリースペース
- 参加者がペアとなる相手を探して歩きまわったり、立って話したりできるように。

＜流れと時間配分＞

1．できるだけ知らない人同士がペアになるように促す。
2．１回につき、ペアのうち一人が話す、一人が聞く。（30秒～２分：テーマによる）
3．これを３巡行う。

＜コツと注意点＞

- ✓ 課題に対し、より深く関わっていこうという気持ちを引き出せるような、興味深い質問が投げかけられれば、全員の参加を引き出すことができる。
- ✓ 問いかけは、質問の範囲を広げすぎず、自由に答えられるもの。参加者同士がお互いの共通点を感じ一緒に取り組んでいく方向性を促すような内容が良い。
- ✓ 特に、アイスブレークとして初めにするのがオススメ。
- ✓ できるだけ「知らない人」「話したことがない人」など、普段接点のない人同士をペアに。そうすることで、慣れない人たちの緊張をほぐす。
- ✓ ベルなどを使用し、話す・聞く役割を分けたり、１回、２回、３回と参加者をその都度、うまく切り替えるようにする。
- ✓ 回を繰り返すたびに話を掘り下げていけるので、必ず、３回！
- ✓ まじめに行うように促す。
- ✓ グループを室外へ連れ出してみる。もっと楽しくできるかも！

★テーマ設定例★

- ■ つながる＝＞（同じ地域コミュニティのメンバーなど）「地域コミュニティの中で、ご自身はどのような取り組みをしていますか？」
- ■ 広げる＝＞（例えば、子育て世代の父母に対して）「自分たちの仲間（子どものスポーツクラブのつながりや、PTA、親父の会など）たちで、子どもが地域の高齢者との関わりをもつようなことは何かありますか？」

③セレブリティ・インタビュー

■ 「リーダーやエキスパートの体験を、当面の課題にいちばん近くにいる人たちに共有する」ことができる道具。

■ 特に、深める・あげる・広げるに有用。

＜セレブリティ・インタビューのいいところ＞

地域コミュニティのリーダーなどの「先人」や専門家をひとりの個人としてインタビューし、その人の豊かな経験を共有してもらう。具体的な思いや取り組み方などをしっかり語ってもらい、課題にどうアプローチしているかの微妙なニュアンスを経験のない人や少ない人に捉えてもらうことができる。

事柄を淡々と列挙しただけでは受け身で退屈になりがちなプレゼンテーションが、インタビューと演出も（！）交えうまく構成することで、楽しませ、人の温かみを伝える興味深いもの、さらに貴重な知識や知恵を教えてくれる「パワー」がみなぎる個人の物語に変わる。具体的な物語を含むインタビューは想像力を刺激し、団結して行動するよう促す力をもつ。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- インタビューを受ける人には、形式的なプレゼンテーションやスピーチはやめてもらい、皆が関心をもつ、答えにくい質問に対して、「トークショー」のような気軽なかたちで答えてもらう。
- 他の参加者はその話を聴き、仲間たちと一緒に質問を書きとめる。その後、質疑応答時間で問いかけしあう。

対話の構造

- セレブリティ（インタビューを受ける人）は、１～５人ぐらいまで。
- インタビューは全体で聴く。
- 質問を考えるときには１人または２人、４人の小グループ

小道具

- 質問を考えて書きとめる紙があると良い

場の設定

- みんながやり取りを見聴きできるように、インタビュアー（インタビューする人）とセレブリティは、室内の前方にいてもらう。
- 人数は特定しないが、全員がインタビューを座って見ることができるくらいのスペース。（劇場スタイルの座り方もＯＫ）
- もしペアや４人組で質問を考えるようにするなら、４人組で集まることができるスペースを確保する。

＜流れと時間配分＞

1．インタビュアーがセレブリティを迎え入れて紹介し、話題を紹介する。（３分程度）
2．インタビュアーが質問をする。（15～30分：問いかけ・テーマと人数に合わせて）
3．参加者に質問を考えてもらう。この時に、1-2-4-ALLを使って、ひとり、ふたり、４人グループでの会話の中でさらに質問を考え、用紙に書いてもらっても良い。時間は短めに。（５～10分）
4．質問をたずねるように促すか、インタビュアーは質問の書かれた用紙を確認して、その中からセレブリティにさらに質問をする。（５～10分）
5．インタビュアーは終わりの挨拶をして、セレブリティに感謝を述べる。

＜コツと注意点＞

✓ セレブリティに共有してもらう経験の重みや深みを引き出すように質問を構成する。
✓ インタビューの質問がどうでもいい内容やすぐに答えられる内容にならないこと。一方、ユーモアのあるものを取り混ぜて！
✓ インタビュアーは、コンセプトを説明できる例となるような話や具体的な詳細を話してもらうように進める。具体的な話を引き出す！
✓ セレブリティには、「個人として」回答してもらうように、「○○はなぜあなた（大きな組織や団体にとってではなく）にとって重要なのでしょうか？」というふうに。
✓ インタビュー前に、セレブリティに質問を教えておく。
✓ セレブリティの答えが、退屈な講義やパワーポイントで説明するだけのプレゼンテーションや紹介の説明が短い「講義」にならないように注意する。
✓ できれば、参加者に予備知識を事前に提供しておく。

★テーマ設定例★

深める・あげる・広げる＝＞

（子育て世代を対象に、地域との関わりについて考えてもらう機会として）セレブリティとして、地域コミュニティ内の活動に活発に参加している、例えば「親父の会」の主催者や消防団団長をしているパパさん３名ぐらいをお招きして、「どうして地域活動に参加することになったのか」「忙しいと思うが、どうやって時間を工面しているのか」「取り組んでいる中で、これまで最も嬉しかったことはどんなことか」「活動を継続していくモチベーションは何か」「これからしていきたいことはどんなことか」など、前向きな質問を。一方、「現状の課題はどんなことか」などの質問も、「一緒にやってみようかな」とか「力になりたい」というように、聴いている参加者の心を動かす可能性もある。

④経験共有金魚鉢

■　「経験から得たノウハウをコミュニティと共有する」のに有用な道具。

■　特に、深める・つなげる・広げるに有用。

＜経験共有金魚鉢のいいところ＞

現場で直接的に経験を得た人たちの話を聞くと、人は理解が進み想像力が刺激される。そして、大きなコミュニティの中で新しい試みを取り入れていきやすくなる。

「金魚鉢」セッションでは、少人数グループを囲むように、大勢の参加者が外側に「円」をつくる。内側のグループは、外側のグループに関係する経験をすでにした人たちで構成される。内側のグループが会話の中で体験談を共有しながら、自分たちが何を成し遂げたのかを明らかにする。会話で経験を語り合うことで、外側のグループもより親近感を感じるようになる。２グループ間の壁は取り払われて、質疑応答もスムーズにできるように。例えば、特定のプロジェクトのワーキンググループでやってみると、自分たちの懸念事項を自分たち自身で答えを見つけることができる。つまり、お互いから学ぶためのとても良い機会となる。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- 「金魚鉢」のグループに共有してほしい経験に関して、良いこと、悪いことを含め、砕けた口調で、具体的にオープンに話してもらう。
- 話す際は、「金魚鉢」にいる他のメンバー同士で会話するように話すことができるように、設定すると良い。例えば、みんなでドライブしている車に乗っているような…など。
- 他に聞いている人たちがそこに存在しないかのように、いたとしても、居酒屋や空港に行く途中の車内に押し込められていて、たまたま話を聞かれてしまったかのように。誰かに聞かせるような話し方は避けるよう、しっかりと伝える。
- 「金魚鉢」の外にいる人たちに、話を聴きながら言葉以外の表現を観察し、個人的にまたは小グループで聴いた経験談に関して、質問を考えるように促す。

対話の構造

- 「金魚鉢」の内側の円は３～７人のグループで。
- はじめは、「金魚鉢」の中のグループが発言し、外側の人たちは注意深く、ただただ聴く。そして、質問する時間を後ほど。役割を明確に区別する。
- 「金魚鉢」の外側は、人数が多い場合には特に３～４人で構成されるサブグループをつくっても良い。
- 時間を取ることができれば、1-2-4-ALLを使って、最後の感想を共有する時間をとることができると良い。

小道具

- 「金魚鉢」のメンバーで話す役を回す「トーキングスティック」（マジックペンなど何でも良い）を使っても良い。

場の設定

- 部屋の中央に３～７脚の椅子を円形に置く。
- 全体で30～40人以上になるなら、内側グループ用にマイクを用意。また、このような場合には、外側グループの人からの質問が聞こえるよう、マイクを追加で用意しておくと良い。
- 可能なら、外側グループの人にも中で何が起きているかがよく見えるように、低めのステージやバースツール（座位の高めに椅子）を用意。
- 内側の「金魚鉢」のまわりに椅子を配置。特にグループが大きい場合には、３～４脚で１セットとして配置する。

＜流れと時間配分＞

1．「金魚鉢」の構成と流れを２分で説明。
2．内側のグループが会話を始め、自然に終わるまで続ける。（10～25分程度）
3．「金魚鉢」の外側の人たちに、質問を考えてもらう。（２、３分程度）。あるいは、３、４人のサブグループで、観察して気づいた点と質問をまとめる。（４、５分程度）
4．内側のグループが外側の円の人たちから挙げられた質問に答えたら、外側・内側のグループ間で双方向に質疑応答を続け、すべての質問に回答が出たら終了。（10～25分）
5．時間を取ることができれば、感想を1-2-4-ALLを用いて共有するとなお良い。

＜コツと注意点＞

- ✓ 参加者それぞれに、考えや体験談が浮かぶような空間をつくることができるように、「金魚鉢」のグループのメンバーについては、直接的な経験をした人のみを選ぶ。
- ✓ 役職などの立場は考慮する必要はないが、プロジェクトなどの成功のためにはっきりとした役割や職務を担うメンバーを選ぶ。
- ✓ 「金魚鉢」内の人には、意見より、具体的で説明が豊富な事例を共有するよう促す。
- ✓ また、成功談・失敗談の両方、「良いこと・悪いこと・ひどい体験談」を話してもらえるように、自分が車内やバーで会話をしながらその話をしているつもりで行うようアドバイスする。
- ✓ 「誰かに聞かせるように話さない」「外側のグループではなく、お互いに向けて話す」ルールを徹底！楽しんで、活き活きと話すようにしてもらう。

★テーマ設定例★

深める・つなげる・広げる＝＞

（これからサロン活動を立ち上げたいと考えている地域住民の方々を対象にした研修会などを想定。）高齢者サロンの運営に関わっている地域住民リーダーの方々に「金魚鉢」の中で、ご自身のサロン運営に関する悲喜こもごもを語っていただく。このお話から自身のこれからの活動に関してアイデアを得て、モチベーションを高めることができる。

⑤15%解決策

■ 「持っている資源を活かして、各自で今何ができるのかを見いだすことに集中する」ための道具。

■ 特に、つくる・広げる・あげるに有用。

＜15%解決策のいいところ＞

小さいながらも誰もがすぐに実施できる行動へ導く。少なくとも、きっかけをつくり、勢いが生まれ、大きな違いをもたらす可能性を引き出す。非常にシンプルに、会話を「何が出来るのか」ということへ視点を移すように促し、散在し潜在化していた解決策を見つけることにつなげる。何もできずにただ待つだけではなく、「15%」であったとしても、自分たちが自由に選択できることがあることに気づき、解決や改善のための行動へとレベルアップさせる。まるで、数粒の砂の動きが地滑りを引き起こし、景観全体を変えてしまうこともあるように…

＜４つのスペック＞

問いかけ

- 個人やグループの課題に関連させ、「今あなたが持っている（時間やネットワークなどの）資源の15%を使って、その課題の改善・解決のために何が出来ますか？」

対話の構造

- 参加人数とグループ数に制限なし
- すべての人が参加
- 始めはひとり、次にペアもしくは小グループで。
- 1-2-4-ALLで進めても良い。

小道具

- メモ用紙など

場の設定

- ２～４人のグループで座るための椅子。テーブルは必要なし。

＜流れと時間配分＞

1．始めはひとりで、各自の「15%解決策」リストをつくる。（５分程度）
2．小グループ（２～４人）とアイデアを共有する。ひとりずつ自分のリストをメンバーに伝える。（ひとり３分程度）
3．各自のアイデアについて、わかりやすく質問したりアドバイスしながら、グループメンバー同士で、お互いに相談しあう。（ひとり５～７分程度）

＜コツと注意点＞

- ✓ 使われていない能力と資源を思い出すように促す。15%は常にそこにある！
- ✓ 実行可能なアイデアを共有し、お互いに助け合うように、ボトムアップの解決策に集中する。
- ✓ 「知っていること」と「できること」の差を縮めるように、考える。
- ✓ それぞれの15%解決策が、「可能なこと」として認識されるように。
- ✓ 解決策を探索するとき、無駄を減らすことを促す。
- ✓ グループで共有、アドバイス、検討しあう際には、個人の選択の範囲内にあることを確認するために各項目をチェックする。
- ✓ 検討する中で、一からやり直してもよい。
- ✓ 可能であれば、継続的に15%解決策を探求することを習慣にする。（そうしないと、15%の解決策は一般的に気づかれず、見過ごされる。）
- ✓ また、継続する中で、大きな成果をもたらした15%解決策としての個人の小さな変化の話を伝えると良い。

★テーマ設定例★

- ■ つくる＝＞地域包括支援センター内で職員は皆忙しく、自分が担当地域の様子を共有することはもとより、コミュニケーションそのものが十分ではないと感じている。そこで、職員全員で、「職場の同僚たちとコミュニケーションを増やすために、自分ができる15%解決策」を考えてみることに。
- ■ 広げる・あげる＝＞若い世代が地域活動になかなか関わってくれないと感じている、複数の町内会の役職メンバーや民生委員の方々と一緒に、「若い世代との関わりを増やすための15%解決策」を考える場をもってみる。

⑥トロイカ・コンサルティング

■　「実践的で創意に富んだ支援を迅速に得る」のに優れた道具。

■　特に、広げる・あげる・つくるに有用

＜トロイカ・コンサルティングのいいところ＞

短時間で効果的な「コンサルテーション」を持ち回りで行う。ひとりが意見を求め、即座に他のふたりからのアドバイスを得る。意見を求める人は直面している問題の本質に気づき、それに対処するためにその人なりの知恵を引き出すことにつながる。

職場の同僚同士でする場合には、仲間同士でのコーチングとなる。日常の中にある解決策を見つけるのに役立つ。形式的な報告関係を超え、コーチングサポートを個人に提供できるシンプルで効果的な方法である。

一方、状況を全く知らない人同士で行うのも、問題を捉える視点を変え、新たな解決の方策へと思考を誘う可能性もあるので、有用。

「トロイカ・コンサルティング」は、同僚や友人からの助けを求めている人にとって心強い道具。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- 各自に「あなたの課題は何ですか？どんな支援を必要としていますか？」という質問について考えてもらう。

対話の構造

- ３人のグループ。多様な経歴・意見をもつ人たちが最も助けになる。
- 各回で、ひとりが「クライアント」となり、ほかの人たちが「コンサルタント」に。
- みんながコンサルテーション（コーチング）を受け、提供する機会を均等にもつ。

小道具

- 特になし

場の設定

- ３人のグループが近づいて座るように。何グループでも。
- ３人が同じ方向を向いて（「クライアント」は「コンサルタント」２人に背を向けている。後ろの二人は、相談の声を聴くことができるように近づく。）
- または、対面するかたちで、膝と膝を付き合わせて椅子に座る。
- テーブルは不要！

＜流れと時間配分＞

1．「クライアント」は自分の抱えている課題や必要なアドバイスについての相談を考える。（１分程度）

2．最初のクライアントが自分の相談を共有する。（１～２分間）
3．コンサルタントたちは、必要に応じて質問し、クライアントの相談を明確にする。（１～２分間）
4．もし対面して相談していたら、クライアントはコンサルタントたちに背中を向ける。
5．コンサルタントたちは２人で一緒にアイデや提案、コーチングのアドバイスを考える。この間、クライアントはその内容を聴く。（４～５分間）
6．クライアントは向き直って、経験した中で何が最も役立つことだったかを共有する。（１～２分間）
＝＞クライアント役を交代して、繰り返す。

＜コツと注意点＞

- ✓ 職場の同僚のように、普段共に活動している人たちの場合、普段の役割が混在するグループをつくる。
- ✓ 参加者が一気に結論づけようとするなどの、「落とし穴」にはまってしまったときには、参加者同士で注意しあうように促す。
- ✓ 参加者に、共感しながらも普段設定しがちな「枠」を超えて、リスクを取るような提案もOKであると促す。
- ✓ １回では不十分であれば、２回目を行う。
- ✓ 「クライアント」ひとりにつき、20分間の１ラウンドを行うより、10分間のラウンドを２回行うほうが効果的！
- ✓ センシティブな内容も含むような場合には、スペースを安全に保つように配慮する。
- ✓ 話し合いや会議の中で、「トロイカ・コンサルティング」を行うのも効果的。

★テーマ設定例★

広げる・あげる・つくる＝＞

① 高齢者サロンを運営している地域の方々に対して、サロン運営に関して感じていることやお悩みなどを共有していただき、互いにコンサルテーションし合う。

② 地域包括支援セーター内で、地域コミュニティと関わりながら取り組みを進める情報共有の会議に中で、トロイカ・コンサルティングを活用してみると良い。テーマは「担当地域で取り組む中で、直面している挑戦、課題など」

Aleksander Orlowski, "Traveler in a Kibitka (Hooded Cart or Sledge)", lithograph, 1819, 39,5x57,3 cm, The Hermitage Museum, St. Petersburg, Russia

「トロイカ」とは３頭の馬につないだ馬車のこと。
３人で解決の方向に進んでいくイメージと言えるかもしれませんね。

⑦ミニスペック

■ 「目的達成のため、絶対に『すべきこと』『すべきでないこと』のみを特定する」道具。

■ 特に、つくる・あげる・深めるのに有用。

＜ミニスペックのいいところ＞

「スペック」とは仕様のこと。最低限必要なシンプルなルール、つまり、絶対に従うべき最低限の「スペック」だけを明確にすれば、私たちは制限するものから解放され、より自由な発想ができたり、創意工夫のための思考を働きやすくすることができる。最低限のスペックを守ることで、創意工夫が目的を持ち、信頼できるものになる。パフォーマンス向上に焦点を当て、物事を進展させるために何が大事か、グループメンバーが自分のこととして理解することになる。そのようなスペックは、２～５個程度で十分。現場での体験を共にする参加者同士で、最低限のスペックを調整しながらつくり出していく。そのようにできた最低限のルールは、グループをイノベーティブにしてくれるはず！

＜４つのスペック＞

問いかけ

- 難しい活動や新たな取り組みなどに対応するなかで、これを成功させために「すべきこと」「すべきでないこと」のリストを作成する。＝＞最大限スペックのリスト
- 最大限のスペックのリストができたら、目的達成のために最低限必要なことだけに項目を減らす。その後、項目を一つずつ確認。「このルールを守らなくても目標は達成できるか？」と問い直し、答えがイエスなら、そのルールは消していく。＝＞最小限スペックのリスト

対話の構造

- 同じ活動やプログラムに関わる全員で取り組むことが可能
- 全員が同じ貢献度で参加
- ひとりで始め、その後に４～７人のグループ。最後に全体で共有する

小道具

- スペックを書き留めていくための用紙

場の設定

- 小さなテーブルのまわりに、グループで取り組めるように４～７脚の椅子を用意。参加者全員の人数をカバーするようにこのような「島」をつくる。

＜流れと時間配分＞

1．すべき/すべきでない項目の最大限スペックのリストを作成。最初はひとりで１分間で作成、次に４～７人の少人数のグループで、５分程度でまとめる。短時間でリストを完成させる。（６～10分程度）
2．小グループは、最大限スペックのリストの項目を、活動やプログラムのそもそもの目的と照らし合わせて検証。「本当にこの項目は必要か」と問い直していく。項目が守れずとも目標が達成できるなら、その項目はリストから外す。（15分程度）
3．必要に応じて２回行う。（15分程度）
4．全体で共有し、小グループ間で比較、項目を最小限まで減らしたリストにまとめる。（15分程度）

＜コツと注意点＞

✓ ルールを「変えられないもの」や「当たり前のもの」としてみるのではなく、変える、取り去るなど、新しい可能性を考えたり、受け入れる余地をつくるよう促す。
✓ 「成功するために」絶対に欠かせないものが何かを再度見つめ直す機会であることを強調する。
✓ 目に見えるタスクに集中させる。
✓ 「すべき」事の完成版リストから始めると良い。
✓ 必要に応じて、複数回行う。
✓ できるだけ多くの参加者や利害関係者（ステイクホルダー）と一緒に行う。
✓ 「すべきこと」を捨てるときは冷徹に。最大限のスペックリストからの脱却を目指す！
✓ なぜなら、最低限のスペックを正式なものとし、それに従うのですから！（「わかりました、でも」はナシ）。
✓ 現場でのフラストレーションを減らし、現場で動く人たちを細かな管理から解放するように、机上の知識ではなく、現場での実体験に重きを置く。

★テーマ設定例★

つくる・あげる・深める＝＞

① 地域コミュニティ内のケアマネージャーの関わり方に関して、個人差がかなり大きいことが課題になっている。そこで、ケアマネージャーの研修会で再度ケアマネージャーとして対象者との関わりについて、最小限のスペックを検討してみることに。
② 認知症サポーターの研修会として、サポーターとして日々の生活のなかで実践できる行動・実践の最小限のスペックを考えてみる。

⑧みんなでクラウドソーシング

■　「グループにとって最もパワフルで実践できるアイデアを迅速に生み出す」道具。
■　特に、つくる・広げる・あげるのに有用。
■　とにかく、楽しいプロセス！

＜みんなでクラウドソーシングのいいところ＞

大勢の参加者が行動を起こすような、大胆なアイデアを出し合い、分類し、グループ全体としてのアイデアとして生み出すプロセス。30分以内という短時間でできるのも魅力的！「みんなでクラウドソーシング」を使うと、解決策などのパターンに気付くこともでき、さらなる創意工夫と実行可能な計画につなげやすくなる。枠にとらわれないアイデアをいくつも生み出し、グループとして良いものを選び全体の知恵としてアイデアを練っていく、楽しく速く気軽だけれども、本格的で有効な方法。

＜４つのスペック＞

問いかけ

- 参加者に「普段の10倍大胆に、どんなことができるか考えてみてください」と問いかけ、野心的かつ奔放に、自分たちのアイデアの中で最も魅力的なものを見つけてもらう。

対話の構造

- どのようなレベルでも課題・テーマに関係し、枠組みをわかる人全員が対象で、同時に参加。
- 皆が同じ貢献度で参加。
- 個人でアイデアを考え、インデックス・カードに書く。
- カードをシャッフルしたのち、隣の人にカードを渡すために全員が輪になって立つ。
- カードを順に回し、各自が自分が手に持っているカードを採点する。
  （全体の人数が20名を超えるような場合は、グループを分けて採点をしても良い。）
- スコアの上位の幾つかを取り上げて、そのアイデアをグループ全体で共有、検討。

小道具

- インデックス・カードを参加者ひとりにつき１枚

場の設定

- 椅子やテーブルのない広い空間
- 参加者は立って動き回る

＜流れと時間配分＞

１．プロセスとして、以下の内容を説明。
　▷　①最初に、各参加者は枠にとらわれないアイデアをインデックス・カードへ記入。②

カードをシャッフルし、その時点で自分がもっているカードを手にしたまま輪になる。③参加者は各自で手にしたカード上のアイデアを採点。（１～５点など：低い場合は１点、高い場合は５点）カードの裏に書き込む。④採点が終わったら、隣の人に渡す。全員が採点を終えるまで、これを繰り返す。

▷ プロセスがわかりにくいと感じる人もいるため、サンプルのインデックス・カードを使い、交換（考えを伝え合うこと）と採点の一連のやり取りを実演すると良い。

2．各参加者は枠にとらわれないアイデアを自分のカードに書く。（５分）
3．採点。（人数によるが、10～15分）
4．参加者は、自分が最後に持っているカードの裏に記入された点数の合計を算出。
5．グループ全体で、カウントダウンしながら、得点の高いアイデアから順に並べる。トップ３～10のアイデアが特定されたら、読み上げ共有。（５分）
6．目的とその時にどこまで達したいかという目標に応じて、これらのアイデアについて、実行していく可能性について検討。
7．時間が許せば、最後に「アイデアについて、あなたは何に興味をひかれましたか？」と問いかけ、ブリーフィングの時間をとる。（５分）

＜コツと注意点＞

✓ 採点に間違いがないように、点数の数と合計点をしっかり確認する。
✓ 具体的なアイデアが出るように、アイデアの例を出すと良い。また、特定の条件設定や制約があれば、ワイルドなアイデアを促しつつ、その条件も示す。
✓ 分かりやすく面白い評価基準を提案する。例えば、１＝私の好みではない、５＝私を大喜びさせる、など。意思決定に使用するのであれば、みんなが評価システムを理解し、合意する必要がある。
✓ 始めに一連の「交換と採点」のやり取りを実演する際、大きなグループの場合には特に、時間をかけて行う。
✓ 繰り返し採点を行うような場合には、前回の採点結果が見えないようにポストイットでカードの裏面を覆う。

★テーマ設定例★

つくる・広げる・あげる＝＞

具体的な方策について、あらゆるテーマで取り組むことができる。

ほんの一例として、これまで取り上げたことのある地域包括ケアシステム構築に関するテーマ例をあげると、「防災訓練への参加者を増やすには？」「地域コミュニティのお祭りをさらに盛り上げるためには？」「健康まちづくりの活動を地域コミュニティの中で広めていくには？」など。

4．活用のエクササイズ:ケーススタディ的に考えてみよう!

ここでは、実際に道具たちを活用していただくためのエクササイズとして、地域包括ケアシステムの構築プロセスにおける現場のコミュニケーション活動に合わせて、ケーススタディ的に考えていただく素材を提供します。私なりの、「こんな風にしてはどうでしょう」という提案をします。できる場合には、実際の活用例も織り交ぜてご紹介します。

以下が、地域包括ケアシステムの構築プロセスにおける現場のコミュニケーション活動に沿った５つのケースです。

ケース＃１

地域包括支援センター内で、地域包括ケアシステムの取り組みに対する職員間の温度差がある。どうにかしたい！

ケース＃２

（中学校区など）地域包括ケアシステムをつくっていく地域コミュニティ内のキーパーソンのモチベーションを高めたい！

ケース＃３

自分たちが知らない地域資源もあるはず。このような様々な地域の中の地域包括ケアシステム構築に考慮していくべき有用な資源を把握したい！

ケース＃４

他の地域コミュニティから学び、アイデアを広げたい！視察をした後で、アクションにつなげていきたい！

ケース＃５

地域コミュニティの多くの人の参加を促しながら、地域包括ケアシステムをつくっていきたい！

ご自身の取り組みに照らし合わせていただき、どの道具を使って、どんな「問いかけ」をしてテーマ設定すればよいか、考えてみてください。また、「問いかけ」以外のスペック（対話の構造、小道具、場の設定）と流れと時間配分についてもどうするかな・・・ということを考えてみてください。

最後の２ページは検討ワークシートになっています。複数の道具によるワークからなるセッション（１回の会議など）全体用と個別のワーク用の２種類があります。使いながら重要なポイントを押さえながら考えてもらえるようになっていますので、使ってみてください。

では、次のページから、「こんなのはどうでしょう」の提案を・・・

1）ケース＃1

地域包括支援センター内で、地域包括ケアシステムの取り組みに対する職員間の温度差がある。どうにかしたい！

このような場合には、トロイカ・コンサルティングを使ってみるのがいいのではないかと思います。問いかけは「地域包括ケアシステムに関して思っていること、感じていること、悩みなど」として、腑に落ちないことや悩みなどを共有してみるといいかもしれません。

2）ケース＃2

（中学校区など）地域包括ケアシステムをつくっていく地域コミュニティ内のキーパーソンのモチベーションを高めたい！

地域コミュニティ内のリーダーや関係各所の代表者などに集まっていただき、地域包括ケアに関するテーマで経験共有金魚鉢をしてみると良さそうです。例えば、「自分の最期をどのように過ごしたいか…」というテーマなど。

先日熊本市内の地域コミュニティから、地域住民リーダーの方々、医療や介護施設の専門職の方々にお集まりいただき、研修会を開催しました。その際、実際にこのテーマで、住民の方、医療職の方、日々高齢者に接しながらご自身も看取りを経験された方など、多様な背景をもった方に「金魚鉢」に入ってもらって、地域包括支援センターの生活支援コーディネーターのリードで経験共有金魚鉢が進められました。

多様な意見が出され、話は止まりませんでした。参加された医療専門職のコメントでは、「皆さんの実際の声を聞くことができてとてもよかった」というようなものもありました。互いに考えを知り合い、一緒に考える場をもつことの大事さが実感できる機会であったと言えます。

3）ケース＃3

自分たちが知らない地域資源もあるはず。このような様々な地域の中で有用な地域包括ケアシステム構築に考慮していくべき資源を把握したい！

（中学校区など）地域包括ケアシステムをつくっていく地域コミュニティ内のあらゆる組織や団体の代表者などに集まっていただき、1-2-4-ALLで「現在自分たちが行っている活動について紹介しあってください」と問いかけてみてはどうでしょう。この時に、普段おつきあいのない人同士がペア、４人組になるようにするといいですね。そして、「『共通点・類似点はないかしら？』と考えながら、聴き合ってください」とするといいですね。４人組でリストをつくってもらうのもいいと思います。最後にALLになるときは、リストが統合されることになります。

4）ケース＃4

他の地域コミュニティから学び、アイデアを広げたい！視察をした後で、アクションにつなげていきたい！

近隣の地域コミュニティでありながらあまり交流がないということはよくあります。そのような地域コミュニティで特に状況が似ているような場合、例えば、民生委員さんの研修会などで、「引きこもりの高齢者にアプローチする工夫」をテーマに、1-2-4-ALLをしてみると良いかもしれません。

これも実際に、先述の複数の地域コミュニティから多様なメンバーにご参加いただいて行った研修会で行われたワークでした。民生委員以外の方々の参加者もいましたので、実際の問いかけは、「引きこもりの高齢者を減らすアイデアを！」でした。具体的なアイデアがたくさん出されました。また、他の地域コミュニティの民生委員さんがされている工夫をお土産にされたり、互いに取り組みの方向性を確認してモチベーションを高めた参加者も多くいらっしゃいました。民生委員以外の医療や福祉の専門職の参加者の反応は、「みなさんの日々の取り組みや工夫に敬服」です。

もう一つ提案するならば、たとえば先進的な取り組みを視察したような場合です。サロン活動などがあるかもしれませんが、そのような場合には、視察したきりにせず、アイデアをかたちにするようにしたいですね。そのときに、「現在のサロン活動にできそうな工夫は？」という問いかけの1-2-4-ALLや「現在のサロン活動を活発にするために、追加的な資源を投入せずにできることはありそうですか？」という問いかけで15％の解決策を、視察したメンバーでしてみるのもいいかもしれません。もちろん、視察に行けなかったメンバーにも、視察したメンバーから経験共有金魚鉢やセレブリティ・インタビューなどで、視察の話を共有してもらって、参加してワークに加わってもらうのもいいですね。

5）ケース＃5

地域コミュニティの多くの人の参加を促しながら、地域包括ケアシステムをつくっていきたい！

この部分はたくさんのアイデアが提案できますが、若い世代の参加に焦点を当てて考えたものを３つ、そしてニーズ調査結果の共有という切り口で、４つほど紹介したいと思います。

①若い世代に対して、まずは「地域包括ケアシステム」に対して考えてもらう機会を設定するために、地域活動に取り組んできた地域リーダーにセレブになってもらって、セレブリティ・インタビューをしてみてはどうでしょうか。セレブには、「ご自身の地域との関わり・活動について」「地域活動に関わるようになった経緯」「地域活動をしていて、最も嬉しかったこと」などをインタビューしていくといいです。これも、熊本市中央区の地域包括支援センターが、３地域コミュニティで実際に行ったものです。私がインタビュアー役をしましたが、地域リーダーのお話しは、私自身の心をとても揺さぶるものでした。また参加者の多くが、「いい話が聴けた」「地域活動を担ってくださっている方々への感謝の気持ち」をアンケートに記入されていました。

②「若い世代の防災訓練の参加を増やすアイデア」という問いかけ（テーマ）で、みんなでクラウドソーシングをしてみてはどうでしょう。まずは、若い世代にも関わりやすい地域イベントを切り口に、若い世代の代表者も交えて行ってみて、それを実際に取り入れることをしてみると、若い世代のネットワークを広げていくこともしやすくなると思います。

③「地域コミュニティの公園で子どもたちが安全に、そしてより自由に遊べるようにするにはどのようなルールにしたらいいか」というような問いかけで、ミニスペックをしてみることもいいかもしれません。子育て世代にとっても、重要な事柄を課題として取り上げて皆で考え、実際にかたちにすることで、当事者意識を高めて継続的な地域活動への参加につなげていくことができるかもしれません。

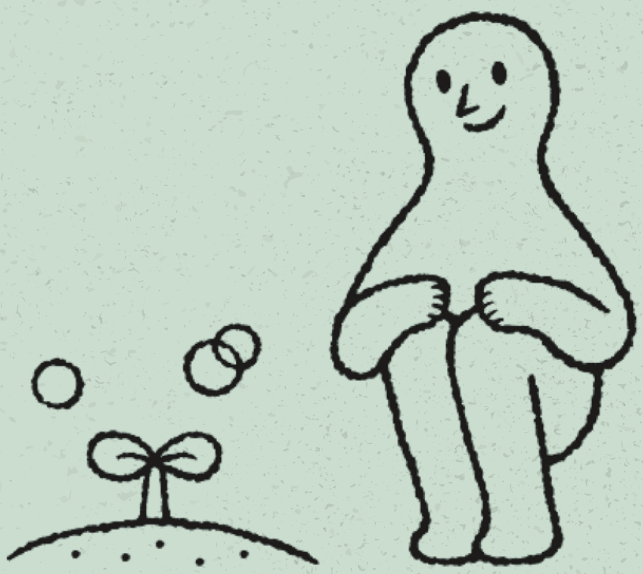
④地域コミュニティで行ったニーズ調査の結果を共有する際に、データを紹介するだけではもったいないです。そこで、ぜひ、結果を見たのちに、「地域コミュニティの課題として取り組むべきことは？」という問いかけで、1-2-4-ALLでグループの考えをまとめていくことは簡単でやりやすく、有用でしょう。これは、地域コミュニティ内のリーダーや各種団体との場でも、同じくできるでしょう。

　さらに進めて、整理された課題に対して、「追加の資源を投入せずできる15％の解決策」をしてみると、行動へとつなげていくことができます。

ワークを計画しよう！

みなさんが実際に地域包括ケアシステムの構築プロセスの中でコミュニケーション活動を行われるときに、より効果的に展開していくことができるように、この「道具箱」が紹介した道具を使うことを検討していただくようにワークシートを準備しました。

２種類あります。全体の段取り用と個別のワーク用です。



1）全体の段取り用

日時	
場所	
参加者	

この日の活動を通して、最後に参加者にどうなっていてほしいか？

５つの目的で考えてみよう！

□　つながる
□　広げる
□　つくる
□　深める
□　あげる

（該当する場合には、それぞれについて具体的に記述）

どうやって？どの道具を使って、どんな問いかけをして（テーマを設定し）、ワークを組めば良いか？　全体の流れも踏まえて考えてみよう！

その他

2）個別ワーク用

この個別のワークの目的	つなげる・広げる・つくる・深める・あげる （具体的に記述）
問いかけ（テーマ）	

流れと時間配分

スペック（対話の構造、小道具、場の設定）を踏まえて、流れと時間配分を計画しよう！
（一つの区切りに対してかける時間を「○分間」や「○：○〜○：○」という風に決めておく。）

役割分担

- **説明**
- **進行**
- **タイムキーパー**
- **記録**
- ＿＿＿＿＿＿＿＿
- ＿＿＿＿＿＿＿＿

その他

この「道具箱」（ブックレット）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、開発を進めているものです。

制作：　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」の開発研究プロジェクトチーム

静岡文化芸術大学	河村　洋子
ささえりあ帯山	那須　久史、芹川真寿美、山下　好実、井芹美久野
ささえりあ本荘	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！