

zoomを活用した ON LINE ワークショップ **ファシリテーターのために**

2020年5月

日本ファシリテーション協会中部支部



このシート作成への**想い**！...



- 急速なON LINEの進展の現状から…
- 2020年3月からFAJは、zoomを使って定例会、イベントを行ってきました。
- オンラインによるワークショップを中心とする定例会を進めるために得られた知見を共有したいと作成しました。
- みなさまのオンライン・ファシリテーションがよりよいものになりますように。

このスライドの構成

1. 準備
 - (1) プログラムをつくるとき
 - (2) 機材
 - (3) 決めておくこと（スタッフ側のルール）
2. ワークショップ
 - (1) 参加者とのグランドルール
 - (2) チェックイン
 - (3) レクチャー
 - (4) 意思表示（チャット、手挙げ）
3. ブレイクアウトセッション
 - (1) アナウンスしておくこと
 - (2) 使うツール
4. トラブルがおきたとき
5. その他、オススのコツなど



1. 準備

～ワークショップを始める前にしておきたいこと～

- (1) プログラムをつくるとき
- (2) 機材
- (3) 決めておくこと (スタッフ側のルール)



(1) プログラムをつくるとき

☆リアル → オンラインではなく、

ゼロベースで考え直そう！



リアルとバーチャルという言葉があります。
しかし、リアルという言葉を見直し、再定義するときかも知れません。
オンライン(OL)か対面か(F2F)の違いであって、
今自分が体験していることはすべて「リアル」と考えると
少し発想が変わると思います。

(1) プログラムをつくるとき

☆OLの前提は

- ・ 同時に複数の人が発言してもほとんど聞き分けできません。
発言をしたい意思表示の方法を決めておきましょう。
- ・ 言語、文字やイメージが情報共有の大部分を占めます。
細かいところまで伝えることが必要です。



(例：まず、50音順に自己紹介をします、その次に3つの役割を決めます。3つの役割は…)

伝えたいことを文字にして、参加者からいつでも見えるところに置いておきます。また、それをアナウンスするとともに、チャット等でも共有しておきます。

(1) プログラムをつくるとき

- プログラムを意識したフォーマットを作成しておく
とファシリテーターの意図が伝わりやすいです



- アウトプットしたいことがより正確に伝わるように、成果をイメージしたフォーマットをあらかじめ作成しておく
- フォーマットを実際に使ってみて、より詳細に使い方をア
ナウンスし、使い方などをフォーマットに書き込んだり、
チャットに書き込んだりしてセッション中も見えるように
しておく。

(1) プログラムをつくるとき

☆オンラインでは参加者のリテラシーを確認しておきましょう。

- 13時スタートとすると、何時から入るのか？
- 入った後のフォローはどのように行うのか？

- 何時からオープンするか、

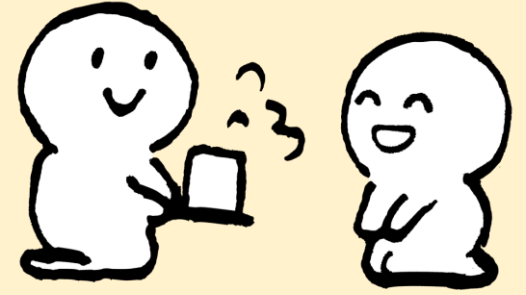
オープンした時にどんな状態かは決めておく必要があります。

当日のお約束やテーマ進行表のスライドを出して、音楽を（著作権に留意して）流しておくとか、初心者向けにZoomの基礎をやるとか、ここのムードがスタートのスムーズさに影響します。

- 事前に初心者にもうける30分前からオープンして、アクセスの確認や使用するツールの確認、動作の試行などを行うとか、前日にじっくりフォローするのも良いです。



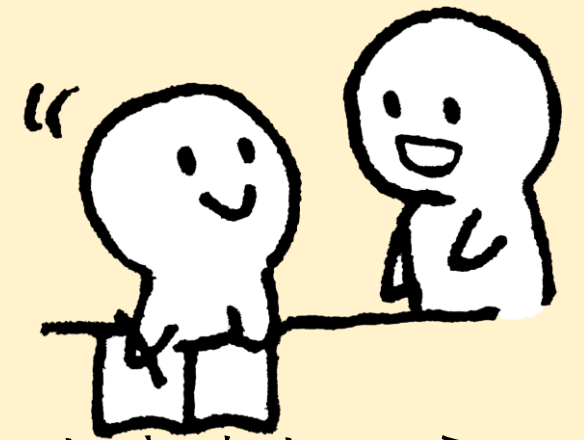
(1) プログラムをつくるとき



☆オンラインでは参加者のリテラシーを確認しておく必要があります。

- どんなデバイスで参加しているかを確認して、それぞれのチャットの使い方を理解しておく必要があります。
- また、トラブル対応のため、冒頭の役割分担（ファシリテーター、テクニカル、チャットなぞ）がしっかりできていることが必要です。

(1) プログラムをつくるとき



☆音声、ビデオ、チャットの使い方ルールを決めておきましょう。

- メインルームに入ってすぐに、ミュート、ビデオのon offについてアナウンスする
- ミュート、ビデオ、チャットなどの使い方ルールを参加者と共有しておく

(今日は、チャットはシステムのことを聞くときに使ってね。とか言い足りない、発言できないときはチャットじゃなくて〇〇を使ってねなど)

(1) プログラムをつくるとき

☆オンラインはリアルな対面の場合よりも疲れます。



- オンラインの5時間は長い。2時間が限界。

途中で体と動かす体操を入れるとか、本論関係なくチャットでおしゃべりを許すとか、zoom以外のメッセージーとか別の息抜きの場を作るとか、工夫しましょう。

- ワークショップでは、1時間したら10分ほどの休憩をいれるとよい。

- 授業では15分～20分のレクチャー＋10分～15分ほどのワークやテストなどを行うと授業に参加しやすい。

- 各自でチョコレートなどを準備しておくといい。



(2) 機材



☆Web会議やワークショップなどをするには、
それなりのデバイスが必要です。

特にワークショップは、WebやFacebookに比べて、スペックの要求が高いので、それをまず知ってもらう必要があると思います。

ネットから映画が普通にみられる程度のデバイスなら大丈夫です。
Youtubeを一つ再生して、少し止まることがあるようではビデオ
会話は苦しいと考えてください。

開催者の参加者ケアと、参加する側の努力と両方が必要です。

(2) 機材



☆パソコン、タブレット、スマホなど色々なデバイスでzoomは利用可能です。用途に応じて適したデバイスを使いましょう。

スマホ：数人程度のビデオ会話（画面共有はかなり苦しい）

タブレット：20人程度までのビデオ会話や画面共有

パソコン：上記より規模の大きいとき

高スペックパソコン＋デュアルモニター：ホストとして、参加者一覧やチャットを見ながら、画面共有やブレイクアウトルームの手動設定を行うとき

(2) 機材



☆周辺機器（カメラ、マイク、スピーカ）

カメラ：スマホ、タブレット、パソコンの内蔵カメラでOKです。

パソコンでカメラが無い場合は、外付けカメラが必要です。

自分の側の映像を全く出さないなら、カメラ無しでも使えます。

マイク：スマホ、タブレット、パソコンの内蔵マイクでOKです。

パソコンでマイクが無い場合は、外付けマイクが必要です。

自分の側の音を全く出さないなら、マイク無しでも使えますが、会議やWSではなく、一方的な講義を受けて、反応はチャットのみの場合に限られます。

スピーカ：一部のパソコンはスピーカありません。また、あっても非常に音が悪い場合は、外付けのスピーカかイヤホンが必要です。

(2) 機材



☆音声のテスト

はじめてzoomを使うときは、zoomアプリの指示に従って音声のテストをしましょう。マイクやスピーカのボリューム調整をしておきます。

また、マイクの感度が良すぎて、生活雑音や家族の声が丸聞こえの場合があります。そのような場合は、スマホ用のイヤホンマイクやヘッドセットを使いましょう。それでも音を拾いすぎる場合は、マイクの感度を下げましょう。

マイクとスピーカの設置の状況によって、ハウリング（音声がマイクとスピーカでループして発生する耳障り雑音）で参加者全員に迷惑をかけることがありますので、ご注意ください。

(2) 機材



☆接続手段

インターネットへの接続手段としては、光ファイバー装置とデバイスを有線LANで繋ぐのが一番安定しています。

光ファイバーでも家庭内で無線LANを使っている場合は、2.4GHzより5GHzを使った方がより高速です。

無線デバイスが複数ある場合は、家族が動画を使っていたり、また使っていなくても、それぞれが常時何かデータのやり取りをしたり、隣家との電波のため、接続の調整が起きたりしていて、安定しないことがしばしば起きます。

携帯電波（4G）の場合は、アンテナが何本立っているか確認してください。電波が弱い場合は、途切れやすくなります。

(3) 決めておくこと (スタッフ側のルール)

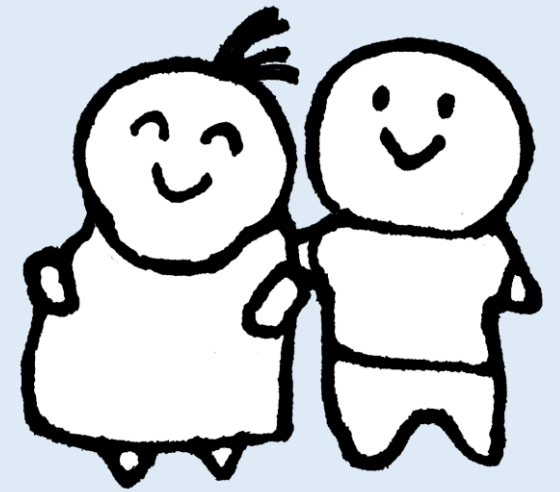
- 全体、システム、チャットに対してのファシリテーターが必要
全体はMFと呼びます。
システムはzoomホストの権限、チャットは共同ホストの権限が必要です。
- ワークショップ開催中のスタッフ間での
情報共有の方法をあらかじめ、決めておく。
(ワークショップ進行中はスタッフ間のやりとりが必要になります。
Twitter、メッセージャー、LINE、電話などがあります)



2. ワークショップ

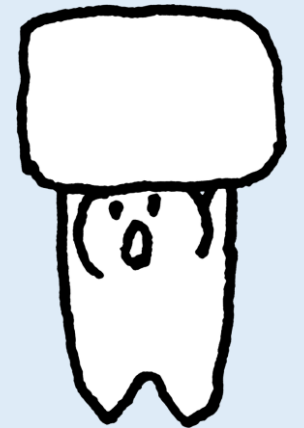
ここは、ワークショップ、イベント等の1回の流れについて記載します。

- (1) 参加者とのグランドルール
- (2) チェックイン
- (3) レクチャー



(1) 参加者とのグラントルール

- 音声、カメラのオン オフのタイミング
- 名前表示の方法（ニックネーム@愛知など）
- チャットの使い方
- ブレイクアウトセッションでのトラブル、ヘルプの出し方
- ブレイクアウトセッションでは、ホストがお邪魔することもあり



(2) チェックイン

☆オンラインでのワークショップではチェックイン（自己紹介）が重要です。特にオンラインでは参加している空気が伝わりにくい場合もあるかと思うので、チェックインはていねいに行いたいところです。

一番最初に、全員での
チェックイン自己紹介が
よかったなあ。

リアルで扉をあけるより
ハードル低い気がする。



(2) チェックイン

・ギャラリービューをうまく使うと、全員の距離感が同じになるので、対面の距離感より近くできます。(一般的なPCなら、 4×4 の16人の顔は一度に見られます。PCのスペックと画面サイズにお金をかけると 7×7 の49人が一度に見られます。)

・時間があれば、(主催者)名前を呼ぶ、参加者(手を挙げて返事をする)をするだけでも、参加者としての安心感が随分違いました。

参加者として全体に受け入れられた気がします。

その後、グループに分かれてのチェックインがあれば、なおさら安心感が高まります。

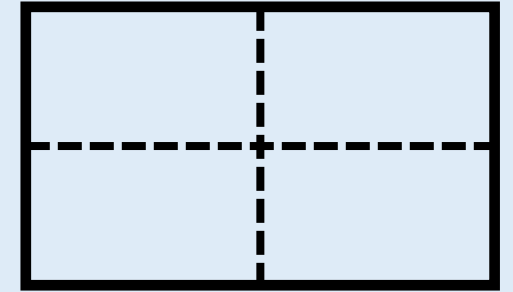
・時間がないときは、30分前にオープンしているのであれば、入ったときに「〇〇さん、こんにちは」というだけでも行いたいことです。



(2) チェックイン

☆ 4 象限自己紹介

- ・ A4サイズよりもA5の方が顔と自己紹介シートの方がカメラ越しにはよく見えます。
または、A4用紙を立てて見せるのもヒトツ。



- ・ バーチャル背景にしていると、白い紙が見えないことがあります。

(画像処理として、色だけか人物っぽいものをある程度形で認識しているか、よくわからないのですが、PCとiPadで背景の抜け方が違うので、使っているデバイスによって、違う可能性があるようです)

- ・ 文字が逆に映ってしまう人もいる。

(Zoomではデフォルトで自分の画像は鏡面で見えますが、他はカメラ画像です。なので、人は自分が見ている自分とは左右が逆になっているはずです。そのあたりは設定が変えられるかもしれません。)

(2) チェックイン

- 自己紹介だけでブレイクアウトセッション（人数のグループワーク）を行うときは、
3～4人では7分程度、4～5人では10分ほどあると良い



(3) レクチャー

- できるだけいいねいに、細かく伝えましょう。

オンラインでは、音声が途絶えたり、聞き逃したりすることが多いようです。

ひとつひとつ詳細につたえるとともに、チャットや全員が見ることができるシート（Googleドキュメントなど）に記載して、いつでも参加者が見えるようにしておきましょう。



（４）意思表示（チャット、手挙げ等）

☆会議中やWS進行中に発言する際は、チャットや手挙げ機能が便利です。

※ zoomでの発言は若干の遅れがあるため、複数の人の発言が被りやすくなり、被った場合には対面の時より譲り合いが難しい状況が生まれやすいです。その場のルールに従って、zoomの機能を活用します。

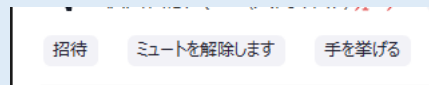


（４）意思表示（チャット、手挙げ等）

- チャットを使うためには、zoomのメニューの吹き出しアイコンを押します。
 - Windowsの全画面表示にしておくとチャット画面はメインの画面の中に納まっていますが、Zoom全画面表示を押すとチャットは別のウィンドウになってしまいます。見やすさに応じて使い分けてください。



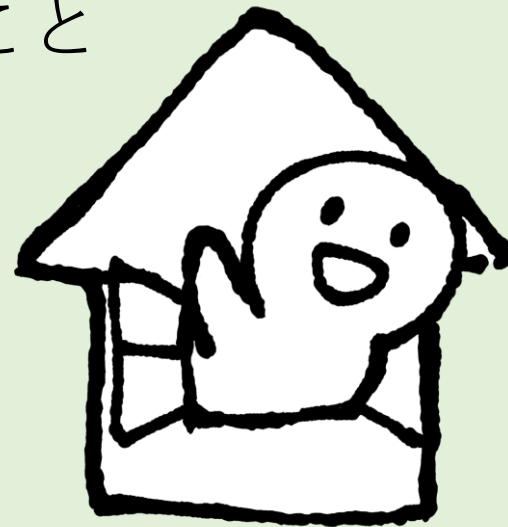
- 手挙げをするには、参加者一覧を表示して、そのウィンドウの右下（Windowsの場合）に手を挙げるボタンを押します。



3. ブレイクアウトセッション

ここは、ブレイクアウトセッション（グループワーク）について記載します。

- (1) アナウンスしておくこと
- (2) 使うツール



（１）アナウンスはていねいに

☆グループセッションでの進め方ではグループファシリテーターの活動が重要になります。

- ブレイクアウトルームの中では誰が進行するの？
誰が書くの？何をすればいいの？問は何？など



ブレイクアウトのチーム分けを事前に行う準備がまず必要と思います。そして、グループワークの中では通常のワークショップと同じで、役割を決めてから話し合いを始める様に言いましょう。

(1) アナウンスはていねいに



☆グラフィックについて

zoomには「ホワイトボード」機能があります。

「共有」ボタンを押して、「ホワイトボード」を出し、
上にある「オプションボタン」を押すと書けるようになります。
その後、「保存」を押すと画像として保存できます。

(1) アナウンスしておくこと

- ブレイクアウトセッションに行く前に、カメラ・ミュートをホストがオフにしていると、ブレイクアウトルームにいったときに、参加者がカメラ、音声が入オンにできないことがあります。

ホストまたは参加者がブレイクアウトセッションに行く前に、カメラ、ミュートをオンにしてから移動しましょう

(音声は移動後でもホストが入オンにできますが、
カメラは一旦移動すると参加者自身ではオンにできず、
ホストも各セッションに移動してオンにすることになります。)



(1) アナウンスしておくこと

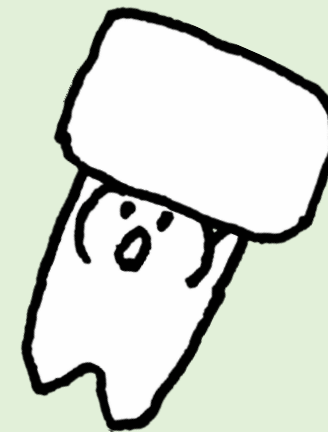
重なりますが…

- ブレイクアウトルームに行く前に、やってほしいことを明確にする。スライドや口頭でていねいに説明する
(ブレイクアウトルームに行ってしまうと、問いがわからないなどがあります)

課題をチャットに書いておくことや、zoom以外のシステム(Googleドキュメントなど)に書いておいてブレイクアウトセッションの前に共有します。

ブレイクアウトセッション中にzoomの字幕機能を使って、テーマの確認や、時間の経過を伝えるテクニックもあります。
(チャット担当の役割)

(1) アナウンスしておくこと



- ブレイクアウトルームの割り当てについて

前のブレイクアウトセッションのときと同じメンバーで行いたいときは、

- ・グループ分けの前に自分が行くルームの番号を覚えておいてほしいこと
- ・ブレイクアウトルームに行ったときに自分の名前の前にルーム番号を記入してほしいなど

アナウンスをあらかじめしておくとい良いでしょう。

(テクニカル担当がグループ分けをするときの手がかりになります)

(2) 使うツール

こんなものがあります

☆Google

- ・ スプレッドシート (Google版エクセル)
- ・ ドキュメント (Google版ワード)
- ・ スライド (Google版パワーポイント)
- ・ ジャムボード (付箋紙を張ります)

☆zoom内

- ・ ホワイトボード
- ・ 共有機能

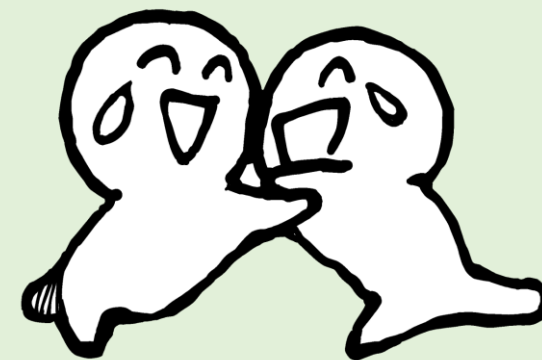
☆学習アプリ

- ・ UMU

など、まだまだあります。



(2) 使うツール



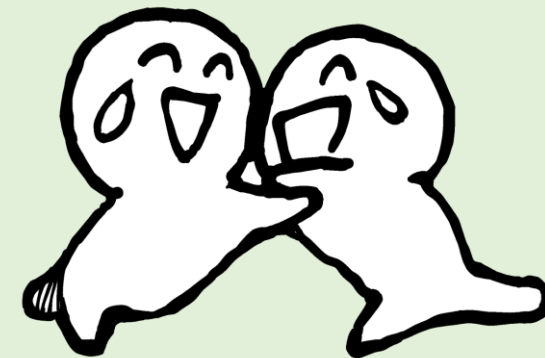
- ITツールは2つくらいまでに絞った方がよさそうです。たくさん
のツールがあるとどれに何を書いたらいいのか？が分からな
くなってしまふことがあります。

Googleドキュメント、スプレッドシート、スライドなどの全
員が書込めるものや、付箋紙を貼り付けることができるlimoなど
があります。

また、学習アプリ（UMUなど）もあります。

いろいろなツールを試して目的に合うものを探しましょう。

(2) 使うツール



- Googleスプレッドシートを使うときは

「ブレイクルームの番号を覚えておいて、該当する番号のシートに記入します。また、ブレイクルームが変わったときは、新しいルームの番号のシートに記入してください。」くらいのていねいなインストラクションが必要です。

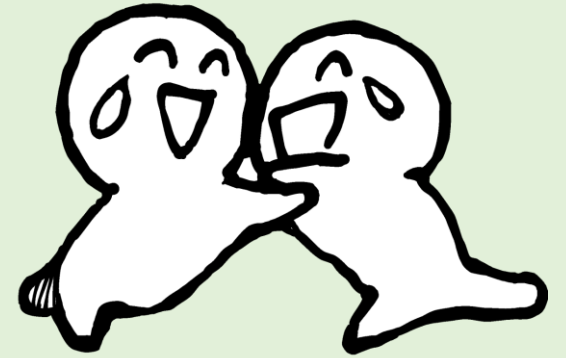
一斉に書き込むとフリーズすることがあります。書き込みを他の人に変わってもらったり、少し待つと回復したりすることもあります。

画面共有して書き込むと、フリーズする場合があります。画面をzoomと並列させて書き込むのほうがいいようです。

* スプレッドシートの使い方練習会をしておくによりスムーズにできます。
(または、1時間ほど前に練習会をするというのもいいでしょう)

(2) 使うツール

Googleスプレッドシートを一斉に使うと
固まってしまう…



- Googleの各種ツールは、仕様上はかなり大人数で使えますが、実際に同時に使う場合は、実効的には一桁少ないくらいの人数と思った方が無難です。
- ブレイクアウトルームの数だけ、ドキュメントを用意すると安全ですが、目安として5ルームくらいなら固まることが少ないようです。
- ドキュメント管理の担当スタッフをつけて、上記の準備や、使用後の整理、また、参加者からのデータ共有の依頼があった場合への対応をあらかじめ決めておきましょう。

(2) 使うツール

☆IT関係（ツール）について



リアルな対面の間では、なんとなく、その場が過ぎますが、ITスキルで差がついて遅れているように感じてしまいます。

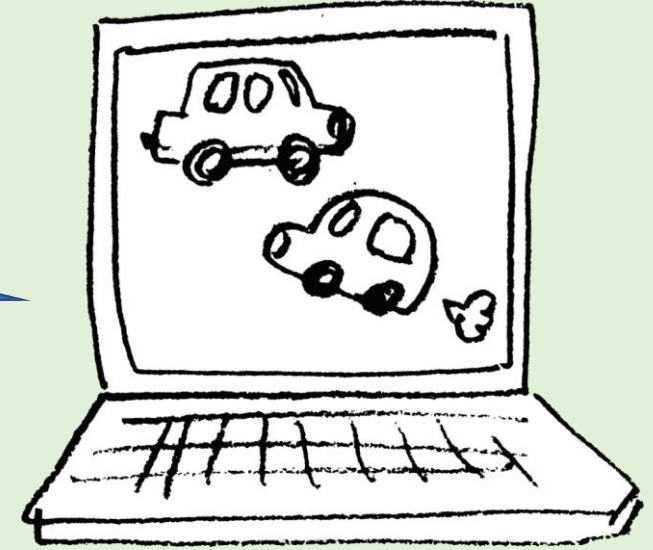
初めてだと、Googleスプレッドシートに記入することができないIT弱者には、辛いです。

* 事前に練習の間を持つか、当日の早い時間にオンラインをオープンしてレクチャーするか、または、初心者お助け隊みたいな担当以外の人に対応するとよいかもしれません。

(2) 使うツール

Googleスプレッドシートだと、上からしか書けない(?)から、書く人を決めた方がいいのかな?

- ・ スプレッドシートは、セルが衝突しなければ、どこからでも複数の人で同時にかけます。
- ・ いきなりスプレッドシートを見せられても、何をどう使うかわからないと思うので、
- ・ グループで工夫してグラフィックとして使ってほしい
- ・ こういうことに使ってほしいなどの一言があると違う気がします。



(2) 使うツール



☆zoomには、ホワイトボード機能があります。

- みんなで書き込める模造紙に近い使い方ができます。
PCであれば「共有」「ホワイトボード」で共有画面になります。
上にカーソルをもっていき、「オプション」ボタンを押せば、
誰でも書き込めます。
- ブレイクアウトセッションのルームでホワイトボードを使ったときに、そのルームの人たちが「保存」しておきましょう。
メインセッションに戻ったときに消えてしまいます。

4. トラブルがおきたとき

☆話している人の音が割れることがあります。

特に参加者が多人数の場合、話題提供者の声が割れてしまうと聞いている方はとても、つらくなります。

原因としては、PCの処理容量を超えることが考えられます。

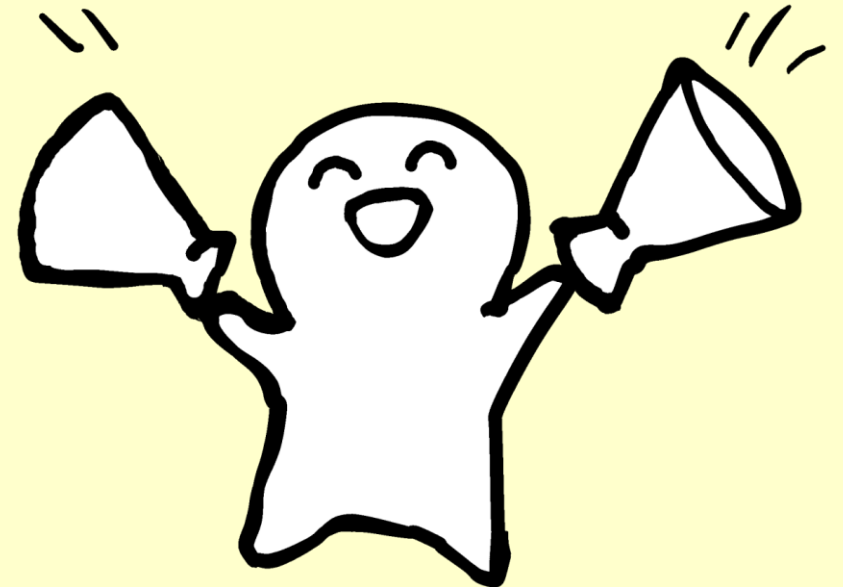
- ・参加者にビデオ、音声をオフにしてもらい通信容量を減らすと多少は聴きやすくなります。
- ・PCでカメラ＋共有等の機能、音声はスマホと分けるのも良いかも。



5. その他、オススのコツなど

☆グランドルール

- 普段より、かなり大きめのリアクション、
1.5倍のアクションにしましょうと言っている人がいました。



5. その他、オススメのコツなど

- 疲れちゃうときは、時々ビデオOFFにしてもいいですよ。
飲み物を取りに行ったり、トイレに行ったり、
ちょっと体を動かしたりして気分を変えるのもオススメです。
- ずっと座っていて腰が痛くなったら、
立って話すこともあり！



5. その他、オススのコツなど

☆オンラインは、自分の場づくりが必要。カメラの距離を確認する、声を確認しましょう。

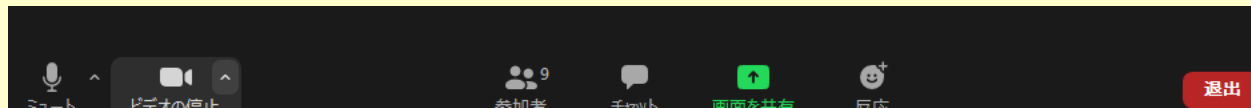
- モデルになることが、いい場づくりになるかもしれません。

対面ではどんな格好で参加するか、どう見せるかは気を使いますよね。同じように場やテーマによって考えた方がよいようです。

部屋の都合で顔の上半分だけ出す、

前方から光を当てて、顔を明るく見せるという方法もあります。

「ビデオの停止」「ビデオの設定」から「外見の修正」をするのもオススメです。



*自分の顔がどんな感じで人に見えているかは分かりにくいところなので、録画して、それぞれの人のカメラの明るさであったり、声の調子をフィードバックする練習会をすると良いかもしれません。

(Zoomの録画をしながら、それを途中でF/Bするには2台以上のPCが必要です。)

5. その他、オススのコツなど

☆ファシリテーター、話題提供者、司会などをするとき

- 話すスピード

参加者のデバイスによって、音が届くのに3～5秒ほどタイムラグが生じるので、ゆっくりと間を置きながら話しましょう。

- 音声の確認

「私の声が聞こえていますか？」と確認するのもOK



5. その他、オススのコツなど

☆参加者への配慮

- ・ Googleスライド、スプレッドシートなど使うときには、冒頭のページにプログラムを掲示しておく、進行がスムーズになります。
- ・ そのとき、今日のゴールを明確に言い、プログラムとともに掲示しておきましょう。
- ・ 事前に質問がある場合に、チャットまたは、書き込みができるシートを準備しておき、案内しましょう。（セッションに入る前に質問等があることがあります）
- ・ 専門的な話題提供がある場合、あらかじめ、ポイントを伝えるまたは、専門的な話を全て理解する必要はなく、後半の話し合いの種と思って聴いてほしいことをはじめにアナウンスしておきましょう。（場違いとおもって退出してしまう人もいます）

5. その他、オススのコツなど

☆ブレイクアウトセッションのとき

- 複数回のブレイクアウトセッションがあるとき、（初めて会う人がいる可能性がある限り）自己紹介・チェックインの順をアナウンスした方がよいでしょう。
- 2回目、3回目とブレイクアウトセッションがある場合は、チェックインの後、前のセッションの話の紹介をすることもアナウンスしたほうが、そのセッションのとっかかりができます。



5. その他、オススのコツなど

☆遅刻、途中退出（システムダウン）について

- ワークショップに影響する場合は事前にどう扱うかを参加者にアナウンスしましょう。
- 運営スタッフとして、対応できる範囲やシステムトラブル等での中断の場合やバックアップの方法などを決めておきましょう。



