

**多職種連携ファシリテーションプロジェクト
ファシリテーション活用状況追跡アンケート結果報告書**

2012年2月10日

特定非営利活動法人
日本ファシリテーション協会
多職種連携ファシリテーションプロジェクト

1. プロジェクト概要 ～IPFとは

□「多職種連携ファシリテーション」プロジェクトとは

特定非営利活動法人日本ファシリテーション協会 (FAJ) の「多職種連携ファシリテーション」(略称:IPF) プロジェクトは、複数の専門職種が連携・協働して問題解決にあたる「多職種連携」(インター・プロフェッショナル: IP)におけるファシリテーションの活用を調査・研究することを目的に、2010年9月に発足した。

□「多職種連携」とは

多職種連携とは、複数の専門職種が連携・協働して問題解決にあたることを指す。多職種連携による問題解決は、

- ①多面的な視点から問題を検討することで、複雑な問題の本質を見つけ出し、統合的な視点を軸にした合理性の高い問題解決を行うことができる(問題解決の質の向上)
- ②問題解決のプロセスに参加することで、結論に対する納得性を高め、互いに協力し合いながら主体的に問題解決に取り組む意識を育むことができる(協働・連携の強化)

といったメリットがあることから、保健、医療、福祉、教育、司法などの分野で注目を浴びている。

しかしながら、専門知識や価値観が違う人々が集まって話し合うことには多大な困難が伴うため、ファシリテーション技術の早急な導入が求められている。

□調査・研究の視点

IPF プロジェクトでは、地域包括ケアにおける多職種連携をモデルケースとして、以下の4点を中心に検討を行った。

- ①現在、どのような会議運営がなされているのか？
- ②何が重要な課題となっているのか？
- ③ファシリテーションがどのように適用できるのか？
- ④法人としてどのように支援ができるのか？

なお、プロジェクトメンバーは、鈴木まり子(代表)、小藤輝正(副代表)、堀公俊、加留部貴行、徳田太郎、遠藤智栄の6名である。

□調査・研究の方法

厚生労働省主催「地域包括ケア推進指導者養成研修」(2010年10月～2011年2月、全国17会場で実施)において、IPF プロジェクトメンバーが「ファシリテーション技術の修得～ファシリテーターの役割と課題解決のための会議のあり方～」と題した約4時間の講義・演習を担当した。

この研修には、全国の地域包括支援センターから1,600名を超えるセンター長(またはそれに準ずる方)が参加しており、この参加者を対象にアンケート調査を実施し、当該研修を見学したFAJ会員の見学レポートと合わせて、IPF プロジェクトメンバーで検討を行った結果をプロジェクト報告書(2011年6月4日)にまとめた。

本報告書は、参加者がその後自分の現場で、研修で得たものをどのように活用しているかを、2011年10月に追跡調査したものである。

2. 追跡アンケート

□対象者

地域包括ケア推進指導者養成研修参加者 1,642 名中、アンケートに承諾していただいた方は 44 名であったが、その中のメールアドレス記載者 30 名に対して実施した。

その結果、21 名から回答を得た。

□アンケート項目

問1: 昨年のファシリテーションの研修は、何かの役に立ちましたか？

問2: 「役に立った」とお答えの方にお聞きします。具体的にどの部分が役に立ちましたか？

問3: 「役に立たなかった」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？

問4: 研修の内容の中で、個人もしくはみんなで実践している(してみた)ことはありますか？

問5: 「ある」とお答えの方にお聞きします。具体的にどんなことでしょうか？またやってみた感想をお聞かせください。

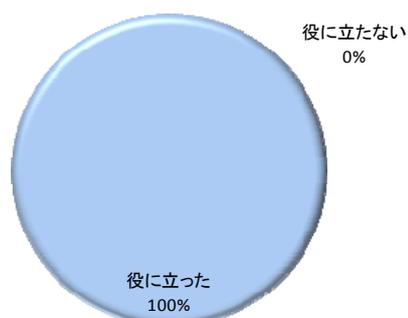
問6: 「ない」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？

問7: 研修の内容(ファシリテーション)を現場で実践する上での課題は何でしょうか？

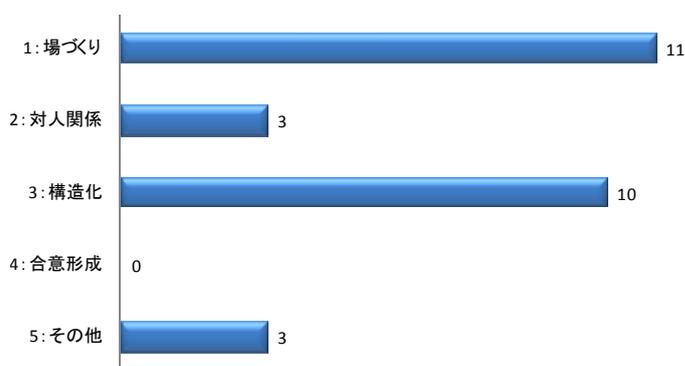
□アンケート結果

問2, 4, 7については「場づくり」「対人関係」「構造化」「合意形成」の4つのファシリテーションスキルで分類した。

問1: 昨年のファシリテーションの研修は、何かの役に立ちましたか？



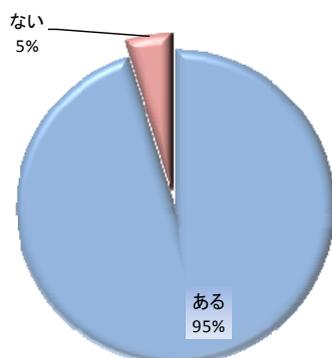
問2: 「役に立った」とお答えの方にお聞きします。具体的にどの部分が役に立ちましたか？



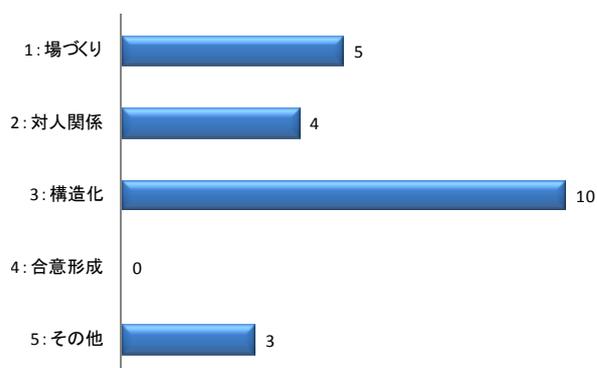
問3:「役に立たなかった」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？

回答者なし

問4:研修の内容の中で、個人もしくはみんなで実践している(してみた)ことはありますか？



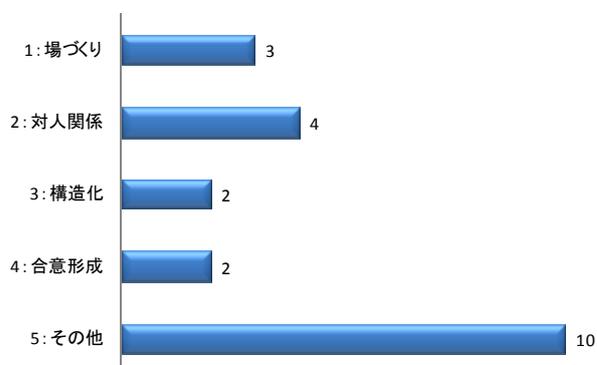
問5:研修の内容の中で、個人もしくはみんなで実践している(してみた)ことはありますか？



問6:「ない」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？

- 実践する機会がない(1人)

問7:研修の内容(ファシリテーション)を現場で実践する上での課題は何でしょうか？



□考 察

アンケートに答えても良いと意思表示された前向きな方々なので、研修で得たことを積極的に実践されている様子が伺える。

研修で役に立ったものとして、会議の目的・目標を明確にしたり、ルールを決めるなどの「場づくり」と、板書や付箋を使った見える化など「構造化」のスキルを挙げた方が多かった。

実践しているものとしても同様な傾向があるが、ホワイトボードを使用して議論が見える化している例が目立った。やはり板書はファシリテーション導入時においては一番取り組みやすいものだと言えそうである。

ファシリテーションを活用して、「全員が集中でき、常に確認しながら進むことが出来るようになった」「制度を改善していく場合や情報を共有する場合にも会議を開催するようになった。多職種におけるチームアプローチが繰り返されることにより互いの共通理解が進んだ」など、チームビルディングにも寄与している例があった。

一方、ファシリテーションを現場で実践する上での課題は何かという質問には、「厚生労働省が『仕切り』や出来レースを纏め上げる方向での会議運びを提唱しているようなところ」「評価や意見を求める人がいないため検証できない」「職場のメンバーが変わることがないため、内容がマンネリ化したり、同じ方向性ばかりになって偏りが生じている」などスキル面より、上からの押し付けや身近に相談できる相手がいないなど、ファシリテーションを実践する環境に課題を感じている方が多く見られた。

以上

3. アンケートデータ

【分類】 1:場づくり 2:対人関係 3:構造化 4:合意形成 5:その他

	問1	問2	分類	問3	問4	問5	分類	問6	問7	分類
質問文	昨年のファシリテーションの研修は、何かの役に立ちましたか？	役に立った」とお答えの方にお聞きします。具体的にどの部分が役に立ちましたか？		役に立った」とお答えの方にお聞きします。それはなぜですか？	研修の内容の中で、個人もしくはみんなで実践している(して)はありますか？	「ある」とお答えの方にお聞きします。具体的にどんなことでしょうか？またやってみた感想をお聞かせください。		「ない」とお答えの方にお聞きします。それはなぜでしょうか？	研修の内容(ファシリテーション)を現場で実践する上で課題は何でしょうか？	
回答1	役に立った	議論を視覚化すると*空中戦から地上戦へ 議論のルールを確認 *ポストイットのはがし方	1 3		ある	議論のルールの確認	1		進行役の技量 合意形成の道筋を立てられる	4
回答2	役に立った	会議の進行方法、特に最初に会議のゴールを示すことは、短時間で結論をつくることに有効。	1		ある	できるだけホワイトボード等を使用して、「地上戦」をするようにしていること。	3		人に深く関わる業務のため、様々な感情が付随することが多く、その対処に通常の議事進行だけではうまくいかない部分があるように思います。	2
回答3	役に立った	*会議の見える化 議論の構造化 会議を行って議論がまとまらず流れてしまうことが多いが、内容を要約しながら進めること、それを板書等で表すことで参加メンバーの意見を確認しながら効率よく進めることができると感じた。また、センターが抱える課題の解決に向けた取組みを行って以上で、その対策を具体的に検討するため、課題の整理の仕方や対策検討などに構造化の手法が役に立つのではと感じた。	3		ある	会議進行の中で「要約」をし発言内容を確かめたり、会議進行の方向性がぶれないように注意するようになった。 そのことで、時間ルールになりがちだった会も、時間管理がしやすくなったように感じる。今後は板書を活用した会議進行ができるようになりたい。	1		気案に捉えて実践を繰り返していくことが必要だと思うが、ファシリテーションという難しいイメージがある。また、会議上での発言が促進されないため、メンバーとした状況報告だけの会議に陥りがち。具体的にどのようなファシリテーションの技術を応用したらよいか分からない。 繰り返し研修や実践を学ぶ機会を作る必要がある。	1 2
回答4	役に立った	厚生労働省がしたいのは、司会で仕切ることであり、実際のファシリテーションというのは議論の促進役で皆さんから意見を引き出し、参加者の合意の中で目標を定め産物を生み出す創造的な働きかけであり、出来レースのようなことが意図する方向へ話を進めることではナイというところがはっきり解かり、今後地域包括支援センターが担当地域の方々とともに地域の課題を共有しながらこの地域ならではの介護のあり方を創造していくために身につけるべき技術だと思いましたが、日常のケース会議等でも役立っています。	1		ある	担当領域包括ケア会議や、虐待対応のケース会議、困難ケースの対応を検討する会議で、議論を可視化するためホワイトボードを活用するようになりまし。司会も、仕切りではなく、意見を積極的に出していけるよう議論の促進とまとめを意識して行なうようになりました。	3		厚生労働省が「仕切り」や出来レースを繰り上げる方向での会議運びを提唱しているところ。同じ研修を受けた人たちの中でも、仕切りのケア会議のやり方を目の当たりにして、疑問を持つことから、目の指図と理解して得ていることから、本来のファシリテーションがにくい状況になるのではないかと懸念している。	5
回答5	役に立った	技術、特に会議の段取り～要約～成果までのやり方が役立った。 包括支援センター内でも定例会を行っていたが、問題解決、合意形成がうまくいっていないと感じていた。研修後今までの進め方を見直し会議のゴールを決めたり、質問で意見を引き出すよう努めた。また、要約、板書など意識的に実施した。会議終了後、参加者の表情がよくなり事業や、決定した事項についての取り組みが積極的になった。同意形成の必要性を実感した。	1 2 3		ある	質問の仕方、オープン、クローズド、仮定、権限等。意識的に行うがスムーズに行かない。何を引き出したかったのか自分自身がわからなくなる事があった。要約をする、板書は必ず行っています。全員が集中でき、常に確認しながら進むことが出来るようになってきたと感じています。	2 3		今まで、経験だけで行っていた会議の進め方を自分が見直す機会になった。ただ、幹事や意見を求める人がいないため検証できない。もっと普段の生活の中で鍛えていかないと能力向上できなと思う。	5
回答6	役に立った	ケア会議や事例検討等において役割を決め脱線しないようにまとめることができた	1		ある	司会はできるだけ意見を言わずにまとめに徹する タイムキーパーは途中で時間を知らせる	1		研修を受けた人が少なく司会をした人に負担がかかるためなかなか担当しがたらない。	5
回答7	役に立った	板書の活用で見える化し、発言の促しや共有に役立つことがあった。	3		ある	ホワイトボードを毎回活用し会議等を開催している。ホワイトボードを活用したことで、質疑が多くなり、今後の方向性を決める際にも、「これだったら自分たちも入るぞう」という話を参加者自身が出てくるようになったと思う。	3		時間配分。時間を決めて行っているが、終了時間間際にも急ぎ足になってしまふことが多い。	1
回答8	役に立った	実践ではファシリテーションの技術(場、対人関係、構造化、合意形成)を意識して行うこと、具体的には会議の目的や目標を明確化し、時間配分をすることなどで効果を感じた。また、グループ毎で行ったミニ会議の演習では、同じグループのメンバーがファシリテーター役や、板書担当への協力姿勢がすばらしく、会議を進行するばかりではなく、協力する姿勢の大切さを学ぶことが出来た。	1		ある	所属する地域包括支援センター(基幹型)主催の研修会で市内10ヶ所の地域包括支援センターや在宅介護支援センター等の職員を対象に、「ファシリテーションの基礎知識(効果的な会議の進め方)～恐れなくてチャレンジしてみよう～」と題して貴協会へ依頼し、ご講義をいただきました。アンケート結果は多くの参加者が技術を活かして活用したいとの報告があった。			板書の活用、質問で掘り下げる、意見の要約など。	2
回答9	役に立った	会議のルールを決めること、決めるべきポイントが分かり、職場での会議が進めやすくなりました。板書の活用・さまざまな図解を用いることで、議題の分析や整理がスムーズにできるようになりました。この度、初めて知った方法や図解も多くあり、ファシリテーションの知識が増えたように思います。実際、研修にて演習をさせて頂き、自分の得手・不得手を学ぶことができ、自分の能力を振り返る良い機会となったと思います。	1 3		ある	会議では必ず板書を用いるようになりました。ひとつの板書を使い協議することで、職員の中での共通認識や言葉のニュアンスのズレが少なくなり、職員間の連携の強化に繋がっているように感じます。 個人的には会議を進行するに当たり、時間を意識すること(時間配分を細かく設定する)や職員が会議に平等に出席するよう意見を求めたり、発言する職員が偏らないよう留意しています。また、他職員が会議を進行するに当たり、進行に迷いが生じる時は助言をしたり、迷いが生じる部分はどのような時かを振り返り、今後の会議に生かせるよう心がけています。	3 2		職員により発言・図解の理解・板書方法など、能力の差や得意・不得意があるため、その差をできるだけ小さくする(には)どうすれば良いかが課題となっています。また、職場のメンバーが変わることがないため、内容がマンネリ化したり、同じ方向性ばかりになって偏りが生じているのではないかと感じています(慣れているメンバーのため、会議は進めやすいのですが)。	5
回答10	役に立った	課題の優先順位の付け方(マトリックス)等	3		ある	ケース会議においてホワイトボードを使用し、マトリックスを活用し、出た課題を整理し、対応の優先順位を付けている。	3		職場における更なる合意の形成	4

【分類】 1:場づくり 2:対人関係 3:構造化 4:合意形成 5:その他

	問1	問2	分類	問3	問4	問5	分類	問6	問7	分類
質問文	昨年のファシリテーションの研修は、何かの役に立ちましたか？	「役に立った」とお答えの方に伺います。具体的にどの部分が役に立ちましたか？		「役に立たなかった」とお答えの方に伺います。それはなぜですか？	研修の内容の中で、個人もしくはみんなで実践している(して来た)ことはありますか？	「ある」とお答えの方に伺います。具体的にどんなことでしょうか？またやってみたい感想をお聞かせください。		「ない」とお答えの方に伺います。それはなぜでしょうか？	研修の内容(ファシリテーション)を現場で実践する上での課題は何でしょうか？	
回答11	役に立った	講義のすべてが役に立ちました。すぐ使えたのは「会議の段取り」「話しやすいムードづくり」「ホワイトボード等を使った可視化」です。組織内の会議や、担当者会議で活用しています。技術として是非身につけたいのは「質問で深堀する」「対立を解消する」技術です。対個人の面接でも、意識して使っています。理論として参考になったのは、アジェンダの設定のパターン、課題整理の方法、振り返り(K、P、T)講義の中で出てきた、鉄則やIPの意義も、納得というものでした。	1 2 3		ある	所内研修会で、ファシリテーター研修の抜粋を伝達講習しました。その後、当番制で研修会の進行をしていますので、実際に使っています。分りやすく、会議運営がスムーズになりました。討議の進め方については、まだ未熟です。	5		場合によって、物理的な環境要因(ボードが使えない、狭い、時間が短い)以外は、個人の技術の習得に尽きると思います。基礎講義の後の、フォローアップ研修等が必要だと思います。	5
回答12	役に立った	厚生労働省の考えている『地域包括ケアシステム』の方針が理解できたし、第5期介護保険事業計画を策定する際の参考になった。更に、地域包括支援センターにおける実践事例は具体的なイメージが膨らみ、自分の地域への持ち帰り情報として整理することが出来た。	5		ある	前回の研修以降、『ケア会議』開催が増えた。困難事例が発生した場合に実施していたケア会議を、制度を改善していく場合や情報を共有する場合にも開催し業務に取り組んだ。多職種におけるチームアプローチが繰り返されることにより互いの共通理解が進んだ。	5		業務煩雑になり、各々の会議開催が多くなっているため、調整会議等に参加しにくくなっている。議題(カンファレンス)の目的を明確にし、短時間で検討課題に到達するような会議進行を目指す必要がある。	5
回答13	役に立った	従来連携会議やっていたが、漫然と実施していたように考えます。まず当たり前のことですがファシリテーションの意義目的の明確化ができたこと、ファシリテーターの役割が理解できたことですね。	1		ある	以前と違いメンバーの協力を高めるために4つの技術を意識し、意図的に関わったこと。会議の論議を可視化できるようにしたこと。参加者の議論が方向性がずれずにお互いの意見の共有ができた。	3		メンバーの中にひとりでも技術を身につけていく人がある人がいるとやりやすくなるように感じています。が、基本的な考え方をそれと似たようなものと考えます。強引に良かれと思っ進めると、やらされている感をもたれるかもしれないと感じました。ファシリテーターの人物とテクニック向上が必須でしょうね。	2
回答14	役に立った	地域に出向いての事例検討会やケア会議等を実践する際に、司会をすることが多いが、技術を思い返しながらかける限り実践している。つたない技術ではあるが、以前よりは会が纏まり、時間も短縮できているように感じている。近隣にファシリテーションについて定期的に勉強会が行われていれば、学んで技術習得を図りたいところである。	5		ある	板書や付箋の活用、マトリックス、要点や話し合う内容が参加者に分りやすくなる。また付箋を使用することで、普段意見が出ていない参加者からも意見が出てくる。マトリックスを使用することで、緩急つけた実践の判断が容易につく。	3		大勢の研修ではどうしてもあなただけの研修になり勝ち。時間も費用が許されるのであれば少数で集中的に行われるのもっといいものがあると思う。	5
回答15	役に立った	まとめ方、整理の仕方がわかりやすくなった。	3		ある	関係者間の事例検討の際に活用した。			特になし。	
回答16	役に立った	課題抽出とその整理の仕方	3		ある	とても実施しやすい。				
回答17	役に立った	地域ケア会議の進め方			ある	ルールを決めて時間設定をして進めた	1		ルールを毎回説明する必要がある	1
回答18	役に立った	会議を行うときにゴールを明確にしておくことや、意見の引き出し方でまとめ方が変わること、質問を掘り下げるべきのや、ファシリテーターとしてどのような高に気をつけて会議を実施していけばよいのかが合理的に説明していただくと役に立ちました。	1 2		ある	週1回ミーティングを行っている。その時に現在抱えている困難な事例の今後の方針などについて話し合っているが、出来るだけ、質問で内容を掘り下げるように心がけている。掘り下げることで、参加者にその事例がどんな状況であるか理解できるようにしようと試みている。事例がしっかり見えてくるので方針をどのようしていかか参加者が自分の事例として考えられるようになってきているが、掘り下げても情報収集が不足していることに気がつくだけで終わってしまっ、そのような状態で方針を決定しても、あまい内容になってしまうことが多い。担当者はそれを元に情報収集を深めてはいるが、効果的な会議が持てている状態とはいえない。掘り下げるだけでなくまとめることが必要だが、それができていないからだと思う。	2		職場内での会議の場合に取りはしていても参加者の意見が少なく、意見を出す人はちょっとセンが外れていたりする。参加者から活発に意見をもらって参加者全員が、今後のモチベーション向上につながるような、取り扱いたい、力不足であり、それなのに、じっくりと会議のために準備をすることもな会議に臨んでしまっている。準備に時間をかけるように自分自身の仕事を見直していくことが個人的な課題です。	5
回答19	役に立った	会議の運営について、今まで経験知のみで行っていたが、実際にやっている事の意味づけ等を整理ができた。	5		ない			まだ機会がないが、機会があれば実践したい。	自信がないので、ステップアップするためのサポーターがあれば望ましい。しかし、現実派いろんな面で難しい。	5
回答20	役に立った	スケジュールを組んで会議を組み立て、効率よく会議を進めていく手法を学べたところ。	1		ある	行事の実行委員会事務局打合せの場でファシリテーションの手法を伝え、実行委員会の進行に役立てました。	5		研修どおりの進行にならない場面が多くある。いろいろな場面を想定した事例もアドバイスしていただけたら役立つと思う。	5
回答21	役に立った	ホワイトボードの活用や、模造紙の活用等によって話し合いを可視化することで、空中分解することなく地上戦に目的から流れをはずさず「い」によって行けるようになったこと。そのため「司会(または主催者側)VS参加者」的な構図から抜け出せなかった会議を「進行とともに一緒に作り上げる会議」が可能になりそれを繰り返すうちに欠席者もすくなくなったこと。	3		ある	ホワイトボードの活用や、模造紙の活用等による話し合いの可視化と机の配置をコの字から島に変えたこと。やってみたい感想は効果絶大。さらにだからなら会議が効率よく進むようになったことも良い。	1 3		ホワイトボードの書き方はセンスだけでは限界があり、やはり練習が必要。(ファシリテーション関連の本を買ってちょっとだけ勉強しましたがもっとスムーズに書けるようになるなら、もっと効果がある気がする)	3
	役に立った	21	1:場づくり	11	ある	20	5			3
	役に立たない	0	2:対人関係	3	ない	1	4			4
			3:構造化	10			10			2
			4:合意形成	0			0			2
			5:その他	3			3			10
			合計	27			22			21

**多職種連携ファシリテーションプロジェクト
ファシリテーション活用状況追跡アンケート結果報告書**

2012年2月10日 1版1刷

発行 (特活)日本ファシリテーション協会
多職種連携ファシリテーションプロジェクト
発行所 〒150-0001 東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-12-8
TEL(03)5771-7573 FAX(03)5771-7072
URL <https://www.faj.or.jp/>

Copyright Facilitators Association of Japan 2011

著作者の許可なく無断複写・複製・転載を行うことは法律で禁じられています