

ARTICLE

オンライン・ファシリテーションの要諦 米国のファシリテーションを踏まえて

放送大学客員教授 吉田敦也



吉田 敦也
(よしだ あつや)
1953年兵庫県生まれ。徳島大学名誉教授、放送大学客員教授、ポートランド州立大学公共サービス研究実践センターシニアフェロー。合同会社テクサラダCEO。研究テーマはインパクトデザインとプロセスファシリテーション。イノベーションの「場」づくり、チェンジメーカー育成、地域の持続を対話出力するフューチャーセンターとエコシステムの形成などに取り組んでいる。

1. 演習のグラントデザイン

(1) グラントデザインの柱

本プロジェクトの主任講師を担当することになり、構想の段階から関わることになったため、まずはe演習のモデル化と基礎研究に取り組んだ。

理由は、2019年に発生した新型コロナウイルス(COVID-19)パンデミック(いわゆるコロナ禍)による外出制限や新しい日常への移行によって世界の状況は激変し、対面を前提とした公共サービス、学校、医療・福祉、企業活動等の全てにおいて作り直しさえ迫られる状況となっており、コンセプトと方法論を確かにもった新しいモデルが迫られているからである(1)。

また、世界的には、繰り返し訪れる

であろう地球規模の危機に備えることは言うまでもなく、この際、これを機会に「対話と共創」を基礎としたオンライン教育、バーチャル空間での学習にあらたなる地平を見出そうという動きにある。社会教育や生涯学習の領域では、図書館や公民館などの再発明(イベント)に関する議論すら始まっている(2)。

もちろんのこと、こうした状況下で真価を発揮するのはICT(情報通信技術)いわゆるテクノロジーであり、特に、「パブリッククラウド」の活用である。インターネットを介して利用可能な公共的な教育/学習支援のサービスは日々充実してきており、バーチャルクラスルームや、Web会議サービス

を利用すると、無料もしくは安価に、また、従来の枠組みを超えて、オンライン教育/学習のプラットフォームを、誰でもが容易に構築できる。カスタマイズも自在にできる(3)。

そこで、本演習では、Google社の教育クラウドサービスとZoom社のWeb会議システムをプラットフォームにしたe演習のシステムを構築するにあたり、「サイバースペースでのハンズオン」[実際には出会わない空間での知の形成]「そもそも体験とは何か」などを自問自答しつつ、提供側にも、受講側にも、これまでにない新しい刺激性、オンラインならではの創発力の開発を目指した。

また、本演習では、入口の設計、場

のデザイン、ミッションとゴールの設定、プログラム開発などファシリテーターが身につけておくべき基本事項について「教えるのではなく学習者が気づくことを加速する」観点からのグラウンドデザインに取り組んだ。同時に、学習の深化と継続、自分らしい、地域や文化に配慮した、知識応用とアクションづくりへの接近を意識させる学習環境の創出をデザインの柱とした。そのため、中目標として、共感、対話、共有、協働、共創、実装の動機づけを支援し、即時的なプロトタイプリングを可能にするオンライン学習環境を整備することにした。

(2) カリキュラム開発

小目標は、カリキュラム開発とそれに基づいた演習の実践である。ただし、本演習の場合、後述の通り、ある特定の目的の達成や合意形成するためのミーティングの実施ではなく、ファシリテーション型のワークショップの「体験」を主眼にした。

すなわち、①概ねの進行（アジェンダ）、②構造化とプロセス管理、③ファシリテーターの役割、これら3つに関

する経験、技能、知識の獲得を狙いとした。それらを形式ではなく、体験から学ぶことをメッセージする手法とした。

カリキュラム開発のポイントとしては、対話・共感からの問題の発見、経験の無いことへの接近、解決策を生み出すためのアイデア創出（アイディアエーション）、アイデアや意見の可視化と共有、集約のためのメモづくりの手法、互いの違いや共通項を確認するためのツールの紹介・使い方・適用・効果の体験などを盛り込める枠組みを用意した。オンライン空間でのオープンスペーステクノロジーの適用が可能となるような構造化と進行も視野に入れた⁴。

(3) プロジェクトファシリテーション

デザインのポイントとしては、高品質な演習を目指した。ここで言う高品質とは、①演習の構造がグラウンドデザインに基づいて最適化されている、②対話と共創の「場」としての教室づくりがなされている、③シンプルでわかりやすい学習目標とシラバスに基づいた進行が展開されている、④気づきを引き出すサプライズや「偶発」の仕掛

けが埋め込まれインスパイアリング（創発的）である、⑤楽しく・明るい雰囲気が保たれ、進行のプロセスが的確に管理されている、などを満たしていることを言う。

これらのことから開発されたファシリテーション演習を経験してもらおうことが、地域や市町村で指導的立場に立つ社会教育士にとって必要な体験的知識となると考えた。そのため、プロジェクト運営にはこれらをチェックしつつ共創することに適したプロジェクトファシリテーションの手法を導入した。

これらの点を勘案し、作成したファシリテーション演習の大きな流れと基本構造は図1のとおりである。

2. アンケート調査

(1) 質問の概要

2022年11月15日、GoogleクラスルームとWeb会議システムZoomをプラットフォームとしたオンライン演習と事前学習に関して受講生の状況を調べため、12項目のアンケートを実施した。オンライン演習でのメールアカウン使用の許諾を求めため、受講者45名全員を対象に記名式で行った。質

とであった。

具体的には、受講者の93%は個人的にGmailを使っていると回答しているが、2022年11月15日(火)の14時28分に事務局から受講者45名全員へ送信したメールアンケートへの回答は、幾度もの督促を繰り返したにも関わらず、完了するまでに8日間を要した。

すなわち、着信メールの日常的なチェックを行う受講者は少なく、メールは連絡手段として機能しないことが判明し、予定していなかったあらたなる取り組みを追加せざるを得ないことになった。

(4) 運営課題としてのメディアの分散への対応

こうした結果の要因のひとつとしては、今日的な日本人の電子コミュニケーションにおけるメディア(媒体)の分散が考えられる。メールはもはや標準的なメディアではなくなっており、LINEやメッセージャー、あるいはSMS(テキストメール)や電話などに分散した利用形態になっている模様である。かつ、どれをどんな風にかは人それぞれであり、さらにはそれ

が通信相手によって使い分けられるという日本社会に独特なガラパゴス的なスタイルになっているのかもしれない。

また、下記に紹介するリモート相談会や演習終了後のインタビュールなどからわかったことだが「しばらくパソコンを開いてなかったので応答が遅れた」という人がいた。詳しく聞いてみると、日常生活ではスマートフォンやタブレットの利用が主となっており、そこにはいわゆるパソコン(PC)メールの受信設定はしておらず、パソコンを開かない限りメールは見えないとのことであった。つまりスマートフォンとパソコンはすでに別の世界にあり、本演習の今後の課題となった。

3. コミュニケーションの場としてのヘルプデスク

(1) 2種類の困りごと

アンケート調査に記載の相談内容の多くは、①Webアプリやサービスを資格認証に関わるオンライン演習で使うこと、②それを自宅から行うこと、これらに伴う不安や自信に関するものであった。

社会教育士の認証に必須のファシリ

テーション演習をトラブルなく受講して資格取得への条件を整えるためには、オンライン演習の円滑な受講、そのための事前準備は必須ではあるが、受講者が抱える困りごとには、ハードスキル的な問題(パソコンやアプリの知識や技能)と、ソフトスキル的な問題(対処行動や自信形成などメンタル系)が複合していた。これらをメールのみで対処することは困難であり、まずは、受講者ひとりひとりと出会い、短時間でも、人柄や姿勢を「知る」プロセスを経て、人間関係を形成しつつ、問題解決に向かう方策が良いと考えた。

そこで、これらに対応するヘルプデスクを立ち上げ、個別対応する窓口と、受講者全体で問題共有して解決を図る相談会の2つを設置することにした。

(2) 自宅で受講することで発生する諸問題

先に述べた通り、ヘルプデスクに持ち込まれた相談内容の多くは、受講のために、パソコンやアプリを自宅ですべて設定・操作することから発生していた。受講者のほとんどは、日頃は職場でプロフェッショナルが環境整備し

たパソコンやネットワークを利用しており、わからないことがあれば、同僚や専門職員に聞けば解決する環境にいる人たちであった。

一般的には、よほどの専門家でない限り、パソコン操作やアプリのインストール、アップデート、ネットワーク利用に関する知識やスキルが十分でないのは普通だが、今回の場合「できるかどうかかわからない」では済まされず、不安は過大になり、予想以上に多くの相談が持ち込まれた経緯のようだ。

(3) 運営ポリシー

ヘルプデスクの運営ポリシーは、次のとおりである。

① ふんわりオリエンテーション

個別相談では1対1の技術支援が避けられない人とのやりとりを主として、一方、相談会は、質問とその解決策への接近、不安の解消等を、他の受講生らと共に考えるラーニングコミュニティ方式としたが、いずれも、マインドフルリスニングの技法でふんわり対話した⁵⁾。

② 質問や不安の共有(質疑応答)

先述の通り、質疑応答の時間は、Q

& A的なものではなく、演習空間を部分的に体験するリビングルームスタイルで実施し、それが演習当日の積極的な参加と対話力をもったグループワークやラーニングコミュニティの形成を促すアイスブレイクとして機能するようファシリテーションした。

具体的には、種々の不安を開示(カミングアウト)してもらいそれをみんなで見聞かして共有した。関連の談話からなんとなくできそうな気持ちになったところでそれを再会の期待感に置き換え、そこから事前学習の動機づけ、良き緊張感を高めるいわばクイズ番組方式のアイスブレイクである。

③ 通信環境チェックとその必要性

Zoomなどリモートミーティングシステムを利用する場合に最も必要なことは、高速で安定したインターネットアクセスを確保して確実に保つことである。そこで受講者には演習を受講する実際の場所からZoomを使用してもらい通信環境の品質と状況をチェックした。

インターネットアクセスがスピードダウンして不安定になる理由は、映像と音声というメールや静止画の送受信などとは比べ物にならない大容量の情

報のやりとりを相互に行うためであり、それなりの高速(広帯域)なインターネット回線の確保に向けた対処とそのための知識が必要になる。

また、インターネット回線には、上り(メール送信やSNSへの投稿等のデータのアップロード)と下り(メール受信やSNSの閲覧等のデータのダウンロード)の2つがあり、経済性の観点から上りより下りを太く(広帯域に)する非対称の設定になっているなどと言った基礎知識にも多少なりとも触れておくことが通信環境設定の技能向上に役立つ⁶⁾。

こうした基礎知識に関する学習は受講者側、運営側の両方において望まれることだが、知識がなくてもなんとなく利用できるのが今日のネット社会でもある。一方で、社会教育士の認証条件となるオンライン演習の受講が、情報通信環境に関する基礎知識の不足や自らの設定の技能不足のことから円滑にできなくなってしまうのはいかにも残念であり、地域リーダーとして活躍するためにも、受講する場所の通信環境チェックにチャレンジして、学んでおいてもらいたいと考えた。

Zoomの操作に関する体験学習の具体的な項目と内容は次のとおりである。

- ・画面上の名前の変更方法
- ・リアクションスイッチの操作と機能
- ・バーチャル背景の設定方法
- ・気づき、学び合い、率先を左右する自分映像の表示と工夫
- ・デジタルツール（パドレット、ジャムボード）との連動方法

(4) 相談会中に発生したトラブル

相談会においては次のようなトラブルが発生した。映像が出ない（1件）、音声がでない（1件）、接続が途中で途切れて強制退室となった（1件）などである。いずれも「よくあるトラブル」の範囲で早期に解決した。そうしたことから、この際にと自宅のパソコンやインターネット契約をアップグレードした人もいて、深刻なトラブルは発生せず、比較的少ない件数にとどまったが、演習本番中に同じことが起こらないようさらに万全の準備が必要と感じた。

なお、接続が途切れるケースの抜本的解決は難しく、受講中に見舞われた場合の対処や準備について話し合い、

そのひとつとしてパソコンでの受講をあらかじめタブレットやスマホに切り替えることをアドバイスした。これによって演習本番での接続不良を乗り切った人もいたことが後にわかった。

4. 演習シミュレーション

(1) 本番さながらの予行演習

いかなる理由であれ、同期型のオンライン演習が、運営側の通信環境のことから円滑にできなくなってしまうことは避けなければならない。対策は次の3つである。

- ① 運営側の通信環境の事前のチェック
- ② 入念な演習シミュレーション（予行演習）の実施
- ③ フェイルセーフなシステム設計（バックアップ回線等の用意）

こうした観点から、2022年12月1日（木）10時～12時、演習当日の実施本部となる放送大学学園幕張本部会議室から、本番と同一条件で、本番さながらの演習シミュレーション（予行演習）を実施した。参加者はスタッフ6名（演習本部から4名、本部外から2名）、受講者4名であった。

(2) Zoomの円滑な利用に支障のないことの確認

Zoom社のWebサイトによると、一般的には、最小限であれば、1.0Mbps/600Kbps（上り／下り）、余裕をもった使用には、上り下りともに10-15Mbps程度の回線速度の確保が求められる。

同時接続数（1対1、1対多、多対多）、画面共有による資料提示の有無、顔画像の表示の仕方、画質や音質、ミーティング中のZoom以外のネットアクセス、同一LAN内のネット利用者数、OSの種類、パソコンのCPUやRAMの種類／容量、固定回線かWi-Fiか等によって必要な回線速度は変わる。

これらの情報をもとに演習シミュレーションを実施し運営本部の接続環境に問題ないことを確認した。残念ながら放送大学学園のセキュリティ上のことからスピードテストは行えなかったが、演習当日は日曜日であり事務業務で稼働するパソコンの多くは停止しておりネット回線への負荷はシミュレーションの日よりも低いことを考えると演習の実施に十分な接続環境であると判断した。

また、念の為、演習当日に運営本部内で使用するパソコン台数は最小限に

抑えることとした。

5. 準備に要した長い時間とその理由

(1) 3対5840

ここまでの報告は、本番の演習までの準備期間のことであり、わずか3時間の演習の準備に、結果的に、8ヶ月を費やすことになった。内訳は、構想と企画(約2ヶ月)、運営チームづくり、プログラム開発(約4ヶ月)、バーチャルクラスルームの構築(約1ヶ月)、その後を開始した事前学習(約1ヶ月)である。時間に換算すると5840時間になる。

一般に、この種のファシリテーション演習では、全工程の9割は準備の時間と労力と言われるが、オンラインでの実施の場合、そしてそれがライブ型(同期型)のときには、それ以上の時間と労力が準備に費やされることをあらためて認識した⁸⁾。

次回以降の開催においてはこれを約1ヶ月に短縮する方向である。

(2) 顔の見えない受講者を対象とした同期型オンライン演習の難しさ

本プロジェクトの準備に長い時間を

費やしたことをふりかえると、一般的要因としては、次の3つが挙げられる。

- ① 初の取り組みでチームづくりとプログラム開発などから始めた
- ② 受講者の特性などに関する具体的資料が少なく選択肢を複数用意する必要があった
- ③ オンライン形式の授業システムやコンテンツの開発には基本的に対面以上の時間を要する

(3) 社会教育プログラム開発におけるリフレミングの難しさ

一方で、オンライン学習空間での同期型のファシリテーション演習にあつては、特に留意するべきテーマとしては、①学習者の「気づきを引き出す力」をもった演習の準備には、構想や企画の段階では見えないものがあり、それらは具体的なプログラム段階やシステム開発などのプロセスが走り出してから発覚する。あるいは、むしろその部分の方が多い。それがどの段階で発生し対処するかによって事前準備の時間軸は変化する、②e演習プログラムの開発を、最大限プラス思考でとらえ、

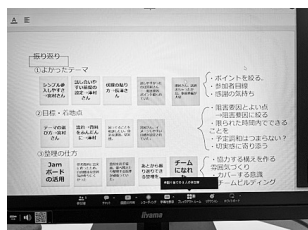
非日常で異体験な「創発の場づくり」へと変容させていくためには、上記①のことを含めて、いわゆるリフレミング(ふりかえりによる枠組みの変更と作り直し)は不可欠な作業となる。

それは、すでに受講者を募集して決まっている時点で限られた範囲であるとしても、避けられない。

6. 演習の本番

(1) 運営本部のオンライン

放送大学「生涯学習支援論ファシリテーション演習(HFS)」は、2022年12月11日9時30分～12時40分まで1時限(95分)、途中休憩(10分)、2時限(85分)の合計3時間10分の構成で実施され、抽選に当選



総力特集1：オンライン・ファシリテーションの可能性

放送大学
社会教育主事講習「生涯学習支援論」
ファシリテーション演習（リモート版）
2022.12.11 当日進行（大きな流れ）

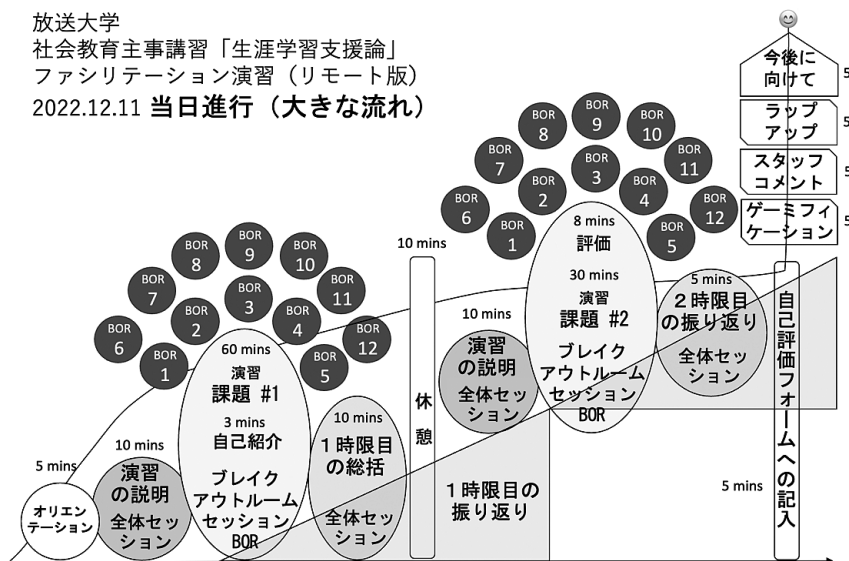


図2 演習の流れ

の45名全員が受講した。演習の詳細については別稿にて報告する。写真は運営本部（左）、配信中の主任講師の画面（中央）、ブレイクアウトルームにてデジタルツール（Jamboard）を使ってグループワークしている画面の画面（右）である。

(2) 当日の大きな流れ

図2は、演習の本番中の進行を示したものである。演習前の待機室で流されたムービーに含まれた図でムービー内では動的に紹介された。

(3) 大学の情報システムに阻まれたオンライン演習システムの自動化

演習の準備段階からわかってきたことではあるが、放送大学の情報システムの制約からZoomの基本機能として本来自動でおこなえることが手動を余儀なくされた。例えば、当日の入室チェックなどが自動で行えず裏方の手動管理となつたため手間取り必要以上の人手と時間を要した。

ブレイクアウトルーム（小グループワークショップセッション）の設定も本来自動で行えるところを手動で行うことになり、必要以上の人手と時間を要した。

(4) 当日限定の電話による緊急ヘルプデスクの活躍

演習当日の本番15〜30分前に2件の「入室できない！」という受

講生からの電話連絡が事務局にあった。

アドバイスの結果、幸いにも無事入室できたがこの対応にも時間を取られた。演習規模が大きくなった場合、こうした本番直前トラブルは比例して増えることが予想され、今後の課題となった。

(5) ラーニングコミュニティの呼びかけ

演習当日の休憩中ムービーを通じて、以下のふたつのことを目的とした事後学習のラーニングコミュニティへの参加を呼びかけた。同じ内容はバーチャルクラスルームを通じても広報された。

① 今回の演習での実りを一層に大きなものにするための集まり、浮かび上がった学習課題を継続学習したい人の集まりを形成する。

② 来年度に放送大学で開催される予定の第2回ファシリテーション演習のスタートを育てる「場」をつくる。

ただし、このことは、できる人だけが次々と前に進むことを意味せず、行ったり、来たり、励まし、和ませたりする人の輪をつくり、それぞれの個性を強みに変えて、お互いを刺激、創発する学習の場へと発展させる。そこでのつながりをたよりに、勇気を出して、

チャレンジする。そうした取り組みへの参加の呼びかけとした。

7. 今後に向けて

(1) e 演習空間の大きいなる可能性の拡大へ向けて

今回の取り組みからは、第1に、e 演習空間では、教室の広さや設備に関係なく、規模を問わず、座った位置や、声の大小にも関係なく、工夫をすれば言語や身体状況の壁を乗り越えて、あるいは入院加療中の人でさえ、お互いをフラットにして、均等な立場で発言の機会を持つてることを実感できた。つまりは、対話と共創に取り組み「場」としての大きな可能性を体験でき、それはすなわち「未来をつくる」に適した空間であることを予感させた。

第2に、e 演習空間では、場のデザインと技術力の次第ではあるが、効果的で効率的な教育や学習が柔軟に達成できることも示され、特に社会教育や生涯学習の分野では、魅力的な学習装置となりうることを知ることができた。

(2) マインドと叡智を結集しよう

今回の受講者からは、頼もしい成長

や視点の変化が認められた。つながっていかうとする態度、学びを地元や地域で活したい！というコメントやメッセージも多く届いている。

混沌の時代、社会教育の現場にも大波・荒波が押し寄せている。急務の課題は、マインドの結集。それぞれの強みをもって、何事も楽しくやれる人材と行動が求められている。じゃじゃまら・びつころ・ぼろりの比喩はあたらないかもしれないが、3人寄ればよい。そこにはきつとまた優秀で専門性の高い人が集まる。叡智をもちより、それを新しい価値へと変えていく。ファシリテーションとはそのような魔法を起こすための「参加」「対話」を起こしていく新しいリーダーシップである。

このことへの気づきが今回の受講者の中に生まれただろうか？ そうだとしたら、主任講師としては、この上ない喜びである。そうでないとしても、なんとなくそこへ向かって歩み出し始めた人がいたとしたら幸せである。そんなことを含めて、このファシリテーション演習が一層に高品質化して継続していくことを願うところである。

【注】

- (1) Darling-Hammond, L., Schachner, A., & Edgerton, A. K.(2020) Restarting and reinventing school: Learning in the time of COVID and beyond. Learning Policy Institute, Palo Alto, CA. <http://learningpolicyinstitute.org/product/restarting-reinventing-school-covid>.
- (2) リンダ・クラットン (2022) 「リデザイナー・ワーク 新しい働き方」池村千秋 (訳) 東洋経済新報社
- (3) Terada, Y.(2020)A Powerful Model for Understanding Good Tech Integration. Edutopia, May 04. <https://www.edutopia.org/article/powerful-model-understanding-good-tech-integration>.
- (4) The Health Education & Training Institute(HETI)(2020)Effective Virtual Facilitation, New South Wales Government,Australia.
- (5) ハーバード・ビジネス・レビュー編集部 (2020) マインドフル・リスニング、ハーバード・ビジネス・レビュー編集部 (訳) ダイアモンド社
- (6) 村井純 (2014) インターネットの基礎情報革命を支えるインフラストラクチャー (角川インターネット講座 (1))、角川学芸出版 (2014/10/24)
- (7) <https://zoom.us/>
- (8) Ingrid Bens(2018)Facilitating with Ease, 4th Edition Wiley, New Jersey.