

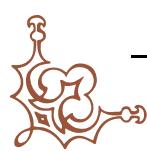


2011年度版



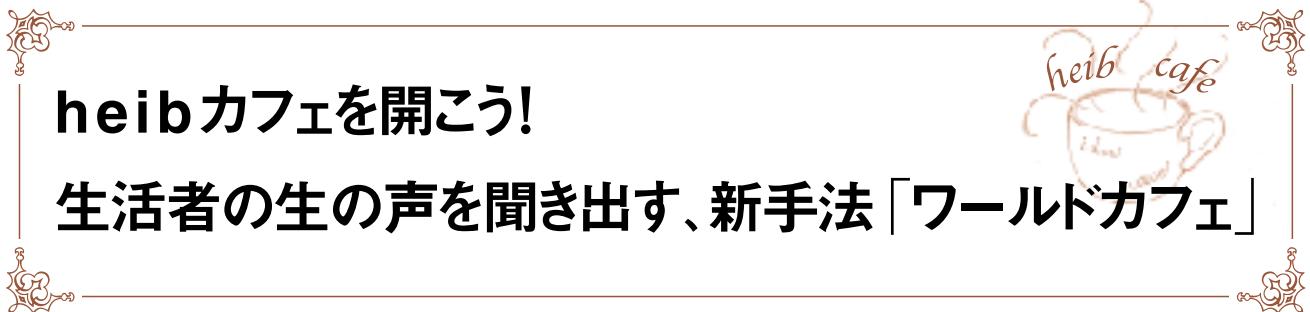
ヒーブ

マニュアル



一般社団法人 日本ヒーブ協議会九州支部





# heib カフェを開こう!

## 生活者の生の声を聞き出す、新手法「ワールドカフェ」

### 生活者と企業をつなぐ、普段着のコミュニケーション

生活者と企業のパイプ役として活動を続ける日本ヒーブ協議会。九州支部では2011年度「ワールドカフェ」の手法を学び、生活者の生の声をより深くヒアリングすべく研修を重ねてきました。

ここでは、本音に近い形で聞き出すことができる「ワールドカフェ」を、よりヒーブ視点で生活者の声をよりフラットに聞くことを重視した「ヒーブカフェ」として開催するマニュアルをご紹介します。

#### ●ワールド・カフェとは

カフェのような空間で、リラックスしながらテーブルに落書きしたりしながら語り合う、新しいスタイルのワークショップ。何気ない会話からこそ未来についてのアイデアが生まれる、という考えに基づいています。提唱したのは、アニータ・ブラウンとデイビット・アイザックス。世界中で導入が進んでいます。

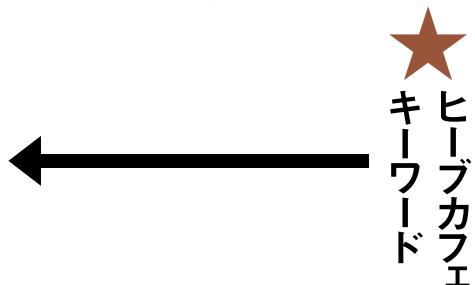
#### ●ファシリテーターとは

日本語では、「協働促進者」。会議、話し合い、協働作業などの集団の知的相互作用を高めるための進行役。メンバー全員と等距離を保ちながら、中立な立場で、プロセス（進捗や経過）に着目し、アイディアの合成や合意形成が起きやすいよう介入します。

#### ●ヒーブカフェの定義

ヒーブが主催するカフェを「ヒーブカフェ」と呼びます。ワールドカフェは開催する団体や場所によって、そのカフェに独自の名前を付けることが可能です。

ヒーブカフェは、生活者の問題・生活者と企業の問題・企業の問題・働く女性の問題（ダイバーシティマネジメント）などをテーマに取り上げていきます。



## →なぜカフェスタイルにするのか

### なぜワールドカフェなのか?

ワールドカフェはアニータ・ブラウンが提唱し、始まったもの。1999年からシンガポール政府やフィリップモリスが採用。現在は世界に600のワールドカフェコミュニティがある。日本では今年トヨタ、プラザー、ニッサンなどが導入。さらに「ワールドカフェアライアンス」を組織し、社員を融通しあってのカフェを開催している。カフェは部外者を入れることで活性化する。

ワールドカフェのスタイルの会議は「少人数で大人数と同じ効果が得られる」ほか、「自由な本音が聞きだせる」ことから、注目を集めている。

★自由な本音が聞きだせる

#### カフェの姿

大人数を集める会議やヒアリングとは違う



少人数の小さなグループ

★少ない人数なので数倍のスピードで話し合える。



テーブル(島)を移動し、メンバー交代を途中で行う

全員が混じり合うことができる

★そのためのツール

落書き自由なテーブルクロス

後で別のメンバーがやってきたときに、  
次の人に継承性が強くなる。



少人数で話していたことが、口コミで伝わっていき、

テーブル(島)をまたいで広がっていく。

終わるころには全員の話を聞いたことになる。

★少人数で大人数と同じ効果が得られる

#### 【カフェの心得】

- 何も考えないで自分というものを出そう
- 脱線することを良しとしよう
- ひとつの話に固執しなくて良い
- メンバーチェンジでたくさんの意見を聞こう
- テーマはあるが議論ではない

# カフェの構成



## 人の構成

●参加者人数…1テーブル(島)に4人。できれば4テーブル以上が望ましい

●ファシリテーター…1人。全体の進行、進捗状況を把握

## 会場の構成

●テーブル(島)…4つ以上。真ん中にスペースを取り、そこに向かって放射線状に配置する

●オアシス…お茶&菓子を置くオアシス(テーブル)を別に会場隅に用意する

## ヒーブカフェ開催までの準備

- ①  テーマを決める ワールドカフェに向くテーマは「結論がすぐに出ない大きな議題」。企業内であれば、目指すもの、理想のもの、経営方針、仕事のやりがいなどが挙げられる。
- ②  開催日を決める 告知などの期間を考えて開催日を決める。
- ③  質問を考える 重要なのは、カフェで参加者に向けてふる「質問」。これは会話のきっかけになるような言葉、カフェのテーマに沿った話が出易くなるようなものを十分に議論して用意しておく。
- ④  準備リストに沿った用意を開始 準備に必要なものは別紙リスト参照 (※1)
- ⑤  募集 告知開始。ちらし、インターネット、マスコミなどを通じて募集。社内カフェの場合は参加者に通知する。
- ⑥  告知の方法 インターネットやマスコミ、地域の団体などに声をかける。
- ⑦  当日用意するもの 当日の必要なものは別紙リスト参照 (※2)
- ⑧  会場の配置 当日の会場づくりには時間の余裕を持って。あらかじめ机などがセットされている会場の場合は、いったんばらして配置する必要があるので、2時間は時間をみておくとよい。
- ⑨  受付準備 受付に必要なものは別紙リスト参照 (※3)

(※) 別紙リスト詳細は4ページに表記しています



# ヒーブカフェ 事前リスト一覧

(※1)

## 準備に必要なものリスト

1) テーマの決定	
2) 開催日の決定	
3) 質問の設定	
4) 会場の決定、会場設定案を決める	
5) ファシリテーターの決定	
6) 参加者を集め (告知、声かけ)	
7) 準備リストの作成・確認	
8) 受付準備	

(※2)

## 当日必要なものリスト

① ロール紙	できれば茶色のハトロン紙がいい
② マーキーペン	何色か用意
③ ホワイトボード	できれば2枚
④ テーブル	テーブル(島) 数+2本、およびオアシス用
⑤ 椅子	人数分+予備
⑥ ウェルカムボード	ホワイトボード兼用可
⑦ 音楽	BGM (やわらかい音楽)
⑧ お茶	何種類か用意
⑨ お菓子 (クッキーなどつまめるもの)	オアシスに。テーブルには飴を用意

(※3)

## 受付に必要なものリスト

① 名札	名札は宛名シールを使い、各自にその日の呼び名 (ニックネーム等) を書いてもらう
② テーブル(島) 番号札を渡す	各テーブル(島) にアルファベットや番号を付け、来た順にA、B、C～というように順番に渡す
③ 会費を頂く	領収を渡す
④ アンケート用紙を渡す	アンケートの記入をお願いする

## ■会場づくり (60分)

- 会場の中心にファシリテーターを配置

下左図参照

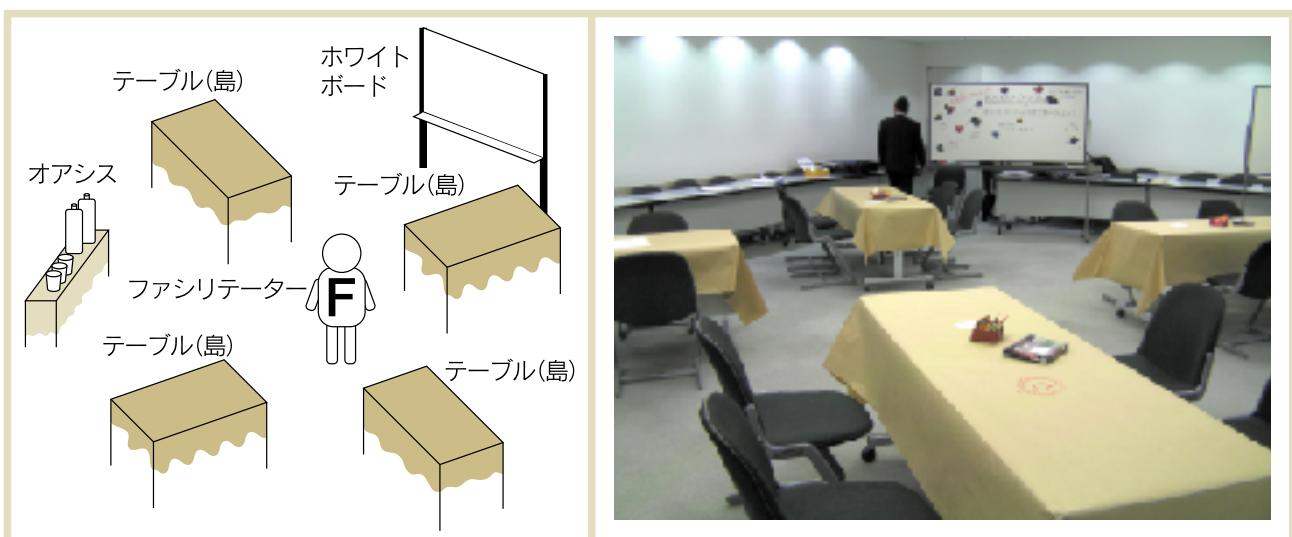
- テーブル(島) の配置は、島が真ん中を向くようにする

すべての参加者がファシリテーターを椅子を動かさずに確認できるように

- 基本は4人×4テーブル(島) がベース

まずは、この島を会場につくり、後方に予備のテーブルのみ配置しておく

- テーブルにはハトロン紙をテーブルクロスのように敷き、そこに自由に書き込める空間を用意する



## ■オアシスの作り方

- お茶やお菓子を置く場所を「オアシス」と呼ぶ

オアシスは会場の隅に用意して、自由に使えるようにしておく



飲み物は何種類か用意。

紙コップは並べておく。

手前には自由につまめるようにお菓子を小分けしておく。

## ヒーブカフェ 当日運営方法②

### ■ホワイトボードの使い方

#### ●正面にはホワイトボードを1枚

カフェ開始前には「ヒーブカフェへようこそ」のウェルカムボードとして使用する。

カフェ最中には、タイムスケジュール管理や質問、ファシリテーターのまとめやキーワードを提示する。

The collage consists of four panels:

- Top Left:** A whiteboard decorated with hearts and the text "Welcome ようこそ、ヒーブカフェへ。" (Welcome to Heib Cafe).
- Top Right:** A whiteboard with the text "World cafe カフェ的会話体験会くふく【印象の収穫】" (World cafe - Experience of conversational exchange - Impressions of收获) and a schedule table.
- Bottom Left:** A whiteboard listing a timeline of events: "15:25 Round-1", "15:50 Round-2", "16:05 Round-2の後半", "16:25 Round-3", "16:40 Round-4", and "17:00 ハーベスト".
- Bottom Right:** A photograph of participants seated around tables in a room, engaged in group discussions.

### ■音楽

#### ●会場を和ませるために、開場前・セッション中にBGMをかける

ポイントとしては、ファシリテーターが話す時はBGMをきること。

BGM) 柔らかい音楽がいい

### ■参加者の振り分け

開催前日までに人数が確定していることが理想。確定していれば、なるべく参加者が偏らないように振り分ける。分からぬ場合は、当日、できるだけ性別・年齢・職業等をバランス良く各テーブルに振り分けるようとする。もしくは、くじ引きなどでバイアス（偏り）がかからない方法で振り分ける。

#### ●4人テーブルの島が、まんべなく埋まるように振り分ける

来場順に、テーブル番号(島番号)のカードを渡し、座ってください。

### ■ヒーブ会員が カフェを開く(参加する)場合の注意事項

- ヒーブ会員であることを忘れる
- 場に任せる
- 真剣に雑談する

} この3つを心に留めて参加しましょう

### ■ファシリテーターとして参加する場合

もし、ファシリテーターとして参加する場合は次の点に注意してカフェを進めていきましょう。まず、最初にすることは「カフェの説明」です。

#### ●「カフェの説明」 ワールドカフェというやり方の説明

ファシリテーターとしてカフェを紹介するときの言葉を紹介しておきます

- ①「カフェになるようにしつらいをしています」
- ②「ここをカフェと言い張っています」
- ③「テーブルの上の紙は、テーブルクロスです」
- ④「目を薄くすると、カフェに見えてくるかも…」

#### ●進め方のポイント

おしゃべりの流れの作り方、切り方（ファシリテーター）を工夫。

#### ●進め方

- ① 最初にカフェの説明
- ② テーマの説明
- ③ ルールの説明
  - ・他人の意見を否定しない
  - ・脱線OK
  - ・いつの日かテーマに戻ってきてください
  - ・発言は全員が何度でもOK
  - ・菓子やお茶は、テーブル(島)の移動の際に各自自由に取ってください
- ④ セッション1の質問を投げかけてセッションに入る
- ⑤ 時間配分を管理。場が盛り上がっているなどを見ておく
- ⑥ セッション1の時間が終了したら、声をかけて、振り返りの言葉を投げかけ、次の旅の準備をさせる
  - ・残る人・旅立つ人を決める
- ⑦ 移動を促す
- ⑧ セッション1の振り返りを披露させ、セッション2に入らせる
- ⑨ セッション2の具合を見て、セッション3では次の質問を投げかける
- ⑩ この要領で旅を3~4セッションほど仕掛ける
- ⑪ もとの島に戻す
- ⑫ 旅の収穫に入る
  - ・各自に紙を配布し、旅の感想を一言にまとめさせる
- ⑬ 収穫の発表 [チェーン方式]
  - ・最初の1人がまず発表
  - ・その意見に近いと思う人が挙手して、次に発表をしていく
  - ・感想をつなげていき、切れたらまた進めていく

## ■カフェの進め方 (全体120分)



### ①始まり(7分)

- カフェのルールの説明
- 今日のお題発表
- ワールドカフェとはの説明
- ファシリテーターによる説明…立ち位置は島の真ん中に。ここでカフェの流れを説明。



### ②セッション1(15分)

まずはそれぞれの最初のテーブルでトーク開始。  
ここでは自己紹介をしてから、今回のテーマについての感想を述べ合う。



## ヒーブカフェ 当日進行・台本②

### ③セッション2(15分)

1人を残し、次のテーブル(島)に移動。残った人が最初の5分でセッション1の話を振り返り、セッション2のために、あらかじめ準備しておいたテーマにそった質問について、トーク開始。

- 他の島(国)に旅に出る人は「全権委任大使」的存在である
- 他の島(国)に派遣される大使なので、旅先では自分の国の出来事を話すことが任務
- 旅は自由に。どの島に行ってもいい。ただし、各島の人数(4人)バランスは保つ



### ④セッション3(15分)

1人を残し、次のテーブル(島)に移動。最初の5分で残った人がセッション2の話を振り返り、セッション3のために、あらかじめ準備しておいたテーマにそった質問について、トーク開始。

\*前のセッションでの話の様子を見て、ファシリテーターは質問を変更したり、新たな話題を振ってみてもいい

### ⑤セッション4(15分)

旅を終え、ホームテーブルに戻る。ここで見聞を広めた旅の報告会をしよう。

旅の報告は、以下の視点から。

- 旅を通じて感じた、これから私はこういうものを選びたい
- 旅をして、世界観が広がったこと
- 旅の中で特に印象に残ったこと

### ⑥セッション終了 収穫(15分)

旅の感想・発見を自分の言葉で紙に書いてみる。

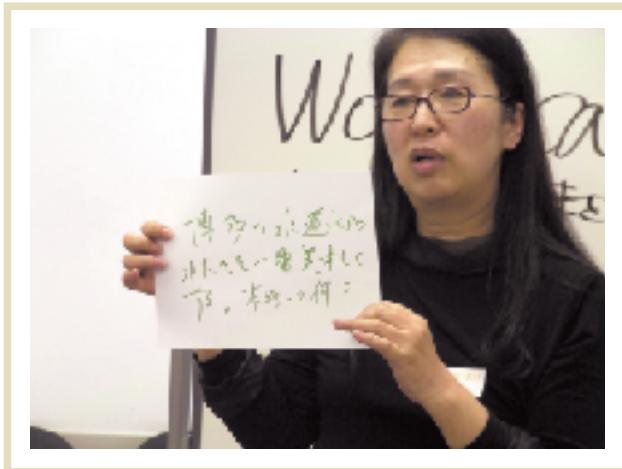
偶然集まったメンバーから始まった話が、いろいろな旅を重ねて意見に広がりができ、さまざまな視点をみることができた。

最後に行うのは、「収穫」(ハーベスト)。特にまとめる必要はない。  
この旅でもっともあなたが「手元におきたいもの」をチョイスしよう。

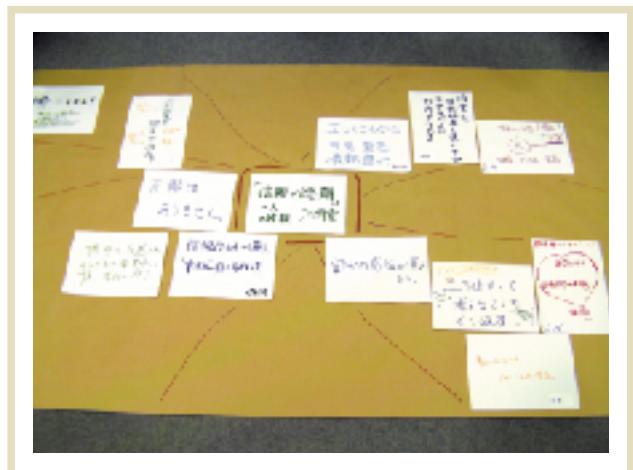
## ヒーブカフェ 当日進行・台本③

### ⑦発表 チェーン方式(20分)

最初の1人がまず発表。その意見に近いと思う人が挙手して、次に発表をし、感想をつなげていく。  
チェーンが切れたらゼロからまた進めていく。誰かが誰かのフォロワーであることが多い。



- 最後にそれぞれの紙を中心にしてカテゴライズしてみる  
全体の意見の傾向や、さまざまな視野が把握できて興味深い。



### ⑧まとめ(15分)

最後にファシリテーターが全体をまとめる。参加者の感想などもピックアップ。

# ヒーブカフェ進行台本



① 始まり (7分)	■ カフェのルールの説明 ● 今日のお題発表 ● ワールドカフェの説明
カフェスタート ② セッション1 (15分)	まずはそれぞれの最初のテーブルでトーク開始。 自己紹介をしてから、テーマについての感想を述べる。
③ セッション2 (15分)	1人を残し、次の島に移動。 残った人が最初の5分でセッション1を振り返り、 それから次のトーク開始。
④ セッション3 (15分)	1人を残し、次の島に移動。
⑤ セッション4 (15分)	最初の島に戻ってくる。旅の振り返り。
⑥ セッション終了 収穫 (15分)	旅の感想・発見を自分の言葉で紙に書いてみる。 印象のとりわけ。特にまとめる必要はない。 この旅で「自分が手元におきたい意見」をチョイスしてみよう。
⑦ 発表 (15分)	■ チェーン方式 ● 最初の1人がまず発表 ● その意見に近いと思う人が挙手して、次に発表をし、感想をつなげていく
⑧まとめ (15分)	最後にファシリテーターが全体をまとめます。 参加者の感想などもピックアップ。