

META-FACILITATION

2024年 メタファシリテーション(R)効果検証報告書

2024年9月

認定NPO法人ムラのミライ

メタファシリテーション®効果検証 報告書

はじめに

特定非営利活動法人ムラのミライは 2023 年 4 月で設立から 30 年を迎えました。これを機に、特に日本国内で、メタファシリテーションを広めるために、次の 3 つの活動(①伝えられる人を増やす、②知ってもらう機会を増やす、③話を聴く時間/場をつくる)に注力することになりました。(2023 年度中期活動方針・計画より)。

今回の効果検証は、同手法がどのような場面で、どんな効果を発揮するのか、逆に使いにくい場面や改善点を明らかにし、より多くの人々に手法を届けるための広報や教材に役立てることを目的としています。

2023 年 10 月から 1 ヶ月間、過去に講座に参加した方々を対象に、アンケートを実施し、効果検証に協力していただきました。合計 27 問にも及ぶアンケートに対し、96 人からの回答をいただき、そのうち 2024 年 1 月から 2 月にかけて、28 人の方々には個別インタビューにもご協力いただきました。

本報告書は 3 部構成になっています。第 1 部ではアンケート結果、第 2 部では個別インタビュー結果、第 3 部ではまとめを報告します。

第 1 部 アンケート結果

第 1 部では、メタファシリテーション講座の受講者に対するアンケート結果を詳細に分析しています。アンケートの目的は、講座の内容や実施方法、受講後の効果を検証することです。質問項目には、講座の有用性、実際の現場での応用度合いが含まれており、受講者がどのように講座を活用しているか、またどのような課題や改善点があるかが明らかになりました。アンケート結果からは、メタファシリテーション手法が実際の業務や生活にどの程度役立っているか、現状の講座の限界は何かを知ることができ、今後の講座に向けた貴重なインサイトが得られました。

第 2 部 個別インタビュー結果

第 2 部では、アンケートでは把握しきれない具体的な体験や感想を深掘りする個別インタビューの結果を報告します。インタビューでは、受講者の具体的なエピソードや成功体験、困難に直面した事例などリアルな声を収集しました。これにより、同手法がどのような場面で効果を発揮し、どのような

改善が必要かをさらに具体的に把握することができました。インタビュー結果からは、講座の内容や形式に対するフィードバックだけでなく、受講者のモチベーションや期待、そして実際の成果についても深く理解することができました。

第3部 まとめ

第3部では、アンケート結果と個別インタビュー結果を総合的に分析し、メタファシリテーションの効果と普及のために障壁になっていることについてまとめています。具体的には、講座の内容がどのように受講者のスキル向上や現場でのパフォーマンス向上に寄与しているのか、また今後の講座や手法の普及においてどのような改善点が必要であるかについて言及しています。

この分析を通じて、現状とその効果、そして今後の展望についての包括的な理解を深めることができました。

アンケートと個別インタビューに協力いただいた皆様にはメタファシリテーションの普及に繋がる多くのご助言と示唆をいただきましたことを改めまして、心よりお礼申し上げます。

特定非営利活動法人ムラのミライ
メタファシリテーション効果検証チーム一同
2024年9月

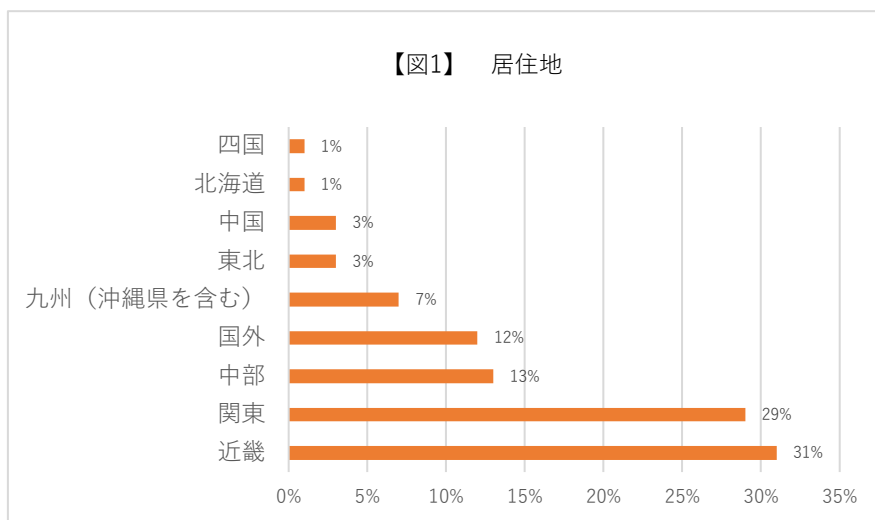
目次

はじめに	1
第 1 部 アンケート結果報告	4
1 回答者の居住地	4
2 職業	4
3 年代	5
4 受講年	6
5 受講前、コミュニケーションを改善したい、と思っていた相手	7
6 受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた相手	8
7 受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた場面	9
8 受講後、最初にメタファシリテーションを試したとき留意した点	10
9 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた相手	11
10 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた場面	12
11 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた場面で最も意識していたこと	13
12 これまでにメタファシリテーションを使って、相手に対する自分の認識が変わったことがあるかどうか	15
13 12で「はい」と答えた方の内容	15
14 メタファシリテーションを、集団に対して(1対多数)使用したことがあるかどうか	17
15 1対多数にメタファシリテーションを使った場面	18
16 メタファシリテーションを試みて、うまくいかなかったことがあったかどうか	18
17 16で「はい」と答えた方のうまくいかなかった要素	19
18 読んだことのある書籍/ブログ記事	20
19 アクセスしたことのあるオンライン上のメタファシリテーションに関するコンテンツ	21
20 講座を受けた後に誰かにメタファシリテーションを紹介したことがあるかどうか	23
21 20で「はい」と答えた方、誰に紹介したか	24
22 メタファシリテーションを誰かに説明する際にキーワードとして使用した言葉	25
23 仕事や活動の仲間で、メタファシリテーション講座を受けたことのある人がいるかどうか	26
24 メタファシリテーション以外にコミュニケーション手法、対話手法(ファシリテーション手法、コーチング手法を含む)を学んだことがあるかどうか	28
25 24で「ある」と答えた方、具体的な講座名	29
26 メタファシリテーションに関する意見(こんな広報をしてほしい、こんな講座をしてほしい、使いにくい点、もっと活用しやすくなるご提案等)	30
27 インタビューを受けてもよいかどうか	33
第 2 部 個別インタビュー報告	35
1 メタファシリテーションの効果を実感できた事例と分析	35
2 メタファシリテーションの活用が困難と感じた事例と分析	39
第 3 部 まとめ	43
添付資料 効果検証アンケート質問一覧	45

第1部 アンケート結果報告

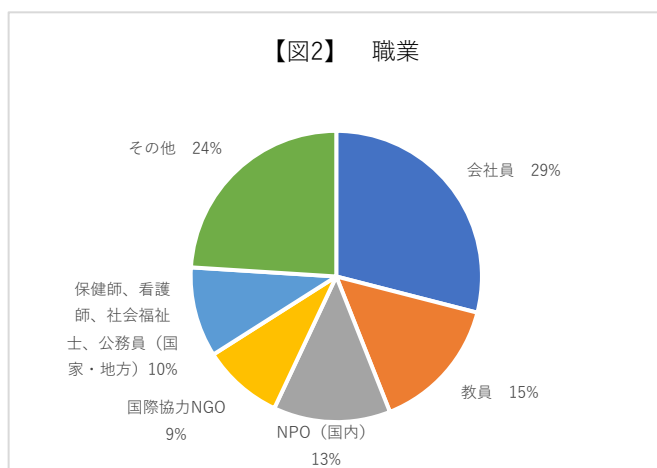
1 回答者の居住地

関東、近畿がそれぞれ約30%を占めています。特徴的なのは、国外と回答した方が、ほぼ中部地方と同数で約12%を占めていることです。



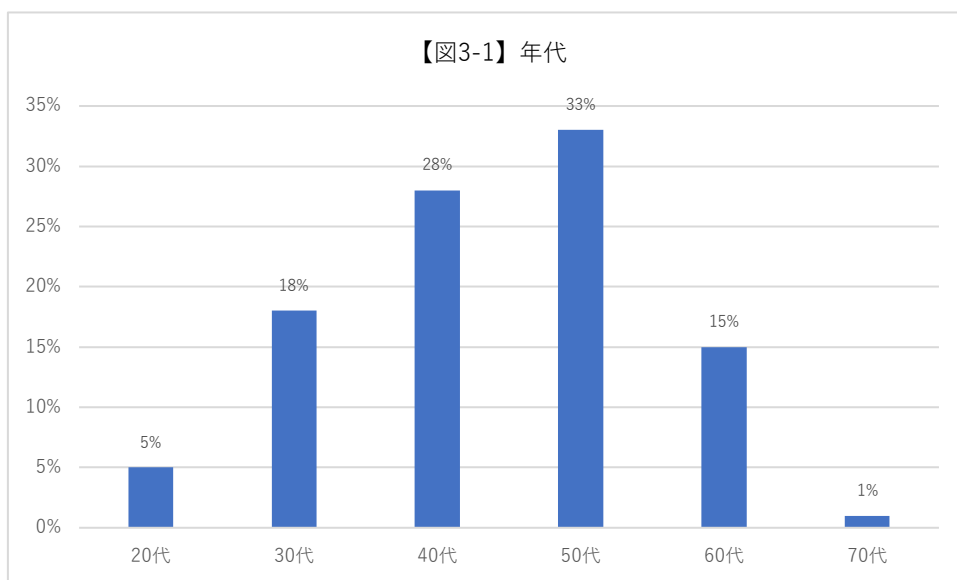
2 職業

会社員が全体の29%で、以下、教員、国際協力以外のNGO、国際協力NGOがそれぞれ15%、13%、9%と続いています。保健師、看護師、社会福祉士、地方公務員、国家公務員などは、合わせて全体の10%程度と、これまで厚労省や地方自治体からの受託事業に対して、このセクターからのアンケート回答率が低いようにみえます。この点について補足説明すると、受託事業で保健師等の専門職が一度に30~100人が受講したケースでは、各県の市町村が参加者との連絡窓口となったため、当会が参加者の一人一人の連絡先を保有しておらず、本アンケート送付が出来なかった点をお断りしておきます。

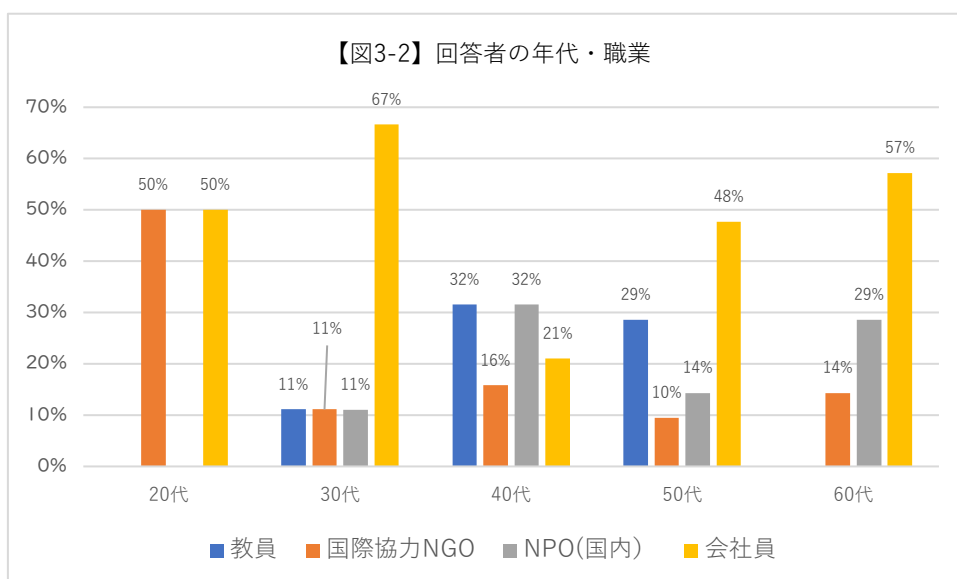


3 年代

年代別では、50代、40代がほぼ60%を占め、ついで30代、60代と続いています。



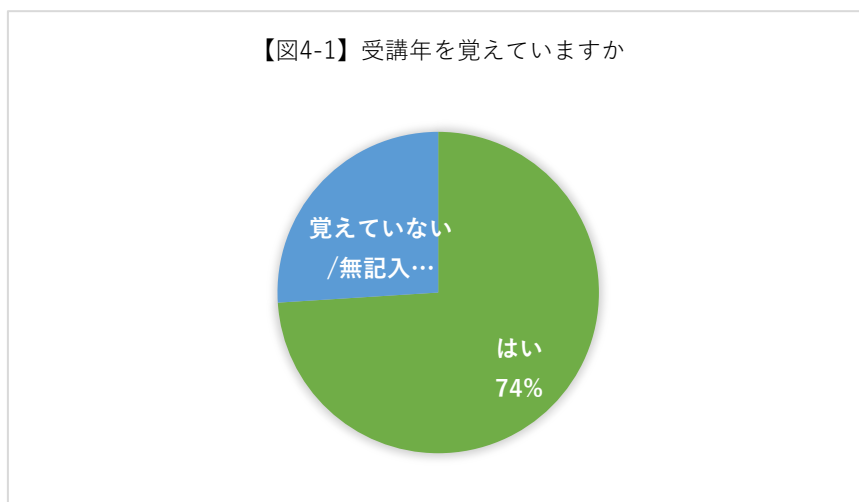
しかし、40代、50代を職業別に見ると、明らかな違いがあります。40代では教員、NPO(国内)はそれぞれ32%を占め、会社員の割合は21%でしたが、50代では、教員、NPO(国内)が29%、14%となり、会社員の割合が48%と40代の約2倍となっています。会社員の割合は、40代、50代を除く、20代、30代、60代で50%を超えています。



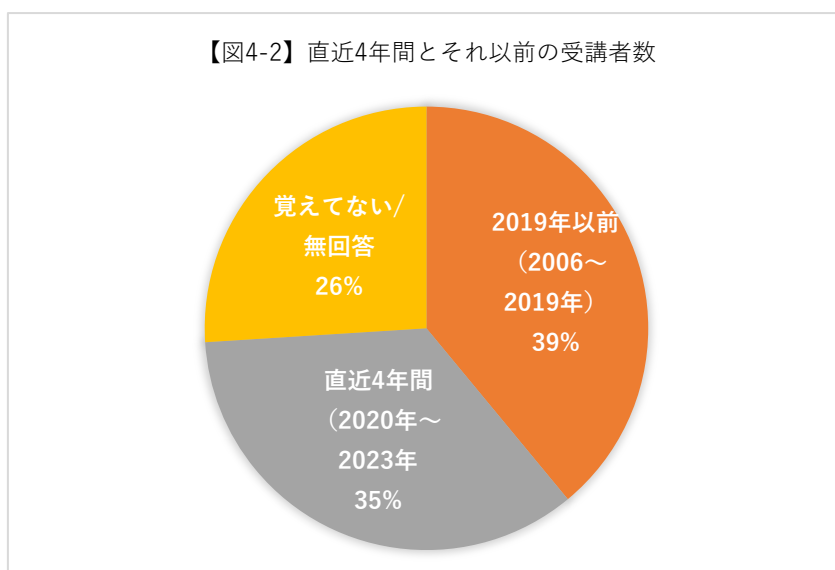
4 受講年

受講年を覚えていた回答者は、全体の74%でした。

母数が少ないのでどれだけ傾向を表すか分かりませんが、年の平均値は4.18。すなわち、アンケートに協力して下さる受講生に限ると1年に4人強は受講して下さっています。さらに、標準偏差を求めると約3.21ですから、アンケートに協力くださるような方が1人弱から8人弱は、毎年受講されたということになります。

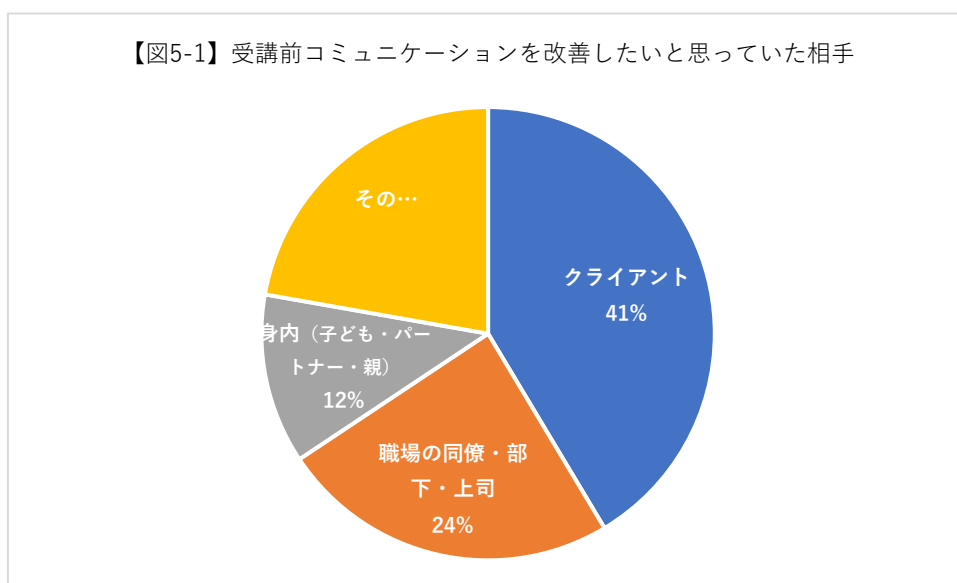


また、オンライン研修を始めた2020年以降の4年間で、全体の35%の受講者数を占めています。この4年間に限れば、年平均9人弱です。それ以前の13年間の平均が3人弱ですから、オンラインの効果と言えるでしょう。さらに直近2年間(2022年、2023年)では、年平均11人で、オンラインで開講数が増えたなどの理由が考えられると思います。

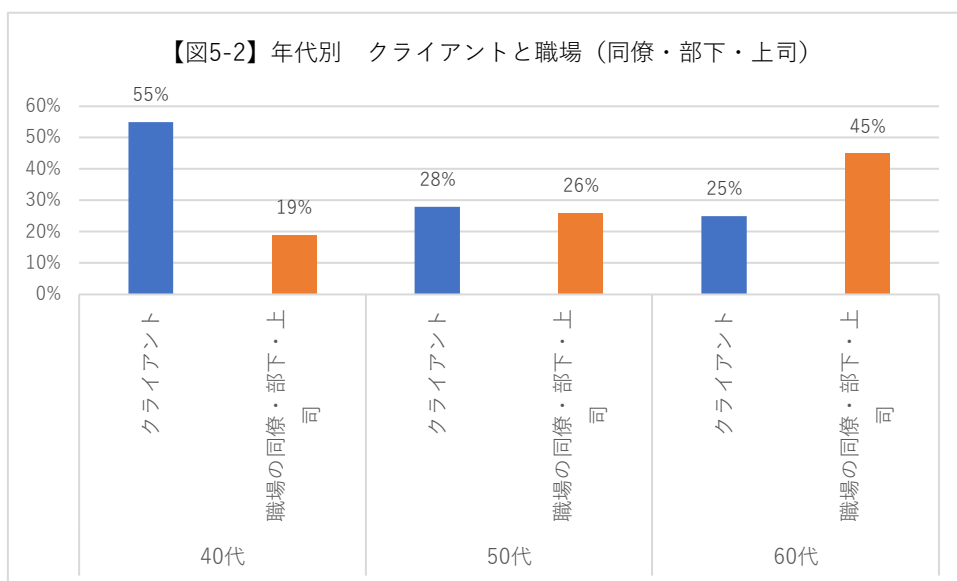


5 受講前、コミュニケーションを改善したい、と思っていた相手

受講前、コミュニケーションを改善したいと思っていた相手で、断然多いのがクライアントで、41%です。以下、職場の同僚・部下・上司が 24%と続きます。つまり職場関係だけで 65%を占めます。それに対して、いわゆる身内（子ども、パートナー、親など）は合わせて 12%と職場関係の 5 分の 1 以下です。

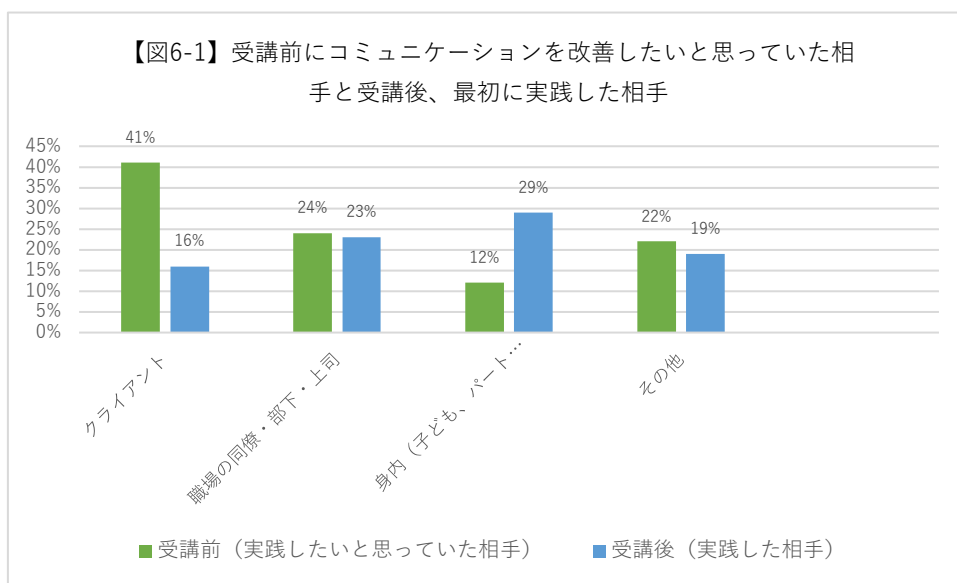


同じ項目を年代別で見ると、40代ではクライアントは 55%、職場の同僚・部下・上司は 19%、50代は、クライアントは 28%、職場は 26%、60代では、クライアントは 25%、職場は 45%となっています。

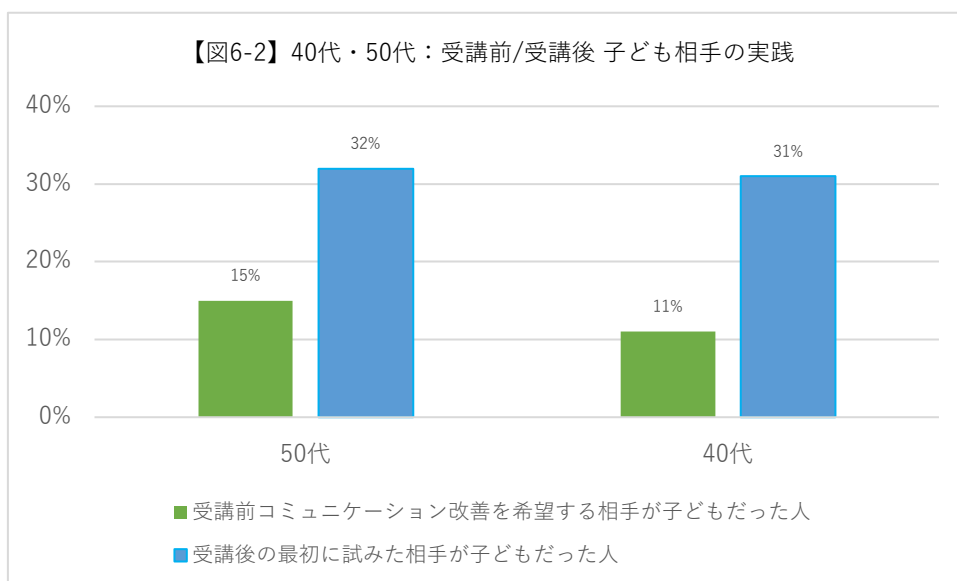


6 受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた相手

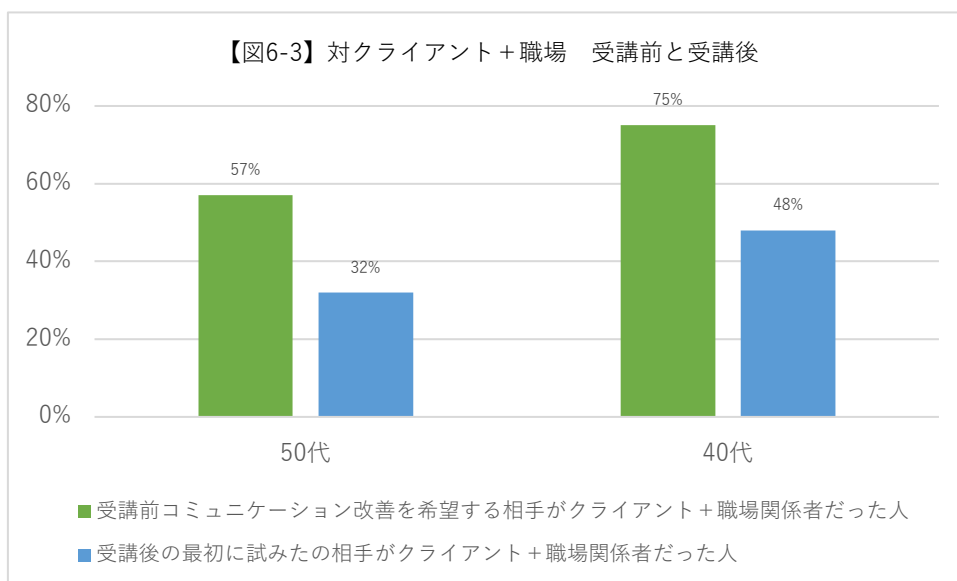
受講前にコミュニケーションを改善したいと思っていた相手（問5）で、最も多かったクライアントは41%から16%、半分に以下に減っています。それに対して職場の同僚・部下・上司は23%と、ほぼ変わりありません。反対に、子どもやパートナー、親は合わせて29%と、倍以上に増えています。ここで一気に増えたといえ、**「思い出せない」**が問5では1%にも満たなかったものが、ここでは13%まで増えています。思い出せない、というのですから、実際は身近な人たち、あるいは職場関係、クライアントに試みていたのかもしれませんが。あるいは、「誰にも試していない」なのかもしれません。



年代別で特徴的だったのは50代で、受講前にコミュニケーションを改善したいと思っていた相手（問5）としての子どもの15%だったのが、受講後、初めて実践した相手として一気に約32%まで増え、40代では11%だったのが31%まで増えています。



職場の部下・同僚・上司とクライアントを足したものをみると、50代では約57%あったものが32%に、40代では75%あったものが48%まで減っています。



続いて回答数です。問5であった回答数133に対して、問6の回答数は104に下がっています。つまり29の未回答ということになり、その点は気になるところです。

7 受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた場面

受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた場面として、複数回答が挙げられたものは、子どもに学校や授業の様子を聞いたものが4件、父親に体調不良について聞いたというものが3件でした。続いて、クライアントを相手に、相談を受けた場面が5件、集落で住民の話を聞いたというものが4件でした。おそらく教員の方でしょうが、学校/大学で学生の話聞くというのが6件です。職場では、部下の話聞く場面が7件、同僚の話聞く場面が4件でした。「友人に練習相手になってもらった」ときが最初に試した場面という回答が1件ありましたが、それ以外の場面は、家庭や職場での実践でした。

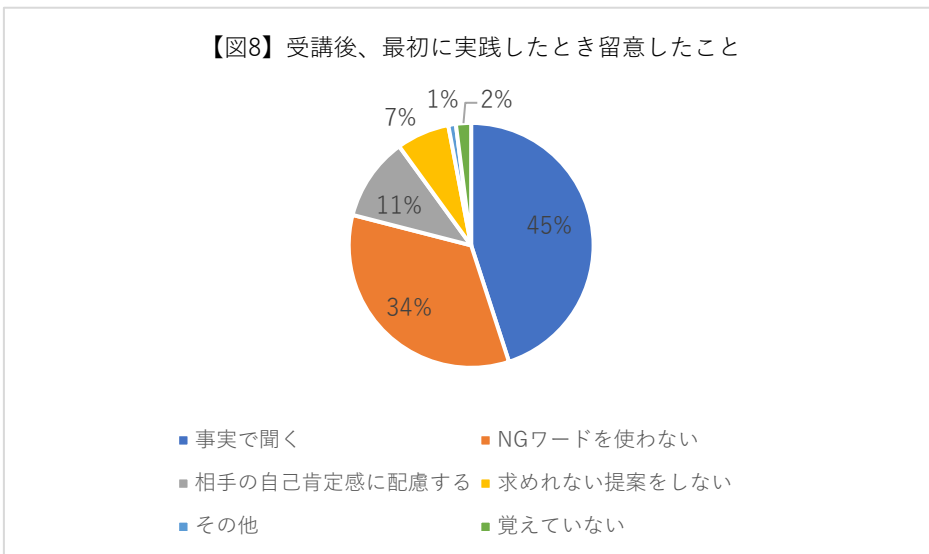
【図7】 受講後、最初にメタファシリテーションを試してみた場面

クライアント	職場（同僚・部下・上司）		（身内）子ども		その他	
	相談（支援/トラブル/人材育成/教育）を受けたとき		学校（授業）の様子について聞いたとき			
	部下の話（業務相談/トラブル/離職希望）を聞いたとき		保育園の生活について聞いたとき	子どもから「学校に行きたくない」と言われたとき		
集落で村人の話（酪農グループ/ライフストーリー/世間話）を聞いたとき	患者への問診	同僚の話（進捗共有/悩み相談/トラブル/世間話/課題整理）を聞いたとき	学校の連絡を（子どもが親に）伝え忘れていたとき	宿題をやってほしかったとき	学生の話（授業/面談/喧嘩/提出物忘れ）を聞くとき	
支援先の子どもの話を聞いたとき	取材で、活動を始めたきっかけを聞いたとき		家事支援家庭で相手の近況を聞いたとき	（身内）親		（身内）パートナー
		採用面接	体調不良だった父親に話を聞いたとき	仕事の悩み	帰宅後、家事や子どもの様子	近況報告
		部署内の勉強会	話の長い上司の論点を整理したとき	父親の小学生時代の話	日常会話	メタファシリテーション練習

8 受講後、最初にメタファシリテーションを試したとき留意した点（最大2つ）

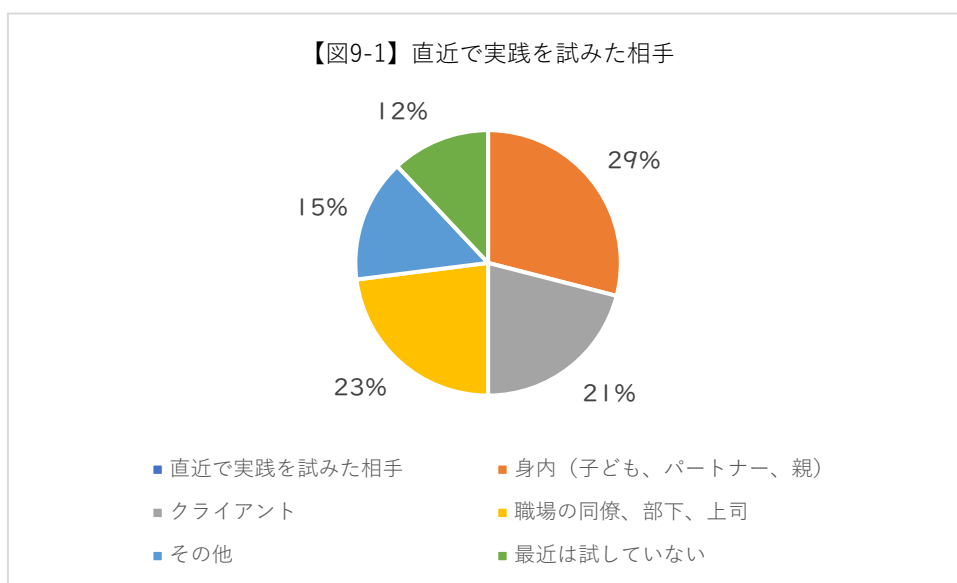
受講後、最初にメタファシリテーションを試したときに留意した点については、「事実で聞く」が45%、ついで「NGワードを使わない」が34%でした。次に多かったのが「相手の自己肯定感に配慮する」が11%と、上記2項目には大分差があつての3番目でした。

【図8】 受講後、最初に実践したとき留意したこと



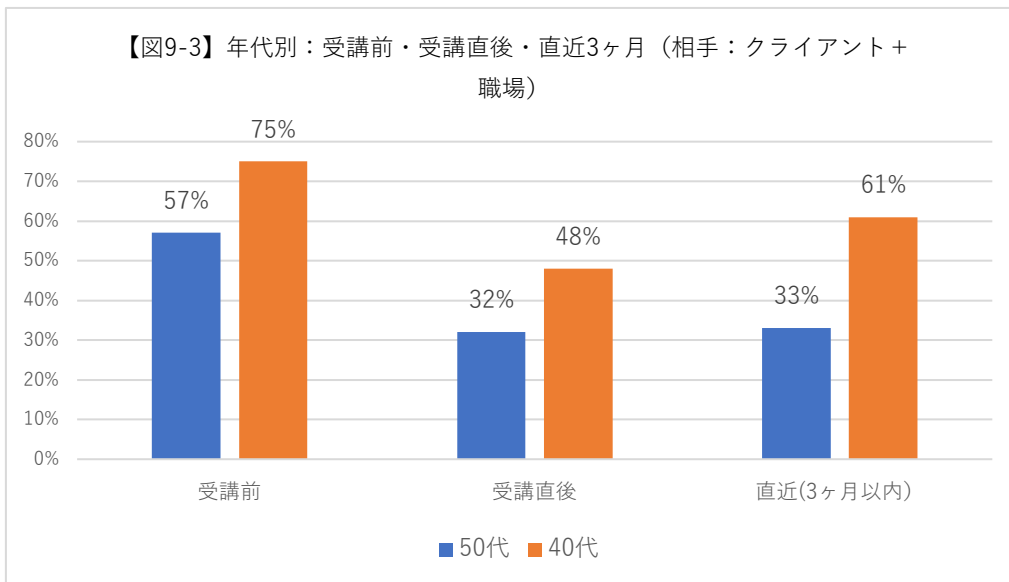
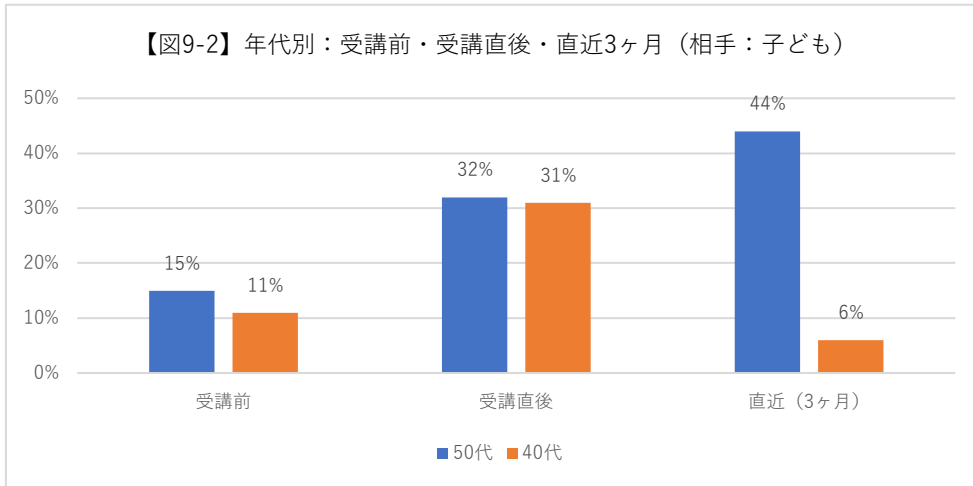
9 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた相手

子どもが 23%、ついでクライアントが 21%、そして職場(同僚・部下・上司)が 23%でした。クライアントが受講後、最初に試みた相手(問6)に比べて若干盛り返した、と言えるかもしれません。ただし、子どもも含める身近な人たちが 29%であるのに対し、いわゆる仕事で使うと思われる職場(同僚・部下・上司)とクライアント合わせて 44%と、問6の時(39%)に比べて余り増えている様子はありません。



年代別で特筆すべきは、50代で直近(3ヶ月)で実践した相手として「子ども」が44%を占めていることです。この年代では職場とクライアントといった仕事関係が合わせて33%で(参照:図9-3)、「子ども」より少ないのです。

同じように40代を見ていくと、直近(3ヶ月)で実践した相手として「子ども」は6%、仕事関係は61%(参照:図9-3)と、40代では、受講前、コミュニケーションを改善したいと思っていた相手(問5)で示された傾向がほぼなぞられています。



結果としてみると、50代では、当初の意図通りには（問5）、メタファシリテーションは使われていないということになります。一方、これを肯定的に捉えれば、子どもとのコミュニケーションが改善され、以前より話すようになった、と解釈することもできます。特に、50代と言えば、思春期以降の子どもがいる確率が高いので、一般的にいう難しい年齢の子どもとのコミュニケーションが改善されたということでしょうか。

10 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた場面

直近(3ヶ月以内)で、メタファシリテーションを試してみた場面と受講直後(問7)で試みた場面との大きな変化があったのが、クライアントと職場を合わせた「相談の場面」の増加で、その件数は問

7の件数が16件から、問10では26件でした。子どもからの「相談の場面」の件数も、2件(問6)から6件(問10)へ増加していました。

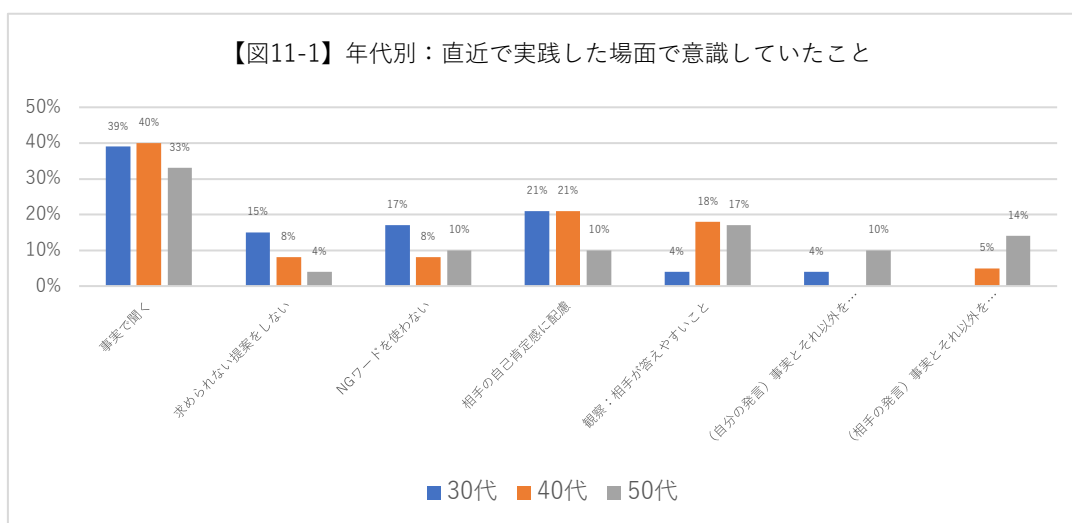
その他、複数回答があったものは「受講後1~3回試しただけで最近是谁にも試していない」が7件でした。

【図10】 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた場面

職場(同僚・部下・上司)		会議のとき	クライアント			(身内)子ども		学校の様子について聞いたとき
同僚の話(進捗共有/悩み相談/トラブル/世間話/課題整理)を聞いたとき			相談(支援/トラブル/人材育成/教育/参加者が少ない/活動を広げたい)を受けたとき			子どものトラブル(喧嘩/人間関係/リーダーが辛い)について		
部下の話(業務相談/トラブル/離職希望)を聞いたとき		部署内の勉強会/研修	雑談・日常会話	相手の近況を聞いたとき	集落で村人の話を聞いたとき	会議のとき	保育園の生活について聞いたとき	子どもの趣味
部下内の勉強会/研修								メタファシリテーション練習
							(身内)パートナーの仕事の悩み	友人
							相談	近況報告
							トラブル	近況報告

11 直近(3ヶ月以内)でメタファシリテーションを試みた場面で最も意識していたこと(最大2つ)

問8(受講後、最初に留意していた点)との関連で見ると、50代で他の年代と比べて特徴的なのが、「相手が答えやすいことは何か観察する」が17%と、「事実で聞く」の33%について多いことです。30代、40代では、「事実で聞く」がそれぞれ39%と40%、ついで多いのが「相手の自己肯定感に配慮する」で共に21%です。一方、50代ではこの「相手の自己肯定感に配慮する」が10%しかなく、30代、40代との差が際立ちます。



この関連で 50 代の回答者の受講後、初めて実践した場面（問 7）と直近 3 ヶ月で実践した場面（問 10）の具体例を見ていきます。

まず問7で相手が「子ども」と見受けられる具体的な場面は次の通りです。

- 学校の様子を聞きたかったのですが、いつも「学校どうだった？」と聞いていたので会話ができなかったところ、事実質問に変えたら、少しずつ学校の様子が変わる答えが返ってくるようになった
- 学校の様子を聞く
- 学校連絡を伝え忘れていた事について
- 教育相談の場面
- 子どもが学校から帰ってきて、明日学校に行きたくないと言われたとき

続いて問 10 では、下記の通りです。

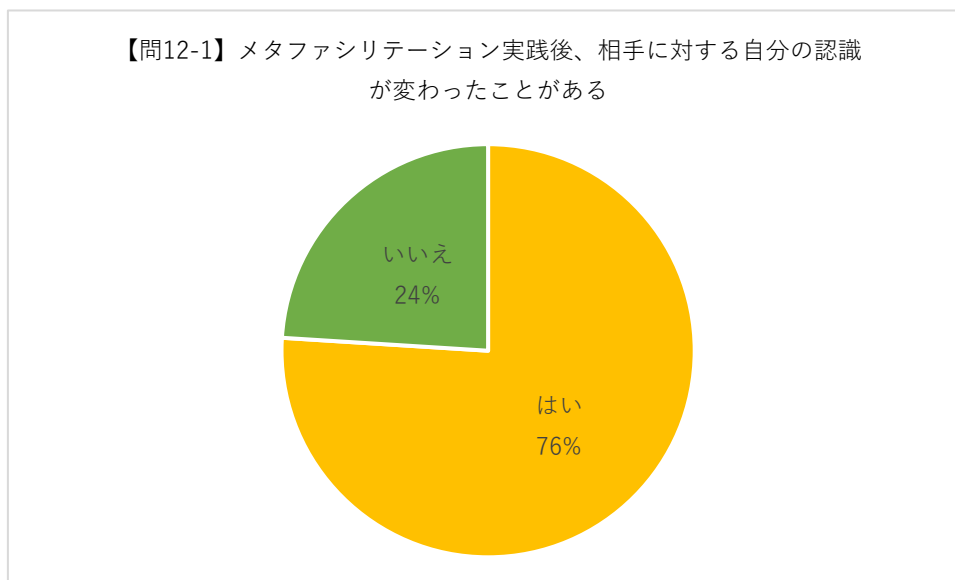
- 学校の合唱コンクールの練習のリーダーを辛いというので、状況を聞いた
- 学校の間人間関係に悩んでいたため、問題の元を見つけるように話をきいた
- 学習発表会でリーダーをやることになったことについて

この両者の違いを比べてみると、受講後初めて実践した場面（問 7）では、「学校の様子」を聞くという、話を聞く側（大半が「親」）からの問いかけで始まっているように見受けられます。学校の連絡忘れ、教育相談、にしても親から子どもへの問題提起だったのではないかと推測できそうです。

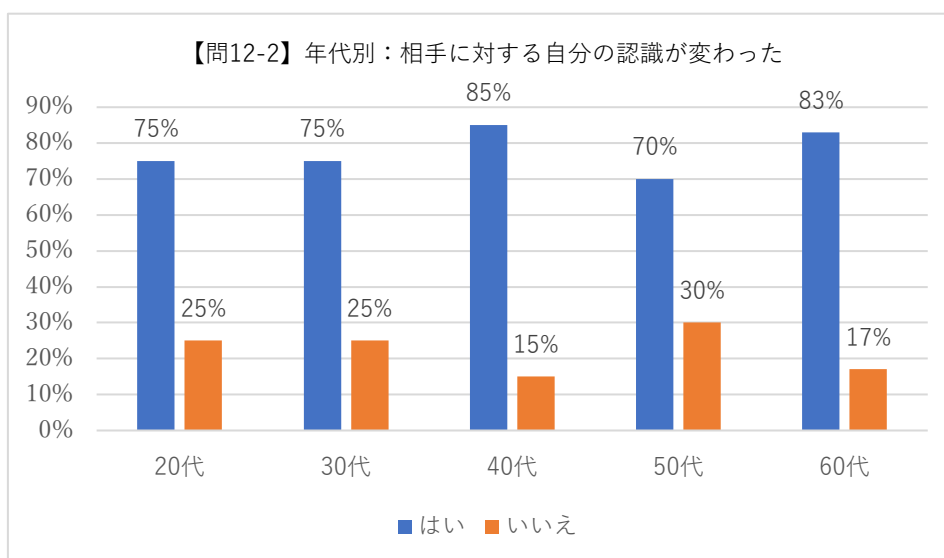
一方、直近 3 ヶ月で実践した場面（問 10）の方では、話を聞かれる側からの「相談事」で、受講後初めて実践した場面（問 7）から子どもの態度が変わってきているのではないかと推測させるような違いが見られます。つまり、コメントからも、子どもとのコミュニケーションが改善されているのではないかとこの兆候が窺えます。

12 これまでにメタファシリテーションを使って、相手に対する自分の認識が変わったことがあるかどうか

回答総数に対し、76%が「はい」と答えています。



30代から60代まで、すべての年代で70%から80%以上が「はい」という回答で、メタファシリテーションを学んでその効果を認識している人が多数ではないかと推測されます。



13 (12で「はい」と答えた方)内容

研修をする側として、初心者には期待する行動とその効果として、以下の3つが挙げられます。

- 「なぜ」、「どうして」を使わない

- 求められない提案をしない
- 最初から問題を解決しようとするのではなく、まず相手から出てきた話をよく聞く

記述された具体的な内容では、まずこのカテゴリーに入ると思われるものが約 25%ありました。

下記はその具体例です。

<「なぜ」、「どうして」を使わない>

- これまで「なぜ?」や「どうして?」で聞いた際の相手の回答は必ずしも事実でなく、相手の考えや思い込みになる可能性がことに気が付いた。(30代)
- 考えを聞くのと事実を聞くので相手の答えは違うことに気づいた。(30代)
- 事実質問で聞くと、大抵、自分の想像とは違う答えが相手から返ってきた。自分の先入観や思い込みが邪魔をしてコミュニケーションがうまくいかない、すれ違いが生じているのだと理解できた。(40代)
- これまで何も考えずに使っていた「なぜ?」「どうして?」「何か?」という質問が帯びているプレッシャーを、ひしひしと感じるようになった。(50代)
- 「なぜ?」を封印した事実質問だとより素直に答えてくれる。単に自分の聞き方が良くなかったということが分かってきた。(60代)
- 相手が意見を言わないのは、わからない、意見がないのではなく、自分の意見を頭の中でまとめるのに時間がかかるので、言うタイミングをのがして、言えないということだった。(50代)

<求められない提案をしない>

- これまでは「相手が困っている」という前提に相談者に対応していたが、実は困っていることは別にあったり、80%くらい実現できればいい等、それぞれ異なることに気づいた(30代)
- 子どもに対して自己効力感を重視し、批判的発言とアドバイスを一切やめることで家族の信頼を回復した。(60代)
- 相手の話を聞いているようで、自分の提案を話していることが多いと気づいた。(30代)
- 事実の中にリソースが見つかるそれは本当にパワフルな気づきになるのだと思った。(40代)

<最初から問題を解決しようとするのではなく、まず相手から出てきた話をよく聞く>

- 話すのが苦手で、周りともめがちな子どもでも、話を聞くことで、その子なりに考えて行動していることがわかった。(40代)
- 思春期の子どもは親になにも話したくないものだと思っていた。そうではなかった。単に私(親)が子どもの話を聞こうとしていないだけだった。(40代)
- いつも私(上司)に答えを求めてくる感じのする部下、話を事実で聞いていくうちに、自分の考えは持っているが、失敗を恐れていて言えなかった事実が明らかになった。(50代)

続いて、相手に対する自分の認識が変わったことで、大きな気づきや変化があったという具体例をいくつか挙げます。

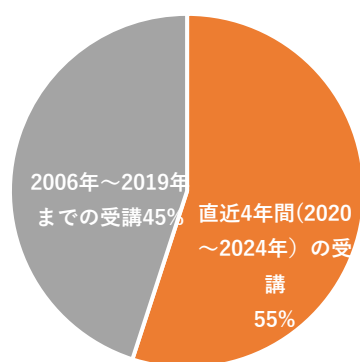
- 相手を過度に分かろうとしたり、好きになろうとしたり、役に立とうとすることがなくなり、それら

によって今まで自分が辛かったとわかった。(20代)

- 自分の思い込みを排除できることで、相手の話している内容の問題点を見つけるまでの時間が短縮できた。(40代)
- 「相手と認識のズレがあるかも」と気づくことが増えたように思う。(40代)
- いつ、だれ、どこ、何を(感情や考えは別枠として)記載できる報告書をつくり、それを俯瞰することで、職員同士の感情的な堂々巡り陥ることなく、公正な判断ができるという点を指導できた。(60代)
- 相談を受けた時、まず助言や問題解決を行おうとしていたが、相手が問題を抱えて何もできないと過小評価している自分に気づいた。(40代)
- 「相手にはできない」と決めつけていた業務が、私の対応(投げかけ)を変えることで、できるようになったことがあった。(50代)
- 一見したところ合理的でないことにも、相手にはその理由があり、その「なぜ~したの?」とずばりと聞くよりも、事実のやりとりすることで、理由が浮かび上がってきたり、やりとりを繰り返すうちに、相手の方から打ち明けられたりする。(60代)

問13の「相手の認識が変わったことがある具体的内容」を記述してくださった方たちの受講年別(問4)に、比較すると、直近4年以内に受講された方(55%)、2019年以前の受講(45%)となっていました。若干、直近4年以内の方の記述が多かった程度で、大きな差は見られませんでした。

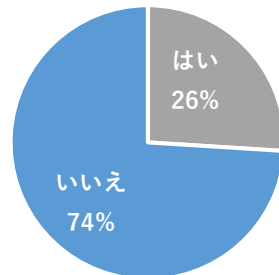
【図11-2】受講年別：空いてに対する自分の認識が変わったことの記述があった方



14 メタファシリテーションを、集団に対して(1対多数)使用したことがあるかどうか

「はい」は総数の約26%です。

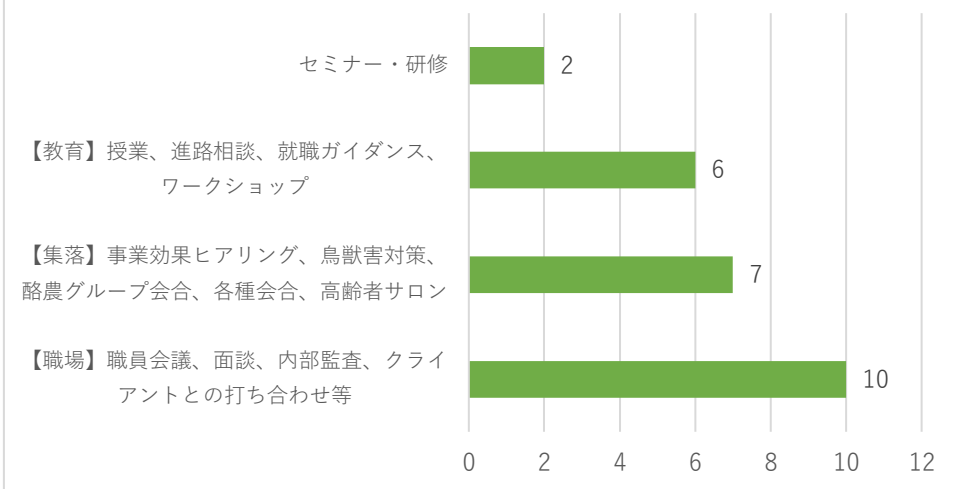
【図14】メタファシリテーションを1対多数で使ったことがある



15 1対多数でメタファシリテーションを使った場面

「はい」と回答された方が、1対多数でメタファシリテーションを使った場面は次のとおりでした。

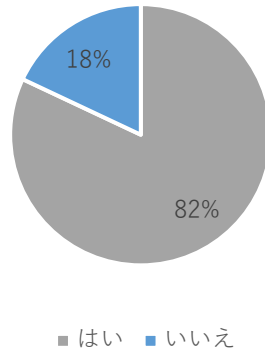
【図15】1対多数でメタファシリテーションを使った場面（件数）



16 メタファシリテーションを試みて、うまくいかなかったということがあったかどうか

82%の回答者が「はい」と答えていますが、それは初心者には当然かと思われます。その自覚が技術の向上につながるのですが、懸念すべきは「いいえ」と答えた回答者が17%もあったことです。実際は事実質問ができていないのに、本人はできているつもりになっていることは、初心者にはありがちなことで、技術向上の妨げになりかねません。

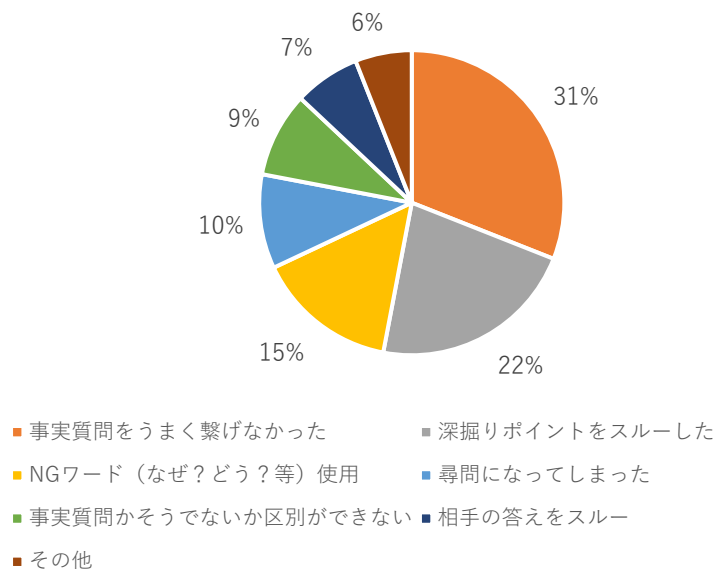
【図16】 実践してみて、うまくいかなかったことがある



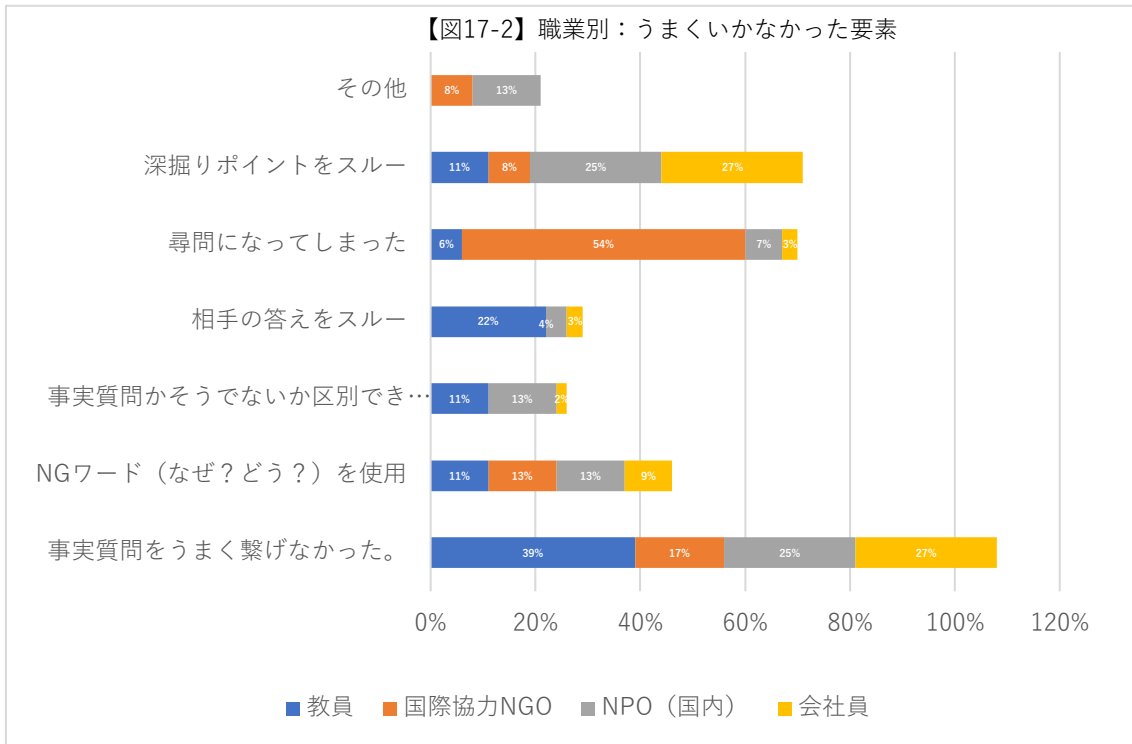
17 (16で「はい」と答えた方)うまくいかなかった要素(最大3つ)

複数回答のうち、一番多かったのが「事実質問をうまく繋げなかった(31%)」、「振り返ったら、あそこを深掘りしたらもっと聞けたなというポイントがいくつもあった(22%)」、「なぜ」「どう」などの一般的表現を使ってしまった(15%)」「尋問口調になった(10%)」、「事実質問しているかどうか区別できなかった(9%)」、「相手の答えをスルーした(7%)」の順でした。

【図17-1】 うまくいかなかった要素 (複数回答)



職業別で見ても目立ったのは、「深掘りポイントを聞けなかった」が、「NPO(国内)」で25%、「会社員」で27%と他の職業に比べて群を抜いて多いことです。しかも両者とも、「事実質問を繋げない」と同率です。年代別には際立った違いはありませんでした。

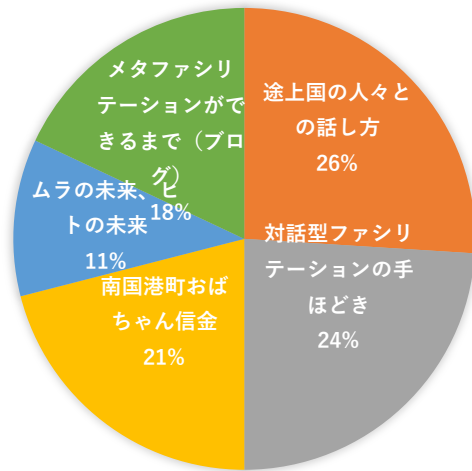


18 読んだことのある書籍/ブログ記事（複数回答可）

「途上国の人々との話し方(26%)」、「対話型ファシリテーションの手ほどき(24%)」「南国港町おばちゃん信金(21%)」、「ムラの未来、ヒトの未来(11%)」、「メタファシリテーションができるまでブログ(18%)」という順でした。書籍は、どれも出版時から7年から10年以上の年数が経っているものばかりです。そのうち特に「対話型ファシリテーションの手ほどき」は、その手軽に読める価格と、一番手に取りやすさ(買いやすい)で、部数も累計11,500部とトップです。唯一オンラインでのアクセスしかないものが「メタファシリテーションができるまで(ブログ)」で、連載が始まったのが2022年10月ですから、1年間で素早くアクセス数をあげているのは、オンラインの手軽さが理由でしょうか。

(参考:2024年4月現在)「途上国の人々との話し方」累計6,500部、「対話型ファシリテーションの手ほどき」累計11,500部

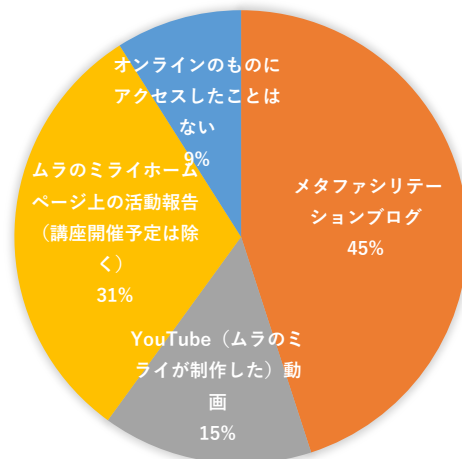
【図18】 読んだことのある書籍/ブログ記事



19 アクセスしたことのあるオンライン上のメタファシリテーションに関するコンテンツ

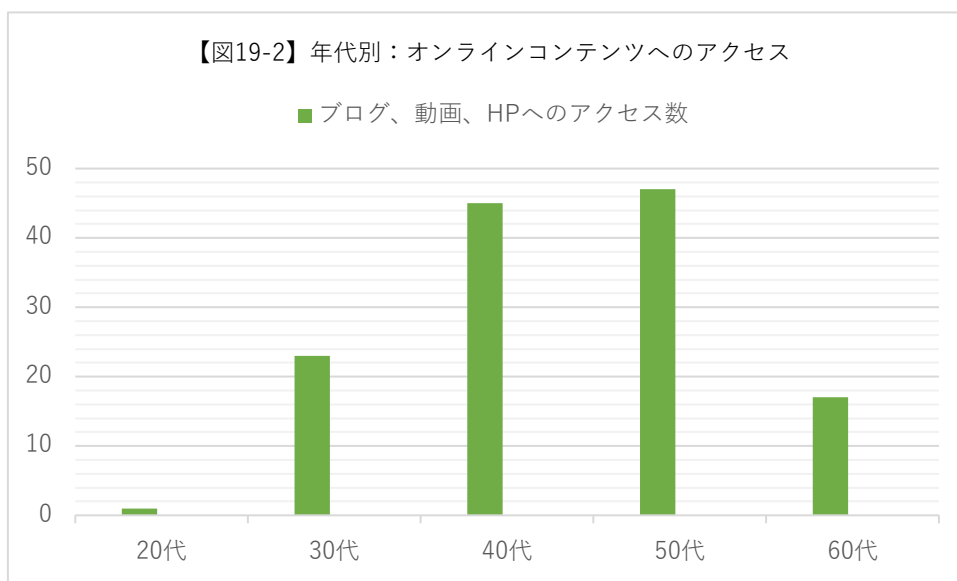
「メタファシリテーションブログ(45%)」、「ムラのミライが制作した動画(15%)」、「ムラのミライホームページ上の活動報告(講座開催予定は除く 31%)」、「オンラインのものにアクセスしたことはない(9%)」でした。やはりブログが圧倒的に多く、動画は本数も少なく、まだまだ認知度が低いようです。

【図19-1】 アクセスしたことのあるオンラインでのコンテンツ

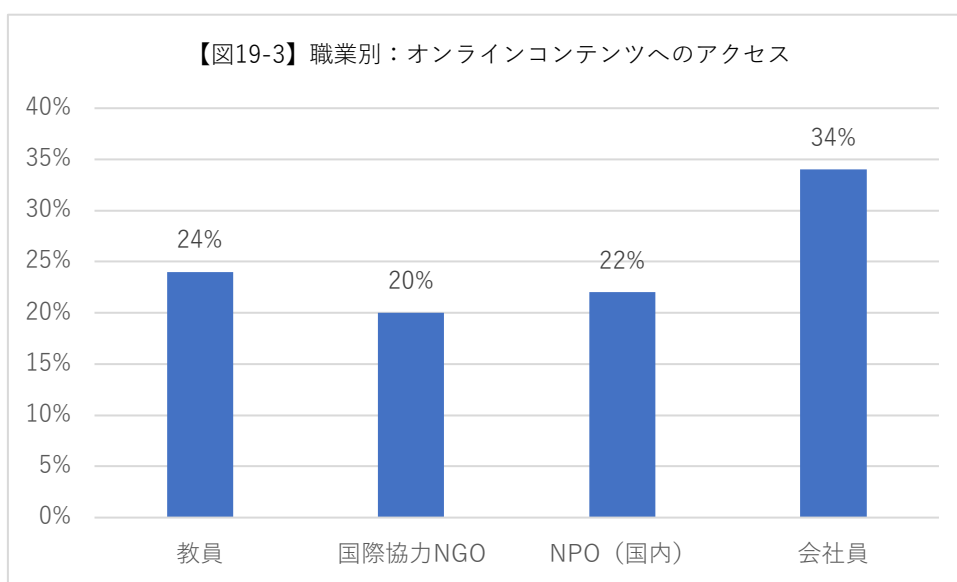


年代別に見ると、40代、50代のオンラインコンテンツへのアクセスがもっとも多く、20代、60代のアクセスが少ない傾向にありました。

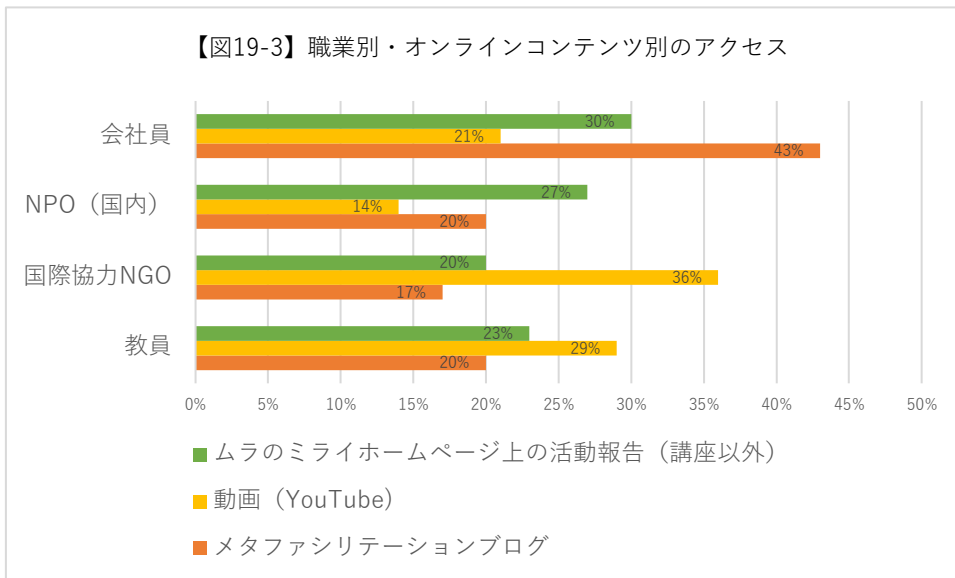
これまでの間に共通する傾向として、ムラのミライが発信するコンテンツは、40代、50代に一番適しているのかと思われます。



同じ項目について職業別に見ると、「教員(24%)」「国際協力 NGO(20%)」、「NPO(国内 22%)」、「会社員(34%)」となっています。会社員のオンラインコンテンツへのアクセスが一番高いということになります。

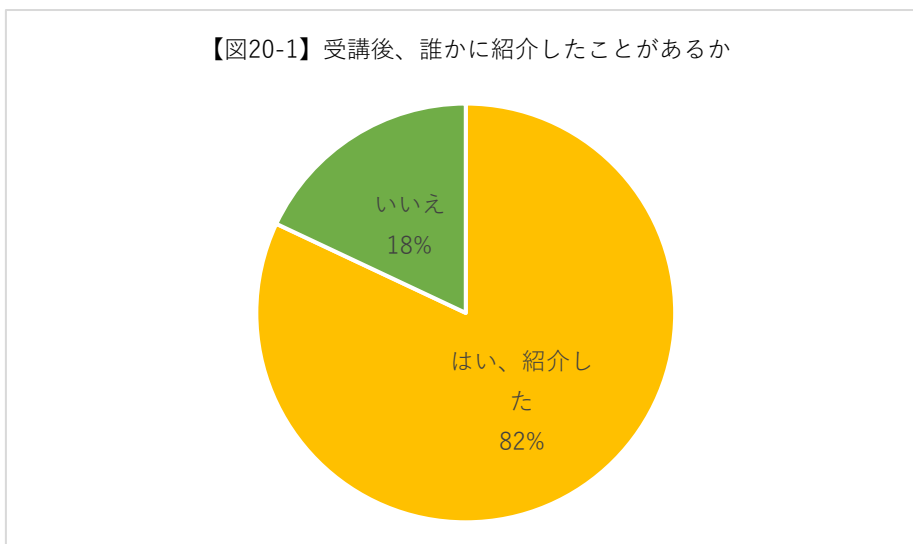


職業別にアクセスの多いコンテンツを見ると、会社員は、メタファシリテーションブログへのアクセスが43%、ホームページが30%と高く、国際協力 NGOと教員では、動画へのアクセスがそれぞれ36%、29%と高い傾向を示しています。

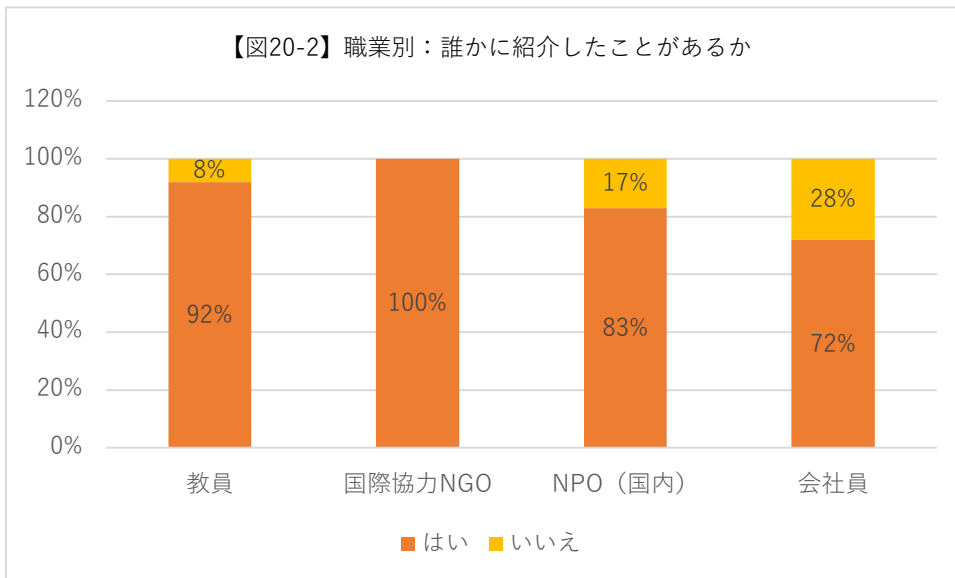


20 講座を受けた後に誰かにメタファシリテーションを紹介したことがあるかどうか

実に82%の回答者が「はい」と答えています。10人に8人以上は受講後にメタファシリテーションを紹介して下さったことがわかります。講座を受けた人の8割が内容に満足し、実際に使ってみて効果を実感していることが予想されますが、第2部でその点についてはさらに検証しています。

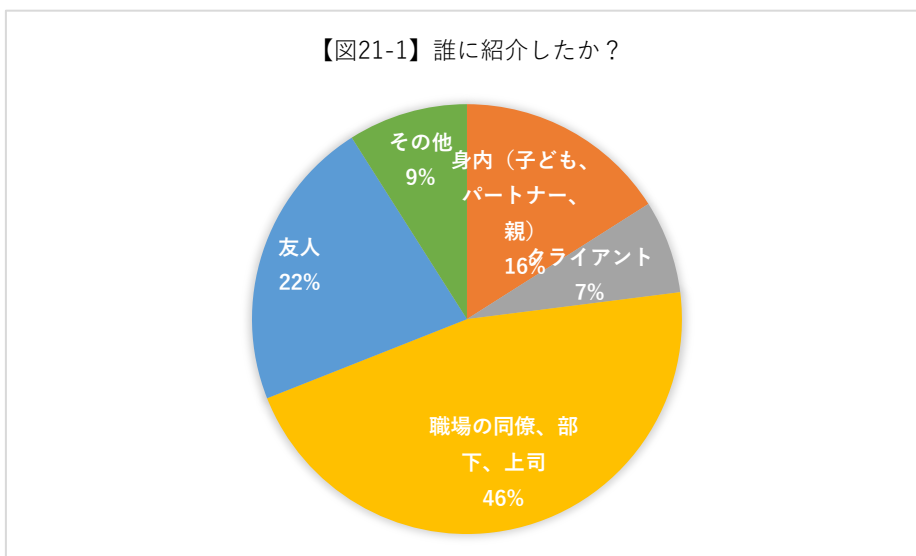


職業別に見ると「国際協力 NGO」は、100%が「はい」と回答しており、やはり現場での効果を一番実感できているものと思われます。

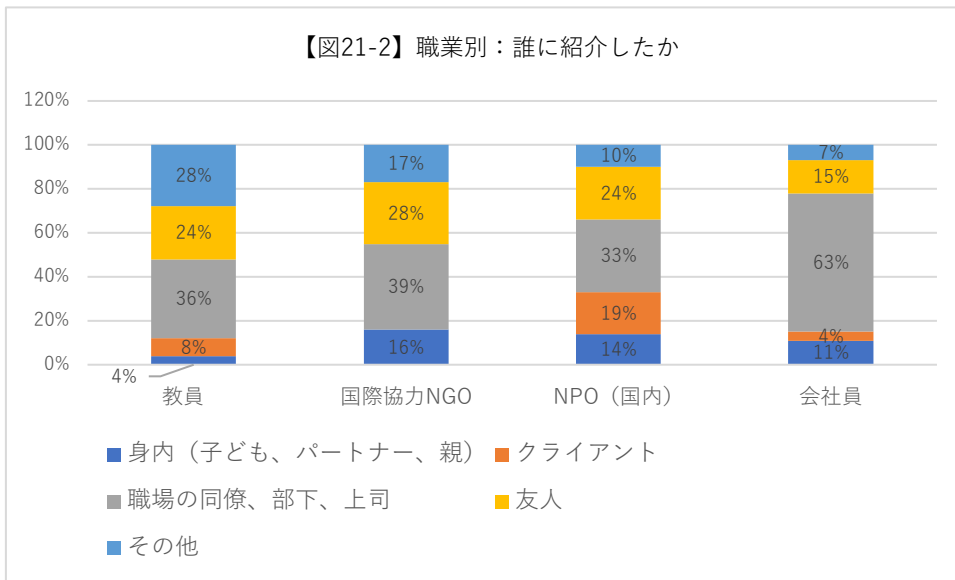


21 (20で「はい」と答えた方)誰に紹介したか(複数回答可)

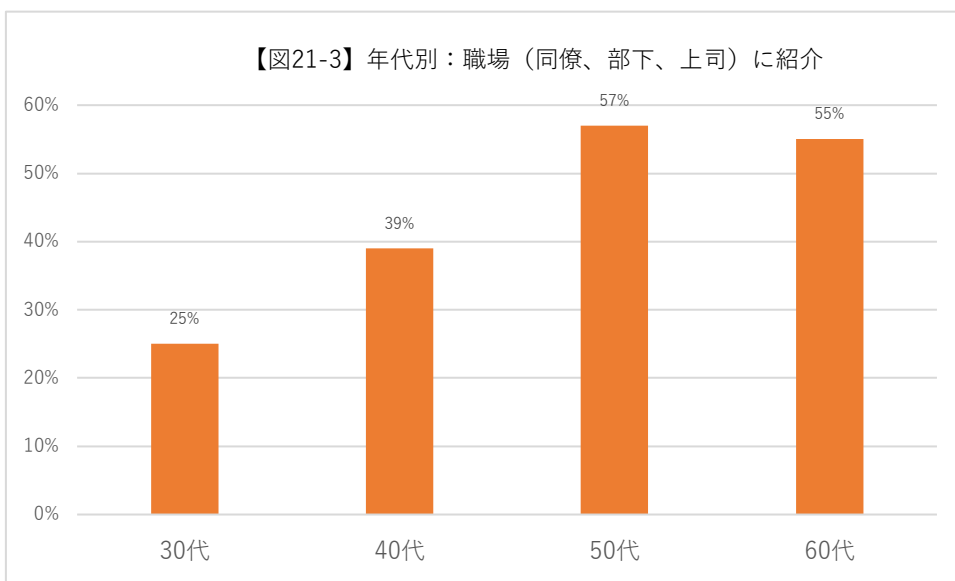
身内(子ども、パートナー、親)が16%、友人が22%でしたが、クライアントが7%、職場(同僚、部下、上司)が46%と、職場とクライアントの合計が半分以上(53%)と他を圧倒しています。



職業別で見ると、職場関係でもっとも多かったのが「会社員」で63%、ついで「国際協力NGO」で39%、「NPO(国内)」では33%でした。



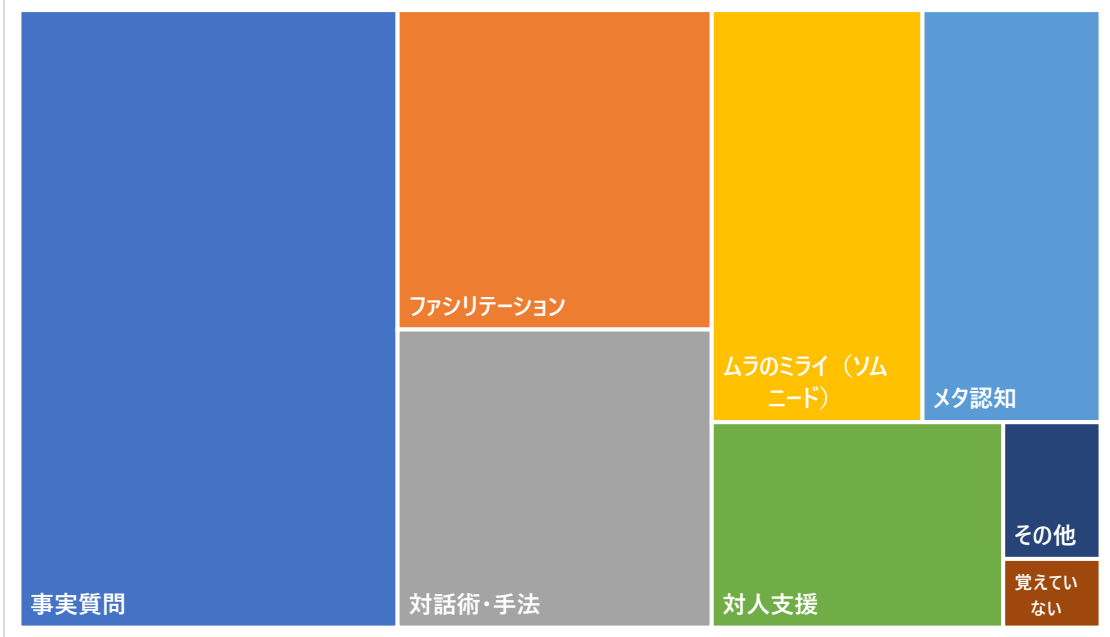
職場関係を年代別で見ると、30代で25%、40代で39%、50代で57%、60代で55%でした。またその職場関係の回答数も40代、50代が最多でした。



22. メタファシリテーションを誰かに説明する際にキーワードとして使用した言葉（複数回答可）

最も多かったのは「事実質問」で35%でした。「ファシリテーション」「対話術・手法」が15%と14%と続いていました。複数回答なので「事実質問」と何かという組み合わせで答えた回答者がほとんどで、その中でも、「事実質問」と「ファシリテーション」、「事実質問」と「対話術・手法」という組み合わせがほぼ拮抗しています。

【図22】メタファシリテーションを説明する際に使ったキーワード



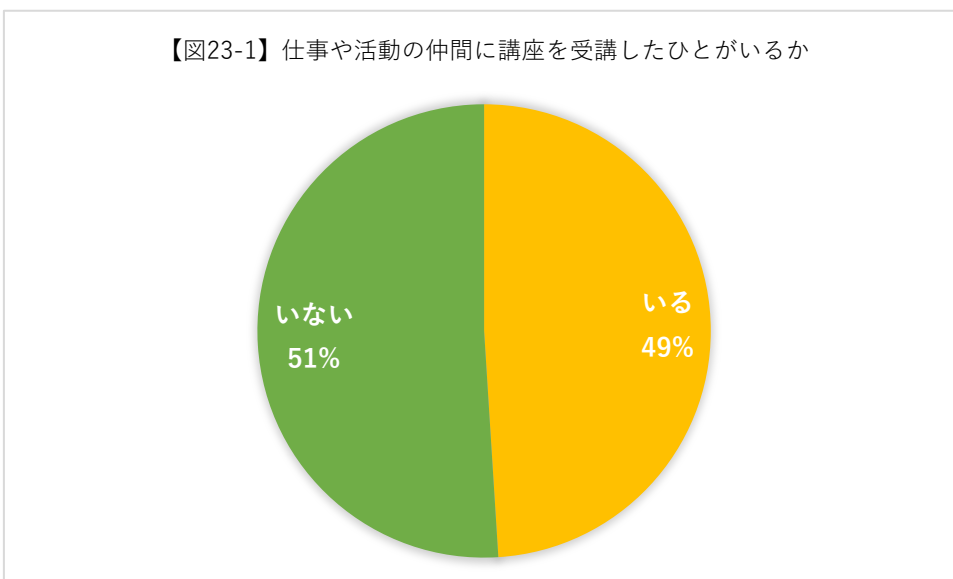
「その他」に関して、回答の選択肢にはなかったものでは、次のようなキーワードが使われていました。

- 国際協力の中から生まれた技術
- 力を持つ側が自分の力を抑えてフラットな地点に立って対話する
- 当事者の主体性の尊重、支援者都合の自制、国際協力の現場経験

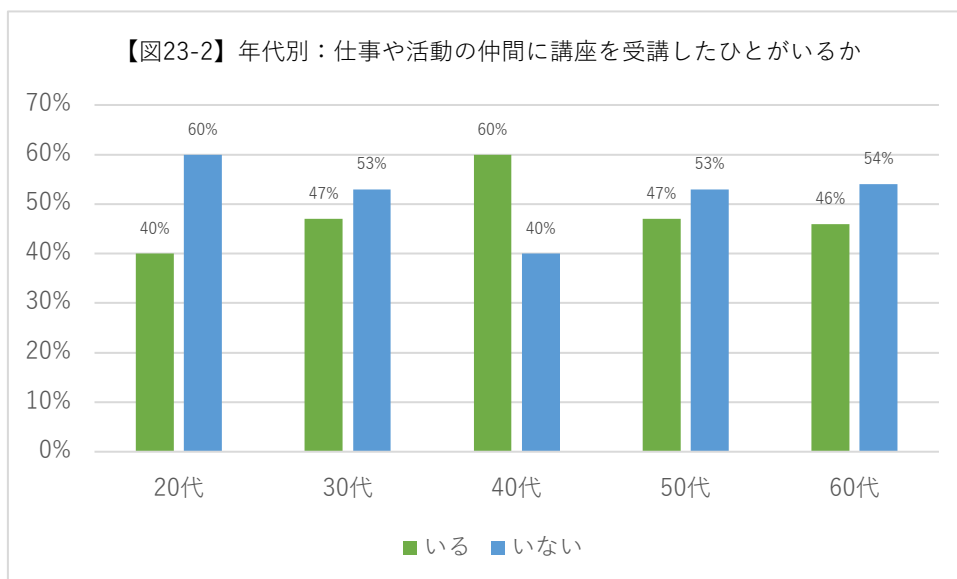
23 仕事や活動の仲間で、メタファシリテーション講座を受けたことのある人がいるかどうか

回答者の49%が仕事や活動の中まで講座を受けたことがある人が「いる」と答えています。

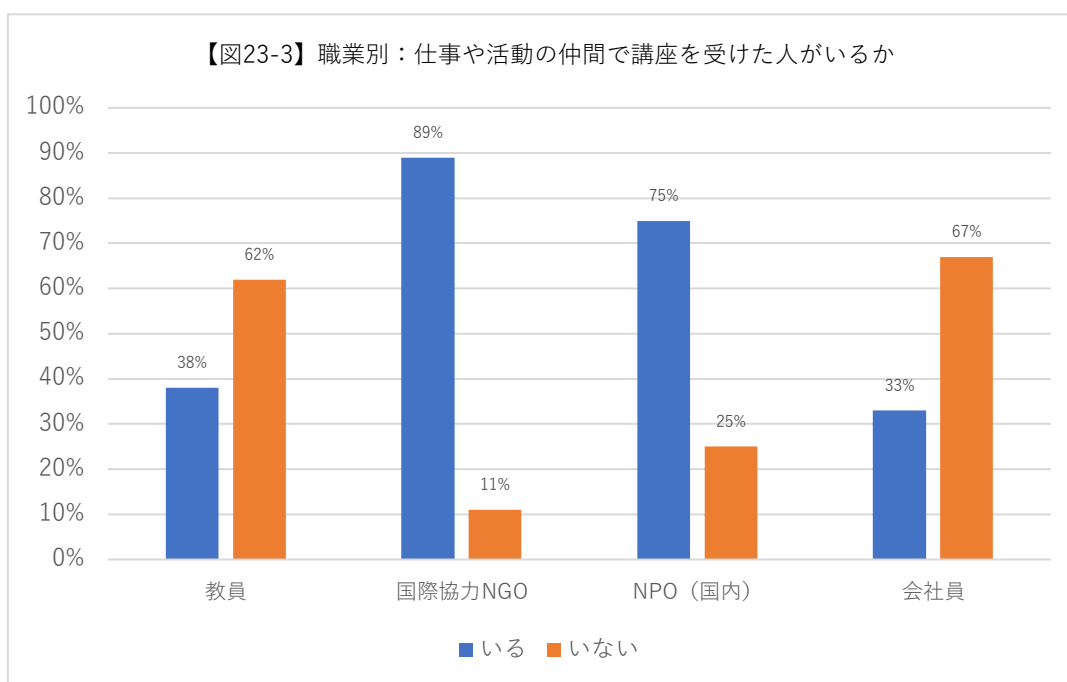
【図23-1】仕事や活動の仲間に講座を受講したひとがいるか



年代別で見ると、「いる」が50%を超えているのが、40代で60%でした。



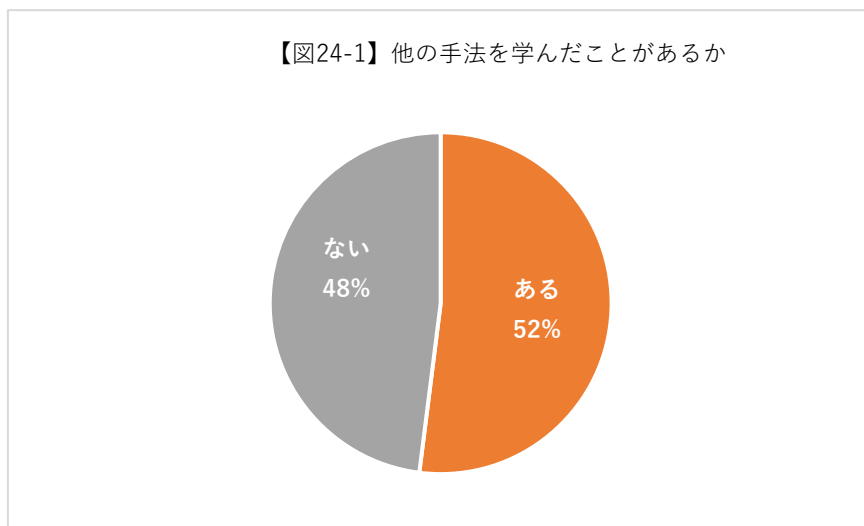
職業別で見ると、「国際協力 NGO」で89%、「NPO(国内)」で75%です。「会社員」は33%でした。



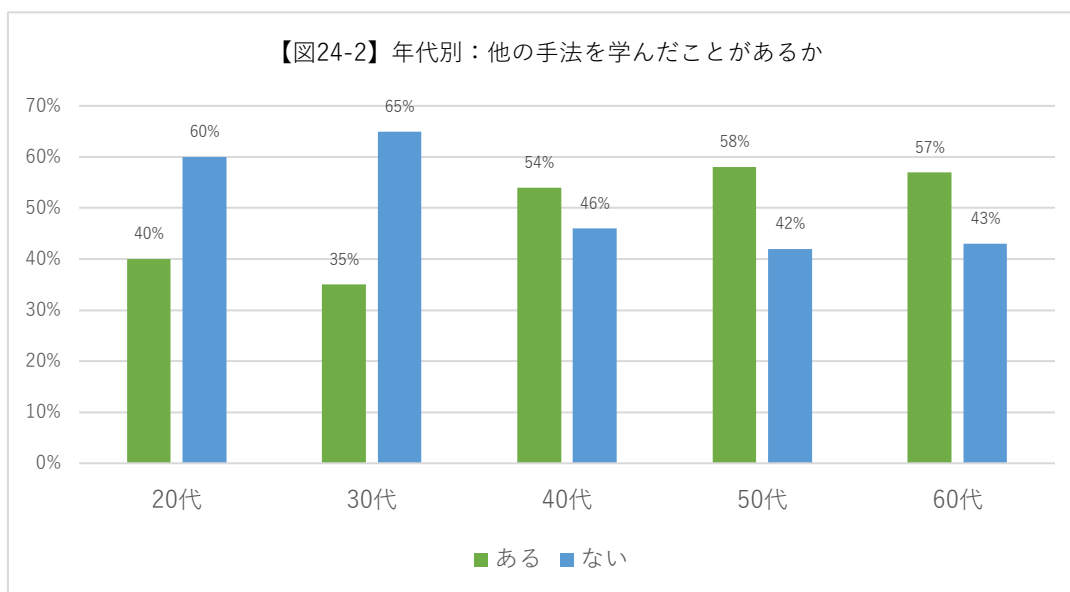
誰に紹介したか(問1)の結果と合わせると、職場(同僚・上司・部下)に勧めた割合は、会社員が1番高かったのですが、勧められて実際に講座を受けたのはその半分以下でした。それに対して国際協力 NGO は、かなり高い確率で仕事や活動の仲間が講座を受けているようです。

24 メタファシリテーション以外にコミュニケーション手法、対話手法（ファシリテーション手法、コーチング手法を含む）を学んだことがあるかどうか

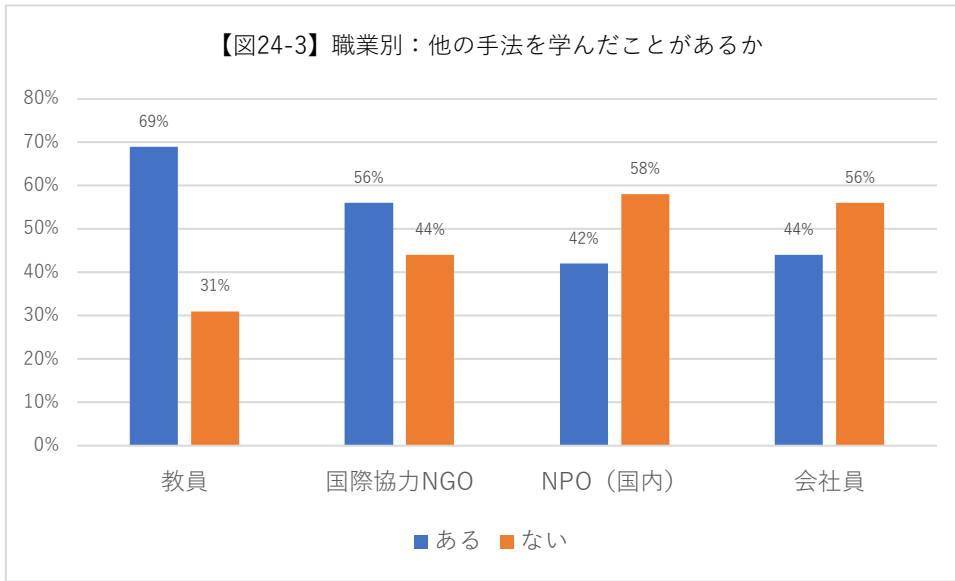
「ある」が 52%、「ない」が 48%で、回答者の半分以上がなんらかの手法を学んだことがあるということになります。



年代別で 50%を超えているのが、40代(54%)、50代(58%)、60代(57%)です。



職業別で見ると、50%を超えているのが「教員(69%)」と「国際協力に関わる NGO(56%)」です。



25. (24で「ある」と答えた方)具体的な講座名

職業別では図 25 の通りです。複数回答のあったものは()内に数字で示しています。

【図25】職業別：学んだことのある手法

教員	国際協力NGO	NPO(国内)	会社員
オープンダイアログ(2)	アートセラピー	ファシリテーション研修(2)	ファシリテーション(2)
ホワイトボードミーティング®(2)	表現アートセラピー	グラフィック・ファシリテーション	日本ファシリテーション協会セミナー
ファシリテーター養成講座(拓殖大学)	非暴力コミュニケーション(NVC)	Sottoの自殺相談「聴き方のお稽古」	対話型鑑賞ファシリテーター養成講座
ファシリテーション研修	フォーカシング	傾聴	グラフィック・ファシリテーション
非暴力コミュニケーション(NVC)	地元学	コーチング	NLP(Neuro Linguistic Programming)(2)
クリーン・ランゲージ	平本式メンタルマネジメントスクール	動機づけ面接	コアアクティブ・コーチング
コーチング	コーチング入門(NPO経営者向け)		コーチング
ワークショップ(平田オリザ)	コーチング(カールロジャース)		プリーフコーチング
	アフェアーズ		スーパービジョン
			ナラティブセラピー
			カウンセリングマインド(ポリテクセンター開西)
			NIED国際理解センター基礎講座
			アンガーマネジメント
			ピクチャリング構造的思考(ロバートフリッツ)

回答で複数でできたワード
 ●ファシリテーション ●コミュニケーション ●コーチング ●セラピー

各手法の詳細に立ち入った分類はできませんが、記述に含まれていた言葉だけをピックアップしたところ、複数回答があったのが「ファシリテーション」、「コミュニケーション」、「コーチング」、「セラピー」でした。他の手法を学んだことがあると回答された方で教員、国際協力 NGO、NPO (国内)、会社員に共通していたのが「コーチング」、続いて教員、NPO (国内)、会社員に共通していた「ファシリテーション」でした。

26. メタファシリテーションに関する意見(こんな広報をしてほしい、こんな講座をしてほしい、

使いにくい点、もっと活用しやすくなるご提案等)

最も数が多かったのが、広報と講座に関連したご提案です。続いては、特にステップ3受講後にメタファシリテーションを学び続けてゆくためのご提案です。

【図26】広報・講座・学びの継続に関連する提案

広報に関する提案	講座に関する提案	学び続けてゆくための提案
YouTubeでのメタファシリテーション紹介動画	先入観をメタファシリテーションで取っ払いましょう講座	認定トレーナーに質問される時間(オンラインサロン)
情報が探しやすいホームページ	自己分析に使うメタファシリテーション講座	オフラインサロン(対面)の定期的な開催
多言語のホームページ	小学生との対話講座	ステップ3受講生対象の事実質問練習会
「メタファシリテーションとは？」がわかる印刷物	子どもが寝てからの深夜卒の講座	ステップ3受講生対象のリフレッシュ講座
検索エンジン最適化(SEO)メタファシリテーション	災害時に使うメタファシリテーション	ムラのミライで伴走支援を受けた人(団体)対象の同窓会
ビフォー&アフターがわかる団体/組織でのメタファシリテーション活用例	事実質問導入時に使う事例集	スキルアップに活用するガイドブック
検索しやすいブログ	テキストでのやりとりに使うメタファシリテーション	
対象者別 現状把握シートの開発(相談/コンサルティング時に使用する事実質問様式)	練習風景を動画で撮影し、動画を再生しながらコーチングしてもらうセッション	
ビジネス・経営分野での広報		

広報、講座、学びの継続に関する提案のうち、その提案の背景の記述があったものは次の通りです。

<広報に関する提案に至った背景>

【提案】YouTube で、気軽に視聴できるような紹介動画・ホームページをわかりやすく整理・多言語のホームページ

- 講座受講などの参加者を増やすため
- イベントのリレーションもあまり良くなく、知りたいことや関連情報が直感的に探しにくい
- 手法が英語など多言語化されたら、同僚にも紹介しやすい
- 書籍「途上国の人々との話し方」は英語、インドネシア語、ペルシア語、アラビア語に翻訳され出版されているが、その紹介やその言語でのホームページがあるとよい

【提案】ムラのミライのホームページ「メタファシリテーションとは」の表示を印刷できる仕様:

- 「私がやってる/練習してること」として、他者に「メタファシリテーションとは何か」を簡単に口頭で説明するのが難しい
- ホームページの「メタファシリテーションとは」のページを印刷しようとする、表示が切れてしまう部分がある

【提案】メタファシリテーションを検索しやすくしてほしい

- 「ファシリテーション」というワード検索はすぐ出て来るが、「メタファシリテーション」は出てこない。素晴らしい内容なので、検索しやすくして、もっと多くの方に知ってもらいたい。

【提案】過去のブログがキーワード検索できるとよい

- 時々、うろ覚えの内容をもう一度読み返したくなることがある(例)最近探したけど見つけれなかったのは、Nさんが出勤途中で転んだ、入社後 M さんとの対話で転んだ原因が自分にあったことがわかったという事例。対話するまでは転んだのはぶつかった相手のせいだと考えていたというような内容

【提案】対象者別*のケーススタディと全体が俯瞰できるコンサルティングの現状把握シート(構造的な質問集)などの様式

- 対象者の例として、様々なクライアント、子供・家族、未熟な部下又は上司・同僚といった知識や意識の異なる相手が対象のケース、成長のポテンシャルのある部下(又は上司・同僚)が対象のケース、同等の議論ができる仲間が対象のケース)
- メタファシリテーションの強みのひとつは、これまでのコーチング等の手法では不明瞭だった「対話時の禁じ手(信頼を失う地雷のような失言ケース)を明確にしたこと」だと評価している(ほかにも強みはあるが)
- ただ最近のサロンで、技能としてのメタファシリテーションが適していない場面で「メタファシリテーションが使えないか?」という要望が散見されたり、「全体を俯瞰する質問を構成できずに自分のレベルが停滞している」という感想が見受けられた
- それはメタファシリテーションを技能習得のためのメソッドとしてみた場合、禁じ手以外のノウハウに関してはまだ口伝的・属人的な傾向があるためではないか、という印象
- たとえば、対象者ごとのケーススタディと全体が俯瞰できるコンサルティングの現状把握シート(構造的な質問集)などの様式が整備できれば、メタファシリテーション自体のティーチングメソッドが共有知にできるのではないか

【提案】ビジネス・経営に使えることをもっと宣伝して欲しい

- メソッドとしては、ロバートフリッツの構造カウンセリングに近いと思う
- MBA(社会起業修士)を学んでいるが、ソーシャルイノベーション分野で「メタファシリテーション」はほとんど知られていないと気づいた
- 社会課題解決やトップダウン型ではない組織運営など、メタファシリテーションと目指す方向が近いにもかかわらず、紹介されるのが、米国流のファシリテーションやワークショップであることが残念。経営学分野にも広がってほしい。但し営利分野はなかなか難しいとは思う

<講座に関する提案>

【提案】「先入観をメタファシリテーションで取っ払いましょう」講座・「自己分析に使うメタファシリテーション」講座

- メタファシリテーションを実践するのはハードルが高い
- 空中戦を繰り広げることが日常で、相手にアドバイスしたり断言したりすることがすごいことのように捉えている人にとっては、メタファシを受け入れるのに時間がかかると同時に良さに気づきにくい
- このハードルを超えられるような何か説明の仕方なり方策が必要
- 但し、使う現場があって、そこでコミュニケーションに困ってる人にしか伝えられないのかとも思いますが、それでも良いのかもしれないけれど、モヤモヤ…

<メタファシリテーションを継続的に学び続けていく提案ステップ3以降の提案>

【提案】ムラのミライの伴走支援を受けた人対象のメタファシだけで会話をする同窓会

- スキルだけでなく、伴走支援を受けていた当時のモヤモヤや情熱を思い出せそう。このアンケートもそんな効果があった

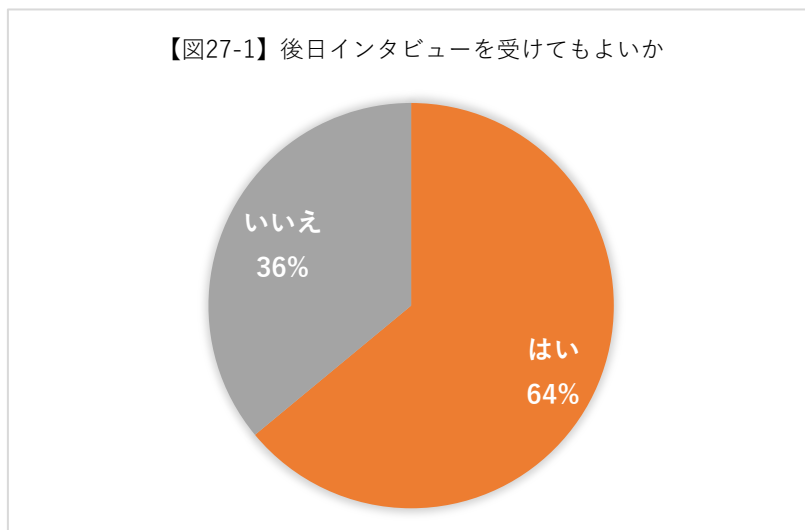
続いては、提案以外のコメントです。

【コメント】

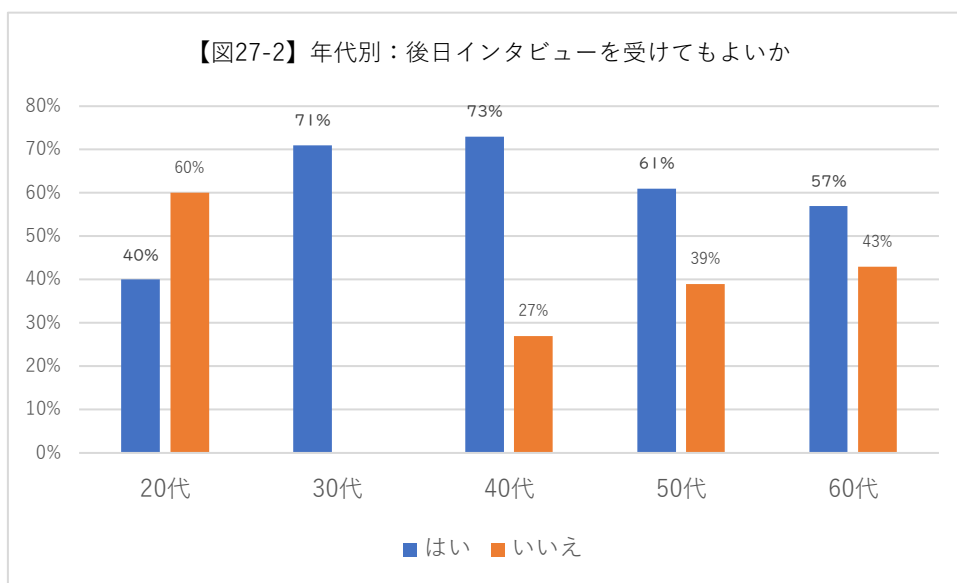
- 日々続ければ続けるほど培われていく技術なので、場面場面で意識しながら会話していくとより相手のことが知れるので楽しくなってくる
- また、頑張って成果報告できるようにしたい
- 身に付けたいが、研修や会議等に追われ時間的に受講が難しい
- メルマガを通じて、メタファシリテーションの発展、広がりを感じる
- 自分自身が講座の講師をつとめる際に、メタファシリテーションが地域活動の中で活用できることを紹介したいが、どの程度までが「認定トレーナー」でなくても話してよい部分なのかの線引きが難しい
- 自分の質問の仕方でも人間関係が良くなると感じている。コミュニケーションの工夫の一つとして、メタファシリテーションがもっと役に立つことを宣伝できるのではないかと思う。聴くことに慣れたら次は質問、と個人的に思っており、日々勉強しており感謝している。
- 随分と前に講座を受講していることに気づいた。ブラッシュアップが必要。動画がとても参考になった。内容充実に期待
- イベントが水曜日に集中していて参加しにくい
- いつもお世話になっていて、このようなお付き合いができたので、今もメタファシリテーションを続けていけていられる

27. インタビューを受けてもよいかどうか

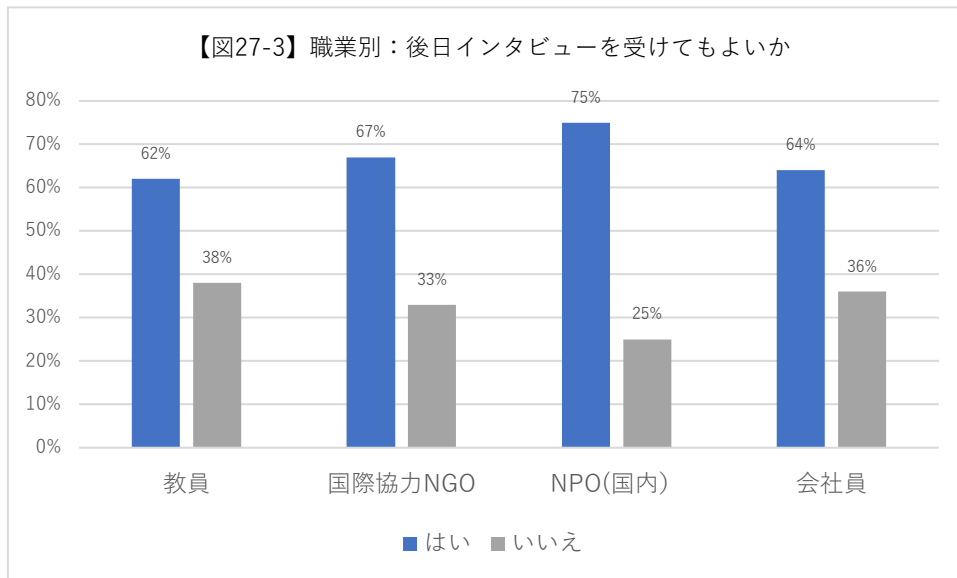
回答数 64%が「はい」と答えてくださいました。



「はい」が 50%以上なのは、30 代の 71%、40 代の 73%、50 代の 61%、60 代の 57%です。



同様に職業別を見ると、教員(62%)、国際協力 NGO(67%)、NPO(国内 75%)、会社員(64%)です。



続いて第2部では、「はい」と回答してくださった方で、日程調整が可能となった29人の方へのインタビューを行った報告です。

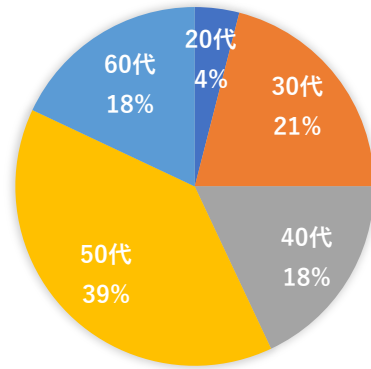
第2部 個別インタビュー

ここからは第2部として、個別インタビューの報告です。

アンケートに回答いただいた96人のうち、後日インタビューを受けてもよい(問27)と言ってくださった方にコンタクトをとり、2024年1月から2月にかけて、日程調整が可能となった28の方に認定トレーナーの6人(山岡美翔、平野貴大、松浦史典、前川香子、宮下和佳、原康子)が、1対1で、1人あたり30分から1時間ほど、お話を聞かせていただきました。

個別インタビュー協力者の年代は次の通りでした。

図28: 年代別：個別インタビュー協力



本章では、メタファシリテーションの効果を実感できた事例（18ケース）と、メタファシリテーションの活用が困難だった事例（13事例）を挙げ、それぞれ分析をしていきます。

なお、事例を提供してくださった方のご了承を得て、各事例は個人が特定されな形で編集しています。

1. メタファシリテーションの効果を実感できた事例と分析

まず最初に、メタファシリテーションの効果を実感できたという18人の方からの事例は次の通りです。

【表 1】メタファシリテーションの効果を実感できた事例

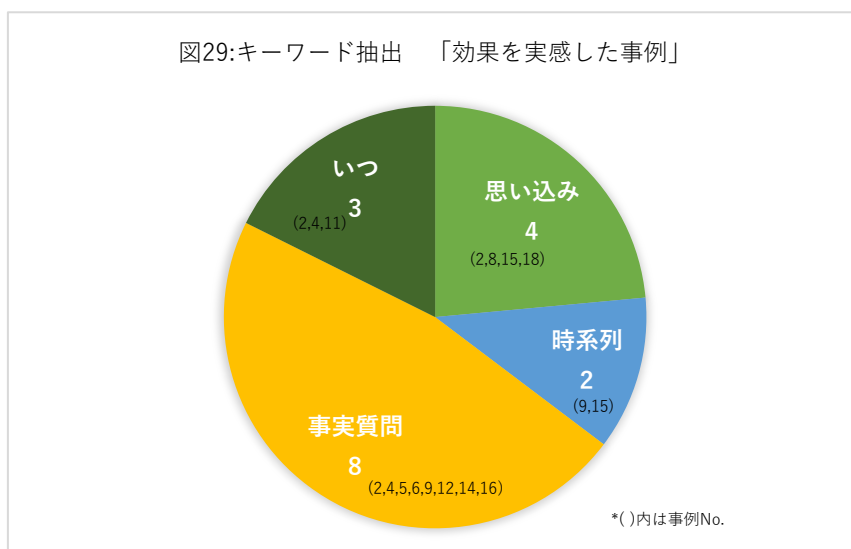
No.	事例	対話の相手	事例提供者
1	これまで空中戦でやり取りしていたところ、現地の状況がよく見えるようになった。ムラのミライのコンサルテーション後も、現地のスタッフたちがオーナーシップを持つようになった。現地団体でも現地の実情を知らない、ということが明らかになったことを話した。	現地カウンターパート団体のスタッフ	国際協力NGO (30代)
2	ムラのミライの研修を受けて一週間後、不登校状態の近所の子どもが遊びに来た時、「来週の時間割はわかるか」と聞いた。それがわからないのが不思議で、勝手に「家には電話があるのに、自分から先生とコミュニケーションをとらない」と思い込んでいたが、事実質問で「いちばん最近先生と話したのはいつ?」と聞いていくと、子ども自身が学校に連絡することも、連絡を受けることもできないことが分かった。ざくっとでなく順序立てて質問したことで、子どもが休んだ時に誰から情報を得ていたのか、学校の何が居心地が悪いのかを理解することができた。	近所の子ども	国内NPO (60代)
3	家族がある時から食欲不振になり、薬を飲んでもあまりよく効いてなく、自分の年齢のせいにしてきたが、実際には1週間前にあった嫌なことがストレスとなり、原因に気づいて納得できたら治ったこと。	家族	国内NPO (40代)
4	病院で勤務をしていたとき、患者さんの生活習慣を聞きたくて、事実質	クライアント	医療従事者

No.	事例	対話の相手	事例提供者
	問でない「ふだん~どうしてますか?」、「いつも~食べてますか?」と聞くと、必ず「いつも~してます」「よく~しています」という答えが返ってきた。習慣なんだなと思っていたら、事実質問で聞いてみたら、実は回数がすごく少なかった。	(患者)	(30代)
5	メタファシリテーションができたおかげで、現地で伝統的な医療行為を続ける人がいることを知り、どの程度の医療を提供しているかまで知れた。(想像しているよりしっかりした医療を行っていた。)それまでは、聞いたこともあったかも知れないが重要視していなかった。	医療従事者	医療従事者 (50代)
	メタファシリテーションを日常の施術で、実践していくようになると、最初は日常のささやかな動作に気を止めずに、生活指導を行っていたことに気がついた。 患者さんの症状について丁寧に事実質問していくことで、生活動作による事例が蓄積し、今症状を訊ねると仮説が上がるようになってきている。	クライアント (患者)	
6	東日本大震災から数年後に生活支援員に話を聞いた。他のインタビューは「どうして/どんな思いで支援員になったんですか?」という質問をし、キレイな回答(前を向くために・・・とか)ばかり出ていた。自分は「どこで募集を見つけた」「誰に相談した」「家族の反応は」など事実質問に徹した。「お金がなかったので、すごく不安だったけど始めた」など、とてもリアルな回答が出てきた。	インタビュー 対象者 (生活支援員)	教員 (50代)
7	保護者/教員との面談などに、すぐ取り入れた。以前は、面談が終わったあと、こちらが言わせたいことを言わせてしまったような感覚や、相手のモヤモヤが残ったような表情があった。最近は、逆の感覚。直近では、担任をしているクラスの学生約20名に対し、ひとり20分の面談をした。面談後、何人もの学生から「言いたいこと言えてスッキリしました!」等のコメントがあった。	職場・ クライアント (保護者・ 学生)	教員 (50代)
8	村の人たちとの会話で、「村の人は肉(牛・豚・鶏)は食べていない」と思い込んでいたけど、実際は「肉(ネズミ)を食べていた」。こちらが決めつける肉と村の人のいう肉が違うことが判った。(近くの地域でネズミ肉の串焼きを販売しているのを見たため、こちらからネズミは食べますか?と聞くと、恥ずかしそうに「毎日のように食べている。どんだけでもいる。」と話してくれた)	クライアント (集落の 人)	国際協力 NGO (30代)
9	職場の同僚(後輩)がクライアントとの面談が上手くいかなかったときに、事実質問を使用しながら時系列的に出来事を洗い出していくうちに、後輩が自分で改善すべき点に気づいてくれた。	職場の同僚	会社員 (60代)
10	採用面談では、履歴書・噂などの前情報をくつがえす情報を聞くことができ、面談で詳細にその人の人となりがわかるので、採用後も関係が良好である。	求職者	会社役員 (60代)
	メタファシリテーションを利用することで、バイアスがなくなり話が聞け、自身のメタ認知的な視点を持つ手助けにもなっている。また、望ましい結論に固執することを手放したことで、柔軟な対応が取れ、ストレスが減った。以前は、社員の紛争の対応が、めんどくさいと思っていた。紛争時に、当事者二人を目の前に置いて、事実のみを話し、傷つけない、と言うルールで話合ってもらった。どんな答えでもいいやと投げ出す判断ができた時に自分の発想が変わったと思った。 その前は、結論ありきで論破しなくてはと思っていた。自分でコントロー	社員	

No.	事例	対話の相手	事例提供者
	ルできないものが多いから、事実だけ聞いていって、結論がどうなってもいいから話させた。結果紛争していた二人の仲がとって良かった。その結果に対する判断もせずに、事実として受け止めることができた。		
11	「その話、最近いつしました?」という質問はとてもよく使う。(～したい、～したいと言っている、そのことを) 案外、情報発信している人がいないとわかった。	クライアント (中間支援 団体に相談 に来た NPO)	国内 NPO (50 代)
12	紹介しやすかったのは「事実を聞く」という部分。しかし自分にとって意味があったのは事実質問そのものという以上に、それがケアラー、会議進行、フィールドワーク等、どのような場面であれ、外部者として何を知っていて、何を知らないか、自分が何者かがわかるという点が大きかった。	家族、友人、 同僚他、 多数	教員 (40 代)
13	鳥獣被害対策の現場対応でも常に使っている。パターン化できているやり取りもあり、そうすると(パターン化してくると)使いやすい。電気柵の設置方法などを自分で調べる人は少ない。「周りがやっているのを真似して、とりあえず困ってみた」という人が多い。その時の経緯(誰に何と聞いたのか、手伝ってもらったのか等)を聞いていく。	クライアント (鳥獣被害に あった 集落の人な ど)	国内 NPO (30 代)
14	以前、自動車メーカーの工場勤務していた時のなぜ質問がしみついており、以前は「なぜ(ルール通りにやっていないの)?」と聞いては、言い訳や防御的な言動を誘発していた。事実質問で聞くようになってから、短時間で済むようになった。	職場	会社員 (60 代)
15	時系列を意識し、なるべく映像として相手の動き(訪問先でのこと)何を聞いてきたのか以前よりずっと整理しやすくなったと感じている。同僚の憶測(～思うんだよね)や印象に流されて支援方針を決めることが減った。支援する側(同僚やボランティア)が思ったことと、支援先の保護者の行動や発言の区別がしやすくなり、自分の思い込みとリアリティのギャップが少なくなってきた。	職場 (同僚・ボラ ンティア)	国内 NPO (50 代)
16	体験イベントでのデモンストレーションで、住民に「これは何ですか?」「材料は何を使っていますか?」等と聞いていった。これまでは聞きたいことをひとまとめにして質問することが多かったが、断片的な答えや情報が多かった。やはり細分化、簡単に聞くのが良いと実感。通訳も通訳しやすそうだった。これまでは、お互いに質問内容や返答内容を何度も聞き直すことが多かったが、事実質問をしていた時はそれがなかった。メタファシリテーションをしていた時に、迷いや疑問はなかった。	クライアント (支援対象 の地域住 民)	会社員 (30 代)
17	「どうだった」という質問は質問者が怠けているだけ、というのがインパクト大で、子どもたち(娘と息子)に話す時には、「どうだった」を使わないようにした。メタファシリテーション以外の親子関係の本でも、説教したり指導したりするよりもまず話を聞くように書いてあり、提案もできるだけ我慢した。面倒くさそうにされることもあったが、今も長女・長男ともに自分から電話をかけてきて話してくれる関係性になれた。	家族 (子ども)	行政法人職員 (50 代)
18	高校入学してすぐの生徒に対して、担任として個人面談の際メタファシリテーションを活用して話を聞いていくと、高校入試の面接の際に生徒が話していた志望理由や部活への思いと異なる真意を聞き取ることがで	クライアント (学生)	教員 (30 代)

No.	事例	対話の相手	事例提供者
	きた。 (例)入試の際は、将来の夢を踏まえて志望動機を語る人が多かったが、実際には周りの人からの勧めや在校生の評判などが大きく影響していることが分かった。高校生活での部活への意気込みは、中学時代の部活に関する経験がそれぞれにあってであり、皆一遍通りでないことを聞き取ることができた。		
19	友人相手に、この学校を選んだ理由を why (なぜ) で聞かず「when did you decide ~ ? (いつ決めたのか)」と置き換えたり、「Have you been to ~ (~に行ったことはあるか)」「Have you done ~ (~したことがあるか)」「Do you know ~ (知っているか)」で聞いたり、極力「いつ」質問を使ったりすると、知りたかったことがストレートにシンプルに返ってくることを実感している。	家族、友人、 同僚他、 多数	学生 (30代)

メタファシリテーションの効果を実感した事例にあげたものから、メタファシリテーション研修で頻出するキーワード「事実質問」、「思い込み」、「いつ」、「時系列」を抽出すると下記ようになります。



これら4つのキーワードの重なりは、次の通りです。

【表2】キーワードの重なり

キーワード	数	事例 No.
「事実質問」と「思い込み」	1	2
「事実質問」と「時系列」	1	9
「事実質問」と「いつ」	2	2,4
「思い込み」と「時系列」	2	2,15
「思い込み」と「いつ」	1	2
「時系列」と「いつ」	0	0
「事実質問」のみ(重なりなし)	5	5,6,12,14,16

このように分類してみると、事実質問というキーワードが出てきたサンプルのうち、他のキーワードが出てこなかったものが5例ありました。

単純に見ると、この5例は事実質問を「どのように」使ったから効果があったのかという洞察はインタビュー内容を要約した【表1】では、示されていません。

また、キーワードのうち、「思い込み」は事実質問をある程度効果的に使った結果として「排された」ものであり、事実質問を使えば「思い込み」は自然と排されるという効果を実感したものと言えるでしょう。

それに対し、「時系列」や「いつ」は、事実質問を「どのように使うか」という方法論そのものに関わるキーワードです。

すなわち「いつ」は方法論のツールとしての有効性にすぐれ、また「いつ」を使えば、「時系列」はある程度自然にできます。その意味では、「時系列」は、「いつ」質問のもたらす結果であるとも言えますが、一方では、「時系列」を意識して質問をするということは、「質問の組み立てを考えること」であり、やはり「時系列」は方法論の重要な柱となっています。

ここで注目したいのは、事実質問を使ってある程度の効果を実感できたとしても、「事実質問をどう使ったからこういうポジティブな結果が出た」という自己分析のようなものがなければ、恐らくその後の発展性はあまりないだろうという点です。

つまり、「事実質問を使ってみた」、「何らかの効果を実感できた」出ただけでは、技術は進歩しないということです。これ以上の進歩を望むなら、ある程度の自己分析が常にできる程度の継続したインプットが必要ということです。

2. メタファシリテーションの活用が困難と感じた事例と分析

続いて、メタファシリテーションの活用が困難だったという13人の事例は次の通りです。

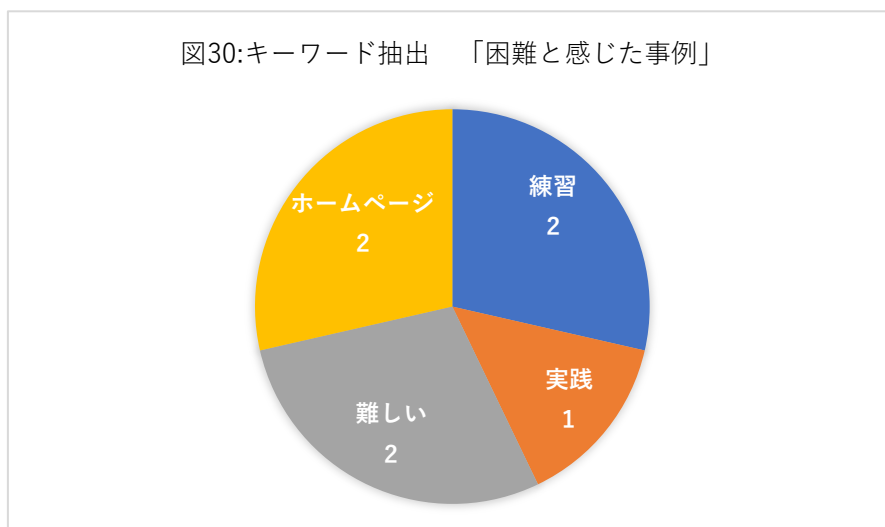
【表3】メタファシリテーションの活用が困難だった事例

No.	事例	相手など	事例提供者
1	市主催市民向けファシリテーション講座の一環として数年前に2回実施。参加者募集が困難、職員兼務者多数、なぜやるのか、やったところでどう効果があるかわからない、という指摘が市役所内であった。	職場の上司	地方公務員 (20代)
2	児童クラブのような所では、小学校低学年は話をするより遊びたいから、対話は難しいと感じている。	クライアント (子ども)	国内NPO (60代)
3	2018年頃、コミュニティ調査でリーダー格の人に話を聞いた。活動をはじめた経緯、課題、対応を聞くというテーマ。自分のストーリーを話すのに慣れていない方なので、事実質問で聞きなおしていくと、「君は僕の話を知っているのか?」と、すごくイライラされた。	インタビュー 対象者 (集落のリーダー)	教員 (50代)
4	あまりに事実質問に徹しすぎていてよそよそしいと思われるのかな、ということが何度かあった(「カウンセリングみたいですごいですね」と言われるなど)。	友人、職場など 多数	その他 (30代)

No.	事例	相手など	事例提供者
	<p>空中戦「楽しかったね」が、人との連帯/紐帯を醸成する部分もあるのかな。</p> <p>一対一でない場面で、事実質問をさえぎられたことが何度かある。「それ聞いて意味あるの?」</p> <p>自分が話し手になる場合、事実を順に話しているのに、途中で相手の評価・感想を述べられて、最後まで話させてくれないことがある。</p>		
5	<p>事実質問をうまく繋げなかった。尋問口調になり、相手の自尊感情を害してしまった。振り返ったら、あそこを深掘りしたらもっと聞けたな~というポイントが、いくつもあった。</p>	クライアント (集落の人)	国際協力 NGO (30代)
6	<p>対話に興味を持っており、地域の住民4人くらいと、対話を練習するイベントを年2、3回行っていた。</p> <p>対話というキーワードから本を見つけ、1~2年くらい経ってから講座を受講した。ムラのミライのメーリングリストを受け取っていたが、本を読んだだけで、実践ができておらず、学んだ方がいいと思って受講した。当初は対話練習イベントで使おうと思って学んだが、そこでは使うことはできていない。</p> <p>自治会では1対1で要領をえなかったので使ったことはない。</p> <p>試したのは、ステップ受講中の課題として、妻と、子どものみ。妻はこれ以上聞かないと言われてしまった。</p>	集落の人、家族 (パートナー・子ども)	その他 (40代)
7	<p>話を聞いて下さい...と相手から来るパターンでは、自分でも思い出せる成功例がいくつもあって、事実質問で聞くことができていると思う。</p> <p>一方で、日常会話・雑談では、会話が終わった後に「あのことを事実質問で聞けば良かった」「もっとこの話題を深められた」と思うことがある。もともと対人関係に苦手意識があるので、雑談でも事実質問を使えるようになりたいが、なかなかふくらまないな~。</p>	職場	会社員 (60代)
8	<p>既存顧客とミーティングを重ねていくのが今のメインの仕事となっており、初めての人/状況について質問するシチュエーションがない。</p> <p>チームのミーティングはあるが、事実質問を使ったことはない。</p>	なし	会社員 (50代)
9	<p>防災分野の仕事では、メタファシリテーションがうまく使えていないと感じる。空中戦になってるな...と気づいても、すぐに地上戦に落とす質問をするのが難しいと感じる。すごい方法だと思うので、もっと使いこなせるようになりたい。</p> <p>ちょっとした質問があるときに参加できる常設サロンがあるとありがたい。この日のこの時間、と決まっているのではなくて、質問があればいつでも行けるような場。</p>	クライアント	国際協力 NGO (50代)
10	<p>ホームページのメタファシリテーション紹介も、全体像が見えにくい。イベントごとの関連性がわかりやすくなると、もっと受講者は増えるのではないかと思う。</p>	ホームページ	会社員 (60代)
11	<p>オンラインサロン(ホームページ上の説明だけを見て参加したことは無い)一般サロンでも、自分が入っても良いのかどうか迷う。</p> <p>明確に悩んでいるのかどうか不明な学生相手が多いので(単に話し相手になって欲しいという学生)、自分がメタファシリテーションを使った/使えなかった事例を共有する場ではない印象がある。</p> <p>明確に支援が必要な人を対象とする支援職の人専用サロンのような</p>	オンライン サロン	教員 (40代)

No.	事例	相手など	事例提供者
	感じがした。 職場(事務職員)とのやり取りでも使いたいと思うが、職場サロンに書いてある「上司と部下」の関係とは違うので、やはりこのサロンも場違いなイメージを持っている。		
12	和田さんの国際協力の事例で2時間くらい話を聞いて・・・とあったが、特に職場だとより悠長に会話をしている時間がない場面がある中、どこを細分化すべきか、外すべきではない重要な質問が何なのか、フォーマットのなものがあると良い。 現在の資料だと、細分化で何が抜けているのか(聞き足りないのか)、自分で見つけられないから自己練習がうやむやになってしまう。	資料	会社員 (60代)
13	居宅介護支援事業所の管理者をやっている部下が五人いる。部下が利用者さんに聞くと、詳細な情報を聞いていないときが多いので事実質問で聞くことで相手の自己肯定感を下げそうになる。こまかく聞いていない部下に指導する必要がある、今度社内研修としてメタファシリテーションを伝えてみたいと思っている。	職場(部下)	会社員 (50代)

上記の事例のキーワードに「練習」、「実践」、「難しい」、「ホームページ・サロン・資料」で抽出したものが下記、図3です。



「練習」、「実践」、「難しい」は、メタファシリテーションの実践者自身が抱える問題としては、典型的なもので、また因果関係もある程度ははっきりしています。つまり、練習する機会がない、時間がない、また練習しようにも実践の場がない、したがって練習ができず、技術が向上しないという、ある意味マイナスのループにはまり込んでしまうような状況です。

「実践の場がない」というのは、技術の未熟さが実践の場を狭めている場合もあります。自分にとってやり易い(と本人は思っている)場以外では実践できない、あるいはメタファシリテーションを実践するには向いていない場だと本人が認識しているような場合がそれにあたります。

また、初対面の人にはできるが日常的に接している人にはできないなども類似のケースです。

「場」に関連して、オンラインサロンの存在がありますが、「練習不足」を解消するためのバーチャル

な「実践の場」という位置付けにはなりきれていないかもしれません。

「難しい」というのも、表現は違いますが、上記のパターンに当てはまる場合が多いです。しかし、対象そのものがメタファシリテーションを使う対象とは成りにくい、という場合があります。ただ、技術が向上すれば、「話を聴く」というレベルでの対応は全く不可能ではないと思われれます。

上記からわかるように、講座受講後フォローアップがムラのミライからは非常に限定的です。今後は、どれだけ練習の場を提供できるかという点と、日常の練習を補助する分野別実践例と問題集のようなものができるか、という点が課題として挙げられそうです。続きは、第3部で詳述します。

改めまして、第2部の事例提供にご協力くださった次の28人の方には、心よりお礼申し上げます。石丸奈加子さん、今泉恵美子さん、大野ゆかりさん、加藤 美希さん、金山顕子さん、菊池美智子さん、北村英男さん、空閑厚樹さん、小島美緒さん、小原 淳子さん、今野万里子さん、白木愛さん、城田則子さん、杉岡 広嗣さん、杉戸美月さん、田中雅子さん、近森 厚史さん、中牟田政也さん、根來信也さん、野口稔弘さん、平田里沙さん、船越綾子さん、古谷考芳さん、堀部良太さん、松崎由理さん、宮木裕子さん、吉田美穂さん、渡邊英生さん(五十音順)

第3部 効果検証アンケートと個別インタビューからわかったこと

練習不足と機会の欠如

現状では、練習不足と実践の機会が不足しているため、効果的に事実質問を活用できていない状況が見受けられました。事実質問ドリルや 30 個の事実質問を考えるワークなどを増やすことで、この問題を改善する可能性があります。事実質問は役に立ちそうだと感じているものの、実際に活用できていない点が課題として挙げられています。日常の場面で事実質問が使えるようになったと感じた人が、ステップ 1 から 3、と進み、ステップ 3 終了後も、学び続ける方法があることで、さらに上達が期待できそうです。

活動へのインパクトの弱さ

例えば、業務で訪れる集落の人たちのやりとり、職場や家庭での日常でのやりとりが楽になったり、国際協力の現場でありがちな「支援依頼(おねだり)」を誘発する投げかけを避けることができたという、日々の対話の質の向上が多数の人に見られました。

しかし一方で、自分の活動そのもの、組織そのものにインパクトを与えるレベルで事実質問を使っている人は少ないという現状でした。例えば、認定トレーナーでさえも、その場でのクライアントとのやりとりに変化は見られるものの、団体としての事業の見直しや変化を語る人は、ほとんどいませんでした。また現状の講座では、「途上国の人々との話し方」に書かれている内容(第2章メタファシリテーションのプロジェクトへの応用)を実践に移すことまで対応していないことが、明確になりました。

言語化とティーチングメソッドの必要性

全体のティーチングメソッドが不足しているとの指摘がありました。事実質問の 3 つのステップ(①事実質問で話を聞く、②現場で解決策を見出す、③事業を俯瞰する)を明確にすることが提案されました。また、ステップ 1 の前に「その話を聞いている私は何者なのか?」というメタ認知について、講座中にさらに強調する必要があるようです。

オンライン講座の限界と対面学習の重要性

オンライン講座と対面講座の違いについても言及がありました。オンライン講座には限界があり、認定トレーナーや他の実践者とともに、現場で学ぶことが大きな影響を与えるとされています。オンライン講座をもっとコンパクトにすることで効果を高めることができるかもしれませんが、対面での学習が重要であることも明らかになりました。

家族や友人との実践

仕事で使おうと思っていた事実質問をパートナーや子どもとの対話に試してみた結果、「子どもが話したいことを聞けるようになった」という効果が随所で見られました。家族や友人との対話を通じて事実質問の効果を日々、実感していただけているようでした。

家族や友人に加え、メタファシリテーションを学ぶ仲間同士で、繋がり続ける仕組みが求められていることがわかりました。アンケート協力者の半数以上がインタビューに協力と回答をしてくださり、実際は回答者の3分の1にあたる28人の方が、インタビューに協力してくださったのです。

オンラインサロンと職場での活用

オンラインサロンについては、少人数で楽に付き合えるとの意見がある一方で、練習の場としてはまだまだ改善の余地があることがわかりました。

知識と技術のギャップ

知識として、そして習得する技術としてメタファシリテーションを学ぶことが重要であるが、まだまだ技術と知識の間には言語化されていることが多数あり、分野やテーマ別の具体的なマニュアルのようなものが求められていました。

まとめ

全体を通して、事実質問の効果を最大限に引き出すためには、練習の機会を増やし、さらなる手法の言語化とティーチングメソッドの充実が必要です。

オンライン講座と対面講座のバランスを取りながら、日常の家族や友人、職場での実践を通じて効果を実感することが重要です。

さらに、知識と技術のギャップを埋めるためのマニュアルのようなものが求められています。これらの要素を改善することで、メタファシリテーションの効果をより多くの人々に実感してもらうことができるでしょう。

アンケートとインタビュー協力者へのお礼

最後に、アンケートとインタビューにご協力いただいた皆様に心より感謝申し上げます。皆様の貴重なご意見とご協力により、事実質問の効果と課題が明確になりました。今後の改善に向けて、引き続きご支援とご協力をお願い申し上げます。

添付資料 効果検証アンケート質問一覧

No.	質問	選択肢
1	1-1.あなたの年代	20代、30代、40代、50代、60代、70代
	1-2.あなたのお住まいの地域	北海道、東北、関東、近畿、中国、四国、九州（沖縄を含む）、国外
2	あなたのお仕事は、以下のどれですか？ (複数選択可:複数のお仕事/活動をされている場合は、すべて選択してください。有給/フルタイムでないお仕事やボランティア活動をされている場合も含まれます。)	2-1. 教員、2-2. 医師、海外協力隊員、2-3. 保健師、2-4. 看護師、2-5. 社会福祉士、2-6. 国家公務員、2-7. 地方公務員、保育園勤務、2-8. 行政法人職員(例:JICA, ERCAなど)、2-9. 国際協力に関わる NGO/NPO 職員(常勤、非常勤の有給職員)、2-10. 国際協力に関わる NGO/NPO 職員(無給のボランティア)、2-11. 国際協力以外の分野に関わる NGO/NPO 職員(常勤、非常勤の有給職員 社協も含む)、2-12. 国際協力以外の分野に関わる NGO/NPO ボランティア(無給のボランティア)、2-13. 福祉活動などに関わるボランティア、2-14. アーティスト、2-15. 専業主夫・主婦、2-16. 会社員、2-17. 会社役員、その他
3	一番最初に講座や連続研修に参加したのはいつ頃だったか覚えていますか？ (「はい」の方は4へ、「いいえ」の方は5へ)	3-1. はい、3-2. いいえ
4	「はい」の方、いつ頃でしたか？ (記入例:2022年4月頃)	記述式
5	講座を受ける前、コミュニケーションを改善したい、と思っていた相手は誰でしたか？ 最大 2 つ選択してください(3 つ以上、選択はしないでください)。	5-1. 子ども(同居)、5-2. 子ども(別居)、5-3. 子ども(支援先・近所・親戚など)、5-4. パートナー、5-5. 実父/実母、5-6. 義父/義母、5-7. 友人、5-8. 初対面の人、5-9. 職場の同僚、5-10. 職場の部下、5-11. 職場の上司、5-12. クライアント(支援対象の地域住民、患者、相談者など)、5-13. 生徒/学生、5-14. 改善したいと思う相手はいなかった、5-15. 思い出せない、その他
6	講座を受けた後、一番最初にメタファシリテーションを試してみた相手は誰でしたか？ (複数選択不可)	6-1. 子ども(同居)、6-2. 子ども(別居)、6-3. 子ども(支援先・近所・親戚など)、6-4. パートナー、6-5. 実父/実母、6-6. 義父/義母、6-7. 友人、6-8. 初対面の人、6-9. 職場の同僚、6-10. 職場の部下、6-11. 職場の上司、6-12. クライアント(支援対象の地域住民、患者、相談者など)、6-13. 生徒/学生、6-14. 受講後、誰にも試していない、6-15. 思い出せない、その他
7	それはどのような場面でしたか？ (例:子どもに2日後の遠足の持ち物を聞いたところ、持ち物リストがないことと、そのリストは1週間くらい前にもらっていたことがわかった等)	記述式
8	最初にメタファシリテーションを試したとき留意したのは、次のうちどれだったか覚えていますか？ 最大 2 つ選択してください(3 つ以上、選択はしないでください)。	8-1. 事実で聞く、8-2. 求められない提案をしない、8-3. NGワード(なぜ?どう?一般的な言い方)を使わない、8-4. 相手の自己肯定感に配慮する、8-5. 覚えていない
9	一番最近(3ヶ月以内)メタファシリテーションを試みた相手は誰でしたか？ 一つだけチェックしてください。(複数選択不可)	9-1. 子ども(同居)、9-2. 子ども(別居)、9-3. 子ども(支援先・近所・親戚など)、9-4. パートナー、9-5. 実父/実母、9-6. 義父/義母、9-7. 友人、9-8. 初対面の人、9-9. 職場の同僚、9-10. 職場の部下、9-11. 職場の上司、9-12. クライアント(支援対象の地域住民、患者、相談者など)、9-13. 受講後1~3回試しただけで、最近は誰にも試していない
10	それはどのような場面でしたか？	記述式

No.	質問	選択肢
	(例:地域包括支援センターの相談窓口で、初回訪問の相談者が歩行の困難を訴えていたので、家を出てからセンターまでどうやって来たかを時系列で聞いたところ、歩行で困難を特に感じるのが歩き始めたとき、というのがわかった)	
11	10 の場面で最も意識していたことはどれでしたか?最大 2 つ 選択してください (3 つ以上、選択はしないでください)。	11-1. 事実で聞く、11-2. 求められない提案をしない、11-3. NG ワード(なぜ?どう?一般的な言い方)を使わない、11-4. 相手の自己肯定感に配慮する、11-5. 相手が答えやすいことは何か観察する、11-6. 自分の発言は事実・考え・感情のどれかを区別しながら質問した、11-7. 相手の発言が事実・考え・感情の区別を意識しながら聞いた
12	これまでにメタファシリテーションを使って、相手に対する自分の認識が変わったこと(思い込みに気づいたこと)はありますか? (「はい」の方は 13 へ、「いいえ」の方は 14 へ)	12-1.はい、12-2.いいえ
13	12 で「はい」と答えた方、それはどのような内容でしたか?	記述式
14	メタファシリテーションを、集団に対して(1対多数)使用したことはありますか? (「はい」の方は 15 へ、「いいえ」の方は 16 へ)	14-1.はい、14-2.いいえ
15	14 で「はい」と答えた方、それはどのような場面でしたか?	記述式
16	メタファシリテーションを試みて、うまくいかなかったということがありましたか。 「はい」と答えた方は 17 へ、「いいえ」と答えた方は 18 へ。	16-1.はい、16-2.いいえ
17	16 で「はい」と答えた方、以下の選択肢の中からうまくいかなかった要素を選んでください (3 つまで選択可)	17-1.事実質問をうまく繋げなかった、17-2.「なぜ」「どう」「普通、毎日などの一般的な表現」を使ってしまった、17-3. 自分が事実質問をしているのか、相手の感情/考えを聞いているのか、区別できなかった、17-4.相手の答えをスルーして、次の質問にいつってしまった、17-5. 尋問口調になり、相手の自尊感情を害してしまった、17-6. 振り返ったら、あそこを深掘りしたらもっと聞けたな~というポイントが、いくつもあった、その他
18	以下のいずれかの書籍あるいはブログの連載記事を読んだことはありますか。該当するものをチェックしてください (複数回答可)	18-1.途上国の人々との話し方、18-2 対話型ファシリテーションの手ほどき、18-3.南国港町おばちゃん信金、18-4. ムラの未来、ヒトの未来、18-5 メタファシリテーションができるまで(ブログ)
19	下記のオンライン上のメタファシリテーションに関するものについて、過去にアクセスしたことのあるものにチェックをしてください。	19-1.メタファシリテーションブログ、19-2.YouTube(ムラのミライが制作した)動画、19-3.ムラミライのホームページ上の活動報告(講座開催予定は除く)、19-4.オンラインのものにアクセスしたことはない
20	講座を受けた後に誰かにメタファシリテーションを紹介したことがありますか? (「はい」の方は 21 へ、「いいえ」の方は 22 へ)	20-1.はい、20-2.いいえ
21	20 で「はい」と答えた方、それは誰に対してでしたか。 (複数回答可)	21-1.パートナー、21-2.実父/実母、21-3.義父/義母、21-4.友人、21-5.職場の同僚、21-6.職場の部下、21-7.職場の上司、21-8.クライアント、その他
22	メタファシリテーションを誰かに説明する際にキーワードとして使用した言葉は次のうちどれですか? (複数回答可)	22-1.ファシリテーション 22-2.メタ認知、22-3.ムラのミライ(ソムニード)、22-4.事実質問、22-5.対人支援、22-6.対話術・手法、22-7.覚えてない、その他
23	仕事や活動の仲間で、あなたの他にメタファシリテーション講座を受けたことがある人はいますか?	23-1.いる、23-2.いない

No.	質問	選択肢
24	メタファシリテーション以外に何かコミュニケーション手法、対話手法（ファシリテーション手法、コーチング手法を含む）を学んだことがありますか？ （「ある」方は26へ、「ない」方は26へ	24-1.ある、24-2.ない
25	24で「ある」と答えた方、具体的な講座名を教えてください。	記述式
26	メタファシリテーション®に関して、ご意見（こんな広報をしてほしい、こんな講座をしてほしい、使いにくい点、もっと活用しやすくなるご提案等）などがございましたら、ご自由にご記入ください。	記述式
27	後日（2023年11月～2024年1月のいずれかご都合のよい日）、メタファシリテーション®実践について1時間ほどお話しを伺ってもよいですか？	27-1.はい、27-2.いいえ

特定非営利活動法人ムラのミライ
メタファシリテーション効果検証チーム
(五十音順)

原 康子
平野 貴大
前川 香子
松浦 史典
宮下 和佳
山岡 美翔
和田 信明

2024年9月



認定NPO法人ムラのミライ

本部住所：〒662-0051 兵庫県西宮市羽衣町7-30 夙川グリーンタウン3階

電話番号：050-3096-6399

メールアドレス：expert@muranomirai.org

ウェブサイト：<http://muranomirai.org>