

# ワールド・カフェの手引き



SPODフォーラム 2012

平成 24 年 8 月 23 日



## 目次

はじめに	1
ワールド・カフェとは？	2
ワールド・カフェの誕生	2
ワールド・カフェの効果	3
ワールド・カフェの準備から開催までの流れ	4
各プロセスのポイント	5
0. 開催目的の確認	5
1. 会場手配	6
2. 開催案内	6
3. 当日の内容と問いの検討	7
4. 備品手配と役割分担	9
5. リマインドメール送付	11
6. 会場設営	11
7. 受付	12
8. 進行	13
9. 片づけ	18
10. フォロー	18

## Cafe はじめに

この「ワールド・カフェの手引き」は、皆さんが今後ワールド・カフェを開催するにあたり、当日までの準備、そして当日の運営のサポートとなることを目的に作成しました。

ワールド・カフェは、主催者の創造性に応じて工夫を凝らすことができます。ここに書かれたもの以外にも様々なバリエーションが存在します。皆さんが主催者となるときは、既存の手法にとらわれず、様々な工夫を凝らして楽しんでください。

なお、この手引きは、ワールド・カフェをはじめとした対話に関する様々な実践を行っているワールド・カフェ・ウィーク実行委員会制作の『ワールド・カフェ開催の手引き（2011改訂版）』及び『ワールド・カフェをやろう！/香取一昭・大川恒（2009日本経済新聞出版社）』を元に再編集したものです



## ワールド・カフェとは？

ワールド・カフェとは、その名のとおりに『カフェ』のようなリラックスした雰囲気の中で、少人数に分かれたテーブルで自由な対話を行い、他のテーブルとメンバーをシャッフルして対話を続けることにより、参加した全員の意見や知識を集めることができる対話手法の一つです。

ワールド・カフェの参加者数は、16人以上が望ましいとされています。また、1000人以上の規模でも行われています。ワールド・カフェは、最低2～3時間程度あれば実施可能という手軽さやプロセスが比較的単純で、進行する上でも決して難しいものではない等の利点があります。

## ワールド・カフェの誕生

企業等で戦略的ダイアログの推進やコミュニティの構築の支援を行っているアニータ・ブラウン氏とデイビッド・アイザックス氏は、アメリカカリフォルニア州サンフランシスコ市郊外にある自宅のリビングルームに、世界各国から知的資本経営に関わる専門家二十数名を招き、「知的資本のパイオニア」というテーマの会議を開催していました。

会議2日目の朝のこと、アニータらは三々五々に集まってくる参加者たちには、会議が始まるまでの時間、庭や近所を散策して過ごしてもらうことにしていたのですが、その日は朝からの大雨で当初の予定を変更しなければならなくなりました。そこで、参加者にはコーヒーを飲みつつ、時間まで雑談をしながら待ってもらうことにして、いくつかテーブルを用意し、クロス代わりに模造紙を敷き、それぞれに花を一輪置きました。

やがて、参加者たちが集まりはじめ、テーブルを囲んで、さながらカフェのような雰囲気でおしゃべりが始まりました。前日から知的資本について話し合いを行っていたため、いつの間にかそのことがおしゃべりのテーマとなり、参加者たちは、クロス代わりに模造紙に思い思いに落書きをしながら対話を続けました。

やがて、会議を始める時間になりましたが、その場の雰囲気がとても良いと感じたアニータらはそのまま話を続けてもらうことにしました。しばらくすると、参加者の1人から「他のテーブルでどんな話し合いが行われているのか聞いてみたい。テーブルを移動してダイアログを続けてみないか？」という提案がありました。メンバーたちはその提案に賛同し、さらに話し合いが続けられました。

話し合いを終えた時、各テーブルの模造紙を見たメンバー全員が、そこから何かが浮かび上がってくるような不思議な感覚を覚えたそうです。

その後、この時に想像できないほどの多くの知識や洞察が生まれたことに感銘を受けたアニータとデイビッドが、この経験から主体性と創造性を高める話し合いのエッセンスを抽出してまとめたものが、現在のワールド・カフェの原型となりました。



## ワールド・カフェの効果

### ●話しやすさを生み出す

ワールド・カフェではリラックスした場が演出されます。会場は会議室とは限りません。仮に会議室であっても主催者の心配りによる“いつもと違う雰囲気”が緊張感を和らげてくれます。

また、多くの人にとって、大勢の前で話すよりも少人数の場の方が話しやすいようです。相手との距離も近く、耳を傾けてもらいやすく、緊張感も薄いからです。これらの要素は、参加者が口を開きやすくし、比較的素直な発言を導きます。

### ●発言の機会が増える

ワールド・カフェでは4人1組程度の少人数で1テーブルを構成します。そのため、一人ひとりが発言の機会を多く得ることができます。全体の人数が増えてもテーブル数が増えるのみで、この効果が薄まることはありません。

### ●参加者全員の意見が集まる

「その場にいる参加者全員で対話をしている！」そんな感覚も味わえます。

ラウンドごとにテーブルのメンバーをシャッフルすることにより、他のテーブルの意見を持った新たなメンバーを紹介して、多くの人々の意見がテーブルに集まってきます。シャッフルを繰り返すごとにこの効果は拡大します。

また、短時間で全員と密度の濃い話し合いをしたかのような感覚を覚えることもあります。テーブルでは少人数で話しているにも関わらず、多くの人との意見交換や知識の共有ができるのです。

### ●参加意識が高まり満足感が得られる

参加者はそれぞれ、知識や経験を持つ人たちです。聞く一方ではなく、自分の経験や意見をその場で共有する機会を得られることで満足感が高まります。また、自分の発言の機会が増えることで参加意識も高まり、テーマに対しての興味や関心もより深まります。

その結果、ワールド・カフェの参加に対する満足感も高まります。満足感はその後の行動へのモチベーションアップにも寄与するでしょう。

### ●人がつながる

ワールド・カフェの話し合いでは、参加者の中に同一性を見いだしたり、共感を得たりすることができます。また、1テーブルが少人数であるため、お互いの話をよく聞く姿勢になります。

さらに、ワールド・カフェの話し合いの目的には勝ち負けがありません。こういった状況は参加者同士が親しみを感じたり、お互いに信頼感を感じたりする機会をもたらします。人が言葉のみならず、“心”でつながることのできる要素がワールド・カフェにはあります。



## ワールド・カフェの準備から開催までの流れ

### 0. 開催目的の確認

- ◆なぜワールド・カフェを開催したいのか？ 目的を確認する。
- ◆その目的に達するためにワールド・カフェが有効かどうかを検討する。

### 1. 会場手配

- ◆参加予定人数に合わせて会場を手配する。
- ◆会場で使用できる備品、飲食の可否、金銭授受のルールについて確認する。

### 2. 案内（告知）

- ◆案内文を作成する。開催する目的、内容、開催概要（日時・会場・地図・定員など）を記載する。
- ◆参加者を募集する際は、メール、チラシ、知人の紹介などを利用して告知をする。

### 3. 当日の内容と問いの検討

- ◆ワールド・カフェ当日の進行や時間配分を検討する。
- ◆問いについて検討する。

### 4. 備品手配・役割分担

- ◆当日必要な資料（プロジェクタ投影データ、模造紙など）を準備する。
- ◆ワールド・カフェの目的に沿って、場づくりに必要な備品を準備する。
- ◆当日のスタッフの役割をリストアップし、分担する。

### 5. リマインドメール送付

- ◆ワールド・カフェ参加者に直前のリマインドメールを送る。

### 6. 会場設営

- ◆ワールド・カフェ開始1～2時間前には会場のセッティングを行う。  
受付台の設置、テーブルのレイアウト変更、模造紙やカラーペンなどを並べる。
- ◆リハーサルを実施し、マイクの音量確認や、流れの確認などを行う。
- ◆ファシリテーターを含め、スタッフ間での最終的な意識合わせを行う。

### 7. 受付

- ◆参加者が会場に到着したら、おもてなしの気持ちと笑顔で迎える。
- ◆参加費を当日回収する場合は、受付で受領する。必要に応じて領収書を発行する。
- ◆配布資料があれば、受付で渡してもよい。

### 8. 進行

- ◆開始時刻が来たら、開始の挨拶をし、ワールド・カフェをスタートする。
- ◆会の主旨と流れを説明する。
- ◆ワールド・カフェとは何か、ワールド・カフェの進め方を伝える。
- ◆問いを提示し、ラウンドごとに終了の合図をする。
- ◆できる限り最後に全体シェアの時間をとり、感想を共有する。

### 9. 片付け

- ◆ワールド・カフェ終了後は会場の使用時間内に、テーブルの上を片付け、必要に応じてテーブルレイアウトを元に戻す。

### 10. フォロー

- ◆ワールド・カフェ開催後、参加者へお礼メールを送る。開催の様子や他の参加者の声をシェアする。

## 各プロセスのポイント

開催までの準備や開催当日のプロセスごとに注意事項やポイントをまとめました。ぜひ、参考にしてください。

### 0. 開催目的の確認

- ◆なぜワールド・カフェを開催したいのか？ 目的を確認する。
- ◆その目的に達するためにワールド・カフェが有効かどうかを検討する。

#### 0-1. 目的を確認する

ワールド・カフェは、参加者が本当に話し合いたいテーマについて、自由に意見を出し合い、お互いの思いや考えの背景について探求し、相互理解を深めることを目的としています。急いで問題を解決したり、結論を出したり、終わりに合意形成をすることが目的ではありません。もし、そのような結果を望むのであれば、別の話し合いの手法やプロセスを検討する必要があるでしょう。話し合いの手法としてワールド・カフェを選択するのであれば、以下のような目的に効果を発揮します。このような目的であれば、あなたの主催するワールド・カフェはすべての参加者にとって価値ある機会となるでしょう。

- 全員に自由に意見を言ってもらいたい
- いつもと違う雰囲気で話し合いをしたい
- 多くの知恵や考えを集めたい
- 考えや認識を深めたい
- 新たな気づきを得たい
- 相互理解を進めたい
- お互いの関係性の質を高めたい

多くの方は、硬い雰囲気の中で話すより、ゆったりとして肩の凝らない場の方が話をしやすいものです。「カフェ」のようなリラックスした雰囲気、気楽に、しかし、真面目に話ができる場、それがワールド・カフェです。これにより、参加者同士の関係の質も高まり、組織やチームが次のステップに向かうためのベクトルを合わせやすくなるでしょう。

#### 0-2. 大切なのはおもてなしの心

ワールド・カフェを主催するにあたり最も大切なこと、それは「おもてなしの心」です。ワールド・カフェの参加者に、できるだけ積極的に対話をしてもらうためには、話したいことが話せるというムードが大切です。そのためには、ワールド・カフェの場が、参加者すべてにとって“安心で安全な場”“リラックスできる場”である必要があります。参加者に快適に過ごしてもらえよう会場準備をすることはもちろん、スタッフの態度からもその雰囲気を創り出していくことが大切です。これらはいずれも「おもてなしの心」によって生み出されます。

- リラックスしてもらいたい
- 楽しんでもらいたい
- 快適に話し合ってもらいたい

これらの思いから創り出される雰囲気により、ワールド・カフェの効果が最大限に発揮されるのです。

## 1. 会場手配

- ◆参加予定人数に合わせて会場を手配する。
- ◆会場で使用できる備品、飲食の可否、金銭授受のルールについて確認する。

### 1-1. どんな会場で開催するか？

開催場所は、必ずしも本当のカフェで行う必要はありません。職場の会議室、教室、体育館などでも行われています。

### 1-2. 必要な会場の広さは？

ワールド・カフェは、1つのテーブルに4人(or 5人)が着席するスタイルで行うため、通常のスクール形式より広いスペースが必要です。会議室を利用する場合は、スクール形式の定員の約半分を参加人数の目安にすると良いでしょう。

## 2. 案内（告知）

- ◆案内文を作成する。開催する目的、内容、開催概要（日時・会場・地図・参加費・定員など）を記載する。
- ◆参加者を募集する際は、メール、ホームページ、ブログ、チラシ、仲間からの紹介などを利用して告知をする。

### 2-1. 案内文で大切なこと

案内文では、「何のためにワールド・カフェを開催するか」を明確にし、分かりやすく伝えます。文章が長いと分かりにくいので、一つの文章で、一つの内容を伝えるように心がけましょう。また、ワールド・カフェを知らない人のために、「ワールド・カフェとは何か？」を記載すると良いでしょう。

### 2-2. 案内を始める時期

案内状（メール）の送付や告知は、遅くとも開催日の1か月前に開始しましょう。大規模なワールド・カフェの場合は、さらに早い時期に準備を開始しましょう。

### 2-3. 告知の手段

最もお勧めするのは、自分の身近な人や知人に個別にメールでお誘いする方法です。「この人にはぜひ参加してほしい」と思っている人に対して、「ワールド・カフェに参加することでどのような価値を得ることができるのか」を明確にして伝えると、誘われた人の期待感が高まり、参加してもらいやすくなります。そのためにも、「自分がなぜワールド・カフェを開催するのか」という目的をはっきりさせましょう。



### 3. 当日の内容と問いの検討

- ◆ワールド・カフェ当日の進行や時間配分を検討する。
- ◆問いについて検討する。

#### 3-1. 参加者にどんな変化をもたらされるか？

今回のワールド・カフェに参加することで、どのような変化や効果が参加者にもたらされるのかを実感していただけるでしょう。皆さんが主催者側になった時に、参加者の立場にたってイメージしながら、ワールド・カフェ全体の進行や時間配分が検討できるでしょう。さらに、一緒に場づくりを行うスタッフとの対話を重ねながら、目的やおもてなしの意識を共有していくことも大切です。

#### 3-2. 問いは重要な要素

ワールド・カフェを成功に導くための重要な要素は「問い」です。参加者が自分のこととして真剣に対話できる問を設定することにより、“考える”という行為そのものが始まり、より深い知恵への探求や学習を伴う対話が起こってくるからです。テーマに沿った適切な問いは、対話の深みを増し、新たなアイデアを生み出します。ただ、あまり難しく考え込む必要はありません。問いを考える時に大事にしてほしい点は、主催者として「どんな場を作りたいか」「(その日のテーマを意識して) どんな対話が起こってほしいか」を意識し、その思いから外れてしまわないことです。

#### 3-3. 問いを立てる時の留意点

ワールド・カフェの問いを考える時には、以下のような点に留意しましょう。

- 参加者がぜひとも話し合いたくなるような問いを提示する。
- 主催者が、テーマに基づき、その時にどんな場を作りたいのか、また、どんな対話が起こってほしいのかを意識して、問いを考える。
- 「力強い問い」を作る。力強い問いは、対話に焦点と首尾一貫性を与える。さもなければ、対話が拡散してしまう恐れがある。
- 本当に大切なテーマに対しての目的意識・焦点・エネルギー・直接的な関心を向けられるようによく練り上げる。
- オープンな問いにする（簡単にイエス・ノーでは答えられないものにする）。
- 直接的なアクション項目、または、問題解決を求めるものである必要はない。
- 探求を引き起こすものである方がよい
- ポジティブな問いを立てる。

#### 3-4. 「力強い問い」とは

「力強い問い」について、アニータ・ブラウンとデイビッド・アイザックは、次の条件を満たす問いを採用するように勧めています。

- シンプルで明確な問い
- 発想を促す問い
- エネルギーが湧いてくる問い
- テーマに集中して探求することを促す問い
- これまでの仮説や思い込みを気づかせる問い
- 理想の状態や新しい可能性を開く問い
- より深い内省を促す問い
- 自分の事として考えられる問い

### 3-5. 問いの機能性

その日のテーマをもとに、参加者の対話をガイドするような機能を持たせる問いを立てる必要もあります。

逆に、抽象的な投げかけで多様な視点からの意見を引き出すことも可能です。

(例：「今、あなたの中に何が起こっていますか?」)

すべてのラウンドを通して、一つの問いについて対話を行うのが基本ですが、ラウンドごとに問いを変える方法も広く行われています。ラウンドごとに問いを変えることで、参加者の対話・思考に方向性を持たせることができます。

しかし、誘導しようという意思が強くなりすぎたり、対話が分断されると参加者に感じられたりしては逆効果になってしまいます。誘導ではなく、思考や対話の深まり、意識の方向性を考慮した問いの設定が望ましいでしょう。

(例) キャリアについて考えるワールド・カフェ

1. これまでの自分のキャリアを振り返って転機だったと思うことは何でしたか?
2. その体験や、他の参加者の体験を聞いて、どんなことが大切だと思いましたか?
3. 明日から具体的に何をしていきたいと思いますか?

### 3-6. 問いの例

実際に様々なワールド・カフェで使われた問いの一例です。ご参考になれば幸いです。

<理想的な組織を考えるための問い>

- あなたは自分の大学がどんな大学になってほしいと思いますか?  
そのために何をしたいと思いますか?
- 元気な組織とはどのような組織でしょうか?
- 多様性を許容する組織にするためにどうすれば良いのでしょうか?
- 毎日ワクワクする気持ちで出勤できる職場とはどのような職場でしょうか?
- 強いチームとはどんなチームでしょうか?

<コミュニケーションの活性化のための問い>

- 仲間とのコミュニケーションが充実したらどのような良いことが起こるでしょうか?
- 組織や分野の壁を越えたコミュニケーションを実現するために何ができますか?
- 日頃コミュニケーションをとり難いと感じている境界線にはどんなものがありますか?
- 私たちは今、どのような対話を必要としているのでしょうか? またそれは、どのようにしたら実現できるのでしょうか?

<ワークライフ・バランスについて探求するための問い>

- ワークライフ・バランスがとれた状態とは、どのような状態をいうのでしょうか?
- ワークライフ・バランスを実現するためには、どのようなことが必要なのでしょうか?
- ワークライフ・バランスを実現するために、あなたが明日からできることは何ですか?

## 4. 備品手配・役割分担

- ◆当日必要な資料（プロジェクタ投影データ、模造紙など）を準備する。
- ◆ワールド・カフェの目的に沿って、場づくりに必要な備品を準備する。
- ◆当日のスタッフの役割をリストアップし、分担する。

### 4-1. ワールド・カフェを開催するために必要な備品など

カテゴリ	備品等	メモ
テーブル セッティング	<input type="checkbox"/> 模造紙	各テーブルに1枚（予備で数枚） 一般的な白い模造紙ではなく、複数の色の模造紙を使うと、会場が華やかになり、参加者も「どの色の席に座ろうかな」と楽しみながら選ぶことができる
	<input type="checkbox"/> カラーペン	裏うつりしない、太めのもの。複数色を揃える
	<input type="checkbox"/> トーキング・オブジェクト	各テーブルに用意。クッシュボールなど
	<input type="checkbox"/> 小物	おもてなしの雰囲気や和やかな空間を演出するもの
	<input type="checkbox"/> お菓子・飲み物	飲食が禁止されている会場もあるため、事前に確認を行うこと
ファシリテーター	<input type="checkbox"/> ワールド・カフェの説明／ ワールド・カフェのエチケット	参加者に伝わりやすいよう、以下の方法をお勧めします ・プロジェクタでスクリーンに映し出す ・模造紙に書いて壁に張り出す。 ・卓上サイズのものを用意し各テーブルに置く ・印刷したものを参加者全員に配布する ・ホワイトボードに書き出す  「当日の流れ」はホワイトボードに書き、「問い」をプロジェクタで映し出し、エチケットは壁に張り出すなど、それぞれ組合せても良いでしょう
	<input type="checkbox"/> プロジェクタ、スクリーン、 PC、延長コード	会場に常備されているか確認 PCを使用する場合は延長コードも必要
	<input type="checkbox"/> タイマー	各ラウンドの長さを計る
受付	<input type="checkbox"/> 参加者リスト	必要以上の個人情報は載せない
	<input type="checkbox"/> 当日の配布資料	ワールド・カフェの説明、エチケット、当日の流れ、アンケートなど必要に応じて準備
	<input type="checkbox"/> 会費用つり銭・領収書	当日会費を受領する場合に準備
その他	<input type="checkbox"/> ウェルカムボード	「ようこそ！」と歓迎の気持ちを表す
	<input type="checkbox"/> CD・iPod など	開始前や休憩時間に音楽を流す
	<input type="checkbox"/> ゴミ袋	会場に出たゴミ用

#### 4-2. トーキング・オブジェクトとは？

トーキング・オブジェクト（TO）とは、それを手に持った人が話す、持っていない人はしっかりと話を聴く、という役割をはっきりさせてくれます。話が續くたびにTOも人から人へと持回るので、一人ひとりの話を大切に扱い、繋げていくことの意味を感じさせてくれるものでもあります。TOを持つことの意味を自覚してもらうことで、グループ全員の時間を一人が独り占めして話し続けてしまう状況を避けやすくなると言われています。また、TOは発言の少ない人に渡すことで、発言を促すこともできます。

具体的には、TOをテーブルの中央に置き、発言したい人がそれを手に取り、発言が終わったら元の位置に戻す、というルールで使用します。TOには、クッシュボール、石、小さなぬいぐるみ、ルービックキューブ、お手玉などが使われます。



#### 4-3. おもてなしの心の演出

会場やテーブルの上に、おもてなしの心を込めて小物を飾ると良いでしょう。季節を感じられる花や絵ハガキがあると気持ちが和みますし、遊び心のあるおもちゃがあると、開始時間まで参加者同士の話題にもなります。自宅にお客様を招く時と同じ気持ちで工夫をしてみましょう。



#### 4-4. ワールド・カフェのエチケット

普通のカフェでも「禁煙席では喫煙をしない」などのエチケットがあるように、ワールド・カフェにもエチケットがあります。

これは全員が安心な雰囲気の中で、自由な対話をするためにとても大切なものです。ワールド・カフェが失敗に終わる原因にエチケットが守られなかったことが挙げられることがあります。必ず参加者に伝えましょう。ただし、すべてのエチケットを徹底しようとする、逆に束縛された感じを参加者に与えてしまうこともあるので、主催者側が大切だと感じているものにフォーカスを当てて紹介することをお勧めします。

##### <エチケットの例>

○ **対話を楽しむ**

結論を無理にまとめる必要はありません。

その場に出てくる話と対話をたのしみましょう。

○ **話をよく聞く**

自分が話すばかりではなく、他の人の話に耳を傾けましょう。

○ **「質問」して広げる**

わからないことや理解できないことはどんどん質問してみましょう。

質問することで理解が深まり、対話が広がります。

○ **テーマに集中する**

テーマを意識して話をするように心がけましょう。著しい脱線は限られた対話の時間を浪費してしまいます。

テーマにフォーカスした深い洞察と対話により、その場が活性化します。

○ **否定しないで、受け止める**

ワールド・カフェは議論の場ではありません。

多様な意見を受け入れ、それに触発される自分自身を楽しみましょう。



## 5. リマインドメール送付

◆ワールド・カフェ参加者に直前のリマインドメールを送る。

### 5-1. 事前のリマインドメールもおもてなしの心

開催日が近づいてきたら、参加者に改めて当日の時間や会場などを書いたメールを送りましょう。会場が分かりにくい場合は、最寄り駅からの道順を説明します。事前に伝えておきたい点、そして、何よりもワールド・カフェを楽しんでいただきたいという気持ちを伝えましょう。

## 6. 会場設営

- ◆ワールド・カフェ開始1～2時間前には会場のセッティングを行う。  
受付台の設置、テーブルのレイアウト変更、模造紙やカラーペンなどを並べる。
- ◆リハーサルを実施し、マイクの音量確認や、流れの確認などを行う。
- ◆ファシリテーターを含め、スタッフ間での最終的な意識合わせを行う。

### 6-1. リラックスできる場づくりをする

一番のポイントは、参加者が気持ちよく、かつ主体的に関わることができる場を作ることとを心がけることです。テーブルレイアウトを変更する場合、あえて机の向きを不揃いにします。仕事の研修や会議を連想させる配置にすると、参加者は無意識に序列を意識してしまいます。机の向きを不揃いにして、参加者と主催者、そして参加者間の序列をなくすことにより、すべての参加者が受け身にならず、主体的に関わりやすくなります。さらに、グループテーブルの距離が近いと、隣のグループの声の影響で同じテーブルの人の声が聞き取れない場合があります。したがって、グループテーブルの間隔は広めにとりましょう。

### 6-2. 各所におもてなしの心を工夫

各テーブルに設置が必要なものは、模造紙・カラーペン・トーキングオブジェクト・小物です。

お菓子や飲み物などは、テーブルに置いて、カフェコーナーを設けてそこに置いてもいいでしょう。

また、開始前や休憩時間にはリラックスできる音楽を流してもいいでしょう。

※ラウンド中も音量に気をつけて流すこともいいでしょう。

### 6-3. ファシリテーターとスタッフで意識の共有

複数でワールド・カフェを開催する場合、ファシリテーター役の人はもちろん、スタッフ全員で開催の目的とすべての行動が何に繋がるのかを再確認しておきます。スタッフの認識・想いを一つにすることで、一人ひとりのあり方が場に滲み出てくるものです。それがおもてなしにつながり、場を作るハーモニーとなります。スタッフ同士が作る雰囲気もまた、大切な場づくりの一つなのです。

## 7. 受付

- ◆参加者が会場に到着したら、おもてなしの気持ちと笑顔で迎える。
- ◆参加費を当日回収する場合は、受付で受領する。必要に応じて領収書を発行する。
- ◆配布資料があれば、受付で渡してもよい。

### 7-1. おもてなしの気持ちで迎える

参加者と最初に接するのが受付です。明るくあいさつと自然な笑顔でお迎えしましょう。特に初めて参加する人は、緊張をしていることもありますので、安心感を与えるような対応が大切です。

### 7-2. 参加費を受領する場合

参加費を設定し、当日受付で受領する場合、領収書やおつりの準備を忘れないようにして、スムーズな受付を心がけましょう。会場によっては、現金の受け渡しが禁止されているところもありますので、事前に確認をしておきましょう。

### 7-3. 遅刻した方がスムーズに場に入れるように

遅刻者への対応も受付の仕事です。それまでの流れや、現在進行中の問いを簡単に説明し、空いている席に誘導してあげてください。

## 8. 進行

- ◆開始時刻が来たら、開始の挨拶をし、ワールド・カフェをスタートする。
- ◆会の主旨と流れを説明する。
- ◆ワールド・カフェとは何か、ワールド・カフェの進め方を伝える。
- ◆問いを提示し、ラウンドごとに終了の合図をする。
- ◆できる限り最後に全体シェアの時間をとり、感想を共有する。

### 8-1. ファシリテーターのあり方

ファシリテーターとして、どのような行動をとると、その場に適切なのかをあらかじめ理解しておき、それに基づいた行動ができるように心がけましょう。

行動にとらわれ過ぎると「目の前の場に寄り添う」という本質的なことを見失ってしまうことになりかねません。

ワールド・カフェの場での対話を促進するためには、ファシリテーターとして「どうある」と良いのかをいつも意識することが重要です。「何をするのか？」ではなく、「どうあると良いのか？」を意識の中心に据えることで、頭で考えなくても自然に体が動くようになります。そうすることで、場の動きを、より俯瞰して見るができるようになります。場の声により耳を澄ませることができるようになったり、その場で起こるいろいろなことに余裕を持って対応ができたりするようになります。

そして、こうした自然な関わりが、参加者の気づきや学びを最も促進することに繋がるのです。ファシリテーターは常に、Doing<Being を意識すると良いでしょう。

## 8-2. 開始挨拶

ワールド・カフェ開始の挨拶は、ファシリテーターが場に対して最初に発する言葉です。ファシリテーターの第一声はその後の場の空気を決めます。カジュアルに切り出せば、カジュアルな雰囲気伝わり、硬く切り出せば、硬い雰囲気が生まれます。ファシリテーターが作りたい場の雰囲気をよく考え、言葉遣い、表情、声のトーン等に気を遣いましょう。歓迎の気持ちを込めて、会場の全員に向かい、なるべく一人ひとりとアイコンタクトするような気持ちで話しましょう。また、声は後ろの人まで届くように心がけましょう。会場に合わせてマイクを使うことも考慮しましょう。会場の参加者をファシリテーター自身が受け入れ、ここが安心して安全な場であることを態度で示す気持ちで始めましょう。

## 8-3. ファシリテーターの自己紹介

ファシリテーターの自己紹介を忘れずに行います。この時、所属や職務内容について語る場合、プライベートな話題も織り交ぜると良いでしょう。また、テーマに沿った話や季節の話題などを話すのも良いでしょう。ファシリテーターがオープンに自分のことを話すことで、参加者との距離感が縮まり、安心感が伝わります。

## 8-4. アイスブレイクと関係づくり

話しやすい雰囲気を作るために、必要に応じてアイスブレイクを取り入れましょう。場を創るための重要なポイントです。

### ① テーブルごと

まずは同じテーブルのメンバー同士で自己紹介をしてもらいましょう。例えば、名前・所属・仕事内容などに加えてプライベートな話題を盛り込みます（例「最近うれしかったこと」）。話している本人が自然に笑顔になる明るい話題が望ましいです。自然にそのテーブルに笑顔の輪が広がり、空気を和やかにしてくれます。1人が話終わったら拍手をしてもらっても良いでしょう。ファシリテーターがどこかのテーブルの様子を見て拍手をリードすると、いつの間にかほかのテーブルにも伝染していきます。拍手の音はそれだけで場を盛り上げてくれます。（ただし、あくまでも参加者同士が自然に話のできる雰囲気作りが重要なので、無理に盛り上げる必要はありません）。

### ② 全体

時間に余裕があれば、全体を巻き込んだアイスブレイクができるといいでしょう。ワールド・カフェでは、テーブルだけの閉じられた対話ではなく、多くの参加者と交わることとなります。全員が仲間意識を持てるようなテーマでアイスブレイクができると、一体感や良い雰囲気を醸し出すことができます。

アイスブレイクで作りたいのは、笑顔と話しやすさです。

笑顔を引き出し、声が出せるアクティビティを取り入れることによって、一気によい場づくりができるでしょう。それは、ファシリテーターを勇気づけてくれますし、参加者とともに安心・安全の場を創ることに繋がります。

## 8-5. 趣旨説明

趣旨説明は今日のこの場の軸です。

なぜこの場を催したのか、なぜ私たちがここに集っているのかを明らかにし、参加者と共有しましょう。それにより、ファシリテーターと参加者が同じ土台に立つことができます。

## 8-6. ワールド・カフェの説明

ワールド・カフェが初めての人や慣れていない人もいるでしょう。参加者の不安を消し去り、これから行われることを明らかにするために、簡潔にワールド・カフェについて説明しましょう。

必要な情報は、

- ・ワールド・カフェとは何か？
- ・効果や意義
- ・手順（ラウンド・チェンジ、テーブルホストの役割も伝えると良いでしょう）
- ・参加の仕方（模造紙にペンで思ったことや考えたことを書く／描くこと）です。

また、当日の進行（タイムスケジュール）も説明しておきましょう。特に休憩が入るかどうかが、各ラウンドの時間などを明示しておけば、参加者は安心することができます。場のセッティング（模造紙・カラーペン・トーキングオブジェクトなど）の意味についても伝えておくと良いでしょう。参加者の疑問や不安を取り除くことも、おもてなしの大切な要素です。

## 8-7. エチケットを伝える

ワールド・カフェをよい場にするために、対話のエチケットを伝えておきましょう。一人ひとりが意識することでお互いが良い対話に貢献し、一緒の場を創っていくように促せるといいでしょう。

この時、「〇〇しないでください」という表現よりも「〇〇するようにしましょう」という前向きな表現を使うように心がけましょう。「〇〇しないでください」という伝え方は、参加者の発言や態度を縛ってしまいかねません。やむを得ず「〇〇をしないでください」という表現をしてしまった場合は、そのあとに前向きな表現を加えることにしましょう。

## 8-8. 問いの発表

「問い」は正確に参加者に伝えましょう。この時、プロジェクタを使って全員にわかるように表示すると良いでしょう。プロジェクタを使わない場合には、ホワイトボードに書いたり、あらかじめ模造紙に書いたりしたものを掲示するなどして伝えましょう。

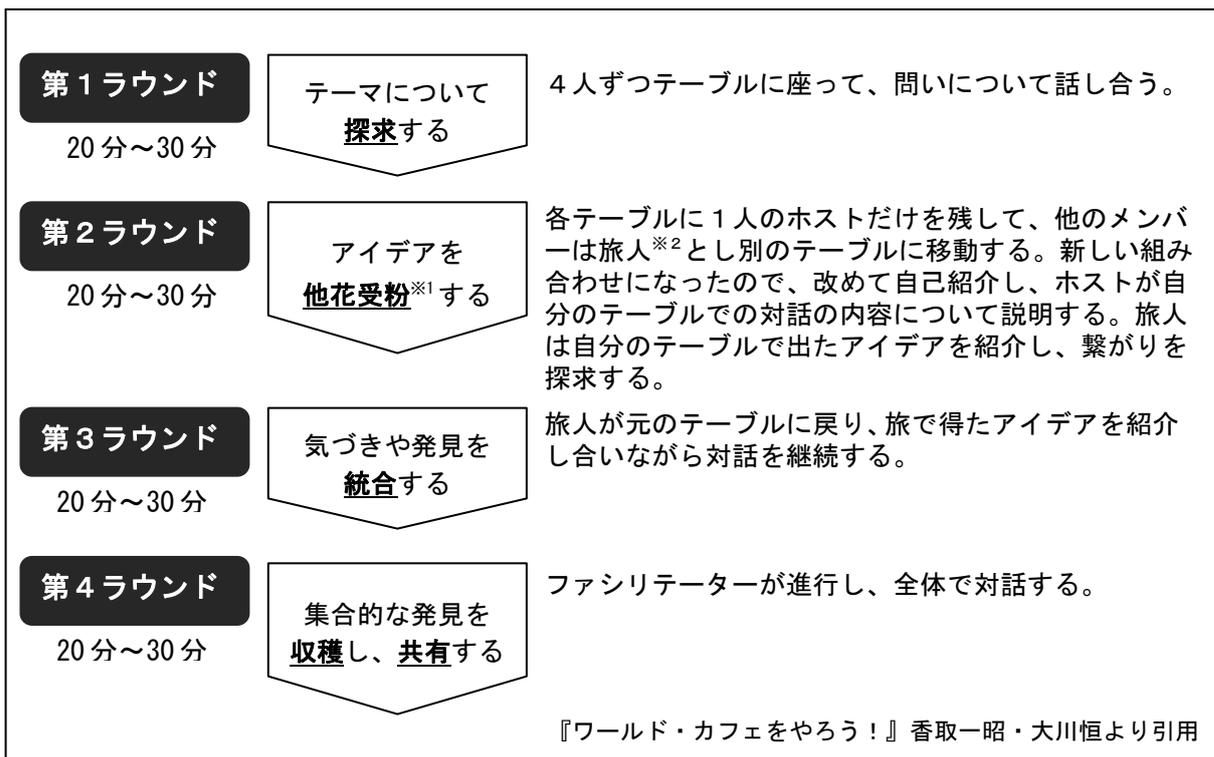
## 8-9. ラウンドの開始

「問い」を伝えたら、いよいよラウンドの開始です。ここでは、①終了時間、②終了の合図、を参加者に確認しましょう。

## 8-10. 時間管理とラウンドの終了

ファシリテーターが時間管理を行います。参加者が戸惑わないように、開始の合図は明確に行い、終了の合図を決めておき、あらかじめ参加者に伝えておくことにします。ベルを鳴らしたり、ファシリテーターの挙手の合図で対話を終えてもらったりする方法があります。終了時間はきちりとしていることが望ましいのですが、必ずしも正確にこだわる必要はありません。場の状況に合わせて多少前後させると良いでしょう。また、対話が途中であったにも関わらず、場の進行に協力して話を止めてくれた参加者に対しては感謝の気持ちを伝えましょう。

## 8-11. ワールド・カフェの標準的なプロセス



※1 他花受粉：ワールド・カフェではラウンドごとにメンバーを入れ替える様を、こちらの花の花粉を向こうの花へ持っていくミツバチに例えて「他花受粉」と呼びます。

※2 旅人：ラウンドごとのメンバー入れ替えにおいて、他のテーブルへ移動する人のことを「旅人」と呼びます。最初のテーブルから他のテーブルへ移動するときに「行ってきます」「行ってらっしゃい」と声をかけたり、元のテーブルへ戻ったときに「ただいま」「おかえりなさい」と声をかけたりするシーンがよく見られます。ホームから旅に出る仲間を送り出し、帰ってきたことを喜んで迎えるという心理が自然に生まれるのです。



## 8-12. ラウンド・チェンジ

各テーブルに「ホスト」と呼ばれる役割の人が1人残り、他のメンバーは別のテーブルに移動します。

まずは、次のラウンドに向けて、テーブルに残ってもらう「ホスト」役を1人決めてもらいます。ホストを決めてもらったら、他のテーブルへの移動を促しましょう。この時、ホストの決定とメンバーの移動を同時に説明してしまうよりも、①ホストを決める ②決定を確認する ③移動を促す という具合に、それぞれのプロセスごとにファシリテーターがリードしながら順番に進めていくようにすると場が落ち着きます。また、テーブルごとの足並みが揃い、メンバーのテーブル移動もスムーズに行われます。

## 8-13. 次のラウンドの開始

全員が席に着いたことを確認し、①ホストが場の対話内容をシェアすること ②別のテーブルから移ってきたメンバーがホストの話に自分たちのテーブルで出されたアイデアを他花受粉をして広げること ③このラウンドの終了時間を伝えましょう。このあたりは参加者の慣れ具合を考慮して進行すると良いでしょう。

## 8-14. 全体共有

全てのラウンドが終了したら、全体共有をします。

はじめに一人ひとりがゆっくりと自分の中で振り返る時間を持たせ、次に全員で共有します。このプロセスにより、自分の中で起こったことの確認や各テーブルでの対話の共通点と差異の発見に繋がります。また、知恵とアイデアを拡大することもでき、さらなる気づきを促すことにもなります。その日の報告ではなく、どんなことを感じたり考えたりしたか、その場にいる全員に伝えたい気持ちなどを共有してもらいましょう。

共有方法は自由ですので、残り時間の中で有効な手段をファシリテーターが選択します。ファシリテーターは時間を管理する事も求められますが、それより場と参加者の気持ちを感じながら、よりよい対話の場づくりに注力しましょう。

## 8-15. 終了の挨拶

最後に、参加してくれた方へのお礼を忘れずに伝えましょう。最後の印象が参加した方の一日の印象に繋がることもあります。

## 8-16. 備考

ここに書かれた順番や進行でなければならないことは決してありません。

むしろ、順番や進行にこだわり過ぎて、参加者の意欲を削いでしまうことのないように注意しましょう。参加者に委ねることで、場の雰囲気や醸成されていくことも少なくありません。よりよい進行のために、その時、その場で起こっていることを注意深く観察し、柔軟に対応することを心がけましょう。

## 9. 片付け

◆ワールド・カフェ終了後は会場の使用時間内に、テーブルの上を片付け、必要に応じてテーブルレイアウトを元に戻す。

### 9-1. ワールド・カフェの終了

終了後は、対話の楽しさを実感した参加者の方がそのまま会場に残って話を続けることが少なからずあります。そのための時間を見込んで、余裕を持って会場使用の時間を確保しておきましょう。また、どうしても早急に退室をしなければならない場合は、雰囲気や壊すことがないよう配慮しながら、場所の移動をお願いするなどして、会場の使用時間内に退室できるように気をつけましょう。

### 9-2. ゴミの始末

当日発生したゴミは、会場で処分可能な場合を除き、必ず持ち帰って処分しましょう。

## 10. フォロー

◆ワールド・カフェ開催後、参加者へお礼メールを送る。開催の様子や他の参加者の声をシェアする。

### 10-1. 開催後のフォロー

ワールド・カフェ開催後のフォローや報告も大切なポイントです。

「ただ楽しく話した」だけで終わることのないよう、参加者の感想やファシリテーターの感想、気づきなどをまとめて、メールを送るなど情報をシェアできるようにしましょう。特に、当日の模造紙の写真をメールで送付すると、ワールド・カフェでの対話の流れを思い出してもらうツールとして活用できます。

ワールド・カフェに関するご質問等は、  
下記メールアドレスへ♪

E-mail: [bluestarpegasus@yahoo.co.jp](mailto:bluestarpegasus@yahoo.co.jp)