

みらい創り研究員のための実践心得集

Empirical Patterns for Contact-Activity Communication Process Practitioners

尾崎 夏穂, 富士ゼロックス株式会社 研究技術開発本部 コミュニケーション技術研究所

NAO OZAKI, Communication Technology Laboratory, Research & Technology Group, Fuji Xerox Co., Ltd.

水谷 美由起, 富士ゼロックス株式会社 研究技術開発本部 コミュニケーション技術研究所

MIYUKI MIZUTANI, Communication Technology Laboratory, Research & Technology Group, Fuji Xerox Co., Ltd.

本稿は複雑な社会課題に向き合うコミュニケーションプロセスの実践者、「みらい創り研究員」のための実践心得集である。我々は、2011年の東日本大震災後、復興支援活動の一環として、地域と共により良い未来を探求し共創する「みらい創り」活動の実践プロセスを、その実践を通じて特定し、その有効性の検証を進めてきた。みらい創りコミュニケーションプロセスは次の4ステップで構成される：第1ステップとして自らの所属を離れて人とつながり、第2ステップで自分ごととして仲間とやりたいテーマを出し、第3ステップで小さく具体化し、第4ステップで活動成果を発表する。過去6年間の実践の結果、現在では本プロセスを取り入れたソリューションサービスの提供が開始されている。みらい創りプロセスの水平展開を加速するため、その習得と実施を支援するプラットフォームの構築が進む。しかしながら、実施を単独で担当できる熟練みらい創り研究員の数は限られており、その育成は喫緊の課題となっている。本稿では、みらい創り研究員の育成を加速するため、M県でのみらい創り研究員の実践記録を例に、みらい創りプロセスで起こりうる典型的な課題とその解決方法を疑似体験できる素材を7つのパターンとして記述した。

We propose an empirical set of patterns for Contact-Activity Communication Process (CACP) practitioners. CACP starts from building relationships among members who have gathered based on common interests, rather than picking team members based on required functions. People then gather and come up with an “issue in common” for starting a project. CACP was first developed from experimental workshops held in the northeastern area in Japan as part of actions for local revitalization after the Great East Japan Earthquake of 2011. After 6 years of practical study, CACP have started to take part in solution services to work on complex problems which involves multiple stakeholders, such as collaboration between company and local communities. For cultivating CACP practitioners, training course and support environment is developed. However, there are limited numbers of well-experienced CACP practitioners. In order to complement the on-site experience and accelerate the training process of CACP practitioners, to provide simulated experience though empirical set of patterns is a vital issue. In this paper, we provide seven pattern collected from a typical CACP applied case in a town located in southern part of Japan, which was experienced by CACP beginner. This empirical set illustrates typical obstacles that CACP practitioner may experience.

Categories and Subject Descriptors: **D.3.3 [Language Constructs and Features]**

General Terms: Pattern, Pattern Language

Additional Key Words and Phrases: Contact, Community, Co-creation, Communication Process, Empirical Study

ACM Reference Format:

Mizutani, M., and Ozaki, N. 2017. Empirical Patterns for Contact-Activity Communication Process Practitioners. HILLSIDE Proc. of Asian Conf. on Pattern Lang. of Prog. 6 (March 2017), 12pages.

1. はじめに

本稿は複雑な社会課題に向き合うコミュニケーションプロセスの実践者、「みらい創り研究員」のための実践心得集である。近年、複雑さを増す社会課題に対し企業は社会的責任を果たすに留まらず、課題を企業活動に取り入れた上で価値創出につなげることが求められている[1]。我々は、2011年の東日本大震災後、復興支援活動の一環として、地域と共により良い未来を探求し共創する「みらい創り」活動を開始した[2]。復興支援活動をきっかけとして、地域との共創のためのコミュニケーションプロセスをその実践を通じて特定し、有効性の検証を進めてきた [3]。複数地域における実践から特定されたみらい創りコミュニケーションプロセス（以降、「みらい創りプロセス」と表記）は次の4ステップで構成される：第1ステップとして自らの所属を離れて人とつながり、第2ステップで自分ごととして仲間とやりたいテーマを出し、第3ステップで小さく具体化し、第4ステップで活動成果を発表する。過去6年間の実践の結果、現

Author's address: Nao Ozaki, 6-1 Minatomirai, Nishi-ku, Yokohama-shi, Kanagawa 220-8668 Japan; email: ozaki.nao@fujixerox.co.jp; Miyuki Mizutani, 430 Sakai, Nakai-machi, Ashigarakami-gun, Kanagawa 257-0157, Japan; email: miyuki.mizutani@fujixerox.co.jp.

Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. To copy otherwise, to republish, to post on servers, or to redistribute to lists requires prior specific permission. A preliminary version of this paper was presented in a writers' workshop at the 6th Asian Conference on Pattern Languages of Programs (Asian PLoP). Asian PLoP '17, March 12-13,****,***, USA. Copyright 2017 is held by the author(s). HILLSIDE *****

在では本プロセスを取り入れた地域創生ソリューションサービスの提供が開始されている[4]。地域とのみらい創りプロセスでは、多様なステークホルダーを招き入れたワークショップ形式での対話会を具体的実施方法としている。これは、みらい創りプロセスが多様性を前提としてより良い意思決定の可能性を持つ「集合知」を基礎技術として参照し、その実践手段としてワールドカフェに代表されるホールシステムアプローチ手法群を取り入れているためである[5]。

みらい創りプロセスによる地域創生ソリューションサービスの水平展開を加速するため、プロセスの習得と実施を支援するプラットフォームの構築が進められている[6]。プラットフォームは、みらい創りプロセスの説明ビデオ[7]や具体的実施手順のガイドブック、実施にあたり大切にしている心得集などにより構成されている。心得集は、地域とみらい創りプロセスを推進するために必要な基礎的な心構えをまとめた13パターン[8]と、対話会における参加者の「おもてなし」に焦点を絞った対話会実践の心構えをまとめた4パターン[9]がある。

プラットフォームは現場の活動の推進に一定の効果をあげているが、みらい創りプロセスの推進者「みらい創り研究員」は、経験がない、あるいは浅いことを不安に感じ熟練みらい創り研究員の支援なしには現場に踏み出せない、という課題がある。地域課題が一回性の事象であるという特性上、熟練みらい創り研究員であってもその地域におけるみらい創りプロセスの実施は初めての経験となる。それでも、熟練者の方が現場に踏み出せるのは、過去の他地域での経験からみらい創りプロセスで起こりうる典型的な課題とその解決方法を体験的に知っているからではないか。体験を補完できれば、経験の少ないみらい創り研究員の不安を低減し、熟練者の支援頻度を下げることができるのではないかと考える。

そこで、みらい創り研究員の育成を加速するため、M県でのみらい創り研究員の実践記録を例に、みらい創りプロセスで起こりうる典型的な課題とその解決方法を疑似体験できる素材を7つのパターンとして記述した。みらい創り研究員のための実践心得7パターンの概略を表1に示す

表1: みらい創り研究員のための実践心得集の概略

パターン名	概説
No. 1 出発前の深呼吸	みらい創りを始める時、自分一人意気込みすぎると、周りが見えなくなる。そんな時は一度深呼吸して落ち着き、自分の心に仲間を迎え入れる余白を作ろう。
No. 2 流れの見極め	企業と地域の活動ペースにはズレがあり、地域の方々にとって活動が楽しくなくなってしまったら。焦らず、急がず、相互のペースを流れとして感じ取ろう。
No. 3 想いの持ち寄り	みらい創り研究員としてうまく活動に関与できないと悩んだら。まずは丁寧に地域の方々の話を聴こう。その上で、自分が活動を進める一員としてできることは何かを、じっくり判断しよう。
No. 4 お困りごとセンサー	活動に慣れてきたときこそ周りの様子を見て、聴いて、感じ取れることを忘れずに。言葉で受ける報告だけで判断せず、声や表情、姿勢、あらゆる視点から地域の方々からのメッセージを受け取ろう。
No. 5 みんなで備える	みんなで取り組む中で、どんなに気をつけても見落としや誤解が生じることもある。そんな時のために、一個人として地道つながりを作っておこう。困ったことが起きてしまった時に、みんなで乗り越え方を見つけられるように。
No. 6 落ちてでも大丈夫	考えすぎて自縄自縛に陥ってしまったら。「みらい創り活動をうまく進めようとしている自分」を一度手放すこと。これにより、今目の前で起きていることをより鮮明に見ることができます。大丈夫です。みんなが仲間です。
No. 7 感謝で広がる視野	みらい創りでは、人がいて役割が絶えず生まれてくる。作業をどう分担するかにはばかり気をとられていることに気づいたら、自分の想いに意識を向けてみよう。関わるすべての人に感謝の気持ちを持って感じれば、自然とチームとして動ける。

2. みらい創り研究員のための実践心得集

No. 1 出発前の深呼吸



その舟はみんなで乗っている

みらい創りを始める時、自分一人意気込みすぎると、周りが見えなくなる。そんな時は一度深呼吸して落ち着き、自分の心に仲間を迎え入れる余白を作ろう。

(状況/Context) みらい創りをはじめるとき。対話会体験会を実施する頃。

(問題/Problem) 「やるのは自分、やるのは自分」と思うあまりに独りよがりになってしまう。自分が主役になってしまい、周りが見えなくなってしまう。



(葛藤/Forces)

みらい創り活動をはじめるにあたって、「自分がやるんだ!」「自分ががんばるんだ!」と意気込む。やるのは自分だという意識は非常に重要だが、人一人ができることはたかがしれている。そんなとき、一人でがんばってしまうと視野が狭くなる。視野が狭くなると、周りが見えなくなってしまう。



(解決/Solution) その場で深呼吸

(解決の詳細/Solution in details)

不安、楽しみ、責任、野望。みらい創りをはじめるにあたって、様々な想いを抱いているかもしれない。みんなで舟に乗って、みらい創りの川を下ってゆく。その出立前に一度、その場で深呼吸してみよう。自分が担当する地域の人たちが、どんな想いでみらい創り活動に携わっているのか。そして、地域固有の文化や考え方に触れてみる。深呼吸してできた心の空白に、地域のみなさんの想いが詰まったら、さあ、いよいよ出航!

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **地域性を理解する。** M 県では、基本的に前例と同じようにみらい創り活動を進めていけばよいと考えていた。しかし、企画メンバーから「この進め方・プログラムはわたしたちに合っていない」「もう一度企画を考え直したい」と申し出があった。この時点で、基本的に前例と同じプロセスを進めるという想定が間違っていたことに気づいた。この時から、より一層ていねいな設計が必要な地域性であることが解かり、企画メンバーの意見を十分に反映させたプログラムの設計および実施を大切にするようになった。

2. 一人一人の声を聴く。対話会体験会后、9名の企画メンバー全員に振り返りのヒヤリングを行った。これは、企画メンバー全員が感じたことを大切にしたいという想いから実践された。1グループ1~3名、1名あたり30~60分の時間を頂いて、じっくりとそれぞれが感じたことを自由に話してもらった。
3. 全体の声を聴く。第一回対話会の企画会議において、集まった7名で対話会体験会での気づきや感じたことを共有した。全員の想いを踏まえた上で、「第一回対話会で大切にしたいこと」を話し合った。どんな人が来て、どんな雰囲気かをイメージした上でプログラムの設計を実施した。

(顛末/Consequences)

企画メンバー全員が、みらい創り活動について自分が感じたことを研究員へ話す時間、そしてお互いの感じたことを共有する時間を持つことによって、企画メンバーみんなで主体性を持って対話会をつくっていくことができた。企画メンバーとみらい創り研究員との間に、和やかな雰囲気が醸成された。

しかし、このときの理解が甘いと企画メンバーからの協力だけが得られ、彼らにかかっている負荷や負担を見落としてしまう危険性がある。たとえば、実は企画メンバーはみらい創り活動の全体像を理解できておらず、戸惑っていたり、対話会準備の協力を際して無理をしていたりするかもしれない。このような事態が発生してしまっていると気づいた場合、心得 No.4 みんなで乗っているの参照を推奨する。

No.2 流れの見極め



川には流れがあるから、一生懸命こぎつづけなくていい

企業と地域の活動ペースにはズレがあり、地域の方々にとって活動が楽しくなくなってしまうたら。焦らず、急がず、相互のペースを流れとして感じ取ろう。

(状況/Context) みらい創りがはじまってから。企画メンバーが仲間になった。第一回対話会以降。

(問題/Problem) 地域の人たちが活動についてこれない。みらい創り活動が楽しくない。



(葛藤/Forces)

対話会が予定通りに進められること、テーマごとのプロジェクトが順調に進むことだけを善とする考え方は少し危ない。みらい創り活動を企業のペースで進めることも同様である。企業の時の流れと地域の時の流れは全く異なる。



(解決/Solution) 焦らず、急がず

(解決の詳細/Solution in details)

みらい創り活動に取り組む中で、企業のペースと地域のペースが合わないことは悩みどころの一つである。そんなときはペースのズレがあることを理解して、そのズレを大きくしない工夫が必要そうである。たとえば、地域住民の状況をよく見てフォローしたり、みらい創り研究員である自分だけでなんとかできるというイメージを脇に置いてみたり。そんなことがペースのズレを保ちながら、みんなでみらい創り活動を進めていくヒントになりそう。

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **無理しない。** 対話会終了後の振り返りは、できるだけ多くのメンバーで、できるだけ早く行いたい。これは企業の思惑。一方で、地域ではそれぞれ仕事があり、住まいもバラバラ。企業の都合で企画メンバー全員を集めて振り返りを行うことは現実的に難しい。そこで、都合があう人だけで少人数の振り返りを実施した。
2. **信頼して、任せる。** 企画メンバーに司会をお任せして、別日程で振り返り兼次回対話会の企画会議を開催してもらった。実際に行動例 1 の振り返りを体験してもらいながら、振り返りから企画会議へと進めていく方法やコツをお伝えした。別日程の会議までは、横浜から逐次電話やメールを用いて司会担当の企画メンバーとやり取りし、不安を取り除くよう努めた。
3. **情報共有は欠かさず。** 行動例 2 で挙げた会議の議事録を送付してもらおう。文面だけでは伝わりきらない情報があるので、タイミングがあれば参加した企画メンバーの生の声を聴く。

(顛末/Consequences)

企画メンバーだけで振り返りと企画会議を実施したおかげで、純度の高い「住民の理想のみらい」を見ることができた。また、みらい創り研究員が地域にいない間に起きたことも共有していただけるような企業と企画メンバーとの連携関係が生まれた。

しかし、地域住民の状況をよく見ることは非常に難しい。焦らず急がず、見守りすぎても地域住民は困ってしまうことがある。たとえば、テーマ活動を進めるにあたって地域住民の不安が解消されず、自信が持てない状況がこれに該当する。そんなときは、心得 No.3 **みんなで漕ぎ進む**の参照を推奨する。一方で、つい企業のペースを優先してしまうこともある。たとえば、計画した対話会の準備に追われ、企画メンバーが疲弊してしまう状況がこれに該当する。そんなときは、心得 No.4 **みんなで乗っている**の参照を推奨する。

No. 3 想いの持ち寄り



必要ときだけ、ちょっとだけ、みんなでせーのでこいだら進める

みらい創り研究員としてうまく活動に関与できないと悩んだら。まずは丁寧に地域の方々の話を聴こう。その上で、自分が活動を進める一員としてできることは何かを、じっくり判断しよう。

(状況/Context) みらい創りがはじまってから。第一回対話会以降。みらい創り活動について、研究員としてどれだけ関わったらいいかかわからない。

(問題/Problem) みらい創り研究員としてうまく活動に関与できていない



(葛藤/Forces)

地域住民は有志で活動をしているので、活動の優先度は必然的に低くなる。これはつまり、任せきりにされて活動を進められるほど余裕がある地域住民はほとんどいないということ。一方で、あれこれ手を焼きすぎると「みらい創り研究員のための」みらい創りになってしまう。



(解決/Solution) じっくり判断する

(解決の詳細/Solution in details)

関わり方がわからず、困っているときは考えていてもはじまらない。まずは当事者に話を聴いてみよう。なんでも率直に話せるように、安心安全の場を担保することもいいかもしれない。話を聴くときは、ていねいに状況や事情を聴いてみよう。その後で、自分ができるとは何か判断しよう。自分ができそうなことを見つかって嬉しくなっても、張り切りすぎないことも大切です。

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **安心安全の場。**「テーマリーダーの想いを聴く会」は、誰でも話してもいいし、話したくなかったら話さなくていいというプログラム（ストーリーテリング）を設計した。同時に、どんなことを話してもみんなから応援してもらえるプログラム（ポジティブイット）を設計した。また、設計上で安心安全の場を担保するだけでなく、司会の在り方からも安心安全の場が保障されていることを体言した。
2. **任せすぎない。信頼はする。**企画会議を終えて対話会当日を迎えるまで、およそ1か月の準備期間中、次回対話会の司会者に企画メンバーをリードしてもらった。準備に関して「これをした方がいい」というアドバイスはしなかった。企画メンバーから要請があったことについて過不足なく応えた。ただし、こまめなコミュニケーションは欠かさずに、「今どんな感じですか？」と随時情報を共有してもらっていた。
3. **必要なことはやる。**第二回対話会の当日、参加者が見込みよりもはるかに少ないことに気づいた。そこで、急遽参加者数に見合った会場に変更した。

(顛末/Consequences)

リーディングする企画メンバーの自分事化が進んで主体的に動いてくれた。対話会の会場について、適切なサイズ感で対話会を実施することができた。また、「テーマリーダーの想いを聴く会」の実施によって、地域住民の主体性が出てきて、テーマを進められる！という自信がついた。



みんなで乗っているから舟は実は不安定なこと

活動に慣れてきたときこそ周りの様子を見て、聴いて、感じ取ることを忘れずに。言葉で受ける報告だけで判断せず、声や表情、姿勢、あらゆる視点から地域の方々からのメッセージを受け取ろう。

(状況/Context) みらい創りがはじまってから。対話会も回数を重ねてきた。みらい創り研究員として、現場での対話会に慣れてきた。

(問題/Problem) 地域住民に多くの負担がかかっている。



(葛藤/Forces)

対話会の回数を重ね、企画メンバーや地域住民との関わりもできてきた。そんな安心は油断につながり、油断は見落としにつながる。地域住民にとってはみらい創りがはじめてのことなのということも忘れてしまうかもしれない。これらは知らず知らずのうちに、ひっそりとやってくる。



(解決/Solution) 慣れてきたときこそ、その目は開いていますか？

(解決の詳細/Solution in details)

慣れてきたときこそ周りの様子を見て、聴いて、感じ取ることを忘れずに。つい言葉だけでコミュニケーションをとっていませんか？声、表情、姿勢、あらゆる視点からメッセージは受け取り、発信することができます。また、地域について「わかってきたぞ」と感じるがあると思います。わかってきたときこそ、思い込みに気をつけて。これまで得た情報は活かしながら、より気を配ってみましょう。

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **役割分担を意識的に。**第三回対話会を前にして、参加者集めをしてもらっただけでも企画メンバーにとってはかなり負担なのだと今さら気づく。そこで対話会準備の役割分担について意識的に企業側の負担を増やした。企画メンバーには、現地にいなければできないことだけを担当してもらった。
2. **みんなで一旦立ち止まる。**対話会はテンポよく進んでいくため、ToDoばかりになりがちである。しかしやることばかりでは活動を楽しむことができない。これをきっかけとして、M県でも数人から企画メンバーをやめたいという申し出があった。そこで、これまでていねいに話し合えていなかった活動全体についての想いをそれぞれ率直に話し合った。

3. 過去を振り返りながら明るい未来のイメージを更新する。企画メンバーのビジョン形成（ビジョニング）を行った。まずこれまでの対話会の様子やアウトプット（一歩シート）を見てもらい、これまでを振り返って感じたこと、思ったことを共有。その後、ビジョニングの軸を全員で相談しながら決定、「最高のみらい」を形成した。

（顛末/Consequences）

役割分担を適切に行うことで企画メンバーは地域住民への参加お声かけに注力できた。また、みんなで一旦立ち止まり、みらい創り活動への想いを共有したことをきっかけに、企画メンバー間で活発な情報共有が行われるようになった。同時に、「みんな自分の貴重な時間を使って関わっているから、みんなで楽しんでやっぺいこう」という意識付けがなされた。ビジョニングでは、全員で過去を振り返ってからみらいを描くことで、それぞれのみらいに共通性ができた。これにより、それぞれの高のみらいが連鎖し、広がっていった。ビジョニングの実施により、前向きな雰囲気が醸成された。

No. 5 みんなで備える



だから来るべき時にていねいに備えること

みんなで取り組む中で、どんなに気をつけても見落としや誤解が生じることもある。そんな時のために、一個人として地道つながりを作っておこう。困ったことが起きてしまった時に、みんなで乗り越え方を見つけられるように。

（状況/Context） みらい創り活動すべてを通じて。みらい創り活動を進める上でクリティカルな問題が起きてしまいそうなどき。あるいは、転ばぬ先の杖。

（問題/Problem） 問題が起きそうなことはわかっているのに手が打てない



（葛藤/Forces）

心得に気をつけてみらい創り活動に取り組んでいる。しかし、人と人とのコミュニケーションだから見落としや誤解が生じることもある。ていねいにがんばっていても、どうにもならないことだってあるかもしれない。



（解決/Solution） 地道につながる

(解決の詳細/Solution in details)

どうしたらいいのかわからなくなり、立ち止まってしまう。そんなときは自分一人の力ではもうどうにもできないときが来たのかもしれない。そんなときは、みらい創り活動のことは一旦脇に置きましよう。肩の軽い一人人として、地域住民に興味を持ってみましよう。そして、一人人として、自分を開放してみましよう。つながりは、みんなの力になります。みんなで困って、みんなで乗り越え方を見つけてみる。その準備運動をしてみましよう。

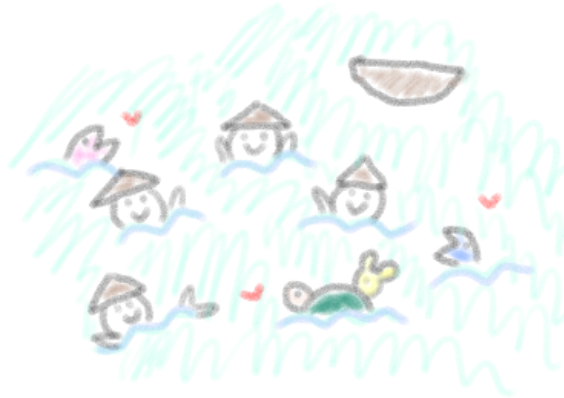
(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **じっくり自己紹介。**対話会体験会実施後、体験会の振り返りと併せて 9 名の企画メンバー全員に自己紹介をしてもらった。これは、企画メンバー一人一人がどんな人なのか知りたいという思いから実践された。1 グループ 1~3 名、1 名あたり 30~60 分の時間を頂いて、じっくりと自己紹介をしていただいた。たとえば、村出身の方からは、なぜこの村に帰ってきたのか。移住者からは、なぜこの村に惹かれたのか。それぞれの立場からそれぞれのお話を伺った。話の展開はそれぞれに任せて、気ままに話したいエピソードを話してもらった。
2. **体験と共有。**隙あらばフィールドワークをする。地域住民との接点を持つ。たとえば、一緒に地域自慢の食事を楽しんだり、地域の女子会に参加させてもらったり、楽器を演奏したり、お裾分けの食材を料理したり（それはそれはカチコチに冷凍された猪肉だったので大変な苦勞だった）、野犬に靴を盗まれたり、取り返してきてもらったり、牛の世話やメープル採取のお手伝いをさせてもらったり、とにかく何でも楽しむこと。

(顛末/Consequences)

どんな人なのか知り、どんな人なのか知ってもらう。このことはつながりを構築する上で非常に頼もしい基盤となった。M 県でのみらい創り活動においても危機は幾度となく訪れたが、その度につながったみんなはどうしたらいいか考え、乗り越えてきた。知って、体験する。そうすると、人とだけでなく、その土地ともつながることができる。これはおそらく現場感覚となりみらい創り研究員を支えてくれる。

No. 6 落ちて大丈夫



しかも川は落ちて怖くないこと。川の中にもなかがたくさんいること

考えすぎて自縄自縛に陥ってしまったら。「みらい創り活動をうまく進めようとしている自分」を一度手放すこと。これにより、今日の前で起きていることをより鮮明に見ることができます。大丈夫です。みんなが仲間です。

(状況/Context) みらい創り活動をしているとき。特に、それぞれの活動テーマが出てきて、個別で具体的な活動がはじまってきたとき。

(問題/Problem) 自縄自縛。頭と身体が固まって、しなやかさが無い。



(葛藤/Forces)

自治体と契約してみらい創り活動に取り組んでいる以上、成果を出さなければならない。「失敗は怖くない」というが、お客様先で失敗するわけにはいかない。怖い。



(解決/Solution) それでも、大丈夫。

(解決の詳細/Solution in details)

お客様にサービスを提供する役割は重大である。重大であるが、やはり何事もなるようにしかならない。だからまずは「みらい創り活動をうまく進めようとしている自分」から手を放してみる！こと。大丈夫です。みんながなかまです。できることを一生懸命やったらよいのです。手を放したら、目の前で起きていることについて、自分ができそうなことが見えてくるかもしれません。

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. **地域住民は「地域」の専門家。**対話会体験会の事前準備にて、しつくりくるワールドカフェの問いが決まらなかった。そこで、その場では問いを保留とした。M 県に現地入りした際により問いが出てきたら、体験会時に反映させるくらいの気持ちで当日を迎えた。結局よい問いが思い当たらなかったため、体験会中に企画メンバーに委ねた。「このプログラムは問いが決まっています。今日集まったこのメンバー話したいことはありますか？」
2. **みらい創り研究員は「黒子」の専門家。**第二回対話会にて、対話会を見学していた偉い人から厳しい一言をいただいた。意識すると、「ありきたり。ワールドカフェとかがありきたりのことばかり書かれていた。もっと、自分たちが盛り上げていくんだ、といった強い意志を持ってください」。これには、企画メンバーも参加者もしょんぼりしてしまった。「あんな風に言われてしまって、自分たちはこのままじゃダメなのかも。」と。全体として萎れていく気配があり、個別の雑談からも厳しい一言に対する不安が聞こえてきた。そこで、企画メンバーを中心にフォローした。「出てきた内容よりも、皆さんで話して、共通の「いいね！」が出てきたこと大切で、外から見たら「ありきたり」と言われるかもしれないけど、第二回は対話会としてすごくよかったですよ。」

(顛末/Consequences)

対話会体験会では、問いを委ねてみたら企画メンバーから「椎葉の魅力について話したい」と声があがった。その瞬間、ぐっと場が一つになった感じがあった。この出来事は、企画メンバーのチーム形成に大きく寄与した感触がある。

また、第二回対話会後は、フォローによって企画メンバーの不安が解消された。参加者へも、企画メンバーからのフォローがなされていた。



みんなのおかげで川が流れること

みらい創りでは、人がいて役割が絶えず生まれてくる。作業をどう分担するかにばかり気をとられていることに気づいたら、自分の想いに意識を向けてみよう。関わるすべての人に感謝の気持ちを持って感じれば、自然とチームとして動ける。

(状況/Context) みらい創り活動すべてを通じて。

(問題/Problem) 「誰が」「何を」、役割がきちっとしすぎていると遊間が生まれる。地域住民の声をあまり聴かないまま対話会の準備や設計を進めてしまう。



(葛藤/Forces)

みらい創り活動は企業、行政、地域住民など多くの人たちが関わる活動である。関わる人が多ければ多いほど、役割分担をしっかりすることで安心できる。また、契約期間があり、対話会を決められた回数実施しなければならないのでただじっくりといていねいに活動を進めることは難しい。



(解決/Solution) みんなのみらい創りをしよう

(解決の詳細/Solution in details)

関わる人が大勢いるときに、誰が何をするかしっかり分担されていると「これは誰かがやってくれるだろう」と遊間が生まれることを防げる。ただ、みらい創り活動においては「これって誰がやるの？」と分担が難しい役割が多くある。役割があつて人が割り振られるのではなく、人がいて役割が絶えず生まれてくるような気がしている。そんなときは、誰が何をしてくれるのか(分担)で考えるのではなく、自分が何をするのか(想い)で感じてみよう。関わるすべての人に感謝の気持ちを持って感じれば、自然とチームとして動ける。

(具体的な行動例/Actions that can help are...)

1. おもてなしの場づくり。対話会の場づくりにおいて、企画メンバーと大切にしていたのはおもてなしの気持ちだった。対話会当日、やってきた参加者がほっとできるような場。それを目指して常にいねいに場づくりをしていた。地元のお茶を味わってもらおう、そのためにいろんな種類の茶葉を用意

して、地域自慢の水で飲んでもらおう。初めて来た人でも馴染めるように、これまでの対話会の写真やアウトプット（わたしの一步シート）を会場一面に貼り出そう。などなど。

2. 「あなた」のためのプログラム設計。もし自分たちが参加者だったら。もし「わたしの友達のあの人」が参加者だったら。具体的に顔を思い描きながらプログラムの設計を行っていた。心遣いはペア対話やワールドカフェの問いだけに留まらず、プログラムの順序や進め方にまで及んでいた。たとえば、地域性を重視して「わたしの一步」を記入するだけにして、みんなの前での宣言はしない、など。地域住民代表として企画メンバーの声を聴きながら、地域固有のプログラムができていくことをみらい創り研究員は歓迎していた。

（顛末/Consequences）

それぞれが持てる情報を持ち寄りながら対話会を設計していくと、徐々にリピーターが増え、企画メンバーの輪が広がっていった。また、企画メンバーではないものの、対話会当日に早めに来て場づくりを手伝ってくれるような参加者も増えていった。

3. おわりに

本稿は複雑な社会課題に向き合うコミュニケーションプロセスの実践者、「みらい創り研究員」のための実践心得集である。M 県でのみらい創り活動は、筆者にとって初めての実践体験であった。みらい創り活動には正解がない。では何を信じて進めれば良いのか。最初から最後まで大きな不安を抱えていた。先行していた地域での実践記録や熟練みらい創り研究員のアドバイス、そして地域の皆様のお心遣いと励まし。それらを全て受け止めて、自分なりに咀嚼して進めてきた。その過程で感じ取ったことの中でも、複数地域で起こり得る 7 つのシーンを、パターンランゲージの文法に即して記述した。本稿を読み、起こりうる課題を疑似体験しておくことにより、未来のみらい創り研究員が抱く不安を少しでも減らせればと、筆者らは願う。

地域固有の課題に向き合おうとする時、その課題にそのメンバーで向き合うことは、一回性の事象である。その、かけがえのない時間をどう過ごすか。本稿の 7 パターンでは共通して、その場その場を常に感じ取るスキルが要求されているように感じられた。場を感じ取るスキルを高めるにはどうしたら良いか。今後の課題として、探求を続けたい。

謝辞

M 県でのみらい創り活動でご縁をいただいた皆様に、心より感謝申し上げます。皆様との活動の中で得られた学びが、本稿を通じて未来のみらい創り研究員の学びにつながりますように。また、本稿のシェパードとしてパターン間のつながりを一緒に深掘し、パターン名についても悩んで下さった懸田剛さんに心より感謝いたします。ありがとうございました。

参考文献

- [1] Porter, E. Michael and Kramer, R. Mark. 2011. *Shared Value: Creating Shared Value*, Harvard Business Review.
- [2] 高橋 正道, 涌井 美帆子, 堀田 竜士, 林 直樹, 河野 克典. 2015. コンタクティビティ-岩手県遠野市における持続的な地域共創活動を支援・促進する方法のケーススタディー, 電子情報通信学会技術研究報告, ヒューマンコミュニケーション基礎 114(517), pp.1-6.
- [3] 河野 克典. 2016. 地域をつなぐコミュニケーションプロセス, 富士ゼロックス テクニカルレポート, No.25.
- [4] 千葉 祥子, 涌井 美帆子, 湯澤 秀人, 河野 克典. 2017. みらい創り活動-長崎県岩崎市での持続的な地域共創活動, 第 1 回市民共創知研究会論文集, pp.5-6.
- [5] Takahashi, M., Nemoto, K., Hayashi, N. and Horita, R. 2014. *The Measurement of Dialogue: From a Case Study of the Workshop Using World café as a Collective Dialogue Method*, Journal of Information Processing, Vol.22, No.1, pp.88-95.
- [6] 堀田 竜士, 涌井 美帆子, 飯田靖. 2017. 地域共創プロセスの水平展開を支援するプラットフォームの構築, 地域活性研究, vol.8, [2017/3 発刊予定].
- [7] 富士ゼロックス. 2015. 地域をつなぐコミュニケーションプロセス, <https://youtu.be/3PoubdEVbMM> [Accessed January 21, 2017]
- [8] Mizutani, M. and Takahashi, M. 2015. *Patterns for a Company to Collaborate with Local Community on Social Issues*. HILLSIDE Proc. of Conf. on Pattern Lang. of Prog. 22 (October 2015).
- [9] Mizutani, M., Wakui, M., and Ozaki, N. 2016. *Patterns for Collaboration between companies and Local Communities on Social Issues: Co-facilitating Dialogue Workshops*. HILLSIDE Proc. of Conf. on Pattern Lang. of Prog. 23 (October 2016).