



消費者教育講師養成テキスト

# 補足的な技術



山口県

山口県PR本部長  
「ちよるる」  
©山口県

### Ⅲ 補足的な技術

1. 効果的なレジュメの作り方 . . . . . 2
2. プレゼンテーションソフトの活用 . . . . . 8
3. ロールプレイの実践 . . . . . 11
4. ワークショップ ー準備編ー . . . . . 17
5. ワークショップ ー実践編ー . . . . . 22
6. その他の効果的な指導方法・教材 . . . . . 26
7. ドリルの解説 . . . . . 32



## Ⅲ 補足的な技術

ここでは、効果的なレジユメの作り方やプレゼンテーションソフトの活用方法など、講座をより印象的にするためのテクニックのほか、ロールプレイングやワークショップといった参加型の講座を実践するために必要な技術について学びます。

### 1. 効果的なレジユメの作り方

講座の受講者にとって、レジユメには3つの役割があります。

- ① 話全体の骨格を示す「地図」の役割
- ② 「記憶の助け」としての役割
- ③ 「ノート・ワークシート」としての役割

この章では、分かりやすく効果的なレジユメの書き方を学びます。伝えたいことを正確に効果的に伝えるための基本的なルールを学んで、3つの役割を果たすレジユメを作成しましょう。

#### (1) タイトルと見出し

レジユメは読む資料なので、全体的に文字のサイズには十分配慮し、目が疲れにくく読みやすいサイズに設定します。

また、レジユメは講座全体の骨格を示すためのものなので、内容をすべて書く必要はなく、タイトルと見出しなど、簡潔な説明にとどめます。

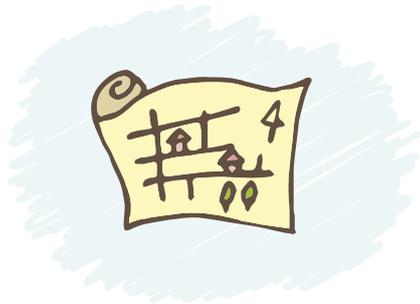
タイトルとは、文書全体の内容を端的に要約したものです。見出しとは、本文の大きな内容のまとまりを分かりやすく示したものです。

レジユメの作成においては、まず講座を通じて伝えたいことを端的に要約したタイトルをつけます。

次に、導入・展開・まとめに合わせて大見出しをつけ、その後にさらにキーワードに合わせて小見出しをつけます。すべての見出しには通し番号を振ります。

「次は、レジユメの1ページ、2番の〈契約〉について説明します」と伝えることで、講師が今何の話をしているのかが、参加者にわかりやすくなります。

① ① ②



② 記憶の呼びかけ



③ 受講生の「ノート・ワークシート」



レジュメの3つの役割を理解した上で、効果的なレジュメ作りに取り組みましょう

タイトルや見出しに続く文章は長々と書かず、大事なポイントを簡潔に箇条書きにします。一文の長さは1～2行程度に収めるのが良いでしょう。

文頭に「●」のような行頭文字をつけるとより読みやすくなります。箇条書きの頭は左に揃えます。改行が必要なときは、中途半端なところではなく、意味のまとまりで改行するようにします。

箇条書きの文は上に詰めて書かずに、文と文の間に1行分程度余白を入れるとより見やすくなり、頭に入りやすくなります。

余白は、参加者がメモをするスペースにもなるので、有効に活用してもらえよう配慮することも必要です。

※ レジュメの例については7ページ参照

あまり文字を読むのが得意ではない、または好きではない参加者が多数を占める場合もあるでしょう。それが事前に分かっている場合は、イラストや図表の割合を増やすことも効果的かもしれません。

作成に当たっては「初めて講座を聞く人にわかるように」を心がけてください。タイトルと見出しが話の順にきちんと入れられているか、確認しましょう。

## (2) 文字のフォント

文字の種類や太さは、文字の読みやすさに大きく影響を及ぼします。一般的に「読みやすさ」は、次の3つの要素から成り立っています。

- ・ 視認性：見たときに文字と認識できる
- ・ 可読性：文字だと分かる読みやすさ

・判読性：文字の意味を判断しながら読める

これらを踏まえて、文字の種類や太さを選びます。

使用するフォントは、タイトルと見出しはゴシック体、説明文は明朝体で記述するというように2種類程度に絞るのが良いでしょう。受講者が日頃から見慣れているゴシック体や明朝体は、読み間違いの少ない、読みやすいフォントと言えます。

ただ、タイトルや見出しを目立たせるためにフォントを変え、サイズも大きくし、アンダーラインも引くというように3つ以上の方法を併用すると、くどくなってかえって分かりにくくなるので、注意しましょう。

また、文字のサイズは大中小の3段階程度に抑えます。

高齢者向けのレジュメには特に配慮が必要です。視力が弱って小さな文字が見えにくいので、全体に文字のサイズは大きめに、文字は太めにしましょう。

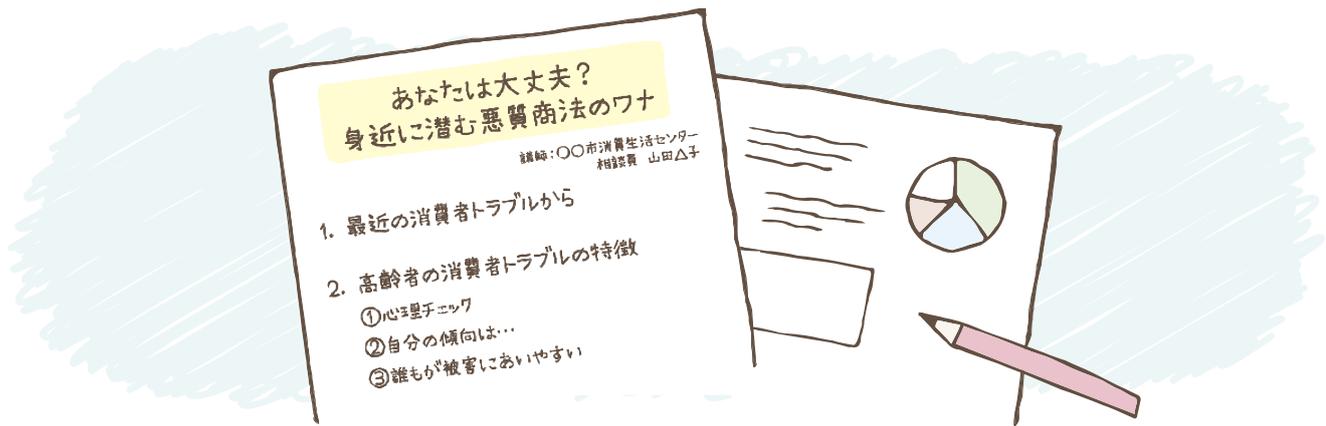
### (3) 図表やイラストの使用とレイアウト

「百聞は一見に如かず」ということわざの通り、聞いたり読んだりしただけでは分かりにくいことでも、表やグラフ、模式図、写真などによって、言葉を「視覚化」することは理解の助けになります。順を追って考えましょう。

図表の使用目的は、言葉で説明すると長くなって分かりにくいような、構成割合や比較、時系列の推移などを、グラフや表によって視覚的に伝えることです。数字を使って大まかな傾向を説明したいときなどに使用すると効果的です。

ゴシック体	明朝体
HGP創英角ゴシックUB	HGP明朝E
HGSゴシックE	HGS明朝B
MSPゴシック	MS明朝
MSゴシック	MSP明朝
メイリオ	
HG丸ゴシックM-Pro	

さまざまなフォント



図表やイラストなどを盛り込んで、分かりやすいレジューメを作成しましょう

例えば、消費生活センターの過去 10 年間の相談件数の推移は棒グラフや折れ線グラフで、昨年度の相談内容のトップ 5 位は表で表すことができます。レジューメにこういった図表を入れることで、簡単に説明できますし、参加者の理解を助けることができます。

図表には通し番号を付けておくと、説明するときに示しやすく便利です。

まとめの部分などで、物事の動きや手順を示すには、文章だけでなく模式図やフロー図などを用いる方法も効果的です。

(文章で記載した場合)

消費者被害にあったことが分かったら、すぐに消費生活センターに電話をすることで、次の被害を防ぐことにつながります。



〈フローで示した場合〉

消費者被害にあった  
↓  
消費生活センターに電話する  
↓  
被害情報が収集され注意喚起  
↓  
次の被害を防ぐ

フローを使った説明の例

同様に写真も視覚で理解できる重要な素材です。製品事故を実感してもらうために、事故再現実験の写真を入れれば、事故の怖さが伝わるでしょう。

また、人物やキャラクターのイラストはレジュメを楽しく、優しい雰囲気にしてくれます。フリー素材のイラストを検索して取り入れてみましょう。

講座導入部で特定のキャラクターを設定して、話の案内役として話の変わり目や要所で登場させたり、大事なことを吹き出しにしてキャラクターに言わせると、印象に残って効果的です。

レジュメ全体のレイアウトは、メモが書きやすいことにも配慮しましょう。見出しと見出しの間や、周囲には十分余白を入れます。余白があれば見出しを見つけやすいし、メモもしやすくなります。

講座をただ聞き流すだけでなく、自分の意思でメモを書き加えてもらうことで、知識を記憶に残し、定着させる効果がアップします。

講座は、参加者が会場に入って席につき、机の上に置いてあるレジュメを見るところから始まっていると言えます。分かりやすいレジュメは、参加者の心を講座に引き寄せる大事な要素なのです。

### ドリル1

- ① 過去に受講した講座のレジュメを取り出してみましよう。そのレジュメを見て、どうして読みやすい・読みにくいと感じるか、どんな点が良い・悪いと思うのか、分析し書き出してみましよう。
- ② レジュメの作成あたり、学校向け、高齢者向け、それぞれの特性を踏まえた留意点を考えて、書き出してみましよう。

(参考資料) レジユメの例

## あなたは大丈夫？ 身近に潜む悪質商法のワナ

平成〇年〇月〇日

講師：山田 △子

### 1. 最近の消費者トラブルから

### 2. 高齢者の消費者トラブルの特徴

- ① 心理チェック
- ② 自分の傾向は…
- ③ 誰もが被害にあいやすい。
- ④ 被害にあっても恥ずかしくない。すぐに相談することが大事！

### 3. ロールプレイング（訪問購入の事例） 一緒に考えましょう。

- ① 山田さんはなぜ契約をしてしまったのでしょうか。
- ② この契約は解除できるのでしょうか。
- ③ このような被害にあわないために、今後どのようなことに気をつければ良いのでしょうか。
- ④ 地域でこのような被害をなくすために、今後どのようなことができるのでしょうか。

### 4. クーリングオフの葉書の書き方

### 5. まとめ

同様のトラブル事例  
悪徳商法お断りの歌



困ったときは、  
消費生活センターに相談しましょう  
TEL：0570-064-370

## 2. プレゼンテーションソフト の活用

プレゼンテーションソフトは、事前に用意した情報を講座の場で効率良く提供でき、とても便利です。話の筋書き通りにスライドが展開するので、あがって話すことを忘れてしまった、飛ばしてしまったりという失敗を避けることができ、初心者には安心です。

理解しやすく参加者を引き付けるスライドとはどういうものか、順を追って考えましょう。

### (1) ソフトウェアの利用

プレゼンテーションソフトとは、講座で投影するスライドの作成から発表（プレゼンテーション）までをパソコンで行うことができるソフトウェアのことです。文字や画像を編集・配置する機能や、指定のタイミングでスライドを切り替える（スライドショー）機能などがあります。

代表的なプレゼンテーションソフトの一つがマイクロソフトのパワーポイント（Microsoft PowerPoint）です。一般に普及しているため、講座会場のパソコンにも搭載されていることが多いでしょう。会場のパソコンを借用する場合は、使用するソフトが入っているかをあらかじめ確認します。できれば事前にデータを送

付して、ソフトが円滑に作動するかチェックしてもらえると良いでしょう。

### (2) タイトルと見出し

作成したスライドをスクリーンに投影し、受講者にその内容を理解してもらうためには、見た瞬間に内容を把握できるような「見やすい」資料を作成しなければなりません。

紙のレジュメと同様に文字や段落を「読みやすく」するだけでなく、スクリーンに投影した全体像をイメージしながら、資料全体や文字、個々の図を「見やすく」することが必要です。

タイトルや見出しは、それぞれの重要性に応じて目立ちやすさを変えます。重要な箇所は強調し、参加者の目を誘導します。

タイトルのフォントは、「**MSゴシック**」や「**HGS 創英角ゴシック UB**」などのためのゴシック体にします。

1行程度の説明文であれば、遠くからでも文字が認識できて読みやすいゴシック体にします。「メイリオ」というフォントもすっきりと見えて読みやすく、目への負担が軽くなります。

### (3) 文字や文章のレイアウト

スライドは「見やすい」ことが基本です。講座のタイトルや要点、図表のレイ



### 自分のセンスを生かしたスライド作りを目指しましょう

アウトなどは分かりやすくシンプルにすることを心がけましょう。

文字は、「フォント」だけでなく「サイズ」や「色」を変えることによりコントラスト（特徴の違い）をつけることができます。また、文字の背景に色をつけるというのも良い方法です。

色使いは、原色はきつく感じられるので、使用はできるだけ避けます。

不必要にたくさんの色を使うと、見づらく煩雑な印象になります。背景色とメインカラー（基調となる色）を決め、統一感を持たせましょう。メインカラーはスライドのどこかに使います。他の色が必要なときは、メインカラーの濃淡を利用するとすっきりとした印象になります。

背景色を使うときは、文字の色とコン

トラストをつけます。

例えば、背景が白などの明るい色のときは、できるだけ濃い色（暗い色）を文字に使います。逆に背景が暗い色のときは、文字にできるだけ明るい色を使う必要があります。

目立たせたい文字は、濃い色の背景に白抜き文字にすると、色の面積が増えてより見やすく、強調することができます。

消費生活センターに相談を！



**消費生活センターに相談を！**

文字や図表の装飾は最低限にします。反射、外枠、影効果などはかえって読みにくくなる場合があります。

数字は大きく、単位は小さめにすると大事なことが強調されます。

70 歳以上の相談が全体の 22%



70 歳以上の相談が全体の **22%**

人の視線は左上から右下に動きます。これを意識して、スライドのレイアウトは、タイトルや見出しをできるだけ左上に配置します。左からタイトル、見出し、文章の頭を揃えて記載することで見た目も美しくなります。

紙のレジюмеと同様ですが、文章とそれに関連する写真や図表は近くに配置し、受講者が理解しやすいようにしましょう。引用する図表の数字や用語が小さい場合は、拡大したものを別途貼り付けるなどして、見やすく加工します。

### (3) ソフトの機能を活用する

パワーポイントに限らず、ソフトには様々な機能があります。図表の何を説明しているか分かるように矢印を追加するとか、大事な数字を円で囲むとか、アニメーションで数字を出すとか、ソフトの持つ機能を活用して分かりやすいスライドを作りましょう。

一つ一つ丁寧に説明したいとき、また、少し間をおいて考えてもらいたいときなどは、アニメーションを使って少しずつ情報を提示していく方法もあります。特にクイズなどでは、答え（○や×）をアニメーションで示すことができ印象に残ります。また、挿入したイラストをアニメーションで動かすなどすると、注意を引きつけることができます。

最近では、プレゼンテーションソフトを使用した講座を多く見かけるようになりました。「初めて話を聞く人にも分かりやすいスライドを作る」ことを念頭に置いて、自分のセンスをいかしたスライド作りにチャレンジしてください。

#### ドリル 2

- ① プレゼンテーションソフトを使って、講座のスライド資料を作成することになりました。分かりやすいスライドを作るために、どんなことに注意すればよいでしょうか。考えて書き出してみましょう。
- ② 講座のレジюмеとしてスライドをそのまま印刷する場合があります。通常のレジюмеと比較して、それぞれの特徴を分析し考えてみましょう。

### 3. ロールプレイの実践

この章では、消費者トラブルの事例を紹介し対策を考える方法として、ロールプレイングの手法を学びます。

ロールプレイングとは「役割演技法」と訳され、現場に近い場面を設定し参加者が特定の役割を劇で演じる手法です。

参加者が実際に役割を演じることで、その人の立場や気持ちを考察したり、望ましい行動や対応の問題点などに気づき、理解することができます。

#### (1) シナリオ（筋書き）の作成

ロールプレイングのシナリオは、講座のテーマに合っている内容で、その場で容易に理解できる必要があります。以下にシナリオを作成する際の注意点を述べていきます。シナリオ例については、14ページ以降も参考にしてください。

#### 現実的・実際的な事例を選ぶ

シナリオのもとになるトラブル事例は、その地域で実際に相談が寄せられている手口を取り上げましょう。

消費者トラブルの事例は、自治体や国民生活センターのホームページ、広報誌などから探す方法がありますが、できるだけ販売業者のセールストークや説明、契約後の状況が分かる事例を選びます。実際のセールストークなどに基づいてシ

ナリオを作成すると、劇の真剣さが増し、疑似体験の効果が高くなります。

#### 役割を決める

勧誘や契約の様子が分かるように役割を決めます。役割は被害者と加害者、ナレーターを合わせて4～5人程度が適当です。あまり複雑にならないように注意しましょう。

#### セリフを決める

劇は、配役のセリフとナレーションで進行させます。セリフは初めて見てもすぐ読めるように、文章は1～2行程度で簡潔にします。

セリフとセリフの行間は広くとり、読み間違いがないようにしましょう。

#### 臨場感を出す

劇に臨場感を出すために、セリフは日常会話で書きます。適度に方言を取り入れ、登場人物の名前を開催地の地名にしたり、販売業者の名前をユニークなものにすると、演者、観客ともに一層親しみがわくでしょう。

演技者が登場人物の心理まで表現できるように、大事な個所にはセリフのほか、（おおげさに）とか、（心配そうに）など、ト書きを書いておくと分かりやすいです。

電話の音（リーン）のような効果音が

必要なときも、ト書きに記載しておきます。

## 結論のまとめ方

トラブルの対処法や結論まで劇中で述べる必要はありません。劇の後に振り返りの時間を設けて、全員で対処法を検討するなどしてから解説する方が効果が高まります。

### (2) 小道具の準備

小道具がなくても、ロールプレイングは可能ですが、参加者の理解を助け一層効果的にするために、話に合わせて小道具を準備すると良いでしょう。

### 小道具を使わない場合

身振り、手振りで状況を表現できます。例えば、電話は手振りで示します。(親指と小指を立てる)

### 登場人物を分かりやすくする道具

- ・ 役割の名札 (例:「買い取り業者」「山田さん」)
- ・ 登場人物の顔プレート
- ・ かつら
- ・ 衣装 (役の特徴を表す服) など

### 臨場感を高める道具

- ・ カバン
- ・ 電話機

- ・ 指輪、ネックレス
- ・ 古着
- ・ 1万円札の模型 など

小道具は多ければよいというものでもありません。道具に気を取られ、セリフがおろそかになれば内容が分かりにくくなります。

まずは自分で演じてみて、何もないよりは何かあったほうが分かりやすいか、考えてみましょう。



写真 寸劇の様子

### (3) 役割を割り当てる

ロールプレイングの実施方法は様々です。ロールプレイングを実施することを主催者側に伝え、実施方法は参加者の特性に合わせて柔軟に対応しましょう。

### 講師チームが演じる

講師が数人のチームである場合は、その場でセリフを言いながら寸劇を演じます。

参加者は観客になります。

### 講師と参加者で演じる

講師が一人で、当日の参加者に役割分担しても快く演じてもらえそうな場合は、指名して朗読劇として実施します。参加者の緊張をほぐすアイスブレイキングをしてからスタートしても良いでしょう。

### 筋書きの読み合せ

参加者がその場ですぐに演じるのが難しい場合は、グループ内で役割分担をして筋書きを読み合えます。その後、代表者または代表グループに前に出てきて演じてもらいます。

### 演技のサポート

参加者に演じてもらうときは、講師が演技のサポートをすとか、積極的な希望者がいなければ加害者などの重要な役は講師自身が演じると良いでしょう。

### メモを取る

参加者には観客として劇を見ているときに、問題点や気づいたことをメモしてもらい、最後に行く振り返りに生かします。

## (4) 演技後の振り返り

寸劇に出た業者の勧誘方法や消費者の受け答えの内容などを整理し、このあと

どのような対処が望ましいか、参加者に考えてもらうように質問を投げかけましょう。

また、講師が会場を回って参加者にマイクを向けて意見を求めると、参加者の理解度が測れて有効です。

トラブル事例を自分のこととしてとらえ、考えることで情報を選択することや判断する力が大切だということが伝わります。

### ドリル3

- ① あなたが行いたいロールプレイングのシナリオを実際に作ってみましょう。その際に気をつけることは何でしょうか。考えてみましょう。
- ② ロールプレイングは学校から高齢者まで様々なやり方で行われています。対象に合わせてどういうやり方が適切か考えてみましょう。

## (参考資料) ロールプレイング シナリオ例

### 登場人物

○ 山田さん



一人暮らしの高齢女性  
普段からエコライフを実践している (75 歳)

○ 電話の女性



30 歳代 感じのよいきれいな声の女性

○ 買い取り業者



40 代男性 強面でダミ声

○ ナレーター



### シナリオ

ナレーター : 一人暮らしの山田さんがお昼ご飯を食べ終わったところに、電話がかかってきました。



勧誘電話の女性 : リーン！お休みのところすみません。この度お近くでリサイクルショップをオープンすることになりました、「みどりのエコショップ」です。お手持ちの中で、ご不要になった物はありませんか。こちらから引き取りに伺います。



山田さん : あら、そう…。洋服でもいいのかしら。もう体型が変わって着られなくなったのが何枚もあるのよ。



勧誘電話の女性 : もちろん、承ります。代金はその場でお見積りし、お支払いいたします。



山田さん : それは助かるわ。タンスがすっきりして、服が他の人の役に立って、おまけにお金が頂けるなんて。何だかちょっとうれしいわね。



勧誘電話の女性 : では、明日の午後 3 時に担当者が伺います。よろしいでしょうか。



山田さん : はいはい。準備しときますね。



ナレーター : 次の日の午後3時になりました。山田さんは洋服を何着も出して風呂敷に包んでおきました。



買い取り業者 : ピンポン。みどりのエコショップです。品物を引き取りに参りました。



山田さん : はーい。この洋服なんですけどね……。



買い取り業者 : (ちらっと見て) 奥さん、指輪とかネックレスとかはありませんかね。うちも子どもを養わなきゃならないんでね。さあ、指輪やネックレスを出してくださいよ。



山田さん : そんなものはありませんよ。始めから洋服だって言っておきましたよ。



買い取り業者 : 貴金属だよ。貴金属品を出してもらわなきゃ、こんな所まで来た甲斐がないじゃないですか。



山田さん : ないですよ。



買い取り業者 : 絶対に何もありませんか、奥さん、ウソになりますよ。さあ、探して持って来るまで帰らないから。



ナレーター : 山田さんは業者が強引であまりにしつこいので、仕方なく金のネックレスなど4点を持ってきて見せました。



---

買い取り業者 : 奥さん、これを売ってくださいよ。4点で2万円。悪くないでしょ？



山田さん : …仕方ない、じゃ、2万円で売るわ。



買い取り業者 : はい、2万円。最初から出してりゃ早くすんだのさ。お世話様。



山田さん : あー、しつこくて怖かった。



でも、あれは亡くなった夫が誕生日に買ってくれたネックレス。私ったら失敗した。どうしよう、とんでもないことをしてしまったわ。

ナレーター : 山田さんは後悔が強くなり、大事なネックレスを取り返したいと思っています。



## 考えてみましょう

- ① 山田さんはなぜ契約をしてしまったのでしょうか。
- ② この契約は解除できるのでしょうか。
- ③ このような被害にあわないために、今後どのようなことに気をつければ良いのでしょうか。
- ④ 地域でこのような被害をなくすために、今後どのようなことができるのでしょうか。

(回答例は 35 ページ参照)

## 4. ワークショップ ー準備編ー

参加者が40名ぐらいの場合は、いくつかの少人数グループに分け、グループ内で話し合ったりワークをする「ワークショップ」をすることで参加型の講座にできます。

ワークショップを計画する場合は、まず主催者側に参加者の属性、傾向や人間関係を聞いて、ワークショップに向いているかを打ち合わせしておきましょう。

ここではワークショップをする心構えと準備について学びます。

### (1) ファシリテーターの役割

ワークショップとは参加者一人ひとりの能力などを引き出し、互いに意見を交換することで理解を促進する手法です。主役はあくまでも一人ひとりの参加者であり、講師は参加者が自分の意見を言い、他人の意見に耳を傾け、新しい発見をしてもらうように誘導します。

ワークショップでは、講師は「ファシリテーター（促進者）」と呼ばれます。知識を一方的に教える人ではなく、参加者の活動を舵取りする人という意味です。

ファシリテーターには、参加者の経験や知識、意見などを引き出し、対話を生み、相互の学び合いを促進する役割があります。

ファシリテーターの言葉使い、態度、進行方法、雰囲気などがワークショップそのものの雰囲気づくりに大きく影響します。講師はそのことを常に念頭に置いて行動するようにしましょう。以下にワークショップの流れとファシリテーターの仕事を順を追ってあげます。

**アイスブレイキング**：参加者が自由に発言するため、緊張を和らげて良い雰囲気を作るのも、ファシリテーターの仕事です。緊張を解くための会話や活動を「アイスブレイキング」と呼びます。言葉の通り、氷のように冷えて固まった参加者や会場を、温めて溶かすという意味です。

**テーマの確認**：これから何について話し合いをするのか、全員が理解しているかを確認します。話し合いのテーマはできるだけ「問い」の形で設定し、「その答えをグループで考えましょう」というように噛み砕いて説明します。

**班長さんを定める**：初対面の人が多く、話し合いがすぐに始められそうもないときは、あらかじめ得ている情報から班長さんを定めるなどして、話し合いの司会進行を受け持ってもらいましょう。

**見守る**：ワークショップが始まり、参加者の話し合いが活発になった後は、静か

に話し合いを見守ることが重要です。参加者どうしの話し合いが順調に進んでいるか、グループを回って確認し、話し合いが行き詰まったりしたときには励ましや助言を与えます。

**タイムキーピング**：話し合い時間を計って、全体の話し合いの状況を見つつ、終了の合図をします。

**発表と講評**：話し合いの結果を発表してもらいます。時間があれば模造紙やホワイトボードなどに書き出して全員で共有します。講評は簡潔に、重複しないように行います。

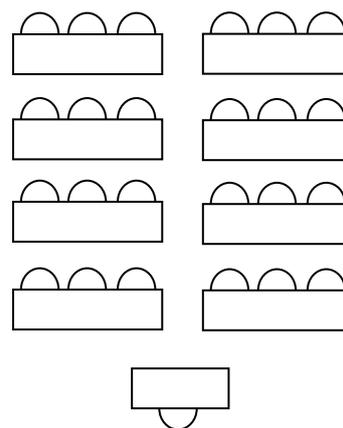
**振り返り**：ワークショップが終わって、感じたことや気づいたこと、今後の生活にどのようにいかすかなどを何人かに述べてもらいます。一人ひとりにしっかり考えてもらいたいときは、「振り返りシート」を用意する方法もあります。

## （２）会場レイアウト

ワークショップは机、イスの配置で大きく雰囲気が変わります。人数や活動内容に応じて適したレイアウトを選択しましょう。

**教室型**：講師と向かい合うように机が縦横に並ぶ配列で、講義に向きます。

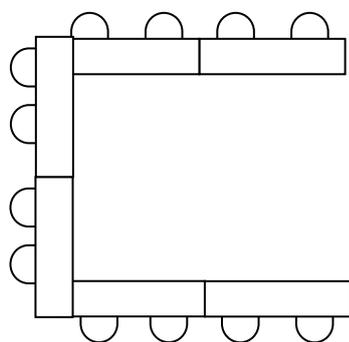
ワークショップにはあまり向かない配置ですが、大学の講義室のように机が教室型に固定された部屋を使わざるを得ないとき、あるいは大人数で机がびっしり入っているときは、このレイアウトでも少しの工夫で実施できます。隣同士で話し合う、または奇数列（１・３・５…列目）の人が後ろを向いて、偶数列（２・４・６…列目）の人と即席のグループを作ります。机を挟んで前二人、後ろ二人の４人一組ぐらいが話し合いに適しています。



教室型の配置図

**コの字型**：コの字型に机・イスを配置します。

15人ぐらいまでが適当で、参加者どうしが顔を合わせられ、ファシリテーターが中に入って進行しやすいですが、多人数だと互いの距離が遠くなり、活発な討議がしにくくなります。

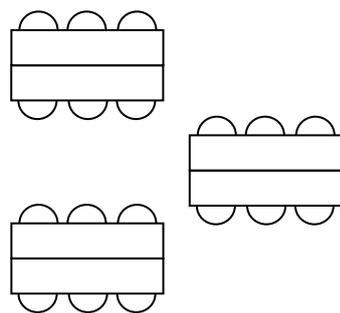


コノ字の配置図

**島（アイランド）型：**机2～3台を寄せて島を作り配置します。

参加者どうしで話し合い、ワークをするのに適したレイアウトです。

前に立つ講師や発表者に背を向けていると話が聞き取りにくく、掲示物等が見えにくくなります。できるだけ島型にした机を同じ向きにし、まったく背を向けている人がいないように配置しましょう。



アイランド型の配置図

**レイアウトを変える：**講座によっては、最初から最後まで同じレイアウトでなくとも良いでしょう。前半は教室型でパ

ワーポイントを使って講話をし、途中の休憩で島型にレイアウトを変えてワークショップすることもできます。その場合にはスムーズに配置換えできるように、主催者側とよく打ち合わせしておきましょう。

### （3）グループ分け

和気あいあいとした話し合いになるようなグループ分けをすることが、ワークショップの雰囲気作りには欠かせません。

**参加者情報の把握：**グループ分けは、一般対象の場合は初対面の人でもコミュニケーションがスムーズに進むように、あらかじめ把握しておいた情報を元に、参加者の年齢・性別、関係性等に合わせて行います。

関係が親しすぎても相互の学び合いというより単なるおしゃべりになってしまう可能性があるため、仲良しグループでも適宜いくつかのグループに離すなどの配慮も必要です。人の相性も考慮します。

**グループの人数：**1グループの人数は、4～6名程度が話し合いやすいでしょう。多すぎても話が遠くなり、少なすぎても話し合いが盛り上がり、多様な意見が出にくい傾向があります。

事前にグループ分けできず、機械的に

---

前から詰めて着席してもらっても、たいていはスムーズに話し合いができます。参加者のモラルや協調性を信じて話し合いを任せましょう。

#### (4) 準備する道具など

時間のロスを減らし、話し合いから発表までを円滑に行うために以下の物を準備しましょう。

**台紙、模造紙：**各自が付せんに意見を書いて台紙や模造紙に貼る方式が簡単で便利です。台紙にはあらかじめ話し合うテーマを書いておくと、議論がずれたときに気づきやすくなります。

**付せん：**付せんのサイズは大きめが良いでしょう。違う立場で話し合うというように意見を分別したい場合は、付せんの色を分けて対応します。

**マジック：**付せんに書く筆記用具は、できればマジックにします。書いた字が大きくなりすぎるので、発表のときに読みやすくなります。

**時計、タイマー：**話し合う時間、発表の時間を計る時計、タイマーは必須アイテムです。ほかに終了時間を知らせる音の出るもの（鈴やベルなど）があっても良いでしょう。

**磁石：**付せんを貼った台紙を発表者が持って発表することもできますが、ホワイトボードや黒板に磁石で貼るのが便利です。その場合には磁石の準備が必要です。

**ハンドマイク：**大きな会場では、発表者にもハンドマイクを準備しましょう。発表とファシリテーターのコメントの両方が参加者全員によく聞こえるようにします。

**振り返りシート：**最後には「振り返り」を行って、参加者が何を学んだかを確認し、気づきや学びを参加者の中に定着させます。「振り返りシート」の内容は後ほど説明します。

ワークショップはこのような準備をしっかりとすれば、難しいことはありません。グループで学び合う場を提供していると前向きにとらえて、ぜひ講座に取り入れてみてください。トラブルの解決策は、講師からただ聞くよりグループで考えた方がずっと楽しいですし、記憶にも定着します。

ドリル4

- ① あなたが実施する講座に、ワークショップを取り入れてみましょう。テーマ設定で気をつけることは何でしょうか。また、受講者を「話し合いたい」という気持ちにさせるには、ワークショップの前にどういう導入をすればよいでしょうか。
- ② ワークショップの運営で気をつけるべき注意点をいくつか書き出してみましょう。



写真 ワークショップでの  
話し合いの様子

## 5. ワークショップ —実践編—

この章ではワークショップを取り入れた講座の実際の進め方を学びます。

### (1) アイスブレイクと講話

講座の導入には、参加者の緊張をほぐし、自由な意見が言えるような場にする「アイスブレイク」をして、雰囲気をはらぎましょう。初対面の人と「こんにちは、よろしくお願ひします」と笑顔であいさつするような意味合いもあります。

アイスブレイクには自己紹介、ゲーム、クイズ、など短時間でできる簡単な内容が適しています。これから話し合うことに関連したクイズやチェックシートなどは手軽で効果的です。

次に、テーマについて話し合ってもらうために必要な予備知識を提供するため、講話の時間を設けて関連する情報などを話します。

口頭の説明だけでは参加者が理解できないこともあるので、レジュメを配布したり、パワーポイントを使用したり、場合によっては DVD でトラブル事例を見せられるのも良いでしょう。ワークショップの時間を考慮して、ポイントを絞ってコンパクトに伝えましょう。

ということが問題なのか、ここでしっかりと意識づけることによって、後

に続く話し合いが活気に満ちたものになるはず。ワークショップの流れについては、付録も参考にしてください。

### (2) 話し合いから発表まで

参加者は、おしゃべりは得意でも話し合いには不慣れということもあります。また、話し合ったグループの意見は皆さんに発表したいものです。

実りある話し合いへの誘導や、発表タイムの仕切りはどうすればよいか考えましょう。ワークショップがためになったと満足してもらえるような運営を目指しましょう。

### テーマの設定

これから何について話し合うのか、テーマをはっきり伝えます。

テーマは必ず質問文の形で表現します。「なぜ～なのか?」「～とは何か?」「どうすれば～?」といった形で表現しましょう。

テーマが質問文で表現されていると、何を議論すべきなのかが明確になり、途中で議論がずれたときにも気づきやすくなります。講師にとっても自分の意図を明確にすることができます。

## 話し合い

ワークショップが始まればファシリテーターは「見守る」ことが大切です。話し合いが行き詰まったりしたときには「助けてくれる」という安心感を与えましょう。そのためにも、トラブルが起きていないか、困っていないか、話し合いは順調に進んでいるかなど、グループを巡回しながら確認します。

参加者やグループの悩みを把握し、一言、二言励ましや気づきを与えます。「どう考えたらいいのかわからない」とか、「こんな考えでもいいのかな」といった困惑の声が聞こえてきたら、「こんな風に考えてみては？」とか「そういう考えで大丈夫。どんどん出してください」と声掛けしていきましょう。

しかし、ファシリテーターは決してしゃべりすぎないこと。参加者が自ら考え、学ぶことを支援するというスタンス

を守りましょう。

やることははっきり分かり、話し合いの場が温まるには5分ぐらいかかります。様々な個性が協調しあってグループとしての意見が次第に収束するよう、話し合いの時間はできるだけたっぷり取りましょう。

ファシリテーターは、話し合いを促すだけでなく、出た意見をどんどん付せんを書いて台紙に貼るよう促します。意見が出尽くした頃を見計らって話し合いタイムを終了します。

## 話し合ったことを発表する

話し合いの最後、発表タイムまでの間に発表者を決めておくよう各グループに声を掛けます。

発表はできるだけ全グループができるように時間配分をします。

発表時間は講座の残り時間と、グルー



受講者に分かりやすいテーマ設定をしましょう

---

ブ数で素早く決め、あらかじめ「2分」のように知らせておきましょう。

グループごとに意見を書いた付せんの台紙を持って、発表者が立って発表します。発表者が一人では心細いというときは、サポートメンバーとともに二人で発表します。時間があれば、グループ全員が前に出てきて応援するのも良いでしょう。

発表者には付せんに書かれた意見を順序良く、重複しないように発表してもらいます。少数意見でもキラリと光る意見はぜひ発表してもらいましょう。終了時間が来たらタイマー音等で知らせます。

ファシリテーターは発表ごとにメモを取り、それぞれの講評をします。良い着眼点や考えを褒めつつ、補足的な情報があれば付け加えましょう。どんな意見も否定せず、全員で発表からの学びを共有します。

参加者はグループ内の人自分とは違う意見を持っていることや、他のグループがさらに違う意見を述べていることにおおいに刺激を受けるでしょう。人の意見は多様であることに気づき、自分では思いもしなかった視点や考えを学び合うことができます。

### (3) 振り返りと結び

最後には「振り返り」を行って、参加者が何を学んだかを確認し、気づきや学びを参加者の中に定着させます。楽しいだけのワークショップに終わらせないことが大切です。

「振り返り」には振り返りシートを活用するのが一般的です。以下の4つの問いを投げかけて、体験を行動へと結びつけていきましょう。

ア：ワークショップに満足できましたか？ どのようなところが満足、または不満でしたか？

イ：終わってみて、今、どういう気持ちですか？

ウ：ワークショップで何に気づき、何を学びましたか？

エ：気づいたことを、これからの生活にどういかしますか？

振り返りシートにまとめてもらったなら、時間があれば何人かに発表してもらっても良いでしょう。

ファシリテーターは、ワークショップのねらいと参加者の気づきや話し合いの成果をまとめて、講座を締めくくります。今日のワークショップを今後の生活に役立ててもらいたいことを強調しましょう。

ファシリテーターは、日ごろから課題に対して一つの解だけを良しとするのではなく、多様な意見を尊重するように心がけましょう。参加者が自由に意見を言える雰囲気にするためには、ファシリテーター自身が多様な意見を受け入れる心構えであることが重要なのです。



写真 ワークショップでの発表の様子

### ドリル5

- ① 自分が体験したワークショップを思い出してみましょう。アイスブレイクはどうでしたか？本題の話し合いはうまく行きましたか？良かった点、良くなかった点をあげて、どうしてそう思うのか、分析してみましょう。
- ② ワークショップで話し合いがスムーズに進まない場合は、どのような理由が考えられるでしょうか。それに対し、ファシリテーターはどう対応すべきでしょうか。考えて書き出してみましょう。
- ③ 発表の場で、ファシリテーターが心がけることは何でしょうか。考えて書き出してみましょう。

## 6. その他の効果的な指導方法・教材

この章では、講座を参加型にする効果的な方法を学びます。

楽しく学べたと満足してもらった講座にするには、参加感が得られることが大事です。

対象者の特性と講座時間に合わせて適切な手法を選択しましょう。慣れてきたら、いくつかの手法を組み合わせても良いでしょう。

### (1) 知識や理解度、傾向を測る

参加者の知識や理解度に合った適切な説明をするためには、講座の導入部や話の要所で参加者の理解度を測りながら講座を進めると良いでしょう。手軽に測る手法として、クイズとチェックシートがあります。

#### ① クイズ

人数が多くても少なくても楽しめ、参加者の印象に残りやすい方法です。講座の導入部分や話の転換場面で取り入れたり、講座の最後にまとめとして用いても良いでしょう。

問題文や選択肢は短くわかりやすくするのがポイントです。問題は、みんなができるほど易しすぎても、誰もできないほど難しすぎてもつまらないので、難易

度には気をつけます。楽しい雰囲気を進めるには、正答率8割で2割ぐらいの人が間違えるようなレベルを目指して作成すると良いでしょう。

参加者が間違った理解をしようとする問題、判断が分かれそうな問題を用意すると、クイズによって「へえー、そうなんだ」と驚き、しっかり記憶される効果が狙えます。

クイズには、○×クイズ、選択式クイズ、穴埋め式クイズがあります。「楽しくてためになる」クイズを作成しましょう。3パターンの例をあげます。

#### クイズ1

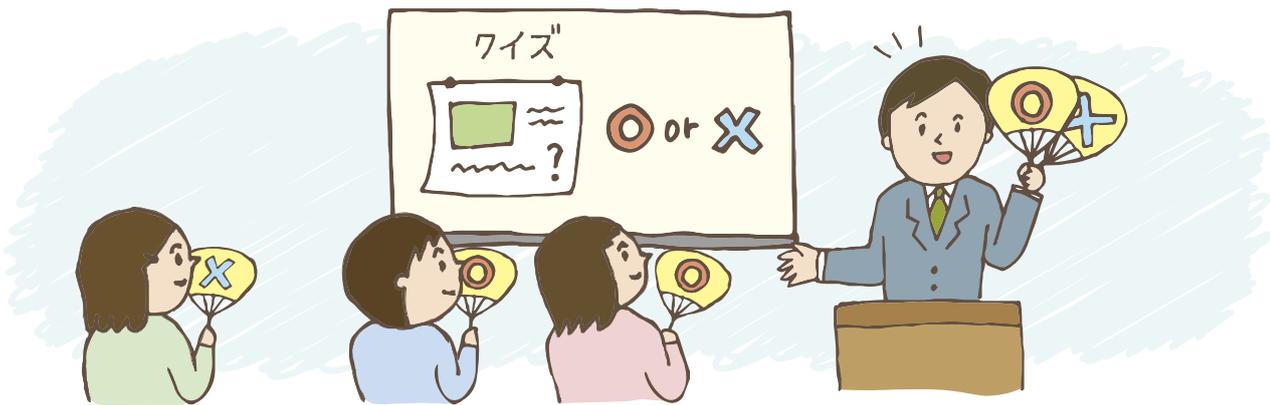
通信販売にもクーリングオフの制度がある。○か×か  
(答え：×)

#### クイズ2

日本の食品ロスはどのくらいでしょう。  
① 100万トン ②500万トン  
③ 800万トン  
(答え：③)

#### クイズ3

誰とどのような内容の契約を締結するかしないかは、基本的に( )である。  
(答え：自由)



準備は少々手間ですが、小道具の使用はとても効果的です

クイズをするときの小道具として「○×プレート」「○×うちわ」などを作成して配布しておくのも良いでしょう。また、回答時に○や×を腕で表現してもらうと、体を動かすことで気分転換にもなります。

## ② チェックシート

「だまされやすさ心理チェック」(36ページ参照)などは、参加者が多数でも各々で取り組んでもらえます。各自の行動パターンや心理パターンについて○×をつけてもらいますが、先入観なく取り組んでもらえるよう、初めは「だまされやすさ」の部分を隠しておく良いでしょう。

チェックシートは講座の導入部分でアイスブレイクを兼ねて使用することが多いです。

チェック後に○の数で挙手してもらうかどうかは、参加者の状況に配慮して決めます。自分を知ると同時に、他人と比較してどういう傾向にあるかを知ることができるでしょう。

## (2) 視聴覚に訴える

### —板書や映像などの使用—

#### ① 板書

会場によっては、パワーポイントもDVDも使えない場合があります。その場合には紙の資料と黒板やホワイトボードで説明することになります。

板書は行き当たりばったりではなく、字の大きさ、書き方のレイアウト、用語の使い方など、あらかじめ板書計画を立てておきましょう。重要な言葉や事項は最後まで消さずに残しておくこともできます。キーワードは、厚紙など切り抜いたものをフリップにして、裏に磁石を付

けて黒板やホワイトボードに貼り、話に合わせてキーワードを動かすとわかりやすいです。同じことを何度も書く手間も省け時間の節約になります。



写真 フリップ例

## ② 映像

映像の教育的効果としては、

- ・ 言語情報のイメージ化により理解が促進される。
- ・ 疑似体験ができる。
- ・ 視覚・聴覚に訴えかけ、感情移入させやすい。
- ・ 印象に残りやすい。

等があげられます。

これらの効果をねらって映像を講座に取り入れてみましょう。

**DVD**：消費者問題が起きる過程がドラマで収録されています。講座の導入で使用し、DVDで消費者問題が起きるまでのストーリーを追ってから、参加者とともに解決策を考えていくという流れです。ドラマ仕立てなので感情移入しやすく、

「自分も被害者と変わらない、いつだまされてもおかしくない」という気持ちが生まれて、解決策を考える動機へつな갑니다。

所要時間が明確で延長もないので安心して講座に組み込みやすいです。

DVDを視聴しながらワークシートに気づいたことなどを書き込んでおいてもらうと、解決策を考えるときに意見を出しやすくなります。

**事故再現実験映像**：過熱した天ぷら鍋の油が自然発火したり、スプレー缶が爆発・引火したりする瞬間の事故のおそろしさを映像で伝えます。身近なものに潜むリスクを伝えるのに、言葉や写真よりずっと大きなインパクトがあり、疑似体験として記憶に残ります。

自分も同じことをするかもしれないという気持ちから、生活の見直しに目が向けられるきっかけとなります。

## ③ 写真

問題の本質を表している写真は実物と同じような迫力があり、参加者に問題提起してくれます。

例えば、家庭から出る手つかずの食品ごみの写真を見せると、日本人の食品ロスの問題に気づくことができます。

写真から読み取れることや、対応策を発表してもらい、普段の行動の見直しや

改善への気持ちにつなげることができません。

#### ④ イラスト

身近な生活のイラストを客観的にみると、良くない点が見えてきます。どこにどんな問題があるかグループで話し合っ  
て探すワークを通じて、メンバー同士の  
会話が弾みます。

例えば、製品安全の講座で、暮らしに  
潜むリスク探しをすることができます。  
日常生活の台所や寝室などのイラストを  
A3サイズ程度に拡大コピーし、リスク  
がある箇所にシールを貼って理由も発表  
してもらいます。「〇個見つけた」など  
とグループごとに一体感が生まれ、その  
後のワークショップにつながるアイスブ  
レイクにもなります。

生活体験の多い高齢者にとっては、自  
分の体験をもとに参加できる楽しいワー  
クです。

#### ⑤ 実物

実物の持つリアリティ、迫力は聞き手  
を話に引き付けます。導入に持ってくる  
と一気に講座に引き込むことができます。

コードが黒く焦げているヘアドライ  
ヤーの断線発火事故品は事故の怖さを伝  
えてくれます。お菓子そっくりに作られ  
た石鹼は誤食の危険を想起させます。

模型の場合はリアリティを感じさせる

ように細部まで丁寧に作成しましょう。  
正しく教訓を得るためのコツです。

小さくて見えにくいものは、講座中に  
回覧するとか、出入り口に置いて、休憩  
時間等に自由に見てもらおうと良いでし  
ょう。

#### ⑥ 紙芝居

ロールプレイングやDVDと同じく、問  
題が起きるまでのストーリーを展開しま  
す。大事な所で話を止めて参加者に語り  
かけ、問いかけるなど双方向コミュニ  
ケーションが進められるのが特徴です。

一人で演じることができ、対象者の様  
子や話の内容に合わせて言葉使いを変え  
たり、話のスピードを速くしたり遅くし  
たりも自由です。

高齢者には懐かしい手法であり、一方  
通行になりがちなプレゼンテーションソ  
フトよりも心に響き効果的な場合もあ  
ります。

### (3) 体験型の要素を取り入れる

ゲーム類は単なる遊びに終わらない  
ようにすることが大事です。ねらいが  
はっきりしたすごろく盤を選ぶとか、終  
了後に振り返りやまとめの時間をとると  
良いでしょう。

#### ① ゲーム

遊びの要素を取り入れつつ、消費生活

---

上の知識の習得、反復練習を体験できるツールとして、すごろく、かるたなどがあります。

**すごろく、ゲーム：**途中で出される消費生活上の課題を考えることで、知識が定着していきます。

所要時間がかかるので、全員が最後まで行き着けない場合もあります。

**かるた：**読み札を繰り返し声に出したり耳で聞いたりするので頭に残りやすく、飽きずに取り組みます。

やはり所要時間がグループによって違う場合があります。時間を計って延長しないようにしましょう。

## ② 替え歌

悪質商法から身を守るための替え歌を合唱し、繰り返し声に出すことで断り方、身の守り方を楽しく覚えられます。

歌詞は手元に配布するか、または大きく書いて貼り出しましょう。みんなで歌う一体感が講座の楽しさをアップさせ、生き生きした前向きなやる気を喚起します。

講座のまとめとして最後に歌うと、後々まで耳にも記憶にも残るでしょう。

## ③ 実験

実験は子どもから大人まで喜ばれます。

どうなるのかなと興味を喚起し、参加者を引き付けます。大がかりな装置は準備が難しいので、簡単にできて効果的な実験を取り入れましょう。

ペットボトルのボトルのペット樹脂とキャップのプラスチックを水で分離させる比重分離実験は、ペットボトルの素材の違いを認識させます。ペットボトルのキャップとラベルをとってボトルだけ排出する分別ルールの意味が理解でき、リサイクルの正しい行動につながります。

ワットアワーメーターを使ったLED電球と白熱電球の消費電力の計測は、省エネ家電の紹介につながります。ヘアドライヤーの消費電力は「強」と「弱」で大きく違うことを数字で実感すると、使うときの省エネ行動につながります。

身近なものを題材に実験し、暮らしの改善のヒントにしてみましょう。準備は多少大変ですが、言葉で言うだけよりずっと印象に残ります。

講座の内容を分かりやすく伝える方法として、どの手法が適切か考えましょう。対象の特性や時間配分によって、いろいろな伝え方が考えられます。いろいろな手法を試し、自分の得意な手法を見つけたいきましょう。

## ドリル6

- ① 過去に受講した講座で、楽しかったと思って記憶に残っているのはどういときでしょうか。同じことを伝えるのに、どういう手法だと楽しいと思えるのか、参加者の気持ちになって考えてみましょう。
  
- ② 体験型の講座を成功させるには、それなりに周到な準備が必要です。実施を考えている手法では、準備スタートから講座当日までに何をすればよいか、時系列で書き出してみましょう。

## 7. ドリルの解説

### ドリル1の解説

- ① レジユメの3つの役割「話の骨格を示す地図の役割」「記憶の助けとしての役割」「ノート・ワークシートとしての役割」を思い出し、自分のレジユメがその役割を果たしているか分析してみましょう。さらに、タイトルや見出しのつけ方、文字の大きさ、フォント、色合い、イラストや図表の使い方に加え、それぞれの配置が分かりやすくなっているかにも注目しましょう。
- ② ビジュアル志向の若者世代と、文章で読みたい高齢者世代との特性の違いに着目しましょう。また、志向だけでなく、視力や体力の相違にも配慮します。文字のサイズやフォント、イラストや図表の使い方を対象に応じて工夫しましょう。

### ドリル2の解説

- ① プレゼンテーションソフトを用いて作るスライドは、どうやって聞き手を引きつけるか「画面」と「話」の両面から考えましょう。「画面」は、タイトルや見出しのつけ方、文字の大きさ、フォントや色使い、

イラストや図表の配置などに配慮しましょう。会場の広さやスクリーンの大きさ、対象者の特性に合わせて、見やすさ（読みやすさ）を第一に作成します。

「話」の面では、スライドを用いた講座は講師の話が続いて一方通行になりがちです。スライドにクイズなどを織りまぜて参加型にする工夫や、集中力を切らさないスライドの質・枚数などにも注目してください。

- ② レジユメの3つの役割を思い出してください。スライドをそのまま印刷してレジユメにすると、講座の内容がすべて含まれるため、内容を後になっても思い出すことができる点は大変優れています。しかし、情報量が相当多くなってしまうという欠点もあります。

スライドをすべて印刷するのか、別にレジユメを作成するのか、内容に応じてどちらが適当か考えましょう。

なお、スライドを白黒印刷する場合は文字やグラフ、図形が白黒でも区別できることが大切です。

### ドリル3の解説

- ① ロールプレイングのシナリオを作る際は、講座の目的や受講者に伝えた

い内容が何であることを明確にしましょう。

トラブル事例を紹介する場合は、必ず実際の事例を事前に把握します。シナリオを作る際は、それぞれのセリフや演じる様子を見て受講者がどのような気持ちになるかを丁寧に考えます。ロールプレイングでは、振り返りの時間を必ず設けましょう。受講者同士が思いを共有し、他人の考えに触れることで学習効果が高まります。

- ② ロールプレイングは、講師側の人数や主催者の協力具合、参加者の特性などに合わせて実施する方法を選びます。学校で学生に対して実施する場合は事前に先生からアドバイスをもらうようにし、高齢者向けであれば主催者との打ち合わせ時に受講者の情報を確認して寸劇への参加が可能か役割分担を決める参考にしましょう。

寸劇への参加を無理強いするのは禁物です。当日の雰囲気を見て、柔軟に対応することも考えておきましょう。

#### ドリル4の解説

- ① ワークショップが成功するには、話し合いが盛り上がる必要があります。テーマ設定は誰もが理解でき共感で

きて、話し合いの場に入れるように考えます。話し合いにくい難しいテーマや、知識がなければ意見が出せないようなテーマは避けます。

受講者を「話し合いたい」という気持ちにさせるには、受講者の気持ちにしっかりと問題意識を植えつけなければなりません。したがって、話し合いに先立つ導入では、明確に問題提起してくれるロールプレイングやDVDの視聴、現実を映す写真、映像、あるいはスライドやデータを使った講話を念入りに準備して情報提供します。

（例）

- ・ ロールプレイングを実施し、共感と問題意識が高まったところで「高齢者がこういった被害にあわないためにはどうしたら良いでしょうか」というテーマを与える
- ・ 家庭から出た手つかずの食品ごみの写真を掲示して食品ロスという問題を情報提供し「食品ロスを減らすにはどうしたら良いでしょうか？」というテーマを与える

- ② ファシリテーターは、事前の準備を周到にしておく必要があります。1つ目はグループに関する準備です。グループ数やグループ内の人間関係、

会場レイアウトに注目しましょう。  
2つ目は話し合いに必要な物品の準備です。受講者が意見を出しやすく、まとめやすい方法を考えましょう。  
3つ目はファシリテーターが進行を行うための準備です。適切な時間配分をして、タイマーなどで時間を管理しましょう。事前に、ワークショップの流れを順を追って考えておくことが大切です。

#### ドリル5の解説

- ① まず、アイスブレイクの目的は何か考えましょう。さらに、話し合いではテーマがしっかり把握できていたか、それについてすぐに話し始められたか、話が詰まったときにファシリテーターはどのような対応だったか、楽しい雰囲気だったかなどに着目して分析してみましょう。
- ② 話し合いがスムーズにいかないのはなぜなのか、ファシリテーターは巡回しながら素早く状況を察知して対応しなければなりません。  
スムーズに進行しない理由の1つはテーマです。テーマが十分に理解されているか、補足の説明が必要なのか聞いてみましょう。  
もう1つは、グループメンバーの発言

です。誰か一人が演説していたり、静まり返っているようであれば、「全員が一言ずつ話してくださいね」などと伝えましょう。アイスブレイキングの際に、参加者の個性を把握しておくこともファシリテーターの大事な仕事です。

- ③ 発表は話し合いの成果を披露する場であり、主役は参加者です。  
ファシリテーターの基本スタンスは何でしょうか？まずは、発表の着眼点や発想を受けとめ、それに対するコメントを行います。そして、ファシリテーターが追加して伝えるべき情報があれば、話を追加します。  
ひとつのグループだけでなく、全てのグループの意見を聞く方が受講者の満足度は高い点にも留意しましょう。

#### ドリル6の解説

- ① 人から話を聞くだけよりも、見たことや実際にやったことは記憶に残りやすいものです。同じメッセージを講話で伝えるか、クイズで伝えるのかという手法の違いで、参加者の受け止め方も変わってきます。  
自分の記憶に残っている手法はぜひ真似をしてみましょう。講師同士で感想や意見を出し合ったり、自らがいろ

いろいろな教材に触れ、体験することも必要です。テレビのクイズ番組なども参考にしてみましょう。

- ② 講座が決まったら、さっそく使用したい教材の有無、対象者の特性、人数、講座時間などの基本的な情報を書き出し、体験型の何を取り入れるか、いくつか組み合わせるかなどを判断しましょう。

その上で、グループ分けや必要な準備物の作成にかかります。

体験型は所要時間が長くなりがちです。時間内に収めるにはどういうことに気をつければ良いか考えましょう。

## ロールプレイングシナリオ 回答例

- ① 山田さんはなぜ契約をしてしまったのでしょうか。

- ・ エコや環境を掲げる人に悪い人はいないと勝手に思い、信じてしまったから
- ・ 業者がしつこくて怖くなり、買わないと帰ってもらえないと思い込んでしまったから

- ② この契約は解除できるのでしょうか。

平成 25 年 2 月 21 日、訪問購入についてもクーリング・オフが導入されました。以降、法律で定められた書面を受け取った日を含めて 8 日以内であれば、無条件に取り戻すことができるようになりました。

- ③ 今後どのようなことに気をつければ良いでしょうか。

- ・ 親切そうな話し口であっても、うまい話は簡単に信じない
- ・ エコや慈善、社会貢献などであっても疑う気持ちをもつ
- ・ 「思い出の品なので」とか「他の業者にも相場を聞く」、「今日は見積もりだけほしい」と言う
- ・ すぐに現物を渡さない

- ④ 地域でこのような被害をなくすために、今後どのようなことができるでしょうか。

- ・ 同じ地域には同じ業者が来ている可能性があるので、地域の見守りネットワーク等で情報を共有し、関係者同士が声掛けをする
- ・ 同じような被害を防ぐため、消費生活センターに情報提供する
- ・ 地域に広く広報してもらう

(参考) チェックシート例

高齢者の皆さんと一緒にやってみましょう。

# だまされやすさ心・理チェック

作成：静岡県立大学 准教授 西田公昭

あてはまる項目に○をつけてください。



**1** 自分のまわりにあまり悪い人はいないと思う

**2** 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ

**3** たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う

**4** 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う

**5** 有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう

**6** 人からすすめられると断れない方だ

**7** 迷惑をかけたくないで家族にも黙っていることがある

**8** 実際、身近に相談できる人があまりいない

**9** しょがり者だと思われたい

合計  個

心理チェックの結果/○が多いほど、消費者トラブルにおける危険度が高い傾向にあります。  
①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿

(出典)「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」消費者庁 平成 22 年 3 月 (作成者の肩書きは当時)

## 消費者教育講師養成テキスト 制作検討ワーキンググループ

---

---

(敬称略)

### メンバー

早野 木の美	消費生活専門相談員
浜田 節子	フリーアナウンサー
坂根 裕子	消費生活アドバイザー
柿野 成美	公益財団法人消費者教育支援センター 総括主任研究員
奥西 麻衣子	同センター 研究員

# 消費者教育講師養成テキスト

平成27年3月

発行 山口県環境生活部県民生活課  
〒753-8501 山口市滝町1-1  
TEL:083-933-2608 FAX:083-933-2629

制作 公益財団法人 消費者教育支援センター  
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館3階  
TEL:03-5466-7341 FAX:03-5466-2051