****

運営マニュアル

**マスターの心得**

* ケア・カフェのプログラムは「話しやすい雰囲気を作る」ことを目標に練られたものです。そして、ケア・カフェのマスターは、お店の主人のような存在です。場の雰囲気を作ることが役割です。
* まずは温かくお客さんを迎えましょう。「来てくださって本当にありがとうございます」という気持ちでいることが大切です。
* とにかく雰囲気づくりに徹しましょう。マスターが話を誘導したり、間違っても講義をし出すようなことはしないでください。主役はお客さん（参加者）です。
* もてなしの心を持ちましょう。店内（会場）は寒くないか/暑くないか、照明や音楽は適切か、席がなくて困っている人はいないか、コーヒーは足りているかなど、幅広く目を配りましょう。
* 場がくだけすぎると会話が雑多になり、よい話し合いにはなりません。「話しやすいけど節度のある空間」が理想です。それで「居酒屋」よりは「Café」がイメージにぴったりなのです。
* Chatの時間を微調整しましょう。全体の制限時間はありますが、お客さん（参加者）の話し合いの進行状況をよく見て、短くしたり長くしたりします。食事の進み具合をみて料理を出すタイミングを計るようなものです。
* 店のスタッフ（運営協力者）をうまく使いましょう。マスターが前に出過ぎないことも大切です。役割を分担して店員全員でサポートしている雰囲気をつくりましょう。

**スタッフ（運営協力者）の心得**

* マスター同様、「雰囲気づくり」に徹します。マスターをサポートして“話しやすい店”を作りましょう。
* 各テーブルの状況を見にいったり、進行を促したりするのはスタッフのほうが角が立たないこともあります。マスターとの役割の違いを意識しましょう。
* 飲み物コーナーの管理や、各テーブル上のお菓子、ペンや模造紙に気を配るのは主にスタッフの仕事です。
* テーブルの人数が不足している場合には、例外的にスタッフが参加者としてchatに入る場合があります。その場合には、出すぎず、引きすぎず、人知れず議論を促しましょう。お店の人が入るとお客さん（参加者）はまずは身構えてしまうことに留意して。
* マスターは毎月変わっていくこともあります。次回は自分がマスターかもしれません。スタッフとして動きながらイメージトレーニングをしておきましょう。

**ケア・カフェの準備**

* しつこいようですが、ケア・カフェは「話しやすい雰囲気づくり」がキモです。それは準備の段階から始まっています。
* まずは日程です。大がかりに土日を使って行うのもアリですが、気軽な参加がモットーですので、平日の夕方～夜、仕事終わりに寄れるくらいの時間をお勧めします。それを月一もしくは隔月で定期的に開催するのがケア・カフェの基本スタイルです。これは、日常ケアの問題や疑問を相談する「拠り所」を作るためです。年に1-2回だとその役割を果たすことができません。「今月のカフェでこの件を相談してこよう！」という雰囲気が地域で出来上がるといいですね。
* 次に時間設定です。基本スタイルは全体で２時間弱で組まれています。以下に大まかなスケジュールをお示しします。運営スライドもご参照ください。
  + ケア・カフェの説明と本日のテーマの発表：15分
  + Chat1最初のおしゃべり（討論）：40分
  + Chat2テーブルを移動して２回目のおしゃべり：30分
  + Chat3各テーブルで得られたことを共有：15分
  + Chat４フリータイム：20分

これで合計120分です。ケア・カフェの説明は会が進むごとに短くて済むようになると思います。Chat3はテーブルが増えると時間が多く必要になってきます。

* 次は場所の選定です。旭川ではレンガ倉庫を改装したちょうどカフェの雰囲気にぴったりのホールがあるため、そこで行っています。雰囲気を作るのに環境は大きく影響します。学校の教室のような場所だと、場が硬くなりがちです。しかし、荘厳なシャンデリアのあるホテルの宴会場のようなところは派手すぎて話し合いに向きません。理想的にはその中間くらいのところが向いています。もちろん、予想される参加者の人数によって必要な広さが決まることは言うまでもありません。
* 場所を確保する際に確認しておかなければいけないのは、テーブルと椅子です。これはその会場の備品内で用意するしかないのですが、テーブルと椅子の選び方にもちょっとした理由があります。テーブルを囲む人数は４人、多くて６人です。人は距離が離れすぎるとおしゃべりが進みません。ですから、通常は折り畳み式の長机を２つ合わせてテーブルとするくらいでいいのです。会場によっては、立派な（奥行の広い）長机があって、２つ使用すると向き合って座った人との距離が遠すぎることがあります。その場合には１つにしたりと工夫をしてください。椅子も折り畳みのパイプ椅子くらいで十分です。肘掛けのついたリクライニングチェアなどは使わないようにしましょう。くつろぎ過ぎるのはだめです。
* 必須の準備物品：模造紙、コーヒーなどの飲み物、ごみ袋などがあります。模造紙とコーヒーは運営側（お店側）で用意することを勧めています。模造紙は安いもので十分です。大きめの包装紙を皆で集めてストックしておいて使用するという手もあります。コーヒーとポットなど（コーヒーサーバーがあればそれも）は運営側で準備するのがいいと思います。コーヒーの粉自体は会がこなれてきたら、寄付を募ってもいいかもしれません。
* BGM用のCDなども必須です。会場のスピーカーから流すことができるか確認しておきましょう。なければ、ラジカセなどが必要となります。BGMは雰囲気作りのために必須のものだと考えてください。
* PCとプロジェクター：PowerPointのスライドを使用します。スライドチェンジャー機能付きのレーザーポインターがあると便利です。どうしてもPCを準備できないときには、スライドを印刷してお客さん（参加者）に配るという方法もあります。
* 任意で準備してもいいもの：テーブルの上の小物（季節に合わせて変えるとよいでしょう）、マスターとスタッフ用のカフェエプロン、店の前に出すブラックボードなどを用意して雰囲気を出してもいいと思います。
* お客さん（参加者）に持参をお願いするものもあります。（別紙、ケア・カフェ案内のフォーマットあります）ケア・カフェに底流しているのは「相互扶助」の考えです。そのため、なるべくいろいろなものを持ち寄って成立しているということが参加者にも共有されることが望まれます。ネームタグ、ペン（マジック）、カップ、お菓子（スイーツ）、場合によっては季節の花など、事前に参加者に呼びかけて持ってきてもらいましょう。細かい点ですが、日持ちのするお菓子なら次回に持ち越せます。日持ちのしないものはなるべくその日に消費するか、持って帰ってもらいましょう。
* お願いした持ち物を忘れてくることもあります。ネームを書けるようなもの、紙コップ、ペン数本くらいは運営側で念のため準備しておきましょう。
* 準備といっていいかわかりませんが、大事なのがアナウンスです。ケア・カフェは医療者・介護者・福祉者のためということになっています。医療者・介護者（介護従事者）まではいいとして、福祉者というのはケア・カフェで作った造語です。いわゆる福祉職も含まれますが、地域の福祉に関わる人として、法律関係者、教育者、保育職、行政職員、宗教関係者なども含まれています。様々な人脈を生かして、これら広い職種の方々に参加を促しましょう。こういう時代ですから、案内を郵送するだけではなく、電子メールや、メーリングリスト、ツイッター、Facebookなどもおおいに活用しましょう。波に乗ればあとは噂でひろがっていくはず・・です。アナウンスの際には別紙ケア・カフェ案内や、フライヤーなどを利用してください。
* （討論）テーマは案内の時点で発表しておくのが望ましいと思います。なぜならテーマによって来たいと思う人も変わるでしょうし、テーマにあった相談を持ってくることになるからです。運営側で多少のテコ入れをするのがいいときもあります。例えば認知症がテーマであれば、法律関係者がいると議論が深まります。子どもの問題を扱うときには保育士がいるといいかもしれません。テーマはなるべく粗大なものにします。基本的になんでも話せるようにするためです。例えば、認知症、子どもの問題、痛み、生活、病院・・といった具合です。

**ケア・カフェ当日の流れ**

* マスターとスタッフはできれば30分は早く会場入りして準備をします。

□パソコンとプロジェクターの準備

□レーザーポインターの動作確認

□スライドがPCに入っているか確認

□BGMの準備（もう流してもいいでしょう）

□机と椅子の配置

□模造紙や小物の準備

□コーヒーコーナーのセッティング

□照明の調整（暗すぎず明るすぎず）

□会場の温度調節

□

* お客さんを迎えいれます。「いらっしゃいませ」の言葉と気持ちを忘れずに。グループで来ている場合には、同じテーブルに座ってしまうことが多いため、なるべくばらばらに座ってもらうように伝えます。
* 最初のテーブルセッティングは、できるだけ知らない人同士、職種もばらばらのほうが好ましいです。これも話しやすさへの配慮です。4人のうち３人が仲良しグループだったら、残った１人はとても居心地が悪いですよね。職種が偏っていても同じことです。
* 持ち物を確認してもらいます。ネームタグを持ってきていれば胸の高い位置の見やすいところに付けたりかけたりしてもらいます。ネームを忘れた人はその場で書き込んでもらい、名前は確実にわかるようにします。
* カフェの間、席を立っていつでもコーヒーなど取りに来ていいこと、お菓子も自由につまんでいいこと、リラックスしておしゃべりしてよいことをアナウンスします。
* ケア・カフェではお客さん（参加者）用にいくつかの資材を用意しています。できれば開始前に読んでおいてほしいのは「ケア・カフェ参加者の心構え」という資材です。早く来られた方には、これを読んで待っていてもらってください。
* 準備が整ったらいよいよカフェのスタートです。遅れてきた人はスタッフが誘導するようにしましょう。
* ここから先はケア・カフェの運営スライドも参照しながら読み進んでください。スライドにはノートをつけてあり、スライドごとの説明のポイントやセリフなどが書いてあります。合わせて参照してください。
  + まずはケア・カフェの説明をします。スライド２の講演会とケア・カフェの違いや、スライド３－４でカフェ形式である理由を話します。
  + スライド５－６でケア・カフェの目的を話します。
  + スライド７－８はケア・カフェの全体像とその日のスケジュールです。
  + スライド９で本日のテーマを発表します。テーマはあらかじめ決めて案内しておきます。なるべく大きなテーマにして、いろいろな話ができるようにしておきます。例えば「認知症」というテーマで話をしたとします。おしゃべりの中で「認知症とはちょっと違うのだけど、みているご高齢の方が・・」なんてのも許容します。ただし、ひとつだけ注意点があって、“自分のこと”を話すのは基本的に禁止です。例えば「生活」がテーマだとして「いやあ、今（自分の）生活が苦しくって・・」というのはナシです。ケア・カフェはあくまで誰かに対するケアについて話し合う場です。このあたりは留意点としてChatの前に伝えておく必要がありますね。
  + スライド10-16がChat1と呼んでいる時間です。“Chat”というのは「おしゃべりをする」という意味です。Discussion：討論といった硬い雰囲気ではなく、気軽にしゃべってもらうために、このような言葉を使っています。
  + スライド12-14でChatでの留意点を一通り伝えます。
  + 初めて会う人がほとんどですので、Chatの開始にあたって自己紹介をします。自分でしてもつまらないので、他己紹介というのをしています。隣の人とペアになり、1分ほどで相手のことをインタビューし、自分のことではなく隣の人のことをテーブルのメンバーに紹介します。仕事内容などは最小限にして、「最近食べた一番美味しいもの」など場がほぐれるテーマをつけるといいでしょう。これは、いわゆるアイスブレイキングと呼ばれる、ワークショップの開始前に行う場の雰囲気をよくするための手法のひとつです。他のアイスブレイキングの手法を用いてもいいと思います。
  + テーブルに座っている人が奇数の場合、3名で他行紹介をすることになります。AさんがBさんを紹介し、BさんがCさんを紹介し、CさんがAさんを紹介するという方法をとれば、２名のときよりも時間はかかりますが、3名でも他己紹介が可能です。
  + この時に、名刺交換が始まってしまうことがあります。一旦名刺をテーブル上に出してしまうと、書き込みをするときに邪魔になっていたり、Chatの最中もじっと名刺を見ている人が見受けられますので、この時点では名刺交換をしないようにアナウンスすることが肝要です。名刺交換はChat4でゆっくりできることをお伝えください。
  + 自己紹介の時間が長くなることがありますが、それは気にしなくてもいいかもしれません。ケア・カフェの目的のひとつは顔の見える関係づくりですので、Chatが短くなっても、良く知り合えたのであれば、いずれケアに活かされることでしょう。
  + テーブルホストは、Chat2のときに席を移動せず、テーブルに残る役割の人です。テーブルに必ず1名必要です。誰がなってもいいのですが、テーブルでの話題（相談）の提供者がなってもいいかもしれません。続くChat2でも同じ話題でいろいろな人の意見が聞けるからです。
  + 模造紙の使い方：各テーブルに置いてある模造紙には何を書いてもいいです。話していたことのメモ、ふと思いついたこと、なんなら落書きでも。話すことと書くこと両方をすることで、頭が活性化し、よりたくさんのアイデアがでたり、頭が整理されやすくなったりします。でも、始めのうちはなかなか使い慣れないようです。自己紹介が終わったら、まずは自分の名前や所属などをそれぞれ書き込んでみるのがいいかもしれません。他の人も名前の確認などができますし。
  + スライド17-21はChat2の時間です。Chat2では席替えがあります。テーブルホストを残して、他のメンバーは全員席を移動します。ここでも出来るだけ、知らない人同士、少なくとも同じテーブルにいた人が固まらないように伝えます。
  + Chat2を始めるにあたっても他己紹介をします。自己紹介のテーマは一回目とは変えたほうがいいでしょう。（「最近はまっていること」「私一押しのお店情報」など）
  + 続いてテーブルホストがChat1の内容を新しいメンバーに説明します。どんな課題について、どんなことが話し合われ、こんなアイデアが出たものの、こんな問題が残されている・・といった具合に。この内容をふまえてまたChatに入ってもらいます。
  + 次はChat3です。Chat3では、Chat1-2で話し合われたことを全体で共有します。具体的には、各テーブルをマスターがまわって、インタビュー形式で聞いていきます。まずはテーブルホストに聞いてみるのがセオリーです。その後、他のメンバーにも聞いてみます。よく観察していると、話したくてうずうずしている人がいるものです。ここでの注意点ですが、ケア・カフェではどんな意見を言ってもOKですので、マスターは反論したり口をはさんだりしないことです。基本的にポジティブ・フィードバックを心がけます。確かにいまひとつの意見がありますが、そこは今後長くケア・カフェを続けていく中でまとめられたり、修正されたりすればいいものです。あせらずゆっくりの精神で見守りましょう。ただし、まとまりがなく大勢に伝わらないような意見の場合には、マスターが「それはこういうことですね」と要約することはしてもいいと思います。マスターが聞いてまわる形式を採用しているのは、お客さん（参加者）の「発表」というプレッシャーを軽減するためです。会が進んでお客さん（参加者）が慣れてきたら、各テーブルから発表をしてもらうのもいい方法だと思います。
  + Chat4に入る前に次回の開催日やテーマが決まっていたらアナウンスしておくのがいいと思います。
  + 最後にChat4もあります。これは任意参加としています。Chat3までで帰る人がいてもいいです。Chat4はフリータイムです。誰と何を話しても構いません。これは、テーマが違って本編では話せなかった相談事や、テーブルが一緒になれなかった人への質問などをするためにある時間です。まあ、単なる雑談の時間に使ってもらってもまったく構いません。
  + Chat4が続いていると思いますが、時間を見計らって終わり（閉店）の合図と、片づけを始めます。ケア・カフェは相互扶助の会ですので、片づけも皆でするように伝えましょう。
  + 以上で、ケア・カフェの1回が終了です。
* これはもっとも基本的なケア・カフェのスタイルです。Chatの進め方、テーブルの決め方、アイスブレイキングの方法など状況に応じていろいろと工夫してみてください。そういったバリエーションもケア・カフェは許容します。ただ、その際に忘れていけないのは、そのバリエーションもあくまでお客さん（参加者）のため、よりよく話し合えるためとお考えください。運営側が飽きてきたから、ちょっとやってみたいからというモチベーションではなく、どういうふうにしたら参加しやすくなるだろう？話しやすくなるだろう？という観点で工夫をしてみてください。

そして、その工夫がうまくいったら、ぜひとも全国のケア・カフェ運営者にフィードバックしてください。（これについては後述します）

* 当日する必要はないかもしれませんが、運営スタッフはできれば、行ったカフェについて反省会をしてください。「あそこはうまくいったね」「あの点は今後の課題だね。次回こうしてみようか」など、顔の見える関係がモットーですのでなるべく集まってできたらいいのですが、メール等でも構わないと思います。いずれにしても“やりっぱなし”ではなく、常に改善を心がけて頂きたいと思います。

**ケア・カフェを広げていくために**

* 日頃のケアの相談場所づくり、顔の見える関係づくりという目的であれば、今のところケア・カフェ以上に有用な方法はないと思っています。できるだけ多くの職種、多くの方に参加してもらえると、その効果もより高まるというものです。そのためのコツとケア・カフェパッケージの利用上の留意点をお伝えします。
* 運営者としてはいっぺんに多職種を集めたい気になりますが、焦りは禁物です。特に○○協会、□□医師会などからトプダウンに参加を促してもらうなどはしないほうがベターです。ケア・カフェは個人が相互扶助で助け合う雰囲気が成立要件といってもよく、その根幹がなくなると全体が崩れます。つまり、強制されず参加することが大切ですし、何かの団体との繋がりが強くなり、後々、権利や義務が発生してくると上手くいかなくなる可能性があるからです。もちろん、こういった理念を理解してもらいながら、何かしらのコラボレーションをすることは構いませんが、よく留意しておくのがいいと思います。
* そういった意味では、口伝え、噂でケア・カフェの良さが伝わっていくのが望ましい形だと思います。ただし、何事にも最初のきっかけが必要ですので、「楽しい集まりがあるから来てみたら」ということは、これまでの人脈を生かしていろいろな人にお伝えすることにはなるでしょう。アナウンスのための資材を様々準備していますので、どうぞお使いください。
* 資材はデジタルデータとしてお送りしますので、自由にお使いください。もし可能であればケア・カフェのデザイン・印刷を担当した印刷所に必要部数を注文してもらえるとありがたいと思います。その際にはフライヤーなど現在「ケア・カフェあさひかわ」となっているのを「ケア・カフェ○○」などと地域名を変えてもらうこともできます。
* ケア・カフェはパッケージとして全国どこでもお使い頂けるものを目指しました。運営者の職種（ケアに携わる人であれば）や規模は問いません。上手に利用して地域のケアの質向上のためにご利用ください。
* 開催にご興味を持たれた方には資材をお送りします。また、スケジュールなどご相談次第ですが、実行委員が皆さんのところに赴いて初期の開催をお手伝いすることもできると思います。まずはお気軽に下記メールアドレスにご連絡ください。[carecafe.japan@gmail.com](mailto:carecafe.japan@gmail.com)
* ケア・カフェのパッケージはデジタルデータとして無料で提供しています。草の根で行われるケア向上の取り組みを応援したいという気持ちからです。このパッケージを商売に使用することはしないでください。
* 全国それぞれの地域で行われたケア・カフェの報告や、各地での工夫を共有するために、Facebookにケア・カフェのファンページを開設しています。ぜひ拝見、そしてご投稿ください。<https://www.facebook.com/carecafe.japan>
* ケア・カフェは発展し続ける会です。今後、例えばホームページの開設、全国大会の開催など、ケア推進のための取り組みを行っていきます。ご期待ください。