

200942028A (付録2冊、DVD1枚有り)

平成21年度厚生労働科学研究費補助金
健康安全・危機管理対策総合研究事業

**健康危機管理従事者の
リスク/クライシス・コミュニケーションスキル向上
のための研修プログラムの開発と評価**

(H21-健危-一般-004)

平成21年度総括研究報告書

研究代表者 吉川肇子

平成22年(2010年)3月

目 次

I. 総括研究報告	
健康危機管理従事者のリスク/クライシス・コミュニケーション スキル向上のための研修プログラムの開発と評価-----	1
吉川 肇子	
II. 分担研究報告	
1. コミュニケーションの基礎的な教材の作成-----	13
杉浦 淳吉	
2. 研修プログラムにおけるコミュニケーション過程の 記録・記述・分析に関する研究-----	17
加藤 文俊	
3. 研修プログラムにおけるファシリテーションの問題-----	22
中村 美枝子	
4. リスク/クライシスコミュニケーションにかんする 対話型学習プログラムの設計と試行-----	29
長岡 健	
5. 社会的な動揺を与える可能性のある感染症発生に対する 行政による情報発信のあり方-----	40
西條 政幸	
6. 自治体職員研修の参与観察-----	58
堀口 逸子	
7. 健康危機対応者のコミュニケーション能力向上のための 研修プログラム評価-----	60
重松 美加	
III. 研究成果の刊行に関する一覧表-----	67

厚生科学研究費補助金（健康安全・危機管理対策総合研究事業）
総括研究報告書

健康危機管理従事者のリスク/クライシス・コミュニケーションスキル
向上のための研修プログラムの開発と評価

研究代表者 吉川肇子 慶應義塾大学商学部 准教授

研究要旨 健康危機管理時従事者のリスク・コミュニケーションおよびクライシス・コミュニケーションスキルの向上のための研修(訓練)プログラムの開発を行い、実施した上で研修成果の評価を行う目的で研究を行った。

本年度は、既存の研修プログラムについて、収集・検討を行うと共に、試験的に研修プログラムを実施し、来年度以降の本格実施の資料を得た。具体的には、1泊2日の講演を含む研修、地方自治体の保健所および防災担当者を中心とする研修2回、厚生労働省内での6回連続の研修を実施した。プログラムの選択、研修の運営上の課題も明らかになった。改善点を明らかにし、今後一層研究計画の改善を進めていく。

分担研究者

杉浦淳吉 愛知教育大学教育学部
・准教授

中村美枝子 流通経済大学社会学
部・教授

加藤文俊 慶應義塾大学環境情報
学部・准教授

長岡健 産業能率大学情報マネジ
メント学部・教授

西條政幸 国立感染症研究所ウイ
ルス第1部第3室・室長

堀口 逸子 順天堂大学医学部公
衆衛生学教室・助教

重松美加 国立感染症研究所感染
症情報センター・主任研究官

コミュニケーションおよびクライシス・コミュニケーションスキルの向上のための研修(訓練)プログラムの開発を行い、実施した上で研修成果の評価を行う。

本年度は、既存の研修プログラムについて、収集・検討を行うと共に、試験的に研修プログラムを実施し、来年度以降の本格実施の資料を得る。

B. 研究方法

既存の研修プログラムを収集し、分類を行うと共に、利用可能なプログラムについて検討を行った。

利用可能なプログラムを中心とした試験的な研修を実施し、その評価を行った。具体的には、1泊2日の連続研修(以下1泊2日研修と表記)、地方自治体の保健所および防災担当部局の研修(熊本県および滋賀県)、厚生労働省省内での6回の連続研修を実施した(写真 1~20 参照)。厚

A. 研究目的

健康危機管理時従事者のリスク・コミ

生労働省内研修においては、研修用資料も制作し、これを改変してコミュニケーション学習用の資料を作成した(資料 1, 2 参照)。

また、研修の評価方法については、自由記述式のアンケートの他、パーソナリティテスト(認知的複雑性の測定等)を事前事後で実施するなど、いくつかの手法を試みた。

研修参加者が、コミュニケーション一般およびリスク/クライシス・コミュニケーションについての基礎的な知識を自習できるような e-learning サイトを構築し、試験的に運用した。また、同じサイトで研修関係の資料の配付および関係者間での資料の共有を図った。

C. 研究結果

実施した研修プログラムの詳細については、各分担報告書に記されている。全体の概要を表 1 に示した。

1泊2日の研修および地方自治体の研修については、運営の視点からいくつかの問題が指摘された(詳細は中村の分担報告書を参照)。また、医学的な視点から研修プログラムの評価も行った結果として、体験的に学ぶことの重要性が指摘された。即効性の技術演習ではなく、長期的ではあるが本質的なコミュニケーション能力向上へ繋がるものが提供できる可能性が示された(詳細は重松の分担報告書を参照)。

また、コミュニケーションに関する適切な教材や健康危機(特に感染症)についての基礎的な知識を得るわかりやすい教材がなかったことから、これらの教材についても検討を行った(詳細は、杉浦および西條の分担報告書を参照)。

e-learning のサイトについては、本年度は知識のチェックを中心にクイズ形式のものを作成した(図 1, 2 参照)

D. 考察

試験的なプログラムのいくつかは、本課題に適したものであると判断された(中村の分担報告書を参照)。今後課題内容を「健康危機」により近いものとすることで、本研究班独自のプログラムとして運営していくことが可能であると考えられる。

ただ、研修プログラムの中に具体的な健康危機管理の事例紹介がなかった2回の地方自治体研修と厚生労働省内研修においては、研修参加者が、研修の体験と現実とを結びつけるのに困難を感じていることがあることが課題となった。本年度の研修は、全体として参加者の気づき(awareness)を高めることに焦点があり、事例を講演によって紹介した1泊2日研修以外では、健康危機の事例との関連を積極的に示唆しなかったが、この点を不満とする参加者が見られたことも事実である。他方、研修実施者(本研究班のメンバー)が、そのことを解説しすぎると、通常の座学(講義)中心の研修と変わらなくなってしまい、参加者自ら学習するという姿勢を損ねることになる。補助教材の活用を検討するなどして、来年度以降この問題については検討を続けていきたいと考えている。

研修の評価(効果測定)については、本年度いくつかの手法を試みたところだが、量的な評価だけでは研修参加者の学びを十分に測定できないと思われる。コミュニケーション過程の記録については、新しい手法が提案されているところでもあり(詳細は加藤の分担報告書を参照)、来年度以降、これらについても本格的に検討していく。

上記に関連した問題だが、体験的なプログラムであるということは、参加者以外にはその効果を実感しにくいものでもある。この点について、参加者以外にも理解できる研修効果の提示法を検討することが今後の課題である。

e-learning のサイトについては、研修

参加者の学習のためには、本年度作成した単なる知識や理解度のチェックテストのためだけに使うのではなく、たとえばSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用したフィードバックのシステムが効果を上げている事例もあるので、来年度以降このような手法が利用可能かどうかを検討する必要がある。

E. 結論

本年度の研究は、計画通りに実施することができた。ただし、試験的な研修を実施しての結果であるが、当初想定した以外の課題も明らかになった。来年度以降、これらの課題についても、順次検討し、本格的な研修実施につなげていく。

ただし、リスク/クライシス・コミュニケーションスキルに関する「即興的な対応」を実践する能力を高めるには、より実践的な学習経験が必要であると考えられる(長岡の分担報告書を参照)。本年度は受講者の過去の教育体験に配慮することを意識したが、今後は「即興的な対応力」の習得により高いウェイトを置いたプログラム構成の必要性が考えられる。特に、「協調学習」や「ワークショップ」のメソッドを本格的に導入したプログラムの構築に取り組んでいくことが求められる。それらの本格的導入に際しては、学習環境デザイン研究の最新の成果に基づく「空間レイアウト」や「学習ツール」をより積極的に活用していくことが必要不可欠である。

F. 健康危険情報

該当なし

G. 研究発表

1. 論文発表

各分担報告書に記載

2. 学会発表

各分担報告書に記載

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

表1 研修計画の全体項目と本年度実施の研修との関係

区分	重点項目	細項目	1泊2日 研修	A県 研修	B県 研修	厚生労働省内 研修	
リスク／クライシスコミュニケーション研修	知識	クライシスコミュニケーションとは	○	○	○	○	
		リスクコミュニケーションとは	○	○	○	○	
		危機管理者が注意すべき思いこみ					
		危機発生後のクライシスコミュニケーションの注意点					
		健康危機についての知識					
	技術	危機発生に備えた 体制整備・調整	実態把握				
			情報分析		○	○	
			組織内(間)調整・ネットワークづくり	○			
			クライシスコミュニケーション計画策定				
		即興的な対応	○				
		危機発生時の対応	記録と評価				
			資料作成				
			スポークスパーソンの選択				
			伝達媒体の検討				
			コミュニケーション手法の検討				
			報道対応				
			訂正と謝罪の表現				
			印象管理				
		事例・体験談	他自治体等の事例収集				
			経験者からの情報収集				
	事例検討		○				
	訓練	コミュニケーション訓練		○			
		シナリオ討議訓練					
		記者会見トレーニング					
	知識	コミュニケーションの基本				○	
		コミュニケーションの様々な技法		○		○	
	技術	傾聴の技術(聞き方)				○	
伝え方(話し方)				○	○		
言語表現							

研修の様子(1泊2日研修)



写真1 講演



写真2 話し合い

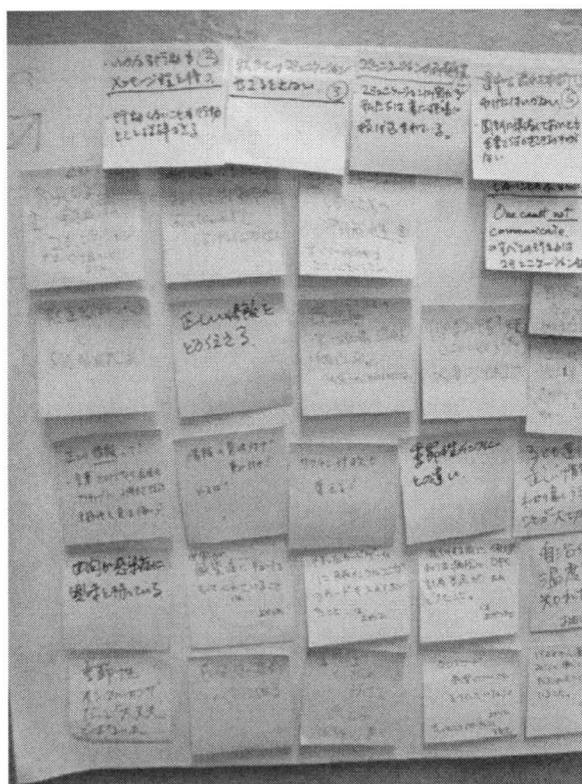


写真3 話し合いの結果の書き出し



写真4 まとめの討論

研修の様子(A県)



写真5 研修目的の解説

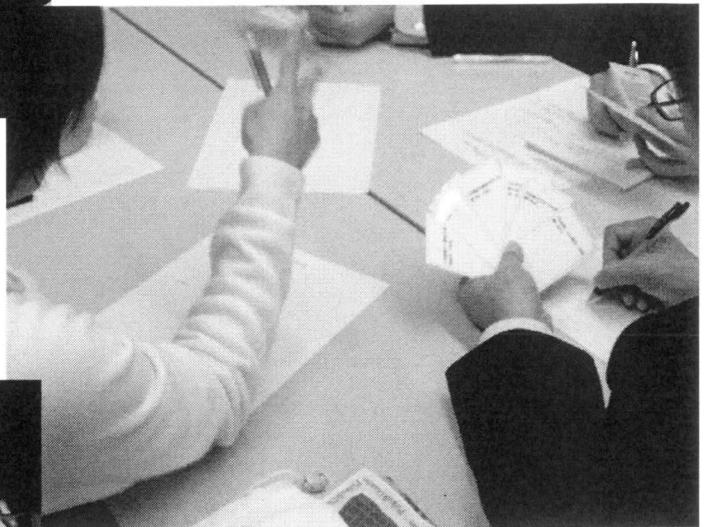


写真6 実習課題

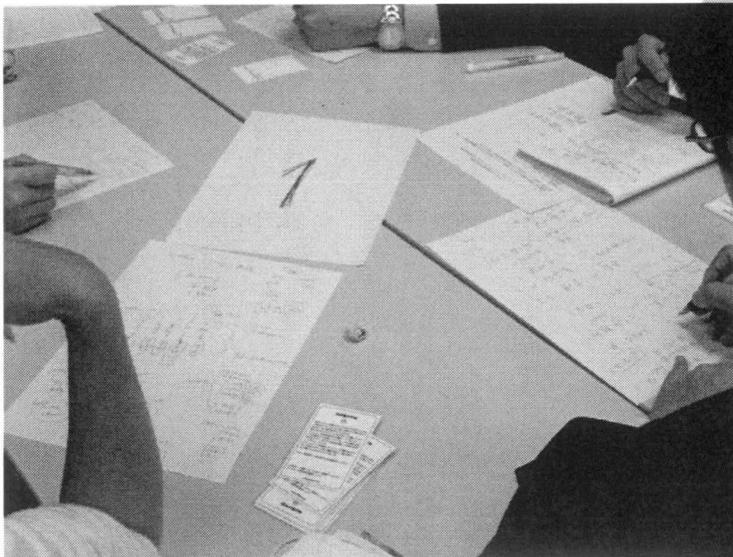


写真7 実習課題



写真8 疑問点論点の書き出し

研修の様子(B県)

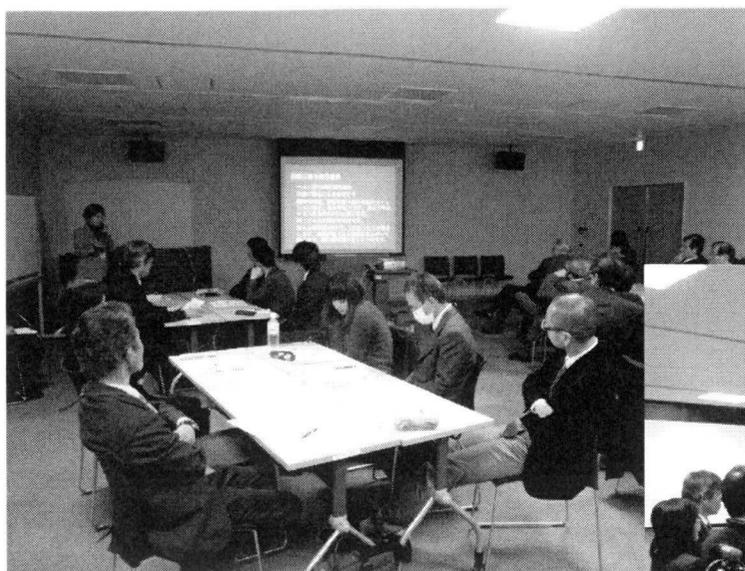


写真9 ブリーフィング



写真10 アイスブレイク

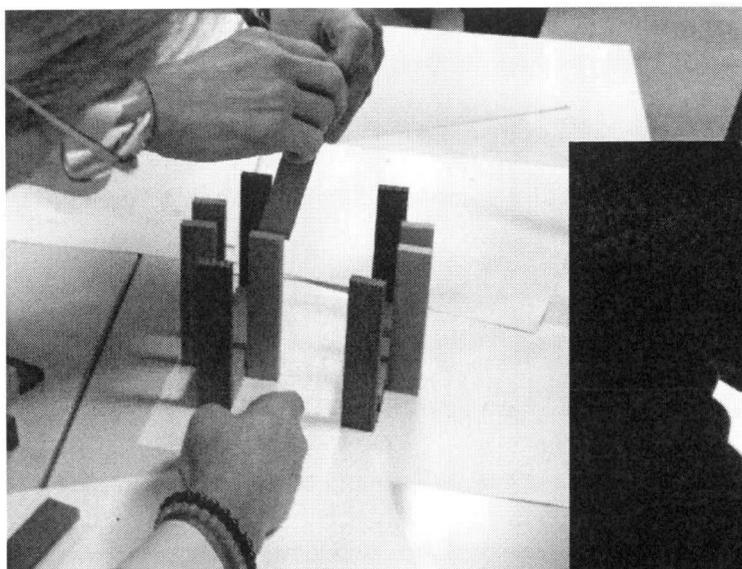


写真11 実習課題



写真12 実習課題

研修の様子(厚生労働省内)

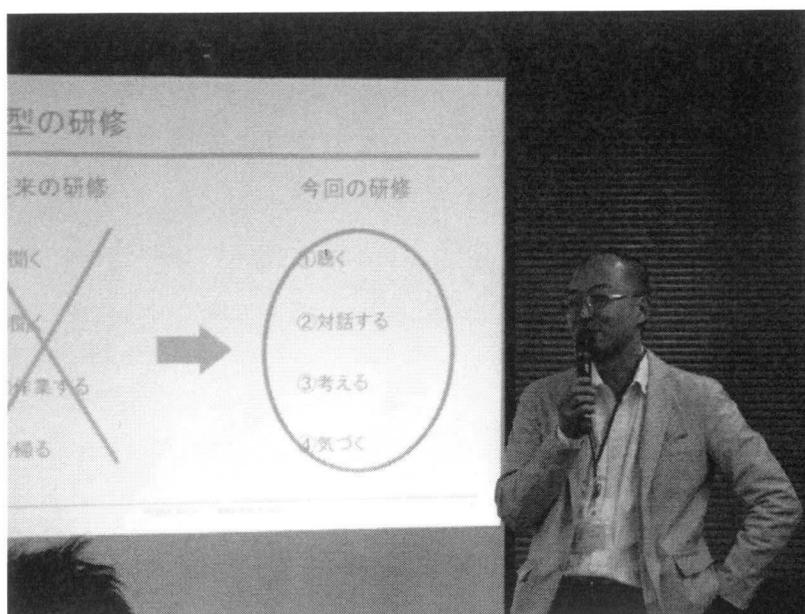


写真13 研修手法の解説

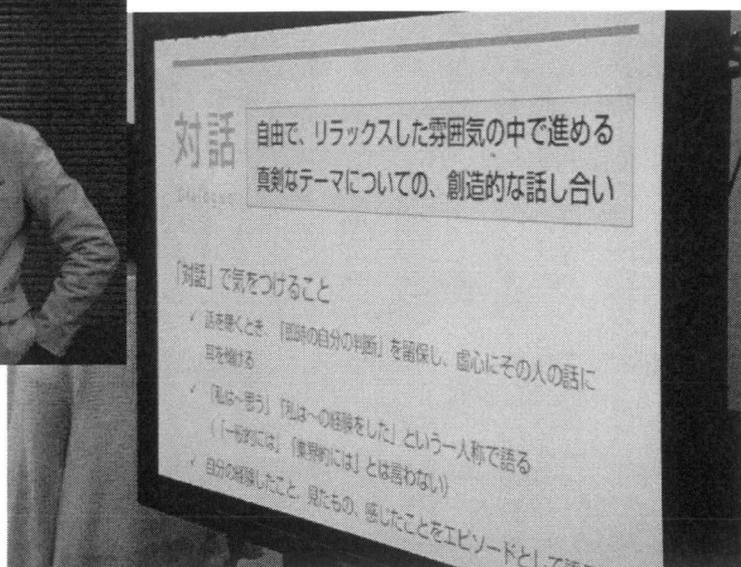


写真14 話し合いの指示

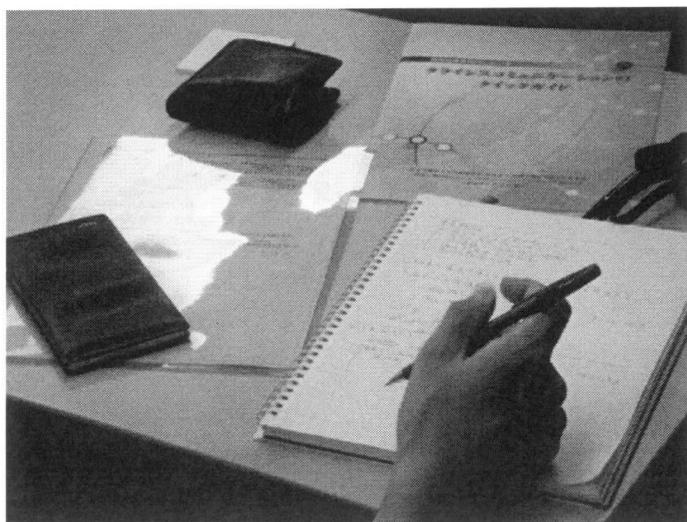


写真15 実習課題のふりかえり



写真16 実習課題

研修の様子(厚生労働省内)

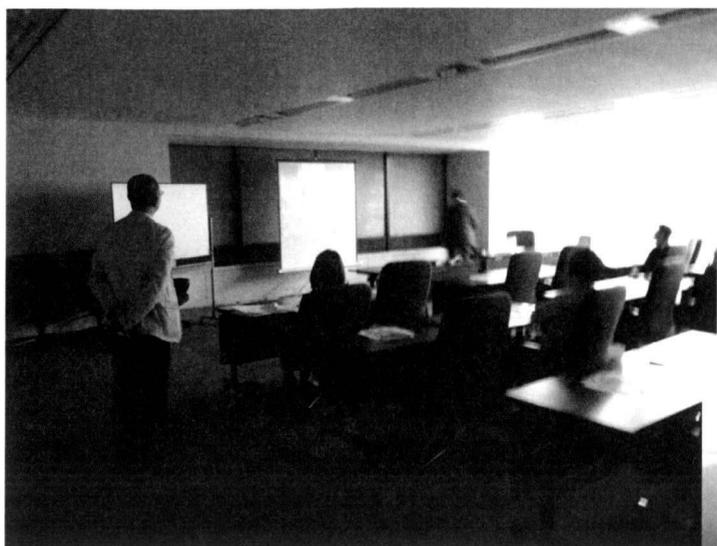


写真17 ビデオを用いた講義

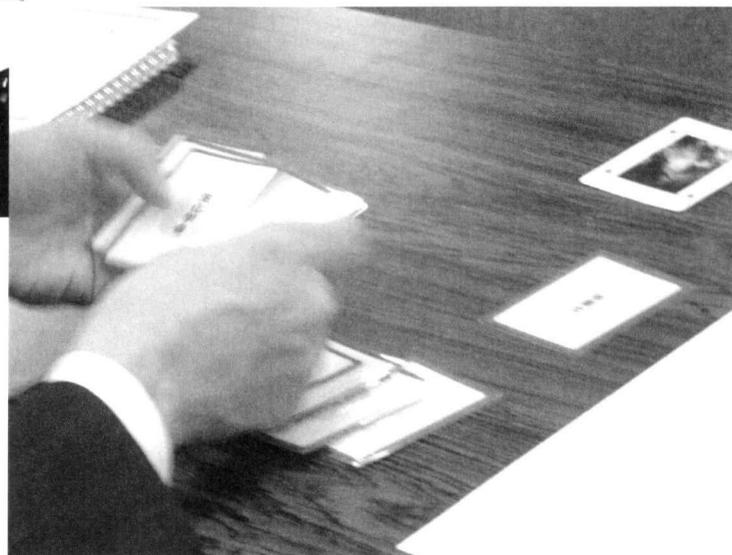


写真18 実習課題



写真19 実習課題のふりかえり

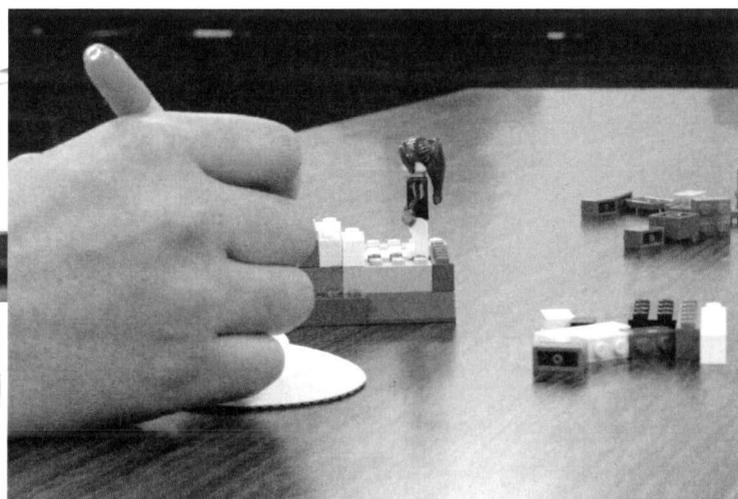


写真20 実習課題

CCC

CRISIS COMMUNICATION CAFE

CCC コミュニケーション・ペーパー
2009.09.15 Release

Vol.1



第1回のテーマ

「イントロダクション」

「今、まさにクライシスに直面しています！」
予期せぬ事件トラブルで上下が切れてしまった
プレゼン用モニターに関するジョークで、
「クライシス・コミュニケーション・カフェ」は
幕を開けました。

さあ、様々なクライシスと日々格闘するみなさん
と、コミュニケーションの研究着らんと、
真面目で楽しいダイアログがはじまります。



ダイアログ
はじめました。



学生時代からのネガティブ好きが高じてクライシスの
専門家になった吉川 繁子から、本研修のねらいの説明。



我々もおどろくほど、開始早々からみなさん活発な
ダイアログ。コミュニケーションの悩みは尽きない。



発言出たばかり、疑問、質問が降り出された壁にてギョ
ッリウォー。こちらも研修の定まりなそう。

第1回研修の開始直前、パワーポイントのスライドが画面に取まらないという問題が発生し、未解決のまま研修が始まってしまいました。でも、研修全体のMCを担当する長岡先生は慌てることなく、「この事態にどう対応するかについてのスタッフでの緊急ミーティングは、まさにリスク/クライシス・コミュニケーション（以下、RCCと略す）ですね」というオープニング・ジョークで危機回避、いかにRCCの研修らしい始まり方です。

長岡先生のジョークで和んだ雰囲気の中、大田首席総務課広範室・大西証史室長にご挨拶をお願いし、「RCCに対する取り組みの強化が必要とされています。この研修で学んだ内容を周回していくことを目指しましょう」とのお言葉をいただきました。

続いて、研究プロジェクトリーダーの吉川先生から、「研修のねらい」について講義がありました。ここでは、健康危機が増大する中、情報の送り手としての厚生労働省

の役割が極めて重要となっている背景を踏まえ、この研修を通じて、RCCのベースとなる「コミュニケーションの実践力」を身につけてほしいという期待がありました。

更に、長岡先生からは、現場で活用できる実践力を「いかに学ぶか」について説明がありました。ここでは、知識（理論）を習得するだけでなく、対話を通じて理論を再構成し、一人ひとりの状況にあわせた「マイセオリー」をつくり上げることの重要性が強調されていました。

また、研修の後半では、実際に「対話」を行いました。受講者の方々が日頃感じているコミュニケーションに関する疑問・不安・問題点について2人1組で話し合い、その結果を付箋に書き出しました。壁に張り出された付箋を見て回っていた受講者の方々からは、「これある！」「細かいなー」といった様々な感想が並べられていました。そして最後に、5名の先生それぞれから、印象的な疑問・不安・問題点についてコメントがあり、第1回の研修が終了しました。



CRISIS COMMUNICATION CAFE

CCCコミュニケーション・ペーパー
2010.3.9 Release

Vol.6



第6回のテーマ
「まとめ」

2009年9月よりはじまったクライシス・コミュニケーション・カフェもいよいよ第6回の最終回を迎えることとなりました。
最終回は「まとめ」の目として、「ワークプレイスラーニングの理論と実践」というテーマで、全回を通してMCを担当してきた長岡先生による、講義と演習が行われました。

マジメで楽しい、 ダイアログ。



まずはリスク・クライシスの現場でコミュニケーションの発達画になるとはどういうことかを説明。



また、レゴブロックを用いた演習。マジメにまじめに作りましたが、徐々に楽しくなってきました。



作品ができたら、タイトルをつけ、過去の経験についてマジメに楽しくダイアログを行いました。

今回のクライシス・コミュニケーション・カフェ(以下「CCC」)は、6回に及ぶ研修の最終回です。「ワークプレイスラーニングの理論と実践」と題し、長岡先生から熟練者に理論に関するお話がされた後、レゴブロックを用いた演習が行われました。

まず、長岡先生は、熟達者にはルーティンワークを得意とする定型的熟達者と、その場の状況に臨機応変に対応できる適応的熟達者の二種類があることを説明されました。リスク・クライシス現場においては、特に後者の熟達者の存在が重要であることについて述べ、そのような能力を身につけるためには、現場で他者との係わりの中で学習すること、自身の過去の経験を振り返ることが重要であることが説明されました。これは、熟達者は知識を習得し現場で応用するといったプロセス(学習移転モデル)をふむのではなく、突如し経験を捉えて省察することで学習する(経験学習モデル)、つまり振り返りのプロセスで能力を高めるといことです。

次にレゴブロックを使った振り返りの演習を行いました。参加者には「みなさん一人一人のドキュメンタリー番組が制作されます。自身の仕事経験から、これはいい体験だったなぁと思うエピソードを話して下さい」とお題が出され、参加者はそれぞれレゴブロックを組み立て、エピソードを語り合いました。海外出張での出来事や日本を見直すきっかけになったことなど、思い出をしみりと話す姿がありました。レゴブロックは芸術的な作品やエピソードとはあまり関係ない作品などもあり、長岡先生が意図されていたように何をやるかではなく、それぞれが過去を振り返るツールとして活躍していました。

最後に、経験学習を促す4つの知見として(1)ちょっと背伸びした経験(2)省察(3)組織外の人との係わり(4)雰囲気デザイン(失敗を許容する雰囲気、行動や態度に働きかける雰囲気)をまとめ、最終回の「CCC」を終えました。

健康危機管理従事者のための e-ラーニング



TOPICSトピックス [一覧を見る](#)

- 01月 20日 クイックガイドを更新
- 12月 08日 CCC(第4回)の資料をアップしました。
- 12月 01日 自治体研修(熊本)を実施しました。
- 11月 17日 CCC(第4回)を開催しました。
- 11月 01日 CCC(第3回)の資料をアップしました。

LOGIN ログイン

ユーザー名

パスワード

→ ログイン

[パスワードを忘れた?](#)

アカウントをお持ちでない方
[+ 新規登録](#)

概要

学習コース

ダウンロード 

厚生労働科学研究費補助金平成21年度～23年度「健康危機管理従事者のリスク/クライシス・コミュニケーションスキル向上のための研修プログラムの開発と評価」研究班(研究代表者:吉川摩子)

図1 e-learning システム冒頭画面

第1回 Q.1

e-ラーニング(1)



Q.1

「人々はマスメディアの影響を受けている」と考える認知のゆがみ(バイアス)をなんという?

該当すると思われる回答にチェックを入れてください

- 培養効果
- 弾丸効果
- 第三者効果

次へ 

図2 e-learning知識チェック画面

コミュニケーションの基礎的な教材の作成

研究分担者 杉浦淳吉 愛知教育大学 准教授

研究要旨

リスク/クライシス・コミュニケーションの考え方を理解しスキルの向上を目指すための教材を作成するにあたり、「きく」「話す」といったコミュニケーションの基礎的な部分の理解とスキル向上を目的とした教材について検討した。教材は、単にコミュニケーションの反復練習を目的とするのではなく、状況に応じて自ら考え、行動することが求められるものを扱う対象とした。こうした教材として、ゲーミング・シミュレーションの考え方や手法を取り入れ、既存のゲーミングとして利用可能なものを選定し、コミュニケーションの研修場面で試行し、その評価を行った。その結果、いくつかのゲーミングが教材として概ね有益であり、課題としてはゲーミングが扱うシナリオと現実とをどのように関連づけを促す要素を盛り込むことが必要であることが示唆された。以上の成果を研修対象者に効果的に伝えるための資料として、パンフレット(別添『コミュニケーションはじめての一步』)も作成されている。

A. 研究目的と背景

リスク/クライシス・コミュニケーションの考え方を理解しスキルの向上を目指すには、まず「きく」「話す」といったコミュニケーションの基礎的な部分の理解とスキル向上が必要である。このためには、単に反復練習をするのではなく、以下のような演習手法が想定される。

第1に、講義や講演などの一方向的な情報伝達ではなく、参加者自らが一定の手続きのもとに討論を重ね、目標とする成果をつくりあげるワークショップである。ワークショップを通じて、そこで取り上げる課題に関連したコミュニケーションを学ぶこ

とができる。中野(2000)は、ワークショップの意義として、(1)一方通行的な知識伝達ではない双方向的な「参加型」の学びであること、(2)言葉だけの理解でなく、心身まるごとの「体験」を重視していること、(3)グループによる相互作用による学びや傾聴を挙げている。第2に、ルールに基づいて議論を交わし、勝ち負けを決めるディベートが挙げられる。安藤(2002)によれば、ディベートでは、全員で1つの結論を出すような討論とは対照的に、肯定側・否定側の立場を変えず、また相手の意見変容を求めるものではなく、自分の議論の優位性を主張して中立の立場であるジャッジを説得することが求められる。自分の考えを整理

して相手に説明するため、思考全体を展開して組み立て直す必要があり、予想外の反論に対する反論を考えておかなければならない。あるテーマについて自由に議論することに対してルールで制約を加えることで、思考力を集中的に鍛えるトレーニングにもつながる。第3に、「社会的スキル・トレーニング(social skills training ; SST)」など、対象や目的に応じた技法である。社会的スキルとは、他者との関係や相互作用を巧みに行うために、練習して身につけた技能(相川, 2000)であり、SSTは対人的なつきあいも知識の獲得と同様に学習できるものだという発想に基づいて1950年代から研究が進められている(大坊, 2005)。

以上取り上げてきた演習技法には、手順を的確に設定することによって、対象者を目的に向けて自発的に行動を促す要素を含んでいる。こうした演習技法にはそのまま利用できる、あるいはコンテンツを入れ替えることで利用できるものもある。ここでは、本研究で目的としているリスク/クライシス・コミュニケーションのスキル向上を目指したプログラムに利用できるコミュニケーションの基礎的な教材を適切に設定するため、その手法としてゲーミング・シミュレーション(以下、ゲーミングと略す)に注目する。ゲーミングはコミュニケーションの手段1つとして捉えることができる。デューク(Duke, 1974, 中村・市川訳, 2000)は、ゲーミングを人間が行い得るもっとも高次のコミュニケーション手段とし、従来の講義や会議などのコミュニケーション手段に対して、問題解決志向を持つ総合的かつ多重的なコミュニケーション(多重話)としている。現実のある側面を抽象化し、

現実に縛られない状況や役割をゲームとして設定し、プレイすることで、場所や時間を超えたある種の世界を経験・獲得することができる。このことはコミュニケーションの基礎のみならず、危機管理におけるコミュニケーションにも対応すると捉えられる。また、ゲーミングでは、現実とは異なる状況や役割を設定し、「ルール」に基づきある種の役割を演じることによって、多様な視点が獲得され、異なる立場の人々がお互いを理解しながら問題を整理・解決し、水平的人間関係を築き上げることにもつながる。なお、ここでゲーミングとは、ゲームを用いた演習を指すが、「完成した作品」としてのゲームそのものというよりは、そのゲームを「すること」あるいは、ゲームを「作ること」という能動的な意味合いが含まれている(矢守・吉川・網代, 2005)。

コミュニケーションの基礎的な教材をリスク/クライシス・コミュニケーションのプログラムに応用するにあたり、ゲーミングの次のような考え方は非常に有効に働く。すなわち、ゲームのルールとゲームで扱われる内容(コンテンツ)が分離できるものであるとの捉える「フレームゲーム」という発想である。既存のゲームのコンテンツを入れ替えたり、ルールを必要に応じて修正したりすることにより、本研究の目的にかなった教材が作成できる。

教材の作成にあたり、次に例示するような既存のゲーミングを取り上げた。

- ①アンゲーム(傾聴)
- ②クロスロード(意見分布の推測)
- ③説得納得ゲーム(説得)

- ④ステークホルダーズ(集団意思決定)
- ⑤ビルディング・メッセンジャー(情報伝達)
- ⑥もぐら探し(情報分析)

以上のうち、①～③については、杉浦(2007)が活用方法を提案している。また、⑤と⑥については、2010年3月に実施された研修で活用したもので、現在その評価について分析が行われている。

本報告では、④の「ステークホルダーズ」(杉浦, 2008)を事例に、その活用を検討する。このゲーミングは社会的意思決定を扱っており、集団の構成員での決定事項をテーマとして活用ができる。皆が自己主張ばかりしては決まらず、メンバーそれぞれの事情に耳を傾け、時には訊いてあげること、決定の手続きとしても、また決定の結果としても、メンバーは満足できるということを理解する。

B. 研究方法

本年度の研究の一環として、「リスク/クライシス・コミュニケーション研修(以下、RCC研修)」が厚生労働省において実施された(詳細は長岡報告を参照)。

第3回のRCCでは「きく技術」の素材として社会的意思決定を扱った。各グループのメンバーが、全員で同じメニューの食事をするという前提でドイツ製パッケージスープを選ぶことを題材とした教材「ステークホルダーズ」(杉浦, 2008)を使用した。ステークホルダーズでは、各メンバーは異なる好みやリスクをもっていることを前提に、全員が同じスープを食すると状況が設定されている。オリジナルのゲームでは、ステークホルダーシート(プレーヤの食品

に関する4つの利益項目と4つのリスク項目を順位づけして記入)をお互いに見せ合いながらゲームを進行させる。これは、個々人の頭の中に記憶として存在する本来見えないはずの利益とリスクを「のぞき込む」ことができるようになってきている。今回の試行では、「きく」技術の演習としての教材を想定し、いったん書き出したものを「きく」というルールで実施した。

C. 研究結果

試行には12名の厚生労働省職員が参加した。グループ毎の得点分布と満足度を表1に示した。得点と満足度の間には杉浦(2008)の結果と一貫するものであった。

ルールを全体で簡単に説明した後にグループの理解度に応じてゲームを進行させたということもあったが、グループ毎に決め方のプロセスが異なっていた。先に選択肢である5つのメニューカードをみながらステークホルダーシートを書いたグループと、全くメニューをみないでステークホルダーシートを書いたグループでは、前者の方が、ステークホルダーシートの記入に時間がかかっていたが、1つを選択する時間は短いという結果であった。

表1 グループ毎の得点分布と満足度

	グループA		グループB		グループC	
	得点	満足度	得点	満足度	得点	満足度
メンバー1	8	5	9	5	7	5
メンバー2	6	3	4	5	10	5
メンバー3	10	5	6	4	6	5
メンバー4	-2	3	4	5	6	5
平均	5.5	4.0	5.8	4.8	7.3	5.0
範囲	12	2	5	1	4	0

D. 考察

どんな選択肢があるかが分かれば、それに応じて評価の基準を考えることに労力が注がれる。また、ゲームという方法の特徴といえるが、ある種のゲームへの経験や勝

負へのこだわりといったものが、ルールの理解やゲームへのモチベーションに影響しているグループもあった。決めるべき選択肢があり、それぞれの利害がある中で、相互の主張は必要であるが、それらに耳を傾けたり、相手のリスクを訊いたりするという行為は、個人の勝ち負けはともかく、決定結果に満足できると予想される。

ステークホルダーズの狙いは、選好を可視化し共有することにあったが、今回は個別に可視化しておき、あとは「きく」という作業で共有するようにした。「きく」作業をどのように切り出せばよいかを考え、「アクティブにきく」という体験を試みたが、コミュニケーションの基礎的教材として利用可能であることがわかった。

以上のような「きく」ことは、「話す」とと裏表の関係にある。こうしたことを理解するための資料として、別添のような、パンフレット『コミュニケーションはじめての一步』が制作されている。

E. 結論

コミュニケーションの基礎を扱ったゲーミングを複数候補の試行を行った。これらの教材は、単にコミュニケーションの反復練習を目的とするのではなく、状況に応じて自ら考え、行動することが求められてうた。これらのゲーミングのいくつかをコミュニケーションの研修場面で試行し、その評価を行った。ステークホルダーズの事例をはじめ、複数のケースでゲーミングが教材として概ね有益であり、課題としてはゲーミングが扱うシナリオと現実とをどのように関連づけを促す要素を盛り込むことが必要であることが示唆された。

F. 健康危険情報

(なし)

G. 研究発表

1. 論文発表

(なし)

2. 学会発表

(なし)

H. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む）

(なし)

参考文献

- 相川充(2000) 『人づきあいの技術：社会的スキルの心理学』 サイエンス社
- 安藤香織・田所真生子(編著) (2002) 『実践！アカデミック・ディベート：批判的思考力を鍛える』 ナカニシヤ出版
- 大坊郁夫(2005) 『社会的スキル向上を目指す対人コミュニケーション』 ナカニシヤ出版
- Duke, R.D. (1974) Gaming : the future's language. SAGE publications. (中村美枝子・市川新(訳) (2001) 『ゲーミングシミュレーション：未来との対話』 アスキー)
- 矢守克也・吉川肇子・網代剛 (2005) 『防災ゲームで学ぶリスク・コミュニケーション：クロスロードへの招待』 ナカニシヤ出版
- 中野民雄(2001) 『ワークショップ』 岩波書店
- 杉浦淳吉(2007) ゲーミングによる協働知の生成 (やまだようこ (編著) 『質的心理学の方法—語りをきく—』 第 18 章, Pp.170-181), 新曜社.
- 杉浦淳吉(2008) 利害調整ゲーム『ステークホルダー』の開発とその展開 日本シミュレーション&ゲーミング学会全国大会論文報告集, 2008 年秋号, 25-28.

研修プログラムにおけるコミュニケーション過程の
記録・記述・分析に関する研究

研究分担者 加藤文俊 慶應義塾大学環境情報学部 准教授

研究要旨

リスク/クライシス・コミュニケーション研究は、送り手から受け手への「情報伝達」という側面ばかりでなく、「相互理解」や「関係変革」といった観点からのアプローチも重要である。こうした観点から研修等の学習環境をデザインするとき、コミュニケーション過程の記録・記述・分析を通じて得られた知見を活かすことが望ましいと言えるだろう。本研究では、とくに記録のためのメディア環境に着目し、近年の動向を概観することを目指した。この10年で、ネットワーク環境が整備され、われわれの情報リテラシーは格段に向上している。知識体系は、固定的な“ストック”としてではなく、恒常的に変化を続ける“フロー”として理解することがきわめて重要である。リスク/クライシス・コミュニケーションの実践においては、「スキャン」と呼ばれる日常的な情報探索行動が重要であり、近年のメディア環境の変化と親和性が高いと言える。

A. 研究目的と背景

はじめに

われわれのコミュニケーション行動を、送り手から受け手への単純な「情報伝達」として理解すると、コミュニケーションの「意図」や「結果」という側面が際立つ。リスク/クライシス・コミュニケーションにおいても、何か起きてから対処するという場面においては、適切な「情報伝達」のためのツールや方法を検討することが重要な意味をもつ。いっぽう、われわれの日常的な情報探索によって、経験のレパートリーを拡張することの意義も指摘されており、リスク/クライシス・コミュニケーションの

より良い理解のためには、「相互理解」や「関係変革」といった観点から、コミュニケーション過程そのものに注目することが求められている。

研修等の学習プログラムは、さまざまな学習ツール、講義やグループワーク等の運営方法の、単なる組み合わせではない。研修等では、「スキル」を個別に学ぶのではなく、一連のコミュニケーション過程そのものの理解に着目することが重要である。現場における臨機応変な意思決定のためには、全体の連なりを構想しながら学習環境等のデザインが実践されることが望ましい。

こうしたコミュニケーション過程の理解

に向けて、音声やビデオによる記録をはじめ、さまざまなメディアの活用が、新しい可能性を拓くと考えられる。たとえば「会話分析」と呼ばれる分野では、緊急時の電話のやりとりを詳細に分析し、コミュニケーションが単なる「情報伝達」ではなく、相互構成的なプロセスであることを浮き彫りにしている。コミュニケーション過程の記録・記述、およびデータ分析、解釈等の「方法論」の開発という観点から、本研究を遂行し、研修等のデザインへの提案を試みたい。初年度は、コミュニケーション過程の記録方法について、近年の動向を把握することを主たる目的として調査・研究をすすめた。

新しい情報環境の受容と普及

近年の情報メディア環境の変化で特筆すべきは、データ収集、蓄積、共有といった一連の過程が、ひと頃に比べて格段に容易になった点だと言えるが（ワインバーガー、2008）、これには、大きく二つの方向性がある。まず、携帯電話をはじめとするモバイル機器がより広く普及するようになり、われわれのより身近なところでの端末操作や情報探索等の活動が可能となった。もう一つの方向性は、いわゆる「ウェブ 2.0」と呼ばれる情報環境である。情報ネットワークの整備を前提として、さまざまな情報資源が自由に組み合わせられ、可視化されるようになった。また、現在「ツイッター」「foursquare」「セカイカメラ」といったウェブサービスが注目を集めており、ソーシャル・メディアの認知度が高まりつつある。

重要なのは、こうした情報端末の身体化ともいべき動き（つまり、われわれの情

報探索行動に際して、時間的・空間的制約が著しく軽減される）と、情報（データ）の環境化への流れ（時間・位置情報が付加されたさまざまな情報・データに、いつでも・どこでもアクセス可能となる）が、相互に関連し合っているという点である。リスク/クライシス・コミュニケーションに関わる、われわれの情報探索行動を考える際には、こうした情報環境の変容を前提として整理する必要がある。

B. 研究方法

今年度は近年のメディア環境の動向を概観するとともに、既存の（比較的入手が容易な）メディア機器・サービスの可能性について考察を加えることを主たる目的とした。健康危機管理時従事者のリスク/クライシスコミュニケーションに関する学習支援を目的とする研修の現場（本年度実施）において参与観察を行い、とくにコミュニケーション過程の記録・記述という観点から、基本的な考え方の整理を試みた。

C. 研究結果

コミュニケーション過程の記録に際して、研修等で具体的に適用可能な方法は以下の通り。

①ビデオカメラ

映像による記録は、研修の受講者のみならず、運営に関わるファシリテーターの振る舞いをも理解する上で、有用なデータとなる。とくに、研修は講師から受講生への一方向的なコミュニケーションではなく、双方が相互構成的に成り立たせる「場」であるから、詳細な記述によって学習過程を