

リスク/クライシス・コミュニケーションに関する eラーニング学習システムの開発と試行

研究分担者 長岡 健 産業能率大学情報マネジメント学部 教授
研究協力者 古賀暁彦 産業能率大学情報マネジメント学部 准教授

研究要旨

社会生活やビジネスの中に ICT(情報通信技術)が急速な勢いで浸透する中、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スキルの教育においても、学習の効果と効率を向上するため、eラーニングの積極的な活用を検討する必要性が生じてきた。

本研究では、eラーニングの学習システムを構築し、リスク/クライシスコミュニケーションスキルの専門知識を付与することをねらいとした研修を開発・試行し、その成果と課題を検討した。このeラーニング研修では、集合研修で用いられている参加型・対話型の学習方法において不足しがちな「知識学習」を中心に学習する。試行にあたり、eラーニングに必要なコンテンツ、システム、運用体制を準備し、2010年12月1日～31日の期間でモニター受講を実施した。

その結果、23名が受講し17名が修了した。一方で、受講申し込みをしたが庁内LANのセキュリティの関係でeラーニングシステムにアクセスできない自治体が存在する等、様々な課題を見いだすことができた。

A. 研究目的と背景

はじめに

インターネットをはじめとするネットワーク社会の進展に伴い、様々な教育学習の現場でeラーニングが活用されている。『eラーニングユーザー調査〔企業〕』（日本eラーニングコンソーシアム, 2007）によると、54.6%の企業がeラーニングによる研修を導入していると回答している。また『eラーニング等のICTを活用した教育に関する調査報告書』（メディア教育開発センター, 2007）によると、75.8%の高等教育機関がICTを活用した教育を導入していると回答

している。このように一般的な教育のツールとしてeラーニングが活用されるようになってきているが、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に関する学習における活用はまだ始まったばかりである。そこで本研究では、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に関する学習においてeラーニングを活用することにより、学習の効果や効率の向上が可能となるかを検証する。

eラーニング活用の動向

eラーニング白書（2008）では、「狭義」

と「広義」2通りのeラーニングの定義を紹介している。狭義の定義は「いわゆるWBT(Web based Training)と呼ばれるもので、インターネットまたはイントラネットを利用してコンテンツ(教材)の配信が行われる」としている。一方広義の定義は「衛星通信、テレビ会議、あるいはCD-ROMやDVD機器、さらには各種の電子機器による学習も含まれる」としている。

さらに狭義のeラーニングは「同期型eラーニング」と「非同期型eラーニング」に分類される。同期型eラーニングとは、遠隔地にいる学習者がインターネット上で配信される講義映像等をリアルタイム視聴したり、音声や電子掲示板等を利用して他の遠隔学習者と対話やディスカッションをリアルタイムで実施したりする学習形態のeラーニングを指す。一方非同期型eラーニングとは、個々の学習者が自分の好きな時間、都合の良い時間にアクセスして学習できる形態のeラーニングを指す。

企業でのeラーニング導入の目的は様々であるが、前述の『eラーニングユーザー調査[企業]』によると、「研修の効率化(期間短縮、受講場所自由)」(71.4%)、「研修の効率化(コスト削減)」(44.2%)と研修の効率化を目的に掲げる企業が多い。一方、それらと比較すると「従業員の学習成果(成績、合格率)の向上」(29.9%)、「受講率や修了率の向上、学習機会の増大・拡大」(3.9%)といった、研修の効果向上を掲げる企業は多くない。

eラーニングを導入する企業の特徴としては、まず従業員数が多いことが挙げられる。『eラーニングユーザー調査[企業]』

によると、5,000人以上の企業では82.8%の企業がeラーニングを導入している一方、1,000人未満の企業での導入率は45.7%に留まっている。業種では情報サービス等、情報通信業での導入が80%となっている以外は大きな差異が見られない。また、自治大大学校『地方公務員研修の実態に関する調査』(2004)によると、都道府県および指定都市等61の地方公共団体の職員研修所のうちeラーニングによる研修を実施しているのはわずか9団体に留まっており、eラーニングの導入が進んでいない。

『eラーニングユーザー調査[個人]』(日本eラーニングコンソーシアム, 2007)によると、eラーニングが導入されている分野は、IT・コンピューター(62.5%)、社会通念(ビジネスマナー・セクハラ防止等)(39.8%)、自社商品知識・社内規定(32.3%)が多い。約束事や手続きが決まっており共通の知識を全員に定着させたいという分野に企業側のeラーニング導入のニーズがあると言えよう。

非同期型eラーニングでのコンテンツの代表的なスタイルとしては、「講義動画+スライド方式」、「問題演習方式」、「アニメ・シミュレーション方式」の3つがある。

「講義動画+スライド方式」とは講義スタイルの研修を録画し、その講義に用いたPowerPoint等のスライドを講義動画に連動させて動かすものである。コンテンツの制作が比較的容易にできる長所がある一方、視聴するだけの受け身の受講態度になりやすく、学習の継続性が低い等の短所がある。

「問題演習方式」とは、学習内容を説明したWebページやPDFファイル等に対処

した客観式の問題を用意し、クイズ形式で解きながら知識を定着させていくものである。比較的安価に制作でき、かつ問題を解くことで能動的な学習態度を維持できるという利点がある一方、コンテンツの分析や演習問題の作成等に手間がかかる欠点がある。

最後の「アニメ・シミュレーション方式」であるが、これは学習項目に沿った職場のケースをFLASHアニメーション等で制作し、ケースに即して知識を学習していくものである。知識を仕事のコンテキストに合わせた形で修得できる利点があるものの、ケースの開発やシナリオ執筆、FLASHアニメーションの制作等にコストと時間がかかるのが欠点となっている。

今回開発・試行するeラーニングについて

以上述べてきたeラーニングの活用の動向をふまえ、今回開発・試行するeラーニングのコンセプトを以下の3つにまとめた。

①目的…知識獲得の支援

昨年より実施されている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の集合研修においては、『一般化された原理や原則』としてのリスク/クライシスコミュニケーションにかんする知識を付与するだけでなく、学習者が主体的な考えに基づいて状況に即興的に対処する意識を醸成する」ことが重視されている。

集合研修においてそうした点を重点的に学習するためには、基本となる知識の付与を別の教育機会で補う必要が生じてくる。従来それらの知識は『健康危機管理時におけるクライシスコミュニケーションマニ

アル』を学習者が自主的に読むことで補完されてきた。しかし冊子であるマニュアルを配布しただけの場合、読んだのかが把握できないことに加え、たとえ読んだとしても知識を正しく理解しているのかが曖昧になってしまう課題があった。

そこで、今回開発するeラーニングの目的を、リスク/クライシスコミュニケーションに関する基礎知識獲得の支援とした。

②形態…非同期型eラーニング

今回の学習対象者は職場が多岐に渡るため、パソコンやインターネットの利用環境が一律でないことが想定され、同期型eラーニングの円滑な受講が難しいことが予想された。また、前述の調査結果等より、組織では、導入目的においては、eラーニングは学習の効率化や利便性を推進するツールとしての期待が高いことを考慮し、今回の試行では、様々な時間（勤務時間内、勤務時間外）、と場所（職場、自宅）で学習を可能とする非同期型のeラーニングを選択した。

③コンテンツスタイル…問題演習型

3つのeラーニングのコンテンツスタイルからは「問題演習型」を採用した。「講義動画+スライド方式」の場合、単なる集合研修のデジタル化に終わってしまい、紙のマニュアル同様、きちんと視聴し理解できているのかが不明のままになってしまう。一方、「アニメ・シミュレーション方式」の場合、学習効果は高いものの、その学習目標は、集合研修で実施している学習目標（学習者が主体的な考えに基づいて状況に即興的に対処する意識の醸成する）と重複してしまう。さらに①で述べたように基礎知識

獲得の徹底を支援するツールとして e ラーニングを定義した場合、問題演習型のスタイルが適切であるためこれを採用した。

B. 研究方法

開発フェーズ

①運用プラットフォームの選定

非同期型の e ラーニングを実施する際、学習者の学習状況とコンテンツの管理のための運用プラットフォームが必要となる。LMS (Learning Management System) あるいは CMS (Course Management System) と呼ばれるもので、2000 年代の前半には購入価格で 300~1,000 万円の商用プラットフォームが主流であった。しかし、2000 年代の後半からオープンソースの LMS や CMS が台頭し始め、それらが主流となりつつある。今回の試行においても、プラットフォーム構築にかかるコストと時間を削減するため、オープンソースの CMS である Moodle を採用した。

メディア教育開発センター (2009) の調査によると、LMS (CMS) を利用している高等教育機関のうち 34.3% が Moodle を利用している。無料で活用できるということに加え、ユーザーコミュニティの存在や、ユーザーの利用環境に合わせて改変・拡張が可能である点が Moodle 普及の要因になったと考えられている。

ただし、今回の活用にあたっては、システム面での改変は実施せず、その代わり画面上で学習順序等が一目で分かるよう、システムやコンテンツの中に注釈文を挿入し、学習者のユーザービリティの向上に努めた。

②コンテンツの開発

今回開発したコンテンツは、テキスト部分と問題演習部分に分かれる。テキスト部分に関しては、平成 20 年度 of 取組で制作した『健康危機管理時におけるクライシスコミュニケーションマニュアル』を活用した。

まず上記マニュアルの教授内容を、1 回あたり 15~20 分で学習できるよう 9 つのユニットに分割した。分割に際しては、学習量と学習項目のまとまりを考慮し、ユニットごとに学習目標を再定義した。これらをまとめたのが学習コンテンツの構成案である (別紙 1)。

次にユニットごとのテキスト学習用 PDF ファイルと、学習目標の到達度合を明らかにするための演習問題を作成した。各ユニットの学習目標をさらに 3~4 の問題学習目標に分割し、1 つの問題学習目標に対し 1~3 の客観式の演習問題を開発した。

最後にこれらの PDF ファイルや演習問題を Moodle 上に実装し、各ユニットの合格点の設定や学習期間の設定を実施した。

③メンタ対応スクリプトの検討

松田 (2007) は e ラーニングにおけるメンタリングを「学習内容や e ラーニングコースにおける受講方法に関する知識および経験の豊かな e メンタが、学習者 (メンティ) 個人あるいは学習者グループと継続的に双方向コミュニケーションを行い、学習者 (メンティ) を支援することである」と定義している。

今回試行運用する e ラーニングにおいても e メンタを置き、学習者からの質問対応だけでなく学習進捗の支援を行い、e ラー

ニングの修了率向上を目指した。今回のメンタリングは主としてメールで実施するためモニター受講開始前に表1のメンタ用メールテンプレートを作成した。

表1：メールテンプレート一覧

名称	内容
開講通知・ID・仮PW 送付メール	開始時に送付。ログインURLやID等を通知する
アラートメール1	受講開始1週間経ってもアクセスしていない学習者に送信し受講を促進
アラートメール2	受講開始10日経ってもアクセスしていない学習者に送信し受講を促進
修了メール	修了した学習者に対するねぎらい
受講期間終了メール	期間内に修了しなかった学習者に対する期間終了の通知

C. 研究結果

前節で準備したシステムを利用し、2010年12月1日から2010年12月14日にかけてeラーニング研修を実施した。表2は所属別の研修申込者数と受講者数の一覧である。

表2：研修受講者数

所属	申込者数	受講者数
厚生労働省関係	12名	12名
A 県	8名	5名
B 市	5名	5名
C 市	12名	1名
合計	37名	23名

申込者数は37名であったが、実際にモニター受講に参加したのは23名に留まった。これは、職場でeラーニングのシステムに

ログインできなかった事が大きな原因となっている。例えば、今回殆どの申込者が受講を断念したC市では、庁内LANのセキュリティポリシーのためCockieⁱⁱの設定を有効にすることができず、職場からのeラーニング学習が不可能であった。

当初受講期間を2週間と設定したが、年末の繁忙期にモニター受講の時期が重なってしまったこともあり、受講期間を2週間延長し、12月31日までとした。

演習問題ごとの実施率と正解率は下記の通りで、結果として23人中17人が修了した。修了率は74%であった。

表3：演習問題ごとの実施率と正解率

ユニット名	実施率	正解率
クライシスとは	100%	99%
クライシスコミュニケーションとは	100%	95%
クライシスコミュニケーションの基本原則	83%	98%
コミュニケーション技術1 (資料の作成と言語技術)	83%	94%
コミュニケーション技術2 (話し方ときき方)	78%	92%
コミュニケーション技術3 (スポークスパーソンの選定、伝達媒体の検討、コミュニケーション手法の検討)	78%	98%
コミュニケーション技術4 (報道対応、訂正と謝罪の表現、注意すべき思い込み)	78%	97%
訓練、危機発生後の注意点	74%	97%
資料編	74%	97%
コース平均	83%	96%

D. 考察

モニター受講実施後、23人に対し別途受講後のアンケートを依頼し、11人から回答を得た。本節ではそのアンケート結果をもとに今回のeラーニング試行を考察する。

①e ラーニング研修の内容と理解度

今回の e ラーニング研修の内容と理解度について、「同意する」「やや同意する」「あまり同意しない」「同意しない」の4つの尺度で、7項目を質問したところ以下のような結果となった。

表4：e ラーニング研修の内容と理解度

No.	質問項目	同意	やや同意	あまり同意しない	同意しない
1	興味深く学べた	6	4	0	0
2	新しい情報があった	8	2	0	0
3	現在の仕事に関連する内容であった	2	6	2	0
4	学んだことの概要であれば説明できる	0	7	3	0
5	学んだことの詳細まで説明できる	0	0	4	6
6	学んだ内容を実際の仕事で活用してみたい	2	7	1	0
7	紙テキストより理解度が高まった	1	4	3	2

学習内容に関しては、モニター受講者にとって、新しく興味深い内容であったようだ（質問1, 2）。しかし、現在の仕事との関連という意味では、深く関わっている受講者は2名で、その他は間接的な関わりに留まっていると推察される（質問3, 6）。また学習の理解度については、客観テストの結果は良好であったものの、「説明できる」レベルに到達しているかという点、大半は概要レベルの理解に留まっており（質問7）、詳細レベルについての理解に至っていないことが分かった（質問5）。最後に今回のeラーニング化による理解度向上に関して、

紙テキストとの比較を行ったところ、同意と同意しないがほぼ均等に分かれる結果となった（質問7）。

②e ラーニングシステムの操作性

次に今回の e ラーニングシステムの操作性についても、「同意する」「やや同意する」「あまり同意しない」「同意しない」の4つの尺度で、7項目を質問したところ表5のような回答結果となった。

表5：e ラーニングシステムの操作性

No.	質問項目	同意	やや同意	あまり同意しない	同意しない
1	すぐに使い方を理解し、学習を開始することができた	7	2	1	0
2	使い方を理解したら、以降は効率的に学習できた	6	4	0	0
3	再び学習する際も、迷わず再開することができた	5	4	0	1
4	操作の間違いはほとんど起きなかった	5	2	3	0
5	間違いが起きても、すぐにその状態から復帰できた	5	3	1	1
6	ストレスを感じることなく、使用できた	3	3	4	0
7	紙テキストに比べて学習しやすかった	1	4	4	1
8	理解度確認テストによって知識修得を確認できた	4	5	1	0

基本的な操作性に関しては概ね良好な回答内容となったが（質問1, 2, 3）、一旦操作上の間違いが発生した際の対処およびそこ

からの復帰という点において課題のあることが回答から推察される（質問4,5）。

また、ここでも学習のしやすさという点に関して紙テキストとの比較を行ったが、これについても同意と同意しないがほぼ均等に分かれる結果となった。ただしeラーニングでの理解度確認テストについては、多くの学習者が知識習得を確認できたとしているため一定の効果性があったと推察されよう（質問8）。

③サービス（メンタリング等）

メンタリング等、eラーニングに関連するサービス面について、「役だった」「やや役だった」「あまり役立たなかった」「役立たなかった」「使わなかった」の5つの尺度で、4項目を質問したところ表6のような回答結果となった。

表6: eラーニングサービス

No.	質問項目	役だった	やや役だった	あまり役立たなかった	役立たなかった	使わなかった
1	操作ガイド	0	4	0	0	6
2	電話による質問対応	0	0	0	0	10
3	メールによる質問対応	0	0	0	0	10
4	メールによる受講促進	0	2	0	0	8

アンケートの結果から、多くの人がeラーニングサービスを利用していないということが判明した。ただし、前述のeラーニングの操作性の質問の中で「すぐに使い方を理解し、学習を開始することができた」という回答が多かったのは操作ガイドが役だったためとも捉えられるため、一概に全てのサービスが役に立たなかった訳ではないと考えられる。

また、楓(2005)によると、受講者にとってメンタを必要とするのは「トラブル発生時」、「操作が不明な時」、「講義内容が理解できない時」等の不具合が発生した時であり、今回はトラブルがなかった（少なかった）ため利用がなかったとも考察できる。

④eラーニングの学習の場と時間

非同期型のeラーニングの場合「いつでも・どこでも学習できる」ことが利点となっているが、eラーニングを導入する企業において「勤務時間中のeラーニング学習をどう扱うか」ということが、しばしば問題となる。そこで今回のeラーニングを学習した場所と時間を質問したところ表7のような回答結果となった。

表7: eラーニングを学習した場所と時間

No.	質問項目	人数
1	職場で業務時間内に受講 (自席や研修室等での利用)	2
2	職場で業務時間外に受講 (昼休みや就業時間後に利用)	6
3	職場外で業務時間内に受講 (移動中や出張先等での利用)	0
4	職場外で業務時間外に受講 (通勤中や自宅での利用)	2

今回のモニター受講では、多くの人は職場で勤務時間外に学習している結果となった。会社からの業務命令という形での研修の場合、それが集合研修であろうがeラーニングであろうが業務なので、基本的には勤務時間内に学習させなくてはならない。しかし、周囲が日常の仕事をしている中で、一人だけ職場の勤務時間内にeラーニングを学習するのは難しい側面もある。すぐに解決できる問題ではないが、まずは職場の上

司の学習に対する理解が必要と考える。

E. 結論

最後に、結論に変えて今回の eラーニングに対する学習者から自由記述欄に寄せられた意見を紹介したい。

表 8: eラーニングに対する意見

<ul style="list-style-type: none">● 音声解説もあれば、より理解できたと思います。● メールによる受講促進ありありがとうございました。● 新しい知識が得られて有意義でした。お世話になりありがとうございました。● 学習したい思いは強くありましたが、業務多忙で、対応できませんでした。機会がありましたら、よろしく願います。● 単発の研修ではなく、体系的に 6 ヶ月間等、継続して受講できるシステムがあればより良いのではないかと思います。● 理解度テストがあるのは良い、最初、仕組みがよくわからなかった。● もっと動画がスライドなど教材に工夫があれば良い。● 操作方法についてはとてもわかりやすかったです。● リスク/クライシスコミュニケーションは今まであまり勉強したことがなかったので、内容は少し難しかったです。● 単元の長さがちょうどよかったので、あき（ママ）時間があればできたためよかったです。

こちらの開発意図に沿う意見（メールによる受講促進、単元の長さが適切等）もあったが、それ以外のニーズも多岐にわたっていることがうかがえた。

今回はモニター受講ということで、短期に修了するコースとして開発したが、「体系的に 6 ヶ月間等、継続して学習できるシステム」など本格的な内容を望んでいる意見もあった。また、eラーニングの仕組みや、現状の学習コンテンツ等に対する意見も多

くいただいた。

今回研究目的として掲げたリスク/クライシスコミュニケーションスキルの教育において eラーニング活用することによる学習の効果と効率の向上については、モニター受講者数が少なかったため明確な結論を見出すことができなかった。しかし、eラーニングでの学習に関しては、検証しなくてはならないこと、解決すべきことが山積していることが明らかになった。職場での eラーニングの学習環境の整備、コンテンツの作り込み、そして何より、開発し運用していくための人員や予算をどう確保するかなどである。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スキルに関する学習の効果と効率を高めるため、今後も研究を継続し、よりよい eラーニングシステムを検討する必要があると考える。

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

なし

参考文献

自治大学校『地方公務員研修の実態に関する調査』(2004)

<http://www.soumu.go.jp/jitidai/chousa.htm>(2011. 2. 19 確認)

松田岳志、原田満里子(2007)『eラーニングのためのメンタリングー学習者支援の実』東京電機大学出版局

メディア教育開発センター(2009)『eラーニング等のICTを活用した教育に関する調査報告書(2008年度)』

<http://www.code.ouj.ac.jp/seika/tyousa>
(2011. 2. 19 確認)

楓森博、谷里佐(2005)『遠隔教育におけるメンターの役割およびメンター養成プログラムの開発(2)』「日本教育情報学会第21回年会論文集」

特定非営利活動法人日本eラーニングコンソーシアム編(2008)『eラーニング白書2008/2009年版』東京電機大学出版会

特定非営利活動法人日本eラーニングコンソーシアム編(2007)『eラーニング白書2007/2008年版』東京電機大学出版会

注

i オープンソースとはソフトウェアの設計図にあたるソースコードを、インターネットなどを通じて無償で公開し、誰でもそのソフトウェアの改良、再配布が行えるようにすること。また、そのようなソフトウェア。(IT用語辞典より)

ii Cookieとは、Webサイトの提供者が、Webブラウザを通じて訪問者のコンピューターに一時的にデータを書き込んで保存させるしくみのことである(IT用語辞典より)。この技術を利用できないと、eラーニングは画面を遷移する度にユーザーIDとパ

スワードを入力しなくてはならず、事実上学習が成立しなくなる。

別紙1： クライシスコミュニケーションマニュアルeラーニング構成案

ユニット番号	ユニット名	ユニット学習目標	演習問題数	問題学習目標	マニュアル見出し	該当ページ
1	クライシスとは	「危機」の概念について、インシデントとの違いや歴史の変遷の観点から説明できる	2	クライシスとインシデントの違いが説明できる。	クライシスとは	5
			2	危機の4段階を説明できる		5
			2	危機の含意の歴史の変遷について説明できる	「危機」の含意の歴史の変遷	7
2	クライシスコミュニケーションとは	クライシスコミュニケーションについて様々な観点から説明できる	1	分野毎に異なるクライシスコミュニケーションの定義を説明できる	クライシスコミュニケーションとは	11
			2	Lundgren& McMakinのリスクコミュニケーション3分類を説明できる	クライシスコミュニケーションとリスクコミュニケーション	13
			3	クライシスコミュニケーションとリスクコミュニケーションの違いを説明できる		14
3	クライシスコミュニケーションの基本原則	クライシスコミュニケーションの基本原則について把握している	1	クライシスコミュニケーションと一般的なコミュニケーションの相違点を説明できる	基本原則	19
			1	スキャンとモニターの違いが説明できる	クライシスコミュニケーションにおける情報収集と分析の重要性	20
			1	提供すべき情報を検討する際の2つの視点について説明できる	実態把握(クライシスコミュニケーションの受け手の調査)	21
			3	受け手の知識と知りたいことを把握するための3つの方法について説明できる		22
4	コミュニケーション技術1(資料の作成と言語技術)	クライシスコミュニケーションに必要なコミュニケーション技術を理解する(文章)	1	資料作成する上で心がける点について説明できる	資料の作製	25
			2	相手に誤解を与えない説明をする上で気をつけなくてはならない点について列挙できる【専門用語を角に使わない、略語を使わない、小さく区切る、問いかけの注意点】	言語表現	25
			2	確率の説明の仕方、不確実な事柄の説明の仕方の注意点について説明できる		26
			2	推意について理解し、文字通り伝わらない状況が起こらないためにどうしたら良いかを説明できる		31
			1	感じよさへの配慮が行き届いた説明をする上で注意する点を説明できる		33
5	コミュニケーション技術2(話し方ときき方)	クライシスコミュニケーションに必要なコミュニケーション技術を理解する(口頭表現)	4	相手の言うことを否定しない、専門用語を使わない、非言語コミュニケーション、相手との距離と視線等を配慮した話し方ができる	話し方	35
			3	「聴く」上での心がけについて説明できる 傾聴能力について説明できる	きき方	37
6	コミュニケーション技術3(スポークスパーソン選定の検討、コミュニケーション手法の検討)	クライシスコミュニケーションに必要な実務対応力を身につける	3	スポークスパーソンの資質について説明できる ドライブ理論について説明できる あいまい耐性について説明できる	スポークスパーソンの選定	39
			3	多様なメディアを使って情報伝達ができる マスメディアが人びとの考え方や行動に及ぼす影響を引き起こす問題点を2つあげることができる 適切なメディアの選択ができる	伝達媒体の検討	41
			2	事前に基本的な事柄の啓発活動を推進する事の重要性を認識している 健康危機が生じた際に実施する施策についての合意形成を早期から準備できる	コミュニケーション手法の検討	43
7	コミュニケーション技術4(報道対応、訂正と謝罪の表現、注意すべき思い込み)	クライシスコミュニケーションに必要な実務対応力を身につける	5	記者会見はクライシスコミュニケーションの一部であることを理解する マス・メディアの影響に関する「第三者効果」について説明できる。 マスメディア以外の情報提供手段の必要性について認識する。 可用性ヒューリスティックという言葉の意味を説明できる ニュースになりやすい8つの要因について理解している	報道対応	44
			3	間違いを訂正して謝罪する場合の要点について理解している 責任逃れの誤解を抱かれない表現ができる 印象管理の様々な手法について説明できる	訂正と謝罪の表現 印象管理	50
			2	危機管理者が良く抱く5つの思い込みについて説明できる	危機管理者が注意すべき思い込み	52
8	訓練、危機発生後の注意点	クライシスコミュニケーションの訓練概要と、危機発生後のコミュニケーションの注意点について説明できる	3	実践型訓練における考慮点について説明できる コミュニケーション訓練の留意点について説明できる シナリオ討議訓練の要点について説明できる	訓練の考え方、コミュニケーション訓練、シナリオ討議訓練	56
			3	ワンボイス、シングルボイスの原則について説明できる 窓口担当者のローテーションの目安が分かる 危機時記録を取ることの意義を説明できる	組織内のコミュニケーション担当者のローテーション	60
9	資料編	報道対応、群衆行動、スケープゴート現象などについて説明できる。	2	報道関係者をパートナーにする5つの方法について説明できる	健康危機管理における報道対応について	67
			2	群衆の特徴について説明できる 群衆の分類の仕方を理解している	群衆行動 パニック	75
			3	パニックについての研究者の見解を説明できる 緊急時の人間行動に関する複数のモデルについて説明できる	理性モデルと非理性モデル	81
			2	スケープゴート現象について説明できる	感染症や災害発生時のマスキングのスクープゴート現象	111

研修プログラムの設計：情報デザインの課題に関する考察

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

平成 22 年度の広報・広聴業務担当者を対象とした研修プログラムの設計は、コミュニケーション論の観点から、以下のような情報デザインの課題と向き合うことになった。

(1) まず、リスク/クライシス情報の提供においては、その情報/データ自体の信頼性・妥当性が問われるため、その正確さを重視して情報デザインを考える必要がある。(2) だが同時に、「受け手」の読解レベルや媒体の特性に応じて簡潔・明快な編集も必須となる。

こうした留意点は、概念的には理解できるものであっても、実際の情報提供の局面においては、過去の事例やひな形（定型文）等に頼りがちであるため、結果としては「受け手」に対して最適な情報提供が実現しているとは限らない。専門性の高い情報を、必要に応じて適切に編集・加工する実践力・応用力のトレーニングが急務であることが明らかとなった。

A. 研究目的と背景

平成 22 年度の広報・広聴業務担当者を対象とした研修プログラムの設計は、コミュニケーション論の観点から、以下のような情報デザインの課題と向き合うことになった。

(1) まず、リスク/クライシス情報の提供においては、その情報/データ自体の信頼性・妥当性が問われるため、その正確さを重視して情報デザインを考える必要がある。(2) だが同時に、「受け手」の読解レベルや媒体の特性に応じて簡潔・明快な編集も必須となる。こうした留意点は、概念的には理解できるものであっても、実際の情報提供の局面においては、過去の事例やひな形（定型文）等に頼りがちであるため、結果としては「受け手」に対して最適な情報提

供が実現しているとは限らない。専門性の高い情報を、必要に応じて適切に編集・加工する実践力・応用力のトレーニングをどのようにプログラム化するかが重要なテーマとなる。

B. 研究方法

上記の課題に取り組むため、今年度実施した研修プログラムの構成を比較し、課題設計の特質の理解を試みた。研修の現場において、筆者はファシリテーターとして（あるいはスタッフとして）現場に参加しながら観察を行い、とくにコミュニケーションの観点から、基本的な考え方の整理を行った。

C. 研究結果

以下は、参与観察にもとづく定性的な所見であるが、今後の研修プログラムの設計に際して、考慮すべき点は以下のようにまとめることができる。

①現場での即興的な調整

言うまでもなく、研修プログラムは受講者のニーズや属性等をふまえて、事前に設計、準備されるものである。学習目的、方法、道具（教材）、場作りなど、様々な点を考慮してカリキュラムが構成される。しかしながら、どれだけ周到に準備をしても、現場では何が起こるか分からない。つまり、ファシリテーターが、状況を判断しながら、即興的に調整を行う必要性が生じる場合が少なくない。

たとえばB市（市役所）向けに試行した研修プログラムにおいては、事前に準備した課題を現場で改変しながら進化した。結果としては、この調整によって、受講者の「気づき」を誘発することができた。これにより、われわれが、当初の計画通りに進行することに固執しがちであることを再認識した。プログラム設計のみならず、ファシリテーション能力に関わる課題も整理されなければならない。

②研修におけるコミュニケーション

上述のケースにかぎらず、研修担当者どうしのコミュニケーション過程の理解も重要であることがわかった。本研究班が目指すのは、研修プログラムを何らかの方法で形式化することであるが、同時に、形式化に伴って単純化され、文脈や状況に関わる情報が失われてしまうことになる。つまり、プログラムを「パッケージ」にするだけで

は、(適切なスタイルでの) 研修は実現しないのである。

研修プログラムは、それ自体では十分な価値を発揮するものではなく、ファシリテーターのコミュニケーション能力・実践(そして受講者との相互作用)によって、初めて息づくのである。その際には、ファシリテーターどうしの連携もふくめ、身体的なノウハウが動員されることになる。プログラムとその実践を切り離さずに考えることが重要だと言えるだろう。

③参加者（受講者）による評価の理解

本研究班は、研修プログラムを設計し試行してきたが、より一般的で汎用性の高いプログラムとしての完成を目指している。その際に、プログラム自体の評価が求められることになるが、少なくとも以下の2つの側面から考える必要があるだろう：(a) 学習効果に対する評価、および (b) プログラム構成に対する評価。

研修プログラムとして設計・運用される以上、(知識獲得・意識喚起・行動変容などさまざまなレベルがあるものの) その教育効果が問われることになる。この教育効果に関わる評価はもちろん無視できないが、研修プログラムの設計という観点からは、参加者（受講者）による評価の理解という問題が重要だと思われる。

つまり、コミュニケーションをテーマとするプログラムであるからこそ、研修におけるコミュニケーションへの配慮を評価する必要がある。研修プログラムの設計は、講義や課題を組み合わせるだけではなく、それらをつなぎ合わせるコミュニケーションの連鎖もふくめて構想されていることが

望ましい。その意味で、研修プログラムの評価は、(a) 事前に設定されていた「問題解決」という課題に対して有益な「答え」が提供されたか、さらに (b) 研修の現場においてどのような「関係変革」(あるいはその兆し) がもたらされたか、という多重的な評価が必要だろう。

D. 考察

今年度試行した研修プログラムの参与観察を通じて、大きく2つの観点から考察を加えたい。

(1) 課題の設計

今年度の研修プログラムは、講師から受講者への情報提供・知識伝達を目指す「講義」と、受講者どうしがアイデアを出し合い、共同で課題に取り組む「演習」を組み合わせて構成されるものが多かった。「講義」の現場においては、講師と受講者との役割関係が明確に分かれており、質疑等の時間を除けば、「話し手」と「聞き手」が直接やりとりする場面は少ない。その意味で「講義」については、テーマ(研修目的との整合性)および講師(目的達成のために適切な話題提供・情報提供が可能か)の選定が課題となる。

いっぽう、「演習」は、受講者どうしのコミュニケーションの場を設計することになるため、受講者間の相互作用、グループ作業をとまなう場合にはグループ内およびグループ間の関係性、さらには進行役であるファシリテーターと受講生との関係性を考慮しながら設計する必要がある。加えて、前述のとおり現場の状況に応じて進行の微調整が求められる場合には、ファシリテーター

(研修担当者)間のコミュニケーションについても考えなくてはならない。つまり、「演習」における課題設定は、こうした重層的な人間関係やコミュニケーション機会を考慮しながら設計、実践されるのである。

以下では「演習」における課題設計について、参与観察等にもとづいて導出された作業仮説を紹介したい。研修プログラムの「演習」課題の設計は、図1のようなモデルを想定して考えることができる。図では縦軸に時間を、横軸に(課題の)構造化の度合いを設定している。時間は、研修プログラムにおいて、課題に取り組む時間を受講生にどの程度与えるか、つまり個人作業・グループ作業等で配分される時間を示す。また、課題の構造化の度合いは、どの程度の説明を事前に与えるかという、指示の仕方に関わる側面である。

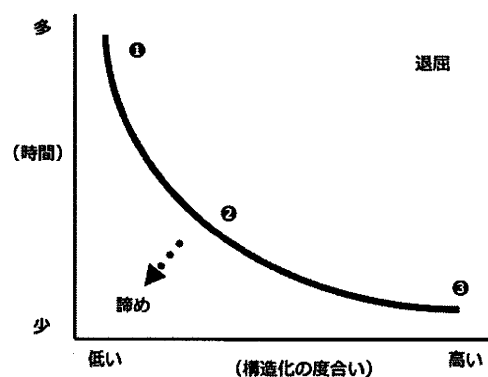


図1：課題設計のガイドライン

たとえば、時間が十分に与えられ、さらに課題の内容やすすめ方が詳細に提供された場合、受講者はすぐに課題を終えてしまい研修への集中度を欠くことになるだろう。この図では、課題の難易度と受講者の能力

については考慮していないが、実際には、能力や関心に応じた課題を設定し、動機付けや集中力の維持についても考えなければならないだろう。チクセントミハイの言う「フロー」状態を実現することが課題である。

たとえば、B市（市役所）向けの研修で行った「合作・広報文」は、すすめ方が明快であるため、進行の際には時間管理に注力することになる。必要以上に時間を与えてしまうと、先が読めてしまったり、くり返される作業に冗長性を感じたりすることになるだろう（図中、右上）。

逆に、グループ内でのディスカッションや情報整理が要求されるような課題においては、制限時間が短すぎると、課題そのものを放棄し、課題の本質に触れる前に研修プログラムが終了してしまうことになる（図中、左下）。

今年度、C保健所向け研修で実施した「シナリオシミュレーション」は、指示は明快だが、具体的にグループ内で何をすれば良いかという判断はグループメンバーに委ねられており、制約時間の設定が進行上、重要な役割を果たしたと考えられる。

つまり、研修プログラムにおける課題設計は、図に描かれたようなモデルをイメージしながらすすめるのがよいと考えられる。プログラムの設計という観点からは、所要時間が先に決まってから、構成を考える場合もあれば、試行したい課題内容に合わせて全体の時間配分を決定する場合もあるだろう。制限時間と課題遂行に必要な情報提供とのバランスを勘案しながら設計された研修は、受講生の集中力を高め、満足度の向上も期待できる。

（2）研修運営の評価

研修プログラム自体も、さまざまな観点から評価される。今年度実施した研修においても、「ふり返り」という時間を設け、受講者からのフィードバックを得るように設定されていた。前節で述べたとおり、研修運営におけるコミュニケーションのあり方について考えておくことが重要である。以下では、研修における、ファシリテーターと受講者とのコミュニケーションを考察してみたい。

図2のように、2つの軸を想定することで、われわれが遭遇しうる4つの状況を考えることができる。まず横軸は、ファシリテーターの実践について、当初から意図していた結果が得られたかどうかを示している。そして縦軸には、コミュニケーションのもたらした結果が、望ましかったかどうかという評価を示している。

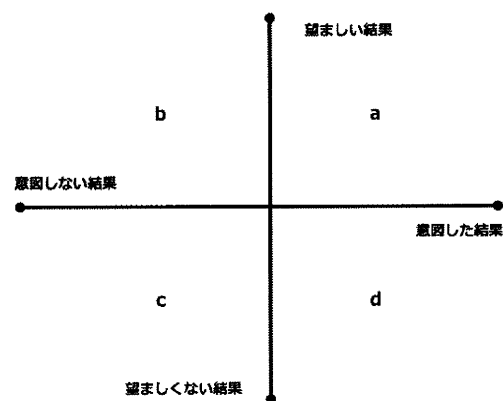


図2：情報提供の意図と結果の望ましさ

まず、図中「a」のケース（右上）は、ファシリテーターのふるまいが意図された結果をもたらすのに成功し、同時にそれが望ましいか、少なくとも中立的に評価されるような場合である。ファシリテーターは、

ファシリテーションの現場に「投げ込まれて」いる際に、自らのふるまいを変更したり修正したりする必要性を感じることはない。自分のファシリテーションに淀みがなく、うまく行っていれば、おそらくは没入感さえ覚えているはずである。そのため、うまく行ったことについて自覚したり、あるいは後からふり返って自分の行動を再確認したりすることはあまりないかもしれない。しかしながら、このタイプの状況は、研修運営に関するイメージや事例など、「経験のレパートリー」ともいうべきものの蓄積に貢献することになるだろう。

図中の「b」(左上)の状況においては、ファシリテーターの行為は、思いがけない結果をもたらしているが、その結果自体は望ましいものとして評価される。つまり、望ましい展開をしたという意味で、ファシリテーターの行為がもたらした帰結は、支持されることになる(いわゆる「結果オーライ」という評価)。結果として、現場のコミュニケーションの「流れ」が円滑であれば、問題ないからである。このタイプの状況は、研修におけるコミュニケーションのあり方について研究をすすめる上で、とても興味ぶかいものだと言えるだろう。たとえ意図せぬ展開だったとしても、ファシリテーションの結果が望ましいものであれば、ファシリテーターが、自分自身の行為についてふり返るきっかけにはならないはずだ。しかしながら、ファシリテーターは意図せぬ展開に直面し、その場の状況を判断しながら「即興的」に望ましい結果へと導いているので、こうした状況でのファシリテーターのふるまいを観察することが、コミュニケーションの理解を深める機会になるだろう。

図中の「c」の状況(左下)の状況は、ファシリテーションプロセスを再考し、行動パターンを修正する動機づけになる。ある行為が、もともと意図していた結果を生み出さず、さらにそれが望ましくなかった場合、その行為の前提となっている、考え方そのものの不具合が表面化することになる。ファシリテーターは、それをきっかけに自らの行為を批判的にふり返り、再構成して、あたらしい考え方にもとづいて実践を継続するのである。思わしくない状況を招くことが、ファシリテーターに学習機会をもたらすことになるが、この試行錯誤のプロセスは、改変した行為が思いどおりの結果をもたらすまで続けられることになる。

最後に、「d」(左上)の状況は、ファシリテーターのコミュニケーション行動が意図したとおりの結果を引き起こし、それが望ましくない結果をもたらすような場合である。研修で演習課題をすすめている最中には、ファシリテーターは現場に向き合っているため、その場で自分のファシリテーションに関する「理論」や作業仮説について考える余裕はない。現場の「真っ只中」でコミュニケーションに対峙する必要があるからだ。むしろ、自分のファシリテーション行動が、現場にどのようなインパクトを与えているかという、「結果」を目の当たりにする。こうした状況において、ファシリテーターは、望ましくない結果をもたらしていることを自覚し、それがきっかけとなって、現場で直面した問題にうまく対処するための新しい考え方や実践方法の探求を始めることになる。

ファシリテーターは、事前に意図していた結果に対して、実際の進行が何をもたら

したかという評価を行い、それに応じて「ふり返り」が誘発されることになる。すでに述べたように、そもそも、現場では何が起きるかわからない。円滑にセッションがすすんでいけば、途中で立ち止まることなく、ファシリテーションもすすむ。ケースバイケースであるが、意図せぬ展開や、望ましくない結果に遭遇すると、ファシリテーターは「即興的」に知恵を動員して、現場と向き合うのである。研修プログラムは、こうした、コミュニケーションの連鎖という側面の評価も視野に入れて設計されることが望ましいだろう。

E. 結論

広報・広聴業務担当者を対象とした研修プログラムの試行を通じて、情報デザインに関わる課題の整理を試みた。ここで言う「情報デザイン」は、二重の意味を持つ。まず、広報・広聴業務担当者による情報提供という文脈において、「受け手」を想定しながらデータを整理し、適切なフォーマットを考案するという意味での情報デザインである。これは、定型的な処理をする前に文脈を再考し、情報の妥当性・信頼性を担保しつつもわかりやすい「語り口」や表現への意識を高めることが重要だと言える。

また、今回の調査研究では、研修プログラム自体が、コミュニケーション機会を提供するという意味で「情報デザイン」と密接に関連していることを再認識した。研修のカリキュラムもまた、適切な「語り口」や評価方法を伴うように設計されることが求められる。

今後は、こうした理解を前提として、専門性の高い情報を、必要に応じて適切に編

集・加工する実践力・応用力を醸成するプログラム開発に取り組むとともに、研修という場におけるコミュニケーション行動をふまえた評価方法について検討したい。

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

なし

参考文献

ドナルド・ショーン (2007) 『省察的实践とは何か: プロフェッショナルの行為と思考』
鳳書房

ミハイ・チクセントミハイ (1996) 『フロー体験: 喜びの現象学』 世界思想社

研修プログラムの実施における課題抽出及び 実施に向けた周知・普及啓発に関する研究

研究分担者 堀口逸子 順天堂大学医学部 助教

研究要旨

開発された研修プログラムの遂行にあたり課題を明らかにし、改善策を考察する。また、自治体研修においてプログラムが利用されるための周知・普及方法について考察する。研修の観察からは、参加職員の技術職等背景への配慮が必要であり、グループ形式への不慣れな場面も見受けられた。どのような研修内容か担当者から参加者への事前周知について考える必要があることがわかった。研修当日の準備に時間を要することから1回の研修で利用するプログラム数を考えなければならない。プログラムが食中毒や感染症の健康危機管理に直結する内容である場合には、それに携わる職種の既存の全国的な組織を利用して周知・普及させることが考えられた。研修の実施時期は概ね議会開催中は難しい。複数名の講師での実施について、1年間に実施する研修回数の削減での対応が想定できた。研修プログラムのメニュー一覧によって、担当職員からの説明や周知が容易になることが考えられた。

A. 研究目的と背景

- 1) 開発された研修プログラムの試行において、課題を明らかにし、改善策を考察する。
- 2) 自治体研修においてプログラムが利用されるための周知・普及方法について考察する。

B. 研究方法

- 1) A市において実施された研修について観察を行った。
- 2) これまでの行政での研修経験と班会議でのディスカッションを行った。

C. 研究結果、及びD. 考察

- 1) 研修のイメージが座学であるのか、会場のレイアウト（グループ）でどこに座ればよいのか躊躇する職員の姿が見られた。また、研修のイメージ、得られるものが何な

のか、参加者への周知方法に工夫が必要と思われた。参加者は、技術職（医師、薬剤師、獣医師、保健師など）以外の職員も少なくなく、それぞれの職種文化の影響を配慮する必要があると考えられた。研修で実施したプログラム数が4つと多く、ファシリテーターへの負担もあったように見受けられた。各々のプログラムでは、小道具を利用するため、時間どおりに研修を遂行するためには、事前の準備が重要であり、時間を要することがわかった。研修時間内で実施するプログラム数も考える必要がある。業務場所と研修場所が同じ建物である場合には、その職員が中座することは少なくない。人数が限定されたプログラムの遂行には支障が生じる。

- 2) 研究によって開発された研修プログラ

ムの目的がクライシス／リスクコミュニケーションに必要な能力や気づきであっても、内容は必ずしも健康危機管理をイメージするものだけではない。そのため、いわゆる健康危機管理内容（食中毒（わいわいホーム食中毒事件）及び感染症（感染地図））となっているものとそうでないものとで、周知方法に若干の差異がある。

食中毒は主として本庁他、保健所に配属されている食品衛生監視員がその業務の中心となっている。食品衛生監視員は全国協議会がありその事務局が厚生労働省医薬食品局食品安全部内にある。協議会はブロック別に研修会等も実施している。メール配信によって周知可能と考えられる。また国立保健医療科学院が研修を実施し、全国自治体から参加がみられる

感染症においては行政職員のそのための職種や協議会などが無い。しかし技術職のトップである保健所長は、全国保健所長会^りに所属している。所長会にはメーリングリストがあり、それによって周知することが可能である。感染症に関する研修は国立感染症研究所で実施されている。

プログラム全体を通しては、他県（近県）で実施された研修を受講した研修担当職員が、自県での実施に踏み切ることが少なくなかった。そのため「体験版」といった導入編が開発される余地があると思われた。

・研修内容と時期

研修内容は、研修担当職員によって案が作成されるが、内容についての決定権は担当職員がもっているわけではない。決定権を持つ多くは上司が研修内容を理解できるかどうかにより、それは担当職員の説明能力による影響が少なくない。担当職員の周知を含め説明のためのプログラム内容一覧などの資料が必要と考えられた。

研修を複数の講師で担当する場合には、

1回の研修に複数人の講師料を出さねばならず、すなわち年間を通した研修機会（回数）の削減によって対応することが容易に想定された。

研修時期は、実施時期の3か月程度前からの調整となるため、早期に調整を開始しなければならない。議会開催中（自治体によって多少のずれはあるが概ね6月、9月、12月、2月）の実施は参加者が少なくなる可能性が高く不可能に近い。8月は多くの職員が夏季休暇を取得するため、この時期での開催についても早期に周知し研修必須と考えられる部署の職員への配慮が必要である。

E. 結論

各自治体で実施されている研修にプログラムが利用されるには、プログラムのブラッシュアップが必要であること、また、入門編のような研修担当が理解できる短時間のプログラムの作成と説明・周知用の媒体作成が考えられた。周知については、技術職員の既存の組織や国立の機関が実施する研修を利用することが考えられた。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

参考文献

1) <http://www.phcd.jp/>

感染症および疫学の視点からの研修プログラム評価

研究分担者 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

研究要旨

情報を収集、分析、共有することは全てがリスクコミュニケーションである。初年度の指摘を踏まえて改善されたプログラムを、受講者の特徴とニーズを考慮に入れて総合的内部評価を実施し、研修計画・実施へのフィードバックを行った。研修内に組み込む講義部分や評価についての検討も行った。研修形式、時間、内容の組み合わせにより、効果的研修として提案できる。一般的に使用できるプログラムの提案と、その効果の客観的指標の提示の検討が今後の課題である。

A. 研究目的と背景

単なる情報発信では無く、情報を収集、分析、共有することは「伝達」関与した段階において、全てがリスクコミュニケーションである。情報共有が鍵となることは周知の事実であり、健康危機管理や通常の感染症対策の中に常に含まれている。しかし、健康危機管理や公衆衛生対応者への研修や訓練は、これまで1対多の学級形式での事例と個別の対応の経緯といった情報共有の形式がほとんどであった。わずかに、母子保健や食品衛生の分野で看護師を中心に参加型のグループ研修が実施されてきたが、地域や県、あるいは国のレベルで意思決定に携わる者に対しては講習会や講演会以外はほとんど見られなかった。

健康危機対応における問題解決型の研修や、現実に即したドリルの効果が国際的にも注目され、新型インフルエンザの際には導入された。本邦で実施されたものは、海外での実施に比べ規模や、タイムストレス（時間制限）などが甘く、その効果の分析も客観的になされていないが、「活動」を伴う研修の重要も受け入れも増えている。

研究分担として、このような背景、傾向、先入観を持っている可能性のある受講者の特徴とニーズを考慮し、「研修のプログラムと運用」を受講者側および第三者として内部評価し、プログラム作成の分担者に課題と改善点をフィードバックする。

B. 研究方法

2年次に実施された研修プログラムについての総合的内部評価を行い、その改良および評価の手法について制作側と検討する。研修の運用をCovertに観察し、参加者の知識背景等についての知識も含め、反応や表情等から推定された結果をもって、記述により質的に評価する他、プログラムの違いによる観察される効果について考察する。

C. 研究結果、及び D. 考察

1) 参加研修：

- ・A市向け
- ・B市施設管理者向け（8月）
- ・C保健所向け
- ・厚生労働省内分散型研修

2) 参加者：研修内容の周知の違いで、参加者の着席の傾向さへも異なった。研修の

具体的イメージが事前に十分浸透せず、「講演」を期待する者は説明が終了後に途中退席していた。主催担当者への導入コース等、実地演習を重視する研修の必要性、効果等、研修の具体的イメージと達成目標を事前周知できる材料の提供が必要と考える。

公衆衛生学の中でも健康危機管理は、体験者、学識者に講演や、被災者や患者を想定した聞き取り調査の演習などが行われている。しかし、1 体多を想定した双方向性のコミュニケーションの研修はほとんどなく、一方向性の広報、特にメディア対応と同義との誤解がある。この為、カメラの前での所作や言葉遣いなどの体験や技術の伝承を期待し、メディア曝露の多さと公開情報の量の多さをコミュニケーション目標達成の疑似指標としてしまった可能性があり、この先入観の打破が必要である。この解決には、短い定義や歴史を含む講義と、現場での活用事例の提示が不可欠である。研修の前と、振り返りの間に繰り返し織り込むことで理解促進を図ることが必要である。

3) 時間：本研究班は、リスク情報の伝達の仕組みを論理的に分析し、研修の短時間で疑似体験できるプログラムのパーツを選択し、研修先の要望に合わせて設計してきた。普及には、ディナーセットの選択の様に、到達目標に合わせていくつかのグループに分けた演習と講義の項目の中から選んで組み合わせるような提案が必要と考えられる。最短2時間、半日、1日、2日弱、1週間研修等と運用面から想定し、コース内容の選択リストを作ると設計し易くなる。また、業務種別により、遅刻や、研修中に中座、退出しなければならない者もあり、これらの参加も妨げない設計が必要である。

年度後半には改善されたが、時間の弾力的運用をシステムとして組み込む設計を検討しなければ、普及の障害となる。

4) 研修プログラム内容と運用：作成プロ

グラムは、基本的に講義は最小限とし、体験による自己分析（振り返り）を中心に、基本的な論理的考え方、問題解決に必要なきっかけの認知力の向上のトレーニングをするための実地演習（課題）から構成されている。しかし、目標効果を達成するには、更に対象者の職種による先入観や固有の文化の考慮が必要である。

チーム/グループとしての連携を短時間で獲得するための課題は初対面の硬さを取り除くことに貢献していたが、運用時間の短縮への改良か、選択の指針が必要である。現実の中毒事例から作成した課題では、直接に事例への連想が可能で、受入れも取組みも円滑、迅速である。「先入観」と「情報選別」の課題の理解も速かった。分散型のシリーズ研修では、昨年度の「柔軟性」や「連携/協力」の様に、「俯瞰」、「詳細」と言ったテーマ性が全体の連続性を保ち、講義と演習の1回完結であることが、参加を妨げないが、運用上参加者数が予測できないことが大きな課題である。

運用に際し進行者、説明者、解説者（専門）の役割分担があると、運用側は研修の全体像を俯瞰しつつ進めることが可能となり、参加者は次に起こることへの受入れ準備ができ、研修全体の輪郭が見え、良い結果につながっている。

E. 結論

プログラムの改良もすすみ、今後は本研究班員以外の運用で同種の効果を上げるために必要なガイドの作成や、指導者への利用講習の検討が必要となる。客観的評価手法の検討や、細部のプログラム改良が次年度の課題である。

F. 健康危険情報、G. 研究発表、H. 知的財産権の出願・登録状況

なし