

201184001A (DVD 1枚有り)

平成23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23年度研究報告書
研究代表者 吉川肇子
平成24年(2012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. 開発された教材「あかとあお」「わいわい荘食中毒事件」の 利用可能性の検討-----	3
堀口 逸子	
2. コミュニケーションの基礎的な教材の作成-----	6
杉浦 淳吉	
3. 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-----	17
西條 政幸	
4. 研修プログラムの設計に関する研究： 「テラーメイド型」の研修プログラム運用に向けて-----	36
加藤 文俊	
5. 研修プログラムにおける運営に関する研究： ファシリテーション上の注意点-----	44
中村 美枝子	
6. 健康危機管理研修指導者向け「理論解説講義」の開発-----	53
長岡 健	

III. 研究成果の刊行に関する一覧表-----	63
--------------------------	----

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）

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 教授

研究協力者 黒瀬琢也 熊本県庁

研究要旨

健康危機管理従事者のリスク・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、以下の3つのことを中心に研究を進めた。①研修プログラムの評価の実施。②研修用教材の開発と整備。③研修実施者向けの講習会の実施。

研修プログラムの評価は、健康危機管理従事者とともに大学生にも実施して行った。研修用教材は、研修実施のための手引き書やワークブック、実施ビデオ等の補助的教材などもあわせて作製した。これらを実際に活用できるよう、研修実施者向けに、実際の体験を含む講習会を行った。

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・教授

長岡健 法政大学経営学部・教授

西條政幸 国立感染症研究所ウイルス第1部・部長

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

A. 研究目的と背景

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。

本年度は、開発した研修プログラムを整備するとともに、実施手引きやビデオ、自習用ワークブックなど補助教材を作成する。また、これらの活用方法を啓発するために、研修実施者（指導者）向けの講習会を実施する。

B. 研究方法

本年度は、以下の3つのことを中心に研究を進めた。①研修プログラムの評価の

実施。②研修用教材の開発と整備。③研修実施者向けの講習会の実施。

研修プログラムの評価は、健康危機管理従事者とともに大学生にも実施して行った。研修用教材は、研修実施のための手引き書やワークブック、実施ビデオ等の補助的教材などもあわせて作製した。これらを実際に活用できるよう、研修実施者向けに、実際の体験を含む講習会を行った。

C. 研究結果

【成果物】（別添資料参照）

- (1) 新規研修プログラムの開発：「あかとあお」「わいわいホーム食中毒事件」「観戦地図」など、本研究班独自の研修プログラムを開発し、それらを利用可能なように教材化した。
- (2) 「実施手引き」：上述の個々のプログラムの実施の方法を手引き書として作成した。
- (3) 「自習用ワークブック」：クライシスコミュニケーションマニュアルを自習できるように、e-learning のコンテンツを中心に自記入式のワークブックを作成した。
- (4) 実施ビデオ：研修の様子を簡単に理解できるように、実施の様子を撮影したビデオを作製した。

上記の成果物を中心に、研修実施者向けの講習会を開催した。

D. 考察

研修プログラムの開発とともに、その使用場面を想定して、各プログラムの整備を行うことができた。

また、今年度は補助的な教材を付加することで、短時間の研修であっても、より効率的に学習が進むよう荷することができた。

また、研修実施者向けの講習会も好評であった。

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。

今後は、本研究班が開発したこれらのプログラムを中心に、教材や実施の手引き、実施 DVD の配布などを行い、成果の公表およびいっそうの普及をはかっていく。

F. 健康危険情報

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

なし

開発された教材「あかとあお」「わいわい荘食中毒事件」の 利用可能性の検討

研究分担者 堀口逸子 順天堂大学医学部公衆衛生学教室 助教

研究要旨

開発された「あかとあお」「わいわい荘食中毒事件」の教材において、保健所職員、看護学生対象の研修及び講義において使用した。各教材とも、学生においても学ぶべきことを、体験をとおして学んでいることが確認できた。教材の利用には、時間と場所の制約があることから、事前に担当者と打ち合わせをすることが必要不可欠であった。

A. 研究目的と背景

開発された教材の利用可能性を検討すること。

B. 研究方法

1) 自治体職員研修

都道府県を中心として、自治体研修において近年リスクコミュニケーションをテーマとして実施されることがある。

今回、感染症や食品をテーマとした、リスクコミュニケーション研修会において開発された教材を一部利用し、参加者からのインタビューを実施した。

・三重県食品衛生監視員対象研修

テーマは食の安全に関するリスクコミュニケーションであった。使用した開発された教材は「わいわい荘食中毒事件」および「あかとあお」の2種類であった。

参加者は、食品衛生監視員として勤続年数が5年満たないものから、20年以上と幅が広がった。研修は講義を含め3時間確保されていた。会場はグループワークができるような配置であった。

・埼玉県衛生研究所感染症担当職員研修

テーマは、感染症に関するリスクコミュニケーションであった。使用した開発され

た教材は「あかとあお」であった。

参加者は、感染症担当者以外のリスクコミュニケーションに関心のある人々であった。「あかとあお」は、1回の体験ののち、情報提供への工夫を個人個人が考え、計3回体験してもらった。終了後、観察者として所長及び別の組織である保健所から参加していた医師にインタビューを行った。

・埼玉県川口保健所職員研修

テーマは災害時のリスクコミュニケーションであった。使用した教材は「あかとあお」であった。

・川崎市新型インフルエンザに関する職員研修

テーマは感染症であった。使用教材は「あかとあお」であった。会場が平坦ではなく階段教室であった。

2) 看護学生講義

看護学科2年生の公衆衛生学の講義の1つにおいて、公衆衛生活動の疑似体験の1部として、「わいわい荘食中毒事件」を利用した。看護学生においては3年次に、地域看護実習として保健所や市町村保健センターで約1週間実習する。実際の食中毒発生時の疫学調査に参加することはないが、短期間の実習期間中に保健師としての実務の

疑似体験ができることとなる。評価は、自由記載の質問紙調査とした。質問項目は、「気づいたこと」「驚いたこと」「うれしかったこと」「がっかりしたこと」「わかりづらかったこと」「必要だとわかったこと」「これから実行しようと決めたこと」「その他書いておきたいこと」の8項目である。記述された内容から、本教材に関連する部分の記述を、保健師資格を有する研究生と抽出し分類した。

3) 企業幹部研修

食品企業のリスクコミュニケーションをテーマとした幹部研修の一部において「あかとあお」を利用した。その後、参加者よりインタビューを行った。

C. 研究結果

1) あかとあお

あかとあおは、危機時の情報伝達の混乱の疑似体験である。

インタビュー結果からは、危機時の混乱を過去に体験している社会人（自治体職員、会社員）にとっても、有効であること、また、実際の危機時に機能が十分でなかった職員のところで混乱が生じていたとの発言から、再現性があることが確認できた。また、繰り返し実施することで、コミュニケーションのポイントを工夫することができると指摘された。

また、時間が限定された座学形式の場合や、階段教室の空いた空間での利用ができ、また短時間でできることから、利用可能性の高い教材であると考えられた。

2) わいわい荘食中毒事件

看護学生に対する 90 分講義のうち、約 25 分間を利用して実施した。質問紙の回答では、

- ・コミュニケーションだけで情報を伝えることが難しかった
- ・コミュニケーションをとることで情報共有することが重要だとわかった
- ・伝える相手によって伝え方を考えないといけないと気付いた

・口頭だと情報の食い違いが生じることに気付いた

- ・短時間で多くの情報を収集し、またそれが必要か不必要か整理するのが難しかった
- ・重要かどうかの判断をするのがとても大切だと分かった

・何が重要な情報か関連しているのかを判断する基準が微妙に違うということに驚いた

・色々情報はわかっていたのに、把握しきれておらず、回答に到達できずにがっかりした。

という情報の取捨選択に関して、情報源とその判断についてのコメントが数多くみられた。

また、

・食中毒が、パンが原因と思わなかった（驚いた）

・固定観念を取り除く必要がある

・情報を選択するとき、あまり先入観を持たないこと

などの、思い込みがあることに対して気づいていた。

・「都築」と「鈴木」が各々の滑舌によって聞き違いを割りと頻繁に起こしてしまった。

・名前が似ている人は、耳で聞いただけではわかりづらく、見取り図にメモしてようやく分かった。

など、「聴く」ことの困難性に気づいていた。

そして、

- ・確認をすること
- ・情報収集と間違えることを恐れないこと
- と、今後の学習のきっかけができていた。
- ・ゲームだと楽しく学ぶことができる
- との多くの回答を得た。

D. 考察

今回、利用した2つの開発された教材について、それぞれ、教材を利用して学ぶべきことを習得できている様子が伺えた。教材利用者として、保健所等の社会人だけでなく、看護学生といった今後保健所等に勤務する可能性のある者についても有効であ

ると考えられた。

しかし、教材の利用には、時間と場所の制限を受けることから、あらかじめファシリテーターとなる者は担当者との入念な打ち合わせが必要と考えられた。

E. 結論

2つの教材は、それぞれ学ぶべきことを、体験をとおして学んでいることが確認できた。これは医療系学生にも利用可能性が高いことが確認できた。

教材の利用には、時間と場所の制約があることから、事前に担当者と打ち合わせをすることが必要不可欠であった。

謝辞

ご協力いただきましたみなさまに深謝いたします。

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

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 愛知教育大学教育学部 准教授

研究要旨

研究班で作成した危機管理をテーマとする演習教材の試行・評価と分析を行った。演習の評価は、大学および大学院における社会心理学のカリキュラムの中で主にコミュニケーション分野において実施された。実際の研修によるアクション・リサーチでは、研修の目的に応じて教材の選定と参加者の評価が行われるが、大学の講義では、そうした文脈を考慮せずに複数の教材について多面的に評価することが可能となる。「あかとあお」、「わいわいホーム食中毒事件」、「感染地図」「オープン Q クローズド Q」、「ツナゲー」、「ハコノリ」、「Small Potatoes(スモールポテト)」の7つの演習について評価を行った。学習者の評価の分析結果から、リスク/クライシスコミュニケーションの基礎となるコミュニケーション理解につながる学習効果が得られた。

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理解の基礎となるコミュニケーションの基礎的な教材について、本研究班では継続的に開発・実施・評価を行ってきた。その教材については、個々に学習効果があることが明らかになりつつあるが、それぞれの教材がコミュニケーションの学習において相互にどのような役割を果たすのかについても視野に入れながら、評価を行う。

ここでは、コミュニケーションについての学習を目的とする大学および大学院の講義において、本研究班で開発した演習をカリキュラムの一部として実施し、演習内容にかかわる定量的・定性的評価を行うことを課題とした。「あかとあお」、「わいわいホーム食中毒事件」(以下、「わいわいホーム」)、「感染地図」「オープン Q クローズド Q」、「ツナゲー」、「ハコノリ」、「Small

Potatoes(スモールポテト)」(以下、「スモールポテト」)の7つの教材について評価を行った。

B. 研究方法

概要 研究分担者が担当する大学および大学院の社会心理学の講義において、複数の演習を実施し、個別評価および相互の比較評価を行う。評価方法は、個別評価については演習の振り返りにおけるワークシートの内容分析等、講義全体の振り返りについては全体を総括するレポートを分析対象とする。

対象者 H23 年度の A 大学心理学部の「社会心理学 1」「社会心理学 2」の講義、B 大学大学院教育学研究科の「社会心理学特論」の講義の受講者。

演習の配置 「社会心理学 1」において「わいわいホーム」、「社会心理学 2」において、

「あかとあお」,「オープンQクローズドQ」,
「ツナゲー」,「感染地図」の4つをそれぞれ
1 時限 (90 分) 配当した。「社会心理学
特論」は集中講義 (3 日間) として実施さ
れ, 1 日目に「オープンQクローズドQ」,
「あかとあお」,「わいわいホーム」,「ツナ
ゲー」, 2 日目に「感染地図」, 3 日目に「ス
モールポテト」,「ハコノリ」をそれぞれ実
施し,「あかとあお」,「スモールポテト」は
それぞれ 30 分程度, その他は 90 分程度を
配当した。

評価の方法 各演習は, 本研究班の作成に
よる「手引き書」におおむね従って実施さ
れた。各演習には振り返りシートを用意し,
評定尺度および自由記述によって評価を行
った (詳細は研究結果を参照)。特に,「あ
かとあお」については, 実験デザインによ
る分析を行った。また,「社会心理学特論」
においては, 各演習の後に「ICHIBA」手法 (杉
浦, 2006) による振り返りを行った。ICHIBA
とは, 意見を整理・統合するゲーミング・
シミュレーションの一種で, プレーヤがも
つ意見を相互に比較しながらグルーピング
を行うものである。ICHIBA により, それぞ
れの演習で学んだことを振り返る活動を行
い, その内容を整理した。

実験の概要 上述のように,「あかとあお」
について実験的に検討を行った。受講者は
9 名程度で 1 グループとし, 4 グループを構
成した。講義室において前方に向かって 3
列に配置されている 3~4 人掛け長机に横
一列に着席し, それを 1 グループとした。
標準的な「あかとあお」の手続きを踏襲し
た。実験条として, 情報の発信源にあたる
グループと, 情報の伝達途中にあたるグル
ープの 2 群を比較する。

C. 研究結果

7 つの演習それぞれについての個別評価
の結果を順に示す。

(a) 「あかとあお」

社会心理学 2 の受講者 37 名を対象とし,
実験条件の設定に応じ, 座席の位置で各条
件に割り振った。左右両端とその隣の座席
4 名を「両端」条件, それ以外の左右両端
の間にある座席を「中央」条件とし, 両者
の平均値の差を比較した (表 1)。

表 1 評価項目の条件別平均値の比較

	両端	中央	t 値	
(1)自分のところにカ ードが来たときに混 乱した。	1.88	3.48	-3.78	**
(2)冷静に対処すれ ば簡単にできる課題 だと思う。	4.38	4.33	0.15	
(3)カードの処理をう まく行うことができた。	4.13	3.48	1.76	+
(4)演習の進行につ いて他者に指示を出 した。	2.88	2.81	0.17	
(5)自分はグループの 目標の達成に貢献で きた。	3.31	3.10	0.74	
(6)自分たちのグルー プは課題を十分に達 成することができた。	3.31	3.29	0.08	

** $p<.01$, + $p<.10$

「(1) 自分のところにカードが来たときに
混乱した」の項目のみで, 両条件の間に平
均値の違いが見られた($t=-3.78$, $p<.01$)。

次に, 社会心理学特論における ICHIBA
による評価を表 2 に示す。また ICHIBA の
結果を参加者が模造紙に整理したイメージ
を図 1 に示す。事前準備の重要性に関する
認識が最も多かった。

表 2 ICHIBA による「あかとあお」評価

カテゴリ	位置	内容
事前準備	中	リーダーがいることで優先順位が一つに定まり効率が良くなる。
	中	集団の情報伝達では混乱しないよう優先順位をつけることが大切。
	中	上手くいく方法を見つけ出すことが大事。
	中	情報が同時にいくつもとくと処理が困難になる。なので一つ一つ処理できるようなやり方もあらかじめ決めておく。
	端	前もって集団の中でルールを作ったり、よりよい方法を考えておくと、混乱が生じにくくなる。
情報の複雑さ	端	情報が複雑になってくると、混乱しやすい。
	中	複数の情報を同時に伝達するのは難しい。
	中	課題を出来る限りシンプルにすることで効率が良くなる。
冷静になる	端	自分のやるべき課題を冷静に一つ一つやるのが大切だと思った。
	中	冷静になることが大切。
	端	情報がさくそうすると混乱し、パニック状態になりやすく冷静な判断をすることが難しい。
全体で	端	一人一人の意識が全員で解決しようとする方向に向かう。
	端	個々に課題を行っているのではなく、全体で複数の課題を行っているという意識が必要。
位置関係	端	個人がいる場所(位置関係)によって混乱している内容や度合いは異なる。
	中	同じ課題に取り組んでいても、立ち位置によって見え方が違う。
なし	端	集団内で複数の情報を伝達するには、伝えたい情報・伝わってきた情報を各自明確にしておく必要がある。

端：列の両側 2 名，中：列の内側

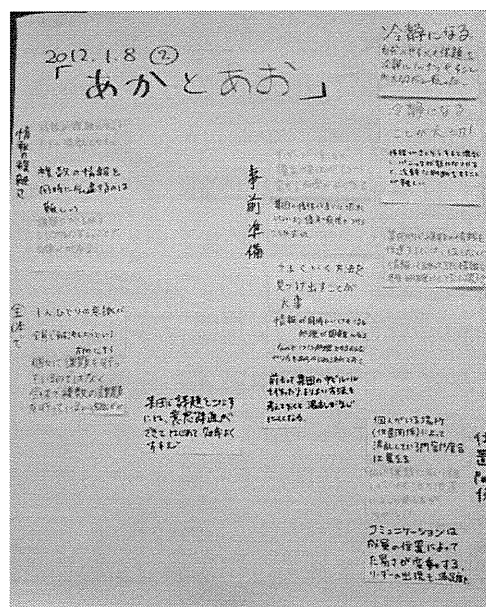


図 1 ICHIBA による集約結果のイメージ

(b) 「わいわいホーム」

「社会心理学 1」および「社会心理学特論」の受講者 47 名を対象として分析した。振り返りシートにおける 4 項目の平均値と SD を表 3 に示す。表 3 の項目を比較すると、(3)の自分はグループの目標達成に貢献できた、の項目が他の項目よりも評定値が低い。

次に、「役だった行動」、「妨げになった行動」、「うまく作業を進めるための改善点」、「学んだこと」の記述を分類整理した。

表 3 わいわいホームの評価の平均値と SD

	平均	SD
(1)お互いの意見をよく聴き合っていた	4.5	0.8
(2)メンバーそれぞれの情報を十分活用できていた	4.3	0.8
(3)自分はグループの目標の達成に貢献できた	3.9	1.0
(4)自分たちのグループは課題を十分に達成することができた	4.4	0.7

〈役だった行動〉①情報の提示の観点：「全員が積極的に意見を出し交換し合う」、「誰かが言った情報に関連した情報を言っていく」、「1人1人が必要だと思われる情報をまとめて言う」。②情報の整理の観点：「書記をつける」、「部屋の位置の見取り図を書く」。③進行方法：「進行役をつくる」、「～さんについての情報はありますかと皆に確認する」といった点が挙げられていた。

〈妨げになった行動〉①情報の提示方法：「全員が一斉に意見を出しごたごたになった」「人の発言途中で割り込んで意見を出す」②情報内容の取舍選択：「必要のない情報をだす」、「最後の最後に重要な情報を言う」、「主語をきちんと伝えていなかった」。③思い込み：「カードの内容外の変な予測をする」「勝手に必要のない情報だと決めつけ情報を伝えない」。

〈改善点〉①発言の方法：「紙に書き込んでまとめていく（表をつくる、図を描く）」「まとめる進行係をつくる（発言を促す）」「人の話、情報をしっかり聞く」。②情報の整理「どの情報が重要か各自が見極め、重要なものから順に発言していく」「持っているカードの情報を種類別に整理してから、順番に情報を交換する」

最後に、ICHIBAの結果を表4に示す。参加者の学びは「情報整理」と「共通理解」の2つに大きくまとめられ、他に「傾聴」「情報提示のタイミング」がみられた。

表4 ICHIBAによるわいわいホーム評価

カテゴリ	色	内容
情報整理	青	他の人の情報をきちんと聞き情報を整理していくことの大切さ。
	赤	多くの情報を整理、共有する際は、似ている情報からまとめていくのがよい。
	青	情報を整理する人が重要になってくる。
	黄	有力な情報を上手に整理することが大切。
	赤	みんなで情報を共有し、整理していくことで全体が見えてくる。
	青	書いてまとめることが大切。
共通理解	緑	他者や自身がもつ情報が、全体としてどのような役目を果たすのか予想しながら推理する。
	緑	グループのメンバーで共通認識が得られるよう、それぞれがどのような伝え方・きき方が大切かを考えること。
	緑	チームワークを大切にし、役割を設けて情報を共有しやすくする。
	緑	一つの課題を達成するには、協調性が必要。
	黄	情報は一か所にまとめ、整理し、全員が共通理解でき、かつわかりやすくする必要がある。
	黄	個人プレーではなく集団理解が解決につながる。
傾聴	黄	共通理解することの大切さ。
	黄	情報をまとめるメモはみんなですべての方がよい。（共通理解）
	青	自分の意見を言って終わりではなく、人の意見をしっかり聞くことが大切だと思った。
情報提示のタイミング	緑	他者の話を聞き取りまとめようとする姿勢が大事。
	赤	情報を議論の展開に合わせて必要なものだけを提示していく。
情報提示のタイミング	赤	適切な場面で適切な情報を提示する必要性。
	赤	適切な場面で適切な情報を提示する必要性。

色は班ごとの付箋紙の色をあらわす

(c) 「感染地図」

「社会心理学 2」の受講者 35 名を対象として分析した。振り返りシートにおける 4 項目の平均値と SD を表 5 に示す。表 5 より、時間管理の評価が相対的に低いことがわかる。

表 5 感染地図の評価の平均値と SD

	平均	SD
(1)自分たちのグループはお互いの意見をよく聴きあっていた	3.8	1.1
(2)自分たちのグループは他のグループの情報を十分に活用できていた	4.1	0.8
(3)自分たちのグループは効果的に時間を管理することができていた	3.0	0.7
(4)自分たちのグループは課題を十分に達成することができた	3.6	0.7

n=35

次に、グループでの振り返りの内容について、次のように分類整理された。

①グループ内外との協力

「グループ内での方針、目標が定まっていますが、他のグループと分かりあえていなければ意味がなかった」、「メモを取る人、考える人などの役割分担が必要だと感じた」

「周りの言葉を聞くプレッシャーに負けてはいけなかったと思った」

②メモの取り方

「メモの取り方を工夫すれば、もっと確実に場所と人数を把握できた」「情報をもっと分かりやすくメモしておくべきだった」

③特定の優先順位

「経路を狭めてから人数を割り出すと良かった」「感染者の数を知るより先に、経路を調べるべきだと思った」「感染場所を特定するのか、感染していない場所を特定するのかで意見が分かれた」「何に焦点を当てて調

査していくかを決めておいた方がよかった」「人数を割り出すのに集中してしまい、どこまで感染が広がっているのか、感染した地域としていない地域の境目を調べることができなかった」「一か所に目がいて、地区の広がりあまり考えていなかった」

④反省点、難しかったところ

「質問と質問の間の考える時間は充分なように思われるが、終盤になるにつれてマスクとマスクの関係を解くのに時間を要するため、時間が足りないと感じた」「時間が少なかったのと、紙がぐちゃぐちゃになってしまうので前のターンで得たこととその時得たことを照らし合わせるのが難しかった」「ルールをもっとしっかり把握しておくべきだった」「人数の割り出しで何度も同じマスクを聞いてしまった」

その他、次のような点が挙げられていた。

「他のチームの情報を生かし、感染者が出た場合、怪しいマスクを周りからつぶしたり、少しかぶせて質問することが大切」「感染者がいるマスクは縦、横に隣接していることと、感染者数は一人か 3 人、5 人という情報はとても重要なヒントになった」「あえて 0 人と分かっているところを 3 つ聞いて、1 つのマスクの人数を調べる方法は良かった」「0 が確定したところを含めて聞く、ということに早くほかの班も気付いてほしかった」

次に社会心理学特論における ICHIBA による振り返りについて、表 6 に結果を示す。大きくは「他チームとの協力」「情報の整理の必要性」の 2 つにまとめ、組織間調整といった役割分担、見通しをたてて行動することも挙げられた。

表 6 ICHIBA による感染地図評価

他チームとの協力	青	協力して課題に取り組むことで効率が良くなった。
	緑	団結力
	赤	大きく協力することが大切
	赤	他のチームとの連携が大切！（自チームも！！）
	黄	視野を広げることの難しさと大切さ
	青	他グループと情報を共有して、戦略を立てて協力する。
	緑	グループ交換流により、情報収集と戦略を統一させることが大切
情報の整理の必要性	青	情報の整理が必要である。
	青	多人数での協力では、情報が錯綜するので整理が必要
	緑	情報を少ない時間で的確に判断、処理することは難しい
	黄	限られた時間の中で多くの情報を適切にまとめることの重要性和難しさ
	青	効率の良い情報収集・共有・整理が必要である！！
	赤	必要な情報を明確にし、共通意識を持って取り組むことが大切。
	緑	ルールに記載がないところから、より効率的な方法を想像・考え出すこと
役割分担	赤	班協力の中でも、役割分担といった組織間調整が必要だと思った。
	黄	自分の限界を知り、自分の役割を考えることが重要。
	黄	小さなグループですべて解決しようとせず、全体で効率よく役割を決めて動くことの大切さ。
見通し	緑	見通しを立てて行動することが大切！！

(d)「オープン Q クローズド Q」

社会心理学 2(32 名)および社会心理学特論(18 名)において実施した。この演習では、学習者は自由記述により振り返りを行った。開いた質問と閉じた質問のそれぞれについて、手引き書にある意図について学習され

ていたことがおおむね確認された。ここでは、特に注目される記述を挙げる。

相違性：「閉じた質問では自分の聞きたいことが聞けるが、それ以上に会話は広がらず、コミュニケーション能力は必要ないのかもしれないが、「開いた質問」は聞き手のコミュニケーション能力によって、必要な情報が引き出せるかが決まる」。のコメントは、相違性を意識しながら、それぞれのコミュニケーション能力との関連に着目している。この点に関連して、次のコメントは答える側の能力にも着目している点で興味深い。

「オープン Q では答える側がクローズド Q では質問する側が頭を使って考える必要がある」。

相補性：「オープン Q クローズド Q の両方の聞き方を使うことによって最も正確な情報を得られる」というコメントに代表されるように、双方の違いを理解した上で、両者をどのように組み合わせるかという点が重要だということが挙げられる。次のコメントもこのことを考察している。「人間の会話はアンゲームでの自分の話をするということから成り立っている。どちらか 1 つが欠けてしまったら人間どうしの情報伝達はとても不便になってしまう」。

次に社会心理学特論における ICHIBA による評価を表 7 に結果を示す。「いい質問をする難しさ」「臨機応変」「相手を知るために思いを巡らす」「言葉を超える情報」「質問の仕方」の 5 つに分類された。

表 7 ICHIBA によるオープン Q クローズド Q の評価

カテゴリ	色	内容
いい質問をする難しさ	黄	良い情報を引き出すことの難しさ。
	黄	いい質問すること難しい
	赤	相手にとって明確に答えやすい。クローズドQは情報も得やすいが会話が広がりにくい。Ask, hear になりやすい。
臨機応変	緑	閉じた質問と開いた質問はどちらがよいかではなく臨機応変に使い分ける。
	青	得たい情報によって質問の種類を使い分けるということ。
	緑	”ききかた”によって得られる情報が違う。
	緑	情報を共有できる質問の仕方、きき方には多様な視点が必要。
相手を知らねえに思考を巡らす	緑	人の伝えようとしていることを読み取ろうとする気持ちが大切。
	赤	相手の言わんとしていることを想像し、自分の中で的を絞っていくことが大切。
	青	カウンセリングの場面において相手のことを知るための質問をする際にも、20の質問で質問を考えた思考回路を参考にすることができるだろうと感じた。
言葉を越える情報	黄	閉じた質問の、はい、いいえは、言葉以上の情報があることを学んだ。
	青	反応を読み取ることが重要。
	赤	閉じた質問からでも「はい」「いいえ」と答えるまでの間や表情などから、さらに情報が得られる。
質問の仕方	青	相手が答えやすくなる尋ね方のテクニックがある。
	黄	クローズドQの方が質問の仕方(表現)を工夫しないといけないと思った。
	緑	質問は、内容が相手に正確に伝わらなくては意味がない。
(カテゴリなし)	青	相手と自分が考える価値・基準は必ずしも同じではないということ。
	赤	意識しなくても協力関係を築くことができる。

(e) 「ツナゲー」

「社会心理学 2」および「社会心理学特論」の受講者 53 名を対象として分析した。振り返りシートにおける 5 項目の平均値と SD を表 8 に示す。非言語情報の活用に関する評価が相対的に低いことがわかる。

次に、グループでの振り返りの内容について、次のように分類整理された。

表 8 ツナゲーの評価の平均値と SD

	平均	SD
(1)情報の伝えての言語的情報をうまく活用することができた	4.0	0.8
(2)情報の伝え手の被言語情報をうまく活用することができた	3.8	0.9
(3)自分自身は他のプレーヤーと協力することができた	4.2	0.7
(4)自分たちのグループはお互いに協力できていた	4.5	0.6
(5)自分たちのグループは課題を十分に達成することができた	4.0	0.8

n=53

①意思疎通の工夫「紙に持っているカードを書き出すことで情報交換が円滑に進んだ」。「情報をひとつに集約すれば共通認識が生まれ達成意欲が高まる」「相手とつなげることばかり考えると他の二人とかぶってしまい、カードの枚数が減ってしまった。他の二人とも意思の疎通が必要だ」

②課題達成の方針「方向性をグループで決めておくことが大切」「遠回りですつなげよう。手札をばらした後みんな良く考えて支えあって把握したほうが良い」「2×2で協力するよりも4×1で協力して1つの大きなつながりを作ったほうが良い」。

③順序効果「1 回目は意見は出やすかったがまとまりにくく、2 回目は意見を出すのに手間どるがまとめやすく、視覚的に全体的に共通認識しやすかった。」

④情報伝達手段の特性「話せることは利点ばかりではなく話せることによって情報過多になってしまったり、それぞれの意見がぶつかりやすくなった。それぞれの情報伝達手段に長所と短所が存在する。」

次に社会心理学特論における ICHIBA によるツナゲーの評価を表 9 に結果を示す。特に「非言語」「視覚」による共通理解に関する評価が多数を占めた。

表 9 ICHIBA によるツナゲー評価

カテゴリ	色	内容
非言語の難しさ	赤	非言語での情報共有は難しい。
	赤	会話がないと、多くの情報を分かりやすく伝えるのは難しい。
	青	言葉がないと情報を伝えるのは難しい。
	赤	非言語的情報を複数で共有することは難しい。
非言語で良い	赤	先を見通してそれお上手に伝えることが大変(特に非言語)
	緑	「一致団体」は非言語の方が努力値が上がり成されやすい。
	黄	話すことができなくても意思表示することができる。
	青	話せなくても、文字やジェスチャーなどの非言語で伝わる部分はある。
視覚による共通理解	青	伝えたい内容によっては言葉よりも、ノンバーバルな情報が役に立つんだなと思った。
	緑	共通理解を得ることで全体の道筋が定まっていく。
	黄	視覚的情報を1つに集約できれば、共通認識が生まれ達成意欲が高まる。
	黄	共有したいものを書いて視覚的にそれぞれ確認できるようにすることが、より情報を共有できることになる。
	緑	方針を1つに定めて共有することで各人の考える道筋がシンプルになり、効率が良い。
メンバーとの協力	黄	共通のビジョンを持つことの大切さ。
	緑	思考を柔軟にして、メンバーの意見を取り入れることが大切！！
(カテゴリなし)	黄	グループで協力しあって最善を考える。共通で認識を大切に。
	青	情報伝達が上手くいかない情報共有ができず、共通の目標が分からなくなる。
(カテゴリなし)	緑	それぞれの伝達手段に長所短所が存在し、同じ手段であっても伝え方や言い方などの表現方法によって伝わりやすくて妨げにもなるということ。

(f) 「ハコノリ」

社会心理学特論において、18名で3つのグループを構成し、20センチ角(特大)と3センチ角(極小)の材料を組み合わせ使用した。2つのグループは最初の課題を極小、2番目以降は特大を使用した。極小と特大との間で、方略や気づきの違いがみられた。表10にICHIBAによるハコノリの評価を示す。多面的に物事をみることの重要性へ

の気づきがみられる一方で、一つの側面から理解することの利点についての言及がある点も興味深い。

表 10 ICHIBA によるハコノリ評価

カテゴリ	内容
多面的な視点	見る視点が違うと1つのものも色々に見える。
	物事は多面的にとらえることで全体が見える。
	視点を入れ換えたり多面的に見ることが大事。
	多面的(立体的)な視点で物事をみるのは難しい。
FOCUS	平面のものを立体として捉える、違う立場で考える難しさ。
	ひとつの視点による思い込みは危険
	情報をひとつずつ積み重ねて全体像を把握することが大切。
	一側面ずつを理解してからの方が物事をふかんしやすくなる。
視点の違い	全体を見るより、ある一側面フォーカスしてみた方が特徴を捉えられる。
	他者の視点を理解する。
聴く	自分の視点と他者の視点の違い
	よく聴くことが大切
(カテゴリなし)	意見をよく出し、よく聴くことがグループのまとまりを良くするポイント。
	他人の意見も聞き、それぞれが納得できる回答を見つけ出すこと。
	自分がどう見ているかきちんと伝えることが大切。
	協力することは大切。
(カテゴリなし)	一側面から得られる情報と多側面から得られる情報はそれぞれ長・短所がある。
	視点を実際に動いてみるのが重要だと思った。

(g) 「スモールポテト」

社会心理学特論でのハコノリを実施する前に行った。講義全体の時間の都合で簡単に行ったのみであったが、表11のICHIBAによる評価にみられるような学びが達成されていた。

表 11 ICHIBA によるスモールポテト評価

カテゴリ	内容
意識しないと	何気なく見ているものはきちんと特徴をつかめていない。
	意識しないと記憶できない。
	注意していないと見ているようで見ていない。
	意識していないと人は意外と、ものを見ているようで見ていない。
	意識しないと見ているようで見ていない。
	相手を知るには相手を知ろうとする気持ちが大切。
	気に留めていなかった情報を再生する難しさ。
個々の特徴に注意	個々の特徴に注意する。
	第一印象を大切に
	ある特徴(視点)を定めて対象を捉えないと全体を捉えられないことがある。
取捨選択	対象理解のための情報の取捨選択
	捨てられる情報と拾われる情報。必要な情報を捨てないように。
	情報を早期に取捨選択してしまうと物事の見方がひとりよがりになってしまう。
没個性派	集団のひとつとして見ると、他との違いが分からなくなる
	状況や場面によって対象(固有の存在)への認識は異なる。
	間違いないと思い込めば葛藤は起きない。
(カテゴリなし)	実際に関わりを持つことで見えてくるものがあり、遠くから眺めているだけではわからないことがたくさんある。

7つの教材の相対的評価

既述の 7 つの演習を実施した社会心理学特論では、最後に 7 つの演習それぞれを動詞一語で表現する(重複は不可)という振り返りを行った。この振り返りは、例えば複数の演習で「協力する」という動詞が最も言い得ていると感じても、どれか 1 つを「協力する」に割り当て、他の演習は他の動詞で表現することが求められるというものであり、筆者が複数のゲーミングを取り入れた講義の総括で取り入れている方法である。表 12 に複数の演習に共通してみられた動詞とその出現数を示した。表 13 には 7 つの演習それぞれで単独に出現した動詞を示す。

表 12 2つの演習に共通して出現した動詞

動詞	a	b	c	d	e	f	g
協力する		1	4	1	7		
集約する	1	9				2	
伝える	1	1		3			
共有する		3	1				
巡らせる				2		1	
考える	1		3				
連携する			2		1		
意識する					1		4
見る						2	2

a: あかとあお
b: わいわいホーム
c: 感染地図
d: オープン Q クローズド Q
e: ツナゲー
f: ハコノリ
g: スモールポテト

表 13 各演習で出現した動詞

教材	表現されたその他の動詞
a: あかとあお	落ち着く・冷静になる(7)、役割を担当する、伝達する、簡潔にする、選ぶ、参加する、処理する、達成する、受け取る
b: わいわいホーム	聞き取る、つなげる、伝え合う
c: 感染地図	裏読みする、明確にする、見通す、見通しを立てる、全うする、合わせる、分担する
d: オープン Q クローズド Q	聞く・聴く・訊く(6)、推測する、推理する、得る、使い分ける、尋ねる
e: ツナゲー	分かり合う、共通理解する、洞察する、助け合う、視覚化する、計画する
f: ハコノリ	動く、動かす、試行錯誤する、広げる、思い込む、捉える、協同する、気遣う、定める、試す、気づく、統合する、ひらめく
g: スモールポテト	取捨選択する(2)、観察する(2)、関わる、再生する、信じる、分ける、認識する、記憶する、注意する

()内は出現数。その他は 1 回ずつ。ここでの方式による評定者は、それぞれの演習に対する意味づけを行い、相対的にどの演習で何を学んだのかを振り返った。ここで表現された動詞は、教材の利用者が目的に応じてどの教材を活用したらよいのかの一つの指標になると考えられる。

D. 考察

(a)「あかとあお」

横一列に並んだ情報のネットワークは、コミュニケーションネットワークの古典的研究(Leavitt, 1951)においては、チェーン型にあたる。チェーン型はサークル型やホイール型と比較して課題解決が遅く不正確となりがちで、リーダーも決まりにくいというネガティブな側面があるが、学習者はそれを体験しながら学ぶと同時に、チェーン型の両端よりも中央の部分での混乱が大きいことが示された。

(b)「わいわいホーム」

情報を全体で共有できるような工夫の重要性についての指摘がみられ、この教材による失敗の経験がその後の活動に生かせる方向で振り返りができていることは、実際の研修での成果とも整合する。ただし、振り返りから各自でどの情報が重要かを見極めることが重要性との指摘もみられた。一見適切のようにみえるこうした観点は、何が重要かの判断を誤り必要な情報が埋もれてしまうことにもつながる。教材が意図していること以外に参加者の学びがあることはもちろん意義のあることだが、その学びがどのような意味をもつかの熟慮もまた必要なことであり、そのための工夫も必要である。

(c)「感染地図」

チーム内での役割分担とチーム間での協力がこの演習での学びの中心となるところである。今回の評価においては、そのことへの気づきは演習における失敗から導かれることがわかった。時間の制約も大きな要因である。また、社会心理学特論の実践においてはシナリオ中の「国境なき」という文言により、演習の最初からチーム間の協力が必要だということに気づいた参加者が

協力を呼びかける展開となった。組織的に問題に取り組んでいたように見受けられたが、必ずしもそれが成功するとは限らないことも明らかとなった。

(d)「オープンQ クローズドQ」

開いた質問と閉じた質問の特徴を理解するだけでなく、質問する側と質問される側の役割や求められる技術についても演習を通じて理解が及んでいた。両方の質問方法において質問と回答の役割演技を行うことで、「きく」と「はなす」ことを統合して学習することができた結果といえる。質問の内容を実際の課題(業務)と関連させることで構造的な理解がより深まるともいえる。

(e)「ツナゲー」

話す方が自分の意思を素早く伝えられということに対して、話してはいけないという制約を与えることで、書いて伝えることのメリットや意義の理解が深まることが参加者の評価の中から明らかになった。さらには、話せることが情報を正確に伝えることの阻害要因にもなることにも理解が及んでいた。話すことが制約されるということは、日常の業務・課題における何と対応するのかの考察を学習者自身が深められるような工夫がさらに必要であるといえる。

(f)「ハコノリ」

この教材では、小さな箱を利用した場合には俯瞰的に状況を捉えられるが、大きな箱の場合は立ち上がらないと俯瞰的に捉えられない、という点が学びの重要な点の1つである。これに対して、今回の教材評価においては、すなわち、小さい箱とカードの図面を対応させるには、対象まで近寄っていった「視野狭窄」の状態にする必要があるが、大きな箱であればカードに書かれた

配置と実際に観察される側面からの正方形の集まりが対応させやすいということが挙げられた。俯瞰的に観察できることがマイナス面に働くというものである。一側面から捉える視点と全体を俯瞰する視点をどのように連携させるのかという点は、さらに考察の余地があるといえる。

(g)「スモールポテト」

今回の ICHIBA による評価では、個性への着目を意識することの重要性が指摘された。日常の業務においては意識することが必要である場合もあるが、それがどのような状況なのか、さらに意識し個性を識別することでどのような効用があるのかは、さらに整理する必要があるだろう。昨年度の報告書でも言及したが、個性への着目が阻害され集団・集合として捉えられてしまう現象をとらえるための道具はジャガイモ以外にも考えられる。集団や属性と個性との関係を考える教材はさらに発展できる可能性がある。

7つの教材の相対的評価

7つの演習に対して、重複を許さず、あえて1語の動詞で表現するという試みを行った。このような制約をかけることで、類似する他の教材との比較において、どのような特徴があるのかを抽出することができた。もちろんこれが全てではないが、教材を開発・提供する側の意図と一致してくるものではあるが、参加者の立場からそれが抽出されたという点で、教材を利用する側が、その教材によってどのような学習成果が期待できるのか判断する材料の1つになるだろう。今回の評価で挙げられた表現(動詞)が全てではない。動詞以外にも表現の方法はあるだろうし、比較する教材によっても

新たな表現が出現するだろう。個別の評価だけでなく、教材相互の関連を検討する評価やその手法の開発も、今後の重要な課題といえるだろう。

E. 結論

研修用に開発したコミュニケーションの基礎的な教材について、大学教育の一環として実践を行い、評価のデータを収集した。「あかとあお」、「わいわいホーム食中毒事件」、「感染地図」、「オープンQクローズドQ」、「ツナゲー」、「ハコノリ」、「Small Potatoes(スモールポテト)」の7つの演習について、学習者の評価の分析結果から、それぞれの教材のねらいと一致する評価を確認することができた。さらに教材を提供する側や実施する側が意図していない学びに関する評価もみられた。こうした評価は、今後の教材の改良や新規開発、目的に応じた教材の活用方法の開発に活用できるものであった。

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

なし

参考文献

- Leavitt, H. J. 1951 Some effects of certain communication patterns on group performance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 38-50.
- 杉浦淳吉 2006 意見対照ゲーム"ICHIBA"の開発 シミュレーション&ゲーミング, 16(2), 105-115.

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

研究分担者 西條政幸 国立感染症研究所ウイルス第一部 部長

研究要旨

大規模感染症や社会に多大な影響を及ぼす可能性のある感染症発生時におけるリスクコミュニケーション（リスコミ）において重要な情報収集、解析、配信のあり方をリスコミ担当者に教育する上で重要と考えられる項目について解析した。大規模感染症や社会に多大な影響を及ぼす可能性のある感染症事例を想定しておくこと、感染症対策において情報を交換する上で知っておくべき言葉の定義を把握しておくことが必要である。また、情報収集において重要な事項は、ひとつの感染症流行に対する捉え方が専門家の間でも比較的まちまちであることを認識して、情報収集を多様化し、適切に解釈することが重要である。情報発信においても、情報を提供する相手のレベルにあわせて分かりやすく説明することが必要である。上記の事項をリスコミの教育用プログラムに取り入れる必要がある。

A. 研究目的と背景

2009 年に、A 型インフルエンザウイルス H1N1 によるパンデミック（世界規模感染症流行）が発生し、この流行は世界中の多くの人々に大きな動揺を与えた。過去、血液製剤による B 型肝炎ウイルスやヒト免疫不全症候群ウイルスの感染症流行事例、食品を介した腸管出血性大腸菌 H7:0157 による大規模食中毒事例、硬膜移植関連クロイツフェルト・ヤコブ病、医療上の行為や食べ物を食べるといった、人間として根源的な行為そのものが感染症の大規模流行の原因となっている。2012 年には、日本国内外で腸管出血性大腸菌による大規模食中毒が発

生した。また、2011 年 3 月 11 日の東日本大震災後にも、いくつかの感染症の発生が危惧されその情報が適切に報道されなかったことから、社会的不安を過剰に煽る結果となった事例が見受けられた。

行政の立場から適切な情報を発信し、むやみに不安を煽ることなく、冷静に感染症の流行の拡大阻止に努めることが求められる。そのためには、健康管理行政に責任のある立場にある者は、社会に対して適切に情報発信する必要がある。

感染症対策のためのリスクコミュニケーション（リスコミ）の担当者に、適切なリスコミ教育のためのプログラムに必要な項

目を検討した。

B. 研究方法

H23 年度の本研究班で開催された「広報・広聴業務を担当する職員向けリスク研修」「健康危機管理研修実施者向け研修会」(東京)における感染症対策上の情報配信のあり方に関する講演を担当した。また、感染症対策のためのリスクを適切に行う上でリスク担当者に求められる事項を、リスクの各ステップ(情報収集, 解析, 配信)に分けて検討した。

C. 研究結果

情報収集においては、適切な情報の収集と情報を得るその情報源の選定、感染症対策上頻用される言葉の定義の理解と統一が重要である。感染症情報収集において有用な情報源としては、国立感染症研究所 (<http://www.nih.go.jp/niid/index.html>), PubMed (学術雑誌検索サイト, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>), ProMed (国際感染症学会, <http://www.promedmail.org/?p=2400:1000>), 米国 CDC (<http://www.cdc.gov/>), 欧州 CDC (<http://ecdc.europa.eu/en/Pages/home.aspx>), 世界保健機構 (WHO, <http://www.who.int/en/>) 等が参考となる。また、いくつかの機関から、動物由来感染症や食品由来感染症に関する適切な情報が提供されている。例えば国立医薬品食品衛生研究所安全情報部

(http://www.nihs.go.jp/kanren/shokuhi_n.html) 等が挙げられる。

情報の解析においては、一面的な情報だけを収集することなく、情報を多面的に収集し、適切に理解・解釈する必要がある。情報収集する場合に、担当者自身の考え方に沿った意見を収集しがちであること、その考え方に立脚した解釈をしがちであることを理解することが重要である。

情報の配信においては、情報提供する相手のレベルにあわせて言葉を選び、分かりやすく説明するためのスキルが求められる。

リスク担当者に対してリスク教育を実施するためのプログラムを作成する場合には、適切な事例を選定し、上記のスキルを獲得してもらうための視点でなされなければならない。

D. 考察

感染症対策上に要求されるリスクを適切に実施しなければ、感染症対策上不要な混乱を生じさせかねない。2011 年には国内外において、食品関連腸管性出血性大腸炎が流行し、社会に大きな影響を及ぼした。また、ポリオワクチン接種において比較的大きな問題が発生している。ポリオウイルス感染による急性弛緩性麻痺がポリオと呼ばれ、このウイルスに感染したヒト(多くは小児)の約 100 人にひとりの割合でポリオを発症する。これには世界的に二種類のワクチンが開発使用されており、ひとつはポリオ生ワクチンで、もう一つがポリオ不活化ワクチンである。現時点では日本にお