慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	オンラインセルフヘルプミーティングに必要なファシリテーション機能の提案
Sub Title	A proposal and evaluation of a facilitation function for online self-help meeting
Author	北本, 亜由美(Kitamoto, Ayumi) 砂原, 秀樹(Sunahara, Hideki)
Publisher	慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科
Publication year	2014
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2014年度メディアデザイン学 第388号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40001001-00002014-0388

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文 2014年度（平成26年度）

オンラインセルフヘルプミーティングに必要なファシリテーション機能の提案

慶應義塾大学大学院
メディアデザイン研究科

北本　亜由美

本論文は慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科に
修士 (メディアデザイン学) 授与の要件として提出した修士論文である。

北本　亜由美

審査委員：

砂原 秀樹 教授　（主査）
大川 恵子 教授　（副査）
岸 博幸 教授　（副査）

修士論文 2014 年度（平成 26 年度）

オンラインセルフヘルプミーティングに必要なファシリテーション機能の提案

カテゴリー：サイエンス / エンジニアリング

論文要旨

人は生きていくうえで、様々な問題に遭遇する。それを解決し、乗り越えると人は成長するといわれるが、乗り越えられないでいるうちにいつの間にか人生が壊れていってしまう人もいる。例えば、いじめ、死別、ギャンブル依存、暴力など、周囲の人に対して問題を打ち明けることに積極的になれないような要因を抱えてしまうと、一人で心に溜め込んでしまう。吐き出すことができないため、やがて重荷になり、精神的ストレスや身体的ストレスに発展し、重症になれば病院の世話にならざるを得なくなっていた、というケースも少なくない。このように自力で問題を解決できなくなっている人には、何らかのサポートが必要であると考える。そこで、吐き出しを行えずにいる人をサポートするために必要なことを明らかにするために、オンラインとオフラインのサポートの現状を調べて特徴や問題点を洗い出した。

彼らが吐き出しを行うことができるためには、「自分が抱える問題について理解できる相手」と「吐き出しを行うことができる場」が必要であり、セルフヘルプミーティングはその相手と場を提供している。セルフヘルプミーティングとは相互扶助を行う場である。同じような問題を抱える人同士が集まって互いに話をすることで自分 1 人ではないと知り、安心して自分の話ができるようになる。そして、ミーティングを通じて互いの力を借りながら自力で問題解決を行うことができるといわれている。参加者からは、「自分の話をすることができるようになり、気が楽になった」というようなフィードバックが多く、自然な流れで心の負荷軽減ができることが社会的にも高く評価されている。ところが、この活動は対面で

行われることが多いため、運営や人間関係の面で問題を抱えており、活動が長期に渡ると主催者も参加者も様々なストレスが発生し本来の目的である相互扶助を円滑に行うことが難しくなることが指摘されている。そこで、「同じような問題を抱える人」をインターネット上に集め、その当事者のみでオンラインミーティングを行うことにより、それらの問題をある程度解決できるのではないかと考えた。ところが、当事者のみがオンライン上に集まるだけでは、ファシリテーターが不在となる。全員が知らない人同士となるミーティングでは、ファシリテーターは必要不可欠である。しかし、オープンに当事者のみを集めるミーティングのために随時ミーティングの進行や調整などを行うファシリテーターを用意するのはあまり現実的ではない。そこで、このミーティングのファシリテーションを機能化することを考えた。そのため、本研究では、吐き出し口を見つけられない問題を抱えている人同士が、オンライン上に集まり、互いに知らない人同士でも円滑にセルフヘルプミーティングを行うためには、どのようなファシリテーション機能が必要となるのか、実験結果を踏まえながら考察する。

キーワード：

セルフヘルプミーティング, ビデオチャット, オープン, ファシリテーション, 共感

慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科

北本　亜由美

Abstract of Master's Thesis of Academic Year 2014

A Proposal and Evaluation of a Facilitation Function for Online Self-help Meeting

Category: Science / Engineering

Summary

People face various problems many times in their lives. If they overcome them, they can grow but if they cannot, they have to keep suffering from the stress. Though it is said that talking about one's feelings can help relieve its burden, one cannot open their mind when they have had some strong stress from bullying, bereavement, domestic violence, alcoholic abuse and so on. In this case, some kind of help is necessary because they cannot manage the stress themselves. The reason why they cannot talk about their feelings is because they think that nobody can understand them or it is hard for them to talk to their acquaintances. Online and offline research has made clear what kind of support is useful. What they need is someone who has had a similar experience and somewhere they can talk with them. Therefore, on the whole a self-help meeting would be useful. A self-help meeting is for people who have some trouble sharing and talking about their feelings. Though these types of meetings are generally successful, there are some human relations issues and administration problems that need to be resolved.

This paper outlines an online system for facilitating self-help meetings. The hope is that a system like this can be used to facilitate online video conferencing, thus supporting the people who cannot share their feelings and helping them to help each other improve the quality of their lives.

Keywords:

Self-help Meeting, Video Chat, Open, Facilitation, Sympathy

Graduate School of Media Design, Keio University

Ayumi Kitamoto

目　　次

第 1 章　序論 **1**

第 2 章　オフラインによるサポート **5**

2.1. 対面によるサポートの現状 5

2.2. フィールドワーク 6

2.2.1　ペットを亡くした人のためのセルフヘルプミーティング . 6

2.2.2　活動における問題 8

2.3. セルフヘルプミーティングの問題 8

第 3 章　オンラインによるサポート **10**

3.1. セルフヘルプミーティングの
オンライン化の取り組み 10

3.2. Q&Aサイトによるサポートの現状 10

3.3. Q&Aサイトによるサポートの問題点 11

3.4. テキストチャットの問題 13

3.5. ビデオチャット 14

第 4 章　オンラインミーティングのためのファシリテーション機能の提案 **15**

4.1. ミーティングの概要 15

4.2. ミーティング開催までのフロー 16

4.2.1　ミーティングの開催概要 16

4.2.2　グルーピング 18

4.2.3　ファシリテーション 20

4.3. ファシリテーションの役割 20

4.4. ファシリテーション機能の設計 21

4.5. ファシリテーション機能の概要 22
4.5.1 ミーティングの準備 22
4.5.2 ミーティング第1部 26
4.5.3 ミーティング第2部 29

第5章 ファシリテーション機能のための予備実験 31

5.1. 実験概要 31
5.1.1 目的 31
5.1.2 方法 31
5.1.3 テーマ 33
5.1.4 確認項目 33
5.2. 実験環境 35
5.2.1 概要 35
5.2.2 実験の様子 37
5.3. 実験結果 39
5.3.1 映像・音声について 39
5.3.2 行動観察について 39
5.4. 考察 41
5.4.1 映像・音声結果より 41
5.4.2 行動観察結果より 41

第6章 ファシリテーション機能のための評価実験 43

6.1. 実験概要 43
6.1.1 目的 43
6.1.2 テーマ 43
6.1.3 確認項目 43
6.2. 実験環境 44
6.2.1 概要 44

6.2.2　実験の様子 44
6.3. 実験方法 45
6.3.1　具体的な進め方 45
6.4. 実験結果 52
6.4.1　映像・音声について 52
6.4.2　ファシリテーション機能について 52
6.5. 考察 55
6.5.1　映像・音声結果より 55
6.5.2　ファシリテーション機能の結果より 55

第 7 章　今後の課題 **59**

第 8 章　結論 **61**

謝辞 **64**

参考文献 **65**

図　目　次

4.1 オンラインセルフヘルプミーティングを開催するまでのフロー . . 16
4.2 デジタル自己紹介カードのイメージ図 17
4.3 グルーピング機能の考え方（自分が抱えている問題が「子どもとの死別」の場合） 19
4.4 ミーティング参加の条件確認を行う画面イメージ 22
4.5 ファシリテーション機能の仕組み 22
4.6 ミーティング開始前（イメージ図） 23
4.7 ミーティング開始（イメージ図） 23
4.8 ミーティングの目的（画面イメージ） 24
4.9 注意事項の説明（画面イメージ） 24
4.10 お願い事項の説明（画面イメージ） 25
4.11 ミーティングの流れの説明（画面イメージ） 26
4.12 第1部スタート（画面イメージ） 27
4.13 第1部・第2部ミーティング中 （画面イメージ） 28
4.14 第1部ビジュアル確認（画面イメージ） 29
4.15 全体ビジュアル確認（画面イメージ） 30

5.1 対面ミーティングの様子 37
5.2 オンラインミーティングの様子 38

6.1 デジタル自己紹介カード作成のお願い 46
6.2 悩みサンプル 46
6.3 第1部で話しているときの画面イメージ 46
6.4 あいさつ画面（評価実験） 47

6.5 注意事項についての画面（評価実験） 48
6.6 お願い事項についての画面（評価実験） 48
6.7 ミーティングの流れについての画面（評価実験） 49
6.8 話し方についての画面（評価実験） 49
6.9 第 1 部ミーティング画面（評価実験） 50
6.10 第 1 部ビジュアル確認の画面（評価実験） 51
6.11 第 1 部ビジュアル確認の画面（評価実験） 51

表　目　次

5.1　顔見知り 32
5.2　非顔見知り 1（対面⇒オンラインの順） 32
5.3　非顔見知り 2（オンライン⇒対面の順） 32
5.4　確認項目 34
5.5　実験環境:顔見知り 35
5.6　実験環境:非顔見知り 1 36
5.7　実験環境:非顔見知り 2 36
5.8　実験結果:顔見知りと非顔見知り 1 の行動比較 40
5.9　実験結果:非顔見知り 1 と非顔見知り 2 の行動比較 40

6.1　実験環境:非顔見知りでのファシリテーション機能確認実験 44

第1章
序　　論

人は誰でも悩むことがある。そして、自分で解決できなければ誰かに相談する。しかし、自分で解決できなくても相談しないケースがある。例えば、昨日まで問題なく生活していたのに些細なことからいじめられるようになった、あるいは子どもが交通事故に遭って亡くなった、またはいつもは優しい夫だが機嫌が悪くなると狂ったように暴力を振るう、などのような周りの人に言えない、知られたくない、言っても理解されないと考えるような場合である。このように自分が抱える問題を打ち明けることに積極的になれない要因があると辛い気持ちを外に吐き出すのは難しい。やがて精神的ストレスとなって蓄積され、放っておけばそれが原因となって身体的ストレスをも発症する。それが日常生活に支障が出るほどになってくるともはや本人だけの問題ではなく、その家族の人生までも壊してしまうことになりかねない。したがって、このような事態を避けるためにはどこかでストレスを吐き出して軽減する必要がある。

吐き出し口を見つけられないストレスを抱えている人たちはどうしているのかインターネットで調べたところ、Q＆Aサイトの利用が多く見られた。Q＆Aサイトとは、Yahoo！知恵袋や、OKWave、教えて！gooなどのように、誰かが疑問に思うことを投稿し、別の誰かがそれに対して回答するサイトのことをいう。誰でもこのサイトにおけるやりとりを閲覧することはできるが、質問や回答はユーザー登録をして行う。回答者の属性は明らかにされないため、回答に関する質の保証はない。ということは、このサイトを利用する際に重視されているのは、回答を求めるより先に回答者とのマッチング、すなわち「自分を理解してくれる誰か」と繋がれる可能性に期待があるのではないかと考える。彼らはすでに身の回りにいる人に自分の話を理解できる人がいない、あるいは知り合いには話したく

ないと判断していることから、現状のままでは誰かに吐き出せる機会は生まれてこない。ところが、Q＆Aサイトは、知らない人の中から自分の話を理解できるかもしれない人を繋いでくれる可能性をもっている。しかも、不特定多数の人にメッセージを発信できるため、いろいろな人の考えを聞くことができる。また、これらの行動は「匿名」で行うことができるため、自分を明かしたくない場合に向いている。これらの理由からQ＆Aサイトが利用されているのではないかと考える。

ところが、Q＆Aサイトは、仮に自分を理解してくれるような人から回答がきたとしても、それで終わりになってしまうところに問題がある。このサイトは、質問して回答をもらう、というシンプルな構造であるため、そこからコミュニケーションが発展する仕組みにはなっていない。個別にコミュニケーションをとれる手段があるのか調べてみたところ、その方法について質問をしている人がたくさんいた。これは、もっとコミュニケーションをとりたいと考える人が多いことを意味していると考えられる。このことから、Q＆Aサイトに用意された機能では不十分で、ストレスを抱える彼らはさらなるコミュニケーションを求めていることが分かる。また、Q＆Aサイトはコミュニケーションが全てテキストで行われるため、誤解が生じやすく、不本意に攻撃をうけることも少なくない。一度投稿したものは消せないため、ずっとネット上に残っている。精神的に弱っているときに見ず知らずの人にネットで攻撃され、不愉快な思いをする可能性があるようではあまり適したサービスとは言い難い。これらのことから、Q＆Aサイトは、話したいと思うような「相手」と話をする「場」を提供しているが、コミュニケーションとしては不十分で、安心して利用するには問題があると考える。

では、相手が見える対面のサポートはどうか。吐き出し口を見つけられない人のサポートとして、セルフヘルプミーティングがある。この活動は、同じような問題を抱える人同士が集まって互いに話をするという自然な流れで心の負荷軽減を行うことができるため、社会的にも高く評価されている。ところが、セルフヘルプミーティングの概念が日本に入ってきて既に50年以上経つが、未だに活動のスタイルが模索され続けている。それは、運営や人間関係の面で問題を抱えており、なかなかよい解決策がみつからないためであると言われている[40]。セルフ

ヘルプグループは、当事者の１人がボランティアでグループを立ち上げ主催者となって運営することが多いため、少人数で小規模に活動を行う傾向がある。小規模な活動でも、ミーティング会場の手配、活動報告の発行など細かい雑務は発生するため、その負担が大きくなりやすい主催者が疲弊してしまうという運営上の問題を抱えている。また参加者側では、参加したくてもミーティング会場が遠い、あるいは時間が合わない、などといった時間と場所の問題がある。また、活動が長期に渡ると少ない参加者間で序列意識が生まれ、当初想定されているフラットな関係が徐々に維持できなくなり、話したいことを自由に話して楽になる、という本来の目的からそれてしまうという問題も指摘されている。このように運営の負担が大きく、活動スタイルが限定的にならざるを得ず、そのため主催者の意向と参加者の求める姿が一致しないという問題が生じ、双方に満足のいくセルフヘルプミーティングを行うのはなかなか難しいというのが現状である。

こうして、吐き出し口を見つけられないストレスを抱えてしまったときのサポートを調べてきた結果、オンラインもオフラインも現状は一長一短であることが分かった。オンラインのサポートとして利用されていたＱ＆Ａサイトは、自分を理解してくれる可能性のある相手と自分をつなぐ場の提供はできていたが、相手とのコミュニケーションが不十分であり、相手が見えないというテキストコミュニケーションの特性を利用したモラルを欠いた問題に巻き込まれる可能性をもっていた。一方、オフラインのセルフヘルプミーティングも、自分を理解してくれる可能性のある相手と話しをする場の提供は出来ていたが、主催者側の運営の問題、当事者側の人間関係の問題などを抱えていた。したがって、サポートを行うためには、同じような問題を抱える人同士を繋げ、その人たち同士がある程度十分に話をすることができる場が必要であり、モラルを欠いた行動、ミーティング運営、時間や場所の制限、人間関係のストレスなどの問題が起きないような環境が必要であると考える。

そこで、これらの条件を満たすものとして、オンラインで同じ問題を抱える人同士を繋げ、ビデオチャットでセルフヘルプミーティングを行うことが有効ではないかと考えた。吐き出し口を見つけられないストレスを抱える当事者同士がネット上に集まって互いに顔を見ながら話ができるような場を作れば、話しやすい環

境を提供できる。また、ミーティングは当事者同士で予定を決めて行えば、ミーティング会場の手配やスケジューリングといった運営や、時間と場所の問題もなくなる。オンランで話をしたらそれで終わり、というスタイルになれば人間関係のしがらみも発生しない。このようなミーティングに実現性があるかどうかを調べるため予備実験を行い、ビデオチャットで行う知らない人同士のミーティングの特徴を明らかにした。しかし、知らない人同士だけでミーティングを行うということは、ファシリテーターが不在となる。そこで、予備実験の結果をふまえ、ファシリテーションを機能化することでミーティングを行うことができるか評価実験を行った。これらの実験結果から、ファシリテーション機能をどのようにすれば、ビデオチャットを活用して当事者のみで円滑に有効なオンラインセルフヘルプミーティングを実現することができるのかを考察する。

第2章
オフラインによるサポート

2.1. 対面によるサポートの現状

吐き出し口を見つけられないストレスを抱えている人のために、対面で行われるサポートは大きく分けて２つあると考える。１つは心療内科医や精神科医などのプロフェッショナルによるカウンセリングで、もう１つはセルフヘルプミーティングである。プロによるカウンセリングは対話形式で６０分１万円というのが相場と言われている。精神的ストレスを軽減するためには時間がかかることを考慮すると、ある程度の出費は覚悟しなければならず、そう考えると費用面はあまり一般向きではない。また、カウンセラーとは１対１で話をする場合が多いため、相性の問題もある。自分と同じような経験がない場合は知識でものをいう先生に不満や不信感を抱きやすく、満足できる先生を見つけるのはなかなか困難なことから、気軽に受けられるサービスとは言い難いと考える。

一方、セルフヘルプミーティングは、グループ活動を行うため参加者同士は基本フラットである。人数も複数いるため、いろいろな人と話ができ視野も広がる。費用は年会費として数千円程度で、他に会場使用料などが発生することがあるが、それを合わせてもカウンセリングよりリーズナブルである。また自分と共通した悩みを抱えている人同士が集まるため、顔をあわせて体験を語り合えば親しみも湧きやすい。しかも、それがケアにつながっているため、自然な流れで心の負荷軽減を行うことができるという点で社会的にも高く評価されている。そして、参加者からの「話ができて心が楽になった」というフィードバックも多いことから有効性も確認されている。

2.2. フィールドワーク

2.2.1 ペットを亡くした人のためのセルフヘルプミーティング

昨今、ペットロスが社会問題になってきている。家族という単位の崩壊が進み、大家族から核家族、単身世帯へと縮小化が進行し、数年先には単身世帯がマスを占めると言われている。この影響により、犬や猫といったペットがコンパニオンアニマルと呼ばれ、生涯の伴侶という位置付けを獲得し、家族の一員と言われるようになってきている。ペットは嫌なことを言うこともなく、常にそばにいてくれ、幸福感、満足感、安心感などを与えてくれる。したがって、ストレスが多い世の中で、ペットは家族よりもはるかに心地よい存在であり、飼い主のこころの最重要ポジションを占めることができる条件を備えている。そのため、過度に依存してしまう人の中にはペットの位置づけが家族以上であるという人も少なくない。

このように、ペットと飼い主との精神的な絆はどんどん深まり、強くなってきている。そのため、ペットと死別するとペットロス症候群に陥り、日常生活に支障をきたすような飼い主が増えてきている。ペットロス症候群とは、ペットと死別することにより発症する精神的疾患および身体的疾患のことをいう。ペットロス症候群から回復するためには悲しみを吐き出すことが重要であるとされているが、ペットを亡くした悲しみは同じような体験をしていないとなかなか周囲の理解を得ることは難しい。殆どのペットは家族との繋がりの中だけでその一生を終えるため、飼い主が悲しみを共有できる相手を見つけることは難しい。

そこで、そのような飼い主のための支援サービスを調べてみたところ、インターネット上には、ペットを亡くした飼い主のためのコミュニティを数多く見つけることができたが、実際にそのような人たち同士が会って語り合う場を提供している団体は１つしか見つけることができなかった。それは、「ペット・ラバーズ・ミーティング」（以下、PLM と省略する）といい、ペットを亡くした飼い主のためにセルフヘルプミーティングを行っているボランティアグループである。1999 年に現・日本獣医生命科学大学付属動物医療センターにペットのがん治療で通っていた飼い主数名によって立ち上げられた。そこで、セルフヘルプミーティングが具体的にどのように行われているのかを知るために、フィールドワークを行った。彼

らの活動概要は以下の通りである。

- 開催頻度：年４回
- 時間：1回２時間
- 活動場所：東京
- メンバー：ペットロス症候群に陥った飼い主と司会（常時10〜15名ほど）
- 予約：なし
- 費用：無料（会場費充填のため500円の寄付を当日募る）
- 注意事項：比較、批評、批判、議論はしない等、必要なことを冒頭で説明
- 内容：今の気持ちを話す

年4回行われている活動のうち、半分にあたる2回のミーティングを観察した。参加者は1回目が9名、2回目は11名、全員女性だった。年齢は確認できなかったが話の内容から学生はおらず、年齢は20代後半〜30代という感じの若い人から、定年したという60代くらいの人まで幅広い層が集まっていた。場所は、公共の施設を時間で借りて行なわれていた。会議室にはロの字に机が並べられ、1人ずつ順に簡単な自己紹介を行い、続けて自分の気持ちを話す。冒頭で、自分の番がきても話せない人は無理に話す必要はなく、また、話しているうちに泣けてきたらそのまま好きなだけ泣いて構わない、と説明される。そのため、順番を飛ばしてもらう人もいた。その場合、最後にもう一度呼び掛けられ、話すことができるか確認されていた。観察した2回のミーティングで自分の番になっても話せず、飛ばしてもらった人は、1回目1名、2回目2名いた。この3名は全員が一巡したあとで、最後にもう一度話すことができるかどうか聞かれていた。そして、その時は3人ともかなりしっかり話していた。この3人からは、他の人の話をきいて自分も話したいことが溢れてきたかのような印象を共通して受けた。また、号泣してしまった人が、1回目2名、2回目1名いた。死別の対象は、1回目が犬、猫、うさぎ、2回目は犬、猫だった。うさぎは1名、あとは犬と猫だった。犬と猫の比

率はほぼ同等だった。主催者側にもペットロス症候群に陥っている飼い主がいるため、参加メンバーにはスタッフ2〜3名が含まれ、その中の1名が司会を行っていた。司会は回ごとに交代で行われていた。

2.2.2 活動における問題

PLM代表の梶原さんに、開催回数が年4回となっている理由を質問したところ、四季に合わせて4回にしているという答えだった。というのは、ミーティングに参加する人の語りから、ペットと死別したときの記憶が、その時の自然の様子、例えば梅雨のじめじめした夜だった、湿度の高い夏の夕方だった、というものと共に記憶されており、その季節になると飼い主に辛い気持ちを想起させ、それがミーティング参加の動機になりやすいと気づいたためだった。この「年4回」、「東京でのみ開催」について、参加者からコメントなどがあるか質問したところ、開催頻度に関しては、「年4回といわず、もっと開催して欲しい」、また開催場所については「東京だけではなく、自分の都市に来て開催して欲しい」といった要望があった。九州から北海道まで日本全国からの参加者があるということで、事前に交通や宿泊についての問い合わせも寄せられていた。この要望に対するPLMの見解は、活動がボランティアのため、開催頻度や開催場所を増やすとなると、メンバーの負荷が大きくなり活動を継続すること自体危ぶまれてくるといった問題が生じてくる。そのため、継続性を最優先して活動を行っている、ということだった。

2.3. セルフヘルプミーティングの問題

セルフヘルプミーティングの社会的有効性は広く評価されているが、その一方で、運営と人間関係の面で問題を抱えている[40]。

運営面では、時間と場所の問題がある。ミーティングの開催場所、開催時間が決まっているため、子育て中の女性や介護を行っている人のように時間に融通がきかない人や、自分が住んでいる場所の都合によりどうしても、参加はしたいが参加できない、という人ができてしまうという問題がある。さらに、主催者はカ

ウンセラーのようなプロフェッショナルをミーティングのアドバイザーとして迎えたいという意意向が強い一方で、参加者は、同じような体験がないカウンセラーの場合、机上で学んだ理論だけで話をすることに意味がないと考えることからカウンセラーの参加に否定的であるという、お互い相容れない問題もある。このように、立場の違いから行動や考え方にずれが生じ、気持ちの良い活動が行えない状況に陥っている。

また、人間関係の問題は活動期間が長くなると発生しやすい。セルフヘルプミーティングは、基本は知らない人同士が集まるためフラットな関係から始まる。しかし、時間の経過とともに序列意識が生まれてくるのは避けられない。やがて気遣いが生じ、自分が話したいことを何でも自由に話す場から、全員が受け入れてくれるような内容を無難に話す場に変わってしまうケースが出てくる。こうなると、主催者も調整が難しく、また自分の気持ちを話すことで互いに辛い気持ちを吐き出すことができ、問題解決に繋げていこうとする本来のセルフヘルプミーティングの目的からは大きくそれてしまい、本末転倒になるという問題が生じる。

これらの問題は、主催者が一般人であることに因るところが大きいと考えられている。主催者は仕事ではなくあくまでボランティアで行っているため、ここに大きな比重はかけられない。そのため、活動メンバーは少人数となり、活動場所や活動時間も限定的にならざるをえない。しかし、小規模でもミーティングは定期的に開催するため、会場の手配、ミーティングの運営、会報の作成と送付など、細かい雑務は常に発生し、主催者はこれに忙殺される。そのうえ、メンバーのまとめ役も担わねばならず、負担はかなり大きい。そのため、主催者は疲弊してしまい、運営の継続が危ぶまれてしまう。

第3章
オンラインによるサポート

3.1. セルフヘルプミーティングのオンライン化の取り組み

インターネットの普及とともに、セルフヘルプミーティングでもインターネットとの親和性が注目され、電子掲示板やテキストチャットによるコミュニケーションを取り入れる活動が増えた。この変化により、物理的距離や時間の問題に悩む人だけでなく、精神的ダメージにより外に出ることができなくなってしまった人など、これまで参加が叶わなかった多くの人たちの参加を可能にした。その点ではセルフヘルプミーティングが抱えてきた時間と場所の制限という問題を解決することができたといえる [37]。これでセルフヘルプミーティングの既存の問題を解決できたかのように見えたが、2003 年にあったオンラインセルフヘルプグループの多くが 2007 年には閉鎖されてしまった [13]。これは、電子掲示板のような、コミュニケーションが全てテキストチャットで行われていることに起因しているといわれている。これについては、3.4 にて後述する。

3.2. Q＆Aサイトによるサポートの現状

吐き出し口を見つけられないストレスを抱えている人のために、オンラインで行われるサポートをインターネットで調べたところ、Q＆Aサイトを利用して質問を投げかけているケースが多く見られた。Q＆Aサイトとは、ユーザー登録者同士で疑問に思うことを質問したり、誰かの疑問に対して回答したりすることができるサービスである。主なものとして、Yahoo！知恵袋、OKWave、教えて！goo

などがある。回答内容の信ぴょう性は回答者の過去の回答記録を読んだり、回答実績によりランク分けされたり、称号やポイントを与えられたりするため、それを参考にしたりすることができる。回答は、関連した知識や経験がある人が回答しているように思われるが、回答者の属性は明らかにされないため、参考にするかどうかはあくまで自己責任である。

このＱ＆Ａサイトの特性から、このサイトが利用されている主な理由は３つあると考える。１つめは、自分を理解してくれる可能性がある人とつながること、２つめは、その人から自分が抱える問題について回答をもらうこと、最後に、複数人の回答を得られる可能性があることである。ストレスの吐き出し口を見つけられずに苦しんでいる人は、「自分の周りに自分を理解してくれる人がいない」、あるいは「身近な人にはオープンにしたくない」ためにストレスを吐き出せずにいる。ところが、このサイトを利用することで「自分の問題に関して理解できる誰か」とつながり、「その人からコメントをもらう」ことができる可能性がある。それも複数人から、つまり、「複数の見解」を得られる可能性がある。その中にはこれまで気づかなかった新しい視点や聞いたことのない事例が含まれる可能性があるため、自分の視野を広げストレスの軽減を図るためのきっかけを得る可能性を高めることもできる。さらに、「匿名」で参加するため、自分がどこの誰であるかを伝える必要がない。そのため、ストレスを吐き出すことに積極的になれるのではないか考える。

ここで重要なのは、互いが知らない人同士、という点である。知らない人同士だと人間関係のしがらみが一切ない。よって、バイアスのかからないコミュニケーションが期待できる。心が弱っているときこそ、人のウソやフリといった虚構が通常より辛く感じやすいため、知らない人同士のコミュニケーションはストレスの軽減に有効なのではないかと考える。

3.3. Ｑ＆Ａサイトによるサポートの問題点

Ｑ＆Ａサイトは、ストレスを吐き出すための「相手」と「場」を提供できる可能性があることが分かったが、いくつか問題点も指摘されている。まず、このサ

イトは「質問して回答をもらう」というシンプルな構造になっているため、仮に自分をよく理解してくれるような人から回答をもらうことがあり、さらにその人と話がしたいと思っても、そこから発展して個別にコミュニケーションをとる機能は提供されていない。何か方法はないのか調べてみたところ、同じような質問をしている人がたくさんいることが分かった。これは、もっとコミュニケーションを取りたいと考える人が結構いることを示していると考える。このことから、Ｑ＆Ａサイトに用意されている機能では不十分で、求める相手と出会うことができた場合、もっとコミュニケーションをとることが望まれていると考える。

また、質問を投稿したら期限をきる、もらった回答にはお礼のコメントをする、などいろいろルールがある。しかし、初めて使う時はきちんと理解できない人もいるため、それに沿っていなかったり、何か不適切な発言をしてしまったりすることがある。すると、きちんとした対応をしてもらえなかったり、非難されたり、ひどいときは攻撃的なコメントを書かれることもある。一度投稿したものは消えないため、気まずい思いをすることがあった場合は、ネット上に文字として残っていることがしこりになる人もいる。そのようなケースを避けるため、質問をするときは投稿文の作成に慎重にならざるをえない。状況を説明するため、長文になってしまう人がいるが、文章が長いと読む側も負担になるため敬遠されやすい。そのため、慎重にできるだけ簡潔な文章を作成しようとして、思いのほか投稿に時間を費やしていたりする。

このように、Ｑ＆Ａサイトは、自分を理解してくれる可能性がある「相手」数名とコミュニケーションをとる「場」を提供してはいるが、求めるコミュニケーションをとるためには、慎重に文章を作成する必要があり、意外に時間を費やしてしまう。そして、仮に求めるコミュニケーションをとることができたとしても量的に不十分で、何らかの不手際があれば攻撃されることもやむを得ず、その場面は文字としてネット上に残り、消えることはない。したがって、精神的、身体的に弱っているときに積極的に活用するサービスに適しているとは考え難い。

3.4. テキストチャットの問題

テキストチャットを取り入れたオンラインセルフヘルプグループの多くが閉鎖されたり、Q＆Aサイトを利用するにもいろいろ問題があったりするのは、テキストチャットが持つ特性に原因があると考える。テキストチャットに関して様々な研究がされているが、家に居ながらにして相手と匿名でコミュニケーションをとれるということは、まず、時間制限がないため、会話を終えたくとも対面のときに比べ終えにくい状況が生まれる。テキストチャットが長く続いてしまったときには、会話を終えるために、多くの人が相手に終えたいという意図が伝わらないよう細やかに配慮してメッセージを送っており [8]、コミュニケーションを終えるためにかなり気を遣う必要が生じていることが分かる。また、テキストチャットに費やす時間が増えたことにより睡眠時間も減っている [37]。さらに、匿名のコミュニケーションは自分の顔や声が相手に分からないため、言いたいことを遠慮なく言うことができ、エスカレートすれば攻撃的な発言をも可能にする。また、電子掲示板への投稿文による自己開示は、その深さが深くなるにつれ投稿への返信に含まれる自己開示量が増加したり [8]、また、そもそも文章能力に依存しやすいため実際とのギャップが発生しやすい [37] ことなどから、常に相手を類推しながら行動することが要求されると考える。

これらのことを合わせて考えると、テキストコミュニケーションは、第 3 者によるタイムマネジメントがないため自分たちで終わらせる必要があるが、テキストだけでは動作や表情が見えないため情報不足により、終わらせるタイミングを掴みにくい。そのため、なんとなく続いてしまう傾向に陥りやすく、終わらせたい時にはその意図が直接的に伝わらないよう表現に気を遣う必要がある。また、自分というものが相手に分からなければ無責任になることが可能なうえ、コミュニケーションには推測性が強い。このように、不透明性が強く、参加することで新たなストレスもいろいろ発生させるテキストチャットは、互いに自分を開放して問題解決を行う場としてはあまり適していないと考える。

3.5. ビデオチャット

昨今、インターネットを活用したコミュニケーションの手法はテキストから映像へのシフトが進んでいる。これまでの映像コミュニケーションはTV会議システムのような業務用途が主流だったが、インフラの整備に加え画質や音質、機能が向上するなどしてより使い勝手が向上したうえ、SkypeやGoogleハングアウトのような無料のビデオチャットツールの機能も充実したため、用途が一般向けに拡大した。マンツーマン英会話レッスン、個別指導塾、大学での講義、地方自治体など様々な形での利用が活発化したおかげで、一般の人が触れる機会も増えた。また、スマートフォンにも無料ビデオチャットを可能とするアプリケーションが搭載されるようになったため、より身近なツールになってきている。このように、一般の人がビデオチャットツールを利用してコミュニケーションを行う環境が整ってきており、ビデオチャットは音声に加えて表情、動作といった情報も伝達できるため、テキストチャットに存在する不透明性もかなり解消されるものと考える。そこで、ビデオチャットを活用したオンラインセルフヘルプミーティングを提案する。ビデオチャットで自分の顔が相手に見えるようになれば「自己責任」が伴ってくるため、コミュニケーションから虚構をなくす効果も期待できると考える。

第4章
オンラインミーティングのための ファシリテーション機能の提案

4.1. ミーティングの概要

対面のセルフヘルプミーティングはグループ活動の一環でミーティングを行うため、運営や人間関係に問題を抱えていた。そのため、ここで提案するオンラインセルフヘルプミーティングは当事者のみで語り合える場を提供しながら、それらの問題解決を目指す。具体的には、インターネットを活用して同じような問題を抱える人を繋げる。そうすると参加者は互いに知らない人同士になるため人間関係がフラットになる。こうして序列意識などが存在しないようにすることで参加者が話したいことを自由に話せる環境を提供する。また、当事者同士がミーティングの日程や時間を決めるようにすることで、運営の負荷をなくす。このようなスタイルでミーティングを開催するためには、如何にして参加者にこのミーティングを知ってもらうかという問題があるが、その点においては特別に何か仕掛けをしなくても利用者は探し当てる可能性が高いと考えている。というのも、インターネットセルフヘルプミーティングの入会方法については、132 人中 77 人（58.3 %）がネット検索を挙げている [37]。彼らは誰にも打ち明けられずに悩んでいるため、インターネットで解決策を探す人が多い。フィールドワークでも、自分の悩みを解決できるような情報が見つかるまで時間をかけて探し、ペットロス症候群のためのセルフヘルプミーティングに行き当たったとコメントしている人が複数いたことを考えても、参加対象者はインターネット上で納得がいくまで積極的に情報を探していることが分かる。したがって、認知度を高めるための仕掛けに

ついてはあまり大きな問題ではないと考える。このようにしてオンラインで知らない人同士のミーティングを開催するまでの具体的な流れを考える。

4.2. ミーティング開催までのフロー

4.2.1 ミーティングの開催概要

ミーティング開催に至るまでの具体的なフローを図 4.1 に示す。

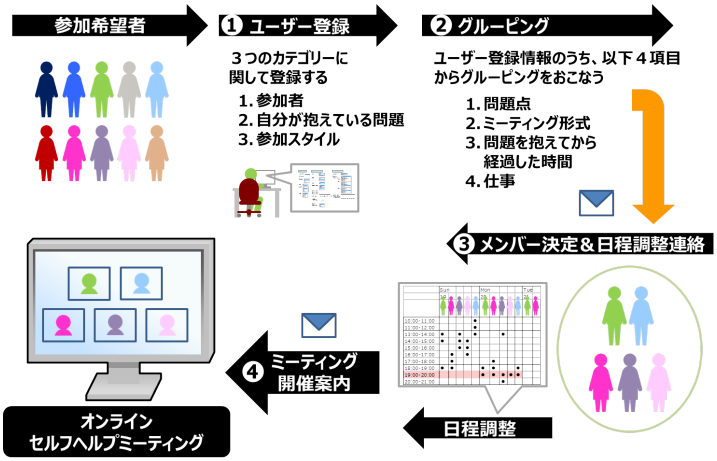

図 4.1: オンラインセルフヘルプミーティングを開催するまでのフロー

1. ユーザー登録

   ミーティングへの参加希望者は、参加者、自分が抱えている問題、参加スタイルの３つのカテゴリーに関して情報を入力し、ユーザー登録を行う。ユーザー登録システムは、既存のサービスを活用する。登録内容の詳細については、図 4.3 左側参照。

2. グルーピング

   ミーティングの参加者は、全員が知らない人同士になるため、話しやすい環境を提供するためにグルーピングを行う。詳細は、4.2.2 にて説明する。

3. メンバー決定とミーティング日程調整依頼の連絡

グルーピングによりメンバーが決定したら、メールにてメンバー決定のお知らせを送付する。その時に、合わせて次の 3 つの作業をお願いする。

- 既存のスケジューリングサービスを利用して、メンバー同士でミーティングの日時を決めてもらう
- デジタル自己紹介カード（図 4.2）を作成する

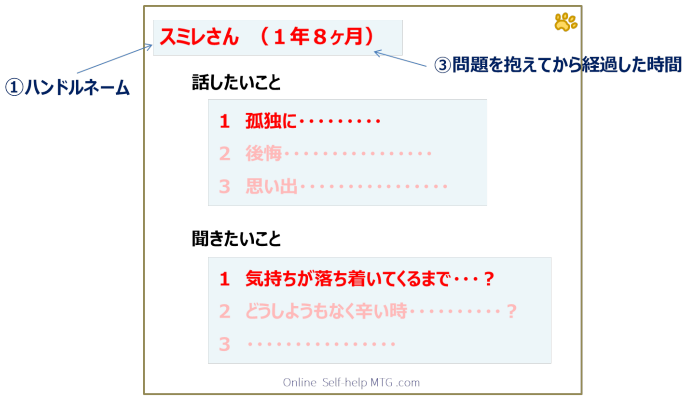

図 4.2: デジタル自己紹介カードのイメージ図

デジタル自己紹介カードとは、ミーティング中に話している本人の映像の下に表示される小道具である。話し手には自分がミーティングで話すときの手助けを、聞き手には、話し手を理解する助けになる役割を果たす。具体的には、ミーティング前に自分が話したいことや聞きたいことを優先順位をつけて箇条書きで 3 つまで記入してもらう。事前に記載してもらうことで、参加前に自分の頭を整理してもらい、参加当日はうまく話せないようなときでもこれを見ることで自分が何を話したくて参加しているのかというポイントを見失わずに話すことができると考える。また、話を聞く側も、うまく話せない人の話を聞いているときには、その人が何について話したいのかということを、これを見ることで理解することができると考える。

- ミーティング日程をシステムにフィードバックするときに、合わせてデジタル自己紹介カードをアップロードする

4. ミーティング開催案内

   日程のフィードバックとデジタル自己紹介カードのアップロードが確認でき次第、システムからミーティング開催案内メールが送付される。その時にミーティングの目的、参加する上での注意事項、お願い事項、当日のミーティングの流れの４点に関する情報が合わせて提供される。これら４つの情報はミーティング当日も冒頭で説明がなされ全員で共有する。

このような流れで、オンラインセルフヘルプミーティングを開催する。

4.2.2 グルーピング

参加者にとって話しやすい環境を作るために、ユーザー登録情報を活用してグルーピングを行う。ユーザー登録で、参加者、自分が抱えている問題、参加スタイルの３つのカテゴリーに関して入力を行うため、その中の、問題点、ミーティング形式、問題を抱えてから経過した時間、仕事といった４つの情報に関してソートを行い、５人１組のグループをつくる。図 4.3 にて、子どもとの死別を例にグルーピングの流れを表す。

1. 問題点

   ユーザー登録で「問題点」を入力してもらうことで、吐き出すことができないストレスを生んでいる原因が何かを確認しているため、まずはこの情報を活用して参加者が共感するためのベースとなるグルーピングを行う。ペットロス症候群ならペットとの死別、対象が子どもであれば、子どもとの死別、がんや難病であれば同じ病気の人同士をグルーピングし、同じ問題を抱える当事者同士をグループにまとめる。

2. ミーティング形式

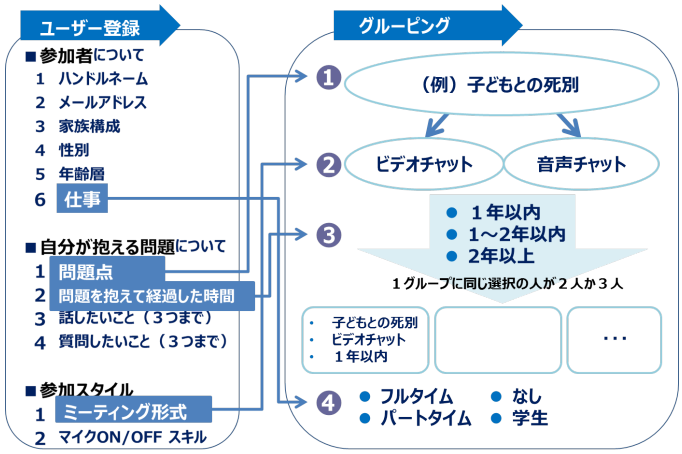

図 4.3: グルーピング機能の考え方（自分が抱えている問題が「子どもとの死別」の場合）

基本的にはビデオチャットで行うことが望ましいが、知らない人だからこそビデオチャットで相手をきちんと確認できる環境で話したいという人と、知らない人だと自分の顔や背景を見せるのに不安を感じるため音声のみで話したい、というように意見が分かれる。１つのミーティングで異なるスタイルで参加する人が混在すると安心して話せる場にはならないため、チャットスタイルは統一する必要があると考える。したがって、２回目のグルーピングでは、ビデオチャットグループと音声チャットグループに分け、参加者にできるだけストレスの少ない環境で参加できるようにする。

3. 問題を抱えて経過した時間

ペットロス症候群のミーティングでもインターネット上でも、「いつ頃になったら次の犬を飼う気になったか?」という質問がよくされていた。苦しい状況がいつになったら終わるのか知りたいのは自然なことである。そのため、経過時間に差をつけることで、死別であれば亡くしたばかりの人と、自分の場合はこうだったと振り返って経験を話せる立場の人がグループで混在するようにする。この分け方は抱えている問題によっていろいろ様々であると考えられるため、ミーティングを行いながら問題点に応じて考え方を確立していく必要があると推測する。死別を例に考えると、日本は仏式で法要の儀式

を執り行うケースが主流であることから、一周忌、三周忌を参考として、ここでは１年以内、１～2年以内、2年以上のように3つに分ける。ポイントは、このソートで共感できる相手がいなくならないよう、経過時間が同じくらいの人が最低2人はいるようにし、経過時間が短い人と長い人が混在するようにする。こうすることで自分の経験を振り返り、人に話すことで人の役に立ったり、知りたいことを聞いたりすることができるような状況を作る。

4. 仕事

ミーティングへの参加を希望する人数が多ければ、より円滑なミーティングの実現のために、もう１回グルーピングを行う。４回目は「仕事」で、フルタイム、パートタイム、仕事なし、学生の４つに分ける。仕事はその人の拘束時間を表しているため、ある程度ライフスタイルが似ている人をグルーピングできる可能性がある。そうなると、共感を生みやすい場づくりに貢献できる可能性が高まり、ミーティングの時間もメンバー同士合わせやすくなりスムースな開催が期待できると考える。

4.2.3 ファシリテーション

プロの介入を避け、話しやすい場を提供するために当事者だけを集めるようにすると、ファシリテーターが不在となる。しかしこのミーティングはオープンスタイルで人を繋げるため、参加者は知らない人同士となり、ファシリテーターは必要不可欠である。だが、日程は参加者同士で決定するため、ミーティング毎にファシリテーターを用意するのは現実的ではない。そこで、ファシリテーションを機能として活用するやり方を考える。具体的にはどんなことが必要となるのか予備実験を行いながら確認し、その有効性について考える。

4.3. ファシリテーションの役割

一般的にファシリテーションとは、ミーティングの場で発言を促したり、話をまとめたり、参加者の認識を一致させたりすることでミーティングを促進させる

ことをいい、これを行う人をファシリテーターと呼ぶ。そこで、3 本の柱を軸としてファシリテーションの役割を機能化し、ミーティングの円滑な進行を図る。

1. 参加者にメッセージを表示して行動を促す

   参加者に必要な行動はメッセージを表示して伝え、完了したら OK ボタンを押してもらう、というインタラクション機能にする。

2. タイムマネジメント

   予めミーティング時間を決めておき、時間内で終了できるよう必要に応じて進行状況や残り時間を表示して、参加者自身がタイムマネジメントを意識できるような機会を提供する。

3. 発言環境の管理と調整

   参加者の発言機会の均等化を図る。そのために、発言時間をタイムリーに計測し、状況をグラフで表示して参加者全員が認識できるようにする。また、ミーティングを 2 部構成にすることで、第 1 部で発言時間が少なかった人を第 2 部で優先することで、発言時間を確保する。

4.4. ファシリテーション機能の設計

ビデオチャットを行うために、Skype を活用する。そしてメンバー決定を連絡する時に、参加者は Skype の最新バージョンで参加する必要がある旨を伝え、バージョンの統一を図る。また、ミーティング参加前にユーザーが問題なく接続できるかどうか確認するサイトを用意し、各自チェックを行ってもらう（図 4.4）。期日までにこの 2 つの手順が完了していることが参加の条件となる。また、音声環境確保のために、システムへの接続は PC から行うこと、ヘッドセットかマイク付イヤホンを必ず着用すること、そして静かな室内に 1 人でいる状況で参加することなどの条件がミーティング開催案内時に伝えられる注意事項に含まれている。

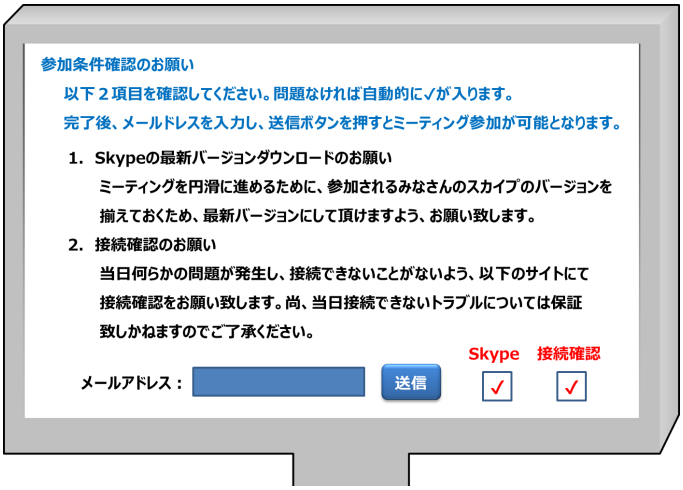

図 4.4: ミーティング参加の条件確認を行う画面イメージ

4.5. ファシリテーション機能の概要

具体的なファシリテーション機能の流れを図 4.5 に示す。

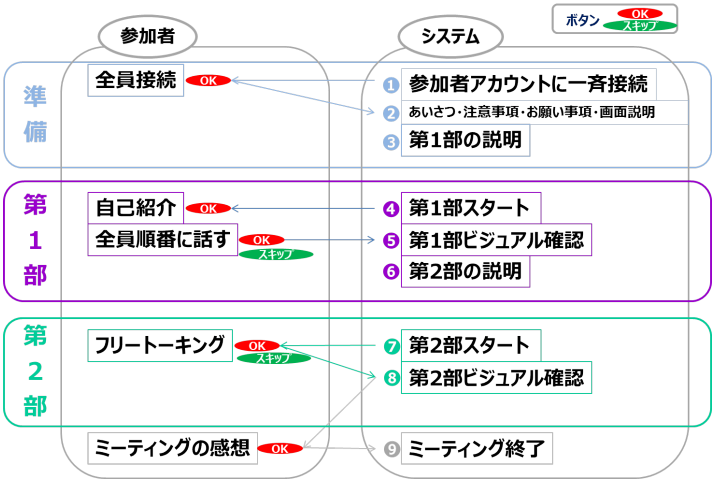

図 4.5: ファシリテーション機能の仕組み

4.5.1 ミーティングの準備

ミーティングが始まる時間までに、参加者は接続を完了しておく（図 4.6）。

図 4.6: ミーティング開始前（イメージ図）

画面上に全員を確認できたら、参加者は画面右上の OK ボタンをクリックする（図 4.7）。

図 4.7: ミーティング開始（イメージ図）

図 4.8 からは、参加者が見ている画面イメージの図を活用しながら説明する。

最初にミーティングの目的が伝えられ、ミーティングを始める前に 3 つの内容について説明が行われることが伝えられる（図 4.8）。この説明は、ミーティング開催案内を送る時点で一度参加者には伝えてある内容となるが、確認の意味を含め、ここで参加メンバー全員で共有する。

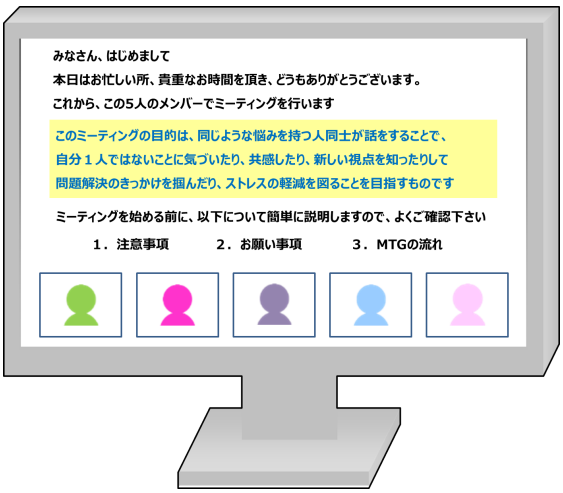

図 4.8: ミーティングの目的（画面イメージ）

1. 注意事項の説明（図 4.9）。

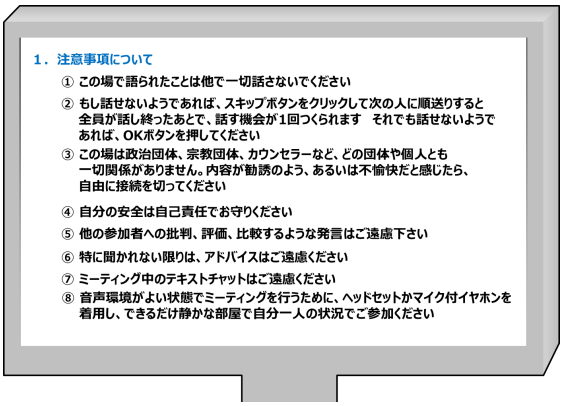

図 4.9: 注意事項の説明（画面イメージ）

安全面、円滑な進行および技術面の 3 つに関して注意点を伝える。このミーティングは知らない人同士が集まり、自分が辛く感じていることを話す場であるため、情報の取り扱いには十分注意が必要である。なりすましで参加してここで得た情報を何かに活用しようとする人の参加を防ぐことは不可能であるため、このミーティングの参加における安全は自己責任で行う必要がある旨をミーティング前に伝える。また、人は自分が辛い時はどうしても他の誰かと比べて自分の方が辛いと思いがちである。しかし、そのような発言があると不愉快な思いをすることが予想されるため、比較や批評などを行わないといった心構えも伝える。また、当日になってうまく話せなかったとき

の行動の仕方についても伝える。さらに、ミーティングの音声環境を良好にするため、ヘッドセットかマイク付イヤホンの着用をリマインドし、Skypeはテキストチャットが可能であるが、場を統一するためテキストチャットはしない旨を伝える。

2. お願い事項の説明（図 4.10）。

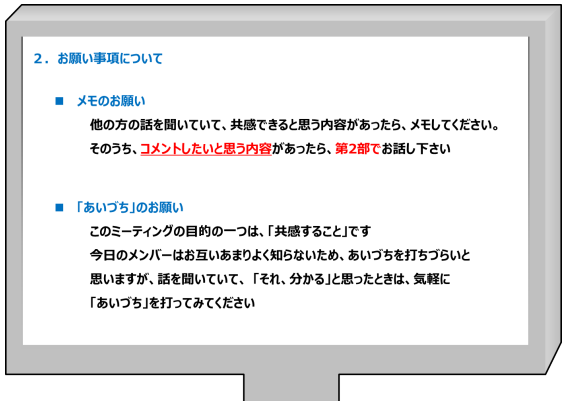

図 4.10: お願い事項の説明（画面イメージ）

このミーティングは、共感すること・されることで自分の気持ちを楽にするという目的がある。ところが、知らない人同士やオンラインという条件は距離を感じさせるイメージを持つ人が多いため、共感の場づくりとして、メモをとることと、あいづちをうつことをお願いする。自分が共感した人とその内容をメモすることで、自分が何に共感を示しているかが分かり、また後でその内容について話す機会があったときにも役に立つと考える。また、知らない人同士の壁をできるだけとりはらうため、自分が共感した時はあいづちを打ってみよう、と勧めることで参加者の気持ちを高める。

3. ミーティングの流れの説明（図 4.11）。

ミーティングは 2 部構成になっており、第 1 部は、自己紹介とデジタル自己紹介カードに予め記載しておいた「話したいこと」の 1 番目に記載したことについて話をする。各自この 2 セットを順番に話し、一巡したところで第 1 部は終了となる。もし話せない人がいた場合はスキップボタンをクリックす

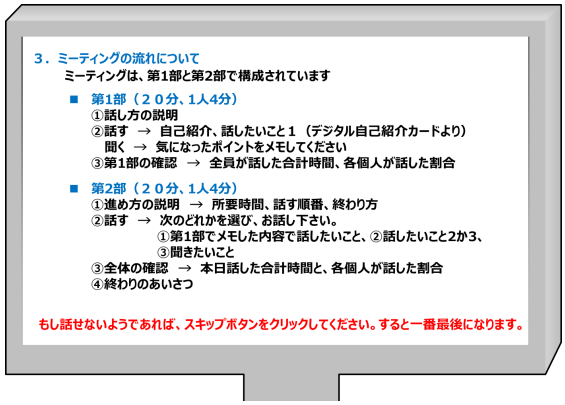

図 4.11: ミーティングの流れの説明（画面イメージ）

ることで順番をその時点での一番最後にすることができる。第１部で話す順番および第１部での個人の持ち時間はミーティング開催案内のメールで予め伝えられている。

4.5.2 ミーティング第１部

ミーティング第１部が始まるときは、第１部スタート画面に話す順番が表示されている。

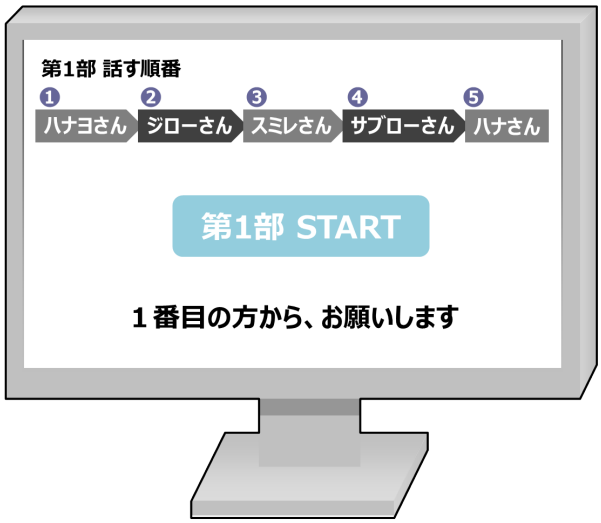

図 4.12: 第 1 部スタート（画面イメージ）

第 1 部・第 2 部ミーティング中の画面イメージ（図 4.13）。

この画面イメージは、3 番目のハンドルネーム「スミレさん」が話している状況を表す。

- 画面上部：第 1 部での話す順番が表示されている。この場合、スミレさんが話している想定であるため、スミレさんのハンドルネームが色付きで表示される。話し終ってＯＫボタンを押した人は自分の名前の右側に赤いチェックがつく。

- 左部：今話している人の情報が表示される。上から、スミレさん本人の映像画面と、その下はスミレさんのデジタル自己紹介カードが表示される。

- 右上部：第 1 部の時間内における個人の持ち時間の比率を上段が予定、下段が実績として横棒グラフで表示される。参加者は 5 名のため、上段では全員が 20 %と表示される。下段はハナヨさん、タローさんが終わり、スミレさんがリアルタイムで塗りつぶされていく。予定時間に対して、時間がオーバーしている場合は上段右端に赤い枠で何%と、時間が余っている場合は下段右端に青い枠で何%と表示される。図 4.13 では、ハナヨさんが 4 %、ジローさんが 6 %それぞれ持ち時間からオーバーしているため、上段右端に差

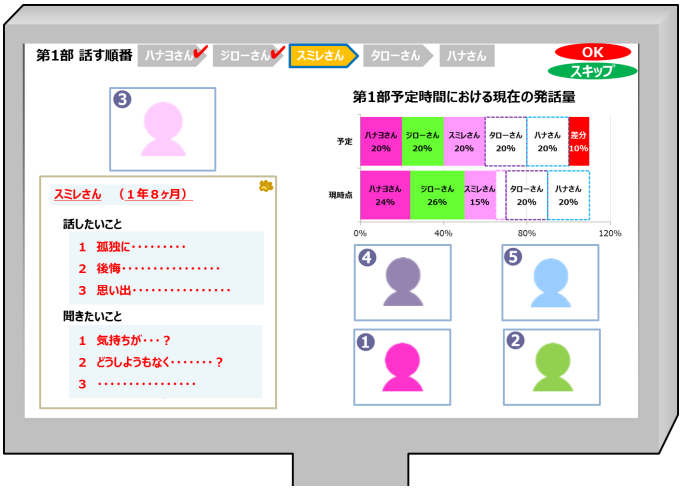

図 4.13: 第 1 部・第 2 部ミーティング中 （画面イメージ）

分合計 10 %と表示されている。また、今話しているスミレさんは、持ち時間の 75 %まで話したことを表している。

- 右下部：ミーティング参加者の映像が表示される。

スミレさんが話し終わって右上の OK ボタンをクリックすると、4 番のタローさんの映像画面と入れ替わる。同時にその下のデジタル自己紹介カードもタローさんのものが表示される。スミレさんの映像画面は右下に表示される。

タローさんはデジタル自己紹介カードにそって簡単に自己紹介をしたあと、話したいこと 1 に記載されている内容について話をする。うまく話せないようであれば、右上の緑色のスキップボタンを押すと、ハナさんの番になり、タローさんの映像が表示されていた位置にハナさんが表示され、ハナさんのデジタル自己紹介カードがその下に表示される。タローさんは飛ばされて、最後に番が回ってくる。そこで話ができなければ、第 1 部では話せなかったとみなされる。スキップボタンは第 1 部、第 2 部ともに 1 回ずつ使うことができる。

全員が自己紹介と話したいことを話し終えたら、第 1 部が終了となり、ビジュアル確認を行う（図 4.14）。

- 左棒グラフ：上段がミーティング予定時間、下段が進行状況を表す。第 1 部は予定時間 20 分に対し、15 分で終わったため、5 分余っていることを示し

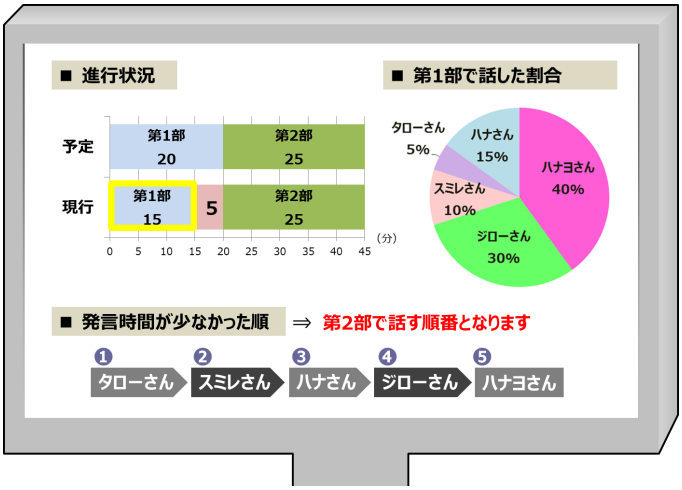

図 4.14: 第 1 部ビジュアル確認（画面イメージ）

ている。

- 右円グラフ：参加者 5 名が話した時間の割合を示す。発言時間が少なかった順に画面下にハンドルネームが表示され、これが第 2 部で話す順番となることが伝えられる。

4.5.3 ミーティング第 2 部

第 2 部は、以下の 3 つから話す内容を選び、順番に話していく。

- 第 1 部で話された内容で、自分がメモした共感内容について
- デジタル自己紹介カードに記載した「聞きたいこと」について
- デジタル自己紹介カードに記載した「話したいこと」の残りについて

第 1 部は一方的に話す傾向が強いスタイルになっているため、第 2 部は第 1 部の内容を受けて話すことができるようにすることで言葉のキャッチボールができるような場を作る。

第 2 部が終了すると、ミーティング全体のビジュアル確認を行う（図 4.15）。

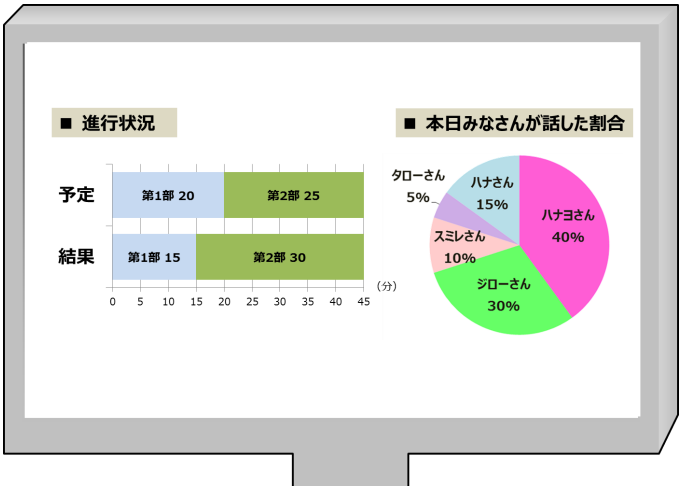

図 4.15: 全体ビジュアル確認（画面イメージ）

- 左棒グラフ：上段が第 1 部、第 2 部の予定時間、下段がその結果を表す。
- 右円グラフ：ミーティング全体における各参加者が話した割合を表す。

このようにミーティングの全体確認を終えたら、各自手短にミーティングの感想を言い、終了となる。

第5章
ファシリテーション機能のための予備実験

5.1. 実験概要

5.1.1 目的

知らない人同士でオンラインでミーティング行う場合に、どのよううなファシリテーションが必要とされるのかを調べるために、以下の３つの状況を作り実験を行った。

1. 全員顔見知りと全員顔見知りでないグループをつくる（以下便宜上、全員顔見知り＝顔見知り、全員顔見知りでない＝非顔見知り、と表記する）
2. 各グループで、対面とオンラインのミーティングを行う
3. ミーティングの順番を逆にしてオンラインから先に始める（非顔見知りのみ）

5.1.2 方法

大学院の学生５名で構成されるグループを３つ作った。メンバーは全員顔見知りが１つ、全員非顔見知りを２つ作った。男女比は3:2あるいは2:3になるようにし、性別で１人という状況がないようにした。そして、与えられたテーマについて対面とオンラインで自由に話しをしてもらった。実験概要は、表5.1、表5.2、表5.3にまとめる。

ここでいう非顔見知りは、顔は見たことはあるが、殆ど話をしたことがない人と定義した。殆どというのは、多少言葉を交わしたことはあるがその人個人についてはあまり知らない、という解釈で行った。

２つある非顔見知りグループの違いはミーティングの順番である。非顔見知り1は「対面→オンライン」の順、非顔見知り2は「オンライン→対面」の順でミーティングを行った。非顔見知りといっても、１回実験をやってしまうと2回目のときは純粋には非顔見知りではなくなってしまうが、個人の行動の比較を行うため、便宜上この方法で実験を行った。

オンラインミーティングはSkypeのグループビデオ通話機能を利用し、被験者にはヘッドセットかマイク付イヤホン着用をお願いした。

表 5.1: 顔見知り

	対面	オンライン
時間	13:00-14:00	15:00-16:00
実時間	50 分	50 分
場所	大学院会議室	自由

表 5.2: 非顔見知り 1（対面⇒オンラインの順）

	対面	オンライン
時間	14:00-15:00	8:00-9:00
実時間	40 分	30 分
場所	大学院会議室	自由

表 5.3: 非顔見知り 2（オンライン⇒対面の順）

	オンライン	対面
時間	9:30-10:30	11:00-12:00
実時間	30 分	27 分
場所	大学院会議室	自由

5.1.3 テーマ

本実験は、知らない人同士がオンラインでミーティングを行う際の行動観察を行うことを目的とし、知らない人同士はある共通項をもつことが条件であることから、携帯電話とインターネットに強い関心をもつ大学院の学生を被験者とし、携帯電話、インターネットをテーマに選び、自分の思うところを自由に話してもらった。また、１つのグループが対面とオンライン両方のミーティングを経験するため、テーマを２つ用意した。

- 対面のテーマ

  携帯電話の悪いところについて様々な意見がありますが、どこがどうなったら、使う人にとって良くなると思いますか？

- オンラインのテーマ

  インターネットのおかげで、多くの人が「便利」を手に入れると同時に、知らないところで個人データの解析が行われ、「プライバシー」を失っています。この諸刃の剣となっているインターネットを活用し続けることで、発生しうる問題として、どのようなものがあると思いますか？　また、それら問題に対してどのように対処することが求められると思いますか？

5.1.4 確認項目

対面とオンラインのミーティングでは、表 5.4 の項目について比較し、行動の違いを調べた。

表 5.4: 確認項目

発言時間（分）	発言した時間の合計 （「うん」、「ああ」、 「ふーん」、などの短いあいづちは カウントせず）
発言回数（回）	発言した回数の合計（「うん」、「ああ」、 「ふーん」、などの短いあいづちは カウントせず）
発言時間（秒） （1 人 1 回平均）	個人が発言した時間の合計/発言回数
発言（回） （司会進行的）	全員に呼びかける発言、提案、まとめ、 現状を確認するなど、司会者が発言する ようなもの （例） 「では、”悪いところ”とは何でしょう？」 「一人一人順番に話しますか？」 「ここまでは、〇〇って感じですが、 これでいいですかね？」
発言（回） （メンバーへの質問）	メンバーの発言について分からなかった点を 質問したり、言換えて理解を深めようとする （例） 「それって、〇〇ということですか？」 「〇〇とは、具体的にどんなことですか？」
発言（回） （共感の台詞）	相手に共感を抱いているような発言 （例） 「たしかに。」、「ありますよね。」 相手の台詞を繰り返す （「それはないよね。」「ないない。」）
あいづち（回）	「うん」、「ああ」、などの短いもの 発言時間には含めず
沈黙（秒）	２秒以上のものをカウント
バッティング（回）	複数名が同時に話し始めた回数

5.2. 実験環境

表 5.5: 実験環境:顔見知り

	A	B	C	D	E
音声	イヤホン マイク付		マイク無	なし	イヤホン マイク無
場所	自宅	大学院 教室	教授室	スタジオ	教室
雑音	殆どなし				若干あり 影響なし
online （全員）	4-5 回 以上	今回 初	4-5 回 以上		今回 初
online （自分 ＋数名）	3 回以下				今回 初

5.2.1 概要

実験環境は、顔見知りは表 5.5、非顔見知り 1 は表 5.6、非顔見知り 2 は表 5.7 に示す。

表中の online とは、オンラインミーティングの経験値を確認するものであり、（全員）は「ミーティングのメンバー全員がオンラインでミーティングを行った」、（自分＋数名）は「自分を含めた数名が別々なところからオンラインでミーティングに参加した」ことを表す。

表 5.6: 実験環境:非顔見知り 1

	A	B	C	D	E
音声	イヤホン			なし	イヤホン
	マイク付	Head set	マイク付		Head set
場所	自宅	大学院	自宅	大学院	
		教授室		会議室	教室
雑音	少しあり		殆どなし		
	集中力に影響あり				
online	常用	今回	3 回	常用	
（全員）		初	以下		
online	常用	今回		常用	4-5 回
（自分		初			以上
＋数名）					

表 5.7: 実験環境:非顔見知り 2

	A	B	C	D	E
音声	イヤホンのみ				イヤホン
					マイク付
場所	大学院	自宅	大学	自宅	自宅
	スタジオ				
雑音	殆どなし	集中力に影響あり		殆どなし	かなりあった
online	常用		4-5 回		今回
（全員）			以上		初
online	常用		3 回以下		
（自分					
＋数名）					

5.2.2 実験の様子

対面のミーティングは図 5.1 のようにして行った。大学院会議室で 1 つの円形テーブルに被験者 5 名が着席し、テーブルの上にボイスレコーダーを置き音声を録音した。そして、その様子を同じ部屋にある別の机の上に設置したビデオカメラで録画し、観察を行った。

図 5.1: 対面ミーティングの様子

オンラインのミーティングは図 5.2 のようにして行った。実験者がそれぞれの拠点にいる被験者 5 名とスカイプのグループビデオ通話機能で繋がり、PC からの音声をボイスレコーダーで、スカイプの画面をビデオカメラで録画し、観察を行った。

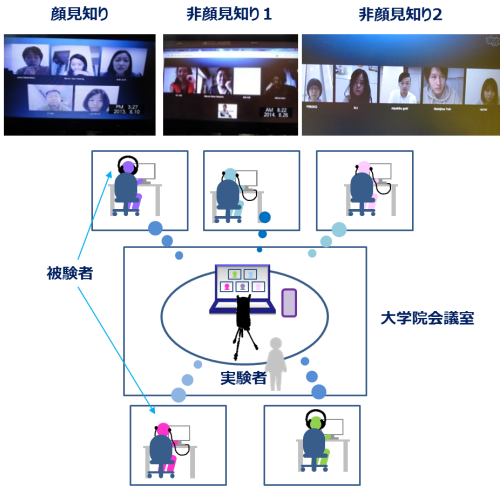

図 5.2: オンラインミーティングの様子

5.3. 実験結果

5.3.1 映像・音声について

顔見知りと非顔見知り 2 は、特に大きな問題はなかった。

非顔見知り 1 では、1 名だけ映像が出なかった。しかし、当人は全員の映像を確認できており、音声は繋がっていたため、音声のみで行った。しかし実験終了後に、その被験者より、途中で音声も途絶えてしまい、最後の方で音が戻った、という報告があった。そのため、純粋には同じ条件にはならないが、表 5.8 の対面の非顔見知り 1 (4) にて、この 1 名の発言時間を抜いた 4 人の合計データの値を参考まで提示した。これを見る限りは大きな変化示す傾向は確認できなかった。ちなみに、前日の事前確認では映像・音声共に問題はなかった。

5.3.2 行動観察について

非顔見知り 1 のオンラインミーティングについて

顔見知りと非顔見知り 1 の対面とオンラインの行動を比較した結果（表 5.8）、オンラインにおける非顔見知りの特徴については以下のようなことが分かった。

- 1 人あたりの平均発言時間が対面より長い
- あいづちは、対面よりオンライン、顔見知りより非顔見知りの方が少ない。オンラインの非顔見知りが最も少ない
- オンライン、非顔見知りにはバッティングがない

表 5.8: 実験結果:顔見知りと非顔見知り 1 の行動比較

	顔見知り		非顔見知り 1		
	対面	オンライン	対面	対面 (4)	オンライン
ミーティング時間	50 分	50 分	40 分	40 分	30 分
1 分あたりの発言時間	51.7 秒	45.4 秒	49.2 秒	47.9 秒	39.6 秒
1 分あたりの発言回数	5.3 回	3.4 回	8.4 回	8.0 回	5.6 回
1 人あたりの平均発言時間	9.7 秒	13.4 秒	5.9 秒	6.0 秒	7.1 秒
標準偏差	8.8 秒	3.6 秒	2.9 秒	3.1 秒	4.5 秒
あいづち	99 回	68 回	81 回	80 回	34 回
バッティング	5 回	0 回	0 回	0 回	0 回

オンライン→対面の順でミーティングを行ったときの非顔見知り 2 の行動について

非顔見知り同士のオンラインと対面のミーティングの順番を変えることによって、何か違いがあるかどうかを調べたが、特に大きな違いは見られなかった（表 5.9)。ただ、オンラインを最初に行った非顔見知り 2 では、最初に全体の進め方をみんなで相談していたところ次第に 1 名が司会進行役となり、最終的にはその 1 名がオンラインも対面もファシリテーターを行う形でミーティングが進められた。

表 5.9: 実験結果:非顔見知り 1 と非顔見知り 2 の行動比較

	非顔見知り 1		非顔見知り 2	
	対面	オンライン	オンライン	対面
ミーティング時間	40 分	30 分	40 分	30 分
1 分あたりの発言時間	49.2 秒	39.6 秒	21.9 秒	27.8 秒
1 分あたりの発言回数	8.4 回	5.6 回	2.5 回	8.1 回
1 人あたりの平均発言時間	5.9 秒	7.1 秒	8.8 秒	3.4 秒
標準偏差	2.9 秒	4.5 秒	18.3 秒	0.7 秒
あいづち	81 回	34 回	21 回	24 回
バッティング	0 回	0 回	0 回	0 回

5.4. 考察

実験の結果を踏まえて、以下に考察する。

5.4.1 映像・音声結果より

事前確認で問題なければ当日も問題ない、という保証は得られないことが分かった。そのため、ユーザー登録をするまえに、このような事態が発生する恐れがある旨を予め伝えておく必要があり、また、実際のミーティングで接続不良が発生した場合、中止にするか続行するかという点についても、ミーティング日程を決める際に合わせてメンバー同士で事前に決めておく必要があると考える。

5.4.2 行動観察結果より

対面から始めた非顔見知りのオンラインミーティングについて

- 「1 人あたりの平均発言時間が長くなる」という傾向から、話す時間を確保しやすい環境であることが分かる。したがって、オンラインは辛い気持ちを吐き出すためにはよい条件であると考える。また、標準偏差の値が大きかったことから、個人差が出ていたと考えられる。しかし、人によって言いたいことを簡潔に話せる人とそうでない人がいるため、これはあまり大きな問題ではないと考える。

- 「オンラインでの知らない人同士はあいづちが最も少なくなる」という傾向は話す意欲を減退させることに繋がる。また、ビデオチャットの場合、あいづちが打たれていることに気付かなかった人もいた。そのため、あいづちが打たれやすくなるような対策と打たれていることが分かるような対策が必要であると考える。

- 非顔見知りのミーティング、およびオンラインのミーティングにはバッティングが見られなかったことから、人は「非顔見知り」や「オンライン」という条件では相手の発言を邪魔しないように気を遣って行動する傾向があると

推測される。ここでいう「オンライン」はビデオチャットで行っているため、相手が見えるときちんと行動しようという意思が働いていると推測される。したがって、「非顔見知り」や「オンライン（ビデオチャット）」は場が荒れないための好条件になると考える。

オンラインから始めた非顔見知りのミーティングについて

1分あたりの発言時間が短く、発言回数も少ない。沈黙が多く、その場をつなごうという傾向もない。あいづちも少なく、周りに気を遣っている様子が伺えない。これは、参加者が受け身になっていることを表していると考えられ、その原因は非顔見知り2に明確なファシリテーター役が現れ、その人に仕切られたことによるものではないかと考える。非顔見知り2における会話は「ファシリテーターとメンバー」という形で行われ、メンバー同士による会話は殆どなかった。したがって、オンラインミーティングではファシリテーター役が入ると、メンバー間でのコミュニケーションがとられにくくなると考えられる。その影響からあいづちもうたれにくく、よって共感を生むことは難しくなる傾向につながることが予想される。よって、ファシリテーターを設けず、ファシリテーションを機能化するという考え方は、オンラインミーティングには概ね適していると考える。

第6章
ファシリテーション機能のための評価実験

6.1. 実験概要

6.1.1 目的

関連研究や予備実験の結果をもとに考えたファシリテーション機能を実際にミーティングで活用し、その有効性を調べる。

6.1.2 テーマ

学生同士が共有できる内容で、かつ心理的なテーマになるものとして、「大学院ライフにおける自分の悩み」について話してもらった。

6.1.3 確認項目

以下の8項目に関して、被験者の観察と実験後の個別インタビューおよびアンケートにて確認を行った。

1. デジタル自己紹介カードの作成と役割についてどう感じたか
2. ミーティングを行う前の4つの説明は理解できたか
3. ミーティングの進め方1（話す順番が決められることについてどう感じたか）

4. ミーティングの進め方 2（次の人へバトンタッチする方法について）

5. メモをとることについてどう感じたか

6. 共感した数を全員で共有してどう感じたか

7. あいづちはどのくらい打たれるか、また参加者はあいづちについてどう感じたか

8. マイクの ON/OFF をしながら話すことはできるか、またこの作業についてどう感じたか

6.2. 実験環境

6.2.1 概要

実験環境の概要は、表 6.1 に示す。

表 6.1: 実験環境:非顔見知りでのファシリテーション機能確認実験

	A	B	C	D	E
音声	Head set		なし	マイク付イヤホン	
場所	自宅				日本科学未来館
通信環境（自宅のみ）	光	FTTN	ポケット WiFi	光	
雑音	殆どなし			若干あったが気にならない程度	
online（全員）	常用		4-5 回以上	常用	初
online（自分+数名）	常用		4-5 回以上		3 回以下

6.2.2 実験の様子

図 6.9、図 6.11 に示す。

6.3. 実験方法

大学院の学生5名（男性3名、女性2名）で構成される非顔見知りのグループをつくり、Skypeのグループビデオ通話機能を活用してミーティングを行った。ファシリテーション機能は、ミーティングの始まりから終わりまでに参加者に伝える必要がある説明事項や行動してほしいことなどがシーンごとに書かれているパワーポイントを画面共有し、実験者が必要に応じて書かれている内容を読み上げる形で行った。また、事前にミーティングに必要な作業をメールで連絡して行ってもらった。事前作業の詳細は、6.3.1にて後述する。

6.3.1 具体的な進め方

ファシリテーション機能の実験は、事前準備と当日の実験ミーティングの2つを行った。

事前準備

ミーティングの事前作業としてデジタル自己紹介カードの作成を、またミーティング参加時はメモとペンを手元に用意してください、という2点をお願いした。

1. デジタル自己紹介カード作成のお願い

   デジタル自己紹介カードフォーム（図6.1、図6.2、図6.3）を予め被験者へメールで送付し、ミーティング前までに作成・返送をお願いした。ミーティングで自分が話している間は図6.3のように表示され、書かれたことは全員で共有する予定であることを伝えた。自己紹介の内容は実験用にアレンジし、ハンドルネーム、所属、学年のみとした。

2. メモ準備

   当日メモをとることの効果を確認するため、ミーティングに参加するときに、手元にA4用紙2枚程度とペンを用意してもらうようお願いした。

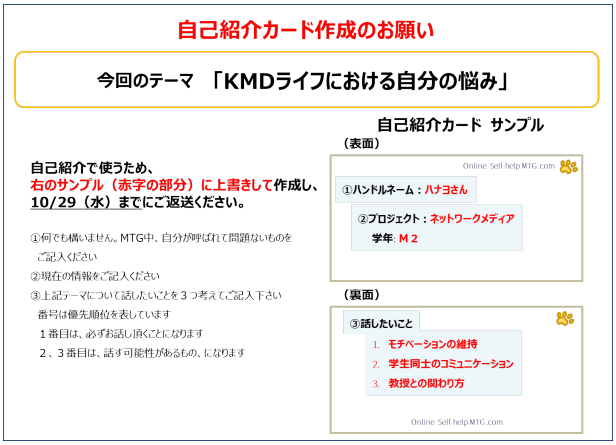

図 6.1: デジタル自己紹介カード作成のお願い

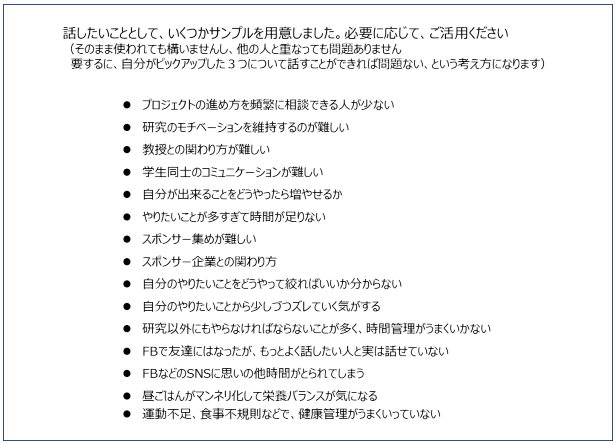

図 6.2: 悩みサンプル

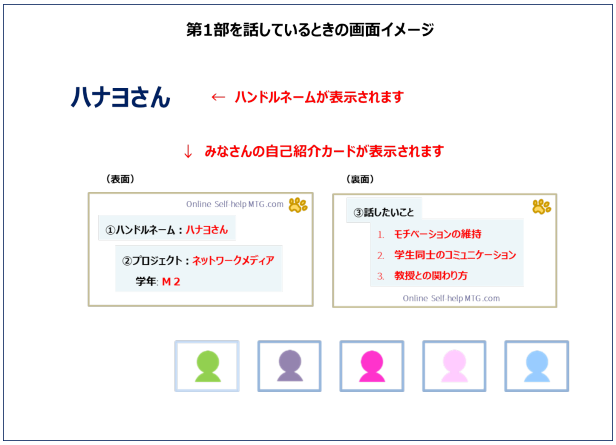

図 6.3: 第 1 部で話しているときの画面イメージ

当日の実験ミーティング

- ミーティングをはじめる前の説明

  具体的にミーティングで話をしてもらうまえに、はじめのあいさつを含む5枚の資料を使って注意事項や進め方などの説明を行った。

  1. はじめに（図 6.4）

     最初にあいさつ画面を見せ、ミーティングのコンセプトを説明し、これから 4 つのポイントについて説明を行うことを伝えた。

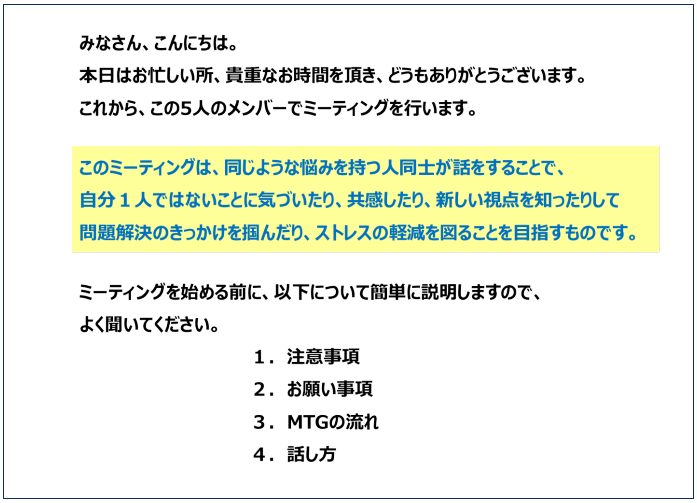

図 6.4: あいさつ画面（評価実験）

  2. 注意事項について（図 6.5）

     ミーティングに参加する上で、話すときはマイク ON、話し終わったらマイク OFF をするなどの注意事項を伝えた。

  3. お願い事項について（図 6.6）

     初対面ではあるが相手に共感したときにはあいづちを打ってみること、そして誰のどの話に共感を抱いたかメモをとること、の 2 点をお願いした。また、メモの内容はミーティング最後に全員で共有する旨を伝えた。

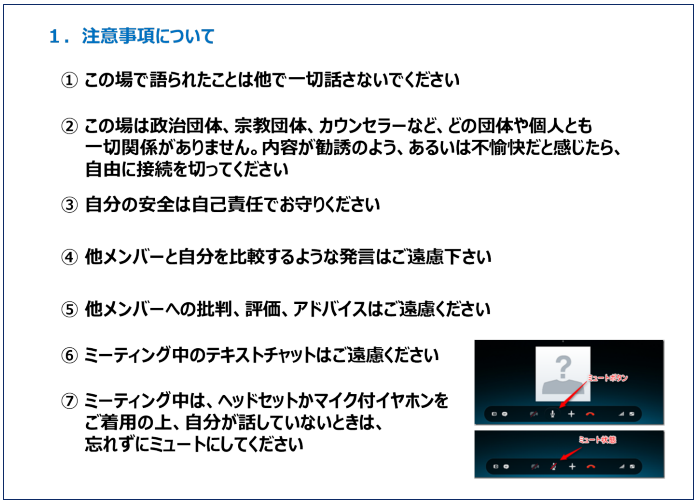

図 6.5: 注意事項についての画面（評価実験）

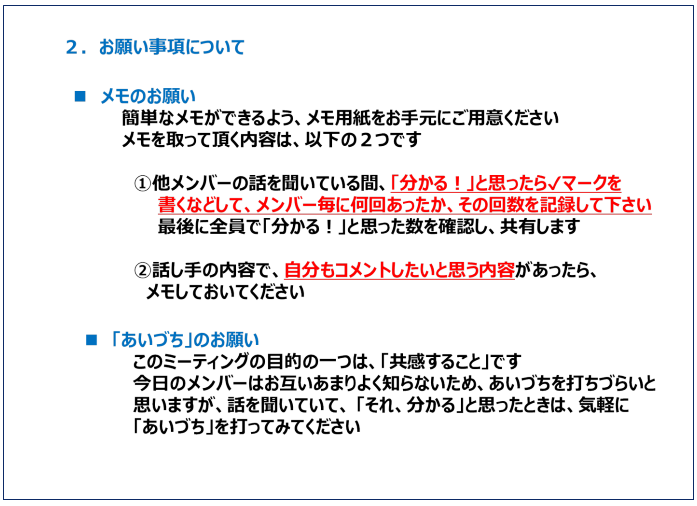

図 6.6: お願い事項についての画面（評価実験）

4. ミーティングの流れについて（図 6.7）

ミーティングの構成は、第 1 部と第 2 部に分かれて行われ、各部で何を話し、何をする必要があるのかを伝えた。

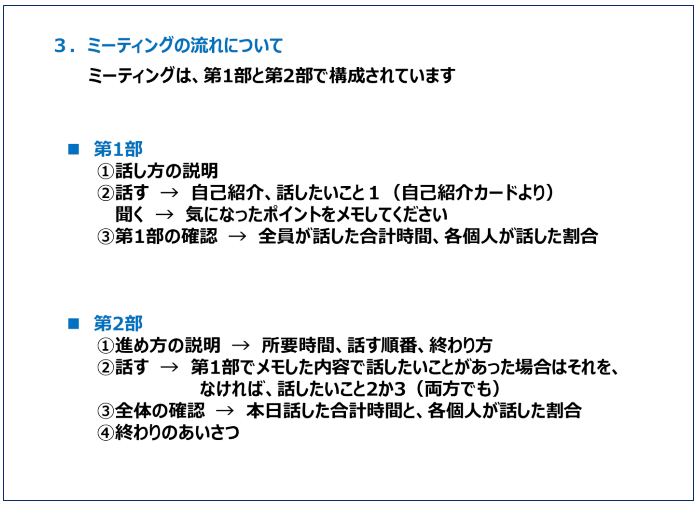

図 6.7: ミーティングの流れについての画面（評価実験）

5. 話し方について（図 6.8）

話す順番と、話し方を説明し、マイクの ON/OFF についての注意を伝えた。

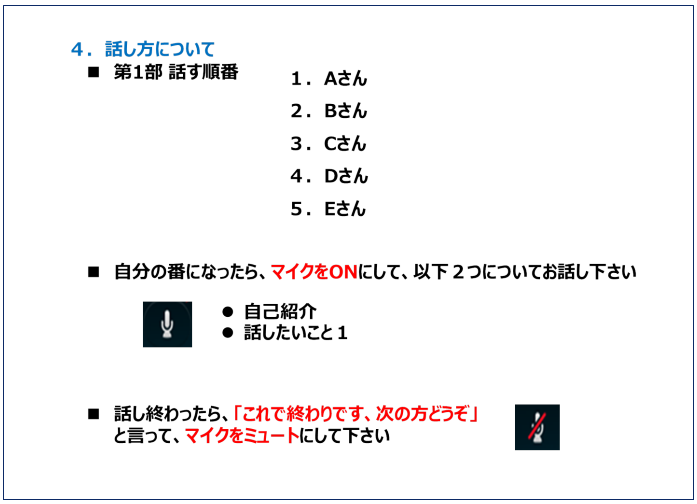

図 6.8: 話し方についての画面（評価実験）

- ミーティング＜第 1 部＞開始

  被験者がデジタル自己紹介カードに記載した「話したいこと」の優先順位 1 位の内容について話してもらった（図 6.9）。話者の交代については、システム上では話す人の名前の点滅と点灯と OK ボタンを活用して順番を変える（図 4.13 参照）が、今回は資料を表示して行ったため、被験者に、「これで終わりです。次の方どうぞ。」と言ってもらい順番を回すようにした。これについては、ミーティング前の話し方についての説明（図 6.8）で説明を行った。

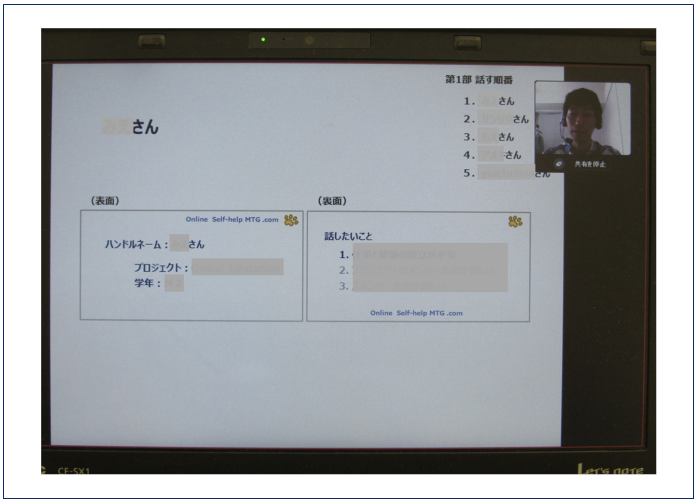

図 6.9: 第 1 部ミーティング画面（評価実験）

- ミーティング＜第 1 部＞終了　第 1 部ビジュアル確認

  図 6.10 を画面に表示し、グレー字と円グラフはダミーである旨を伝えたのち、この実験の第 1 部に要した時間を口頭で伝えた。次に、被験者が話した時間の割合を「A さんは 18 %でした」のように伝えた。これは、ミーティング中に計測した各人の話した時間から全員の話量の比率をその場で算出した。計測にはストップウォッチを使用した。最後に、第 2 部での話す順番を伝えた。これは、第 1 部で話した割合が小さい順とすることを伝えた。また、第 1 部は一方的に話す傾向の強い場だったが、第 2 部はコミュニケーションをとる場であるため、自由に発言して下さいと伝えた。

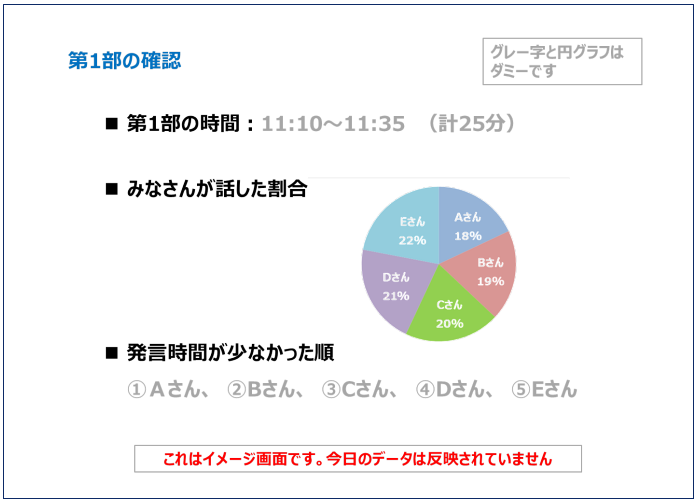

図 6.10: 第 1 部ビジュアル確認の画面（評価実験）

- ミーティング＜第 2 部＞開始

  第 1 部で共感した内容があり、それについて自分も話したいと思うことがあればそれを、特になければ事前に作成してもらった「話したいこと」の優先順位 2 位か 3 位の内容について話してもらった。また、画面共有すると話している人しか表示されないため、第 2 部では、実験者の画面を半分に分け、資料と被験者を表示させるようにした（図 6.11）。

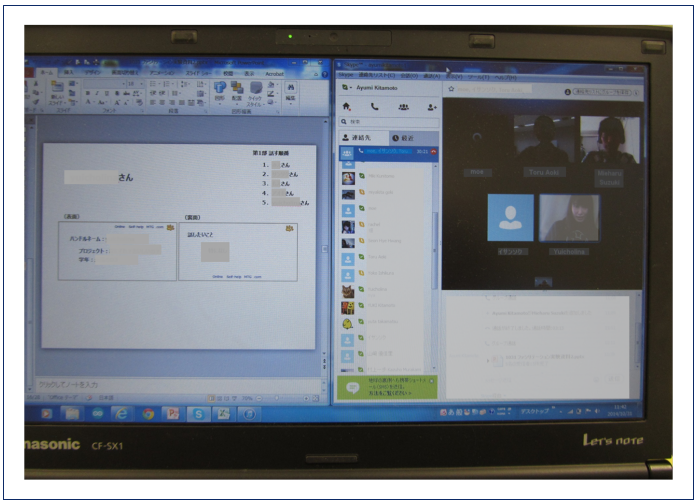

図 6.11: 第 1 部ビジュアル確認の画面（評価実験）

- ミーティング＜第2部＞終了 ミーティング全体のビジュアル確認

  ミーティング全体の結果についても、図6.10のような形で伝え、ミーティングを終了した。実験当日は、第1部、第2部を合算した被験者の話量の計算が間に合わなかったため、当日中に円グラフを別途作成して全員に送付し、確認してもらった。

6.4. 実験結果

6.4.1 映像・音声について

音声については問題はなかった。映像については、被験者1名に実験を音声チャットで行うという勘違いがあり、当日その場でビデオ環境への変更を試みたがうまく接続できず、その人は音声のみで参加した。また、実験者のPCに映像だけ出ない人が1名あったが、他の被験者4名は全員確認できていた。また、被験者のアンケート回答より、ミーティング前半で全員の顔が一度に表示されない場面があった（1名）という問題があったことが分かった。

6.4.2 ファシリテーション機能について

行動観察および実験後の個別ヒアリングとアンケートから、前述の8つの項目については以下のようなことが分かった。1名は体調不良につきアンケート、インタビューともにできなかったため、4名の回答を参照する。

1. デジタル自己紹介カードの作成と役割についてどう感じたか

   全員が肯定的だった。主な理由としては、このようなものがあると当日話しやすい（3名）、内容が必要最低限でそこまで負担でない（2名）だった。また、個別インタビューで、会話に詰まったときお互いが話し始める拠り所となる、という意見があった。

   また、テーマについて事前に考え、話したいことを3つ書いたことについても全員が肯定的だった。主な理由は、事前にやることで落ち着いてテーマに

ついて考えられる（2名）、事前にまとめておくと当日話しやすい（2名）、実験に必要だと思った（2名）だった。話したいことを3つピックアップするという数値をどう思うか確認したところ、妥当（3名）、多い（1名）だった。

2. ミーティングを行う前の4つの説明は理解できたか

大体できていた。注意事項、お願い事項、ミーティングの流れ、話し方に関する4つの説明については、大体分かった（後で困らない程度に）（4名）だった。また、ミーティング中、「冒頭の注意事項の中に、比較やアドバイスなどはしない、とあったが、それではみんなで悩みを話す際、先輩としてのアドバイスを伝えられない」というフィードバックをもらった。実験後のヒアリングでは、ミーティング中、次に何をするのか気になって集中できていなかった（1名）、という意見があった。

3. ミーティングの進め方1（話す順番が決められることについてどう感じたか）

肯定的だった。決められている方がよい（3名）、その他（1名）だったため、その他については個別インタビューで確認したところ、自由な時間がもっとあってもいいのではないかと思ってその他にしたが、基本は決められている方がいいと思う、という意見だった。

4. ミーティングの進め方2（次の人へバトンタッチする方法について）

実行されなかったため、個別インタビューで、この点について質問したところ、自分の話を終わろうとするときに、ここで終わってもいいのだろうか？という迷いがあり、「これで終わりです。次の方どうぞ。」という明確な表現には抵抗があった、という内容が2名、実験者が参加していたため、進めてもらえるという期待があった、やろうと思えばできると思う、という内容が1名だった。

5. メモをとることについてどう感じたか

概ね肯定的で、いいと思う（3名）、思わない（1名）だった。いいと思った理由は、共感できる部分をメモしておくことで後にそれについて話すことができる（3名）、さらに加えて、肯定的に他の参加者と話をすることでより

スムーズに話が進んだと思った、と１名がコメントしていた。いいと思わなかった理由は、、共感しなかったことも結局メモしていたので、自由にメモをとらせればいいと思った、という意見だった。

6. 共感した数を全員で共有してどう感じたか

概ね否定的で、いいと思う（1名）、思わない（3名）だった。いいと思った理由は、後で共感できた回数を知らせてもらうことで自分の話が肯定的に受け止めてもらえたと確認できたから、という意見だった。いいと思わない理由は、カウントの基準が曖昧な気がするので一番共感した内容は何かということだけで十分（1名）、相手に気を遣ってしまう（0回だと申し訳ない）（1名）、数字を共有すると自分の数値が少なかったときに残念な気持ちになる。数字を伸ばす＝共感を多く求めるために悩みを相談するわけではない（1名）だった。

7. あいづちはどのくらい打たれるか、また参加者はあいづちについてどう感じたか

あいづちは、第1部では、大体20分のうち合計6回うたれていた。これは、ある人が特定の１人に6回うったものだった。第2部では、頻繁にうたれており、うたれているときというのは、「あなたの話に共感しました」という話がされている時に共感された人があいづちをうっていることが多かった。また、あいづちを打つためには、話すとき同様、マイクのON/OFFを切り替える必要がある。そこでアンケートにて、「あいづちをうつための作業が発生しないようミーティング中はマイクをONのままにしておくこと」と、「音声環境を確保するためこまめにマイクON/OFFを切り替えること」とどちらの優先順位が高いかという質問した。その結果、「あいづちを優先しマイクをONのまま」（3名）、「マイク切り替え」（1名）と、マイクの切り替えをしなくて済む方法を選ぶ人の方が多かった。あいづちを選んだ理由は、今回はマイクをミュートにしていなくても雑音は気にならなかったので、あいづちをしてもらうほうがより話しやすくなると感じた（1名）、1分ほど話して相手が無言だったら、まだ話し続けていいのか迷う。早めに話を終えた

方がいいのかな？と思ってしまう（1 名）、映像だけではあまり分からないし、雑音はあまり気にならない（1 名）だった。

8. マイクの ON/OFF をしながら話すことはできるか、またこの作業についてどう感じたか

   マイクを OFF にしていることを忘れて喋ってしまい、あわててマイクを ON にしてもう一度喋り直す、という様子が複数名に数回観察された。また、個別インタビューで、あいづちを打つためにマイク ON/OFF を切り替える作業についてどう思うか聞いたところ、作業的には難しくないが、面倒、イライラする（2 名）、若くないと難しいかもしれない（親の世代とかだとどうか疑問）（1 名）、多少スキルは要るかもしれない（1 名）だった。

6.5. 考察

6.5.1 映像・音声結果より

事前確認で問題なくても、当日接続できないなどのトラブルが発生する可能性はゼロではない。そのため、当日映像が出ない場合、音声が出ない場合、両方確認できない場合など想定できるケースをピックアップし、ミーティング当日に問題があったときの進め方として、どの条件なら中止か、何名が繋がっていたら続行するか、などのルールをミーティングのスケジューリングを行う時にメンバーで決められるようにする必要があると考える。

6.5.2 ファシリテーション機能の結果より

1. デジタル自己紹介カードについて

   これは、自己紹介、話したいこと、聞きたいことの３つの情報を提供しているが、事前に作業する点と話したいことを記載する点についての評価が高かったことから、円滑な進行や自分の頭の整理などへの有効性を確認することができたと考える。

2. ミーティングを行う前の 4 つの説明について

「冒頭の説明は概ね理解していた」と答えていた人が、個別インタビューでは「説明の途中で次に何をするのか気になって集中できなくなりよく分からなくなったタイミングがあった」と話していた。第 1 部は話す順番を予め決めておいたため参加者が見ている画面に常に表示されていたが、第 2 部は第 1 部が終わってから順番が決まるため今回の実験では表示できなかった。機能としては第 2 部も表示することを考えているため、これはあまり問題ではないと考える。

3. ミーティングの進め方 1（話す順番が決められることについてどう感じたか）

全員が肯定的に捉えていたため、話す順番は決められていても問題ないと考える。

4. ミーティングの進め方 2（次の人へバトンタッチする方法について）

参加者が口頭でバトンタッチをしながら進めることができるかどうかを調べるために、自分の話が終わるときに「これで終わりです、次の方どうぞ。」と言って終わるようお願いしたがうまくいかなかった。実際に参加者が話を終えるときは「という感じです。」という表現が使われていたことや、終わろうと思いながら、こんな感じで終わっていいのか?という迷いがあるということから、初対面でこのような明確な表現をすることはあまりないことが分かった。また、やはり初対面で「次の人どうぞ。」というには憚れることがあると考えられることから、バトンタッチは参加者に頼るのではなく、システムできちんと誘導していくことが望ましいと考える。

5. メモをとることについてどう感じたか

概ね肯定的に受け止められていたため、ミーティングに参加するときの小道具として有効であると考える。

6. 共感した数を全員で共有してどう感じたか

共感した内容を共有することについては問題なかった。問題だったのは、共感を回数で捉えることだった。数値化することで他の人との比較が容易にな

るため、マイナス面が強まることが分かった。しかし、共感されたことが分かると本人も嬉しくなり精神的にプラス効果があることから、そういう事実があるということだけを伝えられるような方法があれば別途検討する価値があるのではないかと考える。

7. あいづちはどのくらい打たれるか、また参加者はあいづちについてどう感じたか

   予備実験で「オンライン」、「知らない人同士」というのは共にあいづちが減る傾向にあることが分かったため、冒頭で、「お互いあまりよく知らないので、あいづちを打ちづらいと思いますが、共感したときはあいづちを打ってみてください」、と敢えてお願いをしてみた。結果として第1部は非常に少なかったが、個別インタビューで、「第1部で共感する話はあったがあいづちはうたなかった」、とコメントした人がいた。つまり、この人は、共感しても意識的にあいづちをうっていない。確かに、ミーティングが始まったばかりでは相手の事もよく分からないため、親しげにあいづちは打ちにくい。よって、知らない人同士では、心の中では共感していても、始めのうちは敢えて距離を取る傾向があり、それが影響しているのではないかと考える。これらのことから、知らない人同士のコミュニケーションには、同じあいづちでも少し距離のあるあいづちがあれば有効なのではないかと感じた。ここでいう距離というのは、例えば、音声ではなく視覚的に伝わるものとか、あいづちを打っている「人」は分からないが、うたれている「こと」が分かるようなものである。そのため、あいづち機能のようなものとして、あいづちを打つ人は自分が特定されず、かつ音声よりむしろビジュアルで確認できるようなものがあると有効なのではないかと考える。

8. マイクのON/OFFをしながら話すことはできるか、またこの作業についてどう感じたか

   マイクのON/OFF切り替えは、難しいわけではないが面倒な点で参加者にマイナスイメージを持たれていることが分かった。今回の実験では雑音があまりなかったため、なくても良いという方向に意見が流れたが、参加者の環

境によっては問題が発生することは大いにあり得る。そのため、ミーティングが始まったら最初にマイクの ON/OFF 作業が必要かどうかを決めるために全員で雑音を確認する時間というのを設けて、問題なければ全員マイク ON で行う、などそのミーティング毎に参加者同士で決めることができるような流れにしておくのが有効ではないかと考える。

第7章
今後の課題

このオンラインセルフヘルプミーティングは、誰にも打ち明けられない問題を抱え込んでしまった人同士をネット上でつなげ、互いに話をすることで心の負担を軽くすることが最終目的である。そして当事者だけでミーティングを行うことができるような場を提供するために、ファシリテーションを機能化することを考え、そのためにはどのようなことが必要なのか、関連研究や予備実験、評価実験を行って調べてきた。しかし、本研究は本当に辛い思いを抱えて誰にも打ち明けられずにいる人を被験者として調べることができなかったため、基礎的な研究の域を出ない。このような条件で、知らない人同士がビデオチャットを利用してオンラインでコミュニケーションをとるときの特徴を捉え、あいづちがうたれにくくなることが分かった。

あいづちに関しては様々な研究がなされており、あいづちの機能は、共感や同意、興味や継続など11種類に分類する研究者もいれば、6種類に分類する研究者もいて、様々である。しかし共通する点としては、「聞いていることを示す」、「わかったということを示す」、「話の進行を助ける」という3点が挙げられている[12]。したがって、あいづちがうたれないという状況は、「話を聞いてもらっている」、あるいは「分かってもらった」、と感じることができず、そもそも人に話すことができずにいる彼らにとっては、話そうとするモチベーションが大きく削がれてしまう要因となり、辛い思いを吐き出して心の負担を軽くしようとする本来の目的が達成されなくなってしまう。そのため、あいづちに関しては何らかの機能が必要不可欠であると考える。

今回の実験から、話の内容に共感できても最初のうちはあいづちをうたない人がいることが分かった。誰にでも当てはまるとは言えないが、知らない人同士で

は最初のうちは相手との距離をとる傾向は強い。そこで、その距離を生かす方向であいづちの機能を考えることが解決につながるのではないかと推測する。例えば、あいづちは音声である必要はなく、またあいづちをうっているのが誰かは分からないが、うたれていることを視覚的に伝えることができるような形であいづちに距離感をもたせることが、ビデオチャットを大きく妨害することもなく円滑なミーティングを行うためには有効なのではないかと考える。

本研究における実験では、被験者の数も十分ではなかったという問題点に加え、ファシリテーション機能に関しても接続の不具合への対処法といった改善点などが複数確認された。そこで、あいづちの機能と共にこれらを課題とし、さらに研究を進めることで具体的な運用を目指したいと考える。

第8章
結　　論

誰にも相談できないような悩みや問題を抱えてしまうと、なかなか吐き出すことができない。それは、言っても理解されない、あるいは周囲の人に自分の悩みを知られたくないという気持ちがあることに因るところが大きい。したがって、気持ちを吐き出すためには、「同じような体験をしており、自分の抱えている問題を理解できる知らない人」と話をすることができる場が必要であると考える。人の問題を本当に理解することができるためには、同じような体験をしていることが重要である。しかし、同じような体験をしたことがある人でも、それが知らない人では簡単に出会うことは出来ない。

そのような人が集まり互いに話をするための活動に、セルフヘルプミーティングがある。セルフヘルプミーティングとは、同じような悩みや問題を抱える人同士が集まって話をするものである。辛いのは自分1人ではなかったと知り孤独感から解放され、自分と同じような人がいることを知り安心感を得ることができるため、自分の話をすることができるようになる。こうして互いに共感して苦しい気持ちを共有することで、自分の力によって問題解決を目指す。今はインターネットでセルフヘルプミーティングの情報をみつけて自分から参加するという形も増えてきているが、昔は医療機関などからの紹介で活動を知ることが多かったという。セルフヘルプミーティングは、参加者から心が軽くなったというフィードバックも多く、社会的にも高く評価されている。しかし一方で、対面で行われることが殆どであるために時間や場所に制限があったり、主催者の負担が大きくなりすぎたり、参加者が固定化することで人間関係が難しくなるなどの問題を抱えている。

そこで、グループで活動するのではなく当事者同士を直接オンラインでつないでミーティングを行う場をつくることができれば、現在セルフヘルプミーティン

グがもっているメリットを失うことなく、対面によるグループ活動で抱えている問題を解決できるのではないか、と考えた。しかし、当事者同士だけでミーティングをやるとなると、ファシリテーターが不在となる。そもそもミーティングを行うためには進行や調整を図るファシリテーターが必要であるが、参加者が知らない人同士であればファシリテーターは必要不可欠である。そのため、ファシリテーションを機能化する必要があると考えた。それをふまえて、知らない人同士がオンラインでミーティングを行う時の特徴を調べるための実験を行った。すると、オンラインで話すときは、1人あたりの平均発言時間が長くなることが分かった。オンラインセルフヘルプミーティングは気持ちを吐き出すことを目的とするため、これは好条件であると考える。しかし、オンライン、そして知らない人同士という条件は、あいづちがかなり少なくなる傾向にあることも分かった。あいづちがうたれないと話すモチベーションは下がってしまう。気持ちを吐き出すことができるためには、話し手にとってできるだけ話すモチベーションが維持できる環境が必要であると考える。評価実験は、第1部と第2部に分けて行ったが、第1部は殆どあいづちがうたれなかった。あいづちが打たれない理由を調べると、最初のうちは相手を知らないため、話している内容に共感できてもあいづちはうたない、ということが分かった。つまり、はじめのうちは意識してあいづちをうたないようにして、敢えて相手との距離をとっていると推測される。そのため、相手との距離がとれるようなあいづちが必要だと考える。例えば、仮にあいづちをうったとしても最初のうちは自分だと特定されなかったり、音声ではなく話している人の邪魔にならないよう何か視覚的な形で伝えたりすることができるようなものが望ましいのではないかと推察する。

本研究ではオンラインセルフヘルプミーティングを行うために必要な機能として、ファシリテーションを機能化することに注目して調査研究を行ってきた。あいづちの機能の他にも安全面に関する問題やシステムとしての問題など取り組むべき課題はたくさんあるが、ファシリテーションを機能化するということに関しては概ね可能であると考える。人と人とがつながるための機会や場が増えてきている一方で、家族のあり方は核家族から単身世帯にシフトするなど、個人は単一化する方向に向かっており、人と人との精神的な結びつきが希薄になってきてい

る。人間関係が希薄になるほどストレスが増え、心のケアの重要性が高まっていくことが予想される。したがって、本研究で調べてきたことが有用になるときがいつか必ずくると考えられ、そのときの一助となるような形で社会に貢献したいと考える。

謝　　辞

本研究の指導教員であり、常に数歩先を見通し個々の学生に応じた的確な指導と実は暖かい励ましやご指摘をして頂きました慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の砂原秀樹教授に心から感謝致します。

本研究に理解を示し、できるだけやりたいことをやり遂げさせようという心のこもった様々な助言や指導を頂きました慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科の加藤朗教授に心から感謝致します。

ペットロスからスタートした本研究にご自身の体験を重ねての心温まる研究指導や数多くの的確な助言を賜りました慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科の大川恵子教授に心から感謝致します。

LaTex から始まり研究に対する多大なる助言と時と場所を超え温かいサポートをして頂きました慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科の山内正人特任助教授に心から感謝致します。

実験のために顔見知りでない人を見つけるのに四苦八苦していたところに快く実験を引き受けてくれた被験者の方々に心から感謝致します。

年齢を超えて様々な助言やさりげないサポートで常に支えてくれた慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科ネットワークメディアの仲間に心から感謝致します。

家のことを後回しで学業に専念する自分を全力で応援し暖かく見守りサポートしてくれた家族に心から感謝致します。

参 考 文 献

[1] ウィリアム・H・フレイ II. **涙—人はなぜ泣くのか**. 日本教文社, 1990.

[2] 旭化成ホームズ. ペット研究会調査. Tech. rep., 2009.

[3] 井ノ崎敦子他. 犯罪被害者とセルフヘルプ・グループ. **大阪大学教育学年報** *6* (2001).

[4] 井上ひとみ他. 子どもを亡くした父親の死別体験. **金沢大学つるま保健学会誌** *32(2)* (2008).

[5] 一般社団法人ペットフード協会. 平成 24 年度犬猫飼育状況調査. Tech. rep., 2012.

[6] 一般社団法人ペットフード協会. 平成 25 年度犬猫飼育状況調査. Tech. rep., 2013.

[7] 横田晴正. **ありがとう。また逢えるよね。ペットロス 心の相談室**. 双葉社, 2013.

[8] 加藤尚吾他. 電子掲示板の投稿文中の自己開示の深さが参加者の返信に及ぼす影響. **日本教育工学会論文誌** *29* **巻** (2005).

[9] 吉田太郎. **子どもたちの仲間学校犬「バディ」—動物介在教育の試み**. 高文研, 2009.

[10] 吉田利康. **悲しみを抱きしめて*:* グリーフケアおことわり**. 日本評論社, 2013.

[11] 久保真人編. **感情マネジメントと癒やしの心理学**. 朝倉書店, 2011.

[12] 宮崎幸江. 日本語の電話と対面会話におけるあいづち. **小出記念日本語教育研究会論文集** *10* (2002).

[13] 宮田加久子他. **オンライン化する日常生活　—サポートはどう変わるのか**. 文化書房博文社, 2008.

[14] 金子絵里乃. 小児がんで子どもを亡くした母親の悲嘆プロセスとその対応. **社会福祉学** *44(3)* (2004).

[15] 厚生労働省. 犬の登録頭数と狂犬病予防注射頭数等. Tech. rep., 2012.

[16] 厚生労働省. 平成 25 年度 国民生活基礎調査. Tech. rep., 2013.

[17] 香山リカ. **イヌネコにしか心を開けない人たち**. 幻冬舎, 2008.

[18] 高松里. **セルフヘルプ・グループとサポート・グループ実施ガイド—始め方・続け方・終わり方**. 金剛出版, 2009.

[19] 黒川雅代子. 遺族のセルフヘルプ・グループの実際と課題—子どもを亡くした母親の語りより. **人間福祉学研究** *3* **巻** *1* **号** (2010).

[20] 今西乃子. **犬たちをおくる日—この命、灰になるために生まれてきたんじゃない**. 金の星社, 2009.

[21] 今西乃子. **命がこぼれおちる前に—収容された犬猫の命をつなぐ人びと**. 佼成出版社, 2012.

[22] 佐々木ゆり. **障害犬タローの毎日**. アスペクト, 2007.

[23] 獣医師広報板. 犬・猫と人間の年齢換算表. Tech. rep., 2009.

[24] 畝山佳子. 流産・死産・早期新生児死と配偶者の死の悲嘆の違い—ソーシャルワークの視点から必要なケアを考える. **関西学院大学社会学部紀要** *106* (2008).

[25] 青井すず. **犬が死ぬとき後悔しないために**. トランスワールドジャパン, 2012.

[26] 前田至剛. インターネットを介した精神疾患を患う人々のセルフヘルプ. **ソシオロジ** *55(3)* (2011).

[27] 大久保明子. 子どもを亡くした母親にとってのセルフヘルプグループという「場」の意味. **看護研究交流センター年報** *19* (2008).

[28] 大橋禅太郎. **すごい会議—短期間で会社が劇的に変わる**. 大和書房, 2005.

[29] 谷本千恵. セルフヘルプ・グループ（ＳＨＧ）の概念と援助効果に関する文献検討–看護職はＳＨＧとどう関わるか. **石川看護雑誌** *1* (2004).

[30] 池内裕美. 遺品や形見の持つ意味　—対象喪失の心理—. **関西大学経済・政治研究所セミナー年報** *2006* (2006).

[31] 中田喜一. 日本のセルフヘルプグループ言説の歴史社会学　—1970 年から現在まで. **立命館大学生存学研究センター報告** *17* **巻** (2012).

[32] 忠裕之. **もう一度、ハッピーになった車いす犬たちの物語**. 光文社, 2014.

[33] 藤崎童士. **殺処分ゼロ—先駆者・熊本市動物愛護センターの軌跡**. 三五館, 2011.

[34] 特定非営利活動法人動物愛護社会化推進協会. ペットロス意識調査. Tech. rep., 2012.

[35] 日本ペットロス協会. ペットを失った悲しみから立ち直るには. Tech. rep., 1996.

[36] 日本放送協会. **僕に生きる力をくれた犬** *:* **青年刑務所ドッグ・プログラムの** *3* **カ月** */ NHK BS*「**プリズン・ドッグ**」**取材班著**. 東京：ポット出版, 2011.

[37] 片山佳代子他. 悲嘆緩和を目的とする某インターネットセルフヘルプグループの現状調査. **日本公衆衛生学会日本公衆衛生雑誌** *53(6)* (2006).

[38] 本間利通. セルフヘルプグループの特性　—断酒会を事例として—. **流通大学論集—経営情報編—第** *18* **巻第** *1* **号** (2009).

[39] 有田秀穂. **脳からストレスを消す技術**. サンマーク出版, 2008.

[40] 林貴子. セルフヘルプ・グループにおけるグループ運営プロセスの検討リーダーから見た組織畝い要員の質的分析. **社会問題研究第** *61* **巻** (2012).

[41] 鷲巣月美. **ペットの死、その時あなたは**. 三省堂, 2005.