

インターネットミーティングにおけるファシリテーションに関する一考察 －合意形成支援システム COLLAGREE 社会実験を事例として

西浦司^{†1} 秀島栄三^{†1} 伊藤孝行^{†1} 伊藤孝紀^{†1}

概要：多くの自治体で住民参加の手法としてワークショップが活用されているが、時間、場所、人数の制約があり、多くの人が参加することが難しい。近年それらの制約が無いインターネットミーティングが注目されている。本研究では、インターネット上で議論ができるグループウェア「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いて行われた社会実験のデータをもとに、発話を分類し、会話が展開するパターンの多様性に着目して分析を行う。分析の結果からインターネットミーティングにおけるファシリテーションの特徴を明らかにした。

キーワード：インターネットミーティング、ファシリテーション、会話分析

1. はじめに

社会計画上の様々な決定に住民意見を反映させることが求められる。住民ができるかぎり計画案に納得することが重要である。そのために様々な方法で住民参加が行われている。近年では公的討論にインターネットミーティングを活用することで、社会計画により多くの住民意見を反映することが出来ると期待されており、インターネット上で大規模な意見集約を行うシステムも登場している。その一例として藤沢市による「藤沢知恵共有サービスこみゆつとフジサワ」などがある¹⁾。

インターネットミーティングではワークショップなどにおける時間や場所、人数などの制約を取り除くことができる。しかし、相手の表情が見えないことやタイムラグが生じることなど対面式の議論とは異なる点があるため、インターネットミーティングにおけるファシリテーション方法は、対面式におけるファシリテーション方法とは異なる可能性がある。インターネットミーティングを行う上で、ファシリテーション方法の特徴を理解することは重要である。

本論文では、インターネット上で議論を行うことができるグループウェア「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いて行われた社会実験の結果を対象として会話分析を行い、インターネットミーティングにおけるファシリテーションの特徴を明らかにする。

2. 公的討論におけるファシリテーション

2.1 公的討論

地域における景観、災害など公共性のある関心事について、将来像の設定や共有の提案に向けて行う討論を「公的討論」と呼ぶこととする。

公的討論の目的は、まちづくりなど社会計画上の決定に住民意見を反映させる為に、限られた時間内に参加者の多

様な意見を一つの方向性に導き出すことである。議題に対して参加者が各々の意見を提示し、議論することで理解し合えた上で結論を導き出すことが求められる²⁾。

しかし、公的討論を観察すると、参加者間で議論の進め方や議題に対する関心や知識の個人差があることが分かる。それにより、討論中に論点が逸れていくことや、特定の参加者に発言が偏ること、意見が対立することにより結論が出ないことなどが起こり得る。結果として、参加者間で合意が形成されないまま時間的制約により結論が導き出されることが懸念される。参加者間で合意した上で結論を導くには、公的討論が進行する過程で生じるこれらの事態に対処する必要がある。

2.2 ファシリテータとは

公的討論に討論の進行を管理する役目を担う者として、ファシリテータが導入されている。ファシリテータは、「促進する」、「容易にする」、「支援する」、「円滑にする」という意味を持つファシリテート(facilitate)が語源である。ファシリテータの活躍する領域はビジネスや教育現場など幅広いが、本論文におけるファシリテータは、公的討論の進行を管理する人物を指し、またその働きをファシリテーションと呼ぶこととする。ファシリテータの基本的なスタンスとしては、常に中立的な立場で討論を進行しなければならない。また、建設的な議論になるように参加者間のコミュニケーションを支援しなければならない。それによって客観的で納得度の高い成果を引き出すとともに、討論のイニシアティブを取りながらも成果に対する主体性を参加者に与えていくことが求められる²⁾。

2.3 対面式におけるファシリテーション

ファシリテーションは公的討論だけでなくビジネスシーンなど広範囲に及び、活用分野によっても変わってくるものである。堀³⁾によれば、場のデザインの技法、対人関係の技法、構造化の技法、合意形成の技法、の4つに大別される。

^{†1} 名古屋工業大学大学院工学研究科
Nagoya Institute of Technology

場のデザインの技法とは、チームづくり、討論開始前のアイスブレイクや参加者との対話、目的に応じた討論のプロセスのデザインまでチーム活動の枠組みを設計する上で必要となる様々な技法を指す。対人関係の技法とは、傾聴、復唱、質問、主張、非言語メッセージの解釈といった多様なコミュニケーションの技法を指し、これらを駆使してアイデアを生み出すベースをつくる。構造化の技法とは、図解を使いながら議論を分かりやすい形にまとめていくファシリテーショングラフィックと呼ばれる技法やロジカルシンキングをはじめとする思考系の技法を指す。合意形成の技法とは、議論をしたうえで合意に向けて意見をまとめていく技法である。多くの場合ここで様々な対立が生じる為、対立を協調的に解消させる為のコンフリクト・マネジメントや様々な評価基準を用いた意思決定手法を指す。

2.4 インターネットミーティングにおけるファシリテーション

上記のように対面式におけるファシリテーション方法はまとめられ、提案されているが、インターネットミーティングにむけては見当たらない。インターネットミーティングは対面式討論に対して、相手の表情が見えないこと、タイムラグが生じることなどの違いがある。したがって、インターネットミーティングにおけるファシリテーション方法は、対面式におけるファシリテーション方法とは異なる可能性がある。

そこで本論文では、意見の発散・整理・集約すべてに関する支援機能を有した、合意形成に向けた議論を支援するグループウェア「大規模意見集約システム COLLAGREE」を用いて行われた社会実験のデータを基にインターネットミーティングにおけるファシリテーションの特徴を明らかにする。

3. 合意形成支援システム COLLAGREE の概要

3.1 投稿機能

COLLAGREE では、投稿フォームに文字を打ち込み、送信することで発話し、画像も投稿することが可能である。

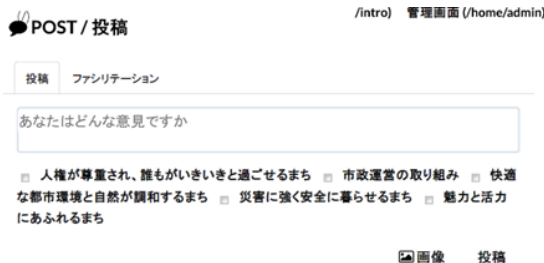


図 1 投稿フォーム

3.2 返信機能

投稿されている発話に対してコメントする場合は、返信フォームから行う。返信には賛成・反対自動判定機能があ

り、投稿する内容によってコンピュータが判断し、賛成か反対かを判定することができる。投稿者自身が手動で変更することも可能である。図 2 に返信フォームを示す。



図 2 返信フォーム

3.3 投稿一覧タイムライン

最新の投稿から順に上から下へと表示される。投稿された議題ごとに独立しており、各スレッドにある返信フォームで返信する。スレッドには、投稿者のニックネーム、時間、内容が表示されており、論点タグ、返信の際につける賛成・反対の数も表示される。



図 3 投稿一覧タイムライン

3.4 キーワード提示機能

キーワード提示機能の表示を図 4 に示す。各テーマの全てのスレッドの中で使用頻度が高い単語を表示する機能である。キーワードを表示することにより現在注目されている話題を視覚的に確認することができ、発話の手助けとなることが考えられる。事前に登録されていない単語は表示できない。

Q Keywords / キーワ

自転車(+16, -0) 防災(+名古屋(+20, -1) 地域(+人(+11, -0) 交通(+8, -0) 者(+11, -0) もの(+8, -1) 市民(+13, -0) 町内(+6, -1) 会(+5, -0) 市(+8, -0) 観光(避難(+5, -0) 切符(+7, -0) 整備(+4, -0) 利用(+6, -0) 東京(+7, -0) バリ(+9, -0) パス(+11, -0) 組織(+3, -0)

図 4 キーワード

3.5 活動表示機能

図5の活動表示機能では、自分の活動が表示され、投稿者が発話した内容と自分の投稿に対する返信があるかを確認することができる。

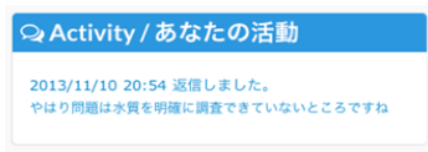


図5 あなたの活動

3.6 論点タグ

発話内容に関係のあるものを投稿時に論点タグとして付加することができる。図1の「人権が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち」、「市政運営の取り組み」といった様々な論点が一覧になっているものが論点タグである。付加した論点タグを図6に示す。また、発話の参考とした施策も論点タグとして付加することができる。さらに、投稿を読む人は参考とした施策の論点タグをクリックするとその施策のページを見ることができる。

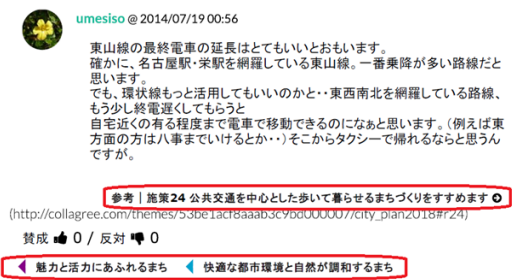


図6 論点タグ

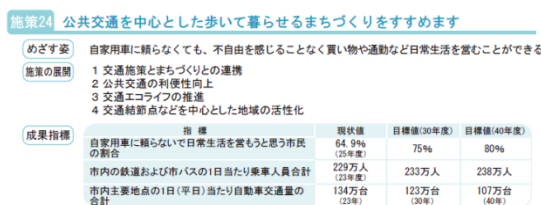


図7 施策内容確認ページ

3.7 並び替え, 絞り込み機能

図8に示すのは、コメントの多い議論や、自分の関心のある投稿を特別に表示する機能である。並び替え機能では、タイムラインを「新着」、「注目」の2通りに並び替えることが出来る。「新着」は、新しい投稿から順に並び替えられ、「注目」は、返信コメント数が多い議論から順に並び替えられる。それぞれ最も新しい投稿、最も返信コメント数の多い議論が一番上に表示される。絞り込み機能では、論点タグを選ぶことで、選んだ論点タグが付加されている投稿

のみを表示することが出来る。



図8 並び替え, 絞り込み機能

4. 社会実験

4.1 社会実験概要

名古屋市次期総合計画を題材とし、「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いた社会実験が行われた。社会実験は名古屋工業大学秀島栄三研究室、同伊藤孝行研究室、同伊藤孝紀研究室と名古屋市の共催による。実施期間は、平成25年11月19日正午から平成25年12月3日正午までの15日間とした。平成25年10月に公表された名古屋市次期総合計画の中間案への意見を募集することを目的とし、アカウント登録をすれば誰でも参加可能とした。この実験では名古屋市総合計画中間案で挙げられている「めざす4つの都市像」から「1.人権が尊重され、誰もがいきいきと過ごせるまち」「2.災害に強く安全に暮らせるまち」「3.快適な都市環境と自然が調和するまち」「4.魅力と活力にあふれるまち」の4つのセクションを設け、セクションごとに2~3人のファシリテータが議論に参画し、意見の発散から収束までのプロセスでファシリテーションを行う。ファシリテータは常にログインしているとは限らず、参加者のみで議論を行う時間帯も生じる。

4.2 登録者

COLLAGREEは閲覧または投稿するためにアカウント登録が必要となる。アカウント登録時にはメールアドレス、ニックネーム、性別、年代、住まい、通勤・通学情報、パスワードを入力する。

アカウントの登録数は264人であった(以下、一般参加者と呼ぶ)。その属性の集計結果を表1、表2に示す。登録者のうち投稿した人は20%と少なかった。また、閲覧している登録者のうち投稿した人も29%と少なかった。

表1 登録者の情報

登録者数(人)	投稿		閲覧		性別		住まい		通勤・通学	
	あり	なし	あり	なし	男	女	市内	市外	市内	市外
264	54	210	187	77	189	75	137	127	184	80

表2 登録者の年代情報

年代(人)	10代	20代	30代	40代	50代	60代	他	回答なし
割合(%)	3	68	39	72	46	17	3	16
	1	26	15	27	17	6	1	6

4.3 投稿者

登録者264人のうち投稿したのは54人であった。その

属性の集計結果を表3, 表4に示す。

表3 投稿者情報

投稿者数 (人)	性別		住まい		通勤通学	
	男性	女性	市内	市外	市内	市外
54	39	15	30	24	40	14

表4 投稿者の年代情報

年代 (人)	10代	20代	30代	40代	50代	60代	他	回答なし
	2	14	10	13	10	5	0	0
割合(%)	4	26	19	24	19	9	0	0

4.4 発話数

実験期間中の発話数は1076件であり, その内ファシリテータによる発話は392件であった。時間経過による参加者の発話数の推移を調べるため, 実験期間中の発話数を1日毎に集計したものを図9に示す。発話を参加者によるものとファシリテータによるものに分けて集計した。11月19日から21日までの初めの3日間は発話数が多くなっている。これは, 始まってすぐは意見の発散期間であり各自が自分の意見を出すことが原因である。その後は意見の収束に向けて発話数が減少している。ファシリテータの発話数は参加者の発話数と比べると大きく変化していない。ファシリテータは意見が多い時には意見の要約, 意見が少ない時には新しい論点の提示, 問いかけなどその時に応じた発話をする必要があるためである。

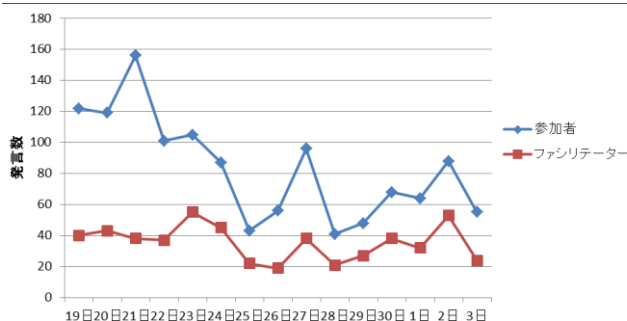


図2 日別発話数

5. 会話分析を用いた議論の考察

5.1 会話分析

インターネットミーティングにおける会話の流れや発話内容の特徴をつかむために, 会話分析を行う。上述した社会実験の結果を対象に分析を行った。あるトピックについて情報を提示することや, 自分の考えや意見を述べることで会話が続いていく。論理的な会話であるほど, 例を示す発話や, より踏み込んだ具体的な内容に関する発話, 逆にこれまでの話の流れの整理や要約を行う発話が多くなる。このような議論の特徴を調べるために, 発話を機能的側面に着目して分類する⁴⁾。発話の分類には表5に示す会話分

析のコード表を用いる。会話のコーディングは発話単位で行われる。コードは, 後続の流れによって決定される。会話中に「アイデアを具体化させる」発話があった場合, その後の会話が実際にアイデアを集めるフェーズから具体化のフェーズに移行させたということになり, 「具体化・詳細」となる。一方, 具体化させる発話以降もアイデアを出し続ける流れが続いた場合は「情報・展開」となる。

表5 会話分析コード

コード番号	機能	解説
コード1	トピックの開始	会話に新しいトピックを導入する発話
コード2	情報追加・発展	新情報・知見・考えを付け加える発話
コード3	具体化・詳細	具体例やより詳しい説明, 突っ込んだ内容の発話
コード4	抽象化・要約	まとめや抽象的・一般化された内容の発話
コード5	無関連	会話の展開に何の貢献もしていない発話

5.2 分析結果と考察

5.2.1 コードの割合から見る議論の特徴

コード表を用いて全発話を分類し, 議論の特徴について考察する。コード別発話数とコードの割合を表6, 表7, 表8, 図11に示す。

表6 コード別発話数

発話数	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
一般参加者	70	512	51	2	49	684
ファシリテータ	30	188	46	56	72	392
全体	100	700	97	58	121	1076

表7 一般参加者とファシリテータの各コード割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
一般参加者	10.2	74.9	7.5	0.3	7.2	100
ファシリテータ	7.7	48.0	11.7	14.3	18.4	100
全体	9.3	65.1	9.0	5.4	11.2	100

表8 各コードを占める発話者の割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5
一般参加者	70.0	73.1	52.6	3.4	40.5
ファシリテータ	30.0	26.9	47.4	96.6	59.5
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

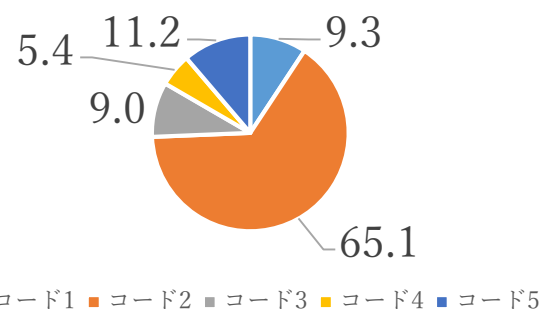


図3 全発話のコード割合

コード2が最も多く65%を占めている。対面式の会話では「うん」などの相槌があるため内容に無関連の発言が多くなるが、非対面式であるインターネットミーティングにおいてはそのような発言はないため、内容に無関連な発言は少なくなると考えたが、実際には内容に無関連のコード5の発言が2番目に多く見られた。これは、議論の最後の発言のほとんどが展開を作らない無関連の発言コード5になるため全体の11%と大きくなった。

表7の一般参加者のコード割合を見ると、コード2が約70%以上を占めており、コード4に関してはほぼ発言がないことが分かる。一般参加者に比べてファシリテータの発言は、コード4の割合が大きくなっている。表8からも分かるようにコード4の発言の90%以上はファシリテータによる発言であることから、まとめや一般化であるコード4に関してはファシリテータが重要な役割を果たしていると考えられる。

5.2.2 発言数の多い議論、少ない議論のコードの割合

1つのスレッドを1つの議論として捉えた。合計93の議論のうち、発言数の多い議論と発言数の少ない議論についてコードの割合を表9に示す。表9より発言数の多い議論と発言数の少ない議論についてコードの割合を比較すると、コード1とコード5は発言数が多くなるにつれて割合は小さくなり、コード2、コード3は通話数が多くなるにつれて割合が多くなっているという結果となった。

表9 発言数別でみるコード割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
21件以上	4.9	76.0	10.1	3.1	5.9	100
11件以上	10.0	68.1	10.4	2.6	8.9	100
10件以下	20.5	42.0	5.8	6.3	25.4	100
1件	0.0	0.0	0.0	74.1	25.9	100

表10 ファシリテータによる発言の割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
21件以上	3.8	59.7	16.4	9.4	10.7	100
11件以上	6.1	58.2	15.3	7.1	13.3	100
10件以下	16.2	32.4	4.5	12.6	34.2	100
1件	0.0	0.0	0.0	83.3	16.7	100

表11 一般参加者による発言の割合

割合(%)	コード1	コード2	コード3	コード4	コード5	合計
21件以上	5.3	82.6	7.6	0.5	4.0	100
11件以上	12.2	73.8	7.6	0.0	6.4	100
10件以下	24.8	51.3	7.1	0.0	16.8	100
1件	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100

コード1は議論の最初の発言がほとんどである。その後

に発言数の多い議論ではコード2の発言が20件、30件と続いていくが、発言数の少ない議論では数件しか続かない。そのため、発言数の少ない議論ではコード1の割合が大きくなり、発言数が多い議論ではコード1の割合が小さくなったということがわかる。また、社会実験の終盤では、ファシリテータが議論をまとめたコード4から始まるスレッドが多く建てられたため発言数の少ない議論においてコード4の割合が大きくなっている。

以上のことから、発言数を増やし議論を活発化させるためには情報追加を表すコード2の発言を引き出すことが必要と言える。

また、表10のファシリテータによる発言の割合をみると発言数が多くなるほどコード3、コード4の発言が占める割合は大きくなっている。表11から一般参加者は発言数が多くなるほどコード2の割合だけが大きくなっている。このことから、公的討論の目的であるアイデアをまとめて1つの方向性に導き出すために、ファシリテータが議論を活発化させるためにコード3、コード4の発言を行い、議論の具体化、抽象化を繰り返し行っていくことが有効であると考えられる。

5.2.3 コードの時間分布と議論の流れに関する分析と考察

(1) 議論を活発化させるファシリテータの発言

図12のような議論の流れがわかるグラフを議論ごとにつくる。横軸に時間、縦軸にコード番号をとり、発言を座標としてプロットしていく。また、ファシリテータの発言の効果を示しやすくするためにファシリテータの発言は負の数でプロットしている。発言と発言の間が数十分、数時間と空くことが多かった。インターネットミーティングでは議論を行う期間が長く、各自が都合の良い時間に発言するため発言間の時間が長くなると考えられる。また、一度静かになった議論に対して新たなアイデアや質問などの発言を行うことで再び議論が活発になることが多く見られた。

一般参加者の発言に対するファシリテータの反応には、「その意見いいですね」などの同調、「そのアイデアを実際にやるとしたら何が必要でしょうか」などのアイデアの深堀などがある。発言数が多い議論、発言数の少ない議論におけるファシリテータの発言に注目すると、表12、13に示したような特徴が見られた。

表12 参加者の発言を伸ばすファシリテータによる発言

発言数	議論個数	コード3		コード4
		アイデアの実現方法募集	他の視点を提示	まとめの後に新たなアイデアを募集
21件以上	16	8	4	7
11件以上	17	9	0	4
10件以下	56	1	0	0
1件	27	0	0	0

表 13 参加者の発話を停滞させるファシリテータの発話

発話	議論回数	議論の終わり方		
		具体化しようとしたが反応なし	同調するだけ	まとめて議論が止まる
21件以上	16	6	6	2
11件以上	17	7	4	2
10件以下	56	16	14	0
1件	27	0	0	0

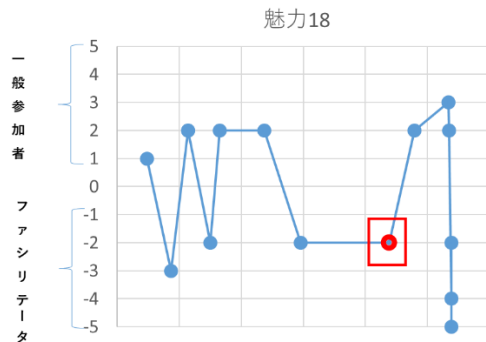


図 12 時間軸でみる会話の流れ

表 12 から、発話数が多い議論ほど、アイデアの実現方法を募集する発話、他の視点を提示する発話、まとめて収束した後に新たなアイデアを募集する発話が行われている。表 13 をみると、議論をより具体化するために深掘しようとする発話、「そのアイデアいいですね」と同調する発話、議論を収束させる発話が議論を停滞させている。

アイデアの実現方法募集の発話は一般参加者の発話を促しているのに対して、同じように参加者の意見を具体化しようとする発話が議論を停滞させることがわかる。このことから、ファシリテータによる発話には議論を活性化させる発話と停滞させる発話があることがわかる。同様に「まとめ」に、活性化させる「まとめ」と停滞させる「発話」とがある。

議論をより具体的にしようとする発話に対して参加者からの反応がないときの理由として、参加者が COLLAGREE にログインしていない、内容が専門的になり参加者が問いかけに答えられなくなるなどが考えられる。また、ひとつのアイデアに絞って話を具体化させようとする、他のアイデアを出した発話者が反応をしなくなる議論が多く見られた。図 12 に枠で示した点に注目すると、ファシリテータの発話に対して一般参加者からの反応がないとき、ファシリテータが再度発話を行い、一般参加者の発話を促していることがわかる。このとき、ファシリテータは一度アイデアを絞り込んで具体化しようとしたが反応がなかったため、質問内容を変えて他の参加者に対しても問いかけを行っていた。したがって、ファシリテータが具体化の発話をして

も参加者の反応がないときは、他の参加者のアイデアにも問いかけるなど、新たな問いかけを発話していくことが有効であると考えられる。

コード 4 の発話の例を図 13 に示す。コード 4 によって参加者からの発話なくなる理由として、発散した議論を収束させて 1 つの結論を出すことにより、一般参加者は議論が終わったと感じるため発話をやめることが考えられる。

図 14 に示した枠内の 2 つの点に注目すると、ファシリテータが議論を一度まとめるためにコード 4 の発話をし、その後話を具体化させるためにコード 3 の発話を行ったことがわかる。このように議論を収束させるときは、まとめるだけでなく、同時に新たな議論の方向性を提示することで、参加者からさらに意見を集めることができると考えられる。



🗨️ ファシリテーター @ 2013/12/01 16:56

【論点まとめ】「水辺の利用」について、議論をまとめます。
 ・堀川や中川運河では、夕方のプロジェクションマッピングのイベント等が行われている。ちょっとした楽しさが市民に認識されるといい。
 ・ただ、都心部を流れる川は汚い・くさい・近くまでいけないといった問題があり、市民の憩いの場になっていない。
 ・水辺を市民の憩いの場とするため、観光ポイントを巡る舟運を設けてはどうか。
 ・木曾川水系連絡水路事業等で、お堀や堀川に流水を入れることも検討してはどうか。

追加のご意見がありましたら、この投稿の下に続けて記入してください。

賛成 👍 0 / 反対 👎 0

◀ 水辺空間の整備 ▶ 意見の集約

図 13 例：コード 4

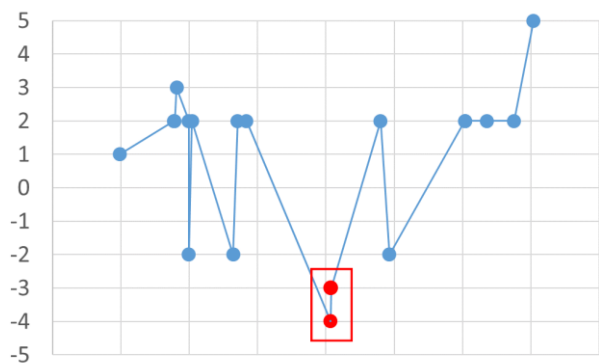


図 14 まとめの後に発話をうながす方法

また、参加者の発話に対してファシリテータが同調する発話することで議論が終わるケースが多く見られた。アイデアの発散フェーズにおいて、参加者の発話に対してファシリテータが「そのアイデアいいですね」などと肯定することはブレインストーミングにおいても原則とされており、参加者の発話を促す効果がある。しかし、アイデアの実現方法など具体的な議論をしている場合において、同調

するだけの発話では、議論が前に進まなくなり議論が終わると考えられる。ファシリテータは、議論を拡散、収束させる段階を見極めて発話をしていく必要がある。インターネットミーティングでは、いつでも自由に発話が可能であることから、参加者は常にアイデアを発話することが出来る。ファシリテータはあらかじめ、拡散や収束の時間を設定して参加者に伝えておくことが有効であると考えられる。

(2) 新たな参加者による活性化

再活性化した議論の定義は、2日間発話が途絶えた状態から、ある発話によって他の参加者から発話を引き出すことができたものとした。発話数が11件以上の議論で再活性化した議論は9つ見られた。そのうち8つの議論では、新たな参加者による発話が議論を再活性化させるきっかけとなっていた。このことから分かるように議論を再活性化するには新たな参加者の発話が効果的であると考えられる。この理由として、停滞した議論の特徴として新たなアイデアが出ないことや、視野が狭くなっていることがある。停滞した議論に対して新たな参加者の発話により、新たな視点加わることにより議論が再活性化する。

新たな参加者が発話した議論では、テーマは災害における自助、共助や、待機児童の問題など専門的な知識を必要とするものが多かったが、「子育てで困っていること」など身近な事例を交えて議論していた。専門的な内容の議論になった場合は、ファシリテータが身近な事例を交えた発話をする事で、一般参加者もイメージを持ちやすく、議論の途中からでも新たな参加者が発話することが容易になると考えられる。

5.2.4 特定の参加者だけが発話する議論

社会実験終了後、ファシリテータに対して行ったアンケートでは「特定の人とファシリテータの一问一答になってしまう」という声が多くあった。実際に各議論をみると、特定の人のみが発話するパターンが見られた。発話数が10件以上の議論において、特定の人とファシリテータだけの議論になり、他の一般参加者が参加していない議論が10個見つけた。このうち8個の議論に見られた特徴として、1人の参加者が連続で2回、3回と連続で発話をしていることがわかった。例を図15に示す。12回目の発話以降はファシリテータとA氏だけの議論になっており、12~15回には連続で発話している。このような議論の特徴として、議論が進むにつれて、議題に関して他の参加者より詳しい特定の人物が、他の参加者が理解できない専門的な内容の発話をする事や、他の参加者の意見を否定するなどの事態が生じていた。結果的に、他の参加者が発話しづらい状況に陥り、特定の参加者だけが発話する議論となる。

発話番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Aさん	1					2		2			2	2	3	2	2		2			2	2		5
Bさん		2		2																			
Cさん			2		2						2												
F							3		5							2		2	4			2	

図15 特定の参加者だけが発話する議論

対面式の公的討論では、発言力の強い参加者などがいるため気軽に発言できない場面がみられるが、インターネットミーティングでは相手の顔が見えないため、誰でも気軽に発話出来ると考えていた。しかしながら、テキストだけのコミュニケーションにおいても対面式における発言力と同様のものが存在することがわかる。このことから、専門的な内容の発話が多くなった場合には、ファシリテータが質問することで、他の参加者が理解しやすい内容に変換する、初歩的な意見を発することで他の参加者が意見を発話しやすい環境をつくる、といったことが必要となる。

6. おわりに

本論文では、グループウェア「合意形成支援システムCOLLAGREE」を用いた社会実験の結果を対象に発話を分類し、会話の展開パターンに着目して分析を行った。結果として以下の知見を得た。

- ・ファシリテータによる発話には、同じような内容の発話であっても議論を活性化させる発話と停滞させる発話がある。
- ・専門的な内容の議論になった場合は、ファシリテータが身近な事例を交えて議論を進めることで、一般参加者もイメージを持ちやすく、議論の途中からでも新たな参加者が発話することが容易になると考えられる。
- ・専門的な議論になると特定の参加者だけが発話することになるため、ファシリテータが専門的な内容について質問し他の参加者が理解しやすい内容に変換する、ファシリテータが初歩的な意見を発することで意見を発話しやすい環境をつくる必要がある。
- ・議論を収束させるときは、まとめるだけでなく、同時に新たな議論の方向性を提示することで、参加者からさらに意見を集めることができる。
- ・特定の参加者とファシリテータのみの議論になった場合は、ファシリテータが質問をすることにより他の参加者が理解できる内容に変換していく、ファシリテータが初歩的な意見を発することで他の参加者が発話しやすい環境を作る必要がある。

今後の課題として、議論の参加人数と発話数の関係や、議論の参加人数と議論のテーマの関係性、ファシリテータが参加している時間帯と参加していない時間帯についての発話数の比較、タイムラグが議論に与える影響などを調べていくこと等がある。

参考文献

- [1] こみゅっとフジサワ
<https://commufuji.net/> (2016年11月閲覧)
- [2] 花田大輝：公的討論過程におけるファシリテーション技法の有効性に関する実験的分析，名工大修士論文，2013.
- [3] 堀公俊：ファシリテーション入門，日本経済新聞出版社，2012.
- [4] 藤本学，大坊郁夫：小集団による会話の展開に及ぼす会話者の発話的行動傾向の影響，実験社会心理学研究 47(1)，日本グループ・ダイナミクス学会，pp.51-60，2007