

題目 参加型ワークショップにおけるファシリテーションの評価手法の開発—発話分析とコード化による多面的評価—

氏名 折登いずみ

指導教員 大沼進

本研究では、ファシリテーターの機能を評価することを目的に、模擬市民参加ワークショップを実施して分析を行った。行政の計画づくりにおいては市民参加の機会が増えており、中立な立場で議論を促進するファシリテーターの役割が注目されている。しかし、ワークショップにおけるファシリテーターの機能については経験的な記述があるばかりで、実際にどのような機能が果たされているのかは十分に検証されていない。そこで本研究では、ファシリテーターの機能の整理・評価を試みた。まず、ファシリテーターの発言を機能別に分類するため、第三者による評価が可能な指標を開発した。次に、模擬市民参加ワークショップを1回、実施した。参加者は13名で、3つのテーブルに分かれて話し合った。ファシリテーターは各テーブルに1名ずつ、計3名が同席した。テーブルごとに、話し合い中の様子を観察者が記録すると共に、発話データを録音し文字起こしした。評価は、ワークショップ参加者による評価と客観的指標からなる。客観的な評価としては、話し合いの相互作用過程の観点から発言割合、呼名回数、ターンテイキングの3つを用い、発言の機能を測るために開発した分類指標と、その発言内容を把握するためテキストマイニングを用いた。その結果、参加者アンケートからは、ファシリテーターは傾聴し肯定してくれた、不安を低減していたと、高く評価していたことが明らかになった。相互作用過程の分析では、発言の少ない参加者への呼名が多いなど、ファシリテーターが参加者の発言割合の多寡を受けて発言機会を調整していた。開発した指標に基づくファシリテーターの発言の機能分類のうち、「相槌・合いの手」と「質問や意見を求める」が多用されていた。さらに、テキストマイニングの結果は発言の機能を具体的な単語レベルで裏付けた。従来は直接的に参加者に発言を促進させる機能に注目が集まりがちだったが、それだけでは不十分で、「なるほど」といった「相槌・合いの手」が対人関係機能を持っており、結果的に多くの意見を引き出せる可能性を示唆した。一方で、「ありがとう」「面白い」のように、単なる相槌や敬意だけでなく複数の機能を有する語については既存の機能分類では扱いきれないことも考察された。本研究は、経験的に伝えられてきたファシリテーターの機能について、客観的な評価を可能にした点で意義がある。