

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 6 月 29 日現在

機関番号：14403

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2014

課題番号：24500816

研究課題名(和文) 緊急時の効果的なリスクコミュニケーションのあり方に関する心理学的研究

研究課題名(英文) Psychological study on the effective crisis communication

研究代表者

豊沢 純子 (Toyosawa, Junko)

大阪教育大学・大学共同利用機関等の部局等・准教授

研究者番号：90510024

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,600,000円

研究成果の概要(和文)：110番通報の適切性(正確性, 迅速性)を高める要因を抽出することを目的として, 現役の通信司令官に対するインタビュー調査, 模擬場面による実験研究, 教育場面における効果検証を行った。インタビュー調査に基づいて構成した模擬場面の実験の結果, 通報の正確性には, 話し手と聞き手の言語行動, 会話の構造が影響することが示された。一方, 迅速性を踏まえた正確性の実現には, 通報者と受信者の二者間に通報手順に関する共通基盤の形成が必要であることが示唆された。共通基盤の形成方法については, 教育場面で検討を行った結果, 通報手順を情報として与えるだけでは不十分であり, 通報体験を行うことが必要であることが示された。

研究成果の概要(英文)：This study conducted interview survey for the receiver of dial 110, experimental study by simulated scene, and verification study in the education scene for the purpose of extracting the factors that increase the appropriateness (accuracy, speed) in police calls for service. The experimental study was constructed on the basis of the result of interview study, and showed that verbal behavior of receiver and communicator, and communication structure influenced the accuracy of communication. On the other hand, for the realization of both speed and accuracy, it was suggested that forming the common basis between communicator and receiver was necessary. The method of forming the common basis was investigated in the educational scene, and showed that it was insufficient to provide the information about procedures of emergency call, and the experience of the call was necessary.

研究分野：安全教育

キーワード：クライシスコミュニケーション 安全教育

1. 研究開始当初の背景

我が国では、犯罪の被害に遭ったり目撃したりした際に警察機関に援助を要請する手段として、110番通報が用意されている。110番通報をすると、各都道府県警察本部の通信指令室に接続され、通信司令官から犯人の検挙や被害者の救助に必要な情報がたずねられる。その際、通信司令官がたずねる内容や順序にはある程度の共通性があるが(下記参照)、その手順を把握している市民は多くはない。人命救助や被害の拡大防止を目的としている以上、通報時に二者間で交わされるコミュニケーションの適切性(正確性、効率性)を検討することは非常に重要である。ところが、この問題を学術的に扱った研究はほとんどなく、過去の実践においても、通信司令官のスキルアップを図る試みは多く行われているものの、市民を啓発するという視点や二者間の相互作用の問題を取り上げたものは見受けられない。従って、市民と通信司令官の二者間のコミュニケーション過程に注目してこの問題を抽出し、その問題を解決するための研究はこれまで行われて来なかった。

参考. 110番受信手順

1. 「事件ですか、事故ですか？」
2. 「場所はどこですか？」
3. 「それはいつ発生しましたか？」
4. 「犯人を見ましたか？」
5. 「あなたの住所と名前、電話番号を教えてください」

2. 研究の目的

以上の背景に基づき、本研究では、110番通報時の市民と通信司令官のコミュニケーション過程に注目し、通報の正確性と迅速性を既定する要因を抽出することを目的とする。また、研究知見を踏まえて、110番通報の正確性と迅速性を向上させることを目的とした、学校教育現場で利用可能な教育プログラムの提案を行う。

3. 研究の方法

3-1. 通信司令官へのインタビュー

研究を実施する地域を管轄する警察本部の通信指令官に対してインタビュー調査を実施し、通報の受信手順に関する実際の運用についてたずねる。また、普段の市民とのかかわりの中から感じている問題点などについてもたずねる。

3-2. 実験研究

110番通報の問題点を捉えるためには、実際の通報の内容を分析することが望ましいと

考えられるが、個人情報保護の観点からこのような情報を入手することは困難である。従って、模擬的な場面を用いて、実験的に検討を行う。具体的には、実験参加者を通報者役と警察官役に分けて、役割に応じた会話をしてもらう。通報者役には、仮想的なシナリオに基づいて事件の通報をしてもらう。警察官役には、先に行った通信司令官へのインタビュー調査結果に基づいて作成した、通報の受信手順を教示し、それに従って通報の受信をしてもらう。現実場面に近づけるための工夫として、互いの姿が見えず、直接声が届かない地理的に離れた場所から携帯電話を用いて会話をしてもらい、その内容を記録して分析に使用する。

3-3. 教育プログラムの提案

実験研究から得た知見に基づいて、通報を行う市民に対して啓発を行うための教育プログラムを開発する。具体的には、大学の1コマの授業(90分間)において、シナリオに基づいた通報を体験してもらい、その結果を評価する。参加者には、2回の通報体験をしてもらう中で通報者と通信司令官の2つの役割の両方を体験してもらう。そして、通報体験の前後で会話の正確性と迅速性が実際に向上するかどうかを検討する。同時に、学習を深化させるため、体験内容をグループで共有し、ディスカッションした後、全体発表をしてもらう。以上の実践をプログラムとしてまとめ、安全教育の一形態として提案する。

4. 研究成果

4-1. 通信司令官へのインタビュー

実験を実施する地域の警察本部にインタビューの申し入れをしたところ、現役の通信司令官1名が応じて下さった。通報を受信する際の運用についてたずねた結果、全国的に統一された手順やマニュアルはないこと、運用は都道府県警察の管轄下であり、独自に行われていることが確認された。他地域の警察本部に対してもインタビューの申し入れをしたが、応じていただけるところはなかった。そこで、アプローチ方法を変えて、通信指令室の見学ツアーを設けている警察本部を訪問することにした。4カ所を訪問した結果、運用は独自に行われているものの、多くの共通性が確認された。110番の受信手順についても、大まかな共通性が確認された。また市民に対する啓発資料として、ホームページに通報手順を示しているところもあったが、同様の共通点が見出せた。以上の結果は、論文に発表した。

4-2. 実験研究

3つの大学の大学生を対象として、模擬的な通報場面を対象とした通報実験を行った。

録音した会話内容を分析した結果、シナリオを見ながら通報を行う状況においても、全ての情報が適切に伝えられることはなく、警察官役への伝達結果としては、問いに対する回答の44%に無回答が起り、3%に誤答が生じることが確認された。さらに、「聞き手と話し手の言語行動」、「会話の構造」の要因が通報の正確性や迅速性に影響することが示された。

「聞き手と話し手の言語行動」については、聞き手が行う「相槌、復唱、言い換え、確認」などの言語行動、そして話し手が行う「繰り返し、言い換え」が多いこと、すなわち会話に積極的に参加しようとする態度が、正確性と正の相関を示した。しかしながら、迅速性とは負の相関を示した。

「会話の構造」については、「隣接ペア（質問と回答のペア）」と「話者交替」が多いことは、正確性と正の相関を示したが、迅速性とは無相関であった。ただし、「隣接ペア」においては、正確性と迅速性を同時に考慮する指標（一正答あたりの会話時間）と負の相関があり、隣接ペアを多く形成できるほど、正答を得るのに必要な会話時間を短縮できることが示された。

以上の結果から、正確性を高めるためには、従来のコミュニケーション研究が示しているように、会話に対する積極性（聞き手と話し手の言語行動）や話者交替の頻繁さがプラスの効果を持つが、110番通報において必要とされる迅速性までを考慮する際には、二者間の会話の構造が重要であることが示された。つまり、通報者が自由に発話をするのではなく、通信司令官からの問いに的確に応じ、警察官役が会話をコントロールできることが求められることが示された。そのためには、通報以前に通報者が通報手順を習得していることが必要であると考察された。以上の結果は、査読付き論文に投稿し、現在改稿中である。

4-3. 教育プログラムの提案

以上の実験研究の結果から、110番通報の適切さを高めていくためには、通信指令官だけでなく、通報を行う市民も110番通報の手順を習得していること、すなわち二者間に共通基盤が形成できていることが必要であることが示された。共通基盤の形成は教育場面で行うことが可能であるため、安全教育のプログラムとしても有効な手続きを開発し、その中で教育効果を測定することとした。

実験デザインは2（通報手順の事前教示：あり vs. なし）×2（訓練回数：初回 vs. 2回目）とし、条件間の通報の正確性と迅速性を評価した。通報手順の事前教示「あり」群では、通報者役と警察官役の両方に通報手順を

示したが、「なし」群では警察官役にのみ示した。訓練回数の「初回」は2つの役割のどちらかを体験し、「2回目」ではシナリオを変えてもう一つの役割を体験してもらった。実験の結果、通報受信手順を事前に示すか否かは通報の正確性や迅速性に影響しなかったが、訓練回数の影響は生じた。つまり、知識として通報受信手順を与えるだけでは不十分であり、通報体験を通してはじめて効果が生じる可能性が示された。教育プログラムの有効性については、2回の通報体験、グループディスカッションと発表、実験実施者のディブリーフィングによって、自分自身の体験を客観視し、かつ他者との会話から自分にはない視点を得られたこと、このような体験を行うことが将来の役に立つと思われること、シナリオを見ながらの通報でも難しさが感じられ、実際の通報時にはもっと多くの困難が想像されること等に関する記述が見受けられ、参加者の主観においても、110番通報の訓練を行うことの重要性が認識されているようであった。このことから、本研究で検討したプログラムは安全教育の一形態として有効である可能性が示唆されたと考えられる。以上の結果は、査読付き論文の投稿に向けて準備中である。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計1件）

豊沢純子・竹橋洋毅 (2013) . 通信司令室における110番通報の受信方法に関する調査 学校危機とメンタルケア, 5, 11-17.

〔学会発表〕（計4件）

Junko Toyosawa (2015) . The intervention for fast and correct emergency call: The effect of forming a common basis for the alert process. The 16th Annual Meeting for Personality and Social Psychology.

豊沢純子 (2014) . 110番通報の会話エラーとその発生メカニズム：仮想的場面を対象とした実験的検討 日本心理学会第78回大会

Junko Toyosawa (2014) . Miss communication between citizen and police in Japan: Examination in the virtual settings of emergency call. The 28th International Congress of Applied Psychology.

豊沢純子・竹橋洋毅 (2013) . 仮想的な110番通報場面における会話エラー 日本社会心理学会第54回大会

〔図書〕（計0件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計 0 件）

○取得状況（計 0 件）

〔その他〕

ホームページ等

<http://www.osaka-kyoiku.ac.jp/~toyosawa/index.html>

6. 研究組織

(1) 研究代表者

豊沢純子 (TOYOSAWA, Junko)

大阪教育大学・学校危機メンタルサポート
センター・准教授

研究者番号：90510024

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし