クロスロード新聞

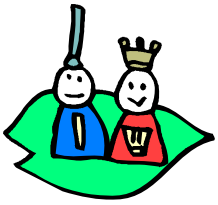
第2号

2006 年2月28日

読みごたえあり！「クロスロード新聞」第２号

発行元：108-8345　港区三田2-15-45　慶應義塾大学商学部
吉川肇子研究室内
クロスロードサポーター事務局

特集1：速報！クロスロードの回答に傾向発見！みんなはイエス？ノー?



ファシリテータのみなさんこんにちは。クロスロードご愛用下さっていますか?そろそろひな祭りですね。

今号は、ファシリテーションに役立つ情報満載でお届けします。

まずは前号で予告していました「クロスロード」のアンケート調査版の結果報告です。読者のみなさんの中にもご協力をいただいた方があると思います（改めて感謝申しあげます）。

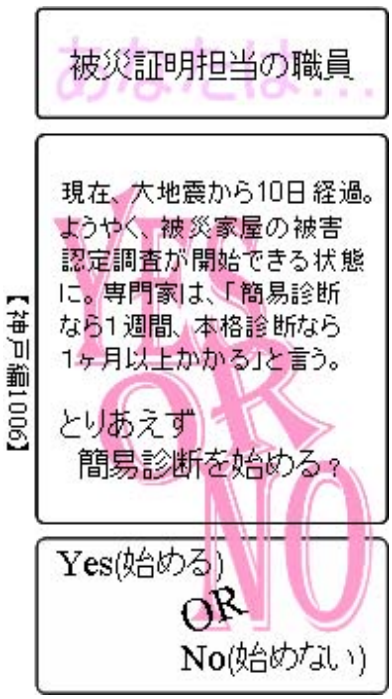
このアンケートは、「クロスロード」（神戸編・一般編・市民編）から、主要項目を30項目選び、アンケート仕立てにしたものです。今後、アンケートに対する回答結果(データ)が蓄積されれば、「この問題、今回のゲームでは、YES3人、NO2人という結果だったけど、みんなはどう考えているの？」といった疑問にお答えすることができようになります。このたび、昨年秋以降収集した234人分のデータ(全国版です)をとりあえず集計・整理してみました。

「クロスロード新聞」では、その結果を、本号から何回かにわけてご報告します。クロスロードの解説の際にもぜひこのデータをご利用下さい。

(結果の詳細は、４ページから)

ファシリテータのための新知識：新連載です！

新連載のこのコラムでは、クロスロードの内容に関するミニ知識をお届けします。ぜひクロスロードのファシリテーションの際にお使い下さい。



第1回の執筆者は高知県総務部危機管理課主査安藤大輔さん。神戸編1006番のカードを解説してくださいました！

２ページにご注目！

特集2：神戸のクロスロード(神戸市のみなさんよりの報告です)

ありがたいことに、クロスロード発祥(!)の地、神戸市の職員有志のみなさんがクロスロードのファシリテータを自らつとめてくださっています。

クロスロードの生みの親であるみなさんは、どのようにお使い下さっているのでしょうか?今号ではその実践を報告していただきました。

６ページから大々的に特集です。

目次

特集1の紹介　1
新連載紹介　1
特集2紹介　1
ファシリテータのための新知識　2
特集1：クロスロード回答傾向　3-5
かけ声いろいろ。。。　5
特集2：神戸のクロスロード　6-9
進級者のみなさん　10
クロスロード新作問題　10
功名がクロスロード　10

(連載「クロスロード裏話」と「こんなところに心理学」はお休みしました)

クロスロード次号のご案内
発行予定日：３．３１．

大学での実践や、いろいろな分野でのクロスロード問題ご紹介します

責任編集

- チームクロスロード
- クロスロード・サポーター
- SPECIAL THANKS:
  高知県危機管理課
  神戸クロスロード研究会(神戸市職員有志)
  小溝　智子（漫画企画）

ちょっと待った！このカードに答える前に～り災証明の基礎知識～

神戸編1006の問題になっているり災証明(カードでは被災証明)の問題についての解説です。

高知県総務部危機管理課主査安藤大輔さんが、とてもわかりやすく解説してくださいました。ぜひお読み下さい。

右の写真が安藤さん。とてもハンサムな方ですね。ちなみに後ろに見えるのは高知城。大河ドラマ「功名が辻」で全国的にも注目度アーップ!

＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊

被災した住家の被害判定には、応急危険度判定、り災証明、被災度区分判定の３種類があります。

「応急危険度判定」とは、都道府県の支援で市町村が実施するものであり、地震等の余震などによる二次被害を未然に防止するため、被災した建築物の被害の状況を調査し、その建築物が使用できるか否かの判定・表示を応急的に行うものです。「り災証明」とは、財産という視点から住家の被害の度合いを「全壊」「半壊」といった一定の基準により判定し、被災者に対して確かに被害が生じたことを市町村が証明するものです。「被災度区分判定」とは、生活基盤の復旧に当たって必要となるものであり、住家の残存耐震耐力を判定し、補修等によりそのまま使用できるのか、建て替えが必要なのかの判断について、建築設計事務所が被災者の依頼を受けて実施するものです。

これら３つの判定は明確に目的と方法が区別されているわけですが、被災者にとって分かりにくく、判定の時期や方法に不満が出たという話や、市町村職員自身が十分理解していなかったため大変混乱したという報告もあります。

この点を十分理解した上で、ここでは、地震以外の風水害等の自然災害でも必要となる「り災証明」について説明をしたいと思います。

まず始めに、同じ認定基準に基づいた被害調査であっても、行政目的や時間の経過によって、被害状況の把握方法と内容は変わってくるということについてきちんと理解することが必要です。

災害発生時から的確に災害対策を講じるためには、災害の規模、被害状況の全体像を一刻も早く把握することが最も重要となり、速報性に重点を置いた報告の判断基準となる被害認定が必要となります。

一方、各種の被災者支援策の判断材料となる住家の被害調査は、災害の全体像ではなく、個々の住家の被害程度に着目したものとなり、この場合は、的確性に重点を置いた認定基準が必要となります。これは、建築士等の専門技能者による外観目視や内部調査により行われます。また、市町村により発行される「り災証明書」に記載された住家の全壊、半壊などの被害の程度が、被災者に対する義援金の支給あるいは被災者生活再建支援法の適用や支援金の支給の判断材料となるわけですから、必然的に、被災者の関心も非常に高くなってきます。

被害認定の基準については、国から統一されたものが示されています（「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」を参照）。いわゆるマニュアルに当たるものです。しかしながら、実際の認定においては、基準が若干複雑なため、同一市町村内であっても個々の調査員によって、また同一県内でも市町村間で多少の差異が見られ、的確性及び公平性の確保が非常に難しい現状にあります。またその結果を巡って被災者との間でトラブルになる場合も少なくなく、適切な被害認定の実施は、全国的な課題となってきています。これは、全国知事会等の場でも議論されている問題でもあり、平成１８年度には、内閣府から住家の被害認定についての研修会が予定されています。

例年発生する台風災害や集中豪雨に加え、全国どこで大規模な地震が起きてもおかしくないと言われるように、すべての市町村において、この問題に直面する可能性があります。いざという時に一刻も早く被災者を支援できるよう、平時から、職員による正しい知識の習得と熟度向上、住民への理解、また発災後の人材確保のための建築士会等との応援協定の締結といった対策の必要性を理解し、実践されることをお願いしたいと思います。

【参考】

被災者生活再建支援制度

阪神淡路大震災において、住宅が全壊するなど、生活基盤に著しい被害を受けた被災者の中には、経済的理由などにより、自立した生活の再建が困難な方がいました。こうした実情、教訓を踏まえ、平成１１年４月から「被災者生活再建支援制度」が運用され、大規模な地震や風水害などの自然災害による被災者に対し、生活関係経費（家財道具等の購入等に要する経費）として、最高１００万円を支援することとなりました。平成１６年４月からは、これに加え、被災した住宅の建て替えや補修に係る解体撤去・整地費、借入金関係経費、家賃などの居住関係経費を最高２００万円までを支給する居住安定支援制度が創設され、生活関係費と合わせて最高３００万円を支給する制度になっています。なお、この制度は、住宅本体への支援金支給（建て替え費用、補修費用への充当）が認められていないなど、全国知事会としても制度の改善及び拡充を要望しているところです。

(安藤　大輔さん)

特集1：クロスロードのジレンマの回答に傾向発見！

クロスロード（神戸編・一般編）」のキットには計3枚（計30問）の問題が含まれています。そのうちの第１シート（10問）は、私どもが出版しました解説書（「防災ゲームで学ぶリスク・コミュニケーションークロスロードへの招待（ナカニシヤ出版）））でも、「精選10題」として位置づけていますし、研修会などでもとり組んでいただくケースが多いと思います。そこで、今回は、まず、この「精選10題」の集計結果についてご報告しましょう（ただし、アンケート版に含まれてない1006番を除く９問）。

★まず、9問の内容を再確認しておきましょう★

【1002番】あなたは、避難所担当職員。災害当日の深夜。市庁舎前に救援物資を満載したトラックが続々到着。上司は職員総出で荷下ろしを指示。しかし、目下、避難所との電話連絡でてんてこ舞い。指示に従い荷下ろしをする？　⇒YES（荷下ろしする）／NO（しない）

【1003番】あなたは、援助物資担当課長。援助物資の古着が大量に余ってしまった。でも、庁舎内には保管する場所はない。倉庫を借りるのも費用がかかる。いっそ焼いてしまう？　⇒YES（焼く）／NO（焼かない）

【1008番】あなたは、食料担当の職員。被災から数時間。避難所には3000人が避難しているとの確かな情報が得られた。現時点で確保できた食料は2000食。以降の見通しは、今のところなし。まず、2000食を配る？　⇒YES（配る）／NO（配らない）

【1010番】あなたは、仮設住宅担当課長。大地震から１ヶ月経過。仮設住宅建設へ向けての毎日。これまで確保した用地だけでは、少なくとも100棟分不足。この際、公立学校の運動場も使う？　⇒YES（使う）／NO（使わない）

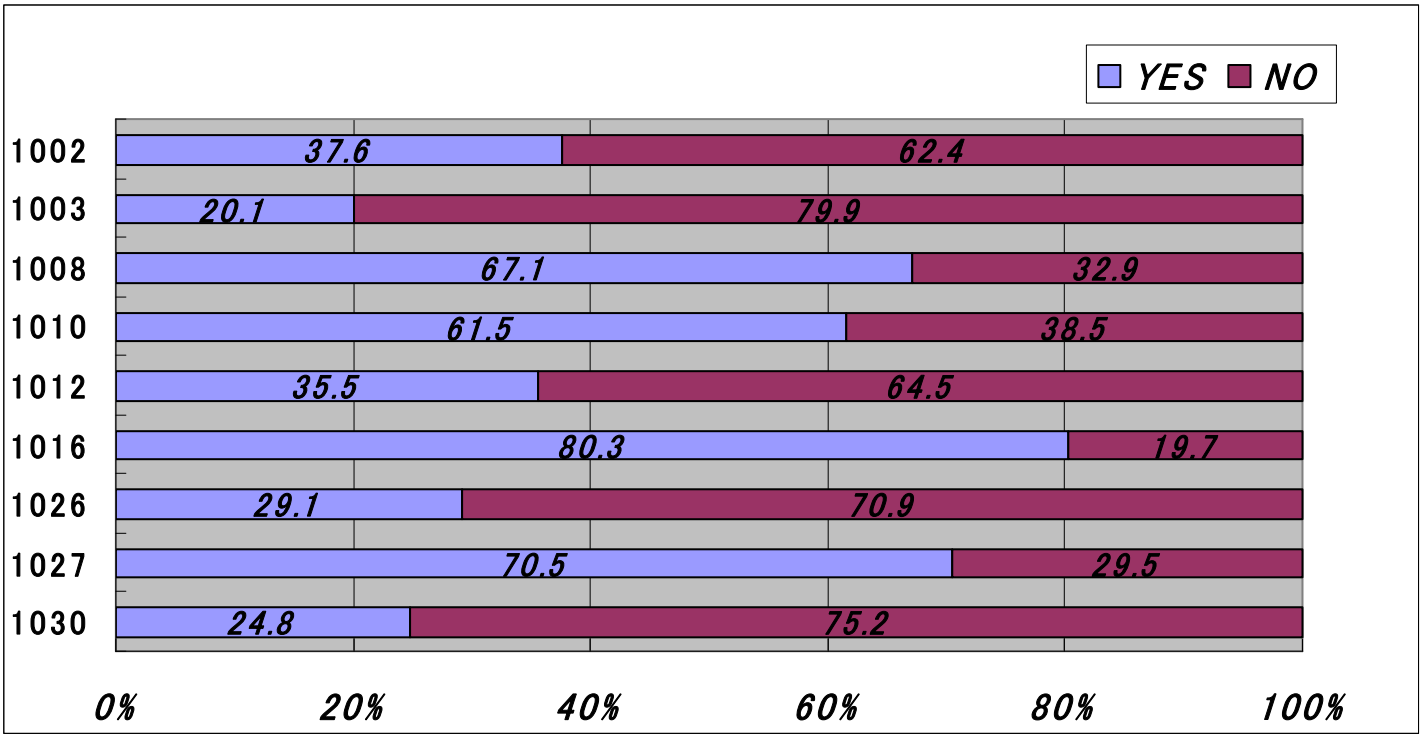
【1012番】あなたは、総務担当課長。被災後半日経過。庁舎の一部が自然発生的に避難所になり、500人程度の被災者であふれている。しかし、庁舎は、本来の指定避難所ではない。避難者に出て行ってもらう？　⇒YES（出て行ってもらう）／NO（もらわない）

【1016番】あなたは、遺体安置所の責任者。今、遺体安置を行っている。増え続ける遺体に対して、作業員はわずか数名。作業はまったく追いつかないが、数時間連続の作業ですでに身体はクタクタである。いったん休憩する？　⇒YES（休憩する）／NO（しない）

【1026番】あなたは、被災した病院の職員。入院患者を他病院へ移送中。ストレッチャー上の患者さんを報道カメラマンが撮ろうとする。腹に据えかねる。そのまま撮影させる？　⇒YES（撮影させる）／NO（させない）

【1027番】あなたは、避難所担当の職員。現在、避難所となった体育館にいる。館内では、毛布が不足気味。折よく取材にきたＴＶニュースの番組クルー。テレビを通じて、毛布提供を呼びかけるか？　⇒YES（呼びかける）／NO（かけない）

図1　クロスロード精選9項目の集計結果



特集1：クロスロードのジレンマの回答に傾向発見！(つづき)

【1030番】あなたは、市役所の職員。大地震から24時間。激震によって市庁舎が全壊状態に。しかし、災害対応のために必要な書類は、倒壊の危険もある庁舎内の事務所にしかない。立ち入り禁止の命令を無視して書類を取りに行く？　⇒YES（取りに行く）／NO（行かない）

　では、234人の回答による集計結果です。図１をご覧ください。いかがでしょうか。みなさんの予想と一致したでしょうか。

★8割がイエスの1016番★

　意見が最も偏ったのは、1016番。8割を越える人が「休憩する」と回答しています。しかし、実際には、「解説書」にも記しましたように、ご遺体対応にあたられた神戸市職員の多くが、休憩をほとんどとることなく徹夜状態で業務にあたられ、心身に少なからずダメージを受けた方もいらっしゃいました。やはり、理想（あるべき論）と現実との間には、ギャップがあるということでしょうか。今後は、実際に必要な休憩をとりつつ仕事をすることができるような計画（業務の分担、人員の配置、外部からの応援職員やボランティアの活用など）が求められるところです。

★意見が割れた1002番★

　一方、比較的意見が割れたのが、1002番。多数派（6割あまり）は、NO（荷下ろししない）ですが、4割近くがYES（荷下ろしする）と回答しています。しかも、この問題、回答者によって意見の割れ方がずいぶん変わるのです。たとえば、回答者の男女別にみると、男性は、YES=33.8%、NO=66.2%なのに対して、女性は、YES=46.8%、NO=53.2%と、女性の方が上司の指示通り荷下ろしをする傾向が高いことがわかります。また、職業別にみると、消防・防災部門に勤務した経験のある自治体職員は、YES=34.5%、NO=65.5%、その経験のない自治体職員は、YES=27.2%、NO=77.8%、そして、一般の方は、YES=43.9%、NO=56.1%と、一般の方が荷下ろしをする傾向が高く、自治体職員の方は、こうした事態では、上司の指示には必ずしも従わず本来業務にあたろうとする傾向が強いようです。

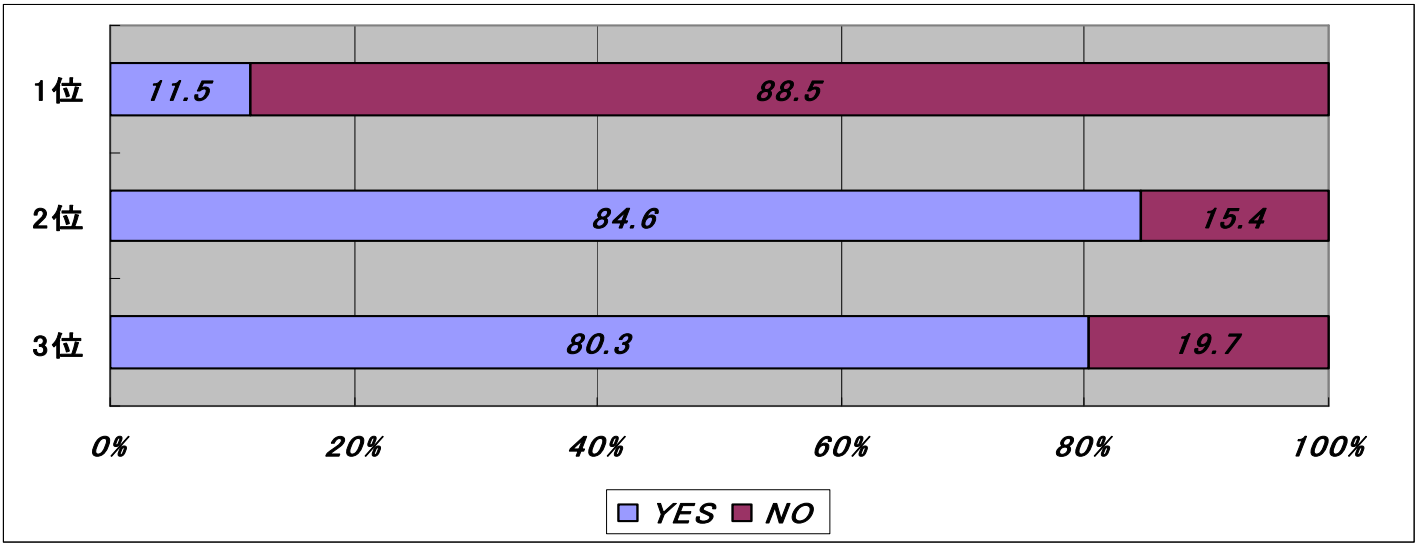
　このように、同じ設問に対する回答も、性別、職業別、年齢別など、いろいろな観点から分析していく必要があります。本調査でも、そのための質問項目をいくつか設けておりますが、残念ながら現段階では、十分な分析を行うだけのデータ数がそろっていません。詳しい分析結果は、またあらためてご報告したいと思います。

★意見が割れた問題、拮抗した問題★

　最後に、２つの「ベスト３」を紹介して今回の報告を終えましょう。それは、アンケートに含まれていた合計30問の中で、意見に偏りの見られた項目ベスト３（図２）と、逆にYESとNOが拮抗した項目ベスト３（図３）です。

　図２の1位は、「あなたは、子どもをもつ母親。安全との診断がおりた避難所暮らしは、余震が続く中安心だが、このところの寒さで風邪が大流行中。幼い我が子に風邪がうつるのではと心配。避難所を出て半壊状態のわが家に戻るか？⇒YES（わが家に戻る）／NO（避難所にとどまる）」、2位は、「あなたは、川沿いの集落に住む住人母（65歳）、妻、小学生の子ども２人の５人家族。激しい雨が降り続いている。今、洪水の危険があるとして集落に避難勧告が出たことを防災無線で知った。しかし、現在深

図２　YES/NOが偏った項目ベスト３

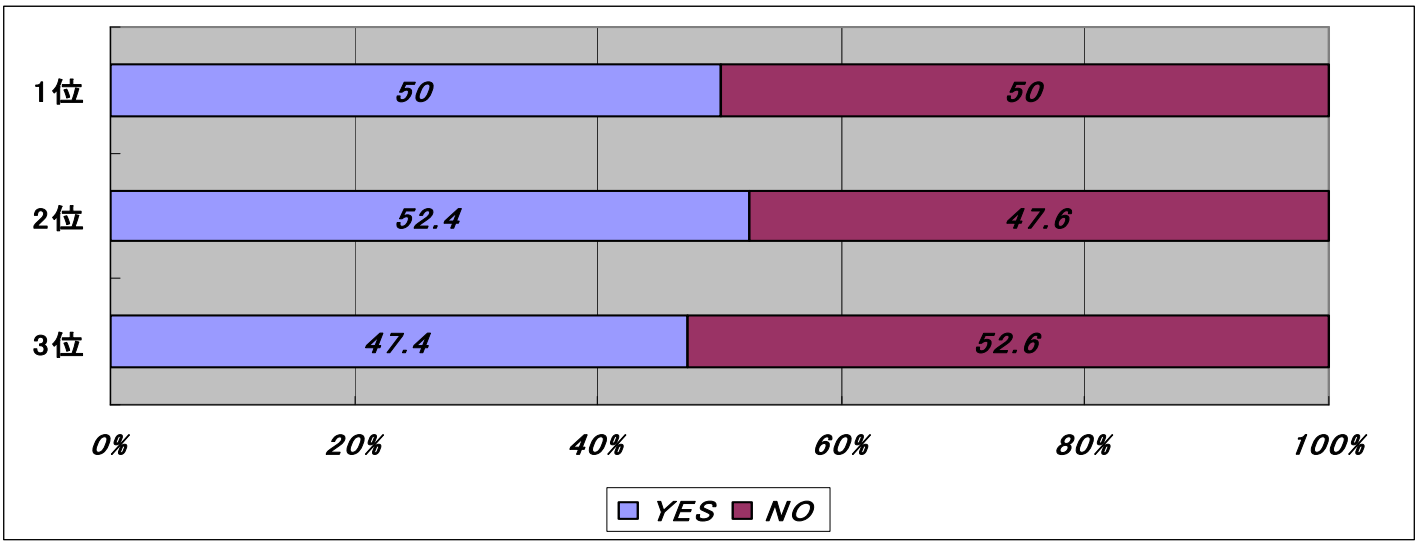


夜12時。今すぐ、避難を始めるか？⇒YES（すぐ避難する）／NO（しばらく様子を見る）」、3位は、先に図１で紹介した1016番でした。したがって、これまでのデータによれば、人びとは、避難所を頼りにし（1位）、避難勧告にも従う（2位）傾向が強いようです。これは、これは、行政（自治体）への依存度（裏を返せば、期待）が高いということでしょうか。

他方、意見が拮抗したベスト３（図３）の1位は、「あなたは、消防隊員。ようやく１カ所の消火を終え、指令にしたがって次の消火地点へ移動中。だが、住民がやってきて近くの火事を消して欲しいと腕を引っ張る。確かに炎が見えるが命令も重要だ。住民の要請に応じる？⇒YES（応じる）／NO（応じない）」、2位は、「あなたは、役所の職員。大地震から５時間。上司に職員用の食糧を買ってこいと指示され、近所のコンビニに。購買数制限もなく、多くの食品を購入できそうだが、自分の後には被災者が長蛇の列。予定通りの数を購入する？⇒YES（購入する）／NO（しない）」、3位は、「あなたは、トイレ担当の課長。仮設トイレの使用マナーが悪くて汚れが目立つ。そのため、タンクの容量が半分も満たないのに、汲み取り要求が出る。マナーを守ってもらうまで汲み取りを控える？⇒YES（汲み取りを控える）／NO（汲み取りを続ける）」でした。

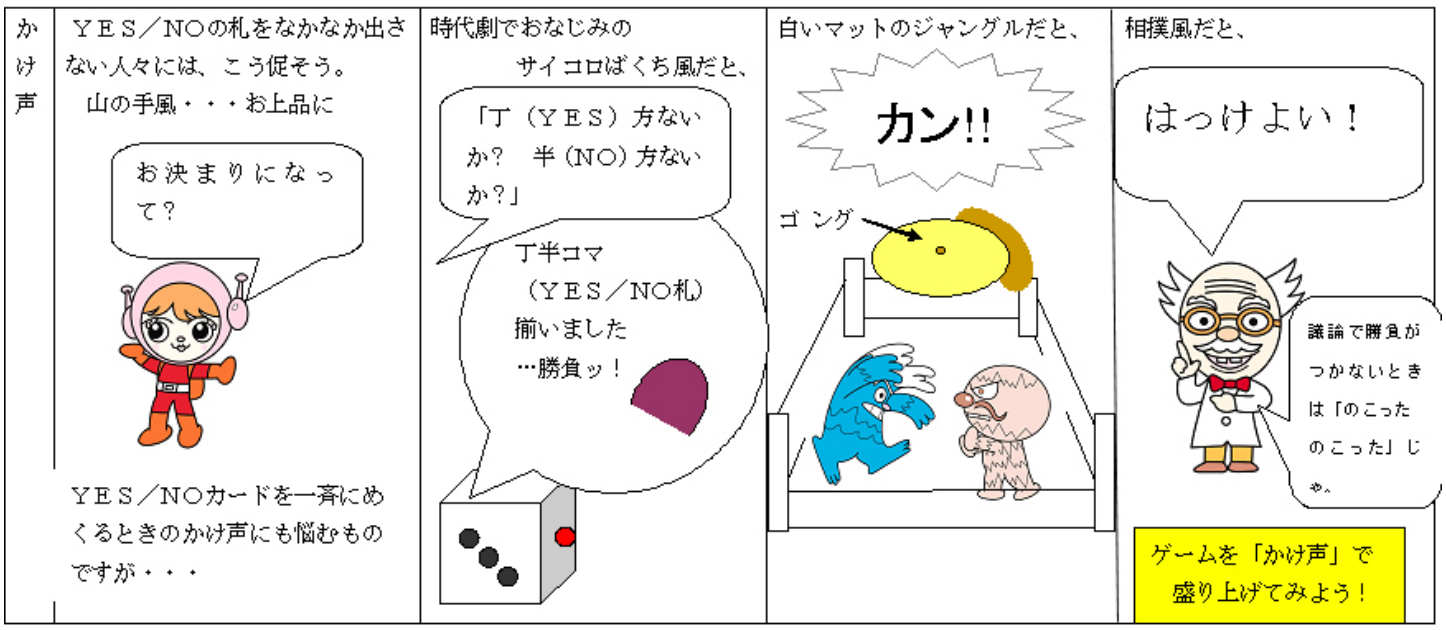
これらは、賛成／反対相半ばする難問という結果になりましたが、皆さんのご意見は？

図３　YES/NOが拮抗した項目ベスト３



かけ声いろいろ。。。

©やなせたかし



特集2：神戸のクロスロード

■大大特と神戸

ご存知のように「クロスロード」は、文部科学省の「大都市大震災軽減化特別プロジェクト」（大大特）の成果物です。大大特の一分野を率いる京都大学防災研究所巨大災害研究センター長の林春男教授から、阪神・淡路大震災における神戸市職員の災害対応を研究し、人材育成の教材やシステムの開発を行うという提案に神戸市が協力し、平成15年3月から神戸市職員のインタビューが始まりました。そのインタビューの研究から生まれたのが「クロスロード」です。

■クロスロードと神戸

神戸市職員の柿本が、クロスロードに接したのは、それから１年後の平成16年2月に東京で開かれた林教授の研究会でした。同年5月31日に神戸市役所内で開かれた、インタビューを受けた職員向けの研究中間報告会でも、矢守先生のファシリテートにより実施。その夏、大阪の新阪急ホテルで開催された大大特成果発表会では、開発者の矢守先生、吉川先生、網代さんの運営・ファシリテートにより披露され、反響を呼びました。

■神戸における展開

一方、神戸都市問題研究所の平成16年度「チャレンジ研究員」として「リスクコミュニケーション」を研究していた神戸市職員の浜が、吉川先生の著書を通してクロスロードと出会います。柿本を含む友人たちを集めて、平成17年2月9日、神戸市の時間外研修でクロスロードを実施、大成功を収めます。

この研修には、岸和田市や西宮市の職員が参加しており、同年４月には西宮市の新人研修で、８月に泉南５市の防災研修に神戸市職員が参加してクロスロードが行われることになります。

■神戸クロスロード研究会、始動

この２月の研修や岸和田での研修に関わったメンバーが中心になって、平成17年9月7日、研究会設立のための最初の会合が開かれます。席上、地域で実施する場合に、震災の被害が大きかった地域で実施できるか、意見の対立がありました。震災への様々な思いを改めて実感した場面でした。しかし、クロスロードの可能性を探り、魅力を広めるというメンバーの気持ちは一つとなり、「神戸クロスロード研究会」を結成、研究会として最初の研修を11月8日に時間外研修として行いました。

その後、保健師の研修、西区竹の台での開催、消防署主催の市民向け研修での実施など、着実にクロスロードが広がっています。

（神戸クロスロード研究会）

震災経験を伝えるということ

平成7年1月17日早朝、大きな縦揺れを感じベットから飛び起きた。その直後、地響きとともに大きな横揺れが私を襲った。その時は家が倒壊して死ぬかもしれないと本気で思っていた。揺れが何秒続いただろうか、収まった時、家は倒壊せずになんとか持ちこたえていた。本当に助かったと思った。

当時私は中央区にある市役所本庁舎へ勤務していた。自宅から市役所までは東へ約20㎞あるが、とにかく職場へ出勤すべく徒歩で家を出た。自宅は神戸市西端の垂水区、震源である淡路島は明石海峡をはさんで向かい側に位置する。自宅周辺は被害が比較的軽微であったため、震源から遠い中央区も被害は軽微であろうと思っていた。しかし、この予想は大きく外れ、東に行けば行くほど、つまり震源から離れれば離れるほど被害がひどくなっていくのだ。燃えさかる炎に包まれた長田のまち、1月だというのに炎のせいか、ほんのり暖かかったのを覚えている。そして市役所のある中央区は多くのビルが崩壊し、瓦礫の山と化していた。それを乗り越えてひたすら歩き、6時間ほどで到着した。

震災当日は本庁舎で救援物資の配送作業を行い、翌日も須磨区役所で同じ作業を行った。その後、避難所の運営、家屋公費解体の現地調査及び三者契約受付、罹災証明の再判定受付、仮設住宅用地の調査、仮設住宅の鍵渡し、災害援護資金貸付の受付などに従事した。震災関連業務については主に応援という形で関わった。自分の本来業務として関わった仕事は仮設住宅用地を探すことぐらいであった。

震災で自宅に大きな被害を受けたわけでもなく、仕事としても応援という形でしか関わったことがない私にとって、震災の教訓の伝承と言われているが一体何ができるのだろうと思っていた。そんな時にクロスロードと出会った。これに関わることで私のようなものでも何かお手伝いができるような気がしている。

（神戸市産業振興局農水産課　山口　隆喜 さん）

（右の写真）昨年2月の時間外研修の様子

リスクコミュニケーション研究と地域での実践

クロスロードに出会ったのは平成１６年１１月。その頃私は、鳥インフルエンザやＢＳＥなどの「風評被害」についての対策がないものかと考え、平成１６年度に神戸市で始まった「チャレンジ研究員制度」（自分が興味かある行政課題について、調査・研究・発表する時間と機会と若干の費用をいただける制度）の研究員として研究を行っていた。その過程で出会ったのが「リスクコミュニケーション」という言葉。そこから研究者としての吉川先生の存在を知り、著書を拝読していたところ、出てきたのが「クロスロード」。なになに？阪神・淡路大震災の教訓を元に作成された？神戸市職員が開発に関係している？知り合いの危機管理室の柿本さんに聞いたら、柿本さん自身が研究に関わっている？クロスロードは京大生協で売っている？しかも、たまたま翌日京大に行く用事があった！という偶然に引きずられて、平成１６年１１月１２日、念願のクロスロードとの出会いを果たした。この研究が縁で、平成１７年度は神戸都市問題研究所が行っている「防災・防犯に関するリスクコミュニケーション」研究の一員になってしまった。しかし、本来業務が忙しくなかなか「研究」に協力できない。そこで、家の近所で地域活動を熱心にしており、庁内にも少し名が売れており、なおかつ地域の「防災福祉コミュニティ」の副会長でもある一石三鳥のキヌガワさんに声をかけメンバーになってもらうと同時に、念願の「地域でクロスロード」ができないものかと持ちかけたところ、「面白そうやん」ということになり、めでたく平成１８年１月１４日に神戸市西区竹の台地区でクロスロードを実施でき、無事役目を果たすことができた。ちょうど震災11年目前ということでＮＨＫの取材が入り、1月17日の地方版ニュースで放映されたりもした。今後はファシリの経験を積んで「適材適所」のクロスロードができればなあ、と目論んでいる。

（神戸市保健福祉局生活衛生課　浜　尚美さん）

竹の台でのクロスロード(ファシリテータは浜さん)

クロスロードの可能性

クロスロードを初めて体験したとき、素直におもしろいと感じた。初めて顔を合わす参加者がテーブルを囲み１つの設問について、瞬時にYes・Noの意思表示をする。この単純作業が実は参加者の思考回路をいろいろと動かすのだと思う。設問自身が簡潔なため、参加者はYes・Noの判断を下すためさらにいろいろな条件を考える。この考える過程を参加者相互が話し合い、他人との考えの違いを知ることこそが重要なのだと思う。

私自身まちづくりの仕事をしているわけだが、クロスロードは地域で抱えている様々な問題を考えるきっかけとして有効だと思う。今後まちづくりのツールとして大きく発展していく可能性を秘めていると感じる。

（こうべまちづくりセンター
露口　伸二さん）

クロスロードについて思うこと

現在の職場に来る前に職員の不祥事を扱う職務を担当していました。この不祥事というものは、災害と同じく、24時間いつ起こるかも知れず、またどこで（どんな職場で）も起きる可能性があるという、極めてやっかいな代物です。職場内部で発覚したものはともかく、いきなり警察発表があってテレビカメラや記者が殺到する、という局面も多々あります。特に収賄や横領など重大事件の場合は、取材する側も否応なしに攻め立ててくるものです。そんなことがあったとき、大抵の所属長は困ってしまいます。自分の所属の職員が不祥事を起こすことなど考えていませんし、記者に取材を受けたことがない方がほとんどだからです。しかしながら、この時にどんな回答をするかによって、ニュースや紙面の扱いが大きく変わってきてしまいます。まさに「岐路＝クロスロード」の真ん中に立たされるわけです。

不祥事に限らず、日常業務の中でもＹｅｓかＮｏかのギリギリの選択に迫られることは多々あるはずです。普段から「クロスロード」で楽しみながら判断力を磨くことは、大災害の際の緊急対応から日常業務での瞬時の判断にまで広く応用できるものだと思います。

今後ますますの「クロスロード」の発展をお祈りします。

（神戸市市民参画推進局広報課　磯兼　一生さん）

ワークショップ・プログラムとしてのクロスロード

ワークショップは、グループワークをベースに課題解決や合意形成、学習、交流などをおこなう参加・体験型の手法です。神戸でも震災以降急速に広まってきました。クロスロードは、そのワークショップのプログラムとして、とてもよく考えられていると感じています。

立場をはっきりすると発言しやすい

クロスロードの設問はとても判断に迷うものばかりです。「イエス」でもないし「ノー」でもない、というのが参加者の本音であるケースが結構多いのではないでしょうか？しかし、ゲームなのでエイヤ！と決めなければなりません。そうやって、自分の立場を決めることで実はとても発言しやすくなります。発言することで気づくことも多いでしょう。以前、野良猫問題を考える地域のワークショップでこれと似たプログラムを実施したコトがあります。「猫が好きか嫌いか」と「野良猫がいなくなって欲しいかどうか」について、Ａ３の用紙にグラフをつくり自分の立場を丸いシールで貼りつけてもらってから議論を始めたのです。人間はどうも自分の都合の良いことしか聞かないようにできているそうです。また日本語というのは時にあいまいで、同じ発言が聞き手によってまったく違う意見に取られたりします。また発言するほうもなんとなくあいまいな表現で無意識に対立を避けようとする場合もあります。クロスロードもＹｅｓ／Ｎｏのカードによってそれぞれの意見を表明すると同時に、グループの中の意見の違いをひと目で明らかにします。それによって発言もしやすくなるのです。また「あくまでゲームだ」という気楽さがある事も良い効果を生んでいると思います。

ふりかえりと「気づき」の共有

クロスロードのおもしろさは、参加者の多様性に比例すると言ってもよいでしょう。様々な異なる意見が、参加者の間に「気づき」を生みます。ファシリテーターの役割はできるだけ大きな多様性の揺らぎを場に作ることです。グループの中の意見をできるだけ全体に共有できるようにすることが成功のカギだと言えるでしょう。

また、最後にそれぞれの参加者にどのような「気づき」があったかを共有するふりかえりの時間がとても重要だと思います。主催者にとっても、単に「よかった」「悪かった」という評価よりも、個々の参加者がどう感じて、何に気づいたかを知ることが大変参考になります。我々はふりかえりのシートを準備しましたが、これも「うれしかったこと」「残念だったこと」など、参加者の気持ちに焦点をあてた設問としました。

昨年11月の研修にて、発言者にマイクを向けている西さん

小道具

座布団は場の雰囲気を和ませ、ゲームの面白さを増幅させるのにとても有効な小道具になっています。我々は、グループ間での勝敗もつけて、景品としてお菓子を配りました。場面によっては不謹慎と取られるケースもあるでしょうが、バカにできません。時間の長いワークショップでは、飴などは雰囲気作りにとても効果的な小道具です。

クロスロードの可能性

考えるとわれわれの身の回りには「クロスロード」がそこかしこに発生しています。職場での経験を伝えていく手法としても大変有効でしょう。クロスロードの発想は大変大きな応用の可能性を秘めています。重要なのは、聞き取り調査によって実際に現場にあるジレンマ＝クロスロードを明らかにしているというベースの厚みだと思います。今後は様々な分野で応用版クロスロードを登場させていきましょう。是非いつか事例の交流をしたいものです。

（神戸市都市計画総局新長田南再開発事務所
西　修さん）

＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊

（クロスロード事務局から）

西さんは、クロスロードに限らず、ファシリテータとしてのご経験が豊富で、いろいろ「技」をお持ちです。その一つをご紹介しましょう。

それは、ワークショップ後のアンケート記入時に、バックグラウンドミュージックをかけていらっしゃること。

確かに音楽をかけると、雰囲気がぐっと和やかになりますね。

保健師の経験年数別研修でクロスロードを活用

平成17年12月6日、「震災時の初動活動体験研修～クロスロード」として、震災時の地域保健活動経験がない保健師を対象に、災害時の初動活動をクロスロードで体験し、災害時への意識を高めることを目的に研修会を実施した。平成18年2月6日には、保健師経験10年以上20年未満の中堅保健師を対象に、震災時の対応に加えて、通常の保健活動場面で想定されるジレンマをクロスロードで体験研修を実施した。

また、福島県いわき市の研修で、災害時の保健活動について話す機会があり、その折にもクロスロードを通して、体験実習を実施した。

このクロスロードでは、自分の立場を課長や係長に置き換えて考えてもらい、各設問でYES・NOをどう判断したかメリット・デメリットについて意見交換を行った。YES・NOという2者択一なので、選択に迷いながらも必ずどちらかに自分の回答を決めて出せるので、なぜ自分がそのカードを出したか、どう判断したか意見を述べやすく、参加者全員がグループ内で発言することができた。通常、研修では、グループワークを用いて実施することが多いが、「～についてどう思うか」という投げかけでは、なかなか意見がでなかったり、特定の人がしゃべりすぎたり、1人の意見が全体の意見のように影響されるなど、うまくいかない場合が多々ある。しかし、このクロスロードでは、ひとりひとりが自然に話すことができ、みんなの判断や考え方をききながら、自分の考え方や視点を広げることもできる。ゲーム性があることも楽しく話し合える要素になっている。参加者は、始めるまでは緊張した面持ちであったが、次第に話しがはずみ、意見交換が盛り上がっていた。

研修に参加した保健師からは、「震災についてその時どう動くか考える機会になった、気づきができた」「担当の視点だけでなく、組織としてどう考えるかを学んだ」「少数意見の中にも重要なポイントがある」「クロスロードの手法を使うと意見交換がスムーズにできる」「正解を求めるのではなく、ジレンマを認識したうえで、ベストなものを選択することを学んだ」などの感想が寄せられた。

中堅保健師の研修では、災害だけでなく、通常の保健活動をクロスロードにしてみたが、いろいろな立場、判断を考える中で、中堅としての自覚や認識も高まったように感じられた。今後も、このクロスロードを震災や災害時に特化せず、リスクコミュニケーションや保健活動の振り返り等に活用していきたいと考えている。

（神戸市保健福祉局健康部地域保健課
竹内　三津子さん）

昨年12月の
研修の様子

クロスロードに思う

思い起こせば、震災時、仕事は全く新しいことの連続だった。震災のような非常時では、仕事は平時のサイクルではまわっていかない。まさに判断の連続で、とにかく前に進まなければならない。「ベスト」ではなく「ベター（と思われる）」な判断を続けていかなければならない。クロスロードは、このような非常時の世界の擬似体験である。非常時の世界はいつも１回きりである。同じような状況で同じような災害は二度と起こりえない。しかし、新潟での支援でも経験したように、被災体験には何らかの共通点が存在するのも事実である。その中で、最も継承されていかなければならないと私が考えるのは、

①絶対的な正解ではなくても、とにかくその場面で答えを出すということと、

② その判断プロセスである。

クロスロードは、問題に対する判断場面に立ち戻り、なんとしても答えを出さなければならない状況下で、もう一度このような判断の悩みを追体験するツールである。

（神戸市生活文化観光局消費生活課　井谷　誠司 さん）

クロスロードの展望

クロスロードは、災害対応の研修教材としては、切迫感の体験や業務フローの理解という面は弱い。実施する側は、それをわきまえ、設問の組み立て、コメント編の充実、他の研修による補充を考えておく必要がある。一方、双方向のコミュニケーションツールとして、参加者が、対等の立場で、知恵、意見の共有が図られる。また、対象は防災に限らない。

クロスロードを実施する際、最も大切なのは場の設定だろう。これまでの活動から、クロスロードには、研修教材としての側面とワークショップのツールの側面の２つがあるように感じている。その場の目的をしっかり認識し、場に応じた設問・コメントの用意、ファシリテートに努める必要がある。

クロスロードは、大震災に立ち向かわざるを得なかった先輩、同僚の証言から生まれた。笑顔でクロスロードを実施できる幸せを感じずにはいられない。

（神戸市危機管理室　柿本　雅通さん）

注目注目！事務局からのお知らせ：クロスロードファシリテータ進級認定者のみなさん

CROSSROAD

クロスロードファシリテータとして、実施報告をいただいた以下の方に中級認定を行いました。
「実施はしているんだけど、報告書はまだ」というみなさんも多くいらっしゃるようです。どうぞこの機会にふるってご応募ください。

「中級」(報告順。敬称略)

呉市総務部	森島　和雄
静岡県東部地域防災局	板坂　孝司
神戸市危機管理室	柿本　雅通
神戸市保健福祉局	浜　尚美
神戸市都市計画総局	西　修
こうべまちづくりセンター	露口　伸二
神戸市保健福祉局健康部	竹内　三津子

【進級報告応募先】
108-8345
港区三田2-15-45
慶應義塾大学商学部　吉川肇子研究室内
クロスロードサポーター事務局
電話：06-5427-1251
ファックス：03-5427-1578
メール：kikkawa@aoni.waseda.jp

【注目！】電子投稿も可能になりました！
http://maechan.net/crossroad/toukou.html

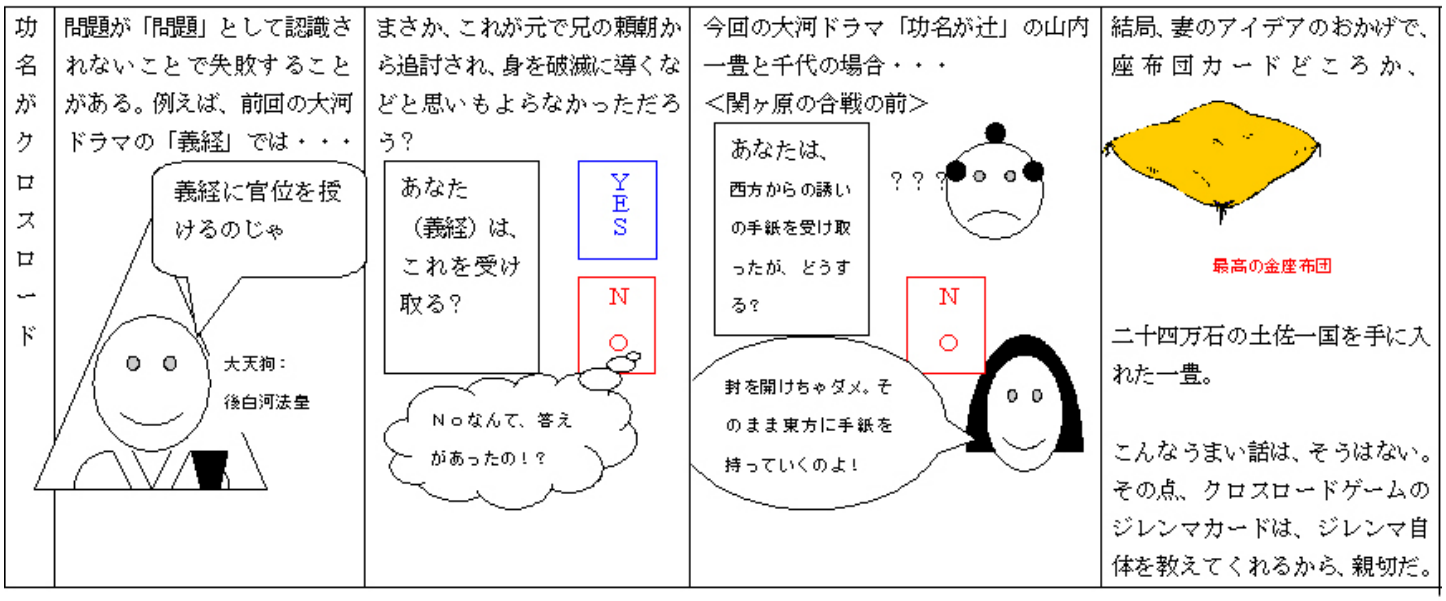
クロスロードの新しい問題を紹介します

クロスロードの新作問題、今回は前回に引き続き、災害時要援護者編です。神戸編、一般編、市民編はやり尽くした！と、おっしゃるみなさん。ぜひこの新しい問題にもチャレンジしてください。
なお、要援護者版の作成に当たっては、広島県呉市社会福祉協議会のご指導をいただきました。ここに記して感謝申しあげます。
要援護者版は20問で構成されています。これからも少しずつご紹介していきます。また、次号では、他分野のクロスロード問題も掲載の予定です。
こうご期待！

【要援護者編003】
障害者の家族
大地震から24時間。半壊の自宅より避難所の方が安全だが、多くの人の中でうまくやっていけるかどうか心配。
避難所に行く?
Yes (避難所に行く)
OR
No (自宅にとどまる)

【要援護者編005】
施設の介護職員
大地震から3日経過。高齢者、障害者等の緊急受け入れで、従来からの入居者やその家族からクレームがでている。
受け入れを続ける？
Yes (続ける)
OR
No (受け入れを断る)

功名がクロスロード



読みごたえあり！