

高齢者グループの使い易さ批評活動における学習 -大学病院の使い易さをめぐる『みんなラボ』研究員チームの実践から Learning in the usability criticism activities of an elderly-people group – From practice over the usability of the University Hospital of ‘Minrabo’ researcher team-

今井健之[†], 石津淑子[†], 篠原秀夫[†], 根岸幹和[†], 八文字由利子[†], 吉村功[†]
広瀬拓海[‡], 守下奈美子[‡], 茂呂雄二[‡]

Takeyuki Imai, Yoshiko Ishizu, Hideo Shinohara, Mikikazu Negishi, Yuriko Yasumonzi,
Isao Yoshimura, Takumi Hirose, Namiko Morishita, Yuji Moro

[†]みんなの使いやすさラボラトリー会員, [‡]筑波大学
Center for Usability and Aging Research, University of Tsukuba
ymoro@human.tsukuba.ac.jp

Abstract

The purpose of this study is to observe the learning process of elderly-people pretending to be a researcher. The results were as follows: (1) access to world's new discourses, (2) oscillation between self and not self, (3) change of emotions for the subjects. The learning does not happen linearly, but in a cyclical way.

Keywords —Performance, Learning, pretend, Play, elderly-people

1. 目的

学習には知識の集積や精緻化が含まれるが、そのような過程を駆動させるには、むしろ対象や目標にアプローチする、遊びによる模倣的活動つまりパフォーマンスの視点が重要となる。社会的、制度的に過度に意味決定されてしまっている過程を創造的に再組織化し、活動の新しい意味づけを生産する実践過程としてのパフォーマンスに着目する必要がある。

例えば、子どもの遊び場面では、利用可能な事物の意味が、子どもたちの遊びとディスコース実践の中で拡張生産され、日常生活には見られない意味付けが創造的に作られることが指摘されている。学習の意味とは、もちろん学習の成果を通して何かしら社会に役立つような、よいものをもたらすことであるが、同時に学習の過程が参加者の楽しみを提供する活動である。つまり学習とは、参加を通して、参加者の可能性が広がり、開放をもたらすような遊びとしての意味をもつ

(Holzman,2009)。参加者が自分自身であると同時に、自分ではない何者かに成長する過程が学習だと言える。このような、自分自身でありつつ、自分ではない者になる実践活動がパフォーマンスである。

そこで本研究では、つくば市の高齢者グループが、筑波大学附属病院の使いやすさの調査研究を行った、みんなラボ研究員チーム(JST-RISTEX、原田悦子代表)の実践を紹介し、「ふり」や「ごっこ」遊びを実践する過程を学習場面と捉え、高齢者による‘研究者としてパフォーマンスする’コミュニティを構築することを通してどのような学習が起きているか、考察を行った。

2. 対象と方法

フィールド概要

2013年2月～4月(全10回、約2時間/回)に行われた、筑波大学付属病院の使いやすさの調査研究実践である。つくば市にある『みんなの使いやすさラボ』(平成24年度に設立された、高齢者参加型の使い易さ検証実践センター。原田悦子代表)に登録する66歳～74歳の男性4名(A、B、C、D)と女性3名(E、F、G)の計7名、大学教員2名(うち1名は代表の原田)、大学院生2～4名により行われた実践である。各回のスケジュールは、第1回:自己紹介・導入と会の趣旨についての説明・見学ツアー、第2回:外来患者の視点からの病院

見学ツアー、第3回：第2回のツアーのまとめ(KJ法)、第4回：再来患者の視点からの病院見学ツアー、第5回：第4回のツアーのまとめ(KJ法)、第6回：これまでの意見まとめ、第7回：病院関係者へのインタビューと病院食堂見学、第8回～10回：報告書づくり、最終回：報告会、であった。第1回での導入では、「研究者のふり」をして参加してもらうよう教示をした。

第1回、2回、4回の病院見学ツアーには大学病院職員が毎回同行し、施設の説明やみんラボ研究員チームからインタビューを行った。また、新聞やパンフレット、案内所、インターネットより、病院についての情報収集を行った。病院見学ツアーの他に、新聞や病院パンフレット、案内所、インターネットのホームページからも情報収集を行った。収集したデータは、みんラボ研究員が2つのグループに分かれ、KJ法による分類を行い、大学病院の問題点の明確化と、改善のための提案がまとめられ、分担して資料を作成した。報告会では、筑波大学病院副院長や事務方の管理職職員を招いて、みんラボ研究員チームのメンバーがそれぞれ分担して資料をつくり、病院の問題点と提言について、公開で研究発表を行った。

まとめられた問題点をもとに、①交通の利便性を高めるため、バス増便と車両出入口の増設、②待合室の混雑緩和のためにレイアウトを変更する、③待ち時間解消のために医事科の業務整理、カルテ電子化、④診察後の手続き時間短縮化のために、診療各課での清算入力システムの導入、⑤病院広報の拡充、QC活動の推進、などの改善策が見出された。これらの問題点や提案は、報告会において各研究員より発表が行われた。

データ収集と分析

全ての回でICレコーダー、ビデオカメラ、デジタルカメラを用いて記録を行い、それらを元に各回におけるみんラボ研究員のやりとりについて、逐語録の作成を行った。

はじめに、大学院生2名がビデオデータと逐語

録をもとに、「研究者としてのパフォーマンス」という視点から、病院プロジェクトにおけるみんラボ研究員のやりとりや発話に着目し、どのような研究者らしいふるまいが起きているか、考察を行った。

3. 結果と考察

「研究者としてのパフォーマンス」として、6つの発話場面に注目した。

3-1. 新しいことばづかいの言及場面

第5回において、研究者のジャーゴン(専門用語)、つまり、新しいことばづかいについての言及場面がみられた(表1)。

表1 新しいことばづかいについての言及場面

D	前回、原田先生(みんラボ代表)がまとめたときに、スライドで仮説ということばでまとめていらっしゃいましたね、前回のまとめで、仮説というのは非常に、もう一度観察してみようと、それは仮説という、そういうね、また観点から意見交換すると…
---	--

第4回では仮説について、「私たちが研究者としてやっていることは、とても複雑な現象にあったときに、まずはこういうことなんじゃないかなって、荒っぽく仮説を考える、そういうことは世界中の研究者がやっていることですので…」と説明しており、この発話は、Dが自分なりに「仮説」ということばを自分のことばとして用いようとしている、といえる。つまり、仮説という新しいことばづかいの専有が起きつつあり、これは学習の表れであると考えられた。

3-2. 研究者たる態度についての言及場面と、「ごっこ遊び」についての言及場面

第3回では、病院の会計用のファイルをめぐる会話の中で、研究者たる態度についての言及と「ごっこ遊び」についての言及がみられた。発話例を表2に示す。

表2 研究者たる態度についての言及場面と、「ごっこ遊び」についての言及場面

原田	私が思ったのは、支払いの前の会計計算が大変だなんて、さっきのグリーンの(ファイル)ですよ、あれはちょっと、ちょっと... そうなんだ一って
A	それで納得してはダメなんだよね
G	研究者のふりして?
A・G	(笑う)

この場面では、研究者の態度を演じ、ごっこ遊びをしている自分たちを面白がっている場面であると解釈された。「それで納得してはダメなんだよね」というAの発話は、すぐに納得してはいけない、という研究者たるものの態度を説いているといえる。これは研究者のふり、つまり新しいパフォーマンスの学習の表れであると考えられる。続くGの「研究者のふりして?」という発話は、研究者ごっこをしている自分たちを振り返り、面白がっているといえ、自分であると同時に自分ではない者になろうとしている学習プロセスの表れではないかと考えられた。

3-3. 自己の振り返り

何もできない「素人」の自己の位置づけ場面

第3回では、何もできない素人としての自分(たち)というネガティブな自己定義の場面がみられた。発話例を表3に示す。

表3 何もできない「素人」としての位置づけ場面

G	しゃべることにはできるけど、しゃべることだってきちっとしたしゃべりはできないのよ、デタラメな...お前は何を言いたんだよって、私がかたっぱしから言うと言われちゃう...
A	私ら流されてるじゃん、そういうもんだと思ってるのもあるでしょ
D	まあね、深く考えない方がいいかもしれない、あんまり...専門家ってね...それをど素

	人がどうしようかと...
原田	あ、でも偉い一って言われている先生たちが集まって、そんな大したこと生まれなかったりしてないですか
D	いやあね、こんなうちらみみたいなレベルの低い人たちがこんなに、あの、しても、ここ(病院)の偉い人たちが全部考えていると思う
A,F,G	そう思う一

Gの「きちっとしたしゃべりができない私」、Aの「流されている私ら」、Dの「ど素人」、「うちらみみたいなレベルの低い人たち」といった自己の位置づけによって、「研究者」としての自己の位置づけとのゆらぎが見出された。これらの発話も、自分であると同時に自分ではない者になろうとしている学習プロセスの表れであると考えられる。

何か言える・何かできる「素人」の自己の位置づけ場面

第3回でネガティブな素人としての位置づけが見出された一方で、第8回では同じ「素人」でも何か言える、何かできる素人としての位置づけが見られた。発話例を表4に示す。

表4 何か言える・何かできる素人としての位置づけ場面

C	...(略)...で、私はですね、私なりに考えたんですけれども、...(略)...まあ素人の集団だし、精鋭集団ではないんだけど、患者の立場で、見聞きしたことをとにかくまとめて、ぶつけよう。それが完全なものではなくても、いいんだろうかと、そういう気持ちでしたね。
G	そう、そう
F	そうだよ

Cの発話は、第3回と比較すると、素人であっても何かできる、何か言えるというポジティブな自己の位置取りが起きた表れであると考えられる。

つまり、新しい「素人」としての位置取りが起きたといえ、「新しい何者か」になる学習プロセスであると考えられる。

3-3. 研究対象への感情的変化

第1回と第8回では、研究対象である病院について、異なる表現が用いられ、語られていた。発話例を表5に示す。

表5 対象に対する見えの変化
(第1回)

A	(略)私の妻も難病でしてね、もう3年程悩んでいるんですけども、この病院で治せない…西洋医学では治りませんと。治せない病気ってあるんですよ。(略)…まあそうしてみると筑波大学って、その辺の病院と変わらないんじゃないのっていう、正直そう思うんですよ。地域では筑波大学って、こう胸はっているんですけどね、そういうところが残念。もう少しいい先生、テレビに出てくるような先生…(略)…筑波大学から来る先生ゼロさ。名前がないんですよ。是非出てくるような名前の先生を置いて頂きたいな…
---	---

(第8回)

A	僕なんか、この、あの…その、サロンの待合室にしたらってのは、これ絶対いけると思っているのよ。考えてないんだから…病院では。それだけでも、僕は絶対こう通せると思っただね。(略)…それがあと、つぎに大学病院からこのみんラボ関係が、うまくいくかいかないかで。いいもの提案してくれれば、んじゃ次のプロジェクトはこのようなお願いしますと出てくるわけよ。だから僕らも一生懸命やんなくちゃいけないんだけど。いい提言していかないと。
---	--

第1回では、「病院は病気を治す所である、という、「患者」対「病院」の意識が語られていたが、グループで研究者ごっこという「遊び」を楽しむことを通して、第8回では、病院に対して、グループで関わり、働きかける対象として語られるよ

うになったといえる。これはパフォーマンスを通して対象(病院)に対する感情の変化であり、学習の表れであると考えられる。

4. 総合考察

以上の結果より、みんラボ研究員チームの付属病院の使いやすさ批評活動における「研究者としてのパフォーマンス」では、①新しいことばを使おうとしたり、それらしい態度をとろうとすることから、新しい世界の言説にアクセスし、自分のものとして使おうとする、②パフォーマンスしている自分を振り返り、これまでの自分と、「それまでの自分ではない者(このプロジェクトでいう研究者の自分)」との間での揺らぎが起きる、③対象の意味を活動(パフォーマンス)の中で語り直すことを通して、対象に対する情動的な変化が起きる、という3つの学習が見出された。

新しい世界の言説にアクセスし、自分のものとして使おうとするという学習(①)は、何者かとしてふるまうための初歩的段階であると考えられる。まずは、「なろうとするもの」が使用していることばづかいや、それらに共有されている信念、態度をやったり、使ったりしてみる。そのように「やってみる」ことを通して、徐々に自分と自分ではないもの(「やってみているもの」)の間で揺らぎが起きる(②)。その揺らぎの中で、様々な「自分ではないもの」が立ち上がり、それに応じて様々なパフォーマンスが生まれていく(2種類の「素人」など)のではないかと考えられる。そして、様々なパフォーマンスを実践することで、対象に対して多面的に、より深く対峙できるようになり、対象に関する語り直しを通して情動的な変化が起きる(③)と考えられる。①～③は直線的ではなく循環的に、行きつ戻りつ起こると考えられる。

参考文献

- [1] Holzman, L. (2009). *Vygotsky at work and play*. Routledge, NY.