

インタビュー調査における、震災後の福島が抱える社会課題の抽出と、WEB サイト動画配信とアーカイブによる、解決策可視化の取り組み

代表研究者 開 沼 博 福島学研究所 主任研究員
共同研究者 沢 田 安 代 福島学研究所

1 序章

1-1 研究の目的と背景

当研究では、震災復興のため、福島県民、特に電気通信事業の実務家やユーザーにインタビューし、WEB サイトで永年アーカイブする。これは福島県民の生活課題を可視化し、WEB サイトで動画を公開することで、問題の解決を加速化し、震災で得た教訓を全世界に発信して問題の予防や改善に生かす実践研究である。WEB サイトで公開する動画には、障害者差別解消法や障害者総合支援法と関連して聞こえない方への情報保障のために日本語字幕、また海外への情報発信のために英語字幕を用意する。さらに、海外へ広く情報発信するための方策、WEB サイトでマネタイズをしてインタビューおよびアーカイブ事業を継続するための方策について、専門家にコンサルテーションを受ける。

背景には、東日本大震災から現在まで、「復興が遅れている」「福島は〇〇だ」といった断定的な言葉は常に飛び交ってきたが、実際に「復興とは何か」「福島とは何か」の定義自体が洗練される議論は少ないことへの課題意識がある。むしろ、象徴としての「フクシマ」は、その内実を不問にされたままに世界を飛び交い、一方では負のイメージとともに固定化され、他方では忘却されつつある。被災地の人々が置かれている状況を正確に確認せずにイメージや目先の困りごとに対してだけ支援を行うと、効果が上がらない、またはしないほうがよい支援になってしまう可能性があると考えられる。

当研究では、これらの課題意識に基づき、「復興」や「福島」の現状と課題を質的調査によって解き明かし、後世にとっての資産としてWEB サイトに動画で公開して遺すプロジェクトを通じて、震災復興支援を実践的に行う。具体的には、主に福島県民など福島県にゆかりのある人に、社会学の質的調査の調査手法でインタビューを行い、総計2000人の語りを集める計画で録音収集し、アーカイブする。それらを分析し、地理的条件や被災程度に応じた産業振興、汚染地域での農業再生などのモデルを作り、未来へとつなげる道筋を描くとともに、インタビューの一部は動画にしてWEB サイトで公開することで、国内外に研究成果として発信する。これにより、福島県の教訓が各分野の研究に活かされるようにしたり、具体的に課題を解決する人材を呼び込もうとするものである。なお、当研究助成では、特に電気通信事業に関わる実務家に焦点をあてて調査を行う。

我々はこれまでも福島県の人々へのインタビュー調査を行ってきたが、それは生活者の視点、および社会学の視点で収集・分類したものだ。一方、当研究助成では新たに「ミネルヴァ福島プロジェクト」として、課題解決のために企業や行政などの実務家との連携をしやすいするため、生活者の視点、社会学の視点に加えて、実務家の視点も含めて収集・分類する。そのための分析手法も試作する。また、WEB サイトやWEB サイトで配信するインタビュー動画も、実務家との連携を意識して作成する。

1-2 本論の構成

当報告書の内容は次の通りである。

- 1) インタビュー調査の手法の開発 (2章)
- 2) インタビュー調査の実践と考察 (3章)
- 3) インタビュー分析の手法の開発 (4章)
- 4) インタビュー分析の実践と考察 (5章)
- 5) インタビュー動画公開の手法の開発 (6章)
- 4) インタビュー動画公開の実践と考察 (7章)
- 5) 海外への情報発信とWEB マネタイズのための方策の検討と実践 (8章)
- 6) 日本語字幕と英語字幕の検討と実践 (9章)
- 7) 終章 結論 (10章)

2 インタビュー調査の手法の開発

当研究で行うインタビュー調査は、マスメディアなどが報じるイメージを安易になぞるのではなく、各分野のキーパーソンに、傾聴の姿勢で本音を聞いて記録しようとするものである。そのため、地元に着したプロのインタビュアー（記者）がリサーチャーとしてインタビューを行うこととした。各インタビューの開始前には、フェイスシートを用いて、インタビューの震災前後の住所、生まれた場所や育った場所、震災前後の職業、家族構成と家族の所属（勤め、学生など）、生活状況を調査するようにした。インタビューは、一人当たり1時間程度行うこととした。また、写真で、本人のバストアップと人となりが見えるものや場所を、一人当たり10点以上撮影するようにした。加えて、インタビューの全容が文章でわかるよう、リサーチャーがインタビューの質問および回答を文書ファイルで記録した。

インタビューの質問事項はおおよそ、生育歴、趣味、職業、震災時の仕事と生活、現在の仕事と生活、将来の希望とした。生育歴や趣味など震災と直接関係ないことも聞く理由は、当研究が、インタビューの生活を広く伺うことで、その人や、その人が所属する社会的なグループ（年齢、居住地、職業など）の強みを確認したり、震災後の生活課題の根本にある個人や社会の課題を洗い出すための資料とするからだ。しかし、実際には事前に考えた質問項目にはとらわれず、インタビューのペースと気持ちに寄り添いつつ、インタビューが話したいことを傾聴して伺うこととした。リサーチャーはプロのインタビュアーであるが、これらの姿勢については重要であるためマニュアルを作成して徹底した。

3 インタビュー調査の実践と考察

インタビューは、震災前後を通じて福島県にゆかりがあり、かつ電気通信事業に関連する実務家のうち、人々の暮らしに直結するという点で比較的人々の生活に近いサービスを行ういくつかの業種から選んだ。選定は地元に着したリサーチャーと行った。県内各地のコミュニティラジオ、電話網等を含めたIP網の構築・維持・運用・サービス品質管理等を行う大手企業、ソーシャルゲームのカスタマーサポートを行う企業、WEBサイト構築等を行う企業の方、PCの修理を行う個人事業主など、計40名にインタビューができた。また、電気通信事業のエンドユーザーの声も記録すべく、原発事故の影響で避難している自治体のコミュニティラジオの視聴者と、原発事故の影響で避難している自治体が情報共有のためのツールとして住民に配布しているタブレット端末を持っている人にもインタビューを行った。

インタビューの選定に際しては、電気通信事業の実務家やユーザーであるという点を第一にしたが、前述のように、職務についてのみを伺うのではなく、生育歴、趣味、インタビューが話したいこと等も積極的に伺った。その結果、別のテーマで語ってもらった人のインタビューでも、同じ町に住んでいる、同年代である、同性であるなどの共通点で別な社会的グループとして分析することもでき、共通点や相違点をより深く確認することが可能になった。

4 インタビュー分析の手法の開発

当インタビュー調査の目的は、人々の課題解決のために、社会にすぐに影響力を発揮できる企業や行政などの実務家との連携をしやすくすることである。そのためには、実務家に焦点を当てて調査を行うだけではなく、だれが見てもわかりやすく、かつ実際の事業に活用できる程度に詳しい分析を行う必要があると考えた。通常、社会学の質的調査では、個々のインタビューの語りを詳細に文章に書き起こした逐語録を作成した上で、それを使ってテキストマイニングやKJ法などの手法を使い、語りの中に現れるキーワードを探し、そのキーワードの前後に語られた言葉との関係性などを探ることで、ある属性の人の共通点や特徴などを見つけ出し社会課題をあぶり出す。このような分析方法は丁寧であるが、一方で分析する人の力量等によって着眼点が一定程度変わったり、インタビューを1件分析するためにも時間がかかるという難しさもある。「ミネルヴァ福島プロジェクト」は全体で数千件におよぶ大規模なインタビュー調査であり、さらに社会学以外の専門家、とくに実務家とも協働することを見込んでいる。そのため、個人情報保護等、研究の倫理綱領をよく理解していることを確認した上で学生のボランティアを募って分析したり、幅広い分野の実務家・研究者が見て活用できるようにする必要がある。

そこで、沢田が社会福祉士としての専門性を活かして、国際生活機能分類（英語の正式名称はInternational Classification of Functioning, Disability and Health。以下ICF）を応用した分析方法を試作した。社会福祉士とはソーシャルワークの専門職で、人権と社会正義の原理に則って、人々と環境と

の接点に着目・介入しながら、人々の生活に関する相談援助を行う。相談援助と他職種との協働によって見立てた個人の「生活課題」のうち、あるグループに共通して現れるものを「社会課題」と捉え、社会変革（ソーシャルアクション）によって改善を試みる。言い換えれば、社会学が発見した課題を解決するための工学の面も併せ持っている。社会学のインタビューの分析に ICF を活用した前例は見受けられない様子だが、県内の他の社会福祉士とともに現在考えられる主なソーシャルワークの理論やモデルをすべて検討した結果、この理論は十分機能すると判断して採用した。

ICF とは 2001 年に WHO の総会で採択されたもので、「心身機能・構造」、「活動」、「参加」の 3 つの視点を「生活機能」と捉え、「人が生きること」の全体を示すものである。ICF は、人が生きるということの要素すべてを、国際的に共通したモデルと分類表で示すことができる。主にアセスメントやプランニングのために活用する。WHO には他に、人々の疾病や障害といったマイナス面に着目して診断・治療しようとする診断主義の流れをくむ ICD（国際疾病分類）もある。一方の ICF は、病気だけではなく、その人ができることといったプラス面に着目する機能主義の流れであり、現代の保健医療や社会福祉の基本ともなっている発想である。実務家のうち、少なくとも医療福祉分野の人には、状況をダイレクトに伝えることができるツールである。

今回は、ICF のモデルを参考に、現状 ICF のモデルには含まれていないが追加が検討されている「主観」の概念もモデルに取り入れて、表計算ファイルでアセスメントシートを作成した。

表 1 ICF を活用したアセスメントシート

医療(病気を治す)		健康状態(病気・ケガ)		000_00_	課題ユニット名:電気通信と震災 【調査日】2000年月日【担当】
リハビリテーション(病気の結果起きる機能低下を回復させる)	心身機能(心身の機能)	活動(本人の課題・行為)	参加(生活・人生場面への関わり)	主体・主観(喜び・願いなど)	エンパワーメント(自己決定・本人が問題解決能力を)
	身体構造(臓器、手、足)	活動制限	参加制限	主体・主観の障害(マイナスの自己評価など)	
	環境因子(本人が生活し、人生を送っている物的・社会的・態度的環境)	個人因子(性別・年齢・職業など)			
ノーマライゼーション(生活条件・生活環境の改善)リハビリ				凡例 黄…健康状態 赤…生活機能 青…背景因子 白…実施済・実施中の支援 ◎…できていること、ストレングス ★…残存する障害 ☆…克服・予防された障害 ①…支援内容	
ニーズ(本人の困り感や課題意識)		ニーズ解決のための根本的な課題		すでに受けた支援	すでに受けた支援の結果
① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

これを使用した分析作業の第一段階は、インタビュー 1 人につきアセスメントシートを 1 枚使用し、フェイスシート、インタビューを記録した文書ファイル、写真から、わかることを該当する項目に記載していくことである。各項目には、オリジナルの ICF モデルにはないが、簡単な解説を作成しカッコ書きで記載した。さらにサンプルを添付し、必要に応じて用語を解説することで、比較的誰もが、力量だけに依らず、根拠を明確にして(発言を引用して記載するなど)、医療福祉の現場で実際に活用されている詳細かつ実践的な方法での分析が可能になるだろう。「ニーズ解決のための根本的な課題」の項目は、分析する人の専門性によって違った評価になる可能性があるため、分析時点では記載せず、実際にこれを活用して課題解決に取り組もうとする人がそれぞれに検討するほうがよいかもしれない。

分析作業の第二段階は、作成した個人のアセスメントシート同士を見比べて、共通点や特徴を探ることである。これによって、ある個人の生活課題であることに加えて、根本的には社会課題であるということもあぶりだされると考える。

5 インタビュー分析の実践と考察

アセスメントシートを使用して、インタビューの分析を行った。うち、コミュニティラジオの制作者およびパーソナリティ 10 人の分析結果について考察する。話の内容自体の分析結果以前に、まず興味深いことがうかがえた。前提として、当研究のインタビューは、インタビューイの本音を自由に話してもらうことが大きな特徴の一つである。また、インタビューの目的は個別支援のためではなく、福島県あるいは日本や世界のある属性の人に共通する社会課題を見つけて解決するためである。そのような視点で行うインタビューでは、個別支援を目的として作られている ICF のアセスメントシートに当てはめると、当然ながら空欄となる項目がいくつか発生する。しかし、自由に話してもらう場合であっても、困難や成功等の背景を把握するためには、空欄にせずを確認したほうがよい点があることに気づいた。特に健康状態については、話の流れではほとんど確認できないことが見て取れた。これは自発的に語ってくれる人以外にも一通り確認する必要があるのではないかと考える。一方で、日ごろ ICF の理論で治療や支援をしている医療福祉の分野は、いかに人が病気や障害になってから後手の状態で支援を開始するかということに、ICF が病気や障害ありきで成立している点から気づかされた。インタビューイが語りたことに任せて傾聴すると、例えば 20 代で体は至って元気な人でも「県外の人に被災者扱いされて同情される場面で非常にストレスを感じる」とか、「若者が社会に意見する場がないのがつらい」など、一般的には医療福祉までつながれない、現に病気の人よりは相対的に健康だと思われるレベルの体験がたくさんあがっている。本来は保健医療でも予防を重視するし、社会福祉は市民全員の生活をよりよくすることが使命である。ICF は数ある理論の中でもその人のよさ（ストレングス）に大きく着目する理論だと言われているが、あくまでも病気や何らかの障害がある人を支援対象にしているということに気づかされた。病気や障害をきっかけにした相談援助では把握できない、相対的に軽い困難は確実に存在する。そのことで悩んでいる人を支援することができれば、課題は早期に解決や改善ができる。まさに元気な人をより元気にすることで地域全体の福利を増進できるという「ポピュレーション・アプローチ」の理論の実践ができるだろう。

コミュニティラジオに関わる人へのインタビューを比べた結果共通していた困難に、災害下でも放送現場を離れることができなかった、あるいは責任感から離れまいとしていたが、原発事故の直後、健康被害を心配しながらも放送していた人が複数いたことがわかった。特に中通りは避難指示はなかったが相対的に原発に近いこと、コミュニティラジオ関係者の数人は不安な中で放送を継続したという。原発以外の理由でも、もともと少人数で運営しているために、交通事情で交代人員が来られず 24 時間連続で放送したという声もあった。同じく少人数であるために、取材に行きたくても現場を離れることができなかったというジレンマも聞かれた。自分自身が市民として被災しているときに、職務上は落ち着いてニュースを伝えなければならないことへのギャップを語る人も複数あった。これらの困難は他の災害時にもコミュニティラジオには十分起きうることで、ラジオではないが東日本大震災では津波からの避難を呼びかけ続けた公務員が自身津波によって亡くなった例もあり、社会課題だと思われる。日ごろから移動できるようにしておき、安全な場所をベースにして報じられるようにする対応策等が考えられるのではないだろうか。一方で、喜ばれた活動として、公式発表されるニュース（特に悪いニュース）ばかりではなく、改善したことなど、ほっとするニュースを伝えたことや、不謹慎だと自粛していたがふと笑える話をしたら反応がよかった等が聞かれたことも、貴重な教訓として伝えたい。

6 インタビュー動画公開の手法の開発

インタビューイのうち、WEB サイトでの動画でのインタビュー公開に同意があった方について、マスメディア等が報じない経験や意見を各数分ずつ編集し、バスタップと人となりが見える写真をスライドにしてインタビューの音声と合わせて動画とし、Youtube を利用して福島学研究所の WEB サイトで公開した。各動画には各インタビューの要点を文章で添えた。今回は特にコミュニティラジオに関わる方へのインタビューに特化して公開した。

動画はインタビューイの属性やインタビューの内容によって、①産業・しごと、②くらし、③セーフティネットと分類した。①②③のそれぞれに、①中小企業、イノベーション創出、②医療・福祉、地域文化・アイデンティティ、メディア・情報発信、③防災・減災、危機管理と下位をつけた。これらの工夫により、実務家等がより使いやすいよう配慮した。

7 インタビュー動画公開の実践と考察

公開前にアメリカ人の知人数名に視聴してもらったところ、インタビューから例え困難なことを話しても人の温かみが伝わって、非常によいプロジェクトである旨の感想を得た。今後 SNS での広報を推進して、視聴する人を増やしていきたい。

8 海外への情報発信と WEB マネタイズのための方策の検討と実践

8-1 海外への情報発信

NPO の中間支援事業でパイオニア的な存在の NPO で、東日本大震災の被災地支援事業も多数行っており、そのための寄付金を国内外、特に海外から多く集め、スキルのある人材を被災地の団体に派遣する事業を行う団体と、大手メーカー等で SE やアナリストを歴任されたのち復興支援のため福島市で起業され、特に福島県を拠点とする復興支援団体の IT の支援を手掛けている企業に、WEB サイトのランニングコストをマネタイズするためのコンサルテーションを受けた。その結果、次のことがわかり実践した。

(1) 国内の新聞記者等のジャーナリストは、震災のインタビューを公開している団体の WEB サイトを定期的によく見ている。(特に、県外の記者が被災地で取材する前に、インタビュー選定のために見ているケースが多い) 現在、他団体のインタビュー WEB サイトはほとんどが日本語なので、英訳をすれば国内のジャーナリストを介すなどして国外への情報発信につながるが大いに予想できるという。そのため、インタビューアーカイブ用 WEB サイトを日本語と一部英語に対応して作成した。

(2) マネタイズのためには、インタビュー WEB サイトの機能的な充実よりも、インタビューに含まれる情報のステークホルダーに、個別に資料を作って直接プレゼンするほうが効果的である。個別の団体にプレゼンするためには、インタビュー音声そのものだけではなく、分析作業も必要となる。そのため、ICF を活用して大量のインタビューを効率的に分析できるアセスメントシートを試作した。また ICF には国際標準のコードがあるので、コードを活用すれば翻訳の手間が一定程度省ける可能性もある。今回の経験を踏まえて、より効果的なアセスメント方法について検討する。

8-2 WEB マネタイズ

前述の IT 企業から講師を招き、WEB サイトのランニングコストをマネタイズするためのコンサルテーションを受けた。結果、次のことがわかり実践した。

(1) 非営利団体として法人格を得ることで Microsoft office365 が無償で使えるようになる。これは WEB コンテンツ制作やインタビューデータ保管のために使える。そのため、一般社団法人化に向けて準備を進行している。

(2) これまで研究代表が関わったプロジェクトのうち WEB サイトと Facebook の閲覧数を比較したところ、Facebook の閲覧数が多いことがわかった。Facebook に情報をこまめに流すことで、アーカイブなど WEB の閲覧数を増やすことができるという。そのため、福島学研究所単独の WEB サイトを新設し、今後、Facebook でも情報発信を開始する。

(3) 近日 Facebook に決済機能がリリースされる予定。

機能が利用可能になれば、当団体の視察事業への優先参加権等を特典としつつ、寄付を募る。研究所全体の運営資金とすることができる。

9 日本語字幕と英語字幕の検討と実践

9-1 日本語字幕

聞こえない方への情報保障のため、当初は PC 要約筆記のソフトや技法を活用して字幕を作成し、Youtube の字幕機能で動画中に表示させる方法を考えた。しかし、県内の病院に勤務する社会福祉士に助言を求めたところ、録音であれば同時通訳とは違って聞き直しが可能なので、要約筆記の技術を学ばなくても文字にすることが容易にできるという結論に至った。また、字幕として表示させるのならば、字数の都合で相当省略する必要があることもわかった。そこで PC 要約筆記ではなく、録音を聞きながら文書ファイルで文字起こす方法に変更した。また、無理に省略しなければならぬ字幕はやめて、言っている通りに書き起こした文書を WEB サイトに全文表示する方法に変更した。これらの方法を採用したことで PC 要約筆記よりも安易に誰もが作業でき、また情報保障の観点からも、省略するのではなく、言い淀みや口調などのニュアンスを臨場

感をもって伝えることができることがわかった。

9-2 英語字幕

当初は日本語字幕と同様に Youtube の字幕機能を使って表示させる計画だったが、原本である日本語字幕の文量が大幅に増えたために、こちらも字幕機能の使用は取りやめた。翻訳は、英語圏への留学経験があり、東日本大震災の被災地支援経験もある日本人に依頼した。しかし翻訳作業を進めるうちに、単純に日本語から英語に変換するだけでは話の背景を伝えられないということに気が付いた。例えば、「富岡町」と言っているところをそのまま英語表記するだけでは、富岡町が避難自治体であることを伝えていないため、海外の人には話の筋がわかりにくいと思われた。そのため、英語字幕は日本語字幕よりもニュアンスを省略して文章を整理しつつ、背景の説明は適宜補うことにした。

バリアフリーやユニバーサルデザインが総じてそうであるように、日本語字幕や英語字幕も、聞こえる方にとっても動画を再生せずに内容がわかる点が便利であることがわかった。また、動画の写真もよく見えて、字幕で隠してしまうよりも情報量が減らずに済むという利点があった。

10 終章 結論

研究者が実務家と連携するという事は、つまり学問をダイレクト世に活かすということである。東日本大震災と福島第一原発の事故に関連して、さまざまな場面でそのような機会が生まれていることを認識した。社会のニーズに合わせて研究をすることは、難しい分研究を格段に進歩させる結果も生むだろう。

【参考文献】

- 佐藤久夫、小澤温『障害者福祉の世界』有斐閣アルマ、2013。
公益社会福祉法人日本社会福祉士会『基礎研修テキスト上巻』2015。

〈発 表 資 料〉

題 名	掲載誌・学会名等	発表年月
(福島学研究所ウェブサイト) http://nfh.fukushimagaku.net/		