

コロナ禍における「コミュニケーションのユニバーサルデザイン」に関する考察 —SUACの学生レポートの分析から—

Consideration on “Universal Design of Communication” in the COVID-19 Crisis —From Analysis of the SUAC Student’s Reports—

小浜 朋子

デザイン学部 デザイン学科

OBAMA Tomoko

Department of Design, Faculty of Design

コミュニケーションは、人間が社会生活を営む上で欠かせないものである。コロナ禍において“ステイホーム”を強いられ、大学は遠隔授業となり、私たちは、今までのように自由気ままなスタイルでコミュニケーションをとることができなくなった。皆が何の心得もないまま突然障害をもち、コミュニケーションをとらざるを得なくなったような状況である。ユニバーサルデザイン（UD）の観点から言うと、人間は心身機能に何か欠如が起こった際には、他の身体機能で補完してバランスをとりながら、時間をかけて適応していく。コロナ禍におけるコミュニケーションが人々に気づかせたことは、おそらく「コミュニケーションの本質」に通じる貴重なものではないかと考えた。

そこで、「コミュニケーションのUD」を「年齢、性別、身体能力、言語、コンピューターの操作リテラシー、環境や状況の多様性など、人の様々な特性に違いがあっても、誰もがストレスや疎外感なくコミュニケーションできること」と定義し、いくつかの授業でテーマにとりあげた。ここでは、学生の体験に基づいたレポートから現状と課題を分析し、「コミュニケーションに関わる大切な要件」を考察している。

Communication is indispensable for human beings to lead a social life. In the COVID-19 crisis, we were under "STAY HOME" and university classes were changed to distance learning, making it impossible to communicate in a free style as before. The situation was such that everyone suddenly had a disability without any knowledge and was forced to communicate. From a universal design (UD) perspective, when there are mental and physical problems, humans balance, complement other functions, and adapt over time. I think that what communication in the COVID-19 crisis made people aware of is probably a valuable link to the "essence of communication."

I defined "UD of communication" is "Everyone can communicate without stress or feeling of alienation, even if there are differences in various characteristics of people such as age, gender, physical ability, language, computer operation literacy, and diversity of environment and situation," and I took up this theme in some my classes. Here, I analyze the current situation and issues from the student's reports which based on their experience, and consider "important requirements for communication".

1. はじめに

2019年末に発生した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は世界中に流行し、2020年3月にはWHOからパンデミックと表明された。日本でも4月に緊急事態宣言が発令され、本学は、全国の多くの他大学と同様に、2020年度の前期授業は全て遠隔で行うこととなった。学生は、突然、何の準備もないまま、自宅でインターネットを介して、教員とも友人とも対面することなく、独りで授業を受けなければならないことになったのである。実家を離れて不安と希望の中で大学生活を始めようとしていた新入生は、入学式もなく、周りに誰も知り合いがいない中でこの事態に臨むことになり、多少なりとも混乱したことと想像する。加えて、政府からは不要不急の外出は控える「ステイホーム」が求められ、自由に出かけてコミュニケーションをとる機会も制限される状況であった。

コミュニケーション（communication）とは、実用日本語表現辞典によると、『「伝達」「通信」「意思疎通」などの意味の表現。「交流を図る」「意思を伝え合う」といった行動を指す意味合いで用いられることも多い。言葉を使った意思疎通だけでなく、文字を使った伝達、身振り手振りによる意思表示などもコミュニケーションに該当する。』

『コミュニケーションの語源はラテン語で「分かち合う」を意味する「communis」である』と説明されており¹⁾、人と関わりながら生きている人間社会の中においては、欠かせないものである。

ユニバーサルデザイン（以下UD）の視点から述べると、

例えば視覚や聴覚といった人間の身体機能の欠如や、環境に問題があっても、他の身体機能や環境の状態を補って、バランスをとることを学び整えながら、うまくコミュニケーションがとれるようにしていくことができる。しかし、このコロナ禍の大学生活は、何の心得もない健康者が突然、コミュニケーションの取りにくい環境に置かれ、その欠如を自力で補うことを強いられている状況である。おそらく、それぞれの状況下で様々な困難に遭遇し、それを克服するためにあらゆるトライアルを行うであろうが、その中で体感することや気づきは「コミュニケーションの本質」に通じる貴重なものであると考えた。

そこでまず、「コミュニケーションの本質」に通じるものを「コミュニケーションのUD」として、「年齢、性別、身体能力、言語、コンピューターの操作リテラシー、環境や状況の多様性など、人の様々な特性に違いがあっても、誰もがストレスや疎外感なくコミュニケーションできること」と定義づけた。そして、コロナ禍の生活の中におけるコミュニケーションの経験を生きた学びとすべく、いくつかの授業で「コミュニケーションのUD」をテーマにとりあげ、現状を把握し、課題を共有した。本著では、その内容を基に分析し、「コミュニケーションの本質」について考察する。

2. 学生レポートの分析

2-1. 学生が取組んだテーマ

(1) コロナ禍におけるコミュニケーションのUDの事例
ユニバーサルデザイン・インクルーシブデザイン概論の受講生252名が、コロナ禍の生活や授業の受講の中で「コミュニケーション」に関して気づいたこと、感じたことなどを「コミュニケーションのUD」としてレポートにまとめた。受講生の内訳は1年143名、2年77名、3年25名、4年7名（国際文化学科48名、文化政策学科48名、芸術文化学科21名、デザイン学科135名）。

(2) 遠隔授業におけるコミュニケーションの特徴
松中悠は、語学からデザイン演習まで、様々なスタイルの遠隔授業を受講する中で、学生と教員のコミュニケーションに焦点を当て、授業スタイルごとにその特徴をまとめ、分析を行った。

(3) 贈り物に関わるコミュニケーションの価値と提案
古野雄大は、コロナ禍に進展したデリバリーの文化における「配達員とのコミュニケーション」に着目し、現状把握と課題の整理を行った上で、贈り物に関わるコミュニケーションの価値を具現化するサービスのあり方を提案した。

2-2. 遠隔授業の体験からの気づき

(1) 遠隔授業の種類と特徴

本学では、授業のコンテンツの配信、レポートやアンケートのやり取りなどをWeb上で行う、manabaという学習管理システム（LSM）を使い遠隔授業を行った。さらに、動画であればYou Tube、重い容量のデータ共有であれば、One Driveなどのストレージサービスも併用した。

遠隔授業のタイプは、リアルタイムの対話の有無によって「オンデマンド型授業」と「双方向性授業」の2つに大きく分類される。学生レポートに見られた、受講者の主なメリットとデメリットとあわせて表1にまとめた。

(2) 遠隔授業におけるコミュニケーションの現状と課題
受講した遠隔授業全般を通して感じたことを書いた学生のレポートから、コミュニケーションの現状と課題の特徴的な事例を表2にまとめた。前向きで肯定的な事例をポジティブとし、課題を感じる残念な事例をネガティブとして分類している。

(3) 双方向授業における参加者の役割と関係性
双方向性授業における参加者の役割と関係性を図1のように整理すると、現状の把握と課題の理解が深まる。

教員は授業の進行役で、話題提供者である。話題提供者はゲストや専門家（ビデオなどのアーカイブも含む）の場合もある。学生は主に聴講しているが、時々、課題の発表やグループワークなどの議論を通して、話題提供者になることもある。議論などに参加せず、聴講に徹したい学生は、周りに気遣うことなくそうすることができるため、対面に比べてストレスが少ない。一方教員は、対面であれば一望すれば、このような異なるスタイルの学生がどの程度いるのか大体把握できるのだが、遠隔では全く分からず授業を進める上でのストレスになる。そこで、教員と学生の間を媒介する人（例えば指導員や一部の学生）をあらかじめ頼んで置き、聴講側の状況を伝える役目を担ってもらって、授業の推進がスムーズにいく。

表1. 遠隔授業の種類と特徴

特徴	受講者 ◎メリット ●デメリット
オンデマンド型授業 授業内容の資料を動画/静止画を配信。公開時間は各授業で設定。（YouTubeなどとも連携）	◎自分の都合の良い時間に自分のペースで学習でき、反復できる。 ●質問への答えがすぐに得られない。
双方向性授業 テレビ会議システムを介し、教員と学生がリアルタイムに資料共有、コミュニケーションを交わして学習。受講者同士のグループワークも可。（Teams, Zoom, Discord等）	◎対面授業と同じ感覚で受講できる。 ◎リアルタイムに質問ができる。 ●操作に不備があると参加できない。 ●一度に多数の人が話せない。 ●タイムラグがあるとストレスになる。

表2. 遠隔授業のコミュニケーションに関する事例

具体的な記述内容	◎ポジティブ ●ネガティブ
遠隔授業全体（推進、スタイルなど）	
◎授業の進行表があると、作業のペースがつかみやすい。	
◎状況にあわせて使いやすい端末を選択して受講できるので効率的・快適。（授業のコンテンツの視聴はタブレット、レポート課題の作成はパソコン、小テストへの回答はスマートフォンなど）	
◎YouTubeは、話者の特性にあわせ、聞き取りやすい速度に調節して視聴できるので効率的。（聞き落としが少なく、学ぶ時間のロスが少ない）	
◎YouTubeで紹介された関連動画から、関連動画機能を使って習ったことの視点を広げて理解することできた。	
◎動画再生型授業は一番対面授業に近く、ストレスも少ない、疑問に対する回答には時間がかかるが、目と耳で情報が入ることは素晴らしいと実感。	
◎動画に英語のスク립トの字幕があると効率的で、理解の深さと速さは全然違う。	
●一つの動画が長すぎたり画面の変化に乏しすぎると、集中力が続かなかったり混乱を招く（対面では気にならなかったこと）	
●教員の声がよく聞こえないとストレス（声の大小だけではなく）	
●配信中のトラブルで授業が円滑進まない、集中力も途切れ、疲労も大きく、慣れるには時間がかかる。	
グループワーク	
◎グループワークでは、視覚情報からの先入観がなくほぼ全員初対面同士で関わることができ、対話しやすかった。（対面では、隣に座っているなど既存のグループがわかり気になる）	
◎少人数のグループに分けて意見交換をする授業では、発言しやすくなり、意見交換が盛り上がった。	
◎言いたいけれどどう言えばいいかわからなかったり、直接伝えられない気持ちを媒介してくれる人がいると助かる。	
●複数の場所で会話している場合、話し終わるまで発言できずタイミングを逃す。	
学生からの発信	
◎時間の制約がないため、自分が言いたいことや質問をじっくり考えて書ける。	
●指名されたはずの生徒が発表しないとストレスを感じる。	
●リアクションが把握できないため理解がすすまないことがある。（手を挙げる機能だけでは気持ちやニュアンスは伝わらない等）	
●些細な聞き逃しや不明点を隣の人に聞くこと、ワークの速度などを周りを見て確認することなどができないので不安。	
フィードバック	
◎提出後すぐにフィードバックをもらえると、うれしく、理解も深まり、緊張感をもってうけとれ、授業に対する気持ちもある。	
●自分の提出や閲覧履歴が確認できないため、常に不安がつきまどっていた。（既読のような機能があればいい）	



図1. 双方向授業における参加者の役割と関係性

対面授業で配布される資料や投影される授業コンテンツは、遠隔授業では、アーカイブを介して共有される。これらの情報は、事前に見ることができ、時間制限にゆとりがあることが大切な条件である。また、議論後のフィードバックはL S Mを介して行われることが多いが、対面よりも、丁寧に早いレスポンスが求められている。

2-3. 遠隔授業以外の体験からの気づき

遠隔授業以外の日常生活全般においても、家族や友人、バイト先の人とのコミュニケーションの中で多くの気づきが挙げられている。主な具体事例を表3にまとめた。

表3. 遠隔授業以外のコミュニケーションに関する事例

具体的な記述内容	◎ポジティブ	●ネガティブ
日常会話		
◎Zoomでは自身の顔も見えるので、相手の表情を見ながら自分が今どのような雰囲気話しているか確認できる。		
●「どう思う？」の問いに「どっちでもいい」とチャットで返事され、相手の表情や返事をするまでの間、声のトーンが明確でないため、相手の真意が分からない。		
●笑いながら少し冗談で「それって〇〇じゃん！」と言われ「△だよ！」と返したが、ビデオ通話では少し遅れ、時差があるため、会話のテンポは悪くなり、ニュアンスが伝わっているか不安。		
●マスクで口元が見えないとニュアンスが読み取れない。日本の絵文字は目(^^)/(一一)(T_T)表情を表現することが多いが、外国では、:-P :-(- :-) など、口で表現することが多い。		
家族		
◎家族と一緒にいる時間が増えたことで、言葉遣いや思いやりを持ち、相手の気持ちをより考えるようになった。また、家族の表情を見て、より親近感や楽しさを感じるようになった。		
◎電話とLINEで頻繁に話すようになった。LINEでは電話で話すまでもないことや、電話で話したいことを事前に伝える。電話では話を深め、包み込むようなあたたかさを感じる。		
課外活動		
◎クラブ活動で、場所を確保する手間、足を運ぶ手間がなくなり、よりミーティングやイベントに参加しやすい環境になった。		
●インスタライブでのダンスレッスンは仲間と確かめ合えないので一体感がなく、緊張感も欠如。周りの動きを見て確認することはダンスを覚える上で重要。音と動きのズレは致命的。		
その他		
●通話をせず、ゲーム内で言葉を打ち込んでコミュニケーションをとることが多いが、文字だけでは自分の感情を相手に上手に伝えることができず、もどかしさを感じる。		
●新幹線の到着する際の雑音が大きく音声案内が聞こえない。電光掲示板はホームの階段近くにしかないため、離れたところに並んでいる人には情報が分からない。		

コロナ禍にはデリバリーサービスが日常生活の中に浸透してきたこともあり、「配達人とのコミュニケーション」への言及も多くみられた。世界的にも、配達人をねぎらう心温まるエピソードがネットに掲載され話題になっている^{2) 3)}。古野雄大は、「怪めで買い物に行けなくなっていた友達の家に、自分が配達員となって食事を届けるというサプライズをしたところとても喜んでもらった」という経験からこの状況に着目し、配達人への気持ちも加えた「+ありがとう」のギフトサービスの可能性を検討し提案した。

3. 考察

コロナ禍の「コミュニケーション」に関する学生レポートの分析を基に、キーワードを図2のように整理し、「コミュニケーションに関わる大切な要件」を考察する。



図2. コミュニケーションに関わるキーワード

(1) 聴覚系の要素

遠隔のコミュニケーションでは、「聴覚」の重要性がかなり注目された。声の大きさ、トーン、聞こえにくさや周囲の雑音にまで、多くの要望があげられている。ヘレン・ケラーは、「見ること」「聞くこと」「話すこと」ができない三重苦の中から一つだけ神様が解放してくれるとしたら「耳が聞こえるようになりたい」と迷うことなく答え、その理由を『Blindness cuts you off from things; deafness cuts you off from people. (目が見えないことは人と物から切り離す。耳が聞こえないことは、人を人から切り離す)』と、カントの言葉を使って述べている⁴⁾。コロナ禍において気軽に会えないというこれまでにない状況を強いられた際、私たちは、「人が人から切り離された状況」を体験し、コミュニケーションの大切さを改めて感じたのではないだろうか。

しかし、聴覚からの情報は、取捨選択がしにくく、最初から最後まで集中して聴かなければならないためストレスがかかる。視覚と聴覚をいかに組み合わせるかは、コミュニケーションの理解を深める際に重要である。

(2) 視覚系の要素

『人が得る情報の八割から九割は視覚に由来する』と一般に言われているが⁵⁾、視覚に頼りすぎることによる弊害も今回気づかされたのではないだろうか。時には邪魔になることもある。例えば、ビデオ機能があっても、顔見せなしを選ぶ場面も多くあった。また、文字による限界、誤解についても気づかされた。絵文字やアイコンは感情表現をかわらげる役割を担う場合もあればそうでない場合もある。詳細な気持ちを伝えなければならない場合、時と場合でツールを使い分ける機微も必要である。うまくコミュニケーションをとるには、視覚情報をコントロールする工夫や知識をいろいろと習得しなければならない。

(3) 感情表現のコントロールとモラル

感情の表し方、受け止め方には個人差があり、対面でのコミュニケーション以上にデリケートな問題になっている。できれば顔をみせず話したい、発言せずに聴講したいといった選択が自由にできることは、コミュニケーションのとりやすさ学びやすさにつながっているように見える。しかし一方では、匿名性による声なき圧力により全体のムードを壊すことにつながる可能性も秘めている。相手の気持ちを想定することや、対面ではないコミュニケーションにおけるモラルの教育は、より大切になってくるのではないだろうか。

(4) 時間的な要素

スピーディな返答、反応への感謝や賞賛の声が多く聞かれた。リアクションの速さは、対面の時には気づかなかつた大きな価値として認められている。そこには、安心感、信頼感、など、様々な価値が含まれているように思う。私自身も、学生のリアクションや理解の度合いが素早く感じ取れると授業が進めやすいという経験が何度もあった。

また、タイムラグのために、会話のテンポがかみあわないことが不快で、機械によるものだとわかっていても会話への興味が薄れ、相手への不満につながるなどして、結果的に意思疎通を妨げるだけでなく、相手との関係性にまで影響を与えてしまう可能性もある。自分に都合の良いタイミングで話し、思っていたようなタイミングで返答が得るということが、いかに大切で難しいことか、「間」の意味に多くの人が気づかされたに違いない。授業では、教員と学生を媒介する人がいることでコミュニケーションが円滑になるようであったが、一般のコミュニケーションでも「媒介」の存在が求められるのではないだろうか。

(5) 環境の公平性

遠隔コミュニケーションを行うには、通信環境が整っていることが前提となる。機器のグレード、設置場所など、様々な条件が至らないと情報を入手できない。また、操作リテラシーが乏しいと接続するための時間もかかり、ストレスを生む。情報が公平に行き渡ることとはたやすいことではない。

操作端末を使い分けることにより、学びの効率を高めている例も多数見られた。これからの時代、作業の効率などもあわせて、ネットを介したコミュニケーションの作法が、ユーザのリテラシーと個性に合わせて発展していくことだろう。その際、置いてきぼりになるユーザがいないように、環境から操作まで、UD視点からの幅広いフォローが必要となる。

(6) コミュニケーションの広がりや関係性の深まり

購買のシーンやバイトの「接客」におけるコミュニケーションの事例には、社会性を意識した相手への思いやりが感じられた。また、配達員へのねぎらいの気持ちや、新幹線の案内や移動のナビゲーションの不備の指摘など、コロナ禍になったことで、これまで見過ごしていたようなことに、コミュニケーションの必要性を感じて、課題提起や新たなサービスの提案をしている。コミュニケーションの広がりや深さを感じることは、本質につながる。コロナが収束しても、この感覚は大切に展開していきたい。

(7) 家族との絆

家族とのコミュニケーションが豊かになったという事例は多数見られた。自分のことを親身になってみてくれる人とのコミュニケーションがいかに心を落ち着かせるか、一人での時間が長い中、あらゆるシーンで気づかされ、それは今後の生活の中にも影響していくと思われる。

4. まとめ

本著では、学生のコロナ禍での気づき、現状把握、改善提案などから「コミュニケーションに関わる大切な要件」をいくつか導き出してきた。「自分の伝えたいことを正しく相手に伝え、その伝えたいことを相手にストレスなく受

け取ってもらうことは容易なことではない。思いやりや工夫がいかに必要か」、ということを感じたことは、何よりも大切なことではないだろうか。

コロナ禍では大なり小なり、対面のコミュニケーションの価値を再認識した人は多かった。しかし同時に、対面でないコミュニケーションにもある程度なじみ、その気楽さにも気付いてしまっている。アフターコロナは、おそらく、コロナ禍で学んだ「コミュニケーションの本質」を軸に、これまでの「コミュニケーション」の在り方を、少しずつ変化させながら進化していくと考える。

私事だが、コロナ禍で、離れて暮らす高齢の両親の所へ月1回の帰省ができなくなってしまった。代わりに、LINEで朝の挨拶を、昼間には電話で気分まかせのおしゃべりを、寝る前には、寝物語のように一日を締めくくる話を電話ですることが日課となった。86歳の母は、コロナ禍にスマホデビューし、使い始めて3か月たった頃、「LINEでありがたい」（原文のまま）とメッセージをおくってきた。「暇な時間」に「相手を想う気持ちを伝えたい」という思いは高齢者も若い人もかわらない。参考までに、「スマホの使い方」の教え方がうまい」と母にほめてもらったのでそのコツを書いておきたい。まず、ガラケーを使っていた「経験」と母が「使いたいと思うであろう機能」を想像し、母が日常使っている言葉やニュアンスを用いて操作方法を説明する。そして、失敗してもいい環境であることを伝え、安心して繰り返し使ってもらえる。できるだけすぐに返信する、スタンプもおりませて話題を和ませる、短くても頻繁に会話を交わすことなどを繰り返すうちに、双方にとってストレスなく使えるペースができてくる。あとは、母の話をしたいという気持ちと使い方への好奇心につながれば上達は早い。

コロナ禍で、人と会う機会や会話が減り、痴ほうが進んでしまったという事例もきかれるなど、「コミュニケーション」が生きる力につながる可能性は計り知れず、「コミュニケーションのUD」は、誰も心の響くものだと思う。今後は、次世代を担う学生とともに具体的なデザインを提案し、少子高齢化の社会の中に活かされるよう、展開していきたい。

参考文献

- Weblio辞典、「コミュニケーション(communication)」, <https://www.weblio.jp/content/%E3%82%B3%E3%83%9F%E3%83%A5%E3%83%8B%E3%82%B1%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3?dictCode=JTNHJ> (最終アクセス2020.11.25)
- 配達員への思いやりのギフト,excite news,2020/6/17 https://www.excite.co.jp/news/article/Karapaia_52291858/ (最終アクセス2021/1/20)
- 宅配ドライバーが喜びのダンス披露、玄関先のおやつに感激,CCNニュース,2019/12/10 <https://www.cnn.co.jp/fringe/35146580.html> (最終アクセス2021/1/20)
- 蒔田明嗣, 第49回NHK障害福祉賞 優秀作品, https://www.npwo.or.jp/arc/library/award/2014/49_yusyu2_makita.html (最終アクセス2021/1/20)
- 加藤宏, 「視覚は人間の情報入力80%」説の来し方と行方, 筑波技術大学テクノレポート Vol.25 (1) Dec. 2017