

## 第8章 用語集

## 第8章 用語集

### 8-1 あ行

#### 1) あ

##### (1) アンケート調査

市民等の中から被験者を抽出し、対面あるいは書面やインターネットを介して聴き取り調査を実施し、母集団となる市民等の意見の傾向を把握する手法です

#### 2) い

##### (1) 委員会

委員会や検討会は、主要な関係者や専門家、学識者などが事業の内容について具体的な検討を行う会議です。ひとつの結果を得られるようにコンセンサスの形成が求められます。委員会については公式的な手続きとして、従来から多用されており、検討会については公式／準公式的に行います。

(検討会議、運営会議、タスクフォース（諮問会議）等)

##### (2) 意思決定

事業の必要性、費用対効果など様々な視点から事業を分析し、住民参加プロセスを経て決定した推奨案を踏まえながら、公正で合理的な判断を行うことをいいます。

##### (3) イベント（シンポジウム、フェア、見学会、学習会等）

事業に関することを題材に、シンポジウム、フェア、見学会、学習会等の参加イベントを開催します。

##### (4) インタビュー調査

特定の関係者（ステークホルダー）で構成されるグループや代表者等を対象に、インタビューを実施し、対象者グループの懸念、関心、ニーズ、期待等を把握する手法です。

##### (5) インフォメーションセンター

当該計画の影響が及ぶ地域内に、情報交換のための施設（立ち寄りセンター）を常時設置して、最新の情報を提供するとともに、市民等の意見や提案を直接聴取する手法です。

#### 3) お

##### (1) オープンハウス

オープンハウスは、パネルの展示やリーフレット等資料の配布により、事業や進め方に関する情報を提供する場です。また、参加者は担当の行政スタッフに対して質問することができ、コメントカードやアンケートによって意

見を述べることもできます。行政が内部（インハウス）で検討している内容を一時的に公開（オープン）することから、オープンハウスと呼ばれています。

## 8-2 か行

### 1) か

#### (1)関係者分析調査

想定される関係者（ステークホルダー）に対して、直接電話インタビューや対面式で直接聴き取り調査を行い、関係者の範囲や属性、また、その関心や懸念や利害の所在等を把握する手法です。特に利害関係が複雑で、後に関係者協議を要するような案件では不可欠です。

#### (2)管理・運用段階

施工した施設の供用を開始し、常時良好な状態に保つように維持・修繕し、運用する段階を指します。例えば、施設の美化清掃、修景、施設に対する苦情や要望等の反映などの住民参加が実際に行われています。

管理・運用段階では、日常から継続的に市民とのコミュニケーションを図ることで、市民と行政との良好な関係が築け、新たな事業に取り組む場合にも住民参加の促進が期待できます。

### 2) き

#### (1)キーパーソン

計画検討を進める上で有益な知識や知恵や見識をもっている地域の主要な人物のことを指し、例えば、地元自治会長などの住民の代表、団体の代表、学識経験者などが挙げられます。

市民とのコミュニケーションを始める前に当該地域の状況を把握するために、また意思決定を行う前に確認するために、これらキーパーソンにインタビュー調査を行うことが地域との良好な関係の構築につながります。

### 3) け

#### (1)計画決定プロセス

正式に計画の決定を行う、公式な手続きを指します。

構想段階においては、上位計画に基づいた基本構想や概略計画の決定、計画段階では事業実施のための基本計画の決定、都市計画の決定などのプロセスをいいます。

関連する記述 「コミュニケーションの進め方（プロセス設計）」

## **(2)計画検討プロセス**

計画内容に関する検討の積み重ねのプロセスをいいます。検討の結果は正式な決定以前のものであり、検討の自由度が高く、市民等の意見を柔軟に反映することが可能となります。

発議の後、課題や目標の設定、代替案と評価項目の設定、代替案の比較評価、推奨案の選定に至るまで市民等の意見を反映させながら進められる一連のプロセスをいいます。

## **(3)計画段階**

具体的な施設の配置等、事業実施の前提となる計画案を決定するための段階を指します。

計画案の決定に当たっては、環境影響評価手続きおよび都市計画決定手続きを経るものがあり、法令で、市民の意見を反映できる機会が定められています（環境影響評価法、都市計画法）。

## **4) こ**

### **(1)合意**

互いの利害や立場を理解しながら話し合い、その結果各個人が多少の不満をもっていたとしても、全員がその案を受け入れること、支持することができるとをいいます。

### **(2)合意形成**

市民等の意見を計画検討に反映させることを目的とした合意形成プロセス（住民参加プロセス）、市民等の意見を反映しながら進められる計画検討プロセスに加え、事業に関する様々な視点から事業主体が意思決定を行うまでのプロセスを含んだ概念をいいます。

### **(3)合意形成プロセス（住民参加プロセス）**

市民等の意見を計画検討に反映させることを目的とし、様々なコミュニケーション手法を用いて、参加者全員が受け入れることができる推奨案を選定するまでの一連の流れをいい、計画検討プロセス、計画決定プロセスとはコミュニケーションを通じて関連しながらも、プロセスとしては別のものです。

関連する記述 「コミュニケーションの進め方(プロセス設計)／計画決定プロセス、計画検討プロセス、合意形成プロセスの違い」

#### **(4)構想段階**

構想案の公益性および必要性を検討するとともに、構想案により整備する施設の概ねの位置、配置および規模等の基本的な諸元について、一案（概略計画、河川整備計画等）を決定する段階を指します。

今までは、この段階における住民参加は一般的に行われていませんでしたが、計画決定プロセスにおける透明性、客観性、公正性の向上、計画決定プロセスの効率化などを目的に、各種事業分野の構想段階における住民参加手続きに関するガイドラインが整備され、住民参加の促進が図られています。

この段階では、計画の自由度があり、市民の意見を計画に反映しやすいため、積極的に住民とのコミュニケーションを行う必要があります。

#### **(5)広報資料**

事業に関する情報等を、文章や写真でわかりやすく印刷物として示すなど、ビジュアルな媒体第三者を活用して伝える資料です。形態としては、パンフレット、ニューズレター、ファクトシート、広報紙・タウン誌、AV等があります。なお、パンフレットや広報紙等の中に、意見提出用葉書の添付、詳細資料の入手方法（ホームページアドレス等）、問い合わせ先・意見提出先等を記載することも有効です。

#### **(6)コーポレート・アイデンティティ**

ロゴマークなど視覚的要素やキャッチコピー等により、当該計画検討プロセスに関わる取り組みを容易に認識できるようにします。

#### **(7)コミュニケーション**

社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われます。

#### **(8)コミュニケーション技術**

相手の意見をうまく引き出す話し方や相手の意見を理解したことを伝える相づち、またキーパーソンインタビューやワークショップといった道具（コミュニケーション手法）をうまく使いこなす方法など、コミュニケーションの当事者が備えておくべき技を意味します。

関連する記述「コミュニケーション技術」

#### **(9)コミュニケーション手法**

キーパーソンインタビューやワークショップといった、相手の意見を引き出す道具です。コミュニケーションプロセスや目的に合わせて相応しいコミュニケーション手法をいくつか組み合わせることで複合的に用いることが効果的なコミュニケーションにつながります。

関連する記述「コミュニケーション手法」

## (10) コンクリフト（対立）

社会資本整備によって影響を受ける複数の当事者が、互いの利害の相違を感じている状態、もしくは複数の当事者の希望が同時にはかなわないと思いつている状況をいいます。

## (11) 公聴会

### 8-3 さ行

#### 1) さ

##### (1)再構築

必ずしも理路整然とは述べられない参加者の意見を、聴き手（行政、ファシリテーターなど）が一度整理し、言い直してあげてをいいます。再構築によって、市民にとっては自分の言いたいこと、伝えなかったことが相手に理解されることが確認でき、行政にとっても回答、対応可能な意見として受け止めることができます。必ず「〇〇ということですね？」という確認を行うことが大切です。

関連する記述「再構築とは」

##### (2)参画プロセス

計画の推奨案が決定されるまでの市民等とのコミュニケーション活動に関する全体の進め方を指します。

##### (3)参加の場

コミュニケーション活動において、コミュニケーションの方法、プロセス、スケジュールなどについて設計し、関係者や住民の参加を促す場をいいます。

関連する記述「住民参加プロセスを設計する」

##### (4)参加のプロセス

合意形成を図る際の基礎的な技術

#### 2) し

##### (1)支援者

コミュニケーション活動の企画・運営・管理に関する様々な支援、代替案の作成など技術的、専門的な内容の検討を支援する立場を指します。一般に建設コンサルタント等の機関が担うことが多くみられます。

##### (2)事業主体

主に行政など、社会資本整備事業を実施する者を指します。事業主体は、コミュニケーション活動において、どのように関係者や住民の参加を進めるべきかについて検討し、コミュニケーションの方法、プロセス、スケジュー

ルなどについて設計します。様々なコミュニケーション活動の企画・運営・管理を行うとともに、コミュニケーション活動から得られた結果を基にして、様々な関係者の調整を行い、事業に関する意思決定を行う役割を担います。

### **(3)事業化段階**

決定した計画案を基に事業実施のための詳細な設計や用地取得に入る直前の段階です。通常は実施計画承認などの予算措置との関係で整理されますが、都市計画事業認可（都市計画法）といった法的手続きがある事業もあります。対象地域の住民に対して、事業の概要に関する説明会（事業説明会）等を開催します。

### **(4)事業段階**

コミュニケーション活動を実施する際の事業の段階。大きく、構想段階・計画段階・事業化段階・設計段階・用地取得段階などに分けられます。

### **(5)事業分野**

コミュニケーション活動を実施する際の社会資本の種別を指し、大きく、都市・公園、道路・街路、河川・砂防、港湾・空港とその他に分けられます。

### **(6)受益者**

ある事業によって利益を受ける者。

### **(7)受忍者**

ある事業によって不利益や迷惑を受ける者。

### **(8)上位計画**

社会資本に関わる広域的な整備計画・方針を決定する段階です。社会資本整備重点計画、河川事業における河川整備基本方針、道路事業における国土開発幹線自動車道の建設線の基本計画、市町村の都市マスタープラン等が相当します。

計画・方針に対するパブリックコメント等、市民の意見を反映できる機会が法令で定められています（社会資本整備重点計画法、国土開発幹線自動車道建設法、都市計画法等）。

## **3) す**

### **(1)ステークホルダー**

事業に対し、関心や懸念や利害があると想定される関係者。

## **4) せ**

### **(1)施工段階**

設計した施設を取得した用地に施工する段階です。

周辺住民に対して、工事の方法や工事による影響、その対策等に関する説明会（工事説明会）等を開催します。

### **(2)設計段階**

事業化された施設を施工するための設計を行う段階です。

この段階では、施設のほぼ正確な配置等が判明し市民の利害が明確になるため、利害を調整するコミュニケーション手法等が用いられます。

### **(3)説明会**

事業検討に関する情報を説明する集会です。専ら公式あるいは準公式的な手続きとして、従来から多用されています。

## **8-4 た行**

### **1) た**

#### **(1)代替案**

地域の課題や事業の目標に対し、解決を図るために作成される複数の案。

#### **(2)タスクフォース**

行政から諮問された特定の課題に関して検討し、提案を行う問題解決型の会議です。解決困難な課題について、短期間に回答を得ようとする場合に設けられます。ワークショップとは異なり、ひとつの結果を得られるようにコンセンサスの形成が求められます。

## **8-5 は行**

### **1) は**

#### **(1)パネルディスカッション**

討議法の1つ。ある問題について対立する意見をもつ数人の代表者が聴衆の前で討論を進め、のち聴衆の参加を求めるものです。

### **2) ふ**

#### **(1)ファシリテーター**

参加者の心の動きや状況を見ながら、実際にプログラムを進行する者。

#### **(2)フォーカスグループ調査**

特定のテーマに関する世論を推測するために、小人数の被験者の議論を通じて意見の傾向を把握する手法です。



### **(3)ブリーフィング**

事業に利害関係をもつ団体や代表者等に対し、事業の内容や検討状況に関する最新の情報を提供し、事実確認や情報レベルのすりあわせを行うとともに、当該情報に関する意見交換を行います。

## **8-6 ま行**

### **1) み**

#### **(1)ミディゲーション**

開発を行う場合、環境への影響を最小限に抑えるために、代替となる処置を行うこと。

### **2) め**

#### **(1)メディエーション**

利害関係の無い中立的な第三者の補助を用いて、利害関係を調整する交渉です。利害対立が強くなった場合、対話が感情的になった場合、息詰まりを見せた場合などに用いられますが、わが国ではその実例はあまり多くありません。

#### **(2)メーリングリスト**

メーリングリストは、事業に関する情報を望んでいる個人のリストで、資料の送付先などの属性を記載したものです。また、事業に対して関心の高い人のリストとなるため、効率的かつ正確な情報提供および意見把握のためには大変有用な情報です。

## **8-7 や行**

### **1) ゆ**

#### **(1)有識者**

事業に関係する分野の学識者や専門家等。事業の判断に際して高度な専門性が必要である場合や、当事者のみによる判断が難しい場合に、当事者以外の者が公正に判断し得る立場からの助言や監視を担います。

### **2) よ**

#### **(1)用地取得段階**

事業化され設計が終わった後に用地を取得する段階を指します。この次の段階は施工段階となります。

算定した個人別の補償金額を基に、土地所有者および関係人と用地交渉を行い、合意が得られれば用地を取得し、合意が得られなければ土地収用手続きに移行し（土地収用法）、事業用地を確保します。

なお、土地収用手続きには事業認定がなされていることが前提となりますが、事業認定申請書に対して、利害関係を有する者の意見を反映できる機会が法令で定められています（土地収用法）。

## 8-8 ら行

### 1) り

#### (1)利害

当該事業によって利益を受ける者、また不利益や迷惑を受ける者。

#### (2)利害関係者

当該事業によって利益を受ける者、また不利益や迷惑を受ける者を指します

## 8-9 わ行

### 1) わ

#### (1)ワークショップ

ワークショップは、特定の課題に対応するために、課題に関心をもつ人が集まり、協働作業や話し合い等の諸活動を行います。少人数（5人～10人程度）のグループに分かれて議論や作業をする方法が一般的です。

ワークショップのように課題解決の方向づけを行うまでは至らなくとも、関係者間の意見交換をすることを目的とする場として懇談会を開催する場合もあります。