

国土技術政策総合研究所 プロジェクト研究報告

PROJECT RESEARCH REPORT of
National Institute for Land and Infrastructure Management

No.10

December 2006

社会資本整備における 住民とのコミュニケーションに関するガイドブック

A Guide to Public Participation: Communication Guidebook

国土交通省 国土技術政策総合研究所

National Institute for Land and Infrastructure Management

Ministry of Land, Infrastructure and Transport, Japan

社会資本整備における 住民とのコミュニケーションに関するガイドブック

佐藤 浩 (2004年4月～2004年6月)*
濱田 俊一 (2004年7月～) **

A Guide to Public Participation: Communication Guidebook

Hiroshi SATOU (2004. 4～2004. 6)*
Shunichi HAMADA (2004. 7～) **

概要

社会資本整備は、近年の厳しい財政状況、少子高齢化の進展や国民意識の多様化を背景に、より効率的で透明性の高い執行が求められており、国民とのコミュニケーションを図りながら結果及びプロセスの満足度を高めることが求められています。これまでも現場における課題を解決すべく合意形成に関する研究や事例整理が行われているものの、事業を取り巻く背景や地域特性などの違いにより現場毎で合意形成に対する取り組み方も異なっています。このため、事業分野横断的に共通した合意形成の基本的な進め方や各現場担当者が経験として蓄積している有益な知識や技術を、現場担当者が学習し共有できるようなシステムを構築し現場支援することは重要であると考えられます。本研究は、住民等との合意形成に携わる担当者が、事業特性や地域特性に応じた最適な住民参加プロセスを他の担当者と検討し、その実践を省察することによって、継続的によりよい計画検討ができることを支援するツールとして知識共有システムを構築するものです。また、本ガイドブックはその研究成果の一部である、現場担当者が最低限必要である知識や技術、各現場担当者が経験として蓄積している実践に資する知見を紹介するもので、現場担当者に利活用していただくことによって住民参加、合意形成の実践を支援するものです。

キーワード：コミュニケーション技術、住民参加、知識共有システム

Synopsis

It tends difficult for government officials to build consensus among stakeholders on infrastructure management. Many government officials suffer from the difficulty to design and provide appropriate plan-making procedures based on public involvement for reasons of difficulties in understanding structures of sakes on the project of infrastructure management.

This research aims at building a web-based knowledge management system for supporting government officials in order to discuss appropriate plan-making procedure based on public involvement. This system contains required minimum knowledge and technique of public involvement, clues to resolve issues in the process of public involvement, and good practices of public involvement.

Keywords: Communication Technique, Public Involvement, Knowledge Management System,

* 前 総合技術政策研究センター 建設マネジメント研究官

Former Research Coordinator for Construction Management
Research Center for Land and Construction Management

** 総合技術政策研究センター 建設マネジメント研究官

Research Coordinator for Construction Management
Research Center for Land and Construction Management

はじめに

社会資本整備は、近年の厳しい財政状況、少子高齢化の進展や国民意識の多様化を背景に、より効率的で透明性の高い執行が求められており、国民とのコミュニケーションを図りながら結果及びプロセスの満足度を高めることが必要となっています。

これまでも、合意形成に関する実践・研究は各事業主体、各研究機関により、事業種別毎に活発に取り組まれておりますが、住民とのコミュニケーションを通じ良好な信頼関係を構築し、社会にとってよりよい意思決定を導くための系統立った事例の蓄積、事業分野横断的な研究には至っていません。また、直轄事務所等においては、合意形成プロセスやコミュニケーション技術等に関わる知識、経験、技術は個々人やチーム（事務所の課レベル）に依存しており、合意形成をさらに進化させるためには、個々のノウハウの蓄積・共有化を通じた共通的なコミュニケーション技術の活用が必要です。

そこで国土技術政策総合研究所のプロジェクト研究「社会資本整備における合意形成手法の高度化に関する研究～共通理解の促進と満足度の向上をめざして～」では、事業分野横断的な研究を行うことによって、事業の特性や状況に応じて、各事業分野に共通するような合意形成プロセスやコミュニケーション技術を提案することを目的に、合意形成に関する全国の幅広い事業分野の事例から得られる創意工夫などの「知」を蓄積・共有化し、現場の担当者が活用できるシステムを構築いたしました。本ガイドブックはその研究成果の一部である現場担当者が最低限必要である知識や技術（例えば、担当者の心構え・予備知識、コミュニケーションの進め方、コミュニケーション手法、事例情報など）、各現場担当者が経験として蓄積している実践に資する知見を紹介するもので、現場担当者に利活用していただくことによってより適切な住民参加、合意形成の実践を支援するものです。

平成 18 年 12 月

総合技術政策研究センター
建設マネジメント研究官
濱田 俊一

建設マネジメント技術研究室
伊藤 弘之
山口 行一
仲村 明信

目 次

序章	序-1
1. 本ガイドブック活用の手引き	序-1
2. 本ガイドブックの概要	序-1
3. 利用方法	序-1
4. 利用にあたっての注意点	序-2
5. 本ガイドブックの構成	序-2
第2章 心構え・予備知識	2-1
2-1 心構え	2-1
2-2 予備知識	2-20
第3章 コミュニケーションの進め方(プロセス設計)	3-1
3-1 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	3-1
3-2 コミュニケーションの位置づけ	3-2
3-3 プロセス導入の目標	3-3
3-4 計画検討プロセスの基本的な進め方	3-5
第4章 コミュニケーション手法	4-1
4-1 状況把握を目的とした手法	4-4
4-2 意見調査を目的とした手法	4-8
4-3 参加促進を目的とした手法	4-14
4-4 対話を目的とした手法	4-18
4-5 情報提供・意見把握を目的とした手法	4-32
第5章 実践に資するノウハウ	5-1
5-1 事業特性	5-1
5-2 地域特性	5-4
5-3 状況に応じて留意すべき事項	5-7
5-4 事業者の事情	5-8
第6章 よくある質問と回答	6-1
6-1 心構え・予備知識に関する質問と回答	6-1
6-2 コミュニケーションの進め方に関する質問と回答	6-5
1) 準備に関する質問と回答	6-5
2) 体制に関する質問と回答	6-7
3) 時間管理に関する質問と回答	6-10
4) 発議に関する質問と回答	6-12
5) 課題や目標の設定に関する質問と回答	6-13
6) 代替案の作成と評価に関する質問と回答	6-19
7) 推奨案の決定に関する質問と回答	6-21
8) コミュニケーションの継続に関する質問と回答	6-22

6-3 コミュニケーションの手法に関する質問と回答	6-23
6-4 紛争・対立・不信感に関する質問と回答	6-32
6-5 その他	6-38
第7章 事例	7-1
7-1 地域高規格道路新庄酒田道路（余目酒田道路）	7-3
7-2 東京外かく環状道路（関越道～東名高速）	7-7
7-3 一般国道 17 号本庄道路	7-11
7-4 新山梨環状道路（北部区間）	7-12
7-5 新山梨環状道路（東側区間）	7-15
7-6 （仮称）横浜環状北西線	7-20
7-7 一般国道 16 号千葉柏道路	7-25
7-8 能越自動車道	7-30
7-9 淀川左岸線延伸部	7-33
7-10 一般国道 10 号住吉道路	7-40
7-11 北常三島町交差点	7-49
7-12 志田橋架替（主要地方道古川松山線）	7-52
7-13 一般国道 220 号管理	7-59
7-14 多摩川	7-60
7-15 白川	7-61
7-16 淀川	7-62
7-17 留萌川	7-70
7-18 天竜川	7-71
7-19 小松島港	7-72
第8章 用語集	8-1
参考文献	参-1
付属資料-1 プロジェクト研究「社会資本整備における合意形成手法の高度化に関する研究	付 1-1
付属資料-2 合意形成に関する知識共有システム	付 2-1
付属資料-3 住民参加に関する制度の現状	付 3-1

序 章

第1章 序章

1.本ガイドブック活用の手引き

本ガイドブックは、社会資本整備における行政と住民のコミュニケーションに関わるトラブル予防を目的に、様々な事業分野における既往研究、全国の直轄事務所等の担当者個人に経験として蓄積されている知見等を踏まえ、手続き実施者として事業分野横断的に最低限必要な知識や技術を提供するものです。

合意形成や住民参加はこれまで数多く実施されてきましたし、今後も広がっていくものと考えていますが、どの事例をとっても全く同じプロセスや手法が運用されたことはありません。このため、合意形成や住民参加の技術は座学だけでなく、経験のある担当者らとともに検討したことを実践し、結果をお互いに意見交換し、省察することによってスキルアップしていくことが重要です。本ガイドブックは直轄事務所の住民参加業務担当者が手続き実施者として事業や地域に応じた最適な住民参加プロセスを継続的に検討し、その実践が省察されることによって、さらにより住民参加プロセスが検討されることを支援するものです。

2.本ガイドブックの概要

- 直轄事務所の住民参加業務担当者が、手続き実施者として最低限必要な知識と技術を習得できるように支援するものです。
- 直轄事務所の住民参加業務担当者の素朴な疑問や課題に対する解決のノウハウをQ&A方式で掲載することにより、担当者が状況に応じた解決策を検討できるように支援するものです。
- 事例情報をもとに住民参加業務担当者担当者がトラブルを未然に防げるように適切な手順でプロセスを進めていけるように支援するものです。

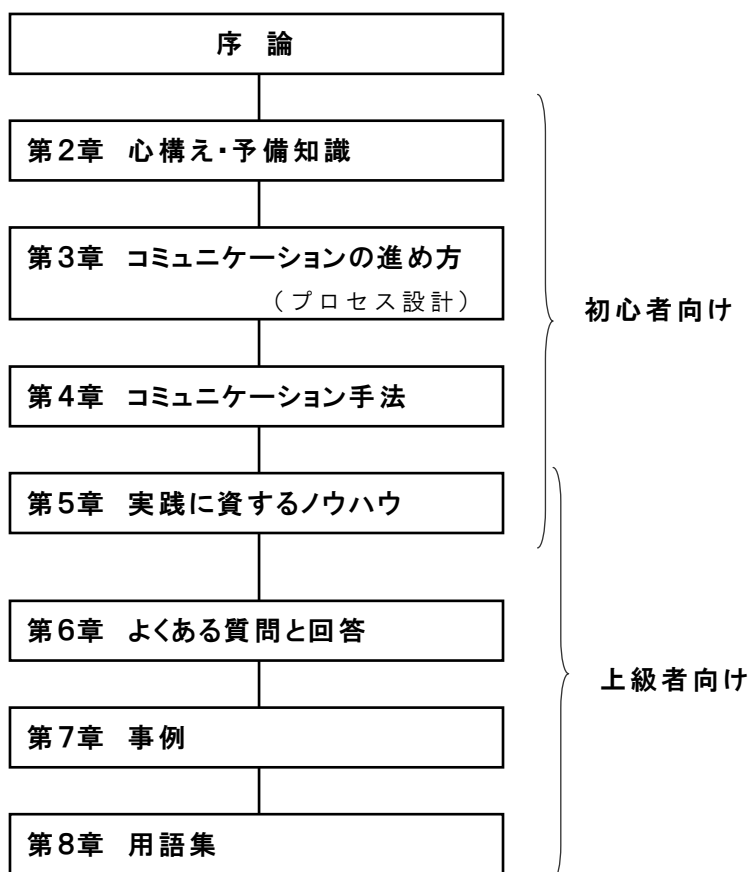
3.利用方法

- 1) 合意形成や住民参加の入門者は心構え・予備知識、重要事項（コミュニケーションのプロセスの進め方、コミュニケーション手法、実践に資するノウハウ）をもとに、実務を想定しながら学習して頂きたい。
- 2) 合意形成や住民参加の実務者はQ&Aや事例情報を参考に、実務において直面している課題の最適な解決方法を担当者同士で検討して頂きたい。

4.利用にあたっての注意点

- 1) 本ガイドブックは現時点の一つの案にすぎず、内容についてもこれまでのガイドラインや教材等を否定するものではありません。
- 2) 本ガイドブックは基本的に実務者に対するトラブル予防のための検討材料であり、今後も実践に資する知識や技術を収集し、逐次改訂していく予定です。基礎的な部分が多くなっていますので、当該計画等の検討にあたり担当者が十分検討することが重要です。
- 3) 本ガイドブックは基本的にトラブル「予防」のためのもので、トラブルを「解決」することを主目的とはしていません。

5.本ガイドブックの構成



第2章

心構え・予備知識

第2章 心構え・予備知識

事業担当者（行政担当者）がコミュニケーション活動を行う際には、コミュニケーションに関する心構えや予備知識をはじめ、最低限必要なプロセス設計方法、コミュニケーション技術を習得しておくことで結果が大きく変わるため、事業分野、事業段階、状況などによらずこれらの習得は重要なことです。

ここでは、コミュニケーションを行うにあたって知っておくべき心構えや予備知識について解説します。

2-1 心構え

コミュニケーション活動を行う際には、行政内部の担当者のすべてにコミュニケーションの基本的な態度や心構えを徹底しておくことが必要不可欠です。このような心構えが周知・徹底されていれば、コミュニケーションに伴う多くのトラブルを未然に防ぎ、回避することができるとともに、関係者や住民との間で信頼関係を醸成することにつながります。

これは、事業分野、事業段階、状況などによらず、担当者が備えておかねばならない共通事項であり、その主な内容としては以下に示す事項があげられます。

1)信頼を得るための姿勢

(1) 透明であること

- 情報を公開すること
- プロセスが透明であること

PIを進める上で、情報が公開されていることは重要です。行政と市民が、お互いに情報が共有されていなければ、コミュニケーションは成り立たなくなります。

また、市民の持つ利害・関心は実質的な利害・関心、心理的な利害・関心、プロセス上の利害・関心の3つの要素を持ち合わせています。

実質的な情報が公開されていてもプロセスが不明瞭のままであれば、透明性としては不完全であるといえます。

プロセスが明らかになっていることは、参画する市民にとって、例えば、「今は計画のどの段階か」、「この説明会はどういう位置づけのもとで開催されているのか」といったことを明らかにすることであり、不安感を払拭するとともに、効率的なコミュニケーション（今、議論すべきことを議論できる、それ以外のことは先送りできる）を実現するための前提となるものです。

例えば、道路計画の必要性をブリーフィングする説明会の場において、用地

補償の方法を懸念している市民がいる場合、今後の進め方に関するフロー図を掲示し、「その議論は事業化した段階になりましたら、改めて協議の場を設けお話を伺います」と伝えるだけでも市民は安心し、本来議論すべき必要性の議論に集中することができます。

(2) オープンであること

- 関心のある人を探し求めること
- 開かれたプロセスであること

行政や事業者が公共公益施設を計画する際、地形・地質、公共公益施設、自然環境、文化財・天然記念物などをコントロールポイントとして検討されます。これらは図面や文献などにより把握できるものです。

PI とは、行政がこれまでコントロールポイントとして考慮していたもの以外に市民等にしかわからない計画条件を「聞きに行く」ことである、とすることができます。そのため、利害・関心のある人を探し出し、聞きに行くことが必要です。

例えば、道路計画のルート検討の際、コントロールポイントはほとんど無視されるような小さな公園が、市民に聞きに行くことによって、コミュニティにとって非常に重要な場所であり、避けなければならない施設であることがわかります。

また、集落を避け、田圃を横切るルートを検討していたら、実は田圃の方が重要で、民家を移転した方が良かったということもあるかもしれません。

このように、利害・関心のある人を探し出し、聞きに行くことが PI にとって重要です。

都市計画手続きなど法定手続きにおける案の公告・縦覧が、「見に来てもらう」ものとはまったく別の考え方です。

プロセスをオープンにする、つまり市民に関わることができるプロセスとすることが重要です。

(3) 信頼できる仕組みであること

● アカウンタビリティが確保されていること

アカウンタビリティとは、一般に“説明責任”と訳されるが、これは“説明する責任”ではなく、“説明したことに責任を持つ”ことです。

言い換えれば、市民に対して説明や約束をし、それらを守ることであるといえます。

行政は、一般に後で言質をとられないようにと、約束することを避ける傾向があるが、信頼を勝ち取るためには、かえって逆効果となることもあります。約束をしなければ、それを守ることができず、従って信頼関係も生まれにくくなってしまいます。

2) 利害・関心に基づく問題解決

(1) 「立場」と「利害・関心」とは

● 市民が発言する「立場(position)」には、「利害・関心(interest)」が隠されている

コミュニケーションの場において市民が表明する意見は、自分が希望する代替案、希望する解決方法、希望する結果、自分にとって最善の解決策（事業者にとって最善の解決策であるとは限らない）であり、これらは市民の「立場(position)」を表明しているものです。

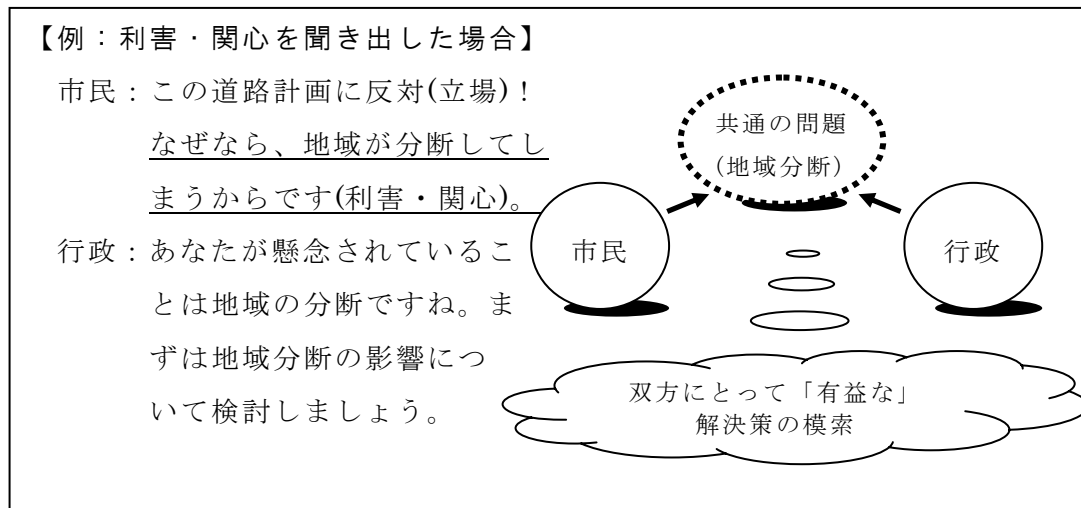
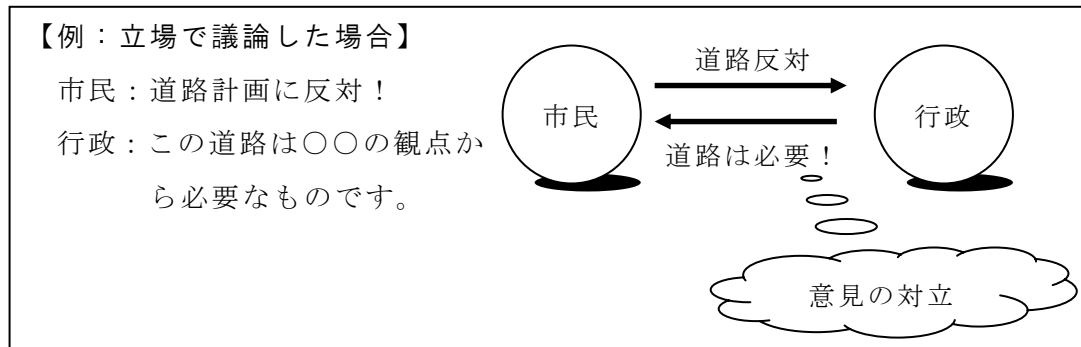
しかし、把握する意見が「立場」のままだと、それを把握した行政としても、どのように計画に反映したらよいのか、困惑することになります。また、最悪の場合、行政も自らの「立場」から返答することになり、立場と立場のぶつかり合いに終始してしまうことにつながります。

市民が表明する「立場」の背後には、根元的なニーズ、特定の解決方法を望む理由、自分が望んでいる解決方法が自分にとって良いものである理由は何かといったこと、すなわち「利害・関心(interest)」が隠されているはずです。この「利害・関心」、すなわち市民のニーズ、表明する「立場」の理由まで把握できれば、行政としても市民と共にその問題解決方法を模索することができるようになります。

そして、この「利害・関心」を導き出すのが、コミュニケーションであると言えます。

この考え方は 70 年代のアメリカにおける司法改革を契機に研究された交渉学がルーツとなっています。それまで、紛争とはよべない小さな争いごとでもすぐに裁判へ持ち込まれることが多かったアメリカで、裁判に持ち込まれる前に問題を解決するべきであるとの考え方から交渉学は生まれました。交渉学が

生まれる過程では、日本における労使交渉も研究対象であったことからわかるように、アメリカで生まれた概念だからといって日本に適用することが困難であるということはありません。



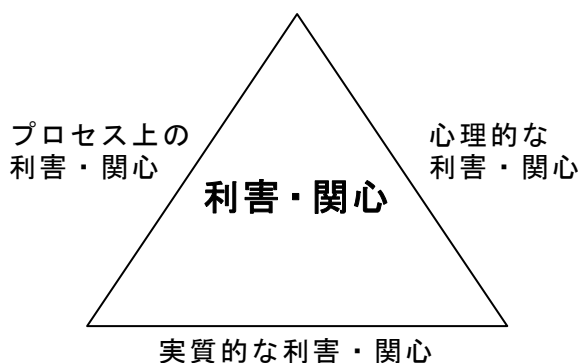
(2) 利害・関心の3つの要素

●市民の「利害・関心」は3つの要素から成り立っている

市民の利害・関心には、プロセス上の関心、心理的な関心、実質的な関心の3つの要素が含まれています。1つの意見に潜む3つの利害・関心を理解することができれば、市民の「言いたいこと」を的確に捉えることができます。

特に、プロセス上の利害・関心は技術系行政職員にとってはつい見落としがちなものです。例えば、「この道路計画には反対だ。いつ、どうやって決まるのか、プロセスが不透明であるからだ」という市民の意見に対して、「この道路は、今後増え続ける需要に対応するため、必要な道路である」と答えても、市民の意見には満足に答えていません。

プロセス上の利害・関心	スケジュール、意思決定の透明性、情報の適切性などプロセスに関する利害・関心
心理的な利害・関心	自分がどのように(信頼や尊敬、真剣さなど)扱われているかに関する利害・関心
実質的な利害・関心	数量化が可能な有形のニーズ(費用、環境の維持、混雑緩和、大気質など)



3) 聴く技術

- より多くの情報のもとで計画するために
- 効率的に情報量を増やすために
 - 聴くことが重要

これまでの説明会や、法定の公告・縦覧は「情報を伝える」ことを主眼に行われてきたが、住民参加のコミュニケーションとは、計画に対して利害・関心を持つ人を探し、利害・関心を聴き出し、計画の情報として活用することを意味するものです。つまり、より多くの情報のもとで計画するために、また効率的に情報量を増やすために、市民等から「聴く」ことが重要となります。

(1) 「聴く」ことの基本スタンス

- 「聞く」は、話題に関して話す一般的な会話である
- 「聴く」は、意識を相手に置き、理解しようとし、その理解を相手に伝えることである

「聴く」ことは「聞く」とことと違い、話し手が“どうしてそのような発言をしたのか”に意識を置きながら聴き、話し手の感情や利害・関心等を理解し、相手に理解したことを伝える行動です。聴き手の聞きたいことではなく、話し手の話したいことを聴く行動であるといえます。

(2) 「聴く」ための基本的態度

- 受容
 - ・ 個人の独自性を尊重していることを実践する態度

受容とは、一人一人皆異なった考え方、感じ方、そして生き方をしていることを心から認め、聴き手が話を肯定的に受け取ることです。大切な点は「聴いている」「受け入れている」ということを相手に伝えて初めて受容は成り立つということであり、受容は共感につながります。

- 理解的態度
 - ・ 相手を理解しようとする態度

相手が伝えようとする意味をできるだけ正確に、できるだけ完全に捉えようと努力する姿勢が大切です。その人の心はその人にしかわからないため、教えてもらう態度が必要です。

- 誠実な態度 →自己一致←
 - ・ 自分を飾らずありのままにいること

聴き手が話し手の話を聴こうとしていることがわかると、話し手の聴き手に対する信頼が増すが、そのために聴き手は話を聴いているということを話し手に伝えることが非常に重要となります。聴くことには次のようなメリットがあります。

(3) 「聴く」ことによるメリット

- ・ 話し手と聴き手の間に信頼関係が生まれる
- ・ 聴いてもらえたことで話し手が肯定的になり自信が生まれる
- ・ 話し手が自分の中の不透明な部分や感情、考えを整理できる
- ・ 話し手に新しいアイデアがひらめいたり、バラバラだったイメージが統合さ

れていく

- ・ 感情を表現することで内面の浄化作用が起き、気持ちが楽になる
- ・ 話を聴いてもらえた人は、相手の話を聴くことができる

(4) 「聴く」ための基本テクニック

● かかわり行動

- ・ コミュニケーションを円滑にするための行動

人間は相手を判断するのに、言葉より態度を基準にします。聴き手が話し手に聴いていることを伝えるには、視線、表情、声の調子・スピード、抑揚、姿勢等での表現が必要です。かかわり行動によって親しみやすく協力的で話しやすい雰囲気をつくることができます。話し手は聞き手と対等感を感じ始めると話し始めます。

例えば、相手の口調に合わせた話し方(ゆっくり、テキパキ等)をすると相手との距離が縮み信頼が増してきます。

〔かかわり行動の例〕

視線・表情

声の調子・スピード・抑揚

姿勢・ジェスチャー

● 相づち

- ・ 話をよく聴いていることを相手に伝える最良のコミュニケーション手段
- ・ くり返しは「明快に」「短く」「要点をつかんで」「相手の使った言葉で」
- ・ 「わかる」「わかった」という相づちは逆効果

話をよく聴いていることを相手に伝える最良のコミュニケーション手段は、相づちを打つことです。相づちを入れると話し手は話しやすくなる。聞き手は、話し手のリズムに合わせて話しやすい相づち(返事)を返すのがポイントです。相づちの種類は複数あり、それらを使いこなすことが大切です。

くり返しは相づちの高等技術です。高等技術というのは、話し手の言ったことをそのままくり返し続けることはできないからです。話し手の発言をくり返しているだけだと、話し手はバカにされた気分となってしまうので、そのような印象を与えないようにくり返しを行う必要があります。くり返しは「明快に」「短く」「要点をつかんで」「相手の使った言葉で」キーワードをつかむことがポイントです。違う言葉の表現でくり返しを行うと、聞き手の解釈のように感じてしまい話し手が心外に感じてしまうことがあるので注意が必要です。

また、「わかる」「わかった」という相づちは逆効果となりやすい。他人のことを本当の意味でわかるというのは至難の技だからであり、かえって相手の反発をかってしまいます。

〔相づちの例〕

うなずき 「はい」「そうですね」 くり返し

〔くり返しの例〕

話し手：「つまらなかったのですぐに帰ってしまいました」

聴き手：「そうですね」

●観察技法

- ・話し手が非言語的コミュニケーションで伝えていることに気づく
- ・集会等で話し手以外の参加者の表情や行動に目配りすることは有益

観察技法とは、話し手が非言語的手段で表現していることを、できるだけありのままに見ることです。つまり、話し手の目や顔の表情、身体全体の動き、座り方や歩き方、話し方、声の高低や大きさなどを通して、話し手の経験している情緒的・感情的な世界を理解することです。言い換えれば、話し手が非言語的コミュニケーションで伝えていることに気づくことです。

集会等で話し手以外の参加者の表情や行動に目配りすることも有益です。メンバー同士の関係、およびメンバーが醸し出すグループ全体の心理的雰囲気とその変化に気づくことは重要です。例えば、大きなうなずきをしている人は賛同していると思えることができ、「～さんは賛同しているようでしたが、どう思いますか？」と話を振ることもできます。「え～！！！」というような顔をしている人は驚きと心外の気持ちになっていると思えるので、「～さんは納得いかないようですが、どう思いますか？」と話を振ることができる。そのような察知と対応により場の雰囲気を良くすることができます。

●質問の使い分け

- ・閉ざされた質問と開かれた質問を効果的に使い分けることは有効
- ・基本的には開かれた質問を使う

質問には、閉ざされた質問（はい、いいえで答えられるもの）と開かれた質問（自由に答えられるもの、人によって回答が異なるもの）の2種類あり、これらを使い分けることは有効です。質問を効果的に活用することで対立や誤解を緩和することができます。

できる限りは、話し手が自由に話すことのできる開かれた質問を使うべきです。聴き手が聞きたいことではなく話し手が話したいことを話してもらうことが、聴くことにつながるからです。閉じた質問は聴き手が何をどう理解したか

を話し手に確認したい場合に使うことができます。

●要約技法

- ・話し手が伝えたことを要約すると、話し手の考えや感情の整理に役立つ
- ・話の途中でも話し手の話の要点を整理しながら聴く

話し手が言語的、非言語的に伝えたことを聞き手が要約すると、話し手の考えや感情を統合し再確認することを援助できます。話の内容が一段落し、次の段階に進む時には、それまでの話の内容を「要約」し、相互の理解を確認するとよいでしょう。そうすることで話し手が安心して満足することができます。話の途中でも話し手の話の要点を整理しながら聞くとよいでしょう。

●感情への反映

- ・話し手の経験している感情を、言葉でフィードバックする

話し手の経験している感情を、言葉でフィードバックすることで、話し手自身が自身を客観的に観察することを助けることができます。

〔感情への反映の例〕

話し手：「あたまにきて帰ったんですよ！」

聴き手：「その場にいたくない気持ちになったのですね。」

(5) 「聴く」ための留意点

●わかりやすい言葉づかいをする

聴き手が話す時は、抽象的な表現や専門用語を避け、具体的でわかりやすい表現方法や言葉を使います。また、当然のことながら、話し手を防衛的にさせる表現や言葉、特に侮蔑する言葉は避けなければいけません。

●自分のことは話さない

話し手の話す時間を取らないためにも自分のことは極力話さない方がよい。人は聴くよりもむしろ話すことを好むため、話し手が聴き手になってしまうと話し手の話そうとする気持ちが萎えてしまいます。また、冷静にしていると相手のことがわかりますが、自分が多弁になると相手のことがわからないものなので、聴き手はあくまで話を聴くことに集中するべきです。

●情報以外の助言は無効

聴き手が質問を受けた場合、答えられる質問は、主観性が排除されている情報に関するものだけにします。例えば、質問の内容がコミュニケーションの主旨と異なっていたり、「説明しろ！」と叫んでいたとしても、「行政からの説明よりもむしろ自分の問題について主張し、聴いてもらえませんか？」といった返答が望ましいでしょう。また一方では、このような脅威的な発言の背景について、聞き取り等により十分に把握することも必要です。

●感情に対して論理で答えない(説明しない)

感情と思考は異なる判断機能です。論理で納得できても感情で納得できないとストレスになります。そうすると、そのことを後々まで引きずり後に再び問題として顔を出すことにもつながります。説明しようとすればするほど論理・思考的になるので、相手が感情を出した時は説明を止め、相手の感情を受け止めていくことが大事です。

●「でも」「しかし」「けれど」という逆の接続詞は使わない

「でも」「しかし」「けれど」という逆の接続詞を使うと、聴いてもらっているという感じが半減し、反対されているように感じてしまいます。そうすると話の流れがギスギスし、話し手が話せなくなってしまうので避けるようにします。

●「話が飛ぶ」「筋を微妙にずらす」「矛盾する話」などは、論理で責めずに聴く

「話が飛ぶ」「筋を微妙にずらす」「矛盾する話」は、論理で責めずに忍耐強く聴くことが重要です。無理に聞き出そうとしない方がデータは出てくるものです。

●「理屈に合わない話」「具体性のない話」は気持ちを聞いてほしい時

「理屈に合わない話」「具体性のない話」は気持ちを聞いてほしい時に聞かれることなので、話し手の感情を聴いてあげることが大切です。特に「具体性のない話」は「理屈に合わない話」よりも話し手の気持ちが浮ついている時なので、そのことは認識しておく必要があります。

●話し手が話したいことだけ話させる

話し手が話しすぎたと気づいて話を止めたらそれ以上探究することは避けましょう。また、話を深めようと意識しすぎると、話し手は警戒的になるので注意が必要です。

●「私は」と主語を明確にする

「みんなそう言っている」等の発言はよく聞かれるが、その発言者は意外と違った意見を持っていることが往々にあります。誰の意見なのかははっきりする

よう主語を明確にしてもらうようにします。

4)再構築

(1) 再構築とは

- 市民の発言を、分かりやすく言い換える(再構築する)
- その際に、利害・関心に着目する

説明会など大勢の市民のいる場で、自分の考えや主張を理路整然と述べることのできる市民はごくまれです。多くの場合は、自分の言いたいことや主張したいことがまとまらなかったり、本題からはずれたり、時によっては脅威的な言葉や態度で発言することがあります。

再構築とは、一度市民が構築した意見や主張を、再構築し、言い直してあげることです。再構築によって、市民にとっては自分の言いたいこと、伝えた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。

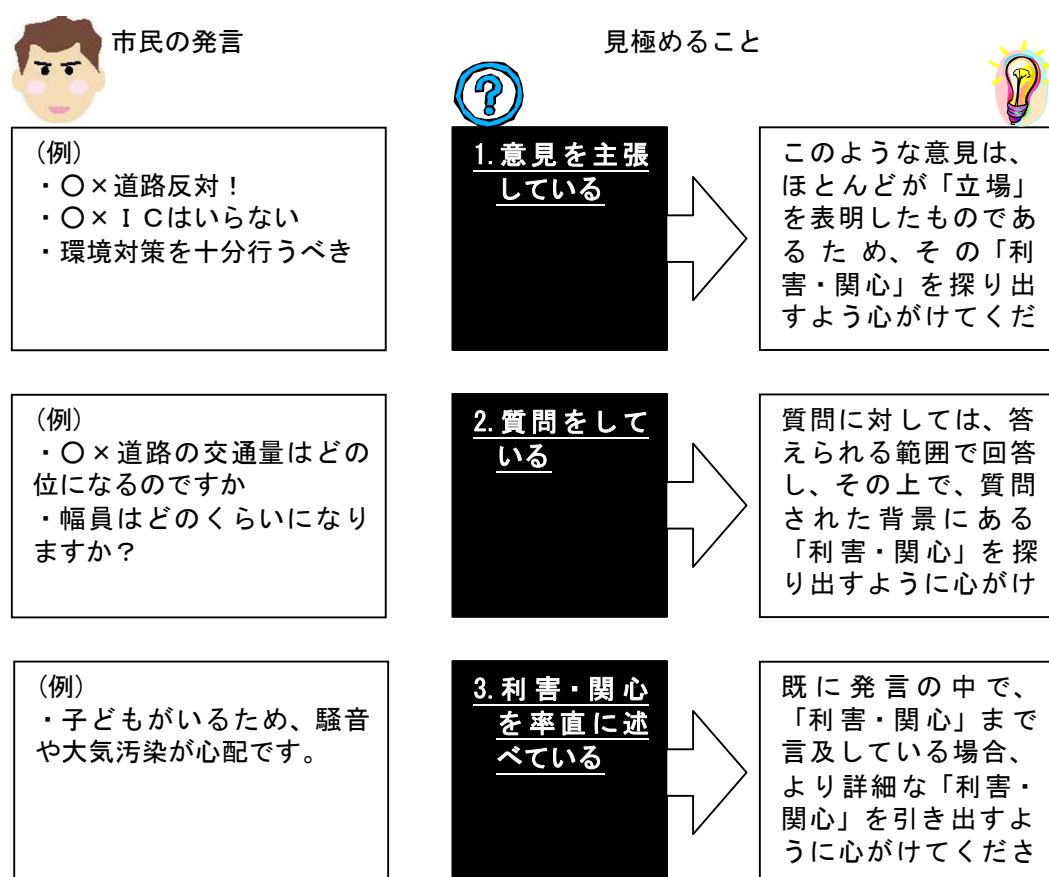
(2) 再構築の方法

●意見が言いたいのか、質問に答えて欲しいのか、見極める

市民とのコミュニケーションの場では、市民の発言は単純な質問から強い主張まで、様々なレベルがあることが想定されます。

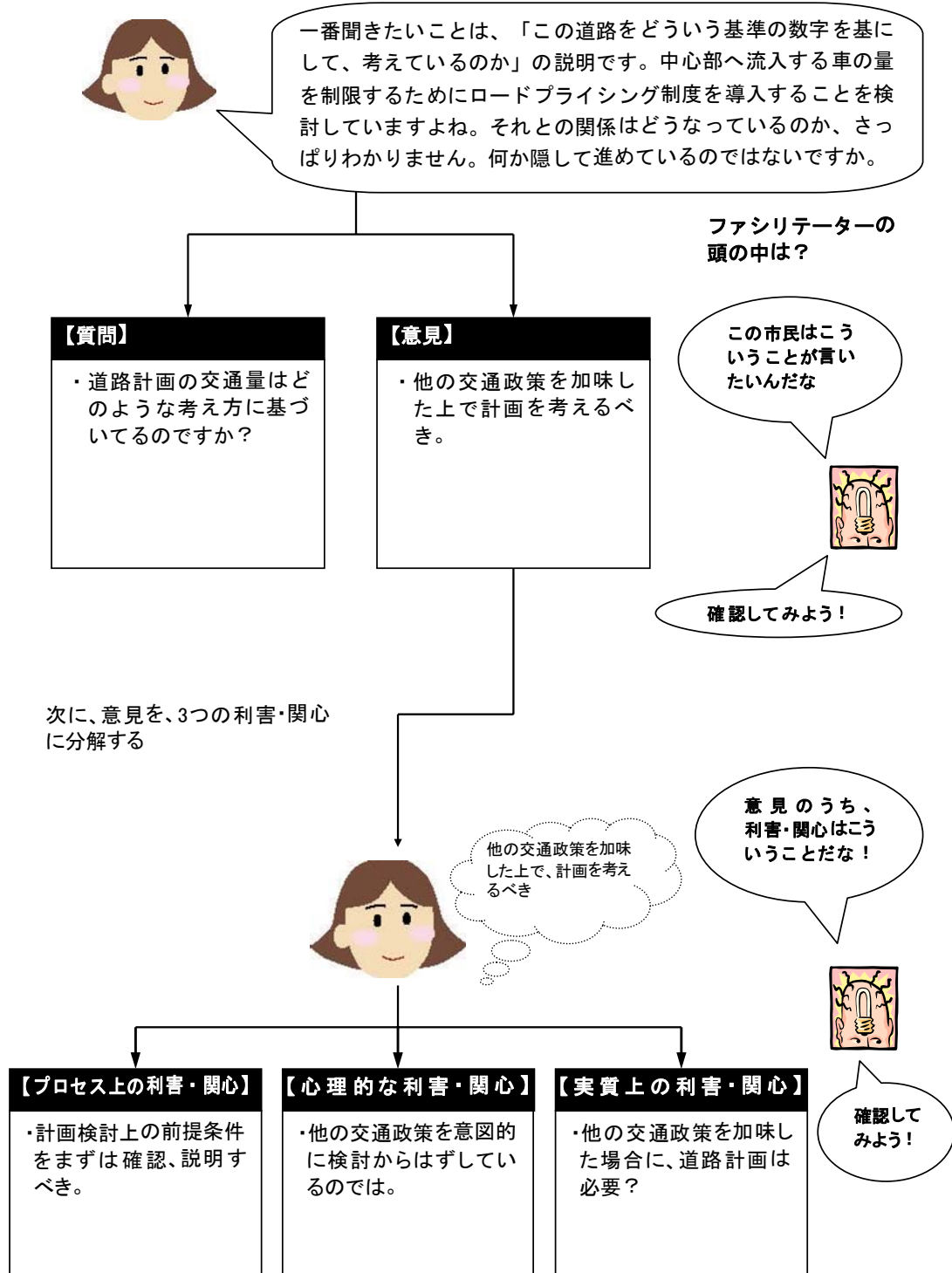
●3つの利害・関心に分解する

質問なのか、意見なのか、まず見極めた上で、「利害・関心」を探り出します。実際の市民の発言は、下図の1.～3.が幅雑に絡みあっていることの方が多いため、これらを解きほぐしながら利害・関心を探り当てることが求められます。



●意見か、質問か、見極める。 → 利害・関心を探り出す

この意見には、質問と意見の両方が含まれています。



5)対話の場における参加者の役割

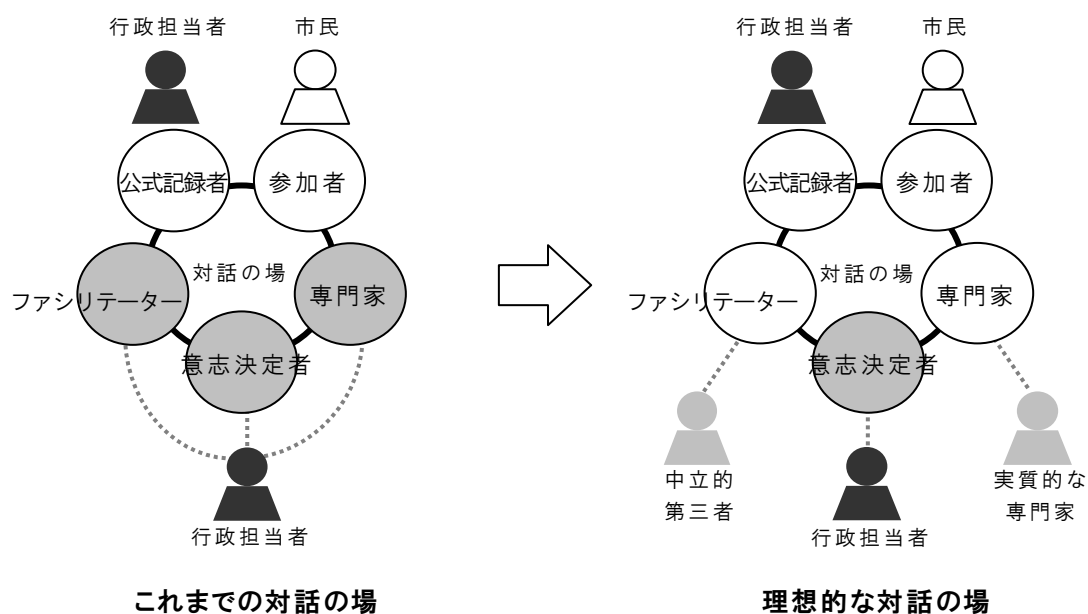
対話の場では、一般に市民と行政がコミュニケーションを図りますが、行政はこれまで単なる説明者、質疑応答者としての役割だけを認識している場合が多くみられました。しかし、実際の対話の場においてその役割には5つ存在することから、これまでの行政が担ってきた役割を分業するか、もしくはそれらの役割を認識した上で参加するべきです。

〔対話の場における参加者の役割〕

- ・意思決定者
- ・実質的な専門家
- ・ファシリテーター
- ・公式記録者
- ・参加者

● これまで行政が担ってきた役割

この3つの役割を1人が担うことは、ある状況下ではうまく機能するものの、創造的、効率的そして賢明な決定のための最善の形式ではありません。行政は全能ではなく、しばしば賢明な決定を行うための専門性や事実を持ち合わせていない場合があります。意思決定において実質とプロセスの両方に同時に焦点を当てることは、意思決定者にとってしばしば重荷となり、それら機能のどちらにも十分な時間をかけることができなくなることが往々にあります。



これまで行政の担ってきた役割	立場
1) 実質的な論点に対する意思決定の責任	→ 意思決定者
2) 意思決定がなされる分野における専門性または知識の期待	→ 専門家
3) 論点が決まるプロセスのコントロール	→ ファシリテーター

参考) これらの役割が統合されている例は、裁判官や教師に対する期待にみることができます。裁判官は紛争の問題点を解決すること、実質的な専門家であること、裁判プロセスを管理することの役割を担っています。教師は何を教えるか決めること、彼らの分野での専門家であること、教育／学習プロセスを管理することの役割を担っています。

● 実質的な専門家

計画の決定には技術的な知識が必要となります。しかしながら、それら技術的知識は、必ずしも意思決定者の手中にあるべきとは言えません。技術的知識は、意思決定者またはグループに対してどのようなことが可能か、また何をすべきでないかという情報を提供します。後者の論点はしばしば政治的なもので、社会的、経済的、芸術的または環境的要因の多様さのバランスを必要とさせる最終決定であるといえます。

実質的な専門家の存在は重要です。実質的専門家は情報提供された上での決定のために必要な情報を提供するからです。しかしながら、技術的専門家がリーダーやグループに委託された以上の権限があると思わないように、意思決定において参加者としての彼らの役割と機能は明らかに定義される必要があります。

6) ファシリテーター

ファシリテーターは対話の場におけるプロセスの専門家です。会議の目的を達成できるよう効果的な手順を計画・実施してもらうために、意思決定者あるいはグループメンバーによって指名されます。ファシリテーターに会議の進行を任せることによって、意思決定者やミーティングの参加者たちが議論で本質的な問題に集中することができます。

行政はこれまで対話の場において、意思決定者、実質的な専門家(技術者)、ファシリテーターの3つの役割を果たしていました。特にファシリテーターの役割と責任は大きく、中立な第三者に任せるべきです。

● ファシリテーターの中立性

ファシリテーターとは、参加者の心の動きや状況をみながら、実際にプログラムを進行する役割を持つ人を指します。

- ・ プロセスの専門家としての役割を効率的に遂行するために、ファシリテーターはグループの参加者たちと中立的な関係を持つ
- ・ 議論の問題に対して公平な態度を維持する
- ・ ファシリテーターの活動の結果得られたすべての決定事項は、プロセスの専門家によるものではなくグループの決定事項とする

● ファシリテーターの基本的姿勢

- ・ 参加者は聡明であり、議論を通じて自らの問題に対するよりよい解決案に到達できると信じること
- ・ どんな人も有益な意見を持っている、あるいは最善の解決案を発見するプロセスに対して貢献できると信じること
- ・ 決定事項の到達の仕方に影響を与える隠された感情を進んで扱うこと
- ・ グループメンバーの多様な利害・関心に敬意を抱くこと
- ・ グループ間の力の差違に気づき、それらに対応する準備をすること

● ファシリテーターの具体的な役割

ファシリテーターの役割

- ・ ミーティングを企画し適切な会議事項を設定すること
- ・ 相手に脅威を与えることなく、受け止め明らかにすることでグループの参加者の感情に対応すること
- ・ 個人あるいはグループの緊張に気づき、それらを処理すること
- ・ 利害・関心や立場を明確かつ客観的に言い直すこと
- ・ 議論のできる会議事項の項目からなるプロセスを提案すること
- ・ グループが本題から外れないようにすること
- ・ グループの議論を要約すること
- ・ 意思決定手順のコンセンサスを利用すること
- ・ 「コンセンサスを知るための試案(trial balloon)」を使用することによって同意を試みること
- ・ 議論や同意事項の主要なポイントを見分けること
- ・ コンセンサスによる決定事項を明言すること
- ・ 議論の方向と流れを組み立てること

- ・ 議論のテーマを認識し明確にすること
- ・ 意思決定プロセスに関与することの重要性を参加者に認識してもらうこと

避けるべき行動

- ・ グループメンバーの考えを批判あるいはそれに対して議論すること
- ・ グループの同意を得ることなく決定内容を作ること
- ・ 進行のルールを引くこと
- ・ 話しすぎる
- ・ 説得してグループに結論を出させようとする

● 記録

- ・ 後に参照可能なミーティングの進行記録をグループの参加者に提供する
- ・ ミーティングの進行方向と進行状況に対してグループの人々が共通認識を持つことを助ける
- ・ 人々がお互いの同意できない点に集中するよりもむしろ課題に対して作業するよう方向付ける

ほとんどのグループは後々の参考のために議論や決定事項の記録を残したいと思っています。テープによる記録、公式の速記者、あるいは慣例的なミーティングの書記(ミーティング内容や決定事項を個人的なノートまたは写しにとり、次回ミーティングの最初に参加者によって承認される会議の公式の議事録を詳細に書く)によって記録の保持がなされます。公式記録者の利用は上記にあげた手法の一つの案であり、それはしばしば非常に有効となります。

公式記録者は、すべてのグループメンバーの見える位置にフリップチャートあるいはウォールチャートに、ミーティングの議事録を順番に書き留め、ミーティングの公式記録とします。

記録のためのテクニック

- ・ ミーティング参加者全員が見て読める位置にウォールチャート（壁などに貼り、議事内容等を記録する大きな紙）あるいはフリップチャート（テーブルの上などに置き、議事内容等を記録する紙）を配置する
- ・ 参加者全員が閲覧できるように会議事項をチャートに記録する
- ・ 決定事項だけでなくミーティングでの議論の主要なポイントも記録する
- ・ 会議事項項目またはテーマが変わったら、違う色のマーカーあるいは太線を引くことで、それぞれの項目を分ける
- ・ 略語あるいはすべての人が理解できる簡略した表現を用いる。話されたことの意味を把握している限りは、すべての言葉を正確に書き留める必要は

ない

- ・ 短い発言にしてわかりやすく書くために、複雑すぎる発言を明らかにするようファシリテーターに要求する。発言を分解し部分に分けるよう参加者に要求する
- ・ ミーティング後に実行が必要な決定事項に丸印などを付け、同じく同意事項には星印などを付ける
- ・ 遠くからも見えるように暗色のペンを使う
- ・ 大きく読みやすい文字で書く

● ファシリテーターの職務

対話の場を効果的に行うため、ファシリテーターの行うべき職務を以下に整理します。

対話の場における実質的な目標を達成するための職務

(グループコミュニケーション、問題解決、意思決定を促進する行動)

- ・ 議論を始めること
- ・ ミーティングのゴールを提案すること
- ・ 問題または論点を明確にすること
- ・ 問題を相互に受け入れられる用語に再構築すること
- ・ 用語を定義すること
- ・ 会議事項または問題解決の順序を提案すること
- ・ 論点または問題についてのバックグラウンドデータを要求すること
- ・ 論点または問題についてのバックグラウンドデータを提出すること
- ・ グループ参加者に意見を求めること
- ・ 裏に隠れた利害・関心を浮き彫りにし記述すること
- ・ アイデアを苦心して作り出し明らかにすること
- ・ 個人的問題の問題解決手続きを提供すること
- ・ 問題を処理できる解決案を複数提案すること
- ・ 実行可能な解決選択肢を評価する客観的指標を提案すること
- ・ 多様な考えや意見を総合すること・議論のポイントを要約すること
- ・ 試案を提示することによって同意またはコンセンサスを試すこと
- ・ 同意を言い直すこと
- ・ 同意を文字形式で記録すること

対話の場における参加者の心理的ニーズを高めるための職務

- ・ 聴いて感情を言い直すことを伴う傾聴をすること

- おとなしいグループメンバーに発言するよう勇気づけること
- 裁かない方法で感情を表現すること
- 必ずしも同意するのではないが、他のグループメンバーの考えや感情を認めること
- グループメンバーの犠牲とならないユーモアを有効利用すること
- 参加を促進または平等にする議論の手続きを提案すること
- 議論の行動基準またはガイドラインを提案すること
- 個人攻撃を予防すること

2-2 予備知識

1)なぜコミュニケーションを行うのか

(1) 市民のニーズを把握して、計画を質的に向上させるために

旧来型の計画や事業のプロセスは、計画主体や専門家による技術的な検討と政策的な判断だけで押し進めてきました。しかし、近年は特に各人のニーズや価値観が多様化してきており、一部の人間が関わって作り上げる計画や事業では、社会のニーズに即したしたものとなりません。そこで、市民を巻き込んだ合意形成の取組みによりニーズを把握して、それらを反映した社会資本整備が必要となってきました。市民等のニーズを踏まえかつ、技術的な検討の結果、政策的な検討の結果をもとに総合的な判断することで、計画・事業を質的に向上させようとする姿勢が重要です。

(2) 納得のいく結果を得るために

合意形成とは、行政側が検討した案を説明し、理解させ、妥協させ、説得するプロセスとの理解も依然としてあります。強引に進めることや勝手に決めてしまったことを押しつけることにより反発を招く可能性が高くなり、紛争リスクも増します。話し合いが決裂した場合、10年から20年にわたり、計画策定や事業実施に影響を与えます。コミュニケーションを通して、各人の利害や関心を相互に認識することで、WIN-WINの（互いにメリットがある）シチュエーションを目指すことが重要です。各人にとっては最善策ではないかもしれませんが、より多くの人々がすすめ方に納得し、結果にも納得することが、社会全体の最善策となります。

(3) 計画や事業の社会的信任を得るために

これまでは対症的なすすめ方が一般的でした。しかし、問題が起こってから対処するやり方では、時間やコストが余計にかかり、場合によっては計画や事業が止まってしまいます。

できるだけ早い段階から、計画等の検討方法、コミュニケーションの進め方を共有し、丁寧に情報のキャッチボールをして、その都度小さな問題をクリアしていくことで、リスクを回避し、結果として手間やコストを下げることで考えられます。これは予防医療的な考え方と言えます。当該計画や事業は、「問題なさそうだから」という発想やスタンスは極めて危険な考えです。

(4) 紛争リスクを回避するために

これまでは対症的なすすめ方が一般的でした。しかし、問題が起こってから対処するやり方では、コストが余計にかかり、場合によっては計画や事業が止まってしまいます。

できるだけ早い段階から、丁寧に情報のキャッチボールをして、その都度小

小さな問題をクリアしていくことで、そのようなリスクを回避し、結果として手間やコストを下げることになると考えられます。これは予防医療的な考え方と言えます。当該計画や事業は、「問題なさそうだから」という発想やスタンスは極めて危険な考えです。

(5) 計画や事業の社会的信任を得るために

衆目に晒しかつ、公正な手続きに則って行うことで、進め方とその結果得られた結論に社会的信任が得られます。また、手続きが法制度化されていれば、それに沿って計画づくりや事業を進めることで手続きの正当性（due process）が確保できます。コミュニケーションの進め方に関する住民からの意見は多い傾向にあります。

(6) 信頼を得るために

計画づくりや事業を進めるにあたっては、アカウンタビリティ（説明と約束をして、それを守ること）を果たすことが重要となります。アカウンタビリティを果たすことで、信頼関係を構築でき、これまで信頼がなかったために必要だったやりとりや手続きを省くことも可能となります。小さな約束であっても、「コツコツ」を守ることが信頼の構築につながります。

2) コミュニケーションの姿勢

(1) より多くの関係者や住民のニーズを満足する解（着地点）を目指す

コミュニケーション活動によって合意形成を促すということは、あらかじめ作成した案で関係者や住民を説得することではありません。また、限られた選択肢について多数決を迫ることもありません。より多くの関係者や住民のニーズを満足する解（着地点）を求めていくことが必要なのです。そのため、様々なコミュニケーションを重ねながら関係者や住民の共通認識を築き、課題解決のための解をともにつくりあげていくことが求められます。

(2) 事業に対する使命感と責任感を持って、コミュニケーション活動にあたる

コミュニケーション活動を行うには、行政担当者は公益に資する事業等の必要性を十分に理解し、事業に対する使命感と責任感が必須です。使命感や責任感が不足している場合には、関係者や住民の不信を生み、トラブルを発生させることにつながります。

(3) より良い事業の実現と合意形成の発展に向けて熱意を持つ

関係者や住民のニーズを引き出し、その声をより良い事業の実現と合意形成の発展につなげていくことに熱意を持つことが重要です。参加者が妥協点という落としどころを探す場合と、よりよい着地点を探す場合では、コミュニケーションや事業に対する満足度も変わってきます。より良い事業の実現と合意形

成のためのヒントやポイントは、コミュニケーションの中に必ず見つかるものです。

(4) 柔軟性と事業に対するポリシーを持つ

コミュニケーションによって多様な意見を聞くということは、行政として事業に対するポリシーを持たないということではありません。かといって、ポリシーを持つということは、頑なであるということでもありません。住民と共有しているルールであっても、必要が認められれば柔軟に対応すべきです。

(5) 問題を解決していこうとする意志を持つ

コミュニケーションの中では様々な意見が飛び出し、着地点が見えなくなることもあります。また、対立が生じている場合などは問題解決が困難に思われる場合も少なくありません。しかしながら、そのような場合でも、問題を解決していこうとする意志を持つことが、コミュニケーションの中に問題解決のヒントやポイントを見出すことにつながるものです。そうした姿勢によって住民の信頼を構築できるはずです。

(6) 社会全体の利益を追求する

利害関係が強く合意形成が困難であるからといって、一部の利害関係者の利益を優先ことは避けなければなりません。より良い社会資本整備の実現を目指し、社会全体の利益を追求していくことが求められます。ファシリテーターに、利害関係者（参加者）の役割を説明してもらい、コミュニケーションを円滑に進めたいものです。

(7) 住民等との対話は、真摯に、公平に、公正に、中立的にかつオープンに接する

合意形成にあたって、関係者や住民と接する場合には、真摯な態度で、公平、公正、中立に接することが必要です。また、様々な意見に耳を傾けるというオープンな姿勢も欠かせません。

(8) 組織の一代表者として接する

行政機関内の役職にかかわらず、関係者や住民からみれば行政職員ということに変わりはありません。関係者や住民と接するには、行政組織の一代表者という立場で接することが必要です。ただ、質問者は行政担当者自身に責任や結果を求めているわけではありません。冷静に判断すれば、参加者の質問は往々にして情報の収集の目的であることに気づくはずです。

(9) 客観的な判断を優先しながらも、感情的な意見にも耳を傾ける

合意形成にあたっては、声の大きい人の意見や感情的な意見に惑わされることなく、客観的な判断を行っていくことが必要です。しかし、それは感情的な意見を聞かないということではありません。むしろ、声の大きい人の意見や感

情的な意見を再構築しながら十分に聴く中から、その背後に潜在する真の意見やニーズを見つけていくことが重要です。

(10) 相手の立場や人格を尊重しつつ、意見を十分に引き出す

相手の立場や人格を無視すると、人は感情的になり、具体的な中身の議論が成立しなくなることが少なくありません。重要なことは、相手の立場や人格を尊重しながら、意見やニーズを十分に引き出すことが大切です。

(11) 相手の立場や目線で考えることで、意見の背後にある真のニーズを読み取る

コミュニケーションの中では、筋違いな意見や検討違いな意見が飛び出すことも少なくありません。しかしながら、一見そのように見えても、相手の立場や目線に立って考えてみることで、意見の背後にある真のニーズを読み取ることがつながることがあります。

(12) 専門用語を避け、平易な言葉使いによる分かりやすい資料づくり

コミュニケーションの基本的に重要な作業は、関係者や住民の誤解や不理解を避け、地域の課題に対する共通認識を築くことです。そのためには、情報提供にあたって、分かりやすい資料を工夫し、専門用語を避けて、平易な言葉使いで説明することが必要です。

(13) 議論を誘導しない

合意形成のためのプロセスを描くことはコミュニケーション活動にとって必要ですが、だからと言って議論を強引に誘導しては反発が生じることも少なくありません。コミュニケーションの初期にコミュニケーションのプロセスについて合意形成をした上で、徐々にコミュニケーションの熟度を高めていくことが求められます。

(14) あいまいな態度や誤解を招く態度をとらない

あいまいな態度や誤解を招くような振る舞いは、行政に対する信頼を損なうことにつながり合意形成を困難にします。例え、方針が決まっていなかったことや検討が不十分なことなどがあっても、あいまいな言動や誤解を招くような発言は慎むべきです。できないことはできないとはっきりと伝えることも必要です。

(15) コミュニケーションの途上で合意が得られていない事項を進行させない

コミュニケーションの途上で合意が得られていない事項について、物事を進めることは慎むべきです。相手が知らないところで既成事実を作っては、信頼を損なうことになりかねません。

(16) 質問には迅速かつ適切に応答する、すぐに応答できない場合にはその対応方針を伝える

関係者や住民から質問があった場合には、迅速かつ適切な応答を行うことが

必要です。しかしながら、内容によってはその質問に迅速かつ適切に回答できない場合もあります。そのような場合には、回答の期限を伝達したり、その対応方針だけでも伝えることが必要です。

(17) アカウンタビリティが確保されていること

アカウンタビリティとは、一般に“説明責任”と訳されますが、これは“説明する責任”ではなく、“説明したことに責任を持つ”ことを意味します。

言い換えれば、市民に対して説明や約束をして、それらを守ることであると言えます。行政は、一般に後で言質をとられないようにと、なるべく約束をしないようにするが、信頼を勝ち取るためには、かえって逆効果となることもあります。約束をしなければそれを守ることでもできず、従って信頼関係も生まれにくくなります。コミュニケーションの中で約束して、それを必ず守られなければなりません。

(18) 行政内部の連絡を徹底する

関係者に必要な連絡事項がある場合には、その連絡を徹底することが必要です。これは、行政組織の中で異動や引継ぎがあった場合でも継承されなければなりません。組織の一代表としてコミュニケーションを行う意志があっても、必要な情報が全体に行き届いていなければ、行政に対する住民の不信感につながります。

(19) 信頼を醸成しようという意図を示さない

関係者や住民との間に信頼関係を築くことは、合意形成にプラスに作用します。しかし、信頼を醸成するという意図があからさまな場合には、かえって不信感を招くことがあります。より良い事業の実現を目指す熱意や態度が、徐々に信頼関係を築いていくものです。

(20) 対象地域外で関心を寄せる者の存在に注視する

地域の課題を解決するためにコミュニケーションを行う場合でも、事業に関心を寄せる者は対象地域の中に限られているわけではありません。対象地域外からの反論が高まり、事業が暗礁に乗り上げた事例も少なくないのです。対象地域の外で関心を寄せる者の存在に注視し、必要なコミュニケーションを図っていくことが求められます。

(21) 地域住民との日頃からのコミュニケーションを心がける

社会資本整備に対する合意形成を促すには、日頃から地域住民とのコミュニケーションを心がけておくことも必要です。例えば道路計画において、行政がコントロールポイントとして考えていなかった小さな公園が、周辺住民にとっては非常に重要であること、また集落を避け田圃を横切るルートがふさわしいと考えていたところ、住民にとっては田圃の方が重要で民家を移転した方が良

かったという考え方の差異がコミュニケーションを通じて明らかになることがあります。

日頃からコミュニケーションを行っておくことで、事業の関係者の存在や、地域のニーズ、問題点などを把握することもでき、地域との信頼関係を醸成することにもつながります。

(22) 情報を公開し、プロセスを透明にする

様々な情報が単独で公開されても、プロセスが不明瞭のままであれば透明性としては不完全なものになります。

プロセスが明らかになっていることは、参加する市民にとって、例えば、「今は計画のどの段階か」、「この説明会はどういう位置づけのもとに開催されているのか」といったことを明らかにすることであり、不安感を払拭するとともに、効率的なコミュニケーション（今、議論すべきことを議論する、それ以外のことは先送りする）を実現するための前提となるものです。

第3章

コミュニケーションの進め方 (プロセス設計)

第3章 コミュニケーションの進め方（プロセス設計）

3-1 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

本来、住民参加とは公共事業において行政が意思決定する際に、その判断材料を市民から得るために行うものです。

住民参加を実施すると意思決定を市民に委ねることになるのではないかと批判されることがありますが、これは計画決定（意思決定）プロセスに直接市民が参加（市民へ権限を移譲）する、極めて参加の度合いが強い一つの形態を指した場合の批判といえます。

計画決定は、①計画決定プロセス、②その検討手続きの透明性、客観性、公正さを確保することを目的とした計画検討するプロセス、③合意形成（住民参加）プロセスから成り立っています。これら3つのプロセスを明確に分離し、各プロセスの各段階での内容について検討し、発議の前にプロセス設計を十分に検討することが重要です。

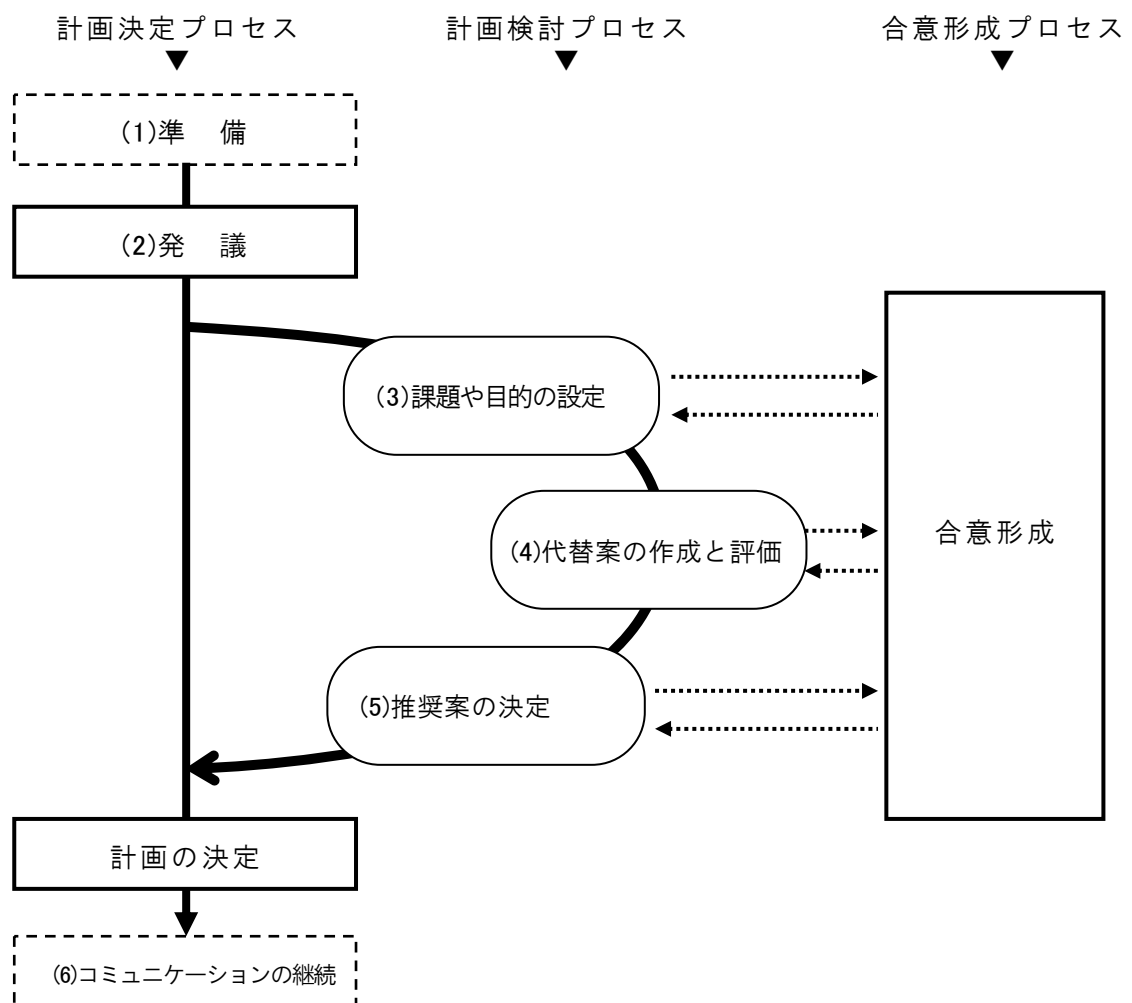


図3-1 計画決定プロセス、計画検討プロセス、合意形成プロセスの違い

3-2 コミュニケーションの位置づけ

先の「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」でしめしたように、計画検討プロセスを進めるにあたり、住民参加を実施する必要がありますのですが、住民参加のレベルを検討しなくてはなりません。社会資本整備におけるコミュニケーション導入の目的や現在の制度等から、住民の関与の度合いは低いものから順に、「情報提供」「協議」「関与」「協働」「権限付与」となります。

行政が住民参加に対して「単に情報を提供するだけ」であるとか、「住民参加を実施すると意思決定を住民に委ねてしまう」という解釈がされることがありますが、これらは市民の関与の度合いの両極端を指したものです。単に情報を提供するだけでは住民参加とはみなされず、また公共政策であることから決定の権限を住民に付与することは実務上ありません。その間には、「協議」「関与」「協働」といったレベルの住民関与も存在しており、我が国の公共事業における住民参加はこういったレベルのコミュニケーションが実務上の選択肢となります。発議がおこる前に、計画検討を行う際の参加の度合いを検討し、どのようなコミュニケーション手法（アンケート調査、オープンハウス、公聴会など）を適用するかを設計しなくてはなりません。

表3-1 参加の度合い

← 弱				強 →
情報提供 inform	協議 consult	関与 Involve	協働 Collaborate	権限付与 Empower
住民に対して事業に関する情報を提供します	住民からの意見を収集し、意志決定の参考とします	一連のプロセスの中で意見を収集し、課題の解決、計画への反映を行います	住民と行政の立場は限りなく対等であり、計画立案から意志決定まで住民が関与します	意志決定までの過程を住民に委ねます

← 社会資本整備における参加の度合いの範囲 →

出典：市民参画の道づくり

3-3 プロセス導入の目標

●ステークホルダー（利害関係者）を探し、意見を聴く

- ・ 住民参加で行われることは、関心のある人だけが行政の計画を知り意見を述べに来るであるとか一部の関係者だけに情報を流し意見を聴くと言うことではありません
- ・ 行政は、利害を持ち合わせている人はどういう人か入念に探し意見を聴きに行く、というスタンスで望むべきです
- ・ そのため、関係者を捜し出し、利害・関心を想定すること（ステークホルダー分析）は、住民参加の実施計画を立案する上での第一歩となります

●隠れた利害や関心を発見する

- ・ 関係者を特定し、意見を聴く際には、その人の立場に隠された利害や関心を発見することに努めます
- ・ 「計画に反対」と言われたり、「〇〇案が良い」と言われても対応できない場合があります（往々にして、こういった意見を言われても計画に反映できないのだから、P Iを実施する意味がない、と考えられる場合があります）
- ・ 関係者の、反対であるとか、〇〇案がよいといった立場に至るニーズや懸念、つまり利害・関心を発見することがP Iとして行うことです

●信頼を構築する

- ・ 関係者にとって、何が重要か、把握することに努めます。利害・関心を見つけだすことも信頼関係を構築する上で有用です
- ・ また、関係者の意見は、計画を検討する上で重要な情報です。そのような情報を提供して頂いているという姿勢で関係者に対応するべきで、そのために敬意をもって接することも必要です
- ・ さらに行政としてのアカウンタビリティ（説明したことに責任を持つ）を向上させることも重要です

●コンセンサスを確立する

- ・ 関係者全員が意思決定に参加する、もしくは関係者全員にとって好ましい案とすることは現実的に不可能です
- ・ コンセンサス（合意）を形成するということは、関係者全員が受け入れることの出来るようにすることであり、P Iの目標とするべきです

- 受け入れ可能な状態にするためには、計画そのものが関係者の利害・関心をできるだけ満足させるものであるということだけでなく、プロセス自体の透明性、客観性、公正さが確保され、参加を促進させたものであることから満足できるものであったということ、また行政担当者との信頼関係に基づき、信用できるという状態であることの3つの観点があることを認識すべきです

●実行可能な解決策を策定する

- P I を通じ、関係者を捜し、隠れた利害や関心を発見し、信頼を構築し、コンセンサスを確立して、初めて実行可能な解決策が策定されます

3-4 計画検討プロセスの基本的な進め方

計画検討プロセスの基本的な進め方は、準備、発議、課題や目的の設定、代替案の作成と評価、推奨案の決定、コミュニケーションの継続、といった基本的ステップを経て進められます。

表3-2 各ステップの活動内容

ステップ	活動内容
1)準備	(1) 地域の状況、課題等を把握する (2) 予算・時間・人員等の条件を確認し、マネジメント方法を構築する (3) 組織体制づくり (4) プロセスの時間管理 (5) 住民参加プロセスを設計する
2)発議	(6) 計画検討の開始を周知する (7) 計画検討の進め方に関する意見や提案の収集 (8) 住民参加の目的、ルール、プロセス、到達点等を共有する
3)課題や目的の設定	(9) 積極的に情報を提供し、関心・理解を広める (10)意見やニーズを広く集める (11)多様な意見やニーズを集約し課題点・目的を共有する
4)代替案の作成と評価	(12)代替案の作成と評価項目を設定する (13)代替案を提示する (14)代替案の比較評価を行う
5)推奨案の決定	(15)推奨案を確定し周知する (16)合意事項と残された課題を確認する
6)コミュニケーションの継続	(17)次の事業段階に合意事項を反映する (18)コミュニケーションの活動継続のための仕組みをつくる

1)準備

コミュニケーション活動に先だって、地域の状況や課題等を把握することが必要です。また一方では、コミュニケーション活動を行うために利用できる予算、時間、人員等の条件を確認し、それらのマネジメントの方法を構築するとともに、コミュニケーション活動に関係者や住民の参加を図るための体制や役割分担を構築します。そして、どのようにコミュニケーションを進めるべきかについて検討し、住民参加プロセス、方法、スケジュールなどについて設計します。

以下には、必要な準備事項について解説するとともに、それぞれ用いる手法を示します。

(1) 地域の状況、課題等を把握する

事業の背景や目的について踏まえた上で、地域の形態、環境に対する影響、事業への関心、社会資本整備の水準といった地域の状況、地域の意見やニーズ、利害関係、事業に対する課題などについて、事前調査を行い把握することはコミュニケーションを図る上で大切な条件です。

この事前調査では、既往資料・文献を活用する他、事業に関係する地域の主要なキーパーソンに対して面談や電話インタビューなどを行った上で、地域の状況や課題を把握します。そして、必要に応じて、利害関係者を抽出した上で、利害関係者に対してインタビューや聴き取り調査などの関係者分析調査を行い、利害関係の内容や構造を把握します。

当該地域の状況や課題を十分に把握することで、利害関係や事業に対する地域の反応を想定することができ、それらを考慮したコミュニケーションの体制、プロセス、手法を検討することができます。また、地域のキーパーソンや利害関係者等との関係を構築することにもつながります。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
状況把握	キーパーソンインタビュー (p4-4)
	関係者分析調査 (利害関係者) (p4-6)
意見調査	アンケート調査 (一般市民) (p4-8)
	インタビュー調査 (利害関係者) (p4-10)
	フォーカスグループ調査 (世論の把握) (p4-12)

(2) 予算・時間・人員等の条件を確認し、マネジメント方法を構築する

コミュニケーション活動を行うためにはそれに応じた予算、時間、人員等の確保が必要です。特に利害関係が強い事業や、内容が複雑で規模が大きい事業など、合意形成に困難が予想される場合には、十分な予算、時間、人員等を用意することが必要です。コミュニケーションを十分に行うことが、合意形成を促すとともに、より良い事業の実現につながることを望めることから、そのような予算、時間、人員等は必要不可欠なことと考えるべきです。

この予算、時間、人員等の条件について行政内部で確認することを通して、内部の情報の共有化を進め、参加の体制づくりに向けた機運を高めていくことが重要です。そして、事業特性や地域特性を踏まえ、コミュニケーション活動に使用する十分な予算、時間、人員等を確保することが必要です。

制約条件を確認しておくことで、住民からの質問等に明確に回答できることが増えるはずです。

コミュニケーション活動のマネジメントについては、予算管理、時間管理、人員管理、状況管理、技術管理、内外の関係者の調整などが必要です。合意形成を目的としたコミュニケーションは、当初想定していた通りにはなかなかことが進まないこともあります。このような場合には、予定した予算、時間、人員等がかさむ傾向がありますが、コミュニケーションの方法、プロセス、スケジュールなどを見直して、予算、時間、人員等を再度構築することが求められます。しかしながら、なるべくそのようなことを避けるため、地域の状況、課題等を適確に把握してコミュニケーションの展開を予想して、それに応じたコミュニケーションの体制や内容を組み立てることが必要です。

(3) 推進体制づくり

事業主体が単独で住民とのコミュニケーションを行うことは少なく、事業の特性や地域の状況に応じて、事業主体以外の行政機関と連携する必要がある場合が多くみられます。

また、専門的な技術支援やファシリテーターなどによるコミュニケーション支援など、必要に応じてコンサルタント等の外部支援者の選定などを行います。

組織間のパートナーリング

道路や空港、河川の計画検討プロセスにおいては、利害・関心を持つ市民や企業だけでなく、国や地方自治体、また内部の部局間での調整、連携が重要です。それぞれの機関、部局間において、管轄の範囲、責任の権限などが

対立する場合があります。パートナーリングとは、プロジェクトの初期段階で責任の範囲等を明確に定義しておくことであり、住民参加の実施上、また計画の遂行上重要なことです。パートナーリングにおいて明確にすべき要素は、次のようなものです。

- 誰が責任者か（Responsibility）
- 誰が権限を持つか（Authority）
- 誰がサポートするか（Support）
- 誰が情報を持っているか（Information）

それらを明確にするためには、次の要素を関係部局でまず共有化することが重要です。

- ・プロジェクトの目標の明確な定義
- ・プロジェクトの課題や現状
- ・プロジェクトの効果
- ・コミュニケーション方法

各関係部局の責任者が合意し、場合によっては住民参加のプロセスにおいて宣言することも有効です。

中立的な立場の進行役の導入を検討する

中立的な立場の進行役（ファシリテーター）の導入は、円滑なコミュニケーションの進行、参加促進に効果があります。技術的バックボーンのあるコンサルタントが担う他に、コミュニケーション能力に長けたフリーアナウンサーを起用する例もあります。

(4) プロセスの時間管理

一般に合意形成までの時間は、事業特性や地域特性を考慮して十分に確保することが先決ですが、様々な事情から時間の猶予が少ない場合には、プロセスを見直す必要が生じます。

その場合、第一に、目標を達成できる範囲でコミュニケーションの内容や実施回数を調整することが可能か検討します。時間が限られた中でコミュニケーションを頻繁に密に行うことは大切な事項ですので、行政内部、関係機関と協議し、限られた時間内でコミュニケーションの準備が可能か確認する必要があります。

第二に、内容や実施回数を減らすことで十分なコミュニケーションが行えなくなることが予想される場合は、テーマや対象者を絞り込むことが可能かどうかを検討します。対象者を絞り込む場合には、参加できない関係者のために十分な情報提供を行う必要性も高まります。

当該事業の影響を受ける関連施設の把握

事業によって影響を受ける施設について、協議が必要となる事項を整理します。

事業計画地付近に位置する土地、建物、また河川や道路、公園などの都市施設等も含め、地形図や都市計画などによる洗い出し、また現地踏査によって最新の状況を把握することも必要になります。

事業の推進に対して過敏な反応を表す地域、過去の事業において行政に対する不信感が存在する地域、また複雑な利害関係の発生が予想される事業等においては、現地調査に訪れたことにより誤解を生じる可能性があるので、事業特性、地域特性を踏まえ慎重に調査を行う必要があります。また、現地調査の際住民から問い合わせや説明を求められることがあります。後のコミュニケーションの円滑な進行を考慮し、誤解が生じない程度の適切な情報を真摯な態度で提供することも大切です。

これらの方法によって、当該事業の影響を受ける関連施設の洗い出しを行い、その施設の所有者や管理者を把握することで、協議に要する時間を把握するステップへと進むことができます。

当該施設に関する協議スケジュールの把握

当該事業の影響を受ける施設の所有者や管理者に対しヒアリングを行い、協議に要する時間を把握します。

複数の機関による協議はとかく多くの時間を要する場合がありますが、その場合全ての関係機関による全体調整会議の場を持つことも有効な策といえます。この場合、時間制約等の事業主体側の事情を伝えつつ、関係機関の事情も踏まえながら、コミュニケーションに向けて最も効率的な協議スケジュールを決定することが必要です。

参加の場における複数の行政機関は、住民からみると一つの同じ行政として認識します。よって、全体調整会議等の協議の場は、事業主体と関係機関とのコミュニケーションを深めるためにも有効な機会となります。

協議にかかる時間を踏まえた後、当該事業の全体スケジュール（対象者、コミュニケーションに実施回数）を設計します。実施回数の工夫と併せ、プロセスの途中にいくつかの区切りを設け、「いつまでに何を決めるか」を考慮したプロセス設計は、後に参加者の関心の低下やプロセスの遅れを防止することにつながる有効な策です。

プロセスの透明化

コミュニケーションのスケジュールは、コミュニケーションの初期段階で対象者にも伝達し、スケジュールに関して互いに共通の意識を持つことが大切です。特に、「いつまでに何を決めるか」について、コミュニケーション当初の段階から伝達し、途中の各ステップでスケジュールを再確認することなどが時間管理につながります。

また一方で、コミュニケーションの場に参加できない住民や関係者に対してプロセスに関する情報を提供することも必要となります。情報提供の方法については、その地域のコミュニティ（自治会や町内会活動等）の状況、メディア（テレビ、ラジオ、新聞等）の状況を把握した上で、情報を得る住民間に偏りが生じないよう複数の情報媒体によって提供することが大切です。

(5) 住民参加プロセスを設計する

プロセス設計における留意点

住民参加プロセスの設計における基本的な留意点として以下の事項があげられます。

- ・ 全ての関係者や地域住民に参加の機会を公平にすること
- ・ 事業や地域に応じた多様なコミュニケーション手法の特徴を十分に考慮し組み合わせて用いること
- ・ 関係者がテーブルについて対話を開始できる条件を整えること
- ・ 様々な意見やニーズを引き出し、それを共有化するプロセスを組み込むこと
- ・ 課題解決に向けた学習のプロセスを組み込むこと
- ・ 公正で適切な人選やプロセスを設計すること
- ・ 必要に応じてコミュニケーションの方法の修正・変更や後戻りができるようにプロセスの柔軟性を確保しておくこと
- ・ 課題や目標の共有化～代替案の評価方法の選択～代替案の評価などのように段階的に合意の熟度を高めていくこと

主要な関係者への参加要請

必要に応じて支援者や有識者等に参加を要請します。このようなコミュニケーション活動に関わる主要な関係者の役割は以下の通りです。

● 事業主体の役割

事業主体は、よりよい事業の実現を目指し、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もとにして、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があります。

また、事業に関する技術的な検討を行い、代替案や推奨案を検討して作成することを担います。

利害対立が強い場合などは、上記のコミュニケーション活動の企画・運営・管理の役割と、技術的な検討・代替案等の作成の役割を分離することが望ましい場合があります。その際には、コミュニケーション活動を中立的で第三者的な機関が担うことが考えられます。

● 支援者の役割

支援者の役割とは、主にコンサルタントなどの外部の機関が担う役割のことを指します。

技術的な検討や、代替案の作成など、高度な技術的、専門的な内容について具体的な検討作業を支援する他、様々な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作業を担います。

高度な技術的、専門的知見を要する場合や、技術的内容の恣意性が争点となり得る場合には、技術的な支援作業とコミュニケーション活動の支援作業を分離させることが有効です。

● 有識者等の役割

ここでいう有識者等とは、事業に関係する分野の学識者や専門家等を指します。

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。また、利害調整が重要な場合で当事者間の協議が困難である場合には、有識者等が円卓会議などで仲介を行うこともあります。

このような有識者等による機関を設置するにあたっては、目的に見合った役割を明確にすべきです。複数の役割が同時に必要とされる場合や、役割の組み合わせによっては有識者等の機関が公正さを発揮できなくなることがあることに留意が必要です。特に、推奨案について提言する役割や、コミュニケーション活動の監視の役割を同一の機関が担うことは、中立性と専門性とを両立させることが難しいため、避けることが望ましいでしょう。

また、一般に多くの役割を持たせ過ぎる傾向がみられますが、有識者等が高度な専門的判断を適切に行うためには、過度の負担は極力避けるべきです。このような問題は、有識者等による機関を複数設けることで防ぐことができます。例えば、プロセス全体の進行管理を行う機関の下部機関として、技術的支援機能を位置づけ、両機関の間で情報交換するといった方法も考えられます。

● 市民等の役割

ここでいう市民等とは、事業に伴う利害関係者や、地域住民、NPO等の関係団体、地域の企業などが含まれます。

市民等の役割としては、一般的にはコミュニケーション活動に参画し、様々な意見やニーズを提出したり、地域の課題や目標について議論する、代替案に対する意見や提案を行う、代替案の評価を担うなどがあります。

NPO等の関係団体の中には、地域住民の意見やニーズを収集したり、利害関係者を調整するなど、コミュニケーション活動をコーディネートするなど、協力者的な役割を担うことができる場合もあります。しかしながら、NPO等の関係団体は第三者的で中立とは言い難い部分もあり、コミュニケーション

活動について多くを期待することには注意が必要です。また、特定の NPO 等を偏重することは、事業の公正性を欠くことにつながる場合もあるので留意が必要です。

● 関係行政機関の役割

関係行政機関としては、当該事業を実施する地域の自治体や、事業が影響を及ぼす内容に関係する分野の所管行政機関、連携することが必要な行政機関などがあります。

これらの行政機関の役割としては、コミュニケーション活動に参加、協力し、必要な情報提供や、意見、提案を行うことが求められます。また、必要に応じて、行政機関内部や外部との調整を求める場合があります。事業主体はこのような関係行政機関に対して、適宜、必要な情報交換や意見交換を行って、参加・協力を求めていくことが必要です。

状況に応じた住民参加プロセスの設計

住民参加プロセスの設計にあたっては、事業特性や地域特性などを考慮するとともに、先に示した地域の状況や課題を考慮した上で、コミュニケーションの対象を適切に設定し、どのような手法を用いて情報提供、意見把握、対話を行うか、といった手法の選択を行います。

また同時に、どのようなプロセス、スケジュールでコミュニケーションを進めていくかについても検討します。一般的に、コミュニケーション活動のプロセスは、「準備」「組織体制づくり」「プロセスの時間管理」「発議」「課題と目的の設定」、「代替案の作成と評価」「推奨案の決定」「コミュニケーションの継続」という計画検討のステップを考慮して組み立てます。ここで、これらのステップ毎にコミュニケーション活動を実施するか、ある程度のステップを一括してコミュニケーション活動を実施するかについては、地域の状況や課題、事業の内容や規模等を考慮して判断することが望ましいと考えられます。

合意形成に困難が予想される場合

一般に、利害関係が強い場合や地域の状況や課題が複雑な場合、事業の内容が複雑で規模が大きい場合など、合意形成に困難が予想される場合にはステップを細かく区分して、ステップ毎に論点を限定して議論の混乱を避けることが必要です。そして、各ステップの終盤ではそのステップで積み上げた議論を一旦取りまとめます。このように、ステップを細分化してステップ毎に議論を取りまとめることは、議論のむしかえしや後戻りを防ぐことにつな

がります。また、あらかじめ設定していた期限までに結論がでない場合には、その時点までの論点や決定事項を一旦取りまとめた上で、改めてスケジュールを設定しなおすことが求められます。

対話の場の設定

コミュニケーションプロセスにおける対話とは、目標や課題の設定、計画案の決定などが行われる重要なプロセスです。よって、対話の場の種類に違いがあること、対話の場の設定において行うべき事項について十分な理解が必要です。

● 対話の場の種類を理解する

対話の場（ミーティング）には以下の3つの基本タイプがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ 親睦のための対話の場▪ 情報交換、情報提供のための対話の場▪ 意思決定のための対話の場 |
|---|

〔親睦のための対話の場〕

親睦のための対話の場とは、参加者の心理的ニーズを満たすことを主要な目的とする集会のことを言います。親睦のための対話の場には、レセプション、顔合わせ式、スタッフ合宿の一部などのような活動も含み、その多くは以下のようなことを目的として計画されます

- 話題となっている問題だけでなく広く個人的問題も含めたオープンコミュニケーションを図るため
- グループ価値の確認または構築を促進するため
- グループまたは組織が評価する姿勢や行動を明言するため
- グループメンバーの動機付けを行うため
- グループメンバーがリラックスし、ジョークやカジュアルな会話、グループが望む楽しい活動を一緒に行える時間を与えるため

〔情報交換・提供のための対話の場〕

このタイプのミーティングの目的は、参加者が共通の心配事についての情報を交換することにあります。情報交換ミーティングは意思決定ミーティングの前に必要なものですが、意思決定ミーティングの段取りを必ずしも含む必要はありません。

情報交換・提供のための対話の場には3つの形式があります。

● →フィード フォワード ミーティング(“Feed-forward” meetings)

フィード フォワード ミーティングは事業主体等（意思決定者、委員会または組織）が、共通の心配事を持ったグループの人々に対して、ある問題についてプレゼンテーションをすることを含みます。

そのコミュニケーションは、事業主体等がデータを用いてプレゼンテーションするので主として一方向であり、そして必ずしも返答する必要はありません。

ブリーフィング、新政策の告知、計画の発表などはフィード フォワード ミーティングの例です。

● フィードバック ミーティング(Feedback meetings)

フィードバック ミーティングは、事業主体等（意思決定者、グループまたは組織）が、ある特定の問題や論点について参加者または公衆からの意見を得ることを望んで行われる会議です。このタイプのミーティングの特徴は、情報が大多数の人々から少数の事業主体等（調整主体または意思決定者）に流れることです。

● ディスカッション ミーティング(Discussion meetings)

ディスカッション ミーティングは、参加者が情報交換を自由に行える機会です。このミーティングの目的は、以下のように多様です。

- ある問題に対する共通認識あるいは理解の育成
- ある特定の問題の要素分析
- グループメンバーまたは公衆の問題に対するニーズと心配事の確認
- 共通の心配事に取り組む実行可能な解決案あるいは解決選択肢の作成

ディスカッション ミーティングは、メンバー間のオープンな情報交換、理解のための共通の聞くことによる探索、そして情報交換を促進する構造によって特徴付けられます。ディスカッション ミーティングは決定あるいは行動という結果を必ずしも出す必要はありません。

〔意思決定のための対話の場〕

意思決定のためのミーティングは、参加者が具体的な成果物－決定（態度または政策の変更や特別な行動計画になる）－を生み出そうとする公開討論会を言います。

● 対話の場を設定する

対話の場の設定を行うにあたって、以下の準備を行う必要があります。

事業主体や関係行政機関だけでこれらを検討することが困難である場合には、ファシリテーターやコンサルタント等の外部の支援を受けることも方法の一つです。

ゴールまたは目的を明確にすること

対話の場の設計に際しては、全体の対話のゴールだけでなく、それぞれ主要な会議事項項目のゴールも特定すべきであると言えます。会議事項は、情報交換項目と決定を必要とする問題の2種類に分けられます。会議事項のそれぞれのタイプには異なったゴールがあり、会議事項はグループがゴールに到達できるよう構成されなければなりません。

誰が参加すべきか決定すること

ミーティングのゴールと目的を再確認した後、ファシリテーターはグループリーダーと相談して誰が参加すべきかを決定します。

〔参加者決定のために考慮すべき事項〕

- ・ 必要な情報を提供するために、誰がミーティングに参加する必要があるか
- ・ 誰が情報を聞く必要があるか
- ・ 決定をするために誰が参加しなければならないか
- ・ 決定を実行するためには、意志決定ミーティングに参加することは必要条件か

ロジスティックス

ロジスティックス（いつミーティングが開催されるか、どこでどの施設でどんな資料用具が必要かなどの運営計画をつくること）はミーティングの雰囲気づくりに重要な要素です。

- ・ 必要とされる施設の種類
- ・ 座席配置
- ・ ミーティングの日時と場所
- ・ ミーティング前の周知

一般的に、部屋は参加者全員が快適に座れるくらい十分大きく、様々な活動が行えるように席を配置するよう心がけます。

〔施設および座席配置の考慮事項〕

- ・ 施設については、十分な音響システム、換気装置、照明、喫煙者と非喫煙者の設備または空間、椅子の快適さ、テーブルの利用の是非、その他必要な設備等について確認します
- ・ 座席配置については、5～10 人のグループ毎にまとめ、配置の焦点は部屋の前方にあるウォールチャート（ミーティングの記録のチャート）やファシリテーター側とします
- ・ 配置の焦点となる部屋の前方には、ウォールチャートを掲げる十分な壁のスペースを確保します

〔日時および場所を決める際の考慮事項〕

- ・ 会議事項を終了するための十分な時間を確保すること
- ・ 1 日の内で人々が最も元気がよく、注意深い時間帯に予定すること
- ・ 参加者が計画のための時間がどのくらいあるのかを知るために、ミーティングのタイムリミットを設定すること（そして、最も柔軟なスケジュールを持っている人々によって意志決定されることがないように配慮すること）
- ・ それぞれの会議事項項目を評価するためのタイムリミットを設定すること
- ・ 人々が参加するのに最も都合の良い時間を予定すること
- ・ 公共交通機関または私的交通機関による容易なアクセスができる会場、もしくは手段を用意すること
- ・ 利害関係に直接影響しない中立的な場所で、近くて行きやすい場所を用意すること

④会議事項を計画すること

ミーティングのゴールが設定され、参加者が特定できたら、ファシリテーターは意志決定者と協議の上、会議事項を計画することが必要です。

〔会議事項の計画の考慮事項〕

- ・ 議論されるべきテーマを全て扱うこと
- ・ 会議事項の質疑や議論に十分な時間をかけること
- ・ 意志決定プロセスを明確にすること
- ・ 必要な事項は決定に到達すること

- ・ 全ての補足事実を知り、意志決定に必要な資料を持っていること
- ・ ミーティングに建設的な雰囲気確立すること
- ・ ミーティング参加者に満足を感じさせる会議事項を計画すること

〔会議事項の計画におけるファシリテーター役割〕

- ・ ミーティングに先立って、グループの参加者から全ての潜在的な会議事項を集めること。これは口頭あるいは記述方式でなされてもよい
- ・ それぞれの項目のゴールを明らかにすること。どの項目が情報共有項目か議論項目か、あるいは決定が必要な論点であるか確定すること。
- ・ どの項目が、高い優先項目・優先項目・低い優先項目であるのか、そして次回までにどの項目が延期されるのかについて仮の決定をすること。
優先順位を付けるにあたって、項目の時間価値（例えば、明日この決定がなされなければならないので作業は来週に行う、など）、論点の重要性（実質的重要性と感情的的重要性）、誰にとって重要であるか（グループ全体、分科グループ、個人、上司）を考慮に入れること。高い優先性を持つ論点はミーティングで議論されなければならないし、後に延期することはできない
- ・ それぞれの会議事項のゴールを達成するのにどのくらいの時間がかかるか予測すること。（告知に 5 分、報告に 20 分、質疑に 5 分、問題解決や項目の決定に達することについては 60 分、等）
- ・ グループが定められたゴールに到達するのがどのくらい難しいか（難しい、普通、簡単）について、それぞれの会議事項項目を順位付けすること
- ・ 会議事項の順序を編成してから始めること。議論を始める前に、メンバーの自己紹介（仕事や生活に関する話題など）や、このワーキンググループに参加するきっかけを話すなど、会議を円滑に進めるために和やかな状況づくりに勤める
- ・ その次に、会議のゴールを再確認すべきであり、議論すべきテーマをメンバーに提示し、承認または修正を受ける。前もって、メンバーが特定の人々にファシリテートや記録をさせることに同意しておくことも考えられる
- ・ 会議事項の最初に行われるべき業務項目は、実質的、感情的または時間価値において優先の度合いが高い項目である。同意に達するために、または明記されたゴールを達成するのにために、あまり長い時間を掛けるべきではない（5～10 分）。ファシリテーターは、グループメンバーが

作業しやすい状況をつくるべきであり、初めにミーティングの進め方について説明すべきである。なぜならメンバーはグループがミーティングにおいて短い時間で早い段階で目標に到達することを持つことを望んでいるからである。早い段階での成功は、メンバーがミーティングや他の参加者の能力に対する肯定的な感情を抱かせることにつながり、ミーティングにおける将来の成功の可能性も示唆する

- 2番目の会議事項は、より難しいテーマを含んで、長く議論してもよい。最初のミーティングが成功すると、より複雑な問題に取り組む自信や意欲がメンバーの中に生まれる
- 参加者が、ミーティングが生産的に進んでいることを感じられるよう、議論の時間が極端に短いもしくは長い、議論の内容が極端に難しいもしくは簡単とならないよう、適度なメニューを設定すべきである
- ミーティングにおける告知と今後の進め方に関する議論の時間は、会議事項のどこかで確保されるべきである。メンバーがミーティングに遅れてくるもしくは早く退出することが少なからずあるため、そのための時間を参加メンバーのほとんどがいるミーティングの中程に設定する）例がいくつかみられる。重要でない告知は最後になされてもよいが、次のミーティングがいつどこで開催されるか、誰がファシリテートするかについての決定は、より早い段階でなされるべきである
- メンバーはミーティングの最後に、口頭あるいは記述による評価セッションの時間を与えることを求めている
- 会議事項項目、時間配分と発表の順番が決定された場合、この情報をウォールチャートに転写することで参加者がグループ会議事項として扱えることができ、円滑なミーティングの進行につながる
- 最後に、参加する意思がありながらも予定の調整がつかず参加できない人が出ないように、ミーティングの開催日時は早めに告知されるべきである

2) 発議

コミュニケーションの準備が整ったら、次のステップ「発議」に進みます。
ここでは、住民や関係者に対する宣言、進め方に対する住民の意見の収集、プロセスに関する意識の共有化を行います。

(1) 計画検討の開始を周知する

コミュニケーション活動の準備が整った後、住民や関係者とコミュニケーションを図りながら事業を進めることを広く宣言します。

その方針（プロセス、スケジュール、進め方など）について提案を行い、必要に応じて方針に対する意見を把握し、それらを反映・修正します。これにより、住民参加プロセスの目的、ルール、プロセス、到達点等について共有化を図り、プロセスの公正性を確保し、一方では事業や計画検討に対する関心を高めます。

この宣言は、全てのコミュニケーションの対象者に対して行うことが必要です。そのためには、対象者が身近に情報をキャッチできる情報媒体を活用して確実に周知できるように工夫することが重要です。必要に応じ、主要なキーパーソンや利害関係者には直接的にその周知を図ることも必要です。

周知すべき事柄は、対象とする事業の目的や内容、全体のビジョンの他、いつからどのような計画検討を開始するのかといった内容が含まれます。また、その計画づくりにあたって必要なコミュニケーション活動を行うという点についても周知します。

関連するコミュニケーション手法	
目的	コミュニケーション手法
参加促進	イベント（シンポジウム、見学会、学習会等）(p4-14)
	コーポレート・アイデンティティ（C I）形成 (p4-17)
	広報資料（パンフレット、ニューズレター、ファクトシート、広報紙）(p4-35)
	メーリングリスト（配達物、電子メール）(p4-15)
対話	説明会 (p4-18)
	委員会（検討会議、運営会議等）(p4-22)
	タスクフォース (p4-27)
情報提供・意見把握	オープンハウス (p4-32)
	インフォメーションセンター (p4-34)
	ホームページ (p4-38)
	メディア (p4-40)

(2) 計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する

コミュニケーション活動の開始を周知すると同時に、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関係者や住民に向けて具体的な提案を行い、必要に応じてそれらに対する意見の把握、反映・修正を行います。

この際にも、様々な情報媒体や手法を活用して、全てのコミュニケーションの対象者に対して情報発信を行うことが必要です。また、様々な方法を活用して、対象者からその提案についての意見を求めます。

そして、提出された意見について検討し、必要に応じて、コミュニケーションの方法やプロセス、スケジュールなどについて改善を図っていくことが必要です。このような計画づくりに対して双方向の応答を行い、必要な改善を行うことは、コミュニケーション活動の充実を図ることができるとともに、本格的なコミュニケーションの入口の議論を整理することになり、その後のコミュニケーションを事業の内容の検討に向けていく効果があります。特に、主要なキーパーソンや利害関係者の意見は重要であり、その意見に適切に応答することが、今後のコミュニケーションに関係者の参画を促すことにつながります。

関連するコミュニケーション手法	
目的	コミュニケーション手法
意見調査	アンケート調査（一般市民）(p4-8)
	フォーカスグループ調査（世論の把握）(p4-12)
対話	説明会(p4-18)
	公聴会(p4-20)
	委員会（検討会議、運営会議等）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）(p4-24)
	タスクフォース(p4-27)
情報提供・意見把握	オープンハウス(p4-32)
	インフォメーションセンター(p4-34)

(3) 住民参加の目的、ルール、プロセス、到達点等を共有する

前項で検討した進め方をもとに作成した計画検討プロセス、住民参加プロセスを住民と共有します。住民や関係者に対して、参加の場の目的、ルール、プロセス、到達点等について分かりやすく説明し、共有を図るとともにその公正性を確保することが目的です。これらを確認し合っておくことで、その後の事業の内容に関するコミュニケーションを円滑に進めることが可能になります。

共有化を図る方法としては、委員会や懇談会などの参加の場で参加者に直接示して共有化を図ることが多く行われます。また、その結果をインターネットなどの情報媒体を通して公開することも必要です。

もし、このような事項について共有化することなしに議論を始めれば、事業の内容に関する議論を進めたいにも関わらず、いつまでも議論の内容や進め方等に対する意見が噴出し、混乱が生じることがあります。また、あらかじめプロセスやスケジュールを明確にしておくことで、その後のプロセスの進行管理や時間管理が可能になります。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
対話	委員会（検討会議、運営会議等）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）(p4-24)
	タスクフォース (p4-27)

3)課題や目標の設定

関係者や住民に対して、多様な手法を用いて積極的に情報を提供し、関心・理解を広げながら、地域の課題や目標に関する多様な意見やニーズを様々な関係者から収集し把握します。そして、それらを集約し関係者間で共有します。このような作業を通して、行政が地域や住民を十分に理解し、課題の解決に向けて検討を行っていくための基礎を確認します。



(1) 積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる

関係者や住民に対して、多様な手法を用いて積極的に情報を分かりやすく提供し、事業やコミュニケーションに対する関心を高め、その理解を広げていきます。この情報提供は、議論を開始する段階で行うだけではなく、議論のプロセスが進行する中でも継続して行うことが求められます。また、議論の結果についても同様です。

情報提供すべき内容としては、事業の内容やコミュニケーションの段階、状況などによって様々ですが、重要なことは、関係者や住民とコミュニケーションをするに際して必要十分な情報の量と質を確保することです。

議論を開始する段階で、その事業の背景や目的などについて情報を提供することはコミュニケーション活動の基本です。また、議論が進行する中でも新たな情報提供が必要になる場合には、その情報を速やかに提供することが求められます。さらには、議論に使用した資料や議論の内容についても、そのプロセスの進行に並行して対外的に情報提供することも必要です。それは、議論に参加したくても、都合によって出席できない関係者や住民、議論の行方を注目している住民に情報を提供することにつながります。

情報の中には、事業の推進に問題と思われる情報や、不確実性の伴う情報などが存在する場合もありますが、そのような場合でも、他者に不利益を与えたり、プライバシーの侵害にあたる場合などを除いて原則的に情報を公開・提供することが望まれます。ただし、その情報の提供によって誤解を与えたり、要らぬ不安を募ることがないように、その情報の背景や、不確実性の懸念、取り扱いの注意なども併せて情報提供することが必要です。

このような情報提供にあたっては、関係者や住民に対して分かりやすい形で情報を提供することです。そのため、分かりやすい文章やビジュアルな表現方法やレイアウトを工夫する、専門的な用語をなるべく用いない、もしくは翻訳して示すなどの配慮・工夫が必要です。また、仮に行政に不都合な情報がある場合でもその情報提供を怠ってはなりません。

また、全ての関係者や住民が情報を入手しやすい様々な情報媒体や手法を活用して、全てのコミュニケーションの対象者に対して情報発信を行うことが必要です。この場合、なるべく単一の方法で情報提供を行うのではなく、複数の方法を用いて、より多くの人々に情報が行き届くように工夫することが望まれます。また、必要に応じて、主要な関係者には個別に情報を提供することが求められる場合もあります。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
対話	説明会 (p4-18)
	委員会(検討会議、運営会議、タスクフォース等) (p4-22)
	タスクフォース (p4-27)
	ブリーフィング(利害関係団体、代表者への個別説明) (p4-29)
情報提供・意見把握	オープンハウス (p4-32)
	広報資料(ニューズレター、パンフレット、広報紙等) (p4-35)
	ホームページ (p4-38)
	メディア (p4-40)
参加促進	イベント(シンポジウム、見学会、学習会等) (p4-14)
	コーポレート・アイデンティティ(CI) (p4-17)
	メーリングリスト(配達物、電子メール等) (p4-15)

(2) 意見やニーズを広く集める

関係者や住民から、地域の課題や目標に関する多様な意見やニーズについて、多様な手法を用いて広く収集し、それらを十分に把握します。

関係者や住民から意見やニーズを広く集める作業は、合意形成を目的としたコミュニケーション活動において根幹的な作業であり、コミュニケーションのなるべく早い段階から意見やニーズを広く集めることが求められます。

この際、住民の意見には様々な内容やレベルが存在し、声の大きい人の意見や、感情的な意見、実現不可能な意見がでることもあります。そのような場合でも、大切なことは偏りなく意見を受け取り、住民の発する意見の中に含まれているニーズや関心を読み取ることです。アンケートを行う、ワークショップを行う、KJ法などで意見を整理する、発言時間や機会を均等にするなど、偏りなく意見を受け取る手法や工夫は様々な存在します。また、時には、発言者にその真意を確認したり、責任ある発言を求めることも重要です。

多くの意見や提案が集まることで合意形成が困難になるという懸念もありますが、なるべく多くの意見や提案を集めておいた方が、事業に関係する

様々な課題を把握することができ、よりよい代替案を作成することにつながります。反対に、限られた意見や提案をもとに代替案を検討した場合、後になって異論が噴出する事態が生じれば、コミュニケーションを改めて行うことが必要になり、かえって合意形成を困難にすることが少なくありません。重要なことは、当該事業に関する意見やニーズを網羅的に集めた上で、それらを集約して課題や目標を共有するプロセスを経て、課題解決の方法の議論につなげていくことです。

意見やニーズを広く集める方法としては、事業特性や地域特性などの状況を考慮して、様々な対話手法の中から適切な手法を活用して行います。複数の対話手法を組み合わせて行えば、多くの意見を広く集めることができます。この際、関係者や住民と直接的な対話を行いながら意見やニーズを集めることが重要ですが、より多くの意見を集めるには、例えば葉書やメールなどの間接的な方法で意見を集めることが有効です。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
意見調査	アンケート調査（一般市民）（p4-8）
	インタビュー調査（利害関係者）（p4-10）
	フォーカスグループ調査（世論の把握）（p4-12）
対話	公聴会（p4-20）
	委員会（検討会議、運営会議）（p4-22）
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）（p4-24）
	タスクフォース（p4-27）
情報提供・意見把握	オープンハウス（p4-32）
	インフォメーションセンター（p4-34）
	FAX、ホットライン、コメントカード（p4-37）

(3) 多様な意見やニーズを集約し地域の課題や目標を共有する

関係者や住民から収集した地域の課題や目標に関する多様な意見やニーズを集約するとともに、地域の課題や事業の目標を確認し合いながら、それらを共有します。

多様な意見やニーズを集約するには、幾つかのテーマ毎に意見やニーズを分類するとともに、相反する意見やニーズの関係性を分析します。このような意見やニーズの分類・整理を行うことで、地域が抱えている課題を幾つかのテーマに集約していくことができます。その中では、様々な意見の共通点や類似点が見出せたり、相違点や相反する点も明確になります。そして、それら課題の解決の方向性を想定することで、事業や地域の目標を描くことができます。ここでは、予算上の制約などがある場合、「できること」「できないこと」を確認し、事業等に対応可能な範囲について住民の理解を得ておくことが重要です。

このような意見の集約、課題・目標設定のプロセスを参加者間で共有することができれば、課題解決の代替案を描くための基本データを得たことになります。そして、次のプロセスである代替案の作成などの議論につなげていくことができます。

また、コミュニケーションの中で、様々な意見や提案が噴出して議論が発散するような傾向がある場合には、時間ばかりかかって地域の課題や目標が共有できないことがあります。このような場合には、一旦論点を整理して参加者でそれらを確認し、優先的、重点的に議論すべき内容について議論した上で、優先的、重点的に議論すべき内容から議論を進め、次第に課題や目標を共有していく工夫を行うことが求められます。このように、論点を整理して論点毎に議論を進めていくことで、次第に他の論点の議論の方向が見つかることも少なくありません。

ただし、どうしても、限られた時間の中で解決できない内容や、当該事業だけでは実現が難しい内容、様々な制約で対応できない内容がある場合には、その内容を分離して今後の課題として位置づけ、別の機会に議論を継続していくこともありえます。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
対話	委員会（検討会議、運営会議）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）(p4-24)
	タスクフォース (p4-27)

4)代替案の作成と評価

地域の課題や事業の目標に対し、その解決を図っていくため、複数の代替案を作成します。また、その代替案を比較評価するための視点や手法について検討しておき、それらに沿って、関係者や住民に提示した複数の代替案の比較評価を行います。



(1) 代替案の作成と評価項目を設定する

今までのコミュニケーション活動を通して把握された意見やニーズ、及びそれらを集約して設定した課題や目標を十分に考慮して、課題の解決のための実現可能な代替案を作成します。また、その代替案を比較評価するための視点や手法について検討し、その設定を行います。

代替案の作成にあたっては、課題の解決方法を検討して複数の代替案を作成することが望まれます。複数の代替案を作成することを通して、多様な意見やニーズを反映した様々な実現可能性を提示し、それらを比較しながらその優劣を議論することができます。最終的に推奨されるべき事業案の妥当性は、他の現実的な代替案と比べて優位であることを示すことで明らかになります。この際、必ずしも複数の代替案を作成することが必要不可欠ではありませんが、複数の代替案を比較するプロセスを踏むことで、事業の具体的な方向性に関する関係者や住民のニーズを明瞭にすることができ、その内容を吟味することでよりよい推奨案を作成することにつながります。また、この代替案は、事業の全体について作成する場合の他、部分的に作成する場合があります。

いずれにしても、相反する意見やニーズに偏った対極的な代替案で賛否を問うのではなく、多様な課題や目標をある程度満足するように実現可能な代替案を作成することが必要です。また、代替案の中には事業を実施しない案を含めることも必要です。もちろん、代替案には最新の技術や工法が適用されなければならないことは言うまでもありません。その他、この代替案の作成過程においても、関係者や住民とでキャッチボールを行うことが有効である場合があります。

ここでは、代替案を選定するための評価項目を検討することも重要です。評価項目の設定に当たっては、事業の課題をどの程度解決できるか、目標をどの程度満足できるか、事業の期間や費用はどうか、波及するような問題点はないかなどの事項について、様々な評価項目を設定することが必要です。ま

た、この際、客観的、公正的な評価項目を設定することはもちろんですが、関係者や住民が危惧したり、懸念するような事柄を評価項目として加えることも合意形成に有効です。そして、その評価の方法についても話し合います。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
対話	公聴会 (p4-20)
	委員会（検討会議、運営会議）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）(p4-24)
	タスクフォース (p4-27)

(2) 代替案を提示する

作成された複数の代替案を関係者や住民に提示します。そして、その代替案に対する意見交換を行います。

この場合、関係者や住民に分かりやすく工夫して提示することが必要です。分かりやすい文章やビジュアルな表現方法やレイアウトを工夫する、専門的な用語をなるべく用いない、もしくは翻訳して示すなどの配慮・工夫が必要です。また、各代替案の特徴や、長所と短所、主な影響、整備期間、コストなどが比較できるような情報も併せて提示することが必要です。

代替案の提示にあたっては、今までの対話の場で行うことの他、様々な情報媒体や手法を活用して広く提示することもあります。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
参加促進	メーリングリスト（配達物、電子メール等）(p4-15)
対話	説明会 (p4-18)
	委員会（検討会議、運営会議）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム等）(p4-24)
	タスクフォース (p4-27)
情報提供・意見把握	オープンハウス (p4-32)
	インフォメーションセンター (p4-34)
	広報資料（ニューズレター、パンフレット、広報紙等）(p4-35)
	ホームページ (p4-38)

(3) 代替案の比較評価を行う

先に設定された代替案の評価項目と方法を確認しながら、それらに沿って、関係者や住民に提示した複数の代替案の比較評価を行います。そして、比較評価の結果の解釈について確認し合います。

この比較評価にあたっては、なるべく客観的に公正に評価できるように工夫を行うことが必要です。時には、対話の参加者の各々が評価し、それらを集計することも行われます。また、アンケートなどの方法でより多くの住民に評価を求めることもあります。

比較評価の結果は、分かりやすい形で図示するなど、容易に結果が理解されるように工夫することが望まれます。

そして、各代替案の評価結果について意見交換を行い、結果の解釈やその意味する内容について参加者間で共有します。このような結果に対する意見交換の中から、各々の代替案の優劣、長所や短所などがより明瞭になり、望ましい代替案を確認することができたり、代替案の修正・改善の議論につながるすることができます。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
意見調査	インタビュー調査（利害関係者）(p4-10)
対話	公聴会(p4-20)
	委員会（検討会議、運営会議等）(p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム等）(p4-24)
	タスクフォース(p4-27)
情報提供・意見把握	オープンハウス(p4-32)
	インフォメーションセンター(p4-34)

5) 推奨案の決定

代替案の比較評価の結果に基づき推奨案を確定します。そして、その推奨案の内容や推奨に至った経緯や、理由、判断根拠等について確認し周知します。また、推奨案の確定に際して合意された事項を十分に確認し合い、残された課題についても確認します。

(1) 推奨案を確定し周知する

推奨案とは、代替案の比較評価の結果をもとに、最も望ましいと考えられる代替案を絞り込んだものであり、事業の実施を推奨する案のことです。

代替案の比較評価の結果に基づき、必要に応じてその修正・改善を図りながら推奨案を確定していきます。そして、その推奨案の内容や推奨に至った経緯や、理由、判断根拠等について確認しながら、それらを広く周知します。

代替案の比較評価の結果、誰が見ても明らかに優れている最適案を見出すことができれば幸いですが、実際にはそのようなことにならない場合が少なくありません。ある観点から見れば優れている案でも、違う観点から見ると問題があるような場合や、どちらの案も優劣つけがたいという場合などがあります。このような場合には、各々の代替案が有しているプラスの部分を複合して取り入れ、マイナスの部分を補うような形で改めて推奨案を作成することもできます。

このような推奨案の確定の作業にあたっても、意見交換を行いながら進める必要があります。その中では、どうしてもその推奨案に加味できなかった事項がある場合もありますが、なぜそれができなかったのかという点についても参加者間で確認し合います。

推奨案の周知にあたっては、分かりやすい表現に努め、様々な情報媒体や手法を活用して、全てのコミュニケーションの対象者に対して情報発信を行う必要があります。場合によっては、この推奨案に対する意見募集を行うこともあります。

推奨案が確定すると、事業主体はこの推奨案を尊重して事業内容の詳細を検討し、事業に関する意思決定を行います。事業の意思決定を行うのは事業主体でなければなりません。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
状況把握	キーパーソンインタビュー (p4-4)
参加促進	イベント（シンポジウム、見学会、学習会等） (p4-14)
	メーリングリスト（配達物、電子メール等） (p4-15)
対話	説明会 (p4-18)
	公聴会 (p4-20)
	委員会（検討会議、運営会議） (p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム等） (p4-24)
	タスクフォース (p4-27)
情報提供・意見把握	オープンハウス (p4-32)
	インフォメーションセンター (p4-34)
	広報資料（ニューズレター、パンフレット、広報紙等） (p4-35)
	ホームページ (p4-38)

(2) 合意事項と残された課題を確認する

推奨案の確定に際して合意された事項を十分に確認し合うとともに、その場では解決できずに残された課題として位置づけられた事項について確認します。

合意事項については明文化し、参加者間で十分に共有することが望まれます。また、合意の条件や、解決できなかった課題についても確認し合い、文書に明記します。さらには、今後のスケジュールや、残された課題に対する今後の検討方針についても意見交換を行い、それらについても明文化します。そして、様々な情報媒体や手法を活用して、合意事項や残された課題について広く公開します。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
意見調査	インタビュー調査（利害関係者）(p4-10)
対話	委員会（検討会議、運営会議等）(p4-22)
	タスクフォース(p4-27)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム）(p4-24)
情報提供・意見把握	オープンハウス(p4-32)
	インフォメーションセンター(p4-34)

6)コミュニケーションの継続

計画検討プロセスを宣言し、次の事業段階でも住民とコミュニケーションを行えるように体制を確保します。

推奨案の確定に際して合意された事項を十分に確認し合うとともに、その場では解決できずに残された課題として位置づけられた事項について確認します。

合意事項については明文化し、参加者間で十分に共有することが望まれます。また、合意の条件や、解決できなかった課題についても確認し合い、文書に明記します。さらには、今後のスケジュールや、残された課題に対する今後の検討方針についても意見交換を行い、それらについても明文化します。そして、様々な情報媒体や手法を活用して、合意事項や残された課題について広く公開します。

(1) 次の事業段階に合意事項を反映する

関係者や住民との間で確定された推奨案や合意事項をもとに事業の推進を図るため、次の事業段階にその合意事項を適切に反映していきます。

合意形成された事項や推奨案が確定しても、それが実現化されないと今までのコミュニケーション活動が無駄になります。そのため、構想段階～計画段階へ、計画段階～事業化段階へ、事業化段階～設計段階へ、設計段階～施工段階へ、施工段階～管理・運用段階へと、次の事業段階に合意事項を適切に反映していくことが必要です。

また、それらが適切に反映されているかどうかを、定期的もしくは非定期的に参加者間で確認し合うことも必要です。

(2) コミュニケーション活動継続のための仕組みをつくる

関係者や住民と行政との間に築かれた関係を維持しながら事業の円滑な推進を図っていくため、関係者や住民との継続的なコミュニケーションを行える仕組みをつくります。

継続的なコミュニケーションを行うには、情報連絡網をつくっておく、定期的もしくは非定期的の会合を開催できる仕組みをつくっておく、事業の進捗を様々な情報媒体を活用して広く情報提供するなどがよく行われます。また、行政内部で担当者が異動になった場合でも、コミュニケーションを継続していくことができるように、後任に十分な引継ぎを行っておくことが重要です。

一方、合意された事項や確定された推奨案に対して、何らかの状況変化によって変更事項が生じた場合や、推奨案が何らかの事情で実現できないよう

な事態に直面した場合には、速やかに関係者や住民にその情報提供を行い、必要に応じて再度の対話を行うことが必要です。

関連するコミュニケーション手法

目的	コミュニケーション手法
状況把握	キーパーソンインタビュー (p4-4)
	関係者分析調査（利害関係者） (p4-6)
参加促進	コーポレート・アイデンティティ（C I）形成 (p4-17)
対話	委員会（検討会議、運営会議等） (p4-22)
	ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム） (p4-24)
	タスクフォース (p4-27)

第4章

コミュニケーション手法

第4章 コミュニケーション手法

コミュニケーションを円滑に進めるために様々なコミュニケーション手法が開発され、適用されています。このようなコミュニケーション手法には、各プロセス（準備、推進体制づくり、プロセスの時間管理、発議、課題や目的の設定、代替案の作成と評価、推奨案の決定、コミュニケーションの継続）において、以下の5つの目的に応じた手法があります。これら手法はそれぞれ特徴があり、長所や短所、適用限界もあります。大事なことは、各々の手法の特徴やポイント、留意点などを十分に踏まえ、場面に応じた適切な手法を適用することです。また、単一の手法だけではなく、複数の手法を組み合わせることで、各々の手法の短所を補いながら、コミュニケーションを深めていくことができます。

● 状況把握を目的とした手法

コミュニケーション活動の「準備」に際して、事業の背景にある地域の状況や課題等を把握します。特に、利害関係が複雑である場合には、事業の利害関係者の所在や、その利害・関心を十分に把握することが求められます。

● 意見調査を目的とした手法

コミュニケーション活動の「発議」や「課題や目標の設定」に際して、広く多くの地域住民から効率的に意見やニーズを得ることを目的とします。事業の検討過程における重要な判断の局面や、事前に地域住民の反応や意見の動向を推測することも目的にあげられます。

● 参加促進を目的とした手法

コミュニケーション活動の様々なプロセスにおいて、関係者や住民の参加を促進するために行います。コミュニケーションのきっかけづくりを行ったり、地域住民に事業への関心を喚起する。直接的、あるいは間接的に地域住民の関心を高め、参加を促します。

● 対話を目的とした手法

コミュニケーション活動の「課題や目標の設定」や、「代替案の作成と評価」、「推奨案の決定」などのプロセスで、地域住民と直接的に対話を行います。公式もしくは準公式的に情報提供や意見聴取を実施する他、創造的で実質的なコミュニケーションを行い、論点の整理や、問題の発見、問題解決などを行います。

- **情報提供・意見把握を目的とした手法**

コミュニケーション活動の「発議」や、「課題や目標の設定」、「代替案の作成と評価」、「推奨案の決定」などのプロセスにおいて、直接的なコミュニケーションと並行して、事業に関わる正確な情報を迅速に提供し、また、広い範囲から効率的に情報を入手します。

表4-1 コミュニケーション手法の目的別分類

(●：主に用いる手法 ○：状況に応じて用いる手法)

	プロセス	1) 準備 ・組織体制づくり ・プロセスの時間 管理	2) 発議		3) 課題や目的の設定 4) 代替案の作成と評価 5) 推奨案の決定 6) コミュニケーションの 継続	
	目的 コミュニケーション手法	状況把握	意見 調査	参加 促進	対話	情報提供 意見把握
情報を 得る	キーパーソンインタビュー	●	○			
	関係者分析調査（利害関係者）	●	○			
	アンケート調査（一般市民）		●			
	インタビュー調査（利害関係者）	○	●		○	
	フォーカスグループ調査 （世論の把握）	○	●			
情報を 得る・ 提供 する	説明会		○		●	○
	公聴会		○		●	○
	オープンハウス		○	○	○	●
	インフォメーションセンター		○	○	○	●
	委員会（検討会議、運営会議等）		○		●	○
	ワークショップ （ブレインストーミング、デザインゲーム等）				●	○
	タスクフォース				●	○
	ブリーフィング （利害関係団体、代表者への個別説明）				●	○
	メディエーション※				●	
	FAX、ホットライン、コメントカード		○			●
情報を 提供 する	イベント （シンポジウム、見学会、学習会等）			●		○
	コーポレート・アイデンティティ(CI)形成			●		○
	メーリングリスト （配達物、電子メール等）			●	○	○
	広報資料 （ニューズレター、パンフレット、広報紙等）			○		●
	ホームページ			○		●
	メディア（テレビ、ラジオ、新聞）			○		●

以降に示す各コミュニケーションの解説文は、以下の文献に加筆して作成しております。

- ・ 市民参画の道づくり 平成16年3月 監修／屋井鉄雄、前川秀和 編集／市民参画型道路計画プロセス研究会
- ・ FHWA and FTA(1996), "Public Involvement Techniques for Transportation Decision-making", FHWA-PD-96-031

4-1 状況把握を目的とした手法

1) キーパーソンインタビュー

事業に関係する地域の主要な人物に対し、面談や電話インタビューを行い、事業の背景に潜む地域の状況などについて把握します。一般的に計画検討の着手に先だって行われます。

目的／ねらい

計画検討を進める上で有益な知識や知恵や見識を持っているキーパーソンから、地域固有の問題、懸念、意向、優先事項、過去の経緯、インタビューすべき人物、プロセスの進めに関する留意点などの情報を得ることを目的とします。また、地域社会の代表格たるキーパーソンへいち早く状況を伝えることにもなるため、地域社会との良好な関係を構築することにもなります。

手法の特徴

説明会等のオープンな場では議論することが難しい話題も含め、詳細な情報を事前に聴取することが可能です。しかし、インタビュー対象者の意見が必ずしも地域全体の意向や利益を代表しているとは限らないことに注意が必要です。

実施のタイミング

主として計画づくりに着手する前や、事業の重要な局面（意思決定の前など）ごとに実施します。

対象者

地域住民の代表、団体代表、議員、首長、メディア代表、学識経験者、運輸事業者（利用者代表）等を対象とします。

提供情報

インタビューの主旨や進め、インタビューの議題に関する基礎資料（短い文書、図面、写真等）、事業内容や進めを簡単に説明できる資料等を提供します。

把握情報

過去の経緯、地域における懸念、関心、地域固有の議題、優先事項や順位、プロセスの枠組みや進めに関する助言、他にインタビューすべき人物などに関する情報を把握します。

準備や場の設定のポイント

参加者について情報を収集して、人選や開催場所を工夫します。

運営上のポイント

インタビューでは、計画検討プロセスや市民の役割、またインタビューの目的や方法、結果の扱いをあらかじめ確認することが必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
1) 準備	地域の状況、課題を把握する (p3-6)
5) 推奨案の決定	推奨案の確定を周知する (p3-29)
6) コミュニケーションの継続	コミュニケーション活動継続のための仕組みをつくる (p3-32)

2) 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。



目的／ねらい

関係者像の全容を正確に把握することが目的です。

手法の特徴

関係者像は、行政や一部のキーパーソンの想定に基づいて判断されがちですが、想定していた関係者が、実は複数の異なるグループに分かれていたり、新たに関係者が見つかることもしばしばあります。この手法では、関係者となり得る人から直接情報を把握します。把握した情報については当事者の確認を経るため、後から、誰が協議に参加すべきか、といった問題に発展することを避けられます。

実施のタイミング

計画づくりに着手する前に実施します。

対象者

すべての人が対象になります。

提供情報

事業の概要や計画検討のスケジュール、インタビュアーの位置づけとインタビューの目的、インタビューの手順、把握した情報の扱い方などを確認します。

把握情報

対象者の範囲、属性、関心や懸念や利害の所在、他の関係者の所在や相互関係などを把握します。

準備や場の設定のポイント

まず、想定される関係者をリストアップすることからはじめます。調査で聴き取りを行った人から得た他の関係者を次の調査対象にして、範囲を広げていきます。得られた情報は個人情報として伏せて対象者にフィードバックして

精度を高めます。また、その他に対象となり得る人がいないか広く募り、集まった人を次の対象者として全体像の把握に努めます。

運営上のポイント

聴き取り調査は、対面式か電話インタビューにより行われます。インタビューには行政の考え方を説明する役割はありません。なお、行政に対して公開を望まない情報もあり得るため、実施者は守秘契約を明確にする必要があります。

ステップ	内容
1) 準備	地域の状況、課題等を把握する (p3-6)
6) コミュニケーションの継続	コミュニケーション活動継続のための仕組みをつくる (p3-32)

4-2 意見調査を目的とした手法

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

このアンケートは、国土交通省が平成13年6月から提供しております「川の防災情報」インターネットについて、皆様からご意見をいただき、より判りやすく、つかいやすい水防災のサイトとするために行うものです。ご協力をお願いします。

[「川の防災情報」インターネットへ戻る](#) [「川の防災情報」cnodeのアンケートへ](#)

「川の防災情報」インターネット アンケート (総問数:14)	
質問1: あなたは、このサイトによるサービスを、何で知りになりましたか	☐ 国土交通省のチラシで知った ☐ 国土交通省のポスターで知った ☐ 国土交通省等のホームページで知った ☐ 知人・友人からの紹介で知った ☐ テレビ・ラジオで知った ☐ その他
質問2: このサイトの利用目的について伺います。 (複数回答可)	☐ 水害時の防災サイトとして有効だから ☐ レーダー雨量が見られて便利だから ☐ 河川の「水位」「雨量」情報を把握するため ☐ 天気情報を把握するため ☐ レジャーのとき便利だから ☐ その他、この欄に詳しく利用している、という事がありましたらお聞かせ下さい

目的／ねらい

広範囲の市民等を対象に意見の傾向を効率的に把握することを目的としています。

手法の特徴

サンプル調査の結果は全体としての意見の傾向です。結果を市民等との対話の成果と捉えることや、市民等の総意と解釈することには問題があります。また、無作為抽出のサンプル調査の結果は、サンプルの重さや調査範囲の適正の問題、また、設問の恣意性について問題視されやすいため、安易に数の大小の比較をもって結論づけることは避けるなど、取り扱いには十分注意が必要です。

調査手法としては、アンケート調査、インタビュー調査、電話調査等がありますが、調査に要するコストの低廉性や調査結果のとりまとめの容易性からアンケート調査を実施することが一般的です。

実施のタイミング

現状の問題、事業に対するニーズを把握すべきタイミングで実施することが有効です。なお、複数の代替案に関してアンケート調査を行う場合には、安易に代替案の人気投票は行わず、事業に対して何を重視すべきか、何を優先すべきかを利害・関心の観点から聴くような設問とし、また、数の大小だけで判断しないようにすべきです。

対象者

広域から沿線住民まで状況に応じて（誰から何を把握したいかにより）対象を決めます。

提供情報

感覚だけで答えさせるのではなく、パンフレット等をはじめとして、事業に関する情報を十分提供し、回答者が理解した上で、設問に答えられるようにします。

把握情報

事業に対する市民等のニーズを把握します。物理的な対策案などについて「良いか、悪いか」を聴くのではなく、何を問題と思うのか、何を課題と考えているのか、背景となる市民等の考えを把握することが重要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
1) 準備	地域の状況、課題を把握する (p3-6)
2) 発議	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)

2) 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。



目的／ねらい

関係者グループとしての意見を把握することを目的としています。

手法の特徴

関係者グループ内での議論を通じて、グループ内で共通する（あるいは相違する）意見を把握します。個人に対するインタビューと比べ、グループの総意が把握できることが特徴です。なお、グループインタビューは、関係者グループごとに実施します。

実施のタイミング

事業のステップの節目や、関係者グループの意向などを事前に把握しておきたい局面で実施します。

対象者

計画検討において詳細に意見を把握しておく必要がある関係者グループを対象とします。

提供情報

まず、インタビューの方法や目的、結果の取り扱いを確認します。また、把握したいテーマの背景となる情報を提供しますが、聴くことが主目的であるため、最低限度の説明に留めます。

把握情報

対象とするテーマに関して、関係者グループとしてとりまとめられた意見を把握します。

準備や場の設定のポイント

対象者が集まりやすい場所で開催します。目的や方法は事前に連絡します。

運営上のポイント

第三者のインタビュアーを用いることで、本音を聞き出しやすく、また誘導的な質問を避けられます。インタビュー結果は、極力その場で当事者の確認を得ることが必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
1) 準備	地域の状況、課題を把握する (p3-6)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
4) 代替案の作成と評価	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	合意事項と残された課題を確認する (p3-31)

3) 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。



目的／ねらい

被験者である市民等の議論の中から、特定のテーマに関して一致する、あるいは相違する意見を収集し、世論を推測する材料を得ることが目的です。

手法の特徴

アンケートとは異なり、議論を経て意見を把握するため、掘り下げた内容の意見把握が可能です。なお、フォーカスグループはマーケティングで用いられる調査手法で、公共サービスを受ける市民等を顧客と見なすことで、公共事業でも用いられるようになりました。

実施のタイミング

事業に関する世論の動向を確認すべき時点で実施します。事前に学習プロセスを設ける場合は、成果を得るまでに一定の期間が必要なことを考慮して開始時期を定めます。

対象者

母集団となる市民等から抽出します。年齢や性別などの構成要素（セグメント）ごとに平均的な個人を抽出し、母集団の構成を再現します。目的によっては、テーマに関心のある個人を対象とすることもあります。

提供情報

調査の方法について確認するとともに、意見を把握したいテーマに関連する情報を詳細に提供します。必要に応じて専門家の講義などによる学習プロセスを設けます。

把握情報

提供したテーマに関する議論の結果を把握します。

準備や場の設定のポイント

被験者には、テーマに沿った議題といくつかの質問が用意され、それに基づいて意見把握が行われます。場合によっては、会議のビデオ映像を観察するなどの方法で、意見の収集を行います。

運営上のポイント

フォーカスグループでは結論を集約しようとするのではなく、意見の一致あるいは相違を識別しつつも、議論の中で出された意見の収集が目的であることに注意が必要です。また、あくまでもサンプルに限った意見調査手法であり、市民等の総意ではないことにも注意が必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
1) 準備	地域の状況、課題を把握する (p3-6)
2) 発議	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
4) 代替案の作成と評価	代替案の比較評価を行う (p3-28)

4-3 参加促進を目的とした手法

1) 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。



目的／ねらい

広く市民の関心を喚起して、計画検討の内容に関する認知や事例等に関する知識を高めること、また参加者間双方向の対話を図ることを目的とします。

手法の特徴

イベントの開催は、多くの人を集めることができマスコミに取り上げられやすいことから、参加者の口コミやマスメディア効果等、イベントの場以外での効果も期待できます。

シンポジウムでは、対象となる事業に関連するテーマを設定し、基調講演やパネルディスカッションを開催します。フォーラムは、シンポジウムとほぼ同様の方法ですが、参加者とのディスカッションにより重点を置いて開催します。

フェアでは、展示、ショー、体験等の様々な形で、事業に関連する情報をわかりやすく親しみやすく提供します。気軽に参加できる雰囲気をつくることで、今まで興味がなかった人や子供から高齢者までの幅広い層の人々を集めることが可能です。

見学会は、当該事業の現地や先進事例地において原寸大のイメージを得ながら具体的な議論をすることができます。

学習会は、専門的な知識を有する専門家や学識者を講師として招き、事業に関する情報や先進事例などを中心としたスライド等の視覚情報を提供し、その後の議論を建設的な方向に導く効果があります。

実施のタイミング

事業の発議の時点、計画検討プロセスの節目などに実施します。シンポジウムやフェアは事業の決定前後などにも実施されることがあります。

対象者

事業に関心のある人すべてを対象とします。

提供情報

シンポジウムやフェアでは、事業の目的、進め、事業の決定事項に関する情報を中心に、見学会や学習会では、事例の概要や課題解決につながる専門的情報をわかりやすく提供します。

把握情報

コメントカードなどを用意して、疑問や感想、事業全般に関する意見等を把握します。

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。

目的／ねらい

事業について関心の高い人を特定できることがメーリングリストのねらいです。また、メーリングリストは、事業に関する最新情報（ニューズレター、チラシ、イベントの案内状など）を送付する場合に活用できます。

手法の特徴

リスト掲載者を資料配布や意見把握の主要な対象者とすることで、情報提供や意見把握の効率化も期待されます。

作成のタイミング

事業検討に着手する時点から作成します。随時、資料入手希望の有無を聴き取ることで、継続的にリストを更新することが望まれます。

対象者

資料請求や意見提示等のあった個人や団体を対象とします。なお、情報配信希望の有無を確認しておくべきでしょう。

提供情報

事業に関する最新情報を提供します。また、調査協力やイベントへの参加に関する情報も提供します。

把握情報

情報提供時には、その都度、情報配信希望の有無を確認すべきでしょう。あわせて配信停止のための手続きについても伝える必要があります。

準備や設計のポイント

メーリングリストの設計にあたっては、情報の随時追加・更新を前提とした設計が必要です。また、宛名ラベルの印刷などが容易な設計としておくとう便利です。また、参加した会議や送付した資料など、参画プロセスへの参画の実績を記録することで、情報提供や意見把握がなされているかを確認することができます。なお、設計においては、情報の漏えいに十分対処する必要があります。

運用上のポイント

データ運用に関わるシステム全体においても、個人情報保護への配慮が不可欠です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
3) 課題や目標の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)

3) コーポレート・アイデンティティ(CI)形成

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。



例)土岐川庄内川コレカラプロジェクト／中部地方整備局庄内川河川事務所

目的／ねらい

当該事業の検討に関わる取り組みを概念化されたイメージとして瞬時に認識させ、特に市民等が愛着を持って意識できることが目的です。

手法の特徴

資料やホームページ等に共通のロゴマークを掲載することで、何に関する資料かが一目で認識できるようにする他、キャンペーングッズにおいても統一のマークを設けるなど、事業検討の取り組みの統一感を醸し出すことが重要です。このことで、市民等は参画の機会ごとに取り組み内容を理解する必要がなくなり、結果とし参加を促進します。

実施のタイミング

事業の発議からの実施が望まれます。

対象者

すべての人を対象とします。

提供情報

ロゴマークとあわせてホームページアドレスや担当窓口の連絡先を記載することで、情報入手の機会が高まり、また、参画を積極的に進める姿勢を示すことができます。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
3) 課題や目標の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
6) コミュニケーションの継続	コミュニケーションの活動継続のための仕組みをつくる (p3-32)

4-4 対話を目的とした手法

1) 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。



目的／ねらい

市民等に対して事業に関連する情報を提供することが一義的な目的となりますが、公式／準公式的に情報提供機会や意見把握機会を設けること自体も目的となります。

手法の特徴

説明会は最も一般的に行われる対話方法で、集まった市民に行政主体が直接説明することができます。参加者は発言することもできますが、実施の時間や場所が限られることや、発言者数や発言時間が限られること、また、双方の主張を相互に述べあう以上の議論は難しいなどの限界があります。また、公式（準公式）的な手続きのため、紛糾した場合などは、事業プロセスの進行に支障が生じることもあります。そのため、事前に実質的な対話手法を十分実施するとともに、地区ごとの開催や公聴会と組み合わせて実施することなどが不可欠です。

実施のタイミング

事業決定の直前の実施が一般的ですが、事業の初期段階で行政が意思表示を行うために準公式的に実施することも可能です。なお、説明会の実施前後に実質的な対話を精力的に行うことが必要です。

対象者

開催会場の周辺地域の住民が対象となります。

提供情報

事業に関する情報、判断に至る経緯などの情報を提供します。また、事業の進め方、課題や目的、計画策定に関する行政の意思などを提示します。

把握情報

事業や進め方に関する質問や意見を把握します。

準備や場の設定のポイント

双方向のコミュニケーションを活性化するためには、参加者がリラックスして集会に臨め、意見を言いやすい雰囲気を出せるよう配慮が必要です。

このため、趣味や地域の会合の場として日常的に使用している施設を会場とし、説明者と参加者が対峙しないように席をレイアウトするなどの工夫が必要です。また、様々な市民の参加を促すために、開催の時間帯や通知の仕方にも十分配慮します。

運用上のポイント

説明会の運営にあたっては、行政が作成した資料を一方的に説明し、市民等に理解を求めるといった単方向コミュニケーションの集会とならぬように十分に配慮する必要があります。また、目的や状況に応じてブレインストーミング会合（アイデア・解決策を出し合う会合）や討論会合（問題の解決に向け分析・討論する会合）といった効果的な双方向コミュニケーションの場として位置づけて活用することも効果的です。

また、会議の運営にあたっては、ファシリテーターを導入し、行政対市民の構図をつくらず、円滑な議論の進行を図ることも有効です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)

2) 公聴会

事業に対して参加者（市民等）が公式に意見を申し述べることができる集会です。

目的／ねらい

行政が市民からの意見を公式に受け取ることを目的としています。

手法の特徴

実質的なコミュニケーションの機能を期待するものではありませんが、市民が公式に意見を申し述べる場となります。結果は公式に記録されます。公聴会の開催前までに実質的な対話が十分行われず、根本的な疑念が市民に残っている場合には、紛糾することがあります。

実施のタイミング

一般的には、市民等が意見を申し述べることができる最後の機会として、意思決定の直前で実施します。なお、事前に十分に実質的な対話を行っておくことが必要です。

対象者

開催地周辺の住民が対象となります。

提供情報

意見聴取の前提となる情報について概要をレビューします。

把握情報

すべての意見を口述筆記し、公式に記録します。

準備や場の設定のポイント

地元の規定や慣例に沿って、事前に開催の周知を行うことが必要です。一般的には、公報により、会の開催場所や時間が示されます。公式に記録を残すため、ビデオ撮影や録音の準備が不可欠です。

運用上のポイント

当該事業に対し明確な意見を有する者が出席し、対立点・論点を明確にするような運営を心掛けることが必要です。議事進行は行政機関の代表などが行います。発言の時間の限度を設定し、発言機会を平等にすることが不可欠です。また、発言は公平に記録されなければなりません。発言希望者が多い場合は、あらかじめ意見概要の提出を求め、類似の意見の集約を図り、様々な意見の代表的な意見が聴けるよう公平な人選を行うことが必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
4) 代替案の作成と評価	代替案の作成と評価項目を設定する (p3-26)
	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)

3) 委員会（検討会議、運営会議等）

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。



目的／ねらい

参加者間での議論を通じた多様な意見の調整、各段階における課題や目標の設定、整備内容の検討など、具体的な検討や判断を行うことを目的に行う問題解決型の会議です。事業に関する主要な関係者の他に、専門家や学識者などが関わることで、専門的な検討や意見の集約を行うというねらいもあります。

手法の特徴

様々なコミュニケーション活動を通して提出された様々な意見やニーズをもとに、広範かつ専門的な観点から議論を進めることができます。そして、課題や目標の設定、代替案の検討、その比較評価などについても具体的な議論が可能であり、意思決定につなげていくことができます。委員会や検討会では委員長や座長などが定められ、その進行のもとに議論が交わされます。

実施のタイミング

課題や目標の設定や、代替案の作成と評価、推奨案の決定などの段階で実施されます。

対象者

事業に関する主要な関係者や代表者、専門家、学識者などが対象になります。

提供情報

事業の概要や与条件、対象地域の情報、関係者や住民の意見やニーズなどに関する資料等を提供します。また、課題解決のための技術的情報や代替案に関する詳細な情報についても提供します。

把握情報

専門的な観点からの意見や、代替案作成のための意見、判断の基準等を把握します。

準備や設計のポイント

参加者については、主要な関係者や代表者について偏ることなく、事業に関する様々な立場の関係者や代表者を公平、公正に選定することが必要です。

また、円卓を囲んだ会議になることが通例であるため、活発な議論を行うのに適当な参加者数にすることも考慮することが必要です。場合によっては、本格的な委員会を設ける前段として、準備委員会を設置し、その中で委員会の参加者を選定することもあります。また、事業の内容が広範な専門分野に関係する場合には、広範な専門家や学識者の参加を求めることが必要です。

運営上のポイント

開催当初に議論のルールやプロセス、スケジュール、到達点等について、十分に共有化を図るとともに、参加者の役割などについて取決め、要項などを作成しておくことが必要です。また、議論を進行し、必要に応じて判断などを行うための委員長や座長を選任して、具体的な議論の進行を委ねます。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
	住民参加の目的、ルール、プロセス、到達点等を共有化する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
	多様な意見やニーズを集約し課題や目標を共有する (p3-25)
4) 代替案の作成と評価	代替案の作成と評価項目を設定する (p3-26)
	代替案を提示する (p3-27)
	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)
	合意事項と残された課題を確認する (p3-31)
6) コミュニケーションの継続	コミュニケーションの活動継続のための仕組みをつくる (p3-32)

4) ワークショップ（ブレインストーミング、デザインゲーム等）

ワークショップは、特定の課題に対応するために、課題に関心を持つ人が集まり、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。

目的／ねらい

参加者間での議論を通じて多様な視点を共有化し、協働作業を通して創造的な解決のアイデアを見出すことをねらいとします。コンセンサス形成のポイントを探ることまでを目的とすることもできます。

手法の特徴

地域レベルの特定課題の検討において有効です。具体的には、課題や目的の抽出の段階や、代替案の検討段階などで有用な手法ですが、その後の事業実施段階や供用管理時においても効果的な手法です。

実施のタイミング

目的や課題の設定や、代替案の比較評価にあたって実施されます。地域の視点から見た課題や留意点等を汲み取る場合や、解決案を検討する場合等に用います。

対象者

事業の内容に関心を持ち、参加意識の高い市民を対象とします。

提供情報

ワークショップで取り上げる課題に関する情報、運営の仕方やルール（※参加者で決める場合あり）に関する情報等を把握します。

把握情報

設定した課題に対する意見、要望、提案（意見集や作業図面）等を把握します。

準備や場の設定のポイント

参加者相互の密なコミュニケーションを必要とするワークショップや懇談会では、応募人数が多く対応しきれない場合、参加者の選考を行うことに

なります。選考方法については、ワークショップの目的・主旨や属性、年齢、利害関係、範囲等に考慮し、公平・公正な選考を行うことが必要となります。このため、応募者に対して不満・不信を残すことのないよう、選考方法についての情報を適切に開示することが重要で、募集の際に選考方法を明記しておく必要があります。また、目的や検討課題に応じて、参加者を指名することも有効です。

参加者になじみのある集会所等が適切ですが、会の目的にあった場（例えば、特定の場所の見学を実施する場合などは、現地の近場で実施）を確保することが重要です。通常、議論が可能な5～10人程度のグループに分け、グループごとに議論や作業をできるように机、椅子、ホワイトボード等を用意することが必要です。全体で討議や発表ができるような会場、設備を整えておくことも必要です。

運用上のポイント

参加者相互の意見交換を通じて多様な視点の共有化を促し、思い思いの意見を提出させ、協調・協働作業を通して創造的な解決に導く、集会のリーダー（ファシリテータ等）が必要です。特に、解決が困難な課題の場合には、行政スタッフ以外の第三者に、中立的な立場からの会議進行役を委ねることが不可欠となります。ファシリテーターは、ワークショップの運営を円滑にするとともに、参加者の意見の背後に存在する真のニーズを引き出し、それらの多様な意見やニーズを整理し、論点を明確にする能力が求められます。

参加者の自発的な発意や自由な想像力を引き出すことで、新しい課題への対応策やアイデアの創出が期待できることから、完全な進行シナリオを書いってしまうのではなく、参加者の発意を受けとめる余裕を持った柔軟な進行を心掛ける必要があります。

効率的なワークショップを行うには、参加者の自由な発想を生かせるようにする一方で、事業との整合・調整を図っていくことが必要なため、ワークショップの初期の段階において、ワークショップの目的や検討対象・内容、参加者に求める事柄、検討にあたっての諸条件等の情報を明確に伝え、行政と参加者が互いに共通認識を持つことが重要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
	住民参加の目的、ルール、プロセス、到達点等を共有化する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
	多様な意見やニーズを集約し課題や目標を共有する (p3-25)
4) 代替案の作成と評価	代替案の作成と評価項目を設定する (p3-26)
	代替案を提示する (p3-27)
	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)
	合意事項と残された課題を確認する (p3-31)
6) コミュニケーションの継続	コミュニケーションの活動継続のための仕組みをつくる (p3-32)

5) 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。

目的／ねらい

ある特定かつ具体的な課題に対する解決案を提案することを目的とします。

手法の特徴

タスクフォースは、諮問内容に対する提案を行う問題解決型の会議で、公式な決定をするものではありません。特定の課題に深く切り込み、集中して検討を行います。一度に取り組む課題は特定のものに限定されますが、タスクフォースに委ねる課題の範囲は多岐の分野に渡ります。メンバーは行政等から指名されます。比較的少人数の会議のため、メンバーの自主的な運営に任せることが可能です。

実施のタイミング

事業の検討における課題に対する解決策を探るべき局面で実施します。例えば、評価項目の設定、環境分野に特化した課題の解決を探る場面などで実施できます。

対象者

取り上げる課題に強い利害や関心を持つ市民、大所・高所からの見解を持つ市民、関係者グループの代表等で、課題に応じて行政等が指名する者がメンバーとなります。

提供情報

諮問された課題に関連する情報等を提供します。

把握情報

課題の解決案、付随する課題、判断根拠などの提案を行政が受け取り、事業に関わる判断の参考材料とします。

準備や場の設定のポイント

少人数での活発な議論を行うために、人数は少数であることが望まれます。会議は公開とする他、課題の内容によっては非公開とすることも可能です。

運営上のポイント

取り上げるテーマや課題を明確にすることが前提になります。解決案を提出する期限も設けておく必要があります。参加者の議論をうまく引き出し、円滑に議事を進めるために、ファシリテーターを導入することが効果的です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)

6) ブリーフィング

事業に利害関係を持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。

目的／ねらい

噂や憶測によって事実誤認情報が拡大することがあるため、適時、主要な関係者に正確な情報を直接説明することで、事業に関する情報を補正することが目的です。また、情報提供に際して、対象者の感触や意見を得ることもできます。

手法の特徴

ブリーフィングは、一般的に行われている非公式な個別説明会ということもできますが、これを意図的に必要なタイミング、あるいは対象者に行うことが特徴です。

実施のタイミング

事業検討プロセスの節目において適宜実施します。また、誤った情報が確認された場合には即時実施し、誤解に基づくトラブルの芽を早めに摘むことが必要です。

対象者

主要な関係者（ステークホルダー）グループ、メディア等を対象に実施します。

提供情報

計画検討プロセスに関する最新の正確な情報等を提供します。

把握情報

提供した情報に関する自発的な反応や意見を把握します。

準備や場の設定のポイント

誤った情報が広まっていないか、常に地域の声を把握しておく必要があります。また、要請があればすぐに実施できるよう普段から準備しておく必要があります。要請に速やかに対応できず時間をおいてしまうと、行政の信頼感を損なう可能性があります。開催にあたっては、対象となる関係者グループが通常集まるような場所を選び、形式にこだわらず気軽に実施できるようにすることも、迅速性の観点から重要です。

運営上のポイント

事業や地域の事情に関して十分に知識や情報を持ち、話し方の上手な行政の職員が主体的に進めことが重要です。行政の職員ではなく、住民代表等が主体的に会議を運営することも可能です。なお、ブリーフィングは、説明会や公聴会などを代替するものではないことに留意が必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
3) 課題や目標の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)

7) メディエーション

利害関係のな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。

目的／ねらい

利害対立の緩和、感情的な対立関係を調整することによって対話を促すことを目的に行う非公式な対話手法です。

手法の特徴

メディエーションは、利害関係がない中立的で、対立関係にある利害関係者の双方から信頼されるとともに、交渉術に長けたメディエーターを確保できるかどうかに関わっています。メディエーターは対立が生じた背景や内容について十分に分析し、利害関係者の意見交換を通して、対立の背後に真のニーズや問題点を発見します。そして、対話が可能な客観的な論点を整理し、冷静な討議を誘発します。

実施のタイミング

合意形成が暗礁に乗り上げ、感情的なもつれや、対立が強まるようなトラブルが生じている場合に実施されます。

対象者

対立関係にある利害関係者を対象に実施します。各々の利害関係者を個別に行う場合があります。

提供情報

必要に応じて、事業に関する最新の正確な情報等を提供します。

把握情報

利害関係者の利害状況や率直な意見を把握します。

準備や場の設定のポイント

対象となる利害関係者が集まりやすい場所を選び、形式にこだわらず柔軟に気軽に実施できるようにすることが重要です。一方的な情報提供を行うのではなく、まずは利害関係者の意見に耳を傾け、率直な意見や本音を引き出すことが求められます。また、客観的な論点を提出して冷静な討議を促します。そして、利害関係を緩和するための解決策のヒントを見出します。

4-5 情報提供・意見把握を目的とした手法

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。

目的／ねらい

参加者に、計画検討の途中過程の情報を提供することを目的とします。

参加者とスタッフとの気軽で直接的な対話を通じて情報を正確に伝えることも、この手法のねらいのひとつです。堅苦しい会議形式の行事に参加しにくいと思っている市民等の参加を促進する効果があります。

手法の特徴

オープンハウスではスタッフと1対1で対話できるため、大勢の前で発言することが苦手な市民等の参加を促進することができます。また、参加者は都合の良い時間に立ち寄り、その人にとって必要な情報だけをかい摘んで得ることができるとともに、スタッフとの気軽なコミュニケーションを通じて、事業や進め方に関する正確な情報を得ることができます。フリップボード等に参加者の意見を残すことで、他の参加者の意見を知ることもできます。対立構造になりやすい説明会と比べ、スタッフとの気軽な対話を通じて、市民等の声を大切にする姿勢が伝わることも重要な特徴です。

実施のタイミング

計画検討プロセスの初期段階からの導入が理想的です。情報提供が必要となる節目において実施します。

対象者

開催地の周辺住民や、様々な目的で開催地付近に立ち寄った市民等が対象となります。

提供情報

（パネル、リーフレット、図面、写真、映像、模型等による）

事業の進め方とスケジュール、参画の方法、プロジェクトの概要、議題とすべき事項の詳細、開催までの計画検討の経緯等の情報を提供します。

把握情報

地域の問題や懸念、関心、望まれる議題、プロセスの枠組みや進めに関する意見・要望の他、オープンハウスの開催に関する評価等の意見を把握します。

準備や場の設定のポイント

オープンハウスは、参加者の都合の良い時間に立ち寄れる気軽さから、事業を周知し関心層を拡げる機会として有効です。こうした意味から、図書館や劇場・ホール等の一般利用者の多い行政施設、また人の多く集まる民間商業施設内、駅といった場所での開催が望まれます。多くの場所で頻繁に開催することはコストがかさむため、シンポジウム等のイベントや説明会等とあわせて実施することも効果的です。また、会場の設営においては、パネルを設置できるようにする他、配布資料を配架できる置き台やコメントカード等に記入するための机等を用意することが必要です。

事業の熟度がある程度高まった時点で、常設のインフォメーションセンターを開設することもあります。

運用上のポイント

オープンハウス（インフォメーションセンター）の運営にあたっては、対象となる事業に関するポイント十分な知識・経験を有するスタッフを配置し、参加者からの質問や意見に対し適切に回答するとともに、効果的な意見交換を行えるよう配慮することが必要です（適切な対応がなされない場合、参加者の不信を招く恐れがあります）。

場合によっては事前にスタッフ研修を行い、事業の情報や参加者との対話のポイント等の心構えを共有化しておくことが重要となります。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目的の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
	意見やニーズを広く集める (p3-23)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)
	合意事項と残された課題を確認する (p3-31)

2) インフォメーションセンター

目的／ねらい

市民等がそこに足を運べば、いつでも計画に関する最新の情報を得ることができ、かつ行政スタッフに直接質問や意見を言える機会を提供することを目的としています。



手法の特徴

フェイス・ツー・フェイスの対応であるため、ホットライン以上に感情的なわだかまりや誤解を解消することが可能です。ただし、行政コスト上の制約から多くの場所で設置することはできず、オンラインサービスやホットライン等の他の手法と組み合わせて用いる必要があります。

実施のタイミング

一般的には、計画の熟度がある程度進んだ段階で、計画に関する技術的な情報等を豊富に提供できる状況で実施します。

対象者

インフォメーションセンターに足を運ぶことのできる地域の人を対象となります。

提供情報

すべての広報資料、計画に関する基礎的な情報や技術的な情報を提供します。なお、映像等の活用や模型・シミュレーターなどを展示・設置するなどして、臨場感を持たせたわかりやすい情報提供が重要です。

なお、決定した内容なのか、そうでないのかを明確にして、誤解を生じさせないことが重要です。

把握情報

提供している情報に関する質問や、計画全般に関する意見等を把握します。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
	計画検討の進め方に関する意見や提案を収集する (p3-20)
3) 課題や目標の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
	代替案の比較評価を行う (p3-28)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)
	合意事項と残された課題を確認する (p3-31)

3) 広報資料（パンフレット、ニューズレター、ファクトシート、広報紙）

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、映像等があります。なお、パンフレットや広報紙等の中に、意見提出用はがきの添付、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。

目的／ねらい

計画検討の内容、検討状況、スケジュール、プロジェクトに関わる関連情報等を広く市民に伝えることを目的としています。

手法の特徴

<パンフレット>

対象となる事業に関する情報をパンフレットや小冊子、リーフレット等の印刷物としてとりまとめたもので、メーリングリストへの郵送や、官公署・展示場所等への配架、説明会等における配布等を通じて情報提供します。任意に作成することができます。また、精度の高い豊富な情報をビジュアルな表現とともに発信でき、印刷物として手元に残る等の利点から、従来から最も一般的な情報資料として活用されています。しかし、作成に時間を要するため、経過報告や緊急を要する場合、随時更新が必要な話題には不向きです。また、配布する場合には、かなりの費用がかかることが問題です。

<ニューズレター>

計画検討プロセスの最新状況等をコンパクトにとりまとめたものです。パンフレット等と同様にメーリングリストへの郵送や官公署・展示場所等への陳列、説明会等における配布等を通じて情報提供されます。任意に作成することができ、費用も低廉であることから、広範囲の対象者に定期的かつ迅速な情報提供を行うツールとして機能させることが可能です。

<ファクトシート>

対象となる事業に関するファクト（事実）を、グラフや図面などのデータなどを入れながら、できるだけ簡潔に、一目でわかるようにまとめたものです。市民等とのコミュニケーションの場において、事実確認や情報レベルのすりあわせを行うための資料としても活用することができます。情報量が限られることから、1トピック 1シートを原則とするとよいでしょう。関連情報をシリーズ化する場合には、デザイン的に一貫性を持たせることにより効果的です。

また、配布する対象者や事業の進行状況に応じて、シートをチョイスして、伝えたい情報だけに絞って提供すると効果的です。

<広報紙・タウン情報誌>

広報紙（行政便りやチラシ）や地域情報を定期的に紹介しているタウン情報誌を活用して、対象となる事業に関する情報を提供します。パンフレット等では配布方法によっては各世帯に行き渡らないのに対し、広報紙は各世帯配布を基本としていることから、広範囲な対象者への情報提供手段としては有効な手法です。ただし、発刊時期（月 1 回程度）と分量が制限されるため、タイムリーな情報や詳細な情報の提供には適しません。タウン情報誌は他の手法では巻き込みにくい子供や若者といった次の世代への情報提供が可能になりますが、購入費用が伴うことから情報提供の範囲が限定されます。

<映像>

対象となる事業に関する情報をビデオテープや DVD 等に収め、視覚・聴覚情報として配布するものです。

展示会場での放映、説明会等における活用等による情報提供が考えられます。パンフレット等より更に精度が高く、ボリュームの多い情報をビジュアルに表現できることや、動画を活用して立体的な情報や時間的変化も表現できることから、より理解しやすいツールとして効果的な利用が期待されます。しかし、制作に多くの時間と費用を要することや、機器媒体を必要とするため情報提供の範囲が限定されることが問題となります。

実施のタイミング

ニューズレター、広報紙などは定期的に発行し、最新の状況を知らせることが必要です。その他のものは、事業の重要な局面を迎えた際に、適宜作成し配布します。

対象者

事業に関係するすべての市民等を対象とします。広報資料を組み合わせることで、広域から地元まで広くカバーできます。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
3) 課題や目的の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)

4) F A X、ホットライン、コメントカード

事業に関する意見や提案を行政機関に設置された専用の電話（ホットライン）やF A Xで受け付けます。同様に行政機関宛に無料で（料金受取人払い等）送ることができる専用はがきや、オープンハウスなどで直接配布した定型の用紙（コメントカード）で受け付けます。

目的／ねらい

市民等が随時自由に意見を述べることができ、それを行政が直接受け取ることを目的としています。特にF A Xやホットラインは迅速性において利点があります。

手法の特徴

ホットラインは、文字より言葉によるコミュニケーションを好む参加者の理解を深め、感情的なわだかまりや誤解を解消することに効果がありますが、知識と経験を有する行政スタッフが対応しない場合には、行政不信を招く恐れがあります。

F A Xやコメントカードは、文字情報であるため効率的な記録管理が可能であるとともに、受け取った後、参加者の意見に対し十分な検討を行った上で回答することが可能です。

実施のタイミング

専用電話回線によるF A Xやホットラインは、計画検討の初期段階から設置されることが望まれます。コメントカードも同様に用意し、イベントが行われるときや広報資料とともに配布します。

対象者

事業に関係するすべての人を対象とします。

関連するプロセス

ステップ	内容
3) 課題や目的の設定	意見やニーズを広く集める (p3-23)

5) ホームページ

インターネットにホームページを開設し、これを活用して対象となる事業に関する情報を提供する手法です。



目的／ねらい

事業に関する最新情報を迅速に広範囲に提供することを目的としています。また、同時に意見等の情報を収集することができます。

手法の特徴

広範で範囲の特定が困難な参加者に対する情報提供手法として有効な手法であり、情報提供費用が低廉、更新可能な情報を迅速に提供でき、精度の高い（ボリュームの多い）情報をビジュアルに表現できます。また、返信メールアドレスを明示することで双方向のコミュニケーションのシステムを容易に構築することができます。

ただし、多くの場合、利用者の費用負担が伴い、またパソコン等のインターネットの端末を必要とするため、情報格差（デジタルデバйд）の問題もあります。

実施のタイミング

事業の発議と同時に設置されることが望まれます。以降、こまめに情報を更新し、タイムリーな情報提供を行うことが重要です。

対象者

事業に関連するすべての人を対象とします。特に、近年はインターネット端末の整備が整い、距離の隔てなく遠くに住む人でも気軽に情報にアクセスできるようになっており、広域への情報提供のツールとして不可欠になっています。

提供情報

事業に関するタイムリーな情報を把握します。特に、紙ベースでの提供が困難な大量のデータ等も、検索機能等を活用することで簡易に情報を取り出せます。

把握情報

ホームページ上に掲載されている情報や事業に対する質問や意見を把握します。匿名性を利用した無責任な意見とならないよう、氏名や連絡先の記載を条件とすることが望まれます。

その他、ホームページ上で意見や情報を交換できる BBS を設けることも考えられますが、セキュリティの確保に留意が必要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
3) 課題や目的の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)
4) 代替案の作成と評価	代替案を提示する (p3-27)
5) 推奨案の決定	推奨案を確定し周知する (p3-29)

※ B B S (bulletin board system)

インターネットを介して書き込みや閲覧ができる、コンピュータシステム上の掲示板（電子掲示板）。

6) メディア（テレビ、ラジオ、新聞）

新聞広告やテレビ番組等のマスメディアを通じて、積極的かつ広範囲に情報提供を行います。

目的／ねらい

新聞、ラジオ、テレビ、ケーブルテレビなどのメディアを通じて、効果的に広い範囲に情報提供することができます。

手法の特徴

効果的な情報提供が可能となりますが、他の手法に比して多くの費用がかかるため、採用にあたっては十分な検討が必要です。ニューズレターやファクトシートをテレビ、新聞、雑誌等に定期的に送付し、事業の内容や進捗状況を伝え、理解と関心を深めてもらうとともに、節目においては記者発表を行い、特集番組や記事、新聞広告を企画することも、多様で広範囲な対象者への広報において効果的です。

イベントはもちろん、委員会、協議会、説明会、ワークショップ等への取材要請があった場合には、オープン性を確保した適切な対応を行うことが重要です。

記者発表は多様で広範囲な対象者への情報提供が可能であるとともに、与えるインパクトが強く、費用面においても効率的です。日常的にも適切なマスメディア対応を行うために、スポークスマンとしてのノウハウを持った広報担当者を置くことも検討すべきでしょう。

実施のタイミング

事業の節目で実施する他、定期的に情報を発信していくことが重要です。

対象者

メディアに触れることのできるすべての人が対象となります。テレビ番組放映や新聞などの広告を行う場合には、視聴者や購読者層を把握した上でメディアを選択することが重要です。

関連するプロセス

ステップ	内容
2) 発議	計画検討の開始を周知する (p3-19)
3) 課題や目的の設定	積極的に情報を提供し、関心・理解を広げる (p3-22)

第5章

実践に資するノウハウ

第5章 実践に資するノウハウ

5-1 事業特性

合意形成にあたっては、事業が影響を及ぼす範囲や受益者と受忍者の相互関係など、事業特性が影響を及ぼします。これらは、事業の種類（事業分野）によって、ほぼ同様の特性を示すものであり、これらを考慮することで、同様のコミュニケーションのプロセスやコミュニケーション手法の適用が可能であると考えられます。

1) 事業の影響範囲と受益・受忍の関係

当該事業によって影響を受ける利害関係者の地理的分布の範囲です。事業の種類によってその影響範囲は異なり、地区（コミュニティ）レベル、都市（市区町村）レベル、地域（都道府県）レベル、広域（地方）レベル、国土（国）レベルがあります。

事業の影響範囲とコミュニケーションの関係について以下に示します。

受益とは社会資本整備における便益を受けることを、また受忍とは住居移転や生活環境の悪化等の不利益を被ることを意味し、これらの立場にある住民をそれぞれ受益者、受忍者と呼びます。受益者と受忍者の相互関係は、「利害関係」と言い換えることができます。

事業の影響範囲が同じものであれば、受益・受忍の関係も似ていると判断してもよく、当該事業の検討にあたり、利害関係者の特定方法、コミュニケーション手法の適用などについて参考にできることがわかっています。

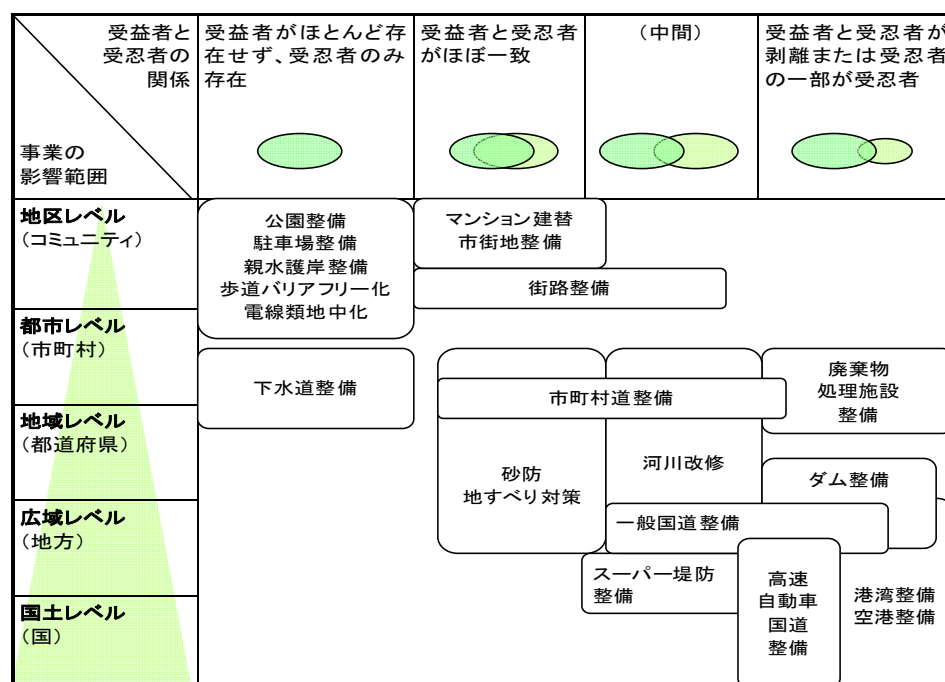


図5-1 事業の影響範囲と受益・受忍の関係

表5-1 事業の影響範囲とコミュニケーションの関係

事業の影響範囲	主な対象	主な留意点
地区レベル (コミュニティ)	比較的地域に身近な 社会資本整備	利害関係も特定しやすく、情報提供や、意見把握、対話なども 比較的狭い範囲を対象 として行うことができます。
都市レベル (市区町村)	・公園整備 ・市街地整備 ・街路整備	その反面、地域に密着した身近なテーマを取り扱うため、より 直接的なコミュニケーションを心がける ことが求められます。
地域レベル (都道府県)	比較的規模が大きい 社会資本整備広域	利害関係者も不特定多数で見えにくい場合が少なくありません。このような場合には、事前に対象地域の状況や課題を十分に把握し、 相応のコミュニケーションの体制を構築し、綿密なコミュニケーションのプロセス を組み立てていくことが必要になります。 コミュニケーション手法においても広範で多様な関係者や住民を対象に行う必要があるため、 多様な手法を組み合わせる 行うことが望まれます。また、コミュニケーションを行う地域を 地区レベルや都市レベルなどの小さい単位に分割して行う ことも効果がある場合があります。
広域レベル (地方)		
国土レベル (国)	・高速自動車国道整備 ・港湾整備 ・空港整備	上記のレベルと比べ、さらに利害関係者も不特定多数で見えにくくなる反面、国民の世論的な意見に対しても対応していくことが求められる場合が少なくありません。このような場合にはその事業の性格を考慮した上で、より綿密な準備と対応を図ると同時に、 国民の多くを対象にできる手段で情報提供、意見把握、対話を工夫 していくことが求められます。

2)環境に対する影響度

当該事業の実施により、例えば山林・湖沼等の自然環境ならびにそこに生息する動植物等への影響の度合いが大きい場合、合意形成が困難であることが少なくありません。

通常、地域の環境に対する影響が懸念される規模が大きい事業の場合には、環境影響評価が行われます。このような環境影響評価の手続きは、一般的に事業の構想段階や計画段階で行われ、規定の制度に基づき方法書の作成、環境影響評価現況調査・予測評価、準備書の作成、評価書の作成などのプロセスの中で住民等の意見を求めるコミュニケーション活動が行われます。そして、環境に対する影響について、回避・最小化・修正・低減・代償といった影響緩和（ミティゲーション）が行われます。合意形成に向けたコミュニケーションは、この結果をもとに行われます。

しかしながら、環境への影響が懸念される事業でも、環境影響評価が行われない小さな規模の事業も存在します。このような場合には、環境影響評価に準じた環境調査を行い、その影響の緩和をミティゲーションの観点から検討した上で複数の代替案を作成し、その比較評価をコミュニケーションの中で行っていくことが求められます。

5-2 地域特性

合意形成に影響を及ぼす状況として、以下に示すようにその地域のコミュニティの状況、社会資本に対する価値観、過去の経緯などがあげられます。これらの地域特性を十分に把握し、適切なコミュニケーションのプロセスを組み立て、有効なコミュニケーション手法を適用していくことが必要となります。

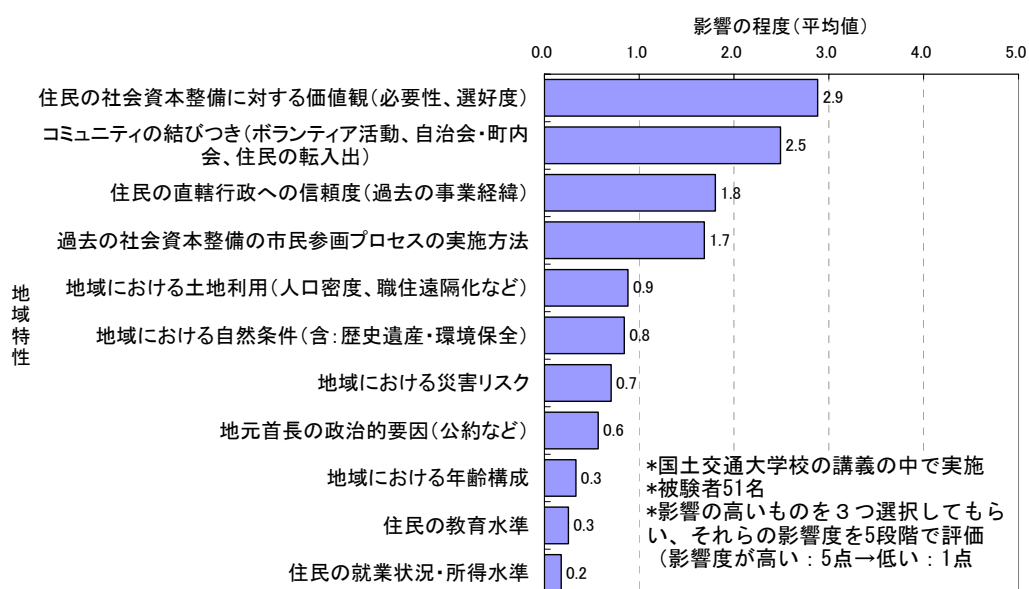


図5-2 合意形成に影響を及ぼす地域特性(アンケート結果)

1)住民の社会資本整備に対する価値観(必要性、選好度)

当該地域において、様々な社会資本がどの程度整備されているかという水準を表します。社会資本の整備水準がそれほど高くなく、当該事業の実施が待望されている場合は、比較的合意形成が容易であると言えますが、地域の意見やニーズを広く集め、地域の課題や目標を共有化して上によりよい代替案を提示していくことが必要です。こうした必要性に理解のある地域では、コミュニケーションの進め方について、発議、課題や目的の設定、代替案の作成と評価、推奨案の決定といった計画検討のプロセスを個別にやる必要はなく、まとめてやるなどして、プロセスの透明性を確保しながら、効率よく進めてもよいでしょう。

各種社会資本の整備水準が高い場合には、新たな社会資本整備に対するニーズが弱い、抵抗感が少なくないなど、合意形成が難しいことが予測される場合があります。このような場合には、国土計画や地域計画からの視点などから当該事業の意味や必要性についても十分な情報提供を行い、地域の関心

を広げ理解を深めていくことが求められます。特に留意すべきことは、計画検討を進めるにあたり、住民参加プロセスの目的、ルール、議事、ロジスティックス等を行政と住民が共有していることです。

2)コミュニティの結びつき（ボランティア活動、自治会、町内会、住民の転入出）

一般的に、大都市や都市化が進んだ地域の場合には、利害関係者が多岐に渡りその数も多く、どの利害関係者にどの程度参加してもらうかが重要です。少なくとも無関心層に対しても十分な情報を周知する必要がありますが、住民や、地元企業や学校、通勤・通学などで通過する人など、誰に対しても公平にコミュニケーションする必要も無いかもしれません。合意形成にあたり様々なコミュニケーション手法を駆使しなければならず、関係者分析やプロセス設計は慎重に行う必要があります。また、住民の意見やニーズも広範で多岐に渡ることが少なくないため、様々な手法を活用して意見を把握し集約を行うことを通して、地域の課題や目標を共有化していく工夫が重要となります。また、代替案の提示や評価などのプロセスにあたっても多様な住民の意見やニーズを組み込むことが求められます。

自治会や町内会の活動が日常的に行われている地域やボランティア活動が活発に行われている地域、住民の転入出が少ない地域においては、地域のコミュニティの結びつきが強い場合が少なくなく、また、地域の話し合いの慣習などもある場合があります。そのため、このような地域のコミュニティや慣習などを把握した上で、適切なコミュニケーションのプロセスや手法を適用していくことが望ましいと考えられます。

3)住民の直轄行政への信頼度（過去の事業経緯）

過去にもめ事があった地域では心理的な要因で話し合いすら難しくなります。こうした地域では、話を開始する前から反対であるという意思表示をする住民も多く、感情的なしこりをまずなくすることが最初のステップです。行政の住民に対する接し方など信頼が得られなくなった理由について理解しなくてはなりません。まず、住民の過去の事業経緯等に係わる不満を確認し、住民の思いを聴くことから始めましょう。担当者は気が重いとは思いますが、スーパーマンである必要はありません。また、住民も全ての要求に対して一人の担当者に解決して欲しいとは思っていません。住民の意見を真摯に受け止め、担当者全員で対応方法を検討しましょう。

4)過去の社会資本整備における住民参画プロセスの実施方法

どんな事業であっても、行政が意思決定を行うのですが、検討の進め方、決定方法などは地域の規範として住民の心に残るため、公正に民意を反映しながらプロセスを進めることが重要です。過去に住民とのコミュニケーションを図りながら社会資本整備が進められた地域においては、どのようにプロセスが進んだかを振り返り、評価しています。プロセス全体のみならず、ケース毎の評価は、新規にプロセスを検討する場合に有効です。住民の意見も可能な限り反映し、新しいプロセスの検討・改善していく姿勢が重要です。また、技術的・制度的・時間的制約がある場合は、事前に情報提供し理解を得ておく必要があります。次項とも関連しますが、一度もめどころができてしまうと、何十年と検討がストップしてしまい、他の事業にも影響を与える可能性があることに留意しておく必要があります。

5-3 状況に応じて留意すべき事項

合意形成に向けコミュニケーションのプロセスを進行していくと、様々な状況やトラブルが生じることがあります。

このような状況の変化やトラブルが生じた場合には、コミュニケーションのプロセス、コミュニケーション手法の妥当性をもう一度確認し、必要に応じて新たな配慮や工夫を行うことなどが必要になります。

表5-2 各プロセスにおける予防策

分類	予防策	
プロセス	プロセス設計	(1) 早い段階から住民参加の機会があり、プロセスを共有し、公表しておくこと
		(2) スケジュールや計画プロセスに柔軟性を持たせる（多くの利害関係者の要求があればルールに固執しない）
		(3) ステップを区切り、段階ごとに検討内容（議事録等）を公表する
	準備	(4) 事前調査を十分に行う（特に関係者分析）
	組織体制を整える	(5) 他の行政機関との連携（パートナーリング）
	関連計画との整合性	(6) 上位計画等関連計画と整合性を考慮し、制約となりそうな条件をリストアップしておくこと
	発議	(7) 計画の進め方（プロセスや体制）への意見や提案の収集

5-4 事業者の事情

合意形成にあたって、人事異動と不十分な引き継ぎ、内部の連携が不十分、検討に必要な情報共有が不十分など、行政が抱えている事情によってコミュニケーション活動が影響を受ける場合があります。

1)人事異動と不十分な引き継ぎ

人事異動により、せっかく築いてきた地元との信頼関係が途絶えたり、不十分な引き継ぎによりトラブルが生じたりする事例が数多く報告されています。人事異動に関連する問題には以下のようなものがあげられます。

事業実施において、事業実施者と地元住民との約束事が積み重ねられていきますが、事業実施者側の人事異動時に約束事が引き継がれない場合には、約束事の内容を知らないことを地元住民から指摘されたり、約束事に基づく履行をしないことにより、地元住民等からの信頼を失い、事業の進捗に悪影響を及ぼすことにつながります。

特に約束事がない場合においても、事業実施担当者と地元住民等との間に個人的な信頼関係が構築されている場合には、人事異動があっただけで信頼関係が途絶え、円滑なコミュニケーションに支障を来す場合があります。

● 予防・解決策：ささいなことも文書化・共有化

- ・ 日常から引き継ぎ事項の文書化につとめ、共有化しておくこと

引き継ぎ事項（約束事を含む協議記録）は、日常業務において必ず文書化して保存しておくようにします。また、その内容は所内で共有しておく必要があります。文書化し保存することで、人事異動により引き継ぎ時の引き継ぎ漏れをかなり防ぐことができます。また、情報を共有化することで、組織として引き継ぎ事項の漏れも軽減できます。

- ・ 前任者と後任者が一緒に挨拶をすること

個人的な信頼関係の引き継ぎは難しいのですが、引き継ぎ時に重要な地元住民等に前任者と後任者が一緒に挨拶に行く等により、極力人間関係の断絶を軽減することは可能と思われます。また、個人的な信頼関係が特定の職員に集中しないように、関係職員複数が信頼関係を持つ努力も必要でしょう。

2)内部の連携が不十分

住民からの要望等への苦情、問い合わせに対する事務所の職員の対応が、迅速に回答できなかった、担当レベルで滞っていた、たらい回しにした、上司部下や関係課、出張所への照会や調整が不十分なまま回答した、等の場合トラブルになることがあります。トラブルには、住民からの要望等が、直接

対応した担当や部署から担当部署に伝達されないことにより、担当部署が開催する説明会で適切な対応ができなくなるというものも含まれます。これらのトラブルは不信感の発生につながり、ひいては合意形成の支障になりかねません。主な原因は、組織内部の連携の不十分さにあります。

● **予防・解決策：住民から見れば事務所は一つと認識せよ**

- ・ 組織の代表として見られているとの心構えを持つこと

第一に、住民は、事業に対する要望や苦情、問い合わせを工事事務所に行う場合には、その職員から工事事務所としての迅速な回答や対応を期待していると認識することが大切です。住民に対応する職員はそのような住民の気持ちを理解し、工事事務所の代表として接しているという心構えを持つことが何にもまして重要です。

- ・ すぐに処理できないときは処理方針を明確に伝えた上で素早く対応せよ

しかし、対応した職員が対応できる情報や権限を持ち合わせていない場合が多くあります。その場合には、対応できないことをお詫びしつつしかし正直に伝え、連絡先を聞いた上で、担当部署を紹介したり、内部で相談してできるだけ早く回答すると伝えることがまずすべきことです。その上で、対応した職員は、組織として責任ある対応ができる関係部署に上司等を通じて報告し対応を依頼します。そして、対応を引き継いでくれることを確認した場合以外は、最後まで最初に対応した職員が責任持って回答等をすべきです。

- ・ 業務分担、連携体制を整備しておくこと

職員が円滑に対応するためには、業務分担が職員に周知されている必要があります。さらに、対外的な窓口を一つに絞ること、縦横の意思疎通、意思決定を迅速にするために連絡会議を設置する等の組織上の工夫も必要です。その上で、各場面で確実なメモにより伝達され、記録が残されることが重要です。

しかし、これらの作業にかかる労力は、住民対応機会の増加、要望の多様化、内部連携の強化により増大していくものであり、電子メールの活用等により効率化を図るのも一考でしょう。

3)検討に必要な情報の知識共有が不十分

社会資本整備の合意プロセスにおいては、住民や行政等関係者が情報を共有し続ける必要があります。情報を多く持つ事業者は、住民に、事業に関する情報をできる限り提供していくことが大切です。しかし、判断に必要な情報が不足あるいは間違っている、提供された情報が理解されていない、あるいは誤解されている等により、関係者間で事業の影響や完成イメージを正確に共

有できていないということが起こります。さらに、意図的でないにもかかわらず、「事業者にとって不都合な情報が提供されない」という不信感をもたれることもあります。そのため、話し合いが中断、中止に追い込まれることもあります。合意が得られたとしても施工段階や完成後に初めて問題が顕在化することがあります。

● **予防・解決策 相手が自分を理解してくれているほどには理解されていないことを理解せよ**

実施しない案も含め複数の代替案を示すことが有効

複数の代替案を検討した結果を示すことが情報共有に有効です。特に、事業を実施しない案を示すことにより、何もしないとどのような深刻な影響が生じるのか住民が理解しやすくなるとともに、事業を無理矢理進めようとしているのではないかという住民の懸念を払しょくすることができます。例えば、ある大都市における道路計画では、A～Fの6つのルート案と「整備しない案」も検討され、結果として整備する案が高い支持を得た、という事例があります。

その他一般的な留意事項は次の通りです。

- ・ 完成イメージを正確に共有する工夫
- ・ CG、模型等を利用した視覚化
- ・ 現地、類似の施設の見学
- ・ 効果、影響に関する情報を伝えるときの注意点
- ・ 不確実な情報は、その旨を伝える
- ・ 必要であれば、感度分析等を行い、ぶれ幅も示す
- ・ 計算の仮定や用いたデータ、計算方法なども示す
- ・ 専門用語はなるべく避ける
- ・ 都合の悪い情報を隠さない
- ・ 事業の事だけではなく、地域全体の将来ビジョンもあわせて示す

第6章

よくある質問と回答

第6章 よくある質問と回答

本章では、住民とのコミュニケーションを行うに当たり習得すべき予備知識や留意すべき重要事項について、事業担当者が抱く疑問に対して回答する形式で以下に示します。

6-1 心構え・予備知識に関する質問と回答

(1) コミュニケーションとは？

予防策・解決策1：事業主体である行政、サービスを受ける地域住民および利害関係者が行う様々な対話

本システムのコミュニケーションとは、「事業主体である行政、サービスを受ける地域住民および利害関係者が行う様々な対話」をいいます。また、利害は「各参加者がグループ行為の中で成し遂げるもの」と定義しています。各参加者は目的達成のため、対立した利害をコミュニケーションで調整しながら、また、参加者間で約束を守りながら、何らかの手順で、各作業を進めていくことになります。目的に進んでいくプロセスの中で、参加者が相互に理解し、信頼関係が構築される効果もあり、コミュニケーションの手順や技術を理解しておくことは重要です。

【関連する記述】

「コミュニケーションとは(p 序-4)」

(2) なぜ、コミュニケーションを行う必要があるのか？

予防策・解決策1：コミュニケーションを行いながら進めることが求められています

実際に様々な事例が示すように、多様な価値観をもつ住民、行政、関係者等がコミュニケーションを行うことは、事業の意思決定が円滑に進むばかりでなく、互いが利益を受ける状況（Win-Win の関係）を促すことにつながります。すなわち、事業に関する様々な情報を提供し、地域住民や関係者の意見やニーズを集め、問題点や課題に対する共通認識を育み、課題解決に向けた具体的な方法について議論を行うプロセスが、今日求められているのです。

【関連する記述】

「予備知識／なぜコミュニケーションを行うのか(p2-20)」

(3) コミュニケーションをすれば合意形成ができるのか？

予防策・解決策1：合意とは諸手を挙げて賛成という状況ではなく、受け入れてもらっている状態

- 合意とは受け入れることができること

公共事業のような多数の利害関係者が存在するような場合には、すべての人が諸手をあげて賛成という状況になることは非常に難しいことです。このようなケースにおいて、「合意形成」とはすべての人が大賛成とはいかないまでも、受け入れることができるという状態になることを指します。

- 全体の合意を取り付けることが難しければ、小さな合意を積み重ねる

合意がすべての人が受け入れることであるとしても、そこに至るまでも大変なことです。複雑な問題では多くの合意を積み重ねていかなければいけません。また、影響の大きな事業では、市民も生活設計の再考を含むような大きな決断が必要な場合もあります。したがって、すぐに全体の合意ができない場合には、些細なことから小さな合意を積み重ねることが重要です。小さな合意を積み重ねることによって最終的な大きな合意に至りやすくなると考えられます。

予防策・解決策2：利害関心を明らかにしながら、双方満足（Win-Win）の解決策を探ろう

- 双方満足な解決策（Win-Win）を導くような対話を実践する

双方が納得できるような合意に至るためには、双方が合意の結果に満足していることが重要です。片方が一方的に満足でも、もう片方が不満足な結果では、合意に至ったとしても良い結果につながったとは言えません。よって、互いの利害関心を明確にしながら、双方が満足できるような解決策（Win-Win）に至るように、対話を進めることが重要です。

(4) 地域住民や関係者と信頼関係を構築するには？

予防策・解決策1：信頼を得ることを目的化しない

- より良い事業の実現と合意形成に向けて熱意を持つ

住民や関係者のニーズを引き出し、その声をより良い事業の実現と合意形成の発展につなげていくことに熱意を持つことが重要です。そのような行政担当者の熱意や態度が、住民や関係者との間に次第に信頼関係を醸成してい

きます。そして、より良い事業の実現と合意形成のためのヒントやポイントは、コミュニケーションの中に必ず見つかるものです。

● 信頼を醸成しようという意図を示さない

当該事業を行う行政に対する信頼が変化することがあります。一般に、行政への信頼度は、地域とのコミュニケーションにおける行政の姿勢や態度によって変わってくるものです。また、行き違いが生じた場合や、地域とトラブルがあった場合などは、行政に対する信頼度が低くなる場合があります。一度、壊れた信頼を回復することは難しい場合が少なくありません。信頼を回復しよう、高めようと様々に努力してもうまくいかない場合もあります。このような場合には、信頼が変化した原因を十分に踏まえ、コミュニケーションに望む心構えや態度に問題は無いかどうかを行政の内部で点検するとともに、コミュニケーションの体制や場についても点検し、必要に応じて改善を図ることが重要です。そして、必要な情報提供を行いながら、地域住民の意見やニーズによく耳を傾けることを通し、意見の中に地域の課題を見出しながら、その課題の共有化につなげていくことが必要です。

また、当該事業を行う行政に対する信頼が変化することがあります。一般に、行政への信頼度は、地域とのコミュニケーションにおける行政の姿勢や態度によって変わってくるものです。また、行き違いが生じた場合や、地域とトラブルがあった場合などは、行政に対する信頼度が低くなる場合があります。

一度、壊れた信頼を回復することは難しい場合が少なくありません。信頼を回復しよう、高めようと様々に努力してもうまくいかない場合もあります。このような場合には、信頼が変化した原因を十分に踏まえ、コミュニケーションに望む心構えや態度に問題は無いかどうかを行政の内部で点検するとともに、コミュニケーションの体制や場についても点検し、必要に応じて改善を図ることが重要です。そして、必要な情報提供を行いながら、地域住民の意見やニーズによく耳を傾けることを通し、意見の中に地域の課題を見出しながら、その課題の共有化につなげていくことが必要です。このように制約に関する情報を提供することは、行政に対する信頼性を高めることが期待できるばかりではなく、住民の側もその制約の中で考えてくれる可能性が高まります。予算に関することや内部事情などは、なかなか情報を出しにくいものもありますが、隠しては住民の信頼を得ることがますます難しくなるでしょう。また、出来るだけ余裕のあるスケジュールを組むことも重要です。

【関連する記述】

「信頼を醸成しようという意図を示さない(p2-24)」

(5) コミュニケーションを実施したら時間やコストが余計にかかったり、技術的に劣る案が選ばれるのでは？

予防策・解決策1：時間や労力がかかることは、ある程度覚悟しなくてはなりません

市民参画はある程度、時間や労力がかかることを覚悟する必要があります。なぜならば、時間や費用がかかっても初期段階からきちんと手続きを踏み、利害関係者とコミュニケーションを図っていれば、ボタンの掛け違いや寝耳に水というような事態を防ぎ、後のプロセスがスムーズに進む等、費やされる時間や費用に見合うだけの効果が期待できるからです。

予防策・解決策2：やり方次第で時間と労力を節約できる

- ステップを区切って段階ごとに検討内容をフリーズすることにより、議論が後戻りすることを防ぎ、時間管理が容易になります。

塚田・濱谷・山口・鈴木(2006)によれば、ステップを区切った事例は区切っていない事例よりもP Iの実施期間が短いことが事例調査の結果から示されています。ステップを区切って議論することで、議論が後戻りすることで生じる時間のロスを防ぐことが容易になるためと考えられます。このように工夫次第で、時間や労力の節約が可能となります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 次のステップに移行するときには、ニューズレターやホームページで情報提供をしたので、スムーズに次のステップに進むことができた。
- ・ P I 会議においては、各委員が述べた構想段階の総括を文書化し、構想段階の議論を区切った。構想段階と計画段階を区切ったことでプロセスの時間管理が図られた。
- ・ プロセスを進める中で、当初考えていなかった「代替案」を示していくことになり、ステップを細分化した。
- ・ プロセスに関して、委員間で合意が難しく、ステップを区切ることができなかった。
- ・ 具体的な手続きや時期に苦慮したこともあり、ステップ割りは不明瞭だった
- ・ ステップを区切り、スケジュールを示したことでプロセスの時間管理が図られた。

6-2 コミュニケーションの進め方に関する質問と回答

1) 準備に関する質問と回答

(1) コミュニケーションを始める前に何を行うべきか？

予防策・解決策1：事前調査を十分に行う

- 地域の履歴・状況を踏まえ、対象となりうる関係者およびその利害関係を明確にする

市民参画のプロセスに入る前に十分に事前調査を行うことが重要です。

まず、対象となりうる関係者を特定することが必要です。市民参画のプロセスに関わった方が良いと思われる人をもらさず特定するために関係者分析（ステークホルダー分析）が有効です。関係者分析とは、市民参画のプロセスに関わってもらった方が良いと思われる関係者にインタビューをし、関係者とそのニーズを特定する手法です。最後に他に話を聞いた方が良いと思う人を上げてもらうことで、芋づる式に関わるべき関係者を特定することができます。

【直轄事務所における事例】

- ・ 代替案に関し、事前に検討していた材料が少なかったために、説明が困難になっている状況がある。事前に多くの可能性を検討しておくことが重要。
- ・ 懇談会のメンバーを決めるために、ステークホルダー分析を実施した。その結果、十数団体の関係団体を抽出できた。
- ・ ステークホルダーインタビューの最後に、他に意見を聞いたほうが良い団体を挙げてもらった。その結果、芋づる式に重要な団体を抽出できた。また、後の意見交換会で出た意見に基づいて、数団体が追加された。
- ・ ヒアリングを通じてイモヅル式に関係者を広げていくことにより、際限なく関係者の数が拡大するのではないかという懸念をもったが、最終的には数十名に達して終了した。

予防策・解決策2：実施体制を整える

- 委員会等の設置等を含めた参加プロセスの体制案を構築する

参加プロセスに入る前に実施体制を整える必要があります。実質的にプロセスを進める事務局の体制を整え、関係行政機関との連携や第三者機関の設置の有無を検討する必要があります。

【直轄事務所における事例】

- ・ P I を実施してから作業量が急増したため、このことに対応する部門を行政内に設け、資料作成等を行った。

- 目的に対する参加プロセス設計を行う（議論の内容、参加のレベル、コミュニケーション手法）

市民参画のプロセスに入る前に、プロセスを設計することが必要です。プロセスの設計は、その後のプロセスを効率的に進めるために非常に重要です。どの段階でどのような検討を行い、そのために市民からどのようなことに対する意見を集め、どのような情報を提供するかということをあらかじめ検討しておく必要があります。

【関連する記述】

「プロセス設計における決定事項／準備 (p3-6)」

(2) コミュニケーションを事業の途中からスタートできるか？

予防策・解決策1：

コミュニケーションは、事業当初から行うことが望ましいものですが、コミュニケーションが行われていなかった事業でも、途中からでもコミュニケーションをスタートさせることができます。コミュニケーションの進め方（プロセス設計）1. 計画決定プロセス、計画検討プロセス、合意形成プロセスは区別されるべきで、計画検討の途中までを行政が行ったという解釈のもと、合意形成（住民参加）プロセスを開始することをおすすめします。その際、プロセス設計にある「準備」のステップを十分に行っておくようにしましょう。対立が生じて暗礁に乗り上げた事業でも、適切なコミュニケーションの実施によって合意形成がなされた事例は少なくありません。

(3) コミュニケーション活動を設計する上で、どのようなことに留意すべきか？

予防策・解決策1：

まず、担当者全員で地域住民のためにコミュニケーションの進め方を検討し、問題があれば解決するチームワークが必要です。

コミュニケーション活動の設計にあたっては、事業の影響範囲等の事業特性、コミュニティの結びつきや社会資本に対する住民の価値観等の地域特性などを考慮するとともに、地域の状況や課題を考慮した上で、コミュニケーションの対象を適切に設定し、どのような手法を用いて、情報提供、意見把握、対話を行っていくかといった検討を行います。

同時に、どのようなプロセス、スケジュールでコミュニケーションを進めていくかについても検討します。一般的に、コミュニケーション活動のプロセ

スは、「準備」、「発議」、「課題と目標の設定」、「代替案と評価項目の設定」、「代替案の比較評価」、「推奨案の決定」、「コミュニケーションの継続」というコミュニケーションのステップを考慮して組みたてます。ここで、これらのステップ毎にコミュニケーションを実施するか、ある程度のステップを一括してコミュニケーションを実施するかについては、地域の状況や課題、事業の内容や規模等を考慮して判断することが望ましいと考えられます。

利害関係が強い場合や、地域の状況や課題が複雑な場合、事業の内容が複雑で規模が大きい場合など、合意形成に困難が予想される場合には、ステップを細かく区分して、ステップ毎に論点を限定することで議論の混乱を避けられる場合があります。このようにステップを細分化して、ステップ毎に議論をとりまとめることは、議論の後戻りを防ぐことにつながります。また、予め設定していた期限までに結論が出ない場合には、その時点までの論点や決定事項を一旦とりまとめた上で、改めてスケジュールを設定しなおすことが有効です。

また、コミュニケーションの設計において多くの知見から学ぶべきことは、すべての関係者や地域住民に参加の機会を公平にすること、事業や地域に応じた多様なコミュニケーション手法の特徴を十分に考慮し組み合わせる用いること、関係者がテーブルについて対話を開始できる条件を整えること、様々な意見やニーズを引き出し、それを共有化するプロセスを組み込むこと、課題解決に向けた学習のプロセスを組み込むこと、公正で適切な人選やプロセスを設計すること、必要に応じてコミュニケーションの方法の修正・変更や後戻りができるようにプロセスの柔軟性を確保しておくこと、課題や目標の共有化～代替案の評価方法の選択～代替案の評価などのように段階的に合意の熟度を高めていくことなどです。

【関連する記述】

「実践に資するノウハウ(p5-1)」

2) 体制に関する質問と回答

(1) どのような推進体制を構築すればよいか？

予防策・解決策1：行政内の連携を図る

- 内部の情報共有を徹底
- 住民から見たら「複数の行政機関であっても、一つの行政」と認識する

行政内部の連携が取れていないために、回答がちぐはぐになったり、市民からの問い合わせがたらいまわしにされ、不信感を招くことがあります。市

民から見れば同じ行政機関は一つであることを認識し、内部の連携を取っておくことが重要です。

- 他の自治体等、関係機関の協力を得る

関係する他の行政機関と協力することは、住民参加プロセスを成功させるために重要なことです。市民から出される様々な質問には管轄外の内容も多く、そのようなとき、他の行政機関との調整や相談が必要になります。関係しそうな行政機関は、なるべく早い段階から参加してもらおうと良いでしょう。

【直轄事務所における事例】

- ・ 国、県、市が委員会の委員として参加することで、住民の多様な意見に対応した。
- ・ 構想段階では、まだ事業主体は決まっていなかったが、事業主体になる可能性のある主体はP Iの実施主体として参加してもらった。

予防策・解決策2：プロセスを管理する体制を整える

- 参画プロセスの妥当性を監視する体制を整える

市民参画プロセスの設計およびマネジメントを行う体制を整えておく必要があります。行政の事務局が担当することが一般的です、市民参画のプロセスが公正に実施されているかどうかを第三者にチェックしてもらうために、プロセスを監視する第三者機関を設ける場合もあります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 公正中立な立場からP Iの手法や進め方等について助言、評価を行うことを目的とする有識者委員会を設置した。

予防策・解決策3：第三者等を活用し、客観性と保つ

- 客観性、公正性を高めるため第三者機関を活用する

プロセスや検討内容の客観性や妥当性、公正性を高めるために学識経験者等からなる第三者機関を設置することが有効です。しかし、第三者に過度な期待や役割を負わせることは、行政との役割分担が不明確になることなどから避けたほうが良いでしょう。

【直轄事務所における事例】

- ・ 学識経験者をはじめ、関係団体の代表や自治会長等、幅広いメンバーで構成される懇談会を作った。その他、環境に関する委員会も設置した。
- ・ 地域主導の検討とするため、学識経験者等からなる第三者機関を設置しなかった。地域住民が提案をし、議論をして、とりまとめることで住民の自主性が高まり、行政との信頼関係も以前より高まった。
- ・ C B（コンセンサス・ビルディング手法）は、事業主体、住民・関係者以外の第三者に任せるという手法であるので、当初不安であった。検討

を重ねた末、公益法人であり、また合意形成に関する研究も進めてきていた学会を第三者として選定することにした。その後、学会に NPO 法人を紹介してもらい、検討委員会で決を採ることで NPO 団体選定理由を承認してもらい、以降の運営を委ねる形をとった。

【関連する記述】

「推進体制づくり (p3-7)」

(2) 市民参画の対象者の範囲をどのように設定すればよいか？

予防策・解決策1：参加者の範囲は極力広く

- 招かれざる関係者の反発は大きいことを忘れてはいけない
- 多様な関係者を含める

住民参加の範囲はすべての関係者が対象となります。重要な利害関係者が見落とされ、声がかけていないと後に大きな反発や不信感の原因となる恐れがあります。また、多様な関係者を含めることによって、より多様な意見を聴くことができ、包括的な検討が可能となります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 一般住民と利用者にアンケートを行ったが、それだけでなくもっと広く意見を聞いた方が良好と有識者委員会から意見をもらい、住民代表インタビュー、公聴会、関係機関ヒアリングを行った。

予防策・解決策2：関係者の利害や関心に応じて、多様な参加のレベルを設定する

- ステークホルダーに応じて多様な参加のレベルを設定

多様な関係者の中には、利害関係の強い人から弱い人まで様々です。関心や興味のレベルも様々です。多様な関係者に対応できるように、参加のレベルのレベルも複数持っておくことが重要です。通常、強い関心を持った関係者は一部で、その他多くの関係者の関心は弱いことが多いので、狭く深い参加の機会と広く浅い参加機会を両方持っておくことが重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 当初は近隣地域のメンバーによる協議会に重心がおかれていたが、より広く意見を聴く必要があるため、広域のアンケートや地元に着し、近隣地域の意見を聴く会やオープンハウスも実施している。

3) 時間管理に関する質問と回答

(1) コミュニケーションのプロセス管理をどのように行うべきか？

予防策・解決策1：時間管理で先延ばしを防止できる

● 時間管理を念頭に計画検討プロセスの管理を行う

市民参画のプロセス管理は、プロセスが適切に実施されるように時間管理や検討内容の管理を行うものです。そこで特に重要な概念は時間管理概念です。検討は時間をかければよいというものではありません。やみくもに時間をかけることは、人々の記憶や意欲も減退させるばかりでなく、現在生じている問題の解決もその分遅らすことになるためです。そのため、いつまでに何を議論し、何を決めるかということをあらかじめ決めておき、なるべくその期限までに終わられるように時間の管理をすることが必要です。しかし、状況によっては、大事なことが議論しきれていない場合などがあります。その場合には、話し合いの頻度を増やすなどして、なるべく先延ばししないように心がけましょう。

【直轄事務所における事例】

- ・ P I プロセスの明示、都市計画決定後の P I プロセスの明示等、懇談会等で口答で時期を伝えた。
- ・ アンケートで全体的な住民意見を把握し、併行して地域説明会を多く開催した。
- ・ 他の P I の事例等を参考に、公正かつ効率的に概略計画案を作成できるように目標とする期限を設定し、プロセス設計をした。
- ・ 市民と頻繁にコミュニケーションを図るため、毎月何らかのコミュニケーション活動を実施するようにプロセスを設計した。その結果、時間管理が自然とできている。

予防策・解決策2：プロセスに対して、第三者から監視、助言を得ることにより手続きの公正さを高める

プロセスの公正さや客観性を確保するために、第三者にプロセスの監視及び助言をしてもらうことも有効です。特に影響の大きい事業や社会的関心の高い事業の市民参画プロセスはプロセスの設計や管理が非常に重要となることから、内容だけでなく、プロセスについても第三者の立場から専門家に助言を求めることは有用です。

【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）(p3-1)」

(2)いつまで続けるのか先が見えないが、どうすればよいのか？

予防策・解決策1： プロセス、スケジュール、ゴールを適切に設計し、途中段階でも継続的に管理する

● 最初にプロセスを設計しておく

コミュニケーションのプロセスやスケジュール、最終的なゴールを最初の段階で設計し、途中段階でも継続的に管理することによって、いつまで続けるのかわからないというような状況に陥ることを予防できます。

● ステップを区切り、段階ごとに検討内容をフリーズさせる

大規模な事業等の複雑な計画検討では、プロセスを何段階かのステップに区切ることによって、議論の後戻りや堂々巡りを防ぎ、プロセス管理が容易になります。意見が出尽くした、または、同じ意見が繰り返されるようになったら一旦ステップを区切り、内容を確定させることが必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 次のステップに移行するときには、ニューズレターやホームページで情報提供をしたので、スムーズに次のステップに進むことができた。
- ・ P I 会議においては、各委員が述べた構想段階の総括を文書化し、構想段階の議論を区切った。構想段階と計画段階を区切ったことでプロセスの時間管理が図られた。
- ・ プロセスを進める中で、当初考えていなかった「代替案」を示していくことになり、ステップを細分化した。
- ・ プロセスに関して、委員間で合意が難しく、ステップを区切ることができなかった。
- ・ 具体的な手続きや時期に苦慮したこともあり、ステップ割りは不明瞭だった
- ・ ステップを区切り、スケジュールを示したことでプロセスの時間管理が図られた

予防策・解決策2： 議論が尽くされたら、検討された意見を文書化して総括する

● 決定事項を文書化する

議論が一通り尽くされたら、これまでに議論された内容や意見を総括し、文書化することで、区切りを付けることが容易になります。文書化された資料をニューズレターやパンフレットとして公開すれば、その他大勢の市民に対しても、これまでの検討内容と検討に区切りがついたことを周知することができます。

【直轄事務所における事例】

- ・ P I 会議においては、各委員が述べた構想段階の総括を文書化し、構想段階の議論を区切った。構想段階と計画段階を区切ったことでプロセスの時間管理が図られた。

【関連する記述】

「プロセスの時間管理(p3-8)」

4) 発議に関する質問と回答

(1) コミュニケーションプロセスの開始をどのように呼びかけるのか？

予防策・解決策1： プロセスやスケジュールを確認する

- スケジュールを約束する

コミュニケーションを開始するに当たり、これからどのようなプロセスやスケジュールで検討を進めていくのかを最初に示すことで、後のプロセスがスムーズに進むことが多いようです。また、市民参画の検討を実施する理由や過去の経緯を説明することも重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 時間的なスケジュールを示した。
- ・ 詳しい検討フロー図を示し、現在の段階を明らかにするとともに、どの段階で何を検討するのかを明確にしたことで、スムーズに議論を進めることができた。
- ・ 予算上の手続きに先行して P I を行ったことで、住民や関係者にとって事業のスケジュールが見えない状況だった。そのため地元には不安感が広がり、地元は「P I はいいから早く事業を実施して欲しい」という意見が強かった。
- ・ 厳密なスケジュールリングは行わず、できる限り早く市民意見に対応しようと努めた。
- ・ 何をどの段階で検討するかというプロセスと時間的なスケジュールを示した。その結果、議論の後戻りはなかった。

【関連する記述】

「コミュニケーションの進め方／発議(3-19)」

(2) 進め方のルールをどのように決めるのか？

予防策・解決策1： 最初に進め方について話し合い、ルールを決める

- 計画の進め方（プロセス体制）への意見や提案の収集
- 参加の場の目的、ルール、プロセス、到達点、体制、役割を共有化

コミュニケーションの早い段階において、住民や関係者に対して、参加の場の目的、ルール、プロセス、到達点等について、共有を図るとともにその公正性を確保します。

共有を図る方法としては、委員会や懇談会などの場で参加者に直接コミュニケーションの内容を示して共有を図ることが多く行われます。また、その結果をインターネットなどの情報媒体を通して公開しておくことも必要です。

【関連する記述】

「住民参加プロセスの目的、ルール、プロセス、到達点等を共有する(p3-20)」

5) 課題や目標の設定に関する質問と回答

(1) より多くの意見を集めるにはどうしたらよいか？

予防策・解決策1：多層多様な意見を把握することを心がける

● 多くの意見よりも多層、多様な意見を把握することが重要

多くの意見を集めることも重要ですが、その中に多様な利害関係者の意見が満遍なく含まれていることが重要です。なぜならば、一部のグループからだけ多くの意見を取ると、把握された市民のニーズが偏っているために偏った結論を導いてしまう恐れがあるためです。また、広く一般の意見を集める方法と一部の関係者と深い議論をして意見を集める方法を組み合わせるなど、多層の意見把握を行うと、バランスよく意見が把握でき有効です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 必要性の検討を行う段階では、広域的なコミュニケーションを図る必要があることから、オープンハウス、アンケートを実施し、計画案等の検討では、近隣地域に対し、説明会、意見を聴く会を実施した。
- ・ 誰でも参加できる意見交換会だけでなく、組織・団体の代表者で構成される人数の少ない懇談会を実施。その結果、懸念材料が発散せずに明確になった。利害関心のはっきりした組織・団体と一般住民を分けた効果があった。

● アンケートを活用する

広く一般の市民のニーズや意見を把握するためにアンケート調査が多く用いられます。アンケート調査は比較的安い費用で全体的な傾向を把握できるために使いやすい方法です。しかし、アンケートは使い方によっては数の議論になってしまうため、Win-Winの解決策をめざす本来の市民参画の目的

からはずれてしまう恐れがあります。そこで、選択式だけでなく、自由記述を増やすなど、なるべく参加者の利害関心を引き出せるような設計が必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ アンケートで得られた意見が多かったため、アンケートに書かれた全ての意見をいくつかに分類した。そのことで意見分析がされ、説得力のあるものになった。
- ・ 広域的な視点から、北西線の必要性、目的を明確にするため、アンケートを実施した。
- ・ H15年にニューズレター添付のアンケート等によって、市民からルート代替案に関する意見を聞き、その意見をもとに行政がルート代替案の図面を描いた。市民からの提案は地元のマスコミ等から評価された。

予防策・解決策2：複数の手法をセットで実施することによって、効果的に意見を把握できる

● オープンハウスと説明会をセットで実施する

オープンハウスは展示パネルで情報提供を行うだけでなく、説明をする職員と1対1で直接対話をすることができるため、個人的に詳細な情報を知りたい人には適した手法です。一方、説明会は他の多くの人の考えや意見を知ることができ、自分の考えも多くの人に伝えることができる手法です。両者は特性が違うため、両者をセットで実施すると相乗効果が期待できます。例えば、オープンハウスで基本的な情報を理解してもらうことで、説明会でより具体的で的確な質問や意見が期待できます。

【直轄事務所における事例】

- ・ 懇談会をフォローし、かつ対象者を広げて情報提供する狙いで、懇談会にオープンハウスを併設した。
- ・ 1対1のコミュニケーションができるオープンハウスと説明会形式で意見を聴取する場をセットで実施することにより、両者の特性を補完した。
- ・ オープンハウスと説明会をセットで実施した。説明会に来た人がオープンハウスの展示もセットで見ることができる。

【関連する記述】

「コミュニケーション手法／状況把握を目的とした手法(p4-4)」
「コミュニケーション手法／意見調査を目的とした手法(p4-8)」

(2) 多様な意見や提案をどのようにまとめるか？

予防策・解決策1：多様な意見を一致させるのではなく、地域全体の利益を考え、全員が受け入れられる合意を目指そう

- 必ずしも全員の意見を一致させる必要はない

市民参画の成果である推奨案と最終的な意思決定が区別されるべきであることは、「推奨案はどのような位置づけのものか？」で述べました。すなわち、公共事業の場合、多様な意見があっても最終的には意思決定権者が判断を下すことになります。

しかし、推奨案を絞り込む際にも、最終的には一案に絞り込む必要があります。その絞り込みの際に多様な意見をどのように集約するのか、苦心される事例が多いようです。多様な利害や関心を持つ人々が全員一致の合意に至るということは難しいことです。便益を受ける関係者と影響を受ける関係者が乖離する場合は、なおさらです。そのため、多くの関係者が関わる公共的な問題では、合意とは完全な意見の一致を指すのではなく、意見の相違はありながらも、すべての人が受け入れることができるという状態を指します。

● 社会（地域）全体の利益を考えてもらうように心がける

すべての人が受け入れることができるということが「合意」だとしても、そこに至るのも容易ではありません。個人個人の置かれた立場や利害関係が異なるため、個人的な損得をもとに議論しては一向に埒がきません。そこで、公共的な問題では、一人一人の市民が個人的な利害をもとに議論するのではなく、地域や社会全体の利益をもとに考えてもらうことが重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 二案に絞り込んでから計画案の絞り込みに苦労した。行政からは早期にルートを決定することが地域全体のメリットとなることも説明した。また、少数意見を取り込み、合意形成を図った。当初の予定よりも懇談会を1回分多く開催したが、最終的には満場一致で一つの案が承認された。

● 必ずしも全員の意見を一致させる必要はない

市民参画の成果である推奨案と最終的な意思決定が区別されるべきであることは、「推奨案はどのような位置づけのものか？」で述べました。すなわち、公共事業の場合、多様な意見があっても最終的には意思決定権者が判断を下すことになります。

しかし、推奨案を絞り込む際にも、最終的には一案に絞り込む必要があります。その絞り込みの際に多様な意見をどのように集約するのか、苦心される事例が多いようです。多様な利害や関心を持つ人々が全員一致の合意に至るということは難しいことです。便益を受ける関係者と影響を受ける関係者が乖離する場合は、なおさらです。そのため、多くの関係者が関わる公共的な問題では、合意とは完全な意見の一致を指すのではなく、意見の相違はありながらも、すべての人が受け入れることができるという状態を指します。

- 社会（地域）全体の利益を考えてもらうように心がける

すべての人が受け入れることができるということが「合意」だとしても、そこに至るのも容易ではありません。個人個人の置かれた立場や利害関係が異なるため、個人的な損得をもとに議論しては一向に埒があきません。そこで、公共的な問題では、一人一人の市民が個人的な利害をもとに議論するのではなく、地域や社会全体の利益をもとに考えてもらうことが重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 二案に絞り込んでから計画案の絞込みに苦勞した。行政からは早期にルートを決定的することが地域全体のメリットとなることも説明した。また、少数意見を取り込み、合意形成を図った。当初の予定よりも懇談会を1回分多く開催したが、最終的には満場一致で一つの案が承認された。

【関連する記述】

「多様な意見やニーズを集約し地域の課題や目標を共有する(p3-25)」
「心構え・予備知識／再構築(p2-11)」

(3) すぐに実現が難しい意見、提案に対してどうしたらよいか？

予防策・解決策1：すぐに対応できないときは、その旨を伝えた上で、後日返事をすることを伝える。

- すぐに対応できないことは対応方針を伝える

市民参画の場では、様々な意見や要望が出されますが、行政は管轄の違いや予算制約などからそのすべてに対応できるわけではありません。したがって、できないことやすぐには対応できないことはその旨を伝えることが重要です。そして、改めて、対応策について返事をすることを伝えることも重要です。できるかできないかわからない段階で、不確かな返事をしてしまうと、後に対応できなくなった場合に不信感につながるので、注意が必要です。

- 不確実な情報は、その旨を伝える

将来の不確実性を含むような情報について説明する場合も、その旨を理解してもらうように心がけましょう。将来推計値などは予測の幅を示すことも重要です。

【関連する記述】

「情報を公開し、プロセスを透明にする(p3-25)」
「あいまいな態度や誤解を招く態度をとらない(p3-23)」

(4) 声の大きい人の意見にひっぱられないか？

予防策・解決策1：より多くの人が発言する機会を設ける

● 討論の場では、満遍なく意見を聴く

説明会などの多くの人が集まる対話の場では、長い時間を使い、自分の思いを延々と話し続ける人がいます。それでは様々な人の意見を聴く時間がなくなってしまう。そうならないように、一人当たりの時間制限をつけることやなるべく多くの人が発言できるように発言の順番を決める等の工夫が必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 一部の人からの発言が多くなり、他の人が発言する機会が少なかったの
で、一人一人にマイクを回し、より幅広い意見を得た。

予防策・解決策2：意見を紙に書いてもらう

● 意見を紙やポストイットに書いてもらう

人前で発言をするのは難しいものです。特に声の大きい人と異なる意見を持っている人は反発を恐れ、発言を控えるかもしれません。そのような場合、ポストイット等に匿名で意見を書いてもらう手法が有効です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 把握した意見は行政職員がご意見記録メモに残すとともに、市民が直接記入したコメントカードも回収した。
- ・ 具体的な場所と結びつけて情報を得るために、意見を小さな紙に書き、地図やテーマの書かれたポスターに貼り付けるといった方法のアンケートを実施。

予防策・解決策3：発言の再構築をして相手の真意を確かめる

● 相手の話を良く聴き、再構築をする

声の大きな人は往々にして本当の利害、関心を表に出さずに発言しがちです。そのような場合には、真の利害、関心を探るべく、発言の再構築や聞き返しをして、発言の真意を確かめることが必要です。ファシリテーターが間に入ることも有効な手段です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 協議会では行政の司会者が委員の意見を再構築し、円滑な議論の進行を助けた。

【関連する記述】

「コミュニケーションの姿勢／客観的な判断を優先しながらも、感情的な意見にも耳を傾ける(p2-22)」
「コミュニケーション手法／対話を目的とした手法」
「心構え・予備知識／再構築 (p2-11)」

(5) 課題や目標をどのように設定するのか？

予防策・解決策1：課題・目標を参加者の中で共有する

● 地域の課題の掘り起こしと目的や計画へのニーズの把握と共有化

検討の進め方や会議の目的の共有化ができれば、いよいよ本論に入ります。まず地域の現状やその問題点、課題を整理し、参加者で共有化することが重要です。問題や課題が認識されていないと、どのような計画も必要のないことに見えてきます。問題や課題があるから何らかの対策が必要であるためです。課題が整理できたら、計画や施策の目的を共有化します。具体的な計画や施策は目的を実現する手段に過ぎません。目的に適っているかどうか後に問われることになりますので、目的の設定は非常に重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 行政側の意識と住民側の意識や目的が違い、目的が共有できず、必要性や計画に関する意見があまり出てこなかった。

予防策・解決策2：計画や事業の必要性を検討する

● 公益性の観点から事業の必要性を検討する

計画や事業の必要性に関して様々な意見がある場合や計画や事業の与える影響力が非常に大きい場合には、代替案の検討に入る前に計画や事業の必要性に関する議論を行う必要があります。多くの人が必要性を感じている場合には必要性に関する検討を省略する事例も見られます。

【直轄事務所における事例】

- ・ アンケートで賛成多数だったことを事業の必要性根拠の一つにしている。
- ・ 多くの人が事業の必要性を感じていたことから、必要性の検討を省略した。

【関連する記述】

「コミュニケーション手法／対話を目的とした手法 (4-18)」
「計画検討プロセスの基本的な進め方／課題や目標の設定(p3-22)」

6) 代替案の作成と評価に関する質問と回答

(1)なぜ代替案が必要か、代替案をどのように選定するのか？

予防策・解決策1：代替案の検討は、手続きの公正さを高め、最終的には選ばれる推奨案の妥当性を高めます。

代替案を設定することの目的は、目標を達成する可能性のあるあらゆる可能性を抽出し、それらを比較評価することにより、選ばれる案の優位性を合理的に確かめることにあります。代替案を設定することで、最終的に選ばれる案の妥当性を高められるだけでなく、手続き的にも公正さを高めることができます。

予防策・解決策2：目的を達成する可能性のある代替案を幅広く検討

- 複数の代替案を検討する
- 実施されない案（何もしない案）も含める
- 特定されたニーズを満たしつつ、目的を達成するための実施可能な包括的代替案をすべて作る

代替案は目標を達成する可能性のある案を幅広く検討する必要があります。代替案の数が少なすぎると恣意的に見られるので、複数の代替案を検討する必要があります。また、何もしない場合との比較も必要ですので、何も実施しない場合という代替案（ゼロオプション）も必要です。なお、代替案が多すぎる場合、評価や絞込みが困難になるため、その場合、案を集約するなど工夫が必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ P I 実施以前に、住民とのコミュニケーションの中で概ねのルートを示したいたため、P I 実施後には代替案は設定できなかった。

予防策・解決策3：市民から提案を求め主体性を高める

代替案を市民から提案してもらうことで、市民のニーズを案に反映させるとともに、市民が計画に積極的に関わり、主体性が高まることが、いくつかの事例から報告されています。

【直轄事務所における事例】

- ・ 地域住民の主体性や関心を高めるため、地域住民からルート代替案を提案してもらった。住民の意見が反映されたというプロセスが肯定的に受け止めてもらい、住民の主体性が高まった。

【関連する記述】

「計画検討プロセスの基本的な進め方／代替案の作成と評価(p3-26)」

(2)代替案の評価項目をどのように設定するのか？

予防策・解決策1：地域のニーズを踏まえ、配慮すべき視点を評価項目に反映する

● 市民（地域）の視点から評価の観点や評価基準の把握を行う

代替案の評価項目は、これから計画する案がどのような案であるべきかという価値判断が反映されるものです。例えば、効率性だけでなく、環境にも配慮する必要があるれば、環境という項目を評価項目に含める必要があります。したがって、地域のニーズや懸念、価値観も評価項目に反映することが重要です。

国土交通省道路局の「構想段階における市民参画型道路計画プロセスのガイドライン」では、次の①～⑤の分野を標準とし、地域の現状や計画の目的に応じて分野を追加（⑥その他）するものとしています。

- ①交通（広域的な幹線流動、地域内交通や歩行者交通等への効果や影響）
- ②環境（環境影響評価の評価項目を踏まえた広域的な環境、沿道環境への効果や影響）
- ③土地利用・市街地整備（都市構造、沿道土地利用やコミュニケティへの効果や影響）
- ④社会・地域経済（広域社会や地域産業等への効果や影響）
- ⑤事業性（事業に要する費用や技術的な制約条件等）
- ⑥その他（地域の現状や計画の目的に応じて追加すべき項目）

【関連する記述】

「計画検討プロセスの基本的な進め方／代替案の比較評価を行う（p3-27）」

7) 推奨案の決定に関する質問と回答

(1) 推奨案はどのような位置づけのものか？

予防策・解決策1：推奨案と最終的な意思決定は別であるが、両者が著しく異なることがないように注意する

- 推奨案と意思決定権者による意思決定は別である

多くの利害関係者（ステークホルダー）が関わる公共事業では通常、市民参画による検討の結果や複数案から絞り込まれた案は推奨案という位置づけにあり、意思決定者における意思決定結果とは区別されます。なぜならば、将来世代や観光客など事業から効果や影響を受ける可能性があるにも関わらず、参加することが困難なステークホルダーが存在すること、責任の所在を明確にすることなどがあげられます。

- 市民参画の結果と最終的な意思決定を乖離させない。

推奨案と最終的な意思決定は区別されるが、両者が著しく乖離するようなことがあれば、市民からの不信感を招き、市民参画の位置づけ事態も疑われるかもしれません。両者が乖離しないように、市民参画のプロセスで実施可能な案を選ぶことが重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 市民に公表した資料以外のことで意思決定の判断をくれないと説明した。

【関連する記述】

「合意形成と住民参加の違い(p 序-4)」「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(p3-1)」「推奨案を確定し周知する(p3-29)」

8) コミュニケーションの継続に関する質問と回答

(1) コミュニケーションは継続する必要があるのか？

予防策・解決策1：人的ネットワークを継続することが重要

- 日頃から市民とコミュニケーションを図る場、手段がある
- 継続的な議論や結果を次のステップに反映できる仕組みを確保する

市民参画は、計画を検討する等、特定のミッションに市民が関わるということが一般的です。そのため、ミッションが終われば、市民参画も終わってしまうのがちです。しかし、計画ができたからといってそこで終わりではなく、設計、施工、供用、維持管理と、その後の段階においても市民をはじめとする関係者とコミュニケーションを図りながら進めていくことが重要です。

早い段階から市民参画を開始し、関係者とコミュニケーションを図ることは、市民参画のもとで計画が作られることだけではなく、関係者間の人的ネットワークが構築されるという意味でも重要なことです。ひとたび人的ネットワークが形成されていれば、その後、トラブルや計画を変更しなくてはならない事態が生じて、ゼロからのスタートではないので、スムーズに解決策を協働で検討することができると考えられます。

地域の活性化対策等の市民参画等では、市民参画を継続すること自体も目的の一つとなっている事例もあります。

【直轄事務所における事例】

- ・ プロセス設計は、必ずしも当初から考えていたわけではなく、継続性を重視し、行政などによる会議等で議論しながら、決めていった。
- ・ 通常、市民参画型のワークショップなどを建設コンサルタントに業務発注する場合、年度後半に集中するため、年度前半に会議の空白期間が生じてしまい、市民の熱も冷めてしまうことも多い。そこで、新年度発注をできるだけ早く済ませたり、専門家が自主的にワークショップを実施するなど、住民参加の継続性を図り、市民の熱が冷めないように配慮した。

【関連する記述】

「コミュニケーションの継続 (p3-32)」

6-3 コミュニケーションの手法に関する質問と回答

(1) 様々な手法のどれかを使えばよいのか？

予防策・解決策1：各プロセスの目的に合わせた手法を複数組み合わせる
適用する

各々の手法はそれぞれ特徴があり、長所や短所、適用限界もあります。大事なことは、各々の目的に応じて、手法の特徴やポイント、留意点などを十分に踏まえ、場面に応じた適切な手法を適用することです。また、単一の手法だけではなく、複数の手法を組み合わせることで、各々の手法の短所を補いながら、コミュニケーションを深めていくことができます。

そのためには、担当者として、住民参加プロセスを十分検討し、様々な利害関係者のうち、誰に、どの程度の参加を求めるのかを準備しておく必要があります。

【関連する記述】

「コミュニケーション手法(p4-1)」

(2) 会場の設定をどのようにすればよいのか？

予防策・解決策1：検討内容や会議の目的に合わせ、会場を選択する

● 会議のタイプに応じた参加者の人数を設定する

会場の選択はどのようなコミュニケーションを行うかによって使い分ける必要があります。なるべく多くの人に説明し、多くの意見を聞く必要があれば、大きな会場が必要となりますが、会場が大きくなれば発言しにくくなるというデメリットもあります。したがって、なるべく本音の深い議論をしたいというときには向きません。

どのような会議を実施したいかということから、その目的に応じた会場や参加者の想定人数を設計していく必要があります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 具体的な検討内容を示したので、市民のより密度の高い本音を聴きたいということで、小さい会合を実施した。その結果、以前に実施していた意見を聴く会よりも発言者が増加した。
- ・ 行政と住民が対等なコミュニケーションが図れるよう、教室型ではなくグループ別に島状に机を配置。行政も各テーブルに分散して配席。

予防策・解決策2：話し合いがしやすい雰囲気をつくる

● 対立構造になりにくい席の配置を工夫する

従来型の説明会では、行政と住民が向かい合って座る席の配置が一般的でした。しかし、向かい合って座ることにより、行政対住民という対立構造を生みやすくなります。そのような対立構造にならないために、円形や少人数のグループごとに席を配置するなど、工夫が必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 円卓で図面を広げ、情報をわかりやすく伝えるよう努めながら議論をした。その結果、住民から出される意見も増え、誤解が生じることはなかった。
- ・ 会場の設定、レイアウトを工夫。対面式にならないような座席の配置にした。

● 発言しやすい雰囲気作りをする

一般の市民は大勢の人の前で発言することには慣れていません。また、内容的にもなじみの無いことも含まれます。したがって、参加者の緊張をほぐし、発言しやすい雰囲気を演出するために、参加者になじみのある話題についてまず議論してもらうことや視覚的に理解しやすいプレゼンテーションの工夫などが効果的です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 発言しやすい雰囲気作りとして、整備の課題につながる意見をもらうため、参加者が考える理想像から話をはじめた。

● もてなしの気持ちを会場の設定に入れる

市民参画のプロセスは市民が参加してくれてはじめて成立するものです。参加者をもてなす気持ちを形で示すことも重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 和やかな雰囲気に参加してもらえよう、お茶や茶菓等を用意。行政側もポロシャツなどラフな服装で参加。

【関連する記述】

「対話の場の設定(p3-13)」

(3) 参加の促進を図るにはどのような手法があるのか？

予防策・解決策1：事前の広報活動を積極的に実施し、参加を呼びかける

- 参加の場の参加者を増やす工夫をする
- 事前の広報活動を積極的に行う

有効な市民参画を実施するためには、参加者が多いということが重要です。参加者が少なければ、伝えたいことが伝わらないばかりか、ごく一部の人の意見しか聴くことができません。よって、なるべく多くの人に参加してもらうような工夫が必要です。多くの事例で、マスメディアを使って多くの人に参加を呼びかけたり、人の多く集まる商業施設などを利用し、オープンハウスを実施するなどの工夫がされています。

【直轄事務所における事例】

- ・ より多くの人に参加してもらうために、説明会の開催を知らせる広報をした。広報をした場合、広報をしなかったときの1.5～2.0倍の人が参加した。
- ・ 国土交通省とA市がアイデアを出し合い、公共施設や駅、商業施設、パーキングエリアなど、市民やユーザーが多く集まるような開催場所の工夫をした。
- ・ B市を通じて数名の自治会長を紹介してもらった。一般住民への説明会開催の周知に協力してもらい、説明会の参加者が集まった。
- ・ 懇談会を、市町村単位で個別に実施することで参加をしやすくしている。
- ・ 地域の行事に合わせてコミュニケーションの場を設けることにより、住民の関心を高めることができた。
- ・ 視覚的に興味をひく航空写真や立体地図などにより住民の関心を高めることができた。

【関連する記述】

「参加促進を目的とした手法(p4-14)」

(4) どのような方法で情報を提供するのが望ましいか？

予防策・解決策1：極力情報をオープンにする

- インターネットを活用し情報をオープンにする
- 欠席者への情報周知を徹底する
- 重要な情報は他人から伝えられる前に自ら発表する
- 都合の悪い情報を隠さない

情報提供でまず大事なことは情報を極力オープンにすることです。インターネット等の情報媒体を使い、広く一般に情報提供することが必要です。会議の資料や議事録等も公開するようにすると、会議に参加できなかった人にも周知でき、次の回からの議論もスムーズに進めることができます。個人情報

報保護の視点からの注意は必要ですが、事業者にとっても都合の悪い情報でも情報を隠さないという姿勢が大切です。

予防策・解決策2： 情報ニーズに合わせ、わかりやすい見せ方に心がけましよう

- 関心に応じて情報が選べるように

利害や関心の大きさ等の違いに応じて、情報に対するニーズも様々です。したがって、多くの詳細な情報を欲する人もいれば、ポイントだけわかればよいという人もいるはずです。様々な情報ニーズに対応できるように、情報のレベルも複数のチャンネルを選べるようになっていないと良いでしょう。

- 発表資料は結論を先に書く

- 発表資料は見やすいレイアウトを心がける

広く一般に公開する発表資料はわかりやすいことが重要です。ポイントがすぐわかるように結論は先に書くと良いでしょう。見やすいレイアウトや読みやすい文章にも心がけましょう。

(5) ファシリテーターはどのような役割か？どのように確保するのか？

予防策・解決策1： ファシリテーターは対話の円滑化を図るほか、会議のプロセスを設計・運営する役割も担う

- ファシリテーターは会議を円滑に進め、議論の深まりを促進する手助けをする人

ファシリテーターは第三者的な立場から、話し合いが円滑に進み、議論の深まりを促進する手助けをする人です。ファシリテーターは発言者の発言の真意（利害関心）を引き出すべく、質問をし、発言の再構築を行います。それにより、相手の利害関心がわかりやすくなる、自分の言いたいことが相手に伝わる、相手の質問に対して回答を考える余裕が生まれる、などの効果が期待できます。

- ファシリテーターは会議の設計、計画、運営も行うこともある

ファシリテーターは対話の促進をするだけでなく、会議の設計、計画、運営も行う場合があります。これには、通常、行政が担う事業執行者としての役割と会議のプロセスの設計、運営者としての二つの役割を分離することで、

行政の負担を軽くするだけでなく、プロセスの中立性、公正性を高める狙いがあります。

- 有能なファシリテーターの情報を集めておく

アメリカでは、ファシリテーターの名簿がありますが、今のところわが国では、ファシリテーターの体系的な登録システムや資格は存在しないので、人づてに評判の良いファシリテーターの情報を聞くことや、自ら会ってみることが必要です。

- 有能なファシリテーターを育てることも重要

建設コンサルタントの技術者や NPO などのファシリテーション技術を持った人がファシリテーターになることが多いようですが、いくつかの事例では、コミュニケーション技術に長けたアナウンサーや司会業を専門とする人がファシリテーターとして活躍しているケースがあります。これらの職種の人は専門的な知識は持っていませんが、コミュニケーション技術に長けていますから、専門的な内容について、ある程度勉強すれば十分ファシリテーターとして活躍できる可能性を持っています。有能なファシリテーターになるには経験を積むことが不可欠なので、多くの経験を通じてファシリテーターを育てていくことも重要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 懇談会の進行役もワーキンググループに参加することによって、専門性を補完した。その結果、懇談会の始めのうちは会を進行することが主な役割であったが、次第に参加者からの意見を再構築し皆さんに伝えるようになり、より意欲的に進行を務めた。
- ・ 議事進行役(ファシリテータ)を導入して効率的な議論を促す。そのため進行役として専門性の高い地元の人にファシリテーターを依頼。地元での人材育成にもつながる。

【関連する記述】

「ファシリテーター(p2-15)」

(6)議論の発散や後戻りが起こらないためにどうすればよいか？

予防策・解決策1：これまでの既決事項や前回までの議論を参加者に伝えることが議論の後戻りを防ぐ

- ステップごとの確定内容を公表する

話し合いを進めていくと、すでに終わった議論が何度も繰り返されたりすることや、すでに決まったにも関わらず以前の議論が再び繰り返されることがあります。そのようなことを防ぐためにプロセスのステップを区切り、ステップごとに議論された内容を広く公表することが有効です。これにより、

新しく参加した関係者もあらかじめ前回までの議論を知ることができるだけでなく、プロセスをマネジメントする側もすでに終わった議論であることを説明しやすくなります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 次のステップに移行するときには、ニューズレターやホームページで情報提供をしたので、スムーズに次のステップに進むことができた。
- ・ 懇談会に参加していない人にもプロセスや会議の検討結果を伝えるため、ニューズレターを発行し、周知した。P Iを実施しているという認知度は高かった。

● 前回までの振り返りを実施する

前回まで参加していなかった人が、これまでにどのような議論がなされてきたかということを知ることが議論の繰り返しや後戻りを防ぐために重要なことです。よって、会議の冒頭で前回までのおさらいを実施して、議論の後戻りを防ぐ工夫をしている事例などがあります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 毎回の参加者の約6割が初参加であるため、懇談会各回の冒頭にそれまでのおさらいの説明を実施した。議論の後戻りがなく、円滑に会が進行した。
- ・ C B手法の基本的なステップに沿って委員会各回での議題も予め決定した。検討委員会のステップは会議の中で前回の振り返りや議事録の確認を行っただけであるが、特に問題はなかった。

【関連する記述】

「プロセスの時間管理(3-8)」 「広報資料・ホームページ」

● ファシリテーターを活用する

コミュニケーション活動を促進するファシリテーターを活用する

議論を円滑に進めるために、ファシリテーターと呼ばれる第三者を活用することが効果的です。ファシリテーターは発言者の発言を受け止め、聞き返しや会話の再構築を行うことによって、議論を整理し、議論を円滑に進めることを助ける役割を持った人です。ファシリテーターは中立的な立場から議論の進行を助けることができるので、議論が発散しそうなときや関係の無い意見で議論が妨害されるようなときに、議論の方向をコントロールし、話し合いが正常に進むように働きかけることができます。

【直轄事務所における事例】

- ・ 話し合いを円滑に進めるため、中立な立場の司会者（ファシリテーター）を導入し、議事進行した。その結果、行政側も市民の側も相手の真意がわかり、円滑にコミュニケーションが図られた。

- 意見交換会の話し合いを円滑に進めるため、ファシリテーターを導入した。その結果、上手く意見を整理し、話し手と聞き手の意思疎通が図られ、行政にとっても住民にとっても好評だった。
- 意見交換会では、お互いの意見の理解を深めるために協議会の委員長がファシリテーターとなり、意見の再構築をした。結果として、上手に話し合いを進行していただいた。
- 地域住民と行政には利害関係があるため、互いに公正にコミュニケーションが図れるように、会の進行を第三者であるファシリテーター（建設コンサルタント）に依頼した。
- グループ討議の際も各グループにファシリテーターを導入し、学生等にも協力してもらい、みんなでわいわい言いながら意見を出せるような雰囲気をつくった。
- ファシリテーターが各テーブルを回ってグループでの討議にアドバイス。

(7) 少数意見はどのように反映させたらよいか

予防策・解決策1：数の議論に持ち込まず多様な意見を取り込む最良の解決策を探ろう

- 数の議論に持ち込まず少数意見を取り込む方法を検討する

市民参画の利点は、話し合いを通じて、より良い案を模索できる点で、それが投票のような方法と決定的に違う点です。したがって、少数意見でも優れたアイデアや重要な事項については、案に反映する方法を検討することが必要です。

【直轄事務所における事例】

- ・ 二案に絞り込んでから計画案の絞り込みに苦労した。行政からは早期にルートを決断することが地域全体のメリットとなることも説明した。また、少数意見を取り込み、合意形成を図った。当初の予定よりも懇談会を1回分多く開催したが、最終的には満場一致で一つの案が承認された。

予防策・解決策2：意見を視覚化する

- 議論のポイントをリアルタイムで記録

会議の場で出された多様な意見をリアルタイムで記録し、視覚化することで会場にいる参加者がその場でどのような意見が出されたかということを確認できます。参加者はそれを見ながら、より良い解決策を検討することができるので、少数意見を取り込むこともしやすくなります。

【直轄事務所における事例】

- ・ 記録係を設けて、議論のポイントを同時進行で記録した。その結果、やり取りの結果が形として残るとともに、発言の真意が確認できた。
- ・ 参加者の発言のポイントをその場で書き出して成果を確認。実施後、参加者に対して記録をニューズレターにまとめて配布。

予防策・解決策3：意見を計画案に反映することで参加者の満足度が高まる

- 発言が受けとめられ、考慮されたと感じること

少数意見に限らず、出された意見を計画案に取り込むは、参加者にとって、参加する意義を感じることができ重要なことです。何らかの形で意見を反映できないかどうか検討しましょう。

【直轄事務所における事例】

- ・ 事業主体がまとめた計画案を説明会やアンケートで住民に示し、住民からもらった意見をこの計画案に反映し、変更した点を計画案の中に明示した。

- 住民が出したいくつかの計画案についても検討し、その内の一つが比較案の一つに選ばれた。その後、更に絞り込む為に重要視すべき点に関してアンケートなどで意見を求めた。
- 先に改善メニューを幅広く提示し、委員会の中で懸念事項を議論しながら、案を削っていく方式をとったが、その理由を合理的に説明できないものもあり、住民としては何で成案されたものができるのか、理解されないこともあった。

6-4 紛争・対立・不信感に関する質問と回答

(1) 市民からの反発があり、事業が停滞しているが、どのように解決すればよい か

予防策・解決策1: 反発の裏に隠された真の利害・関心を明らかにする

- 明された意見ではなく、本当の利害、関心を聴く

市民からの反発がある場合、市民の意見は往々にして「反対」等の立場の表明であることが多いため、その背後にどのような懸念があるのかということが隠れがちです。市民からの反発などが起こった場合、まずはその背後に隠された真の懸念、不安、利害は何かということを聴くことから始まります。

利害や関心には、計画内容や効果や影響等の実質的な利害、関心だけでなく、検討の進め方等のプロセス上の利害、関心、感情的、心理的な利害、関心があり、相手の利害、関心に関する認識を間違えると、より良い解決策を見つけることも難しくなってしまいます。よって、相手の利害、関心がどのようなものかを見極めることが非常に重要なことです。

【関連する記述】

「状況に応じて留意すべき事項（予防策）（p5-7）」

(2) 住民から信頼されるよう努力して合意形成を進めてきましたが、なかなか信頼が得られません。

予防策・解決策1:

信用をなくす不誠実な行為の例として、次のようなものがあげられます。

- ・ 意見の衝突を解決しようとせずに、柔軟性のないスケジュールに固執する
- ・ 住民を無視、排除し、住民の意見に応答しない
- ・ 約束を破る
- ・ 過去の合意事項を勝手に変更する
- ・ 十分合意が得られていない事項について既成事実を作る
- ・ 連絡不行き届き
- ・ あいまいな態度をとる

信頼を得ることは大変ですが、信頼を失うことは簡単です。信頼性を失墜させないために、以下の点を認識することが必要です。

- 「信頼醸成」という目的は捨て去れ

もし、事業者が信頼を得るためだけに行動していると住民が知ったら住民は事業者を信頼する気にならないでしょう。社会心理学においては「信頼醸成のパラドックス」と呼ばれており、信頼を得るためには逆説的ですが、信頼醸成という目的を捨て去ることが大切とされています。すなわち、目の前

の事業執行にとらわれることなく、本来の目的、つまり国民の生活の満足感を高めるために事業を行っていることを常に忘れないで振る舞うことが大切なのです。ある直轄事務所長は、「信頼関係を築けるかどうかは担当の職員の住民に対する熱意によるところが大きい」と指摘しています。

● 信頼は非対称

心理学研究の知見によれば、信頼は、獲得することは非常に大変ですが、一方、失うことはいとも簡単であることが知られています。これを Slovic の「信頼の非対称性原理」といいます。したがって、不誠実な行為によって、それまで築いてきた信頼を傷つけないよう日々心がけなければならないということは言うまでもありません。

● 不信感の理由を見誤ってはいけない

信頼には、「能力に対する信頼」と「意図に対する信頼」があると言われています。前者は、相手が期待する結果を達成できる能力があるかどうかという信頼であり、後者は、能力の如何にかかわらず相手が自分を裏切るような意図を持っているかどうかにかかわる信頼です。例えば、もし意図に対する信頼感が欠如しているときに「能力の信頼」についてのアピールをいくらしても逆効果になることもあるでしょう。不信感の理由を的確に把握し、それに応じた対処をとる必要があります。

● 自ら情報を発信

住民に指摘させる前に事業に関する情報を自ら発信することが必要です。

【関連する記述】

「状況に応じて留意すべき事項（予防策）（p5-7）」

(3) 行政は事業を無理矢理進めようとしているのではないか、という懸念を住民に抱かれてしまったが、どうしたらよいのか

事業の経済性、施工性および完成後の景観など十分に検討した計画案を数案作成し、各案について平面図や断面図を示して説明したが、参加者にうまく完成イメージが伝わらず、判断してもらうことができなかった。

結果的に議論が滞り、参加者の中からは「たくさんの案を見せて、無理矢理選ばせて事業を進めようとしているのではないか」との意見も出された

予防策・解決策1：「人は往々にして結果以上にプロセスの公正さを重視している」ことを認識しましょう

事業計画や事業プロセスに関する情報を関係者、特に事業によって何らかの影響を受ける住民に伝えるのが遅れてしまい、行政に対する反発や不信感

を抱かれてしまい、話し合いが前に進みません。自分たちの知らないところで物事が決まっていたり、既決事項の事後報告だけしてすますということに対する反発をよく耳にします。社会心理学の研究成果では、「人は、往々にして結果以上にプロセスの公正さに敏感になる傾向がある」ことが示されています。プロセスの公正さは、「手続的公正」とも呼ばれ、その重要性が近年注目されるようになってきました。情報の早期提供は公正なプロセスの一つと言えます。

ある事例では、「高規格道路事業に対して絶滅が危惧されている希少種の存在を理由に自然保護団体から反発があったが、彼らの要望に対して彼らを含めた現地調査を素早く実施し、公表したため理解が得られた」と報告されています。公正なプロセスが評価されていると考えられます。

また、公正な手続は早期情報提供や意見反映ばかりではなく、

- ・ 参加の機会があること
- ・ 計画を変更、修正し得る機会があること
- ・ 発言が決定者に受けとめられ、考慮されたと感じる事

等も含まれます。

なお、早期周知、早期話し合いの効果としては、公正な手続きとして住民に好意的に受け取られることの他にも、

- ・ 計画の変更が許される段階で住民の意見を聞くことができます
- ・ ユーザーである住民の意見を反映しやすい
- ・ 計画者にとっても手戻りが減ることが期待できます

等が考えられます。

【関連する記述】

「状況に応じて留意すべき事項（予防策）」（p5-7）」

(4) 行政の対応に対し、住民に不信感を抱かれてしまったがどう対応すべきか

住民からの要望や苦情に対して自分なりに適切に対応し、合意形成に向けて取り組んできたのですが、説明会の際ある住民から「行政の対応はいつも悪い。どこに相談したらよいかもわかりにくい」と批判され、これまで良い雰囲気を進めてきた合意形成に少しずつ良くない影響が出てきています。今後どのように対応すべきでしょうか。

予防策・解決策1：不信感の原因を明らかにする

すでに不信感をもたれているような場合は、その不信感の原因が何であるかということを確認する必要があります。信頼には、「能力に対する信頼」と「意図に対する信頼」があるといわれています。前者は、相手が期待する結果を達成できる能力があるかどうかということに対する信頼であり、後者は、能力の如何に関わらず、相手が自分を裏切るような意図を持っているか

どうかということに関わる信頼です。不信感の原因を見誤ると有効な解決策も見出せません。

予防策・解決策2：信頼を得ることを目的化してはならない

社会心理学では、信頼を得ることを目的化すると逆に信頼を失うという「信頼醸成のパラドクス」ということが知られています。すなわち、もし、行政が市民から信頼を得るためだけに行動していると知ったら、市民は行政を信頼する気にはなれないでしょう。よって、本来の目的である公共の利益や満足度を高めるために取り組む姿勢が大切です。

予防策・解決策3：誠意を尽くす

市民をはじめとする関係者と良好な関係を築くためには、最後は誠意を尽くすということに尽きます。以下のような姿勢は誠意を尽くす上で重要なことです。

- ・ 約束を守る
- ・ 市民の声を無視しない
- ・ 感情的にならない
- ・ 相手の人格を尊重する
- ・ あいまいな態度をとらない

【関連する記述】

「状況に応じて留意すべき事項（予防策）」

(5) 行政の担当者が変わったとたんに住民とのトラブルが発生してしまったがその対応策は？

人事異動で住民参加の事業の担当になりました。昨年度は住民と行政との関係は良好と聞いていましたので、ある程度安心しながら、住民との会合に先日初めて出席しましたが、予想に反して住民からの風当たりが強く、良好なコミュニケーションを図ることができませんでした。

前任の担当者のコミュニケーションが上手だったのか、私が下手だったのかわかりませんが、どのようにすべきだったのでしょうか。

予防策・解決策1：ささいなことも文書化・共有化しましょう

人事異動により、せっかく築いてきた地元との信頼関係が途絶えたり、不十分な引継によりトラブルが生じたりする事例が数多く報告されています。人事異動に関連する問題には以下のようなものがあげられます。事業実施において、事業実施者と地元住民との約束事が積み重ねられていきますが、事業実施者側の人事異動時に約束ごとが引き継がれない場合には、約束事の存

在を知らないことを地元住民から指摘されたり、約束事に基づく履行をしないことにより、地元住民等からの信頼を失い、事業の進捗に悪影響を及ぼすことにつながります。特に約束ごとが無い場合においても、事業実施担当者と地元住民等との間に個人的な信頼関係が構築されている場合には、人事異動があっただけで信頼関係が途絶え、円滑なコミュニケーションに支障を来す場合があります。

- 日常から引継事項の文書化に努め、共有化しておきましょう

引継事項（約束事を含む協議記録）は、日常業務において必ず文書化して保存しておくようにします。また、その内容は所内で共有しておく必要があります。文書化し保存することで、人事異動により引継時の引継漏れをかなり防ぐことができます。また、情報を共有化することで、組織として引継事項の漏れも軽減できます。

- 前任者と後任者が一緒に挨拶をしましょう

個人的な信頼関係の引継は難しいのですが、引継時に重要な地元住民等に前任者と後任者が一緒に挨拶に行く等により、極力人間関係の断絶を軽減することは可能と思われます。また、個人的な信頼関係が特定の職員に集中しないように、関係職員複数が信頼関係を持つ努力も必要でしょう。

- コミュニケーションに際しての心構えや聴き方を再確認しましょう

【関連する記述】

「心構え・予備知識(p2-21)」「聴く技術(p2-5)」「状況に応じて留意すべき事項（予防策）(p5-7)」

(6) 対立がある中でコミュニケーションを行うには？

予防策・解決策1：公共的な問題は関係者間で利害の不一致があるのは当然のこと

多くの関係者が関わる公共的な問題では、関係者間で利害の不一致があるのが普通です。行政対市民という対立構造がマスコミ等で取り上げられることが多いですが、行政がその他の市民の代弁者である場合も多く、その裏には市民対市民という利害の対立があります。関係者間の対立をどのように解決するかということが行政にとって重要な仕事と言えます。

予防策・解決策2：個人的な利害の議論と公益性の議論を区別する。公益性を議論する構想段階と利害調整を行う計画段階を区別する

関係者間の対立には、個人的な利害、関心と公益性に関わる利害、関心が混在している場合があります。計画や事業を実施するかどうかを議論するためには公益的な視点から議論する必要があります。そのため、公益的な議論をする段階とその後の個別の利害調整を行う段階を区別することが重要です。道路計画合意形成研究会（2001年）では、構想段階（行政と市民等が当該計画の必要性を検討し、幅広い選択肢の中から候補となるルート当を行政が絞り込む段階）と計画段階（当該計画による公共の利益と市民当の権利との調整を図り、事業実施の前提となる計画を行政が決定する段階）を明確に分離しています。このように、公益性の観点からその計画や事業を実施すべきかどうかを判断したあと、個別の利害調整を行いましょう。

【関連する記述】

「利害・関心に基づく問題解決(p2-3)」

6-5 その他

(1) 自分勝手・無責任な意見に対しては？

現実の合意形成の場面では、話し合いの場の設定や、住民への対応に努力しても、話し合いの場にすらついてもらえなかったり、話し合いの場についてとしても自分の意見を一方的に述べるだけで進展しなかったりするケースもあります。このような場合に円滑な話し合いを行うにはどうすれば良いでしょうか。

予防策・解決策1：まずは聴くこと、そして相手の真意を理解し、双方が満足する解決策を見つけましょう

- 感情的にならないこと

決して感情的にならず、冷静に一步下がって情報を集め、状況を客観的に観察することが重要です。

- まずはよく聴くこと

相手が感情的になっているときは、まずは相手の声に耳を傾けましょう。その際、聴き手は話しすぎないことです。また、もし自分の考え方と違うと感じても相手の言うことを批判してはいけません。

- 再構築してあげること

再構築とは、相手の発言をわかりやすく言い換えることです。再構築によって、話し相手にとっては言いたかったこと、伝えたかったことが相手に理解されることが確認でき、自分にとっても回答、対応可能な意見として受けとめることができます。再構築の際は、「なぜ、そうしたいのですか」「何が問題なのですか？」「どのようなことが気にかかるのですか？」という質問により、相手の真の意向（利害・関心）を引き出すことが出来ます。その上で、双方にとってより望ましい解決策を見つける努力をすればよいのです。その際、相手の面子を損なわないことも大切です。

- 小さなことから決着をつけ、はずみをつけよ

問題全体についての合意をとりつけることがとても不可能なことのようになれば、合意内容を何段階かに分けて、小さなことから一步一步段階を踏んで話し合っていくことで、全体合意へ進みやすくなる場合があります。

- 多様な利害を持つ人々と同じ場で話し合しましょう

自分の立場を強く主張する住民が、自分と違う立場の人の意見を聞いたり、自分の意見に対する他の住民の反応を直に感じる場面におかれることによ

り、公共意識が高められ、広い視野を持った判断に移行することが期待されます。そのためには、様々な意見を持つ住民や行政が一堂に会する話し合いの場を設定し、そこに相手に参加をしてもらう努力を、上記の取り組みと一緒に行うことが重要です。

【関連する記述】

「聴く技術(p2-5)」

(2) 住民の要求をどこまで受け入れたらよいか？

住民の要求をどこまで受け入れればよいかということは現場における切実な問題です。いざ事業を行うとなると「なるべく良いもの、地域のためになるものを」と考えるのは、住民の自然な感覚です。それに答えていくのが行政の役割であることは異論の余地はありません。

しかし、限られた予算や工期の中でそれら全てを実現することはまず不可能でしょう。現場担当者に難しい判断を迫られることも多々生じると考えられますがどうすればよいのでしょうか。

予防策・解決策1：

● **まず住民の真意を把握しましょう**

まず、住民の話に耳を傾けることが重要です。たとえ出来ないことがわかっていても要望や不満は最後まで聞くことが信頼を失わないために重要です（心理カウンセラーの技法に類似）。また、最後まで聞くことのメリットは、一見非合理に聞こえる意見だったとしても、その背後に隠れた本当の利害・関心がある場合があり、解決可能な場合があることです。

● **制約条件を明確に示しましょう**

様々な住民の要求に対して、できること、できないことの判断は、制約条件にかかってきます。そのためにはリソース及び制約条件のリストを作っておくことが有効です。そして、制約条件といっても全く検討の余地のないものと、条件によっては多少の変更の余地があるものと、住民の対応によっては可能性のあるもの等に分類し、そのニュアンスの違いも含めて制約条件を早い段階で正確に伝えることが重要です。できないことをできると言うことは結果的に信用を著しく失墜させることになるので、どうしてもできないような要望・意見に対しては、はっきりとできない理由を述べた上で意思表示することが必要です。

- 情報は包み隠さず公開しましょう

このように制約に関する情報を提供することは、行政に対する信頼性を高めることが期待できるばかりではなく、住民の側もその制約の中で考えてくれる可能性が高まります。予算に関することや内部事情などは、なかなか情報を出しにくいものもありますが、隠しては住民の信頼を得ることがますます難しくなるでしょう。また、できるだけ余裕のあるスケジュールを組むことも重要です。

【関連する記述】

「聴く技術(p2-5)」 「情報を公開し、プロセスを透明にする(p2-25)」

(3) 合意形成の途中段階で状況が変化したら？

通常、一つのプロジェクトの期間は、計画・調査の段階から供用開始までかなりの年数を要します。その間、社会、経済状況や住民のニーズ、政策等は時々刻々と変化しています。過去の合意は状況が変化したために変更を余儀なくされることもあります。対応を誤ると状況が変化したために住民の不信をまねく恐れもあります。このようにダイナミックに変化する状況にどのように対処し、そして円滑に合意形成を図ってゆけばよいのでしょうか。

予防策・解決策1： 変化は当然起こるもの、密なコミュニケーションで乗り切りましょう

- 変化は生じるものと認識し住民に遅滞なく伝える

変化は当然起こるものと常に認識しておくことが大切です。変化を上手にマネジメントするために有力な手段は、住民との緊密なコミュニケーションです。状況の変化に応じて、何らかの変更が必要な時に何の断りもなく勝手に進めてしまったら、住民の不信感を招くことは容易に想像がつきます。常に情報を収集し、それを参加者に伝達する必要があります。特定の事項または課題には変化がないという期待を抱かせるよりは、物事が急速に変更していること、また物事がすべて丸く収まると保障できないことを説明すべきでしょう。最も可能性の高い変化の原因に注意を払い、検討に関わるすべての人に対して、変化の原因と結果の両方について率直に伝えることが重要です。

- 日頃のコミュニケーションにより住民の側の変化を把握する

一方、変化は、社会状況や事業者の組織の内部ばかりではなく、住民の側にも生じます。長い間コミュニケーションをおさなりにしていると、次第に住民の意識も変化し、再び話し合いを行ったときに意見が大きく食い違うこともあります。したがって、そのような事態を招かぬように継続的に情報提

供や意見交換といったコミュニケーションを図ってゆくことが非常に重要です。企画段階で協議を始め調査設計段階へ移行する中で、関係者の意見が変わり手戻りが生じるケースが多々あったことから、急変する社会事情の中では、双方の情報連絡を密にすることが肝要であると明快に指摘する事務所長もいます。

【関連する記述】

「情報を公開し、プロセスを透明にする(p2-25)」
「コミュニケーションの継続(p3-32)」

(4) マスコミ対応の留意点は？

まず、間違った報道や誇張表現によってあらぬ誤解を招かないためにも記者等マスコミとのコミュニケーションが大切であることを理解することが大切です。その上で、記者等マスコミの立場に配慮した主な留意点を記者発表資料の書き方、取材対応の仕方を例に紹介します。

予防策・解決策1：

まず、間違った報道や誇張表現によってあらぬ誤解を招かないためにも記者等マスコミとのコミュニケーションが大切であることを理解することが大切です。その上で、記者等マスコミの立場に配慮した主な留意点を記者発表資料の書き方、取材対応の仕方を例に紹介します。

● 記者発表資料の書き方

- ・ タイトルは二本立て（メインタイトルとサブタイトル）にせよ見出しが決め手になる。創意工夫して簡潔ですぐ分かることばを考えよ
- ・ 結論を先に書くこと
- ・ 文章は短く。一文三行以内に
- ・ データや詳細資料はニュースリリースの本文とは離し、別添や後述資料にする
- ・ 見やすいレイアウトを考える

● 取材対応のポイント

- ・ 質問には結論をまず話すこと。その後に例えば「なぜそういうことになったのか、背景（あるいは原因）が三つあります」など
- ・ 強調したいことは「見出し」になるようなキーワードを使って話す
- ・ 簡潔に話すこと（できれば 30 秒以内で）
- ・ 解説は Y(Yesterday)、T(Today)、T(Tomorrow)の視点から説明するように心がける
- ・ 記者の誤解や知識不足をあからさまに指摘しないこと。プロの立場から分かりやすく説明する
- ・ 誤報のないよう、別れ際に一言確認する

コミュニケーションのプロセスが進行する中で、事業の社会的注目が高まることがあります。社会的注目が高まると、コミュニケーション活動は様々

な影響を受けます。地域社会が事業の動向を注目しているケースや、社会的な批判が強まるようなケースなどでは、合意形成にあたって様々な工夫が求められます。

一般に事業の社会的注目が高まると、マスコミなどで大きくその問題が取り上げられます。このような場合には、マスコミに対して必要な情報提供を行い、情報の偏りや不足がないように配慮することが必要です。また、様々な情報提供の手法を活用して、当該地域に対し積極的な情報提供を行い、誤解や不理解が生じないように分かりやすく説明していくことが求められます。そして、多様な意見やニーズを広く集めてそれを集約化し、課題や目標を共有化した上で、代替案の提示や評価といったプロセスにつなげていくことが必要です。

(5) 地域や事業によってやり方は違うのでは？

予防策・解決策1：

合意形成や住民参加はこれまで数多く実施されてきましたが、どの事例をとっても全く同じプロセスや手法が適用されたことはありません。合意形成や住民参加の技術は座学だけでなく、職場の経験のある担当者らとともに担当者自らが検討したことを実践し、結果をお互いに意見交換をすることによってスキルアップしていくことが重要です。

【関連する記述】

「地域特性 (p5-4)」

(6) 事業の実施までの時間的猶予が少ない場合にどうしたらよいのか？

予防策・解決策1：

当該事業の早期実施が必要不可欠である、事業に必要な手続きの期限が迫っている、など合意形成までの時間の猶予が少ない場合には、十分なコミュニケーション活動が行えないことがあります。

一般に合意形成までの時間は、事業特性や地域特性を考慮して十分に確保することが先決ですが、様々な事情から時間の猶予が少ない場合には、合意形成を行う論点を絞り込んだり、参加の場やプロセスの縮小が可能かどうかを検討する、コミュニケーション手法の内容や実施回数を工夫するなどの検討が必要になります。また、時間が限られた中で、コミュニケーションを頻繁に密に行うことも考えられます。

【関連する記述】

「プロセスの時間管理 (p3-8)」

第7章

事 例

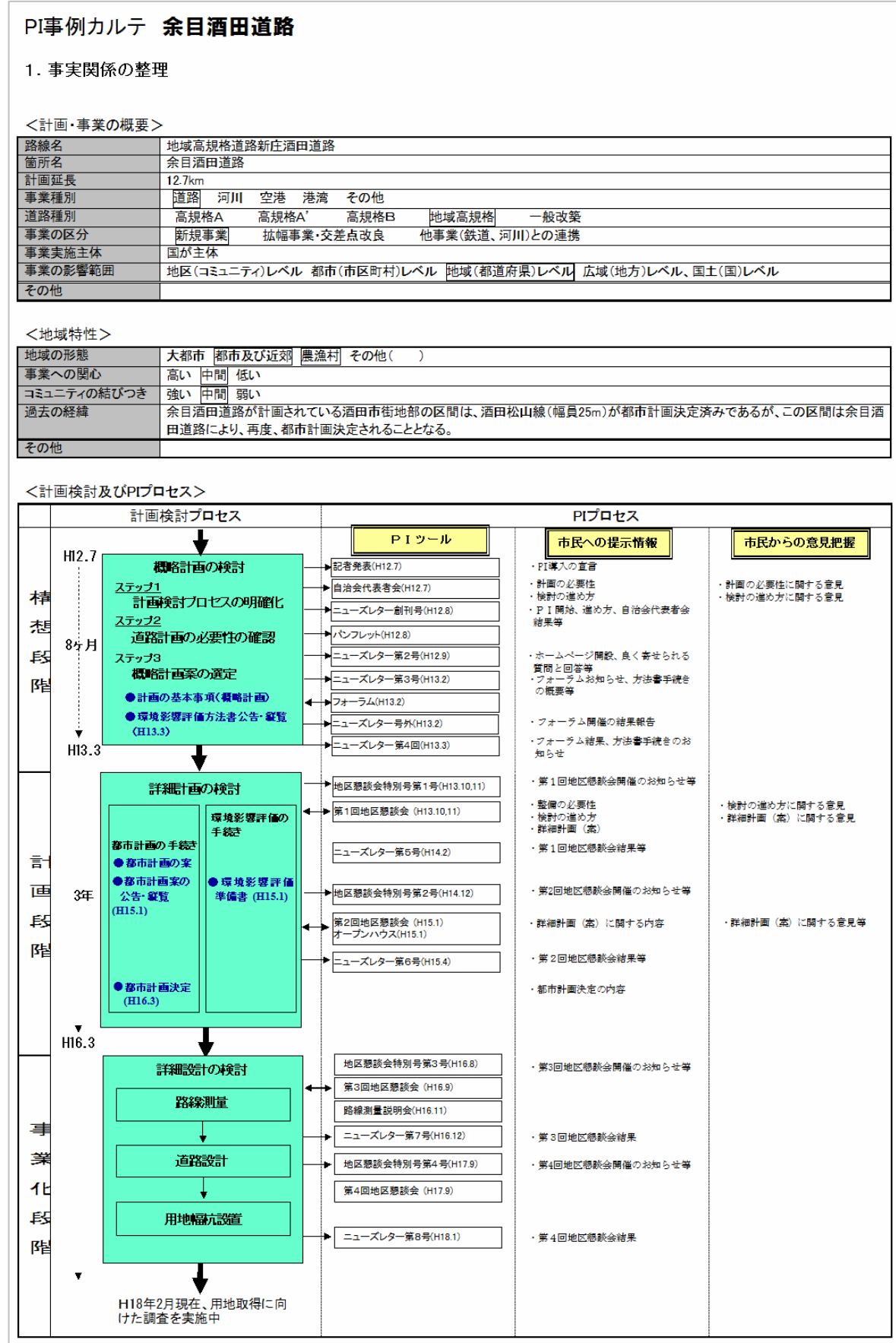
第7章 事例

番号	事業分野	路線名	事業段階	事業箇所	コミュニケーション手法
1	道路事業	地域高規格道路 余目酒田道路 (新庄酒田道路)	構想段階 計画段階 事業化段階	山形県酒田市 ～庄内町	説明会、公聴会、オープンハウス、イベント、ニューズレター、電話・メール・はがき等、パンフレット、メディア、ホームページ、その他
2	道路事業	東京外かく環状道路	構想段階 計画段階	練馬区 杉並区 武蔵野市 三鷹市 世田谷区 調布市 狛江市	協議会、検討会、説明会、公聴会、ワークショップ、オープンハウス、イベント、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき等、市町村の広報、パンフレット
3	道路事業	一般国道 17 号本庄道路	構想段階 計画段階	埼玉県深谷市 ～群馬県高崎市	説明会、公聴会、アンケート、パンフレット、メディア、ホームページ
4	道路事業	新山梨環状道路北部区間 (一般国道 20 号)	構想段階	山梨県甲府市・甲斐市	協議会、検討会、説明会、公聴会、イベント、アンケート、電話・メール、はがき等、パンフレット、ホームページ
5	道路事業	新山梨環状道路東側区間 (一般国道 20 号、140 号)	構想段階	山梨県甲府市	協議会、検討会、説明会、公聴会、オープンハウス、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき等、ホームページ、その他
6	道路事業	(仮称) 横浜環状北西線	構想段階	横浜市港北区他	協議会、検討会、説明会、公聴会、オープンハウス、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき等、市町村の広報、パンフレット、メディア、ホームページ、その他
7	道路事業	千葉柏道路 (一般国道 16 号)	構想段階	千葉県野田市 ～柏市	協議会、検討会、説明会、イベント、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき、市町村の広報、メディア、ホームページ、その他
8	道路事業	一般国道 470 号 能越自動車道	構想段階	石川県七尾市	協議会、検討会、説明会、公聴会、ワークショップ、オープンハウス、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき等、市町村の広報、パンフレット、メディア、ホームページ

9	道路事業	淀川左岸線延伸部	構想段階	大阪市北区～門真市	協議会、検討会、説明会、公聴会、イベント、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき等、パンフレット、メディア、ホームページ、その他
10	道路事業	一般国道10号 住吉道路	構想段階	宮崎県宮崎市	説明会、公聴会、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき、市町村の広報、パンフレット、メディア、ホームページ、その他
11	道路事業	北常三島町交差点改良 (国道11号・県道39号他)	構想段階	徳島県徳島市	協議会、検討会、アンケート、ニューズレター、メディア、ホームページ、その他
12	道路事業	志田橋架換	構想段階	宮城県大崎市	協議会、検討会、説明会、公聴会、アンケート、ニューズレター、電話・メール・はがき、メディア、ホームページ、その他
13	河川事業	多摩川水系河川整備計画	構想段階	東京都・神奈川県	メディア（テレビ、ラジオ、新聞）、ホームページ、学習会、ワークショップ、懇談会、委員会、検討会、見学会、イベント
14	道路事業	一般国道220号管理	管理段階	宮崎県宮崎市～日南市	協議会、検討会、ワークショップ、アンケート、ホームページ
15	河川事業	白川水系河川整備計画	構想段階	熊本県熊本市	インフォメーションセンター メディア（テレビ、ラジオ、新聞） ホームページ 広報資料 ワークショップ、懇談会 委員会、検討会 説明会 アンケート調査
16	河川事業	淀川流域委員会提言	構想段階	大阪府～京都府～滋賀県	メディア（テレビ、ラジオ、新聞）、ホームページ、広報資料、ワークショップ、懇談会、委員会、検討会、説明会、見学会、イベント
17	河川事業	留萌川水系河川整備計画	構想段階 計画段階	北海道留萌市	メディア（テレビ、ラジオ、新聞）、ホームページ、広報資料、ワークショップ、懇談会、委員会、検討会、公聴会、説明会、アンケート調査
18	河川事業	天竜川水系河川整備計画	計画段階	長野県天龍村 ～辰野町	ワークショップ、オープンハウス、ニューズレター等、ホームページ、電話・メール・はがき等
19	河川事業	小松島港本港地区活性化	調査段階	徳島県小松島市	委員会、懇談会、ワークショップ、広報、メディア（新聞広告）

7-1 地域高規格道路新庄酒田道路（余目酒田道路）

1) カルテ



2) 広報

発行◎国土交通省東北地方整備局 酒田河川国道事務所 平成16年12月10日(金)



みんなでつくる余目酒田道路
みちづくりニュース

第7号

余目酒田道路
第3回地区懇談会を開催しました

第3回地区懇談会では、平成16年3月に都市計画決定した内容や、今後の事業実施に向けて検討する内容とその進め方について説明し、中立的な司会者による進行のもと、皆さんから数多くのご意見をいただきました。

第7号では、第3回地区懇談会で説明した主な内容と意見交換された内容についてご報告いたします。

郊外部(余目町会場)

- ◆開催日時 ●平成16年9月6日(月)
[オープンハウス]午後4時～
[地区懇談会]午後6時30分～9時
- ◆開催場所 ●余目町市民交流館
2階(研修室)
- ◆参加者 ●11名
- ◆対象地区 ●酒田市亀ヶ崎、大町、大
●余目町廻館、余目新田
●朝丸、緑町、幸町、南口
●町、御殿町、興野
●平田町砂越

郊外部（酒田市会場）

- ◆開催日時 ●平成16年9月8日(水)
[オープンハウス]午後4時～
[地区懇談会]午後6時30分～9時
◆開催場所 ●酒田市勤労者福祉
センター3階(多目的ホール)
◆参加者 ●19名

地区懇談会当日は
オープンハウスをあわせて開催

地区懇談会当日は、会場内で地区懇談会に参加される方はもちろん、都合の悪い方のためにも情報を提供するため、オープンハウスを実施しました。

オープンハウスでは、第3回地区懇談会で説明する内容や、これまでにいただいたみなさんからのご意見とその対応方針などをパネルで展示しました。

酒田市街地部

- ◆開催日時 ●平成16年9月8日(水)
[オープンハウス] 午前11時～
[地区懇談会] 後1時30分～4時
◆開催場所 ●酒田市勤労者福祉センター
3階(多目的ホール)
◆参加者 ●41名
◆対象地区 ●酒田市東町1・2丁目、
東大町3丁目、四ツ興野



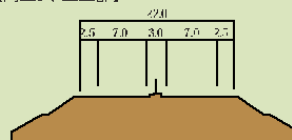
第3回地区懇談会で説明した主な内容

1.都市計画決定の概要

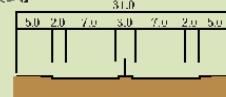
余目酒田道路は、平成16年3月に都市計画決定されました。

事業名	一般国道17号 余目酒田道路
都市計画道路名	酒田都市計画道路 1・3・1酒田余目線(第1種3級) 3・2・3酒田余目線(第3種1級)
事業区間	自)山形県東田川郡余目町大字余目新田 至)山形県酒田市東町
道路区分	第1種第3級(自動車専用道路)W=22.0m 第3種第1級W=31.0m~39.0m
延長	都市計画決定延長 13.15km (余目酒田道路事業延長:12.7km)
車線数	4車線
設計速度	80km/h

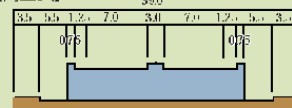
◆第1種第3級(自動車専用道路)
【高上式-土工部】



◆第3種第1級
【地表式】



【高上式】



4.市街地部における道路構造の再検討

再検討の必要性～なぜ再検討するのか？～

市街地部については、計画の概要を提示し始めてから、沿線の住民や事業者のみなさんの生活への影響や不安などに関する意見をいただいております。現在懸念される課題の改善を図るため、道路構造の再検討を行うことにしました。

市民からの意見	・立体構造では沿道商業への影響(障害)が大きいのではないか。 ・移転後の再構築について不安がある。 ・道路から周辺状況が、ある程度見通せる構造にして欲しい。(目的地等が見える構造。)
---------	---

行政側の見解	・市街地部での沿道住民・事業者の生活や事業への影響、負荷を小さくしたい。 ・国道7号までの接続は、交通の質、量から交通ネットワークとして重要。 ・地域高規格道路としての構造要件である「路線全体として概ね60km/h以上のサービス速度」を満たす構造とする。
--------	---

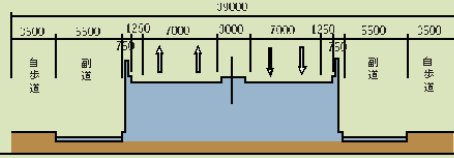
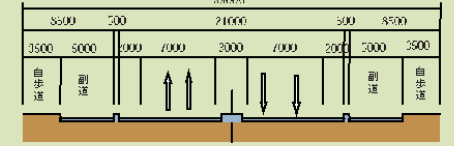
現在懸念される課題の改善を図る上で、速度サービスレベルを少し下げた整備計画を検討

道路構造の再検討

道路構造の再検討

立体構造と平面構造の共通条件や相違点をそれぞれ長所・短所として整理すると、次のような内容で比較できます。

■立体構造と平面構造の断面構成と副道からみた景観の違い

	断面構成	副道からみた景観の違い
立体構造 (現在の計画案)		
平面構造		

■立体構造と平面構造の特徴

	視覚的な違い	交通処理	横断機能の確保	冬期における走行性、安全性	交通の安全性
立体構造	①ドライバーの視点では、沿道に立地する事業所等の位置が見えにくい。 ②立体構造は前面に高い壁が出来るため、沿道住民や事業所への遮断感を感じる。	①交差点がないため、道路性の高いサービス速度が得られる。	①主要交差点以外に歩道や自転車道を設けることが可能である。	①路面勾配(最大4%)があるため、冬期の走行性は平面に比べ劣る。 ②立体構造の場合、副道の側面に壁ができてしまうので緊急時に目撃が難しく、断続が原因で危険。	①広域交通と地域交通が分離されるため、安全な交通処理ができる。
平面構造	①対向車線や歩道から視界が広く、沿道に立地する事業所等の位置が把握しやすい。 ②立体構造のように前面に高い壁がないので、これによって遮断感を感じることがない。	①平面交差があるため、歩道や自転車道はやや低下する。	①中央分離帯が確保するため、歩道や自転車道は断続が原因で危険に陥れる。	①路面勾配がほとんどないため、冬期の走行性は立体構造より良い。 ②副道には、立体構造より壁がなく目撃がしやすいため、断続が原因で危険に陥れる。	①広域交通と地域交通が分離されるため、安全な交通処理ができる。

※赤字は長所、青字は短所として分類

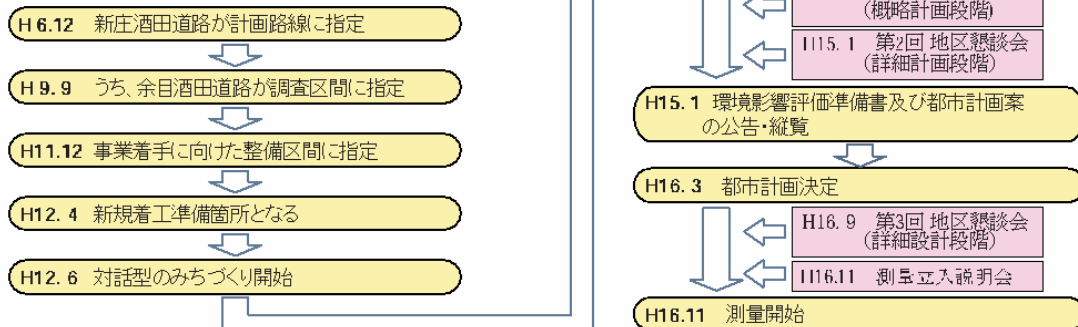
今後、詳細設計を進めていきますが、現在の計画案について把握している課題は、改善策を検討した上で事業を進めていきます。

皆さんの意見を検討材料に取り入れたいと考えていますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。

これまでの経緯

平成6年12月に新庄酒田道路が計画路線に指定されてから、段階的に事業着手までの手続きを行い、対話型のみちづくりを進めています。

平成16年11月には、沿線の関係者のみなさんに測量立入説明会を行い、測量を始めたところです。



対話型みちづくりを導入しています

余目酒田道路では、計画づくりの早い段階から、情報を提供した上で、沿道にお住まいの方や事業者の方、道路利用者のみなさんの意見をうかがい、地域の方々の声が反映されたみちづくりを目指しています。

今後もニュースレター、ホームページ、酒田河川国道事務所内で常設展示しているオープンハウスなどで情報提供を行うとともに、Eメールやハガキなどでいただいた、みなさんからの意見を事業に反映させていただきます。



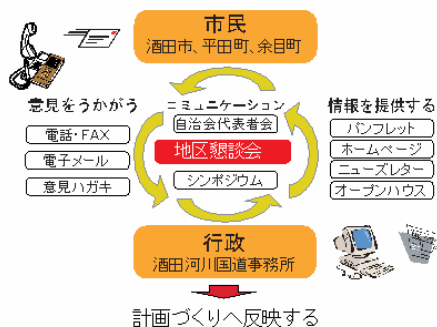
ニュースレターを発行



ホームページで情報提供
<http://www.thr.mlit.go.jp/sakata/>



常設オープンハウス
(事務所1階)



対話型みちづくりの経緯			
【コミュニケーション】		【情報を提供する】	
自治会代表者会	H12.7 自治会代表者会 (1年度) / (酒田市)	ニュースレター	H13.8 第1号配布 H14.2 第2号配布 H15.4 第3号配布
フォーラム	H17.3 予定通りに第21世紀の道づくりフォーラム開催	ホームページ	H13.8 ホームページ開設 以降随時更新
地区懇談会	H13.10～14 第1回地区懇談会 H15.1 第2回地区懇談会 H16.9 第3回地区懇談会	パンフレット	H13.8 新庄酒田道路パンフレット配布
		オープンハウス	H16.11 新設オープンハウス開設(事務所1階)
【意見を伺う】			
電話・FAX	H13.4 電話・FAXによる意見受付開始		
電子メール	H13.4 電子メールによる意見受付開始		
意見ハガキ	フォーラム、地区懇談会で意見ハガキ配布		

みなさんからのご意見・ご質問は、電話・FAX・Eメール、はがきなどで随時受付しています。

みなさんの意見をうかがい、地域の人々の声が反映された道づくりを目指しています。

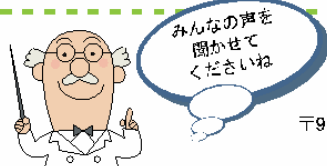
今後もご意見いただき、対話型みちづくりにご協力のほどお願いいたします。

TEL●0234-27-3331 (代)

FAX●0234-27-3914

Eメール●sakata@thr.mlit.go.jp

お問い合わせは調査第二課まで



国土交通省 東北地方整備局
酒田河川国道事務所

〒998-0011 酒田市上安町一丁目2-1 tel.0234-27-3331 (代)
インターネット <http://www.thr.mlit.go.jp/sakata/>



7-2 東京外かく環状道路（関越道～東名高速）

1) カルテ

PI事例カルテ 東京外かく環状道路

1. 事実関係の整理

<計画・事業の概要>

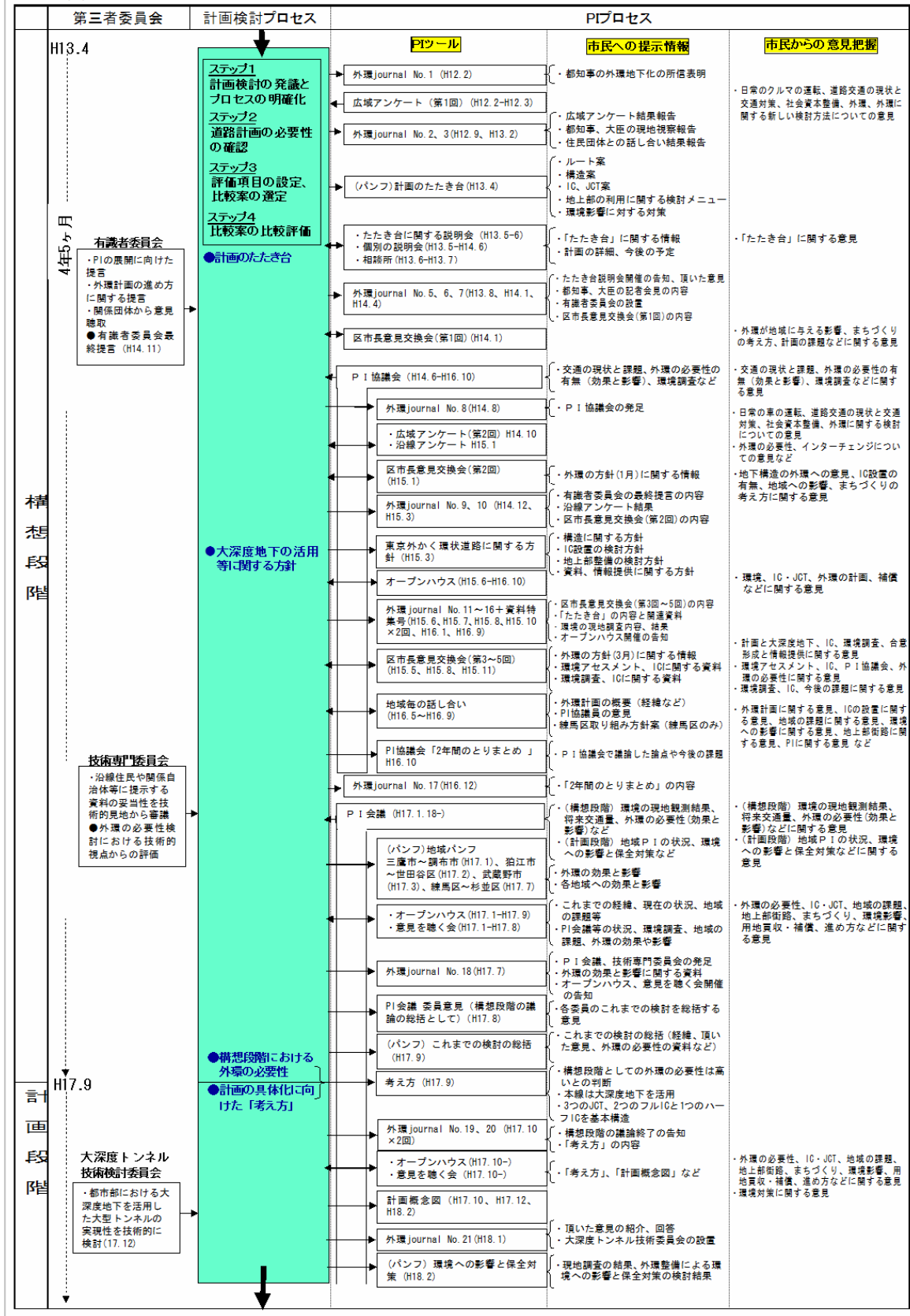
路線名	東京外かく環状道路				
箇所名	関越道～東名高速				
計画延長	約16km				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業(鉄道、河川)との連携	
事業実施主体	国				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル	国土(国)レベル
その他					

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯	昭和41年に高架構造で都市計画決定されたが、地元住民および地元自治体からの反対を受け、昭和45年に当時の建設大臣が「しばらく凍結せざるを得ない」と発言されて以来、事業化されていない。 平成11年に東京都知事が現地視察し、計画の具体化に取り組むことを表明し、平成12年に地元団体と話し合いを開始。			
その他				

PI事例カルテ 東京外かく環状道路

＜計画検討及びPIプロセス＞



2) 広報



東京外かく環状道路広報紙「外環ジャーナル」第24号

(1)

東京外環
(関越～東名)

GAIKAN

2006年7月

外環journal

ジャーナル

第24号

(発行所) 国土交通省関東地方整備局東京外かく環状道路調査事務所

〒158-8580 東京都世田谷区尾山台4-5-16 TEL/FAX 0120-34-1491 (外環専用ダイヤル)

<http://www.ktr.mlit.go.jp/gaikan/>

東京外かく環状道路(関越道～東名高速間)

都市計画案及び環境影響評価準備書の説明会と相談コーナーを開催

期日	地区	会場名	参加人数
6月6日(火)	練馬区	豊新小学校	212名
6月7日(水)	練馬区	上石神井中学校	318名
6月8日(木)	練馬区	石神井中学校	208名
6月14日(水)	調布市	石神井小学校	123名
6月15日(木)	調布市	緑丘小学校	98名
6月16日(金)	世田谷区	明正小学校	115名
6月19日(月)	世田谷区	祐小学校	190名
6月20日(火)	武蔵野市	武蔵野公会堂	179名
6月21日(水)	杉並区	板井第四小学校	335名
6月22日(木)	柏江市	柏江第五小学校	66名
6月23日(金)	三鷹市	北野小学校	269名
6月27日(火)	三鷹市	高山小学校	186名



説明会では、都市計画案と環境影響評価準備書の概要について、スライドなどを用いて説明しました。

説明会

東京都は国土交通省の協力のもと、都市高速道路外環状線(世田谷区宇奈根～練馬区大泉町間)の都市計画案及び環境影響評価準備書に関する説明会を、6月6日から27日にかけて沿線7区市12会場で開催しました。

相談コーナー

説明会では、その後、会場出席者からご質問やご意見をいただきました。また、会場には歴史案を示した計画図や、それを具体化した計画概念図を掲げ、外環について情報を提供しました。

説明会の開催とあわせて、各地区で相談コーナーを開催しました。相談コーナーでは、外環全般についての質問や意見のほか、一土地や建物の補償などの程度になるのか、「日毛の周辺にどのような整備されるのか」といった個別の相談も多く寄せられました。



相談コーナーでは、都市計画案と環境影響評価準備書の概要について説明しました。

相談コーナー

期日	地区	会場名	期日	地区	会場名
6月26日(月)	練馬区	練馬区立オープンハウス会場	6月30日(金)	調布市	緑丘丘地補償センター
6月27日(火)	二鷹市	三鷹区立オープンハウス会場	7月1日(土)	武蔵野市	吉祥寺南町コミュニティセンター
6月28日(水)	柏江市	谷戸橋地区センター	7月2日(日)	世田谷区	祐小学校
6月29日(木)	杉並区	西荻地区民センター			

意見書提出は7月18日(火)まで

提出先 東京都 都市整備局 都市づくり政策部 都市計画課
〒103-8001 新宿区西新宿2-8-1 第二本庁舎21階南側 TEL:03-5388-3225

意見書の記載事項

●「都市計画案」に対する意見書

- 姓名:「外環の都市計画案の賛否」と記入
- 住所及び氏名
- 意見

●「環境影響評価準備書」に対する意見書

- 姓名:「外環環境影響評価の意見」と記入
- 意見及び住所(法人などの場合はその名称、代表者の氏名及び住所を記入)
- 意見(環境の保全の観点からの意見)



説明会では、都市計画案と環境影響評価準備書の概要について説明しました。

インフォメーション <http://www.ktr.mlit.go.jp/gaikan/>

外環ホームページでは、「環境影響評価準備書」や「都市計画案及び環境影響評価準備書のあらまし(パンフレット)」などの関連資料を公開しています。

また、説明会で使用したスライドをビデオCDにしてお貸しします。

お問い合わせ

国土交通省 関東地方整備局 東京外かく環状道路調査事務所
〒158-8580 東京都世田谷区尾山台4-5-16 TEL/FAX
TEL&FAX: 0120-34-1491 (外環専用ダイヤル) (平日9:15～18:00)
E-mail: gaikan@ktr.mlit.go.jp

東京都 都市整備局 都市基盤部 街路計画課 外かく環状道路担当
〒163-9001 東京都新宿区西新宿2-8-1 東京都庁第2本庁舎22階南側
TEL: 03-5388-3279 (直通) FAX: 03-5388-1354
E-mail: 9000179@section.metro.tokyo.jp



「都市計画案」及び「環境影響評価準備書」への質問

説明会での主な質問と、国と都の考えを紹介します。

Q1 どうして今、都市計画変更及び環境影響評価の手続きに入るの？

A 外環は、首都圏の交通渋滞や環境の改善、経済効果、都市再生に大きな役割を果たすことから、沿線地域をはじめ首都圏全体として、必要性は高いと考えられます。沿線地域では慎重な検討を求め、意見がある一方で、広域的には外環の早期整備を求める意見が多く、また沿線地域でも「早期整備が必要」という考えを早く決めてほしい、といった意見もあります。さらに、沿線区市町村長意見交換会を開催し、意見を聴いてきました。

こうした状況を十分に勘案し、外環本線を地下化することについて概ね理解を得たものと判断し、手続きに着手することとなりました。

今後、都市計画変更及び環境影響評価の決定により、都市計画施設（道路等）の位置や区域、構造等が定まります。外環については、ルート、トンネル構造、IC・JCT位置等が具体的に決まります。環境影響評価とは、事業が環境に与える影響を、事前に調査・予測及び評価し、必要に応じて環境保全のための措置を講じることなどにより、

Q2 都市計画や環境影響評価では何が決まるの？

A 都市計画の決定により、都市計画施設（道路等）の位置や区域、構造等が定まります。外環については、ルート、トンネル構造、IC・JCT位置等が具体的に決まります。環境影響評価とは、事業が環境に与える影響を、事前に調査・予測及び評価し、必要に応じて環境保全のための措置を講じることなどにより、

事業実施による環境への影響をできるだけ少なくするための一連の手続きを行う仕組みです。事業を行う場合、こうした手続きを踏まえて、環境に配慮がなされることを確保し、事業者は事業を実施することになります。

Q4 意見書を出すと、どのように扱われるの？

A 都市計画案及び環境影響評価準備書に対する住民等の意見は、客観的かつ専門的な視点から審議検討が行われます。

Q3 立体都市計画ってどういう制度なの？

A 立体都市計画とは、適正かつ合理的な土地利用を図るため、地下等に都市施設（道路等）を整備する場合に、当該都市施設の区域に立体的な範囲を定め、道路の整備に支障のない範囲で、地上部の建築制限の緩和を目的とする制度です。

Q5 これまでのP-1で出された意見はどう扱われたの？

A これまでP-1方式で幅広く意見を聴きながら計画の具体化を行ってきた。こうした意見を踏まえて、大深度地下の活用、IC・JCT等の設置、十分な環境施設等の確保や、換気所をIC・JCT等の中に収めるなどの計画としました。また、沿線地域では、

外環を整備した場合の自然環境や生活環境への影響を懸念する意見がいくつかあり、環境への影響と保全対策等を示してきました。このように経緯を踏まえ、都市計画案及び環境影響評価準備書を取りまとめました。

Q6 予測結果と違い、影響が生じた場合、どうするの？

A 今回の環境影響評価で示した配慮保全措置を行うことで、著しい影響が生じることは無いと予測されていますが、事業中にあっても地下水等のモニタリングをしながら事業を進め、仮に、著しい影響が生じる事が明らかとなった場合は、環境保全のための必要な追加対策を検討・実施します。また、完成後も必要に応じて、大気質や騒音の観測を継続するなどの事後調査を実施いたします。

Q9 地上部街路（外環ノ2）はどうなるの？

A 地上部街路（外環ノ2）の計画については、これまでの都市計画の区域を清川で道路と緑地を整備し、都市計画の区域を縮小して、車道と歩道を整備し、代替機能を確保して都市計画を廃止。

なお、いただいた皆様からの意見については、設計や事業段階に入った場合でも、可能なものについては取り入れていきます。

引き続き皆さんのご意見を聴きながら検討を進めていきます。

Q7 外環を事業化することが決まったの？

A 事業化は、都市計画変更等の手続きを踏まえ、費用対効果や採算性などを検討し、国土開発幹線自動車道建設会議で審議され、決定されています。

Q8 外環の東名以南の計画はどうなるの？

A 外環の東名以南については、早期整備に向けた検討の必要性があるとの意見がいただいています。関越道から東名高速間の計画変更の状況を踏まえて、関係機関と調整の場を設けるなど、検討のロードを進めていきます。

7-3 一般国道 17 号本庄道路

1) カルテ

PI事例カルテ 本庄道路

1. 事実関係の整理

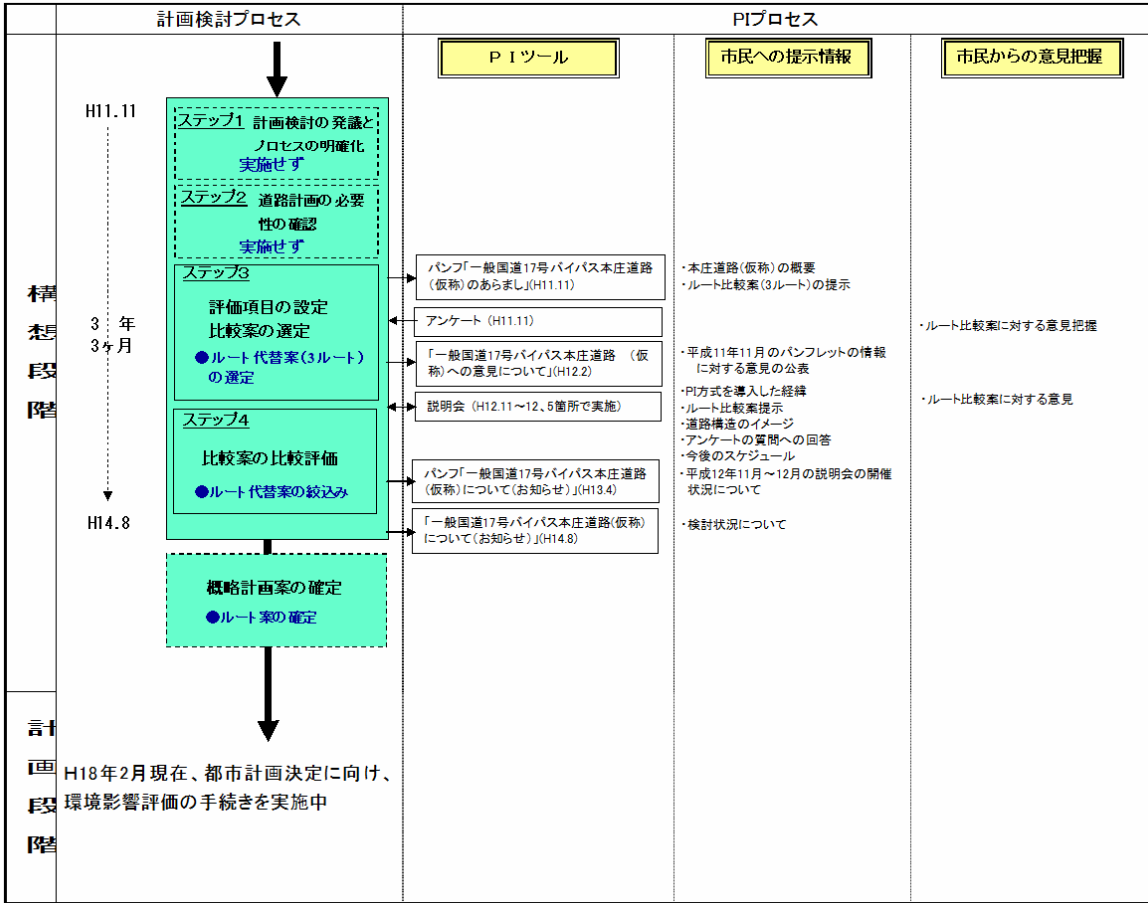
<計画・事業の概要>

路線名	一般国道17号 本庄道路				
箇所名	埼玉県深谷市～群馬県高崎市間				
計画延長	約14km				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業（鉄道、河川）との連携	
事業実施主体	国、県、市町				
事業の影響範囲	地区（コミュニティ）レベル	都市（市区町村）レベル	地域（都道府県）レベル	広域（地方）レベル、国土（国）レベル	
その他					

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯	昭和40～50年代に整備の構想が出ていたが、実現せず。既成市街地との開発格差等から、再び地元で整備の気運が高まった。			
その他				

<計画検討及びPIプロセス>



7-4 新山梨環状道路（北部区間）

1) カルテ

PI事例カルテ 新山梨環状道路(北部区間)

1. 事実関係の整理

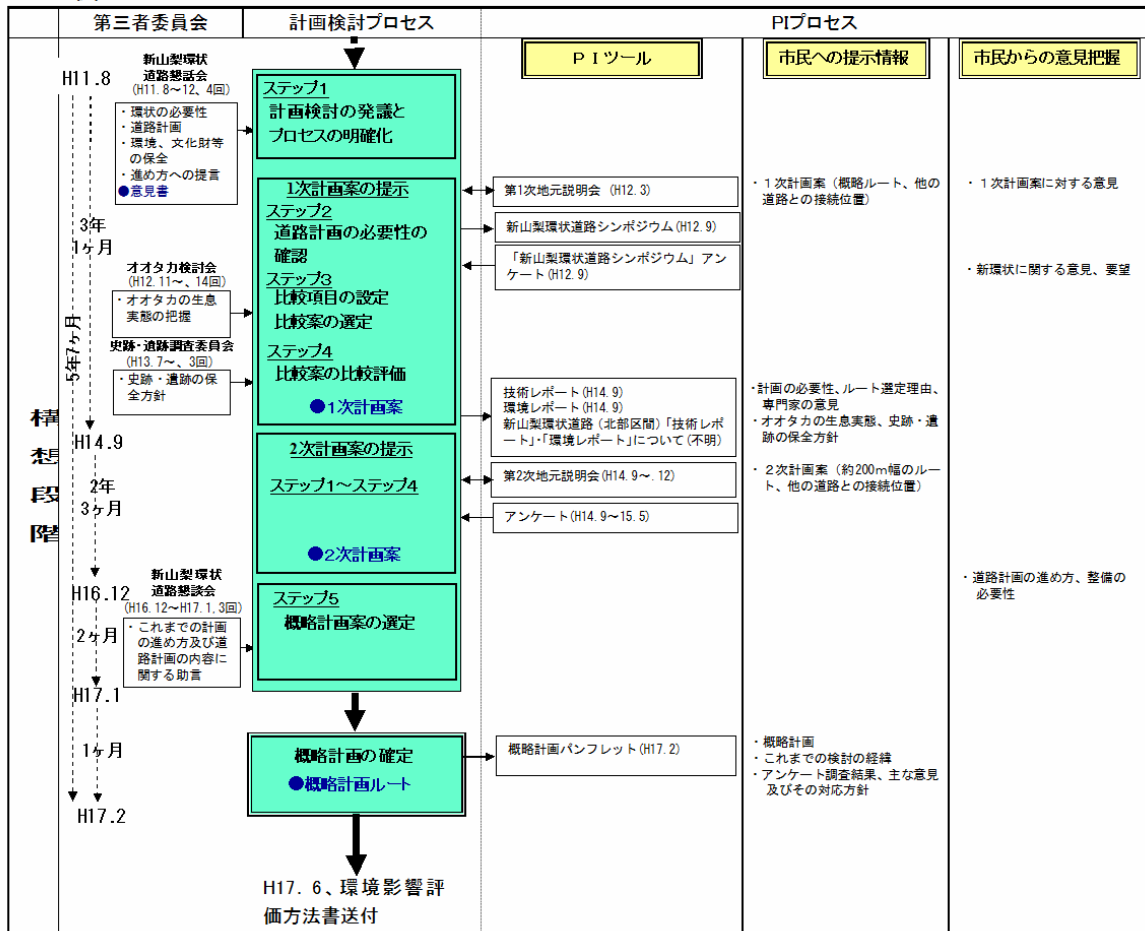
<計画・事業の概要>

路線名	新山梨環状道路北部区間(一般国道20号)
箇所名	西関東連絡道路(甲府市桜井町)から国道20号(甲斐市宇津谷)に接続する区間
計画延長	約15km
事業種別	道路 河川 空港 港湾 その他
道路種別	高規格A 高規格A' 高規格B 地域高規格 一般改築
事業の区分	新規事業 拡幅事業・交差点改良 他事業(鉄道、河川)との連携
事業実施主体	国
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル、国土(国)レベル
その他	

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	・H6.12に山梨県環状道路が地域高規格道路に指定される。 ・H8.8に北部区間が調査区間に指定される。 ・主に環境問題を理由とした反対運動が起こる。
その他	・ H16.3地域高規格道路整備区間指定(一部)、H17.2概略計画の確定

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報

国土交通省では、山梨県の山梨幸住県計画に位置付けられた新山梨環状道路のうち、北部区間の調査を担当して約6年経過しました。この間に、オオタカ検討会、史跡・遺跡調査委員会などの場で環境の実態を調査するとともに、道路計画の試案を様々な角度から検討してきました。今回発表します「技術レポート」「環境レポート」はその調査成果を取りまとめたものです。

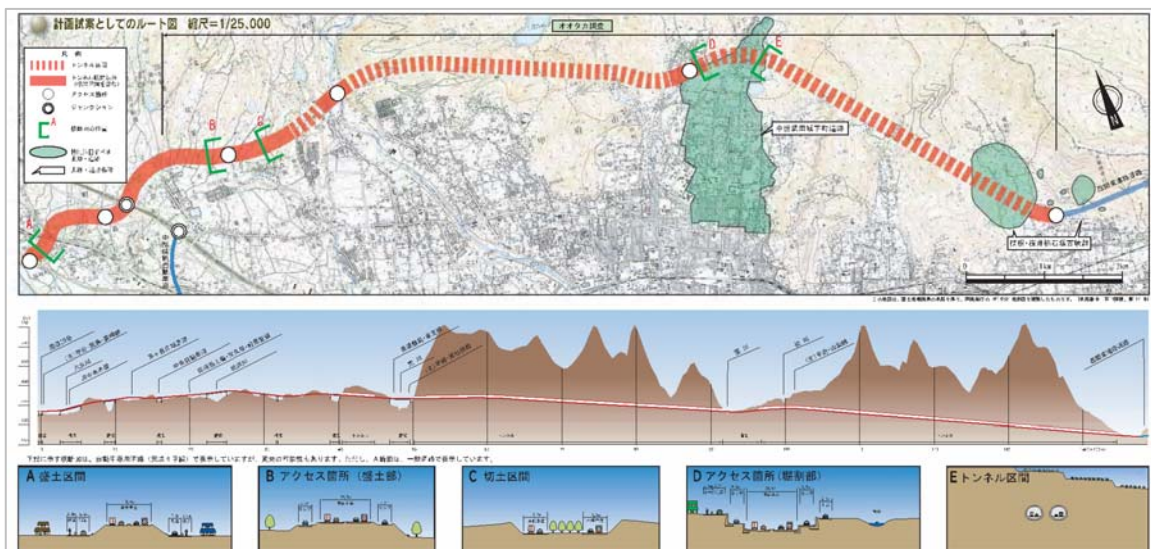
また、この技術レポートや環境レポートについて様々な声をお寄せ下さい。今後、PI方式（パブリックインボルブメント方式）の考え方でみなさまの声を道づくりに活かしていきます。



 国土交通省 甲府工事事務所

※PI方式（パブリックインボルブメント方式）

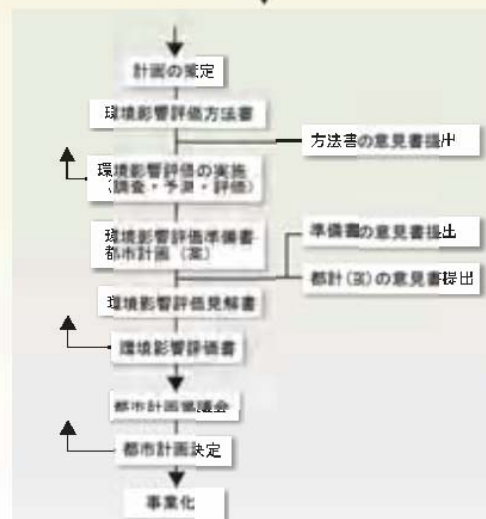
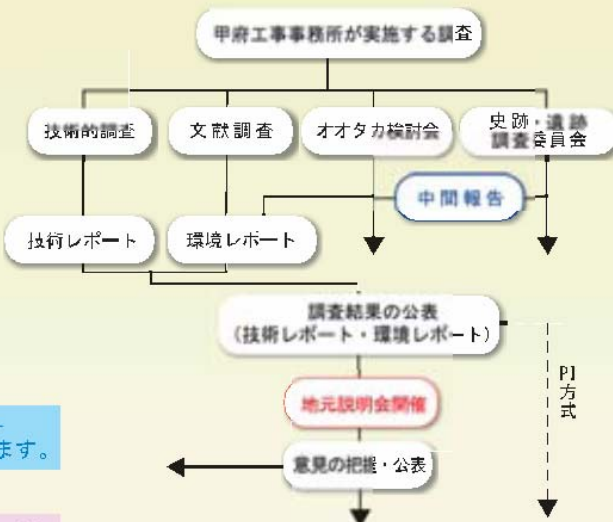
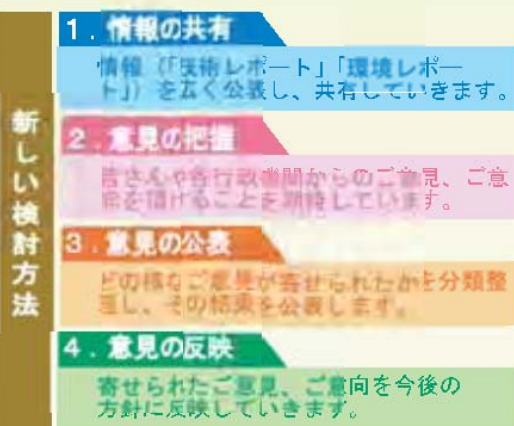
施策の立案や事業の計画・実施などの過程で、関係する市民に情報を公開した上で、広くご意見を伺い、それらを計画づくりに反映すること。



北部区間にかかる合意形成の進め方

新山梨環状道路（北部区間）については、都市計画や環境アセスメントなどの手続きに入る前の初期段階から、皆さんの意見をお聞きし、計画づくりに反映させていく「新しい検討方法」で検討を行いたいと考えています。

この「新しい検討方法」にあたっては以下の4つの柱で議論を進めたいと考えています



情報の共有と意見の把握の方法

お知らせする方法

- ・パンフレット、レポート抜粋版
- ・技術レポート、環境レポート
- ・甲府工事事務所ホームページ
<http://www.ktr.mlit.go.jp/koufu/>
など

対話方式で意見交換する方法

- ・説明会など

意見・意向をお聞きする方法

- ・郵便 : 国土交通省甲府工事事務所
新山梨環状道路調査室
〒400-8578 甲府市緑が丘1-10-1
- ・e-mail : 甲府工事事務所新山梨環状道路調査室
shinkanjo@ktr.mlit.go.jp
- ・ファクシミリ : 甲府工事事務所新山梨環状道路調査室
fax 055-254-9235

7-5 新山梨環状道路（東側区間）

1) カルテ

PI事例カルテ 新山梨環状道路（東側区間）

1. 事実関係の整理

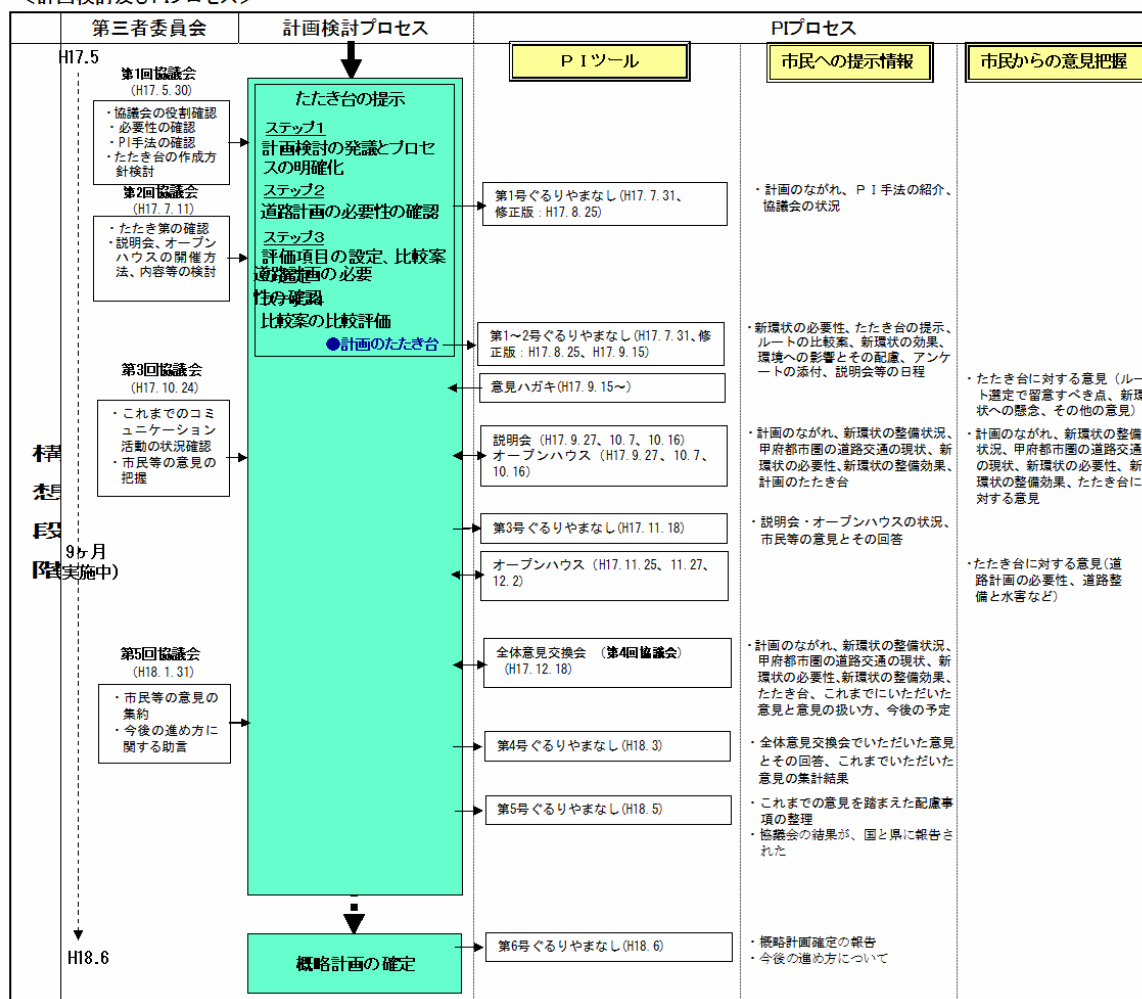
<計画・事業の概要>

路線名	新山梨環状道路東側区間（一般国道20号、140号）				
箇所名	甲府市西下条町～甲府市桜井町間				
計画延長	約8km				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業（鉄道、河川）との連携	
事業実施主体	国、山梨県				
事業の影響範囲	地区（コミュニティ）レベル	都市（市区町村）レベル	地域（都道府県）レベル	広域（地方）レベル	国土（国）レベル
その他					

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他（ ）
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯	北部区間でPIを実施し、根本的反対運動が残っているが、法的手続きに着手できたため、東側区間でもPIを計画的に実施することがトータルとしての事業化までの期間短縮と判断した。			
その他				

<計画検討及びPIプロセス>



新山梨環状道路【東側区間】PI 広報紙

第5号

発行：山梨県土木部

国土交通省甲府河川国道事務所
新山梨環状道路 東側区間 協議会

じりりやまなし

PI（パブリック・インボルブメント）とは、計画づくりの早い段階から、関係する市民等のみなさんに情報を提供したうえで広くご意見を聴き、それらを計画づくりに反映することです。

山梨県と国土交通省では、甲府市及びその周辺地域の交通渋滞に伴う経済的な損失や環境への影響を改善するため、新山梨環状道路を整備しています。その一部である【東側区間】は、みなさんのご意見を伺いながら計画づくりを進めています。

この広報紙は【東側区間】の計画づくりについて最新の情報をみなさんにお知らせするものです。

みなさんのご意見が
とりまとめられました

これまで、広報紙の発行やオープンハウスや説明会等の開催などにより、地元地域のみなさんや道路利用者のみなさんなど、最終的に1927人から貴重なご意見をいただきました。その中では、新山梨環状道路の早期実現を望む多数の声が寄せられた一方で、道路整備による地域分断や水害発生、環境悪化を懸念する声など、地元地域ならではのご意見も寄せられました。

協議会では、学識経験者の委員を中心とした専門部会において

検討した後、第6回協議会（平成18年3月23日）を開催し、今回のPIの総まとめとして、みなさんからのご意見等を踏まえ、県と国が概略計画を立案する上で配慮すべきことなどを整理しました。



第6回協議会の様子

PIの結果が協議会から
県と国に報告されました

平成18年4月25日に協議会を代表し、西井和夫座長が県と国に報告を行いました。今後は、県と国において、協議会からの報告内容を踏まえ、概略計画を決定し、6月頃には、みなさんにお知らせする予定です。また、今回のPIでいただいた全てのご意見に対する県・国の考え方をまとめた冊子を作成・公表します。



報告の様子

<計画づくりのながれ>

今回のPIの範囲



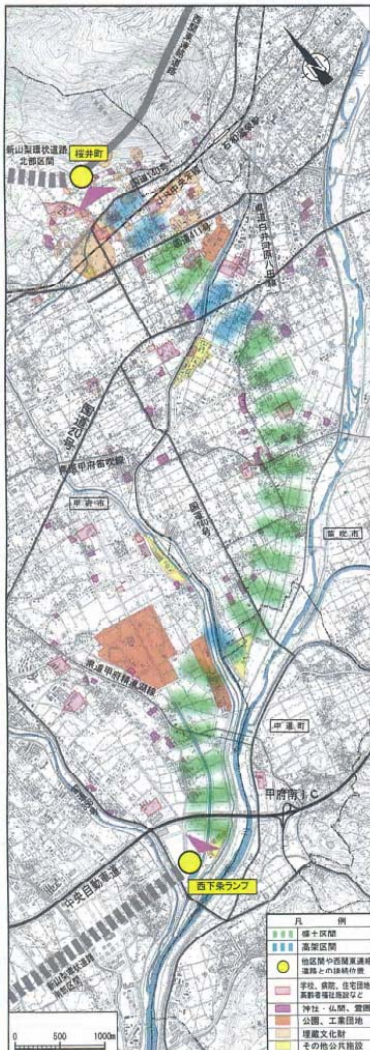
協議会からの報告

みなさんのご意見
概略計画の立案

ルートは計画のたたき台を基本として、配慮事項を整理しました

協議会では、計画のたたき台で示されたルートが、右に示す理由から適切であると考え、配慮事項を検討しました。

<計画のたたき台>

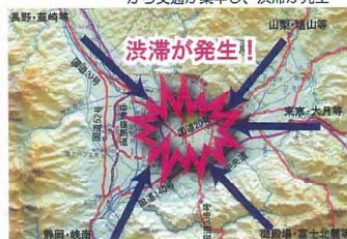


※計画のたたき台とは、平成17年9月に発行した広報紙第2号において、県・国から例として提示した500m幅のルート帯案のこと

- (ア) 複数ルート帯案について、交通・土地利用・費用・施工性など総合的に検討した結果、「計画のたたき台」が最も優れていたこと。
- (イ) 市民等とのコミュニケーション活動において、早期整備を望む意見や、たたき台に賛成する意見（条件付賛成を含む）が多かったこと。
- (ウ) 甲府中心部の交通混雑の緩和に新山梨環状道路が有効であり、環状道路としての機能が最大限に発揮されること。

●新山梨環状道路の効果

【整備前】 甲府盆地にある甲府都市圏へ県内各地から交通が集中し、渋滞が発生



【整備後】 新山梨環状道路が、通過交通を分散・誘導



① 計画全般について

- 道路の整備効果が早期に発揮されるよう、今後の事業推進方法やコスト削減対策等について十分検討すること。

早期整備を行うために段階的な整備方法を検討します



盛土構造、高架構造を効果的に組み合わせるなど、コスト削減策を検討します

盛土構造のイメージ



その他の主な配慮事項

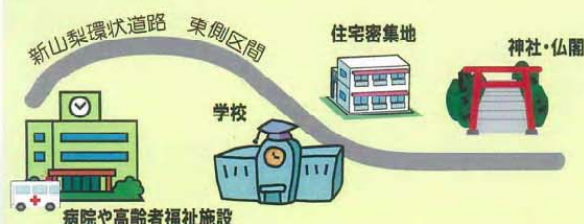
- 地元市の計画との整合を図り、地元地域の住民にとって使いやすい、より良い計画にすること。
- 新山梨環状道路の一部区間として、環状道路の機能を損なわずスムーズな走行を確保できるよう適切な車線数、設計速度を設定すること。
- 概略計画の公表にあたっては、北部区間と同様に約200m幅のルート帯で、できるだけ分かりやすく示すこと。
- 概略計画の立案にあたっては、概ねの事業費を算出し比較検討の状況も明らかにすること。
- 概略計画決定後も引き続き、地域住民に対してきめ細かい情報提供を行うとともに、意見を聞きながら事業を進めること。

意見と、協議会による専門的な立場からの指摘事項を踏まえ、案にあたり配慮すべきことを県と国に報告しました

② ルート・構造について

- 住宅密集地や学校・高齢者福祉施設等の公共施設、神社・仏閣等をできる限り避けたルートとすること。

住宅密集地や公共施設、神社・仏閣などをできる限り避けたルートを検討します



- 地元地域の住民は道路建設による水害の発生に強い不安を抱いているため、ルート・構造の選定にあたっては、土地利用計画、河川改修計画、下水道整備計画等と十分な整合を図り、現在の排水能力を阻害しないように配慮すること。

地域の排水を阻害しないように、道路のルートや構造を検討します



その他の主な配慮事項

- 盛土構造の方が高架構造に比べ安価であるが、各地域の実情などに応じて、それぞれの利点を生かした道路構造とすること。
- 水害時の重要な緊急輸送機能が確保できるよう配慮すること。
- 主要な国道及び県道とスムーズなアクセスができるよう、適切な接続方法・位置を検討すること。
- 中央道との接続は大規模な構造形態となることから、将来の交通量の状況や経済性等を見ながら検討すること。
- 現況の住宅地、農地、工業用地などの現況の土地利用形態に対してできる限り影響を低減させるよう配慮すること。
- やむを得ず集落内に地域分断が生じる場合は、必要な区間に高架構造や、側道設置などを採用し、その影響の程度をできる限り低減させること。
- やむを得ず小学校などの周辺を通過する場合は、安全性（子供の生活圏等）について配慮し、必要な区間を高架構造とすること。
- 笛吹川周辺は軟弱地盤であるため、道路本体の耐震性を含めて、設計・施工に際しては適切に対処すること。

③ 環境対策等について

- 騒音・振動・日照などの生活環境、動物・植物などの自然環境、景観への影響について、概略計画決定後、環境影響評価を適切に実施し、環境に配慮した計画とすること。

環境影響評価手続きを通じて、生活環境や自然環境への影響について、調査・予測・評価を行い、必要に応じて環境保全対策などを行います。



その他の主な配慮事項

- イベント時における小瀬スポーツ公園周辺の渋滞を緩和させるため、公園へのアクセス性を確保すること。
- 地下水脈の分断などへの影響がないよう、設計・施工に際しては適切に対処すること。
- 新たな埋蔵文化財が発掘された場合、適切に対処すること。

協議会からの報告は以下のホームページで閲覧できます。
<http://www.pref.yamanashi.jp/barrier/html/douroukikaku/>
<http://www.ktr.mlit.go.jp/koufu/>

また、県の情報プラザや国交省甲府河川国道事務所のほか、以下の市町村役場に配備します。
 旧甲府市・笛吹市・旧山梨市・昭和町・中央市・旧中道町・芦川村・甲斐市・南アルプス市・韮崎市

7-6 （仮称）横浜環状北西線

1) カルテ

PI事例カルテ（仮称）横浜環状北西線

1. 事実関係の整理

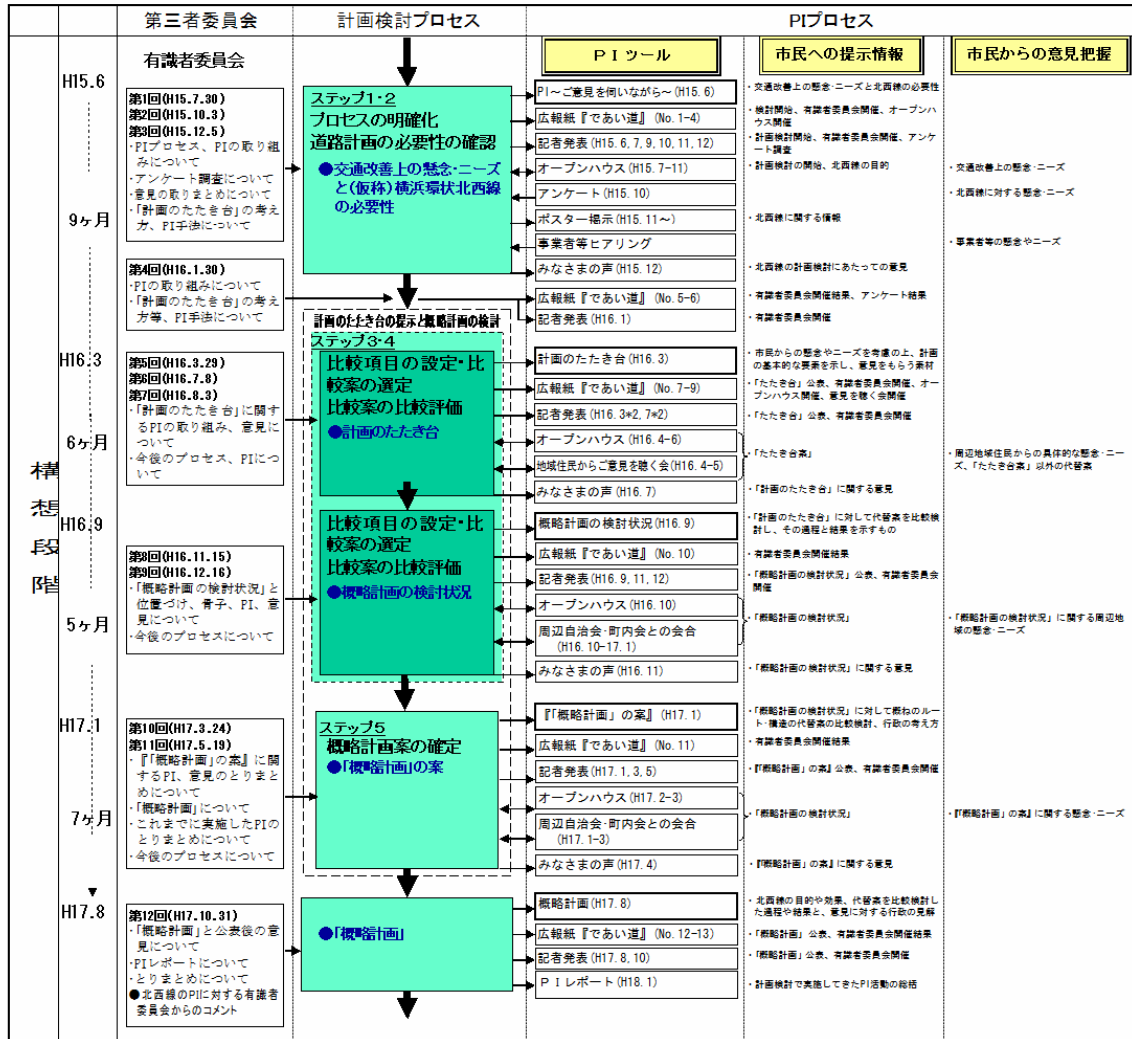
<計画・事業の概要>

路線名	(仮称)横浜環状北西線				
箇所名	東名高速道路・横浜青葉インターチェンジ～第三京浜道路・港北インターチェンジ間				
計画延長	約7.1km				
事業種別	2種1級				
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業 拡幅事業・交差点改良 他事業(鉄道、河川)との連携 その他()				
事業実施主体	首都高+横浜市で調整中				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル、国土(国)レベル				
その他	国土交通省、横浜市、首都高速道路公団(現・首都高速道路株式会社)がPIを実施 (「(仮称)横浜環状北西線」有識者委員会がPIプロセスについて助言、評価)				

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	先行して事業化された横浜環状北線、南線で反対運動が起こった。
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



計画検討の過程でもらった様々な懸念・ニーズに関する見解

であい道

国土交通省横浜国道事務所
横浜国道局
首都高速道路株式会社

今、(仮称)横浜環状北西線は――

構想段階から計画段階へ！ 環境影響評価方法書を公表します

これまで、(仮称)横浜環状北西線の計画づくりにあたっては、初期の段階から、市民等のみなさまに情報を提供しつつ、広くご意見を聴き、それらを反映させていくPI(パブリック・インボルブメント)手法を導入し、道路が通過するおおむねのルートや構造等を定めた「概略計画」をとりまとめ、構想段階から計画段階へと進めるための準備を行ってきました。

このたび、横浜市と首都高速道路株式会社が、当該路線の計画づくりを進めることになりました。まずは、計画段階の最初の手続きとして、環境影響評価法に基づき、神奈川県が環境影響評価の対象となる項目や調査手法等について記載した「環境影響評価方法書」を市民のみなさまに公表します。

※計画段階の手法手続きを始めるにあたり、(仮称)横浜環状北西線は「**高速横浜環状北西線**」と名称を改め計画を進めていきます。



計画段階の流れ

計画段階には、環境影響評価手続きと都市計画手続きがあります。

法的な手続きのほか、各段階で市民等のみなさまに情報を提供し、また、みなさまのご意見をお聴きしながら計画づくりを進めていきます。

【環境影響評価手続き】

道路事業等の内容を決めるにあたって、それが環境（大気質・騒音・振動・地下水・地盤等）にどのような影響を及ぼすかについて調査・予測・評価を行い、その方法と結果を公表してご意見をお聴きし、それらを踏まえて環境に配慮した事業計画を作成します。

【都市計画手続き】

構想段階の「概略計画」で検討したおおむねのルート・構造をもとに、環境影響評価手続きとの調整を図り、具体的なルート・構造等を都市計画として決定します。
都市計画案の段階では、その内容をみなさまに公表してご意見をお聴きし、計画づくりを行います。



「環境影響評価方法書」とは

①

環境影響評価の方法書とは、今後、環境影響評価を行うにあたって、どのような項目について、どのような方法で調査・予測・評価をしていくかを示したものです。

②

実際の調査・予測・評価を開始する前に、方法書を市民等のみなさまに公表します。それについて市民等のみなさまや専門家からご意見をお聴きし、実際に行う環境影響評価の方法を決定します。

③

環境影響評価の方法の決定に、市民等のみなさまや専門家のご意見を考慮することによって、地域の特性に合わせた環境影響評価が行えるようになるなど、環境の保全に十分配慮した事業計画を策定します。

高速横浜環状北西線の概要

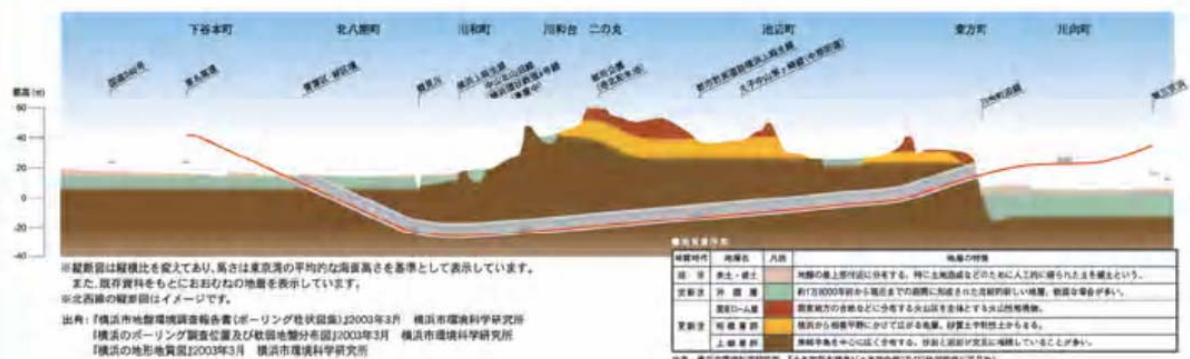
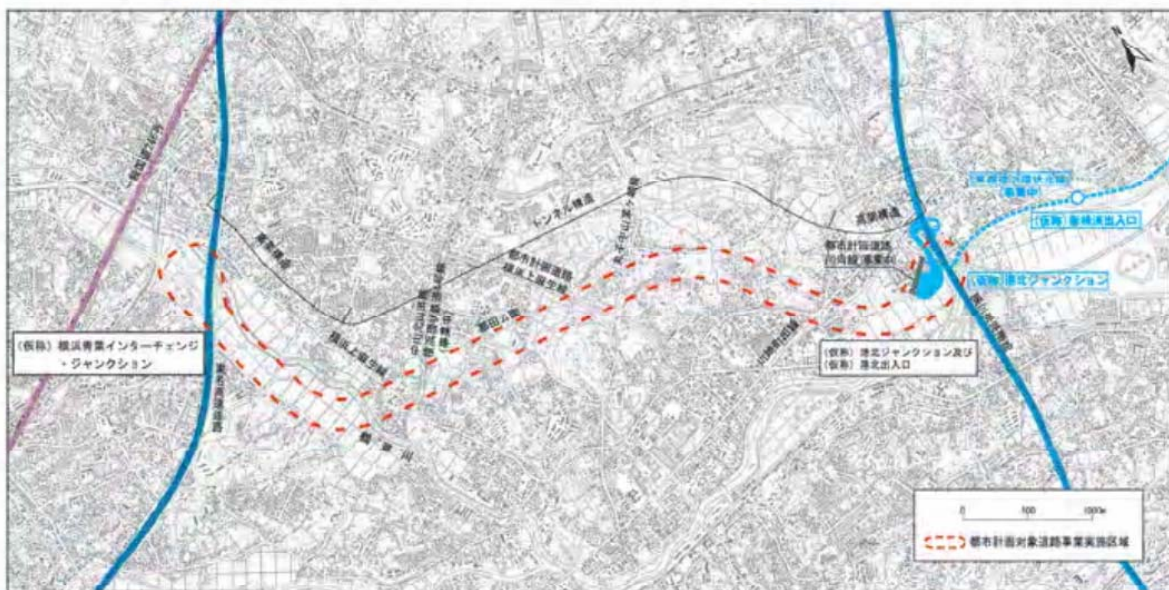
高速横浜環状北西線は、青葉区下谷本町を起点とし、都筑区川向町を終点とする延長約7.1kmの自動車専用道路であり、東名高速道路（横浜青葉インターチェンジ）と第三京浜道路（港北インターチェンジ）を結ぶものです。

現在事業中の横浜環状北線と一体となり、市北西部と横浜都心や臨海部との連絡強化等が図られるものであり、道路延長約7.1kmのうち、トンネル構造の延長は約4.2km、高架構造[※]の延長は約2.9kmと想定しています。

また、トンネルの両坑口付近に1ヵ所ずつ換気所を設置することを想定しています。

※トンネル構造と高架構造の境付近には掘削構造が生じますが、その延長は高架構造に含みます。

都市計画決定権者	神奈川県
事業予定者	横浜市 首都高速道路株式会社
事業の種類	首都高速道路の新設
事業実施区域	起点) 横浜市青葉区下谷本町 終点) 横浜市都筑区川向町
道路延長	約7.1km (うちトンネル構造約4.2km)
車線の数	4車線
設計速度	80km/h



環境影響評価の項目

■ 調査・予測・評価を実施する環境影響評価の項目

調査・予測・評価を行う環境影響評価の項目は、本道路事業の内容及び事業実施区域とその周辺の概況を踏まえて選定しました。具体的には、工事の実施時及び道路施設の存在・供用時に影響を及ぼすと考えられる影響要因(工事の実施、道路の存在、自動車の走行など)の区分ごとに検討し、その影響を受けると考えられる以下の環境要素に係る項目を選定しています。

- 大気環境:大気質(二酸化窒素、浮遊粒子状物質、粉じん等)、騒音、振動、低周波音
- 水環境:地下水の水質及び水位(地下水の水質、地下水の水位)
- 土壌に係る環境その他の環境:地盤(地盤沈下)、その他の環境要素(日照障害、電波障害)
- 動物:重要な種及び注目すべき生息地
- 植物:重要な種及び群落
- 生態系:地域を特徴づける生態系
- 景観:地域景観
- 人と自然との触れ合いの活動の場:主要な人と自然との触れ合いの活動の場
- 文化財:文化財
- 廃棄物等:建設工事に伴う副産物
- その他の項目:地域社会、安全

方法書を縦覧します

方法書は、下記のとおり縦覧します。

■ 縦覧場所

- ① 神奈川県 県土整備部 都市計画課
住所:横浜市中区日本大通1
- ② 横浜市 環境創造局 環境影響評価課
住所:横浜市中区港町1-1(関内中央ビル8F)
- ③ 横浜市 神奈川区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市神奈川区広台太田町3-8
- ④ 横浜市 保土ヶ谷区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市保土ヶ谷区川辺町2-9
- ⑤ 横浜市 港北区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市港北区大豆戸町26-1
- ⑥ 横浜市 緑区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市緑区寺山町118
- ⑦ 横浜市 青葉区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市青葉区市ヶ尾町31-4
- ⑧ 横浜市 都筑区役所 区政推進課企画調整係
住所:横浜市都筑区茅ヶ崎中央32-1

※方法書は縦覧のほか、貸し出しもいたします。(ただし、部数には限りがあります。)

■ 縦覧時間

- 縦覧場所 ① :8時30分～17時15分
縦覧場所 ②～⑧:8時45分～17時15分

■ 縦覧期間

平成18年8月25日(金)～平成18年10月10日(火)
(土日及び祝祭日は除く)

■ お問い合わせ先

〒231-8588 横浜市中区日本大通1
神奈川県 県土整備部 都市計画課
TEL:045-210-6175・6191

意見書を提出できます

方法書について環境の保全の見地からご意見のある方はどなたでも、神奈川県に対し意見書を提出することができます。

■ 提出先

〒231-8588 横浜市中区日本大通1
神奈川県 県土整備部 都市計画課
TEL:045-210-6175・6191

■ 提出期間

平成18年8月25日(金)～平成18年10月10日(火)(必着)

※提出は、郵送または持参に限ります。

■ 意見書の提出に必要な記載事項

意見書の用紙は各縦覧場所に備えてあります。任意の用紙を使用されても構いませんが、その場合は必ず下記の事項を記載してください。

- ① 意見書を提出しようとする者の氏名及び住所
(法人その他の団体にあってはその名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地)
- ② 意見書の提出の対象である方法書の名称
- ③ 方法書についての環境の保全の見地からの意見

※意見は日本語により、意見の理由を含めて記載願います。

意見陳述の申出ができます

横浜市では、横浜市環境影響評価条例に基づき、市長の諮問に応じ、環境影響評価等に関する事項を調査審議とする目的で、横浜市環境影響評価審査会を設置しています。

周辺地域の住民の方、法人等は、横浜市環境影響評価審査会に対し環境保全の見地から意見陳述の申出ができます。

なお、高速横浜環状北西線に関する手続きについては、8月25日より横浜市環境創造局環境影響評価課(TEL:671-4105)へお問い合わせいただくか横浜市環境創造局のホームページをご覧ください。

<http://www.city.yokohama.jp/ma/kankyou/mamoru/asesu/>

色とりどり 秋の祭り

秋には市内各地でさまざまなお祭りやイベントが催されます。
 広大な純日本庭園や古民家の屋敷でのお月見。
 大神輿がパレードを繰り広げる神社の秋祭り、
 ハイレベルな踊りや唄が楽しめる演芸大会など、
 パラエティに富んだ催しがいっぱい。
 さわやかな空気の中、お気に入りのイベントを楽しみに出かけてみませんか。



A 両社大神輿のパレード お三の宮秋祭り



『お三の宮』『おんせんさま』と呼ばれ親しまれている両社神社の秋祭りです。17日には小型トレーラーに引かれた横濱第一の女神輿が各町内イベントやキッズパレード、市内は横濱市や神奈川県会場で観覧します。



〒220-0015
 横浜市中区山手町5-32
 日程：9月16(土)・17(日)
 会場：日産神社
 アクセス：市営地下鉄吉野駅より徒歩3分
 問合せ：045-261-6902

B 秋まつりに演芸大会の華納 子神社大祭



『華納の華納』大納を命を継いでいる子神社の大祭。青地に華納される『華納大会』では、地区の名取の方々によるハイレベルな踊りや唄が楽しめます。なお、華納大会は日曜の午後6時から開催。



〒240-0026
 横浜市保土ヶ谷区今井町167
 日程：9月10(土)・11(日) 会場：子神社
 アクセス：新横浜バス(今年度)下車徒歩1分
 問合せ：045-441-0470

C 中秋の名月を楽しむ みその公園横濱屋敷「お月見の会」



江戸末第一幸治中継にあられた横濱市指定文化財第一号の古民家・横濱屋敷。季節は秋の最中でお月見をしながら秋の味や調子が心地よい名月とともに楽しみ、横濱屋敷に秋の夜長の静けさを感じていただきます。



〒220-0073
 横浜市中区山手町5-32-2 日程：10月8日(金) 15時
 会場：みその公園横濱屋敷
 入場：無料
 アクセス：JR東横線北横濱駅西口より徒歩1分(有明社) 下車徒歩5分
 問合せ：045-574-1997

D 日本庭園でお月見 三溪園観月会



広大な敷地を誇る純日本庭園、三溪園会館の観月会。世襲的三溪園などのライトアップのなか、夜間の園内では読書、音楽、音楽などの楽しみも。静寂とほろりと秋の夜長のなみどりが楽しめます。



〒221-0804
 横浜市中区本町三丁目98-1
 日程：10月5日(木)～9日(祝)
 時間：午後6時30分～8時30分 会場：三溪園内庭外苑
 料金：大人500円、小人200円
 アクセス：横浜駅より市営バスで「本町三溪園」下車
 駐車場：あり(有料) 問合せ：045-631-0024



E 大船と海上安全を祈願 汐祭



約10隻の漁船に大漁旗を飾り、笛、太鼓などの若衆子におおせで賞を贈ります。小さな舟を岸に浮かべて、漁船の安全、大漁と海上安全を祈願。漁船が小さな舟を船渡させる場面などは、迫力満点。



〒220-0013
 横浜市中区山手町5-32-2 日程：10月1日(金)
 時間：漁船の出帆：午後1時(予定)
 乗船受付：午後12時30分(予定) 会場：金沢漁港
 アクセス：金沢シーサイドライン野島公園駅下車
 問合せ：045-781-0920

「であい道」に関するお問い合わせ先

ホームページ <http://www.ktr.mlit.go.jp/yokohama/nwline/>

電子メール yokokoku-nwline@ktr.mlit.go.jp

横浜市道路局 横浜環状道路調整部 事業調整課

〒231-0017 横浜市中区南町1-1 (横浜環状ビル7階)
 TEL 045-671-2735/FAX 045-662-3945



首都圏道路局 神奈川建設局 調査・環境グループ

〒221-0013 横浜市中区新子安1-3-4
 TEL 045-439-0749/FAX 045-439-0773

国土交通省 関東地方整備局 横浜国道事務所 計画課

〒221-0865 横浜市中区三ツ沢西町13-2
 TEL 045-316-3536/FAX 045-316-3551



横浜環状
道路局



横浜環状
道路局



横浜環状
道路局



横浜環状
道路局

7-7 一般国道 16 号千葉柏道路

1) カルテ

PI事例カルテ 千葉柏道路

1. 事実関係の整理

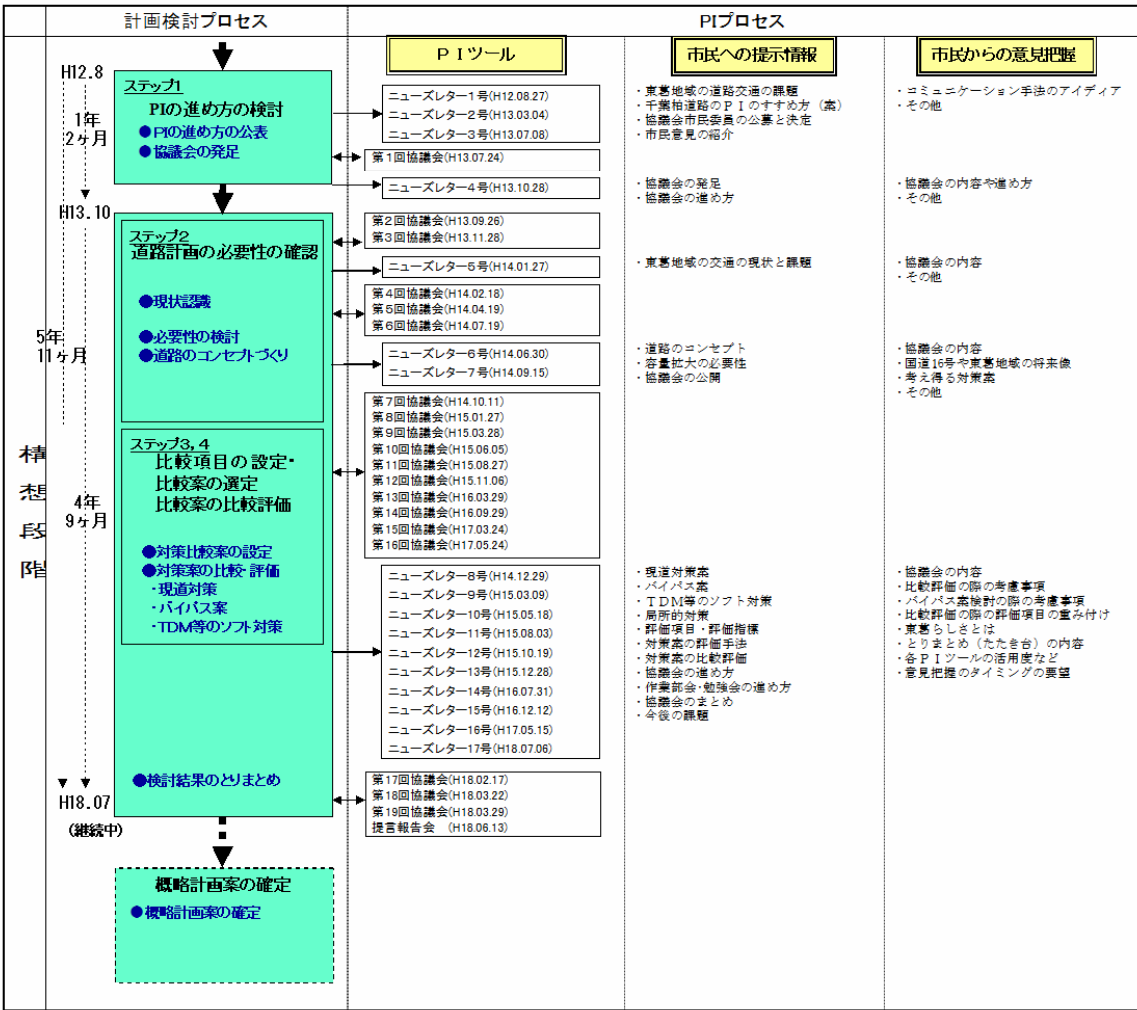
<計画・事業の概要>

路線名	千葉柏道路(一般国道16号)				
箇所名	千葉県野田市～柏市				
計画延長	約27km				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業(鉄道、河川)との連携	
事業実施主体	国				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル	国土(国)レベル
その他					

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯	・H11.11 千葉柏道路の計画案のあらまし(バイパス案)を公表 ・H11.12～H12.2 説明会の開催 ・H12.8 PIの進め方の公表 計画の進め方等に対する不満があった(アンケートより)			
その他				

<計画検討及びPIプロセス>



1面：千葉柏道路の計画づくりに関する協議会の提言
千葉柏道路計画づくりの経緯
2～3面：提言のあらまし
4面：提言をとりまとめるにあたって
これからの計画の進め方

千栗柏道路協議会

提言をとりまとめるにあたって

協議会のスタート当初、この東葛飾地域のおよそ20年後の将来像を見据えることを提案した。また、各自治体都市マスタープランに、一部自治体を除きこの道路が十分に具体的に反映されているとは言い難かった。しかし、協議会の議論では20年後の地域の将来像を具体化することが困難であった。そこで、現状の地域の抱える課題抽出に議論の重点を移行し、手賀沼の環境保全や環境創出、16号の混雑による生活道路の交通問題、消失が続く屋敷林、斜面林などの保護、育成などが重要であるとの共通認識が得られた。

事務局はバイパス、現道転輸を含めて国道16号の容量拡大の必要性を、主に広域ネットワークの視点から強調し、協議会は道路の必要性に関しては、全員の合意を得た。そこで、この時点で20年後の地域のあるべき姿を想定しながら、「まちづくり」の視点も加えた計画コンセプトを5つの項目にまとめ公表した。

しかし、ルート案が市街地を通過することに、本協議会発足以前の早い時期から多くの我孫子

市民は反対の立場をとり、協議会の中にも手賀沼を通過することに対して異議もあった。この段階で、ルート案に対しては、協議会委員が個々に異なる考え方をもち、意見の収束は困難であった。そこで、路線選定や評価は具体的にどうするのかを協議会委員全員が理解するために、路線選定作業、評価作業の実際を経験することにした。実際の一連の作業に多面的な考察や検討を必要とすることを体得しつつも、手賀沼のみが軍域ではないとの意見も多くなった。

以上のような5年の長きにわたる協議会での議論、作業、勉強を通じ、協議会として最終的に5か条の提言としてまとめるに至った。敗米のように法的に位置づけられてない構想計画段階でのPIとしてわが国での1つの方向性は示し得たと判断している。すなわち、関連する組織や個人に充分情報を開示しつつ、彼らからの意見も協議会での検討に持ち込み、付加価値のついた議論を重ねるというプロセスである。換言すれば、この提言に至るプロセスの中にある意義を充分斟酌することが極めて重要である。

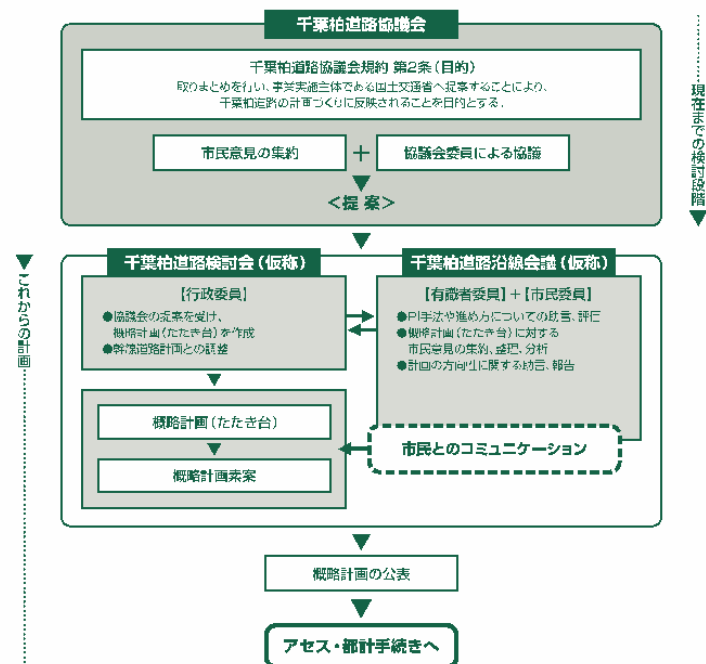
最後に協議会を通じて得られた座長の私見を

以下の5項目に要約する。今後の本プロジェクトの展開の参考になれば幸いです。

- 1.道路事業者としての国は法律により道路敷内しか権限がなく、沿道サイドの整備責任が基本的に地方自治体にあること。
- 2.地方自治体には温度差はあるものの、財政負担の問題からバイパス建設をまちづくりの絶好の機会と捉えてないこと。
- 3.風致景観のデザインの観点も重要であり、国と自治体は常に協調しながら、道路事業者としてできることを最大限かつ積極的に活用すること。
- 4.自治体は誘導施設(清掃工場や産廃施設等)や環境創出施設(公園や水田)などの土地利用を、バイパス導入を契機にメリハリのある方向に誘導すること。
- 5.関係する組織や市民は公益性の視点を失わずに、様々な意見とのキャッチボールを通じて自らの見識を高めること。

千葉柏道路協議会 座長
内山久雄

これからの計画の進め方

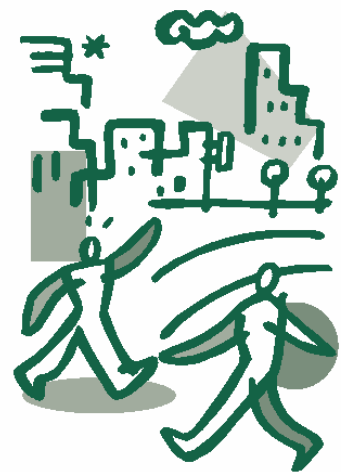


寄せられた意見について

平成11年11月から平成17年6月までに電話、電子メール、FAX、手紙、ハガキ、地元説明会、千葉柏道路NEWS添付アンケート等により2,045件のご意見、ご提案、ご質問をお寄せ頂き有り難うございました。これらご意見等につきましては資料として協議会に提出し、議論の参考とさせて頂きました。



千葉柏道路について
ご意見・ご提案をお寄せください。



国土交通省千葉国道事務所計画課
「千葉柏道路」担当へ

手紙・はがきで… 〒263-0016
千葉市稲毛区天台5-27-1
電話で… ☎0120-494-016
(土・日・祝日を除く8:30~17:00)
FAXで… (043) 256-0841
電子メールで… chibaa60@ktr.mlit.go.jp

※様式は自由ですが、住所、氏名のご記入をお願いいたします。
×協議会で使用した資料、今までお寄せいただいたアンケート等の資料は、国土交通省千葉国道事務所のホームページでもご覧いただけます。

●詳細は、おほこく ホームページをご覧ください。
<http://www.ktr.mlit.go.jp/chiba/>



国土交通省 千葉国道事務所

千葉柏道路の計画づくりに関する協議会の提言のあらまし

【提言1：現状認識と対策の必要性】

現在の国道16号には交通渋滞とこれに起因する環境悪化などの問題が多く、この問題を放置できないため、交通容量拡大を軸とした何らかの対策が必要である。

■現状認識

- 国道16号は自動車交通量が多いことに加えて通過交通や大型車交通の割合が高くなっている。ま

<主要交差点の渋滞状況>



十倉二工業団地入口交差点



若葉交差点



日根交差点



大島田交差点

た、一部で改良・改善が行われているが、依然として著しい混雑が続いている。そのため、自動車の速度低下の問題だけでなく、公共交通機関では定時性の確保が困難となり、騒音や排気ガスによる環境悪化も深刻な問題になっている。

- また、国道16号を回避した交通が周辺道路へ流入し、混雑が地域全体に広がっている。
- まもなく人口はピークを迎え、減少傾向に転じるが、高齢者や女性を中心に免許保有者が増え続けるため、その後もこの地域の自動車交通は

増加が続く。

■対策の必要性

- 国道16号の交通問題をこのまま放置すると、経済活動や生活活動に深刻な影響を与えかねないことから、何らかの対策が必要である。
- 国道16号方向の自動車交通量に対して、交通容量が不足しており、「国道16号方向に対してパイプを太くする」必要がある。

【提言2：計画コンセプト】

対策の検討にあたり将来の「東葛らしさ」を踏まえた我々が考える「みちづくり」・「まちづくり」のコンセプトが重要である。良好な道路交通環境の整備により、「東葛らしい」みちづくり・まちづくりを推進すべきである。

■まちづくりやコンセプトを踏まえた道路整備

- 対策の検討にあたっては、国道16号だけでなく、周辺の道路を含めて一体的に考える必要がある。

また、まちづくりと一体的に考えることが重要である。

- 単に交通問題の解消・軽減だけでなく、20年後のあるべき姿を俯瞰して、新たな魅力の創造の観点からも考えていくことが重要である。

■コンセプトの概要

- 道路は長年にわたって利用されるため、今のニーズだけではなく、次世代のニーズも先取りしたものである必要がある。
- 将来の投資余力の低下が予想される現在においては、交通渋滞や環境悪化といった負の遺産を解消するとともに、自然との共生を図り、持続可能

な社会づくりに貢献できる良質な道路を次世代に遺す責務が私たちの世代に課せられている。

- 東葛地域の個性を育み、明日の活力を生み出すことができるよう、次の5項目を道路づくりの基本コンセプトとした。

●道路づくりの基本コンセプト

1. 安全・安心、利便性の確保
2. 交通の円滑化
3. 活力のある地域づくり
4. 良好な道路交通環境の整備
5. 地球環境・生活環境への配慮

【提言3：対策案の検討】

抜本的な問題解消のためにはバイパス案が有効である。併せて、将来も主要道路として機能する現国道16号の対策を行うことも必要である。

■対策案の種類

- 対策案として、特に混雑の激しい十倉二工業団地入口、若葉、呼塚、大島田の4交差点を含む区間を対象として、以下の種類の方策があると考えられる。

①現道対策案

- 全線拡幅や全線高架・地下といった画一的な対策は現地状況等から現実的ではなく、沿道状況

や渋滞要因などを踏まえて部分拡幅などの実施が現実的と考えられる。

②バイパス整備案

- 国道16号では、交通容量を上回る交通量が通行しており、抜本的な対策としてはバイパス整備が有効であると考えられる。
- バイパス案の検討や整備には多くの時間と費用を要することから、現道対策も併せて検討ならびに順次実施する必要がある。
- なお、すぐに取りかかれる交差点改良については、本協議会での議論も踏まえ、一部実施した。

③ソフト対策案

- 公共交通への転換や交通需要の分散・平準化と

いったソフト対策案については、単軌で渋滞を緩和するだけの自動車交通量抑制効果を期待できないことから、ソフト対策案の実施にあたっては現道対策案やバイパス整備案と一体的に検討する必要がある。

■対策案の組み合わせ

- 現道対策案、バイパス案、ソフト対策案を適宜組み合わせ、東葛地域全体での対策を検討していくことが重要であると考えられる。

■対策案の比較評価

- 対策案の比較・評価は、単に支障物件への影響などの事業性のみではなく、直接効果、波及効果、多様な視点で考えていかなければならない。

既に実施済みの交差点改良

交差点名	改良箇所
十倉二工業団地入口	国道16号内回り 右折車線 国道16号外回り 右折車線
若葉	国道16号内回り 右折車線
十倉二	国道16号内回り 右折車線
松ヶ崎	国道16号内回り 右折車線 国道16号外回り 右折車線
大島田	国道16号内回り 右折車線他 国道16号外回り 右折車線



改良前



改良後

<十倉二工業団地入口交差点 国道16号>

7-8 能越自動車道

1) カルテ

PI事例カルテ 能越自動車道

1. 事実関係の整理

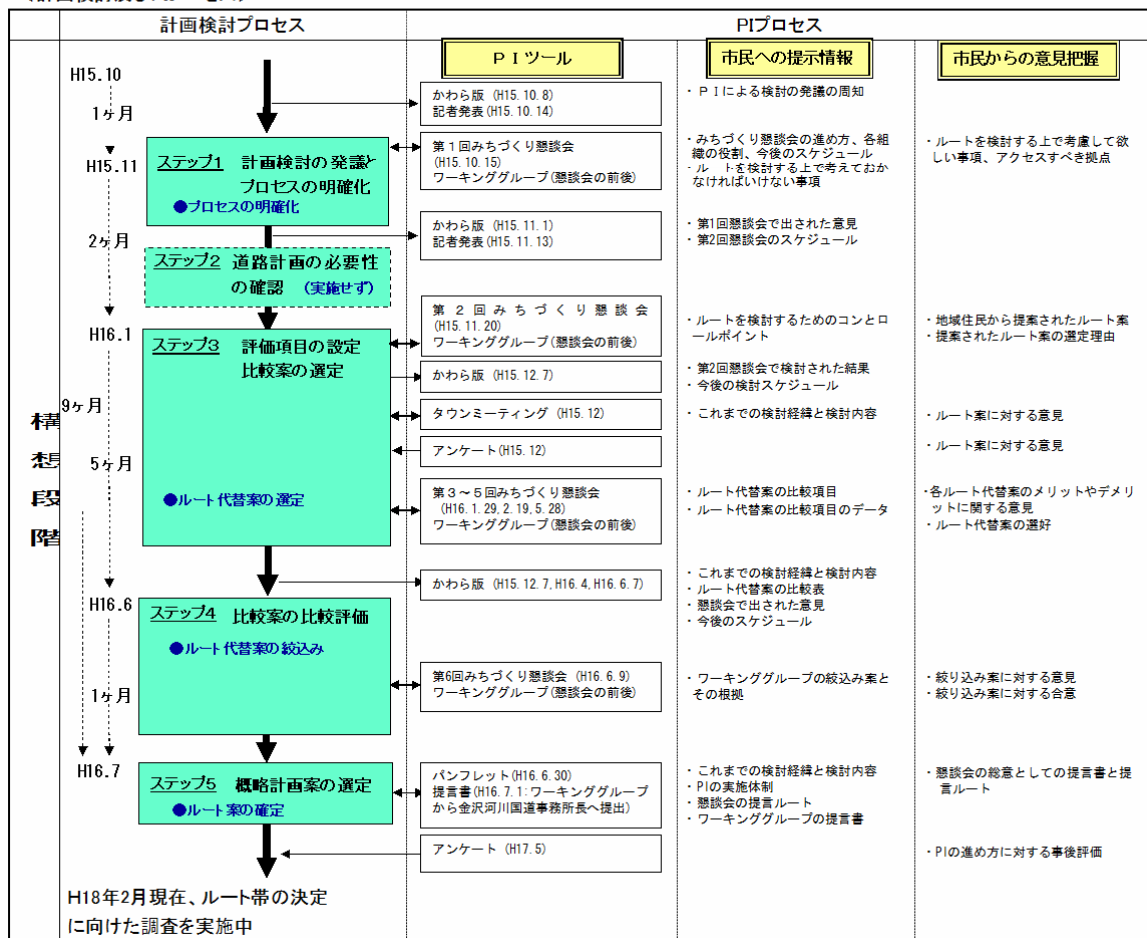
<計画・事業の概要>

路線名	一般国道470号能越自動車道				
箇所名	田鶴浜インターチェンジ(仮称)～七尾インターチェンジ(仮称)間				
計画延長	約10km				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業(鉄道、河川)との連携	
事業実施主体	国				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル、国土(国)レベル	
その他					

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯	PI着手時点で、能越自動車道全長約100kmのうち当該区間のみルートが未決定。			
その他	平成16年10月、七尾市・田鶴浜町・中島町・能登島町の1市3町が合併し、(新生)七尾市となった。			

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報

第8号
かなざわ
フレンド

みんなで考えよう！これからのみち
能越自動車道(田鶴浜～七尾)

第5回

5月28日(金)に開催しました。



みちづくり懇談会かわら版

—PIによる住民参加のまちづくり—




過去最高の149名の参加がありました。



このかわら版は、懇談会の内容を、皆さまにご報告するために作成しております。

第5回懇談会の結果報告

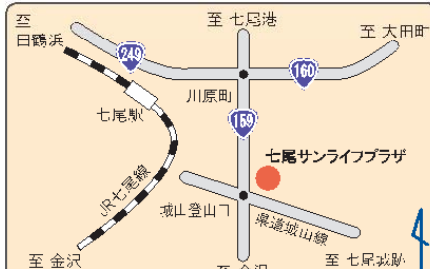
- ☆ A・C案のルートの絞り込みに向け、WGで議論した結果を「提言」として発表しました。
- ☆ ルートの絞り込みの話し合いを行ったものの、1つのルートにはまとまりませんでした。

※詳しくは、裏面をご覧ください

第6回みちづくり懇談会のご案内

日時：平成16年6月9日(水)
午後6時30分から

場所：七尾サンライフプラザ 視聴覚室
石川県七尾市本府中町ヲ部38番地



ルートの絞り込みを目指して！

2つのインターを最短で結ぶ道路
A案

249号バイパスを活用する道路
C案

最終的に地域にふさわしいみちづくりとなるよう、皆さんのご意見がまとまることを目指します。

これまでの懇談会の経緯

第1回 H15.10.15 みちづくり懇談会の進め方 ルート検討にあたって 参加 94名	第2回 H15.11.20 グループ別討論 その結果発表 参加 44名	第3回 H16.1.29 ルート案の比較・検討 参加 99名	第4回 H16.2.19 ルート案の絞り込み 参加 126名	第5回 H16.5.28 ルート案の絞り込み 参加 149名	第6回 H16.6.9 地域にふさわしいみちづくりを目指して！
--	---	--	--	--	---

※「WG」は、ワーキンググループ

第5回懇談会の内容は以下のとおりです

七尾市長・田鶴浜町長のあいさつ



今後、本区間の1日も早い開通に向けて、ルート決定・工事着手を進めて頂きたいと共に、市民の英知を集め、皆さんが納得する形で素晴らしい道路が出来ることを期待します。



新しい市のこともあり、これからの七尾地域の発展のために能越道の完成は欠かせないので、永見ー七尾間の早期開通、本区間のルート決定を心から願います。

これまでの経緯の説明

ワーキンググループ(WG)の提言

【以下の文章は、提言の要旨です。】

観光を中心とした地域経済へのメリットや能登の自然を後世に残すなどを優先し、C案をWGの総意としました。

- ◎ 地域経済の活性化・・・観光振興を重視し、道路利用者の地域への立寄りが期待できる道路とすべき。
- ◎ 自然環境・・・C案は自然改変量が少なく、貴重な動植物への影響も少ない。
- ◎ 事業費・・・C案の方が安く出来る。
- ◎ 事業期間・・・C案の方が早く開通できる。
- ◎ 家屋移転・・・C案の方が移転家屋数が少ない。
- ◎ 地域交通への影響・・・現在のICの利用と側道の整備により、R249は現在と同じように走ることができる。

意見交換

参加されたみなさまから、地域の将来への思いを込めた活発な議論が交わされました。

- 将来は能登空港への直結のことを考えたルートとすべき。
- 和倉温泉へのアクセスが多少長くなっても、気にならない。
- 観光を主役としたみちづくりは、パワース的に考えるべき。
- 大きい経済効果を得るためなら、事業費は多少高くても良い。
- 能越道を新たに作ったほうが、災害や事故の時の代替機能として期待できる。
- C案に比べ走行距離が短いことから、排気ガスの削減になる。

- 七尾市街地に近い位置にある方が地元にとって便利である。
- 輪島や珠洲へのアクセスが多少長くなっても気にならない。
- 観光客がスムーズに目的地に到達することができる。
- 経済的で早く開通できる道路である。
- 歩行者等は、側道整備により、現在と同じように通行できる。
- 救急活動にとって、市街地に近いことは良い。
- 路面凍結や事故の対策をしっかりしてほしい。



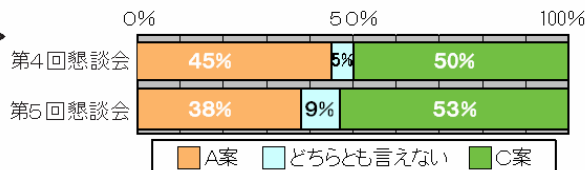
A案

A案・C案についての
主なご意見

C案



アンケート調査の結果報告



問い合わせ先

国土交通省 北陸地方整備局
金沢河川国道事務所 調査第二課

TEL 076-264-8800(代)
FAX 076-233-9631
E-Mail
kanazawa-chou2@hrr.mlit.go.jp



国土交通省 北陸地方整備局
金沢河川国道事務所

七尾市 建設部
能越道建設推進課

TEL 0767-53-8453
FAX 0767-53-5160
E-Mail
noetu@city.nanao.ishikawa.jp



田鶴浜町 企画課

TEL 0767-68-3131
FAX 0767-68-2009
E-Mail
kikaku@town.tatsuruham
ishikawa.jp



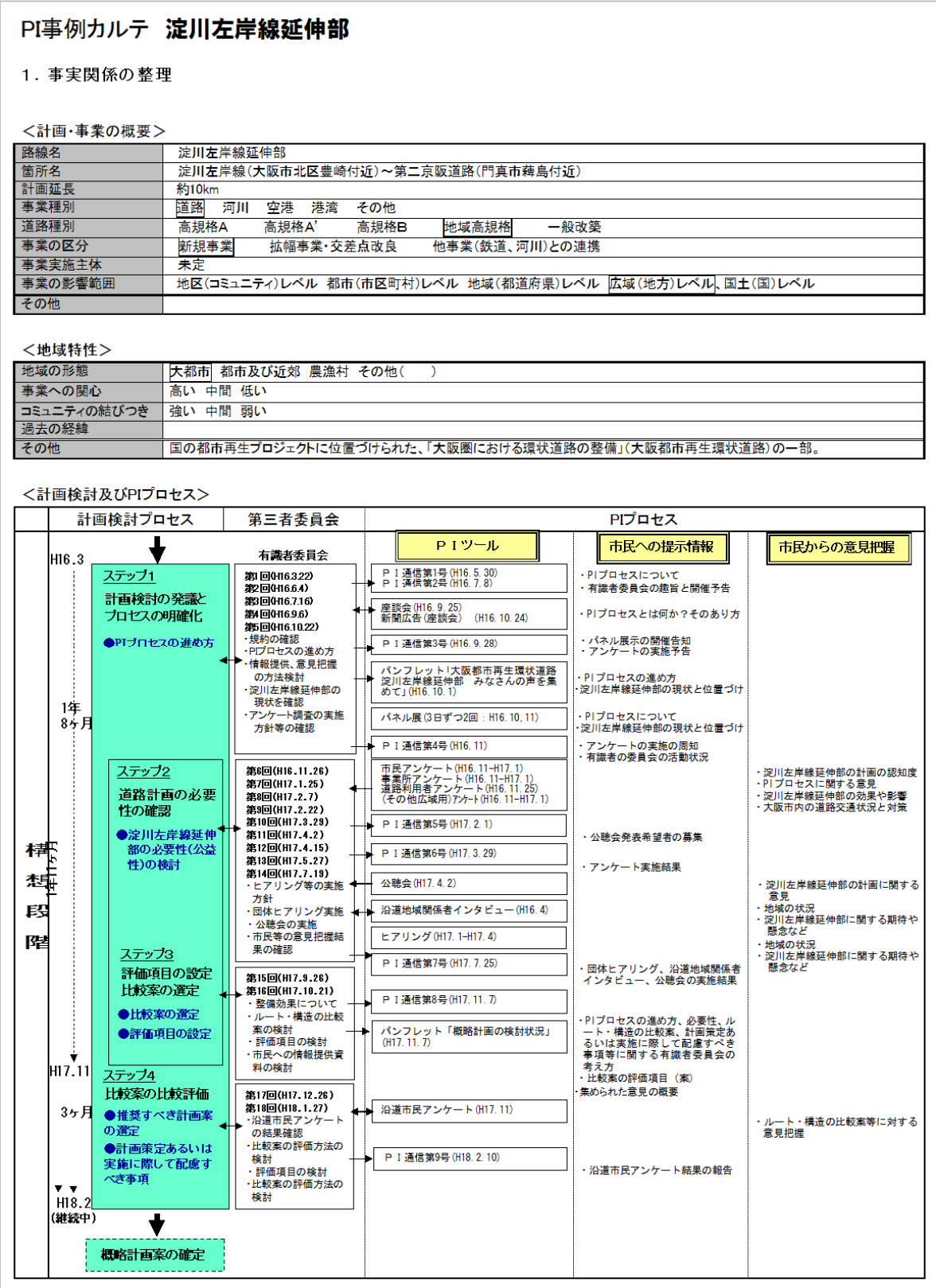
「みちづくり懇談会かわら版」は、
ホームページにも掲載しています。
<http://www.hrr.mlit.go.jp/kanazawa/>



発行日:H16.6.7

7-9 淀川左岸線延伸部

1) カルテ



2) 広報


 みんなの声を集めて
大都市再生 阪 環状道路 PI 通信
 考えよう、これからのこと。
 
 平成18年2月発行
 発行：淀川左岸線延伸部有識者委員会

淀川左岸線延伸部に関する 沿道市民アンケートの結果を報告いたします。

沿道市民アンケートは、淀川左岸線延伸部のルート・構造の比較案などについての検討結果を情報提供した上で、沿道地域のみなさんのご意見をうかがうために、平成17年11月に実施したものです。

アンケートの内容としては、淀川左岸線延伸部有識者委員会が「比較案」を評価するために設定した評価項目(案)についてどのように思われているのか、整備する場合の道路の構造形式や出入り口(インターチェンジ)の設置、また、都市計画道路との一体整備についてどのように思われているのか、などをうかがいました。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

アンケート結果のポイント

- ・評価項目(案)について、「特に問題ない」との回答は「不足している項目がある」に比べて多い。
- ・整備する場合、「高架構造」よりも「トンネル構造」が良いと思っている方がやや多い。
- ・整備する場合、概ね、途中に出入り口を設置する必要があると思われる。
- ・整備する場合、ルートによっては、淀川左岸線延伸部とともに地上の都市計画道路が一体的に整備される場合がありますが、そのことは概ね重要であると思われる。

淀川左岸線延伸部について

淀川左岸線延伸部は、大阪市北区豊崎付近から門真市^{のり}葛^{のり}島^{のり}付近までの延長約10kmの自動車専用道路です。

この道路は、事業中の大和川線・淀川左岸線及び整備済の湾岸線、近畿自動車道とともに延長約60kmの「大阪都市再生環状道路」を形成しています。

PIプロセスについて

淀川左岸線延伸部の道路計画では、計画づくりの早い段階(構想段階)から、市民などのみなさんに情報を公開した上で、広く意見をおうかがいし、計画に反映させる「PK(パブリック・インボルブメント)」手法を導入しています。

淀川左岸線延伸部のPIプロセスは、手続きの透明性、客観性、公正さを高めるため、学識経験者からなる第三者機関の「淀川左岸線延伸部有識者委員会」が進めています。



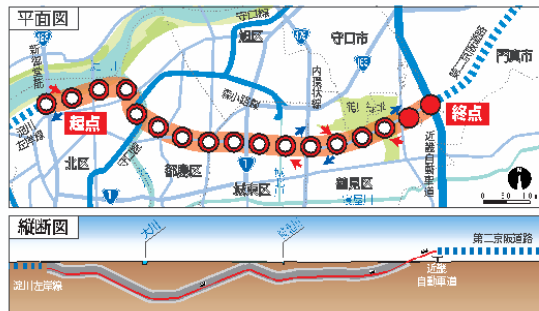
比較案について

有識者委員会では、ルート・構造の検討の結果、下記のA案、B案、C案、D案と淀川左岸線延伸部を整備しない案を「比較案」として選定しました。

凡 例			
高速道路		インターチェンジ入口	
高速道路(事業中)		インターチェンジ出口	
一般道路		トンネル構造	
		高架構造	

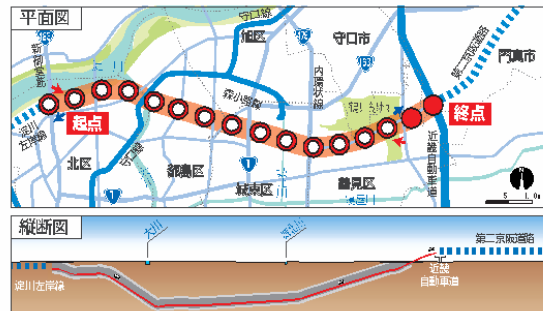
A案(都計ルート・トンネル案)

- ・ 既にある道路の空間及び都市計画道路予定地の空間(地上または地下)を主に活用します。
- ・ 起点部からのトンネル構造を最も長くし、終点部の近畿自動車道に高架構造で接続するトンネルを主体とした案。
- ・ 中間部(国道479号)にインターチェンジを設置します。



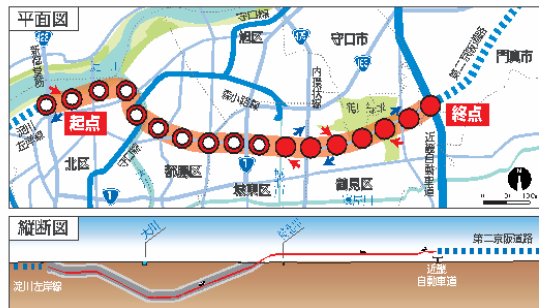
C案(大深度地下案)

- ・ 支障となる土地や建物への影響の軽減を図るため、土地の権利がおよばない大深度地下の空間を活用します。
- ・ 大深度地下を利用するため最短ルートとします。
- ・ 中間部のインターチェンジは、道路が深い位置にあるため設置しない案とします。



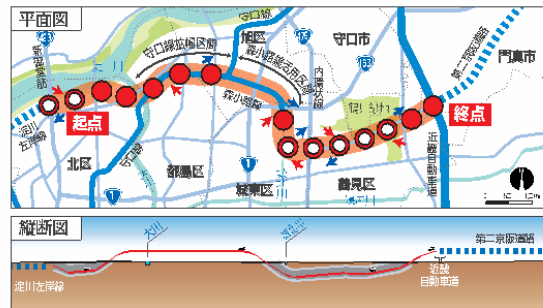
B案(都計ルート・トンネルが短い案)

- ・ 既にある道路の空間及び都市計画道路予定地の空間(地上または地下)を主に活用します。
- ・ 起点部からのトンネル構造で大川や鉄道などの支障物を避けた後、速やかに高架構造に移行するトンネルを短くした案。
- ・ 中間部(国道479号)にインターチェンジを設置します。



D案(阪神高速守口線・森小路線活用案)

- ・ 阪神高速守口線と森小路線を活用します。
- ・ 守口線は、4車線のままでは交通混雑が激化するため、6車線化することとしています。
- ・ インターチェンジは、既設のインターチェンジの機能を残して新たに中間部(国道479号)に設置します。



沿道市民アンケート調査の概要

●アンケート調査の概要

対象者	抽出方法	配布方法	回収方法	配布数	有効回収数 ^{注3)}	有効回収率
無作為抽出者	住民基本台帳より、比較ルート案の近傍地域 ^{注1)} の20歳以上の方々から層化無作為抽出	訪問配布	訪問回収	500票	345票	69%
意見交換出席者	アンケート内容などについて、大阪市内5区 ^{注2)} の沿道地域関係者と意見交換を行った時の出席者	郵送配布など	郵送回収	49票	33票	67%
地元推薦者	意見交換出席者から推薦していただいたの方々	郵送配布など	郵送回収	184票	82票	45%
任意回答者	アンケートを希望される不特定の方について、大阪市内5区の区役所にアンケート調査票を平積みし、任意で回答いただいた	任意に持ち帰りをいただく方法	郵送回収	—	33票	—

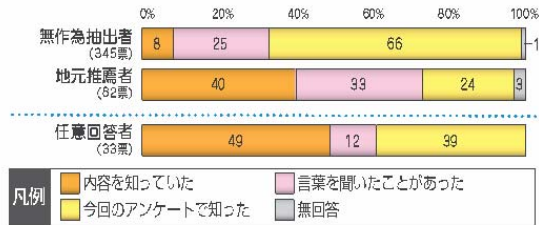
注1) 比較ルート案から概ね500m(片側)の範囲にある町丁目

注2) 大阪市の北区、都島区、旭区、城東区、鶴見区

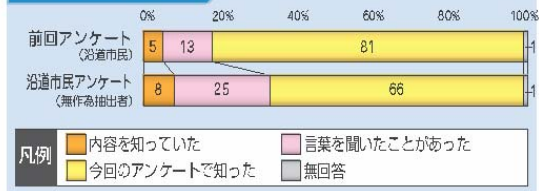
注3) 回収票数から無効票数を除いた票数

問1 PIプロセスについて

あなたはこれまで、大阪都市再生環状道路の一区間である「淀川左岸線延伸部」のことを知っていましたか？



●前回アンケート結果との比較



- 前回のアンケート結果と比較すると、淀川左岸線延伸部の認知度は増加しました。これは、この間に実施したPI活動などによる効果と考えられます。
- また、無作為抽出者の2/3の方がご存知ないことから、引き続き情報提供を行っていきます。

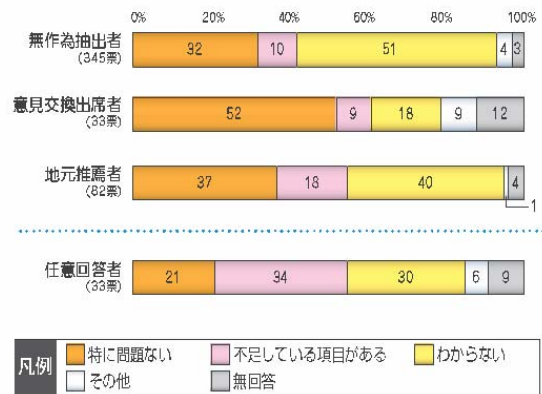
問2 評価項目について

有識者委員会では、淀川左岸線延伸部のルート・構造の比較案(整備しない案を含む)を比較・評価するにあたって重要と考えられる項目(期待される効果や懸念される影響)を設定しました。

(下表の評価項目(案)を参照して下さい。)

問2-1 不足項目について

評価項目(案)についてどう思われますか？



評価項目(案)について

評価項目(案)は、整備により「期待される効果」と「懸念される影響」に関する項目として、前回(平成16年11月中旬～平成17年1月下旬に実施)のアンケート結果やこれまでにみなさんからいただいた意見などを踏まえ、比較案を評価する上で意味のある項目を選定しました。

	評価項目(案)	評価する内容
期待される効果	都心部の渋滞緩和	都心部の利用交通の減少(阪神高速環状線) 一般道路の交通量の減少(国道163号、都島茨田線、大阪生駒線の交通量の合計) 並行する阪神高速道路の交通量の減少 阪神高速守口線 阪神高速東大阪線
	環境の改善(大阪市内の自動車専用道路・一般道)	窒素酸化物(NO _x)排出量の削減効果 浮遊粒子状物質(SPM)排出量の削減効果 地球温暖化物質(CO ₂)の排出量の削減効果
	安全性の向上	死傷事故件数の減少(大阪市内の自動車専用道路・一般道)
	移動利便性の向上	所要時間の短縮(混雑時、門真ジャンクション～北港ジャンクションまで) 中間部のインターチェンジの箇所数(ハーフィンターを1箇所とする)
	事故及び災害時などの迂回機能の確保	他路線が通行不能になった場合の迂回機能(阪神高速東大阪線・守口線)
	安全で安心なまちづくり	広幅員の歩道などの整備(都市計画道路の一体整備の可能性)
	経済効果	道路利用者の経費の削減(走行時間短縮、走行経費減少、事故減少)
	出入口周辺の道路混雑	出入口周辺の交通状況(都島茨田線・国道479号交差点の交通量の合計)
	地域の分断	出入口及び本線の道路構造で分断が想定される街路数
	沿道地域の環境	沿道地域の生活環境との調整区間(地上部区間)
懸念される影響	事業期間中の影響	沿道地域への影響(環境・施工時の影響)に配慮すべき地上部の工事延長 道路用地の幅に含まれる物件数 想定される整備期間(用地取得+建設に係る期間)
	トンネル内事故での安全性	トンネル出入口間の距離
	景観保全地域との調和	大川風致地区及び景観形成地域の景観の変化
	整備費用	想定される整備費用(建設費用+用地・補償費用)

「不足している項目がある」と回答された方の主な意見

沿道地域への環境影響について(20)	・沿道地域への環境影響(大気汚染、騒音、振動など)の記載がない(12) ・トンネル区間の地上への環境影響(大気汚染、騒音、振動など)が懸念される(6) ・インターチェンジ周辺の環境影響(大気汚染、騒音など)が懸念される(2)
整備費用などについて(15)	・整備費用の負担先・負担額の明示がない(8) ・道路の維持管理費が抜けている(3) ・採算性の説明がされていない(2) など
その他(7)	・「懸念される影響」の項目が「期待される効果」の項目より少ない(3) など

※()内の数値は、意見数を示します。

- 評価項目(案)について、「特に問題ない」との回答は「不足している項目がある」の回答に比べて多いことがわかりました。
- 不足項目の意見として、「沿道地域への環境影響(大気汚染、騒音、振動など)」、「整備費用の負担先・負担額」などがあったことから、これらの意見を踏まえた検討が必要です。

問 2-2 期待される効果について

「期待される効果」に関する項目について、特にどのような項目が重要と思われるですか？

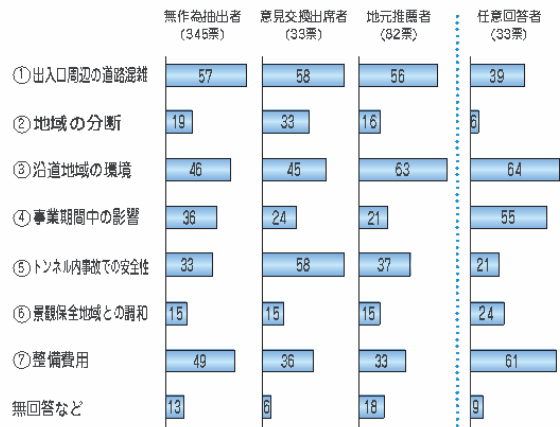


※数値は、各項目の票数を回答数で割った率(パーセント)です。

- 期待される効果として、「都心部の渋滞緩和」が最も重要で、次いで、「環境の改善」、「移動利便性の向上」などが重要と思われることがわかりました。
- 「経済効果」の重要度は最も低くなりました。

問 2-3 懸念される影響について

「懸念される影響」などに関する項目について、特にどのような項目が重要と思われますか？



※数値は、各項目の票数を回答数で割った率(パーセント)です。

- 懸念される影響として、「出入口周辺の道路混雑」、「沿道地域の環境」、「整備費用」などが重要と思われることがわかりました。

問 3 今後の取り組みについて

有識者委員会では、今後、沿道市民アンケートの結果を踏まえて、比較案の評価項目の検討や比較案の評価方法の検討を行う予定です。このような今後の取り組みについて、特に配慮した方が良いと思われることなどがありませんでしたら、ご自由にお書き下さい。

- 意見として、配慮事項に関する意見が多く、沿道環境への配慮、整備費用の抑制を求める意見などが寄せられました。
- その他、今後の進め方に関して、「十分に説明を行い、理解を得る努力を望む」、「より具体的な情報提供を望む」といった意見なども多く寄せられました。

問 4 「概略計画の検討状況の内容」などについて

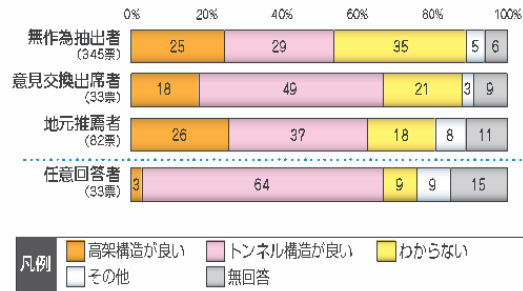
「概略計画の検討状況(パンフレット)の内容」や「地域の課題やその解決に向けた今後のみちづくり」などについて意見がありましたら、ご自由にお書き下さい。

- パンフレットの内容に関する意見として、希望するルートや構造についての具体的な意見などが多く寄せられました。
- 地域の課題やその解決に向けた今後のみちづくりとして、周辺道路や歩道の整備・改善を望む意見などが寄せられました。

※問3と問4でいただいた自由意見は、第17回委員会の資料で公開しています。資料は、有識者委員会ホームページで閲覧することができます。なお、資料の入手方法などについては、当委員会事務局までお問い合わせ下さい。

問 5 構造形成について

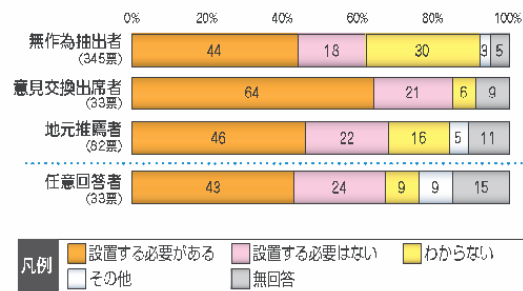
淀川左岸線延伸部を整備する場合の構造形式は、高架構造またはトンネル構造が想定されていますが、これについてどう思われますか？



■整備するとした場合には、高架構造よりもトンネル構造が良いと思っている方がやや多いことがわかりました。

問 6 出入り口の設置について

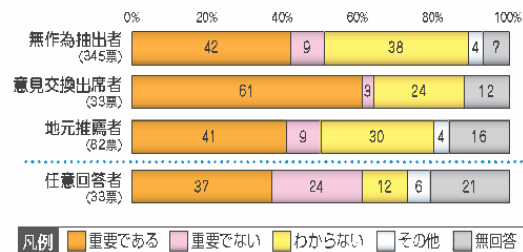
淀川左岸線延伸部を整備する場合、途中に出入り口(インターチェンジ)を設置する必要があると思われますか？



■整備するとした場合には、概ね、途中に出入り口を設置する必要があると思われていることがわかりました。

問 7 都市計画道路との一体整備について

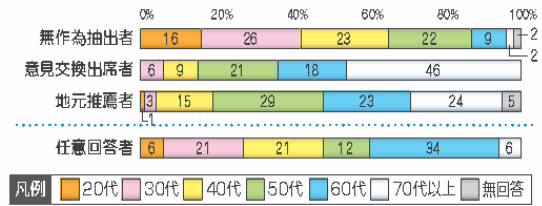
ルートA案、B案では、淀川左岸線延伸部の整備とともに、地上の都市計画道路が一体的に整備される場合がありますが、これについてどう思われますか？



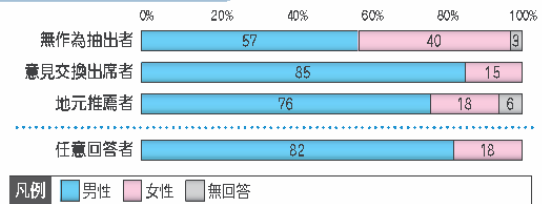
■整備するとした場合には、概ね、都市計画道路と一体的な整備が重要であると思われていることがわかりました。

回答者の属性

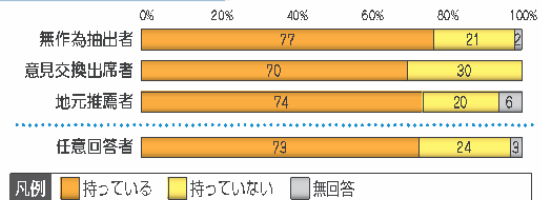
●年齢



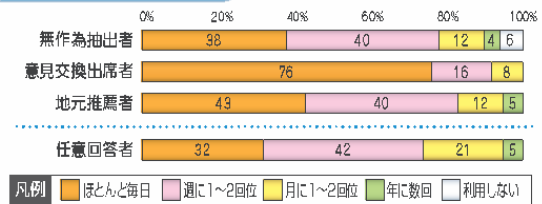
●性別



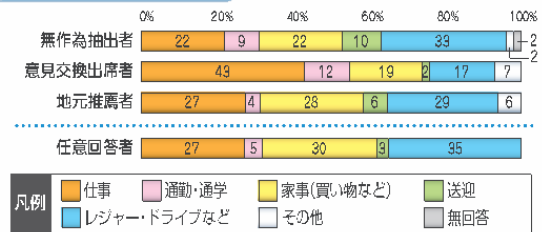
●自動車免許の有無



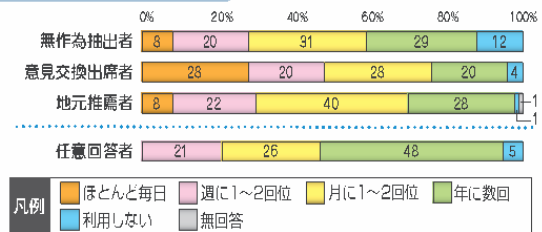
●自動車の利用頻度



●自動車の利用目的

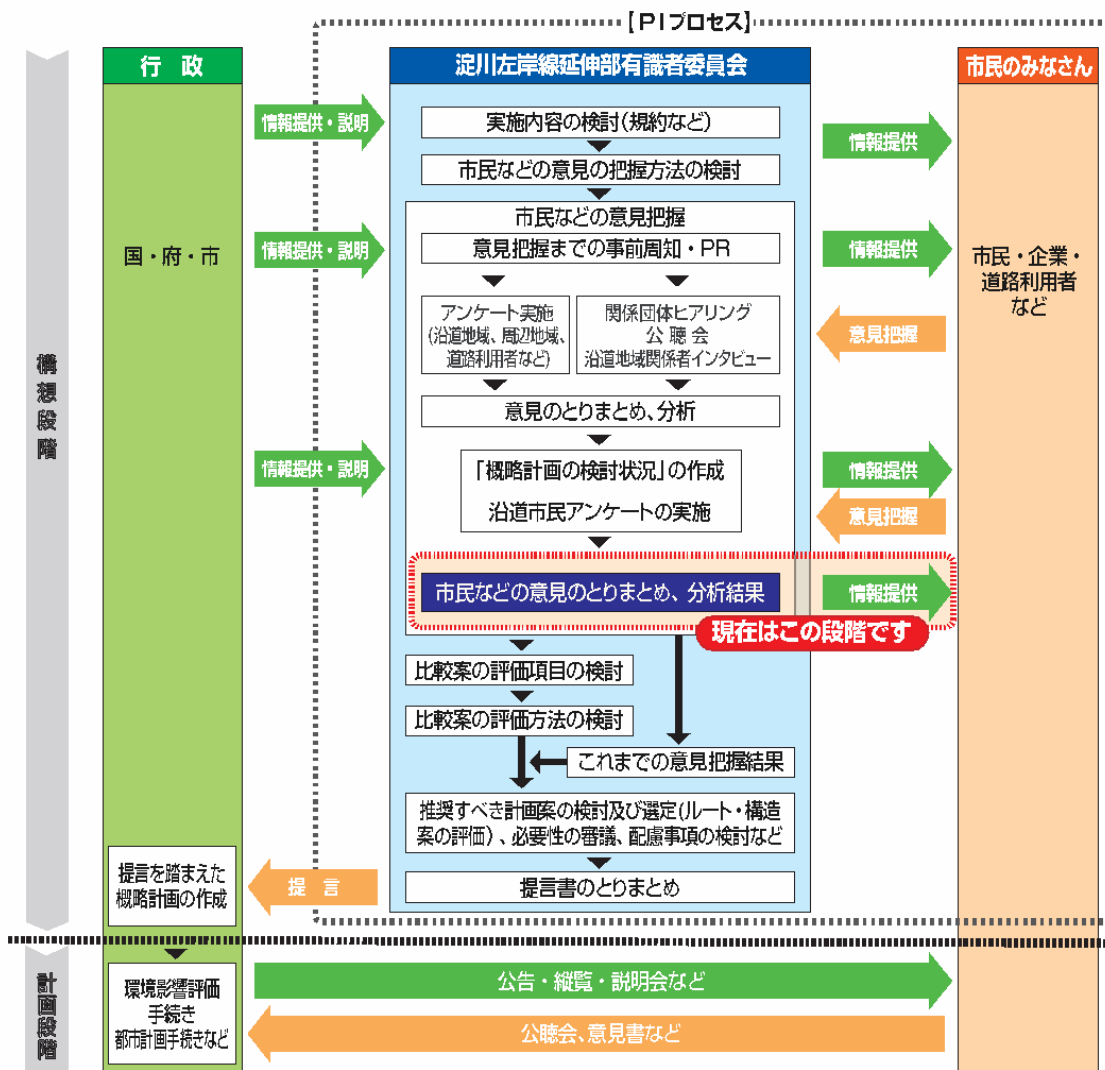


●阪神高速道路の利用頻度



提言のとりまとめに向けた今後の取り組みについて

有識者委員会は、今後、沿道市民アンケート結果などを踏まえて比較案の評価項目及び評価方法の検討を行います。
その後、これまでに行った意見把握の結果を参考にして、「推奨すべき計画案の検討及び選定」などを行い、提言をとりまとめて行く予定です。



淀川左岸線延伸部有識者委員会 事務局

国土交通省 近畿地方整備局
近畿幹線道路調査事務所 調査課

大阪市福島区野田5丁目17番22号(大拓ビル3F)
TEL.06-6466-2612
※受付 平日9:30~17:45

大阪府 土木部 交通道路室
道路整備課 幹線道路グループ

大阪市中央区大手前2丁目(大阪府庁 別館4F)
TEL.06-6941-0351 (代表) 内線3998
※受付 平日9:00~18:00

大阪市 計画調整局
計画部 都市計画課

大阪市北区中之島1丁目3番20号
TEL.06-6208-7974
※受付 平日9:00~17:30

淀川左岸線延伸部有識者委員会ホームページ: <http://www.kkr.mlit.go.jp/kansen/yuushikishaiinkai/>

R100
有識者委員会の活動は、市民の意見を反映し、計画の透明性を高めることに貢献しています。

7-10 一般国道10号住吉道路

1) カルテ

PI事例カルテ 住吉道路

1. 事実関係の整理

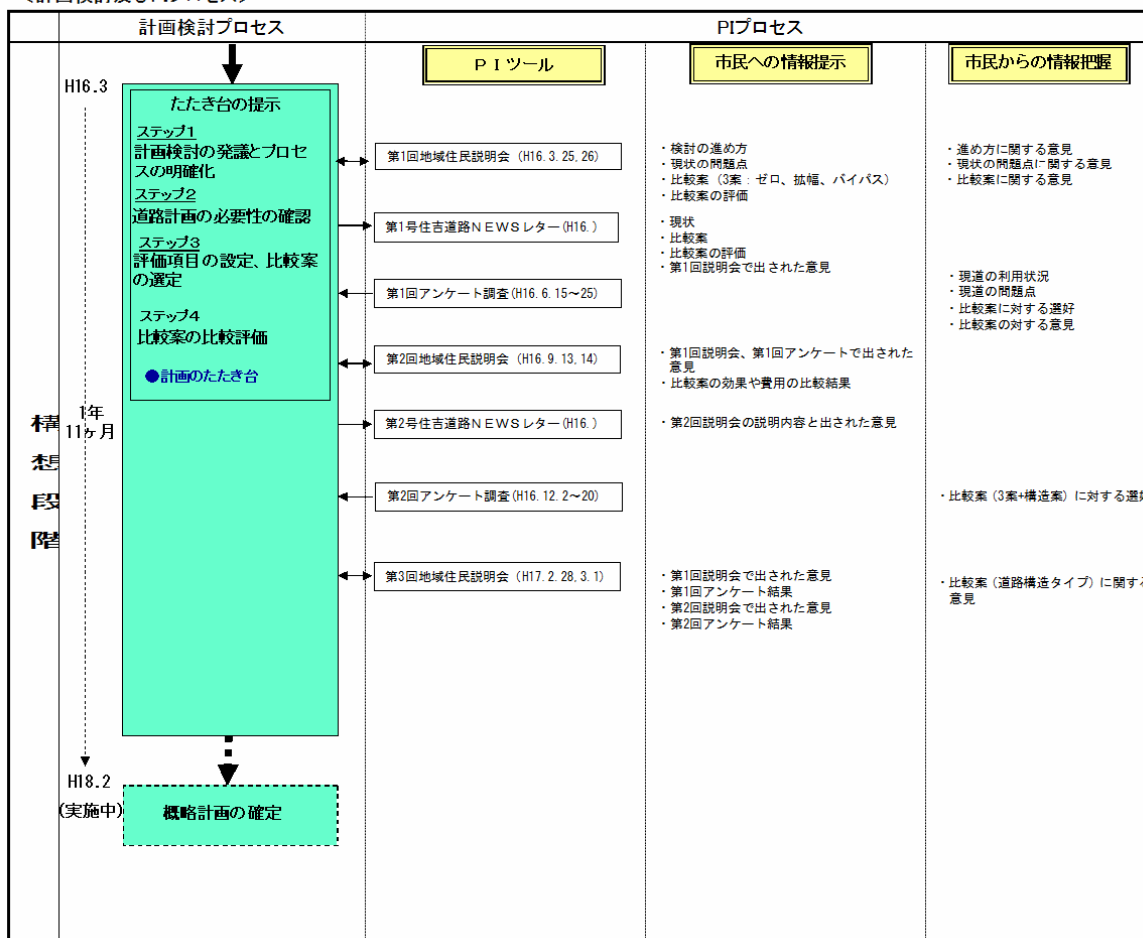
<計画・事業の概要>

路線名	一般国道10号			
箇所名	住吉道路			
計画延長	6.0km			
事業種別	道路	河川	空港	港湾 その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格 一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業	交差点改良	他事業(鉄道、河川)との連携
事業実施主体	国			
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル、国土(国)レベル
その他				

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯				

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報

地域の方々の意見を道路計画へ

国道10号住吉道路

住吉道路ニュースレター 第2号（第2回地域住民説明会報告）



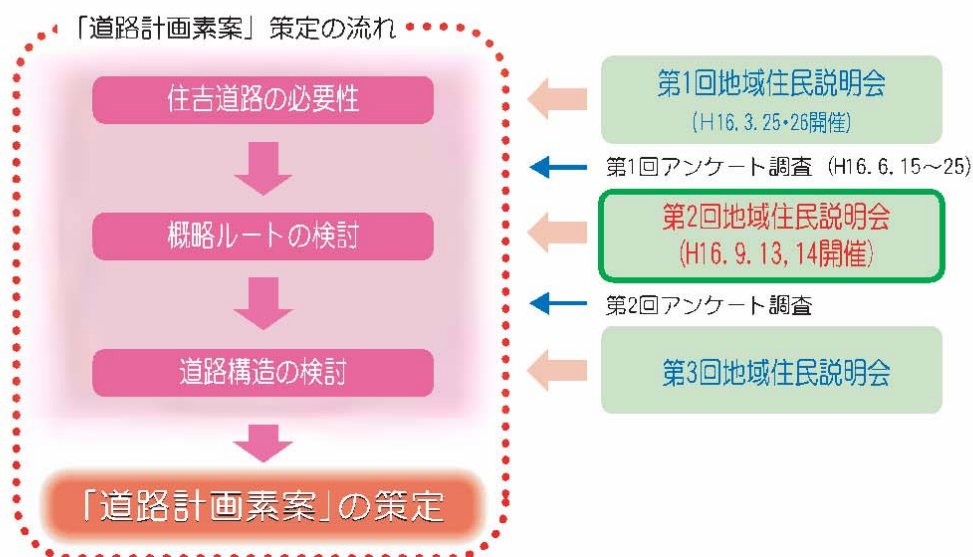
第2回地域住民説明会を開催しました！！

一般国道10号 佐土原バイパスから宮崎北バイパス間は、朝・夕の交通渋滞が著しく、騒音などによる沿道の生活環境への影響も懸念される状況となっています。

これらの問題に対処すべく、国土交通省・宮崎県・宮崎市・佐土原町が連携し、よりよい「みちづくり」を行うために、計画の構想段階から地域の方々に説明会を行い、道路計画に対する理解を深めていただくとともに、ご意見やご提案を十分に把握する試みを行っております。

平成16年3月に第1回地域住民説明会の開催後、地域住民の方々等へのアンケート調査を実施しました。

皆様からいただいたご意見やアンケート調査結果がまとまりましたので、平成16年9月に第2回地域住民説明会を開催しました。



●第2回地域住民説明会開催日時等

地域	開催日	開催場所	参加者
宮崎市住吉地区	平成16年9月13日(月) 19:00～	住吉公民館	115名
佐土原町下那珂地区	平成16年9月14日(火) 19:00～	佐土原町役場	70名

ホームページでも資料の公開、意見の募集を行っています。

<http://www.qsr.mlit.go.jp/miyazaki/html/douro/pi/index.html>

◆第2回地域住民説明会資料要約◆

議題

1. アンケート調査結果について
2. 皆様からのご意見に対して
3. 整備パターンごとの概略ルートと構造タイプについて

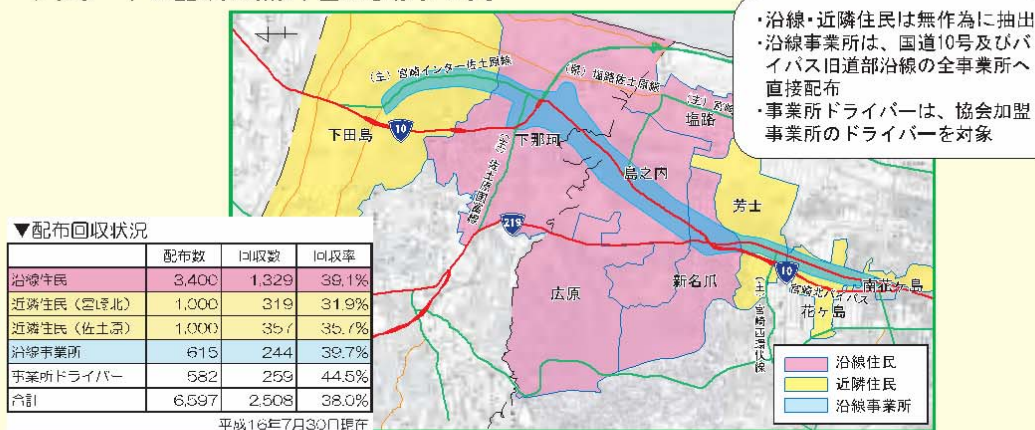


アンケート調査結果について

●アンケート調査概要

現在の国道10号の問題や住吉道路整備のあり方などについて、国道10号住吉地区及び周辺地区の住民の皆様や事業所等を対象として、アンケート調査（H16.6.15～25）を実施しました。

アンケートの配布地域は下図のとおりです。



●アンケート結果

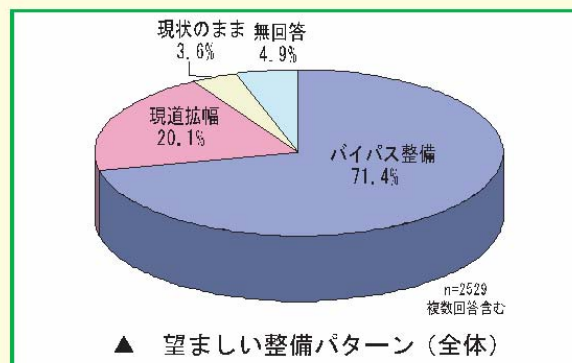
(1) 国道10号住吉地区の問題点

国道10号住吉地区では、「交通渋滞」、「スムーズな右折」、「沿道施設への出入り」及び「交差点付近の走行性」に対して7割以上の方が問題があると回答しています。沿線住民や沿線事業所それぞれからのご意見も同様の傾向です。



(2) 望ましい整備パターン

住吉道路の整備パターンとしては、アンケート対象者全体の約7割が「バイパス整備」と回答しています。

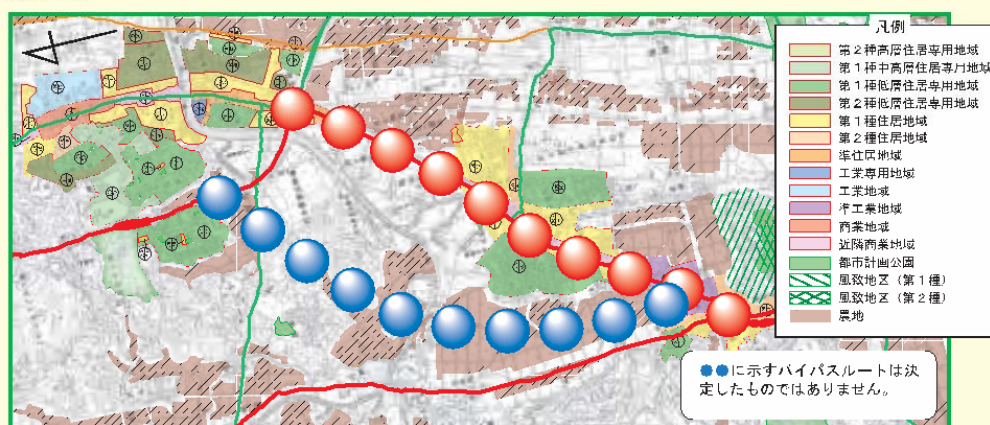


整備パターンごとの概略ルートと構造タイプ

●概略ルート

現道拡幅の場合、現国道10号を拡幅するため商業地域や住居地域などの既成市街地の中を通るルートとなります。

バイパス整備の場合は、既成市街地を避けて住吉地区西側に広がる農地の間を通るルートとなります。



▲ 概略ルート

資料：宮崎市都市計画図（H14.8）、佐土原町都市計画図（H11.10）
宮崎市農業振興地域土地利用計画図（H12.3）
佐土原町土地利用計画図（H10.3）

●構造タイプ

道路構造タイプ		断面図
現道拡幅	平面構造	
	平面構造 (副道あり)	
	平面構造 (副道なし)	
	盛土構造	

～みなさまのご意見をお聞かせください～

住吉道路についてのみなさまのご意見を、電話、FAX、メールで受付しています。
お寄せいただいたご意見は個人情報に関するものを除き、とりまとめて公開いたします。

宛先：住吉道路PI実施事務局

FAX： 0120-591049

ご意見

ご住所：

お名前：

ご意見・問い合わせ先

国土交通省 九州地方整備局

宮崎河川国道事務所調査第二課

0985-24-8221 (代)

宮崎市都市整備部都市計画課

0985-21-1811 (直)

宮崎県土木部道路建設課

0985-26-7180 (直)

佐土原町都市計画課

0985-72-2958 (直)

FAX:  0120-591049

メールアドレス: miyazaki@qsr.mlit.go.jp

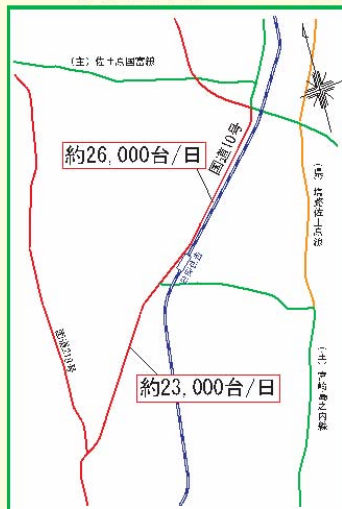
ホームページアドレス: <http://www.qsr.mlit.go.jp/miyazaki/html/douro/pi/index.html>

皆様からのご意見に対して(1)

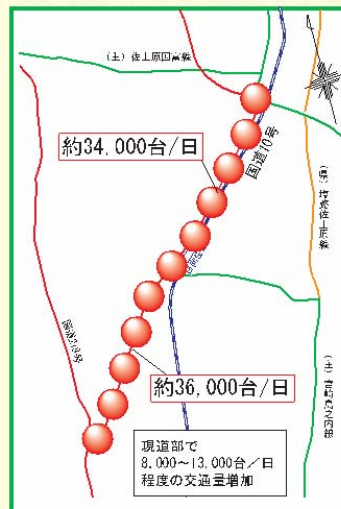
●現道を拡幅した場合とバイパス整備した場合の交通はどう変わるのか？

①将来交通量（平成42年）（一ツ葉有料道路は、**無料の道路**として予測しています。）

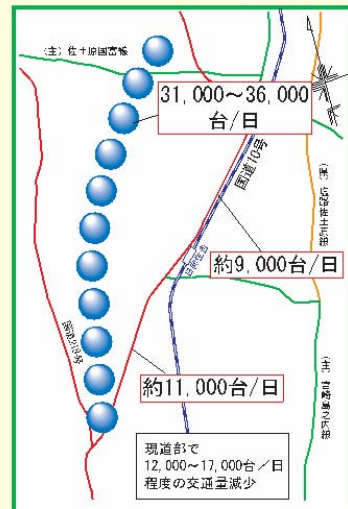
- ・現道拡幅の場合、国道10号住吉地区の将来交通量は現在より増加し、島之内地区では約3.4～3.6万台/日の交通量と予想されます。
- ・バイパス整備の場合、バイパス区間に約3.1～3.6万台の交通量が流れ、国道10号住吉地区の交通量は約0.9～1.1万台程度に減少すると予想されます。



▲ 現況（平成11年度）



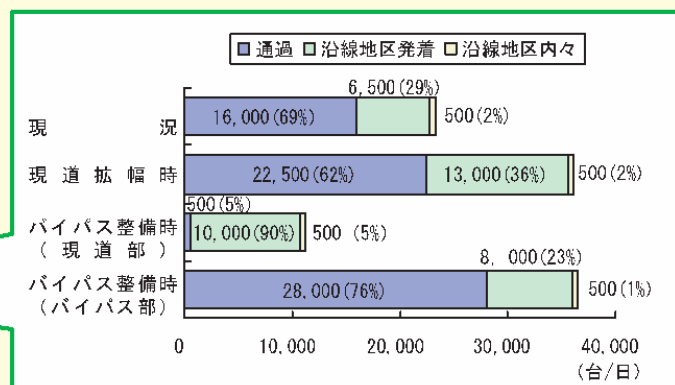
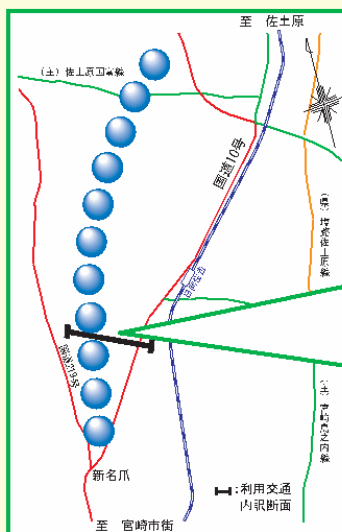
▲ 現道拡幅（将来）



▲ バイパス整備時（将来）

②交通特性

- ・現況では、国道10号住吉地区を利用する自動車交通のうち約7割を占める16,000台/日が沿線地域に関係のない通過交通となっています。
- ・現道拡幅整備の場合、国道10号を走行する通過交通は現況より約6,500台/日の増加が予想されます。
- ・バイパス整備の場合、国道10号現道を走行する通過交通は約500台/日に減少すると予想されます。



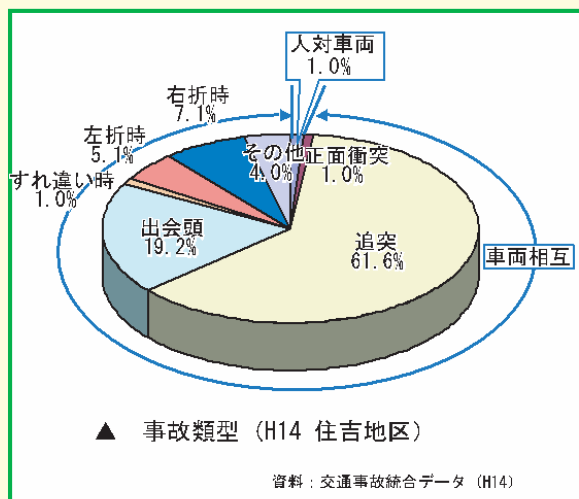
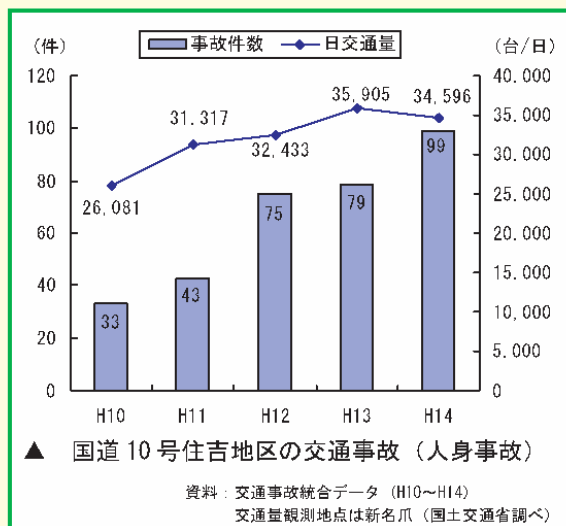
▲ 国道10号住吉地区の利用交通内訳

皆様からのご意見に対して(2)

●道路整備を考える場合には、安全性を十分に考えてほしい。

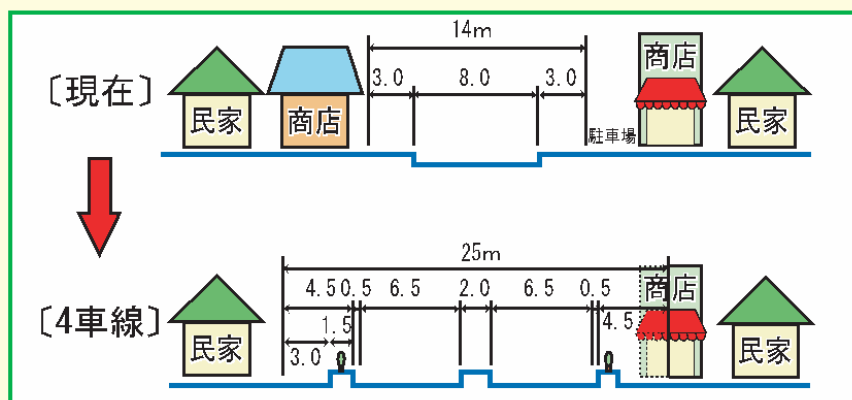
国道10号住吉地区の交通事故は、毎年増加傾向にあり、特に住吉～新名爪間は事故件数が多い区間となっています。交通事故の約6割は追突事故となっています。

住吉道路の道路整備にあたり、交通安全に十分配慮した構造を検討します。



●今の場所で引き続き営業をしたいが、現道拡幅の場合どうなるのか？

国道10号沿線の事業所へのアンケートでは、約7割の方が「今後も住吉地区で営業したい」と回答されていますが、現道を拡幅することによって、現在の沿線商店は立ち退き、移転等が必要となります。



注）上記の道路幅員は決定されたものではありません。

第2回地域住民説明会での主なご意見

(1) 住吉道路の整備パターンについて

質問. 具体的なプラン（ルートや構造）の内容を示さないと説明会にならない。

回答. 今回の説明会は、計画の構想段階として住民の方々のご意見を伺っているものであり、具体的に示せる段階ではありません。具体的なプランは都市計画決定を行う際に、「ルート」「構造タイプ」を示すこととなります。

意見. 一ツ葉有料道路については、早く無料にすべきである。

意見. 現道拡幅となれば商店街はどこかに移転するかやめるかでなくなってしまう。また民家が道路沿いになり騒音等でうるさくなる。

質問. バイパスの場合、上下水道が整備され、バイパスの両側に住宅が作れるのか。

回答. 想定されるバイパスルート周辺地区は、現在市街化調整区域となっており基本的に住宅等の建設はできません。バイパスルート周辺での住宅建設や下水道整備等は、今後区画整理事業などまちづくりの観点から検討する必要があると思います。

意見. 田んぼの中の道路は景観上好ましくない。住吉の自然環境を将来に残していくためには、現道を拡幅していくべきである。

意見. 住吉のことを考える最後のチャンス。100年200年先のことを考え、田んぼの中を通るのか、現道を通るのか、2～3年程度地域で考える時間が欲しい。

質問. 国土交通省の中で工事の優先順位が決められているのか。また、バイパスか現道拡幅かで全体予算が変わることになるが、工事の優先順位が変わるのか。

回答. 本道路は、事業化されている道路ではなく道路整備の順番が決まっているわけではありません。また、工事の優先順位は道路整備の必要性により決められるもので、バイパスか現道拡幅かで優先順位は変わりません。

意見. 質疑のなかで通学路の話が出てこないのが残念。通学路が国道10号を横断しており危険である。出てくる意見は大人の利権のみである。大事なことは、車を如何にうまく流すかである。宮崎北バイパス整備により旧道花ヶ島地区の商業がさびれたという意見があるが、必要な店は残るはず。



▲ 住吉地区説明会

(2) 道路構造タイプについて

質問. 本路線は地域高規格道路として要望されており、60～80km/hで走れる道路で計画されているのではないかと。春田バイパスのように盛土構造として整備を考えているのではないかと。

回答. 本路線の道路構造タイプについては、今回の住民説明会やアンケート調査等を行いつつ、地元の方々の意見や提案を十分に把握したうえで、行政の責任において決定していくべきであると考えています。

(3) 現道への対策について

質問. 国道10号と交差する道路から進入する車両によって渋滞が発生している。国道10号への流入道路側の交通規制等の対策を行うべきである。

回答. 国土交通省として交差点等の改良を検討し実施可能な対策を行っているところです。交通規制等の対策については、関係機関と連携を図って検討の必要があると考えています。

質問. 現道拡幅・バイパスのいずれにしる完成までに時間がかかる。現道を3車線（右折レーン・中央帯のゼブラゾーン）にする等の対策は考えられないか。

回答. 国道10号宮崎市島之内地区の一部区間では、道路横に水路等があり、住居等の移転もなく拡幅が可能であったため、渋滞対策として、中央帯のゼブラゾーンなどの対策を行ったところです。他の区間については、歩道も狭く住居等の移転や用地買収など、それ相応の時間・費用がかかります。

(4) その他

質問. 国道10号現道拡幅に関する約3,700名の署名が、説明会で反映されていないのでは。

回答. 現道拡幅の請願署名として、平成16年5月12日に「国道10号線拡幅推進協議会」、「佐土原町国道10号線拡幅推進協議会」より現道拡幅を求める署名（3,682名）が提出されました。住民の方々の署名活動については、ホームページやニュースレター等を通して報告することとします。

また、PI事務局としましては、より多くの方々の意見を伺うためにアンケートを実施し、さらに今回の説明会において疑問な点や検討すべき点についてもご意見や提案を十分に把握しながら進めているところです。



▲ 佐土原町説明会

7-11 北常三島町交差点

1) カルテ

PI事例カルテ 北常三島町交差点

1. 事実関係の整理

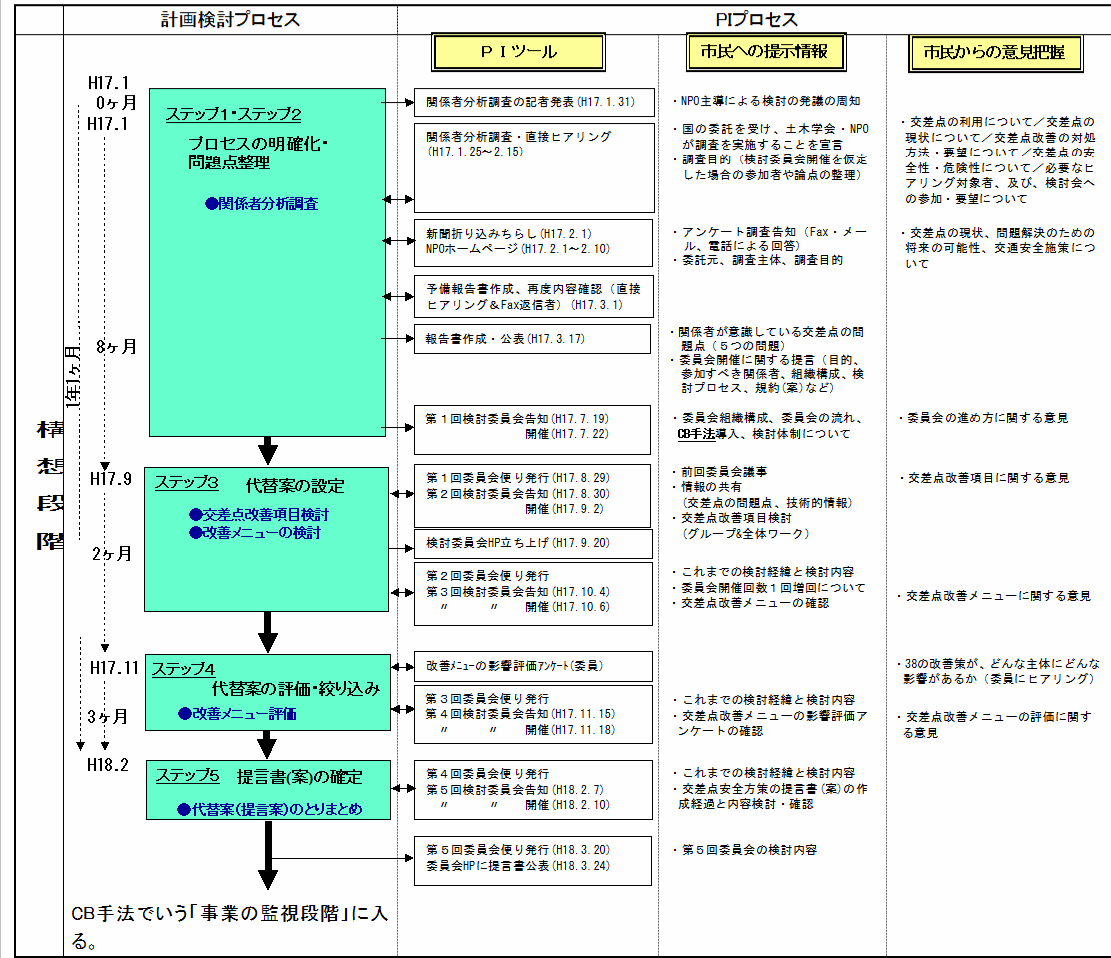
<計画・事業の概要>

路線名	北常三島町交差点改良(国道11号・県道39号他)				
箇所名	北常三島町交差点				
計画延長	交差点				
事業種別	道路 河川 空港 港湾 その他				
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業 拡幅事業・交差点改良 他事業(鉄道、河川)との連携				
事業実施主体	国土交通省四国地方整備局徳島河川国道事務所				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル、国土(国)レベル				
PI実施体制	国土交通省徳島河川国道事務所、(社)土木学会四国支部(第三者/技術検討支援・助言)、NPO法人コモンズ(第三者/委員会運営) 北常三島町交差点交通安全方策検討委員会を設置				
その他					

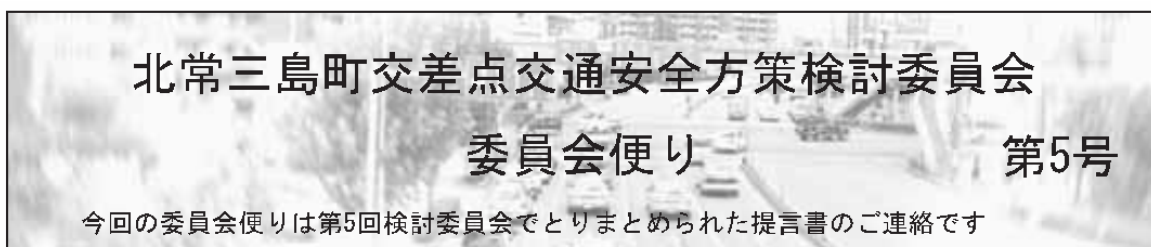
<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
事業への関心	高い	中間	低い	
コミュニティの結びつき	強い	中間	弱い	
過去の経緯				
その他				

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報



昨年7月から開催されていましたが「北常三島町交差点交通安全方策検討委員会」の第5回委員会が2月10日(金)14:00からホテル千秋閣(自治会館)で行われました。

第5回委員会では、昨年11月18日(金)に行われた第4回委員会の検討内容をもとに、中立な立場の第三者機関として委員会を運営するNPO法人コモンズが作成した「北常三島町交差点交通安全方策 提言書(案)」についての検討が行われ、出席された委員全員の合意により、提言書が取りまとめられました。

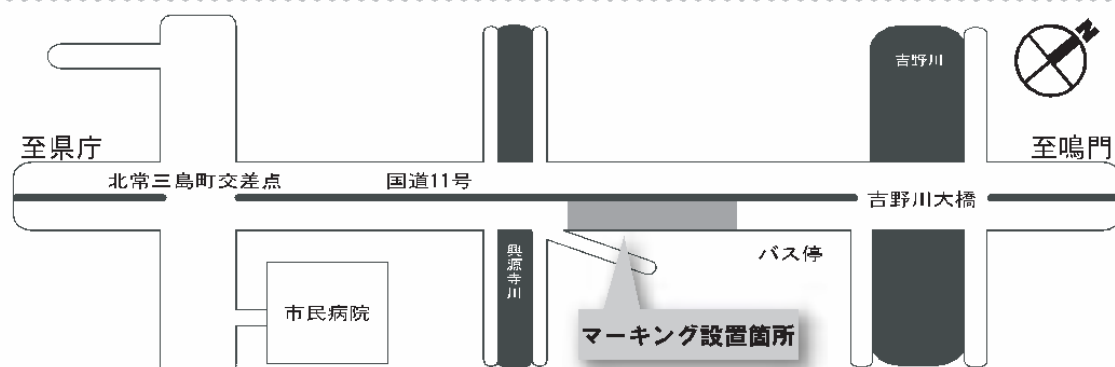
提言書に盛り込まれた「早期に実現可能と考えられる交通安全方策」は以下の8項目です。

1. 自転車横断帯の前出しと隅切り半径の縮小.....自転車と自動車の事故を減らす対策
2. 道路照明の設置.....自転車と自動車の事故を減らす対策
3. 歩道・車道の区分の明確化(マンション出入口).....自転車と自動車の事故を減らす対策
4. 補助標識「時差式信号」の設置(県道西流入部).....追突事故を減らす対策
5. 注意喚起看板の設置.....自転車と自動車の事故を減らす対策
.....歩行者と自動車の事故を減らす対策
.....左折時の二輪車事故を減らす対策
6. 減速マーキングの設置(国道11号).....追突事故を減らす対策
7. 導流標示・指導線の設置.....出会頭・右折時事故を減らす対策
8. 自転車用信号の待ち時間の表示.....自転車と自動車の事故を減らす対策

これらの方策は、実現するまでに詳細な技術検討、沿道地権者、利用者、交通管理者との調整や周辺環境への配慮を図る必要がありますが、これらについては道路管理者である国土交通省に委ねることになっています。

主な対策の詳しい内容については、次ページ以降をご覧ください。

■減速マーキングの設置[国道11号線]



また、提言書には今後取り組むべき課題として、「早期に実現可能と考えられる交通安全方策」に対して示された懸念事項への十分な配慮と、以下に示す歩行者の安全対策が挙げられています。

本委員会の議論の中では、多くの委員より交通弱者を含む「歩行者の安全対策」実施の重要性が指摘されており、「歩行者の安全な歩行空間・横断経路を確保する方策」について、引きつづき検討する必要がある。

特にバリアフリーの横断経路を確保する方策(例えば、エレベータ・スロープ・地下道等)について、設置方法、投資効果を含めて早急に検討し、改善することが重要である。(提言書より抜粋)



この委員会便り以外に2ヶ所のホームページに情報が掲載されています。

国土交通省徳島河川国道事務所 http://www.toku-mlit.go.jp/road/01e_intro/kousaten2/index.html

徳島河川国道事務所HPから以下のリンクをたどってもご覧になれます。

[道路資料館]→[事業紹介-協働のみちづくり]→[北常三島町交差点検討委員会]

北常三島町交差点交通安全方策検討委員会 <http://www.jyosanjimacbv.or.jp/>

発行者・お問い合わせ先

特定非営利活動法人 コモンズ

770-0814 徳島市南常三島町1丁目2番地5 里見ビル203 tel・fax 088-652-7666

7-12 志田橋架替（主要地方道古川松山線）

1) カルテ

PI事例カルテ 志田橋架換

1. 事実関係の整理

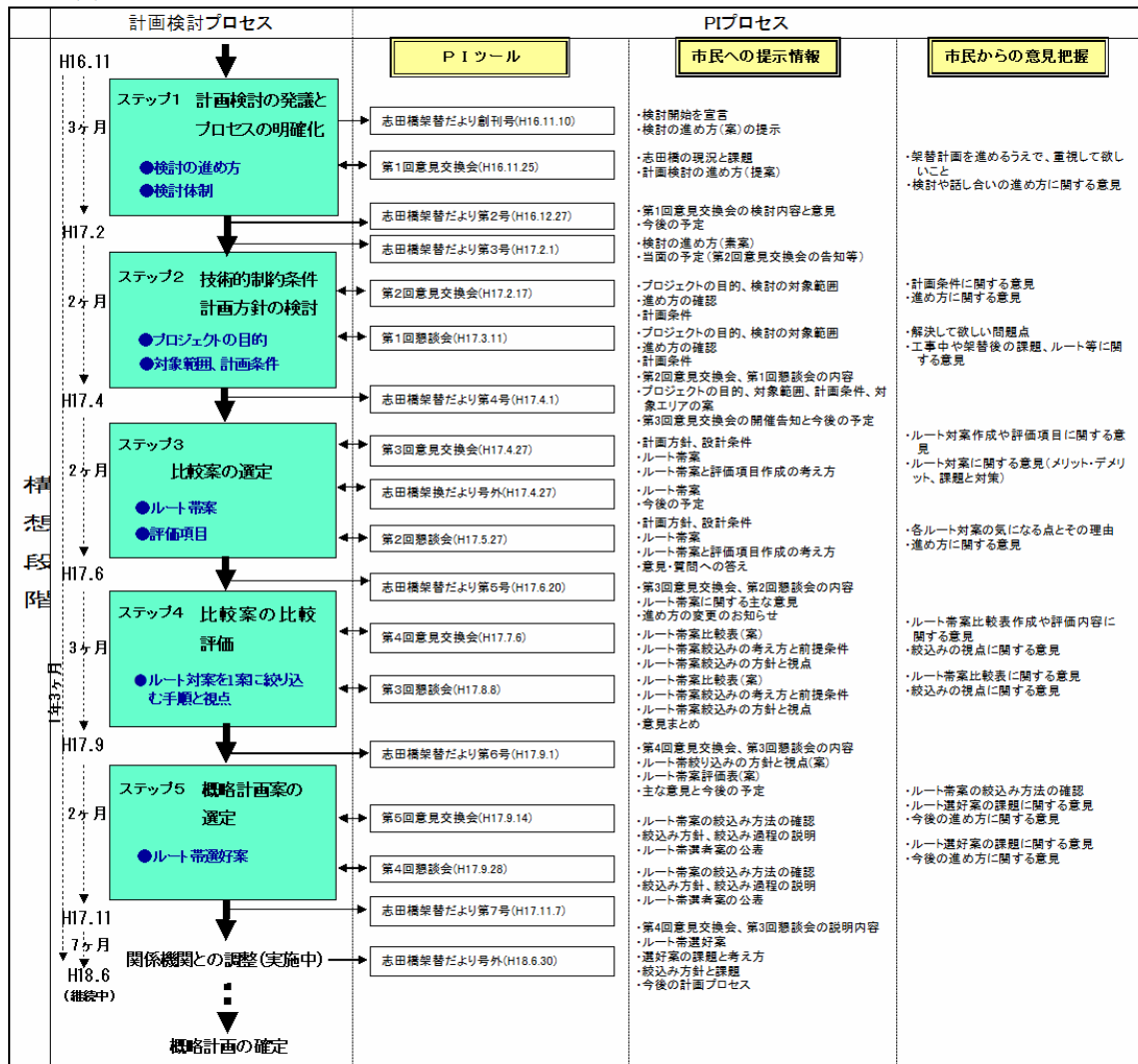
<計画・事業の概要>

路線名	主要地方道 古川松山線 志田橋架換
箇所名	古川市～志田郡松山町間(鳴瀬川) (H18.4.1より大崎市古川～大崎市松山)
計画延長	約1,400m(うち志田橋は約250m)
事業種別	道路 河川 空港 港湾 その他
道路種別	高規格A 高規格A' 高規格B 地域高規格 一般改築
事業の区分	新規事業 拡幅事業・交差点改良 他事業(鉄道、河川)との連携 その他(橋梁架換)
事業実施主体	宮城県古川土木事務所(H18.4.1より宮城県大崎土木事務所)
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル、国土(国)レベル
その他	現在、関係機関との協議中で、概略計画は未確定。計画延長はB案で確定した場合。

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	昭和33年に建設された志田橋は洪滞、老朽化、揺れ、幅員が狭く歩道がないなど多くの課題が出てきている。
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報

発行◎志田橋プロジェクトマネジメント事務局 平成17年11月7日

第7号

志田橋架換だより

「志田橋架換だより」は、みなさんと新しい志田橋をつなぐ情報の架け橋です

「第5回 意見交換会」と「第4回 懇談会」が開催されました

第2段階の最終となる意見交換会と懇談会が開催されました。ルート帯案の絞り込み方法の確認、絞り込み方針とそれに基づいた絞り込み過程の説明、ルート帯選好案の公表が行われ、選好案の課題や今後の進め方に関しての意見交換が行われました。

第5回 意見交換会

- 日 時：平成17年9月14日（水）
午後6時30分～午後8時30分
- 場 所：古川市数玉地区公民館大ホール
- 参加者：37名



第4回 懇談会

- 日 時：平成17年9月28日（水）
午後2時～午後4時
- 場 所：古川合同庁舎501会議室
- 参加者：メンバー10名、傍聴者5名

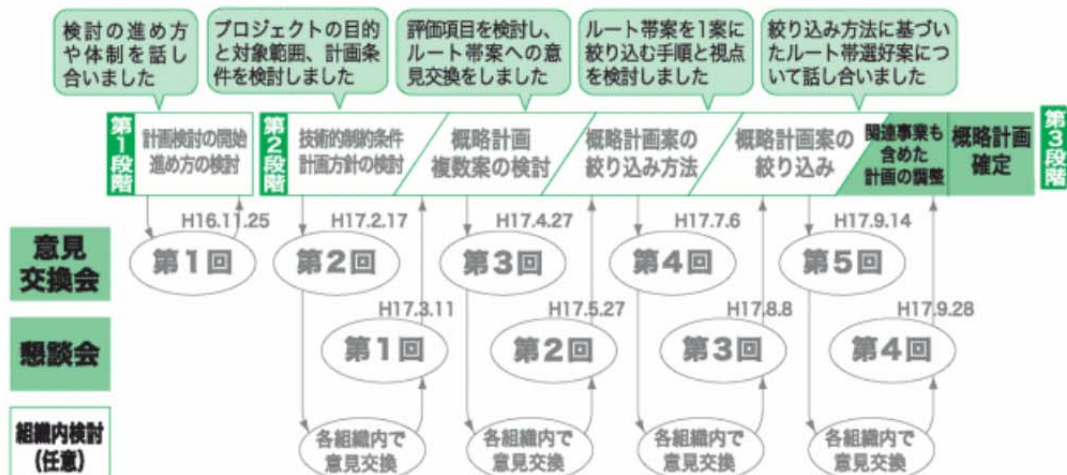


関係機関との調整をふまえて概略計画が確定されます

志田橋架換プロジェクトでは、これまで継続的にみなさんのご意見を伺いながら計画の検討を進めてきました。ルート帯を1案に絞り込む段階で検討してきた計画条件、評価項目、絞り込み方法などは、みなさんからいただいたご意見に、法的、技術的な見地を加えて検討してきました。

第5回意見交換会、第4回懇談会で公表された「ルート帯選好案」は、みなさんのご意見を反映させた上で、現時点で最も好ましいと事務局が判断したものです。

今後、この選好案に基づいて関係機関との調整が行われ、概略計画が確定されます。



第5回意見交換会、第4回懇談会で事務局より説明があった主な内容をご紹介します。

※詳しい内容は、古川土木事務所のホームページでご覧いただけます。

ルート帯案絞り込み方針

1) 「プロジェクトの目的」の最大満足を目指します

- 「架換えには様々な課題がある」が、それらを「同時に満足する答えを皆で見つける」ことを大前提として、ルート帯案の絞り込みを行います。

2) 「ルート帯案評価表」を絞り込みの基礎情報とします

- 「ルート帯案評価表」は、架換えに伴う様々な意見を課題として網羅的に表しています。これをルート帯案絞り込みの基礎情報とします。

3) 「絞り込みの視点」を確立します

- ルート帯案絞り込みにおいて、各案の比較評価を行うために「ルート帯案評価表」をどう見るか、という「絞り込みの視点」を確立します。

考え方1：評価方法（評価結果の導き方）を設定します

- ・「総合的判断」により、「利益の多さ、不利益の少なさ」双方の特性に着目します。

考え方2：評価項目の重要度を設定します

- ・「プロジェクトの目的」より、基本的には「全ての評価項目」は同等に重視します。
- ・「重視すべき事柄」については、「関連する評価項目」の重要度として配慮します。

重視すべき事柄	評価項目抽出の考え方
①評価項目全体を均等に重視	・全ての評価項目を抽出。
②生活道路としての安全な地域利用の重視	・歩行者や自転車を中心とした安全性や利便性として、「歩行者等の安全性」「車両走行の安全性」「生活の利便性の確保」に関わる項目を抽出。
③県道としての広域利用の重視	・道路の基本的な特徴として、「交通」に関わる項目を抽出。
④日常生活への影響の重視	・日常の安全性や利便性などに対する継続的な影響として、「歩行者等の安全性」「集落・生活」より関わる項目を抽出。（工事による影響を除く）
⑤地域社会の維持の重視	・事業実施による直接的な生活への影響として、「歩行者等の安全性」「集落・生活」より関わる項目を抽出。（工事による影響を除く）
⑥早期事業実現の重視	・家屋移転や土地買収などの直接的な調整の発生、工事実施に関わる項目を抽出。
⑦工事中の影響の重視	・工事による影響に関わる項目を抽出。

4) 「絞り込みの視点」を組み合わせることで各案の総合評価を行います

- 事業の目的達成に伴う様々な課題を同時に満足するために、「絞り込みの視点」を組合せて各案の総合評価を行います。

5) ルート帯案を絞り込みます

- 総合評価の結果や、各案の特性を加味しながら、ルート帯案の絞り込みを行い、「選好案」を選出します。

ルート帯案の絞り込み過程

絞り込みの前提条件

「絞り込み方針」に則って、具体的な絞り込み検討を行うため、3つの前提条件を設定しました。

● 評価方法（絞り込みの視点：考え方1）

評価項目毎の有利、不利を相殺した上で、全体的な得点が高い案を高く評価する「総合点評価」を採用する。

突出して有利：3点、突出した特徴がない：2点、突出して不利：1点

● 評価項目の重要度（絞り込みの視点：考え方2）

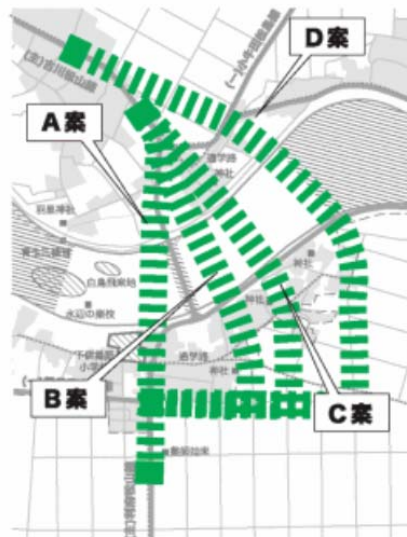
「重視すべき事柄①～⑤」と「重視すべき事柄⑥～⑦」を区別する。

①～⑤：ルート帯案の評価で重視すべき事柄

⑥～⑦：事業推進上重視すべき事柄

● 「総合点評価」と「特性評価」による絞り込み

「総合点評価」で1案が明確にならない場合は、更に、事業推進性や課題等も考慮した「特性評価」を行い、絞り込みを行う。

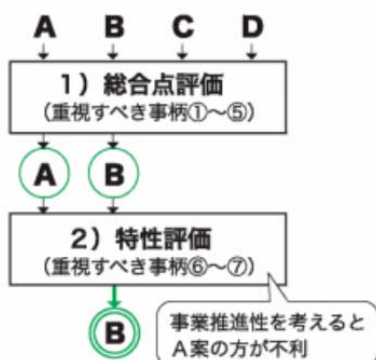


絞り込みの検討

慎重を期して、以下の2つのボタンで絞り込み検討を行いました。

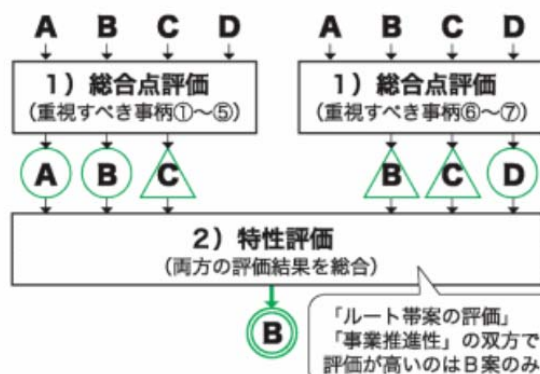
ボタン1 総合点評価と特性評価による2段階絞り込み

- 1) 「ルート帯案の評価で重視すべき事柄」で総合点評価。
- 2) 1) の上位2案について「事業推進上重視すべき事柄」や「課題と対策案の考え方」を加味して特性評価。



ボタン2 総合点評価の重ね合わせによる2段階絞り込み

- 1) 「ルート帯案の評価で重視すべき事柄」と「事業推進上重視すべき事柄」を並行して総合点評価。
- 2) 各々の評価結果を総合して特性評価。



絞り込み結果

絞り込みの検討結果より、B案がルート帯案として重視すべき要件と、事業としての早期実現性を兼ね備えており、現時点では、志田橋架換えプロジェクトの目的である「様々な課題を同時に満足する」という条件を、最も満たし易い案と考えられるため、

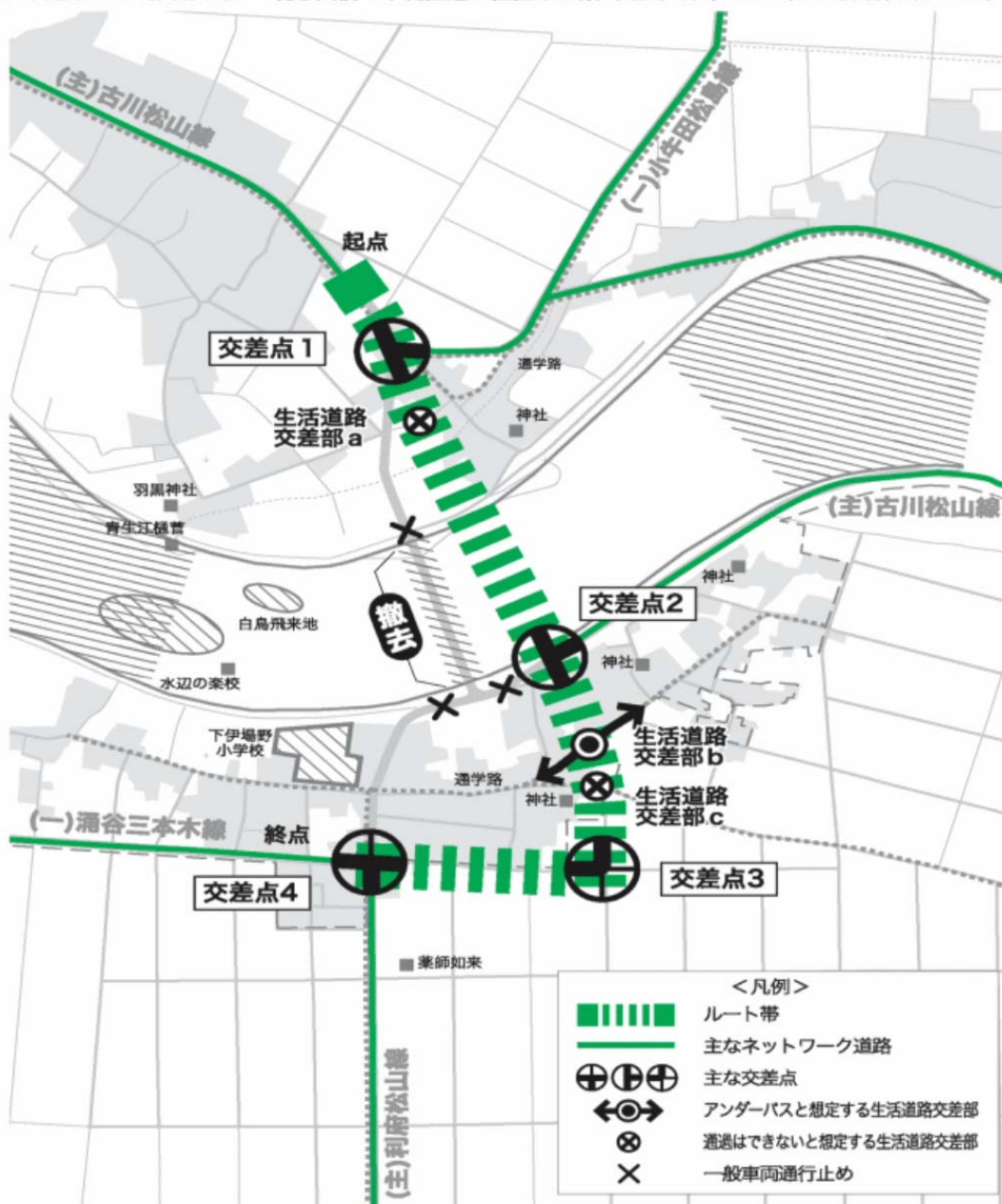
B案を選好案として関係機関との調整を行います

参考：総合点評価結果

重視すべき事柄	A	B	C	D
①全ての評価項目均等に重視	68	69	65	63
②生活道路としての安全な地域利用の重視	22	20	20	16
③渠道としての広域利用の重視	22	22	22	19
④日常生活への影響の重視	30	24	23	16
⑤地域社会の維持の重視	9	13	11	14
⑥早期事業実現の重視	16	23	20	28
⑦工事中の影響の重視	12	18	18	20

ルート帯選好案

● **現橋下流隣接案** 現志田橋の下流直近に位置した案（延長）約1,400m（うち志田橋は約250m）



ルート帯選好案に対するご意見をおよせください！

ご意見や疑問点などありましたら、志田橋プロジェクトマネジメント事務局までご連絡下さい。

（なお、ルート帯直近地区のみなさんを対象として、ルート帯選好案絞り込みまでの経緯をご報告する）
会合が開催される予定です。

志田橋プロジェクトマネジメント事務局：宮城県古川土木事務所 道路建設第1班
〒989-6117 宮城県古川市旭四丁目1-1/E-mail: hkdbkdk1@pref.miyagi.jp/TEL: 0229-91-0735/FAX: 0229-22-5260

選好案の課題については、詳細計画の段階などで具体的な対応策を検討していきます。
選好案について、心配なことや気になることなど、ご意見をお寄せください。



選好案の課題と対応の考え方（案）

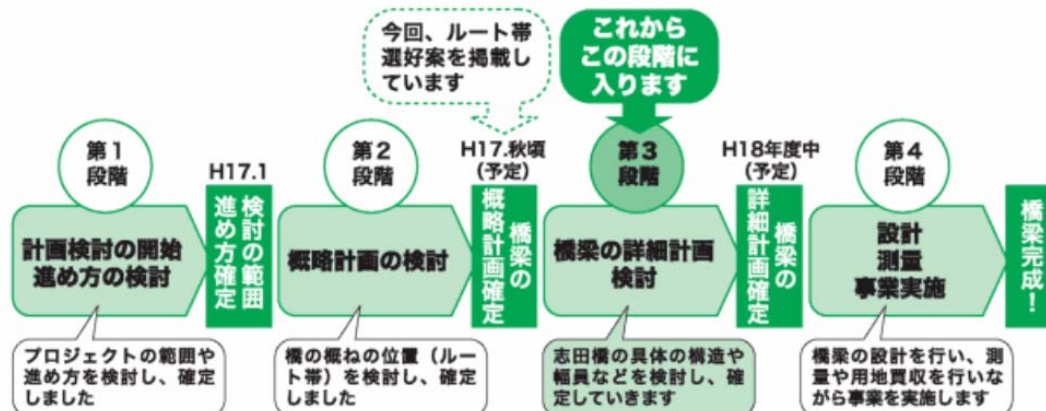
これまでにみなさんからいただいたご意見などを参考に、選好案に対する主な課題と対応の考え方を整理しました。

交通	●走行性 ■将来の交通量増加や大型車両への対応、交差点への対応 →安全かつ円滑に走行できる車道幅員や路肩を確保します。また、各交差点の形状や信号現示の工夫、右折レーンの設置など、スムーズな車両走行に必要な対策を検討します。 ■クランクによる行き先の分かりにくさや見通しの悪さへの対応 →接続道路にサインを設置するなど、車の誘導の必要性について検討します。 ■交差点3-4間の距離が短いために懸念される渋滞への対応 →各交差点について、スムーズな車両走行に必要な対策を検討します。 ●歩行者等の安全性 ■歩行者や自転車が安全に通行できる道路構造、交差点の安全な横断への対応 →歩行者、自転車が共に安全に利用できる歩道幅員を確保します。また、各交差点の必要な箇所には信号や横断歩道の設置を交通管理者に要望します。 →防風や夜間照明など、安全に安心して利用できる付属施設のあり方を検討します。また、工事中の安全対策を行います。 ■小中学校の通学路の安全性への対応 →十分な歩道幅員を確保します。また、学校関係者との安全対策検討の場の設置やアンダーパスの幅員構成など、より安全性を高めることができるか検討します。 ■クランク(交差点3)周辺の生活道路の安全性への対応 →安全に通行、横断できるように、信号や横断歩道の設置を交通管理者に要望していきます。 ●車両走行の安全性 ■車両が安全に走行できる道路構造への対応、振動や地震に対する安全性への対応 →十分な車道幅員や路肩を確保します。また、構造などの安全性についての対策を行います。 ■交差点での冬期路面凍結などの危険性への対応 →交差点での安全な車両走行に必要な対策について検討します。また、アンダーパスの安全性を高めるための検討をします。
河川	(選好案への課題は、これまでに特にあげられていません)
集落・生活	●生活環境の保全 ■工事中の生活環境への影響への対応 →環境調査を行い、井戸や地盤への影響などに対して必要な対策を行います。また、工事中の安全対策を実施し、必要な場所には生活道路の迂回路を設置します。 ■盛土や堤防による日照や電波障害などへの対応 →環境調査を行い、位置や構造を工夫して影響を緩和できるか検討します。 ■道路や堤防のせり出しによる家屋移転、集落分断への対応 →橋や道路の位置、構造の工夫などで、移転家屋を減少したり集落分断をなるべく回避できるか検討します。 ■車両走行による振動や騒音、排気ガスなどの影響への対応 →地質調査を行い、必要な場所は地盤改良を行います。また、環境調査を行い、必要に応じて騒音や排気ガスの影響を緩和する工夫について検討します。 ●生活の利便性の確保 ■生活道路の分断への対応、交差点へのアクセス利便性低下への対応 →必要な場所にアンダーパスや側道を設置し、生活道路の機能を維持します。また、生活道路から各交差点へのアクセスを改善することができるか検討します。 ■橋の移動による一般車両通行止め、バス停の移動などへの対応 →河川管理者やバス事業者と協議を行い、橋の移動に伴う生活の利便性を維持する方法について検討します。 ●自然環境の保全 (選好案への課題は、これまでに特にあげられていません) ●地域の活性化 ■橋梁のデザインへの対応 →詳細計画の段階でデザインなどについて検討します。
事業性	●事業の経済性、施工性・早期実現性 ■家屋移転による費用や事業期間の増大への対応 →他の事業要素とのバランスに配慮しながら、事業費や事業期間をなるべく短縮できないか検討し、関係者との調整を行います。

今後の予定

第2段階では、ルート帯として橋梁の概ねの位置を定める「概略計画」の検討が行われました。次の第3段階では、ルートの線形、橋梁の構造や幅員など、より詳細で具体的な検討が行われます。

志田橋架換プロジェクトの目的である「様々な課題を同時に満足させること」を目指し、今後も引き続き、みなさんのご意見を伺う場を設けながら、パブリック・インボルブメントによる検討を行っていきます。



志田橋 Q&A

みなさんから頂いた主なご質問に
お答えしていきます。

Q) ルートが家や土地にかかる可能性があります。今後はどのように説明や話し合いが行われるのですか。

A) 家屋や土地に影響がある方々に対しては、パブリック・インボルブメントでの意見交換の場とは別途に、説明会や個別の話し合いの場を設定する予定です。

Q) 集落内の通過交通による歩行者の安全性が心配です。時間を限った交通規制を道路事業者が行うことはできないのですか。

A) 時間を限った交通規制で外からくる車を抑制することは、道路管理者ではなく、交通管理者（警察）が行うものです。
なお、地元のみなさんと市や町で相談の上、警察と協議を行うことによって実現できる可能性があります。

Q) 「関係機関との調整をふまえて概略計画が確定」とのことですが、具体的にはどのような関係機関と調整を行うのでしょうか。

A) 橋梁の位置や構造等については河川管理者、信号の設置等については公安委員会（警察）、接続する市道・町道については古川市や松山市の道路担当課との調整が必要となります。また、圃場整備事業や下水道事業など既に行われている事業にかかる場合も、各事業者との調整が必要です。

志田橋架換
プロジェクトに関する
お問い合わせ、ご意見等は
こちらまで

志田橋プロジェクトマネジメント事務局
宮城県古川土木事務所 道路建設第1班
〒989-6117 宮城県古川市旭四丁目1-1
E-mail: hkdbkdk1@pref.miyagi.jp
TEL: 0229-91-0735
FAX: 0229-22-5260

公式Webサイト
<http://www.pref.miyagi.jp/hk-doboku/>

古川土木事務所の
ホームページでも
情報提供しています
みんな見てね～

7-13 一般国道 220 号管理

1) カルテ

PI事例カルテ 一般国道220号管理

1. 事実関係の整理

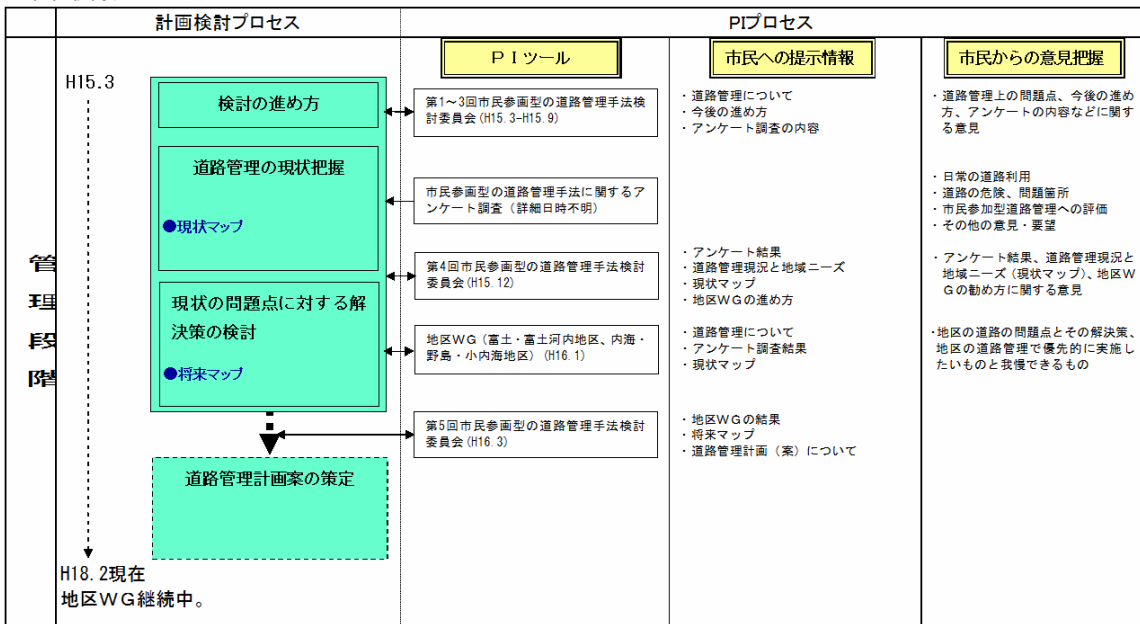
<計画・事業の概要>

路線名	一般国道220号			
箇所名	宮崎市～日南市間			
延長	約40km			
事業種別	道路	河川	空港	港湾 その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格 一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良	他事業(鉄道、河川)との連携	その他
事業実施主体	国土交通省 九州地方整備局 宮崎河川国道事務所			
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル、国土(国)レベル
PI実施体制	宮崎河川国道事務所が中心。			
その他				

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



7-14 多摩川

1) カルテ

PI事例カルテ 多摩川

1. 事実関係の整理

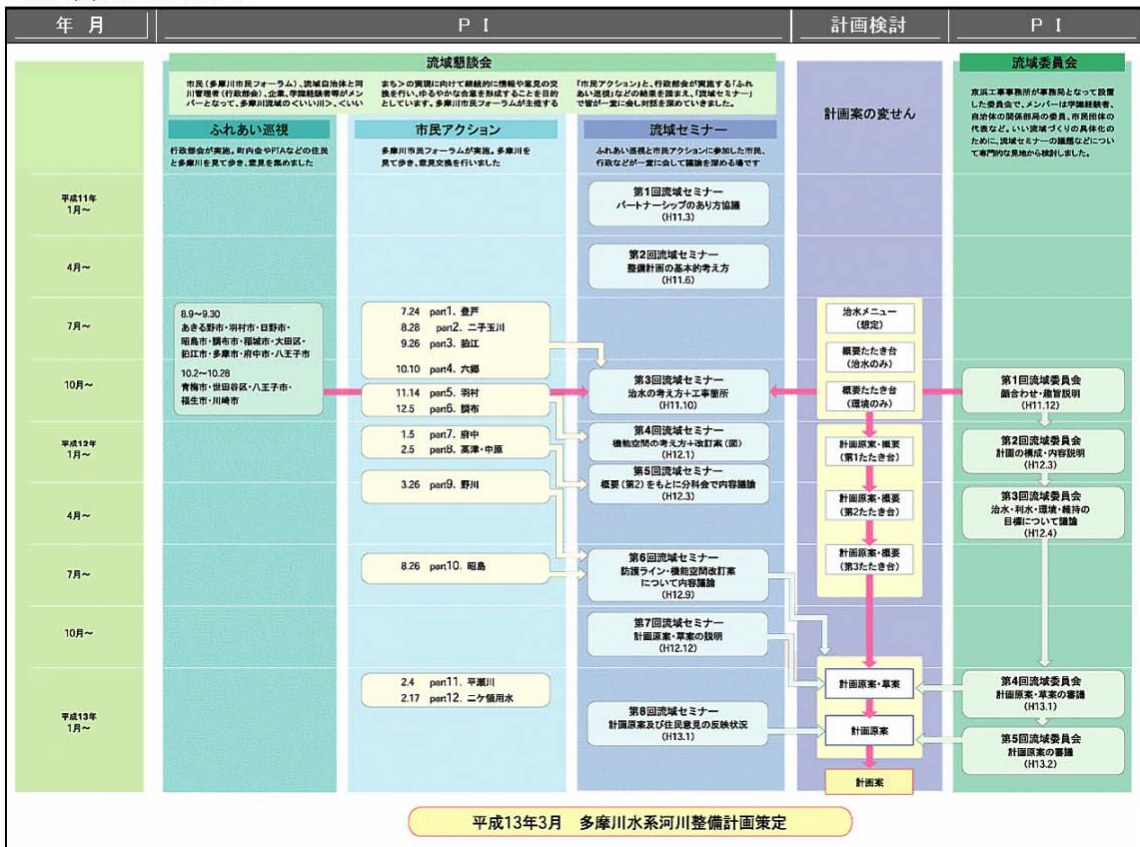
<計画・事業の概要>

対象河川名	多摩川
対象地域	東京都、神奈川県
計画規模	L=64.3km(直轄区間)
事業種別	都市・公園 道路・街路 河川・砂防 港湾・空港 その他
河川種別	一般河川(直轄管理) 一般河川(都道府県管理) 二級河川 準用河川 普通河川 その他
事業名	多摩川水系河川整備計画
PI実施期間	平成11年～平成13年
事業主体	国土交通省京浜河川事務所
事業段階	上位計画 構想段階 計画段階 事業化段階 設計段階 用地取得段階 施工段階 管理・運用段階
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル 国土(国)レベル
その他	

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
環境に対する影響度	大きい 小さい
事業への関心	高い 低い
各種社会資本の整備水準	高い 低い
過去の経緯	1980年に多摩川河川環境管理基本計画、1992年に多摩川水系水面利用計画が策定されている。
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



7-15 白川

1) カルテ

PI事例カルテ 白川

1. 事実関係の整理

<計画・事業の概要>

対象河川名	白川
対象地域	熊本県
計画規模	L=74km(幹線流路延長)
事業種別	都市・公園 道路・街路 河川・砂防 港湾・空港 その他
河川種別	一級河川(直轄管理) 一級河川(都道府県管理) 二級河川 準用河川 普通河川 その他
事業名	白川水系河川整備計画
PI実施期間	平成11年～平成14年
事業主体	国土交通省熊本河川国道事務所
事業段階	上位計画 構想段階 計画段階 事業化段階 設計段階 用地取得段階 施工段階 管理・運用段階
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル 国土(国)レベル
その他	

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
環境に対する影響度	大きい 小さい
事業への関心	高い 低い
各種社会資本の整備水準	高い 低い
過去の経緯	
その他	

<計画検討及びPIプロセス>

年 月	計画検討	P I	
		PIツール	市民からの意見把握
H10 11		白川流域住民委員会準備会	
12		白川流域住民委員会準備会、住民提案窓口開設、インターネット開設	
H11 2		第1回委員会	
3			要望書提出
4		第2回委員会、公開質問会	
6		第3回委員会	
9		第4回委員会	
10		パンフレット作成	
11		住民部会(1回)	アンケート調査
12		第5回委員会、住民部会(6回)	
H12 1		第6回委員会	
2		第7回委員会	
3		第8回委員会	
6		第9回委員会	
7		第10回委員会	
9		第11回委員会	
11		第12回委員会	
12	河川整備基本方針策定	第13回委員会、住民説明会	
H13 2		説明会	
11		第14回委員会	
H14 2	河川整備計画(原案)作成	意見交換会	
3	河川整備計画(案)決定	第15回委員会	
7	白川水系河川整備計画策定		
8		チラシ配布	

7-16 淀川

1) カルテ

PI事例カルテ 淀川

1. 事実関係の整理

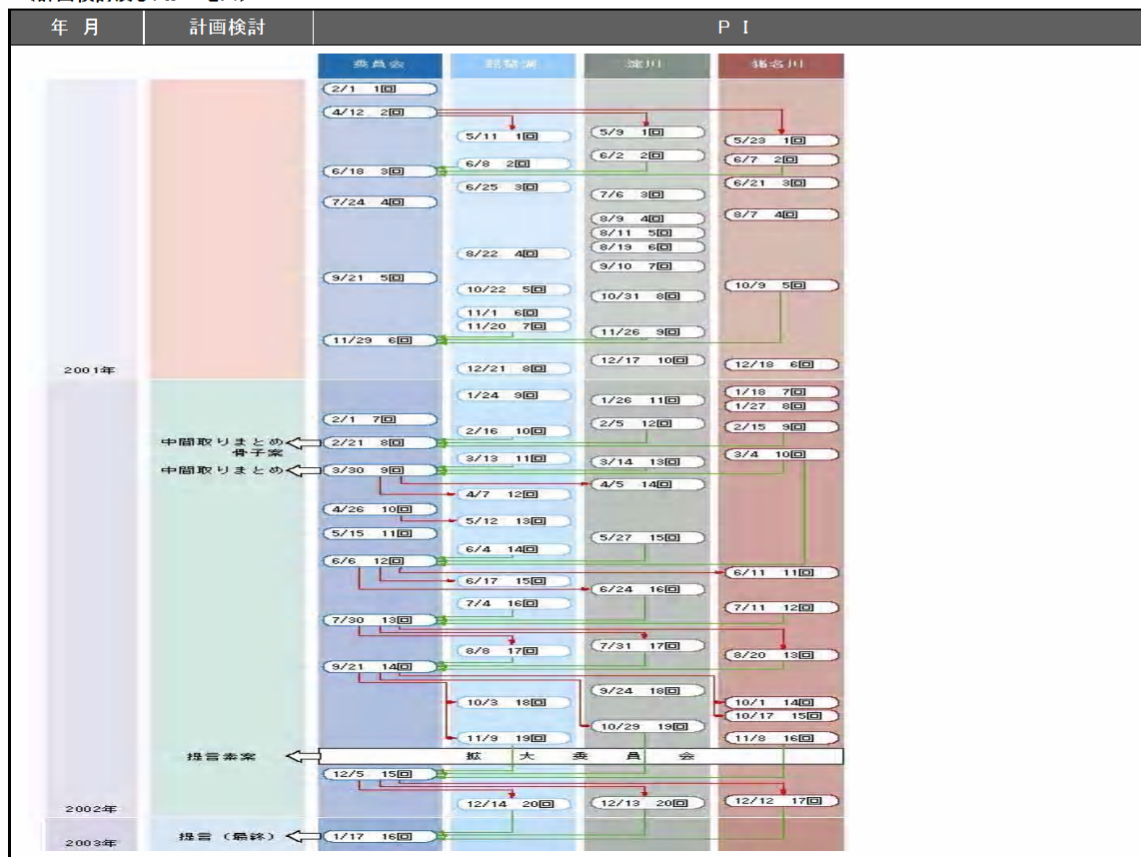
<計画・事業の概要>

対象河川名	淀川			
対象地域	滋賀県、京都府、大阪府、三重県、奈良県、兵庫県			
計画規模	L=75km(幹線流路延長)			
事業種別	都市・公園 道路・街路 河川・砂防 港湾・空港 その他			
河川種別	一級河川(直轄管理)	一級河川(都道府県管理)	二級河川	準用河川 普通河川 その他
事業名	淀川流域委員会提言			
PI実施期間	平成12年～平成15年			
事業主体	淀川流域委員会事務局			
事業段階	上位計画 構想段階 計画段階 事業化段階 設計段階 用地取得段階 施工段階 管理・運用段階			
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル 国土(国)レベル
その他				

<地域特性>

地域の形態	大都市	都市及び近郊	農漁村	その他()
環境に対する影響度	大きい	小さい		
事業への関心	高い	低い		
各種社会資本の整備水準	高い	低い		
過去の経緯				
その他				

<計画検討及びPIプロセス>



2) 広報

No. 49

2006年3月発行

淀川水系 流域委員会 委員会ニュース

<http://www.yodoriver.org>

CONTENTS

- 第49回委員会の内容……………P.1
- 配付資料リスト……………P.3
- 委員会 委員リスト……………P.4
- これまで開催された会議等について……………P.5
- 配付資料及び意見書の閲覧・入手方法・ご意見受付……………P.6

平成18年2月13日(月)、第49回委員会が行われました。



【大阪市中央公会堂にて】

第49回委員会の内容

第49回委員会結果報告

庶務作成

開催日時：2006年2月13日（月）16：00～18：24

場 所：大阪市中央公会堂 3階 中集会室

参加者数：委員21名、河川管理者19名、一般傍聴者112名

1. 決定事項

- ・審議資料2「地域別部会・テーマ別部会・WGの委員構成一覧表（案）」の通り、各部会とWGの委員構成が決定した。
- ・部会委員の互選により、次の通り、部会長が選出された。
琵琶湖部会：中村正久委員 淀川部会：村上興正委員
猪名川部会：角野康郎委員 木津川上流部会：川上聡委員
住民参加部会：三田村緒佐武委員 利水・水需要管理部会：荻野芳彦委員

2. 報告の概要

- 庶務より報告資料1を用いて前回委員会以降の経過報告がなされた後、委員長より挨拶がなされた。その後、河川管理者より委員異動について報告された。主な内容は以下の通り（例示）。
- ・流域委員会は転換期にさしかかっている。完全に終わったわけではないが、ダム審議にも一区切りが付いた。これからの流域委員会は、今後示される河川整備計画原案への意見をまとめていく必要がある。また、テーマ別部会においても審議をし、結果を報告する必要がある（委員長）。
 - ・安田委員、寺西委員から辞任の申し出があり、2/1付で委員委嘱を免じる辞令を交付した（河川管理者）。
←新委員の補充についてはどう考えていくのか（委員）。
←委員追加の場合にも推薦委員会の推薦手続きが必要だと考えている。ただ、追加委員を推薦して頂いても、来年2月までの非常に短い任期になってしまうため、現時点では、委員の追加は考えていない。来年2月以降の新委員推薦手続きの中で次期委員を適切に選定していきたい（河川管理者）。

3. 審議の概要

- ①委員会の運営方針について（一般傍聴者からの意見聴取の方法について）主な意見は以下の通り（例示）
- ・一般傍聴者の意見には当日の審議とは関係のない意見も多い。当日の審議に関わる意見を出して欲しい。
 - ・一般傍聴者の意見が配布されているが、非常に長い意見もあるので、枚数制限等を考えてはどうか。一般傍聴者の発言時間も長くなってきているので、コンパクトにして頂くことはできないか。
←参考資料1の位置付けについて第一次委員会では「委員が参考にする資料」という議論をしたことがあった。また、「一般意見に対する委員会の反応が少ない」という一般意見が寄せられているが、あえて反応していない面もある。一般傍聴者からの意見に関するルールを明確にしておいた方がよい。
 - ・環境省ではパブリックコメントをカテゴリ毎に分類して、「受け入れました」「検討します」等の対応状況を示している。流域委員会でも、何度も出されている意見については、対応してもよいのではないか（委員で分担を決めて回答案を示す等）。
←一般意見への回答を作成するための膨大な作業が発生する。かなりの作業を覚悟しなければならない。1つの方法としては、委員会終了後に委員個人で対応していく方法も考えられる（委員長）。
←第一次委員会では、意見書等がまとまった段階で、それまでに寄せられた一般意見に対する流域委員会の考え方を庶務とともにとりまとめたことがある。Q&Aを作成するのも1つのやり方だ。
←Q&Aを出すのは賛成だが、庶務の協力のもと、住民参加部会がとりまとめて報告する形が望ましい。いずれによせ、一般意見への対応に関しては、運営会議や住民参加部会で議論していく必要がある。
←典型的な意見への回答だけでもよいので、HP等で発表していけばよいのではないか。委員会の志からして、やらなければ一般の方々に納得して頂けないだろう。

- ・流域委員会は他の委員会に比べれば、一般意見を聴きながらやってきている。「まだまだ不十分」という意見も分かるが、今後どのようにしていけばよいか。次回の委員会から新たな試みを行い、駄目であれば、改善していく。ご提案があれば、ぜひ、庶務まで頂きたい（委員長）。

○意見聴取の方法等について、一般傍聴者からの意見聴取が行われた。主な意見は以下の通り（例示）。

- ・公開の原則を守って非公開会議やMLを希望者に公開すべき。一般意見に対する反応が鈍いのでコメントすべき。傍聴者の発言時間を5～6分にして住民意見の反映に積極的に努めて頂きたい。一般からの意見書の枚数制限はやるべきではない。書くべき内容があるから枚数が必要になる。できるだけ制限することなく、意見を出してもらうことが本来ではないか。
- ・多くの一般傍聴者が参加しているが、発言されずに帰られる方がほとんど。休憩時にアンケートをとって一般傍聴者の意見を把握し、委員会側から一般傍聴者の意見発表を促す等の取り組みがあればよい。
- ・河川法改正は住民参加が最大のテーマ。流域によっては流域委員会だけで整備計画を策定していこうとしているところもある。淀川水系流域委員会でも住民参加は十分ではない。流域のことをいまいちばん理解しているのは地域の住民だ。一般から提出された意見には委員会として責任を持って対応していかないといけない。それが淀川モデルではないか。

②部会等の委員構成、部会長の選出

審議資料2「地域別部会・テーマ別部会・WGの委員構成一覧表（案）」の通り、各部会の委員構成が決定された。これを受けて、部会委員の互選（部会委員による無記名投票。開票は委員1名、河川管理者1名の立ち会いで行う。総投票数の過半数を得た委員がいた場合はその委員を部会長とする。過半数を得られなかった場合は決選投票を行う。決選投票で同数票の場合は抽選を実施）により、部会長の選出が行われ、「1. 決定事項」の通り、各部会の部会長が選出された。

③その他：流域委員会の今後のテーマ等について議論がなされた。主な意見は以下の通り（例示）。

- ・流域委員会は「新たな河川整備を目指して」という提言を作成し、この提言に沿って議論してきた。しかし、今回示した「淀川水系5ダムの調査検討についての意見」では、これまでとは違った意見を出された委員もいる。必ずしも第一次委員会の考え方と同じ意見を持つ必要はないが、これまでどのような考え方で審議してきたのか、次回の委員会で再確認したいと考えている（委員長）。
- ・委員会運営については、規約第12条「本規約に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定めるが、その際、付録に示す淀川水系流域委員会準備会議の答申、準備会議資料及び議事録を参考にすると」なっている。準備会議の答申には、流域委員会の基本的な立場が網羅されている。各委員には準備会議の答申に目を通して頂ければと思っている（委員長）。
- ・流域委員会は発足して5年たったが、準備会議の構想については十分に自覚を持って頂き、さらに発展して頂いていると思っている。ただ、委員各自が当初持っていた意気込みや考え方が少し薄れてきている部分はあるのではないかと。今後示される河川整備計画原案への意見を述べるのが法律で明確に定められた流域委員会の役割だ。ここで気を引き締めて、淀川モデルを意識しながら、役目を果たしていかなければならない。会議回数が非常に多いため、委員の負担も大きい。部会は必ずしも十分な人数ではない。できるかぎり出席して十分な検討をして頂きたい。委員自らが意識に目覚めて新しいものを作っていくという意気込みが大事であり、ポイントだ。

4. 一般傍聴者からの意見聴取：2名から発言がなされた。主な意見は以下の通り（例示）。

- ・意見書No. 689「岩倉峡流下能力の再検討その2」を提出している。河川管理者が流下能力検討会の結論をもくじにした危険極まりない数値にこだわる本質的な理由を指摘しているので、ご参照頂きたい。他にも2つの問題を指摘しておく。近畿地方整備局が平成16年12月に発表した「三重県伊賀水道用水供給事業について」では、県集約の給水対象6市町村における水需要推計は平成14年度までは実績だったが、平成15～30年度は推計だった。平成15、16年度の実績値を調べてみると、現在給水人口89063人、一日最大給水量45285m³、一日平均給水量39252m³となっており、平成14年に比べ給水普及地域が増え現在給水人口が、1650人以上増えたにもかかわらず、一日最大給水量は3078m³減少し、推計からは6307m³減少していた。これは現伊賀市給水区域内の著しい人口減少に起因している。2年間で3078m³減少すると考えると、平成17～30年度で21546m³減少し、平成14年度実績一日最大給水量48365m³が26817m³になり、業務・営業用と工場用の新規開発需要推計分7812m³を足しても34629m³で満足できる実態になり、推計合計の半以下になる。平成30年度でも残す自己水源分の推計は34069m³なので工夫で対応できる範囲だ。川上ダムが建設中止になれば、撤退責任分担金も不要になり、モニター水源での水利権も暫定でなくなる。伊賀市には、水

道料金2〜3倍になるダム受水を選ばず、市民の利益と福祉のために三重県と協同し毅然とした対応を望む。委員会も人口減少を直視し、水需要管理が実行され得る法制度の整備を求めて頂きたい。2つめは法制度の整備についてだが、社会的合意を基本とする公共事業事前評価法の制定を含め、河川法、水資源開発法に関連するダムを含む公共事業の犠牲者救済、土地利用規制、ダムの撤去、水資源機構職員の仕事の確保、慣行水利権問題の整理、水利権の移転と融通、その他、現在の法制度の未整備が目立つ。委員会でも積極的に議論をして、法整備の方向性を打ち出して頂きたい。

- ・第4回世界水フォーラムがメキシコで開催され、日本からは4名の子供たちが参加する。日本の水需要と世界の水需要は無関係ではない。日本はかなり恵まれている。その辺りについても議論して意見を示して欲しい。また、農業土木学会の資料を委員会に取り上げ、事業中の5ダムと耐震問題に関連した議論をしてほしい。今回の意見書に対する住民意見を募集するチラシ等を配布して、「しっかりしてや流域委員会」等の住民対話集会を再度開催して欲しい。流域委員会には初心に立ち返った議論をして頂きたい。

以上

配付資料リスト

資料リスト		資料請求 No
議事次第		R49-A
報告資料1	前回委員会（2006. 1. 18）以後の会議等の開催経過について	R49-B
審議資料2	地域別部会、テーマ別部会、WGの委員構成一覧表（案）	R49-C
参考資料1	委員および一般からのご意見	R49-D

注：紙面の都合上、資料内容は省略しています。資料をご覧になりたい方はP. 6の「配付資料及び意見書の閲覧・入手方法」をご覧ください。

委員会 委員リスト

2006. 2. 10現在（五十音順、敬称略）

No.	氏名	対象分野	所 属 等
1	綾 史郎	洪水、高潮・津波	大阪工業大学 教授
2	池淵 周一	水資源・水循環	京都大学防災研究所 教授
3	今本 博健	洪水	京都大学 名誉教授 水工技術研究会 会長
4	江頭 進治	河道形状・土砂移動	立命館大学理工学部 教授
5	岡田 憲夫	事業評価	京都大学防災研究所 教授
6	荻野 芳彦	農業関係	大阪府立大学 名誉教授
7	嘉田 由紀子	地域・まちづくり	京都精華大学 教授 滋賀県立琵琶湖博物館 研究顧問
8	角野 康郎	植物	神戸大学理学部 教授
9	金盛 弥	洪水	元大阪府副知事
10	川上 聰	住民連携	NPQ法人 全国水環境交流会 理事 木津川源流研究所 所長
11	川崎 雅史	景観	京都大学大学院工学研究科 助教授
12	澤井 健二	河川敷・水面利用	摂南大学工学部 教授
13	高田 直俊	洪水、河道形状・土砂移動	大阪市立大学 名誉教授 社団法人 大阪自然環境保全協会 会長
14	田中 真澄	住民連携	岩屋山志明院 住職 鴨川の自然をはぐくむ会 代表 NPQ法人 市民環境研究所 副代表
15	千代延 明憲	住民連携	流域住民
16	寺川 庄蔵	住民連携	びわ湖自然環境ネットワーク 代表
17	寺田 武彦	法律	弁護士（元日弁連公害対策委員会委員長） 龍谷大学法科大学院 教授
18	戸田 直弘	漁業関係	滋賀県漁業共同組合連合青年会 理事
19	中村 正久	水環境	滋賀大学 環境総合研究センター 教授
20	西野 麻知子	動物	滋賀県琵琶湖・環境科学研究センター 総括研究員
21	本多 孝	住民連携	IPNET-Jインタープリテーションネットワーク・ジャパン 事務局長
22	水山 高久	治山・砂防	京都大学大学院農学研究科 教授
23	三田村 緒佐武	生態系、住民連携	滋賀県立大学環境科学部 教授
24	村上 興正	生態系、動物、景観	同志社大学 嘱託講師
25	村上 哲生	水質	名古屋女子大学 教授
26	谷内 茂雄	生態系	総合地球環境学研究所研究部 助教授

これまで開催された会議等について

委 員 会		琵琶湖部会	淀川部会	猪名川部会
第1回 ～第6回	平成13年開催	第1回 ～第8回	第1回 ～第10回	第1回 ～第6回
第7回 ～第15回	平成14年開催	第9回 ～第20回	第11回 ～第20回	第7回 ～第17回
第16回 ～第27回	平成15年開催	第21回 ～第27回	第21回 ～第23回	第18回 ～第20回
第28回 ～第36回	平成16年開催	第28回 ～第30回	第24回 ～第28回	第21回 ～第25回
第37回	H17/1/11 (火)	第31回	第29回	第26回
第38回	H17/1/22 (土)	H17/1/8 (土)	H17/4/11 (月)	H17/4/14 (木)
第39回	H17/2/5 (土)	第32回	第30回	第27回
第40回	H17/3/14 (月)	H17/4/13 (水)	H17/8/22 (月)	H17/8/18 (木)
第41回	H17/5/17 (火)	第33回	第31回	第28回
第42回	H17/7/21 (木)	H17/8/17 (水)	H17/9/13 (火)	H17/9/11 (日)
第43回	H17/7/25 (月)	第34回	第32回	第29回
第44回	H17/8/5 (金)	H17/9/14 (水)	H17/10/21 (金)	H17/10/23 (日)
第45回	H17/8/24 (水)	第35回	第33回	第30回
第46回	H17/9/24 (土)	H17/10/19 (水)	H17/12/13 (火)	H17/12/13 (火)
第47回	H17/12/22 (木)	第36回		
第48回	H18/1/18 (水)	H17/12/7 (水)		
		木津川上流部会	ダムWG	水位操作WG
		第1回	第1回	第1回
		～第2回	～第10回	～第1回
		H17/4/20 (水)	平成16年開催	H17/6/29 (水)
		第2回		
		H17/8/20 (土)	3ダムサブWG	利水・水需要管理部会 (旧利水部会)
		第3回	第1回	第1回
		H17/10/25 (火)	～第3回	～第5回
		第4回	平成16年開催	平成15年開催
		H17/12/12 (月)		第6回
		環境・利用部会	川上ダムサブWG	H17/4/24 (日)
		第1回	第1回	住民参加部会
		～第7回	～第2回	第1回
		平成15年開催	平成16年開催	～第7回
		治水部会	余野川ダムサブWG	平成15年開催
		第1回	第1回	第8回
		～第6回	～第2回	H17/4/24 (日)
		平成15年開催	平成16年開催	
その他	設立会、発足会 第1回 合同懇談会	平成13年開催	住民と委員との意見交換会 (丹生ダム)	H17/8/17 (水)
	第1回合同勉強会 シンポジウム 拡大委員会	平成14年開催	住民と委員との意見交換会 (余野川ダム)	H17/8/18 (木)
	提言説明会	平成15年開催	住民と委員との意見交換会 (川上ダム)	H17/8/20 (土)
	しっかりしてや!!流域委員会 ファシリテーターとの検討会	平成16年開催	住民と委員との意見交換会 (大戸川ダム、天ヶ瀬ダム再開発)	H17/8/22 (月)
	大戸川、天ヶ瀬ダム意見交換会 丹生ダム意見交換会 住民の意見を聞く会		木津川上流部会意見交換会	H17/9/12 (月)

配付資料及び意見書の閲覧・入手方法

以下の方法で資料及び意見書を閲覧、または入手することができます。ただし、以下の点にご注意下さい。

- ・当日会場で部数の関係上、一般傍聴者に配付されなかった資料は、閲覧のみ可能とさせていただきます。
- ・当日会場で一般傍聴者に配付された資料で原本がカラーの資料は、白黒での提供となります。カラーの資料を希望される場合にはコピー代を実費でいただきます。なお、カラー資料についてはホームページ等での閲覧は可能です。

ホームページによる閲覧

配付資料及び意見書は、ホームページで公開しております。

郵 送

郵送による配付資料の送付を希望される方には、送料実費にて承っております。（希望部数が多い場合、またカラーの資料を希望される場合はコピー代も実費でいただきますので、予めご了承ください。）ご希望の方は、FAXまたは郵送、E-mailで庶務までお申し込みください。

閲 覧

資料の閲覧を希望される方は、庶務までご連絡ください。

「意見書」の入手

意見書の送付を希望される方は、氏名、郵便番号、住所、団体・会社名、電話番号と「意見書希望」を明記のうえ、下記までご連絡ください。

※頂いた個人情報については、上記資料及び意見書の送付のみに使用させていただきます。



ご意見受付

淀川水系流域委員会ではみなさまのご意見を募集しています。

ホームページ、E-mailまたはFAXにてお寄せ下さい。

※氏名、郵便番号、住所、団体・会社名、電話番号をご記入のうえ、下記までお寄せ下さい。

※寄せられたご意見は公表させていただく場合がございます。公表に支障がある場合にはその旨も併せてご記入いただきますよう、お願いいたします。

※ご意見を公表する場合には、団体・会社名（または居住地）とお名前も公表いたしますので予めご了承下さい。

※ご記入いただいた個人情報については、上記の意見の公表のみに使用させていただきます。

■ホームページ <http://www.yodoriver.org>

■E-mail yodogawa@gene.mizuho-ir.co.jp

■TEL 06-6222-5870

■FAX 06-6222-5871

淀川水系流域委員会 庶務
みずほ情報総研（株）

7-17 留萌川

1) カルテ

PI事例カルテ 留萌川

1. 事実関係の整理

<計画・事業の概要>

対象河川名	留萌川
対象地域	北海道
計画規模	L=44km(幹線流路延長)
事業種別	都市・公園 道路・街路 河川・砂防 港湾・空港 その他
河川種別	一級河川(直轄管理) 一級河川(都道府県管理) 二級河川 準用河川 普通河川 その他
事業名	留萌川水系河川整備計画
PI実施期間	平成11年～平成13年
事業主体	北海道留萌開発建設部
事業段階	上位計画 構想段階 計画段階 事業化段階 設計段階 用地取得段階 施工段階 管理・運用段階
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル 国土(国)レベル
その他	

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
環境に対する影響度	大きい 小さい
事業への関心	高い 低い
各種社会資本の整備水準	高い 低い
過去の経緯	
その他	

<計画検討及びPIプロセス>

年 月	計画検討	P I	
		PTツール	市民からの意見把握
H11 4		第1回河川整備懇談会	
5	河川整備基本方針案作成		
7		第2回河川整備懇談会	
9		第3回河川整備懇談会	
12	河川整備基本方針策定		
H12 1		第1回委員会	
2		第2回委員会	
12	河川整備計画(原案)作成		
H13 1		全体説明会 地区別説明会	アンケート調査
2		公聴会	
3	河川整備計画(案)	第3回委員会	
10	河川整備計画策定	第7回委員会	

7-18 天竜川

1) カルテ

PI事例カルテ 天竜川

1. 事実関係の整理

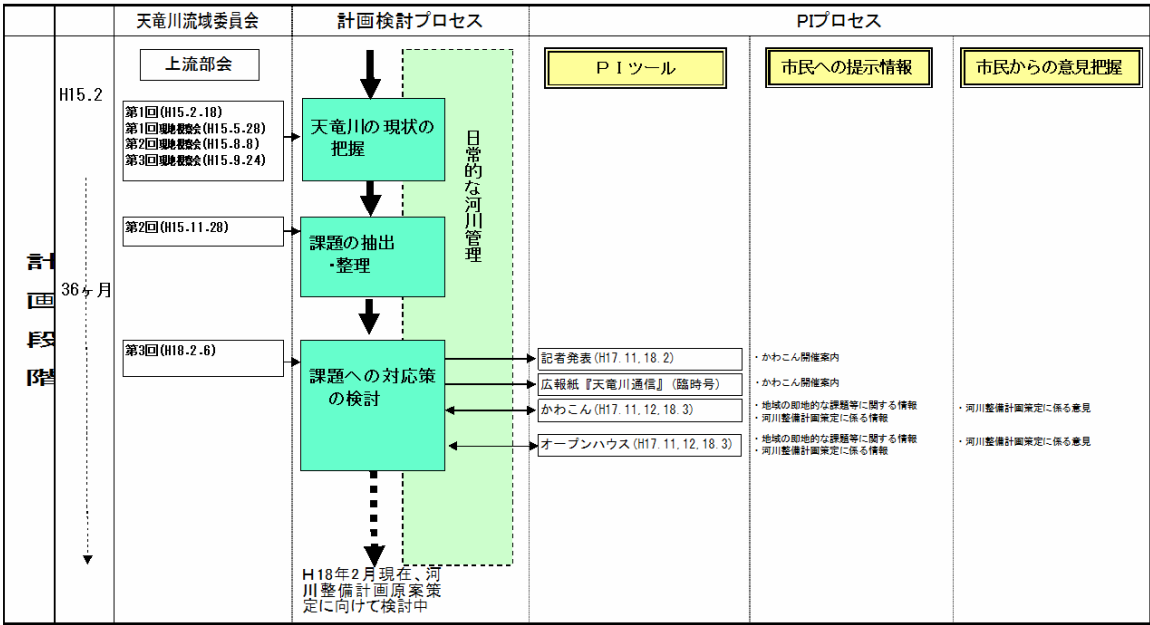
<計画・事業の概要>

路線名	「天竜川水系河川整備計画(大臣管理区間)」の原案のうち上流部				
箇所名	天竜川本川のうち長野県境から町道昭和橋(辰野町)まで				
計画延長	110.62kmの区間				
事業種別	道路	河川	空港	港湾	その他
道路種別	高規格A	高規格A'	高規格B	地域高規格	一般改築
事業の区分	新規事業	拡幅事業・交差点改良		他事業(鉄道、河川)との連携	
事業実施主体	国				
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル	都市(市区町村)レベル	地域(都道府県)レベル	広域(地方)レベル	国土(国)レベル
その他	今回対象とするのは、天竜川水系のうち、天竜川上流河川事務所の管内のみとする。				

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	天竜川水系河川整備計画策定に向けて、平成12年から流域委員会準備委員会、平成15年からは流域委員会で検討が進められてきている。流域委員会には「上流部会」が設置され、上流管内に係る検討を行っている。
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



7-19 小松島港

1) カルテ

PI事例カルテ 小松島港本港地区活性化

1. 事実関係の整理

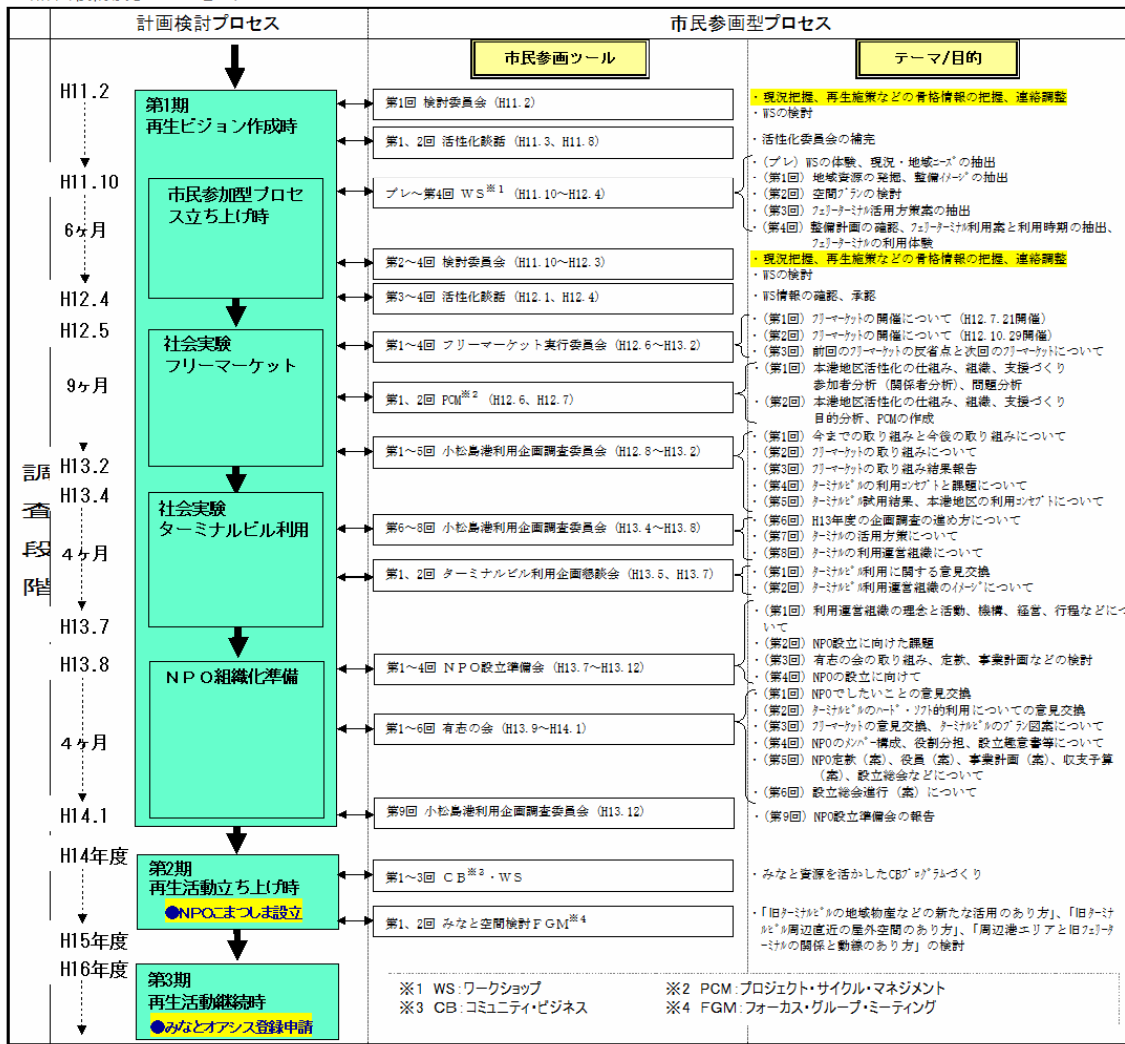
<計画・事業の概要>

路線名	小松島港本港地区活性化
箇所名	徳島小松島港本港地区
計画延長	
事業種別	道路 河川 空港 港湾 その他
道路種別	高規格A 高規格A' 高規格B 地域高規格 一般改築
事業の区分	新規事業 拡幅事業・交差点改良 他事業(鉄道、河川)との連携 その他()
事業実施主体	小松島市、徳島県、運輸省(当時)
事業の影響範囲	地区(コミュニティ)レベル 都市(市区町村)レベル 地域(都道府県)レベル 広域(地方)レベル、国土(国)レベル
PI実施体制	国土交通省小松島港湾・空港工事事務所、徳島県、小松島市がPIを実施 小松島ワークショップを設置し意見収集。小松島港本港地区等活性化調査検討委員会が整備計画の検討・作成。
その他	WS後、具体化に向けたPCM(Project Cycle Management)、各種委員会・懇談会、フリーマーケット開催。H16みなとオアシス指定。

<地域特性>

地域の形態	大都市 都市及び近郊 農漁村 その他()
事業への関心	高い 中間 低い
コミュニティの結びつき	強い 中間 弱い
過去の経緯	国鉄小松島港線廃止、本四神戸鳴門ルート開通、南海フェリー和歌山航路の徳島港への移転による小松島市本港地区にあるターミナルビルが遊休化したことを契機に、本港地区の活性化を図ることが緊急性を帯びた課題となった。 ボートルネッサンス21調査(S63)、臨海部活性化調査(H4)
その他	

<計画検討及びPIプロセス>



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

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ことをいいます。

(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（C I）

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

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こんでいる状況をいいます。

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」

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

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をいいます。

(7)受忍者

ある事業によって不利益や迷惑を受ける者をいいます。

(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をいいます。

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をいいます。

(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をいいます。

(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をいいます。

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) リ

(1)利害

当該事業によって利益を受けること、また不利益や迷惑を受けることをいいます。

(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。

参考文献

No.	資料名	発行年月	発行者	分類
1	合意形成に関する知識共有システムの構築に向けた基礎的検討業務	平成16年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
2	事業特性に着目した社会資本整備の合意形成に関する整理・検討業務	平成17年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
3	今後の河川整備の合意形成に向けた合意形成事例集	平成17年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
4	河川事業のPI手法検討業務報告書	平成16年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
5	国土技術政策総合研究所資料 No.245 背景の違いを踏まえた市民参加制度の日仏比較	平成17年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	資料
6	土木研究所資料第3779号意志決定作業の進め方	平成13年3月	国土交通省土木研究所	資料
7	日本と欧州の道路整備の合意形成システムに関する比較調査	平成13年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
8	公共事業の説明責任(アカウンタビリティ)向上の取り組み状況	平成12年11月	建設省	報告書
9	合意形成プロデュース ～コンサルタントの新しい役割～	平成15年6月	市民合意形成小委員会 土木学会コンサルタント委員会	報告書
10	河川事業の計画段階における環境影響の分析方法の考え方	平成14年12月	河川事業の計画段階における環境影響の分析方法に関する検討委員会	報告書
11	情熱が伝わる言葉で語ろう(コミュニケーションスキル向上懇談会結果報告)	平成16年3月	国土交通省 大臣官房技術調査課	報告書
12	住民参加マニュアル(アメリカにおける理論と実践)	平成4年3月	横浜市企画財政局 企画調査室和訳	報告書
13	河川整備計画策定のための住民参加ガイドライン(素案)	平成16年3月	国土交通省	マニュアル・ガイドライン
14	国土交通省所管の公共事業の構想段階における住民参加手続きガイドライン(案)	平成15年6月	国土交通省 総合政策局政策課	マニュアル・ガイドライン
15	(仮)構想段階における市民参加型道路計画プロセスのガイドライン(案) V510 [解説付き]改訂版	平成17年	国土交通省道路局	マニュアル・ガイドライン
16	市民参画型道路管理手法の手引き(管理計画編)(案)	平成17年3月	国土交通省	マニュアル・ガイドライン
17	市民参画の道づくり パブリックインボルブメント(PI)ハンドブック	平成16年3月	市民参画型道路計画プロセス研究会	マニュアル・ガイドライン
18	交通政策決定に参画する住民への指針	平成15年11月	米国交通省 連邦道路局・連邦交通局	マニュアル・ガイドライン
19	協議と公開討論(支援体制案)	平成16年1月	フランス設備・運輸・住宅・観光・海洋省	マニュアル・ガイドライン
20	市民参画型道路計画プロセスのガイドライン	平成14年8月	国土交通省 道路局 道路経済調査室 道路環境調査室	マニュアル・ガイドライン
21	港湾の公共事業の構想段階における住民参加手続きガイドライン	平成15年8月	国土交通省港湾局計画課	マニュアル・ガイドライン
22	一般空港における新たな空港整備プロセスのあり方(案)	平成15年4月	国土交通省航空局	マニュアル・ガイドライン

23	合意形成留意事項集(案)	平成15年5月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	資料
24	社会資本整備における合意形成の円滑化に関する基礎的調査検討業務報告書	平成15年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
25	欧米における社会資本整備の合意形成手法に関する調査検討業務報告書	平成16年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
26	合意形成に資する知識共有に関する検討業務報告書	平成18年3月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
27	事業プロセスを考慮した住民とのコミュニケーションに関する整理・検討業務報告書	平成18年2月	国土交通省 国土技術政策総合研究所	報告書
28	FHWA and FTA(1996), "Public Involvement Techniques for Transportation Decision-making", FHWA-PD-96-031	1996年	米国運輸省 連邦高速道路局	マニュアル・ガイドライン
29	市民参画の道づくり	平成16年3月	監修: 屋井鉄雄、前川秀和 編集: 市民参画型道路計画プロセス研究会	文献
30	住民の合意形成と河川行政-各種事業への住民参加事例-	平成9年1月	建設省土木研究所河川部 都市河川研究室	資料
31	人と組織を育てるコミュニケーション・トレーニング	2000年11月	諏訪茂樹/日経連出版部	文献
32	プロカウンセラーのコミュニケーションが上手になる技術	2002年1月	浮世満理子著 岸英光監修/あさ出版	文献
33	カウンセリング心理学-カウンセラーの専門性と責任性	2002年4月	渡辺三枝子/ナカニシヤ出版	文献
34	カウンセラーのコーチング術	2002年10月	市毛恵子/PHP出版	文献
35	ハイウェイの計画と設計に関する地域社会関与手法のマニュアル	1977年1月	米国政府運輸局 連邦高速道路局	マニュアル・ガイドライン
36	米国の公共事業における住民参加の手続き	1998年5月	株式会社建設技術研究所	資料
37	ハーバード流交渉術 (GETTING TO YES)	1997年3月	ロジャー・フィッシャー、ウィリアム・ユリー 著 金山宣夫 浅井和子 訳/三笠書房	文献

付属資料

付属資料－１ プロジェクト研究

「社会資本整備における合意形成手法の高度化に関する研究」

1) プロジェクト研究の目的

社会資本整備については、近年の厳しい財政状況、国民意識の多様化を背景により効率的で透明性の高い執行が求められており、住民とのコミュニケーションを図りながら事業を円滑に進めることが必要とされています。このため、行政担当者が事業や地域特性に応じて適切な住民参加プロセスを設計、実施することが重要であるといわれています。これまで、社会資本整備の合意形成は事業毎に実施されてきており、直轄事務所の担当者などの貴重な体験や知見も体系化されてこなかったため、国土技術政策総合研究所（以下国総研）では、直轄事務所職員がそれらを学習し共有できるようなシステムを構築し現場を支援することが重要だと判断いたしました。国総研のプロジェクト研究「社会資本整備における合意形成手法の高度化に関する研究 ～共通理解の促進と満足度の向上をめざして～」では、行政と住民の合意形成の考え方、合意形成プロセスの設計や体制の構築方法、具体的なコミュニケーション手法とその運用等について、既往知見、実践事例の体系的な整理を行い、行政担当者が目的や場面に応じてそれら知見を利活用できる簡便なデータベースシステムの試作を行いました。

プロジェクト研究は下図にあるように、3つの取り組みで構成されています。①状況対応型合意形成プロセスの提案では、事業分野横断的な観点から事業の広域性や利害関係等の特性を整理した上で、様々な事業での創意工夫を分析し、状況に応じた合意形成プロセスの提案を行っています。②コミュニケーション技術の体系的整理では、既存の研究や現場での取り組みを事業分野横断的な観点から分析し、各コミュニケーション技術の理論や手法・スキル等を体系的に整理しています。③合意形成に関する知識共有システムの構築では、現場担当者（合意形成業務の初心者から上級者まで）が効率よく全国の合意形成事例や研究成果や知見を検索し、現場での取り組みに活かすとともに、自らの知識や経験を入力（蓄積）することにより知見を自己集積できるシステムの構築を行い、その運用体制を構築しています。

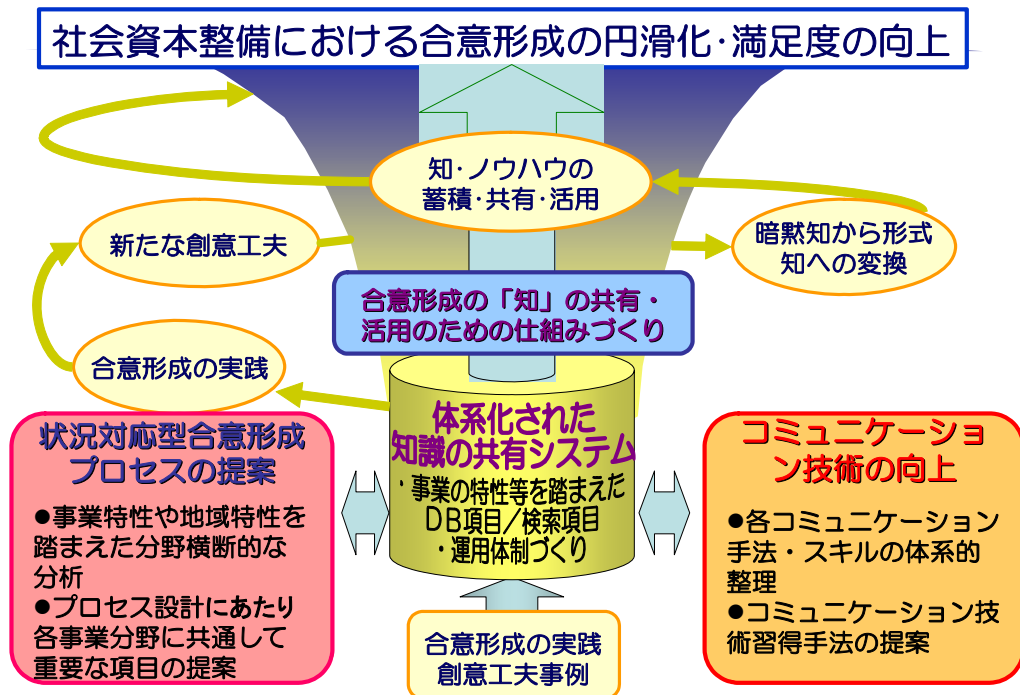


図-付1-1 プロジェクト研究の概要

2) プロジェクト研究の実施方法

本研究では各事業分野、各事業段階における合意形成プロセスを取り扱うため関係機関との連携が不可欠であると判断し、プロジェクト研究関係研究部による意見交換会を定期的実施しながら、研究内容について共通認識を構築し、検討を行いました。

研究は以下の流れにより実施しました。

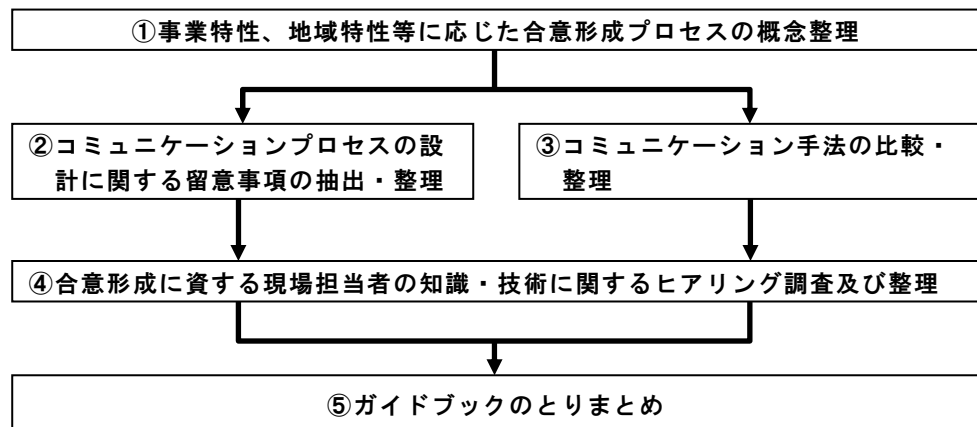


図-付1-2 プロジェクト研究の流れ

3) プロジェクト研究の実施体制

行政担当者のニーズ把握やシステムの利便性を確保するため、地方整備局、直轄事務所に対してヒアリング調査を実施し、実践における課題やその解決策などの事例収集、ガイドブックに対するニーズの把握等を行いました。また、研究期間を通して合意形成に関する先駆的研究を行っている学識経験者から研究の進め方などについて適宜指導を受けながら実施しました。

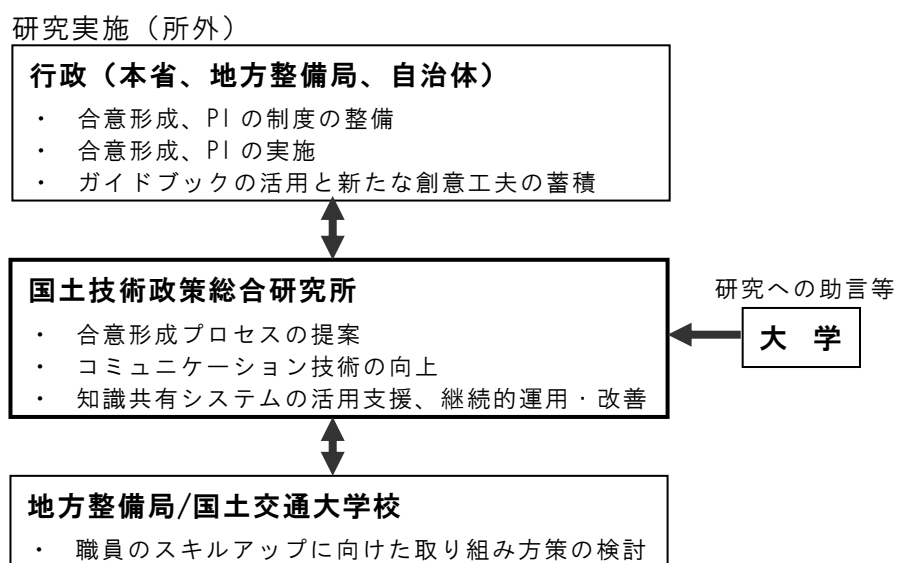


図-付1-3 実施体制

4) 意見交換会参加者

部・センター	課室等	役職	氏名
高度情報化研究センター		住宅情報システム 研究官	小林英之
環境研究部	河川環境研究室	主任研究官	大沼克弘
		主任研究官	長野幸司
	道路環境研究室	室長	並河良治
		主任研究官	曾根真理
		研究官	足立文玄
		研究員	沢村英男
下水道研究部	下水処理研究室	室長	南山瑞彦
		研究官	山縣弘樹
		研究官	荒谷裕介
河川研究部	ダム研究室	主任研究官	村瀬勝彦
		主任研究官	川崎将生
		研究官	富澤洋介
道路研究部	道路研究室	室長	塚田幸広
		研究官	松田和香
		研究官	濱谷健太
	道路空間高度化研究室	室長	森 望
		室長	岡 邦彦
		主任研究官	高宮 進
		交流研究員	中野圭祐
住宅研究部	住宅計画研究室	室長	居谷献弥
		室長	砺波 匡
		主任研究官	長谷川洋
		研究官	米野史健
	住宅生産研究室	室長	長谷川直司
都市研究部	都市計画研究室	室長	飯田直彦
		主任研究官	石井儀光
	都市施設研究室	室長	阪井清志
		研究官	赤星健太郎
		研究官	中西賢也
	都市防災研究室	主任研究官	竹谷修一
沿岸海洋研究部	沿岸防災研究室	室長	小田勝也
		研究官	熊谷兼太郎
	沿岸域システム研究室	室長	鈴木 武
高度情報化研究センター	情報基盤研究室	主任研究官	高橋裕輔
危機管理技術研究センター	砂防研究室	主任研究官	清水孝一
	水害研究室	室長	中村徹立
		研究官	山岸陽介
総合技術政策研究センター (事務局)	建設マネジメント研究官		濱田俊一
	建設マネジメント研究官		佐藤 浩
	建設マネジメント技術研究室	室長	伊藤弘之
		室長	山口真司
		主任研究官	三浦良平
		研究官	山口行一
		研究官	鈴木 温
		研究員	仲村明信
		研究員	早川裕史

付属資料-2 合意形成に関する知識共有システム

プロジェクト研究では、「合意形成に関する知識共有システム」を構築し、国土交通省イントラで試験運用を行っています。

合意形成に関する知識共有システム - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

戻る 進む 印刷 検索 お気に入り

アドレス(D)

トップページ はじめに 本システムについて 合意形成と住民参加の違い コミュニケーションとは 合意形成・市民参加の現状 心構え・予備知識 心構え 予備知識 重要事項 コミュニケーションの進め方 (プロセス設計) コミュニケーション手法 実践に資するノウハウ よくある質問 事例検索(一覧表) 知見検索 事業分野から検索 事業段階から検索 コミュニケーション手法から検索 コミュニケーションにおいて留意すべき状況から検索 上記の絞り込み検索 本文キーワード検索 検索 知見・事例登録 用語集 関連法令 「法庫」へリンクします ガイドライン 参考文献一覧 合意形成に関する新着情報をメールでお知らせします ▶メール配信登録 こちら (p@nilmgo.jp) ▶メール配信解除 こちら (p@nilmgo.jp)	合意形成に関する 知識共有システム 001704 合意形成に関する新着情報 ▶東京外かく環状道路 調布オープンハウス・世田谷オープンハウスを開催します (06.09.16) ▶深川水系河川整備計画_第2回意見聴取反映WG検討会の結果報告を掲載しました (06.09.11) ▶多摩川水系河川整備計画「多摩川ふれあい点検第3回永田地区羽付編」の参加者募集 (06.09.07) ▶深川水系河川整備計画_第1回委員会検討会_第1回意見聴取反映WG検討会の結果報告を掲載しました (06.08.21) ▶深川水系河川整備計画_意見聴取反映ワーキンググループ委員リストを追加しました (06.08.17) 過去の新着情報はこちらをご覧ください はじめに 本システムについて 合意形成と住民参加の違い コミュニケーションとは 合意形成・市民参加の現状 心構え・予備知識 <table border="1"> <tr> <th>心構え</th> <th>予備知識</th> </tr> <tr> <td> (コミュニケーションの技術) ■利害・関心に基づく問題 ■解決 ■熟考技術 ■再協議 ■対話の場における参加者の役割 ■ファシリテータ </td> <td> なぜコミュニケーションを行うか ■市民のニーズを把握して、計画を質的に向上させるため ■納得のいく結果を得るため ■他 コミュニケーションの姿勢 ■より多くの関係者や住民のニーズを満足する(解害地点)を目指す ■事業に対する使命感と責任感を持って、コミュニケーション活動にあたる ■他 </td> </tr> </table> 事例・知見の検索・登録 <table border="1"> <tr> <th>検索</th> <th>登録</th> </tr> <tr> <td> ▶事例検索(一覧表から検索) ▶知見検索(条件を選択して検索) ・事業分野から検索 ・事業段階から検索 ・コミュニケーション手法から検索 ・コミュニケーションにおいて留意すべき状況から検索 ・上記の絞り込み検索 ▶本文キーワード検索 検索 ・参考文献一覧 </td> <td> 登録 ▶知見・事例登録 </td> </tr> </table> 重要事項 <table border="1"> <tr> <th>コミュニケーションの進め方 (プロセス設計)</th> <th>コミュニケーション手法</th> <th>実践に資するノウハウ</th> </tr> <tr> <td> ■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 ■コミュニケーションの位置づけ ■プロセス導入の目標 ■計画検討プロセスの基本的な進め方 ①準備 ②発議 ③課題や目標の設定 ④代替案の作成と評価 ⑤推進案の決定 ⑥コミュニケーションの継続 </td> <td> ■状況把握手法 ・キーパーソンインタビュー ・関係者分析調査 ■意見調査手法 ・アンケート調査 ・インタビュー調査 ・フォーカスグループ調査 ■参加促進手法 ・イベント ・メーリングリスト ・Q&Aポータルサイト(アイデンティティ) ■対話手法 ・説明会・公聴会・委員会 ・ワークショップ・タスクフォース ・フリートラッキング・メディアーション ■情報提供・意見把握手法 ・オープンハウス ・広報資料(ニュースレター等) ・FAX、ホットライン等 ・ホームページ・メディア </td> <td> ■事業特性 ■地域特性 ・コミュニティの結びつき ・住民の社会資本整備に對する信頼関係 ・過去の社会資本整備の住民参加プロセスの実施方法 ・住民の直接行政への信頼度 ■状況に応じて留意すべき事項 ■事業者の事情 ・人事異動と不十分な引継ぎ ・内部の連携が不十分 ・検討に必要な情報の知識共有が不十分 </td> </tr> </table>	心構え	予備知識	(コミュニケーションの技術) ■利害・関心に基づく問題 ■解決 ■熟考技術 ■再協議 ■対話の場における参加者の役割 ■ファシリテータ	なぜコミュニケーションを行うか ■市民のニーズを把握して、計画を質的に向上させるため ■納得のいく結果を得るため ■他 コミュニケーションの姿勢 ■より多くの関係者や住民のニーズを満足する(解害地点)を目指す ■事業に対する使命感と責任感を持って、コミュニケーション活動にあたる ■他	検索	登録	▶ 事例検索(一覧表から検索) ▶ 知見検索(条件を選択して検索) ・ 事業分野から検索 ・ 事業段階から検索 ・ コミュニケーション手法から検索 ・ コミュニケーションにおいて留意すべき状況から検索 ・ 上記の絞り込み検索 ▶本文キーワード検索 検索 ・ 参考文献一覧	登録 ▶ 知見・事例登録	コミュニケーションの進め方 (プロセス設計)	コミュニケーション手法	実践に資するノウハウ	■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 ■コミュニケーションの位置づけ ■プロセス導入の目標 ■計画検討プロセスの基本的な進め方 ①準備 ②発議 ③課題や目標の設定 ④代替案の作成と評価 ⑤推進案の決定 ⑥コミュニケーションの継続	■状況把握手法 ・キーパーソンインタビュー ・関係者分析調査 ■意見調査手法 ・アンケート調査 ・インタビュー調査 ・フォーカスグループ調査 ■参加促進手法 ・イベント ・メーリングリスト ・Q&Aポータルサイト(アイデンティティ) ■対話手法 ・説明会・公聴会・委員会 ・ワークショップ・タスクフォース ・フリートラッキング・メディアーション ■情報提供・意見把握手法 ・オープンハウス ・広報資料(ニュースレター等) ・FAX、ホットライン等 ・ホームページ・メディア	■事業特性 ■地域特性 ・コミュニティの結びつき ・住民の社会資本整備に對する信頼関係 ・過去の社会資本整備の住民参加プロセスの実施方法 ・住民の直接行政への信頼度 ■状況に応じて留意すべき事項 ■事業者の事情 ・人事異動と不十分な引継ぎ ・内部の連携が不十分 ・検討に必要な情報の知識共有が不十分
心構え	予備知識														
(コミュニケーションの技術) ■利害・関心に基づく問題 ■解決 ■熟考技術 ■再協議 ■対話の場における参加者の役割 ■ファシリテータ	なぜコミュニケーションを行うか ■市民のニーズを把握して、計画を質的に向上させるため ■納得のいく結果を得るため ■他 コミュニケーションの姿勢 ■より多くの関係者や住民のニーズを満足する(解害地点)を目指す ■事業に対する使命感と責任感を持って、コミュニケーション活動にあたる ■他														
検索	登録														
▶ 事例検索(一覧表から検索) ▶ 知見検索(条件を選択して検索) ・ 事業分野から検索 ・ 事業段階から検索 ・ コミュニケーション手法から検索 ・ コミュニケーションにおいて留意すべき状況から検索 ・ 上記の絞り込み検索 ▶本文キーワード検索 検索 ・ 参考文献一覧	登録 ▶ 知見・事例登録														
コミュニケーションの進め方 (プロセス設計)	コミュニケーション手法	実践に資するノウハウ													
■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 ■コミュニケーションの位置づけ ■プロセス導入の目標 ■計画検討プロセスの基本的な進め方 ①準備 ②発議 ③課題や目標の設定 ④代替案の作成と評価 ⑤推進案の決定 ⑥コミュニケーションの継続	■状況把握手法 ・キーパーソンインタビュー ・関係者分析調査 ■意見調査手法 ・アンケート調査 ・インタビュー調査 ・フォーカスグループ調査 ■参加促進手法 ・イベント ・メーリングリスト ・Q&Aポータルサイト(アイデンティティ) ■対話手法 ・説明会・公聴会・委員会 ・ワークショップ・タスクフォース ・フリートラッキング・メディアーション ■情報提供・意見把握手法 ・オープンハウス ・広報資料(ニュースレター等) ・FAX、ホットライン等 ・ホームページ・メディア	■事業特性 ■地域特性 ・コミュニティの結びつき ・住民の社会資本整備に對する信頼関係 ・過去の社会資本整備の住民参加プロセスの実施方法 ・住民の直接行政への信頼度 ■状況に応じて留意すべき事項 ■事業者の事情 ・人事異動と不十分な引継ぎ ・内部の連携が不十分 ・検討に必要な情報の知識共有が不十分													



国土交通省国土技術政策総合研究所 お問い合わせは、こちらまで

最終更新日:2006年9月19日

図-付2-1 合意形成に関する知識共有システムのトップページ

付属資料－３ 住民参加に関する制度の現状

現在、住民参加に係る施策については、社会資本整備重点計画に対する国民意見の反映（社会資本整備重点計画法）に基づき、様々なガイドラインやプロセスが展開されています。

これらについては、事業分野、事業段階別に以下のように整理することができます。

表-付3-1 住民参加に関する制度の現状

事業分野 事業段階	住宅	都市	道路	河川	港湾	空港
上位計画	—	社会資本整備重点計画に対する国民意見の反映【社会資本整備重点計画法】H15.3 市町村の都市マスタープランに対する住民意見の反映【都市計画法】H16 国土開発幹線自動車道の建設線の基本計画に対する利害関係者意見の反映【国土開発幹線自動車道建設法】H11.12				
構想段階 （概略計画決定）	—	『国土交通省所管の公共事業の構想段階における住民参加手続きガイドライン』 公共事業の景観計画に対する国民意見の反映【景観法】				
	—	都市計画運用指針 第3刷 H13.4	『市民参画型道路計画プロセスのガイドライン』H14.8	河川整備計画策定における関係住民意見の反映【河川法】H9.6 海岸保全基本計画策定における関係住民意見の反映【海岸法】H14.2	『港湾の公共事業の構想段階における住民参加手続きのガイドライン』H15.8	『一般空港における新たな空港整備プロセスのあり方（案）』H15.4
計画段階	環境影響評価手続きにおける住民意見の反映【環境影響評価法】 都市計画決定手続きにおける住民意見の反映【都市計画法】					
事業化段階	事業認定手続きにおける利害関係人意見の反映【土地収用法】 土地区画整理事業・市街地再開発事業の計画に対する関係権利者意見の反映【土地区画整理法】【都市再開発法】					
設計段階	事業説明会					
用地取得段階	用地説明会、個別用地交渉					
施工段階	工事説明会					
管理・運用段階	—	—	・ボランティアサポートプログラム ・道の相談会 ・満足度調査 ・管理計画策定への参画など	・ラブリバー ・アドプトリバー ・川の相談室	—	—
その他	パンフレット、HP等による情報提供 HP、E-mail等による意見提出 総合学習、出前講座など					

国土技術政策総合研究所プロジェクト研究報告

Project Research Report of NILIM

No.10 December 2006

編集・発行 ◎国土技術政策総合研究所

本資料の転載・複写の問い合わせは

〒305-0804 茨城県つくば市旭 1 番地

企画部研究評価・推進課 TEL： 029-864-2675