

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. はじめに

社会資本整備に対してより高い透明性や公正さが求められる中、住民とのコミュニケーションを図りながら事業の満足度を高めることがより重要となってきています。

これまで行われてきた住民参加に関する研究、実践に基づくノウハウ等は事業段階（構想、計画、事業化等）、事業分野ごとに蓄積され、異なる分野・事業者間が共有しにくい状況にありました。

このため、合意形成の高度化を図る上で、事業段階、事業特性および地域特性を踏まえた上で各担当者が有するノウハウを蓄積・共有することが必要であるとの認識から、平成16年度から2カ年に渡って実施した首題のプロジェクト研究（事業分野横断的に11の関係研究部・研究センターにより実施）の成果を報告します。

2. 研究の概要

本研究は、図-1に示すように、①状況対応型合意形成プロセスの提案と②コミュニケーション技術の向上の検討により、事業分野横断的に重要なプロセス設計方法（どのような体制と役割分担の下で、いつ、だれと、どのような情報を共有しつつ、次のステップに進んでいくのか等）やコミュニケーション手法の適用上の留意点が参照でき、これに連動して③担当者の実践から得られた創意

工夫事例等が得られる機能を有するWeb方式の「知識共有システム」を構築するものです。

3. 研究の成果

本システムは、初心者（住民参加の経験の浅い行政担当者）向けと、中・上級者（ある程度の経験を有する行政担当者）向けの2種類のコンテンツによって構成されています。

初心者向けのコンテンツとして、事業分野、事業段階、状況に関わらず、合意形成に関わった経験が少ない事業担当者が、住民とのコミュニケーションを行うにあたり予め備えておくべき基礎知識や技術を提供しています。中・上級者向けコンテンツとして、よくある質問に対する回答や、担当職員が実践で直面した課題やその解決のための工夫等を提供しています。

3.1 初心者向けコンテンツ

ここでは、合意形成プロセスの設計（表-1）、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、コミュニケーション手法（表-2）、実践に資するノウハウ、状況に応じて留意すべき事項（予防策）について説明しています。

3.1.1 心構え・予備知識

事業分野、事業段階、状況などによらず事業担当者がコミュニケーション活動を行う際に必要な、コミュニケーションに関する心構え・予備知識を掲載しています。

項目：信頼を得る姿勢／利害・関心に基づく問題解決／再構築／なぜコミュニケーションを行うのか／コミュニケーションの姿勢

3.1.2 重要事項

意思決定、計画検討、住民参加の各プロセスの違いを理解した上で、よりよい意志決定ができるようにコミュニケーションを如何に進めるべきかについて、プロセス設計を行うための基本的な流れ（表-1）と留意事項を提供しています。

また、オープンハウス、説明会、ワークショップなどの具体的なコミュニケーションの手法（表-2）の目的と実施上のポイント、事業特性、地域特性、



図-1 研究成果の活用方針

研究コラム

表-1 合意形成プロセス設計の流れ

合意形成プロセス	活動内容
①準備	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の状況・課題を把握する ・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 ・参加の体制を構築する ・参加の場を設計する
②発議	<ul style="list-style-type: none"> ・計画づくりの開始を周知する ・計画づくりの進め方に関する意見や提案の収集 ・参観の場の目的、ルール、プロセス、到達点を共有する
③課題や目的の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に情報を提供し、関心・理解を広める ・意見やニーズを広く集める ・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・評価	<ul style="list-style-type: none"> ・代替案の作成と評価項目を設定する ・代替案を提示する ・代替案の比較評価を行う
⑤推奨案の決定	<ul style="list-style-type: none"> ・推奨案を確定し、周知する ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・次のステップに合意事項を反映する ・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

表-2 コミュニケーション手法

キーパーソンインタビュー
関係者分析調査
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
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
ワークショップ等
タスクフォース
ブリーフィング
メデイエーション
FAX、ホットライン、
コメントカード
イベント
CI形成
メーリングリスト
広報資料
ホームページ
メディア

状況に応じて留意すべき事項など、実践に資するノウハウなどの情報を提供しています。

3.2 中上級者向けコンテンツ

ここでは、各事例における住民参加の進捗状況、よくある質問、実践に資する既往知見などを提供し、担当者間の情報交換を支援する内容となっています。

3.2.1 よくある質問

日頃、合意形成に関わる事業担当者が抱く疑問についてQ&A形式の回答を掲載しています。

項目：予備知識・心構えに関する質問 (5) / コミュニケーションの進め方に関する質問 (18) / コミュニケーションの手法に関する質問 (5) / 対立に関する質問 (7) / その他 (6)

※ () 内は質問回答の件数を表します

3.2.2 知見

国内外の合意形成に関する文献を整理し、コミュニケーションの実施に資する知見を抽出、整理する他、現場の担当者が実践で直面した課題や工夫などを紹介するなど、事業担当者がコミュニケーションを行う上で有用な知見を紹介しています。

3.2.3 ガイドライン、用語集

国土交通省が発行もしくは編集に関わった住民参加に関するガイドラインの紹介、および住民参加に関わる基本的な用語について解説しています。

4. まとめ

本稿では、首題のプロジェクト研究の成果として、社会資本整備に関わる住民参加を支援するために構築した「合意形成に関する知識共有システム」を紹介しました。本システムは、直轄事務所の担当者を対象に、合意形成に必要な最低限の知識や技術、および、担当職員が実践で直面した課題やその解決のための工夫等を Web 方式で逐次提供することによって、担当者が知識共有を進め、継続的によりよい計画を検討できるように支援するものです。

今後の課題としては、本システムが試作版であるため、国土交通省内で試験的運用、利用促進を行い、事業担当者の要望等を踏まえながら本システムの拡充を図り、完成度を高めることがあげられます。

国土交通省国土技術政策総合研究所
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