

# 合意形成に関する知識共有システムの紹介

## システム構築の背景

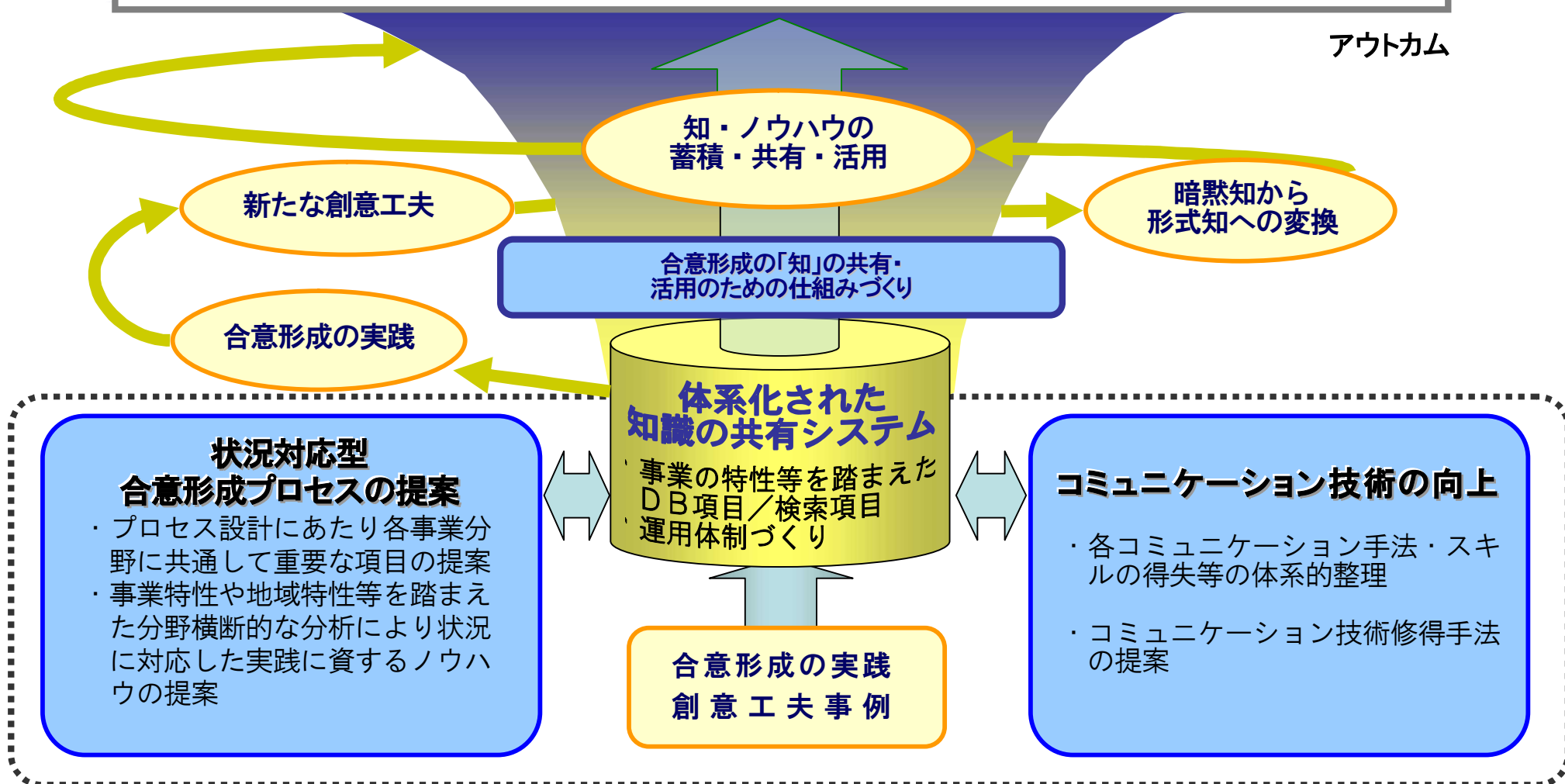
どの事例をとっても、全く同じプロセスやコミュニケーション手法が適用されたことはない



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・実践し、結果をお互いの意見交換によって省察**することがスキルアップしていく上で重要

## 社会資本整備における合意形成の円滑化満足度の向上

アウトカム



研究概要

## システムの特徴

- 住民とのコミュニケーションに際して多くの行政担当者が直面する様々な課題の解決に係わる心構え、プロセス設計方法、コミュニケーション手法の特徴など、実践に**最低限必要な知識・技術を習得するためのテキスト**として利用できます。
- 全国で行われている**住民参加事例の進捗状況**など、これまで集めることに多くの時間を費やしてきた**情報が簡単に閲覧**でき、担当者が事業等の計画・事業プロセス等の検討に資する情報を提供しています。
- 各担当者が関わった事例における直面した課題や工夫について、検索機能に加え、担当者自身が経験等を登録できる機能があり、**担当者間の情報交換の場**となります。

関係研究部

総合技術政策研究センター、環境研究部、下水道研究部、河川研究部、道路研究部、住宅研究部、都市研究部、沿岸海洋研究部、高度情報化センター、危機管理技術センター

## システムの利用方法

### I. 重要事項

1. 心構え・予備知識
2. コミュニケーションの進め方（プロセス）
3. コミュニケーション手法
4. 実践に資するノウハウ

初心者向け

上級者向け

共通

### II. よくある質問

### III. 知見検索・事例検索

### IV. 知見・事例登録

### V. 用語集

## 重要事項

### 心構え・予備知識

- 合意形成業務に携わる者としての心構え等を紹介
- 利害・関心に基づく問題解決
- 聴く技術
- 再構築
- 参加の場における参加者の役割
- ファシリテーターなど



### コミュニケーションの進め方

- 計画等検討プロセスを設計するための基礎知識
- 基本的な検討ステップとその活動内容

プロセス	活動内容
<b>準備</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域の状況・課題を把握する</li> <li>■ 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</li> <li>■ 参加の体制を構築する</li> <li>■ 参加の場を設計する</li> </ul>
<b>発議</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画づくりの開始を周知する</li> <li>■ 計画づくりの進め方に関する意見や提案の収集</li> <li>■ 参観の場の目的、ルール、プロセス、到達点を共有する</li> </ul>
<b>課題や目的の設定</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 積極的に情報を提供し、関心・理解を広める</li> <li>■ 意見やニーズを広く集める</li> <li>■ 多様な意見やニーズを集約し、課題点・目的を共有する</li> </ul>
<b>代替案の作成・評価</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 代替案の作成と評価項目を設定する</li> <li>■ 代替案を提示する</li> <li>■ 代替案の比較評価を行う</li> </ul>
<b>推奨案の決定</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 推奨案を確定し、周知する</li> <li>■ 合意事項と残された課題を確認する</li> </ul>
<b>コミュニケーションの継続</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 次のステップに合意事項を反映する</li> <li>■ 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</li> </ul>

## 例)準備—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、社会資本整備の整備水準などの地域の状況や、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、事業に係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聞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。

## 実践に資するノウハウ

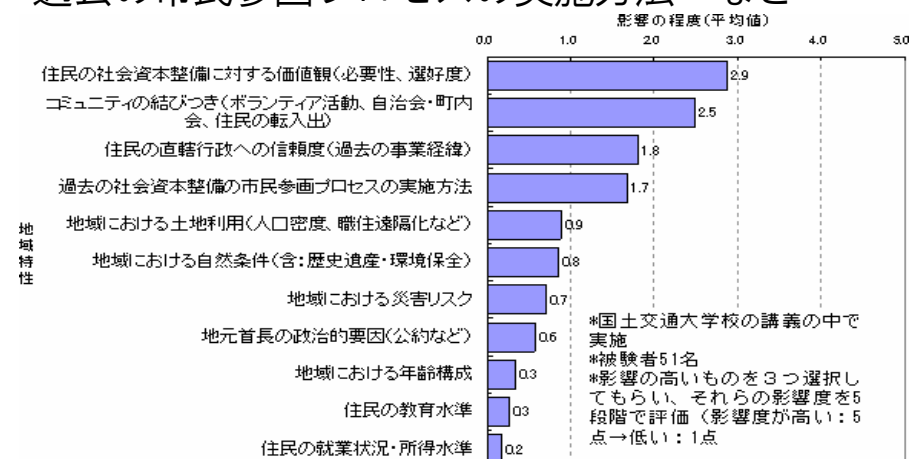
担当者へのヒアリング調査、国総研研究などを基に実践に資するノウハウを以下の観点から紹介

### ■ 事業特性

事業の影響範囲	受益者と受忍者の関係	受益者がほとんど存在せず、受忍者のみ存在	受益者と受忍者がほぼ一致	(中間)	受益者と受忍者が分離または受忍者の一部が受忍者
地区レベル (コミュニティ)	公園整備 駐車場整備 親水護岸整備 歩道/リアフリー化 電線類地中化	マンション建替 市街地整備	街路整備		
都市レベル (市町村)	下水道整備	市町村道整備	廃棄物処理施設整備		
地域レベル (都道府県)	砂防 地すべり対策	河川改修	ダム整備		
広域レベル (地方)	一般国道整備	スノーバー堤防整備	高速自動車国道整備		港湾整備 空港整備
国土レベル (国)					

### ■ 地域特性

住民の社会資本整備に対する価値観 (必要性)  
コミュニティの結びつき  
過去の市民参画プロセスの実施方法 など



合意形成に影響を与える地域特性(アンケート結果)

### ■ プロセスを進める上での留意事項

時間管理/ルールがあっても、柔軟な対応を/など

### ■ 行政の事情

人事異動と引き継ぎ/組織間のパートナーリング/など

## よくある質問-利用方法

担当者からの素朴な疑問に対する解決のヒントを約40のQ&Aで紹介

- 心構え・予備知識に関する質問
- コミュニケーションの進め方に関する質問
- コミュニケーション手法に関する質問
- 反発・対立に関する質問
- その他

### 例)事業の状況が変化したらどうすればよいか？

#### 回答

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。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。

## 事例カルテ

- 計画検討プロセスの進捗状況
- 担当者の直面した課題、それに対する工夫などを紹介（道路・河川、都市、港湾）

### 例)計画検討プロセスの実施状況



分類	当初の課題や工夫の動機	工夫したこととその結果、効果	担当者による考察、自己評価	要点	
全般	参加の機会	段階が進むにつれて情報提供の範囲を変えていかなければならないと考えていた。	提供する情報の内容に合わせて、情報提供の範囲を設定した。	計画書の段階は広く情報を提供したいと考えていた。計画書から絞られてきたら、関係者に絞って情報を出していかなければならないと考えた。	段階が進むにつれて、情報を提供する範囲を絞った。
	スケジュール	用地の説明会で、いつごろ買収になるかという質問があった。	時間的なスケジュールを示した。	やはり関係者も目安を当ててもらえないと安心できなかった。	スケジュールを示すことで、スムーズに議論を進めることができた。
全般	段階的なプロセスとステップ区切り	地区懇話会で市民から、用地の買収など、先走った質問が出た。	詳しい検討フロー図をパネルで示し、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。	勝手に次の段階に進んだらという反発はなかった。	事業段階のフロー図を示すことで、スムーズに議論を進めることができた。
	段階的なプロセスとステップ区切り		次のステップに移行するときには、ニュースレターやホームページの掲載も行った。		ステップの区切りでは、ニュースレターやホームページの掲載も行った。

## 知見検索（既往文献他）

事業担当者の要望

**例1** 現場担当者が話し合いの場の設定はしたもの、どのように展開して行くのがいいか開催直前でまだ迷うがある場合などに既往知見や他事例を参考にしたい

**例2** ファシリテータを立てて住民参加の場を設けようとしたが、事業主体である行政担当者たちがどのように係われば良いか、また、何を重点的に議論すれば良いか悩んでいる場合などに既往知見や他事例を参考にしたい

### 例)知見の絞り込み検索

キーワード（条件入力）

河川改修／構想段階／発議（参加の場の目的・ルール・プロセス・到達点を共有する）／懇談会／

知見の検索結果

第1回のときに、「出会い」と「話し合い」をつなぐ「寄り合い」をどのように構築するかということがもっとも重要な点であった。木津川上流住民対話集会では、第1回に、住民対話集会の意義と目的を共有するためのプログラムを組むとともに、寄り合いの空間を会場設定と交流会の開催によって演出した。

（出典：木津川上流住民対話集会報告書）



「合意形成に関する知識共有システム」イメージ

## お問い合わせ先



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  
建設マネジメント技術研究室

E-mail: kenmane@nilim.go.jp

Tel: 029-864-4239

FAX: 029-864-2547