

基礎研 レポート

住民参加における情報提供の課題

—コミュニケーション不安を軽減するための双方向的・段階的情報提供の重要性—

社会研究部 研究員 島田 壮一郎
(03)3512-1817 s-shimada@nli-research.co.jp

1—はじめに

わが国では、都市計画法において、都市計画の決定や変更を行う際に、地元住民に対して計画案の説明を行い、意見を聴取する住民参加の手法を取り入れることが法的に規定されている。住民の意見を反映することで、計画の正当性と透明性を向上させることが出来る。住民参加の方法は様々であるが、ワークショップのように住民間で議論を行うものがある。しかし、地域住民が議論を行うのに十分な知識を持っているとは限らない。それによってコミュニケーションへの影響もみられる。そのため、ワークショップにおける情報提供は円滑なコミュニケーションを行うために重要なものである。

本稿ではワークショップにおける情報提供について、コミュニケーション不安の視点から考察する。

2—知識提供によるコミュニケーションの円滑化

1 | ワークショップにおけるコミュニケーション

地域の都市計画におけるワークショップでは、住民が具体的なテーマについて議論を行う場として利用されている。ワークショップでは、住民が特定のテーマについて意見を出し合い、それを基に議論を深めていく形式が取られる。このような場では、参加者間の活発なコミュニケーションが議論の質を高める。しかし、参加者によってテーマに対する知識や興味に差があることなどが理由で、全ての参加者がコミュニケーションを円滑に行うことが出来るとは限らない。そのような場面ではコミュニケーションを行うことに対して不安感情を抱き、発言することが出来ないことや上手く伝わらないことが起こる可能性がある。

2 | コミュニケーションを阻害する要因

コミュニケーションを行っているときやコミュニケーションについて考えるときに不安感情を持つことを McCroskey は「コミュニケーション不安 (Communication Apprehension)」という言葉を用いた

¹。コミュニケーション不安は状況に左右されず、個人が常に持つ特性的なものと状況によって変化する限定的なものがあり、主に以下の4つに分類される。

・特性的コミュニケーション不安

特性的コミュニケーション不安はその人が常に持っているコミュニケーション不安であり、状況等によって変化しないものである。

・状況コミュニケーション不安

状況コミュニケーション不安はコミュニケーションを行う状況によって変化するコミュニケーション不安であり、状況には会議やスピーチ、対話、グループディスカッションなどがある²。

・人物コミュニケーション不安

人物コミュニケーション不安は特定の聞き手が存在するときに感じる不安感情である。例えば、異性との会話や年上との会話の際に不安を感じるなどが挙げられる。

・状態コミュニケーション不安

状態コミュニケーション不安は特定の相手や場面でのコミュニケーションにおいて感じる一時的な不安感情である。4つのコミュニケーション不安の分類の中で最も限定的なものであり、その状態から離れると不安感情がなくなることが特徴として挙げられる。

この4つのコミュニケーション不安を比較すると、特性的コミュニケーション不安が最も広域なコミュニケーションに対する不安感情であり、状況コミュニケーション不安、人物コミュニケーション不安の順に限定的になり、状態コミュニケーション不安が最も限定的に起こる不安感情である。

また、コミュニケーション不安が起こる要因として Leary³ は自己呈示理論を用いて説明している。自己呈示とは他者に与える印象を自分の求めるようなものにしようとする行動のことを指す。自己呈示理論ではコミュニケーション不安はコミュニケーションによって他者の自分への印象を操作したいという動機があるが、自分のコミュニケーション能力がそれを満たすものではないと感じるときに生じるものとしている。自己呈示理論を記号式で表すと以下のようになる。

$$CA=f[M \times (1-p)]$$

ただし、

CA: コミュニケーション不安

M: 特定の印象を与えようとする動機づけのレベル

p: 個人の望む印象を作れるかどうかの主観的確率

コミュニケーション不安を下げるには印象付けの動機レベル (M) を下げるか、印象づくりの主観的確率 (p) を上げることが必要である。

ワークショップにおいて、情報提供を行うことで印象づくりの主観的確率(p)を上げることに繋がり、コミュニケーション不安を下げる事が出来る。実際に、ワークショップにおいて、そのテーマに関する知識を持っている参加者はコミュニケーション不安が低くみられることも分かっている⁵。

3 | コミュニケーションモデル

松尾氏によるコミュニケーションモデル⁴(図-1)では、送り手と受け手の既有知識がコミュニケーションにおいて重要な要素となることが示されている。したがって、コミュニケーションにおいて持っている既有知識の違いによって、齟齬が生じる。

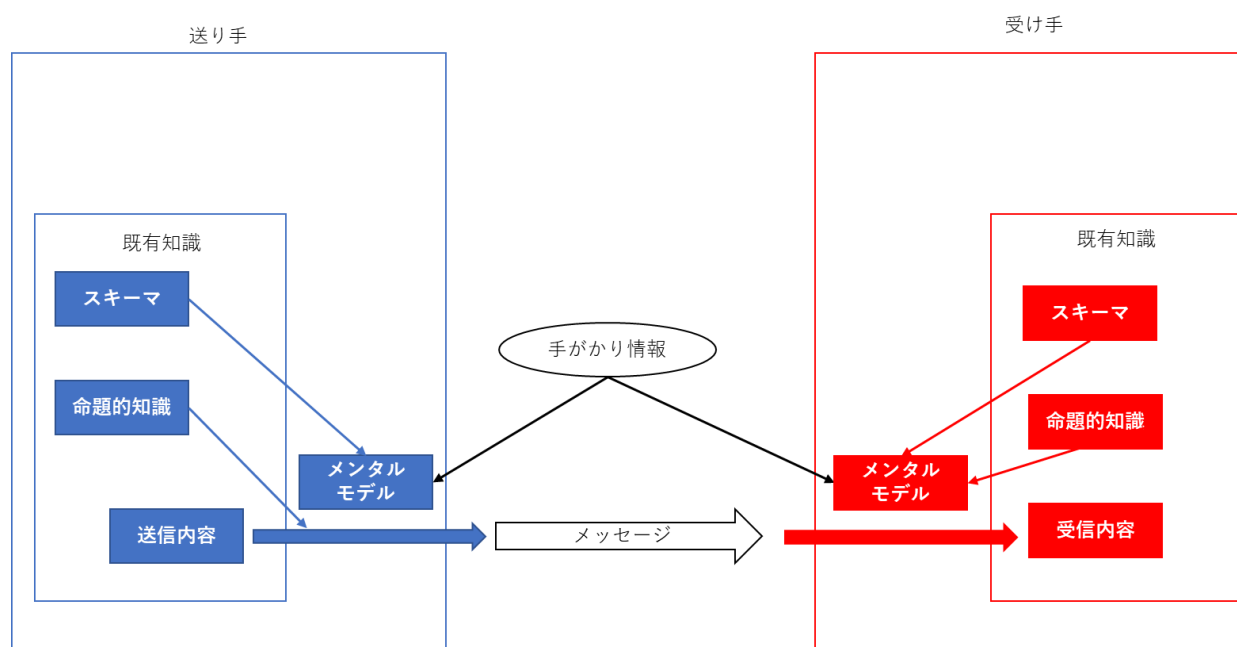


図-1 コミュニケーションモデル(松尾, 1999)⁴

コミュニケーションを行うにあたって、お互いが同じ認識を持っていることでコミュニケーションの齟齬は起きにくくなる。このことから事前の情報提供はコミュニケーションを円滑に進める効果がある。

4 | ワークショップにおける情報提供

住民参加の場においては、参加者が主体的に参加できるようにするために情報提供の場が設けられている。表-1に筆者が行ったワークショップのタイムテーブルを一例として示す。このワークショップにおいては、名古屋市のまちづくりに関するワークショップであったため、「名古屋市総合計画 2023」について学識者からの説明を行った。

表-1 筆者が行ったワークショップのタイムテーブルの一例

時 間	内 容
13:00-13:20	受付【15分】 ・受付（グループを伝える） ・事前アンケート(PRCA)
13:20-13:35 開始	あいさつ【15分】 ・ファシリテーターあいさつ ※ねらい、進め方、お願い、写真・音声記録のお断り

13:35-13:45	ウォーミングアップ（アイスブレイク）【10分】 ・ペアで話し手、聞き手に分かれ、お題について話す聞く ・お題：「名古屋の好きなところ」
13:45-14:00	情報提供【15分】
14:00-15:15	グループワーク「めざすべきまちの姿に向けた取り組み」【75分】 ・個人ワーク：「めざすべきまちの姿・成果指標を達成するために、私たちができること」を考える。付せん1枚につき1事項を記入。 ・施策毎に、付せん1枚ずつ紹介しながら場に出す。模造紙上にのせていく。 ・名古屋を良くするにあたって「一番実現させたいこと」を決め、さらに「実現するために必要な事は？」を議論する。 ・発表者を決め、発表内容を確認する。
15:15-15:20	休憩【5分】
15:25-15:45	全体発表【20分】 ・グループ発表【3分×4グループ→12分】
15:45-15:55	アンケート記入
15:55-16:00	あいさつ（ワークショップの背景）

3——コミュニケーション不安と情報提供

1 | 情報提供がコミュニケーション不安を増加させる可能性

ワークショップにおいて、情報提供は円滑なコミュニケーションを行うために重要な要素であるが、情報提供の内容が過剰であることや、議論のテーマに直結していない内容が含まれる場合、却って参加者が混乱し、議論の焦点を見失う恐れがある。例えば、過度に専門的な情報や、議論の主題とは直接関係のない背景情報が提供されると、参加者はどの情報が重要で、どのような方向で意見を述べれば良いのかを判断することが難しくなる。コミュニケーション不安の自己呈示モデルを考慮すると、議論するテーマから外れた内容の情報提供を行うことは、参加者に混乱を招く可能性がある。具体的には、議論の方向性が不明確になり、参加者が「自分が何を話すべきか」を正確に把握できなくなることが挙げられる。このような状況では、自己呈示理論における「印象づくりの主観的確率（p）」が低下し、コミュニケーション不安が高まる可能性がある。

実際、筆者が参加したワークショップにおいて、全体的な説明のあと、首長からの問題提起が行われたが、その内容がその後の議論のテーマとずれていたことから、参加者が何について議論すべきか戸惑っていたという事象があった。

2 | 適切な情報提供のために

住民参加では、十分な情報量を提供しつつ、情報の内容を的確にする必要があり、この2つのバランスを取ることが課題となる。そのため、この課題を解決するための方法をとる必要が生じる。このような課題を解決するには、提供する情報の量と内容を適切にバランスさせることが重要である。この課題に対する具体的な方策として、広範囲の情報から、テーマに近い情報に近づけていくような「段階的な情報提供」や参加者が自ら欲しい情報を質問出来るようにする「双方向的な情報提供」といった方法が有効である。

3 | 段階的な情報提供

情報を効果的に提供するには、提供する情報の量と内容を適切に配置することが重要である。例えば、最初に計画の全体像や背景情報など、参加者間で共有すべき基本的な情報を提供した上で、テーマに直結する具体的な情報を議論の開始する直前に提示する方法が考えられる。また、情報提供の形式を工夫し、説明している情報と議論しているテーマの関わりが直感的に分かるように図示することもあると考えられる。その際には適切な「ストーリー」になるように設計することが必要になる。このように、情報の提示順序や表現方法を工夫し、議論するにあたって、何を話す必要があるかを明確にすることが必要である。

4 | 双方向的な情報提供

双方向的な情報提供は、住民が受動的に情報を受け取るだけでなく、与えられた情報に対して質問や意見を自由に述べる機会を講ずることで、議論に積極的に参加させる手法である。この形式では、住民が質問や意見を自由に述べる場を設けることで、議論を双方向的に進めることができる。参加者は質問を行うことで、自らが必要だと思っている情報を受け取ることが可能となり、情報が理解できない事態や、テーマとぶれるような議論が行われることが起こる事態を回避することができると考えられる。

また、この方法を用いる場合でも、参加者がどのような質問をしてよいか分からない場合などの事態が発生することがある。そこでファシリテーターは、参加者の反応を見ながらどのような情報が必要なのかを考えることも重要である。議論の状況に応じて、参加者が『今、足りない情報は何か』や『どのような観点から質問すれば良いか』を理解できるようファシリテーターがサポートすることが重要である。このサポートにより、議論の方向性が明確になり、参加者の質問も的確になる。

4——まとめ

都市計画における住民参加は、計画の透明性や正当性を高めるために不可欠なプロセスである。その成功には、適切な情報提供が重要であり、参加者が十分な知識を得ることで、議論に主体的に参加できる環境を整える必要がある。本レポートでは、情報提供の効果的な手法として、段階的な情報提供と双方向的な情報提供の重要性を指摘した。まず、段階的な情報提供は、参加者が計画の全体像を理解した上で、議論の焦点に集中できるよう情報を順序立てて提示する方法である。この方法により、議論の方向性が明確になり、参加者間の認識が統一される。

さらに、双方向的な情報提供は、住民が質問や意見を自由に述べられる場を設けることで、議論の質を向上させる手法である。この形式では、参加者が議論に必要な情報を自ら求めることで、理解が深まり、積極的な関与が促進される。また、ファシリテーターが議論の進行を見極めながら適切な情報を補足することで、議論の停滞を防ぐ役割も果たす。

これらを組み合わせることで、住民参加の場におけるコミュニケーション不安を軽減し、参加意欲を向上させることが可能となる。最終的に、住民の多様な意見が計画に反映され、都市計画の質がさらに向上することが期待される。今後も、住民参加の有効性を高めるための具体的な情報提供方法の

研究が求められる。

1. McCroskey, J. C. Oral Communication Apprehension: A Summary of Recent Theory and Research. *Hum Commun Res* 4, 78–96 (1977).
2. 近藤真治 & ヤンインリン. コミュニケーション不安の形成と治療. (ナカニシヤ出版, 1996).
3. M・R・リアリィ (生和秀敏訳) . 対人不安. (北大路書房, 1990).
4. 松尾太加志. コミュニケーションの心理学 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ. (ナカニシヤ, Japan, 1999).
5. 島田壮一郎. 都市計画における住民参加の活動における不安感情に着目したコミュニケーション支援に関する研究. 名古屋工業大学大学院博士論文 (2022).