

# 計画段階評価手続きにおける 意見聴取に関する分析評価について

洪水 康史

近畿地方整備局 姫路河川国道事務所 調査課（〒670-0947 兵庫県姫路市北条 1-250）

計画段階評価手続きにおける意見聴取は、構想段階における計画策定プロセスの透明性、客観性、合理性、公正性を高めること、及びよりよい計画作りに資するために実施される重要な手続きの一つであるが、その考え方、実施手法については明確な取り決めがされていないのが現状である。播磨臨海地域道路の計画段階評価手続きで実施した2度の意見聴取の実績を踏まえ、効果的な分析評価と計画段階評価手続きの効率性向上に寄与することを目的とした意見聴取の実施手法を提案する。

キーワード 意見聴取，ヒアリング，アンケート調査，オープンハウス

## 1. 計画段階評価

### (1) 計画段階評価とは

計画段階評価は2012年12月14日に策定された「国土交通省所管公共事業の計画段階評価実施要領<sup>1)</sup>」に基づき実施される、国土交通省独自の取組である。公共事業の効率性及びその実施過程の透明性の一層の向上を図るため、新規採択時評価の前段階において実施され、地域の課題や達成すべき目標、地域の意見等を踏まえ、複数案の比較評価を行うとともに、事業の必要性及び事業内容の妥当性を検証するものであり、各段階において評価を行うために必要な資料を作成し、学識経験者等で構成される第三者委員会等で評価を受けている。道路における計画段階評価では、直轄事業のうち、維持管理に係る事業、災害復旧に係る事業を除く、新設・改築事業で実施されており、姫路河川国道事務所管内では、交通渋滞に伴う経済への悪影響や交通事故等の地域課題を解決するため計画されている播磨臨海地域道路について、計画段階評価手続きが行われている。

### (2) 計画段階評価における意見聴取の問題点

計画段階評価手続きの中で、地域の意見を踏まえた検討をするために実施される意見聴取は、構想段階における計画策定プロセスの透明性、客観性、合理性、公正性を高めること及びよりよい計画作りに資するために実施される重要な手続きの一つであるが、その考え方、実施手法については明確な取り決めがされていないのが現状である。

播磨臨海地域道路においては、2017年に社会資本整備

審議会道路分科会近畿地方小委員会（以下、小委員会）において計画段階評価が開始されて以降、2度の意見聴取を実施している。本論文ではその経験を踏まえた効果的な分析評価と計画段階評価手続きの効率性向上に寄与することを目的とした意見聴取の実施手法を提案する。



図-1 播磨臨海地域道路の計画段階評価フロー

## 2. 意見聴取の手法と特徴

### (1) 意見聴取の手法と採用基準

代表的な意見聴取の手法とそれぞれの特徴を表-1に示す。意見聴取の手法はそれぞれの計画範囲にあった手法を選択して実施するが、一手法のみで意見聴取を実施するのではなく、選定した手法の欠点を補うような手法を併せて導入する等、意見聴取手法のベストミックス<sup>2)</sup>を検討する。

表-1 意見聴取の手法と特徴

	ヒアリング	アンケート調査	オープンハウス
対象	少数	多数	多数
実施環境	閉鎖的	問わない	開放的
内容説明	詳細	限定的	最小限
事業のPR	一定の効果	効果大	効果大
予算	低予算	備品等必要	備品等必要

**a) ヒアリングの採用基準**

事業の内容が地域住民や近隣企業・団体等にとって影響が大きく、個別に意見や考えを十分に聞く必要がある場合。

**b) オープンハウスの採用基準**

地域住民や道路利用者等、参加者を限定せず幅広い方から意見を聞き出したい場合や、事業の性質上、参加者からの質問等に丁寧に答え、情報提供していく必要がある場合。

**c) アンケート調査の採用基準**

調査対象区域が広い場合に、統計学的に意見の傾向を把握する必要がある場合。

**(2) 意見聴取の留意点**

幅広く意見を聴取するためには、できるだけ多く意見を聴取する必要があるが、対象エリアが広いとスケジュール調整等にかなりの時間を要することになる。日程調整やとりまとめ等の円滑化を図るため、可能であれば、関係自治体との協力体制を構築し、準備、実施の各段階において、一体となって実施することが望ましい。

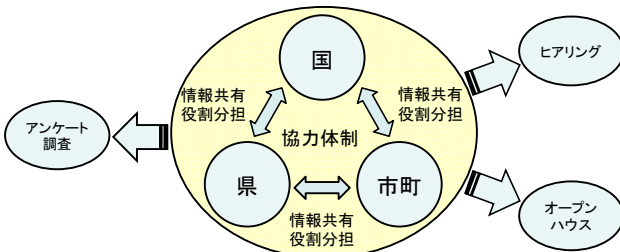


図-2 協力体制イメージ

**3. ヒアリングの実施手法**

**(1) ヒアリング対象団体の選定**

ヒアリング調査は、計画段階評価で設定された地域の課題や政策目標との関連が強い団体から選定する。ただし、人員や時間の都合上、際限なく実施することは不可能であるため、製造業、観光業、物流業関連については商工会議所からの紹介、住民代表については自治体と相

談の上決定する。

ヒアリング調査は、相手方にも時間的・人的な協力をしてもらう必要があるため、極力企業活動等に支障が少なくなるように留意する。企業であれば年度末等の繁忙期、自治会であれば祭等のイベント開催時期は日程調整に時間がかかることが多いため、ヒアリングを実施する日には配慮する。

**(2) ヒアリング調査の注意点**

ヒアリングの実施に当たっては、不信感を抱かれないように事務所長名の公文書を作成し、押印したものを事前に渡しておく。また、説明資料や質問票も併せて配布しておくことで、企業又は団体内での意思統一が図られ、ヒアリングがスムーズに実施できる。

同時に複数の企業や団体と日程調整を行うため、時間を要し、ミスにもつながりやすいことから、日程調整表を作成し、担当者全員で共有しておく。また、協力体制を構築している複数の関係自治体に日程調整を依頼している場合、総括的などりまとめを実施主体が行い、ミスがないように注意する。

**(3) 効果的なヒアリング調査の実施手法**

播磨臨海地域道路でのヒアリング調査を踏まえ、効果的なヒアリング実施手法を表-2に示す。

自治体と協力体制を構築し、作業を役割分担して実施している場合、日程調整や議事録のとりまとめなどをスムーズに行うことができ、短い期間で多くの企業・団体へのヒアリングが可能である。また、ヒアリングの際に、相手方から地域の歴史や特定の場所、人物について話をされることも多いが、地域の実情に詳しい地元自治体の職員がいることで、スムーズにヒアリングができる。

表-2 効果的なヒアリング実施手法

実施方法	播磨臨海地域道路での効果
■ 企業へのアポ取り、日程調整は県、市町で対応	<input type="checkbox"/> 県、市町と日頃から付き合いがある企業・団体も多く日程調整がスムーズに完了（約2ヶ月でヒアリングが完了）
■ 国、県、市町で日程調整を共有	<input type="checkbox"/> 過密スケジュールになっても予定の重複等がなく、日程調整がスムーズに完了
■ 質問票を事前に送付	<input type="checkbox"/> 社内・団体内で事前に意思統一が可能
■ ヒアリング時の役割分担 国が質疑応答に対応し、 県、市町が議事録を作成	<input type="checkbox"/> 議事録作成、とりまとめの円滑化
■ グループヒアリングの実施	<input type="checkbox"/> 関連企業や関係自治会長等を一同に参集することで多様な意見を聴取

4. アンケート調査の実施手法

(1) アンケート方法

アンケート調査の代表的な方法とその特徴を表-3に示す。無作為抽出によるアンケート調査を基本とし、年齢による偏りや広報的な役割を考慮し、Webアンケートや留置アンケートなどを検討する。

表-3 代表的なアンケート調査と特徴

方法	特徴
無作為抽出	・統計的な調査が可能 ・地域別の分散ができる
Webアンケート	・若者層からの回答が期待できる ・端末から回答可能で時間的制約が小さい
留置アンケート	・多数設置することで、広報効果が期待できる

(2) 必要サンプル数

アンケート調査を実施する場合、統計的な分析を行うことができるようにサンプル数を設定する必要がある。調査精度を左右するサンプル数については、「統計実務基礎知識<sup>2)</sup>」に示される算出式(a)を用いて決定する。その際、標本誤差については、一般的な統計調査で用いられる3.0～5.0%の範囲のうち最も安全側の3.0%とし、信頼水準については行政機関の統計調査で多く用いられている、95%とする。なお、信頼水準95%の場合のλは1.96とする。

$$n = \frac{\lambda^2 pq}{d^2} \quad (a)$$

n 必要サンプル数 d 標本誤差  
λ 信頼水準によって定まる値  
p 当該比率 q (=1-p)

(3) 無作為抽出方法

a) 無作為抽出を行う場合の事前準備

住民を対象に無作為抽出を行う場合、住民基本台帳を使用することになるため、台帳を管理している自治体に利用申請を提出する。個人情報利用であり、多くの自治体で決済等に時間がかかるため、申請は早めに行う。

b) 無作為抽出の際の留意点

住民基本台帳からの無作為抽出に当たっては作為的な抽出だと疑念を抱かれないよう、可能であれば抽出条件だけを設定し、抽出作業は地方自治体の担当課に作業してもらうことが望ましい。もし、抽出作業を事業者で実施する場合は、事前に抽出する方法を決めておき、無作為となるように留意する。

事業者に対するアンケートについては、公表されてい

るタウンページ等からデータを入力し、表計算ソフトを用いて、ランダムサンプリングすることで、無作為抽出を実施する。ただし、最新のデータであっても、既に移転や廃業となっている事業所も多く見られるため、回答数が設定より少ないと判断される場合は、追加配布を実施する。

c) 発送に当たっての注意点

アンケートの郵送に当たっては料金後納承認請求書等を郵便局に申請し、料金後納手続きを行う必要があるため、発送数が分かり次第、手続きを開始する。

また、発送用の封筒には、無作為抽出した住民の住所や名前を記載するほか、アンケート用紙や説明資料を入れる等の事務作業があり、かなりの時間を要するため、アンケート発送日に間に合うよう、余裕を持って作業しておくことが望ましい。

d) アンケート 配布枚数

郵送するアンケートは式(a)で求めた必要サンプル数を得られるように回収率を設定し、式(b)を用いて配布枚数決定する。回収率は過去に実施されたPIプロセス類似事例を参考とする。ただし、過去にその地域で意見聴取などを実施している場合は、その実績を考慮し回収率を設定する。

姫路河川国道事務所の過去に実施した意見聴取において、事業所からの回収率が他事例と比べ低いことから、播磨臨海地域道路では設定回収率を住民、事業所ともに30%とした。

$$N = \frac{n}{\alpha} \quad (b)$$

N 必要配布枚数 α 設定回収率

表-4 郵送調査の他事例での設定回収率

対象者	設定回収率	事例
地域住民	30%	横浜環状北西線 近畿自動車道紀勢線
事業所	50%	

表-5 過去に実施したのアンケート調査での回収率

対象者	配布件数	回収件数	回収率
地域住民	3,700	1,256	34.2%
事業所	2,200	753	34.2%

e) アンケート追加配布の検討

返送の日々の推移から、目標とする回答数が得られないと考えられる場合は追加配布を検討する。過去のアンケート調査から回答数は上に凸のグラフに推移することが分かっており、頂点(転換点)が現れると、グラフは下方に向かうため、表計算ソフトのデータ分析等を用い

て、推計回答数を求める。推計回答数が必要サンプル数より少ない場合は、式(c)より求めた値以上の枚数を追加配布する。

$$N' = N \left( \frac{n}{\beta} - 1 \right) \quad (c)$$

N' 追加配布枚数    β 推計回答数

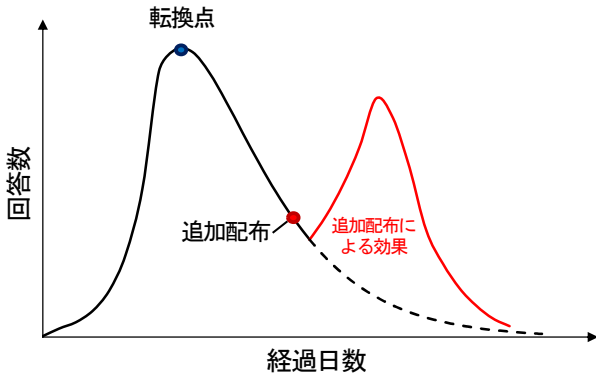


図-3 アンケート追加配布による効果

#### (4) Webアンケート

Webアンケートでは回答者がアンケートの説明資料や過去のアンケート結果等を確認できるよう、各資料(PDF形式)へのリンクを設定する。さらに、同一人物からの複数回答を防ぐ目的から、クッキー情報を用いて同一のデバイスからの回答数を1回に制限する仕様とする。

Webページからの回答が可能であることを十分に周知できなければ、回答数は増えないため、新聞や関係自治体のHP、広報誌への掲載を行うとともに、SNSでの定期的な発信を実施する。また、QRコードを作り、携帯端末からのアクセスを容易にする等、回答の容易さを考慮した工夫を実施する。

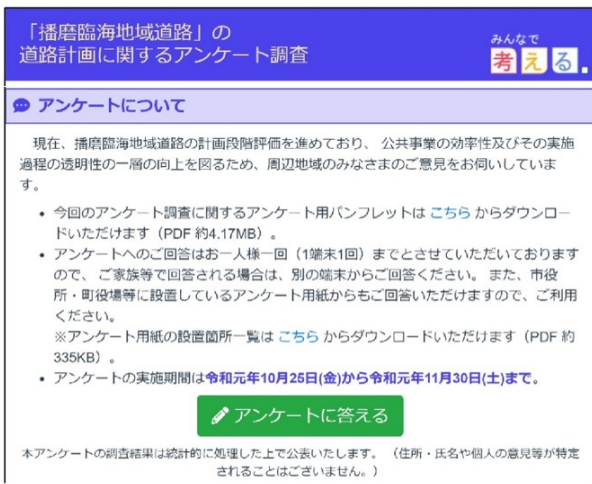


図-4 Web回答ページ例

#### (5) 留置アンケート

留置アンケート設置場所にはアンケート用紙、説明資料、持ち帰り用封筒を設置する。また、料金後納手続きをした返送用封筒の用意や、ポスターにWeb回答ページのQRコードを記載し、時間がない方が後で回答できるような配慮も必要である。



図-5 留置アンケートの設置状況

### 5. オープンハウスの実施手法

#### (1) 開催箇所の選定

オープンハウスの開催場所は地域による偏りを減らすため関係する全ての市町で実施し、かつ幅広い年代の方が訪れる施設等で開催することが望ましい。また、周辺住民のみならず、その地域の道路を利用する方の意見も聴取できるよう、サービスエリアや道の駅等での実施も検討する。

なお、複数の施設でオープンハウスを実施する場合、同系統の施設ばかりで実施すると、その施設に訪れる人の層によって意見が偏る恐れがあるため、異なる系統の施設で実施されるように留意する。

夏期や冬期の開催は、暑さ寒さが原因で回答を断られるケースもあるため、季候のいい時期での開催や屋内での開催を検討する。また、施設の出入口や通路などの「人が動く場所」よりも、フードコートや喫煙エリア付近などの「人がとまる場所」の方が、回答して頂ける傾向にある。詳細な位置は、施設管理者との協議によるところが大きいですが、可能な限り「人がとまる場所」で実施する。

#### (2) 施設等の使用許可

オープンハウスで民間施設を利用する場合は、施設利用依頼の公文書を事前に渡しておく。パーキングエリアやサービスエリアで実施する場合は、道路管理者や警察に道路使用許可書を提出する必要がある。道路使用許可書には使用する範囲やレイアウトを記載する必要があるため、現地調査の段階で配置計画について検討し、決定

しておく。また、警察への申請は、道路管理者からの許可書の写しを添付することが条件であることが多いため、申請は余裕を持って行っておく。

**(3) 当日必要なもの**

当日作業に必要なものは、開催場所によって異なるため、その場所に合ったものを用意する。播磨臨海地域道路で実施した屋外でのオープンハウスで使用した、資材等の1例を表-6に記載する。

表-6 オープンハウスで使用したもの（屋外）

名称	規格	数量
長机	1,800mm×600mm	2台
パイプ椅子	500mm×500mm	6脚
展示パネル	A1×6枚	1式
パーティション	1,800mm×900mm	3セット
説明用パンフ		200部
アンケート用紙		200部
タブレット端末	Wi-Fi含む	3台
来場者集計表		1部
バインダー	A4サイズ	8個
ボールペン	油性（黒）	10本程度
テント	2,700mm×3,600mm	2張
横断幕		1式
スタッフ証		10個
粗品	ファイル、お菓子	200セット



図-6 屋外でのオープンハウスの状況

**(4) 実施に当たっての留意事項**

アンケートに回答する目的でオープンハウスに来場される方はごく少数で、主に通行人に声をかけ、アンケートへの協力を依頼することになる。その際には、年齢によるばらつきを減らすため、幅広い年齢の方に声をかけるように心がける。

また、回答してもらった方には、説明資料やお礼としての粗品を渡し、渡す際にはWebアンケートや留置アンケートがあることを伝え、家族や知人にも協力してもらえるようお願いする。

**(5) 開催箇所の評価**

播磨臨海地域道路で開催したオープンハウスで感じた、実施箇所についての評価を表-7にとりまとめる。開催に当たっての参考にされたい。

表-7 オープンハウス実施箇所

実施箇所	人通り	気候による影響	声のかけやすい人の割合
道路休憩施設	非常に多い	受けにくい	非常に多い
ショッピングセンター	多い	受けにくい	多い
スーパーマーケット	時間帯でばらつく	受けやすい	少ない
駅	多い	受けやすい	多い
役所、役場（本庁）	多い	受けにくい	多い
役所、役場（出先機関）	少ない	受けにくい	多い

**6. 広報の実施手法**

意見聴取が実施されていることを広く周知するため、期間中、複数の媒体を用いて定期的に発信する。表-8に、播磨臨海地域道路で使用した広報媒体とその効果を示す。

新聞や広報誌は、対象とする地域への幅広い配布が可能であり、多くの方に見てもらえるため、地域による偏りが少ない広報が可能である。また、若者層は回答数が少ないと予想されるため、若者層の利用頻度の高いホームページやSNSを活用した発信を実施すると効果が高い。ただし、ホームページやSNSでの発信は、読み飛ばされやすく、1回だけの発信では効果が低いので、期間中何度も発信したり、関係する自治体にも発信をお願いするなど、できるだけ多くの方に情報を見てもらえるように発信することを心がける。

表-8 広報媒体とその効果

広報媒体	費用	発信にかかる時間	効果
新聞	高い	長い	・地域による偏りが少ない ・広報効果が高い
広報誌	安い	長い	・地域による偏りが少ない ・広く周知可能
ホームページ SNS	無料	短い	・若者層の意見聴取に効果が高い ・定期的な発信が可能 ・回答ページへのリンクが可能

## 7. 課題と今後の展望

### (1) アンケート結果について

道路が完成するまでかなりの時間を要するため、今後、主な利用者になる若者層の意見というのは非常に重要だと考える。播磨臨海地域道路においても、若者層の意見を聴取しようと、WebアンケートやSNSによる広報などを取り入れたが、回答数は人口割合に対して依然少ないと感じられる。若者層は他の年代に比べて回答率が低いと、配布数に対して20～30歳代の比重が大きくなるよう無作為抽出を行う等、若者層の回答数が多くなる工夫を検討する必要がある。また、SNSによる広報も、馴染みのない情報だと読み飛ばされやすいため、日頃より定期的な発信を行い、事業について広く周知しておくことが重要だと考える。

### (2) オープンハウスについて

今回、オープンハウスを実施している中で、住民の方から「住宅展示場かと思った」と言われることが何度かあった。説明資料や新聞などではオープンハウスという名称で広報してきたが、住民目線で考えると、オープン

ハウスという名称はあまり馴染みがないため、住宅展示場と勘違いされた方もいたと考えられる。今後、オープンハウスを実施する場合は、住民にも分かりやすい名称で実施する必要があると考える。

**謝辞：**播磨臨海地域道の意見聴取にあたりご協力を頂きました、企業・団体の皆様、並びに関係自治体の皆様、アンケートのにご回答頂いた住民、道路利用者の皆様に感謝申し上げます。

また、本稿作成にあたり、ご指導くださいました姫路河川国道事務所の皆様に、この場を借りて深くお礼申し上げます。

### 参考文献

- 1) 国土交通省「国土交通省所管公共事業の計画段階評価実施要領」、2012年12月策定
- 2) 向 和哉「道路の計画段階におけるコミュニケーションプロセスの実践と今後の展開」：平成29年度近畿地方整備局研究発表会、アカウンタビリティ・行政サービス部門 No.5
- 3) 総務省政策統括官（統計基準担当）監修「統計実務基礎知識」全国統計協会連合会、2008年