

協働の底力。

虎の巻

くらしの未来、未来の地域づくり。

参考資料編

平成 25 年 3 月



協働の底力組

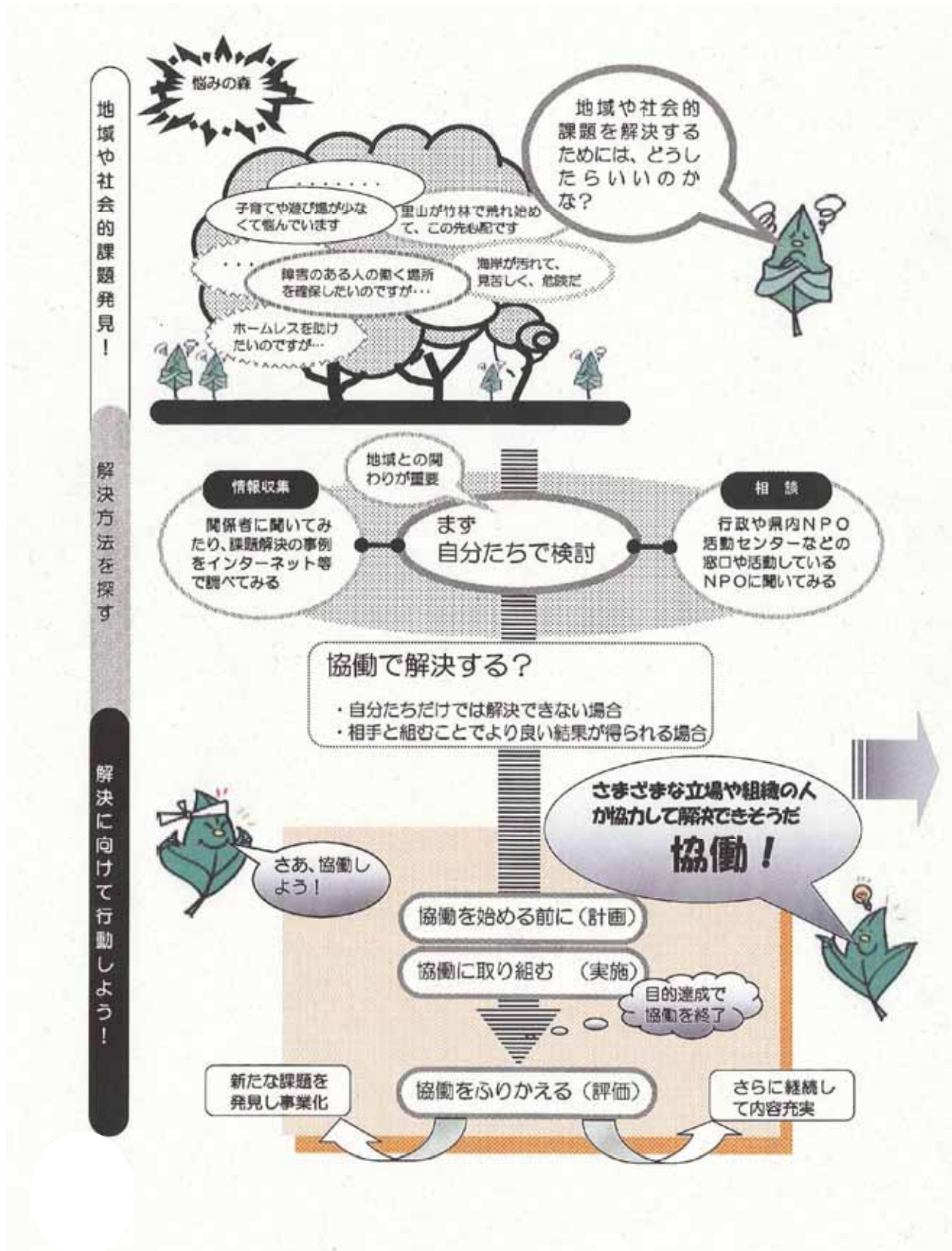
「協働の底力。虎の巻」 【参考資料編】 目次

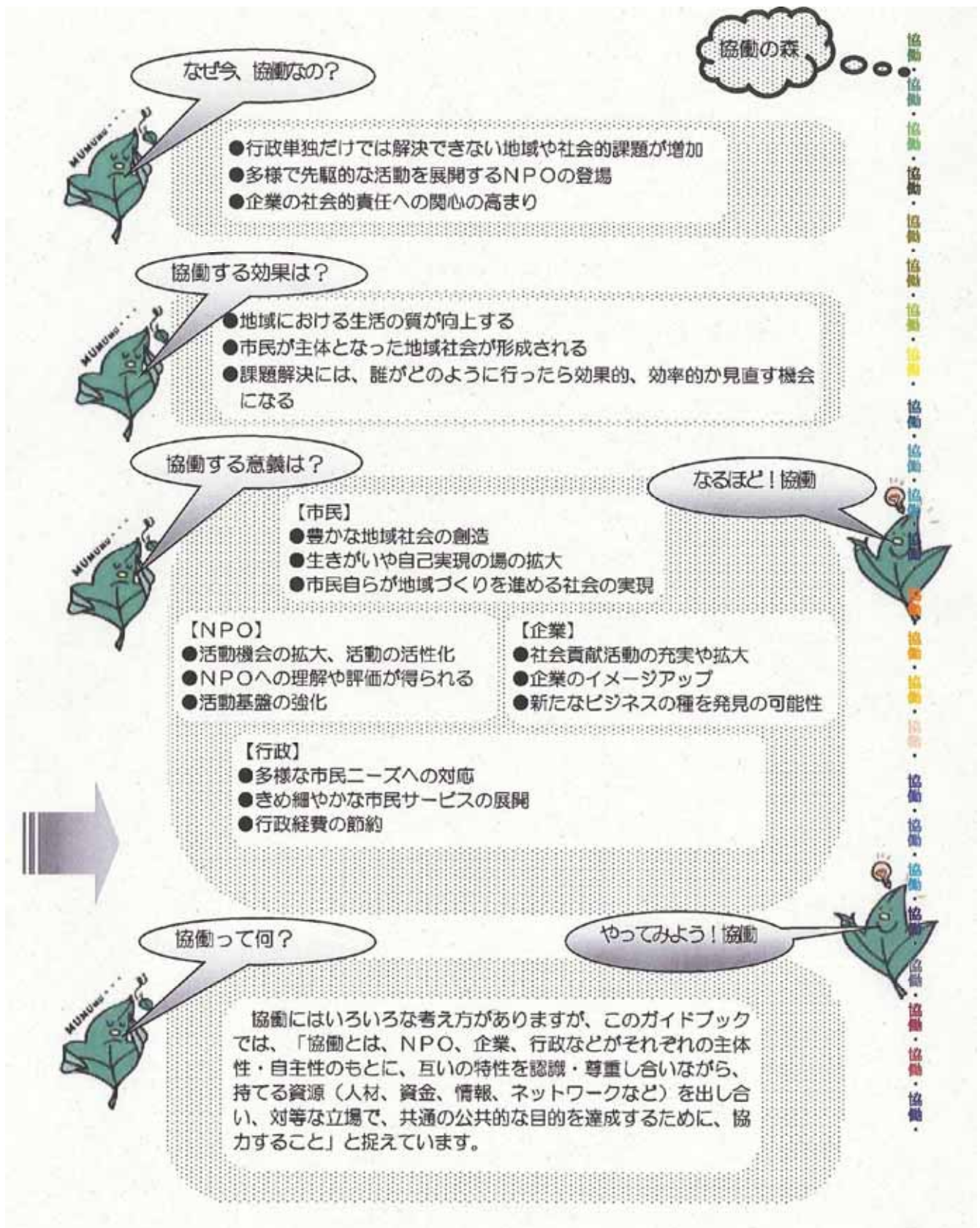
第1章 協働の基礎知識	1
1 協働のイメージ	
2 協働の定義	
3 協働の意義・目的・効果	
4 県民と行政の役割分担	
5 協働を進める上で意識しておくこと	
第2章 社会資本整備における協働	7
1 なぜ「協働」が求められるのか。	
2 事業段階別にみた協働	
3 地域住民・NPO等の連携・協働に向けて	
4 分野別にみる協働	
第3章 資料	27
1 (補論) 社会資本整備における住民とのコミュニケーション	27
1 - 1 なぜコミュニケーションを行うのか	
1 - 2 コミュニケーションの姿勢	
2 「社会資本」の定義	34
3 参画手法	55
4 用語集	78
5 ボランティア支援センターの紹介	85

第1章 協働の基礎知識

(静岡県協働ガイドブックより)

1 協働のイメージ

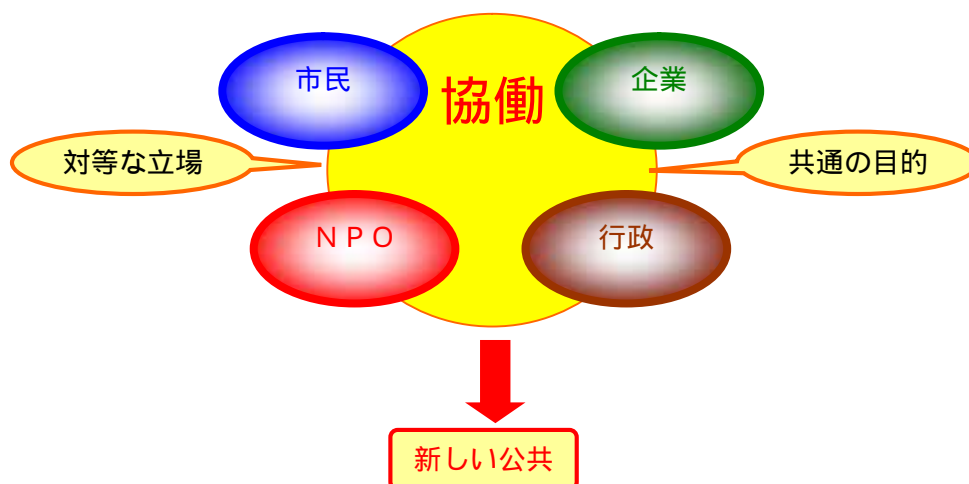




2 「協働」の定義

「協働」には、いろいろな考え方がありますが、本「虎の巻」では、「県民（地域住民）、NPO、企業、行政などがそれぞれの主体性・自主性のもとに、互いの特性を認識・尊重し合いながら、持てる資源（人材、資金、情報、ネットワークなど）を出し合い、対等な立場で、共通の公共的な目的を達成するために、協力すること」と捉えています。

参考資料 『協働ガイドブック』（平成18年7月静岡県NPO推進室発行）
協働のイメージ図



3 協働の意義・目的・効果

県民くらし満足度の向上

- ・「県民が何を必要としているのか」「使用者が求めているのは何か」など、多様化する県民ニーズを探り、よりよい計画を作り上げることにより、多様な立場の県民や行政がともに満足できることを目指します。

社会資本整備における事業の透明性・公平性の向上

- ・「協働」で進めていくことにより、常に情報共有が図られるので、事業計画の決定に至るまでの過程に透明性や公平性がより高まることとなります。こうすることで、もっとも大切な県民との信頼関係を構築されていきます。

参加の手順を踏むことによる県民の「信頼」と「責任」の創出

- ・一方的な情報提供だけでなく、県民に積極的に働きかけるとともに、県民が検討過程に早期から継続的に深くかかわるような高い参画のレベルを目指します。
- ・また、多様なニーズを反映できるように、深くかかわりを持ちたい人から、情報が得られれば良いという程度の人まで、県民が各々の関心の程度に応じて参画できるようにします。
- ・このような参画を進めることで、県民も県土整備への当事者意識を持つようになり、整備時の支援や完成した施設に愛着を持ってかかわることも期待されます。

社会資本整備の品質確保

- ・全般的により良いものが出来上がります。計画・設計に地域の実情が盛り込まれるなど、細部の出来や地域の多くの方々が、使いやすいものが出来上がるだけでなく、工事中も地域の目が行き届くことで、安全対策や環境対策なども充実し、満足度が高い社会資本が出来上がることが期待されます。

大切に使う、長寿命化

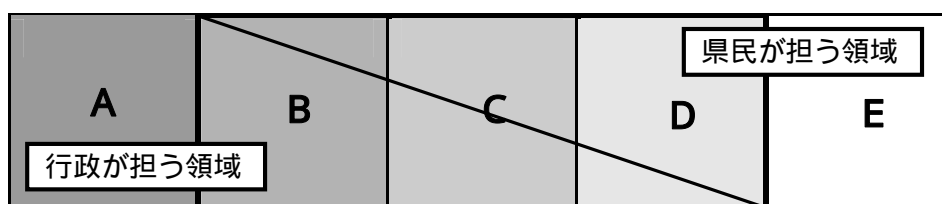
- ・計画段階、実施段階を経た後、地域に愛される社会資本が整備されたことで、日頃の目が行き届くことで、不具合などの早期発見、早期補修が行われることや、清掃などによる美化活動により、メンテナンスが充実し、人間の健康と同様に早期発見、早期治療で、社会資本の長寿命化によるコスト縮減とともに、そういう活動を通じて、地域の活性化や発展に結びつくことも期待されます。

4 県民と行政の役割分担

「協働」を進めるためには、県民と行政の役割分担を明らかにすることが大切です。県民が社会資本整備に参加する度合いの違いは、この役割分担によって判断することができます。

事業や地域の特性を踏まえ、どのような主体がどの程度の役割を担うかを明らかにしたうえで、「協働」に取り組む必要があります。

県民と行政の役割分担としては、以下のように5つの領域に分けて、考えることができます。



参考資料：山岡義典著「時代が動くときー社会の変革とNPOの可能性」

- A：行政が責任を持って行う領域
- B：行政が主体的に行い、県民に協力や参画をお願いする領域
- C：県民と行政が対等な関係で事業を行う領域
- D：県民が主体的に活動し、行政が支援する領域
- E：県民が単独で活動する領域

県民参画を進める場合の具体的な役割分担について

行政（事業主体）の役割

行政は、より良い事業の実現を目指し、県民参画に関する様々な企画・運営・管理を行うとともに、県民参画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、事業の意思決定を行う役割があります。

事業に関する技術的な検討を行い、計画案を検討して作成することを担います。

【行政の限界】

県民参画の結果で得られた結果全てを、事業計画に反映することはできません。政策的な整合性や技術的な合理性も含めて、公益的、公共的な視点から総合的な判断が必要になります。なお、政策的な整合性や技術的な合理性があっても、県民等の理解が得られない計画では、事業を円滑に進めることはできません。

コンサルタント等の役割

技術的な検討や複数案の作成など、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ほか、県民参画に関する企画・運営・管理に関する様々な支援作業を担います。

【コンサルタント等の限界】

技術的、専門的な支援は行いますが、意思決定など委託された以上の権限はありません。

有識者等の役割

有識者とは、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、公正に判断し得る立場からの助言や監視を担います。

【有識者等の限界】

高度な専門的な判断や中立的な立場での会議の進行などを行いますが、目的に見合った役割以外の権限はありません。

県民（NPO）等の役割

県民等の役割としては、公共事業の“計画づくり”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したり、行政が作成した計画案に対する意見や提案や評価を行います。

【県民等の限界】

県民等の意見やニーズがあっても、事業の公正性や技術的な合理性を欠くものは、計画に反映されません。

県民等は、技術的・専門的な検討や、政策的な整合性などを考慮したうえで、意見やニーズを提出することが大切です。これにより行政も事業の“計画づくり”に県民の意見やニーズを反映しやすくなります。

一方、行政は県民等に積極的に情報を提供することが求められます。

技術的・専門的な情報なども分かりやすく紹介するなど、お互いに情報を共有することが、県民ニーズを反映した“計画づくり”につながるとともに、県民と行政との信頼関係の構築につながります。

5 協働を進める上で意識しておくこと

対等な立場であるという意識を持つこと

行政から県民への一方的な啓発の姿勢や、県民から行政への一方的な批判・反対は、互いの信頼関係を損ね、何も生まれません。互いが自由に発言しあえることが重要です。相互の自主性・自立性を尊重し合い、対等な関係のもとで協働を進める必要があります。

立場の違いを理解し、目的を共有するべし

協働する人々は、それぞれ性別や年齢、立場や考え方などに違いがあることを認識しながら対話を進める中で、お互いに相手の言いたいことを理解することが必要です。使う言葉などについては、なるべく説明を加えるなど、相互理解の促進と相互の信頼関係の形成に努める必要があります。

協働の場で決定できることをなるべく多くするべし

協働する人々は、この協働によって多くの成果が現れることを期待しています。それは完成した社会資本に対する愛着や責任感にも繋がるものです。協働の場では、なるべく多くのことを決められるようにしましょう。

気持ちを前向きにもち、真正面からぶつかること

協働の場では、意見が対立することもあります。これは協働に取り組む実務担当者においても心配の種でしょう。しかし、対立を恐れて「なあなあ」の関係をつくるよりも、前向きに捉え、解決に力を注ぎましょう。

「できる時」に「できること」をするべし

協働する人は、暇な人ではありません。協働が最優先ではないのです。できないことを無理に要求されれば、参加の意欲もなくなってしまいます。各自の関心や都合に合わせ、特技や経験を生かすことのできる柔軟な活動が大切です。

目的・目標の共有

何のために協働するのかという「目的」と、いつまでにどれだけの成果をあげるのかという「目標」を相互に共有しましょう。

第2章 社会資本整備における協働

1 なぜ「協働」が求められるのか

今、社会資本整備において協働が注目されているのは、なぜでしょうか。

(1) 社会資本整備における“協働”

江戸時代までは、道普請や街道清掃など、社会資本の整備は、市民の仕事でもありました。協働が普通に行われていた時代とも言えます。

やがて明治時代になり、治山・治水や鉄道をはじめとする社会資本の整備を、大規模にかつ迅速に進めていくため、行政が一元的にその役割を担うことで進めてきました。

第二次世界大戦後、わが国では経済の復興と成長が国家目標となり、政府、企業、個人（国民）が協力してその目標達成を図ってきました。社会資本整備においても、先進国に比べ著しく整備の遅れていた道路整備などに重点が置かれました。

この体制も「異なる主体が資源を持ち寄ることによって、互いに責任を分かち合いながら社会を創っていくこと」という点では、国民は主に共空間と税金という資源を、建設業界は社会基盤施設の計画・設計・施工・運営技術を持ち寄るある種の“協働”が存在していたとも考えられますが、行政主導の体制下で、短期間に大量の社会基盤施設の整備が実現し、わが国の急速な経済成長に大きく貢献してきました。

しかし、社会情勢の変化等の中で、これまでの社会資本整備の形に変化が求められようになりました。その中で、注目されるキーワードが「協働」なのです。

(2) 協働が求められる背景

協働が求められる主な背景としては、「地方分権」「社会経済情勢の変化」「価値観の多様化・高度化」が考えられます。

「地方分権」では、平成12年の地方分権一括法の施行を契機に、中央集権型から地方分権型を目指し行政制度の移行が進められていますが、真の分権型社会の構築に向けて、県民一人ひとりが主体的、自立的に地域づくりに参画する仕組みとして「協働」が求められています。

「社会経済情勢」の変化としては、急速な少子・高齢化の進行や、税収の減少による財政状況の逼迫などによって、行政だけでは質の高い公共サービスの維持が困難な状況にあります。

「価値観の多様化・高度化」としては、地域づくりや環境問題に対する県民ニーズの多様化・高度化に柔軟に対応するとともに、事業の透明性、公平性を確保し、行政への信頼を確保するためにも、「協働」が必要不可欠な時代になっています。

協働の背景

1 地方分権

- ・中央集権から地方分権・地方主権への流れ

2 社会経済情勢の変化

- ・急速な少子・高齢化の進行、人口減少
- ・長期化する景気低迷による経済の衰退
- ・国、地方ともに財政赤字と公共事業費の縮減

3 価値観の多様化・高度化

- ・県民ニーズの多様化・高度化
- ・行政への不信感

(3) これまでの社会資本整備における課題と今後の方向性

これまでは、行政内部で事業計画が決定した後、初めてその案を公表し、住民等の理解を得るという進め方が一般的でした。こうした進め方は、高度経済成長期の社会資本の不足を充足するため「量の整備」が求められてきた時代においては、有効に機能し、一定の成果をあげてきました。

しかし、住民の価値観やニーズの多様化が進む中で、県だけで対応できる課題は限られてきており、次のような課題が生じてきていました。

県民ニーズの把握

社会資本の使用者である県民のニーズを十分にくみとれていない状況が「無駄な公共事業」という批判の一因となっていると考えられます。

行政への不信感

行政が、案を作成し、住民に“理解をしてもらう”という流れにあって、対応できる要望のみに応えてきた従来のやり方では、十分に県民ニーズを反映できないこともありました。また、検討の経緯を示してこなかったために、「いつの間にか検討が進められ、決められてしまった」と県民が感じ、行政不信を招いている可能性も少なくありません。

行政に任せきり

県民が社会資本整備を自分の課題として考えられないことが、無関心や行政への批判、ひいては不信感を助長させている可能性があります。

こうした課題認識のもと、今後の社会資本整備のあり方を考えた場合、「対話と協調」を基本に、どんなやり方で、何を整備すればよいか、ということをよく考えた上で、県民や市町村、NPO等の県土づくりを担う多様な主体と将来像を共有し、連携を図りながら県土づくりを進めていく方向へと、転換していく必要があります。

(4) 社会資本整備における意思決定の基本的な考え方

もちろん、道路や河川等の社会資本整備における事業の計画や実施には、公共性あるいは行政責任といった観点から最終的な意思決定は、行政が行う必要があります。

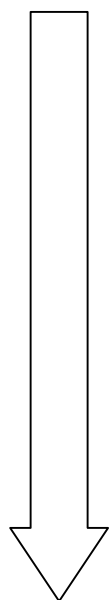
しかし、意思決定にあたっては、地域住民・関係者等の方々との協働等で得られた県民の意見やニーズに加え、技術的・専門的検討や政策的な整合性、さらには事業や地域の特性等にも配慮しながら総合的な観点で判断していくことが不可欠となっています。

そのための有力な手段として、協働が求められているのです。

2 事業段階別にみた協働

社会資本整備においては、「構想」に始まり、それを具体化し調整等を行う「計画」、用地取得や工事など計画を形にする「実施」。そして利用に係る「維持管理」と様々な段階があります。ここでは、協働の視点からみた各段階のポイントについて考察します。

(1) 構想段階



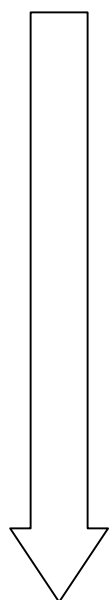
構想段階では、地域住民や行政などの関係者間で地域の将来像について共通認識をもつことが重要です。できる限り広く、かつ公平・公正に情報を公開し関係者間で共有することで、地域づくりへの関心を呼び起こします。

「事業構想策定の前提条件（公共性や必要性）の検討・整理」などは行政が行いますが、「事業構想案の提案」を行政、地域住民等の双方が行いながら、協働して「事業構想の策定」を行います。

この段階での合意内容としては、地域の将来像を基本に、「社会情勢を反映した需要の量・質」、「地域の実情を反映した規格・基準」、「環境等への配慮」等が中心となります。

さらに、構想段階での取り組みを評価するとともに、計画段階へ反映させることが重要です。

(2) 計画段階



計画段階は、社会資本の内容を具体化するプロセスであり、直接影響を受ける関係者の範囲も明らかになる時期です。そのため、構想段階以上に関係者が密接に連携・協働することが必要です。

計画内容や環境等への影響などについての情報を共有しながら、事業計画の策定に向けた様々な検討を行い、実現性のある計画案を選択することが必要です。

この段階では、できる限り、地域住民、行政の双方から「事業計画案の提案」を行うことが望ましく、行政から先に「事業計画案の提案」があったときでも、地域住民は、「事業計画案への意見」を提出し、連携・協働して「事業計画の策定」を行います。

また、行政側は、協働の成果の扱い（提案は尊重するが、最終的な決定は行政にあること等）を事前に提示し、計画決定にあたっては、その検討経緯や理由などをきちんと説明する必要があります。

特に、直接的な影響を受ける人に対しては、詳細な情報提供が必要です。

計画段階は、協働に参加する方々にとってもやりがいがあり、意見を言いやすい段階です。協働においては、もっとも創造的な活動が可能なステージと言えるでしょう。

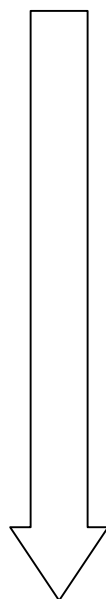
(3) 実施段階

実施段階では、直接的な影響を受ける関係者とのコミュニケーションに配慮しながら、必要に応じて計画の見直しを行い、提供に向けて事業の円滑な推進を図ることが重要です。また、事業実施にあたっては、利用者や周辺地域に与える影響を最小限にすることも必要です。

「計画策定後の社会情勢の変化への対応は十分か?」、「合意が得られた内容で十分な効果が発揮されるか?」、「工事にあたっての環境等への配慮は十分か?」などについて、地域住民や行政などの関係者が協働して確認していきます。

この段階では、関係者間で「社会情勢や住民ニーズの変化」や「事業内容」の確認を行いながら、事業を実施していきます。合意内容としては、「環境等への配慮」、「ユニバーサルデザインの導入」等が中心となります。

さらに、実施段階での取り組みを評価するとともに、維持管理段階へ反映させることが重要です。維持管理段階において行政と地域住民との協働が欠かせない事業においては、“パートナーシップ”を醸成するための重要なステップとなります。



(4) 維持管理・利活用段階

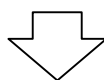
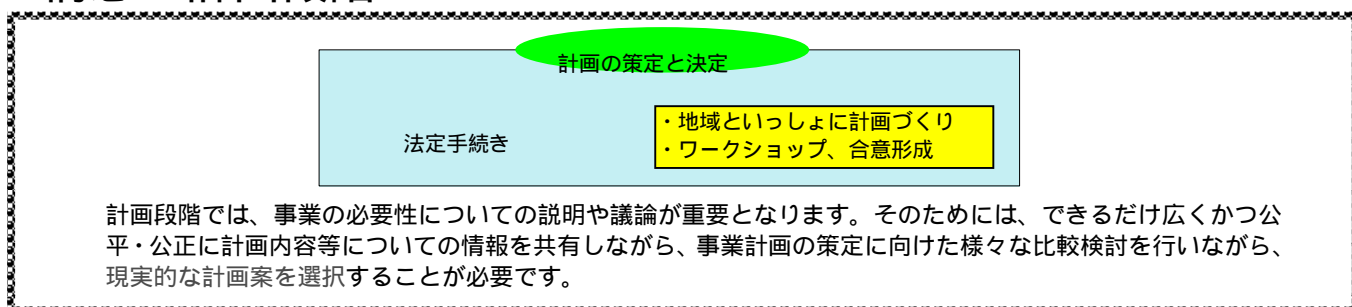
継続的な実施

維持管理・利活用段階では、社会資本の適切な利用や維持管理をするにあたって、地域住民、NPO・自治会等と連携・協働しての運営が期待されます。できる限り参加の機会を広く、多くすることが重要です。

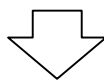
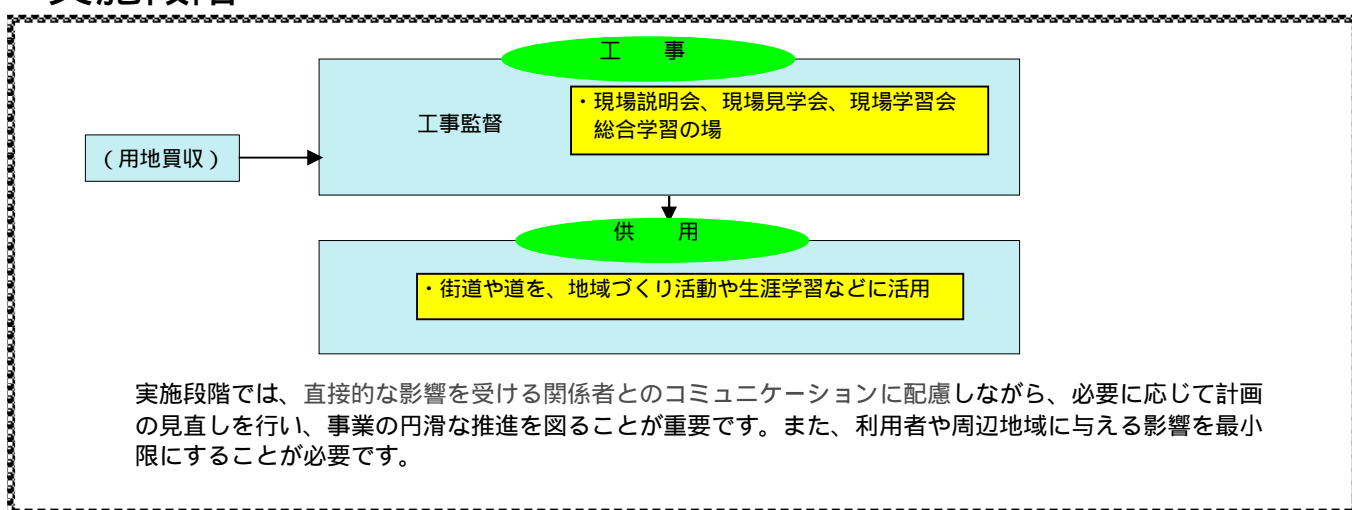
維持管理は継続的な取組が必要となります。行政にとって、地域の資源(人材、組織等)の有効活用やニーズを反映した管理が可能となる等のメリットがありますが、地域住民等にとっても、社会参画や自己実現の機会となるなど、双方の利益となるような仕組みづくりが重要です。

また、良好な維持管理が有効な利活用につながります。利活用は、整備した社会資本や里山、森林等の環境を活かすことにより、地域への愛着、郷土意識を醸成していくことに寄与されます。ただし、安全性には十分の考慮するとともに住民のニーズにも柔軟に対応していく姿勢が大切です。

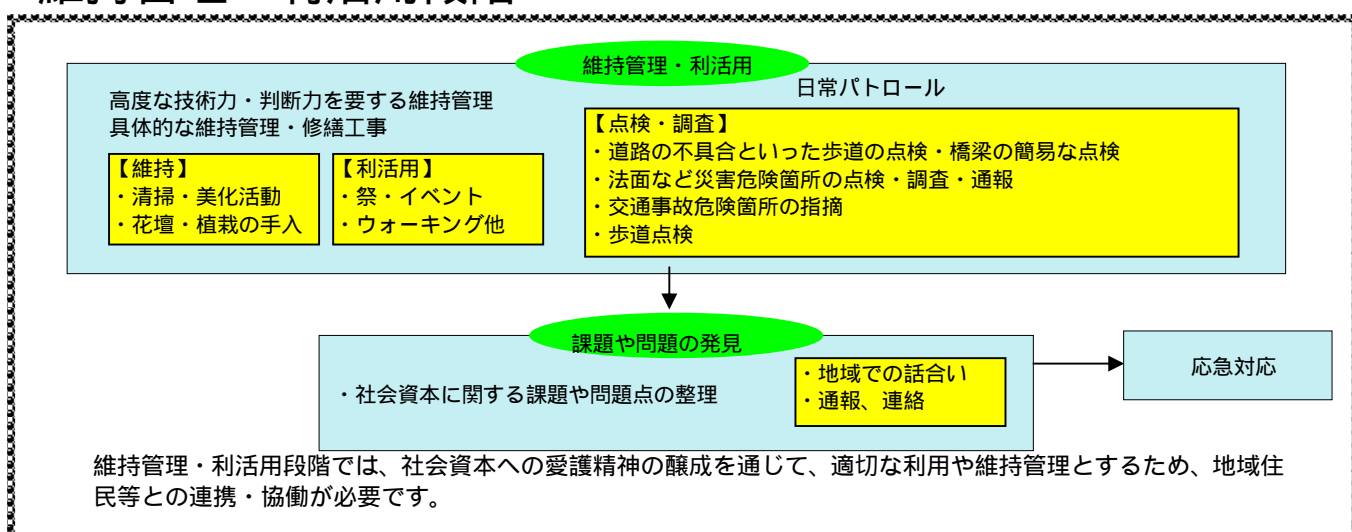
構想・計画段階



実施段階



維持管理・利活用段階



黄色い部分が地域の方やNPOの活動が期待される領域

身近な事例 地域やNPOの方々との連携

構想・計画段階

- ・地域の方々に参加する検討会、ワークショップ等の開催

地域と行政がいっしょになって、地域ニーズに合った計画の策定を進めることで、地域満足度が高い整備につながります。



- ・地域の方々等に対する現地説明会の開催

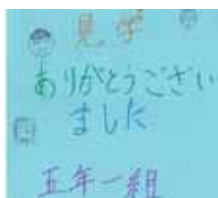
住民や地権者の方々といっしょに現地で道路幅員の検証など現地説明会を実施することで、現地にあった計画策定をしています。



実施段階

- ・現場見学会・学習会の開催

小中学生のみなさんに対する工事現場見学会などを実施し、総合学習としての活用を図っています。



維持管理段階

- ・ユニバーサルデザインを考えた道路の実態調査

車椅子利用者と一緒に歩道を調査し、傾斜や段差等の改善箇所を確認などが行われています。



- ・定期的な歩道の清掃や道路植栽の手入れ作業

地域による定期的な歩道の清掃や植栽の手入れ作業により、地域全体の美化意識が高まります。また、綺麗な花は通る人の心を和ませます。



3 地域住民・NPO等との連携・協働に向けて

協働は、行政と地域住民の方々や NPO 等が協力しながら展開していくわけですが、協働を推進しやすい分野や局面があります。

(1) 現状認識

高度経済成長期から、社会資本整備は行政が担当するということが当然といった風潮が高まり、家の前の道路の清掃も、行政が担当することが当たり前だということになってきました。

しかし、行政による管理は、業務としての公物管理であり、全国どこでも画一的な状態になりがちです。

規模が小さい生活道路や歩道などについては、地域が自ら考え、対策を講じていくことで、行政が対応するよりも円滑な管理がなされる場合もあります。家の前の生活道路は、自ら掃除をし、細かい補修も自ら行うなど、地域によっては実践されており、それが本来の姿であるとの考え方もあります。

また、日常生活をしていくうえで、道路脇の電柱、歩道の段差、排水溝のグレーチング、信号サイクル、駅前の不法駐輪など、細かい不満あっても、わざわざ行政に苦情を言うほどのものではないと不満を蓄積している住民も少なくないと思われます。こうした行政への不満の蓄積が、行政への不信感につながっていくこともあるようです。

地域住民や NPO 等との協働にあたっては、行政が細部にまで対応することはできないという現実や、そもそも行政がどこまで対応するべきかどうかという議論も踏まえた対応が必要となってきます。

(2) 身近な社会資本マネジメント

社会資本は、毎日の生活に身近な存在です。例えば、自分の家から一歩外に出るとそこは「道路」であり、毎日、通勤・通学などに利用しています。また、週末になると「河川」敷や「公園」で憩うなど、社会資本を実際に利用しているのは市民なのです。社会資本マネジメントは、市民が身近に感じ、関わっていくことができる分野であるといえます。

こうした分野では、NPO 等が積極的に関わるべき分野であると同時に、NPO 等が関わることで、社会資本の質をより高め、より良い活用を図ることが可能な分野であるといえます。

これまでの社会資本と NPO の関わりといえば、公共事業に対する反対運動がクローズアップされることが多かったようです。しかし、近年では市民が自ら自分の住む地域をデザインしていくという視点から、市民や NPO が社会資本マネジメントに関与していく事例も多くみられるようになってきました。市民が実際に社会資本マネジメントに関わることで、社会資本の有効活用が促進されるだけでなく、うるおいのある地域づくりに成果をあげていくことができます。

(3) 協働が期待される状況

協働は、様々な局面で行われることが期待されますが、特に以下のような場面では、有効と考えられます。

地域性や柔軟性を活かすことで、地域住民へのサービスが向上するなど、社会資本の効率的な利用が期待できる場合。

都道府県や市町村等の行政界を超えたり、他省庁の事業との連携を図るなど、行政機構を横断したり、企業や学校、生協等と連携するなど、行政単独では対応しにくい分野において地域住民・NPO等が連携・協働することで事業効果を挙げられる場合。

様々な専門的知識や人的ネットワーク等をもつNPO等との連携・協働することで、行政の足りない部分が補われ、地域ニーズに応えることができる場合。

たとえば毎日利用している、道路や公園を日常的に利用していくにあたっての不具合は何か、そういったモニター機能を民間非営利団体に期待できそうです。行政は施設の管理者であっても、頻繁に点検することは困難です。

さらに、歩道の細かい段差解消などの修繕は、一般市民であっても不可能な作業とはいえません。規模が大きくなるにしたがって、土木技術などの専門性が必要となりますが、小規模なものは民間非営利団体が自ら行うことも可能です。団体のメンバーに、建設会社勤務の人やそのOBなど一定の技術を有する人がいれば、一定の技術力も期待できます。

また、公物管理のなかでも、特に清掃や美化など、安全管理等に比較して行政責任等の面からも協働を導入しやすいと考えられます。積極的に民間非営利団体等に委ねることで多くの県民やボランティアの協力を得る場となることが期待されています。

加えて、緩やかにビジネス的視点も取り入れ、ソーシャルビジネスの一つの分野として取り組んでいくということも考えられます。

(4) NPOによる社会資本マネジメントの意義

NPOと行政のパートナーシップによる社会資本マネジメントは「新しい公共」を生みだし、社会的に様々な成果をあげることが可能になると考えられます。

総合的マネジメントの可能性

社会資本は24時間、常に地域住民によって利用されています。NPOが社会資本マネジメントに関わることの意義の一つは、昼夜を問わずに地域の目でマネジメントしていくことが可能となることです。

さらに社会資本は、様々な管理体制にあるものが、ネットワーク化されて機能しています(たとえば国道、県道、市道が一体のネットワークをつくる)。したがって、行政区域や行政組織毎の管理を越えた地域での総合的な管理(マネジメント)に取り組むことにより、その管理水準を高めていくことが期待されます。

期待される地域プロデューサー機能

地域や市民の様々なニーズを満たしていかなくてはならない社会資本マネジメント分野においては「総合性」や「地域性」を潜在的に持つNPOが、様々な専門家をコーディネートし、事業を総合的に推進するプロデューサーとして力を発揮することが期待されます。

例えば、河川の保全、公園づくりや歴史的町並みの保存といったまちづくり分野においては、法律や土木・建築、都市計画などの専門的な知識や技術を持ったNPOが大きな役割を果たしています。

また、NPOには、生活者の視点に立って地域住民の要望や意見をまとめて提言する、地域のシンクタンクとしての役割もあります。

NPOが、これらの活動を通じ、地域の問題意識を共有化することで、市民の行政への参加意識を高め、それが、地域全体の豊かさをもたらすことが望まれます。

社会資本の価値を高める

NPOが社会資本マネジメントに関わることで、行政のみでは対応しきれないような地域特性に応じた維持管理や、きめ細かいマネジメントが可能になることが、長期的には社会資本自体の寿命をのばすことにつながることも期待されます。

NPOのプロデュース力によって社会資本マネジメントの質が向上すれば、社会資本の価値がより高まるのです。

市民連携を生み出す

それぞれの地域でNPO活動が盛んになることで市民が社会に参加する機会が増えるというメリットもあげられます。

NPO活動を通じて生まれた、地域住民のネットワークがもととなり、住民どうしの連携が強まることで、地域が育ち、これまで気づかなかったような価値観に触れたり、生きがいを感じたりするチャンスも増加することが期待されます。

NPO自身もコミュニティビジネスの主体としてより成熟し、地域で起業化や事業化を進めることによって、新しい働き場として地域に根付くことも考えられます。

4 分野別にみる協働

社会資本整備には様々な分野があり、いろいろな形の協働による事業が実施されています。ここでは、3つの分野を例に協働による取組の事例を紹介します。

(1) 道路分野

道路は、毎日の生活に欠かせない身近な社会資本です。身近なものであるからこそ、協働で取り組む日常的な管理の充実や、計画策定に地域の方々が参画することが大きな効果を生み出します。

道路清掃や植栽管理

行政と地域が協定を締結し、定期的に道路清掃や草刈り、植栽管理等といった美化活動に取り組むことで、より良好な道路環境を整備・維持することができます。

事例：沿道の空き缶等の散乱ゴミや植栽の手入れ

道路管理者が日常的に清掃することは困難

(委託・協定・支援)

まちづくりに取り組むNPO・町内会等との協働

(身近な地域だからこそできる、日常的な管理)

定期的な道路清掃や植栽の手入れ

快適な道路環境の維持



各種点検や巡視

日頃、通行している道路や子供の通学路等で、歩道や横断歩道、信号機、カーブミラーなどの点検や路上障害物の撤去などの交通安全に係わる巡視、標識や案内板等の不具合や表示の適切性の確認、道路の凸凹や街路灯などの道路工作物の点検など、身近な道路や付帯施設の適切な管理に協働で取り組むことが考えられます。

調査や提案

利用者の視点からのバリアフリー・チェックや改善提案、バリアフリー・マップづくり、交差点における交通渋滞の調査や改善提案、パーク・アンド・ライドの社会実験や公共交通機関のガイド等のTDM(交通需要マネジメント)に関連する調査や提案、身近な生活道路における計画提案や交通規制等の合意形成、道路を活用した地域づくり計画や勉強会などが考えられます。

事例：道路計画づくり

地域のニーズは、地域の方々が持っている。
管理者の視点だけでは把握できないニーズもある。



↓ (委託・支援)

計画づくりに取り組むNPOとの協働

(地域の方々の要望等を活かす)

- ・地域の方々が参加する検討会、ワークショップ等を開催し、計画づくり手法を提案
- ・供用後の活用や地域づくりの視点も含めた検討の推進

↓

地域ニーズにあった整備計画



事例：利用者の視点でバリアフリー対策検討



道路管理者が全ての障害箇所を把握することは困難
管理者の視点からは見えない障害もある

↓

(委託・支援)

バリアフリーに取り組むNPOとの協働

(利用者の視点での調査・提案)

- ・NPOによる障害者等を交えた実態調査や改善提案

↓

利用者視点のバリアフリーの実現



工事実施段階における調整や工事への参加

バイパス等幹線道路整備における沿道景観検討や、道路付帯設備のデザイン検討等への参画により、地域の方々の意見等を反映することができるほか、合意形成が円滑に進むことに寄与します。また、工事実施段階に段差・隅切やタイル貼り塗装等の仕上げ工事に参加していただくことも、道路への愛着や、完成後の協働による維持管理につながるなどの効果が期待されます。

事例：工事計画策定・施工への住民参加

地域にあった景観、地域のシンボルとしての魅力ある道路空間づくりへのニーズ

(委託・支援)

道路を利用する地域住民やNPO

(地域の要望を活かした、愛されるみちづくり)



- ・地域の要望のとりまとめ、整備方針等の検討への参画
- ・基本設計やデザイン検討等への参画
- ・緑地帯への植樹等仕上げ工事への参加

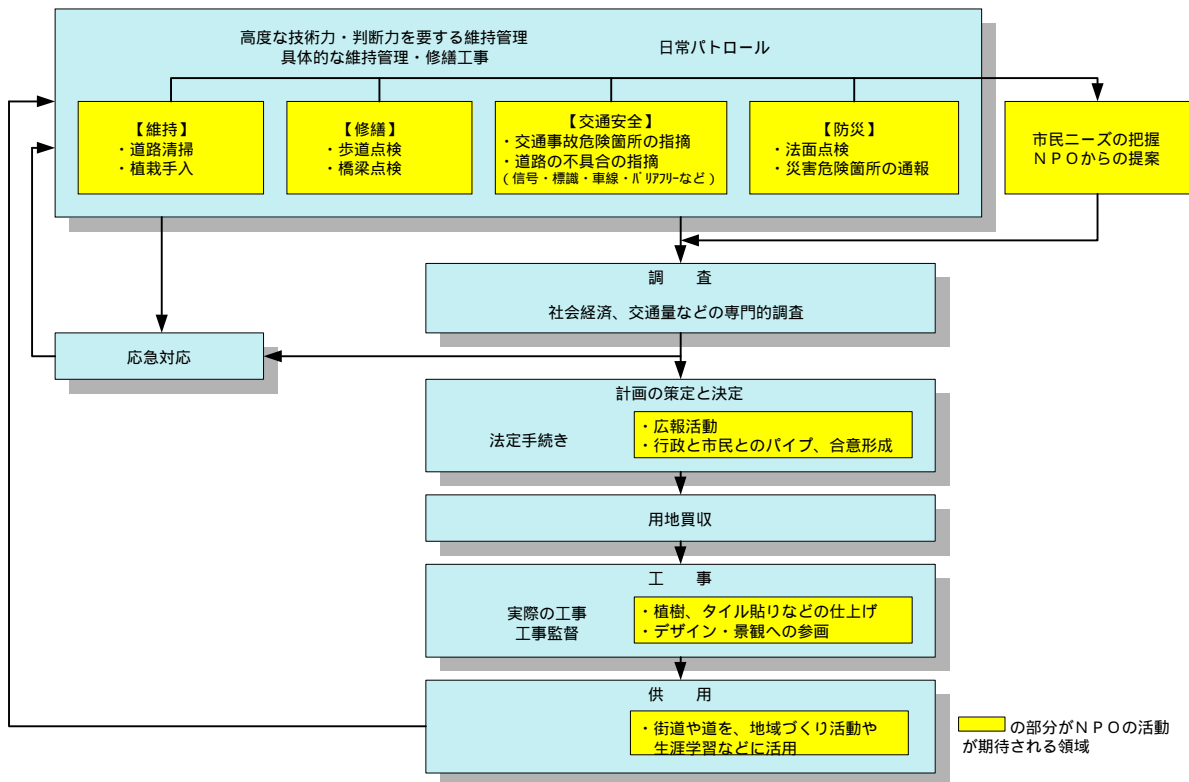


地域ニーズの反映と円滑な合意形成
協働による管理へとつながる

施設の管理運営

道の駅やサービスエリア等の沿道施設のNPOによる管理運営、バスや路面電車の停留所の管理など、地域の人材の活用しながら地域にあった施設の管理運営をNPOに任せることが考えられます。

道路分野における協働



(2) 河川・砂防・海岸分野

河川・砂防・海岸の整備・管理に求めるものは、地域の方々の安全を守る防災的な視点、美しい自然を守るという環境保全的な視点など様々で、協働による事業も地域毎に特色があります。近年の環境意識の高まりの中、「水辺」への関心は高まっています。

河川・海岸清掃や草刈り・植栽管理、水質浄化

行政とNPOが協定を締結し、協力しながら、定期的に清掃や堤防の草刈り、植林の植栽管理等を行うことにより、良好な河川環境をつくっていきます。

また、地域の方々と連携することで、周辺住民による水質モニターや水質浄化のための家庭レベルでの意識喚起などを図ることができます。

事例：河川や水路の散乱ゴミ除去や堤防の草刈り

行政だけではきめ細かなマネジメントには限界



(委託・支援)

まちづくり・地域づくりに取り組むNPO

河川環境保護 NPO

(身近な河川を日常的に管理)

・NPOによる清掃や草刈り
・河川敷の活用方法の提案



快適な河川敷空間の維持



各種点検や巡視

堤防や樋門等の河川・海岸等工作物の異常がないかどうかの点検、浮遊物や不法投棄等の巡視や通報、河川・海岸利用者による禁止行為や危険行為に対して河川・海岸管理者への通報、点検や巡視活動を通じた洪水や土砂災害の危険性のある箇所への通報などを行うことが考えられます。

事例：河川パトロールの実施



河川管理者の定期的な巡視には時間や回数等に限界
(委託・支援)

河川の利用を考えるNPO
河川環境保護NPO

(身近な河川を自ら管理)

- ・河川構造物の巡視、不法投棄、水質汚濁等の発見や通報
- ・河川構造物の不具合の発見や災害の危険性の通報
- ・河川の不法使用や危険行為等に対する警告や通報
- ・河川の利用実態調査や利用者へのマナー呼びかけ



きめ細かな河川構造物のマネジメント
河川利用者への啓発

調査や提案

水棲・海棲生物調査や河川敷・海岸の利用者調査、河川敷・海岸の利用計画やルールづくりなど、整備や管理計画へ反映するもののほか、河川・海岸空間を利用したイベントや地域づくり計画、勉強会の開催、河川の安全性を損なわない範囲での河川敷や堤防の植栽の提案など、地域の方々が水辺に親しむ機会の提供や、水辺空間を利用した地域の魅力づくりなど、さまざまな協働の形が考えられます。

事例：イベントの開催



河川敷利用や河川敷を活用に、地域のニーズを組み入れたい。
地域の方々に川への親しみを持ってもらいたい。

(委託・支援)

河川の利用を考えるNPO

(地域との連携、イベントのノウハウ等を活かす)

- ・行政とNPO等が一体となったイベントの開催
- 「水辺の楽校」など学校教育・生涯学習等との連携



河川への親近感の醸成。地域の魅力づくり。

工事实施段階における調整への参加

地域住民の立場や専門知識を持つ有識者としての立場など、様々な視点を河川整備計画策定や海岸保全基本計画策定などに反映するため、地域の方々や NPO 等が参画することが考えられます。また、多自然川づくり、エコ・コース等の事業へ地域の方々が参画することより、地域固有の環境課題に対応した施設建設等が期待されます。

事例：河川整備計画の策定

計画策定へ地域住民や河川等の専門家等の意見を活かす。



(委託・支援)

まちづくり・地域づくりに取り組むNPO
河川環境保護NPO
 (地域との連携、専門的な知識等を活かす)

・流域委員会、セミナー、市民アクション等
 への参画



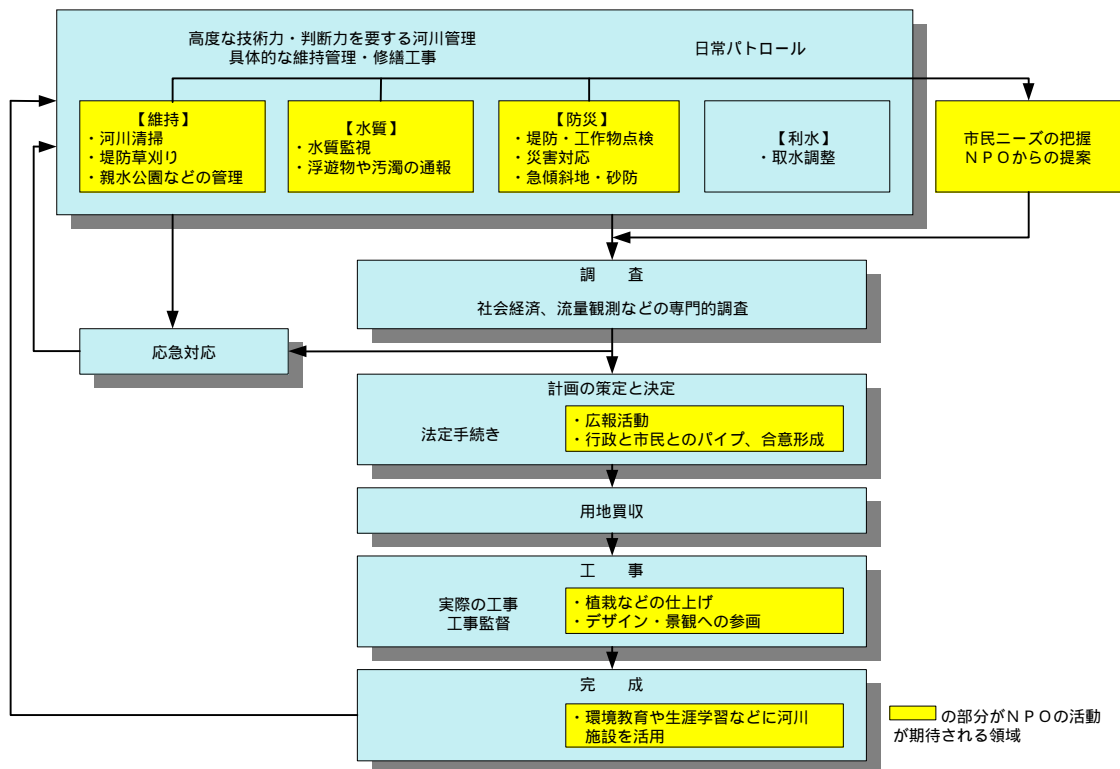
**地域の意見が反映された
 整備計画の策定**



施設の管理運営

河川敷施設や河川に関する博物館等の管理運営など、地域の人材を活用しながら地域にあった施設の管理運営を NPO と協働することが考えられます。

河川分野における協働



(3) 公園分野

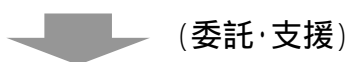
公園は、地域の方々が集う場所です。地域のニーズを活かした管理運営は、公園の魅力づくり、さらには地域の魅力づくりにつながります。

公園や緑地の清掃や植栽管理

行政とNPOが協定を締結し、定期的に公園や緑地の清掃や草刈り、植栽管理等を行うことにより、より快適で魅力ある公園となることが期待されます。

事例：公園の管理運営

住民参加による柔軟なアイデアによる施設の運営



地域に根ざしたまちづくりNPO
(地域の方々が参画する管理運営の実践)

- ・地域住民にとって使いやすい管理運営
- ・施設の活用に住民のボランティアな協力



公園施設の有効活用
地域のニーズにあった運営体制の確立



各種点検や巡視

遊具や器具の点検、緑地内の雑木林等への不法投棄等の巡視や通報、禁止行為や危険行為を行っている利用者への注意や通報などを行うことが考えられます。

調査や提案

公園や緑地に生息する生き物の調査や保護活動、利用者アンケートや公園施設整備の提案、イベントの開催などが考えられます。

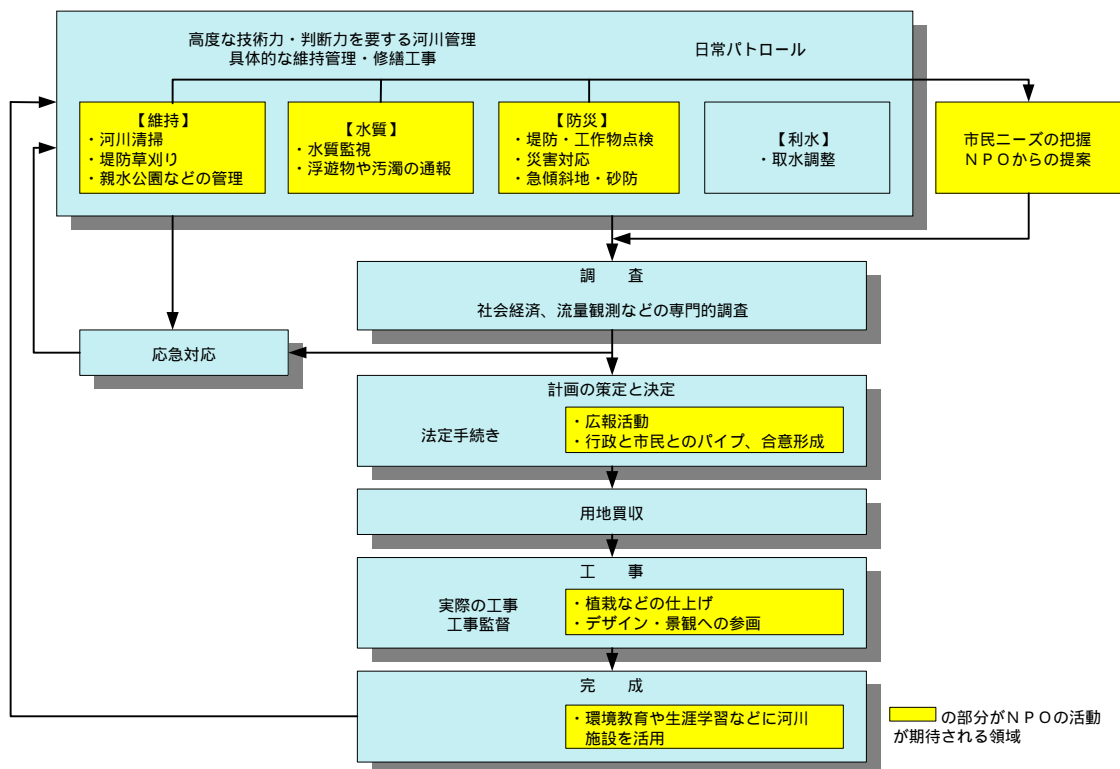
工事実施段階における調整や工事への参加

地域住民の立場から公園整備における合意形成や詳細調整、植樹や遊具、ベンチ等の設置などの仕上げ工事について、県民参加の企画や県民の設計やデザインの採用などが考えられます。

施設の管理運営

博物館等の公園内施設の管理運営を、地域の人材を活用しながら、地域にあった形で運営管理を行うよう、NPO等に任せることが考えられます。

公園分野における協働



第3章 資料

1 (補論) 社会資本整備における住民とのコミュニケーション

社会資本整備において、極めて重要なのは地域の方々といかに良好なコミュニケーションを構築するかということです。協働により社会資本整備や管理を進める場合はもちろんですが、それ以外の場合でも、事業の進行には、関係者の方々との合意形成が必須です。

これまでも数多くの合意形成や住民参加型の事業がなされていますが、そのプロセスや手法は事例毎に異なります。このため、合意形成や住民参加の技術は座学だけでなく、経験のある担当者と行動したり、検討・実践したことについて意見交換し、省察するなど、現場での経験をつむことでスキルアップしていくことが重要です。

1 - 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、社会資本整備における計画や事業の実施プロセスは、計画主体である行政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られてきました。しかし、近年はニーズや価値観が多様化してきており、社会のニーズに対応していくためには、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、それらを反映していくことが必要となってきています。市民等のニーズを踏まえた上で、技術的、政策的な検討をもって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地域の方々に説明し、理解させ、妥協させ、説得するプロセスとの考え方も依然としてあります。しかし、強引な事業進行や事業案を決定事項として押しつけることは、地域の反発を招く可能性が高く、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ることもあります。

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る方に納得し、結果にも納得することが、社会全体にとって最善の策となります。

(3) 計画や事業の社会的信任を得るために

これまでは、問題が発生してから対応する対症療法的なすすめ方が一般的でした。しかし、それでは、問題発生時に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地域の方々等と共有し、丁寧に情報のキャッチボールをすることで、その都度小さな問題をクリアしていくことが重要です。それが、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。「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方です。

(4) 紛争リスクを回避するために

これまでは対症療法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方です。

(5) 計画や事業の社会的信任を得るために

常に情報を公開し、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、法的に制度化された手続きに則っていれば、それが、計画づくりや事業を進めることの手続きの正当性(due process)さらには、結果の正当性を担保することもつながります。

事業の内容はもとより、その検討プロセスやコミュニケーションの進め方に関する住民からの意見も、近年増加傾向にあります。

(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、約束したことは必ず守るという姿勢が重要です。できない場合にも、その旨をきちんと説明することです。小さな約束を「コツコツ」守ることが信頼の構築につながります。

1 - 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、限られた選択肢によって多数決を迫ることもありません。より多くの関係者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共通認識を築き、課題解決のための解をともに作りあげていく姿勢が求められます。

(2) 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を持って臨むことが必須です。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、より良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

事業に取り組むにはポリシーが必要です。しかし、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。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、改善のための変更を前提としています。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。また、そうした姿勢を示すこと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する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) 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

(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に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) アカウタバリティが確保されていること

アカウタバリティとは、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ができず、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。例えば道路設計において、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

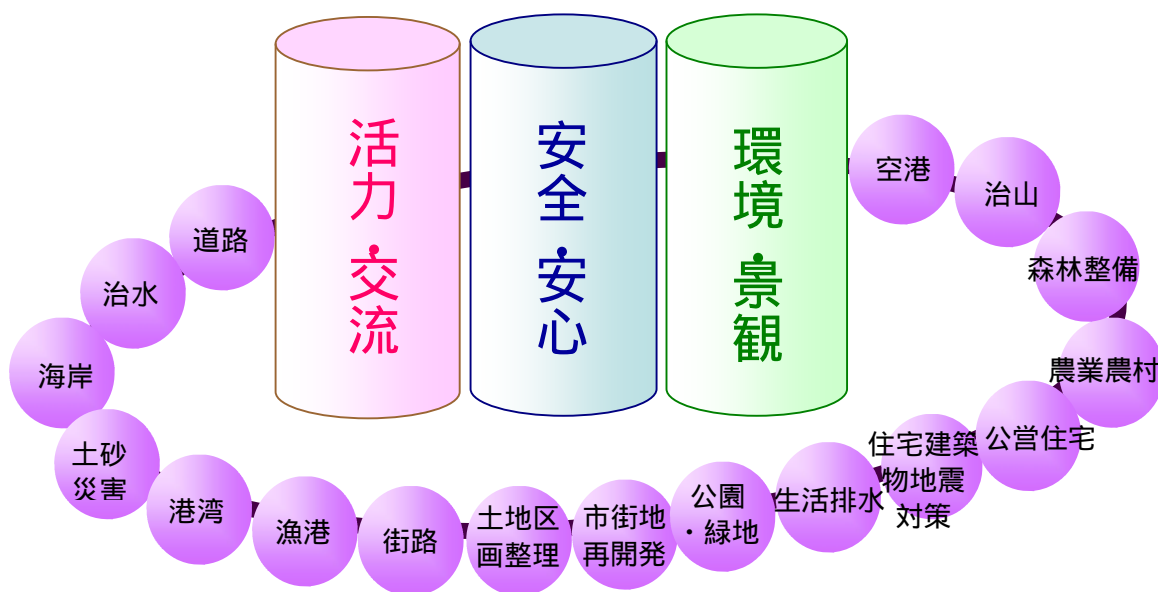
様々な情報が単独で公開されても、プロセスが不明瞭のままであれば透明性とし手は不完全なものになります。

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」、「この説明会はどのような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。

2 「社会資本」の定義

「静岡県社会資本整備重点計画」では、目標を3つの分野に分けて重点的に事業を行うことのために、17の事業を対象事業と考えています。

対象事業：道路事業、治水事業、海岸事業、土砂災害対策事業、港湾整備事業、漁港整備事業、街路事業、土地区画整理事業、市街地再開発事業、公園緑地事業、生活排水処理施設事業、住宅・建築物地震対策事業、公営住宅整備事業、農業農村整備事業、森林整備事業、治山事業、空港整備事業



協働で取り組む社会資本整備事業

静岡県が社会資本整備において、協働で実施している公共施設等の美化活動や保全活動の取組を紹介します。

道 路

「しずおかアダプト・ロード・プログラム」

しずおかアダプト・ロード・プログラムとは

【制度の概要】

しずおかアダプト・ロード・プログラムは、県が管理する道路等において地域の方々や利用者等が、美化団体として清掃・除草等の活動を通じて地域に対する愛着や誇りを育み、地域の方々と管理者との協働によるより豊かで快適な道路空間を創造する取組です。

県及び市町は、地域のボランティア活動に意欲を持つ住民等と三者で同意書を取り交わし、美化団体が行う道路の清掃や美化活動を支援します。

平成 22 年 12 月末現在で 118 団体（6,952 人）が参加し、実施延長は 87.4 km となっています。

美化団体：県が管理する道路を含む箇所において、自らの手で清掃、美化活動を実施し、土木事務所長（以下「所長」という）及び関係市町長と同意書を締結した団体等です。なお、住民、団体、企業等の別は問いません。

【三者の役割（例）】

美化団体

- ・道路の清掃、美化活動の実施

< 道路管理者（県（土木事務所）） >

- ・美化団体の認定
- ・活動内容の確認、支援内容の検討
- ・道路の清掃、美化活動に対する支援
 - (1) 道具の支給
 - (2) 認定プレートの設置（アダプトサイン）
 - 初年度 : 10 万円まで
 - 2 年目以降 : 2 万円まで
 - (3) 障害・賠償責任保険への加入

市町

- ・活動内容の確認、支援内容の検討
- ・円滑な活動が行えるよう県との調整などの支援
- ・活動により発生したゴミ等の廃棄物の処理に協力
- ・市町道への普及活動



イメージキャラクター「ミチルくん」

【活動の対象範囲】

延長は100m以上が望ましく、道路区域外の部分を対象箇所とする場合は、その土地の所有者の同意が得られる部分に限るものとしています。

< 清掃・除草活動の対象 >

- 1 歩道
- 2 路肩
- 3 法面

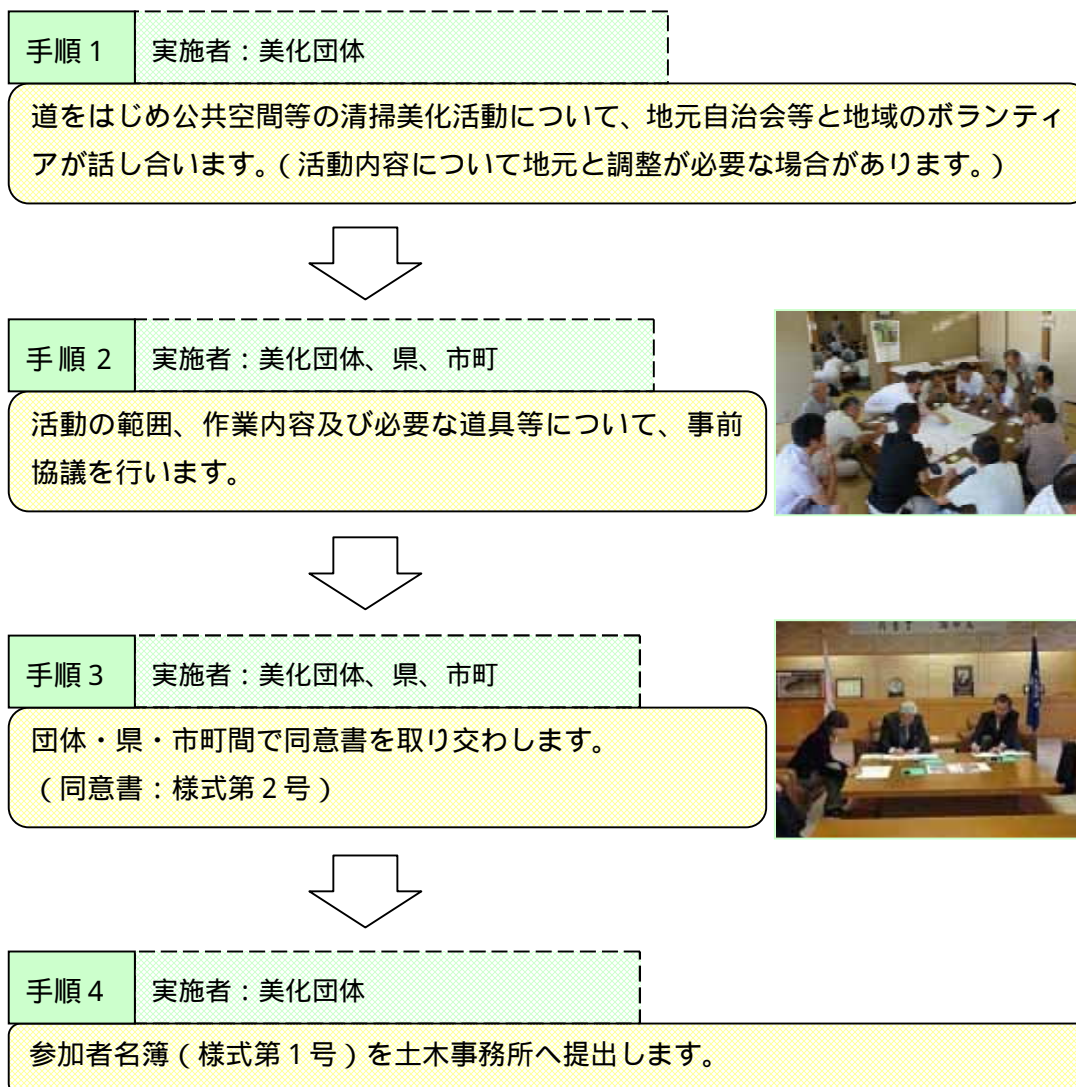
< 美化活動（草花の維持管理）の対象 >

- 1 花壇
- 2 フラワーポット等

【プログラムの手順（参考）】

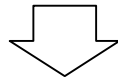
詳しくは土木事務所又は関係市町にお問い合わせください。

写真・イラストはイメージ



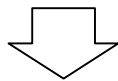
手順5 実施者：県

団体の氏名又は名称、所在地、代表者の氏名、美化活動に参加する者の住所、氏名その他必要な事項を台帳に登録し、活動区間の道路管理上支障のない場所にアダプトサインを設置します。



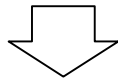
手順6 実施者：県

美化活動の支援として、傷害・賠償責任保険に加入します。(費用は県が負担)



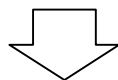
手順7 実施者：県

活動に必要な清掃用具等を支給します。(支給品例：清掃用、除草用及び枝払い用機器材や、各種肥料、種子、苗及び培養土等の消耗品等)



手順8 実施者：美化団体

参加者が清掃・美化活動を行います。

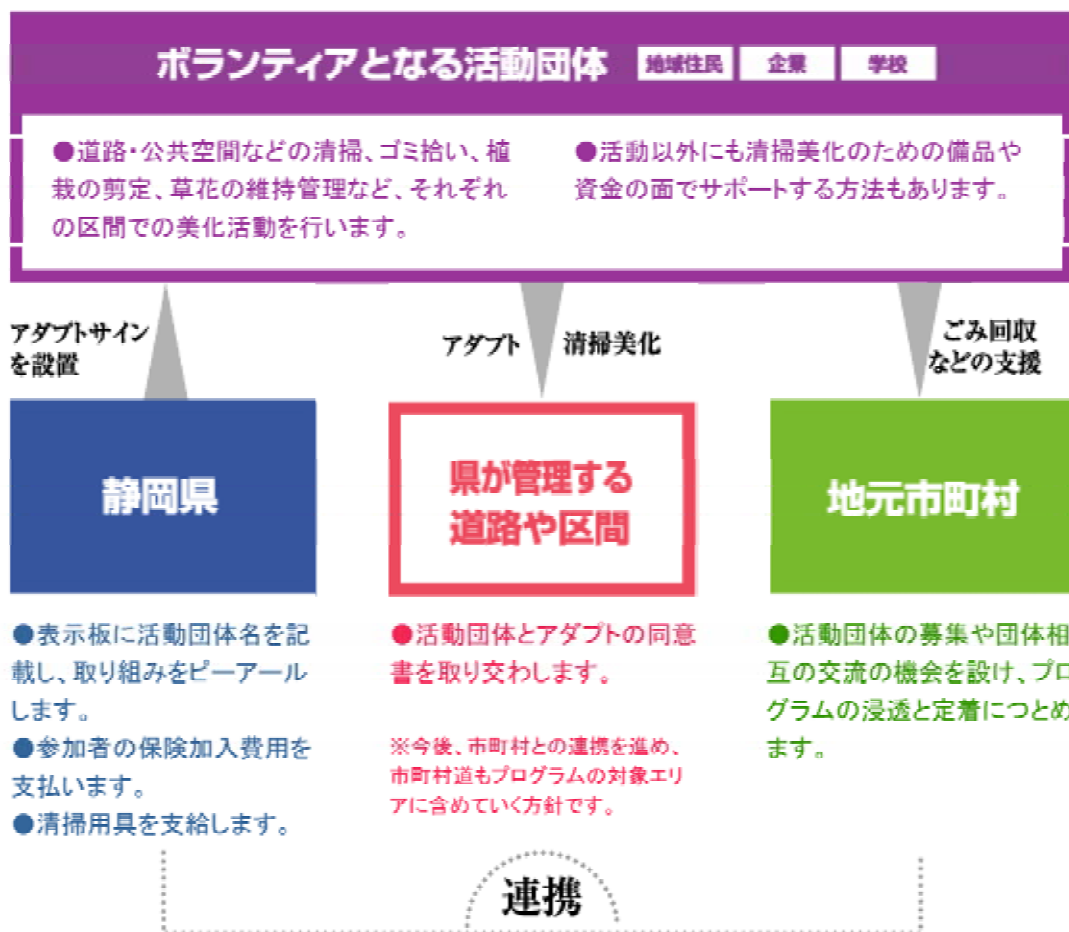


手順9 実施者：市町

活動により生じた雑草、ゴミなどの廃棄物の処分に協力します。(処分の対象は、清掃美化活動により生じた雑草、空缶等の廃棄物ですが、分別方法等については市町と調整が必要になります。)



【プログラムのイメージ】



【Q & A】

Q.

美化団体に認定されるには、何人以上の登録が必要ですか？

A.

必要人数の定めはありません。認定は、県が「しずおかアダプト・ロード・プログラムに基づく道路の美化団体認定申込書（様式第1号）」に記載された活動内容を審査し、制度の目的に照らして適正と認める場合に「同意書（様式第2号）」を取り交わすこととしており、その成立をもって美化団体として認定します。

Q.

道路の美化活動をはじめたいのですが、どこに相談したらよいですか？

A.

道路等を管理する土木事務所の維持管理課又は、市町役場の道路関係課に相談してください。また、詳しい情報は県のホームページをご確認ください。

「静岡県公式ホームページ」 「組織（部署）から探す」 「交通基盤部」

「協働の広場」 「アダプト・ロード・プログラム」

URL : <http://doboku.pref.shizuoka.jp/Topics/douro/adapt/adopt.html>

< 道具の支給等について >

Q.

清掃用道具等の支給を受けるための手続き方法について教えてください。

A.

県及び関係市町との事前協議で、支給を希望する道具等の要望をしてください。県はその協議結果を受け、活動に必要な道具等について現物を支給します。

なお、2年目以降については、希望する年度の前年12月中に要望書（要望様式）を、道具受け取り希望日の1ヶ月前（4月以降）までに道具のリスト及び見積り資料を県へ提出してください。（リストと見積りは兼ねることが出来ます）

Q.

清掃用道具等の支給はいつ要望してもよいのですか？

A.

初年度は、同意書を取り交わした後、速やかに「要望書（要望様式）」を提出してください。2年目以降は、希望する年度の前年12月中に県あてに要望書を提出してください。

なお、道具のリスト及び見積もりについては、道具受け取り希望日の1ヶ月前までに県に提出してください。ただし、年度切替えに伴う予算処理により、4月中の道具の購入には時間が掛かるため、道具受け取り希望日は5月以降としてください。

Q.

清掃用道具等の支給はいつ頃になるのですか？

A.

道具等の支給は、初年度は同意書を取り交わした年度に支給します。支給時期は、「要望書」提出時に土木事務所の維持管理課と調整してください。

Q.

支給の対象となる清掃用道具等の種類を教えてください。また、フラワーポット等の運搬車のレンタル費用も支給対象ですか？

A.

支給の対象は、清掃及び除草・枝払い用機器材や、各種肥料・種子・苗・培養土等の消耗品及び、その他所長が美化活動に必要と認める物です。支給品は全て現物支給となります。

なお、作業用車両のレンタル費用は支援の対象としていません。

Q.

アダプトサインは、必ず設置しなければならないのですか？また、独自のデザインに変えることはできますか？

A.

プログラムの広報のためにも、県としては全箇所を設置することとしていますが、どうしても設置したくないとの意向がある場合は、必ず設置するものではありません。

なお、デザインは独自のものに変えることはできません。

<必要手続き等について>

Q.

傷害保険等への加入手続きはどのように行うのですか？保険会社や保険内容は、好みのものを選べますか？

A.

保険の加入手続きは、団体認定申込書と一緒に提出していただく「美化活動参加者リスト（同意書様式第1号）」を基に、県が行います。なお、全県一括で保険に加入するため、保険会社や保険内容は選ぶことはできません。

Q.

活動報告の必要はありますか？

A.

県から要請があった場合は、活動計画及び活動実績等を報告してください。

Q.

メンバーに変更があった場合は報告の必要はありますか？

A.

保速やかに県へ最新の参加者名簿を提出してください。県は、最新の名簿に基づき保険の変更手続きを実施します。

Q.

同意を解除したい場合はどのような手続きが必要ですか？

A.

同意の解除を求めるときは、県又は関係市町に申し出てください。県と関係市町で協議の上、同意の解除や取り消しを実施します。なお、同意の解除や取り消しとなった場合は、支給された道具のうち使用が可能なものについて、現状のまま返還してください。

< その他 >

Q.

市町が処分に協力してくれるゴミの対象を教えてください。

A.

活動によって生じた雑草、空缶その他の廃棄物を想定していますが、詳細は同意書を締結する前の事前協議時に、県及び関係市町と協議してください。

Q.

活動中に事故にあってしまった場合は報告の必要はありますか？

A.

「美化活動中の事故等報告書(同意書様式第2号)」により県へ報告してください。

Q.

清掃・美化活動以外で協力できることはありますか？

A.

対象箇所又はその周辺の道路施設において異常を発見したときは、「道路施設の異常等通報書(同意書様式第3号)」により速やかに県へ通報をお願いします。

河川 「リバーフレンドシップ」

リバーフレンドシップ制度とは

【制度の概要】

「リバーフレンドシップ制度」とは、県が管理する河川の一定区間において、地域の方々や利用者等がリバーフレンドとなり、清掃や除草等の河川美化活動を行うことにより、「みんなの川」を「みんなで守っていく」意識を向上させ、あわせて、地域全体で身近な河川環境への関心を高めることを目的とした取組です。

県及び市町は、地域のボランティア活動などで河川美化を行う団体等と三者で同意書を交わし、リバーフレンドが行う河川の清掃や美化活動を支援します。

平成 22 年 11 月現在で 260 団体が参加し、実施延長は 219 k m となっています。

リバーフレンド：県管理河川の一定区間において、自らの手で清掃や除草など美化活動や河川環境の整備を実施する、土木事務所長（以下「所長」という）及び関係市町長と同意書を締結した団体等です。
 なお、住民、学校、企業等の別は問いません。

【三者の役割（例）】

リバーフレンド

- ・河川の清掃、美化活動の実施

< 河川管理者（県（土木事務所）） >

- ・リバーフレンドの認定
- ・活動内容の確認、支援内容の検討
- ・河川の清掃や除草など美化活動に対する支援
- （4）活動に必要な道具等の支援・貸与
- （5）障害・賠償責任保険への加入（加入は任意）



市町

- ・リバーフレンドの認定
- ・活動内容の確認、支援内容の検討
- ・円滑な活動が行えるよう県との調整などの支援
- ・活動により発生したゴミ等の廃棄物の処理に協力



【活動の対象範囲】

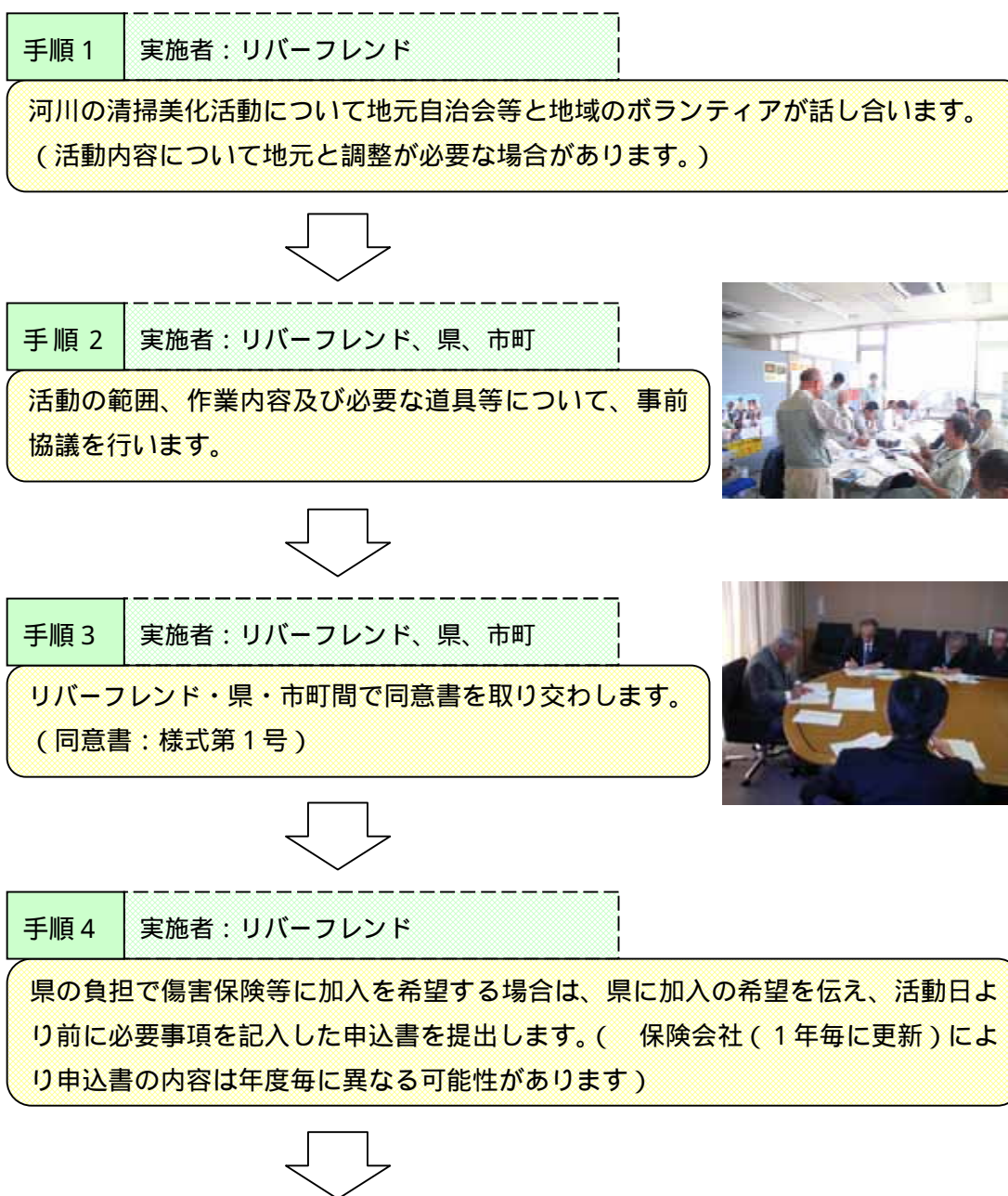
県が管理する河川区域の範囲内とし、リバーフレンド、県及び関係市町が協議して定めます。

< 主な範囲と活動内容 >

- 1 堤防及び高水敷の清掃、除草
- 2 堤防及び高水敷にある花壇等の草花の維持管理（美化活動）
- 3 その他リバーフレンド、市町及び河川管理者（県）が同意した活動

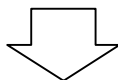
【リバーフレンドシップ実施の手順（参考）】

写真・イラストはイメージ



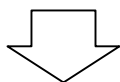
手順5 実施者：県

団体の氏名又は名称、所在地、代表者の氏名、活動内容などその他必要な事項を台帳などで管理します。また、リバーフレンドから保険加入の希望があった場合には、加入に必要な手続きを行います。（費用は県が負担）



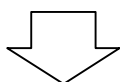
手順6 実施者：県

活動に必要な清掃道具等を支給及び貸与します。貸与した道具等については、管理台帳等で適切に管理します。（支援品例：軍手、縄、番線等の消耗品や、スコップ、鎌、草刈機等の機材及び燃料等）



手順7 実施者：リバーフレンド

参加者が清掃・美化活動を行います。なお、安全対策はリバーフレンド自身の判断と責任で行います。

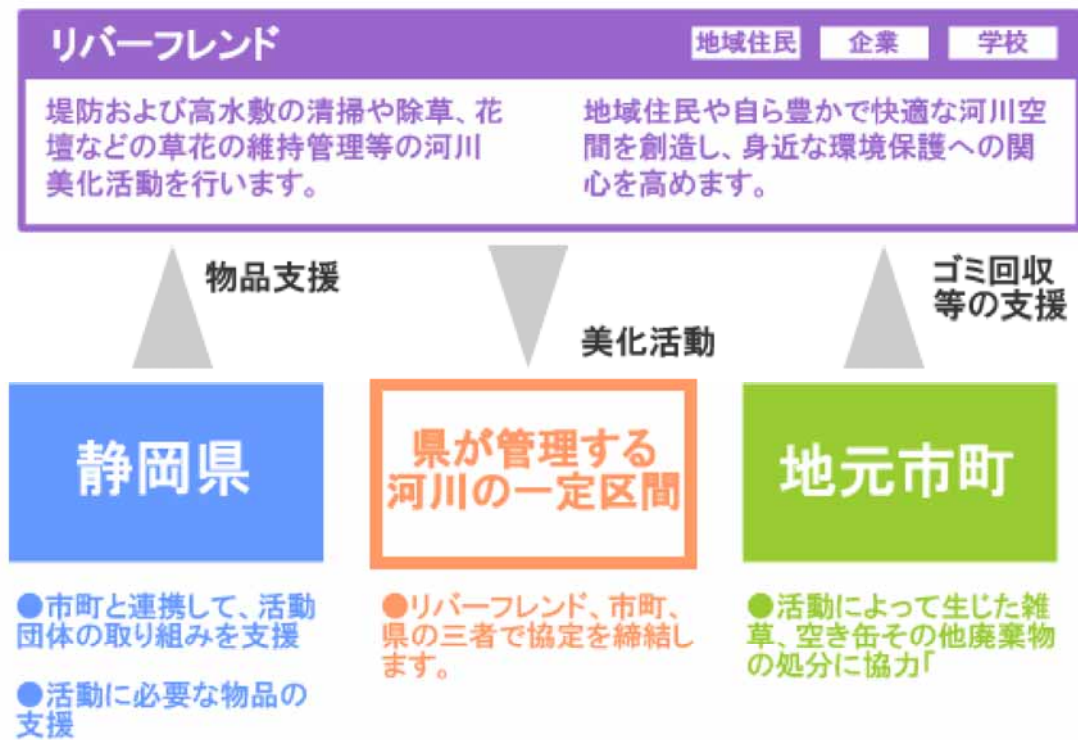


手順8 実施者：市町

活動により生じた雑草、ゴミなどの廃棄物の処分に協力します。（処分の対象は、清掃美化活動により生じた雑草、空缶等の廃棄物ですが、分別方法等については市町と調整が必要になります。）



【制度のイメージ】



【Q&A】

<リバーフレンドの認定について>

Q.

リバーフレンドに認定されるには、何人以上の登録が必要ですか？

A.

必要人数の定めはありません。県及び関係市町が事前協議等により活動内容を確認し、制度の目的に照らして適正と認める場合に、同意書を取り交わす前にリバーフレンドとして認定します。

Q.

川の美化活動をはじめたいのですが、どこに相談したらよいですか？

A.

河川を管理する土木事務所の企画検査課又は維持管理課、市町役場の河川関係課に相談してください。また、詳しい情報は県のホームページをご確認ください。

「静岡県公式ホームページ」 「組織（部署）から探す」 「交通基盤部」
「協働の広場」 「リバーフレンドシップ制度」
URL : <http://doboku.pref.shizuoka.jp/kasen/information/infomation04.html>

<道具の支給等について>

Q.

清掃道具等の支援を受けるための手続き方法について教えてください。

A.

県及び関係市町との事前協議で、支援又は貸与を希望する道具等を要望してください。県はその協議結果を受け、活動に必要な道具等について現物を支援又は貸与します。なお、支援又は貸与する物品一覧については、同意書（様式第1号）の第5条「県の支援の範囲」に記載します。

Q.

活動に必要な道具等の支援はいつ要望してもよいのですか？

A.

同意書の取り交わしに向けた事前の話合い時に、県に希望を伝え支援の時期等を調整してください。なお、消耗品や燃料等については、同意書を交わした年度以降も支援することができます(予算上の制約があります)ので、事前に県に希望を伝え、支援の内容や時期等を調整してください。

Q.

清掃用道具等の支援はいつ頃になるのですか？

A.

道具等の支援又は貸与は、同意書を取り交わした年度に実施します。これまでは調印式を行う場合には、道具等の支援物品は調印式でお渡しすることが多い状況です。

Q.

支援の対象となる清掃道具等の種類を教えてください。また、刈り取った草やゴミ集積用の車両レンタル費用も支給対象ですか？

A.

支援の対象は、軍手、縄、番線等の消耗品や、スコップ、鎌、草刈機等の機材及び燃料、その他(花の種、プランター等) 制度の趣旨に合うものであれば対象となります。支援物品は全て現物支援となります。
なお、作業用車両のレンタル費用は支援の対象としていません。

<必要手続き等について>

Q.

メンバーに変更があった場合は報告の必要はありますか？

A.

特にありません。ただし、県の負担で傷害保険等に加入している団体で、追加されたメンバーも保険加入を希望する場合は、追加されたメンバーが活動に参加する前までに、保険加入に必要な情報を県に提出してください。県は、その情報に基づき保険の追加加入手続きを実施します。

Q.

傷害保険等への加入手続きはどのように行うのですか？保険会社や保険内容は、好みのものを選べますか？

A.

保険の加入は、県で全県のリバーフレンドの希望を取りまとめて、手続きを行います。このため、各リバーフレンドは保険の加入を希望するメンバーの氏名等の保険加入に必要な情報を県に提出してください。必要な情報、提出する様式などは、活動前にお早めに県に確認をお願いします。

県一括で保険に加入するため、保険会社や保険内容は選ぶことはできません。申込み前に傷害保険等の補償内容等を必ず確認のうえ、加入してください。

Q.

活動報告の必要はありますか？

A.

県又は関係市町から要請があった場合は、活動実績等を報告してください。

Q.

同意を解除したい場合はどのような手続きが必要ですか？

A.

同意の解除を求めるときは、県又は関係市町に申し出てください。県と関係市町で協議の上、同意の解除や取り消しを実施します。なお、同意の解除や取り消しとなった場合は、消耗品以外の支援及び貸与を受けた道具を現状のまま返還してください。

<その他>

Q.

市町が処分に協力してくれるゴミの対象を教えてください。

A.

活動によって生じた雑草、空缶その他の廃棄物を想定していますが、詳細は同意書を締結する前の事前協議時に、県及び関係市町と協議してください。

Q.

活動中に事故にあってしまった場合は報告の必要はありますか？

A.

活動中の安全管理は、参加者の自己責任において行うこととしていますが、事故発生時には、速やかに県又は関係市町へ報告してください。

また、県の負担で保険に加入している場合は、事故報告などの必要な手続きを行ってください。必要な手続きについては、県または関係市町に確認してください。

Q.

清掃・美化活動以外で協力できることはありますか？

A.

活動の範囲又はその周辺で堤防や護岸などの河川施設において陥没や破損などの異常を発見したときは、異常の発生箇所及び異常の内容について速やかに県へ通報をお願いします。

公園(1) 「ガーデンパークフレンズ」

「浜名湖ガーデンパーク」は、協働の推進による県民参加型の公園施設の管理運営を目指しています。

現在、個人をはじめグループ、学校など、多くの方々の参加・参画により公園の管理運営が行われています。



浜名湖ガーデンパーク

詳しくは、「ガーデンパークフレンズ」のホームページをご覧ください。

<http://www.hamanako-gardenpark.jp/volunteer/try.html>

公園(2) 「エコパサポーターズ」

「エコパサポーターズ」は、公園の管理運営への積極的な県民参加を促進することを目的に、小笠山運動公園のボランティアとして、平成13年度に県が組織しました。メンバー登録期間は1年間で、毎年度末に継続の意志を確認しており、多くの方が継続されています。



エコパサポーターズ「イベント補助」チーム

詳しくは、「エコパサポーターズ」のホームページをご覧ください。

http://www.ecopa.jp/es_menu.html

農山村

「一社一村しずおか運動」

「一社一村しずおか運動」の目的は、協働活動による地域の活性化です。
 農村の要望である「人手がほしい」「交流を増やしたい」「安定した顧客がほしい」「一緒に特産品を開発したい」と、企業の要望である「社会貢献をしたい」「社員の福利厚生に活用したい」「地域の資源をビジネス化したい」とのニーズを結び、協働活動が行われることで、都市と農村の交流が生まれ、地域の活性化が促進される仕組みです。

県では、農村と企業の相互の情報の収集と発進、企業と農村のコーディネート、活動事例の積極的なPRを通じ、この活動を支援しています。



石部地区棚田保全推進委員会（松崎町）

詳しくは、「一社一村しずおか運動」のホームページをご覧ください。
<http://www.pref.shizuoka.jp/kensetsu/ke-630/issyaissou/index.html>

農山村**「ふじのくに美農里プロジェクト」
(農地・水・環境保全向上対策事業)**

農地や農業用施設は、安全・安心な農産物を安定的に供給するだけでなく、美しい景観や豊かな生態系の保全、洪水や土砂崩壊の防止など環境の保全にも役立っている大切な資源です。

「ふじのくに美農里プロジェクト」は、これらの地域の資源と環境を農業者と地域の人たちなどが一緒に守り育てる活動を支援するものです。



遊休農地を活用したコスモスの種まき（浜松市）

詳しくは、「ふじのくに美農里プロジェクト」のホームページをご覧ください。
<http://www.pref.shizuoka.jp/kensetsu/ke-630/minori/index.html>

農山村**「しずおか棚田・里地くらぶ」**

農山村地域の伝統的な風景である棚田や里地は、農村の過疎化や高齢化などにより荒廃が進んでいます。

棚田や里地には、米づくりや野菜づくりの場としてだけでなく、美しい景観や豊かな生態系の保存など様々な機能を有しています。

県では、ボランティア組織である「しずおか棚田・里地クラブ」により、こうした棚田や里地の保全活動を行っています。

また、棚田や里地の保全活動を通じて、地域の方やボランティア同士で交流し、様々な情報交換も行っています。



「しずおか棚田・里地くらぶ」（浜松市）

詳しくは、「しずおか棚田・里地くらぶ」のホームページをご覧ください。
<http://www.pref.shizuoka.jp/kensetsu/ke-630/tanada/index.html>

森 林 「海岸防災林協働管理計画」

県では海岸防災林を、地域の方々・地元市町・県の3者が協働して守り育てていくことが大切だと考え、地域ごとに海岸防災林協働管理計画の策定を進めています。3者の役割分担や連携を明確にし、地域の方々と協働で海岸防災林等の管理を行っていきます。



遠州灘東部海岸防災林（御前崎市）

詳しくは、「海岸防災林協働管理計画」のホームページをご覧ください。
<http://www.pref.shizuoka.jp/kensetsu/ke-720/security/doc02.html>

3 参画手法集

参画手法一覧表

手法の種類	参画手法
事前の状況把握手法	<input type="checkbox"/> キーパーソンインタビュー
	<input type="checkbox"/> 関係者分析調査（ステークホルダーヒアリング）
意見調査手法	<input type="checkbox"/> アンケート調査
	<input type="checkbox"/> グループインタビュー調査
	<input type="checkbox"/> フォーカスグループ調査
参画促進手法	<input type="checkbox"/> イベント（シンポジウム、現地見学会、フェア等）
	<input type="checkbox"/> メーリングリスト
	<input type="checkbox"/> コーポレート・アイデンティティ（CI）形成
公式／準公式の対話手法	<input type="checkbox"/> 説明会
	<input type="checkbox"/> 公聴会
	<input type="checkbox"/> 委員会（検討会議、運営会議等）
非公式の対話手法	<input type="checkbox"/> オープンハウス（街角パネル展示）
	<input type="checkbox"/> ワークショップ
	<input type="checkbox"/> タスクフォース
	<input type="checkbox"/> ブリーフィング
	<input type="checkbox"/> メディエーション
情報提供・意見把握手法	<input type="checkbox"/> 広報資料 （ニュースレター、パンフレット、ファクトシート、広報紙等）
	<input type="checkbox"/> FAX、ホットライン、コメントカード
	<input type="checkbox"/> ホームページ
	<input type="checkbox"/> メディア（TV、ラジオ、新聞）
	<input type="checkbox"/> 21 インフォメーションセンター

参照文献：市民参画型道路計画プロセス研究会編
 「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」2004
 国土交通省 国土技術政策総合研究所
 「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」
 平成18年12月

キーパーソンインタビュー

事前の状況把握手法

概要	計画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、計画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	計画検討を進めるうえ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、計画の重要な局面（意思決定の前など）毎に実施します。
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）、計画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。

関係者分析調査

事前の状況把握手法

概要	<p>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。</p> <p>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。</p>
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	<p>関係者像は、行政や一部のキーパーソンの想定にもと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ったりす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。</p>
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	計画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始めます。調査で聴き取りを行った人から得たほか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、対面式が電話インタビューにより行われます。インタビュア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。

アンケート調査

意見調査手法

概 要	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聞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。
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	<p>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持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。</p> <p>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。</p>
実施のタイミング	現状の問題、計画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、計画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、計画に関する情報を十分提供し、回答者が理解したうえで、設問に答えられるようにします。
把握情報	計画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。

グループインタビュー調査

意見調査手法

概要	特定の関係者（ステークホルダー）で構成されるグループを対象に、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、関係者グループ毎に実施します。
実施のタイミング	計画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。

フォーカスグループ調査

意見調査手法

概要	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、交通サービスを受ける市民等を顧客と見なすことで、交通政策分野でも用いられるようになりました。
実施のタイミング	計画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注意が必要です。

イベント（シンポジウム、現地見学会、フェア等） 参画促進手法

概要	計画に関することを題材に、シンポジウム、現地見学会、フェア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を高めることを目的とします。
手法の特徴	<p>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。</p> <p>シンポジウムでは、対象となる計画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。</p> <p>現地見学会などの開催により、参加者が一緒に現地を見てまわり、地域の問題発見や計画の効果・影響を見出す素地をつくることができます。</p> <p>フェアでは、展示、ショー、体験等の様々な形で、計画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。</p>
実施のタイミング	計画の発議の時点、計画検討プロセスの節目、計画の決定前後などに実施します。
対象者	計画に関心のある人すべてを対象とします。
提供情報	計画の目的、進め（計画検討プロセスや参画プロセス）に関する情報を提供します。計画の決定の前後では、計画（案）の概要や決定に至る経緯などに関する情報を提供します。
把握情報	コメントカードなどを用意して、イベントに関する感想や、計画全般に関する意見等を把握します。

メーリングリスト

参画促進手法

概要	メーリングリストは、計画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、計画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及び意見把握のためには大変有用な情報です。
目的/ねらい	計画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、計画に関する最新情報（ニュースレター、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事で、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	計画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聞き取ることで、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	計画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。併せて配信停止のための手続きについても伝えることが必要です。
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	データ運用にかか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。

コーポレート・アイデンティティ(CI)形成

参画促進手法

概要	ロゴマークなどの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かかわる取り組みを容易に認識できるようにします。
目的/ねらい	当該計画の検討にかか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ほか、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、計画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毎に取り組み内容を理解する必要がなくなり、結果として参画を促進します。
実施のタイミング	計画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	ロゴマークと併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。

説明会

公式 / 準公式の対話手法

<p>概 要</p>	<p>計画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な手続きとして、従来から多用されています。</p>
<p>目的 / ねらい</p>	<p>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。</p>
<p>手法の特徴</p>	<p>説明会は最も一般的に行われる対話手法で、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合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、地区毎の開催や公聴会と組み合わせる実施することなどが不可欠です。</p>
<p>実施のタイミング</p>	<p>計画決定の直前の実施が一般的ですが、計画の初期段階に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。</p>
<p>対象者</p>	<p>開催会場の周辺地域の住民が対象となります。</p>
<p>提供情報</p>	<p>計画に関する情報、判断に至る経緯などの情報を提供します。また、計画の進め方、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。</p>
<p>把握情報</p>	<p>計画や進め方に関する質問や意見を把握します。</p>
<p>準備や場の設定のポイント</p>	<p>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。</p>
<p>運営上のポイント</p>	<p>説明会の運営にあたっては、行政が作成した資料を一方向的に説明し、市民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ないように十分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。</p> <p>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、行政対市民の公図をつくらず、円滑な議論の進行を図ることも有効です。</p>

公聴会

公式 / 準公式の対話手法

概要	計画に対して参加者（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されず、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必要があります。
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	当該計画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が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。

委員会（検討会議、運営会議等）

公式／準公式の対話手法

<p>概要</p>	<p>委員会や検討会は、主要な関係者や専門家、学識者などが計画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／準公式に行います。</p>
<p>目的／ねらい</p>	<p>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。計画に関する主要な関係者のほかに、専門家や学識者などが係ることで、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。</p>
<p>手法の特徴</p>	<p>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、意志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。</p>
<p>実施のタイミング</p>	<p>課題や目標の設定や、複数案の作成と評価、計画案の決定などの段階で実施されます。</p>
<p>対象者</p>	<p>計画に係る主要な関係者や代表者、専門家、学識などが対象になります。</p>
<p>提供情報</p>	<p>計画の概要や与条件、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。</p>
<p>把握情報</p>	<p>専門的な観点からの意見や、複数案作成のための意見、判断の基準等を把握します。</p>
<p>準備や場の設定のポイント</p>	<p>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、計画に係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などの考慮も必要です。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。</p>
<p>運用上のポイント</p>	<p>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り決め、要綱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。</p>

オープンハウス（街角パネル展示）

非公式の対話手法

<p>概要</p>	<p>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、計画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。</p>
<p>目的／ねらい</p>	<p>参加者が、計画検討の過程にある情報を得られることを目的とします。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。 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一つです。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。</p>
<p>手法の特徴</p>	<p>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を恐れる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、計画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ができます。 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姿勢が伝わることも重要な特徴です。</p>
<p>実施のタイミング</p>	<p>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。</p>
<p>対象者</p>	<p>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。</p>
<p>提供情報 （パネル、リーフレット、図面、写真等による）</p>	<p>計画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。</p>
<p>把握情報</p>	<p>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方に関する意見・要望のほか、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。</p>
<p>準備や場の設定のポイント</p>	<p>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、計画を周知し関心層を上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併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ほか、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。</p>
<p>運用上のポイント</p>	<p>オープンハウスの運営にあたっては、対象となる計画に関する十分な知識・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おそれがあります）。 場合によっては事前にスタッフ研修を行い、計画の情報や参加者との対話のポイント等を共有化しておくことが重要となります。</p>

ワークショップ

非公式の対話手法

概要	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。
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、複数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、複数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くみとる場合や、解決案を検討する場合等に用います。
対象者	計画検討プロセス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	<p>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となります。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ことが必要です。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。</p> <p>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（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、グループ毎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。</p>
運用上のポイント	<p>参加者相互の意見交換を通じて多様な視点を共有化させ、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。</p> <p>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がけることが必要です。</p> <p>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、計画との整合・調整を図っていくことが必要のため、ワークショップの初期に、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、参加者相互で共通認識化しておくことが重要です。</p>

タスクフォース

非公式の対話手法

概要	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、一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わたります。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	計画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、計画に係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。会議は公開とするほか、課題の内容によっては非公開とすることも可能です。
運用上のポイント	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。

ブリーフィング

非公式の対話手法

概要	計画に利害関係を持つ団体や代表者等に対し、計画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、計画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	計画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、誤解にもと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	<p>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。</p> <p>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。</p>
運用上のポイント	<p>計画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ることが重要です。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。</p> <p>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。</p>

メディエーション

非公式の対話手法

概要	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、中立的で利害関係がなく、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かかっています。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、利害関係者との意見交換を通して、対立の背後にある真のニーズや問題点を発見します。そして、対話が可能な客観論的な論点を整理し、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もあります。
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素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、素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。

広報資料

情報提供・意見把握手法

<p>概要</p>	<p>計画に関する情報等を、文章や写真で分かりやすく印刷物として示すなど、ビジュアルな媒体を活用して伝える資料です。形態としては、パンフレット、ニュースレター、ファクトシート、広報紙・タウン誌、AV 等があります。</p> <p>なお、パンフレット、広報紙等に意見提出用葉書を添付したり、詳細資料の入手方法（HP アドレス等）、問い合わせ先・意見提出先等を記載したりすることも有効です。</p>
<p>目的／ねらい</p>	<p>計画検討の内容、検討状況、スケジュール、プロジェクトに係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。</p>
<p>手法の特徴 <パンフレット> <ニュースレター> <ファクトシート></p>	<p><パンフレット> 対象となる計画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取りまとめたもので、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したり、随時更新が必要であったりする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。</p> <p><ニュースレター> 計画検討プロセスの最新状況等をコンパクトに取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。</p> <p><ファクトシート> 対象となる計画に関する事実（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、一目で分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。</p> <p>また、配布する対象者や計画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。</p>

<p>手法の特徴 <広報紙・タウン情報誌> <AV></p>	<p><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、対象となる計画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。</p> <p><AV> 対象となる計画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さらに精度が高く、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な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。</p>
<p>実施のタイミング</p>	<p>ニュースレター、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、計画の重要な局面を迎えた際に、適宜作成し配布します。</p>
<p>対象者</p>	<p>計画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。</p>

F A X、ホットライン、コメントカード 情報提供・意見把握手法

概要	<p>計画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ハガキや、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。</p>
目的／ねらい	<p>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。</p>
手法の特徴	<p>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、行政不信を招くおそれがあります。</p> <p>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うえで解答することが可能です。</p>
実施のタイミング	<p>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時や広報資料とともに配布します。</p>
対象者	<p>計画に関係するすべての人を対象とします。</p>

ホームページ

情報提供・意見把握手法

概要	インターネット上にホームページを開設し、これを活用して対象となる計画に関する情報を提供する手法です。
目的/ねらい	計画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	<p>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。</p> <p>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(デジタルデバイド)の問題もあります。</p>
実施のタイミング	計画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	計画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	計画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	<p>ホームページ上に掲載されている情報や計画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。</p> <p>その他、ホームページ上で意見や情報を交換できるBBS(掲示板機能)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。</p>

メディア（TV、ラジオ、新聞）

情報提供・意見把握手法

<p>概要</p>	<p>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。</p>
<p>目的／ねらい</p>	<p>新聞、ラジオ、テレビ、CATV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。</p>
<p>手法の特徴</p>	<p>効果的な情報提供が可能となりますが、広告については、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。</p> <p>ニュースレターやファクトシートをテレビ、新聞、雑誌等に定期的を送付し、計画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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>実施のタイミング</p>	<p>計画の節目で実施するほか、定期的に情報を発信していくことが重要です。</p>
<p>対象者</p>	<p>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。TV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。</p>

21 インフォメーションセンター

情報提供・意見把握手法

概要	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）を常設設置して、最新の情報を常時提供するとともに、市民等の意見や提案を直接聴取する手法です。
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ほかの手法と組み合わせて用いることが必要です。
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アクセス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、A Vの活用や模型やシミュレーターなどを展示・設置するなどして、臨場感を持たせた分かりやすい情報提供が重要です。 また、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も重要です。
把握情報	提供している情報に関する質問や意見、計画全般に関する意見等を把握します。

4 用語集

アルファベット

用語	解説
CSR	Corporate Social Responsibilityの頭文字をとった表現で、日本語では「企業の社会的責任」と一般的に言われます。 企業はこれまでも、製品やサービスの提供、雇用の創出、税金の納付、メセナ活動など社会に対してさまざまな貢献を通して社会的責任を果たしてきました。 しかし、企業の社会的責任（CSR）の定義や範囲は時代とともに移り変わっています。
NPO	「NPO（NonProfit Organization）」とは、様々な社会貢献活動を行い、団体の構成員に対し収益を分配することを目的としない団体の総称です。 したがって、収益を目的とする事業を行うこと自体は認められますが、事業で得た収益は、様々な社会貢献活動に充てることになります。 このうち「特定非営利活動法人」とは、特定非営利活動促進法に基づき法人格（注1）を取得した法人です。 法人格の有無を問わず、様々な分野（福祉、教育・文化、まちづくり、環境、国際協力など）で、社会の多様化したニーズに応える重要な役割を果たすことが期待されています。 （注1）法人格：個人以外で権利や義務の主体となり得るもの
PPP	Public Private Partnershipの頭文字を取った表現で、従来行政が行ってきた公共サービスを民間事業者や市民団体に開放していくこと。 具体的な手法として、民間委託、民営化、PFI、指定管理者制度などがあります。

あ 行

用語	解説
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。
一社一村しずおか運動	農山村や企業が対等な関係のパートナーシップを組み、それぞれの資源、人材、ネットワーク等を生かした双方にメリットのある協働活動を目指し、地域の活性化を促進する継続性のある運動です。
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式が求められます。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）
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、住人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。
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。
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。
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。
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ます。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。

か 行

用語	解説
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。
管理・活用段階	施行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・活用段階では、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。
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。
協働	県民(地域住民)、NPO、企業、行政などがそれぞれの主体性・自主性のもとに、互いの特性を認識・尊重し合いながら、持てる資源(人材、資源、情報、ネットワークなど)を出し合い、対等な立場で、共通の公共的な目的を達成するために協力することをいいます。
京都議定書	平成9年に京都市で開催された地球温暖化防止京都会議(COP3)で採択された議定書です。先進国における温室効果ガスの削減目標値等について規定しています。 具体的には、先進国全体で2008年から2012年までの5年間に、温室効果ガスの平均排出量を1990年比で約95%以内に減らすことを取り決めています。削減率は、欧州連合(EU)8%、日本6%などで、平成17年2月に発効しています。
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。
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。
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、県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）。
景観行政団体	景観計画の策定等景観法に基づく景観行政を行う地方公共団体であり、都道府県、政令市、中核市のほか、都道府県知事と協議し、その同意を得た市町を指します。
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。
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。
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。

構想段階	<p>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。</p> <p>今までは、この段階における県民参画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、県民参画の促進が図られています。</p> <p>この段階では、計画の自由度があり、県民の意見を計画に反映しやすいため、積極的に地域住民の方々とのコミュニケーションを行うことが大切です。</p>
広報資料	<p>事業に関する情報等を、文章や写真で分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、ニュースレター、ファクトシート、広報誌・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、意見提出用の葉書の添付、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。</p>
コーポレート・アイデンティティ（CI）	<p>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。</p>
コミュニケーション	<p>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。</p>
コミュニケーション技術	<p>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。</p>
コミュニケーション手法	<p>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ことで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。</p>
コンクリフト	<p>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をこんでいる状況をいいます。</p>

さ 行

用語	解説
再構築	<p>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「<input type="text"/>ということですね？」という確認を行うことが大切です。</p>
砂防	<p>土石流（山や谷の土、石、木などが、大雨や長雨等による水といっしょになって、すごい勢いで流れてくるもの）などの溪流に関連した異常な土砂移動現象から人命、財産等を守るため、砂防指定地として指定された流域において対策を行います。</p>
砂防サポートプログラム	<p>砂防事業の維持管理活動を地域住民やボランティア団体と協働で取り組むものです。管理者はプログラム参加者への支援を行います。</p>
参画プロセス	<p>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。</p>
山地災害危険地区	<p>森林地域において地形地質特性から、山腹崩壊、地すべり及び崩壊土砂の流出などにより、官公署、学校、病院、道路等の公共施設や人家等に直接被害を与えるおそれのある地区をいいます。</p>
参加の場	<p>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」</p>

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。
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。
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。対象地域の住民の方々へ、事業の概要に関する説明会（事業説明会）等を開催します。
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・計画段階・用地取得段階などに分けられます。
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。
しずおかアダプト・ロード・プログラム	道路管理者と住民・団体等の方々が、道路のある一定区間の清掃・美化活動について協働合意するものです。市民・団体等の方々が清掃・美化活動を実施し、管理者はプログラム参加者への支援を行います。
地（じ）すべり対策	地すべり（大雨や長雨等により雨水が地面にしみこみ、水の力によって持ち上げられた地面が、広い範囲にわたりゆっくりと動き出すもの）から、人家、公共建物、河川、道路等を守るため、地すべり防止区域として指定された地域において対策を行う。
指定管理者制度	民間事業者を含む様々な経営能力を持つ団体の中から、公の施設（体育施設、教育・文化施設、公園等）の設置目的を達成するために最も効果的で効率的な管理運営を行える団体を指定して、施設の管理運営を任せる仕組みをいいます。
受益者	ある事業によって利益を受ける者をいいます。
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。
上位計画	社会資本に係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、都市計画法等）。
森林情報共有システム	地理情報システム(森林GIS)を利用して、私有林の樹種・面積などの情報と、県民が持つ森林情報を発信するシステムで、森林情報の共有を目指しています。
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。
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。
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県民等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。
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。

た 行

用 語	解 説
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。
多自然川づくり	国土保全のために必要とされる治水上の安全性を確保しつつ、多様な河川の環境を保全したり、できるだけ改変しないようにし、また、改変する場合でも最低限の改変にとどめるとともに、良好な自然環境の復元を可能とする川づくりをいいます。
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。
地域別公共サイン整備行動計画	路案内標識の分かりやすさ向上や観光地への案内誘導の強化などを目的とし、県内を6地域に分割し、国、県、市町、観光関係者等が連携して策定した計画です。道路案内標識に表示する地名や観光施設等の一覧、新たな観光案内誘導システムの「もてなししずおか”茶”」方式による公共サイン整備ルートなどが記載されています。
中山間地域	傾斜地が相対的に多く、自然的・社会的・経済的諸条件が、平坦地部に比べ不利な地域。農林統計の農業地域類型の基準指標であり「中間農業地域」と「山間農業地域」をあわせた地域を「中山間地域」としています。
特定非営利活動法人制度	NPOの中には法人格を持たず活動しているところも多数あります。しかし、法人格を持たないと、銀行口座の開設や事務所の賃借などを団体の名で行うことができないなどの不都合が生じることがあります。特定非営利活動法人制度とは、こうした不都合を解消しNPO活動を促進することを目的に、NPOが簡易な手続きで法人格を取得できる仕組みです。自由な法人運営を尊重し、情報公開を通じた市民の選択・監視を前提に、所轄庁（注2）の関与が極力抑制された制度となっている点が大きな特徴です。 （注2）所轄庁：事務所がある都道府県の知事。ただし、2以上の都道府県の区域内に事務所がある場合は、内閣総理大臣
土砂災害警戒区域	土砂災害から国民の生命及び身体を保護するため、土砂災害のおそれのある範囲を、土砂災害防止法に基づいて指定した区域で、市町が住民等の警戒避難体制を整備します。
土砂災害警戒情報	大雨警報発表中で、過去の土砂災害の事例から見て、土砂災害が発生するおそれがさらに高まった時に、県と静岡地方气象台とが共同で発表する防災情報で、県防災局を通じて市町に伝達するとともに、テレビ・ラジオ等を通じて速報される。市町長が避難勧告等を発令する際の判断や、住民の自主避難への活用を呼びかけています。
土砂災害防止法	土砂災害から国民の生命を守るため、土砂災害の恐れのある区域についての危険の周知、警戒避難体制の整備、住宅等の新規立地の抑制、既存住宅の移転促進等のソフト対策を推進する法律です。

な 行

用 語	解 説
農地・水・環境保全向上対策 (愛称：ふじのくに美農里プロジェクト)	農地・農業用水等の資源や農村環境を守り、質を高める地域共同の取組と、環境にやさしい先進的な営農活動を支援する目的で平成19年度から実施している対策です。農業者と地域住民など農業者以外の方も含めた多様な主体が参加して地域ぐるみで農地・農業用水等の適切な保全と併せて施設の長寿命化や環境の保全に取り組む共同活動への支援と地域でまとめて化学肥料や化学合成農薬の使用を原則5割以上低減する先進的な営農活動への支援を一体的に実施します。また、より高度な共同活動の取組に対して一定の支援を行います。

は 行

用語	解説
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。
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。
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、少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。
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出し、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。
プロポーザル方式	協働のパートナーを選ぶ方法の一つ。応募者の基本的な考え方や企画内容、事業遂行能力などからパートナーを選定し、その提案を基に、委託者と受託者が協働して、実際に実施する事業内容を決めることができる特徴があります。相手を選ぶこのほかの方法は、入札方式、コンペ方式、単独随意契約方式があります。
ポートセールス	船舶や貨物の誘致のため、国外にあっては誘致の目標とする航路や船社の所在国に港湾管理者や港湾事業者、商工会議所などの港湾振興関係者により構成されたミッションを派遣し、国内では後背圏域本社・支社機能の集中する都市、地元において説明会、見学会等を開催し、船社や荷主等を集めて当該港湾を利用するメリットの説明を行い、合わせて利用者ニーズを把握し、施設整備や管理運営の改善に反映させていくものです。
ほ場整備	生産性の向上とともに農村環境の整備、地域活性化などを目的とする農地基盤の整備を行います。具体的には、区画の規模・形状の変更、用排水、道路等の整備のほか農地の利用集積や非農用地の創出による土地利用の秩序化などを行います。

ま 行

用語	解説
水辺の交流拠点	水辺において、人々が活動する上でそれぞれがつながりを持った核となる場所。親水機能を持つ水辺空間をいいます。
森林(もり)づくり県民税	すべての県民がその恵沢を享受している森林の有する県土の保全、水源のかん養その他の公益的機能を持続的に発揮していくことの重要性にかんがみ、県民の理解と協力のもと、荒廃した森林の再生に係る施策に取り組んでいく必要があることから、当該施策に要する経費の財源の確保のため制定された税です。
森の力再生事業	「森林(もり)づくり県民税」を財源として、公益性が高く森林の権利者による整備が困難なために荒廃している森林について、混交林化や広葉樹林化等を促進し、土砂災害の防止、水源のかん養等の「森の力」を民間との協働により回復させる事業をいいます。
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。
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、わが国ではその事例はあまり多くありません。
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。

や 行

用語	解説
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。
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)。

ら 行

用語	解説
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。
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。
リバーフレンドシップ制度	住民と行政による協働事業で、住民、利用者等がリバーフレンド(川のともだち)となり、川の清掃や除草等の河川美化活動を行い、地域全体で身近な環境保護への関心を高めることを目的とするものです。県と市町が連携して活動団体の取組を支援します。

わ 行

用語	解説
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があります。

この用語は、社会資本整備における協働の観点から整理したものです。

5 ボランティア支援センターの紹介

平成25年3月現在

場 所	名 称	所在地	電話番号・FAX番号・ホームページ
沼津市	静岡県東部地域交流プラザ (東部パレット) ～H25.3まで	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 沼津商連会館ビル3階	電話 055-951-8500 FAX 055-952-1433 e-mail:mail@palnet.jp http://www15.plala.or.jp/t-palette
	ふじのくに東部NPO活動センター H25.4～	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 沼津商連会館ビル3階	電話 055-951-8500 FAX 055-952-1433 e-mail:mail@palnet.jp http://www15.plala.or.jp/t-palette
静岡市駿河区	ふじのくにNPO活動センター (中部パレット)	〒422-8067 静岡市駿河区南町14-1水の森ビル2階	電話 054-260-7601 FAX 054-260-7603 http://www.hnc-shizuoka.net
浜松市中区	静岡県西部地域交流プラザ (西部パレット)～H25.3まで	〒430-0933 浜松市中区鍛冶町100-1 ザザシティ浜松中央館5階	電話 053-458-7115 FAX 053-458-7026 http://www.s-palette.jp
	ふじのくに西部NPO活動センター H25.4～	〒430-0929 浜松市中区中央1丁目12-1 浜松総合庁舎1階	未定
静岡市葵区	静岡県コミュニティづくり推進協議会	〒420-0856 静岡市葵区駿府町1-70 静岡県総合社会福祉会館	電話 054-251-3585 FAX 054-250-8681 e-mail:sizucom0829@po.across.or.jp
静岡市葵区	静岡県ボランティア協会	〒420-0856 静岡市葵区駿府町1-70静岡県総合社会福祉会館2階	電話 054-255-7357 FAX 054-254-5208 http://www.chabashira.co.jp
静岡市葵区	静岡市番町市民活動センター	〒420-0071 静岡市葵区一番町50番地	電話 054-273-1212 FAX 054-273-1213 http://www.bancho-npo-center.org
静岡市清水区	静岡市清水市民活動センター	〒424-0943 静岡市清水区港町2-1-1 キララシティ2階	電話 054-340-1010 FAX 054-351-5530 http://shimizu-s-center.org
浜松市中区	浜松市市民協働センター	〒430-0929 浜松市中区中央1丁目13-3	電話053-457-2616 FAX 053-457-2617 https://www.mb.epss.jp/contents/facilities/1180/index.html
浜松市中区	浜松まちづくり推進センター (財団法人まちづくり公社内)	〒430-0929 浜松市中区中央1丁目2番1号 イースト浜松 オフィス7階	電話 053-457-2614 FAX 053-452-9620 https://www.hamamatsu-machi.jp/center e-mail:suisin@hamamatsu-machi.jp
沼津市	NPO相談窓口 (ぬまづ健康福祉プラザ「サンウェルぬまづ」内)	〒410-0032 沼津市日の出町1-15 サンウェルぬまづ内	電話 055-922-2020(直通 055-929-7503) FAX 055-922-1502
熱海市	熱海市NPO・ボランティア 団体支援ルーム	〒413-8550 熱海市中央町1番1号 熱海市文化会館地下4階	電話 0557-86-6074 FAX 0557-86-6044 e-mail:kikaku@city.atami.shizuoka.jp
三島市	三島市民活動センター	〒411-0855 三島市本町3-29 本町タワー4階	電話・FAX 055-983-2693 e-mail:npovol@city.mishima.shizuoka.jp
伊東市	いとう市民活動支援センター 「Pal」(ぱる)	〒414-0022 伊東市東松原町13-223階	電話 0557-36-1444 FAX 0557-36-1520 e-mail:pal_ito2004@ybb.ne.jp
島田市	しまだ楽習センター	〒427-0028 島田市栄町4番の19 (木材会館クラシカ内)	電話・FAX 0547-37-7376 e-mail:mailto:gakusyu-city.shimada.shizuoka.jp
島田市	島田市地域交流センター 「歩歩路」	〒427-0022 島田市7968-5(本通3丁目)	電話 0547-33-1550 FAX 0547-33-1565 http://www.shimada-tmo.com/poporo.html
富士市	富士市民活動センター 「コミュニティ」	〒417-0051 富士市吉原2丁目10番20号 ラクロス吉原2階	電話 0545-57-1221 FAX 0545-57-1091 http://com-f.net
磐田市	いわた市民活動センター のっぽ(NoPpO)	〒438-0832 磐田市森岡150 (磐田市役所豊田支所内)	電話/FAX 0538-36-1890 自治振興課:0538-37-4710 http://iwata-npo.org e-mail:iwata-npo@za.tnc.ne.jp
焼津市	ふくしの広場(焼津市総合福祉会館 「ウェルシップやいづ」内)	〒425-0088 焼津市大覚寺630	電話 054-621-2941 FAX 054-626-0573 http://www.yaizu-shakyo.or.jp/6hiroba.html
掛川市	掛川市大須賀市民交流センター	〒437-1304 掛川市西大淵100	電話 0537-48-1002(掛川市大須賀支所) e-mail:tiiki-osuka@city.kakegawa.shizuoka.jp
掛川市	掛川市大東市民交流センター	〒437-1416 掛川市三俣620	電話 0537-72-1112(掛川市大東支所) e-mail:tiiki-daito@city.kakegawa.shizuoka.jp
藤枝市	ふじえだ市民活動支援センター	〒426-0034 藤枝市駅前2-1-5 藤枝市文化センター2階	電話 054-643-3111(市民協働課) kyodo@city.fujieda.shizuoka.jp 054-646-3555(支援センター) e-mail:f-pyua@cy.tnc.ne.jp http://www.pyua-fujieda.com
御殿場市	市民活動支援センター (御殿場市民交流センター 「ふじざくら」内)	〒412-0042 御殿場市萩原988番地の1(御殿場市民交流 センター「ふじざくら」内)	電話 0550-70-6820 FAX 0550-70-6817 e-mail:shiminkatsudo@city.gotemba.shizuoka.jp http://city.gotemba.shizuoka.jp.shiminkatsudo
袋井市	袋井市協働まちづくりセンター 「ふらっと」	〒437-0022 袋井市万丈3-5-11	電話・FAX 0538-43-6315 http://www.geocities.jp/furatto_2006
湖西市	湖西市市民活動支援事務局	〒410-1321 湖西市鷲津1239-4	電話 053-576-1560 e-mail:office@kosai.org http://www.kosai.org/
小山町	小山町NPO支援室	〒410-1321 駿東郡小山町阿多野130小山町総合文化会館 生涯学習課内	電話 0550-76-5701 FAX 0550-76-3290



「協働の底力。虎の巻 参考資料編」
平成 25 年 3 月発行

「協働の底力。虎の巻」に関するお問い合わせ

静岡県建設技術監理センター（「協働の底力組」事務局）

〒417-8601 静岡市駿河区用宗1丁目10-1

TEL：054-268-5004 FAX：054-258-6030

e-mail：gijyutsu-center@pref.shizuoka.lg.jp

協働のひろば

検索