

# 事業説明会における応答時の 言語的要因の影響分析

久保 明裕<sup>1</sup>・寺部 慎太郎<sup>2</sup>・康 楠<sup>3</sup>

<sup>1</sup>非会員 元 東京理科大学 理工学部土木工学科  
(〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)

<sup>2</sup>正会員 東京理科大学 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)  
E-mail: terabe@rs.noda.tus.ac.jp

<sup>3</sup>正会員 東京理科大学 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)  
E-mail: kangnan@rs.tus.ac.jp

近年、社会基盤整備事業のパブリック・インボルブメント・プロセスにおいて、様々なコミュニケーション手法が導入されている。そのうちの一つである事業説明会では、市民との関係構築や情報伝達に苦心することが多い。例えば、その質疑応答の場にて曖昧な返答をしてしまうことで、市民の不安や不満を煽ってしまい、その後の事業の進捗に悪影響を及ぼすことがあり得る。そこで本研究は、既存研究を踏まえながら「回りくどさ」を応答姿勢の積極性と定義づけ且つ「説得力」のある応答のあり方を考える。その上で、応答時における「説明手順」に着目する。上記の要素を考慮した幾つかの応答音声を作成し、どの応答が高評価を得るかweb調査によって明らかにした。その結果を考察することにより、質疑応答の場面における効果的な口頭コミュニケーションのあり方について知見を得る。

**Key Words :** public involvement, oral communication, public meeting

## 1. はじめに

近年、道路や河川といった社会基盤整備の場にPI（パブリック・インボルブメント）手法の導入が行われている。しかし、市民との関係構築や情報伝達、意見集約、利害調整といったPIプロセスの諸局面において多くの課題がある。例えば、事業説明会の質疑応答時においては、答えにくい質問などをされた際に曖昧な返答をしてしまうことがある。その結果、市民の不安や不満を煽ってしまい、その後の事業の進捗に悪影響を及ぼすこともある。

## 2. 既往研究のレビューと本研究の位置付け

本研究に関連する既往研究として、日向ら(2009)<sup>1)</sup>は、仮想的な実験で市民の認識に影響を与える要因を言語的(言い回し等)・非言語的(態度等)の両面から分析し、「態度」が最も重要と結論付けた。一方で、「言い回し」に関しては日向らの「簡潔な応答が望ましい」という仮説に反して「簡潔な応答よりも回りくどい応答の方が熱心さが伝わる」との感想が得られている。そこで本

研究では、簡潔すぎず、冗長すぎない「程良い回りくどさ」があるものと仮説を立てた。ここで、回りくどさを構成するものとして「単刀直入であるか否か」、「補足情報の多寡」などが考えられる。

本研究ではこれらを反映し、表-1に示す説明の流れを基に、6つの応答パターンを用意し実験を行う。その結果よりどの応答が高評価に結び付くのかという要因を、言語的な面から定量的に考察する。そして、市民との関係を良好に保つための第一歩として、質疑応答の場面に着目した効果的な口頭コミュニケーションのあり方について知見を得ることを目的とする。

表-1 説明手順の基本形

説明手順
①結論 i (大まかな結論)
②根拠 i (背景・原因)
③根拠 ii (影響)
④補足情報(③の補足, 個人的経験)
⑤結論 ii (①の繰り返し)

### 3. 事業説明会を想定した実験

本研究では、伝え方という観点から、応答時における説明手順の基本形(表-1)を考えた。これを変化させ、応答の最初に結論を述べる「アンチ・クライマックス法」と最後に結論を述べる「クライマックス法」を用いて「単刀直入であるか否か」を区別する。聞き手の関心度が高い時にはクライマックス法を、そうでない時にはアンチ・クライマックス法を適用することが望ましいとされている<sup>2)</sup>。また、「補足情報の多寡」については、なし、あり、多めの3つに区別する。補足情報の定義は、地元精通した言葉も交えた「整備後の影響の補足」と「個人的な経験」である。これらを踏まえ、6つの応答パターン(表-2)を設けて、応答の良し悪しを測る。実験はWeb調査で実施する。この上で仮想的な道路計画(市道を拡幅してバイパス化)についての事業説明会における質疑応答の場面を想定する。質問者はA(主婦)とB(中年男性)という2人を設定した。質問者Aは子供の安全について、質問者Bは沿道環境について関心があるものとした。これに従って、質問に対する行政担当者の応答音声を作成した。被験者はその説明会に参加している住民であるとし、質問者への応答音声を聞き、それに対する印象を5段階評価する。なお、被験者は20歳から60歳の男女であり、計1200人を対象とした。

### 4. 実験結果の分析と考察

仮説は、事業に関心の薄い第3者が多いことを想定し、  
て、応答時間が長くなりすぎず且つ被験者が最も知りたい情報である結論を先に述べたパターン2が望ましいと考える。

まず、全体の評価が反映されやすい設問項目「21. 総合的に満足できる応答だ」に注目すると、応答AとBで結果が異なった。応答Aの中ではパターン2が最も評価が高く、仮説と合致した。5段階評価の平均は3.395である。一方、クライマックス法に限るとパターン6が最も評価が高く、5

段階評価の平均は3.370であった。また、有意水準5%としてt検定を実施した結果、表-3より、パターン2,5,6はパターン1,4より評価が良く統計的に有意な差があった。これより応答時において、事実のみの短い答弁は総合的な評価が低くなる傾向があると考えられる。

次に、応答Bの中では、表-4より、パターン6が最も高く、仮説と異なった。5段階評価の平均は3.050であった。また、t検定の結果からパターン6はパターン1との差のみ有意であった。このことから応答パターンの違いが全体の評価に与える影響は小さいと考えられる。しかし、応答Aと同様に補足情報③の補足と個人的経験を述べることは、高評価に繋がると考えられる。

また、応答A,Bともにパターン6は、設問項目「8. 質問者の不安を取り除こうとしている」、「10. 質問した住民が満足する内容だ」、「16. 住民への計画への関与を積極的に訴えている」、「17. 住民との信頼関係を築こうとしている」、「18. 良い地域を作ろうとしている意思が伝わる内容だ」、「20. 説得力のある応答だ」のそれぞれで最も評価が良かった。一方、パターン1,4は

表-2 6種類の応答パターン

パターン	説明の方法	補足情報
1	アンチ・クライマックス法	なし
2		あり
3		多め
4	クライマックス法	なし
5		あり
6		多め

表-3 総合的な満足度評価の比較 (平均と t 検定結果 : 応答 A) P 値 \*5%有意

応答 A	パターン 1	パターン 2	パターン 3	パターン 4	パターン 5	パターン 6
設問 21 平均	3.105	3.395	3.245	3.155	3.345	3.370
パターン 1	-	0.001*	0.131	0.562	0.007*	0.003*
パターン 2	-	-	0.113	0.007*	0.579	0.786
パターン 3	-	-	-	0.329	0.287	0.193
パターン 4	-	-	-	-	0.031*	0.017*
パターン 5	-	-	-	-	-	0.785
パターン 6	-	-	-	-	-	-

表-4 総合的な満足度評価の比較 (平均と t 検定結果 : 応答 B) P 値 \*5%有意

応答 B	パターン 1	パターン 2	パターン 3	パターン 4	パターン 5	パターン 6
設問 21 平均	2.785	2.895	2.915	2.885	2.995	3.050
パターン 1	-	0.209	0.142	0.267	0.014*	0.002*
パターン 2	-	-	0.827	0.914	0.259	0.082
パターン 3	-	-	-	0.749	0.372	0.134
パターン 4	-	-	-	-	0.227	0.072
パターン 5	-	-	-	-	-	0.527
パターン 6	-	-	-	-	-	-

同様の設問項目において平均値が低く、評価は下位を占めていた。このことから、パターン6は、他のパターンと比べると比較的、市民の意見やニーズが反映されているものと考えられる。

## 5. おわりに

上記の実験結果より、PIプロセスにおける質疑応答の場面に着目した有効なコミュニケーションとして、地元で精通した言葉をできるだけ多く含む応答が望ましいこと、事実のみの答弁は避けた方が良いことが分かった。これは、日向ら(2009)「回りくどい応答よりも簡潔な応答が望ましい」という仮説に反する。また、「程よい回りくどさ」に関しては、全体としてパターン5,6の評価が上位に占めていることからクライマックス法による効果が大きいものといえる。そして、本研究の仮説である「パターン2：(アンチ・クライマックス法, 補足情報

あり)」に関しては、応答A,Bで異なる結果であった。このため、説明手順の順番の変更や説明手順の是正などを踏まえて改めて検証する必要がある。

以上より、事業説明会の場においては、行政担当者が表1のような説明手順に基づいて、市民のニーズを十分汲み取りながら分かりやすい応答を心がけるべきであると考えられる。

## 参考文献

- 1) 日向菜実, 寺部慎太郎, 内山久雄: 市民の認識に影響を与える行政職員の応答要因の分析, 土木計画学研究・論文集, Vol.26, No.1, pp.229-238, 2009
- 2) 渋谷昌三: 面白いほどよくわかる! 心理学の本, 西東社, pp.188-189, 2010

(2016.4.22 受付)

## HOW DO THE RESPONDENTS EVALUATE PUBLIC AGENCY REPRESENTATIVES' COMMUNICATION?

Akihiro KUBO ,Shintaro TERABE and Nan KANG