

事業説明会の質疑応答における 行政担当者の発話スタイルの比較

水谷 宙生¹・寺部 慎太郎²・柳沼 秀樹³・康 楠⁴・田中 皓介⁵

¹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)

²正会員 東京理科大学教授 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

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

⁴正会員 東京理科大学嘱託助教 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

⁵正会員 東京理科大学嘱託助教 理工学部土木工学科 (〒278-8510 千葉県野田市山崎2641)
E-mail:tanaka.k@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の機会がある。その内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もある。そこで本研究では、事業説明会の目的を踏まえたうえで、行政担当者の印象を向上させ、応答内容の理解につながる手法を考える。また、質疑応答で複雑な手法を用いることは難しいため「簡単さ」を前提条件とした。手法に関しては理解という観点から教育学に着目し得た「私メッセージ」と、質疑応答を会話として考え、「恐れ入りますが」等のクッション言葉から「クッション文」という手法を考案した。これらの手法のうちどの応答が高評価を得るかについて、事業説明会を模した学生実験にて検証した。その結果、クッション文の一つである「個人的体験」が行政担当者の印象を向上させ、応答の理解につながったことがわかった。

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

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づけ

本研究に関連する既往研究として、日向ら(2009)¹⁾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。これは事実のみを短い言い回しで簡潔に表現することが、相手をイライラさせることなく答えていることになると仮説を立てたが、実際にはそうではなく、簡潔な応答に対して「冷たく感じる」といった否定的な反応が見られたことである。

引き続き、久保ら(2016)²⁾は応答の「回りくどさ」に着目し、その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」を選び、それらを組み合わせた応答台詞をweb調査で評価する研究を行った。その結果、地元精通した言葉を含んだ根拠の説明や、個人的な経験も含んだ応答が望ましいこと、事実のみの回答は避けた方が良かったことが分かった。

本研究は、これらの既存研究に立脚しながら、より簡単な、質疑応答に適する応答手法を考案する。なお事業説明会の目的である「市民の事業への理解」を促すことが、質疑応答に適した手法である要因の一つと考えた。また理解を促すべく、市民が行政担

当者に対し抱く印象を向上させることが、必要であると考えた。これは、市民が行政担当者に対し好印象を持つことで、応答に対し「聞きたいという意欲」に繋がり、事業への理解が深まると考えたためである。またこの印象向上は市民と行政が対面する質疑応答にとって、適した手法である要因の一つと考えた。

本研究では、このような手法を考案し事業説明会を模した実験にて、「事業への理解」と「行政担当者の印象」を言語的な面から定量的に考察する。そして、質疑応答の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。

3. 事業説明会を想定した実験

「簡単さ」を前提に「行政担当者の印象向上」ができると考えた表-1に示す5つの応答手法を考案した。Case1の何も無しは、実際の事業説明会を想定した応答であり考察の比較対象とする。Case2の「私メッセージ」は、トマス・ゴードン著の教師学³⁾から、私を主語とする文のことであり、これは私を主語とすることで、相手を決めつける発言を無くすることができる。主に教育現場にて用いられる手法であり、事業説明会に適するように変更した。次にCase3~6のクッション文とは、質問に対し、1文クッションを置いてから説明するという手法である。質疑応答を会話として捉え考案したもので、質問を受け止める意思表示の役割等により好印象を抱くと考えた。表の通り4種類あり、Case3の「個人的体験」は質問に関連した自らの体験談を述べる文である。また、Case4の「称賛的共感」は質問を褒めるように共感する文であり、Case5の「自信」は事業に自信があることを述べる文である。最後のCase6の「注意喚起」は市民の注意を引き付ける文である。

実験は土木工学科1年生112名の男女を対象に行う。その際には、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(男子学生)とB(女子学生)という2人を設定した。質問者Aは安全について、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。

4. 実験結果の分析と考察

本研究で考案した5つの手法を「何も無し」と比較することで、それぞれの特徴を述べる。

表-2は29問の応答評価や印象評価のうち、「何も無し」と検定を行いなんらかの有意差が得られた項目である。なお、数値は5段階評価の平均値であり、「1.全くそう思わない」、「2.そう思わない」、「3.どちらでもない」、「4.そう思う」、「5.とてもそう思う」となっている。また、表-3は質疑応答の内容を確かめる問題形式で出題し、正答率及びその正誤を「何も無し」とカイ2乗検定を行い比較したものである。

(1) 私メッセージ

「私メッセージ」とは「私を主語とする文」であるが、本研究では「行政を主語とする文」と定義した。

「何も無し」と有意差が得られた項目は「7.内容が簡潔にまとまっている。」で、簡潔でないというも

表-1 考案した応答手法

Case	発話スタイル	
1	何も無し(比較対象)	
2	私メッセージ	
3	クッション文	個人的体験
4		称賛的共感
5		自信
6		注意喚起

表-2 応答評価と印象評価(5段階評価の平均)の比較

設問	何も無し	私メッセージ	個人的体験	称賛的共感	自信	注意喚起
3. 聞き取りやすい速度で話している	4.17	3.89	3.84	3.71	4.00	3.50 **
6. 担当者が説明(応答)に慣れている	3.11	3.50	3.63 *	3.29	3.58	3.40
7. 内容が簡潔にまとまっている	4.00	3.61 *	3.68	3.39 **	3.79	3.50 **
9. 住民との信頼関係を築こうとしている	2.39	2.50	3.53 **	3.06 **	3.16 **	2.45
11. 親しみやすい感じだ	2.33	2.33	2.84 *	3.00 **	2.53	2.20
13. 質問者の意見を積極的に取り込もうとする、意思が見られる	3.00	2.83	3.21	3.28	2.63	2.35 **
16. 事務的な感じだ	4.06	3.94	3.16 **	3.39 **	3.68	4.00
18. 良い地域を作ろうとしている意思が伝わる内容だ	3.06	2.72	3.21	3.53	3.21	2.50 *
19. 担当者の応答を意欲的に聞いた	3.28	3.39	3.74 *	3.53	3.53	3.40
22. 良い事ばかり強調してくる	3.61	3.44	3.11	3.38	4.05 *	3.65
24. わかりにくい専門用語がある	2.50	2.22	1.95 *	2.00	2.37	2.35
29. 実際の説明会に参加してみたいと思った	2.61	2.94	2.68	2.82	2.95	3.10 *

** : 5%有意, * : 10%有意

のみだった。

正答率は2番目に高いが、カイ2乗検定の結果でも差は見られなかった。これは「私メッセージ」は文章中に変化をつけるものであり、実験の短いシナリオでは差が見られなかったと考えられる。

(2) 個人的体験

「個人的体験」とは「質問に関連した自らの体験談を述べるクッション文」である。

「何も無し」と有意差が得られた項目は多く、「9.住民との信頼関係を築こうとしている.」、「11.親しみやすい感じだ.」、「16.事務的な感じだ.」の3項目は行政担当者の印象が良いことを示した項目である。そして、「19.担当者の応答を意欲的に聞いた.」が向上したため、「個人的体験」は行政担当者の印象が良く、市民が応答に対し意欲的になったといえる。

また、「何も無し」とのカイ2乗検定では、唯一有意差が得られ理解度が高かった。よって、本研究の手法の方向性である、行政担当者の印象の良さが応答への「聞きたいという意欲」に繋がり、理解度が上昇した手法であると考えられる。また、その他に「6.担当者が説明（応答）に慣れている.」、「24.わかりにくい専門用語がある.」で有意差が得られた。これは、体験談を述べる行政担当者に対し、市民が身近に感じたため全体的に親しみやすく好意的な印象を抱いたものと考えられる。そのため、同じクッション文の中でも唯一理解度が向上したものと考えられる。

(3) 称賛的共感

「称賛的共感」とは「質問を褒めるように共感するクッション文」である。

「個人的体験」同様、「9.住民との信頼関係を築こうとしている.」、「11.親しみやすい感じだ.」、「16.事務的な感じだ.」の3項目で「何も無し」と有意差が得られた。これらは行政担当者の印象が良いことを示している。方法が異なるものの「称賛的共感」と「個人的体験」はいずれも質問者に対し共感するものである。そのため、共感作用は行政担当者の印象を良くする効果があると考えられる。しかし、「7.内容が簡潔にまとまっている.」では「私メッセージ」同様、「何も無し」と比べ簡潔でないということがわかった。

また、カイ2乗検定では有意差は無いが、正答率は「何も無し」より低下しているため、簡潔でないことが影響したと考えられる。また、「19.担当者の応答を意欲的に聞いた.」では、有意差は無いが「個人的体験」に次いで高い値である。よって、行政担当者の印象が良いものの、簡潔さが欠落したことで理

解には結びつきにくかったと考えられる。

(4) 自信

「自信」とは「計画案に自信があることを述べるクッション文」である。

「個人的体験」や「称賛的共感」と同様に、「9.住民との信頼関係を築こうとしている.」で有意な差が得られた。「何も無し」と有意差が得られた項目は少ないものの、平均値から行政担当者の印象は良かった。しかしながら、行政担当者の自信が裏目に出てしまい、「22.良い事ばかり強調してくる.」が高い評価となった。また、カイ2乗検定の結果から有意差は得られなかったが、正答率は最も低い結果となった。「26. 応答の内容を十分に理解できた.」で「個人的体験」が3.78で、「自信」は3.79と差のない値であった。よって、被験者は「個人的体験」並に、応答内容を理解できた気持ちになっているが、最も正答率が低い。このことは「8. 説得力のある応答だ.」で最も高い平均値3.42を得ていたことから、被験者が説得されたのではないかと考えられる。被験者は行政の自信に説得され、応答の内容を理解した気持ちになったと考える。よって「自信」は説明手法として上手に見える傾向にあるが、理解に結び付かず質疑応答に適しているとは言えないと考えられる。

(5) 注意喚起

「注意喚起」とは「市民の注意を引き付けるクッション文」である。

「13.質問者の意見を積極的に取り込もうとする、意思が見られる.」、「18. 良い地域を作ろうとしている意思が伝わる内容だ.」で「何も無し」よりも低い結果が得られ、行政担当者の印象は悪かった。また、「3.聞き取りやすい速度で話している.」、「7.内容が簡潔にまとまっている.」も「何も無し」より低くなってしまった。しかし、正答率は有意ではないものの「何も無し」より高い結果であった。

そもそも「注意喚起」は、学校の授業風景から発想を得ている。生徒の注意力が散漫な時、教師が「試験に出る」と言って、注意喚起をする。それにより一時的に学習意欲は向上するのだが、それは試験に対する不安が原因であると考えられる。生徒は少しでも不安を軽くするために学習意欲を向上させるに過ぎない。つまり、教師が生徒の不安を刺激することで、生徒は「よく理解しないとならない」と考える。それは試験という圧力に押され、「もし悪い成績をとってしまったら」という恐怖心が駆り立てているものであると考えられる。

本実験でも「注意喚起」が被験者に対し、「よく聞

表-3 応答内容を確認する問題の正答率の比較

	何も無し	私メッセージ	個人的体験	称賛的共感	自信	注意喚起
正答率	58.3%	69.4%	76.3%	55.6%	50.0%	65.0%
χ^2 値		1.93	5.46	0.113	1.03	0.714
P 値		0.165	0.0195 **	-0.736	-0.309	0.398

** : 5%有意

かねばならない」という圧力を感じさせていたのかもしれない。そのように考えると行政担当者に悪い印象を持ったものと考えられる。

なお、唯一「注意喚起」が「29.実際の説明会に参加してみたいと思った。」で有意差があり、高い値をとった。これは実験の行政担当者の印象の悪さが、実際の事業説明会に対して不信感を与えたため、逆に参加意欲を与えたのではないかと考えた。

以上から、「注意喚起」は理解度は高いものの、行政担当者の印象が下がり市民に不信感を与えてしまうと考えられるため質疑応答に適しているとは言えない。

5. おわりに

本研究は、交通基盤整備のPIプロセスにおける事業説明会の質疑応答時に、行政担当者はどのように話したらその応答や印象がよいと評価されるのか調べた。筆者らが考案した発話スタイルは、行政を主語とする話し方である「私メッセージ」と、簡単で様々な1-2文を挿入する「クッション文」である。これらの発話スタイルを取り入れた応答文を5種類製作し、被験者に評価させた。

その結果、クッション文のうち「個人的体験」が最も良いという結果が得られた。これはクッション文という1文入れるだけの「簡単さ」と、体験談を述べることで市民に身近さを与えたり質問者に共感さ

せたりすることから、行政担当者の印象が良く、応答への「聞きたいという意欲」に繋がり事業の理解へ結びつくためであろう。

また、「称賛的共感」のように、行政担当者の印象が良いだけでは事業内容の理解に結び付かず、簡潔さや、「個人的体験」のような応答自体に簡単な印象を与えることが必要であると考えられる。ただし、「個人的体験」と「称賛的共感」に共通する「共感」という作用は行政担当者の印象を良くするうえで必要であると考えられる。

本実験では、架空都市の事業説明会を想定し行った。被験者を架空都市の住民として自覚させるよう努めたが、再現性は今後の課題である。これについては被験者の個人属性を変化させることや、実際の事業説明会にて実験を行い比較していきたい。

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, No1, pp.229-238, 2009.
- 2) 寺部慎太郎: 事業説明会における応答時の言語的要因分析, 都市計画論文集, Vol.52, No.3, pp788-793, 2017.
- 3) トマス・ゴードン: 教師学—効果的な教師=生徒関係の確立, pp117-144, 小学館, 1985.

(2018. 4. 27 受付)

SPEECH STYLE OF PUBLIC OFFICIALS IN QUESTION AND ANSWER SESSION AT PUBLIC MEETING

Sorai MIZUTANI, Shintaro TERABE, Hideki YAGINUMA, Nan KANG,
and Kosuke TANAKA

Various communication methods have been introduced in the public involvement process of infrastructure planning project. We often struggle to build relationships and communicate with citizens in public meeting. In this study, we consider a method that improves the impression of the public officials and leads to an understanding of response contents. We developed "I message" and "cushion sentence". These methods were verified by experiments simulating a question and answer session of public meeting. The "personal experience" which is one of the cushion sentences gained higher evaluation than the other method.