

神門通り整備事業における合意形成手法について

島根県土木部河川課	正会員	○佐々木 洋	出雲県土整備事務所	非会員	竹原 正友
松江県土整備事務所	非会員	西村 成人	同左	非会員	藤原 敏弘
(株) バイタルリード	正会員	森山 昌幸	同左	正会員	古川のり子

1. はじめに

出雲大社のメイン参詣道となる神門通りは、門前にふさわしい風格とにぎわい・活気のある通りとしての再生をめざして整備が進められた。当該路線は、観光客が安全にまち歩きを楽しむ機能と地域住民の生活道路としての機能を両立させる必要があり、シェアド・スペース（共有空間）としての整備が計画された。

当該道路の整備期間中と整備完了後におけるステークホルダーとして、①観光の魅力が低下する整備中に来訪する観光客、②整備中に売上減少が懸念される沿道店舗、③整備後に自動車交通機能が低下する沿道住民があげられた。本事業では、これらステークホルダーの合意を形成し、円滑に事業を進捗するために、計画段階から整備期間中を通じた各種コミュニケーション手法による取り組みを行った。

本稿では、事業の進捗に応じて取り組んだ合意形成のためのコミュニケーション手法を列举し、その効果を検証する。

2. 事業進捗に応じたコミュニケーション手法

H21年に住民アンケートを実施した結果、これまでの現道幅員12mを16mに拡幅する計画ではなく、現道幅員による整備を要望する意向が大半であった。これを受けて、幅員12mで観光客と生活交通を共存する道路整備を実施する必要性が生じた。このような事業を進めるに当たっては、①道路計画策定時、②道路デザイン計画時、③道路整備期間中の3時点における合意形成プロセスを実施した。

①道路計画策定時

道路計画策定時には、沿道住民の生活交通のサービス水準の低下を伴わざるを得ない整備手法に対する合意形成が不可欠であった。この時点でのコミュニケーション手法としての取り組みは、以下に示すとおりである。

- 1) 住民ワークショップによる計画策定
- 2) ニュースレター配信
- 3) 社会実験の実施
- 4) 大型車の一方向通行自主規制

②道路デザイン計画時

道路デザイン計画時においても、道路計画策定時と同様に沿道住民の合意形成を図るための取り組みを行う必要があった。デザイン計画段階でのコミュニケーション手法は、以下のとおりである。

- 1) 住民ワークショップによるデザイン検討
- 2) ニュースレター配信
- 3) 継続的な現地オープンハウス
- 4) 大型車の一方向通行自主規制

③道路整備期間中

道路整備期間中では、観光客に対する取り組みと沿道店舗や住民に対する取り組みを行った。観光客に対しては、観光の魅力低下を防ぐとともに向けた取り組みが必要であった。沿道店舗や住民に対しても、工事期間中の交通規制、振動、騒音、観光客の来店のしにくさなどに対して合意形成を図る必要があった。道路整備期間中におけるコミュニケーション手法は、以下のとおりである。

- 1) 継続的な現地オープンハウス
- 2) ニュースレター（工事かわら版）
- 3) 石畳メッセージ記入イベント
- 4) コミュニケーション・アンケート
- 5) 大型車の一方向通行自主規制
- 6) 広域の経路誘導

3. 道路計画策定時におけるコミュニケーション

①住民ワークショップによる計画策定

道路計画策定における合意形成プロセスは、道路構造に関しては、はじめに交通部会による専門的な見地からの検討を行い、その検討結果である複数代替案を

住民ワークショップで議論をした。ワークショップによる議論の結果から、概ねの計画案が抽出された。結果として、「シェアド・スペース（共有空間）」としての整備が計画された。

また、道路景観整備と沿道建築物の修景助成制度では、景観部会による議論で基本的な考え方を整理した上で、住民ワークショップにより議論を行い、その結果を受けて道路景観整備の基本計画を策定した。また、沿道建築物の修景助成制度は、本事業のワークショップ結果を受けて、出雲市の事業として別途委員会による制度の構築を行った。

②ニューズレター

各ワークショップ及び社会実験後と最終成果報告時にニューズレターを発行し、参加者以外の住民への周知を図るものとした。さらに、ニューズレターに簡易アンケートを添付して、幅広く意見等を収集するものとした。

③社会実験の実施

本社会実験は、車道幅員を 5m に縮小し、歩道と車道を明確に分離しない構造について、実際の幅員を体験してもらい、その安全性などを評価するとともに、沿道地区住民の合意形成を図ることを目的に実施した。

社会実験中に、沿道住民と観光客を対象としたアンケート、沿道住民を戸別に訪問したヒアリング調査を実施した。観光客からは、道路構造について高い評価が得られたが、沿道住民からは大型車離合時の安全性を指摘する意見も見られた。

④大型車の一方向通行自主規制

上記の大型車離合を少なくするために、観光バスを中心とした大型車の北進一方向通行の自主規制を行った。具体的には、自主規制のお願いを全国の旅行会社、各県のバス協会などに書面で通知を行った。

4. 道路デザイン計画時におけるコミュニケーション

①住民ワークショップによるデザイン検討

神門通りの最終的な道路デザインについて検討するため、道路整備計画と同様な住民ワークショップを計 3 回開催した。特に、石畳と照明については現地見試し（原寸模型の確認）も行うことで、完成イメージを



写真 1 WS における現地見試し状況

伝えて議論を行った。

また、その結果は毎回ニューズレターで配信した。

②継続的な現地オープンハウス（道づくり PR 館）

道路整備期間中に、空き店舗を活用して道路整備の PR と観光案内機能を有する神門通り PR 館を開設した。県土整備事務所と出雲市観光部署が連携し、常時 2 名のナビゲーターが運営を行うことで、道づくりの PR や地域住民・沿道店舗と行政との橋渡しとしての役割を果たした。また、観光案内機能としても非常に評価が高く、現在は出雲市観光協会の神門通りおもてなし



写真 2 神門通り PR 館運営状況

ステーションとして引き継いでいる。

また、整備期間中においては、工事情報の発信拠点や現地での苦情収集などの役割を果たした。

5. 道路整備期間中におけるコミュニケーション

①ニューズレター（工事かわら版）

道路整備期間中には、毎月「工事かわら版」を発行して当該月の工事のトピックを紹介するとともに、交通規制や工事スケジュールを周知した。また、かわら版には、県土整備担当者の似顔絵を掲載して、住民に顔が見えるように配慮した。

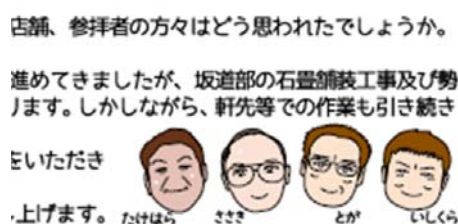


図1 工事かわら版の担当者似顔絵

②石畳メッセージ記入イベント

石畳工事にあわせ、地域住民・観光客に石材（裏面）へ自由にメッセージを記入してもらうイベントを開催した（述べ3000人参加）。



写真3 石畳に残す100年のメッセージ実施状況

③観光モビリティ・マネジメント

出雲大社から離れた駐車場利用を促進するとともに、神門通りのまち歩き観光を促進するために、モビリティ・マネジメントの手法の一つであるコミュニケーション・アンケート（以下CA）を実施した。

④広域の経路誘導

工事期間中は、交互片側通行を行うため、観光交通の流入をできるだけ少なくする必要があった。そのため、ちらしと現地看板によって、観光交通のアクセス経路を広域的に誘導することができた。

6. コミュニケーション手法の効果

当該事業では、様々なコミュニケーション手法を用いて、円滑な事業進捗と工事期間中の観光地の魅力低減を少なくすることに配慮した。

ここでは、「神門通りPR館」と「観光MM」の効果を具体的に記述する。

① 神門通りPR館の効果

神門通りPR館は、現地における継続的なオープンハウスとして、ナビゲーターによる高い水準の接遇と観光情報提供を行った。その結果として得られた効果を以下に列举する。

1) 観光客への情報提供効果

当該事業では、工事期間中でも観光地としての魅力を失わずに、観光客の満足度を高める必要があった。その対応として、通常の観光案内所のようにカウンターで待つのではなく、積極的に外に出かけて資料を配布、あるいは声掛けを行った。また、観光の資料を常に補充しておき、最新の情報を提供することで、観光客の満足度向上に大きく寄与した。

2) 行政との連携効果

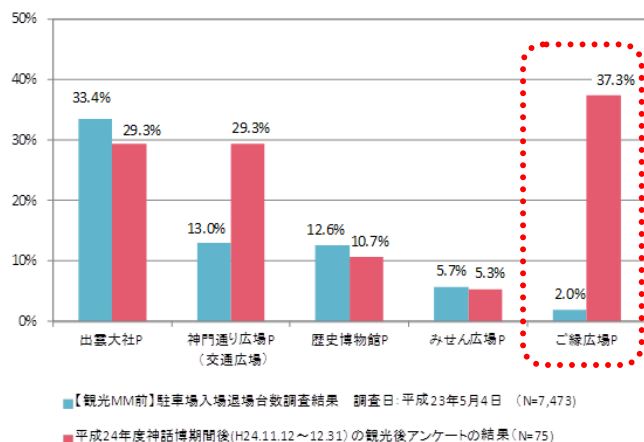
現場の最前線で地域住民の意向・苦情や観光客のニーズを把握し、行政等に伝えることで速やかな対応や魅力向上策を行う必要があった。その対応として、毎日の日報を工夫して、様々なニーズを把握できるように多くの関係者に日報を配信した。このことで、道路整備・観光行政ともに、現地での動きを常時把握することが可能となり、様々な対応を速やかに取ることができた。

② 観光MMの効果

出雲大社から離れた駐車場利用と神門通りまち歩き観光促進の動機づけパンフレットにCAを添付し、アクセス経路や宿泊施設等で配布した。回答はPR館等の引換所に持ち込むことで、周辺店舗で利用できるクーポン券を配布した。その効果を以下に示す。

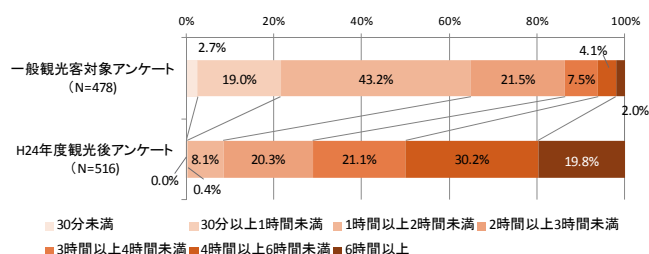
1) 駐車場選択の効果

CA 回答者は、出雲大社から離れた駐車場利用が多くなった。



2) 滞在時間の増加

CA 回答者は、出雲大社での滞在時間が増加した。



3) 周辺観光スポットへの立ち寄り

CA 回答者は、周辺観光スポットへの立ち寄りが増加した。

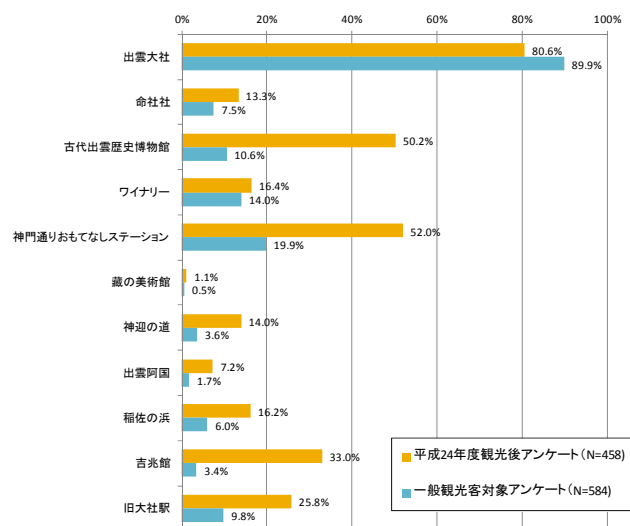


写真4 完成した神門通りの状況（全景）



写真5 完成した神門通りの状況（坂道部）

7. おわりに

神門通り整備事業は、平成21年の住民へのアンケート調査からはじまり、現道幅員での整備意向に対応した整備計画を策定した。平成22年にWSによる道路整備計画、平成23年のデザインWS・電線類地中化工事着手、平成24年5月石畳工事着手、同7月暫定完了、同11月工事再開、平成25年3月工事完了と非常に短期間で実施したものである。本稿では、円滑な事業進捗のために実施したコミュニケーション手法を整理した。このような様々な手法を多くの関係主体との連携によって推進したことによって、出雲大社大遷宮に向けた当初予定どおりの工期で完成することができた。