

モニタリングによる利用者ニーズの把握と口コミ による広報戦略～岐阜国道女性モニター～

国土交通省中部地方整備局 石橋 聡*1

国土交通省は、国民生活や社会経済活動に密着した行政を担っている。民間企業のアンケート調査(N=2000人)によると、国土交通省の発信する情報の信頼度は、信頼できると答えた人は13%であるのに対し、信頼できないと答えた人は49%であった¹⁾。国民の満足と信頼を得るためには、どうしたらよいのだろうか。今日、社会的合意形成を得るために様々な試みが行われている。これらは、パブリックアクセプタンスと呼ばれ、人々に影響を与えるような問題について理解され、認めてもらうということを目的としている。これらを通じて社会的合意形成を得るためには、まずパブリックアンダースタンディングを積極的に行わなければならない。また、社会が高度化し、人々の価値観も多様化する中、その実情に応じた地域のニーズを把握し、きめ細かな対応をすることが、満足と信頼を得ることにつながるのではないだろうか。そして女性の感性をとりこむことで、魅力ある道づくりをしていきたい。そこで岐阜国道事務所では、女性を対象にしたモニタリングの手法によりユーザーの声の把握とパブリックアンダースタンディングの場を提供することとした。

【キーワード】女性の感性を生かした地域づくり、パブリックアンダースタンディング
コミュニケーション、アカウンタビリティ

1. 女性モニターの概要

(1) モニタリングによるニーズ把握

行政計画への市民参加が叫ばれている今日、社会的合意形成を得るために様々な試みが行われている。これらは次に挙げる3つに分類される。パブリックアンダースタンディング【PU】、パブリックインボルブメント【PI】、パブリックコンセンサス【PC】である。これらが相互に一体的に運用されることで、市民参画が図られることとなるが、PUを積極的に行わなければ国民の理解は得られない。

また、社会が高度化し、人々の価値観も多様化する中、その実情に応じた地域のニーズを把握し、きめ細かな対応をすることが、満足と信頼を得ることにつながるのではないだろうか。

そこで岐阜国道事務所では、モニタリングの手法を用いることにより、PUの場の提供と地域のニーズを把握することとした。モニターの募集に当たって

は、管内を4つのエリアに分け、女性のみ全40人とする。委嘱期間は一年間とし、活動内容は画像レポートの投稿、エリア会議(年2回)のほか、現場見学やアンケートの実施である。また、岐阜国道事務所が実施する各種委員会でも委員としてユーザーの視点から発言頂いた。モニターの募集では、1年目は40名の募集に対し250名、2年目は20名の募集に対し267名の応募があった。また、応募時に寄せられた意見では、道路行政に求めるものとして「歩行者・自転車への配慮」「美しい景観や自然環境への配慮」などが多く見られた。会議では、このようなことをはじめとして、特に女性の視点、生活者の視点からの意見を伺う。またモニターから意見交換したいテーマについての要望があれば、積極的に取り上げる。

(2) 女性にすることの意味

このモニタリングを『岐阜国道女性モニター』と

*1 岐阜国道事務所 調査課 058-271-9815

名付け、ターゲットを女性に限定している。これまでの対話活動は、財界等組織の代表の方々との意見交換が主となり、結果として男性中心になってしまいう傾向があった。また、話題も地域の活力や利便性というジャンルに偏りがちであった。女性モニターには、暮らし、安全、環境の話題に対して関心を深め、地域や家族を巻き込んで、魅力あるまちづくりにつなげる役割を期待している。

また、女性モニター制度が地域のコミュニケーションの一環となることも期待している。モニターの年齢層は、20代前半から60代後半までの幅広い年齢層で構成されている。年齢構成は応募者の年齢比率にほぼ準じて選考しており、特に30代の興味が高い(図-1)。民間企業のアンケート調査(N=600人)によれば、「口コミをしたいと思うことがある」又は「口コミ情報に関心がある」と答えた人は、20代から50代の女性が多い⁵⁾。口コミによって、地域の意見がモニターを通じて行政に発せられるとともに、行政の情報がモニターを通じて地域へ伝えられるなど、女性モニターは、行政と住民とを結ぶインタラクティブなメッセンジャーともなりうる。

2. 女性モニターの仕事

(1) 画像レポート

画像レポートとは、モニターが道路について、日頃感じたことや気づいたことを、デジタルカメラで撮影した画像とともに岐阜県国道ホームページのモニター掲示板へ投稿するものである。投稿記事は、岐阜県国道のコメントを付記した上でホームページへ掲載する。投稿できるのはモニターのみだが、閲覧は誰でも可能である。

モニターの募集に当たっては、インターネットを利用できる環境にある方に限った。これは、ホームページを通じて随時にかつ気軽に投稿できるようなコミュニケーションツールを用いることで、モニターの「聞きたい」「言いたい」という欲求を満たすとともに、行政としては、会議では特定のテーマに限られてしまう地域の声を多様な観点から知る術ともなる。また、ホームページを閲覧した読者に「教えたい」という能動的意志が働くことにより、口コミが行われるようになる。この場合、女性モニターと口コミを行う人が一致する必要はなく、モニター

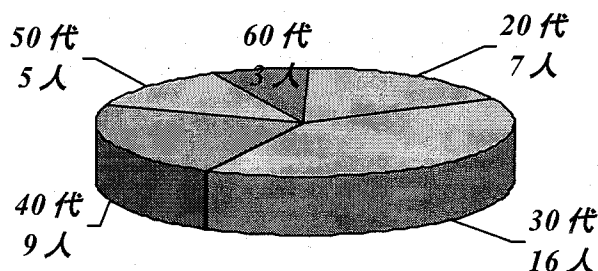


図-1 モニターの年齢構成 全40人

の回答に誠実に答えることで、ホームページを閲覧した人にも影響を与えることができる。また、画像レポートにかかるコストはホームページ作成にかかる初期投資のみであり、経済性に優れている。

(2) 投稿例

モニターが画像レポートへ投稿した一例を紹介する。

場所：瑞穂市・国道21号穂積大橋側道

内容：穂積大橋の下に車が通り抜ける道があり、地元の人々が頻繁に利用しています。橋の両側に自転車を通る道もあり、岐阜市側へ自転車で行く高校生や子供たちが利用しています。

問題は、南側は急な坂道となっていて、自転車に乗ったままスピードを出して止まらずに車道を横切っていく人を見かけます。自転車からの視界はいいのですが、自動車からは確認箇所が多くカーブミラーのため見にくい状態です。良く通る車の人は自転車とぶつかることを知っていますので、自転車が通る手前で停止して確認をしますが、前の長い車の場合にははみ出して停車することもあり、ときどきぶつかっています。停車して車の通過を待っていると、傘をさした高校生が勢いよく走り降りてきて止めることができずぶつかってしまったこともあります。

停止線を自動車側も自転車側もわかるように入れてほしいですし、自転車側にも一旦停止マークか標識を付けてほしいものです。

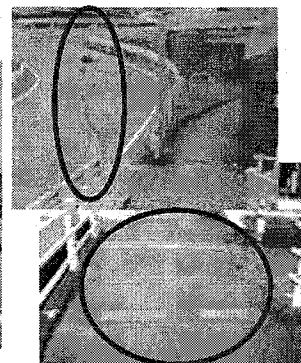
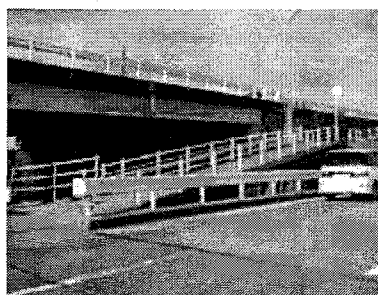


図-2 画像レポート投稿箇所

(左:該当箇所 右:対処後 注意喚起の看板設置)

モニターからの指摘に対し、速やかに対処を行った。該当箇所は、歩道と側道の取り付け部であることや、大きな事故にはなっていないことなどから、顕在化していなかった。対処後には、自転車の一時停止が見られ、事故が減ったという投稿をいただいている。その他所管外の投稿があった場合、岐阜国道事務所から該当の部署に回答の作成をお願いし、必ず回答の掲載を行っている。この事例のように、投稿において誠実に回答をし、可能な限り対応することで、行政の姿勢を伝えるとともに説明責任を果たすことができる。また、回答は施策や行政の意思を伝える場として活用することもできる

(3)投稿の傾向

画像レポートは、初年度のノルマとして最低1件の投稿を義務づけたが、投稿は一年間で95件、一人あたり2.4件あった。投稿された方も回答を今か今かと待っており、こちらの回答が遅くなるとモニターから投稿されているか確認がくるほどであった。投稿の内訳を見てみると、岐阜国道管轄の案件は約半数である(図-3)。また、内容については交通安全に関することがもっとも多く、生活に密着した投稿であることが伺える(図-4)。

3. モニターの意識変化

多くのモニターが、会議の発言やアンケート結果を通じて、モニターをすることで道路に対する意識が変化したことを挙げている。「道路をよくするにはと考えるようになった」、「よりよい道路づくりに参加しているという積極的な気持ちをもてる」、「安全について考えるようになった」、「国道事務所の役割がわかった」という発言だけでなく、これらを家族や友人に話すようになったとも発言している。これらは、モニターに選ばれたことにより、道路について行政(国)に対して発言するという機会を与えられ、そのためにもっと道路を知ろうと意識をしたことによる、モニター自身の意識の変化だと推測される。また、このように意識することにより、口コミによる情報伝達が期待できるようになる。これによりモニターは、道路行政に対する理解者であると同時に、批判者にもなりうるが、このような人たちを増やしていくことが、これからの道路行政に

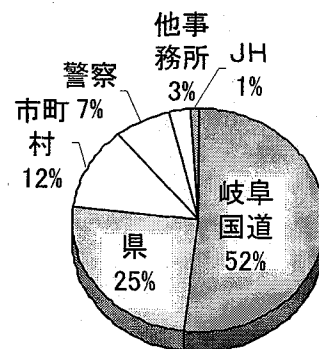


図-3 管理者別投稿内訳

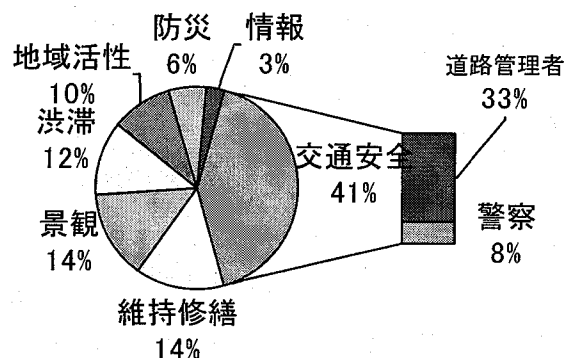


図-4 内容別投稿内訳

にとって重要である。

4. 今後に向けて

「画像レポート」は一般の方々の感覚やニーズを知る手だてとして有効であるが、1年間モニターを行う上で、モニターのレベルアップを図ることが重要である。これには、現場見学会や会議において関心を高め、また未実施ではあるが、特定の投稿テーマの投稿等を通じて、目的や課題をしっかりと認識し知識を深めていく必要がある。

平成16年度モニターに対し、一年間の状況を踏まえ次年度も続けるかの意志確認を行った結果、モニターの半数以上の25名が続けたいという意欲を見せた。また、画像レポートのみという条件付きの継続を含めると約8割にあたる31名が続けたいと答えた。岐阜国道事務所が行ったインターネットによるアンケート(N=300人(モニター除く無作為抽出)+モニター40人 2005.3)によると、一般回答の62%が「道路行政に対する意見を言える場を増やしてほしい」と考えており、76.4%の方が「地域住民の意見を反映させる仕組みを充実させてほしい」と答えている。これに対し、モニターはそれぞれ72.8%と86.5%の方がそう思うと答えた。一般の方々も、行政に対して

意見を言いたいという意識が高いという結果が得られたが、モニターは一年間のモニター期間を通じ、自分たちの意見が道路行政に反映されうることによる充足感を感じ、選ばれたという使命感の表れが継続意志やアンケートでの結果に表れたのではないだろう。モニターに応募するという行動を起こす時点でこのような意識が高いこともあるだろう。また、アンケートでは「道路広報に対し必要と思われる内容は、ある程度の予算を使って伝えていくべきである」という質問に対し一般回答で 58.6%がそう思うと答えており、今まで以上にきめ細かい情報発信が必要だと考えられる。

モニターと向き合うこと、モニターのどのような投稿に対しても、必ず行政側の意見を返すという姿勢は、アカウンタビリティを果たすという点での訓練ともなる。このモニタリング手法では、投稿に対し回答を行うため、常に情報の発信は受動的となるが、行政の広報だけでは補えない情報のニーズを補完するものとしては有効である。また、情報のニーズを把握するためにはモニターの数、対象を広げ、幅広い視点を増やす必要がある。

4. 結び

女性モニターには「みち」を通して「ひと」と「行政」をつなぐ役割を期待している。仕事を持つ女性、社会活動に参画する女性が増えている。これまでのような男性主体の道づくりではなく、女性の感性や視点をもっと大事にすることによって、今後の道づくりに、新しい可能性を見いだせるのではない

だろうか。アンケート調査の中で、「岐阜国道事務所の発信する道路広報は信頼できるか」の質問に対し、一般回答は 43.4%にそう思うと答えて頂いたが、モニターには 88.2%の方にそう



思うと答えて頂くことができた。それ以上に、一般回答で 12.4%あった信頼できないという回答が、モニターは 0%であったことに、この岐阜国道女性モニターという制度に成果が得られていると考えている。私たちとは違った目を見た意見に耳を傾けることで、信頼と満足の得られる地域づくり、道づくりの参考にしていきたい。

【参考文献】

- 1) (株)ノルド社会研究所 HP「メディアレピュテーション調査—全国 2000 人による情報源の信頼度調査」(2004.10) <http://www.nord-ise.com/>
- 2) 大槻陽一 加藤鎌次『販売促進入門』日本能率協会マネジメントセンター(1999.7)
- 3) 古賀誠『女性の声が「みち」をひらく』中央公論事業出版(2004.10)
- 4) 土橋幸夫『広報 Q&A50』社団法人 建設広報協議会(2003.3)
- 5) 中島正之 鈴木司 吉松徹郎『くちコミマーケティング』日本能率協会マネジメントセンター(2003.6) pp.52-53
- 6) (株)三菱総合研究所 HP <http://www.mri.co.jp/>
- 7) 三井情報開発(株) HP <http://www.mki.co.jp/>

GRASPING OF THE USER NEEDS BY THE MONITORING AND PUBLIC INFORMATION STRATEGY BY THE WORD OF MOUTH

Satoshi ISHIBASHI

The Ministry of Land, Infrastructure and Transport is the administration which stuck to the national life and the society economic activities. According to the questionnaire investigation of the private enterprise, it faces though the person who answered that the reliability of the information was trustworthy is 13%, the person who answered that it wasn't trustworthy is 49%. What should I do to get national satisfaction and trust? Today, various trials are being done to get social agreement formation. These are called public acceptance. If it is understood and it wants it recognized about the problem which influences the people, you must do public understanding actively first. If you grasp needs of the area and it copes with it neatly, you are connected with satisfaction and trust from the inhabitants. And we want to take the charming way where woman's sensitivity was adopted. We tried this and grasping of the information needs by the women's monitor.