

# ウェブ上の議論とファシリテーション

—COLLAGREEを事例として—

秀島 栄三

名古屋工業大学大学院教授

## 政策形成の現状と可能性

筆者はよく自治体の委員会、審議会に参加する。会議の方式はたえず変化してきており、とりわけ市民がより参加できるようにするためにパブリックコメント、タウンミーティング、委員公募などの手法が編み出されてきた。しかしながらパブコメについては投稿に役所が応答すれば終わり、セレモニーに過ぎなくなるといった批判が、タウンミーティングについてはしばしば陳情の場に成り下がるといった問題が生じる。近年、少人数でグループをつくって議論するワークショップもよく行われるようになった。導かれる結論は有益で、参加者の満足感も高まるが、人数の制約が大きく、かつ複数のグループから結論が出された場合にそれらを政策形成にどう活かすかという段階で問題が生じる。他方で、これらの展開がますます充実していくと議会は何のために存在するのかということになりかねない。

### ひでしま えいぞう

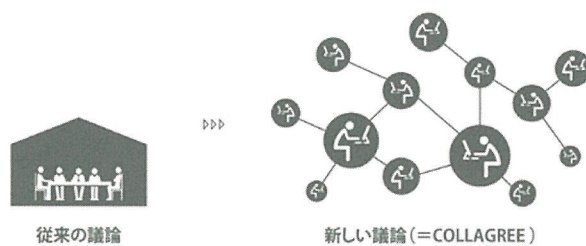
京都大学大学院工学研究科修士課程修了。博士（工学）。専門分野は、土木計画学。京都大学助手、名古屋工業大学講師、JICA ブラジル都市交通人材開発プロジェクトチーフアドバイザー、名古屋工業大学助教授を経て、2012年より現職。

著書に『防災の経済分析』（2005年、勁草書房）、『土木と景観—風景のためのデザインとマネジメント』（2007年、学芸出版社）、『環境計画—制度・政策・マネジメント』（2008年、共立出版）など。

委員会、審議会のあり方、そして市民や議会との関わり合いについては、世論に即応的に対処するのではなく、集団でのコトの進め方、専門性の引き出し方など多方面から深く考察する余地がある。考察する主体は行政だけではない。そもそも私たち有権者の問題である。

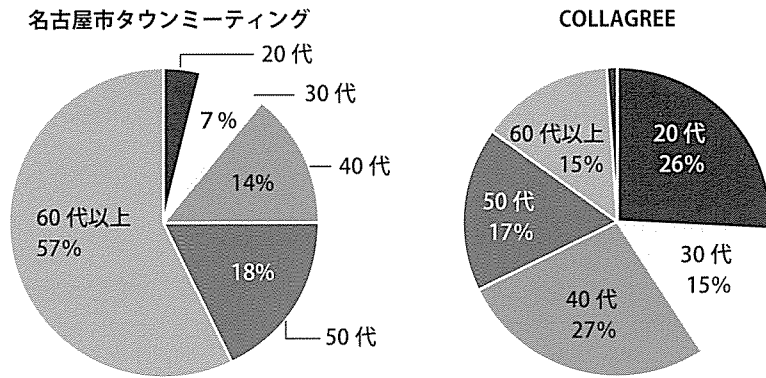
いわゆる「政治的無関心」も相まって若者の政策形成への参加の度合いが著しく低い。例えば防災・減災の施策というものは、一部の市民だけが関わるのでは実効性が上がらない。市民に地域や社会のあらゆることに関心を持ってくださいと言っても難しいが、それぞれに敷居を下げる努力や工夫はまだまだできるだろう。そうした中で期待されるのがインターネットの活用である。（ワールド・ワイド・）ウェブ、電子メール、スマートフォンのアプリなど既に多くのインターネット・サービスに私たちは馴染んでいる。しかも政策形成の場に出てこない若者や子育てなどで外出が難しい層ほど活用していると言える。

図1 COLLAGREEの概念図



(出所) 伊藤孝紀 (2015)。

図2 名古屋市におけるタウンミーティングとCOLLAGREEの参加者年代割合



(出所) 伊藤孝紀 (2015)。

2010年、国立大学法人名古屋工業大学の伊藤孝行（情報工学）、伊藤孝紀（建築・デザイン）、筆者（土木計画学）らは、情報工学、デザイン学、社会計画の実践的研究を融合させ、社会的な合理性を保ちつつ、より創造的であり、広域かつ大規模な意見の発出を対象とした合意形成支援手法の確立を目指して研究プロジェクトをスタートさせた。ワークショップに見るような実空間と時間の共有がなくても、ウェブを利用することで時空的制約を減少させ、離れた場所にいる人々が好きな時間に議論に参加できることを期待した。

## COLLAGREEによるインターネットタウンミーティング

上に述べたようにウェブ上で議論を行えるシステムを開発し、これを「COLLAGREE（コラグリー）」と名付けた。ある集団の（collective）意見が、協力する（collaborate）ことによって、一つの合意へ（agree）と導くことを意図したネーミングである。

COLLAGREEでは、TwitterやFacebookなど情報共有できるソーシャルネットワークサービス（SNS）のように、政策や計画をデザインする上で重要となる意見やアイデアを気軽に書き込むことができ、自由な議論が行われながら、その議論を一つのカタチに集約する（図1）。これまで実際の都市や企業内で議論を行う場としてこのシステムを用いた社会実験を行ってきている。その詳細は参考文献1)に記載されている。本稿では、文献1)に沿って自治体の総合計画の策定過程に適用した

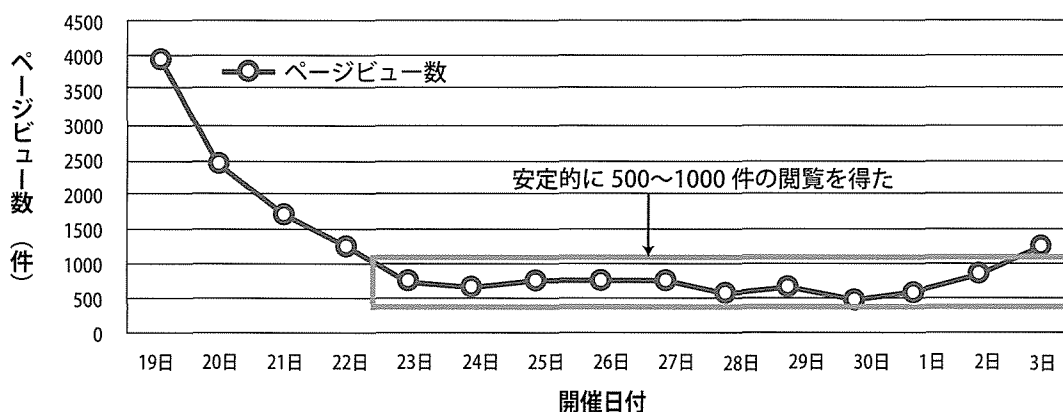
事例を簡単に紹介する。

2013年に、不特定多数の市民意見を対象とした実験として、名古屋市役所との共催による社会実験を実施し、ウェブ上での大規模議論支援におけるファシリテーションの必要性とファシリテーション支援機能の有用性を検証した。議論の対象は「名古屋市総合計画2018」であり、その策定における市民意見を直接的に集約する「インターネット版タウンミーティング」として位置づけられた。実施期間は、2013年11月19日（火）午後12時から12月3日（火）午後12時とした。議論テーマは、「名古屋市総合計画2018」で掲げられた4つのテーマ、「人権が尊重され、誰もがいきいきすごせるまち」「災害に強く安心に暮らせるまち」「快適な都市環境と自然が調和するまち」「魅力と活力にあふれたまち」それぞれで議論する場を分けた。ファシリテータには、日本ファシリテーション協会に所属する専門家9名に協力いただいた。各テーマの議論に2～3名を配置することで、支援機能を用いた（非自動の）ファシリテーションを実装したこととなる。

従来から名古屋市が各区で開催してきた対面式のタウンミーティングでは、時間的制約などから大規模な議論が成立しているとは言い難く、また高齢者の参加比率が高いことも特徴であった。本社会実験では、20代、30代の割合が高く、若年層の意見を集めることに成功している点でも意義がある（図2）。

参加者は264人、意見投稿数1,151件、訪問数

図3 システム全体のページビュー数の推移



(出所) 伊藤孝紀 (2015)。

3,072件、ページビュー数18,466ビューといった多くの閲覧と投稿を得ており、本システムに一定の需要があったと言える。

15日間のページビュー数の推移を見ると、実験開始には4,000件以上、また24日以降も500～1000件の安定した閲覧を得ており、関心が下がっていない(図3)。さらに、テーマ別の投稿数の推移では、各日によりばらつきはあるものの、15日間にわたり投稿が続いており、各テーマで計200～300件の投稿が行われている(図4)。通常のタウンミーティングでは実現できない、時間にとらわれない議論が継続した。

従前のシステムから改良して、複数のテーマについて自由に意見を投稿できるよう、トップページ画面には、議論が行われている4テーマをサムネイルで表示した(図5)。参加者は4つのテーマを自由に選択してそれぞれの議論にいつでも参加することができる。

### ウェブ上の議論とファシリテーションに関する考察

上述の実験の結果、ファシリテーション機能については、参加者から有用であるという意見が72%、ファシリテーションが議論を推進したという評価が83%、意見集約についてファシリテータが必要だという意見が97%と高い評価を得た。他方、ファシリテータから見た評価でも、ファシリテーションが議論進行を促進したという評価が75%、意見の集約についてファシリテータが必要だという意見が

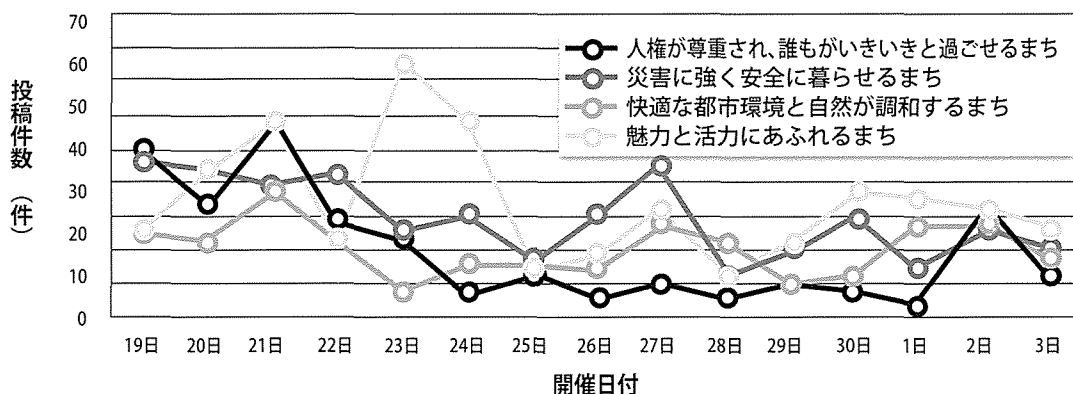
88%と高かった。その一方で、ファシリテーションの実行については、「実行しにくい」という回答が全体の88%を占めた。ウェブ上の不特定多数の大規模議論を相手にファシリテーションするということが必ずしも慣れたものではないことも一因と推察されるが、より利用しやすくすることがシステム上の課題となった。

また、「サイレント・マジョリティの声をいかに理解するかが、ファシリテータの主たる役割のため、発言しない人の動向を見られるシステムになったらよい」という意見もあった。意見集約に向けて案が固まってくる段階では、意見投稿を行わない参加者も含めた全体の同意や納得などを取得する機能の必要性も示された。

参加者による書き込みは時間的に集中して行われるものではなく、ファシリテータには延々と関わって頂くこととなる。あるいは関わらない時間があることを参加者に公言しておくこととなる。このことも含め、プロジェクトではファシリテーションの自動化ということもテーマとして浮かび上がった。どこでも地域にはたくさんの町内会がある。全ての町内会にファシリテーションの専門家を配置することはできない。完全なる自動化は無理にしても、専門ではない人がファシリテーションを実行する際に側面から支援する技術があればよいだろう。結論は明らかになっていないが、人間と人工知能のハイブリッド型のファシリテーションが妥当ではないかと個人的には考えている。

本実験では、ネガティブな対立が生じて議論が

図4 テーマ別投稿数の推移



(出所) 伊藤孝紀 (2015)。

荒れる、いわゆる「荒し」は生じていない。既往の電子討論システムは、しばしば「荒し」が原因となってサービス中止に追い込まれている。どのような条件の下、発生し、どのように対処するとよいか、課題の一つであるが、積極的に「荒し」を誘発するわけにもいかない。

## 今後の展望

本プロジェクトでは、上述のような政策形成だけでなくプロダクトデザインなども含め、あらゆる大規模な議論がウェブ上でどこまで果たせるかを明らかにしようとしている。換言すれば議論とそれを促進するファシリテーションは、社会の賛成・反対をまとめるためだけのものではなく、集団による創造という高次の文化的行為にとっても不可欠ということである。

2015年に科学技術振興機構CREST「エージェント技術に基づく大規模合意形成支援システムの創成」(代表：伊藤孝行)が採択され、これに吸収される形でプロジェクトは継続している。上述のファシリテーションの自動化や、議事録のリアルタイム要約など様々なテーマに挑戦しているところである。

ウェブを用いることで、副次的に、あらゆる発言が自動的にテキスト化されることの効用を得ることができる。高質な市民参加を追求する上で、参加者以外に議論を理解してもらうための要約の技術は重要である。口頭による会話よりも発言の冗長さ

図5 4つのテーマを分かりやすく選択できるトップ画面



(出所) 伊藤孝紀 (2015)。

が減じられ、要約作業が効率化する面もある。また、実験による豊富なデータから、議論の展開にはいくつかのパターンがあることがわかっている。例えばパターンの中には沈黙もまた意味をもっている。パターンがわかれば、それに応じたファシリテーションを考えることもできるだろう。口頭による議論との比較も有用と考えられる。そうしたことから、本研究で進めている実験がファシリテーションの理論化、効率化に繋がっていくことを期待している。■

### 《参考文献》

伊藤孝紀 (2015) 「COLLAGREE 合意形成を推進するシステム開発と可能性」『中部圏研究』No.193、中部圏社会経済研究所