

IT を活用した市民意見の収集・整理手法の検討

松田 悠平

地方自治体において、市民の意見を収集し、それを政策に反映させることは重要な課題である。地方自治体は市長への手紙やワークショップなど様々な方法で市民の意見を収集している。しかし、あるテーマに関して市民の意見を収集しようと試みるとき、ただ Web 上に回答フォームを設置しただけでは十分な回答数を得ることはできない、紙の回答用紙を配布する方法では配布や回答のデータ化にコストがかかる、調査票に柔軟性を持たせることができないといった課題がある。また、ワークショップにおいても参加するためのハードルの高さや得られた意見をどのように整理・分析するかといった課題がある。

さらに、市民の関心が高い話題であれば、多くの自由記述による意見が寄せられるが、自由記述の集約手法は技術を要するものが多く、集計には多くのコストがかかる。

既存の意見収集の研究では、モバイルアプリケーションを作成したものや、人が集まる空間に物理的なボタンを設置するものなどがあるが、モバイルアプリケーションはインストールしてもらうことが必要不可欠であったり、物理的なボタンでは、決められた選択肢に投票することしかできないため、自由な意見を収集することができなかつたりといった解決すべき課題が存在する。

そこで本研究では、市民意見の収集・整理を効率的に行うための手法を検討する。提案手法では、回答フォームへの入り口として QR コードを含むポスターを人々がその話題に対して関心をもつような場所に設置し、自由入力によって得られた回答をそれ以降選択肢として利用することで、市民の回答へのハードルを下げ、市民の考えを意見と理由に分けて入力することで、意見を構造化し、意見の整理の効率化を目指す。

本研究ではつくば市が BiVi つくばで開催したオープンハウスにて評価実験を行った。評価実験では、提案手法のほかに、手書き自由記述の意見記入表、Web 上の意見記入欄、白地図に付箋を貼る方式でも意見を収集した。

評価実験の結果、提案手法では Web からの回答より多くの意見を収集することができた。また、手書きの自由記述による回答と比較して、意見が構造化され、短くまとまっているため、手書きの記述をデータ化するコストを差し引いても、意見の整理作業にかかる負担を大きく減らすことができた。

(指導教員 森嶋厚行)