

標題 コロナ禍における権利者合意形成に向けた創意工夫

氏名（所属） 相澤 梢（昭和株式会社 開発事業部 市街地整備室）

0. はじめに

令和2年以降、新型コロナウイルスのまん延防止の観点から、多くの行政でイベントの開催や公共施設の貸し出しに人数や収容率等の制限が設けられ、権利者合意形成及び事業推進に欠かせない総会や役員会、勉強会、説明会等、多くの権利者が一堂に会する会合の開催が困難になった。

本稿では、人が集まらない状況下において総会等を開催するにあたり、説明動画を収めたDVDの配布、インターネット上での説明動画公開及び意向調査の実施、WEB会議システムの活用を行った事例を示し、それぞれの効果と課題について整理した。

1. 説明動画を収めたDVDの配布

A地区では、業務代行方式による組合土地区画整理事業の認可を目指し、事業化検討パートナーを募集している中でコロナ禍に突入した。パートナー選定にあたっては、応募企業が約200名の準備会員全員に対してプレゼンテーションを実施し、投票によりパートナー企業の選定を行う予定であったが、イベントの開催制限により、プレゼンテーションが開催できなくなった。

しかし、事業化に向けてパートナー選定を先延ばしにすることもできない状況であったことから、人数を制限し準備会役員で審査する案や、将来の総代候補者（地域の代表者）を選定し役員と総代候補者で審査する案等も検討したが、当初の「準備会員全員で審査する」という方針を踏まえ、提案書及びプレゼンテーション動画を収めたDVDを準備会員全員に郵送で配布し、審査を行うこととした。審査方法の変更については会員に事前に周知し、意見がある場合は意見書を提出していただく対応とした。

プレゼンテーションDVDの作成にあたっては、各応募企業に作成していただくことも検討したが、当時は応募企業も動画作成のノウハウがなかったことから、通常のプレゼンテーション実施と同様の要領でプレゼンテーション撮影会を開催し、その際の音声とスライドを収録した。審査方法についても別途動画を収録し、それらの動画を収めたDVDを作成・配布した。

選定にあたっての各企業への質問については質問書を同封し、郵送による返送のほか、FAX・メール・電話等により受け付けた。公平性を保つため、全ての質問に対する回答を準備会員全員に送付した上で、審査表（投票用紙）を提出していただいた。

A地区ではその後も同様に、新型コロナウイルスのまん延状況に応じて勉強会の開催に代わりDVDの配布を行ったり、総会前に議案内容の説明DVDの配布を行い、書面議決書の提出にご協力をいただく等の対応を行っている。

【DVDの配布による効果及び課題】

事業化検討パートナー選定にあたっては、配布資料及びプレゼンテーション動画の視聴だけで各会員が審査できるかが懸念されたが、投票率約85%と、かなり高い投票率を得ることができた。また、コロナ禍前は書面議決書の提出も含めて50%前後であった総会等の出席率が、コロナ禍以降は概ね70%以上の出席率で推移している。説明DVDの事前配布により、当日出席できない方も説明を受ける（観る）ことができ、それが出席率の向上に寄与している可能性がある。

さらに、権利者からは「繰り返し見ることができて良い」という声もいただいております、事業に対する理解・意識の向上、ひいてはその後の同意率向上に繋がる可能性も期待される。

一方で「DVD プレイヤーがない方等、視聴できない方のフォロー（市役所での個別視聴等）が必要となる」、「再生機器の相性等の問題で再生できない方が発生する等、苦情に繋がるリスクがある」、「対面形式であれば当日の説明・質疑応答だけで済むものが、事前の動画作成、DVD のマスター作成・焼き増し、質問受付・回答作成等の対応に時間と労力を要する」、「CHAPTER 等、DVD 作成の知識が必要」といった課題もあげられる。

また、A 地区のように事業化検討パートナー等の選定等にプレゼンテーション DVD を活用した場合は、「基本的には在宅採点となることから、審査の透明性にやや欠ける」、「資料配布から回収までの審査期間が長くなるため、周囲の意見に影響を受ける等、個人の意見が反映されない恐れがある」、「企業秘密とも言えるプレゼンテーションや資料が多く権利者に配布されることにより、技術情報流出の恐れがある（A 地区ではパートナー決定後、提案書及び DVD については回収をお願いした）」といった課題も挙げられた。

2. インターネット上での説明動画公開

B 地区も A 地区と同様に業務代行方式による組合土地区画整理事業の認可を目指して検討を進めている地区であるが、DX を推進する行政の方針と、業務代行者に運営が移行した際にも負担が少なく実行できることを考慮し、説明会や総会の説明動画を YouTube で公開した。公開にあたっては、不特定多数のユーザーからの視聴を目的としていないことから、権利者へアクセス用の QR コードと URL を郵送で配布し、限定公開とした。B 地区ではイベント実施に対する規制が緩和されてからも動画配信は継続している。

【インターネット上での説明動画公開の効果及び課題】

インターネット上での説明動画公開に関しては、DVD での説明動画の配布と比較し、「公開期間を決め、必要に応じて公開を終了できる」、「インターネットに接続できる環境があれば誰でも視聴できる」、「DVD 制作に要する期間・費用等、負担が少なく実行できる」、「視聴回数が把握できる」といった利点があった。

また、初回の動画公開では聴覚障がい者への配慮が足りていなかったことに気付かされ、2 回目以降の公開動画では説明動画の下部に字幕を付し、視覚的に説明している内容を把握できるようにした。この点においては、通常の説明会方式でも配慮できていなかったと痛感したが、そういう意味では説明動画というツールはノーマライゼーションに寄与できる可能性もある。

なお、視聴回数については全権利者の 1 割程度に留まっており、DVD の場合は視聴率を計ることができないため一概には比較できないが、権利者には高齢者が多いため、インターネット上での動画視聴という手法は馴染みにくい可能性がある。

3. インターネット上での意向調査の実施

C 地区も B 地区と同様に YouTube による説明動画の限定公開を行った地区であるが、C 地区では説明動画の視聴後に、同フォームから意向調査への回答を可能とした。回答数は YouTube の視聴回数と同様に多くはなかったが、紙媒体を通しての接触が削減できたとともに、オンライン回答が増加した

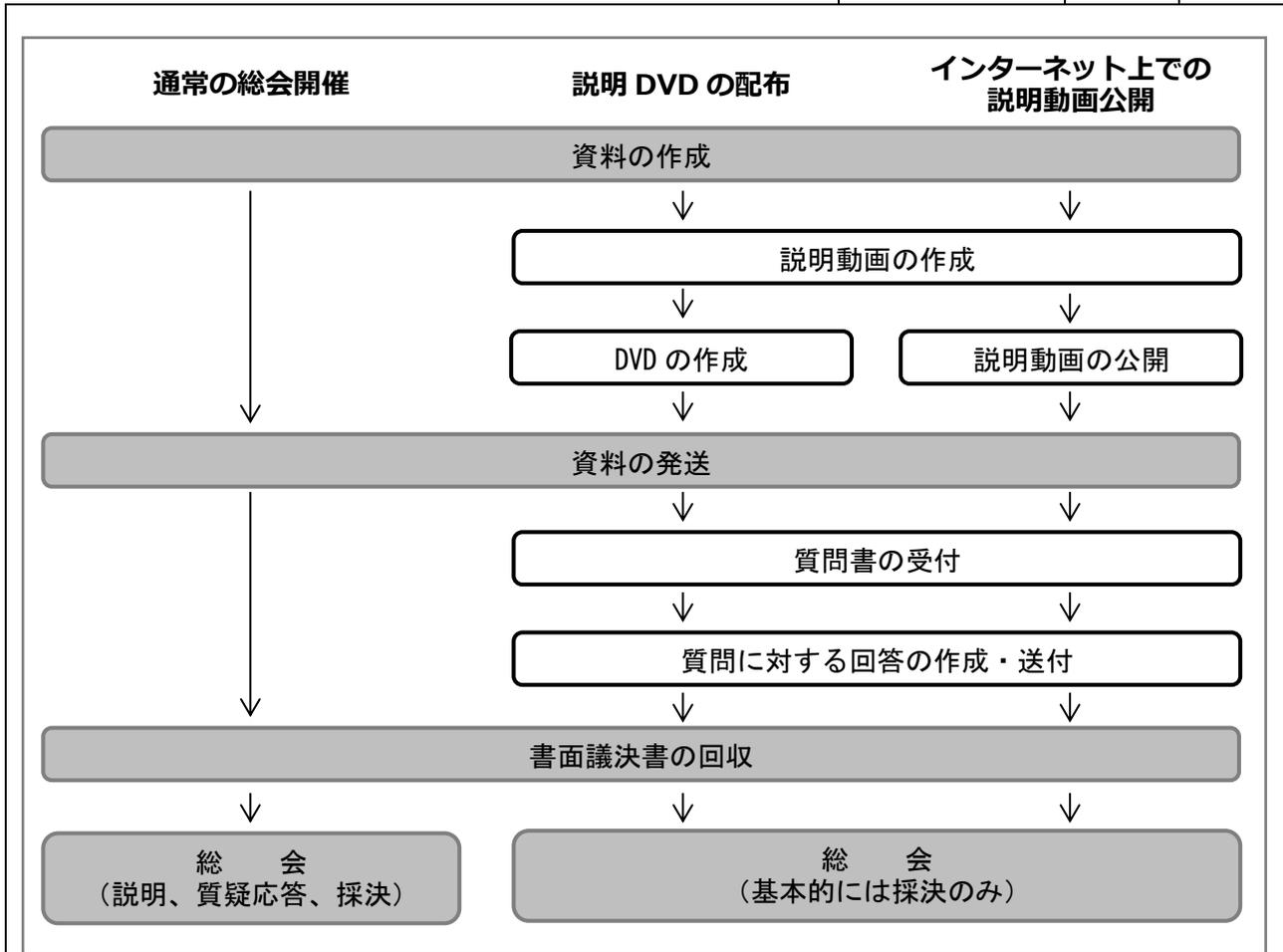


図 通常の総会開催と説明 DVD の配布、インターネット上での説明動画公開の手順例比較

分、集計の手入力が減り、効率化に繋がった。また、リアルタイムで回答結果が把握できるため、情報の迅速な取得といった面でも効果があった。

一方で、同時に紙ベースの意向調査票も配布していたため、オンライン回答と紙面回答の両方を回答する方も見受けられた。意向調査票送付時の封筒に記載していた管理番号の入力を回答時においていたため両媒体で回答している権利者の判定は容易であったが、権利者の二度手間となってしまったことから、回答方法等について誤解が生じないように、分かりやすい説明が求められる。

4. WEB 会議システムの活用

(1) 準備会役員会の開催

B 地区では準備会役員「できる限り集まりたくない」という意向もあり、WEB 会議システムを活用した役員会等の開催も行った。実施にあたっては、事前に役員に WEB 会議ソフトのインストール方法・使用方法についての説明資料を配布し、各自で準備をしていただいた。

実際の役員会前には接続テスト会を行ったが、会場の電波状況が悪く、スムーズに接続できない場面が見受けられた。そのため、スムーズに接続できない方や、対面を希望する方のみ対面形式で行い、そのほかの方はオンラインで参加していただくハイブリッド形式で開催していくこととした。

(2) 準備会総会の出席

B地区ではさらに、準備会総会でもオンライン出席による議決権の行使を実施した。

総会当日のオンライン出席者は10名程度だったため、採決の際には画面上での挙手により採決を行ったが、今後、オンラインによる出席者が増えた場合を想定し、正確にカウントできるようにWEB会議ソフトの投票機能の活用等の工夫が必要であると考えられる。

また、別のD地区では、密を避ける観点からメイン会場とは別にサテライト会場を設置して総会を開催した。A地区でも同様の開催方法を検討したことがあるが、設備上対応が難しく、断念した経緯がある。このことから、WEB会議システムの活用は、接続機器や設備の整備状況に左右されることが分かる。

(3) WEB会議システム活用の効果及び課題

WEB会議システムは、会場に集まることなく遠方からでも出席することができる利点がある一方で、「インターネットや接続機器・設備の整備状況に左右される」、「音声聞こえているかの判断がしづらい」、「対面に比べて発言のタイミングを計りにくく、意見を言いにくい」といった課題が挙げられた。

5. 今後の展開への期待及び課題

本稿では、人が集まらない状況下における総会等の開催において実施した、説明動画を収めたDVDの配布、インターネット上での説明動画公開及び意向調査の実施、WEB会議システムの活用事例について紹介した。

動画やDVDの作成、WEB会議の実施をはじめ、各事例の取り組み当初は初めて行う作業も多く、試行錯誤を繰り返しながら行ってきた。現在では徐々にノウハウが蓄積されてきているとともに、活用できそうな様々なサービスも生まれてきており、それらが普及することによる効率化が期待される。

また、令和3年9月の土地区画整理法令の改正にも見られるように、DX推進における法整備も進められてきており、様々な場面でDX化が進んできている。今後は、我々サポート側だけでなく、権利者もオンラインを活用した方法等に触れる機会が増えてくると想定され、紹介したような取り組みに対するハードルは低くなっていくことが期待される。

なお、今回紹介した地区では作成していないが、業務代行予定者等の決定後にホームページを開設する準備会もあることから、ホームページと動画を連携させる等により、権利者に対し、より充実した情報提供が可能になるものと想定される。

一方で、コロナオフピーク時には権利者同士で意見交換を行う機会、事業化に向けた機運醸成の面から、権利者全員を招集しての総会開催等を望む声が聞かれる地区もあり、多くの人が集まる機会のニーズも少なからずある。また、YouTubeの視聴回数からも見られるように、ツールによっては権利者に合っていない可能性もあるとともに、ツールが利用できない方へのフォロー等も必要であることから、権利者の意見を聞きながら、状況や環境に応じて臨機応変に手法を選択・組み合わせていく必要がある。

コロナ禍という制限が設けられた中での業務を紹介してきたが、そこで得られたツールは普遍的に効率化やノーマライゼーションに活用できるものもあるため、今後制限の緩和等が進んでも、これらのツールやノウハウを活かし、より円滑な権利者合意形成を目指していくことが重要である。