



効果的なステークホルダー関与は、IAのプロセスを全ての人に開かれたものにし、持続可能な成果達成に近づける。

著者

Heikki Kalle
Lea den Broeder
With input from
Charlotte Bingham
Peter Croal
Richard Fuggle
Raphael Mwalyosi
Maria Rosário Partidário

(和訳)浦郷昭子

FASTIPS

No. 10 | November 2015

効果的なステークホルダー関与

Effective Stakeholder Engagement

インパクトアセスメント (Impact assessment: IA) は、実施中/計画中の行為がもたらすことを特定するプロセスであり、様々な立場・異なった価値観や考え方をもちた多くのステークホルダーがかかわる。インパクトアセスメントは、いつ、どのように人々に関わるのかで大きな違いが生じる。また、関与の方法やツールは、人々のグループによって異なり、インパクトアセスメントの中でも変わってくるが、すべてのステークホルダーは公平、迅速で、丁寧な関与を望んでいる。例を挙げると以下のようなもの。

- IAプロセスではステークホルダーを必ず関与させなければならない。たとえシンプルで簡易なインパクトアセスメントであってもステークホルダー参加を計画すべきである。
- ステークホルダーの関与はIAプロセスの終わりごろに実施するものではない。IAの開始から終了までプロセス全体に組み込まれるべきである。そのため、ステークホルダー関与の戦略/計画は、IAプロセスにとって必須のものである
- ステークホルダーの関与は、すべての関連する情報がゆがめられることなく正しくステークホルダーに伝わるようIAプロセスを実施するためのものである。
- ステークホルダー関与には目標が必要であり、状況に応じて手法やツールを変えるべきである。これは、ステークホルダーによって異なる役割や関心事、専門分野、文化的背景に対処し、適応するためである。

ステークホルダーの関与を計画する

ステークホルダーの関与を計画する際、情報発信(情報公開)と意見受取(聞き取り、理解、対話)のバランスをとることが必要である。異なるステークホルダーには、異なるコミュニケーション方法を用いて異なる形で関与させる必要がある。ステークホルダー関与計画の要点は以下の通り。

- ステークホルダーグループを選定し、プロフィールする。
- 守るべき関与のルールと作法を定める
- IAプロセスを通して行われるステークホルダー関与を列記し、それぞれについて場所、タイミング、目的、関与するグループ、内容、コミュニケーションの方法を記載する。
- 原資の分配：予算、コミュニケーションツール、技術サポート、広報担当者、必要な許認可
- 戦略と計画の策定

ステークホルダー関与戦略の要点は、会議の目的や必要性を整理して明確にさせることである。IAプロセスの戦略の目的は、社会的価値や生態的価値に関係する重要だが複雑なメッセージを全てのグループにバイアス無く確実に伝えることである。究極の目標は、情報を与えることではなく、理解を助け、お互いが学んでいくことである。

ステークホルダー関与計画は、活動のフレームワークを明確にし、チームの各メンバーの役割、作業、目標を配分する。ステークホルダー関与計画は、関与の目的や聴衆、メッセージ、ツール、予算を明記することで、IAのライフサイクル全体を通じたガイドとして機能する。関与計画の要件は以下の通り。

- **対象グループの特定**：対象グループの人々とは、コミュニケーションをする際の相手である。対象グループとは、ある年齢層の人々、職業、性別、婚姻状況、教育的背景、または地理的エリアなど、さまざまである。

- **目的を明確にする.** どのような結論を期待しているのか。例えば、気づき、意見の変更、IAプロセスに対し前向きにさせる、複数の対象グループの意向を集めるなど。
- **もっとも伝えるべきメッセージを決める.** 事業に関するメッセージと対象グループに対するメッセージの両方を含む。メッセージはプログラムやプロジェクトの核心を表す単純で明快な文である。
- **適切なツールを選ぶ.** 一旦主な対象グループとメッセージが決まったら、どの対話ツールが用いられるのか、どのような活動が最も適切かを検討する。
- **広報担当者を決める.** どのような能力がある人が、メディアや公式な会議で計画やプロジェクトを説明するかを決める。
- **活動を見直す.** ステークホルダー関与計画は生きたものであり、定期的に見直し改訂されるべきである。計画は、新たに入ってくる情報や新しくプロセスに加わる人々に合わせなければならない。計画は、人々のかわろうとする意欲を高め、迅速な反応を促し、質の高い情報を扱うようなものであるが重要である。これらはIAが成功する秘訣でもある。

異なる目的に合わせたツールの例

一般的な情報の通知

- ラジオやテレビでの広報
- バンフレット
- 説明会

ステークホルダーとの相互対話

- 会議
- ヘルプデスク(電話)
- FacebookやTwitter、Webフォーラムなどのソーシャルメディア

複雑な情報の提供

- レポート
- ウェブサイト
- 学術論文

知るべき五つの重要な点

1. 対象グループとの接触や相互理解を成功させるためには、適切なタイミングでのプロファイリングが重要
2. 計画や事業に対する異なった意見を持つステークホルダーであっても信頼を得ることはできる
3. ステークホルダーに伝えるメッセージの内容と表現の方法は、実際の内容と同じくらい重要である。メッセージを表現していくためには、気配り・経験・スキルが必要である。
4. 辛抱強くあること。いくつかのグループは事業者から提示されたデータや考えを解釈するための時間を必要とする
5. 重要でないグループなど存在しない。どのグループの気持ちも理解しつつ、中立であること

実践すべき五つの重要な点

1. すべてのステークホルダーグループを把握し、彼らの関心事と知りたい情報を特定すること
2. 戦略を策定したうえで、IAプロセスの各段階ごとに目標と活動を入れた詳細な計画を策定すること。計画は常時見直すこと。
3. 内容を理解し、人々に共感でき、存在感があり、コミュニケーションの経験豊かな広報担当を選ぶこと
4. 大人数での集会を避けること。グループ特有の要望などを引き出すことのできるより小さなグループの会合(現地訪問、円卓、フォーカスグループ)が望ましい。
5. 会議の前に、会議で述べておきたいことや質問したいことを参加者から聞き取っておくこと

FURTHER READING

IAIA FasTip "Non-Technical Summary."
<http://www.iaia.org/fasttips.php>

より深く知りたいですか?

www.iaia.org/fasttips.php

IAIA.org > Resources > Publications > FasTips

IAIA\Publications\Fastips_10 Effective Stakeholder Engagement.indd (November 2015)

Do you have a suggestion or a request for a FasTip on a different topic?

Contact Maria Rosário Partidário (mpartidario@gmail.com), FasTips Series Editor. FasTips Task Force: Maria Rosário Partidário (Chair), Charlotte Bingham, Peter Croal, Lea den Broeder, Richard Fuggle, Raphael Mwalyosi, Julia Nowacki.