# Case study

# イースト・レンフルーシャー予算審議

## 住民の意見を集め、世論を理解する

### 要約

イースト・レンフルーシャー（スコットランドの行政区画の一つ）の議会は、今後 3 年間で約 1,760 万ユーロの経費削減提案について住民の意見を求めるために 2014 年 11 月から 12 月にかけて 4 週間にわたる審議会を開催しました。審議会は議会のいくつかの異なる部署に代って、民間企業とボランティア団体が運営にあたりました。
少数ながら非常に広範な審議の質問に対する 600 以上の回答の本質を描写し、要約するために NVivo を使用しました。

### 背景

イースト・レンフルーシャーの議会は 2015 年からむこう 3 年間にわたり、2,000 万ユーロの経費節減を要求されています。これを達成するために、住民サービスをアウトソースへ変更することに加え、審議のプロセスやシステム及び新しい勤務形態への変更の提案がなされました。
提案には、目標達成のために、すべてのサービス分野、それぞれの部門における多大な経費節減が盛り込まれています。

### 目的

イースト・レンフルーシャーの議会は審議を始めるにあたり、さまざまな目的を定義しました。

- 住民が最も関心を持つものが何かを理解すること
- 住民と議会スタッフの関心事の違いを特定すること
- 簡潔なレポートを作成し、回答を視覚的に表現すること

### 対話の方法

議会は審議のためのホームページを作成し、審議の質問に対する回答を収集することにしました。質問は自由記述とし、住民が提案する代替案を把握するとともに、現経費節減案に対する住民の感情や意見を知ることを目的としました。

ホームページ上の質問数は少ないものの、非常に幅が広く、回答の長さに制限は設けていません。10 ページに亘る回答も可能でしたが、回答は平均して 1 ～ 5 ページとなりました。

イベントも開催され、約 100 名が参加。イベントは、教育、地域医療パートナーシップ、レジャー、文化の 4 つの別々の議題に分けて行われました。
参加者は好きな分野のグループに参加を申し込むと、そこで提案されている予算節減案について知ることができ、意見を述べることができます。それぞれのグループで出された意見は記録され、意思決定権者とコミュニティに提出されました。オンライン調査はイースト・レンフルーシャーの議会のポータルサイトを通して配信されたのに加え、ネットでコメントしたくない人々のために紙媒体での回答も可能でした。

*“NVivo の視覚化ツールとモデルがとてもうまく機能しました“*

600 人以上の人々から節減案に対する意見が集められ、ソーシャルメディアは二つの具体案について多くの関心を呼び起こしました。そして、このデータは、正式な審議の結果を実証し反映しただけでなく、住民の感情の一面を明らかにしました。

## なぜ NVivo なのか？

エンド・ツー・エンドのプロジェクトとして組織内において審議を行うことが決定していました。これは自由回答の質問回答形式の中で、特定の提案に的を絞った情報の細部を捉えるのには非常に有効な方法です。

そのため、審議の方法論は組織内のチームによって決定される必要がありました。住民が提案についてどのように感じたか、きめ細かく理解することが必要なため、取り組みは定性的なものになると考えられました。そこで、豊富な定性的なデータを扱う専門的なパッケージとして、NVivo が最もふさわしいソフトウェアであるとの結論が出されました。これにより、予算審議のトピックや提案に対する住民の関心事や態度をモデル化することができ、リーダーに対して住民が最も問題にしているのは何かを気づかせることが可能となりました。

## NVivo を使うメリット

NVivo を使うことによって審議の管理者は、グループ内の関心の範囲を特定し、異なるグループ、たとえば、審議会スタッフや住民の関心事と比較することができます。
管理者たちは異なるポイントが異なるグループにとって重要であることを知ることができ、これらの違いを簡潔なレポートやビジュアルで説明することができました。

情報をすばやく抽出し、ソフトウェアから簡潔なレポートをまとめる能力は NVivo を使う大きなメリットと考えられ、これにより、長たらしい文書や膨大な書類を審議官や他の関連団体に提出する必要がなくなりました。
このプロセスを通じ、提案に対するさまざまな代替案を識別、簡単に抽出して関連部門での審議用に提出することが可能となりました。

どのような情報公開依頼にも、NVivo から抽出したデータとコメント分析の根拠を文書化できます。

*“NVivo を使うことで、コメントを集積することができ、人々が本当はどう感じたかを知るための質問をすることができました。また、本当に重要と感じたことと、住民がそれほど強く感じなかったことを見分けることが可能となりました”*

## 成果

NVivo は審議会が定めたすべての目標をサポートし、目標をかなえ、時には期待を上回る成果を出すことに貢献しました。

情報のビジュアル・サマリーの必要性は、審議の当初から、審議会管理者たちが認識していたものであり、NVivo の視覚化ツールとモデルはこの要求を満たすために大変役に立ちました。

## 結論

広範囲におよぶ審議会の質問にもかかわらず、非常に具体的な回答を得ることができました。イースト・レンフルーシャーのチームは洗練された描写と回答のサマリーを得るために、NVivo を使うことで大きな成功を収めました。

NVivo が精密な調査において、レポートをまとめたり、厳格に説明責任を果たしたりするために有効であることが証明されました。NVivo は膨大な量の回答を生む大規模な審議プロジェクトで使われるでしょうし、情報検索と説明責任が重視される小さなプロジェクトにおいても貢献するでしょう。