

## 合意形成プロセスにおける仲介者の役割

「迷惑施設」建設事例からの考察 -

関西福祉科学大学/大阪大学大学院 野村 恭代 (6252)

[キーワード] 仲介者、リスクコミュニケーション、信頼

## 1. 研究目的

社会福祉施設と地域住民との間で発生するコンフリクトは、人を対象に支援を行う場での紛争であることから、人権問題とも関連するきわめて重要な問題である。それにもかかわらず、近年、このような問題に対する研究はあまり見られない。また、それぞれの施設で発生しているコンフリクトに関する実態調査も、2000年以降実施された形跡はない。

筆者が2010年に実施した「地域と精神障害者施設との関係性に関する調査」では、2000年以降も全国各地で施設コンフリクトが発生していることが確認された。また、地域住民が精神障害者施設をいわゆる「迷惑施設」として認識する理由の大半は、精神障害者施設が存在することによる生活環境の悪化であった。

本研究は、精神障害者施設での施設コンフリクト発生から合意形成に至るプロセスにおいて、リスクコミュニケーションの有効性とリスクコミュニケーションを用いて醸成する「信頼」が施設コンフリクトの合意形成に与える影響を明らかにしようとするものである。具体的には、社会福祉施設の合意形成においてもリスクコミュニケーションが有効であり、施設や施設利用者に対する「理解」ではなく、施設への「信頼」が有効であることを示すものである。この仮説が妥当であれば、今後の人を対象とした社会福祉施設で発生するコンフリクトの合意形成に対して、新たな知見を提供することになるものと考えている。

## 2. 研究の視点および方法

コンフリクト問題発生から合意形成に至るプロセスでの仲介者の機能に着目し、リスクコミュニケーションおよび信頼の視点から分析を行い、精神障害者施設でのコンフリクト問題における合意形成の一つの方法を提示する。なお、本研究では、施設コンフリクト発生から合意形成に至るプロセスに着目するため、問題発生から合意形成に至るまで比較的長い時間を要した事例を取り上げる。また、ここでのコンフリクト発生施設とは、地域住民からの反対運動が目に見える形で発生したものを言う。

調査対象施設は、高知県高知市にある精神障害者授産施設（以下、A施設）であり、設立は1998年11月である。調査対象者は、現在の町内会長および施設コンフリクト発生当時の町内会長、高知市行政担当者、県職員、地域住民、当事者、家族会代表、ボランティア、さんかく広場評議員、障害者福祉関係者、現在のA施設利用者、スタッフ、施設長の

計 19 名である。調査期間は、2010 年 3 月から 8 月である。

基本的に聞き取り回数は 1 回としたが、対象者によっては必要に応じて数回実施した。インタビュー方法は半構造的方法を採用した。また、記録のための IC レコーダー使用の了解を得た上で、面接の内容は原則録音した。調査対象者の選定は、まず、施設長からインタビューを開始し、順次、施設職員、利用者、関係者、地域住民へと対象を広げる方法を採用した。

### 3 . 倫理的配慮

インタビュー依頼の際、本研究の趣旨および目的などの説明を行った。また、面接時にも、調査趣旨を記述した説明用紙を基に調査の目的などについて再度説明を行った。なお、発言内容の公表に関しては、インタビュー時に調査対象者から了承を得ている。

### 4 . 研究結果

施設コンフリクトが大々的に発生した施設および施設の位置する地域において聞き取り調査を実施した結果、調査結果は、問題発生の背景と経過、本問題における行政の役割、マスコミの利用の3点に集約された。

本事例には仲介者として市の職員が深く関与していたことが明らかになった。そして、仲介者は、リスクコミュニケーションの認識主体に固有の主観性を否定しない、というリスクコミュニケーションの原則の下、地域住民とのかかわりを合意形成に至るまで続けていた。住民一人ひとりの認識や判断を尊重することにより、リスクコミュニケーションの最終目的である、当該リスクに関する理解の増進と当事者間の信頼関係の構築に至った事例であった。さらに、仲介者は、住民を説得しようとする意図を見せず、リスク管理者の自己利益の評価以外の要素に基づく、意図への期待を高めるような姿勢を取り続けていた。仲介者が意図への期待をある水準以上にすることができた結果、最終的には仲介者への信頼が構築され、施設建設に至ったといえる。

また、本事例では、仲介者としての交渉を行政職員が行ったメリットが大きい。施設職員は当事者であるため、客観的に交渉を進めていくことが困難であり、主観的に話を進める場面が多く見られる。それに対して、行政はあくまでも第三者であるため、客観的に交渉を進めることが可能であった。そして、個人への信頼が最終的には行政全体、A 施設建設への信頼につながっており、本事例における行政職員の役割はきわめて重要であった。

[文献]

Douglas,M.andWildawsky,A. ( 1982 ) Risk and Culture,*University of California Press*.

Jardine,C.G ( 2003 ) Development of a public participation and communication protocol for establishing fish consumption advisories ,*Risk Analysis* 23,461-471.

山岸俊男 ( 1998 ) 『信頼の構造 - こころと社会の進化ゲーム』東京大学出版会。