

合意形成に向けた施設・事業所の取り組み ー施設コンフリクトからの関係性構築プロセスー

○ 大阪市立大学 氏名 野村 恭代 (6252)

キーワード：施設コンフリクト、相互支援、信頼

1. 研究目的

2010（平成 22）年、筆者は全国精神障害者地域生活支援協議会（以下、ami）の協力のもと、「施設コンフリクト」に関する全国調査を実施した。その結果、2000 年以降も一定の割合で施設コンフリクトが発生していることが明らかになった。

全国調査の結果からもわかるように、現在においても、地域住民との関係構築に課題を抱える施設・事業所は数多く存在し、日々悩みながら活動している事業所も多い。また、どのようにすれば地域との関係性を構築することができるのか、その示唆を求める施設・事業所も多く存在するという実情がある。

そこで、本研究においては、2010 年度の調査結果を踏まえ、施設コンフリクトを経験しかつ現在、地域との良好な関係性を構築している施設・事業所を対象に、関係性構築のプロセスに関する調査を実施することにより、地域との関係性の構築のあり方に関して一定のマネジメント手法を提示したい。なお、ここでいう「良好な関係」とは、「（地域住民と）相互に援助し合い、（関係性構築が）うまくいっている」と回答した施設・事業所を対象としている。

2. 研究の視点および方法

2010（平成 22）年度の全国調査結果に基づき、施設コンフリクトを乗り越え、現在地域との良好な関係性を構築している施設・事業所 3 箇所を対象に、合意形成から関係性を構築するまでのプロセスに関する聞き取り調査を実施した。また、加えて 1 箇所の事業所からは、聞き取り項目について記述による回答を得た。

調査実施期間は、2014 年 1 月～2 月、調査対象者は、施設・事業所長、施設・事業所スタッフ、施設・事業所利用者、地域住民である。

3. 倫理的配慮

本研究調査の結果については、個人名や施設・機関名、特定の地域情報が明らかにならないよう配慮し、プライバシー保護に基づく処理を行い本研究の目的にのみ結果を使用することを文書に明記し、同意を得た。

4. 研究結果

施設・事業所建設から現在に至るまでのプロセスに焦点をあて、聞き取り調査を行った。その結果、施設コンフリクトを合意形成に導くための取り組みやその背景には、各施設・事業所が位置する地域特性が深く影響を及ぼしていること等が明らかになった。ここで、地域住民との関係性構築のための取り組みに着目すると、

- ・町内会の役割・機能の一部を施設・事業所が担う（具体的には、メンバーによる市政だより配布、コミュニティセンターの清掃など）
- ・町内会に施設・事業所単位で加入する
- ・利用者だけを「地域へ」と考えるのではなく、職員も積極的に地域とつながりをもつよう取り組む
- ・施設・事業所の活動に地域住民を巻き込む
- ・自分たちがどのような団体で、どのような人々であるのかを丸ごと見せる

などの具体的な取り組みが確認された。また、施設コンフリクト発生から現在にいたる過程には、各施設・事業所に共通して、当該施設・事業所外の「人」の関わりが確認された。

5. 考察

各施設・事業所において、地域住民と施設・事業所とをつなぐキーパーソンの存在が確認された。それぞれの事例によってキーパーソンの社会的立場は異なるものの、施設・事業所を建設する際、あるいは建設された後に、施設・事業所と地域住民とが良好な関係性を構築できるよう、仲介役としての機能を担うなど、その機能には共通点がみられた。また、キーパーソンはもともと住民からの信頼を得ている人物であったことも共通する点である。そして、キーパーソンを通して施設・事業所への信頼が時間をかけて醸成されるというプロセスも共通項として確認された。

今後は、2010年度実施の調査において、地域との関係性について、「(地域住民と) 相互に援助し合い、(関係性構築が) うまくいっている」と回答した全施設・事業所を対象にアンケート調査を実施する予定である。

*本研究は、科学研究費補助金若手研究(B)(課題番号 24730492 研究代表者:野村恭代)による研究の一部である。

文献

大澤美紀(2013)「精神障がいのある人の居住・居住環境の課題ー「地域で生きる」を支える取り組みー」『居住福祉研究 15 障がいと認知症の人々の居住問題』,pp15-21,東信堂.

野村恭代(2013)『精神障害者施設におけるコンフリクト・マネジメントの手法と実践ー地域住民との合意形成に向けてー』明石書店.