

2020年10月30日

博報堂、大阪市立大学と共同で、対話型の住民合意形成プロセスを策定 施設計画における事業者と地域住民の共通理解を探し、住民の不安を払拭

株式会社博報堂（東京都港区、代表取締役社長：水島正幸）は、大阪市立大学大学院生活科学研究科の野村恭代准教授との共同研究により、施設整備計画を行う事業者と地域住民のコンフリクト（施設コンフリクト）を最小化する対話型住民合意形成プロセスを新たに策定しました。今後両者は本プロセスを活用して、合意形成に課題を持つ事業者のプロジェクトマネジメントのサポートや、地域住民との対話のコンサルティングなど、事業者と地域住民の対話が円滑に行えるサポートを行ってまいります。

スマートフォンやSNSの普及により、誰もが調べたいものをすぐ検索でき、自分の考えを簡単に発信することができるようになりました。その結果、世の中にはさまざまな意見や多様な価値観が流布し、集団の考えが一つの方向にまとまらなくなってきました。

その影響は、新たな施設建設を計画する行政や民間企業と地域住民の間で行われる“合意形成”のプロセスにも表れています。スピード感を持って建設を進めたい事業者の意向とは裏腹に、住民の不安や心配は容易に増幅し、なかなか意見はまとまらず、合意形成が難しい時代になっていると言えます。

この状況下、長年にわたり企業の信頼回復コミュニケーションをサポートしてきた博報堂PR局は、施設コンフリクトの専門家である野村准教授とともに、よりよい合意形成の実現を目指して既存手法の問題や住民の心理についての分析を行い、このたび新たな対話型の住民合意形成プロセスを策定するに至りました。

本プロセスは、住民説明会を実施する前に、事業者と住民の「ワークショップ」による具体的な不安の洗い出しを行い、両者の考え方にずれがなくなるまで丁寧な「対話」を繰り返すことが特徴です。一方的に正当性を訴え住民を説得するのではなく、双方向・相互的なコミュニケーションを通して住民との共通理解を探し、不安を払拭した上で各種方針を決定していきます。

このプロセスを踏むことで、従来の住民説明会で生じがちな、住民との関係構築が不十分で事業者が信用されない、住民が納得しないまま話が進んでしまう、質問回数に制限があり聞きたいことを全部聞けない、一部の人の発言に偏ってしまうなどの問題点を解消し、発生しうるコミュニケーション上の問題を最小化することが可能になります。

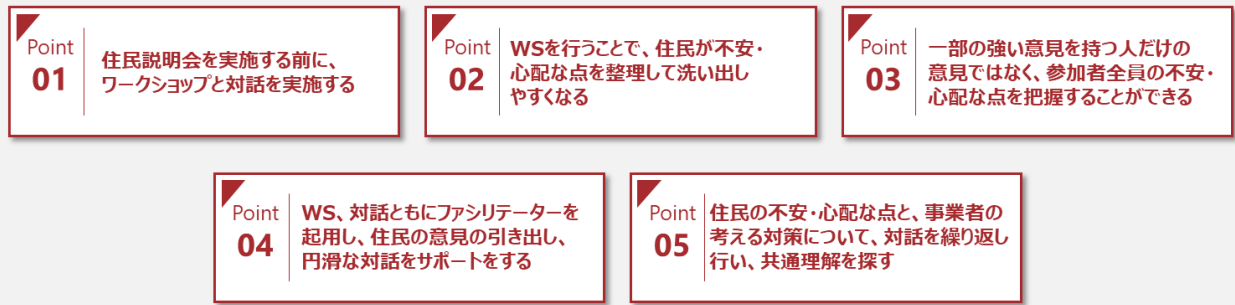
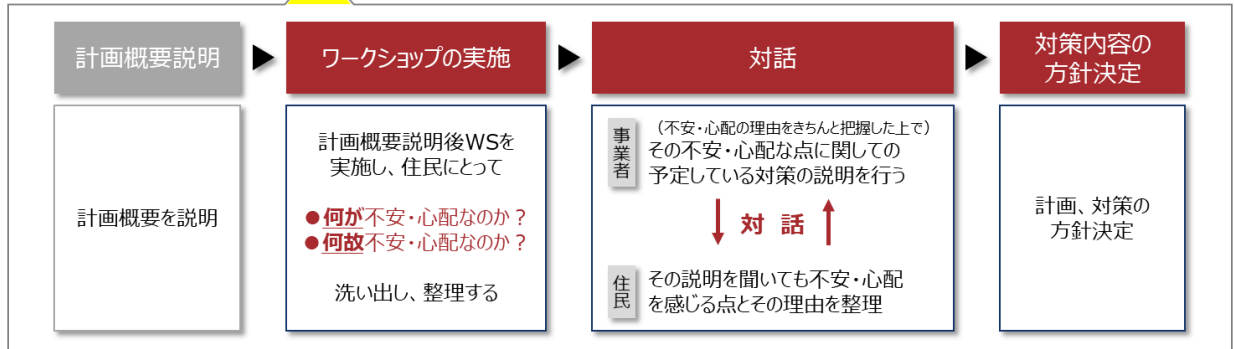
今後本プロセスは、博報堂と大阪市立大学で、行政や民間企業向けのサポートプログラムとして提供していきます。博報堂は対話の準備・実施の為のコンサルテーション、プロジェクトマネジメントの全体的なサポート、説明内容を分かりやすく解きほぐしたコミュニケーションツール制作の支援などを行います。野村准教授は各プロジェクトにおいてアドバイザーとして参画し、助言を行います。

具体的には、民間企業のサービス拠点や社屋、工場などの新設や、公共事業における道路や交通機関の新設、公共施設の建設などのケースでの活用を想定しています。

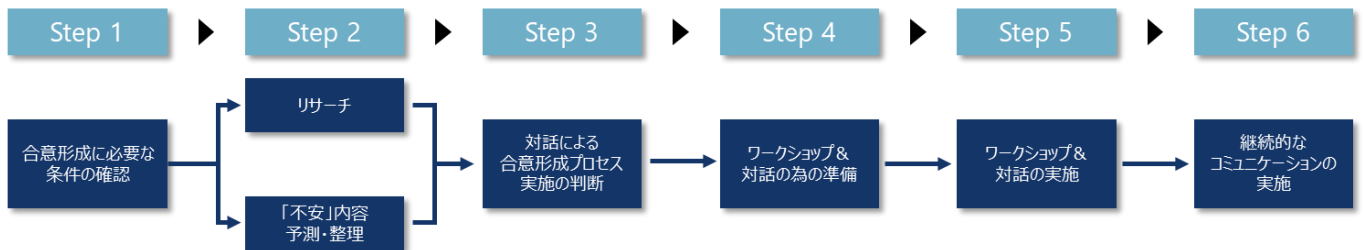
博報堂は今後も、コミュニケーションにおける専門性を活かし、社会の課題解決に貢献してまいります。

< 参考資料 >

●対話型住民合意形成プロセス



●サポートプログラム概要



●博報堂 PR 局

高度な専門性が必要なトップ対応・リスクマネジメント・合意形成・SDGs/ESG などの「コーポレート視点での PR」をサポート。また、メディア・有識者・インフルエンサー・生活者など、多様な立場に対する深い理解をもとに、レピュテーションを維持・向上させる「マーケティング視点での PR」も提供。

●大阪市立大学大学院生活科学研究科 野村恭代(のむらやすよ)准教授

大阪大学大学院人間科学研究科修了(人間科学博士)。対立している両者が良好な関係性を構築するための方法や要因、紛争や摩擦に及ぼす「人と人とのつながり」や「信頼」の影響について研究。また、住む場所のない人々や住み続けることに何らかの支援を必要とする人々に対する居住支援のあり方についても研究。著作に『地域を基盤としたソーシャルワーク-住民主体の総合相談の展開-』、『施設コンフリクト-対立から合意形成へのマネジメント-』などがある。