

交通量が多くなる、子どもの声がうるさい、障がい者が怖い、事業に伴う騒音や臭いの問題など

住民反対運動や現在、クレームでお困りの方ご参加ください



## 施設コンフリクトマネジメント 基礎講座

反対

\* コンフリクトとは「対立、衝突」という意味です。

現在、施設運営中で地域住民からのクレームに困っている方や

できるだけ住民の反対運動がなく新規開設したい事業者様を対象としています。

◆ねらい◆ 保育所が地域住民に反対され開設を断念したということがニュースになっていました。弁護士を介して法的見地から解決しようとしても、ますます「対立」という構図が際立ってしまうことがあります。リスクやデメリットといった実質的な事だけでなく、心理やプロセスの要素が住民意識に影響していると考えられます。早期の「施設コンフリクトマネジメント」は、**不適切な「説明会」による失敗を回避し**、事業の円滑な遂行を支えると共に、相互コミュニケーションとして集客面にも期待できます。この講座は、地域との信頼関係構築を視野に入れた基礎セミナーであり、オープン参加としては本邦初の研修になります。

### ◆参加対象者◆

施設法人の幹部・地域担当者、行政職員、各種開業・立地コンサルタント、指定管理受託者、建設事業者様  
対象事業は、福祉施設、各種学校（幼保含む）、道路建設、マンション、工場、太陽光発電、動物病院など。

◆講師◆東 善朗氏 実績=住民対象のヒアリングや調整 100 件以上、各種財団・公官庁の受託業務多数

地域政策への住民関与を研究する中で、地域課題の解決過程で反対や対立が生じた事案の調査や実務に携わってきた。名古屋市出身、岐阜大学博士後期課程単位取得。

### ◆内容◆

①施設コンフリクトマネジメントとは	⑤地域住民とのコミュニケーション
②施設の運営時にも生じるコンフリクト案件の共有	1. 地域住民組織の形態と特性
③「説明会」が失敗する理由と、コンフリクトマネジメントが役立った事例	2. 説明会で失敗しないための配慮 (現実的な成果設定、実施判断、準備、進行等)
④実務の参考になる合意形成の理論と演習	3. 聴くアプローチと情報コミュニケーション (傾聴、意見交換、アンケート調査等)
1. 合意形成の基礎	4. 演習C〔信頼の構築〕
2. 演習A〔ステークホルダー分析〕	⑥意見交換・振り返り
3. 演習B〔プロセスデザイン〕	

◆開催地区と日時◆10:00~16:00

名古屋地区 平成 29 年 7 月 22 日 (土)

名古屋サンスカイルーム

住所 名古屋市中区錦 1 丁目 18 番 22 号 名古屋 AT ビル 2 階

◆受講料 15,000 円 (資料込) ★テキスト代込 同一法人 2 名様目は 5,000 円で参加できます。

最低開催人数 30 名

施設名	お名前	お電話番号	参加証送付先住所 <input type="checkbox"/> 施設 <input type="checkbox"/> ご自宅
	1.		
	2.		

□申し込み FAX 052-209-9258 この用紙をそのまま FAX してください。参加地区を上記地区前の□にレ印をお願いします。

名古屋市中区錦 2 丁目 17-30 河越ビル 403 0120-4165-42 担当 森



NPO法人  
医療・福祉サービス事業者サポート機構  
Organization for Medical & Welfare Business Support