

## 第3部 子ども施設と地域との共生のために

第2部では、子ども施設において実際に取り組まれている対応策について、苦情等の分類別に紹介しました。しかし、個別の課題への対応だけでなく、施設が地域と共生していくために大切にしている考え方や姿勢もたくさんあります。

第3部では、そのような考え方や姿勢など、子ども施設と地域が共生していくために心がけることが望ましいポイントを紹介します。

### 1. 新しい施設を開設するときに

#### (1) 地域のことをよく知ろう

人と人との関係がそうであるように、地域との関係を構築するには、まずはその地域のことを知ることははじまります。子ども施設が立地する地域がどのような場所か、近隣にはどのような方が、どのような生活を送られているかを知ること、配慮すべき点に気づくことができます。

#### ① 計画地を知ること

##### ■ 計画地の土地利用

子ども施設ができることで周辺環境がどう変わるのか、地域の人々の立場で考えることが重要です。計画地が以前は何に使われていたのかを知ること、周辺環境にどのような影響があるかがつかめてきます。地域の人にとって、その場所が子ども施設に変わることで生じるメリット・デメリットを想定した上で、設計や地域へ説明することが重要です。

また、子ども施設の建設当初は田畑や駐車場だった隣の土地が、その後住宅にかわったことで住民とトラブルが発生するという事例がありました。すでに運営している施設では、建物や窓の位置を変えることは不可能です。計画地の周辺がどのような土地利用なのか、用途地域（将来、工場や住宅地が立地する可能性があるのか）を確認して施設を計画することも、将来のトラブルを予防するひとつの方法です。

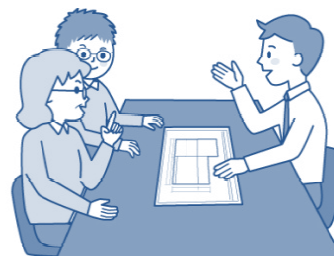
##### ■ 計画地の選定において

もうひとつの重要な視点が、子ども施設の立地に適した場所なのかをよく検討することです。子ども施設の整備は、敷地の広さだけが確保されるとよいというわけではありません。例えば、地域の同意を得られずに中止になった施設のほとんどで送迎車両の問題があがっており、子ども施設の計画地選びではこの視点が不可欠といえます。

子ども施設の計画地を選定するときは、周辺の道路幅や交通ルールなどを確認し、施設の送迎車両の台数や駐車時間などを想定した上で、車の送迎が可能な場所なのか見極めることが重要です。周辺道路への影響が大きいと考えられる場合には、別の場所に駐車場を確保して歩いてきてもう、

車での送迎を禁止する、駐車場へのアプローチについて独自のルールを設定するなど、運営上のルールとあわせて設計を行い、地域に説明することが必要です。

子ども施設を整備する場所として適切か、運営上でどのような対応が必要か、可能かを冷静に見極め、判断することが求められます。不安な場合は早めに建築事務所に相談しましょう。



## ② 地域の人を知ること

### ■ 地域への説明にあたって

子ども施設の建設や建替えにあたっては、施工業者や建築事務所等とも相談した上で、地域の方に計画内容等を説明することになりますが、どのように説明を行うのが適切かは、地域によって異なってきます。

自治会の加入率が高い地域では、まず地域の代表者である自治会長に説明し、その他の住民の方へのアプローチ方法も自治会と相談して決めていくのが一般的です。説明会の開催に関しても、自治会を通じて広報できる可能性もあります。

自治会加入率が低い地域や新興住宅地などは、自治会に説明しても地域全体にはその情報が伝わらず、結果として「説明を受けていない」といった苦情につながった事例もあるため、十分検討が必要です。

また、このような組織がなくとも、長年地域に暮らしている方で、地域のキーパーソンがおられる場合は、その方を通じて地域と調整することも考えられます。

### ■ 敷地に隣接する住民の方々とのコミュニケーション

隣接する住民の方とコミュニケーションを取り、顔見知りになるなど、住民の方を「知る」ことが重要です。住民の方を知ること、設計上の配慮の工夫がしやすくなり、計画の説明時にもニーズにあった内容をしっかり伝えることができます。

## (2) 分かりやすさを意識して説明する

新しい施設が建設される場合、地域の方は環境がどう変化するかが分からないという不安が生じます。不安が大きくなれば、確認したいことや要望も多くなります。

子ども施設を整備にあたっては、そういった地域の不安感を少しでも減らすための努力が求められます。建築事務所の協力なども得ながら、図面や模型などで分かりやすく示したり、送迎車両の台数や停車時間を実際に調査した結果など、その根拠とあわせて説明することが重要です。また、施設の行事計画や子どもの登園する時間・帰る時間、園庭で遊ぶ時間など、子ども施設の年間計画と1日の

スケジュールを説明することも大切です。

また、地域への影響が大きいこと、地域にとって関心が高い施設配置や送迎の動線などについては、早めに情報を伝える姿勢が大切です。説明せずに、後から「聞いてない」と言われることは、大きなトラブルの要因になる可能性があります。

なお、建設後に内覧会を開いて、地域の方に子ども施設の実態を紹介したり、子ども施設側から住宅をみていただくことで、不安感の解消につながることもあります。気になるところや要望等を早めに聞く機会としても有効です。こうした取り組みを通じて、計画時には反対の声が大きかった方が、運営後は協力的になった事例があります。

### (3) 対応を通じて誠意を示す

説明会などで出された地域からの要望については、可能な限り対応するという姿勢が重要になります。要望どおりは難しくても、その主旨に沿った実現可能な範囲の対応を行い、相手への誠意を示すことで、地域との信頼関係の構築につながっていきます。

そのためには、設計段階において、要望を受け止められる余裕を持つことが大切です。建築事務所と一緒に、設計面、費用面等において、出てくる可能性のある要望を想定しながら計画を作成するのが重要です。

### (4) 地域にとっても必要な場所となる工夫を考える

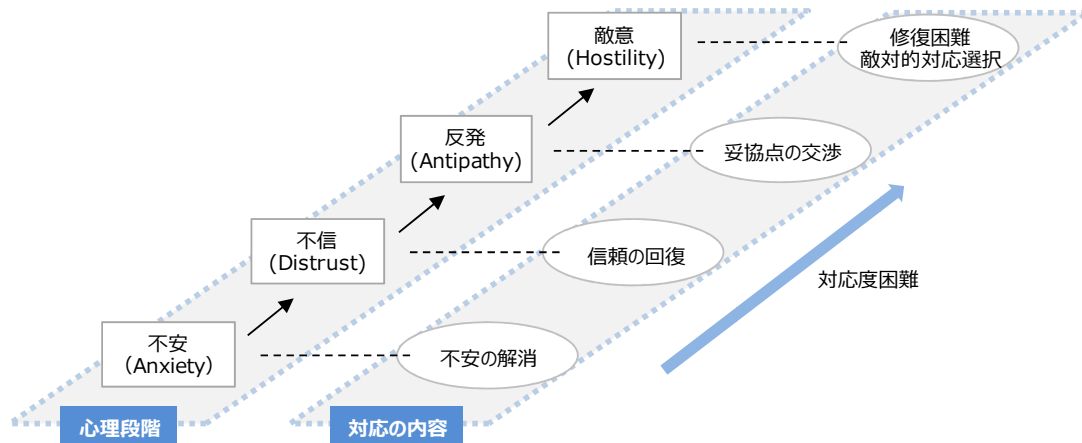
施設を利用する子どもと保護者のためだけの施設ではなく、地域の人にとっても子ども施設のメリットがあるのが理想です。

遊戯室などを地域の会合等に利用できるよう別の動線を用意したり、災害時用備蓄や避難場所として地域の方も活用可能な設計にしておくなど、地域に貢献できるよう工夫するのもひとつの方法です。

【コラム 11】子ども施設建設時の地域への説明会等の重要性

八戸工業大学教授の橋本典久氏によると、子ども施設の建設に反対する住民の心理として、「不安」「不信」「反発」「敵意」の4段階があり、このステップが進むほど対応が困難になるとされています。つまり、初期の段階で「不安」を解消することが極めて重要であり、説明会等でいかに分かりやすく、具体的に示せるかがポイントであることが分かります。

〈図表 40〉住民の心理段階と必要な対応



出典：橋本典久「地域社会の騒音問題に関する市民意識調査」(2016年)

このように、計画段階における地域への説明は、両者の間に信頼関係を築くための最初の機会となります。地域説明会を行う際には以下の点をおさえておきましょう。

＜説明前＞

- ◇ 市町村の子ども施設整備事業者公募の選定後、できるだけ早い段階で説明を実施する。
- ◇ 説明を行う範囲を設定する。(その範囲を設定した根拠を説明できることが重要)
- ◇ どのような説明会を開くのかを検討する。(一人ひとりの不安や懸念と向き合うことができるように配慮する。)
- ◇ 説明会の開催にあたっては、その対象者の方にきちんと情報が届くように情報発信の方法を検討する。

＜説明時＞

- ◇ 図面や模型などを使って、できるだけ目に見える形で示す。
- ◇ 施設側の設計における配慮事項、地域のメリット等、地域に対する姿勢をきちんと伝える。
- ◇ 出された要望や質問は記録し、後日、対応や回答を連絡する。

なお、公募から施設開設までの期間が短いため、地域との調整にかける時間が十分に確保できず、時間をかけて「一緒に作り上げていく」というプロセスをとるのが困難という施設もありましたが、ほとんどの施設では、施設関係者や建築事務所が様々な工夫をしながら、地域への説明会等を行っています。

## 2. 地域との良好な関係を築くために ～苦情等になる前に

### (1) 子ども施設のことを知ってもらう

人はふれあいのくりかえしで、相手との距離を縮めていくものです。子ども施設と地域が共生していくためには、子ども施設と地域との日常的な交流が不可欠です。

地域の方に施設に来てもらえる機会をつくり、子どもの様子を見てもらい、子どもと接する機会をつくることは、子ども施設を身近に感じてもらえるきっかけになります。

### (2) 施設への要望や意見を日頃からキャッチできる機会・関係性をつくっておく

(1) のような地域とのコミュニケーションの積み重ねは、要望や意見を日頃からキャッチしやすい機会・関係性をつくることにもつながります。ちょっとした苦情や要望をつかまえて速やかに対応することが、大きなトラブルを防ぐことにつながります。

また、苦情が小さいうちに施設側に伝えることができる環境づくりとして、施設の苦情受付の窓口（連絡先）を施設の入口やホームページなどで分かりやすく表示する方法もあります。

#### <子ども施設と地域とのコミュニケーションの例>

##### ○施設内での交流例

- ◇ 施設の行事に地域の人を招待する。
- ◇ 施設内での栽培活動や、畑での収穫を地域の方と一緒にやっている。

##### ○施設外での子どもとの交流例

- ◇ 施設まわりの市道等の清掃を、子どもたちと一緒にやっている。
- ◇ 自治会主催行事や地域の商業施設のイベントに、5歳児が参加している。
- ◇ 祭りなどの地域の行事に、子どもたちが参加している。
- ◇ 地域の福祉施設に訪問し、子どもたちが歌を歌ったり、高齢者の方と交流をしている。

##### ○施設外における職員の地域貢献

- ◇ 地域の清掃活動への参加、ごみだしなどの手伝いなどを行っている。
- ◇ 自治会などの会合や、地域の行事に、職員が参加している。

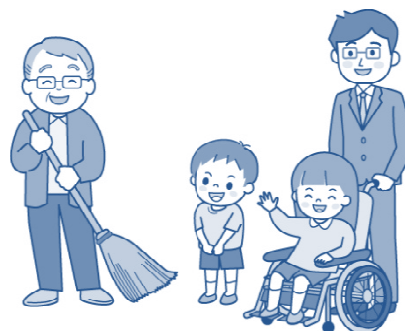
### (3) 保護者も子ども施設の一員であることを意識してもらう

子ども施設で発生している苦情等で最も多いのは、保護者のマナーに関することです。保護者の方にもその実態を知っていただき、子どもを育む環境を守るためには保護者の協力が不可欠であることを意識してもらう必要があります。施設への入所時には、そのことを保護者にしっかりと伝えることが重要です。

保護者には、何か問題があった時に知らせるだけでなく、特に、イベント時などは、事前に路上喫

煙やポイ捨てなどの基本的なマナーについて注意を呼びかけることが大切です。保護者の大人としての自覚ある行動が、子どもの楽しいイベントを成功させることをしっかりと伝えましょう。

また、保護者や子どもが、地域の人に毎朝あいさつするなどのちょっとしたコミュニケーションが、子ども施設と地域との関係づくりに寄与した事例もあります。子ども施設と保護者が悩みを共有し、一緒に取り組んでいけるよう、施設側から働きかけてください。

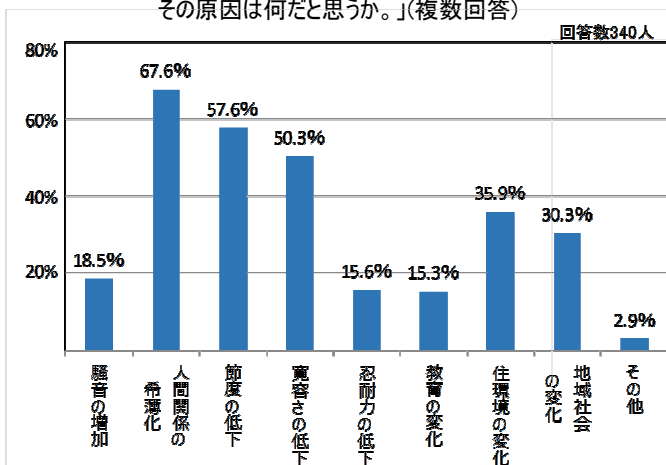


#### 【コラム 12】地域社会の騒音問題に関する市民意識

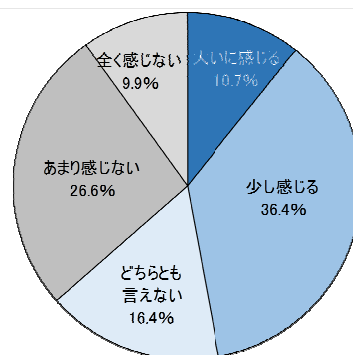
八戸工業大学教授の橋本典久氏が実施したアンケート調査によると、「近隣トラブルが増加している原因」について、「人間関係の希薄化」との回答が 67.6%と最も多く、子ども施設と地域とが共生していくためには、地域との関係性を構築することの重要性が分かります。

また、同調査において「あなたの自宅の横に保育園ができるとすると、騒音に対する不安を感じますか」という設問に対し、「大いに感じる」が 10.7%、「少し感じる」が 36.4%となっており、半数程度の方が不安を感じていることが分かります。子ども施設の新設にあたっては、地域の不安を受け止めた説明や対応が重要といえます。

〈図表 41〉「近隣騒音トラブルが増加しているが、その原因は何だと思うか。」(複数回答)



〈図表 42〉「自宅の横に保育園ができるとすると、騒音に対する不安を感じるか。」



出典：図表 40 と同じ



### 3. 苦情等が発生したときに ～大きなトラブルに発展させないために

#### (1) 苦情対応の基本

苦情が発生した場合には、はじめの対応が重要です。初期対応を間違えると、大きなトラブルに発展することがあります。

##### <初期対応の失敗例>

- ◇ 苦情等を受け付けただけには対応しなかった。
- ◇ 新しく引越してきた住民からの苦情に対して、「昔からこのようにしており、今までには問題ありませんでした」と、その人が悪いという印象を与える発言をした。
- ◇ 「聞いていない」という苦情に対して、「説明会で説明をしましたので」と、説明会に来ていない人が悪いという印象を与える発言をした。

#### ■相手の主張、意見をきちんと聞きとる

苦情を申し出る人の心情を察することができないと、相手との関係性がこじれてしまうことがあります。

子ども施設に関するものに限らず、一般的に苦情を申し出る人は、自分を被害者だと感じています。同時に、苦情を受けた側の心情としても、自分たちが被害者であるという思いが強くあります。しかし、被害者と被害者とのぶつかる構造になってしまうと、その関係はこじれていくだけです。

まずは相手をクレマーだと決めつけずに、なぜ苦情を申し出てきたのか、どのようなことを求めているのかをきちんと聞きとることが出発点です。

#### ■ことばにも最大限の注意を払う

今回、事例収集をした子ども施設の中には、施設ができたときはまわりには住宅がなかったが、最近では周辺に住宅が建ち環境が変わった、という例もありました。施設の設立当初は想定していなかった苦情が近隣から寄せられ、「施設は変わっていないのに・・・」と思うこともあるそうです。しかし、「そっちが後から来たのだから」ということばは、相手との関係をこじらせる NG ワードといえます。現在の環境で課題が発生しているという事実をまずは受け止めた、という施設側の姿勢を伝えることが相互理解への第一歩として重要です。にもかかわらず、最初のこのワードを出してしまうと、たとえそれが事実であったとしても、施設側の姿勢を誤解させてしまう可能性があります。

苦情対応ではこのように一言で関係性を壊してしまうような NG ワードもありますので、ことばにも注意を払う必要があります。

#### ■相手の立場にたつ

苦情の内容によっては施設側には何も問題ないのに、と思うことがあるかもしれません。しかし、音やにおいによって感じ方が異なるものであり、それを嫌だと感じるかどうかは相手の心理的な要素が大きく影響しています。そのため、法律論だけで対応することは、相手の求めることとは別話にすり替

えをしているように聞こえてしまっているのかもしれませんが。相手の立場にたって解決策を一緒に考える姿勢も必要です。

ただし、苦情の内容や要求によっては、毅然とした態度で対応することも必要であり、法的な対応も検討しなくてはなりません。そのような場合には、弁護士などの専門家に相談しましょう。

#### ■ 初期対応の姿勢を全職員で共有しておく

苦情対応は初期対応が重要です。しかし、施設にはいつでも園長等の責任者がいるわけではありません。責任者がいない時に苦情がきたらどう対応するのか決めておき、どの職員が対応しても、前述の苦情対応の基本を踏まえて対応できるよう、研修等をしっかりと行っておくことが重要です。

#### ■ 対応したという姿勢を示す

苦情対応では、誠意をもって受け止めて対応するという施設側の姿勢を示すことが重要です。

いつどのような対応をしたかを相手に説明し、対応で使用した文書（保護者に配布した注意事項の文書など）や措置内容を渡すなど、施設側の姿勢や努力をわかりやすく伝える工夫も重要です。

### (2) 専門家の力を活用する

苦情の内容や状況によっては、専門家の力を借りることも大きなトラブルに発展させないためのコツです。

すでに紹介したように、技術的な面においては建築事務所の力を最大限に借りましょう。設計段階での地域への説明、調整についても建築事務所は豊富な経験をお持ちです。

また、トラブルに発展しそうな時は、法的な対応の相談や交渉については、専門家である弁護士の力を借りることもできます。

