

また、リスクに対する異なる認識を調和させ、それぞれの利害関係者の立場を正しく理解するためにも、リスクコミュニケーションは不可欠であるといえる。

「我々は、リスクに関して最も進んだ見識を持ち、最新の科学を駆使し、その分野の第一人者を集めることが可能である。しかし、効果的なコミュニケーションのための計画がなければ、すべては失敗に終わるであろう。」 NRC委員

リスクコミュニケーションの方法

実際の現場では、NRCのなかにある複数の組織のスタッフ（プロジェクトマネージャー（主任）、法務担当官、広報担当官、安全検査官、分析専門家など）が一丸となり、協力してリスクコミュニケーションという1つの大きな課題に取り組んでいる。リスクコミュニケーションは、戦略的レベル（NRCの組織全体にわたる）と個人間レベル（NRCのスタッフ同士や利害関係者との間で行われる）の2段階のレベルに分けることができる。戦略的リスクコミュニケーションは、危機管理プロセスの一部に組み込まれており、NRCの任務を遂行するうえで欠かすことのできないものである。戦略的レベルのリスクコミュニケーションには、以下のような要素が含まれる。

- ・ 長期的計画とコミュニケーションのための協調的努力
- ・ 戦略的パートナーシップ
- ・ 協力的問題解決
- ・ リスク分析の強みと限界に関する一般的な理解
- ・ 一貫したメッセージ
- ・ 組織の内部および外部との適切なコミュニケーション手段

個人間レベルのリスクコミュニケーションでは、健康や安全、環境などに関して懸念を抱いている人々を相手に、細心の注意を払わなければならないような状況のなかで、さまざまな手段を用いてコミュニケーションをはかることが求められる。このレベルのリスクコミュニケーションにおいては、以下に挙げる要素が重要となる。

- ・ 親身になって相手の話に耳を傾け、彼らの健康や安全を気にかけていることを示す
- ・ 良好な信頼関係を築き、信用性を高める
- ・ 専門的な知識や見識を共有する
- ・ すべてのNRCスタッフがリスク分析に関する理解を深める
- ・ 専門的な情報を一般市民が理解しやすいような言葉に置き換える
- ・ 対立をうまく処理する
- ・ NRCのメッセージを効果的に伝える

すべてのNRCスタッフに、これらの技術を身につけるための自己研鑽が求められるが、場合によってはコミュニケーションやファシリテーション（円滑化）、紛争解決などの専門家の手助けを借りることも有効な手段の1つである。これらのサービスはNRCの内部でも提供されているが、外部機関のサービスを利用することも可能である。

「我々は自分たちの知識が豊富であると自負していたが、効果的なリスクコミュニケーションを行うレベルには全く届いていないということが判明した。私自身、自分が公務員として仕事をしているという意識に欠けていた。あるとき、1人の女性が私にこう言った。『あなたの言っていることはわかるわ。でも私はあなたを信用しない。』そのときの衝撃は、まるで腹を思いっきり殴られたかのようなようであった。我々は善意を持って行動してきたつもりであったが、善意だけでは不十分だったのだ。」 NRCスタッフメンバー

リスクコミュニケーションを行うにあたり、必要なステップとは？

この冊子を読み進めていくうえで、効果的なリスクコミュニケーションの計画を実行に移すための手引きとして、次のロードマップを利用しよう。これらの基本的なステップに関する詳しい説明は、それぞれ該当する章を参照してほしい。

チームを編成する

- ・ 7人以下のNRCスタッフによるチームを編成する。その具体的な構成は、問題の種類や人々の関心の程度によって異なる (1章)

↓↑

目的を決定する (2章)

↓

計画を立てる

- ・ 利害関係者および彼らの懸念材料を特定し、正しく評価する (3章、11章)
- ・ 信頼関係や信用性のレベルを判断する (4章)
- ・ 効果的なメッセージを考える (5章、6章、12章)
- ・ 信頼できるスポークスパーソン (広報担当) を選ぶ (4章、10章)
- ・ その時々状況に最もふさわしいリスクコミュニケーションの手段を選択する (7章)

↓

準備する

- ・ メッセージ伝達の練習をする (5章、6章)
- ・ 誤った情報や認識に対する対処のしかたを練習する (8章)
- ・ 難しい質問を予想する (9章)
- ・ 安全保障に関する懸念を予想する (12章)

↓

情報を伝達し、関与を促す

- ・ 利害関係者の意見に耳を傾ける (7章)
- ・ 相手の話を注意深く聞く (7章)
- ・ 対立が生じたときは、建設的に処理する (10章)
- ・ 安全保障に関する情報には、市民と共有できるものとできないものがあることをはっきりと示す。 (12章)
- ・ 危機に際して迅速な対処を行う (13章)

↓

取り組みを評価し、改善を加える (11章)

↓

チームを編成する に戻る

2. コミュニケーションの目的

～何のためにコミュニケーションを行うのか?～

効果的なリスクコミュニケーションを行うためには、まずその目的をはっきりさせなければならない。自分が誰に向かって情報を発信しようとしているのか (利害関係者は誰か?)、その情報に関して利害関係者がどれほどの知識を持っているのか、また彼らとコミュニケーションをはかることで何を達成しようとしているのか、などの問いにきちんと答えることができるだろうか? 何の情

報を、なぜ、誰に伝えようとしているか、自分ではわかっているつもりでも、ここで再度確認しておくことが大切である。果たしてコミュニケーションの目的は教育なのか、認識や行動の変容促進なのか、情報や意見の収集なのか？それとも何か別の目的のためなのだろうか？このステップを省いて先に進んだ場合には、間違っただけでなく、リスクコミュニケーションの手段や方法を用いてしまったり、間違っただけでなく、意図したものとは全く異なるメッセージを伝えてしまったり、といった失敗を犯すことにもなりかねないので、注意が必要である。

情報を提供しようとする場合

NRCのスタッフは時として、施設の点検結果とその重要性、規制基準の変更点、安全保障や防衛手段に関する問題、また意思決定の仕組みなど、さまざまな内容の情報を市民に提供しなければならない。提供する情報に関しては、利害関係者の懸念にうまく対処できるものであることや、通知・通告に関する法規定の要件を満たすものであること、さらには危機管理の分野における意思決定の場に利害関係者の参加を促すものであることなどが求められる場合もある。（詳しくは3章「利害関係者を知る」を参照のこと。）

情報を収集しようとする場合

リスクコミュニケーションは相互作用により成り立っているため、利害関係者の懸念やリスクに対する認識、また危機管理に関する決議への参加意思などを確認したり、リスク分析の手助けとなる地元の情報を入手したりといった、相手側からのインプットも重要である。（詳しくは3章「利害関係者を知る」を参照のこと。）

信頼関係を築き、信用性を高めようとする場合

信頼関係の構築と信用性の向上は、リスクコミュニケーションを行ううえで避けては通れない課題である。特に過去の不手際や事故の重大性などから、信頼性のレベルが極度に低い場合は、信用の回復と新たな信頼関係の確立が不可欠となる。（詳しくは4章「信頼関係の構築と信用性の向上」を参照のこと。）

利害関係者の参画を求めようとする場合

意思決定の過程において、利害関係者側からのインプットを求めることも、リスクコミュニケーションの重要な目的の一つである。関与のレベルはさまざまであるが、考えられる選択肢としては、利害関係者に意見を表明する機会を与える、種々の代替案が利害関係者にとってそれぞれどのような影響を与えるかを検討する、利害関係者に意思決定への関与を促す（諮問委員会の設置など）、などが挙げられる。利害関係者のプロジェクトへの参画を目標とするならば、あらかじめ関与のレベルを明確にしておくと同時に、意思決定の場で果たす役割に関して、お互いに異なる期待を抱いていることから生じる衝突を回避するための方策を準備しておくことも必要である。（詳しくは7章「効果的な双方向性コミュニケーションの実現」を参照のこと。）

市民の行動やリスクに関する認識に影響を与えようとする場合

リスクコミュニケーションは、市民の行動やリスクに関する認識に影響を与えることを目的として行われる場合もある。市民への働きかけにより、実際の状況を想定したうえでのリスク認知や、より危険度の低い行動の選択などの実現を目指す。緊急時通報システムや健康に関する勧告などがこのカテゴリーに含まれる。（詳しくは6章「複雑かつ専門的な情報の伝達」、8章「誤った情報や認識に立ち向かう」、13章「危機的状況におけるコミュニケーション」を参照のこと。）

コミュニケーションの目的が明らかになれば、最も効果的なリスクコミュニケーションの手段やプロセスを見極めることも容易になるだろう。

覚えておこう！

- ・ 自分が何を言おうとしているのかを理解するためには、目標をはっきりさせることや、聞き手の人物像を把握することが不可欠である。
- ・ 自分自身に質問を投げかけてみるのが、コミュニケーションの目的を明らかにするための最善の方法である。

演習

この章で取り上げた質問項目を参考にして、自分なりのコミュニケーションの目的を書き出してみよう。目的は簡潔にまとめること（単語数25以下が望ましい）。自分の目的が決まったなら、今度は他のさまざまな利害関係者の立場に立って考えてみよう。彼らの目的とはどんなものであろうか？

3. 利害関係者を知る

～どのような人々が利害関係者なのか？また彼らの懸念材料とは？～

ある施設で起きた事故に関して開かれたミーティングの席で、1人の近隣住民がこう尋ねた。「私は安全でしょうか？」質問の内容はとてもシンプルであったが、それに対する回答は非常に難解なものであった。一般市民にはなじみの少ない略語を含む専門用語が多用されていたため、結果として回答を聞いた彼女の不安はさらに大きくなってしまったのである。リスクコミュニケーションの場では、必要な情報を織り交ぜて適切な回答を示し、利害関係者の不安を軽減することができるよう万全の体制を整えておく必要があるが、そのためには利害関係者と彼らを取り巻く地域社会が直面するさまざまな問題や、彼らの価値観、懸念材料などについての理解を深めることが不可欠である。

初心者はまず、1つ1つの課題を地道にこなしていくことが大切である。効果的なリスクコミュニケーションの基礎は、相手をよく理解することと問題点を正しく把握することである。リスクコミュニケーションにおいて、資源を有効活用するために必要な情報を手に入れたい場合、どのような人々が利害関係者に含まれるのかを特定し、彼らの考え方を理解する以外に方法はない。利害関係者の割り出しは、以下のような質問に答えを探すところから始めるとよいだろう。

- ・ 争点は何なのか？何が問題となっているのか？
- ・ その問題や課題により影響を受ける可能性が最も高いと考えられるのは誰か？
- ・ 懸念を示しているのはどのような人々か？彼らはなぜ、何を心配しているのか？
- ・ どのような人々に問題解決にかかわってもらわなければならないか？また逐次情報を提供すべき相手は誰か？
- ・ その問題に関して把握しておかなければならない最新の話題にはどのようなものがあるか？

NRC外部の利害関係者

外部の利害関係者には、NRCという機関自体や、NRCが規制・管理を行う原子力産業に対し、行政上の、あるいは個人的な関心を抱いている政府機関やその他の団体、政治家や原子力産業界、さらにはどここの機関にも所属しない一般市民などが含まれる。NRC外部の利害関係者は、以下の4つのカテゴリーに分類することができる。

- ・ 組織全体として影響を受ける利害関係者は、比較的簡単に特定することが可能である。政治家や規制機関、ライセンサー（原子力発電所の実施権者）などがこれに含まれる。

- ・ NRCの提案や決議の結果が個人の生活に影響を与える場合にも、利害関係が発生する。個人的なレベルで影響を受ける利害関係者は、経歴や関心、懸念材料などがまちまちだということもあり、所在を特定することが最も困難なグループであるといえる。しかし、これらの人々が受ける影響の大きさを考えると、できるだけ早い段階で状況を説明し、リスクコミュニケーションのプロセスに加わってもらうよう、最善の努力を尽くすことが必要である。
- ・ 一般市民や権利擁護団体、その他の組織などは、ごく一般的な関心を示す利害関係者である。NRCの行動や決定事項に関して興味や懸念を示すこれらの人々は、電子媒体や印刷物を介したコミュニケーションを通し、自らを利害関係者であると認識しているが、とりわけ権利擁護団体は重要な役割を担っており、積極的な関与を促すことが望まれる。
- ・ 利害関係者のなかでも、他とは全く性質の異なるカテゴリーに属しているのがメディア（マスメディア）である。メディアは独自の利害と制約を持つ存在であるが、同時に市民の討論の場として、また市民への情報伝達の媒体としての役割も果たしている。メディアに対しては、理解しやすい情報を適切かつ適時に提供することが必要である。一方、それらの情報をそれぞれの記者がどのように認識し、理解し、そして解釈するかという点についても、ある程度の予想を立てておかなければならない。また、メディアが独自の利害と目的を持っているということは、メディアとのコミュニケーションに際して、他の利害関係者の場合とは異なるアプローチが要求されるということである。したがって、NRCを代表してメディアとの折衝に当たるスタッフは、事前に特別なトレーニングを積んでいることが望ましいといえる。

利害関係者の懸念材料を知るためにはどうすればよいか？

優れたリスクコミュニケーションの計画とは、利害関係者の懸念にきちんと応えることができる計画のことである。懸念材料に関する情報を集める方法はいくつかあるが、利用可能な時間と資源の量によって用いるべき方法は異なる。人々の懸念は時とともに変化する、ということ念頭に置きつつ、さまざまな意見に耳を傾けることが大切である。

また、核物質や核関連施設の安全性に関するリスク認知には、以下に挙げるような種々の要因が影響を与えているということも忘れてはならない。

- ・ 居住地や学校、公園などから施設までの距離
- ・ 人口密度
- ・ 施設近隣の家畜や農作物、その他の植物の存在
- ・ 地元の利益団体や報道機関の活動
- ・ 政府関係者に関する過去の経験
- ・ 経済的影響

「我々はいつも地域住民との対話を心がけている。リスクコミュニケーションにおいて、地域住民はライセンスと並んでかけがえのない存在である。」 NRCスタッフメンバー

仕事の持ち場を離れずに学べることは何か？

NRCのスタッフに相談してみよう。常駐検査官やプロジェクトマネージャー、オフィスコミュニケーター、そして議会担当局や広報担当局などは、該当施設や近隣のコミュニティーに関するたくさんの情報を提供してくれるだろう。地域住民が抱いているNRCのイメージについても、鋭い意見を聞くことができるに違いない。また、NRCの他のスタッフが過去に経験した成功や失敗からも、学ぶべきことはたくさんある。

地域住民の懸念や利害関係者の所在に関する情報は、ライセンシーからも入手することが可能である。

また、利害関係者について以下のような情報を集めるには、インターネットが便利である。

- ・ 人口統計データ
- ・ 民族的背景
- ・ 使用言語と通訳の必要性
- ・ 老人や妊婦、子供など配慮が必要な人々に関する情報
- ・ 各メディアの連絡先
- ・ 人気のあるアクティビティーや人のよく集まる場所
- ・ コンピュータや電子メール、ファックスなど利用可能な通信手段
- ・ 該当施設の歴史

米国情勢調査局 (www.census.gov) は、人種や所得、学歴、雇用状況などに関する情報を手に入れたいときに大変便利である。

また、新聞も有効な情報源の1つである。地域住民の関心や不安は、地元紙の記事に反映されるものである。最近では全国紙・地方紙ともに、インターネットで閲覧が可能である場合が多い。

NRCの図書館には、組織の内外を問わず集めたさまざまな情報が多数保管されている。

オピニオンリーダーは誰か？

たった1つの組織、もしくはたった1人の人間が、利害関係者全員の関心や懸念を代弁することは不可能である。しかし、調査によって地域社会の指導者的立場にある人々を特定できれば、彼らを通じてその地域の動向を把握し、住民とコミュニケーションをはかることも期待できる。一般市民は、こうしたリーダー的存在による導きを頼みにしていることが多い。地域の指導者を見つけ出す方法としては、以下のようなものがある。

- ・ 自治体関係者に連絡を取る。彼ら自身がオピニオンリーダーである場合もあれば、別のグループや組織、指導者への紹介窓口となってくれる場合もある。
- ・ 代表者団体に連絡を取る。たとえば、地域の主要な土地利用の方法が農業であるかどうかを知りたい場合は、地域の農業者団体に相談する。
- ・ 地元の利益団体に連絡を取り、協力を呼びかける。
- ・ 地元の新聞社に連絡を取る。問題の背景や紹介先に関する情報などを提供することにより、バランスの取れた報道を目指す。

直接的なアプローチ

利害関係者の懸念材料を知るための有効な手段の1つとして、インタビューやフォーカスグループが挙げられる。利害関係者に対するインタビューは、住民の自宅や自治体のオフィスなど、非公式な場で行われることが多い。インタビューやフォーカスグループで用いられる典型的な質問には、以下のようなものがある。

- ・ 問題となっている施設の歴史について、どの程度ご存知ですか？
- ・ 現時点で心配の種となっていることは何ですか？

- ・ いまままでに政府関係者に連絡を取ったことがありますか？
- ・ またそのときの対応はどうでしたか？
- ・ どのような情報を必要としていますか？
- ・ 情報はどのような形で、またどのくらいの頻度で受け取りたいですか？
- ・ 詳しい情報を提供すべき人々やグループに心当たりがありますか？

何が利害関係者の懸念材料となっているのか？

利害関係者の懸念材料は、健康や経済的事情、安全保障に関するものから、NRCの職務の範囲を超えるものまで多岐にわたっている。それらの懸念が、周知の事実やデータ、科学的根拠などに基づいている場合もあれば、恐怖などの感情的な反応に由来する場合もある。さまざまな懸念材料と、その大元となる根拠を理解することにより、それぞれの状況に適したリスクコミュニケーション方法の選択が可能となる。

一方で、政治的な日程の影響を考慮することも忘れてはならない。選挙が行われる年には、候補者たちが目立った動きを見せることが多い。表には出てこない議題にも注意を払うことにより、候補者たちの隠された動機が見えてくるかもしれない。

覚えておこう！

- ・ 外部の利害関係者には、組織全体として、あるいは個人的なレベルで影響を受ける人々や、ごく一般的な関心を抱いている人々、さらにはメディアなどが含まれる。
- ・ 利害関係者の考え方を理解し、それをリスクコミュニケーションのなかで活かしていくためには、彼らのバックグラウンドに関する調査を行うことが不可欠である。
- ・ 「すべての政治は地元のための政治である。」（米国下院議長を務めたパット・オニール議員の言葉） その時々状況によってコミュニケーションの内容は異なるが、自治体関係者と良好な関係を築き、地域社会が抱える問題に注意を払うことは、すべての場合に共通する成功の秘訣である。

演習

NRCにとっての利害関係者とその懸念材料について、ここでもう少し深く勉強しておこう。自分が実際に問題に取り組んだことのある地域や、過去に論争が巻き起こった地域のうち、具体的な場所を1か所選び、地元紙のウェブサイトでその問題の詳細を調べてみよう。続いて地元自治体や商工会議所、米国国勢調査局のウェブサイトなどもチェックしてみよう。利害関係者のバックグラウンドに関する情報は、将来的に必ず役に立つときがくるだろう。また、利害関係者を取り巻く地域社会について理解を深めようというこちら側の姿勢は、コミュニケーションに応じる際の彼らの態度にも大きな影響を与えるはずである。

4. 信頼関係の構築と信用性の向上

～利害関係者と良好な関係を保つにはどうすればよいか？信頼関係を築く方法とは？

また失った信用を取り戻すことは可能か？～

たとえば、あなたがこれから家を買おうとしているとしよう。下見の際、壁に亀裂が入っているのを見つけたあなたは、家の基礎の下で土地の浸食が起きている可能性や、構造的な欠陥の可能性を疑ったが、不動産業者や工事監督者は家が問題なく建てられていると主張する。さて、あなたな

らこの家を買うだろうか？他に意見は？

この場合のあなたの決断は、不動産業者や工事監督者が信用に値する人物かどうかというあなたの評価にかかっているとと言ってもよいだろう。誰を信用するか、誰が信頼できる人間なのか、という点に関しては、リスクコミュニケーションにおける利害関係者も、この例と同じような感じで判断を下しているのである。

信頼を構成する要素

- ・ 共感
利害関係者の立場に立って、彼らの気持ちを理解しようと真剣に努力すること。同情や同意とは異なる。
- ・ 正直さ
知っていることと知らないことについて真実を包み隠さずに述べること。情報は、出し惜しみするよりも与え過ぎるに越したことはない。
- ・ 献身
市民の安全の確保や、率直な話し合いによる利害関係者との相互理解の実現に全力を傾けること。
- ・ 専門的知識・能力
自らの専門分野における才能のこと。専門的な能力も、専門的知識を持たない利害関係者とコミュニケーションをはかるときは、信頼性のレベルを規定するいくつかの要素の1つに過ぎない。

信頼関係を築く方法

信用性を高め、良好な信頼関係を築くためには、時間を惜しまずに人々の話に耳を傾け、彼らの考え方を理解しようと努力することが大切である。

- ・ 何事も隠し立てせず正直であることを心がける。－早い段階から頻繁にコミュニケーションの場を持つことが大事である。また、間違いを素直に認め、悪い知らせも隠さず、情報を分かち合うことに対して前向きでなければならない。
- ・ 市民の懸念や関心に応え、あらゆる種類の質問を歓迎する。－時には人々の発言を促すことも必要である。
- ・ 信頼できる他の関連機関と足並みを合わせ、協力して問題解決にあたる。－信用のある第三者機関と連携することにより、自らの信頼性を高めるわけである。このためには、信頼性のレベルが自らと同等、もしくはそれ以上の第三者機関でなければならない。代表例としては、大学教授や環境保護団体のメンバー、町内会メンバーなどが挙げられる。
- ・ 考えをよく整理し、準備万端の状態で臨む。－計画が注意深く練られたかどうか、また準備がきちんと整っているかどうかについて、利害関係者とのコミュニケーションを開始する前によく確認しておかなければならない。即興でひねり出した答えはすぐにそれとわかってしまう可能性が高く、信用を損なうことにもつながる。
- ・ たとえ使い慣れた専門用語を用いて話すほうが簡単であっても、利害関係者とのコミュニケーションにおいては、彼らが理解できる言葉と概念を用いる。－極めて専門的な内容のプレゼン

テーションを行った場合、わざと意味をわかりにくくすることが目的であるという印象を与えかねない。

- ・ 利害関係者の意見に同意するかどうかは別として、彼らの言い分を理解したということを示す。
- ・ どのようなプロセスや手段を用いてコミュニケーションを進めたらよいか、利害関係者に意見を求め、可能な限りそれを取り入れる。―すべての関係者が公平であると認める方法を用いることが望ましい。
- ・ 最後まで責任を果たす。―約束したことは必ず守る。あらためて返事をする、と誰かに約束したならば、その通りに実行しなければならない。



- ・ 使用済み燃料の乾式貯蔵施設に関する市民集会が開かれ、利害関係者間の率直かつ有意義な話し合いが持たれる
- ↓
- ・ ヨーロッパの核関連施設で事故が起きる

信頼関係が崩れる理由

信頼を得るには多くの困難が伴うが、それを失うのはいとも簡単である。そして、信頼関係を築くためにいくつか方法があるように、信頼関係を失う場合にもいくつかの原因が存在する。これらの原因のなかには、自らコントロールすることが可能なものもあるが、自分の力ではどうすることもできないようなものも含まれている。

次のような行動は、信頼性を損なう危険性があるので注意が必要である。

- ・ 市民の存在を無視する
- ・ 利害関係者の提案や懸念を無視する
- ・ 自己防衛的になる
- ・ 情報を故意に隠す
- ・ リスク分析の専門家が支持しないリスク情報を発表する
- ・ ライセンシーの利益のみを優先するという姿勢を示す
- ・ 約束を守らない

コントロール不可能な要因としては、以下のようなものがある。

- ・ メディアによる報道
- ・ 他の核関連施設における事故
- ・ 国家的危機や緊急事態（2001年9月11日の米国同時多発テロなど）

信頼関係を回復する方法

信頼を失うことになった原因が自らの行動であろうが、あるいは別の場所で起こった事件であろうが、信頼関係を回復することは可能である。過去の失敗を認めることも含め、信頼関係を築くために用いた方法はその回復にも有効であるが、それに加えて以下の方法も試してみるとよいだろう。

- ・ 行動を起こした場合も起こさなかった場合もその結果に責任を持つ

- ・ 謝罪するべきところで謝罪する
- ・ 安全性に関する過去の実績を示し、将来の安全を確約する

例： 「はい、…に関して確かに我々はミスを犯しました。NRCにとって決して名誉なことではありませんが、我々は自らの誤りを正す手段を持っており、またミスから教訓を学ぶことについては努力を惜しみません。皆さんの信頼を取り戻すため、NRCは皆さんと家族の安全を守るという決意を、言葉ではなく行動で示していくことが肝心であると確信しています。たとえば、…の問題に対して、NRCは次のような取り組みを行っています…」

覚えておこう！

- ・ 何事も隠し立てせず正直であることは、信頼関係の構築に大いに役立つ。
- ・ 信頼関係や信用性は、さまざまな要因の影響により、向上することもあれば低下することもある。これらの要因には、自分の力でコントロールできるものとできないものがある。

演習

専門的な知識が必要なときに頼れる人々を3人思い浮かべてみよう。専門家といえば、医師、整備士、政府報道官などがこれに当たる。これらの人々に対する信頼の源は何であろうか？信頼を集める特性を身につけるため、NRCのスタッフが彼らから学べることはないだろうか？

5. 効果的なメッセージの作成

～次のプレゼンテーションや電子メール、手紙、そして電話で何を言うべきか？
たとえ話をうまく活用する方法とは？またNRCの任務をどう説明するか？～

電子メールや手紙を書いたり、電話をかけたり、利害関係者とのミーティングの準備をしたりする前に、まずコミュニケーションの目的をはっきりさせておく必要がある。果たして目的は相手を教育することなのか？それとも相手の認識を変えることなのか？合意を得るため、もしくは意識を高めるためなのか？あるいは別の目的があつてのことなのだろうか？（詳しくは2章「コミュニケーションの目的」を参照のこと。）目的が定まったなら、次の仕事はその目的を達成するための鍵となるメッセージを3つか4つ書き出してみることである。メッセージの数をこれ以上増やしても、全体としてインパクトに欠ける内容のコミュニケーションとなってしまうだけであり、聞き手側も要点をつかむのに苦労することになる。メッセージには、簡潔さ、正確さ、率直さ、わかりやすさ、そして一貫性が求められる。メッセージの内容は、原子力の安全を保証するというNRCの役割を強調する一方で、利害関係者の懸念の声に対し何らかの回答を示すものでなければならない。また、確証となる事実を織り交ぜ（数は2つから4つが妥当。わかりやすい言葉を用いること）、メッセージをより強固なものにすることも重要である。

典型的なメッセージの種類には以下のようなものがある。

- ・ 原子力に関する規制を行い、放射性廃棄物の安全な輸送および取り扱いを徹底させるというNRCの任務を理解してもらうための教育的なメッセージ
- ・ 問題に立ち向かうためのメッセージや（物議を醸すような内容を後回しにしないこと）、NRCがどのように問題点を特定し、それを克服していくのかを簡単に説明したメッセージ
- ・ さまざまな利害関係者からの「安全ですか？」という問いに対し、簡潔に答えるメッセージ
- ・ 物事がうまくいかないときに市民を安心させるためのメッセージ

また、メッセージを作成する際の注意点は次のとおりである。

- ・ 積極的な対応を心がける。一事が大きくなってしまってからでは遅すぎる。市民との持続的な対話により、コミュニケーションの危機を未然に防ぐことも可能である。
- ・ メッセージの内容に関し、組織内部で折り合いをつけておく。一他のスタッフの考えを把握するとともに、NRCという1つの組織として発信するメッセージを完成させる過程においては、すべてのスタッフにそれぞれ果たすべき役割がある、ということを入れておく。スタッフ全員の理解が一致しているところを示すためには、「NRCの立場」を強調したメッセージにするとよい。また、調査結果や結論を示す際のちょっとした言い回しの違いでも、もしそれが組織間や組織内の意見の不一致を表すものであると受け取られてしまえば、結果を大きく左右することになりかねないので、細部まで細心の注意を払うことが大切である。
- ・ 聞き手に応じて用いる言葉を変える。一聞き手の読解力や言葉の壁、懸念材料、リスクに関する過去の経験、科学的知識などを考慮することが必要である。
- ・ 簡潔かつ明確な表現を用いる。一略語や専門用語の多用、また説明の省略などは、聞き手の種類にかかわらず避けるべきである。(6章「複雑かつ専門的な情報の伝達」を参照のこと。) NRCの内部でさえ、部局が異なれば専門用語の解釈のしかたが違うということも珍しくない。
- ・ 自分には状況をコントロールする力がない、と聞き手が感じるような表現を避ける。一対策案について決議がまだ行われていないならば、断定的な動詞を用いることは控えるべきである。
- ・ 断言を避ける。一予測をあたかも事実であるかのように語ることは禁物である。予測はあくまで予測であって、前提となる条件や不確実性の範囲を抜きにしては語れない。
- ・ 安全性を高めるためにリスクは大きく見積もられている、ということをきちんと説明する。

「外部の人々は、『規制対象外の懸念材料』という概念を受け入れはしなかった。その概念の意味がわからず、また誰も説明してくれなかったことに対して、市民は激しい怒りをあらわにした。」 NRCマネージャー

たとえ話や体験談を用いて専門的な情報を説明する

聞き手によっては、話し手の個人的な体験談(1人の人間として、どのような形でリスクの影響を受けたか、など)が最も効果的なリスクコミュニケーションのメッセージとなる場合もある。話し手自らがリスクに直面したときの気持ちを聞き手と共有することは、話し手の自己の経験に基づいたリスク評価の方法を聞き手が理解するためのよき手助けとなる。例を挙げるならば、「私も原子力発電所の近くに住んでおり、自分たち家族が安全だという結論に達するまでに、あなた方が抱いているような不安や心配を数多く乗り越えてきた」、といった話を聞かせるとよいだろう。

おさかなのおはなし

スリーマイル島で起きた原子力発電所の事故（1979年）をうけて開かれた市民集会で、NRCのスタッフの1人が、地元で水揚げされた魚から検出された放射性物質のレベルに関するデータと分析結果を発表していた。検査結果と分析に用いた基準についての彼の説明に対し、聴衆の反応はいまひとつ、といった感じであった。その場の雰囲気から、これ以上の詳細な説明は無意味であると判断した彼は、聴衆の「安全ですか？」という問いに対し、もっと直接的な方法で回答を示すことに決めた。会場の緊迫した空気を解きほぐし、魚の健康状態に問題はなかったという事実を聴衆に納得させた一言は、「私たちは魚のお代わりをいただきましたよ！」というものであった。

教訓： 個人の体験談や事例証拠は、時としてたくさんの数値データや定量分析、そして基準値の適用などよりも雄弁である。

NRCの任務を伝える

NRCこそが、核エネルギーや核物質の安全性、そして放射性廃棄物の貯蔵や輸送に関する安全性を保証する機関としてふさわしい、というメッセージは、NRCが行うすべてのリスクコミュニケーションの基礎となっている。自らの任務を全うするために全力を尽くすことを約束するとともに、NRCはそのための能力も持ち合わせているというメッセージを伝えることにより、市民の主要な疑問はほぼ解決するに違いない。

- ・ NRCは信頼できる組織ですか？—市民とコミュニケーションや交流をはかる際は、専門的な知識を提供するだけでなく、NRCの人間性を強くアピールすることも重要である。
- ・ NRCは市民の安全を守るために全力を尽くしてくれますか？—市民の健康と安全を守るというNRCの任務について説明するとともに、NRCの目標や価値観について、市民の理解を深めることが大切である。また、個人や地域社会、またそれを取り巻く環境を守るという約束が本当であるということを証明する必要もある。
- ・ NRCは市民1人1人のことを気にかけてくれるのでしょうか？—NRCは、市民の懸念を理解・尊重するとともに、その懸念を市民よりもうまく言葉に表すことができなければならない。リスクコミュニケーションの場において、市民の懐疑的な態度を和らげるためには、親身になって対応する姿勢を崩さないことが肝心である。

「市民に対し、まずNRCの仕事についてきちんと説明することを心がけるべきである。市民は我々を政府の一部だと思っており、また何をやっている組織なのかもよくわかっていない。我々の任務は原子力の普及を促進することではなく、それを保護することである。」

NRCスタッフメンバー

覚えておこう！

- ・ 市民とコミュニケーションをはかるときは、その目的をきちんと把握しておく。
- ・ 電話をかけたり、手紙を書いたり、市民と対話の席を設けたりする場合には、目的を達成するための鍵となるメッセージを3つか4つほど考えておく。

- ・ 聞き手にふさわしい内容のメッセージを心がける。聞き手の科学的知識や関心レベル、心の底にある恐怖やリスクに関する認識、さらには希望する情報伝達の方法などを考慮することが大切である。
- ・ 特定の利害関係者に向けたメッセージを作成するときは、その人々が理解できるような言葉を用いる。NRCのオフィス内での会話や、ライセンシーとの間の会話においても、専門用語の多用は控えるべきである。
- ・ 「NRCは、市民の安全を守るという任務を遂行するための専門的知識と心意気を兼ね備えており、また市民の声を真剣に受け止める所存である」というメッセージを市民に向けて発信する。

演習

友人や親戚に対し、自分の仕事について、NRCの任務という枠組みのなかで説明してみよう。相手としては、NRCに関してあまり詳しい情報を持っていない人が望ましい。説明が終わったところで、聞いた内容をそのまま繰り返して言うてみるようにお願いしよう。果たして伝えなかったメッセージは相手に伝わっていたらどうか？

6. 複雑かつ専門的な情報の伝達

～利害関係者に恐怖や戸惑いを感じさせることなく、複雑な情報を正確に伝えるにはどうすればよいか？またNRC固有の保守主義についてどのように説明するか？
 数値データをわかりやすく示すには？リスク比較を用いる方法とは？
 また不確実性に関する情報はどのように伝えればよいか？～

ただ単に専門的な情報をそのまま伝えるだけでは効果的なリスクコミュニケーションの実現は難しい、という認識は、専門家と市民がともに経験した混乱や苛立ちの結果から生まれたものである。数値データさえ示しておけば市民も落ち着きを取り戻し、論争は鎮静化の方向に向かうであろうという安易な考えに惑わされてはならない。しかしながら、市民は少なくともNRCに対し、専門的で複雑な情報を明確に示すとともに、市民の健康と安全を守るためにNRCがその専門的知識をどう活かしていくのかという点について、わかりやすい言葉で説明してくれることを求めている。専門的な組織の一員としての能力に関する評価は、どれだけ自分の職務内容をはっきりと伝えることができるかに懸かっているといっても過言ではない。そこで、専門的な情報をよりわかりやすく説明するためのヒントをいくつか紹介する。

「人々にとって、リスクの全般的な影響はたいした問題ではない。彼らが気にかけているのは、自分自身がどのように影響を受けるか、ということだけである。」 NRCスタッフメンバー

リスクに関し、市民1人1人が決断を下す権利を尊重する

市民に情報を伝えるためだけでなく、彼らの話に耳を傾け、相談に乗るためにNRCのスタッフがいるのだという事実を広く周知させることが大切である。たとえNRCが健康面や安全面での影響を評価する際に用いる統計学的アプローチについて、市民の理解を深めることに成功したとしても、問題となるリスクが彼らにすんなりと受け入れられるとは限らない。なぜならば、リスクを受け入れることができるか否かは、知識の問題ではなく価値観の問題だからである。リスクに関する市民の判断が、彼らの価値基準やリスクのイメージ、利害関係などによって左右されるものであることを肝

に銘じておかなければならない。一方、利害関係者に直接意見を述べる機会が与えられていない場合は、懸念の声を表明する他の手段について、きちんとした説明を行うことが不可欠である。

「避難を強いられるような事故が起きる可能性は極めて低いと考えられるが、人々はその状況に陥ることを最も恐れている。彼らはまだ、深層防護の考え方の本質をよく理解していないのである。市民の理解は、避難の際に道路が渋滞で塞がっていたらどうしよう、といった心配にとらわれているようなレベルにあり、さらに上のレベルを実現させるのは決して容易なことではない。この課題をクリアするまでの道のりは長く、我々には市民の理解を徹底させるためのさらなる努力が要求されている。」 NRCマネージャー

システムとして組み込まれている安全性について説明する

冗長性を高めた安全システム、持続的な監視、そして格納容器の存在などを含め、NRCが採用している深層防護の考え方について要点を概説する。ある特定部位の故障や放射能漏れのリスクに対して、NRCがどういった措置をとるか、ということがある程度理解できていなければ、市民にとって、NRCによりシステムの一部として組み込まれている安全性を正しく評価することは難しい。市民が問題の全体像をとらえたうえでリスクを評価するための手助けとして、状況を具体的に説明することが重要である。

「なぜ核関連施設が誤りを免れない部品や機械で埋め尽くされながら日々放射線を放出し続けることが許されるのか、という質問に対し、我々は明確な回答を示すことができなければならない。」 NRCマネージャー

シンプルな言葉を用いる際は、よくある落とし穴に注意する

専門用語や略語を避けることの必要性は誰もが認識しているが、言うは易く行うは難し、である。ありがちな問題への対処方法をここでいくつか紹介しておこう。

- どのような口調を用いるかは、とても重要な問題である。あまり詳しい情報を持たない親戚や知人に話をしているようなつもりで利害関係者にも接するとよいだろう。
- NRCが用いる専門的な用語や表現を、わかりやすい言葉で説明することが大切である。以下は「深層防護 (defense in depth)」という用語についての詳細な説明の一例である（ただしこれが唯一の定義というわけではない）。この言葉は、事故や放射線の漏出を防止するために核関連施設で採用されている、何層にもわたって張り巡らされた防御措置のことを指している。これらの防御措置に含まれるものとしては、金属とコンクリートでできた物理的な防壁や、冗長性の高い安全システムの数々、十分な訓練を受けた職員、そして緊急事態に対応するためのさまざまな手順などが挙げられる。たとえば言うならば、マイホームを持った人が、家を侵入者から守るためにデッドボルト錠や警報機を取り付け、さらには番犬として犬を飼うというように、同時にいくつかの安全対策をとっているわけである。
- いきなり詳細な内容から話し始めるのではなく、まずは全体像を示すことが肝心である。果たして何の問題に対処しようとしているのか？またどのようなプロセスを経て結論に達したのか？
- もし市民フォーラムの席で非常に専門性の高い質問が出た場合は、他の聞き手にも理解できるよう質問の内容をわかりやすい言葉で言い換えるとともに、問題の背景となる情報をいくつか提供することが大切である。またこのような場合、質問に対してとりあえず簡単に回答を示したのち、さらに詳しい情報については、NRCが作成した特定の文書を参照するようアドバイスすることも可能である。

- ・ 原子力産業に携わった経験のない人々にはあまりよく理解されていない専門用語（たとえば「放出 (release)」や「放射性的 (radioactive)」など）を用いる際は、それが意味するものは何か、またそれに含まれないものは何か、ということについて、具体的に例を挙げて説明する必要がある。
- ・ 他のNRCスタッフとの会話やライセンシーとの会話においては、専門用語を用いたり、関連する規制ガイドラインを手っ取り早く参照したりといったことが普通であり、その習慣化した話し方を改めるには努力が必要である。そして、事前の十分な準備と練習以外にこれを解決する道はない。ひたすら練習あるのみ、である。
- ・ 市民を人間として扱っていないような印象を与える専門用語の使用は避けなければならない。死亡やけが、病気などの可能性を語る時に、他人行儀かつ理論的で、思いやりのない言葉を用いることは、市民1人1人のことなどいちいち気にかけてはられない、というメッセージを送っていることに等しい。

NRCが用いる専門的な用語および表現の例

- ・ 炉心損傷頻度 (Core damage frequency)
- ・ 共通原因故障 (Common cause failure)
- ・ 早期大規模放出頻度 (LERF, Large Early Release Frequency)
- ・ 重要度決定プロセス (Significant Determination Process)
- ・ 安全関連の (Safety-related)
- ・ リスク上重要な (Risk significant)
- ・ 深層防護 (Defense in depth)

専門的な内容のレベルに合ったコミュニケーション手段を用いる

科学的な知識のレベルやリスクに対する認識、放射線の問題への関心の程度などは利害関係者によって異なっており、また意見の表明や意思決定プロセスへの関与に対する欲求レベルも人それぞれである。NRCの多岐にわたる利害関係者すべてをカバーするためには、相手に合わせて情報の専門性を調節した資料を何種類か用意しておくことよい。

- ・ 鍵となるメッセージを伝え、問題の背景を説明する場として、プレゼンテーションを有効に活用する。ただし、プレゼンテーションは手短かに済ませることが望ましい。1枚のスライドに費やす時間はおよそ2分を目安とする。できるだけ簡潔な言い回しを用いるとともに、1枚のスライドに7行以上の文章を詰め込まないことが大切である。
- ・ 専門的な情報をさらに詳しく知りたいという要望にもすばやく対応できるよう、前もって配布資料を準備しておく。
- ・ 複雑な現象を説明するときは、理解を助けるための手段として、要点をまとめたものや図表、たとえ話などを用いる。
- ・ リスクを示す数値に興味を持っている人々に対しては、ミーティングの後で個別に話すことを提案してもよいし、日を改めて1対1の、もしくは小さなグループでのディスカッションの場を設け、それらの数値とその意味するところについて話し合ってもよい。

- ・ 高い関心を示す利害関係者には、NRC外部の信用できる情報源を紹介することも可能である。

数値データをわかりやすく説明する

公表する数値は簡潔でなければならない。詳細を示す大量の数値データはかえって聞き手を混乱させるだけなので、必要最小限の数値のみをいくつか選んで説明することが大切である。また、身近な計量単位を使用することや、整数を用いた具体的な例で科学的な表現をわかりやすく示すことは、市民がリスクの大きさを把握するのに役立つ。

より単純な数値への変換

小数で示された値は、可能な限り整数や簡単な分数に変換する。

- ・ 0.004 ppm (parts per million, 100万分の1) は4 ppb (parts per billion, 10億分の1) と書くこともできる。
- ・ 「0.032のリスク」が意味するものは、「32/1000 (1000分の32) のリスク」や「3.2/100 (100分の3.2) のリスク」と全く同じである。さらに、「100人いればそのうち約3人が影響を受ける可能性がある」と言い換えることもできる。

濃度の比較

濃度をより身近な計量単位で表すと以下ようになる。

- ・ 1 ppm = 16マイルのうちの1インチ (25.7キロメートルのうちの2.54センチメートル)
2年間のうちの1分
1万ドルのうちの1セント
2000樽のリンゴのうちの1個
- ・ 1 ppb = 1万6000マイルのうちの1インチ (2万5700キロメートルのうちの2.54センチメートル)
32年間のうちの1秒
10トンのポテトチップスのうちの1つまみの塩
200万樽のリンゴのうちの1個

リスクを示す数値の変換

「放射線の影響による追加的ながんのリスクは 3.2×10^{-6} である」といった難解な表現の代わりに、以下のような例を用いてリスクの大きさを説明することも可能である。

「人口10万人の都市が10あり、これらの都市に住むすべての住民が、ある汚染物質Xに等しく曝露されている、という状況を仮定してみる。このとき、7つの都市ではおそらく誰1人として影響を受ける人はいないが、残りの3都市ではがんの症例がそれぞれ平均1例ずつ増える可能性がある。」

さらに、すべての原因を総合した場合のがんの発生率を示すことで、聞き手は問題となるリスクの大きさをよりはっきりと理解できる。ハーバードがん予防センターの報告によれば、アメリカでは毎年およそ120万人が新たにがんと診断されている。

リスク比較を用いることのプラス面とマイナス面を把握する

聞き手にとってあまりなじみのないリスクをより身近なリスクと比較することは、聞き手の理解を深めるうえで役に立つかもしれない。しかし、場合によってはこの努力が裏目に出てしまうこともある。市民のなかには、リスクをわかりやすく説明しようという姿勢を正当に評価してくれる人

もいれば、リスク比較は重要なリスクを矮小化しようとする企みであると感じる人もいる。原子力発電所の近くに住むことのリスクを、喫煙などのライフスタイルに関する選択肢や、車の運転のような市民が自発的に引き受けるリスクと比較することにより、受け入れられるリスクのレベルに関する市民の判断を巧みに操作しようとしている、という印象を与えてしまう可能性もある。リスクコミュニケーションを実践してきた人々が数々の苦い経験から学んだのは、放射性物質への曝露に対する市民の恐怖を克服するために用いるはずのリスク比較が、時として自らの信頼性を大いに傷つけることもある、という事実である。

リスク比較は、ある程度の信頼関係と相互理解を確立した相手に対してリスクの説明を行う際に最も有効であるといえる。この場合、リスク比較は良心的な意図から端を発したものであると解釈され、好意的に受け入れられる可能性が高い。

原子力発電所の近くに住むことにより高まるがんのリスクについて考えるとき、それを安全や健康に関する他の一般的な指標と比較するというのも1つの切り口である。たとえば、一般家庭の煙感知器が1年間に検出する放射線の量（0.008ミリレム）は、正常に稼働している原子力発電所から半径50マイル以内に住んでいる人々が浴びる放射線の量（0.01ミリレム）と大して変わらない。

また、リスクの全体像をはっきりさせるためにリスク比較を用いることも可能である。

人の平均年間被曝量（天然および人工のすべての線源をあわせて1年間で平均360ミリレム）のうち、200ミリレムの放射線は自然界で発生したラドンガスに由来する。これに対し、正常に稼働している原子力発電所から半径50マイル以内に住んでいる人々が浴びる放射線の量が約0.01ミリレムであることは、特筆すべき事実であるといえる。

注意： リスク比較の乱用はあなたの信用を損なうおそれがあります。

リスクに関するデータを図で示す

メッセージをよりの確に伝えるためには、視覚に訴えることが大切である。図表や写真、イラストなどは、メッセージの鍵となる情報を補足する手段として有効である。ただし、これらの視覚的な補足資料は、シンプルでわかりやすく、メッセージの要点に的を絞ったものでなければならない。デザインをきちんと考えないまま膨大なデータを詰め込んだり、略語や専門用語を多用したりといった図表では、メッセージがうまく伝わらない可能性が高い。

ごく小さな確率に関する情報を伝えたいときは、その確率が実際どのくらいの大きさであるのかを図示するとよいだろう。

不確実性について率直に話す

リスクアセスメントの結果を市民に伝える際は、内在する不確実性について正直に話すことが重要である。リスクアセスメントは数学や物理学、化学などのような精密科学ではない。リスクの評価にあたっては、発電所の現場で何が起きているか、あるいは何が起こり得るかということに関して、入手可能な最良のデータが用いられる。しかし結局は、さまざまなシステムや装置の不具合の可能性と、その結果として起こりうる事態について、データに基づいた予測を行っているに過ぎない。つまり、リスクアセスメントの結果は確率を示すものであって、事実を示すものではないということである。NRCは、可能な限り現実に則したリスクアセスメントを行うという方針をとっているが、不確実性をカバーし、安全性に余裕を持たせるために、時としてリスクを過大評価することがある。一方、リスク分析についての説明を行う場合も、リスクアセスメントにつきまとう不確実性を議論すると同時に、「NRCがリスクアセスメントの結果を用いる際には、この不確実性をきちんと

考慮している」というメッセージを市民に伝えることが重要である。一般に、リスク関する不確実性を話題として取り上げるときは、以下の点についての説明が求められる。

- ・ 手元にあるデータの欠点は何か？
- ・ 予測の前提となっている条件は何か？
- ・ 予測値は前提条件の変化に対してどのくらい敏感に反応するか？
- ・ 予測値の変化に対する意思決定の柔軟性はどの程度なのか？

一方、不確実性を軽減するための措置に関しても、しかるべきときに情報を提供することが求められる。また、新たな情報や分析方法のおかげでより現実的な予測値が得られた場合は、なぜ、どのようにして結果が変わったのかについて説明する必要がある。

まとめ

それぞれの聞き手にふさわしい形の回答を用意することは、この章で述べた他のどの注意点にも劣らず大切である。問題が複雑であるほど、また情報が専門的になるほど、ますます聞き手の懸念に対して明確かつ率直な回答を示すことが要求される。原子力発電所の近くで住むことによって高まるリスクに関し、市民から質問が出た場合、いったいどう答えたらよいだろうか？以下に回答例を示しておく。

- ・ 責任の所在を明らかにする： 「市民の健康と安全を守ることが、我々NRCの最も重要な任務です。我々の行動のすべてがこの目的のためにあると言っても過言ではありません。」
- ・ 問題の複雑性を認める： 「我々は、核関連施設の近くに住んでいる人々の懸念が、地域社会への経済的影響や放射性廃棄物の輸送、放射線への曝露、そして施設へのテロの脅威など、幅広い分野にわたっていることを認識しています。」
- ・ 最も重要なメッセージを伝える： 「核関連施設の近くに住んでいても、みなさんの健康と安全は我々が保証します。」
- ・ 裏付けとなる根拠を述べる： 「なぜ私がここまで自信を持って言えるのか、その理由を説明しましょう。」そして、結論を裏付ける事実のうち、最も重要なものをいくつか列挙する（たとえば、冗長性を高めた安全システム、さまざまな規制政策や認可規定、原子力に関する最新の科学など）。
- ・ 視覚的な資料で補足する： 「これを別の角度から見ると、この図のようになります・・・」

覚えておこう！

- ・ NRCのリスク評価の基準を説明することは容易ではないが、それによってNRCに対する市民の評価が変わるのであれば、努力するだけの価値はある。
- ・ 市民がリスクに関する判断を行う際には、感情的なものが判断基準となることを理解・尊重する。
- ・ ある特定のリスクについて、市民が発電所の機能やリスクに関する法規制を含めて理解できるよう手助けする。
- ・ 専門的な内容のデータを簡単な英語でわかりやすく説明する。専門用語や略語の使用を避ける

ことも重要である。

- ・ メッセージの内容の専門性は、さまざまな利害関係者のニーズと期待に合わせて調節する。
- ・ 簡潔な数値と身近な計量単位を使用するとともに、科学的な表現に関しては、整数を用いた具体的な例を挙げて解説する。
- ・ リスク比較を用いることの利点と欠点を頭に入れておく。
- ・ シンプルな図表や関連のある写真、わかりやすいイラストなどを用いることで、メッセージが伝わりやすくなる場合もある。
- ・ リスクアセスメントと切り離すことのできない不確実性について、きちんとした説明を行う。

演習

自分に特別な役割（NRC側として、もしくは市民側として）が課せられていないミーティングに次回参加したとき、人々が尋ねた質問の内容を書きとめておこう。彼らが求めているのは、データがどこから入手されたものかについての情報だろうか？それとも、適用される政策に関する情報だろうか？この経験をもとに、次に自分がプレゼンテーションを行う機会には、彼らの質問を考慮した内容のプレゼンテーションを準備するよう心がけよう。

7. 効果的な双方向性コミュニケーションの実現

～利害関係者との有意義な対話をどのように開始するか？もっと効率よく話を聞くためには何が必要か？市民集会の場を最大限に活用する方法とは？またライセンスの果たすべき役割とは何か？～

市民を正式なパートナーとして認め、プロジェクトの一員に加える

自らの生活に影響を及ぼす決議への参加は、市民1人1人に保証されている権利である。市民との間に信頼関係の基盤を築くためには、まず話し手が市民の意見や観点、そして懸念に共感を示すことが不可欠である。市民に対しては、真心と忍耐、そして誠実さと公正さをもって接しなければならない。また、市民とのやり取りを持続させることも非常に重要である。たとえ利害関係者が無関心であるように感じられたとしても、伝達方法や場所を変え、メッセージを繰り返し発信することを怠ってはならない。市民の参画は1度限りで終わらせるべきものではなく、公共政策の一部として継続的に行われるべきものである。

創意工夫を心がける

利害関係者のニーズに応える方法は1つではない。リスクコミュニケーションに利用可能な資源は時とともに変化する一方で、問題の種類によっても異なる。代替案を提示することなく「ノー」と言わざるを得ない状況を回避するためには、利害関係者とのコミュニケーション方法に関する斬新なアイデアが必要である。たとえば、廃炉跡地の問題に取り組んでいる市民諮問委員会が、NRC代表者の月例ミーティングへの参加を求めたとしよう。もし月1回というペースで参加することが難しいとしても、3か月に1回の参加を提案したり、別の機会に特別な要請に応じる用意があることを示したりといった方法で、彼らの要望に応えることは可能である。

市民集会の場を最大限に活用する方法

- ・ ミーティングの予定を決め、それを通知するにあたっては、利害関係者のニーズや習慣を考慮する。たとえば、もし利害関係者のほとんどが、市民集会に関する情報は地元紙に載ってい