

るものだと思っている場合、集会のお知らせをウェブサイトのみに掲載することは不適切であるといえる。どういう媒体を通じて情報を得たいか（地元紙、ラジオ、テレビ、インターネットなど）、ミーティングの場所はどこが便利か（地域の集会所、教会、自治体のオフィスなど）、また何曜日の何時ごろが都合がよいか、といった点について、利害関係者に意見を求めることが大切である。そして、意見を聞いた以上は、彼らのニーズに応えるための努力を惜しんではならない。

- ・ 市民集会の冒頭で、NRCの役割を明確に定義する。また、それを他の政府関連機関の役割と区別することも重要である。
- ・ 利害関係者の意見がNRCの行動にどう反映されるのかをはっきりと示す。－「NRCは市民の意見を求めはするが、それに対して何の行動も起こさない」と市民は日頃感じている。市民の意見を歓迎し、見込みのある予想を立てたのち、意思決定のプロセスに市民がどのような影響を与えるかについて、できるだけ具体的に説明することが大切である。（注：この最後のステップは忘れられがちである。）
- ・ 連絡先を明確に取り決める。－利害関係者が相談を持ちかけるための連絡先を指定する。電話での相談に加え、面談にも応じることができるようになるべきである。
- ・ 政府間の連携に関して責任を負う。－市民の前で食い違いが明るみになって慌てる、ということがないように、ミーティングに先駆けて他の政府関連機関と綿密に連絡を取り合うことが不可欠である。
- ・ 質問に備える。－利害関係者についての下調べを行うことにより、彼らが尋ねるであろう質問をある程度予想することが可能となる。一般的な質問に対する回答を準備するとともに、より具体的な質問にも答えられるようにしておくことが大切である。
- ・ 話をよく聞く。－問題が浮上したとき、利害関係者の意見は非常に貴重である。彼らの意見は素晴らしいアイデアを提供してくれるだけでなく、最良のコミュニケーション方法を決定するための道しるべとなる。誰か他の人が話をしているときは、質問の内容に耳を傾けつつ、ボディ・ランゲージなどの言葉以外のメッセージにも注意を払うべきである。
- ・ ミーティングの後はその場に残り、市民の求めに応じる余裕を持つ。－ミーティングが終わった後の時間に意味のある対話が持たれることも多い。また、「市民の質問に答えるためには時間を割くこともいとわない」という姿勢を市民に印象づけることにもつながる。初めのうちは居心地の悪さを感じるかもしれないが、1対1のやり取りから得られるものは大きい。
 - 発言しなかった人々に対して意見を求める。彼らが疑問に思っていることはないだろうか？また、ミーティングについてはどう感じたのだろうか？
 - 高いレベルの懸念を示した人々が抱える欲求不満を理解する。彼らが他にどのような情報を求めているのかを尋ねることも大切である。
 - 「自分はこの人々のために働いているのだ」という自覚を持つ。－親切、忍耐、そして礼儀を忘れてはならない。

効率よく話を聞くためのコツ

利害関係者との間の双方向性コミュニケーションを円滑に進めるためには、話すことよりも聞くことのほうをより重視するべきである。話を注意深く聞くことは、相互理解を深めるとともに、さらなる情報の共有にもつながる。ピリピリしていたり、自己防衛的になったり、次に自分が言うことを相手が話し終わる前に考えたり、といった状態では、相手の話をきちんと聞くことはできない。そこで、聞き上手になるためのヒントをいくつか伝授しよう。

- ・ 相手と視線を合わせ、少し身を乗り出すような姿勢で話を聞くことにより、熱心さと興味をアピールする。
- ・ 相手の考え方を理解するために話を聞く（必ずしも合意に達することが目的ではない）。
- ・ 相手の性格や人柄に惑わされず、考えそのものに意識を集中する。
- ・ 相手と言い争ったり、相手の話に口を挟んだりしてはならない。
- ・ 相手の気持ちやメッセージを確認する。相手の話の内容を言い換えることにより、自分が何を理解したのかを相手に伝えるとともに、もしその理解が的をはずしたものであれば、相手にもう1度要点をはっきりさせてもらうことができる。
- ・ 確認のための質問をする。

市民集会の枠を越えて－形式張らないコミュニケーションの方法

利害関係者と良好な関係を築き、NRCの信頼性を確立する機会、その気になればいくらかでも見つかるはずである。しかし、どの方法が効果的であるかは、その時々ニーズと利用可能な資源によって異なる。いずれにせよ、まずは相手を1度に1人、もしくは1つのグループに限定したうえで関係を築くための努力をするなど、小さなところから始めるべきである。

- ・ NRC以外の組織が主催する市民集会に参加する（キワニスや女子青年連盟などの地域奉仕団体によるものが一般的）。広く市民の質問に応じるとともに、市民と1対1で話す機会を設けることが大切である。
- ・ 地元紙の編集委員と会って話をする（NRCに対して批判的な委員も含む）。
- ・ 自治体関係者に電話をかけて話をする。自分が何者であるかを告げ、特定の核関連施設やNRCに関して聞きたいことがあればいつでも応じる用意があることを伝える。
- ・ 地域社会のなかで一目置かれており、リスクコミュニケーションのプロセスにも関心がある、という人々やグループを探し出す。
- ・ 市民に連絡先を教え、引き続き連絡を取り合うことを求める。
- ・ 絶えず多くの利害関係者に対して同時にコミュニケーションを図ることができるよう、電子メールのメーリングリストを作成する。

NRCが行うコミュニケーションのなかで、ライセンシーの果たす役割はあるか？

核の安全性に関する市民からの質問に対して適切な回答を示すためには、しばしばNRCとライセンシーの両方からの情報提供が必要となる。核の問題に関して、NRCとライセンシーはともに重要な役割を担っているわけだが、ここで考慮しなければならないのは、規制する側とされる側の線引きについてである。NRCのスタッフは、両者間の緊張を和らげるために以下のようなアプローチを用い

ている。

- ・ ライセンシー代表者の市民集会への参加を要請する。また、市民からの質問にきちんと答えてもらえるよう、集会には最初から最後まで出席することを求める。
- ・ ライセンシー代表者の席を客席のなかに設けるとともに、議長はしかるべきときに代表者に質問を向ける。
- ・ 業界団体や特定のライセンシーに対し、早い段階から頻繁にコミュニケーションの場を持つよう、形式張らない方法で働きかける。

覚えておこう！

- ・ 利害関係者とのコミュニケーションにおいては、形式的な手段と形式張らない手段を自由に組み合わせた創造的な取り組みが必要とされる。
- ・ NRCに情報を提供するためのさまざまな手段について、市民が十分理解していることを確認する。
- ・ 規制する側とされる側の線引きを保持しつつも、ライセンシーに対し、市民とのコミュニケーションへの積極的な参加を呼びかける。

演習

自宅の近くで開かれる市民集会に市民の1人として参加し、普段とは異なる見地から集会の進行を観察してみよう。他の人がどのようにしてミーティングを円滑に進めているのかを観察することによって学べるものはたくさんある。このとき、自分が議論の内容や用いられているプロセスをどう受け止めているのかに着目しよう。果たして自分が抱いていた懸念はどの程度解消されただろうか？また、ミーティングの主催者側スタッフが用いたジェスチャーにはどのようなものがあるか？

8. 誤った情報や認識に立ち向かう

～正確な情報を中立的な立場から伝えるためにはどうすればよいか？～

市民や仲裁人、あるいは記者などが、不確かな情報を事実であるかのように述べるのを耳にすると、NRCのスタッフは、「正しい情報を提供することにより、原子力開発の擁護者であるという印象を与えてしまうのではないか」という不安を感じるものである。だからといって黙っているだけでは、その間違った情報を肯定していると受け取られかねない。この場合の沈黙は、リスクに関する正しい意思決定の妨げとなる。誤った情報に直面したときの簡単な対処法をここでいくつか紹介しておこう。

マスメディアの誤報に対して：

- ・ 編集長に手紙を書く。
- ・ 編集局のメンバーと会って話をする。
- ・ 事実関係を確認するための新たな情報源として、信頼性の高い第三者機関を紹介する。

注： マスメディアに対する最善のアプローチ方法が知りたい場合は、NRCの広報担当室（Office of Public Affairs）に相談するとよいだろう。

市民集会やその他の直接的なやり取りにおいて：

- ・ 間違っただ情報に対し、簡潔に異議を唱える。
- ・ 間違っただ情報を繰り返して言うことは避ける。
- ・ マイナスのイメージを連想させる言葉や表現を使用しない（「今回の事故はスリーマイル島の事故に匹敵するようなものではありません」など）。
- ・ 対立的な態度をとらない。
 - 相手に対し説明を求めることは、対立を避けるよい方法の1つである。またこれによって、間違っただ認識をより効率よく訂正することも可能となる： 「重要度の高いリスクがある、という検査結果に対する懸念と、それがあなたの通勤に与える影響について説明してくれませんか？」
 - 相手の話に部分的に同意を示すことも有効である： 「もし私がその記事を読んでいたとしたら、やはりあなたと同じように不安を抱いたことでしょうか。その記事のわかりづらいつころは、・・・」
- ・ 積極的な取り組みを推進する。
 - 市民集会やその他のミーティングにおいて、NRCに関する情報の展示を行う。
 - よくある誤解や誤報についてのQ&Aを作成し、市民集会やウェブサイトで公開する。

外部機関の研究者からの助け船

フロリダ州で調査を行っていたある研究者から、「原子力発電所の周辺に住む幼児たちの乳歯を調べたところ、放射線が検出された」との報告があった。メディアの報道によりこの報告は瞬く間に世間に知れわたり、原子力発電所に対する市民の懸念と怒りは膨れ上がった。しかし、NRC外部の研究者チームによって科学的根拠の乏しさが指摘され、結局その報告は無効となった。彼らの働きのおかげで、誤った情報や認識を打ち破ることができたのである。

「考え方が異なること」と「情報が間違っただていること」を混同してはならない

人々が間違っただ情報を引用する理由はさまざまである。故意に相手の信用をおとしめようとしている場合もあれば、ただ単に理解が不十分なだけで悪意はない、という場合もある。また、理解はできても同意ができないことが理由である場合もある。市民も、仲裁者も、そしてメディアも、それぞれが異なる考え方を持っており、それによって認識にも差が生まれる。たとえ理論的には絶対に正しいと考えられる情報を提示したとしても、時として彼らの考え方を変えることは難しいかもしれない。

誤った情報や認識に基づく発言に対する回答例

NRCスタッフにとって、「原子力発電所さえなければ、放射線を浴びることもないのに・・・リスクをゼロにしてほしい」とか、「核関連施設ががんを引き起こすのだ」といったコメントを耳にすることは日常茶飯事である。ただ、これらの主張は両方とも、理論的に正確であるとは言いがたい前提条件のもとに成り立っている。しかし、別の視点から問題をとらえることを提案するでもなく、ただ黙っているだけでは、暗黙の了解を示していると解釈されてもしかたがない。そして、その誤解がさらなる誤解を生む、といった悪循環に陥る可能性も考えられる。以上のことに留意しつつ、このようなコメントに対する回答例をいくつかみてみることにしよう。ただし、ここに挙げる回答がすべての場合に使えるわけではなく、状況に応じて自分なりの回答に作り直す必要がある。

Q： 「リスクをゼロにしてほしい。」

A： 「私たちを取り巻く自然環境のなかから、すべての放射線を取り除くことは不可能です。私たちは誰もが、『バックグラウンド放射線』と呼ばれる少量の放射線をつねに浴びながら生活してい

ます。バックグラウンド放射線は、太陽や地中に含まれるラドンなど、自然界に存在するものを線源とする場合もあれば、医療用のX線や時計の文字盤に使われる蛍光塗料など、人工的な線源から発生する場合があります。また、バナナのような食品でさえも、わずかながら放射線を放出しているのです。このように私たちは、普通に生活しているだけでもある程度の放射線を浴びることになるわけですが、そのなかで原子力発電所由来の放射線が占める割合は1%にも満たないのです。」

Q： 「核関連施設ががんを引き起こすのだ。」

A： 「がんは恐ろしい病気であり、その原因についてはまだ解明されていないこともたくさんありますが、これまでの研究では、がんに対する放射線の影響は比較的小さなものである、ということが報告されています。また、原子力発電所のすぐ近くで丸1年間過ごしたとしても、それが原因で増える被曝量は年間平均被曝量の1%にも満たない、という報告もあります。」

間違った認識がなかなか消えない場合は、教育現場で用いられている方法を応用する
誤解の程度があまりにも著しいときは、ただ単に正しい情報を提供するだけでなく、以下のような方法で間違った認識のもととなる論理を突き詰めていかなければならない。

- ・ 聞き手の誤解やその背後にある論理がもっともであることを認める。

例： 「検査をするというのはいいことです。だから、検査が多ければ多いほどよいと思うのは自然なことだといえるでしょう。」「原子力発電所の安全な稼働にとって不可欠である部品の劣化が判明した場合、原子炉の運転を停止することが義務づけられています。『装置の劣化が疑われたときは必ず運転を停止する』という方針を徹底することで、最大限の安全が確保されると考えてよいでしょう。」

- ・ 聞き手の考え方が不正確、もしくは不完全である理由を指摘する。

例： 「検査では、リスク上あまり重要ではない項目に無駄な労力を費やすこともあります。」「原子炉を停止すること自体にも、…というようなリスクが伴うのです。」

- ・ 問題に関する正しい説明を行う。また、話の要点を正確に伝えることを心がけつつ、聞き手の根本的な懸念に訂正を加えるような情報や、懸念に対する回答となる情報を提供する。

例： 「リスク上最も重要だと考えられる項目にうまく的を絞って検査を行うことで、安全性の向上と労力の削減が同時に実現できると考えられます。」「NRC は、修理などの是正措置を講じながら原子炉の運転を継続することに伴うリスクと、運転を停止することに伴うリスクの両方を考慮に入れつつ、安全性を最大限に高めるような決定を行うことができます。」

誤った情報に対処するためのヒントは、次章「難しい質問に対する回答」でも紹介されている。

覚えておこう！

- ・ 間違った情報や認識に対して沈黙を守るのではなく、何らかの措置をとるべきである。
- ・ より正確な情報を提供したとしても、それが必ずしも相手の考え方を変えることにつながるとは限らない。

演習

以下のコメントに対する回答を考えてみよう。

- ・ 「NRCはこの町に新たな原子力発電所の建設を計画しているのだ。」
- ・ 「その原子力発電所はいつか爆発するに違いない。」

- ・ 「もし我が家の近くの高速道路が放射性廃棄物を積んだトラックの通り道になったら、私のがんになる確率はきつと高くなるだろう。」

9. 難しい質問に対する回答

～非常に厄介な質問にうまく対処する方法とは？～

どのような質問に対しても、つねに正直に答えることが最も大切である。しかしながら、メッセージの有効性を決定づけるのはその内容だけではない。聞き手が話し手に対して抱いているイメージも、メッセージの効力に大きな影響を与える要因の1つである。いくら正直な回答を示しても、話し手個人の信頼性と回答のしかたによっては、聞き手側のメッセージの受け取り方が変わってしまうことがある。

「難しい質問に答えるための7つのステップ」を用いる際の注意点

- 1) 質問者が怒りなどの感情を爆発させているときは、それを邪魔してはならない。一口を挟むことは感情の高ぶりを助長するだけである。
- 2) 話に耳を傾けつつ、その根底にある懸念を暗示するような表現に注意する。
- 3) 共感のレベルを質問者が示す懸念のレベルに合わせる。－共感を示すことと同意することは別である。
- 4) メッセージをつなげて結論を導く。－慣れるまでにはある程度の時間を要するので、事実を前にして結論を述べる練習をすることが必要である。
- 5) 結論の裏付けとなる事実を2つか3つ挙げる。
- 6) 利害関係者の理解を助けるため、結論を同じ言葉で繰り返して言う。
- 7) 問題解決のために現在行っている取り組みと、将来的に行う予定の取り組みについて語る。－人々が知りたがっているのは、話し手が長期にわたって献身的に問題解決に取り組む覚悟かどうか、という点である。

難しい質問に答えるための7つのステップ

- 1) 感情の爆発を許容する
- 2) 根底にある懸念を明らかにする
- 3) 共感を示す
- 4) 結論を伝える
- 5) 裏付けとなる事実を示す
- 6) 結論を同じ言葉で繰り返す
- 7) 将来的な対策を述べる

さまざまな種類の難しい質問に対処する

公平性に関する質問－「原子力発電所跡地の浄化に関して、環境保護庁（Environmental Protection Agency, 通称EPA）の定める許容放射線量は年間15ミリレムまでであるのに対し、NRCが年間25ミリレムまでという方針をとっているのはなぜですか？」

- ・ 質問者の懸念と問題の複雑性を認める。
- ・ 利害関係者の持つ公平性に関する認識を評価することは避ける。
- ・ 公平性を重視し、すべての市民の健康と安全を過去、現在、そして未来にわたって平等に保護していくというNRCの姿勢を強調する。

- ・ 質問のなかの具体的な部分に対する回答を示す（たとえば、「NRCとEPAが異なる基準を採用している理由は…」など）。

非常に専門的あるいは科学的な内容の質問—「リスクの決定にはどのようなプロセスが用いられているのですか？」

- ・ 1人の対等な人間として聞き手に話しかける。—相手を見下した態度で話すことや、人間として扱っていないような表現を用いることは禁物である。
- ・ 非常に専門性の高い質問が出た場合は、その要点を簡単に述べるとともに、平易な言葉を用いて質問の内容を言い換える。
- ・ 数値をわかりやすく説明する（たとえば、「『10のマイナス6乗』というのは、ある出来事が…くらいの頻度で起こるという可能性を示す数学的表現です」など）。
- ・ たとえ話を適切に用いて要点をはっきりさせる。
- ・ 図表などの視覚的な補足資料を用いて問題の背景を説明する。
- ・ 複雑な情報がきちんと聞き手に伝わるまでには時間がかかる。—ゆっくりと話すこと、鍵となる情報を繰り返して言うこと、そして要点を簡潔にまとめることが重要である。
- ・ 今後も積極的に連絡を取り合うことや、追加情報を提供することを申し出るなど、将来的な取り組みの方向性を示す。

保証に関する質問—「この原子力発電所が安全であるという保証はありますか？」

- ・ 「…を保証することはできません」とか、「この世の中に保証できるものなど何もないのです」といった表現を避ける。本当は保証が不可能であることを市民はきちんと理解している。上記のような発言は、状況に対する個人のコントロールの可能性を否定するとともに、市民の無力感に拍車をかけるため、かえって市民の怒りを助長するという結果を招く。
- ・ 個人的な立場で保証できることを述べる（たとえば、「私がみなさんに保証できるのは、私がこの町に住む人々の健康と安全を守るために全力を尽くすつもりである、ということです…」など）。

誤った前提（間違った情報を含む）に基づく質問—「イリノイ州の原子力発電所では爆発事故があったと聞きました。ここでもそのような事故が起きる可能性はあるのでしょうか？」

- ・ 質問者の真剣な懸念に対し、理解を示す。
- ・ 情報の誤りを特定し、それを訂正する： 「イリノイ州に限らず、どこかで原子力発電所が爆発したと聞けば、きっと私もあなたと同じように不安になることでしょう。しかし、現時点ですべての発電所は安全に運転を続けています。事故も爆発も起きてはなりません。」
- ・ 「ここで事故が起きる」のを防ぐためにさまざまな措置がとられていることを強調する。

推測的な質問—「もし放射性廃棄物の輸送中に事故が起きて、私の家族の具合が悪くなったらどうしたらいいのでしょうか？」

- ・ 過去に1度も発生したことの無い事態をあれこれ心配することはあまり建設的ではない。—現在の状況とそれに関連する事実を目を向けるべきである。
- ・ 市民の健康と安全を守り、事故を未然に防ぐために現在とられている措置にハイライトを当てることで、安全を守るためには努力を惜しまないという姿勢をはっきりと示す。
- ・ 質問の根底にある懸念に応える。—この例では、病気やけがをした場合の医療や給付金に関する懸念が根底にある： 「あなたが挙げた例は非常に重要な問題であると私も認識しています。だからこそ我々NRCは、原子力産業に対して数々の防護措置の導入を義務づけているのです—決してあなたの家族の具合が悪くなることのないようにするために。また我々は…に関して、すべての家族を全力でバックアップすることをお約束します。」

誘導的な質問や仕組まれた内容の質問（複合的な質問や否定的な申し立てを含む）－「何であんたの言うことを信用しなきゃならないんだ？政府の差し金のくせに。」

- ・ 多くの市民が政府を信用していないのも事実である。過去の過ちを認め、現在と未来に目を向けることが大切である。
- ・ 複合的な内容の質問に直面したときは、1つ1つの問題を切り離し、個別に対処することが求められる： 「まずはあなたが3番目に指摘したポイントについてお答えしましょう・・・」

理解不足に対して自分の責任を認める

質問に答える際は、相手の質問の内容をきちんと理解しているか、また質問に対して十分な回答を示したか、ということを確認するために、こちらからも相手に適宜質問をすることが大切である。ここで、確認のための質問の例をいくつか紹介しておこう。

- ・ 「完全に理解できているかどうかちょっと自信がありません。・・・についてもう少し詳しく説明してもらえますか？」
- ・ 「質問に答える前に、まず私が質問の内容をきちんと理解しているかどうか確認させてください。（質問を自分の言葉で言い直す。）」
- ・ 「私がこれまでに述べたことは、あなたの質問に対する答えになっていますか？」
- ・ 「あなたの求めている情報はこれですか？」

自分の理解が足りなかった場合、その責任はつねに自分にあると心得ることが重要である。「そっちの聞き方がわかりにくいからだ」という態度をとってしまうと、質問者の怒りを買うことにつながる。

「わかりません」と言ってもOKである

「わかりません」と言うことを恐れる必要はない（ただし、答えを見つけ出す覚悟があることと、つねに約束を最後まで守り抜くことが前提となる）。本当に大切なのは、綿密な準備と計画によって、「わかりません」の連発を避けることである。そのための第1歩として、利害関係者について、また彼らの問題や懸念について理解を深めることが重要である。利害関係者とのミーティングに先駆けて、予想される質問とそれに対する回答をリストアップしておくとういだろう。利害関係者に対するアンケート調査の結果や過去のミーティングの概要、また他のNRCスタッフとの会話から得られた情報などは、幅広い内容の質問を盛り込んだリストを作成するのに役立つ。下調べと準備を徹底すればするほど、「わかりません」の回数は減るのである。

難しい質問を予期する

ミーティングの準備や文書の作成に際し、デリケートな内容の質問や論議を巻き起こすような質問、また感情的な質問などが予想される場合は、以下のヒントを参考にするとよい。

- ・ 同じテーマを扱った過去のミーティングの事後報告書や概要をチェックする。
- ・ 市民集会の運営を最近経験したというNRCスタッフや、同様の（あるいは全く同じ）問題に対応したことのあるNRCスタッフを探し求め、彼らにとって最も難しかった質問は何か、またその質問に対してどう回答したかを尋ねる。
- ・ 新しい記事のネタになりそうな情報を入手するために、記者がわざと論争を巻き起こすような質問をすることはよくある。自分が現在直面している状況について、いくつかのメディアの手になる記事を分析し、それぞれの記者が共通して語るテーマや、内容が競合する部分を特定する。また、NRCの回答の有効性を検討し、それを最大限に高めるよう適切な修正を加える。修正した回答は、必ずNRCが定める手続きに従って発表することが必要である。

- ・ NRC外部の仕事仲間に対し、状況を説明する。そして、彼らがもしミーティングに参加していたとしたらどのような質問をするかを尋ねる。

覚えておこう！

- ・ 事前に準備と練習を行うことが、難しい質問に対処するための最善のアプローチである。
- ・ 鍵となるメッセージは何か、ということをきちんと把握しておく（5章「効果的なメッセージの作成」を参照のこと）。
- ・ 予想される質問と、それに対する自分の回答をリストアップする。
- ・ 自分の専門外の分野に関する質問にも答えられるようにしておく。

演習

この章の「難しい質問を予期する」の部分で学んだことを参考に、今後のミーティングにおいて予想される難しい質問をリストアップしてみよう。またそれぞれの質問に対して回答を助けるためのメモを書き込んだのち、「難しい質問に答えるための7つのステップ」に従って、効率性を最大限に高めた回答を作成しよう。それが終わったら、完成したリストを用いて仲間と質疑応答の練習をしてみよう。

10. 対立が生じたときの対処

- ～利害関係者が腹を立てた場合はどういった対応をすればよいか？
また進行役を活用する方法とは？～

市民集会が激しい論争の場と化す可能性はゼロではない。とりわけその可能性が高いのは、議題として取り上げられている問題が参加者の不安や恐れの原因となっている場合である。市民は時として、ミーティングの主催者や会社の代表者に対し、言葉による攻撃をしかけることがある。もし、ミーティングで取り上げる予定の議題が意見の分かれるもので、対立にまで発展する可能性があるならば、進行役（facilitator）を用いるのが賢明な方法であるといえる。

対立が生じた場合、その対処には困難が伴うが、必ずしも対立することが悪いことであるとは限らない。改革には対立がつきものである。また対立の結果、持続的な解決方法が見つかる場合もある。建設的な処理を行うことにより、対立はすべての関係者にとって、意味のある人間関係やより大きな利益を手に入れるチャンスとなるかもしれない。

怒りの原因

- ・ 恐怖
- ・ 自己に対する脅威
- ・ 家族に対する脅威
- ・ 欲求不満
- ・ 無力感
- ・ 見下されていると感じること
- ・ 無視されていると感じること

対立をうまく切り抜けるためのヒント

個人的にできることは何か？

- ・ 感情的な表現や感情の爆発に対して寛容な態度を示す。
- ・ 相手に対してつねに敬意を払う。
- ・ 言葉の攻撃に対し、感情的な反応を見せてはならない。冷静さを保つ。
- ・ 懸念や不満に快く耳を傾ける姿勢を示す。
- ・ ミーティングが始まる前や終わった後に、個人的な対話の機会を持つ。
- ・ しかるべきときに謝る。
- ・ 過去の過ちや問題を認める。

ミーティングの準備段階でできることは何か？

- ・ 質問や懸念についてある程度予想を立てておく。
- ・ いま何が問題となっているのか、また人々の間にどのような空気が漂っているのかをきちんと把握するため、ミーティングに先駆けて自治体関係者に連絡を取る。
- ・ 仲裁人や公益団体に事前に連絡を取り、彼らの見解を求める。
- ・ 参加者がミーティングのプロセスを理解し、その進捗に貢献できるよう、ミーティングの目的と構成についての情報をすべて提供する。
- ・ リスクコミュニケーションや紛争解決の専門家を探し求め、ミーティングの企画・実行における力添えを要請する。

ミーティングのプロセスや構成に関してできることは何か？

- ・ スポークスパーソン（広報担当）を慎重に選ぶ。－ミーティングを取り仕切ることに重圧を感じるNRCスタッフもいる。対話型のコミュニケーションの場にふさわしいスタッフを代表者に選ぶことが大切である。
- ・ 必要に応じて、第三者の立場にある進行役にミーティングの主導権を委ねる。
- ・ 参加者とのやり取りのための時間を確保しておく。－ミーティングの最後だけでなく、その途中にも質疑応答の時間を設ける。

進行役とは何か？

進行役（facilitator）とは、特別な訓練を受けた専門家としてミーティングを取り仕切る人のことである。進行役は結果に関してつねに公平であり、すべての参加者の利益になるよう行動する。ミーティングの運営を進行役に任せることで、すべての参加者が尊厳を脅かされることなく、安心して新たなアイデアや解決策に考えを巡らせることが可能となる。独立した第三者の立場にある進行役が望ましく、それが地域住民によく知られている人物であればなお効果的である。一方、組織内部で進行役を育成することも可能である。内部の人間であっても、適切なトレーニングさえ積めば、市民集会でバランスのとれた公平な調停を行うことができる。

いつ進行役が必要か？

ミーティングで論争や対立が起きることが予想される場合は、進行役の利用を検討すべきである。人々は敵対的な状況に身を置くと、「誰が議長を務めるべきか」、「ミーティングをどのように進行すべきか」、また「何を議題として取り上げるべきか」、といったことについて言い争う傾向がある。また仲裁人のグループが、公開討論のスムーズな進行を妨害する目的で、ミーティングの流れを支配しようと試みる可能性もある。これらの課題を克服するとともに、参加者1人1人に対し、問題解決に貢献する機会や懸念を表明する機会を与えるという点において、進行役は欠かせない存在であるといえる。

進行役は何をするのか？

- ・ ミーティングの企画に力を貸すー論争を回避するとともに、効率よく問題解決にあたれるようなミーティングの形式を提案する。
- ・ 議論の焦点がぼやけたり、話し合いが軌道からそれたりすることを防ぐー発言の長さを調整するとともに、非難の声や感情の爆発を制限したり、話し合いの方向性を転換したりする。
- ・ 質問やコメントの内容をはっきりさせるーコメントを繰り返して言ったり、要約したりすることにより、すべての発言者が「自分の言ったことがきちんと理解された」と感じられるようにする。
- ・ 感情を受け入れるー関係者間のコミュニケーションを犠牲にすることなく、参加者が安心して感情を表現することができる環境を作る。
- ・ 建設的な表現で問題を語るーコメントが持つ非難の色を取り除くため、別の言葉を用いて言い換える。
- ・ 問題解決のためのステップや手順を提示するー関係者全員が一丸となってさらに効率よく問題解決に取り組むための方策を提案する。
- ・ 合意が達成されたことを察知するー参加者が合意に達したときは、それをきちんと見極めるとともに、合意が確かなものであることを確認する。

市民集会の安全を考える

市民との効果的な話し合いに欠かすことができないのは、対話型の議論や互いを尊重しあう心、そして発言を助長するような場の雰囲気である。しかし、対立的な市民集会の場でこういった環境をはぐくむことは不可能であるといっていよい。「市民集会の開催にあたって警備員の手配が必要かもしれない」と感じるようであれば、開催に踏み切る前にまず市民集会以外の方法を検討してみるべきである（たとえば、少人数のグループでミーティングを行う、市民集会の前に冷却期間を設ける、従来のようなタウンホール形式ではなくオープンハウス形式のミーティングを企画する、など）。

もし市民集会の開催が必須であるならば、紛争解決の専門家や進行役にミーティングの準備・進行を手助けしてもらおうとよいだろう。彼らの協力のもと、事前にさまざまな事態を想定し、それぞれの状況に陥ったときの対処方法を決めておくことが望ましい。また、自分自身に以下の問いを投げかけてみることも大切である。

- ・ 話し合いを崩壊させるような参加者にどう対処するか？
- ・ いつ、どのように応援を頼むか？
- ・ 閉会しなければならない状況にはどのようなものがあるか？
- ・ 事前に地元の警察に協力を要請したか？
- ・ 必要に迫られたときには、警備員をどのように動員するか？

- ・ 今までに安全意識に関するトレーニング（対立した状況の鎮静化から危険な状況への対処までを含む）を受けたことがあるか？

覚えておこう！

- ・ 必ずしも対立することが悪いことであるとは限らない。対立によって、意味のある人間関係を築く機会や、お互いが納得できる解決法を見つけ出す機会が生まれる可能性もある。
- ・ ミーティングで問題となりそうな点については、あらかじめ予想を立てておくことが可能である。事前にきちんと準備をすることが、対立の回避につながる。
- ・ すべての人がスポークスパーソンにふさわしいとは限らない。市民集会や市民フォーラムのスポークスパーソンは慎重に選ぶ必要がある。
- ・ 市民集会で取り上げる予定の議題が意見の分かれるものだったり、敵意のある人々の参加が見込まれたりする場合は、進行役を用いるのが賢明な方法かもしれない。
- ・ たとえ言葉で傷つけられたとしても、思いやりを持ってコミュニケーションに応じる姿勢を保つことが大切である。

演習

敵意のある市民やグループと対立したときは、彼らの怒りの原因を理解することが重要である。利害関係者に共感を示すことができるよう、自分が前回腹を立てたときのことを思い出してみよう。

- ・ 何が怒りの原因だったのだろうか？恐怖や欲求不満を感じたのか？それとも自分が無視されていると感じたのか？
- ・ 自らの気持ちに対し、自分はどう反応したか？怒りの原因に立ち向かったのか？激しい非難を浴びせかけたのか？
- ・ もし自分がもう1度同じ状況に置かれたとして、どうすればもう少し気分が晴れるだろうか？

11. リスクコミュニケーションの効果に関する評価

～効果的なコミュニケーションが行われているだろうか？また効果をより一層高めるためには何が必要か？～

リスクコミュニケーションを計画し、それを実行に移し始めたとしても、そこですべての仕事が終わるわけではない。一連のプロセスのあらゆる段階で、利害関係者のニーズと、それにどのくらい満足に答えているかという点に関し、積極的にフィードバック情報を収集することが必要である。また、リスクコミュニケーションの取り組みに対し、どのような評価方法や計測方法を選択するにしても、最後まで待つことなくさまざまな段階でそれらを活用するということが大切である。

評価にまつわる俗説

- これらの俗説を頭から追い出す必要がある。
- ・ 評価には多くの費用がかかる。
 - ・ 評価はプロジェクトの最後にのみ行うことが可能である。
 - ・ 評価には時間がかかる。
 - ・ 評価は面倒である。
 - ・ 評価は必要ない。

創意工夫を心がけるー必要な情報を入手するためのシンプルかつ身近な手段を探す

評価を行う際に形式にこだわる必要はなく、ごく簡単な方法で取り組みを評価することも十分可能である。

新聞を読む

新聞記事の取材範囲と論調に注目することで、これまでのリスクコミュニケーションの取り組みがどのくらい効果的であったか、また今後どのような課題に直面するか、といったことに関し、たくさんの情報を得ることができる。果たしてNRCのイベントや報道発表は記事として取り上げられていただろうか？そこにはNRCが周知を図ろうとしている情報も含まれていたか？また、NRCはどのような存在として描かれていたか？

オブザーバーを指名し、ミーティングに同席してもらう

仲間に頼んで、ミーティング中の自分の姿を観察してもらうとよい。そうすれば、自分の発言の内容やそれに対する人々の反応について、彼らから具体的なフィードバックをもらうことができる。果たして人々は何を質問しているのだろうか？また、ミーティング中に参加者が用いたジェスチャーにはどのようなものがあるか？

利害関係者に意見を聞く

非常に批判的な利害関係者も、リスクコミュニケーションのプロセスに関する意見を求めると、建設的なフィードバックをくれることが多い。このやり取りは、ミーティングの最後もしくは休憩中に行うことが可能である。「あなたはどう思いましたか？開催地と開催時間は適切でしたか？他に知りたい情報はありますか？今までにあなたが参加したミーティングと比べてどうでしたか？また改善すべき点がありますか？」

「リスクコミュニケーションの成功例」というものについて現実的なビジョンを持つ

全員の合意を達成することだけがリスクコミュニケーションの目的ではない。利害関係者の合意を得ることは難しいかもしれないが、少なくとも彼らの話に耳を傾けたことに対しては敬意を示してくれるはずである。

「効果的なリスクコミュニケーション」とは、論争が起きるような状況をすべて回避する、ということの意味するものではない。論争を伴いつつも、利害関係者に対する自らの信頼性を高めることができるのが、効果的なリスクコミュニケーションなのである。またこれによって、関係者間の人間関係を改善し、より正確な相互理解を実現することも可能となる。

検討すべき評価基準は以下の通りである。

- ・ リスクに関する情報やメッセージは、それらの対象者にきちんと届いたか？
- ・ 対象者はそれらの情報やメッセージを理解したか？
- ・ 対象者の問題のとらえ方を自分は十分理解しているか？
- ・ メディアによる報道や利害関係者からの質問の種類、またミーティングへの参加の程度などに

何か変化があったか？

「NRCが主張する論点やメッセージについてメディアが報道し、それが人々の意思決定の参考となったなら、我々の取り組みは成功であるといえる。」 NRCスタッフメンバー

覚えておこう！

- ・ 費用があまりかからず、しかも簡単に取り組みの効果を評価することができる方法が存在する。
- ・ シンプルかつ創意工夫に満ちた評価方法を用い、リスクコミュニケーションのあらゆる段階で評価を行う。
- ・ 成功を測る物差しとして、自分の声が相手にきちんと届いたかどうか、またお互いの考え方を十分理解することができたかどうか、という点に注目する。

演習

- ・ 仲間の主催する市民集会に進んで参加し、彼らの言動を観察してフィードバックを提供しよう。
- ・ 市民の視点で問題を1つ取り上げ、それに関するメディアの報道が時間とともにどう変わっていかを追跡してみよう。変化に影響を与えている要因は何だろうか？

12. 安全保障に関する懸念への対処

～安全確保に関する信用を落とすことなく安全保障上の問題について語るためにはどうすればよいか～

決して楽な仕事ではないが、安全保障上の問題について、積極的かつ効率的に市民とのコミュニケーションを図ることは可能である

2001年9月11日に起きた同時多発テロは、アメリカ国民の日々の生活に大きな変化をもたらした。安全の確保は日常生活の一部となり、国民の大部分が安全保障問題に高い関心を示すようになった。テロの脅威の可能性に対する国民の意識が高まるとともに、テロ活動によってもたらされるリスクについて、国民が信念や意見を持つようになった。また日々の生活の中で、警戒水準の引き上げが目につくことも多くなった。政府関係者は、「原子力発電所がテロ攻撃の標的となる可能性もある」という懸念を公式に表明した。これらの変化に伴い、核関連施設の安全確保に関する市民の懸念と不安が高まったのは当然の流れであるといえる。一方、市民が懸念を表明するのは、何も安全保障の問題を話し合うためのミーティングの場に限ったことではない。あらゆる機会をとらえ、テロリストによる攻撃があった場合の原子力発電所や配電網、使用済み燃料貯蔵庫、そして輸送経路などの安全の確保について、もっと多くの情報を得ようとする。NRCにとって必要なのは、安全保障上の問題について、幅広い利害関係者と積極的かつ効率的にコミュニケーションを図るための準備を整えておくことである。

安全保障問題に関するリスクコミュニケーションの課題を最も簡単に表現するならば、「すべての情報が公開されるわけではないという状況の中で、利害関係者全員の信頼を確保すること」となる。ある意味でこの状況は、一般に受け入れられている基本的なリスクコミュニケーションの原則の多くに反するものであるといえる。しかし、これをうまく説明する方法がないわけではない。以

下に挙げるヒントのなかで、基本的ではあるが重要なリスクコミュニケーションの原則をいくつか紹介しておこう。これらの原則は、特に安全保障関連の問題を扱う場合によく用いられるものである。

「同時多発テロ以降、我々は視野を広げ、(テロ攻撃などの)安全保障上の事件も想定範囲に含めることにした。しかし、このような事件が起きる確率について語ることは容易ではない。」 ライセンスー

心積もりをしておく

ミーティングで利害関係者のグループとやり取りをする前や、文書を作成する前に、安全保障に関する懸念や質問をある程度予想しておくことが大切である。事前にNRCの専門家に相談し、回答の準備を手助けしてもらおうとよいだろう。

- ・ 原子力安全確保・事故対応室 (Office of Nuclear Security and Incident Response) および調査室 (Office of Research) に連絡を取り、自分が扱っている問題に関する取り組みが現在行われていないかどうかチェックする。
- ・ 安全保障に関する懸念のうち、こういったものが提起される可能性が高いのかを検討する。
- ・ それらの懸念に自分がどう対処するかを決める。
- ・ 調査やその他の手段によってNRCの考え方が固まるにつれて、NRCスタッフが市民とのコミュニケーションで用いるための論点と計画も自然と形ができてくるだろう。

何が「言えること」で何が「言えないこと」なのかをはっきりと示す

信頼関係を構築し、信用性を高めることは、最も基本的なリスクコミュニケーションの原則の1つである。相手の信頼を獲得するとともに、相手から「信用できる情報源である」とみなされているならば、たいいていのことは実行可能であるといつてよい。安全保障上の問題に関しては、全ての情報を一般に公開することができるわけではないので、信頼関係や信用を確保・維持するための指針として、以下の点に留意する必要がある。

- ・ 市民と共有できる情報とできない情報があることをはっきりと示す。たとえば、武装した警備員の増員や新たな装備の導入、手続きの改善などが行われている、という情報は提供できるが、その詳細について明かすことはできない、という具合である。
- ・ 安全保障関連の詳細な情報を市民に明かすことができない理由についてははっきりと述べる。市民は安全保障問題の重要性を強く認識しているため、ある特定の情報を機密扱いにしなければならないという必要性を、市民の多くが理解・尊重してくれるに違いない。
- ・ 市民に対し、「安全保障以外の目的で情報が機密扱いとなることを心配する根拠」を決して与えないことが、信頼関係や信用の維持につながる。

市民の考え方を理解する

効果的なリスクコミュニケーションを行うためには、人々のリスクに対する認識を理解・尊重することが欠かせない。彼らが安全保障 (security) や施設の安全性 (safety) に対して抱いている懸念は、実に真剣なものである。ただし、安全保障に関する懸念は、施設の安全性に関する懸念とは性格が異なる。そして、ある意味で前者の方がより複雑な問題であるといえる。その理由の1つと

して、テロの恐怖には事故の恐怖よりも未知の要素がより多く含まれる、ということが挙げられる。また、施設の安全のためのシステム（safety system）が事故防止を目的として設計されているのに対し、安全保障システム（security system）は人為的な事件を防ぐために導入されている、という点も、問題の複雑さと関連している。市民はこれらを理解したうえで、原子力の安全を守るためのシステムをテロリストが実際に破壊しようと熱心に試みている可能性を心配しているのである。

第三者の助けを借りる

市民との間に信頼関係を確立し、安全保障計画に対する信用を獲得するにあたって、信頼性が高く、中立の立場にある専門家の助けは大いに役立つと考えられる。彼らの考え方を披露してもらえよう、また効果的な安全保障システムが導入されているということを市民に確約してもらえよう、彼らにお願いしてみるとよいだろう。

安全保障のおはなし

「専門的に見ればこれが事実である」と断言することは、たとえそれが正しくても、人々の懸念に配慮していないという印象を与えてしまう可能性がある。「テロはNRCの緊急事態への備えにとって、それほど大きな問題ではない」というメッセージは、専門的に見れば間違っていない。しかしこのメッセージが、起こりうる事態の重大性を最小限に評価しているような感じを与えたり、安全保障に関する懸念と施設の安全性に関する懸念を適切に区別したうえでの対処を示していなかったりする場合、市民の憤慨の原因となる可能性もある。NRCスタッフには、リスクコミュニケーションの原則についての知識と、安全保障や核関連施設の問題に関して多くの市民が抱えている懸念への理解を、実際の対応の場で効果的に応用することが求められる。NRCにとってまず必要なのは、「NRCはテロを安全保障上、または施設の安全上の重要な問題としてとらえていない」という印象を市民に与えないようにすることである。それと同時に、「テロがもたらす脅威を把握し、それに対する対処法を考えるという目的のためにNRCが現在行っている取り組み」を強調するようなメッセージを作成することも大切である。また、原子力発電所が大きな衝撃にも耐えられるように建てられていることに加えて、テロの攻撃から核関連施設を守り、放射性物質の放出にうまく対処し、市民の健康と安全への影響を最小限に食い止めるために、緊急時対応計画などの緩和システムが導入されているということも忘れずに伝えなければならない。

効果的なメッセージを作成する

安全保障に関する情報の一般公開が差し控えられている場合、市民は自分で状況をコントロールすることを部分的に諦めざるを得ない。安全保障の問題に関して、自らのコントロールを放棄しなければならないときに人々が求めるものは、NRCが信頼できる組織であり、安全保障の問題に全力で取り組むとともに、市民1人1人のことを気にかけてくれる、という保証である。したがってNRCは、さまざまな場所で、さまざまなメディアを介して、これらを市民に確約する必要がある。もしNRCが、言葉や行動を通してこの市民の要求に応じることができたならば、市民は情報公開の制限について、より受容的な態度を示してくれるはずである。

NRCは信頼できる組織ですか？

機密情報を公開することなく、安全保障問題に関する過去の実績を示すとよいだろう。また間違いを認めるとともに、そこから学んだ教訓について話すことも大切である。

NRCは安全保障の問題に全力で取り組むつもりですか？

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、安全保障の分野における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、市民の安全を守るために

全力を尽くすという約束が本当であることを証明する必要もある。一方、同時多発テロより前にすでに行われていた取り組みと、テロ以降の変更点について、率直に話すことも重要である。何十年も前から行われている対策と、安全性をより高めるために新しく導入された対策（「原子力安全確保・事故対応室」の設置など）がそれぞれどのようなものであるかということ、市民に対してきちんと説明しなければならない。そして何よりも、「NRCがテロの脅威に立ち向かうための対策を怠っているわけではない」という事実をはっきりと示すことが不可欠である。

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、テロの脅威に対する市民の懸念を理解・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。同時多発テロ以降、原子力発電所やその他の核関連施設の近くに住む人々は、他の国民の利益と引き換えに彼らが負わされているリスクに対して、以前とは異なる意識を持つようになってきている。NRCにとって必要なのは、これらの人々の安全を保証するというメッセージを伝えることである。

質疑応答の例

Q： 2001年9月11日の同時多発テロ以降、NRCは安全性を高めるためにどのような措置をとりましたか？

A： 同時多発テロ以降、NRCは主要なライセンサーに対して、巡回の回数を増やすこと、警備員の数と能力の増強を図ること、警備区域の数を増やすこと、物理的な障壁を増設すること、重要な建造物からより遠く離れた検問所に入構車両のチェックを行うこと、警察や軍部との連携を強化すること、制限区域への進入をより厳しく管理すること、などを命じました。これらの強化安全対策の導入を評価するにあたって、NRCは実際に施設に向き、現場での点検を行うことにしています。また、制限区域への進入許可、警備員の適正な労働条件、警備員の訓練や資格認定、設計基準脅威（design basis threat, 核物質防護システムを設計する際に想定すべき脅威のことを指す）の定義変更などに関する命令も追加しました。一方、「空からの脅威に備えて警戒態勢を強めることにより、原子力発電所やその他のNRC認可施設の安全性を高める」という目的のため、NRCは適切な連邦政府関連機関との緊密な協力体制を敷いています。

Q： 使用済み燃料プールをテロリストの攻撃から守るために、NRCはどのような取り組みを行いましたか？

A： 原子力発電所の使用済み燃料プールは、大きなスイミングプールぐらいのサイズの非常に頑丈に作られた建造物です。少なくとも厚さが6フィート（約1.8メートル）はある強化コンクリートの壁で囲まれており、壁にはステンレス鋼の補強も施されています。周囲をさらに入念に取り囲む構造物を伴っている場合や、プール自体が地下に建設されている場合も少なくありません。そして同時多発テロ以降は、テロ攻撃の可能性を減らすための対策や、原子力発電所が本来持っている「テロリストの攻撃に耐える能力」をより一層高めるための対策などが新たに加わりました。これらの対策のなかには、使用済み燃料プールへの地上攻撃に対処するための防衛戦略の改善や、プールへの接近を制限する物理的な障壁の増設、非常事態計画の策定、そして破壊行為の試みに対する対処方法の検討などが含まれています。さらにNRCは、他の連邦政府関連機関と連携しながら、テロリストによる核関連施設への攻撃のチャンスを減らすための取り組みを行っています。

Q： テロ攻撃は放射性物質の輸送にどのような影響を与えるのでしょうか？

A： 過去30年間にわたって、数千回にもものぼる発電所使用済み燃料の輸送がアメリカ全土で行われていますが、周辺環境への放射線の放出が起きたり、市民に危害が及んだりしたことは今までに1度もありません。使用済み核燃料などの非常に放射線の強い物質は、「Bタイプ」の専用容器に入れられて輸送されることになっています。Bタイプの容器は、放射線の漏出を防ぐために厚さ10インチ（約25.4センチメートル）ほどの鉛のシールドで外界から遮断されており、重さは1トン程度ありま

す。通常の輸送に加え、30フィート（約9メートル）の高さからの硬い表面への落下、直径6インチ（約15.2センチメートル）の金属ピンの上への落下、30分間の華氏1,480度（摂氏804度）の炎、8時間の浸水などの過酷な状況にも耐えうるということがNRCによって証明されています。これらの状況に「耐えうる」ということは、「許容範囲を超える量の放射線の放出が起きない」ということを意味しています。また2001年9月11日の同時多発テロ以降、NRCはライセンサーに対し、使用済み燃料などを含む特定の放射性物質の輸送時における警戒水準の引き上げを命令しました。

「機密情報を扱うときは、公表できない情報がある旨を正直に伝えるとともに、その理由をきちんと説明することが大切である。」 リスクコミュニケーション・コンサルタント

覚え

ておこう！

- ・ 原子力安全確保・事故対応室および調査室に連絡を取り、自分が扱っている問題に関する取り組みが現在行われていないかどうかチェックする。
- ・ 利害関係者の考え方を理解する。
- ・ 何が「言えること」で何が「言えないこと」なのかをはっきりと示す。その両方について、率直に話すことが大切である。
- ・ しかるべきときに第三者の助けを借りる。
- ・ 効果的なメッセージを作成し、それを実際に活用する。
 - NRCが信頼できる組織であることを示す。
 - 安全保障の問題に全力で取り組むというNRCの姿勢を示す。
 - 市民1人1人に対するNRCの気遣いを示す。

12. 危機的状況におけるコミュニケーション

～危機時のリスクコミュニケーションで特に気をつけなければならないことがあるだろうか？

～

危機的状況のなかで行うリスクコミュニケーションには、危機時特有の課題が伴う。NRCは、重大性の低いものから高いものまで、さまざまなレベルの危機にかかわることが想定される。直面した危機の重大性と長さによって、必要とされる資源や人材、作業時間などは異なるが、いずれにせよ、何が起きているのかを素早く把握し、迅速に対応することが肝心である。NRCが想定する危機には以下のようなものが含まれる。

- ・ 原子力発電所における放射線の放出
- ・ 薬剤の過剰摂取
- ・ 核関連施設へのテロ攻撃
- ・ NRC高官の不祥事（またはその疑い）
- ・ NRCの活動や政策にとって重要な意味を持つ調査報告書や研究内容の公表

危機的状況において、リスク分析と危機管理、そして市民の関係がどのように変化するのかを理解する

リスクコミュニケーションは、リスク分析、危機管理、そして市民という3つの分野を結びつける重要な架け橋である。しかし危機に直面したとき、これら3者の関係には揺らぎが生じる。

- ・ 市民は自らの身の安全に対する不安を募らせ、しばしばNRCの能力を疑ってかかる。
- ・ 意思決定を行う人々は、切迫した状況のなかでさまざまな方面から即答を求められるという重圧に苦しむ。
- ・ リスク分析の専門家は、非常に短い時間のなかで回答を出さなければならないが、通常時のための分析手法やプロセスを危機時に用いていることが原因となり、分析に行き詰まってしまう。

リスクコミュニケーションは危機コミュニケーションにとって欠かすことのできないものである

リスクコミュニケーションを行う際に用いる手順は、危機的状況をテーマとした利害関係者との対話においても非常に有効である。上級管理者や広報担当官、現地対応要員に加え、重要な利害関係者（メディアや一般市民を含む）とのやり取りを担当するスタッフにも、相手が納得する情報を提供することや、NRCのメッセージを確実に伝えることが求められる。そしてこれらを達成するためには、比較的短時間で利害関係者との間に信頼関係や信用を確立することが必要となる。危機に際して、直ちに利害関係者との接触を図り、手元にある情報を分かち合うならば、たとえ後日訂正されるべき情報がいくつか含まれていたとしても、利害関係者は寛容な態度を示してくれるはずである。逆にNRCが情報の提供を控えた場合、市民やメディアは、NRCに敵対する人々から入手した推測的な情報や資料で情報不足を補ってしまう可能性がある（特にメディアにはその傾向が強い）。

やるべきこと

- ・ 利害関係者とのコミュニケーションの機会を早い段階から頻繁に設け、正確かつ時宜を得た情報を提供する。
- ・ 自分が持っている詳しい情報をメディアやその他の利害関係者に提供するとともに、追加情報が手に入りそうなきはその旨を彼らに伝える。
- ・ （利害関係者とのやり取りを）フォローアップする－これは信用にかかわる問題である。
- ・ スポークスパーソンとしてふさわしいスタッフを選び、十分な準備をさせる。
- ・ スポークスパーソンに対しては、危機に遭遇した人々への共感と気遣いを徹底させる。
- ・ 市民の安全を守り、（さらなる）被害を防ぐために全力を尽くすというNRCの姿勢をはっきりと示す。
- ・ 組織内部で情報を共有する－他のNRCスタッフも状況を把握したいと思っている。一方、信頼できる情報や鍵となるメッセージが、彼らを通して周りの人々に伝わることも十分期待できる。
- ・ メディアの情報ニーズに応える。
- ・ 不確実性の存在を認識する。
- ・ 重要な利害関係者との協力を推進するとともに、彼らの情報ニーズや懸念を理解する。
- ・ 市民の健康や安全にかかわる危機が生じたときは、市民自らが何らかの方法で状況をコントロールすることができるように、その参考となる情報を提供する。
- ・ このガイドラインの他の章で学んだリスクコミュニケーションの知識を応用する。

やってはならないこと

- ・ 推測に基づいて状況を判断する。
- ・ メディアを非難する－論争や否定的な情報、劇的な表現などが、彼らの仕事の真髄なのである。
- ・ 危機の影響を受けた人々の立場に立ってもう一度状況を見直すという努力を怠る。

覚えておこう！

- ・ 危機的状況を素早く察知し、それに対する迅速な対処を行う。
- ・ 危機的状況のなかで信頼関係や信用を確立するためには、リスクコミュニケーションの原則を危機コミュニケーションに取り入れることが大切である。

13. 普遍的な課題の克服

～効果的にリスクコミュニケーションを行うためには、あと何を知っておかなければならないか？～

リスクコミュニケーションを行うにあたっては、これまでに述べてきたものに加えて、以下に挙げる課題や落とし穴、誤解などにも注意する必要がある。これらを克服する方法も付け加えておくので、参考にするとよい。

NRCを代表してリスクコミュニケーションを担当するスタッフが直面する課題には次のようなものがある。

- ・ NRCの職務の範囲を超えた問題。安全保障についてのミーティングを開くにあたり、NRCが管轄する分野にとどまらず、緊急時対応全般について広く協議が行われることが予想される場合は、連邦緊急事態管理局（Federal Emergency Management Agency, FEMA）や州の緊急事態管理局に協力を要請するべきである。どんな質問が出るかを予想し（NRCの職務の範囲を超えるものも含めて考える）、それらの質問の回答者としてふさわしい機関の関係者をミーティングに呼んでおくことで、市民のNRCに対する信頼を高めることができる。質問の内容がNRCの職務に関連するものであれば、無理のない範囲で自ら回答する準備をしておくことが大切である。
- ・ NRC内部における意見の不一致。組織内部の意見の不一致が利害関係者の知るところとなった場合、NRCの信用に傷がついてしまう。しかし時として、NRC内部での専門的な内容をめぐる議論に決着がつかないまま、市民との対話に入らなければならないこともある。そのような状況においては、プロジェクトマネージャーと分析専門家が協力し、予備段階ながらも市民に公表することができるような結論を導き出すことが求められる。この結論を市民に伝える際には、以下のような表現を用いるとよいだろう。
 - 「これがいま我々が持っている情報のすべてです。」
 - 「この情報にはまだ不確実な点がいくつか残されており、NRCでは現在、これらの解決に向けた懸命な取り組みが行われています。」
 - 「問題はとても複雑です。しかし、これらの複雑な問題に対する正しい解答を導き出すことこそがNRCの任務なのです。回答を得るまでには時間がかかるかもしれませんが、新しい情報が手に入り次第、みなさんにお知らせしていくつもりです。」
- ・ 最新の知識を反映していない時代遅れのリスク研究に関する情報を市民が入手すること。NRCが作成した文書の多くは、ウェブサイトを通して一般市民にも公開されている。文書をウェブサイトに掲載するときには、新しい情報や調査結果によってその報告が訂正されたり、補足されたりする可能性があるということを明記しておく必要がある。そして、その問題に関する新たなデータや分析、政策などが発表された場合、ウェブサイトの閲覧者を最新情報のページへと導くためのリンクや注意書きを追加することを忘れてはならない。また、文書や口頭でのコミュニケーションを行うにあたっては、変更点を強調するとともに、鍵となるメッセージのなかで、