

・安全保障に関する懸念を予期する (12章)

### 情報伝達、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応を行う (13章)

↑  
取組みを評価し、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

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ぬ。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。は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、間違っただり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ら、間違っただり質問に答えてしまったり、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。

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.「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.「複雑かつ専門的な情報の伝達」、8.「誤った情報や認識に立ち向かう」、13.「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。

### 覚えておくべきこと

- ・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ことで、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、自分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よう (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

ある施設で起きた事故に関して聞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、必要な情報を繰り返し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つひと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えるべきか? 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、さらにはどこか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、ライセンシヤー（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、懸念材料などがまざまざと目につくこともあり、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、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。

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呼応す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つかあるが、利用可能な時間と資源の量によって用いべき方法は異なる。人々の懸念は時とともに変化すると、いうことを念頭に置きつつ、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

我々はいつて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シヤー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ション、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ケーションに関するたくさんの情報を提供してくれるだろう。地域住民が抱えている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、ライセンシヤーから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

米国国勢調査局（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の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て出す方法としては、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、インタビュア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アーは、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。インタビュア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、その大本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



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るうがあるいは別の場所で行った事件であるうがある。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にはミスがありました。NRCにとって決して決して名譽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

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ぬ。

- ・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。一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。一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ぬ。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、準備万端の状態に臨む。一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は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。一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。一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ぬ。

### 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、それを失うのはとても簡単である。そして、信頼関係を築くためにいくつかが方法があるように、信頼関係を失う場

## 4. 信頼関係の構築と信用性の向上

たとえば、あなたがこれから家を買おうとし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、不動産業者や工務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、不動産業者や工務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する。同僚や同僚とは異なる。
- ・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。情報は、出し惜しみをよ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つにすぎない。

### 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。一早い段階から頻りにコミュニケーションの場を

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。

### 覚えておくべきこと

- ・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)。その時々々の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カ所選び、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、米国内務調査局のウェブサイトを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ところから側の変動は、コミュニケーションに及ぼす影響は、コミュニケーションの態度にも大きな影響を与えているはずである。



り、またミスから教訓を学ぶことについては努力を惜みません。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…」

### 覚えておくべきこと

- ・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ときに頼れる人々を3人思いついて浮かべてみよう。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るだろうか？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

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。は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たいことなのか？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ることなのか？（詳しくは2.「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になってしまうのであり、聞き手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、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  
かわらず避けるべきである（6.「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、部署が異なれば専門用語の解釈のしかた  
が違うというところも珍しくない。
- ・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、ということとをききちゃんと説明する。

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  
らわらした。  
NRCマナージャー

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。

### 魚の安全性についての話

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がある。

・NRCは市民1人ひとりのことを気にかけてくれるのでしょいか？—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大きく言葉に表すことができなければならぬ。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―

覚えておくべきこと

- ・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。
- ・電話をかけたなり、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―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てくれるようにお願いしよう。はたして伝えられたか？メッセージは相手に伝わっていただろうか？

6. 複雑かつ専門的な情報の伝達

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。数値データを示してあげれ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る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誇り伝えていくことができるかにか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―

リスクに関し、市民1人ひとり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のスタッフがいろいろのこのことという事実を広く周知させることが大切である。

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られる機会を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、深い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ったらどうしよう、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るならば、市民にとつて、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ぬ。 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  
専門用語や略語を選択す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。あらゆる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く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「深い層防護 (defense in depth)」という用語について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。たとえて言うならば、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、同時にいくつも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。は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に



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詳しくと理解できる。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

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) と書くことができる。
- ・「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「32/100(100分の32)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のようになる。

- ・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

リスクをがす数値の変換

「放射線の影響による追加的ながんのリスクは32×10<sup>-6</sup>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

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、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。

・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々々に対しては、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合ってもよい。
- ・高い関心を示す利害関係者には、NRC外部の言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ぬ。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。

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「放射性の (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サ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ときに、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人ひとりのことなどといった気持ちにかけては行かない、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)



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

メッセージをより的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、シンブルでわかりやすい、メッセージの要点を絞ったものでなければならぬ。デザインをきちんと考えた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、その確率が実際の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すぎない。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、リスクに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？
- ・予測の前提となつていない条件は何か？
- ・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おかげに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に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に、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みると、この図のようになります…」

覚えておくべきこと

・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に手助けする。
- ・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。

- ・シンブ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？その経験をもとに、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

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人ひとり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ぬ。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。市民の参画は一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、廃跡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でしょう。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



- ・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、ライセンシン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とライセンシン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ぬのは、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、両者の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。

**覚えておくべきこと**

- ・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させた創造的な取り組みが必要とされる。
- ・NRCに情報を提供するの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。

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感ぜられず、考えそのものに意識を集中する。
- ・相手と争い争ったり、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きにも、もしその理解が的をはずしたものであれば、相手にもう一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一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でも見つけるはずである。しかし、どの方法が効果的であるかは、その時々々のニーズと利用可能な資源によって異なる。いずれにせよ、まずは相手を一度に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（キワニズ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（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。自分が何者であるかを告げ、特定の核関連施設やNRCに關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。

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ことにも、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。一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。彼らの意見はすば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・ランゲージなどは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。一ミーティングが終わった後の時間に有意義な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くない」という姿勢を市民に印象づけることもつながる。初めのうちは居心地の悪さを感ずるかもしれないが、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。一親切、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。ビリビリしていたり、自己防衛的になったり、次に自分が言うことを相手と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

ヶ月に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。一たとえば、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にのみ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。一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すべきである。
- ・政府間の連携に関して責任を負う。一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、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。一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



## 演習

自宅の近くで聞かれる市民集會に市民の1人として参加し、普段とは異なる見地から集會の進行を観察してみよう。他の人がどのようになっているかを円滑に進めているの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。はたして自分が抱いていた懸念はどの程度解消されたのだろうか？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

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」という不安を覚えるものがある。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：マスメディアに対しての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。

- 市民集會やその他の直接的なやり取りにおいて：
- ・間違った情報に対し、簡潔に異議を唱える。
- ・間違った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？」

☆相手の話の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。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。
- ☆市民集會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、市民集會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

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影れ上がった。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「情報が間違っていること」を混同してはならない

人々が間違った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るれば、ただ単に理解が不十分なかだけではない、という場合もある。また、理解はできても同意がでないことが理由である場合もある。市民も、仲裁人も、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

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、ここに挙げた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もあります。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つともあることを認める。

例：「検査をするというのはよいことです。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ぐつ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。

### 覚えておくべきこと

- ・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はつながるとは限  
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としたら、私が  
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

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、話し手個人のメ  
信頼性と回答のしかたによっては、聞き手側のメッ  
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組みと、将来  
的に行う予定の取組みについて語る。—一人々が知  
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  
らしい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を背景  
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。一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  
起きてはいません。」
- ・「ここで事故が起きる」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?」

- ・過去に一度も発生したことのない事態をあれこれ  
心配することはあまり建設的ではない。一現在の  
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、  
病氣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はないようにする  
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約束します。」

誘導的な質問や仕組みられた内容の質問 (複合的な



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。

**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なければならぬ。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、また人々の間には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、その進行に貢献できるよう、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・実行における力を添えを要請する。

ミーティングのプロセスや構成に關してはできることは何か？  
 ・スピーカーバースン（広報担当）を慎重に選ぶ。

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ことよ。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役に立つ。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議論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、彼らにとっても難しくなかった質問は何か、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、彼らも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。

**覚えておくべきこと**

- ・事前に準備と練習を行うことが、難しい質問に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、ということをしきりと把握しておく(5.「効果的なメッセージの作成」

質問や否定的な申立てを含む) — 「何であんなの言うことを信用しなきゃならないんだ？政府の差金のくせに。」

- ・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つひと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しきりと理解しているか、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しきり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？」
- ・「あなたの求めた情報は何ですか？」

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ふと、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。そのため第一歩として、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



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が代表者に選ばれ  
 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  
 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。進行役は結果に関わらずに公平であり、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  
 加者が導敵を脅かされることなく、安心して新た  
 アイデアや解決策を考へ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  
 り、なお効果的である。一方、組織内部で進行役を  
 成すことも可能である。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  
 スのとれた公平な調整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  
 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い傾向がある。また仲  
 人のグループが、公開討論のスムーズな進行を妨  
 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人ひとりに対し、問題解決に貢献する  
 機会や懸念を表明する機会を与えようという点にお  
 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一論争を回避する  
 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一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一コメン  
 トを繰り返して言うたり、要約したりすることがき  
 ちんと理解された」と感じられるようにする。  
 ・感情を受け入れられる関係者間のコミュニケーション  
 を犠牲にすることができなくなる、参加者が安心して感情  
 を表現することができなくなる、環境を作る。  
 ・建設的な表現で問題を語る一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。

**覚えておくべきこと**

・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ツバ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  
 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？  
 ・もし自分ももう一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**

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応  
 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一必要な情報を入力するための  
 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らなくても十分可能であ  
 簡単な方法で取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組みがどの



くらし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、たくさんの方から情報を得ることができている。はたして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のだろうか？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のだろうか？

#### オブザーバーを指名し、ミーティングに出席してもらおう

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おうとよい。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。は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すか？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？また改善すべき点はありませんか？

「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、ということとを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ているのが、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？

・対象者の問題のとり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ば、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

#### 覚えておくべきこと

- ・費用があまりかからず、しかも簡単に取組みの効果を評価することができる方法が存在する。
- ・シミュレーションが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、自分の声や相手の声と届いたかどうか、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連れて参加し、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く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

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。安全保障問題は高い関心を示すようになった。テロの脅威の可能性に対してもたらされるリスクについても、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、核関連施設の安全保障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、利害関係者全員が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、これらすべてを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。 ライセンシー

#### 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がある程度予想しておくことが大切である。事前にNRCの専門家と相談し、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、ど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、たいいていことは実行可能であるといえる。安全保障上の問題に関しては、すべ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、武装した警備員のは



増員や新たな設備の導入、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理由についてはきりと述べる。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ぬという必要性を、市民の多くが理解・尊重してくれているに違いない。

・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へ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らるよう、また効果的な安全保障システムを導入されているというように市民に確認してもらえらるよう、彼らにお願いしてみよう。

### 安全保障の話

「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つて、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応を示していないかたつたりする場合、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関連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にとつてますます必要なのは、「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ぬ。

### 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ぬ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人ひとり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よいただろう。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がある。一方、同時多発テロより前にすでに行われていた取組みと、テロ以降の変更に点について、率直に話すことも重要である。何十年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ぬ。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ないわけではない」という事実をはっきりと示すことが不可欠である。

### NRCは市民一人ひとり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は主要なライセンスに対して、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速く離れた検問所や入構車両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は実際に施設に出向き、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



まりました。これらの対策のなかには、使用済み燃料プール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ための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、数千回にもわた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一度もありません。使用済み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トンの程度あります。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はライセンシーに対し、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きにも、その理由をきちんと説明することが大切です。リスクコミュニケーション・コンサルタント

### 覚えておくべきこと

- 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「言うこと」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人ひとりに対するNRCの気遣いを示す。

### 13. 危機的状況におけるコミュニケーション

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ぬが、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ど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べき情報がいくつ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きはは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

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とともに、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つてもう一度状況を見直すという努力を怠る。

### 覚えておくべきこと

- 危機的状況を素早く察知し、それに対する迅速な対応を行う。
- 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。



### 14. 普遍的な課題の克服

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もていごを聞かず、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と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ぬこともある。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といった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、ウェブサイトを通過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載せるときには、新しい情報や調査結果によってその報告が訂正されたこと、補足されたこと、訂正されたこと、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、現在進行中の調査が意思決定プロセスにどう活かされているのかをはっきりと述べる必要がある。

- ・NRCのそれぞれの部署がコミュニケーションによって達成しようとしている目標をバランスよく考慮すること。たとえば、広報担当はメディアに対する正確かつ時宜にかなった情報の提供を心配し、議担当は連邦議会議員の懸念に素早く対応しなければならず、総務室はNRCのメッセージが法律上の制約に従って作成されているかどうかを確認する、といった具合に、NRCという一つの組織の内部でも部署が違えば目的が異なる。これらの要素をすべて加味し、正確かつ時宜を得た、合法的なメッセージを作成することが大切である。

- ・管理者によって自分の行動に制限が加えられているという事実を理解するとともに、制限の範囲内で働くのが、それとも制限を変えようと努力するのかをはっきりさせること。

続いて、効果的なリスクコミュニケーションを達成するうえで陥りがちな落とし穴をいくつか紹介しておこう。

- ・本来の目的とは異なる理由でリスクコミュニケーションを行う一規定の要件を満たすためだけ、あるいはいま流行りだから、という理由でリスクコミュニケーションを行ってもうまくいくはずがない。その時々々の状況に合わせたリスクコミュニケーションの取組みが必要である。

- ・達成しようとする目標が定まらないうちに手段を選ばずメッセージを作成する前に、リスクコミュニケーションの目的をきちんと理解しておかなければならない。
- ・大きな問題を無視する一激しい論争を巻き起こす可能性のある問題を事前に把握し、対策を練っておくことが大切である。

- ・「傲慢な」、「人を見下したような」、「思着せがましい」、「思いやりのない」、「自己防衛的な」といった印象を市民に与えるような態度をとる一これらの態度にうんざりした市民は、メッセージに耳を傾ける意欲を失ってしまいます。

- ・言葉で伝えているメッセージと矛盾するようなボディ・ランゲージを用いている一目玉を回転させる、こぶしを握り締める、手を腰に当てる、猫背になる、極端に硬直した姿勢をとる、などの明らかに否定的な意味を持つジェスチャーを用いることがないよう注意する必要がある。
- ・専門用語を使用する一NRCの内部やライセンシーとの間では、専門用語を用いて話すことが普通になっているので、気をつけていないければ、話しているうちに自然と専門用語が口について出てしまう。

最後に、リスクコミュニケーションの取組みを頓挫させる可能性のある誤解と、それを訂正したものを表にまとめておく。

誤解	訂正
リスクコミュニケーションは自分の仕事ではない。	市民と彼らを取り巻く環境を守るためにNRCがどのような原子力規制を行っているのか、ということをも市民に伝えるにあたっては、スタッフ1人ひとりにそれぞれ果たすべき役割が存在する。
リスクコミュニケーションは人々をイライラさせるだけである。	人々が騙を立てる可能性はあるが、リスクコミュニケーションを行うことで、彼らが懸念を表明する機会や、リスクに対する彼らの考え方にNRCが配慮を示しているということを確認する機会が生まれるのである。
リスクコミュニケーションによってプロジェクトの進捗が遅れる。	市民に影響が及ぶような問題について、NRCはきちんと時間を設けて彼らに説明を行わなければならない。それが民主主義というものである。一方、市民を無視することによって、プロジェクトの進捗がさらに遅れる場合もある。
事実の説明を加えなくともおのずからはっきりしている。	幅広い利害関係者に専門的な内容を理解してもらうためには、科学的な報告をわかりやすく解釈して説明する必要がある。
文句を言う人間は1人もいないのだから、何もかもうまくいっているはずである。	否定的な意見が出ていないからといって、すべての人が問題の内容を理解し、それに対するNRCの取組みに満足しているとは限らない。
我々は専門家なのだから、人々は我々のアドバイスに従うに違いない。	市民がNRCを専門家だと認めていないことはよくある。NRCが専門家であると彼らに納得させることも、リスクコミュニケーションの課題の1つである。
コミュニケーションは教育 (education) ほど重要ではない。	リスクが低いことを理解したからといって、市民がそのリスクを自発的に受け入れるとは限らないので、やはりコミュニケーションが不可欠である。



新型インフルエンザ—健康危機管理の理論と実際

2008年12月5日 第1版第1刷発行

監修者 岩崎恵美子  
編者 佐藤元  
発行者 大塚保  
発行所 東海大学出版会  
〒257-0003 神奈川県秦野市南矢名3-10-35 東海大学同窓会館内  
TEL 0463-79-3921 振替 00100-5-46614  
印刷・製本 信濃印刷株式会社  
装丁 中野達彦

© E. Iwasaki, H. Sato ISBN978-4-486-01811-7

図〈日本複写権センター委託出版物〉  
本書を無断で複写複製（コピー）することは、著作権法上の例外を除き、禁じられています。  
本書をコピーされる場合は、事前に日本複写権センター（JIRC）の許諾を受けてください。  
JIRC（<http://www.jirc.or.jp>） eメール：mailto:mf@jirc.or.jp 電話：03-3401-2382