

# 第1章 基礎概念

本章では、リスクコミュニケーションの基礎概念を概説する。まず、リスクを「人間の生命や経済活動にとって望ましくない事態が発生する可能性」と定義し、科学的かつ戦略的なリスクマネジメントの重要性を述べる。

リスクマネジメントを適切に実行するために、リスクコミュニケーションが必要となってくる。PRTR法などの情報公開の流れに言及しつつ、リスクコミュニケーションの概念および日本の取り組みを検討する。また、社会の複雑化のため、マネジメントすべきリスクが多様化しているという背景や、事業者、行政に関してのリスクコミュニケーションについて解説する。さらに、リスクコミュニケーションを適切に進行させるため、破滅性、未知性、制御可能性・自発性、公平性という阻害要因を考える。適切なリスクコミュニケーションのプロセスを考察し、リスクコミュニケーションシステムを図表を用いて解説する。最後に、具体的なリスクコミュニケーション手法とリスクコミュニケーションのマニュアルを紹介する。

## 1.1 リスクとは

「リスク」はさまざまに定義されているが、一般的には「人間の生命や経済活動にとって望ましくない事態が発生する可能性」と理解されている。この「リスク」の概念は、将来発生するであろう望ましくない事態を想定してその対策を講じる際に、複数のリスクの中で優先的に対応しなければならないリスクを決定したり、個別のリスクの大きさにあったリスクマネジメント手法を決定するためのものである。

一般にリスクの大きさは損失期待値として表される。損失期待値とは、リスクの「発生可能性」とその「損失の大きさ」を乗じたものである。

$$\text{損失期待値} = \text{発生確率} \times \text{損失の大きさ}$$

たとえば、自社施設の立地を検討する場合、200年に一度の割合で台風の被害を被る地域Aと、20年に一度同規模の台風被害を被る地域Bの台風リスクを比較すると、施設は同一とすれば「損失の大きさ」は同じだが、地域Aの台風の発生確率は地域Bの10分の1であるため、地域Aの台風リスクは地域Bの10分の1ということになり、台風リスクに関しては地域Aに立地した方が有利になるといえる。このようにリスクの大きさを測ることにより、事業者がどのようなリスク対策を講ずれば効果的か、またどの対策を優先的に行えばよいかの判断が可能となる。

現代社会においては、社会の複雑化・国際化などに伴い多様な価値観や生活スタイルが生まれ、それに従い多種多様なリスクが顕在化してきている。そこでは、どのように社会がリスクと付き合っていくのか、すなわちリスクマネジメントをどう行うのかという問題が発生してくるのである（図1）。

たとえば、環境リスク、自然災害リスク、社会経済活動に伴うリスク、金融リスク、労働災害リスク、先端技術リスクなどリスクはさまざまに分類されるが、これらのリスクについてどのようにリスクマネジメントを行っていくのかという問題である。

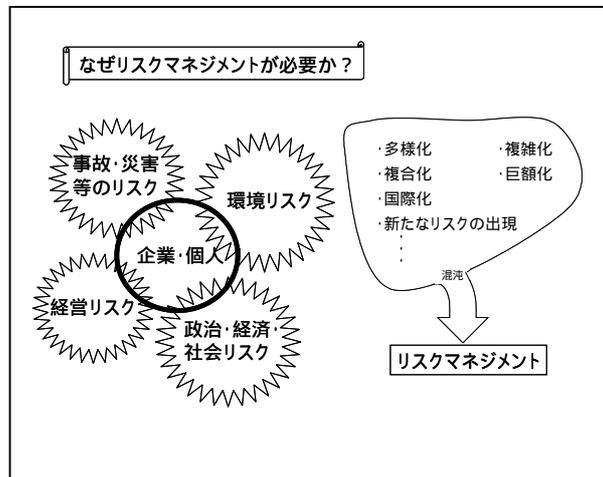
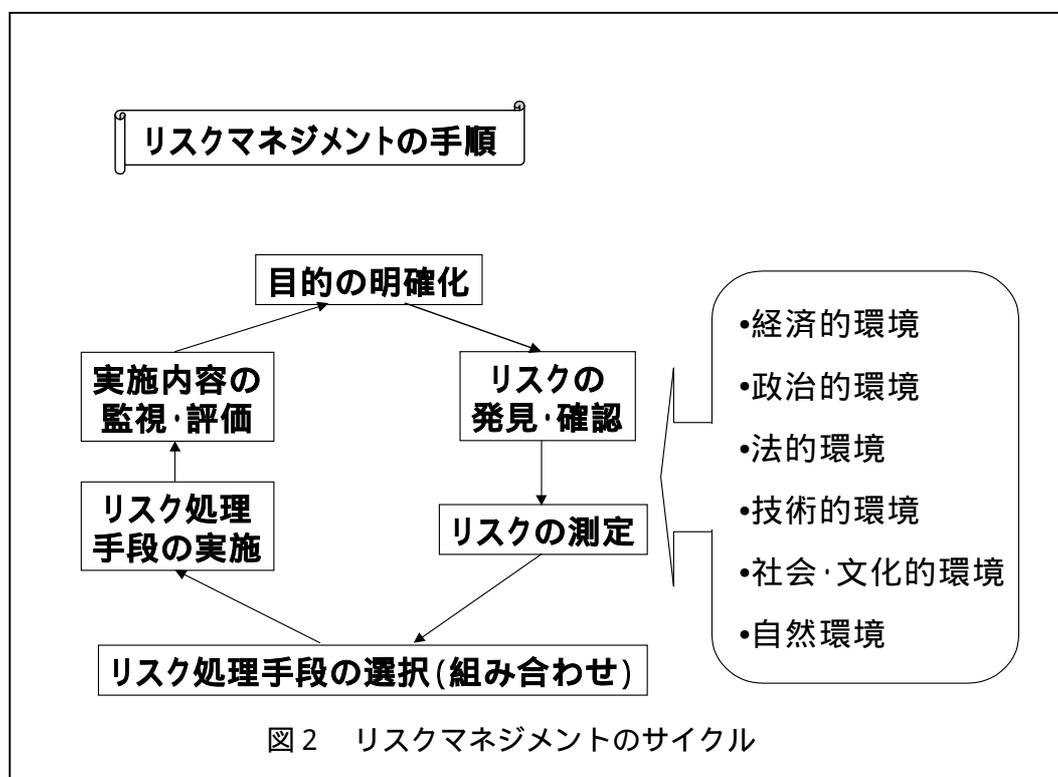


図1 なぜリスクマネジメントが必要か

## 1.2 リスクマネジメントとは

リスクマネジメントは、リスクを科学的に洗い出し、そのリスクを軽減、回避、未然防止するものであり、戦略的にリスクマネジメントシステムを構築することが重要である。具体的には、「何のために(リスクマネジメントの目的)」が明確にされ、「どのようなリスクを(リスクの洗い出し・評価)」が科学的に行われ、「どのように管理するのか(リスクマネジメント手法の明確化)」がデータに基づき選択され、その実施、そして実施の評価が目的にフィードバックされるというように、サイクルを描き、フィードバックを行いながら循環していくシステムである(図2)。



たとえば、事業者の経営リスクについてみれば、事業者は、企業経営に伴って多くの「リスク」と直面し、そのマネジメントのための判断をその都度行ってきた。これをより意識的、科学的に実施していくことにより、効果的判断が可能となるだけでなく、判断プロセスが透明となってリスクマネジメント手法を誰もが使えるものへと変化させることが期待できる。こうした機能から、一般的にビジネスリスクに関するリスクマネジメントの定義は、「企業危険をより合理的に管理することにより経営効率を高め、企業の安定経営を図り、間接的には企業収益に貢献することを目的とするものである。」とされている。



### 1.3 リスクコミュニケーションとは

リスクマネジメントは、社会がどのようにリスクに対応していくのかの戦略であり、専門家や行政だけでなく一般市民も含め広く社会全体の了解事項として社会全体で枠組みを定めていかなければならない事項である。そのため、リスクマネジメントをより適切に実施する上で、利害関係者間でリスクに関する情報、体験、知識などを交換しあいながら相互理解を図らなければならない。ここで「リスクコミュニケーション」が必要となってくるのである。

「リスクコミュニケーション」という言葉は、化学物質のリスクとしてダイオキシン問題や環境ホルモン問題が社会的に取り上げられたことを契機に、頻繁にマスコミに登場するようになった。そして、こうした一連の化学物質リスク問題に関連して、米国で発展してきたリスクコミュニケーションという概念がキーワードとして用いられるようになってきたのである。

このリスクコミュニケーションとは、化学物質による環境リスクに関する正確な情報を行政、事業者、国民、NGO 等のすべての者が共有しつつ、相互に意思疎通を図ることである。

一般には、米国国家調査諮問機関 (National Research Council ; 以下、NRC) による 1989 年の報告書における定義が用いられている。

「個人、集団、組織間でのリスクに関する情報および意見の相互交換プロセスである。(リスクに関する情報および意見には) リスクの特性に関するメッセージおよびリスクマネジメントのための法規制に対する反応やリスクメッセージに対する反応などリスクに関連する他のメッセージも含む」同報告書では、リスクコミュニケーションの成功は、利害関係者間の理解と信頼のレベルが向上したか否かで判断されるとされている ( 具体的イメージとしては、図 4 )。

一方、2000 年 9 月にベルリンで開催された OECD の「リスクコミュニケーション」ワークショップでは、NRC のように理念を盛り込んだ定義ではなく、下記のような中立的な定義を行っている。

「リスクコミュニケーションは利害関係者間で健康や環境のリスクに関する情報がある目的をもって交換することである。特にリスクコミュニケーションは、(a)健康や環境のリスクの程度、(b)健康や環境のリスクの意義や意味、(c)健康や環境のリスクの管理や制御を目指した決定事項、行動計画や方針、について利害関係者間で情報を伝達するという行為である。利害関係者には、行政機関、企業、企業グループ、労働組合、メディア、科学者、専門機関、関心を持っている市民グループ、市民個人を含んでいる。」

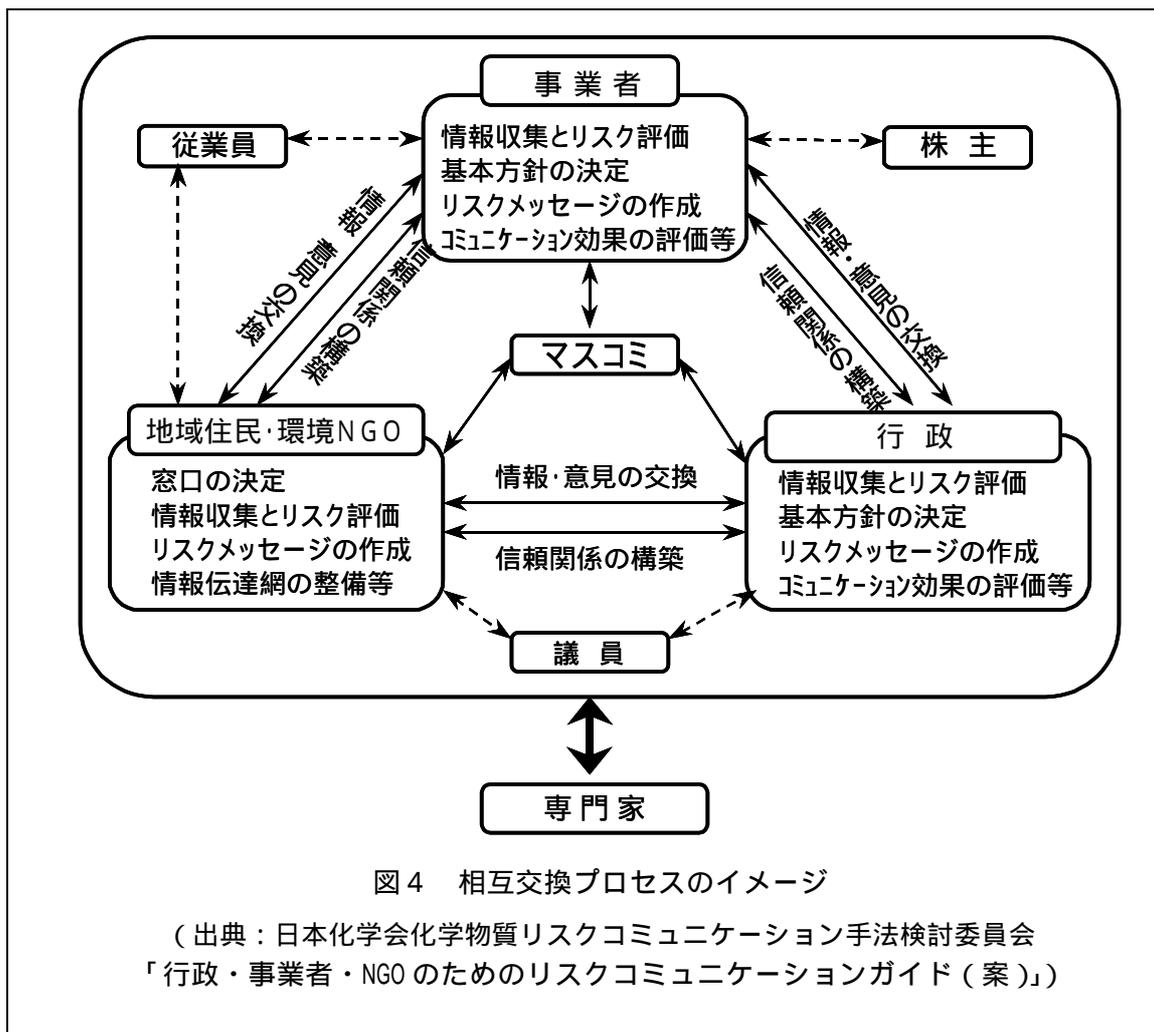


図4 相互交換プロセスのイメージ

(出典：日本化学会化学物質リスクコミュニケーション手法検討委員会「行政・事業者・NGOのためのリスクコミュニケーションガイド(案)」)

NRCの定義は、「リスクコミュニケーション」をコミュニケーションの内容や手法ではなく、プロセスそのものとしている点に大きな特徴がある。OECDのバックグラウンドペーパーでも「信頼」「相互情報交換プロセス」の重要性が説かれており、両者は実際面では大きな相違はない。

OECDのバックグラウンドペーパーでは、リスクコミュニケーションに関する基礎的な事項が整理されており、参考となるので参考文献としてその要約を参考資料1に掲載する。

## 1.4 リスクコミュニケーション概念の変遷と我が国の取り組み

米国で「リスクコミュニケーション」が相互的な意見交換プロセスとして理解されるまでの変遷は、代表的分類によると、技術的なリスクメッセージ提供の段階（1975 - 1984）、説得のためのメッセージの工夫の段階（1985 - 1994）、そして対等な立場でコミュニケーションを図る段階（1995 - ）を経て、現在の定義に至ると分類されている（図5、6、7）。

我が国は、リスクデータを出すと「数字が一人歩きをする」、「人々はゼロリスクを求める」という懸念から、リスクデータの公開には積極的ではなかった。ようやく最近の情報公開の流れを受け、説得のためにメッセージを工夫する（より分かりやすくリスク情報を提供する）段階になってきたのが現実である。

我が国で、米国流の相互交換プロセスをめざした取り組みが始められるようになった背景には、1999年の「特定化学物質の環境への排出量の把握および管理に関する法律（通称：PRTR法）」制定に関連し、事業者・行政がどのように化学物質のリスクに関してコミュニケーションを図るかが議論されるようになってきたことがある。

2000年に見直された環境基本計画でも、「化学物質は日常生活に身近なものであり、国民の安全と安心の確保を図ることが喫緊の課題となっている。このためには、化学物質に関するリスクコミュニケーションを推進し、環境リスクの管理に関する政策決定についての社会的な合意形成のための基盤を構築することが極めて重要とされている。そこで、国はリスクコミュニケーションの推進と合意形成のために化学物質の有害性や暴露に関する情報を充実するとともに、データベースを整備し、その利用を促進することにより化学物質関連情報を国民に提供する。また、リスクコミュニケーションを進めるための人材養成を図り、PRTRの情報を国民の分かりやすい形で公表する、広報活動や環境教育を進める」などとされており、環境省では、本事例集のような事例収集、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」の作成など各種の取組を行っている。また、平成12年度からは自治体職員向けの「化学物質行政研修」を開始し、人材養成を行ってきた。

PRTR法により地域の有害化学物質の排出量が公表され、また（請求によるが）個別の事業所の排出データも公開されると、排出事業者は当該排出が「どの程度のリスクがあるのか」といった有害化学物質のリスクに関するコミュニケーションを地域住民と行わなければならない。今まで与えられていなかった有害化学物質の排出量に関する情報が公開されると、地域の住民にとっては、そのリスクにどう事業者が対応してくれるのか、またどのようなリスク情報を提供してくれるのかということが、地域に与えるリスクとベネ

フィットを考え、当該事業所を地域で受け入れるか否かの重要な判断材料となってくる。一方、事業者にとっては、地域住民と適切にリスクコミュニケーションを行わなければ、企業イメージが低下し、企業経営にとっても悪影響が及ぶこととなる。すなわち、どのように「リスクコミュニケーション」を行っていくかは、まさに企業にとって経営マネジメントに関わる問題となってくるのである。我が国でも日本化学工業協会をはじめとする関連団体のリスクコミュニケーションの取り組みが始められるようになった。

たとえば、日本化学会は 1997 年から化学物質リスクコミュニケーション手法検討委員会を立ち上げ、3 年間、事業者用、行政用、市民団体等用それぞれのリスクコミュニケーション・ガイドを作成した。また、日本化学工業協会では、「事業者用のリスクコミュニケーション・ガイド」の内容や構成について検討を行うとともに、平成 9 年版の事業者用リスクコミュニケーション・ガイドを作成・公表した。その後、他業界団体の協力を得て、汎用性の高い事業者用のガイドの改訂を行い、平成 11 年版のガイド(新版と称されている)を作成・公表している。さらに、1999 年 11 月、2000 年 2 月の 2 回、3 日間のリスクコミュニケーション担当者養成研修講座を実施しており、表 1 のチェックシートなどが使われた。

表 1 リスクコミュニケーションのチェック項目

事前準備
<p>わかりやすい資料を準備したか。          予想される質問事項に対する回答を用意したか。          到達点については、事前に内部で調整したか。          公表できる資料について、事前に決めたか。          役割分担を明確にしたか。          事前に内部でのチェックを済ませたか。</p>
会議の進行
<p>リラックスした雰囲気、会議が進行したか。          相手に充分発言してもらえたか。          相手の不安や要求を充分受け止める姿勢を示せたか。          一方的な主張に終わらなかったか。</p>
結果
<p>地域住民の意見が理解できたか。          地域住民に企業の意見を理解してもらえたか。          初期の目的を達成できたか。          次回の開催について、明確に示したか。</p>

(出典)(社)日本化学工業協会資料



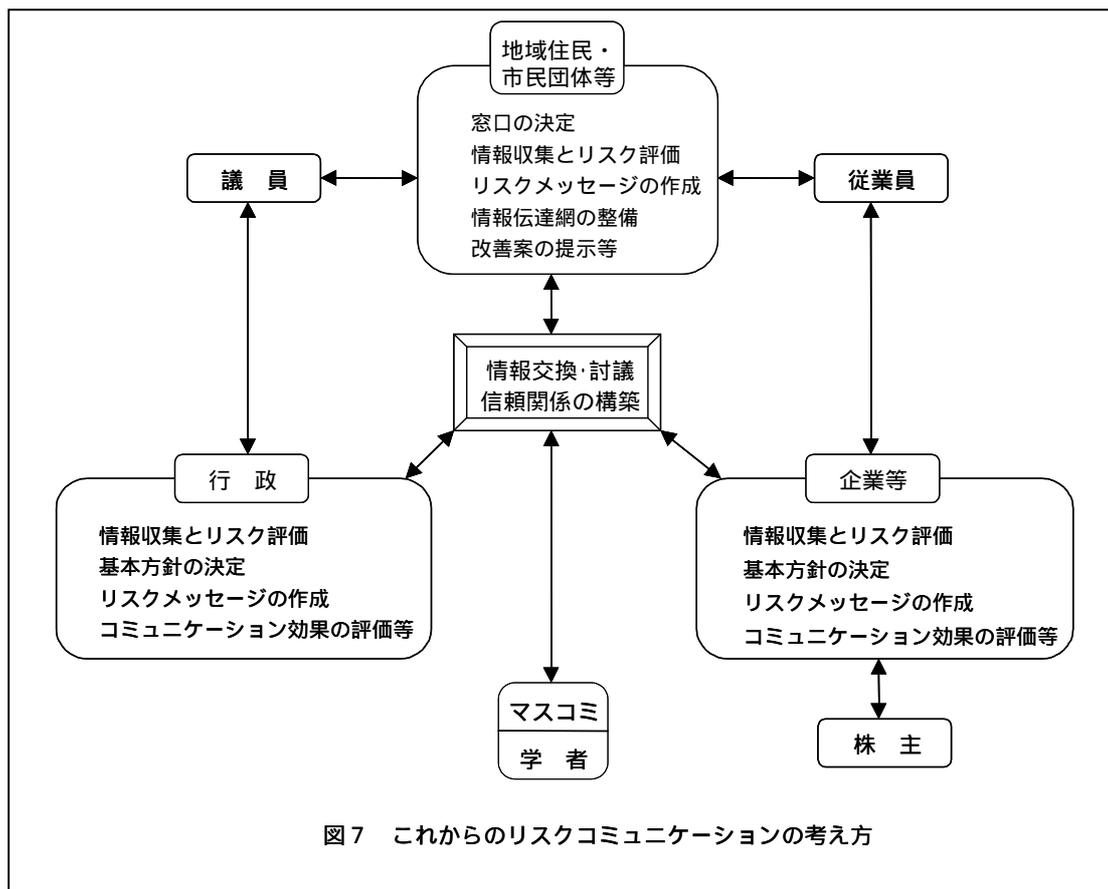


図7 これからのリスクコミュニケーションの考え方

図5～7〔出典 - 日本化学会化学物質リスクコミュニケーション手法検討委員会  
「行政・事業者・NGOのためのリスクコミュニケーションガイド(案)」〕

## 1.5 リスクコミュニケーションの背景

現代のリスクコミュニケーションへの理解の背景には、民主主義的考え方、知る権利、アカウントビリティ、インフォームドコンセント、情報公開等の台頭がある。しかし、それだけではなく、社会がリスクマネジメントしなければならないリスク、人々が関心をもつリスクの種類が多様化し、その特性が変化してきたこともあげられる。

従来、人々がリスクとして認識していた、地震、火災等の損害は、その発生確率も比較的数量化しやすく判りやすいリスクであった。これらは、保険などの金銭的損失コントロール手法になじみやすいリスクであり、マネジメント手法もそれほど難しくはなかった。しかし、現代社会の複雑化とともにマネジメントすべきリスクの種類も多様化し、より小さなリスクについても人々は関心を持つようになってきた。

たとえば環境リスクについて考えてみる。従来のいわゆる「公害問題」では、環境や人の健康や安全に関する損害が目に見える形で比較的早く顕在化し、また被害者・加害者・損害の特定が容易であり、因果関係も明確であるため損害の予測（数量化）が容易であった。公害時代のリスクは、閾値のあるリスクであり、行為と損害との間の因果関係が明確になれば、当該「危害」を「安全」領域（閾値以下）まで削減するように規制を行うというリスクマネジメント手法で効果をあげてきた。

しかし、科学技術の進歩とともに分析技術が向上すると、微量な有害物質も「リスク」として認識され、生活を取り巻くリスクとして認識されるリスクが増大してきた。たとえば、環境ホルモン、ダイオキシンなどによる健康・環境被害など、多くは、曝露してから何十年もたたなければ影響が分からないものである（たとえば、発ガン性物質の影響は一世代の経験の蓄積後でなければ、物質あるいはその活動の影響を知ることができない）。こうした新しい「リスク」は、被害者・加害者・損害の特定が困難であり、因果関係が明確にできない。また、そもそもどのようなハザードがあるかさえもはっきりしていない。

このように現代社会のリスクは、かつてのリスクと比較するとより「多様化、広域化、長期化、複合化、僅少化」しており、観察しにくく、評価しにくいという特徴を有している。また、リスクマネジメントの手法も、従来のように単純に安全領域に押し込めるといった単純な選択ではなく、「黒」か「白」か不明の領域をいかにリスクを最少化するようマネジメントしていくかという発想がさらに必要となってきた。すなわち、僅かなリスクもリスクとして把握する以上、完全にリスクをなくすことはできないのであるから、ど

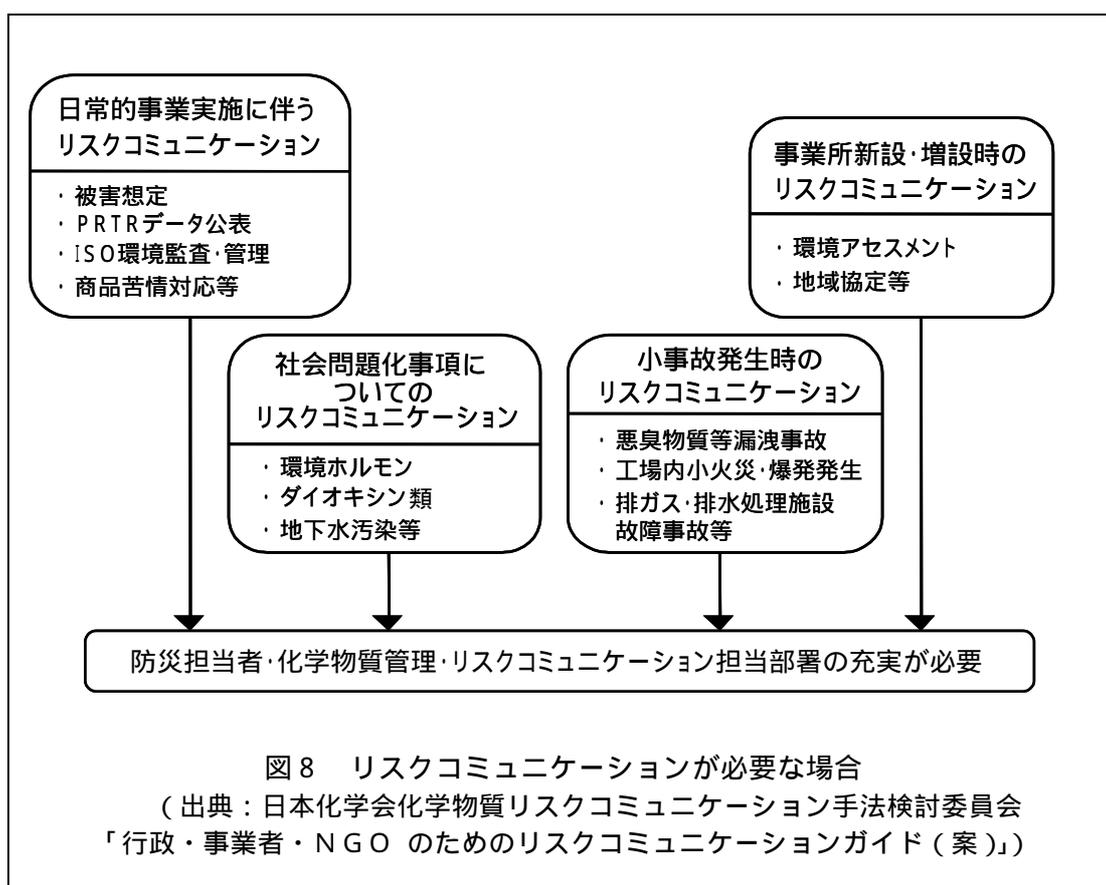
これまでリスクを許容できるかの許容リスクを利害関係者で定め、その目標に向けてリスクマネジメントを行うという手法を取らざるを得なくなっている。こうした許容リスクのレベルを決定するプロセスで、リスクコミュニケーションが重要となってきた。

## 1.6 リスクコミュニケーションの必要な場面

### 1.6.1 事業者にとってのリスクコミュニケーション

事業者にとってリスクコミュニケーションが必要となる場面はいくつか考えられるが、日本化学会のリスクコミュニケーション手法検討委員会による事業者向けガイドラインでは、図8のように分類している。

- 日常的事業実施に伴うリスクコミュニケーション
- 社会問題事項についてのリスクコミュニケーション
- 小事故発生時のリスクコミュニケーション
- 事業所新設・増設時のリスクコミュニケーション



## 1.6.2 行政にとってのリスクコミュニケーション

行政にとってリスクコミュニケーションが必要な場面は、大きく分けて、以下の3つが考えられる。

行政が事業者としての立場で必要となる場合

第三セクターによる産廃物処分場運営、先端技術センターなどの施設の新増設、操業に関わるリスクについて事業者の立場としてリスクコミュニケーションが必要となる場合である。

仲介者・調整役の立場で必要となる場合

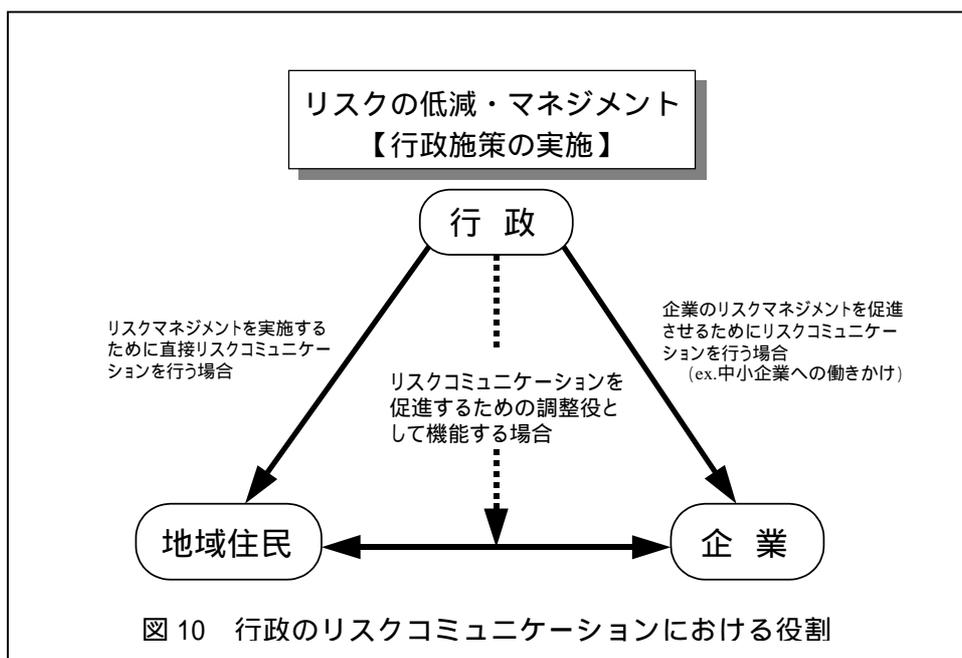
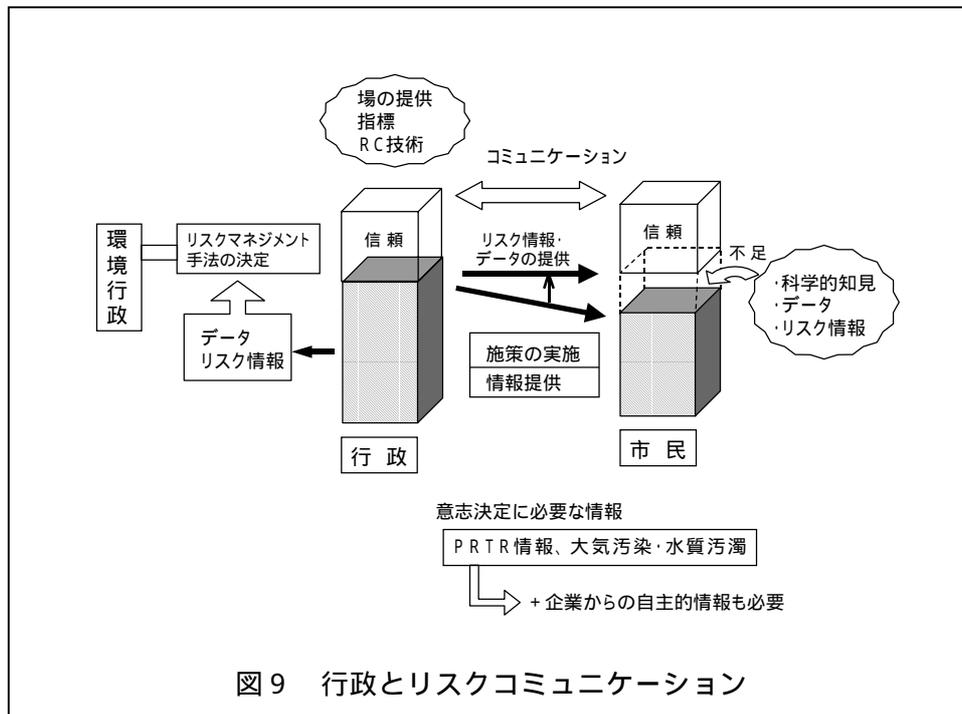
我が国の行政の役割として特徴的なのは、事業者と住民のコミュニケーションの場における仲介者・調整役としての機能が強い点である。この役割を果たすべき場面においてリスクコミュニケーションに関わる場面がでてくる。これは、欧米のPRTRに関するリスクコミュニケーションが主として事業者と住民の間で行われているのと大きな相違点である。これは、我が国においては悪臭や騒音という生活環境問題が発生したときに、直接事業者にクレームを言うことがなく、まず自治体担当者に接触するというように、住民側に行政への期待が大きいこと、情報に関しても事業者から出されるデータについては不信感があり、行政から出された情報でなければ信頼できないという、社会文化的背景があるからであろう。

環境行政施策実施者の立場で必要となる場合

環境行政施策の実施者としてリスクコミュニケーションが必要となる場合は、次の二つが考えられる。一つは、健康と安全に関する施策への市民参加を高め、リスクに関する市民独自の意思決定を助ける役割を担うために必要となってくる場合である。たとえば、洗剤の普及が日常生活の衛生向上に役立っているが、それらの大量使用が河川・湖沼の水質悪化の一因となっている。そこで、人々に洗剤使用に伴うリスク情報を提供し、過剰な洗剤の使用を戒めることなどである。

もう一つは、規制、法の執行等によってリスク管理を行う場合である。他者に不当なリスクを負担させることを回避する、あるいは社会全体の利益のために個人が受容しなければならないリスクに制限を設ける等の場合である。この場合には、当該リスクがどのようなものか、その制限・回避施策が妥当なものなのかについてリスクコミュニケーションを行い、施策への理解と参加を促進しなくてはならない。

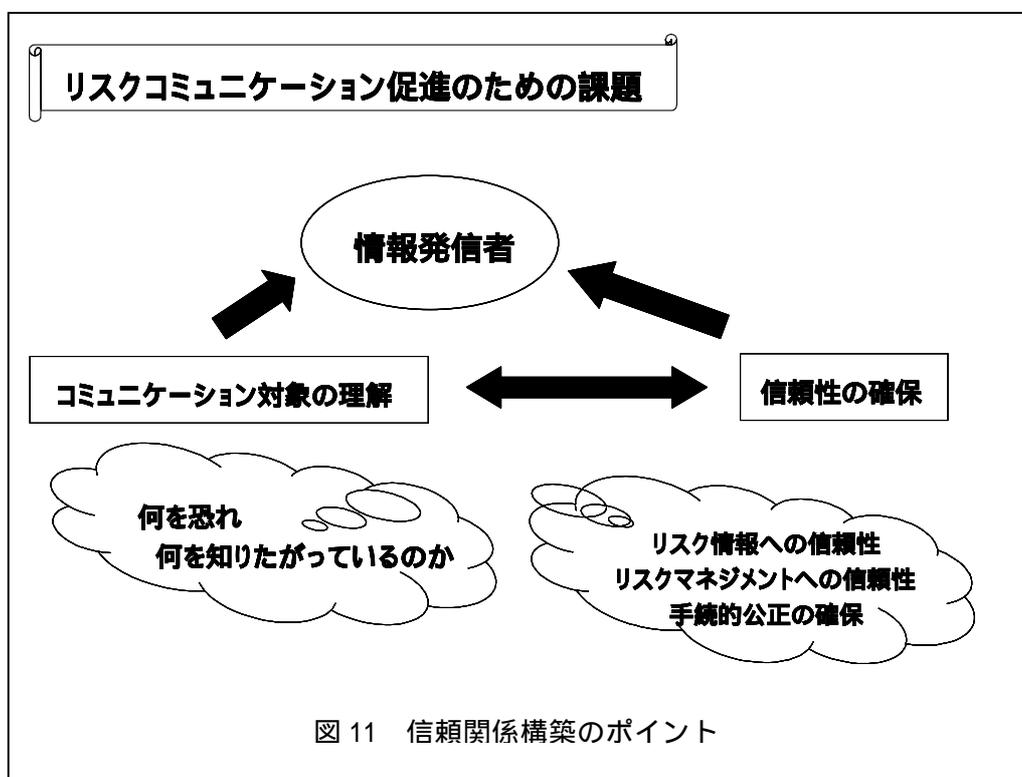
各場面ごとに行政がどのようなリスクコミュニケーションを行うかがポイントとなるが、行政と住民が信頼関係を構築するためには、様々な形で情報格差を埋める努力が必要とされる。現在のところリスクに関する絶対的な情報量の差が行政と住民の間にある。そこで、まず、住民とコミュニケーションが行えるように適切なリスク情報をどのように提供していくのが検討され、さらに情報発信者としてどのようにメッセージの信頼性を得るのかといった信頼関係構築に向けての戦略が必要となってくる。



## 1.7 リスクコミュニケーションのポイント

### 1.7.1 リスクコミュニケーションの阻害要因

リスクコミュニケーションを適切に進めるためには、リスクコミュニケーションを阻害する要因について理解する必要がある。図 11 のように人々はリスクを認知し、そのリスクに対するリスクマネジメントを評価し、リスクとベネフィットを比較しながらリスクを受容するかどうかを決定する。そこで、適切なリスクコミュニケーションを実施するためには、リスクメッセージの発信者は相手方がどのようにリスクを認知しているか理解する必要がある。



リスクコミュニケーションがうまくいかない事例では、住民と事業者や行政、専門家の間でリスク認知にギャップがあることが理解されないままコミュニケーションが行われていることが多い。一般的に、リスクの大きさは、専門家(またその意見を参考とする行政、事業者)は年間死亡率など科学的データで判断するが、住民は感情に基づき判断する傾向があるとされている。特に感情という観点からみた場合には、住民は以下の因子でリスクの大きさを認知する傾向があると考えられている。

### 破滅性

そのリスクは破滅的な結果の発生するリスクであるか否か。原子力発電所の事故などのように、一回でも事故が発生すれば破滅的な影響が発生するリスクについては、発生確率がどんなに低くてもより大きく認知する傾向がある。

### 未知性

そのリスクについて知ることができるか、観察することができるか否か。遅発性のリスクや科学的知見が十分ではないリスクについては、実際よりそのリスクを大きく認知する傾向がある。

### 制御可能性・自発性

そのリスクについて自分たちで制御することが可能なのか否か。自動車リスクのように自分からそのリスクを引き受け、制御が可能なリスクについてはリスクは小さく認知される傾向にある。

### 公平性

そのリスクが自分たちだけに発生するリスクなのか否か。社会全体で公平にリスクを分担しておらず、自分たちだけでそのリスクを押しつけられていると感じる場合にはリスクをより大きく認知する傾向がある。

さらに、実際に住民が認知したリスクを許容するか否かは、リスク認知とベネフィット認知との関係で定まるといわれている。ベネフィット認知は「親近性」「将来性」が重要な因子とされ、とくに科学技術リスクの許容については「将来性」の因子が重要な役割を果たしているという調査がある。

また、米国ではベネフィットとの比較でリスクの受容を認める傾向があるのに対して、我が国は先端技術や人工的なリスクに関してはゼロリスクを求める傾向があるといわれている。米国では、比較的合理的にリスクとベネフィットの関係で受容するか否かが決めら

れることが多いが、我が国では信頼できる 信頼できない、好き 嫌いなどの情緒的な因子が大きな要因となっていると言われている。

これは見ることやさわることができない先端技術リスクのコミュニケーション事例において顕著に現れている。地震や台風などの自然災害によるリスクについては加害者は存在しないが、先端技術リスクについては当該リスクを発生させている事業者（かつ先端技術によって利益を得ている）が存在することもリスクの受容を難しくし、加害者対被害者という対立を生じやすくしている点にも留意をしなければならない。

### 1.7.2 適切なリスクコミュニケーションに向けて

リスクコミュニケーションは相手を説得する場ではなく、意見交換を通じて互いに相手を理解し、信頼を築いていこうとするプロセスである。そのためリスクコミュニケーションを適切に進めるためには、以下のポイントが重要となってくる。

#### (1) コミュニケーションの相手方の理解

コミュニケーションの対象者の地域特性や文化、風土を理解し、現状把握を行うとともに、何を恐れ、何を知りたがっているのかについて理解する。こうした対象者のリスク認知とともに、それが事業者の認知とどのように異なっているのかを理解する。

#### (2) 信頼関係の構築

人は、相手に対して「信頼できない・嫌いだ」という感情をいったん抱くと、その思い込みで、事実の認識が歪むこともある。その反対に絶対的な信頼感があると、良い方向に進んでいく場合もある。相手との間に信頼関係があるか否かが、コミュニケーションの成立に重要となってくるのである。

信頼関係を構築するためには、以下の事項が重要となってくる。

事業者の身元および事業内容に関する透明性の確保

リスク情報への信頼性の確保（内容、発信者、時期、手法）

リスク評価およびマネジメントへの信頼性の確保

手続的公正の確保

利害関係者との直接の対話手段の確保

こうした事項を達成するためには、様々な技術が必要となってくるが、特に情報の発信者にとって不利益な情報でも発信することが重要である。また、信頼関係構築のためには情報の発信者および受け手がお互いに先入観やリスクに対する思い込みがあってはならない。たとえば、相手に対する先入観としては、発信者が「話せばわかる」、「相手は情報不足だけで、情報を与えればわかってくれるはず」、「一般住民は、科学的なリスクに関して無知である」と考え、受け手が「専門家は、科学的に正確にリスクを計測できる」、「高度な科学技術のリスクは、ゼロになる」、「政府、自治体、事業体は自己保身が第一で、住民・市民のことは考えていない」、「リスクのあるものは悪、安全なものは良い」と考える等である。このような先入観がある状態で対話すると、その先入観を強める方向に進展する傾向があるので、まずは、先入観やリスクに対する思い込みを除くところから対話を始める必要がある。

### (3) 円滑なリスクコミュニケーションに向けた訓練

利害関係者が会する場合は、これまでの日本では敵対する関係になりがちであった。こうした場では事業者の一方的な説明が行われ、住民が十分に発言できないあるいは一部の住民のみが発言するような状況になることもある。また、相手の発言の真意が分かりにくかったり、専門用語が用いられて相手の意見が理解できないような場合もある。

利害関係者、特に事業者はこのような状況に陥らないよう訓練し、コミュニケーションの場に備えることが求められる。

それでも話し合いが円滑に進まないような場合には、中立的立場の進行役が入ること事態が改善されることも期待できる。後述する家電リサイクルプラント設立や米国のCAPにおけるファシリテータの事例がこの良い例である。

## 1.8 リスクコミュニケーションシステム

コミュニケーションの相手方を知り、信頼関係を構築するためには、双方向のリスクコミュニケーションシステム(図12)を構築し、必要なリスクコミュニケーションプログラムを作成することが有効である。また、企業内で適切なリスクマネジメントを行うためにも、適切なリスクコミュニケーションシステムを構築することは必要である。たとえば、カナダの規格(Q850 リスクマネジメントガイドライン)ではリスクマネジメントシステムの中にリスクコミュニケーションを組み入れている(カナダのリスクマネジメント規格の要約を参考資料2として掲載)。

図13は、カナダのリスクマネジメント規格におけるリスクコミュニケーションとリスクマネジメントのサイクルを示すものである。図14は、日本化学会によるシステムイメージ図である。

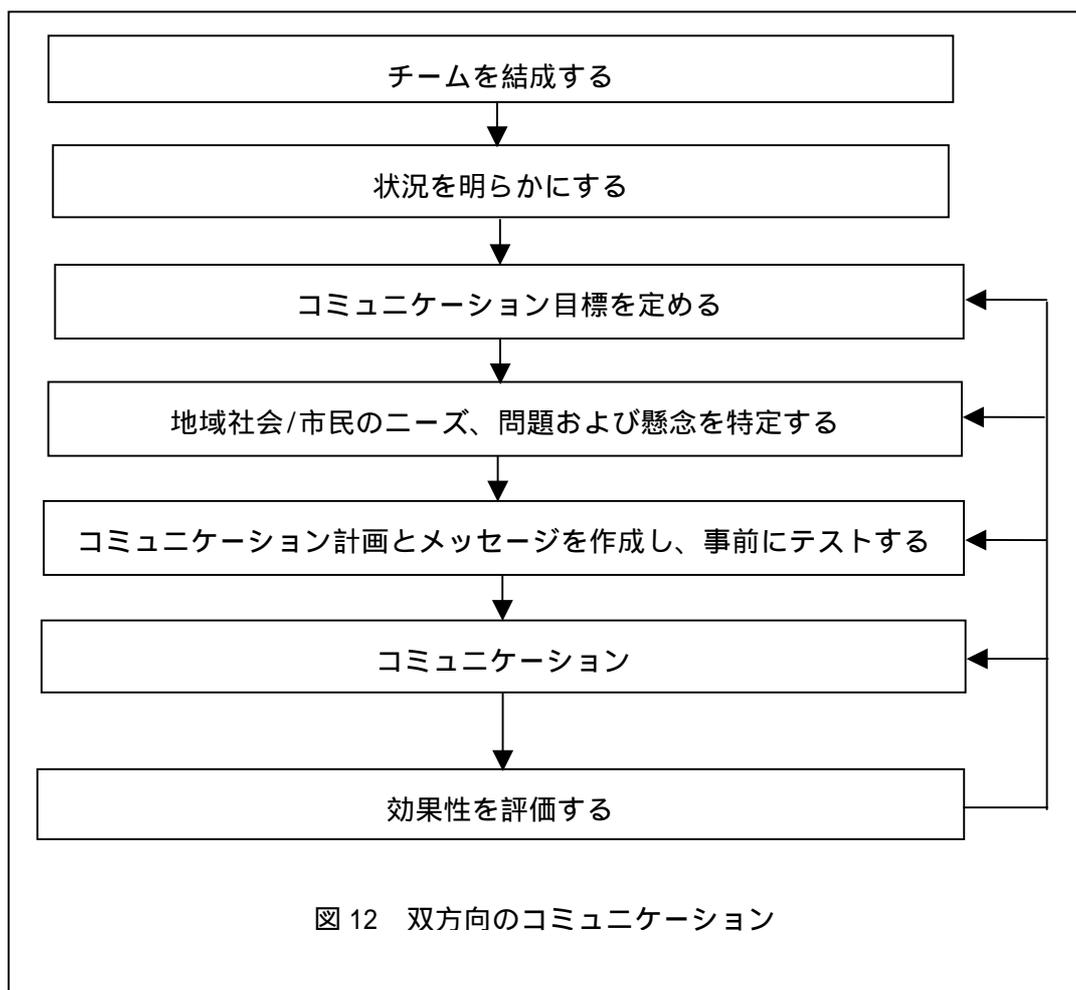


図12 双方向のコミュニケーション

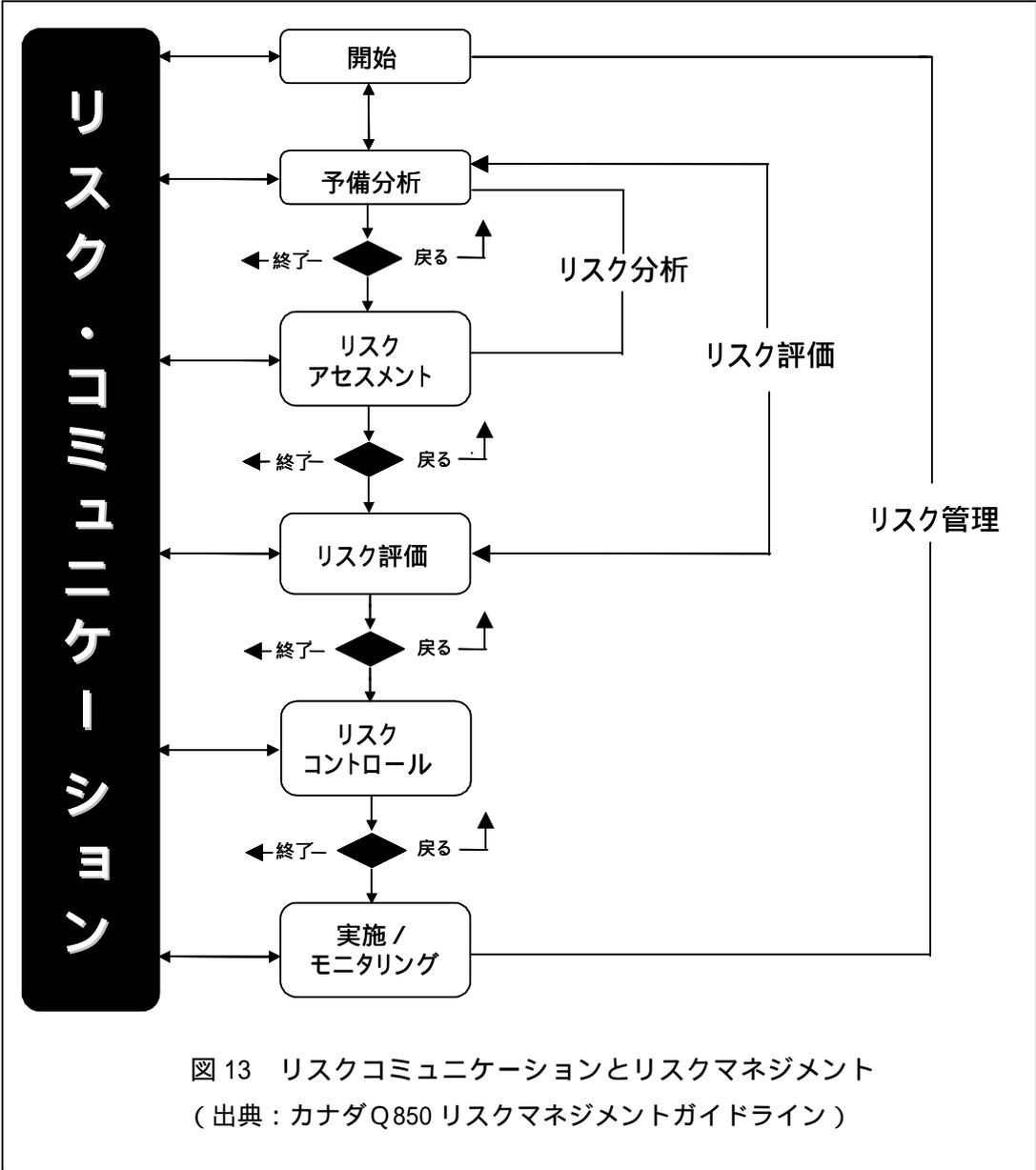


図 13 リスクコミュニケーションとリスクマネジメント  
 (出典：カナダQ850 リスクマネジメントガイドライン)

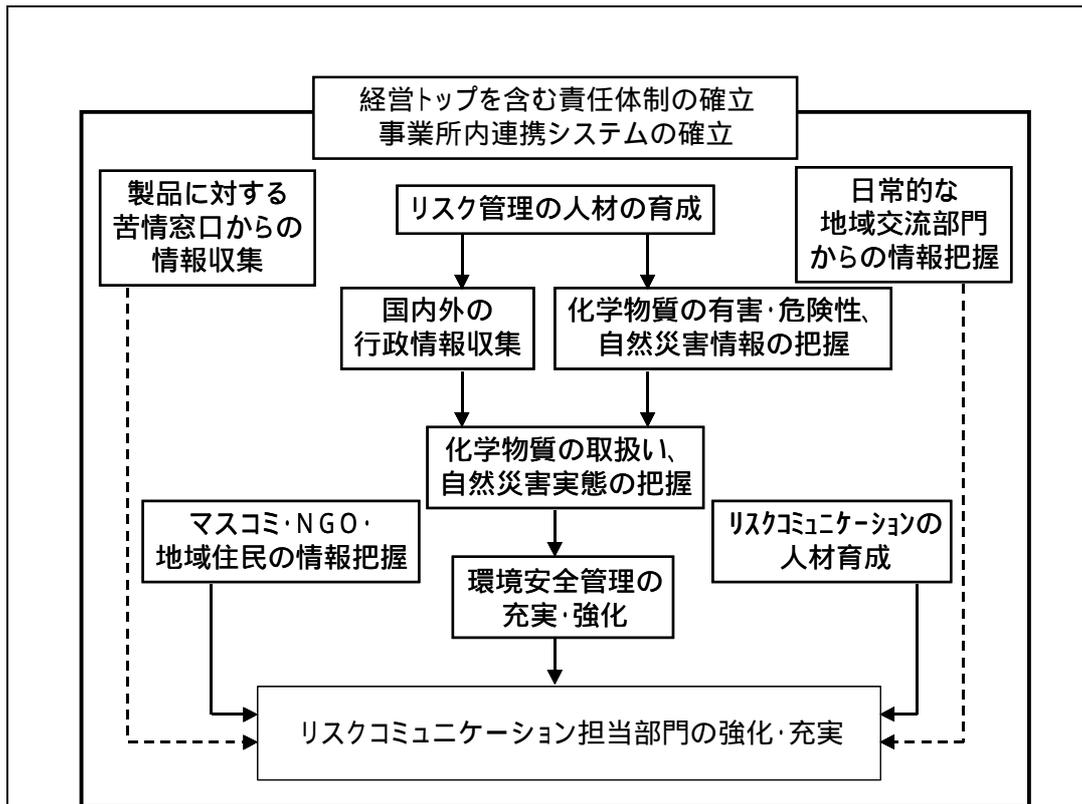


図 14 日本化学会によるリスクコミュニケーションシステムイメージ図

(出典：日本化学会化学物質リスクコミュニケーション手法検討委員会「行政・事業者・NGOのためのリスクコミュニケーションガイド(案)」)

## 1.9 具体的なリスクコミュニケーション手法

適切なコミュニケーションを行うために、行政や事業者は今までも様々な手法を用いて情報発信を行い、また、送り手から受け手への一方的な情報伝達にならないよう、相互理解・認識の共有を目指した対話的なリスクコミュニケーション手法を行ってきている。以下では、米国で様々な場面で住民参加をすすめている NGO の International Association for Public Participation (IAP2) がまとめた代表的リスクコミュニケーション手法の抜粋を挙げる。

### (1) 受動的な情報提供手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>印刷物</b> ・ファクト・シート ・ニュース・レター ・パンフレット ・解説資料	・KISS(Keep It Short and Simple)短くかつ簡潔にすること。 ・視覚的に興味を引くものであること。ただし欺瞞的に見えないように。 ・双方向のコミュニケーションを促し、メーリングリストを拡充するために料金別納郵便のコメントフォームを同封すること。 ・市民の役割と、市民の意見がプロジェクトの意思決定にどのように影響するかを説明すること。 ・質疑応答形式の構成が有効であること。	・多数の対象市民に訴求できる。 ・技術的および法律的なレビューが可能。 ・コメントフォームが同封されている場合、書面による回答を期待できる。 ・市民参加の証拠書類として役立つ。	・効果はメーリングリストや配送ネットワークに左右される。 ・複雑な概念を周知させるには限界がある。 ・資料が実際に読まれる保証がない。
<b>技術レポート</b> 研究もしくは政策の結果を報告する技術的なレポート。	・独立した第三者グループによって作成されたレポートは、信頼性が高いことが多い。	・プロジェクトに関する意思決定事項について徹底的な説明を提供できる。	・多くの関係者の期待以上に詳細である可能性がある。 ・明解な、理解しやすい言葉で書かれていないおそれがある。
<b>特集記事</b> プロジェクトに関連する一般的な事柄についての集中記事。	・記事の売れ行きを助けるために視覚的要素を入れるか、関心を引くイベントを計画すること。 ・レポーターは常に読者が注目する記事を探しているということに注意すること。	・プロジェクトの重要性に関する認識を高めることができる。 ・市民が真剣に読む可能性が高い。	・情報の種類と提供方法はコントロールできない。

<p><b>プレスリリース</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトを論議する機会をつくるために、プレスリリースやプレスキットを手渡しするようにすること。</li> <li>・編集局やレポーターとの間の関係を強めること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトの重要事項についてメディアに情報提供できる。</li> <li>・プレスリリースで使われた言葉がそのまま記事に使われることが多い。</li> <li>・技術的および法律的なレビューの機会である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メディアの反応度は概して低い。</li> <li>・新聞では、プレスリリースの扱いが小さい。</li> </ul>
<p><b>記者会見</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会見での発言者はすべてメディア対応の訓練を受けていること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1回の会見で、あらゆるメディアに接する機会を得られる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニュースバリューのある出来事以外は行われない。</li> </ul>
<p><b>テレビ</b> 情報を提供し、視聴者の反応を引き出すためのテレビ番組。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケーブルテレビが普及しつつあり、費用が抑えられる。</li> <li>・インターネット上でのビデオ利用を検討すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの地域で利用可能である。</li> <li>・活字より多くの時間をテレビに費やす人が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・費用が膨大である。</li> <li>・視聴者に対する効果を測定することが困難である。</li> </ul>
<p><b>Web サイト</b> プロジェクトの情報、告知、文書が掲載されるWWW サイト。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡潔で、操作が容易なように構成すること。</li> <li>・論理的なサイト構造を心がけること。</li> <li>・サイトの更新を怠らないこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・極めて多数の対象者に、膨大な量の情報を提供できる。</li> <li>・多量の文書をきわめて低いコストで配信できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Web にアクセスできない人がまだ多い。</li> <li>・情報が多すぎたり、デザインが貧弱な場合、利用者は必要な情報を探し出せなくなる。</li> </ul>

(2) 能動的な情報提供手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>ブリーフィング</b> 親睦クラブや市民クラブ、組織などの定期集会で、情報提供と教育の場を提供する。通常、これらのグループには講演者が必要。対象市民の例：ロータリークラブ、ライオンズクラブ、慈善運動支援団体、民間奉仕団体、女性有権者同盟など。選任された公務員にも有効なテクニック。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・KISS(Keep It Short and Simple)短くかつ簡潔にすること。</li> <li>・「見せて語る」テクニックを駆使すること。</li> <li>・ビジュアルに提示すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報/プレゼンテーションのコントロールができる。</li> <li>・他の方法では関心を示さなかった様々な個人に訴求する機会となる。</li> <li>・メーリングリスト拡充の機会となる。</li> <li>・同種のプレゼンテーションを別のグループに提示できる。</li> <li>・地域社会との親善を構築する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトの利害関係者が聴衆の中にいないかも知れない。</li> <li>・話題が専門的すぎ、聴衆の興味をひきつけられないおそれがある。</li> </ul>
<b>本部情報窓口</b> 市民およびメディアとの公式連絡窓口である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能であれば、職名ではなく個人名を記載すること。</li> <li>・窓口担当員が地元出身であれば最良である。</li> <li>・どのくらい電話があるかを予測すること。</li> <li>・録音された全てのメッセージから最新情報を得つづけること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話した際、裏切られることがない。</li> <li>・情報の流れをコントロールし、情報の一貫性を図ることができる。</li> <li>・「利用しやすい」という印象を与えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報窓口では、迅速かつ正確な対応に専念し、それに備えなければならぬ。</li> <li>・公式メッセージが技術担当者および意思決定者から漏れるかも知れない。</li> <li>・多くの難解な質問への回答ができないかも知れない。</li> </ul>
<b>シミュレーションゲーム</b> プロジェクトに関する意思決定事項をシミュレートし学習する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用する前に「ゲーム」を検証すること。</li> <li>・結果の利用方法を明らかにすること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に地元職員にとって、効果的な教育/訓練テクニックとして計画できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施には、かなりの準備と時間を要する。</li> <li>・費用がかかる。</li> </ul>
<b>情報センターと出張所</b> 一定の時間、情報を配信し問い合わせに応じるオフィスを設立する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ訪問にも応じられる十分なスタッフを用意すること。</li> <li>・市民に広く利用されるように、パンフレットやビデオテープを使用すること。</li> <li>・インターネットにアクセスできる場所の提供も検討すること。</li> <li>・身近で訪問しやすい場所を選定すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要な出来事に際して、積極的なメディア対応の機会となる。</li> <li>・生徒・児童に対する教育のよい機会となる。</li> <li>・積極的な教育的環境において情報の普及を図ることができる。</li> <li>・市民が情報を簡単に利用できる。</li> <li>・特定の市民参加活動に焦点を当てた継続的なコミュニケーション対応の機会が得られる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に特定プロジェクトのみで利用する場合は、費用が比較的高い。</li> <li>・移動施設でない限り、利用者はセンター近隣に限定される。</li> </ul>
<b>コミュニティフェア</b> 大小様々な問題をすべプロジェクトに関する情報を提供し、市民の意識を向上させるための様々な活動を行うイベント。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大小様々な問題をすべプロジェクトに関する情報を提供し、市民の意識を向上させるための様々な活動を行うイベント。</li> <li>・適切な資源と担当員を手配すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の注目を1つの要素に集中させられる。</li> <li>・メディア対応に有効である。</li> <li>・様々なレベルでの情報共有が実現される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民に対して参加の動機付けが必要である。</li> <li>・成功させるには費用がかかる。</li> <li>・失敗した場合に評価が損なわれる可能性がある。</li> </ul>

### (3) 小グループからの情報収集手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>インタビュー</b> 利害関係者との1対1の対話によって、市民の関心についての情報や、市民参加とコンセンサス形成のプログラムの作成または改善に関する情報を入手する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能であれば、特に市民委員会の候補者を検討する場合には、直接会ってインタビューすること。</li> <li>・市民参加方法に関する市民の意見を収集する機会として利用すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の関心や問題点を理解する機会となる。</li> <li>・市民との良好なコミュニケーション方法を学ぶ機会となる。</li> <li>・市民委員会メンバー候補者を評価できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数回のインタビューをスケジュール調整するには時間を要する。</li> <li>・インタビュアーが信頼を獲得できない場合、否定的な反応を招くことになる。</li> </ul>
<b>対面調査</b> フォーカスグループを対象とした、標準化された質問表等による個別調査。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査テクニックの企画に先立って、結果の利用目的を明らかにすること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・追跡可能なデータが得られる。</li> <li>・広範囲の代表的市民に面接できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・費用がかかる。</li> <li>・フォーカスグループには、マーケティングあるいはPR的なイメージを与えるかも知れない。</li> </ul>

### (4) 大グループからの情報収集手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>回答シート</b> ファクト・シートその他のプロジェクト郵便物に同封される返信用紙。市民の関心や好みに関する情報を入手する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料金別納郵便を使うこと。</li> <li>・追加発送先を記入するための項目を設けること。</li> <li>・市民参加の記録の一環として、結果を文書化すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会に参加する可能性が低い市民からの情報が得られる。</li> <li>・メーリングリストを拡充する仕組みとなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統計的に有効な結果を残すことはできない。</li> <li>・効果はメーリングリストの良し悪しに左右される。</li> <li>・結果は偏向し易い。</li> </ul>
<b>電話による調査/世論調査</b> 無作為抽出した対象者に対する電話により、統計的に有効な特定の情報を入手する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施に先立って、統計的に有効な結果が必要であることを確認すること。</li> <li>・調査/質問表の作成と管理は専門家に委ね、バイアスを回避すること。</li> <li>・個人の態度に関する一般的な調査に最適である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会に参加する可能性が低い市民から情報が得られる。</li> <li>・メーリングリスト掲載者に限定されない幅広い市民から情報が得られる。</li> <li>・郵便による調査より回答率が高い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便による調査より、さらに労力と費用を要する。</li> <li>・質問の構成に慎重を期さないと容易に偏向し易い。</li> </ul>
<b>インターネットによる調査/集計</b> Webベースの回答集計	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイトの仕組みを明確に述べないと、チャットルームやディスカッションルームはチェック能力を超える情報量を発生させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会に参加する可能性が低い市民から情報が得られる。</li> <li>・メーリングリスト掲載者に限定されない幅広い市民から情報が得られる。</li> <li>・他の調査形態より回答率が高い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的には統計的に有効な結果は得られない。</li> <li>・すべての回答をチェックするには、極めて多大な労力を要する。</li> <li>・調査範囲を地理的にコントロールすることは不可能である。</li> <li>・結果は偏向し易い。</li> </ul>
<b>公聴会</b> あらかじめ予定されたプレゼンテーションが行われる公式な集會。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公聴会はできるだけ避けること。そうでなければ、公聴会直前に非公式なミーティングを催すよう試みること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が、反駁を受けずに意見を述べる機会となる。</li> <li>・法的要件を満たす。</li> <li>・意見が記録に残る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対話は育成されない。</li> <li>・対立感情を助長する。</li> <li>・多くの人々は公開の場で意見を述べることを好まない。</li> </ul>

(5) 小グループにおける問題解決手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>企画討論会</b> 参加者がプロジェクトの特性を再検討する集中的な会議。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・創造的なアイデアを育成する際に最適である。</li> <li>・結果の利用方法を明らかにすること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協働的な問題解決と創造的な思考が推進される。</li> <li>・市民との間に、パートナーシップと積極的な協力関係を構築するのに効果的である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者が、さらに広い範囲の市民からは代表者とみなされないおそれがある。</li> <li>・1回限りのテクニックとして用いた場合、持続的な効果を持たない。</li> </ul>
<b>地域社会の世話役</b> 地域社会組織の有能な個人を起用し、プロジェクトの支援を担当させる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役割、責任、限界を明確に定義すること。</li> <li>・世話役の選定と訓練は慎重に行うこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域社会をベースとした参加が促される。</li> <li>・既存のネットワークを利用できる。</li> <li>・プロジェクトの信頼性を高める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の流れをコントロールすることが困難な場合がある。</li> <li>・誤った期待を生む可能性がある。</li> </ul>
<b>コンセンサス形成テクニック</b> 基準や代替選択肢など、プロジェクトの決定に関するコンセンサスを形成するテクニック。諮問委員会と併用されることが多い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡明な手法を用いること。</li> <li>・コンセンサスに到達するまでに十分な時間をとること。</li> <li>・利用可能なコンピュータシステムを考慮すること。</li> <li>・コンセンサスのレベルを決定すること。ある決定に関してグループの全員が合意する必要はなく、議論が前向きに進展する程度の合意を得られればよい。</li> <li>・意思決定者はコンセンサスを遵守すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異なる利害関係者の間に妥協を促す。</li> <li>・体系化され、道筋が明らかでない意思決定が実現される。</li> <li>・相互に納得できる問題解決に集中できる。</li> <li>・後日の紛争を回避するのに役立つ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・妥協を認めないグループ間には適していない。</li> <li>・コンセンサスを得られないかも知れない。</li> </ul>
<b>諮問委員会</b> 市民の意見を計画プロセスに反映させるために召集された利害関係者の代表から成るグループ。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役割、責任、限界を明確に定義すること。</li> <li>・情報を積極的に提供すること。</li> <li>・一貫して信頼性の高いプロセスを用いること。</li> <li>・委員会メンバー候補者の選定に先立って、候補者に対する個別インタビューを行うこと。</li> <li>・第三者による調整を図ること。</li> <li>・メンバーが、彼等の支持者とコミュニケーションがとれるようにすること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクトの問題点を詳細に分析できる。</li> <li>・参加メンバーは、他のメンバーの立場を理解でき、それが妥協につながる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般市民は、委員会による勧告を了承しない可能性がある。</li> <li>・メンバー間でコンセンサスを得られない場合がある。</li> <li>・発起人は、ギブアンドテイクの要求を認めねばならない。</li> <li>・時間と費用がかかる。</li> </ul>
<b>ロールプレイング</b> 事前に決められた状況において、参加者が役割を演じ、その後そのやりとりを評価する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役割の選択を慎重に行い、あらゆる利害が代表されるよう図ること。</li> <li>・役割を完全に演じるよう参加者を促す必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクを冒すことなく、ある立場に立つことができ、異なる立場から状況を見ることが出来る。</li> <li>・参加者は、問題点を明確に理解できるようになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者が、別の立場に立つという目標を完全には達成できないおそれがある。</li> </ul>

(6) 大グループにおける問題解決手法

ツールとテクニック	常に考慮すべき事項	長所	短所
<b>電子民主主義</b> インターネット、Web サイト、遠隔投票、オンライン対話、政府サービスのオンラインでの提供。	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の提示方法と、フィードバックの利用方法について慎重に計画すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>双方向のコミュニケーションが実現される。</li> <li>手軽である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全員が利用可能とは限らない。</li> <li>情報操作や誤情報、無礼な発言の可能性がある。</li> </ul>
<b>サモア式サークル</b> リーダー無しの会合によって、積極的な参加を促す。	<ul style="list-style-type: none"> <li>部屋の中央にテーブルを置き、同心円状にそれを囲むようにテーブルを配置する。</li> <li>マイクが必要である。</li> <li>討論を記録する複数の書記が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10人～500人を対象として利用可能である。</li> <li>異論の多い問題を扱う場合に最適である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対話が頓挫する、または会話が独占される可能性がある。</li> </ul>
<b>オープンスペース手法</b> 参加者はトピックを提供し、参加者以外は、利害に応じて参加する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>トピックを生成するための強力なテーマあるいはビジョンに関する声明を持つことが重要である。</li> <li>規模の異なる様々なグループを収容できる柔軟な施設が必要である。</li> <li>成功のためには基本ルールと手順を丁寧に説明すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重な成果あるいは経験を生む責任と機会を市民に与える仕組みとなる。</li> <li>討論の要約をすぐに得られる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最も重要な課題が抜け落ちる可能性がある。</li> <li>結果の正確なレポートを得るのが困難である。</li> </ul>
<b>ワークショップ</b> プレゼンテーションや展示を含むが、対話型ワーキンググループにつながる非公式な市民集会。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワークショップに先立って、市民からの情報の利用計画を確認すること。</li> <li>グループの世話役をあらかじめ訓練すること。</li> <li>各世話役は、特に諸要因や基準のランク付けに関する手順のインストラクションのリストを受け取ること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基準に関する討論、もしくは代替案の分析に優れている。</li> <li>小グループあるいは1対1のコミュニケーションを促進する。</li> <li>難しい質問については、他チームのメンバーが参加しそれに答えることができる。</li> <li>信頼を築く。</li> <li>参加者から得られるフィードバックを最大限に利用できる。</li> <li>問題解決に際して市民の当事者意識が促される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>敵対的な参加者は、小グループ化を「分割と統制」として認識し抵抗するおそれがある。</li> <li>世話役が複数人必要となる。</li> </ul>
<b>審議投票</b> ある課題に関する意見の評価。	<ul style="list-style-type: none"> <li>参加者に対し、共通の見解を持つように奨励あるいは期待しないこと。</li> <li>このテクニックに経験のある世話役を起用すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>もっと時間と情報があれば市民がどう考えるか、ということを意思決定者に伝達できる。</li> <li>様々なバックグラウンド、議論、見解が明らかになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資源の集中</li> <li>TV会社と連動して行われることが多い。</li> <li>2～3日に及ぶ会合となる。</li> </ul>

## 1.10 リスクコミュニケーション ポイントマニュアル

欧米各国では、いくつかの経験を踏まえて、適切なリスクコミュニケーションに向けてそのポイントをまとめたマニュアル等がある。そこで、事業者や自治体担当者がリスクコミュニケーションをする際に参考となるように、それらのいくつかを紹介する。

- (1) 「リスク認知とリスクコミュニケーションの実情: 20年の過程 (Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process)」、Risk Analysis, Vol.15 No.2 1995、Baruch Fischhoff

### 第1 発展段階

#### 我々がなすべきことは数字を正しく理解することである

リスクが許容レベルにある限り、自分達の責任でリスクについて話す必要はないと考えることは多い。実際多くの場合は技術的作業を勤勉に地味に行っていれば十分である。一方、リスクが問題になった場合に沈黙は疑惑を生み、その後のコミュニケーションを複雑にする。

リスク評価の技術は、その適正さを立証することが特に困難である。入念に評価することが最善の作業であるが、最も高度な評価技術でさえ当て推量であり、研究者はそれに慣れてしまっている。リスク評価は、完全責任（たとえば単独のレビューや、データの記録保存、評価の信任プロセス）がなく、科学的な権威を目指すことがあり、このような狭い了見が市民の不信を募らせることになる。リスク管理者は、リスク評価の数字が意味を正しく踏まえておく必要がある。

### 第2 発展段階

#### 我々がなすべきことは対象相手へ数字を伝えることである

リスク管理者が、自分達は信頼されていないと判断した場合、データに基づく情報を提供すべきである。これは企業年次報告書、公開説明会、プレス発表文あるいはデータベースとして示されることがある。

しかし、現実を把握していないと判断されるとそれは信憑性を揺るがすことになる。数字が意味をなさない場合には、故意に不明瞭にしたと見られて信憑性はさらに低下する。

また、情報の正否が分からない受け手は、提供された情報の不確実性に自らの不確実性を加えることになる。定量的リスクの不確実性を解明することは、リスク研究者の主観を認めることを意味する。

専門家と一般市民は、年間死亡率については合意できるが、「リスク」の程度については合意できない。これは、「リスク」に対する認識の様々なギャップを反映しているもので、社会的価値観も影響している。しかし、リスク研究者は通常こうした問題を認識していない。研究者に与えられた課題は、推定値を算出することであって、社会的価値を判断することではないが、リスク研究者は責任を逃れられない。

### 第3 発展段階

**我々がなすべきことは数字で何を言いたいかを説明することである**

数字の意味するところを説明することが次のステップとなる。情報開示を試みる者は、ほとんど準備ができていない一般市民を対象に考えると大きな問題に直面する。数字を明らかにする段階へスムーズに進める方法の一つは、一段階ずつ慎重に進めることであるが、数字を説明することは多くの手間を要するため、本当に問題となる数字にだけ集中すべきである。

しかし、往々にして人々はパラメータ推定値には関心がない。むしろ、人々は工場プロセスのリスクの程度について、専門家だけがわかる数字を知るよりも工場プロセスの稼働状況を見ることによってリスクの程度を正確に知ることができる。

### 第4 発展段階

**我々がなすべきことは対象相手が過去に同様のリスクを受け入れたことを示すことである**

市民の意思は通常リスク比較を頭の中で行い、馴染みのないリスクがより一般的なリスクと比較される。適切なリスク比較はリスクを受け入れる素地を形成するが、リスク比較のガイドは「データをリスク比較の目的で使用すると、あなたの信用を著しく傷つけることがある」と繰り返し警告している。大きなリスクでも大きな便益をもたらさなければ受け入れ、小さなリスクでも何ももたらさないならば拒否することができる。一方、小さなリスクを受け入れないときに、ゼロ・リスクを求めているに違いないと一般的に考えるが、あらゆるものにはリスクがあると理解するように伝える必要がある。

### 第5 発展段階

**我々がなすべきことは対象相手にとって良い取引であることを示すことである**

人は、リスクとベネフィット(便益)の両方に関する情報を必要とする。組織にとってこれは、便益を評価できるアナリストの参画することを意味する。外部的には、市民のリスク補償の権利を認めることを意味する。

リスクと便益の評価を行うことによって、産業プロセスの再設計といったリスク管理の変更を促すことができるため、リスクに曝された人に受け入れ可能なトレードオフの情報を提供することになる。

## 第6 発展段階

### 我々がなすべきことは対象相手とうまく接することである

コミュニケーションを正しく理解するには、多大な評価および経験的作業を要し、・関連する科学的知見の要約、・受け手の意思決定の分析、・受け手の現在の信念の評価、・メッセージ作成、・メッセージによる影響の評価といったプロセスをたどり、必要に応じてこのプロセスを繰り返す。これらの作業を行うことによって、不適切なメッセージを作成する可能性は大幅に低減される。

近年、適切に振舞うことの必要性がますます強く認識されてきている。言葉遣いや態度などのコミュニケーション・スキルを訓練する必要がある。コミュニケーションとは、大半の人々が何らかの勉強や研修を利用しなければならないほど、実は十分に難解である。

対面によるコミュニケーションの場合は、表情が現れることによって、メッセージの見直しが必要なタイミングを図ることができる。

コミュニケーションの円滑さはメッセージの内容に代わるほど重要である。

## 第7 発展段階

### 我々がなすべきことは対象相手をパートナーにすることである

市民の提言は、その背景などを尋ねてみる価値がある。尋ねることによって互いの関係が再定義され、市民の考えと能力が認識される。尋ねるのが早ければ早いほど、市民が懸念する論点へ影響する。

情報提供者は、リスクに関するデータを集め、正確さを詳しく確認し、市民が納得するように提示する必要がある。専門家あるいは一般市民が別の見方をした場合は、相互の意見を尊重する関係を構築すること、自分の意見を述べる機会をつくるべきである。

パートナーシップは、小さなリスクを過度に増幅させないために必要な人間関係を構築する上で不可欠である。

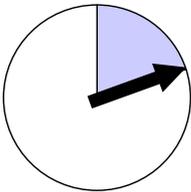
## (2) 英国マニュアル

以下は英国の行政官向けに ILGRA ( Inter-Departmental Liaison Group of Risk Assessment ) がまとめたガイドラインの要旨である。

### リスク問題に関するスピーチのための5分間ガイド

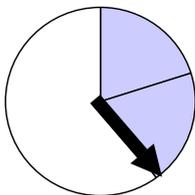
これは、重要なリスク問題に関する公共の場でのスピーチまであと5分しかない、という悩める管理者のための「5分間ガイド」である。5分間あればすべての準備が万端という趣旨のものでは勿論なく、またわずか5分の準備が完全で専門的な訓練やコミュニケーション技術の練習に勝るといってもいい。このガイドの目的は、一部のキー・ポイントと備忘録に焦点を当てることにある。

#### 第1分 状況と聴衆

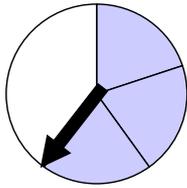


- ・対象となる聴衆について、またその聴衆が現時点で当該問題に関して持っている知識/考えについて、徹底的に考察すること。
- ・目的を明確にすること 説明/集会/インタビューの後で、聴衆が求める知識と意見がどう変化すべきかを明確にすること。

#### 第2分 スピーチに臨む態度

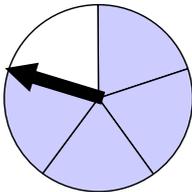


- ・自然にふるまうこと 最後まで落ち着きを忘れず、自信を持ち、率直かつ正直であること。多少の人間臭さや感情を隠そうとする必要はない。
- ・この対面は、問題点を説明し人々の意思決定を助けるための好機であって、恐怖すべき試練などでは決してないと思えること。
- ・積極的に関わり、誠実であること 話者はおそらく、この種の問題に生涯の大部分を捧げてきたはずである。自分の関心度の高さを態度と言葉で示すように。
- ・他者の意見には常に注意を払い、敏感であること。それがいかに誤っているように思えても、人々の意見や信念は尊重すること。話者のそもそもの動機は、人々の問題に対する理解を助け、彼らにとって何が最善かを判断することであって、議論によって彼らを打ちのめすことではないからである。



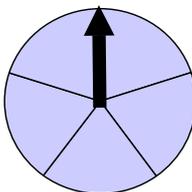
### 第3分 スピーチの内容

- ・目的達成のために理解させたいキー・メッセージを決めること。底うべき相手ではないが、問題について全く何も知らないような友人に対してと同じように説明すること。
- ・伝えたいメッセージは何回か声に出してみ、できるだけ簡潔にすること。スピーチを録音・編集される予定がある場合には、キー・ポイントは一息で言えるようにし、それを何度も口にすること。
- ・可能であれば、問題点を自分の経験または市民としての立場に関連付けること。その点に関して話者が共感を持っているということを聴衆に理解させるためである。
- ・問題点および聴衆の関心に対処する自分の能力と遂行責任を明確に示すこと。これは、話者がその問題に真剣に取り組んできた、また取り組みつつあるという確固たる証拠を提示することになる。
- ・聴衆にとっての最善の利益を考えてアプローチや勧告をいかに改良したかを強調する（聴衆の言うところの利益を強調する）こと。



### 第4分 困難な質疑と感情的な反論への対応

- ・冷静かつ積極的であること。守勢にも攻勢にも徹することなく、ただ、人々にとって最善の結果を保証すべく自分が政策と方針をどう改良したかを簡潔・明瞭に繰り返すこと。
- ・いかなる質疑や異議も、他者の利害と信念に敬意を示す好機として利用すること。話者の動機が人々の支援であって、争いに勝つことではない、ということを明らかにするように。



### 第5分 最後の瞬間

- ・肩の力をぬいてリラックスし、何回か深呼吸をして自分のキー・メッセージに集中すること。

ILGRA のガイドラインでは、リスクコミュニケーションに関する基礎的事項が以下の  
ように整理されている。

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Empathy(共感)</b></p>	<p>聴衆を一時も離さず惹きつけること。 聴衆との共通点と、聴衆が歓迎的になる 要因あるいは逆に聴衆が話者の言を一顧 だにしない要因について徹底的に追 求すること。討論の場で、聴衆が感情的 に反対派と対立した場合、話者の議論に よるメリットと無関係に話者は負けるこ とになる。</p>	<p><b>共感の重要性...</b> 「河川の汚染問題では、地理学的および 人口統計学的な要因だけでなく地元の住 民および地元の問題を理解している善き 市民の参加が重要であることが明らか になった」 (環境庁、危機コミュニケーションの ケース・スタディより)</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Concern(関心)</b></p>	<p>市民とその関心に対しては、それがいか に非論理的と見える場合でも、常に敬意 を払うこと。人々の関心に対する配慮を 示さなければ、信頼を得ることはできな い。</p>	<p><b>強固な信念と関心に対する敬意...</b> 「ある公開審査の過程において、1人の証 人が申請者(有害な可能性がある大型プラ ントの建設を申請していた化学企業)を 擁護した。この化学企業の社交クラブは彼 女の娘の結婚披露宴で素晴らしい仕事をし てくれたとして、彼女はそのような企業が 地元社会に不利益を及ぼすはずがないと確 信していたのである。こうした考え方を一 笑に付すことは簡単だが、調査官はこれを 重視した。その結果この証人は疎外感を味 わうどころか、地元にとって重要な問題の 決定に際して、微力ながら自分の意見が聞 き入れられ重視されたと感じることになっ たのである。」 (もとHSE調査官による逸話。土地利用の ケース・スタディより)</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Commitment(関与)</b></p>	<p>(および能力と信頼性)市民の利害に関 する配慮は単に口先だけのものではなく、 話者にはそれを裏付ける実績またはアプ ローチがあるということを実証すること。 人々は何を根拠に、話者がこのリスク問 題への取り組みに成功するということ を信じられるのか? 話者への信頼を損ね る者と強化する者はそれぞれ誰か、それ らの人をいかに取り込むまたはそれに対 処するかを徹底的に追及すること。</p>	<p>(および能力と信頼性)市民の利害に関 する配慮は単に口先だけのものではなく、 話者にはそれを裏付ける実績またはアプ ローチがあるということを実証すること。 人々は何を根拠に、話者がこのリスク問 題への取り組みに成功するということ を信じられるのか? 話者への信頼を損ね る者と強化する者はそれぞれ誰か、それ らの人をいかに取り込むまたはそれに対 処するかを徹底的に追及すること。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Benefit(利益)</b></p>	<p>聴衆に理解できる方法で決定されたアプ ローチをめぐる賛否両論をはっきりと公表 することが必須である。自分の解決策につ いては、その利益だけでなく不利益につ いてもオープンであること。市民が独自の 決定の根拠とするような情報を提供す る場合には、各個人のおかれた状況に 応じた様々な賛否両論の可能性があ るということを説明する必要がある。</p> <p><b>利益の説明...</b> 政府発表、特に「リスクについて新しい 事実が判明しましたが、それについて心 配はありません...」といった類の発表 が出される場合、それは一般市民の知性 に何らの信頼も置かない、人を馬鹿に したようなものであることが多い...</p> <p>(親グループ、保健専門家組織および 消費者代表の回答に基づく調査、乳 幼児食品に関するケース・スタディ より)</p>	<p><b>聴衆が高く評価する利益...</b> 1995年8月の「carrot fly 駆除に関する ガイドライン」(MAFF(英国農漁食糧省) の各庁が共同出版した農場主向けのリー フレット)には、殺虫剤使用の必要性を最 小限に抑えるための農作物栽培計画、耕 作および収穫の方針が盛り込まれてい る。このリーフレットでは特に「農場主 にとっての利益」に重点が置かれ、殺虫 剤の使用削減による利益(収穫高、市場 需要への対応、農場主の労力軽減など) が強調されている。 (有機燐殺虫剤に関するケース・スタ ディより)</p>