

リスクコミュニケーション

—その基本および自然災害に関するコミュニケーションの要点—

放送大学大学院生活健康科学プログラム

教授 奈良 由美子

はじめに

社会は多様な立場や価値観を有する複数の主体から成っている。ある一つのリスクについても、それに対する考え方や、持ち合わせている情報の量・質は、人により立場により一様ではない。リスク問題を解決する過程では、当該リスクに関係する人々の間でのコミュニケーション—リスクコミュニケーション—が必要となってくる。本稿では、リスクコミュニケーションの基本を示したうえで、自然災害に関して、平常時、非常時、回復期のコミュニケーションの要点を考える。

1. リスクコミュニケーションとは

リスクコミュニケーション（以下「リスコミ」と記載する）とは、個人、機関、集団間で情報や意見のやりとりを通じて、リスク情報とその見方の共有を目指す活動のことである。リスコミの本質は、「リスクへの適切な対応のために行われる」、「多様な関与者の中で行われる」、「関与者の相互作用を重視している」、「信頼が要」の4点となる。

リスコミというと、専門家や行政が市民に対して行うという方向性を思い浮かべがちであるが、逆の方向性もある。また、自分から見て「外」にいる人に対して行うものと思いがちだが、リスコミは「内」にいる人同士でも行う。むしろ、内部

でうまくリスコミを行えることが、外部とのよりよいリスコミにつながるとも言える。

2. 客観リスクと主観リスク、そのずれとリスコミ

リスコミの意義を理解するために、ここで、客観リスクと主観リスクの違いについておさえておく。有害事象の客観的な生起確率とその影響の客観的な大きさによって把握されるリスクのことを客観リスク、人によって心理的に認知されたリスクのことを主観リスクと言う。

客観リスクに関して、その大きさは、関連するデータを用い、科学的根拠に基づいて評価される。一方、主観リスクに関しては、人々が恐れたり危ないと感じたりするものであり、個人の属性や心理特性やおかれている状況等により多様となりやすい。客観リスクと主観リスクとは異なるものであり、しばしば両者の間にはずれ（パーセプション・ギャップ）が生じる。ずれの大きい例として、一般に主観リスクのほうが顕著に大きいものには、遺伝子組み換え食品、食品添加物等が、逆に客観リスクのほうが大きいものには、災害時の避難、飲酒等がある。

客観リスクと主観リスクとの違いは、リスクマネジメントとリスコミの違いにも関連している。リスクマネジメントは客観リスクを低減するため

の人間活動である。該当の客観リスクがどれくらい大きいかを評価し、その低減のための具体的手段を検討し、実行し、再評価する、この一連のプロセスをPDCAサイクルとして回していくことがリスクマネジメントとなる。

一方、リスコミは、主観リスクを作用点とする人間活動である。ステークホルダーの主観リスクがどうなっているのか、まずはこれを把握することがリスコミの必須の機能となる。

加えて、主観リスクと客観リスクの間のずれを小さくすることもリスコミの重要な機能である。両者のずれはしばしば様々な問題をもたらすからである。例えば「少しだけならがんにならないだろう」（楽観主義バイアス）と過剰に飲酒や喫煙をするケース、避難指示が出されていても「津波はここまでは来ないだろう」（正常性バイアス）と思い逃げないといったケース等、主観リスクにくらべて客観リスクのほうが大きいと、人は健康を害したり、逃げ遅れて亡くなったりしてしまう。

逆も然りである。主観リスクが相当大きく、常に不安を抱えているような状態はそれ自身がQOL（生活の質）を下げる。また、社会的な事

象としては、3.11の福島原発事故のあと、客観リスクが小さいにもかかわらず福島産の食品が買い控えられ、風評被害が発生するという問題が起こった。2つのリスクのずれが著しく大きい場合にはこれを小さくすることが必要となる。

ただし、このずれを生じさせている人に「あなたは間違っている」と頭ごなしに批判することは不適切である。人が過度に恐れたり、逆に過度に安心したりしていることには何らかの理由や事情がある。まずはその人の立場や状況の理解に努めながら、「なぜ、あなたはそんなに恐れているのですか」、「なぜ、あなたは自然災害の対策をしないのですか」と聞くことがリスコミでは求められる。理由が分かって初めて、その要因を取り除く等の働きかけができるからである。

3. リスコミの全体枠組みの把握

リスコミを実践するにあたってまずすべきは、自らが行うコミュニケーションの全体を俯瞰し理解することである。

図1はリスコミの全体枠組みを表している。ど

リスクコミュニケーションの全体枠組みの把握

自らがこれから行おうとする（いま行っている）リスクコミュニケーションの部分と全体を意識したコミュニケーションデザインを不断に描き実践する

- 「何のために」、「いつ」、「どこで」、「誰に（誰と）」、「何について」
- そのうえで、「どのように」。テクニックに走ってはいけない（しかしテクニックを知っておくと必要な混乱を防ぐことはできる）。

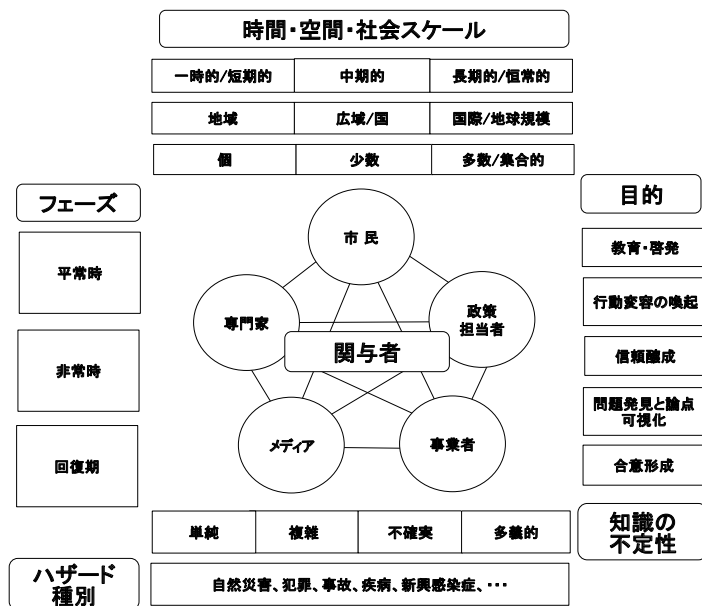


図1 リスコミの全体枠組み

(奈良由美子『改訂版 生活リスクマネジメントー安全・安心を実現する主体としてー』(2017) p.127に加筆)

のような関与者（市民、政策担当者、専門家、事業者、メディア）の間でリスクミを行うのか。フェーズ（平常時／非常時／回復期）はいつか。ハザード（自然災害・犯罪・事故・疾病・新興感染症、・・・）は何か。そのハザードについての知識の不定性（単純／複雑／不確実／多義的）はどのようなものであるか。時間・空間・社会スケールについて、一時的／短期的に行うのか、中期的か、それとも長期的／恒常的にやり続けるのか。地域内か、広域／国内で行うのか、あるいは国際／地球規模でやるのか。さらに、個人を相手にするのか、少数が相手か、多数／集合が相手なのか、どういったスケールでリスクミを行うのかを把握する。

目的をおさえておくことも重要である。自分が行うリスクミは、教育・啓発が目的なのか、行動変容の喚起を目的とするのか、信頼醸成のために行うのか。それとも「人々は何を問題としているのか」を明らかにしていく問題発見と論点可視化のリスクミなのか、合意形成のためのリスクミなのか。あるいは、これらのうち複数が合わさって目的となるリスクミなのか。

ぶれないリスクミを実践するには、自分がこれから行おうとする、あるいは今行っているリスクミは、「何のために」、「いつ」、「どこで」、「誰に（誰と）」、「何について」行うのか・行っているのかの全体を描き、不断に見直すことである。

4. PDCA としてのリスクミ

リスクミは様々な問題領域やフェーズにおいて行われる。関与者も目指される目的も、ケースごとに異なってくる。したがって、どのようにリスクミを進めるかについての方法は一様ではなく、決まり切ったやり方や定型化されたマニュアルがあるわけではないのだが、実際にこれを行ううえではおさえるべき基本がある。

それは、リスクミは、リスクマネジメントと同様に、PDCA サイクルに即して科学的にこれを行

うということである。そのプロセスは6段階からなっている（図2）。

【第1段階】 リスクコミュニケーションの目標を設定する

【第2段階】 リスクについての事実・現状を把握する

【第3段階】 コミュニケーションの相手の属性などをこの段階で可能な範囲内で把握する

【第4段階】 メッセージを伝える/受け取る/対話する内容と方法を検討する（コンテンツ、日時・タイミングや場所、メディア、形態はどうするかなど）

【第5段階】 リスクコミュニケーションを実施する

【第6段階】 リスクコミュニケーションを評価する

図2 リスクミのプロセス

このうち第3段階では、コミュニケーションの相手について、その属性等を可能な範囲内で把握する。リスクミの相手の関心や懸念を予想し、それらを考慮に入れたうえでリスクミの実施に臨むことで、よりよい情報提供および共考が進む。

第6段階ではリスクミの評価を行う。分かりやすいメッセージを適時適切に発信できたか、相手にきちんと伝わったか、相手から質問を多く貰えたか、新たな論点は抽出できたか、相手の考え方や価値観に対する理解は進んだか、相手の行動変容を促進できたか、合意形成に至ったか。これら进行评估して、次のリスクミに戻し入れていく。

5. 自然災害と平常時のリスクミ

これまでにリスクミの基本について示してきた。本節以降は、自然災害とリスクミについて述べる。

自然災害のリスクミは時間経過に即して考えることが基本である。リスクミはコミュニケーションの様式（モード）により、ケア・コミュニケーション、コンセンサス・コミュニケーション、クライシス・コミュニケーションの3つに分類される。自然災害のリスクミは3つの様式のすべてを包含し、平常時、非常時、回復期の時間経過とともにその様式が変わる。

(1) 平常時のリスコミのポイント

平常時のリスコミの主な目的は、自然災害および災害対策についての知識と理解を深め、実際の行動に結びつけ、備えを促進することである。その様式はケア・コミュニケーションが中心となる。また、災害対策を講じるにあたっては誰が、いつ、どんな役割を担うのか、それにかかる資源はどうするのか等、集団や地域、あるいは国で合意形成をはからなければならない問題が出てくる。場合によっては、個人の自由や権利が制限されることもありうる。これらについては、平常時に対話・協働的なコンセンサス・コミュニケーションを行う必要がある。

平常時のリスコミで重要なポイントとしては次の3つがあげられる。第一に、自然災害や対処法についての情報をいかに適切に提供できるか。第二に、人には正常性バイアスや楽観主義バイアスによってリスクを過小視してしまう性質があることを、住民や行政を含むステークホルダーが理解すること。その理解のうえに、ではそのようなバイアスを払拭するには、あるいはそのようなバイアスの存在を前提としてどのような工夫が必要かを共考し協働することまでが、2つめのポイントとなる。第三に、防災に関して感じがちな「わざわざ感」や「人ごと意識」を払拭するために、いかに日常性のなかに防災をビルトインさせ、主体的な姿勢を形成できるか。

(2) リスク情報

自然災害のリスコミにおいてやりとりされる情報には、言葉によるメッセージ、地図、イラスト、写真、映像、揺れ（の疑似体験）等が含まれる。このうち、写真や映像を用いる効果は可視的で分かりやすいということだけではない。「感情」はリスク認知の重要な要素であり、例えば河川の氾濫や津波等について写真や映像を提示することは、個人に恐怖等のより強い感情を喚起することになり、リスク認知を高めるといった効果がある。また、各種ハザードマップは、当該地域の予測される被

害を伝えるとともに、避難を含む対処の目安を伝えるコミュニケーションツールとなる。

(3) 自己効力感の重要性

平常時のリスコミでは「恐怖喚起コミュニケーション」がしばしば用いられる。これは、相手に恐怖の感情を引き起こすことで当該リスクへの認知を高め災害への対処行動をとってもらうことを目的とした技法である。しかし、例えば「ここには30mの津波が来る」とだけ伝え、怖がらせるだけでは適切な対処行動には結びつかない。災害対策として具体的に何をすれば良いのかの情報、さらには「自分にもそれができる」との自己効力感を高める情報も合わせて伝える必要がある。

6. 自然災害と非常時のリスコミ

(1) 非常時のリスコミのポイント

災害発生時には、避難を含めた緊急的行動を引き出すことを目的としたリスコミが行われる。このフェーズにおけるリスコミの様式はクライシス・コミュニケーションとなる。クライシス・コミュニケーションは、民主的なプロセスが重視される一般的なリスコミと比べて、行動への介入・干渉の度合いが高くなり、トップダウンの情報の流れとなる。避難指示はその典型である。

人間には正常性バイアスや楽観主義バイアスが生じることから、クライシス・コミュニケーションでは、これら非常時への対応を抑制してしまう様々な要因に配慮して、適切な行動を促すコミュニケーションが求められる。また、このフェーズのコミュニケーションの成否は生死に関わることもあり、分かりやすく行動しやすいメッセージである等、受発信される情報の内容、タイミング、メディア、表現、語調が適切に選択されなければならない。

(2) メッセージにおける工夫

当該メッセージへの人々の注意関心を引き出すには、表現や音声に変化を持たせることが有効で

ある。例えば、女性のアナウンスと男性のアナウンス、丁寧語と命令口調、人間の声とサイレンを、それぞれ交互に用いてメッセージを発信する等である。

さらに、緊急時には人々の情報ニーズは高まることから、相手にある対処行動をとってほしいときには、ただ「〇〇して下さい」とだけ伝えるのではなく「〇〇だから〇〇して下さい」と理由や状況説明をセットにすることが必要となる。

クライシス・コミュニケーションの見るべき事例のひとつに、東日本大震災における茨城県大洗町の住民に対する避難の呼びかけがある。同町は、地震発生後に住民に速やかな避難を促すため、防災行政無線を用いて「緊急避難命令、緊急避難命令」、「大至急、高台に避難せよ」といった特徴的な放送を行った。行政用語にはない「避難命令」という表現や、「避難せよ」との命令口調を用いることで、住民に「これはただごとではない」という切迫感を持ってもらうことにつながった。また、「バス通りより下にお住まいの方は…」とのメッセージは、目標地点を具体化した行動しやすい情報となっている。さらには、「第2波の波が役場前まで到達しています」といったように、最新の状況を盛り込んだり、サイレンや音声、命令口調と丁寧語を用いて情報に変化をつけたりしている等の工夫も見られる。

(3) リスキミのパラドックス

災害対策が進むなかでは、災害情報が質量共に充実してきている。しかし、それにともなって、一般の住民のなかでは「情報待ち」（避難に関する情報取得を待つため、かえって避難が遅れる）や「行政・専門家依存」（災害情報の扱いを含めた防災活動を行政や専門家に任せてしまう）といった傾向が強まってゆく。つまり、リスク情報が充実すればするほど、情報によって解消しようとしていた当初の問題（早期の自主的な避難等）の解決が、かえって遅れてしまうという問題が生

じる。

非常時にこのような逆説的現象による被害が生じないようにするには、災害に主体的に向かい合う姿勢を形成する、平常時からのリスクミが重要となる。

7. 自然災害と回復期のリスクミ

回復期のフェーズのリスクミは、今後の災害対策を含めて復旧・復興をどのように進めるのかについての合意形成が主な内容となってくる。様式はコンセンサス・コミュニケーションおよびケア・コミュニケーションである。当該地域の今後の自然災害リスクを評価するとともに、全体としてどのような地域にしてゆきたいかを考えながら、どのレベルで安全を確保すべきかを関与者が共に検討するためのコミュニケーションとなる。

回復期のリスクミには、災害があったことを伝える情報の受発信も含まれる。震災の碑、震災遺構、博物館、手記や語り部活動等がそれに該当する。自然災害のあと、人々は次なる災害に備え、後生の安全に向けてリスクミを行う。そして、それが平常時のリスクミとして次世代に継承されてゆく。

自然災害のリスクミは、時間経過とともに不断に行われることで、現在と将来の命と暮らしを守ることに資する。

【引用・参考文献】

- 奈良由美子 (2023) 『リスクコミュニケーションの探究』放送大学教育振興会
- 文部科学省 (2014) 『リスクコミュニケーションの推進方策』, 文部科学省 科学技術・学術審議会研究計画・評価分科会 安全・安心科学技術及び社会連携委員会
- Lundgren, Regina E. and McMakin, Andrea H. (2018) Risk Communication: A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks, 6th edition, Wiley.