

リスクコミュニケーションに基づく技術説明手法の構築に関する 基礎的検討

日本大学 学生会員 ○清水 宏高
日本大学 藤田 昌英
日本大学 正会員 中村 晋

1. はじめに

私たちは生活していくうえで、自分の身は自分で守らなければならない。そのために私たちは常日頃、安全情報を必要として生きている。例えば誰もが聞いたことのある食品会社による賞味期限切れの製品を使用した不祥事や、世界シェアを誇る自動車会社のリコール、電力会社のデータ改ざん、隠ぺい体質など、ここ10年間でも大企業による不祥事、事件、事故はたくさん挙げることができる。建築や土木の分野も、最近の耐震偽装などで、より一層技術に関する不信感や不安は生じている。

ここで問題なのが、技術者と住民との間にある壁である。そこで、住民の不信感、不安をなくし、理解の醸成、両者の間にある壁を取り払うためにリスクコミュニケーションやパブリック・インボルブメントが必要とされてきている。これらは、安全・安心に関する技術の正確な情報の交換、または意識を共有し合うことを目的としている技術説明手法である。技術に関して住民の信頼、安心を得るためには、技術を適切に、そして正確に説明する手法が必要である。

本論では、技術を適切に説明する手法の構築を目的とし、まず既往の類似の技術を説明する手法である交通計画、都市計画時のパブリック・インボルブメント、災害や環境問題、原子力施設建設時のリスクコミュニケーションを対象として、それらの手法と課題の抽出を行った。さらに、リスクコミュニケーションとパブリック・インボルブメントの構築に関する基礎的な検討として、既往の手法の課題をふまえた上で『失敗学』の考え方などを参考に技術説明手法に必要な要件の抽出、比較を行った。

2. リスクコミュニケーションに基づく技術説明手法の課題

2.1 リスクコミュニケーションに基づく技術説明手法の概要¹⁾

RCとは、社会を取り巻くリスクに関する正確な情報を、行政、専門家、企業、市民などのステークホルダー（利害関係者）である関係主体間で共有し、相互に意思疎通を図る合意形成のひとつである。

RCにおいて重要なことは、一方的な事業者からの情報発信だけでなく、住民などその他の当事者からも不安に思うことなどの情報発信を行うこと、すなわち双方向の情報発信を行うことである。情報開示の方法には、周辺住民への説明、プレスリリース、行政への連絡、あるいはCSRレポート（住民説明会の内容報告書）への掲載など色々な方法がある。

2.2 技術説明法としての課題

事業者からの情報発信が、一般的に専門家から非専門家への一方通行のメッセージのみで成り立っていると考えられている。リスクメッセージが必然的に技術的な情報を簡略化しているため、そのことが誤認、混乱、不信を招く。また、メディアや受け手は、リスクメッセージに対して、理性に基づいた科学的分析より読者が引きつける情緒的な部分に反応するとの固定観念が、しばしば科学とジャーナリズムの対立を生む。

3. 技術説明に関する既存の類似手法(PI)との比較

3.1 パブリック・インボルブメントの概要

PI活動は、都市計画や道路計画等の全体の方向性を定めることが目的とし、大衆の計画に対するニーズの把握や意識向上のために行われることが多い。また、具体的な個別事業が明らかの場合に行われるPIは、事業の円滑化を図ることが目的とし、説明責任の達成、透明性の確保のために行なわれる。

いずれのPI活動も、計画・事業のプロセスを明らかにすることが必要であり、オープンハウス、周辺自治会・町内会との会合、アンケート調査など行い、意見交換することで一方的にならない交流を目指す。

3.2 リスクコミュニケーションとパブリック・インボルブメントの比較

RC と PI の大きな違いとして、住民との意思の疎通を取るか取らないかというところにある。RC は住民に情報を発信するだけで終わってしまう。一方、PI は住民に情報を発信した上で、住民の意見を積極的に取り入れる。こうしてみると、PI は RC に比べ、多少の時間とコストとはかかるが期待できる手法であるといえる。

4. 技術説明手法の構築に向けて

4.1 失敗学の体系²⁾

失敗学は、「どうい原因がどんな結果をもたらしたのか」を正しく理解するところから始まる。失敗が起きたときに見えるのは、「結果」の部分だけである。この目に見える「結果」から、まだ見えていない「原因」を辿っていくことを失敗学では「逆演算」と呼ぶ。ここで注意しなければいけないのは「原因」の取り扱いである。多くの人は、失敗を「原因」と「結果」の二要素からしか見ようとしないが、失敗学では、失敗の構造をより正確に把握するために、「原因」を《要因》と《からくり》の二つに分けて考える。つまり、失敗の構造を《要因》《からくり》《結果》の三要素から構成されていると考えるわけである。

《要因》は《からくり》という管を通して《結果》になるわけだが、観察者からは《結果》しか見えず、あとはスクリーンの向こう側に隠れている。失敗学における逆演算を正確に記せば、「《結果》から《要因》と《からくり》と見えない二つのものを逆に辿って探っていく」ということになる。

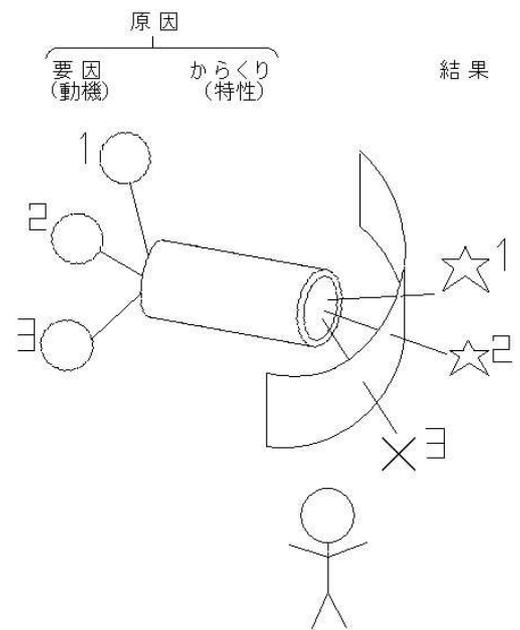


図-1 失敗学による課題抽出の流れ

4.2 必要とする条件

失敗学における原因と結果を、技術説明に置き換える。原因は技術説明者による説明、結果は受け手による情報の不完全な認識また誤解と考えることができる。ここで、説明者による説明を受け手が適切に認識しない理由を失敗学的に逆演算すると、その課題言い換えれば、技術説明に必要とされる要件を抽出することができる。

その要件として、受け手が必要としている情報、例えば技術情報なのか、安心情報なのかについて、十分に把握していないことなどを挙げるができる。さらに、受け手の立場や知識や情報水準に応じて分かり易い説明を行えているかということも重要な要件としてあげられる。さらに、受け手からの意見や質問の趣旨を適切に咀嚼することも重要であると考えられる。あわせて、受け手との双方向の意志の疎通を図る、特に普段から意志の疎通に努め信頼関係を構築する平時のコミュニケーションをことも重要な要件であると考えられる。

5. まとめ

RC は、リスク情報を受け手と双方向に共有し、必要な意思決定を行う上で重要な方法であると考えられる。リスク情報の中に含まれる種々の情報のうち技術情報を適切に説明するためには、そのための方法論と戦略を講じる必要があると考えられる。ここでは、RC と既存の技術説明手法のうち PI との比較を行い、その課題の抽出を行った。さらに、失敗学の体系をふまえ、従来の RC などで行われている技術説明手法の問題点、言い換えれば、技術説明手法に必要とされる要件の抽出を行った。

その結果、(1)受け手の立場や情報量などを適切に把握すること、(2)受け手の質問や意見に含まれる意思を適切に推定すること、(3)それらに基づく適切な情報の分かりやすく説明すること、(4)双方向の信頼を平時から獲得することなどが重要な要件であることが明らかとなった。これらは、あくまで今後のあるべき技術説明手法の基礎的な検討であり、今後は種々の事例を収集し、より具体的な課題や要件を明らかにすることが必要である。

参考文献

- 1) 林 裕造・関沢 純 監訳(2003):リスクコミュニケーション 前進への提言,化学工業日報社,pp3~16
- 2) 畑村洋太郎(2005):決定版 失敗学の法則,文春文庫,pp19~25