

20130207日本危機管理学総研\_議事録

日 時：2013年2月7日（木）19:00-21:00

場 所：東京・竹橋 ちよだプラットフォームスクウェア

テーマ：「リスク・コミュニケーションとは何か？ ～住民と行政、議会との合意形成～」

発表者：渡部秀成氏（LLCつくばリスクマネジメント）

参加者：参加者 11人（発表者除く）

（経済アナリスト、財務コンサルタント、地域医療コンサルタント、会社員、地方議員、  
NPO法人理事長、行政書士・司法書士など）

共催：現代政治戦略研究会

目次

1. テキストマイニングが利用されている場面
2. リスク・コミュニケーションにテキストマイニングの手法を活かす
3. リスク・コミュニケーションの要点
4. リスク・コミュニケーションの結論
5. 今日のポイント
6. リスク・コミュニケーションが必要とされる背景
7. 政府対応と民間企業の対応（枝野官房長官とトヨタ社長の会見比較）
8. リスク・コミュニケーションが失敗する原因
9. リスク・コミュニケーションが必要とされる業種、変わり始めた現場
10. 上から目線を考える（専門家 VS 普通の人）
11. 細分化、専門化は便利さと引き換えに、対立を起こしやすい社会を生む
12. リスク・コミュニケーションは2種類
13. 人の気持ち・行動パターンから考える
14. 具体的にどうすればよいのか？
15. 情報受信力>情報発信力
16. 住民の声をどう拾うか？（具体例）
17. 住民にいかに伝えるか？
18. 以上の手法を用いて住民、議会、行政の合意形成に活用する

発表

1. テキストマイニングが利用されている場面
  - 1) 信頼感
  - 2) わかりやすさ
  - 3) 異なる立場への理解

「顧客に情報を伝える」

「商品開発に活かす」

「サービスに活用する」

たとえば、経済産業省は Twitter の国民の声を分析している

## 2. リスク・コミュニケーションにテキストマイニングの手法を活かす

Twitter により全世界の雰囲気を知ることができる (ゴールドバー氏の研究)

精神的な要素が犯罪とかかわっていると推測できる

### 震災 1 億ツイート分析結果

Twitter の話題が時間の経過とともに生命・身体の問題から経済的な問題へ移行していく  
今後の震災対策に活かせる生の声を収集できている

BLOG、Twitter、Facebook の書き込みからわかる人物傾向

たとえば、成功者は他者への感謝が多い

発言内容から派閥、政局の方向性を推測する

たとえば、首相の発言をマッピングする

誰と組むと仕事が捗るか推測する道具になる

選挙区別「有権者の声」掲示板分析

地域ごとの評価、提案、批判を知ることができる

住民の民意を分析することができる

## 3. リスク・コミュニケーションの要点

住民、顧客の声をテキストマイニング、統計処理して、

住民、顧客が知りたい情報を知りたいタイミングで理解していただけるように提供する

誰でも情報を発信できる裏返しとして、聴く力が求められている

情報として出ていないところを読むことが大切

## 4. リスク・コミュニケーションの結論

### 1) 信頼感／日頃からの地道な積み重ね

地道な住民参画の機会、腹を割ることが必要

### 2) わかりやすさ／わかりやすいが先、理屈は後

情報の伝え方が大切。感覚でわかっているだけでいいことが必要

### 3) 異なる立場への理解／それぞれの立場を思いやる

普通の人の気持ち、行動を考える

5. 今日のポイント

議員、行政の情報収集とリスク評価に基づき、リスクメッセージの作成を行えるようにしたい

6. リスク・コミュニケーションが必要とされる背景

以前から必要性は叫ばれていた

2011年3月11日東日本地震が大きなきっかけとなる

東海村の臨界事故

茨城県にて住民にいかに使えるかを議論された  
が、時間の経過とともに下火になった

東日本大震災によりさらに焦点

「ただちに影響がない」が一種の流行語になった  
情報発信の仕方として問題がある

現代社会は専門家が優遇されている

専門家が日常的に専門家同士で会話をしていると、非常時に専門家は一般人に説明できない

一般人の感覚では「専門家って仕事しているの?」というのが現状

7. 政府対応と民間企業の対応 (枝野官房長官とトヨタ社長の会見比較)

分析優先か行動優先か。顧客視点か事故視点か

8. リスク・コミュニケーションが失敗する原因

自分の職業を漢字4文字以内で中学生に伝えることができる

人はそんなに長い言葉を憶えていられない

可能性の定量化 (ほぼ確実、可能性が高い、ありそう・・・)

どこが相手との共通の土台かを理解する

科学的に正しくても人は動かない!

人の本能や感覚を理解するべき

専門的な内容を普通の一般市民にわかりやすく説明する

専門家は正確性を優先するが、一般市民が求めているものとは違う

9. リスク・コミュニケーションが必要とされる業種、変わり始めた現場

情報落差が大きい業種、職種には共通項がある

10. 上から視線を考える (専門家 VS 普通の人)

一般人にどう伝えるかを考えるべき

専門的な内容を専門外の普通の人に伝えるトレーニングをする必要がある

先生と呼ばれる職種にこそリスコミが必要

11. 細分化、専門化は便利さと引き換えに、対立を起しやすい社会を生む

たとえば、医療における細分化、専門家は、患者にとり専門的診察を受けることができる代わりに、どの診療科を受診したら良いかわからなくなる

過度のクラスター化はマイナス面もある

斬新な考え方や行動パターン、さまざまな情報からも隔絶されてしまう

細分化社会=対立社会

チマチマした中で対立することになってしまう

12. リスク・コミュニケーションは2種類

- 1) 専門家と専門家をつなぐリスク・コミュニケーション
- 2) 専門家と一般人をつなぐリスク・コミュニケーション

専門家と一般人の共通認識、共通理解を持つためのリスク・コミュニケーション

専門分野と専門分野をつなぐものと、専門家と一般人をつなぐものが必要

縦と横それぞれをつなぐ人を養成する

高等教育レベルのものを義務教育レベルに下げることが必要

専門家が一般人を見下す。一般人が専門家を軽蔑する

専門家の発言を聞いてもらえなくなる。被害が拡大することになる

現代社会は白黒つけたがる風潮にある

簡易な結論が好まれる

13. 人の気持ち・行動パターンから考える

Twitter と生体分析を活用することができる

個人の特性と集団の特性 (地域・集団行動・所属業界) の双方を把握しておく

合意する内容について相手の立場から考える

貸し借りを作れる関係が必要

世の中には話を聞いてもらいたい人がたくさんいる

→Twitter 等の書き込みは、他の人に話を聞いてもらいたい、承認してもらいたいという欲求の現れでは？

信頼されるパターンを業種・事例に類型化

ある業種に対して人々が抱いている理想像に近づけておく

話すとき、原稿を書くときのキャラクター設定をあらかじめしておく

1 4. 具体的にどうすればよいのか？

- 1) ふるまい
- 2) 話し方 (失敗した事例紹介)
- 3) 言葉遣い

信頼できる人の言葉遣い

自分の意見 + 一方、別の意見を紹介

説明する人の態度

服装、ふるまい、話し方、利用する言葉 (わかりやすさ、例え話を多くする)、  
専門用語を言い換える、肯定的な言葉に置き換える、肯定的な話し方にする

「ない」という言葉を可能な限り避ける

1 5. 情報受信力>情報発信力

こちらが伝えたいことよりも、相手が聞きたいことを伝えるのが大切

住民と行政の意見交換会に強制的に住民を集める集会から、自主的な住民の参加となるような集会へかえていく

伝えるから、会話へ

1 6. 住民の声をどう拾うか？ (具体例)

Twitter、Facebook の地域別データを集める。その地域の雰囲気がわかる

各階層、地域の書き込みをグラフ化。住民のニーズを把握。リスコミの内容に反映させる

1 7. 住民にいかに関わるか？

住民が聞きたいことを伝える

人の反応する文章のパターンは決まっている。

→そのパターンにあわせて情報を流す。

人の認識は錯覚とパターンによる。同じ内容でも表現によって違って見える

~~~~~  
例) 脂肪分 30%の肉と、赤み 70%の肉、どちらを選びますか?

→どちらも脂肪分、赤みの量は同じだけど、思わず赤み 70%のほうを手にする

~~~~~  
地域の雰囲気のデータを見て、言葉、文章を選んでいく

18. 以上の手法を用いて住民、議会、行政の合意形成に活用する  
では、どうすればよいのか?

通常時は、意識調査、普及活動を行い、緊急時用にシナリオのストックをしておく

緊急時は、わかりやすさを優先する

何を優先しているか? 落としどころはどこか?を把握する

また、情報共有の媒体に何をを使うかを検討し、準備しておく

以上