

リスクコミュニケーションの効果性

—測定に関する問題提起—

これまでのリスクコミュニケーションは
本当に効果がなかったのか

追手門学院大学経営学部
金川智恵

自分史上、
想像以上!

本日のメニュー

1. 「リスクコミュニケーション」効果なしの正体

2. 「リスクコミュニケーション」の概念整理

(木下、2008)

3. 「リスクコミュニケーション」効果性の測定指標

4. 効果的な「リスクコミュニケーション」に向けて
(信頼性の観点から)

問題 「リスク・コミュニケーション効果なし」の正体

問題意識: 疑問です...

「リスクコミュニケーションは効果なし」の実感は本当？

分析視点: 効果性の測定

効果性の測定の仕方、その指標に問題はないのかという視点からの検討。

問題点の整理

しかしその前に...

リスク・コミュニケーション定義の不明確さという問題

① リスク・コミュニケーションの目標は？？？

② 各自が念頭に置くリスク・コミュニケーションが多様



2. 「リスクコミュニケーション」の概念整理

リスクコミュニケーションの目標は合意形成のみに非ず

リスクミに肝心なのはこのプロセス

双方向的共考過程
リスクコミュニケーションの特性

ステークホルダー間の信頼性

しかし力点がこちらに置かれ過ぎ

リスクに関する合意形成

結果として

従って

リスク対象に関する社会的コンセンサスの成立の有無をリスク・コミュニケーションの唯一あるいはプライオリティの高い評価指標と考え、「効果性」を議論するのは妥当ではない。



リスクコミュニケーションの効果を受け手の合意や態度変化のみに着目して評価するのではなく、そこに至る過程をこそ、評価対象とすべし。

(後で詳述)

2. リスクコミュニケーションの概念整理 その多様な形態

—各自が念頭に置くリスク・コミュニケーションが異なる理由—

リスコミの目的関数(リスコミの狙い)によって、具体的活動内容は多様だから。

① 長期的か短期集中的か

リスコミが長期的視野にたつ戦略的なものか、短期的視野にたつ戦術的なものか。

② 既存関係の強化か新規関係の開拓か

既に存在するリスクに関し、受け手との共存の関係を強化するという類いか、
新規のリスクの発生可能性について新たに受け手との関係構築を必要とするか？

③ 効果性レベルの設定をどこにおくか：効果性のレベル

- ・とりあえずステークホルダーに情報が提供できればレベル
- ・対話を通じて共考する教育効果を目的とするレベル
- ・相互理解や信頼感の醸成を目的とするレベル
- ・利害調整をしながらあくまでも合意形成を目指すもレベル

などによって具体的な活動内容は異なる。

リスクコミュニケーションの多様な具体的活動形態

表1 統合的リスクコミュニケーションを巡る組織活動

活動の方向性	活動のカテゴリー	具体的な活動内容
日常的な組織活動として行われるリスクミ ・間接的 ・長期的 ・組織イメージ形成 ・信頼性の貯金	組織倫理に関する活動	トップマネジメントが創り出す安全規範、組織倫理、CSR、コンプライアンス、不祥事防止計画、迅速で誠実な事故対応、組織内での意思疎通
	組織の生産面に関する活動	安定した高レベルの品質管理、製造物責任、無事故実績、防災・安全投資、事業継続計画、経営情報開示、資金調達計画
	外部組織との連携	産官学の連携、業界団体の連携、共同プロジェクト、寄付講座、出前講義、インターン受け入れ、大学院派遣
	社会との連携	メセナ活動、見学ツアー、地域行事への参加、地元との協力体制（防災・防犯・環境・福祉・雇用）、ボランティア活動
	マスコミとの連携	定期的懇談会や勉強会、プレスリリース、番組提供、イメージ広告、誤報への的確な対応
問題解決に向かう組織活動として行われるリスクミ ・直接的 ・短期集中的 ・双方向性による共考 ・信頼性に基づく解決	広域的・一般的・戦略的なリスクミ	マスコミへの意見広告、啓発番組提供、印刷物（書物・雑誌・新聞・説明書・パンフ）への掲載や配布、シンポ・講演会・ワークショップの開催、ホームページ・インターネット上の検索システム・SNSの構築、リスクミセンター・相談窓口の設置、有識者会議・地域懇談会・市民会議の開催、体験学習、サイエンスカフェ、関連施設見学
	局所的・問題指向的・戦術的なリスクミ	地域懇談会、市民会議、地元説明会、個別訪問、ワークショップ、インターネット上の検索システム、SNS、プレスリリース、リスクミセンター、相談窓口
	第三者機関によるリスクミ	ワークショップ、噂のコントロールセンター、リスクミセンター、相談窓口、ホームページ、インターネット上の検索システム、SNS

リスクコミュニケーションの評価側面

☆リスク・コミュニケーションの形態は多様だが、
評価する側面には共通な次元が存在。

- (1) リスク管理者とリスク情報の公正さ
- (2) 送り手と受け手のリスク情報の共有度
- (3) 送り手と受け手の共考的構え
- (4) 送り手や受け手の立場の相互理解
- (5) 送り手や受け手の信頼性
- (6) 送り手と受け手の内在的变化

木下富雄(2008,2009)

リスクコミュニケーションの効果性の 各評価側面の詳細

木下富雄(2008,2009)

因果モデル

(1) リスク管理者とリスク情報の公正さ

送り手の公正さ

リスク情報のコンテンツの公正さ

いずれも受け手による評価

(2) 送り手と受け手のリスク情報の共有度

受け手のリスク理解度

(3) 送り手と受け手の共考的構え

共通成員性(同じ土俵に立っているという意識)

(4) 送り手や受け手の立場の相互理解

(5) 送り手や受け手の信頼性

能力的信頼(送り手のリスク管理能力、問題解決能力に対する信頼感)

関係的信頼(問題解決にあたっての送り手の姿勢・意図に対する信頼感)

(6) 送り手と受け手の内在的変化

受け手の態度変容

受け手の行動変容

受け手側の変化

送り手の内在的変化(例:双方向コミュニケーションの結果受け手に対する心理的距離が縮小)

リスコミの評価の問題点

—多様な評価側面の観点から—

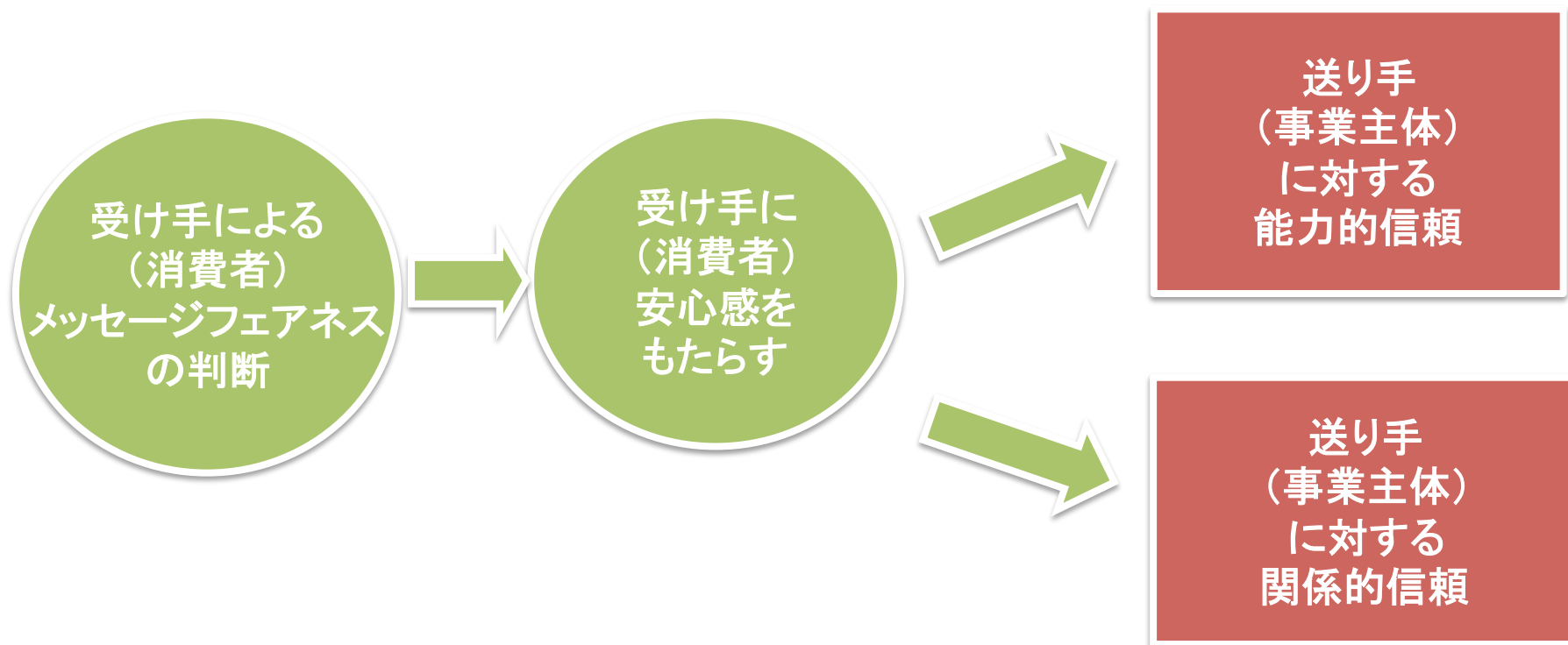
- ☆ これまでのリスコミの効果性はこのような多様な次元から客観的に評価されてきたのか。
- ☆ (2)の受け手のリスク情報の理解度や、(6)の受け手のリスク認知やリスク受容のみを評価と考えている傾向が問題なのではないか。

リスクコミ評価側面の関係性

- ★ 効果的リスクコミュニケーションを可能にするプロセスの端緒は、「リスク情報」の送り手やその内容の「公正さ査定」(リスク情報や管理者が公正だとリスクの受け手に認知されること
- ★ これが充足されると次ぎに
 - ・ (2) → (4) → (5) → (6)
 - ・ (2) → (3) → (5) → (6)という、リスク受容(受け手の態度変容)へのプロセスが進行する

(e.g., 白樫ら、2003,2004; 竹西ら、2008)

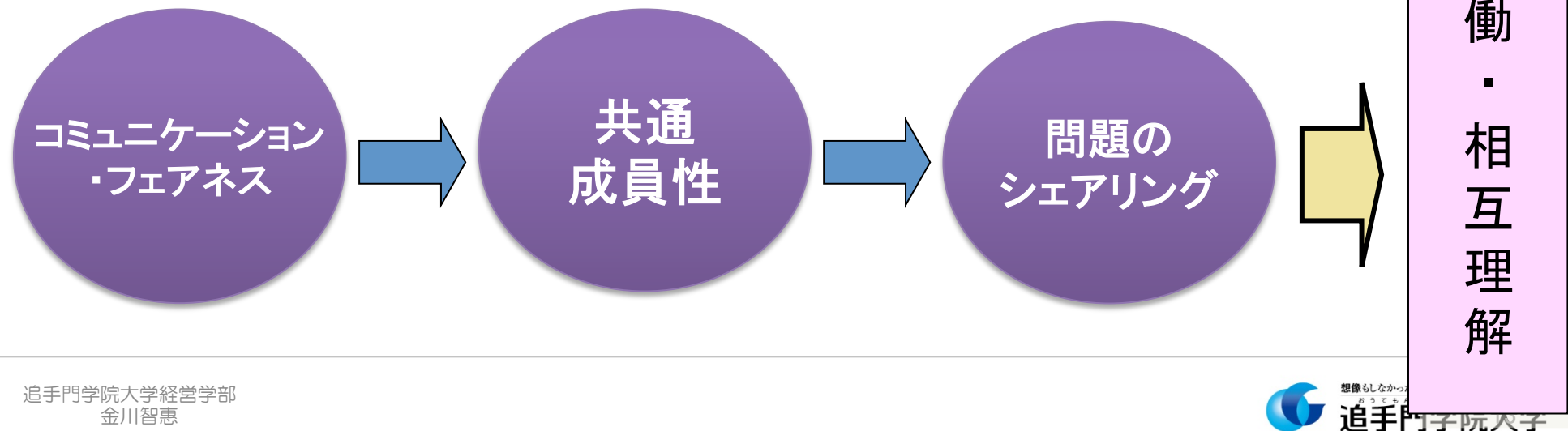
フェアなリスクコミュニケーションの結果

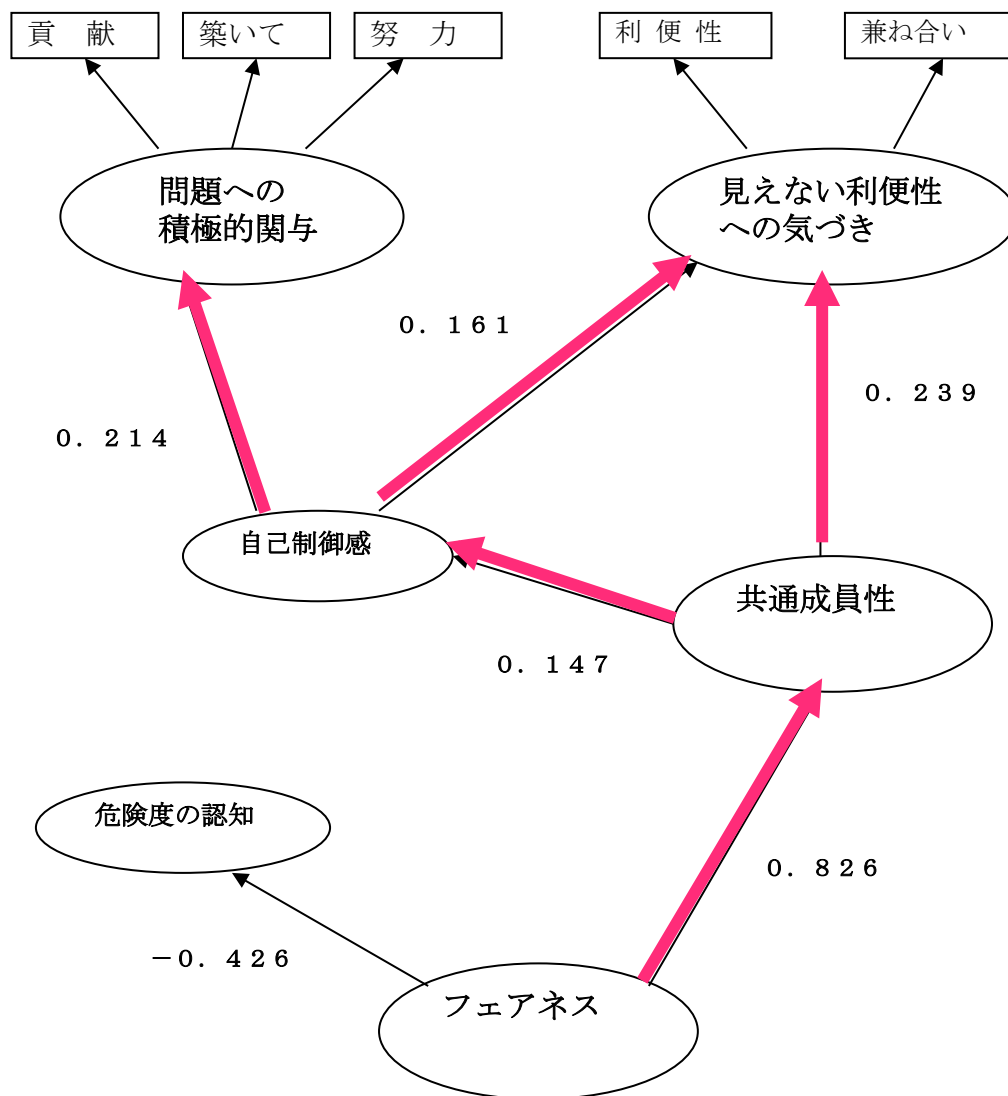


公正性から「共通成員性」、そしてその結果がもたらす リスクコミュニケーション効果

共通成員性媒介モデル

「共通成員性」：問題を共有し、同じ土俵にたって
「ともに問題を考えていく仲間」で
あるとの認知





☆フェアなリスコミは、受け手の送り手に対する「共通成員性」(仲間意識)を高めそれまで見えなかった利便性への気づきや、問題への積極的関与を促進する。



☆コミュニケーション・フェアネスは、ともに手を携える仲間としての信頼を醸成し、問題のシェアリング(共有)を生じさせる。

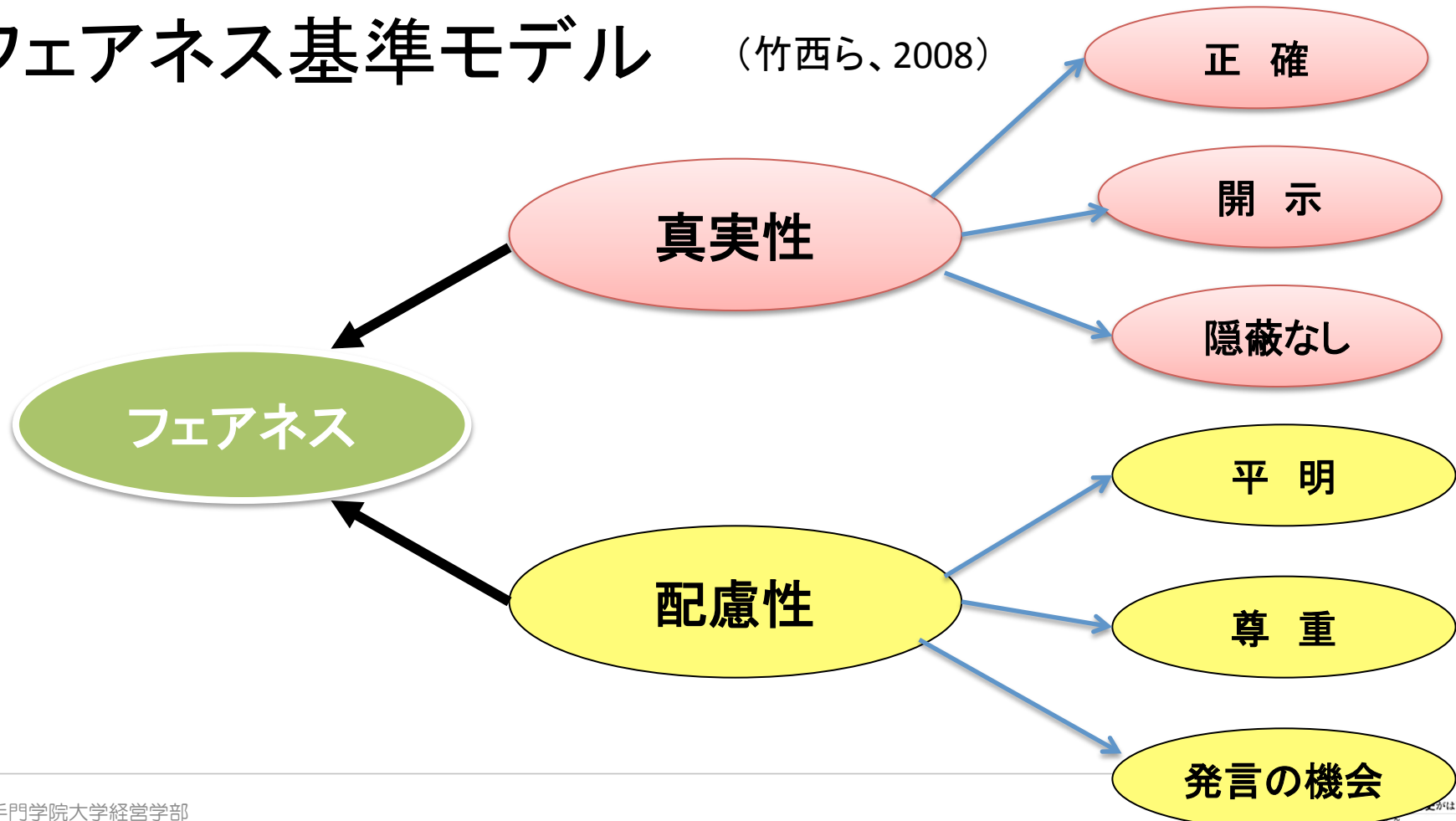
図6 成員性媒介モデル：食品トピック
n=1177

CMIN/DF=2.435 GFI=0.935 CFI=0.971
RMSEA=0.052 AIC=442.6(380.0)

3. リスクコミュニケーション効果性の測定指標 ではどうやって各評価側面を測定するのか？

(1) リスク情報の公正さ

フェアネス基準モデル (竹西ら、2008)



「公正さ」査定の測度（例）

【食品添加物リスク（政府の担当機関）】

（1）今回の発表内容について、あなたのご意見をお聞きます。以下の点について、あなたは、どう思われますか。

[平明] 1) 発表内容は、かみくだいた言い方で、わかりやすかった。

[平明] 2) 表現が平明で、いいたいことがよく分かった。

[平明] 3) 発表では、専門的なことを、解りやすく説明していた。

[正確] 4) 発表内容には、科学的根拠が感じられる。

[正確] 5) 正確な情報にもとづいてなされた発表だ。

[正確] 6) なぜ、そう判断できるのか、客観的根拠が述べられていた。

[隠蔽] 7) 発表は、重要な事実を、わざと伝えていない。

[隠蔽] 8) あやしい。今回の発表には、なにかウラがある。

[隠蔽] 9) 都合の悪い情報を、隠している気がする。

[尊重] 10) 消費者をバカにした表現があった。

[尊重] 11) いかにもお役所の言いなりになれと言った感じた。

[尊重] 12) 命令的で、きつい言葉を使っていた。

[開示] 13) 発表は、包み隠さず、オープンな内容だった。

[開示] 14) 安全を強調するだけでなく、危険の可能性も述べていた。

[開示] 15) 発表側にとって、不都合なことも、率直に言っていた。

[発言] 16) 発表には、消費者の声を聞く姿勢が感じられた。

[発言] 17) 発表内容に関する疑問や問い合わせに応じそうだ。

[発言] 18) 消費者に発言する機会を、きちんと与えている。

信頼性(能力的信頼・关系的信頼)の測度(例)

能力的信頼: 送り手の問題解決能力に対する信頼感

<項目例>

- ・この政府の担当機関(企業)は、この問題をあつかうのに十分な能力があると感じますか。
- ・この機関(企業)は、国民(住民)の納得がいくよう、事態を乗り切ると感じますか。
- ・この機関(企業)は、今回の問題を通じて、国民(住民)の安全を向上させることができると感じますか。
- ・この機関(企業)は、今回のような問題全般に関して、国民(住民)の安全を守れると感じますか。

关系的信頼: 問題解決にあたっての送り手の姿勢・意図に対する信頼感

<項目例>

- ・この担当機関(企業)は、国民(住民)の立場を尊重していると感じますか。
- ・この機関(企業)は、国民(住民)のことを親身になって考えていると感じますか。
- ・この機関(企業)は、国民(住民)に、事実を正直に伝えていると感じますか。

「共通成員性」測度(例)

【食品添加物リスク】

この発表を行った政府担当機関に対して、あなたは、どうお感じですか。

- 1)この機関となら、手を携えていけそうだ
- 2)この機関なら、消費者の不安を理解しそうだ
- 3)この機関なら、お互いの立場を理解し、ともに、問題解決に向かえそうだ
- 4)この機関は、問題を考えていく仲間として、信頼できそうだ
- 5)この機関となら、誤解することなく、相互信頼が築けそうだ

リスクの効果性測定はリスクの目的関数との関係で

リスクコミュニケーションの評価側面

目標のレベル

送り手側のリスク情報の公正さ	送り手と受け手の情報共有度(受け手のリスク理解)	両者の共想的構え	送り手や受け手の立場の相互理解	送り手に対する信頼性	態度変容(リスク受容)	行動変容	評価測度
----------------	--------------------------	----------	-----------------	------------	-------------	------	------

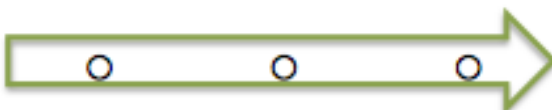
・とりあえずステークホルダーに情報が提供できればレベル



(印刷物への掲載、HP、講演会等)

リスク対象への関心度等

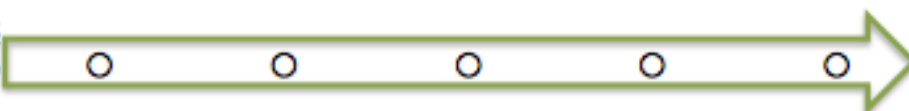
・対話を通じて共考する教育効果を目的とするレベル



(母親への食育、学校における食育等)

リスク対象の知識テスト・クイズ等

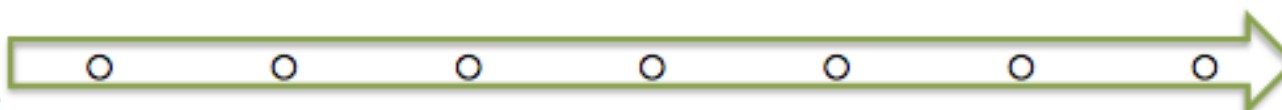
・相互理解や信頼感の醸成を目的とするレベル



(地域懇談会、市民会議等)

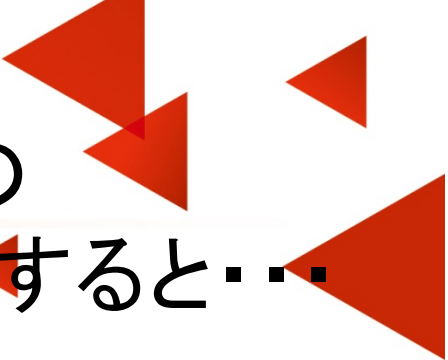
共通成員性・信頼性

・利害調整をしながらあくまでも合意形成を目指すレベル



(地元説明会、個別訪問、ワークショップ等)

合意形成の成否・受け手のリスク受容



この評価方法の観点から従来の
リスクコミュニケーションの効果性を検討すると・・・

- 食品安全委員会の意見交換会アンケートを拝借

食品安全委員会のリスコミは??

リスクコミュニケーションの評価側面

目標のレベル

送り手側のリスク情報の公正さ	送り手と受け手の情報共有度(受け手のリスク理解)	両者の共想的構え	送り手や受け手の立場の相互理解	送り手に対する信頼性	態度変容(リスク受容)	行動変容	評価測度
----------------	--------------------------	----------	-----------------	------------	-------------	------	------

・とりあえずステークホルダーに情報が提供できれレベル

(印刷物への掲載、HP、講演会等)

リスク対象への関心度等

・対話を通じて共考する教育効果を目指すレベル

(母親への食育、学校における食育等)

リスク対象の知識テスト・クイズ等

・相互理解や信頼感の醸成を目的とするレベル

△(配慮性1つ) ○ × × ×

(地域懇談会、市民会議等)

共通成員性・信頼性

・利害調整をしながらあくまでも合意形成を目指すレベル

(地元説明会、個別訪問、ワークショップ等)

合意形成の成否・受け手のリスク受容

リスクコミュニケーションの評価指標

アンケート以外にも……

❖ 食中毒に関する啓蒙活動などの形態の場合

- ・乳幼児検診などの機会を利用
- ・行動指標としての当該地域の食中毒発生件数

❖ 住民説明会等の形態の場合

送り手と受け手の間で最初は相互に顔を背けていたのに

- ・互いに挨拶をするようになった
- ・笑顔がでるようになった
- ・休憩時間に世間話

❖ 受け手の理解度や態度測定の場合

- ・リスク対象への「賛成」の増加より、「反対」の現象が指標として有効

❖ 「行動型リスコミ」の場合

- ・リスク対象に関する施設見学及びその間のリスク管理者と市民の双方向性のコミュニケーション後の見学者の感想

まとめ

効果的リスクコミュニケーションに向けて ー信頼性の観点からー

1. リスクコミュニケーションの評価は多様な評価側面から総合的に行うこと。
2. 効果性の指標設定の留意点
評価はリスクコミュニケーションの目的関数(狙い)との関連で実施する。
3. 受け手の「態度変容」は必ずしも主要な従属変数ではなく、「信頼関係の成立」や、相手の「立場の理解」、「相手と同じ土俵に上がる」などの、信頼性に関する従属変数が評価にとって重要。
4. あくまで社会的合意形成を求めるなら、他の方法の導入(コンセンサス会議等)も検討すべし。少なくともリスク・コミュニケーションは、合意形成のみを目標とはしていない(木下、2008)。
5. 政府の現在のリスク・コミュニケーションへの消極姿勢は、日常的組織活動の中でトップマネジメントの問題としての検討課題(表1参照)。

references

- 木下富雄(2008) リスク・コミュニケーション再考—統合的リスク・コミュニケーションの構築に向けて(1) 日本リスク研究学会誌18、(2)、3-22
- 木下富雄(2009) リスク・コミュニケーション再考—統合的リスク・コミュニケーションの構築に向けて(2) 日本リスク研究学会誌19、(1)、3-17
- 木下富雄(2009) リスク・コミュニケーション再考—統合的リスク・コミュニケーションの構築に向けて(3) 日本リスク研究学会誌19、(1)、3-24
- 白樫三四郎・金川智恵・竹西亜古・福井誠・吉野絹子(2003) 「不確定状況下におけるリスクコミュニケーション技法の開発」 平成14年度原子力安全基盤調査研究成果報告書
- 白樫三四郎・金川智恵・竹西亜古・福井誠・吉野絹子(2004) 「不確定状況下におけるリスクコミュニケーション技法の開発」 平成15年度原子力安全基盤調査研究成果報告書
- 白樫三四郎・金川智恵・竹西亜古・福井誠・吉野絹子(2005) 「不確定状況下におけるリスクコミュニケーション技法の開発」 平成16年度原子力安全基盤調査研究成果報告書
- 竹西亜古・竹西正典・福井誠・金川智恵・吉野絹子(2008) 「リスクメッセージの心理的公正基準:管理者への手続き的公正査定における事実性と配慮性、社会心理学研究, 24, 23-33.

食品安全委員会 in〇〇市・県 地域の指導者を対象としたフォーラム／ワークショップ

～（話題提供テーマ（食中毒や添加物等））～にご参加いただいた皆様へ

平成〇年〇月〇日
食品安全委員会・〇〇市・県

本日はお忙しい中、当フォーラム／ワークショップへご参加いただきありがとうございます。今後のリスクコミュニケーションをより実りある形で実施していくため、本日のフォーラムに関するアンケートを実施しています。以下の設問について、ご回答いただき、終了後、スタッフにご提出いただきますようお願い申し上げます。

問１． あなたご自身のことや食品の安全性に関するお考えについてお聞きします。

以下の設問について、あてはまるものを選び○で囲んでください。

① 性別

1. 男性	2. 女性
-------	-------

② 年代

1. 20 歳未満	2. 20 歳代	3. 30 歳代	4. 40 歳代	5. 50 歳代
6. 60 歳代	7. 70 歳以上			

③ 職業（複数該当する方は、主なもの１つに○）

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. 消費者団体（生活協同組合関係者など） | 2. 食品関連事業者（加工、流通、販売など） |
| 3. 農林漁業従事者（生産者） | 4. 研究・教育機関（教員、研究者など） |
| 5. マスコミ関係者 | 6. 行政関係者 |
| 7. その他【具体的に： | 】 |

④ 本日のフォーラム／ワークショップ開催をどこでお知りになりましたか。（主なもの１つに○。）

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 食品安全委員会ホームページ | 2. 自治体からの案内資料 |
| 3. 食品安全委員会メールマガジン | 4. 関係者からのご案内資料 |
| 5. 知人からの紹介 | |
| 6. その他【 | 】 |

⑤ 国民の食生活を取り巻く変化や、食の安全に関する国際的な考え方において、どんな食品にもリスクがあるという前提で食品行政においてリスク分析手法が導入されています。あなたは「100%安全な食品はないこと」について、どう思われますか。

- | | | |
|--------------|-------------|----------|
| 1. 強くそう思う | 2. ややそう思う | |
| 3. あまりそう思わない | 4. 全くそう思わない | 5. わからない |

問２． 本日のフォーラム／ワークショップについてお聞きします。あてはまるものを選び、○で囲んでください。

① フォーラム／ワークショップに参加された目的について。（主なもの１つに○。）

- | |
|---------------------------------------|
| 1. （話題提供テーマ）について理解を深めたかったから |
| 2. （話題提供テーマ）食中毒について自分の意見や考えを話したかったから |
| 3. 他の参加者の意見や考えを聞いたかったから |
| 4. これまでにない取組みで面白そうだったから |
| 5. 少人数での相互対話に関心があったから |
| 6. 国および自治体の行うリスクコミュニケーションについて知りたかったから |
| 7. その他【 |
| 】 |

② 上記質問（問２．①）でお答えいただいた参加目的に対して、どの程度満足できるものでしたか。

- | | | |
|-----------------|------------|----------------|
| 1. 十分満足した | 2. ほぼ満足した | 3. あまり満足できなかった |
| 4. まったく満足できなかった | 5. どちらでもない | |

- ③ 問2. ②で“3. あまり満足できなかった”、“4. まったく満足できなかった”、“5. どちらでもない”とお答えいただいた方に伺います。満足できなかった理由をお聞かせください。

※満足できなかった点を具体的にご記入ください。

- 問3. 本日のフォーラム／ワークショップのような形式の意見交換会についてどのように思われますか。1つ選び、下に理由をお書きください。

理由	1. 評価する 2. まあまあ評価する 3. あまり評価しない 4. まったく評価しない
----	---

- 問4. 本日のフォーラム／ワークショップの進め方・内容等について伺います。会の全体を通じて感じた印象について お聞かせください。次に挙げる項目について、当てはまる番号に○を付けてください。

			大変 そう 思う	そう 思う	あまり そう 思わ ない	そう 思わ ない
進 行	i	フォーラム/ワークショップの開催手続き（申込の手続き・会場等）は適切であった	1	2	3	4
	ii	学習会「食品安全に関するリスク分析」は理解できた	1	2	3	4
	iii	情報提供「(話題提供の内容)」は理解できた	1	2	3	4
	iv	情報提供「(自治体の話題提供)」は理解できた	1	2	3	4
	v	意見交換の進め方は良かった	1	2	3	4
	vi	意見交換時に話題提供者や司会者は質問にきちんと対応していた	1	2	3	4
内 容	vii	食中毒のリスクについて、参加する前に比べ理解が深まった	1	2	3	4
	viii	自分の食生活に今回のフォーラム/ワークショップで知った内容は活かせる	1	2	3	4

- 問5. 本日のフォーラム/ワークショップについて、全体を通してご意見やご感想がありましたらご記入ください

--

ご協力ありがとうございました。