

金川専門参考人提出資料

## クライシスコミュニケーションの定義および考え方

### 1. 概要

クライシスコミュニケーションはリスクが顕在化した場合に行われるコミュニケーションというとらえ方が従来の一般的傾向である (e.g., 中谷内、2012)。その意味で、クライシスコミュニケーションはリスクコミュニケーションの一部であり、この両者は平常時と非常時において密接につながり合っている (福田、2010, p.23) と考えられている。

両者とも基本姿勢は、「逃げるな、隠すな、嘘つくな」の原則に基づいている。コミュニケーションの効果性をもたらすための要件は類似したものが多い (木下、2005; テキストブック)。しかしながら、そのパラダイムは異なり、リスクコミュニケーションは、「共考」、クライシスコミュニケーションはハザードに対するマネジメントのために「説得的コミュニケーション」の範疇に入ると考えられる。

### 2. クライシスコミュニケーションの定義

木下 (2005)

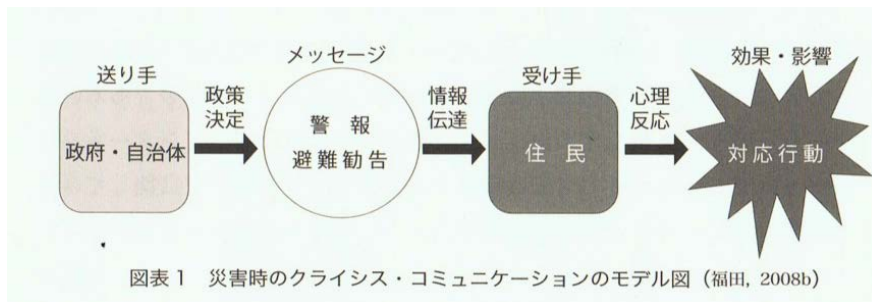
クライシスコミュニケーションとは、実際に災害が発生した後、関係者に関連事項を伝達する、災害マネジメントの一環としてのコミュニケーションである。災害に関するコミュニケーションという点ではリスクコミュニケーションと似ているが、リスクコミュニケーションは災害発生の可能性のある事態でのコミュニケーション、つまり不確実な事態に対する確率的判断としてのコミュニケーションであるのに対し、クライシスコミュニケーションは、現実には発生した災害、つまり事実を基礎を置いたコミュニケーションという点で性質を若干異にする。

クライシスコミュニケーションの基本的プロセス、すなわち、災害の発生に伴ってなすべきことは、リスクマネジメント部門の招集、現場における状況の把握と確認、災害原因の確定、被害の種類と範囲、それへの対策、これらをもとにした関係者への緊急連絡ないし報告、従業員に対する説明、プレスリリース、取材への対応、再発防止のためのプログラム、謝罪広告ないし会見などである。そしてこれら一連の情報蒐集と発信は一元化して行う必要がある。

福田 (2010)

クライシスコミュニケーションとは、まさに危機が発生した段階における組織や個人間で行われるコミュニケーション・プロセスに限定されることが多い。それには、人々に情報伝達される警報や避難勧告なども含まれる (Covello et al., 1988)。

クライシスコミュニケーションのプロセスは図 1 に要約 (福田、2010, p22.)。



効果的クライシス・コミュニケーション成立の原則 (Mileti & Sorensen, 1987)

- ・ 警報メッセージが明確で正確であること。
- ・ 人々がとるべき具体的な行動が示されていること
- ・ メッセージが繰り返し発信されること
- ・ 複数のチャネルでメッセージを伝えること

### 3. リスク・コミュニケーションとクライシス・コミュニケーションの関係

リスク・コミュニケーションは危機が発生した段階だけに限定されない、危機が発生する可能性がある段階、危機の発生が予測される事前段階をも含み、それらの危機を回避するために行われるコミュニケーションや、その危機の最中や事後に行われるコミュニケーションすべてを含む(福田、2010、p.24)。この視点は前回のクライシス・コミュニケーションについての議論でみなさんが指摘されていた視点と同様であろうと考えられる。

竹西ら(2013)も上記の見解と基本的には同様な立場であるが、受け手の心理機能の側面に注目すると、クライシス・コミュニケーションの色彩が強い緊急時のリスク・コミュニケーションも、平時のリスク・コミュニケーションと共通した内容で再定義できると提唱している。竹西ら(2013)によれば、クライシス発生直後は平時のリスク・コミュニケーションのように「リスクを巡る当事者間の共考(木下, 1997)」という一種の理想型は求めようがない。このような場合のリスクコミュニケーションは、客観的リスク(risk as science)とそのリスクにどういった処をするかという政治的判断(risk as politics)の両面から決定されたといえる(Slovic et al.,2004)。その際、今回の福島第一原子力発電所の事故のような原子力災害においては、住民は決定を拒否できず指示に従う行動をとらざるを得ないことも考えられる。共考による対話は望むべくもなく、「説得」に近いコミュニケーションの形態をとらざるを得ない場合もあった可能性がある。

しかし、竹西ら(2013)によるとそれでも、客観的リスクに関する情報に加え、それに基づく決定や対処、さらにはその決定や対処を住民に受け入れてもらうための「説明」が

有効に機能すれば、住民側に予測や決定を肯定的に評価し、納得感を伴った決定受容が促進され、指示に従った行動が生起することが考えられるのである。

従ってリスクコミュニケーションをこのような受け手の心理的機能の側面から鑑みると、災害時であろうとの災害がそのおきる前の段階であろうと、リスクコミュニケーションは以下のように再定義できる。リスクコミュニケーションとは、それに接することによって受け手が当該リスクに関する管理者評価の心的プロセスを発動させ、当該リスクおよび管理者に対する態度・行動を決定あるいは変容させる機能を持つコミュニケーションである。この定義は NRC や木下の定義に対し、リスクコミュニケーションの機能に焦点化した操作的定義である。

## 最後に

福田（2010）はクライシス・コミュニケーションについて詳細な検討をしているが、災害時のクライシス・コミュニケーションが分析の主体なので、福島第一原子力発電所の事故、テロなどの事件発生についての検討が主である。竹西ら（2013）の緊急時のリスクコミュニケーションも然りである。この場合のクライシスは、原発の爆発やそれによる放射線汚染などの対処が第一義であるが、その被害そのものについては低線量の放射線の影響等リスク評価が明確でないものも含まれており、クライシスコミュニケーション、即その後のリスクコミュニケーションという連動を特徴とする。したがって、このような分析視点が、比較的リスク評価が明確で基準が広く共有されている食品リスクについて該当するか否かは検討の余地がある。

それゆえ、前回の会議でも指摘したように、リスク対象を少なくともリスク評価がまだ不明なものと比較的明確なものに分類して整理する必要があるのではないかと思われる。

## References

- 福田 充（2010） リスク・コミュニケーションとメディア 社会調査論的アプローチ  
北樹出版
- 木下富雄（2005） リスクコミュニケーション研修用テキストーリスクコミュニケーションの思想と技術ー NPO 法人 リスクコミュニケーション研究会出版局
- Mileti,D.S., & Sorensen,,J.H. (1987) Natural Hazards and Precautionary Behavior. In Weinstein, N.D.(ed.) *Taking Care: Understanding and Encouraging Self-protective Behavior*, New York, Cambridge University Press.
- 中谷内一也（2012） リスクの社会心理学 人間の理解と信頼の構築に向けて 有斐閣

Slovic,P., Finucane, M.L., Peters, E., & MacGregor,D.G. (2004). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about affect, reason, risk and rationality. *Risk Analysis*, 24,311-322..

竹西正典・竹西亜古・金川智恵・原田章（2013） 「福島原子力発電所事故における管理者メッセージの分析：リスクコミュニケーションの心理モデルに基づく官邸発表の検討」 京都光華女子大学研究紀要 第 51 号, pp.25-38