

食の安全を求めて

- コミュニケーション技法 -

甲子園大学人間文化学部
金川智恵

食の安全を求めて -コミュニケーション技法-

甲子園大学人間文化学部
金川智恵



Copyright:NPO Risk Communication Research Center

概念の定義 -「危険」にまつわる誤解・誤認-



危険 ↔ 安全

クライシス



実際に発生した事故や災害がもたらす危険性

リスク



生命の安全や健康、資産や環境に、危険や傷害など望ましくない事象を発生させる可能性・確率、ないしは期待損失



コミュニケーションの3様態

I. 説得的コミュニケーション

危険性回避への**態度変容を目的として**行うコミュニケーション。

II. クライシスコミュニケーション

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。
現実に発生した災害、即ち、**事実に基礎を置いたコミュニケーション**

III. リスクコミュニケーション

対象の持つ**危険性や障害の可能性**について、どの程度なら受け入れられるのかについて、関係者が**ともに考え、合意形成を図るため**に行うコミュニケーション。



リスクコミュニケーター養成プログラムの構成

1. 講義

- リスクコミュニケーションの背後にある思想や価値観について
- コンテンツ・プレゼンテーションについて
- リスク分析におけるリスクコミュニケーションの位置づけ
- 専門家を纏める技術

2. 実習（+ 即時的フィードバック）

- コンテンツ：プレス発表用の原稿作成
- プレゼンテーション：プレス発表のrole-playing

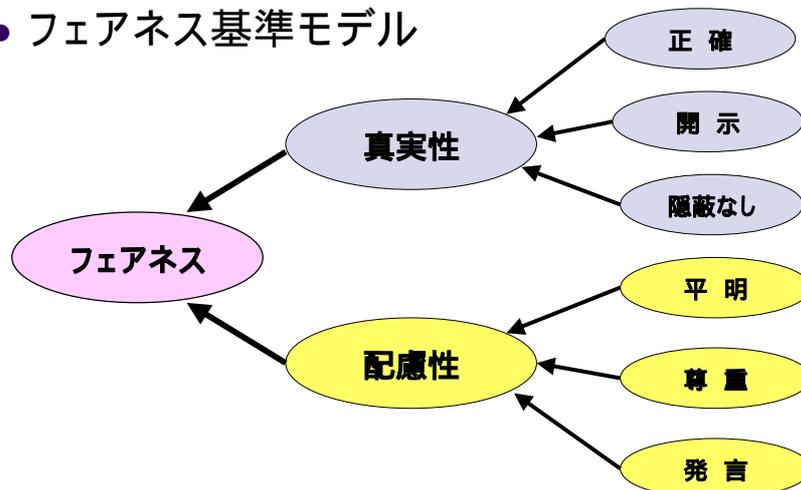
3. 実習の効果性維持のための規範形成

- リスクコミュニケーターの現場でのスムーズな活躍を可能にする
組織作り・規範作り

メッセージをフェアにするもの



● フェアネス基準モデル



効果的なリスクコミュニケーション： 内容編 フェアネス真実性



1. 正確性

コミュニケーションする情報（リスクの種類、程度、被害の大きさ等）が科学的に正確であるか、矛盾はないか、リスクを測定したり評価したのは誰か等を慎重に検討すること内容が、論理的、時間的に一貫していること、また人を超えて一貫していること。テーマを明確に。伝えるべき内容が多いときには複数回に分けてリリースする。

2. 開示

要求された情報は可能な限り提供する。ただし、セキュリティ、特許、プライバシーに関する情報はこの限りではない。役に立つと思われる情報は積極的に提供。リスク情報は先に提供した方が信頼感を増す。

3. 隠蔽感のなさ

情報発信者にとって都合のよい情報だけでなく、具合の悪い情報も、リスクはリスクとして正々堂々と述べる。このフェアさが情報の受け手に対する信頼性獲得の鍵となる。嘘は絶対に言わない。嘘は必ずばれる。ばれた後の修復は大変で、それまで培った信頼性は一挙に覆る。

クイックレスポンスが重要。発表に時間がかかりすぎると、事実を隠しているのではと疑われる。どうしても時間がかかるときは、早期に会見を開いた上で、送れている理由を明示して詫言、猶予を請うことが望ましい。

効果的なリスクコミュニケーション： 内容編 フェアネス配慮性



1．平明さ

素人に通じるように、説明はやさしい表現に。わかりやすい比喻も有効。
リスクを正しく伝えるということは、専門家が、正確で科学的な表現をすることと決して同じではない。

2．尊重

情報の受け手の関心や価値観に則った内容であること。相手のおかれた状況や立場、性格、知識等を理解した上で言葉を選ぶこと。

相手のところに訴えること。受け手の疑問や不安に訴える言葉が、簡潔な表現で送り手から発せられると、受け手は強い感情的共感を示す。

3．発言の機会

質問や意見の発言機会が与えられ、具体的問い合わせ先などが明示されている。

効果的なリスクコミュニケーション： 内容編 情報のリスク管理



1．誤った情報を流された場合は必ず指摘すること

受け手は意図的、或いは無意識的に誤った情報と流すことがある。そのときは必ず誤りを指摘して、訂正を求めること。

2．二者択一的な質問には答えないこと

リスクコミュニケーションで論じられる対象は、多くの場合、不確定性に満ちていて、YES/NOで答えられないことが多い。

3．仮定の質問には答えないこと

不確かな事象であっても、そこに勝手な仮定を置いてしまえば、たいていの問題は一定の方向に誘導されてしまう可能性がある。

4．誘導尋問にうっかり乗らないこと

5．噂や伝聞に基づく話にのらないこと

このような場合、“噂は無責任といいますが本当ですね”等というように、質問者を諭す形で軽くあしらうのがよい。

効果的なリスクコミュニケーション： 表現編 表現の仕方



1. 大きな声で力強く明瞭にゆっくりと
2. 顔をあげ、相手と視線を合わせること
3. 相手に共感的な態度をとること
4. 感情的にならないこと
5. 服装は清潔に
6. 表現は簡潔に。条件文の多用や二重否定は避ける。ただし重要な点は繰り返して述べ、誤解がないようにすること。
7. 分からないときはごまかさない。分からない理由をはっきり述べ、分かった時点で追加の説明をする。
8. プレゼンは論争ではない。目的は相手に打ち勝つことではなく、問題を理解し、信頼を得ること、そして受け手のためになる決断を支援すること。相手に勝ちすぎず、負けすぎず、プレゼンの過程をコントロールする

効果的なリスクコミュニケーション： 表現編 場の運営



1. 一度に話す相手は一人だけに限ること
複数の者が同時に話しかけてきたときは、一方を制して待たせる。
2. 主導権は主催者が握ること
リスクコミュニケーションは、共考の場ではあるが、場の主導権は送り手側で確保するように勤めるべき。
3. 会場では壁を背にして空間をあけないこと
相手方が背後に回ると不安感が出て答えられなくなることが多い。
4. 壇上に上がらない
平面でない部屋なら、むしろ相手を壇上に上げるほうがよい。
5. 事前のリハーサルをせよ
鏡に向かって声を出しながら練習するのが有効。

リスクコミュニケーションを支えるシステム作り 危機管理システムの構築



1. リスクマネジメントのチームを作っておくこと

広報担当者はプレゼンの専門家であって、リスクの専門家ではない。広報担当者を支えるリスクマの専門家から成るリスクマネジメントのチームを日頃から用意しておく必要がある。プレゼンテーションのコンテンツについてはこのチームが決定する。

2. どのようなリスクが発生するか、日頃から点検しておく

日本人は日頃から安全な社会に馴れ、危機意識が欠如しているから、この点には特に要注意。

リスクコミュニケーションを支えるシステム作り 広報はプロの仕事



1. プレゼンに際しては、原則として訓練を受けた専門家が対応すること

大臣や社長などの責任者がやむなくプレゼンをするときは、事前にプロの指導のもとにリハーサルをしておくこと。

2. 広報の窓口は1本に絞ること

現場への直接の取材は断り、原則として広報を通すように徹底する。その代わり、広報は、面倒をいとわず必ず対応すること。

相手方が背後に回ると不安感が出て答えられなくなることが多い。

リスクコミュニケーションを支えるシステム作り ステークホルダーとの連携



1. マスメディアとの良好な関係の維持

抱き込むでも、敵対するでもない自然な関係を作ること。

災害時だけでなく、普段から定例の会見を設定し、些細なことでもリリースし、情報を隠さないという姿勢を見せることが重要。

2. 地域住民や市民団体との日頃からのパートナーシップ

地域住民とは日頃から関係を作っておくこと。この何気ない日常的关系が信頼関係のものになる。

3. 信頼できる専門組織や機関と連帯すること

専門知識をもつプロ集団はいざというとき大きな力となる。常時相談に乗ってもらえる関係を日頃から作っておくこと。

4. 全てのステークホルダーへの連絡をもらさないように

関係者への連絡に漏れがないよう、連絡先のリストを完備しておくこと。また連絡はできる限り迅速にすること。

リスクコミュニケーションを支える価値観 従来の価値観からの脱却



1. 中心的価値は国民

2. 信頼性の獲得

信頼は、情報公開を含む、フェアな政策決定過程とそれを実行する能力への評価によって醸成される。

リスクコミュニケーションの目指す先は？

