

実践者のための リスクコミュニケーションガイド

リスクコミュニケーションは企業によるコミュニケーションの重要なもの、おそらく最も重要なものの一つである。しかし、効果的に行うことは容易くない。トップマネジメントの役割に関する教示的な態度や多くの先進的な政策や実施計画が必要である。ジョンソン＆ジョンソンのタイレノール中毒事件に見られたように、リスクコミュニケーションがうまく成功すると日々の活動あるいは緊急時において企業イメージを高めることができる。しかしそれに失敗すると、例えばいくつかの有害廃棄物を扱う企業やエクソン・バルディーズ号の原油流出のように、大衆の不信と怒りを根強いものにしてしまう。

リスクコミュニケーションにおける7つの基本的なルール (Covello & Allen)

1：正当なパートナーとして公衆を受け入れ、関与させること

民主的な社会におけるリスクコミュニケーションの基本的な信条は、人々やコミュニティには彼らの生活や財産、彼らが価値をおく事柄に影響を与える決定に参加する権利があるということである。

2：慎重に計画をたて、評価すること

リスクコミュニケーションは注意深く計画されていれば成功する。

3：人々の特別な関心に耳を傾けること

人々の意見に耳をかさなければ、彼らにあなたの言うことを聞いてもらうことは期待できない。コミュニケーションとは双方向の行為である。

4：正直に、率直に、開かれた態度で行うこと

リスク情報を伝える際には、信頼と信用は最も価値のある資産となる。

5：他の信頼できる機関と調整し、協力すること

連携はリスク情報の伝達の手助けとなる。

6：メディアのニーズに合わせること

メディアはリスクに関する情報の主要な伝達者である。メディアは論点の設定や結果に重要な役割を果たす。

7：明確に、熱意をもって話すこと

技術用語や略称は専門家の便法としては有用だが、一般大衆とのコミュニケーションを成功させようとするとは障害になる。

このマニュアルは、これらのルールを実際にどう実施するのかについてアドバイスとガイダンスを与えるものである。

1. リスクコミュニケーションの重要性

リスクコミュニケーションとは

健康・安全・環境問題に関係する団体間の情報交換と相互作用のプロセス (Covello, VonWinterfeldt, Slovic)

リスクの存在、本質、形態、深刻さ、受容可能性について個人に伝えるコミュニケーションのすべて (Pliugh and Krinsky)

リスクコミュニケーションは、いかに人々がリスクについて知らされるかを扱う。

リスクについて伝えることは簡単な仕事ではない。不確実性がたくさんある。第一に、リスク評価に用いられる科学的データの不確実性がある。第二に、リスク対応に伴って必要となるトレードオフをいかに最善に管理するかについての不確実性、第三に、どのように人々が多様なリスクをみているかについての不確実性がある。

【過去の考え】リスク評価の専門家は、リスクの評価とは単に、より良い、より正確な科学的情報を必要とする、厳密に技術的な問題と仮定するのが常であった。一旦正確な情報を入手したら、専門家はリスクを人々に明確な方法で表さなければならず、“合理的な”方法でもたらされたのであるから受容されると単純に思っていた。「人々がリスクを恐れるのは、不正確な情報によるものであり、技術的な証拠が増え、多くの知識をもった専門家がこういった証拠をうまく伝えるならば人々の不安は和らげられると仮定されていた。」(Nelkin)

しかし、リスクに対する“合理的な”視点を強めようという努力は失敗した。これに対してリスク認知の研究者らは、人々のリスクに対する関心が実際の危険よりも、ときに政治的、経済的、社会的、文化的要因に依存していることを見出した。「人々がリスクについて話すとき、費用対効果の高い解決策、あるいは効率性の問題について議論する人もいれば、「権利」という言葉を用いて道徳的な問題や社会的責任、公正さ、責務について語る人もいる。統計を用いてリスクを評価する人もいれば、「犠牲者」や「実在の人物」について語る人もいる。専門的な解決方法に求められる問題としてリスクを定義する人もいれば、参加型の管理を探そうとする人もいる。」(Nelkin)

リスクコミュニケーションを効果的にするには、「科学的なリスク評価の限界によってもたらされる障害や、人間の心の特異性を認め、克服しなければならない。十分なコミュニケーション努力をするということは、不確実性による曖昧さと本質的な理解の困難さをもった複雑な技術的な問題をあらわす包括的な方法を見つけることである。」(Slovic)

リスクコミュニケーションでは何が重要か

信頼と信用—信頼の問題に内在するのはコントロールの問題、つまり誰がなされることを決めるのか?である。

住民関与—市民は意思決定プロセスでの役割を果たしたいと思っている (Sandman, 1986)。多くの研究者とリスクコミュニケーションの実践者にとって、市民関与は非常に重要であり、リスクコミュニケーションの最も重要な原則としているほどである。

重要なリスクコミュニケーションの原則

- * 民主的な社会の人々やコミュニティは彼らの生活、彼らの財産、彼らが価値をおいているものに影響を及ぼす決定に参加する権利をもつ。
- * 民主的な社会におけるリスクコミュニケーションの目的は、人々の関心を弱めたり、行動を変えさせたりすることではない。人々によく知らせ、関与させ、論理的で思慮深く建設的な協力のできる公衆を生み出すことである。(Covello, McCallum and Pavlova, 1989)

成功のためのポイント

- 意思決定への市民参加の段取りをする
- 関与するリスクに対する市民の認知を調べる
- これらの認知について慎重に検討する
- リスク情報の主要な伝達者であるメディアと協働する

リスクコミュニケーションプログラムは人々との論争が起こっている時だけやればよいというものではない。リスクコミュニケーションプログラムは、人々を効果的に参加させる方法を慎重に検討した上で作成されるべきである。人々へのメッセージを作成するときには、メッセージを表現する最良の方法や、届けたい受け手や人々のリスク認知がメッセージをいかに受け取るかにどう影響を及ぼすか、といったことを決めるために事前の計画が必要とされる。このようなプログラムの作成を助けるために、リスクコミュニケーションに関する2つの特別な事柄について詳細な情報を入手する必要がある。すなわち、リスク問題に対する**マスメディアの影響とリスク認知**である。

メディアの影響とメディアとの協働

リスク情報の主要な情報源として、マスメディアは人々の認知に強力な影響力をもっている。メディアは何の情報を人々に伝えるかを決めている。マスメディアは様々な問題の相対的な重要性を伝えることによって公衆のアジェンダ（議題）設定を手助けする。この公衆のアジェンダは結果として政策決定者の政策アジェンダに影響を与える。しかし、公衆の議題設定における重要な役割をもつにもかかわらず、レポーターや編集者やニュースディレクターは一般的に彼らの読者や視聴者よりリスクについて知っているわけではない。

マスメディアを通して公衆にリスク情報を伝えようとする人々は、**メディアがどのように運営されているかを理解しなければならない**。ジャーナリストは固定した規則と大きなプレッシャーの下で働いている。こうしたプレッシャーを取り除いて彼らを助けることは、メディアによるリスク報道の改善を可能にする。

メディアと協力し、**日常の言葉でリスクに関する情報を準備することが重要である**。複雑な情報やリスク比較の説明は、読者や視聴者の知識レベルと認知に配慮する必要がある。

２．リスクの認知

環境ハザード（危険事情）に関するコミュニケーションは、しばしば感情的で対立した雰囲気の中で行われるが、対立ではなく協力的な関係をつくるコミュニケーションを設計するためには、リスク認知の理解が必要不可欠である。

企業のコミュニケーターは、しばしば恐れを抱き、敵意と不信感をもった人々の前に立つことになる。彼らの反応を非合理的と見誤らないことが重要である。

企業に対する公衆の不信感の原因

企業が近隣住民の懸念に対して鈍感

問題を調べようとしない

規制を排除しようとする

議論を閉ざす

リスクに関連する情報を公開しない

健康・安全・環境に対する責任を無視しようとする

他の業界が責任を果たさなかったという過去の経験（人々は、それぞれの業界を区別していないかもしれない。）

信頼と信用がリスクコミュニケーションの成功の鍵

信頼を得るには時間がかかるが、失うのは一瞬である。

人々は言葉ではなく、あなたの行動によって判断する。

公衆が力、つまりなすべきことに関する決定に対して意味のある貢献をする機会をもっているときには、確率や不確実性を理解し、リスクの複雑さを理解することが本当にできるようになる。（Davis, Covello and Allen, 49）

「地域社会とのよい関係は、コミュニティから求められるものを保証したり、コミュニティが期待するものを準備するだけでなく、組織の投資を守り、製品の販売や在庫を改善し、一般的な操業環境を改善し、政府の規制に対応するコストを削減する手助けになる。さらに、労働者の生産性にも影響を与える。（略）なぜなら、地域社会の態度はしばしば組織に対する労働者の態度を決めるからである。」（Aronoff and Baskin, 247）

言葉で言うだけでなく、地域社会の人々はあなたの企業にとって重要であることを示す

- 顧客の関心に十分注意を払う態度を示す
- 意思決定プロセスに顧客を関与させる

リスク情報において信頼を構築するための最小限の努力

たとえその状況が不確かなもので、よく知るためにはもう少し時間がかかるとしても、できるだけ完全で迅速な情報提供が必要

あなたが知っているすべてのことを話す。それが不確実でも知っている以上のことを話す。

人々に聞かねばならない動機を与え、あなたが知っていることに興味をもつように意思決定プロセスの中で話す。その時、彼らは思慮深く聞くことが有益だと感じる（Davis, Covello and Allen, 61）

リスク受容に影響を与える要因

【留意すべきこと】

リスクのレベルは受容性を決定するいくつかの変数のうちの一つでしかない。

人々がリスクを判断するときにする自問の内容

- ・ すべての人が公平にリスクを負うのか？
- ・ その行為はリスクを受容することの見返りとして便益を提供するのか？
- ・ リスクは避けうるのか？
- ・ 私はリスクを選べたのか、あるいは事前に私に尋ねることなくリスクを負わせられているのか？

公平に負担されるリスクは不公平なリスクよりも受け入れられやすい。

ある集団にとって重要な便益をもたらすリスクは、そのような便益のないリスクよりも受容されやすい。

代替案のないリスクは、代替的な技術を使えば低減できるようなリスクよりも受け入れられやすい。

リスクに直面する集団が何らかの制御ができるリスクは、制御できないリスクよりも受け入れられやすい。

リスクを評価し、受容を決定する集団は、それができない集団よりもそのリスクを受け入れやすい。

リスクについての決定は単に技術的な問題ではなく、価値問題であり、人々がどのようにリスクの受容性を評価するかはそれぞれ異なっている。

認知されたリスクを増大させる要因

- ・ 制御不可能性
- ・ 極度に恐ろしさを感じさせる
- ・ 破滅的
- ・ けがではなく、むしろ命にかかわる
- ・ 便益による補償では置き換えられない
- ・ 時間的遅れ（将来世代へのリスクである）

「原子力発電所の近くに住む年間のリスクは自動車で3マイル走ることと同じ」といったような表現は、二つの技術から生じるリスクの本質的な違いを考えていない。

リスクレベルのデータは、人々がリスクの受容性を決定するのに用いる多くの情報の中の一つでしかない。

一般に、公衆はリスクデータや定量的なリスク評価の詳細よりも、あなたが嘘をつかないか、信頼できるかに関心をもっている。さらに、人々は彼らの心配事について知ってほしい、対応してほしい、共有してほしいと思っている。もし、「データ」にのみ目を向けすぎていると、企業は

人々を気にかけていないという固定観念を一層強化するという罠に簡単に陥ってしまうだろう。あなたにとって、リスクはリスク統計値を意味するかもしれない。しかし、あなたの聴衆にとって、リスクとは、彼ら自身のみならず、彼らの家族や子供達にとっての病であり、苦しみであり、死を意味しているかもしれないのである。

リスクの値と統計量の表現方法

【リスクデータの表現における留意点】

あなたが受け取っているそのままの形で人々にデータを提供しようとしてはならない。

あなたがそのデータをあらわす「言葉」こそが重要である。あなたの表現方法を意識的に、責任をもって選択しなければならない。

いかなる表現もそれが本来もつバイアスをもたらすので、多様な視点をを用いたデータの表現が求められる。リスクに関する議論では、どんな数値も「正しい数値」足りえない。

- ほとんどのリスクが推定されたものである
- これらの推定はしばしば非常に大量の有害物質に暴露された動物実験や1種類あるいは複数のモデルによるものである

あなたの企業にとって都合のよい唯一のリスク評価データを示す代わりに、他の評価データを示したり、最大と最小のデータを示したりしよう！

リスクの数値について表現する際には、次のような数値を取り上げよ。

- ・ 企業の広報担当者として、かつコミュニティの一員として**あなたが**公正で適切だと考えるもの。
- ・ **あなたの聴衆**もまた、公正で適切だと考えるであろうもの。
- ・ 他者が用いている数値と矛盾しないもの。
- ・ リスクを個人化するもの。

1. 抽象的なリスクデータを実体のものとして認識させるため具体的なイメージを使う。
2. 死や怪我、病気について、身近でなく、抽象的で感情のない言葉を避ける。
3. 人々が彼らの不安について語っているときには発言に耳を傾けること。彼らのコメントの内容や表現している感情を理解していることを彼らに示す。

リスク比較は理解を助けるどころか、不信感を生む場合がある。比較の目的をはっきりさせ、あなたがリスクを小さくみせようと思っているわけではないことを示すことである。他の機関のデータを積極的に活用することも、あなたの意図を疑われないために役立つだろう。

言葉は様々な意味をもっている。受け手が連想し、抱くであろう感情を考慮して言葉を選ばなければならない。

3．リスクコミュニケーションのチェックリスト

コミュニケーション全般の注意事項	
事前	
リスクコミュニケーション計画をたてているか	
権限の線引きを明確にしているか	
リスク評価の長所と限界を知っているか	
自分自身の限界を知っているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
他の組織、機関との協力関係はあるか	
背景についての資料を図表も含めて準備しているか	
オープンで柔軟性があり会社の責任を認めているというコミュニケーションの姿勢をもって いるか	
直前	
話そうとしているリスクについて理解をしているか	
一番伝えなくてはならないことは何かを定めているか	
情報はわかりやすく正確に整理されているか	
重要なポイントを3、4点に絞っているか	
発表の練習をしているか	
(取り上げなかった情報源からもフィードバックしているか)	
自分の話し方の弱点を知っているか	
適任の発表者を選んでいるか	
期間中	
発表内容を相手に合わせて調整しているか	
相手が提起した時にその問題点について話しているか	
相手が提起する前から問題点が何かわかっているつもりになっていないか	
相手に対し敬意を表し、熱意を示しているか	
3、4点の重要なポイントを意見交換の中で強調しているか	
発言は簡潔であるか	
記録をとってほしくないことを発言していないか	
背景を説明し、理性ある行動をしているか	
日常使う言葉で話しているか	
専門用語や頭字語を使っていないか	
実際の数値の入ったデータシートを解説を加え提供しているか	
質問に対する回答は誠実で簡潔にしているか	
答がわからない時はその旨を伝えているか	
(後日回答しているか) 必要な情報はすすんで提供しているか	
初めにわかっている事を伝え、次にはっきりしていない点について話しているか	
モニターとして助手を頼み、話し合いの進行中に必要に応じてフィードバックしてもらって いるか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価し ているか	
失敗を認め、失敗を繰り返さないためにやり方を改善していく努力をしているか	

聴衆：コミュニティの場合	
事前	
住民を正当な相手として、受け容れているか	
意思決定する過程において地元をできるだけ早い時期からなるべく広範囲に巻き込んでいるか	
住民にどこまでの権限を与えるかを決めているか	
リスクの情報をできるだけ多く住民に提供できるような手段を考えているか	
地域団体に対応する個人にリスクコミュニケーションの戦略と技法について訓練を行っているか	
様々な聴衆がいることを認識し、準備をしているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
住民の望みや考えを勝手に仮定せず、インタビューや調査あるいは地域の団体を通じて検討しているか	
信頼について評価し、信用してくれない相手に状況を改善するためには何をしたらよいかを尋ねているか	
住民に情報を提供する方法（ホットライン、勤務時間外のもの）をいくつも考えているか	
労働組合や地方の利益団体といった第三者集団と連携しているか	
初めから住民参加に対する目標を作り、住民からの情報がどうに使われるかをはっきり示しているか	
住民にとって意味のある参加計画をたてているか	
地方にある危機管理委員会に参加、あるいは協力体制をもっているか	
素人である住民のために公開されている情報をわかりやすく解説した要約を作成しているか	
潜在的可能性のある状況について住民を教育するため啓蒙プログラムを考えているか	
会社の信用を高めるために非営利団体から発信された情報も掲載しているか	
ＣＣＯ（企業のコミュニケーション部）が収集した世論調査の結果を役立てているか	
直前	
関係する役人に、住民側の立場から質疑応答の時間に参加することを認めているか	
期間中	
数値の説明に入る前にリスク評価についての説明を行っているか	
リスク評価の限界について説明しているか	
不確実な点や強みと弱みについて率直に伝え、話し合っているか	
相手に合わせたメッセージにしているか	
相手が提起した問題点について話しているか	
相手が提起する前から問題点が何かわかっているつもりになっていないか	
双方の意見が公正かつ正確に述べられているバランスのとれた資料を提出しているか	
背景を説明し、理性ある行動をしているか	
日常使う言葉で話しているか	
専門用語や頭字語を使っていないか	
実際の数値の入ったデータシートを解説を加え提供しているか	
選択肢を示しているか	
社会的影響および個人の決定に関連する影響に関する情報を提供しているか	
住民が取ることでできる特定の行動に関する具体的な情報を提供しているか	
複数のリスク指標を使い、いろいろな方法でリスクを表現しているか	
リスク評価で用いた仮定や不確実性を明確に公表し説明しているか	
確実にいえない結果について注意をしているか	
リスクを最小化するための比較をしていないか	
不適切な比較をしていないか	
何がわかっていて何がわかっていないかを率直に話しているか	
データを大袈裟に強調していないか	
話を過剰に簡略化していないか	
あなたの主張を証明する情報は提供するだけにしているか	
聴衆に対して「そこにどんな問題があるか」を説明しているか	
住民のために行うこと（環境対策など）をはっきり述べているか	
住民の受けるリスクに対して自分の判断を口にしていないか	
よいイメージの内容を分散して示しているか	
住民の利益を引き合いに出して人に危害を与えることを正当化していないか	
金銭的な利益と曝されているリスクを同等に扱っていないか	
住民の疑問を追いかけ続けているか	
事後	
失敗を認め、再発防止に努めているか	

聴衆：従業員の場合	
事前	
コミュニケーション活動に従業員を含めることを計画しているか	
従業員やその家族に情報を伝達するメカニズムを用意しているか	
従業員が質問するのに意欲がなくす事柄を認識しているか	
従業員向けのお知らせを利用して、伝達内容の周知に努めているか	
従業員が電話をかければ聞くことができる社内情報の録音伝言を工夫しているか	
緊急の場合に利用できる従業員やその家族とのホットラインを作っているか	
ホットラインの情報源を従業員に公表しているか	
緊急時に従業員に情報を伝えるための広報担当者を決めているか	
期間中	
公表されたすべての情報を従業員に知らせているか	
必要なら対面のコミュニケーションを設定しているか	
従業員のためのブリーフィングを用意しているか	
ホットラインの情報を常に最新のものにしているか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価しているか	
緊急状況のもとで、従業員が公開された情報を入手できたか確認しているか	

従業員がもし不満をもち、酷使されていると感じていたり、不必要にリスク状況に置かれているとすれば、従業員は地域社会との繋がり of のどんな成果も解消させてしまうことができる。反対に、従業員が情報を与えられ、あなたの立場を支持しているのなら、従業員によって地域社会との繋がりを信頼あるものにすることができる。これは地域住民が従業員のことを会社が何をしているかを直接知っている内部の人間と見なしているからである。従業員は、地域社会の中での日常的な交流を通して、組織の行為に関する自分たちの見解を伝えている。

聴衆：メディアの場合	
事前	
メディアと協力的な関係を作っているか	
メディア対応のコミュニケーション計画を立てているか	
職権の範囲を明示しているか	
メディアのニーズと興味を掴んでいるか	
地域内で接触することになるメディアのリストを準備しているか	
必要となる前からメディアとの関係を作っているか	
地域担当レポーターは誰か、そのレポーターの背景、態度、能力について調べているか	
緊急時にメディア専用となる部屋を用意しているか	
レポーターや編集者のために年1回メディア・オープンハウスやプラント見学を行っているか	
メディア用に情報パッケージを準備しているか	
情報パッケージの中に図表を含んだ背景を説明した資料を準備しているか	
事前に厳しい質問を想定し、それに備えているか	
会社施設のビデオテープのファイルを作成しているか	
どの発表形式が一番効果的かを検討しているか	
フォローアップの問い合わせや追加的情報要求への対応を準備しているか	
問題が起こった時だけでなく、常時レポーターが会社と接触できる体制にしているか	
緊急訓練にメディアを招待しているか	
メディア交換記録をとっているか	
間違った情報の掲載や放送についての対応の手順を確立しているか	
レポーターに情報を流すという会社の方針を従業員全員にしっかり理解させているか	
直前	
会社の広報部とあらゆるメディアのインタラクションを明確にしているか	
誰がどの立場で発言できるのかについて会社の方針が決まっているか	
メディアが自分で情報を探したり、誤解したりしないように情報の説明を行うためメディアとの話し合いの日程を組んでいるか	
期間中	
住民がメディアとのコミュニケーションの最終的な受け取り手であることを認識しているか	
緊急事態の時は住民もメディアも会社を信用していないということを知っているか	
メディア専用社内資料リストを提供しているか	
対応するレポーターの技術的科学的知識のレベルを知っているか	
メディアが技術的な問題を理解できるように配慮しているか	
自主的になるべく多くの情報を提供しているか	
情報を伝達するために多様なメディアを利用しているか	
伝えたいポイントを補足し、強調するために別の手段（ラジオ、印刷物、挿入記事など）を利用しているか	
メディアの締切（時間的制約）を考慮しているか	
すべてが記録されていることを認識しているか	
軽はずみに質問に答えていないか	
意見交換の場では重要な問題点を3、4個に絞っているか	
発言は簡潔にしているか	
間違った情報だけを訂正しているか	
あからさまな（否定的）言葉を繰り返していないか	
会社がわかっていることだけを話しているか。推測を避けているか	
どの質問に答えるかよく考えて選んでいるか	
必要なら質問を言い換えるか、質問に同意できない前提が含まれている時は言い直しているか	
それだけで意味が通じる平易な文章を使って、正確にはっきり話しているか	
文脈について説明しているか	
事実はあなたの情報だけで成り立っていると決めつけていないか	
類推、例示、たとえ話は注意深く選択して話しているか	
数字をあげる時には図表を用いているか	
プロ意識をもって、精神誠意対応しているか	
お愛想をいってレポーターに取り入ろうとしていないか	

会社側の視点にたった話だけをしていないか	
住いやリスクに対する意見など個人的な質問への返答を考えているか	
広報担当が会社の方針を理解し支持しているかを確認しているか	
緊急事態や問題の深刻さを軽視していないか	
敵対したり、対抗意識をもったり、感情をむきだしにしたりしていないか	
異なる見解を軽んじていないか	
メディアを攻撃はしていないか	
住民に関わる問題について冗談を言っていないか	
嘘をついていないか	
相手の立場に立って住民の福祉を配慮していることを示し、非難に応じているか	
緊急時の対応で優れた成果をあげた人々の労をねぎらっているか	
不安を助長させないように気を配っているか	
問題を正すために何がなされているかを強調しているか	
問題点を話せない時はその理由を述べているか	
概略説明の後に質疑応答の時間を設定しているか	
努力しても対立を避けることができなかつたら、敵意に満ちたインタビューを丁重に終わらせているか	
一人のレポーターに独占的に情報を与えていないか	
記者会見を記録したり、ビデオを撮っているか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価しているか	
メディアの重要な誤りを速やかに指摘しているか。取るに足らない誤りに文句をつけていないか	
不正確な記事について、何が間違っていたかを明らかにしているか	
不正確な記事は脚色せず、記録をありのままに伝えているか	
レポーターと状況についての話し合いを行う前にレポーターの上司と接触していないか	
素晴らしいメディア報道は躊躇なく称賛しているか	

必要となる前にメディアスキルを磨く

会社代表：役員、プラント長、担当部長	
事前	
様々な聴衆がいることを認識し準備しているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
コミュニケーション計画を開発しているか	
権限の線引きを明確にしているか	
会社が決定を下す時コミュニケーション問題と住民への説明義務を配慮しているか	
住民を巻き込むできるだけ多くの機会を作り出しているか	
職務規程の開発および雇用にあたってはコミュニケーションの能力と経験を考慮しているか	
情報の早期公開を制度化しているか	
公開できる情報、できない情報を定めた計画書を作成しているか	
社秘扱いの情報が間違いなくそうになっているか確認する手段を考えているか	
多くの情報が社秘扱いとならないようにしているか	
従業員間の協力と理解を確立しているか	
関係部署の従業員の情報をもち、公表されるすべての情報を彼らに知らせているか	
内部向けおよび外部向けのコミュニケーションを計画して実行する責任の所在を明確にしているか	
隠し事をしない柔軟な姿勢、また会社側の責任を痛感しているといった姿勢を持っているか	
正確を期すために技術専門家に話す内容の見直しをしてもらっているか	
住民やメディア特にテレビ局にどう対処するか訓練コースを受講しているか	
直前	
説明することになっているリスクについて理解をできるだけ深めているか	
どれを一番伝えなくてはならないかについて検討しているか	
情報はわかりやすく簡潔に整理しているか	
発表の練習をしているか	
関連しない部署からの意見をもらっているか	
あなたのコミュニケーション上の弱点を知っているか	
期間中（聴衆：地域社会の場合、メディアの場合を読んでおくこと）	
事後	
コミュニケーションの成果について意見を求めているか	

- ・ 優良なコミュニケーション計画やプログラムは重要であり、それを推進する有能で経験豊かな人材が必要とされる。
- ・ コミュニケーション担当役員やスタッフは一流でなければならない。その地位にふさわしい一流の人材を雇うべきである。
- ・ コミュニケーション担当役員は経営上の助言を行ない、それを受け入れてもらう。

会社代表：科学者と技術者	
事前	
様々な聴衆がいることを認識し、準備しているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
コミュニケーション計画を開発しているか	
権限の線引きを明確にしているか	
社内の技術やコミュニケーションの専門家の知恵を借りているか	
住民やメディア、特にテレビ局にどう対応するかを訓練するためのコースを受講しているか	
直前	
説明することになっているリスクについて理解をできるだけ深めているか	
何を一番伝えなくてはならないかについて検討しているか	
情報はわかりやすく簡潔に整理しているか	
発表の練習をしているか	
もし可能なら、取り上げなかった情報源からもフィードバックしているか	
自分のコミュニケーション上の弱点を知っているか	
必要に応じて発表内容の承認を経営陣に求めているか	
期間中（聴衆：地域社会の場合、メディアの場合を読んでおくこと）	
聴衆のこと、聴衆の知識レベルを頭に入れているか	
背景情報の説明を行っているか	
理性ある行動をしているか	
普段使っている言葉を使っているか	
専門用語や頭字語は使っていないか	
実際の数値の入ったデータシートに解釈を加え提供しているか	
それだけで意味がわかる短く平易な文を使って、正確にはっきり話しているか	
文脈について説明しているか	
事実はあなたの情報だけで成り立っていると決めつけていないか	
類推、例示、逸話は注意深く吟味してから取り上げているか	
数字をあげる時には図表を用いているか	
事後	
コミュニケーションの効果についての意見を求めているか	

会社の代表： コミュニケーション担当職員	
事前	
様々な聴衆がいることを認識し、準備しているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
隠し事をしない柔軟な態度、また会社側の責任を痛感している姿勢を持っているか	
住民とのコミュニケーションでは物わがりのよい態度をとるようにしているか	
リスクコミュニケーションの目的をはっきり定義しているか	
会社の評価を知っているか	
コミュニケーションの日程を組む時は、会社の予定を考慮しているか	
発表者が決まったら、訓練を行い、常に情報を与えているか	
社内にいる技術の専門家を活用しているか	
コミュニケーション担当と技術の話をする人を別にし、それぞれの問題点に対する最良の情報源を知ろうとしているか	
コミュニケーションを行うための権限の経路をはっきりさせているか	
社内と社外のコミュニケーションの調整をしているか	
住民やメディアから直接の問い合わせに応えるため職員名簿を作成しているか	
公開できる情報、できない情報を定めた計画書を作成しているか	
社秘扱いの情報が間違いなくそうになっているか確認する手段を考えているか	
従業員とその家族に情報を伝達するメカニズムを用意しているか	
従業員が質問するのに意欲を無くす事柄を認識しているか	
従業員が公開されたすべての情報を知っているかどうか確認しているか	
情報を持っていないものについての質問への回答やフォローアップのためのメカニズムを用意しているか	
住民が何を重要と考えているかを知るために住民からの問い合わせを記録しているか	
住民の関心事を組織内の然るべきところに報告しているか	
メディアとの信頼関係を築き、持続させる努力をしているか	
中心となる役員や技術専門の職員のためのメディア訓練セッションを組織化しているか	
直前	
それぞれの状況に応じて適切な連絡係を選んでいるか	
連絡係に技術の専門家とコミュニケーションの専門家を含めているか	
公開される公式情報のすべては訓練された信頼のおける一人の従業員によって調整されているか	
必要な時は発表内容について幹部の許可を得ているか	
期間中	
情報は早目に提供しているか	
会社側の視点にたった話しだけをしていないか	
個人的な質問への返答も考えているか	
住民から得た情報を隠してはいないか	
あなたが何を知っているかを話す時に注意を怠っていないか	
好ましくないデータがでたときは、早目に住民に伝えているか	
好ましくないデータが出たときは、会社の見解をはっきり示しているか	
リスクを監視し、適切に対処して減らしていくという会社の努力を強調して信頼を築き上げているか	
会社ができることだけ約束して、約束は実行するということを確認しているか	
リスクに関わるできるだけ多くの情報を住民に流すための方法を確立しているか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価しているか	
従業員のコミュニケーションの努力を労っているか	
成功例、失敗例の両方についての情報を社内に公表しているか	
コミュニケーション努力の足りなかった部分を特定し、強化しているか	
切り抜きや録画テープで資料を保存し、主な役員に回覧しているか	

危機状況では、事業所のリスクコミュニケーション計画もまた重要となるので、同じようにうまく機能するか試しておく。

状況：記者会見（聴衆：メディアを参照のこと）	
事前	
テレビのインタビューを受ける場合の特別な訓練と技術をもっているか	
インタビューのかなり前にリラックスした雰囲気メディアの代表と知り合っているか	
レポーターに情報を提供するという会社の方針に従業員全員が理解していることを確認しているか	
どこまであなたに発言の権限があるかを確認しているか	
直前	
必要があればメディアとコミュニケーション部門とのあらゆるやり取りを明らかにしているか	
誰がどういう立場で発言できるかという会社の方針に従っているか	
主要ポイントを3、4点に絞っているか	
インタビューの前に、短く、そのまま引用できるような文章を準備しているか	
事前に練習を行い、テープレコーダーを利用するか、同僚にコメントをもらうなりして、あなたの所作を振り返っているか	
苦手な部分を自覚しているか	
敵意のあるインタビューの厳しい質問を想定し答えられるよう練習しているか	
状況の重大性やメディアを巻き込んでいるという重要性に応じて、メディア訓練を受けているか	
あらかじめスタジオセットに慣れているか	
インタビュー承諾に先だって、何が期待されているかを知るために、書かれるであろう話の一般的な性格付けをあなたに提供するレポーターの質問に答えているか	
前もってレポーターと基本原則についての取り決めをしているか	
インタビューの前に質問を見せってもらうように頼んでいないか	
困らせるような質問をしないよう頼み込んでいないか	
オフレコにしてもらうよう頼んでいないか	
レポーターの記事や学歴、技量、ものの見方などレポーターについての知識を得ているか	
期間中	
さらに詳しい情報を得られるように、情報のリストを提出しているか	
すべて記録されているつもりでいるか	
用意なしで即答していないか	
インタビューでは自分のペースを作っているか	
感情の抑制を心がけているか	
インタビューの中では3、4点の重要な問題点を強調しているか	
発言は簡潔にしているか	
誤っている情報を正しているか	
推測は避けているか	
仮説的な質問に答えていないか	
答えるべき質問をよく考えて選んでいるか	
必要なら質問を繰り返し、また質問にあなたが同意しない前提が含まれる時は言い直しているか	
個人的な質問に答えられるようにしているか	
視聴者がいるということを頭に置いているか	
専門用語や統計値は避けているか	
ハキハキと明確に話しているか	
それだけでわかる簡潔な短文を使っているか	
類推や例示、逸話は良く吟味してから取り上げているか	
図表を多く利用しているか	
文脈について説明しているか	
事実はあなたの情報だけで成り立っていると決めつけていないか	
状況を説明している資料と要約を提出しているか	
努力しても対立を避けることができなかったら、その敵意に満ちたインタビューを丁寧に終わらせているか	
事後	
メディアとのコミュニケーション成果を評価し、主要な問題点を解決しているか	
些細なミスを咎めていないか	
重要な失敗についてはレポーターと話し合い、改める努力をしているか	

状況：住民集会（聴衆：地域社会を参照のこと）	
事前	
住民はあなたを信じていないという事を認識しているか	
信頼の欠如と過去の失敗を認めているか	
不信感を持っている住民に対して状況を改善するためには何ができるかを尋ねているか	
様々な聴衆がいることを認識し、対応を考えているか	
聴衆のニーズと関心事を調べているか	
住民のリスク問題に対する反応に影響を及ぼすいくつかの要因について調べているか	
素人である住民のために発表された情報を解説する要約版を作成しているか	
直前	
適切な広報担当者を選んでいるか	
期間中	
聴衆に合わせて話す内容を変えているか	
住民が提起してからその問題点について話しているか	
相手が提起する前から何が問題点なのかわかっているつもりになっていないか	
状況の背景説明を行っているか	
理性的な態度で臨んでいるか	
環境保護、安全性といったような問題について、共通の最終目標や価値観を再確認しているか	
日常使う言葉で話しているか	
専門用語や頭字語を使っていないか	
実際の数値の入ったデータシートに解説を加え提供しているか	
住民が取り得る特別な行動についての具体的な情報も含めているか	
あなたの行うリスク比較が適切かどうか確かめているか	
慎重に行っているか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価しているか	

状況：緊急時対応	
事前	
緊急時のコミュニケーション計画を十分に練り上げているか	
うまく機能するかテストしているか	
緊急事態にコミュニケーションがうまくいかなかった時に備えて代替手段を考えているか	
地域緊急時計画委員会と連携しているか	
日頃から緊急時の対応の訓練を重ねているか	
緊急事態で接触が考えられる人と定期的に連絡を取り合っているか	
緊急事態に広報を担当することになる適当な人材を選んでいるか	
あなたは不信感に満ちた状況の中にあることを認識しているか	
期間中	
聴衆に合わせて話す内容を変えているか	
住民が提起してからその問題点について話しているか	
相手が提起する前から何が問題点なのかわかっているつもりになっていないか	
必ず緊急時対応計画に従っているか	
緊急時対応計画から外れる時は正当な理由をもっているか	
できるだけ早く情報を提供しているか	
住民に報告し続けているか	
情報を求めてかかってくる電話の洪水に対応する態勢を整えているか	
政府関係機関と協力していることを強調しているか	
事態収拾に向けて今何をしているかを強調しているか	
話せないことがあればその理由を話しているか	
緊急時の対応で優れた成果をあげた人々の労をねぎらっているか	
不安を助長させないように気を配っているか	
常に最新の状況を従業員に知らせているか	
事後	
情報の伝達や関心事への対処においてコミュニケーション活動が効果的であったかを評価しているか	
再発の可能性を最小限に抑えるため、とられた行動の情報を公開しているか	

4．リスクコミュニケーション計画：段階的アプローチ

ステップ1 目標と到達点を決める

- ・リスクコミュニケーションプログラムの目標と到達点は何か？
- ・成功を確実なものにするためには、測定可能であるどんな目標を設定することができるか？
- ・どのようにして経過を測ることができるか？

ステップ2 会社の能力とニーズを評価する

- ・リスクコミュニケーションプログラムに会社はどう反応するだろうか？その計画は会社の経営目標、ニーズ、財務状況に適合しているか？
- ・リスクコミュニケーションプログラムに喜んで参加するような従業員が社内のすべてのレベルにいるか？
- ・このリスクコミュニケーションプログラムはこちらから働きかける（プロアクティブ）べきか？それとも相手に反応する（リアクティブ）べきか？
- ・また、継続されていくもののか、短期間を見据えたものであるべきか？

ステップ3 予想される聴衆を特定して優先順位をつける

- ・聴衆の中の誰をターゲットにするか？
- ・1番目と2番目のターゲットを誰にするか？
- ・その聴衆について何を知っているか？

ステップ4 聴衆に関する情報収集

- ・あなたのリスクコミュニケーションプログラムでは新たにどんな情報が必要か？
- ・どのタイプの調査が必要だろうか？
- ・あなたには定量的調査を行なうための熟練したスタッフがいるだろうか？それともコンサルタントが必要か？
- ・様々な聴衆に関する情報を収集するために、あなたにはどれくらいの予算と時間があるか？

ステップ5 チャンネルの選択：コミュニティ・アウトリーチのテクニック

- ・あなたが第1、第2のターゲットとした聴衆に働きかけるにはどのチャンネルが一番適切か（マスメディア、対面式など）？
- ・そのチャンネルとメッセージにはどの形式が一番よいか（パンフレット、ビデオテープ、上映会、学校の教育カリキュラムなど）？
- ・どのオピニオンリーダーやグループがあなたのメッセージを伝えるのに協力してくれるか？

ステップ6 メッセージの作成、テスト、伝達（別紙チェックリスト参照のこと）

- ・重要なメッセージを発表することができる様々な方法としてどんなものがあるか？
- ・リスクコミュニケーションプログラムに利用できる、あるいは採用できる既存の材料はあるか？
- ・あなたのメッセージはターゲットとする聴衆にとって正確でわかりやすく、適切なものか？
- ・ターゲットとした聴衆はメッセージの内容や形式に対してどんな反応をするだろうか？彼らは動機づけられるだろうか？
- ・選ばれた聴衆は：
 - そのメッセージを理解するだろうか？
 - それを思い出すだろうか？
 - その重要性を受け入れるだろうか？
 - 提案された解決策やこれからの行動に賛成するだろうか？
- ・ターゲットとした聴衆の反応に基づいて、メッセージの内容や形式、選択したチャンネルを変更する必要があるだろうか？
- ・どのようにメッセージを知らせるか、どのように資料を配布するか、どのように進捗状況を追跡するか？

ステップ7 メッセージを伝える

- ・メッセージは考えていたコミュニケーションチャンネルを通して伝わっているか？
- ・ターゲットとした第1、第2の聴衆はメッセージに注意を払って、反応を示しているか？
- ・既存チャンネルで変更が必要なものがあるか？新しいチャンネルを加える必要はあるか？
- ・プログラムのどの点が一番強い影響があるだろうか？
- ・プログラムの影響を改善するために変更が必要だろうか？

ステップ8 地域との対話の確立

- ・会社のリスクコミュニケーションや地域と接触する努力をどのように制度化できるか？
- ・地元と継続的な対話を確立するためにはどの程度の財源が必要か？
- ・リスク問題についての継続的な対話を確立すると、会社と地域にとってどんな利益があるのだろうか？
- ・これらの行動は長期のリスクコミュニケーション戦略をどこまで増やすことになるのか？

ステップ9 効果を評価する

- ・プログラムの目標を達成したか？
- ・プログラムの計画、実行、評価における各段階はうまくいったか？
- ・成功率を高めるため、あるいはターゲットとした聴衆や問題の性格での変化に対処するためにプログラムの変更や改良が必要か？
- ・これからのプログラムをさらに成功に導くために何か教訓があるか？
- ・電力業界として共有したほうがよいと思われる教訓はあるか？

５．メッセージ作成のチェックリスト

チェック項目			配点	評価		
企画	メッセージ作成の目的がはっきりしているか		5			
	メッセージの受け手がはっきりしているか		5			
	受け手と送り手の関係を把握しているか		5			
	小計		15			
事前準備	言葉・表現への配慮	受け手が当事者意識を持てるようなメッセージになっているか 例) 卑近な事例の紹介、日常生活でよく耳にする事例の紹介など	3			
		目的と冊子の表現スタイルが一致しているか	知識を与えたいのか	+3		
			行動を起こさせたいのか： 行動の選択肢・行動の仕方・それぞれの選択肢の メリットデメリットなどが示されているか	+3		
		主語・述語がはっきりしているか	3			
		文章を詰め込みすぎでないか：1 ページにつき文章は 1/3 以下推奨	3			
		一文ができるだけ短く簡潔になっているか	3			
		目立つように見出しや小見出しなどをつけているか：フォント・色・サイズ	3			
		あいまいな表現を使っていないか 例) すぐ・きちんと・・・	3			
		受け手の反感を招くような表現を使っていないか 例) 価値観の押し付け・誘導	3			
		人々が普段使う言葉や単位を使っているか	3			
		日常用語を別の意味のテクニカルタームとして用いていないか	1			
		専門家が使う科学技術用語や数学的表現は避けているか	3			
		略称や略号を多用していないか(使う場合正式名を加えているか)	3			
		未決事項や予定には断定的表現ではなく条件付表現を使っているか	3			
	推測を事実のように書いていないか(とくにシミュレーション結果)	3				
	全体像をまとめた上で個別の詳しいデータを示しているか	1				
	小計		41			
	情報内容は十分か	パンフレットの目的が書いてあるか		3		
		(メッセージ内容のそれぞれの事柄に対する)責任の所在は書いてあるか		3		
		リスク情報	リスクについて どのようなリスクか：致死率/環境影響/短期的/長期的 誰にとってのリスクなのか：住民/利害関係者/環境の範囲	5		
			リスクアセスメントにともなう不確実性について	(3)		
			責任主体のリスクの管理方法について	3		
			責任主体のリスクを伴う行為の代替案 それに関連する全てのリスクについて	(3)		
			個人で出来る“役立つ心得” 例) 表示のここを見よ、窓を閉めよ等	5		
			(異種の度量衡などの)換算表	1		
		責任主体の代表連絡先より詳細な連絡先： 担当窓口電話番号/直接対応時間、HP アドレス等		3		
		略語や専門用語、科学技術記号の解説(冊子が 20P を超える場合)		(1)		
		索引(冊子が 40P を超える場合)		(1)		
		関連情報リスト(他機関の情報も掲載する)		3		
		小計		26		
継続		直接のメッセージ製作者以外の人のチェックを受けているか		5		
		プリテストなどを通して、内容が吟味・改善されているか		3		
		関連機関と広報活動方針や活動内容について調整しているか		1		
	小計		9			
事後	問い合わせのデータを集計・分類しているか		3			
	(説明会などの)質疑応答のデータは集計・分類しているか		3			
	上記のデータをメッセージの改善に反映させているか		3			
	小計		9			
総合評価			100(+8)			

リスクメッセージのチェックリスト (by NRC)	
1 . リスクの性質に関する情報	問題となる危険は何か？ それぞれの危険に曝される確率は？ 危険に曝される範囲や様子は？ 曝され方の違いによる被害の様子とその確率は？ 人によって（年齢や性別など）感度の違いはあるか？ 他の危険との相乗作用の有無とその内容は？ 危険の様々な性質 全人口に及ぼすリスクの大きさ
2 . 便益の性質に関する情報	危険に伴う便益は何か？ 期待される便益から得られる確からしさ 便益の様々な性質 誰がどのように便益を得るのか？ どれくらいの人々が便益を得、どれくらいの期間続くのか？ どのようなグループが不均衡な便益を得るのか？ 便益の全体は？
3 . 代替案に関する情報	問題の危険に対する代替案は何か？ 各代替案の有効性 各代替案実施の場合、および何もしない時のリスクと便益 各代替案のリスク低減上の有効性、コストおよびその分配
4 . リスクと便益に関する知識の不確かさ	利用可能なデータの弱点 見積もりに使った仮定やモデル、その採択に対する専門家間の論争の有無 仮定やモデルが変わった時の評価結果への影響 評価結果が変わった時の決定への影響 他で実施されたリスク評価やリスク抑制評価あるいは提示案と相違する理由
5 . リスクマネジメントに関する情報	意思決定は誰の責任でなされたか？ 被害の防止・緩和・補償の責任は誰にあるのか？ データの作成と評価は誰の責任でなされたか？ 法的に重要な事項 決定にあたっての制約条件（技術的、物理的、生物学的、財政的、権限上、時間的） 決定を実施するために動員できる総資源（ヒト、モノ、カネ）