

第 49 回技術士のタベ「住民目線でのリスクコミュニケーションを考える（事例研究）」レジュメ

日 時：平成 28 年 3 月 4 日（金）18 時 00 分～20 時 00 分  
場 所：日本技術士会 葺手第二ビル 5 階 会議室 A, B  
進 行：中野智仁（全体進行）、芳中一行（個人作業～ロールプレイ）（原子力・放射線部会幹事）  
講 評：大場恭子氏（日本原子力学会倫理委員会委員長）  
参加者：

原子力・放射線部門の技術士（14 名：幹事含む）、原子力・放射線部門の資格をもたない技術士（金属部門（2 名）、建設部門（1 名）、電気電子部門（1 名）、情報工学部門（1 名）の参加があった。

1. 企画概要（進行を含む）

受 付：配布資料として、各自の対応検討用の様式及び相談の想定や、企画の進め方の要点を記載した資料を配布し、企画開始前の作業を可能とした。

班編成：参加者の人数を考慮し、班を 3 班に分け編成（ホワイトボードに班分けを発表）した。なお、班反省にあたり、他部会員の回答案作成（単独で専門的な事項への回答は困難）に配慮し、各班に必ず原子力・放射線部会員が入るよう調整した。



配役設定：各班に本企画検討に主体的に携わった幹事を、相談者役（住民役）、ファシリテータ役として配置し、進行が横道にそれないように配慮（技術論や政策論を議論する場ではないことを考慮）した。

課題設定（想定したシチュエーション）：

イベント等において、以下のような相談を受けたときを想定し、ロールプレイ（疑似体験）を実施することとした。実際、相談者を受ける場合において、相談者は自身である程度調べていることが多いが、それが正しい情報とは限らず、そのような情報を信じきっている場合があることから、敢えて、事実と異なる（技術的に誤った）内容を相談の中に盛り込んだ。また、前提条件として、相手には相談する意思があるものとした。

- 私は 50 代の女性。東京在住。夫と 20 代の娘がいて、同居中
- 娘には現在遠距離恋愛中の交際相手がいる、娘は結婚を意識している様子。
- 交際相手は 10 年ほど原子力発電所で働いており、仕事上被ばくをしている。被ばくをしている以上、健康への悪影響があるはずで、心配である。
- また、娘は結婚すれば、原子力発電所の近くに住むことになるが、福島と同じような事故が起きれば、娘の健康にも影響が出るのが心配。チェルノブイリでは奇形ができた、何万もの子供たちがなくなっているし。
- 自分はいろいろ心配しているのに、当の娘が全く何も考えていないことが腹立たしい。どう娘に説明すればよいか。



本事例研究の企画は、以下の（1）～（6）の順で進めた。

（1）背景、事例研究の進め方の説明（芳中）（～18:20）

まず、本企画の主旨、背景、進め方について、説明した。説明の要点は以下の通りである。

- 前回の企画（従来の講義+ディスカッション）では、経験者、未経験者の溝を埋められなかったことを考慮し、今回は、疑似体験を通じて、事例研究を行うこと。
- 留意事項として、技術論や政策論を議論する場ではないこと。
- 個人でまず考えた後、グループ討議でどうすべきかを話し合い、その結果を以て、ロールプレイ（疑似体験）を行う流れで進めること。

(2) 個人作業（各参加者）（～18:30）

- 受付で配布した様式に自分だったらどのように対応するか、留意すべき事項等について、まず検討し、記載してもらった。

(3) グループ討議（～18:50）

- 各班ごとに参加者が検討した内容、互いの経験などを踏まえながら、どのように対応すべきかについてグループ討議を実施した。なお、相談者役（住民役）は、グループ討議に参加せず、静観してもらった。
- 原子力・放射線部門以外の方々からも多くの発言があり、放射線の影響についての説明の仕方、リスクがある／なし（心配ない、大丈夫）の説明方法等、活発に議論された。



(4) ロールプレイ（～19:10）

- 上記のグループ討議の結果を踏まえ、相談者役（住民役）と対峙し、実際の相談の場面を想定してロールプレイを実施した。
- 相談者役（住民役）の熱演により、実際の状況に近いような疑似体験を得ることができた。
- このロールプレイによって、相談者の本当に聞きたいことを見極めることの重要性、リスクコミュニケーションの難しさ等について、理解が深まった。

(5) 反省（自己評価）（～19:30）、報告（各班5分）（～19:45）

- 各班から、ロールプレイの概要について報告を受けた。
- 各班の報告を総括すると、「技術士役からの説明、説得のようなコミュニケーションの取り方」から、「相談者役の考えや背景を聞き、相談者の立場に立ったコミュニケーションの形」に変化したこと（ロールプレイの前半部分と後半部分で参加者の対応に変化が認められたこと）が報告された。ロールプレイの手法が一定の効果を上げたものと考えられる。

(6) 講評（大場先生）（～20:00）

- ロールプレイ開始段階から中盤以降にかけて、参加者の対応の変化が認められた。
- 最初の段階から、後半対応できたように、相手の都合や本当に聞きたいことを見極め、適確に対応してあげることが重要。
- 一般の方々には専門知識はないが、専門知識がある人が相談に答えようとする知識を伝える。リスクを避けようとするのは誰も考えることであり、相手の感情に配慮した上で、どう対応するかを考えないといけない。
- 絶対に大丈夫と断言していいのかわか、今の状況だけで答えていいのかわか（過去は大丈夫だったけど未来までそうとは言い切れない）。それが相談者の将来までを考慮し、責任を持った対応なのかなど考える必要がある。
- 相談者が放射線に対する正しい知識を求めているときには、しっかり説明し、判断材料を与えてあげることが必要。説明において、参考とできる「ミリ」、「マイクロ」のイメージ



の図を用いた例示について紹介があった。

- 会場の参加者からの意見として、福島に限らず、我々が説明していくべき事項はたくさんある。このような企画を継続的に実施していく必要がある。また、他の部門の技術士が多く参加できる場で実施することも検討すべきとの意見があった。

## 2. 所感

短い時間ではあったが、ロールプレイが白熱し、一定の成果があったと感じている。実際に一般の方々と向き合っ対応する機会があったときに、是非とも、この経験を活かしていただきたいと思う。

リスクコミュニケーションを実際に対応する場合には、予想もしなかったような質問が出ることもあれば、放射線の影響以外のところについての知見がないとうまく対応できない場合もある。今回、企画段階から検討に参加して、いろんな場面を想定し、対応能力を高められるよう、研鑽を重ねる必要があると再認識した。

以 上

## 【各班のロールプレイのまとめ】

ファシリテータからの報告を中心として、各班におけるロールプレイのまとめ（要点等）を以下に示す。

## (1)1班（相談者役：伊藤（元）幹事、ファシリテータ役：和田幹事）

- 前半は、応対者役の技術士が、一心に技術的な内容を長々と説明する展開となった。後で相談者役に聞くと殆ど説明は聞いていないし、記憶にも残っていないとのことだった。実際のリスクミの場でも同じことが起こっていることが予想される。技術士は自分から喋ってはならず、相談者の心配をひたすら聞く姿勢が重要であることを示していると思われる。
- 途中で展開が変わった。応対者役が「今日は何のために来たのか?」、「娘さんには何と言っているのですか?」という世間話風の質問を始め、それに相談者役が応えるという展開となった。これにより、話の方向が噛み合ってきた。

## (2)2班（相談者役：中田幹事、ファシリテータ役：山田氏）

- ややもすると人生相談になる。「技術的説明を解説するに留まる」から「一緒に悩む」までの幅があり、どの立ち位置かが難しい。
- 相談者に何を持たせて（どの点を理解して）帰っていただくのかを意識することが重要。
- 安全の問題と家族の問題とを整理して、対応することが必要である。

## (3)3班（相談者役：勝田幹事、ファシリテータ役：佐々木部会長）

- 危ない（リスクがある）というか、大丈夫というか、どちらが相談者にとってよいかということが議論となった。
- 最初は、説明するような応対になっていたが、相談者とその娘の間のコミュニケーションが採られていないのではないかと質問が出てから、相談者が求めるものを聞き出す流れに変化した。