

# シユクル通信

## 2021年7月号

【編集・発行 vol. 81】  
(株)ボイスクリエーションシユクル  
一般社団法人日本声磨き普及協会  
発行責任者 佐藤恵  
令和3年7月1日

## 日本人の宿題、リスクコミュニケーション

7月23日の開幕まであと3週間余となった東京五輪。コロナパンデミック下で不安を抱える国民の多くから望まれないまま、開催に突き進んでいます。

有観客での開催には専門家から変異株による感染急拡大を危惧する声が強かったにもかかわらず、東京オリンピック・パラリンピック組織委員会、東京都、日本政府、国際オリンピック委員会（IOC）、国際パラリンピック委員会（IPC）の各代表らによる「5者協議」で、「会場定員の50%以内、最大1万人」での有観客開催、五輪VIPは別枠とすることに踏み切りました。



人流抑制を掲げているにも関わらず、政府や組織委など日本側がなぜそこまで上限1万人の有観客にこだわるのか、整合性のないチグハグさに国民の多くは国民不在のまま次々に決定されていくことにモヤモヤを感じ、根拠も不明で、政策を決めるプロセスが不透明であることが余計な不安を招いてきました。

専門家の提言、世論が置き去りのまま、それでも政府も組織委員会も唱え続ける「安心安全の大会」の実現。。。深まった溝が埋まらぬまま開会式を迎えるのでしょうか。。。。

こんなコロナパンデミック下だからこそ行われるべきは、リスクコミュニケーションですね。

### 【リスクコミュニケーションとは】

東日本大震災を機に“リスクコミュニケーション”が注目されるようになりました。その定義は一様ではありませんが、米原子力規制委員会では「リスクコミュニケーションとは、健康、安全、セキュリティまたは環境のいずれかに関わる懸念事項について会話または書面という形で相互の対話を行うプロセスである」としています。

また、WHOによりますと「リスク評価者、リスク管理者、及びその他関係者の間で、リスクについての情報や意見を交換する双方向のプロセス」と定義づけています。

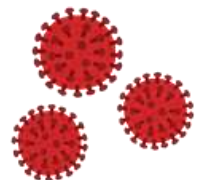
立場や知識・認識の違い等により、様々な意見があるのは当然のことです。しかし大切なのは、専門家、政治家、選手、医療従事者、国民等も含め、関係者みんなで、世界的なパンデミック下で東京オリンピック・パラリンピックを開催するリスクを正しく理解し、「開催するのかもしれないのか」「リスクを最小限に抑えるにはどうしたらいいのか」等を、社会全体で議論した上で決定することですね。

リスクコミュニケーションの観点から、一方的な公表やゴリ押しとも見られてしまう強行ではなく、双方向のコミュニケーションがとられ、関係者間で情報を共有したり、対話や意見交換による意思の疎通によって、リスクに関する相互理解を深めたり、信頼関係を構築できていたならば、 . . . . . ポジティブに受け入れる気運も広がっていたのではないのでしょうか。

ただコロナ禍では、日本社会におけるリスクマネジメントの脆弱性が幾度となく指摘されてきました。日本社会(あるいは日本の政府)が最も苦手とするのがリスクコミュニケーションかもしれない。それは、日本人が苦手とする、「コミュニケーション」と「リスク」のダブルパンチだから。

しかし、日本人は苦手だから。。。では済まされない、これからの日本社会にとって避けることのできない宿題です。

それでは、企業経営にも欠かすことができないリスクコミュニケーションについて具体的に説明いたしましょう。（裏面に続く）



ステークホルダーの皆様との信頼関係を図るための「リスクコミュニケーションの話し方のコツ」のことなら、シユクルにお任せください！ 法人営業部 電話 048-829-9624

## リスクコミュニケーションの目的は信頼関係の構築

自然災害、ウィルス感染やワクチン、さらには化学工場爆発など様々なリスクが確実に存在する現代社会で、リスクコミュニケーションの重要性が高まっています。

リスクコミュニケーションは、関係者間でリスクに関する情報共有をし、意思疎通することだと言われています。情報共有の手段は、様々な媒体を通じて行われることもありますし、対話や意見交換を通じて行われることもあります。いずれにしても、何らかの情報共有を通じて、リスクに関する意思疎通をし、できる限りコミュニケーションをとる努力をしたいものです。

しかし、リスクを発信する、あるいはリスクに関して意見交換をし意思疎通をすることは、リスクコミュニケーションの手段であって目的ではありません。

大切なことは、リスクコミュニケーションの目的は意思疎通それ自体にあるのではなく、リスクに関わる人同士の間、信頼関係を構築していくことにあるのです。



### 【リスクコミュニケーションのプロセス】

#### ①リスクについての情報を伝える

リスクコミュニケーションは、リスクに関する情報を伝達することから始まります。リスクを認識していなければ、それを回避することはできません。そのため、リスクに関する情報を関係者に伝えることは非常に大切です。

#### ②関係者の間で意見の交換をする

情報を伝えるだけでは、コミュニケーションとはいえません。リスクに関する情報を伝達したら、次にそのリスクについて関係者間で意見を交換します。

※否定するでも押し通すでもなく、互いを認め合える場づくりを心掛けたいものです。

この段階からリスクコミュニケーションが本格化するといっても過言ではありません。



#### ③関係者の間でリスクについて相互理解を深め責任を共有する

意見交換の目的はリスクに対する相互理解を深め、合意形成を目指すために行います。その上で、関係者間における責任を共有します。

※リスクは人によって認識の仕方に差異があるものです。そのため、リスクを可能な限り正確に捉え、伝えていくことが大切になります。ですから、関係者間でリスクを伝達したり意見交換をしたりすることで、正確な認識を促します。

このようにリスクに向き合い対処しながら、合意形成を目指す上で両者の信頼関係はとても大切です。

こうしたリスクコミュニケーションのプロセスを経ることで、関係者間の信頼関係が構築されていき、合意形成に至る！

日本人が苦手とされるリスクコミュニケーションですが、互いを認め合える場づくりができるかどうかが大きなカギを握るでしょう。またしても、コミュニケーションの神髄は「相手を慮る！」ですね。



(株)ボイスクリエーションシュクル <https://vcsucre.com>

(一社)日本声磨き普及協会 <https://koemigaki.com>

〒330-0062 埼玉県さいたま市浦和区仲町 1-15-1 エスプリ浦和 103/201  
TEL: 048-829-9624 FAX: 048-829-9634 メール: info@vcsucre.com

