

2021年3月27日
リスク学会オンラインセミナー

原子力事業所における リスクコミュニケーションと コミュニケーターの養成



国立研究開発法人 日本原子力研究開発機構
核燃料サイクル工学研究所 総務・共生課

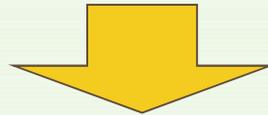
あやめ
菖蒲 順子

※本日ご紹介する事例なので一部休止中の内容もございます。予めご了承ください。

リスクコミュニケーションをはじめた背景

(以下、リスコミ)

- ◆ もんじゅナトリウム漏洩事故(1995年12月8日)
- ◆ アスファルト固化処理施設火災爆発事故(1997年3月11日)
- ◆ JCOウラン加工施設臨界事故(1999年9月30日)



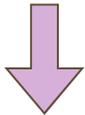
地域住民とリスクやその対応策等について
情報や意見を交換し、相互理解を深めるシステム
“リスコミ”が必要であると認識

- ・2001年1月 リスコミ研究班を発足し、活動を開始
- ・現在、総務・共生課においてリスコミ活動を継続

核燃料サイクル工学研究所におけるリスコミの目的

(以下、サイクル研)

施設の安全対策、防災対策など、**住民の関心事**に関して
地元自治体及び地域住民と
相互理解を図る。



信頼関係の再構築

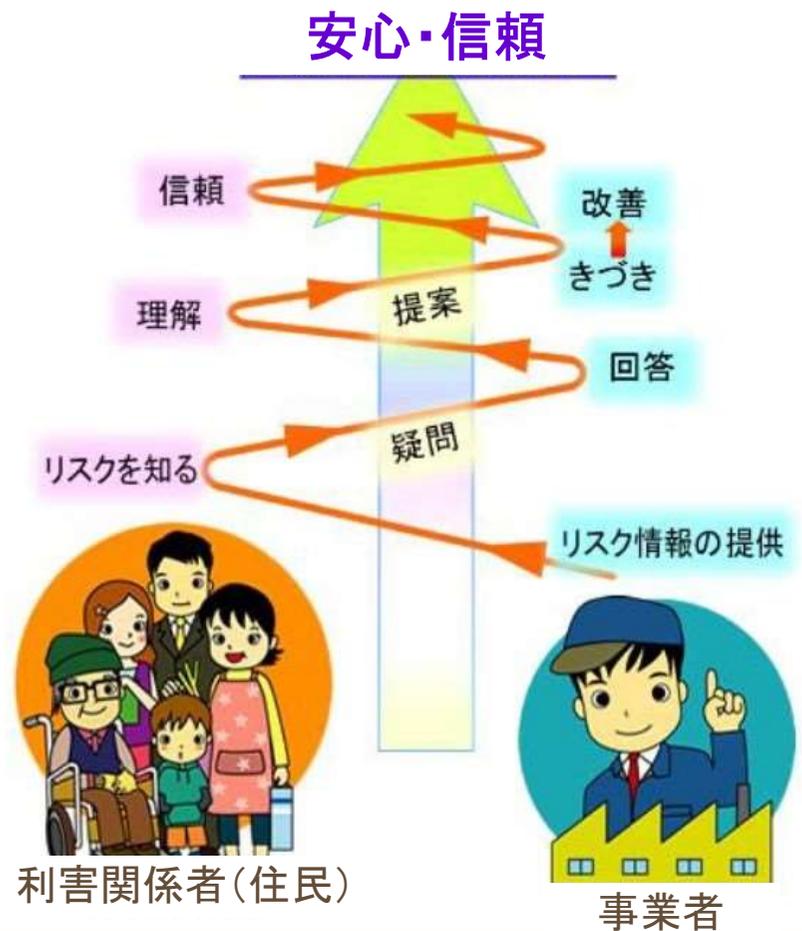


率直な意見のやりとりができる関係が理想

**「リスコミ3原則
情報公開、双方向、共考」**※
をモットーに活動を展開

※出典: 木下富雄、日本リスク研究学会2004年講習会テキスト「リスクコミュニケーションの思想と技術」

相互理解から信頼構築へ つながるイメージ



出典: NITE化学物質管理センター資料
「リスクコミュニケーションの必要性と事業者の役割」より改編

地域住民との双方向対話の実施例

フレンドリートーク



地域の方々との双方向対話 2001年～

次世代層への放射線教育



地元小中学校への出張授業 2001年～

地域住民懇談会



地元代表者と所幹部との意見交換 2008年～

放射線に関する勉強会



福島県民、茨城県民へ実施 2011年～

地域住民との双方向対話 フレンドリートーク

1. 構成

- ・第1部：説明や実験または施設見学
- ・第2部：意見交換会
(1グループあたり住民7名、職員3名程度)

2. 形式

- ・キャラバン型、イベント一環型、出張型、見学会型など

3. 実績 (2001年11月～2021年2月)

- ・51回実施し、935名の東海村及び隣接地域の方々と対話

4. テーマ

- ・放射線、施設の安全性、地層処分、原子力災害時の対応など、事前に代表者と調整し設定



第1部：施設見学会



第2部：意見交換会

コミュニケーターの登録制度

目的

- ・フレンドリートークを円滑かつ効率的に実施
- ・多くの職員が住民と対話する機会を設ける
- ➡住民からの意見を直接聞くことにより、安全意識の向上を図る



所内の職員114名が登録

登録内訳

- ・登録者の専門分野、年代、出身地、在住地、所属クラブなど(スポーツや趣味も把握)
- ➡フレンドリートークの話題テーマや在住地によって対応者を選定

・核燃料の再処理 ・プルトニウム燃料 ・放射性廃棄物
・放射線管理 ・安全対策など

コミュニケーター養成研修

内部向け講座 2006年～2014年サイクル研職員(コミュニケーター)を対象に実施

研修のポイント

- ・**印象** ⇒非言語コミュニケーション
- ・**聴く力** ⇒傾聴、ファシリテーションスキル
- ・**話す力** ⇒プレゼンテーション
- ・**意見交換(質疑応答・進行)**⇒ロールプレイ



内部向け講座の発展版として、2010年～外部向け講座を提供

外部向け講座

JAEAリスクコミュニケーション基礎講座

- ・主催: JAEA原子力人材育成センター(茨城県東海村)
- ・開催日: 毎年2月に開催 ※JAEA職員も受講可能
- ・URL: https://nutec.jaea.go.jp/training_other01.html

※新型コロナウイルス感染拡大防止の対策を講じて開催します。
また、新型コロナウイルス感染動向を踏まえ、やむなく変更・中止する場合があります

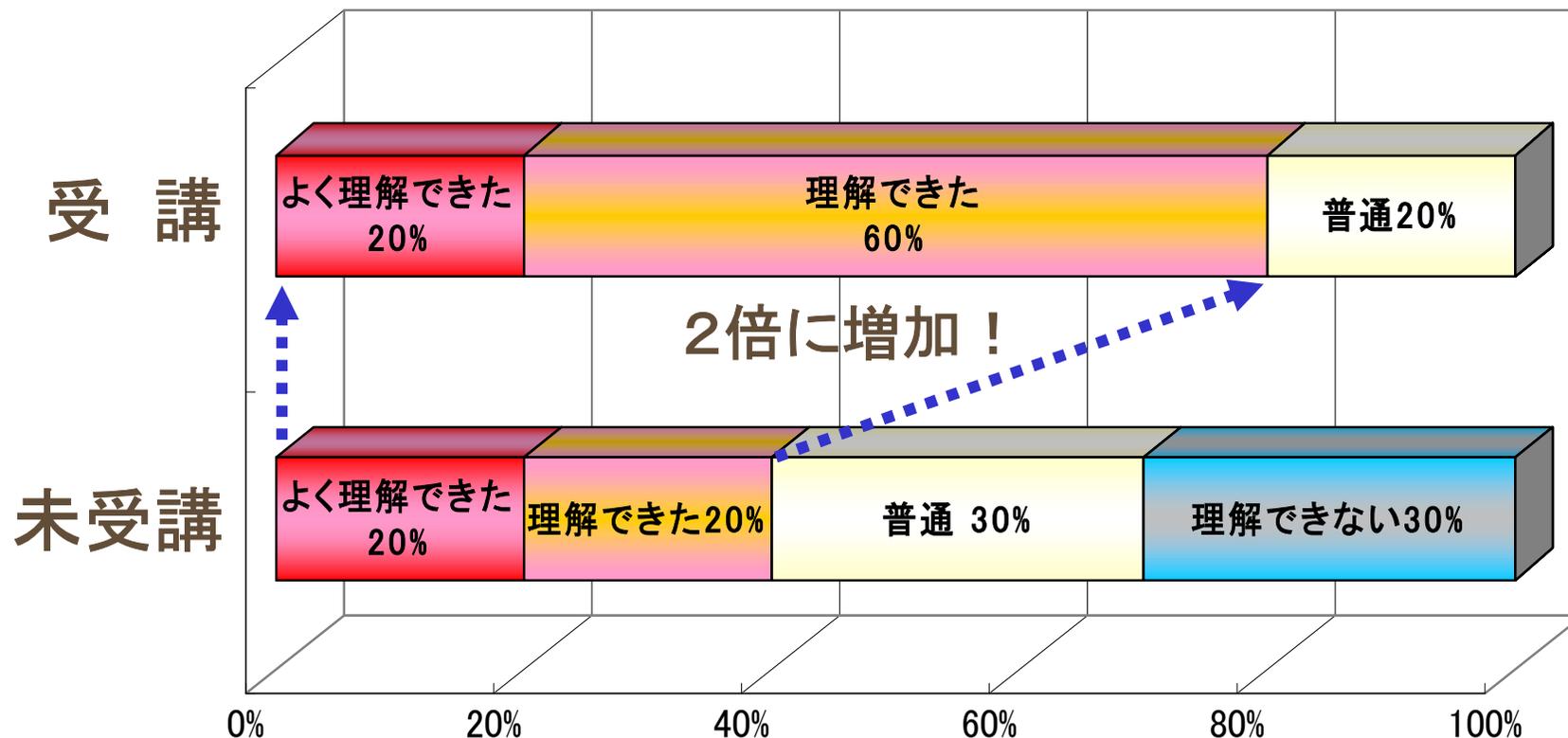


カリキュラム

- ・リスクミの思想と技術
- ・リスクミ手法
- ・リスクミ実践紹介
- ・ロールプレイ

コミュニケーター研修受講の効果確認

(フレンドリートーク参加者アンケートより)



受講: コミュニケーター研修受講済のコミュニケーターが対応したフレンドリートーク

未受講: 研修未受講の者が対応したフレンドリートーク

リスコミポケットブックの発行

サイクル研のコミュニケーター向けに リスコミのノウハウをまとめた冊子



全186ページ

■ リスクコミュニケーション・スキル編

1. リスクコミュニケーション概論
2. フレンドリートーク
3. ファシリテーション
4. 住民の意識

■ リスクメッセージ編

1. 研究開発に伴うリスク情報
2. 原子力災害・事故に関する情報
3. 主な原子力事業に伴うリスク情報
4. 放射線のリスク情報
5. リスク認知・様々なリスク情報

リスコミポケットブック掲載例

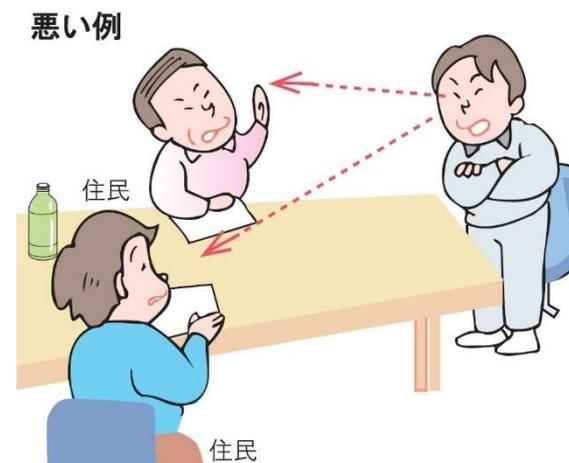
数字表現の工夫



意見交換の留意点

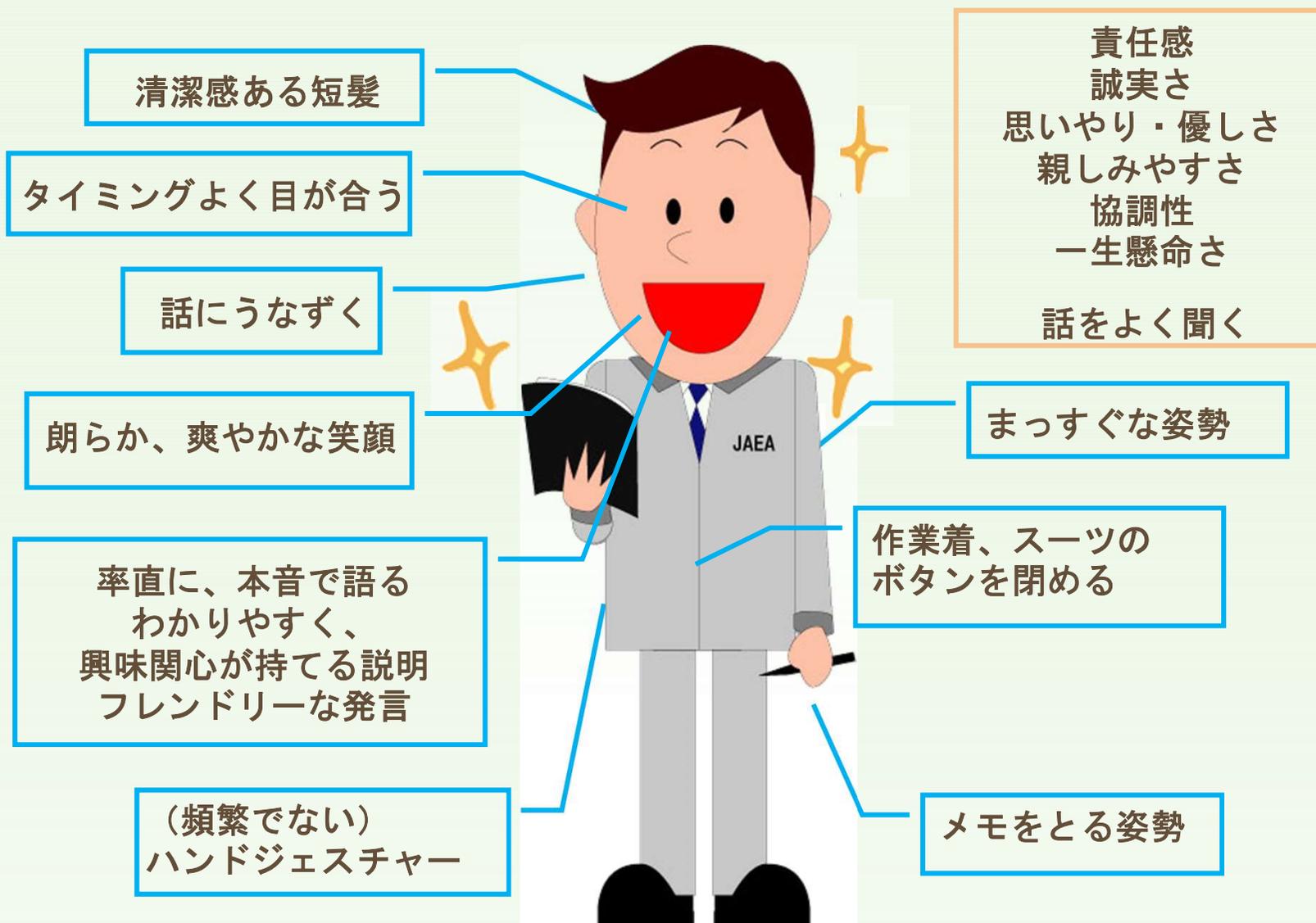


専門用語は分かりやすく言い換える



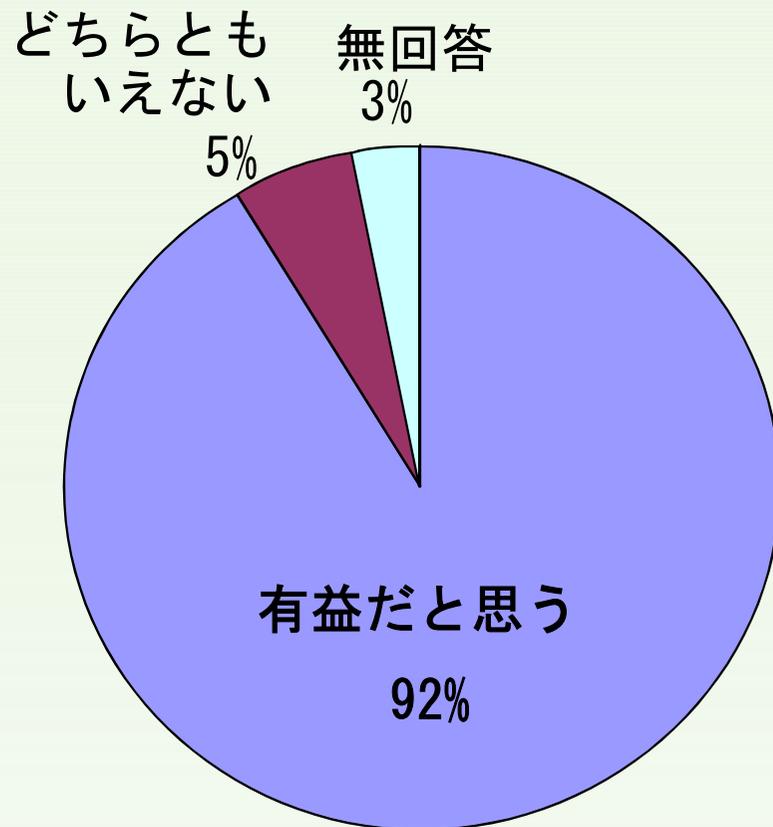
上から目線はNG

住民の意見に基づく信頼感のある技術者像

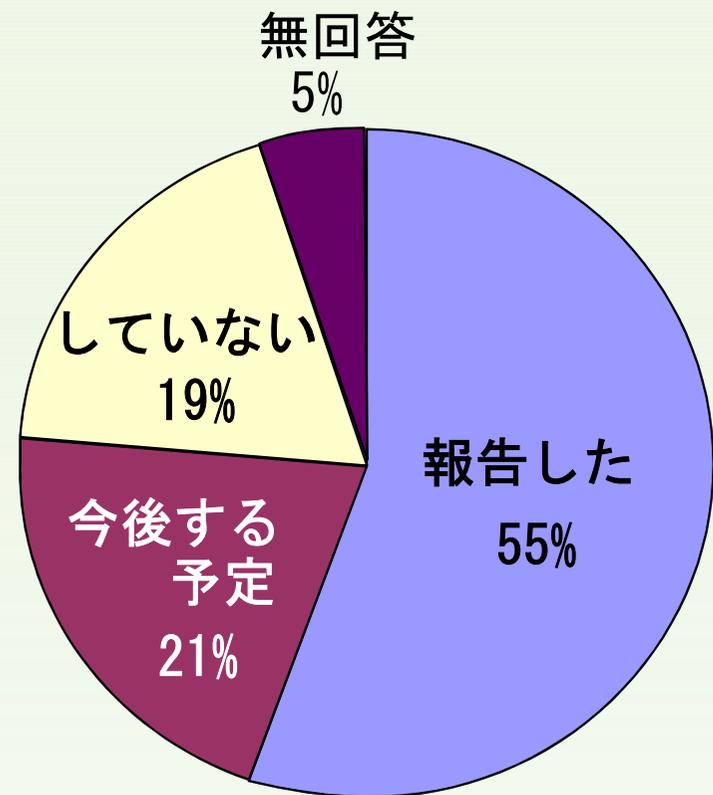


フレンドリートークを対応したコミュニケーターの反応

Q:職員にとって
有益なものと考えますか？



Q:自分の職場において
対応経験を報告しましたか？



双方向性を重視した放射線に関する説明会の実施

茨城県における「放射線に関する勉強会」

計104回、延べ7,767名が参加※
(2011年5月末～2021年2月末)

得られたノウハウを反映

福島県における 「放射線に関するご質問に答える会」

計66回、延べ約6000名が参加※
(2011年7月～2013年9月末)

※: サイクル研が対応した実績数



放射線に関する説明



放射線測定体験と
個別の質疑応答

実施プロセス

メッセージ素材の作成



対応チームの形成、
教育



相手先の要望・質問
等の把握



説明スライド及び
要望・質問等の
回答準備



説明会の実施



効果の測定
(アンケートの実施)



事後質問の回答の
フィードバック

放射線勉強会より:対応者の感想

- はじめは喧嘩腰でも、対話を通じて疑問を一つずつ解消することで、最後には穏やかな表情になって帰られる。
- 相手が安心される様子や、不安が緩和されていくのが目に見える。
- 福島第一原子力発電所事故について、積極的に話をしたい方ばかりではない。まずは傾聴、話をしやすいように誘導することで、参加者の緊張もほぐれる様子が伺えた。
- 相手の表情を見ながら、質問を促すことが必要な場合もあるが、この経験は貴重。
⇒ 達成感の表明

これまでの実践経験から…

- 市民は、自分の疑問に答えてもらえなければ満足しない。
⇒相手のニーズを知る、ニーズによって毎回カスタマイズしていく
- リスクの理解には、現物主義（現場を見せる、データを見せる、作業員と直接話す）が有効。
- 事業者側の主張を一方向的に伝えるのではなく、傾聴を優先。



一方向的に主張を伝える ✕



不安や疑問を共有する ○

- リスコミ担当者は、市民～事業者（組織内ではトップ～現場）の間を取り持つ重要な役割を担う。

信頼は時間をかけて築くものでありリスコミに即効性はない
あきらめずに、地道に、誠実に、継続していくことが重要