

再生利用の理解醸成に向けた コミュニケーション活動について

平成29年10月11日

環境省

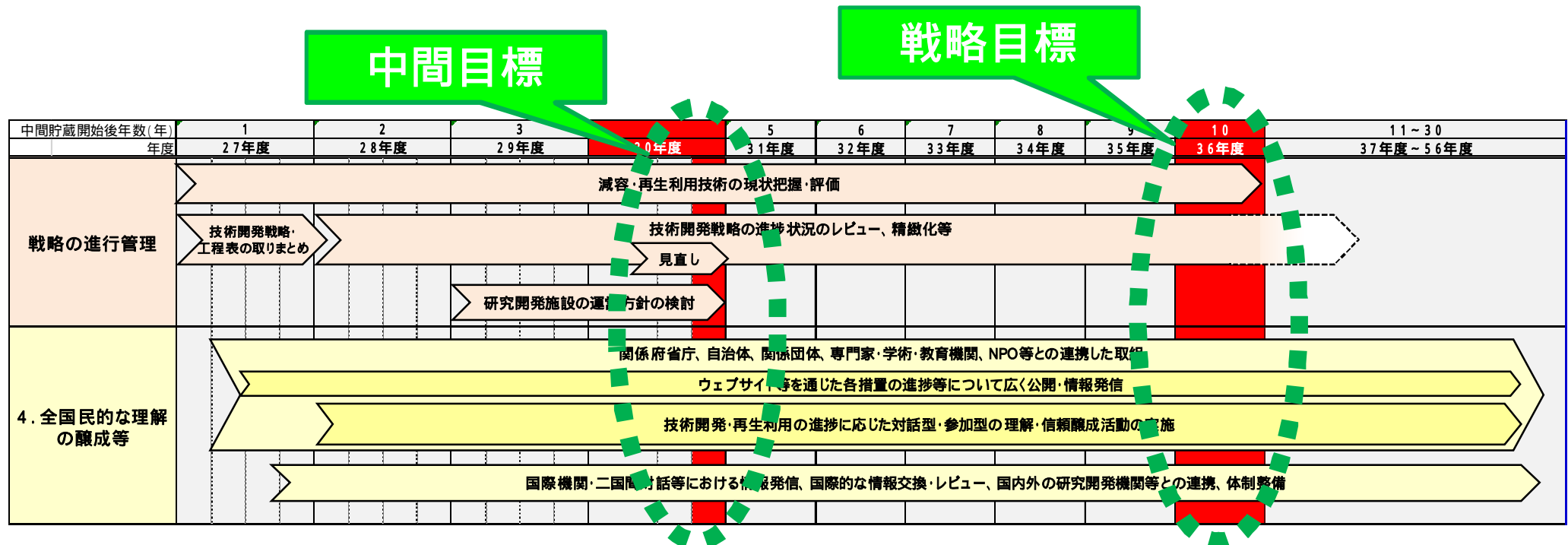
コミュニケーション推進チーム(CT)の役割

理解醸成活動の企画・運営のあり方の検討

- 様々な媒体による情報提供や説明会等を通じた対話、関係者からの意見聴取など、理解醸成活動の企画、運営の方針等を検討する。

中間目標、戦略目標の検討

- 技術開発戦略工程表の「4.全国民的な理解の醸成等」についての中間目標、戦略目標を具体化し、その進捗状況をレビューする。



中間貯蔵除去土壌等の減容・再生利用技術開発戦略 工程表より

第1回コミュニケーション推進チームでいただいたご意見(1/3)

- コミュニケーション推進チーム(第1回)を、平成29年9月28日に開催。いただいた主な意見は以下のとおり。

理解醸成のあるべき姿

- リスクコミュニケーションは双方向性であるべきもの。CT自身もPDCAを繰り返しつつ、フィードバックを受けて変わっていく必要がある。
- 広報活動とリスクコミュニケーションは相関性はあるものの違う性質を含む。相互の活動を誤解しないように進めるべき。
- 信頼を醸成するには長い時間がかかる。そのことを理解したうえで、諦めずに継続していかなければならない。
- 情報は、誠実かつオープンに公開すべきである。一旦、誤解と不信感を持たれてしまうと、その後の説明において不信感の払しょくは難しい。
- 関係性の高い地元、自治体に正確な情報を、迅速に、正しく伝えることが重要である。

◆ コンテンツ

- まず、質の良い(正確・過不足ない)一元的な情報整備が重要である。特に、「再生利用」が何なのか分かりづらいため、そこも含めた一元的な資料を作成することが必要である。さらに、一元的な情報はHP等で誰でもアクセスできることも重要。
- 伝えるべき相手によって必要な情報の種類、適切な提供方法は変わる。伝えるべき相手に応じて、先に作成した一元的な情報から、提供の仕方を考えるのがよい。
- 資料作りの段階から、(自治体・住民等の)各ステークホルダーと協働してはどうか。

第1回コミュニケーション推進チームでいただいたご意見(2 / 3)

◆ コミュニケーションの地域・対象者

- 全国、関係性の深い地域、廃棄物が仮置場に多く存在する地域によって、理解醸成の進め方、在り方が違うことを理解して進めるべき。
- また、対象とするステークホルダーによって、提供すべき情報や伝達方法、理解醸成活動が異なり、併せて評価の考え方も異なることを踏まえ、ステークホルダー毎に整理する必要がある。

◆ 評価方法・指標

- 多様なステークホルダーに対してコミュニケーションの方法や期待されるアウトカムが異なるため、整理した上で、評価指標、方法を変える必要がある。
- 評価手法・指標については、経年的なアンケート調査、関係者へのヒアリング調査等の手法の特徴・限界を理解をした上で、目的に応じて選択をする事が必要である。
- 現地実証見学等の参加者は、もともと興味がある等偏りがあって結果へのバイアスが懸念されるため、関心が低い方も含めヒアリングをする場も適切に検討するべきである。
- 長期間が想定されるフォローアップ調査として、同じ方法で繰り返し調査することが重要である。
- 「全国的な理解醸成」の効果の評価については難しく、方法も多様である。それぞれの方法のメリット・デメリットをまとめてはどうか。

第1回コミュニケーション推進チームでいただいたご意見(3 / 3)

CTの進め方

- 信頼関係のある者からの説明と、見ず知らずの者からの説明では、説明を受ける者の理解は異なる。大規模説明会だけでなく小規模説明会の重要性を評価すべきである。
- これまでに環境省や復興庁が実施してきたコミュニケーションの結果、特に、住民セミナーや車座集会などの直接住民と相対した際の意見、質問事項などを取りまとめて評価の参考とすべきである。
- 対象とする地域・対象者それぞれに対してどのような対応をすべきか、回を分けて議論することも一案である。