

福島原発事故と危機コミュニケーション

The Fukushima Accident and Crisis communication

関西大学 社会安全学部

土田 昭司

Faculty of Safety Science, Kansai University

Shoji TSUCHIDA

東日本大震災に伴って東京電力福島第一原子力発電所において電源喪失に陥ったことから過酷事故（以下、福島原発事故と略記）が発生した。事故発生当時の危機管理、とりわけクライシス・コミュニケーションに焦点をあてて検討する。

1. クライシス・コミュニケーション

クライシス・コミュニケーションとは、危機（過酷事故）が生じた時に行う public との情報送受信である。危機において最も困難な事柄の一つは適確な状況把握にもとづく正確な現実認識を達成することである。これは、単に現場における測定が困難であるにとどまらず、困難な状況においては現実認識が歪んでしまう人間的（心理的）要因も加わるからである。このような事情から、クライシス・コミュニケーションでは、危機対応に直接に当たる当事者が現場の情報を public に伝えることだけでなく、現場の当事者が自らの現実認識と判断の客観性を点検するためにも、public から当事者への情報伝達もまた重要となる。

2. クライシス・コミュニケーションにおける public

危機対応当事者との情報送受信の相手方とな

る public とは、次のように整理することができる。A) 一般大衆：public とは字義的には一般の人々を指す。B) 報道機関：マスメディアが発達した今日では、一般大衆を代表するとして報道機関が危機対応当事者との情報の窓口となる。C) 行政機関：一般大衆に代わって実際に権力を行使するのは様々な分野、レベルの行政機関である。特に、中央政府（国）、県、基礎自治体である市町村は、互いに密接に連携してはいるものの、危機対応当事者にとっては別個の組織体であって、そのそれぞれと十分な情報送受信する必要がある。福島原発事故の場合、現場の危機対応当事者である東京電力、また原子力安全・保安院は、官邸との間の情報送受信は行っていたようであるが、基礎自治体である市町村との情報送受信はほとんど行わなかったのではないか。また国も、基礎自治体との情報送受信が十分であったのかどうか、検証が必要であろう。D) 関連企業・同業者：日本における原子力発電は、電力会社がすべてを行うのではなく、協力企業や、2次、3次と多くの下請け企業によって維持されている。危機においてこれらの企業間の情報送受信が重要であることは言うまでもない。これに加えて、危機においては平常時に期待できる資源や能力の多くが得られなくなる状況となることから、それを補うため

にも、普段は交渉のあまりない関連企業や同業者とも情報送受信を行う必要がある。E) 他分野の研究開発機関（研究開発者）：危機とは通常では想定されない異常事態が発生することである。したがって、その対応には通常では他分野とされる領域の研究結果が有効である場合もあり得る。それは当事者にとっては異常事態であっても他分野では通常状態であるか、あるいは、想定されうる異常事態である場合もあり得るからである。したがって、事態が異常であるほど他分野の研究開発機関との情報交換が有効である可能性が出てくる。諸外国の上記 [A) ~ E)] : グローバル化した国際社会において、原子力事故のクライシス・コミュニケーションは諸外国に対しても自国に準じて行われることが求められている。

福島原発事故における第一義的当事者である東京電力のクライシス・コミュニケーションは、報道を見る限り、監督行政機関に対しては積極的にはかかってきたようである。また、監督行政機関の指示もあつてのことか報道機関に対しても一応の型どおりのことを行っていた。しかしながら、住民、行政機関の中でも住民に密接に関わり合う市町村などの基礎行政機関、関連企業・同業者、他分野の研究開発機関、そして諸外国の public に対してクライシス・コミュニケーションがどの程度、どれほど有効に行われたのかについては今後さらに検証が必要であろう。

3. クライシス・コミュニケーションはなぜ必要なのか？

危機発生時において、危機対応責任がある当事者にクライシス・コミュニケーションを行うことが求められる理由は次のようにまとめることができる。

1) 道義的責任、2) public の理解を得るため、3) public を助けるため、4) public に助けを求めするため。

上記のように、危機においては当事者にとって不慣れな対応が発生する。具体的な支援スペックを明示し、中小企業や研究・教育機関をも含めて広く「助けを求め」クライシス・コミュニケーションを行うことは、危機を克服するために有効であろう。

4. 「想定外」の問題

福島原発事故の発生からしばらくの間事故の当事者や関係する専門家から事故を「想定外」とする発言がしばしば聞かれた。危機状況を「想定外」とすることの問題点を安全の多義性をもとに指摘する。安全には、危険の発生確率を最小化する security と、危険の程度を最小化する safety の意味がある¹⁾。「想定外」とは security としての安全対策が破綻したとの情報価値しかないのであって、現実には起きている過酷事故に対しては何の役にも立たない。想定外などの security に関する情報は、危機が終息したあとで今後の対策や責任論などを論じるときに必要なものであって、危機の最中におけるクライシス・コミュニケーションではあまりにも的外れな情報である。「想定外」との表明は自らに危機対応能力がないとの表明に他ならない。

注

- 1) 辛島恵美子，“社会安全学構築のための安全関連概念の再検討,” 社会安全学研究, vol. 1, 153-177, (2011)
- 2) 本稿は、土田昭司，“福島原発事故にみる危機管理の発想とクライシス・コミュニケーション,” 日本原子力学会誌, vol. 54, No. 3 (校正中) の内容を縮小して加筆したものである。