

岐阜県
リスクコミュニケーション
マニュアル

平成22年3月

岐阜県リスクコミュニケーションに関する懇談会
岐阜県環境生活部地球環境課

目次

リスクコミュニケーションマニュアル

1 . はじめに.....	1
2 . 導入編.....	2
(1) リスクとは	2
(2) リスクコミュニケーションとは	2
(3) リスクコミュニケーションを必要とする背景と根拠	3
(4) リスクコミュニケーション実施の目的とメリット	4
(5) クライシスコミュニケーションとの違い	4
(6) リスクコミュニケーションを行うべき事業所	5
(7) リスクコミュニケーションの形式	5
3 . 実践編.....	7
(1) 形式の選択	7
(2) 対象者	7
(3) 周知・事前準備	8
(4) リスクコミュニケーションの構成	8
(5) 資料等	9
(6) 資料説明	10
(7) 工場見学	10
(8) 意見交換	10
(9) 開催時期	10
4 . リスクコミュニケーションの継続を目指して.....	11
事例集	
(1) I 社の事例	13
(2) B 社の事例	24
(3) C 社の事例	29
付録	
(1) リスクコミュニケーション資料作成・説明時の留意点 ...	41
(2) リスクコミュニケーションのヒント	43

1 . はじめに

化学物質は多種多様なものが工場等で使用されており、有用性が高い一方でその危険性は千差万別です。

従来はその物質固有の有害性により規制等がなされてきましたが、現在は有害性だけでなく、暴露量等を考慮した危険性（リスク）に基づき化学物質を管理し、その状況について、地域住民とコミュニケーションを図ることにより、化学物質の利用に関して相互理解を深めるのが良いとされています。

岐阜県では平成21年3月に「岐阜県化学物質適正管理指針」を策定し、その中でリスクコミュニケーションの推進をうたい、事業者、特に大気汚染防止法や水質汚濁防止法の特定施設を持つ事業者やP R T R届出対象事業者に対しリスクコミュニケーションの普及に努めているところです。また、リスクコミュニケーションに関心のある事業者が集まり、リスクコミュニケーションの普及・研究を行う「岐阜県リスクコミュニケーションに関する懇談会」を平成21年3月に立ち上げたところです。

しかしながら、まだまだリスクコミュニケーションの実施率は低いのが現状です。

本年度実施したリスクコミュニケーション研修会に参加した事業者にアンケートを実施したところ、リスクコミュニケーションそのものを知らない、やり方がわからないといった意見が上位を占めました。

そこで、本懇談会では、リスクコミュニケーションの普及を目的としてマニュアルを作成することにしました。

本マニュアルは、まだリスクコミュニケーションに取り組んでいない事業者がリスクコミュニケーションに取り組みやすいよう、リスクコミュニケーションの基礎知識やその取組方法を解説するとともに、県内で実際にリスクコミュニケーションに取り組んでいる事業所の事例も掲載しております。

このマニュアルにより、県内でリスクコミュニケーションに取り組む事業所が増えることを期待しています。

最後に、本マニュアル作成にご尽力いただいたリスクコミュニケーションマニュアル作成ワーキンググループ、アドバイザーとしてご協力いただいた（独）製品評価技術基盤機構並びに、リスクコミュニケーション事例集作成にご協力いただいた企業に、厚くお礼申し上げます。

平成22年3月

岐阜県リスクコミュニケーションに関する懇談会
会長 東レグループ岐阜殖産(株) 坂東 増美

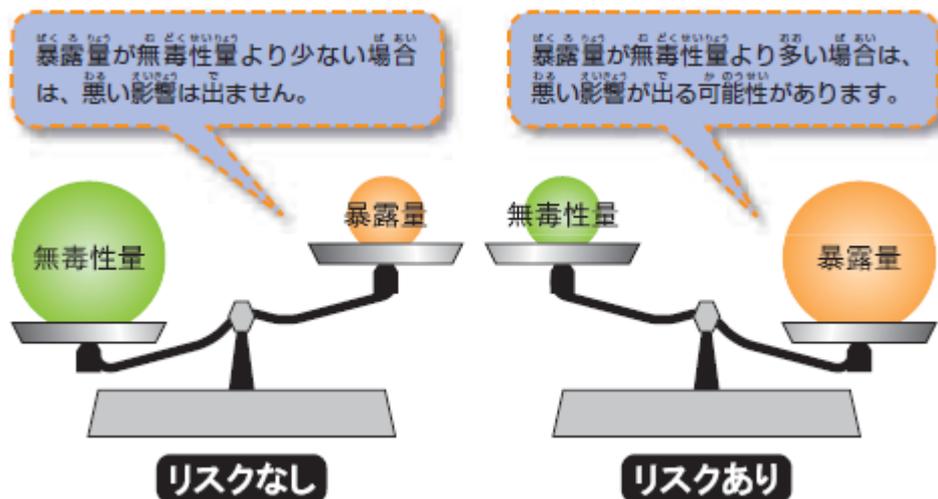
2. 導入編

ここでは、化学物質に関するリスクコミュニケーションの基礎的な事項やメリット等を記述します。

(1) リスクとは

化学物質などが環境を経由して人の健康や生態系に悪影響を及ぼす可能性をリスクといい、その評価は、化学物質の人や動植物への暴露量（体内に摂取した量）と無毒性量（有害な影響が表れない最大の量）を比較することによって行います。

つまり、有害性が低いものであっても、人体への暴露量が多ければリスクは高まりますし、逆に有害性が高いものであっても、暴露量が小さければリスクは小さくなります。



【化学物質と上手に付き合うために】独立行政法人製品評価技術基盤機構編 より

(2) リスクコミュニケーションとは

リスクコミュニケーションとは、事業所における化学物質の自主管理において重要な3つの要素のうちの一つで、その要素は以下のとおりです。

リスク評価

管理すべき化学物質と評価の対象となる地域や人について、その化学物質の性質や暴露の状況に基づいた評価を行います。

リスク管理

リスク評価結果に基づき、化学物質の適切な管理を行いますが、コンプライアンス（法遵守）や社内の状況、社会的情勢を勘案し、事業所のリスクマネジメントの一部として位置づけることが重要です。

リスクコミュニケーション

と で得られた評価結果や管理方法などについて、関係者間で情報共有や対話（コミュニケーション）を行います。

また、リスクコミュニケーションは化学物質リスク管理の手続きの一つとして、情報の公開や意志決定に関わる関係者間の調整などを含めた、対話（コミュニケーション）と広く位置づけることができます。具体的には、事業所において化学物質を取り扱うことにより発生するリスクとその管理の方法を関係者（ステークホルダー）に伝え、対話の機会を設けることです。

ステークホルダーとは、周辺住民、一般市民、株主、消費者、自治体、取引先、同業他社等、事業の継続にかかわる関係者全てを指します。

（３）リスクコミュニケーションを必要とする背景と根拠

背景

リスクコミュニケーションは化学物質の自主管理の一環として実施されるもので、近年、企業などの組織統治(ガバナンス)において、広報などの日常的な外部活動と同様に考えられるようになってきています。

その背景には、企業活動において環境配慮が一般化してきたこと、環境問題のグローバル化、ボーダレス化により、リスク管理に参加する権利はリスクに曝される人たちにもあるといった考え方、あるいは、住民にはどのようなリスクに曝されているかを「知る権利」があり、リスク情報を持つものは情報を提供する義務がある、と言った考え方の一般化が背景にあります。

また、組織が事業を継続するためには、社会の信頼が不可欠で、信頼を失ったからの説明や対話の困難さは言うまでもありません。このように社会の信頼は事業の存続を左右するということが、一般的な認識として確立しつつあることも重要な視点です。

根拠

特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律（化学物質管理促進法、P R T R法）の第4条（事業者の責務）には、下記の記述があります。

「指定化学物質等取扱事業者は、第一種指定化学物質及び第二種指定化学物質が人の健康を損なうおそれがあるものであること等、第二条第二項各号のいずれかに該当するものであることを認識し、かつ、化学物質管理指針に留意して、指定化学物質等の製造、使用その他の取扱い等に係る管理を行うとともに、その管理の状況に関する国民の理解を深めるよう努めなければならない。」

この第4条中「管理の状況に関する国民の理解を深めるよう努めなければならない。」の部分がリスクコミュニケーションの根拠になっているとされています。

また、環境創出協定中にリスクコミュニケーションに関する項目を設けていることや、ISO14001の取組として、リスクコミュニケーションを掲げていることも根拠となります。

(4) リスクコミュニケーションの目的とメリット

リスクコミュニケーションを行う一番の目的は、地域住民との信頼を向上させることです。そのために、地域住民等の関係者に化学物質等のリスクの存在を知らせること、これが最も重要な目的です。

一方、事業者におけるリスクコミュニケーションのメリットとは、地域住民に事業所のことを知ってもらうことで理解が深まり、円滑な事業の継続が可能になるということです。また、環境部署に留まらず企業全体で環境経営のコンセンサスが得られることも大きなメリットです。

注意すべきは、リスクコミュニケーションを実施する段階では、ハザード¹は出現していないということです。ハザードが発現し、事故等に発展した後に、地域住民に説明をしては、対応が後手に回ることも多く、その場合の社会的な制裁による被害は莫大なものになります。これは、実施しない場合の大きなデメリットです。

そうならないために、平素より地域住民との信頼を築くことが何よりも重要なのです。しかし、信頼の醸成等をリスクコミュニケーションの目的とすれば、その実施効果を測定する指標の設定は難しく、さらに、その効果がすぐに現れるわけではありませぬ。よって、実施の判断において、費用対効果を求めることは現実的ではないことに注意が必要です。

1 ハザードとは、人や環境に有害な症状や悪影響を与える性質（有害性）のことをいいます。

例：化学物質がタンク等から漏洩し、人体に摂取されることで、化学物質の有害性(ハザード)が症状として現れ、この時点で初めて健康被害（事故）として認識されます。

(5) クライシスコミュニケーションとの違い

化学物質のリスクコミュニケーションで扱う情報は、その事業活動を通じて想定される化学物質のリスクの情報なので、リスクコミュニケーションを行う時点で事件や事故が発生しているわけではありません。ハザードが発現し、事故や災害として進行している時のコミュニケーションは「クライシスコミュニケーション」と言い、その目的は発生した被害を避ける、または、軽減することであり、被害管理における組織行動のひとつとして考えられています。企業において不祥事が発生したときの対応などは、専門的なコンサルタントも存在し、マニュアルや手法も整備されています。表1にハザードの種類による主な対応を掲げます。一方、リスクコミュニケーションは危機管理の一つで、クライシスコミュニケーションを効果的に進める手法をそのまま、リスクコミュニケーションに適用することはできません。

表1 クライシスコミュニケーション

事象	対応
食品への異物混入、製品の欠陥	リコール、回収、情報提供、謝罪、補償
爆発や漏洩などの事故	情報提供、謝罪、補償
企業内不祥事	謝罪

(6) リスクコミュニケーションの実施が推奨される事業所

リスクコミュニケーションを実施するのが望ましい事業所としては、大気汚染防止法のばい煙発生施設等や、水質汚濁防止法の特定施設を持つ事業所があります。ばい煙、排水は環境負荷としては高いウェイトを占めるものですし、住民もばい煙や排水については関心の高い事項であることが考えられるからです。

また、P R T R届出事業所もリスクコミュニケーションを行うと良いでしょう。

それは、P R T R対象物質は人の健康や生態系への影響のおそれがあるものとして定められたものであるため、リスクとしては十分に考えられるからです。

(7) リスクコミュニケーションの形式

リスクコミュニケーションの目的が、リスク情報を提供し、対話の機会を設定することで、信頼を構築することにあるとすれば、その形式にこだわる必要はありません。しかし、多くの事例から、事業所のおかれた状況によって二つのパターンを想定することができます。

苦情等がある場合・・・課題解決型

臭気や騒音などで地域から苦情がある場合は、図1において、右側のフローに相当します。クライシスコミュニケーションと比較すると、事故や事件まで発展していない、または、コンプライアンス(法遵守)上問題がない、などの特徴はあるものの、苦情者個人では被害を受けている場合もあり、クライシスの芽が見えている状況と考えると良く、苦情として現れてきた課題を解決する必要があります。

この場合は、会議方式による説明会型が妥当です。また、初めて実施する、あるいは周辺状況がわからない場合も説明会型が良いでしょう。

苦情等がない場合・・・交流継続型

地域からの苦情等もなく、継続的に地域とコミュニケーションが図られているような場合は、これまでの地域との対話の場を活用して、化学物質管理に関する情報を提供することが重要です。わが国では、地域の祭礼や消防、清掃など地域社会と事業所とはつながりを持って共存するとともに、住民が従業員となっている場合もあり、盆暮れなどの区切りにおける懇親会などで対話が行われてきた事例も多く見受けられます。また、近年はオープンファクトリなどのレクリエーションや小中学校の工場見学、職場体験等の受け入れも一般化し、CSR 報告書などの定型化した説明資料も整備されてきました。

このような取り組みが日常的に実施されている地域や事業所では、現状行われている催しにおいて、環境管理への取り組みや化学物質管理に関する状況の説明や情報提供を行うことで、リスクコミュニケーションの役割を十分に果たすことができます。図2にリスクコミュニケーションとなりうる催しの例を示します。

図1 リスクコミュニケーションで何を伝えるか

リスクコミュニケーションの形を選ぶ

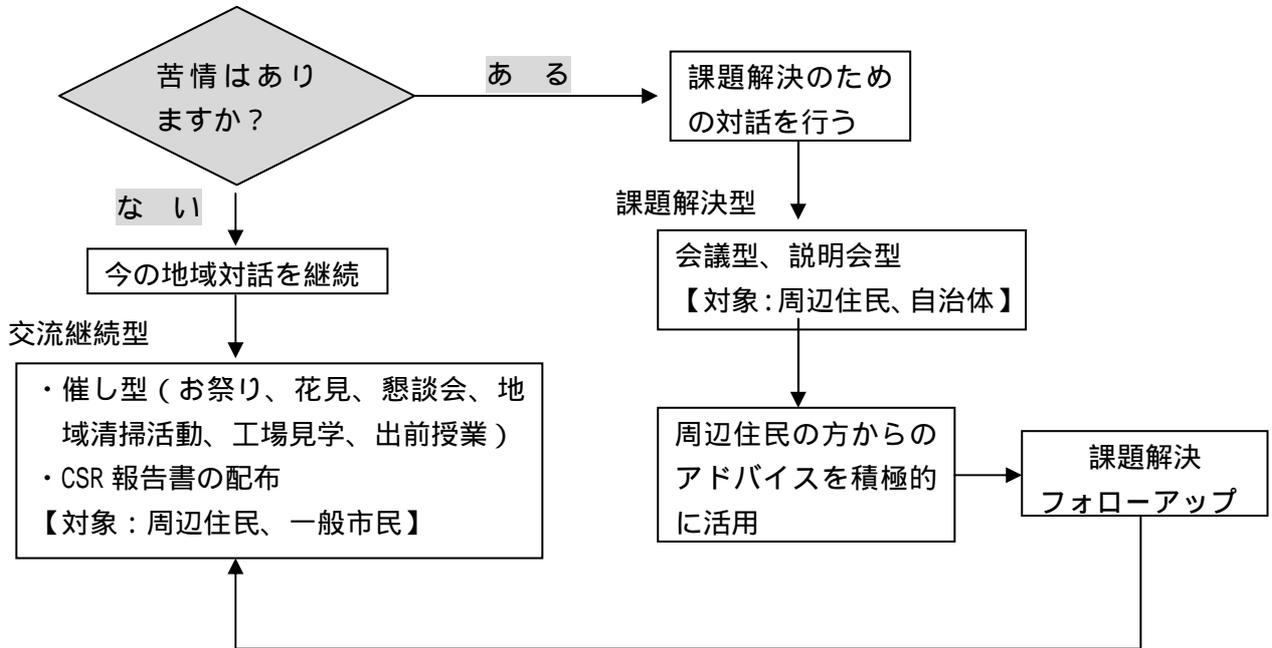
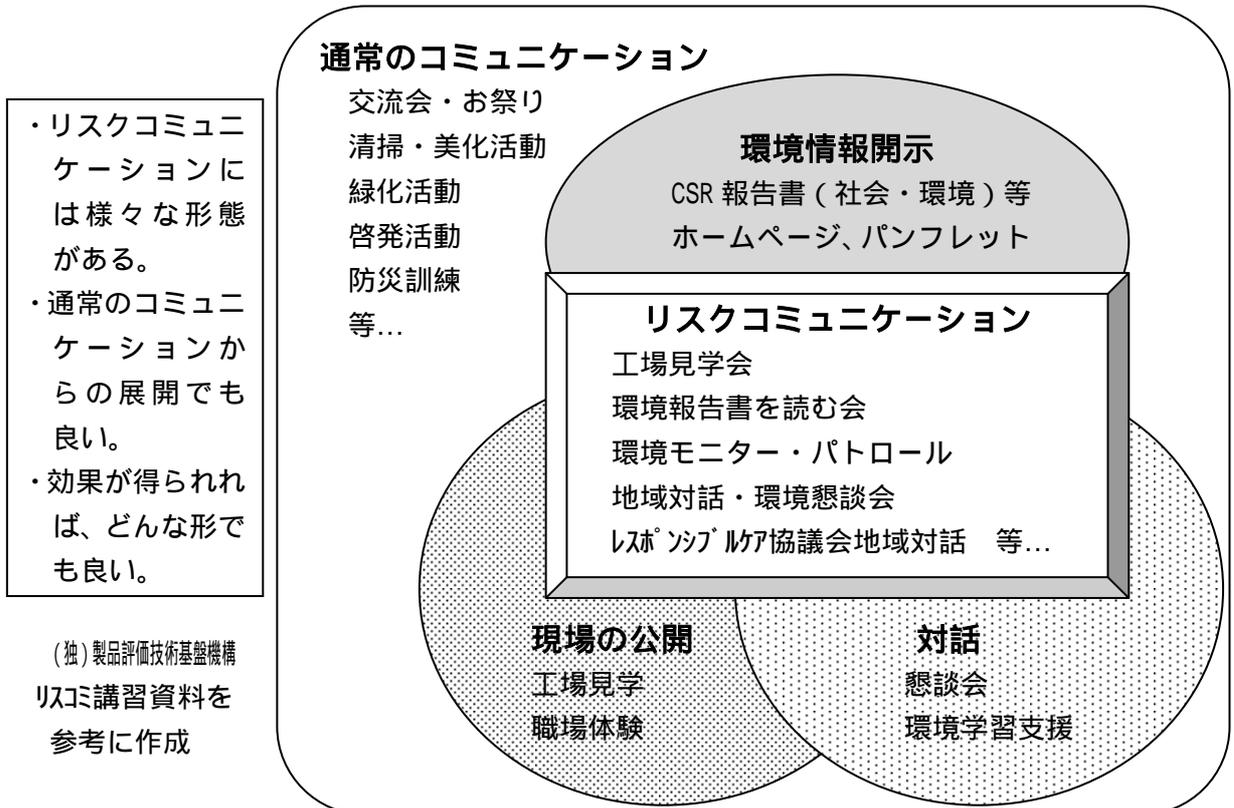


図2 様々な場を利用したリスコミ

様々なリスクコミュニケーションの形・・・対話と信頼の醸成



（独）製品評価技術基盤機構
リスコミ講習資料を
参考に作成

3 . 実践編

リスクコミュニケーションの方法には、定まったものはありません。これは言い換えれば、それぞれの事業所で実施しやすいように、その形式を企画すれば良いということです。しかし、事業者側が目的を持ち、その目的を達成する為に手法を選ぶことは重要です。

ここでは、苦情等がない場合を想定し、今までリスクコミュニケーションを実施したことがない事業所がはじめて取り組むための参考として、一つの事例を紹介します。

(1) 形式の選択

リスクコミュニケーションの究極の目的は信頼関係を築くことですが、その目的を達成するために様々な方法があり、本編で示す形式のみがリスクコミュニケーションではありません。本事例のような工場見学で対話の機会を設け、情報提供に関する透明性を確保することで信頼関係を築く場合、または、オープンファクトリで工場における化学物質管理のパネルを設置する場合、定期的に電話・メール等での相談窓口を設ける場合など、事業所毎の実情や地域住民とのそれまでの関係から、その事業所にあった方法を選択すれば良いのです。

平成 19 年度に独立行政法人製品評価技術基盤機構が行ったアンケートによると、生活の中で環境問題への関心は高いものの、その中身は「地球温暖化」や「廃棄物」といったものが多く、「化学物質」への関心は低いという結果でした。そういった現状からも、地域住民の参加を誘導するためには、「化学物質のリスクコミュニケーション」の話題のみではなく、様々な外部とのコミュニケーションの場を活用し、その中でリスク等の解説を行うのが効果的かつ現実的です。

(例) 工場見学会

懇談会 (昼食会)
環境報告書を読む会 等

(2) 対象者

住民

基本的に地域住民が対象ですが、最初は地域代表ということで自治会役員等を対象にすると良いでしょう。リスクコミュニケーションに慣れてきてから募集の範囲を広げていくと良いでしょう。工場見学会に合わせて行うのなら、例えば工場の敷地周辺住民等まで範囲を広げるのも一つの方法ですし、この場合、ホームページ等で広く公募する事例もあります。

行政

リスクコミュニケーションに行政の参加を求める事例も多数あります。あくまで中立的立場での参加でなければなりませんが、行政担当者を同席させることで、信頼感が高まるため、所在自治体の環境担当課等へ事前に相談に行くことも円滑な実施のためには必要なことです。

他社

工業団地等での開催では、他社の担当者を招くこともあり、参加することでお互いに他社の状況を知ることできます。

その他

化学物質管理に関する解説は、一般市民にとって難しく感じることが多く、専門家である従業員にとっても、市民にわかりやすく解説を行うことは難しいかもしれません。その際には、学識経験者や化学物質アドバイザー²などを住民への解説役（インタプリタ）として同席させると良いこともあります。

2 化学物質に関する専門知識や、化学物質についての的確に説明する能力等を有する人材として、一定の審査を経て登録されている人のことです。詳しくは下記ウェブサイトを参照してください。

化学物質アドバイザー（環境省ウェブサイト内）

<http://www.env.go.jp/chemi/communication/taiwa/index.html>

（３）周知・事前準備

周知

参加予定者を設定したら、リスクコミュニケーションを行う旨の周知を行います。

参加者が自治会役員等に限定されている場合は、直接参加者に案内を出せば問題ありませんが、地域住民のように人数が多い場合は、自治会長等に周辺住民への周知をお願いする方法が効率的です。

また、一般公募の場合、自治体の広報や自社のホームページなどの広報手段を用いることもあります。

事前準備

リスクコミュニケーションを行う時に、住民がどのようなことを知りたがっているのかわからないことがあります。

そのような場合は、参加者に案内を出す時などにあらかじめアンケートを取ると良いでしょう。

アンケートを取り住民の知りたいことを集約することで、想定質問も作成しやすくなりますし、なにより住民の満足度が上がる事が期待されます。

（４）リスクコミュニケーションの構成

工場見学会を中心にした場合の構成の例をあげます。

- ・開会挨拶、オリエンテーション（10分）
- ・事業所概要説明（10～20分）
- ・環境への取組の説明（10～20分）
- ・工場見学（30分～60分）
- ・意見交換（適宜）

進行の途中で適宜休憩を取りましょう。

余裕があれば、上記事項に加えて化学物質管理についての解説等を行うと内容が充実します。

(5) 資料等

当日配布あるいは映写する資料は以下に例示しますが、参加者が化学物質や工場内の管理体制などに通じていない場合が多いので、やさしく、わかりやすい資料の作成を心がけましょう。

事業所概要説明資料

会社案内パンフレット等でも構いませんが、スライド等を作成する方がよりわかりやすくなります。

主な記載内容としては、会社概要として社名、代表者、所在地、創立、事業内容、従業員数、工場の概要等、事業概要としては、事業内容、主要製品の説明等があります。

環境への取組資料

ア 環境報告書

環境報告書を作っているところであれば、そのまま活用しても良いでしょう。内容的にも経費的にも効率的です。

イ P R T R 報告の活用

P R T R の対象事業所であれば、届出を作成するときにした集計資料が役立ちます。化学物質毎に排出量や移動量がわかるためです。

一般の人には化学物質がどのように使われるのかわからないことが多いので、用途等も説明に加えましょう。

ウ 自主検査測定結果の活用

大気汚染防止法や水質汚濁防止法では、ばい煙や排出水の自主検査が義務づけられています。その測定データを資料として使います。各測定項目の解説も入れましょう。

過去数年のデータを入れると良いでしょう。

エ その他

その他必要に応じて、下記事項を資料として加えると良いでしょう。

- a. 事業所（全社）の環境方針と環境管理目標
- b. 環境管理体制と ISO に基づく環境活動
- c. グリーン購入実績や、環境配慮型製品の製造実績
- d. 省エネルギー活動
- e. 地域とのコミュニケーション、社会貢献実績

この他、付録に「リスクコミュニケーション資料作成・説明時の留意点」並びに「リスクコミュニケーションのヒント」を示しますので、参考にしてください。

(6) 資料説明

(5)のうち、事業所の状況にかかわる部分は、従業員が説明し、司会進行も従業員が行うことが望ましいでしょう。説明に当たっては、地域住民は従業員や関係者のように化学物質等の知識はありませんので、関係者同士の会議時に使用するような専門用語などは使わず、わかりやすい言葉で説明する必要があります。これは、専門用語を使うと、ごまかしているというイメージを与えがちになるためです。

なお、化学物質の毒性やPRTR制度の解説などには、化学物質アドバイザーなどの社外の専門家をインタプリタ(説明者)として活用しても良いでしょう。しかし、あくまで専門的な用語等の解説にとどめるようにしましょう。資料説明を全部行わせたり司会進行を任せたりすることは企業としての姿勢が見えなくなるので、避けた方が無難です。

また、一般的に化学物質の毒性や有害性などには関心が高い傾向がありますので、有害性等を説明するときは管理状況も併せて説明し、地域住民の不安を誘導しないようにする必要がありますので注意しましょう。

(7) 工場見学

その工場で何が行われているのか、環境負荷削減がどの様に行われているかを参加者に伝える最も簡潔な方法です。見学を行うことで、事業所のオープン性を伝えることができ、参加者も満足いくものとなります。

業種によっては、容易に工場内に入れないこともあります。そういった場合は工場内の写真等により、別途解説すると良いでしょう。

見学ルートとしては、工場内の製造工程以外に、水処理施設やばい煙・排出水の排出口等も入れると効果的です。

(8) 意見交換

当日は参加者から意見等が出づらいこともありますが、そういった場合は質問等しやすい雰囲気づくりに心がけたり、事前にアンケートなどで工場に対する意見や質問事項を聞いておいたりするという手法もあります。

また、ある程度想定質問を作成しておく、当日の進行がスムーズになって良いでしょう。

(9) 開催時期

リスクコミュニケーションの目的は地域住民との信頼の向上なので、年に1回程度開催するのが望ましいでしょう。それが困難ということであれば、例えば自治会役員の改選に合わせて行うのも一つの手です。

その他、多少リスクコミュニケーションの意味が薄れますが、工場設備増設等のタイミングで行ったりするのも良いでしょう。

4 . リスクコミュニケーションの継続を目指して

以上、リスクコミュニケーションの基礎から実践方法まで記載しましたが、これはリスクコミュニケーションの導入に過ぎません。

最終的な目標は、リスクコミュニケーションにより、地域住民との対話を通じて信頼を得ることです。そのために事業者は、住民にもある程度の関心を持ってもらえるよう、本マニュアルに記載したリスクコミュニケーションの事例を参考に地域との対話に取り組んで欲しいと思います。

また、事業所によってはリスクコミュニケーションを実施していると意識しないまま本マニュアルに記載した方法に近いものを既の実施しているかもしれません。そういった事業所は、本マニュアルを参考に足りない部分を補い、是非リスクコミュニケーションとして位置づけて実施して欲しいと思います。

リスクコミュニケーションは、継続的に実施することが重要ですが、実施を経験した事業者からは、継続するのが難しいとの課題も提示されています。

しかしリスクコミュニケーションは、事業所の状況によって、ファシリテーター(進行役)やインタプリタ(説明役)といった第三者を活用し対話を主体とした形式から、レクリエーション等と併せて行う形式まで、その手法は多彩です。

こういった対話型から催し型まで様々なリスクコミュニケーションの形式を選択肢として、リスクコミュニケーションの継続を目指してください。

<リスクコミュニケーションに関するウェブサイト>

- ・リスクコミュニケーションの解説(独立行政法人製品評価技術基盤機構ウェブサイト内)
<http://www.safe.nite.go.jp/management/risk/rc.html>
- ・化学物質やその環境リスクについて学び、調べ、参加する(環境省ウェブサイト内)
<http://www.env.go.jp/chemi/communication/>
- ・リスクコミュニケーション(経済産業省ウェブサイト内)
http://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/law/risk-com/r_index2.htm
- ・リスクコミュニケーション(岐阜県環境パビリオン内)
<http://www.pref.gifu.lg.jp/pref/s11264/taiki/prtrHP/prtrHPtop6.htm>
- ・化学物質アドバイザー(環境省ウェブサイト内)
<http://www.env.go.jp/chemi/communication/taiwa/index.html>

<相談窓口>

岐阜県環境生活部地球環境課 大気環境担当

TEL:058-272-1111(代表) FAX:058-278-2610

独立行政法人製品評価技術基盤機構 化学物質管理センター

TEL:03-3481-1977 FAX:03-3481-2900