

広がり続ける「広報力」空間

広報コミュニケーションの近未来を探る

「広報コミュニケーションの近未来を探る」をテーマに、自治体広報の現状やこれからの姿、あり方について、当協会・広報アドバイザーをはじめとする各界の有識者が交代で描いていきます。

災害に向き合う「姿勢」を変えるコミュニケーション

一人一人の主體的な防災意識を高めるために

片田敏孝 群馬大学大学院広域首都圏防災研究センター長・教授

余震が1千回を超えるなど、熊本地震では専門家でも予測できないような揺れが続いている。報道では地震による犠牲者としてその数を伝えているが、地震で人は亡くならない。地震による家屋の倒壊や家具の転倒などによって亡くなるのである。自然災害を防ぐことはできないが、災いをやり過ぎることはできない。そのために必要なのは、一人一人が災害に向き合い、命を守るという「主体的な自助」だ。それを養う

のが「共感を生むコミュニケーション」である。

災害情報

社会や人々は受け止めていたか

今回の熊本地震では活断層帯がクローズアップされた。熊本や大分にかけて断層の動きが活発になっていくことが研究者などから報告されているが、こうした活断層の存在や動きについて初めて知る人も多かったのではないかと。災害のたびにいつも残

念に思うのは、事態が起きてからこうした情報が注目され始めることだ。

また、今回の地震では家屋の倒壊による被害が多いことが報告されている。その下敷きになって亡くなるケースも多かったことから、耐震化や家具の固定といった防災対策の重要性も改めて指摘されている。しかし、「家具の固定や家屋の耐震化が大事」とは、阪神・淡路大震災以降、何度も言われてきたことである。災害や防災に関する情報が十分提

供されているとは言えないのかもしれない。では、そういった情報や注意喚起が十分になされたとして、果たして、社会や人々はきちんとそれを受け止めていただろうか？という疑問も残る。災害への意識を高めたり、具体的に備えたりしていたのだろうか。

災害「過保護」の住民を襲う大災害

「ここは災害が少ないから」と語ら

れることがある。私の大学がある群馬県も、長年、災害が少ないと言われてきた。しかし、歴史を振り返れば、江戸時代中期の1783年に起きた浅間山の大噴火により、噴火による降灰に加え、河川に流れ込んだ火山泥流が下流の利根川流域に甚大な被害をもたらした。「天明の大飢饉」につながった。災害は100年、200年の単位で発生することがある。「群馬は災害が少ない」というのは、人が過ごす一生のたかだか数十年の間であって、それでもって「群馬は安全な場所だ」とは決して言えない。これは群馬県だけではなく、日本全国に言えることだ。

(昭和34)年の伊勢湾台風を契機に制定された「災害対策基本法」に基づいている。同法の第3条には「国は(中略)国土並びに国民の生命、身体及び財産を災害から保護する使命を有することに鑑み、組織及び機能の全てを挙げて防災に関し万全の措置を講ずる責務を有する」とある。第4条は都道府県、第5条は市町村、と主語は変わるが内容は同じ。つまり、防災は行政が行うものと定義している。

我が国の防災対策は、1959

これら防災対策により堤防などのインフラが整備された。災害による死者数が大幅に減少するなどその成果は大きかったといえるが、一方で、災害に向き合うのは行政で、住民はその保護のもとにいるという「姿勢」が社会や国民自身身に身に付いてしまった。こうして無防備になった住民に襲いかかるのが、100年、200年の確率で起きる大規模災害だ。

丈夫」と一生懸命思い込もうとする心の作用のこと。人は何かあると、自分にとって都合の悪い情報を無視したり過小評価したりして「いつもと変わらず正常である」と心の状態を保とうとする。こうした状態の人々に対し、災害情報を与えることによって正しい行動をとってもらうのは難しい。「家具の固定や耐震化の重要性は分かっている。でも、自分は大丈夫だろう」と受け止められてしまう。このように、災害情報の課題は、情報を受け取る側の「姿勢」にあるといえる。

「インフォメーション」ではなく「コミュニケーション」

では、その姿勢を変えるためにはどうすればよいのか。

広報では「情報を知らせるだけ」は伝わったことにはならないと言われるが、災害情報も同じだ。災害情報を伝えるには、受け取る側が納得し、「共感」してもらうことが必要だ。

共感してもらうには、ただ伝えるだけのインフォメーションから、相手に伝わる災害情報、つまり、相手が理解し、行動できる災害情報にしなければならぬ。相手の気持ちをどう遷移させ、適宜、適切な情報を発出していくべきかを考える。災害

片田敏孝 (かただ・としたか)

1960年岐阜県生まれ。90年豊橋技術科学大学大学院博士課程修了。東海総合研究所研究員、名古屋商科大学高学専任講師などを経て、2005年から現職。10年から広域首都圏防災研究センター長も務める。専門は災害社会学。平成23年度日本災害情報学会廣井賞受賞。内閣府中央防災会議「災害時の避難に関する専門調査会」委員、国土交通省「水害ハザードマップ検討委員会」委員長、気象庁「気象業務の評価に関する懇談会」委員などを歴任。著書に、「人が死なない防災」(集英社新書)、「3.11 釜石からの教訓 命を守る教育」(PHP 研究所)、「子どもたちに「生き抜く力」を～釜石の事例に学ぶ津波防災教育～」(フレーベル館)、「みんなを守る いのちの授業～大つなみと釜石の子どもたち～」(NHK 出版)。



情報により、受け手との「コミュニケーション」を設計していく「段階」来ていると言っている。

コミュニケーションを設計するというと難しいかもしれないが、「情報を介した関係づくり」と言い換えることもできる。例えば災害情報の出し方に関してこんなエピソードがある。

九州のある村で水害に見舞われたが、犠牲者が少なかった。それは災害情報により、村民を適切な行動に

「家具の固定や耐震化の重要性は分かっている。でも、自分は大丈夫だろう」と受け止められてしまう。災害情報の課題は、情報を受け取る側の「姿勢」にある

人間の心理特性も関係している。身近な例でいえば、学校やビルなどにある非常ベル。非常ベルが鳴ってもほとんどの人は逃げない。非常ベルが鳴ることの意味は分かっているのに、なぜ逃げないのか。それは、人には「正常化の偏見」(正常性バイアス)という心の特性があるからだ。正常化の偏見とは「自分は太



片田教授が監修した、三重県尾鷲市の「津波ハザードマップ」(左上)と「土砂災害ハザードマップ」(右上)。表紙には「津波は逃げるが勝ち!」「避難をあきらめない」「情報待たずに早めの避難!」「事前の避難が第一」など、津波や土砂災害に対する「姿勢」が示されている。「広報おわせ」(左)の表紙には毎月、「津波は逃げるが勝ち!」の見出しが掲げられている。

「大きな地震が起き、あなたの両親が家具の下敷きになってしまったらどうにも動かせない。数分後には津波が襲ってくる。『もういいから逃げなさい』と言うお母さん。さて、あなたならどうするか。反対に、あなたが下敷きになったらお母さんになって声をかける?」

「親子の質問だとは思いますが、あえて子どもたちに突きつけてみた。中には、ベそをかく子もいる。どう行動するのが正解なのかは分からない。どうしてこんなことを考えなければならぬのかと自問自答するうちに、これまで知識のみだった防災対策が、当事者感をもってリアルに感じられるようになる。『家具の固定をしなれば』という対策が実効性を持ち始めるのだ。」

釜石も、尾鷲も、そして熊本や大海の幸・山の幸など自然の恵みをたくさん味わうことができる。ただ、自然に思い切り近づいているということは、時に、自然の大きな「振る舞い」に直面することもある。自然に近づくと同時に、その恵みにも近づくということなのだ。

それら自然の恵みをこれからも享受していくためには、時々起きる自然の「振る舞い」にも付き合わなくてはならない。子どもたちにはこう言い聞かせている。

「でも怖がる必要はない。津波のような大きな振る舞いは50年か100年に一度。そのときに備えて、何をすれば助かるのか、どういった知恵を持つていけば災害をやり過ごさることができるのかを、一人一人が考えよう。これは、この地域で暮らすための『お作法』なんだ!」

これが自然に向き合うための作法であり、災害に向き合うための「姿勢」である。

主体的な避難行動により、命を守り抜いてくれた釜石の子どもたちの

の命を守ることができる、と家族がお互いに信頼し合える関係をふだんから築いていこう——まさに、共感を生む関係づくりである。

東日本大震災が起きた2011年3月11日。釜石市の子どもたちはそれを実践し、行動した。津波襲来時、学校管理下にいた約3千人の小学生は全員が無事だった。

「これが何の前触れもなく、その時になっていきなり避難準備情報を出してしまえば、正常性バイアスが働いてしまい、『自分は大丈夫だろう』と考え、避難の意思決定ができない可能性があった。警戒心を高めた上での避難準備情報。人は最初の情報は無視するが、二つ目の情報で行動するという心理特性もある。情報の出し方の工夫により、災害への「姿勢」を短時間で変えていった好例だ。」

子どもから親へ

「共感」を生んだ関係づくり

私は2004年から、岩手県釜石市で児童・生徒を中心とした津波防災教育に取り組んでいるが、当初は大人を対象にした防災講演会を開催していた。しかし、毎回会場に来るのは同じ人ばかり。こうした人たちは防災意識が高い人で、問題なのはそこに来ない人たちだ。

そこで私は、大人ではなく、小学生を対象にした防災教育に取り組むことにした。防災教育を受けた子どもたちが大人になり、親になれば、真つ当な防災意識をもった親になる。次世代の子どもを育てるようになる。こうして災害に対する姿勢が受け継がれていく。

さらに、子どもたちへの教育を通して家庭や親世代に防災意識を広めていくことも考えた。子どもたちの

親は仕事や家事、子育てに忙しく、講演会にはまず来ない。いくら防災に関わることであれば無関心ではいられないだろうと考えた。

ここで意図したのは、「共感」である。

最初の授業で、子どもたちにこんな質問をした。「あなた一人家でいるとき、大きな地震がありました。あなたならどうする?」

子どもたちの答えは「お母さんに連絡する」「お母さんに迎えに来てもらう」など。回答をそれぞれ家に持ち帰ってもらい、親に見てもらおう。すると、「これでは子どもが津波に巻き込まれてしまう!」という声も聞かれた。親から来るようになった。

こうして家庭を巻き込みながら進めた防災教育で、子どもたちに徹底して教えたのが「避難三原則」だ。「想定にとらわれるな!」「その状況下において最善を尽くせ!」「率先避難者たれ!」——避難三原則は、自然や災害に向き合う姿勢を表している。私が防災教育で教えたのは、津波や地震に関する「知識」ではなく、防災に対する「姿勢」であった。

子どもたちの理解が深まったところ最後の授業で、今度はこんな質問をした。「津波が来たとき、あなたたちは逃げてくれる。では、あ

私が防災教育で教えたのは、津波や地震に関する「知識」ではなく、防災に対する「姿勢」であった。

「想定にとらわれるな!」……被害を予測したハザードマップは、あくまでも想定に過ぎない

「その状況下において最善を尽くせ!」……自分の命を守るために、そのとき自分ができる最善のことをする

「率先避難者たれ!」……周りの人がどうであろうと、まず自分自身が真つ先に避難する

釜石市には「津波でんでん」という言い伝えがある。「津波のときはでんでんばらばらに逃げなさい」という意味だが、私はこうとらえている。「家族全員、一人一人が自分の命に責任を持つ、一人一人が自分

《避難三原則》

「想定にとらわれるな!」……被害を予測したハザードマップは、あくまでも想定に過ぎない

「その状況下において最善を尽くせ!」……自分の命を守るために、そのとき自分ができる最善のことをする

「率先避難者たれ!」……周りの人がどうであろうと、まず自分自身が真つ先に避難する

「共感を生むコミュニケーション」が防災だけでなく、さまざまな社会問題に立ち向かうためのイノベーションとして評価されている

事例は、震災以後、多くのメディアで取り上げられている。一方、私が防災教育で心掛けてきた「共感を生むコミュニケーション」に企業が注目し始めている。近年は、大手自動車メーカーや運輸関係、銀行など、さまざまな企業の幹部研修や職員研修で講師を務める機会も増えている。これは、「共感を生むコミュニケーション」が防災だけでなく、さまざまな社会問題に立ち向かうためのイノベーション(革新的な解決策)として評価されているからではないだろうか。

各界で活躍する広報アドバイザーが予測——
「自治体の広報コミュニケーションは、今後こう変わる!」