



Title	どこに相談すればいいのでしょうか
Author(s)	仲谷, 美江
Citation	Communication-Design. 2010, 3, p. 10-19
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/9114
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

どこに相談すればいいのでしょうか

仲谷美江

仲谷美江 | Mie Nakatani

大阪大学コミュニケーションデザイン・センター 特任准教授

学生時代は社会心理学を専攻し、電機メーカーの研究所に就職して計算機インタフェースの研究に従事しました。その後10年以上、工学者と共に研究しながらも、自分の思考が文系的で周囲と違うと感じていましたが、CSCDに来て、自分がいつの間にか工学的な思考をしていることに気がつきました。問題の設定や研究の進め方が工学的になっているのです。CSCDの5年間で私がどのような影響を受けたかは、まだ未知数。

まずは読んでみるのじゃ

我がCSCDセンター長の金水敏先生は「ことば」の専門家である。特に役割語の研究で有名だ。「わしは〇〇じゃ」と言うセリフでお茶の水博士を連想するように、特定の言葉遣いが特定のキャラクター（年齢や職業など）と結びついたものを役割語という。嫌味な有閑マダムなら「オ〜ッホッホ、そうごあます」といった具合だ。これほど極端なステレオタイプではないにしても、大学の教授にも共通したイメージがあるのではないだろうか。いつも部屋に閉じこもって、本を読んでいるか、数式を解いているか、実験をしている。人付き合いが苦手、高尚な話をするのでついていけない、等々。私自身、大学で研究していますと自己紹介した途端にみんなが少し緊張するのがわかる。確かに大学教授は浮世離れしているかもしれないし、専門用語が日常会話に出てくことも多い。だが、ほとんどの教授は家に帰れば普通の人である。お酒が大好きだったり、奥さんの尻に敷かれていたり、多趣味で外交的な人もいる。何より払拭したいのは、大学教授は人と話すのが苦手というイメージだ。

私の知り合いの教授には饒舌な人が多い。日常会話の口数が少ない人でも、専門のこととなると滔々^{とうとう}と語ってくれるのが常である。話が長過ぎるくらいだ。止まらない。一を聞くと二十くらい返ってくる。意見は論理的に整理して話してくれるのがわかる。控えめな人でも、自分の意見ははっきりと主張する。やはり発表と議論を訓練してきた人は違う、と感心する。実際、教授は学会講演や著作が多く、情報発信には慣れている。ただこれまでは必要がなかったため、専門外の人にわかりやすく伝える努力をしてこなかったのだろう。専門家だけに通じる表現で伝えていたので、話し下手の烙印を押されてしまった。昨今ではプレゼンテーションツールや動画を駆使した視覚的な発表をするようになってきたし、市民や高校生向けにわかりやすく話す機会も増えて、大学の講義のイメージもずいぶん変わったように見受けられる。

もちろん、内容が高度な専門知識なのだから、いつでも誰にでも楽しく、面白く、というわけにはいかない。だが、話が難しいからといって、人前で話すのが苦手というわけではない。

一方で、聞き上手な教授にはお目にかかったことがない。他人の発表や意見は聞くが、それは反論（たまたに賛同）のためである。こちらの話をもつように黙って聞き入ってくれる教授は（カウンセリングの専門家を除いて）数少ないのではないだろうか。大学教授といえば、意見を求められ、質問され、答えることばかり要求されてきた。人の話を聞いてただ受け入れる、ということが苦手なのは無理からぬところである。

さて、前置きが長くなったが、当センターの活動の柱に、科学技術コミュニケーションというテーマがある（名前が長いので、以降は科学コミュと略す）。科学コミュには、大きく二つの方向性がある、一つは科学技術の大切さ、面白さを市民にわかりやすく伝えようというもの。日本人の理科離れを憂慮した文部科学省が推進しており、ここ数年で、サイエンスカフェや面白理科実験教室の類が目白押しである。科学コミュを企画・実行する人はサイエンス・コミュニケーターと呼ばれる。当センターを含む日本の各大学は、コーディネーターを養成するコースを開設し、様々な特色を凝らした講座を提供している。

もう一つは、科学史や科学哲学の研究から生まれたもので、科学技術政策に市民も参加しようというもの。人々の生活に科学技術が不可欠となり、その影響も多大になっている。なのに、その使い方や評価を専門家に任せきりではだめだ、というわけで、市民が自治体の意思決定などに参加する仕組みが開発されている。日本ではCSCDがこの分野の最前線を引っ張っているが、活動の詳細は他に譲ろう。また、方向性は少し違うが、サイエンスショップという科学コミュ活動がある。これは科学技術を広めるというより、科学技術に関する市民の問題を大学などの研究機関で解決しようというもの、日本で初めてサイエンスショップを開設したのもCSCDである。サイエンスショップは地域が抱える問題を住民と地元大学の協働で解決するコミュニティ活動という側面もある。

大学人である前に、一人の生活者として

著者が当センターに来て初めて科学コミュという分野を知ったとき、科学コミュの背景も目的も活動も理解できたが、かすかな違和感を覚えた。それは、筆者が生活者として日々接している科学や技術と、科学コミュで扱われる科学技術とにギャップを感じたからである。これまで行われてきた科学コミュ活動を概観してみると、市民が自治体の意思決定に参加する場面では、原発、遺伝子組み換え、ナノテク、新エネルギー、など話題性のある技術がテーマになっている。これらは、知識としては知っているが（少なくとも筆者にとっては）実感のない技術であり、当事者として考え評価することが難しい。もちろん、原発周辺の住民や農業従事者は、当事者として生活のために真剣に話し合っていることは間違いない。が、影響の少ない市民にとって、遠い問題であることも否めない。

サイエンスカフェなど科学を伝えるコミュニケーション場面では、身近な技術も取り上げられている。食品や携帯電話の仕組みを解説したり、効用や危険性を伝えたりする。食品添加物や電磁波の安全性については、市民の関心も高く身を守るために必要な情報でもある。しかし、現状のサイエンスカフェは従来のインターネットやマスメディアと同じく情報提供型になっている。そこで伝えられる効用や危険性は一般的なものであって、自分にとっての問題を扱ってもらえるわけではない。これまでの科学コミュで扱う問題を、参加者は自分のこととして考えているのだろうか。市民のための科学と謳うならば、もっと生活に密着し、現実に行っている科学技術の問題も取り上げなくてよいのだろうか。

よく日本では議論の文化がないと言われる。人前で議論するのが苦手だと。では日本文化に合う科学コミュとはどのようなものだろう。欧米型を輸入するだけでなく、文化に合った方法を考える必要がある。日本文化に合った科学コミュを考える前に、市民から見た科学技術と

は何か、市民がどのような問題に直面しているかをもっと調べたいと考えた。

市民の立場で考えることが難しいことはわかっていた。筆者自身も一市民ではあるが、市民といっても同じような特性の人間の集合ではなく、生活も価値観も行動もあまりに多様で、一括りにすることはできないからである。とにかく、まず生活の中で、人々が科学技術をどのように捉えているのかを知りたい。現代の人々と科学技術の接点は何か。学校で習うか、テレビで見るか、製品やサービスを購入して使用することであろう。そこで、製品やサービスの不満が集まるのは消費生活アドバイザーだと考えて、アドバイザーの資格を持つ人たちが集う自主勉強会の一つに参加した。毎月1回の勉強会に3年間、オブザーバとして参加した。彼(彼女)たちは学習意欲が高く、主に環境問題について毎年テーマを決め、各自で調べたことを持ち寄って発表する。内容がある程度まとまったら、パンフレットを作成してアドバイザー仲間に配布する。皆、仕事ではなく自主活動として行っている。ここでは、この3年間で見てきた仮説を、まだ漠然としたままであるが、CSCDにいた記録としてまとめておきたい。

■ アタマで考える世界とカラダでふるまう世界

3年間で感じたことの一つは、人は頭で理解したことと生活で実行することは別である、ということだ。似たようなことは誰でも体験があるだろう。当たり前じゃないと言われるかもしれない。しかし、科学技術と生活の関係はまさにこのような構造で、身近な技術についてさえ、考える世界とふるまう世界は別なのだ。市民のための科学技術はこの認識からと始めないといけないと感じている。

自主勉強会の、ある年のテーマは消臭剤だった。彼らは、インターネットと文献で情報を集め、講習会に参加し、メーカーに問い合わせ、消臭というメカニズムについて調べて、各社の消臭剤の成分をリ

ストップした。また、化学物質のリスクという概念を勉強し、「世の中のリスクをゼロにすることはできないが、できるだけリスクを避けて暮らしましょう」ということを学んだ。彼らは勉強したことをまとめ、アドバイザーの仲間や一般の人に配布した。後日、メンバーに感想を聞いたところ、全員が消臭剤の仕組みについては「よくかった」「だいたいわかった」と答えていた。一方で「これから消臭剤を使おうと思いますか」と尋ねると、半数の人が「使わない」と答え、「使う」と答えた人も「安心できないから、どうしても必要な時にだけ使う」というコメントをくれた。彼らは、勉強したことやその成果には満足したが、肝心の消臭剤について納得したようには見えなかった。普通の人にとって消臭剤の成分は専門的で難しく、成分名がわかって、それがどのようなものなのかピンとこない。それらの成分がどう働いてどう変化していくのか、自分の体験と結びつかない。これでは、いくら調べても安心という評価にはつながりにくい。これは、彼らに知識がないからとか、科学的思考ができないからということではない。大学の教授だって、自分の専門以外のことについてはまったく同じ立場になってしまうのだから。

上記の例は、科学コミュについてもあてはまるだろう。セミナーなどで話を聞いた直後はわかった気になっているが、生活や体験と結びついていかない。せっかくの知識も行動につながらない。では、アタマで考える世界とカラダでふるまう世界をつなげることはできないのだろうか。最初はピンと来なくても、繰り返し聞かされたり、仕組みとして生活に埋め込まれていたり、技術と生活体験の結びつきが実感できたりすると、いつの間にか自分の体験となって身に付き、生活の一部となっていく。温暖化問題がそうである。気候は昔に比べ暖かくなっている。異常気象も多い。買い物袋持参はあらゆる店で叫ばれている。ガラス瓶や缶がリサイクルできることは納得できる。社会全体がエコ活動を推奨し、メッセージが繰り返されることで、少しずつ活動が定着してきている。

市民が科学技術について「科学的に」かつ「自分たちのこととして」意思決定したり評価したりするのは、とても難しい。当事者であればともかく、自分たちの生活感覚に密着していない科学技術に対しては、「便利だから良さそうだ」「わからないものは怖い」といった雰囲気や評価しかねない。アドバイザーたちは意欲も高く、時間をかけて積極的に勉強していた。それでも自分の実感として捉えられなかった

のである。もちろん、科学コミュの研究者たちは、こういう実態を踏まえた上で市民参加型のテクノロジーアセスメント手法を開発しているのだと思う。しかし、数時間せいぜい数日の話し合いで未知の科学技術を評価できるのか。また、既に生活に組み込まれている科学技術（数々の化学物質やバイオテクノロジー）についてはどのような視点で評価すればいいのか。そもそも、科学技術について市民自身が評価したいと思っているのか。多くの市民は専門家に何を求めているのだろうか。結論は簡単には出ない。少なくとも筆者は、アタマで考える世界だけではなく、実際に生活の場で起こっている科学技術の問題を考えたいと思っている。生活の中で起こる問題は状況によって様々だが、それを個々人の問題だからと切り捨てることはできない。一人一人が抱える科学技術にまつわる問題、それは科学技術の臨床コミュニケーションとも呼べるものかもしれない。

大学の先生は偉い？——大学はいまだに象牙の塔

大学の先生と紹介されると、壁ができるのがわかる。それまでは普通のおバチャン扱いだったのに、職業を聞いた途端、「アホなこと言う」と馬鹿にされそう」という雰囲気になる。大学が象牙の塔でよいならばこのままでもいいが、社会学連携で地元の大学という親近感を得たいならば、もっとフランクな雰囲気を醸成したほうがいいだろう。アドバイザーたちに「生活の中の問題をどういうところに相談したいですか」と聞いてみると、「気軽に聞けるところ」「簡単なことや基本的なことを聞いても親切に教えてくれるところ」「四方山話ができるところ」という意見が出た。これまで専門家に相談した経験からきたものだという。それは大学の先生のことでないと思いたいが、専門家にこういったイメージがあるのは否めない。

筆者は、このようなイメージを少しでも払拭したい、大学の先生を身近に感じてもらいたいという希望で、「ハンダイ談話会」を企画し

た。社学連携という、たいていは大学の先生が街へ出て行く。談話会では、あえて研究室に一般の人に来てもらって、職場を見てもらう。専門家の話を聞く機会はあっても、研究室を訪問できる機会は少ない。まず研究室を見学し、研究の話を聞いたあと、お茶菓子を食べながら日頃の職場の話や趣味の話など、気軽に聞ける話をする。一回の参加人数は5～6人とした。全員が名札をつけて、先生と参加者としてではなく、名前と呼べるようするためである。昨年度に数回開催した。簡単な質問でも聞きやすく、笑いや雑談も出て、和やかな雰囲気になる。一度もしゃべらない人がいないよう、全員が話せるようにもちかける。参加者同士も仲良くなる。地味な会だが、研究室や大学教授を身近に感じてもらい、わからないことを気軽に質問できる場にできたらいいと思っている。

どこに相談すればいいのか

最後に、あるアドバイザーが相談を受けたシックハウス事例を紹介する。化学物質過敏症を患うAさんが建築業者Bに住宅建築を依頼した。ところが建築中の住宅を見学に来たAさんの家族がシックハウスを発症。使用した建材を巡って、Aさんと業者Bが係争となった。

そもそもの問題は、使用する建材についての取り決めが厳密にされていなかったことなのだが、使用された建材が適切なものだったのかどうか、その建材から有害な化学物質が発生しているかどうか、が争点となった。化学物質の測定は外部の業者に依頼されたが、測定業者は詳しい状況を聞かされないまま建材から発生する物質を測定したため、測定方法は争点に合うものではなかった。つまりその結果からシックハウスの原因となる物質を特定することはできないのだが、この報告書から、Aさんはこの建材がシックハウスの原因であると主張し、業者Bはシックハウスの原因ではないと主張するという正反対の意見が導かれた。

両者とも、不適切な方法で測定された結果を、さらに自分の都合のよいように曲解していたが、弁護士にもそれを^{ただ}糺せるほどの専門知識がなく、このような問題を相談できる先もわからないまま、事態は膠着していた。たまたま、この話があるアドバイザーのもとに届いた。化学知識があったアドバイザーは、測定業者の測定方法は適切ではなく、この結果を基に争うことができないことを伝え、両者を和解へと導くことができた（この経緯については、本誌第2号に詳しく報告している）。この事例では、今の消費者相談制度では難しい、二つの問題を提起している。

一般に、シックハウスの問題は消費者センターやNPOなどの民間窓口を持ち込まれる。が、この事例ではシックハウスというより測定データの読解方法が焦点になっており、専門用語で書かれた膨大な量の測定データを理解しなければならず、従来の窓口では対応できない。大学や企業の研究所ならば理解できるだろうが、一般の市民が知り合いの紹介もなく、いきなり大学に相談できるものではない。上記の事例も、今回このアドバイザーに出会わなかったら、Aさんは真実がわからないまま、まだ裁判で苦しんでいたかもしれない。このような事例は一般的ではない。一般的ではないからこそ、相談ルートが開かれておらず、立場の弱い市民は泣き寝入りするしかない。専門的で複合的な相談を受けるルートがあってもいい。

また、今回アドバイザーがAさんに対して行ったことは、しっかり話を聞くことだったという。Aさんは化学物質過敏症の病歴が長く、シックハウスや建材については十分な知識がある。アドバイザーは、新たな情報を提供するというより、Aさんの話をよく聞き、紛争の経緯や測定結果の読み方の誤解がどこから来ているのかを特定することに注力した（事例は簡単に紹介しているが、実際は非常に込み入ったややこしい経緯があった）。それでやっと、問題の根本がどこにあるかがわかり、Aさんにも納得のいくように説明することができた。現在の消費者相談窓口では、相談件数が多く、一人の人にじっくり向き合って聞いてあげる時間がない。困難な相談は、より専門的な窓口へとたらい回しにされるが、今回のような複雑な事例に対応してくれる窓口はない。2009年秋に消費者庁が設置された。縦割り行政を一元化し、専門性が高い相談を提供できることになっているが、どの程度実現できるかはまだわからない。

上記のように高度な専門性が必要で複雑な事例は、サイエンスショッ

プのような研究機関が相談を受けることができればと思う。公共の問題ではないし、研究型の問題でもない。しかし、専門的な知識について困っている人がいて、どこに相談すればいいのかわからないとき、その道筋をつけてあげることができればと思う。そのためには、相談者の話をまずじっくり聞き、問題を整理し、何ができるか見極められないといけない。こちらの意見を言う前に、相手の話を聞く、話を促してあげる、というコミュニケーションが大切だと思う。

以上、この3年間で感じていたことをあげてみた。まだまとまっていないし、解決策は見つかっていない。一つだけ結論らしいことを言えば、地域密着型の大学を目指すなら、情報発信だけではなく市民の話を聞く場所も提供して初めて「私の町の学校」になるということ。今、大阪大学でも、地元商店街との共同企画をたてたり、地元の人の困り事をサイエンスショップが受け付ける、などの活動が始まっている。特に学生ががんばっている。だが、市民の話に耳を傾ける教授はまだ少ないし、ましてや一市民が大学に相談に来るには程遠い。

日本人は議論が苦手だからと言われるが、ここで対象としているのは議論ではなく、日常で出会った問題を気軽に話せる機会を提供する、ということである。市民には、こんな簡単な話を偉い教授に聞くのは申し訳ない、とか、個人的なことを相談してもいいのだろうか、という遠慮があるのではないだろうか。小さな問題でも背景に大きな意味があったり、話しているうちに何が問題なのか見えてくることもある。解決できなくても、とにかく話を聞く、そんな場ができるといい。話のできる教授だけではなくて、話を聞ける教授がたくさんいる大学になることを願っている。

その日まで、さらばじゃ。