



防災コミュニケーションと関連性 ～避難情報の効果的な伝え方について～

東洋大学経営学部准教授
NPO法人「防災のことば研究会」理事長
新井恭子

自己紹介

新井恭子

東洋大学経営学部 准教授

NPO法人「防災のことば研究会」 理事長

専門：言語学（英語学、語用論、社会言語学）

研究：ことばの説得力、省略現象

研究対象：広告、災害情報

※広島県「みんなで減災」県民総ぐるみ運動検討委員会（2015年）

目次

1. 災害情報が正しく伝わらないのはなぜか？
2. コミュニケーション成功の条件とは？
 - 2-1. 関連性理論について
 - 2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件
 - その1 認知効果の最大化
 - その2 解釈労力の最少化
 - その3 伝達意図を相互確認する
 - その4 情報意図と説得意図を区別する
 - その5 メタメッセージを避ける
 - その6 コンテキスト（想定）を意識する

防災行政無線放送の例1

気仙沼市からお知らせします。

宮城県沿岸に大津波警報が出されております。当地方でも、かなり高い津波が観測されております。

円学部の方は、すぐに徒歩で高台などに避難してください。

気仙沼市からお知らせします。

宮城県沿岸に大津波警報が出されております。当地方でも、かなり高い津波が観測されております。

沿岸部の方はただちに歩いて避難して下さい。なお、余震には十分注意してください。

(映像は、この時点ですでに町のほとんどを津波が飲み込んで
いるところを映し出している)

You Tube : [https://
www.youtube.com/watch?v=egjEIFP7Y-Q](https://www.youtube.com/watch?v=egjEIFP7Y-Q)

防災行政無線放送の例2

2011年3月11日東日本大震災、大津波発生時
茨城県大洗町（男性の肉声、ゆっくり、緊迫感がある）

サイレン3回

緊急避難命令、緊急避難命令

大洗50km地点に大津波が発生しております。大至急、高台に避難して下さい。

緊急避難命令、緊急避難命令

大洗町・・・50kmに大津波が発生しております。大至急、高台に避難して下さい。

サイレン：3度

You Tube : <https://www.youtube.com/watch?v=YEbFsDs5Nh4>

防災行政無線放送の例 3

平成26年8月20日の広島市土砂災害発生後の放送

(ピンポンパンポーンの声)

「広島市からお知らせします。平成26年8月20日1時35分をもって、安佐南区、安佐北区、佐伯区に災害警戒本部を設置しました。なお、広島市に土砂災害警戒情報が発表され、土砂災害発生の危険が高まっています。

崖の近くなど、土砂災害の発生しやすい地区にお住まいの方は、異常を感じた場合、早めの避難を心がけてください。

以上で広島市からののお知らせを終わります。」

(ピンポンパンポーンの声)

1. 緊急時に災害情報が正しく伝わらないのはなぜか？

発信者側の問題

1. 技術的要因 予測・伝達技術
2. システム的要因 伝達経路
3. 意思決定問題(気象庁⇒地方自治体)
4. 伝達文の問題(言語表現)

○「伝えやすい」ではなく、「伝わりやすい」表現を研究していなかった

受信者側の問題

1. 環境、状況
2. 予備知識
3. 経験
4. 行政依存

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-1. 関連性理論について

関連性理論：

言語学，語用論の理論のひとつ

目的：人間の言葉の解釈メカニズムを明らかにしよう
とすること

理論の前提

1. コミュニケーションは意図の伝達である。
2. 言葉の意味は聞き手が決める。
3. 言葉の意味には多重性がある。

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-1. 関連性理論について

関連性理論の原理：

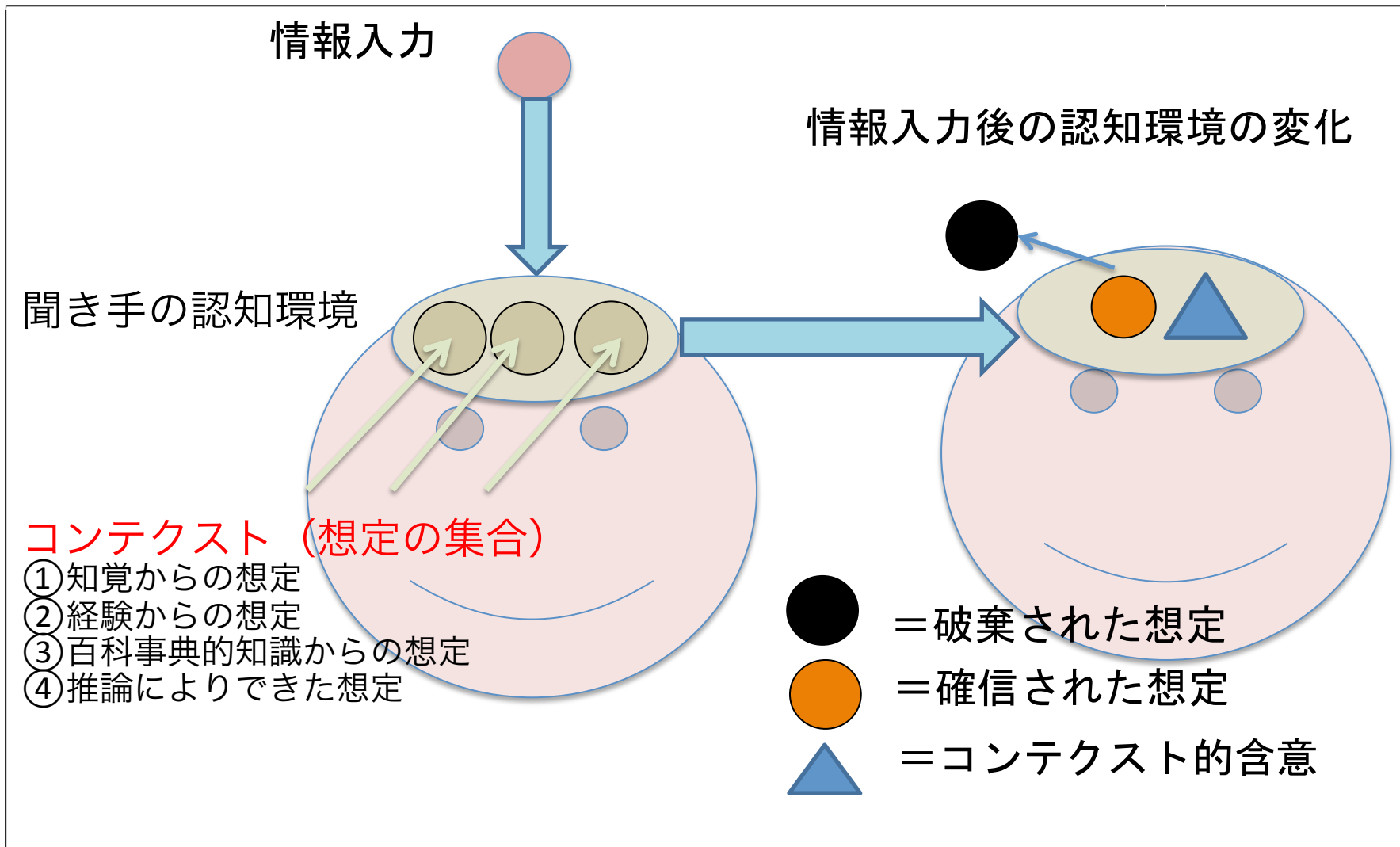
聞き手はその発話（文のひとかたまり）に自分にとって関連性がなければ、注意を向けない。また、解釈しようとしなない。

関連性は認知効果と処理労力のバランス上にある。
＝認知効果はあっても、解釈労力がかかりすぎると関連性は低下する。

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-1. 関連性理論について

認知効果＝認知環境における想定改変 イメージ図



具体例

1. 認知効果が生まれる例：

①想定を破棄

想定：今日は晴れる。

気象予報士「今日は午後から雨がふりだすでしょう。」

②確信に変わる

想定：今日は晴れる。

気象予報士「今日は一日中晴れでしょう。」

③コンテクスト的含意が生まれる

想定：晴れば、運動会がある。

気象予報士「今日は一日中晴れでしょう。」

コンテクスト的含意：今日は、運動会がある。

2. 認知効果が発生しない例

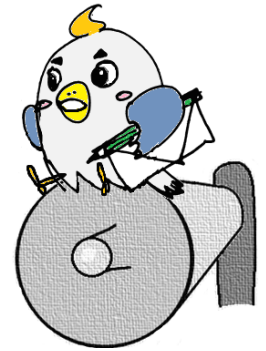
想定：今日は晴れる。

気象予報士：「私は昨年末結婚しました。」

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件

その1：認知効果の最大化

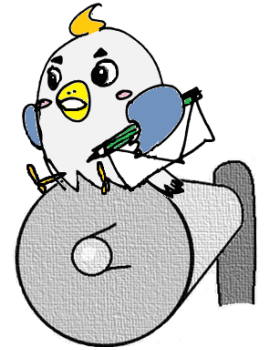


★聞き手にとって認知効果が高いと思われる情報を与える

認知効果が高い情報とは、相手が持っている情報に変化を与えるもの＝新情報

- 同じことを繰り返しても認知効果がない
(オオカミ少年現象を防ぐ)

2. コミュニケーション成功の条件とは？ 2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その2：解釈労力の最少化

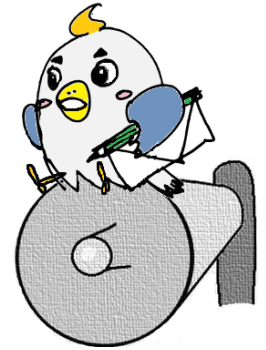
★処理労力になるべくかからない言葉・表現を使う。

認知効果はあっても処理労力がかかりすぎると、認知効果が相殺される

【処理労力がかかる表現】

- 文の構造が難しい
- 単語が難しい
- 意味が抽象的で難しい
- 文が長い、など

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件

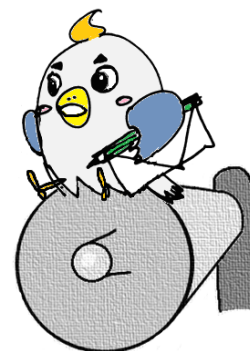


その2：解釈労力の最少化

具体的には・・・

- ①文を短くする
- ②簡単な言葉、表現を使う
- ③形容詞（比較を伴うので曖昧）を使わない
- ④否定語（肯定より否定の解釈は労力がかかる）を使わない、など

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その3：伝達意図を相互確認する

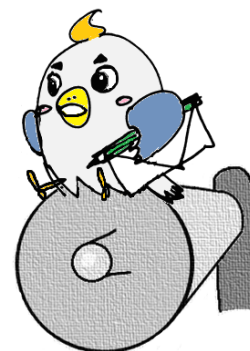
語用論の前提：

- ① コミュニケーションは意図の伝達
- ② 言葉を正しく伝える＝意図を正しく伝える

※意図を正しく伝達するためには、まず、「伝達意図」を伝える必要がある

伝達意図＝話し手は聞き手に何かを伝えたいと思っていること

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その3：伝達意図を相互確認する

- 様々なメディアからの放送や、防災無線放送などの、
1対多数のコミュニケーションでは、伝達意図の相互確認が難しい
- ★ 誰が、誰に向かって情報伝達をしたいのかはっきり伝える
 - ＝なるべく聞き手を絞る（1対1が効果最大）

具体例

誰が、誰にを明確にする

避難指示

こちらは〇〇市役所です。

ただ今、〇〇市長は、〇〇地区に避難指示を発令しました。

防災行政無線放送の例 4

避難勧告の伝達文の例

【国のガイドラインによる伝達文】

緊急放送、緊急放送、避難勧告発令。

こちらは、〇〇市です。〇時〇分に〇〇市に土砂災害警戒情報が発表されました。土砂災害の危険性が極めて高まっているため、〇時〇分に〇〇地域の〇〇地区の土砂災害警戒区域等に土砂災害に関する避難勧告を発令しました。

〇〇地区の土砂災害警戒区域等にお住まいの方は、直ちに予め定めた避難場所へ避難して下さい。

急斜面の付近や河川沿いにいる方は、急斜面や河川等から離れたなるべく頑強な建物等へ避難して下さい。

〇〇道路は雨量規制のため通行できませんのでご注意ください。

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件

その4 情報意図と説得意図



●警報・注意報（を出す気象庁）の意図

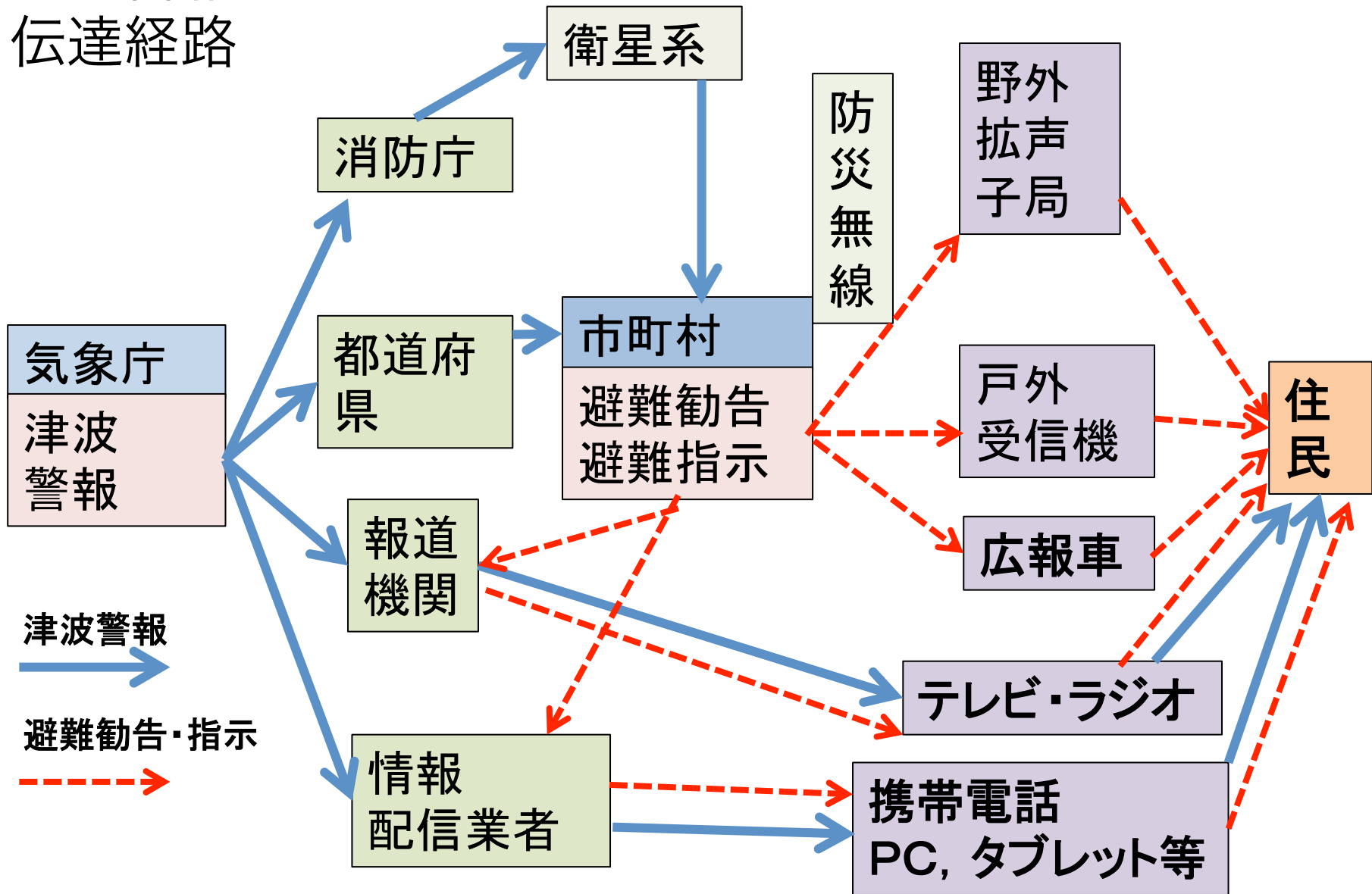
災害情報を地方自治体と住民に伝え、避難準備や避難の意志決定に利用して欲しい＝情報意図

●避難勧告・指示（を出す地方自治体）の意図

住民に、避難準備または避難をして欲しい＝説得意図

※気象庁が災害情報を出し、地方自治体が避難勧告・指示を出すように、**災害対策基本法**によって定められている

津波警報の 伝達経路



2. コミュニケーション成功の条件とは？ 2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その4：情報意図と説得意図

★話し手の意図が正しく伝わるように、意図に合った表現を使う

(情報伝達経路が複雑であるため、言葉の表現で区別して伝える。)

- 気象庁（またその情報を伝えるメディア）は、「情報」を伝達する表現を使う
- 地方自治体はより細分化された地域に応じて、「指示」を与える表現を使う

具体例

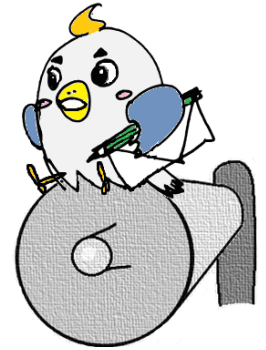
気象庁

〇〇県全域に大雨注意報を発表しました。
予想される雨量は多いところで1時間に80ミリ
です。

市町村

〇〇町長は、〇〇地区に避難指示を発令しました。
〇〇地区の住民は直ちに避難所へ避難してください。

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その5：メタメッセージを避ける

●言葉の3つの意味

1. 文字通り意味（解読的意味）

単に記号を解読しただけの意味

2. 話し手が伝えたい意味

①**表意** = 文字通りの意味に省略された部分を補充したり、代名詞が指すものを決めたりして得られる意味

②**推意** = 前提（文脈）と表意をもとに、推論のみで解釈される意味

具体例

避難勧告が発令されました。

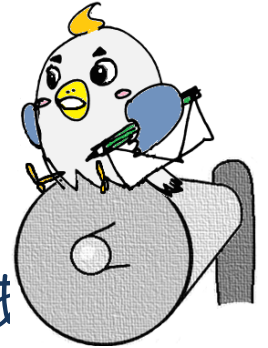
市町村

〇〇町長は、〇〇地区に避難指示を**発令しました。**

〇〇地区の住民は**直ちに避難所へ避難してください。**

2. コミュニケーション成功の条件とは？
2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件

その5：メタメッセージを避ける



1つの文でも聞き手は複数の意味を推論することがある
(=メタメッセージ効果)

★メタメッセージの発生を避ける

- なるべく推意が伝わらないようにする。＝遠回しな言い方はしない。
- 具体的な数字の情報または、具体的な指南（どうすればいいか）を伝える

具体例

避難を指示する際に使う表現として・・・

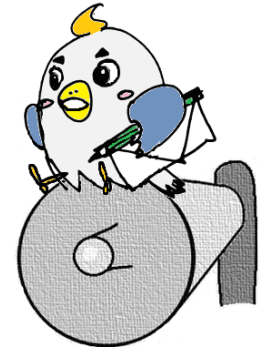
- × ○時○分に○○地区に災害対策本部が設置されました。
 - ＝大変なことが起きる？
 - ＝対策をこれから考えてくれるのか？

- × 命を守る行動をして下さい。
 - ＝大規模な災害が災害がおきました。
 - ＝あなたにとって、その場で「命を守る行動」をしてください。

- ○時○分に○○地区に対して「避難勧告」を発令しました。
○○地区の皆さんは、直ちに○○公民館へ避難してください。

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-2. 緊急時に正しく伝えるための条件



その6：コンテキスト（想定）を 意識する

言葉の解釈は、聞き手のコンテキスト的想定によって変化する。

大雨注意報が発表された場合、選択されるコンテキスト的想定の例

知覚 視覚・聴覚などからの情報

窓から雨が見える，ザーザーと音がしている

記憶 百科事典的（一般常識的）情報

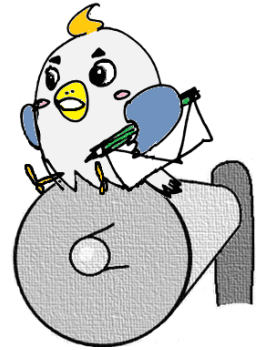
以前、大雨で被害を経験している

推論 前の発話や状況から得られる情報

となりの人は避難準備をしている

2. コミュニケーション成功の条件とは？

2-2. 緊急時正しく伝えるための条件



その6：コンテキスト（想定）を 意識する

実際は、聞き手全員が、同じようなコンテキスト的想定を選択してはくれない。

★聞き手の持つコンテキスト的想定を想像して情報を出す。

- 聞き手が似たようなコンテキスト的想定を持つ範囲に伝える＝狭い範囲に放送
- 聞き手に前もって正しい避難の知識を伝えておく＝教育・訓練

「避難勧告が発令されました」のメールが来て、すぐに逃げるのは、AさんとBさんどちらでしょうか？

Aさん	知覚 視覚・聴覚などからの情報	防音設備が良く外の音が聞こえない。 カーテンを閉めている。
	記憶 百科事典的（一般常識的）情報	集中豪雨の被害にあったことがない。
	推論 前の発話や状況から得られる情報	近所の人がこの雨はたいしたことないと言っていた。
Bさん	知覚 視覚・聴覚などからの情報	窓が開いていて、雨が見え、ざーざーと音がする。
	記憶 百科事典的（一般常識的）情報	台風で床上浸水したことがある。
	推論 前の発話や状況から得られる情報	近所の人、避難所に行ったのを見た。

まとめ：緊急時における効果的な情報伝達のために・・・

- その1 認知効果の最大化
⇒常に新情報を伝える
- その2 解釈労力の最少化
⇒わかりやすい表現で伝える
- その3 伝達意図を相互確認する
⇒誰が、誰にを伝える
- その4 情報意図と説得意図を区別する
⇒指示する表現を使う
- その5 メタメッセージを避ける
⇒遠回しな言い方をしない
- その6 コンテキスト（想定）を意識する
⇒局所的に方法し、証拠を与える。

まとめ：緊急時に効果的な情報伝達のために・・・

- マニュアルには、単文の表現集を載せ、臨機応変に使用できるようにする。
- 緊急性の度合いによって言語表現、話し方も変化させる。
 - ⇒緊急度をレベル化して表現サンプルを作成しておく。
 - ⇒日頃から放送の練習をしておく