

## (6) 想定問答集の作成

わかりやすい説明を行うためには、想定される質問に対する回答を考えておくことも重要です。

何も準備せずに住民説明会で質問を受け、その場で回答しようとする、自分たちだけにわかる用語で答えてしまったり、あるいは紋切り型の返答などをしてしまうなど十分な対応ができず、質問した人に不信感を与えることとなります。事前に想定問答を考えておくことは、周辺住民の方々へわかりやすい説明を行うために必要な事だといえます。

以下に、住民説明会でよくある質問の例と想定問答の例を示しましたので、このような資料を参考として、住民説明会のイメージを作り、想定問答を考えておくとい良いでしょう。

### ◆住民説明会でよくある質問の例

参考として、住民説明会でよくある質問の例をまとめました。

自社で住民説明会の想定問答集を作成する際などの参考にしてください。

分類	住民からの質問の例	
1.調査について	1	なぜ今回土壌汚染の調査をしたのか
	2	行政からの指導等はどのような内容か
	3	行政の見解はどうか
	4	いつ調査を開始したのか
	5	いつ汚染されていることが分かったのか
	6	汚染が分かってから公表するまでなぜこんなに時間がかかったのか
	7	誰が調査したのか
	8	本当に適正な調査を行ったのか。汚染が軽度な部分のみではないのか
	9	敷地外はどこを調べたのか
	10	汚染の分布及び範囲はどうなっているのか
	11	地下水汚染の状況と、敷地外への汚染の可能性はあるのか
	12	川は汚染されていないのか
	13	(敷地外の) 自分の土地の土壌・地下水を調査してほしい
	14	もっと詳細な調査を行なってほしい
2.汚染原因について	1	汚染の原因は何か
	2	汚染はいつ頃から始まったのか
	3	汚染物質はどのような目的で使用されていたか
	4	汚染物質の使用期間はいつか、使用量はどの程度か
	5	地下に漏れた総量はどれくらいか
	6	今回の汚染はどのような法令違反があつてのことか
	7	管理体制は問題なかったのか
	8	他に有害物質を使用していないか

分類	住民からの質問の例	
3.健康被害等について	1	汚染物質の有害性はどうか
	2	今回の汚染による健康への影響はどうか
	3	基準値の考え方について分かりやすく教えて欲しい
	4	操業中、従業員に健康被害はなかったのか
	5	周辺住民の健康診断を行ってほしい
	6	健康被害が確認された場合の補償や対応について聞きたい
	7	井戸水を飲み水や風呂、洗濯などに利用しているが、問題はないか
	8	農作物への影響はどうか
	9	子どもが砂遊びをしても問題はないのか
	10	大雨や洪水の際に汚染土壌が近隣に流出するのではないか
	11	以前、この近辺で発生した、臭気問題や健康被害は〇〇会社が原因だったのではないか
	12	土地の売却を予定しているが、地下水の浄化をしてもらえるか
	13	風評被害による資産価値減少分の補償はしてくれるのか
	14	何年間もの間、汚染水を飲まされ続けたことについてどう考えているか
4.対策について	1	計画している浄化方法はどのようなものか
	2	汚染土壌の域外への搬出方法はとするのか
	3	今回の対策で問題ないのか
	4	浄化にはどの程度の期間と費用が必要なのか
	5	工事で有害な土や粉塵が飛散するのではないか
	6	騒音や振動はどのくらいの影響があるのか
	7	〇〇会社の経営体力からして対応できるのか
	8	もっと早く浄化することは出来ないのか
	9	これ以上汚染が広がることはないのか
	10	敷地外の浄化はどのようにするのか
	11	揚水することにより地盤沈下など周辺への影響はないか
5.その他 (企業の姿勢等)	1	汚染が広がっていることをトップはいつ知ったか
	2	環境方針について説明してほしい
	3	この問題に対する社内体制はどのようになっているか
	4	説明会になぜ、社長が出てこないのか
	5	今後の情報提供はどのように行うのか
	6	跡地利用はどうなるのか

◆想定問答の例

住民説明会において想定される周辺住民の方々からの主な質問とその回答例を以下に示します。あくまで1つの例として参考にしてください。

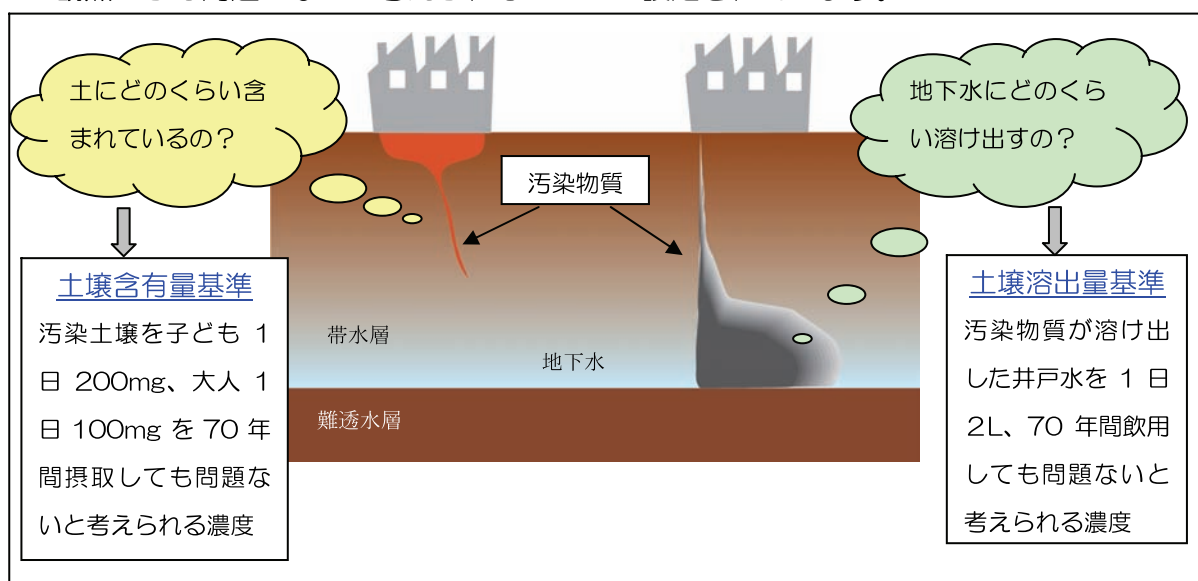
Q1：土壤中の汚染物質の基準の考え方についてわかりやすく教えて欲しい。

A1：土壤中の汚染物質の基準には、土壤中の汚染物質が地下水にどのくらい溶け出すかという溶出量基準と、土壤中に汚染物質がどのくらい含まれているかという含有量基準の2種類があります。

溶出量基準は、汚染物質が溶け出した地下水を飲用している場合（地下水経由の摂取）の健康影響を防止するという観点から決められています。

一方、含有量の基準は、手についた汚染土壌や砂ぼこりが口から入るような場合（直接摂取）の健康影響を防止するという観点から決められています。

どちらの基準も、人が一生涯（70年）汚染土壌のある土地に居住した場合でも問題がないと考えられるレベルに設定されています。具体的には、溶出量の基準は、1日2Lの地下水を70年間飲用することを想定して、水道水の水質基準など同様の考え方で設定されています。含有量基準は、子どもなら1日200mg、大人なら1日100mgの汚染土壌が口に入ることを想定して、設定されています。また、基準値は急性毒性の観点からも問題がないと考えられるレベルに設定されています。



土壌汚染対策法では、これらの地下水経由の摂取と直接摂取という2つの摂取経路を遮断する対策（舗装、盛土、封じ込めなど）を行うことによって、汚染土壌による人への健康影響を防止することを基本的な考え方としています。

Q2：テトラクロロエチレンとはどのような物質で、健康にどのような影響があるのか？また、汚染対策はどのように行うのか？

A2：テトラクロロエチレンは、油をよく溶かす性質があります。このため、ドライクリーニングや半導体の洗浄剤として一般によく使われています。弊社では、金属加工の表面処理をする際に油分を洗浄するために使用していました。

人の健康への影響についてですが、環境省の化学物質ファクトシートによれば、高濃度で長期間摂取すると肝臓や腎臓に障害を起こすことがあり、低濃度では、頭痛、めまいなど神経系の影響がでることがあるとされています。また、マウスの実験例から人に対する発がんの可能性が指摘されています。

テトラクロロエチレンは土壌汚染対策法で定める特定有害物質であり、溶出量基準は0.01mg/L以下であることとなっています。今回の土壌調査の結果、溶出量は0.09mg/Lであり、溶出量基準の9倍と基準を超過しておりました。このため、土壌中のテトラクロロエチレンが地下水に溶け出して地下水を汚染している場合には、その汚染された地下水を飲用することで健康影響が生じる可能性があります。

<地下水汚染の無い場合>

今回、地下水の調査をしたところ、地下水の汚染は見られなかったため、土壌中のテトラクロロエチレンは地下水に溶け出していないものと考えられます。

汚染対策の実施後も地下水濃度を継続的に調査して、汚染が生じていないか確認します。

<地下水汚染があり、汚染の除去を行う場合>

今回、地下水の調査をしたところ、地下水汚染が生じている事がわかりましたので、土壌中のテトラクロロエチレンが地下水に溶け出しているものと考えられます。今後の対策としては、掘削除去により汚染土壌を取り除き、あわせて、汚染された地下水が拡散しないように汲み上げて処理します。

<封じ込め対策を行う場合>

今回、地下水の調査をしたところ、溶出量基準を超過し地下水汚染が生じていることがわかりましたので、土壌中のテトラクロロエチレンが地下水に溶け出しているものと考えられます。しかし、対策措置の方法を判断する上で必要な基準である、第二溶出量基準（溶出量基準の10倍に相当する0.1mg/L以下であること）には適合しております。今回、弊社では、対策方法として現地で汚染物質を封じ込める、原位置封じ込め対策を行うこととしておりますが、これは、第二溶出量基準に適合している場合に法で定めている対策内容です。

この対策では、汚染土壌の範囲を囲むように遮水壁（水を通さない素材の壁）を設置し、上面は雨水等の浸透を防止するために舗装をします。これにより汚染物質が土壌から地下水へ溶出し浸透・拡散することを防ぎます。封じ込めた場所の内と外に観測井戸を掘り、対策の実施後も地下水濃度を継続的に調査して、汚染が生じていないか確認します。

Q3：今の説明で、汚染物質が60ppmと説明がありましたがppmとは何ですか？

A3：ppmは濃度の単位です。例えば、皆さんに身近な単位であるパーセントは100分の1を表していますが、ppmは100万分の1を表しています。

逆に言うと、1万ppmが1パーセントと同じになります。

土壌中の濃度で汚染物質が50ppm含まれているといった場合、0.005%含まれていることと同じです。

ppmを身近なものと比較した場合

	1ppm（百万分の一）
重さ	1トン積みの小型トラックの中の1g
面積	甲子園球場の面積の中の官製ハガキ1枚分
容積	家庭用風呂（約200L）5杯の中の1mLの水

出典：「豊かな食生活」（科学技術教育協会）

Q4：対策として舗装を行うということですが、汚染土壌を取り除かなくても影響は生じないのですか？

A4：現在の対策計画では、汚染土壌がある土地の上をコンクリートで舗装します。

この対策により、手についた汚染土壌や砂ぼこりが口から入ること（直接摂取）を防ぐことができます。また、周辺には地下水が無いことを確認しておりますので、現在計画している舗装の対策を実施することにより、周辺住民の皆様に健康影響が生じることはないものと考えています。

なお、今回のような汚染土壌の直接摂取を防ぐ対策としては、土壌汚染対策法においても盛土、舗装といった対策を行うこととされており、今回行う対策の内容は、法で定める内容に沿ったものとなっています。

さらに、将来土地の形質などの変更を行う際には、あらためて、その時の状況に応じた適切な対策を行うこととしています。

## (7) リハーサルの実施

住民説明会の資料が準備できたら、社内で一度リハーサルをしておく必要があります。

他人に説明することにより、わかりにくい言葉や、あるいは自分でも良く説明の出来ない箇所に気付くことができます。また、説明を聞いた人から、どこがわかりにくかったか、また、説明の際の態度が良かった悪かったなどの指摘をもらえますので、本番の前に悪かったところを直すことができます。

土壌汚染の知識のない方にも十分理解できる内容であったかを確認するためにも、リハーサルに立ち会ってもらう人は設備担当や技術系ではない部署の人たちの参加・協力をあおぐと良いでしょう。

リハーサルの結果を受けて説明の仕方を見直すとともに、想定問答ももう一度見直しておきます。

リハーサルでは、説得のテクニックを磨くのではなく、周辺住民の方々の立場になって、よりわかりやすい説明を行うことを念頭におき、十分時間をかけましょう。

## (8) 住民説明会の当日

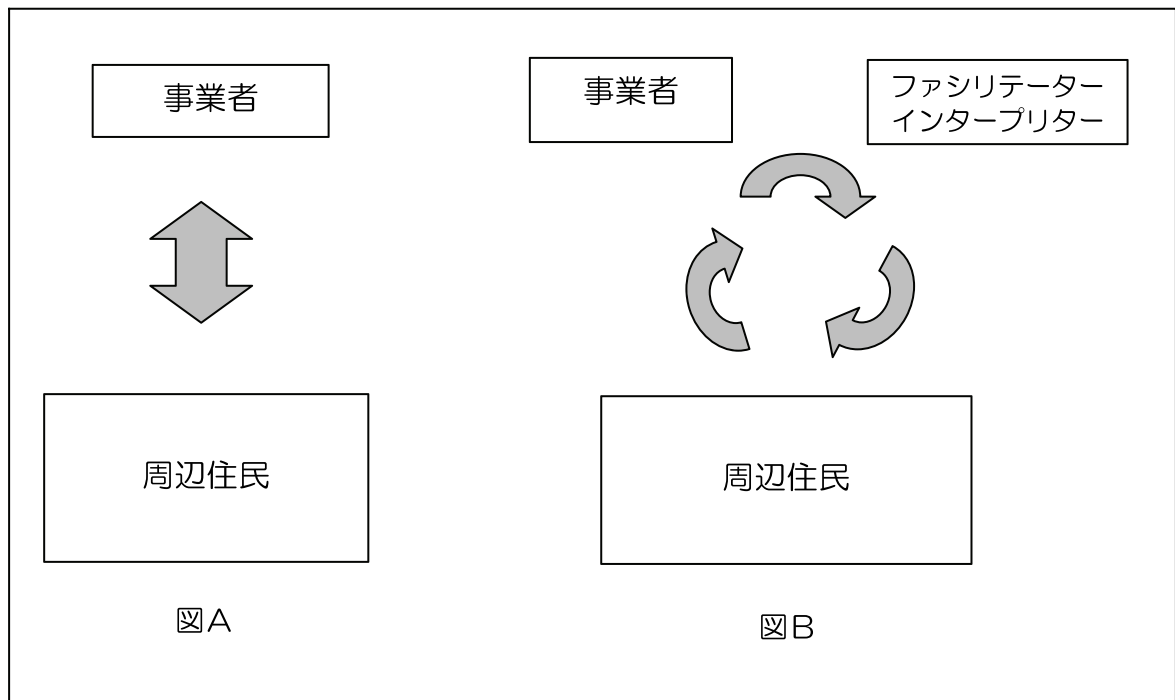
住民説明会当日の主なスタッフは、社長や工場長などの責任者、説明と回答の係、会議の記録係、会場の設営係、機材係、受付係、案内係などから構成されます。この他に外部の専門家やファシリテーターやインタープリターを依頼する場合は、その人たちが加わります。

会議の録音を行う場合は、説明会の冒頭で使用目的を述べ、参加者の了解をもらってから行います。

会場の設営の仕方は、ファシリテーターやインタープリターが参加する場合とそうでない場合とで異なります。

下の図Aは、事業者と周辺住民の方々の二者だけで行われる場合の座席の配置です。一方、図Bは、事業者と周辺住民の方々の他に、ファシリテーターやインタープリターのような第三者が参加する場合の座席の配置の例です。参加人数が少ない場合は、円卓形式でも行われています。

このような座席の配置からも、事業者と周辺住民の方々が対立する形にならないよう配慮することも考えてみてください。



住民説明会では、事業者は周辺住民の方々の立場になって対応を考えることが必要です。参加者は貴重な時間を割いて参加しているということを意識し、わかりやすい言葉で説明を行い、質疑応答の時間を十分に確保して、発言された意見や質問には丁寧に対応するといった姿勢により、参加者の理解を得るようにします。

以下に、周辺住民の方々と話し合いを行なう際に心がけなければならない点を整理します。

## 【周辺住民の方々と話し合いを行なう際に心がけなければならない点】

### ◆基本的な姿勢、役割など

- 参加者が私生活や仕事の貴重な時間を割いて参加していることを意識します。
- 常に相手の立場になってものを考えます。
- リハーサルなどで時間配分を十分検討し、説明時間を長くせず、双方向の意見交換の時間を十分にとるようにします。
- スムーズな進行と十分な意見交換を行うために、司会進行を行う人が必要です。ファシリテーターに司会進行役を担っていただくことも検討するとよいでしょう。

### ◆説明について

- プレゼンテーションの最初に構成(全体像)を説明し、最後に結論(周辺住民の方々に理解して欲しいこと)をまとめて話すようにするとわかりやすくなります。
- 口頭の説明だけでなく、図、グラフ、写真など視覚的な資料も加えてください。
- 専門用語や外来語の使用は出来るだけ避け、やむを得ず使う場合はわかりやすい説明を付け加えるようにします。インタープリターに専門的内容をわかりやすく説明してもらうことも考慮してください。
- 汚染の濃度の数値を伝えるだけでなく、基準値と比較して説明します。基準値の設定の仕方(P80「資料編(2) 土壤汚染対策法の指定基準の設定の考え方」参照)や、健康影響についても説明することを検討してください。
- できるだけ簡潔に説明したほうが、要点を理解されやすくなります。
- 参加者が理解しにくい内容は、必要に応じて繰り返し説明しましょう。

### ◆質問への回答について

- 周辺住民の方々から感情的な意見や、関係のない質問を受ける事も考えられますが、丁寧に対応しましょう。事業者側の説明不足などが原因で誤解が生じている場合も考えられます。
- その場で答えられない質問には無理して答えずに、後で調べて回答することを伝えます。
- 仮定の質問が出る場合がありますが、慎重に対応するようにします。仮定の質問に対して仮定の条件で答えても、そのやり取りだけが一人歩きすることがあります。
- 跡地の利用についてなど、土壤汚染と関係の無い質問が出ることも多いですが、わかっている範囲や伝えられる範囲で丁寧に対応します。