

安心感モデルの適用

ー災害や新技術に対する人々の気持ちを正しく理解するためにー

庄司 裕子（日本学術会議連携会員，中央大学理工学部教授）

1. 工学で「安心感」を考える必要性

科学技術に携わる者は長年利用者に安心感を与えるために，安全を大きく完璧なものにすること，信頼を高くすることに専心してきた．安心と安全は一括りにされることが多いが，安全は客観的に評価しやすいのに対し安心は主観的であり，両者は区別して議論すべきである．工学分野では安全性に関する蓄積は多いが，安心あるいは安心感については十分考慮されてこなかった．人々がどんな時に安心や不安を感じるかを調査分析し安心感の特徴を解明することは，工学システムの社会受容性を高めるためにきわめて重要である．

2. 安心感モデル研究の概要

筆者らは現在，心理学と工学の研究者が協働し，安心感の特徴解明とモデル化に向けて取り組んでいる．心理学側からは主として質問票調査により安心感の測定とモデル化の研究に取り組み，工学側からは自然言語処理によりインターネット上の情報（現在はツイッターデータとそのリンク情報）からの安心感・不安感の抽出と特徴解析に取り組んでいる．今後両者の知見を融合して安心感モデルと安心感マネジメントの方法を検討する予定である．本講演では，筆者らの安心感のモデル化に向けた研究の概要について紹介する．

筆者らのコロナワクチンを対象としたツイッターデータの解析を通して，ワクチンに対して人々が抱く感情は国によっても傾向が大きく異なり，必ずしも科学的根拠が無い情報に影響されることが確かめられた．また災害リスクに関する質問票調査を通して，被災経験のある人や不安特性の高い気質の人は保険加入意図が高い傾向にあり，同じ情報を提示しても反応が異なることが見出された．

3. 様々な工学システムに対する適用可能性

筆者らの研究で現在までに得られた知見は，同じ情報に接した場合でも安心感や不安感が個々人の特性や経験によって異なることを示唆している．現在は自然災害（水害）リスクとコロナワクチンを取り上げているが，自動運転などの新技術についても対象としていきたいと考えている．そして，安心感の特徴を解明しモデル化することにより，安心感の予測や説明可能性を高めることができれば，工学システムに関するリスクコミュニケーションのあり方を改善するために活用できると期待される．