

# 新型コロナウイルス感染症 行動変容のためのコミュニケーション 「何を」「どう」伝えるか

東京大学大学院医学系研究科  
医療コミュニケーション学分野 准教授  
奥原剛

# はじめに

- テーマ: 行動変容のための説得的コミュニケーション
- ヘルスコミュニケーション:

Health communication is the study and use of communication strategies to

## Inform and Influence

(情報を提供し、人を動かす)

individual and community decisions that enhance health.  
(US Department of Health and Human Services, 2000)

- 新型コロナの予防行動、ワクチンのコミュニケーション:  
**「何を」伝えるか + 「どう」伝えるか**

# 何を：緊急事態宣言下の外出自粛

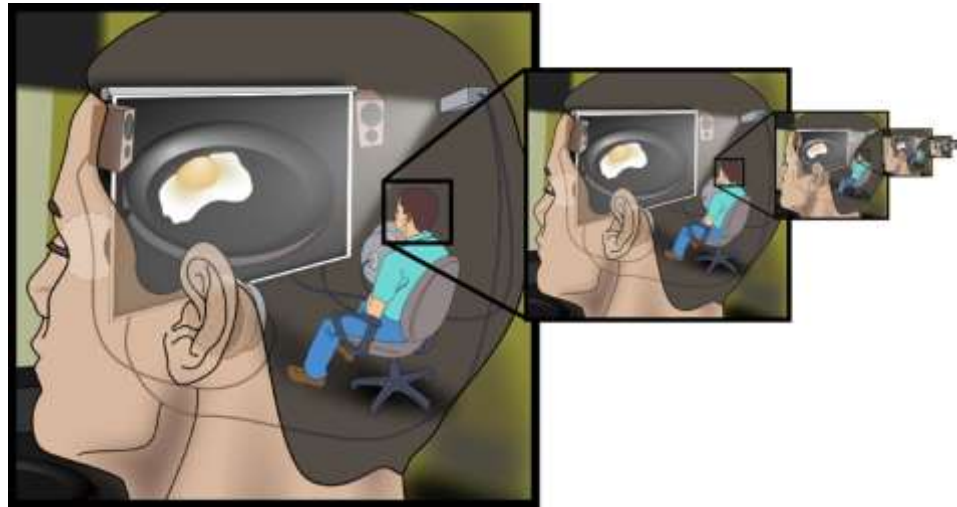
2020年5月初旬の緊急事態宣言下、  
研究参加者を  
知事、専門家、医師、患者、住民  
それぞれのメッセージ群に無作為に割り付ける  
無作為化比較研究を実施。

外出自粛の行動意図を最も高めるのは、  
誰のどのようなメッセージか？

(Okuhara T, et al. Patient Educ Couns. 2020;103(12):2588–93.)

# 何を：説得のための前提

## ホムンクルス(小人)の誤謬



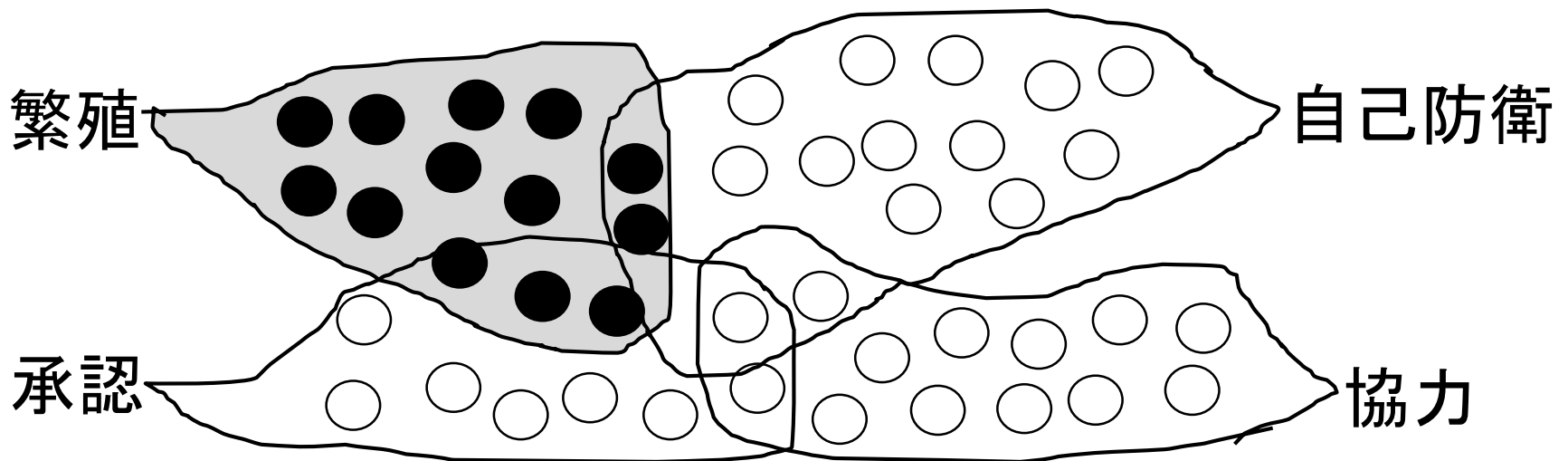
By Original work: Jennifer Garcia,  
<https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=20397601>

- 脳内の小人を想定すると、意思決定について何も説明できない
- モジュール理論：状況に応じて「様々な小人」が現れる。1人の小人が意思決定の椅子に座る

# 何を：説得のための前提

## 心のモジュール理論 (Modularity in mind)

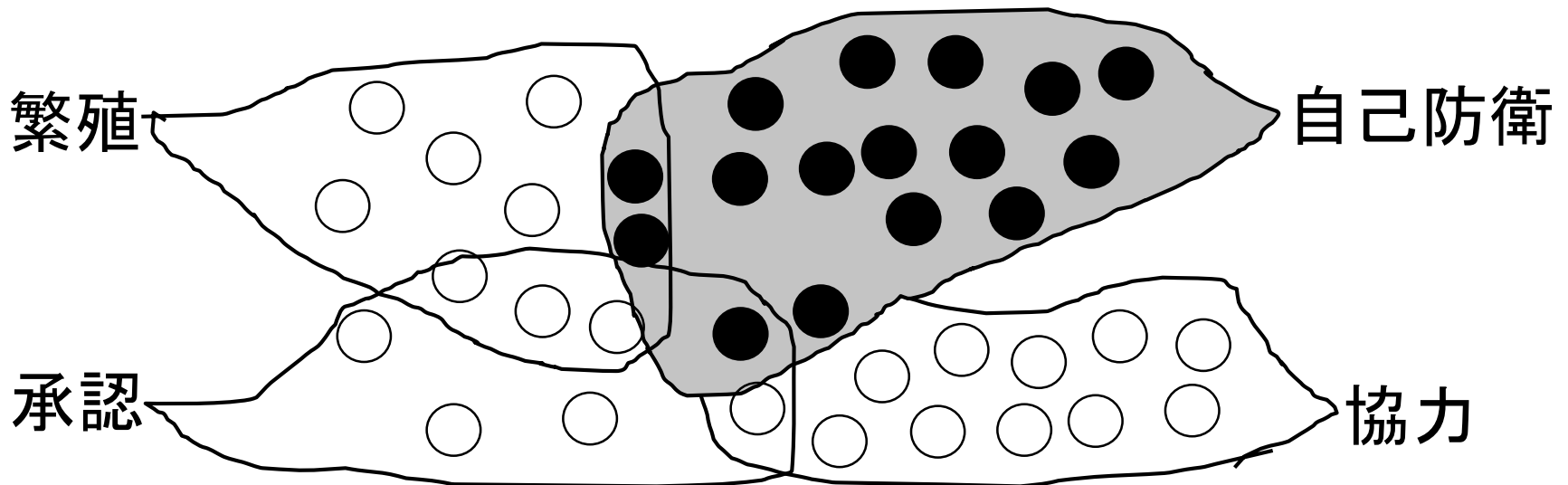
- 人の心は適応(生存と繁殖)のためのモジュールの集合
- モジュール(スイッチ)のON・OFFで判断し行動している  
例：恋人同士が街角で抱擁＝繁殖のモジュールがON



# 何を：説得のための前提

## 心のモジュール理論 (Modularity in mind)

- 人の心は適応(生存と繁殖)のためのモジュールの集合
  - モジュール(スイッチ)のON・OFFで判断し行動している
- 例：恋人同士が街角で抱擁＝繁殖のモジュールがOFF  
ギャングが通りかかると自己防衛のモジュールがON



# 何を：説得のための前提

## 心のモジュール理論 (Modularity in mind)

- 領域固有性 (Domain specificity) と呼ばれることも
- 認知心理学、社会心理学、神経心理学、進化心理学、人類学 等で採用  
(Carruthers P. The Architecture of the Mind. Oxford. 2006)



## 人の「アナバチ性」

複雑に見える行動も、その時々  
の環境との相互作用で  
それぞれのモジュールが反応しているだけ

(Dennett DC. Elbow room. MIT Press, 2015)

# 何を：説得のための前提

環境との相互作用でモジュールがONになり判断・行動が変わる

## 説得とは、モジュールの起動

- ▶ 望ましい判断・行動に導くモジュールを起動させる  
メッセージの開発・発信＋各種環境の整備
- ▶ 生態学的な発想のコミュニケーション  
(行動変容は個人と物理環境と社会環境との相互作用)

モジュールを起動させる2つの手がかり

- ① 認知機能の二重過程
- ② 人の根源的欲求



# ① 認知機能の二重過程理論

(DUAL-PROCESS THEORIES)

## ■ 1人の中に2つの心

### 【システム1: 反応システムセット (The Autonomous Set of Systems)】

- 進化的に古く、動物的で、反射的(reflexive)で、迅速・自動的・強制的に作動するモジュール群
- 動物、原始人の脳  
個人差は小



### 【システム2: 分析システムセット (The Analytical Set of Systems)】

- 進化的に新しく、人に固有で、内省的(reflective)で作動が遅いモジュール群
- 個人差あり

(De Neys W. Dual Process Theory 2.0. Routledge. 2018)

# ① 認知機能の二重過程理論

(DUAL-PROCESS THEORIES)

## システム1 (反応システムセット) の意思決定への影響大

反応システムセットの作動は“弾道的”。引き金が引かれると動き続ける。

例：人は口の中の唾液を飲み込むが、コップにためた自分の唾液を飲み込むのはためらう。

分析システムセットが「自分の唾液だ」と反応システムセットの忌避反応を制御しようとしても、忌避の弾丸は止まらない。



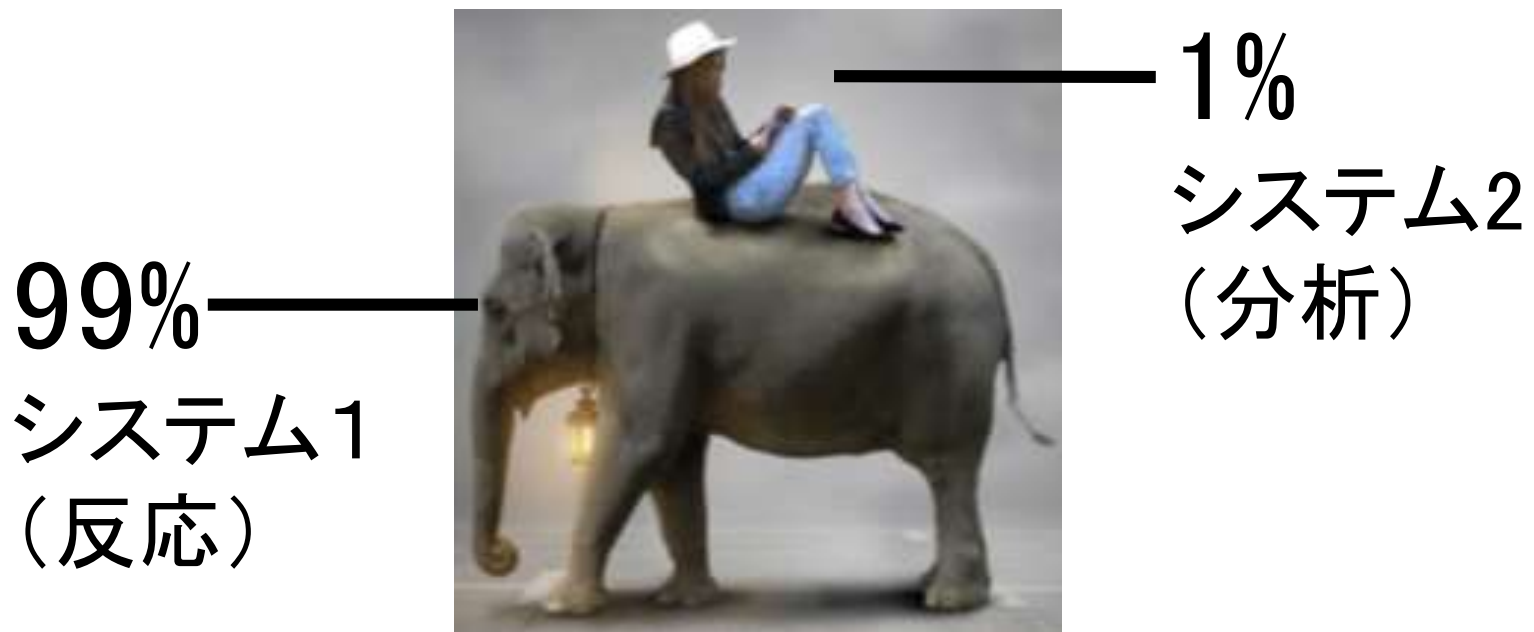
(ダニエル・デネット著. 解明される意識. 青土社, 1998)



## システム1を刺激するコミュニケーションの重要性

# ① 認知機能の二重過程理論 (DUAL-PROCESS THEORIES)

## システム1を刺激するコミュニケーションの重要性



「誰かの考えを変えたいならば  
象に語りかけるべきなのだ」

(Haidt J. The Righteous Mind. Vintage, 2012.)

# ① 認知機能の二重過程理論

(DUAL-PROCESS THEORIES)

象に語りかける

システム1を刺激するコミュニケーション: どうすれば?

## ■ システム1 (象、反応)

- ナラティブ (体験談など)
- 社会的証明、Social proof (例: 5人に4人が〇〇している)
- 根源的欲求 etc.

【これから】  
象に語りかける  
コミュニケーション

## ■ システム2 (象の上の人、分析)

- 確率などの統計数字
- 解説
- 知識の伝達 etc.

【これまで】= 知の呪縛  
象の上の人に  
教えるコミュニケーション

(Okuhara T, et al. Prev Med Rep. 2020;20:101205.)

# ① 認知機能の二重過程理論

(DUAL-PROCESS THEORIES)

これからの行動変容のためのコミュニケーション  
システム1を刺激するコミュニケーション: どうすれば?



教えるコミュニケーションからの脱却  
感じさせるコミュニケーションへの転換

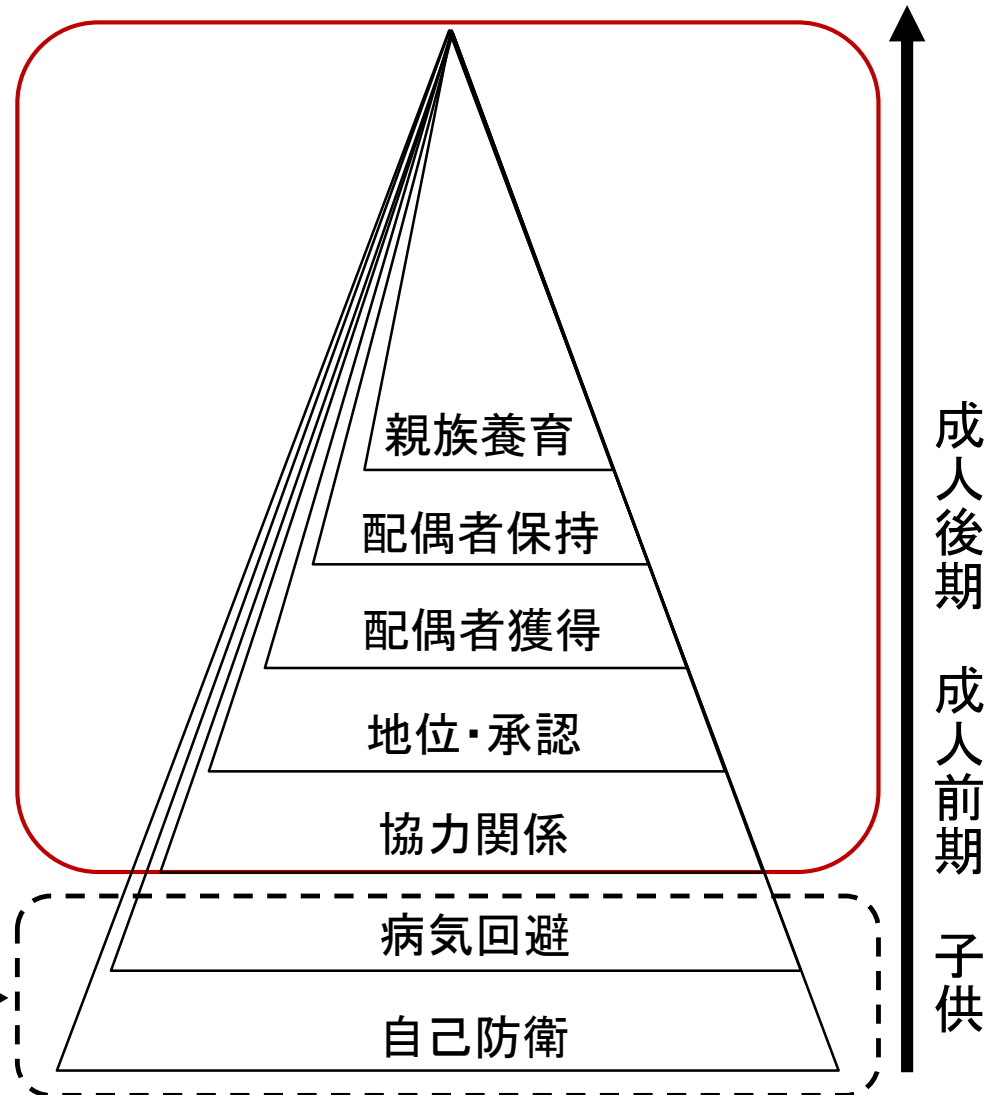
「私には、  
何かを教えることはできない。  
考えさせることができるだけだ。」 ソクラテス

# ②人の根源的欲求 (FUNDAMENTAL HUMAN NEEDS)

システム1(象、反応):  
7つの根源的欲求

感じさせるには?  
中心的欲求に  
訴える重要性

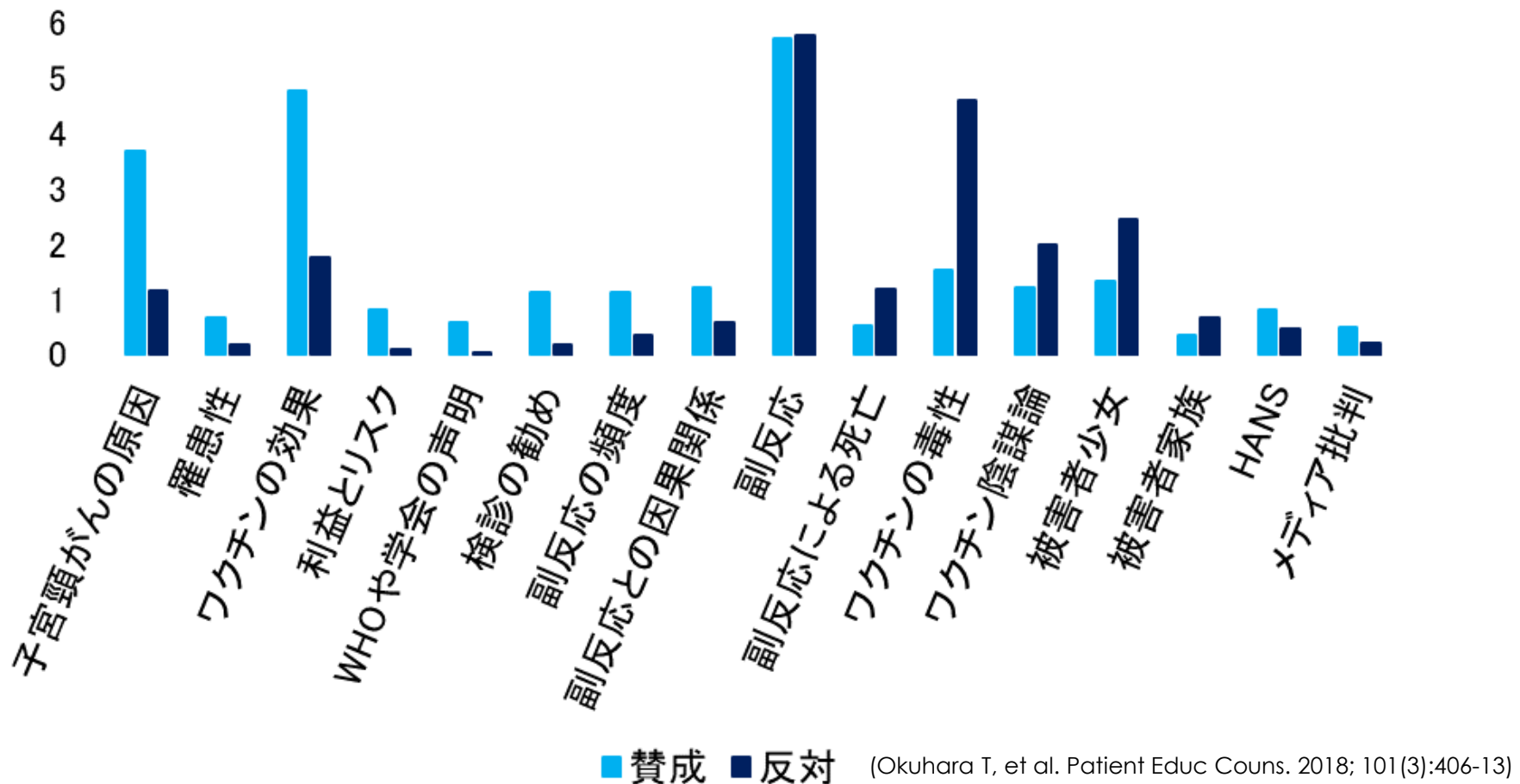
これまでのヘルスコミュニケーション▶



(Kenrick DT, et al. Perspect Psychol Sci. 2010;5(3):292-314をもとに演者作成)

# HPVワクチン コミュニケーションの失敗

## HPVワクチン情報の内容分析



# HPVワクチン コミュニケーションの失敗

## 【ワクチン推奨者】

病気の原因、感染、ワクチンの効果・安全性、確率等の数字

- ▶二重過程 : システム2(象の上の人、分析)
- ▶根源的欲求: 病気回避の欲求 に訴える



【知の呪縛】働きかけるモジュールを間違っている＝効果小

## 【ワクチン反対者】

体験談、恐怖・不安、ワクチンの毒性(不妊)、陰謀論

- ▶二重過程 : システム1(象、反応)
- ▶根源的欲求: 自己防衛＋親族養育の欲求 に訴える



的確なモジュールに働きかけている＝効果大



# HPVワクチンの コミュニケーションの改善

## ■ワクチンの効果

子宮頸がんの前がん病変の発生率が約50%減少

## ■ワクチンの安全性

副反応から未回復の方は10万接種あたり2人(約0.002%)

ワクチン接種をおすすめします

VS

## ■ワクチンの効果

子宮頸がんの前がん病変の発生率が約50%減少

## ■ワクチンの安全性

副反応から未回復の方は10万接種あたり2人(約0.002%)



私は子宮頸がんになりました・・・妊娠出産をあきらめ・・・  
予防できるものならば・・・

ワクチン接種をおすすめします

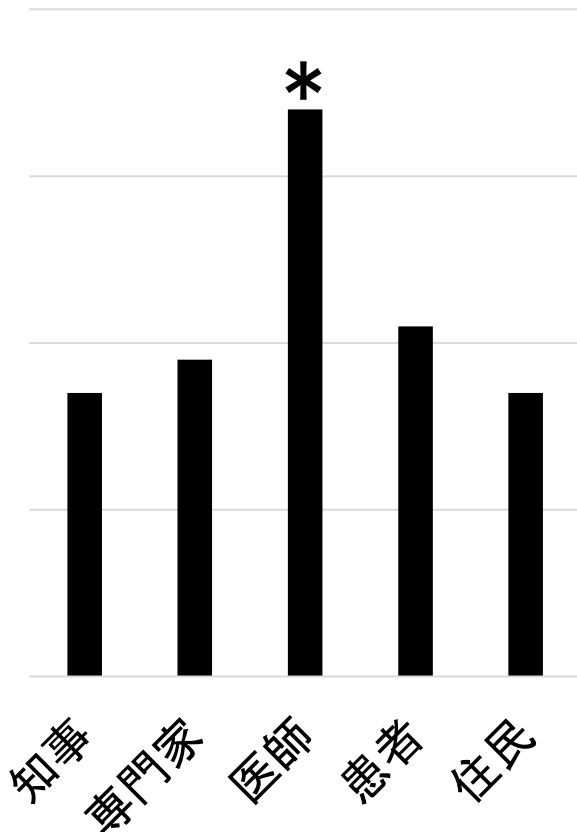
接種意図 (母が娘に)	数字のみ <sub>(n=394)</sub>	数字+体験談 <sub>(n=819)</sub>	p
		2.76	2.83

(Okuhara T, et al. Front Public Health. 2018;6:105.)

体験談▶システム1(象)、親族養育の欲求

# 緊急事態宣言下の医師の談話

外出自粛の気持ち



• 医師のメッセージの説得力の理由

▶ システム1 (象、反応)

▶ 病気回避 + 協力関係の欲求に訴えていた

▼  
効果大

※ 知事、専門家はシステム2 (分析)  
患者、住民は病気回避のみ

# 政府の感染予防啓発動画



「不安と緊張の中で、仕事をしています。感染対策は、徹底しています。」  
「医療がひっ迫すると、家族との時間もなかなか持てないです。  
容体が急変することもあります。一人でも多くの命を守りたいです。」  
みんなで乗り越えましょう。  
一人ひとりの感染予防が必要です。

<https://nettv.gov-online.go.jp/prg/prg22479.html>

# 何を伝えるか：まとめ

## 教えるコミュニケーションからの脱却 感じさせるコミュニケーションへの転換

### ■システム1（反応システムセット）に訴える

▶象に語りかける

▶例：体験談や社会的証明を伝える

### ■根源的欲求に訴える

▶病気回避のみならず、協力関係、地位・承認、配偶者獲得、配偶者保持、親族養育の根源的かつ中心的な欲求に語りかける

# どう: 人の進化史をふまえる

- 現代人の脳は、石器時代の脳のまま
  - ▶現代の情報環境に不適応
- 人が数十万年の間に扱ってきた数値情報
  - ▶自然頻度(例: 5回のうち4回)
- 保健医療のコミュニケーションで多用される  
相対頻度(例: 80%、8割)、確率(例: 0.80)は  
人の進化史上つい最近登場▶理解しにくい



自然頻度は理解しやすく、よりよい意思決定

(Brase GL. J Behav Decis Mak. 2002;15(5):381-401. Gigerenzer G, et al. Psychol Sci Public Interest. 2007; 8(2):53-96.)

# どう: 人の進化史をふまえる

- 人は進化史のほとんどを150人以下の小集団で生活

(ロビン・ダンバー. ことばの起源. 青土社, 2016)

▶100以下の数値は理解しやすい

- 千、万、百万、千万、億の数値は進化史上つい最近

▶理解しにくい

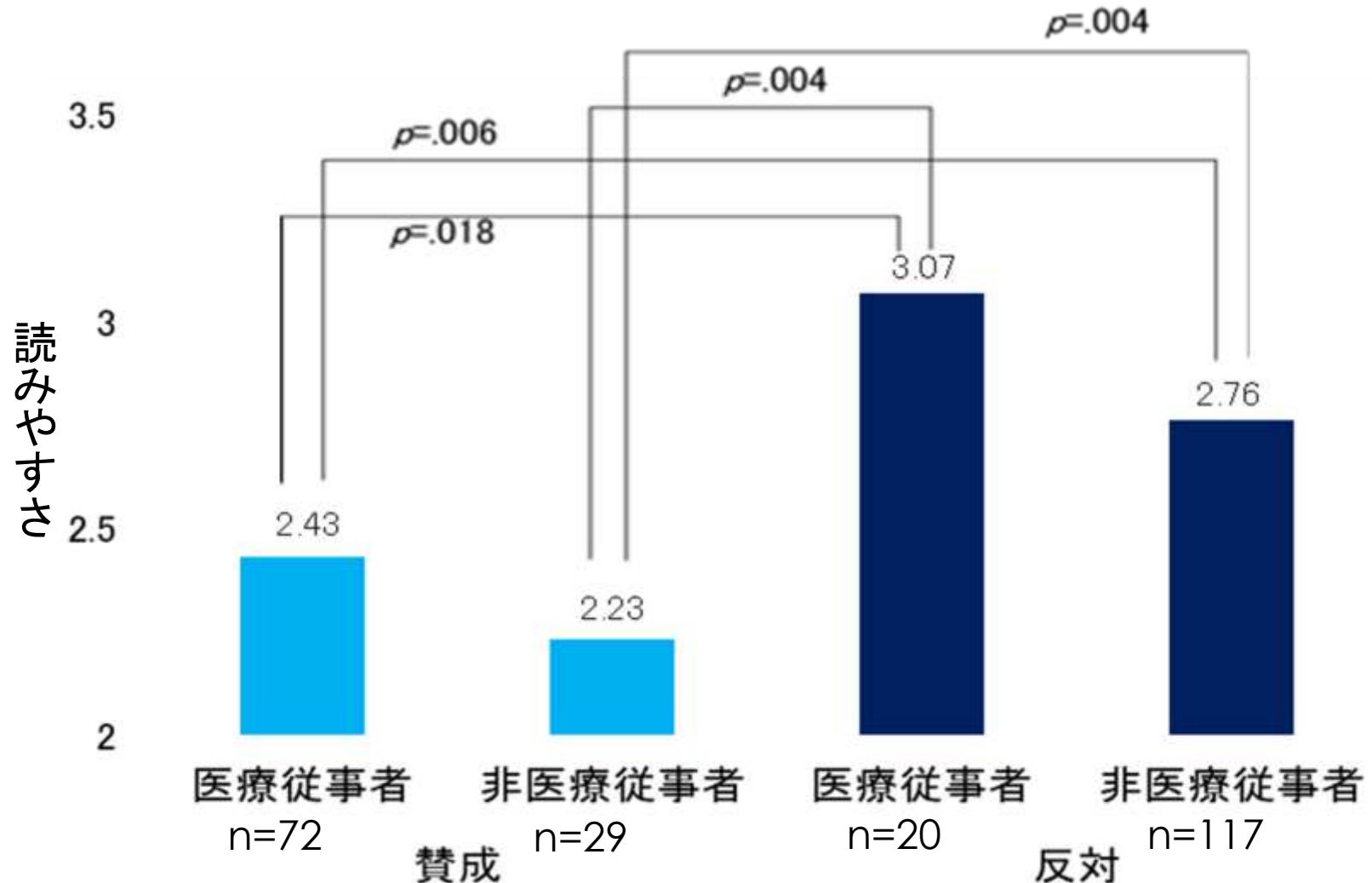
▶システム1(象)の認知バイアスが大

(Wang XT. Organ Behav Hum Decis Process. 1996;68(2):145-57. Wang XT. Cognition. 1996;60(1):31-63.)



原始人が理解できる自然頻度、100以下の数値を使う

# HPVワクチン コミュニケーションの失敗



(Okuhara T, et al., Patient Educ Couns. 2017;100(19):1859-66)



# どう: 処理流暢性

(PROCESSING FLUENCY)

見やすい
読みやすい
イメージしやすい
思い出しやすい



好かれやすい
選ばれやすい
信用されやすい
行動されやすい

(Alter AJ, Oppenheimer DM. Pers Soc Psychol Rev. 2009;13(3):219–35.)



主観的な処理しやすさは、判断・行動に影響



原始人が処理できるコミュニケーションの重要性



# どう伝えるか：まとめ

## 原始人が処理できるコミュニケーション：どうすれば？

- 相対頻度(例：80%、8割)、確率(例：0.80)よりも自然頻度(5回のうち4回)を使う
- 数百、千、万、百万、千万、億の数値よりも100以下の数値を使う
- 視覚的に、具体的に
- 原始人でも見やすく、読みやすく、理解しやすく、処理しやすい伝え方

▼  
徹底する

# TAKE HOME MESSAGE

教えるコミュニケーションからの脱却

感じさせるコミュニケーションへの転換

判断基準▶この伝え方で原始人が動くか

## 【何を伝えるか】

原始人が生存と繁殖のために参考にした情報(例:体験談、社会的証明)を用い、原始人が持つ根源的欲求の中でも、現代人の中心的欲求に訴える▶象に語りかけることができる

## 【どう伝えるか】

原始人が対処できるよう徹底的に処理しやすく伝える(例:自然頻度、100以下の数値、視覚的・具体的に)

# TAKE HOME MESSAGE

教えるコミュニケーションからの脱却  
感じさせるコミュニケーションへの転換  
判断基準▶この伝え方で原始人が動くか



行動変容をうながす10原則

# 行動変容をうながす10原則

オ 驚きを与える

ク クイズを使う

ス 数字を使う

お薬、しめじのシチュウ

リ ストーリーを使う

シ 視覚的・具体的に伝える

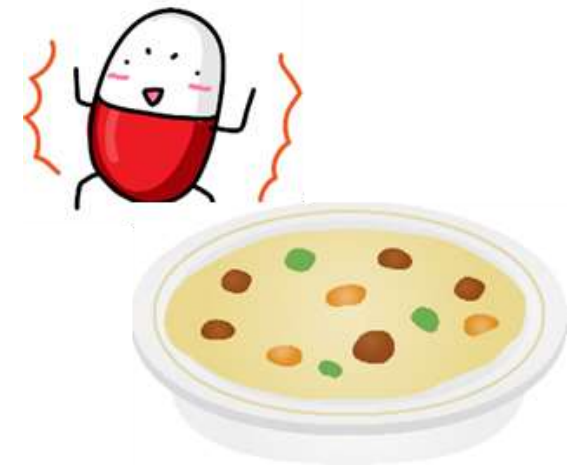
メ メリット・デメリットで感情に訴える

ジ 情報量を絞る

シ シミュレーションしてもらう

チュ 中学生にもわかるように伝える

ウ 受け手の視点で伝える



# 参考

- 実践 行動変容のためのヘルスコミュニケーション  
奥原剛, 大修館書店, 2021
- ヘルスコミュニケーション学の  
新たな展開  
—進化生物学的視点によるがん対策への示唆—  
奥原剛, 木内貴弘, 医療と社会, 30巻1号, 2020
- 感染症とワクチンのコミュニケーション  
で「何を」伝えるか  
奥原剛, 木内貴弘, 岡田宏子,  
産婦人科の実際, 70巻3号, 2021

