

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

1

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

2

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?

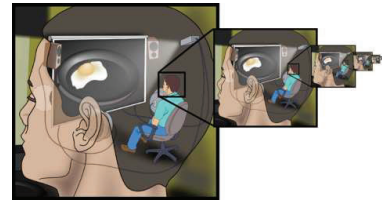
(Okuhara T, et al. Patient Educ Couns. 2020;103(12):2588-93.)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

3

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

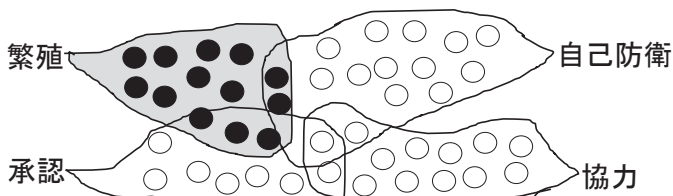
Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

4

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



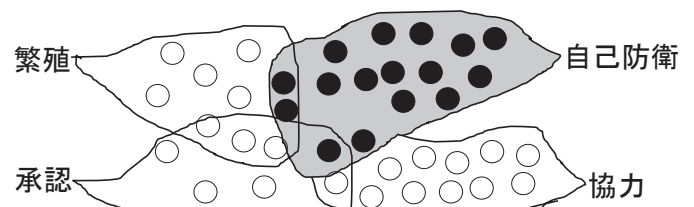
Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

5

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



Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

6

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 (Carulthers P. The Architecture of the Mind. Oxford 2004)



人の「アナバチ性」

複雑に見える行動も、その時々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)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

7

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

8

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

分析的に吟味
システム2

影響大
動物的に反応
システム1



【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)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

9

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)



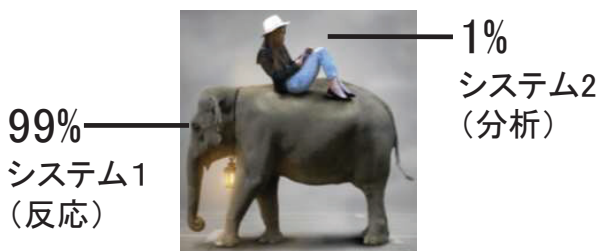
システム1を刺激するコミュニケーションの重要性

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

10

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」

(Haider J. The Righteous Mind. Vintage. 2012.)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

11

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.)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

12

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

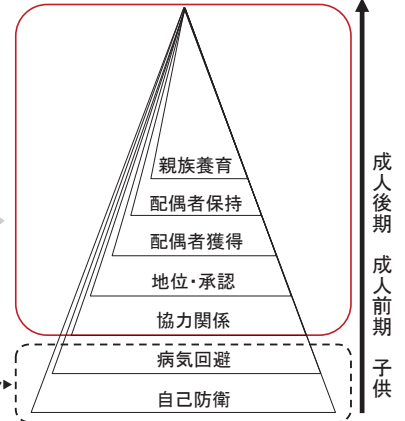
13

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



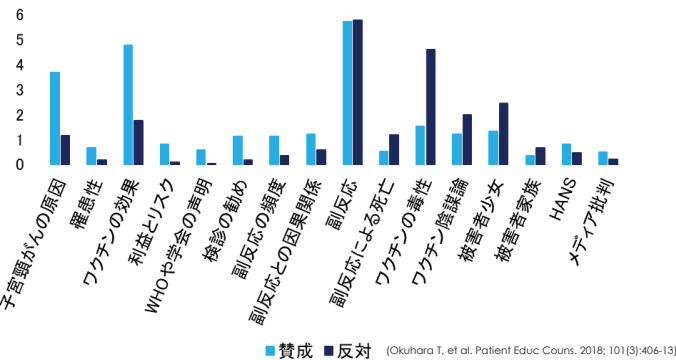
(Kenrick DT, et al. Perspect Psychol Sci. 2010;5(3):292-314をもとに演者作成)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

14

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



■ 賛成 ■ 反対 (Okuhara T, et al. Patient Educ Couns. 2018; 101(3):406-13)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

15

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

16

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(n=394)	数字+体験談(n=819)	p
	2.76	2.83	<0.05

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

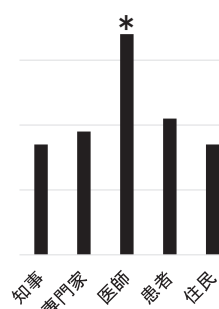
体験談▶システム1(象)、親族養育の欲求

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

17

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

18

政府の感染予防啓発動画



新型コロナウイルス対策「医療現場」編 (30秒)

「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>

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

19

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

20

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▶理解にくい

自然頻度は理解しやすく、よりよい意思決定

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

21

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きい

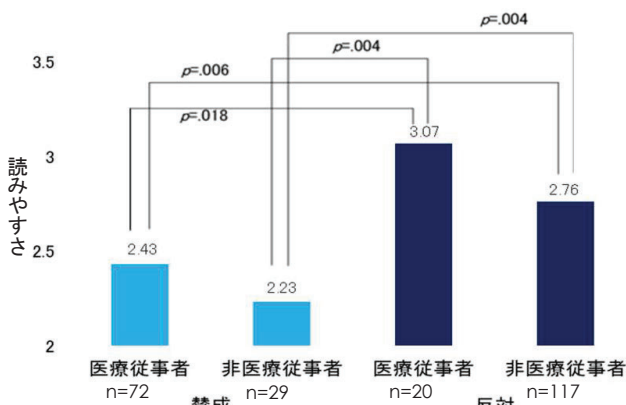
(Wang XT. Organ Behav Hum Decis Process. 1996;68(2):145-57. Wang XT. Cognition. 1996;60(1):31-63.)

原始人が理解できる自然頻度、100以下の数値を使う

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

22

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)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

23

どう:処理流暢性 (PROCESSING FLUENCY)

見やすい	好かれやすい
読みやすい	選ばれやすい
イメージしやすい	信用されやすい
思い出しやすい	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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

24

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

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

25

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)

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

26

TAKE HOME MESSAGE

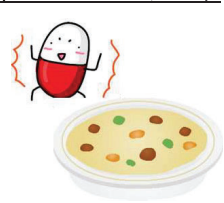
教えるコミュニケーションからの脱却
感じさせるコミュニケーションへの転換
判断基準▶この伝え方で原始人が動くか

行動変容をうながす10原則

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

27

行動変容をうながす10原則

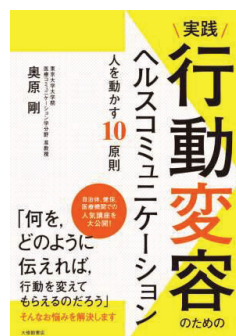
- オ 驚きを与える
 - ク クイズを使う
 - ス 数字を使う
 - リ ストーリーを使う
 - シ 視覚的・具体的に伝える
 - メ メリット・デメリットで感情に訴える
 - ジ 情報量を絞る
 - シ シミュレーションしてもらう
 - チュ 中学生にもわかるように伝える
 - ウ 受け手の視点で伝える
- お薬、しめじのシチュウ
- 

Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

28

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



Tsuyoshi Okuhara(C)2021.

29