

効果的なヘルスサポートを実現するコミュニケーション戦略

慶應義塾大学医学部衛生学公衆衛生学

武林 亨

1. なぜコミュニケーション戦略か？

健康、医療分野において、質の高い疫学研究の知見に基づいて策定される予防や治療のガイドラインの重要性は、Evidence-based Medicine (EBM) という語とともに、専門家の間のみならず、広く一般に理解され浸透することとなった。しかし、この概念の重要性を広めた Sacket がその著書 Evidence-based Medicine (1998) の中で述べているように、「EBM is *not* “cookbook” medicine」なのであり、その標準的エビデンスをどのように直面している現実の問題にあてはめ、その問題の解決を図ることができるかが問われることとなる。

このことは、予防を主たるターゲットとするヘルスサポートの領域についても同様であり、エビデンスをどのように実践の場で効果的かつ効率的に適用するかについての議論が必要である。U.S. Department of Health and Human Services (米国保健福祉省) では、国家的な健康づくり活動である Healthy People 2010、2020 の中で、ヘルスコミュニケーションを “the study and use of communication strategies to inform and influence individual and community decisions that enhance health” と定義し、情報技術 (information technology) とともに重要視している。つまり、ヘルスコミュニケーションのアプローチを理解し、戦略を立て、実行に移すことは、効果的なヘルスサポートを実現する一つの重要なアプローチであるといえよう。

2. ヘルスサポートのコミュニケーション戦略

(1) ヘルスコミュニケーションとコミュニケーションスキル

パブリックヘルスの中で比較的新しい分野であるヘルスコミュニケーションは、主に1960年代以降に、一つは health care delivery の領域で、ヘルスケアの provider/consumer 間、provider チーム内、あるいは意思決定やソーシャルサポートの重要な要素として、あと一つは health promotion の領域で、主要な健康リスクに対する効果的な公衆衛生キャンペーンの手段として発展してきた。いずれも、ヘルスサポートにとって重要な点でもある。

米国 Public Health Foundation は、パブリックヘルス専門家のコアコンピテンシーとして次の8項目を挙げている (図1)。

このコアコンピテンシーのうち、コミュニケーションスキルとしては、以下が挙げられている。

- Assesses the health literacy of populations served
- Communicates in writing and orally, in person, and through electronic means,

with linguistic and cultural proficiency

- Solicits input from individuals and organizations
- Uses a variety of approaches to disseminate public health information
- Presents demographic, statistical, programmatic, and scientific information for use by professional and lay audiences
- Applies communication and group dynamic strategies in interactions with individuals and groups

(2) 生態学的モデル (Ecological model)

コミュニケーション戦略を立てる上での基本となる枠組みに **Ecological model** がある (図 2)。人々の健康状態がどのような要因によって影響され、決定されているかを示したものであり、たばこ対策をはじめ多くの健康プログラムが、この枠組みによる分析の上に実行されてきた。

(3) 行動変容理論

プログラム策定においては、さまざまな行動変容理論が適用されてきた。主なものとして、以下がある。

- Health Belief model 健康信念モデル
- Transtheoretical model 変化のステージモデル/トランスセオレティカルモデル
- Precaution Adoption Process model 予防行動採用プロセスモデル
- Social Cognitive theory
- Integrative model
- Diffusion of Innovations

Diffusion of Innovations を除いては、すべて個人レベルの行動変容を扱っている。

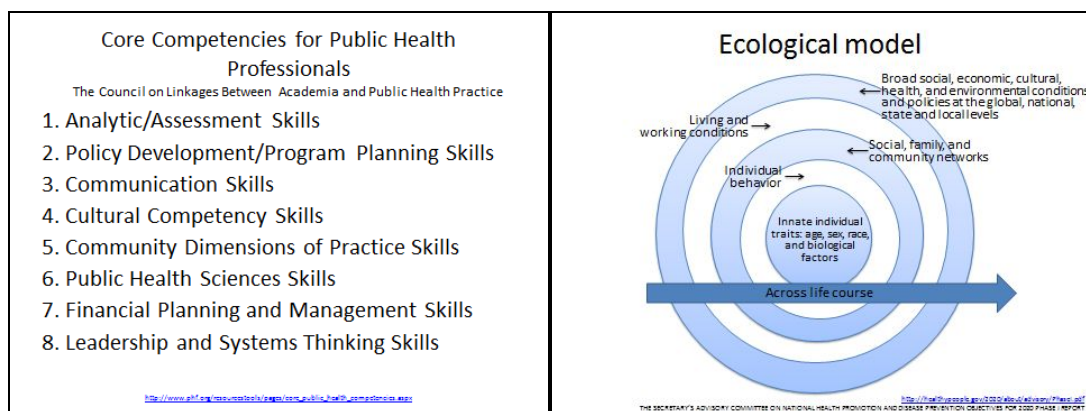


図 1 (左) パブリックヘルス専門家のコアコンピテンシー

図 2 (右) 生態学的モデル (Ecological model)

(4) ソーシャルマーケティング

コミュニケーション戦略、そしてその中の効果的なプログラムづくりでは、行動経済学や社会心理学のアプローチを含む、ソーシャルマーケティングの視点やスキルも重要である。情報やメッセージは、フレーミングによって、ポジティブにもネガティブにも見えるようになることが知られている。また、セグメンテーションやターゲティングといったマーケティング・アプローチは、相手にあったコミュニケーションを提供するために重要である。

3. まとめ

効果的、効率的なヘルスサポートの実現へむけたコミュニケーション戦略とは、ベースとなる科学的エビデンスの価値と限界を踏まえた上で、サポートを提供しようとする個人あるいは集団を総合的に分析し、ヘルスインフォマティクスやソーシャルマーケティングの視点を加えた戦略を立て、すぐれたコミュニケーションスキルによって行動理論に裏打ちされたプログラムを提供することに他ならない。本大会では、シンポジウムにおいてさまざまな事例について報告いただいた上で、ヘルスコミュニケーションの視点からヘルスサポートのあり方を考えることとしたい。