

新型コロナウイルス・ワクチンのためのコミュニケーションガイド by VitalTalk

【はじめに】これはVitalTalk®が公開している[Communication skills for the COVID vaccine](#)をバイタルトーク日本語版（翻訳協力：塩澤友紀）が日本語訳したものです。米国の状況に則して作成されているため、一部日本の状況にそぐわない部分もあるかもしれませんが、ワクチンに対する不安・疑念を抱く患者に対応する医療者の一助となれば幸いです。質問・ご意見は vitaltalkinjp@gmail.com までお願いします。

これは[動機付け面接の手法](#)とワクチン忌避に関する研究をもとに作成した、医療従事者のためのコミュニケーションガイドです。このガイドでは、ワクチンに対する理解を一般社会に広めるための[広報活動](#)とは異なる手法を採用しています。なぜならこのような不特定多数を対象とした広報活動とは対照的に、医療従事者は患者と一人の人間として向き合うことで、各々に固有の懸念に対処し、各人の強さを引き出すことができるからです。

以下のガイドで対処しようとしている懸念は、2020年12月に発表された[ワクチン接種を望まない理由についての調査結果](#)をもとにしています。

なおワクチンに対して極端に否定的な人は、どのようなアプローチをとられてもその意見を変えることがほばない、ということが[研究](#)で示されています。したがって以下のガイドは、ワクチンに対しての意見が中立的、もしくは決めかねている患者に対応することを想定しています。このような患者に対しては、向こうがこちらの意見を聞くことに同意もしくは興味を示した上であれば、オープンな姿勢と共感と情報を与えることで、信頼を得ることができますし、あなたのメッセンジャー（メッセージを伝える人）としての役割を果たすことができるでしょう。

1. ワクチンの受け入れを前提とせず、自由形式の質問から始める。

（原則：物議を醸すトピックでは、穏やかに話を始めることが相手の興味を引き出すために重要です。）

患者	医療者
「新型コロナウイルスのワクチンについて色々な意見を聞きますが、先生はどう思いますか？」	「よかったらどういうことを聞いているのか、教えていただけますか？ ワクチンの利点や欠点をどのように考えているのか、伺いたいです。」
「ワクチンについて色々と読んでますが、全部が正しい情報か私にはわかりません。」	「全てが正しいわけではないと考えるのは賢いアプローチですね。何か、私に答えられそうな疑問はありますか。」

2. 患者の懸念を批判するのではなく認める。

（原則：共感を示すことで、あなたが承認または不承認しようとしている、という誤解を減らすことができます。）

患者	医療者
「（ワクチンに）本当は何が入っているか、わからないじゃないですか。」	「新しい情報が出始めたばかりなので、疑問を持つのは当然です。よければ心配に思って

	いることを、もう少し詳しく話していただけますか？」
「どうやったらこんなに早く作ることができるんでしょうか？」	「多くの人の予測よりも早く出来上がったので、疑問に思うことは自然なことです。このワクチンを開発した人々は、20年間に渡ってワクチン開発に取り組んできたんです。なので、実は長い時間を経て作成されたということもできるんです。」
「ワクチンは信用できません。」	「他の患者さんからもワクチンに関する不安を聞きます。どのようなことが心配なのか、もう少し教えていただけますか？」

3. 相手の情報源を批判しないこと。自分の経験を引用するか、信用のある情報源を紹介する。

(原則：誤った情報に反論するのではなく、質の高い情報をポジティブな方法で提供しましょう。)

患者	医療者
「ワクチンの話題は、政治色が強くなりすぎたと思います。」	「本当に、私もそう思います。私の知っていることを少し説明させてください。ワクチンの効果に関する研究結果を私自身でも読んでみたのですが、確かにこのワクチンは新型コロナウイルスから人々を守ってくれるとわかりました。そのワクチンの恩恵をあなたにも受けてもらいたいと思っています。」
「どんな副作用があるかわからないじゃないですか。」	「確かに、今までも多少の副反応が観測されています。最も多い副反応は、注射部位の局所的な痛みです。また、重度のアレルギー反応を起こした人がごく少数いますが、全て治療を受けて治っています。臨床試験では、40,000人以上がワクチンを受けましたが、重篤な副反応は非常にまれでした。私達が手にしたワクチンは安全であることが証明されているのです。実際、私もワクチンを接種しました。」
「コロナで重症化するリスクはそれほど高くないって、SNSで読みました。」	「確かに新型コロナウイルスにかかって重症になる人もいれば、軽症で済む人もいるのも事実です。私と同僚たちは、コロナの重症患者をたくさん診ています。病院もいっぱい、やるべき治療が一部出来なくなっています。最新の患者数に関して、保健所からの報告をお見せすることができます。」

**4. 自分はメッセンジャー（メッセージを伝える人）であるという立場を明確に示す。
特に有色人種やその他弱い立場の人々に対しては。**

（原則：メッセンジャーとしての責任を自覚し、相手にその立場を明確に示すことで、信頼を得ることができます。患者と同じコミュニティ（グループ）にいる人のことを例に出すといいでしょう。）

患者	医療者
「私たちのニーズが考慮されていないように感じます。」	「米国の医療制度がこれまで全ての人を公平に扱ってきたわけではなく、人種差別的であったと私自身も認識しています。過去に過ちが犯されたことも知っています。しかし、コロナウイルスのワクチンに関しては異なります。あらゆる人種・社会的立場の人々が臨床試験に参加しており、全ての人にとって安全であることが証明されています。このクリニック/病院では、患者さんのコロナに感染するリスクに応じてワクチンを提供しています。」
「ワクチンからコロナにかかる可能性がある」と聞きました。」	「この国が昔、黒人に病原体を注射して実験していたという酷い過去の話、私も聞いています。二度とそのようなことは起こってはならないと考えます。ただ、この新型コロナウイルスワクチンは異なります。感染を防ぐことが証明されており、私も接種しました。黒人看護師がワクチンを接種しているのを新聞記事で見ませんでしたか？ 彼女は私たちにワクチンが安全であることを教えようとしてくれているのです。」

5. ワクチン接種を患者の希望と目標に結び付ける

（原則：ワクチン接種が患者の望む未来へのきっかけとなると示すことで、相手の興味を引くことができます。）

患者側	医療者側
「少し待つことにします。」	「もちろん、それはあなた次第です。ワクチン接種は、制限の少ない社会生活へ戻るための重要な一歩です。あなたはご友人[または家族]に会いたいとおっしゃいましたね。ワクチン接種によって少しでも早く、以前のように人と会えるようになるのです。」
「他の人に最初に受けてもらいたいと思っています。」	「リスクの高いご家族のことを心配しているとおっしゃいましたね。」
「私はコロナにかからないと思います。日頃から、すごく気をつけていますから。」	「普段から気をつけているのは素晴らしいですし、とても重要なことです。ただ、どれだ

	け気をつけていてもコロナにかかることがありますし、もともと健康な人でもコロナにかかってしまうと命を落とす可能性があります。だからこそワクチン接種は検討する価値があるのです。」
--	---

ガイドを使うにあたって

このガイドは患者の懸念への対応についての提案ですが、広範なトピックを網羅するためにあえて、良好なコミュニケーションで通常必要となる言葉のやり取りを除いています。患者が懸念事項を話したがない時には、長々と講義のような説明をするのではなく、トピック一つを取り上げて、相手の許可を得た上で自分の知っていることを説明する方がよいということは銘記しておいて下さい。

また、このガイドでは不平等更正や人種差別の歴史に関するいくつかのスキルを使用していますが、反人種差別のための完全なコミュニケーション・ガイドを意図したものではありません。現在も公開中である[コロナ対応コミュニケーションアドバイス](#)への補足資料として、[不平等更正のためのコミュニケーションアドバイス](#)を作成していますから、人種差別に対抗するための会話例についてはそちらを参考にして下さい。

質問・ご意見は vitaltalkinjp@gmail.com までお願いします。

原文作成:

Anthony Back MD
Shaquita Bell MD
Fay Hlubocky PhD
James Tulsky MD
Bob Arnold MD
Cardinale Smith MD PhD

翻訳: バイタルトーク日本版

翻訳協力: 塩澤友紀 (バイタルトーク日本版プロジェクトマネージャー、ブラウン大学学部生)