

令和5年度 医療情報の理解促進に関する研修会

日本人患者対応にも役立つ「やさしい日本語」



順天堂大学大学院医学研究科医学教育学 武田裕子

やさしい病院クイズ



やさしい病院クイズ



「やさしい日本語」が生まれた背景

1995年1月17日阪神・淡路大震災



神戸, 1995

(<http://free-photo.net/archive/entry9424.html>)

死者の数 100人あたり

0.15人

0.27人

日本人 外国人

負傷者の数 100人あたり

0.89人

2.12人

日本人 外国人

発災後、コミュニケーションの問題が顕在化
迅速に重要な情報が正確に伝わらない

「やさしい日本語」パンフレット(弘前大学人文学部:佐藤和之教授)



「やさしい日本語」がなぜ医療で必要か

外国人労働者数(2022年10月約182万人)

在留外国人
322万3858人
(2023年6月)

日本に住む外国人
40~50人に1人

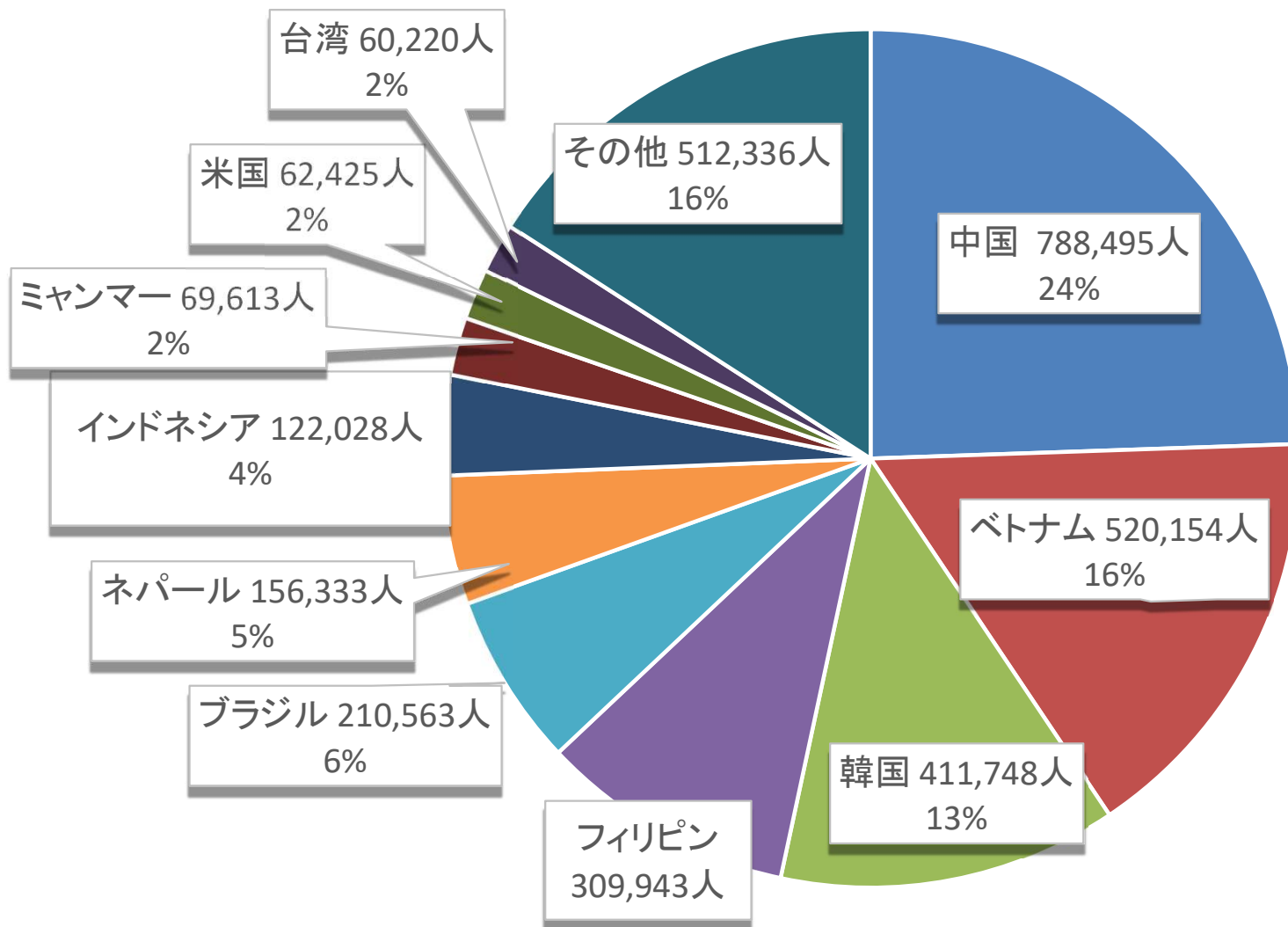
新宿区8人に1人
豊島区10人に1人

2070年総人口8700万人
高齢化率38.7%
外国人割合10.8%
(2023年5月厚労省推計)



「やさしい日本語」がなぜ医療で役立つか

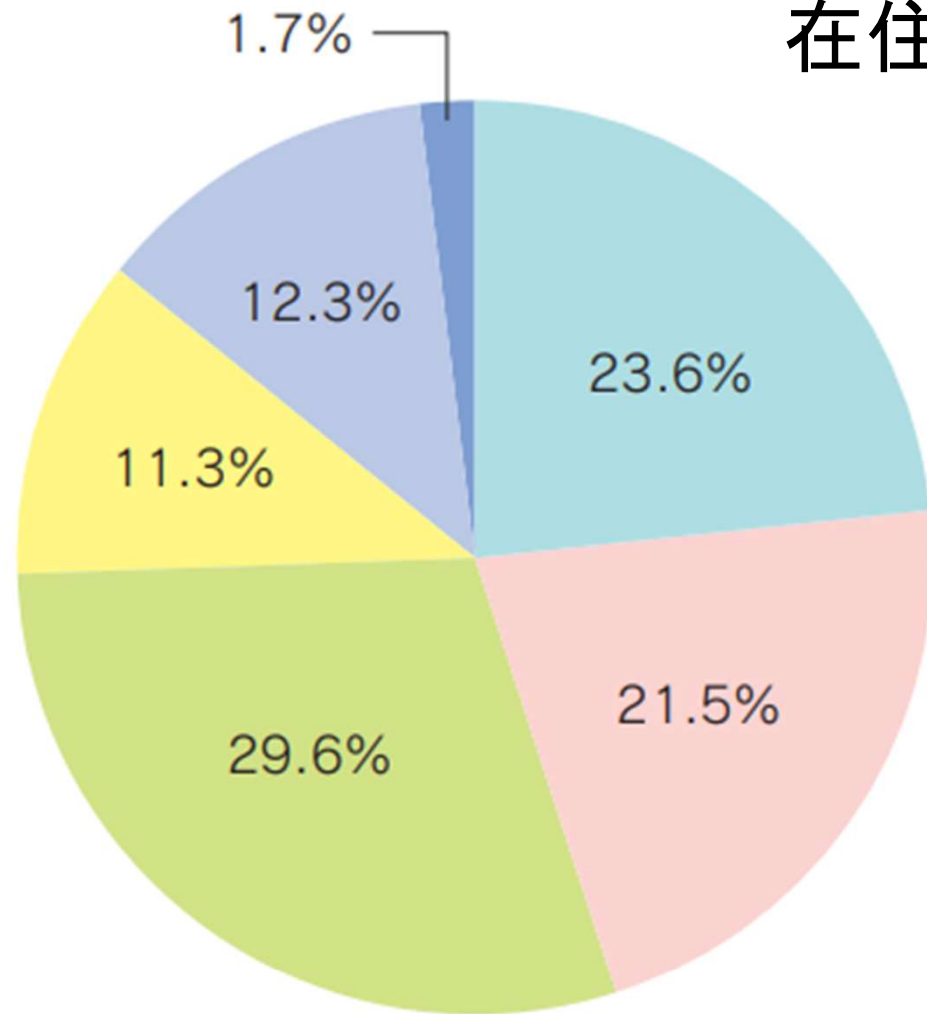
在留外国人出身国・地域



2023年6月
195カ国
322万3858人



在住外国人(特別永住者を除く) の日本語会話力



令和4年度 在留外国人に 対する基礎調査報告書

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001402047.pdf>

- どんな内容でも適切に会話できる
- 流ちょうに自然に会話できる
- 日常生活に必要な会話ができる
- 身近で基本的な情報交換可能
- あいさつや日常的な言い回しを使える
- 全くできない



医療 × 「やさしい日本語」研究会

医療×「やさしい日本語」研究会
誰にとっても優しく優しい

ホーム やさしい日本語 About us 研究会・セミナー教材 お問い合わせ

医療×「やさしい日本語」研究会

医療×「やさしい日本語」研究会とは

目的

本研究会は、誰にとっても「やさしい日本語」を医療者に紹介し、医療機関への導入・普及を図ることを目的に活動しています。日本語を母語としない方、高齢者や障がいのある方、子どもたちなど、ことばの理解や聞こえに不安のある方々が安心して医療を受けられるよう、医療者への働きかけを行います。

特に、「外国人との会話は英語」と思い込んでいる医療者に、「在留外国人は英語よりも日本語を理解する人の方が多い」という調査結果を知って頂き、「やさしい日本語」を活用していただけることを願っています。

活動

医療現場で用いられる「やさしい日本語」に関する教材作成や研究会を行っています。

特に、地域にお住まいの日本語を母語としない方々も参加して頂くワークショップ形式のセミナー開催を推進しています。相互理解のなから共生社会が生まれると考えるからです。

医療機関とコミュニティを結ぶワークショップ開催に関心のある方々を対象に講習会を行います。教材は無料で提供し、参加者が学んだことを持ち帰って実際にワークショップを開いて頂けるよう支援します。

News

- 2020年4月30日 *「やさしい日本語」新型コロナウイルス検査編”動画を公開しました
- 2020年4月30日 *「やさしい日本語」新型コロナウイルス検査編”動画公開プレス・リリースしました

活動の目的:

誰にとっても「やさしい日本語」を医療者に紹介し、医療機関への導入・普及を図る

新居みどり (特定非営利活動)

岩田一成 (聖心女子大学現代)

多文化共生
コーディネータ



日本語教育学

ヘルス
コミュニケーション

石川ひろの (帝京大学大学)

武田裕子 (順天堂大学大学)



医学教育

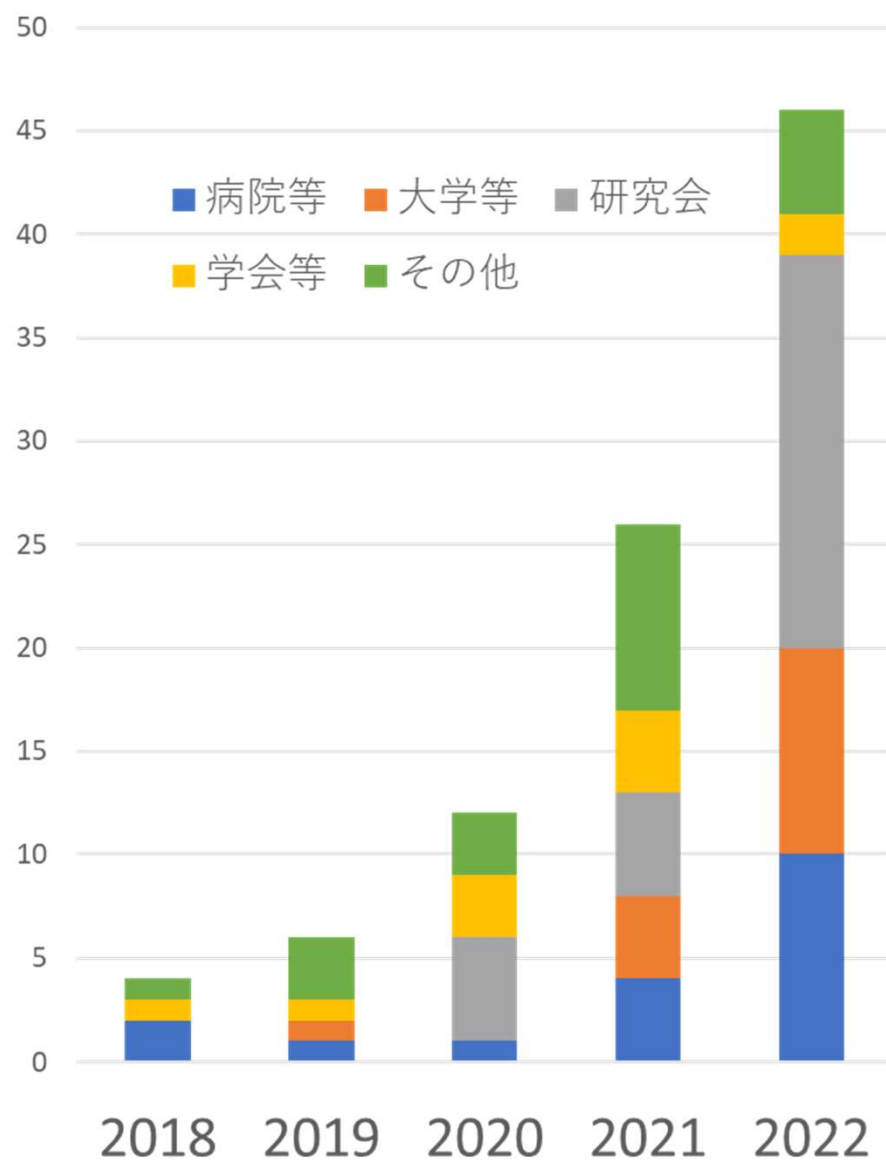
「やさしい日本語」のコツ

医療×「やさしい日本語」研究会編

- ① 話し出す前に整理する
- ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る
（「です」・「ます」で終える）
- ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる
- ④ 単語の頭に「お」をつけない（可能な範囲で）
- ⑤ 漢語よりも和語を使う
- ⑥ 外来語を多用しない
- ⑦ 言葉を言い換えて選択肢を増やす
- ⑧ ジェスチャーや実物提示
- ⑨ オノマトペは使わない
- ⑩ 相手の日本語力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる



医療者を対象とした研修会の開催



研修に参加した医療者・通訳者の感想

医療者の感想

- 外国人のいない外来・病棟でも、明日から使える
- 特に耳の遠い高齢者やMCI(軽度認知機能低下)の診療に役立つ
- 自分は今まで子どもに説明してこなかった(小児科医)
- 障害者にも「やさしい日本語」で説明してほしい

通訳者の感想

- 医師が「やさしい日本語」で説明すると助かる
(医療通訳者:特に日本語を母語としない通訳者)
- 手話通訳しやすい、オノマトペは難しい(手話通訳者)



「やさしい日本語」とは・・・

あいて あ わ つた にほんご さ
相手に合わせて、分かりやすく伝える日本語を指します。

にほんご ぼご かた こうれいしゃ しょう かた さまざま かた もち
日本語を母語としない方、高齢者、障がいのある方など、様々な方に用いられます。



「やさしい日本語」は相手の特性に合わせて話す
＝言語調整



私たちは普段から相手によって
話し方を変えています



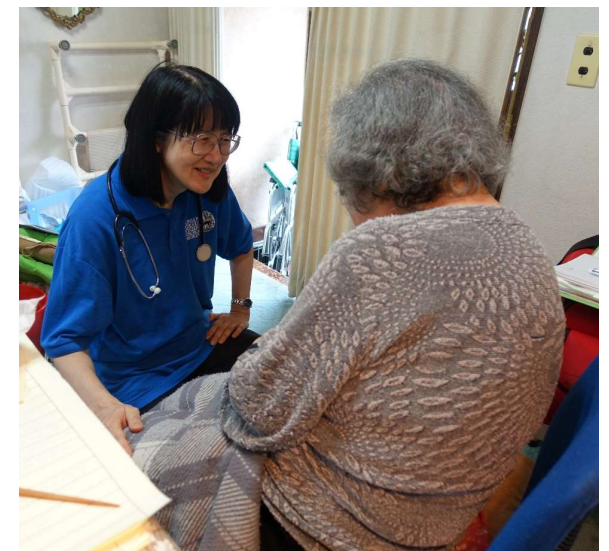
特別なことではないんです

丁寧過ぎるとわからない・・・

訪問診療の車から→耳の遠い患者さんに電話

〇〇クリニックの看護師の□□と申します。本日、訪問させていただき予定となっております。あと、15分ほどでお車が到着いたします。ご準備をよろしくお願い申し上げます。

〇〇クリニックです。今日、診察があります。あと、15分で着きます。よろしく申し上げます。

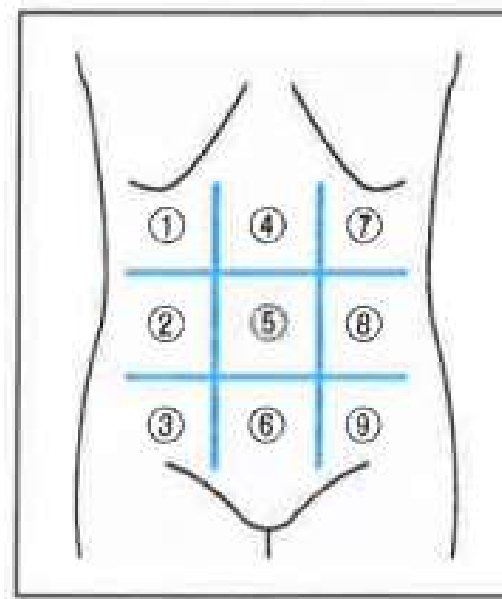


分かりますか？

フクブのシヨクシンをします

腹部の触診をします

おなかを触ります



武田裕子編:フィジカルアセスメント, メディカルレビュー社, p. 54-65, 2019



分かりますか？

医師 エムアールアイが必要ですので、
エムアールアイの予約をして帰って下さい

(MRIが必要ですので、MRIの予約をして帰って下さい)

患者さんが、帰りの電車でご家族に

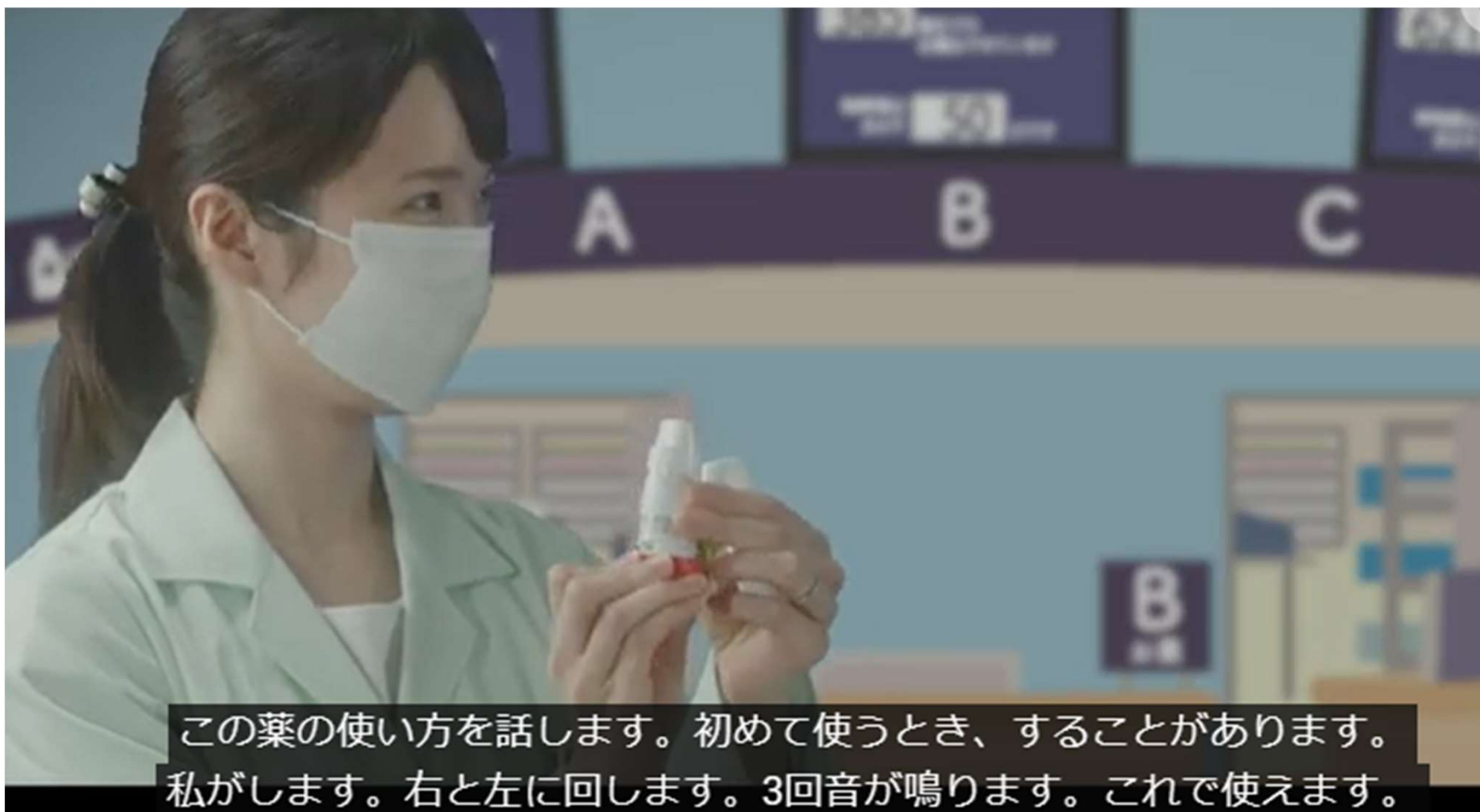
芋洗え、芋洗えって、
何である先生はあんなに
芋洗えっていうんだ

医師 検査したところ結果はネガティブでした

患者・家族 結果は悪かったってこと(…不安)？



処方通りに内服・使用しているとは限らない



外国人は「お・御」がつくと別の単語に聞こえる

くすり・・・おくすり

み ず・・・おみず

会計・・・お会計・御会計

- ◆ 慣用的に「お」や「ご」が付いていることばは、そのまま用いる

例) お金, おにぎり



日本語はオノマトペ(擬音語・擬態語)が豊富

擬音語: 物が出す音や生き物の鳴き声など

擬態語: 状態や状況、心情を言葉で表現

日本には4~5000語

英語は150語程度

症状を尋ねるときにも:

ムカムカ, ズキズキ, シクシク,
キリキリ, ギリギリ, チクチク...



失語症・高次機能障害患者
高齢者・認知症患者，知的障害者，外国人

共通していること

- 安心できる雰囲気・優しいまなざし
- 明瞭な発話・ゆっくり話す・相手の返答を待つ
- 本人の表情を見て確認・意図を汲み取る
- 相づちを打つ
- 回答しやすい質問の仕方・選択肢を用意
 - * 自分の名前・立場を伝える

認知症高齢者への配慮

1. 文章は短く、情報は一文に一つにする
2. 感情に着目し思いを汲み取る
 - ・エピソードは忘れても感情は蓄積される
3. 非言語コミュニケーションを活用する
 - ・言葉＋表情やジェスチャーなど
4. 不安や混乱を軽減する関りを心がける
 - ・状況を誤認しているときにすぐに説明・説得し始めない
 - ・本人の話(訴え)を否定しない
 - ・その人の現実を受け止める
5. 残されたコミュニケーション能力が発揮できるよう配慮
 - やさしいまなざしで見る・相手の話すスピードに合わせる

固有な配慮

失語症・高次機能障害患者

- 文字（漢字がよい）を併用
- 時間を置いて、覚えているか確認

大声を出せば
伝わるわけ
ではない



知的障害者

- 障害の程度や、特徴・程度は個々で大きく異なる
- 「難しさ」の程度・語彙にも相違

「やさしい日本語」のコツ

- ① 話し出す前に整理する
- ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る
(「です」・「ます」で終える)
- ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる
- ④ 単語の頭に「お」をつけない(可能な範囲で)
- ⑤ 漢語よりも和語を使う
- ⑥ 外来語を多用しない
- ⑦ 言葉を言い換えて選択肢を増やす
- ⑧ ジェスチャーや実物提示
- ⑨ オノマトペは使わない
- ⑩ 相手の日本語力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる

ちょっとしたコツ・心が
けで様々な患者さんに
分かりやすく伝えるこ
とができる



医療 × 「やさしい日本語」

相手を理解したい・伝えたいという思いが
「やさしい日本語」をつくります

