

平成 30 年 6 月 22 日現在

機関番号：32643

研究種目：挑戦的萌芽研究

研究期間：2015～2017

課題番号：15K12883

研究課題名(和文)めまい外来における医療コミュニケーションの分析

研究課題名(英文)Analysis of Medical Communication at Dizziness Clinic

研究代表者

松岡 里枝子(Matsuoka, Rieko)

帝京大学・経済学部・教授

研究者番号：20469977

交付決定額(研究期間全体):(直接経費) 1,300,000円

研究成果の概要(和文):医療コミュニケーションがめまい外来において医療の質を左右するほど重要であるという前提に基づき、いかなるコミュニケーションが医療者と患者の良好な関係構築に貢献するかについて、実際のデータをRIAS(Rotor's Interaction Analysis System)とPoliteness Theoryを用いた談話分析を行うことにより、明らかにした。具体例として[laughter]がRapprt構築に貢献し、[overlapping]がRapport構築を阻止することが示唆された。

研究成果の概要(英文):This study examines the ways in which the physician and his patients communicate at an outpatient dizziness clinic, using RIAS and discourse analysis based on politeness theory.The findings suggests laughter contributes and overlapping prevent the establishment of rapport.

研究分野：応用言語学

キーワード：医療コミュニケーション ラポール構築 RIAS分析 談話分析

1. 研究開始当初の背景

医療コミュニケーションは、日本の医療領域では学術的領域として十分に認知されていないが、米国においては医療領域の一分野として重要な位置を占めている。本研究の分析・解析に用いる RIAS (Rotor Interaction Analysis System) は、Cohen-Cole (1991) により行われた医師と患者間コミュニケーション分析を基盤にして開発されたものであるが、実際、この手法により診療場面における医療コミュニケーションの量的な分析が可能になった (Roter & Larson, 2011)。さらに、日本の医療現場に合わせた日本版のカテゴリー細分化が藤崎らによって行われ利用できるようになった (野呂、阿部、石川、2011)。実際、岐阜大教授である藤崎医学博士の率いる研究グループは RIAS によるコーディングの研修を行い、カテゴリー化の訓練を受け試験に合格した者を正式なコーダーとして認定しており、本研究の研究代表者もコーダーとして登録されている。

2. 研究の目的

治療を行う際に患者と医療者が良好な信頼関係 (Rapport: ラポール) を築いておくことは非常に重要で時には薬剤投与に勝る治療効果をもたらすこともあるとの報告もある (例、Cousins, 2001)。特に心理的要因に影響されやすいめまい患者 (中村、2006) を対象にし、医師と患者のコミュニケーションがどのように行われているかを社会言語学的に解析する。研究対象は病院と診療所におけるめまい専門医と患者の診療場面での言語および非言語のコミュニケーションとし、複数の分析方法を用いて多角的に分析および解析することにより、ラポール構築に効果があるコミュニケーションの在り方を探る。さらに、対象とした患者に対して質問紙および半構成面接によりフィードバックのコメントを得て実際の満足度およびコミュニケーションの在り方が治療のプロセスにいかなる影響を及ぼすかを明確にし、医療の現場に有効で示唆に富む資料を提供することを目的とする。

3. 研究の方法

本研究の目的である、めまい治療の効果を高めるコミュニケーションのあり方を探求するために、基本的医学および社会言語学 (談話分析) を中心に文献検索を行い、関連した先行研究において、どのような研究方法が用いられて、いかなる成果が提供されてきているかをまとめ、現時点で構想している RIAS とポライトネス理論以外に効果を期待できる研究方法を検討し具体的研究方法を決定する。同時に、被験者患者 10 名程の小規模な予備研究を行い、具体的データの分析解析

を行うことから、浮き彫りにされる問題点を検討しながら有効な研究方法を探求する。最終的には、決定した研究方法 (RIAS およびポライトネス理論等) に従い、中期に亘るデータを量的および質的に分析・解析し、得られた結果を実際の医療現場 (特にめまい治療) の効果的コミュニケーションの指標となるべく提案をする。

4. 研究成果

どのようなコミュニケーション形態が、めまいの外來クリニックにおける医療のディスコースに影響をあたえるかを検討する。医療従事者と患者の間にラポールすなわち良好な相互信頼関係が医療の質をよりよいものにすると考えられている (Bennet, 2003)。

本研究の一例として、2名の患者 (Case A, Case B) の初診場面の書き起こしデータは、経験豊かな医師との相互関係において異なる様相を呈した。

分析結果は以下のとおりである。

RIAS 分析

Case A:

診察時間は、7分44秒で発話数は158であり、RIAS分析の結果、社会情緒カテゴリーが34発話で21.5%であり、医療サービスカテゴリーは、124発話で78.5%であった。

Case B:

診察時間は、9分28秒で発話数は253であり、RIAS分析の結果、社会情緒カテゴリーが46発話で18.2%であり、医療サービスカテゴリーは、207発話で81.7%であった。以下のTable 1 にサブカテゴリーの詳細を示す。

Table 1. RIAS分析結果

Category	Case A	Case B	Case A	Case B
Transfer	18	35	11%	14%
Agree	8	30	5%	12%
BC	17	14	11%	6%
Bid?	0	4	0%	2%
Check	6	19	4%	8%
Concern	1	0	1%	0%
consultation	8	0	5%	0%
Crit	2	1	1%	0%
Disagree	4	1	3%	0%
Legit	1	0	1%	0%
C-med	0	0	0%	0%
Emph	0	0	0%	0%
C-med-therapy	0	35	0%	14%
med(?)	13	6	8%	2%
med?	0	4	0%	2%
med-give	15	16	9%	6%
Orient	44	59	28%	24%
permission(?)	1	2	1%	1%
Personal	1	0	1%	0%
RO	1	0	1%	0%
Sid	1	0	1%	0%
therapy(?)	6	7	4%	3%

therapy?	1	3	1%	1%
therapy-give	8	9	5%	4%
understand(?)	2	2	1%	1%
L/C CT	0	0	0%	0%
L/S-give	0	0	0%	0%
reassurance	0	1	0%	0%
L?S (?)	0	1	0%	0%
Re	0	1	0%	0%
rem	0	1	0%	0%
Total	158	253		

談話分析 (ポライトネス理論)

社会的距離、力関係、負荷の3要素からなるポライトネス理論を用いた談話分析の結果は以下のとおりである。

Case A からの場面

Laughter (Joking): Successful case
 Doctor: Actually, the stress is a main cause of this problem.
 Patient: [Nodding]
 Doctor: I guess your boss (vice-principal) is a problem.

Patient: [Laughing]

Case B からの場面

Overlapping : Unsuccessful case
 Patient: Does this cause dizziness?...
 Doctor: (Overlapping) Did I say such a thing?
 Patient: No you didn' t. I am sorry.
 Doctor: I did not, did I?

Case Aにおいては、「笑い」が医師の冗談により誘発され、ラポール構築に導いている。社会的距離は、望ましい形で縮小され、力関係は適切で、当該患者は再診を受け、めまい症状は回復した。

他方、Case Bにおいては、「重ねがけ」(overlapping)が示され、そのことがラポール構築を阻止したと考えられる。結果、社会的距離は大きくなり、医師は力を強め、その後の会話で、患者は医師の冗談を受け入れることを拒んだ。当該患者は、再診することはなかった。

結論

RIAS (ローター相互関係分析システム) およびポライトネス理論を用いて分析した結果、ラポール構築にあたり、冗談や重ねがけ、相槌といったコミュニケーションの形態が重要な役割を担っていることが示唆された。本研究の結論として以下のことが明らかになった。

- 1) ラポール構築がめまい患者の回復に貢献する
- 2) RIAS分析とポライトネス理論をもちいた談話分析が医療コミュニケーションの解析に有効である
- 3) RIAS分析に用いられる2 カテゴリーについて社会情緒カテゴリーに属するコミュニケーションがラポール構築に貢献する。

- 4) ポライトネス理論に基づいた方略の一部(例:冗談)がラポール構築に貢献する
- 5) 「笑い」がラポール構築に有効であり、構築されたラポールが「笑い」をもたらす。「重ねがけ」はラポール構築を阻害する。
- 6) 「重ねがけ」はラポール構築を阻害する。
- 7) 医療コミュニケーションは医師と患者双方の相互関係により構築される

Selected references

- Bennett, H. J. (2003). Humor in medicine. *Southern Medical Journal* 12, 1257-1261.
- Brown, P. and Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press
- Cohen-Cole, S. (1991). *The medical interview: the three function approach*. St. Louis, MO: Mosby.
- Cousins, N. (1979). *Anatomy of an illness as perceived by the Patient: Reflections on Healing and Regeneration*. New York. W. W. Norton, 1979.
- 中村正. (2006)めまい治療における心理的因子. 高橋正紘編集, めまい診療のコツと落とし穴, 中山書店, 東京, 166-16

5. 主な発表論文等

[雑誌論文](計1件)

Rieko Matsuoka & Tadashi Nakamura (2017). Medical discourse between an expert physician and his patients at an outpatient dizziness examination. *JALT journal of Japanese Language Education* Vol. 4. pp. 43-68,

[学会発表](計4件)

Rieko Matsuoka, Tadashi Nakamura & Gregory Poole (July, 2017) Analyzing medical discourse to access the establishment of rapport between a physician and patients. *International Society for Language Studies, Hawaii, the USA*

Rieko Matsuoka & Tadashi Nakamura (August, 2016) Effects of Laughter. *Pan-Pacific Association of Applied Linguistics, Tamkung, Republic of China*

Rieko Matsuoka & Tadashi Nakamura (June, 2016) Medical discourse analysis of an expert physician and his patients with vertigo. *International Society of Applied Psycholinguistics, Tbilisi, Republic of Georgia*

Rieko Matsuoka & Tadashi Nakamura
(July, 2015) Medical discourse
analysis of expert physician and his
patients with vertigo: Exploring the
optimal communication styles to
enhance the quality of medical
practice, 14th International
Pragmatics Conference, Antwerp,
Belgium.

〔図書〕(計0件)

〔産業財産権〕(計0件)

〔その他〕(計0件)

6. 研究組織

(1)研究代表者

松岡里枝子 (MATSUOKA, Rieko)

帝京大学 教授

研究者番号 : 20469977

(2)研究協力者

中村正 (NAKAMURA, Tadashi)

なかむら耳鼻咽喉科クリニック院長