

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24年 5月 15日現在

機関番号：37502

研究種目：基盤研究（B）

研究期間：2009～2011

課題番号：21320088

研究課題名（和文）ポライトネス理論の応用による医療コミュニケーション適切化
のための社会言語学的研究研究課題名（英文）Sociolinguistic research for Clinical politeness strategy for
appropriate communications between physicians and patients

研究代表者

吉岡 泰夫（YOSHIOKA YASUO）

別府大学・文学部・教授

研究者番号：90200948

研究成果の概要（和文）：指導医の外来診療のジョブレビューおよび参与観察で収録した患者-医師間の相互作用を語用論の方法で分析した。社会言語学調査の分析結果も加えて、医療コミュニケーションの適切化に効果的な親近方略（positive politeness strategy）16と不可侵方略（negative politeness strategy）7を抽出した。

ポライトネス・ストラテジーの習得を目的とするこの教育プログラムは、医療コミュニケーションの適切化、および、患者満足度を高めるコミュニケーション・スキルの向上に総じて有効である。

研究成果の概要（英文）： This research aims to derive clinical politeness strategies which contribute to appropriate communication between patients and physicians, based on the clinicians' job review and analysis of data targeted both for patients and clinicians, and offer these strategies to clinical fields and clinical education.

This educational program for learning politeness strategy is useful for achieving appropriate clinical communication and for improving communication skills to enhance patients' satisfaction.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	4,900,000	1,470,000	6,370,000
2010年度	7,600,000	2,280,000	9,880,000
2011年度	1,900,000	570,000	2,470,000
年度			
年度			
総計	14,400,000	4,320,000	18,720,000

研究分野：人文学

科研費の分科・細目：言語学・日本語学

キーワード：言語生活・語用論

1. 研究開始当初の背景

医療コミュニケーション研究は、米国の医学教育で1970年代から、医師のコミュニ

ケーション・スキル習得を目的に先進的に
行われてきた。日本では1990年代中頃から、
患者参加型医療における患者・家族と医療

者のコミュニケーションの重要性が指摘されるようになり、欧米の先進的研究を取り入れて医学教育の分野で始まった。医療コミュニケーション教育は、医学部では2000年頃から始まり、客観的臨床能力試験（OSCE）による評価も2005年から実施されている。看護学部や薬学部などでも医学部と同様の動きがある。

新しい患者参加型医療の医療コミュニケーションでは、旧来の問診と違って、患者・家族と医療者が情報を共有し、合意を形成して最善の医療を選択すること、また、医療チームとしての協力関係やラポール（共感を伴う心の交流）に基づく信頼関係を築くことが重視される。しかし、これまでの医療コミュニケーション研究では、それらの課題達成に効果がある具体的なコミュニケーション・スキルの解明にまでは至っていない。特に、医療コミュニケーション適切化に貢献するポライトネス・ストラテジーについては、本研究の代表者・分担者らが平成17年度から日本学術振興会科学研究費補助金を得て進めてきた研究が国内外で唯一のものである。

本研究は、社会言語学と医学教育学の学際的な連携によって医療コミュニケーション研究の深化を図るものである。社会言語学分野のコミュニケーション研究、ポライトネス研究、談話研究の方法や成果を活用したブレークスルーによって、医療コミュニケーション研究の新展開を図り、研究成果を医学教育や医療の現場に提供する。

2. 研究の目的

本研究は、ポライトネス理論の応用による医療コミュニケーション適切化の具体策を、社会言語学的調査研究に基づいて検討することを目的とする。

内科・外科・総合診療科など各診療科の熟達した専門医の実際の診療場面をビデオ撮影し、患者からは患者満足度の評価表、専門医からは自己評価表を提出してもらう。また、別の医師および言語研究者が診療ビデオの談話分析に基づくポライトネス・ストラテジー（調和のとれた人間関係を築き維持するために行う、相手に配慮した言語行動）の評価を行う。これらの評価結果に基づいて、医療コミュニケーション適切化に有効なポライトネス・ストラテジーを、言語行動や非言語

行動の側面に限らず、パラ言語情報が関与する側面についても明らかにする。

また、癌医療や終末期医療などコミュニケーションに配慮と工夫が求められる医療については、診療場面の談話分析と患者医師双方へのフォローアップ・インタビューによって、患者・家族の不安や心配を軽減し、信頼関係・協力関係を築くのに有効なポライトネス・ストラテジーを明らかにする。

さらに、多様な患者医師双方を対象にした意識調査を実施し、どのポライトネス・ストラテジーが、患者の症状や心理面の個性、置かれた状況に対応して、どのように有効であるかを検証する。

研究成果を診療に適用できる実践例で示した資料を、医学教育および医療の現場に提供する。

3. 研究の方法

(1) 専門医の診療場面のビデオ収録、談話分析、患者満足度・ポライトネス・ストラテジー評価

①本研究の研究協力者である次の専門医（6名、4医療施設）の診療場面を、承諾が得られた患者についてのみデジタルビデオカメラで収録する。映像・音声のデジタル・データは談話分析用に編集する。
早野 恵子（済生会熊本病院・総合診療科）

三浦 純一（公立岩瀬病院・外科）、
矢吹 清人（矢吹クリニック・外科）
徳田 安春（聖路加国際病院・内科）
西崎 祐史（聖路加国際病院・内科）
竹井 淳子（聖路加国際病院・外科）

②患者評価表は、ビデオ撮影を承諾した患者に記入を依頼する。

③承諾が得られた患者の診療場面について、専門医に自己評価表の記入を依頼する。

④談話分析に基づいてポライトネス・ストラテジーを評価する。分析に用いる映像・音声データは、研究グループ全員（10名）分のポータブルHDDに収納して共有する。

4. 研究成果

患者 - 医療者間コミュニケーションの適切化は、患者・家族と医療者が医療情報を共有し、合意を形成して最善の医療を選択する患者参加型の意思決定を行うことや、ラポールに基づく信頼関係、闘病の同志と言える協力関係を築くための前提条件である。

この研究は、医師の診療のジョブレビュー、および、患者と医師の双方を対象にした各種調査の分析結果に基づいて、患者-医療者間コミュニケーションの適切化に貢献する医療ポライトネス・ストラテジーを抽出し、医療現場および医学教育に提供することを目的とする。

(1) 先ず、Brown & Levinson があげている 15 の positive politeness strategy および 10 の negative politeness strategy を医療コミュニケーション適切化の工夫にどう応用できるか、7 人の指導医のこれまでの診療経験に基づいて検討した。指導医の外来診療のジョブレビューおよび参与観察で収録した患者-医師間の相互作用を語用論の方法で分析した。社会言語学調査の分析結果も加えて、医療コミュニケーションの適切化に効果的な親近方略 (positive politeness strategy) 16 と不可侵方略 (negative politeness strategy) 7 を抽出した。

(2) 敬称「さま」や多重謙譲などの過剰な敬語を、患者は、慇懃無礼で、医師から心理的距離を置かれると感じている。ラポールに基づく協力関係の構築には逆効果と、患者医師双方が意識している。

患者は医師に敬称「さん」や簡素な敬語の使用を期待している。それらには、敬意を表すと同時に、適度に心理的距離を縮める、ポジティブ/ネガティブ両面のポライトネス効果があるからである。

(3) 医師が、患者の方言を理解し、同じ方言を使うことは、親近感を生み、心理的距離を縮めるポジティブ・ポライトネス効果があり、患者をリラックスさせ、患者からの医療情報の収集を円滑にする。

(4) 称賛する、楽観的に言うなどのポジティブ・ポライトネス・ストラテジーは、患者の状況やその時のフェイス (親近欲求か不可侵欲求か) により成否は分かれるが、成功すれば行動変容をもたらす。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計 13 件)

1. 吉岡泰夫, 辛昭静, 患者-医療者間コミュニケーション適切化のための医療ポライトネス・ストラテジー, 社会言語科学, 査読有, 13 巻, 2010, 92~105
2. 田中牧郎, 医療ポライトネス・ストラテジー⑤ —病院の言葉を分かりやすく伝える工夫—, 治療, 査読無, VOL. 92, 2010, 1406~1407
3. 吉岡泰夫, 医療ポライトネス・ストラテジー① —医療ポライトネス・ストラテジー入門—, 治療, 査読無, VOL. 92, 2010, 6~7

4. 吉岡泰夫, 医療コミュニケーションについての新しい考え方 —ポライトネス・ストラテジーについて—, 人間の医学, 査読無, VOL. 45, 2010, 76~82

5. 吉岡泰夫, 病院の言葉を分かりやすく, ほすびたる らいぶらりあん, 査読無, VOL. 34, 2009, 147~151

6. 吉岡泰夫, 大切なのは、医療者が患者に敬意を表しながら寄り添うこと、情報の共有に有効な言葉を使うこと —看護コミュニケーションを底支えするポライトネス・ストラテジー—, 看護教育, 査読無, 50 巻, 2009, 3~7

7. 安井はるみ, 吉岡泰夫, 道端由美子, 西崎祐史, 橋本久美子, 患者・家族と医療者が良好な関係を築くコミュニケーションの工夫, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 117~124

8. 安井はるみ・吉岡泰夫, 安心と信頼のポライトネス・ストラテジーとは?, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 787~791

9. 吉岡泰夫, 有満憲恵, 難解な医学用語を分かりやすく説明する工夫 —患者・家族と医療者の情報共有のために—, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 1167~1174

10. 吉岡泰夫, 有満憲恵, 医療コミュニケーションと方言 —患者さんと方言で話すとどんな効果があるのでしょうか?—, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 366~370

11. 吉岡泰夫, 有満憲恵, あなたの病院の敬語は適切ですか? それとも過剰? —敬語を効果的に使って信頼関係・協力関係を築く—, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 284~290

12. 早野恵子, 吉岡泰夫, 医療コミュニケーションの研究はなぜ必要なのでしょう? —私たちは接遇研修にないものを求めています—, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 44~47

13. 吉岡泰夫, 早野恵子, 有満憲恵, 道端由美子, 看護のコミュニケーションに活用できるポライトネス・ストラテジー, 看護管理, 査読無, 19 巻, 2009, 200~206

[学会発表] (計 6 件)

1. 吉岡泰夫, 早野恵子, 三浦純一, 吉山直樹, 矢吹 清人, ポライトネス理論の応用による医療コミュニケーションの適切化, 日本語学会 2011 年度秋季大会, 平成 23 年 10 月 22 日, 高知大学
2. 吉岡泰夫, 三浦純一, 早野恵子, 矢吹清人, 吉山直樹, 本村和久, 徳田安春, 西崎祐史, 西崎淳子, 石崎雅人, 悪い知らせを伝える場面で効果的な医療ポライトネス・ストラテジー, 第 43 回日本医学教育学会, 平成 23 年 7 月 22 日, 広島国際会議場
3. 吉岡泰夫, 三浦純一, 早野恵子, 徳田安

春, 西崎祐史, 矢吹清人, 石崎雅人, 辛昭静,
がん医療のコミュニケーション適切化のため
の医療ポライトネス・ストラテジー, 第42
回日本医学教育学会大会, 平成22年7月30
日, 都市センターホテル

4. 吉岡泰夫, 医療安全は患者-医療者間コ
ミュニケーションの適切化から, 日本予防医
学リスクマネジメント学会 東海・中部地
方会2009, 平成21年10月31日, 東北大学

5. 吉岡泰夫, 相澤正夫, 田中牧郎, 矢吹清
人, 吉山直樹, 三浦純一, 病院の言葉を分か
りやすくする提案, 第41回 日本医学教育学
会大会, 平成21年7月24日, 大阪国際交流セ
ンター

6. 吉岡泰夫, 良好な患者-医療者関係を築
くコミュニケーションとは, 日本ヒューマン
・ケア心理学会第11回大会, 平成21年7月19
日, 東北大学

[図書] (計1件)

1. 吉岡泰夫, 大修館書店, コミュニケーシ
ョンの社会言語学, 2011年, 180ページ

6. 研究組織

(1) 研究代表者

吉岡 泰夫 (YOSHIOKA YASUO)

別府大学・文学部・教授

研究者番号: 90200948

(2) 研究分担者

徳田 安春 (TOKUDA YASUHARU)

筑波大学・人間総合科学研究科・教授

研究者番号: 20505036

吉山 直樹 (YOSHIYAMA NAOKI)

西武文理大学・看護学部・教授

研究者番号: 30092448

相澤 正夫 (AIZAWA MASAO)

国立国語研究所・研究開発部門・部門長

研究者番号: 80167767

田中 牧郎 (TANAKA MAKIRO)

国立国語研究所・研究開発部門・グループ
長

研究者番号: 90217076

宇佐美 まゆみ (USAMI MAYUMI)

東京外国語大学・総合国際学研究院・教授

研究者番号: 90255894

小沼 俊男 (KONUMA TOSHIO)

別府大学短期大学部・教授

研究者番号: 80442440

石崎 雅人 (ISHIZAKI MASATO)

東京大学・情報学環・教授

研究者番号: 30303340

(3) 連携研究者

()

研究者番号: