

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 27 年 6 月 23 日現在

機関番号：14401

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2010～2014

課題番号：22520530

研究課題名(和文) 病院文書の「ユニバーサル日本語化」に関する実践的研究

研究課題名(英文) Practical research to build better communication between medical professionals and the public: focusing on the documents used at hospitals

研究代表者

大谷 晋也 (OTANI, Shinya)

大阪大学・国際教育交流センター・准教授

研究者番号：50294137

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,200,000円

研究成果の概要(和文)： 病院で使用される各種文書をよりわかりやすくするにはどうすればよいか検討して作成し、実際に使用するとともに改善に努めた。

作成にあたっては、文書のデザインや体裁・情報の取捨選択に始まり、伝達内容を明確化して文書の論理構造に反映すること、患者の背景知識や文化・プライバシーなどに配慮した上で、使用される文章や文・語彙などに意を用いた日本語を使用することなどに留意した。

作成した文書は、ある公立病院の利用に供し、特に問診票に関しては、実際に使用した上で医療従事者にアンケート調査を行い、さらなる改善に努めた。

研究成果の概要(英文)： In order to be of some help to build better communication between medical professionals and the public, we focused on improving the documents used at hospitals. For that purpose, the documents should be not only written in simple language, but also well-designed in many ways such as the contents, logical structure and the documents' layouts. We also had to be very careful about patients' culture, background, and privacy.

A public hospital has adopted the documents we made. We continued our research to see if the documents were useful or not, especially with "Monshinhyo" (medical admittance forms), and we have improved them for better communication.

研究分野：日本語教育学・言語社会学・言語政策

キーワード：やさしい日本語 ユニバーサル日本語 病院文書 問診票 異文化理解 異文化コミュニケーション

## 1. 研究開始当初の背景

日本語の運用に困難を伴う住民(主に外国人)が急速に増えてきていた。実際、外国人登録者数が総人口に占める割合は、1950年から1985年まで、0.7%程度かそれ以下で安定していたのが、出入国管理及び難民認定法が改正され、活動に制限のない「定住」という在留資格が日系3世までに与えられた1990年には、0.87%に増加し、それ以降、一貫して増え続け、2007年には1.69%に達していた(平成20年版『出入国管理』法務省入国管理局)。結婚に占める国際結婚の比率は2006年には6.1%に達していたし(平成19年度『厚生統計要覧』)、実質的には労働力として受け入れている研修生・技能実習生や、2008年に始まった看護師・介護福祉士候補者の受け入れ等、新しい施策に伴ってさまざまな外国人が日本に居住するようになっていた。

この間、日本語に不自由しない外国籍人口の増加はほとんど見られないことから、日本語の運用が困難な人々の数は、この20年ほどの間に数倍以上になっていると推定される。

このような状況下、司法や行政・教育等において言語的ハンディキャップを埋めるための抜本的な施策はほとんど顧みられることなく、末端の現場やボランティアによる「努力」や「工夫」や「善意」に頼りがちである現状は、なかなか改善されていなかった。

このような状況を改善することが急務であった。

## 2. 研究の目的

医療機関で使われている種々の書類を、日本語非母語話者を含む可能な限り多くの人々に理解可能な平易な日本語で表現するためにはどうすればよいか、語句や表現の書き換えに留まらない、全面的な見直しを目指して、その方策を研究する。同時に、その研究成果を活かし、実際に公立病院で使用している書類を書き換え、現場で利用することでフィードバックを得、よりわかりやすい書類へとリファインすることで、平易な日本語で表現するための技術を確立する。

司法に関しては、資格認定制度もなく専門職化していないなど非常に不十分ながらも、一応は司法通訳翻訳人や法廷通訳人の制度が整備されているが、医療に関しては、通訳や翻訳のほとんどがNPOやボランティア団体によって担われ、行政はそれへの補助という形で間接的に不十分な後押しをしているに過ぎない場合がほとんどである。そのことの問題点は応募者らによるものを含めてかねてから論じられているが、改善は遅々として進んでいない。

医療機関で使用する問診票を中心とした応募者らの研究(内藤他2009)等からも明らかになったとおり、医療機関で用いられている各種書類(以後「病院文書」とする)は、

ニューカマーばかりでなく日本語母語話者にとっても非常にわかりにくいものとなっている。それは必ずしも、専門用語が理解されにくい等、表面的な理由によるばかりではなく、医療関係者の文化と日常生活の文化の相違・医療制度や習慣の相違・論理展開や論理構成の相違・形式やレイアウトの問題・文章構造や文構成の問題等、さまざまな理由から生じている。これらの問題を可能な限り克服し、ニューカマーのみならず、日本語母語話者にもわかりやすい文書としていくための方法論を研究し、実際に病院文書を可能な限り「ユニバーサル日本語化」していくのが本研究の目的である。

## 3. 研究の方法

まず、大阪北部の公立病院で用いられている病院文書を網羅的に入手し、そこで用いられている日本語がどのような点でわかりにくいかを調査・分析する。次に、それをわかりやすく書き換えるための方法論を研究し、それに従って実際に文書を作成し直し、医療関係者の監修を経て実際に病院で使用する。その後、現場からのフィードバックを受けてさらに分析・研究を重ね、よりわかりやすく誤解されにくい病院文書の作成につなげるとともに、可能な限り広範囲の人々にわかりやすい日本語とはどのようなものかを考察し、既存の日本語をわかりやすくする方法論を研究する。

## 4. 研究成果

(1)大阪北部の公立病院で実際に用いられている病院文書のうち、医療従事者以外に向けた文書を可能な限り網羅的に入手し、整理・分類してpdf化した。特に、本研究代表者・分担者らの過去の研究(内藤他2009)から得られた知見を生かすため、問診票に焦点を当てて研究を進めた。

実際に当該病院で用いられているほぼすべての問診票を入手して分析した上で、上記知見に基づいて、よりわかりやすい問診票を作成することに努めた。診療科ごとにばらばらであった形式や書式、質問形式をできるかぎり統一するとともに、問診票の質問内容を全診療科に共通のものとし、各診療科個別のものに再編し、質問の意味内容を明確化した。さらに、選択肢や回答方法をわかりやすく誤解が生じにくいものに統一することによって、問診票が本来果たすべき役割を十全に果たせるように努めた。

作成に当たっては、まず本研究代表者・分担者らで現行の問診票を検討・分析した後、当該病院外の医師を交えて議論を行い、医学的見地からみて問題のない問診票を医師が作成してから、それを研究者らでさらに修正・改良するという方法をとった。また、差し支えない範囲で現行の問診票の作成意図や質問目的を生かすように努めた。

このようにして、17種の問診票を作成し、

さらに親しみやすく見やすいものとするため、デザイナーの協力を得て、全体のデザインやフォントの選択、文字のレイアウトや大きさにも配慮した、5種のサンプル問診票を作成した。

(2) わかりにくさの調査・分析結果から、できる限り正確性をそこなわずにわかりやすい日本語に書き換えるためにはどのような方策を用いればよいか研究を進め、実際の病院文書の作成を続けた。

国立国語研究所(2009)が行った、語句の言い換えや説明を踏まえ、弘前大学人文学部社会言語学研究室(2007)等の方法論を参考にしながら、医療関係者の文化と日常生活の文化の相違・医療制度や習慣の相違・論理展開や論理構成の相違・形式やレイアウトの問題・文章構造や文構成の問題等にも目を配り、わかりにくさを克服するための方法論を考察しつつ、作成を進めた。

まず、すでに作成した17種類の問診票を18種類に増やし、実際に使用することになる病院の医師からフィードバックを受けるとともに、英訳しやすさの観点からも検証し、より適切な問診票を完成した。

さらに、問診票に限らず、より広範囲の病院文書を可能な限り網羅的にわかりやすくしていくために、協力病院から文書を集め、データ化を行った。

また、以上の研究を通して得られた知見を生かし、地域自治体や公立病院等と協力して、新たに、外国人に配付する「救急・医療あんしんカード」を作成し、地域在住の外国人に配付した。

一方、わかりやすい病院文書や医療通訳など、医療現場におけるコミュニケーションについて示唆を得るため、この分野で実践の進んでいるアメリカ合衆国を訪れて実態調査を行い、病院関係者やNPO等から情報収集するとともに関連資料の提供を受け、その結果を大学紀要で報告した。

(3) 実際に病院で使用している問診票について、看護師等の職員からのフィードバックをもとに、よりよい問診票を作り上げていくとともに、作成した問診票の効果を検証した。また、作成した英訳の問診票については、病院での実際の使用を行い、そこから得られたフィードバックも日本語の問診票に反映した。さらに、病院内で使用される問診票以外の文書の改善を、より広範囲の文書について行い、病院での実際の使用を目指した。

上記いずれも、医療関係者の文化と日常生活の文化の相違・医療制度や習慣の相違・論理展開や論理構成の相違・形式やレイアウトの問題・文章構造や文構成の問題等にも目を配り、わかりにくさを克服するための方法論を考察しつつ、改善を進めた。

〈文献〉

①弘前大学人文学部社会言語学研究室 2007、『「やさしい日本語」が外国人に命を救う』、2007.6

②内藤他 2009、「外国人にもわかりやすい問診票とは：問診票の理解に関する調査」、内藤裕美・楠木理香・スミス山下朋子・埋橋淑子・大谷晋也、『国際保健医療』、日本国際保健医療学会、第24巻1号、pp. 31-40、2009.3

③国立国語研究所 2009、「「病院の言葉」を分かりやすくする提案」、2009.3

#### 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1件)

①スミス山下 朋子、埋橋 淑子、大谷 晋也、「アメリカの医療通訳現場から学ぶこと：総合病院でのビデオ通訳の試み」、『大阪薬科大学紀要』、査読無、Vol. 8、2014、pp. 67-73、<http://www.oups.ac.jp/english/bulletin/vol8/web-04.pdf>

[学会発表] (計1件)

①Tomoko Yamashita Smith、OTANI Shinya、Practical research to build better communication between medical professionals and the public: a case study of medical admittance forms、THE LANGUAGE OF MEDICINE: Science, Practice and Academia、査読有、2014.6.20、ベルガモ(イタリア)

[図書] (計1件)

①『インターカルチュラル・コミュニケーションの理論と実践』編集委員会、くろしお出版、『インターカルチュラル・コミュニケーションの理論と実践』、2015年刊行予定、ページ数未定

[産業財産権]

○出願状況 (計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
国内外の別：

○取得状況 (計0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
取得年月日：

国内外の別：

〔その他〕  
ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

大谷 晋也 (OTANI, Shinya)  
大阪大学・国際教育交流センター・准教授  
研究者番号：50294137

(2) 研究分担者

スミス 朋子 (SMITH, Tomoko)  
大阪薬科大学・薬学部・准教授  
研究者番号：50402988

埋橋 淑子 (UZUHASHI, Yoshiko)  
大阪大学・国際教育交流センター・非常勤  
講師

研究者番号：40402987  
(平成 22 年度～平成 24 年度まで)