

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 28 年 6 月 3 日現在

機関番号：12601

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2015

課題番号：24520454

研究課題名(和文) 外国人患者と日本人医療者間の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 Study on improving medical communication between foreign patients and Japanese physicians

研究代表者

辛 昭静 (SHIN, SOJUNG)

東京大学・大学院情報学環・客員研究員

研究者番号：40597192

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、「多文化共生社会」における「外国人支援」の一環として、心地よい医療環境作りに必要なコミュニケーションスタイルを探ることを目的とした。診療場面における医師の丁寧表現不使用に対する評価を比較した結果、日本人患者に比べ韓国人患者の評価が厳しく、医師の丁寧表現不使用に接した際、日本人患者よりも「不快」と感じる度合いが高いことが予想された。しかし、従来の研究を参考に立てた「日本人患者は医師との親密度に、韓国人患者は医師との年齢差に対してより敏感である」という仮説に対して、日韓患者ともに医師との親密度により評価が左右される傾向が窺え、年齢差の影響が思ったより絶対的要因ではないことが示唆された。

研究成果の概要(英文)：This study aims to explore communication styles required for creating reassuring medical environments as a part of providing support for foreigners in a multi-cultural society. The analysis of our questionnaire survey on the use/non-use of polite expressions by the physicians for Korean and Japanese patients reveals that Korean evaluate the non-use of politeness expressions more negatively than Japanese. The previous studies suggest that Korean/ Japanese use honorifics tailored to age of/familiarity with the other party, respectively. However, in medical interviews different from the situations in everyday conversations, both Korean and Japanese consider familiarity with the physicians more important than their age.

研究分野：社会言語学

キーワード：医療コミュニケーション 丁寧表現不使用 絶対敬語・相対敬語 コミュニケーションスタイル 外国人支援

## 1. 研究開始当初の背景

(1)日本を取り巻く言語環境が、急速に変化しつつある。現在、日本は長期滞在型・定住型の外国人が増加しており、これからの日本はまさに多言語・多文化社会になろうとしている。『在留外国人統計』22年版によると、全国統計が210万人を超えている。中でも特別永住者を含む長期滞在型が6割を超えており、今後とも増え続けることが予想される。

(2)一方、近年安全で信頼される患者参加型医療が提唱され、社会からの要請も高まっている。その実現には患者 医療者間のコミュニケーションの適切化が不可欠であり、これはそのまま医学教育の重要な課題ともなっている。

(3)日本社会の現状を踏まえると、もはや、患者 医療者間のコミュニケーションの適切化は、日本人患者に限られた課題ではない。外国人患者と日本人医療者が信頼関係・協力関係を築き、安全で信頼される患者参加型医療を実践していくためには、まず「言語と文化の違い」という壁を乗り越えなければならない。しかし、日本の医療現場で外国人が遭遇する言語問題やその解決・軽減策についての研究はまだ始まったばかりである。外国人患者が日本人医療者とのコミュニケーションでどういう困難に遭遇しているか、どういう問題解決・軽減策が必要かを明らかにする研究が急務である。

## 2. 研究の目的

(1)他国で暮らす外国人が安心して生活していくためには、医療面での支援が不可欠である。しかし、日本の医療現場で外国人が遭遇する問題やその解決・軽減策についての研究はまだ始まったばかりである。韓国語を母語とする著者も、度々遭遇する日本人医師の言動に戸惑うことがある。一例として、風邪を

こじらせて病院を訪れた際の出来事が挙げられる。初めて訪れた病院で担当は60代の女医であったが、医師は診療中、頻繁に丁寧表現の使用/不使用を切り替えていた。著者にはそのような医師の言語行動が失礼なものと感じられ、大変嫌な思いをしたことがある。その後、日本に滞在する韓国人に日本の病院での診療時の医師の言葉遣いについて尋ねたところ、同様の経験をした人が少なく、その経験を不愉快なものとして語っていた。

(2) 研究 では、患者に対する医師の待遇コミュニケーションのうち、丁寧表現の不使用に焦点を絞り、まず日本人患者と日本人医師の認識を明らかにする。診療と直接関係のない発話(「外で待ってて」)と直接関係のある発話(「アレルギー反応はないんだよね?」)における医師(30代の医師と60代の医師)による丁寧表現の不使用に対する患者と医師の認識をSD法により調査し、その結果を統計的に分析する。

(3) 研究 では、多文化社会へ向けて安心な医療環境作りのために必要な日本人医療者と外国人患者間のコミュニケーションスタイルを探るために、医師の丁寧表現に関するスタイル選択(使用する/使用しない)と患者(日本人患者/韓国人患者)の認識について検討する。

## 3. 研究の方法

### (1) 研究 の調査

調査対象

医師、医療消費者(以下、患者と略記する)

調査期間

平成25年5月28日~5月30日(3日間)

有効回答数:1,051人(回収率47.1%)

(内、医師 523人、患者 528人)

調査方法:質問紙調査

- ・調査場面設定にあたっては、丁寧表現を使わない医師の年齢による印象の変化を調べるため、まず、発話をする医師の年齢を60代の男性医師と30代の男性医師とに設定した。また、発話の内容による印象の変化を調べるため、医師の発話を診療とは直接関係のない内容(「外で待ってて」)と診療と直接関係のある内容(「アレルギー反応はないんだよね?」)に分けて調査した。
- ・表現に対する評価の調査には、SD法(Semantic Differential法;意味微分法)を採用した。医師が丁寧表現を使用しない、「外で待ってて」、「アレルギー反応はないんだよね?」について、患者と医師がどのように評価しているのかをこの方法により明らかにできると考えた。60代医師の発話と30代医師の発話という設定で提示し、表現から受けることが予想される評価尺度15項目(「偉そうな - 偉そうでない」、「暖かい - 冷たい」、「普通である - 普通でない」、「親切的な - 不親切的な」、「下品な - 上品な」、「明るい - 暗い」、「自信のない - 自信のある」、「堂々とした - 卑屈な」、「丁寧な - 乱暴な」、「誠実でない - 誠実な」、「分別のある - 無分別な」、「適切でない - 適切である」、「違和感がある - 違和感がない」、「親しみやすい - 親しみにくい」、「思いやりのない - 思いやりのある」)を用意し、5段階による評定を求めた(「良い - 悪い」の例: 非常に良い、やや良い、どちらともいえない、やや悪い、非常に悪い)。

## (2) 研究 の調査

### 調査対象

日本人と韓国人医療消費者(以下、患者と略記する)

### 調査期間

- ・日本:平成26年7月25~28日(4日間)
- ・韓国:平成26年7月25~29日(5日間)

### 有効回答数

- ・日本人患者:人数は計566人(男性282人、女性284人)で、平均年齢は44.0歳であった。
- ・韓国人患者:人数は計529人(男性266人、女性263人)で、平均年齢は44.7歳であった。

### 調査方法:質問紙調査

- ・調査場面設定にあたっては、日本人患者と日本人医師の評価の比較を行った 研究の結果から、患者と医師の両者ともに、診療と直接関係のある発話よりは、関係のない発話に対して、より否定的な評価を下していることがわかったため、研究では診療内容と関係のある発話のみに対象を絞り、さらに医療関係者の助言を受けて、「薬にアレルギーはないんだよね?」に対する評価の調査を行った。
- ・丁寧表現を使わない医師の年齢による患者の印象の変化を調べるため、まず、担当する医師の年齢を60代の男性医師と30代の男性医師とに設定した。また、患者と医師の親密度による印象の変化を調べるため、「今日初めて診てもらう医師の発話(関係:疎)」と「いつも診てもらっている医師の発話(関係:親)」に分けて調査を行った。
- ・「薬にアレルギーはないんだよね?」という表現から受けることが予想される評価尺度12項目を用意し、5段階による評定を求めた(とてもそう思う、ややそう思う、どちらともいえない、あまりそう思わない、まったくそう思わない)。研究で提示した22項目のうち、プラスイメージ(「真面目だ」、「自信がある」、「堂々としている」、「明るい感じだ」、「親しみやすい」、「感じのよい」)とマイナスイメージ(「偉そうだ」、「高圧的だ」、「不快だ」、「無分別だ」、「違和感がある」、「不親切だ」)を表す表現、それぞれ6つずつ

を取り上げた。

- ・質問紙は日本語版と韓国語版、2つのバージョンを用意して実施した。韓国版は日本語版の内容を韓国語母語話者である著者が韓国語に翻訳した。

#### 4. 研究成果

##### (1) 研究 : 診療場面における医師の丁寧表現不使用に対する患者と医師の意識比較の結果

SD法調査の因子分析の結果、それぞれの場面における患者と医師の認識の因子構造が、30代医師による「外で待ってて」に対する患者の認識以外はすべて同じであった。具体的には、患者・医師ともに親密性に関する因子、信頼性に関する因子が見出されたが、患者の場合、30代医師の「外で待ってて」の発話においては親密性の因子に対応する因子が、友好性と信実性の因子から構成されていた。このことは、患者の場合、診療と直接関係のない内容における若い医師(30代)の丁寧表現の不使用をより多面的に受け止めていることを示唆するものと解釈できる。

SD法調査のt検定の結果、患者も医師も、診療場面における医師の丁寧表現の不使用(「外で待ってて」と「アレルギー反応はないんだよね?」)に対して、60代医師よりも30代医師の丁寧表現の不使用に対して、より否定的な評価を下していた。患者も医師も、診療と直接関係のある「アレルギー反応はないんだよね?」よりも、診療とは直接関係のない「外で待ってて」に対して、より否定的な評価を下していた。患者に対する医師の丁寧表現の不使用に関しては、患者よりも医師の方が、より否定的な評価を下しており、厳しく認識していた。「外で待ってて」に対しては、患者も医師も、中高年齢層グループとの比較において若年層グループからは、肯定的評価と否定的評価が混在している様子が窺えたのが特徴的であった。「アレ

ルギー反応はないんだよね」に対しては、患者の方は中高年齢層グループの方がより否定的であった。

以上、本研究の結果から、医師のざっくばらんな働きかけ(丁寧表現の不使用)は患者にとっても医師にとっても良いとは評価されていないことがわかった。

##### (2) 研究 : 診療場面における医師の丁寧表現不使用に対する日本人患者と韓国人患者の意識比較の結果

日本人患者と韓国人患者による評価比較: 担当医師の年代、医師との親密度に関係なく、韓国人患者が日本人患者より診療場面における医師の丁寧表現不使用に対して否定的な評価をしていた。

医師の年代による患者評価比較: 日韓患者ともに医師との親密度に関係なく、60代医師よりも30代医師の丁寧表現不使用に対して評価が厳しかった。

患者・医師間の親密度による患者評価比較: 日韓患者ともに、医師の年代に関係なく、いつも診てもらっている医師よりは初めて診てもらう医師の丁寧表現不使用に対してより厳しい評価をしていた。

担当医師の年代と患者・医師間の親密度による患者評価比較: 日韓患者ともに担当医師の年代よりは患者・医師間の親密度に評価が影響される傾向が窺えた。

以上の結果から、もともと診療場面における医師の丁寧表現不使用に対して日本人よりも否定的な印象を抱いている韓国人は、日本で同じ場面に遭遇した際に、日本人患者よりも「不愉快である」と感じる度合いが高いことが予想される。しかし、従来の研究結果を参考に立てた「医療コミュニケーション場面においても、日本人は親疎関係に対して、韓国人は年齢差に対してより敏感である」という仮説に対しては、日本人患者同様韓国人患者も医師との親密度により評価が左右さ

れる傾向が窺え、年齢差の影響が思ったより絶対的要因として働いていないことが示唆された。

## 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2件)

辛昭静、石崎雅人、医師の丁寧表現不使用に対する患者と医師による認識の比較、待遇コミュニケーション研究、査読有、11号、2014、69-85

辛昭静、石崎雅人、三浦純一、医療面接における謝罪表現に対する患者と医師の意識、社会言語学、査読有、第16巻第1号、2013、65-79

[学会発表](計2件)

辛昭静、石崎雅人、医療場面における医師の丁寧表現不使用に対する日本人患者と韓国人患者の意識比較、第36回社会言語科学会研究大会、2015年9月6日、京都教育大学(京都府・伏見区)

辛昭静、石崎雅人、三浦純一、吉岡泰夫、医療面接場面の謝罪表現に対する医師と患者による評価の比較、社会言語科学会、2012年3月11日、桜美林大学(東京都・町田市)

## 6. 研究組織

### (1)研究代表者

辛 昭静 (SHIN, Sojung)  
東京大学・大学院情報学環・客員研究員  
研究者番号：40597192

### (2)研究分担者

なし ( )

研究者番号：

### (3)連携研究者

石崎 雅人 (ISIZAKI, Masato)  
東京大学・大学院情報学環・教授  
研究者番号：30303340