

#	質問	回答
1	日本の多様性は進むと思いますか。	<p>いま、現在進行形で進んでいると思います。外国ルーツの方だけに限らず、セクシャルマイノリティの方、何らかの疾患・障害を持っている方々が、私は“こういう人間です”と、堂々と出せるか出せないか、また出さなくてもいい、出さない権利を認められているかというところもまだ課題は沢山あると思います。</p> <p>え、そんな人がいるの？という戸惑いや、驚きもあるかもしれませんが、そこが徐々に薄れていって、あ、そういえばそういう人いるよね。というくらいに少しずつなっていけたらいいのではないのでしょうか。</p>
2	「やさしい日本語」を普及させていく上で、日本社会や日本人の国民性で難しさを感じるポイントは何でしょうか。	<p>医療現場に入ると丁寧な日本語をしゃべらなければならない。そんな習慣にみんな慣れてしまいます。一番の壁は習慣を変えることだと思います。「この時間に病院へお越しく下さい」という表現、外国人にはわかりません。小学生でもわかるような話し方にする必要があります。丁寧語を使わないから怒られるということはありません。</p> <p>医療領域、福祉領域の方は接遇的なことが頭に入っている方が多く、自然に口から出てきてしまうんですね。やさしい日本語を使おうということを決める。そして、一呼吸おいて話始めると、みなさんお話ができます。最初の意識を持つこと、それだけで全然違うと思います。</p>
3	病院で働いています。最近は外国からいらっしゃった方が少し多くなりました。言語がスムーズに通じない人と会話をする時に私はとても緊張して身構えてしまいます。そういう時の私たちの態度として気をつけていた方がいいことがあれば教えてください。	<p>私たち日本人のなかにはどうしても外国人＝英語という思い込みがあります。</p> <p>外国人診療は敷居が高いと感じ、無理と感じてしまうところもあると思います。自身もつい忘れてしまうのですが、外国から来られた方なのかな？と思ったら、「日本語話せますか？」「日本語だいじょうぶですか？」とひとこと声をかけて診察を始めるということが大事かもしれないですね。</p> <p>緊張している自分を反省的に見ておられるということに素晴らしいと思いました。多くの場合は、外国人が日本語を話せないからというような批判に変えられてしまうと、なかなか私たちの成長に結びつかないなといつも感じております。技術的な話としては、まず日本語で話しかけてきた人には日本語でお返事をしてください。付き添いで日本人がいらっしゃったとしても、外国人がしゃべっているときには外国人にお返事をしてあげてください。外国の方は、話している途中でフリーズするのはやめてほしい、慌ててしまうのはやめてほしい、聞く態度を示してほしいといった、態度のことをみていることがわかっています。そのようなところに注意が必要かと思います。慣れの問題が大きいです。外国の方とよく接していただきたいです。ぜひ私たちの研修会にご参加ください。</p>

4	<p>やさしい日本語は、対象者が外国人、高齢者、子供など様々な方々に有効な方法だと思うのですが、それぞれの対象者特有に気をつけなければならない点などがありましたら、教えていただければと思います。特に実際の臨床の場で気をつけなければいけない点など教えていただければと思います。</p>	<p>私が気を遣うのは、ひとつひとつの言葉をはっきりというのはすべての患者さんに対してやらなければいけないことですが、お年寄りには声のボリュームを2段階あげて大きな声で、ということを心がけています。ついうっかり、ゆっくりしゃべればいだろうと思っていると実は聴こえていなかったということがあります。図を見せるということは大変大切なことだと思います。私の診療所にはパワーポイントで作った紙芝居のようなものが500~600枚くらいあり、患者さんの説明に必要なものを出して使っています。そうすると難しい言葉を使わずに済みます。すべての医療スタッフがそういったものを利用するのは難しいかもしれませんが、外来用のパソコンに準備していただけるといいのかなと思います。</p> <p>ベトナム人なので、ベトナム人の患者さんにはやさしいベトナム語を話します。社会的保障とは別に情報の処方も必要だと思います。その人の言語処理の能力に応じて話す必要があるのですが、外国人の場合は、日本語がわからないだけで、ITのスキルはあるので、病名を伝えれば自分でGoogle検索して記事にたどりつくことはできます。目々澤先生がおっしゃったように、紙芝居を使ったり、病名を書いたものを準備するといった工夫をすることはいいと思います。</p>
5	<p>「やさしい日本語」は有用と思われるが、情報量を減らしてやさしくするという手段を用いている場合が多い。医療の場合には専門用語等、情報量を減らさず、伝達するというのが重要と思われる。情報量と易しさの問題の関係を調査する必要があると思われるが、このような調査があるのか。</p>	<p>調査はありません。今、文部科学省の科研費でそのような研究を始めたところです。本当に「やさしい日本語」が伝わりやすいのか、どこまで「やさしい日本語」が有用なのかということを実際に外国人や、ろう者の方、医療通訳者や手話通訳者を対象に調べていきたいと思っています。「やさしい日本語」は特別なことと思われがちですが、相手によって言葉を変えるということは普段の生活の中でもやっていることかと思えます。専門的なことを情報量を落とさずに伝達するのも大事ではないかといったご指摘もありました。本当にそのとおりでと思います。特に医療という専門性が要求される、難しい判断が求められる中で、きちんと伝えるということがとても大事です。「やさしい日本語」だけでは限界があります。今日は「やさしい日本語」を知っていただくということで「やさしい日本語」を推していますが、医療通訳者の存在は本当に大事です。医療通訳者がいらして、現場で「やさしい日本語」が使われて両輪となってはじめて、安心安全な医療が提供できるのではないかと考えています。</p>
6	<p>「やさしい日本語」とは、どういう条件がそろった日本語なのでしょうか。</p>	<p>話し言葉と書き言葉では異なります。本研究会では、話し言葉を第一の対象としています。話し言葉の場合、目標は相手が変わることです。相手の目をよく見て、わかるまでわかりやすく言い換えることとなります。どうしてもダメな場合は通訳につなぐなど、臨機応変な対応が必要です。これは、大人が子どもに向かって話す時、子ども対応言葉で話しかけると同じで、日常的なコミュニケーションの一環であり、特別な技術ではありません。</p>
7	<p>医療以外に難しい用語を使う代表的な場面として裁判があると思いますが、裁判員裁判を傍聴すると検事も弁護士も極めて分かりやすい表現をしています。医療の場面は患者さん・家族・医療関係者しかいないので、表現の難しさを第三者的に評価する機会が少ないのではないのでしょうか。客観的な立場でモニターできるような仕組みがあるといいと思いました。</p>	<p>裁判員裁判の際には、弁護士などの話すことがわかりやすい！という視点、なるほどなと思いました。密室の医療ではなく、開かれたものになるための仕組みづくり大切な視点だと思います。</p>

8	<p>多言語対訳の問診票を送って頂けませんでしょうか。どうぞ宜しくお願いします。</p>	<p>「多言語医療問診票（作成：NPO国際交流ハーティ港南台・（公財）かながわ国際交流財団）」を紹介させていただきます。英語もドイツ語もあります。  <a href="https://kifjp.org/medical/">https://kifjp.org/medical/</a></p>
9	<p>都内では、エリアによって集中しやすい各国のコミュニティなども盛んに行われていると思いますが、各国のコミュニティに対して、やさしい日本語のアプローチを検討されておりましたら、ぜひ教えてください。</p>	<p>残念ながら外国人コミュニティへのやさしい日本語のアプローチはしたことがありません。外国人コミュニティが存在する地域に共に暮らす日本語母語話者の人たちが、やさしい日本語を知ってコミュニケーションに役立ててくださるとよいですね。その意味では、墨田区は地域における「やさしい日本語」の活動を積極的に展開されています。やさしい日本語のメニューがあるお店がわかるマップなども作っておられます。</p>
10	<p>今後、医療機関受診だけでなく、例えば小児のワクチン接種推進やメンタルヘルス、保健福祉関連や、公衆衛生面での対応も必要となってくると考えます。こちらに関しても、何か構想がありましたらぜひ伺いたいです。</p>	<p>ご指摘の通りかと思えます。現在のところ具体的な計画はありませんが、今後検討してまいります。</p>
11	<p>外国人を受け入れる側の医療従事者にとって国柄の個々の価値観、文化、宗教への理解は必須と思いますが、まだまだ現場では理解が難しいところがあります。在日外国人などの生活背景等も含め医療者側に多様性を理解してもらうのにどのようにどのような取り組みを行っていますか。</p>	<p>医療側のみなさんに多様性を知ってもらえるような取り組みは、この「やさしい日本語」研修をしているCINGAとしては実施していません。しかし、特に介護領域で同じ同僚として外国人が働く中で、個々の価値観・文化宗教の配慮について組織として学びたいというニーズはあり、そのようなセミナーを実施したりはしています。</p>
12	<p>先日、地域にある日本語学校に訪れた時に、医療に関する学習はほぼなく、身体の部位や病気などは正しく理解するには日本語能力はかなりのレベルであるとわかりました。          国柄により、医療リテラシーにもギャップがあります。医療制度なども含め行政等から、言語別に発信したら、病院でスムーズな対応ができるのではないかと。現在は、AIなど、アプリでの簡単にアクセスできるツールはあるのか。（在日、旅行者含め）</p>	<p>日本語学校は、生活情報を第一目標としていないため、どうしても医療関連の語彙は優先度が低くなります。一方で、生活者を対象とした日本語教育（地域日本語教育と言います）では、医療に関する日本語を早くに学ぶよう指導しています。地域日本語教室（文化庁の指示をしっかりと守っているところ）を見学されると印象はまた異なるかと思えます。          医療制度を含めた日本の生活全般を扱ったガイドブックが国から出ています。多言語版が揃っているので、ぜひご活用ください。医療は第6章にあります。  <a href="https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html">https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html</a>          また現場では、多言語問診票もご活用ください。  <a href="https://kifjp.org/medical/">https://kifjp.org/medical/</a></p>

13 救急搬送時などで保険システム等で不安になる外国人患者が多くいます。治療が必要なのに医療費を心配したり、不法滞在などビザ問題で、入院を拒否した患者がいました。時に外国人患者は本音を言えないことがあるように感じました。現場では、夜間、休日など説明が難しい状況があり、本音に向き合えないことがあります。一個人の患者に、大使館、入管も含め患者の生命やQOLに対しでどのように考えてるのか、どのように医療者は対応したらよいのでしょうか。(国によりますが、大使館は協力は差があります。)	QOLの問題については、本音と言えないということ、そのようなことは実際に起きやすいのだろうと想像します。ことばの問題もあるでしょう、ことばが自由ではないことにより、存在が低くみられるようなこともあるでしょう。これは個人的な感想ですが、そのような現状においても、医療領域のみなさんは目の前の患者さんのQOLに誠実に取り組んでおられると、コロナ下における保健所や医療現場の通訳を手伝っていて思いました。もっともっとないがしろにされている分野は多いのではないかと思います。
--	---