

ヘルスコミュニケーションから見た 「やさしい日本語」

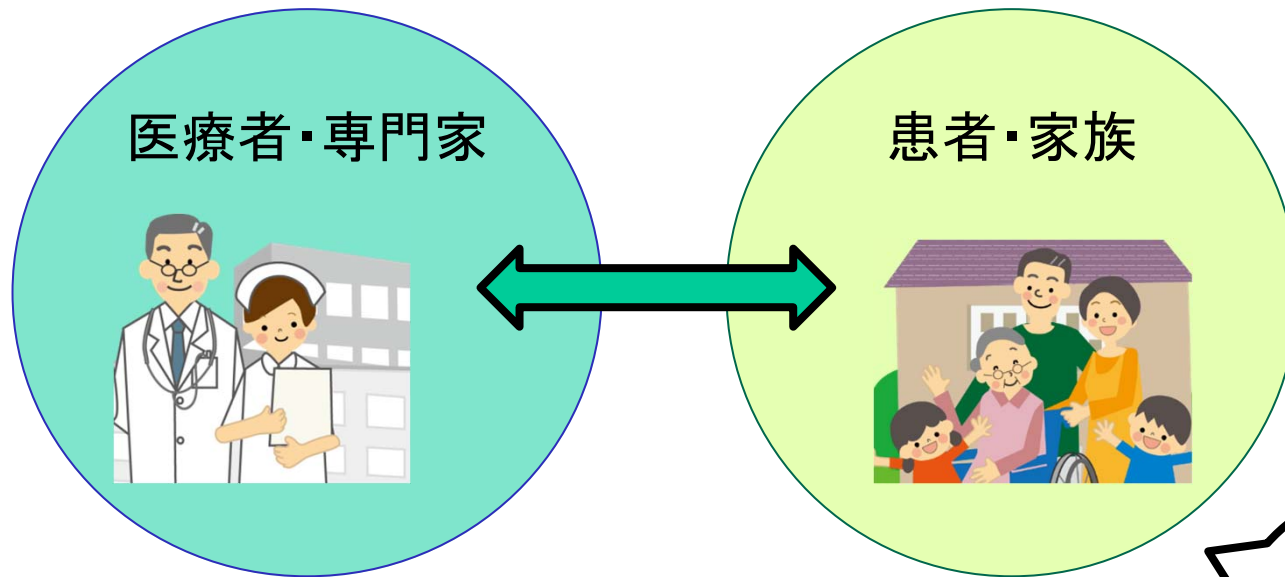
帝京大学大学院公衆衛生学研究科

石川ひろの

Communication

- Communis コミュニス
 - 共通したもの、共有物
- Comunicare コミュニカーレ
 - 共有する、分かち合う
- 何かを伝えること、それを通じて何かが共有されるプロセス及び結果

患者と医療者の中の「溝」

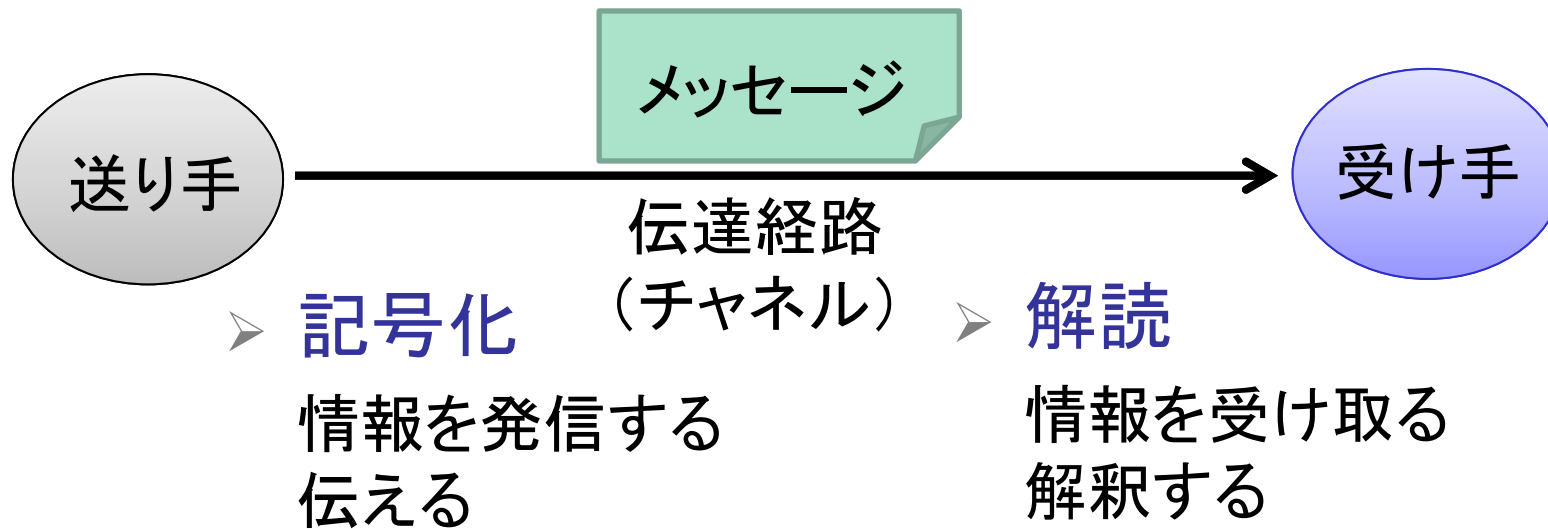


- 専門的知識、権力、社会的地位
- 視点(医学的世界 vs. 生活経験の世界)

外国人
・言語
・文化

コミュニケーション

- 記号化された情報（メッセージ）の伝達およびその解読の過程



「やさしい日本語」のコツ

- ① 話し出す前に整理する
- ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る
(「です」、「ます」で終える)
- ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる
- ④ 単語の頭に「お」をつけない(可能な範囲で)
- ⑤ 漢語よりも和語を使う
- ⑥ 外来語を多用しない
- ⑦ 言葉を言い換えて選択肢を増やす
- ⑧ ジェスチャーや実物提示
- ⑨ オノマトペは使わない

ヘルスリテラシーに配慮した説明のためのコツ

Health Literacy **Universal Precautions** Toolkit (AHRQ)

Health literacy and patient safety: Help patients understand: Manual for clinicians (AMA)

- アイコンタクトをとる
- 傾聴する
- **日常用語を用いる**
- ゆっくり話す
- 内容をしぼり、繰り返す
- **はっきり具体的に伝える**
- **視覚的に示す**
- **やってみせる**
- 患者からの質問を促す
- 患者の理解を確認するためにティーチバックを用いる
- 重要な指示は紙に書いて渡す。
- 役に立ちそうな患者向けの教材を渡す

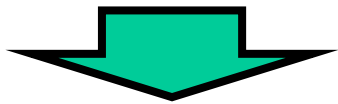
患者さんのヘルスリテラシーが不十分だとしても問題ないように対応

「やさしい日本語」のコツ

- ① 話し出す前に整理する
- ② 一文を短くし、語尾を明瞭にして文章を区切る
(「です」、「ます」で終える)
- ③ 尊敬語・謙譲語は避けて、丁寧語を用いる
- ④ 単語の頭に「お」をつけない(可能な範囲で)
- ⑤ 漢語よりも和語を使う
- ⑥ 外来語を多用しない
- ⑦ 言葉を言い換えて選択肢を増やす
- ⑧ ジェスチャーや実物提示
- ⑨ オノマトペは使わない
- ⑩ 相手の日本語の力が高い場合は「やさしい日本語」をやめる

医療におけるコミュニケーション教育

- コミュニケーション能力は自然に身につくもの。
- 性格、特性であって、教育の対象ではない。
- 気持ちがあれば伝わるはず。



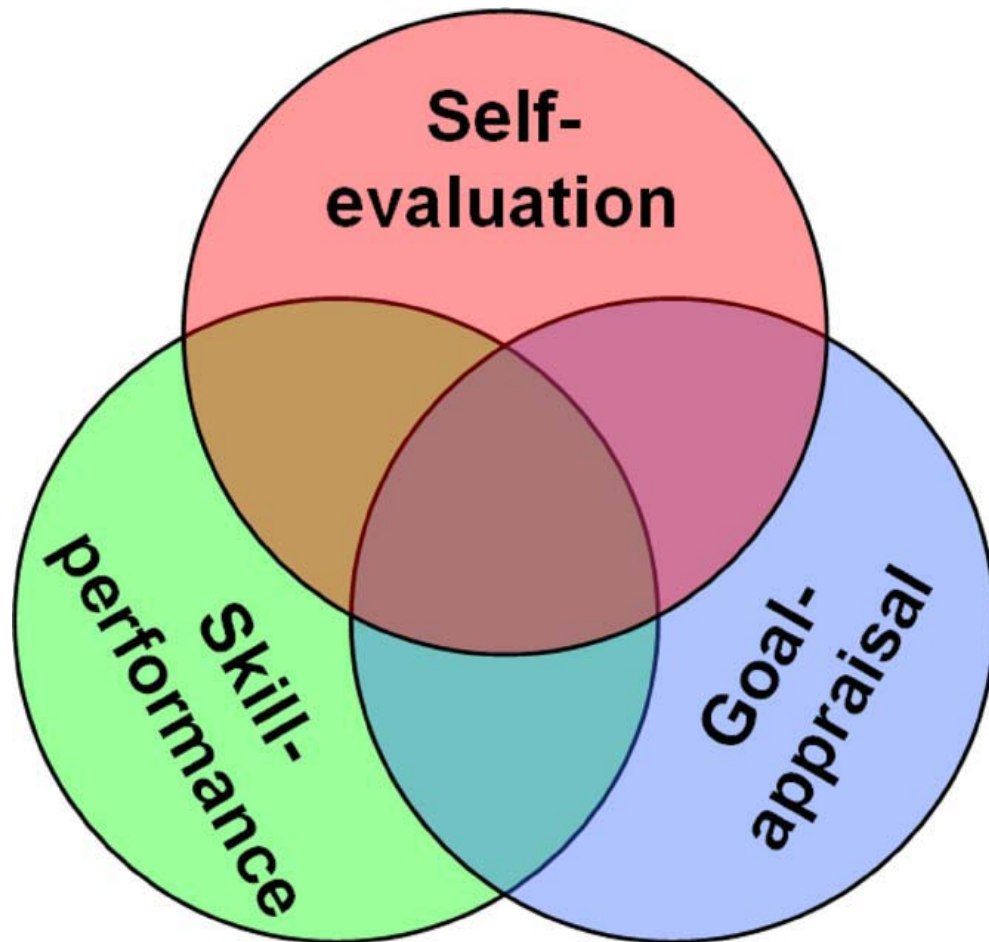
- 医療者が身に着けるべきコンピテンシー（能力）である。
- 教育可能であり、評価可能。
- スキルの重要性
 - 客観的臨床能力試験（OSCE）

コミュニケーションのコンピテンシー

- コミュニケーションの特徴
 - 文脈依存性: スキルは重要だが、目標を達成するために使われてこそ意味がある。
 - 相互作用性: 「伝えること」と「伝わること」
- コミュニケーション能力があるとは？
 - 適切な目標を特定し、
 - その目標を達成する解決方法を見つけ、
 - 目標が達成されたか分かること。

医療専門職としてのコミュニケーション能力の3要素

Hulsman RL. The art of assessment of medical communication skills.
Patient Education and Counseling 83 (2011) 143–144.



- スキル
- 目標の査定
- 自己評価