
第2部 午後2時30分～3時00分 (30分)

「医療現場をサポート PCR 検査をやさしい日本語で」(報告)

新居：第2部をはじめます。今回、コロナ感染症対策に際し、PCR 検査がやはり大事だといわれています。しかし、先の4月17日の事例でもわかるように、なかなか医療機関で、症状のある外国人が、通訳がない中では検査にまで進めないということが現場から浮き彫りになりました。ただ、それでは同じ命でありながら、その人たちの命が救えないわけで、それにどうやって対応していくのか。やはり一義的には医療通訳というのが配置されることが大事だと思いますが、違うアプローチも必要だと考えました。そこで、もともと一緒に活動をしてきていた順天堂の武田さん、岩田さん、そして石川さんにお声をかけました。あれは確か TOCOS のセンターがオープンしてすぐくらいの4月22日に、順天堂の武田さんのところの研究室に走って行って、そこで岩田さんにも来てもらってみんなでどうしようかということ議論したと思います。それにより、このPCR 検査をやさしい日本語でやっていこうというプロジェクトが立ち上がりました。

新居：よろしくお願いします。このメンバーで、やさしい日本語でPCR 検査を受ける医療者向けのYouTubeの動画を作りました。急いで作りましたね。でも、すごく良いものを作りました。ではその実際の動画を見ていきましょう。

医療で用いる「やさしい日本語」

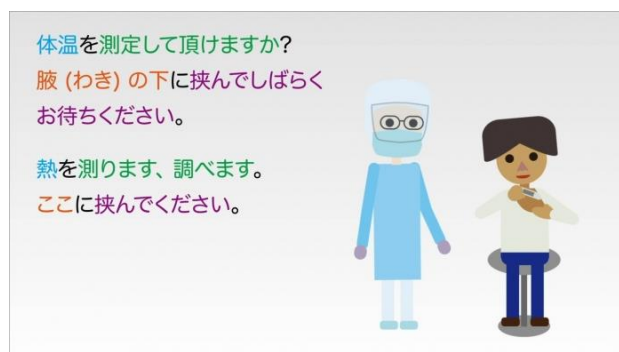
「新型コロナウイルス検査編」動画

<https://www.juntendo.ac.jp/core/consultation/yasashii-nihongo2020.html>



動画音声：

医療で用いる「やさしい日本語」新型コロナウイルス検査編。「やさしい日本語」とは、相手に合わせて分かりやすく伝える日本語を指します。日本語を母語としない方、高齢者、障害のある方など、さまざまな方に用いられます。この動画では、最初に一般的な日本語で話し、続いてやさしい日本語で話します。



体温の測定

「体温を測定していただけますか。脇の下に挟んでしばらくお待ちください。」「熱を測ります。調べます。ここに挟んでください。場所などは、手で示すといいですね。」

血圧の測定

「血圧を測らせていただくので、こちらの椅子に腰かけていただけますか。」「血圧を測ります。調べます。この椅子に座ってください。」

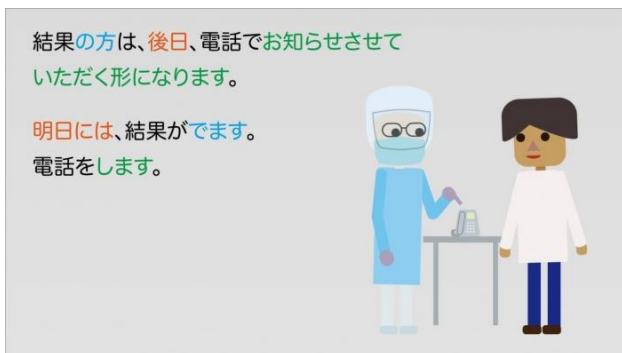
酸素飽和度の測定

「血液中の酸素量を測定します。」「からだの酸素を測ります。」



検体の採取

「お鼻の中に綿棒を差し入れます」。「鼻にこれを入れます」。綿棒など、物の名前は実物を見せましょう。「あごを少し上げてもらって、頭の後ろに手を当てさせてもらいます」。「ここをあげて下さい。頭の後ろに手を当てます」。動作は自分でやって見せましょう。



終了時の説明

「結果のほうは、後日、電話でお知らせいただく形になります」。「明日には結果が出ます。電話をします」。日にはカレンダーを指すなどして具体的に伝えましょう。「やさしい日本語」の答えは一つではありません。いろいろ言い換えてみましょう。

順天堂大学大学院医学研究科教授 武田裕子

◆PCR 検査で外国人が遭遇する困難

このことを新居みどりさん（CINGA）から伺ったのは、4月22日(水)、医療者に「やさしい日本語」を普及するための相談をしていたことです。日本語が専門の岩田一成さん（聖心女子大学）、ヘルスコミュニケーションの専門家の石川ひろのさん（帝京大学）、医療が専門の私の4人が揃っていました（石川さんはZoom参加）。新居さんが、TOCOS（東京都外国人新型コロナ生活相談センター）の立ち上げについて話して下さった後で、「新型コロナウイルスの検査を受けるように保健所に指示された外国人が、いざ、検査医療機関に向かおうとしたら、通訳者の同伴が必要と言われてとても困った」と話して下さいました。検査に必要な日本語はそう難しくないから「やさしい日本語」でできるはずと4人の意見が一致し、YouTube で解説動画を作成して広めるようということになりました。

◆各方面の協力を得て情報収集

医療に関する動画ですから正確性が求められますが、私は個人的には検査を行ったことがありません。そこで、以前から「やさしい日本語」普及に協力を得ていた順天堂医院看護部の幅下貞美看護部長に電話で相談しました。その日のうちに関係部署の協力を得て、検査の手順を示した資料や、外来の問診票などを入手することができました。24日(金)には、検査を担当している総合診療科の医師に実際の手順を見せてもらって録画しました。すぐにそのテープ起こし原稿を作成し、それを基に岩田さんが「やさしい日本語」に置き換える作業を行いました。

◆動画作成と広報

並行して、以前に「やさしい日本語」の教材作成を依頼したフィルム・ディレクターのイアン・アッシュさんに相談し、アニメーション動画にすることを決め、イラストレーター、アニメーター、ナレーター、作曲家を紹介していただきました。動画は広く知って頂けるように順天堂大学の文書・広報課に相談しましたところ、プレスリリースが計画されました。

25日(土)にはイラストの骨格が決まり、26日(日)にはコマ割りとナレーションの文章が決定。27日(月)に順天堂関係者に内容の正確性を確認して、28日(火)ナレーション収録・動画作成開始、29日(水)にZoomで試写をして細かな要望を伝え、30日(木)に完成、プレスリリースとなりました。

相談は全てメールかZoomで行いました。動画作成に関わった全員が一切直接に顔を合わせることなく、見事に1分40秒の動画が完成したのは「新たな日常」を思わせる快挙でした。

◆解説資料や教材をフリーで提供するHP作成

動画は、短い時間で検査の手順を知ることができ、「やさしい日本語」に興味を持ってもらえることを目指しました。一方、「やさしい日本語」に関して知っておいてほしいことは、たくさんあります。そこで、動画作成と並行して、医療者に役立つ資料を揃えてウェブサイトから自由にダウンロードいただけるようにホームページを作成しました(<https://easy-japanese.info/>)。「やさしい日本語」

の言い換えのコツに関する解説、新型コロナウイルス感染症が疑われて医療機関を受診した際に尋ねられる質問の「やさしい日本語」による解説版などを作成しました。こちらもプ

レスリリースに間に合わせるために、深夜に及ぶ作業になりました。

研究会 HP



なかなかすぐに「やさしい日本語」を使いこなすのは難しいかもしれませんが、これらの資料をプリントアウトして携帯して頂けると、現場で見ながらお話ししていただけたと思います。

◆医療と「やさしい日本語」との出会い

なぜそもそも医療現場で「やさしい日本語」なのか、疑問に思われる方もおられるかと思います。少し背景を説明します。

私は、医学部で健康格差をテーマに授業や教育研究を行っています。社会の辺縁に押しやられている方々に医学生が直接出会うゼミを通して、社会の構造的な問題が一人ひとりを病気にしたり、医療へのアクセスを困難にすることを学生に学んでもらっています。

その活動の一環として、「外国につながりのある子どもたち」やその保護者の方々を支援している団体「街のひろば」(埼玉県三芳町)を、新居さんに紹介していただきました。2017年のことです。順天堂の医学部生と、医療通訳者を目指す国際教養学部生とで「街のひろば」を訪問するにあたり、先方から子どもたちへの栄養教室や、親御さんへの健康相談を実施してほしいというリクエストをいただきました。

多くの方は非英語圏のご出身ですので、どうやって接したらよいかと新居さんに相談したところ、「やさしい日本語」を紹介されました。



◆医療×「やさしい日本語」研究会の設立

実際に「やさしい日本語」で在住外国人の方と接し、その効果はすぐに実感できました。そして医療者に広めたいと思いました。言葉の壁が医療

機関受診を困難にしていると伺いましたし、医療者側からも「英語ができないから外国人を診るのは無理」と言う言葉が聴かれていたからです。当時、「やさしい日本語」を知っている医療者はほぼ皆無でした。

そこで、日本語の専門家である岩田一成さんに協力を依頼して活動を開始し、2019年1月に研究会を設立しました。今年になって、ヘルスコミュニケーションが専門の石川ひろのさん(帝京大学)にも加わっていただきました。

◆研究会の活動

これまで、医療系学生や医療者向けに講演会やロールプレイを用いたワークショップを開催してきました。2018年4月に約170名の医療系学生向けのワークショップを行ったときの調査結果を少しご紹介します。まず、「やさしい日本語」を聞いたことがあるのは、参加者の約5%にとどまりました。日本在住の外国人の数に関する知識を尋ねると、「日本人50人に一人」という回答は全体の1/4で、約半数が「200人に1人」と考えており、「1000人に一人」という回答も約2割ありました。しかし、そのような学生たちに、「やさしい日本語の実践は医療者にとって必要だと思うか」と尋ねたところ、ワークショップ後には「ある程度」まで入れると全員が「思う」と回答しました。実際に現場で使用できると思うかという問いにも90%が「できると思う」、そして100%の学生が「自分も実践したい」と回答しています。それでもまだ学ぶ機会が乏しいため、研究会では今回のような啓発普及活動をしています。

◆医療における「やさしい日本語」の意義

この同じ調査で、「日本語を母語としない患者さんに医療者として接するとき」、「積極的に力になりたいと思うか」と参加者に尋ねたところ、このWS前は60%であったものが、ワークショップの後では「非常にそう思う」が94%に増え、「外国

人診療に非常に不安を感じる」という回答が57%から34%に減りました。たった2時間のワークショップでしたが、言葉の壁への不安が減じることで、統計学的な有意差を認めるくらいの効果がありました。

そのほか、これまでの研修会の参加者からは、「やさしい日本語」は外国の方だけでなく日常業務にも必要なことだと思った、高齢者への説明にも通じる、など、医療現場のコミュニケーションに役立つという感想が寄せられています。「やさしい日本語」は医療現場で必要とされているのです。

◆医療通訳者との協働

さて、いつも必ずお伝えしなくては、とっていることがあります。本日の参加者の中にも医療通訳者の方がたくさんいらっしゃると思いますが、外国人診療には医療通訳者の存在が不可欠です。複雑な病歴聴取や、困難な状況の説明、厳しい判断が求められるインフォームドコンセントなど、「やさしい日本語」だけでは不十分な場面が医療にはたくさんあります。

医療通訳者の方が、その力を必要な時に発揮していただけるように、医療者は「やさしい日本語」を頑張って話し、患者さんに不安なく過ごしていただけるようになることを願っています。医療者が「やさしい日本語」で話すと、通訳もしやすくなりますし、翻訳ソフトの正確さが増すことが知られています。

◆おわりに

今回の動画は、文部科学省のJSPS科学研究費(18H03030)で作成しました。そのほかにも今年から2年間、トヨタ財団の助成金をいただいて、「やさしい日本語」を普及する活動を行うことになっています。全国の医療者や医療系学生を対象にセミナーや研修会を行う予定です。9月には順天堂大学の正規の実習で「やさしい日本語」を取り上げます。多分、医学部として初めてになります。

今後、研修プログラムの開催が難しい状況は続くかもしれませんが、今回作成したホームページに、さまざまな教材をアップロードしてありますので、活用して頂けたらと思います (<https://easy-japanese.info/seminar-materials>)。教科書も作成中



ですし、本格的な動画教材を制作して公開する計画もあります。9月には、石川さんが大会長として開催するヘルスコミュニケーション学会がオンラインで持たれます。そこでも、

医療における「やさしい日本語」について紹介します。

今回は、「新型コロナウイルスの検査」をきっかけに、「やさしい日本語」が医療現場で求められていること、役立つことを知っていただくことができました。とてもよい機会を頂戴しましたので、これを追い風にして今後も進めていけたらと考えています。

帝京大学大学院公衆衛生学研究科 / 帝京大学医療共通教育研究センター教授 石川ひろの



◆医療におけるコミュニケーションへの影響

私は公衆衛生の大学院で健康や医療に関するコミュニケーション（ヘルスコミュニケーション）の研究や教育に携わっています。

この新型コロナウイルスの影響で社会全体のコミュニケーションや人間関係のあり方が大きく変わってきていると思います。もちろん医療現場も例外ではありません。円滑なコミュニケーションを妨げるさまざまな要因を「ノイズ」とコミュニケーション学で呼びます。例えば、マスクや仕切り、対人距離やオンラインでの会話のようなコミュニケーションを伝える経路が物理的に限定されてしまうような状況もそうですし、医療者側が忙しくて時間がなかつたり疲れていたり、患者さん側も非常に不安だつたり怒っていたりといったような心理的な要因もノイズを発生させやすくします。もちろん、そういったノイズは、普段から医療現場でのコミュニケーションにたくさんありますが、それが今まで以上にある中で、何がノイズになるのかということを知っておいて、その影響を最小限にし、補うためのコミュニケーションスキルを持つておくことは非常に重要だと思います。やさしい日本語は、そういったノイズを取り除きコミュニケーションを円滑にするための重要な考え方であり、コミュニケーションスキルの一つになるのではないかと感じています。

新居：続いてここで実際にやさしい日本語のことを一生懸命やろうと思っても、その専門家の方がいないとできないということで、岩田さんにもずっと長くお付き合いいただいてきたのですが、岩田さん、今回のPCRをやさしい日本語でというのはいかがでしたか。率直なご感想なども含めて、どんなことが難しかったですか。

聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科教授 岩田一成

岩田：今回難しいのは現場の生のデータを取ってくるということなので、その功績は武田さんの

活躍によるものです。わたしはもらったものを書き換えるという次のステップから関わっております。PCR検査の6段階が現実に合わせて設定できたことで、6コマ割りの映像作りは順調に進みました。映像を見ていただくと、わたしはこんな変な言い方してないわと思った方がいらっしゃるかもしれません。ここが難しいところで、話し言葉を文字化する違和感が出ます。やさしい日本語も文字で見ると音声で聞くとずいぶん印象が違います。人間は自分の言語運用を自分でモニターできないので、文字化すると違和感が必ず出ます。ただ、実際にあれは現場で使われている生のデータです。なんとか当事者意識を持って、わたしもこう言っているかもしれないと思っていただけるように丁寧に伝えていきたいです。以上です。



新居：ありがとうございます。普段、武田さんは医師が着る白衣を着ないじゃないですか。でも、PCR検査をどうしてもやさしい日本語化したいんですと私が研究室に走って行って、岩田さんと相談をし始めた時に、「では、下に行って実際のPCR検査の音源を取ってきます」と言って、さっと白衣を着てマスクをして走っていかれました。その姿を岩田さんと見送りながら、このプロジェクトは絶対に成功するなと感じました。同時に、これを作ったアニメーターさんですか、イラストレーターさんですか、ディレクターの方々のプロ意識にすごく感化されるものがありました。

おそらく先ほどの画像ではなかなか全部見きれなかったと思うので、ゆっくり後ほど天堂のホー

ムページからみてください。何度再生していただいても大丈夫ですので。では、最後にお一言ずつ皆さんからやさしい日本語、そしてこのコロナの件も含めてメッセージをいただけると嬉しいと思います。

武田：今回は新型コロナウイルスの検査ということで非常に注目していただき、多くのメディアでも取り上げていただきました。医療における「やさしい日本語」の必要性を知っていただくことができたと思います。これを機会に医療者や医療系学生にさらに「やさしい日本語」を広めていきたいです。

それから、私が「やさしい日本語」と出会ったのは、外国人支援の場で学ぶ機会をいただいたからです。本日はいろいろな形で外国人支援に関わっている方がたくさん参加されていると思いますが、その現場そのものが医療系学生や医療者にとって貴重な学びの場になるということを申し上げたいです。ぜひ、今後、学生や医療者を受け入れて教育にもご協力いただけたらと思います。

石川：今回、武田さんがお話しきれなかったところも含めて、先ほど少しご紹介のあった第12回日本ヘルスコミュニケーション学会のシンポジウムで扱いたいと思っています。9月26日、27日にオンラインで開催の予定ですので、ご関心のある方はぜひご参加いただければと思います。やさしい日本語については、私もこのプロジェクトを通して学んでいると最中ですが、こうした取り組みを今後ぜひ医療者側のコミュニケーション教育に取り入れていけたらと思っています。ありがとうございました。

岩田：今日はいろいろご紹介させていただいたのですけれども、映像自体がウェブ上にありますので、皆さん授業などでご活用いただけたらと思います。すでに授業の宿題で見せているとかとい

った声はいただいておりますので、ぜひ何度も再生していただけたらと思います。一点だけお礼なのですけれども、さっき YouTube が固まっているときに東京女子大学の松尾さんがアドレスを送ってくださったり、あと映像を制作してくださったイアンさんが「がんばれよ」ってメッセージをくださいました。ありがとうございます。

新居：本当に皆さんありがとうございました。これが医療者の方に届くと嬉しいです。これから PCR 検査はますますいろいろな現場に広がっていくと思いますので、地域の国際交流協会、自治体の方は、ぜひ医療関係の方々に外国人が来たときに、通訳が間に合わない場合はこういったものがあるということ、第二波が来る前に広く伝えていただけるとよいと思います。映像がお見苦しいところがありましたが、ぜひ自分で再生していただい見てください。では第 2 部をこれで終了したいと思います。ありがとうございました。