



誰にとっても「やさしい日本語」を医療現場へ 医療 × 「やさしい日本語」研究会

動画やツールで紹介する、医療現場で必要とされる「やさしい日本語」

日本語を母語としない方や、高齢者、障がいのある方、子どもたちなど、言葉の理解に不安のある方々が安心して医療を受けられるよう、「やさしい日本語」を医療従事者に広める活動が進んでいます。順天堂大学医学部教授の武田裕子さんもその一人です。『医療 × 「やさしい日本語」研究会』を設立し、聖心女子大学教授の岩田一成さん、帝京大学大学院教授の石川ひろのさん、NPO 法人国際活動市民中心 (CINGA) コーディネーターの新居みどりさんと共に、医療現場への「やさしい日本語」の普及に取り組んでいます。武田さんに「やさしい日本語」の活用について伺いました。



順天堂大学医学部教授の武田裕子さん。医療 × 「やさしい日本語」研究会の代表を務める。

武田さんは、「外国人との会話は英語」と思い込んでいる日本人は多く、「医療従事者も例外ではない」と言います。実際は、日本で暮らす外国人は英語よりも日本語を理解するの方が多く、病院内でも受付や検査など「やさしい日本語」で十分伝わる場面も多くあるというのです。

そこで、「やさしい日本語」を医療者に普及するという課題で「東京都と大学との共同事業」に順天堂大学(武田さん)、帝京大学(石川さん)、聖心女子大学(岩田さん)とチームを組んで申請し、活動することになりました。そのプロジェクトのなかで、医療で用いる「やさしい日本語」動画教材(<https://www.youtube.com/playlist?list=PLFwRLsRlgpDgJMnRF1bkZJ13xU-DeWA8>)が作成されました。

動画教材は、医療従事者の間でまだ認知度の低い「やさしい日本語」の基礎知識や言い換えのコツ、実際に医療現場で使える事例別のフレーズ、外国人が考える「やさしい医療」のインタビューの3つのポイントで構成されています。順天堂医院の各部門から、患者さんによく用いるフレーズを集め、医師や看護師をはじめ、技師や薬剤師、ソーシャルワーカー、事務職員が登場し、様々な現場での会話が再現されています。



聖心女子大学の岩田一成さんによる「『やさしい日本語』基礎編」では、「やさしい日本語」が必要とされる背景や使い方のコツを解説しています。



外国人診療の場で役立つフレーズを事例別にまとめた動画(図は受付編)では、一般的な日本語と「やさしい日本語」の両方を提示し、言い換えのポイントを紹介しています。



外国人の考える「やさしい医療」編では、新居みどりさんが日本で医療を受けた外国人にインタビューしています。その生の声を基に、「やさしい医療」について考えます。

伝わりやすくするために 注意すべきこととは？

武田さんは、「やさしい日本語」を医療現場で取り入れる際に、役立つポイントがあると言います。動画教材では、10のポイントを紹介しています。その中からいくつか例を挙げてもらいました。

まず、尊敬語や謙譲語、「お薬」などの「お」や「ご」をつける美化語を使わないこと。外国人には、まったく別の単語に聞こえてしまいます。

加えて、オノマトペ（擬音語、擬態語）もできるだけ使わないこと。意外かもしれませんが、オノマトペは日本語特有の表現であり、外国人には通じません。ただ、医療者にとって「ズキズキ」「チクチク」「ガンガン」などのオノマトペは、症状から診断する際にとっても重要で、診療ではどうしても必要な情報となることもあります。そのため、医療×「やさしい日本語」研究会のホームページでは、医療現場でよく使われるオノマトペを多言語に翻訳して掲載しています。

種類	意味	例文	意味	例文
ガクガク	「膝」がガクガク：膝関節が安定せずに動いているように感じる。「身体」がガクガク：寒気がして、他から見てわかるほど体が大きく震える様子。	① 寒い坂を一気に駆け下りたら、膝がガクガクする。 ② 寒気がしたと思ったら身体がガクガク震えて止まらず、その後高熱が出た。	Wobbly-knocked. Legs are shaking with unstable knee joints. Shivering body: Body is noticeably trembling with cold.	①Running down a long slope, I got wobbly-legged. ②Once I felt a chill, my body started to keep shivering, then got a high fever.
ガンガン	頭が激しく連打されるような、強い痛み	二日酔いで頭がガンガンする。	Intense pain like your head getting a number of hard blows.	My head is pounding from a hangover.
ギシギシ	重いものがこすれ合ったりする様子。滑らかな感じがしない状態	肩関節を大きく回そうとしたらギシギシする感じがした。	Suggesting non-smooth feel, like when heavy objects scraping against each other.	When I tried to greatly rotate my shoulder, I felt grinding sensation in the shoulder joint.
キリキリ	硬状のものを押し込まれるような鋭い痛み	ストレスで胃がキリキリ痛い。	Sharp pain like when a gimlet-like object is pressed against your body.	I am stressed out with a stabbing pain in my stomach.
ゴリゴリ	固いものがこすれたときに出る音。歯ざわり、手ざわりが強い状態。	① 歯をとってから、歯茎をさがるときに歯がゴリゴリするようになる。 ② 頸のリンパ節がゴリゴリ触れる。	The sound produced when hard objects scrape against each other. Hard feel against teeth or fingers.	①In my later years, I feel my knees grinding when I go up stairs. ②My cervical lymph nodes feel ruggedly hard to the touch.
ゴロゴロ	目の中に大きな異物があるような感じ	ほこりが入って目がゴロゴロする。	Feeling like having a relatively large object in your eyes.	It feels like dust got in my eyes is rolling.
ジンジン	寒い時に指先がしびれたときのような痛みが顔に広がって感じられる	指先をしたところが腫れてジンジンする。	To have a pulsating type of pain, like the one your fingers get when in cold temperatures.	The injured area has swollen and become tingling.

医療現場で使えるオノマトペシート。ベトナム語・ポルトガル語・英語・韓国語・中国語・タガログ語版が作成されています。今後、その他の言語にも対応していく予定です。

また、話す前に整理して、大事なポイントを率直に伝えることも大切です。医療現場では相手の気持ちに配慮して、遠回しな表現や丁寧な言い方をすることが多々あります。文化的な配慮はもちろん必要ですが、「何を伝えたいか」を事前によく整理し、できる限り「簡潔に」「単刀直入に」伝えることが求められます。

さらに、外国人が話す日本語に慣れる必要もあります。相手は一生懸命日本語を話しているのに、「英語は分からない」と背を向けてしまうのは残念です。外国人の話す日本語を先入観なく受け入れ、じっくり耳を傾けることも大切なことだと武田さんは話します。

『やさしい日本語』に正解はなく、相手に合わせて伝えることばを探る必要があります。また、相手が理解したかどうかを確認するステップも重要です。ただ『分かりましたか？』と尋ねるだけでなく、『では、言ってみてください』と、伝えた内容を相手に繰り返してもらおうと理解度が分かれます。忙しい医療現場では、外国人の患者さんに丁寧に向き合うことが難しい場合もありますが、一歩踏み込んでみましょう（武田さん）

適切なことばで伝えることができれば、結果的に、より良い医療をより速く提供することにもつながります。根気強く「やさしい日本語」を活用してほしいです。慣れてくると、会話に要する時間もずっと短縮します。

一方、医療通訳者の存在は不可欠だと、武田さんは強調します。「より詳細な情報を得る必要があるとき、難しい決断が必要なときの説明など、医療通訳者を必要とする場面は必ずあります。『やさしい日本語』で全てが解決するわけではないことを知っておいてほしい」と言います。さらに、「やさしい日本語」は、医療通訳者や手話通訳者にとっても通訳しやすい話し方であり、翻訳アプリを用いるときにもより正確に訳されるとのこと。医療者にはぜひ修得してほしいものです。

誰もが「やさしい日本語」を知っている、 話せる社会に

武田さんは、岩田さんや新居さんの協力を得て、研修やシンポジウムなどのイベントも積極的に開催しています。





研修の参加者からは、「外国人を取り巻く医療環境に理解が深まった」「『やさしい日本語』は外国人に限らず、高齢者や病気で理解力が低下している方々にとっても有効」という感想をよく聞くといい。

研修には、できる限り日本語を母語としない外国人にも参加してもらい、実践的な研修が行われています。当事者と直接会って話をするのが、医療者側の苦手意識や思い込みを払拭するのに役立つとのこと。一方、協力してくれた外国人参加者からは、自分たちのために四苦八苦しながら医療者が「やさしい日本語」を学んでいる姿を見てとても嬉しかった、という感想が必ず出るそうです。

「今後、中学や高校の教育課程において『やさしい日本語』を学ぶ機会が設けられることを願っています。学校生活でも、外国につながるのある同級生が増えてくるのではないのでしょうか。『やさしい日本語』は話し方のスキルであり、相手の状況や立場に寄り添って物事を考えるマインドを育てるツールです。それは、たくさんの気づきにつながると思います。その学びを経て、彼らが大人になり医療に従事する者も出てくる将来、誰もが『やさしい日本語』を知っていて、必要に応じて話せることが当たり前の社会になることを期待しています」(武田さん)

医療×「やさしい日本語」研究会 ホームページ

<https://easy-japanese.info/>

オノマトペ多言語シートや「やさしい日本語」リーフレットなど教材

<https://easy-japanese.info/seminar-materials>

「やさしい日本語」でPCR検査を伝えたい例

2020年4月、順天堂医院の協力を得て、通訳同行が困難なPCR検査場面で使えるフレーズを動画で公開。アニメーションを用いて伝え、再生時間も1分40秒とコンパクトにまとめられています。

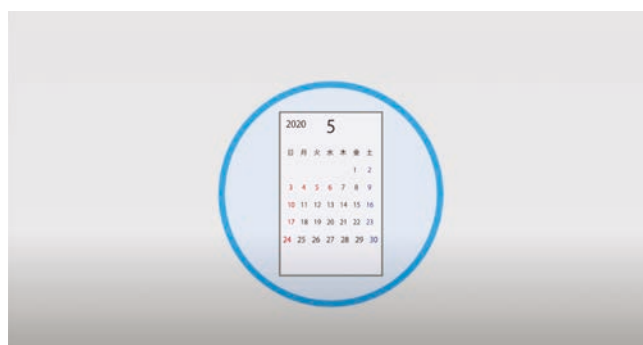
<https://youtu.be/nwne978UJbc>

動画では、検査をする際に必要なフレーズを「やさしい日本語」で説明するほか、伝え方のコツなども解説しています。



結果の方は、後日、電話でお知らせさせていただきます形になります。

明日には、結果がでます。電話をします。



** ポイント **

- ・日時は具体的に伝える。カレンダーを指すと伝わりやすい。
- ・一文を短くする。尊敬語や謙譲語は避けて丁寧語を用いる。
- ・「です」「ます」で文章の終わりを、はっきり述べる。

【取材日：2020年12月22日】

