

厚生労働科学研究費補助金

障害者政策総合研究事業

医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介した  
コミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究

令和5年度 総括・分担研究報告書

研究代表者 芝垣 亮介

令和6（2024）年 5月

目 次

I. 総括研究報告	
医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介したコミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究	----- 1
芝垣亮介	
II. 分担研究報告	
医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介したコミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究(その倫理的側面についての知見)	----- 4
奥田太郎	
III. 研究成果の刊行に関する一覧表	----- 7

厚生労働科学研究費補助金（障害者総合政策研究事業）  
総括研究報告書

医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介した  
コミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究

研究代表者 芝垣亮介 梶山女学園大学教授

研究要旨

病院におけるろう者と医療従事者のコミュニケーションについて、厚生労働省が近年推進してきた一連の事業により種々の実情が解明され、現場の視点からの困難事例、および、現在の制度上の問題点が指摘されている。

本研究は、こうした現状を踏まえ、医療現場における手話通訳者を通じた医療従事者・患者間のコミュニケーションを中心に、それがどのような要因で意思疎通不全を来たすかについて、言語学的・コミュニケーション論的な観点から、特に医療従事者側の手話言語への認識のありように注目して解明することを試みる。

令和5年度の本研究では、令和4年度の研究により得られた知見にもとづき、研究調査対象を広げ、ろう者と聴者の視覚認識状況についての調査を行った。また、3カ年の研究の成果物となる意思疎通支援ツールの開発にも着手した。令和4年度に得られた知見については論文として刊行する。

研究分担者

奥田太郎

南山大学社会倫理研究所・教授

A. 研究目的

当該分野における先行研究の総括として、平成31年に「専門分野における手話言語通訳者の育成カリキュラムを検討するためのニーズ調査研究事業」厚生労働科学研究成果報告書において、手話通訳に関する現状と課題が提示された。本研究は、それらの現状を踏まえ、意思疎通不全の起こる具体的原因の解明およびその解決方法を言語学的・コミュニケーション論的観点から探求

することを目的とする。とりわけ手話の言語性および医療の倫理性の観点から調査・分析を進めることで、手話を通じたコミュニケーションに関する医療従事者側の理解を深化させるためにはどのようなことが必要か、また、医療分野の専門性がどのような仕方ですら手話通訳の障壁となっているのかについて具体的に把握することを目指す。さらに、これらについて、対面の場合とICTを用いた遠隔サポートの場合とで比較し、医療現場での遠隔サポートによる意思疎通の可能性も探る。そして、最終的には、研究成果を視覚化し、実務改善と情報発信のためのツール（留意点をわかりやすく示したり

ーフレット・動画等)を開発する。

## B. 研究方法

令和4年度には医療従事者、ろう者、手話通訳者とともに意思疎通不全の要因を探るためのロールプレイ実験を実施して、データを収集・構築し、構築されたスクリプトを分析し、基本的な要因の発見に努めた。また、分析に必要な手話に関する多角的な知見を得るため、当事者や有識者からの助言を受けた。また、本研究では、日本語の習熟度の低い外国人を患者役としてロールプレイ実験も行った。これは、先行研究において、ろう者と医療従事者の間で発生する問題として提起されているもののうち、単に言葉が異なるから発生する問題と、ろう者であることや言語が手話であることが原因で発生する問題を区別するためである。

こうして得られた知見を活かし、令和5年度には、意思疎通支援ツールのあり方について本格的な検討を行った。とりわけ、動画を用いた支援ツールの開発のために、ろう者の視覚認識状況と無音状態の聴者の視覚認識状況の比較検討、および、ろう者の視覚認識状況と有音状態の聴者の視覚認識状況の比較検討を行った。これらの調査を通し、単に動画に字幕が付けば、ろう者の状況理解は促進されるのかという問題を探究した。

### (倫理面への配慮)

本研究は、椋山女学園大学国際コミュニケーション学部研究倫理審査委員会、および南山大学研究審査委員会(承認番号:23-010)の承認を受けている。

## C. 研究結果

調査の結果、ろう者と聴者の視覚認識状況について興味深い事実が判明した。日本語話者にとっての中国語が話されている環境のような、動画内での状況理解が言語的に全くできない環境において、字幕のサポートがあったとしても、無音状態と有音状態では聴者の視覚認識の精度に差があることがわかった。また、字幕のある動画内状況に対するろう者の視覚認識は、聴者の有音状態と同程度のものであることも判明した。

## D. 考察

上記の研究結果より得られた、ろう者と聴者の視覚認識状況における新たな発見は、無音状態における聴者の視覚認識は、ろう者の視覚認識と同じではなく、むしろ劣っている場合がある、ということである。このことを踏まえれば、手話通訳を利用することができない状況下での、文字情報を伴う聴者とろう者のコミュニケーションにおいて支援を行う際には、聴者の常識、論理、想像による方策構築では不十分であると考えられる。たとえば、人工内耳による意思疎通支援は、根本的なところで聴者の視点による方策構築となっているため、そのみで十分だとは言えない、という弁えを方策推進者はしっかりと持つ必要があるだろう。

この点については、先行研究(「障害のあるがん患者のニーズに基づいた情報普及と医療者向け研修プログラムの開発に関する研究」代表者・八巻知香子、など)において、ろう者の知見や体験に基づいた提案がなされており、それらの知見をまとめたリーフレットも開発されている。ただし、先行研究

において、ろう者特有の問題とされている問題のうち、少なからぬものが、実際には聴者も同様に直面している問題である、ということにより自覚的になる必要がある。令和4年度に行ったロールプレイ実験のスク립トの分析とともに、先行研究の分析を行うことで、ろう者特有の問題とされている問題群に潜む、聴者とろう者に共通する問題があることがわかり、それにより、ろう者特有の問題をより明確に捉えることができる。このように、先行研究の成果を批判的に踏まえ、医療現場におけるコミュニケーション不全の具体的改善策の実現に向けた意思疎通支援ツールの開発を行う必要がある。

#### E. 結論

手話通訳を介したコミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の解明を行う中で見えてきたのは、手話通訳にアクセスするその手前にある意思疎通不全要因の解明と解消の必要性であった。また、前者の探究で得られる知見は、後者の探究においても有益な示唆を与える。

令和5年度の研究を通じて明らかになったのは、手話通訳にアクセスするその手前にあるコミュニケーション場面において意思疎通支援を行うツールとしては、当事者の知見を集約した啓蒙的なリーフレットだけでは不十分であり、ろうの患者が主体的に使い、医療者との間で異なる言語間のコミュニケーションをその都度つくりあげていくことを支援するツールが必要だ、ということである。そうしたツールとしてふさわしいのは、患者が自身のスマートフォンで使えるWEBアプリであり、リーフレッ

トは、その補完機能を持たせることがふさわしい。こうした支援ツールを通じて、手話通訳へのアクセスが困難な状況であっても、診察前に直面する問題や、診察後に抱える問題について解決の糸口を見出すことができ、それが結果として手話通訳導入の重要性の認識向上につながる。

なお、この意思疎通支援ツールとしてのWEBアプリとリーフレットの試作版はすでに開発が進んでおり、令和6年度の研究で、実際にそれを用いたロールプレイ実験を通して、より実用性の高いものに改良する予定である。

#### F. 健康危険情報

なし

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

芝垣亮介・奥田太郎, 2024, 「動画内状況理解における音の役割に関する一考察-ろう者と聴者の比較を軸に-」, 南山大学『アカデミア』人文・自然科学編, 27号, pp162-172.

##### 2. 学会発表

なし

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

##### 1. 特許取得

なし

##### 2. 実用新案登録

なし

##### 3. その他

なし

厚生労働科学研究費補助金（障害者総合政策研究事業）  
分担研究報告書

医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介した  
コミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究  
（その倫理的側面についての知見）

研究分担者 奥田太郎 南山大学教授

研究要旨

本研究は、総括研究の遂行過程で副次的に得られた知見をもとに、医療現場において、ろう者をはじめとする聴こえない（聴くのが難しい）患者と聴こえる医師との間で意思疎通が成立する前提として、診療場面に入る以前に解決しておくべき倫理的課題を哲学的アプローチで抽出する。調査の実践、関係者へのインタビューの内容に接することを通じて、（１）意思疎通支援ツール開発時に考慮されるべき利用者の主体性の問題、および、（２）問題を捉える視点の多様性と当事者性の問題が、考慮しなければならない課題として浮かび上がった。（１）については、意思疎通支援ツールの使用時に患者と医師のそれぞれの主体性が適切な程度発揮されるようにツールをデザインすること、（２）については、非当事者の積極的な関与を含む多様なアクターとの共創による意思疎通障害要因の解明が、同化に陥らずにユニバーサルで包摂的な機能をもった支援ツールの開発につながることを、結論として提示された。

A. 研究目的

本研究は、総括研究の遂行過程で副次的に得られた知見に基づき、医療現場における手話通訳を介した意思疎通にまつわる倫理的課題を発見し、整理することを目的とする。そうした課題の把握により、医療現場での手話通訳を介したコミュニケーション時の意思疎通不全要因の改善策の実行を促進する方策が見出されると見込まれる。

B. 研究方法

総括課題での調査研究、医療関係者や手

話関係者へのインタビュー等を通じて得られた洞察を複数の研究者で共有・議論した上で、各種文献等から得られた知見と重ね合わせることで、医療現場における意思疎通支援ツール開発の前提として踏まえておくべき倫理的課題を抽出する哲学的アプローチをとった。

（倫理面への配慮）

本研究は、椋山女学園大学国際コミュニケーション学部研究倫理審査委員会、および南山大学研究審査委員会（承認番号：23-

010) の承認を受けている。

### C. 研究結果

ろう者と聴者の間で動画内状況の視覚認識がどう異なるのかに関する調査の実践、医療者をはじめ、関連諸領域の人たちへのインタビューの内容に接することを通じて、診療状況における意思疎通支援ツールの開発を進めるうえで踏まえておくことが確認された。今回、確認されたのは、次の2点である。

#### 1) 意思疎通支援ツール開発時に考慮されるべき利用者の主体性の問題

医療現場における意思疎通において利用される支援ツールには、ろう者が動画コンテンツを見て医療用語等を確認する機能をもたせることが想定されるが、その際に、利用者である患者としてのろう者が主体的にそのツールを使いこなせるようにツールが設計されている必要がある。

そのように設計されるツールとしては、リーフレットのような紙媒体にとどまらず、病院を訪れる患者自身が携帯しているスマートフォンで利用することができるWEBアプリが望ましい、ということが、関係者への意見聴取と議論のなかで明らかになった。

さらに、動画内状況理解に関するろう者と聴者の比較調査の結果、無音状態における聴者の視覚認識は、ろう者の視覚認識と同じではなく、むしろ劣っている場合がある、ということが判明した。また、ろう者の生活において共有されている概念の「文法」とその判定のための「規準」が聴者のものとは異なっていることも窺われた。

#### 2) 問題を捉える視点の多様性と当事者性の問題

ツール開発に際して、先行研究は、手話に関わる当事者たちから得られた知見を中心に啓発的な要素を強くもったものを設計する傾向にあるが、昨年度の実験や今年度の調査、聴き取りなどに基づく分析の結果、先行研究の知見には、医療現場でろう者のみならず聴者も同じように直面している問題と、ろう者固有の問題とが混在し、両者がろう者固有の問題として提示されていることが少なからずあることがわかった。

### D. 考察

#### 1) 意思疎通支援ツール開発時に考慮されるべき利用者の主体性の問題

上記の研究結果からは、ろう者が主体的に利用できる形でWEBアプリを設計することが必要であるとわかる。WEBアプリに含まれる動画コンテンツについても、ろう者が患者として利用する際にアクセスが容易な内容にしておくことが求められる。しかし他方で、医療者が患者自身に最低限もってほしいと考える医療リテラシー（たとえば、血圧の数値の相場感など）があり、患者の主体性を重視しすぎることが、かえって患者の利益を損なうことになる場合も十分ありうる。したがって、医療現場でのコミュニケーションはまずもって患者のために進められなければならないが、そのために患者の主体性のみが杓子定規に重視されることには問題がある。

#### 2) 問題を捉える視点の多様性と当事者性の問題

上記の研究結果から、問題を捉える視点

には、当事者性ととも、多様性が求められることがわかる。この多様性は、多様な見方があることの発見のためにではなく、ろう者が患者として医療現場で医療者と円滑にコミュニケーションできるようにする支援ツールの開発のために、様々な文脈のなかでアイデアを温めている者たちが知恵を持ち寄るといった意味での多様性である。そうした多様な視点からの支援ツール開発を可能にする場としては、学会の場は必ずしもふさわしいとは言えないため、様々な筋の人々が集まって話しやすい座談の場を設定する必要がある。

#### E. 結論

医療現場における意思疎通不全を解消するための意思疎通支援ツールを開発・普及するにあたり、(1) 意思疎通支援ツール開発時に考慮されるべき利用者の主体性の問題と(2) 問題を捉える視点の多様性と当事者性の問題を考慮することが重要である。上記考察から導かれる結論はそれぞれ以下の通りである。

(1) 意思疎通支援ツール開発時に考慮されるべき利用者の主体性の問題については、意思疎通支援ツールの使用時に患者と医師のそれぞれの主体性が適切な程度発揮されるようにツールを設計することが必要である。

(2) 問題を捉える視点の多様性と当事者性の問題については、非当事者の積極的な関与を含む多様なアクターとの共創による意思疎通阻害要因の解明が、同化に陥らずにユニバーサルで包摂的な機能をもった支援ツールの開発につながる。

#### F. 健康危険情報

なし

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

芝垣亮介・奥田太郎, 2024, 「動画内状況理解における音の役割に関する一考察-ろう者と聴者の比較を軸に-」, 南山大学『アカデミア』人文・自然科学編, 27号, pp162-172.

##### 2. 学会発表

なし

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

##### 1. 特許取得

なし

##### 2. 実用新案登録

なし

##### 3. その他

なし

研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	書籍全体の編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	ページ

雑誌

発表者氏名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
芝垣亮介・奥田太郎	「動画内状況理解における音の役割に関する一考察 -ろう者と聴者の比較を軸に-」	南山大学『アカデミア』人文・自然科学編	27号	162-172	2024年

厚生労働大臣  
~~(国立医薬品食品衛生研究所長) 殿~~  
~~(国立保健医療科学院長)~~

機関名 梶山女学園大学

所属研究機関長 職名 学長

氏名 黒田 由彦

次の職員の令和4年度厚生労働科学研究費の調査研究における、倫理審査状況及び利益相反等の管理については以下のとおりです。

- 研究事業名 障害者政策総合研究事業
- 研究課題名 医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介したコミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究
- 研究者名 (所属部署・職名) 外国語学部学部・教授  
 (氏名・フリガナ) 芝垣亮介・シバガキリョウスケ

#### 4. 倫理審査の状況

	該当性の有無		左記で該当がある場合のみ記入 (※1)		
	有	無	審査済み	審査した機関	未審査 (※2)
人を対象とする生命科学・医学系研究に関する倫理指針 (※3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	梶山女学園大学	<input type="checkbox"/>
遺伝子治療等臨床研究に関する指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
その他、該当する倫理指針があれば記入すること (指針の名称：)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

(※1) 当該研究者が当該研究を実施するに当たり遵守すべき倫理指針に関する倫理委員会の審査が済んでいる場合は、「審査済み」にチェックし一部若しくは全部の審査が完了していない場合は、「未審査」にチェックすること。

#### その他 (特記事項)

(※2) 未審査に場合は、その理由を記載すること。

(※3) 廃止前の「疫学研究に関する倫理指針」、「臨床研究に関する倫理指針」、「ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針」、「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」に準拠する場合は、当該項目に記入すること。

#### 5. 厚生労働分野の研究活動における不正行為への対応について

研究倫理教育の受講状況	受講 <input checked="" type="checkbox"/> 未受講 <input type="checkbox"/>
-------------	---------------------------------------------------------------------

#### 6. 利益相反の管理

当研究機関におけるCOIの管理に関する規定の策定	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由: )
当研究機関におけるCOI委員会設置の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合は委託先機関: )
当研究に係るCOIについての報告・審査の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由: )
当研究に係るCOIについての指導・管理の有無	有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> (有の場合はその内容: )

(留意事項) ・該当する□にチェックを入れること。  
 ・分担研究者の所属する機関の長も作成すること。

厚生労働大臣  
—(国立医薬品食品衛生研究所長)— 殿  
—(国立保健医療科学院長)—

機関名 南山大学

所属研究機関長 職 名 学長

氏 名 ロバート・キサラ

次の職員の（令和）4年度厚生労働科学研究費の調査研究における、倫理審査状況及び利益相反等の管理については以下のとおりです。

- 研究事業名 障害者政策総合研究事業
- 研究課題名 医療現場における対面および遠隔での手話通訳を介したコミュニケーション時に生ずる意思疎通不全要因の研究
- 研究者名 (所属部署・職名) 社会倫理研究所 教授  
(氏名・フリガナ) 奥田 太郎 (オクダ タロウ)

## 4. 倫理審査の状況

	該当性の有無		左記で該当がある場合のみ記入 (※1)		
	有	無	審査済み	審査した機関	未審査 (※2)
人を対象とする生命科学・医学系研究に関する倫理指針 (※3)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	南山大学	<input type="checkbox"/>
遺伝子治療等臨床研究に関する指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
厚生労働省の所管する実施機関における動物実験等の実施に関する基本指針	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
その他、該当する倫理指針があれば記入すること (指針の名称：)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

(※1) 当該研究者が当該研究を実施するに当たり遵守すべき倫理指針に関する倫理委員会の審査が済んでいる場合は、「審査済み」にチェックし一部若しくは全部の審査が完了していない場合は、「未審査」にチェックすること。

## その他 (特記事項)

(※2) 未審査に場合は、その理由を記載すること。

(※3) 廃止前の「疫学研究に関する倫理指針」、「臨床研究に関する倫理指針」、「ヒトゲノム・遺伝子解析研究に関する倫理指針」、「人を対象とする医学系研究に関する倫理指針」に準拠する場合は、当該項目に記入すること。

## 5. 厚生労働分野の研究活動における不正行為への対応について

研究倫理教育の受講状況	受講 <input checked="" type="checkbox"/> 未受講 <input type="checkbox"/>
-------------	---------------------------------------------------------------------

## 6. 利益相反の管理

当研究機関におけるCOIの管理に関する規定の策定	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由： )
当研究機関におけるCOI委員会設置の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合は委託先機関： )
当研究に係るCOIについての報告・審査の有無	有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> (無の場合はその理由： )
当研究に係るCOIについての指導・管理の有無	有 <input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> (有の場合はその内容： )

(留意事項) ・該当する□にチェックを入れること。  
・分担研究者の所属する機関の長も作成すること。