

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

一フレット・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ておく必要があるだろう。

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