

視 点

医療従事者の会話能力の向上について
一言語聴覚士養成の立場から

春原 則子

I. はじめに

私が所属している言語聴覚学科では言語聴覚士 (Speech-Language and Hearing Therapist : ST) の養成を行っている。ST の社会的認知度はまだまだ低いので、最初に ST について簡単に紹介したい。ST は、コミュニケーションと摂食嚥下に困難のある方達の支援を行う職種である。厚生労働省管轄の国家資格で、2022 年度に実施された第 25 回国家試験を経て現在約 30,000 人の有資格者が存在している。言語聴覚士の対象は乳児期から終末期までと幅広い。対象とする疾患や症状も、難聴、口蓋裂、さまざまな要因による発話や言語発達の遅れ、構音（発音）や発声の問題、学習症、自閉スペクトラム症や ADHD、脳損傷に伴う認知・コミュニケーションの問題、さらに乳児から終末期までの摂食嚥下の問題等、多岐にわたる。

人におけるコミュニケーションのひとつの重要な形態は会話である。会話の目的は情報の伝達、合意形成、人間関係の維持や構築などにあり、会話における困難は人の間で生きていくことに大きなマイナスをもたらす。ST にとってクライアントとの会話は、言語聴覚療法やリハビリテーションの重要かつ現実に即した介入手段であると同時に、改善させるべきターゲットそのものでもある。この点において会話の持つ意味が他職種とやや異なっており、ST にとって、クライアン

トとクライアントにとって意味のある会話ができないことは非常に大きな問題である。しかし、近年、ST を目指す学生の中にも会話の苦手な学生が増えている。

II. 本学科で行っている会話能力向上への取り組み

このような状況を踏まえて、本学科では 1 年時から外部施設での臨床実習開始直前の 3 年時まで会話能力の向上を目指した段階的なプログラムを実施し、その効果検証を行ってきた。プログラムの概要を図 1 に示す。講義と演習をセットとし、演習では学生同士、教員、地域の方、教員による模擬患者、コミュニケーションに困難のある当事者講師との会話を行い、その都度振り返りを実施する。講義では学科独自に作成したビデオ教材も活用している。このビデオは、学生が行った会話の中で課題があると考えられた行動を抽出して作成したもので、これを活用した学習の効果検証も行っている¹⁾。学生の会話はループリック (図 2) を用いて評価している。ループリックは会話の形式的側面と内容に分けて作成されている。形式的側面としては、「姿勢・動作・アイコンタクト・視線移動・表情」の非言語的側面と「発話の音響的側面」のパラ言語的側面、さらに「敬語」や「適切な単語や文」といった項目が含まれている。

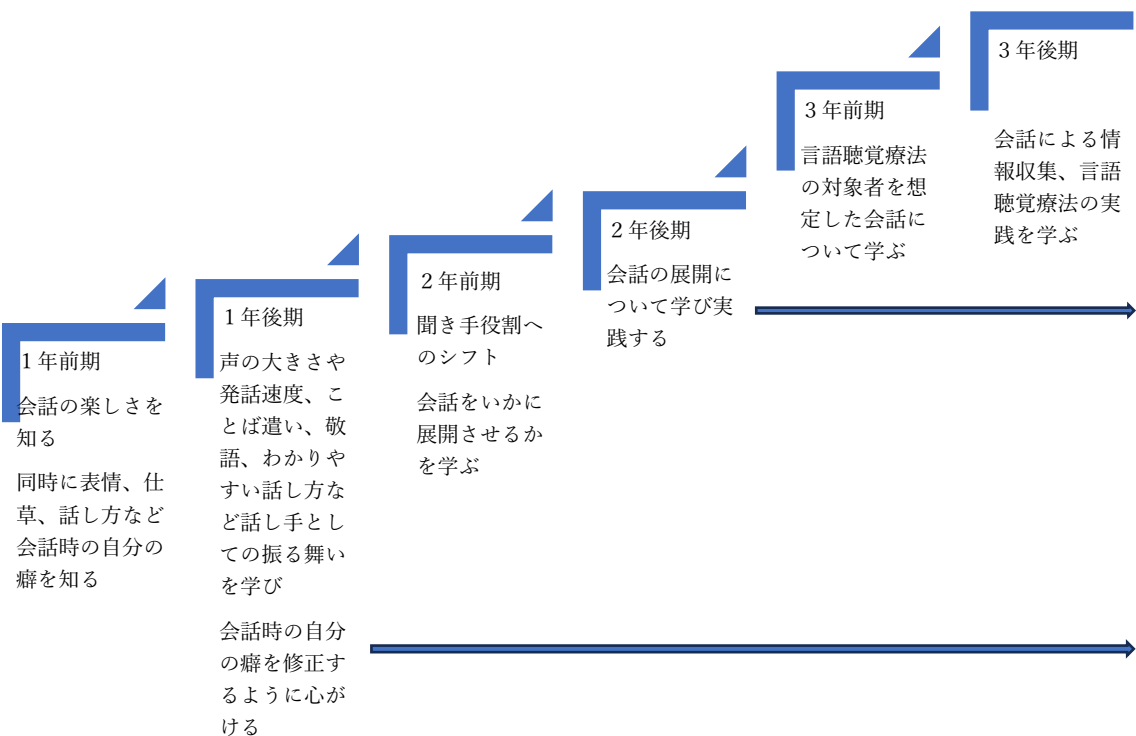


図 1 当学科で実施している会話能力向上プログラムの概要

姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情	姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情のうち4つが不適切である	姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情のうち3つが不適切である	姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情のうち2つが不適切である	姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情のうち1つが不適切である	姿勢・動作・アイコンタクト・視線 移動・表情がほぼ適切である	5
発話の音響的側面	声量、発話速度、抑揚、明瞭度のいずれもが不適切である	声量、発話速度、抑揚、明瞭度のうち3つがやや不適切である	声量、発話速度、抑揚、明瞭度のうち2つがやや不適切である	声量、発話速度、抑揚、明瞭度のうち1つがやや不適切である	声量、発話速度、抑揚、明瞭度のいずれもがほぼ適切である	5
敬語（丁寧語・謙譲語・尊敬語）	敬語が適切に使えていない	敬語が適切に使えていないことが多い	敬語が適切に使えている時と使えていない時の割合が概ね同程度である	適切な敬語が使えていることが多い	ほぼ常に適切な敬語を使えている	10
相槌・会話継続のための一言	相槌を打たず、状況に応じた会話継続のための一言が言えない	相槌は打っているが不適切なことが多く、状況に応じた会話継続のための一言が言えない	相槌はほぼ適切だが、状況に応じた会話継続のための一言が言えない	相槌はほぼ適切だが、状況に応じた会話継続のための一言がやや不適切である	相槌はほぼ適切で、状況に応じた会話継続のための一言もほぼ適切である	10
適切な単語や文	不適切な単語の使用や言い回し、不適切な文末表現、1文を言い終わらないなど、4項目以上で不適切な話し方であることが多い	不適切な単語の使用や言い回し、不適切な文末表現、1文を言い終わらないなどのうち3項目で不適切な話し方であることが多い	不適切な単語の使用や言い回し、不適切な文末表現、1文を言い終わらないなどのうち2項目で不適切な話し方であることが多い	不適切な単語の使用や言い回し、不適切な文末表現、1文を言い終わらないなどのうち1項目で不適切な話し方であることが多い	不適切な話し方がほとんどない	10
話しのわかりやすさ	わかりにくい話し方であることが多く、修正もしない	わかりにくい話し方になることが多いが修正しようとする	時にわかりにくい話し方になるが修正しようとする	時にわかりにくい話し方になるが適切に修正できることが多い	ほぼ常にわかりやすく話せており、必要に応じてほぼ適切に修正できる	10
相手の発話意図の理解	相手の発話意図を適切に理解できないことが多く、理解できないときも意図の確認ができない	相手の発話意図を適切に理解できないことが多いが、理解できないときは意図の確認ができることもある	相手の発話意図を適切に理解できないことがあるが、理解できない場合は意図の確認ができることが多い	相手の発話意図を適切に理解できないことが少なく、理解できないときは意図の確認もできる	相手の発話意図をほぼ常に正しく理解できる、もしくは理解できないときは必ず確認できる	10
相手の反応に合わせた対応	相手の反応を適切に捉えることができず、適切に対応できない	時に相手の反応を適切に捉えることができるが、適切に対応できない	相手の反応を適切に捉えられることが多いが、対応がやや適切でない	相手の反応を適切に捉えることができるが、対応がやや適切でない	相手の反応を適切に捉えて、適切に対応できる	10
話題提供・探索・共有	相手の状況に合わせた話題提供・探索・共有ができない	相手の状況に合わせた話題提供ができるが探索・共有ができないことが多い	相手の状況に合わせた話題提供と探索ができるが、共有に至らない	相手の状況に合わせた話題提供・探索ができ、共有に至ることもできるが不十分ことが多い	相手の状況に合わせた話題提供ができ、適切に探索・共有ができる	10
会話の展開	話題の掘り下げができず、ターンテイクが不適切で、次の話題への移行も不自然である	話題の掘り下げができなかったり、ターンテイクが不適切であったり、次の話題への移行が不自然であることが多い	話題の掘り下げ、ターンテイク、次の話題への移行のいずれか2つがやや不適切であることが多い	話題の掘り下げ、ターンテイク、次の話題への移行のいずれか1つがやや不適切であることが多い	多くの場面で、適切に一つの話題を掘り下げたり、次の話題に移行したりできる	10
自己開示	非常に不適切である	不適切である	やや不適切である	比較的適切である	適切である	5
価値観の押し付け	非常に多い	多い	時々みられる	ほとんどみられない	全くみられない	5
共感	共感が感じられる反応がない	共感が感じられる反応があまりない	共感が感じられる反応がしばしばある	共感が感じられる反応が多い	ほとんど常に共感が感じられる反応である	5

図 2 当学科で使用している会話ルブリック評価

Ⅲ. 当学科で行ってきた会話能力に関する分析

これまで当学科では指導に活かすべく、会話に関す

る評価の高い学生と低い学生について、いくつかの側面から分析を行ってきた。渕田ら²⁾は「あいづち」に焦点を当てて、会話分析の手法を用いて分析した。そ

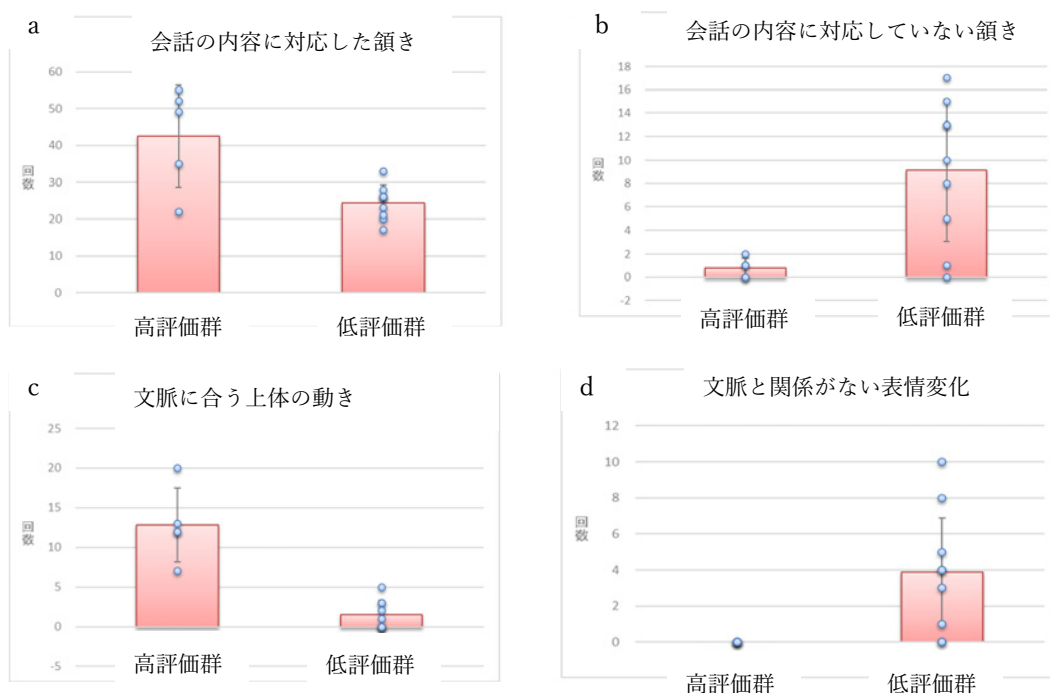


図 3 会話高評価群と低評価群で出現回数に有意差を認めた項目 ($p > .05$)
ac は高得点群 > 低得点群 bd は高得点群 < 低得点群

の結果, あいづちを打つ回数には評価の高い群, 低い群の 2 群間で有意差はなかったが, 「あいづちに加えて話し手に対して更なる情報要求を行う発話パターン」の回数が, 評価の高い学生で有意に多いことを見出した。今富ら³⁾は音響学面からの分析を行い, 韻律的な特徴として, 会話の評価が低い群では高い群に比べてピッチ幅が狭い, すなわち抑揚に乏しいこと, また, 一文を適切な位置で区切らずに発話する傾向のあることを明らかにした。さらに, 内山ら⁴⁾は, 非言語的側面に着目して会話能力評価の高い学生と低い学生を比較した。まず, 高評価の学生と低評価の学生各 2 名の行動をすべて書き出し, 両者にみられた行動を抽出した。その結果, 9 項目, すなわち, ①会話の内容に対応した頷き, ②会話の内容に対応していない頷き, ③顔移動を伴う視線移動, ④視線のみの移動, ⑤意味のない手の動き, ⑥ジェスチャー, ⑦癖, ⑧文脈にあう上体の動き, ⑨文脈と関係がない表情変化が抽出され, これらの行動について両群の出現回数を比較した。3 人の教員による評価の結果, 高評価群が低評価群に比べて有意に多かった行動は, ①会話の内容に対応した頷きと⑧文脈にあう上体の動きであった。逆に, 低評価群において高評価群に比べて有意に多く見られた行動は, ②会話の内容に対応していない頷きと⑨文脈と関係がない表情変化であった (図 3)。

IV. 会話能力向上のための指導

会話能力向上に関する当学科の取り組みを紹介した。傾聴や医療従事者におけるコミュニケーション技術に関する成書は多くみられるが, それらを読めば会話力があがる, というわけにはいかないというのが実感である。コミュニケーションや会話に苦手意識を持っている学生に対しては, 何をどう改善したらよいのか, 具体的な指導を行うことが非常に重要である。会話能力については, 会話の内容的側面はもちろんだが, パラ言語である音響的な側面や非言語的行動についても指導を行うことは有用と考えられる。ヒト同士のコミュニケーションについてレイ・バードウィステルが 1970 年に著書の中で, 二者間の対話において言語によって伝えられるメッセージは全体の 35 パーセントにすぎず, 残りの 65 パーセントは非言語コミュニケーションによって伝達されると述べたことはよく知られている。

当学科では学生に対して, 以上紹介した分析の結果も踏まえて, たとえば, あいづちには適宜, 次につながるような一言を添えること, 発話のピッチ幅を大きくすること, 会話の内容に合わせて適切な箇所であいづちを打つこと, 内容に合わせて上体を動かすことによって会話への積極的な関与を示すことができること

などの指導を行っている。これらの視点については、言語聴覚士だけでなく多くの医療従事者にとっても有用であると考え。今後さらに検討を進め、得られた結果を広く共有できるように公表していく予定である。

文 献

- 1) 後藤多可志, 春原則子, 高崎純子, 他. 言語聴覚療法学を専攻する学生の会話能力向上を目的としたビデオ教材の開発と教育効果の検証. 言語聴覚研究 2020; 17: 154-161.
- 2) 渕田隆史, 春原則子, 今富摂子. 言語聴覚療法学を専攻する学生の会話技法上の課題—会話への積極的な参加と話題の持続性を示す「あいづち+情報要求」—. 目白大学高等教育研究 2019; 25: 117-124.
- 3) 今富摂子, 後藤多可志, 渕田隆史, 他. 高齢者との会話における言語聴覚療法学専攻学生の発話の韻律的特徴. 日本音響学会春季研究発表会 2018.
- 4) 内山千鶴子, 春原則子, 後藤多可志. 言語聴覚療法学を専攻する学生の会話場面における非言語行動の特性分析. 目白大学健康科学研究 2021; 14: 43-50.