

その他

飼い主への説明文書を読みやすくするための工夫 —ある動物病院の取り組み—

A Device to Improve the Readability of Explanatory Documents in Veterinary Medicine for Owners of Dogs and Cats: A Study Based on Efforts at an Animal Hospital

宮崎良雄

Yoshio Miyazaki

宮崎動物病院

Miyazaki Animal Hospital

Abstract

As part of running an animal hospital for dogs and cats, creating and presenting documents for animal owners is an important task. The written documents need to summarize and supplement the oral explanations to confirm and enhance the owners' understanding of medical treatment. This study purported to explore the use of a device to improve the readability of these explanatory documents, through articles in veterinary medicine published in magazines in Japanese. Seven points were identified as important for making documents easier to read: (1) making the text moderately large, (2) avoiding difficult Japanese characters, (3) shortening sentences, (4) drawing on a Japanese language dictionary for elementary school students to facilitate the owners' comprehension, (5) including keywords, (6) orally explaining the purpose and content of the document, and (7) using headings. Several of these points could also be applied to oral explanations. In veterinary medicine for dogs and cats, there are limited discussions about how to make explanations simpler. Action may be needed to improve medical services.

要旨

筆者は、犬・猫を対象とした小さな動物病院を経営している。日々の診療では、説明の要点を「簡単な文書」にまとめ、それを飼い主に渡している。口頭説明を「文字で補う」ことで、診療に対する飼い主の理解が深まることを期待しているからである。さらに筆者は、獣医療と日本語学の雑誌で、「そのような説明文書を読みやすくするための工夫」について論じてきた。飼い主への説明文書を読みやすくするためには、とくに次の7点が大切であると考えている。(1)文字を適度に大きくすること、(2)むずかしい漢字を使わないこと、(3)内容を手短にまとめること、(4)小学生向け国語辞典レベルの説明を目指すこと、(5)キーワードを示すこと、(6)文書の趣旨・内容を口頭できちんと説明すること、(7)項目ごとに見出しをつけること。このような工夫の一部は、口頭説明にも応用できる。今のところ、小動物獣医療領域においては、飼い主（患者）への説明のわかりやすさについての議論が不活発である。診療サービスの質を高めるためには、(獣)医療コミュニケーションについての、ジャンルの垣根を超えた議論が切望される。

キーワード：小動物獣医療，説明文書，可読性，ヘルスリテラシー，ヘルスコミュニケーション

Keywords：small animal veterinary medicine, explanatory documents, readability, health literacy, health communication

1. 序文

筆者は、犬・猫を対象とした小さな動物病院を営んでいる。日々の診療では、説明の要点を「簡単な文書」にまとめ、それを飼い主に渡している。獣医療の専門家でない人に診療の内容を理解してもらうためには、口頭説明を「文字で補う」方法が有効であると考えたからである。そ

れぞれの飼い主に合わせた説明にするために、文章は「そのつど」書いている。

さらに2011年からは、獣医療と日本語学の雑誌で、「そのような説明文書を読みやすくするための工夫」について論じてきた。

本稿では、これまでに筆者が「取り組んできたこと」と

「論じてきたこと」を紹介したい。

2. わかりやすい説明とは

本題に入る前に、筆者が考えている「わかりやすい説明」について整理しておく。飼い主に説明する「目的」は、飼い主に次のようになってもらうことである。

- ① 動物の病状や診療の内容を、その人が理解できるレベルで「誤解せず」にイメージする。
- ② 今後何をすればよいのかが、具体的にわかる。
- ③ 説明されたことの要点を、別の人に、自分の言葉で正しく伝えられる。

それらが容易に可能になる説明が「わかりやすい説明」であると考えている。そして、そのための工夫として、とくに次のことを提案している。

- ① 説明内容を手短かにまとめる。
- ② 飼い主の予備知識と内容の重要度を考慮したうえで、説明内容を決める。
- ③ キーワードを示す。

飼い主への説明文書を作るときも、それらを意識している。

なお、「説明をわかりやすく感じる」と「実際にその内容を理解すること」は別である。例えば、筆者の経験では、説明に対して「わかりやすい」と喜ぶ飼い主が、必ずしも内容を正しく理解しているとは限らない。

一般的に、説明がわかりやすいと感じるときは、説明のなかに、自分がすでに知っている言葉や情報が少なからず含まれている。しかし、それらの言葉や情報が、説明全体のなかで、大切な部分であるとは限らない。むしろ、専門性が高い説明では、それらが枝葉の内容である可能性が高い。枝葉の内容のほうが、日常的な話題が多いからである。一部の枝葉の内容がわかっただけで説明全体を理解したつもりになってしまうと、思わぬ誤解が起こりうる。そのため、筆者は、飼い主への説明における安易な比喻表現の使用には否定的な立場をとる。

例えば、貧血のしくみを説明するために、赤血球のことを「酸素を運搬するトラックのようなもの」と表現したとする。免疫介在性溶血性貧血であれば、「自分のトラックを悪い自動車と勘違いし、自分で壊してしまう」などと続ける。

このような説明をすると、「赤血球には酸素を運搬するはたらきがあること」までは、多くの飼い主に理解してもらえる。しかし、説明が進むにつれて、「トラック」の話題は、あくまでもトラックの話題として、独り歩きしだすおそれがでてくる。貧血のしくみと結びつけて理解してもらえとは限らなくなる。

診療を円滑に進めるためには、ときとして、飼い主に

「わかったつもり」になってもらう必要がある。しかし、本稿で筆者が目指すのは、あくまでも「誤解せずに正しく理解してもらうこと」である。

3. 筆者の取り組み

筆者が飼い主に説明文書を作って渡すようになったのは、2003年夏からである。経営する動物病院に特色を持たせるため、診療サービスの一環として始めた。

当初は、1日の診察が終わってから、臨床実習のレポートのようなくわしい文書を作り、あとから送付していた。しかし、それには次のような問題点があった。

- ① 飼い主のところには翌日以降に届くため、診察当日の注意事項が書けない。
- ② 文章が長いと、なかなか最後まで読んでもらえない。
- ③ 専門性が高い内容は、くわしくなればなるほど、飼い主1人では理解しにくくなる。

そこで、2008年3月からは、次のように改めた。

- ① 診察室にパソコンとプリンタを常設し、なるべく診察中に「その場」で文書を作って渡す。ただし、これまで通り、あとから送付する場合もある。
- ② ただ文書を渡すだけでなく、その内容について、口頭でも説明する。
- ③ くわしい文書でなく、要点がすぐわかるような「簡単」な文書を作る。

簡単な文書には、次のような意義がみいだせる。

- ① 「短時間」で読みきれる覚え書きがあれば、それを読み直すことで、同じ説明を何度でも「手軽」に再現できる。
- ② 簡単な文書には、多くの情報が書きこめない。内容が必然的に「大切な情報」にしばられ、要点がつかみやすくなる。
- ③ 簡単な文書には、獣医師の頭のなかで一度整理された「最終的な見解」だけが簡潔に示される。そのため、口頭説明とは異なり、話が二転三転することが少ない。

筆者は、このような取り組みを通して、わかりやすい説明文書をごく短時間で要領よく作れることの大切さを実感するようになった。そしてそのことが、表題のテーマについて論じるきっかけとなった。

拙著が最初に掲載されたのは、獣医畜産新報2011年6月号の論壇であった[1]。以後、9年間にわたり、このテーマを追求し続けている[2-4]。

4. 説明文書を読みやすくするための工夫

ここでは、筆者がとくに大切であると考えている7点を取り上げる。

1) 文字を適度に大きくする

説明文書は、内容を理解してもらう前提として「読んでもらう」必要がある。そのためには、文字を適度に大きくしたほうがよい。紙面に余裕があれば、「14ポイント以上」が望ましいと考えている。

一般的な書類の多くは、本文が 10.5～12 ポイントで書かれている。しかし、筆者の経験では、12 ポイント以下にすると、「文字が小さくて読みづらい」との指摘を飼い主からしばしば受ける。飼い主への説明文書は、診察室や待合室ですぐに読んでもらいたい。電気スタンドをつけて、ゆっくり読んでもらう文書とは性格が異なる。また、実際の診察では、本来必要である眼鏡を持たずに来院する飼い主が少なくない。そのような状況を考えると、飼い主への説明文書は、ふつうの書類より、やや大きめの文字にしたほうがよい。

動物病院の待合室に置く既製のリーフレット（印刷物）のなかには、本文の文字の大きさが 10.5 ポイントより小さいものがある[5]。限られた紙面に必要な情報を書きこむためには、やむをえない。しかし、小さな文字は「読んでもらえるとは限らない」ことを認識しておきたい。

一説によると、人間の目は、個人差はあるが、12 歳頃までは成長を続け「35 歳頃」からは老化が始まる。小学校の教科書は、児童の目の成長に合わせて、文字の大きさが調節されている。低学年では大きく、学年が上がると小さくなる[6]。

2009 年度版の教科書（生活科・理科）を例にあげる。本文の文字の大きさは、次の通りであった[7]。

- 小学 1, 2 年生：平均 25.1 ポイント（16.0～35.6 ポイント）
- 小学 3, 4 年生：平均 15.4 ポイント（12.8～17.1 ポイント）
- 小学 5, 6 年生：平均 13.7 ポイント（12.8～14.2 ポイント）

目の老化が 35 歳頃から始まるのであれば、40 歳代以上の人を対象とした文書では、文字を意識的に大きくしたほうがよい[6]。小学校の教科書（生活科・理科）の例から考えても、11～12 ポイントの文字は、人によっては小さくて読みづらい。

文字の大きさと同じく、「行間」の広さも文書の読みやすさに影響を与える。行間が狭いと、同じ行を何度も読みがちになる。筆者が見つけた 2 つの文献を総合すると、「1/2～1 マス」程度の広さが適当である[6,8]。筆者は、ひとつの工夫として、説明文は「箇条書き」で表記し、行間が狭いと感じたときは、各項目間を 1 行分ずつ空けている。そうすれば、行間が適度に広がる。この方法は、パソコンの設定にくわしくない人でも実行しやすい。

なお、箇条書きにすると、次の意味でも読みやすくなる。

- ① 多少字数が増えても、読んでいて項目ごとに一息つけられる。
- ② 飼い主に読んでもらいたい部分があるときに、獣医師がその部分を指示しやすくなる。獣医師と飼い主の双方にとって、該当する部分を見つけやすくなる。

2) むずかしい漢字を使わない

読めない漢字が多いと、読むことに嫌気がさしてしまう。文書を「読んでもらう」ためにも、内容を「理解してもらう」ためにも、むずかしい漢字は使わないほうがよい。筆者は、漢字を次のように使い分けている。

- ① 小学校で習う漢字は、特殊な読み方でない限り、使いたければそのまま使う。
- ② それ以外の常用漢字は、読んでもらえるかどうかに気をくばりながら使う。
- ③ 常用漢字以外の漢字は、なるべく使わない。

むずかしい漢字をやむをえず使うときは、「読み方」を添えたほうがよい。ただし、読み方の補記は読みの妨げにつながるおそれがあることを認識しておきたい。

「単語と単語の区切り」がわかりづらききは、次のような工夫を組み合わせる。

- ① 「」（かぎかっこ）を使う。
- ② 下線を引く。
- ③ カタカナで表記する。
- ④ 漢字を使つたうえで、読み方を補記する。

例えば、「こうものうのはれ」は、次のように表記すればよい。

- 「こう門のう」のハレ
- こう門のうの腫（は）れ

なお、漢字で表記すると「肛門囊の腫れ」になる。「腫」は小学校では習わない常用漢字、「肛、囊」は常用漢字以外の漢字である。

どのような表記にするかは、見た目の読みやすさから判断すればよい。

ところで日本では、日常生活に必要な漢字の目安として、2,136 字の「常用漢字」が定められている。小学校では、このうちの「1,006 字」の読み方と書き方を学習する。中学校では、残りの常用漢字を、なるべく読めるように学習する[2]。

筆者の経験では、小学校で習う漢字は、特殊な読み方でない限り、多くの飼い主に読んでもらえる。しかし、中学校以上の漢字になると、個人差が大きくなる。小学校で習う漢字かどうか、常用漢字かどうかを確認するためには、「小学生向け国語辞典」が使いやすくて便利である。

筆者が調べたところ、中学校の教科書（理科・保健体育）には、（獣）医療に関係する用語が次のように表記されて

いた[9-11]。

じん臓、ぼうこう、胆のう、すい臓、こう門、ひじ、ひざ、
下たい骨、だっきゅう、せきずい、こうさい、けいれん、
血しょう、がん

- ① 使われている漢字は、「胆」を除き、小学校で習う。
- ② 「胆」は、(小学校では習わない) 常用漢字である。
- ③ 「腎、肘、膝、脱、臼、脊、髓、虹、彩」は常用漢字であるが、ひらがなで書かれている。
- ④ 常用漢字以外の「膀、肱、囊、睥、肛、腿、瘻、犖、漿、癌」は使われていない。

筆者が行っているのも、このような使い分けである。

(獣) 医療の専門書には、上記の用語は、ふつうはすべて漢字で書かれている。(獣) 医療でよく使われる漢字には、常用漢字以外の漢字が多く含まれる。自分の専門分野でよく使われる漢字は、むずかしい漢字であっても慣れると易しく思ってしまうので気をつけたい。

パソコン(ワープロソフト)で文書を作る機会が増えている。パソコンを使えば、ふつうは6,300字以上の漢字を扱うことができる。基本的な漢字の目安とされる JIS 第一水準漢字だけでも2,965字ある[12]。漢字を入力するには便利であるが、「読めない漢字」を「思わず」入力してしまうおそれがあることを認識しておきたい。

3) 内容を手短かにまとめる

ごく短時間で気軽に読みきってもらうためには、「200字程度」の分量が適当であると考えている。

例えば、文庫本カバーの裏表紙には、その本を紹介する文章が書かれている。それを読めば、ごく短時間で、その本がどのような本であるのかを知ることができる。文章の長さは、出版社によって多少異なるが、ふつうは150~200字である[13]。飼い主への説明も「一つの話」である。1冊の本の紹介と同じように、200字あれば要点がまとめられると考えている。

飼い主への説明全体を200字以内に収めるためには、次のことを念頭に置くことよ。

- ① 1文の字数を制限する。
- ② 説明の「パターン」を決めておく。
- ③ 文書が長くなるような情報を書き始めない。

1文を適度に短くすることが、筆者の工夫の前提となる。筆者は、1文をなるべく60字以内で書くようにしている。

- ① 「接続助詞」の使いすぎによる、文と文のつなげすぎ(過度の重文)に気をつける。
- ② 話し言葉との違いを認識し、冗長な前置き(例。残念なことですが~)や言い回し(例。○は別名△といいまして~)を書かない。

ただし、(獣) 医療には不確定な要素が多い。一般的

なビジネス文書と異なり、断定調にこだわる必要はないし、二重否定を使ってもかまわないと考えている。飼い主への説明文書では、ときには、次のような表現が必要である。

- おそらく~でしょう。
- ~のはずです。
- ~かもしれません。
- 常識的には~
- ~しないと治りません。

数値自体は、暫定的なものである。筆者の経験では、1文の長さを気にしながら書くと、実際には制限字数より少なく書くようになる。過去の一定期間に作った文書を調べてみたところ、1文当たりの字数は平均31.7字(6~89字、中央値29字)であった[14]。ちなみに本稿も、すべての文が60字以内で書かれている。前文までの1文当たりの字数は、要旨・Abstractと引用文献の番号を除くと平均35.5字(6~60字、中央値35字)である。

1文が適度に短いと、パソコンで文書を作るときに、途中で字数の調整がしやすくなる。余分な情報を削除したときに、文自体を大きく修正しなくても、余分な文をそのまま「削除」するだけで済むことが多くなる。「文単位」での調整が可能になりやすいのは、1文中に情報が詰め込まれすぎているからである。

その次に大切なのは、「話の組み立て(パターン)」をそのつど考えず、あらかじめ決めておくことである。そのほうが、大切な情報を漏らさず、しかも短時間で効率よくまとめられる。飼い主への説明では、次のパターンが基本となる。ただし、実際の説明文書では、②と③の間に、「説明に関連した簡単なコメント文」を挟む。

- ① 診断(見立て)
- ② 処置内容
- ③ 今後の見通し・予定

このパターンは、病気や怪我の内容によらず同じである。(獣) 医療の教科書も、ふつうはこの順番で書かれている。

前もって説明のパターンを頭のなかに入れておき、それに従って書いていく。そのときに大切なのは、それぞれの項目で書く内容を、なるべく「結論」だけにしぼることである。くわしく書く始めると、すぐに字数が足りなくなってしまう。

ところで、制限字数内で書ける「文の数」を計算するときにも、先ほどの「1文当たりの字数を制限する」工夫が生きてくる。そのためには、普段使用している書式・ページ設定における1行当たりの字数を調べておくことよ。それを目安にして、今書いている文の字数が感覚的に把握できるようになるからである。そうすれば、文書作成中

に次のような計算が可能になる。

例えば、筆者のように1文を平均30字で書くとしたら、200字あれば、6文を書いて20字程度余る。余りの字数を使って各項目の見出しを書いても、ふつうはまだ余る。①診断と②処置内容は、文の形式でなく「語句」で示すことが多いため、字数が節約できる。①と②で1~2文に相当する字数(30~60字)を使うとする。それでも、コメント文と③今後の見通し・予定は、合わせて4~5文(120~150字)程度は書ける。あとは1文が長くなりすぎないように気をつければよい。

しかし、これは、あくまでも計算上の話である。実際に文書を作る段階になると、「あれも書いておこう、これも書いておこう」という心理がはたらきだす。それらを一つ一つ「取捨選択」しながら字数を調節するより、思いつまままに書いてしまったほうが、かえって手間がかからない。筆者自身、あとから調べてみると、200字以内に収められた文書は、全体の約半分(51.5%)にすぎなかった[14]。むしろ、300~500字程度の文書を作るほうが楽に感じるし、短時間で仕上げられる。

しかし、それでは読み手に負担を与えてしまう。本稿では、あくまでも200字以内にまとめることにこだわりたい。

次の工夫として、字数が多くなることが予想される情報は、安易に書き始めないことを提案したい。例えば、次に示す情報は、それぞれの項目の結論ではなく、結論を掘り下げた内容である。書くと字数が多くなるいっぽうで、内容的には割愛できる「追加」の説明が多い。

- 飼い主にもわかりやすい症状(例、「○○さんにみられる次の症状は、この病気の典型的な症状です。①寒さに弱くなり、ふるえるようになったこと。②太ったこと。③脈が遅くなったこと。④血液検査で〜))
- 鑑別診断の一部始終(例、「猫でALPが高くなる病気は少なく、ほぼ4つか5つにしばられます。そのうち〜))
- その症例には起きていないことがら(例、「今回は異なりますが、もし○○病であったとしたら〜))
- 発病の複雑な仕組み(例、「今回のボウコウ結石の元々の原因は細菌性ボウコウ炎です。細菌性ボウコウ炎になると〜))
- まだ起きるかどうかわからないことについてのくわしい説明(例、今後、精密検査が必要になる可能性を示唆したのちに「精密検査とは、具体的には、胃と十二指腸の内視鏡検査のことで、可能であれば、大学病院で検査を受け〜))

これらの情報は、単に字数を増やすだけでなく、説明内容が複雑になり、文書のわかりにくさの原因になりかね

ない。

いっぽう、次の情報は、割愛せず、字数を割いても、明記したほうがよい。

- 飼い主からの質問に対する回答(例、「食べ物が原因ではないと思います」)。質問に対する回答は、飼い主が最も知りたい情報である。
- 診療の前提となる条件(例、「(猫が)暴れて危険なため〜))。犬・猫の診療では、同じ病状であっても、動物の気性や飼育状況、飼い主の希望により、治療内容が異なる場合がある。その前提となる特記事項は、形(文字)として残しておいたほうがよい。

ただし、これらの情報も、全体を200字以内に収めるために、理由はなるべく割愛し、基本的に結論だけを書く。

なお、手元にくわしい説明文書があれば、それを200字以内に「要約」してみることをおすすめする。くわしい説明文書がなければ、臨床の教科書に書かれている、一つの病気についての説明でもよい。白紙の状態から手短な説明を書こうとしても、なかなかうまくはいかない。むしろ、要約の経験を積み重ねることのほうが、手短な説明が書けるようになる近道であると考えている。「200字では、何が書けて、何が書けないのか」などといった取捨選択の感覚が養われる。

4) 言葉の難易度を調節する

多くの飼い主が理解できる説明の例として、筆者は「小学生向け国語辞典」に注目している。

- ① 小学生向け国語辞典の見出し語であれば、多くの人が知っている可能性が高い[15]。もし知らなくても、説明文を読めば、すぐに理解できる可能性が高い。
- ② 小学生向け国語辞典の説明文は、それぞれの分野の専門家でなく、国語の専門家が執筆している。そのため、その分野にくわしくない人が読んでも理解できるレベルの説明が書かれている。
- ③ 国語辞典という性格上、説明文が簡潔である。順序(論理)を追って理解していなくても、手っ取り早く結論がわかる。

その分野の専門家が書く説明文は、子供向けであっても、しばしばむずかしい。言葉が平易でも、専門的な背景を知らないと理解できない内容が含まれがちだからである。

言葉の全体数が増えたからといって、獣医療に関する言葉が、特別に高い割合で増えるわけではない。

言葉の知識量が、小学生向け国語辞典レベルであったと仮定する。そして、獣医療に対する興味が、もともと、それほど高くなかったとする。そのような飼い主の、獣医療に関する言葉の知識が、小学生向け国語辞典レベルを大きく上回る可能性は低い[15]。

なお、獣医療に関係する言葉には、次のような特異的な問題もある。

- ① 獣医療特有の言葉は、人の医療で使われる言葉と比べて、総じて認知度が低い。一般向け国語辞典であっても、人がかかりにくい病気は、一部の例外を除き、ほとんど収録されていない。
- ② 人と動物では、同じ病名であっても、病気の内容がまったく異なる場合が少なくない（例. コロナウイルス感染症、ヘルペス）。そのことが、ときとして飼い主に混乱を引き起こす。

小学生向け国語辞典は、なるべく平易な「日常用語」を選ぶという点において便利である。短い説明文を書くためのお手本にもなる。しかし、「獣医療に関係する言葉」や「新しい外来語」についての情報が乏しい。そのような言葉を上手に扱うためには、さらなる工夫が必要となる。

筆者は、飼い主にとってなじみがうすいそれらの言葉を、次のように使い分けている。

- ① 別の言葉で表現すれば、すぐに意味が通じる言葉は、別の言葉に置きかえる（例. 当院のコンセプト→当院の考え）。
- ② 説明に時間がかかる、内容がむずかしい言葉は、大意に影響しなければ省く（例. MRIで検査した結果→検査の結果）。あるいは、小学生向け国語辞典レベルの言葉を使って「意識」する（例. くわしい検査の結果）。
- ③ ただし、その言葉がキーワードとなる場合は、内容を説明せず、あえてそのまま使ってしまう。例えば、「MRI検査」が診断の決め手になったことを強調したければ、そのまま「MRI検査の結果」と書く。くわしい内容がわからなくても、精密検査をしたという「実感」がわく。それが「記憶に残りやすい言葉」でありさえすれば、飼い主も内容までは深追いしない傾向がある。

筆者は、言葉の使い方について、次のような工夫も行っている。

- ① なるべく漢語（音読みの熟語）より和語（訓読みの動詞・形容詞）を選ぶ（例. 重篤→重い）。漢語は表現が学術的でむずかしい印象を与えやすい。和語のほうが日常的でわかりやすいことが多い。
- ② 外来語は、基本的に自分が好きなように使う。しかし、飼い主が読みながらわかりにくそうにしていたら、言葉の意味を口頭で補足する。そのときは、漢語に直訳するのではなく、実質的な意味に意識する（例. アーチファクト→実際には異状なし）。それが「とっさ」にできる自信がなければ、その外来語は、はじめから使わない。文書では、外来語の意味を（）

で補記する方法もあるが、飼い主が理解しなければいけない情報が増えてしまう。筆者は、一部の専門用語を除き、外来語の意味の補記は控えている。

- ③ オノマトペ（擬音語・擬態語）を活用する。微妙な表現が的確になる（例. 鼻をフガフガさせる、ポリポリ搔く）。
- ④ 筆者は、大意に影響しなければ、言葉の正確さより、その飼い主にとってのなじみ深さを優先させて言葉を選んでいる（例. 発情前出血→生理）。大切なのは、大意を理解してもらうことである。
- ⑤ 敬語は、失礼にならない範囲で、丁寧語である「～です、～ます」程度にとどめる。むずかしい敬語は、ときとして文書をむずかしくする。筆者は、保健所が作る、飼い主向け文書の文体を参考にしている（例. 狂犬病予防注射の案内はがき）。
- ⑥ 差別用語は、一般的に意味が通じやすい言葉であっても、決して使わない。

5) キーワードを示す

飼い主には、説明全体のなかから、大切な情報を的確に拾ってもらい必要がある。しかし、それは、説明の背景を深く知らない人にとってはむずかしい。飼い主への説明では、簡潔に説明するだけでなく、端的な「キーワード」を示すことも大切である。

キーワードを示せば、飼い主に対して、次の効果が期待できる。

- ① 説明内容を頭のなかで整理し直すときに、キーワードを「目印」の言葉にできる。
- ② 説明内容を別の人に伝えるときに、キーワードを頼りに話せば、文書に書かれている一部始終を話さなくて済む。あやふやな理解のまますべてを読み上げるより、大切な情報が的確に伝えられる。

説明文書には、次のような要領でキーワードを示せばよい。

- ① 診断名や処置名などは、専用の欄を設け、文でなく、端的な「語句」として書き出す。ただし、語句を並べただけでは、飼い主がその内容を思いだせないおそれがある。必要に応じて、コメント欄に「簡単な説明文」を添える。
- ② 文中にあるキーワードには、ラインマーカーで下線を引く。ただし、キーワードは、数が少ないからこそ、特別な意味をもつ。下線の引きすぎには気をつける。

ところで診断名は、症例の問題点を端的に示す、大切なキーワードの一つである。説明文書には欠かさず明記したほうがよい。次のようにすれば、わかりやすい診断名がつけやすくなる。

- ① 具体的な疾患名が特定できない場合は、処置の理由として「症状名」を診断名とする（例、食欲不振）。
- ② 判断できたところまでを診断名とする。例えば、原因までは特定できなくても、脳に障害があると判断した場合は「脳障害」と診断する。そのようにすれば、獣医師が、その症例の病状に対して、どこまで把握できているのかが明らかになる。
- ③ 診断名は適度に数をしぼる。例えば、腎機能が低下し末期症状に陥っている症例に対して「尿毒症」とだけ診断する。同じ病状でも、視点を変えれば複数の診断名がつけられる場合がある。しかし、診断名が多いと、飼い主には問題点がわかりにくくなってしまう。

なお、犬・猫の診療は自由診療である。保険点数とは無関係なため、診療を進めるうえで、診断名がなくても、本来は別段困らない。

6) 文書の趣旨・内容を口頭で説明する

文書を渡すときは、それが「何の文書」であるのかを口頭できちんと説明したほうがよい。例えば、「これからお話しする内容を簡単にまとめた文書です。これを使いながらお話しします」などと話す。ときには、読んでもらいたい部分を「指し示し」ながら話す。単純なことではあるが、文書を「読んでもらう」ためには、とても効果がある。飼い主への説明文書は、まだ一般的ではない。何も言わずに文書を渡すと、読まずにそのまましまってしまう飼い主が少なくない。

さらに、渡した文書は、その内容を、口頭できちんと説明したほうがよい。

- ① 対面しての説明であれば、飼い主の理解度を推し量ることができる。
- ② その場で質問を受け付けられる。
- ③ 口頭説明なら、とっさに別の表現で言い直すことができる。

そして飼い主には、「その場」で「一度」は、きちんと理解してもらう。一度理解したのとしらないのでは、あとから文書を読み直したときの、文書の役立ち方が大きく異なるからである。

7) 項目ごとに見出しをつける

筆者は、説明内容を項目ごとに分け、それぞれの項目に「見出し」をつけている。例えば、「診断、注射内容、コメント、次回、質問の回答」などといった見出しである。

見出しがあれば、どこに何が書いてあるのか探しやすくなる。全文を最初から順番通りに読まず、必要などところだけを読むことが可能になる。この工夫は、「箇条書き」と併用すると相乗効果が期待できる。

200字程度の簡単な文書であっても、それを初めて読む

人にとっては、どこに何が書いてあるのかを一瞬で把握することはむずかしい。文書を作った獣医師本人でさえ、「それは何行目に書いてあります」などは、なかなかとっさに出てこない。

5. 筆者が作る「飼い主への説明文書」の見本

飼い主への説明文書の見本を以下に示す。この文書には、今まで述べてきた様々な工夫がほどこされている。なお、「○○○○○」には痛み止めの商品名が記載されている。

<p>診断</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 変形性せきつい症（背骨の<u>変形</u>） ● 背骨の一部の<u>骨折</u> <p>治療内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 痛み止めの飲み薬（○○○○○） ● <u>安静</u> <p>コメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ● レントゲン写真を見ると、背骨が変形し、下側にせり出しています。 ● その一部が折れています。 ● 背骨の変形は、治りません。 ● 骨折は、自然に治ります。 ● 骨折が治るまでは、<u>安静</u>にさせ、痛み止め（○○○○○）で治療します。 <p>次回</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1週間後に診察したいと思います。 ● ただし、<u>調子が悪い場合は</u>、お早めにご連絡ください。 <p>（定型文）ご不明な点がございましたら、当院までお問い合わせください。おだいじにどうぞ。</p>

プリントの大きさはA4版で、文字の大きさは14ポイントである。実際のプリントでは、箇条書きの各項目間を1行分ずつ空け、行間の広さを調節している。下線は、カラーのラインマーカーで引いている。

最後の2文（37字）は、定型文としている。それを除くと、全体の字数は190字になる。1文当たりの字数は平均20.4字（12～34字、中央値16字）である。文の数は7文である。

「診、症」以外の漢字は、小学校で習う。「診、症」は常用漢字である。診断名「変形性せきつい症」は専門用語である。そのため、「背骨の変形」という説明を添えた。「せきつい」は、小学生向け国語辞典にも見出し語として収録されているが、筆者の判断で「背骨」に改めた。「X線画像」でなく「レントゲン写真」と表記した。どちら（背骨・レントゲン写真）も「なるべくなじみ深い言葉」という観点から選んだ。

箇条書きで書き、項目ごとに見出しをつけた。そのため、

「コメントの4番目にも書きましたが、この骨折は～」などと、読んでもらいたい部分が指示しやすくなっている。

6. 口頭説明への応用

「飼い主への説明文書を読みやすくするための工夫」の一部は、口頭説明にも当てはまる。そのうち、文書を作る経験がとくに生かせるのが、「内容を手短かにまとめること」である。

口頭説明を「いきなり」手短かにまとめようと試みても、その技術はなかなか磨かれにくい。

- ① 一般的に、話すことは、書くことより労力がかからない。そのため、自分でも気づかないうちに、つい話しすぎてしまうことが多い。
- ② 会話の内容は、録音でもしない限り、形として残らない。そのため、文書の内容とは異なり、あとから検討することがむずかしい。

むしろ、簡単な説明文書を作り続けているうちに、口頭説明も「自然に」手短かになっていくと考えている。字数を制限して書く作業をくり返していると、内容を取捨選択する「加減」がわかってくるからである。それを口頭説明に応用すればよい。

なお、口頭説明では、それほど「文法」にこだわらなくてよい。話し言葉の文は、言葉の「ある程度のみとまり」ごとの意味が通じれば、文法が多少不自然でも、ふつうは理解してもらえらる。

ところで、口頭説明では、様々な資料を使う場合がある。例えば、画像や模式図、イラストなどを使う。それらの資料を扱うときも、説明文書を渡すときと同じように、資料の趣旨と内容を明らかにしたほうがよい。

- ① 何の資料であるのかを、はじめに説明する。
- ② (対面しての説明では) 注目してもらいたい部分を指示する。
- ③ その資料からわかる最終的な「結論」を「端的な言葉」で表現する。

上記①～③は、文書を渡すときの工夫と同じである。ただし、②と③の大切さは、文書を渡すときと比べて増す。言葉による説明は、基本的に話が「一続き」になっている。飼い主への説明文書も、最初から最後まで順番通りに読めば、一通りの説明を受けたことになる。しかし、画像や模式図、イラストなどは、順番通りに見ていけば、大切な情報が引き出せるとは限らない。そもそも、ふつうは見る順番すらない。「目のつけどころ」は人によって異なるし、説明の背景を知らない飼い主には、どこが大切な部分であるのかがわかりにくい。獣医師による誘導が必要である。

資料の内容を口頭説明するときは、次のことにも気を

くばりたい。

- ④ 「資料から直接わかること」と「そこから導きだされる結論」を、きちんと区別する。

例えば、X線検査において「肺が白い」というのは前者である。「肺に水が溜まっている」というのは後者である。これをあいまいにすると、飼い主は混乱しやすい。なお、筆者が作る簡単な説明文書は、はじめから前者の内容が割愛されている場合が多い。

7. これまでに参考にしてきたこと

人間を対象とした医療では、「患者向け文書の読みやすさ」を検討する研究が行われている。いっぽう、筆者が知る限り、小動物獣医療の領域においては、同様の研究報告がない。そのため、飼い主への説明文書を「医療文書」として検討するためには、人間を対象とした医療のモデルを参考にする必要があった。筆者は、そのような研究のうち、主に酒井由紀子氏[16]と野呂幾久子氏[17]の研究を参考にしてきた。両氏の研究は、文献検索を通して知ることができた。

なお、4.4)『言葉の難易度を調節する』でも触れたが、小動物獣医療で使われる専門用語は、人間を対象とした医療とは、種類や使用傾向が異なる。専門用語については、この領域として独自の調査や検討が必要である。

社会言語学の分野では、外国人に対して「やさしい日本語」で情報を提供するための研究が行われている[18]。情報を提供する対象が小動物獣医療とは大きく異なるが、「情報を正しく伝えるための文書」の研究という点では類似する。筆者は、一連の検討を進めるにあたり、その「研究体系」や「まとめ方」を参考にしてきた。

飼い主への説明は、主に「言葉」を介して行われる。説明文書には、第一に「読みやすい日本語の文章」が求められる。そこで筆者は、前述の先行研究だけでなく、日本語学(言語学)とその周辺分野(教育学など)の内容を、広く参考にしてきた。そのときは、それらの分野の学術誌や専門書籍だけでなく、小中学校の国語の教科書や高等学校の国語便覧なども参考書とした。また、これは結果的にであるが、筆者が論じてきた内容の一部は、高等学校で学習する『国語表現』の内容と重複する。

このテーマを論じ始めた初期には、「文章の日本語としての難易度を判定するソフト」を試用してみた。ここでも獣医療用語の特殊性が問題となったが、使用目的を明確にすれば、難易度判定の一助となった[19]。文字の大きさを検討するときは、「小学校の教科書の学年別の文字の大きさ」などの資料を活用した。そのほか、様々な分野の資料を活用してきた。

さらに必要があれば、独自の調査も行ってきた。例えば、

過去には「説明文書を渡したときの飼い主の反応」や「飼い主の情報源」などを調べたことがある[20,21]。「言葉の難易度」を検討するためには、レベルが異なる国語辞典のほか、中学生向け和英辞典の見出し語なども調査した[15]。

本取り組みを一つの分野として「体系化」するためには、次のことが大切であると考えている。

- ① 日頃あまり接点がない様々な分野の知見を組み合わせる。
- ② 人間を対象とした医療と小動物獣医療の類似点と相違点を考慮する。

さらに「発展」させるためには、統計調査（量的研究）や文書の分析（質的研究）などによる、問題点の把握が求められる。

8. 結語

それぞれの工夫について「根拠」を示してきたつもりであるが、本稿の内容の多くは、結局のところ、筆者の「実践例」にすぎない。しかも筆者自身が、すべての説明文書を、ここで示した通りに作れているわけではない。あくまでも一つの提案として参考にしていただけたら幸いである。

今のところ、小動物獣医療領域においては、飼い主への説明のわかりやすさについての議論が不活発である。しかし、診療サービスの質を高めるためには大切なテーマであると考えている。今後は、ジャンルの垣根を越えた議論が切望される。

筆者の取り組みや本稿の内容に対するご意見やご感想、ご質問をお待ちしている。

引用文献

- [1]宮崎良雄(2011) 飼い主向け文書の可読性(読みやすさ)を考える, 獣医畜産新報 64 (6), 495-496, 文永堂.
- [2]宮崎良雄(2016) 説明文書を読みやすくするための工夫: 動物病院から, 日本語学 35 (5), 83-91, 明治書院.
- [3]宮崎良雄(2018) 飼い主への説明をわかりやすくするための工夫, 獣医畜産新報 71 (11), 文永堂.
- [4]宮崎良雄(2019) 飼い主への説明のわかりやすさを8年間追求して得たもの, MVM 184, ファームプレス.
- [5]宮崎良雄(2013) 獣医療文書の文字の大きさ, 獣医畜産新報 66 (10), 769-770, 文永堂.
- [6]荒瀬光治(2007) 編集デザイン入門—編集者・デザイナーのための視覚表現法—, 27-34, 出版メディアパル.
- [7]社団法人教科書協会(2009) 平成20年度「教科書の充実のための体様等の工夫に関する調査研究」報告書.
- [8]工藤強勝(2008) 編集デザインの教科書, 第3版, 184-

185, 日経BP社.

[9]戸田盛和ほか編(2011) 新版中学校理科2分野上, 大日本図書.

[10]森昭三ほか編(2011) 新・中学保健体育, 学研教育みらい.

[11]宮崎良雄(2012) 獣医療文書の漢字と表現 獣医畜産新報 65 (6), 501-502, 文永堂.

[12]池田証寿(2004) JIS 漢字の第一水準・第二水準ってどういう意味?, 日本語あれこれ辞典(宮地裕, 甲斐睦朗監修), 221-223, 明治書院.

[13]宮崎良雄(2012) 説明文書の文と文章の長さ, 獣医畜産新報 65 (7), 571-572, 文永堂.

[14]宮崎良雄(2020) 飼い主への説明文書を手短かにまとめるための工夫—筆者の実践例—, MVM 191, 101-108, ファームプレス.

[15]宮崎良雄(2017) 飼い主が知っている獣医療用語のめやす, 獣医畜産新報 70 (8), 591-592.

[16]酒井由紀子(2018) 健康医学情報の伝達におけるリーダビリティ, 樹村房.

[17]野呂幾久子(2012) 医療コミュニケーションの一つとしてのインフォームド・コンセントのための説明文書, 内科学雑誌 101 (2), 512-516.

[18]佐藤和之(2016) 外国人被災者の負担を減らす「やさしい日本語」—在住1年の外国人にもわかる表現で伝える—, わかりやすい日本語(野村雅昭, 木村義之編) 245-275, くろしお出版

[19]宮崎良雄(2012) 獣医療文書の日本語(文章)としての難易度を判定する, 獣医畜産新報 65 (4), 305-307, 文永堂.

[20]宮崎良雄(2013) 説明文書に対する飼い主の反応, 獣医畜産新報 66 (12), 924-926, 文永堂.

[21]宮崎良雄(2014) 飼い主の情報源, 獣医畜産新報 67 (4), 521-523, 文永堂.

*責任著者 Corresponding author : e-mail
ymiyazaki@sea.plala.or.jp

投稿日: 2020年3月5日

受理日: 2020年6月2日