

厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）

（分担研究報告書）

ろう・難聴者（聴覚障害者）の医療機関受診において必要な合理的配慮についての啓発資料（試作版）
作成に関する研究

研究代表者	八巻知香子	国立がん研究センター	がん対策研究所	室長
研究協力者	皆川 愛	ギャロドット大学	ろう健康公平センター	研究員
研究協力者	小松 智美	看護師	手話通訳士	
研究協力者	高山 亨太	ギャロドット大学大学院	ソーシャルワーク研究科	准教授
研究協力者	平 英司	関西学院大学手話言語研究センター	専門技術員	
研究協力者	山内 閑子	のこのこデザイン		
研究協力者	長谷川 薫	のこのこデザイン		
研究協力者	岩田 直樹	ダイナモデザイン	ろうデザイナー	

研究要旨

2016年に障害者差別解消法が施行され、公的機関には合理的配慮の提供が義務付けられた。これまでの調査では、ろう・難聴当事者へのインタビュー調査（令和3年度報告書）の医療者や医療機関の対応は、聴覚障害者のニーズに沿ったものになり得ていないことが明らかになっている。そこで、本研究では、先行研究で明らかにした聴覚障害者の医療機関受診時の困難を参考に、医療者、医療機関が配慮すべき事項についての啓発パンフレットを作成することを目的とした。

A. 研究目的

2016年に障害者差別解消法が施行され、公的機関には合理的配慮の提供が義務付けられた。しかし、本研究班で行った手話通訳者への調査（令和2年度報告書）や、ろう者・難聴当事者へのインタビュー調査（令和3年度報告書）の結果から、医療者や医療機関の対応は、聴覚障害者のニーズに沿ったものになり得ていないことが明らかになっている。

また、先行研究班で作成した「医療従事者のための見えにくい方へのサポートガイド」および本研究班で作成した「医療従事者と支援スタッフのためのサポートガイド『視覚に障害のある方が新型コロナウイルスに感染し入院したら』」は、医療従事者、福祉専門職ともにわかりやすく、有用であるとの評価を受けた。（八巻&原田，2019，令和3年度報告書）

聴覚障害は外見からではわかりにくいこと、日本手話と日本語は文法の異なる違う言語であることが十分に認識されていないこと等の背景もあり、医療機関での受診や受療において、どのような配慮がどのような理由により必要とな

るのかについて、端的に明示することが必要であると考えられる。

そこで、本研究では聴覚障害者の医療機関受診時の困難についての先行研究を参考に、医療者、医療機関が配慮すべき事項についての啓発パンフレットを作成することを目的とした。

B. 研究方法

本研究に先立って行った、手話通訳者への調査（令和2年度報告書）や、ろう・難聴当事者へのインタビュー調査（令和3年度報告書）で明らかになった困りごとと、その背景として考えられる要因と、望まれる対応について整理した。要点の抽出は、看護師および手話通訳士の資格をもち、医療機関での通訳経験が豊富な研究協力者、および看護師資格をもつろう研究者を中心に案を作成し、手話通訳者への調査、ろう・難聴当事者へのインタビュー調査を担った研究者による検討を重ねた。

資料の作成にあたっては、医療機関での視覚障害者に対する必要な配慮についての啓発資料の作成経験のあるデザイナー2名、ろうデザイ

ナー1名の合同チームで作成を行った。

作成プロセスは①原案要素の提示、②研究者とデザイナーによる打合せ、③初稿の提示、④初稿に対するコンセプトを含む意見提示、⑤二校の提示、⑥要修正箇所の提示と複数回のやりとり、⑦試作版の校了であった。

(倫理面への配慮)

本研究は、患者の個人情報などを扱う内容ではなく、特記すべき事項はない。

C. 研究結果

1) 原案要素の提示と研究者・デザイナーとの打ち合わせ

資材に反映させたい要点について以下の点が挙げられた。これをもとに、研究者がこれまでの調査と経験から導かれる伝えたい要素を伝達し、デザイナーとのイメージを共有した。

- 医療機関内には、様々な音情報があることの気づきを促す：会話だけでなく、待合室での呼びかけ、ナースコール、館内放送、遠隔からの指示等があり、それらは主に音を介して伝達されている。よって、それらを音に依拠せず、視覚的、触覚的に伝達できる方法に置き換える必要があること。
- ろう・難聴者の多様性と共通点：ろう・難聴者にも、失聴時期や程度、生育環境によって、どのようなコミュニケーション方法をとるのか異なること。
- ろう・難聴者と接する際の基本事項：目を合わせる事が基本であること。対応方法が多様であり、状況にあわせた選択が必要であることから、ろう・難聴者本人に確認することが重要であること。
- コミュニケーション方法：手話、筆談、音声認識（音声を文字にして表示するテクノロジー）ツールの活用、ジェスチャー、読唇など、希望するコミュニケーションを本人に確認すること、またそれらの方法は状

況に応じて、使い分けたり、組み合わせたりすることが重要であること。手術や検査など重要な説明においては、手話通訳や要約筆記を手配することも一つの選択となること。

- 医療場面ごとの要配慮事項：「受付」「診察」「検査や治療」「入院」「薬局」「予約や問い合わせ」それぞれの場面で生じることが予想されるろう・難聴者にとっての困難とそれへの対応方法。

2) 初稿の提示

以下の事項がイラストや文章で提示された。

【表紙】

- 表紙にはろう者の不安と医療者の戸惑いについてセリフを含む図示
- ろう・難聴者の聞こえ方、コミュニケーション方法と必要とする配慮の多様性の紹介

【内面】

- (公的) 医療機関は障害のある人の要望に応じて、合理的配慮の提供が法的にも求められていること
- 「受付」「診察室」「検査室」「採血・点滴」「病室」における、聴覚障害者が日常的に感じている困りごととそれへの対応に必要な配慮
- 手話通訳者の役割

【裏表紙】

- 「薬局・会計」「非常時」の困りごととそれへの対応に必要な配慮
- 予約や問い合わせの対応方法と電話リレーサービスの紹介

3) 検討プロセスでの主要な議論

初稿で提示された資料は、本研究班の初年度に作成した「医療従事者と支援スタッフのためのサポートガイド『視覚に障害のある方が新型コロナウイルスに感染し入院したら』」を参考にして作成したため、医療機関受診時にたどる

シーン（受付から会計まで）の流れを踏襲した。しかし、場面に分けて、縦割りでマニュアルのように対応を定式化することは、応用が困難になるのではという懸念が出された。そこで、場面ごとに共通する基本姿勢や対応を提示した上で、場面ごとの具体的な対応方法を列挙することで同意した。また、場面ごとの要点の提示は、ろう者・聴覚障害者の困りごととしての提示より、提供すべき配慮の要点を示すほうが、端的でわかりやすいという指摘があり、表現が調整された。

3) 「試作版」に盛り込まれた要素

- ろう・難聴者の多様性：聞こえ方やアイデンティティ、使用言語によって、必要とされる配慮が異なること。また場面に応じても好ましい対応や配慮は変化するため、本人に確認することを推奨した。
- 基本姿勢や考え方：医療機関では、意思疎通のほか、検査や治療が主に音によって進められていく。それらの音をろう・難聴者に伝わるように届けなければ、ろう・難聴者は安心して適切に検査や治療を受けることができない。また、場面に応じた、本人の意向に沿った、最大限の対応を心がける重要性をメッセージに込めた。
- 場面ごとの対応：医療者の対応のイラストは基本的に好ましい対応を掲載した。バイブレーションを用いた待合室での呼びかけや、診察室で音声認識を用いたコミュニケーションなど、ハード面の対応についても紹介。しかしこれらの対応は機械的に感じることもあり、目を合わせる、ジェスチャーで会話をするといった、ソフト面での対応も重要であることを強調した。
- コミュニケーションの実践例：筆談のポイント（箇条書きなど短い文章で、明確に、イラストなどの併用）とともに、実際の筆談例をイラストにて提示。また、食間を食

中に飲む、座薬を座って飲む薬といったように誤解を与える可能性がある用語について解説し、具体的に説明することの重要性を強調した。

- 予約の問い合わせや連絡方法：FAX、メールなどの方法に加えて、電話リレーサービスを紹介した。
- リソースの紹介：ろう・難聴者への対応や配慮における不明点や相談先として、聴覚障害者情報提供施設、手話通訳や要約筆記に関する問い合わせや派遣依頼先として、保健福祉課を紹介した。

D. 考察

1) ろう・難聴者（聴覚障害者）版パンフレットの特徴

本パンフレットは、手話通訳者およびろう・難聴当事者へのインタビュー調査の結果を参考に、医療者や医療機関が準備、認識すべき配慮事項を具体的に想起できるよう、図示や具体例を多く提示した資料を作成した。先行して作成していた、視覚障害者版パンフレットを参考としてシリーズとして作成したが、それぞれの障害の特徴にあわせ、結果として共通した要素、障害独自の要素があった。

共通するものとして、おなじ障害種別として分類される状況であっても、その個々の経験は個別性が極めて高く、見えにくさや聞こえにくさは人によって多様であることが挙げられる。障害の状況について知ってほしい、想像してほしいというメッセージを、「〇〇障害だから」というステレオタイプの判断が先行しないこともあわせて伝えようとする議論があり、反映された。

また、「視覚障害者版」は、視覚情報を主として音声情報に置き換える、「ろう・難聴者版」は、音声情報を主として視覚情報に置き換えるという逆の伝達作業の解説が大半であったが、そこで伝えようとする内容は同一であった。す

なわち、視覚または聴覚情報のみで伝達されている情報（その場の環境や周囲で生じている状況の伝達）がどれだけあるのかを認識し、可能な限り本人に伝えるための配慮が必要であるという指摘である。

視覚障害版では、場面と場面の中に生じる「移動」に必要な配慮（手引きの仕方）は複数取り上げられたが、ろう・難聴者版には該当しなかった。

ろう・難聴者版で特に強調されたのは、言語的マイノリティとしての側面である。音声言語をもとに成り立っている書記日本語を、どれだけ快適に使いこなせるかどうかは個人差が大きく、視覚的に文字を認識できたとしても理解が困難な人もいる。また、聴者は日常的に日本語の音声情報にさらされて生活するうちに自然に語彙を獲得していくが、ろう・難聴者にはそれが困難な場合も多い。その点を想像したうえでコミュニケーションをとることの必要性が指摘された。

2) 今後の課題

今回作成した資料は、多数のろう・聴覚障害者の受診に同行した手話通訳者、ろう・難聴者のがん経験者や家族へのインタビューで明らかになった困難事例から伝えるべき要素を抽出したものであり、ある程度多くの人の経験を反映した資料になっていることが期待できる。しかし、作成した資料それ自体が、読み手にとってイメージしやすいものであるのか、ろう・難聴当事者にとっても活用しやすいものであるのかについては、検証が必要である。

本資料は、医療機関の相談窓口および聴覚障害者情報提供施設を通じた配布すること、また、医療者向けの啓発研修の素材として活用していくことを予定している。ただ、多くの医療者に認識され、実際に活用してもらうためには、普及の方法についても検討を重ねていく必要がある。

E. 結論

手話通訳者およびろう・難聴当事者へのインタビュー調査の結果を参考に、医療者や医療機関が準備、認識すべき配慮事項をまとめた啓発パンフレットを作成した。この資料の有用性の確認と普及方法は今後の課題として検討が必要である。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

(発表誌名巻号・頁・発行年等も記入)

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む)

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし