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）

障害者の医療機関受診時の課題と配慮：インタビュー調査の計量テキスト分析

研究分担者：飛松　好子　　国立障害者リハビリテーションセンター　顧問
研究協力者：冨安　幸志　　同　病院　障害者健康増進・運動医科学支援センター長
　　樋口　幸治　　同　病院　健康増進・運動医科学支援センター・運動療法士
　　今橋　久美子　同　研究所・室長
　　清野　絵　　同　研究所・室長

研究要旨

障害のある人が、がんなど、障害の原疾患以外の疾病による医療機関の受診にあたり、適切な対応を受けられるよう、受診時の困難や好ましい対応の事例を収集することを目的として、当事者22名を対象にインタビューを行い、そのうち逐語録が得られた15名の回答について計量テキスト分析を行った。その結果、医療機関受診時の課題は、受付、案内、段差、説明に関するものであった。好ましい配慮は、待ち時間が少なくなる工夫や、視覚に障がいがあっても見えやすい工夫等であった。課題と好ましい配慮ともに、どの障害種別にも共通するものと、視覚障害や肢体不自由等の障害種別に特徴的なものが見られた．医療機関には双方の対応が求められているため、得られた情報を整理して医療機関に提供することで、医療機関の対応や工夫の向上に役立つ可能性があることが示唆された。

A. 研究目的

障害のある人の医療へのアクセスが阻害されているという指摘は先進国においてもしばしば指摘されている。一方、日本においては 2016 年に障害者差別解消法が施行されてからも、医療機関では十分な対応マニュアル等が準備されているとはいいがたい状況が続いており、医療現場での適切な対応を促すための医療者向けの情報が必要な段階にある。

本研究では、障害のある人が、がんなど、障害の原疾患以外の疾病による医療機関の受診にあたり、適切な対応を受けられるようするため、医療機関受診時の当事者から見た課題と配慮を明らかにすることを目的とする。

B. 研究方法

1. 対象

国立障害者リハビリテーションセンター病院の外来患者および自立支援局の利用者を対象とした。障害の内訳は、肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、音声・言語機能障害（失語症）、高次脳機能障害、知的障害、それらの重複障害等であった。

2. 調査

研究者は、研究についての意図と内容について説明し、同意の得られた協力者に個人インタビューまたはグループインタビューを行った。インタビュー時間は30分から1時間程度とし、下記の3つの質問を中心とした。

1. これまで医療機関を受診した中で、困った経験はありますか。それはどのようなことでしたか。
2. 医療機関の受診において、スタッフから好ましい対応を受けた経験はありますか。それはどのようなことでしたか。
3. 適切に医療を受けるという点から見て、課題だと思っていることはありますか。

（倫理面への配慮）

なお、本研究は、国立障害者リハビリテーションセンターおよび国立がん研究センターの倫理審査委員会の承認を得て実施した。

3. 分析方法

対象者22名のうち逐語録が得られた15名の回答について計量テキスト分析を行った．計量テキスト分析は、テキスト（文章型）データを計量的に分析する

方法である。分析に使用したソフトは、KH Coderである。

C. 研究結果

1. 出現数の高い抽出語（頻出語）

回答の内容の概要を把握するため、対象者の、回答について名詞に限定した出現数の高い語（頻出語）を抽出した。その結果、頻出語は、出現数の高い順に、「病院（64 回）」、「人（48 回）」、「自分（44 回）」、「先生（42 回）」、「薬（34 回）」、「目（29 回）」、「杖（20 回）」等であった（図 1）。

	抽出語	品詞/活用	頻度
1	病院	名詞	64
2	人	名詞C	48
3	自分	名詞	44
4	先生	名詞	42
5	薬	名詞C	34
6	目	名詞C	29
7	感じ	名詞	28
8	最初	名詞	25
9	月	名詞C	22
10	杖	名詞C	20
11	眼科	名詞	19
12	風	名詞C	19
13	学校	名詞	18
14	入院	サ変名詞	18
15	話	サ変名詞	18
16	看護師	タグ	17
17	手術	サ変名詞	16
18	車	名詞C	15
19	状態	名詞	15
20	年	名詞C	15

図 1　名詞の頻出語（上位 20 位）

2. 頻出語の共起ネットワーク

回答の内容の概要を把握するため、対象者の、回答でについて全品詞の頻出語を用いて、共起ネットワークを作成した。共起ネットワークは、単語を接続することで、単語の関係性をネットワークにして表現するものである。共起ネットワークにより、単語の関連性を可視化し、出現頻度の高い表現の把握や文全体の趣旨の理解が可能となる。その結果、図 2 の共起ネットワークが抽出され、「病院」に関連する内容や、「予約」と「時間」と「待つ」、「杖」と「階段」等のいくつかの単語間の関連が示された。

3. 頻出語の含まれる文章から見た課題

①予約や待ち時間の長さ

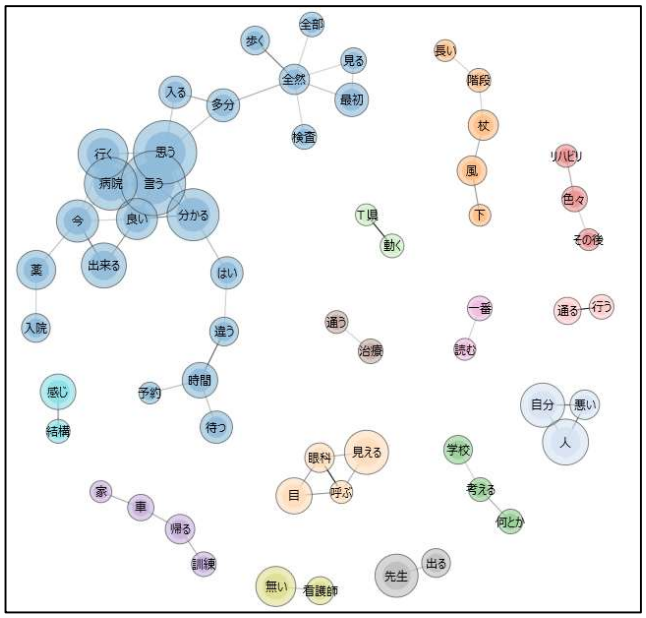

図 2　頻出語の共起ネットワーク（全品詞）

実際の文章例：「何と言っても病院の待ち時間が長くて最悪です。いろいろな科にまたがってるので大体 1 日かかる（視覚障害）　」

②受付の流れや場所のわかりにくさ

実際の文章例：「どこに並んで順番を取ってと、病院の受付の流れからもう分からない（視覚障害）」

③案内の声や文字が小さい

実際の文章例：「「誰々さん何番の部屋へどうぞ」と先生がマイクで呼び出すんですけど、その声がぼそぼそという声で、何番という文字も最初は大きくなかった。いったいどこに何番の部屋があって私は何番に入れば良いのか（視覚障害）」

④段差がある

実際の文章例：「古い病院だとバリアフリーな所も少ない。玄関の入り口入って段差がある（肢体不自由）」

4. 頻出語の含まれる文章から見た好ましい配慮

①専用会計があり待ち時間がない

実際の文章例：「病院で良かったことは、会計の時に車椅子用の会計スペースがあって一切待たなくて良かったのが良かったです（肢体不自由）」

②扉の色が鮮明で見にくくてもわかりやすい

実際の文章例：「視力の悪い人って色弱の面があるので、ここの施設の扉なども凄いビビットな色で塗ってあるんですけど、ああいう配慮も必要になっ

てくるのかもしれない（視覚障害）」

D. 考察

当事者対象調査では、高頻度で使用されていた語の含まれる内容から、医療機関受診時の課題と好ましい配慮が確認された。課題は、受付、案内、段差、説明に関するものであった。好ましい配慮は、待ち時間が少なくなる工夫や、視覚に障がいがあっても見えやすい工夫等であった。

E. 結論

当事者調査の結果、課題と好ましい配慮ともに、どの障害種別にも共通するものと、視覚障害や肢体不自由等の障害種別に特徴的なものが見られた。医療機関には双方の対応が求められているため、得られた情報を整理して医療機関に提供することで、医療機関の対応や工夫の向上に役立つ可能性があることが示唆された。

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

Saito T、 Imahashi K. Barriers and enablers of utilization of low-vision rehabilitation services among over-50-year-old people in East and Southeast Asian regions: a scoping review protocol. JBI Evid Synth. 2023 Mar 28. doi: 10.11124/JBIES-22-00429. Epub ahead of print. PMID: 36974445.

２．学会発表

今橋久美子、清野絵、冨安幸志、矢田部あつ子、樋口幸治、飛松好子、八巻知香子. 障害者の医療機関利用にあたっての課題と好事例の収集に関する当事者インタビュー調査. 日本リハビリテーション連携科学学会. 2023.3.11.

清野絵、今橋久美子、冨安幸志、矢田部あつ子、樋口幸治、飛松好子、八巻知香子. 障害者の医療機関受診時の課題と配慮：インタビュー調査の計量テキスト分析. 日本リハビリテーション連携科学学会. 2023.3.11.

H.知的財産権の出願・登録状況

なし