

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）

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
啓発資料の活用と評価に関する研究

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 甲斐更紗 国立がん研究センター がん対策研究所 特任研究員

研究要旨

医療現場での障害者への適切な対応を促すためには医療者向けの情報が必要である。とくに、聴覚障害のある人（ろう・難聴者）が医療機関において、コミュニケーションなどにおいて必要な配慮を適切に提供することが求められる。

そこで、医療者や医療機関に求められる必要な配慮を記載した「医療従事者のためのサポートガイド『ろう・難聴者（聴覚障害者）の方が病院に来院されたら』」に関する啓発パンフレットを作成し、全国の聴覚障害者情報提供施設に配布するとともに、評価やパンフレットの普及方法について示唆を得た。理解しやすいという評価が得られたが、パンフレットの活用方法について検討する必要があるが示唆された。

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、医療者従事者、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、先行研究（令和2年度報告書、令和3年度報告書）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、ろう者看護師・手話通訳士等から構成されたチームを立ち上げて、医療従事者、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「医療従事者のためのサポートガイド『ろう・難聴者（聴覚障害者）の方が病院に来院されたら』」（以下、本パンフレットとする）を作成した（令和3年度報告書）。それらは、医療従事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ものとなった。

本研究では、本パンフレットの活用や評価を行うため、全国の聴覚障害者情報提供施設の担当者に評価を求め、今後の資料の改善ならびに普及方法についての示唆を得ることを目的とする。

B. 研究方法

本パンフレットに、どのような利用ニーズがあり、どのような活用が可能なのかという、実用のフィージビリティを確認する目的であるため、本パンフレット配布先の実務上無理のない形での実施を優先

した。

1. 実施期間：2022年12月28日から2023年2月14日
2. 対象機関：全国の都道府県および政令指定都市等に設置されている聴覚障害者情報提供施設57箇所
3. 実施方法：聴覚障害者情報提供施設に本パンフレット各10部、質問紙を郵送で送付した。質問紙査の協力に了承した者は、質問紙に記入し郵送、あるいは、用紙のQRコードから質問フォームに入力する形とした。
4. アンケートの項目：

項目は本パンフレットの活用可能性と活用方法、本パンフレットの内容の妥当性の評価と要改善点の指摘、医療機関での聴覚障害者が直面する困難の指摘から構成されている。

- ①施設名（記述式）
- ②回答者の立場（選択式）
- ③本パンフレットを活用していただけたような場面の有無（選択式）
 - 1)③にて「あった」と回答した方：どのような活用方法があるか（選択式）
 - 2)本パンフレットについて、ろう・難聴者（聴覚障害者）自身が活用できるような方法（記述式）
- ④本パンフレットについての評価（5段階評価の選択式）
 - 1)ろう・難聴者（聴覚障害者）が必要とする配慮が適切に記載されている（必要とする配慮の記載）
 - 2)ろう・難聴者（聴覚障害者）が必要とする配慮が網羅されている（必要な配慮の網羅）
 - 3)これまでろう・難聴者（聴覚障害者）とのかかわりがなかった人にも理解しやすい（理解しやすさ）
 - 4)医療関係者にろう・難聴者（聴覚障害者）のニーズを知ってもらうのに有用だ（ニーズ理解の有用性）

5)ご自身（回答者）が見聞きするろう者・難聴者の受診時の困難がこのパンフレットに記載されている（受診時の困難の記載）

- ⑤本パンフレットで不足している内容や、不適切だと思われる内容（記述式）
- ⑥医療機関でろう・難聴者（聴覚障害者）が受診されるときに、配慮が不足している、改善が必要だと感じられること（記述式）

5. アンケート結果の分析方法：

回答実態を把握するために質問項目ごとの集計をおこなった。記述式の回答については、「特になし」の記述を除外した上で、類似した内容に分類し、文意を損ねない範囲で文章を簡潔にまとめた。

なお、本パンフレット作成過程については、令和3年度報告書で報告している。

【令和3年度報告書】 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 https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/report_pdf/202108025A-buntan4.pdf

また、本パンフレットは研究班ホームページに掲載している。

【研究班ホームページ】 障害のあるがん患者支援 >本研究班および関連研究班による成果物< https://plaza.umin.ac.jp/~CanRes/wpsystem/wp-content/uploads/2022/10/supportguide_220930.pdf

（倫理面への配慮）

本研究の対象は本研究班で作成した資料を配布した施設を対象とし、施設による評価を問うものであり、介入を行わず人体から採取された試料や

要配慮個人情報を取得しないため、研究倫理審査を必要とする内容ではない。そのため、倫理審査は不要であった。なお、回答は任意とし、アンケート用紙およびアンケートフォームに説明を記した。なお、無記名アンケートであり、個人を特定できる情報を取得していない。

また、研究結果の報告、発表に関しては個人を特定される形では公表しない。

C. 研究結果

1. 回収状況：26施設から回答があった。郵送回答者が16名、ウェブ回答者が15名、計31名であった。どのような利用ニーズがあり、どのような活用が可能なのかという、実用のフィージビリティを確認するにあたって、多くの回答を収集するため、1つの施設から1つの回答といった制限を設けず、複数人より回答可とした。

2. 回答者の立場（表1）：31名の回答者のうち、施設長は9名（29.0%）、手話通訳者派遣コーディネーター業務を主とする担当者は6名（19.4%）、要約筆記者派遣コーディネーター業務を主とする担当者は1名（3.2%）、ろうあ者相談員などの相談業務を主とする担当者は5名（16.1%）であった。その他を選択した回答者（10名、32.3%）は、普及・啓発担当、設置手話通訳者等の立場であった。

3. 本パンフレット活用の場面の有無：「ある」という回答が30名（96.8%）、「ない」という回答が0名（0.0%）、「分からない」という回答が1名（3.2%）であった（表2）。

①「ある」と回答した場合の活用場面（複数回答、表3）：もっとも多かったのが「近隣の医療機関に配布する」の23名（76.7%）であった。「医療機関受診のろう・難聴者（聴覚障害者）に同行する手話通訳者または要約筆記者に配布する」が19名（63.3%）であった。

「利用者（ろう・難聴者（聴覚障害者）当事者）

に配布する」が18名（60.0%）、「研修会・講演会で資料として活用する」が18名（60.0%）、「保健所（保健センター）に配布する」が16名（53.3%）、「福祉施設や行政担当者に配布する」が16名（53.3%）、「手話通訳者設置の病院」が13名（43.3%）、「その他」が11名（36.7%）であった（表3）。「その他」では、日本医師会、聴覚障害者情報提供施設、健康管理センター、薬局（調剤薬局も含む）、医療系（看護師養成も含む）の専門学校・短大・大学、ろう・難聴者当事者団体、介護関係者があげられていた。

4. ろう・難聴者当事者による本パンフレットの活用方法：

自由記述内容から13のカテゴリーに分類された（表4）。

【当事者への配布】では「ろう・難聴者当事者団体を通じて配布する」といった意見であった。【かかりつけ医療機関等への配布】にて、「ろう・難聴者自身が医療機関に受診する時に持参する」「病院受付の『筆談できます』という案内の近くにおく」という意見がみられた。【配布先の機関】では、保健所や市町区役所の障害福祉関係窓口に配布するといった意見があった。例えば、とある区役所の福祉支援係にはろうあ者相談員が配置されており、ろう・難聴者来訪が多いため、本パンフレットの配布先として区役所があげられていた。【本パンフレットを活用してほしい人材】として、医師をはじめ、看護師、検査技師、事務職やソーシャルワーカー、相談担当の看護師等、効果的に周知してもらえそうな医療従事者があげられた。また、看護学生に配布したり、医療従事者の養成課程で活用するといった意見もあった。医療現場のみならず、介護保険関係業者（訪問看護、介護、診療、ケアマネージャー等）といった意見も見受けられた。

【場面ごとの対応】では、通院と入院ごとにパンフレットを別にしたほうが読みやすいという意見

や、入院や手術などのそれぞれの場面にて、担当の医療従事者に渡して説明するといった意見があった。入院においては、常時手話通訳者がいないため、入院手続きや病棟、調剤薬局等にて看護師をはじめ関係者と直接的なコミュニケーションが必要になるためである。直接的にやり取りすることが想定され、【当事者による本パンフレットの具体的な活用方法】にて、自分がどのコミュニケーション方法を望んでいるか、本パンフレットの中にある個所を指さす等の活用方法があると示された。【当事者自身による本パンフレットの内容の理解】では、ろう・難聴者がかかりつけ医療機関に持って行く場合、持って行って渡すだけでは伝わりにくいで、このパンフレットの内容を当事者もきちんと把握する必要があることが窺えた。「医療関係者側にて聴覚障害者が必要とする配慮について学んでほしい」といった【医療従事者による研修での活用】や、「地域の聴覚障害者団体や手話サークル連絡会・手話通訳問題研究会の会議、学習会にて活用する」といった【当事者や手話関係者の学習会にて活用】もみられた。

病院にて説明したり研修で活用したりするために、【本パンフレットのサイズ】や【アプリでの活用】に関する意見も出された。その一方で、医療機関が行う合理的配慮であるため、「ろう・難聴者が本パンフレットを持参することに違和感がある」ため、医療機関に働きかけるなど活用してほしいといった【医療機関への働きかけ時に活用】がみられた。

【医療従事者への要望】として、「ろう・難聴者が車いすで来られたら、そういう方は動けないし話せない方であり、人に声もかけられない(助けを求められない)ことも考えられるため、医療従事者は常にさりげなく「どうしました？」とかけられるようにしてほしい」といった意見があった。

5. 本パンフレットについての評価 (表5)

①必要とする配慮の記載:もっとも多かった評価は「そう思う」「ややそう思う」であり、それぞれ15名(48.4%)であった。

②必要な配慮の網羅:「ややそう思う」という評価がもっとも多く、17名(54.8%)であった。

③理解しやすさ:もっとも多かった評価は「ややそう思う」の22名(71.0%)であった。

④ニーズ理解の有用性:「そう思う」がもっとも多い評価であり、20名(64.5%)であった。ろう・難聴者のニーズ理解に有用性であると概ね良好であることが示唆された。

⑤受診時の困難の記載:もっとも多かった評価は「ややそう思う」の16名(51.6%)であった。

6. 本パンフレット内容にて、不足しているところ・不適切どころ

自由記述内容を「不足しているところ・不適切どころ」と「具体的な修正案の提示」の2つに分類し、それぞれの中で、意味の似た切片を集めてカテゴリー生成を行なった。

「不足しているところ・不適切どころ」では、8のカテゴリーが生成された(表6)。

【電話リレーサービスと遠隔手話通訳】にて、本パンフレットでは、予約の問い合わせや連絡方法として、FAX、メールなどの方法に加えて、電話リレーサービス¹⁾を紹介したが、「電話リレーサービスのイラストや説明だと、遠隔手話通訳²⁾と誤解されるのではないか」といった趣旨の意見があげられた。電話リレーサービスと遠隔手話通訳を区別するために、「遠隔手話通訳についての説明をいれたほうがいい」「医療機関に電話リレーサービスや遠隔手話通訳の制度をもっと知ってほしい」という意見もみられた。

本パンフレットにて、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

ことや、場面に応じて好ましい対応や配慮が変わるため、本人に確認することを推奨することやろう・難聴者の多様性を説明したが、【聴覚障害について誤解されやすいこと】の具体的な状況についての意見がよせられた。【聴覚障害について誤解されやすいこと】では、手話通訳や要約筆記があればすべて伝わるわけではないので、「伝わらない、伝わりにくい理由があるといい」という意見があった。「『耳が不自由』となると筆談を思いつく」という誤解があるように、「聞こえの程度の違い、言語理解力の違いが（医療従事者に）伝わりにくい」ことが一因であるという意見もみられ、「視覚化可能なところからの取り組みが必要。聴覚障害の特性に関する接し方、配置も含められると、医療従事者にとっては理解しやすいのではないか」といった意見が述べられていた。

【医療従事者側の意識および本パンフレットの活用】では、「当事者とわかりやすくコミュニケーションをとる責任は医師にある（インフォームドコンセントの原則）。わかりやすい通訳を行うという考え方を前提に、医師がわかりやすく伝える責任があることを訴えてはどうか」と、医療従事者側の意識を変える方法が提案された。また、医療従事者が本パンフレットを活用することで「ろう・難聴者の特性を知るきっかけになる」、「知るステップとしての活用」への期待が述べられていた。その一方で、「本パンフレットに書かれてあるような対応は時間もかかり、嫌がられてしまう」といった懸念がみられた。

【コミュニケーション方法の確認】にて、コミュニケーション方法のいろいろな例が出され、「コミュニケーション方法は様々。まずはその人に合ったコミュニケーション方法を聞くのが大事」という意見があった。

【待ち時間についての情報提供】では、ろう・難聴者の不安を軽減させるために「待ち時間の情報提

供があるといい」という意見がみられた。【ろう重複障害者への配慮の記載】にて、ほかの障害（知的障害、肢体不自由等）を併せ持つ聴覚障害者（ろう重複障害者）への対応も載せてほしいという要望がよせられた。【手話通訳者等の派遣申請について】では、入院しているとき手話通訳が必要になったら、申請方法や派遣先等を確認してほしいと、本パンフレットに記載するといった意見がみられた。

「手話通訳は筆談では代替できない。要約筆記は筆談とは違う。手話通訳・要約筆記は「あった方がよい」のではなく、当事者には「なくてはならないもの」である」といった【手話通訳・要約筆記の必要性】が指摘された。

本パンフレットの「具体的な修正案の提示」では、7のカテゴリーが生成された（表7）。

【表紙の修正】にて、「聞こえ方の程度や言語についてわかりやすく説明されているところはすぐ目につくように目立たせてほしいという趣旨の意見があった。「言語」という言い方より「コミュニケーション方法」がいいのではという意見もみられた。また、「『言語』の部分で、『文章理解が苦手な場合もある』と入れたほうがいい。この文章がないと、（薬局の場面での）「用語をかみくだいて説明してください」という文が唐突になる」という意見もあった。

【文の修正箇所】では、本パンフレットにある文章についての具体的な修正案が出された。例えば、「胃カメラ検査のイラストにある文章の「朝6時以降」→「朝6時から」、「飲食は×」→「飲食はしない」等、別の表現がいい」等であった。

本パンフレットでは、手話通訳者が医師の隣で通訳をする様子のイラストを載せているが、「要約筆記者が同席する例も載せてほしい」という意見や「コミュニケーション方法は具体例を挙げて説明するとわかりやすい」という意見にあるような、【具

体例の提示】がみられた。簡単なあいさつやよく使う単語の手話表現を、という意見や標準的な配慮と実際に行われている事例を複数掲示するという意見も述べられていた。

【聴覚障害者情報提供施設の説明】では、本パンフレットでは、ろう・難聴者への対応や配慮における不明点や相談先のリソースとして、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が、「全国の聴覚障害者情報提供施設や手話通訳、要約筆記の問い合わせ先があるといい」といった意見が複数みられたことから、本パンフレットでの記載内容が分かりづらかったことがいえる。

【イラスト等の工夫】では、「コミュニケーションボードや絵、筆談ボード、指差しシート等の活用も入れる」といった意見がみられた。本パンフレットでは、「手話マーク」「耳マーク」の紹介をしたが、「筆談マーク」もあるといった指摘があった。本パンフレットでは基本的に好ましい対応のイラストを掲載していたが、「ダメな場面、よい場面と比較できる方がよい」という指摘があった。また、「表紙のピンクの服のろう者・聴覚障害者役は補聴器をつけている。その他のイラストでは補聴器がない。統一したほうがいい」という意見がみられた。

【対応のポイント】として、「病室に入室する際の配慮『気が付いていない場合は肩を軽くたたき、目の間で手を振る』の表現の方がいい。」という指摘を受けた。もっともよかった対応例として、「レントゲン室では、事前に検査の手順や体位、タイミング等を絵で説明する方法も分かりやすい」といった意見が述べられていた。筆談をお願いしたらすべてひらがなで書かれたという例をあげ、「平易」という表現がどのように医療従事者に理解されるのかといった懸念が示されていた。また、非常時の対応として、避難の理由によって対策が変わるため、避難の理由も「文字化してほしい」という意見がよ

せられた。

【本パンフレットの活用】では、パンフレットの活用についての学習会や、パンフレットのPR、パンフレットの色彩についての意見が寄せられた。

7. 医療機関でろう・難聴者（聴覚障害者）が受診されるときに、配慮が不足している、改善が必要だと感じられること

自由記述内容を、「配慮が不足しているところ」と「改善が必要なところ」に分け、それぞれを類似している内容に分類した。なお、回答の一部に、本パンフレットについての修正箇所の指摘がいくつかみられた。それらの回答は表6、表7に含めた。また、本質問の趣旨からかけ離れた内容についての回答は除外した。

「配慮が不足しているところ」と「改善が必要なところ」にて述べられていた意見は、これまでの先行研究などで指摘されてきた、ろう・難聴者の医療機関受診での困難さと同様であった。

「配慮が不足していると感じられるところ」では、12のカテゴリーに分類された（表8）。

【医療従事者の態度】として、「パソコンを見ながら（入力しながら）話をし、当事者を見ない。」「同行している聞こえる者に対してばかり話す」といった状況が述べられ、手話通訳者を聴覚障害者に必要な人間と認識されないという声があった。聴覚障害者と目を合わせてコミュニケーションをとられない場合は、当事者とコミュニケーションをとる気持ちがないと判断される可能性があるのではないだろうか。

本パンフレット内容を理解したうえで対応できるのなら良いが、理解できても対応に結びつかないという懸念が【医療従事者の知識】で述べられていた。【医療従事者同士の情報共有の無さ】では、「医師、看護師、事務員同士で、聴覚障害に関する情報

の共有がされない」といった内容がみられた。

【情報や説明の不足】では、視覚情報が少ない、説明が省略される等の話がみられた。診察や検査での呼び出しが分からない、背後等からの声がけは伝わらないという【呼ぶときの配慮の不足】の問題があげられた。【健康診断や検査】にて、「レントゲンや胃透視のとき息を吐くタイミングが分からない」にあるように、配慮が足りないという意見があった。【手話通訳がない際のコミュニケーション】では、手話通訳がない場合の検査や入院等でのコミュニケーションについての懸念がみられた。

【聴覚障害についての誤解】では、「本人の耳元で大声で叫びがちな看護師さんが多い」という問題があげられた。

【遠隔手話通訳の普及】にて、「緊急事態のとき、手話通訳者が来られるまで遠隔手話通訳で対応されると不安が軽減される」といった、遠隔手話通訳サービスの利点や、スマートフォン等を出して遠隔手話通訳サービスを利用しようとするという顔をしない病院もあるといった、遠隔手話通訳についての理解不足による問題点が述べられており、遠隔手話通訳サービスについての理解を普及させる必要が示唆された。「初診の予約や、予約変更時は電話のみが多く不便」にみられるように、【予約等の電話対応】の問題点が指摘された。

【手話への理解の普及】では、音声認識アプリが普及されているが、手話が必要な人についての理解が乏しいという懸念があげられていた。【受診や検査等の拒否】にて、手話通訳者同席や聴覚障害であることを理由に拒否されたという差別的事例が出された。

【筆談と要約筆記】にて、「手話通訳は筆談では代替できない。要約筆記は筆談とは違う。手話通訳・要約筆記は『あった方がよい』のではなく、当事者には「なくてはならないもの」という指摘があった。

【多様性の尊重】として、「多様性、マイノリティ

への理解と配慮のもとに、医療を受ける権利、人としての尊厳が守られると思う」とあった。

「改善が必要なところ」では、10のカテゴリーに分類された（表9）。

【遠隔手話通訳の利用】では、医療機関に改善を求める声としてスマートフォン等の使い方や画面が大きいタブレットを配置するといった意見がよせられた。

【病院への手話通訳者設置の普及】にて、手話通訳者が医療従事者の一員として病院に採用されると安心といった声や、手話通訳者設置における補助金等の働きかけ等が必要といった提案がされた。

【健康診断や検査でのコミュニケーション・配慮の工夫】では、検査の指示を分かりやすく明示したり、絵による分かりやすい説明等の工夫があるという話や、注射や点滴等のタイミングを確認する等が指摘された。そして、【医療従事者からの積極的な筆談などの対応】にて、「手話通訳者が同席していても、本人が筆談やメモを必要としたら対応をしてほしい」「筆談よりパソコンのワード入力の方が分かりやすい」という意見もみられた。

【医療従事者育成】では、医療従事者育成のカリキュラムにて障害のある人への配慮について学ぶことを組み込むといった提案がされた。

医療現場での聴覚障害者への対応について、都道府県や政令指定都市に設置されている聴覚障害者情報提供施設に相談できるような連携が重要であると【聴覚障害者情報提供施設との連携】が指摘された。

【手話通訳者の同行】では、手話通訳者が同行すると問題がないといった意見がみられ、手話通訳がつくことで意思疎通が円滑にいくことが窺えた。

「漢字の形で覚えているので、簡潔に、短文で書くことも大事」などの【筆談やメモのポイント】がみられた。【透明マスク活用】では、「マスクを着用

していると口の形を読むことができず、話していることが全く分からないので透明マスクを使用してほしい」等の意見がみられた。【緊急時の手話通訳者派遣】にて、緊急時の手話通訳者派遣申請ができないため、医療機関が探すシステムが普及されるといいという意見が出された。

D. 考察

「医療従事者のためのサポートガイド『ろう・難聴者（聴覚障害者）の方が病院に来院されたら』」は、令和2年度および令和3年度にかけて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を行い、それらの結果を参考に、医療機関受診・入院の場面ごとにおける基本姿勢や具体的な対応（配慮の要点）を提示するかたちで作成した。そのようにして作成した本パンフレットの評価を全国の聴覚障害者情報提供施設に求め、それらの結果から、今後の資料の改善ならび実用性や普及方法について検討した。おおむね、本パンフレットは理解しやすく、医療従事者がろう・難聴者のニーズを知ってもらうに有用であるという評価が得られた。また、本パンフレットの活用について、近隣の医療機関に配布したり、ろう・難聴者当事者がかかりつけの医療機関に持参したりなどの方法が実用的であることが窺えた。一方で、医療機関が行う合理的配慮であるため、ろう・難聴者自身が働きかけるなどの活用より、医療機関・医療従事者に直接的に啓発を行うときの資料として活用することが求められよう。

なお、自由記述回答から、それぞれによって、ろう・難聴者の捉えが異なることが窺えた。「ろう・難聴者の多様性」及び「ろう・難聴者の個別性の高さ」が浮かび上がってきたといえよう。本パンフレットのような形でまとめることの難しさが垣間みえてきたという問題点がある。

今後の課題として、医療従事者たちに対して、本パンフレットの活用方法について、具体的な活用法

を提示しながら啓発していくことが望まれよう。

E. 結論

今回の取り組みは、ろう・難聴者（聴覚障害者）が来院されたとき対応する医療従事者へのサポートとして有用であり、それらによってろう・難聴者にとって、医療に関する適切な情報が提供される環境づくりに寄与できるものと考えられる。

1)聴覚や発話に困難のある方（以下、「聴覚障害者等」と聴覚障害者等以外の者との会話を、通訳オペレータが手話・文字と音声を通訳することにより電話で双方向につなぐ公共インフラであるサービスのことを意味している。
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html

2)スマートフォンやタブレット端末のテレビ電話を使用して、手話通訳者が遠隔地で手話通訳を行うサービスである。ろう・難聴者と聞こえる人が対面している場合に使用する。

F. 健康危険情報 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

表1 アンケート回答者の立場

立場	回答数(人)	割合 (%)
施設長	9	(29.0)
手話通訳者派遣コーディネーター業務を主とする担当者	6	(19.4)
要約筆記者派遣コーディネーター業務を主とする担当者	1	(3.2)
ろうあ者相談員などの相談業務を主とする担当者	5	(16.1)
その他	10	(32.3)

表2 本パンフレットを活用していただけたような場面の有無

場面の有無	回答数	割合 (%)
ある	30	(96.8)
ない	0	(0.0)
分からない	1	(3.3)

表3 あると回答した場合、どのように活用していただけるか(複数回答)

場面	回答数	割合 (%)
近隣の医療機関に配布する	23	(76.7)
医療機関受診のろう・難聴者(聴覚障害者)に同行する手話通訳者または要約筆記者に配布する	19	(63.3)
利用者(ろう・難聴者(聴覚障害者)当事者)に配布する	18	(60.0)
研修会・講演会で資料として利用する	18	(60.0)
保健所(保健センター)に配布する	16	(53.3)
福祉施設や行政の担当者に配布する	16	(53.3)
手話通訳者設置の病院	13	(43.3)
その他	11	(36.7)

表4 ろう・難聴者が本パンフレットを活用できるような方法

カテゴリー名	内容の例	数
【当事者への配布】	・ろう・難聴者当事者団体を通じて会員に配布する。	2
【かかりつけ医療機関等への配布】	・ろう・難聴者自身が医療機関に受診する時に持参する。 ・病院受付の「筆談できます」という案内の近くに置く。	5
【配布先の機関】	・保健所に配布する。 ・各区役所の福祉支援係等(〇〇ではろうあ者相談員が配置されている)に配布する。	2
【本パンフレットを活用してほしい人材】	・医師、看護師、検査技師、事務職やソーシャルワーカー、相談担当の看護師等、効果的に周知してもらえそうな人に周知する。 ・医療関係者や看護学生等へのアウトリーチ活動の中で、直接関わる方へ渡す。 ・医療従事者の養成課程で活用する。 ・介護保険関係業者(訪問看護、介護、診療、ケアマネ等)に周知する。	5
【場面ごとの対応】	・通院と入院は(啓発パンフレットを)別にした方が読みやすい。 ・手術の時に活用する。 ・入院時に活用する(入院手続き、入院病棟、ナースステーション、調剤薬局等)。	4
【当事者による具体的な活用方法】	・自分がどのコミュニケーション方法を望んでいるか、示すために活用する。 ・該当する箇所の指さしなどで伝達する。 ・当事者が活用する場合、痛さ・苦しさの度合いを示すものがあると便利である。	3

【当事者や手話関係者の学習会にて活用】	・地域の聴覚障害者団体や手話サークル連絡会・手話通訳問題研究会の会議、学習会にて活用する。	3
【アプリでの活用】	・スマホアプリで見られるといい。	3
【医療機関への働きかけ時に活用】	・啓発パンフは、医療機関や医療従事者への啓発になるが、ろう・難聴者が持参することには違和感がある。 ・病院側がする合理的配慮なので、病院側に働きかけてほしい。 ・当事者が説明できる資料として医療機関へ普及させるよう働きかけていく。	3
【本パンフレットのサイズ】	・持ち運びやすいように、サイズはA4かA5くらいがいい	2
【医療従事者への要望】	・ろう・難聴者が車いすで来られたら、そういう方は動けないし話せない方であり、人に声もかけられない(助けを求められない)ことも考えられるため、医療従事者は常にさりげなく「どうしました？」とかけられるようにしてほしい。	1
【当事者自身による本パンフレットの内容の理解】	ろう・難聴者がかかりつけ医療機関に持って行く場合、持って行って渡すだけでは伝わりにくいので、このパンフレットの内容を当事者もきちんと把握する必要がある。	1
【医療従事者による研修での活用】	・医療関係者側にて聴覚障害者が必要とする配慮について学んでほしい。	1

表5 本パンフレットについての評価

質問項目	回答項目	回答数	割合 (%)
1)ろう・難聴者(聴覚障害者)が必要とする配慮が適切に記載されている	1. そう思う	15	(48.4)
	2. ややそう思う	15	(48.4)
	3. あまりそう思わない	0	(0.0)
	4. そう思わない	0	(0.0)
	無回答	1	(3.2)
2)ろう・難聴者(聴覚障害者)が必要とする配慮が網羅されている	1. そう思う	10	(32.3)
	2. ややそう思う	17	(54.8)
	3. あまりそう思わない	3	(9.7)
	4. そう思わない	0	(0.0)
	無回答	1	(3.2)
3)これまでろう・難聴者(聴覚障害者)とのかかわりがなかった人にも理解しやすい	1. そう思う	7	(22.6)
	2. ややそう思う	22	(71.0)
	3. あまりそう思わない	1	(3.2)
	4. そう思わない	0	(0.0)
	無回答	1	(3.2)
4)医療関係者にろう・難聴者(聴覚障害者)のニーズを知ってもらうのに有用だ	1. そう思う	20	(64.5)
	2. ややそう思う	10	(32.3)
	3. あまりそう思わない	0	(0.0)
	4. そう思わない	0	(0.0)
	無回答	1	(3.2)
5)ご自身(回答者)が見聞きするろう者・難聴者の受診時の困難がこのパンフレットに記載されている	1. そう思う	11	(35.5)
	2. ややそう思う	16	(51.6)
	3. あまりそう思わない	3	(9.7)
	4. そう思わない	0	(0.0)
	無回答	1	(3.2)

表6 本パンフレットにて不足している内容や、不適切だと思われる内容

カテゴリー名	内容の例（一部）	数
【電話リレーサービスと遠隔手話通訳】	<ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービスのイラストや説明だと、利用者と相手先が同じ場所にいると利用できないことがわかりにくい。遠隔手話通訳と誤解されるのでは？ ・電話リレーサービスに登録しないといけないので、不便があり、本パンフレットに記載している内容は不適切。 ・遠隔手話通訳についての説明があるといい。 ・医療機関に電話リレーサービスや遠隔手話通訳の制度をもっと知ってほしい。 ・コロナ禍においては遠隔通訳の利用方法もあることも記載するといいい。 	5
【聴覚障害について誤解されやすいこと】	<ul style="list-style-type: none"> ・「補聴器を装着しているから聞こえている」「大声を出せば通じる」「耳元で大きな声で話す」「話せるから聞こえている」等、誤解されやすい。 ・手話通訳・要約筆記があれば全て伝わるわけではない。伝わらない、伝わりにくい理由があるといいい。 ・「耳が不自由」となると筆談を思いつく、のように、聞こえの程度の違い、言語理解力の違いが（医療従事者に）伝わりにくい。視覚化可能などところからの取り組みが必要。聴覚障害の特性に関する接し方、配置も含められると、医療従事者にとっては理解しやすいのではないか。 	4
【医療従事者側の意識および本パンフレットの活用】	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者とわかりやすくコミュニケーションをとる責任は医師にある（インフォームドコンセントの原則）。わかりやすい通訳を行うという考え方を前提に、医師がわかりやすく伝える責任があることを訴えてはどうか。 ・（本パンフレットに）掲載されている範囲でも医療側が察知してすぐに対応するためには時間が必要と思われるが、聴覚障害の特性を知るきっかけになることを期待する。 ・ろう者の中には独自の手話表現を持つ方もおられるため、本パンフレットの内容が全てではなく、ろう者、難聴者、中途失聴を知るステップとして活用して欲しい。 ・医療現場では、（本パンフレットを）見てもらった時にすぐに対応をする余裕があるか不明。また、理解されていても、対応ができないことも考えられる。現場では本パンフレット書かれてあるような対応は時間もかかり、嫌がられてしまう 	4
【コミュニケーション方法の確認】	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえない人でも、手話、筆談、口元を見せる、ゆっくりハッキリ話す等、コミュニケーション方法は様々。まずはその人に合ったコミュニケーション方法を聞くのが大事である。 	2
【ろう重複者への配慮の記載】	<ul style="list-style-type: none"> ・ろう重複障害者（ろう+視覚障害、ろう+知的障害、ろう+車椅子）等への対応・配慮も載せる。 	2
【待ち時間についての情報提供】	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間にとっても気を遣われる。不安を軽減できるよう、待ち時間の情報提供があるといいい。 	1
【手話通訳者等の派遣申請について】	<ul style="list-style-type: none"> ・入院中に手話通訳が必要になった時、申請方法、ろう者、派遣先等を確認する。 	1
【手話通訳・要約筆記の必要性】	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳は筆談では代替できない。要約筆記は筆談とは違う。手話通訳・要約筆記は「あった方がよい」のではなく、当事者には「なくてはならないもの」である。 	1

表7 本パンフレットでの具体的な修正案の提示

カテゴリー名	内容の例 (一部)	数
【表紙の修正】	・ (表紙にて) 聞こえ方の程度や言語についてわかりやすく説明されているが、それぞれ本当に違うので、そのあたりはすぐ目につくように目立たせてほしい。	1
	・ (本パンフレットの) 表紙に何度か出てくる「言語」は「コミュニケーション方法」の方がいい。 ・ 「言語」というタイトルで解説する場合、内容は手話と日本語(文字・音声)となるのでは？	3
	・ (表紙にある) 「言語」の部分で、「文章理解が苦手な場合もある」と入れたほうがいい。この文章がないと、(薬局の場面での) 「用語をかみくだいて説明してください」という文が唐突になる。	1
【文の修正箇所】	・ 胃カメラ検査のイラストにある文章の「朝6時以降」→「朝6時から」、「飲食は×」→「飲食はしない」等の表現がいい。	4
	・ 薬局の場面は、「具体的」と「かみ砕いて」を逆にする。 ・ 時間の説明では、「時計を用いる」とつける。 ・ 「場面に応じて使い分け」の文章に「ましよう」をつける。	
	・ 薬局の場面では、「食前」「食間」「食後」それぞれ説明を具体的に示してほしい。	2
	・ 診察室に手話通訳者が同席する例だけでなく、要約筆記者が同席する例も載せてほしい。 ・ コミュニケーション方法について、具体例を挙げて説明するとよりわかりやすい。	2
【具体例の提示】	・ 簡単な挨拶やよく使う単語の手話表現の記載があるとよい。 (おはようございます、こんにちは、こんばんは、お大事に、予約、薬、熱、咳、痛い等)	1
	・ 標準的な配慮と実際に行われている事例を複数提示する。	1
	・ 全国の聴覚障害者情報提供施設や手話通訳、要約筆記の問い合わせ先があるといい。 ・ アプリ版だと、問い合わせ先を載せる等ができるのでは。	3
【聴覚障害者情報提供施設の説明】	・ コミュニケーションボードや絵、筆談ボード、指差しシート等の活用	2
【イラスト等の工夫】	・ 手話マーク、耳マークの他に「筆談マーク」も。	2
	・ ダメな場面、よい場面と比較できる方がよい。 ・ 表紙のピンクの服のろう者・聴覚障害者は補聴器つけている。その他のイラストでは補聴器がない。統一したほうがいい。	2
	・ 病室に入室する際の配慮の部分は「気が付いていない場合は肩を軽くたたき、目の間で手を振る」の表現の方がいい。	1
【対応のポイント】	・ レントゲン室では、絵で事前に検査の手順、体位、タイミングを説明する方法も分かりやすい。	1
	・ 「筆談の際のポイント」説明にある「平易で」という表現が気になる。筆談をお願いしたら、ひらがなで書かれた例があった。	1
	・ 非常時を知らせるイラストは「避難!」のみだが、避難の理由を追加で「火災」「地震」等、書くのがよい。避難理由によって、対策が変わるので必要な情報を文字化してほしい。	1
	・ パンフレットについてろう者当事者の意見をきく、またはパンフレットの活用についての学習もあった方がよい。	1
【本パンフレットの活用】	・ うす緑背景にみどりの文字は見やすい？	3
	・ いいパンフレットができていますので、ぜひSNSでの拡散やホームページでダウンロードができるようにしてほしい	

表8 医療機関にて、ろう・難聴者（聴覚障害者）が受診されるときに、配慮不足と感じられること

カテゴリ名	内容の例(一部)	数
【医療従事者の態度】	・医師が通訳者を聴覚障害者に必要な人間と認識していない、手話通訳者の役割に理解がないことがある。	3
	・パソコンを見ながら（入力しながら）話をし、当事者を見ない。	3
	・聞こえない当事者と話をするのに、同行している聞こえる者（通訳者や家族等）に対してばかり話す医療者が多い。	3
	・家族のみ呼ばれて本人への説明がきちんとされないことが多い。	2
【医療従事者の知識】	・本パンフレット内容を理解した医療従事者が現場で対応できるなら、とても良いことと考えるが、現実には理解していない方も存在し、また、理解していても対応には結びつかない方もおられる。配慮の仕方が医療従事者によりばらばらだったり、最初の対応で医療従事者側から見てうまく治療ができたという結果が得られた方法を続けていたり、その時にいるスタッフの知識量にも関係している。 ・ろう・難聴者が来院するという情報が事前にあるにも関わらず、対応の準備ができていないというケースがある。	2
【医療従事者同士の情報共有の無さ】	・医師、看護師、事務員同士で、聴覚障害に関する情報の共有がされないことがある。	1
【情報や説明の不足】	・視覚情報が少ない ・病名を書いてほしい ・説明が省略される ・医師の説明時に十分に情報を得ることができない（こちらを見ない、通訳や筆談をしていると時間がかかり、説明が簡素化されてしまう等）	6
	・時間に余裕を見てほしい ・病院によっては診察のみで、病棟に上がったからの説明を全く受けることもできずに情報がなのまま入院してしまう。	
【呼ぶときの配慮の不足】	・診察や検査の順番が来た時に呼ばれても、聞こえる人の同行がない場合は呼ばれてもわからない。 ・患者名や番号の呼び出し（音声）は視覚化が必要になる。 ・対面して視線を合わさなまま呼ぶ。 ・背後、斜めからの声かけは伝わらない。	4
【健康診断や検査での配慮】	・健康診断等でも聞こえない方に対する配慮が足りない。 ・レントゲンや胃透視のとき、息を吐くタイミングがわからないときがある。	2
【手話通訳がない際のコミュニケーション状況】	・手話通訳者が同行しない場合、バリウム検査でのコミュニケーションが困難である。 ・コロナ禍で入院すると情報保障をつけることが難しく、手話通訳を呼べずに筆談となる。	2
【聴覚障害の理解不足】	・本人の耳元で、大声で叫びがちな看護師さんが多い。 ・マスクをつけて早口で話されるとわからない。	2
【遠隔手話通訳の普及】	・緊急事態のときに手話通訳者をすぐに呼べないことがある。手話通訳者が到着するまで遠隔通訳で対応されると不安が軽減される。 ・遠隔手話通訳サービスを使いたくても、スマホ等を出して使うとあまり良い顔をしない病院もある。説明をしなければいけないことにハードルが高く感じられてしまう。「通訳がいる」という一言だけでスムーズに（遠隔手話通訳が）開始できるといい。	2
【予約等の電話対応】	・初診の予約や、予約変更時は電話のみが多く不便である。	1
【手話への理解の普及】	・音声認識（音声を文字にする）アプリが広がっているが、手話が必要な聞こえない人の理解が乏しい。	1
【受診や検査等の拒否】	・聴覚障害を理由に検査拒否をされた。 ・手話通訳者の同席を拒否された。	2

表9 医療機関にて、ろう・難聴者（聴覚障害者）が受診されるときに、改善が必要と感じられるところ

カテゴリー名	内容の例（一部）	数
【遠隔手話通訳の利用】	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホやタブレットに向かって大きな声ではっきりと伝える。 ・スマホやタブレットの画面に出ている手話通訳者の姿を聞こえない人に見せるようにしてほしい。看護師や医師がスマホを持ったままだと、聞こえない人は手話通訳者（の画面）が見れない。 ・遠隔手話通訳に使える画面の大きいタブレットを配置してほしい。（遠隔手話通訳は、自治体によって対応していないところもあるが対応しているところはお願いしたい） ・スマホだと画面が小さい、通信料金が高額になってしまう等不便を感じる。 ・大病院及び中病院、拠点病院には標準でタブレット等を配置する 	5
【病院への手話通訳者設置の普及】	<ul style="list-style-type: none"> ・病院への手話通訳者配置に関する補助も含めた保険点数の改正等への働きかけや議論が必要である。 ・公立病院の診察場・入院等継続治療のスタッフの一員として手話通訳者を採用したほうが、ろう者にとっては安心である。 ・大きい病院には通訳者を設置してほしい。 	3
【健康診断や検査でのコミュニケーション・配慮の工夫】	<ul style="list-style-type: none"> ・検査の指示をわかりやすく明示する。 ・歯科で目を布で覆ったりするような時、事前の説明をしっかりとするなど恐怖に感じることへの想像をしてもらう。 ・注射や点滴を受けるときのタイミングをろう者に確認する。 ・検査（採血、採尿、血圧）等の視覚化で通訳不要なときもある。 ・絵によるわかりやすい説明をする。 	5
【医療従事者からの積極的な筆談などの対応】	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者が同席していても、本人が筆談やメモを必要としたら対応してほしい。 ・医師の筆談がよめない。パソコンのワード入力がわかりやすい。 	2
【医療従事者育成】	<ul style="list-style-type: none"> ・医療系の学校へのカリキュラムに、聞こえない人含む障害のある人への配慮についての学習を組み込む。 	1
【聴覚障害者情報提供施設との連携】	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の聴覚障害者情報提供施設との連携が重要。 	1
【手話通訳者の同行】	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者が同行する場合は、あまり問題がない。 	2
【筆談やメモのポイント】	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語も丁寧にひらがなで書くのが多いが、漢字の形で覚えている高齢者も多いので、簡潔、短文等書き方も大事。 ・ホワイトボードは即消すことができるが、逆にメモの方が手元に残る為大事である。 	2
【透明マスク活用】	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクを着用していると口の形を読むことができず、話していることが全く分からない。聴覚障害者が受診するときは透明マスクを使用してほしい。 ・コロナ禍ではマスク使用時のトラブルが増えた。透明マスクの統一が必要である。 	2
【緊急時の手話通訳者派遣】	<ul style="list-style-type: none"> ・土日や平日夜間での緊急時など前もって通訳派遣申請ができない場合もある。その場合、公立医療機関で通訳者名簿を使って探すシステムが普及されるといい。 	1