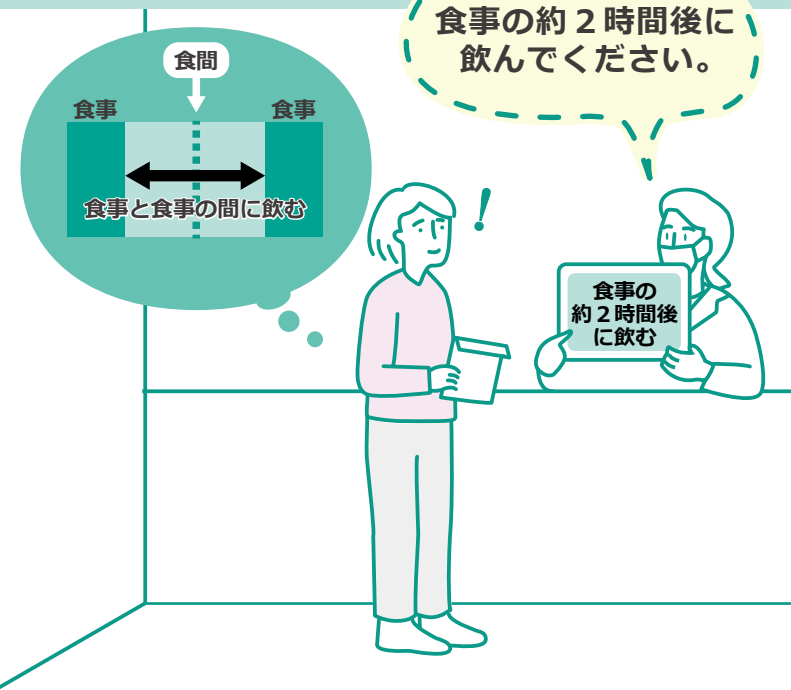


## 非常時の対応



## 薬局



### 必要な情報を的確に伝えてください

非常時には、緊急放送が聞こえず避難が遅れることがあります。個別に必要な情報を的確に伝えてください。入院時に非常時の対応方法を確認し、院内で共有してください。

### 用語をかみくだいて説明してください

「食間」は「食事中に飲む」、「座薬」は「座って飲む薬」といったように誤解する可能性があるため、具体的に表現してください。重要なことはメモを残して渡してください。

障害の有無に関わらず、必要な情報を円滑に正確に届けられるよう、一人ひとりの意向に適した伝達方法と配慮が求められます。連絡方法は、FAX、メール、電話リレーサービスの活用などがあります。希望の連絡方法を本人に確認してください。

### 電話リレーサービス

通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができるサービス。



ろう・難聴者への対応やお困りごとを聴覚障害者情報提供施設に相談することも可能です。手話通訳・要約筆記のお問い合わせや派遣依頼は市町村の障害福祉課に相談してください。

作成・お問合せ先：令和3年度厚生労働省科学研究費補助金がん対策推進総合事業「障害のあるがん患者のニーズに基づいた情報普及と医療者向け研修プログラムの開発に関する研究」班  
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 がん情報提供部 患者市民連携推進室  
E-mail: medinfo-disability-sec@umin.ac.jp

## 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』



最適なコミュニケーションやニーズは一人ひとり異なりますが、相手に伝わるための配慮と工夫が安心につながります。

### 聞こえ方や程度

- ろう者 ●難聴者 ●中途失聴者

生まれつき聞こえない人、大人になってから聞こえなくなった人、補聴器や人工内耳を使う人、そうでない人など、聞こえ方や程度は人によって異なります。また、自身のことをどう表現するか、アイデンティティも異なります。

### 言語

- 手話 ●文字 ●音声

育った環境や生活環境により、使用言語は一人ひとり異なります。場面に応じて、適した伝え方・受け取り方が異なる場合があります。本人に普段使っている言語や希望する言語を確認しましょう。

# ろう・難聴者は病院でこのような対応を求めています

## 対応の基本

### 1. コミュニケーションの工夫

手話通訳や筆談、口話、イラスト、身振り等を組み合わせて、場面に応じて使い分け。

### 2. 視覚的にわかる伝え方

呼びかけや検査の指示などは、目で見てわかるように工夫しましょう。

### 3. 必要な対応を事前に相談、確認

コミュニケーションや検査や治療の進め方等を事前に本人と相談して決めてください。



## 配慮の申し出がしやすい環境と体制づくり

受付などに、よく聞かれる質問や想定される会話を、視覚的に提示できるカードなどを用意。耳マークや手話マークがあると、手話や筆談で対応可能であることを知らせることができます。



## 患者を呼ぶときには見てわかる方法で

バイブレーション、電光掲示板、番号札の活用とあわせて、直接呼びに行き、手を振ったり、目を合わせたりするなど、気がついてもらえるように対応してください。

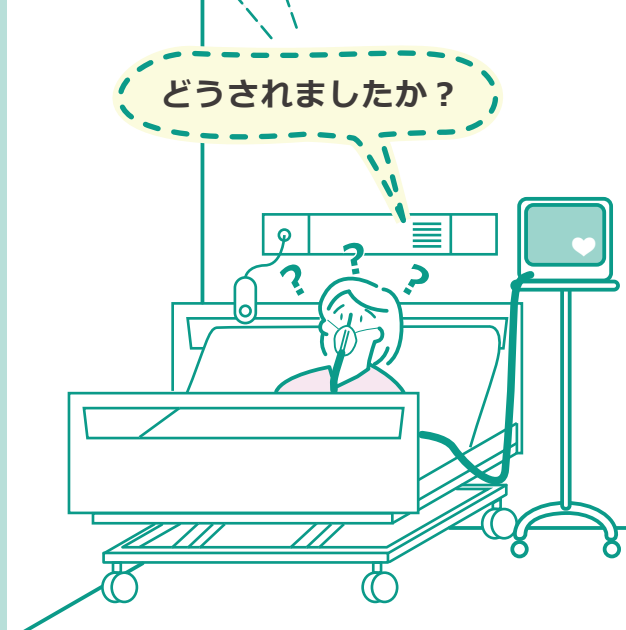
## 患者と視線を合わせる事が大事

医療従事者は通訳者ではなく、患者の目を見て十分に理解できているか表情を確認しながら説明しましょう。質問を促す声かけも重要です。口頭での説明に加え、検査結果や治療方法を説明する視覚情報があると、より正確に伝わります。

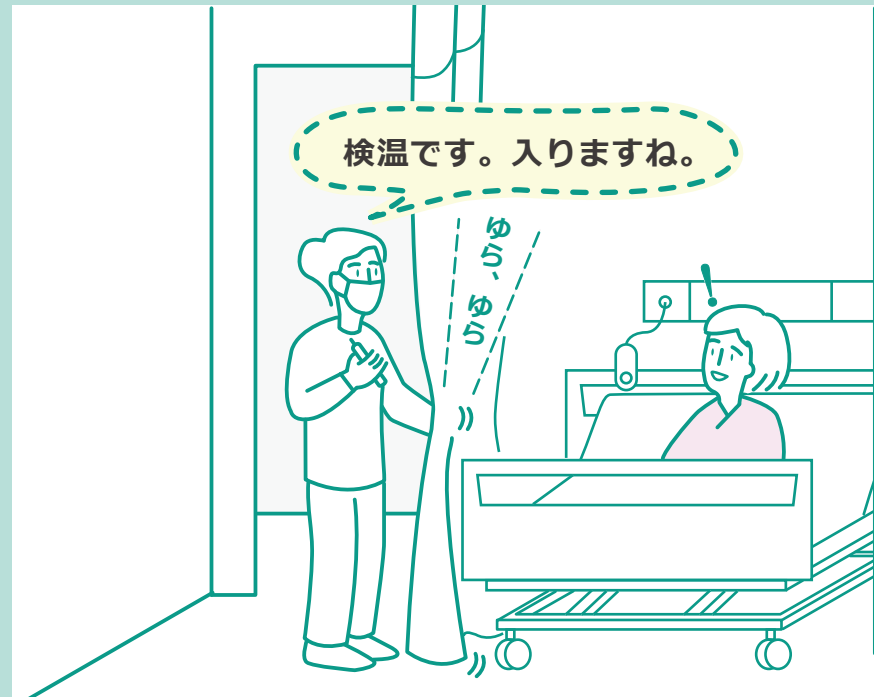
## レントゲン室



## 病室



検温です。入りますね。



明日の胃内視鏡検査は8時から地下一階で行います。6時以降は飲食厳禁です。



## 意思疎通しにくい場所では伝達の工夫を

暗い場所（レントゲン室やエコー室など）やアイコンタクトが取れない場面（遠隔での指示や目の検査など）では、事前に検査内容や所要時間、合図の方法を確認してください。

## 手話や筆談ができないケースも考慮を

点滴やモニターの装用などで手腕が使えないと手話や筆談ができず、意思表示が困難です。事前にコミュニケーション方法を確認してください。また、ナースコールでの音声の会話は困難です。呼ばれたら、直接行くようにしてください。

## 病室に入室する際には配慮を

患者が驚かないように、カーテンを揺らす、点灯するなど事前に入室を知らせる合図を患者と決めておきましょう。気が付かない場合は肩を叩くなどの対応を。

## 筆談の際のポイント

筆談は要点をまとめて、明確に、平易な言葉で。なるべく敬語や二重否定などの表現は避けましょう。ペインスケール、指さしカードや、口元が読み取れる透明マスクも役立ちます。