

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）

がん診療連携拠点病院の公式ウェブサイトで公開されている障害者への対応の現況

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 室長  
研究協力者 甲斐更紗 国立がん研究センター がん対策研究所がん情報提供部 特任研究員

障害のあるがん患者が適切な治療を受けるためには、がん診療連携拠点病院等で、障害のある人たちへの対応が適切にされていることが重要である。しかし、現状では、障害のある人たちにどのような対応が準備されているのか、一元化された公表情報はない。そのため、障害のある人たちが安心して「行きたい」と思える拠点病院等の選択ができない。そこで、がん診療連携拠点病院等で、障害のある人たちへの対応についてウェブサイト上でどのようなことが行われているのかを網羅的に調査した。

その結果、ハード面（受付番号案内システムも含める）については、対応を進めており、それについて公表している施設が一定数あることが窺えた。しかし、人による対応（レントゲン室など暗い場所でのコミュニケーション配慮、検査や処方などの内容を音声で説明する、コミュニケーション支援ボードを活用するなど）の面では、医療従事者一人ひとりの対応スキルに任されていることがうかがえ、施設の Web サイト上で何らかの取り組みを公表している例は確認されなかった。障害のある人たちへの対応は、人的対応によるものが大きいため、施設の医療者への教育状況や、個々の障害ニーズへの対応スキルのある職員の配置について各施設のウェブサイトで公開するよう促すことが望まれると考えられる。また、各施設における人的リソースや合理的配慮の提供を依頼する窓口等では、それらの情報を一覧できる体制を整備することも有用であると考えられる。

#### A. 研究目的

障害のある人ががんになっても適切な医療が提供されるために必要な環境を全国のがん診療連携拠点病院が整備することが重要である。そのため、がん診療連携拠点病院（令和5年4月1日時点）のWebサイトを網羅的に調査し、障害のある人への対応の実態を明らかにするとともに、障害のある人たちが「行きたい」と思える拠点病院のあり方について検討する。

#### B. 研究方法

1) 対象施設： 全国のがん診療連携拠点病院 456 箇所（令和5年4月1日現在）

[内訳]

- ①都道府県がん診療連携拠点病院 51 箇所（うち、3 箇所が”特例型”）
- ②地域がん診療連携拠点病院 357 箇所（うち、24 箇所が”特例型”）
- ③定領域がん診療連携拠点病院 1 箇所
- ④地域がん診療病院 47 箇所（うち、6 箇所が”特例型”）

#### 2) 方法

(1) 手話通訳者が設置しているがん診療連携拠点病院の把握：  
手話通訳者が配置されている病院のリストの公開

（公開日 2021年03月31日 23:58：主催 NPO インフォメーションギャップバスター）の Web サイト（<https://x.gd/5MKfv>）をもとに、手話通訳者設置の有無、手話通訳者の設置情報が Web サイトにどのように掲載されているか、検索する。

(2) 障害者対応の把握：

①令和3年から4年度にかけて、厚生労働省科学研究補助金「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（20EA1014）」が作成した「医療従事者のための障害者サポートガイドシリーズ」をもとに、障害者対応の項目を作成した。（表1）

なお、本項目の作成にあたり参照した資料は以下にて公開されている。

○視覚に障害のある方が病院に来院されたら

<https://plaza.umin.ac.jp/~CanRes/wpsystem/wp-content/uploads/2023/04/26447488d3eef50ec3a3f73813910a43.pdf>

○ろう・難聴の方が病院に来院されたら

[https://plaza.umin.ac.jp/~CanRes/wpsystem/wp-content/uploads/2022/10/supportguide\\_220930.pdf](https://plaza.umin.ac.jp/~CanRes/wpsystem/wp-content/uploads/2022/10/supportguide_220930.pdf)

○知的・発達障害のある方が病院に来院されたら

<https://plaza.umin.ac.jp/~CanRes/wpsystem/wp-content/uploads/2023/04/6eafb3de2c5b0578a117e>

②456 箇所のがん診療連携拠点病院の Web サイトを検索し、Web 上に掲出されている、表 1 の項目に該当するところをチェックし、集計した。

③ ②のみならず、各病院の Web サイトから、「よい取り組みと思われるところ」を抽出した。

### 3) 調査期間

2023 年 6 月 1 日から 11 月末日

※本調査は2023年6月から11月にかけて調査した時点で、Webサイトに掲出されていた内容をもとに集計した。Webサイトの閲覧期間は2023年6月から11月である。

なお、調査のためのアクセス時以降にWeb上に新たに掲出された情報や修正された情報は付加していない。

#### (倫理的配慮)

本調査はがん診療連携拠点病院が公式ホームページとして公開している情報を調査したものであり、倫理的に配慮が必要な事項は該当しない。

## C. 研究結果

1) 手話通訳者が設置されている、がん診療連携拠点病院の状況 (表 2) :

456 箇所のがん診療連携拠点病院等のうち、計 19 病院 (全体の 0.42%) に手話通訳者が設置されていた。内訳としては、都道府県がん診療連携拠点 2 病院、地域がん診療連携拠点病院 17 病院であった。

それぞれの病院 Web サイトにて、手話通訳者設置への案内にスムーズにアクセスできるかどうか確認したところ、Web サイトのトップページに掲載されているのは 1 箇所のみであった。それ以外の病院の Web サイトでは、トップページから外来の案内および患者・家族の方へという案内にアクセスすると、手話通訳者設置の案内が分かるというルートになっていた。

### 2) 障害者対応の把握

①障害者全体への対応 (表3) :

バリアフリー情報が記載されている拠点病院が37箇所 (8.1%)、Webサイトを閲覧するにあたってフォントの大きさや色などを調整できるなどのアクセシビリティ対応がされている拠点病院が266箇所 (58.3%)、身体障害者補助犬の受入についての情報が記載されている拠点病院が58箇所 (12.7%) であった。そして、受付のときに受付番号を受け取り、それらの番号が案内モニター (ディスプレイ) などに表示されるシステムが設けられている拠点病院が141箇所 (30.

9%) であった。

なお、受付番号案内システム内容について、拠点病院によってさまざまな対応がされていた。

#### 例1:呼び出しモニターに受付番号を表示するシステム

<医療法人原三信病院 (サイト閲覧日: 令和5年11月13日)>

呼び出しモニターが設置されている場所では、番号が表示されたら、診察室に入るシステムになっており、モニターには自分の受付番号のみならず、待っている患者数名までの番号が表示されている。



例2)「メール呼び出し」や「LINE」、携帯電話番号などの端末および、それぞれ病院専用患者向けスマートフォンアプリなどによる呼び出しサービス

<虎ノ門病院 (サイト閲覧日: 令和5年11月13日)>

診察時間または診察順番が近づくと、【メール呼出】で案内が届くようになっている。



登録が完了するとこのようなメールが届きます。

診察時間が近づくと、このようなメールが届きます。

<市立長浜病院 (サイト閲覧日: 令和5年11月13日)>

病院独特のアプリであり、アプリをスマートフォンにインストールし、病院にて個人用QRコードをアプリで読み込むと、診察待ち状況をアプリで確認でき、診察順番が近づくと通知されるシステムになっている。



例3)呼び出し機による呼び出し

＜地方独立行政法人東京都立病院機構東京都立多摩総合医療センター（サイト閲覧日：令和5年11月13日）＞

受付にて、呼出機を受け取り、診察が近づくとメッセージが呼出機に表示される。「〇〇診察室へお入りください」とメッセージが表示されたら、診察室に入ることができる。（音も出るシステムになっている）  
 障害の有無にかかわらず、全員に対して行なっている。



②視覚障害者への対応（表4）：

音声ガイドによる誘導装置や案内装置がある拠点病院が7箇所であった。会計方法の説明がWebサイトに提示されている拠点病院が302箇所（66.2%）であった。

例1)視覚障害者向け音声案内「シグナルエイド」の子機貸出

＜兵庫県立尼崎総合医療センター（サイト閲覧日：令和5年6月30日）＞

1階総合案内にて申し出ると、貸出されるようになっている。

③聴覚障害者への対応（表5）：

受診予約（初診・再診など）や受診予約変更などがFAXまたはオンラインなどで対応できる拠点病院が23箇所（5%）であった。筆談ボードや呼び出し機の貸与をしている拠点病院が数箇所あった。その他の8箇所では、耳が聞こえないことがすぐ分かる「耳マーク

カード」の貸出や指さしコミュニケーションボードを活用していた。

＜北九州市立医療センター（サイト閲覧日：令和5年11月12日）＞



＜東京医科大学八王子医療センター（サイト閲覧日：令和5年11月12日）＞



＜大分県立病院（サイト閲覧日：令和5年11月12日）＞



④知的障害者への対応（表6）：

知的障害者への対応がWeb上に掲示されている拠点病院は無かった。痛みの強さを評価するスケールが入っているタブレットを活用している拠点病院があった。知的障害者への「コミュニケーション支援アプリが入ったスマートフォンやタブレット活用」として対応できるケースとして計上した。

### 例1) ベッドサイト情報端末 ユカリアタッチ

[https://www.jfcr.or.jp/hospital/examination/eucalia\\_touch.html](https://www.jfcr.or.jp/hospital/examination/eucalia_touch.html)

<がん研究会有明病院(サイト閲覧日:令和5年11月12日)>



### 3) 好事例の抽出

#### ①身体障害者補助犬の受け入れについて:

基本的には法律で定められている補助犬だが、病院の特性上、同伴できない領域がある。それ自体はやむ得ないが、同伴できない領域に患者が入院することになったり、処置を受けたりする間の対応が配慮されていない場合が見られる。多くの場合は、同伴できない領域があることが示されるにとどまっている。

予定入院の場合には、情報が公開されていれば対応について検討の余地はあるが、緊急入院などの場合には、患者側が事前に対応を準備することも難しい。補助犬への対応について代替案が提示されることは、補助犬利用者にとって安心できる情報である。

<済生会横浜市東部病院(サイト閲覧日:令和5年11月1日)>

**(外来)お付き添いのない方につきましては、職員が外来受診のサポートをさせていただきます。**  
**(面会)お付き添いのない方の病棟までのご案内は職員がサポートさせていただきます。**  
**(身体障害者補助犬のお預かりについて)補助犬ユーザーが診療の内容等により、同伴禁止区域に入られる場合には、同伴可能区域に補助犬を待たせていただくか、個室でお預かりいたします。補助犬ユーザーのご希望を伺います。**

※太字および下線は、調査者が本報告にあたり付したものである。

補助犬のユーザーが同行できない間、障害のある患者自身のサポートと、補助犬のケアを施設として対応する旨が記載されていることはユーザーにとって安心につながると考えられる。

<高知県・高知市病院企業団立高知医療センター(サイト閲覧日:令和5年11月10日)>

緊急入院の場合は、ご家族、訓練事業所又は指定法人等に引取りをお願いすることもあります。

この例についても、家族への連絡、家族が対応できない場合には、補助犬の対応ができる事業所、法人に施設としての連絡を行う旨が記載されており、同様に安心につながると考えられる。

#### ②バリアになっているところのWeb上の掲示:

建物や設備全体をフルバリアフリーに変えることの難しさがあるが、バリアになっているところを写真付きで紹介する取り組みがある。車いすユーザーや移動に困難を抱える人たちにとっては事前の情報提供があると、助かる例である。

<成田赤十字病院(サイト閲覧日:令和5年11月10日)>

車椅子は路上で使用した場合に路面にタイヤがとられやすく、転倒の危険があります。建物の外で使用する場合は病院正面玄関前までにして頂きますよう、ご理解と協力をお願いいたします。

#### 病院正面玄関

病院建物を出ると、小さな溝や段差がたくさんありますので注意してください。



#### 救急搬入口前

救急搬入口の前には、大きな段差がありますので注意してください。



#### ③遠隔手話通訳対応:

<地方独立行政法人加古川市民病院機構加古川中央市民病院(サイト閲覧日:令和5年11月30日)>

加古川市役所に在籍する手話通訳者と遠隔による手話通訳(タブレット活用)で対応している。



#### ④診察待ち状況確認システム

<杏林大学医学部附属病院（サイト閲覧日：令和5年11月10日）>

診療科受付・検査受付で診療カードを提出した後、現在の診察待ち人数などの状況を専用の機械で確認できるシステムが設けられている。

#### D. 考察

がん診療連携拠点病院456箇所のWebサイトを網羅的に確認し、掲示されている情報から、障害者への対応の現状を把握した。

手話通訳者が設置されている拠点病院の数が少なかったが、地方独立行政法人加古川市民病院機構加古川中央市民病院で実施されているように、役所に設置されている手話通訳者とタブレットなどでつながるといった、遠隔手話通訳の取り組みも今後期待されるのではないだろうか。

受付番号案内システム内容や診察待ち状況確認システム内容によっては、院内での待ち時間が長く、またいつまで待つのか見通しがわからずに落ち着けなかったりする知的障害者にとって診察までの待機時間などが分かることで、見通しをもつことができ、安心して好きな場所で待機することができると思われる。

今回の調査から、ハード面（受付番号案内システムも含める）については、対応を進め、それについて公表している施設が一定数あることが窺えた。しかし、人による対応（レントゲン室など暗い場所でのコミュニケーション配慮、検査や処方などの内容を音声で説明する、コミュニケーション支援ボード

を活用するなど）の面では、医療従事者一人ひとりの対応スキルに任されていることがうかがえ、施設のWebサイト上でそのような取り組みを公表している例は確認されなかった。

施設の医療者への教育状況や、個々の障害ニーズへの対応スキルのある職員の配置についても、情報をWebサイトに掲示することで、障害者もWebサイトで検索して情報を収集し、「行きたい」と思う拠点病院を選択することができるのではないだろうか。

#### E. 結論

がん治療の場合、最初はかかりつけ医院から紹介を受けて、総合病院などのがん診療連携拠点病院に行くことになる。しかし、拠点病院は規模が大きいため、障害者にとっては、どこに何があるのか分からない、かかりつけ医院で受けているような配慮（分かりやすく話してくれる、診察内容や検査の順番などを分かりやすく絵で描いてくれる、フォローチャートで示してくれるなど）が受けられるかどうかという不安が大きい。このような不安を少しでも解消するためには、人的面のアクセシビリティを向上するとともに、取り組みに関する情報を、各拠点病院Webサイトに掲示することを検討する必要がある。

また、今回の調査結果より、各施設がハード面のアクセシビリティ充実を図るだけでなく、人的資源の教育や、アクセシビリティの向上について考える必要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

1. 書籍発表
  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
  2. 実用新案登録
  3. その他
- なし

表1 障害者対応のチェック項目

障害名	項目
全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー情報の記載（※1 参照）</li> <li>・Web サイトのアクセシビリティ（文字サイズの調整，色合いの調整など）（※2 参照）</li> <li>・身体障害者補助犬の受入</li> <li>・受付番号案内システム</li> </ul>
視覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声ガイドによる誘導装置</li> <li>・音声ガイドによる案内装置</li> <li>・拡大文字や録音・点字・テキストなどによる資料の提供</li> <li>・レントゲンや検査の結果，処方などの内容を音声で説明</li> <li>・入口から診察室までの誘導</li> <li>・会計の方法（自動精算機，窓口支払いなど）の Web 提示</li> </ul>
聴覚障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受診予約（FAX 予約，オンライン予約等）</li> <li>・筆談ボード</li> <li>・呼び出し機器の貸与</li> <li>・呼び出しの電子案内板の設置</li> <li>・レントゲンなどの暗いところでの検査におけるコミュニケーション配慮</li> </ul>
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション支援アプリが入ったスマートフォンやタブレット活用</li> <li>・クールダウンのスペース提供</li> <li>・コミュニケーションボード（治療の順番を伝える絵カードや視覚支援カード）の活用</li> <li>・患者さんが少ない時間帯の案内</li> <li>・平易な内容の資料の提供</li> </ul>

※1 バリアフリー情報の例)

分類	項目	設置あり → ○ 設置なし → -	説明
駐車場	駐車場	○	駐車場がある
	車いすマーク駐車場	○	障害者等が利用できる駐車区画がある
敷地内通路 (建物前)	平坦	-	建物の主な外部出入口前が平坦
	スロープ	○	建物の主な外部出入口前などにスロープがある
主な外部出入口	自動ドア	○	建物の主な外部出入口が自動ドアである
トイレ	洋式トイレ	○	洋式トイレがある
	おむつ交換台	-	乳幼児のおむつを交換できる台がある
	車椅子使用者利用トイレ	○	障害者対応トイレ(車いすで利用できるトイレ)がある
	オストメイト対応トイレ	-	オストメイト対応トイレがある
誘導案内	視覚障害者誘導用ブロック	○	敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがある
	音声誘導・音声案内	-	音声誘導装置や音声案内装置がある
	点字案内板	-	点字による触覚案内板がある
昇降設備	エレベーター	○	一般用のエレベーターがある
	車いす対応エレベーター	○	車いす使用者対応エレベーターがある
	点字・音声付エレベーター	○	点字表示又は音声案内付エレベーターがある
その他	車いす貸出し	○	貸出し用車いすがある
	授乳室	○	授乳室がある
	AED	○	AED(自動体外式除細動器)を設置している

(独立行政法人国立病院機構 北海道がんセンターWeb サイトより 閲覧日：令和5年6月1日)

※2) Web アクセシビリティの例)

f 色変更

文字サイズ

表2 がん診療連携拠点病院等における手話通訳者設置の状況（令和5年6月1日時点）

がん診療連携拠点 病院 456 箇所	手話通訳者設 置の有無	手話通訳設置の案内	
		Web トップ ページ 掲載の有無	Web ページ掲載順
都道府県がん診療連携拠 点病院 49 箇所	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院サイトの一番最後の関連 リンク&gt;聴覚・言語障がい者の方へ</li> <li>・トップ&gt;外来受診のご案内&gt; 手話通訳士を配置しています</li> </ul>
都道府県がん診療連携拠 点病院（特例型）3 箇所	0	0	—
地域がん診療連携拠点病 院 333 箇所	17	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Home&gt;入院・お見舞いされる方 &gt;その他ご案内</li> <li>・トップ&gt;外来のご案内&gt;手話 通訳について</li> <li>・トップ&gt;外来のご案内&gt;受付 から帰宅まで</li> <li>・トップ&gt;当院について&gt;手話 通訳について</li> <li>・トップ&gt;入院・面会のご案内 &gt;医療福祉相談・手話通訳のご 案内</li> <li>・トップ&gt; 患者さんへ &gt; 手話 通訳</li> <li>・トップ&gt;外来のご案内&gt;通 訳・手話への対応</li> <li>・トップ&gt;患者さま・ご家族の 方へ&gt;手話通訳について&gt;</li> <li>・トップ&gt;ご来院の皆様へ&gt;聴 覚・言語障がいを有する患者さん 専用FAXについて</li> <li>・トップ&gt; 聴覚・言語障がいを 有する患者様用の手話通訳につ いて</li> </ul>
地域がん診療連携拠点病 院（特例型）24 箇所	0	0	—
特定領域がん診療連携拠 点病院 1 箇所	0	0	—
地域がん診療病院 41 箇 所	0	0	—
地域がん診療病院（特例 型）6 箇所	0	0	—
計	19	1	

表3 がん診療連携拠点病院等における障害者対応の全体の状況

		都道府県	都道府県 (特例型)	地域がん診 療連携拠点	地域がん診 療連携拠点	特定領域が ん診療連携 拠点	地域がん診 療病院	地域がん診 療病院(特 例型)	計
		48	3	333	24	1	41	6	456
全体	バリアフ リー情報 の記載	5	—	30	1	—	1	—	37 (8.1%)
	Web アク セシビリ ティ	28	1	193	22	—	20	2	266 (58.3%)
	身体障害 者補助犬 の受入	11	1	40	6	—	—	—	58 (12.7%)
	受付番号 案内シス テム	19	—	108	8	—	5	1	141 (30.9%)

表4 がん診療連携拠点病院等における「視覚障害者」への対応

		都道府県	都道府県 (特例型)	地域がん診 療連携拠点	地域がん診 療連携拠点 (特例型)	特定領域が ん診療連携 拠点	地域がん診 療病院	地域がん診 療病院(特 例型)	計
		48	3	333	24	41	41	6	456
視覚障害	音声ガイ ドによる 誘導装置	—	—	2	1	—	—	—	3 (0.06%)
	音声ガイ ドによる 案内装置	—	—	2	1	—	1	—	4 (0.08%)
	拡大文字 や録音・点 字・テキス トなどによ る資料の 提供	—	—	—	—	—	—	—	—
	レントゲ ンや検査 の結果、処 方などの 内容を音 声で説明	—	—	—	—	—	—	—	—
	入り口か ら診察室 までの誘 導	—	—	—	—	—	—	—	—
	会計の方 法(自動精 算機、窓口 支払いな ど)のWeb 提示	39	—	222	22	—	17	2	302 (66.2%)

表5 がん診療連携拠点病院等における「聴覚障害者」への対応

	都道府県	都道府県 (特例型)	地域がん診 療連携拠点	地域がん診 療連携拠点 (特例型)	特定領域が ん診療連携 拠点	地域がん診 療病院	地域がん診 療病院(特 例型)	計
	48	3	333	24	1	41	6	
聴覚障害	受診予約 (FAX 予約, オンライン予約 等)	2	—	19	—	1	1	23 (5.0%)
	筆談ボード	1	—	2	—	—	—	3 (0.06%)
	呼び出し機 器の貸与	2	—	2	—	—	1	5 (1.1%)
	呼び出しの 電子案内板 の設置	—	—	—	—	—	—	—
	レントゲンな どの暗いところ での検査にお けるコミュニ ケーション 配慮	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	8	—	—	—	—

表6 がん診療連携拠点病院等における「知的障害者」への対応

	都道府県	都道府県 (特例型)	地域がん診 療連携拠点	地域がん診 療連携拠点 (特例型)	特定領域が ん診療連携 拠点	地域がん診 療病院	地域がん診 療病院(特 例型)	計
	48	3	333	24	1	41	6	
知的障害	コミュニケーション支援 アプリが入った スマートフォン やタブレット 活用	—	—	1	—	—	—	1 (0.02%)
	クールダウン のスペース提 供	—	—	—	—	—	—	—
	コミュニケーションボード (治療の順番 を伝える絵カ ードや視覚支 援カード)の 活用	—	—	—	—	—	—	—
	患者さんが少 ない時間帯の 案内	—	—	—	—	—	—	—
	平易な内容の 資料の提供	—	—	—	—	—	—	—