

資料 4. 専門職・機関へのヒアリング調査結果（詳細）

《横浜市高次脳機能障害支援センター職員》

(1) かかりつけ医について

- ・ 退所後の医療機関（高血圧管理）を探したが、片麻痺・高次脳機能障害であったためか、断られた。
- ・ かかりつけ医を見つけるのに困難なことがある。
- ・ 単科病院内科系に高血圧だったので受診したが、外傷性の高次脳機能障害だったので断られた。

(2) 医療機関の受診について

■ 受診のしやすさ

- ・ 総合病院にかかりたいが、症状が伝えられずに何科に受診すべきかわからない、伝わらない。
- ・ 病状が伝わらなく、病院をたらい回しにされた。
- ・ 高次脳機能障害で攻撃的、あるいはうつ的な場合、精神科へつなぐ時に、家族の支援が不可欠。自覚がない場合が困難で、健康管理への自覚・意識づけが課題。不眠がある場合に精神科受診したが、治療に進まないことがあった。

■ 受診時の困りごと

【コミュニケーション】

- ・ 受診したときに症状が伝わらず、上手く返答できずに医師が怒った。
- ・ 同意を求められ「はい」と言ってしまう。
- ・ 症状・訴え説明ができない、ポイントが伝わらない。→本人の説明を要約しようとして怒らせてしまう。
- ・ 患者が怒ってしまい、それ以後、受診を拒否される。
- ・ 待合室で予約した時間になった。わかっているがイライラし、怒ってしまった。
- ・ 付き添いがあると、本人に医師は聞き取りをしない。支援者は利用者の経過は言えるが、本人の症状は説明できない。
- ・

【その他】

- ・ 受診後に、次回は薬がなくなったら来院して下さいといわれたが、薬の管理、日程の管理ができないため、受診の予定が立てられない。

- ・ 本人からは受診結果を支援者に伝えられない。
- ・ ケアマネが受診につなげたが、受診した医療機関では受けがたいという結果であった。その結果がケアマネに伝わるのに時間がかかった。

【受診時の工夫】

- ・ 本人にメモを渡す。胸ポケットに入れて出すように具体的に指示する。
- ・ ヘルプマークに経過を書いて入れている人がいる。
- ・ 障害者手帳のなかに、経過を入れている人がいる。
- ・ 重度の失語症で発話困難、定期受診は可能であるが風邪・のどの痛みがあるときの受診で、担当の言語聴覚士が利用者の症状を聞き取ってメモを作成した。利用者は医師に診せたが医師は言葉で返答したため理解できなかった。その後、SW が電話で確認した。
- ・ 受診には自立生活アシスタントが付き添いして解決する。

(3) 医療機関の入院について

- ・ 高次脳機能障害でないのに大声を出してしまい、高次脳機能障害の人だからといわれた。
- ・ 入院中に問題を起こし、退院させられた。
- ・ 入院では、身体失認の方は転倒リスクが高い。

(4) その他

- ・ 救急隊から YRC 受診券をもとに問い合わせがある。
- ・ 意思疎通支援者を依頼するには紙ベースで申込みが必要で、登録にも付き添い（介助）が必要である。
- ・ 支援者会議に参画する診療所の開業医がいる。

《意思疎通支援者》

(0) 神奈川県の意味疎通支援者の状況

- ・ 意思疎通支援者登録 86 人（2023 年度終了時点）
- ・ 派遣実績 148 件（2023 年度実績）
（2023 年度・2024 年度ともに予算計上 120 件）
- ・ 失語症登録者 58 人（2023 年度末時点）
- ・ コーディネーターが派遣者を差配している。医療機関への派遣は熟練者が対応している。

(1) 医療機関の受診について

1) 支援者①

- ・ 2021 年 2 月から意思疎通支援者となり、3 年 6 か月間に 5 人の方を支援した。現在、週 1 回ポッチャ活動、月 1 回友の会への同行支援を行っている。支援上で困ったことについては友の会（月 1 回）に相談している。
- ・ 通院同行は 2 名。眼科通院、精神神経科、薬局の同行等である。

■ 通院の支援の状況

- ・ 病院前で待ち合わせてスタートする。
- ・ 派遣申請書になる要件、意思疎通の状況・支援部分をみて準備している。

■ 通院支援での困りごと

- ・ 事前の派遣申請書では受診経過、症状等がわからないので、支援が大変である。
- ・ 友の会のリーダーに連絡して、家族から経緯・病歴と受診の希望内容が記載された手紙で貰えたので医師の質問に対応できた。また、ノートに結果を記載して家族にフィードバックできた。
- ・ 精神神経科の受診の方の場合は、訪看からの依頼内容及び派遣申請書だけでは薬が 11 種類もあるなど対応が困難であった。
- ・ 病歴の記載がほしい
- ・ 通院結果の家族・支援者へ伝える方法が決まっていない。

■ 通院のための工夫

- ・ 利用者が通院時に工夫していることは、自身のスマホで写真を撮って記録すること。

2) 支援者②

- ・ これまではコロナ禍で外出を控える風潮があったが、支援者として買い物、区役所、通院への同行（待ち合わせはその場所）がある。

■ 通院の支援の状況

- ・ 2023 年から労災病院への通院時の支援を開始した。
- ・ 保土谷の「かかりつけ医」に同行支援したが、横浜駅等混雑してるなどの理由で同行をやめた。
- ・ 労災病院の入り口で待ち合わせる。

■ 通院支援での困りごと

- ・ 病院内の何科に行くかもわからない状況で同行支援した。
- ・ 病院の入り口で待ち合わせて支援を開始した。
- ・ 検査の受付での保険証の提示、検査の順番の番号などを伝えるなど利用者とコミュニケーション取りながら支援する。
- ・ 病院職員は次に行くところも示してくれない
- ・ 会計の列に利用者のみ並んだが機械での対応で上手く会計されていなかった。また、窓口に行っても下さいという表示もわからない。
- ・ 呼び出し番号も同様で、音声表示が伴うこともあるが、人の対応に比べると不便である。
- ・ 機械化が進んで困難となった。

■ 通院のための工夫

- ・ 医師との診察では、事前に受診継続の希望を示したメモをもって来てたので良かった。
- ・ 中活の利用者にはいつ発症してどのような病院にかかっていたというメモはいつも携帯していた。