

厚労省平成 29 年度障害者総合福祉推進事業 障害者に対して医療機関に求められる支援についての調査研究・報告 成果報告書 平成 30 年株式会社ミライロより

視覚障害者

「手引きや誘導をしてくれた」という声がほとんどのシーンにおいて目立った。
診察や検査や入院などのシーンにおいては、視覚からの情報がない分、病状等を詳しく把握するために、「丁寧に説明してくれた」「説明が分かりやすかった」などの声が挙がった。
「機械の操作ができなかった」や「問診票の文字が見えない」など、ハードのバリアは検討事例としていくつか挙がったものの、ソフト面のサポートで多くの問題を解決でき、当事者に好印象を与えることが分かった。

聴覚障害者

配慮のあった事例として、「筆談対応してもらえた」という声がほとんどのシーンにおいて大きな割合を占めた。検討事例としては、「マスクをして話される」「早口でしゃべられる」等、聴覚に障害のある当事者に対して配慮が欠けるコミュニケーション方法であったことが課題として挙げられ、どちらの事例を見ても、聴覚障害者がバリアとして直面するコミュニケーションは、少しの工夫で改善できることが分かる。また、予約の段階でバリアを感じている回答者が他の障害と比較しても多く、「電話番号でしか予約ができない」ことが検討事例に、「インターネット・メールで予約できる」など、予約手段が複数あることが挙げられた。

肢体不自由者

肢体不自由者は待合のシーンにおいて、配慮のあった事例・検討事例ともに意見が最も多く集まり、「車いす用のスペースがあるかどうか」というハード面でのバリアがポイントになった。
他のシーンでも、「低いカウンターがある」「段差があって利用できなかった」というように、ハードの意見も多く上がったが、一部の当事者では、「ドアを開けてくれた」「声掛けをしてくれた」など、配慮に対するハードルが比較的低い事例も見られた。

発達障害

知的障害

精神障害

検討事例として多くのシーンにおいて、「長い間待つのがつらい」などの、待ち時間に関する意見が見られた。対して配慮のあった事例では、「別室で待つことができた」「本がたくさんあってよかった」「アロマで気持ちを落ち着けることができた」など、待ち時間に何らかの工夫がされていたことが挙げられた。

また、発達障害・知的障害・精神障害は、比較的に見えにくい障害であることから「丁寧に話を聞いてくれた」「声掛けをしてくれた」など、障害への理解も挙げられた。

複合障害・その他

複数の障害が重複している当事者では、配慮のあった事例や検討事例は、主たる障害に依存する事例であることが多く、複合障害特有の事例はほとんど見られなかった。