

医療とコンピュータ

Vol.13 No.8

株式会社日本電子出版

<http://www.epj.co.jp/medcom/>

健康診断で聴覚障害者が困らないために

さくらかおるこ

手話研究者

KEY WORD 聴覚障害者、健康診断、バリアフリー

はじめに

聴覚障害者は健康診断をほとんど受けていませんし、病院へ行くことも本当に困ったときだけのようです。先日お会いした、聴覚障害者関連団体の役員をされている方も健康診断を受けたことがないとおっしゃっていました。聴覚障害者にとって病院へ行くことは大変勇気のいることですし、まして健康診断を気軽に受けられる環境にはないというのが現状です。ここでは、医療機関において障害者が困ることを整理し、問題点を明らかにした上で、医療機関や私たちに何ができるのかをまとめてみたいと思います。私は手話を少し勉強しているだけで医療やコンピュータのプロフェッショナルではありませんので、具体的な提案はできないのですが、専門家の方々が何かを生み出すためのヒントになれば幸いです。

医療機関において聴覚障害者が困ること

障害者が困ることを調査した報告は色々で見られます^{[1]~[4]}。「耳の不自由な人たちが感じている朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」^[4]には、医療機関についての調査も含まれています。この調査は、社会福祉法人聴力障害者情報文化センターが財団法人ヤマト福祉財団の助成を受けて平成7年1月から3月にかけて全日本ろうあ連盟、全日本難聴者・中途失聴者団体連合、全国難聴児を持つ親の会の各団体に対

象に行ったアンケート調査です。聴覚障害者が朝起きてから夜寝るまでの様々な状況で困ること、対処法及び希望することの3点を調査したものです。自由に記述してもらう方法を取っており、似ている項目毎にまとめています。アンケートに回答したのは500人中228人で、複数回答を認めています。結果は数の多い順に並べてあり、特に分類などはしていません。今回は、①病院の受付、②診察を受けるとき、③レントゲンや検査を受けるとき、以上3つの状況において、困ること、対処法及び希望することを私なりに分類してみました。

病院の受付（表1）

困ること

認識の問題が最も多く（147件）、コミュニケーションの問題（32件）を大きく引き離していました。聴覚障害者が病院の受付で一番困っているのは「名前を呼ばれてもわからない」ということで、約6割の人がこれを挙げていました。

対処法

認識してもらうこと（100件）とコミュニケーションの工夫をしてもらうこと（98件）がほぼ同数でした。中でも「耳が不自由であることを伝えておく」というのが最も多く（73件）、3人に1人はこれを挙げていました。補聴器を使用している方もいますが、聴覚障害は目に見えにくい障害であり、外見で判断するのが困難です。

表1 病院の受付で困ること、対処法および希望すること

	困ること		対処法		希望すること	
認識	・名前を呼ばれてもわからない	130	・耳が不自由であることを伝えておく	73	・受付の人が聴覚障害者に対して理解ある対応をして欲しい	18
	・不親切な職員がいる	9	・受付の前に立って待つ	15	・診察券、カルテ、保険証などに耳マークの表示を普及させて欲しい	11
	・耳マークを貼っていても気づかない	4	・診察カードに耳マークを貼る	12	・病院の聴覚障害者に対する対応の改善を日本医師会に働きかけて欲しい	2
	・後回しにされる ・呼ばれるのを職員の口の動きを見ながら待っているのは疲れる	2 2			・その他	1
	小計	147	小計	100	小計	32
コミュニケーション	・受付の人の説明や質問がわからない	29	・合図や手招きをしてもらう	28	・電光掲示板など目で見えるような表示	16
	・手話のできる人がいない	1	・筆談をしてもらう	15	・手話通訳者や筆記通訳者の配置	16
	・自分の症状をうまく説明できない	1	・わかるまで聴く	14	・呼びに来て欲しい（プラカード）	8
	・病院での手続きがわからない	1	・同伴者を頼む	12	・合図くんを使った呼び出し	8
			・顔を近づけて相手の口を見て話す	9	・受付の人に手話を覚えて欲しい	8
			・手話通訳者、筆記通訳者の派遣を受ける	6	・筆談をして欲しい	3
			・呼びに来てもらう	3	・合図や手招き	3
			・近くにいる人に頼む	3	・聴覚障害者専用案内係の配備	1
			・その他	8		
	小計	32	小計	98	小計	63
その他	・とくになし	16	・とくになし	2	・とくになし	9
	・その他	19	・その他	18	・その他	7
	小計	35	小計	20	小計	16

※数字は回答数

希望すること

コミュニケーションの工夫（63件）として、電光掲示板や振動器具のような聴覚以外の感覚を利用した方法や手話・筆記通訳者などの配置を望んでいました。聴覚障害者といっても学歴や生活および周囲の環境などの違いにより、コミュニケーション手段や情報量は様々ではなく、聴覚に変わる手段も様々なものを希望しています。また、認識して欲しいということ（32件）の中では理解ある対応を希望する意見が最も多く見られました（18件）。このように、聴覚障害の認識不足に苦勞しても、コミュニケーションの工夫を希望することが多いという結果でした。

診察を受けるとき（表2）

困ること

コミュニケーションの問題が多く（116件）、認識の問題（42件）を引き離していました。医師や看護師の場合、相手が聴覚障害者であることを認識することは比較的容易であっても、コミュニケーションがうまく取れないことで困るようです。これには、医学用語が難しいということも含まれていると思われます。聴覚障害者の中には文章力・国語力や情報不足に問題のある方も多く、健聴者にとっては常識でもわからなかったり、知らなかったりする方もいます。少数ですが、プライバシーの問題もあります。手話通訳者を頼んで医療機関に行く場合、顔見知りの担当者が多いため、病気のことを知られたくないと考える方もいます。このことが聴覚障害者を医療機関から遠ざける一因となって

表2 診察を受けるときに困ること、対処法および希望すること

	困ること		対処法		希望すること	
認識	・医師や看護師が後ろ向きやマスクをした状態で話されても口の動きがわからない	24	・耳が不自由なことを伝えマスクを取ってもらい正面を向いてはっきり話してもらう	37	・医師や看護師が聴覚障害者に対して理解ある対応をして欲しい	37
	・医師や看護師が不親切	18	・聴覚障害者であることをカルテに記入してもらう	2	・カルテなどに耳マークの貼り付けを徹底して欲しい	6
					・病院の聴覚障害者に対する対応の改善を日本医師会に働きかけて欲しい	2
	小計	42	小計	39	小計	45
コミュニケーション	・医師や看護師の説明や質問がわからない	98	・手話や筆談を頼む	69	・手話や筆談をして欲しい	36
	・自分の症状をうまく伝えられない	17	・わかるまで聴く	17	・手話通訳者や筆記通訳者の配置	33
	・手話通訳者がいない	1	・同伴者を頼む	17	・医師や看護師は手話を覚えて欲しい	11
			・手話通訳者、筆記通訳者の派遣を受ける	13	・診察ノートがあるとよい	1
			・伝えたいことや聴きたいことを紙に書いて渡す	12		
			・手話通訳者のいる病院へ行く	2		
			・身振り手振りで会話する	1		
	小計	116	小計	131	小計	81
その他	・医師が病名などの筆記をいやがる	19	・あきらめて我慢する	10	・医師は患者が納得するまで詳しく説明して欲しい	3
	・医師の文章がわかりにくい	3	・不親切な病院へは二度と行かない	5	・とくになし	3
	・プライバシーの問題は手話通訳者や筆記通訳者を信用できない	2	・通いつけの病院へ行く	3	・その他	4
	・とくになし	13	・とくになし	1		
	・その他	25	・その他	18		
	小計	62	小計	37	小計	10

※数字は回答数

表3 レントゲンや検査を受けるときに困ること、対処法および希望すること

	困ること		対処法		希望すること	
認識	・マイクでの指示や説明がわからない	112	・耳が不自由であることを伝えておく	51	・医師が聴覚障害者に対して理解ある対応をして欲しい	10
	・医師が不親切なとき	3			・耳マークの表示を普及させて欲しい	1
	小計	115	小計	51	小計	11
コミュニケーション	・体位を変えるとき	18	・合図や身振りをしてもらう	29	・電光掲示板など目でわかるような表示	49
	・文字表示がないとき	2	・文字で指示（筆談）してもらう	12	・文字での指示（プラカード）	25
	・暗いところでは文字が見えない	1	・そばに来てもらう	12	・壁や天井などに文字や図による説明表示	13
			・大きな声でゆっくりはっきり話してもらい、口の動きで判断する	10	・サイン（合図）をあらかじめ決めて指示して欲しい	9
			・事前に手順を聞いておき、ライトの点滅で合図してもらう	7	・手話通訳者や筆記通訳者の配置	5
			・看護婦、手話通訳者、家族に検査室へ入ってもらう	6	・そばに来て指示して欲しい	3
			・聞き返す	5	・テレビやビデオによる説明や指示	2
			・補聴器をつけて検査を受ける	1	・医師に手話を覚えて欲しい	1
	小計	21	小計	82	小計	107
その他	・とくになし	32	・どうしようもない	7	・とくになし	16
	・その他	21	・とくになし	5	・その他	9
	小計	53	小計	47	小計	25

※数字は回答数

いることも事実です。

対処法

コミュニケーションの工夫をしてもらうこと（131件）が認識してもらうこと（39件）を大きく引き離していました。中でも「手話や筆談を頼む」というのが最も多く（69件）、3人に1人はこれを挙げていました。

希望すること

対処法と同様に、コミュニケーションの工夫をしてもらうこと（81件）が認識してもらうこと（45件）を上回っていました。しかし、最も多かったのは「医師や看護師が聴覚障害者に対して理解ある対応をして欲しい」（37件）で、技術的な情報伝達手段よりも心と心の触れ合いを望んでいます。困ることの中で「医師や看護師が後ろ向きやマスクをした状態で話されても口の動きがわからないので困る」というのがありましたが、これには大変驚きました。「病院に手話通訳者や筆記通訳者を配置して欲しい」という希望も多く見られますが、これは先述のように、地元の通訳者には病気のことを知られたくないということが大きく影響していると思われます。

レントゲンや検査を受けるとき（表3）

困ること

「マイクでの指示や説明がわからない」というのが圧倒的に多く、2人に1人がこれを挙げています。コミュニケーションの問題を挙げたのは意外なことに1割以下でした。これについては、レントゲン検査などでは技師と患者とが距離的に離れてしまうため、最初からコミュニケーションを取る

ことが無理だと諦めてしまうケースがあるのではないかと考えられます。

対処法

コミュニケーションの工夫をしてもらうこと（82件）が認識してもらうこと（51件）を上回っていました。しかし、「耳が不自由であることを伝えておく」というのが最も多く、5人に1人以上がこれを挙げていました。

希望すること

コミュニケーションの工夫をしてもらうこと（107件）が認識してもらうこと（11件）を大きく引き離していました。電光掲示板や文字など、視覚を利用した工夫についての希望が多いようでした。

考察

「医療機関で困ること」を整理すると、①認識の問題、②コミュニケーションの問題、③医療自体の特殊性に関する問題の3つに大別でき、①→③の順に問題のレベルが高くなるように感じました。つまり、聴覚障害者だけの問題から健聴者を含めた全体の問題までレベル分けされます。「対処法と希望すること」を整理すると、①「認識の問題」の解決、②「コミュニケーションの問題」の解決、③「医療自体の特殊性に関する問題」の解決の3つに分類され、「困ること」の分類にそれぞれ対応しています。

「認識の問題」の解決

医療関係者の認識の問題と社会全体の認識の問題に大別されます。医療関係者の認識を高めることは必要ですが、社会全体が障害者の立場を理解することがより重要だと思います。

「コミュニケーションの問題」の解決

技術的な問題と社会的な問題に分けられます。技術的な問題に関してはコンピュータの利用が有効だと思われますので、ぜひ専門家の方たちにがんばっていただきたいと期待しております。社会的な問題では、費用負担の問題が大きいと思われます。聴覚障害者の方たちへのサービスの中にはお金がかかるものが少なくありません。それを全て医療機関側に負担していただくというのは無理だと思います。国や地方自治体など公的資金を使う必要があるのではないのでしょうか。

「医療自体の特殊性に関する問題」の解決

医学用語の難しさが代表的です。医学用語は手話の単語には少なくなく、「感染症」や「血糖（値）」という単語さえありません⁹⁾。このことは手話に限ったことではなく、医学用語の一般的用語への翻訳を急ぐ必要があると思います。

また、もうひとつの課題として、聴覚障害者と健聴者とのコミュニケーションを図る場が少ないことが挙げられます。今回のアンケート調査の中で「耳マーク」というのが出てきましたが、私はその存在を知りませんでしたし、知り合いの医療関係者数人に聞いても知っている人はいませんでした。このマークは昭和50年に名古屋市が全国に先駆けて「耳のシンボルマーク」として制定したもの（図）で、聴覚障害者の意思の疎通を図る不便を解消することを目的としたものだということです¹⁰⁾。社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会では、耳マークのシールやネームプレートを作成・販売しており、シールを診察券やカルテに貼ったり、ネームプレートを胸に付けたりするようにとその普及に努めています。しかし、ごく限られた医療機関でしかシールを採用していないのが現実のようです。これは存在を知らないことが原因と考えられ、聴覚障害者関連団体から医療機関や健聴者へのアピールが必要であると考えられます。もちろん、医療機関や健聴者の側も連絡を待つだけ

ではなく、聴覚障害者のことをもっと知ろうとする積極的な姿勢を示す必要があることは言うまでもありません。また、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会は難聴者・中途失聴者から病院への願いをまとめたガイドブック¹¹⁾を発行していますが、先ほどのガイドブックともども同連合会でしか手に入れることができないようですので、医療機関の人たちに知られていないというのが現状です。今後は両者がコミュニケーションを図る場をいかに多く持てるかということが重要な課題であると思われます。

さらに、聴覚障害者は医療機関を受診することが少ないため、何に困るのかということさえ気づいていない可能性も否定できません。「こんなことに困っていて、こんな工夫をしているけど、こんなことができたならもっと便利だなあ」と考えて回答しているというよりは、「別に困っていないけど、こんなことができたなら便利かもしれないね」というレベルなのかも知れません。聴覚障害者を対象としてアンケート調査を実施する際、そしてその結果を解釈する際にはこの点を踏まえないと間違った結論を出してしまう危険性があるのではないかと思います。また、アンケート調査の結果というのは回答者の結果に過ぎず、全体を必ずしも反映していない可能性もあるということは忘れてはならないことです。受診しない場合は、何も困っていないと言って回答しないことも考えられます。診察や健康診断を受けたことがない障害者に対しても、受けない理由を調査する必要があると思います。

健康診断で聴覚障害者が困らないために最も必要なことは、医療従事者が聴覚障害者をきちんと理解することです。この精神的なバリアフリーがあってこそ物理的なバリアフリーも生きてくるのです。聴覚障害者が気軽に健康診断を受けられるようになることを期待しています。

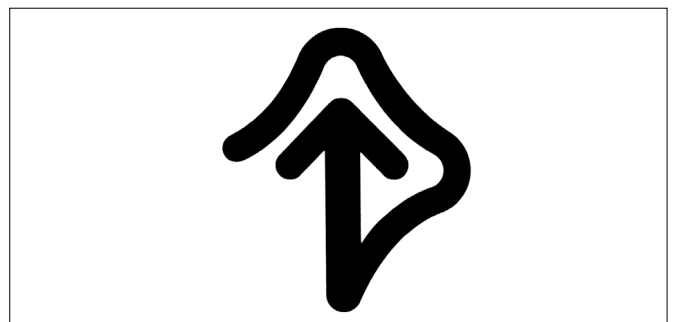


図 耳のシンボルマーク

まとめ

今回、聴覚障害者が医療機関でどんなことに困っていて、どんな対処法を取っていて、どんなことを希望しているのか、ということを整理していくうちに色々なことがわかってきました。全てを解決する魔法はありませんので、ひとつひとつ解決していくしかないと思います。その際に、コンピュータを利用することで簡単に解決できることもあるのではないのでしょうか。それを楽しみにしております。

参考文献

- [1] 耳の不自由な人たちが感じている朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査 アンケート調査報告書.聴力障害者情報文化センター.1995年.
- [2] 朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査 視覚障害者アンケート調査報告書.日本点字図書館.1993年.
- [3] 弱視者不便さ調査報告書<見えにくいことによる不便さとは>.共用品推進機構.2000年.
- [4] 障害者・高齢者等の不便さリスト.共用品推進機構.2001年.
- [5] 手話化したい単語.日本聴力障害新聞 第618号5ページ(2002年5月1日) .
- [6] 病院受診ガイドブック.社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会.
- [7] 続・病院受診ガイドブック.社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会.