

聴覚障がい者に対する医療サービスについて

メディカル情報秘書科 2 年

宮下 石井 藤川

1 はじめに

厚生労働省「身体障害児・者実態調査」によれば、2006 年現在、わが国における聴覚障がい者（在宅 18 歳以上）の数は約 27 万 6 千人と推計されている。昨年、病院での現場実習を行わせて頂いた際に、聴覚障がい者の方が院内で戸惑われている姿を目の当たりにし、医療窓口でのコミュニケーションを円滑に進めるために、私たち受付・医療事務員が病院窓口においてできることは何か考えた。

2 手話通訳配置等病院の現状

(2013 年 7 月末現在)

- (1) 全国一般病院数 7481 施設のうち、手話通訳士配置病院は、21 施設 30 人
(福岡県 2 施設 2 人)
- (2) 手話対応可能医療機関：11 施設

3 研究目的

福岡市内にある聴覚障害者養護老人ホーム「田尻苑」のスタッフより、病院内での聴覚障がい者と医療スタッフとのコミュニケーションを円滑にするための環境を作ってほしいという要望を頂いたため、今回の研究テーマとして取組んだ。

4 研究方法

- (1) 聴覚障がい者に関する文献・インターネット調査
- (2) アンケート調査
 - ① 調査日時は 2013 年 11 月中とし、聴覚障害者養護老人ホーム「田尻苑」で実施。利用者、職員各 10 名を対象とし、院内における聴覚障がい者への対応の現状を調査。

- ② 調査日時は 2013 年 12 月中とし、地域の中核病院、54 施設の医療事務・診療情報管理士 112 名で構成されている勉強会において実施。うち、参加者 40 名を対象とし、考案中のコミュニケーションボードについて現場の方のアドバイスを頂く。

5 結果及び考察

アンケート調査結果を参考にし、筆談などの時間を短縮し、院内において簡単にコミュニケーションを取れるツールとして、次の 3 点を考案した。

(1) 指差し問診票

患者様が来院し本日の受診理由をたずねた際、症状について指差しで示すだけで意思表示ができるようになっている。内容項目をあらかじめ記載しておくことで、筆談にかかる手間を省ける。

(2) 受付対応ボード

受付窓口において、受付・問診・診察・検査・治療・会計までの流れの中で、基本的な問いかけや必要な会話を想定し、作成したボード。合計で 8 枚。

(3) 聴覚障がい者側の自分専用のコミュニケーションカード

田尻苑の看護師の方にも協力を頂き、院内で困るとされる事柄を想定し、完成させた。用途に合わせ、携帯用としても使用できるポケットサイズも用意した。

6 総合所見

医療機関の障がい者医療に対する現状は、まだ体制が整っているとは言えず、理解も少ないことがわかった。考案した院内における簡単にコミュニケーションを取れるツールの制作をするに当たり、病院職員、聴覚障がい者・施設職員の方、そして私たち学生の視点から互いに工夫して思いを形にすることが出来た。現在、実用化に向けて6つの医療機関において作品の検証をおこなっている。

今回ご協力いただいた田尻苑の方から、『研究を通して、学生さんの何とかしたいという思いが伝わり、この作品が使用されている病院に行った時は、心遣いを感じ、安心できそうだ』というメッセージを頂いた。

最後に、今回の研究をとおして、患者様に安心して来院して頂けるような環境づくりを行うこと、患者様一人ひとりに合わせた心からの対応をすることの大切さを学んだ。

目の前の人の心に寄り添い、安心感を与える心の医療、つまりサービスを超えたホスピタリティマインドこそが私達の医療窓口で目指すものである。

7 謝辞

今回研究を行う上で、ご協力して下さった聴覚障害者養護老人ホーム「田尻苑」の利用者様ならびに職員の皆様に深く御礼申し上げます。

8 参考文献

- (1) 厚生労働省 社会・援護局障害保健福祉部企画「平成18年身体障害児・者実態調査結果」平成20年3月24日
http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/dl/01_0001.pdf
- (2) 聴障・医ネットのHP「手話通訳設置医療機関リスト」
<http://homepage3.nifty.com/deaf-med-net/>

- (3) 社会福祉法人 聴力障害者情報文化センター

<http://www.jyoubun-center.or.jp/>

(指導教員 寺田智昭 森久美子)