

## 聴覚者障害者を対象とした健康教育と合理的配慮

長谷川達矢、氏部道夫、石川真由、上村嘉誉、力石宙也、堤沙英、長野真子、二ノ宮ミル

### 1. 背景・目的

聴覚障害とは、医学的には、外部の音声情報を脳に送るための部位（外耳、中耳、内耳、聴神経）のいずれかに障害があるために、音が聞こえない、または聞こえにくい状態のことをいい<sup>1)</sup>、平均聴力レベルが 25dB 以上の場合に難聴（聴覚障害）と診断される<sup>2)</sup>。聴覚障害は外見上周囲の人からわかりにくい障害であり、声を使って話したり聞いたりすることが当たり前だと思われている環境の中では、聴覚障害者は周りの雰囲気に合わせてわかったふりをせざるを得ないこともしばしば生じると言われている<sup>1)</sup>。本実習では、日常生活において様々なバリアや困難を抱えている聴覚障害者の現状を理解し、医療者としてできることの学習を目的の 1 つとした。さらに、近年流行している新型コロナウイルス感染症(以下「COVID-19」とする)について、情報取得のバリアにより、聴覚障害者は正しい知識が得られていない可能性がある。そこで、COVID-19 を題材とした学習会を企画開催するとともに、聴覚障害者に対する合理的配慮を実践的に学ぶことを、本実習における 2 つ目の目的とした。

### 2. 対象・方法

#### 1. 滋賀県立聴覚障害者センターへの訪問

実施日：2021 年 6 月 11 日

実施場所：滋賀県立聴覚障害者センター（草津市）

#### 2. 琵琶湖病院聴覚障害者外来の見学実習

実施日：2021 年 7 月 6 日

実施場所：琵琶湖病院（大津市）

#### 3. 聴覚障害者を対象とした COVID-19 に関する学習会開催

実施日：2021 年 7 月 7 日

実施場所：キラリエ草津（草津市）

### 3. 結果と考察

#### 1. 滋賀県立聴覚障害者センターへの訪問

##### (1) 学習会の事前打ち合わせ

滋賀県ろうあ協会会員・理事（5 名）と懇談し、学習会で使用予定のパワーポイントの下書きに対する意見、コロナ禍で実際に困ったこと、学習会で知りたいこと等を聴き取った。

コロナ禍で実際に困ったこととして挙げられたのは、ワクチン接種についてであった。ワクチン接種の予約をする際に、聴覚障害者は電話ができないため、インターネットや FAX を利用するしかない。しかし、市町村の受付が FAX に対応していない場合も多く、インターネットが得意ではない人や文字が苦手な人も多い。そのような場合は手話通訳者と一緒に市役所に行かなければならず苦労した、という話があった。パワーポイントの下書きに関しては、専門的な単語が多くて分かりにくい、専門的な単語に対する手話がない可能性があるという指摘を受けた。COVID-19 について知りたいこととしては、ワクチンの持続効果や変異ウイルスにも効果があるのか、なぜワクチンを受けない人がいるのかなどワクチンのことについての質問が多かった。よって、ワクチンに対する質問に対して、学習会にてより正確な情報を伝えられるように情報収集に努めた。

事前打ち合わせを通して、手話使用者とそうでない人とのコミュニケーションの円滑さは、手話通訳者がいるかどうか大きく左右されると感じた。手話通訳者による同時通訳のおかげで、短時間で多くの情報を共有し、意見を聞いたり伝えたりすることが可能となった。一方、手話通訳者がいない場合は意思の疎通に時間がかかるなど、正確な情報を伝えられないリスクがあるだろう。そのため、医療現場や公的機関など重要なやり取りをする現場では特に、手話通訳者の必要性が大きいと考えた。ワクチン接種の予約に苦労したという話は、聴覚障害者への配慮が十分に行き届いていない社会を反映した問題であり、のちに述べる電話リレーサービスなどの利用を広めることで、公的な機関とのやり取りを不便なく利用できるようにするべきだと考えた。

## (2) 聴覚障害者センターの見学

聴覚障害者センターには、映像に手話や字幕をつけたりするためのスタジオがあった。また、聴覚障害のある職員から電話リレーサービスについて説明を受けた。電話リレーサービスは、聴覚障害者と聴覚障害者以外との会話を通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳することにより、電話で双方向につながりサービスであり、公的インフラとして令和3年7月1日に導入されたばかりである<sup>5,6)</sup>。聴覚障害者は、緊急時に110、118、119へ通報することが可能となった。また、聴覚障害のない人が聴覚障害者に仕事先から電話で連絡したり、折り返しの電話をかけたりすることもできる。同サービスが普及すれば、聴覚障害者のコミュニケーション上での不便が改善され、医療面、社会面を含め様々な場面で問題解決に繋がるだろう。しかしそのためには、社会全体が同サービスを知る必要があり、聴覚障害者の家族や知人だけでなく、学校、医療現場、企業、役所などを含めた多くの機関に周知されるべきだと考える。

## 2. 琵琶湖病院の見学実習

### (1) 院内バリアフリーについて

中途失聴者であり、聴覚障害者外来を担当している藤田医師から、聴覚障害者が病院で苦労することとして、以下の例が挙げられた。

- ・ 聴覚障害者は、病院で自分の症状をうまく伝えることを困難に感じるケースが多い。特に、医師が手話を知らないと筆談になるが、筆談ではうまく症状を伝えられない場合もある。
- ・ 受付で呼び出しが聞こえないことによる苦労もある。自分の前後の順番の人の外見を覚えておいて、その人が呼び出されたら行くという工夫をする場合もあるが、非常に労力がかかる。
- ・ 受付などで適切に対応してもらえない場合もある。
- ・ 筆談の代わりに手話通訳者を介して医師と話す場合、自分の障害や病気について手話通訳者や周囲の人に知られてしまうことを嫌だと感じる聴覚障害者もいる。
- ・ 聴覚障害者は病院で嫌な思いや不便を感じるケースが多く、病院に行きたがらない人も多い。

こうした問題に対して、琵琶湖病院では、聴覚障害者に対するバリアフリーの工夫がされていた。まず入り口付近には難聴者用公衆電話が設置されていた。これは音量増幅装置が付いている公衆電話で、補聴器の使用者に適している。受付には振動式の呼び出し器、簡易式の筆談器などが設置され、以前は公衆ファックスも設置されていた。検査での視覚的表示も聴覚障害者へのバリアフリーであり、以下に具体例を示す。

#### (視覚的表示の例)

- 心電図検査の手順を絵入りで説明する。

- 胸部レントゲン撮影にて、色別のランプを用い、「息を止めて」「楽にして」と指示する。
- 放射線検査では、指示を紙に書いて見せる。
- バリウム撮影のような指示の多い検査では、VRゴーグルで手話アニメーションや字幕を用いて指示をする。

すべての医師が手話を覚えるのはすぐには実現が困難であるが、院内バリアフリーは少しの工夫で実現できるものが多い。病院のバリアフリーが進んでいないことが聴覚障害者に不便を感じさせ、その結果、疾患の発見や治療が遅れることはあってはならない。そうしたことを防ぐため、院内で働く医療従事者すべてが聴覚障害者に対して思いやりのある行動をし、不便や不快感を感じさせないようなシステムを構築し、教育を進めていく必要があると考える。

## (2) 医師としての聴覚障害者への配慮について

藤田医師から学んだ「医師としての聴覚障害者に配慮すべきこと」を挙げる。

- ・ 聴覚障害者はコミュニケーションが円滑に取れないことから、通院・入院に対して抵抗感や不安を持っている人が多い。そのことを理解した上で、医療者は不安感を和らげられるようなコミュニケーションをとることが必要である。
- ・ 聴覚障害者のコミュニケーションというと「手話」が真っ先に挙げられるが、実際、手話のできる人は聴覚障害者の中でも1割程度と意外と少ない。それぞれの聴覚障害者に適したコミュニケーション方法を見極めて対応していく必要がある。例えば、声を出してもらい、手話、筆談、絵やジェスチャーを使用するなどである。またコロナ禍では、口の動きが見えるようにマスクの代わりにフェイスシールドをすることでコミュニケーションが取りやすくなる。
- ・ 先天的に聴覚障害を持つ人は文字を書いたり読んだりすることに苦手意識を持っている場合が多いが、知的な問題があるわけではない。そのため、認知症や発達障害の検査で文字を使った検査を行わず、動作性の検査のみで診察することで、診断をより正確にするという方法もある。

琵琶湖病院は聴覚障害者外来があり、県外からも多くの患者が通院しているが、一般の診療でも聴覚障害者の患者と接する機会はあるだろう。どの科の医師も聴覚障害者に対する適切な対応について学ぶべきだと考える。

加えて、聴覚障害者の多くは、文字を読むことが苦手であるが故に新聞やテレビの字幕などが読みづらく、正確な情報を得るのが健常者と比べて遅れてしまう傾向にある。その事実をまずは認識した上で、正確な情報を伝えるためにより明確でわかりやすい言葉を使って説明するなどの工夫が必要となる。この際に、相手が理解していることを確認してから話すことも重要である。

## **3. 聴覚障害者を対象とした COVID-19 に関する学習会**

### (1) 事前準備について

COVID-19 について自己学習し、事前に滋賀県健康医療福祉部理事の角野文彦医師から助言を受け、発表時に正確かつ最新の情報を伝えることを意識して、パワーポイントを作成した。また、聴覚障害者を対象とした学習会として、以下の点に配慮した。

- 手話通訳者の手配
- より正確な通訳のため、発表原稿を事前に手話通訳者へ提供
- 会話時に口元が見えるよう、マスクではなくフェイスシールドを使用
- 筆談ボードの利用

- 聴覚障害者の様子を確認しながら、適切なスピードでの発表
- パワーポイントは文字数を減らしイラストを多用
- 聴覚障害者は通訳者とスライドの両方を見なくてはならないため、発表スライドは話し終わってから5秒待ってめくこと

また、COVID-19 感染対策としては以下を実施した。

- 入口での検温検査
- アルコール消毒（手指・椅子机など）
- 部屋の換気
- 座席の間隔をあける
- 最前列の人と 1.5-2m あける
- 会話が想定される場所へのアクリル板の設置
- マスク・フェイスシールドの着用

## (2) 学習会の実施

学習会は、プレゼンテーションを約 40 分、休憩を挟み、質疑応答を約 30 分とした。参加した聴覚障害者は 69～87 歳、男性 8 名、女性 4 名の合計 12 名であった。

発表を通して、抽象的な言葉は通訳がしにくく、聴覚障害者に伝わりにくくなるため、明確な言葉を選ぶように意識する必要があることを学んだ。また、聴覚障害者の注意を引きたい場合は、呼びかけではなく近くへ行って肩をたたき、照明を点滅させるなどの対策が必要である。その他、手話の習得は想像以上に困難であること、聴覚障害者は視覚情報をより重要視していること、質問に対してはまず共感を示すことで安心してもらえるとといった点も今回の学びとなった。

質疑応答の時に、ある聴覚障害者から「新型コロナウイルス感染症にかかり入院することに大きな不安があるからこそ、感染対策を徹底している」との発言があった。入院を不安視するのは、点滴や人工呼吸器などを装着され身体が自由に動かせない状況になればコミュニケーションがさらに困難になってしまうためである。病院で働く職員はそうした不安を理解した上で、指差しで意思表示ができるコミュニケーションボードを用意するなど、入院時の意思疎通を容易にするといった合理的な配慮を行う必要があるだろう。

## (3) アンケート調査の結果について

学習会の終了後、学習会への評価に加え、最もよく使うコミュニケーション手段、文字の読み書きの困難さ、電話リレーサービスの認知と利用経験、COVID-19 に関する知識の有無、医学生に望むことなどについてアンケート調査を実施した。そのうち重要と思われるものを以下に示す。

- 学習会について、内容のわかりやすさ、説明の速さ、講演時間の長さは、ほとんどの参加者から高い評価を得た。一方、言葉がわかりにくいという指摘もあり、今後はより明確な言葉を選ぶよう意識したい。また、学習会によって新たに COVID-19 について知ることができたとの回答も多く、適切な情報を提供できたと考えてよいだろう。
- 参加者 12 人中 10 人は手話・指文字を主なコミュニケーション手段としていた。文字情報を読むこと及び書くことを大変と感じる人が、共に 4 割いた。この結果は、本実習を通して我々が学んできたこととも合致していた。

図1. 文字を書くのが大変と感じるか

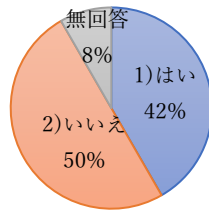
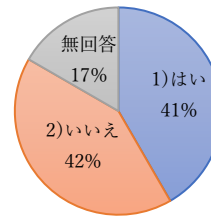
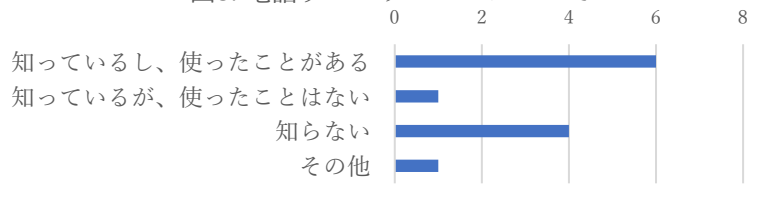


図2. 文字を読むのが大変と感じるか



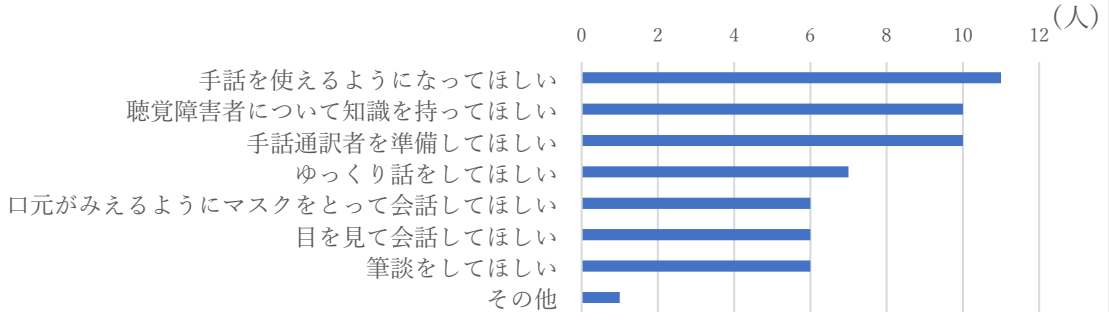
- 電話リレーサービスの認知と利用経験を尋ねた質問では、「知っている」という回答者のほとんどは、既に利用経験があり、同サービスに対する需要の高さがうかがえる。一方で、まだ同サービスを知らない聴覚障害者もあり、未だ周知が十分であるとはいえない。

図3. 電話リレーサービスについて



- 聴覚障害者の方々が将来医師となる我々に最も求めているのは、手話を使つての会話、手話通訳者の準備、そして聴覚障害者について正しい知識を持つことであった。聴覚障害について社会から正しく認知され、適切に配慮をされることを望んでいると推測できる。

図4. 医学生に望むこと



#### 4. 結論

本実習を通して学んだ、聴覚者障害者が医療機関において直面するバリアと必要とされる対策を以下に整理した。

聴覚障害者の抱える問題点	我々に求められる解決策
コミュニケーション手段は人によって様々であることが、十分に理解されていない	聴覚障害者それぞれに合ったコミュニケーション手段を見極め、適宜対応する
健常者と比較して情報が入ってくるのが遅い	その事実を認識した上で、正しい情報を伝える
コミュニケーションへの不安から病院・入院に対する抵抗感がある	医師だけでなく、病院で働く職員全体でその事実を理解し、必要な合理的配慮を行う
診療時に医師との意思疎通が困難である	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 相手が理解していることを適宜確認する</li> <li>- 意味が明確な言葉を用いる</li> <li>- できる範囲で手話を用いる（例：挨拶など）</li> </ul>

読み書きに苦手意識がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 検査の手順などの説明にイラストを用いたり、手話通訳者を手配したりする</li> <li>- 問診表やその他の書面を読んでもらう際は、文字の大きさや情報量、かける時間に配慮する</li> </ul>
病院側が適切な対応をしてくれないと感じる	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 難聴者用公衆電話・公衆 FAX、受付の振動式呼び出し器、簡易式筆談器、視覚的表示などを導入する</li> <li>- 病院職員全体で聴覚障害への理解を深める</li> </ul>

一口に聴覚障害者といっても、その聴覚障害の程度は人それぞれであり、医療者は聴覚障害者に対して思いやりをもち合理的な配慮をしていく必要がある。今回は聴覚障害について学んだが、医療機関で不自由を感じている人は他にも多く存在するであろう。将来、医療人として、そのような人達が抱えている問題に対しても同様に理解を深め、思いやり持って配慮を示すように努めたい。

## 5. 謝辞

この実習と学習会の趣旨をご理解いただき、多大なご協力を賜りました、滋賀県ろうあ協会の会員の皆様、滋賀県立障害者センターの皆様、手話通訳者の皆様、琵琶湖病院の藤田保先生はじめ職員の皆様、滋賀県健康医療福祉部理事の角野文彦先生に心より感謝申し上げます。そして、本実習を通して終始適切なお助言を賜り、親身にご指導をくださいました社会医学講座衛生学部門の北原照代先生に深く御礼申し上げます。

## 6. 参考資料

- 1) 東京大学バリアフリー支援室「聴覚障害について、知っておいていただきたいこと」  
<https://ds.adm.u-tokyo.ac.jp/receive-support/hearing.html> (2021年7月13日閲覧)
  - 2) 日本聴覚医学会難聴対策委員会「難聴（聴覚障害）の程度分類について」  
<https://audiology-japan.jp/iinkai-infomation/> (2021年7月13日閲覧)
  - 3) 医療法人明和会 琵琶湖病院「聴覚障害者外来」  
[https://www.biwako.or.jp/gairai\\_sinryo/tyoukaku.html](https://www.biwako.or.jp/gairai_sinryo/tyoukaku.html) (2021年8月1日閲覧)
  - 4) 一般財団法人 全日本ろうあ連盟「手話言語に関する見解」  
<https://www.jfd.or.jp/2018/06/19/pid17838> (2021年8月1日閲覧)
  - 5) 総務省「電話リレーサービス」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html) (2021年8月1日閲覧)
  - 6) 一般財団法人日本財団電話リレーサービス  
<https://nftrs.or.jp/> (2021年8月1日閲覧)
  - 7) 諏訪中央病院「新型コロナウイルスをのりこえるための説明書」  
<http://www.suwachuo.jp/info/2020/04/post-117.php> (2021年8月1日閲覧)
- 添付資料 学習会にて実施したアンケート調査の調査票

## 学習会【コロナについて正しく学ぼう】

終了後のアンケート調査にご協力をおねがいます！

年齢（            ）      性別（ 男 ・ 女 ）

1. ふだん、もっともよく使っているコミュニケーション手段は何ですか？（どれか1つに○）

1)手話や指文字      2)口話・読話      3)筆談      4)その他(            )

2. 文字を書くのが大変だと感じることはありますか？      1)はい      2)いいえ

3. 文字を読むのが大変だと感じることはありますか？      1)はい      2)いいえ

4. 電話リレーサービスについて知っていますか？      1)はい      2)いいえ

5. 電話リレーサービスを使ったことはありますか？      1)ある      2)ない

6. 今回の学習会について、あてはまるものに○をつけてください。

①内容のわかりやすさはどうでしたか？（どれか1つに○）

1)とてもわかりやすかった

2)まあまあわかりやすかった

3)ややわかりにくかった

4)とてもわかりにくかった

\*わかりにくかった点や改善すべき点を、具体的に教えてください

--

②説明の速さはどうでしたか？（どれか1つに○）

1)速かった      2)ちょうどよかった      3)遅かった

③講演時間の長さはどうでしたか？（どれか1つに○）

1)短すぎた      2)ちょうどよかった      3)長すぎた

7. 新型コロナウイルス感染症(「コロナ」)に関する以下のことについて、今日初めて知ったか、前から知っていたか、どちらかに○をしてください。

	今日、はじめて知った	前から知っていた
1) ウイルスの感染力が強いのは、症状が出る2日前～7日後		
2) 「コロナ」に感染しても、症状が出ない人もいる		
3) 「コロナ」を発症したら、10日間は外出禁止		
4) PCR検査をしても、正しい結果が出ない場合もある		
5) ワクチンの発症予防効果は約95%		
6) ワクチンの効果が出るのは、接種後1週間から		
7) ワクチンの副反応で多いのは、痛み・疲労感・頭痛・発熱		
8) 変異株に対するワクチンの効果は、まだわかっていない		

8. 今回の学習会について、他にもっと知りたかったこと、質問、感想などを書いてください。

9. 医師となる医学生に今後望むことはありますか？ あてはまるものすべてに○をして下さい。

- ( ) 手話を使えるようになってほしい
- ( ) ゆっくり(早すぎないよう)話をしてほしい
- ( ) 口元が見えるようにマスクをとって会話してほしい
- ( ) 目を見て会話をしてほしい
- ( ) 聴覚障害者について知識を持ってほしい
- ( ) 筆談をしてほしい
- ( ) 手話通訳者を準備してほしい
- ( ) その他( )

ありがとうございました！！