

## 医療機関における聴覚障害者の情報保障 —利用者からみた検討—

関川愛広苑・中澤 理恵  
新潟医療福祉大学言語聴覚学科・吉岡 豊

### 【背景】

聴覚障害者の中には音声による会話が可能な人も多く、外見上は健聴者と変わらないため、周囲の誤解を受けやすくコミュニケーションに不満を感じやすい。名嘉らは「聴覚障害者が困っていることの第1位に病院の診察が挙げられる」と述べている。これらの対策として、病院では耳マークを診察券やカルテに表示し呼出の際に配慮するなど、様々な情報保障を提供しているが、このような情報保障は本当に利用されているのだろうか。本研究では、聴覚障害者側から医療機関における情報保障の現状を明らかにし、利用率・有効性および満足度について検討した。

### 【方法】

対象はA県在住の聴覚障害者50名（男性23名、女性26名、不明1名）で、内訳は年齢20歳未満～70歳以上、良聴耳聴力レベルは20～135 dB以上（平均77 dB）、発症年齢は就学前16名、就学後26名、不明8名であった。また、補聴器装用者は43名、非装用者が7名であった。以上を対象として、医療機関の年間受診率、情報保障の有無・種類・利用率・満足度、医療機関を受診する際困ること、情報保障手段を選択する際重視すること、希望する情報保障の種類等についてアンケートを実施した。

### 【結果】

情報保障の利用率は約6割、そのうち満足していた者は約6割であった。要因ごとにみた満足度では、聴力レベルは重度になるほど満足度が低下した。発症時期は遅いほど満足度は高く、病院受診率は定期的に通院していた者では満足度が高い傾向がみられた。情報保障手段は筆談・口話が多く、次いで肩をたたき、電光掲示板、手話の順に多かった。満足度は視覚的な情報保障である電光掲示板では高い満足度だったが、同じ視覚的な情報保障手段である筆談では約5割であった。一方、音声に伴う情報保障である口話の満足度は約6割と筆談より高い傾向にあった。困難なことは呼ばれても分からないが最も多く、次いで読話困難、耳元で大きな声、筆談拒否等が挙げられた、最も不満度が高かったのは読話困難、次いで呼ばれても分からない

と、いずれも音声に伴う情報保障だった。希望する情報保障手段は、筆談が最も多く、次いで電光掲示板、肩をたたき、手話、口話の順に多く、視覚・触覚的なものが多く認められた。

### 【考察】

本研究の結果より、情報保障の利用率は約6割とそれ程高いとは思われず、積極的に利用されているとは言えなかった。このことは、情報保障の在り方に何らかの問題があるため、利用されていない可能性を示唆するものと思われる。さらに情報保障を利用したとしても満足度は約6割であり、情報保障を使用しても満足が得られないことが示唆される。さらに満足度を定める要因は、聴力レベルや発症時期、受診頻度等であることが明らかとなり、特に聴力レベルでは重度になるほど満足度は低い傾向がみられた。このことから音声に伴う情報保障では不適切となる可能性が示唆される。

その一方で、音声が変わると考えられる視覚による情報保障を利用した場合でも、不満足な人は多く、音声を経由しない手段を活用すれば情報保障として十分であるとは言えない。どのような情報保障手段を用いる場合でも、「それをどのように使用するか」という具体的方策の提案が必要であると考えられる。

謝辞：資料収集にあたりご協力をいただいた新潟リオンメディカル株式会社（現 プレミアメディカル（株））様、特定非営利活動法人しゅわるハンズ様に深謝申し上げます。

### 【文献】

- 1) 藤田保：病院でのバリアフリー - 聴覚障害者外来の試みから -, JOHNS, 21(4): 613 - 617, 2005.
- 2) 藤田保：聴覚障害者との精神医療の現場におけるコミュニケーション, コミュニケーション障害学, 22(1): 12 - 17, 2005.
- 3) 名嘉美香, 石川りみ子, 玉井なおみら：外来受診時に聴覚障害者が求めるコミュニケーション手段, 看護総合, 38: 472 - 474, 2007.
- 4) 高橋英孝, 中館俊夫：聴覚障害者を対象とした健康診断に関する不便さ調査, 日本公衛誌, 50(9): 908 - 918, 2003.
- 5) 高橋英孝：聴覚障害者が健常者と同様に医療を受けるための環境整備, 日本公衆衛生学会総会抄録集, 350 - 351, 2007.