４１．専門職からみた障害者の受診時の困難に関する研究

研究所 今橋久美子、清野絵、病院 緒方徹、樋口幸治、飛松好子

【背景】障害のある人の医療へのアクセスが阻害されていることは先進国においてもしばしば指摘されており、医療現場での適切な対応を促すための職員向けの情報が必要な段階にある。本研究は、医療現場で働く職員向けの情報提供ツール作成を目的として、障害のある人の受診時の困難や好ましい対応の事例を収集するとともに、現状と課題を明らかにする。

【方法】医療機関または障害者支援施設に所属する専門職を対象に、下記の事項について個人またはグループインタビューを行った。

1. これまでどのような障害のある方の支援に関わってきたか。
2. 医療機関の受診への付き添いや、受診のための調整をした中で、困ったり、大変だったりした経験はあるか。それはどのようなことか。
3. 医療機関の受診において好ましい対応だったと思う経験はあるか。それはどのようなことか。
4. 検診や障害の原疾患以外の重篤な疾患やケガ等についての受診について知っているか。
5. そのほか、障害のある人が適切に医療を受けるという点から見て課題だと思うことはあるか。

【結果】専門職（相談支援、生活支援、就労支援、健康管理等に従事する社会福祉士、作業療法士、看護師等）15 名から回答を得た。

1. 困難の例

下肢機能障害	「1 日 8000 歩以上、歩きましょう」と言われた。 説明や意思確認が、本人ではなく付き添いや支援者に向けてなされる。
視覚障害	「このように」「あちらへ」など指示代名詞で説明され、わからなかった。
	入院中、視力が残っている場合でも、危険防止のために行動を制限された。
聴覚障害	名前を呼ばれたことがわからず、順番を最後に回され、検査時間が終わってしまった。
発達＋知的障害	長時間待合室にいると、大声を出したり、外に飛び出したりするので、支援者 1 人が待合室で順番を待ち、もう 1 人は駐車場の車の中で患者さんと待つなど、2 人以上を要する。

2. 要望

- 障害の有無によらず、受診順番を音声、振動、点滅表示等で知らせる端末やアプリケーションが普及するとよい。
- 駐車場、出入り口、通路、引き戸、回転ドア、タッチパネル、自動受付・会計機械など、段差以外にも、移動や利用が困難な場面が多いのでサポートがほしい。
- 本人が希望する配慮を説明できる簡単なツールがあるとよい。(細かい文章で大量に書いてあっても職員はすぐに読めない)
- 医療従事者がすべての障害特性を知ることは難しいが「困ることはありますか」と確認する姿勢があれば適切な対応が可能ではないか。
- 個別の環境調整次第で本人ができることをもっと活かせるのではないか。

【考察】医療機関受診において困難な点は、医療接遇に関するものが主であったが、機器や設備など、環境調整で状況の改善が見込まれる点もあることが示唆された。今後、当事者を対象にインタビューし、専門職がとらえる課題との相違点を明らかにする必要があると考える。