

共生社会しかけ隊

# 医療機関における解決ヒント集 アンケート結果について

杉並区

# はじめに

区では、令和6年度に杉並区医師会、杉並区障害者団体連合会、区立通所施設の協力により「医療機関における解決ヒント集」を作成しました。

ヒント集は、障害当事者の声をもとに、医療機関関係者との意見交換を経て作成し、医師会を通じ区内医療機関に共有しました。医療機関への共有の際にアンケートを実施し、医療機関でヒント集に掲載されている項目ですでに実践していたことや、障害当事者を診察した際の状況等について聞き取りを行いました。

障害者が医療機関を受診してよかったことをヒント集にまとめ、医療機関に共有したことで医療機関でも様々な取組がなされていることがわかりました。



# アンケート概要

1 回答数:21件

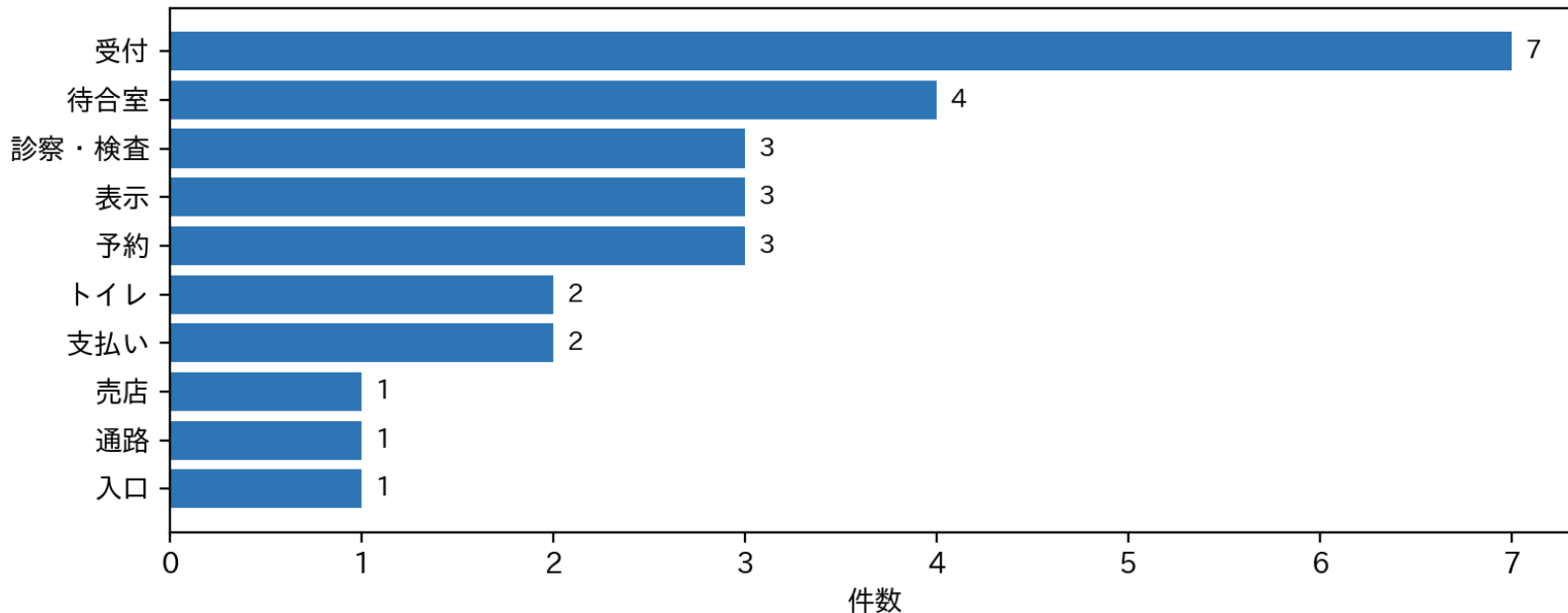
## 2 内容

- (1) ヒント集を今後活かせる内容と回答した方について、どの項目が参考になりましたか。(予約、駐車場、入口、表示、受付、待合室、診察・検査、相談室、通路、トイレ、支払い、売店、院内処方)
- (2) 解決ヒント集の事例で実践されていたことはありますか。
- (3) 障害及び疾病を有する患者さんを診られたことはありますか。
- (4) 診察をされた時、困難だったことがありましたらお答えください。
- (5) あなたの医療機関で、障害のある人を診察して良かった人的対応はどのようなものでしたか。
- (6) あなたの医療機関にある設備で、障害のある人に便利だったものにはどんなものがありましたか。

# アンケート結果

(1) ヒント集を今後活かせる内容と回答した方について、どの項目が参考になりましたか。(予約、駐車場、入口、表示、受付、待合室、診察・検査、相談室、通路、トイレ、支払い、売店、院内処方)

参考になった項目（上位）



参考になった項目として「受付」、「待合室」、「予約」・「表示」の順で多くなっています。

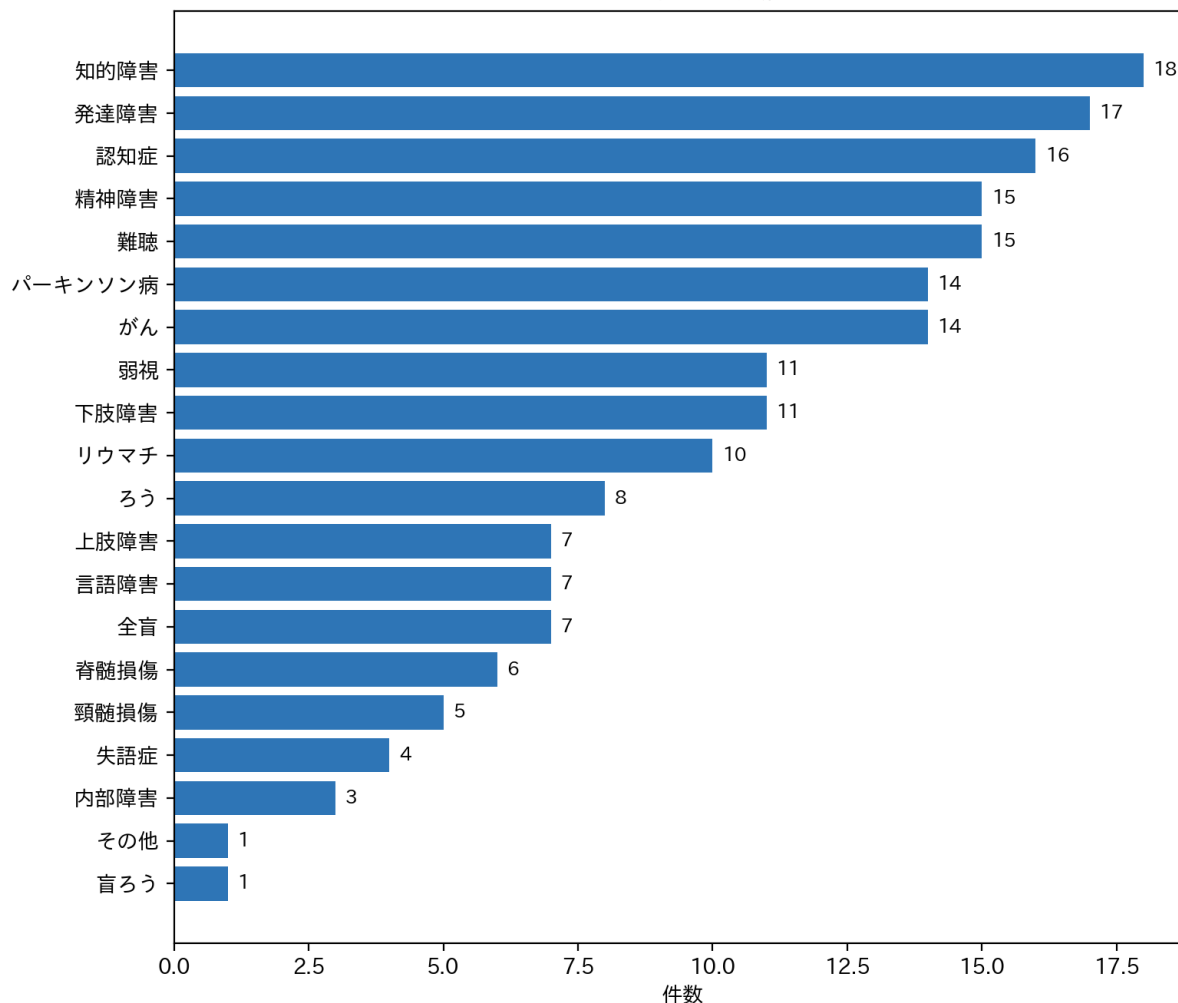
(2) 解決ヒント集の事例で実践されていたことはありますか。

- ・待合まで呼びに行っている。
- ・耳がきこえない、きこえにくい患者さんには、順番がきたら、受付のスタッフが順番がきたことを伝えようとしている。
- ・目が見えづらい患者さんには、受付が案内誘導をしている。
- ・話す際は、相手の目線に合わせる、ゆっくり相手のペースに合わせている。
- ・次回診察日を予約票で渡している。
- ・筆談を行っている

ヒント集に掲載されている項目で、すでに実践されている事例として以上のような意見がありました。

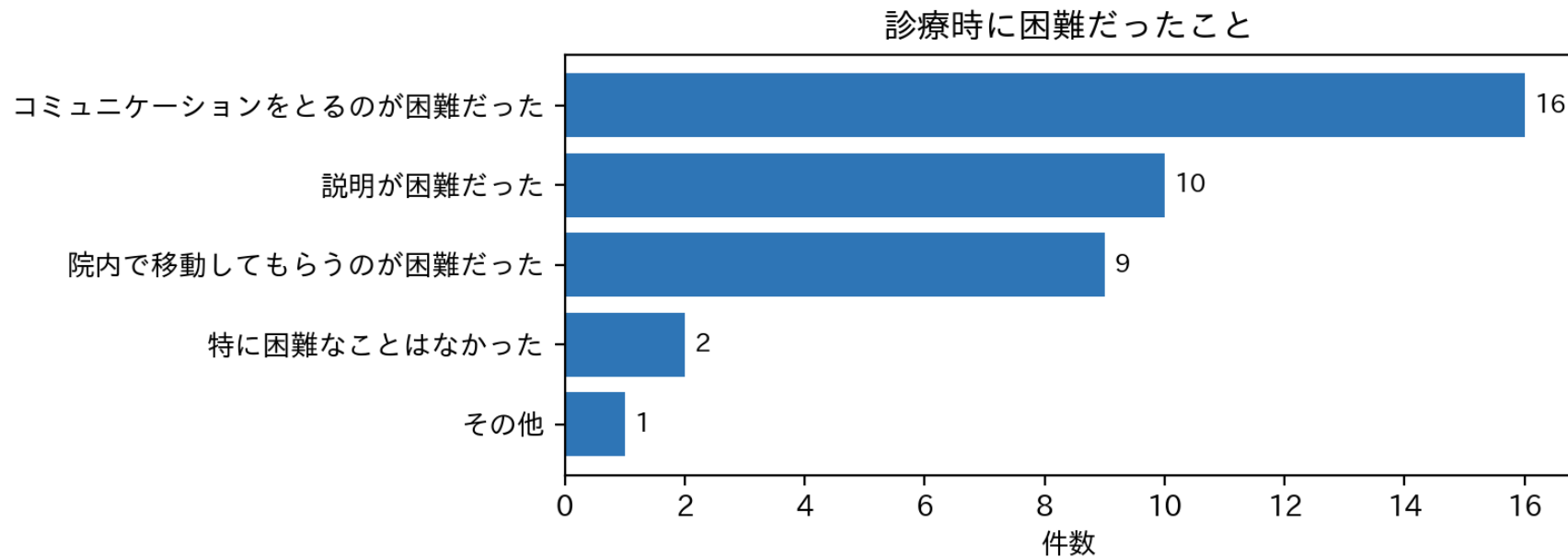
### (3) 障害及び疾病を有する患者さんを診られたことはありますか。

診たことのある障害・疾病（上位）



知的障害、発達障害の順で多くなっており、回答者は、何らかの障害・疾病のある患者さんを診療していました。

(4) 診察をされた時、困難だったことがありましたらお答えください。



困難だったことは、コミュニケーション、説明、院内の移動の順となっています。

(5)あなたの医療機関で、障害のある人を診察して良かった人的対応はどのようなものでしたか。(その1)

①全般

・診察室内で、採血検査、処方箋お渡し、会計まで行っている。

②きこえない・きこえにくい患者さんに対して

・問診の際に筆談をしている。

・介助による誘導、筆談を行う、マスクを外して口の動きが見えるようにしている。

・看護師が待合まで呼びに行く

・受付スタッフが、順番になったら案内をしている。

・職員にきこえない・きこえにくい患者さんであることをカード等で知らせている。

③歩行困難や車椅子使用の患者さんに対して

・歩行困難や車椅子の患者さんが移動する際に看護師がサポートしている。

④視覚に障害のある患者さんに対して

・視覚に障害のある患者さんには、手を引くなどの対応をしている。

⑤知的障害のある患者さんに対して

・知的障害の患者さんには、簡単な言葉を使い、できるだけ肯定文で話している。

・医療スタッフが診察案内の際、直接案内している。

⑥介助犬と共に来られている患者さんに対して

・介助犬が付き添う場合、周りの方に協力配慮をお願いしている(介助犬をかまったり刺激を与えない等)

(5)あなたの医療機関で、障害のある人を診察して良かった人的対応はどのようなものでしたか。(その2)

- ・スタッフ全員が患者さんや付き添いの方に配慮して案内している。
- ・義足で行動の不自由な患者さんの履物の交換の手伝いをしている。
- ・必要に応じ、相談支援員や看護師が随時同席する事も柔軟に対応している。

医療機関では、状況に応じて臨機応変な対応をしていることがわかります

「診察室内で、採血検査、処方箋お渡し、会計まで行っている」

「知的障害の患者さんには、簡単な言葉を使い、できるだけ肯定文で話している。」

「介助犬が付き添う場合、周りの方に協力配慮をお願いしている(介助犬をかまったり刺激を与えない等)」

「必要に応じ、相談支援員や看護師が随時同席する事も柔軟に対応している。」

などヒント集にはない好事例が出されました。

(6)あなたの医療機関にある設備で、障害のある人に便利だったものにはどんなものがありましたか。

①動線・環境

- ・移動距離が短い通路
- ・病院内のバリアフリー(段差、ドアなど)
- ・車椅子のまま診察ができる診察室の広さ
- ・広い間口がある診察室

②筆談関連

- ・大きめのレポート用紙と太めのマジックペン
- ・書いて消すことができる黒板
- ・筆談できるボード

③表示

- ・弱視の方に対し視認しやすいカラーの採用。

④福祉用具

- ・車椅子
- ・歩行器

「筆談につかえるものが便利」という意見が複数出されました。

また、「視認しやすいカラーの採用」といったヒント集に掲載されている内容をすでに実施している医療機関がありました。

# 最後に

今回のアンケート結果から、医療機関ではすでに多くの障害者への対応が行われていることがわかりました。今回の解決ヒント集は、障害当事者からの声を聞き取り、杉並区医師会の協力のもと作成しました。

今回のヒント集が様々な場所でさらに活用されるよう区は引き続き普及・啓発を行ってまいります。