

聴覚障害者満足度調査から見えてきた課題 ～手話を広げよう～

日本赤十字社和歌山医療センター 総務課¹⁾、看護部²⁾

中東 貴世¹⁾、前 知歌子²⁾、内藤 文香²⁾、川島真理子²⁾、杉本 栄子²⁾
木野由居子²⁾

索引用語：聴覚障害，満足度調査，手話，医療従事者，コミュニケーション

要 旨

現在、聴覚に障害をもつ人は全国で400万人以上と言われている。当センター外来通院中の聴覚障害者の満足度を調査し、困った事や意見、要望を収集し分析する事によって、より良い医療サービスの提供をめざし、今後の課題を見出すことを目的とする。

今回のアンケートの結果、聴覚障害者に対し理解や配慮が十分なされているとは言えない状態であった。困った事では「マスクをしたまましゃべる」「名前が呼ばれても分からず順番を飛ばされた」、要望では「手話を覚えてほしい」「手話通訳者がいてほしい」、良かった事、うれしかった事では「手話サークルが出来たこと」「ありがとうや大丈夫の手話をしてくれた」などがあった。

医療従事者は聴覚障害者の特性や抱える問題などを理解することが大切である。その中で私たち手話部は、手話の魅力を発信し一人でも多くの方に手話を知ってもらえるように活動を続けていきたい。

はじめに

現在、聴覚に障害をもつ人は全国で400万人以上と言われている。当センターでも、よりよい医療サービスの提供をめざし、外来通院中の聴覚障害者の来院状況や困ったことがないかなどの現状把握と今後の要望を知るために、アンケート調査を実施した。その結果と今後の課題を報告する。

方 法

2018年4月1日から2018年9月30日までの半年間、外来診療科11ブロック受付で外来通院中の聴覚障害者に対しての満足度調査アンケートを配布した。

倫理的配慮として、アンケートは無記名とし、本調査の目的と記載の有無で不利益が生じないことを文章で説明し、アンケート用紙に添付した。

回収方法は総合案内に回収BOXを設置し、各診療科受付には直接受け取ることも依頼した。FAXでの回答も可能とし、回答や問い合わせのためのFAX番号やメールアドレスも記載した。(図1)

(令和元年12月23日受付)(令和2年1月31日受理)
連絡先：(〒640-8558)

和歌山市小松原通四丁目20番地
日本赤十字社和歌山医療センター
総務課

中東 貴世

【図1】満足度調査アンケート

～サービス向上のための満足度調査～現状把握～

- 1 年齢（ 歳） 性別（ 男 ・ 女 ）
- 2 本日は受診目的で来院されましたか（ はい ・ いいえ ）
- 3 誰と一緒に来院されましたか
（ 一人 ・ 手話通訳 ・ 夫 ・ 妻 ・ 親 ・ 子供 ・ 親戚 ・ 友達 ）
その他（ ）
- 4 3の答えで、手通訳以外の方は、健聴者ですか（ はい ・ いいえ ）
- 5 3の答えで、手話通訳と答えた方へ
 - ① 予約診察ですか（ はい ・ いいえ ）
 - ② 通訳は予約しましたか（ はい ・ いいえ ）
 - ③ 通訳の予約は何日前にしましたか（ ）
- 6 診察の他に何をしましたか？どこに行きましたか？
（ 付き添い ・ 検査 ・ 人間ドッグ ・ 点滴 ・ お見舞い ・ 入院の予約
今日入院する ・ 入院中 ・ 透析 ・ 糖尿病教室 ・ 赤十字県民大学
コンビニ ・ 食堂 ・ コーヒーショップ ・ 散髪 ・ フラワーショップ
ATM ）
- 7 日赤の行事に参加したことがあれば、おしえてください
（ 看護週間 ・ 勉強会 ・ 講習会 ・ 介護教室 ・ 赤十字県民大学 ）
その他の行事（ ）
- 8 日赤の行事に参加したことがない方は、参加しない理由をおしえてください
（ 知らない ・ 時間が合わない ・ 必要だと思わない ・ 興味がない
申し込み方がわからない ・ 手話通訳がない ・ 要約筆記がない ）
その他（ ）
- 9 今まで病院で困ったこと、不快に思ったことは何ですか

- 10 病院に何か要望がありますか

1 1 今まで病院でよかったこと、うれしかったことはありますか

1 2 病院へのご意見等あれば、どんなことでもかまいませんので書いてください

- * ありがとうございました
- * このアンケートは病院をよくするための研究に使います。
- * このアンケートは書いても書かなくてもかまいません。
- * このアンケートは書いても書かなくても不利益になることは一切ありません。

* このアンケートについてのお問い合わせは

F A X 073-426-1168 和歌山日赤院内 手話部 木野

F A X 073-487-5216 手話部 田和

～アンケートの回収方法～

- ①回収ボックスを総合案内に置いてありますので入れてください
- ②アンケートを受け取ったところに渡してください
- ③上記の FAX 番号に送ってください

①②③のどの方法でもかまいませんのでお願いします

結 果

回収できた18名分のアンケートを集計して分析を行った。18名中、男性が7名、女性が11名であった。年齢は30歳～39歳が1名、40歳～49歳が1名、50歳～59歳が1名、60歳～69歳が6名、70歳以上は9名であった。

手話通訳者を伴って来院された方は11名で、通訳者の予約は平均27.5日前に予約していたことが分かった。

困った事では、「マスクをしたまましゃべる」「名前が呼ばれても分からず順番を飛ばされた」「手話通訳者との時間調整が取りにくい」「受け付けで話が分からなかった」「ゆっくり話してほしいと言っても早口になり、困った」「聴覚障害者だと言っておいても、普通に対応される」などがあった。

要望では、「手話を覚えてほしい」「手話のできる方がいれば安心」「手話通訳者がいてほしい」「各科に筆談機をおいてほしい」などがあった。

良かった事・うれしかった事では、「手話クラブが出来たこと」「ありがとうや大丈夫の手話をしてくれた」などがあった。

その他の意見としては、入院中にナースコールが聞こえないなど不自由な事があるという意見もあった。

考 察

アンケートの結果から、聴覚障害者に対し理解や配慮が十分なされていない状態であった。しかし、要望にあるような、外来への手話通訳者の配置は難しいと考える。

患者1人1人のコミュニケーション方法を把握し、コミュニケーションをとるための手話、筆談や口話により個人に合った方法で会話をする配慮が必要であると考えます。

電子カルテへ聴覚障害のを入力を行い次回来院時にはすぐにわかるようにすることや、呼び出

しをする時、患者が番号呼び出しに気づかない時は呼びに行くなどの配慮も必要である。私たち医療従事者は聴覚障害者の特性や抱える問題などを理解することも大切である。

ここで、手話部活動の一つとして院内文化祭で配った【シニアサイン】の紹介をする。シニアサインとは言葉に簡単な手話を補って耳の遠くなった高齢者とのコミュニケーションをスムーズにする方法である。身振りや手ぶりなどの簡単な手話で会話を補い、耳が遠い高齢者が自分の意思を伝えることで安心した生活を送ることができる。

このように手話は聴覚障害者だけでなく、コミュニケーションをとる手段として役立っている。(図2)

おわりに

私たち手話部は、手話の魅力を発信し一人でも多くの方に手話を知ってもらえるように活動を続けていきたい。

【図2】シニアサイン

<p>おはよう</p> <p>にぎりこぶしをこめかみに当て下へおろす</p>  <p>手を机に見立て杖をはずして起きる様子</p>	<p>入れ歯</p> <p>親指と人さし指を入れ歯の形をつくり、口元を持っていく</p>  <p>入れ歯を口に入れる様子</p>	<p>トイレ</p> <p>親指と人さし指で「C」の形をつくり、他の3指は立てます</p>  <p>「WC」の文字を表しています</p>	<p>血圧</p> <p>上腕をもう一方の手で2回たたきます</p>  <p>血圧計の、ふくらんだりしぼんだりする様子から</p>
<p>食べる</p> <p>2本の指を口へ向け上下する</p>  <p>人さし指と中指を箸もう一方の手を茶碗に見立て食べる様子</p>	<p>声による言葉だけがコミュニケーションの道具ではないのです</p> <p>シニアサイン</p> <p>身振りと簡単な手話からうまれました</p> <p>高齢者・失語症・認知症など</p> <p>いつもの会話に、ちょっとした動きを加えていただくだけで日々の「伝える」「伝わる」がもっとスムーズに。</p> <p>第1弾</p>	<p>座る</p> <p>人さし指と中指を伸ばしてイスを表現する</p>  <p>そこに両足に見立てたもう一方の人さし指と中指を折り曲げてのせます</p>	
<p>飲む</p> <p>コップを持って飲む動作</p>  <p>コーヒーカップやストローのみなど手に持つものによって手の形を変える</p>	<p>痛い</p> <p>手のひらを上に向け少し力を入れて指先を折り曲げる動作をくり返します</p>  <p>体の痛い所を表わします表情と痛さの加減を伝えます</p>	<p>薬</p> <p>薬指をもう一方の手のひらに当てて小さく円を描く</p>  <p>薬指を使うことで「薬」を表現し粉薬をまぜている様子</p>	<p>待つ</p> <p>手の甲側(指のあたり)をアゴの下にあてます</p>  <p>アゴに立ててひびをついて待つ様子からきています。</p>
<p>上手</p> <p>手の甲を上に向けた腕をもう一方の手のひらなど下ろします。</p> 	<p>診察もうける</p> <p>手の甲を、もう一方の手の人さし指と中指をトントンと2回たたきます</p> 	<p>暑い</p> 	<p>寒い</p> <p>両手をにぎりめ、体をふるわせてます</p> 

Key words ; hearing-impaired, satisfaction survey, sign language, communication, healthcare professionals

Key findings and issues through questionnaire answered by hearing-impaired patients. ～Better understandings of sign language～

Kiyo Nakahigashi¹⁾, Chikako Mae²⁾, Fumika Naitou²⁾, Mariko Kawashima²⁾
Eiko Sugimoto²⁾, Yuiko Kino²⁾

1) General affairs division, Japanese Red Cross Wakayama Medical Center

2) Department of Ophthalmology, Japanese Red Cross Wakayama Medical Center

Abstract

There are more than four million people with hearing impairment in Japan. The purpose of this study was to investigate hearing-impaired patient's satisfaction in outpatient department at hospital and to identify their concerns in provision of quality medical services in the future. Questionnaire form was constructed in a satisfaction survey format. A total of 18 satisfaction forms were collected through a collection box. The results showed that the hospital setting, itself, was not comprehensive in understanding of hearing-impaired patients. Some of the troubles were as follows : "Talking through mask", "When my name was being called, I did not notice it and then my consultation queue was skipped". The following requests from responders were noted : "I want more people to learn sign language", "I want sign language interpreter". Positively, the respondents expressed their happiness when service providers thanked them in sign language.

Understanding of hearing impaired symptoms and patient's concern by healthcare professionals is critical. As such, we will continue our activities in order sign language to be more recognized.