

(3) 医療を受ける際の配慮や工夫

① バリアフリーに関すること

ア 医療機関で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 車いす使用が可能となるようバリアフリー化している。(段差の解消等)
- Ⅰ 点字ブロックを設置している。
- Ⅰ 車いすで利用しやすい病室の広さを確保している。
- Ⅰ エレベーターを設置している。(点字表示、車いす用のミラー及び低位置のボタン設置、点字ブロック)
- Ⅰ 廊下、階段に滑り止め仕様の手すりを設置している。
- Ⅰ 車いす使用者用の浴室や、寝たきりの方に対応した特別浴室を設置している。
- Ⅰ リフト付き身体障がい者用トイレを設置している。
- Ⅰ 全病室内のトイレは、車いす対応にしている。
- Ⅰ オストメイト用トイレを設置している。
- Ⅰ トイレには、非常時用ブザーを設置し、支障でトラブルがあったときは職員がかけつけるようにしている。
- Ⅰ 障がい者用駐車スペースを確保している。
- Ⅰ 障がい者に配慮したナースコールを設置している。(息でナースコールが出来るマルチケアコール、機能障がい者用押しボタン)

イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 全施設内で、車いす使用が可能となるようバリアフリー化されていて助かる。(視覚障がい)
- Ⅰ 車いすで利用しやすい病室の広さが確保されていて助かる。(肢体不自由、視覚障がい)
- Ⅰ 待合室に車いすで待機できる場所があって、便利だった。(肢体不自由)
- Ⅰ 各階に、身体障がい者用トイレが設置されているので助かる。(視覚障がい、聴覚障がい)

ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ バリアフリーでない所では受診できないので、バリアフリー化を進めて欲しい。(肢体不自由、音声・言語・そしゃく機能障がい)
- Ⅰ 病院のトイレ内で、非常ボタンと水を流すボタンの区別がつくようにして欲しい。(盲ろう)
- Ⅰ カウンターが高いので、手続きの際に困る。(肢体不自由)
- Ⅰ 病院の入り口が狭くて入れない。(肢体不自由)
- Ⅰ 診察室に物を置かれると、転倒すると大ケガの元になり危ないので配慮して欲しい。(肢体不自由)

② コミュニケーション、案内、情報提供に関すること

ア 医療機関で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 筆談による受付や診察を行っている。
- Ⅰ 受付では、ゆっくりと大きな声で話すように心がけている。
- Ⅰ マスクを外して口の動きを読めるよう対応するとともに、説明文書を配付している。
- Ⅰ 手話通訳者を派遣している。
- Ⅰ 受付に「耳マーク」を表示している。
- Ⅰ 薬の調剤が出来た際、引換券番号で呼ぶとともに、電光掲示盤でも番号を表示している。
- Ⅰ 院内放送での重要な情報は、電光表示や文字表示等でも知らせている。
- Ⅰ 待合室に、文字放送を放映するテレビを設置している。
- Ⅰ 点字版案内図を設置している。
- Ⅰ 点字電話帳を配置している。

イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 医師や看護師が筆談により受付や診察を行ってくれるのでわかりやすい。(聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 医師や看護師がパソコンやスマートフォンの画面を使ってコミュニケーションしてくれるとわかりやすい。(聴覚障がい)
- Ⅰ CTなどを受けるときも、全部指示を書いたカードで示してくれるので理解しやすかった。(聴覚障がい)
- Ⅰ マスクを外して口の動きを読めるよう説明してくれたので、わかりやすかった。(聴覚障がい)
- Ⅰ 受診の時、絵やカードを見せて、見通しをつけてくれる先生がいて助かった。(知的障がい)
- Ⅰ 医師がやさしい笑顔で、目を見てゆっくり説明してくれるのでよく理解出来た。(知的障がい)
- Ⅰ 薬をもらう際や待合室の電光表示(番号など)がわかりやすい。(聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 名前を呼ぶ時は直接呼びにきてくれるので助かる。(聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ ポケットベルのようなバイブ機能で順番を教えてもらえて便利だった。(聴覚障がい)
- Ⅰ 院内放送がわかりやすい。(視覚障がい)

ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 丁寧な筆談をお願いしたい。(聴覚障がい)
- Ⅰ 声がよく聞こえるように、マスクを外して話して欲しい。口話を読み取れるように、マスクを外して話して欲しい。(視覚障がい、聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 病院にも手話ができる医師や看護師がいて欲しい。手話通訳の配置をお願いしたい。(聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 医師による説明を詳しくして欲しい。(視覚障がい、知的障がい、盲ろう)

- Ⅰ はっきり、わかりやすく、大きな声で説明や案内をして欲しい。(視覚障がい)
- Ⅰ 1人で受診した場合には、診療の内容、治療方法や投薬の内容等を詳しく書いたものを持ち帰らせて欲しい。入院の際、詳しい病状や退院の目安の説明がなかったので不安だった。(知的障がい、肢体不自由)
- Ⅰ 受診に係る各質問項目は記入が多いので、問いかけをして記入してもらえると助かる。(視覚障がい)
- Ⅰ 院内での呼び出しを、掲示板だけではなく音声など視覚障がいに配慮した方法で行って欲しい。(視覚障がい)
- Ⅰ 院内での呼び出しを、音声だけでなく電光掲示板など聴覚障がいに配慮した方法で行って欲しい。(聴覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 会計の時の名前の点呼が分かるように配慮して欲しい。(聴覚障がい)

③ その他

ア 医療機関で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 車いすの貸出を行っている。
- Ⅰ 車いすや杖の使用者のため、靴を履いたまま利用できる治療用チェアを用意している。
- Ⅰ 上履き、スリッパの着用は不要としている。
- Ⅰ 気配りヘルパー、病院ボランティア等による必要部署への誘導を行っている。
- Ⅰ 1階エントランスに、フロア係（看護師と事務職員）を配置している。
- Ⅰ バリアフリー化に努めているが、建物が古く完全ではない。段差のある箇所については、職員が介助を行っている。
- Ⅰ 障がい者が来られたときは、依頼の聲がかからなくても積極的に介助等のサポートを行う。
- Ⅰ 肢体不自由の障がい者、視覚障がい者には検診ルートに職員が付き添って誘導している。
- Ⅰ 知的障がい者には、施設の付添の方と一緒に、検診ルートを付き添って誘導している。

イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 看護師等による誘導が詳しくスムーズに受診できる。視覚障がい者には検診ルートを職員が手を引いて付き添い、誘導してもらえた。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 薬をわかりやすく袋を分けて飲み方を説明してもらえて助かった。領収書と処方せんとを一枚一枚間違わない様に手渡してくれるので、薬局でもスムーズに提出できる。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 病院で受付した際、持参した検査予約券、予約票と共にファイルの中に「目の不自由な方なのでお願いします」という文言カードが入っていた。気配りに感謝している。(視覚障がい)
- Ⅰ 病院によっては、難聴者用カードを用意していてカルテに付けて回している。

(聴覚障がい)

- Ⅰ 検尿の際、窓口まで持っていくことが困難なため、採尿が済んだ頃を見計らって取りに来ていただけだったので、とても助かった。(肢体不自由)
- Ⅰ すぐに物を紛失してしまうので医療機関が自立支援医療の関係書類を預かってくれるのはありがたい。(精神障がい)

ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 大きい病院では移動が大変なので誘導して欲しい。視覚障がい者には手引きや声かけが欲しい。(視覚障がい、盲ろう、肢体不自由)
- Ⅰ 赤ちゃんに話すかのような誘導はやめて欲しい。(視覚障がい、肢体不自由)
- Ⅰ 車いすから受診台への移乗が単独ではできないので手伝って欲しい。(肢体不自由)
- Ⅰ 通院・入院時のガイドヘルパーの利用を認めて欲しい。(視覚障がい、肢体不自由)
- Ⅰ 何時になるなど大体の時間を知らせて欲しい。(視覚障がい、聴覚障がい)
- Ⅰ 障がいの特性、内容をあまり知らない医師や看護師が多い。(知的障がい)
- Ⅰ 病院は「怖い」「痛い」というイメージがある。(知的障がい)
- Ⅰ BGMなどが、院内の雰囲気癒すものであれば、助かる。(知的障がい)
- Ⅰ カルテに耳が悪い事を書いて看護師さんにも伝えて受付にも伝えて欲しい。(聴覚障がい)
- Ⅰ 医者が病気の説明をする時、介助者等の付添人に向かって話すことが多く、話が分からないので配慮して欲しい。(視覚障がい、聴覚障がい、盲ろう、肢体不自由)
- Ⅰ 電子カルテが導入されて他科の受診状況の閲覧が可能となった。私の診察が終わって待合室に出たら、「この人、精神科にかかっている」と大きな声で医師と看護師が会話しているのが外まで聞こえた。医療現場における個人情報の取扱いに係るモラルや、精神科への偏見をなくしていく研修機会をつくって欲しい。(精神障がい)