

医療機関における情報のバリア

水野 映子

< 在住外国人が病院で感じる言葉の壁 >

病気になったときにはだれもが不安を感じるものだが、病院で言葉が通じなければなおのこと不安になるに違いない。異国で暮らす人々が病院に行った際には、どのような状況に置かれるのであろうか。

文化庁は、日本語教室に通っている在住外国人を対象に、日本語に対する意識などについて調査している。図表1は、さまざまな生活場面において日本語がどの程度できるかを質問した結果である。これを見ると、「食料品を買う」(89.3%)などの日常的な場面での会話に比べ、「医者に病状を話す」(63.7%)ことができる(「簡単にできる」+「難しいができる」)と答えた人の割合はやや少ない。日本語を勉強中の外国人にとって、痛みなどの症状の微妙なニュアンスや身体の部位・病気の名称などを日本語で正確に伝えるのは、至難の業であると思われる。

次に、図表2には、同じ調査で在住外国人が日本語の会話や読み書きが不得意なために困ったり嫌な思いをしたと答えた場面を示す。これを見ると、「病院」(21.3%)の割合が最も高い。自分の容体を伝えたり、医師や看護師などからの説明を聞き取ったりすることが十分できず、不自由を感じる外国人は多いのであろう。

< 聴覚障害者が困る場所も病院 >

ところで、病院での会話や情報入手に困っているのは外国人だけではない。耳が聞こえない、あるいは聞こえにくい日本人も、病院で不便を感じていることが、各種のデータで明らかになっている。例えば、(株)日本総合研究所の調査によると、聴覚障害者が情報バリアを感じる場所としては、「交通機関」(65.3%)の次に「病院」(57.1%)があがっている(図表3)。

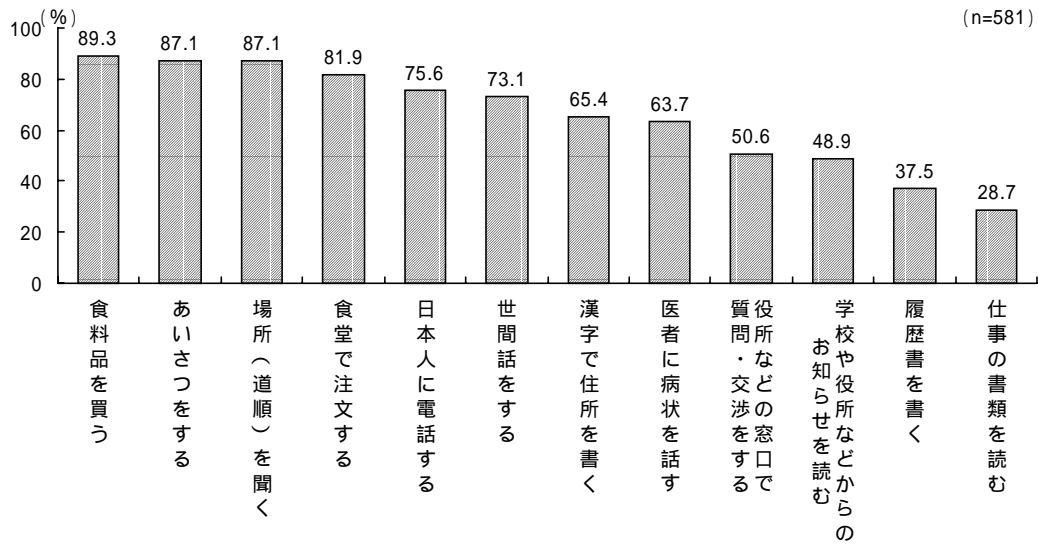
また、別の調査^{*1}では、音声で提供されるさまざまな情報の中で、聴覚障害者が必要としているものを尋ねている。その結果、医療機関における情報、例えば放送や肉声での氏名の呼び出し、レントゲン撮影時の指示などが上位を占めた。さらに、その他の調査^{*2}でも、聴覚障害者や難聴の高齢者にとって、医療機関での会話や音声情報の聞き取りが困難であることが示唆されている。

< 医療機関におけるコミュニケーションの円滑化を >

患者と医療サービス提供者とのコミュニケーションがうまくいかなければ、インフォームドコンセントもままならなくなるどころか、患者の命にまで危険が及ぶ可能性もある。そのことは、外国人や聴覚障害者以外の患者に関しても当てはまる。

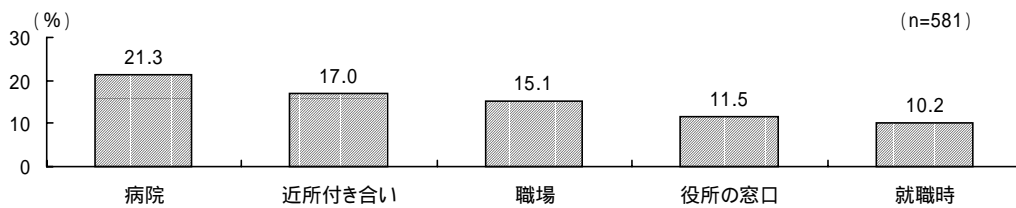
外国人、聴覚・言語障害者や難聴者などを含めたすべての人々が医療機関でのコミュニケーションや情報入手を円滑にできるよう、配慮することが求められる。

図表1 さまざまな生活場面における日本語の習得状況(「簡単にできる」または「難しいができる」と答えた人の割合)



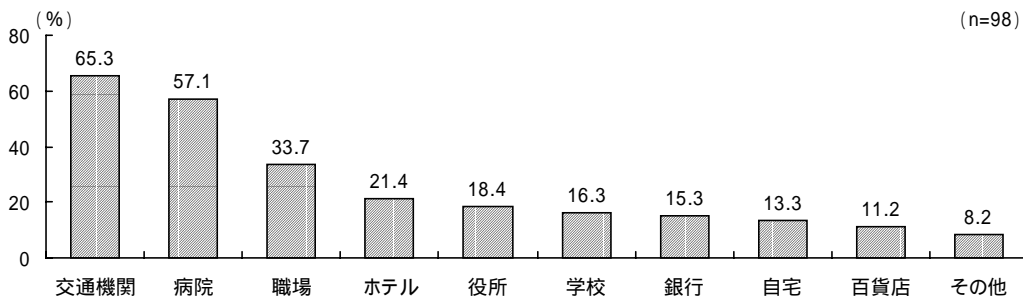
注：調査対象は全国12地域の日本語教室に通っている16歳以上の在住外国人男女600人
資料：文化庁『地域の日本語教室に通っている在住外国人の日本語に対する意識等について』(2001年7月)

図表2 日本語が不得意なために、困ったり嫌な思いをした場面(複数回答)



注：10項目の選択肢のうち、5項目を掲載
資料：図表1と同じ

図表3 聴覚障害者が情報バリアを感じる場所(複数回答)



資料：(株)日本総合研究所『聴覚障害者のための情報バリアフリー アンケート調査報告』(2000年6月)

【脚注】

- *1 (財) 共用品推進機構 東京会議『聴覚障害者が必要としている音情報 - 「音見本」調査報告書 - 』(財) 共用品推進機構 (2002年)
- *2 厚生省『日本の身体障害者・児 - 平成8年 身体障害者・児実態調査 - 』第一法規 (1999年) (社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会『高年難聴者の「生活意識」に関する全国実態調査報告書』(1993年) 水野映子『高齢者の聴覚に関する問題点への対応策(上)』『LDI REPORT』(2000年9月) など