



聴覚障がいをもつ患者への対応について —服薬指導での対応を中心として—

第一薬科大学地域医療薬学センター

ひょう ぐち なおみ

俵 口 奈穂美

Naomi HYOGUCHI

はじめに

聴覚障がいのある患者と会話をした時に、話が一方通行になったように感じたなど、コミュニケーションが難しいと思ったことはないだろうか。聴覚障がいによるコミュニケーション障害は、患者に医療に関する情報を正しく伝えることや、症状や服用状況などを確認することを妨げる要因となっている。

本稿では、聴覚障がいのある患者とのコミュニケーション方法と、患者への説明や患者から情報を聞きとる際の注意点について、服薬指導での対応を中心に記載した。聴覚障がいの状況に合わせた患者への情報提供や患者情報収集時の参考にしていただければと思う。

I. 聴覚障がいの特徴

聴覚障がいについてどのようなイメージを持っているだろうか。聴覚障がいは単に聞こえないだけの障がいではなく、文章の理解力にも影響を及ぼすコミュニケーション障がいである。また、外見ではわかりにくい障がいでもある。

1. コミュニケーション障がい

先天性の聴覚障がいがあり手話で会話をする方の中には、助詞、副詞等の機能語の習得や抽象的思考が十分にできず、文章理解力が9歳程度で停滞してしまうことがある¹⁾。この場合、聴者と同様の説明文書を渡すと、漢字が読めない、長文の理解が難しい、抽象的な表現の意味を理解できないなどの理由から情報が正しく伝わらない。読み書きのリテラシーへの影響がない場合でも、視覚的情報から言葉の習得するための勘違いが生じることがある。「食

間」を食事している間と、「坐薬」を坐って飲む薬と意味を間違えて理解してしまう²⁾。コミュニケーション方法による伝わりづらさもある。読話で正しく読み取れるのは3割程度だと報告されている³⁾。特に、「1」と「7」など発音で同じ口の形をする言葉や、同音異義語の「開けて」と「空けて」などは判別が難しい。

2. 外見ではわかりにくい

聴覚障がいは、外見ではわかりにくく、障がいがあることに気づきにくい。そのため、医療者が患者の障がいに配慮することができず、患者が名前を呼ばれても分からなかった、暗い場所での検査の指示が聞き取れなかったなどの情報のバリアが生じる⁴⁾。聴覚障がいのある患者の半数以上が医療機関でこのような情報のバリアを感じていることが報告されている⁵⁾。

II. 聴覚障がいのある患者への服薬指導で 薬剤師が困っていること

筆者が作成した聴覚障がいのある患者への服薬指導での対応の注意点について、動画とクイズで学習するe-learning(図1)に参加希望した薬剤師に、聴覚障がいがある患者への服薬指導についてどう感じているか尋ねてみた。参加者のほとんどが、患者とのコミュニケーション方法がわからない、説明したことが伝わったか理解したか把握できない、聞きたいことが聞けないなど、コミュニケーションの難しさを感じていた。読者の皆さんは聴覚障がいのある患者への対応をどのように感じているだろうか。

1. 患者とのコミュニケーション方法がわからない

「聞こえの程度がどれくらいか把握できず、音声

動画

クイズ

感音性難聴

内耳からさらに奥の神経部に障害原因がある難聴単に聞こえが小さくなるだけでなく、音に歪みが生じて言葉としての聞き取りが困難

(1) 読話

文節で区切って話す
(一言節ずつ区切るよりも、文節や句で区切るほうが理解しやすい)

例) ○ 夜は/ 眠れますか
× よ/ ら/ は/ ね/ む/ れ/ ま/ す/ か

(1) 読話

例) 2種類の目薬を使うときは…
○ 間隔を5分空けて × 5分あけて
(5分間目を開ける、と誤解する場合があります)

時間? 目? 勘違い

聴覚障害は、音が小さくなるので聞き取りづらい

聴覚障害による聞こえは、普通に聞こえていた音が小さくなる。

● 正しい*
○ 間違っている

あなたの答えは正しくありません。

伝音性難聴
音が小さく、こもる感じ

感音性難聴
音がゆがみ、不明瞭に

外耳から中耳に障害がある伝音難聴では、テレビのボリュームを上げたように、普通に聞こえていた音が小さくなる、指で耳をふさいだような状態のような聞こえ方をします。内耳から蝸牛神経に障害がある感音難聴では、音声に歪みが生じ不明瞭になり、音としては聴こえているのに何を話されているのか聞き取れなくなります。

体調を聞きます。どちらの聞き方がいいでしょうか。

「変わったことはないですか?」「痛くないですか?」

「お腹の痛みはありますか?」「痛いですか?」

図1 動画とクイズによる聴覚障がい e-learning

第一薬科大学：聴覚障がい者への服薬指導学習システム
(<https://hearing.daiichi-cps.ac.jp>)

で伝えて聞き取れるのかわからない。手話で対応すると良いのかとも思うが、手話を習得するのは難しい。とりあえず筆談しているが、患者が筆談を希望しているのかわからない。」など、薬剤師は患者とどのようにコミュニケーションを取れば良いかわからないと感じていた。

聴覚障がいのある方は補聴器をつけているから聞こえている、手話を使えば話が通じるなど、障がいについての理解が不足しているための誤解も多い。

内耳から聴神経に至る部分に障がいがある感音性難聴(図2)では、聞こえにくい音の高さがあり、全ての音が小さく聞こえるわけではない。補聴器は外から入ってくる音を大きく伝えるが、補聴器をつけても聴覚障がいのない方と同じように聞きとることはできない。

聴覚障がいのある方のコミュニケーション方法は人それぞれで、手話、読話、筆談などのコミュニケー

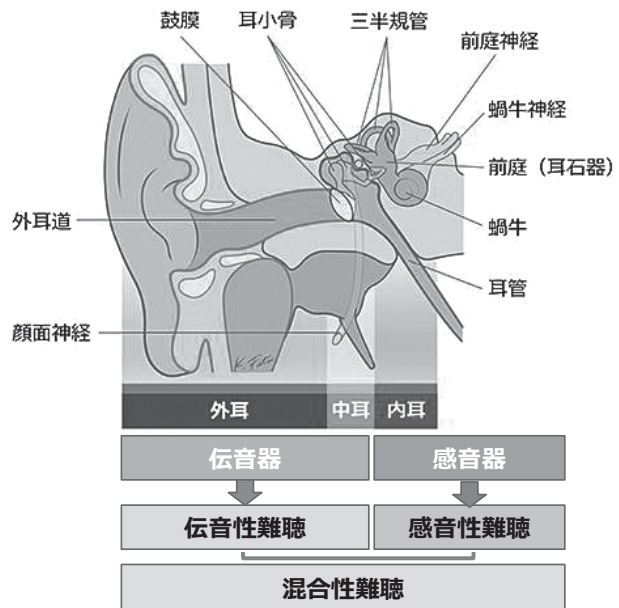


図2 耳のしくみと難聴の種類

(図2は巻末にカラーで掲載しています)

ション方法を話す相手や状況に応じて組み合わせて使用している。全員が手話を使うわけではない。手話を使う方でも、手話を使わない相手との会話は口の動きを読み取る読話で会話をすることもある。また、普段は読話を使用する方も、会議など複数の相手との会話で読話が難しい場合には、音声認識ソフトを活用することもある。このように、話す相手や状況に合わせてコミュニケーション方法を選択するため、薬剤師は服薬指導で患者が希望するコミュニケーション方法がわからないと感じていた。

2. 説明したことが伝わったか理解したか把握できない

患者に説明をした時に「うんうん」と頷いてはいたが、説明が伝わったか、内容を理解できたかどうかと、ほとんどの薬剤師が不安に思っていた。聴覚に障がいのある方は、「あまり聞き返しては申し訳ない」「聞き返すのが面倒」などと思いコミュニケーションをとることを諦め、話が伝わっていても、内容を理解していない時でも頷いてしまうことが多い⁶⁾。薬剤師が説明したことを患者が理解できたかを把握出来ないと、薬剤師と患者双方がコミュニケーションにストレスを感じることになる。

3. 聞きたいことが聞けない

服薬指導では、患者の服薬状況や副作用の発現の有無などを確認する必要がある。薬剤師は、患者とのコミュニケーション方法がわからない上に、会話に消極的な患者へのアプローチが難しいと感じ、服薬指導の限られた時間の中で聞きたいことが聞けていなかった。

Ⅲ. 誤解しやすい患者への対応とそれを防ぐための工夫

よく高齢者の耳元で大きな声で話しているのを見かけるが、耳元で大きな声で話しても聞き取ることができない。また、わかりやすく伝えようとして、言葉を一文字ずつ切って話すことも、読話での読み取りが難しくなる。以下に医療者が聴覚障がいについての理解が不足しているために起こる間違っただけの対応を挙げ、それを防ぐための工夫について解説したい。

1. 耳マークを設置しているから対応できている

最近では病院や薬局の受付に耳マークを設置しているのをよく見かけるようになった。耳マークは、全日本難聴者中途失聴者連合会が作成した、「聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマーク」である(図3)。耳マークの認知度は、一般人を対象とした内閣府の調査⁷⁾では12%、医療系学生を対象とした調査⁸⁾では4.6%と報告されている。内閣府の調査での「障がいのための国際シンボルマーク」97.0%、「身体障害者標識(身体障害者マーク)」(図4)64.9%の認知度と比較すると、耳マークの認知度はかなり低いことがわかる。

耳マークを設置していても対応は十分ではない。患者が病院を受診した際に受付で聴覚障がいがあることを伝えても、その情報を院内で共有しないと、患者が診察、検査、薬局と場所を替える度に、患者自身が聴覚障がいがあることを何度も伝えなければならない。患者に聴覚障がいがあることや患者の希望するコミュニケーション方法をカルテや薬歴簿に記載するなどして、病院や薬局内のスタッフで共有することが求められる。

2. 聞きとれなくても読めばわかるだろう

服薬指導では薬剤師は患者に薬剤情報提供書を渡して説明をする。患者が薬剤師の説明を聞き取れなくても、薬剤情報提供書を読めばわかるだろうと、「自宅でよく読んでください」と伝えてはいただろうか。薬剤情報提供書は長文で、専門用語を用いることが多い。聴覚障がいによる文章理解力への影響があり、薬剤情報提供書の内容を十分に理解でき

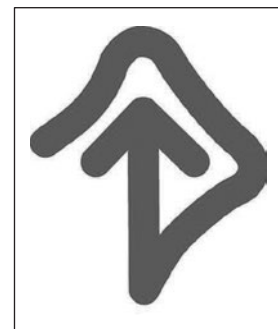


図3 耳マーク

(図3は巻末にカラーで掲載しています)



障害者のための国際シンボルマーク



身体障害者マーク

図4 障がい者に関連するマーク

(図4は巻末にカラーで掲載しています)

ない場合には、患者の文章理解力に合わせて、短文で書く、漢字にルビをつける、イラストを活用してわかりやすく説明するなどの対応が必要である。

3. 頷いていたので伝わった、理解できただろう

患者が説明に頷いたからといっても、内容を理解できているとは限らないことを念頭に置く必要がある。患者に説明が伝わったのか、内容を理解できたのかをその都度確認しよう。同伴者がいるとき、同伴者にばかり話していると患者が不安に思うことがあるので、同伴者がいるときも患者の方を向いて説明を行うようにしたい。

4. 聴き取りやすいように耳元で大きな声で話す

高齢者の耳が遠くなるのは感音性難聴の一つであるが、感音性難聴のように内耳に障がいがあると、感音系が誤作動を起こし、声の大きさの感じ方が正常とかけ離れて鋭くなる「聴覚補充現象」が起こる。大きな声で話すと不快に感じ、聞き取りやすくないことを知っておきたい。また、感音性難聴では、雑音の中から聞きたい音を聞き分ける能力(カクテルパーティ効果)が失われ、たとえ耳元で話しても静かな場所でないとう聞き取ることができない。聞き取りやすくなる静かな明るい場所で、普通の声の大きさに、ゆっくり大きく口をあけて話すと良い。

5. 筆談では丁寧に書く

筆談は時間がかかる上に、丁寧に書こうとして長文になると内容が伝わりにくくなる。箇条書きなど短

文で書くことが望ましい。ひらがなだけで書くと、意味がつかみにくくなるので漢字も使用するようしよう。

例1)

- 薬をお渡しするまでに 約10分 かかります。
- × 只今混み合っておりますので、申し訳ありませんが、薬をお渡しするまでに約10分かかります。
- × くすりをおわたしするまでに、やく10ふんかかります。

例2)

- 日時：4月6日(月) 時間：受付12時30分
検査13時
- × 検査は4月6日の月曜日の1時からになります。30分前に来て受付で待っていて下さい。

容易に書いたり、消したりできるボードは筆談に役立つツールである。筆記具は患者と医療者双方が使用できるよう準備しよう。筆談の代わりに、スマートフォンの音声認識機能や音声認識アプリも活用すると便利である。

6. 読話で読み取りやすいよう一文字ずつ区切って話そう

読話をする患者に、伝わりやすくなるようにと一文字ずつ切って話すと読み取りが難しくなる。例えば、「か/ね/お/く/れ/た/の/む」と一文字ずつ切って話すと、「金 送れ 頼む」とも、「金をくれた 飲む」とも読み取ることができ、正しく伝わらない。読話では、話題の前後関係、話されている場面、相手に関する知識、いろいろな手がかりから話された言葉を推測しているため、一文字ずつで

はなく、文節で区切って話すとうわかりやすい。さらに、どうい話をするのか初めに前置きして伝えると、話されている内容を類推しやすい。

また、発音で同じ口の形の言葉や、同音異義語は判別が難しい。正しく伝わるようにするには、言葉を付け加える、違う表現で伝えると良い。例えば、明日の検査が1時から始まることを伝える時には、「昼の1時から」と「昼」という言葉を加える、「13時」と表現を換える、ジェスチャーも活用し、指で「1」と示すとぐっと伝わりやすくなる。専門用語は読み取りが難しいので筆談でも伝えよう。

7. 質問や相談があったら連絡して下さい

聴覚障がいのある患者は電話の使用が難しい。「質問や相談があれば連絡して下さい」と患者に話した時に、FAXやメールなど電話番号以外の連絡手段を伝えないと、患者は連絡することができない。病院や薬局の施設案内に電話番号は載せているところはほとんどだが、FAXやメールなど電話番号以外の連絡先を載せているところは少ない。電話の使用が難しい場合には、患者の希望する連絡手段を確認しよう。患者からのFAXやメールの返信に時間がかかる時には、患者がFAXやメールが届いていないかと不安にならないように、受信したことをまず伝えよう。

IV. 患者にわかりやすく説明するための工夫

国立国語研究所の「病院の言葉」を分かりやすくする提案では、患者の理解向上には、患者に伝わらない要因を把握すること、患者の理解を確認すること、理解を妨げている心理的要因をなくす事が必要であり、具体的対応として、日常に使用されている言葉で言い換える、別の意味と混同せずに正しい意味が伝わるように言葉を明確に説明する、心理的負担を軽減するための対応を取ることが推奨されている⁹⁾。この提案を聴覚障がいのある患者への説明にあてはめてみよう。

1. 日常語で伝える

聴覚障がいがある方は視覚的情報から言葉を習得するため、言葉の意味の勘違いが生ずる。例えば、「服用」や「内服薬」は服薬指導ではよく説明する

言葉だが、「服」に関連する言葉と意味を取り違えることもある。「服用」は「薬を飲む」、「内服薬」は「のみぐすり」などと日常語で伝えよう。

2. 正しい意味が伝わるようにする

読話では同音異義語の判別が難しい。患者が2種類以上の目薬を使用する場合、薬剤師が「5分あけて使ってください」と説明すると、「開けて」と「空けて」の区別が付かず、患者が目を5分開けたままにしてしまうことも起こる。「5分時間が経ってから」と別の表現で伝えると正しく意味が伝わる。

聴覚障がいによって抽象的な表現の理解も難しくなる。「検査前日は夜9時以降ごはんを食べないでください」と説明すると、ごはん以外のパンや飲み物はよいのかと間違ふことがあるので、「食べたり、飲んだりしないように」と具体的に説明しよう。「薬の様子を見て使ってください」「多めの水で薬を飲んでください」など抽象的な表現も避け、「痛い時に」「コップ1杯の水で」と具体的に伝えよう。否定の表現も伝わりにくいので、「痛くないですか」ではなく、「痛いですか」と尋ねると良い。

3. 理解を妨げている心理的要因を軽減する

聴覚障がいのある患者はコミュニケーションの取りづらさにより、医療者の説明がわからないことや自分の病気や治療について相談したいと思っていることを伝えるのが難しいと感じている²⁾。医療者は聴覚障がいのある患者が感じている不便さを理解し、患者が説明を十分に理解できるようにコミュニケーションを工夫するとともに、病気や治療について相談ができるように対応しよう。

V. 患者対応に役立つツール

聴覚障がいのある患者への対応では視覚的情報を活用すると良い。コミュニケーション、情報提供や患者情報収集に役立つ視覚的ツールを予め準備しておくとう便利である。

1. コミュニケーションに役立つツール

先天性の聴覚障がいがあると、発声機能に障がいがなくとも発語できない、一方、音声言語を獲得した後に失聴した中途失聴者は話すことに不自由がな

いため聴覚障がいがあると気づかれないことがある。患者が自分に聴覚障がいがあること、順番を知らせて欲しいことなどを伝えるためのツールや、医療者が患者に希望するコミュニケーション方法や説明の理解を確認するためのツールが作成されている(図5) 塩野義製薬のコミュニケーションバリアフリープロジェクトによるスマートフォンサイズのコミュニケーションカードや、筆者が作成したe-learning内のICカードサイズのコミュニケーションカードは無料でダウンロードして使用できるので活用されたい。

2. 説明や患者情報収集に役立つツール

豊橋手話通訳学習者の会が作成した薬に関する絵カードは、薬についての説明や患者情報収集に役立つ

ツールである(図6)。漢字にルビを付けイラストを用い聴覚障がいによる文章理解力に合わせている。筆者の作成したe-learningにも、文章理解力に合わせた薬に関する用語の説明や患者情報収集のための初回問診票、FAX連絡票などがある。これらのツールを服薬指導する患者に合わせて活用すると有用である(図7)。

胃バリウム検査は体位変換などを音声で指示するため、聴覚障がいのある患者には指示が伝わらない。検査前に患者に検査内容を十分に説明し、体位変換を伝える音声以外の合図を決めておくが良い。塩野義製薬のコミュニケーションバリアフリープロジェクトが胃バリウム検査の流れをイラストで説明するツールを作成している(図8)。



塩野義製薬株式会社：コミュニケーションバリアフリープロジェクト；しおりカード
(<https://www.shionogi.com/jp/ja/sustainability/society/social-contribution-activities/cbf/tools.html>)



塩野義製薬株式会社：コミュニケーションバリアフリープロジェクト；しおりカード
(<https://www.shionogi.com/jp/ja/sustainability/society/social-contribution-activities/cbf/tools.html>)

図5 患者対応に役立つコミュニケーションツール

コミュニケーション支援ツール

薬に関する絵カード

病院、薬局、避難所などで役立ててください。

耳の不自由な方や音声が聞き取れない方に、絵や文字などを使って、少しでも内容を理解してもらおうのがツールです。

制作：豊橋手話ネットワーク
 豊橋市聴覚障害者協会／豊橋手話通訳学習者の会
 愛知県手話通訳問題研究会東三河支部／愛知県手話通訳士協会豊橋／豊橋市内手話サークル
 協力：一般社団法人豊橋市薬剤師会 イラスト：みどろ
 【問い合わせ先】 豊橋手話ネットワーク防災対策委員会（担当：豊橋手話通訳学習者の会）
 メール houtsukai2016@yahoo.co.jp
 ※この「薬に関する絵カード」を導入したい場合は、利用申し込みをしてください。（無料）

不許複製・無断改竄禁止

豊橋手話ネットワーク防災対策委員会

今日、お渡しする薬は、

熱を下げる薬です。

痛みを和らげる薬です。

吐き気を抑える薬です。

おなかの調子を整える薬です。

眠りを良くする薬です。

_____を_____する薬です。

来店時（毎回）

図6 患者への薬の使い方の説明や情報収集に役立つツール 1

豊橋手話通訳学習者の会：薬に関する絵カード
(https://sites.google.com/view/houtsukai)

用語解説 13

効き目 副作用

薬を使った際に、症状の改善など本来の目的以外で起こる、好ましくない働きのことです。解熱剤で熱は下がったけれど胃痛がする、風邪薬で咳は収まったけれど眠気がある、なども副作用の一種です。

痛いときの薬

痛いときにだけ使う薬です。続けて使うときの間隔は、指示に従ってください。

薬を飲む時間

薬を飲む時間が決まっています。
 【食前】：食事をする30分前
 【食後】：食事の後30分以内
 【食間】：食事と、次の食事の間

症状についての質問

かぜ

鼻がある、せきが出る、痰が出る、のどが痛い

いたいところがある

鼻がいたい、歯がいたい、肩がいたい、腰がいたい

おなかの調子が悪い

おながいたい、下痢している、便秘している、血がでた

そのほか

めまいがする、眠れない、体がかしい、くすり、しびれる

FAX 質問シート

このFAXの送り先 ※送り先間違いに注意してください

病名・薬名

お名前、お住所、お電話番号、FAX番号

FAX、メール、電話のいずれか、お好きな方法で回答を返すようにしてください

1. FAX番号
2. メールアドレス
3. 電話（代理人のお名前）

質問したいこと 質問したい項目番号に○印をつけてください

1. お薬について
2. お薬の副作用
3. お薬の飲み方
4. その他

2. お薬を使った後、体調が悪くなった。

1. 悪くなった（痛み）いつから悪くなったか、まだ残っているかなど詳しく書いてください
2. 気持が悪い
3. かゆくなった（じんましん）
4. 下痢した
5. その他

3. その他質問

図7 患者への薬の使い方の説明や情報収集に役立つツール 2

第一薬科大学：聴覚障がい者への服薬指導学習システム；服薬指導お役立ちツール
(https://hearing.daiichi-cps.ac.jp)



図8 胃バリウム検査の説明

塩野義製薬株式会社：コミュニケーションバリアフリープロジェクト：胃バリウム検査の流れポスター

(https://www.shionogi.com/content/dam/shionogi/jp/sustainability/society/social-contribution-activities/cbf/pdf/CBFPJ-K-002_A1.pdf)

おわりに

聴覚障がいのある患者の聞こえの程度やコミュニケーション能力は人それぞれである。聴覚障がいの特徴、コミュニケーションでの注意点を理解し、患者が医療者の説明を十分に理解できるように、医療者が患者からの情報を収集できるように、患者に合わせた対応を心がけたい。このことは、聴覚障がいのある患者だけでなく、全ての患者に当てはまることではないだろうか。

文献

- 1) 森 智美. 障害者教育・福祉学研究. 2004; 1: 59-70.
- 2) 俵口奈穂美, 他. 服薬指導に関する先天性聴覚障害者と薬剤師の認識の比較. 薬学雑誌. 2022; 142(2): 181-188.
- 3) 尾田継之, 奥英久. 読話における情報伝達率の改善に関

する基礎研究. 岡山理科大学紀要 A 自然科学. 1999; 35: 161-168.

- 4) 清水由香里, 叶谷由佳, 佐藤千史. 聴覚障害者の医療機関受診時の不安と実際の病院の対応. 看護管理. 2005; 15(1): 20-23.
- 5) 日本総合研究所, 「聴覚障害者のための情報バリアフリー」, <https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/pdf/company/release/2000/0607.pdf> (引用2022/4/05)
- 6) 田村浩一. 最近、言葉が聴き取りにくいと感じていませんか？ 話せるけれど聞こえない、中途失聴者のコミュニケーション・バリアフリーのために(その1) 音は聞こえても言葉として捉えられない理由と、その対策. モダンメディア. 2020; 66(3): 92-98.
- 7) 内閣府, 「平成29年度障害者に関する世論調査」, https://survey.gov-online.go.jp/h29/h29-shougai/3_chosahyo.html (引用2022/04/05)
- 8) 坂下晃祥, 立花直樹. 障害関係シンボルマークに対する大学生の認知に関する一考察. 総合福祉科学研究. 2011; 2: 137-152.
- 9) 国立国語研究所, 「病院の言葉を分かりやすくする提案」, https://www2.ninjal.ac.jp/byoin/pdf/byoin_teian200903.pdf (引用2022/04/05)

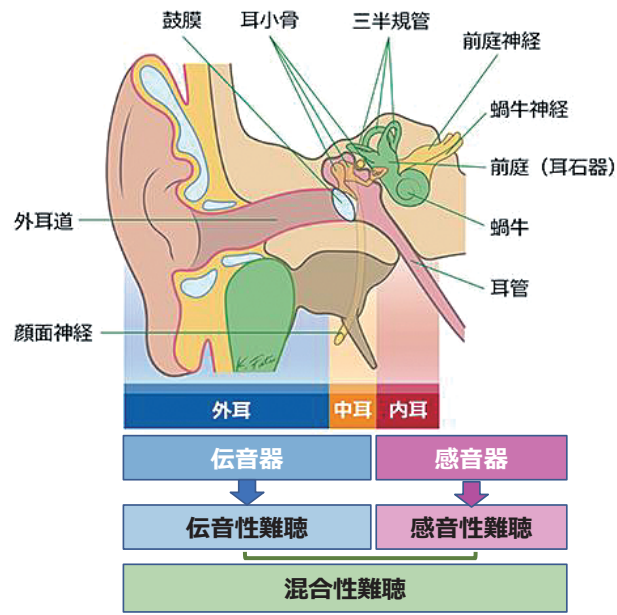


図2 耳のしくみと難聴の種類

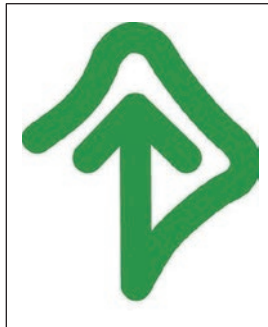


図3 耳マーク



障害者のための国際シンボルマーク



身体障害者マーク

図4 障がい者に関連するマーク