日医発第227号(地159)(健Ⅱ168)
令和２年６月１０日

都道府県医師会長　殿

公益社団法人 日本医師会会長
横倉　義武

きこえない・きこえにくい人への医療機関での診療などの際の配慮について【お願い】

時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

今般、一般社団法人全日本ろうあ連盟より小職宛てに標記の要望がございました。

きこえない・きこえにくい方々が医療機関において診療を受ける際は、通常、手話言語通訳者の同行や要約筆記によりコミュニケーションをはかるところですが、昨今の新型コロナウイルス感染症の流行により、手話言語通訳者が二次感染を引き起こすリスクに鑑み、その同行が難しい状況にあります。

本要望は、このような事情を踏まえ、きこえない・きこえにくい方々の健康の保持に向けて、医師をはじめとする医療従事者においても、コミュニケーション支援や情報保障につきご理解をいただきたいとの趣旨でなされたものです。

具体的には、１は、タブレット端末などを用いた「遠隔手話サービス」や「電話リレーサービス」についての理解並びにサービスの利用に向けた環境整備について、２は、医師や看護師などの表情や口元（口形）が見える工夫や、マスク着用の際におけるコミュニケーションの補助手段についての配慮、３は、筆談の際の短く分かりやすい文書への配慮となります。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了知の上、貴会管下の郡市区医師会及び関係医療機関等への周知方、並びに貴都道府県行政との調整につきご高配を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご参考までに、本件について掲載された６月４日配信の日医君だよりを添付いたします。

連本第 200100 号
2020 年 6 月 3 日

公益社団法人日本医師会
会長　横倉　義武　様

一般財団法人全日本ろうあ連盟
新型コロナウイルス危機管理対策本部
本部長　石野　富志三郎

きこえない・きこえにくい人への 医療機関での診療などの際の配慮について【お願い】

日頃よりきこえない・きこえにくい人への健康増進に様々なご理解・ご配慮をいただき御礼申し上げます。また、新型コロナウイルス感染症の対応につきましては、昼夜を問わず最前線にて国民の命を守ってくださっている医療従事者の方々に敬意と感謝を申し上げます。

さて、きこえない・きこえにくい人が医療機関等で診察を受ける際には、手話言語通訳や要約筆記を介して、医師や看護師等とコミュニケーションを行うことが多くありますが、新型コロナウイルスなど感染症の場合には同行する通訳者への二次感染のリスクが懸念されます。

現在、医療現場では人的・物質的にも余裕のない状況であることは十分に承知しておりますが、きこえない・きこえにくい人の健康保持と、感染防止策を講じた上で、コミュニケーション支援や情報保障についてご理解いただき、医療従事者の皆様への周知にご協力を賜りたく、よろしくお願い申しあげます。

記

1．タブレット端末などを用いた「遠隔手話サービス」や「電話リレーサービス」についての理解をお願いします。

＜説明＞

新型コロナウイルスのような感染症の場合、同行する手話言語通訳者への二次感染リスクが高いため、通訳者の派遣を制限する事例が出てきています。

このたび、厚生労働省では新型コロナウイルス感染症に関する緊急経済対策として、スマートフォンやタブレット端末などを用いた「遠隔手話サービス」の環境整備について補正予算が組まれ、各都道府県において導入の検討が進められているところです。

また、電話リレーサービスは民間団体が行っているサービスで、通訳オペレーターが手話や文字を利用して、電話を即時双方向につなぐサービスです。現在１万人を超えるきこえない・きこえにくい人が利用登録をしていますが、2021 年度からは国の公的サービスとしてスタートする予定であり、更に利用者が増えることが予想される仕組みです。

きこえない・きこえにくい人が診療時（検査の説明・検査結果の説明を含む）や入退院

手続き等で、医師や医療関係者とコミュニケーションが必要な場合に、遠隔手話サービスや電話リレーサービスを利用する場合があることをご理解いただき、ご対応いただけるようご協力をお願いします。

また、医療場面における障害者への合理的配慮の観点から、きこえない・きこえにくい人が遠隔手話サービスを利用できるように、医療機関自らも環境整備を進めていただけますようお願いいたします。

２．医師や看護師などの表情や口元（口形）が見える工夫や、マスク着用の際はコミュニケーションの補助手段についてご配慮ください。

＜説明＞

きこえない・きこえにくい人にとっては、相手の表情や口元の動き（口形）はコミュニケーションの一部であり、表情や口形は手話言語の文法の要素として大切なものです。そのためマスクをしていると表情や口形が見えず、意思疎通の障壁となります。

①特に感染症対応等でマスクを外すことができない場合は、要点をメモする、イラストや図・身振りなどを用いたコミュニケーションを図るなどの配慮をお願いします。

②可能であればフェイスシールドや透明マスクを着用して、医師や看護師の表情や口元が見えるよう配慮をしてください。

３．筆談の際には短く分かりやすい文章で伝えるようご配慮ください。

＜説明＞

基礎疾患や慢性疾患等を有する定期受診患者等については、感染源と接する機会を減らすため、既に診断されている慢性疾患等に対して医薬品が必要になった場合には、医師が電話や情報通信機器を用いて診察した上で、処方箋情報をファクシミリ等により、患者が希望する薬局に送付するとされています。

しかし、きこえない・きこえにくい人の中には日本語の読み書きが苦手な方もいます。そのため、二重否定などの言い回しは控えて、簡潔に分かりやすく伝えるよう配慮をお願いします。

例）この薬は効かないこともない　→　この薬は効果のある人と効果の無い人がいる

また、病院によってはファクシミリ番号やメールアドレスを公開していないところもあり、きこえない・きこえにくい患者から問い合わせても断られる場合があります。
きこえない・きこえにくい人がより良い医療を受けられるよう合理的配慮を行うことを、全国の医療機関へ通知をお願いいたします。

以　上

【連絡先】
一般財団法人全日本ろうあ連盟
〒162-0801　東京都新宿区山吹町 130　ＳＫビル８階
電話 03-3268-8847・Fax03-3267-3445
E-mail: info@jfd.or.jp

＜＜参考資料＞＞

【きこえない・きこえにくい人のコミュニケーションの手段】

多くの聴覚障害者はいくつかの方法を組み合わせてコミュニケーションをしています。

また、イラストや図、実物を見せることや身振りなどを用いながらコミュニケーションを図ると、より理解が深まります。

意思疎通支援

・手話言語通訳・・・手話言語通訳者を介したコミュニケーション

・要約筆記　・・・主に難聴者や中途失聴者に対して、要約筆記通訳者が話された内容を要約して文字にします

・盲ろう者向け通訳（触手話、指点字等）・・・
触手話とは、盲ろう者が、介助者の表現する手話を手で触って理解します。
指点字とは介助者が、盲ろう者の指の上に点字の６つの点に見立てて打ちます。

コミュニケーションの手段

・筆談・・・コミュニケーションする者同士が紙などに書いて行います

・口話・・・・聴覚障害者自身が音声で話します。
また、相手の口の動きを見て話しの内容を理解します。

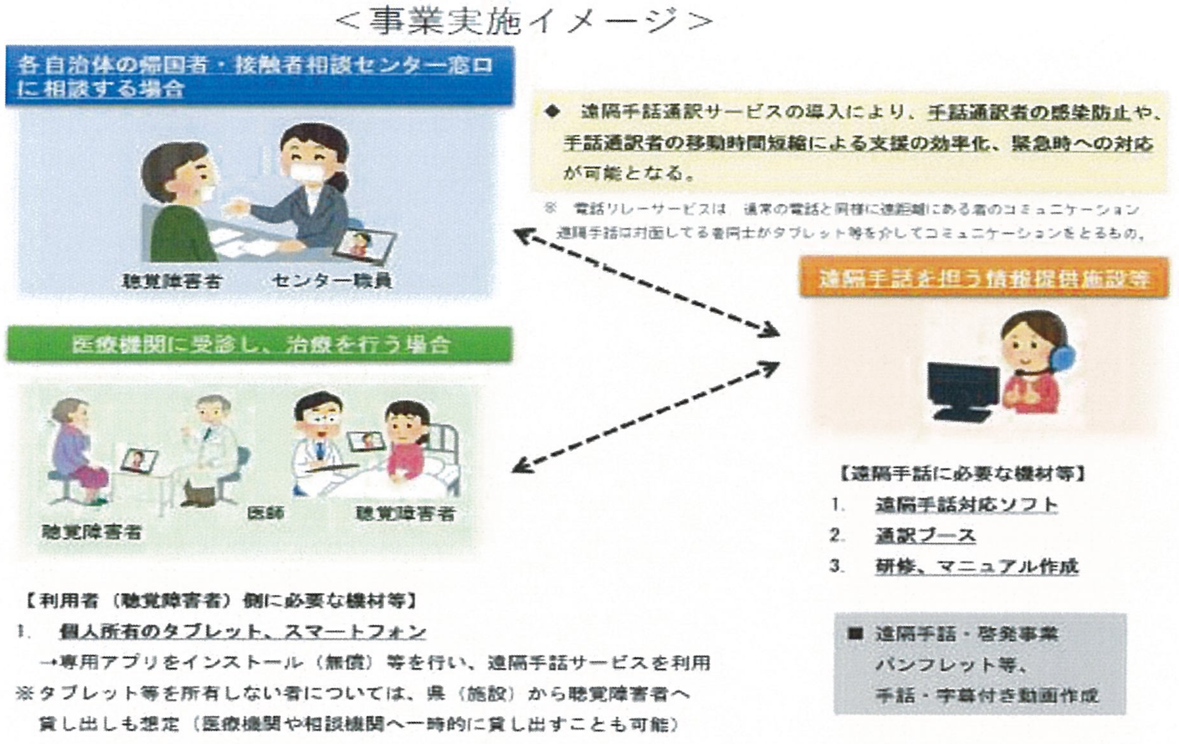
・手話言語、指文字

【触手話と指点字】

触手話

指点字
（東京盲ろう者友の会 HP より）

【遠隔手話サービスとは】



厚生労働省 HP 掲載資料より

【日本財団　電話リレーサービスとは】

電話リレーサービスセンターにいる通訳オペレーターが“手話や文字”と“音声”を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。

日本財団 HP より

写

差出人: 日本医師会 <mailm@po.med.or.jp>
送信日時: 2020年6月4日木曜日 11:56
宛先: chiiki_1@po.med.or.jp
件名: 「日医君」だよりNo.350　全日本ろうあ連盟から医療機関での配慮を求める要望書を受け取る―横倉会長

◇◇◇　「日医君」だより　◇◇◇

◎全日本ろうあ連盟から医療機関での配慮を求める要望書を受け取る―横倉会長◎

横倉義武会長は６月３日、全日本ろうあ連盟及び東京都聴覚障害者連盟の役員らと薬師寺みちよ衆議院議員／医師の来訪を受けて、松本吉郎常任理事とともに懇談を行い、新型コロナウイルス感染症の影響によって、ろう者が手話通訳者を伴わずに医療機関を受診しなくてはならず、医療者との意思疎通に困難を来していることに対し医療機関での配慮を求める要望書を受け取った。

要望書は、(1)タブレット端末などを用いた「遠隔手話サービス」や「電話リレーサービス」についての理解、(2)医師や看護師などの表情や口元（口形）が見える工夫や、マスク着用の際はコミュニケーションの補助手段への配慮、(3)筆談の際には短く分かりやすい文章で伝える配慮―を求めている。

久松三二全日本ろうあ連盟常任理事・事務局長は、(1)の電話リレーサービスについて、通訳オペレーターが手話や文字を利用して電話を双方向につなぐ民間団体のサービスであり、2021年度からは国の公的サービスとなることを説明し、「ろう者もビデオチャットのように手話言語で通話できるもので、まだそのような場面に出会っていない医師の方々にもご理解と対応をお願いしたい」と手話で述べた。

(2)に関しては、マスクをしていることで相手の表情や口元の動きが読み取れないことから、メモやイラスト、身振りなどを用いたコミュニケーションの他、フェイスシールドや透明マスクの活用を要望した。

(3)に関しては、日本語の読み書きが苦手な人もいることから、専門用語や二重否定などの言い回しを控えた、分かりやすい言葉で筆談する重要性を強調した。

越智大輔東京都聴覚障害者連盟事務局長は東京都の状況を報告し、新型コロナ

ウイルス感染症の感染拡大を受け、遠隔手話サービスが始まったものの、発熱外来が対象となっていないことを指摘。スマートフォンやタブレットの貸し出し方法などにも課題があるとして、同サービスには改善が必要だとした。

薬師寺みちよ自民党愛知２区支部長／前参議院議員は、「ろう者はＣＴの指示が聞こえないので断られてしまったり、電話受診ができないために新型コロナウイルス感染症禍で抗がん剤の投与が受けられないというシビアなケースも生じている」とし、ろう者も平等に医療を受けられるよう、電話リレーサービスの普及への協力を求めた。

横倉会長は、47都道府県医師会に要望の内容を伝えるとともに日医ニュースを通して会員に周知を図るとし、透明マスクの生産についても働き掛けていく姿勢を示した。

◆問い合わせ先：日本医師会広報課　TEL:03-3946-2121（代）

・・・・・・・・・・・━☆　ホームページはこちら　☆━・・・・・・・・・・・

トップページ http://www.med.or.jp/
メンバーズルーム http://www.med.or.jp/japanese/members/

このメールは「日医君」だよりに登録されている方にお届けしています。
【日本医師会に対するご意見】：mailm-iken@po.med.or.jp
【配信に関するお問い合わせ】：mailm@po.med.or.jp

【配信の停止方法】このサービスの停止をご希望の方は、次のＵＲＬを開き、配信停止処理を行ってください。
http://www.med.or.jp/japanese/members/bear/S-1_stop_req.html
【メールアドレス変更方法】メールアドレス変更をご希望の方は、次のＵＲＬを開き、手順に従い、メールアドレス変更処理を行ってください。
http://www.med.or.jp/japanese/members/bear/C-1_change_req_regist.html

【ご登録メールアドレス】：chiiki_1@po.med.or.jp

【ご注意】
「日医君」だよりの配信サーバ管理会社は、三度恒久的な配信エラーが発生したメールアドレス宛にはメールを送信しないようポリシーを厳格化しましたので、ご注意いただけますようお願い申し上げます。