

厚生労働省 平成29年度障害者総合福祉推進事業

**障害者に対して医療機関に求められる
支援についての調査研究・報告**

成果報告書

平成30年 株式会社ミライロ

第一章

報告概要

障害者差別解消法の施行

国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（いわゆる「障害者差別解消法」）が制定され、平成28年4月1日から施行された。

医療分野における対応指針

障害者差別解消法の基本方針に即して、医療分野においても合理的配慮を柔軟かつ積極的に提供することが望まれる。医療分野においては、福祉サービスやその他の関連するサービスと連携が求められることから、事業者は日頃から、障害に関する適切な理解や配慮への認識を深めるとともに、より高い意識と行動規範をもって、障害を理由とする差別を解消するための取組みを進めることが期待されている。

障害者が病院を受診する時の課題

障害者が医療機関を受診するにあたって、病院から適切な配慮を受けることができなかったといった困りごとが散見されている。例えば、聴覚障害者との意思疎通ができずスムーズな受診ができない、ほじょ犬を同伴しての受診を断られた、などである。また病院側にとってもさまざまな事情や体制により対応が難しいケースも存在し、障害者と病院の相互認識の必要性が感じられた。

本事業の目的

本事業では障害者が医療機関を受診する際に生じる困りごとについて、現状・課題を把握した上で、専門家ならびに障害のある当事者によるフィードバックと整理を行うことで、医療機関において適切な障害者支援と合理的配慮の提供が行われるための情報、医療機関と障害者の相互認識の向上に役立てることを目的とし、調査研究を行った。

具体的な事業内容

全国の医療機関における障害者対応の実態を把握するためのアンケート調査を実施するとともに、必要に応じて医療機関には個別にインタビュー調査を行った。また、医療機関の受診に関する障害者へのアンケート調査を実施した。これらの結果を医師・障害のある当事者の有識者が集う検討委員会において発表し、総合的な考察を行った。

結果

医療機関を対象にしたアンケートの結果、回答があったのは417施設中、73施設（回答率17.5%）であった。最も回答が多く寄せられたのは199床以下の中規模の病院だった。回答した73施設の医療機関の内、合理的配慮を提供した事例があると回答したのは20施設、ないと回答したのは53施設であった。患者等から合理的配慮の申し出があり、対応に迷った、または対応できなかった事例があると回答したのは6施設、ないと回答したのは67施設であった。患者等から不当な差別的取り扱いであると苦情等申し出があった、または差別的取り扱いにあたる可能性が高いと感じた事例があると回答したのは2施設、ないと回答したのは71施設であった。以上のことから、病院においては合理的配慮の申し出があった事例、合理的配慮を提供した事例、不当な差別的取り扱いにあたる可能性が高い事例の全てにおいて、事例の報告件数が少ないことが見受けられる。

一方で障害者を対象にしたアンケートを見ると、回答があったのは380名であり、医療機関で配慮を受けたことがある事例は225件（※集計途中）、不都合を感じたことがある事例は200件（※集計途中）の回答があった。医療機関を対象にしたアンケートに比べると、回答数・回答率ともに非常に高い結果となった。配慮を受けたことがある事例と不都合を感じたことがある事例においては、障害の種別にかかわらず、予約・受付・待合・診察といった初動対応やコミュニケーションが発生する場面で多くの回答が寄せられた。

考察

今回の調査研究をもとに、医師と障害のある当事者の有識者で構成した検討委員会では、医療機関における合理的配慮の提供を促進するためには、医療機関と障害者の相互理解が必要であると考察した。障害者から寄せられた事例においては「医師が診察時にコミュニケーションを取る際は、口の動きを読み取りやすいようマスクを外してくれた（聴覚障害者）」「事務員が高いカウンターから外に出て、目線を合わせ、バインダーを使って書類の記載や受け渡しを行なってくれた（肢体不自由者）」など、病院側にとっては負担が軽く、規模に関わらず実践しやすいものも多く含まれていた。一方で、病院側の安全確保や人員体制、財政上の問題で早急な解決は難しくとも、「耳が聞こえないことを表すマークを携帯すると、口話や筆談で対応してもらえた（聴覚障害者）」「目が見えないので誘導をお願いしますと伝えると、事務員が検査室まで誘導してくれた（視覚障害者）」など障害者側の申し出や工夫によって解決できているケースもあった。障害者が何に困っており、どのような配慮を必要としているかを病院側が知り、病院がどのような配慮を提供できるのかを障害者側が知り、双方が行動することが合理的配慮の積極的な実践に繋がると考えられる。

第二章

合理的配慮の提供に関するアンケート結果

対象：医療機関

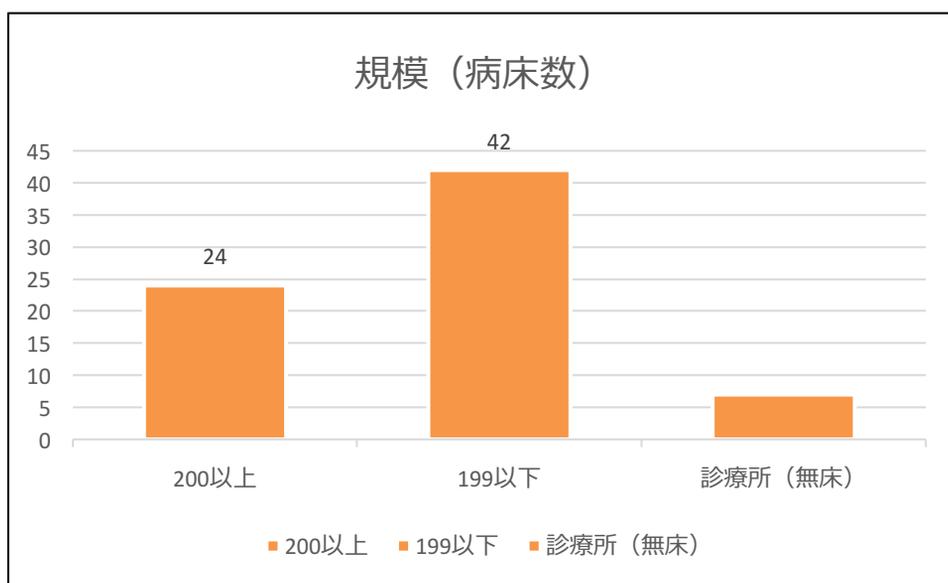
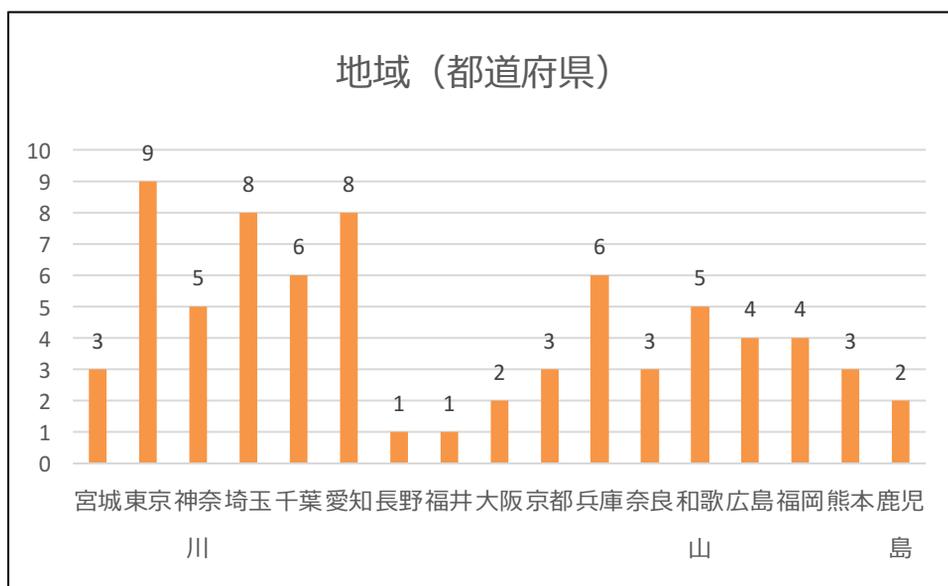
1. 概要

項目	内容	
調査日	2017年10月17日 ~ 2018年1月30日	
調査対象	全国の医療機関	
回答医療機関数	73医療機関（417医療機関中）	
回答医療機関情報	<p>規模</p> <p>病床数200以上：24箇所(204箇所中)</p> <p>病床数199以下：42箇所(113箇所中)</p> <p>診療所：7箇所(100箇所中)</p>	<p>地域（都道府県）</p> <p>◇東北地方 宮城：3</p> <p>◇関東地方 東京：9 神奈川：5 千葉：6 埼玉：8</p> <p>◇中部地方 愛知：8 長野：1 福井：1</p> <p>◇近畿地方 大阪：2 京都：3 兵庫：6 奈良：3 和歌山：5</p> <p>◇中国地方 広島：4</p> <p>◇九州地方 福岡：4 熊本：3 鹿児島：2</p>
調査手法	郵送アンケート	
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 患者等に対し、合理的配慮を提供した事例 <ol style="list-style-type: none"> 1. 合理的配慮を提供した患者の属性 (性別/年齢/身体状況) 2. 合理的配慮を提供したシーン (予約/受付/待合/診察/検査/精算/導線/入院/院内までの動線/その他) 3. 提供した合理的配慮の内容 ■ 合理的配慮の提供に困った事例 <ol style="list-style-type: none"> 1. 合理的配慮を提供に困った患者の属性 (性別/年齢/身体状況) 2. 合理的配慮の提供に困ったシーン (予約/受付/待合/診察/検査/精算/導線/入院/院内までの動線/その他) 3. 合理的配慮の提供に困った具体的な内容と理由 ■ 合理的配慮に関して、患者から苦情のあった事例 <ol style="list-style-type: none"> 1. 苦情のあった患者の属性 (性別/年齢/身体状況) 2. 苦情のあったシーン (予約/受付/待合/診察/検査/精算/導線/入院/院内までの動線/その他) 3. 苦情の具体的な内容 ■ 回答医療機関属性 <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域（都道府県） 2. 規模（病床数） 	

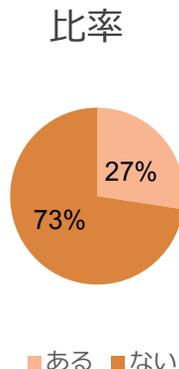
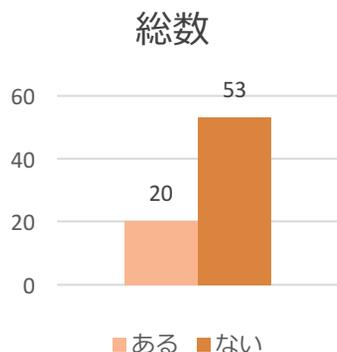
アンケート回答率 (件)

アンケート送付数	回答数	回答率
417	73	17.5%

回答医療機関の属性

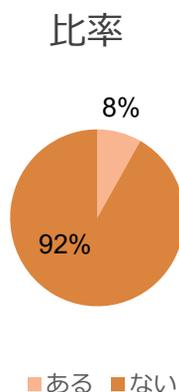
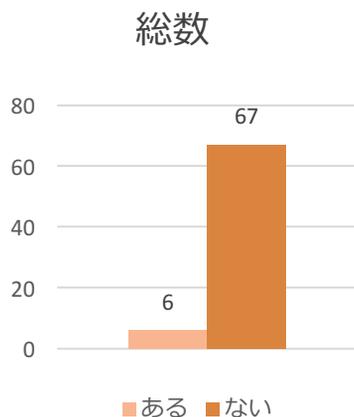


Q3.患者等から合理的配慮の申し出があり、合理的配慮を提供した事例



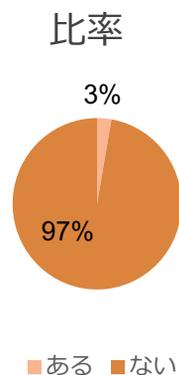
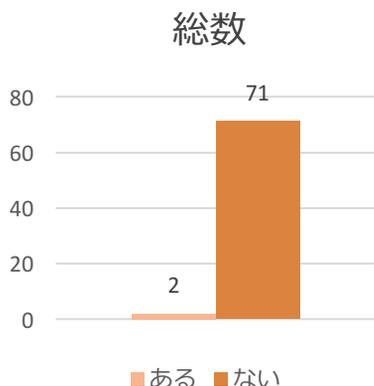
全体 (n = 73)

Q4.患者等から合理的配慮の申し出があり、対応に迷った、
または対応できなかった事例



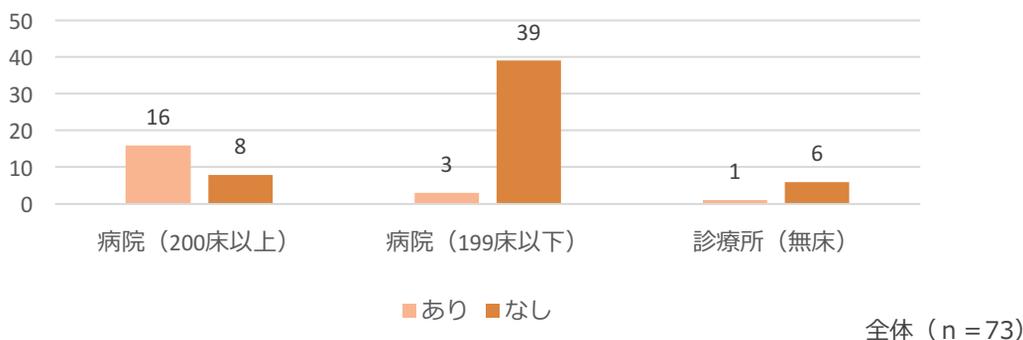
全体 (n = 73)

Q5.患者等から不当な差別的取り扱いであると苦情等申し出があった、
または差別的取り扱いにあたる可能性が高いと感じた事例

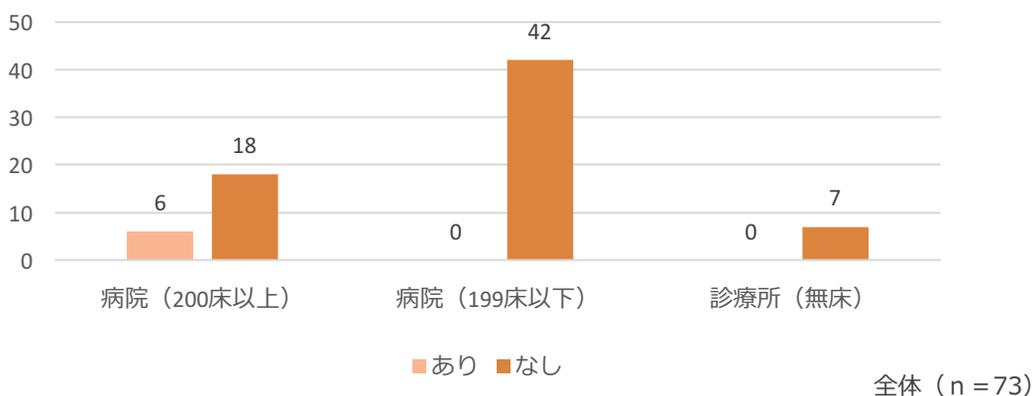


全体 (n = 73)

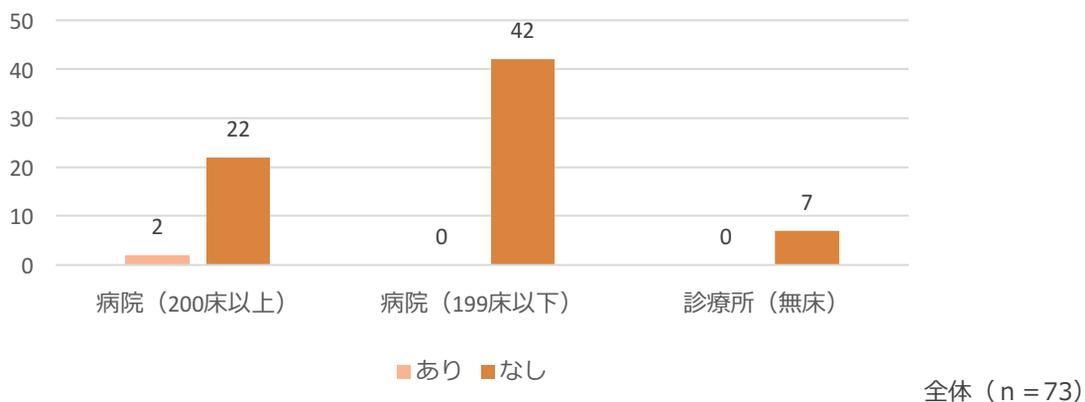
Q3.患者等から合理的配慮の申し出があり、合理的配慮を提供した事例



Q4.患者等から合理的配慮の申し出があり、対応に迷った、または対応できなかった事例



Q5.患者等から不当な差別的取り扱いであると苦情等申し出があった、または差別的取り扱いにあたる可能性が高いと感じた事例



2. 総括

アンケートの回収状況

本アンケートを送付した医療機関の数は、全部で417施設、内回答があったのは73施設で、回答率は17.5%とアンケート送付総数に対して、無回答が目立った。

アンケートの回答した73の医療機関の地域別の内訳は、関東地方で28施設、関西地方で18施設、中部地方で10施設、九州地方で9施設、中国地方で4施設、東北地方で3施設となった。

また、規模別内訳は、200床以上の大規模病院で24施設、199床以下の中規模病院で42施設、診療所で7施設であり、中規模の病院で最も回答が多く得られた。

アンケートの回答結果

本アンケートに回答した73施設の医療機関のうち、合理的配慮を提供した事例があると答えたのは、20施設で全体の27%程度。回答した医療機関の内、実に7割以上の医療機関で、患者等から合理的配慮の申し出がなかった、または提供した事例がないと回答。合理的配慮の申し出がそもそもないと回答した病院が多く見られた。

合理的配慮の申し出があり、提供した事例があると回答した、医療機関の規模別内訳は、200床以上の大規模病院で16施設、199以下の中規模病院で3施設、診療所で1施設となった。

一方、事例がないと回答した医療機関の規模別内訳は、200床以上の大規模病院で8施設、199以下の中規模病院で39施設、診療所で6施設となった。大規模の病院での合理的配慮の提供事例が多く得られ、中規模の病院で合理的配慮の申し出がそもそもないと回答が多く見られた。

3.調査結果

3-1.合理的配慮を提供した事例

病院の概要	東京都／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	50代	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	大きな寝台用のエレベーターを使いたいという申し出があり、職員通用口からの来院、外来へアクセスを許可した。		

病院の概要	広島県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性・女性	70代～・不明	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	車いす・歩行補助器具を貸出した。		

病院の概要	熊本県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	不明	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	ハートフル駐車場へ案内した。外来受診時、玄関に来られた時点で、外来看護師がサポートする体制にした。		

病院の概要	兵庫県／病院 (199床以下)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	70代～	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	車で来院時、病院の玄関前の駐車場がいつも満車で、車いすではアクセスしづらい遠い方の駐車場に駐車しなければならないと申し出があった。来院時は遠い方の駐車場に駐車してもらい、携帯電話で病院に連絡いただくことでスタッフが迎えに行く対応とした。		

病院の概要	東京都／診療所（無床）		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	50代	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	入口へののすロープが手動の車いすではのぼれないため、携帯電話でスタッフを呼び出していただき、介助している。		

病院の概要	鹿児島県／病院（199床以下）		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	50代	車いす利用
状況	院内までの動線（入り口・アクセス等）		
合理的配慮の内容	受付後の待ち時間が長く、物理的に待ち時間に院外に出る等行動する事が難しいことから、障害者の診察を優先すべきだとの申し出があった。他の患者への説明を行った上で、待ち時間を短縮し、診察へ案内を実施。次回より早い時間に来院頂けるよう電話案内を行うなど対応中。		

病院の概要	愛知県／病院（200床以上）		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	全年代	車いす利用
状況	予約・入院・院内までの動線		
合理的配慮の内容	玄関と病棟に車いすを配備し、車いすでの搬送をした。		

病院の概要	東京都／病院（200床以上）		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	10代～	車いす利用
状況	その他（トイレ）		
合理的配慮の内容	オムツを使用している体の大きな障害児のトイレ利用について、ベビーベッドでは小さすぎるため、ユニバーサルベッドの設置について要望があり設置した。		

病院の概要	宮城県／病院（200床以上）		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	不明	不明	車いす利用
状況	その他（駐車場）		
合理的配慮の内容	障害者用駐車場の後方の植栽がトランクから車いすの取り出す際に妨げとなっているとの苦情があった為、植栽の植え替えを実施した。会計待合スペースにおいて車いす利用者が待機するスペースが不足しているとの苦情があったため、待合スペースを設けた。		

病院の概要	兵庫県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	未回答	盲導犬利用
状況	院内までの動線(入り口・アクセス等)		
合理的配慮の内容	一人で歩行することが難しい患者へ介助を行った。		

病院の概要	広島県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	不明	—
状況	院内までの動線(入り口・アクセス等)		
合理的配慮の内容	視覚障害があり、玄関より壁をつたい歩くため、障害となるものを置かないでほしいとの申し出があり、植木や看板などの位置を変えた。		

病院の概要	広島県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	70代～	—
状況	受付・待合・検査・精算・院内までの動線		
合理的配慮の内容	院内移動時の案内、付き添いの申し出があった。受付～受診科待合まで、総合案内、事務員が付き添い案内した。診察後、精算窓口～院外処方箋FAX～タクシー乗り場まで案内した。		

病院の概要	熊本県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	60代	盲導犬利用
状況	予約・受付・待合・診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	盲導犬を受け入れている事を院内外へ周知した。盲導犬への接し方を院内職員、患者さんへ周知した。盲導犬が立ち入れる場所の確認と待機場所の確認を行った。		

病院の概要	福岡県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	60代	全盲
状況	予約・受付・待合・診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	全盲で視覚障害のある患者が一人で外来受診に来られた時、外来受診のサポートの申し出があり、総合受付コンシェルジュが受付から精算まで寄り添ってサポートして対応した。		

病院の概要	東京都／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	30代	盲導犬利用
状況	予約・受付・待合・診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	日本盲導犬協会からの依頼により、院内を誘導した。		

病院の概要	東京都／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	50代	—
状況	受付・待合・診察・精算		
合理的配慮の内容	外の明るいところから室内に入ると患者の視界が悪くなるため、受付～診察～精算まで歩行の介助をした。		

病院の概要	愛知県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	20代～70代～	盲導犬利用
状況	診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	視覚障害や肢体不自由者の問診票などの代筆をした。		

病院の概要	愛知県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	50代	—
状況	受付		
合理的配慮の内容	聴覚障害のある患者が、放射線科で造影剤の検査後何か異常があれば電話してくださいという用紙をもらったが電話ができず、外来にはFAXもないと聞いた為、どうしたらよいかと相談を受けた。17時前で時間外での対応となる可能性が高く、救命救急センターや時間外窓口を確認するも電話対応のみでFAXでの対応はしていないとの事。直接の来院を勧めた。		

病院の概要	愛知県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	70代	—
状況	受付		
合理的配慮の内容	受付カウンターに耳マークを掲示している。		

病院の概要	兵庫県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	未回答	—
状況	受付・待合・検査・精算・院内までの動線		
合理的配慮の内容	聴覚障害の患者に対し、神戸市難聴協会の案内をしている。患者が来院したら受付に設置している耳のマークを指して説明している。		

病院の概要	奈良県／病院(199床以下)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性・女性	60代・70代	—
状況	待合・診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	診察・検査・精算等でお呼びするときは、本人の所まで行き、口元を見せてゆっくり話すようにしている。また診察室などでは、筆談で対応するなどしている。受付より各部所へ申し送りをし、またカルテ表紙にも印をつけるなど工夫している。		

病院の概要	愛知県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	70代～	—
状況	診察		
合理的配慮の内容	受付時に無線式呼び出し装置ウィンプルを渡す。オレンジファイルの中に「耳の不自由な方は筆談しますので申しつけください」聞こえが不自由な事を表す「耳のシンボルマーク」札を入れて外来へ案内する。		

病院の概要	広島県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	60代	—
状況	診察・検査		
合理的配慮の内容	検査等の説明の際、筆談。ゆっくり話す・手ぶりなどで説明や案内をした。		

病院の概要	和歌山県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	不明	不明	—
状況	入院		
合理的配慮の内容	入院患者に対して、医師からの病状説明などの際に手話通訳を手配している。		

病院の概要	大阪府／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	60代	—
状況	診察・検査・精算		
合理的配慮の内容	退院説明を行うにあたり、患者が持参した筆談用ホワイトボードが既に退院荷物に格納されていたため、口話やジェスチャーで説明を行った。退院後の外来受診の際、患者より退院時に薬処方依頼したが用意されていない事について苦情があった。退院時に対応した看護師はそのような申し出は無かったとの事であり、言い分が平行線となった。今後の対策として、聴覚障害のある患者には必ず筆談で説明を行い、病棟にも筆談用ホワイトボードを設置する事を説明し、ご納得いただいた。		

病院の概要	埼玉県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	50代	精神障害
状況	待合		
合理的配慮の内容	診察まで待つ事が出来ないという事で順番を早く入れ来院から診察を待たせないよう手配した。		

病院の概要	奈良県／病院(199床以下)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	20代	知的障害
状況	受付		
合理的配慮の内容	知的障害の方のご入院の所は、ご家族よりご家庭での対応を伺い、可能な範囲でそれに似た対応をするよう心がけている。		

病院の概要	広島県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	70代～	認知症
状況	検査（レントゲン等）・精算・院内までの動線・その他（院外処方箋のFAX、薬局への連絡）		
合理的配慮の内容	一人で歩行車を押して来院、採決等検査の案内や、2科以上の受診の際確認や診察への案内・移動。診察後、院外処方箋を薬局へFAXし、配達の電話連絡。処方受け取り後、玄関タクシー乗車までの付き添いを行った。（処方箋の紛失や行先が分からなくなる為）受診頻度が多い為、相談室に相談し、介護サービス等申請して頂いた。		

病院の概要	奈良県／病院(199床以下)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	20代	性同一性障害
状況	受付		
合理的配慮の内容	性同一性障害の方より偽名で呼んでほしいとお申し出に対しても、部所間でその度申し送り、カルテにメモを貼るなどして対応している。		

3-2.合理的配慮を 提供できなかった事例

患者の申し出があったが、対応に迷った・対応できなかった事例

病院の概要	東京都／病院 (200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	70代～	車いす利用
状況	院内までの動線（入口・アクセス等）		
申し出のあった内容	入口から診察室の送り迎えと一人で来院を希望された。		
対応結果と理由	人的・体制上の制約により、断わった。		

病院の概要	神奈川県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	70代～	車いす利用
状況	予約・受付・待合・診察・検査・精算		
申し出のあった内容	シニアカーで院内に乗り入りたいと申し出があった。		
対応結果と理由	他の患者への安全上の影響から、断わった。		

病院の概要	広島県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	50代	車いす利用
状況	院内までの動線（入口・アクセス等）		
申し出のあった内容	タクシーで来院後院内は車いすでの移動の為、病院の車いすが無い場合、予約時間に間に合わない。ヘルパーの付き添いが無く、一人で来院の際はタクシーまでの迎えの対応ができないのか等（敷地外）個別対応の要求。車いすの運転についても、段差に気を付けるようにバックはしないで下さい等の要求があった。		
対応結果と理由	事務・事業への影響、人的・体制上の問題により、断わった。		

患者の申し出があったが、対応に迷った・対応できなかった事例

病院の概要	広島県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	女性	50代	車いす利用 認知症
状況	院内までの動線（入口・アクセス等）・その他（院外処方について）		
申し出のあった内容	家族と来院後、点滴。診察等で遅くなる為、迎えは介護タクシーを頼まれていた。院外処方が出たが、介護タクシーの方は、取りに寄って頂く事が出来なかった為、家族に連絡をした。		
対応結果と理由	事務・事業への影響、人的・体制上の問題により、対応に時間がかかった。		

病院の概要	東京都／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	不明	10代	視覚障害
状況	その他（トイレ）		
申し出のあった内容	トイレの「流す」「呼出す」といった表記に対して点字の表記を追加してほしいという要望があった。		
対応結果と理由	物理的・技術的制約により、検討中。		

病院の概要	和歌山県／病院(200床以上)		
合理的配慮を申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	不明	聴覚障害
状況	院内までの動線（入口・アクセス等）		
申し出のあった内容	館内館内放送（特に火災などの非常時）について、聴覚に障害のある患者や来院者が電光掲示板などでもすぐわかるようにしてほしいとの要望があった。		
対応結果と理由	物理的・技術的制約により、検討中		

3-3. 不当な取扱いにあたる 可能性が高いと感じた事例

不当な差別的取り扱いであると申し出があった、または
差別的取り扱いにあたる可能性が高いと感じた事例

病院の概要	和歌山県／病院 (200床以上)		
合理的配慮を 申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	不明	肢体不自由
状況	入院		
申し出のあった内容	入院中の患者に対する職務怠惰行為。オムツ交換を適切に行われなかったか、ナースコールに出なかった、食事の配膳を適切に行わなかった。		
対応や変化	入院中の患者へ事例の処分は「対人権侵害等調査委員会」を設置し対応。結果は訓告（文書注意）にて嚴重注意する。再教育プログラムを実施し、再発防止に努めている。		

病院の概要	和歌山県／病院(200床以上)		
合理的配慮を 申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	男性	50代	その他の身体障害
状況	その他（救急駐車場内）		
申し出のあった内容	救急駐車場内のトラブル。駐車禁止区域内において、「ここへ車を止めないで」の口頭注意にて患者が怒る。不適切な言葉を言われたとの事で苦情があった。		
対応結果と理由	駐車場の件。法務局よりの調査もあり、確認したが双方の意見の食い違いがあった。結果は人権侵害的な問題はなかったとの法務局の意見で落ち着いた。		

病院の概要	大阪府／病院(200床以上)		
合理的配慮を 申し出た患者の情報	性別	年齢	障害者身体状況
	不明	不明	不明
状況	受付		
申し出のあった内容	「時間外に来院したが、障害者なので診療を拒否された」との投書が市役所に寄せられた。しかし実際は、疾患に対応可能な医師が不在でありお断りとなった。		
対応結果と理由	未回答		

3-4.障害者差別解消法に対するご意見

障害者差別解消法に関するご意見

精神科単科の病院であり、日常的に精神障害者と接している。障害に配慮した対応（精神障害の場合は、理解力の低下等）をする事は当然であるが、一方で、障害と直接関係のない（障害に起因しない）暴力や迷惑行為については、本人に責任を取らせることも、障害者差別解消の点で大切であると考えている。（千葉県・病院・199床以下）

現状ではないが、今後対応できない障害を持った患者が来院してくる可能性を考慮しながら、日々医療を行っていく所存であるし、対応できない症例があれば、院内で検討し受け入れていく努力を行う。（千葉県・病院・199床以下）

設備的な配慮はもちろんの事、相手の立場になって考える精神面の対応はより重要だと考えている。職員の人権・倫理が学習が大切である。（京都府・病院・199床以下）

市立病院として、障害の有無にかかわらず、全ての患者さまに安心、安全な医療を提供するよう心掛けている。（大阪府・病院・200床以上）

当院では、神経内科を軸に診療を当たっている事から、身障の患者様の来院も多く、職種を問わず、職員個々に配慮の重要性の重要性を教育しております。（奈良県・病院・200床以上）

一般論から見ても常識的な対応を行っております。少なくとも障害者に対して差別的な感覚はなく、むしろ対応可能な事、不可能な事の区別は必要かと考えます。（奈良県・病院・199床以下）

患者患者や患者家族から相談。要望があった事案については、対応策について検討を行っております。なお、今回の回答については、当院の患者相談担当が担当した内容です。全ての診療科から回答を得たものではありませんのでご了承ください。（和歌山県・病院・200床以上）

何でも話せるような環境づくりをしている。定期的はこちらからも話ができる機会を作る。（広島県・病院・199床以下）

当院は、重症心身障害者、神経難病等の専門病院であり、引き続き障害者への配慮等について、心掛けていきたいと考えています。（愛知県・病院・200床以上）

聴覚聴覚障害の方に対して診察の呼び出しの配慮がされているのだろうかと思う事があります。視覚で情報が伝わるシステム作りが大切。病棟では、筆談を必要とされる方の入院もあり、ジェスチャーでは失礼な場合もありきっちりと筆談する事を心掛けている。（奈良県・病院・199床以下）

耳のシンボルマーク表示は総合受付にしており、筆談対応は行っております。事例はほぼありませんが。（兵庫県・病院・199床以下）

当院には手話通訳の資格を持つ職員がいるので対応している。ろうあ者は以外と筆談も苦痛になるらしいことを周知した方がよいと思う。（東京都・診療所・無床）

スタッフ間の情報共有が必要である。（福岡県・診療所・無床）

第三章

合理的配慮の提供に関するアンケート結果

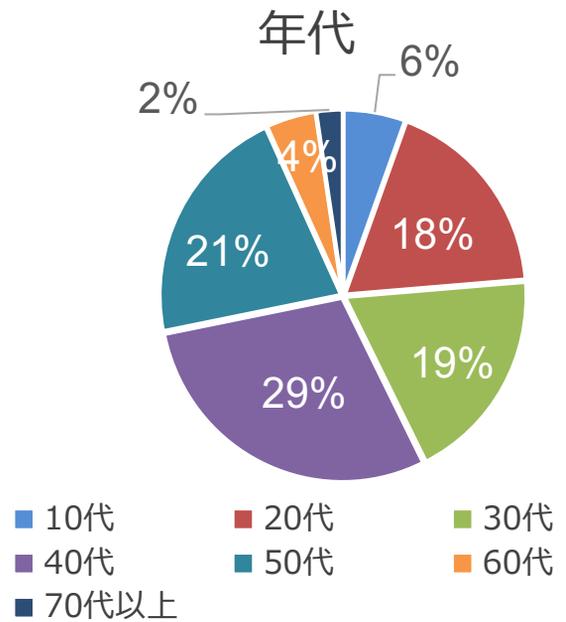
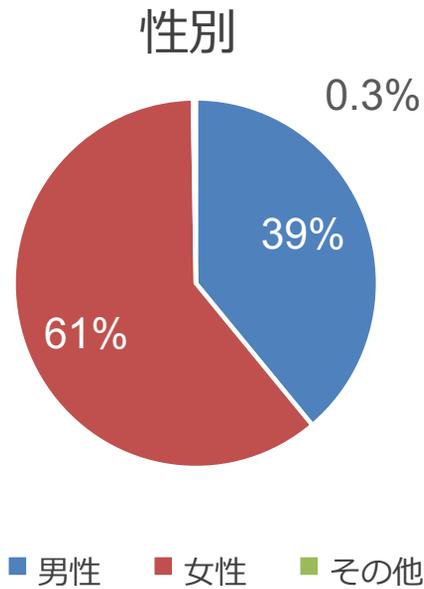
対象：障害者

1. 概要

調査概要

項目	内容	
調査日	2017年8月28日 ~ 2017年9月19日	
調査対象	ミライロ・リサーチのモニター会員	
回答者数	合計380名	
障害種別	肢体不自由 : 181名 聴覚障害 : 86名 難病 : 63名 視覚障害 : 59名 その他障害 : 47名 発達障害 : 28名 知的障害 : 26名 精神障害 : 22名 性同一性障害 : 1名	※福祉器具等 車いす : 136名 義肢 : 6名 聴導犬 : 8名 介助犬 : 5名 盲導犬 : 5名
	※複数回答	※複数回答
調査手法	WEBアンケート	
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 病院、診療所で受けた配慮 <ol style="list-style-type: none"> 1. 病院、診療所の以下のシーンにおいて配慮を受けた事例 (予約/受付/待合/診察/検査/精算/動線/入院/その他) 2. 配慮を受けた病院、診療所の規模 ■ 病院、診療所で受けた不都合 <ol style="list-style-type: none"> 1. 病院、診療所の以下のシーンにおいて不都合を受けた事例 (予約/受付/待合/診察/検査/精算/動線/入院/その他) 2. 不都合を受けた病院、診療所の規模 ■ 回答者属性 <ol style="list-style-type: none"> 1. 性別 2. 年齢 3. 障害種別 	

回答者属性は以下の通り



全体(n = 380)

2. 総括

視覚障害者

「手引きや誘導をしてくれた」という声がほとんどのシーンにおいて目立った。診察や検査や入院などのシーンにおいては、視覚からの情報がない分、病状等を詳しく把握するために、「丁寧に説明してくれた」「説明が分かりやすかった」などの声が挙がった。「機械の操作ができなかった」や「問診票の文字が見えない」など、ハードのバリアは検討事例としていくつか挙がったものの、ソフト面のサポートで多くの問題を解決でき、当事者に好印象を与えることが分かった。

聴覚障害者

配慮のあった事例として、「筆談対応してもらえた」という声がほとんどのシーンにおいて大きな割合を占めた。検討事例としては、「マスクをして話される」「早口でしゃべられる」等、聴覚に障害のある当事者に対して配慮が欠けるコミュニケーション方法であったことが課題として挙げられ、どちらの事例を見ても、聴覚障害者がバリアとして直面するコミュニケーションは、少しの工夫で改善できることが分かる。また、予約の段階でバリアを感じている回答者が他の障害と比較しても多く、「電話番号でしか予約ができない」ことが検討事例に、「インターネット・メールで予約できる」など、予約手段が複数あることが挙げられた。

肢体不自由者

肢体不自由者は待合のシーンにおいて、配慮のあった事例・検討事例ともに意見が最も多く集まり、「車いす用のスペースがあるかどうか」というハード面でのバリアがポイントになった。他のシーンでも、「低いカウンターがある」「段差があって利用できなかった」というように、ハードの意見も多く上がったが、一部の当事者では、「ドアを開けてくれた」「声掛けをしてくれた」など、配慮に対するハードルが比較的低い事例も見られた。

発達障害

知的障害

精神障害

検討事例として多くのシーンにおいて、「長い間待つのがつらい」などの、待ち時間に関する意見が見られた。対して配慮のあった事例では、「別室で待つことができた」「本がたくさんあってよかった」「アロマで気持ちを落ち着けることができた」など、待ち時間に何らかの工夫がされていたことが挙げられた。

また、発達障害・知的障害・精神障害は、比較的に見えにくい障害であることから「丁寧に話を聞いてくれた」「声掛けをしてくれた」など、障害への理解も挙げられた。

複合障害・その他

複数の障害が重複している当事者では、配慮のあった事例や検討事例は、主たる障害に依存する事例であることが多く、複合障害特有の事例はほとんど見られなかった。

配慮のあった事例一覧【シーン別・障害別】

種別/ シーン	肢体不自由		視覚障害		聴覚障害		発達・知的・精神障害		複合障害	
	内容	n	内容	n	内容	n	内容	n	内容	n
予約										
ネット・電話予約ができた	8	電話予約ができた	6	インターネット予約ができた	20	待ち時間が短かった	1	待ち時間が少なくなるように予約手配をしてくれた	7	
待ち時間がないように調整してもらえた	6	その他	11	メール予約ができた	9	診療日時が覚えやすかった	1	予約のサポートをしてくれた	5	
すぐに予約を入られた	3			予約対応を変えてくれた	7	プライバシーの確保がされていた	1	ネット、メールやFAXなど複数手段で予約できた	5	
安心できるお声がけだった	3			FAX対応をしてくれた	4	予約が取りやすかった	1	予約ができた	2	
相談のための時間を取ってくれた	2			その他	6	診療時間確保に柔軟性があった	1	予約時にバリアフリーであることを教えてくれた	1	
優先的に予約を受け付けてくれた	2									
その他	14									
受付										
目の前まで来て対応してくれた	16	代筆してくれた	10	筆談対応してくれた	25	スタッフの対応が丁寧だった	2	順番が来ると声を掛けてくれた	4	
助けしてくれる職員が常駐していた	5	職員が助けてくれた	9	呼びに来てくれた	6	障害に合わせた柔軟な対応をしてくれた	2	スムーズに対応してくれた	3	
低いカウンターがあった	3	声掛けをしてくれた	2	マスクを取ってくれた	6	待ち時間に関するアナウンスがあった	1	受付のサポートをしてくれた	3	
代筆をしてくれた	3	その他	2	聞こえないことを理解してくれた	2			障害に合わせた対応をしてくれた	2	
診察券を出してくれた	3			電光掲示板があった	2			受付カウンターの高さが低く診察券など出しやすかった	2	
ボードを用意してくれた	3			その他	8			耳マークがあった	1	
その他	21							サポートを必要とするごとの意思表示が分かりやすい工夫がされていた	1	
								受付で待ってなくても良い工夫がされていた	1	
								受付が静かだった	1	
								その他	3	
待合										
車いす用のスペースがあった	31	誘導してくれた	10	呼びに来てくれた	13	静かだった	1	横になり身体を休める場所があった	4	
医師・看護師が助けてくれた	7	その他	6	電光掲示板があった	13	広かった	1	待合室で周りの目が気にならなかった	2	
車いすでも通りやすい通路幅だった	2			合図をしてくれた	5	本がたくさん置いてあった	1	スタッフがサポートしてくれた	2	
その他	3			振動の呼び出し機を使用してくれた	3	別室で待たせた	1	優先して案内をしてくれた	1	
				待ち順番を教えてくれた	3	椅子が広かった	1	優先して待合室の椅子に座らせてもらえた	1	
				筆談をしてくれた	2	呼びに来てくれた	1	待合室が静かだった	1	
				その他	8	安心して待てた	1	その他	1	
						椅子が多かった	1			
診察										
話を聞いてくれた	10	説明が分かりやすかった	9	筆談で対応してくれた	28	話を聞いてくれた	3	障害を理解して分かりやすく説明してくれた	9	
ドアを開けてくれた	9	誘導をしてくれた	9	PCを使ってコミュニケーションしてくれた	8	穏やかに話してくれた	2	診察室が利用しやすい工夫がされていた	2	
車いすのまま受診できた	7	その他	5	マスクを取って対応してくれた	7	個室で治療できた	1	丁寧にやさしく対応してくれた	2	
補助・介助をしてくれた	6			手話で対応してくれた	5	お香の香りで落ち着いた	1	先生と一緒に薬の確認をしてくれた	1	
スペースを確保してくれた	4			その他	5	障害者専用診察室があり、安心できた	1	同じ先生が対応してくれた	1	
その他	8					事前にカウンセリングを受けることができた	1	院内全体で障害状況が共有されていた	1	
						医師・看護師がフレンドリーだった	1	その他	3	
						声掛けをしてくれた	1			
						目線を下げて話してくれた	1			
						いつも同じ先生が対応してくれた	1			
検査										
移動・撮影の介助・補助をしてくれた	25	手引き・誘導をしてくれた	13	筆談で対応してくれた	10	声掛けをしてくれた	2	スタッフがサポートしてくれた	8	
声掛けをしてくれた	8	補助をしてくれた	4	ジェスチャーで教えてくれた	10	補助してくれた	1	車いすのままレントゲンなど柔軟に対応してもらえた	5	
車いすに座ったままできた	6	その他	3	教えに来てくれた	3	事前の説明をしてくれた	1	合図や指示をわかりやすく工夫してもらえた	3	
さりげない配慮をしてくれた	6			事前に説明してくれた	2			短時間で対応してくれた	3	
介助者・介助犬を同伴できた	3			身体に触れて合図してくれた	2			その他	1	
その他	8			その他	6					
精算										
サポートしてくれた	9	座席まで案内をしてくれた	4	筆談で対応してくれた	8	待ち時間が短かった	2	優先して対応してくれる専用の窓口があった	5	
車いす優先・専用窓口があった	6	窓口精算をしてくれた	3	自動精算機で精算できた	8	クレジットカード対応だった	1	スタッフがサポートしてくれた	3	
声掛けがあった	2	音声で呼び出してくれた	2	支払いの詳細が明確だった	3	代わりに精算してくれた	1	精算機が置かれていた/焦らずゆっくり精算できた	3	
その他	6	その他	7	番号が表示された	3	自動精算機で来た	1	精算カウンターが低く利用しやすかった	1	
				呼びに来てくれた	2			クレジットカード払いができた	1	
				その他	4					
動線										
バリアフリーだった	16	点字ブロックがあった	3	表示が分かりやすかった	4	清潔感があった	2	スタッフが誘導してくれた	3	
障害者用の駐車スペースがあった	5	案内係がいた	2	その他	8	送迎バスがあった	1	車の誘導などをサポートしてくれた	2	
介助してもらった	5	その他	8					院内がフラットだった	1	
屋根がっていた	4							フロアマップが用意されていた	1	
案内してもらった	4							障害者専用駐車スペースがあった	1	
その他	4							送迎バスがバリアフリーだった	1	
								その他	2	
入院										
融通の利く対応だった	16	細やかな配慮をしてくれた	7	筆談してくれた	10	清潔感があった	1	院内で障害状況が共有されていた	4	
医師・看護師の対応が良かった	12	誘導してくれた	3	テレビに字幕があった	2	食事がおいしかった	1	柔軟な対応(設備変更や個室対応など)をしてくれた	4	
使いやすい設備だった	2	その他	4	その他	4			丁寧に説明してくれた	2	
その他	5							スタッフのサポート体制ができていた	1	
								必要なサポートが何か理解しようとする姿勢があった	1	
								レスパイト入院ができた	1	
								スピーディーに対応してくれた	1	
								必要な設備が整っていた	1	
								その他	1	
その他										
車いすを押してくれた	2	その他	6	手話で対応してもらえた	3	トイレがきれいだった	2	スタッフがサポートしてくれた	4	
補助犬対応してくれた	2			その他	1	道路が分かりやすかった	1	柔軟な対応をしてくれた	2	
その他	16							話をしっかり聞いてくれた	2	
								気軽にメールを送ることができた	1	
								院内の設備がバリアフリーだった	1	
								その他	1	

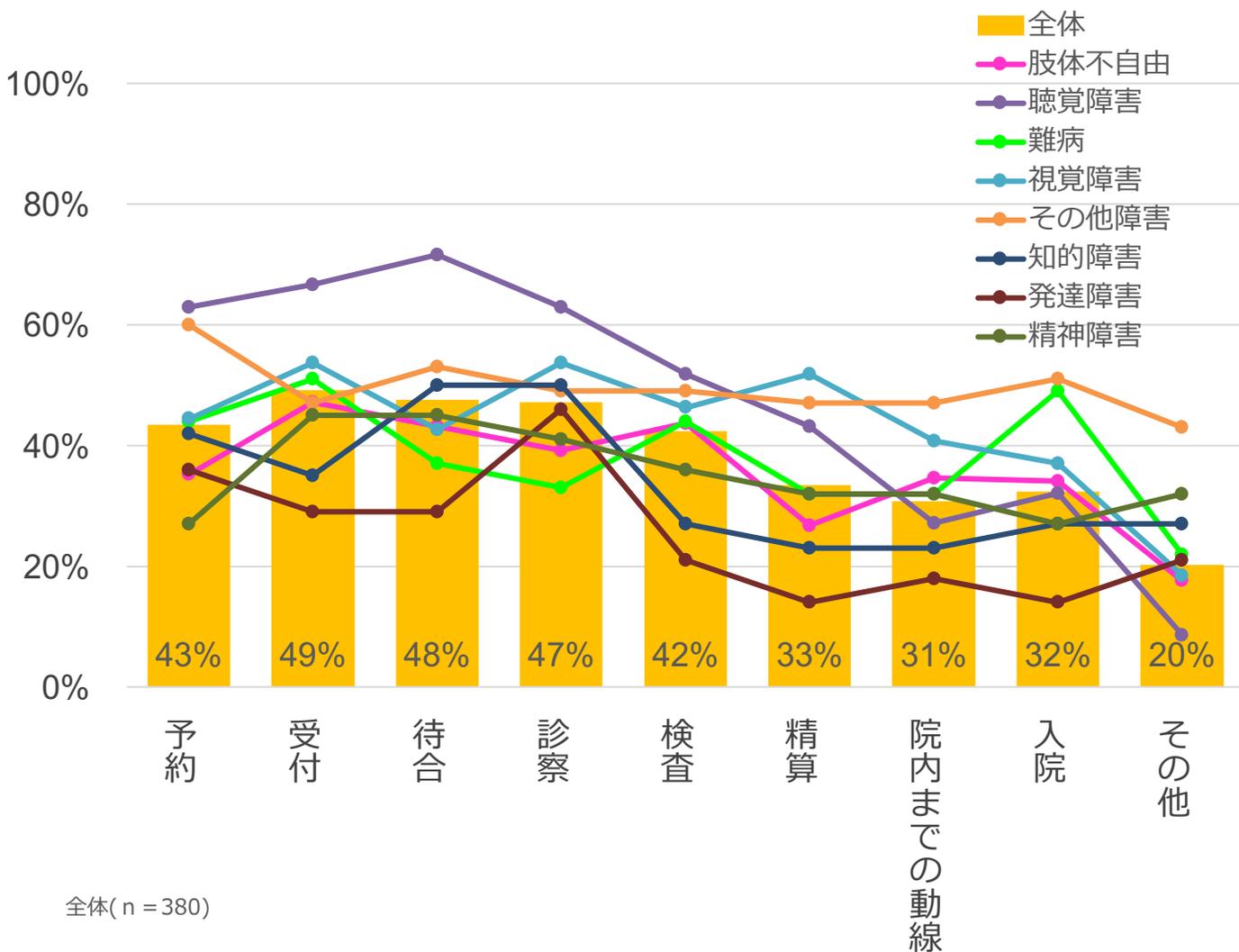
検討事例一覧【シーン別・障害別】

種別/ シーン	肢体不自由		視覚障害		聴覚障害		発達・知的・精神障害		複合障害	
	内容	n	内容	n	内容	n	内容	n	内容	n
予約										
	予約機が不便だった	2	機械の使い方が分からなかった	2	電話予約しかなかった	33	予約の無断キャンセルをされた	2	電話のみなど、予約方法が限定されていた	2
	窓口が高かった	2	その他	4	その他	4	診察時間が限定されていた	1	予約を断られた	8
	受診を断られた	2					受診拒否された	1	待たされた	1
	障害について何度も説明を求められた	2					予約対応が丁寧でなかった	1	予約窓口が遠かった	1
	その他	11					予約方法が電話しかなかった	1	予約システムが分かりづらかった	1
								その他		3
受付										
	窓口の台が高かった	12	受付の場所が分からなかった	3	筆談してくれなかった	4	スタッフの対応が不親切だった	2	障害を伝えても配慮してもらえなかった	5
	受診拒否された	4	機械の使い方が分からなかった	3	聴こえないことを理解してもらえなかった	3	スタッフの障害に対する理解がなかった	1	受付が高く、利用/操作しづらかった	5
	対等に会話をしてもらえなかった	2	盲導犬を拒否された	2	マスクを外してくれなかった	3			聴覚障害者に対してマスクをして話された	2
	診察券が便えなかった	2	問診表の文字が小さかった	2	呼ばれているのが分からなかった	3			筆談ボードが用意されていなかった	1
	その他	6	その他	7	早くでしゃべられた	2			筆談をしきれなかった	1
					その他	13			受付に時間がかかった	1
									その他	6
待合										
	待合室が狭い・スペースがなかった	29	診察番号が見えなかった	5	音声による呼び出しのみだった	28	待ち時間が長かった	6	椅子が多く、車いすがりづらかった/利用しづらかった	7
	通路が狭かった	3	誘導がなかった	2	その他	9	待っているのが苦手	2	呼ばれる時に音声だけで分からなかった/いつ呼ばれるか分からない/順番を飛ばされた	4
	その他	13	人とぶつかってしまった	2			椅子に背もたれがなかった	1	体を休める/リラックスできる場所がなかった	4
			人目が気になった	2			椅子が少なかった	1	長く待たされた	4
			空いている席が分からなかった	2			待合室で落ち着けなかった	1	障害を理解して対応してもらえなかった	2
			その他	3			迷惑そうにされた	1	障害があることに気づいてもらえなかった	1
							マスクができないことを非難された	1	その他	5
診察										
	冷たい態度をとられた	11	子供のように扱われた	3	筆談で対応してもらえなかった	9	満足な診療を受けられなかった	5	診察室がバリアフリーでなかった	7
	狭かった	7	コミュニケーションの対象をすり替えられた	2	コミュニケーションのすり替えをされた	2	配慮に欠ける態度をとられた	4	きちんと診察してもらえなかった/診察時間が長かった	4
	コミュニケーションの対象をすり替えられた	2	その他	8	マスクを取ってくれなかった	4	うまく伝えられなかった	2	先生と多く会話できなかった/患者自身ではなく、ヘルパーや通訳と会話しようとした	5
	椅子が窄りづらかった	2					医師が顔を合わせてくれなかった	1	障害を理由に診察してもらえなかった	3
	内診台が高かった	2					聴こえないことを理解してもらえなかった	3		
	その他	8					早くで喋りかけられた	3	周囲の視線が気になった	2
									障害に対する配慮が足りなかった	2
									院内で障害状況やお願いが共有されていない	1
									障害を伝えると態度が変わった	1
									その他	2
検査										
	姿勢の維持ができなかった	11	誘導してもらえなかった	2	指示が分からなかった	11	スタッフの対応が雑だった	2	障害に対する配慮が足りなかった	5
	移動がしづらかった	9	周囲の状況が分からなかった	2	聴こえないことが周知されていない	2	机上の煩雑さが気になった	1	設備がバリアフリーでなかった	3
	検査ができなかった	5	説明が分からなかった	2	その他	8	MRIがつかかった	1	その他	3
	検査着への着替えが大変だった	4	その他	6			眼科が効かなかった	1		
	配慮がなかった	2								
	急かせるような対応があった	2								
	その他	13								
精算										
	窓口が高かった	10	機械の使い方が難しかった	2	呼ばれていることに気が付かなかった	2	待ち時間が長かった	3	精算で待たされた	6
	精算機が見づらかった	3	その他	4	会計がいくらかわからなかった	2	現金でしか精算できなかった	1	精算機の台が高く、利用しづらかった	4
	その他	8			その他	8	流れ作業をされた	1	事務的な対応をされた	2
									視覚障害なのに自動精算機での精算を促された	1
									精算を急がされた	1
									精算順番が文字情報のみ、分からなかった	1
動線										
	段差があった	18	点字ブロックがなかった	3	その他	2	道が分かりにくかった	2	駐車場が少なかった/障害者用駐車場がなかった/少なかった/利用できなかった	5
	駐車場がなかった・狭かった	9	その他	11			徒歩で行けなかった	1	バリアフリーでなかった	5
	院内が狭かった	6					階段を使わなければならない	1	敷地が広かった/入口が遠かった	3
	雨の日に濡れてしまった	5							障害者用駐車場に一般車が駐車しており利用できなかった	2
	スロープがなかった・便えなかった	4							屋根がなく利用しづらかった	2
	移動が大変だった	2							その他	6
	その他	10								
入院										
	車いすで病院の施設を利用できなかった	3	その他	6	毎回障害について説明しなければならなかった	2	眠れなかった	1	スタッフに雑な対応をされた	5
	ベッドサイドに車いすを置けなかった	2			その他	10	病院食が口に合わなかった	1	設備がバリアフリーでなかった	3
	ベッドマットを交換してもらえなかった	2					医師と看護師のコミュニケーションができていなかった	1	術後経過不良の時に対応してもらえなかった	2
	その他	18							車いすの置き場がなかった	1
									移動のサポートしてもらえなかった	1
									食事を柔軟に対応してもらえなかった	1
									柔軟な対応してもらえなかった	1
									回数スケジュールが分からなかった	1
その他										
	トイレが使いつづかった	4	その他	9	マスクを外してくれなかった	2	受診拒否された	1	障害者用駐車場がなかった/駐車できなかった	4
	院内がバリアフリーでなかった	3			その他	5	妄想がなかった	1	適切なサポートが受けられなかった	4
	障害者用の駐車スペースがなかった・少なかった	2							多目的トイレがなかった/使い方でトラブルになった	3
	設備が肢体不自由者に対応していなかった	2							ベット付きトイレがなかった	3
	その他	12							病室のテレビが字幕対応していなかった	1
									診察を断られた	1
									複数障害・病気時の受診先の対応がよくなかった	1
									診断書作成を断られた	1
									誤診をされた	1

3. 調査結果

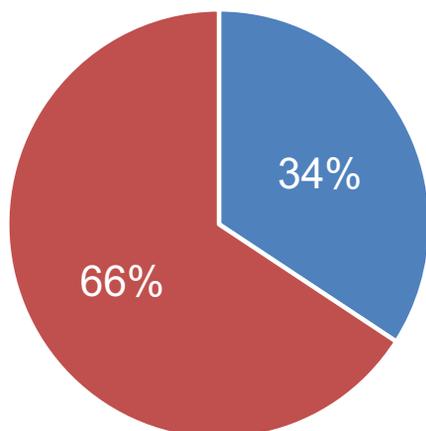
配慮のあった事例の回答割合【シーン別・障害別】

シーン別に大きな差はないものの、予約～検査といったコミュニケーションが発生する場面で配慮があると感じていることが分かる。



配慮を受けたことがある医療機関

配慮があって良かったエピソードは、
総合病院などの大規模な病院の方が多くあった。

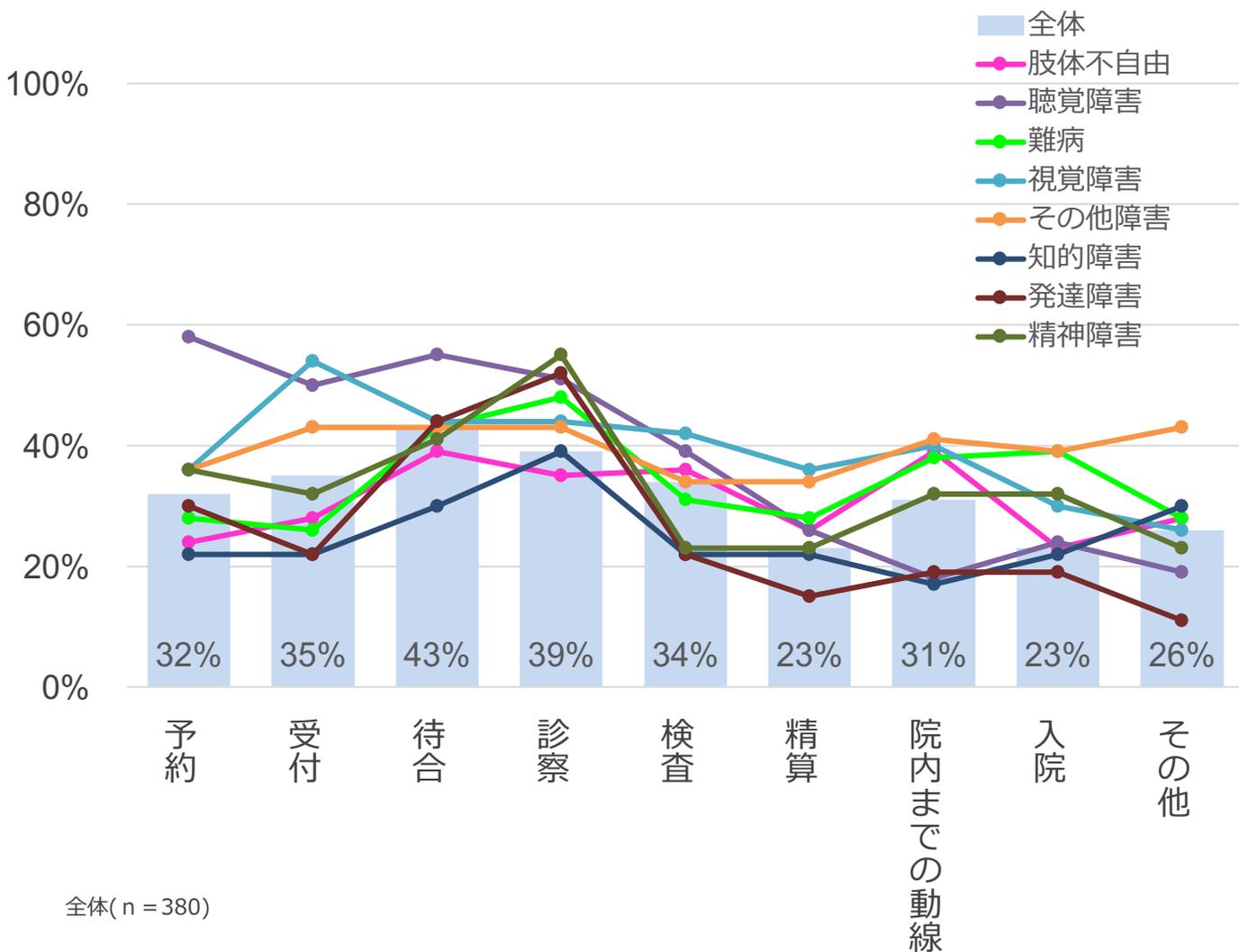


全体(n = 380)

- 個人医院などの小規模な医療機関
- 総合病院などの大規模な医療機関

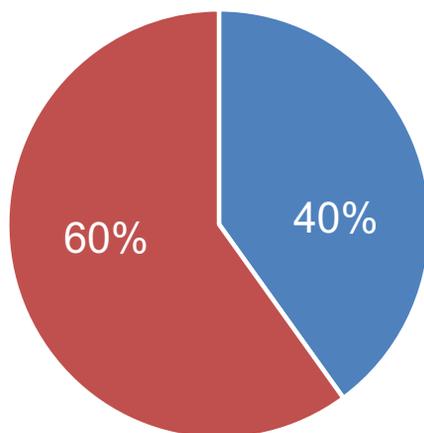
検討事例の回答割合【シーン別・障害別】

配慮があったシーンと同様、
コミュニケーションが発生する場面で不都合を感じていることが分かる。



不都合を感じたことがある医療機関

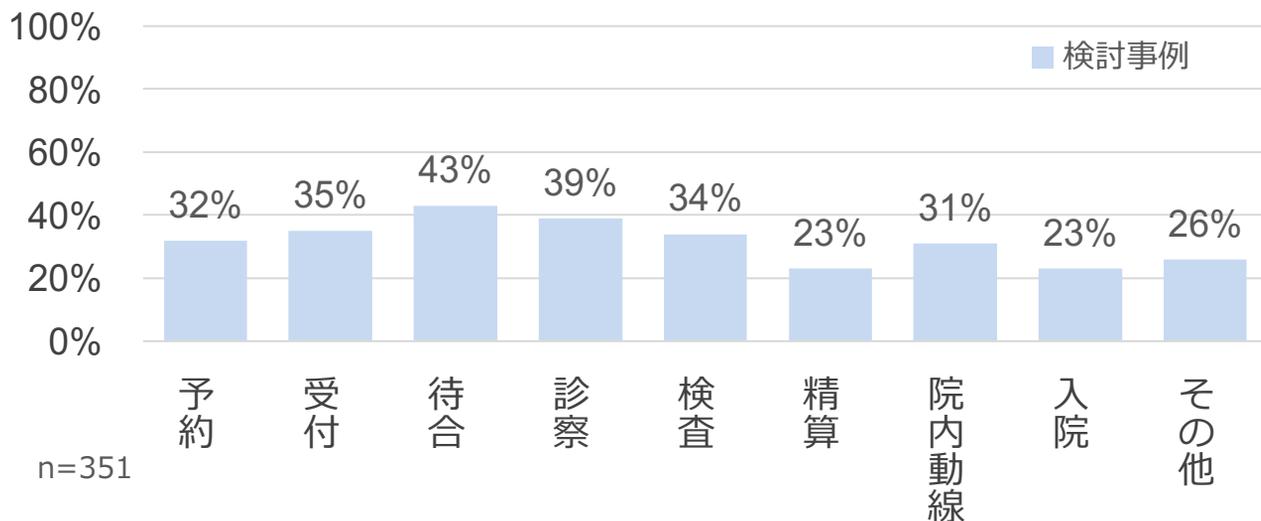
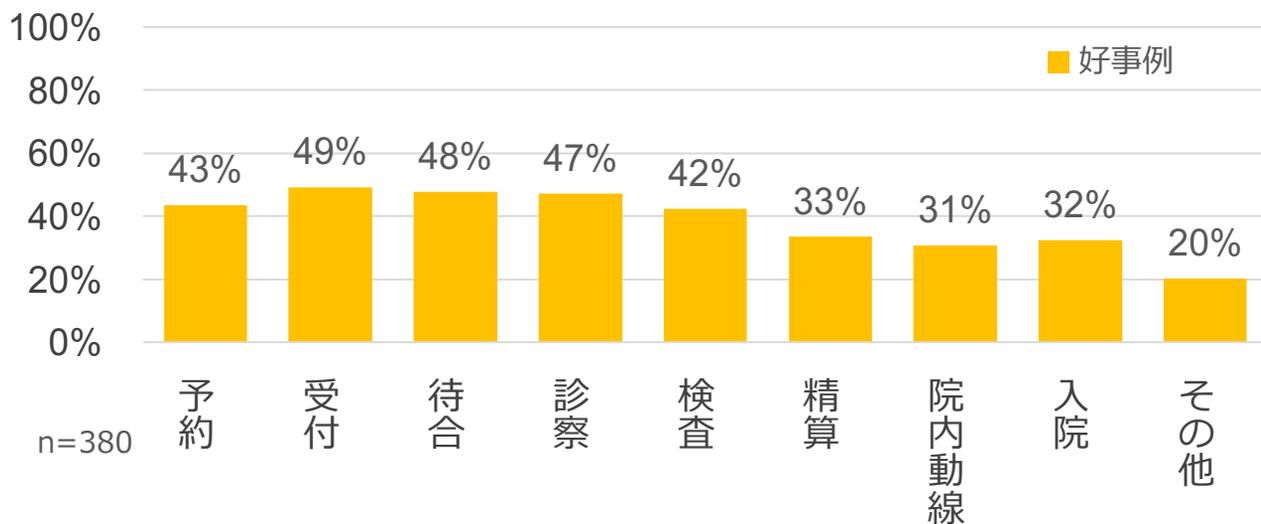
障害を理由に不都合があったエピソードは、総合病院などの大規模な病院の方が多く挙げた。



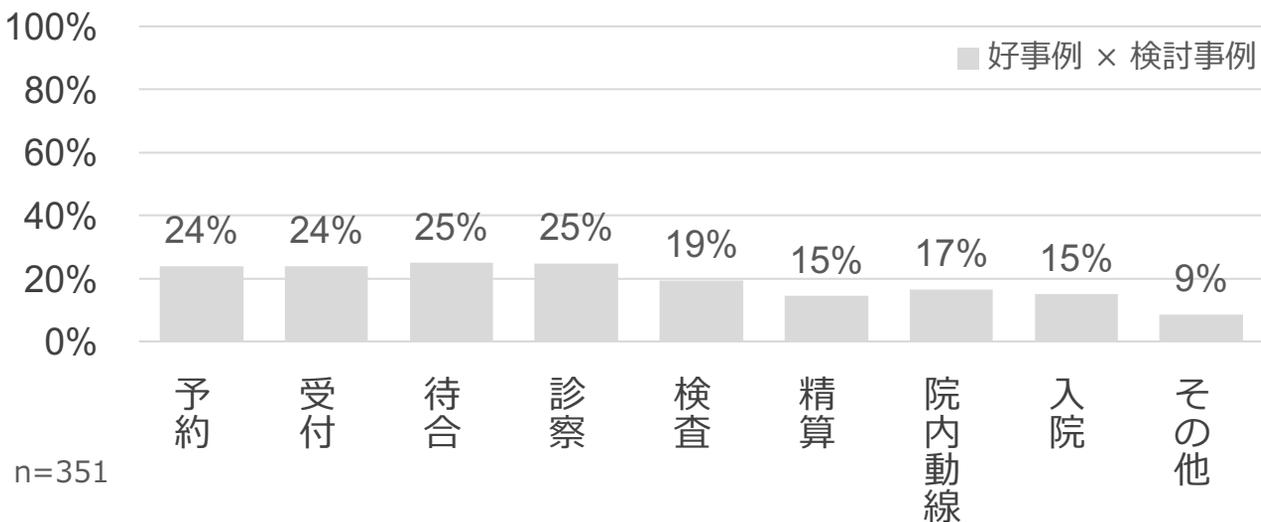
全体(n = 351)

- 個人医院などの小規模な医療機関
- 総合病院などの大規模な医療機関

配慮のあった事例・検討事例の回答割合【シーン別・全体】



※配慮のあった事例・検討事例の両方を回答している割合

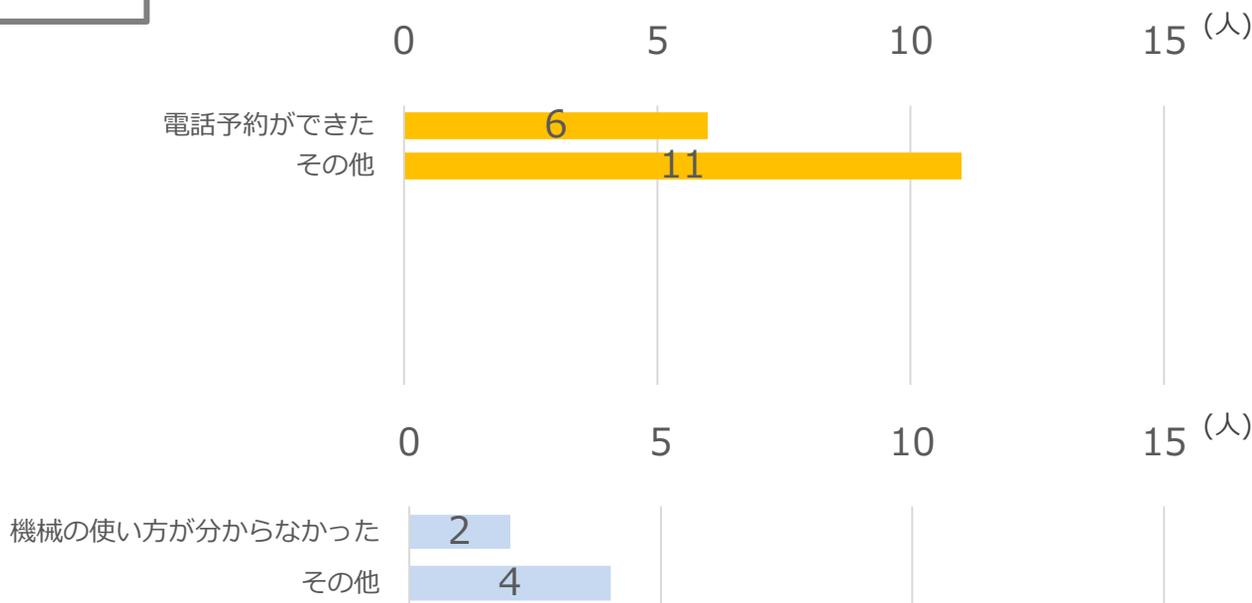


「手引きや誘導をしてくれた」という声がほとんどのシーンにおいて目立った。診察や検査や入院などのシーンにおいては、視覚からの情報がない分、病状等を詳しく把握するために、「丁寧に説明してくれた」「説明が分かりやすかった」などの声が挙がった。

「機械の操作ができなかった」や「問診票の文字が見えない」など、ハードのバリアは検討事例としていくつか挙がったものの、配慮のあった事例で挙がったようなソフト面のサポートで多くの問題を解決でき、当事者に好印象を与えることが分かった。

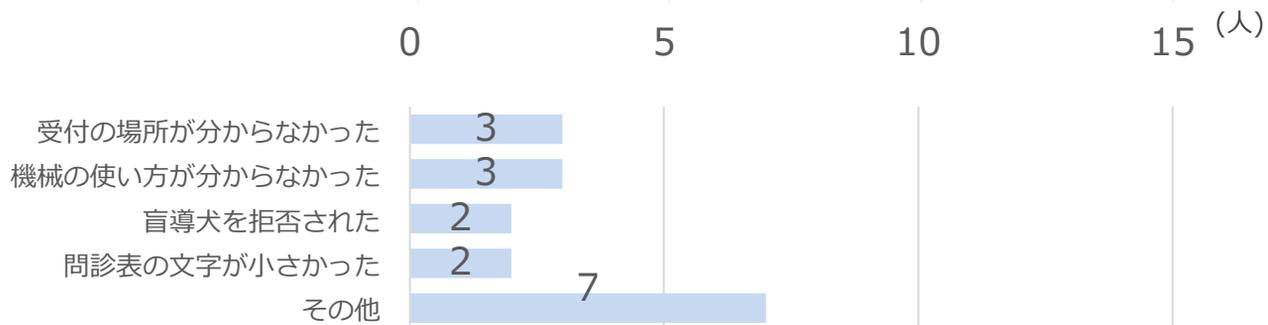
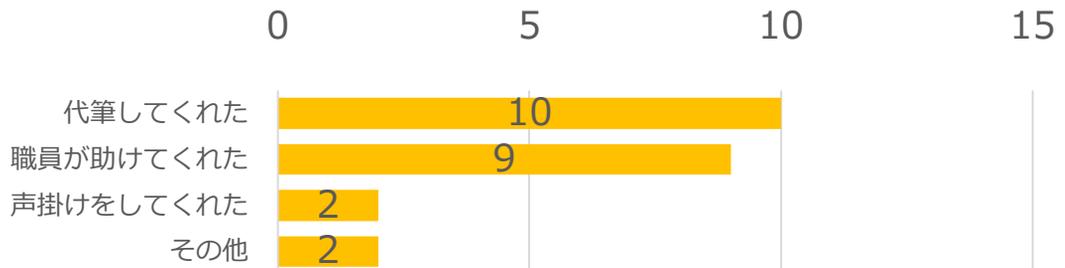
予約

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例

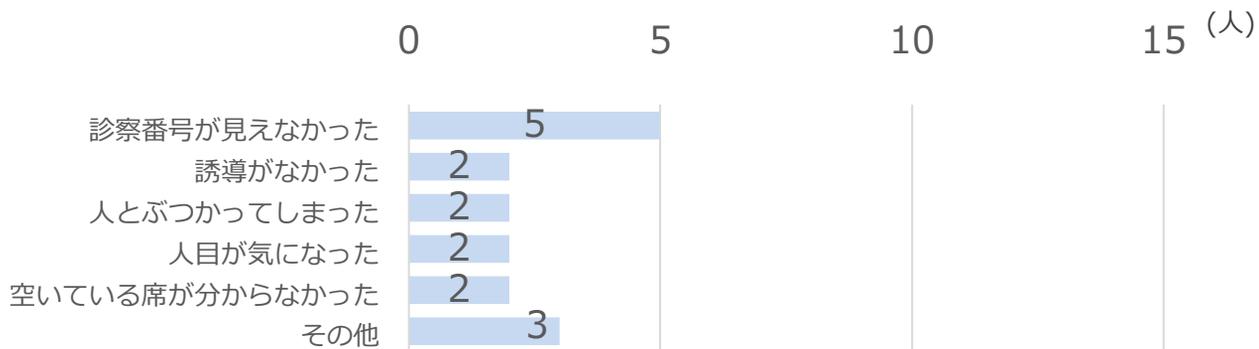


受付

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



待合

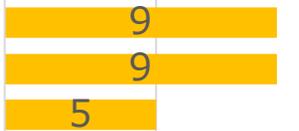


診察

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例 (人)

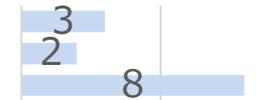
0 5 10 15 20 25

説明が分かりやすかった
誘導をしてくれた
その他



0 5 10 15 20 25 (人)

子供のよう扱われた
コミュニケーションの対象をすり替えられた
その他



検査

0 5 10 15 (人)

手引き・誘導をしてくれた
補助をしてくれた
その他



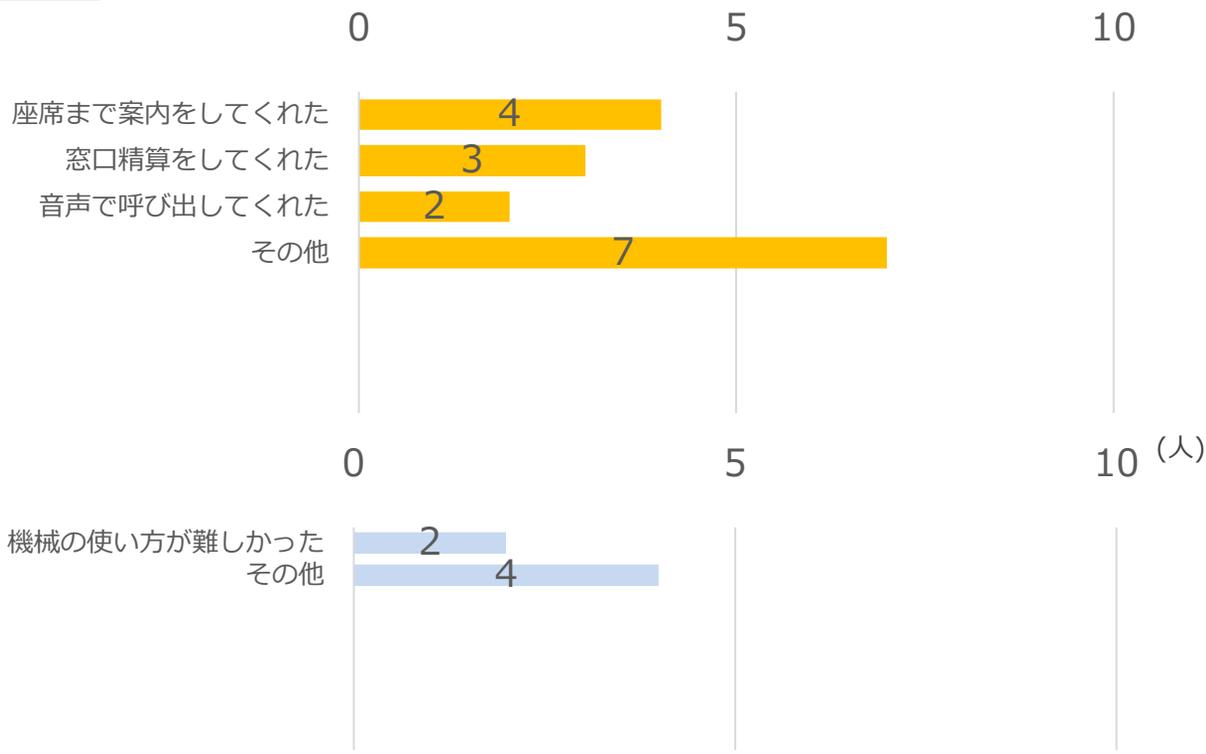
0 5 10 15 (人)

誘導をしてもらえなかった
周囲の状況が分からなかった
説明が分からなかった
その他

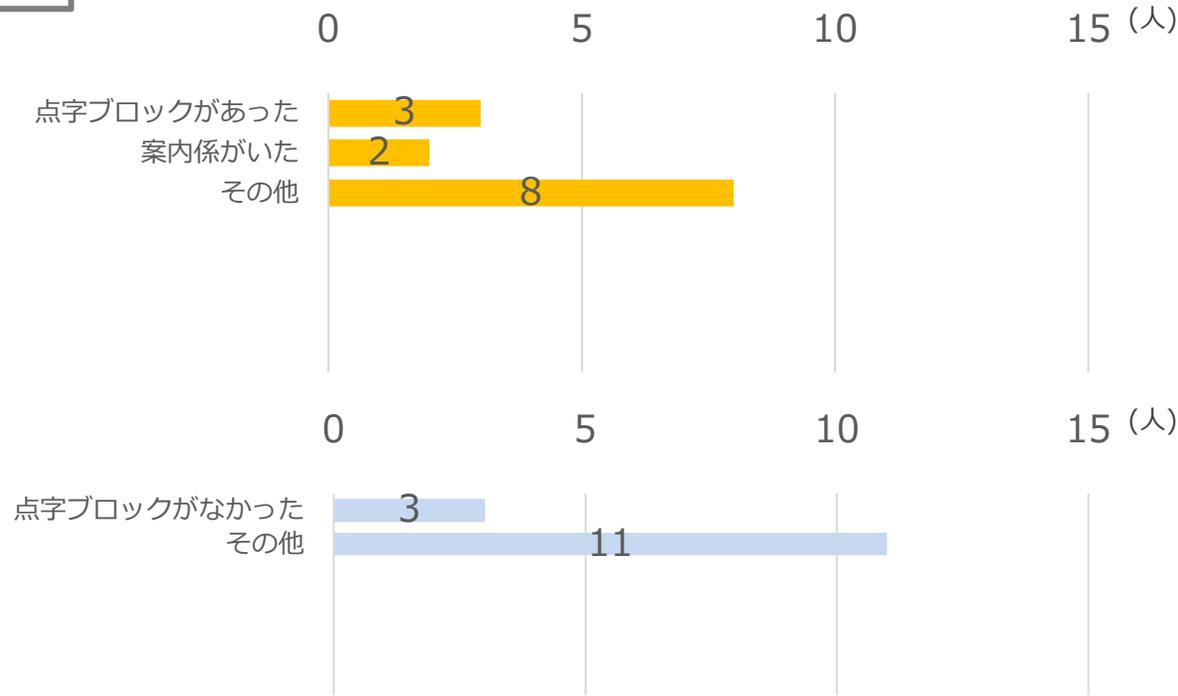


精算

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



動線



入院

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



その他

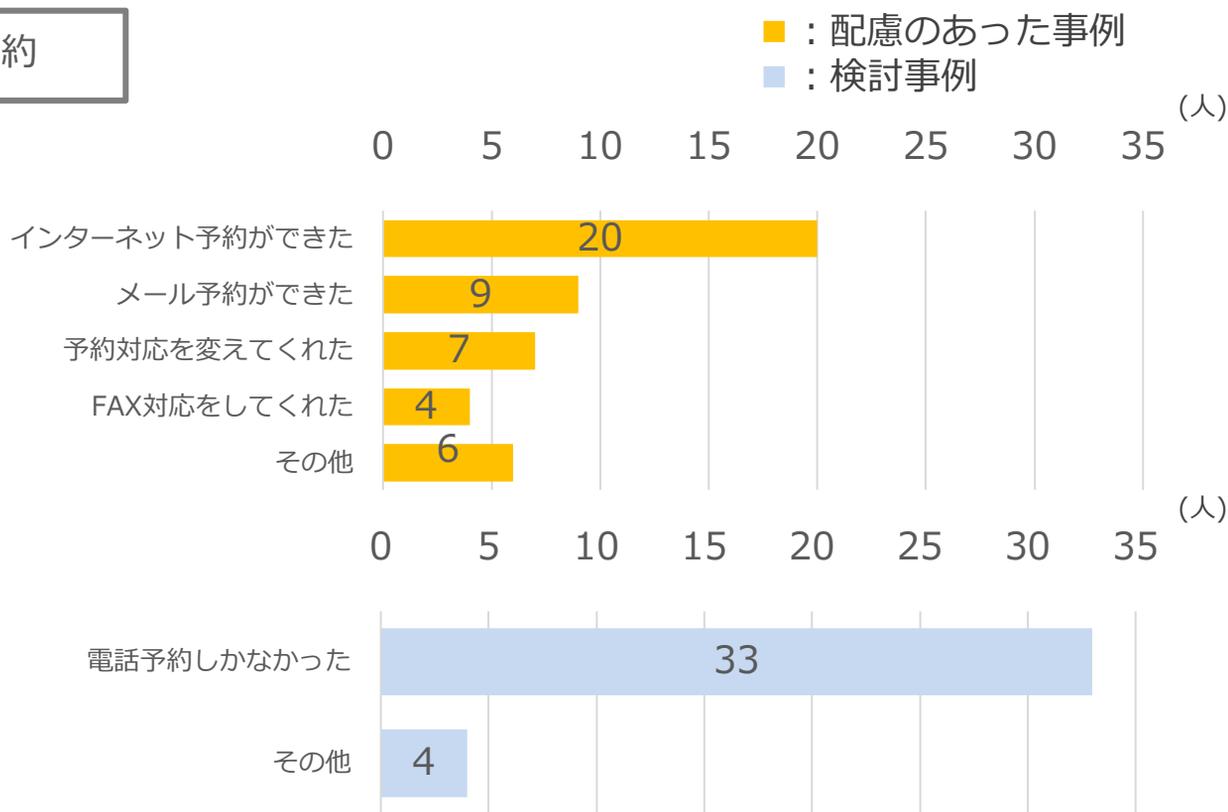


配慮のあった事例として、「筆談対応してもらえた」という声がほとんどのシーンにおいて大きな割合を占めた。

検討事例としては、「マスクをして話される」「早口でしゃべられる」等、聴覚に障害のある当事者に対して配慮が欠けるコミュニケーション方法であったことが課題として挙げられ、どちらの事例を見ても、聴覚障害者がバリアとして直面するコミュニケーションは、少しの工夫で改善できることが分かる。

また、予約の段階でバリアを感じている回答者が他の障害と比較しても多く、「電話番号でしか予約ができない」ことが検討事例に、「インターネット・メールで予約できる」など、予約手段が複数あることが挙げられた。

予約



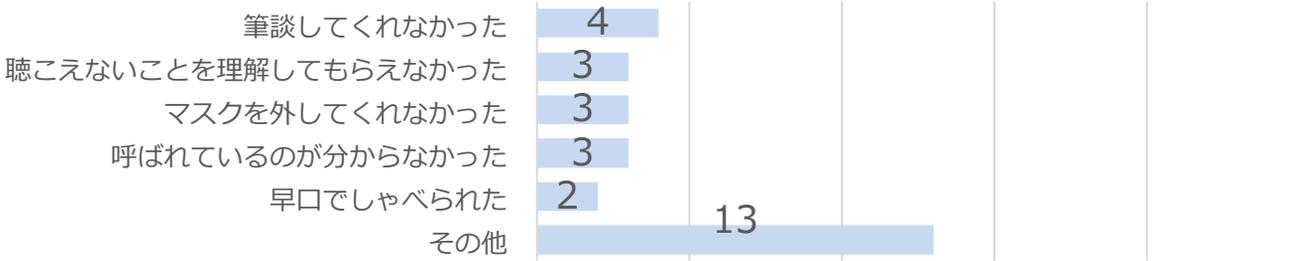
受付

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)

0 5 10 15 20 25

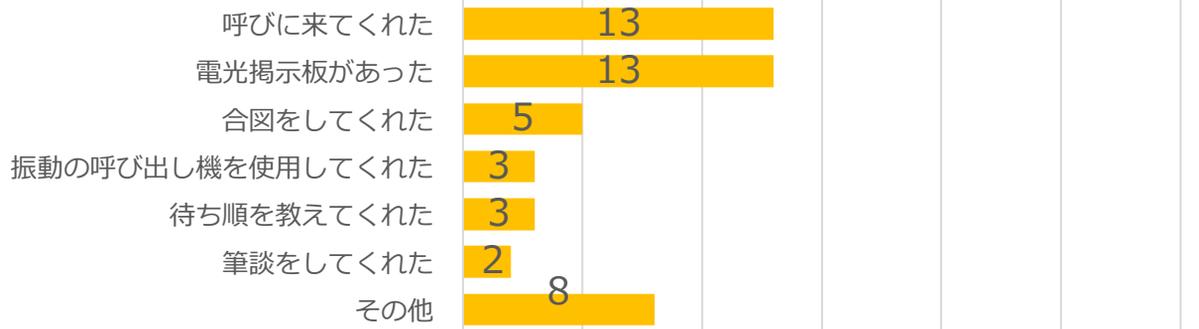


0 5 10 15 20 25 (人)

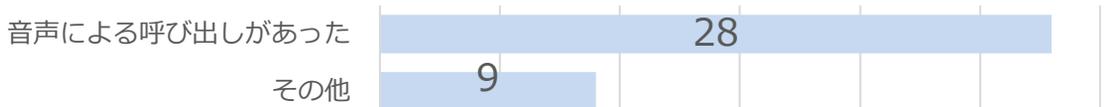


待合

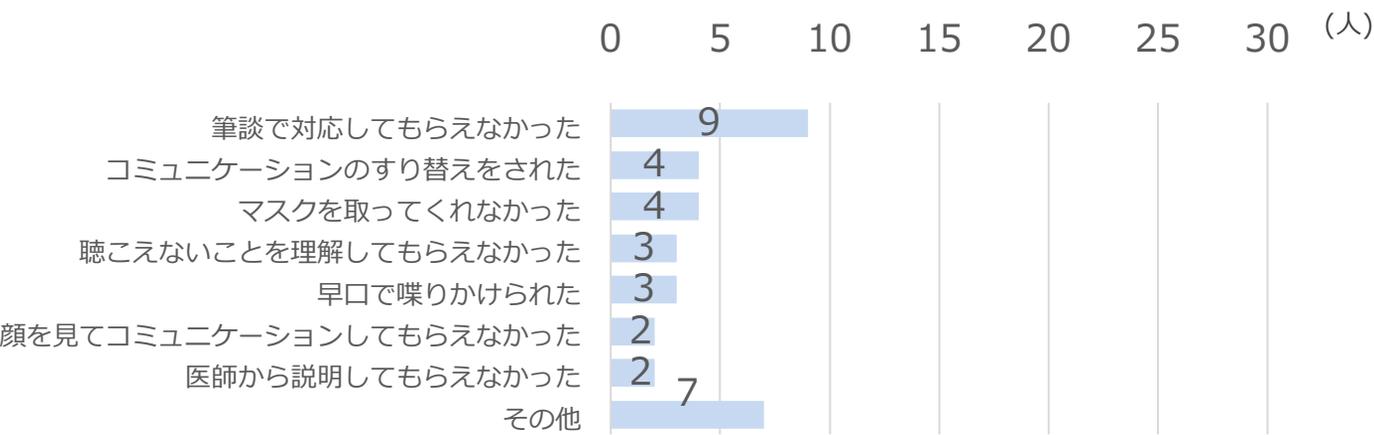
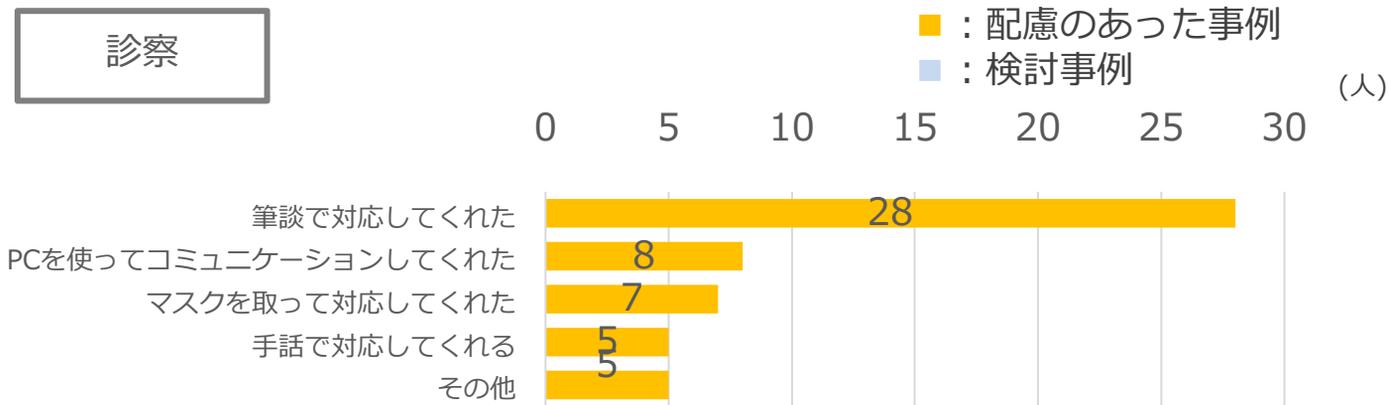
0 5 10 15 20 25 30 (人)



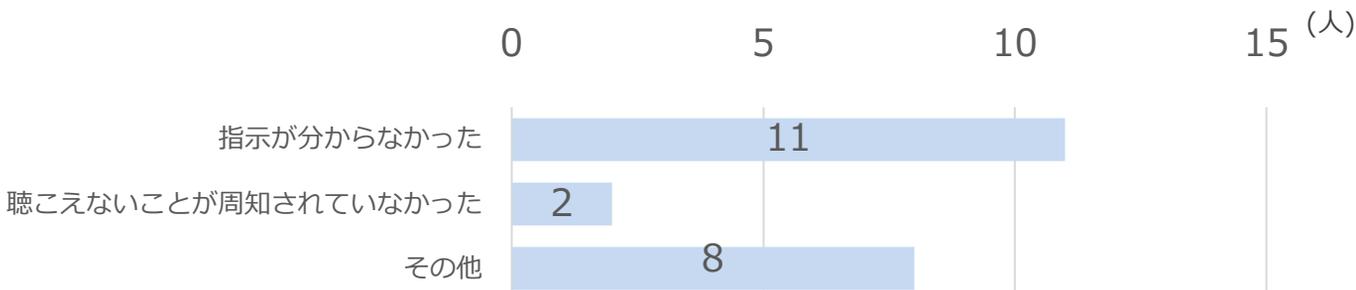
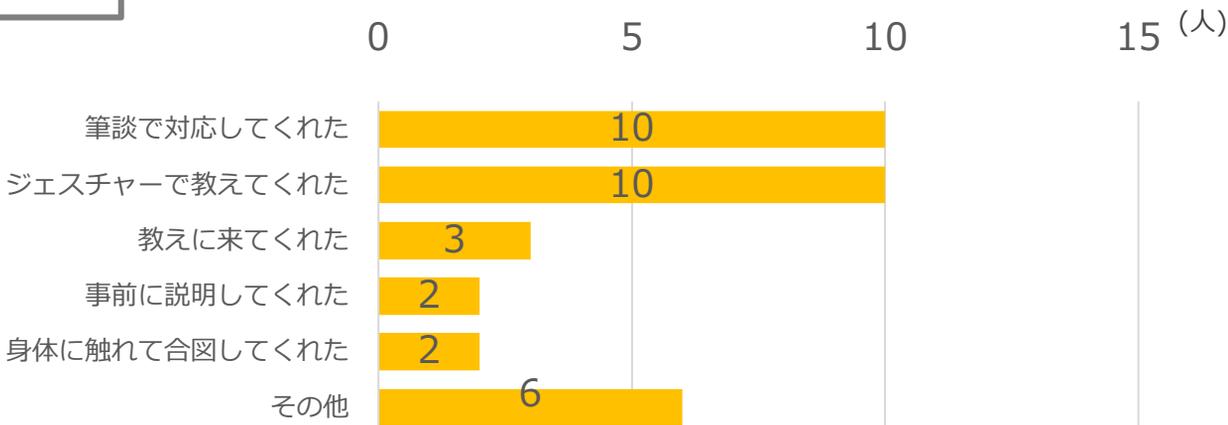
0 5 10 15 20 25 30 (人)



診察

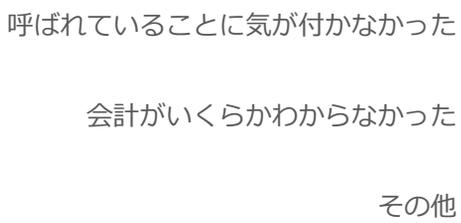
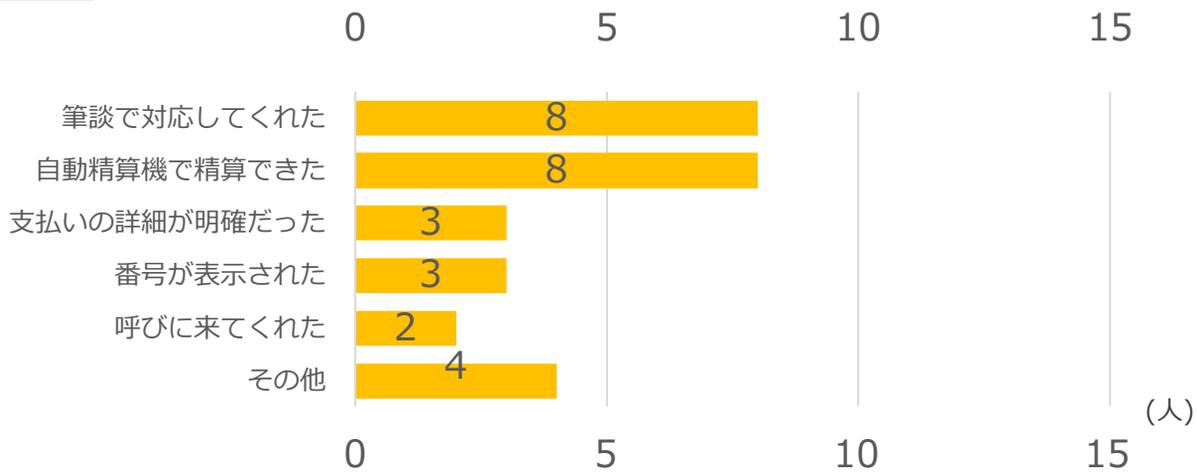


検査

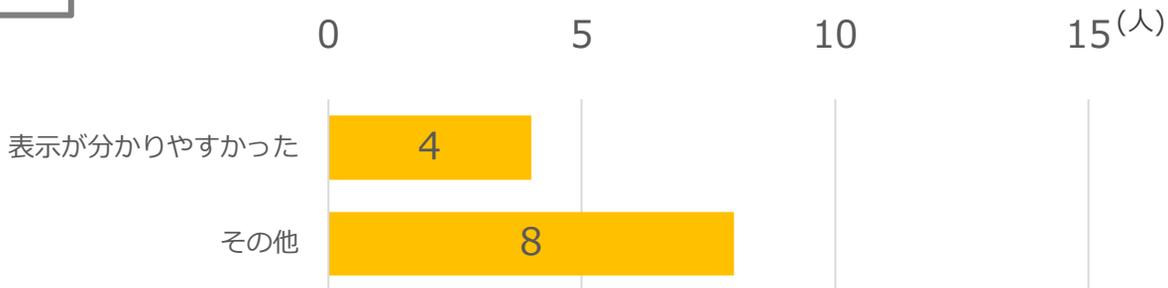


精算

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



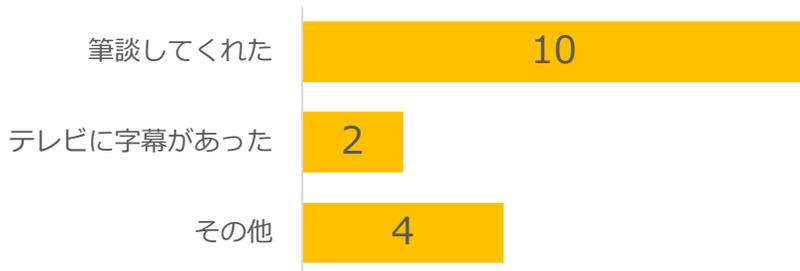
動線



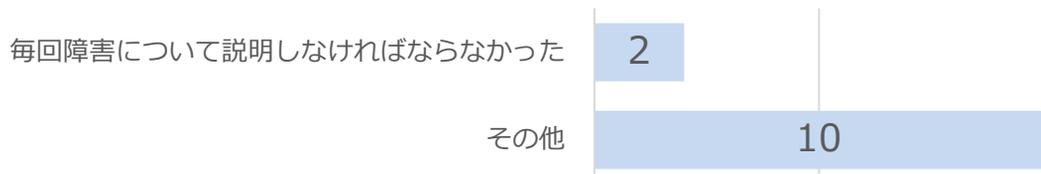
入院

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例

0 5 10 15 (人)



0 5 10 15 (人)

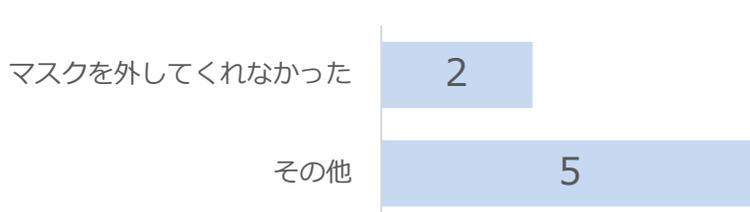


その他

0 5 10 (人)



0 5 10 (人)

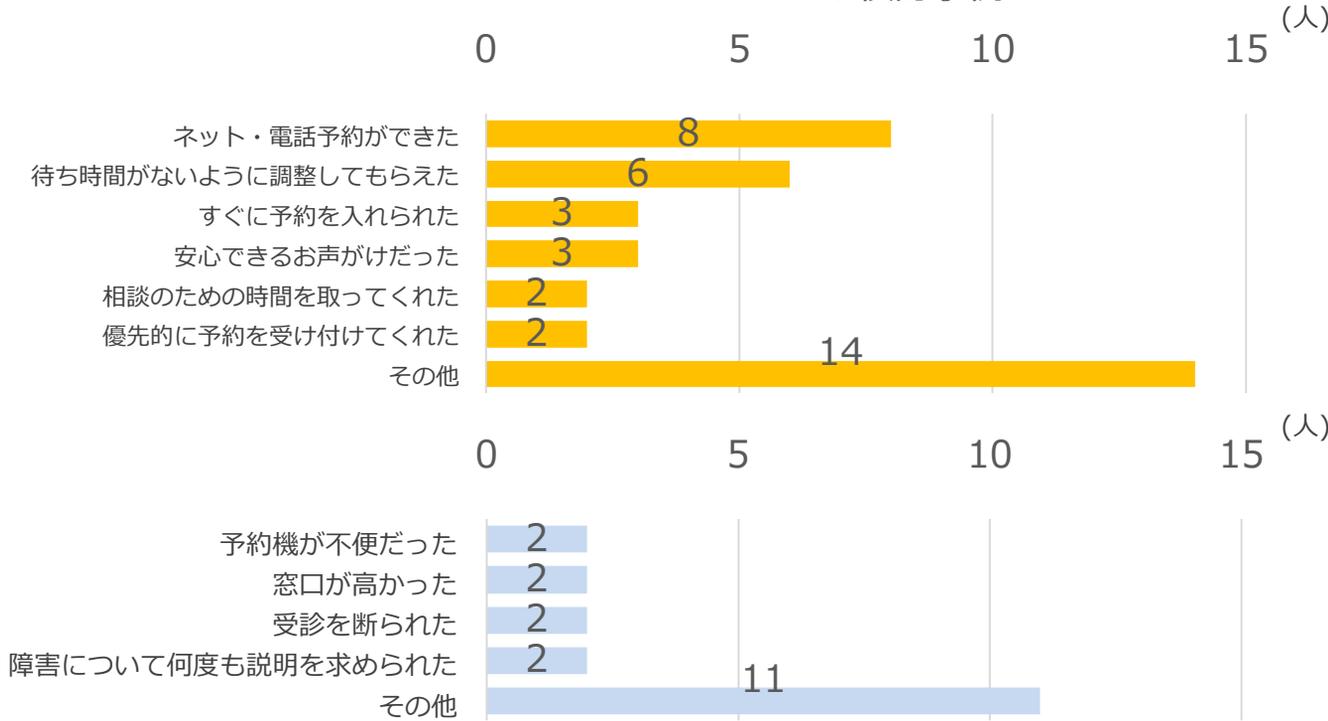


肢体不自由者は待合のシーンにおいて、配慮のあった事例・検討事例ともに意見が最も多く集まり、「車いす用のスペースがあるかどうか」というハード面でのバリアがポイントになった。

他のシーンでも、「低いカウンターがある」「段差があって利用できなかった」というように、ハードの意見も多く上がったが、一部の当事者では、「ドアを開けてくれた」「声掛けをしてくれた」など、配慮に対するハードルが比較的低い事例も見られた。

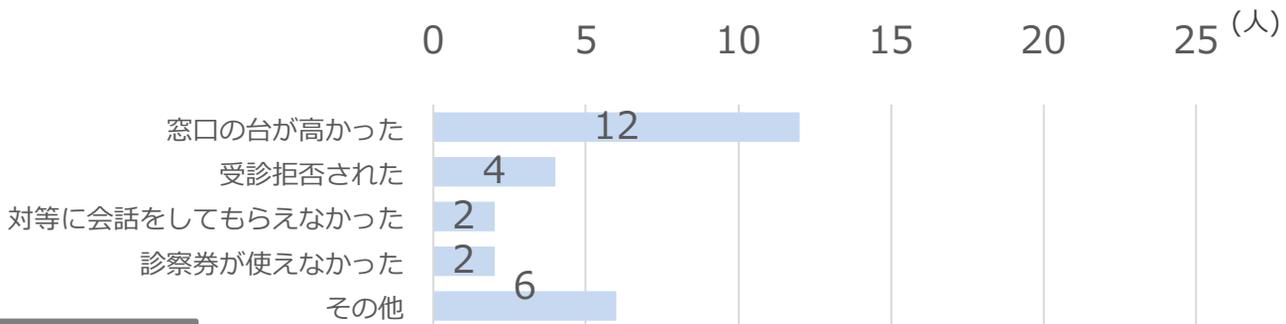
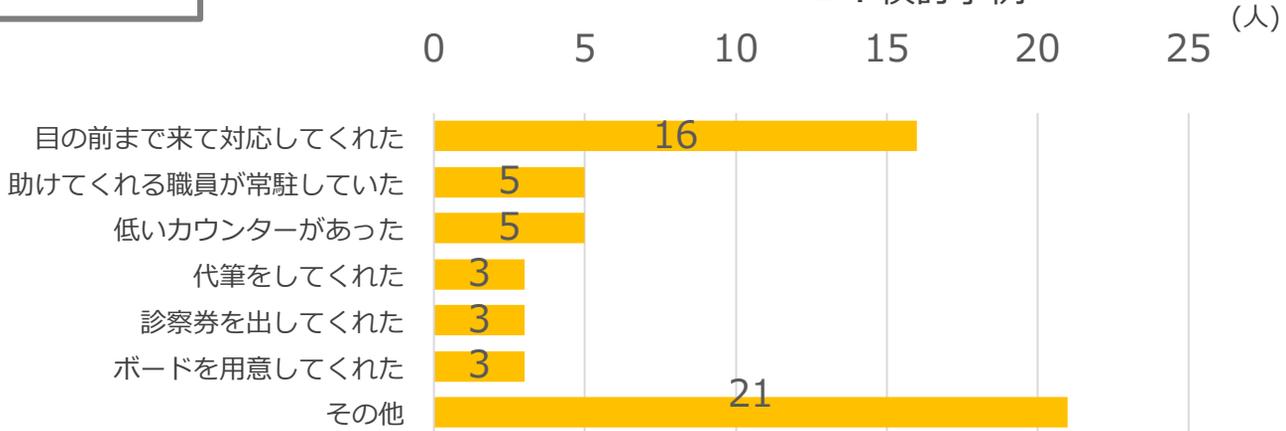
予約

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例

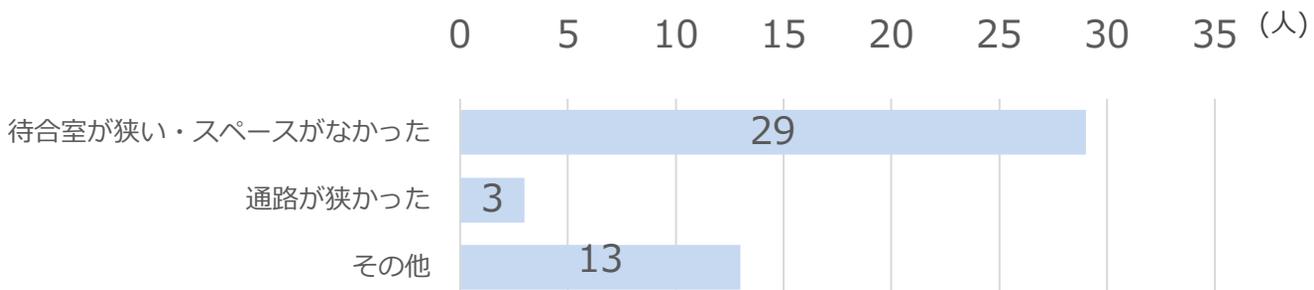
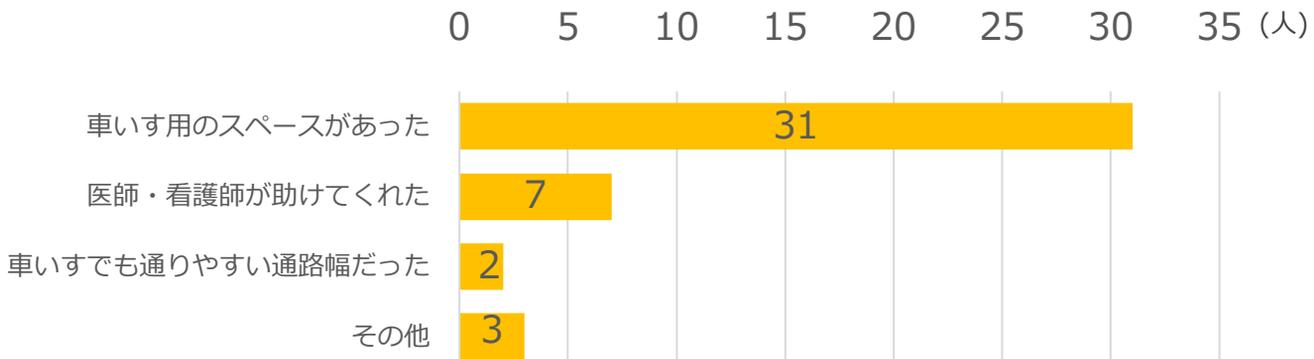


受付

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例

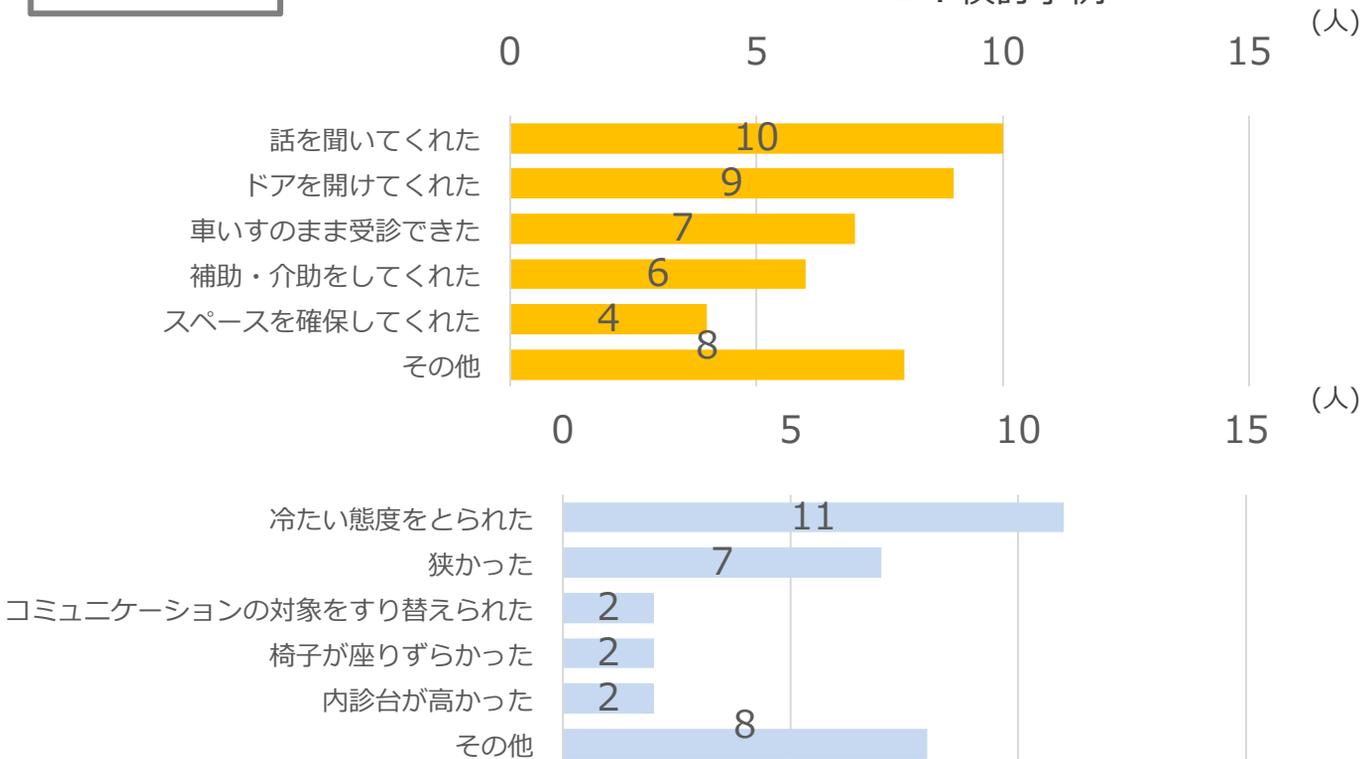


待合

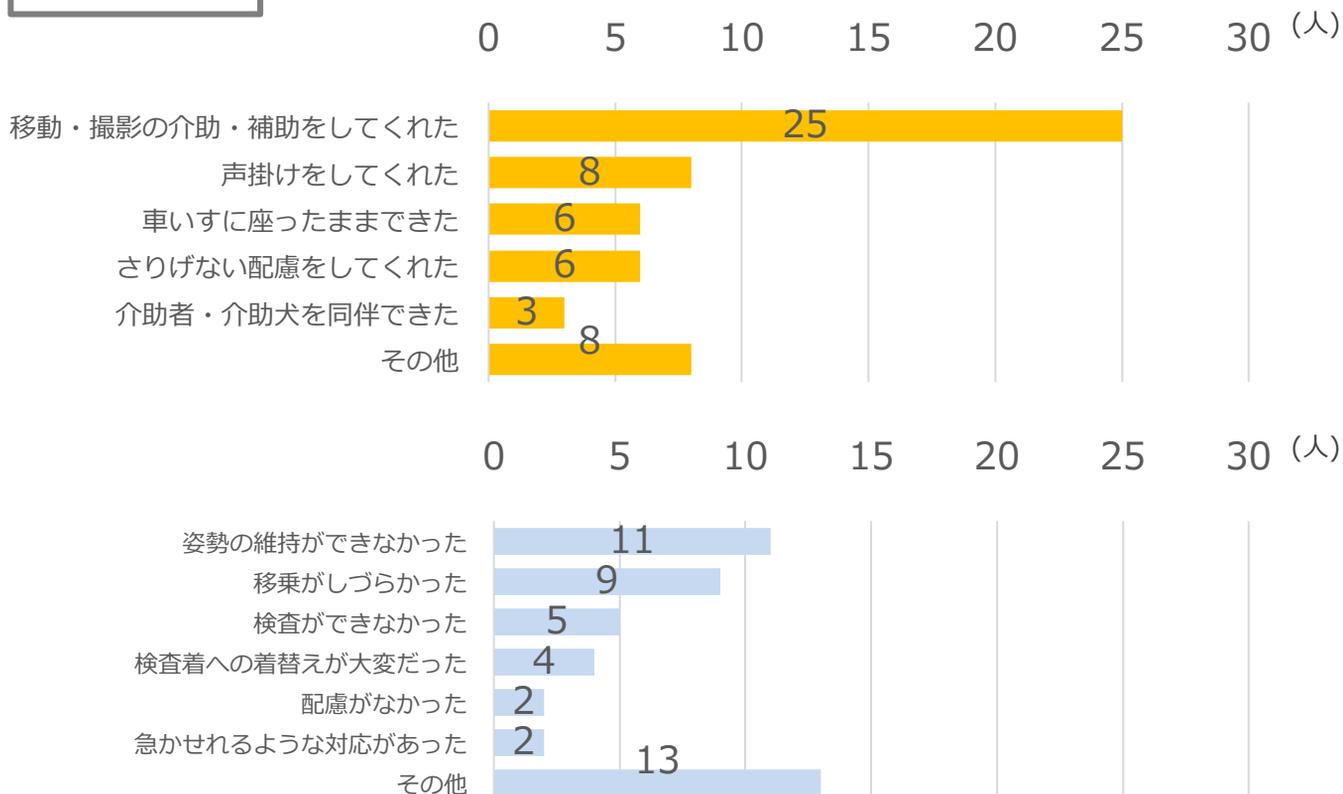


診察

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例

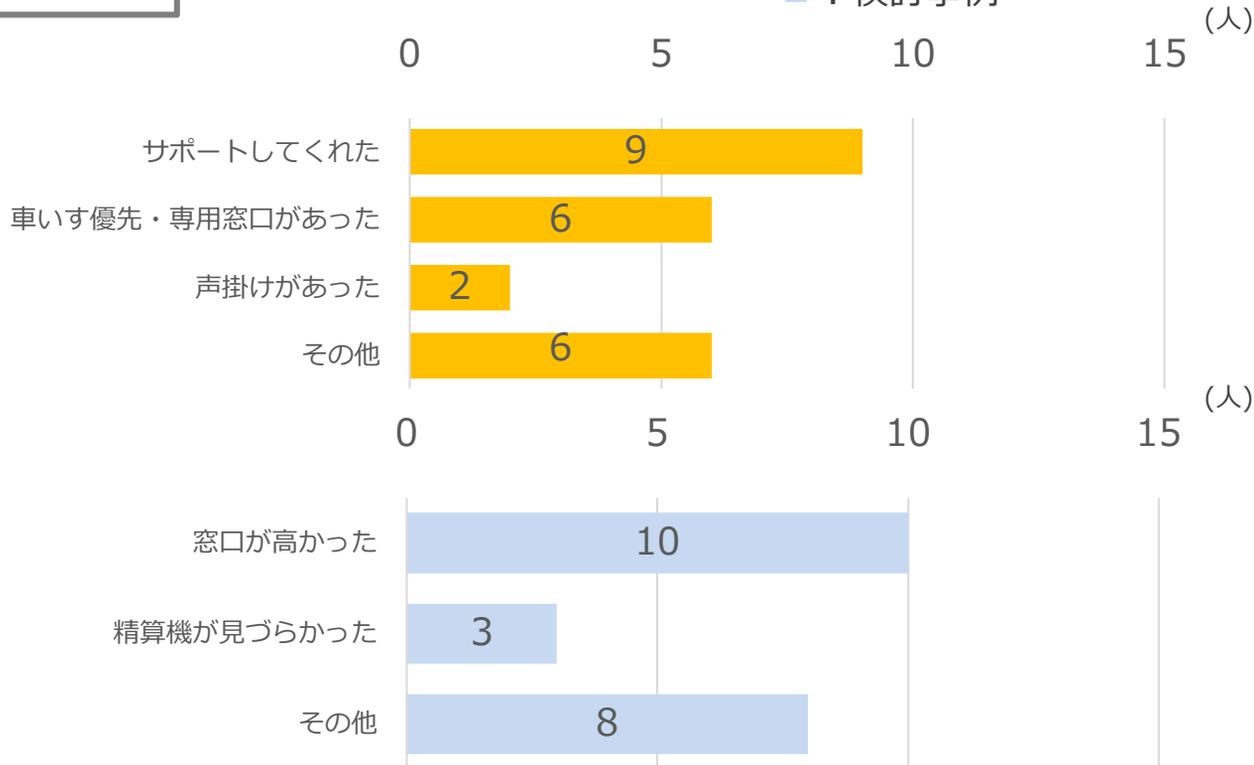


検査

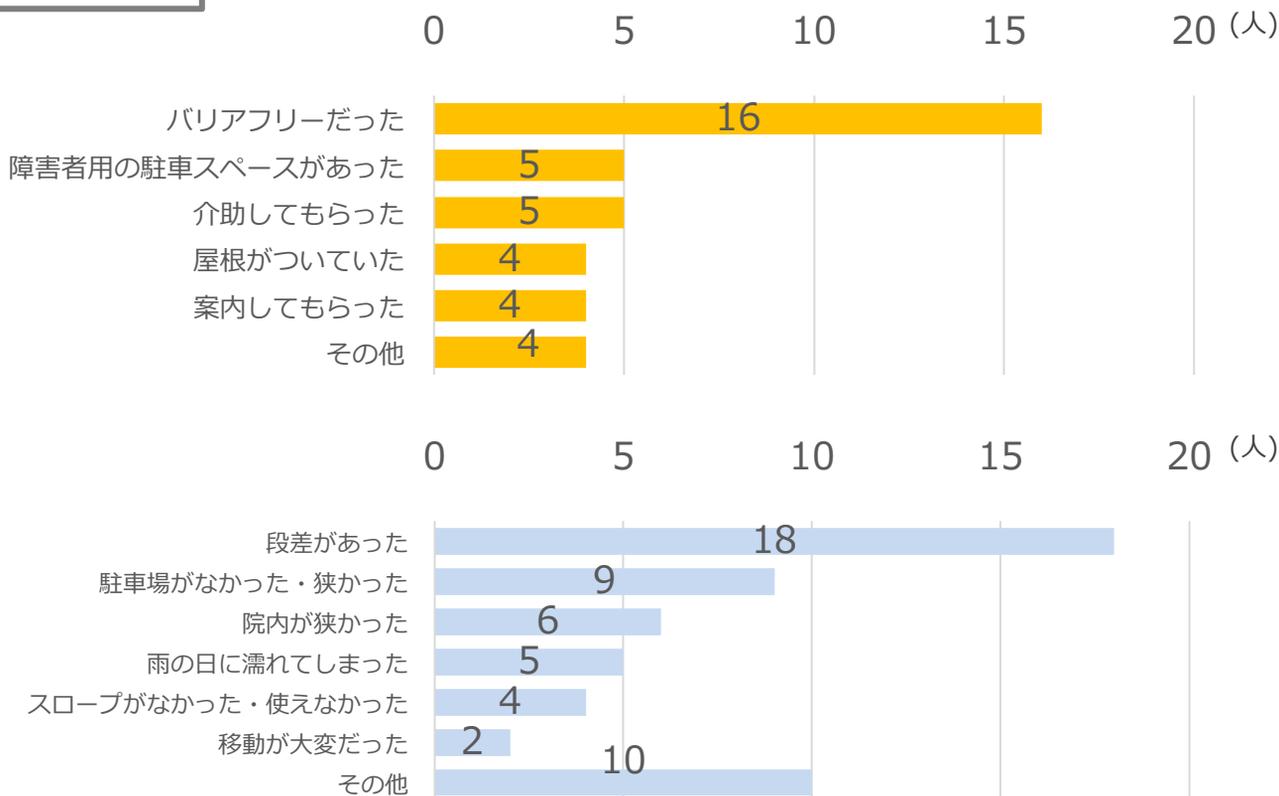


精算

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例



動線



入院

■ : 配慮のあった事例

■ : 検討事例

0 5 10 15 20 (人)

融通の利く対応だった

16

医師・看護師の対応が良かった

12

使いやすい設備だった

2

0 5 10 15 20 (人)

車いすで病院の施設を利用できなかった

3

ベッドサイドに車いすを置けなかった

2

ベッドマットを交換してもらえなかった

2

その他

18

その他

0 5 10 15 20 (人)

車いすを押してくれた

2

補助犬対応をしてくれた

2

その他

16

0 5 10 15 20 (人)

トイレが使いづらかった

4

院内がバリアフリーでなかった

3

障害者用の駐車スペースがなかった・少なかった

2

設備が肢体不自由者に対応していなかった

2

その他

12

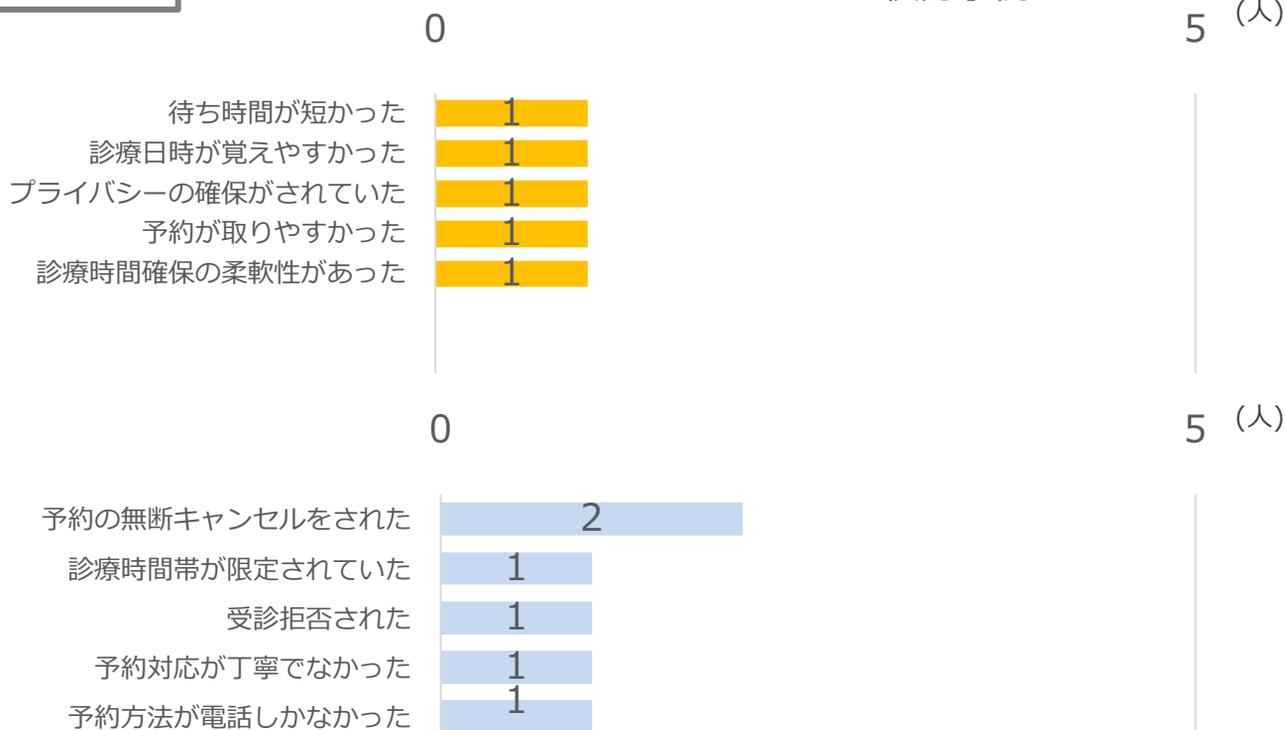
検討事例として多くのシーンにおいて、「長い間待つのがつらい」などの、待ち時間に関する意見が見られた。

対して配慮のあった事例では、「別室で待つことができた」「本がたくさんあってよかった」「アロマで気持ちを落ち着けることができた」など、待ち時間に何らかの工夫がされていたことが挙げられた。

また、発達障害・知的障害・精神障害は、比較的に見えにくい障害であることから「丁寧に話を聞いてくれた」「声掛けをしてくれた」など、障害への理解も挙げられた。

予約

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例



受付

■ : 配慮のあった事例

■ : 検討事例

(人)

0

5

スタッフの対応が丁寧だった
障害に合わせた柔軟な対応をしてくれた
待ち時間に関するアナウンスがあった

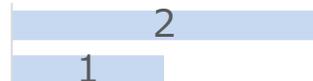


0

5

(人)

スタッフの対応が不親切だった
スタッフの障害に対する理解がなかった



待合

0

5

10 (人)

静かだった
広かった
本がたくさん置いてあった
別室で待てた
椅子が広かった
呼びに来てくれた
安心して待てた
椅子が多かった

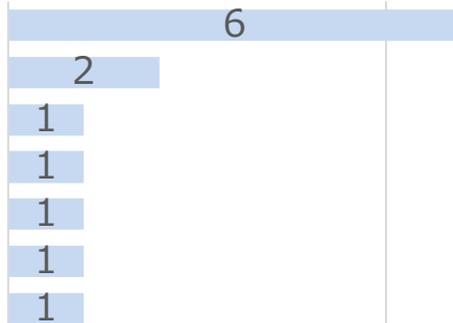


0

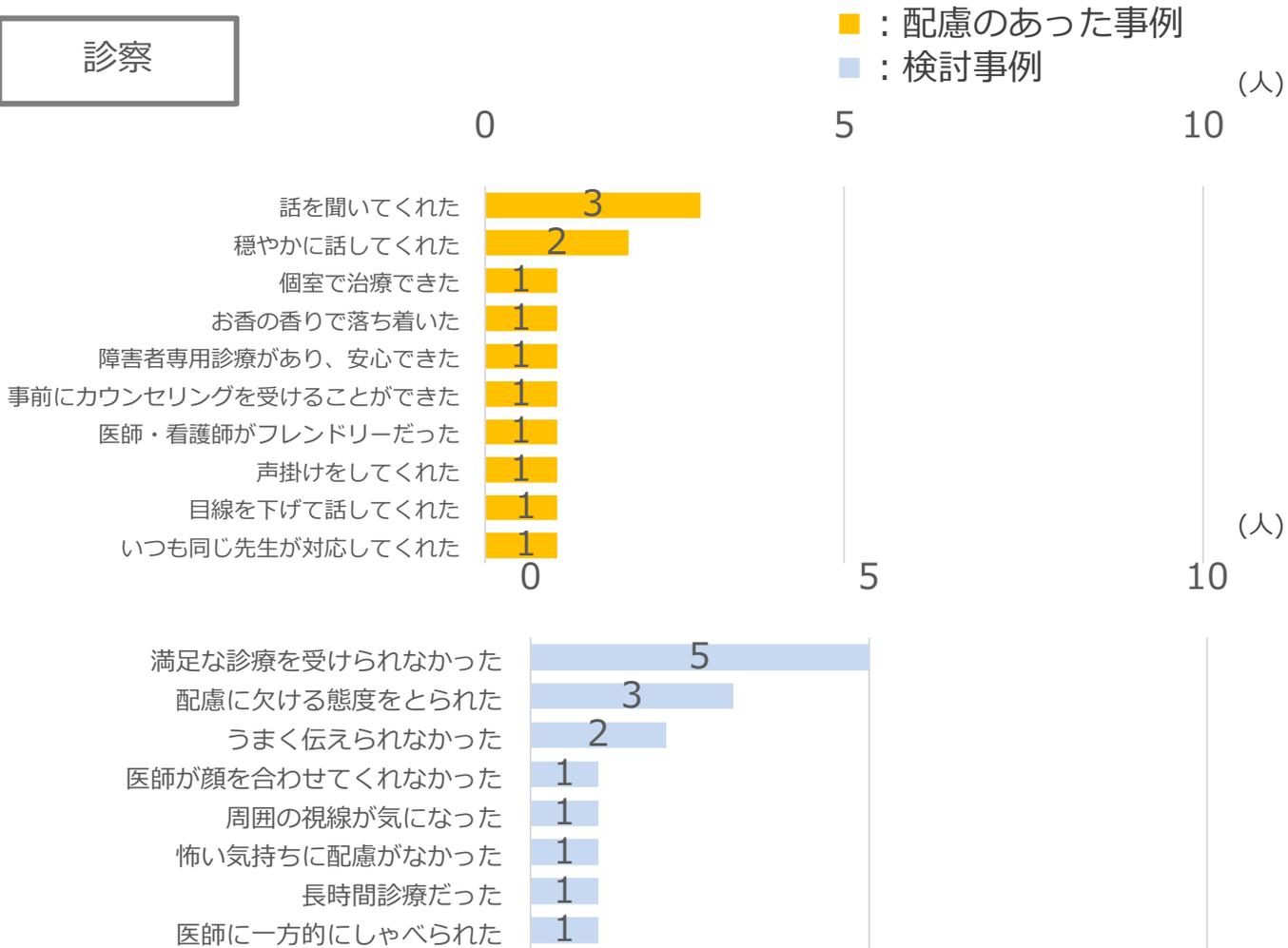
5

10 (人)

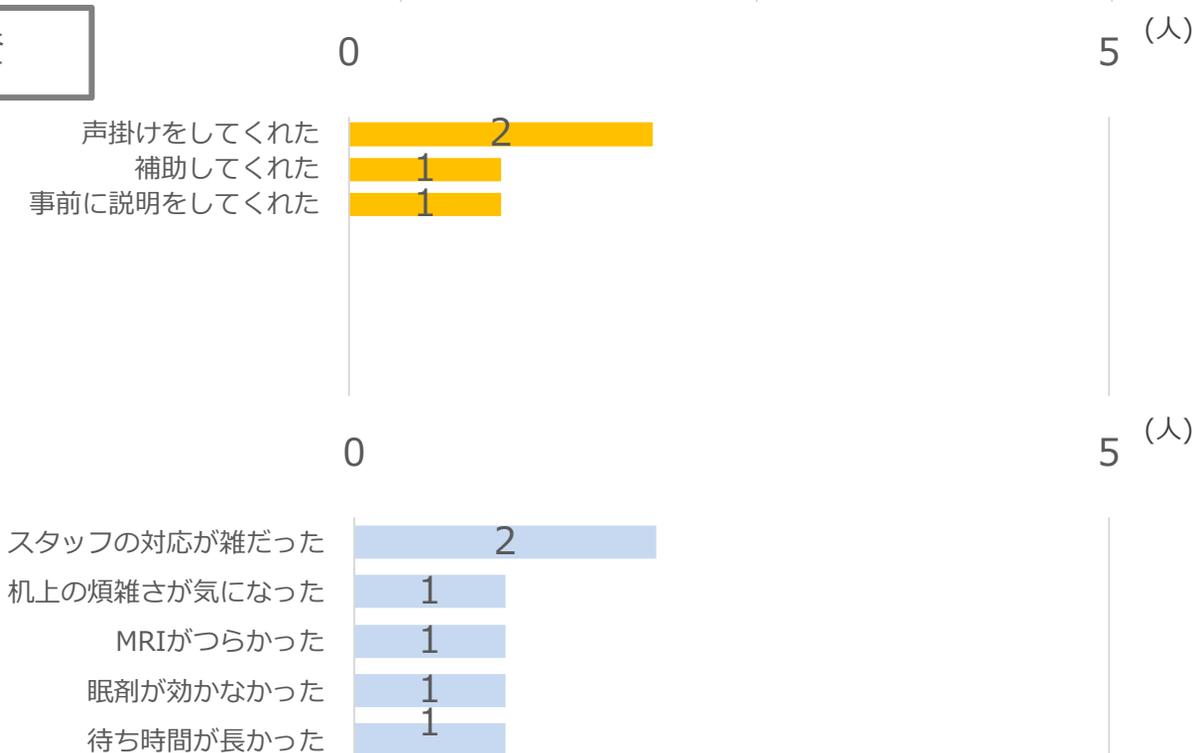
待ち時間が長かった
待っているのが苦手
椅子に背もたれがなかった
椅子が少なかった
待合室で落ち着けなかった
迷惑そうにされた
マスクができないことを非難された



診察

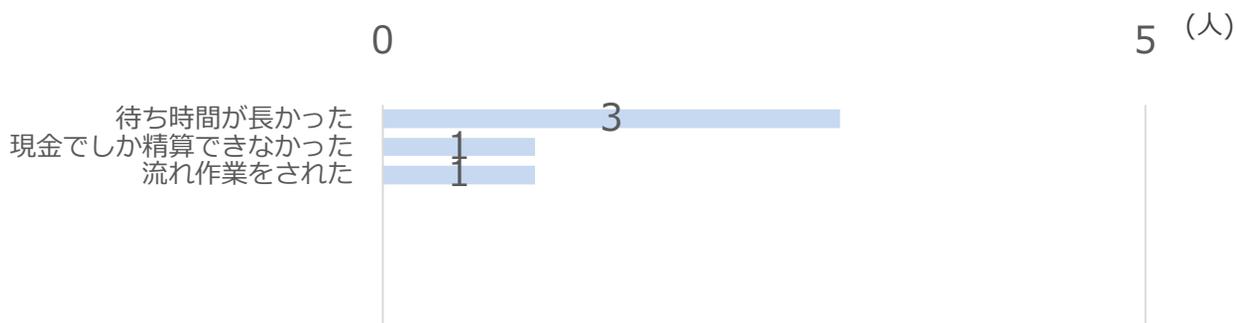


検査

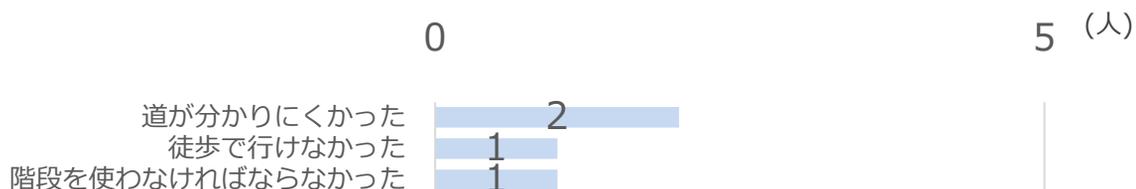


精算

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例 (人)

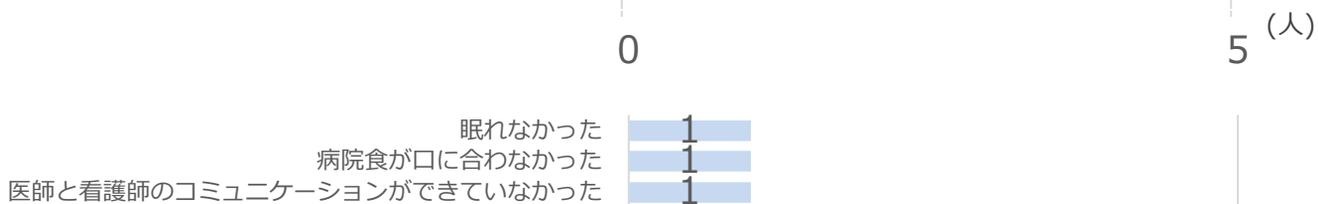


動線

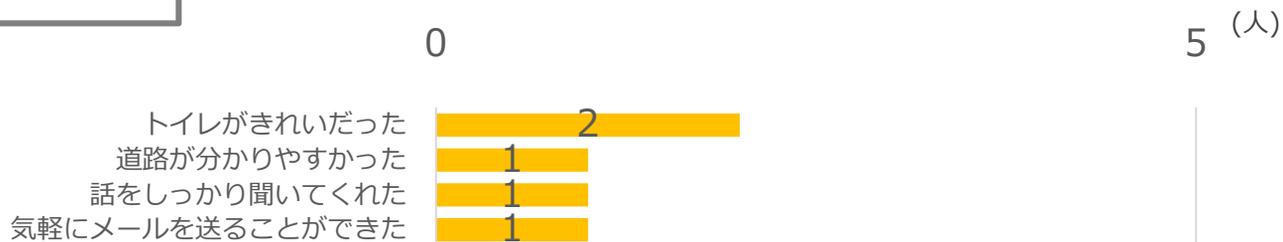


入院

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



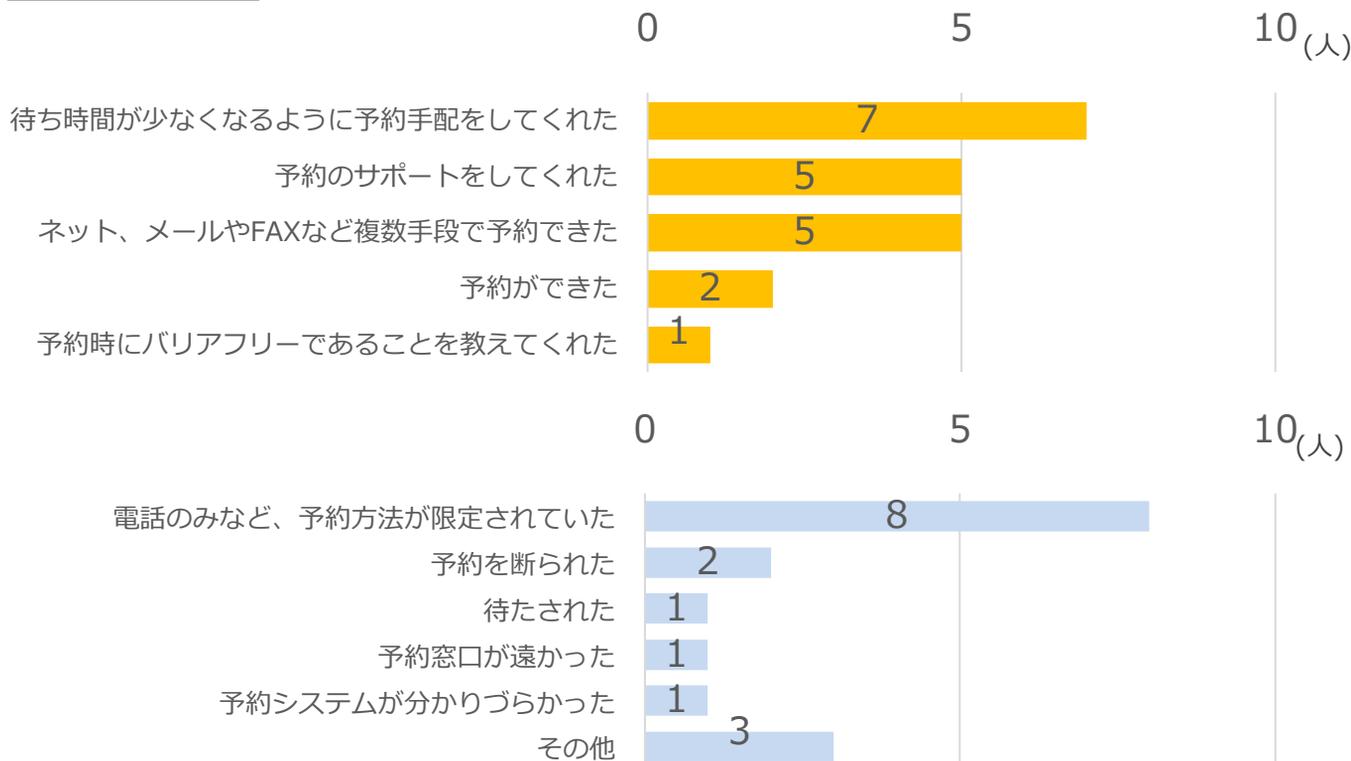
その他



複数の障害が重複している当事者では、配慮のあった事例や検討事例は、主たる障害に依存する事例であることが多く、複合障害特有の事例はほとんど見られなかった。

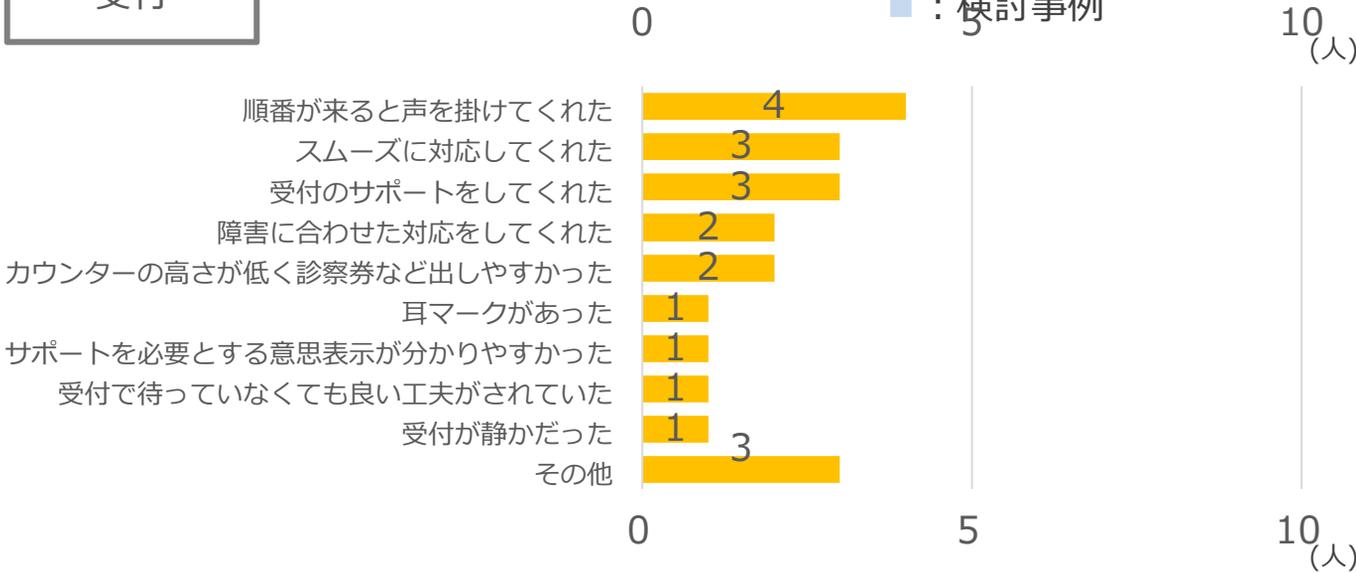
予約

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例

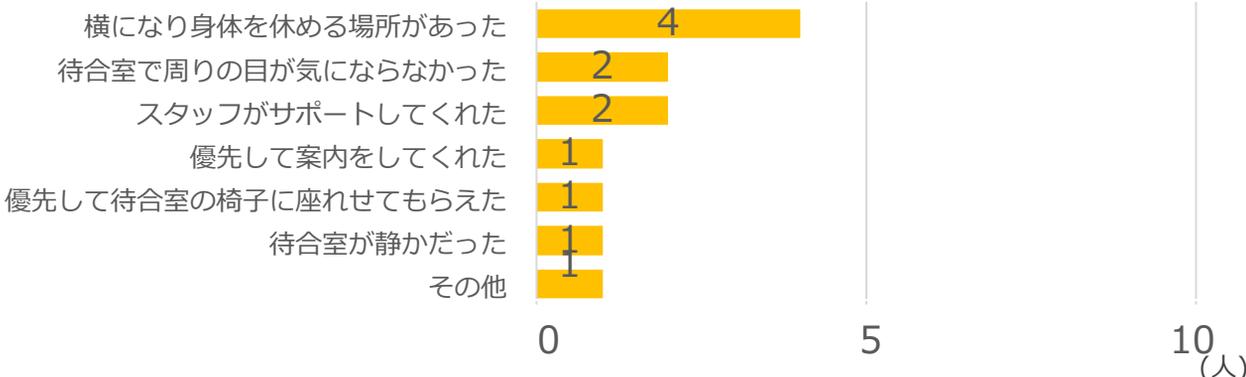
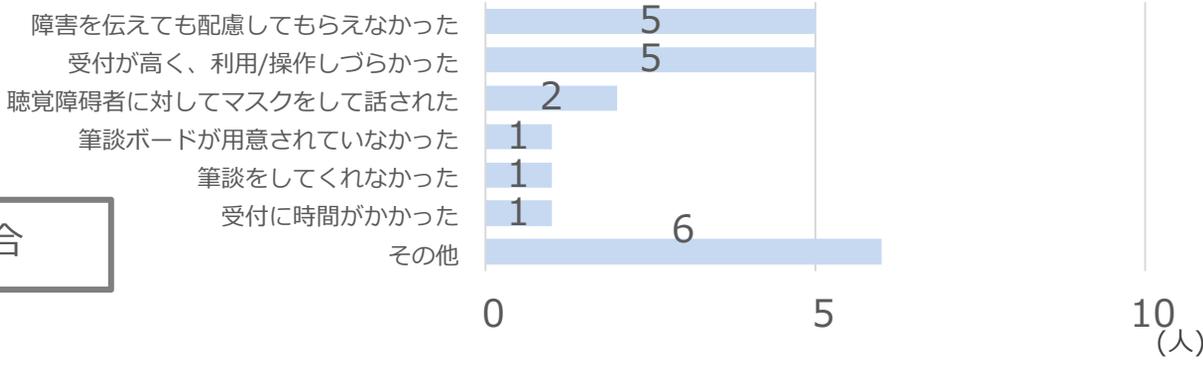


受付

■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例

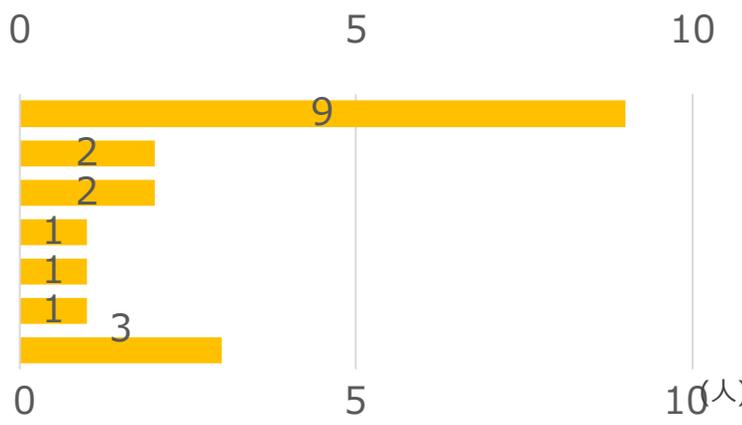


待合

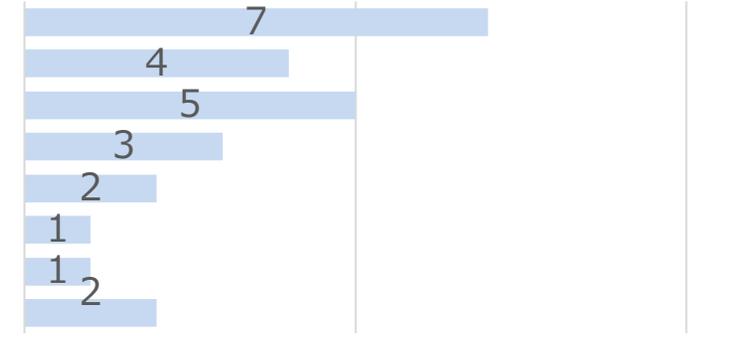


診察

■ : 配慮のあった事例
 ■ : 検討事例 (人)



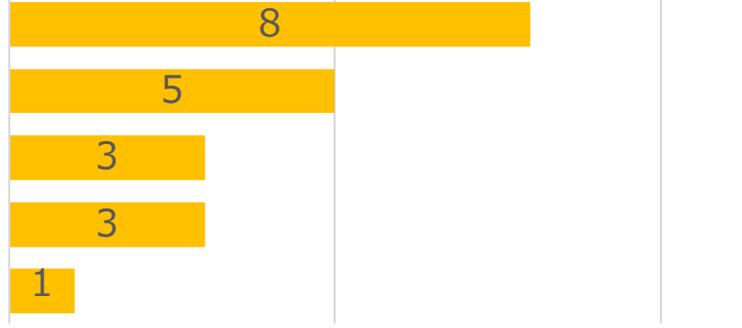
- 診察室がバリアフリーでなかった
- きちんと診察してもらえなかった/診察時間が長かった
- ヘルパーや通訳と会話をしようとした
- 障害を理由に診察してもらえなかった
- 障害に対する配慮が足りなかった
- 院内で障害状況やお願いが共有されていなかった
- 障害を伝えると態度が変わった
- その他



検査

0 5 10 (人)

- スタッフがサポートしてくれた
- 車いすでレントゲンなど柔軟に対応してもらえた
- 合図や支持をわかりやすく工夫してもらえた
- 短時間で対応してくれた
- その他



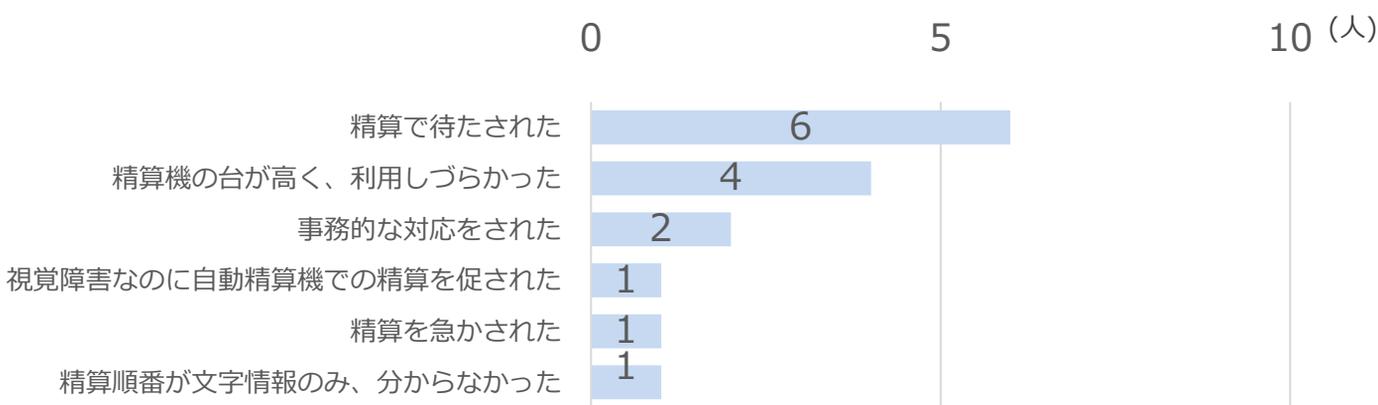
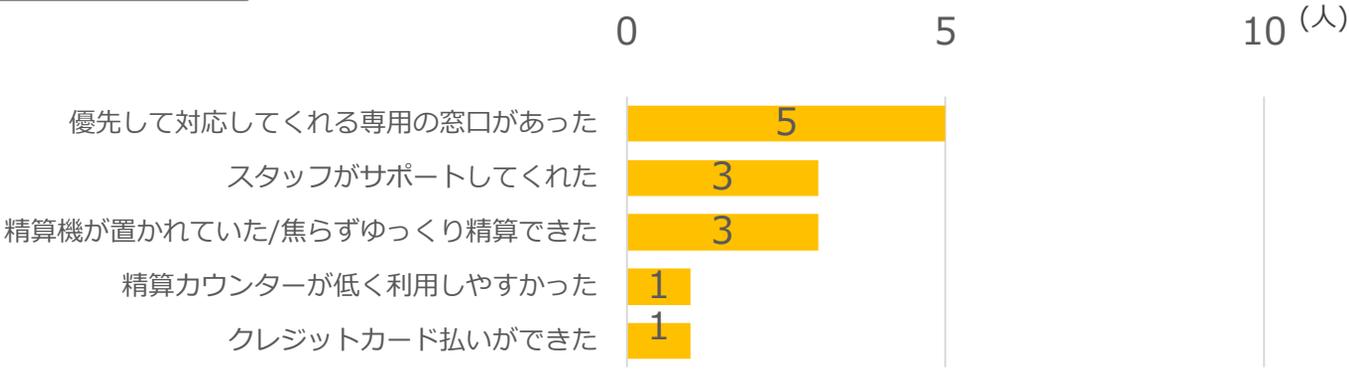
0 5 10 (人)

- 障害に対する配慮が足りなかった
- 設備がバリアフリーではなかった
- その他

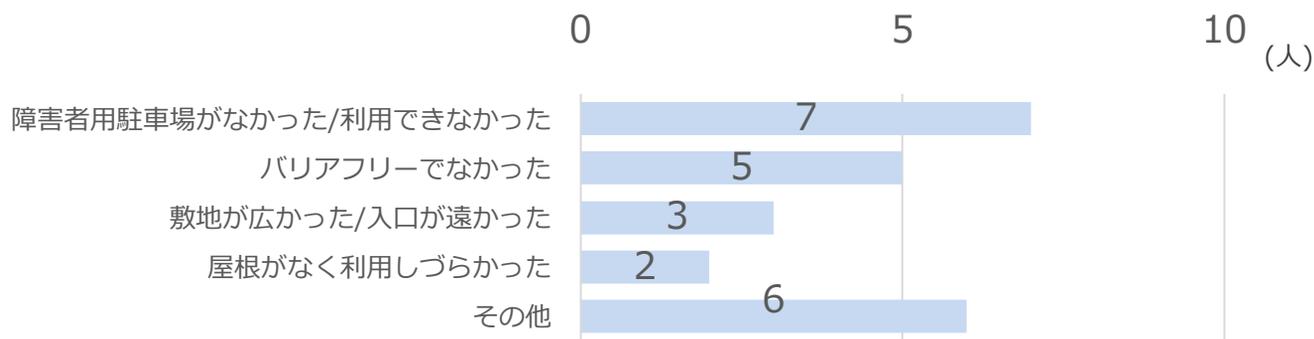
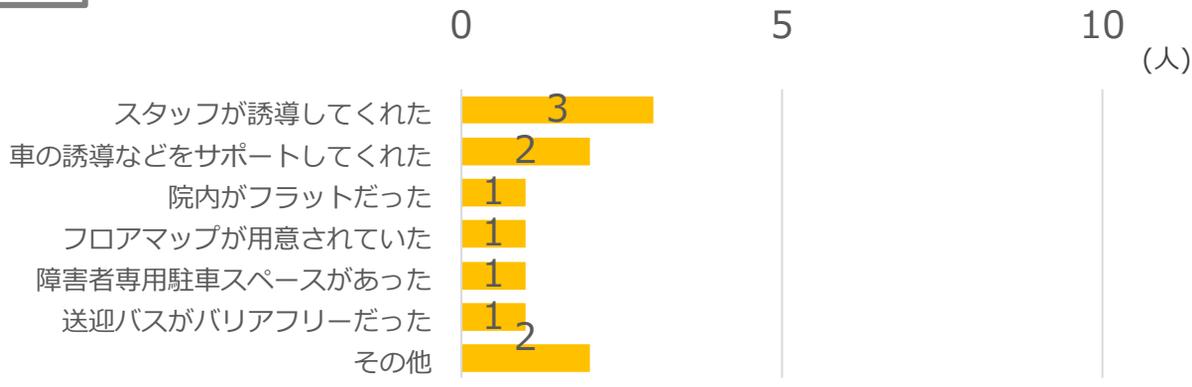


精算

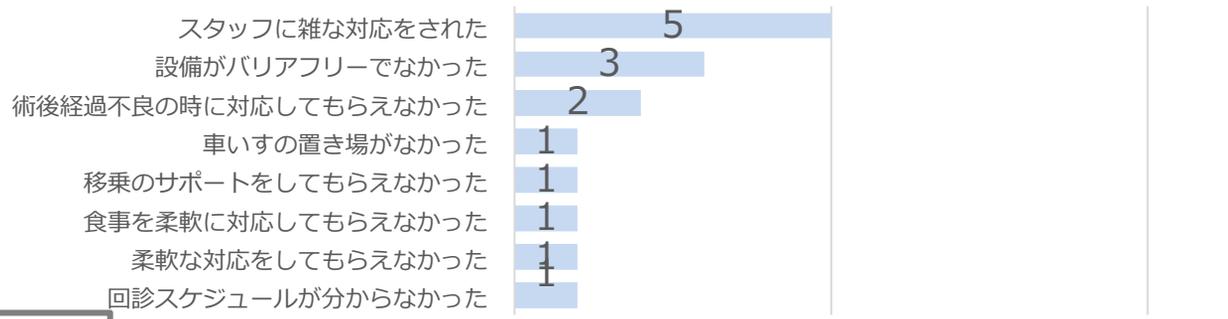
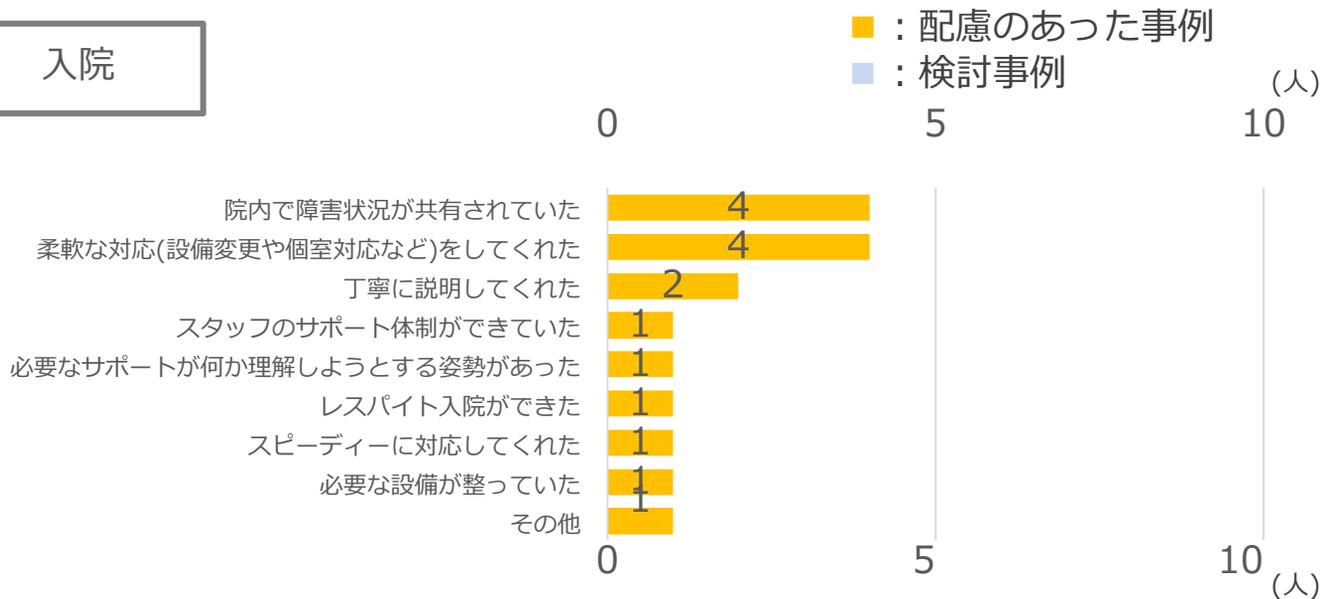
■ : 配慮のあった事例
■ : 検討事例



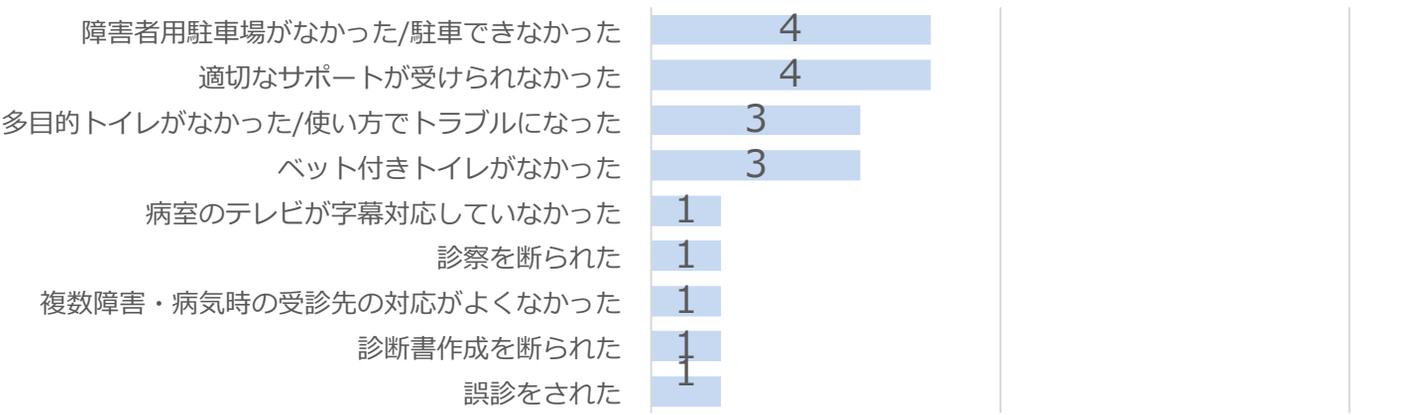
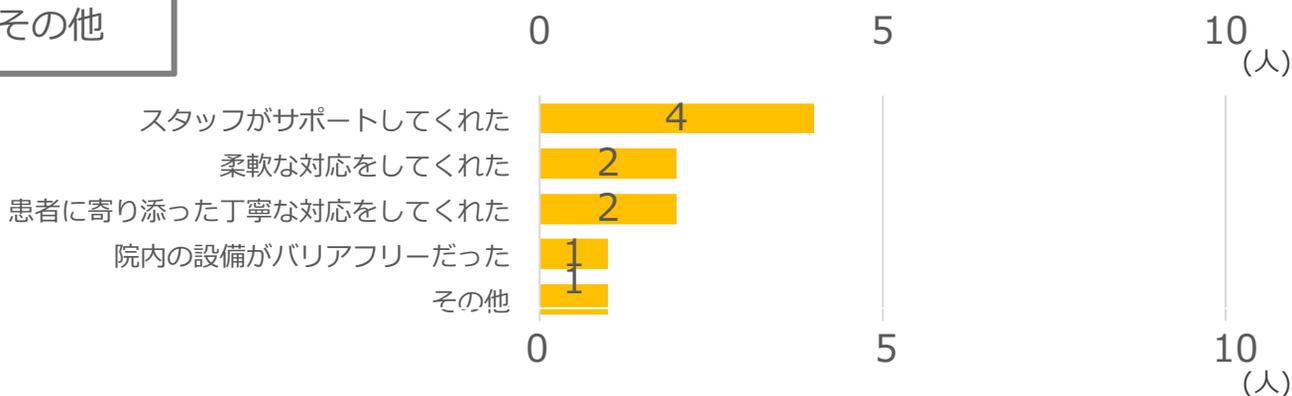
動線



入院



その他



4. シーン別事例集

視覚障害

電話予約ができた(6名)

- 電話予約が対話で対応してくれる(視覚障害、20代女性)
- 電話での予約がOK(視覚障害、70代～女性)
- 電話でできる(視覚障害、70代～女性)
- 電話でもできるのでバスとかタクシーを利用できるのありがたい。(視覚障害、70代～女性)
- 電話対応でスムーズにすんだ。(視覚障害、50代男性)
- パソコンが使えるため予約時は診察時間等をネットでチェックできた。予約時は電話。大きな不都合はなかった。(視覚障害、40代男性)

その他(11名)

- 難病で症状が出ると悪化する恐れがあるので予約を先に回して頂いてすぐ診断、入院が出来て助かっています(視覚障害、難病、40代女性)
- 最後にもらう領収書に次回の予約が書いてあるので助かる(視覚障害、てんかん、40代女性)
- 視覚障害があり、予約表に記入することができなかったが、電話や職員さんの代筆で予約ができた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、車いす利用者、50代男性)
- 予約日を声に出して言ってくれた(視覚障害、50代女性)
- 予約票の文字が大きかった(視覚障害、30代女性)
- 予約をしておく、待ち時間が短くて助かります。(視覚障害、60代女性)
- おみまいに行きたいことを伝えると、病室までの誘導を申し出てくれた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 駅から近い場所にあったが、初診で道が分からなかったため、最寄りの出口まで迎えに来ていただくことができた。(視覚障害、20代男性)
- タクシーで行かなければ行けないが電話予約ができるのありがたい。(視覚障害、70代～女性)
- 器械での操作で、タッチパネルの他に音声があれば嬉しいです。(視覚障害、40代女性)
- ネットで気軽に予約できた(視覚障害、20代女性)

機械の使い方が分からなかった(2名)

- 次回予約がタッチパネルで手続きを取らねばならず、自分1人ではスムーズにできなかった(視覚障害、30代女性)
- 再来機に診察券を通した後、新たにチェックインの手続きをしなければならない医療機関がありますが、そのチェックインの際の印刷されているバーコードはもちろん、チェックインのための機械の使い方がわからない。(視覚障害、40代女性)

その他(4名)

- 予約表が墨字(普通字)だったので自分では解らなかった。(視覚障害、50代男性)
- ネットでやれといわれた(視覚障害、20代女性)
- サイトの構造がわからず、自分では予約が取れない(視覚障害、20代女性)
- 補助犬同伴を門前払いされることの方が多い。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)

代筆してくれた(10名)

- 代筆や誘導をしてくれた(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 職員に代筆していただいたこと。(視覚障害、40代女性)
- 代筆してくれる(視覚障害、20代女性)
- 必要事項の代筆・代読(視覚障害、20代男性)
- 問診票の代筆(視覚障害、30代女性)
- 記入を代筆してくれた(視覚障害、30代男性)
- 問診票の代理記入(視覚障害、20代女性)
- 血圧と体重の記入をいつも事務の人がしてくれます。私は見えないから記入できないので。(視覚障害、40代男性)
- 受付表の代筆(視覚障害、20代女性)
- 文字が書けないことを伝えると代筆してもらえた(視覚障害、20代女性)

職員が助けてくれた(9名)

- 機械による受付システムで、単独操作が視覚障害のため無理であったが、職員さんの対応で無事にできた(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- クリニックの玄関に入ると、受付の人が出て来てくれて助かった(視覚障害、50代男性)
- 診察カードを入れて機械で受診の科目を選ぶことが難しいので、事務の人に頼んでやってもらっている。(視覚障害、60代女性)
- カードを丁寧に、これが保険証ですよとか、手を取って説明してくれた。(視覚障害、30代男性)
- 付き添ってくれたので助かりました(視覚障害、40代女性)
- 案内してくれた(視覚障害、30代男性)
- 窓口まで案内してくれる上良く話を聞いてくれる(視覚障害、70代～女性)
- 誘導の案内(視覚障害、20代女性)
- 受付時に待合の空いている席に案内してくれた(視覚障害、20代男性)

声掛けをしてくれた(2名)

- 声をかけて呼んでくれる。(視覚障害、70代～女性)
- 窓口の看護師が声をかけてくれるのでわかりやすい。(視覚障害、70代～女性)

その他(2名)

- 通院している病院では自分のことを憶えていてもらえるのでスムーズに受付ができます。(視覚障害、60代女性)
- 親切で常態を良く聞いてくれる(視覚障害、70代～女性)

受付の場所が分からなかった(3名)

- 受付の場所が単独ではわからず家族に付き添いを頼むことが多かった。(視覚障害、40代男性)
- 院内に入ってもどこに受付があるのか解らなかった。(視覚障害、50代男性)
- どこが受付か迷う(視覚障害、30代男性)

機械が使えなかった(3名)

- 受付の順番待ちに番号札を引く器械が設置してあり、見つらく困った (視覚障害、40代女性)
- 自動受付機が使えない(視覚障害、40代女性)
- 診察券を機械に通したりバーコードをかざす方式のところはなかなか上手くできないことがある(視覚障害、20代男性)

盲導犬を拒否された(2名)

- 小児科で娘の受診と会計が終わり医院を出る際[盲導犬、連れてきてもいいですか?]と受付の方に話したら、医師に確認することもなく[だめですねえ]と即座に返答された(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 盲導犬の同伴を拒否される。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)

問診表の文字が小さかった(2名)

- 問診票の文字が小さく見えなくて困りました。(視覚障害、50代女性)
- 問診票の字が小さくて、書けないことが多い(視覚障害、50代女性)

その他(7名)

- 個人のクリニックでインフルエンザワクチンの接種を受けようとしたとき、問診表の記入が視覚障害があるために、単独ではできないと告げると、医師から受診を断られた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- 問診票などの代筆に時間を要したため、予約時間より遅れが生じた。(視覚障害、20代男性)
- 担当者が、付添の家族にのみ話をしていて。(視覚障害、30代男性)
- 順番が来た時に番号が画面に表示される形式の時は、自分が呼ばれたかどうかわからない(視覚障害、30代女性)
- 代筆をことわられた(視覚障害、20代女性)
- 眼科の受付で、診察券を出してさらに順番に名前を書く紙がおいてあり、いつもかけないので人を呼ぶか、書かずにいると、順番をいれちがえられてしまう。眼科は細かい字が書けない患者も来るので、これは必要かいつも思う。(視覚障害、50代女性)
- 列に並ばなければならない時など、その列の動きや並び方、最後尾がわからない。(視覚障害、40代女性)

誘導してくれた(10名)

- 椅子まで案内してくれる(視覚障害、20代女性)
- 空いている席を教えてくれた(視覚障害、30代男性)
- 看護師が案内してくれるのはありがたい(視覚障害、70代～女性)
- 診察室まで看護師に誘導してもらえた(視覚障害、20代女性)
- 受付の方が席まで誘導してくれた(視覚障害、40代女性)
- 案内してくれた(視覚障害、30代男性)
- 待合室のいすの所まで看護師さんが案内してくれるのでガイドの必要性がない(視覚障害、70代～女性)
- 待っていて、名前を呼ばれたら、席まで迎えに来てくれて、診察室へ誘導してくれました(視覚障害、40代女性)
- 座席まで誘導してもらった(視覚障害30代男性)
- 空席までの案内(視覚障害、20代女性)

その他(6名)

- 夏の暑い日に受診した際、受付の方から[わんちゃんにどうぞ~]と、パートナーに冷たい水をもってきてくれたこと(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 診察の順番が番号で表示される。職員の方が視覚障害があることに気づいてくださり、名前を呼ぶようにして下さった(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- 空席とトイレの場所を教えてくれた(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 受付のところのすぐ近くにいすが置いてあるのがありがたい(視覚障害、70代～女性)
- 診察のみ順番が近づいたときに教えてくれる(モニターに診察券裏の受付番号が表示されているので見づらい)(視覚障害、20代男性)
- 動きやすいように近くに移動させていただいています(視覚障害、難病、40代女性)

診察番号が見えなかった(5名)

- 画面に番号が出て呼ばれるタイプの病院で、番号が出ているのか見えなかった。(あらかじめ呼ばれたら教えてもらうお願いはしていなかったため)(視覚障害、30代女性)
- 受付番号が渡され、順番の案内が電光掲示(視覚障害、30代男性)
- 名前ではなく、番号が表示されると診察室に入るようになっている医療機関は、視覚障害者泣かせ。(視覚障害、40代女性)
- 診察室上の番号が見えない(視覚障害、40代女性)
- 私の言ってる眼科は番号順に診察室に呼ばれるのだがその番号表示版が背景が黒で文字がオレンジだから色覚障害がある私には自分の番号が来たのかどうかがわからない(視覚障害、30代女性)

誘導がなかった(2名)

- 誘導がない(視覚障害、50代男性)
- 案内なし(視覚障害、30代男性)

人とぶつかってしまった(2名)

- 様々な人がいるので、白杖歩行だとぶつかることがあります。(視覚障害、40代女性)
- ぶつかりそうになること(視覚障害、40代女性)

人目が気になった(2名)

- みんなにジロジロ見られる。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 待合室の片隅に視力検査の場所があり、どれだけ見えなくなったかを検査しにしているのに、待合の人に全部きこえてしまって、人目が気になっていやだった。(視覚障害、50代女性)

空いている席が分からなかった(2名)

- どの席が空いているのかがわからなくて困ったことがある。また、待合で問診票の聞き取りをするので、(読み取れないから読んでくださるから)周囲の人にもまる聞こえなのが嫌だなと感じています(視覚障害、40代女性)
- 座席がわからなかった(視覚障害、30代男性)

その他(3名)

- 1日盲導犬と共に何の不都合もなく診察まで受けたが、かえる数分前になって上司の命令で突然盲導犬同伴を次から断られた。その後自治体と共に交渉したが、一切受け付けてもらえなかった。(犬を入り口ドア前で待たせることを強いられた)(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- どこで待たらいいかわからず付き添ってもらったことがある。どの診察室に入れば良いかわからず不安になった。(視覚障害、40代男性)
- みなさん好き勝手に座るので、障がい者にはとても居づらい(視覚障害、てんかん、40代女性)

説明がわかりやすかった(9名)

- レントゲンで撮った内容を説明する時、大きさとかを何センチなどと言って、説明してくれた。(視覚障害、30代女性)
- 通院している病院の先生は見えないことを理解してくれているので、説明なども分かりやすく丁寧にしてもらえるのがありがたいです。初めての病院でも見えないことを初めに言うのが良いように思います(視覚障害、60代女性)
- 座席まで誘導してもらった、処方薬を手で触って確認させてもらった(視覚障害、30代男性)
- 検査結果の画像を見やすいように拡大やモニターを寄せてくれたり、たとえなどを使って丁寧に説明してくれた(視覚障害、20代男性)
- 大事なことや変わったことなどを、大きな文字で書いたメモを渡してくれる(視覚障害、50代女性)
- レントゲンなど見えない時に言葉で詳しく説明してくれた(視覚障害、50代男性)
- 分かりやすく説明してくれる(視覚障害、20代女性)
- 看護しの方が誘導、説明を丁寧にしてくれた(視覚障害、40代女性)
- こどもの診察中、今していることを詳細に説明してくれた(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)

誘導してくれた(9名)

- 手引き歩行(視覚障害、60代女性)
- 椅子の場 診察室までガイドしてくれる(視覚障害、70代～男性)
- 受付から部屋まで手引きしていただいた。(視覚障害、20代男性)
- 病院内の移動時の誘導(視覚障害、20代男性)
- 場所を教えてくださいました(視覚障害、30代女性)
- 看護師による手引きがあった(視覚障害、40代男性)
- 看護しの方が誘導、説明を丁寧にしてくれた(視覚障害、40代女性)
- 顔の向きや椅子の位置・ベッドの位置などを看護師やドクターが教えてくれたり誘導してくれた。(視覚障害、40代男性)
- 待合の所まで看護師が迎えに来てくれるうえ医者も親切である(視覚障害、70代～女性)

その他(5名)

- 診察室まで盲導犬を伴って入ることができた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 次回予約の時はカレンダーを見せてくれた(視覚障害、40代女性)
- 医者と看護師が常態を良く聞いてくれる(視覚障害、70代～女性)
- 医者の配慮が行き届いている上看護師さんも親切である(視覚障害、70代～女性)
- 緊急時の入院の場合は、早急に診察→入院になりまして助かっています。(視覚障害、難病、40代女性)

子供のように扱われた(3名)

- 理由はわからないが、医師が子供に話すような口調で説明することはやめてほしいと思う。障害者というと特別な目で見える医師がまだ多いと思う。(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- 職員が幼児のように扱う。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 診察時に逆に子どものように扱われて少し腹が立ったことがある(視覚障害、40代男性)

コミュニケーションの対象をすり替えられた(2名)

- 先生が、付添の家族にのみ話をしていた(視覚障害、30代男性)
- 検査結果で画像を用いての説明が分かりにくいことが多い。詳細な説明を求めると、「ご家族の方と一緒に来てください」と言われるのが不愉快。(視覚障害、40代女性)

その他(8名)

- 診察室の何番にと言われても分かりにくい時があります。(視覚障害、40代女性)
- 整形外科で私の診察終了後、もうどうけんとの同伴来院について尋ねてみたところ、足が汚れるからとか他の患者さんの迷惑になる、犬嫌いの人もいるからと断られた(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 画像所見などの説明が見えづらく、担当医師も苦笑いだった(視覚障害、40代女性)
- 誘導がない(視覚障害、50代男性)
- みてのとおりといわれた(視覚障害、20代女性)
- レントゲンの説明など(視覚障害、30代男性)
- 診察室がたくさんあり、呼ばれた部屋を探すのが大変だった(視覚障害、40代女性)
- 自分の診察の順番が来ても分からない(視覚障害、50代女性)

手引き・誘導をしてくれた(13名)

- スタッフが適切に手引きのサポートをしてくれた。(視覚障害、50代男性)
- 部屋が違うが看護師が案内してくれる(視覚障害、70代～女性)
- てびきがちゃんとしてる(視覚障害、20代女性)
- 看護師が検査室に案内してくれる(視覚障害、70代～女性)
- 個別の部屋になるが案内してくれる(視覚障害、70代～女性)
- 手を引いて椅子までつれてもらってます。(視覚障害、40代、女性)
- 丁寧に誘導してもらった(視覚障害、30代男性)
- 誘導の案内(視覚障害、20代女性)
- しっかりと検査室内を誘導してくれる(暗い検査室が多いので助かる)、検査手順や状況を細かに教えてくれる(視覚障害、20代男性)
- 誘導(視覚障害、20代女性)
- 検査室まで誘導してくれた(視覚障害、50代女性)
- 看護師による手引きがあった(視覚障害、40代男性)
- 眼が見えないので誘導をお願いしますと伝えていますが、そうすると必ず丁寧に誘導して頂いています(視覚障害、難病、40代女性)

補助をしてくれた(4名)

- 入り口から検査器具まで器具を装着するときの補助をしてくれた(視覚障害、40代男性)
- ガイドしてくれる(視覚障害、70代～女性)
- 顔や体の向きなど、クロックポジションに当てはめて説明してくれた。(視覚障害、30代男性)
- 椅子の場所を教えてくださいました。(視覚障害、30代男性)

その他(3名)

- 採血室まで盲導犬と共に入ることができ、ベッドサイドで待機させることができた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 可能な限り移動回数を減らしてくれた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 歯歯科のレントゲンで、椅子に座ったまま車いすのように動かしてもらい、複数の撮影を自らの足で動くことなく終わることができた。ガイドヘルパーは検査室には入ることを断られるので、とても助かった。(視覚障害、50代女性)

誘導してもらえなかった(2名)

- ・ 誘導がない(視覚障害、50代男性)
- ・ てびきがなかった(視覚障害、20代女性)

周りの状況が分からなかった(2名)

- ・ 周りの状況がわからず、的確な場所に補助犬を待機させているのか不安(視覚障害、40代男性)
- ・ 検査着に着替える場所に誘導はしていただきますが、その場所での配置(荷物や脱いだものを置く場所など)までは教えてもらえず、手探りで判断したので、時間がかなりかかった(視覚障害、40代女性)

説明が分からなかった(2名)

- ・ 吸入器(耳鼻科等)の操作がわからない(外から見てわからない障害のため、伝えていないと簡単にしか説明してくれない)(視覚障害、30代女性)
- ・ 部屋の外からスピーカーで指示がくるときの「そこに荷物おいてください」等の「そこ」とか「そっち」という表現がさしている場所がわからない(視覚障害、30代男性)

その他(6名)

- ・ 検査技師が対応の仕方がわからないのは理解できるが、なぜ一人で来たのかというようなことを言われることがある。これは、改めてほしいものです。(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- ・ 視力が無いのに、マニュアルの診療報酬目当てなのか視力検査をさせられた。(視覚障害、40代女性)
- ・ 道に迷った(視覚障害、40代女性)
- ・ 普段はまばたきが多いのに検査の時は担当者の手でずっと開けて状態になり事実と異なると思います(視覚障害、60代女性)
- ・ 視野検査の時、眼球が動くので、なかなか検査の時間が掛かる(視覚障害、50代女性)
- ・ 検査室までの誘導テープみたいなのがあれば行きやすい。(視覚障害、40代女性)

座席まで来て案内してくれた(4名)

- 病院によっては座席まで来て会計してくれる事務員さんもいます。でも、自動計算機の場合は一人だと絶対にできないと思います。(視覚障害、60代女性)
- 会計の方が席まで来てくれ、精算の手助けをしてくれた(視覚障害、40代女性)
- 待合の座席で精算してもらった(視覚障害、30代男性)
- 待合まで来てくれる(視覚障害、70代～女性)

自動精算機ではなく、窓口精算してくれた(3名)

- 自動精算機ではなく、受付窓口にて精算できるようにアナウンスしてくれたので安心できた。(視覚障害、40代女性)
- 自動精算機は音声がないため、窓口での精算にしてもらえて助かった。(視覚障害、40代女性)
- 名前での呼び出しや窓口での精算をしてくれる(通常はモニターに計算の終わった人の診察券裏の受付番号が表示され自動精算機での支払い)(視覚障害、20代男性)

音声で呼び出してくれた(2名)

- 番号を声に出して貰える(視覚障害、50代女性)
- 音声でのよびだし(視覚障害、30代男性)

その他(7名)

- クレジットカードが暗証番号で使えたのでサインの不安がなかった。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 掲示板に番号で表示されたものが見えないので その旨を告げてからは 名前でもらっている。(視覚障害、60代女性)
- 受付の窓口で精算ができるのがありがたい。(視覚障害、70代～女性)
- どれが何の書類か丁寧に説明してくれた(領収書、処方箋等)(視覚障害、30代男性)
- 会計の窓口も親切である(視覚障害、70代～女性)
- 窓口まで案内してくれるので不自由さは感じない(視覚障害、70代～女性)
- 誘導の案内(視覚障害、20代女性)

機械の使い方が難しかった(2名)

- 最近大きな病院になると清算も機械で行うようになっていきます。視覚障害があるために、この機械操作がわからないのです。機械の近くに職員さんを配置していただくと助かります。(視覚障害、盲導犬ユーザー、50代男性)
- 清算機が導入されているが、タッチパネルなので使いにくい(視覚障害、50代女性)

その他(4名)

- 総合病院のようなカウンター式では単独は難しい(視覚障害、40代男性)
- 誘導がない(視覚障害、50代男性)
- 明細と処方箋が同じ大きさの紙なので、いつもどちらかわからない。(視覚障害、50代女性)
- 番号札を取っても、番号が小さいと分かりにくいのと、何箇所かあると名前を呼ばれても、聞こえない時があります。(視覚障害、40代女性)

点字ブロックがあった(3名)

- 点字ブロックが案内係のいてるところまでつながっていた(視覚障害、50代男性)
- 点字ブロック(視覚障害、50代女性)
- 駅が近く病院まで点字ブロックがあり、信号も盲人用なので助かっている(視覚障害、20代男性)

案内係がいた(2名)

- 入り口付近に誘導スタッフがいて、声をかけてくれた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代賛成)
- 案内してくれた(視覚障害、40代女性)

その他(8名)

- 案内が多く移動しやすかった(視覚障害、40代女性)
- タクシーを呼んでくれたうえ外まで看護師が送ってくれる(視覚障害、70代～女性)
- エレベーターに乗る際、階数を聞いてくださったり、ボタンを押してくださったりしました。(視覚障害、30代女性)
- 床に目的の場所までの動線が色別に線が引かれていた(視覚障害、30代伝声)
- たいていのばあいタクシーで行くので運転手が案内してくれる(視覚障害、70代～女性)
- 案内して貰える上タクシーの電話もして貰える(視覚障害、70代～女性)
- 誘導の案内(視覚障害、20代女性)
- 駅からすぐですし、アクセスはとても分かりやすいです(視覚障害、難病、40代女性)

点字ブロックがなかった(3名)

- 通路や入口に点字ブロックがある場所とない場所があります。誘導する方がいても、車の方や徒歩の方に注意喚起してほしいです。(視覚障害、40代女性)
- 誘導ブロックがない(視覚障害、50代男性)
- 病院周辺の点字ブロックが整備されていなくて、途切れていたり、車が止まっていたりする(視覚障害、50代女性)

その他(11名)

- 追い返されたことがある。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代男性)
- 院内に入ってどこへ行けばいいのかわからなかった。(視覚障害、50代男性)
- 大きな病院だと検査のためにあちこちへ行かなければならないが、口で説明されただけではその部屋へ行けないことがあった。(視覚障害、60代女性)
- 単独では難しいと思うことが多々あった(視覚障害、40代男性)
- 住所等わかっても病院の場所を探すのが難しい。特に個人医院の場合は目印になりにくい/なるものが少ない。(視覚障害、20代男性)
- 案内してもらえなかった(視覚障害、20代女性)
- 安全な歩行スペースがなかった。(視覚障害、40代男性)
- 専門機関に歩行訓練をしてもらえるまで病院に行くことができなかった。そもそも、家の近くに診療所があること自体に気づけなかった。(視覚障害、20代女性)
- 車や人の出入りが多いと、怖く感じる(視覚障害、40代女性)
- 1m程の段差に柵が無く、転倒して痛かった(視覚障害、40代女性)
- エレベーターに音声がないので困る(視覚障害、20代女性)

細やかな配慮をしてくれた(7名)

- 洗面所への誘導、入り口に近いところへのベッドの設置(視覚障害、20代女性)
- 4人部屋で各部屋に、トイレ洗面所がついています。私は視覚障害者だと言うことで、洗面所とトイレに近い場所にベッドを配置をしていただいています。ですのでひとりで、トイレにもいけますし、うがいがしたいと思えば洗面所もひとりで行くことができます。これは私がお願いしたことではありません。ベットをいれかえたのですよ。と、お隣の入院の方からうかがいました。病院の配慮に私は嬉しかったです。しかし、これは毎回の事ではありません。その日働いている看護師さんのはからいでもあるかと思えます。奥のベットの時もありました。(視覚障害、難病、40代女性)
- 出産の際に入院したが、個室を優先的に使わせてもらうことで室内のトイレなどに付き添いなく安心して過ごした。赤ちゃんの授乳なども別室に通わず個室までつれてきてもらうことができた。(視覚障害、40代女性)
- 手続等で署名することが必要な時、その場所をボールペンの先を手をもって一時筒教えてもらえたこと。(視覚障害、60代女性)
- ヘッドから降りてからの誘導、食事補助、薬の確認など細かく支援を受けた(視覚障害、40代男性)
- 書類の文章を読み上げてくださいました。夜は消灯してしまうので、トイレに行くとか見えなかったら呼んでくださいと言ってもらいました。(視覚障害、30代女性)
- 産院入院時にスタンドを貸してくれたり、トイレに近い病室にしてくれた。また、消毒薬の目盛りが見やすいようマジックで線を引いてくれた。(視覚障害、30代女性)

誘導してくれた(3名)

- 部屋まで連れて行ってくれた。(視覚障害、40代男性)
- 誘導の案内(視覚障害、20代女性)
- 病棟や病室の案内を丁寧にしてくれた(視覚障害、20代男性)

その他(4名)

- 盲導犬同伴での入院生活ができた。(視覚障害、40代男性)
- お産以外入院経験が無いが個人病院なので皆さんとても親切であった。(視覚障害、70代～女性)
- ひとり暮らしの場合、保証人などを求められても、いない場合が困ると思います。(視覚障害、40代女性)
- お産の時以外あまり経験は無いがそのさいも親切であった(視覚障害、70代～女性)

その他(6名)

- 点滴を受けたとき、なくなりましたらブザーでお知らせくださいといわれたが、透明なので液の量がわからずに連絡できなかった(視覚障害、60代女性)
- トイレまでの移動でナースコールを押すのは気を使った(視覚障害、40代男性)
- 食事は持ってきてくれるが、かたづけは自分でしなければならないので、いつも困った。一日に3回もある。(視覚障害、50代女性)
- トイレ、売店などがわからないので案内してほしい(視覚障害、40代女性)
- 入院中、医師も看護師も誘導方法がわからずドタバタしているのが伝わり、こちらが不安になったり、マニュアルどろりにできないことがあちら側の想定外だったようで、その思いがこちらをさらに不安にさせられるということで、その後精神的に苦しみました。(視覚障害、40代女性)
- 障害を理由にということではありませんがボランティアがいて少しサポートしてほしいと思えることがありました。(視覚障害、難病、40代女性)

その他(6名)

- 家族が入院した際に個室を優先して入院させてもらうことで盲導犬と共に室内で家族の介護をすることができた。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 院内に補助犬同伴可のステッカーが貼られていたため、安心してその病院を選ぶことができた。視覚障害、(盲導犬ユーザー、40代女性)
- 薬局までの誘導(視覚障害、40代女性)
- 最近では薬の場所が違うところが多いが薬局の人がわざわざ待合室まで来てくれて説明してくれた(視覚障害、70代～女性)
- 薬をこまかく袋に分け、触ってわかるようにしるしをしてくれました。(視覚障害、40代女性)
- 院内にスタッフが多く困っているときに聞きやすい(視覚障害、20代男性)

その他(9名)

- 盲導犬がいることで、初めての処など、これまでに行ったことのない医療機関を受診することを躊躇してしまう。安心してどこの病院にでも補助犬を伴って行ける環境が欲しい。(視覚障害、盲導犬ユーザー、40代女性)
- 病院スタッフが薬局までの誘導ができないとのことで、薬をすぐに飲めなかった。(視覚障害、40代女性)
- トイレへの誘導がない(視覚障害、50代男性)
- 薬が処方された場合、種類・服用の仕方によって判別し継続的に管理するのが難しいと思われる場合がある。わかりやすい表示、点字等の説明書があるとよいと思う。(視覚障害、20代男性)
- 複数薬をもらい、形状が似ていると手で触るだけでは判別がしづらかった。(視覚障害、20代女性)
- 兎に角何でも文字化でユニバーサルデザインになっていない(視覚障害、50代女性)
- くるまいすやお年寄り優先らしく、見えないので通路を塞いでしまい、怒鳴られてもじぶんのことと気付かず、かたを掴んでどこされ転倒したことがあります。あと見えないので何度か財布すられたから、財布に涼付けました。(視覚障害、40代女性)
- 自分の診察の順番が、画面に出るようになっているが、音声はないので、見えない(視覚障害、50代女性)
- 完全看護ではありますが、なかなかいいにくい、病院に配置されているボランティアがいたらと思うことはたまたまあります。(視覚障害、難病、40代女性)

聴覚障害

インターネット予約ができた(20名)

- ネット(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- インターネットでの予約(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- web予約が出来るようになり助かった(電話ができないので)(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- インターネット予約ができる。その時耳聞こえないことを書いておく(聴覚障害、40代女性)
- ネットで空いてる日時を見て予約して予約完了メールが来ることで電話介入なしに完結出来る(聴覚障害、40代女性)
- インターネット(聴覚障害、20代女性)
- スマホで予約できるシステム(聴覚障害、40代女性)
- インターネットで予約できるところがある(聴覚障害、30代男性)
- 電話予約ではなくweb予約ができる(聴覚障害、30代男性)
- ネットからでも予約できる(聴覚障害、30代女性)
- ネット予約出来た(聴覚障害、20代男性)
- ネット予約(聴覚障害、30代男性)
- インターネットで予約できる(聴覚障害、40代女性)
- ネット予約ができた(聴覚障害、40代男性)
- インターネット予約(聴覚障害、20代男性)
- インターネット予約があって、待たずに済むし、何番目かわかるから(聴覚障害、40代女性)
- ネットで予約(聴覚障害、50代男性)
- スマホで予約ができるのでとても便利。しかし予約変更のときは電話しないといけないので不便(聴覚障害、50代女性)
- ホームページから予約ができる(聴覚障害、20代男性)
- オンライン予約は聴覚障害者には福音(聴覚障害、60代女性)

メール予約ができた(9名)

- メールアドレスがホームページあり予約できた(聴覚障害、50代男性)
- 最近ではメールで予約できるようになった(聴覚障害、30代女性)
- メールで受付可能(聴覚障害、40代男性)
- メールでも予約可能(聴覚障害、20代女性)
- メールで予約出来た(聴覚障害、40代男性)
- メールで変更可能なこと(聴覚障害、40代女性)
- 病院のHPやアプリやメールで予約できる(聴覚障害、20代女性)
- メールで予約ができる ファックスやメールでやりとりできる(聴覚障害、40代女性)
- メールで予約できる(聴覚障害、30代女性)

予約対応を変えてくれた(7名)

- 電話でしか受付けてないのは困る旨を相談したところ社内メールアドレスを個人的に教えて下さりそれを使って予約させてもらえるようになった(聴覚障害、聴導犬ユーザー、20代男性)
- ファックスで予約可能日を複数提案してもらえた(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- メールでの連絡にしてくれた(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- 予約するとき、FAXできるようにになった(聴覚障害、40代女性)
- 電話しかないところに直接予約しに行った時、メールでもできるように工夫してくれたこと(聴覚障害、30代女性)
- 電話のみですが、メールやFAXにて対応してくれる(聴覚障害、50代男性)
- 電話予約しかできないが、聞こえないことを伝えると電話予約しなくても良い、優先的に受診できるようにしてくれた(聴覚障害、30代女性)

FAXで予約できた(4名)

- FAX、丁寧に返信あり(聴覚障害、50代女性)
- FAX(聴覚障害、50代女性)
- FAX で予約、スムーズに返信がきた(聴覚障害、50代男性)
- FAX(聴覚障害、50代男性)

その他(6名)

- 診療時に次回の予約を取れるので電話しなくてもすむ。あるいは、お医者さんのSNSに予約を取りたい旨を申し出て予約していただいたこともある。(聴覚障害、20代男性)
- 次回の予約の日程をカレンダーを使いながら教えてくれる(聴覚障害、20代女性)
- 予定時間内に呼ばれたこと(聴覚障害、40代女性)
- 予約用紙あって安心(聴覚障害、50代女性)
- 自動精算機から次回の受診日が記載された紙がでてくる(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- リレーサービス(聴覚障害、40代男性)
- 手話通訳を用意してくれた(聴覚障害、40代女性)

電話予約しかなかった(33名)

- ・ 事前予約ができるが、電話を使わなければならないので、自分で予約できなかった(聴覚障害、40代女性)
- ・ 完全予約制で、予約窓口が電話のみの場合、予約する方法がなく来院せざるを得ない。(聴覚障害、30代女性)
- ・ 電話予約ができないので直接窓口に出向いて予約することが多い(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話対応ができないので、予約で電話番号しかないのは困る。(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話のみ対応(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話でしか予約出来ない病院が多い(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話番号のみでファクス番号がない(聴覚障害、50代男性)
- ・ 電話しか予約できないこと。(もし代理電話リレーがなかったら、諦めてたと思います)(聴覚障害、30代女性)
- ・ スマホで予約できるので便利。変更時は電話になるので不便。(聴覚障害、50代女性)
- ・ 電話予約だけの所が多いから予約出来ない(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話出来ないから、直接、病院行く必要。(聴覚障害、30代女性)
- ・ 電話でしか予約できない(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話予約のみ(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話でのみの対応。(聴覚障害、20代男性)
- ・ 電話ができないから予約の際は直接訪問(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話しか予約できないこと。(聴覚障害、30代女性)
- ・ 電話のみしか方法がない。(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話で予約は不満だった(聴覚障害、30代女性)
- ・ 総合病院だとできないところ(聴覚障害、20代男性)
- ・ 電話でしかできないこと。(聴覚障害、40代女性)
- ・ 予約必須の病院が多い。電話しなければならない。(聴覚障害、20代男性)
- ・ 電気代予約なので代理電話をするが手間がかかる。(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話予約できない(聴覚障害、40代男性)
- ・ 電話番号しかない(聴覚障害、40代女性)
- ・ 電話で予約できないところは予約だけの為に一度受付に行かねばならない(聴覚障害、60代女性)
- ・ 電話でしか予約ができない所が多い(聴覚障害、10代女性)
- ・ 電話予約しか受け付けていない(聴覚障害、20代男性)
- ・ 電話オンリー(聴覚障害、50代男性)
- ・ 電話での予約が不便。ネット画面でのお問い合わせがあってもいいと思う(聴覚障害、20代女性)
- ・ 電話予約のため不便(聴覚障害、50代女性)
- ・ 電話できない(聴覚障害、30代女性)
- ・ 個人病院だと電話予約のみが多い。耳鼻科なのに電話予約するように言われた。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- ・ 電話でしか受け付けていないため、自分で予約することができない。(聴覚障害、心臓機能障害、20代女性)

その他(4名)

- ・ たまにメールの返信が遅い時もある(聴覚障害、40代男性)
- ・ 聴覚障害を伝えたら通訳者を連れてくるように言われた(聴覚障害、30代女性)
- ・ 電話リレーサービス経由での予約を断られたことがある(本人からの直接の連絡ではないという理由で)(聴覚障害、40代男性)
- ・ FAX(聴覚障害、50代女性)

筆談対応してくれた(25名)

- 筆談(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談(聴覚障害、40代男性)
- 手話や筆談の対応をする(聴覚障害、20代男性)
- 筆談ができること(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応 呼ばれる時目でみてわかるように呼んでもらった(聴覚障害、40代女性)
- 筆記してくれるようになった(聴覚障害、40代女性)
- 事前に耳聞こえないことを伝えており、筆談を用意してくれた。(聴覚障害、40代女性)
- 筆談での対応をして頂けた(聴覚障害、40代男性)
- 筆談対応しますと、表示板があり、指差しで伝えると対応いただけるが、たまにわからない人もいる。(聴覚障害、30代女性)
- 筆談希望と申せばそれなりに筆談してくれる(聴覚障害、20代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、50代男性)
- 筆談対応してくださった(聴覚障害、20代男性)
- 筆談にて対応してくれた(聴覚障害、40代男性)
- 筆談(聴覚障害、50代男性)
- 聞こえにくいことを伝えたら紙に書いてくれた(聴覚障害、40代女性)
- 筆談(聴覚障害、20代男性)
- 筆談対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応してもらってるのが助かってる(聴覚障害、30代男性)
- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 筆談で対応してくれている(聴覚障害、50代男性)
- 筆談をしてくれた(聴覚障害、40代女性)
- ちゃんと筆談で応じる。音声をきちんと文字化する丁寧な対応(聴覚障害、50代男性)
- 筆談で対応(聴覚障害、50代男性)
- 聞こえない事をわざわざ言わなくても、筆談や手話にきりかえたり、ゆっくり話してもらえたりする(聴覚障害、40代女性)

聴こえないことを理解してくれた(2名)

- 行きつけの病院は知ってるが、総合病院は、耳のことを伝えると理解してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 聞こえないことを理解してわかりやすく話してくれる。気にかけてくれる(聴覚障害、20代女性)

呼びに来てくれた(6名)

- 呼び出す時に手を挙げたり、そばまで来てくれる(聴覚障害、40代女性)
- 自分の番になっても待ちぼうけになるのはしょっちゅうだったが最近呼びに来てくれるようになった(聴覚障害、20代男性)
- 自分の番になると自分のところまで声かけにきてくれる(聴覚障害、50代女性)
- 自分の特徴をスタッフ全員に伝え、用事があるときは自分の所に来てくれた。(聴覚障害、30代女性)
- 名前を呼ばれてもわからないので、呼びに来て欲しいと配慮を伝えたら、その通りに呼びに来てくれた。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- 自分のところまで声かけしてくれる(聴覚障害、50代女性)

マスクを取って話してくれた(6名)

- 口話を大切に意識してくれた。(聴覚障害、20代女性)
- マスクを外して話して頂けること(聴覚障害、20代男性)
- マスクを外してゆっくり大きな声で説明してくれた。(聴覚障害、60代女性)
- 大きな声で話して下さった(聴覚障害、30代男性)
- 大きい声で話してくれる(聴覚障害、30代女性)
- 聞こえないことを理解してわかりやすく話してくれる。気にかけてくれる(聴覚障害、20代女性)

電光掲示板があった(2名)

- 番号が電光板で確認ができること(聴覚障害、40代女性)
- 電光掲示板(聴覚障害、30代男性)

その他(8名)

- 受付番号表示あるのでわかりやすい(聴覚障害、50代女性)
- インターネットでの初診受付(聴覚障害、40代女性)
- 手話を覚えようとしてくれた(聴覚障害、30代女性)
- 受付の方々から何を言っているかたまに分からない時もある。(聴覚障害、10代男性)
- 呼び出しお知らせベルが渡される。(聴覚障害、40代女性)
- 手書きの説明があった(聴覚障害、20代男性)
- 診察券に聴覚障害持ちであることを示すシールを貼って管理されていた(聴覚障害、20代女性)
- 問診票に注意事項をメモ書きしてくれた。(聴覚障害、60代女性)

筆談してくれなかった(4名)

- 筆談を用意してくれてない(聴覚障害、10代女性)
- 筆談してくれない、マスクをつけたまま話しかけてくる(聴覚障害、20代男性)
- 無愛想 筆談で対応してくれない(聴覚障害、40代女性)
- 筆談をお願いしても、書いてくれず、話す一方(聴覚障害、40代女性)

聴こえないことを理解してもらえなかった(3名)

- 聞こえないことわかってくれない(聴覚障害、50代女性)
- 耳が聞こえないと説明しているにも関わらず普通に喋ろうとして来る人がいた(聴覚障害、20代男性)
- 耳が不自由な事を申し出ているのに、紙に書こうとせず、口を動かす。(聴覚障害、50代男性)

呼ばれているのが分からなかった(3名)

- 呼ばれているのに、気づかなかった。(聴覚障害、30代女性)
- 名前を呼ばれてもわからない(聴覚障害、40代男性)
- 呼ばれても聞こえないため、教えて欲しいと伝えたが教えてくれず、飛ばされて何時間も待たされた。受付に尋ねたらさっき呼んだと言われた。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)

マスクを外してくれなかった(3名)

- マスクを外してゆっくり大きな声で説明してもらえなかった。(聴覚障害、60代女性)
- マスクをしている人が多く、外してほしいとお願いした時不機嫌な表情になったこと。(聴覚障害、30代女性)
- マスクをされていて、何を話してくれたのか聞き取れなかった。(聴覚障害、30代女性)

早口でしゃべられた(2名)

- 早口(聴覚障害、20代女性)
- 早口で事務的な対応をされること。(聴覚障害、40代女性)

その他(13名)

- 声が聞こえない(聴覚障害、30代女性)
- 声が小さく、口をあまり動かさない方が多い。聞き返しても、難聴だと伝えてもあまり変わらない。(聴覚障害、40代女性)
- 総合病院だと、耳のことを伝えなきゃならない(聴覚障害、50代女性)
- 聞き取れなかった(聴覚障害、30代男性)
- 呼び出しが分からないのでお願いする。けど、目立ちすぎる。(聴覚障害、40代女性)
- 番号が表示される電磁版がないところだと、呼ばれてもわからないと伝えても、スタッフ内で情報共有もれがある。(聴覚障害、30代女性)
- 順番を変えられてしまったことがある。理由は不明(聴覚障害、20代男性)
- 迷惑そうな顔をされる(聴覚障害、40代女性)
- まわりがざわついてる時が大変(聴覚障害、20代男性)
- 小さい病院だと声で呼ばれるので困る。(聴覚障害、20代男性)
- 忙しいときには座って待ってと(聴覚障害、40代男性)
- 中耳炎になっているか診てもらいたくて受付に行ったところ、耳の補聴器を見るなり「難聴の人は先生は診ません。大きな病院へ行って下さい。お引き取り下さい」と言われ話も聞いてもらえなかった(補聴器相談医の標榜がある耳鼻科医院)。大変困った。その後別の同規模の医院へ受診し、そちらでは全く問題なく診てもらえた。(聴覚障害、30代女性)
- マスクをしている人が多いので、外すようにお願いするが、クセなのか、中には話している途中でマスクを戻してしまう人がいる。(聴覚障害、20代女性)

呼びに来てくれた(13名)

- 呼ばれたとき、直接、看護師が呼んでくれる。(聴覚障害、30代女性)
- 呼び出しで、自分のところに来て案内をしてくれた(聴覚障害、60代女性)
- わざわざ側まで呼びに来てくれた(聴覚障害、40代女性)
- 聞こえないので、担当の人が直接来て、肩をポンポンとたたいて知らせてくれた(聴覚障害、40代女性)
- 直接呼びにきてくれる(聴覚障害、30代女性)
- 診察の順番がきたら、直接呼びにきてくれた(聴覚障害、20代女性)
- 直接呼びに来てくださった(聴覚障害、20代男性)
- 順番が来たときに近くまできて教えてくれた。(聴覚障害、40代女性)
- 耳が不自由の事伝えて呼びにきてくれる(聴覚障害、30代女性)
- 名前を呼ばれる際、呼びに来てくれる(聴覚障害、50代男性)
- こちらまで呼びに来てくれます(聴覚障害、50代女性)
- 名前を呼ぶ際、呼びに来てくれる(聴覚障害、50代男性)
- 出番になるとアナウンスで名前を呼ばれるため前もって聞こえないことを告げると看護師が出てきて直接声をかけてもらえる(聴覚障害、20代女性)

電光掲示表示があった(13名)

- 番号の電光表示(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- 番号表示(聴覚障害、30代女性)
- 自分の診察番号表示で呼び出し(聴覚障害、40代男性)
- 番号が画面に表示される(聴覚障害、30代女性)
- 呼び出し用のディスプレイ付きの機器を使う病院があって、便利(聴覚障害、40代女性)
- 番号がアナウンスのみならず電光掲示板で示されること(聴覚障害、20代男性)
- 呼び出しが、声でなく、モニターへの番号表示で行われる(聴覚障害、40代女性)
- 呼び出しより番号表示案内が分かりやすい。(聴覚障害、50代男性)
- 文字表示と振動付の腕時計スタイルでゆっくり待機(聴覚障害、50代男性)
- 順番の番号表示(聴覚障害、40代女性)
- 後どれくらいで呼ばれるかがわかるように3人前くらいからの番号表示(聴覚障害、40代女性)
- 番号でモニターに映して呼ばれるのでソワソワしない。呼ばれたら受付の人が教えてくれる(聴覚障害、20代女性)
- 最近はモニターが多いからいつ呼ばれるかわかる(聴覚障害、10代女性)

合図をしてくれた(5名)

- ・ 顔を合わせて呼んでくれる(聴覚障害、20代男性)
- ・ 呼び出しの際に、合図をしてくれること(聴覚障害、40代女性)
- ・ 名前を近くで呼ばれた(聴覚障害、40代男性)
- ・ アイコンタクトをとり名前を呼んでくれた(聴覚障害、20代女性)
- ・ 呼ぶときは肩をたたく(聴覚障害、20代女性)

待ち順を教えてくれた(3名)

- ・ 長くて不安になった時、お待ち下さいねと声をかけてくれた(聴覚障害、40代女性)
- ・ 座ってるところまで近寄って順番を教えてくれた(聴覚障害、60代女性)
- ・ 自分の順番まで、あと何人くらい。と数回教えてくれた。(聴覚障害、30代女性)

振動の呼び出し機を使ってくれた(3名)

- ・ バイブでの呼び出しだったの気を使うことなく待てた。(聴覚障害、30代女性)
- ・ 文字表示と振動付の腕時計スタイルでゆっくり待機(聴覚障害、50代男性)
- ・ 名前を呼ばれたことが振動で分かる機器を渡され、耳が聞こえなくても、名前が呼ばれたことがわかるよう配慮があった(聴覚障害、20代男性)

筆談をしてくれた(2名)

- ・ 筆談(聴覚障害、40代男性)
- ・ 筆談で応じてくれた(聴覚障害、40代女性)

その他(8名)

- ・ カルテに耳が聞こえないことが書いてあり全員が配慮してくれたこと(聴覚障害、20代男性)
- ・ 顔を覚えてくれて呼んでくれた(聴覚障害、40代男性)
- ・ 広い(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- ・ 聴導犬を目印にしてスタッフが近くまで来て案内される(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- ・ 放送の声をよく聞き取れない場合もある(聴覚障害、10代男性)
- ・ テレビに字幕がある(聴覚障害、40代女性)
- ・ 受付の方の目のつく座席の用意をして頂けた(名前呼ばれた際に受付の方が来てくれ教えてくれた)(聴覚障害、40代男性)
- ・ 呼び出し時に聴覚障害と伝わっていて補聴器を見て手招き(聴覚障害、50代男性)

音声による呼び出しのみだった(28名)

- 呼ばれても気づかない。呼んでいる際はずっとその人を見ている。誰も返事しない時は自分かどうか確認する。(聴覚障害、40代女性)
- 名前を呼ばれたことがわからなかった(聴覚障害、20代男性)
- 名前を呼ばれたらしいが、返事がなかった(私は聞こえなかった)ため、後回しにされ、待ち時間が長くなってしまった(聴覚障害、40代男性)
- 呼び出しが聞こえず後回しにされた(聴覚障害、50代男性)
- 声で呼ばれても分からない(聴覚障害、20代男性)
- 名前での呼び出し(聴覚障害、40代男性)
- 聞こえないことを伝えてもそのまま、こちらが呼ばれたか尋ねるまで放置、最悪番を抜かされる(聴覚障害、40代女性)
- 呼ばれているのが気付かない、受付で配慮をお願いしているのに忘れられている(聴覚障害、20代女性)
- 呼ばれても気づかなかったせいか、後回しにされた。(聴覚障害、50代女性)
- マイクでの呼び出し。(聴覚障害、30代女性)
- 声のみで名前を呼ぶ(聴覚障害、20代女性)
- 呼び出しに気がつかない(聴覚障害、30代男性)
- 呼ばれたのがわからないこと。(聴覚障害、40代女性)
- 教えてくれない。忘れられている。(聴覚障害、20代女性)
- 名前を呼ばれてもわからない(聴覚障害、40代男性)
- 聞こえないことを忘れられ、飛ばされた(聴覚障害、40代女性)
- 番号が呼ばれてもわからず、飛ばされそうになった時があった。(聴覚障害、30代女性)
- 順番がわからない(聴覚障害、50代男性)
- 放送でよびかけるため不便(聴覚障害、50代女性)
- 音声アナウンスのみの呼び出しだったため、聞き取りに不安を感じた。(聴覚障害、難病、20代女性)
- アナウンスのみの呼び出しだったため、聞き取りに不安を感じた。受付でその旨を伝えたが、上手く伝わっていなかったのか、直接呼んでもらえずに、順番を飛ばされた。(聴覚障害、心臓機能障害、20代女性)
- いつ呼ばれるのが分からない。あらかじめ耳が聞こえない事を伝えても他の看護師に伝わってないことがある(聴覚障害、20代女性)
- いまだに名前の呼び出しで、呼ばれたことがわからないことがある。電光掲示板があっても使用されていない病院もある。(聴覚障害、50代女性)
- やっぱり、ここは改善が必要 呼び出しに気がつかない 顔を覚えてもらわないと呼べないと思う(聴覚障害、30代男性)
- マイクで診察室から呼ばれるので、いつ呼ばれるかわからず、不安な気持ちで待ち続けた。(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- 声だけで呼び出されるのが不便(聴覚障害、40代女性)
- 耳聞こえないことを伝えてあるのに、呼ばれた時気づかず、順番を後回しにされた。(聴覚障害、40代女性)
- いつ呼ばれるかわからない不安(聴覚障害、40代女性)

その他(9名)

- 放ったらかし(聴覚障害、50代男性)
- 声小さい(聴覚障害、30代女性)
- 何も言われずに自分だけいきなり別室につれて待機させられた。(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代男性)
- 待ち時間が分からない(聴覚障害、40代男性)
- 字幕のないテレビ(聴覚障害、40代女性)
- 必ず前もって聞こえないことを伝えておくのだが、聞こえていると勘違いされたことがありそれによって配慮してもらえなかったことがあった(聴覚障害、20代女性)
- なかなか来ない(聴覚障害、30代女性)
- 総合病院がとくに難しい(聴覚障害、20代男性)
- 呼ばれた時に目を合わせてくれない(聴覚障害、20代男性)

筆談で対応してくれた(28名)

- お医者さんは大体筆談してくれないことが多いが、この間行った病院では筆談してくれてすごく嬉しかった(聴覚障害、20代男性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- DRが筆談(聴覚障害、60代女性)
- 医者本人や看護師が筆談してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 筆談(聴覚障害、40代男性)
- 丁寧に筆記してくれるところがある(聴覚障害、40代女性)
- マスクを外してくれた。筆談、またはPCで対応してくれた(聴覚障害、40代女性)
- 医者から、直接筆談してくれた。(聴覚障害、60代女性)
- 筆談してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 手書きの説明があった(聴覚障害、20代男性)
- 聞こえにくいことを伝えたらマスクを取ってゆっくり話してくれた。また紙に書いてくれた。(聴覚障害、40代女性)
- 筆談による指示をしていただけること(聴覚障害、20代男性)
- お医者さんがマスクを外して内容を書いてくれたこと(聴覚障害、20代男性)
- 病院によっては、筆談してくれる所もあれば、してくれない所もある(聴覚障害、40代女性)
- ちゃんと筆談またはPC文字で応じる。音声をきちんと文字化する丁寧な対応(聴覚障害、50代男性)
- パソコン画面で文字を表示してくれたり、筆談で対応(聴覚障害、50代男性)
- ドクターや看護師が、筆談してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 医者が筆談にて対応(聴覚障害、40代男性)
- 筆談(聴覚障害、50代男性)
- 筆談してくれるので安心できます(聴覚障害、50代女性)
- 医師が筆談で問診した(聴覚障害、20代男性)
- 筆談で丁寧に説明してくれた。(聴覚障害、30代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応してもらってる(聴覚障害、30代男性)
- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- パソコン画面やメモで、文字を表してくれている(聴覚障害、50代男性)
- 手話や筆談で対応してくれる(聴覚障害、20代男性)
- ゆっくり話してくれる、手話で話してくれる、筆談してくれる。(聴覚障害、20代女性)

PCを使ってコミュニケーションをとってくれた(8名)

- マスクを外してくれた。筆談、またはPCで対応してくれた(聴覚障害、40代女性)
- 診察時の説明をパソコンで入力しみせてくれてプリントアウトもしてくれた(聴覚障害、50代男性)
- PCを使用してのコミュニケーションをして頂けた(聴覚障害、40代男性)
- 耳が聞こえないということだけで医師からパソコンのワードを使って打ちながら話をしてくれた(聴覚障害、20代女性)
- PCの画面を使用した簡易筆談(聴覚障害、40代男性)
- ちゃんと筆談またはPC文字で応じる。音声をきちんと文字化する丁寧な対応(聴覚障害、50代男性)
- パソコン画面で文字を表示してくれたり、筆談で対応(聴覚障害、50代男性)
- パソコン画面やメモで、文字を表してくれている(聴覚障害、50代男性)

手話で対応してくれた(5名)

- 手話や筆談で対応してくれる(聴覚障害、20代男性)
- ゆっくり話してくれる、手話で話してくれる、筆談してくれる。(聴覚障害、20代女性)
- 鹿児島県の鹿屋市にある病院で、たまたま手話ができる看護師さんがいらっしやったので、診察がスムーズにできた(聴覚障害、20代男性)
- 初診の診察前に先生から「手話を使ってる？ゆっくり喋れば分かる？」と聞いてくれ安心して診療を受けられた(聴覚障害、30代女性)
- 手話で対応してくださった。でも、難聴の人が必ずしも手話ができるとは限らないので、手話が分かるか聞いてほしい。(聴覚障害、40代女性)

マスクを取って対応してくれた(7名)

- マスクを外して話をしてくれること。(聴覚障害、40代女性)
- マスクを外して話してくれた(聴覚障害、40代男性)
- マスクを取って口元がわかるように話してくれること。(聴覚障害、40代女性)
- マスクを外してゆっくり大きな声で説明してくれた。(聴覚障害、60代女性)
- マスクを外してくれた。筆談、またはPCで対応してくれた(聴覚障害、40代女性)
- 聞こえにくいことを伝えたらマスクを取ってゆっくり話してくれた。また紙に書いてくれた。(聴覚障害、40代女性)
- お医者さんがマスクを外して内容を書いてくれたこと(聴覚障害、20代男性)

その他(5名)

- 医師がUDトークを積極的に使ってくれた(聴覚障害、50代男性)
- 大きい声で対応(聴覚障害、30代女性)
- スムーズ(聴覚障害、30代女性)
- 補助犬を診察室に入れてくれる(聴覚障害、30代男性)
- 口話(聴覚障害、20代女性)

筆談で対応してもらえなかった(9名)

- 医者が筆談面倒なのか、全て看護婦さんにやらせていた。なので、会話も一方的で聞きたいことが聞けないまま。(聴覚障害、40代女性)
- まともな筆談をしてくれない。説明が短い。(聴覚障害、40代女性)
- 医師が筆談等配慮してくれない(聴覚障害、50代男性)
- 筆談希望と言った時手元にはペンとメモがあるにも関わらず口話で話し掛けてくること(聴覚障害、20代女性)
- 筆談してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 筆談をお願いしても耳元で大きな声でしゃべろうとする方がいる。(聴覚障害、30代女性)
- 99%の確率で、『聞こえます?』or『喋られます?』と聞かれることに腹が立つ。軽度の難聴であろうが、高度の難聴であろうが、診察はお互いがきちんと伝わりあうように、筆談を徹底的にしてほしい。(聴覚障害、20代男性)
- 筆談で対応してくれない(聴覚障害、40代女性)
- 筆談面倒くさがる医師がいる(聴覚障害、50代女性)

コミュニケーションのすり替えをされた(4名)

- 聴覚障害なので主人で行った時に私の体の事なのに主人に説明してたとき(聴覚障害、40代女性)
- 聴こえないので相手にしてくれず、聴こえる妻にのみ説明する(聴覚障害、50代男性)
- 紙に書こうとせず、看護師に書かせる医師、親にきちんと紙に書いて説明をしないで娘に説明をする医師。わからないままの親。眼科では、親の合意を得ずに勝手に娘に瞳孔を拡げる薬を処方。この日は、塾の勉強があったので、とんでもない医師だった!(聴覚障害、50代男性)
- 直接話しても聞こえないから通じないだろうと、遠回しに家族を呼ぶように言われた(聴覚障害、人工股関節、40代男性)

マスクを取ってくれなかった(4名)

- マスクしたまま話された(聴覚障害、40代男性)
- マスクを取ってくれない。(聴覚障害、20代女性)
- マスクを外してくれない(聴覚障害、40代男性)
- マスクを取ってくれない。耳鼻科医でも。(聴覚障害、40代女性)

聴こえないことを理解してもらえなかった(3名)

- 医師によって聞こえないことを理解が無さすぎることもある。(聴覚障害、慢性腎炎(透析)、50代男性)
- 整形外科、内科などを受けたが、医師が聴覚障害というものを理解しておらず、こちらが聞き取れないことにイライラされたり、ボソボソとそっぽを向いて話すのを改善してもらえなかった(聴覚障害、40代女性)
- 補聴器してるから聞こえてるわね、と言われたこと。早口で何を話してくれたのかわからなかった。(聴覚障害、30代女性)

早口でしゃべりかけられた(3名)

- 早口なのでゆっくり話して、とお願ひしたが、無視された。(聴覚障害、60代女性)
- 早口(聴覚障害、30代女性)
- 補聴器してるから聞こえてるわね、と言われたこと。早口で何を話してくれたのかわからなかった。(聴覚障害、30代女性)

顔を見てコミュニケーションしてくれなかった(2名)

- 電子カルテの入力のためか、パソコンの方ばかり向いて話し、こちらには一度も顔を向けてくれなかったのので、聞き取りに苦労した。そのことを指摘しても、すぐにパソコンの方を向いてしまう。(聴覚障害難病、20代女性)
- 口元を見せて話してほしいとお願ひしているのに、パソコンの画面ばかり見て話された。何度も口元を見せて下さいとお願ひしたが、最後には舌打ちされた。(聴覚障害、20代女性)

医師から説明してもらえなかった(2名)

- 看護師さんを使って診察内容を伝える。医師はマスクを外さないで話す。(聴覚障害、20代男性)
- 医師の言葉が聞き取れなく聞き返したら、なぜか看護師が聞き取りやすいように説明してくれた。(聴覚障害、30代女性)
- DRが診察の内容を後で看護師から聞いてと言われた。(聴覚障害、60代女性)

その他(7名)

- 声小さい(聴覚障害、30代女性)
- 受診を拒否された(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- 難聴だと伝えると、あまり話をしない医師が多い。(聴覚障害、40代女性)
- 分からないと伝えても口で話される医者がいた(聴覚障害、20代男性)
- 受付で聞こえない事は説明してあるのにまた同じことの繰り返しになった(聴覚障害、20代男性)
- 耳鼻科なのに聞こえ大丈夫？と言われ、失礼な言動があった。聞こえに関してはプロ並みに理解している。(聴覚障害、20代女性)
- お医者さんがドギマギしている(聴覚障害、20代女性)

筆談で対応してくれた(10名)

- 筆談(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代女性)
- 筆談(聴覚障害、40代男性)
- わかりやすく筆談など(聴覚障害、50代女性)
- 紙に書いて説明してくれた。(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- ちゃんと筆談または用意している紙で応じる。音声をきちんと文字化する丁寧な対応(聴覚障害、50代男性)
- 看護婦さん?がそばにいてゆっくり話してくれたり、筆談してもらった(聴覚障害、40代女性)
- 筆談や、前に準備してあるボードで分かりやすく表示してくれる(聴覚障害、50代女性)
- 技師がホワイトボードにて対応(聴覚障害、40代男性)
- ボードなどで、見てわかる工夫がされていること。(聴覚障害、40代女性)

ジェスチャーで教えてくれた(10名)

- ジェスチャーなどで対応してくれる(聴覚障害、20代男性)
- 身振り手振り(聴覚障害、40代女性)
- 身振りとかで合図してくれる(聴覚障害、40代女性)
- わかりやすく、身振りで下ろしますよ、上がりますよ、と伝えてくれたこと。マスクのままでも大丈夫でした。(聴覚障害、30代女性)
- 確認必要なことに対して直接使うものに指差してジェスチャーをしてくれる(聴覚障害、20代女性)
- 身振り(聴覚障害、50代女性)
- ジェスチャーできる技師いるので良かった(聴覚障害、50代女性)
- 身振り(聴覚障害、30代女性)
- 身振りで対応してもらってる(聴覚障害、30代男性)
- バリウム検査時、身振りで向きを教えてくれるが、通じない時は技師が側に来てくれて、向きを変えてくれる(聴覚障害、50代男性)

教えに来てくれた(3名)

- 操作室からマイクで指示されてもわからないので、一回一回医師が来てくれて助かった。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- 終わるたびに、近くに来て向き替えをフォローしてくれた。(聴覚障害、60代女性)
- わざわざ教えに来てくれる。(聴覚障害、30代女性)

事前に説明してくれた(2名)

- 始める前に、分かりやすく説明してもらった(聴覚障害、40代女性)
- 事前の説明があること。(聴覚障害、40代女性)

身体に触れて合図してくれた(2名)

- 肩を叩いたら息を吸って止めて!というボードを見せられ、息を吸って止めるときに肩を叩いてくれたのでタイミングが分かった(聴覚障害、40代男性)
- 息を吐く時体に触り合図してくれた。(聴覚障害、60代女性)

その他(6名)

- 技師が操作部屋からプラカードで指示、検査室内に電光表示(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- 検査室に入れない場合は、スタッフが補助犬の様子を見てくれる(聴覚障害、聴導犬ユーザー、30代男性)
- 補聴器を装着していることを話すと、ゆっくりはっきりと話してくれる方が多い。(聴覚障害、40代女性)
- 手話ができる方がいた(聴覚障害、20代男性)
- 難聴ということを告げると、技師が聞き取り易い話し方にしてくれた(聴覚障害、40代女性)
- マスクを外して話してくれた(聴覚障害、40代男性)

指示が分からなかった(11名)

- 息止めや、体位変更の指示かわからない(聴覚障害、40代女性)
- 簡単な説明のみ。なんのためにするのか細かい説明がない(聴覚障害、40代女性)
- 息を吸って吐いての指示が伝わらない。(聴覚障害、40代女性)
- どのタイミングで息を吸って止めるのかわからなかった(聴覚障害、40代男性)
- マスクをされていて、説明してくれた内容がわからなかった。(聴覚障害、30代女性)
- 指示がわからないこと。(聴覚障害、40代女性)
- レントゲン写真をとる際、声が聞こえないのでタイミングがわからず不安。聴力検査のときに検査方法が乱暴なスタッフがいた。(聴覚障害、20代男性)
- 放射線技師が、身振りに対応してくれているが、細かい向きを変えるなどなかなか通じないこともあり不便を感じた(聴覚障害、50代男性)
- 検査技師が別室から指示する検査のすべてにおいて、指示内容を聞き取れない。検査技師にとっては毎日同じことの繰り返しだからか、話すのがとても早口で聞き取れない。(聴覚障害、心臓機能障害、20代女性)
- レントゲンの技師の早口で読み取れなくて、もう一回やらされたことがある。(聴覚障害、10代男性)
- 別室からの指示内容を聞き取れない。(聴覚障害、難病、20代女性)

聞こえないことが共有されていなかった(2名)

- 受付や診察室で聞こえない事は説明してあるのにまた同じことの繰り返しになった(聴覚障害、20代男性)
- 聞こえないことがレントゲン室の人に共有されていない。(聴覚障害、20代女性)

その他(8名)

- 吐く吸う、の合図を知らせるランプがある事を知らせなかった。(聴覚障害、60代女性)
- ガラスから言ってくる(聴覚障害、30代女性)
- マスクを外してくれない(聴覚障害、40代男性)
- 体を触られた あまりにびっくりしすぎて声でなかったのが悔しい(聴覚障害、40代女性)
- 操作室から話してる声がわからないと伝えても、マイクで話してくる。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- レントゲンとCTはマイクのため全然聞こえないのが難点です。(聴覚障害、慢性腎炎(透析)、50代男性)
- 聞こえないことをチッとひとり言う技師(聴覚障害、慢性腎炎(透析)、50代男性)
- 呼ばれたことに気づかない。(聴覚障害、40代女性)

筆談で対応してくれた(8名)

- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 筆談(聴覚障害、40代男性)
- 筆談(聴覚障害、50代男性)
- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 筆談対応してくれた(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 筆談してくれる(聴覚障害、20代女性)

自動精算機で精算できた(8名)

- 自動精算機があって楽だった(聴覚障害、20代男性)
- 精算機または電卓にて金額を表示してくれる(聴覚障害、20代男性)
- 自動精算機、ちゃんと筆談で応じる。音声をきちんと文字化する丁寧な対応(聴覚障害、50代男性)
- 会計の人との会話に難儀することがあるので、自動会計機があるのは助かる(聴覚障害、40代女性)
- 自動精算機になっていること(聴覚障害、40代女性)

支払いの詳細が明確だった(3名)

- 領収証を見て支払いなので大丈夫と思う(聴覚障害、30代男性)
- 会計表を、見せて精算した(聴覚障害、40代男性)
- レジの表示やレシートなどで治療費がわかるようになった(聴覚障害、人工股関節、40代男性)

番号が表示された(3名)

- 番号の電光表示(聴覚障害、40代女性)
- 番号が表示される(聴覚障害、50代男性)
- 呼び出しより番号案内表示が分かりやすい(聴覚障害、50代男性)

呼びに来てくれた(2名)

- こちらまで呼びに来てくれるので良かった(聴覚障害、50代女性)
- 名前を呼ぶ際、呼びに来てくれる(聴覚障害、50代男性)

その他(4名)

- 手話ができる方がいた(聴覚障害、20代男性)
- 聞こえないということが伝わっているのでわかるように呼ばれた(聴覚障害、40代女性)
- 待ち時間が明確であること(聴覚障害、40代女性)
- 呼び出しベルが貰えて呼び出してくれる(聴覚障害、40代女性)

呼ばれていることに気が付かなかった(2名)

- 呼ばれたことに気づかない。(聴覚障害、40代女性)
- 呼ばれているのに、気が付かなかった(聴覚障害、30代女性)

会計がいくらかわからなかった(2名)

- 会計のみすまし、明細内容の説明なし。(聴覚障害、40代女性)
- 金額がいくらかわからず、一万円で払うことがある。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)

その他(8名)

- 呼び出しベルがない(聴覚障害、40代女性)
- 会計の人が聴覚障害というものを理解しておらず、こちらが聞き取れないことに対し差別的な態度をとられた(聴覚障害、40代女性)
- 聞こえないことを忘れられ、飛ばされた(聴覚障害、40代女性)
- 呼ばれるタイミング(聴覚障害、20代男性)
- 耳が不自由な事を申し出ているのに、紙に書こうとせず、口を動かす。(聴覚障害、50代男性)
- 耳マークがあっても呼び出しをする。(聴覚障害、50代男性)
- 聞こえない人は後回しする(聴覚障害、50代女性)
- 小さい(聴覚障害、30代女性)

表示が分かりやすかった(4名)

- 総合病院レベルだと視覚による案内は充実してるように思う(聴覚障害、20代男性)
- 見易い地図があると、助かる(聴覚障害、40代女性)
- きちんと表示されている。色及び番号で表示されていてわかりやすい(聴覚障害、50代男性)
- 表示が大きいのでわかりやすい(聴覚障害、50代女性)

その他(8名)

- 平ら(聴覚障害、30代女性)
- 車(聴覚障害、50代女性)
- 番号がアナウンスのみならず電光掲示板で示されること(聴覚障害、20代男性)
- 案内してくれる(聴覚障害、30代女性)
- バリアフリーが整備されている(聴覚障害、20代男性)
- 車で(聴覚障害、50代女性)
- 慣れてるので大丈夫(聴覚障害、40代男性)
- タクシー(聴覚障害、50代男性)

その他(2名)

- 地図がなく、人にきいてもわからなかった(聴覚障害、40代女性)
- 地図がわかりづらい(聴覚障害、50代女性)

筆談してくれた(10名)

- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 補助犬同伴入院、他患者への説明チラシ配布(聴覚障害、40代女性)
- 筆談と身振りで伝えてくれたり、マスクを外してくれたりと配慮してくださった(聴覚障害、20代男性)
- 筆談とUDトークで対応してくれた(聴覚障害、50代男性)
- 筆談(聴覚障害、30代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談ボードなどの設置があること。(聴覚障害、40代女性)
- 筆談で対応(聴覚障害、40代女性)
- 筆談にて対応(聴覚障害、40代男性)
- 筆談してくれるので安心できます(聴覚障害、50代女性)

テレビに字幕があった(2名)

- TVに字幕切り替えが。(聴覚障害、60代女性)
- テレビに字幕がある(聴覚障害、40代女性)

その他(4名)

- 出産で個室に聴導犬を同伴していた。ドアノック、子供の泣き声など教えてもらったので安心して過ごせた。(聴覚障害、40代女性)
- 1日の予定や呼び出し時間を予め伝えてもらうこと。(聴覚障害、40代女性)
- ゆっくり話してくれた。(聴覚障害者、工股関節、40代男性)
- 聴覚障がいは見ただ目では分からないため、忘れられがち。ベッドに来たスタッフが分かるように、聴覚障がいであることや話すときはマスクを外すといった注意点を書いたホワイトボードをベッド枠に置いてくれた。(聴覚障害、心臓機能障害、20代女性)

毎回障害について説明しなければならなかった(2名)

- ・ 聴覚障がいであることを他のスタッフに周知しきれておらず、毎回イチから説明しなければならない。(聴覚障害、難病、20代女性)
- ・ 看護氏によって対応が違う。(聴覚障害、慢性腎炎(透析)、50代男性)

その他(10名)

- ・ ナースコールのやりとりが分からず、とりあえず来てもらうしかなかった。(聴覚障害、聴導犬ユーザー、40代女性)
- ・ パンプを渡しておしまい。ではなくて、わからないときに相談できるようにしてほしい。(聴覚障害、60代女性)
- ・ 筆談具があったけど、書く内容が片言で要領をえなかった(聴覚障害、60代女性)
- ・ 患者同士の交流、情報保障がなく、つまらなかった。筆談してくれなかった(聴覚障害、40代女性)
- ・ 院内放送は全く役に立ちませんと伝えたのに放送で質問された。(聴覚障害、60代女性)
- ・ 再掲になるが、自分自身入院は無い。母の入院時は非常に困った！個人情報履き違えと言っていていいと思います。電話音声はリアルタイムです。携帯電話同士でリアルにSMSでもいいのでダイレクトにやるべきです。FAXというのは配慮に入りません。自宅にずっといろ！と言ってるようなものです。リアルタイムではない手法は無意味です。(聴覚障害、50代男性)
- ・ ブザー押してもなかなか来てくれない(聴覚障害、50代女性)
- ・ 耳が不自由と伝えていたが、絶対安静と言われたことをしらず、動いたら看護師にすごく怒られた。(聴覚障害、人工股関節、40代男性)
- ・ ナースやその他の医療従事者の間で聴覚障がいのことが共有されていないため、何度も障がいのことを自己申告しなければならず、ウンザリ。(聴覚障害、心臓機能障害、20代女性)
- ・ 経験は無いが、母の入院時は非常に難解な問題が多過ぎる。個人情報の履き違えと言ってもいいくらい、過剰反応です。耳の聞こえない人に対する配慮は急務です。連絡方法がダイレクトではない。電話の音声リアルタイムと同等にしてほしい(聴覚障害、50代男性)

手話で対応してもらえた(3名)

- 病院に手話通訳が職員としていたのでいつも対応してもらえる(聴覚障害、50代男性)
- 手話の出来る看護師がいて心理的に楽だった！(聴覚障害、50代男性)
- 手話出来る看護師がいた(聴覚障害、40代男性)

その他(1名)

- 総合病院で以前不都合があり、改善をお願いしたら、改善された。(聴覚障害、50代女性)

マスクを外してくれなかった(2名)

- マスクをはずしてくれない(聴覚障害、50代男性)
- 病院はマスクが普通なので、聞こえない、聞き取れません(聴覚障害、30代男性)

その他(5名)

- 聴覚障害のために健康診断の結果が必ず要治療(聴力の低下が見られるので医療機関を受診してください)となるために聴覚障害以外の本当の健康診断結果がわからない。(聴覚障害、50代女性)
- 呼び出しが分からなかった事があった(聴覚障害、30代男性)
- 忙しいという理由で、手間のかかる聴力障害者への説明を本人にせず逃げた看護師が、師長という管理職だった(聴覚障害、40代女性)
- 小学校の教育カリキュラムに障害者とは何か？というものが無いので、無理解者が多い。そして手話講習も週1Hでいいから6年間継続させることで、世の中は大きく変わります。20~30年という長スパンという計画性が必要です。(聴覚障害、50代男性)
- 予約した後にファクスで連絡が来て「聴導犬同伴は難しい」とキャンセルされた(聴覚障害、40代女性)

肢体不自由

ネット・電話予約ができた(8名)

- ネット予約の出来る耳鼻科が良かった(肢体不自由、50代男性)
- 電話予約ができたのでスムーズにいった(肢体不自由、車いす利用、70代～男性)
- 事前電話予約(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- パソコンから予約できた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- インターネット予約(肢体不自由、30代女性)
- 口頭での電話予約が困難なので、ネット予約ができた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- 電話一本で予約ができて、後で確認もできる。(肢体不自由、40代男性)
- ネットで予約ができた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

待ち時間が少なくて済むように対応してもらえた(6名)

- 長時間待合室で待つのは体調的にも辛いため、できる限り待ち時間が少ない時間を選択して下さった。(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)
- 通常は、予約制ではないが、話す予約を入れてくれて待ち時間が少なくてすんだ(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- 主治医が出来るだけ待ち時間が少なくて済みそうな時間帯を考慮して予約時間を入れてくれる(肢体不自由、難病、50代女性)
- 混まない時間での予約(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子での外来の為、空いてる希望時間に診察(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 受診日を比較的人が少ない曜日、時間にしてくれた(肢体不自由、重度感覚障害、40代男性)

すぐに予約を入れられた(3名)

- 予約変更をすぐに受け付けてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 診察室で取る予約がなされていなかったとき、受付で受診科の翌月受診日の空き状況が確認できて予約をすることができた(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 診察終了後に予約を入れられること(肢体不自由、50代女性)

安心できるお声がけだった(3名)

- ・ 車椅子で来院の旨を伝えたら、係の者が当日にすべて付き添うのでご安心くださいと言われ、ホッとした(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- ・ 車イスでも大丈夫と教えてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ 電話で問い合わせをした際、車いす専用駐車場の場所や使用方法について、アナウンスをしてもらった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)

相談のための時間を取ってくれた(2名)

- ・ 生活の相談など、時間がかかることを見込んで午前中の最後の時間に予約を入れてくれた。後ろの人の時間を気にすることなく、具体的な相談や話ができ良かった。(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 自宅から通院先の病院まで距離があるため、余裕を持って来れるようにいつも予約時間に配慮をしてくれる。長い時間主治医と話をするので、予約はいつも後に患者さんを入れず最後にしてくれている。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

優先的に予約を受け付けてくれた(2名)

- ・ 予約時間に関係なく優先してくれる(リハビリとリハビリの合間に行くので助かります)(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)
- ・ 毎週同じ時間に優先的に予約が入るようにしてくれる(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)

その他(14名)

- ・ 町医者では土足禁止が多いため事前に車イスでの受診可能か否か確認するようにしている。その病院は土足禁止だったが車イスのまま入れてくれた。(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ カードを入れるだけの手軽さ(肢体不自由、臓器移植者、40代男性)
- ・ 車椅子であることを予約時にお伝えしたため、受診がスムーズにできた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ カウンターが高くて届かないので、カウンターの外まで出てきてくれる(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 移動の為に準備や体調の事もありこちらの希望時間で予約出来る(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- ・ 車椅子が大型な為、町の個人病院だと入りにくいので、メインの病の科のドクターが大学病院内で受診できるよう、他科へ連絡してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 予約の無い時は、待ち時間が3時間以上に及ぶこともありましたが、予約制度が出来てから1時間以内の待ち時間で診察を受ける事が出来てます。それに駐車場も空きが多くなり良かったです(肢体不自由、難病、車いす利用、60代男性)
- ・ 予約時間前に、診察を受けられた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 予約表が届きやすいところに置いてある(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 患者側の情報をなるべく詳細に聞いてくれた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ・ 地方から都内の外来にかかるので予約がいっぱいだったのですが主治医の先生に診てもらえるようにとその日最終の予約に無理矢理入れてくれた(肢体不自由、30代女性)
- ・ 在宅医療(訪問看護)から予約を入れて頂けるのは助かっています(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- ・ 公共交通機関のラッシュ時間を避けてくださる(肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 特別電話予約で対応してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)

予約機が不便だった(2名)

- ・ 予約するタッチパネルが高くて見えない(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- ・ 予約機が操作し辛い(肢体不自由、50代男性)

窓口が高かった(2名)

- ・ 窓口が高くて話しにくい・小さい子扱いをして話を聞いてくれない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ カウンターが高くて、車いすに乗っていると気付いてもらえないことがある。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)

受診を断られた(2名)

- ・ 初めての受診希望で障害の程度を話すと明確な説明も無く断られた(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- ・ 乳ガン検診の予約の際に、車いすの方は対応できません。と断られました。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)

診察の度に障害について説明を求められた(2名)

- ・ 以前にも通院したところでも、毎回自分の体の状態を細かく説明しなければいけない事がある。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ・ 症状を伝えているのに診察の際に同じことを言わなければいけない事が嫌です。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)

その他(11名)

- ・ 音声のみ対応ではダメ(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ 階段があるため事前に介助を頼んだら人手を理由に断られた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 皮膚科など、とくに障害の有無をあまり問わない科でも事前申し込みを強要された(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- ・ 小さな歯科医院を受診しようとしたところ、車いすを使用している旨を電話にて伝えた時、あからさまに拒絶反応を示された。(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 新しい病院で診察を受ける前に電話で不明点を聞くようにしてるので都合悪ければ予約しない(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ 診察の予約時間と介護タクシーの空き時間が合わず診察の予約を取り直すと医師が不機嫌になった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- ・ 予約時間が過ぎても呼ばれない(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 電話だと滑舌悪く伝わりにくいです(肢体不自由、難病、30代女性)
- ・ 予約のためだけに行かなければならない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 夜中の0時からの当日予約のみに変わったと言われた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- ・ 介助犬と同伴のため、迷惑になるかもしれないといわれ、予約時間を決められてしまった事があります。待ち時間短縮などの理由であれば嬉しい気持ちになりますが、介助犬が迷惑をかけるといわれると辛いです。(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)

目の前まできて対応してくれた(16名)

- ・ 薬を自分の目線(車いす)で渡しに出て来てくれた事(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ カウンターから出て、私のところまで来てくれました。(肢体不自由、難病、30代女性)
- ・ 目の前まで出てきてくれて手渡ししてくれた(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- ・ 問診票を書く時に、席まで問診票を持ってきてくださった事。(肢体不自由、30代女性)
- ・ 院内に入ったら、受付窓口の方が出てきて対応してくれた。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- ・ 私に対応するために出てきてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 受付時、目線の高さを合わせて下さった(肢体不自由、介助犬ユーザー、30代女性)
- ・ カウンターから、窓口の人が出て来て、近くに寄って、手続きをサポートしてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- ・ 受付の方が側まで来てくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- ・ 受付の台が高く使いにくい場合に受付の職員が近くまで来てくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ カウンターの外まで出てきて、車イスと同じ目線にしゃがんで対応してくれた。(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ スタッフがカウンターから出てきてくれた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ・ (書類等の入っている)ファイルを提出する時、窓口カウンターの外まで取りに来てくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ カウンターから出てきてわたしの目線になり、保険証などを受け取ってくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ カウンターが高かったが、出てきて目線を合わせて話してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ カウンターが届かないので出てきてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)

助けてくれる職員が常駐している(5名)

- ・ 必ず案内者が立っている(肢体不自由、50代男性)
- ・ 自動受付機で常にボランティアの方がそばにいてくださる医療機関は低身長でなかなか手の届かない自分にとってはスムーズに受付もできてありがたかったです。(肢体不自由、30代男性)
- ・ 機械での受付する時に介助してくれる担当者が常駐しているので助かる(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ 診察券のカードを受付機械に通す場所に案内嬢の方たちがいて、わからない事があっても気軽に助けてもらえる事がありがたいと感じた(肢体不自由、難病、30代女性)
- ・ コンシェルジュがいる(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)

低いカウンターがある(5名)

- ・ 低いカウンターがある(肢体不自由、40代男性)
- ・ 受付カウンター待ちを車椅子専用窓口が設置されている病院があり、長い行列のクネクネした動線内の移動をしないで済んだ(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- ・ カウンターの高さが高過ぎず車椅子で受付が行え、車椅子でなく立って歩く大人の人や子どもも抵抗無く臨めるカウンターの高さが不思議でもあり有り難くもある(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- ・ 車いすでも、受付しやすいように低めの受付台が設置されている。(肢体不自由、難病、50代女性)
- ・ 車いす用に低い台のスペースが確保されていた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)

代筆をしてくれた(3名)

- ・ 記入が難しいときに代筆してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 代理で問診票を書いてくれた(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- ・ 新規受付で申込書を代筆してもらった(肢体不自由、50代女性)

診察券を出してくれた(3名)

- 診察券等の出し入れを手伝ってくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- カウンターの外まで出てきて、ポーチから診察券の出し入れを手伝ってくれた。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 上肢にも麻痺があるため、財布からのお金の出し入れだったり難しいのですが、いつも親切にお金の出し入れや診察券の出し入れだったりを文句1つ言わずやってくれる。また次の予約表や検査結果の紙、領収書等も丁寧に折ってカバンになおしてくれる。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

書きやすいようにボードを用意してくれていた(3名)

- 初診受付で担当の方が側まで来てくれ、書きやすいようにボードが用意されていたこと。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 問診票をバインダーに挟んで書きやすくしてくれた。また、病院によっては記入してくれる配慮があった。(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 問診票を書くとき、カウンターが高くて届かないのでバインダーを用意してくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)

その他(21名)

- ヘルパーさんと一緒に行ったけど大丈夫だった(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 手が届かない場所に出す時案内の人が手伝ってくれた(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- テーブルの低い優先受付に案内された(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 車椅子だからといって後回しにされずスムーズにいけた (肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 杖をついていて、リュックサックから診察券や財布を出すのに時間がかかるが、急かさず対応してもらえた。(肢体不自由、30代女性)
- 体調が悪かった時、予約の順番があったけど優先してくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- こちらの質問に懇切に対応してくれるようになった。(肢体不自由、40代男性)
- 代わりに看護師さんなどが代理で手続きなどを行ってもらったので、自分であちらこちらへ行かなくて良かった。(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)
- 待ち時間が長いと携帯に連絡してくれたりする配慮がいい。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 到着して電話をしたら、手伝いに来てくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 受付の人の対応や言葉かけが丁寧(肢体不自由、20代男性)
- 近くの診療所だったので一度家に帰って待機していいですよと言ってもらえた(肢体不自由、30代女性)
- 立ち時間が短くなるような配慮をしていただいた(肢体不自由、50代男性)
- 声掛けしてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ちゃんと話しをしてくれる(肢体不自由、臓器移植者、40代男性)
- 自動受信機に診察券を入れてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 表には階段しかないビル内の病院で、車イスで通行可能な裏通路に通された。(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 予約受付をしていたら杖を付いていたので助けが必要だとわかりやすい黄色いファイルを渡して貰った。(肢体不自由、60代女性)
- 電話受付・インターネット受付(肢体不自由、60代男性)
- 自動受付機に車椅子用がある(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ネットで予約していたため初診でもスムーズだった(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

受付の台が高かった(12名)

- 受付の台が高い(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 窓口が高くて話しにくい(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 基本的にカウンターの高さが高い(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)まだまだ受付カウンターの高さが、車椅子ユーザーにマッチしていない医療機関が多いです。(肢体不自由、難病、車いす利用、60代男性)
- 窓口のテーブルが高いやつしかない(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- カウンターが高くて、呼び鈴が届かない。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- カウンターが高く、気付いてもらいにくい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 机の高さ(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 車椅子だから受け付け台が高すぎて困る(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- 窓口が車椅子対応の高さではない(肢体不自由、車いす利用、極短い距離なら松葉杖で歩行可能、50代女性)
- 見つけてもらえないことがたまにある(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 受付台が高く、記入するのに立つ必要があった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 受付窓口が高いので、やりとりが不便(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)

受診拒否された(4名)

- 診療拒否をされた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 個人病院で車椅子を理由に断られた(肢体不自由、車いす利用、顎で操作する電動車椅子を使用、50代男性)
- 歯医者での受付で門前払いされた(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 救急的な症状の時に専門医に診てもらえなかった(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)

対等に会話をしてもらえなかった(2名)

- 小さい子扱いをして話を聞いてくれない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 私が会話できるのに、後ろにいる介助者にだけ話しかけられた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

診察券が使いづらかった(2名)

- 診察券 出し辛い(肢体不自由、50代男性)
- 両手が不自由なので診察カードを機械に通して引き抜く動作が難しい。(肢体不自由、難病、30代女性)

その他(6名)

- 予約制でない所があり、体調も良くないのに長時間待たされた(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- 健常な人が次々に来て車椅子利用者が受付からはじき出されて受付の順番がなかなか来なかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 空調で全身痛になるために、冷房の低すぎは厳禁(肢体不自由、60代女性)
- 新規申し込み書の代筆(肢体不自由、50代女性)
- 杖をついていて、リュックサックから診察券や財布を出すのに時間がかかるが、急かされるような対応があった。(肢体不自由、30代女性)
- 母にたずねて自分を見ようとしめない(肢体不自由、車いす利用、10代男性)

車いす用のスペースがあった、用意してくれた(31名)

- 車いすスペースがあった(肢体不自由、50代男性)
- 待ちやすい場所に案内してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 車椅子使用者の待機エリアがあった(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- いろいろなケガの人のために高さの違うソファが設置されていた。(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- 車椅子用に椅子を外してスペースを作ってくれた(肢体不自由、40代男性)
- 車椅子用のスペースがあった(肢体不自由、難病、車いす利用、60代女性)
- 杖があるので広めの椅子に案内してもらった(肢体不自由、30代女性)
- 椅子を避けてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 車いす用のスペースがあった(肢体不自由、車いす利用、義肢装着者、50代女性)
- カーテンで仕切られた個室で待機(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 広いスペースで待たせてくれた(肢体不自由車いす利用、20代男性)
- 調子悪くて長椅子で横になっていたら、処置室ベッドを使わせてくれた(肢体不自由、50代女性)
- 座面の高い椅子が用意されていた(肢体不自由、重度感覚障害、40代男性)
- 広いところまで案内してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 背の高い椅子が用意しており、腰掛けやすかった。低い椅子は立ち座りがつらいので。(肢体不自由、30代女性)
- 感染予防のため、空いている部屋に入れてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- 車椅子が入るのに椅子が邪魔なのでどけてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- 待ち時間の間個室に案内された(肢体不自由、10代女性)
- 診察まで感染予防の為別室で待たせて頂けています(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- 車椅子でも邪魔にならないスペースが確保してある(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 車椅子でも待ちやすいスペースがある(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 広い待合室でゆったりできる(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 車いすでも十分に行き来できるだけの幅を設けてソファや椅子が設置されている(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 行ってすぐにベッドがある方へと案内してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 別の、人がいない部屋で待たせてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 車椅子でも待機しやすいように、椅子を配列をかえてくれたりした(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 車椅子スペース完備(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子でも邪魔にならないところに案内された(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 広くて動きやすく段差がなかった(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 車いすスペース(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 待合が落ち着けるところが増えた。(肢体不自由、40代男性)

医師、看護師が助けてくれた(7名)

- ・ 診察時間になり、名前を呼ばれるとき医師が出てきて荷物を持ってくれた(肢体不自由、20代男性)
- ・ 看護師さんがしゃがんで目線を同じ高さにしてから、話しかけてくれたこと。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ 看護師さんが出てきてくれて対応してくれた(肢体不自由、車いす利用、10代女性)
- ・ 高めの椅子の方がいいかな？と、声をかけてくれてありがたかったです(肢体不自由、20代女性)
- ・ 診療所では看護師さんの方からドアを開けて下さるなど、自然と対応して下さいます。(肢体不自由、義肢装着者、30代女性)
- ・ 帰宅の迎えを待つ間に病院スタッフが声をかけてくれて、不自由無く待っていられて妻も安心して用事をすませられる事(肢体不自由、車いす利用、膀胱機能障害、体幹機能障害、50代男性)
- ・ 横にならなくても、大丈夫ですか？と、声かけしてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)

車いすでも通りやすい通路幅だった(2名)

- ・ 通路が広い(肢体不自由、40代男性)
- ・ 車いすでも、気兼ねなく待てるように通路の幅などが広めに取られている。(肢体不自由、難病、50代女性)

その他(3名)

- ・ 予約診察なので待つ時間があまりない(肢体不自由、50代女性)
- ・ 冷水が紙コップと一緒にウォーターサーバーで提供される近くにカウンターや机と椅子や長椅子が置かれてあるので介護タクシーを待つ間に机を利用し机上作業をしたりとても便利なスペースだと思う(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- ・ 予約受付により待ち時間の短縮(肢体不自由、60代男性)

待合室が狭い、スペースがなかった(29名)

- 待合室が狭い(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 待合が狭く、車椅子で待つことができない(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子で待機できるスペースが少ない(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- 車椅子での待ちスペースがないと居づらい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子での待機場所ない(肢体不自由、50代男性)
- 車いすスペースがなく、通路だと人が通るときに狭いので、移動しないとイケない。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 長椅子ばかりが置かれていて通路で待つことになった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ベンチかないので、どこに車椅子を停めたら邪魔にならないか迷う(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 混雑時、車椅子スペースが無くて、廊下に突き出たカタチになり、人の往来の邪魔になってしまった。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 待合室が狭く、車いす+介助犬だと広いスペースをとるので、気兼ねしてします。(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)
- 車椅子スペースがない(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- 私は右下肢麻痺のため狭いところの移動が困難ですが待合の席の間隔が狭い診療所もありそういう時は大変です(肢体不自由、50代女性)
- 椅子がびっしり置いてあり、車椅子で待ちにくいです。車椅子で待てるスペースを作ってもらいたいです。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 車椅子が大型な為、介助者は長時間立ちっぱなしだったし、端の方に待機しなければならない為、自分の番号が呼ばれたか定期的に介助者が見に行かなければならない。待合室が狭い原因ゆえ。(肢体不自由、車いす利用、20、女性)
- 車椅子で入ってそのまま待つスペースが無く通る人の妨げになり申し訳ない気持ちになった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 待合室が狭く、車椅子だと、他の方の通行に少し邪魔になるが、他に場所がない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 十分なスペースがないと邪魔になってしまう(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 狭くて居る場所がない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 待合室で車椅子などのスペースがなく隅へと追いやられ、やむを得ず通路で待っていると邪魔だと言われることがたまにある。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 車椅子利用者のスペースがない(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 狭く、診察室へ行く途中に一段の段差があった(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 患者が多くて待ってるところは端っこ(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 車いすで入れる場所がない時がある(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子使用不可なので、当然のごとく椅子の間が狭い(肢体不自由、車いす利用、極短い距離なら松葉杖で歩行可能、50代女性)
- 車いすで中に入れなかった(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 席数が少ないうえ、付き添いの健康な方も座られてるので座る場所がない(肢体不自由、難病、40代男性)
- 場所が椅子だらけで奥の椅子がない場所にいた(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 人が多い病院では、よく座れずに待たされます(肢体不自由、重度感覚障害、40代男性)
- 待合室が混んでいて、遠くの椅子しか空いておらず、名前を呼ばれてから診察室まで行くのに時間がかかった。(肢体不自由、30代女性)

通路が狭かった(3名)

- 車いすで待つと通行の邪魔 また複数人分の椅子をふさいでしまう (肢体不自由、車いす利用、義肢装着者、50代女性)
- スペースが狭く、車椅子がとおりづらい(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- 通路が狭いからどこで待ってたらいいかわからない(肢体不自由、車いす利用、30代男性)

その他(13名)

- 待合スペースから診察室へ向かうのに段差があり、車いすでは行けなかった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 車いすのため待合室から少し離れた場所に待機させられた(肢体不自由、50代男性)
- せまい、絨毯は車椅子がこぎにくい(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- 長時間待たされるのが大変(肢体不自由、30代女性)
- 長いすが置かれてて少し居づらい(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 虚弱で待つことが苦痛だが、一般の人と同じように待たなくてはならなかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 軽度障害で見た目になにもわからないと、なんの配慮もない。(肢体不自由、40代女性)
- 通路が狭く、他人の通行の邪魔になり、大きなバギーで通行するのに苦労する(肢体不自由、10代女性)
- 待ち時間がすごく長く疲れた(肢体不自由、難病、膀胱直腸障害、20代女性)
- 障害者用トイレが設置されていない(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ひどく待たされてヘトヘトになった(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- 車椅子なので後で、待たされた。(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 待ち合い室にある椅子が低く立ち上がりにくい(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)

話を聞いてくれた、話してくれた(10名)

- 本人の話を聞いてくれる(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ある医師よりお待たせしましたとの声がけ(肢体不自由、60代女性)
- 母ではなく、ちゃんと僕をみて話してくれた。(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- 患者の現状把握に努めてくれる(肢体不自由、臓器移植者、40代男性)
- Drと対面で良く話しを聞いて頂いている(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- 疑問点については丁寧に説明があった(肢体不自由、70代～男性)
- 車椅子で目線が低いので、高さを合わせて話を聞いてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 付き添いではなく、「私」に医師が話してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 医師が目線を合わせるようにして話してくれたので安心感があった(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 付き添いだけでなく患者本人に直接聞いてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)

ドアを開けてくれた(9名)

- 扉を開けたまま押さえ続けてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 自分の番になった時、医師が自らドアを開けて招き入れてくれ、帰りもドアを開けて見送ってくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 扉の開閉をやってくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、60代女性)
- 診察室のドア開閉を手伝ってくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- 診察室に出入りする際に、看護師さんがドアの開閉をしてくれる。(肢体不自由、難病、50代女性)
- 担当医師がドアを開けてくれた。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 先生が戸を開けていてくれる(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 自然とドアを開けてくれる、椅子を動かしてくれる(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 手動ドアの所では看護師さんがドアをあけてくれるし、1つの病院はボタン式の自動ドアに変更してくれた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

車いすのまま受診できた(7名)

- 扉が大きな引き戸で開閉と出入りが楽で各診察室の入り口が広くてカーテンが中扉になってるのでやはり車椅子の幅を持っても動きやすい。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 広く大きめの電動車いすでも移動がスムーズだった(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 車椅子に乗ったままで診察(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 車椅子に乗ったままでもやってくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 車いすに座ったままでの診察(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 初めて行った歯医者では、当然土足禁止だが普通に車イスのまま診察室に通され、まずは車イスのまま口腔内を診てくれ、診察台のほうが良いと判断後は看護師が介助してくれた。(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 車椅子でそのまま診察(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

補助・介助をしてくれた(6名)

- 触診の時に、術脚が上がらないと先生が助けてくれたり看護師さんが手伝ってくれます。(肢体不自由、20代女性)
- 看護師が補助してくれた(肢体不自由、車いす利用、70代～男性)
- 診察台への移乗のサポート(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 内診の際、下着の着替えを手伝ってただけました。付けていたオムツをかえて、新しいオムツをくださいました。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 看護師さんが診察室まで付き添ってくださった事。(肢体不自由、30代女性)
- 車イスのまま受けることができ、移ることが必要な時は靴の着脱を手伝ってくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

スペースを確保してくれた(4名)

- 椅子をよけてくれて車椅子が入りやすいようにしてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 椅子を避けてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 車椅子で入れるように機械などをどかしてスペースを確保してくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- 椅子を直ぐにどけてくれる(肢体不自由、車いす利用、40代男性)

その他(8名)

- ドクターは障害のことも配慮して何かあったときも対応できるというも言ってくれて安心だった。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 診療所は幼少の頃からお世話になっているので、全く差別されることなく毎度親切に対応して頂いてます。(肢体不自由、義肢装着者、30代女性)
- 医師の診断書を書いてもらう際に、後日また取りに来るのは大変だろうと、主治医がその場で書いてくれた。(肢体不自由、難病、50代女性)
- 転倒するリスクを的確に伝えてくれて、診察以降の検査やそれに伴う移動に車椅子の手配と介護士の付き添いをしてくださった。(肢体不自由、30代男性)
- 階段のみの病院でしたが、一階にも一つだけ診察室があり、私の診察のときに医師が下まで降りてきてくれました(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 入り口に近い診察台に案内してくれる(肢体不自由、50代男性)
- 診察用の椅子か車椅子のままか、という選択肢を与えてくれたのは嬉しかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 医師・看護師の爽やかな対応がいい(肢体不自由、50代女性)

冷たい態度をとられた(11名)

- 診察に行く際に、車いすのタイヤを全部雑巾で拭けと言われ、ウェットティッシュで拭かされた(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 抗がん剤の副作用でかかっているのに横柄な上から目線の決めつけた態度で泣いてしまった(肢体不自由、30代女性)
- 難病のため個人開業医では分からないと言われ、県立の総合病院へ紹介状を書いてもらい行ったら忙しくて見てもらえないと言われた。医師にとって障害者の命はだいぶ軽いのだと感じた。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 乱暴扱われる(肢体不自由、50代男性)
- 双子の兄がいて良かったね。将来は面倒見てもらえるじゃないかと、診察とは関係ないところで、障害と自分を否定される(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- 土足禁止なのに院内貸出車椅子がないため無理矢理杖歩行せざるを得なかった。障害が進み更に歩行困難になり、受診不能となった。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 事前検査も省略されていたようで、手術時も衣類も簡単にずらすだけ、患部もしっかり診れないであろう体勢で行われたことに、後程病院をかえて診てもらったときに気付いた。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 障害者が病人とみなされず私生活や何故車椅子を利用するのかを憶測と決め付けで勝手に判断され人格の否定を受けたことがとても惨めで悲しかった。不必要に医師が体を触った。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 先生自体が、元々冷たいのか見た目で見ただけで障害者と判る私は一瞬【面倒臭そう】な態度をされました。(肢体不自由、義肢装着者、30代女性)
- 看護師が 赤ちゃん扱いする(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 足が悪く行動に時間がかかってしまうので、遅いな、早くしてほしい、というような顔をされるとつらい。(肢体不自由、30代女性)

狭かった(7名)

- 診察室が狭い(肢体不自由、40代男性)
- 間口が狭く、診察室に入りにくい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 意外と狭くて回転しにくい(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 診察室の入り口が狭く、車いすで入るのが大変(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 診察室が狭く、入るのに一苦労(肢体不自由、10代女性)
- 診察室が狭く、車椅子の方向が変えられないため、バックで出るのが大変だった。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 車椅子のスペースがなく嫌な思いをした(肢体不自由、車いす利用、30代女性)

コミュニケーションの相手をすり替えられた(2名)

- 付き添いに話をされた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 付き添いにしか話を聞かなかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)

椅子が座りづらかった(2名)

- 受診するのに診察室での椅子が座り辛いです。杖歩行者はほんとに大変です。椅子にコマがついていたらこけそうで・・・(肢体不自由、50代女性)
- 椅子に移るときに苦勞する(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

内診台が高かった(2名)

- 内診台が高くて上がり辛かった。(肢体不自由、60代女性)
- 診察ベッドが高すぎる(肢体不自由、車いす利用、極短い距離なら松葉杖で歩行可能、50代女性)

その他(8名)

- 日によって早く終わったり、念入りに診察や問診をしたり、バラバラ(肢体不自由、難病、40代男性)
- 感覚障害については理解を得るのが難しい(肢体不自由、重度感覚障害、40代男性)
- 障害があるということで検査が多かった(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 介助犬と同伴できない病院もあります。待機場所を作ってもらって居ますが、私自身が常に見える場所ではない為、診察中は不安になります。(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)
- 左腕への注射が、怪我のためか血管が細いからなかなか浮かんでこず、いつも右腕に実施される。注射が左腕なら右腕で押さえられるが、逆だと押さえにくく毎回難儀する。(肢体不自由、40代男性)
- 母が救急車で運ばれたときに「他に家族の人はいないんですか」と車いすだからと付き添いで診察室に入ることを断られた。(肢体不自由、難病、50代女性)
- ドアが重い。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 車椅子利用者への接客対応ができない(肢体不自由、車いす利用、40代男性)

移動・撮影の介助、補助をしてくれた(25名)

- CTやMRIなど横になる時には補助してくれる(肢体不自由、難病、40代男性)
- レントゲン時の衣類の着脱の補助(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- レントゲン室まで車椅子移動(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- レントゲンの台に乗るのに抱えてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- ベッドに移るときに全介助してもらえた、また姿勢保持のためにクッションを使わせてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 診察台に乗り移る時、助けてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 移乗の手伝いを嫌な顔せずに来てくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 歩行ができないため、放射線技師が撮影用ベッドまでの移乗の介助をしてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 二人掛かりで身体を支えてくれた。(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 検査台へ抱えてくれた(肢体不自由、40代男性)
- 介助の手伝い(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 検査台への移乗のサポート(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 横になるとき、起き上がるときに、身体を支えてくれたり、手を貸してくれたりする。(肢体不自由、難病、50代女性)
- 車いすから台に移るのに、職員が二人で持ち上げて移してくれた。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 移乗や体幹保持を技師さんが手伝ってくれた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 横になっていたのを起き上がる時に、身体を支えてくれたりした(肢体不自由、難病、50代女性)
- 台への乗り移りを手伝ってくれた。抱えて載せてくれた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 移動を安全にサポートしてもらえました。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- 介助がないとレントゲンやct検査が出来ないが大人数で介助してもらった(肢体不自由、車いす利用、顎で操作する電動車椅子を使用、50代男性)
- 衣類の脱着や診察台への移乗も丁寧に快くお手伝いしてもらった。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- MRIを撮影するときに金製の支柱が入った膝の装具を外すと足の力加減のコントロールができるかを考えていたら撮影室に入るとしっかりと介助があつてとても楽に台に上がることができ下るときもそうでつつがなくMRIを撮ることができた。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 車いすなので抱えてあげてもらった(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 介助をスムーズにってもらえた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ちゃんと介助してくれる人がついていた(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 補助員がいてスムーズに検査を受けられた(肢体不自由、70代～男性)

声掛けをしてくれた(8名)

- どのような介助が必要か尋ねてくれたこと(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 事前に出来る格好とかを聞いて対応してくれる(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- 着替えに手間取るのだが、あわてなくても大丈夫ですよ！と声をかけてくれた(肢体不自由、50代女性)
- レントゲン台に移る時、「なにかお手伝いできることはありますか」といった声掛けをもらった。(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 看護師や助手の方が声をかけてくれてサポートをお願いしやすかった(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- レントゲンを撮影する姿勢について要望を聞いてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 着替えなど、焦らなくてゆっくりで良いですよと声掛けをしてくれたので焦らずに済んだ。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 「立てますか?」「このような姿勢は取れますか?」「姿勢に無理はありませんか?」など、体のことを気にした丁寧な声掛けがあった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)

車いすに座ったままできた(6名)

- 車いすに座ったまま胸のレントゲンを撮ってもらえたこと(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 車椅子のまま受診できた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 車いすに乗ったまま撮影出来た(肢体不自由、車いす利用、60代女性)
- 車椅子から移譲が困難だった為、車椅子に座ったままレントゲン撮影してもらった(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- 立ち上がることが困難な為、撮影を車椅子のまま出来るよう配慮してくれた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- レントゲンは車椅子のままで撮影してくれる(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)

さりげない配慮をしてくれた(6名)

- 痛くないようにクッションを使ってくれた(肢体不自由、40代男性)
- 車イスのまま近くまでいけるように配慮してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- レントゲンを撮るときに、固い寝台の上に柔らかいマットを敷いてくれて脚が悪くお尻のお肉がパタンコになって尾骶骨が当たって痛いのでいつも配慮に感謝します。(肢体不自由、20代女性)
- 装具を脱いで歩きにくそうにしていると車イスを用意してくれた(肢体不自由、20代男性)
- レントゲンを撮る間杖を持ってもらった(肢体不自由、30代女性)
- バリウムを飲んで行う検査で、左上肢不自由な自分を気遣って検査を進めてくれた。(肢体不自由、40代男性)

介助犬・介助者を付き添いで入れてくれた(3名)

- 不安な為筋肉の緊張が強く見られるので介護者も側で付き添いさせてくれた(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)
- 採血やレントゲンでも補助犬を受け入れてくれる(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)
- レントゲン室などでも、できる限り介助犬を同伴させて下さった(撮影中は技師さん、看護師さんが預かって下さった)(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)

その他(8名)

- 肢体不自由患者の対応が迅速な対応ができる(肢体不自由、50代女性)
- 座ったままレントゲンを撮って頂いた(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 靴の履き替えをしなくてはいけないところでしたが、スリッパは危ないのでそのまま通してくれました。(肢体不自由、難病、30代女性)
- 私の腰痛を配慮して、無理にレントゲン台に乗せないで検査をしてもらえるところ(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 靴をはいたままCTに乗せてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 検査室まで行かずに直接ベッドまで来てくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- マンモ撮影で椅子を用意してくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- レントゲンで体勢が苦しくないように配慮してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、10代女性)

姿勢の維持ができなかった(11名)

- 自立・歩行できないと検査不可能なものがある(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 無理な姿勢を、させられる(肢体不自由、50代男性)
- 立位できないのに立位を要求してくる職員に嫌な顔をされる。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 車椅子のままレントゲン室に入れず、椅子に座ったりしてなんとか撮影できたが、不安定だし体勢も辛くて大変だった。(肢体不自由、30代男性)
- 立った状態のレントゲンなので、座ったままでは姿勢がきつい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- CT検査のとき麻酔が早めに切れて動きそうになって押さえているのが辛かった(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 同じ姿勢を保持するのが難しくて困ります。バリウムの逆さまになる検査は恐らく出来ません。(肢体不自由、難病、30代女性)
- いきなり、できない体位を取らせようとした。(30代男性)
- 姿勢保持できないけど、無理やり腕の力などで頑張らないといけなかった(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 立ったまま行う胸部レントゲンは、車椅子を利用している自分にとって辛かった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- いきなり、できない体位を取らせようとした。(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)

移乗しづらかった(9名)

- 台に乗り移りが高く、手助け無しだと怖い思い多々した(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- レントゲン撮影時のトランスが難しかった(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- 診療台への乗り移りなどなんの配慮もない。(肢体不自由、40代女性)
- レントゲンの台に上がることがなかなか困難です。(肢体不自由、50代女性)
- 診察のベッドに移りにくいことがある(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 体調悪い中、検査台への自力移乗(肢体不自由、介助犬ユーザー、30代女性)
- 検査をする時やトランスファーが必要な検査がある時は必ず付添者と一緒に行かなければ検査を受けることが出来ない。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 車イスの為に車いすに乗ったまままでお願いしたいのに移動することを求められた。(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 検査着への着替えが大変、レントゲン台への乗降り、姿勢の維持が辛い(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 台がガラスなので滑りやすく怖い(肢体不自由、車いすユーザー、40代男性)

検査ができなかった(5名)

- 立てない為、できない検査が多々ある(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車いすのままでは聴覚検査のボックスに入れずに正確な検査が出来なかった(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 耳鼻科で、聴力検査室の入口に段差があり、検査を受けられなかった(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子の為、検査が難しいからと、病の可能性を完全否定するまで検査をしてもらえなかった。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 足が不自由だと受けるのが大変な検査が多い(肢体不自由、40代女性)

検査着への着替えが大変だった(4名)

- 検査着に着替える更衣室が狭い(肢体不自由、車いす利用、10代女性)
- 立つことや服を脱ぐのが大変であった(肢体不自由、難病、50代男性)
- 検査着への着替えが大変、レントゲン台への乗降り、姿勢の維持が辛い(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 移乗するときは介助してくれるが検査着を着るスペースが狭いのと掴まる手すりなどが無い。(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)

配慮がなかった(2名)

- 検査の時寝転んだままズボンを少しずらさなければいけなかった時に、手が不自由で自分で出来ない旨を伝えて手伝ってもらったのだが、それが男性技師で遠慮ない形でやられた事が少し辛かった。(肢体不自由、難病、30代女性)
- 下半身の撮影だったが、未成年だからか、配慮が乏しかった(肢体不自由、車いす利用、10代男性)

急かされるような対応があった(2名)

- 車椅子が入りにくい狭小な通路で速く来るように急かされて困ったことがあった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 足が悪く行動に時間がかかってしまうので、遅いな、早くしてほしい、というような顔をされるとつらい。(肢体不自由、30代女性)

その他(13名)

- なぜ乗り移れないのか疑問を持たれて質問してくる(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- レントゲン台がガラス台なので乗った時にお尻が心配でした(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 検査室が遠く、1人で行くには大変であった事。(肢体不自由、30代女性)
- 背骨のレントゲンを見るなり「こんなに曲がっているのは初めて見た」と言われました。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 検査の時助手がへらへら笑っていて腹が立った。(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- 丸椅子に座るのはすごく怖い。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- いちいち靴を脱ぐのが大変だった。出来るだけ効率良く検査を受けたかった(肢体不自由、50代男性)
- 検査の椅子に移乗しただけで子ども相手のように感心され、すごいすごいとほめられた。こちらは当たり前のことなので不本意に感じた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 台がガラス台なので滑りやすく、怖い(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 機械室は、特に寒い(肢体不自由、60代女性)
- 足が不自由なのですが、ベッドへ自分で上がらなければならない時があった。(肢体不自由、難病、30代女性)
- 技師さんに介助を頼めない(肢体不自由、10代女性)
- コミュニケーションが取れないと見た目で判断され声かけも無く作業を進められ不安感不信感を感じた。(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)

サポートしてくれた(9名)

- 精算もベッドがあるところまで持ってきてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 窓口が高かったので出てきてくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 財布からお金の出し入れを文句1つ言わずやってくれる(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 出てきて対応してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 薬局に行くと、窓口ではなく薬剤師さんがそばに来て説明し精算までやってくれる所があるのでついその薬局に行ってしまう。(肢体不自由、20代女性)
- (精算に必要な)ポケットベルの投入口に手が届かないので、ボランティアスタッフが代わりに入れてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 会計の担当者が、カウンターから出て来て、サポートしてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- 手が不自由なので、領収書などを持ち帰りやすいように必要に応じて折ってくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 精算機ではなく、窓口で精算(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

車いす優先、車いす専用窓口があった(6名)

- 清算時に車椅子専用窓口にて対応してもらった(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- 精算窓口のカウンターが低めのものも配慮されている。(肢体不自由、難病、50代女性)
- 杖や車椅子利用の方のための優先レーン(肢体不自由、難病、30代女性)
- 低いカウンター(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- カウンターの高さが健常者、車椅子利用者共に適した位置にありそのカウンターの奥行きも深過ぎずしっかりと声が届きまた耳を寄せてもらえる場合もあり聞き逃しや聞き間違いをしたことがない。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 精算しやすい窓口を優先的に案内してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)

声掛けがあった(2名)

- 機械での精算で大丈夫ですかときかれます。(肢体不自由、50代女性)
- お金を出すときに、遅くても丁寧な声かけをしてゆっくりどうぞなどと言ってくれる声かけ(肢体不自由、20代男性)

その他(6名)

- あちこちに行かないと精算出来ず不便(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- 杖をついていて、リュックサックから診察券や財布を出すのに時間がかかるが、急かさず対応してもらえた(肢体不自由、30代女性)
- おつりを前からではなく横から渡してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- 精算については、他の人々にきずかれずに細かい精算ができた(肢体不自由、70代～男性)
- 車椅子だと、半分の時間で精算される(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 大学病院で別途精算対応して頂けた。(肢体不自由、車いす利用、50代男性)

窓口が高かった(10名)

- 窓口が高くて話しにくい・小さい子扱いをして話を聞いてくれない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 低いカウンターが無い(肢体不自由、40代男性)
- カウンターが高い(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 精算台が車椅子のままだと高すぎて、お金の受け渡しが困難だった。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- カウンターが高く首や腰を傷めているときは会話を聞くために耳を寄せるのが痛くて辛い。また職員の言葉を聞き逃したり聞き違えたりした。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 精算窓口が高いので、やりとりが不便(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)
- 清算などの時の場所が高い事が多く、腕も上がらない為、渡さなくてはならないものが渡せずいつも困る。受付の方も手を伸ばしてくださいますが、それも限界もあり困る事があります。(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)
- 車椅子の高さに合っていないので使いづらい(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 窓口が高いので頂いた明細が見えず説明が分からなかった(肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- 機械化されていたのでスムーズだったが、車椅子にはちょっと高く感じた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)

精算機が見つらなかった(3名)

- 自動精算機のタッチパネルが見えないし届かない。有人窓口は混み合っており、急いでいるだけに困った。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- 機械にて清算する場合、画面が反射して見辛く不自由しています。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 精算機が使いづらい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

その他(8名)

- 労災なのですが間違って精算されクレーム入れたら露骨に嫌な態度をとられた(肢体不自由、40代男性)
- 混むし、手が不自由なので財布が出しにくく時間がかかる(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 挨拶もなしで無言で対応(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 精算時、車椅子の自分の前に割り込む人が意外と多い。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 小銭やカードが取り出しにくく手間取ります。(肢体不自由、難病、30代女性)
- 出てきてくれないので、お金の受け渡しがいけない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 精算に時間がかかり文書課に行くのに受付終了になり再度行く羽目になった。(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- 杖をついていて、リュックサックから診察券や財布を出すのに時間がかかるが、急かされるような対応があった。(肢体不自由、30代女性)

バリアフリーだった(16名)

- ・ バリアフリー化され容易に移動できた(肢体不自由、車いす利用、70代～男性)
- ・ バリアフリー対応になっている(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ スロープを出してくれて段差を回避できるようにしてくれた(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- ・ バリアフリー(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ バリアフリーになっている(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ 車椅子で入るには狭い病院に通院してたんですが、とある連休明けに行くと車椅子でも入りやすいようにバリアフリーの入口になっていた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 段差がなかった(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ EVやスロープでバリアフリーになっている(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ スロープ(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ フラットで入りやすい(肢体不自由、20代男性)
- ・ バリアフリーだった(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ スロープあり(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ バリアフリー化され容易に移動できた(肢体不自由、70代～男性)
- ・ バリアフリーになっていて、車椅子でも動きやすい(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 初め私が行きかけた頃は入口は階段を上がらないと院内へ入れなかったのですが しばらくするとスロープにしてあり 嬉しかった(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ スロープ完備。駐車場から院内まで雨でも濡れずに行ける(肢体不自由、車いす利用、20代男性)

介助してもらった(5名)

- ・ 通路と車道の段差において係員が介助して下さった(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ 障病院のロータリーから玄関までが近くて助かる、院内ボランティアさんが外でも気を遣ってくれる(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 入り口に階段があったが、電話すると出てきて手伝ってくれた。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 車からの乗り降りの際に警備員さんが付きっきりで最後まで安全確保してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- ・ 骨折時に病院にいったが、入り口で歩きにくそうにしていると車イスを受付の人が持ってきてくれた(肢体不自由、20代男性)

障害者用(優先)の駐車スペースがあった(5名)

- ・ 車椅子用の駐車場を設けられているのは、うれしい(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ 障害者用駐車場(肢体不自由難病、50代男性)
- ・ 優先駐車場が、多くある(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- ・ 障害者用駐車場がたくさん用意してある。(肢体不自由、30代女性)
- ・ 入口に近い所に障害者用駐車スペースがある(肢体不自由、車いす利用、40代男性)

屋根がついていた(4名)

- ・ 車いす用駐車場の上に、入り口まで屋根が付いているので雨に濡れない。(肢体不自由、難病、50代女性)
- ・ 地下鉄の駅から屋根が正面玄関まである。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 屋根がついた(肢体不自由、50代男性)
- ・ 車椅子移乗の待機場所が玄関横雨にも濡れない様に設置している(肢体不自由、車いす利用、遷延性意識障害、20代女性)

案内してもらった(4名)

- ・ 車を降りると案内係が車いすを押してくれる(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- ・ 救急外来の、アクセスがわからなかったら、通りかかった部署の違う職員さんが、案内して(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- ・ 行きやすい通路を優先的に案内してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ 駐車場に止めるとき、警備員の方が私が脚が悪いと分かっている出来だけ近くに駐車できるように配慮してくれます。(肢体不自由、20代女性)

その他(4名)

- ・ 病院敷地内の歩行者天国(肢体不自由、介助犬ユーザー、30代女性)
- ・ 町医者は土足禁止が多く入口に靴が散乱しているが、車イスが見えると受付の方が散乱している靴を片付けてくれ、通りやすくしてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ 最寄駅から無料巡回バスがある(肢体不自由、30代女性)
- ・ 見晴らしよく、分かりやすい。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)

段差があった(18名)

- ・ 段差がある(肢体不自由、40代男性)
- ・ 入り口に階段がある(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)
- ・ 段差の解消。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ・ 車椅子で歩道を行くとそこには10cm程の段差が、行けないので引き返して違うルートで行った事が、(肢体不自由、難病、車いす利用、60代男性)
- ・ 駐車場と病院の建物に高低差があり、車椅子では自走して坂を上ることが出来ない。建物前にスペースはあるが、透析患者限定。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- ・ 段差が5cmほどが2段有るが越えられなく病院スタッフにサポートしてもらうが、忙しい病院なので申し訳なく感じてしまう(肢体不自由、車いす利用、膀胱機能障害、体幹機能障害、50代男性)
- ・ 病院の前に段差があって入れない(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 段差があると、いつも転倒しそうになった(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 裏口が段差で使えない(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・ 入口に段差がある(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 入り口に段差があったり、開き戸の場合に入りにくい。(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・ 入口に段があるところがある(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ 段差がわりとあった車椅子なのでできれば少なくしてほしい。(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ 個人医院だと段差がたくさんあるから困ることがある(肢体不自由、車いす利用、30代男性)
- ・ 入口に段差がある&狭い(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- ・ 母の通院や入院していた病院は玄関に階段があり、車いすでは一人で入ることが出来なかった。(肢体不自由、難病、50代女性)
- ・ そもそも車椅子使用不可なので、車椅子駐車場も無ければ、階段もあってその上、靴を脱いでスリッパに履き替える必要がある(肢体不自由、車いす利用、極短い距離なら松葉杖で歩行可能、50代女性)
- ・ ドアが引き戸で重い(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

駐車場がなかった・狭かった(9名)

- ・ 専用の駐車場が無い(肢体不自由車いす利用、50代男性)
- ・ 車いす用駐車場が少ない(肢体不自由、40代男性)
- ・ 障害者用駐車場に空きがなく、マナーが悪い(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 車椅子用の駐車場が数台しかなくいつもいっぱい停められない。(肢体不自由、車いす利用、10代女性)
- ・ 障害者専用駐車場に健常者が障害者シンボルマークを貼り付けている為、実際必要な障害者が専用駐車場を利用できないことが良くある。明らかな健常者が平然と障害者専用駐車場を利用している現実があり。一般的にホームセンターで障害者シンボルマークが当然のように売られていることは問題だ。罰則規定にも踏み込むことも検討されたい。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- ・ 駐車場が遠い 車椅子マークのところにコーンが置いてあるのに、誰もいないから、一人で病院に行けない。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 駐車場で障がい者優先スペースに止めようとしたら、警備員に制止された(肢体不自由、50代男性)
- ・ 障害者専用駐車場において障害者シンボルマークを使って停めている車があるが見た目明らかな健常者の人が多数見受けられる。本当に障害を持っている我々利用できないことに多数遭遇する。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- ・ 車いす駐車スペースがないときが多かった。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

狭かった(6名)

- ・廊下が狭い(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・待合室の通路が一人通れるくらいしかなかった(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- ・エレベーターが狭く、何度も見送り、乗ることが出来ない事が多い(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・車いすで入れない(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- ・通路がせまく、手すりも無いので歩行困難者(杖のみの歩行時)は動きにくい(肢体不自由、難病、40代男性)
- ・入口に段差がある&狭い(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)

雨の際に濡れてしまった(5名)

- ・雨よけが付いてないから、近くてもあまり意味ない(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)
- ・ビル風がひどく、雨の時は、傘をさし杖をつくので、濡れないアプローチがほしい(肢体不自由、60代女性)
- ・駐車場から入口まで屋根がないので、車いす利用だと濡れてしまう。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・障害者用駐車場が少ない。(肢体不自由、30代女性)
- ・車椅子のスロープには屋根がないので雨が強いとかびしょ濡れになる。車椅子スロープ以外は屋根があって濡れないようになっている。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

スロープがなかった・スロープが使えなかった(4名)

- ・スロープがついているが、とても急角度(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- ・スロープはあっても、急すぎて利用できない(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・自動ドアの前がスロープになっていて入るのが大変(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- ・スロープ少ない(肢体不自由、50代男性)

移動が大変だった(2名)

- ・受付から診察室までの移動距離が遠すぎた(肢体不自由、車いす利用、60代女性)
- ・車イスの方は入り口前に駐車できますが、それ以外の杖利用者は対象外のため駐車場まで少し遠いです。(肢体不自由、難病、30代女性)

その他(10名)

- ・病院の敷地外は業務範囲外だと目の前の薬局に行くための移動のサポートを断られた(肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・バリアフリーだか、入口に靴が並べてあって車椅子だと通過できなかった(肢体不自由、40代男性)
- ・地下直結などがあるが階段で行けないので結局直結じゃない。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・エレベーターがいつも混んでいる。(肢体不自由、車いす利用、10代男性)
- ・道路からいきなり坂で病院玄関につながり上がるのが大変で逆に病院から出るときには下るのが急でその先がそのまま道路なのでとても危険で怖かった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- ・歩道から病院までバリアフリーでなく危険。(肢体不自由、難病、車いす利用、70代～女性)
- ・結構駅から近いや直結とかりますがあれは健常者に対してのことでいまだに下肢障害のものには通院するのに大変です。(肢体不自由、50代女性)
- ・総合病院等だと遠く感じるところがある(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- ・ドアが引き戸で重い(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・通路で車椅子が通れない状態をそのまま(肢体不自由、40代男性)

融通の利く対応だった(16名)

- 個室にしてもらえたりするのがいい。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 使いやすいクッションやベッドの柵を用意してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- 手術後、できるだけ早く普通の生活に戻れるようにしたいと伝えたところ、病棟で早期に車椅子に座れるよう協力してもらえた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 普段、一度車椅子からベッドに乗ると降りるのが煩わしいので、夜中のオシッコは尿瓶にしている。入院の時に対応してくれた。(肢体不自由、40代男性)
- 家からかなり遠いところに入院したので、テレビ電話などを試験的に導入してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)車椅子での移動に十分な広さの部屋を用意してくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ベッドのマットを低くて硬めのものに変えてもらった。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 大部屋は車椅子では狭すぎるので個室を用意していただき助かりました(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 歩くのが大変なのでトイレに近い病室にもらった(肢体不自由、30代女性)
- 私が必要な電動ベッドやエアマットをすぐに用意してもらえる事(肢体不自由、車いす利用、膀胱機能障害、体幹機能障害、50代男性)
- 方麻痺なので使いやすい配置のベッドに移動してくれた。(肢体不自由、60代女性)
- 緊急入院しましたが、電動車椅子でも動きやすい、部屋、個室を使わせて頂きました。差額無し。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- トイレの近い場所に部屋を設定していただいた(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 個室を差額料金無料で提供してもらった(肢体不自由、車いす利用、顎で操作する電動車椅子を使用、50代男性)
- 面会時間外でも必要に応じて許可してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 入院のための荷物を運ぶカートが使えた。(肢体不自由、30代女性)
- 出産のための入院で、赤ちゃんと同じベッドで安全に過ごせるように、ベッドを壁に横付けしてもらえたので、落ちる危険もなく良かった(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

医師・看護師の対応が良かった(12名)

- ベッド⇔車椅子の移乗等の介助を柔軟に対応してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代男性)
- 全身麻痺なので看護師はきちんと配慮してくれた(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 看護師さんの看護に助けられた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- トイレなどを介助してくれた、食事を持ってきてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 食事の運搬(肢体不自由、車いす利用、40代男性)
- 夜間トイレのために起こしてくれた(肢体不自由、難病、膀胱直腸障害、20代女性)
- 医師・看護師の患者目線な対応がいい(肢体不自由、50代女性)
- 検査へ行く時はいつも車椅子を用意して迎えに来ていただきました。(肢体不自由、難病、30代女性)
- 車椅子のクッションなど、身体に合わせて工夫をしてくれた。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 折れやすい病気なので身体介護(トイレや着替え)の際にきちんと話を聞いて介助をしてくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 荷物を出すのを手伝ってくれて、しまうのもやってくれた。(肢体不自由、難病、50代女性)
- 看護助手さんが、荷物を運んだり、病室に荷物から出してしまうのをしてくれた。(肢体不自由、難病、50代女性)

使いやすい設備だった(2名)

- 障害者用トイレの近くで通路側でのベッド(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子でも利用しやすいベット、トイレ(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

その他(5名)

- オールドイングランドのような雰囲気のある壁とカーテンが綺麗で美しいと感じた。病棟内の通路が広くて車椅子の走行や回転が容易にできた。3人部屋のベッドのスペースが手すり枠付きポータブルトイレを置いてその隣に折りたたみ式車椅子を開いたまま置くことができ移動が非常に便利で助かった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 高齢者のイベントを若くても参加できて交流が広まった(肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- 受け入れ病棟との迅速な連携(肢体不自由、難病、車いす利用、30代男性)
- 足の骨折をしたとき、一般の人ならすぐ退院する骨折だったが、障害もあり歩けなかったので、社会復帰できるレベルまで入院することができた。(肢体不自由、20代男性)
- 検査や手術に関する説明がきちんとされたこと。(肢体不自由、難病、車いす利用、20代女性)

車いすで病院の設備を利用できなかった(3名)

- せっかく個室を予約したのに車椅子でトイレに入れなかった(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 風呂に段差があるとかで入浴できないことがあり、とても不自由しました。今年の話です。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- トイレ付き部屋だったが車椅子での利用が難しかった(肢体不自由、車いす利用、40代女性)

ベッドサイドに車いすを置けなかった(2名)

- 病院が狭く、車椅子をベッドサイドに置けない。介助が必要だと、食事の時間を後回しにされる。最悪の場合そのまま忘れられる(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 大部屋で、ベッドサイドに車椅子を置かせてもらえず、要る時は、いちいちナースコールして、持って来て貰わなくてはならなかった。車椅子さえあれば、自立しているのに。絶対安静ではないのに、トイレすら気兼ねだった。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)

ベットマットを交換してもらえなかった(2名)

- ベッドのマットが柔らかすぎて体が埋もれてしまったけど、硬めのマットに変えてくれなかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- エアマットを希望したが叶えられず3時間ごとのスタッフによる体位変換に耐えた事(肢体不自由、車いす利用、膀胱機能障害、体幹機能障害、50代男性)

その他(18名)

- 転院のときに受け入れてくれる病院が中々みつからなかった(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- トイレから遠い部屋(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 家では自分でやっていることでも入院すると自分でやらせて貰えなかったりとにかく障害を理由にした制限が多い。(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ヘルパーを入れられない(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- 私は四肢麻痺なのでナースコールが押せない、対応できるナースコールを用意して欲しい(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ベットなどはまだまだユニバーサルデザインのものでないところが多い(肢体不自由、車いす利用、30代女性)
- 入院時などいつも既往症について長々と説明が必要。いくつもの合併症の説明が大変だ。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 自己導尿しているが、点滴していてトイレに行かずベット上で導尿しなければならず点滴があったので看護師にしてもらったが導尿に手間取り大変だった(肢体不自由、車いす利用、10代女性)
- 荷物を持っていくのが本当に大変です(肢体不自由、30代女性)
- あまり、聞いて貰えない(肢体不自由、50代男性)
- 自分たちのような障害者の扱い方を知らない人が多い。(肢体不自由、50代男性)
- 空調の関係で、相部屋には入院出来ない！(肢体不自由、60代女性)
- 入浴の時間が患者毎に時間を割り当てられるが、時間が不足している。(肢体不自由、30代男性)
- 1人でトイレに行けないからと夜間にオムツをさせられた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- 小児科では、重症児のケアは全て親まかせ(肢体不自由、10代女性)
- 障害者だからなのか、病気による体型など外見のせいなのか栄養士が来て、「あんたに食べさす給食は無い」といきなり怒り、次は薬剤師が来て「あんたに出す薬は無い」と怒り、次には私に行く看護業務はないと看護師が来てこの病院はどうなっているのだろうと思って迎えた退院の日に着ていない病衣の請求があり料金を払わないと退院をさせないと言われ使っていない病衣についての話に一切の聞く耳を持たなかった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 年間の中で繰り返し入院することになることが多いが既往症について何度も聞かれることが多く大変。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 車椅子利用者は看護師人数が少なくなる時間帯以降は車椅子への乗り移り禁止(肢体不自由、車いす利用、40代男性)

車いすを押してくれた(2名)

- ・ 車いすを押してくれた(肢体不自由、車いす利用、20代女性)
- ・ 移動時 看護師が 車椅子を押してくれた(肢体不自由、50代男性)

補助犬対応(2名)

- ・ 私の診察券には、[介助犬同伴シール]を貼ってくれており、受付対応した人だけでなく、医師、看護師、検査技師、放射線技師などが、診察券を確認する際に患者が介助犬を同伴していることを事前に理解できる。そのため、診察室、検査室、レントゲン室、待合室などにおいて、移動の負担を少なくするなどの配慮ができるので、介助犬使用者をスムーズに受け入れることができ、トラブルの防止にも役立っている。(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)
- ・ 補助犬への対応の教育がなされている(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)

その他(16名)

- ・ 総合病院で、院外処方の場合は病院内で受け取れるように手配していただきます。(天候などでは薬局へ行く事が負担になることも多いため助かります)(肢体不自由、介助犬ユーザー、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ 車いす用のトイレが広く、数が多いこと。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 車いす用の駐車場があった(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 駐車場に案内者が立っている(肢体不自由、50代男性)
- ・ 問い合わせなくても車いすが大丈夫とわかるHPが作成されていた(肢体不自由、難病、車いす利用、30代女性)
- ・ (上記の入院とは別の入院の際)リハビリの時しか車椅子に乗せないという病棟の方針だったため、理学療法士が本当のリハビリの時間よりも早い時間を伝え、長時間車椅子に乗れるようにしてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ 駐車場の入車時に優先して入場させて頂いた。(肢体不自由、30代男性)
- ・ 隣の薬局が段差ありのため病院まで届けてくれた(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- ・ トイレの照明のスイッチの位置が高くて届かなかったが、下げてくれた。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 装具の修繕や新規作成の際、1階の外来診察室ではなく点滴室でもない多目的な部屋を利用させてもらった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- ・ 近隣の調剤薬局へ処方箋をfaxしてくれ、薬局が待合室まで届けてくれる事(肢体不自由、車いす利用、膀胱機能障害、体幹機能障害、50代男性)
- ・ 配慮されないところが良かった(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- ・ 薬局で、杖を使ってるのを見てこちらまで来てくれた。(肢体不自由、40代女性)
- ・ 車いす駐車スペースにすぐに誘導してくれた(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ かかりつけ医が、土足厳禁だったのが、そのまま上がれるようになりました。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 駐車場が障害者手帳の提示で無料になる(肢体不自由、40代女性)

トイレが使いづらかった(4名)

- 車いすのトイレが少なかったりするの、困る。(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 車椅子用のトイレや赤ちゃん用のベビーシートはあるがオムツ交換用のトイレはない(肢体不自由、10代女性)
- 車いすです使えるトイレがないので困った(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- バリアフリートイレのトイレトペーパーが届かない。首が曲げられないので、温水洗浄便座のボタンが見えない。手探り。(肢体不自由、30代男性)

院内がバリアフリーでなかった(3名)

- 耳鼻科に行きたいが、エレベーターのないビルの2階以上にあることが多い(肢体不自由、車いす利用、顎で操作する電動車椅子を使用、50代男性)
- 院内のコンビニ、カフェが狭くて車椅子での利用は大変不便。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)
- 段差があった。(肢体不自由、難病、車いす利用、10代女性)

身体障害者用の駐車スペースがなかった・少なかった(2名)

- 身障者用駐車スペースが足りない(肢体不自由、車いす利用、40代女性)
- 幅の広い身障者用の駐車スペースが無い(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)

設備が上肢不自由者に対応していなかった(2名)

- 出産時、分娩台の取っ手が持てずいきめなかった。(肢体不自由、30代女性)
- 救急外来では、手の障害のため、普通のナースコールが使えないため、家族がつききりにならざるをえない(肢体不自由、介助犬ユーザー、車いす利用、40代女性)

その他(12名)

- 障害者用の駐車場に病院の送迎車が停車されていたので、乗務員に駐車させて欲しいと頼んだが断られた。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 人の視線(肢体不自由(介助犬ユーザー)、30代女性)
- 軽度障害者にはなんの配慮もない。(肢体不自由、40代女性)
- 点滴を車いすに座ったまま行った(肢体不自由、50代男性)
- 入院時、介護量が多いと苦情を親にまで言われた(肢体不自由、40代男性)
- 歯科受診時に〜くんと呼ばれる。小さな頃から通っているとはいえ、あまりにも年齢不相応。(肢体不自由、車いす利用、20代男性)
- 技師に車いすだから靴はいらないと言われ、制度を利用させてもらえなかった。(肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 病院内の貸し出し用車椅子は、どれも古い形状で重量もあり、動かしにくく乗り心地が悪いので、身体に負担が多い。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)
- 障害年金の診断書や書類作成を依頼すると担当医師がそれらの書類を破棄し新しく書類を持ってゆくと二年間放置し、不要な予約を入れたり薬の処方があった。(肢体不自由、難病、車いす利用、両上肢の軽度の障害、両下肢廃用、足漕ぎで自走式車椅子利用、両膝に装具を装着している、50代女性)
- 身体障害者専用駐車場から院内に入る迄 勾配があり車椅子での移動が大変。また、雨天時に屋根がなく濡れてしまう。(肢体不自由、車いす利用、60代男性)
- 体温調整ができないため夏場の体温が高くなった時に冷房が強く効く場所があれば嬉しい(肢体不自由、車いす利用、50代男性)
- スリッパに履き替える必要があるところでは、車いすの場合そのまま入っても良かったりするが、靴が散乱していて進まないことがある(肢体不自由、車いす利用、20代男性)

発達・知的・精神

予約が取りやすかった(3名)

- 受診時に次回の日時を予約(精神障害、50代男性)
- ケータイ予約有り(精神障害、20代女性)
- WEBで空き状況、予約ができると助かる(発達障害、30代男性)

待ち時間が短かった(1名)

- 出来れば待ち時間 10分以内(発達障害、30代女性)

診療日時が覚えやすかった(1名)

- 毎月第3火曜日が診察日と決まっているため、診察の日を忘れない。(発達障害、50代女性)

プライバシーの確保がされていた(1名)

- 完全予約(知的障害、40代女性)

診療時間確保の柔軟性があった(1名)

- 他の診療科や栄養指導などを先に受診できるなど診療時間に幅をもたせてあること(精神障害、30代女性)

予約の無断キャンセルをされた(2名)

- 勝手にキャンセルされていたこと(精神障害、20代女性)
- 緊急の患者さん優先にされて、予約をキャンセルされていた(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

診察拒否された(1名)

- 発達障害は診察出来ないと門前払いされた病院が多数(発達障害、40代女性)

診察時間帯が限定されていた(1名)

- 躁鬱、心臓共に平日の午前中診療であること。(精神障害、急性心筋梗塞による狭心症、50代男性)

予約対応が丁寧でなかった(1名)

- 電話予約したら声があからさまに低かった(家だと認識したとたん変わる)(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

予約方法が電話しかなかった(推察) (1名)

- 上手く話せない(精神障害、40代女性)

スタッフの対応が丁寧だった(2名)

- ・ 診察室まで案内してくれた(知的障害、30代女性)
- ・ 受付の人が親切(精神障害、20代女性)

障害に合わせた柔軟な対応(2名)

- ・ 障害の有り無しの把握で対応の雰囲気がかかりと変わる(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)
- ・ 低血糖対策に先にご飯を食べに行かせてもらえるなど(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

待ち時間に関するアナウンスがある(1名)

- ・ 待ち時間に関して、「前にあと何人いて、何時間くらいかかる」と説明がある(発達障害、40代男性)

スタッフの対応が不親切だった(2名)

- 受付の人が不親切(精神障害、20代女性)
- 診察券を出すとき顔を見たときたんそっけなげなる(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

スタッフの障害に関する知識がなかった(1名)

- 診療科の受付の人がそもそもその診療科の病気のことを全く知らない(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

静かだった(1名)

- ・ 静かで良い。(発達障害、50代女性)

広かった(1名)

- ・ 広くて開放的(発達障害、10代男性)

本がたくさん置いてあった(1名)

- ・ 本が沢山置いてある(知的障害、40代女性)

別室で待てた(1名)

- ・ 別室で待たせてもらったのが、よかったです。(知的障害、40代女性)

椅子が広い(1名)

- ・ 椅子が広い(精神障害、20代女性)

呼びに来てくれた(1名)

- ・ 入りきれず外にいたら、呼びに来てくれた(精神障害、難病息子3人発達障害、30代女性)

安心して待てた(1名)

- ・ 精神科単体で区切られているので、安心して待つことができた(精神障害、30代女性)

椅子が多い(1名)

- ・ 椅子が多い。別室を用意してあるなど(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

待ち時間長かった(6名)

- ・ 待合室で、時間が長く待てなく辛い。(知的障害、40代女性)
- ・ 長時間待つのが苦手(発達障害、10代男性)
- ・ 待ち時間が長く、暇つぶしの手段もない(精神障害、1型糖尿病、30代女性)
- ・ 待ち時間が長くてストレスを感じる(精神障害、発達障害、20代男性)
- ・ 前の人の診察が長い(2時間とか)(発達障害、30代男性)
- ・ 長時間待てない(知的障害、40代女性)

待っているのが苦手(2名)

- ・ 待つことが苦手なので、じっと待てない。(発達障害、10代男性)
- ・ 待ってる間、何をしても良いのか分からない(発達障害、40代女性)

椅子に背もたれがない(1名)

- ・ 身体が疲れやすいので、背もたれの無い椅子は辛い。寄りかかりたい。(発達障害、40代男性)

椅子が少ない(1名)

- ・ 椅子が少ない(精神障害、20代女性)

待合室で落ち着けない(1名)

- ・ 他の人と視線が合いやすい座席レイアウトだった(発達障害、30代女性)

迷惑そうにされた(1名)

- ・ とにかく来られるのが迷惑なのが見てわかる(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

マスクができないことを非難された(1名)

- ・ 薬局の待合室で、マスクができない事を非難された。事情をはなしたが、困ります、しつけがなっていない、というようなことを言われた。(知的障害、発達障害、40代女性)

話を聞いてくれた(3名)

- ・ しっかり話を聞いてくれる(精神障害、20代女性)
- ・ 話を聞いてくれる(精神障害、40代女性)
- ・ 先生のアドバイスが患者に無理を強いない、親身に話を聞いてくれる(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

穏やかに話してくれた(2名)

- ・ 主治医が穏やかに話してくれる。診察後にメールをくれることもあり、混乱しない。(発達障害、50代女性)
- ・ ゆっくり聞き取れるように話してくれる。柔らかな物腰で居てくれるので落ち着いて受けられる(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

個室で治療できた(1名)

- ・ 個室で治療(発達障害、10代男性)

お香の香りで落ち着いた(1名)

- ・ 診察室内に薄くお香が焚かれていて、その香りで気持ちが落ち着いた。(濃い匂いだと逆効果)(発達障害、40代男性)

障害者専用診療があり、安心できた(1名)

- ・ 障害者対象の診療専門が有るので、安心して治療が受けられる。障害者歯科(発達障害、10代男性)

事前にアウンセリングを受けることができた(1名)

- ・ 前もってカウンセリングが受けられたこと(発達障害、40代女性)

医師・看護師がフレンドリーだった(1名)

- ・ 看護師さん、先生がフレンドリー(発達障害、10代男性)

声かけをしてくれた(1名)

- ・ 息子にあった言葉かけ(知的障害、40代女性)

目線を下げて話してくれた(1名)

- ・ 目線を下げて話して下さった(知的障害、40代女性)

いつも同じ先生が対応してくれた(1名)

- ・ いつも同じ先生(知的障害、発達障害、20代女性)

満足な診察を受けられなかった(5名)

- 症状がでていのに、数値ばかり見られて「この数値なら大丈夫ですよ」と言われて軽くあしらわれたこと(精神障害、1型糖尿病、30代女性)
- お宅のお子さんはここで診れるお子さんですか？と言われた。パニックを恐れるせいか、いつも、十分な診察や検査がされなかった。(知的障害、発達障害、40代女性)
- 歯医者で怖がり、神経質になって、歯医者さんに白い目で見られた。かなりピリピリした。(精神障害、発達障害、30代男性)
- 診察中、じっとできず、治療は無理と断られた。(知的障害、発達障害、20代男性)
- 問診で決めつけられた(精神障害、発達障害、40代女性)

配慮にかける態度をとられた(3名)

- 以前診察を受けた事があったのでわかってきていると思っていたが、年齢相当の対応をされ、きちんと診察を受けることができず、きつく言われた。(知的障害、10代女性)
- 障害のことをいうと態度がかわるお医者さんもいた(精神障害、発達障害、10代女性)
- 先生は優しいのに看護師さんが嫌々なのがまるわかり(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

うまく伝えられなかった(2名)

- 上手く伝えられない(発達障害、40代女性)
- 躁鬱のカウンセリングで話したい事が、飛んでしまう。(精神障害、急性心筋梗塞による狭心症、50代男性)

医師が顔を合わせてくれなかった(1名)

- 医師がPCばかり見て、こちらをほとんど見ない。不安感と不信感が募った。(発達障害、40代男性)

周囲の視線が気になった(1名)

- 診察時に奇声を発するので、他の人の視線が気になる。(発達障害、10代男性)

怖い気持ちに配慮がなかった(1名)

- 小児科ではなかったが、怖いという気持ちに配慮がなかった。(発達障害、10代男性)

長時間診療だった(1名)

- 長時間診察(知的障害、40代女性)

医師が一方向的にしゃべる(1名)

- 一方向的に医者が喋る(精神障害、20代女性)

声掛けをしてくれた(2名)

- 痛くないよ等の声かけ(発達障害、10代男性)
- スムーズ(精神障害、20代女性)

補助してくれた(1名)

- 着替えが自力で難しかったとき同性の方をつけてくれた(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

事前に説明をしてくれた(1名)

- どこを検査するか事前に説明をしてもらえる、エコーのジェルで汚れないようにカバーをしてもらえるなど(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

スタッフの対応が雑(2名)

- 子供だけになると扱いが雑(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)
- 対応がぶっきらぼうで乱暴(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

机上の煩雑さが気になる(1名)

- 机の上などに物が多く煩雑に置かれていると気になる。(発達障害、40代男性)

MRIが辛かった(1名)

- MRIが辛かった。(発達障害、50代女性)

眠剤が効かなかった(1名)

- 眠剤が効かない(知的障害、40代女性)

待ち時間が長い(1名)

- 検査の待ち時間が長い(精神障害、20代女性)

待ち時間が短い(2名)

- ・ 待ち時間が少なくて済むようにするシステムが整っている(精神障害、1型糖尿病、30代女性)
- ・ 精算の待ち時間が短いと助かります。待ち合いの個室を用意いただけると解消出来ます。(知的障害、発達障害、40代女性)

クレジットカード対応(1名)

- ・ クレジットカード対応(精神障害、20代女性)

代わりに精算してくれた(1名)

- ・ 計算が出来なくなっていたとき代わりに目の前ですませてくれた(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

自動精算機で楽だった(1名)

- ・ 自動精算機なので、対人ストレスが緩和された(精神障害、発達障害、20代男性)

待ち時間が長い(3名)

- 大学病院なので、日によってはかなり待たされる(精神障害、30代女性)
- 支払いまでの時間が長い、手違いがあって二重支払いさせられたなど(精神障害、1型糖尿病、30代女性)
- 待つ事が難しいので時間がかかった(知的障害、発達障害、10代男性)

現金でしか精算できない(1名)

- 現金のみ(精神障害、20代女性)

流れ作業をされる(1名)

- 帰ると解ってるからとにかく早く流れ作業される(精神障害、難病、息子3人発達障害、30代女性)

清潔感がある(2名)

- 清潔であり段差なし(発達障害、30代女性)
- 清潔感がある(精神障害、20代女性)

送迎バスがある(1名)

- 送迎車や送迎バスなどが用意されている(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

道が分かりにくい(2名)

- 初めての診療時には地理的にわかりにくかった(仕方ないかとも思うが)(発達障害、30代女性)
- 進路を示す矢印が中途半端な表示だと困る。間取りも合わせて表示するなど、具体的に書いてほしい。(発達障害、40代男性)

徒歩で行けない(1名)

- 交通手段がバスしかなくて、徒歩では通院不可能な場所にある(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

階段を使わなければならない(1名)

- 何の場合も、階段を使うこと。(精神障害、急性心筋梗塞による狭心症、50代男性)

清潔感がある(1名)

- 清潔感(精神障害、20代女性)

食事がおいしい(1名)

- 食事が美味しい(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

眠れなかった(1名)

- 眠れなかった(発達障害、50代女性)

病院食が口に合わなかった(1名)

- 病院食がまずい(精神障害、20代女性)

医師と看護師のコミュニケーションができていない(1名)

- 看護師さんと医師の指示疎通が全く出来ていないなど(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

道順がわかりやすい(1名)

- ・ 診療科からレントゲン、血液検査等までの動線が、色線と文字で繋がっている(発達障害、40代女性)

話をしっかり聞いてくれる(1名)

- ・ 滑舌の悪い話を一生懸命聞いて下さる(知的障害、40代女性)

トイレがきれい(1名)

- ・ トイレが広くて綺麗(精神障害、1型糖尿病、30代女性)

気軽にメールを送ることができる(1名)

- ・ 気軽にメールを送れること。(知的障害、発達障害、30代女性)

愛想がない(1名)

- 愛想がない(発達障害、40代女性)

受診拒否された(1名)

- 病院をかえるとき、診断書を書いてもらい、1ヶ月予約を待ち、当日に診察室で、私は受けられませんと追いつ返された。そして結局前の病院になった。診断書もお金かかるのに。時間とお金と労力の無駄でした。断るなら前の人に言えよって感じです。ありえません。親も会社を休んでわざわざみんなで行ったのに。断るなら前もって行ってくれば、元の病院で治療勧められたのに、1ヶ月の空白の時間と期待を返せって感じです。(知的障害、発達障害、20代女性)

その他

待ち時間が少なくなる予約を手配してくれた(7名)

- ・ 複数受診する際には出来るだけ待ち時間を少なくしてもらった(車いす利、用胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)
- ・ 予約が可能なところは、待ち時間が少なくて済むので助かる(知的障害、発達障害、40代女性)
- ・ 毎日注射に通うため毎日予約済みにしており、とても助かりました。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)
- ・ 空いてる時間に予約入れてくれる(難病、20代女性)
- ・ 膠原病内科に必要な採血を耳鼻科診察時に済ませておくよう上手く予約を取ってもらえる。(平衡機能障害、40代女性)
- ・ 月に一度の受診で、枠がきまっているのでそんなに待たなくても良い(肢体不自由、知的障害、車いす利用、ダウン症 脳性麻痺、20代男性)
- ・ あらかじめ電話をしておき、診療所に到着したらすぐに診察を受けられた。体調の悪い時だったので、処方箋薬局にも診療所から連絡して診療所から出ることなく、届けてもらうことができた。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代男性)

予約のサポートをしてくれた(5名)

- ・ (娘8歳が当人です。保護者記入)主治医が本人の希望に添い次の予約を取ってくれる。(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 予約の機械の前にアシスタントしてくれる人がいてサポートしてくれる(視覚障害、肢体不自由、発達障害、難病、車いす利用、20代女性)
- ・ 中途失聴(両耳聾)なって退院してから、予約を取りたい、変更したい等は特別にメールでのやり取りを出来る様に病院側から行ってくれた(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ 毎月通う診察の中で、年数回の頻度の少ない診療科の予約を手配いただいている(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 付き添って案内してくれた。(今は妻が寝たきり車椅子です。70代～男性)

ネット、メールやFAXなど複数手段で予約できた(5名)

- ・ メールでの対応が可能なおところがある(視覚障害、聴覚障害、弱視ろう、30代女性)
- ・ メール・FAXにて予約ができた(通常は電話番号のみのところが多い)(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- ・ インターネット(高次脳機能障がい者、40代女性)
- ・ インターネット予約ができる(精神障害、発達障害、難病、30代女性)
- ・ 携帯等で順番が取れる(知的障害、発達障害、10代男性)

予約ができた(2名)

- ・ 何ヶ月分の予約が取れてありがたい(約2ヶ月先)(車いす利用、60代男性)
- ・ 予約制になった事で若干スムーズになった。(難病、内部障害者、ストーマ保有者、40代男性)

予約時にバリアフリーであることを教えてくれる(1名)

- ・ バリアフリーですと言われた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

電話のみなど、予約方法が限定されていた(8名)

- 電話でしか予約できない(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、精神障害、発達障害、車いす利用、40代女性)
- 電話ができない(視覚障害、聴覚障害、弱視ろう、30代女性)
- 予約の場合電話番号のみとところが多い。FAX番号やメールアドレスが記載されていても問い合わせに返事がないところもある。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- 電話予約が聞こえない(聴覚障害、肢体不自由、50代女性)
- 聴覚障害の為、電話対応不可を伝えだが、本人確認の為に、対応を求められた。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- 構音障害があるので電話予約だけだと自分で伝えられないので不便。(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- 聞き取れない音域(高次脳機能障がい者、40代女性)
- 聴覚障がい電話できずメールの対応もなかったため予約のために出向いて行く(友人の話です。50代女性)

予約を断られた(2名)

- 事情を話しても予約お断りのところ(知的障害、発達障害、40代女性)
- 大病院では予約が出来ず、予約があってもいつ呼ばれるか分からなかった(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

予約しても待たされた(1名)

- 大変な思いをして行ったのに予約時間を四時間も過ぎて待たされて両下肢の不自由と痛みに耐えるのが大変苦痛だった。(車いす利用、30代女性)

予約窓口が遠かった(1名)

- 予約受付窓口までの距離について、歩行に障害がない場合は全然問題にならない距離だが、問題のある患者にとっては遠すぎる。(往復しないといけない場合はなおさら。)(心臓機能障害、50代男性)

予約システムが分かりづらかった(1名)

- 予約変更の電話のシステムがわからない(精神障害、発達障害、難病、30代女性)

その他(3名)

- 配慮がないなと感じることしかありません。(内部障害、30代女性)
- 他の人と同じ対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)
- バリアフリーでないとされた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

順番が来ると声をかけてくれた(4名)

- 順番きたら近くで呼んでくれる(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、精神障害、発達障害、車いす利用、40代女性)
- 受付の人が待合の椅子や入口まできてくださり、案内もしてくれた(せまい個人病院だったためか)(視覚障害、性同一性障害、20代その他)
- 受付番号が表示されないところで、受付の人がきちんと顔を覚えて手招きで呼んでくれる(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- 聴覚障害を伝え、診察の時には手招きなどで教えて欲しいと頼む(友人の話です。50代女性)

受付のサポートをしてくれた(3名)

- 受付機械の近くにボランティアさんがいて、画面操作をしてくださった(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- 車椅子利用なので、受付から出てきていただき、対応してもらえた(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、40代女性)
- 用紙に記入する際、受付の高さが車イスの位置では記入しにくかったので代わりに受付の方が記入してくれた(難病、車いす利用、四肢機能障害、体幹機能障害、40代女性)

スムーズに対応してもらえた(3名)

- いつもスムーズです(肢体不自由、知的障害、難病、車いす利用、10代女性)
- 問題なくスムーズに処理されている(車いす利用、60代男性)
- 受付も待つのが苦手な子どもを連れて行くと、スピーディーな対応はありがたいです(知的障害、発達障害、40代女性)

障害に合わせた対応をしてくれた(2名)

- 日常のコミュニケーションが口話である事を理解し、マスクをはずし更に理解しやすい様 筆記もしてくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- 見えないので診察券を出さなくて良い(視覚障害、精神障害、30代女性)

受付カウンターの高さが低く診察券など出しやすかった(2名)

- 台が低くなっており診察券を出しやすかったりする。また丁寧に説明して下さるので助かる(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- 車椅子でも利用しやすい低い窓口があった(車いす利用、50代男性)

サポートを必要とすることの意思表示がしやすい工夫がされていた(1名)

- 私の場合には、杖歩行をしているのが、転倒などの危険性もあり状況に応じた色別ファイルが用意されており、介助などを受けたいときには、声をかけやすくなっている(肢体不自由、精神障害、難病、40代女性)

耳マークがあった(1名)

- 難聴の耳マークがあること(聴覚障害、肢体不自由、50代女性)

受付で待っていなくても良い工夫がされていた(1名)

- その場で待っていなくても、順番近くなると渡されたブザーで知らせてもらえる(精神障害、発達障害、難病、30代女性)

受付が静かだった(1名)

- 静かな場所(高次脳機能障がい者、40代女性)

その他(3名)

- 待ち時間を教えてくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- 子供の頃から関わっていたため、声をかけてもらった。(知的障害、発達障害、10代女性)
- 車椅子でトイレに向かったらドアを受付の人が押さえてくれた(車いす利用、20代女性)

障害を伝えても配慮してもらえなかった(5名)

- ・ 聞こえない事を伝えてるにも関わらず不対応(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ 見えないと伝えてるのに「問診票を書いてください」と言われた(視覚障、害精神障害、30代女性)
- ・ 言語障害のため、うまく話しができずにいると、家族を呼んでくださいとあって、対応してくれなかった(言語障害、高次脳機能障害、50代女性)
- ・ こちらがケアや急変で動けないのに、カウンターに呼びつける(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 他の人と同じ対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)

受付が高く、利用/操作しづらかった(5名)

- ・ 機械の画面位置が高く、上肢の動かせない人には辛い。(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 台が高すぎて手が届かなかった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- ・ 機械のカード入口が届きにくい。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- ・ 受付の人に場所を確認したくてもカウンターが高くて気づいてもらえないことがあった。(車いす利用、30代女性)
- ・ 受け付けカウンター高く、上から目線(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)

聴覚障害者に対してマスクをして話された(2名)

- ・ マスクをされて話される(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、精神障害、発達障害、車いす利用、40代女性)
- ・ マスクをしていて口話を読めない(聴覚障害、肢体不自由、50代女性)

筆談ボードが用意されていなかった(1名)

- ・ 筆談ボードが設置されていない(視覚障害、聴覚障害、弱視ろう、30代女性)

筆談をしてくれなかった(1名)

- ・ ずっと口を大きく開けるだけでお願いしても筆談してくれない。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)

受付に時間がかかった(1名)

- ・ 沢山並んでいて受付だけで一時間かかった事がある(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

その他(6名)

- ・ 筆談が苦手なので、なかなか伝わらない。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 初診は全て記述式(知的障害、発達障害、10代男性)
- ・ パート勤務とみられる年配の老女の対応が要領を得ないことがある。(心臓機能障害、50代男性)
- ・ ストレッチャーの状態です1時間以上忘れられていた(難病車いす利用、70代～男性)
- ・ 聞き取れない音域(高次脳機能障がい者、40代女性)
- ・ 待ち時間を毎回聞いている(精神障害、発達障害、20代男性)

横になり体を休める場所があった(4名)

- ・ 電動車椅子に座っていることもできないときは、処置室のベッドで横になって、順番が来たら呼んでいただけで助かりました。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)
- ・ 体調が悪く椅子に座って待てない時、処置室で横になって待たせてもらう(平衡機能障害、40代女性)
- ・ 車椅子から降りて寝転がるスペースのある事(視覚障害、聴覚障害。肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 長椅子に横になっていた(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

待合室が個室で周りの目が気にならなかった(2名)

- ・ 予約制で待合室が個室なので人目をきにせず行ける(精神障害、発達障害、10代女性)
- ・ 待合室では周囲に迷惑がかかるので、個室を用意していただけると助かります(知的障害、発達障害、40代女性)

スタッフがサポートしてくれた(2名)

- ・ 看護師さんが私の座ってる所迄来てくれ、手をひいて連れて行ってくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ 椅子まで受け付けの人が案内してくれた(視覚障害、性同一性障害、20代その他)

優先して案内をしてくれた(1名)

- ・ 手話通訳がいるときに優先して案内してもらえる(待ち時間が長くなると通訳者の負担が増えるため)(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)

優先して待合室の椅子に座らせてもらえた(1名)

- ・ 混んでいる時は、座らせてもらえることが多い(人工関節を使っている下肢障害、50代男性)

待合室が静かだった(1名)

- ・ 静かな場所(高次脳機能障がい者、40代女性)

その他(1名)

- ・ 障害に関する様々な本や情報(精神障害、発達障害、20代女性)

椅子が多く、車いすが通りづらかった／利用しづらかった(7名)

- ・ 待合室に椅子が多くて車椅子が通れない(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 車いすがいることで通行の邪魔になる(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 狭くて人が通るごとに避けたりしなくてはいけなくて気を使う(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- ・ 狭くて他の車椅子ユーザーとのトラブルがある(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)
- ・ 待合室の通路が細く、自分が邪魔になる(視覚障害、肢体不自由、知的障害、車いす利用、10代男性)
- ・ 車椅子スペースない(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- ・ 混んでると車椅子で入った時にすごく嫌な顔をされて居辛かったこともある。(車いす利用、30代女性)

呼ばれる時に音声だけで分からなかった／いつ呼ばれるか分からなかった／順番を飛ばされた(5名)

- ・ 聴覚に障害があると事前に言っておいても、声で呼ぶため気がつかなくて順番が飛ばされたことがある。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- ・ 音声だけなのか？呼ばれてもわからない。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- ・ 居る場所も把握してるくせに絶対一般的な呼ぶしかしてくれない(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ 子供が骨折して待合室で待ってるけど、どうしてもグズってしまい、待合室から離れたところで待っていたけど、呼ばれてすぐ行けなかった時に、看護師に嫌な顔をされたり、他の患者に嫌味を言われた。(難病、30代女性)
- ・ いつ呼ばれるのかわからないため、トイレに行けない(精神障害、発達障害、難病、30代女性)

体を休める／リラックスできる場所がなかった(4名)

- ・ 沢山の人で横になるスペースがない病院が多いです(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)
- ・ 混んでいると座れないこともあった。(人工関節を使っている下肢障害、50代男性)
- ・ 椅子と椅子の間隔が密着している。(心臓機能障害、50代男性)
- ・ 聴覚過敏で辛い(高次脳機能障がい、40代女性)

長く待たされた(4名)

- ・ 長く長く待たされて、体調が悪化した。(平衡機能障害、40代女性)
- ・ 待ち時間が長い(視覚障害、精神障害、知的障害、30代女性)
- ・ 待ち時間が長くてストレスを感じる(精神障害、発達障害、20代男性)
- ・ 予約の割に待ち時間が長い(車いす利用、60代男性)

障害を理解して対応してもらえなかった(2名)

- ・ 眼科なのに手引きの仕方を知らず、白杖を引っ張られた(視覚障害、精神障害、30代女性)
- ・ 薬局の待合室で、マスクができない事を非難された。事情をはなしたが、困ります、しつけがなっていない、というようなことを言われた。(知的障害、発達障害、40代女性)

障害があることに気づいてもらえなかった(1名)

- ・ 配慮がないなと感じることしかありません。特に内部障害の場合は見た目でわからないため不利な扱いを受けることがとても多いです。(内部障害、30代女性)

その他(5名)

- ・ 他の人と同じ対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)
- ・ 杖が邪魔だと、老人に蹴られた(難病、膀胱直腸障害、30代男性)
- ・ 案内係が時々いない。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- ・ 飲み物が取りにいけないうちにあつた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- ・ 発作があるので迷惑をかけないか心配(精神障害、知的障害、難病、50代女性)

障害を理解して分かりやすく説明してくれた(9名)

- ちゃんと分かりやすく説明してくれる(精神障害、発達障害、20代男性)
- コミュニケーションがうまくとれないので、手順をわかりやすく説明してくれ、不安が軽減できた。(知的障害、発達障害、20代男性)
- 特性を理解し、手早く対応していただけると助かりました。(知的障害、発達障害、40代女性)
- 手話通訳に対して妙な抵抗がない。通訳がいなくても丁寧に筆談してくれる。質問にきちんと答えてくれる。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- 私の口話しやすいペースを見計らいながら、ハッキリ口を開け 専門用語や医療用語等々、筆記を交えてくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ドクターが障害児をよく診ている方だったので、きちんと本人に何をするか(聴診器をあてるなど)を事前に説明し、納得してから診察してくれるのが嬉しいです。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、ダウン症、脳性麻痺、20代男性)
- 私と子供が同じ難病ですが、大阪の病院で、今まで地元で聞いてもはっきりDr.が回答がなかった事を大阪のDr.は実例を出して分かりやすく話してくれた。(難病、30代女性)
- 質問が聞き取れているか復唱させてから回答(高次脳機能障がい、40代女性)
- 手話通訳の同席と、対等対応。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)

診察室が利用しやすい工夫がされていた(2名)

- 診察室の扉が、車いす利用者も扱いやすい引き戸になり、幅が拡張されては入りやすくなった(肢体不自由、知的障害、車いす利用、50代女性)
- 患者の椅子をどけて、車椅子が置けるようにし、診察のための機器を使えるようにしてくれた。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代女性)

丁寧に優しく対応してくれた(2名)

- リュックサックに購入した装具を入れてくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- 歯を削るときに「少し痛くしますね」「ちょっと、ごめんなさいね」と優しく対応してくれた(精神障害、発達障害、30代男性)

院内全体で障害状況が共有されていた(1名)

- 小児科以外も移動などに時間のかかる事に理解があること(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)

先生と一緒に薬の確認をしてくれた(1名)

- 先生と共に処方する薬の形と名前の確認を行った。(視覚障害、性同一性障害、20代その他)

同じ先生が対応してくれた(1名)

- いつも同じ先生(精神障害、発達障害、20代女性)

その他(3名)

- 筆談に時間がかかるので先生がいつも最後のほうに時間を設定してくれる(視覚障害、聴覚障害、弱視、ろう、30代女性)
- 余裕をもって予約枠がある(難病、20代女性)
- 線維筋痛症の問診票があるので、先生に正確に今の状態を伝えられて良いと思います。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)

診察室がバリアフリーでなかった(7名)

- 診察室が狭い。(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- 診察室入り口に物品の入ったワゴンがあったり、扉がすぐ閉まるため挟まりそうになったが、看護師も手伝ってくれなかった(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代男性)
- バリアフリーでなく診察を受けられなかった(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、40代女性)
- 車椅子では狭くて家族が同伴できなかつたり、ドアが閉められなかった。(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)
- 診察室が狭く回転できない(視覚障害、肢体不自由、知的障害、車いす利用、10代男性)
- 聴力検査室は、電話ボックスと同じで、またげないし手摺りなく回転椅子。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- 部屋が狭く入りづらい。出入りするのにし辛い。(車いす利用、30代女性)

先生とうまく会話できなかつた／患者自身とではなく、ヘルパーや通訳と会話をしようとされた(5名)

- 手話通訳など、自分以外の人と対話しようとする(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- こちらを向いて話してくれない。読み取れない事を伝え もう一度と聞き返す行為に明らかに嫌な顔をされる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- 目が見えないということでMRIの結果をヘルパーに伝えた(視覚障害、肢体不自由、発達障害、難病、車いす利用、20代女性)
- ドクターとの会話によるコミュニケーションが難しい(精神障害、発達障害、難病、30代女性)
- 歯医者で怖がり、神経質になって、歯医者さんに白い目で見られた。かなりピリピリした。(精神障害、発達障害、30代男性)

きちんと診察してもらえなかつた／診察時間が短かつた(4名)

- 筆談の場合、診察がすぐに終わってしまう。医師とのコミュニケーションが難しい。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- 診察の時間短い(視覚障害、精神障害、知的障害、30代女性)
- 工場の流れ作業のような具合で、ひとりの患者の診察に割り当てられる時間が少なすぎるため、病状的確に相談することはできない。また医者への応答も、紋切型の励ましに終わる場合が多い。(心臓機能障害、50代男性)
- 色々聞きたいのに患者はあなただけでは無いと言われた事がある(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

障害を理由に診察をしてもらえない(3名)

- かかりつけの病院以外の病院に行くと言われ嫌な顔をされる事がある。手術も断られた。(難病、車いす利用、四肢機能障害、体幹機能障害、40代女性)
- お宅のお子さんはここで診れるお子さんですか？と言われた。パニックを恐れるせいか、いつも、十分な診察や検査がされなかった。(知的障害、発達障害、40代女性)
- 診察中、じっとできず、治療は無理と断られた。(知的障害、発達障害、20代男性)

障害に対する配慮が足りない(2名)

- 専門的な手話通訳者がいない(視覚障害、聴覚障害、弱視、ろう、30代女性)
- 配慮が足りず診察台から降りる時バルーンが抜けてしまった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

院内で障害状況やお願いが共有されていない(1名)

- 受付でのお願いが伝達されておらず、その場にいても呼ばれたことがわからずに、順番がとばされる(友人の話です。50代女性)

障害を伝えると態度が変わる(1名)

- 障害のことをいうと態度が変わるお医者さんもいた(精神障害、発達障害、10代女性)

その他(3名)

- 問診で決めつけられた(精神障害、発達障害、40代女性)
- 夜間や、休日に骨折すると、なかなか診てもらえる病院が見つからない。研修医などで、診察も半分諦めた感じの心づもりで、毎回向かう。応急処置だけで、長時間待つて平日に改めてかかる。(難病、30代女性)
- 配慮がないなと感じることしかありません。体が悪いので病院に通わなくてはならないのに、予約時間から何時間も後にならないと診てもらえず、とても困ります。(内部障害、30代女性)

スタッフがサポートしてくれた(8名)

- ・ 診察台に移らなければならないときに手伝ってくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、30代男性)
- ・ 車椅子のままレントゲンなど取れるように、サポートしてくれる。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代女性)
- ・ 台の上でリラックスできる姿勢にしてもらえた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、30代男性)
- ・ 起き上がる時横たわる時看護婦さんが手をかしてくれてくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- ・ 車椅子からの撮影台の移動に気を使っていたでいて手伝ってもらい助かりました。(車いす利用、30代女性)
- ・ 聴覚過敏でMRIが辛いのですが心配した身体科のDrが検査に付き添ってくれました(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代男性)
- ・ 着替える際、介助が必要な為、看護師の人が着替えさせてくれた(難病、車いす利用、四肢機能障害、体幹機能障害、40代女性)
- ・ 移動の案内をしてくれた、どちらがわに向かって頭を置けばよいかの説明をしてくれた(MRIなど)(視覚障害、性同一性障害、20代その他)

車いすのままレントゲンなど柔軟に対応してもらえた(5名)

- ・ 車椅子のまま胸部のレントゲンを撮ってもらえた(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、40代女性)
- ・ 骨折している時のレントゲンは痛いので、無理に動かさず、応急処置の時は必要最低限にしてくれた。(難病、30代女性)
- ・ 服を着用したまま診察(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精障障害、40代女性)
- ・ 転院で新たに来院した病院で、X線で胸を撮るときに、移乗しなければと思っていたら、車いす着座のまま背に板を入れ、OKが出て、対応の早さに驚いた。(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 車椅子でレントゲンを撮ってもらえる。座位保持が難しいので椅子に座るのは難しいので。(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)

合図や指示を分かりやすく工夫してもらえた(3名)

- ・ 合図などを目で見てわかるように身振りで対応してくれる。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- ・ 検査室迄の案内、検査説明のボード、息を止める・吐く等の検査に必要な行動も私の負担にならない様に配慮してくれた合図を決め、それらの合図に対してのボードを作成してくれた(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ 視覚的にわかりやすく、イラストファイル(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)

短時間で対応してくれること(3名)

- ・ 血管造影のルート確保を、レントゲン室で手短にやっていただいたこと。(知的障害、発達障害、40代女性)
- ・ あまり待ち時間がなく検査が終わって有り難い(車いす利用、60代男性)
- ・ 障害児者慣れたる病院は早い。拘束されない。(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)

その他(1名)

- ・ 聴覚過敏 注意障害が邪魔にならない場所(高次脳機能障がい者、40代女性)

障害に対する配慮が足りなかった(5名)

- 指示が少ない人に当たると、目を閉じたり息を止めるタイミングがわからなかったりする。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- 歯科については、治療室でなく放射線科で口腔レントゲンを撮ることになっていて、車椅子から降りて椅子に座るように指示されたり、無理な要求をされて対応も不快だった。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代女性)
- バルーンが抜けてしまった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- 技師さんが、障害に理解がなく無理な姿勢や移動を強要され体を傷めたり、誹謗中傷を受けた。(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)
- 結果を聞く時に医者パソコンの画面を見ながら早口で話すため、口話が読み取れず、看護師は障がいがあることを不憫そうな目で見ただけで、医者の話を伝えてくれない(友人の話です、50代女性)

設備がバリアフリーではなかった(3名)

- 車椅子の人が使用できる眼科の検査台がない(視覚障害、肢体不自由、発達障害、難病、車いす利用、20代女性)
- ベッドが高すぎ。自力で上れない。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- 個人病院だとレントゲン室も狭くてなかなか撮ることが難しい(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)

その他(3名)

- 配慮がないなと感じることしかありません。(内部障害、30代女性)
- 拘束される(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- 他の人と同じ対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)

優先して対応してくれる専用の窓口があった(5名)

- 車椅子、ベビーカーの方を対象とする窓口がある(肢体不自由、精神障害、難病、40代女性)
- 自動精算機なので、対人ストレスが緩和された(精神障害、発達障害、20代男性)
- 精算の待ち時間が短いと助かります。待ち合いの個室を用意いただけると解消出来ます。(知的障害、発達障害、40代女性)
- 精算の番号を待たずに名前呼び出してくれる(医ケア児(車イス使用)の家族、30代女性)
- 窓口でしてくれるようになったときは助かりました(車いす利用、30代女性)

スタッフがサポートしてくれた(3名)

- 受付の人がこちらまで来てくれた(せまい個人病院だったため)(視覚障害、性同一性障害、20代その他)
- 座って待っていれば、請求書を持って来てくれ、私がお金を渡し代わりに会計へ行ってくれる。処方箋も行き付け薬局へFAX送信迄済ませてから持ってきてくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- レジからぐるっとまわって出てきてくれてお金と医療券を渡してくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

精算機が置かれていた／焦らずゆっくり精算できた(3名)

- 精算機がある(視覚障害、聴覚障害、弱視、ろう、30代女性)
- 料金支払い受付機の台数が増えたが、機械が並ぶ間隔が広めにとられているため、隣りとの距離がある分、手続き中に圧迫感がなくなった(心臓機能障害、50代男性)
- 金額目視化 お金の出し入れがゆっくりできる雰囲気(高次脳機能障がい者、40代女性)

精算カウンターが低く利用しやすかった(1名)

- 車椅子でも利用しやすい低い窓口があった(車いす利用、50代男性)

クレジットカード支払いができた(1名)

- クレジットカード払いができて便利です(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)

精算で待たされた(6名)

- ・ 診察でクタクタなのに、精算でも待たされる。会計の列がアトラクションの様な列でゾツとする。(平衡機能障害、40代女性)
- ・ 待つ事が難しいので時間がかかった(知的障害、発達障害、10代男性)
- ・ 沢山の人が並びトイレがしたくなりまた並び直した(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)
- ・ 身体障害者は精算に時間がかかるのか、番号が後の人の方が先に呼ばれるのが納得できません。そこは順番を守ってほしいです。こちらも番号が後の人と同じように待っているのだから。(内部障害、30代女性)
- ・ 患者数の多さもあって長時間待たされる。人間の雇用問題を別にすれば、清算自体は自動化できる類の作業だと思われる。(心臓機能障害、50代男性)
- ・ 薬を30日分出して貰う為待ち時間が長い(車いす利用、60代男性)

精算機の台が高く利用しづらかった(4名)

- ・ 自動精算機の操作画面が高い。せり出している土台のため、届かない。(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 台が高くて支払ったり処方箋が貰いにくい(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- ・ 清算機械の液晶見えない。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- ・ カウンターが高く見えない。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)

事務的な対応をされた(2名)

- ・ 座りながら対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)
- ・ マスクでわからない。事務的すぎ(聴覚障害、肢体不自由車いす、利用、50代女性)

精算をせかされた(1名)

- ・ すごく急がされる(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)

精算順番が文字情報のみ、分からなかった(1名)

- ・ 会計が掲示板に表示されて呼ばれるが見えないからわからない(視覚障害、肢体不自由、知的障害、車いす利用、10代男性)

視覚障害なのに自動精算機での精算を促される(1名)

- ・ 見えないのに自動精算機で生産してくださいと言われた(視覚障害、精神障害、30代女性)

スタッフが誘導してくれた(3名)

- 道とかわからないところ誘導してくれた(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、精神障害、発達障害、車いす利用、40代女性)
- 車椅子専用の乗り降り専用通路がドアの前にあり、ドアマンが障害者以外の方が不必要に使用しないようにガイドしてくれる(視覚障害、肢体不自由、発達障害、難病、車いす利用、20代女性)
- 手でかざして開ける自動扉を開けてくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

車の誘導などをサポートしてくれた(2名)

- 普段は家族の運転で来院するが、稀に1人で運転し来院した際には正面玄関にて常駐の警備員さん、もしくは病院事務局の方々が車を駐車場へ置きに行ってくれ、帰る際にも駐車場から正面玄関迄持ってきてくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- 雨にあたらぬよう、入口で警備員さんが子どもを見てくれて駐車に行くことができた(医ケア児(車イス使用)の家族、30代女性)

院内がフラットだった(1名)

- 足に障害があるので、入り口までの階段がないのが一番嬉しい。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)

フロアマップが用意されていた(1名)

- フロア毎の地図があった。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)

障害者専用駐車スペースがあった(1名)

- 時間帯によりいっぱいになっているが、障害者用駐車スペースが確保されている。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代女性)

送迎バスがバリアフリーだった(1名)

- 送迎バスにスロープがついている(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、40代女性)

その他(2名)

- 町内での送迎バス(義肢装着者、大腿義足、50代男性)
- 色を使いすぎない 段差をわかりやすく(高次脳機能障がい者、40代女性)

駐車場が少なかった／障害者用駐車場がなかった／少なかった／利用できなかった(7名)

- ・ 都内(特に山手線内の)病院は駐車場が無いか少ない。身障者用の駐車場さえないところもある。(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 駐車場が離れていて狭く車椅子が出せなかった(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)
- ・ 駐車スペースが空いてなくて、しばらく待たされたり、遠くの駐車場に停めなくてはいけないこともあった。(人工関節を使っている下肢障害、50代男性)
- ・ 車椅子用の駐車場が不足。雪や雨のとき、屋根がないので困ります。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)
- ・ 個人医院の場合、車の駐車スペースがなかったり、少なかったりすることがある。また、病院に入るまでに段差があったりする。(人工関節を使っている下肢障害、50代男性)
- ・ 障害者用の駐車場に一般車が止まっていて駐車できない時が多い(車いす利用、60代男性)
- ・ 身障者用乗降スペースに通院に連れてきた施設の車が駐車しており(中にはスタッフが乗車していた)、遠くまで車を停めて降りるしかなかった。(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代男性)

屋根がなく利用しづらかった(7名)

- ・ 屋根がないので、雨雪の時は、電動車椅子だと困ります。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)
- ・ 屋根もなく坂道も多く1人だと大きい病院に入るのは難しく困る。(車いす利用、30代女性)
- ・ 他の人と同じ対応(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)
- ・ 「入り口がわからないので外に出てもらえませんか」と言ったのに「大きな看板が出ているのですぐわかりますよ」と言われた(視覚障害、精神障害、30代女性)
- ・ 最寄駅から徒歩では少し遠く、ミニバスがあるが、地域の高齢者利用も多いため、乗りにくい。(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)
- ・ 駅の改札にエレベーターが無く遠回りをしたり、車で通院する時も駐車場において車椅子だからと言う理由でのトラブルがあったりした。(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)
- ・ レジスターの電光板などの配慮がないと金額がわからず、つつい札で支払い、小銭が増える(友人の話です、50代女性)

バリアフリーでなかった(5名)

- ・ スロープがなかった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- ・ 病院の入口が階段で上がれない。子どもが大きくなって行かなくなった(医ケア児(車イス使用)の家族、30代女性)
- ・ 段差があり、手伝ってもらわないと入ることができない。(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)
- ・ 段差ないが、通路狭い(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)
- ・ 個人院はバリアフリーのところほとんどない。(重心児保護者、40代女性)

敷地が広がった／入口が遠かった(3名)

- ・ 階段が多かったり、門から病院の入口までの距離が長いとしんどい。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- ・ 歩行に難があるため、病院の敷地が広いとどこにも移動するにも遠くて苦労する。(心臓機能障害、50代男性)
- ・ エレベーターが遠い、なかなか来ない。若いので、何でエレベーター乗るの?と言う顔で周囲が見る。(義肢装着者、40代男性)

その他(1名)

- ・ ユニバーサルが、ほとんどナイ(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)

院内で障害状況が共有されていた(4名)

- ・ 院内連携が取れているので、急病で行っても困らない(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 手話のできる看護師がいたとき。また丁寧に筆談してくれる看護師に当たったとき。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- ・ 私が口話しやすい様に口の読みやすい看護師さんを担当に付ける配慮をしてくれる。聴覚、肢体不自由な私への細かな配慮を病棟内で徹底してくれて一切困る事は無かった(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- ・ シャワー浴で、耳も聞こえにくくなるため、サポートをお願いする形をどう説明しようかと思っていたが、イスの高さや拭くときのケアを全員がスムーズにやってくださり驚いた。(情報がすぐ回されていたようだった)(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)

柔軟な対応(設備変更や個室対応など)をしてくれた(4名)

- ・ エアーマットに変更してくれて用意してくれたので助かりました。(車いす利用、30代女性)
- ・ 体調が非常に悪い時、時間に関係なく手助けが必要なため、差額ベッド代なしで個室を使わせてもらった。(平衡機能障害、40代女性)
- ・ 治療の関係で個室がよいと言っても今までは個室にはしてもらえなかったが、ある時から個室を用意してくれるようになりました。とても助かっています。(内部障害、30代女性)
- ・ 子供の添い寝をさせてもらえた。(難病、30代女性)

丁寧に説明してくれた(2名)

- ・ 退院時に納得行くまで、繰り返し薬の説明や日常生活の説明をしていただいた。(難病、心臓機能障がい、50代女性)
- ・ わかりやすく紙に書いて説明してもらえる(精神障害、発達障害、難病、30代女性)

スタッフのサポート体制ができていた(1名)

- ・ トイレ介助が二人必要だけど、夜中でも看護師・介護士・ヘルパーの方達の協力体制のおかげでトイレサポートしてくれた(難病、車いす利用、四肢機能障害、体幹機能障害、40代女性)

必要なサポートが何か理解しようとする姿勢があった(1名)

- ・ 知識が乏しくても理解しようとしてちゃんと聞いてくださるのでこちらもこうして欲しいなどと言えるので安心感がうまれる(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代女性)

レスパイト入院ができた(1名)

- ・ 親が見られない時などレスパイト入院ができるので有難いです(肢体不自由、知的障害、車いす利用、ダウン症、脳性麻痺、20代男性)

スピーディーに対応してくれた(1名)

- ・ ナースコール押して呼んだらいつでも素早く来てくれた(車いす利用、20代女性)

必要な設備が整っていた(1名)

- ・ リハビリ病院では広く造られていてトイレやお風呂が沢山あった(車いす利用胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

その他(1名)

- ・ 抵抗力が低いので強制的入院させられるが、想ってくれる配慮が嬉しい(難病、膀胱直腸障害、30代男性)

スタッフに雑な対応をされた(5名)

- 筆談してほしいと言っても書いてくれなかったり、何も説明せず血圧と体温を測ってさっと帰る看護師もいて不安だった。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)
- コミュニケーションが、課題(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、50代女性)
- わからないだろうと思われて雑にされた。まめに体位交換して欲しい、身体いたい(肢体不自由、知的障害、難病、車いす利用、10代女性)
- トイレ介助などをきちんとし貰えなかったり、看護師からの虐待を受けたりもした。(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)
- 他の人と同じ対応で悪化し、その後個室(視覚障害、知的障害、難病、義肢装着者、精神障害、40代女性)

設備がバリアフリーではなかった(3名)

- 障害者用トイレがなかった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)
- 車椅子用トイレの設計が悪く使いづらかった(車いす利用、50代男性)
- 病室からトイレが遠い。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)

術後経過不良の時に対応してもらえなかった(2名)

- 手術後に麻痺が残ったのに何の治療もしてもらえなかった(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)
- 術後、骨の動きが思ったよりイマイチだったが、予定日数で退院することになった。と話を聞いたことがある。(聴覚障害、肢体不自由、難病、車いす利用、20代男性)

回診スケジュールが分からなかった(1名)

- いつ回診があるのかいつナースが来るのかわからずベッドから離れられない(精神障害、発達障害、難病、30代女性)

車いすの置き場所がなかった(1名)

- 乗ってきた車椅子置き場がない(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)

移乗のサポートをしてもらえなかった(1名)

- ベッドから車いすの移乗をしてもらえなかった(肢体不自由、精神障害、車いす利用、30代男性)

食事を柔軟に対応してもらえなかった(1名)

- 偏食の娘には食べる物が無かった。(知的障害、発達障害、娘が障害有りで母が付き添いです、40代女性)

柔軟な対応をしてもらえなかった(1名)

- 骨が当たるので体制が変えられないためエアーマットにしてもらえない時は入院中は車椅子で寝ようになるのは辛い。(車いす利用、30代女性)

スタッフがサポートしてくれた(4名)

- 岐阜から大阪の病院へ診察に行った時、Dr.自らお昼の時間を気にしてくれたり、レントゲン室まで案内してくれたりした。(難病、30代女性)
- 電話が使いにくいことの理解(高次脳機能障がい者、40代女性)
- 入院した際、看護師長にサポートして欲しい事を伝えていた。(難病、車いす利用、四肢機能障害、体幹機能障害、40代女性)
- 手続き書類の返送を依頼した時、郵便局の行き方と受付窓口番号、郵便料金を付箋にメモ書きして、書類と一緒に渡してくれた書類に(言語障害、高次脳機能障害、50代女性)

柔軟な対応をしてくれた(2名)

- 注射だけの日は診察が不要で採血室で打つだけなので、とてもありがたいです。救急車で運ばれても対応して下さってありがたい。(車いす利用、線維筋痛症と筋痛性脳脊髄炎による機能障害、50代女性)
- 電話をかけてタクシーをよんでくれた(肢体不自由、精神障害、車いす利用、50代女性)

患者に寄りそった丁寧な対応をしてくれた(2名)

- 定期的を受診してる以外にも急遽、病状悪化で来院する事もあるのですが、いつ行っても誰もが声をかけてくれ状態の良し悪しを把握すると共に その日の私に合わせた対応を迅速にしてくれる(聴覚障害、肢体不自由、40代女性)
- 主治医の先生をはじめ、私の性格や生活を考慮した治療や療法のプランを立てて貰えて学校訪問や家庭訪問などもしてもらえた。(肢体不自由、精神障害、難病、車いす利用、義肢装着者、20代女性)

院内の設備がバリアフリーだった(1名)

- 多目的トイレに介助ベッドを設置していただいたので、中学生の子どものオムツ替えが楽になりました。また、オムツも捨ててくれるので菌を外に持ち出さなくて済むのではないかと思います。(重心児保護者、40代女性)

その他(1名)

- 気軽にメールを送れること。(精神障害、発達障害、20代女性)

適切なサポートを受けられなかった(4名)

- ・ 義足でのトラブルで受診していて、松葉杖なのに何のサポートもなかった(義肢装着者、40代男性)
- ・ 受付、精算の外部事業者は、何も配慮がないです(視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、発達障害、車いす利用、脳障害、呼吸障害、医療的ケア、40代女性)
- ・ 残念ながら全く配慮はなかった(難病車いす利用、70代～男性)
- ・ 大きな口を開けて、少し大きめの声で話してもらえれば、口話術から話ができることもある。老人にゆっくり話す配慮ができるのなら、様々な障がい者にも、それぞれの障がいに合った配慮をしてもらいたい(友人の話です。50代女性)

障害者専用駐車場がなかった／駐車できなかった(4名)

- ・ 駐車場が車椅子用が少なく、健常者が入れる為、非常に困った(腎不全により、透析を受けている。右足が不自由になり、装具なしでは歩けない、40代女性)
- ・ 駐車場の♿マークに一般車が止まっている事が多い(車いす利用、60代男性)
- ・ 健常者が身障者用駐車場に停めている事(聴覚障害、知的障害、てんかん、10代女性)
- ・ 駐車場に入るためだけにすぐ待たなくてはならないため、予約時間より1時間ほど早く着くように行かなくてははいけません。そもそも体が悪いので病院に通わなくてはならないだけでも体の負担なのに、駐車場に入るためだけに、予約の待ち時間の他にさらに待ち、さらに早く行かなくてはならないのは納得できませんが改善されていません。(内部障害、30代女性)

ベッド付きトイレがなかった(3名)

- ・ おむつを装着しているので、大人も横になれる介助ベッドのあるトイレでないと利用できないのだが、病院内に設置されていなくて困っている(肢体不自由、知的障害、車いす利用、50代女性)
- ・ ベッド付きのトイレの場所を訊ねたところ、外来者用にはなく時間をかけて入院ベッドを空けるしかないと言われ、病院を出て近くのショッピングセンターまでトイレに行った(肢体不自由、知的障害、車いす利用、20代男性)
- ・ トイレに大人用のベットがない(視覚障害、肢体不自由、知的障害、車いす利用、10代男性)

多目的トイレがなかった／使い方でトラブルになった(3名)

- ・ 多目的トイレを利用していたら、すごい勢いでノックされたので「今使ってます。あと15分ほどかかります」と言って、終わって出たら車イスのおじいさんに「あんたみたいな健康な人がここを使うからワシらが困るんや！！！！」と怒鳴られました。1回ではありません。内部障害は見た目でわからないため、このトラブルは何度もありますが、言い返すにもストマのことはあまり大声では言いたくないし、いつも悔しくて泣きながら耐えています。私にそんなに怒鳴るなら、子連れだからという理由だけで利用しているママにも怒鳴ってって思います。だってその人たちこそ健康なのに使っている訳ですから。(内部障害、30代女性)
- ・ オストメイト用トイレが外来に無く、洋式を使うが使用中が多く不便(難病、内部障害者、ストーマ保有者、40代男性)
- ・ トイレ入口に車椅子は入れない。(車いす利用、左半身麻痺障がい、60代女性)

複数障害・病気時の受診先の対応がよくなかった(1名)

- 病気が複数あり、通院先でないところを受診すると迷惑がられる(肢体不自由、精神障害、難病、40代女性)

診断書作成を断られた(1名)

- 言語障害では、脳外科では診断書を作成できないと言って、診断書作成を拒否された(言語障害、高次脳機能障害、50代女性)

誤診をされた(1名)

- 目眩と腹痛で救急車で病院に行ったが耳鼻科に回され帰された。次の日に違う病院に救急車で行ったら腸閉塞だった(車いす利用、胸から下に筋緊張麻痺、50代男性)

病室のテレビが字幕対応していなかった(1名)

- 部屋に備え付けのテレビに字幕が表示されなかったり、テレビを見ていないのにお金を取られたりした。(聴覚障害、肢体不自由、車いす利用、靴型装具使用、40代女性)

診察を断られた(1名)

- 街の歯医者さんに行けなくて困ってます。ちょっとした虫歯で大きい病院へ行ってくれと言われる(肢体不自由、発達障害、車いす利用、20代男性)

5. 病院、診療所における
不当な差別や合理的配慮
に関してのご意見

病院・診療所における不当な差別や合理的配慮に関してのご意見

医師や看護師に向けた研修を行ってほしい

- 医師や看護師に対して、手引きや言葉での説明について、基本的な方法を学ぶ場を設けてほしい。また、必要な資料が点字で準備されていることは皆無で、ほぼ面識のないガイドヘルパーに情報が洩れることは好ましくないと感じている。(視覚障害、20代男性)

あからさまでない、さり気ない配慮が欲しい

- 低い窓口の設置や、車椅子を停める場所を作って欲しい。でも「車椅子専用」といったあからさまだと余計使いづらいし難しいところ(肢体不自由、車いす利用、20代女性)

きちんと医師の説明が伝わるようにしてほしい

- 筆談でのやり取りは時間がかかるものと認識していただいて、短い説明で終わらせないようにきちんとインフォームコンをセント提示してもらいたい(聴覚障害、40代女性)
- 薬の処方箋のように診断時の医師の説明が文章でほしい(聴覚障害、50代男性)

障害に気づいたら声掛けをしてほしい

- 最初に医療書を提出して障害があることはわかると思うので、声をかけて欲しいと思う(視覚障害、30代女性)

不当な差別はないが、配慮には欠ける部分がある

- 医療機関は概ね、障害に関して理解がある方だと思っており、不当な差別を受けるといった経験はない。しかしながら大きな病院になると部門毎に移動が多く、流れ作業で「次は〇〇に言ってください」となげだされると、案内が不十分で移動で迷うことがあり配慮にかけると感じたことがある。(視覚障害、30代男性)

障害に対する理解が欲しい

- 合理的配慮も大事だが、障がいの特性についてあまりにも知らなさすぎる医療従事者が多いように思う。合理的配慮と合わせて、それぞれの障がいの特性についてもきちんと理解されてしかるべき。(聴覚障害、難病、20代女性)
- 障害があることで、できないことが多い、さらに病気によっていつもはできてもさらにできないことが増える、そういう障がい者というものの知識が不足しているので、そういう研修をしてほしい、また、当事者を含めてどうやって入院生活をおくるかという相談も効果的だと思います。(視覚障害、40代女性)

付き添い窓口が欲しい

- どんな障害でも、初診の時や、病院に慣れるまでは、付き添い窓口みたいなのがあれば、不安無く病院通いが出来て、継続して通院出来ると思います。(発達障害、40代女性)

双方の落としどころを見つけることをあきらめないでほしい

- 色々不便な点はあるが、大抵はこちらの事情を伝えることができれば程度の差はあれど対応してもらえる。回数を重ねることで双方が無理のない落とし所が見つかることもある。受診拒否が一番辛い。「無理」「分からない」「出来ない」と思われたまま、実情を伝えるチャンスすらなく、改善の見込みもなく、自分の後に続く若い人たちにも同じ思いをさせてしまうのかと思うと暗い気持ちになる。(聴覚障害(聴導犬ユーザー)、30代女性)

設備があっても使われていない

- 耳マークも筆談具も設置された大病院ですが、手話通訳もおらず筆談の書き方も慣れていないケースが多いです。②MRIやCT scanに吐いて吸っての合図をランプで知らせる装置があるのに使われてない。③薬局のケースですが、コミュニケーションという補聴援助システムがあるのですが、まるで使われてる気配がない。(聴覚障害、60代女性)

車いすでも使用できる設備があると安心できる

- 大きな病院などは、1日がかりのため、売店やレストランなども利用するが、車椅子のままでも手が届く自動販売機や、車椅子待ち合いスペースがあると、より安心して受診できる。(肢体不自由、難病、車いす利用、50代女性)

病院・診療所における不当な差別や合理的配慮に関してのご意見

障害者が一人でも行ける病院が増えてほしい

- 職員の障害者に対する理解は進みました。ハードの不足を補う努力を感じます。一般的に、スロープがキツくて、自走には負担を感じます。法的にはクリアしていても、もう少し、当事者が自立してアクセスする為緩くして欲しい。介助者がいることが前提となっている診療所が多いです。(肢体不自由、難病、車いす利用、眼球運動障害、50代女性)
- 私のかかりつけの歯科は、入口がフラットで診察室まで車椅子で入れる(入口で靴を脱いで上がる病院が多い)バリアフリーを意識した、手軽にかかれる町の診療所がふえてほしい(車いす利用、50代男性)

代替手段を検討して欲しい

- ただちにハード面の改良ができない場合は多々あると思うが、そんな場合もできるかぎり代替手段を考えることが、ごく当たり前の社会になっていけばいいと思う(肢体不自由、知的障害、車いす利用、50代女性)
- 薬局までの誘導ができない場合は、院内処方でも対応してもらいたい。(視覚障害、40代女性)

情報保障が欲しい

- アクセスやハード面に比べ、聴覚情報に対する配慮が忘れられがちだと思う。命に関わることややりとりされる、また個人的なことも多い場なので、仲介なしで自分で知りたいこと、説明されたいことも多々ある場所であることを踏まえた、情報保障がきちんとなされてほしい。(聴覚障害(聴導犬ユーザー)、聴覚障害40代女性)

セクハラ行為は許されない

- 障害者である前に人、男性、女性でもあるので、セクハラにあたるような行為は許されない(聴覚障害、40代女性)

建設的な会話で改善したい

- (総合)病院もよくがんばっていると思うので、建設的な対話で事態を改善したいと思っている。(肢体不自由、難病、車いす利用、40代女性)

車いすで受信できる病院を探すのが大変だった

- 産婦人科に予約しようと思いいくつかの個人病院に電話をしたら、階段や狭いなどの理由で、車椅子では入れませんと言われ、病院すら車椅子で入れないのかと思い悲しくなりました。それも5件ぶっ続けに断られた時に。(肢体不自由、車いす利用、30代女性)

内部障害者も使いやすいトイレ表記にしてほしい

- 多目的トイレを増やしてほしいし、内部障害者が車イスの方に怒鳴られることのないようなネーミングやマークにしてほしいです。今のままでは車イスの人が使うトイレというイメージが強すぎて、私のような思いをする人は多いのではないかと思います。(内部障害、30代女性)

補助犬への差別

- 感染リスクなどを理由に補助犬の同伴を拒む例が見られますが、補助犬はペットと異なり清潔に管理されているので、手術室や感染病棟などを除き、不特定多数が特別の対応を必要とせず利用できる領域での補助犬の同伴拒否は不当な差別だと思います。(肢体不自由、介助犬ユーザー、50代男性)
- まだまだ盲導犬を断る医療機関が多すぎて困っています。建物に入ることができたとしても、診察室には入れない事も多いです。診察室に入ってはいけない理由として、「精密機器があるから」と言われるなど全く意味不明です。それなら、「私は犬が苦手です」と医者が発言してくれた方がよっぽど納得できます。(視覚障害、40代女性)

第四章

医療機関へのヒアリング調査

蒲郡市民病院

愛知県蒲郡市平田町向田1番地1
許可病床数：382床

- ・来院者数が多い時間帯は、ボランティアが玄関口でサポートを実施
- ・再来受付機のすぐそばにスタッフを配置し、操作のサポートを実施
- ・ファイルの色とマークで聴覚障害者を判別し、情報保障を行う
- ・バイブレーションで呼び出す専用器具・ウインブルを貸出す

すべての障害者への対応

来院数の多い午前中はボランティアが対応

受付機が稼働する午前8時15分から午前11時半まで、玄関先に立つボランティアが、歩行が困難な患者へお声がけやサポートを行なっています。

ボランティアスタッフは病院名が書かれたオレンジ色のジャンパーを着用し、障害の有無に関わらずすべての来院者にハキハキと気持ちの良い挨拶をします。挨拶も時間帯によって「おはようございます」と「こんにちは」を変え、帰る人には「お大事になさってください」と声をかけるなど、積極的なコミュニケーションを試みています。挨拶による明るい雰囲気が作られた結果、患者も自分からサポートの依頼をお願いしやすいという効果もありました。

ボランティアは病院の掲示板を見た人、病院の退職者やその知人で主に構成されます。当初はボランティア単体での対応を行なっていましたが、現在は臨時職員も玄関付近に待機し、看護師が必要に応じてサポートしています。研修会や活動日程調整など運営の補助をすることで、ボランティアの負担を軽減しています。

ヒアリング当日は、車から乗り降りをする高齢の患者が転倒しないよう近くで見守る様子、小さな子どもを抱いた母親の代わりにベビーカーを押す様子を見ることができました。患者が自分でできることは本人に任せて見守り、必要に応じてサポート方法を変えるなど、患者の自尊心を気づかう姿勢がありました。



▲ 玄関で患者に挨拶するボランティア



▲ 車からの乗り降りをサポートする様子

すべての障害者への対応

再来受付機のすぐそばにスタッフを配置

再来の受付を行う機械のすぐそばに受付スタッフが立っており、操作に困っている高齢者や障害者にお声がけとサポートを行なっています。スムーズに操作の補助ができるよう、必ず1名はカウンターの外に出ています。

職員・スタッフは市が提供する接遇の講座を受講しているため、安全や医療上の対応だけではなく、移動やコミュニケーションに不安のある患者さんに安心を感じてもらうための、ホスピタリティ精神を感じました。



▲再来受付機の案内をするスタッフ

待合いでは患者の勉強・交流の機会を提供

待ち合いロビーの一角では、看護師等が開講する「おいでんミニ講座」のブースが設置されていました。おいでんとは三河弁で「来て」という意味で、気軽に健康や治療について学べたり、看護師とコミュニケーションを取ることができます。

待ち合い時間の暇つぶしで受講する人、入院中の患者など多くの人々が参加しており、その多くが高齢者でした。高齢者との気軽なコミュニケーションを通じて、健康状態や必要なサポートを把握することにも繋がっています。



▲受付カウンターの外で待機している様子

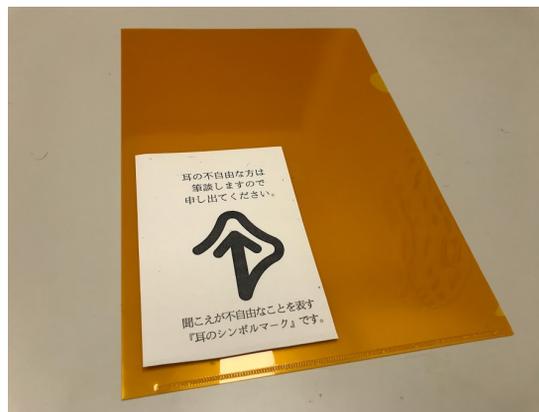


▲講習会が開かれるロビー

聴覚障害者への対応

ファイルの色と耳マークで聴覚障害者を判別

聴覚障害のある患者には受付時、耳マークが印刷された紙を入れたオレンジ色のファイルが手渡されます。これにより、案内や会計を担当するスタッフ、医師・看護師が患者に聴覚障害があることを判別し、筆談やジェスチャーを通じたコミュニケーションを行います。聴覚障害がある患者と気づかずにマスクをつけたまま話す、などといったミスも起こりづらくなっています。



▲オレンジファイルと耳マーク

希望者には専用器具を貸出し

希望する聴覚障害のある患者で希望される方には、受付や診察の呼び出しを振動で伝えることができる器具・ウインブルを貸出しています。

また、診察室前には呼出番号を表示するモニターがあり、番号だけではなく「○番の部屋の前でお待ちください」などの指示が書かれており、聴覚障害者にとってわかりやすい工夫がされています。



▲貸出しているウインブル



▲診察室前に設置されているモニター

視覚障害者への対応

足元のサインと色で誘導

吊りサインが見つらい視覚障害者（弱視）や、高齢者のために、足元に誘導サインが設置されています。玄関から受付や診察室まで繋がっており、文字・色・矢印によって目的がわかれています。

直感的に目的地までの動線をわかりやすく把握することができます。



▲ロビーや廊下の足元サイン



▲色によって誘導する先が変わる

広島赤十字・原爆病院

広島県広島市中区千田町一丁目9番6号

許可病床数：565床

- ・処方箋を病院内から薬局へFAXで送信できる
- ・ジェスチャーや筆談による情報保障を行う
- ・院内通路の壁の片側には障害物を置かず、伝い歩きに配慮する
- ・車いすや歩行器を貸し出す

聴覚障害者への対応

処方箋を、病院内から薬局へFAXで送信できる

画面案内通りにタッチパネルを操作することで、病院からかかりつけ薬局へ処方箋をFAX送信できる専用の端末が設置されています。あらかじめ調剤内容を薬局に送ることで、調剤にかかる待ち時間の短縮ができます。

電話や口頭でのコミュニケーションが難しい聴覚障害者や、認知症患者にとっても助かる設備です。

操作がわからない人のために、端末は総合受付のすぐ正面に設置されており、事務員がお声がけしています。

また、一部の薬局では薬を病院まで配達するサービスを利用でき、薬局まで移動することが難しい人にとって便利です。

ジェスチャーや筆談によるコミュニケーション

総合受付や各課の窓口では、ジェスチャーや筆談を取り入れたコミュニケーションを行なっています。特にマニュアルなどで定められているわけではなく、事務員の自己判断で実施しており、筆談器具もそれぞれが所持しているノートやメモ帳を使用しています。



▲ 処方箋自動FAX送信機



▲ 送信機のすぐ正面にある案内所

視覚障害者への対応

院内通路の壁の片側には何も置かない

視覚障害者が壁を伝って歩きやすいよう、院内通路の壁の片側には植木や看板などの障害物を置かないように徹底しています。

実際に視覚障害のある患者からの申し出により、後から配慮の工夫を行った事例です。



▲左側には障害物が置かれていない

院内まで誘導する点字ブロックの設置

バス停のある歩道から院内まで、点字ブロックが設置されています。正面玄関、裏口の両方に設置されているため、どちらからアクセスする場合も利用できます。

玄関の足ふきマットは二分割することで、点字ブロックをマットで覆い隠すことのないように工夫されています。



▲メインの通路を見渡せる総合受付



▲歩道から院内まで続く点字ブロック

肢体不自由者への対応

総合受付にほじょ犬マークを掲示

総合受付にほじょ犬マークを掲示することで、ほじょ犬同伴を歓迎する姿勢を示しています。現時点では、実際にほじょ犬同伴で訪れた患者の記録は無いとのことです。



▲受付に掲示されているほじょ犬マーク

車いす・歩行器の貸出し

玄関のすぐ近くに専用のスペースを設け、自走式車いすと歩行器を貸出しています。専用の係員はおらず、患者は自分で必要な器具を持ち出します。

車いす置き場のスペースが広いため、乗り換えた車いすや歩行器などを一時的に置いておくこともできます。



▲貸出可能な車いすと歩行器



▲玄関の左手に専用のスペースがある

第五章

検討委員会の実施状況

検討委員名簿

兵庫県立リハビリテーション中央病院	陳 隆明（座長）
神戸大学医学部附属病院リハビリテーション科	酒井 良忠
特定非営利活動法人 MAMIE	安藤 美紀
神戸学院大学 総合リハビリテーション学部	西垣 千春
社会福祉法人 日本介助犬協会	高柳 友子
一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会	岸田 ひろ実
株式会社 ミライロ	原口 淳

検討委員実施状況 会場：株式会社ミライロ 大阪本社

会議名	議題
第一回 検討委員会	本調査業務に関するオリエンテーション 調査手法への意見聴取 アンケート対象とするパネル・医療機関の検討
第二回検討委員会	障害者を対象としたアンケート結果への意見聴取 医療機関を対象としたアンケート結果の中間報告 ヒアリング対象とする医療機関の検討
第三回検討委員会	障害者を対象としたアンケート結果への意見聴取 医療機関を対象としたアンケート結果への意見聴取 医療機関へのヒアリング調査結果への意見聴取 普及啓発用パンフレット案への意見聴取



大阪本社 : 大阪府大阪市淀川区西中島3-8-15 新大阪松島ビル8F

東京支社 : 東京都渋谷区東3-9-19 VORT恵比寿maxim11F

福岡営業所 : 福岡県福岡市中央区天神3-10-1 天神源氏ビル7F

Tel : 03-6712-6312 / Fax : 03-6712-6313 / Mail : info@mirairo.co.jp