

医療機関における基本的な対応のポイント

見通しを持てるように、 事前に説明する

- 見通しが見つからないと不安になりやすいため診察や処置の流れなどについて、事前にわかりやすく説明してください。
- 予期しないことへの対応は苦手ですので、手順が変わることがありうることも、説明してください。

言葉かけや説明の工夫… 具体的に、はっきりと

- 「ちょっと痛いです」「少し我慢してください」よりも、「ちくりとします」「×秒くらいかかります」といったように、具体的に伝えてもらうとわかりやすくなります。
- 大事なことを伝えるときは、「〇〇さん」とまずしっかり声かけして、注意がこちらに向けたことを確認してから説明します。

感覚の特性への配慮

- 聴覚や嗅覚などの感覚の特性にも、必要に応じて配慮してください。

意思表示への配慮

- 自分の気持ちや症状をうまく説明できない場合があるため、はい／いいえで答えられる質問をしたり、選択肢を提示したりするなどの工夫が有効です。

目で見て理解しやすいように、 視覚的な情報を使う

- 耳で聞くよりも目で見た方が理解しやすい特徴があるため、これからどんなことをするのか、何をどのようにしたらいのかなどを、図や字を使って、目で見てわかりやすいように提示してください。
- 文字、イラスト、写真、実物など、どんな提示の仕方が適しているかは人によりさまざまです。

興奮やパニックへの対応

- 初めての場所や人、見通しが見つからないことによる不安などから、興奮やパニックを起こす場合があります。
- パニックになると、言われることが耳に入らなくなります。落ち着くまで待ってから話しかけてください。あらかじめ、気を落ち着ける方法を本人に聞いておくのもよいでしょう。気を落ち着ける場所（狭い場所でも可）があると安心する人もいます。

病院内や診察室などでの環境の工夫

- 刺激の少ない穏やかな環境を工夫してください。
- 守ってもらいたいルールなどは、視覚的に提示しておく、理解しやすい場合があります。
- 他の患者と同じ空間で過ごすことが難しい場合、個室がなくても、カーテンなどで区切るだけで有効な場合があります。
- 赤は血を連想して、怖がる人もいます。

その他

- 処置が終わった後に、子どもや大人のそれぞれにあったほめ言葉があると、気持ちが安心します。
「頑張ったね」
「じっとしてくれてありがとう」
「協力してくれてありがとうございました。おかげでうまく処置ができました」など

受診の際の配慮・工夫の例

受付での配慮や工夫

提示が必要な物の説明

「(掲示を指しながら)保険証と診察券を出してください」

会計までの流れの説明

受付→診察→処置等→会計→薬剤・処方箋受け取りの流れについて説明します。

待ち時間の説明

「△分くらいかかりますが、延びることもあります」
「×番目です」

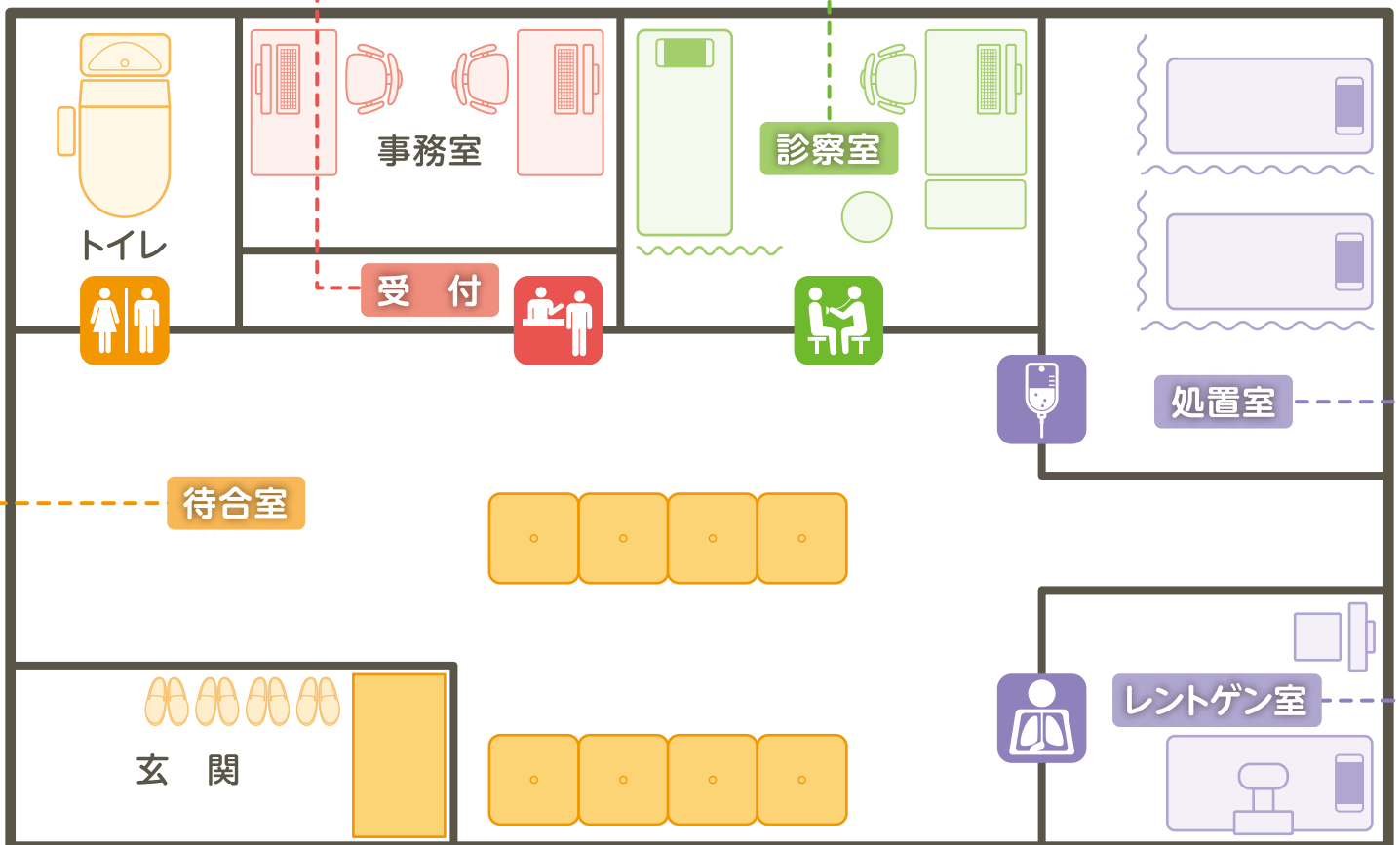
苦手なことや配慮が必要な事項の確認

「特定の音やにおい、体に触られることなど、特に苦手なことはありますか？」

「いつも病院を受診する際に困ること、心配なことはありますか？」

その他

- イヤーマフを設置し、聴覚過敏がある人から申し出があった時には使えるようにしておきます。
- 読み書き障がいのため、問診票等の必要書類の記入などが難しい場合には、スタッフが聞き取って代わりに記入したり、書いてある内容を説明します。



待合室での配慮や工夫

待ち時間の説明

「あと×人です」

その他

待合室で待つのが難しい場合は、屋外や車内で待ってもらい、順番が来たら呼び出すなどの配慮をします。可能な場合は個室で待ってもらいます。