

メディアは 障害や病気のある人の ニーズに応えられているか

メディア研究部 佐藤絃子

はじめに

多様性や包摂性が尊重される社会の実現を目指して、NHK放送文化研究所（以下、文研）では現在、多様な視聴者ニーズを把握するため、障害や病気のある人の、メディアや医療福祉コンテンツの利用実態と背景意識をとらえる調査研究を行っている。

障害者を対象とした、生活実態やインターネット等の利用状況などに関する調査は厚生労働省¹⁾や総務省²⁾などで行われているものの、障害や病気のある人を対象とした、メディアや医療福祉コンテンツの利用実態や背景意識に関する調査は極めて少ない。

テレビをはじめ各メディアは、障害や病気のある人にどのくらい利用されているのか、どのように役に立っているのか、課題は何か。本調査は、これまで把握できていなかった当事者のニーズをとらえ、調査結果をもとに、医療福祉コンテンツ・サービスの充実につなげていくためのものである。

本調査に関連する先行調査として、NHK Eテレの福祉番組『ハートネットTV』による「ハートネットTV当事者アンケート」がある。当事者本人のみならず支援者／家族やパート

ナーなど、周囲の人も含んで調査対象としていくことが特徴である。これは福祉番組ならではの視聴者を対象としたものであり、貴重な調査である。ハートネットTVの調査からみえてきたことと、今後の文研の調査で明らかにしたいことを述べる。

ハートネットTV当事者アンケート

『ハートネットTV』は、2012年からNHK Eテレで放送されている福祉番組である³⁾。病気や障害、性的マイノリティー、被災や貧困状態などにより、生きづらさを抱えるすべての人々が幸せに暮らせるためのヒントを探る総合福祉番組で、「NHK福祉情報サイト ハートネット」に、役立ち情報や投稿を掲載し、福祉コンテンツをテレビ放送とインターネットサービスで提供してきた⁴⁾。

2022年3月中旬から8月中旬にかけて「ハートネットTV当事者アンケート」が実施され、2023年3月に結果が報告された⁵⁾。

このアンケートは、障害や病気など、さまざまな当事者（“当事者”には、支援者／家族やパートナーなど、周囲の人たちを含む）がメディアとどのように向き合っているか、『ハートネットTV』をどのように見ているかを聞き、番組改善に生かすものである。数多くの当事者団体・支援団体の協力を得て、1,200を超える回答があったと報告されている。

ホームページの報告では『ハートネットTV』の「役立ち度」について、『ハートネットTV』を視聴している人のうち、「福祉分野の知識や教養を身につけるため」に役立っていると回答した人が83%、「あなた自身のことや、病気や障害、置かれた状況を理解するため」も81%あった、と記されている。一方で、「社会一般の人

に、自分と同じような人の存在や意見を知ってもらうため」では、69%にとどまっていると報告されている。また、アンケート回答者のうち、「過去に視聴したことがあるが、現在は視聴していない」人が28%あり、「視聴している」と答えた人の割合は、当事者本人より、支援者／家族やパートナーなどで多い傾向がみられたと分析されている。最も利用されているメディアは、民放テレビ84%、続いてNHK総合78%、動画共有サイト77%、SNS75%となっている。

文研の調査で明らかにしたいこと

ハートネットTV当事者アンケートは、さまざまな当事者からの回答を得て調査結果を公表している。当事者への調査は、回答する負担が重すぎたりフラッシュバックにつながったりする可能性もあるところだが、当事者が安心して回答できるような配慮を行うなど、福祉番組を担ってきた専門集団だからこそできる調査であったと筆者は考える。そのうえで、『ハートネットTV』の知見を生かしながら、文研では、さらに当事者本人のニーズを深掘りすべく、以下3点をはじめ、不明な部分について、調査を実施することとした。

1. 『ハートネットTV』を「過去に視聴したことがあるが、現在は視聴していない」人が28%とある。また、「視聴している」と答えた人の割合は、当事者本人よりも支援者／家族やパートナーなどで多い傾向がみられることもわかった。これらの背景に、放送時間・内容・配信方法などについて、当事者本人のニーズと相違がある可能性はないだろうか。もしそうならば、当事者本人が望むものとは何だろうか。

2. 『ハートネットTV』の効用は、「福祉分野の知識や教養を身につけるため」が83%であったが、これは、当事者本人と支援者が、それぞれ同じ傾向なのだろうか。どちらかといえば支援者にとって重要な効用ではないだろうか。当事者本人にとっては、どの程度重要なのだろうか。また、「社会一般の人に、自分と同じような人の存在や意見を知ってもらうため」が69%とあり、社会啓発はマスメディアの重要な使命であるが、当事者本人にとって、どの程度重要かは示されていない。さらに、「あなた自身のことや、病気や障害、置かれた状況を理解するため」では81%であり、自身のことを理解することは、当事者本人にとって非常に重要な効用であると考えられる一方、生きるうえで欠かせない、日々の暮らしを支える生活情報などの効用をどの程度得られているかは示されていない。当事者本人にとって、どの効用がどの程度重要なのだろうか。重要であるにもかかわらず、メディアから十分に得られていないことは何か。コンテンツ制作者が重要と考えることと、当事者本人が重要と考えることに隔たりはないだろうか。

3. マスメディアとは異なり、誰もが発信できる機能などがある、SNSの利用率が、NHK総合と同じくらいの割合となっているが、その理由や、SNSの効用については示されていない。SNSのコミュニケーションを通じて、当事者本人は、マスメディアのコミュニケーションでは得られない効用を得ているのではないだろうか。

調査方法

1. 調査対象者

本調査では、当事者本人のニーズをより詳細に把握することが重要と考え、支援者／家族やパートナーを含めずに調査を試みることにした。さらに、当事者本人の当事者性によるニーズの違いを把握し、個別のニーズに合わせたコンテンツの内容や届け方を探ることが必要であると考えた。そこで、本調査では、視覚障害者200人、聴覚障害者200人、肢体不自由者・その他の身体障害者200人、精神障害者・知的障害者・発達障害者200人、がん・指定難病のある人200人を調査対象として、メディア利用の傾向やニーズの把握を試みることにした。

また、障害や病気のあるなしにかかわらず、誰もが生きやすい社会を目指す中で、実際は当事者と非当事者にどの程度違いがあるのかを把握し、コンテンツ・サービスの改善につなげていくため、障害・疾病のない人200人にも同じ調査票で調査を行うことにした。

なお、調査票では「病気」ではなく、「疾病」ということばを用いた。それは、「疾病」は「医学的治療を要する病気」(『新明解国語辞典(第八版)』)を指すことばであり、病気の中でも特に医師から正式に診断されたものを指すものであるという理由に基づく。

2. 調査対象コンテンツ

調査対象のコンテンツについて、福祉番組にとどまらず、医療や福祉に関するコンテンツ全般に広げることとした。テレビをはじめ各メディアには医療や福祉に関わるテーマがさまざまな形で取り上げられており、障害や病気のある人にとって、医療を含む多様なコンテンツが生活

を支えるために有用であると考えたためだ。

3. 調査方法

障害や病気のある人の中には、当事者団体に参加している人もいれば、参加していない人もいる。そこで、調査会社のウェブモニター登録者を対象としたウェブ調査を試みることにした。当事者団体への参加の有無によらず、多様な意見を把握することがねらいである。

4. 調査票

障害や病気のある人がメディアや医療福祉コンテンツからどのような効用を得ているのか、一方で、当事者本人にとって重要な効用とは何か。両者を比較し、どのような隔たりがあるかを把握するため、効用の重要度を設問で確認することとした。さらに、コンテンツの内容や、放送時間・配信方法などの届け方への不満などを探り、調査結果から、改善策を導き出す。

SNSの効用について、詳しく把握するため、SNSに特化した質問を設けることにした。各SNSのサービスが、どのくらい利用されているのか、広がりをとらえる。さらに、SNSの機能である、誰もが発信できる機能や、自分と近い状態の人とつながることができる機能などが、どのくらい当事者本人の役に立っているのか、確認する。マスメディアのコミュニケーションでは満たされないニーズを把握し、コンテンツ・サービスの改善の糸口を探る。

今後の展望

本調査を通して、障害や病気のある人に真に役立つ、医療福祉コンテンツ・サービスの充実につなげていくため、今後、調査結果を分析し、本誌などで広く社会に発信していくと

もに、コンテンツ改善の参考になるよう、提言
を行っていく。

(さとう ひろこ)

注：

- 1) 厚生労働省「生活のしづらさなどに関する調査
(全国在宅障害児・者等実態調査)」
https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/seikatsu_chousa_list.html
- 2) 総務省 情報通信政策研究所「障がいのある方々のインターネット等の利用に関する調査研究」
<https://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2012/disabilities2012.pdf>
- 3) 『ハートネットTV』「NHK福祉番組の変遷」
<https://www.nhk.jp/p/heart-net/ts/J89PNQQ4QW/blog/bl/pBevMkKpEl/bp/p7ZWVAYWQG/>
- 4) 『ハートネットTV』ホームページ
<https://www.nhk.jp/p/heart-net/ts/J89PNQQ4QW/>
- 5) 『ハートネットTV』「ハートネットTV当事者アンケート結果」(2023年3月)
<https://www.nhk.jp/p/heart-net/ts/J89PNQQ4QW/blog/bl/pBevMkKpEl/bp/p133Jerl61/>

注1～5のURLは2024年3月8日最終閲覧