

障がいのある人への 合理的配慮

ガイドブック



医療の分野編



受付・待合

P2



診察

P4



検査

P5



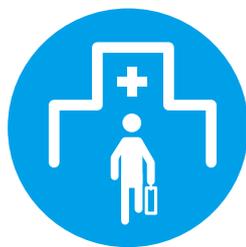
支払

P5



薬剤受け取り等

P5



入院初日

P6



入院生活

P6



緊急時の対応

P7

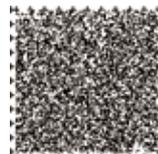


補助犬について

P7

〈凡例〉

- | | | |
|----------------|--------------|-------------------|
| 視覚 視覚障がいのある人 | 肢体 肢体不自由のある人 | 精神 精神障がいのある人 |
| 聴覚 聴覚障がいのある人 | 内部 内部障がいのある人 | 難病 難病に起因する障がいのある人 |
| 音声 音声機能障がいのある人 | 知的 知的障がいのある人 | 発達 発達障がいのある人 |



はじめに

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「福岡県障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する条例」により、全ての人に対し、障がいを理由とする不当な差別的取扱いが禁止され、また障がいのある人が直面する社会的障壁を除去するために必要かつ合理的な配慮が求められています。

県では、日常生活に深くかかわる事業分野ごとに特徴的な配慮事項をガイドブックとしてとりまとめました。各事業分野に共通するハード面やコミュニケーション等の対応についてまとめた「障がいのある人への合理的配慮ガイドブック(施設利用、情報提供、意思表示の受領編)」とあわせて従業員研修等に御活用ください。事業者の皆様は、障がいを理由とする差別を解消する取組が浸透していくよう願っています。



■障がいのある人への対応の基本

○ 望ましい対応

- 何が社会的障壁となっているのか、よく話を聞きましょう。
- 社会的障壁を除去するため、何ができるのか、よく話し合しましょう。
- 対応が困難な場合は、その理由を丁寧に説明しましょう。

× 望ましくない対応

- 何が社会的障壁となっているのか、相手の話を傾聴しない。
- 何ができるか十分検討せずに「対応できない」と結論付ける。
- 対応できない理由を説明しない。

留意事項

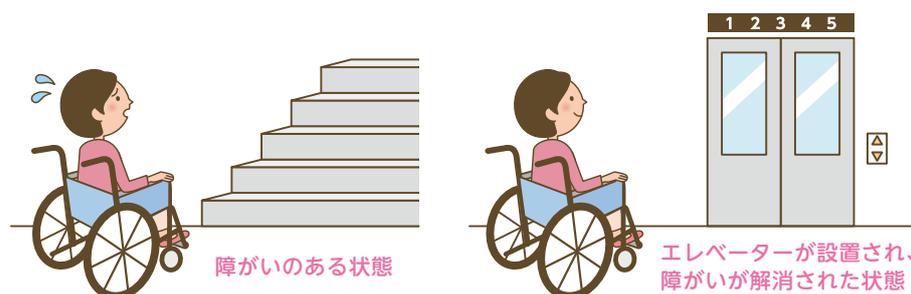
このガイドブックに掲載した内容は、あくまで一例です。障がいの状況は個人差^{※1}があり、その場の状況によっても対応は異なりますので、場面に応じて、必要な対応について、障がいのある当事者^{※2}と十分話し合ってください。

※1 特に発達障がいの場合は障がいの状況が多様であることに留意しましょう。

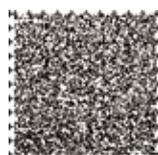
※2 本人の意思の確認が困難な場合は、本人の意思及び嗜好を推定しましょう。推定が困難な場合は本人の最善の利益を基に判断しましょう。

「障がい」の捉え方について

「障がい」は、個人の心身機能の障がいと、個人を取り巻く社会(モノ、環境、人的環境等)の障壁の相互作用によって作りだされているものです。この考え方を「障がいの社会モデル」といい、国連の「障害者の権利に関する条約」や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等は、この考え方に立っています。



周囲の環境が変わることで、障がいを解消していくことが必要です。



1. 外来



受付・待合

受入環境を伝える

障がいのある人のハード面、ソフト面の受入環境について、ホームページ等により、広く発信しましょう。

(例)・施設のバリアフリーの状況に関する情報

- ・筆談、絵カード、コミュニケーションボード等による対応
- ・配慮が必要な事、不安な事がある場合は事前に相談に応じる 等

視覚

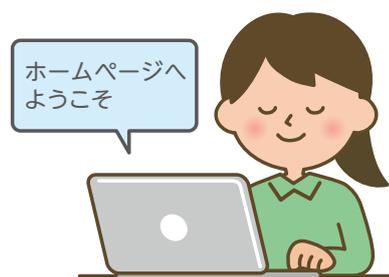
ホームページは、音声読み上げソフトやマウス以外の操作機器の使用、モノクロ画面での使用等、様々な利用環境で正しく情報が伝わるように配慮しましょう。

肢体

○詳しくは、次の資料を参照ください。

みんなが使えるホームページの作り方～ウェブアクセシビリティ12のポイント～(改訂版)平成18年9月独立行政法人情報通信研究機構

※ウェブアクセシビリティ規格「JIS X 8341-3:2016」制定前のもののため、当該JISの個別要件に必ずしも対応していません。



問い合わせや申し込みへの対応

聴覚

電話だけでなく、FAXや電子メール等でも問い合わせや利用申し込み等ができるようにしましょう。

音声

肢体

空いている時間を教えてください

3時頃が空いています



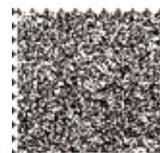
混雑情報の提供

希望があれば、予約時に患者の少ない時間帯を知らせましょう。

配慮事項を把握する

問診票等に「気を付けて欲しいこと」を記入する欄を設けましょう。

書くことが困難な人の場合は、聞きとりをしましょう。



1. 外来

スタッフ間での情報の共有（他の医療機関との連携）

予約時に申し出のあった、患者自身の障がい特性等の情報をスタッフ間で事前に共有しましょう。

転院の際には、転院先との連携に留意しましょう。

外見上、障がいがあることが分かりづらい患者の場合、受付票にその旨が分かる連絡票を添付する等、スタッフ間や院外薬局の申し送り・連絡体制を整備しましょう。

関係するスタッフが本人を識別できるよう、バッジ等を付けてもらうことも有効です。（バッジの色や反射が苦手等、強制できないケースもあります。）



待合の配慮

精神

周囲に人が多いと落ち着かない場合や、待ち時間が長くなると落ち着きがなくなり不安定になる場合があります。申し出があれば別室や車で待つことを許容し、順番が来たら呼びに行く、携帯電話で呼び出すといった対応をしましょう。



肢体

車いす利用者用の待機スペースを確保しましょう。

呼び出し方の工夫

視覚

視覚障がいや聴覚障がいのある人は、いつ呼ばれるか見逃さない・聞き逃さないよう緊張して待っていなければなりません。また順番がどの程度進んだか分からず不安になる場合もあります。

聴覚

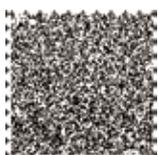
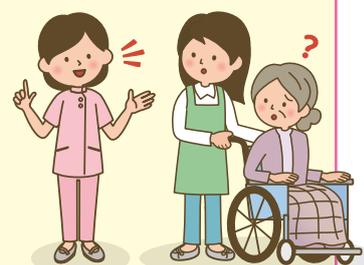
このため表示だけではなく音声でも呼ぶ（視覚障がい）、呼びに行く・振動型呼び出し器や携帯電話で呼び出す（視覚障がい・聴覚障がい）等の工夫が必要です。

また、あらかじめ呼び出し方を確認し、安心して待ってられるようにしましょう。



次のような対応は、不当な差別的取扱いにあたります。

- 正当な理由なく、障がいを理由に診療、入院等を拒否する。
- 診療室や病室の制限を行う。
- 保護者や介助者の同伴を診療等の条件とする。
- 本人の意思に反した医療の提供を行う。
- 本人を無視して、介助者や付添者のみに話しかける。





診察

最適なコミュニケーションを

家族や介助者が同伴していても、患者本人と話すのが基本です。

話についていけなくても相槌をうってしまうことがあります。聞き直し等しやすい雰囲気をつくり、内容を理解しているか確認しながら話を進めましょう。

聴覚

手話、筆談、相手の口の動きと表情から読みとる読話など、コミュニケーションの方法は人によって異なります。どの方法がよいのか確認しましょう。

読話をする人の場合、マスクを外し、ゆっくり話しましょう。口元が見やすいよう、横を向いてではなく、相手を見ながら話しましょう。



手話で会話をする人の場合、筆談では医師からの説明を誤って理解する可能性があり、言いたいことを言い出せずに診察を終えてしまう場合もあります。正しい診療のためには手話通訳者が必要です。(聴覚障がいのある人は、医療機関に行くときは自治体の手話通訳者派遣制度を利用できます。)



知的

簡潔で平易な説明をしましょう。図や絵なども取り入れましょう。

質問をするときは間接的な表現をせず、「はい」「いいえ」や具体的に答えられるよう尋ねましょう。

✗ 痛くないですか?

✗ その後どうですか?

○ 痛いですか?

○ 痛みは前と同じですか?

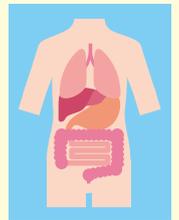
パニックにならないように

発達

自閉症や知的障がいのある人がパニックになってしまうことがあります。これは、コミュニケーションがうまくいかないことが原因である場合があり、例えば、次のような対策があります。

知的

- 否定的な表現ではなく、肯定的な表現をする
- 安心できる環境づくり
- 写真や絵を用いた説明
- 予め実物を見学する
- 何をする場所かを分かりやすくする
- スケジュールを伝える
- ステップ・バイ・ステップで進める
(理解したことを確認して、次の説明に移る等)



プライバシーへの配慮

説明を明確にしようとするあまり、大きな声になり、他の患者に内容が聞こえる場合があるので、注意しましょう。



1. 外来



検査

視覚

検査内容や手順を説明し、検査台等を手で触れて確認してもらいましょう。

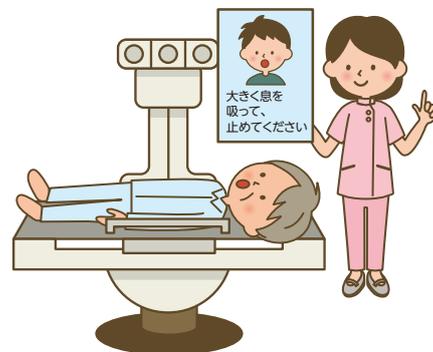
聴覚

音声以外の合図の仕方を工夫し、本人に確認しましょう。体の向きを変えると合図が見えなくなる場合があることに留意しましょう。

知的

発達

初めてのことが苦手な人がいます。事前にどのようなことをするのか、図や写真を用いてゆっくり説明しましょう。



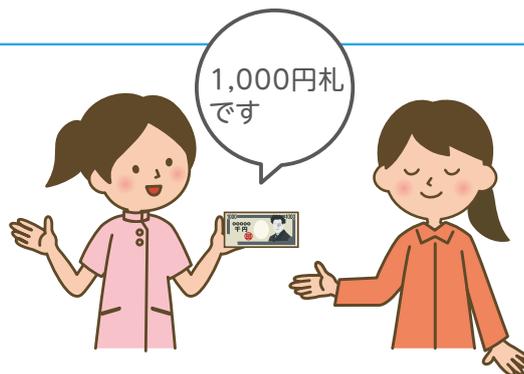
支払

視覚

金銭の授受の際は、金種を声に出しましょう。

肢体

財布の出し入れは、本人の意思表示に基いて支援しましょう。



薬剤受け取り等

手続きの負担軽減

視覚

本人の求めに応じ処方箋を薬局にFAX

肢体

等で送付することも有効です。



説明をするときの配慮

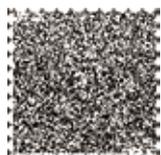
視覚

説明文書(くすり名、服用方法等)の点字版、拡大文字版、テキストデータを提供しましょう。

知的

文章を読むことが苦手な方もおり、薬の飲み方を図やイラストを用いて説明しましょう。

注意事項などをメモにして持ち帰ってもらい、家族や支援者に伝える方法も考えられます。



2.入院



入院初日

病室の配慮

視覚 ナースステーション、トイレ、食堂に近い部屋を用意しましょう。

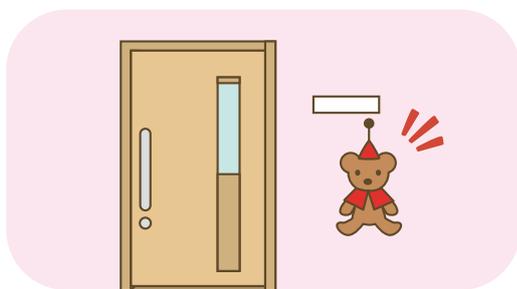
肢体

視覚 自分の部屋が分かるよう、点字表示を用意しましょう。

視覚

知的 自分の部屋が分かるよう、入口に目印を付けるなどの工夫をしましょう。

知的



病棟での過ごし方

視覚 病棟内の移動方法について確認しましょう。

肢体

視覚 室内の構造、通路からベッドまでの移動、トイレや入浴室、階段やエレベーター、避難経路(非常口の外側の状況も)、危険な場所等を実際に確認してもらいながら説明しましょう。

視覚

知的 日常生活で配慮することや好きなこと、苦手なこと、生活パターンなどを家族などから聞き取り、病棟での過ごし方やルールを分かりやすく伝えましょう。食事や点滴の時間等を絵や文字で示したものを分かりやすい場所に貼りましょう。

知的



入院生活

病棟内での移動

視覚 通路上に物品を置かないようにしましょう。

視覚

病室での生活

視覚 点滴残量が分からないので、時間をよく考慮して病室を訪問しましょう。

視覚

聴覚 自分が音を立てていることに気付かず、同室者とのトラブルになることがあるので、指摘などがあれば、本人にすぐ伝えましょう。

聴覚

医療機器に影響がない範囲で、音声を振動で知らせる装置(赤ちゃんの泣き声を知らせる器具等)の持込みを認めましょう。

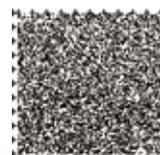
情報伝達

肢体 一般的なナースコールのボタンを押すことが難しい人のため、センサー部に息を吹きかける等により呼び出しができるタイプや、押しボタン部が大きいタイプのナースコールの導入が望まれます。

肢体

聴覚 院内放送やナースコールによる通話が聞こえない人には、直接出向いて筆談等により連絡しましょう。

聴覚



3.その他

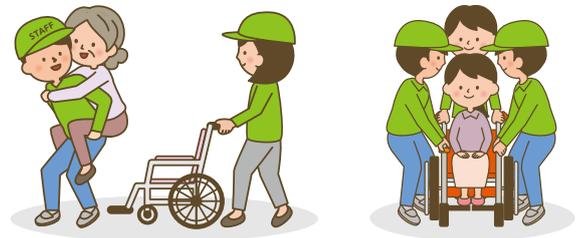


緊急時の対応

日頃から緊急時の誘導の準備(車いす利用者の搬送方法、視覚障がいや聴覚障がいのある人の誘導方法、聴覚障がいのある人への音声以外の伝達方法、人員体制など)をしておき、避難訓練は、障がいのある人の利用を想定して行いましょう。

避難経路へのスロープ設置や点滅型誘導音装置付誘導灯の設置が望まれます。

下肢障がいのある人の緊急時の誘導方法の例



1人で搬送+1人が車いすを運搬

3人で車いすのまま搬送



補助犬について

受け入れ義務

身体障害者補助犬法により不特定かつ多くの人が利用する施設は補助犬の受入が義務付けられており、医療機関も例外ではありません。

受け入れの範囲

受け入れ範囲は、画一的に決められませんが、原則として他の患者と同様に対応することを前提として考えましょう。

受け入れ方針の周知

受け入れ方針を院内に明示するとともに、職員に周知しましょう。

検討事項

次のようなことについて、あらかじめ検討しておきましょう。

- 補助犬は待合室、診察室、検査室でどのように待機したらよいか。
- 補助犬が部屋に入れない場合、どこに待機したらよいか。
- 犬が苦手な人や犬アレルギーを持つ人と距離をあける必要がある場合の対応
- 補助犬の排泄場所はどこがよいか。(多目的トイレ等が考えられます。) など
ペットシートを敷き、その上で排泄を済ませたり、特別なベルトを利用してビニール袋の中へ排泄させる等、補助犬使用者が責任を持って片付けます。



- 参考文献 ●医療機関等における障がい者配慮ガイドブック(大阪府)
- 身体障害者補助犬ユーザーの受入を円滑にするために～医療機関に考慮していただきたいこと～(厚生労働省)
- 医療関係事業者向けガイドライン(厚生労働省)
- 医療機関における障害者への合理的配慮事例集(株式会社ミライロ(厚生労働省平成29年度障害者総合福祉推進事業))

- ガイドブックの入手先 このガイドブックは、県ホームページでも公開しています。
事業所内での研修等で使用される際は、ご自由にお使いください。

福岡県 合理的配慮ガイドブック

検索



福岡県行政資料	
分類記号	所属コード
HD	4600419
登録年度	登録番号
令和1	0002

障がい者差別解消専門相談(福岡県庁2階 障がい福祉課内)

県では、障がいを理由とする差別や合理的配慮の提供に関する相談を受け付けます。
お気軽にご相談ください。

電話:092-643-3143(月～金:9時～17時 ※県の閉庁日を除く) ファクス:092-643-3304

発行:福岡県福祉労働部障がい福祉課
令和元年 5月