

薬局向け 合理的配慮研修 ～視覚障害者対応編～

広島市薬剤師会
薬局機能向上委員会
ユニバーサルサービス WG

1. 研修目的

平成 28 年 4 月に制定された「障害者差別解消法」は、すべての国民が障害の有無によって別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ことを目的としています。また同年、厚生労働省より医療関係事業者向けに差別解消の対応指針が記載されたガイドラインが発表されました。

しかしながら、障害者が薬局に来局する時、適切な配慮を受けることができなかったという声もあります。薬局においても、障害者への適切な理解や配慮の認識を深めるとともに、障害を理由とした差別を解消するための取り組みをすすめることが求められています。

※令和 6 年 4 月 1 日に「改正障害者差別解消法」が施行され、行政機関等とともに事業者は、障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務になりました。これにより、事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことになります。

本研修では、障害者差別解消法の施行とともに制定された医療関係事業者向けガイドラインの内容に沿い、障害者を対象に平成 30 年に実施した薬局のサービス改善に関するアンケート結果を参考に、薬局における困りごとや、配慮の事例を紹介しています。

※参考としたアンケート結果

平成 30 年 8 月～11 月にかけて広島市薬剤師会が実施した、広島市身体障害者福祉団体連合会加盟の 5 団体の会員 126 名から回収したアンケート結果を参考としています

※参考とした資料

障害者差別解消法医療関係事業者向けガイドライン、令和 6 年 3 月 厚生労働大臣決定
医療機関における障害者への合理的配慮事例集、平成 29 年度障害者総合福祉推進事業

2. 障害者差別解消法とは？

障害を理由とする差別としては「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」の 2 つを定めています。

(1) 不当な差別的取り扱いの事例

○サービスの提供を拒否すること

- ・薬局において、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず障害があることを理由に調剤等を拒否すること

○サービスの提供を制限すること（場所・時間帯などの制限）

- ・正当な理由なく、調剤や服薬指導などを後回しにすること、サービス提供時間を変更又は限定すること
- ・正当な理由なく、待合席や投薬場所の制限を行うこと
- ・医療の提供に際して必要な情報提供を行わないこと

○サービスの提供に際し条件を付すこと（障害のない者には付さない条件を付すこと）

- ・正当な理由なく、保護者や支援者・介護者の同伴を調剤等の条件とすること

○サービスの提供に当たって、他の者とは異なる取扱いをすること

- ・正当な理由なく、本人（本人の意思を確認することが困難な場合は家族等）の意思に反した医療の提供を行うこと又は意思に沿った医療の提供を行わないこと
- ・正当な理由なく、薬局が行う行事等への参加や共有設備の利用を制限すること
- ・本人を無視して、支援者・介助者や付添者のみに話しかけること
- ・本人に対して、幼児の言葉で接すること
- ・わずらわしそうな態度や、患者を傷つけるような言葉をかけること

本人の意思に反した医療の提供とは…

十分な確認を行わずに本人が望まないサービス（ジェネリック医薬品の変更、かかりつけ薬剤師の契約、一包化の実施など）を押し付けること

(2) 合理的配慮の事例

合理的配慮とは障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要とする意思が伝えられた場合、負担が重すぎない範囲で対応することをいいます。

基本的な取り組み方

- ① 障害のある人の要望を尊重し、話し合う
- ② 負担が重すぎない範囲で取り組む
- ③ 「過重な負担」があるときでも、障害のある人に、なぜ「過重な負担」があるのか理由を説明し、別のやり方を提案することも含め、話し合い、理解を得よう努める

○基準・手順の柔軟な変更

- ・患者の特性または希望に応じて薬局のルール、慣行を柔軟に変更すること
(調剤等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待っていただく、順番が来たら待合席まで声掛けに行く、待合席で問診または服薬指導を行うなど)

○補助器具・サービスの提供

<情報提供等についての配慮や工夫>

- ・説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと

◎環境の整備の事例

障害者差別解消は、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として行政機関等及び事業者の努力義務としている。

<建物や設備についての配慮や工夫>

- ・施設内の段差を解消すること、スロープを設置すること
- ・階段や表示を見やすく明瞭にすること
- ・点字サイン付き手すりの設置、音声ガイドの設置を行うこと
- ・色の組み合わせによる見にくさを解消するため、標示物や案内図等の配色を工夫すること

<サービス提供の配慮や工夫>

- ・ICT（データを点字に変換して表示する）を設置すること

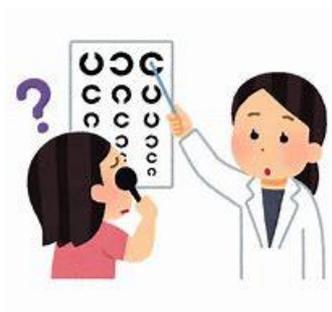
<職員同士での連絡手段の工夫>

- ・診療の予約時などに、患者から申出があった自身の障害特性などの情報をスタッフ間で事前に共有すること

視覚障害のある方



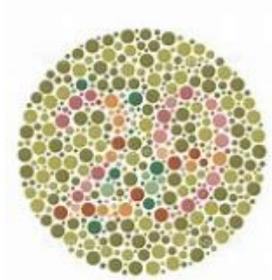
全盲（全く視力なし）



弱視（視力が少しある）



視野障害



色覚障害（色が分かりづらい）



光覚障害（光の強さが調整できない）

視覚障害とは、視力や視野、色の見え方や光の調整に障害があることをいいます。全く見えない人（全盲）や、眼鏡をかけても視力が一定以上は改善されない人（弱視）、見える範囲が狭くなる人（視野障害）、特定の色が識別しにくい人（色覚障害）、暗いところで目が慣れなかったり、逆に明るいところに出ても目が慣れない人（光覚障害）などがいます。見えづらい状態には個人差があり、生まれつき先天性による障害と、病気や事故などによる障害（中途障害）かによっても、状態は異なります。白杖（はくじょう）と呼ばれる白い杖や盲導犬を利用して歩行する人もいます。また、点字を使用している人もいますが、視覚障害のある方すべてが点字を読めるとは限りません。

薬局における視覚障害者への合理的配慮の例

共通事項

思い込みで配慮の内容を決めず、当事者の意向や必要な配慮を確認すること

来局時

○困りごと

- ・ 入口の段差につまずいてしまう
- ・ 来局時に薬局内の構造把握することが難しい
- ・ 手指消毒する場所が分からない ※当事者にヒアリングが必要、適切な声のかけ方
- ・ 盲導犬に対して声を掛けられ嫌な思いをした

●配慮のエピソード

- ・ 当事者から申し出があった際に、入り口での声掛けや室内レイアウトの説明を行う。
※出入口がつまづきやすい構造の場合、環境整備によって改善することが望ましい
(例：入口の段差にスロープを設置や段差識別テープを貼るなど)
- ・ 盲導犬が誤った誘導をしてしまう可能性があるため、盲導犬へは声をかけない、撫でない、ハーネスを触らない

処方箋受付時

○困りごと

- ・ 薬局の誰と話をしているのか分からない
- ・ 渡したものが合っているのか不安になる
- ・ オンライン資格確認の使い方が分からない
- ・ 受付完了後、待合席までのルートが分からない

●配慮のエピソード

- ・ 「〇〇薬局の事務の〇〇です」と職種と名前を名乗る
- ・ 「処方箋とお薬手帳をお預かりします」等、受け取ったものが何かを伝える
- ・ オンライン資格確認を使用される場合は、操作補助をする
- ・ 受付が完了したら待合席までガイドを行い案内する
「席までご案内します、腕をお貸ししましょうか」等と声をかける ※別紙1

待ち時間／問診票記入

○困りごと

- ・薬局の誰と話しているのか分からない
- ・突然大きな声で話しかけられて驚いた
- ・周囲の状況が分からないのでどの程度待つのか不安になる
- ・問診票の記入が一人ではできない

●配慮のエピソード

- ・話しかける時には、「〇〇さん」と名前を呼んでから話し始め、
「薬剤師の〇〇です」と自身の職種と名前を名乗る
- ・周囲の様子（混み合い状況等）を伝え、おおよその待ち時間を伝える
- ・順番が来たら声をかけに来ることをお伝えする
- ・問診票を代筆していいか尋ね、承諾があれば代読しながら代筆する

問診時／投薬時

○困りごと

- ・薬や一包化・薬袋の判別が難しい
- ・赤で強調された文字が見えづらい ※別紙2

●配慮のエピソード

- ・薬袋や一包化、薬情などの印字を最大限まで大きくする
- ・色分けされた資料を極力使用しない（見えにくい箇所がないか確認する）
- ・薬袋や一包化、水剤などの容器や箱への加工を施し、判別できるようにする
- ・説明を行う場合は実際に手で触ってもらいながら違いが判別できるかを確認する

帰宅後

○困りごと

- ・説明を聞いた内容を後から思い出す方法がない
- ・薬袋や薬情に記載されている連絡先や薬剤師名が分からない

●配慮のエピソード

- ・薬情を音声コードで印字し、音声コードの位置が分かるように加工してお渡しする
- ・投薬時に薬局の連絡先を携帯に登録してもらう

【視覚障害のある人への歩行ガイド方法】

1. サポートする人が視覚障害のある人の白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらいます。背の高さが違う場合、肩に手をかける方が楽な場合もあります。
※相手の横に立った後、自分の手の甲で相手の手の甲を軽くたたいて合図すると、腕の位置が分かり肘をつかみやすいです
※弱視の方の場合は、どのようなサポートが必要なのかを事前に確認してから歩行ガイドすること
2. 「進みます」などと声をかけ、半歩前を歩きます。
3. 相手のペースにあわせてゆっくりと歩きます。常に2人分の横幅と相手の背丈を意識しましょう。
4. 障害物（給水器など）や他の患者様に十分注意しましょう。よけたりする時は声をかけましょう。
5. 説明する時はあいまいな表現をせず「あと○歩」等と具体的に説明します。
6. 目的地に着いたら、声をかけて離れます。

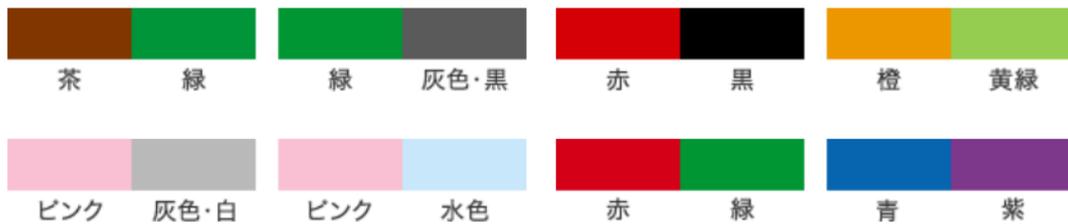
色覚異常の種類

- 1 型色覚：赤に敏感な視細胞(L 錐体※)の機能に異常がある
- 2 型色覚：緑に敏感な視細胞(M 錐体※)の機能に異常がある
- 3 型色覚：青に敏感な視細胞(S 錐体※)の機能に異常がある

※錐体は明るいところで物を詳しく見るのに適した光センサーです。錐体は3種類 (L,M,S) あり、その組み合わせで色を見分けます。

区別が付きにくい色の組み合わせは、茶と緑、緑と灰色・黒、赤と黒、橙と黄緑、ピンクと灰色・白、ピンクと水色、赤と緑、青と紫があるとされています。

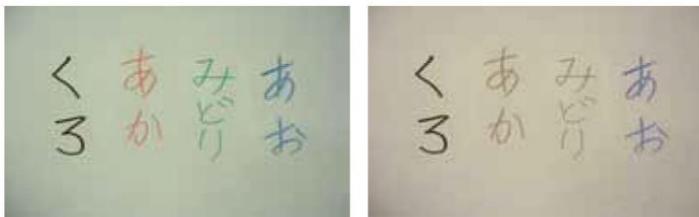
「区別が付きにくい色の組み合わせ」



※赤と黒、ピンクと水色は1型のみ。

※色覚異常の種類や症状の度合い、本画面を見る環境によっても異なります。

右が第1色覚障害の方の見え方。赤は強調したい箇所で使われることが多いが、目立って見えないことに注意が必要。



神奈川県発行「色使いのガイドライン」より

第 1 版 2024 年 9 月 2 日