

薬局向け 合理的配慮ガイドライン ～聴覚障害者対応編～

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. 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。

※行政機関等においては、障害者からの合理的配慮の意思の表明があった場合は、必要かつ合理的な配慮をしなければならないこととされています。また、事業者においては、こうした対応に努めることとされています。

本ガイドラインでは、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、平成 28 年 1 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を解消するための支援措置を定めています。障害を理由とする差別を解消するための措置としては「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」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

○サービスの提供を拒否すること（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

本人の意思に沿った医療の提供を行わないとは…

本人が詳しい説明を望んでいるにも関わらず、障害を理由に説明に時間を要する、または伝わりにくいなどの理由により一方的に説明を行わないこと

(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、理解を得るよう努める

○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>

- ・身振り、手話、見えやすい大きな文字での要約筆記や筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、本人が希望する方法で分かりやすい説明を行うこと
- ・常用する質問事項などを事前に文書で作成して印刷し、筆談の時間的余裕を作ること
- ・情報提供等は電子メール、ホームページ、ファックスなど多様な媒体で行うこと
- ・電光表示板、ヒアリングループ(旧称:磁気誘導ループ)などの補聴装置の設置を行うこと

<職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供の配慮や工夫>

- ・必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置すること
- ・声がよく聞こえるように、また口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする(透明なマスクを着用すること)
- ・ICT(コンピューター等の情報通信技術)を活用したコミュニケーション機器(音声を文字変換する、表示された絵などを選択することができる機器等)を設置すること

<職員同士での連絡手段の工夫>

- ・外見上、障害者であると分かりづらい患者(聴覚障害の方など)の問診票または薬歴にその旨が分かるようにするなど、スタッフ間の連絡体制を工夫すること
- ・患者から申出があった自身の障害特性などの情報を薬歴に記録し、スタッフ間で事前に共有すること

聴覚障害のある方



耳が聞こえづらい(難聴)



補聴器を使用している



全く聞こえない(ろう)



筆談



手話

聴覚障害とは、聞くことに障害があることをいい、それゆえにコミュニケーション障害が起こります。聴覚障害者は、外見ではわかりにくく、抱えている困難も他の人が気づきにくい面があります。聴覚障害のある人の中でも、全く聞こえない人や、少し聞こえる人、高い音が聞き取りにくい人など、個人によって聞こえ方は様々です。聴覚障害者は補聴器や人工内耳を装着するほか、コミュニケーション方法には手話、筆談、口話など様々な方法があり、場面によって複数の手段を組み合わせるなどして、使い分けています。

薬局における聴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

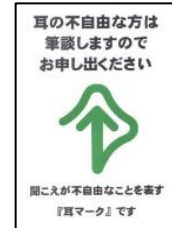
来局前／来局時

○困りごと

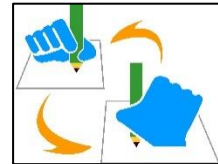
- ・薬局が聴覚障害者に対応できるかが分かりづらい

●配慮のエピソード

- ・処方箋受付窓口に「耳マーク」「筆談マーク」を設置する
- ・聴覚障害者への対応が紹介された掲示物やチラシを準備している



耳マーク



筆談マーク

待ち時間

○困りごと

- ・自分の名前や順番が呼ばれたことに気づきにくく、いつも心配している

●配慮のエピソード

- ・順番が来たら待合席まで呼びに来ることをメモ用紙で渡す
- ・順番が来たら患者様のところへ声をかけに行く

処方箋受付時／問診時／投薬時

○困りごと

- ・薬剤師や事務員がマスクをつけたまま話すと、読み取ることができない
- ・筆談でのやり取りに時間がかかってしまい、質問したいことを聞けずに帰った

●配慮のエピソード

- ・マスクを外し（または透明マスクで）、口の動きが読み取りやすいようにゆっくり話す
- ・筆談やPCモニター（タブレット）を交えながら、説明する
- ・薬局が常用する質問や説明は事前に資料作成して印刷し、患者さんの筆談時間を多く確保する
- ・服薬指導後に「質問したいことがあればいつでも連絡して下さい。」と伝える

帰宅後

○困りごと

- ・聞こえづらい、または話しづらいため、電話で薬の相談や問い合わせができない

●配慮のエピソード

- ・FAX やインターネット（ホームページ、メール、ショートメール、SNS なども含めて）から薬の相談や問い合わせができるようにする
- ・FAX 番号やその他の問い合わせ方法が書かれた紙を服薬指導後に渡す

第1版 2020年12月1日
第2版 2021年10月19日
第2.1版 2025年3月5日

薬局向け 合理的配慮ガイドライン ～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. 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。

本ガイドラインでは、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」と「合理的配慮の不提供」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、理解を得るよう努める

○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

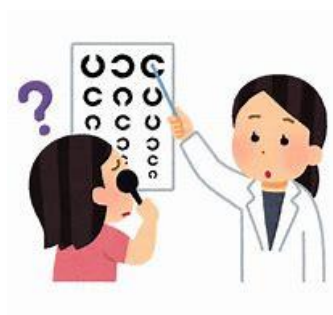
<職員同士での連絡手段の工夫>

- ・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



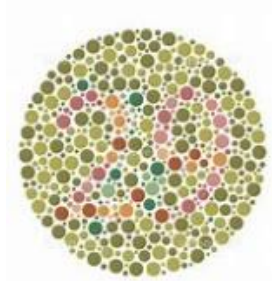
全盲（全く視力なし）



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。

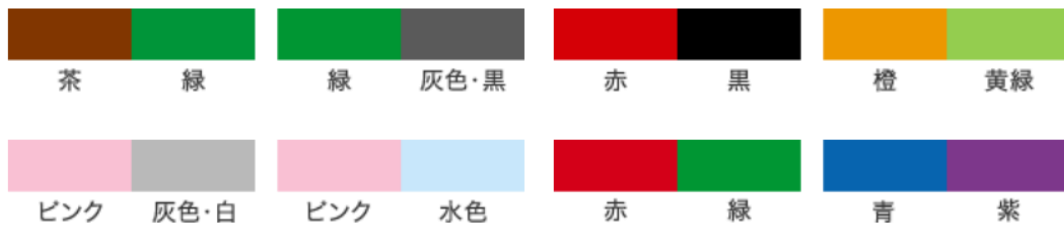
色覚異常の種類

- 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。

区別がつ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。

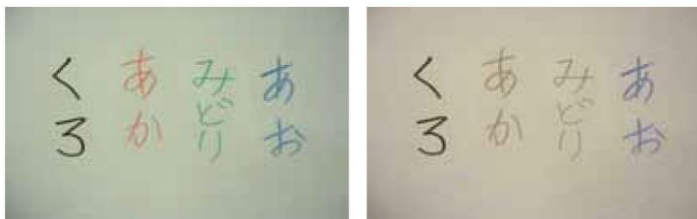
「区別がつきにくい色の組み合わせ」



※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

第 1.1 版 2025 年 3 月 5 日

薬局向け 合理的配慮ガイドライン ～肢体障害者対応編～

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. 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となります。

本ガイドラインでは、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、平成 28 年 1 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」と「合理的配慮の不提供」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)

○物理的環境への配慮

- ・施設内の段差にスロープを渡すこと
- ・エレベーターがない施設の1階の空きスペースを利用して受付等を行うこと

3. 環境の整備について（合理的配慮の提供と環境の整備との関係）

法は、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。

〈環境の整備の例〉

- ・施設内の段差を解消すること、スロープを設置すること
- ・トイレをバリアフリー化・オストメイト対応にすること
- ・床をすべりにくくすること
- ・車椅子で利用しやすい高さにカウンターを改善すること

肢体障害のある方

◎車椅子を使用されている場合（手動または電動）



- ・ 脊髄損傷（対麻痺、四肢麻痺、排泄障害、知覚障害、体温調節障害）
- ・ 脳性麻痺（不随意運動、手足の緊張、言語障害、知的障害重複）
- ・ 脳血管障害（片麻痺、運動失調）
- ・ 病気等による筋力低下や関節損傷などで歩行が困難な場合もある
- ・ 車椅子利用者にとっては、段差や坂道が移動の大きな妨げになる
- ・ 障害が重複する場合には、呼吸器を使用する場合もある

◎杖などを使用されている場合



- ・ 脳血管障害（歩行可能な片麻痺、運動失調）
- ・ 麻痺の程度が軽いため、杖や装具歩行が可能な場合や、切断者などで義足を使用して歩行可能な場合は、日常生活動作は自立している人が多い
- ・ 失語症や高次脳機能障害がある場合もある
- ・ 長距離の歩行が困難であったり、階段、段差、エスカレーターや人ごみでの移動が困難な場合もある

◎上肢に障害がある場合



- ・ 上肢（肩から関節を含む手指）に欠損がある、あるいは可動域に制限が生じる変形障害、動作に制限が生まれる運動機能障害等に分類
- ・ 身体のバランスを上手くとることが難しいため、歩行が困難になる場合もある
- ・ 両上肢に障害がある場合は、配慮すべき場面が多くなり、支援が必要となることがある
- ・ 物を掴んだり持ち上げたりといった行為が難しい場合もある

肢体不自由とは、四肢（手足）や体幹の一部または全部に障害があることをいいます。症状や原因も様々で、脳性麻痺などの疾病による先天性のものと、脊髄損傷や脳血管疾患後遺症などによる後天性のものがあります。後天的なものには事故などによる手足の損傷、あるいは脳や脊髄等の神経に損傷を受けて障害がある場合や、骨の変形により関節に障害のある場合などがあります。手動車いす、電動車いす、杖などを利用して生活している人がいます。

薬局における肢体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。

来局前／来局時

○困りごと

- ・薬局の入り口に段差や急な坂道があり、介助者がいない場合は一人で入りづらい。

●配慮のエピソード

- ・来局に気づいた職員がカウンターの外に出てきて介助の対応をした。
- ・段差に携帯スロープを架けた

待ち時間

○困りごと

- ・待合室が狭く、車いすに乗っていたり、補助犬を連れていたりする場合に待機するスペースがない。
- ・車椅子で入れるトイレがなく使用できない。腰掛ける椅子がなく使用しづらい。

●配慮のエピソード

- ・車いす利用者でも気兼ねなく待てるスペースを案内した。
- ・靴の履き替えが必要かを確認して椅子を用意した。

処方箋受付時／問診時／投薬時

○困りごと

- ・受付や窓口のカウンターが高く、車いすに乗ったままの受渡しや薬の説明、支払いに不便を感じる。
- ・マイナ保険証読み取り機の高さが合わないので利用しづらい。

●配慮のエピソード

- ・(プライバシーに十分配慮した上で)待合席で服薬指導を行った。
- ・釣り銭トレイを手元近くまで渡した。
- ・マイナ保険証読み取り機を使う時に端末を傾けて、顔認証や画面操作の介助を行った。

帰宅後

○困りごと

- ・服薬時のシートから薬の押し出しや水薬容器の蓋開けがしづらい(上肢障害)

●配慮のエピソード

- ・患者の症状や希望を十分に聞き取った上で、一包化やその他の管理方法に変更した。

第1版 2024年11月1日

第1.1版 2025年3月5日