

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、障害のない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

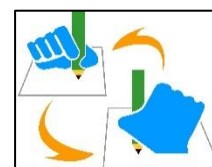
- ・薬局が聴覚障害者に対応できるかが分かりづらい

●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

第 2.2 版 2025 年 9 月 17 日