

薬局向け 合理的配慮ガイドライン ～知的・発達障害者対応編～

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、令和 7 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、令和 7 年 5 月に広島市手をつなぐ育成会 会員 27 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、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

(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、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

<建物や設備についての配慮や工夫>

- ・パニック等を起こした際に静かに休憩できる場所を設けること

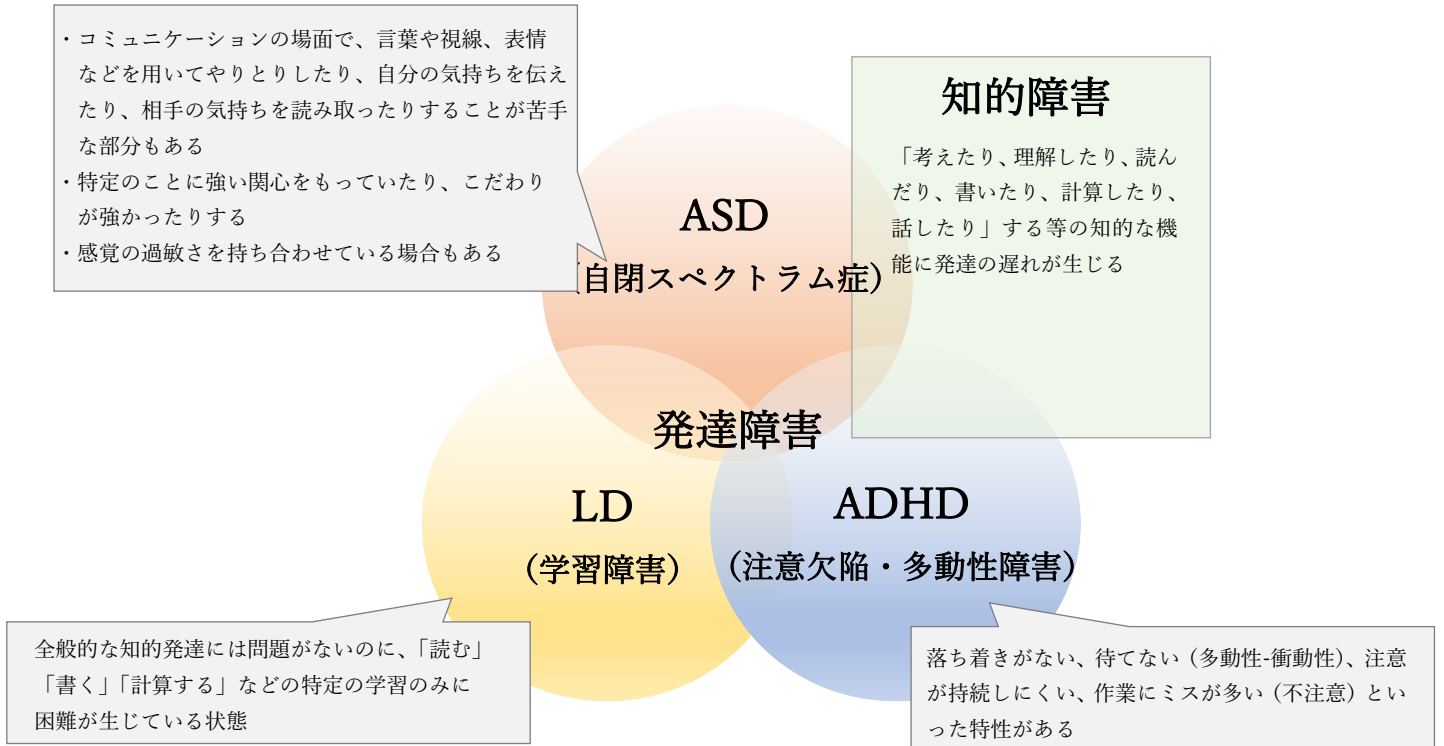
<職員などとのコミュニケーションや情報のやりとり、サービス提供の配慮や工夫>

- ・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（表示された絵などを選択することができる機器など）を設置すること

<職員同士での連絡手段の工夫>

- ・患者から申出があった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

知的・発達障害のある方



知的障害とは、知的な発達が遅れ、他人とのコミュニケーションなどの社会生活の適応に困難が生じる障害です。自分の気持ちをうまく表現できなかったり、複雑な会話や抽象的なことを理解することが苦手ですが、たくさんの言葉を使わずにゆっくり話したり、文字にルビを振るなどをすれば理解することができます。

発達障害とは、脳機能の障害であり、自閉スペクトラム症（ASD）、学習障害(LD)、注意欠陥・多動性障害(ADHD)など様々なタイプがあります。それぞれのタイプによって、対人関係、コミュニケーション、文字の読み書きなどの苦手さ、落ち着きや集中力のなさ、光や音・肌触りなどの感覚面や身体の動きなどの困難さなど様々な現れ方があります。発達障害と知的障害は異なる障害ですが、困り感は似ており、その方の特性や理解力を知ってから配慮することが求められます。また両方の障害を併発している方もいます。個々の特性にあわせた環境の工夫や配慮などによって、本人らしい力を発揮しやすくなります。

薬局における知的・発達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

- ・ 毎回薬剤師が変わり相談しづらくなった
- ・ 医療機関は受診予約ができるのに、薬局は予約ができないので困る

●配慮のエピソード

- ・ かかりつけ薬剤師制度をご案内し、同じ薬剤師が対応できるようにした
- ・ 処方箋 FAX や LINE 等の事前送付できるツールをご案内した

待ち時間

○困りごと

- ・ 人が多い場所ではパニックを起こしやすく、長時間待機することがつらい

●配慮のエピソード

- ・ 人目が気にならない場所や静かな個室、または車中でお待ちいただくようご案内した
- ・ おおよその待ち時間を事前にお伝えした

問診時／投薬時

○困りごと

- ・ 呼び出し時に他の来局患者の注目を浴び、ストレスに感じた
- ・ 質問されてもとっさに答えられず頷くだけになってしまう
- ・ 一包化の印字が漢字になっていて読めない

●配慮のエピソード

- ・ 待機場所まで出向いて控えめな声で窓口まで誘導した
- ・ 指差しで答えられる用紙を使って質問を行った
- ・ 希望する一包化の印字情報（かな／カナや用法・日付）などを確認してから調剤した

帰宅後

○困りごと

- ・ 用法が複数ある場合（朝食後1日3回、朝・夕食後1日2回など）は間違えて飲んでしまう
- ・ 外用薬の適量を理解するのが難しい

●配慮のエピソード

- ・ 必要な管理方法（例：異なる色のラインを引く、一包化するなど）を確認して調剤した
- ・ 分かりやすい説明（例：指の第一関節までなど）を理解度を確認しながら行った

障害のある子の保護者は、機関が変わるたびに支援内容や特徴を初めから説明しなければならず、十分伝わらないことや将来の支援への不安を抱えています。この問題を解消するため、広島県では日々の関わりや支援内容を記録・保管できる統一形式の「サポートファイル」を配布しています。また、持ち運びがしやすい形状でサポートファイルと合わせて活用できるサポートファイル mini もサポートファイルの配布窓口で配布しています。

[illegible]6

ひろしましコミュニケーション支援ボードの紹介

自閉症などの発達障害のある方をはじめ、知的障害のある方、聴覚障害のある方、高齢の方、外国の方などの中には、話し言葉によりうまく意思や状況を伝えられず、社会生活を送る上で困難さを感じている方がおられます。広島市では、障害のある人もない人も互いに尊重しあい、安心して暮らせるまちづくりを目指しており、この一環として、話し言葉に代わる意思伝達ツールである「コミュニケーション支援ボード」の普及に取り組んでいます。

広島市ホームページよりダウンロードできますので、情報提供ツールとしてご活用ください。

どうしましたか？

May I help you?

「ゆっくり」「やさしく」「ていねい」
に話しかけてください
医療

わかりません



I don't understand
不知道／不了解

はい／ある



Yes
是、有／是、有

いいえ／ない



No
不是、没有／不是、没有

どこがいたいですか




Where does it hurt?
哪里痛／哪里痛？

いたくない



It's not painful
不疼／不疼、不痛

すこしいたい



It's slightly painful
有点疼／有点痛

すごくいたい



It's very painful
很疼／很痛、很痛

でんわ
電話してください



Please make a call for me
请给我打电话／请帮我 打电话

いつから？



Since when?
什么时候开始的？
从什么时候开始的？

ぐすり
薬はありますか？



Do you have any
medicine?
有药吗／有药、有药

ほけんしょう
保険証



Health insurance card
健康保険証

しんぷづけん
診察券



Patient card
(clinic or hospital)
门诊券／医院券

あなたのことを教えてください?

Please tell me about yourself / 達者近我我的事情 / 당신에 대해 물어 주세요

あなたの [] ?

What is your [] ?

你的 []

당신의 []

名前
Name / 姓名 / 이름

住 所
Address / 住址 / 주소

電 話
Telephone number / 电话 / 전화

も 持っていますか? Do you have ~? / 帶了嗎? 가지고 계세요?

いたしやうがいしゃてしょう 身体障害者手帳 いふくいてまう 療養手帳 せいのしょがいしゃけんたてしょう 精神障害者保健福祉手帳	じょうほうしょ・がけいしょ 個人証明書・学生証 身 分 証 ID card (personal or student) 个人证明书・学生证 주민등록증·학생증	携帯電話 携帯スマホ Mobile phone 핸드폰·휴대전화
---	--	---

いちまんえん 10,000円	ごせんえん 5,000円	せんえん 1,000円	
ごひゃくえん 500円	ひゃくえん 100円	ごじゅうえん 50円	じゅうえん 10円
ごえん 5円	いちえん 1円		

安く は 量 が 多く たくさん 得ち。

安く仕入れ 売値に余裕を 合せています。

街に広がれユニバーサルデザイン

作 成 : **広島市**

ことも未実用ことも・家庭支援課

ひろしましコミュニケーション支援ボードに関するお問い合わせ

こども未来局こども青少年支援部 障害児支援担当

〒732-0052 広島市東区光町二丁目 15 番 55 号（広島市こども療育センター内）

電話：082-263-0683 ファクス：082-261-0545

ko-shien@city.hiroshima.lg.jp

第 1 版 2025 年 9 月 17 日