

このポスターは色覚異常の方にも見やすいように配慮し、カラーユニバーサルデザイン配色を用いて作成、当事者にも確認いただいております。

はじめに

ユニバーサルサービスワーキンググループの成り立ち

「障害の有無にかかわらず公平なサービスが受けられる」を意図にユニバーサルサービスワーキンググループ(以下、WG)が設置された。まずは「全ての人が何に困っているかは、聴かないとわからない」ということで、広島市身体障害者福祉団体連合会の協力のもと関係5団体へのアンケート調査(配布570枚、回答126枚)を実施し、アンケート調査の結果より、活動方針を障害の特性を知り薬局でのサービス向上に繋げるために様々な活動に取り組んでいる。



広島市薬剤師会
会長 中野真豪

かかりつけ薬剤師・薬局の機能及び技術の向上を目的とし2014年より薬局機能向上委員会を立ち上げました。その取り組みの1つとして、障害の有無に関わらず、互いにその人らしさを認め合う共生社会の実現に向け、薬局でどのような取り組みができるのかを検討し、2018年にユニバーサルサービスワーキンググループを設置しました。**薬剤師会と障害者団体や難病団体が互いに疑問を持った時、いつでも相談し、学び合える信頼関係を作る仕組みづくりを行っていることがこのグループの画期的なところでもあります。**

**共生社会の実現に答えはないが、敢えて答えを挙げるとすれば「学び、考え続けること」であると考えます。
本活動が全国へと発展していくことを期待しています。**



ユニバーサル
サービスWG
委員長 合原憲太

中野会長が立ち上げられた薬局機能向上委員会の1つの部門として、このWGでは特に**障害をもった方に薬局をより良く利用して貰う事**を目標にしています。薬局で働く薬剤師の皆さんに向けて、障害者団体の講演を聞いていただける機会の提供、集いの場への参加、ガイドラインの作成などを行っています。

障害者差別解消法:障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止するとともに、障害のある人から申出があった場合に、負担が重すぎない範囲で障害者の求めに応じ合理的配慮をするもの。

合理的配慮の提供:「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすること。

目的

厚生労働省によると2024年時点で障害者の総数は1164.6万人であり、人口の約9.3%に相当している。「障害者差別解消法」は、障害の有無にかかわらず国民が尊重し合って共生することを目的としており、医療関係者向けの差別解消ガイドラインも発表された。しかし、薬局において障害者が適切な配慮を受けられていない場合があるため、広島市薬剤師会では障害のある患者にも分け隔てなく医療サービスを提供できるよう、障害の種類に応じたガイドラインを作成し、どの薬局でも均質な対応ができるようにすることを目的とする。



方法

安全安心をキーワードに適切な薬物使用を目指す薬局業務の中で、感覚機能の不自由な方々が薬局を訪れた際の対応や服薬指導で悩んだり戸惑ったりした事を共有、学習するために、研修会等を実施。また、障害を持つ方々の薬局における不満点や困りごと等に耳を傾け、問題点を明確化することとした。

「聴覚障害について」横村恭子先生講演、他



聴覚障害は外見では分かりにくく、必ずしも手話が出来る訳ではない。声をかけても反応がない場合は、**肩をたたく・視界に入って手を振る**などの方法で注意を引くと良い。**大事なことはメモ書きせず、きちんと形にして残して欲しい。**

令和3年7月17日

「肢体障害について」宅見伸夫先生講演、他



障害者が利用できる**制度が沢山あるのにみんなに知られていない。**また、薬局で待ち時間が長い間に簡単にできる検査ができれば良い。**気軽に話せるお薬相談窓口が欲しい。**

令和6年12月9日

「視覚障害について」中神誠先生講演、他



視覚障害者の疾病についてや生活の工夫、幅広い就学・就労の実態について紹介。薬局での案内は**具体的に声で伝え、服薬方法を一緒に考え、指導時には実際に触れて確認**できるようにして欲しい。

令和6年8月28日

結果

アンケート調査、各障害者団体の代表者の講演などを参考にガイドラインを作成。広島市とも話し合い合理的配慮に基づいたガイドラインとなっている。広島市薬剤師会HPで閲覧可能とし、今後はこのガイドラインを広島市薬剤師会会員の薬局で周知使用してもらう。現在は聴覚、視覚、肢体障害についてのガイドラインを作成、追補。また、知的・発達障害者(児)についても完成。今後も他団体との情報共有を通じて、ガイドラインは継続的に改善予定である。

【主な問題点】

「**薬剤師との関係・対応の不安**」
「**処方・提供に関する対応**」
「**待ち時間・案内について**」「**各個人への配慮**」
「**心理的・感覚的負担**」等が挙げられます

聴覚障害者の問題点

- 呼ばれたことに気づきにくい
- マスクのままで話が分からない
- 電話での相談が出来ない
- 待ち時間が分からず不安

解決法

- 順番が来たら声掛けすることを**メモで渡す**
- マスクを外し口の動きが読み取り易いようにゆっくり話す**
- 筆談やタブレット**を交えて説明
- FAXやインターネット**から薬の問い合わせを可能にする
- 大体の時間を予め伝えておき、**順番が来たら声をかけに来ることをお伝えする



肢体障害者の問題点

- 薬局入口に段差等があり入りづらい
- 待合室が狭く待機スペースが無い
- 受付のカウンターが高く不便
- マイナ保険証読み取り機の設置場所が高い
- 問診表の記入が出来ない(上肢)
- 薬の押し出しや容器など開けづらい(上肢)

解決法

- カウンター外に出て介助の対応
- 車椅子利用者も**待機可能なスペース**への案内
- 本人の所まで行き服薬指導**を行う
- マイナ保険証目視確認等で対応
- 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**
- 一包化**や開けやすい容器への**剤型変更(GE等)の提案**



視覚障害者の問題点

- 盲導犬に対して声を掛けられて嫌だった
- 薬局の誰と話をしているのか分からない
- 受付完了後、待合席までのルートが分からない
- 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
- 説明を聞いた内容を後から思い出す方法がない

解決法

- 入口の段差に**スロープを設置**(又は段差識別テープを貼る)
- 盲導犬へは声をかけない、撫でない、触らない
- 「**〇〇薬局の薬剤師の〇〇です**」と**職種と名前を名乗る**
- 「**席までご案内します、腕をお貸ししましょうか**」等の声掛け
- 投薬時、**実際に触ってもらいながら、違いが判別できるかを確認する**
- 薬袋や一包化、水剤等の容器や箱への**分かり易い加工**(切込み、パンチで穴、輪ゴム等)
- 薬情を音声コードで印字**



知的・発達障害者(児)の問題点

- 毎回薬剤師が変わるので相談しづらい
- 症状や服薬可否を保護者に確認する(又は本人に確認する)
- いつも服用中の薬を希望したが断られた
- 多めに処方し過ぎたりで破棄が出たりで混乱する
- 一包化の印字が漢字で読めない
- 一言もなく長時間待たされた
- いつまで待つかわからずパニックに
- 待つ事が苦手を着席できない
- 話しかけられるのがしんどい
- 質問に対して喋れない、注目されることがストレス



解決法

- かかりつけ薬剤師の活用**
- 服薬指導は希望する方(本人or保護者)にする
- 薬が変わると混乱するので、なるべく希望薬を取り寄せる
- 処方医と連携して、都度残薬でないようにする
- 本人が読みやすい印字の工夫をする(ひらがな、ふりがな)
- 必ずおおよその待ち時間をお伝えする**
- 話が出来る児童かそうでないか、**事前に初回質問で聞き取りをしておく**
- 静かな**個室や車中での待機を誘導する**
- 分かりやすい質問や、**指差しで答えられるシートの活用**



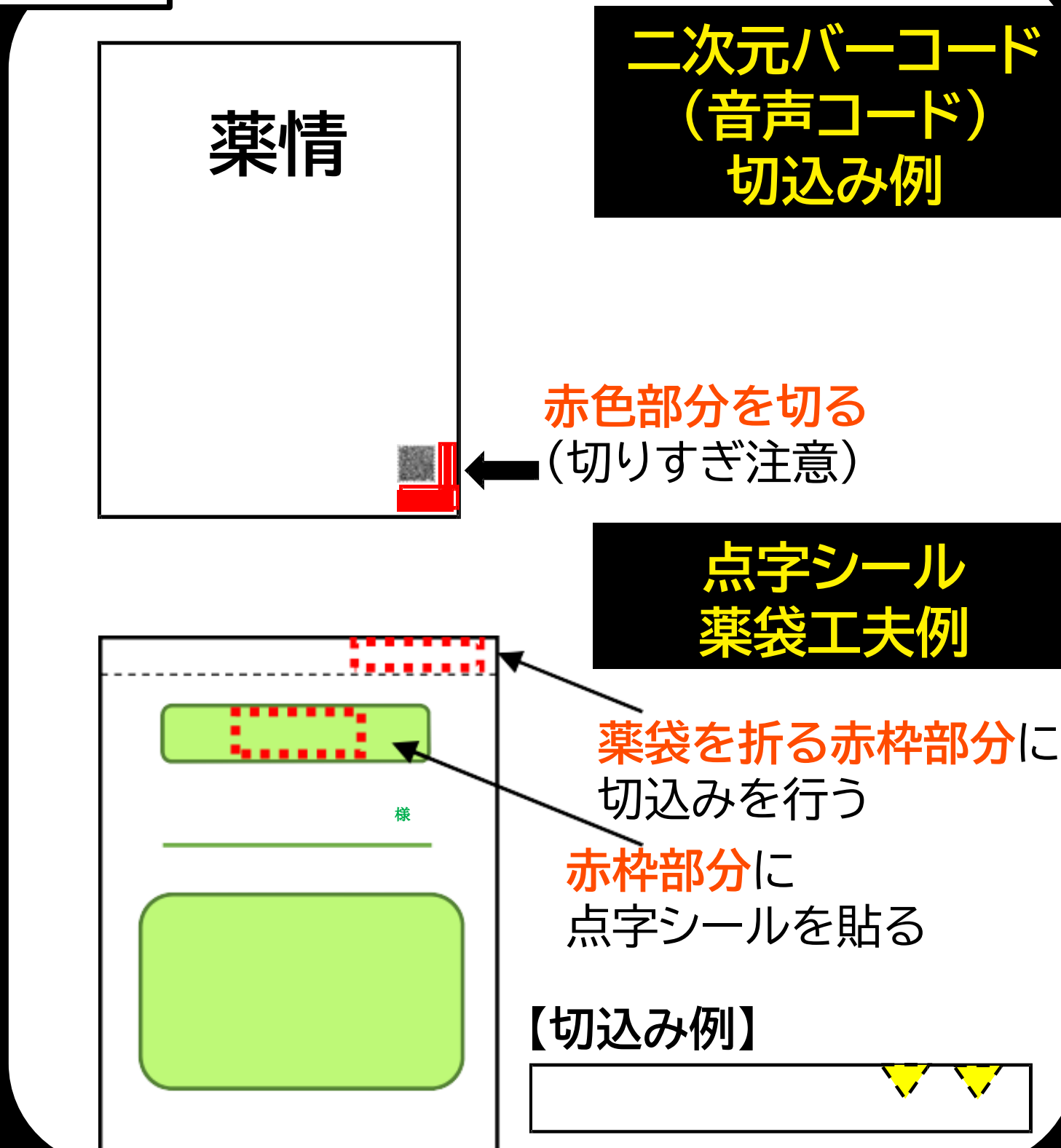
輪ゴムを付ける



ワイファイ
Wi-Fi
見たままを書く



工夫例



考察

単に障害者といっても様々なタイプの障害者が存在する。どのような障害であっても、障害を持っていない方々(健常人)と同じようにサービスを受けてもらえるよう、障害の種類に応じたガイドラインを作成する必要がある。また、ガイドラインの利用状況や使用した薬局の意見、利用者の反応、研修会の成果を基に、更なる改善を図る。より多くの関係者と協力し、質の高いガイドラインを作成する。また、様々な障害を持つ患者が薬局を訪れた際の対応や服薬指導における課題を共有し、学習を深めるため、他の障害についても知識を広げる予定である。

「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」が大切である。

※今回のポスターは、学術大会終了後から広島市薬剤師会HPで閲覧可能ですので、是非ご覧ください。二次元コードはこちら⇒⇒⇒

【COI開示】今回の発表に関連し、開示すべきCOI関係にある企業などはありません

