

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、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、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に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

第 1.2 版 2025 年 9 月 17 日