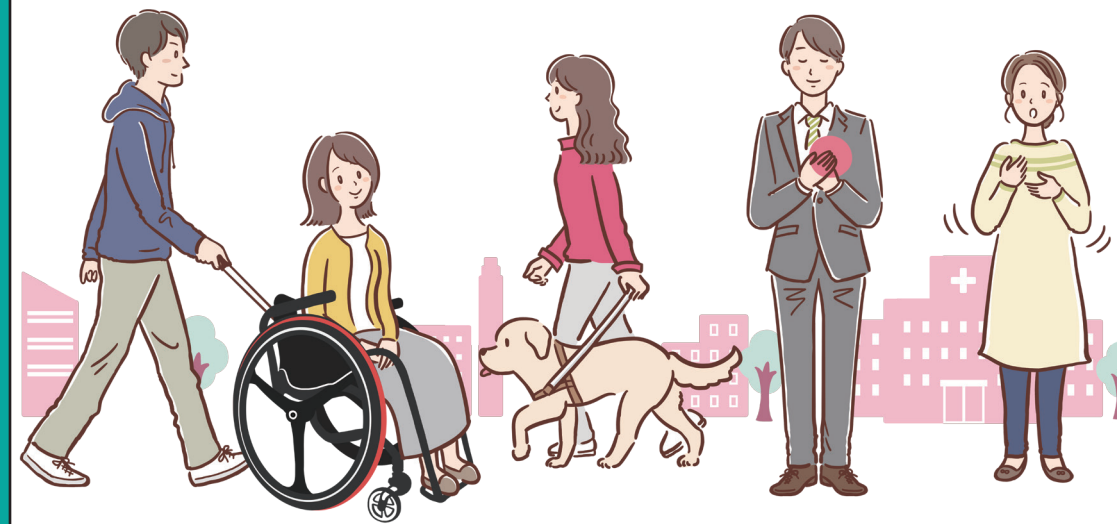


平成29年度障害者総合福祉推進事業

医療機関における
障害者への合理的配慮

事例集



本書の目的

全ての国民が、障害の有無によって分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社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（「障害者差別解消法」）が制定され、平成 28 年 4 月 1 日から施行されました。

障害者が医療機関にかかる時、適切な配慮を受けることができなかつたという声もあります。医療機関においても、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組みを進めることが期待されています。

※行政機関等においては、障害者から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。

本書では平成 29 年度障害者総合福祉推進事業として実施された、医療機関・障害者の双方を対象にしたアンケートの結果を元に、医療機関における障害者の困りごとや、適切な配慮の事例を掲載しています。医療機関と障害者、相互の認識や理解を推進することで、障害者が安心して医療機関にかかることができる社会の実現の一助となることを願います。

参考としたアンケート結果

2017 年 8 月～10 月にかけて実施した、医療機関 73 施設および障害者 380 名から回収したアンケート結果を参考としています。実際に寄せられた「医療機関にかかった際の困りごと」と「提供を受けた合理的配慮」の事例から、特に回答数が多かったものや、代表的なものを本書で紹介します。

合理的配慮とは

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しているとの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

障害の特性は人によって異なり、必要とする配慮や工夫も多様です。医療機関と障害者が話し合い、ニーズを正しく認識することが大切です。

② 負担が重すぎない範囲で取り組む

障害者の要望が、事務・事業への影響、物理的・体制上の制約、費用負担などの観点において「医療機関の過度な負担」を伴うと思われる場合、本人に理由を説明して理解を得るとともに、実施可能な代替案を柔軟に考えましょう。

合理的配慮が求められるケース



環境面に障壁がある時
(例：段差により出入りができない)

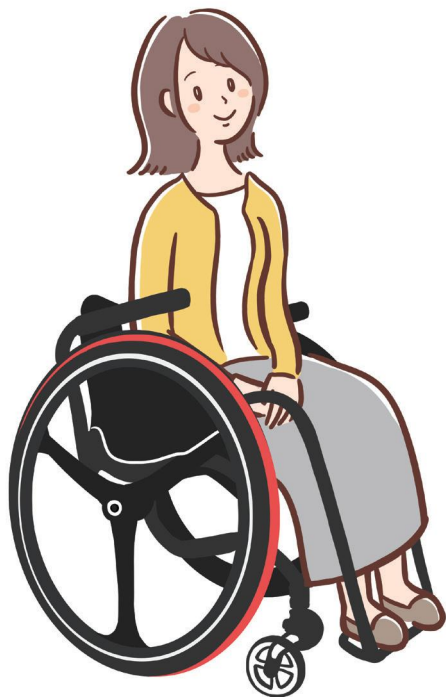


意識面に障壁がある時
(例：会話がしづらい)



情報面に障壁がある時
(例：問診票などの用紙が読めない)

肢体不自由の方



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。

主な困りごとと合理的配慮の例

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用紙に記入したり、支払いをしたりすることに不便を感じる。

配慮のエピソード

- 受付の係員が、カウンターの外に出てきて対応してくれた。
- 記入用のボードや、釣り銭トレイを渡してくれた。
- 低いカウンターや机が設置してあった。

困りごと

待合室が狭く、車いすに乗っていたり、ほじょ犬を連れていたりする場合に待機するスペースがない。

配慮のエピソード

- 車いす利用者用のスペースが用意してあった。
- 極力、患者が少ない時間帯で予約を取ってくれた。
- 外や自宅で待つ場合、電話や声をかけて知らせてくれた。

困りごと

病院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

- 入り口付近にボランティアがいて、サポートしてくれた。
- 事前に電話で連絡をすれば、入り口で係員が待機してくれた。
- 可動式の折りたたみスロープが用意してあった。

聴覚・言語障害のある方



聴覚障害とは、聞くことに障害があることをいいます。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。これらの聴覚・言語障害は特徴がないことが多いため、目に見えづらい障害とも言われています。

言語障害とは、発話することができない、または難しいことをいいます。

主な困りごとと合理的配慮の例

困りごと

口の動きで大まかな会話は読み取ることができるが、医師や看護師がマスクをつけたまま話すと、読み取ることができない。

配慮のエピソード

- 医師と看護師がマスクを外して話してくれた。
- 筆談やPCモニターを交えながら、説明してくれた。
- 口の動きを読み取りやすいように、ゆっくり話してくれた。

困りごと

自分の名前や順番が呼ばれたことに気づかず、周囲に聴覚障害があることもわかってもらえない。

配慮のエピソード

- 診察ファイルの色で、障害があることを識別してくれた。
- 順番がきたら、事務職員や看護師が自分のところへ声をかけに来てくれた。

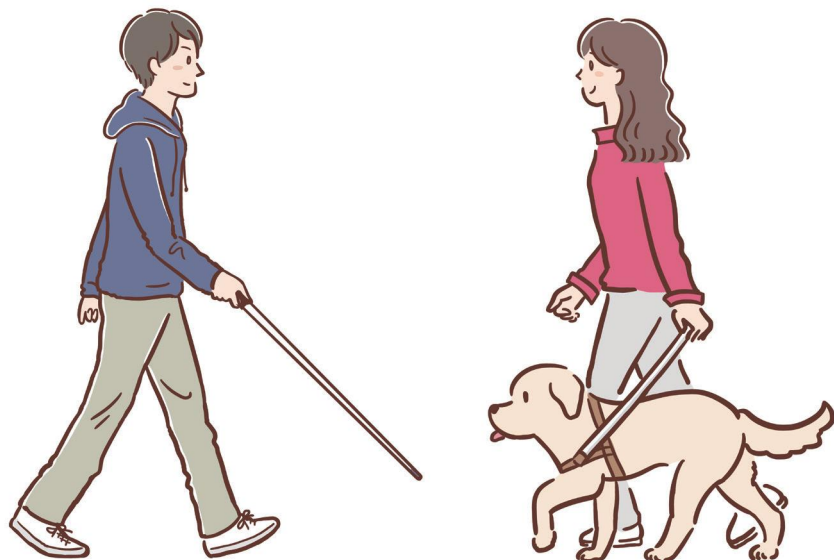
困りごと

聞こえづらい、または話しづらいため、電話で診察の予約や問い合わせをすることができない。

配慮のエピソード

- インターネット（ホームページやメール）から問い合わせや診察の予約ができた。
- FAXで問い合わせや相談ができた。

視覚障害のある方



視覚障害とは、視力や視野に障害があることをいいます。まったく見えない全盲の人や、眼鏡をかけても視力が一定以上は改善されない、または、見える範囲が狭くなっている人がいます。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、点字を使用して生活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。

主な困りごとと合理的配慮の例

困りごと

パンフレットや書類を読むことができず、内容がわからない。問診票の記入や、受付機の操作をすることができない。

配慮のエピソード

- パンフレットや書類の内容を読み上げてくれた。
- 受付機のそばに事務職員がいて、代わりに操作してくれた。
- 問診票に、事務職員が代わりに記入してくれた。

困りごと

入り口や受付の場所がわかりづらく、一人で来院することに不安がある。待合室に空いている席があっても、気づくことができない。

配慮のエピソード

- 入り口から受付まで、事務職員やボランティアが誘導してくれた。
- 待合室の席が空いたら、事務職員が声をかけて教えてくれた。
- 診察室まで、手を引いて案内してくれた。

困りごと

レントゲン、検査の結果や処方箋に、写真や図が使われている場合、見せられても内容がわからない。

配慮のエピソード

- 口頭でわかりやすく説明してくれた。
- 自宅で家族に見てもらいやすいように、コピーしてくれた。
- 薬局への処方箋の送信に利用できる FAX を設置していた。

精神障害のある方



精神障害とは、統合失調症、気分障害などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている状態です。代表的な精神疾患には、気分が落ち込み意欲が低下する「うつ病」や、幻聴・妄想・判断力の低下・不安感・睡眠障害などの症状がある「統合失調症」があります。気持ちが落ち込んで自信がなくなる、必要以上に不安になるなどのほか、身体がだるくて疲れがとれない、息苦しいなどといった身体面の症状など、多様な症状があります。

主な困りごとと合理的配慮の例

困りごと

人が多い場所ではパニックを起こしやすく、待合室で長時間待機することがつらい。

配慮のエピソード

- 極力、患者が少ない時間帯で予約を取ってくれた。
- パーテーションで区切って、スペースを作ってくれた。
- 空いているスペースで、落ち着いて待たせてもらえた。

困りごと

他人と話すことに恐怖感や警戒心があり、医師や看護師に自分の思いや身体の状態を上手く伝えることができない。

配慮のエピソード

- 医師が時間をかけて、しっかりと話を聞いてくれた。
- 医師が丁寧に向き合ってくれた。
- 診察中に聞きそびれたことへの問い合わせにも対応してくれた。

困りごと

慣れない外出をしていると疲れやすく、院内の移動や長時間待機することがつらい。

配慮のエピソード

- こまめに声をかけてくれ、体調を把握してくれた。
- 受付から様子を見守りやすい座席に案内してくれた。
- 着替えを同性の事務職員がサポートしてくれた。

知的障害・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、脳機能の障害があり、自閉症スペクトラム障害(ASD)、学習障害(LD)、注意欠陥障害(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、光や音・肌触りなどの感覚面や身体の動きなどにも困難さが見られる場合があります。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。

主な困りごとと合理的配慮の例

困りごと

複雑な説明や、専門用語がわかりづらく、診察や検査の内容に不安を感じる。

配慮のエピソード

- わかりやすい言葉やイラストを使って説明してくれた。
- 検査の内容を、事前に図や写真を使って詳しく説明してくれた。
- こちらが理解したのを確認して、次の説明に移ってくれた。

困りごと

慣れない外出や、人が多い場所では不安になって声を上げたり、歩き回ったりすることがあり、周囲の目が気になる。

配慮のエピソード

- 極力、患者が少ない時間帯で予約を取ってくれた。
- パーテーションで区切って、苦手な刺激を抑えてくれた。
- 空いたスペースを用意してくれ、落ち着いて待つことができた。

困りごと

検査で次の場所の案内を受けても、進路がわかりづらく、不安になる。

配慮のエピソード

- 診療科からレントゲン検査、血液検査に行くまでの動線が床面に書いてあり、色と文字で併記されていてわかりやすかった。

困ったことがあった時に

本書に掲載している事例は、数多く寄せられた障害者・医療機関のアンケートの内の一例です。同じ障害であっても、人によって感じることはさまざまであり、医療機関によっても求められる対応はさまざまです。

今後、医療機関においてより良い合理的配慮の提供を推進するには、障害者・医療機関の相互認識が不可欠であり、まずは困りごとを知ることから始まります。

もし、医療機関の皆さんや、障害のある皆さん、そのご関係者が「医療機関にかかった時、こんなことに困った」「患者からこんな申し出があったが、どうすれば良いかわからなかった」などの事例をお持ちでしたら、下記までご意見をお寄せください。

ご意見受付

株式会社ミライロ

「医療機関における合理的配慮」担当窓口

メール info@mirairo.co.jp

電話 06-6195-7853 (代表)

FAX 06-6195-7854

※ご意見としていただいた事例について、1週間以内に返事がない場合は、大変お手数ですがその旨をお申し出ください。
なお、弊社から特定の病院や個人への連絡はいたしかねます。

本書は厚生労働省「平成 29 年度障害者総合福祉推進事業」の一環として、株式会社ミライロが制作・発行しました。

初版発行日 2018 年 3 月 30 日