

障害のある方への合理的配慮マニュアル

医療法人社団桐光会

令和 8 年 9 月 1 日作成

1. 目的

令和 6 年 4 月 1 日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。

(参考)政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「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とされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
 1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
 2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
 3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

本マニュアルは、障害のある患者・家族等が、障害のない患者と同等に医療を受ける機会を確保できるよう、当院の職員が適切な対応を行うための基本的な考え方と具体的な対応方法を定めるものです。

当院は、障害の有無にかかわらず、すべての患者の人格・尊厳・意思を尊重し、安全かつ適切な医療を提供します。

特に、障害を理由として、

- 不当な差別的取扱いをしない
- 社会的障壁を取り除くため、必要かつ合理的な配慮を行う
- 患者本人との建設的な対話を通じて、可能な対応と一緒に検討する
- 合理的配慮の内容を必要に応じて見直す

ことを基本方針とします。

2. 基本方針

2-1. 「障害」ではなく「困っていること」に目を向ける

同じ障害のある患者であっても、必要とする配慮は一人ひとり異なります。

例えば、聴覚障害のある患者に対して、すべての場合に手話通訳が必要とは限りません。

- 筆談がよい
- スマートフォン等への文字入力がよい
- 補聴器を使用しているので、正面からゆっくり話せばよい
- 手話通訳が必要

など、本人によって適切な方法は異なります。

したがって、職員は「障害名から対応を決める」のではなく、

「どのような場面で困っていますか」
「どのような方法なら分かりやすいですか」
「当院でできる方法を一緒に考えましょう」

という姿勢で対応します。

2-2. 本人の意思を尊重する

合理的配慮を行う際には、原則として患者本人の意向を確認します。

家族や介助者が同伴している場合であっても、本人が意思を表明できる場合には、本人への説明・確認を基本とします。

ただし、患者本人による意思確認が困難な場合には、家族、支援者、成年後見人等から必要な情報を得ながら、患者本人の意思・利益をできる限り尊重します。

2-3. 障害の有無によって医療へのアクセスを制限しない

障害を理由として、

- 診療を一律に拒否する
- 必要以上に受診を制限する
- 本人ではなく家族だけに説明する
- 障害があることだけを理由に入院を断る
- 障害を理由に過剰な条件を付ける

といった対応を行わないようにします。

医療上、安全上、その他やむを得ない理由がある場合には、その理由を具体的に検討し、可能な代替方法がないかを検討します。

3. 合理的配慮とは

合理的配慮とは、障害のある患者が、障害のない患者と同等に医療を受ける上で障壁となっている事情を取り除くため、個々の状況に応じて必要な対応を行うことです。

合理的配慮の内容は、障害の特性、患者の状態、診療内容、院内環境等によって異なります。

また、合理的配慮は「特別扱い」ではなく、患者が医療を受けるための機会を実質的に確保するためのものです。

合理的配慮は個性が高く、患者の状態や環境等によって変わり得るため、必要に応じて見直します。

4. 合理的配慮を検討する基本手順

STEP 1 患者の困りごとを確認する

まず、患者が何に困っているのかを確認します。

例：

「何かお手伝いできることはありますか？」

「診察や検査を受ける際に、困ることはありますか？」

「どのような方法なら説明が分かりやすいですか？」

STEP 2 本人が希望する方法を確認する

可能な限り、患者本人に希望する方法を確認します。

例：

- 筆談
- 手話
- 手話通訳
- 要約筆記
- 音声認識
- 大きな文字
- 点字
- 読み上げ
- 写真・イラスト
- やさしい日本語
- 時間をかけた説明
- 静かな場所での説明
- 家族・支援者の同席

STEP 3 院内で対応方法を検討する

担当者だけで判断が難しい場合には、直属の上司、看護師長、医療ソーシャルワーカー、患者相談窓口等に相談します。

STEP 4 可能な方法を患者と相談する

患者の希望をそのまま実施することが難しい場合でも、

「できません」

だけで終わらせないことが重要です。

例えば、

「ご希望の方法は当院では現在対応が難しいのですが、代わりに〇〇という方法であれば対応できます。どちらがよいでしょうか」

というように、代替手段を含めて相談します。

STEP 5 対応を実施する

決定した配慮を実施します。

診療科、外来、検査室、病棟、受付等で情報共有が必要な場合は、患者のプライバシーに配慮しながら必要な範囲で共有します。

STEP 6 必要に応じて見直す

入院・通院が長期に及ぶ場合や、患者の状態が変化した場合には、配慮の内容が適切か再確認します。

5. 障害特性に応じた具体的対応

5-1. 視覚障害のある患者

基本的な対応

- 声をかける際には、まず自分の名前と用件を伝える
- 「こちら」「あちら」だけでなく、具体的な方向や位置を説明する
- 移動介助が必要か本人に確認する
- 勝手に身体や白杖をつかまない
- 文書だけで説明せず、必要に応じて読み上げる
- 同意書や説明資料について、本人が理解できる方法を検討する
- 待合場所や診察室への移動方法を分かりやすく伝える

声かけ例

「受付の〇〇です。これから診察室までご案内します。介助が必要でしたらお手伝いしますが、いかがでしょうか。」

避ける対応

「目が見えないから分からないだろう」と判断して、本人への説明を省略する。

5-2. 聴覚障害・難聴のある患者

基本的な対応

本人が希望するコミュニケーション方法を確認します。

- 筆談
- 手話
- 手話通訳
- 要約筆記

- 音声認識アプリ・機器
- 大きな文字による説明
- 口元が見える状態で話す

などを検討します。

対応上の注意

- 後ろから突然話しかけない
- マスク等で口元が見えない場合は、代替手段を検討する
- 大声で話せばよいとは限らない
- 家族に通訳を当然のように依頼しない
- 重要な医療説明は、患者本人が理解できたか確認する

確認例

「筆談と手話のどちらが分かりやすいですか？」

5-3. 肢体不自由のある患者

基本的な対応

- 車椅子利用者が利用しやすい動線を確保する
- 移乗介助の必要性和方法を本人に確認する
- 車椅子を本人の許可なく動かさない
- 診察・検査台への移乗方法を事前に確認する
- 長時間の立位を求めない
- 手の届かない位置に物品を置かない
- 必要に応じて診察室・検査室の設備を調整する

注意

「手伝ったほうがよい」と職員が勝手に判断せず、

「移動のお手伝いは必要ですか？」

と確認します。

5-4. 知的障害のある患者

基本的な対応

- 一度に多くの情報を伝えすぎない

- 短く、具体的な言葉を使う
- 必要に応じて写真、絵、図などを使用する
- 一つずつ説明する
- 理解できたか確認する
- 急かさず、回答する時間を確保する
- 本人の意思を可能な限り確認する

避ける対応

本人が成人であるにもかかわらず、最初から子ども扱いする。

5-5. 発達障害のある患者

発達障害の特性は一人ひとり異なります。

配慮の例

- 待ち時間や診療の流れを事前に説明する
- 予定変更がある場合はできるだけ早く伝える
- 静かな場所で待機できるようにする
- 見通しを持てるよう、順番や所要時間を説明する
- 曖昧な表現を避け、具体的に説明する
- 複数の指示を同時に出さない
- 感覚過敏がある場合は刺激を減らす
- 必要に応じて家族・支援者から情報を得る

5-6. 精神障害のある患者

基本的な対応

- 不安や緊張を否定しない
- 落ち着いて、ゆっくり話す
- 必要な情報を整理して伝える
- 周囲の刺激が少ない環境を検討する
- 大声で制止したり、威圧的な態度を取ったりしない
- 危険が予想される場合には、安全確保を優先しつつ、必要最小限の対応を検討する

精神障害があることだけを理由に、本人の意思能力や判断能力を一律に否定しないことが重要です。

5-7. 高次脳機能障害のある患者

配慮の例

- 一度に複数の指示を出さない
- メモ、図、チェックリスト等を活用する
- 説明した内容を本人と一緒に確認する
- 待ち時間や予定変更を分かりやすく伝える
- 疲労すると症状が強くなる場合があることを考慮する
- 必要に応じて家族・支援者から情報を得る

5-8. 難病等により外見から分かりにくい障害・疾患がある患者

外見から障害が分からない場合であっても、配慮が必要なことがあります。

例えば、

- 長時間の待機が困難
- 疲れやすい
- 音や光に過敏
- トイレを頻繁に利用する必要がある
- 体調が急に变化する
- 補助具・医療機器を使用している

などです。

「見た目では分からない」という理由で、患者の申し出を否定しないようにします。

6. 受付・外来での対応

受付は患者が最初に接する重要な場所です。

受付で確認する事項

- コミュニケーション方法
- 移動上の支援の必要性
- 待機場所に関する希望
- 説明方法
- 同伴者・支援者の有無
- 必要な補助具等

待ち時間への配慮

障害特性によって長時間の待機が困難な場合には、

- 静かな場所で待つ
- 車椅子等で待ちやすい場所を確保する
- 順番が近づいた際に知らせる
- 必要に応じて院外・別室で待機する

など、可能な方法を検討します。

7. 診察時の配慮

医師・看護師等は、患者本人が理解できる方法で説明します。

説明時の原則

1. 患者本人に話す
2. 分かりやすい言葉を使う
3. 必要に応じて説明方法を変更する
4. 質問する時間を確保する
5. 理解できたか確認する
6. 同意を急がせない

重要な説明では、

「今お伝えした内容について、分かりにくかったところはありませんか？」

と確認します。

8. 検査・処置時の配慮

検査や処置は、患者にとって不安や負担が大きくなりやすい場面です。

事前に説明する内容

- 何をするのか
- どのくらい時間がかかるのか
- どのような姿勢になるのか
- 痛みや刺激がある可能性
- 途中で休憩できるか
- 合図によって中断できるか

可能な場合には、検査の流れを写真・図等で説明します。

患者が意思表示しにくい場合には、あらかじめ「中止したいときの合図」を決めておくことも有効です。

9. 入院時の配慮

入院時には、外来以上に継続的な配慮が必要になります。

入院時に確認する事項

- コミュニケーション方法
- 移動方法
- 食事に関する配慮
- 排泄に関する配慮
- 入浴に関する配慮
- 服薬管理
- 睡眠・環境面の配慮
- 感覚過敏
- 医療機器・補助具
- 家族・支援者との連絡方法
- 緊急時のコミュニケーション方法

必要な情報は、病棟スタッフ間で共有します。

10. 家族・支援者との関わり

家族・支援者は重要な情報提供者ですが、患者本人に代わる存在とは限りません。

基本的には、

本人→本人の意思を確認

家族・支援者→本人の意思決定を支援する情報を提供

という関係を基本とします。

ただし、患者本人の状態や診療内容等により、家族等との連携が必要な場合には、適切な範囲で情報共有を行います。

11. 合理的配慮を断る必要がある場合

合理的配慮について、すべての希望をそのまま実施できるとは限りません。

例えば、安全上の重大な問題、医療行為の本質的な変更、過重な負担等が問題となる場合があります。

その場合でも、

「障害があるので対応できません」

と一律に断るのではなく、

1. 何が問題なのか
2. なぜ希望された方法が難しいのか
3. 他に可能な方法はないか
4. 患者本人が納得できる代替方法はあるか

を検討します。

合理的配慮の可否については、事業への影響、費用・負担、人的・物的体制、実施可能性等を総合的に考慮します。

12. 「過重な負担」を理由とする場合の注意

「人手がない」「忙しい」という理由だけで、直ちに合理的配慮を拒否してよいわけではありません。

まず、実施可能な方法や代替方法を検討します。

対応が困難な場合には、担当者だけで判断せず、管理者等に相談します。

また、患者に対しては、可能な範囲で理由を説明し、代替手段について話し合います。

13. 職員が避けるべき言動

以下のような対応は避けます。

×「障害があるので無理です」

→ 具体的な困難を確認し、代替方法を検討します。

×「家族がいるなら家族に説明します」

→ まず本人への説明・意思確認を行います。

×「この病院では今までそんな対応をしたことがありません」

→ 過去の慣例だけで判断せず、今回可能な方法を検討します。

×「他の患者さんも待っているので特別扱いできません」

→必要な配慮について個別に検討します。

×「障害者だから分からないでしょう」

→障害名だけで理解能力や意思決定能力を判断しません。

×「とりあえず家族に聞いてください」

→本人の意思を尊重し、必要に応じて家族・支援者と連携します。

14. 職員が困ったときの相談ルート

患者から合理的配慮の申し出があったものの、担当職員だけでは判断できない場合は、以下のルートで相談します。

患者・家族からの申し出

↓

担当職員が内容を確認

↓

直属の上司・所属長へ相談

↓

必要に応じて看護管理者・医療ソーシャルワーカー・患者相談窓口等へ相談

↓

必要に応じて院内関係部署で検討

↓

患者本人へ対応方法を説明

↓

実施・記録（対応方法は電子カルテ・患者コメントに記載すると統一できる）

↓

必要に応じて評価・見直し

15. 相談・苦情への対応

合理的配慮に関する相談や苦情があった場合は、患者の訴えを否定せず、まず事実確認を行います。

基本姿勢

- 話を遮らずに聴く
- 感情的に反論しない

- 障害そのものを問題にしない
- 何が困ったのかを具体的に確認する
- その場で判断できない場合は、責任者に相談する
- 必要な範囲で記録する
- 同様の事例が再発しないよう改善する

16. 記録

合理的配慮を継続的に行う場合には、必要な範囲で診療記録・看護記録等に記録します。

・記録例

患者の希望

「診察時は筆談での説明を希望」

実施した配慮

「診察時、筆談および説明資料を使用」

患者の反応

「説明内容を理解した旨を確認」

今後の対応

「次回診察時も筆談を基本とする」（対応方法は電子カルテ・患者コメントに記載する）

記録には、必要以上に障害に関する個人情報に記載しないよう留意します。

17. 個人情報・プライバシーへの配慮

障害に関する情報は、患者の重要な個人情報です。

職員は、

- 必要な範囲を超えて情報を共有しない
- 他の患者に聞こえる場所で障害について話さない
- 診療上必要な情報と、単なる興味・関心を区別する
- 電子カルテ等への記録を適切に管理する
- 家族・支援者への情報提供について適切に確認する

ことを徹底します。

18. 院内環境の整備

個別の合理的配慮だけでなく、障害のある患者が利用しやすい環境をあらかじめ整備することも重要です。

環境整備の例

- 車椅子で利用できる通路・受付
- 多目的トイレ
- 分かりやすい案内表示
- 電光掲示等による呼び出し
- 筆談具
- タブレット等のコミュニケーション機器
- 静かに待機できるスペース
- 分かりやすい診療案内
- ピクトグラム
- やさしい日本語による案内
- 点字・触知案内
- 音声案内
- 補聴援助設備

19. 職員研修

当院は、すべての職員が障害者差別解消と合理的配慮について理解できるよう、継続的な研修を行います。

研修内容

- 障害者差別解消法の基本
- 不当な差別的取扱い
- 合理的配慮
- 建設的対話
- 障害特性の基本
- 患者の意思決定の尊重

20. 院内チェックリスト

受付・案内

- ☐ 障害の有無だけで対応方法を決めていない
- ☐ 本人に必要な支援を確認している
- ☐ コミュニケーション方法を確認している
- ☐ 待機場所について配慮している
- ☐ 移動支援が必要か確認している

診察

- ☐ 本人に直接説明している
- ☐ 本人が理解できる方法で説明している
- ☐ 質問する時間を確保している
- ☐ 理解できたか確認している
- ☐ 本人の意思を尊重している

検査・処置

- ☐ 検査・処置の流れを説明している
- ☐ 必要に応じて視覚的資料を使用している
- ☐ 介助方法を本人に確認している
- ☐ 不安や感覚過敏等に配慮している
- ☐ 代替方法を検討している

入院

- ☐ コミュニケーション方法を病棟で共有している
- ☐ 移動・排泄・食事等の支援方法を確認している
- ☐ 緊急時の対応方法を確認している
- ☐ 必要な情報を適切に記録している
- ☐ 状態の変化に応じて配慮を見直している

組織対応

- ☐ 相談窓口が明確になっている
- ☐ 職員が相談ルートを把握している
- ☐ 困難事例を個人任せにしていない
- ☐ 事例を院内で共有・検討している
- ☐ 定期的にマニュアルを見直している

21. 職員向け「迷ったときの5原則」

合理的配慮について迷った場合は、次の5点を確認します。

① 本人に聞く

「何に困っていますか？」

② 本人の希望を聞く

「どのような方法なら受けやすいですか？」

③ できる方法を考える

「当院でできる方法はあるか？」

④ 代替方法を考える

希望された方法が難しい場合、

「代わりにできる方法はないか？」

を考えます。

⑤ 一人で抱え込まない

判断が難しい場合は、上司・相談窓口・関係部署に相談します。

22. 院内基本メッセージ

当院では、障害のある患者を「特別な患者」として扱うのではなく、すべての患者が安心して適切な医療を受けられるよう、一人ひとりの状況に応じた対応を行います。

合理的配慮は、決められた対応を一律に提供するものではありません。

「本人に何が必要なのかを確認し、一緒に方法を考える」

ことを基本とします。

職員一人ひとりが患者の声に耳を傾け、必要に応じて周囲と協力しながら対応することで、障害のある患者も安心して医療を受けられる病院を目指します。

Joe 参考資料

- 厚生労働省「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）」
- 厚生労働省「医療機関における障害者への合理的配慮 事例集」
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針