

障害を理由とする差別の解消の推進に関する教職員対応 要領における患者さんの権利に関する留意事項

病院内において、患者さんの権利に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する教職員対応要領第6条及び第7条に定める留意事項は、以下のとおりとする。

なお、この他については「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）を準用する。

また、必要とする合理的配慮の内容は、障害の状態や環境等に応じて変化することもあるため、提供する合理的配慮については、適宜見直しを図るものとする。

第1 不当な差別的取扱いに関する例（第6条関係）

対応要領第3条第1項及び第2項のとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなるが、正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例及び正当な理由があるため、不当な差別的取扱いに該当しないと考えられる例は、次のとおりである。

なお、ここに記載する内容はあくまでも例示であり、これらの例だけに限られるものではないこと、正当な理由があり不当な差別的取扱いに該当しない場合であっても、合理的配慮の提供を求められる場合には別途の検討が必要であることに留意すること。

（正当な理由がなく、不当な差別的取扱いに該当すると考えられる例）

（以下、例示）

○サービスの提供を拒否すること

・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診療・入院・調剤等を拒否すること。特に緊急の対応を要する場面も想定されることに十分留意が必要。

・正当な理由なく、身体障害者補助犬を同伴することを拒否すること

○サービスの提供を制限すること

- ・正当な理由なく、診察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、診察室や病室の制限を行うこと
- ・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

・正当な理由なく、保護者や支援者・介助者の同伴を診察・治療・調剤等の条件とすること

○サービスの提供に当たって、他の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、病院や施設が行う行事等への参加や共用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かけること
- ・ 大人の患者に対して、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
- ・ 診療等に当たって患者の身体への丁寧な扱いを怠ること

第2 合理的配慮に関する例（第7条関係）

合理的配慮は、不特定多数の障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、必要な人材の配置、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。その内容は、対応要領第3条第3項及び第4項のとおり、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的状況等に応じて異なり、多様かつ個別性が高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応する必要があるが、例としては、次に掲げるとおりである。

なお、これらの例はあくまでも例示であり、ここに記載する例以外であっても合理的配慮に該当するものがあること、また、個別の事案ごとに判断することが必要であることに留意すること。

（合理的配慮に当たり得る基準・手順の柔軟な変更の例）

（以下、例示）

- 障害の特性に応じて施設のルール、慣行を柔軟に変更すること（診察等で待つ場合、患者が待ちやすい近くの場所で待っていただく、順番が来たら電話で呼び込むなど）

（合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の例）

（以下、例示）

- 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上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートすること

（合理的配慮に当たり得る補助器具・サービスの提供の例）

（以下、例示）

<情報提供等についての配慮や工夫>

- 説明文書の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データ（コード化したものを含む）の提供や必要に応じて代読・代筆を行うこと
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付き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

- 文書を読み上げたり，口頭による丁寧な説明を行うこと
- 電子メール，ホームページ，ファックスなど多様な媒体で情報提供，予約受付，案内を行うこと

<建物や設備についての配慮や工夫>

- 電光表示板，磁気誘導ループなどの補助装置の設置，点字サイン付き手すりの設置，音声ガイドの設置を行うこと
- 色の組み合わせによる見にくさを解消するため，標示物や案内図等の配色を工夫すること
- トイレ，病室などの部屋の種類や，その方向を示す絵記号や色別の表示などを設けること
- 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
- 障害者に配慮したナースコールの設置を行うこと（息でナースコールができるマルチケアコール，機能障害者用押しボタンなど）

<バリアフリー>

- 施設内の段差を解消すること，スロープを設置すること
- トイレや浴室をバリアフリー化・オスメイト対応にすること
- 床をすべりにくくすること
- 階段や表示を見やすく明瞭にすること
- 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

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

- 個人情報の保護に配慮した上で，施設内放送を文字化したり，電光表示板で表示したりすること
- 必要に応じて，手話通訳や要約筆記者を配置すること
- 声がよく聞こえるように，また，口の動きや表情を読めるようにマスクを外して話をする
- 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（データを点字に変換して表示する，音声を文字変換する，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>

- 外見上，障害者であると分かりづらい患者（聴覚障害の方など）の受付票にその旨がわかる連絡カードを添付するなど，スタッフ間の連絡体制を工夫すること
- 診療の予約時などの，患者から申出があった自身の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