

合理的配慮ってなんだろう？

杉並区では、令和6年4月から事業者による合理的配慮の提供が義務化されたことに伴い、合理的配慮に関するガイドブックを作成しました。
ガイドブックは、障害当事者や支援者とサービスや配慮を提供する事業者の双方の視点で合理的配慮を考えた冊子になっています。

杉並区合理的配慮ガイドブック



共生社会しかけ隊と考えた解決ヒント集

これまでに共生社会しかけ隊はスポーツ施設、地域区民センターに出向き、施設職員等と一緒に話し合うことで、それぞれの困りごとを解決してきました。

杉並区解決ヒント集



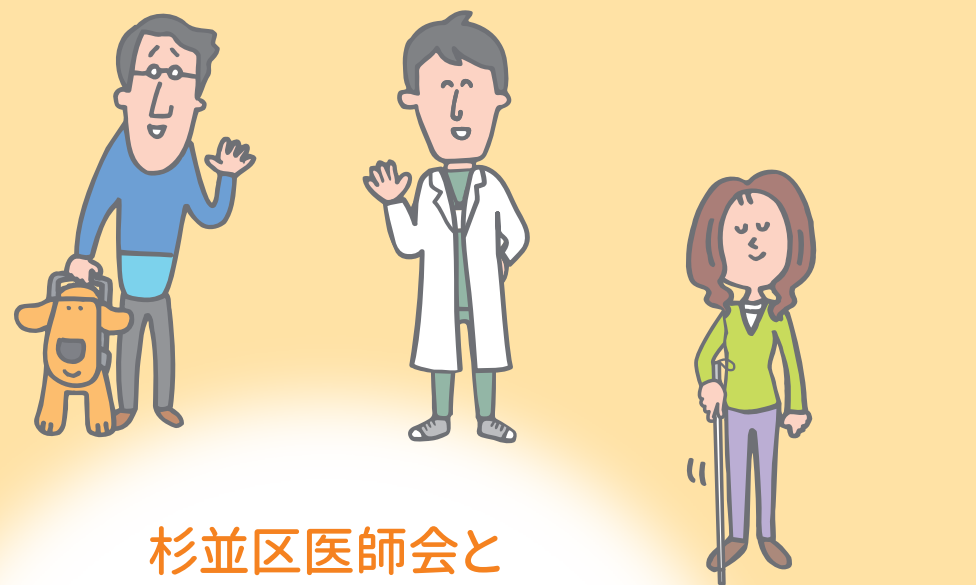
障害者への合理的配慮をしかけ隊と一緒に考えてみませんか。

杉並区の障害者に関する情報は…

区が行っている障害者に関するサービスを中心とした相談窓口や日常生活を支援する事業などについては、障害のある方への生活支援サイト「の一まらいふ杉並」、冊子版「障害福祉のしおり」をご覧ください。

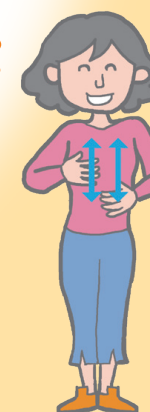
杉並区医師会と共生社会しかけ隊で考えた医療機関における解決ヒント集

編集・発行：杉並区保健福祉部障害者施策課 〒166-8570 杉並区阿佐谷南 1-15-1 TEL 03-3312-2111(代表)
令和7年3月発行



杉並区医師会と
共生社会しかけ隊で考えた

医療機関 における 解決ヒント集



杉並区

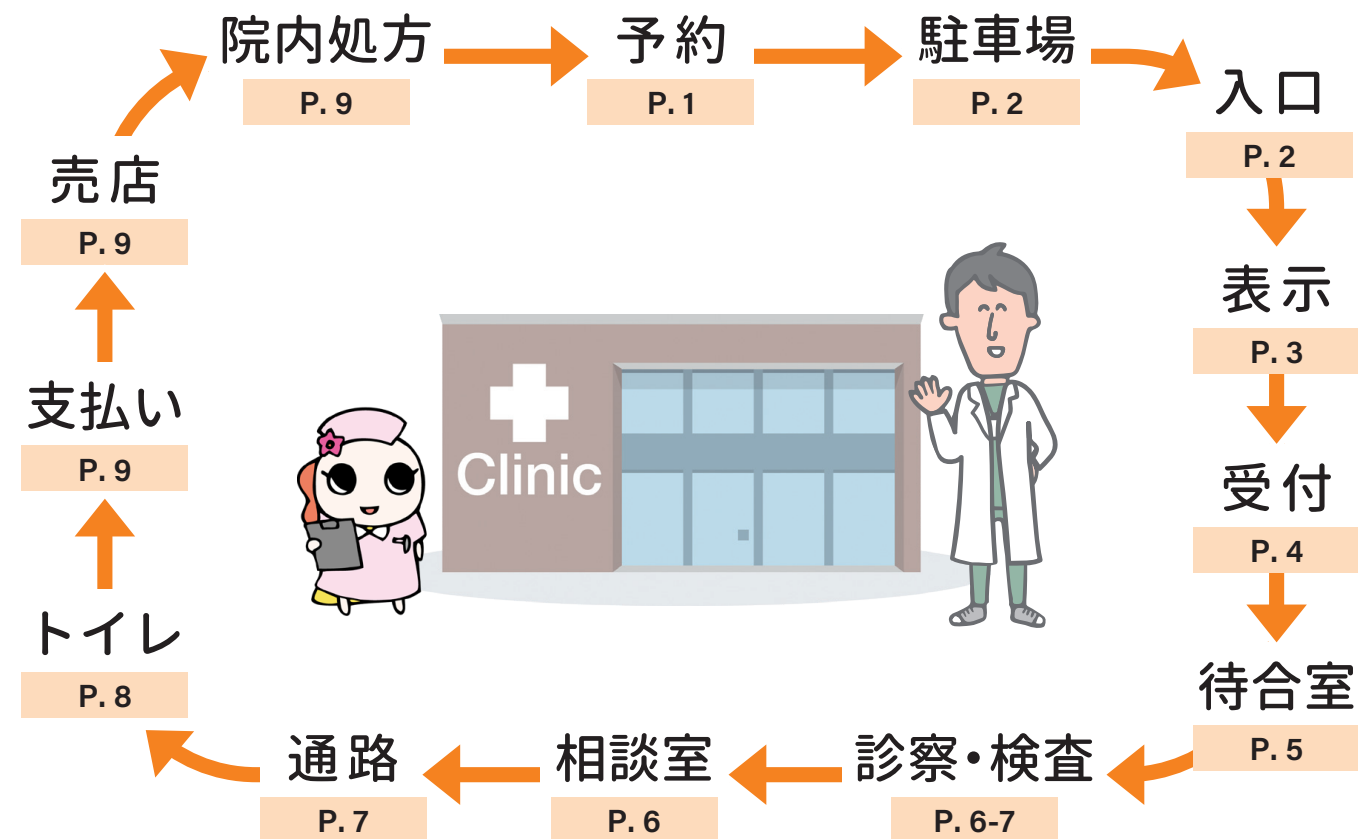
はじめに

杉並区では令和4年度から、共生社会の実現をめざし、区内のスポーツセンター（令和4年度）、地域区民センター（令和5年度）の職員等と共に「共生社会しかけ隊」の取組を実施してきました。取組をとおして、それぞれの施設がインクルーシブな施設になるための「解決ヒント集」を作り、各施設で活用されています。

令和6年度は、杉並区の医療機関における「解決ヒント集」を、杉並区医師会、杉並区障害者団体連合会、区立の通所施設のご協力により作成しました。医療機関をとりあげた理由は、通院や入院は多くの人が経験しており、特に障害のある人や高齢者などは、医療機関を利用する頻度が高いため、人的対応や設備等のあり方が重要と考えたからです。医療機関では、既に一般的な患者満足度調査を実施し、その調査結果を反映して、患者に適切な人的な対応や設備の提供をしています。しかし、障害のある人や高齢者などからの具体的にどの点が良く、どの点が安心だと思っているかに特化した事例を分かりやすく整理する取組は、これまでみかけたことがありません。そこで今回の取組では、利用者の立場から医療機関に関して良かったと思った具体的な事例を集め、予約や受付などの場面別に人的対応と設備面とを分け、医療機関等で広く活用可能な事例集としてまとめました。

なお、ヒント集の作成にあたり、公益財団法人共用品推進機構が、平成28年におこなった「医療機関における良かったこと調査」を参考にしています。

目次



アイコンについて



視覚障害
全盲、弱視



聴覚障害
ろう、難聴



肢体不自由
(上肢・下肢・両肢)



知的障害



発達障害



精神障害



内部障害

※ 各項目に表示されるアイコンは事例を出した方の障害種別を表しています。それぞれのヒントは、他の障害種別でも役に立つものがあります。

予約

複数の方法で予約ができた

- インターネット 視 聴 肢 発
- 電話 視 発 内
- FAX 聴
- カレンダーを指さしながら 聴 知



臨機応変な対応をしてくれた

個人の状況（都合）に合わせてくれた

- 診察券の番号が分からなくても対応してくれた 視
- 急な予約にも対応してくれた 精
- 事前に車椅子でのアクセスが可能と教えてくれた 肢
- 筆談でコミュニケーションをとってくれた 聴
- 書類を代筆してくれた 視 肢



次回の予約

次回の予約が自分にあう方法でできた

- 次回診察日のメモを渡してくれた 視 聴 知
- 次回診察日が近づくと確認の電話・メールをしてくれた 視 聴

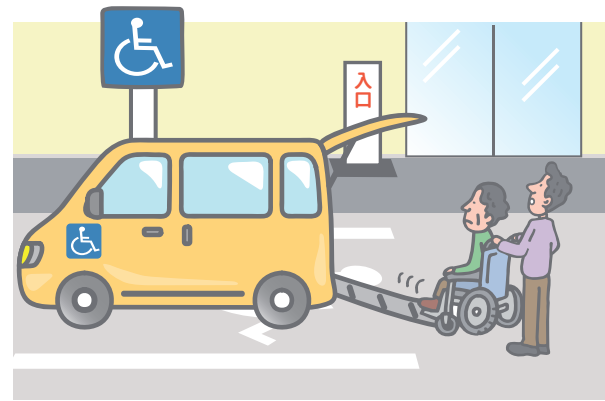


駐車場

駐車場の表示

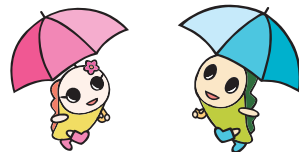
- 駐車場がどこにあるか、わかる表示

聴



駐車場の環境

- 優先的に停められる場所が、入口の近くで幅が広い 視 聴 肢
- 雨に濡れないように屋根付き 肢
- 福祉車両が停められる 肢 知



入口



出入りしやすい病院の出入り口

- 自動ドア 肢
- ガラス張りで中の様子がみえやすい 知 精
- 手すりやスロープがある 視 肢
- 雨の日に自由に使ってよいタオルがある 肢

病院の入り口付近にあると便利な設備

- 入口近くにある手洗い場 視



院内外の各種表示

分かりやすい院内の表示

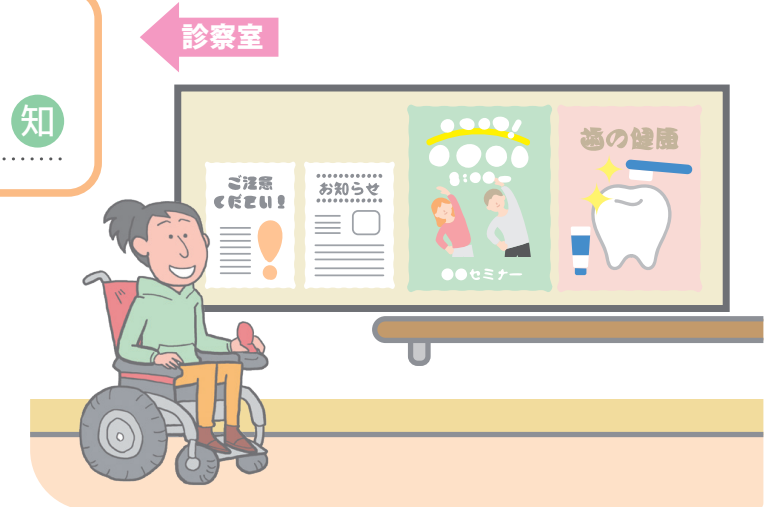
- 音、音声案内 視
- 大きな表示 視 知
- 余分な表示がない 発
- UDフォントの活用など、わかりやすい文字 知
- 色やコントラストに配慮されている 視 聴 肢
- 読みやすい高さに表示されている 視 肢
- 床や壁面などに「受付」や「診察室」といった名称だけでなく、部屋番号が一緒に表示されている 聴 肢
- 掲示物に画びょうが使われていない 肢
- 複数の表示で、段差のある場所がわかる 視 肢
- インターホンのある場所が夜間でもわかる表示 視 肢
- 呼び出しの時にランプがつく 聴
- イラストがある表示 聴 知

画びょうが床に落ちて
車椅子のタイヤに刺さる
心配がないね



その他の表示

- 障害者への理解に繋がるポスターの掲示 知



受付



受付での声かけ

● 利用者にあった方法で、声かけやコミュニケーションをとってくれた

- クリニック名、氏名を言って声をかけてくれた 視
- 大きめの声、手ぶり、ジェスチャー、筆談等で話しかけてくれた 視 聴
- 目線を合わせて話しかけてくれた 肢
- ゆっくり、丁寧に話しかけてくれた 知 発 精
- 「あそこ」「そちら」でなく、具体的に場所が分かるように伝えてくれた 視 知 発 精
- 車椅子使用者と介助者が待てるスペースに案内してくれた 肢

● 利用者に、必要な情報を伝えてくれた

- 機器の操作方法 視 ■ 待ち時間の目安を伝えてくれた 肢
- 呼び出しがわかりやすい場所に誘導してくれた 視 聴
- 待合室の空いている場所を伝えてくれた 視 聴

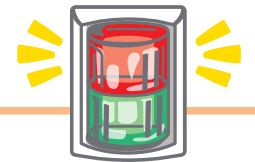


受付での案内・誘導

- 機器の操作を代行してくれた 視 肢
- 書類を代筆・代読してくれた 視 肢

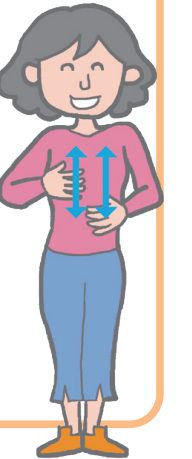


待合室



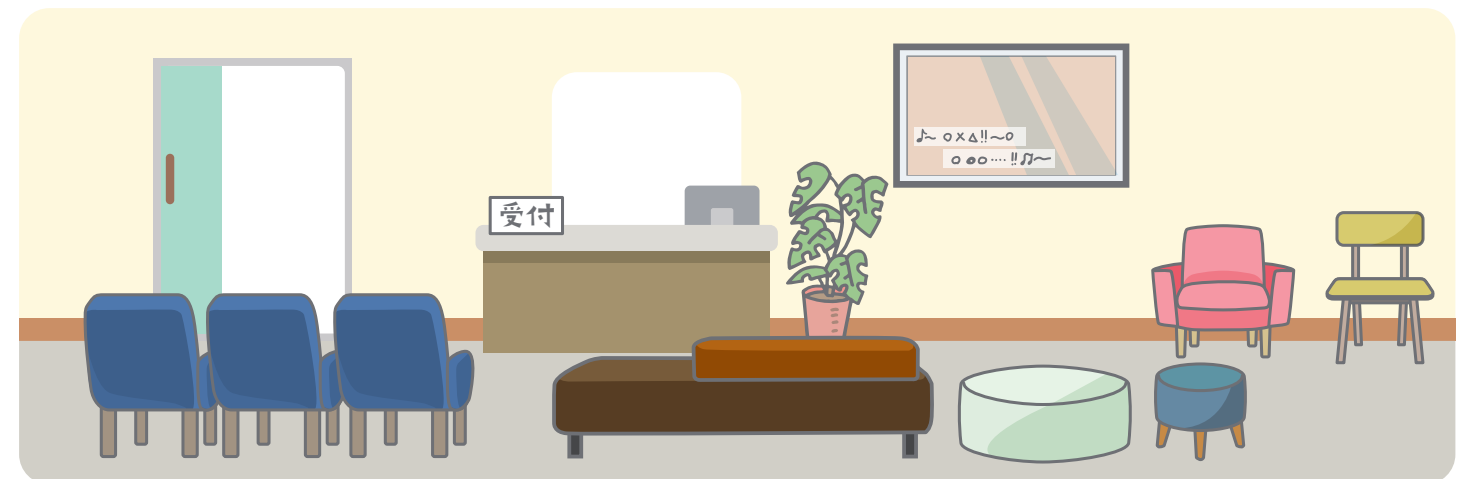
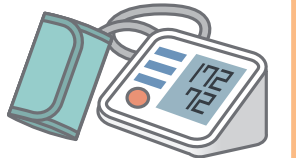
順番が分かる呼び出しの方法

- 呼び出し（予約）番号がわかりやすく電光表示されている 視 聴 発
- 呼び出し用の振動する機器 視 聴 知 ■ アプリで確認ができる 肢
- 順番になったことを、利用者に伝わる方法で伝えてくれた 視 聴 肢 知
- 声かけ、音声アナウンス、近くまで来て声をかけてくれた 視 知
- 振動、視覚的電光表示、近くまで来て文字・絵表示を示してくれた 聴
- 「別室があるけどどうですか？」と声がけし、誘導してくれた 知 発 精
- 自分がいる所まで呼びに来てくれた 視 聴 肢 知 発 精
- 手招きしてくれた 聴 ■ 名前と呼んでくれた 視



待合室にあると良い設備・機器

- ① 椅子 … 複数の種類の椅子から、利用者が選べる 肢 精 内
 - 立ち上がりがスムーズにできる肘あてのある椅子 肢
 - 背もたれのある椅子 視 知 ■ 膝を曲げないで座れる椅子 肢
- ② テレビ ■ 字幕も表示されているテレビ 聴 知
- ③ 血圧計 ■ 大きな文字で読みやすい血圧計 視 聴
- ④ 耳マーク 聴
 - 耳マークがある



診察・検査

案内・誘導

- 荷物置場、椅子のある場所を伝えてくれた

視

説明

- 診察・検査室内の位置関係などの説明を行ってくれた

- プリントを用意して説明してくれた
- 立体的な模型を使って説明してくれた

聴

視

コミュニケーション

- 利用者に伝わる方法で、コミュニケーションをとってくれた

- 手話やジェスチャーを交えて伝えてくれた

聴

- 利用者にあわせてゆっくりわかりやすく、大きな声で話してくれた

聴 知 発 精

- 視覚的な絵や文字を使い、短く簡潔な言葉で説明してくれた

知

- 介助者ではなく自分に説明してくれた

聴 知

- 手話通訳者不在の場合は、筆談でメモを渡してくれた

聴



相談室

相談室の設置

- 何か相談したい時のためのカウンセリングルームがある

精



診察室の環境

- スライド式ドア
- 手をかざすと開く扉

肢 発

肢

診察室の備品

- 付き添いのための椅子
- 筆談器
- パソコンやタブレットでの会話
- 杖を置く場所
- 楽な姿勢がとれる椅子・ソファ
- 大きなカレンダー（次の予約をする時に利用）

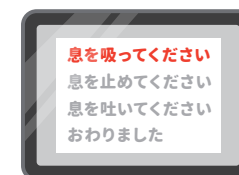
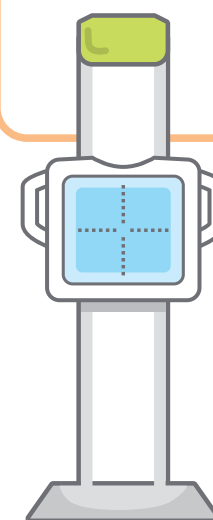
視 聴 肢 知

視 聴 肢

肢

視 聴 肢 発

視 聴 肢 知



レントゲン室の表示

- 息の吸い方、吐き方、止め方を文字表示するディスプレイ等

聴

通路

安心して歩ける通路

- 段差がない
- ほどよい明るさ
- 手すりがついている
- 椅子があちらこちらにある
- 移動を障害するモノが床・廊下に置いていない

視 肢

視 肢

肢

肢

視 聴 肢



通路を広くするなど、ハード面で難しいこともちょっとした工夫で解決できるんだね



複数の方法で行先を表示

- 色のついたテープを表示
- 電光表示で行先を表示

聴

聴

トイレ



トイレの表示

- 車椅子使用者の目線の高さに表示 肢
- 操作ボタン等に点字表示 視

トイレの環境

- 手をかざすと開く扉 肢
- スライド式ドア 肢

トイレの仕様

- 自動温水洗浄便座 聴 肢 知
- 手すりがあるトイレ 肢
- 大人・子ども用の便座がある 肢
- 車椅子が入れる幅がある 肢
- トイレットペーパーの上に流すボタン、その横に緊急時の呼び出しボタン 視 肢
- 異性介助でも入れるオールジェンダー向けのトイレ 知
- 障害者用（多機能）トイレ 肢
- 荷物を置くスペースがある 肢
- 適切な高さにある洋服をかけるフック 肢
- ユニバーサルベッドがあるトイレ 肢

トイレの備品

- 手をかざすと自動的に出てくる石鹸や水 肢 発
- 手洗い乾燥機（ハンドドライヤー） 肢 知
- 片手で切れるトイレットペーパーホルダー 肢



支払い



金銭授受

- お札と硬貨を分けて渡してくれた 視
- 電卓で金額を示してくれた 聴
- 荷物を置ける台がある 視 肢
- 財布を渡し、必要な紙幣、小銭を取り出してほしいと依頼したらそのように行ってくれた 視 肢



補助・代読

- 店員さんがペットボトルのふた等を開けてくれた 肢
- 店員さんがメニューを読み上げてくれた 視
- 商品を袋に入れるのを手伝ってくれた 知

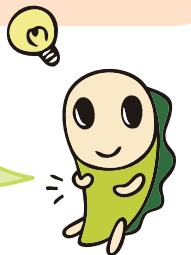
売店・食堂

- 誰が来てもとりやすいように同じ商品が縦に並んでいる 肢



売店

車椅子使用者でも一人で商品をとることができるね
他にも身長の高い人や低い人など誰でもとりやすくなってるね



院内処方

声掛け・応対・補助

- 薬を分けて渡してくれた 視 肢