

【平成28年3月24日】

藤枝市立総合病院における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領に係る留意事項

1 趣旨

この留意事項は、藤枝市立総合病院における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領（平成28年3月24日藤枝市立総合病院事業管理者決定。以下「対応要領」という。）第2条第2項及び第3条第2項の規定に基づき、必要な留意事項について定めるものとする。

2 本留意事項の対象職員

この留意事項の対象となる職員は、藤枝市立総合病院（以下「病院」という。）に勤務する医療職及び行政職の職員とする。

3 不当な差別的取扱いの基本的な考え方（対応要領第2条関係）

不当な差別的な取扱いとは、正当な理由なく、障害を理由として、障害のない人と比較して、区別したり、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、提供に当たって場所・時間帯などを制限したり、障害のない人に対しては付さない条件を付けることなどの異なる取扱いをすることであって、障害のある人の権利や利益を侵害するものである。

「障害を理由として」とは、障害を直接の理由とする場合と、障害そのものではないが、車いす等の福祉用具の利用や補助犬の同行その他の支援器具等の利用等のような障害に関連する事由を理由とする場合も含まれる。

なお、正当な理由があって、障害のある人とない人に、違う対応をした場合は、不当な差別的取扱いではない。例えば、障害のある人を障害でない人と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害のある人に対する合理的配慮の提供による障害でない人との異なる取扱いや、合理的配慮の提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ障害のある人に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取り扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害のある人を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害でない人より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

4 正当な理由の判断の視点（対応要領第2条関係）

障害のある人に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いが、客観的に見て正当な目的の下に行われ、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合は正当な理由に相当する。

病院においては、正当な理由に相当するか否かについて、個別の事案ごとに、障害のある人、第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機

能の維持、損害発生防止等)等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、正当な理由があると判断した場合には、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

5 不当な差別的取扱いの具体例（対応要領第2条関係）

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は以下のとおりである。なお、4で示したとおり、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。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、それらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

（不当な差別的取扱いに当たり得る具体例）

(1) 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。
- 身体障害者補助犬法に定める盲導犬等の身体障害者補助犬[※]の同伴を拒否する。

(2) 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、診察などを後回しにしたり、サービス提供時間を限定させる。
- 正当な理由なく、診察室や病室の制限を行う。
- 医療の提供に際して必要な情報提供を行わない。

(3) サービスの提供に際し条件を付けること（障害のない人には付さない条件を付すこと）

- 正当な理由なく、診察・治療・調剤等で保護者や介助者の同伴を求めるなどの条件を付ける。

(4) サービスの提供にあたって、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。
- 正当な理由なく、病院が行う行事等への参加や共用設備の利用を制限する。
- 本人を無視して、介助者や付き添い者のみに話しかける。
- 大人の患者に対して、幼児の言葉で接する。
- 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。
- 診療等にあたって患者の身体への丁寧な扱いを怠る。

※「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある人の生活をお手伝いする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことをいう。

補助犬の同伴については、「身体障害者補助犬法」で、人が立ち入ることの出来る公共施設などさまざまな場所で受け入れるよう義務付けられている。

6 合理的配慮の基本的な考え方（対応要領第3条関係）

(1) 合理的配慮とは

合理的配慮は、病院の事務・事業を行うに当たり、個々の場面において、障害のある人から、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合った場合において、その実施に伴う負担が過重でないときに、障害のある人の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取り組みである。

(2) 意思の表明について

意思の表明は、手話を含む言語だけでなく、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りなどのコミュニケーション手段（通訳を介するものも含む。）により行われる。この意思の表明に当たっては、障害のある人本人が、障害の状態により自ら意思を表明することが困難な場合には、その家族、支援者等がコミュニケーションを補佐する人が本人を補佐して意思を表明することもあり得る。意思の表明がない場合であっても、社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合は、法の趣旨に照らし、自主的に適切に配慮することが望ましい。

(3) 環境整備との関係

合理的配慮を必要とする障害のある人が多数見込まれる場合、障害のある人との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、事前の環境整備に努める。

(4) 委託との関係

病院がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生じることにより障害のある人が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

7 過重な負担の基本的な考え方（対応要領第3条関係）

過重な負担については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害のある人にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- (1) 事務・事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
- (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- (3) 費用・負担の程度
- (4) 事務・事業規模
- (5) 財政・財務状況

8 合理的配慮の具体例（対応要領第3条関係）

合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、以下に記載されている事例については、過重な負担が存在しないことを前提

としていること、また、これらはいくまで例示であり、記載されている具体例だけに限られるものでないことに留意する必要がある。

(1) 基準・手順の柔軟な変更

- 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。（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）

(2) 物理的環境への配慮

- 施設内の段差にスロープを渡したりする。

(3) 補助器具・サービスの提供

< 情報提供等についての配慮や工夫 >

- 説明文書等の点字版、拡大文字版、テキストデータ、音声データの提供を行う。
- 身振り、手話、要約筆記、筆談、図解、ふりがな付文書を使用するなど、わかりやすい説明を行う。
- 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、予約案内、案内を行う。

< 建物や設備についての配慮や工夫 >

- 電光掲示板、磁気誘導ループなどの補聴装置の設置、音声ガイドの設置等、配慮や工夫を行う。
- 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。
- 障害のある人に配慮したナースコールの設置を行う。（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）

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

- 施設内放送を文字化したり、電光掲示板で表示したりする。
- 必要に応じて、手話通訳や要約筆記者を配置する。
- 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（音声を変換する、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。

< 職員同士での連絡手段の工夫 >

- 外見上、障害のある人と分かりづらい患者（難聴者など）の受付票にその旨がわかる連絡カードなどを添付するなど。職員間の連絡体制を工夫する。
- 診療の予約時などに、患者からの申し出があった自身の障害特性などの情報を、職員間で事前に共有する。