

## 令和6年度第1回在宅医療介護連携会議 全体会まとめ

### 【委員交代に伴う委嘱に関して】

流山市薬剤師会を代表する者、市内の病院に所属する地域連携に携わる者の退任に伴い新たな委員を委嘱した。

### 議題1. 令和6年度の事業計画(案)と今後の取り組み内容について

本年は、第2回・第3回連携会議にて事業評価を実施。評価指標、目標、取り組み内容の見直しを行う。

在宅療養者の生活の場で医療と介護を一体的に提供するために、入院時から退院後の生活を見据えた取り組みや高齢者のライフサイクルを考慮したうえで医療と介護の4つの場面(日常の療養支援、入退院支援、急変時の対応、看取り)を意識した取り組みが必要。

以下の取り組みを通じて、在宅医療介護連携の質と効果を向上させ、市民が住み慣れた地域で安心して生活できる環境を整える。

### 共通部分

#### 資源

- ・ホームページの掲載内容を適宜見直し、アクセスしやすい情報ページに再編。
- ・在宅療養支援診療所や在宅医療に関する医療機関情報を掲載。
- ・市民向けにはホームページ、関係者向けには冊子で公表。

#### 全 体 会 情報共有

- ・居宅介護支援事業所・介護サービス事業所連携機能(ケアプランデータ連携)など情報共有システム機能を拡充。
- ・事業者の BCP(事業継続計画)に基づき、災害時においても事業を継続させるための情報共有のため、事業所単位で ID を付与し、市内介護事業所の参加を義務付け。
- ・運用開始後、研修、介護保険最新情報等の情報をシステム内で通知(2025年1月運用開始予定)。

### 日常の療養支援

- ・介護と医療をつむぐ会:今年度4回開催予定  
「障害・難病」をテーマに重層的支援体制を視野に入れたテーマ、医療、介護、消防(救急)間の ACP の取り組みに関して計画→つむぐ会の内容を情報共有システム、ホームページ等に掲載する。
- ・市民啓発:ACP 普及啓発をテーマとする  
市民公開講座の開催、おうち療養情報紙の発行、依頼に基づいた出前講座の開催。
- ・その他  
医療、介護現場でのハラスメント抑止力のための取り組み。

### 入退院支援

- ・流山版千葉県地域生活連携シート  
試験運用し、令和6年11月に流山市内医療機関、介護事業所にシート使用に関するアンケートを予定。アンケート内容を踏まえ修正を行い本格運用につなげる。

### 急変時対応

- ・医療、介護、消防(救急)間で情報交換を行う。
- ・市民公開講座、出前講座、おうち療養情報紙等で ACP の普及啓発を行う。
- ・救急情報カードの年1回の更新とさらなる周知と普及に努める。

### 看取り

- ・在宅療養、在宅看取り推進のための症例検討会を市内4圏域で開催。
- ・看取り支援、ACP に関する専門職向けの研修を開催。
- ・在宅療養支援診療所の実態調査の結果公表に合わせ、在宅看取りに関する内容も合わせて公表。

## 議題2.医療・介護の現場における利用者やその家族からのハラスメントに対する取組について

医療・介護現場における利用者やその家族からのハラスメントについての相談が急増している。流山市では、令和5年12月4日から令和6年1月3日にかけて、市内の介護保険サービス事業所 約250か所に対し「医療・介護の現場における利用者や家族からのハラスメント対策について」事業者・事業所用、職員個人用に分けアンケートを実施した。内容については、令和5年度第4回在宅医療連携会議で報告。

アンケート結果抜粋:「利用者・家族からのハラスメントの対策を充実させるため今後必要だと思うもの」

- ・事業所で基本方針を定め、職員・利用者・家族へ周知する
- ・事業所内で報告・相談しやすい環境を作る
- ・再発防止のための事業所での振り返りや検討
  - 事業者・職員・利用者がハラスメントについて共通した認識を持つことが重要であるとわかる

アンケート結果抜粋:「利用者・家族からのハラスメントが発生する原因をどう考えるか」

- ・利用者・家族がハラスメントに当たる言動を不適切と認識していない
- ・サービスに過剰な期待をしている
- ・サービスの範囲を理解していない
- ・利用者・家族の性格または生活歴
  - 利用者にはハラスメントに当たる言動、介護サービスでできること、できないことの説明を行うことが対策の一助となると考える。

### 1)ハラスメント対策の具体的な提案

利用者・家族に契約書や、重要事項の説明をする際に、どのような行為がハラスメントに当たるか、ハラスメントが行われた際の対応、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが必要

- ・わかりやすい表現を用い、具体例を挙げて説明する
- ・文章を渡すだけでなく、利用者・家族の前で読み上げ理解を促す
- ・必要に応じて医師やケアマネジャーなど第三者から繰り返し伝える
  - このようなハラスメント対策が、ケアの技術向上や利用者への利益につながると考える

### 2)啓発リーフレットの作成・活用

利用者・家族に対し、介護保険制度によるサービスのルールやマナーの理解を促し、専門職も正当なニーズに対応するサービスの判断ができるよう啓発を行うことが目的。「提供できるサービスの説明」「サービスを提供しがたい事由」「背信行為」等を具体的に説明する際に、ハラスメントとなる行為を示す資料としての活用が期待できる

- ・現場で働く従事者の安全確保と利用者の継続的で円滑なサービスを支援するために啓発のためのリーフレットを作成し、ハラスメントの抑止に活用する
- ・支援経過に「流山市発行のリーフレットを用いてハラスメントとなる行為について説明した」と記載しておくことで、説明の際の証拠資料となり、サービスを提供する職員を守るための一助となると考える。

6月中に委員の皆様の見解を反映させたリーフレット(案)を流山市情報共有システムに掲載し、再度意見をいただき修正を行い、7月にリーフレットの活用を開始したい。

カスタマーハラスメントに対する市への要望や相談窓口についての意見が欲しい。意見に対する、実現可能性については今後精査していかなければならないが、「こういうことがあれば自分たちは救われる」「業務が円滑に行える」という思いつくことを教えてもらいたい

#### 委員意見

ハラスメント防止リーフレット案の検討

- ・「体」という文言については「身体」と統一すべき。「身体」には精神も含むためハラスメントに関する文言として適切。
- ・「介護サービスではできないサービス」の文言は重要である。
- ・ハラスメントで「悲しむ人」ではなく「傷つく人がいる」の表現が適切。
- ・イラストで具体例を示す方が分かりやすいが、イメージの固定化が懸念される。性別、年齢が分からないイラストがよいのではないか。
- ・精神的暴力の文言に関し、「威圧的な態度」に関し本人が自覚していないことがあるのでより適切な表現を検討した方がよい。
- ・契約時、サービス時、ことあるごとにリーフレットを用い、ハラスメントについて利用者に「聞き飽きた」といわれるくらいに、繰り返し説明していくことが大事。

ハラスメントに対する市への要望と相談窓口についての委員意見

- ・ハラスメントといじめは類似している構造がある。「自分が未熟だから」と思わず、どんな些細なことでも相談できる窓口があった方がいい。相談の中に重大案件が含まれていることもあるので、間口を広くして事例に関しては、詳しく対応していくことが望ましい。
- ・職場内で相談できる環境が整っていればよいが、環境が整えにくい、職場で相談できる人がいない、これはハラスメントに当たるのかということも相談できればいい。
- ・一般職員は、カスタマーハラスメントの概念がなく、「自分の対応が悪い、自分が未熟であるから」と思ってしまう。すぐに解決するものではないが、リーフレットを使った啓発から始めるのもいいのではないか
- ・施設や法人では、法人のトップが正しい判断ができるかというところでもなく、行政に相談し、考え方について確認を取り、後ろ盾が欲しいというのが本音。ハラスメントに関しあまりピンと来ていない人に、リーフレットを用いた啓発は有用。市での取り組みを知ってもらうためにも広い窓口を設けてもらいたい

令和6年度第1回会議 各部会の討議まとめ

<p>多職種連携・体制構築 部会</p>	<p>病診施連携班</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度の振り返り</li> <li>・在宅看取り推進のための症例検討会について 開催時間や形式の再検討 参加者の負担を考慮し、より、意見がしやすい雰囲気の会を目指す 多職種や、個人によって異なる考え方を説明する重要性 参加者の継続性を重視し、地域ごとに開催を重ねていく</li> <li>・令和6年度の開催について 参集型で圏域ごとに開催 平日夕方からの開催を考える。事例提供者の選定や参加者の募り方について検討。匿名でチャット発言できるシステムの導入、イラストを活用したグラフィックレコーディングの検討、事例集の作成を検討。</li> </ul>
<p>研修・啓発部会</p>	<p>専門職研修班</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回介護と医療をつむぐ会 「難病・障害」をテーマとし、在宅療養利用者の支援に焦点を当てる。訪問薬剤師の職務、難病患者の支援経過について話してもらう。グループワークでは事例を用いて専門職が感じる現場の声を共有し、ALS患者とパーキンソン患者の支援についてグループで討議し、グループ内の意見を全体に投げかけ、難病支援に携わったことのない専門職もアドバイスを得られ、今後の支援に役立てられるようにする。 日時：令和6年7月12日(金) 18時45分から20時45分 開催場所：中央公民館 第2会議室 テーマ：「神経難病患者の薬物治療について一薬剤師の視点から」</li> <li>・第3回介護と医療をつむぐ会は、「生活困窮、認知、独居等について検討」</li> </ul>
	<p>市民啓発班</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度市民公開講座開催計画概要 候補日時：令和6年10月12日(土)14時から16時 開催場所：初石公民館 大ホール 開催方法：参集型、オンデマンド配信(案) テーマ：終末期ケア・在宅看取りをしてきた写真家による講演会「もしも」の時の備えと自分らしい生き方とは 開催概要：在宅看取りに対する市民や家族の理解を促し「自分らしい最期を迎える」とは若いうちから「もしも」の時のことを考えることが大切であること。ACPの普及啓発を図るためのもの。 周知方法の課題：・ポスターを駅や図書館など多くの人の目につく場所に掲示 ・QRコードを使用して気軽にアクセスできるようにする ・40代から60代の年齢層の集客について検討</li> </ul>