

令和6年度第1回流山市在宅医療介護連携会議

**令和6年度  
流山市在宅医療介護連携推進事業  
事業計画**

流山市役所健康福祉部介護支援課

令和6年5月30日

## 本日の内容

1. 流山市の在宅医療介護連携推進事業
2. 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  
（資料3 事業計画（案） 資料4 事業計画（案）概要参照）
3. 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り組み内容について

# 本日の内容

1. 流山市の在宅医療介護連携推進事業
2. 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  
（資料3 事業計画（案） 資料4 事業計画（案） 概要参照）
3. 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り組み内容について

# 組織構成

## 流山市在宅医療介護連携推進事業

### 流山市在宅医療介護連携会議

情報共有・分析・課題抽出・対策案検討

### 全体会

各班は全体会の意見を受けて、班の活動に反映させる

#### 多職種連携・ 体制構築部会

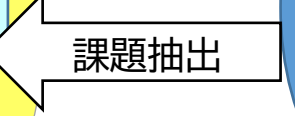
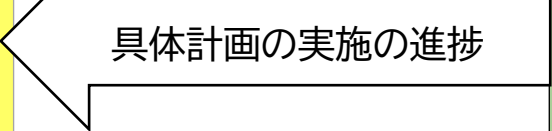
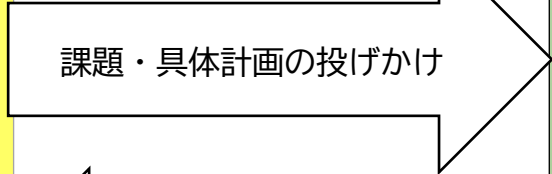
病診施連携班

#### 研修・啓発部会

専門職研修班

市民啓発班

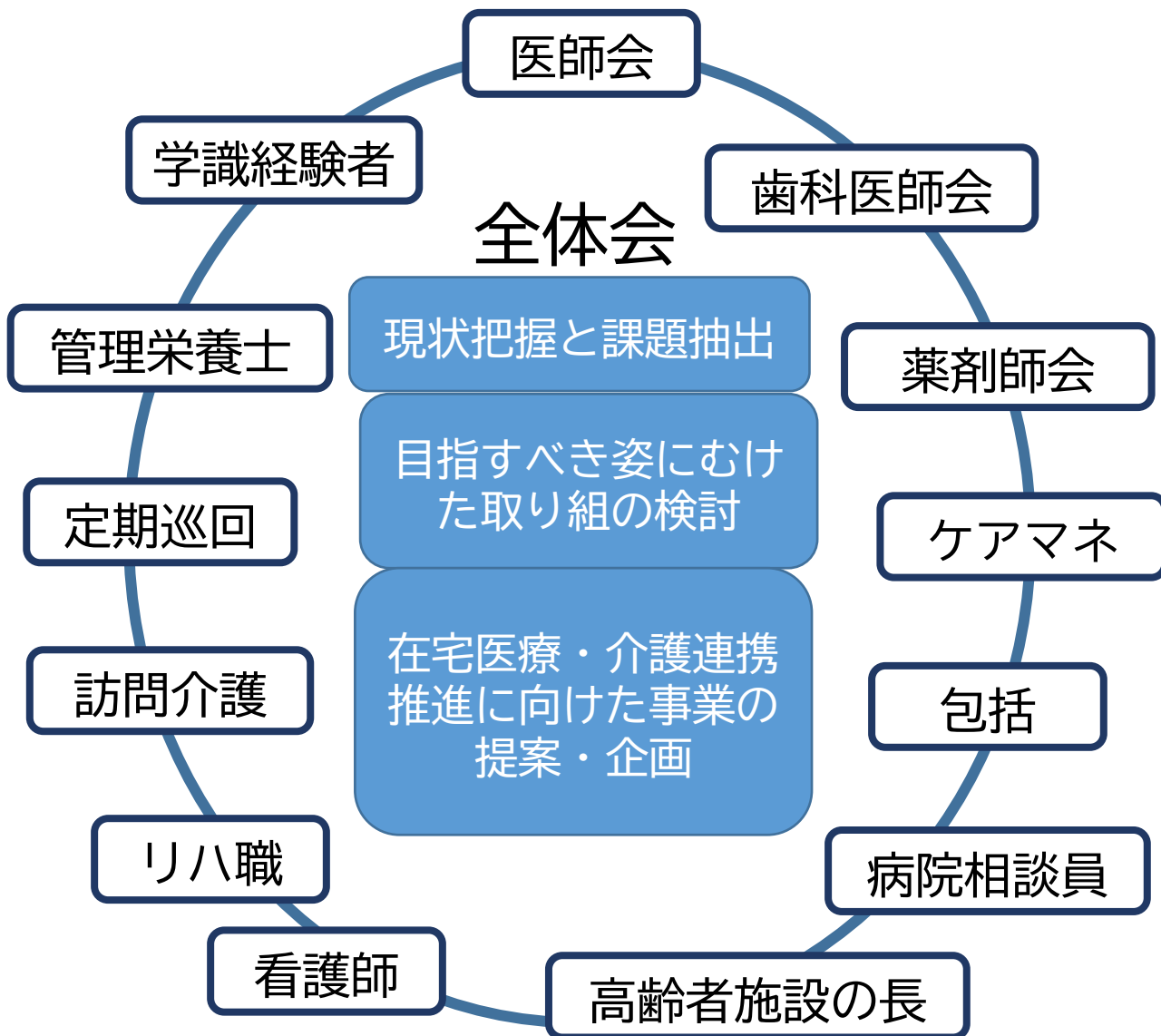
### 事務局



## 職能団体

- ・ 医師会
- ・ 歯科医師会
- ・ 薬剤師会
- ・ 訪問看護ステーション連絡会
- ・ 地域リハビリ連絡会 (PT, ST, OT)
- ・ 東葛北部認定栄養ケア・ステーション
- ・ 市内病院に所属する地域連携に携わる者
- ・ 介護支援専門員連絡会
- ・ シルバーサービス事業者連絡会  
(訪問介護 入所施設)
- ・ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護  
サービス事業者
- ・ 学識経験者
- ・ 地域包括支援センター

# 連携推進会議委員に期待すること



(連携会議では)

- ・在宅医療・介護の専門職として、主体的に取り組みを検討する。
- ・各職能の状況を会議で伝え、共有する。
- ・一職域では解決できない課題を全体会に投げかけて解決策を検討する。

(自身の職域に対し)

- ・連携会議の内容を各職能へ伝え、情報や状況を共有し、職能の具体的取組みへとつなぐ。

(一専門職として)

- ・看取り支援チームの活動者として、個々の患者（利用者）への支援ネットワークを作る。

# 在宅医療介護連携推進事業の取組み

アクティビティ

アウトプット

中間アウトカム

最終アウトカム

委員による各職能への働きかけ

つむぐ会開催、ICTシステムの活用推進

市民公開講座、出前講座、おうち療養情報紙

施設看取りケア研修会開催、看取り症例検討会、消防との意見交換、救急情報カードの活用

職能団体内の理解促進・活動者の増加

医療・介護の専門職の知識・技術の向上、情報共有、連携の強化

市民が在宅療養について理解

施設・在宅での看取り増加  
救急との連携促進

バックアップ

安心材料

安心材料

在宅療養の質の向上・連携の強化

市民が在宅療養を「希望」から現実として考えるようになり、在宅療養者が増加する

- 施設からの救急搬送が減る
- 在宅関係者に急変時は連絡し対応することで、望まない搬送が減少する
- 情報連携によりスムーズな救急搬送につながる

看取り支援チームの増加

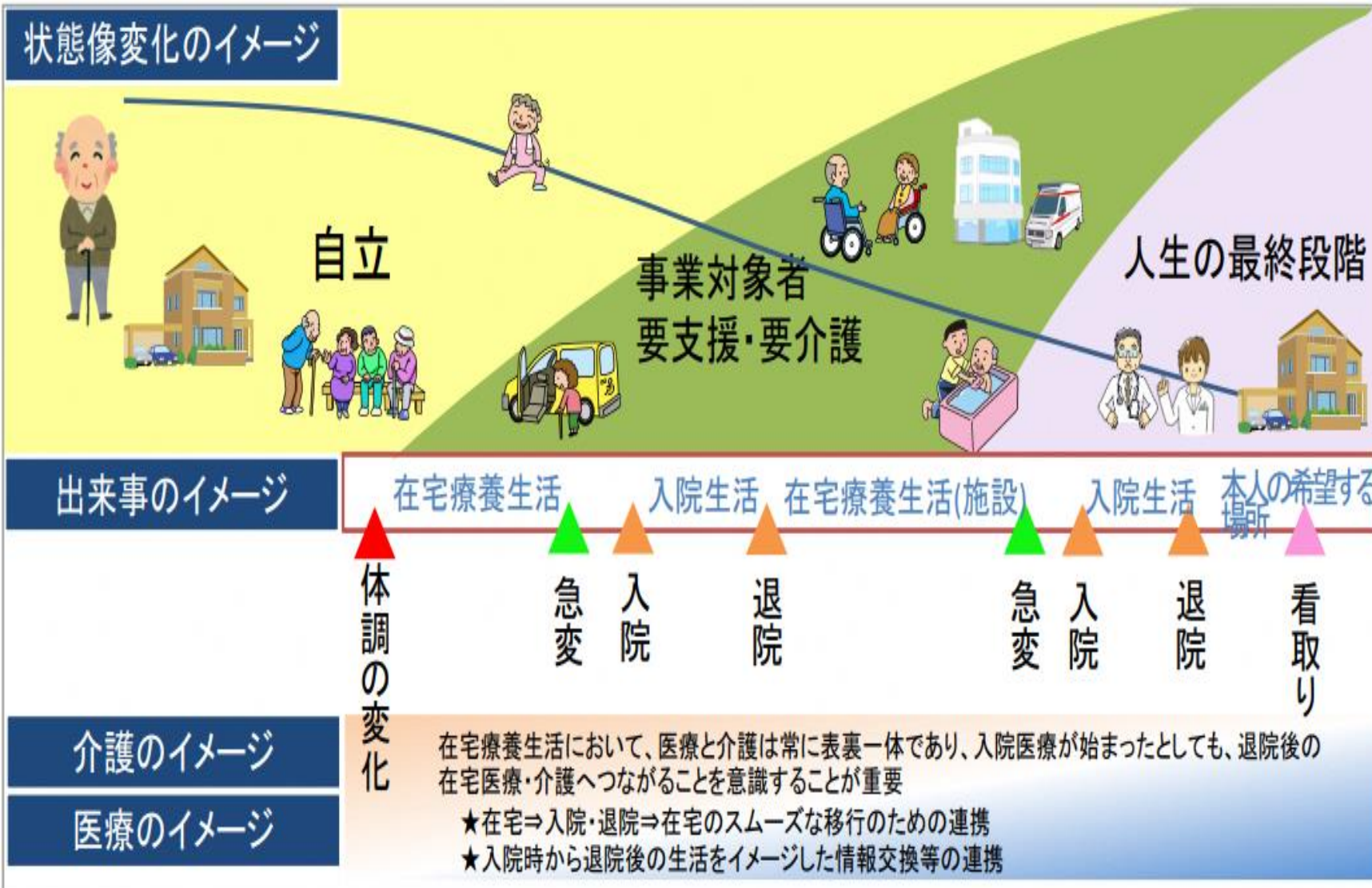
在宅・施設の看取りの増加

病院・在宅・施設・消防との連携が深まる

市民が、住み慣れた地域で安心・安全に生活できる。希望すれば最期は自宅で亡くなる事ができる  
(在宅療養者を人生の最期まで支える24時間365日緊急対応可能な医療と介護のシステムの構築)

# 在宅医療介護連携推進事業 4つの場面について

図8 高齢者の状態像の変化と出来事のイメージ



<p><b>日常の療養支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種協働による患者や家族の生活を支える観点からの在宅医療・介護の提供</li> <li>・緩和ケアの提供</li> <li>・家族への支援</li> <li>・認知症ケアパスを活用した支援</li> </ul>	<p><b>入退院支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院医療機関と在宅医療・介護に係る機関との協働・情報共有による入退院支援</li> <li>・一体的でスムーズな医療・介護サービスの提供</li> </ul>
<p><b>急変時の対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅療養者の病状の急変時における住診や訪問看護の体制及び入院病床の確認</li> <li>・患者の急変時における救急との情報共有</li> </ul>	<p><b>看取り</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住み慣れた自宅や介護施設等、患者が望む場所での看取りの実施</li> <li>・人生の最終段階における意思決定支援</li> </ul>

在宅医療・介護連携推進事業の手引き ver.3  
(令和2年9月)

## 本日の内容

1. 流山市の在宅医療介護連携推進事業
2. 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  
（資料3 事業計画（案） 資料4 事業計画（案） 概要参照）
3. 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り組み内容について



# 年間予定

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
流山市高齢者支援計画	第7期		第8期			第9期	
流山市在宅医療介護連携推進事業			事業評価			事業評価	
	*毎年度末に総括し時期計画を見直し						

## ● 全体会検討事項（概要）

- ✓ 事業評価
- ✓ 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抑止力のための取り組み
- ✓ 流山版千葉県地域生活連携シートの評価
- ✓ ACP普及啓発の取り組み

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
連携会議		5/30		7/29		9/30				1/20		3/17
つむぐ会				7/12			10月		12/13		2/17	
ICT												
市民啓発							市民公開講座 (10月)					おうち療養情報紙
その他				東葛北部5市会議						東葛北部5市会議		

## 本日の内容

1. 流山市の在宅医療介護連携推進事業
2. 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  
（資料3 事業計画（案） 資料4 事業計画（案）概要参照）
3. 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り組み内容について

# 介護現場におけるハラスメント

- **身体的暴力**

身体的な力を使っての危害を及ぼす行為

- **精神的暴力**

個人の尊厳や人格を言葉や態度により侵害する行為

- **セクシュアルハラスメント**

不快に思う性的な言動や誘いかけ、性的な嫌がらせ

# 経緯

医療・介護の現場で職員に対する利用者や家族からのハラスメントについての相談が増加している



流山市内におけるハラスメントの実態を把握することを目的に市内介護保険サービス事業所に「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」アンケートを行い、令和5年度第4回在宅医療介護連携会議で報告。

アンケート調査機関 令和5年12月4日～令和6年1月3日

調査対象 市内介護サービス施設・事業所 約250

※「事業者・事業所用」「職員個人用」に分けて調査

回答数

事業者・事業所 77件

職員個人 203件

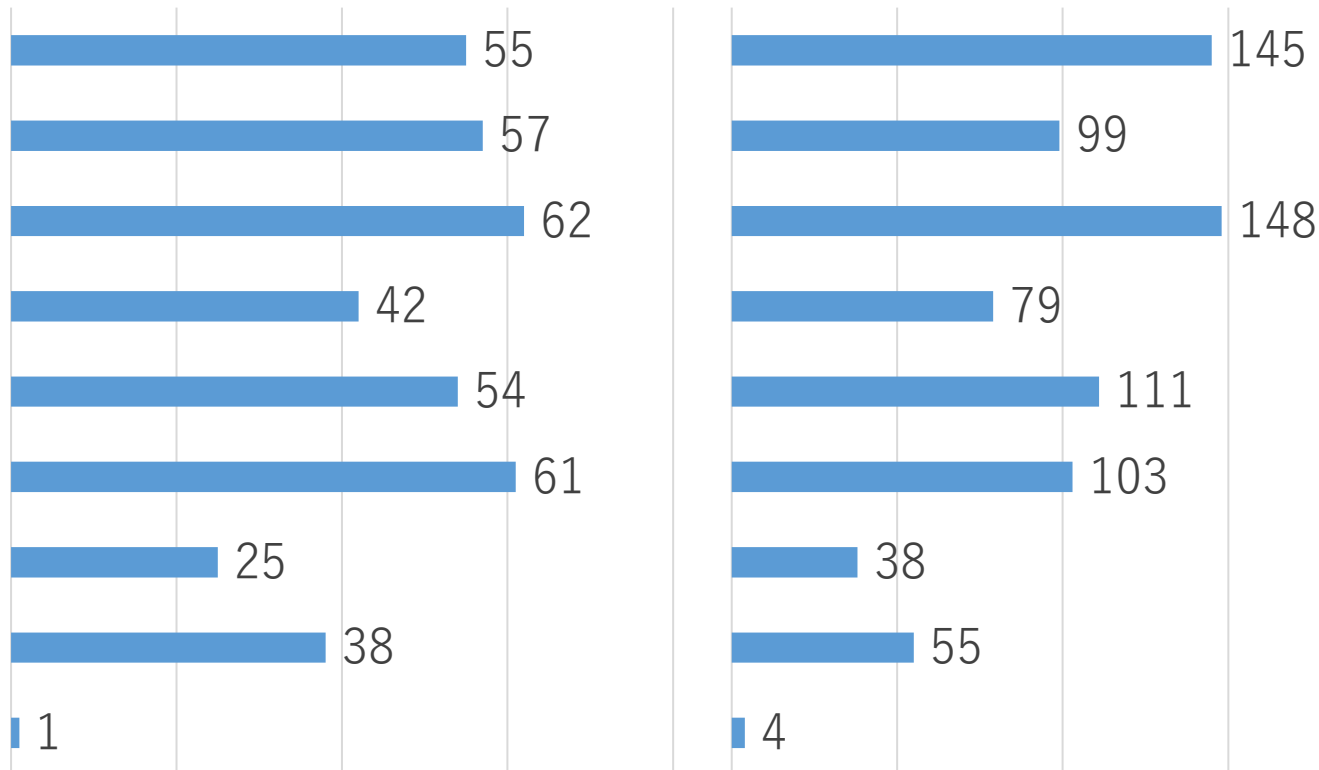
## アンケート抜粋

# 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

※複数回答可

事業者回答

職員回答



事業所で基本方針を定め、職員・利用者・家族へ周知する

ハラスメント対策の研修

事業所内で報告・相談しやすい環境をつくる

複数人対応や外部との連絡手段の確保などの安全対策を図る

被害を受けた職員へ、心のケアや就業上の配慮

再発防止のための事業所での振り返りや検討

警察や弁護士などに対応を相談すること

ハラスメントについて、行政でパンフレット等を作成し市民に周知する

特になし

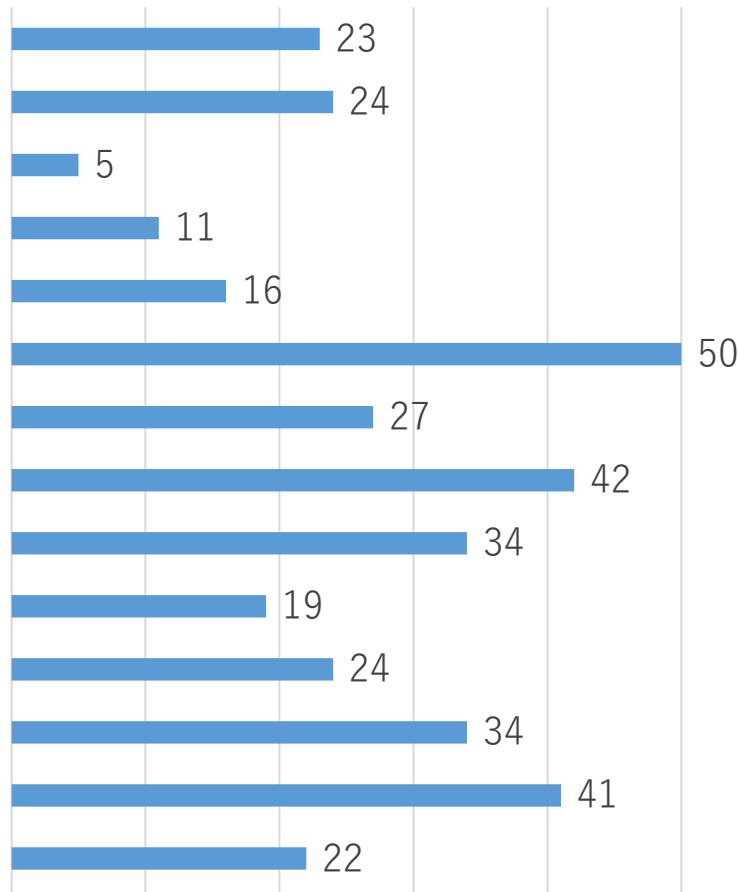
事業者、職員、利用者がハラスメントに共通した認識を持つことが、ハラスメント対策として有効であると考えている

# アンケート抜粋

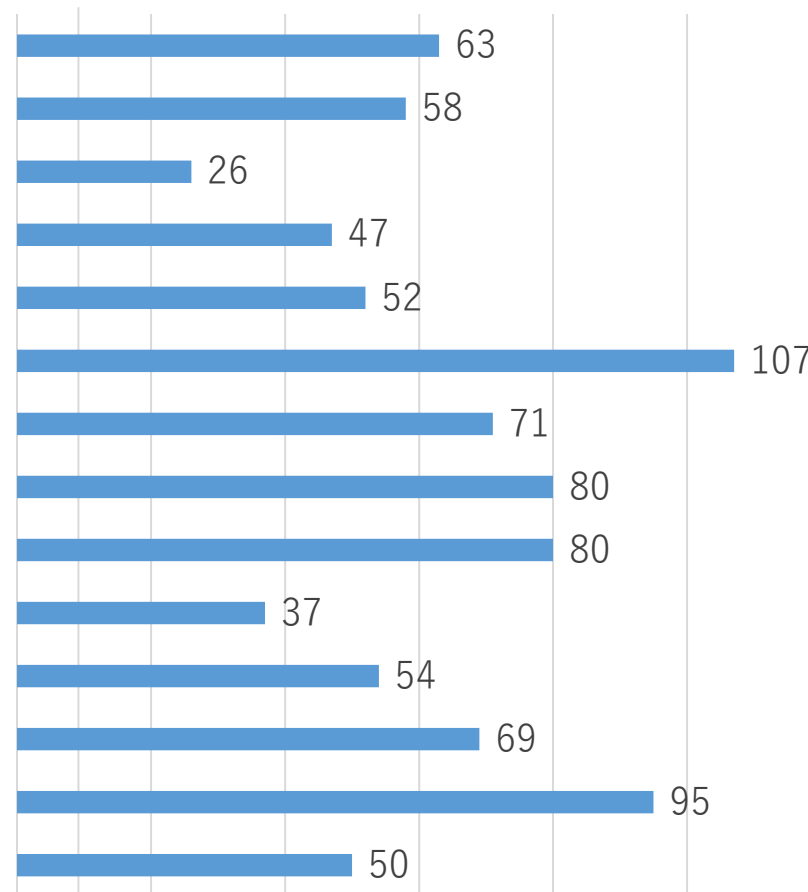
## 利用者・家族からのハラスメントが発生する原因をどう考えるか

※複数回答可

事業者回答



職員回答



職員による不適切なケアにより、利用者・家族の言動をエスカレートさせることがあるから

職員による不適切な苦情対応により、利用者・家族の言動をエスカレートさせることがあるから

特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当しているから

異性による介助だから

利用者・家族のモラルが低下してきているから

利用者・家族がハラスメントに当たる言動を不適切なことと認識していないから

利用者・家族が介護を理由としてストレスが溜まっているから

利用者・家族がサービスへ過剰な期待をしているから

利用者・家族がサービスの範囲を理解していないから

利用者・家族がサービス提供に関する事前説明が不足しているから

利用者・家族と職員のコミュニケーションが不足しているから

利用者・家族の疾患によるものであるから

利用者・家族の性格または生活歴

利用者に、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でハラスメント対策の一助となるのではないか

## 利用者・家族などに対する説明

契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、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る**

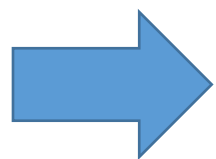
具体例を挙げ説明

- ・ **文章を渡して終わりにしない**

契約時に、利用者家族の前で読み上げ説明することで理解してもらう

- ・ **繰り返し伝える**

場合によっては、医師、ケアマネジャーなど第三者他の支援者の協力も必要



ハラスメント対策がケアの技術向上につながり  
利用者にとっても利益になるのではないか

## リーフレット作成の目的

- 利用者及びその家族等に対し、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すこと
- 専門職も正当なニーズに対するサービスであるかの判断ができるよう啓発を行うもの
- 現場で働く従事者の安全の確保と利用者との良好な関係性に基づくサービス利用ができる環境の一助となるもの

**上記を目的としたリーフレットを用いることで  
ハラスメントの抑止につながるのではないか**



## リーフレット活用について

主に契約や、サービス説明の機会において、「サービスを提供しがたい事由」「背信行為」を具体的に説明する際の資料として活用してもらいたい。

→ **支援経過などに「流山市発行のリーフレットを用いハラスメントになり得る行為について説明した」と記載しておくことで、説明の挙証資料として活用できるのではないか**

## ハラスメント抑止のためのリーフレット作成について

- ✓リーフレットの案1～3を作成。  
案1～3のどれがよいかや、  
記載内容、使用方法について、  
いろいろなご意見をいただきたい。

案①



大声で怒鳴る



体をたたく



物を投げつける

## その行為

## ハラスメントにあたります



体をさわる



つばを吐く



介護保険でできないサービスの要求

これらの行為は、医療従事者・介護サービス従事者が安心して働くことを難しくし、ご自身のサービスの提供が終了となることもあります

これらはハラスメント行為です  
絶対に許されません

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

【例】体をたたく/唾を吐く/体をつねる/たたく/蹴る/服を引きちぎる等

精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為

【例】大声で怒鳴る/理不尽なサービスを要求・強要する/威圧的な態度で文句を言い続ける/業務を妨害するような長時間の電話等

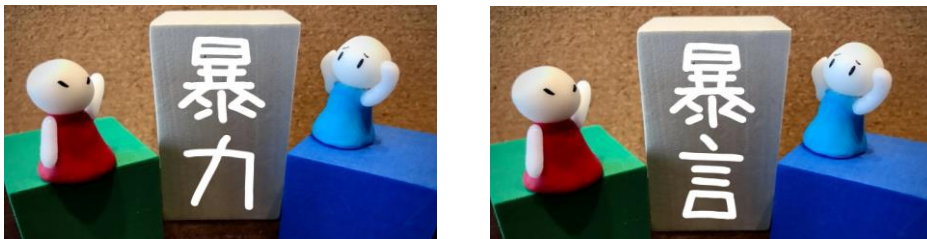
セクシャルハラスメント：性的な誘い掛け、性的な嫌がらせ行為

【例】必要もなく身体をさわる/いやらしい言葉を繰り返す等

その他：悪質なクレームやストーカー行為など

【例】長時間の電話、特定の職員に付きまとう等

## あなたのその行為大丈夫？ ハラスメントにあたるかも



傷ついている人がいます



ハラスメントは介護サービスの提供を困難にし、関わった介護職員を傷つけます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合があります

これらはハラスメント行為です  
絶対に許されません

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

【例】体をたたく/唾を吐く/体をつねる/たたく/蹴る/服を引きちぎる等

精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為

【例】大声で怒鳴る/理不尽なサービスを要求・強要する/威圧的な態度で文句を言い続ける/業務を妨害するような長時間の電話等

セクシャルハラスメント：性的な誘い掛け、性的な嫌がらせ行為

【例】必要もなく身体をさわる/いやらしい言葉を繰り返す等

その他：悪質なクレームやストーカー行為など

【例】長時間の電話、特定の職員に付きまとう等

# あなたのその行為で 悲しむ人がいます



身体的暴力

たたく/つねる/蹴る/ひっかく/  
つばを吐く等



精神的暴力

大声で怒鳴る/理不尽な  
要求をする等



ハラスメントを防止することがサービスを継続して、円滑に利用できることにつながるので皆様のご協力お願いいたします



セクシャルハラスメント

必要もなく身体をさわる/いやらしい話をする  
等

発行元 流山市役所 介護支援課

これらはハラスメント行為です  
絶対に許されません

身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為

【例】体をたたく/唾を吐く/体をつねる/たたく/蹴る/服を引きちぎる等

精神的暴力：個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけた  
り、貶めたりする行為

【例】大声で怒鳴る/理不尽なサービスを要求・強要する/威圧的な態度で文句を言い続ける/業務を妨害するような長時間の電話等

セクシャルハラスメント：性的な誘い掛け、性的な嫌がらせ行為

【例】必要もなく身体をさわる/いやらしい言葉を繰り返す等

その他：悪質なクレームやストーカー行為など

【例】長時間の電話、特定の職員に付きまとう等

発行元 流山市役所 介護支援課