

# 千葉市在宅医療・介護連携支援センター

## つながる通信 VOL.7



みなさんこんにちは。



新型コロナウイルスは令和5年5月8日から、感染症法の5類へ変更する事が決まりました。また3月13日からマスクの着用が個人の判断にゆだねられました。ニュースのインタビューを見ていると、周囲の目が気になると答える人が多いようです。専門職のみなさんは仕事ではマスク着用を継続することになるのではないのでしょうか。

コロナ当初、千葉市在宅医療・介護連携支援センターでは、様々な研修や会議の支援として、オンライン開催を行ってきました。今ではオンラインでの多職種連携会議は普通になり、参加するハードルはだいぶ低くなったと思います。オンライン開催は会場までの移動がなく参加できるので、貴重な時間が節約できます。一方でコロナ対応の転換により5月以降の多職種連携会議は対面形式が増えるのではないのでしょうか。今後は「いいとこどり」しながら会議や研修に参加できるといいなと思います。

さて、今年度の多職種連携会議や研修で多く取り上げられたのが、ハラスメントの問題です。当センターからハラスメント防止に向けた取り組みを紹介させていただきます。



### ～カスタマーハラスメント対策について～

近年、医療・介護の現場で問題となっているカスタマーハラスメントについて、千葉市医師会などの職能団体と行政による、在宅療養の推進を話し合う「千葉市在宅医療推進連絡協議会」において、介護保険サービスの利用に関するハラスメント防止の周知啓発に関する政策提言がありました。

当センターでは、これまでも多職種連携会議や研修の講師調整などの開催支援を通じてハラスメント対策に取り組んで参りましたが、この提言を受け、庁内の介護保険関連部署や職能団体と連携して周知媒体

として、リーフレットとポスターを作成いたしました。

諸々のハラスメント事案は、利用者の暴言や過剰な要求に始まる一方、サービス事業者もそれらの行為に対し、担当者の判断による過剰なサービス提供や、問題行為に組織的な対応ができていないなど、サービス事業者の対応も要因になっている場合もあることが、事例検討などで報告されています。

このことから、ハラスメントの防止には、利用者へ注意を促すだけでなく、サービス事業者も適切な利用説明や対策を行う必要があると考えます。

今回のリーフレットについては、そういった制度利用の説明資料として活用いただく目的で、サービス事業者の方向けに作成しております。また、ポスターは利用者向けに注意喚起する目的で作成しました。

当センターでは、あんしんケアセンターや医療・介護専門職の有志団体が開催する、在宅療養の推進に資する研修会の開催支援を行っております。カスタマーハラスメントに関しても、在宅療養の支援体制を考える上で重要なテーマと考えていますので、研修会や事例検討会における、講師調整、オンライン開催、多職種への周知などお手伝いいたしますのでお気軽にご相談ください。



## 生活支援コーディネーターと

### 千葉市の生活支援サイトについて

みなさんこんにちは

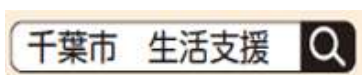
千葉市地域包括ケア推進課です。当課は、高齢者の身近な総合窓口であるあんしんケアセンターや生活支援コーディネーター活動に関する、認知症高齢者に対する支援、高齢者の権利擁護支援などの業務を行っています。

今回は、生活支援コーディネーターと千葉市の生活支援サイトをご紹介します。

生活支援コーディネーターは地域支え合い推進員とも呼ばれ、地域において、生活支援や介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーディネート機能（主に資源開発やネットワーク構築の機能）を担っています。

「千葉市の生活支援サイト」は、生活支援コーディネーターが地域に出向いて集めた、高齢者の在宅生活を支えるための通いの場や趣味などの交流の場、生活支援サービス（家事援助、配食サービス、見守り支援など）といった、インフォーマル（介護保険サービス外）な情報を集約・掲載しています。

高齢になっても住み慣れたまちで自立して暮らしていくために、「千葉市の生活支援サイト」をご活用ください。また、詳細な情報については、生活支援コーディネーターにお問い合わせください。



## ～在宅医療・介護連携支援センター～

### 相談内容 その1

区の障害者基幹相談支援センターが消防局から精神疾患の人やアルコールの問題を抱えている人の救急搬送が困難である。何か手立てはないかと相談があ

り、在宅医療・介護連携支援センターで救急搬送困難者の対策はあるかと相談を受けました。たしかに「不安で、寂しくて」と言って飲酒しながら救急車を呼んでも搬送先が決まりませんし、それを病院に受けてくださいと言っても病院側の事情もあると思います。一度病院と障害者基幹相談支援センターと消防局と話し合いが必要ではと思い、介護保険法という地域ケア会議の様な話し合いの場を設けました。

実際の事例を通して病院側と患者側のそれぞれの事情を話してもらいました。また1つの大きな病院に救急搬送されても、内科も精神科も全て診察出来るわけではない。普段からきちんと受診することが大切という話し合いをしました。

今回の話し合いで解決したわけではありませんが、同じ患者に向き合っている職種や立場で考え方が違うので、連携するにはまずお互いを理解して行くことが大切だと思いました。



### 相談内容 その2

ケアマネジャーからの相談です。

利用者は毎月1回尿管カテーテルの交換に総合病院の泌尿器科に通院しています。介護タクシーで通院するため主治医から訪問診療に変えてみてはどうかと提案してくれたそうです。そのため泌尿器科の訪問診療を探していると相談が来ました。病状にもよりますが、尿管カテーテルの交換は泌尿器科専門の医師でなくても訪問診療の医師が対応してくれると思います。知っている訪問診療に相談してみてもいいかと伝えました。

みなさん、「こんなこと聞いていいの？」と思わず、遠慮なくご連絡ください。一緒に悩んで考えていきたいと思います。

#### 発行者

千葉市在宅医療・介護連携支援センター

千葉市美浜区幸町 1-3-9

TEL: 043-305-5026

FAX: 043-305-5079



Email: [renkeicenter.HWH@city.chiba.lg.jp](mailto:renkeicenter.HWH@city.chiba.lg.jp)