

(最終案)

在宅療養多職種連携のための

# よこすかエチケット集

Ver.3



発行 横 須 賀 市

企画 横須賀市在宅療養連携会議

令和2年(2020年)3月

**\*\*\*「よこすかエチケット集」に使用したイラストについて\*\*\***

このエチケット集に描かれた数々のイラストは、エチケット集作成ボランティアとして Ver.1 作成時のワーキングにご参加いただいた株式会社スマイルさんが、「よこすかエチケット集」のために、ご厚意でお描きくださいました。

したがいまして、このエチケット集に描かれたイラストの著作権は、株式会社スマイルさんにありますので、無断転載は禁じます。

# 在宅療養連携推進「よこすかエチケット集」 もくじ

はじめに .....	1
------------	---

## 在宅療養連携推進のためのエチケット

Ⅰ．基本的な多職種連携のエチケット .....	2
Ⅱ．入退院時の多職種連携エチケット .....	4
Ⅲ．在宅での多職種連携エチケット .....	8

## 参考資料

退院前カンファレンスシート .....	11
---------------------	----

\*本書では、多職種が気持ちよく連携できるようにお互いに気をつけるべきこと、守るべきこと（マナー、ルール、エチケット）をまとめて「エチケット」と呼ぶこととします。

# はじめに

横須賀市は、平成 23 年度から在宅療養を支える多職種の連携推進に取り組んでいます。取り組みを進めることで、顔の見えるネットワークが徐々に広がってきました。

それでも、職種や職場が違えば仕事内容も立場も違います。時には、意思の疎通がうまくいかなかったり、誤解が生じたりします。

異なる職種が連携するときに、明確なルールが決まっていないこともあります。在宅療養には、医療・介護の多職種のみなさんのスムーズな連携が必要です。

異なる職種がスムーズに連携するためには、お互いの立場を理解し、思いやりをもって行動することで、相互の信頼関係を深め、気持ちよく仕事をするにつなげるのではないかと思います。

このエチケット集は、市民の在宅療養を支える多職種のみなさまが連携する際に、相互に知っておきたいマナー、気をつけたいエチケットを文章化してまとめたものです。社会人として当たり前の基本的なエチケットから、意外と気づかない事柄まで、さまざまな角度からピックアップしています。

平成 27 年度の Ver. 1、平成 28 年度の Ver. 2 に続いて、Ver. 3 を作成しました。今回は、令和元年度の多職種合同研修会で出された多職種のみなさまの意見をもとに、在宅療養連携会議の連携手法検討専門部会（参加職種は下表の職種一覧を参照）で検討して見直しを行い、在宅療養連携会議の全体会で承認されたものです。今後も、みなさまからご意見・ご提案・アイデアを随時募集し、使いやすく、充実したものにしていきたいと思っています。

新規に仕事に携わる方はもちろん、ベテランのみなさまも是非、ここに集めたエチケットをご確認いただきたいと思います。当たり前のことばかりではなく、さまざまな職種が他の職種に求めている項目もありますので、改めて気づくこともあるかもしれません。横須賀で在宅療養を支える医療と介護の関係者、そして病院スタッフのみなさまにも、気持ちよく連携できるよう、このエチケット集をご活用いただきたいと思います。

横須賀市は、引き続き、住み慣れた我が家で療養したいという方が、在宅での療養・さらには看取りという選択ができるように地域医療の体制づくりを進めて参りますので、今後ともご協力をお願いいたします。

令和 2 年（2020 年）3 月

連携手法検討専門部会構成員 職種一覧		
医師	歯科医師	MSW
社会福祉士	ケアマネジャー	訪問看護師
管理栄養士	理学療法士	司法書士
行政		

# 在宅療養連携推進のためのエチケット

## I. 基本的な多職種連携のエチケット

すべての職種のみなさんへ

### 1. お互いに思いやりをもち、ていねいな対応を心がけましょう

（解説）職種により立場、制度、関連する法律、必要な情報が異なります。お互いの専門性や各職種の立場を、思いやりをもって理解し、ていねいな対応を心がけましょう。お互いに非難をしないで気持ちよく仕事をしていきましょう。相手に失礼のない身だしなみも大切なエチケットです。

### 2. お互いに日常的な情報交換を忘れずにしましょう

（解説）電話では、一般的なマナーを守り、内容をあらかじめまとめ、連絡をとりましょう。  
また、都合の良い連絡方法（電話、FAX、メール等）や窓口、時間帯をお互いに確認しておきましょう。

### 3. 他職種に連携をとるときにはどの程度急ぐ用件か判断して連絡しましょう

（解説）それぞれ時間が限られた中で仕事をしています。急ぐ用件でなければ、ゆっくり対応できるのでゆとりができます。どの程度急ぐ用件か判断して連絡しましょう。

### 4. 本来の業務を超えるお願いには気を付けましょう

（解説）各職種のお互いの専門性や業務内容を理解して、本来の業務を超えたお願いをしないように心掛けましょう。

### 5. 名前はフルネームで伝えましょう

（解説）利用者のお名前は間違えないようにフルネームで呼びましょう。事業所の担当者についても同姓の方もいますのでフルネームで連絡をとりましょう。

## 6. 担当者不在時の体制を整備しておきましょう

（解説）緊急時も含め担当者不在時の連絡体制は事業所ごとに整理しておきましょう。代理の職員を決めておいたり、連絡があったことを確実に担当者に伝えられる体制を整えておきましょう。

## 7. 専門用語や略語を使うときは相手に配慮し、わかりやすい言葉を使いましょう

（解説）医療職も介護職も、自分の業種以外の専門用語や略語には慣れていません。専門用語や略語を使うときは、相手に配慮して説明を加えるなど、わかりやすく、ゆっくり、はっきり説明しましょう。

医師・歯科医師のみなさんへ

## 8. 書類は読みやすいように作成し、照会には早めに回答しましょう

（解説）かかりつけ医師の書く書類として、主治医意見書、訪問看護指示書、訪問薬剤指導指示書などがあります。書類は、読みやすい字で書きましょう。また、多職種からの照会にはなるべく早めに回答しましょう。

## 9. 書類には、病歴や服薬の状況のほか、生活のことを含めて書きましょう

（解説）書類には、病歴と共に服薬の状況を書くと良いでしょう。また、生活のことも含めて書くと介護サービス事業所の参考になり、スムーズな支援につながります。『い』『ろ』『は』『に』『す』『めし』に着目して書くと良いでしょう。

『い』：移動

『ろ』：ふろ

『は』：排泄

『に』：認知症

『す』：睡眠

『めし』：食事



## 10. 医療機関、介護施設等への訪問の前に面会の約束をとりましょう

（解説）医療機関や介護施設等では面会の約束のない訪問には、対応しにくい場合があります。

受診の付添いなどの主治医等に会える時間を活用する工夫をすると、お互いの時間の節約になる場合もあります。

## Ⅱ. 入退院時の多職種連携エチケット

## 11. 退院前カンファレンスシートを活用しましょう

（解説）在宅療養連携会議で作成した、退院前カンファレンスシートを活用しましょう。

このシートの活用で、スムーズなカンファレンスの進行と退院準備を目指します。退院前カンファレンスを開催できないときは、シートのチェック項目だけでも確認しましょう。

カンファレンスシートはあくまで目安です。必要な情報は都度違うので、時間や参加者等に応じて項目を修正しましょう。

※退院前カンファレンスシートは 11～12 ページに掲載しています。

以下の横須賀市ホームページからもダウンロードできます。

[https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/conference\\_sheet.html](https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/conference_sheet.html)

あるいは検索サイトで「横須賀市退院前カンファレンスシート」を検索してください。

## 12. 退院調整（退院支援）を行う場合は、「横須賀市退院調整ルール」を活用しましょう

（解説）病院から在宅への「切れ目のない対応」実現のため「横須賀市退院調整ルール」を活用しましょう。

以下の横須賀市ホームページからもダウンロードできます。

<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/taiinchouseirule.html>

あるいは検索サイトで「横須賀市退院調整ルール」を検索してください。

### 13. サマリーは介護サービス事業所間で共有しましょう

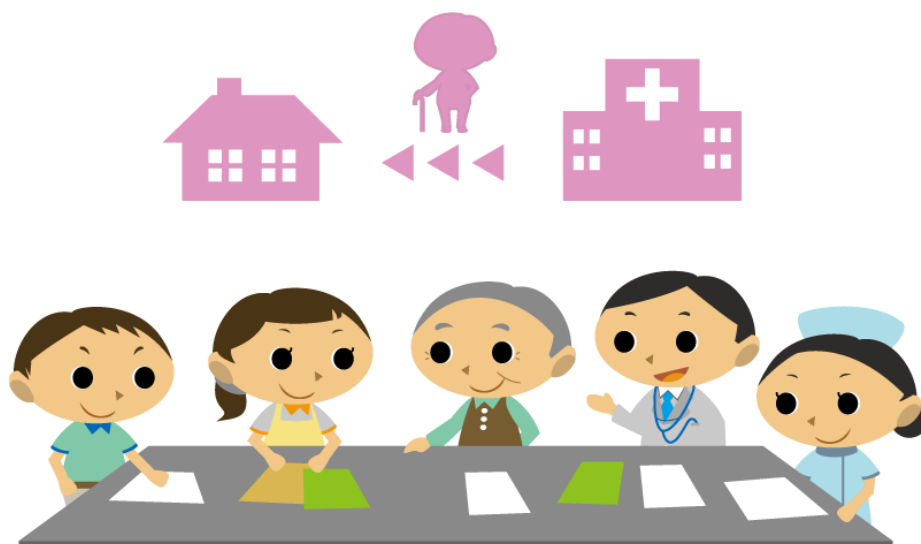
（解説）病院から看護サマリー、リハビリ施設間連絡票、薬剤情報提供書を入手した場合には、ケアマネジャー、訪問看護ステーション、薬剤師など関係職種間で情報共有できると、利用者の状態が把握しやすくなります。

個人情報の取扱いには細心の注意を払いましょう。

病院のスタッフのみなさんへ

### 14. 退院前カンファレンスには、できるだけ全ての関係職種へ声をかけましょう

（解説）ケアマネジャーだけでなく、できるだけ全ての関係者や地域で支援してくれる人に声をかけましょう。特に、医療介入が多い場合には訪問看護ステーションが出席できるように調整しましょう。（次ページの退院前カンファレンス参加職種一覧参照）





【参考】退院前カンファレンス参加職種一覧

\* 必ず全ての職種にお声がけするものではありません。

状況に応じて、必要な職種にお声がけをお願いいたします。

	職 種
1	MSW ※主催者
2	家族、親族
3	退院先病院職員 (勤務医、退院調整看護師、病棟看護師、薬剤師、リハビリスタッフ)
4	在宅医療関係 (在宅医、かかりつけ医、歯科医師、医療の訪問看護、薬剤師、精神保健関係 等)
5	介護保険事業所（居宅療養管理指導含む）
6	栄養関係（管理栄養士、栄養士、配食業者 等）
7	医療機器業者
8	成年後見人 (弁護士、司法書士、社会福祉士、行政書士、親族、市民後見人、その他)
9	地域包括支援センター職員
10	地域の支援者（友人、ご近所の方、民生委員 等）
11	民間サービス事業者

## **15. 退院患者に訪問診療が必要と判断される場合、まずかかりつけ医師に訪問診療について確認しましょう**

（解説）普段訪問診療をしていなくても、かかりつけの患者の場合には訪問する医師もいます。

## **16. 退院前に本人や家族等へ介護指導・栄養指導をしましょう**

（解説）退院前にできるだけ本人や家族、支援者等へ介護指導・栄養指導をしましょう。

退院までに時間がなく、介護指導が十分ではない場合には、病院でどの程度まで介護指導ができているか介護サービス事業所へ情報提供しましょう。

## **17. 退院日の目処を早めに関係職種に知らせましょう**

（解説）退院前カンファレンスなどはある程度準備に時間がかかるため、早めに目処が分かれば調整しやすくなります。

## **18. 退院後の在宅療養に関するサービスについては担当のケアマネジャー（地域包括支援センター）に相談しましょう**

（解説）在宅医療・福祉サービスは、手配から提供までに時間がかかるものもあります。特に退院前カンファレンスが開かれない場合は、ケアマネジャー（又は地域包括支援センター）に相談してもらえると助かります。

医師・歯科医師のみなさんへ

## **19. かかりつけ医師は、緊急で患者を病院に紹介する場合、入院判断の際に必要な情報を病院へ伝えましょう**

（解説）入院時の病診連携は、退院時の病診連携に繋がるので、病院にお任せではなく、できるだけ早く情報を提供しましょう。

### Ⅲ. 在宅での多職種連携エチケット

すべての職種のみなさんへ

## 20. 情報共有の方法を決めましょう

(解説) 複数の事業所が関わっている場合、他の事業所がどのようにサービス提供しているか、ノート、情報共有システム(かもめネット)※、リンクパスポート(よこすかリンクパスポート)※などを利用して情報共有しましょう。ノートを利用する場合にはサービス提供時必ず目を通し、確認した証として、日時・所属・氏名を記載しましょう。

また、都合の良い連絡方法(電話、FAX、メール等)や窓口、時間帯をお互いに確認しておきましょう。

※情報共有システム(かもめネット)

横須賀市医師会によるITネットワークを利用した在宅医療・介護情報共有システム(カナミック)

※リンクパスポート(よこすかリンクパスポート)

かかりつけ医や病院医師、関係職種が、在宅医療の患者さんの治療経過や療養状況、関係者の連絡先などの情報を共有するために、横須賀市医師会が作成しているA4版・蛍光色のファイル(在宅医療・介護連携ノート「よこすかリンクパスポート」)

## 21. 訪問時間はお互いにできる限り守りましょう

(解説) 訪問時間がずれて他のサービスと重なると、報酬算定が難しくなる場合や次の訪問先に影響が出ることがあります。お互いに出来る限り訪問時間を守りましょう。

訪問時間がずれてしまうことが分かった場合は早めに連絡をしましょう。

サービスが重なっても大丈夫な場合もあります。情報共有を図りたい場合など訪問時間を重ねたいときは事前に連絡を取りましょう。

## 22. 看取りの時は家族の揺れる気持ちを多職種で支えましょう

(解説) 本人が元気なうちから、もしものときどうするか確認し情報共有しながら、本人や家族を支えましょう。在宅看取りが近づくと家族の気持ちは大きく揺れます。揺れる気持ちを多職種で理解し、看取りの時期には特に気をつけて、密に情報共有を行いましょう。

## 23. サービス担当者会議は関係職種に声をかけましょう

（解説）都合がつかず出られないこともあります。なるべく連絡するようにしましょう。

緊急でない場合の担当者会議は予め十分な日程調整を行い、家族や介護サービス事業者を含めてケアプランに位置付けた事業所がなるべく出席できるようにしましょう。

### 【参考】サービス担当者会議参加職種一覧

\* ご本人と居宅サービス計画上の職種の参加は、基本となります。

\* 必ず全ての職種にお声がけするものではありません。

状況に応じて、必要な職種にお声がけをお願いいたします。

	職 種
1	ケアマネジャー（又は地域包括支援センター職員） ※主催者
2	家族、親族
3	介護保険事業所（居宅療養管理指導含む）
4	医療関係 （在宅医、かかりつけ医、歯科医師、医療の訪問看護、薬剤師、精神保健関係 等）
5	栄養関係（管理栄養士、栄養士、配食業者 等）
6	医療機器業者
7	成年後見人 （弁護士、司法書士、社会福祉士、行政書士、親族、市民後見人、その他）
8	地域包括支援センター職員（又はケアマネジャー）
9	地域の支援者（友人、ご近所の方、民生委員 等）
10	民間サービス事業者
11	ボランティア

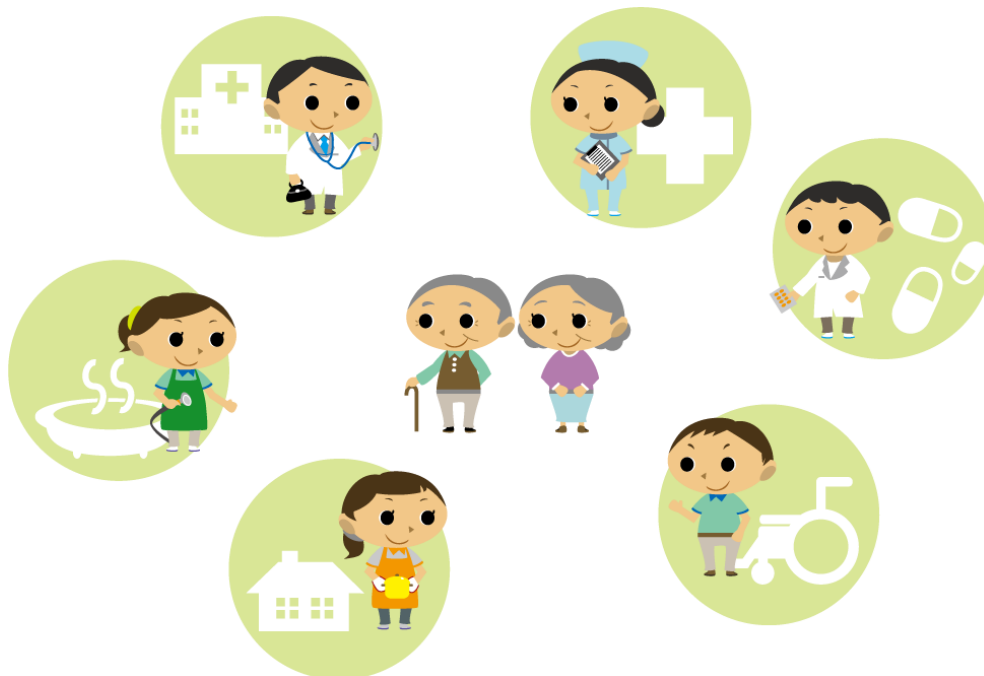
## 24. 急変時の対応を、あらかじめ本人、家族等と相談しておきましょう

（解説）かかりつけ医師は、緊急を要する症状や状態などをあらかじめ介護サービス事業所へ知らせておきましょう。また、急変時の対応方法などをあらかじめ本人、家族等と相談しておきましょう。

## 25. 薬の処方は計画的にしましょう

（解説）医療用麻薬など納品までに数日かかる薬があります。

薬剤師からの疑義照会の可能性も考慮して、早めに薬剤師に連絡しましょう。



## 様 退院前カンファレンス

病院

病棟

年

月

日

司会：ケアマネジャー/MSW/退院調整 Ns など適宜

☆自己紹介 2分 (時間は目安です)

1. 現在までの経過と治療 (病棟主治医または看護師が説明。記載する必要はない) 3分

2. 入院中の ADL とケア

(看護師が説明。記載する必要はない) 5分

① 移動と移乗、入院中のリハビリテーション

② 食事の内容と食事介助の方法

③ 排泄

④ 寝具と体位交換、皮膚トラブルの有無

⑤ 入院中の入浴・保清の方法と頻度

⑥ 睡眠・更衣・口腔ケア・その他

⑦ 認知機能・精神面

⑧ 行なっている医療処置

☐ 必要な医療器具・福祉機器はあるか。  
また、使い方は習得できているか

☐ 自宅に帰ってから使用する消耗品など  
はあるか

⑨ 介護指導の内容と計画

☐ 介護方法・介助方法は習得できているか

⑩ 定時薬と頓用薬

☐ 必要な定時薬・頓用薬は処方されたか

3. 本人・家族の希望と心配 3分

4. 質疑 5分

5. ケアプランの説明 (ケアマネジャー) 5分

6. ケアの調整 5分

退院日

☐ 退院後に利用する医療・介護の事業所  
は退院日を知っているか

退院後の日程

緊急連絡先や方法

☐ 患者や家族は体調が変わった時の緊急  
連絡先を知っているか

☐ 診療情報提供書と看護サマリーを用意  
したか

7. まとめ 2分

## 横須賀市退院前カンファレンスシートの活用について

- このシートは、患者様が病院から退院して、スムーズな在宅療養生活をスタートさせることができるように、次の二つの視点から作成した多職種連携ツールです。
  - ①病院スタッフから在宅療養支援スタッフへ必要な情報が漏れなく提供される。
  - ②在宅療養支援スタッフが情報を共有することができる。
- このシートは、平成 25 年 11 月に病院で試行いただき、その後、病院スタッフや多職種の皆さんから寄せられた意見をもとに改訂しました。
- 退院前カンファレンスでこのシートをご利用いただくと次のような効果が期待できます。
  - ①在宅療養支援スタッフは、在宅療養スタートにあたり、必要な情報を忘れずに病院から聴いてくることができる。(聴き忘れ、確認漏れが減る。)
  - ②多職種が、この同じシートをもっていると、カンファレンスがスムーズに進む。
  - ③病院スタッフは、在宅療養支援スタッフに伝える内容の準備ができる。
  - ④未経験スタッフも、このシート活用でカンファレンスをイメージできる。

## 病院スタッフのみなさまへ

- このカンファレンスシートは、在宅療養支援スタッフが知りたい情報をまとめたものです。決して、**このシートに書き込んでいただくものではありません**。このシートの記載項目に沿って、情報提供をしてください。
- また、カンファレンスができない場合には、記載項目のうち、**□この記号を付した項目（2－⑧⑨⑩、6の一部）について、確認した上で退院させてください**。そうしていただくと、在宅療養支援スタッフが助かります。

## 在宅療養支援スタッフのみなさまへ

- 退院前カンファレンスに参加される場合に、このカンファレンスシートをご活用ください。必ず使わなければならないシートではありません。活用は自由です。
- これは、みなさんが病院から入手する情報に漏れがないようにするためのチェックシートです。決して、記入したものが病院から配布されるわけではありません。
- 横須賀市ホームページからダウンロードできますので、不足項目の付け足し、不要項目の削除など、自由に改変の上お使いいただいてもかまいません。  
横須賀市ホームページのトップページから**カンファレンスシート**で検索してください。

このカンファレンスシートが関係職種のみなさまの連携のために少しでもお役に立つことを願っています。

企画・作成 横須賀市在宅療養連携会議

事務担当 横須賀市健康部地域医療推進課

〒238-0046 横須賀市西逸見町 1-38-11 ウェルシティ市民プラザ 3F

TEL 046-822-4332 FAX 046-822-4363

E-mail [iryouseisaku@city.yokosuka.kanagawa.jp](mailto:iryouseisaku@city.yokosuka.kanagawa.jp)

退院前カンファレンスシートダウンロード

[https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/conference\\_sheet.html](https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/conference_sheet.html)



在宅療養多職種連携のための よこすかエチケット集 Ver.3

令和2年（2020年）3月 発行

企画 横須賀市在宅療養連携会議

発行（ご意見・ご提案の提出先）

横須賀市 健康部地域医療推進課

〒238-0046 横須賀市西逸見町 1-38-11 ウェルシティ市民プラザ3階

TEL 046-822-4332 FAX 046-822-4363

ホームページアドレス

<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/3120/zaitaku/etiquette.html>