

○連携において要望や課題はありますか？

概ね高評価		包括センターへいつも相談させていただいています。わかりやすく説明・対応をしていただいています。要望・課題はありません。
		利用者の体調不良・新規時など医療面での見立てが必要な時は包括看護師に同席してもらい意見をいただいています。
		地域資源の情報を頂いたり虐待疑いケース対応などいつも大変お世話になっています。
		現状でお願いします。
		ご相談しながら対応しています。
		包括支援センターの職員さんもご自身の仕事を抱えて忙しいと思います。その中で、事業所内で解決できない問題と一緒に取り組んで下さる頼もしい存在です。上手く連携できずご迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、これからもよろしく願いいたします。
		日時等の調整等で連携しやすくお世話になっています！
		要望は特にありません。大変丁寧に対応して下さい、助かっております。いつもありがとうございます。
		医療機関に繋がらない場合の同行訪問で助かりました。
		これからも色々と相談にのって頂ければ嬉しいです。よろしく願い致します。
連携	タイミング	ない。
		困難事例の場合などで、どのタイミングで、連携をお願いするか、時々抱え込みすぎて、適切なタイミングで連携ができていないと感じる。
		ケースの深い相談からしなくてはいけないので、気軽な相談になりにくい。
	役割分担	1で「ある」とは答えたが、実際どのようなタイミングで相談すべきか迷う時がある。
		介護保険サービス利用のニーズが当面ないご利用者について包括から支援依頼があった際（ガン末期含む）、包括との役割分担に悩むことがある。
		包括センターが、どこまで、どんな動きをしてもらえるのかわからない為相談しにくい面がある。
		虐待疑いの対応で利用者家族と包括職員の板ばさみになったことがある。事実確認の難しさがあった。
	報・連・相	夫婦等の世帯で、未申請者の対応は包括の総合相談で対応して頂きたい。
		急いでいる時に包括の職員さんが全員不在な時があり、相談できない事がある。
		包括ご担当者も私も多忙な時にうまく連絡が取れない事がありますが、伝言で伝えて頂く事が可能な為、特に要望はありません。メールでも良いのでしょうか？
包括により、担当制ではない所もあり、どなたでもTELに出て下さった方にお伝えしたり、相談できる反面、利用者様の事を一から説明する必要がある等、不安な面もあります。		
	連絡はとれていると感じています。しいていえば、互いに慌ただしい為、密に連絡・相談・報告する際の手段を悩む事がある。（FAX・メール・電話など）	

連携	包括職員対応	連携を希望する理由として、1人では抱えきれない時、一緒に考えてもらいたいと思うのだが、職員によって対応の差があると感じる時がある。
		包括によって対応が違う。通常は相談にのってもらえて助かっている。
		困難対応ケースの対応で明らかに連携したくないという態度の職員さんも過去にいたことがある。
		困難ケース時に大変お世話になっています。センター間での考え方や捉え方など多少異なる時もありますが、配慮した関わり方はありがたく思います。
		包括は介護保険制度を理解不足の方もいる。包括は制度からもれた方の対応を行った方がよい。委託居宅の方ばかり向かない。
	医療窓口	在宅診療のクリニック、それぞれ特徴等あると思うが、ネット上ではわからない。生の情報が集約されていると、選択の際に役立つ。
		医療・介護での医療機関や市の相談やパイプ役をたのみたい。
		相談窓口が明確になると良い。(医療は〇〇さんなど)
要望	公平中立	包括は複数の指定居宅を紹介してほしい。(公平性)
		市役所でCMの一覧を見せられ、困った方が、包括に相談して再度「一覧から自分で探して下さい」と言われ困ってしまっている方がいて気の毒になります。
	その他	包括職員の人数を増やして欲しい。
		連携においては特にありませんが、要支援の方が多く、事業の運営面で困っています。

○医療機関受診に際し、困った事例や悩んだ事例があれば教えてください。

問題なし	クリニックなら事務の方、病院なら連携室の方に、同行目的と許可をいただいて受診します。特に困った事はありません。
	特になし。
	ない。
通院	院内介助・受診同行・付添い
	金銭的に苦しい方々は、自費ヘルパーや介護タクシー等利用できず、ケアマネが受診同行することがあり、時間を多く費やしてしまうことがある。
	院内介助。医療機関では移動時ほとんど支援してもらえないが、生保などヘルパー自費対応が難しいケースもある。
	金銭的に同行ヘルパー利用は難しいが、病院から求められるケース。
	救急外来に運ばれた利用者について家族が来られないから付き添いのためケアマネがすぐに来院するように求められて困った。やむを得ずタクシーでかけつけることがあった。
	本人での受診ではDr. に状態が伝わらないためケアマネ同席でと言われるが、常時同行は出来ない。家族の協力もえられない。
	一人暮らしの方で病院に受診する事が難しい方のサポートは誰がするのか。付き添える人がいない場合はケアマネが付き添わなければならないのか。院内介助の自費ヘルパー以外で介護保険でサービスが増設されて欲しい。
医療機関によっては、自分で十分状態を伝えられる利用者さんでもケアマネジャーに同行を求められることがある。	

通院	院内介助・受診同行・付添い	生活保護の方。通常は通院自立。体調不良で、救急搬送するまでもないが、通院は必要。ヘルパー利用の通院は、どうしても自費がかかる為、通院が困難なケースがあり、困った。
		生活保護でお金に余裕がない方。介護保険サービスの限度額オーバーしている状態で多く利用できない。車イス介助が必要な方の通院、又身内がない方の医療機関同行。
		院内付き添いが自費になってしまうこと。
		救急車で病院まで付き添った際入院の手続きや必要なものの用意など求められてしまい困った。
訪問診療		訪問診療の場合、病院数も少なく、担当の先生や訪問時間が一定ではなく変更が多いクリニックがあり利用者様が困っている。
連携	相談員	立川市以外の近隣の大きな病院と連携がとりづらいことがある。(入院時に在宅の様子を記載した情報提供を持参のため連絡するも、相談員も病棟も把握をしていなかった・退院前カンファ開催依頼をしたが連絡なく退院となった)
		書類
	医師	利用者さんは問題ないが、医師とのコミュニケーションを良好にとることができなく担当をおりたと思ったことがある。
		医師の言葉は本人・家族にとって影響力が大きい。医師が「在宅は無理!!」と発言すると、本人の意志とは関係なしに家族は施設でなければと考えてしまう。先生とのやりとりで悩む。
		難病の夫と介護している妻で受診しているが二人とも医師に質問することが出来ず薬だけもらっている。
		家族が受診同行した際に、本人の状態を医師へ伝えられない方。 →医療機関側には、患者さんの話をゆっくり聞いてもらえるような診察時間を設けてもらいたい。
		在宅支援での定期的担当者会議をすべて病院で行うように決めている主治医がいて対応に苦慮します。連携も fax のみにとわれます。
		Dr. と話す時間がどうしても短くなってしまふ。
		家族の理解力等の問題で、主治医からの話し、指示がこちらにうまく伝わってこない事があります。受診時同行したいが、なかなか時間が合わず、同席できない事も多い。
		病院との連携は形が出来ているが、個人の診療所等は(Dr. の介護保険に対する認識の差があり)うまく連携が図れない事がある。 ケアマネに対して、良く思っていない先生に相談しにくい。
	病院間	パーキンソンと精神疾患など、2つの病院の専門外来にかかっている場合、体調悪化した時に双方が押しつけあふ。
		総合HPと開業医が主治医の時、スムーズに対応が難しいケースがあります。
		日頃のかかりつけ医が大きな総合病院の専門科で、予約で受診している方が、発熱や風邪症状などで、かかりつけ医へ相談し近くの開業医の先生の診察を受けるように指示された、近くの

連携	病院間	開業の先生に受診したところかかりつけ医に受診するよう言われ、どうしたら良いのか悩んでしまった方。
		2ヶ所医療機関を受診していて、1ヶ所にしたいと家族様より要望があり、ケアマネがTELにて確認した所、医療機関がOKして下さったが、いざ受診に行くと診れないと断られる。元の医療機関に戻すが、ケアマネが怒られる。本人様が困ってしまう。
	その他	受診同行・訪問診療・FAX等、全てに待ち時間がかかり連携が遅くなって、仕事の段取りにも影響があります。 待ち時間が長くなるのでスケジュール管理が難しい。
認知症		認知症だが本人薬を飲む必要性理解できず飲まないケース。医師に相談したところ、薬を飲まないなら診れないと、在宅診療を紹介されたが家族も対応に困っている。
		認知症があり、様々な医療機関にその日の気分でかかってしまうため情報の把握が難しいケース。
		認知で独居の方の血糖コントロール・インシュリン注射の受診についてクリニックと何度も話し合った。
		利用者様へ受診を促す方法。(特に認知症外来)
		認知症があり本人の受診拒否で実施出来ず医療との連携が出来ないで困っている。
医療同意		同行が必要だが家族等の同行者がおらず、介助者では医療の選択の同意ができず困りました。
本人意向		ご本人ではどうても受診が難しい状態になってきているのに、大きい病院への受診継続希望あり。訪問診療への移行が望ましいと感じているが難しいことがある。
		ドクターショッピングで、主治医や薬局からもことわられてしまう。家族との連絡も出来ず協力もない。相談窓口がなく困っている。
その他		医療側に対し、連携するという意向が感じられない。上から指示するといったやり方は連携ではありません。
		家族がいるが忙しく受診同行ができず、受診に繋がらない方。
		具合の悪い時に医療機関の診察や治療が必要であるが、具合が悪いと普段は歩ける方でも歩けなくなったりして医療機関までたどり着けない方。
		(障害者等)施設から退所時や、本人が判断できない場合の受診先選定に困る。

○その他、この機会に立川市に伝えたいことがあればお願いします。

概ね好評	10月の台風の際に市の方々が迅速に対応いただき、とても助かりました。ありがとうございました。
	今後ともよろしく願い致します。
	特になし。
	主治医意見書・認定調査資料の即時交付は非常に助かっています。
	いつも色々と相談にのって頂き感謝しています。今後ともよろしく願い致します。

要望	職員対応	立川市に対して報告が必要な場合、相手の市の職員によっては、報告がしづらい現状がある。
		生活福祉課の担当の力量の差がある。動いてくれないワーカーさんに悩むことがある。
		認知症の理解を深めてほしい。
	介護保険課	病院の専門外来にかかっているケースは特に、主治医意見書が遅れます。
		かかりつけ医がいない方の場合、主治医意見書を書いてくれるところを紹介してほしい。
		旧 5 表で照会をお願いしてもお返事を頂けない市内の医療機関があり困ることがあります。
障害	更新へ区変の結果大幅な変更があった場合早めに連絡頂けると助かります。	
災害時	障害認定を受けられるかどうかは医療側が判断し情報提供すべきだと思うのですが、必要な情報が提供されていないケースがあるように思われます。	
訪問看護	高齢者等の災害時要援護者の避難所等への移動方法や、避難の促し等について、居宅介護支援事業所と話し合いの場をもっていただければと思います。	
要望	質の向上	訪問看護師さんの活躍をもっと知って頂きたいので、暮らしの保健室をいろいろなところで沢山開催できると良いと思います。
		多職種連携の中で、面倒な事や大変な事はケアマネがするもの、といった風潮というか考え方があると思います。他の職種がやれなければケアマネもやりません、といったことが通用しない事がある。ケアマネの仕事の範疇といったものが公に示されて介護業界全体で理解・把握されてくれれば助かります。
	また、ヘルパーやデイ、介護施設の現場で働く職員さんとお会いしたり話す機会がありますが、そもそも介護保険を知らないとか、ケアマネって何なの、みたいな感じの人がたくさんいますが、介護業界で働く人達の知識の底上げをして欲しいと思います。	
	市民周知	医療と介護の連携強化に関する研修や在宅医療実践塾など、有益な研修会の機会を設けて下さり感謝いたします。市民の方に、もっと身近に有効に医療機関を活用していただけるよう努めていきたいと思います。
	その他	マイナンバーを記入するようになると取扱いが大変になる。
	包括・居宅・デイの電話窓口は直接事業所毎にさせていただくとありがたいです。	
	医師会で往診医の提案や相談窓口があれば助かります。	
	看とりのケースが更に増える中で、柔軟な対応をお願いしたい。	
	ゴミ出しの課題はいろいろところで話が出ていると思いますが、ヘルパーさんに頼る人も多いため、門にふた付きのダストボックスをおき、その都度入れておいて収集の際、その日の(回収する)ゴミを持っていってもらえるとありがたいです。(登録制にするなど方法も検討できるとよいと思います)	