



メガニオン



マルニオン



ペビニオン



リキニオン

# 全ての職種のみなさまへ ～思いやりエチケット～

## ①お互いに思いやりを持ち、丁寧な対応を心がけましょう。

- ・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、丁寧な対応を心がけましょう。
- ・お互いを尊重し、気持ちよく仕事をしていきましょう。
- ・詳しい状況等が知りたい場合は、アポイントメントを取りましょう。

## ②お互いの視点を大切に、要件をわかりやすく相手に伝えましょう。

- ・相手が必要としている正確な情報を、なるべく専門用語を使わずに伝えましょう。
- ・5W1Hを意識し、結論から伝えましょう。
- ・どの程度急ぐ要件か伝えましょう。

## ③依頼を受けた際は、急ぎの程度（期限）を確認しましょう。

- ・それぞれ時間が限られた中で仕事をしています。また、書類を早目に提出してもらえると、気持ちよく仕事ができ、利用者（患者）さんのサービス利用等もスムーズになります。
- ・どの程度急ぐ要件か確認し、期限を守りましょう。

## ④名前はフルネームで伝えましょう。

- ・利用者（患者）さんのお名前は間違えないようにフルネームで伝えましょう。
- ・利用者（患者）さん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。

## ⑤連絡の取り方を工夫しましょう。

- ・電話、FAX、メールを使い分け、お互いに連絡がとりやすい方法を用いましょう。

※鹿児島市在宅医療・介護連携支援センターや、

鹿児島市長寿あんしん相談センター（鹿児島市地域包括支援センター）を活用しましょう。

在宅医療・介護の連携に関してお困りのことがある際は、鹿児島市在宅医療・介護連携支援センターを活用しましょう。その他、高齢者の総合相談等については、お住まいの地区を担当している鹿児島市長寿あんしん相談センターに相談しましょう。

お問い合わせ先

鹿児島市在宅医療・介護連携支援センター 電話：099-298-1037

鹿児島市長寿あんしん相談センター 本部 電話：099-813-1040  
(鹿児島市地域包括支援センター)

令和5年3月

発行：鹿児島市 長寿あんしん課



# 在宅医療と介護の連携を 円滑に進めるための 思いやりエチケット集

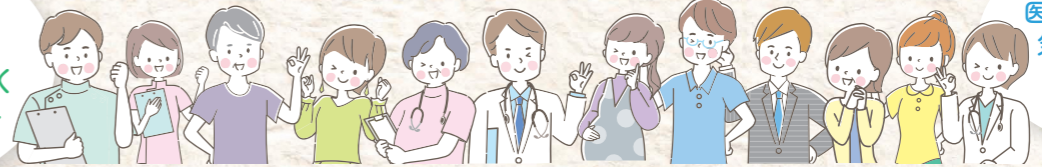


マグマシティ PRキャラクター  
火山の妖精 マグニオン

## 医療と介護の関係者の皆様、日々の業務、大変お疲れ様です!!

「もっとこんな風にしたら、気持ちよく働くことができるのになあ」そんな声を聞くことはありませんか。在宅医療と介護の連携をスムーズにしたいのに、職種や職場の違い、キャリアの長さ、世代間ギャップなど多職種間を取り巻く環境は様々です。そのため意思疎通がうまくいかなかったり、誤解が生じることもあり、いろいろと悩む方も多いのではないかと思います。この「思いやりエチケット集」は、おやっさあ（お疲れ様）の気持ちで、市民の在宅医療を支える多職種の皆様が連携する際に心がけたい思いやりエチケットを文章化してまとめたものです。

お互いの立場を  
思いやって  
行動することで、  
お互いが気持ちよく  
仕事をすることに  
繋がります!



医療・介護関係者同士、  
気持ちよく連携して  
いきましょう!

## ～はじめに～

国は、2025（令和7）年を目途に、地域包括ケアシステム構築の実現を目指しており、特に、多職種連携の必要性が強く求められています。

とはいえ、各職種間の信頼関係の醸成や効果的な連携体制の構築は、一朝一夕にできるものではありません。

鹿児島市の医療と介護の関係者の皆様からも、多職種連携の場面において「もっと、関係性を良くしたい!」そんな声をよく耳にします。

そこで、医療と介護が連携する場面で『(1) 主治医意見書』『(2) ケアプラン連絡票』のやりとりが特に多いとの声を受け、(1) (2) を使う場面で心がけたいことなどをイメージしやすいように、介護保険サービスを利用するまでの手続きの流れに沿って、連携する際に気をつけたい思いやりエチケットをまとめました。



更に信頼関係が深まって、  
気持ちよく過ごせたら  
良いなあ



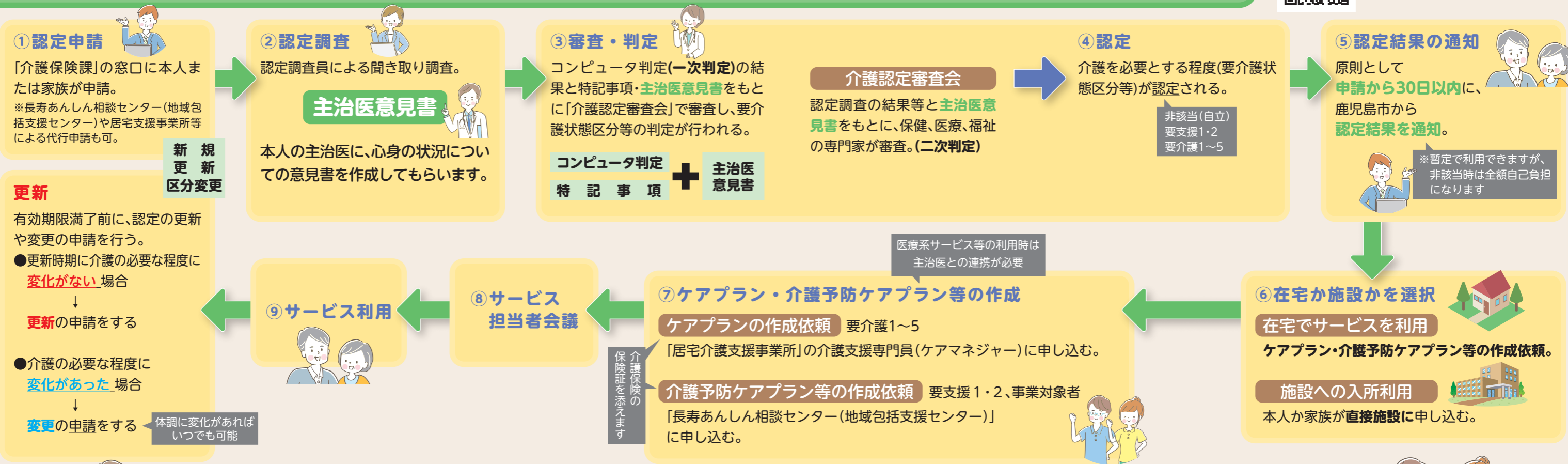
☆「市民の皆さまのために。利用者（患者）さんとそのご家族のために。」の思いのもと、「令和4年度 在宅医療・介護の連携推進協議会」の委員が一丸となってまとめました。医療・介護の関係者の皆様方の共通認識や思いを確かめ合う機会となり、業務に少しでもお役に立てますと幸いです。

【企画：鹿児島市在宅医療・介護の連携推進協議会】

# 介護保険サービスを利用するまでの手続きの流れに基づく『多職種連携』のあり方について



介護保険について、詳しくは「わたしたちの介護保険」をご参照ください



## 多職種の連携にあたって心がけていただきたいこと ~早めに、分かりやすく~

### 病院スタッフの皆様へ

必要な書類は、ケアマネジャーと一緒に確認いたしますので、お気軽にご相談ください。

退院日の目途や退院時の情報の提供を、早目にケアマネジャーにお知らせください。

入院時から、自宅退院に向けて準備(話し合い)を始めましょう。

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のお声かけをお願いします。

病院スタッフ同士で、ルールの共有をお願いします。

### 医師の皆様へ

患者(利用者)さんの在宅生活は、医師の皆様で作成する書類から始まります。ご記入いただく主な書類として、

- ★(1)主治医意見書 [新規、更新、区分変更]
- ★(2)ケアプラン連絡票 (面談、電話以外) [ケアプラン・介護予防ケアプラン等の作成時]
- ★訪問看護指示書 などがあります。

照会をした際、早めにご回答いただくと、とても助かります。

書類を分かりやすく書いていただくと助かります。

要介護認定を行う上で重要な書類です。提出が遅れると、要介護認定ができず、サービス利用に支障を来します。**2週間以内のご返送**をお願いします。

急変時の対応について、あらかじめ患者(利用者)さんのご家族等との話し合いをお願いします。

### ケアマネジャーの皆様へ

ご利用者様に、担当ケアマネジャーであることをお伝えし、名刺をおくすり手帳に挟む等して、関係職種にも分かるようにしておくことが望ましいです。

医療機関の訪問に際しては、事前に相手方の予定をご確認いただけますと助かります。

退院前カンファレンスに、積極的にご参加いただけますと助かります。

受診同行の際には、受付時に名刺を添え、ご所属・氏名・目的をお伝えいただきますようお願いいたします。

「ケアマネタイム」医師の面談可能な時間や方法等が分かるリストです

