

Ⅶ 医療連携のための基本的なエチケット

1. ケアマネジャー

1) 第一印象を大切にしましょう

「出会って数秒の第一印象で、全ての印象が決まる」と言われており、一度相手に与えてしまった悪い印象はなかなか消えず、払拭するためには、長い時間と労力が必要となります。また、相手にどのように見られているか、どのような印象を与えているかを意識することは、相手の立場を考えるきっかけにもなります。相手への気配り、心配りをあらわす「身だしなみ」や「言葉遣い」を意識して対応しましょう。

2) お互いに思いやりをもち、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。

3) 時間を守りましょう

相手の都合を考慮し、約束の時間を守り時間前に到着することを心がけましょう。遅れる時には必ず事前に連絡しましょう。

4) 名前はフルネームで伝えましょう

急いでいるときなどは、特に早口になりがちです。情報のやり取りをはじめの前に、自分の勤務場所、名前、職種などをはっきり正確に伝えたいうえで、相手方の名前、職種などもしっかり確認しましょう。事前に正確な情報を用意すると便利です。

特に、名前は必ずフルネームで伝え、生年月日などもあわせて伝えられるように準備しておきましょう。事業所の担当者についても同性の方もいますのでフルネームで連絡をとりあいましょう。

5) 日常的な情報交換を忘れずにしましょう

顔の見える関係から、顔が見えなくても通じる関係に繋がります。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、連絡を取りましょう。

6) 医療機関への訪問の前にアポイントをとりましょう

病院などの医療機関ではアポイントのない訪問には、対応しにくい場合があります。必ず事前に連絡をしてから訪問するようにしましょう。

7) 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

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とゆとりができます。どの程度急ぐ用件か判断して連絡しましょう。緊急の内容でなければ電話の際は「今お話しできますか？」等相手の状況を確認してから用件を伝えるようにしましょう。

8) 担当者不在時の体制を整備しておきましょう

緊急時も含め担当者不在の連絡体制は事業所ごとに整理しておきましょう。

代理に職員が決定できる体制や、担当者に連絡がつく体制を整えておきましょう。

- 9) 病院へ情報提供をするときや求めるときは、まず利用者・家族の同意を得ましょう
利用者や家族の了解なしに、情報提供することはできません。受診の際の同行やインフォ
ームドコンセント時の立会いは、利用者や家族を通して病院や医師に確認するようにしま
しょう。(個人情報は大切に取り扱しましょう。)
入院時には入院情報提供書を活用し、在宅での生活状況を伝えましょう。
利用者へは入院時に担当ケアマネ名を病院へ伝えてもらうようにしましょう。(契約書又
は重要事項説明書で説明が必要です)
- 10) 関わっている医療機関には、必ずケアプランを交付しましょう
連携用紙を活用し、医師・訪問歯科医・訪問薬剤師へ新規・変更・更新時にはケアプラン
を交付しましょう。
- 11) 医療系サービスを位置付ける場合には主治医の指示を仰ぎましょう
ケアプランに、訪問看護・訪問リハビリ・通所リハビリ・短期入所療養介護の医療系サー
ビスを位置付ける場合には、主治医の意見を確認し、指示のもとで開始しましょう。事前
の連絡もなくいきなり「指示書を書いてください」と主治医のもとに行くことはやめま
しょう。
- 12) サービス担当者会議には主治医に声をかけましょう
都合がつかず出られない事もありますが、連絡はするようにしましょう。緊急でない場合
の担当者会議はあらかじ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な
るべく出席できるようにしましょう。なお出席できなかった方への情報提供も忘れずに行
いましょう。

2. 病院スタッフ

- 1) 退院支援では、患者さん本人や家族の意向が重要です。
- 2) 入院生活は、患者さんの生活（人生）の一部であることを忘れない。
- 3) 関係職種とのシームレスな連携は、患者さんや家族の安心に繋がることを忘れずに、積極的に連携を取りましょう。
- 4) 医療者側の価値観と、患者さんや家族の価値観は一致しないこともあるということを忘れず、まず当事者の「想い」を聞くという姿勢が大事です。
- 5) 患者さん本人ができることに注目し、できるだけ機能を伸ばすという視点で関わりましょう。
- 6) 在宅で関係するさまざまな専門職種との情報交換は、本人（家族）の了承のもとに行い、必要な内容の精査に努めます。
- 7) 情報収集時、答えたくないこともあるということに配慮します。（答えなくても良いことをあらかじめ伝え、答えを強要しない。）

* このエチケットを育てていくために「こう表現したほうが良い」「こんなエチケットも共有したい」等、ご意見、ご提案、アイデアを随時募集します。頂いたご意見ご提案等は、関係者間で検討し、内容を修正したり、新規に加えたりしながら、少しずつ育てていきたいと思っております。