

(1) 各ワーキンググループにおける令和6年度の取組について**ア 在宅医療・介護連携部門ワーキンググループの取組について****1 多職種連携情報共有システム「バイタルリンク」操作体験会**

- 日時 令和6年8月27日（火）18時30分～20時
- 場所 富津市役所1階大会議室
- 出席者 11人

帝人ファーマ株式会社の加藤典孝様を講師に迎え、バイタルリンクの操作体験会を実施しました。

【バイタルリンクの活用方法についての説明】

- ①バイタルリンクは「電子上の連絡ノート」というイメージ。インターネット上で様々な職種の方が閲覧、コメントができる。
- ②多職種間で時間や場所に左右されずに情報共有を実現
- ③バイタルデータを経時的に管理
- ④安心・安全のシステム設計とフォローアップ体制
- ⑤受け取る側の通知については、メール通知のほか、アプリのアイコンの部分に数字がつく。スタッフによって通知を変えることができる。
- ⑥管理者は月5,000円(税別)。利用者は無料。

【バイタルリンクの操作体験会】

参加者1～2人に1台ずつスマートフォンを配付し、実際にバイタルリンクを操作することで、使用方法について知ってもらいました。

【参加者の意見】

- 実際に触ってみることができたので、使用感などもよくわかった。
- 基本的なところは理解できた。
- ターミナルの方など複数の事業所がいる場合ノートを使っているが、ノートに記帳するより楽だと思った。
- 別の記録アプリを使用しているので、記録を転記する手間がある。

- 仕事量が増える。必要かどうかわからない。
- 多職種連携はとても大切だと思う。使いこなすには時間がかかりそう。
- 何回か繰り返して開催して理解者を増やすようお願いしたい。

2 在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメント防止研修会

- 日時 令和 6 年 9 月 2 4 日（火） 1 8 時 3 0 分～ 2 0 時
- 場所 富津公民館 視聴覚室・多目的室
- 出席者 2 1 人

法テラス千葉法律事務所の金澤万里子弁護士と橋ヶ谷祐可弁護士を講師に迎え、在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメントをテーマに講義及び事例検討を実施しました。

（ア）講義**1. はじめに（金澤弁護士）**

本日の講義では、ハラスメントとは何なのかを一から学びなおしてもらい、知識として持ち帰ってもらう場としたい。

「ハラスメントを受けながらも、なおどう支援していくか？」を考えるべきである」という話が出ることがあるが、もちろんそれは正しい意見である。ただし、これは対象者の生い立ちを含め全ての情報を共有しながら、関係者全員で 1 ～ 2 時間の会議を行っても答えがでるかどうかわからない話であって、本日の 1 時間半の研修で取り扱える内容ではない。ハラスメント研修に初級編・中級編・上級編があるとするならば、この事案は上級編であって、本日の研修は初級編だと考えていただきたい。

2. 在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメントの特徴

（１）在宅医療・介護現場で働く人々は日常的に暴力・ハラスメントのリスクにさらされている。なぜか？

①「権利意識」、サービスを求める意識の高まり

（ここまでやってもらって当たり前という意識）

②自宅内、個室内など、1 対 1 の関係になりやすい

③認知症、精神障害など、支援対象としている方に、そもそも対応困難な方が多い

（２）特徴

①相手（加害者）は、高齢者、障害者、認知症、患者など、世間一般に社会的弱者とされている方

②症状の現れ、障害などが原因で加害行為が起きることもあり、必ずしも非難できない時もある

③「ハラスメントの発生＝支援の手を引く」とはいかない場合が多い

(3) 在宅医療・介護現場における暴力・ハラスメントとはなにか？

①身体的暴力・・・殴られる、蹴られる、物を投げつけられる、閉じ込められる

※投げた物が相手に当たらなくても暴行罪（間接暴行）になる。

②精神的暴力・・・侮辱、脅迫、権威的態度

③セクシャルハラスメント・・・体をさわる、性的な発言をする

④著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）・・・強要（土下座、謝罪文の要求等）、執拗（1時間おきに電話で同じクレームをする等）

※「これはハラスメントだ！」と自覚することが大切。それだけで心のモヤモヤが晴れることがある。

【ハラスメントかどうかの判断について】

事業所等が、クレームによってサービスの品質を向上させることは自然なことであり、すべてが悪質クレーム（ハラスメント）とは限らない。要求態度が「相当・著しく不相当」、要求している内容が「相当・著しく不相当」で通常クレームと悪質クレームを区別する必要がある。態度も内容も相当であれば通常クレームであり、意見を聞くべき余地があるということになる。

同じ人のクレームでも、聞くべき内容と悪質クレームとして対応すべき部分とを見極めて対応する必要がある。

[表 通常クレームと悪質クレームの区別]

	要求している内容		
		相当	著しく不相当
	相当	通常クレーム	悪質クレーム
	著しく不相当	悪質クレーム	悪質クレーム

(イ) 事例検討

以下の事例 1・2 について各班で話し合いをし、話し合った結果を発表してもらった後、講師による講評がされました。また、事例 3・4 については時間の都合上、

講師からの解説のみ行われました。

【事例1】

在宅の高齢男性（軽度認知症）は、いつも機嫌が悪い。ある日訪問をしたら、「もう、おまえなんて知らん！帰れ！」と言われて、テレビのリモコンを投げつけられた。リモコンは支援者のアゴ付近に当たった。支援者のアゴ付近は赤く腫れあがり、痛かった。

問1. あなたがこの「支援者」だったら、あなたは男性に対して、この場ではどういう対応をとりますか？

問2. ひとまずこの場から立ち去ったとします。その後、どういう対応をとりますか？

○講師の講評

①被害を受けたことをスルーしない

②（どんな事情があったとしても）「それは、してはいけないことなんですよ」と指摘する。

③上司・組織への報告

④上司・組織として軽視しない（組織としての対応）

⑤背景をさぐり、今後の支援方針、支援方法を組織として検討する。

【事例2】

利用者の高齢女性は独居。息子が近所に住んでいる。その息子は事業所にいつも電話をしてくる。息子は決まって電話口で、

1. 「僕が母の家にはいない時間に、ヘルパーの寺子ちゃんが来た。寺子ちゃんが来る日時は決まっているっていわれたけど、僕にあわせて母の家には来てほしい。」「なんで寺子ちゃんは僕がいないときにくるの？」

2. 「ヘルパーの寺子ちゃん可愛いよね。寺子ちゃん以外の人を担当にしたら怒るからね。」

3. 「寺子ちゃんに代わってくれない。なんで代わってくれないの？いるんでしょ？」などと電話で延々と話をする。

問1. あなた（は寺子ちゃんではありません）が、事業所の職員としてこの電話に出たとします。

息子の1.の話に対して、あなたはなんて言う？

息子の2.の話に対して、あなたはなんて言う？

息子の3.の話に対して、あなたはなんて言う？

問2. そろそろ40分が経過しようとしていた。あなたは、なんて言う？

○講師の講評

- ①1.について、訪問日時はケアプランにもとづくもの。この電話のみで変更できないことをきちんと説明する。
- ②2.について、お約束できないことをきっぱりと伝える。
- ③3.電話は代われませんときちんと伝える。居留守は使わないのがセオリー（いるなら電話を代わってもらえると思わせてしまう）。
- ④問2について、「これ以上お話しても回答は同じです」と言って話を切り上げることも必要。時間を区切る。
- ⑤この息子はなぜこんな電話をしてくるのか、という背景も考える。

【事例3】

介護支援専門員A（女性）。利用者（高齢女性）。Aは利用者の知人男性（60歳くらいの男性）という人に、利用者宅に呼ばれた。Aは同僚のB（女性）に頼んでBと一緒に2名で訪問した。そうしたところ、利用者と知人男性からAに調整不足があったことを責められて、正座で話を聞けと言われた。AとBが正座で話を聞いていたら、謝罪文を要求された。2時間帰らせてもらえなかった。話し合いに同席した知人男性が帰る時間帯に電車がなくなると言われて、二人からそのタクシー代も請求された。Aは謝罪文を書くことを約束して、その日は解放された。後日、Aは謝罪文を書き、タクシー代を知人男性に払った。

問. Aさんの対応としてなにか問題と思う点がありますか？あなたがAさんの立場ならどうしますか？

○講師の解説

- ①個人としての対応が効果的な場面と、組織として対応が効果的な場面とは？

この事例はその場で個人として対応するのではなく、組織として対応すべきであった。

- ②謝罪文は「書かない」がセオリー

- ③金銭請求は正攻法でやってもらおう。逆を言えば、正攻法で来る金銭請求は怖くない。

【事例4】

利用者（高齢男性・精神疾患あり）が電話をしてきた。「（介護福祉士が利用者宅の）包丁を欠けさせた。」と電話口で文句を言っていた。「今から担当者を殺しに行くから待っている。」という発言があった。「今日はもう遅いから、明日行く。」と言われて電話が切れた。

翌日、男性が包丁を手に持ったまま事業所に来た。来訪時から興奮状態で立腹していた。「（介護福祉士が利用者宅の）包丁を欠けさせた」との言い分を繰り返した。事業所内で複数の職員がいたため対応し、落ち着くように話しかけたが収まらなかった。

問1. 前日の時点でなにかすべきことはありますか？なにをすべきですか？

問2. 当日、あなたが事業所内にいたら、あなたはどのようにしますか？

○講師の解説

①110番通報を躊躇しない。

②身の安全が第一。全員の身の安全のためには徹底的な対応をする。

※事例3、4のような重大な事案は警察沙汰にして終わりなので、事案が重大である反面、対応策はわかりやすいという特徴がある。

（ウ）事前質問への回答

研修会への出欠の回答時にいただいた事例や質問等に対して、金澤弁護士から研修会当日に意見をいただき、研修会后、別添資料「事前アンケートでご回答いただいた事例・質問等及び講師コメント」のとおりまとめました。

（エ）まとめ

研修会の最後に、金澤弁護士からまとめとして以下のポイントが挙げられました。

①これはハラスメント（もしくは犯罪）であるという認識を持つ。

→相手にもわからせる。

②「認知症、障害者、患者＝ハラスメントをしても良い」は間違い。

※症状への知識、理解は必要

③態度は、時にはやわらかく、時には強く。しかし心は常に毅然と。

→できない約束はしない。承諾したと思わせない。

④記録を残す、すぐに上司に報告。組織として対応。

⑤110番通報を躊躇しない。

⑥ハラスメント対策に武勇伝はいらない。

→危険な場면을体験したことを意気揚々と語るのではなく、対応策を考えるべき。

3 マイライフノート活用セミナー

- 日時 令和6年11月4日（月）
- 13時30分～15時15分
- 場所 富津市役所1階 大会議室
- 出席者 41人

千葉県行政書士会の高乗稔様、川出久男様をはじめ千葉県行政書士会の行政書士の方々を講師に迎え、マイライフノートの活用及び自筆証書遺言書についてをテーマに講義及びワークショップを実施しました。

(ア) 講義**1. マイライフノートについて（高乗稔 様）**

富津市で発行しているマイライフノートを資料として使用し、マイライフノートの活用方法について講義していただきました。

- マイライフノートとは、みなさんの気持ちを残し、家族のこれからの様々な判断や手続きを進める際に役に立てるもの
- 人生を振り返るきっかけをつくるため、また、日々の生活における備忘録として記入するために活用して欲しい。
- 書き方のポイントは、「すべての項目を埋めようとしなくても大丈夫」、「書き換えても大丈夫」、「保管場所・内容を家族に伝える」、「定期的に見直す」の4つがある。
- マイライフノートを記入することで、自身の情報を一元管理して、必要なもの不要なものが判断できる。
- 注意点として、銀行やクレジットカードの暗証番号は記載しないようにする。
- 終活の手続き等に不安のある方は、気軽に行政書士に相談して欲しい。

2. 自筆証書遺言書について（川出久男 様）

法務省から発行されている『自筆証書遺言書保管制度のご案内』及び遺言書の保管申請書の写しを資料として使用し、主に自筆証書遺言書を記入する際のポイントや記入方法について講義をしていただきました。

- 遺言書で決定できることとしては、相続分の指定、遺産分割方法の指定、相続人以外の受遺者への遺贈、寄付について、一定期間の遺産分割を禁止すること、特別受

益者の持ち戻し免除について、遺言執行者の指定、子の認知、相続人の廃除、生命保険の保険金の受取人の変更などがある。

○令和2年7月10日から自筆証書遺言書保管制度が開始され、自筆証書遺言書が便利になった。

- ・ 自宅で保管しておく必要がなく、法務局で保管できるようになった。
- ・ 法務局で形式上の誤りがないかを確認してもらえるようになり、遺言書が無効になるリスクが減った。
- ・ 申請時に指定した者に対して、本人の死後に遺言書が保管されている旨が通知されるようになった。

○遺言書を作成する準備として、自身の財産を把握することが大事。

(イ) ワークショップ

講師のアドバイスを受けながらマイライフノートまたは自筆証書遺言書を実際
に書くことに取り組んでももらいました。また、ワークショップ中には、参加者個別
の質問について、講師の方に直接質疑を行っていただきました。

(ウ) アンケート

セミナーの最後にアンケートを実施し、セミナーへ参加した感想、今後行って欲しい
研修会等への回答をいただきました。主な回答内容については以下のとおりです。

- まず書いてみて、また新しい聞きたいことが出てくるとありますが、また、セミナー
等活用していきたい。
- 帰宅して冊子を改めて読んでみたい。把握した結果、わからないことを質問したい
ので、またの開催を望みます。
- とりあえずの知識は得られた。
- 先祖の墓地（遠方）の墓じまいについて何らかの説明があればありがたかった。
- 次回は終末期医療についてのお話をお願いしたいと思います。
- マイライフノートを手にして、思った以上に整理しなければならないことが多くあ
ることに気づきました。元気なうちに、体の動くうちに身の回りの事を少しずつ手
がけて行きたいと思います。
- 行政書士さんが具体的な相談に回答くださるので、とてもいいセミナーだと感しま

した。

○行政書士の方がとても丁寧に、わかりやすくお話いただき、大変ありがたかったです。

○講師の説明がわかりづらい。

○説明される方は、言葉だけではなく自筆証書遺言の書き方の注意事項などは、あらかじめメモが欲しかった。

○ワークショップというコーナーについてもう少し、企画立てて行ったほうが良いと思いました。

イ 認知症施策部門ワーキンググループの取組について

①認知症メモリーウォークについて

- 日時 令和6年11月16日（土）
13時30分～14時頃（ブース出展は10時～17時）
- 場所 イオンモール富津
- 主催 認知症メモリーウォーク・千葉in富津実行委員会
- 参加者 一般参加者38名、実行委員15名

イオンモール富津の敷地及び建物内をパレード行進しました。

また、同日にイオンモール富津にて開催されたハッピータイムフェスにブースを出展し、10時から17時まで多くの一般来場者に啓発を行いました。同ブースでは、明治安田君津営業部の協力のもと、脳年齢チェックも実施しました。さらに、チームオレンジ（飯野すみれ会）及びボランティア協力のもと、クラフト教室やバルーンアートの配布を行いました。

②認知症サポーター養成講座について

- 市内サポーター数 令和7年2月末現在 3,739名

令和6年度の実績としては、以下のとおり講座を実施し、新たに264名の方が認知症サポーターとなりました。

実施日	対象者	人数
令和6年4月2日	富津市役所令和6年度新規採用職員研修	30名
令和6年9月18日	富津小学校5年生	24名
令和6年10月30日	明治安田君津営業部	46名
令和6年11月14日	富津中学校2年生	164名

③認知症初期集中支援チーム員会議について

- 日時 毎月第 3 火曜日 1 8 時 3 0 分から

平成 3 0 年 4 月に設置され、医療・介護・福祉の専門職と専門医で認知症の早期発見・早期対応に向けた支援を実施しています。

現在までに初期集中支援チームとして関わっているケースは 6 1 名です。

④オレンジカフェ（認知症カフェ）について

- 場所 市内 4 か所に設置（詳細は資料 1 - 2）

認知症の人やそのご家族が地域の人や介護・福祉等の専門家と気軽に集い、家族の介護に携わる人の息抜きや情報交換をして、安心して過ごせる居場所として設置されています。

令和 6 年度は、図書館職員が依頼のあった認知症カフェに出向き、「大人のおはなし会出張版」として参加者へ絵本の読み聞かせを行いました。