

第2部

第2部

在宅療養支援に関する多職種間の情報共有について

在宅療養支援に関する多職種間の情報共有について

介護、医療のニーズを併せ持つ要介護者や認知症高齢者は増加しており、医療及び介護の連携の必要性はこれまで以上に高まってきています。在宅療養支援を多職種で連携して実施するには、かかりつけ医を含めた各職種の持つ情報を共有し、課題の明確化、支援方法の決定を行います。その過程で活用される連携ツールにはそれぞれ特性があり、安全かつ確実な情報共有、相談を行うためには、その内容に適した連携ツールを選択する必要があります。

特に、ICT（情報通信技術）の活用は、療養者も含めた関係者間での適時適切な情報共有を行うためには有効な手段であり、ICTの活用による連携の強化や効率化が今後ますます重要になってきます。一方で、機密性の高い個人情報の管理についても改めて確認と理解の徹底が求められます。

ここでは、用いられる連携ツールの特徴や、注意点、個人情報の保護や管理等について示します。

① 連携ツールの特徴

（１）会議（サービス担当者会議）

関係者が一堂に会して行う対面での会議は、情報の共有、理解度、共通認識といった点で最も優れた連携方法であり、「顔の見える」関係が構築されることで、関係者間の信頼度も高まり、支援チームの総合力を高める多職種間連携の基本中の基本といえます。

しかしながら、多くの業務と支援者を抱える関係者を頻繁に招集することは、物理的に限界があり、また、会場経費のほか、移動時間や調整時間と、結果的に多くの人件費を費やすため、多額の経費を要する方法であるといえます。

このため、支援方針や連携ツールの決定・変更時など、支援上の重要な局面となったとき等に限って効果的に開催する必要があります。

（２）連携ノート

「連携ノート」は誰でも記入することができ、必要に応じて記入様式の変更が簡単にできます。記録として残るため、伝達性、確実性が高く、証拠能力も高いです。ただし、「連携ノート」は療養者の自宅で保管されるものであり、閲覧するためには療養者の自宅まで行かなければならないため、緊急性のある情報の交換には不向きといえます。また、関係者以外による閲覧や持ち出し、不適切な廃棄、盗難、紛失等により情報漏えいが起こる可能性があります。

このため、「連携ノート」は緊急性の低い連絡事項の伝達や、比較的状态の安定した療養者へのケアの記録に活用するものであるといえます。

(3) 郵送

「郵送」は、文書として残り、伝達性や確実性、証拠能力が高い連携ツールです。特に書留や内容証明郵便は確実性や証拠能力が高くなります。ただし、発送から相手のもとに届くまでに時間がかかるため即時性は低くなります。また、関係者以外による閲覧や持ち出し、不適切な廃棄、盗難、紛失等により情報漏えいが起こる可能性があります。

このため、「郵送」は、緊急性が低く、確実に伝達したい事項の連絡に用いるものであるといえます。

(4) 電話

「電話」はその場で情報のやり取りが出来るため、即時性が高く、緊急時の連絡に有用です。ただし、文書のような記録が残らないため、聞き違い等の誤った情報伝達が起こるリスクがあります。また、基本的に一対一でのやりとりに限られるため、複数人と連携する場面では複数回電話をする手間がかかります。

(5) FAX

「FAX」は送信から受信までにかかる時間が少なく、「電話」と同様に情報の即時性が高いです。文書として送信されるため、確実性は高くなりますが、不鮮明な印字等で情報を誤認する可能性があります。また、誤送信や不適切な廃棄、盗難、紛失等により情報漏えいが起こるリスクがあります。

「FAX」を活用する場合は、送信者、受信者双方に「FAX」を送受信できる機器があることが前提となります。携帯電話や「電子メール」が普及した現在、必ずしも全ての関係者がFAX機器を備えていないことを念頭に置かなければなりません。

(6) 電子メール

「電子メール」は送信から受信までにかかる時間が少なく、情報の即時性が高いです。同じ内容の「電子メール」を同時に複数へ、繰り返し送信が可能であり、また文章だけでなく、写真、動画等様々な形式の電子データのやり取りができます。

ただし、「電子メール」の内容を確認するタイミングは受信者に委ねられるため、必ずしも緊急性の高い情報伝達に有用であるとはいえません。障害により「電子メール」の閲覧や送受信が出来なくなるによっても、情報の即時性は低くなります。また、「電子メール」の誤送信や電子データが保存された情報端末の紛失等により情報漏えいが起こるリスクがあります。

(7) メッセージ系 SNS

「LINE」に代表されるメッセージ系 SNS は、情報の発信から受信までにかかる時間は少なく、情報の即時性が高いです。また文章だけでなく、写真、動画等様々な形式の電子データのやり取りができます。

ただし、「電子メール」と同様に内容を確認するタイミングは受信者に委ねられるため、必ずしも緊急性の高い情報伝達に有用であるとはいえません。通信障害や機器トラブルにより情報の閲覧や

発受信が出来なくなったり、情報が失われる可能性もあります。一対一でのやりとり以外にもグループ、スケジュール管理等の機能がありますが、数が増えると管理が難しくなります。

また、「LINE」については同一機器で複数のアカウントを所持できないため、業務専用の機器がある場合を除き、プライベートと業務で使い分ける運用が出来ません。在宅療養支援業務で活用する際は、誤送信等による情報漏えいが起こらないよう、十分配慮する必要があります。

（８）多職種連携 ICT システム

「多職種連携ICTシステム」は、情報の発信から受信までにかかる時間は少なく、情報の即時性が高いです。「多職種連携ICTシステム」でやり取りした情報を、自身の業務記録等に二次利用することが可能で、情報管理もしやすくなっています。また、文章だけでなく、写真、動画等様々な形式の電子データのやり取りができます。

ただし、使い方が分からない、ICT システムが動作する情報端末がない等の理由で、関係者全員が「多職種連携ICTシステム」を活用できない場合もあります。また、「電子メール」や「LINE」と同様に、内容を確認するタイミングは受信者に委ねられ、必ずしも緊急性の高い情報伝達に有用であるとはいえません。

「多職種連携ICTシステム」は、医療、介護に関する個別支援のための連携ツールとして開発されたものであり、個人情報を取り扱うことが前提のシステムです。誤送信や電子データが保存された情報端末の紛失等による情報漏えい、不正アクセスによる情報の改ざんや毀損等のリスクに備える必要があります。

- ＊多職種連携 ICT システムは医療介護専用のコミュニケーションシステムで、以下のような特長があります。
- ・医療介護従事者の連携を円滑に図るために、医療介護専用開発されたシステムです。
- ・医療介護ならではのセキュリティ、アクセス制御、管理体系が整った完全非公開型のシステムです。

（９）交流系 SNS

「ツイッター」や「フェイスブック」等の交流系 SNS は、情報の即時性のほか拡散性も非常に高く、文章だけでなく、写真、動画等様々な形式の電子データのやり取りができます。一方で、SNS の種類によって、電子データの保管場所や保管方法が異なるため、一般人には電子データの在り処や動きがわかりにくく、障害対策も困難です。誤送信や不正アクセス、電子データが保存された情報端末の紛失等により情報漏えいや情報の改ざん、毀損が起こる可能性があります。

基本的に、不特定多数への情報発信となるため、個人情報は取り扱えません。仮に、発信先を限定した運用とした場合でも、操作ミスによる情報漏えい事故が特に発生しやすいといえます。

このため、療養者に関係する情報は、絶対に取り扱わないようにし、介護、医療に関する知識や講演会開催のお知らせなど、一般向けに広く普及したい情報のやりとりに用いる手段と考えるべきです。