

医療・介護連携に関する調査結果 (速報値)

北九州医療・介護連携プロジェクト会議 平成30年10月31日時点

結果概要

【Q1 患者・利用者情報の受け渡しの現状と理想】

- ・すべての職種で、現状と理想の間に明確なギャップがでた。
- ・全体としては、理想は少なくとも「地域で情報の受け渡しの取扱い（ルール・ツール）が最低限揃っている」に加え、それが体系的な研修会・勉強会により定着し、効果が数字でわかる」状態だった。

【Q2 連携の場面ごとの困りごと】

- ・新しく患者・利用者を引き受けるときに、患者・利用者に関する情報の取得に困っている職種が一定数ある。（救急告示病院、診療所、訪問看護、統括支援センター）一方、患者・利用者の情報を渡す際は困っていない職種が多い。
- ・医療機関や介護事業所ごとに、窓口やルール、患者・利用者への説明の仕方などにバラバラ感があることに困っている職種が多い。（地域連携室、訪問看護、ケアマネ事業所、統括支援センター）
※その他すべての職種で、他の医療機関・事業所への基本的な事務対応（アポ等）に不満を感じていた。

【Q3 連携の困りごとの原因】

- ・すべての職種で、地域で統一されたルールやツールがないために、情報の伝達に困ったり、「医療機関や介護事業所の窓口やルールがバラバラで困る」と考えている。

【Q4 効率のよい連携のために必要なもの】

- ・すべての職種で、患者・利用者情報の取得のための何らかのツールへのニーズが高い。
- ・また、各医療機関や介護事業所の窓口やルール等の一覧（見える化）へのニーズも高い。

【Q5 Q4のものを業務に取り込む際に難しいと考えること】

- ・すべての職種で
「現在の業務が忙しく、実務の改善に着手しづらい。」、
「他の医療機関や介護事業所と足並みを合わせたいが、動向を知ることが難しい。」
「行政（市）の方針が不明瞭だと進められない」と感じていた。
- ・一方、（それらが解決されれば）組織内での理解は得やすいと感じていた。

【Q6 Q5を解決するための有効な方法】

- ・すべての職種で「ルールやツールの普及・活用には市内の医療機関・事業所の合意が有効である。」
また、「業務マニュアルに反映させる必要がある」と感じていた。

【Q7 連携の不具合による悪影響や支障】

- ・情報伝達の不都合により、「職員の業務」か「患者への支援」のいずれかに負担又は支障が出ていると感じる職種が大半だった。

1 目的

北九州医療・介護連携プロジェクト会議における今後の具体的な取組（ルール・ツール等）の作成を行うために、地域の問題意識の確認とWG会議で出された解決メニューのニーズを把握する。

2 調査内容

・調査手法

配布方法：郵送

回収方法：FAX、郵送、HP

・調査対象

救急告示病院 [看護部長、看護師長4名、連携室長、SW]

その他の病院 [看護部長、看護師長4名、連携室長、SW] ※療養介護事業所等を除く

診療所 [医師] ※無作為抽出

訪問看護ST [管理者、一般看護師]

CM事業所 [主任CM、一般CM] ※無作為抽出

統括支援センター [係長、職員、CM]

・調査期間 平成30年9月20日～

配布先と回収率（10月31日時点）

対 象	配付先 (医療機関・施設数)	回収数 (医療機関・施設数)	回収率
①救急告示病院 病棟（看護部長&看護師長） 地域連携室（室長&医療SW）	18	18	100.0%
②その他の病院 病棟（看護部長&看護師長） 地域連携室（室長&医療SW）	68	62	91.2%
③診療所 （医師）	232	144	62.1%
④訪問看護ステーション （管理者&その他看護師）	108	87	80.6%
⑤ケアマネ事業所 （管理者&その他ケアマネ）	270	237	87.8%
⑥統括支援センター （係長、職員、ケアマネ）	7	7	100.0%
合計	703	555	78.9%

※①～⑥については、市より送付。

回収数については医療機関・施設数であり、回答者数は、各医療機関・施設で複数いるものもあることに留意。

●あなたの業務は、入退院調整等、外部と連絡・調整を行う業務ですか？

	行うと回答	全体との差
全体	66.3%	
救急告示病院（病棟看護師）	55.9%	▲ 10.4%
〃（地域連携室）	96.8%	30.5%
その他の病院（病棟看護師）	42.2%	▲ 24.1%
〃（地域連携室）	95.9%	29.6%
診療所	59.1%	▲ 7.2%
訪問看護ステーション	68.3%	2.0%
ケアマネ事業所	77.3%	11.0%
統括支援センター	80.6%	14.3%

結果

- ① **診療所、病棟看護師**は、患者・利用者情報を発信する立場であり、直接外部と連絡・調整を行うことが他職種に比べ、**少ない傾向**にある。
- ② **地域連携室、訪問看護ST、ケアマネ事業所、統括支援C**は、直接外部と連絡・調整を行うことが**多い傾向**にある。

〔Q1 患者・利用者情報の受け渡しの現状と理想〕

Q1. 医療・介護連携において患者・利用者の受け入れ・引継ぎ時に、

(1)患者・利用者の情報を提供・共有する際、あなたが**現在行っている対応**は下記のどの項目ですか？

(2)また、本人・家族に今より適切な支援・療養が提供されるには、**下記のどの項目の状態が理想的**だと思いますか？

(1)の「現在行っている対応」と、
(2)の「理想的な状態」を下記からそれぞれ1つずつ選択してください。

	項目
No1	患者・利用者の情報を提供・共有する取扱い(ルール・ツール)がなく、問合せがあったときだけ個別に判断・対応している
No2	各医療機関や事業所の取扱い(ルール・ツール)に基づいて、それぞれが必要と感じたときに、患者・利用者の情報を提供・共有する(必要な情報が来たり、来なかったりする)
No3	医療機関や事業所、業種を越えて、相手にとって必要な内容や、最低限必要なタイミングが概ね決まっていて、その取扱い(ルール・ツール)に従って提供・共有される(各医療機関や事業所の取扱い(ルール・ツール)が最低限そろっている)
No4	3に加えて、体系的な研修会・勉強会が行われ、地域の取扱い(ルール・ツール)を繰り返し学ぶことによって、それが地域で定着され、効果(連携が良くなっているか)が数字でわかる
No5	4に加えて、地域の新たな課題に基いて、これまでの取扱い(ルール・ツール)を見直したり、課題を解決するための新たな地域の取扱い(ルール・ツール)が作られる

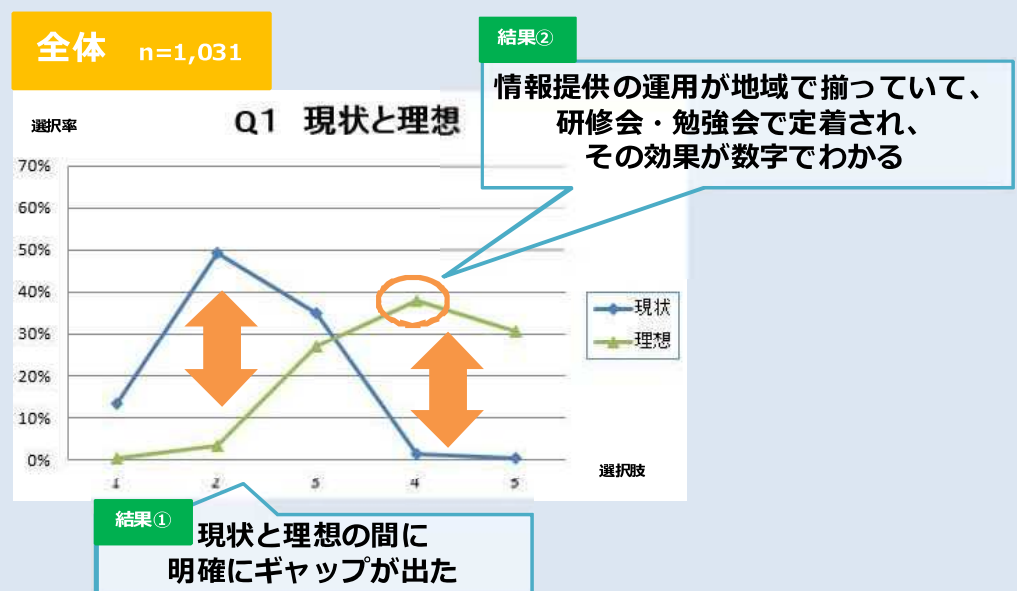
結果

〔Q1 患者・利用者情報の受け渡しの現状と理想〕

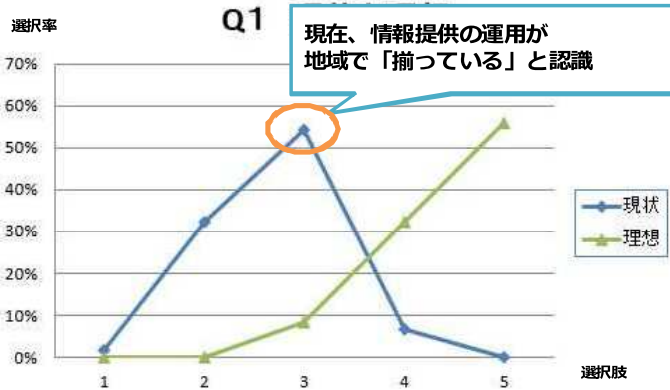
①**すべての職種**で、**現状と理想の間に明確なギャップ**がでた。

②全体としては、理想は、少なくとも「**地域で情報の受け渡しの取扱い(ルール・ツール)が最低限揃っている**」ことに加え、それが体系的な**研修会・勉強会により定着し、効果が数字でわかる**状態だった。

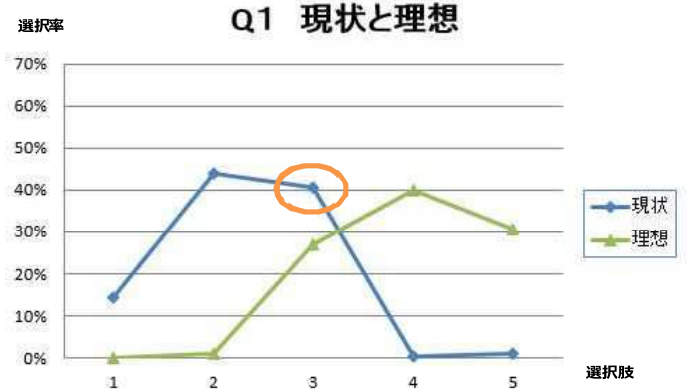
- ・なお、全体としては、現状では「各医療機関や事業所が必要と感じたときに情報を渡している」状態であった。
- ・また、すべての職種で、現状では上記のような「体系的な研修会・勉強会がない」とされた。



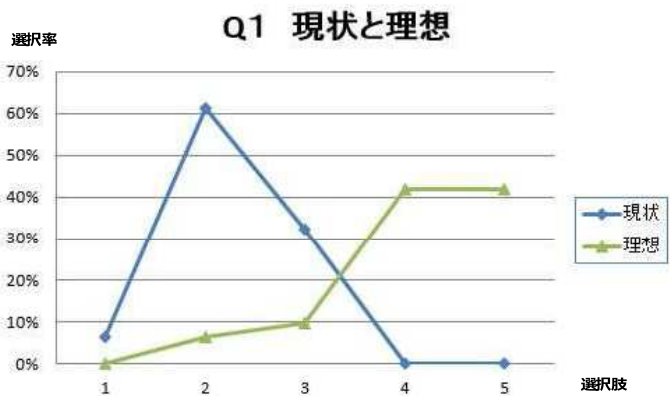
救急告示病院(病棟看護師) n=59



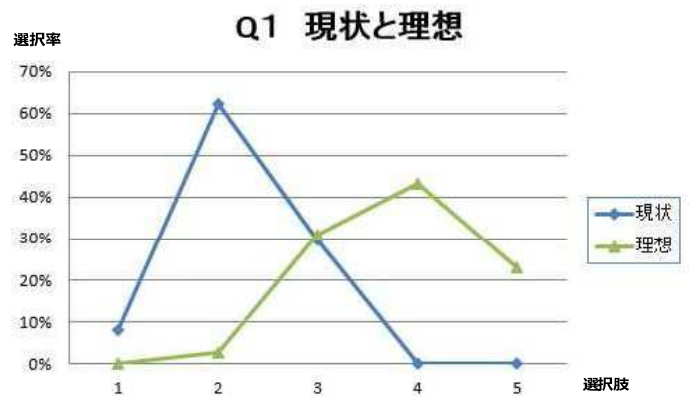
その他の病院(病棟看護師) n=225



救急告示病院(地域連携室) n=31



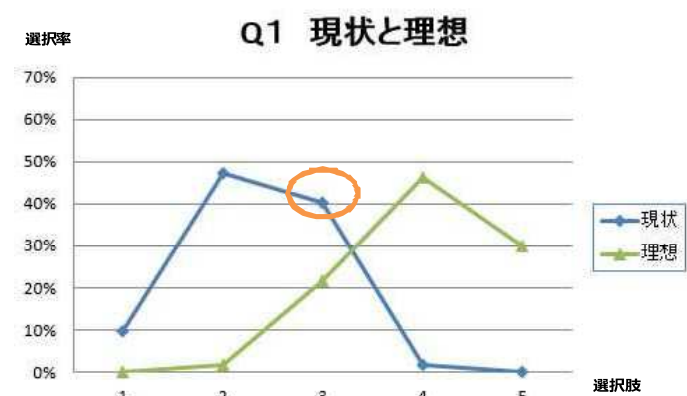
その他の病院(地域連携室) n=74



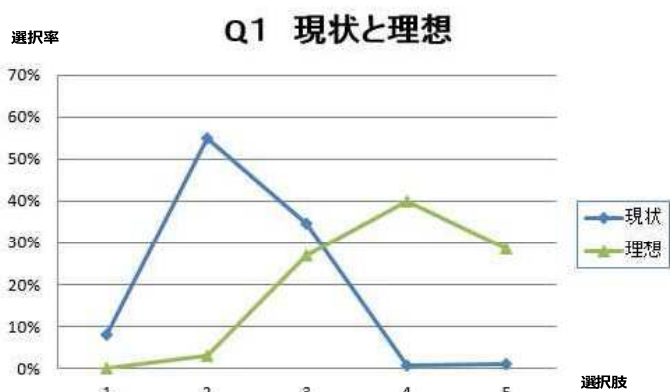
診療所 n=149



訪問看護ステーション n=167



ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



〔Q2 連携の場面ごとの困りごと〕

Q2. 現在の業務の中で、情報の伝達について以下のようなことはありますか？

それぞれのNoについて

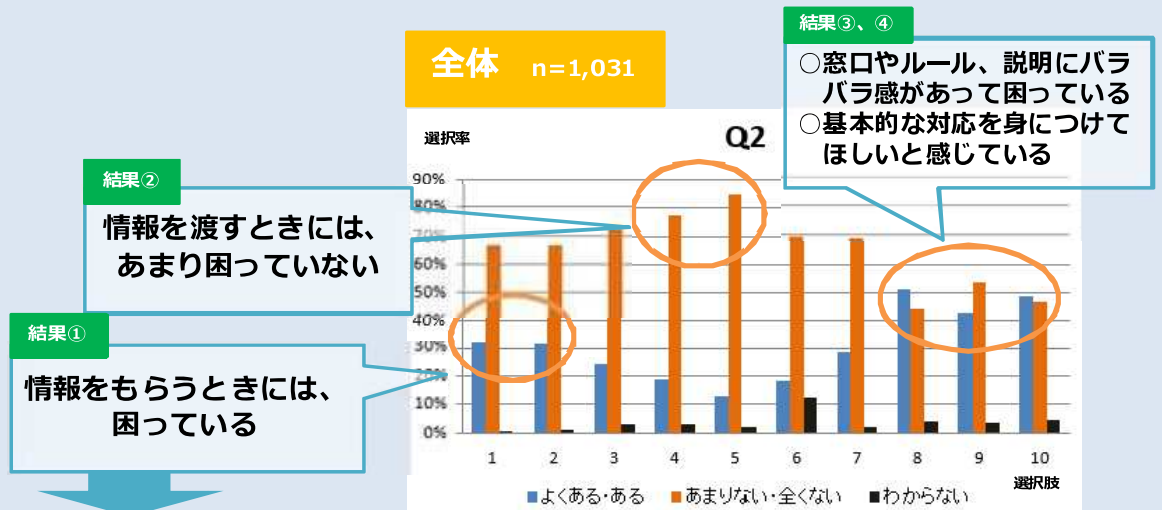
ア. よくある イ. ある ウ. あまりない エ. 全くない オ. わからない で回答してください。

	項目
No1	新しく患者・利用者を引き受けるときに、今まで患者・利用者に関わっていた医療機関や事業所がわからない(情報が無い)ことがある
No2	新しく患者・利用者を引き受けるときに、今まで患者・利用者に関わっていた医療機関や事業所から適切な内容・タイミングの情報が来ない、又は求めても提供されないことがある
No3	現在、患者・利用者と一緒にサービスを提供している他の医療機関や事業所から、適切な内容・タイミングの情報が来ない、又は求めても提供されないことがある
No4	現在、患者・利用者と一緒にサービスを提供している他の医療機関や事業所に、情報を提供する「内容とタイミング」がわからないことがある
No5	患者・利用者を次の医療機関や事業所に引き継ぐときに、情報を提供する「内容とタイミング」がわからないことがある
No6	適切な内容やタイミングで情報が来ないため、連携に関する診療報酬や介護報酬がうまく取れないことがある
No7	服薬・口腔・栄養状態など患者・利用者のどこを見て、また地域のどの専門職にどのようにつなげばいいかわからないことがある
No8	各医療機関や事業所の窓口がわからない、また医療機関や事業所によってルール・マニュアルに差があり、それを把握したり、合わせたりすることが大変だと感じることもある
No9	他の医療機関や事業所に対し、基本的な事務対応(電話のかけ方やアポイント、メモの取り方など)を身につけて欲しいと感じることがある
No10	医療機関や事業所によって説明がバラバラで、家族が医療・介護の流れを理解しておらず、情報の共有や転院、入退院がスムーズにいかない

結果

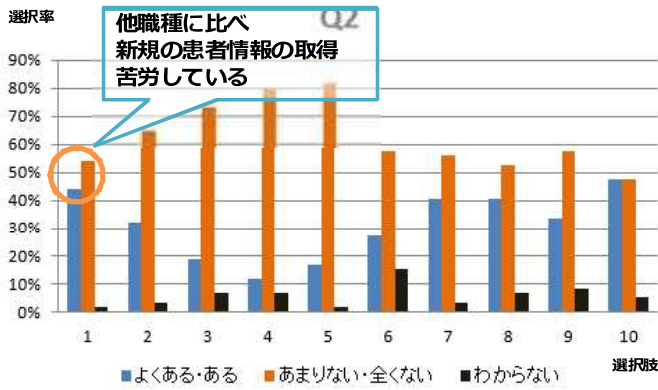
〔Q2 連携の場面ごとの困りごと〕

- ①新しく患者・利用者を引き受けるときに、患者・利用者に関する情報の取得に困っている職種が一定数ある。
・特に救急告示病院、診療所、訪問看護、統括支援Cでその傾向が大きかった(40~60%)
- ②一方、患者・利用者の情報を渡す際は困っていない職種が多い。
- ③医療機関や介護事業所ごとに、窓口やルール、患者・利用者への説明の仕方などにバラバラ感があることに困っている職種が多い。
・特に、地域連携室、訪問看護、ケアマネ事業所、統括支援Cでその傾向が大きかった(50%以上)
- ④その他すべての職種で、他の医療機関・事業所への基本的な事務対応に不満を感じていた。

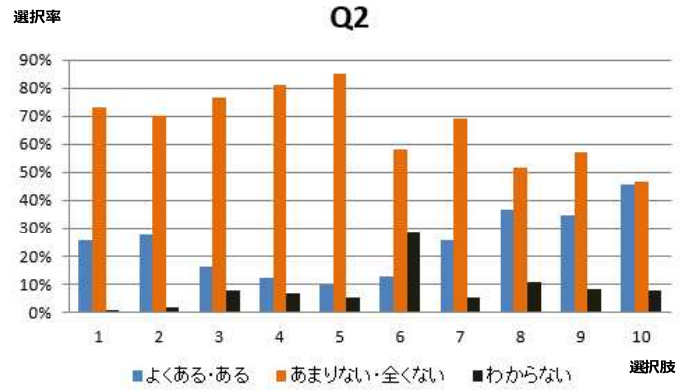


渡す側ともらう側でギャップあり？

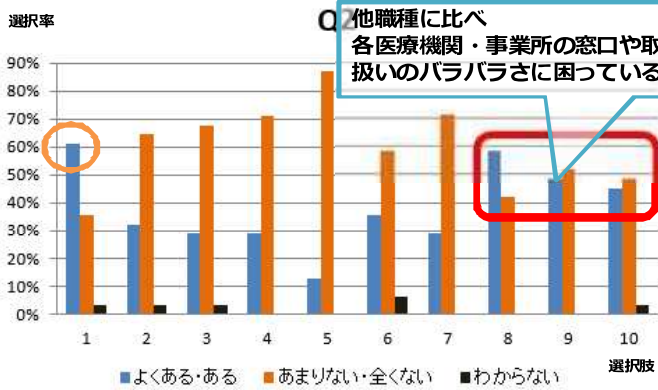
救急告示病院(病棟看護師) n=59



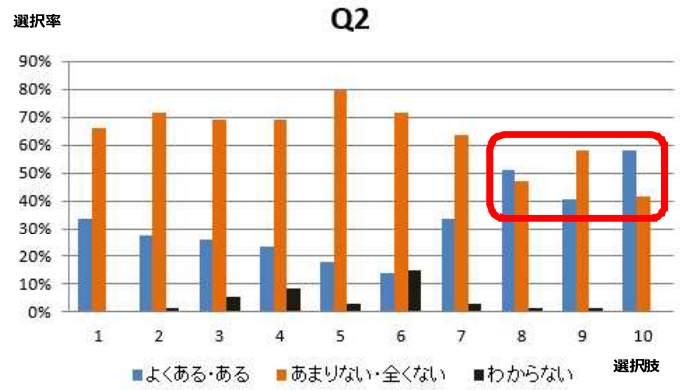
その他の病院(病棟看護師) n=225



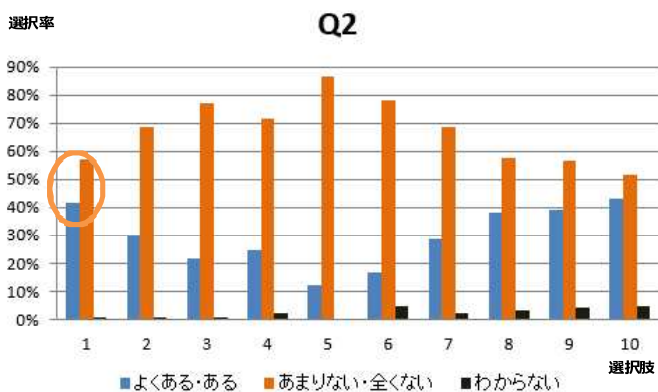
救急告示病院(地域連携室) n=31



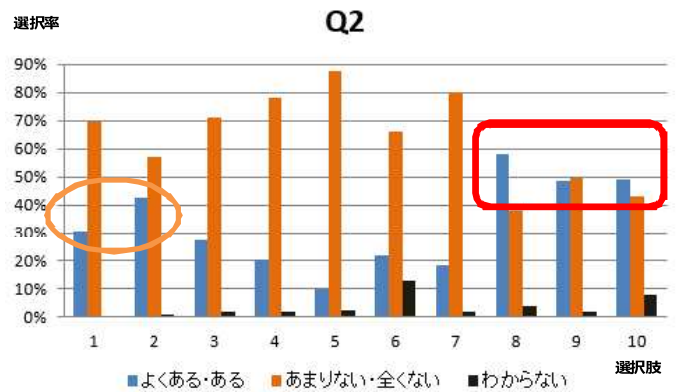
その他の病院(地域連携室) n=74



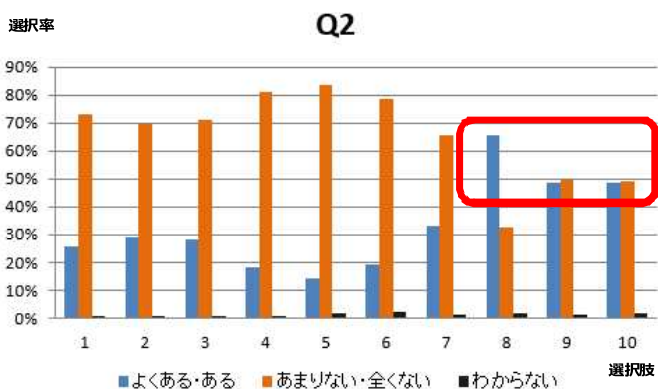
診療所 n=149



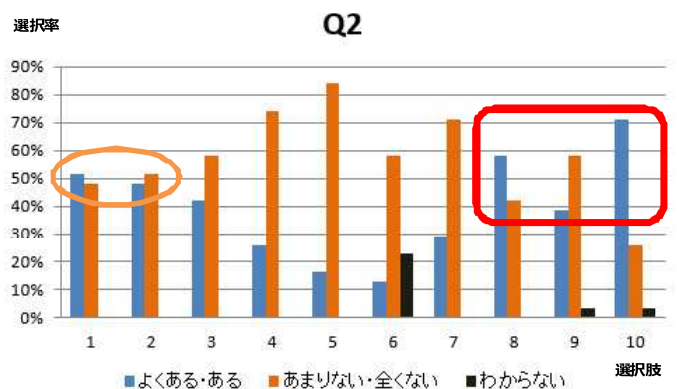
訪問看護ステーション n=167



ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



〔Q3 連携の困りごとの原因〕

Q3. Q2で、そのような状況が起こる原因は何だと思えますか？**あてはまるもの全てに「○」をつけてください。**

	項目
No1	それぞれの医療機関や事業所が独自に情報提供を行っており、統一された地域のルールやツールがない
No2	統一された地域のルールやツールがあっても使われていない(普及していない)
No3	地域で課題を共有してもその対策を検討・共有する会議や勉強会等が市内にない
No4	新たに解決策を作っても普及徹底する会議や勉強会等が市内にない
No5	お互いに時間をとりやすい時間帯がわからず、連絡がとりづらい
No6	他の医療機関や事業所、他職種と関わる機会がない

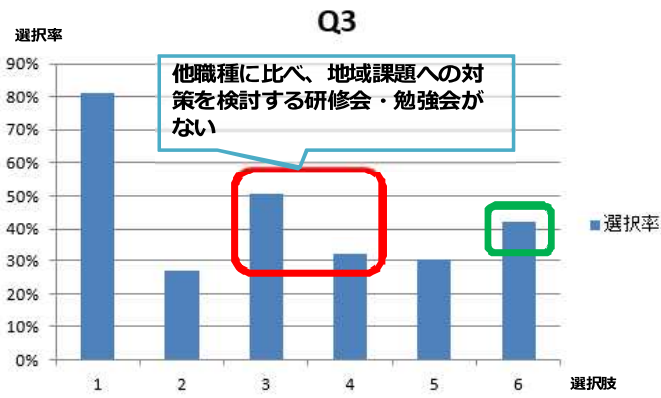
結果

〔Q3 連携の困りごとの原因〕

①すべての職種で、地域で統一されたルールやツールがないために、情報の伝達に困ったり、「医療機関や介護事業所の窓口やルールがバラバラで困る」と考えている。



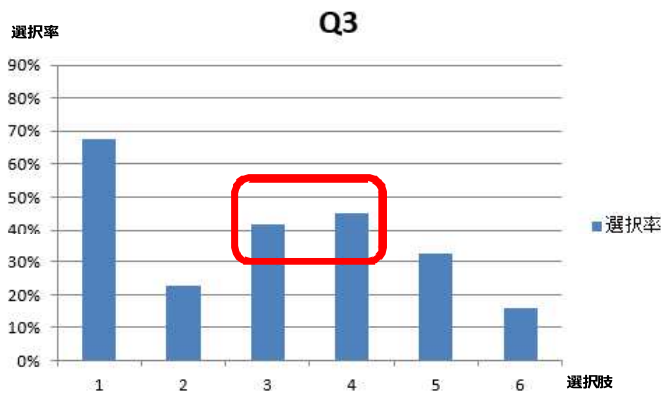
救急告示病院(病棟看護師) n=59



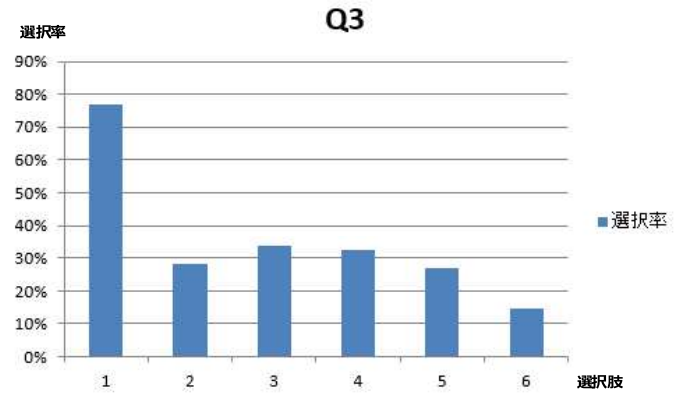
その他の病院(病棟看護師) n=225



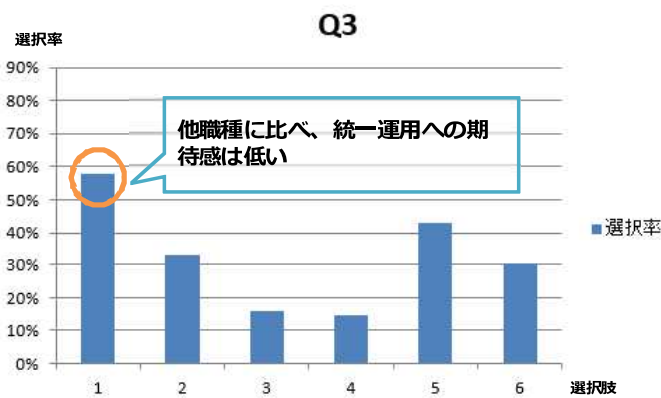
救急告示病院(地域連携室) n=31



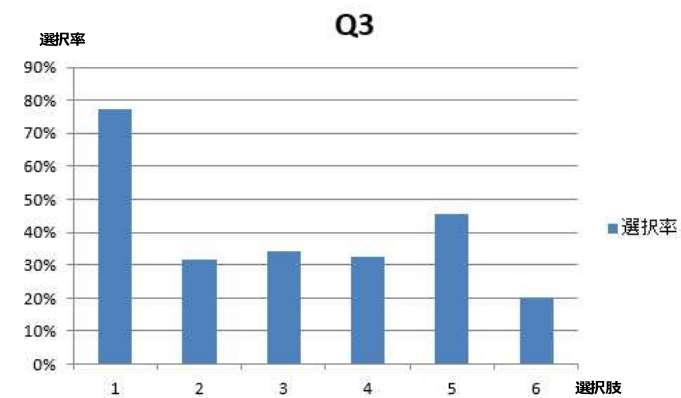
その他の病院(地域連携室) n=74



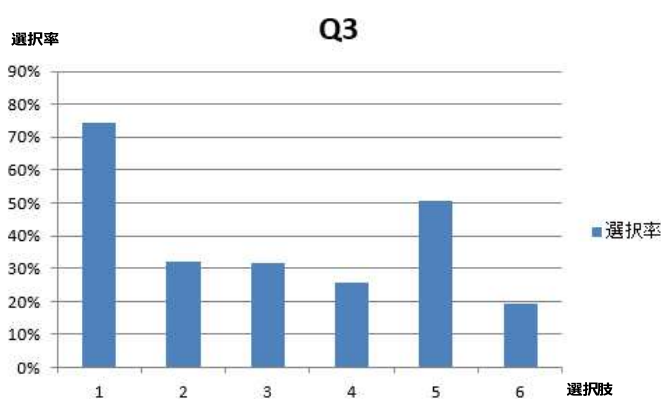
診療所 n=149



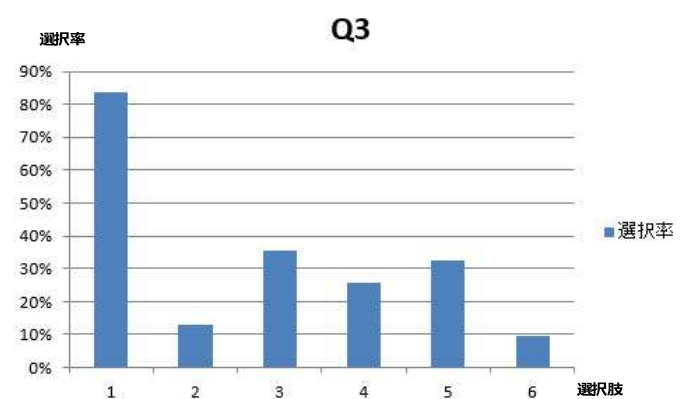
訪問看護ステーション n=167



ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



〔Q4 効率のよい連携のために必要なもの〕

Q4. 市内全体で効率よく患者・利用者情報が提供・共有される仕組みを作るためには、何が必要だと思いますか？ 5つまで選択してください。

項目	
1	患者・利用者が所持し、「かかりつけ医やケアマネ事業所の名前や連絡先」など、本人のキーパーソンについて必要最小限の情報が記載された市共通のカード
2	患者・利用者が所持し、今までの既往や家族の情報、医療機関や介護事業所の関わった経過などを記載する市共通の冊子・ファイル
3	入退院時や在宅療養中に、患者・利用者に関わる医療機関や介護事業所の間で受け渡す市共通の情報共有シート（項目の共通化）
4	患者・利用者情報を受け渡すための、時間帯・方法・用語等のルール（例：情報を提供する時期の設定や、情報伝達・用語のルール化）
5	各機関の入退院時の窓口連絡先・担当者、各機関での独自のルール、提供できるサービス内容一覧
6	入退院時や在宅療養時に、どの医療機関や事業所でも共通して使える患者・利用者への説明用パンフレット
7	研修内容の体系化（例：地域横断の共通テーマの設定、重複の排除）
8	研修内容・対象者情報の集約・一覧化と公開（例：研修情報一元化サイト）

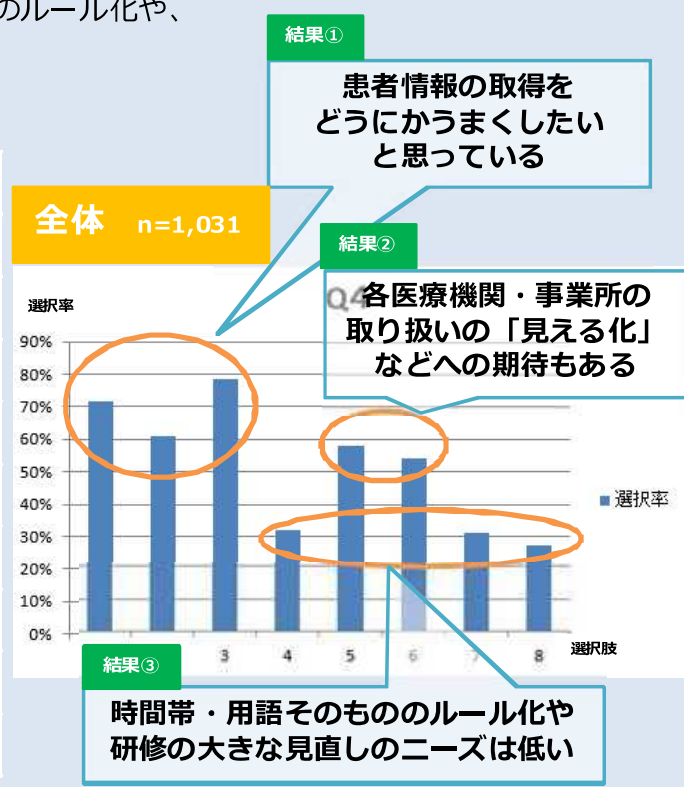
結果

〔Q4 効率のよい連携のために必要なもの〕

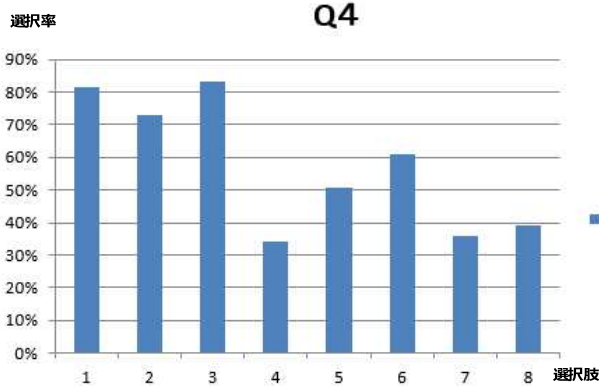
- ①すべての職種で、患者・利用者情報の取得のための何らかのツールへのニーズが高い。
- ②また、各医療機関や介護事業所の窓口やルール等の一覧（見える化）などへのニーズも高い。
- ③情報を受け渡すための時間帯・方法・用語そのもののルール化や、研修そのものの大きな見直しへのニーズは低い。

【各職種ごとの選択肢の優先順位】

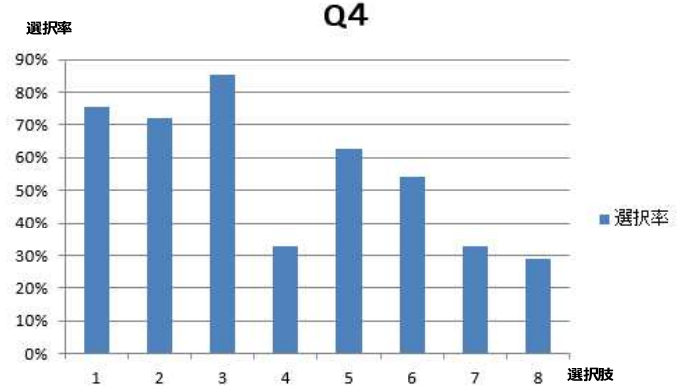
	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位
全体	3	1	2	5	6	4	7	8
救急告示病院 (病棟看護師)	3	1	2	6	5	8	7	4
救急告示病院 (地域連携室)	1	3	2	5	7	6	8	4
その他の病院 (病棟看護師)	3	1	2	5	6	7	4	8
その他の病院 (地域連携室)	3	1	2	6	5	7	4	8
診療所	1	3	2	5	6	4	7	8
訪問看護ST	3	1	2	5	6	7	4	8
ケアマネ事業所	3	1	5	6	2	4	7	8
統括支援センター	3	5	1	2	6	4	8	7



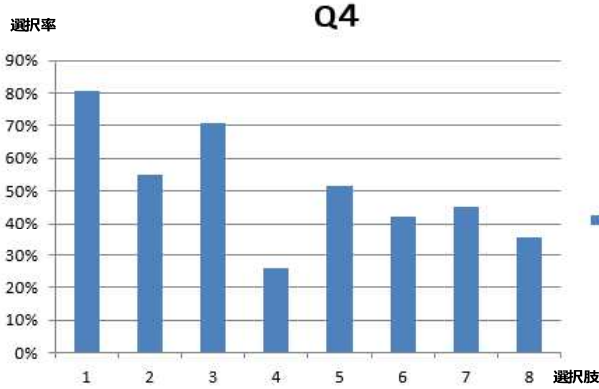
救急告示病院(病棟看護師) n=59



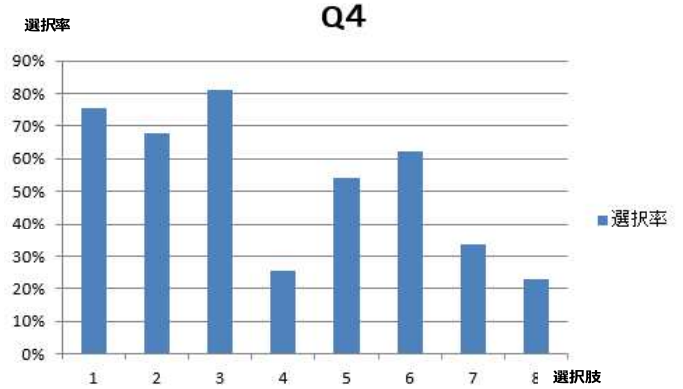
その他の病院(病棟看護師) n=225



救急告示病院(地域連携室) n=31

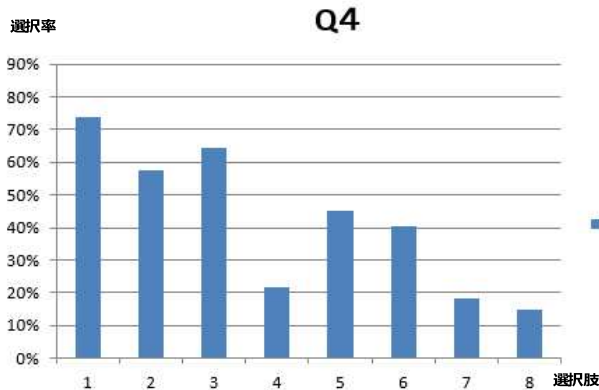


その他の病院(地域連携室) n=74

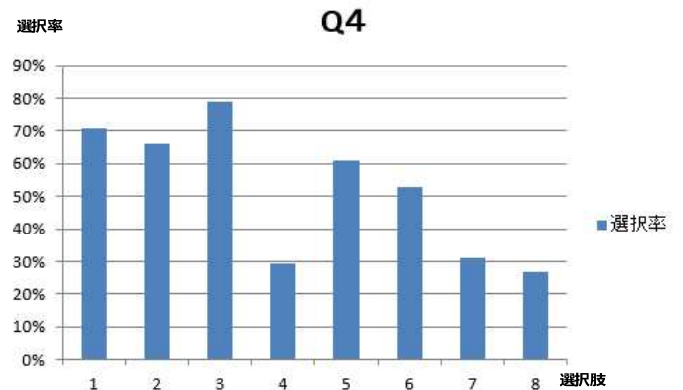


概ね同様の傾向

診療所 n=149

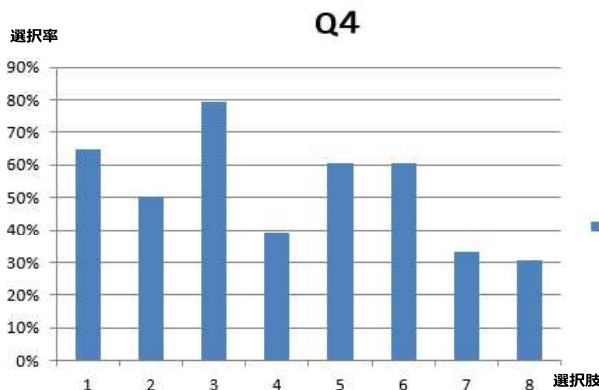


訪問看護ステーション n=167

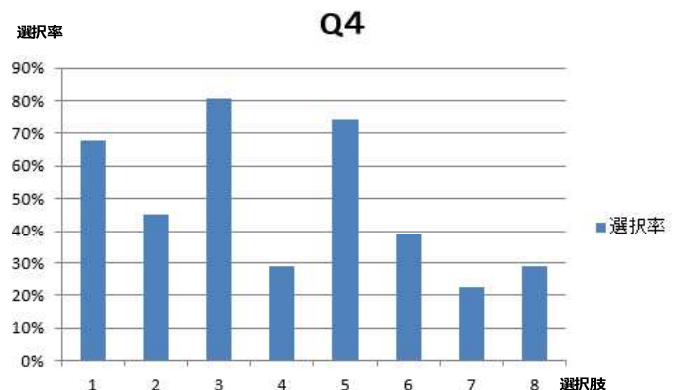


概ね同様の傾向

ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



〔Q5 Q4のものを業務に取り込む際に難しいと考えること〕

Q5. Q4で選んだ手法を現在の業務に取り込むときに、難しいと考えることは何ですか？
2つまで選択してください。

- 1 現在の業務が忙しく、新しいことに手をつけることができない
- 2 組織内(院長や施設管理者)の理解が得られない
- 3 組織の職員の理解が得られない
- 4 行政(市)の方針等が不明瞭なため進められない
- 5 他の組織(団体)の動向がわからないと決められない

Q6. Q5で選んだ項目を解決する場合、どのような方法が有効だと思いますか？

2つまで選択してください。

- 1 統一のルール・ツールを、市内の医療機関や事業所全体で合意する
- 2 取り組んでいる医療機関や事業所を市のホームページなどで随時公開する
- 3 地域の研修会や職能団体の勉強会などで、実際の取組み事例などを繰り返し伝達する
- 4 統一のルール・ツールを各医療機関や事業所の業務マニュアルに反映する
- 5 取り組んでいない医療機関や事業所の管理者等に対し、行政から強く協力を求める

Q7. 医療・介護連携において、情報伝達がうまくいかないことによって、業務上支障が生じていますか？

1つ選択してください。

- 1 悪影響や業務上の支障は生じていない
- 2 個々の職員の努力により、患者・利用者への支援・療養に支障は出ていない
- 3 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養にやや支障が生じている
- 4 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養に支障が出ている

結果

〔Q5 Q4のものを業務に取り込む際に難しいと考えること〕

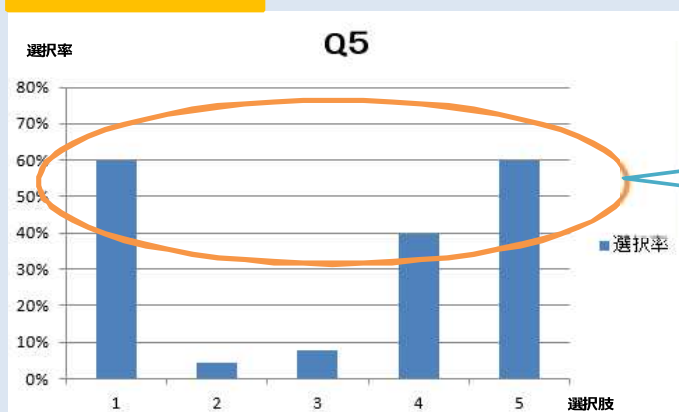
①すべての職種で

「現在の業務が忙しく、実務の改善に着手しづらい。」、
「他の医療機関や介護事業所と足並みを合わせたいが、動向を知ることが難しい。」
「行政(市)の方針が不明瞭だと進められない」

と感じていた。

②一方、(それらが解決されれば)組織内での理解は得やすいと感じていた。

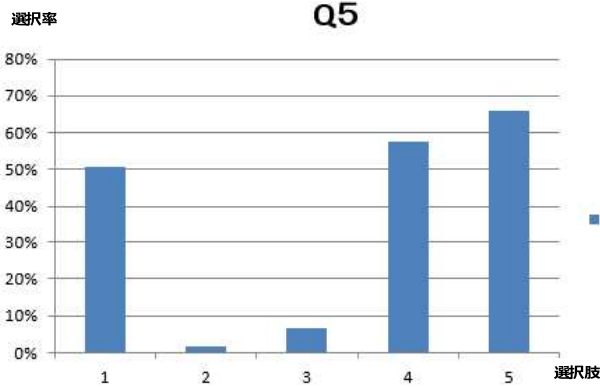
全体 n=1,031



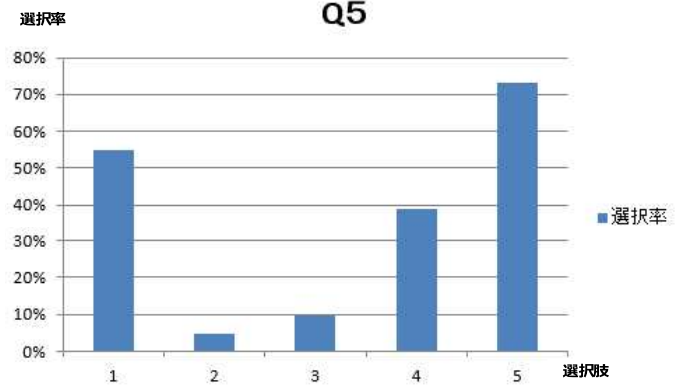
結果①、②

- 忙しく、改善に着手しづらい
- 他の病院・事業者の動向がわからないと決められない。
- 行政の方針も、示してほしい模様

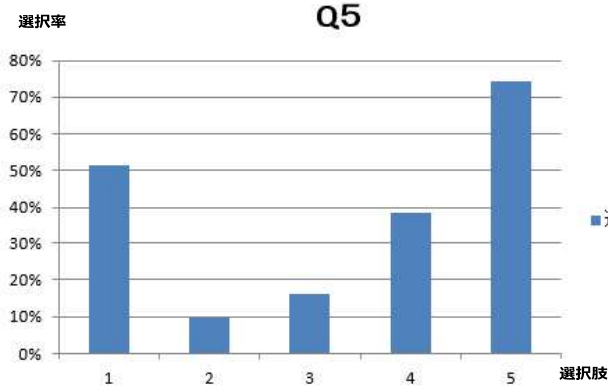
救急告示病院(病棟看護師) n=59



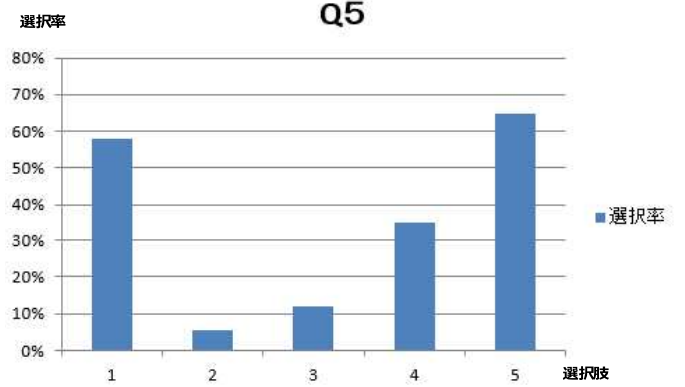
その他の病院(病棟看護師) n=225



救急告示病院(地域連携室) n=31

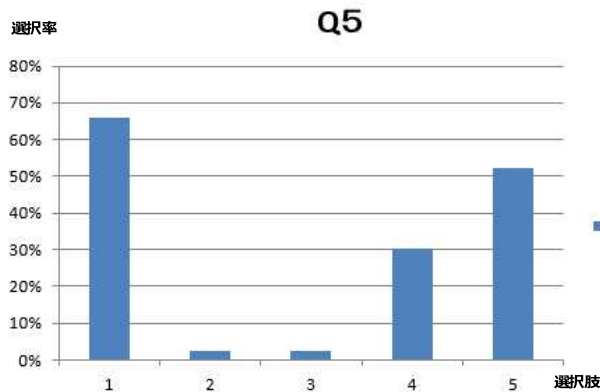


その他の病院(地域連携室) n=74

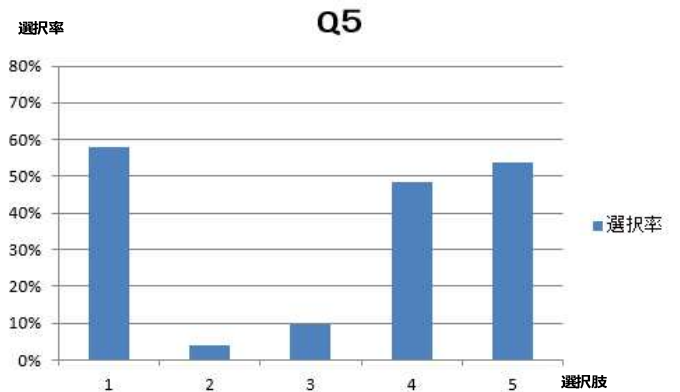


概ね同様の傾向

診療所 n=149

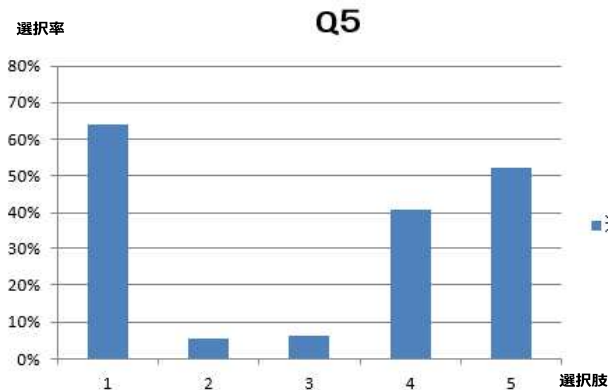


訪問看護ステーション n=167

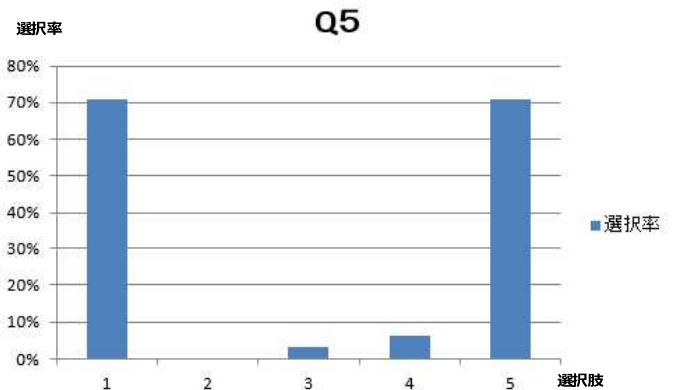


概ね同様の傾向

ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



Q5. Q4で選んだ手法を現在の業務に取り込むときに、**難しいと考えること**は何ですか？
2つまで選択してください。

- 1 現在の業務が忙しく、新しいことに手をつけることができない
- 2 組織内(院長や施設管理者)の理解が得られない
- 3 組織の職員の理解が得られない
- 4 行政(市)の方針等が不明瞭なため進められない
- 5 他の組織(団体)の動向がわからないと決められない

【Q6 Q5を解決するための有効な方法】

Q6. Q5で選んだ項目を解決する場合、**どのような方法が有効**だと思いますか？
2つまで選択してください。

- 1 統一のルール・ツールを、市内の医療機関や事業所全体で合意する
- 2 取り組んでいる医療機関や事業所を市のホームページなどで随時公開する
- 3 地域の研修会や職能団体の勉強会などで、実際の取組み事例などを繰り返し伝達する
- 4 統一のルール・ツールを各医療機関や事業所の業務マニュアルに反映する
- 5 取り組んでいない医療機関や事業所の管理者等に対し、行政から強く協力を求める

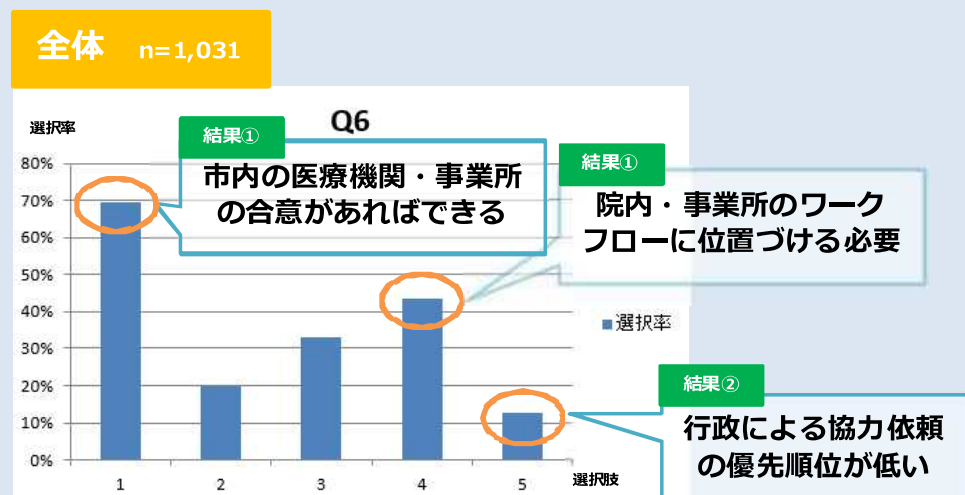
Q7. **医療・介護連携**において、情報伝達がうまくいかないことによって、**業務上支障**が生じていますか？
1つ選択してください。

- 1 悪影響や業務上の支障は生じていない
- 2 個々の職員の努力により、患者・利用者への支援・療養に支障は出していない
- 3 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養にやや支障が生じている
- 4 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養に支障が出ている

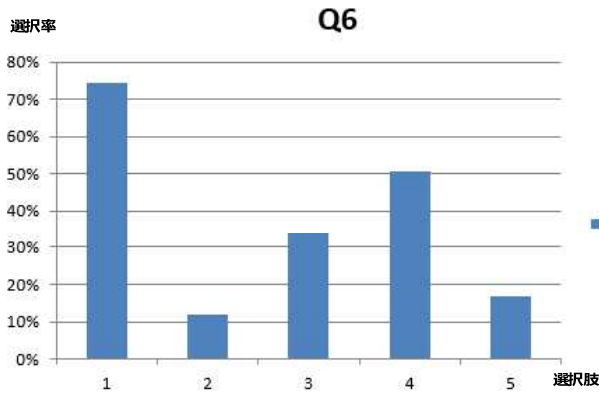
結果

【Q6 Q5を解決するための有効な方法】

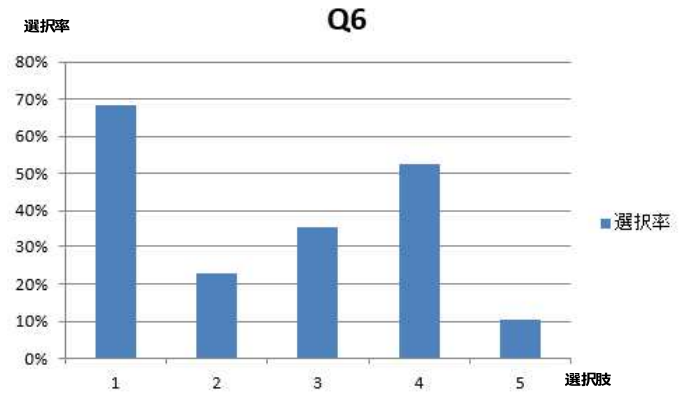
- ① **すべての職種**で「ルールやツールの普及・活用には**市内の医療機関・事業所の合意が有効**である」
 また、「**業務マニュアルに反映**させる必要がある」と感じていた。
- ② 一方でルールやツールの普及・活用について、行政主導の優先順位が低い。



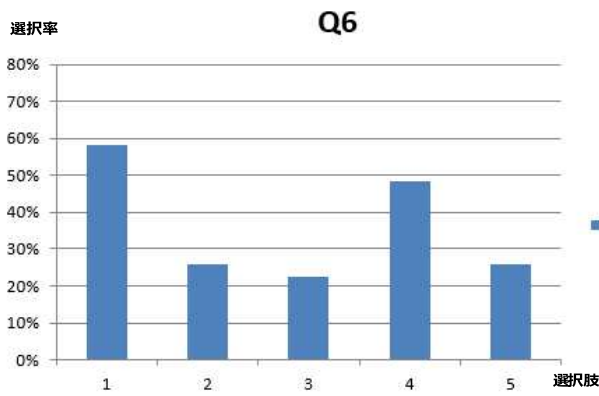
救急告示病院(病棟看護師) n=59



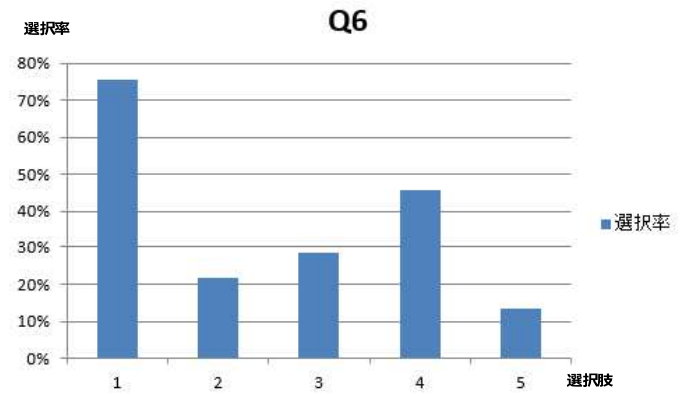
その他の病院(病棟看護師) n=225



救急告示病院(地域連携室) n=31

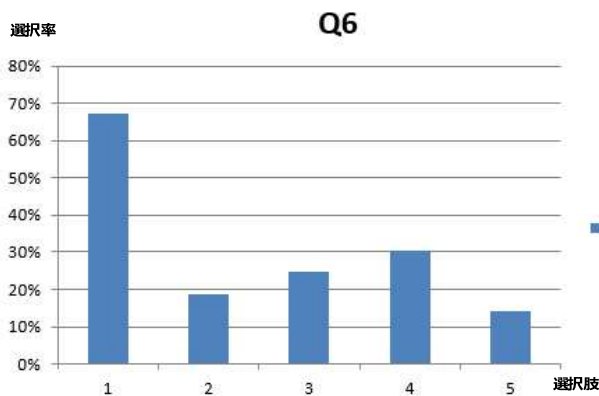


その他の病院(地域連携室) n=74

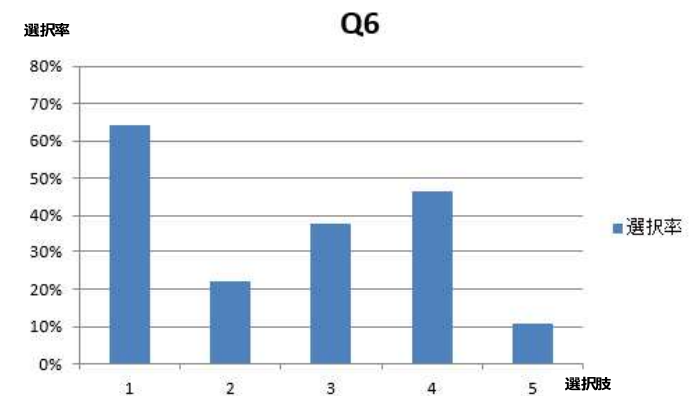


概ね同様の傾向

診療所 n=149

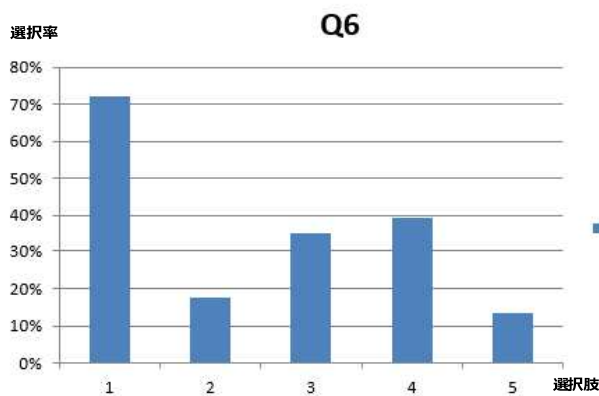


訪問看護ステーション n=167

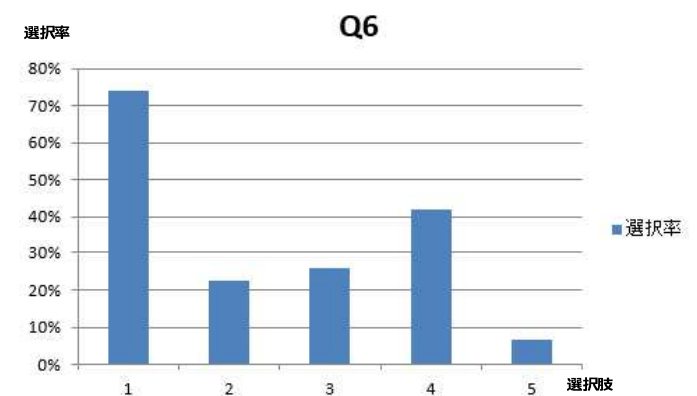


概ね同様の傾向

ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



Q5. Q4で選んだ手法を現在の業務に取り込むときに、**難しいと考えること**は何ですか？
2つまで選択してください。

- 1 現在の業務が忙しく、新しいことに手をつけることができない
- 2 組織内(院長や施設管理者)の理解が得られない
- 3 組織の職員の理解が得られない
- 4 行政(市)の方針等が不明瞭なため進められない
- 5 他の組織(団体)の動向がわからないと決められない

Q6. Q5で選んだ項目を解決する場合、**どのような方法が有効**だと思いますか？
2つまで選択してください。

- 1 統一のルール・ツールを、市内の医療機関や事業所全体で合意する
- 2 取り組んでいる医療機関や事業所を市のホームページなどで随時公開する
- 3 地域の研修会や職能団体の勉強会などで、実際の取組み事例などを繰り返し伝達する
- 4 統一のルール・ツールを各医療機関や事業所の業務マニュアルに反映する
- 5 取り組んでいない医療機関や事業所の管理者等に対し、行政から強く協力を求める

〔Q7 連携の不具合による悪影響や支障〕

Q7. **医療・介護連携**において、情報伝達がうまくいかないことによって、**業務上支障**が生じていますか？
1つ選択してください。

- 1 悪影響や業務上の支障は生じていない
- 2 個々の職員の努力により、患者・利用者への支援・療養に支障は出ていない
- 3 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養にやや支障が生じている
- 4 個々の職員が努力しているが、患者・利用者への支援・療養に支障が出ている

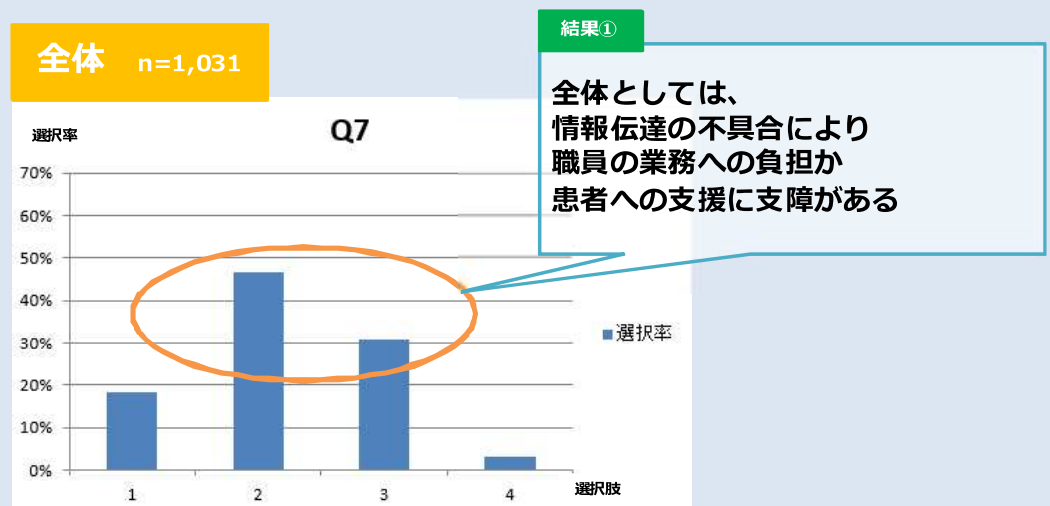
結果

〔Q7 連携の不具合による悪影響や支障〕

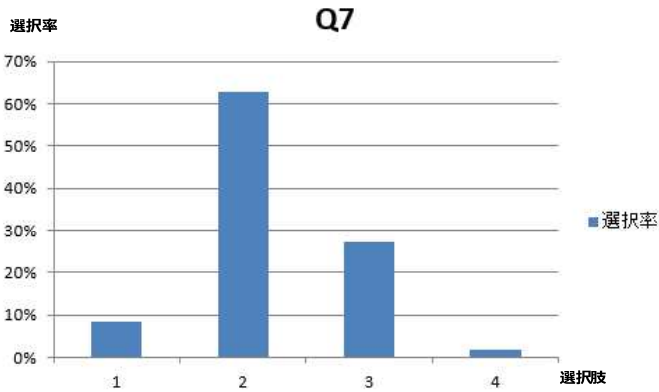
①情報伝達の不具合により、

「職員の業務」か「患者への支援」の**いずれかに負担又は支障が出ている**

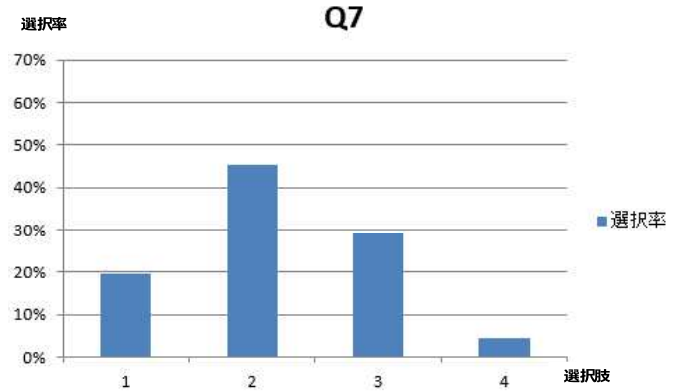
と感じる職種が**大半だった**。



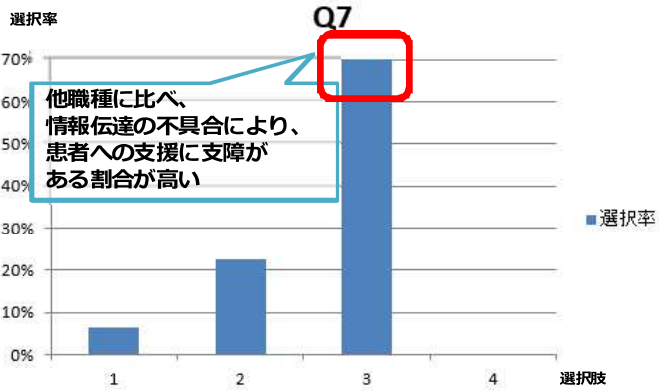
救急告示病院(病棟看護師) n=59



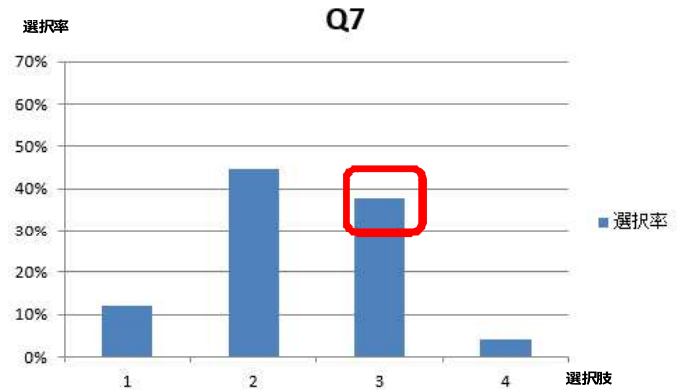
その他の病院(病棟看護師) n=225



救急告示病院(地域連携室) n=31



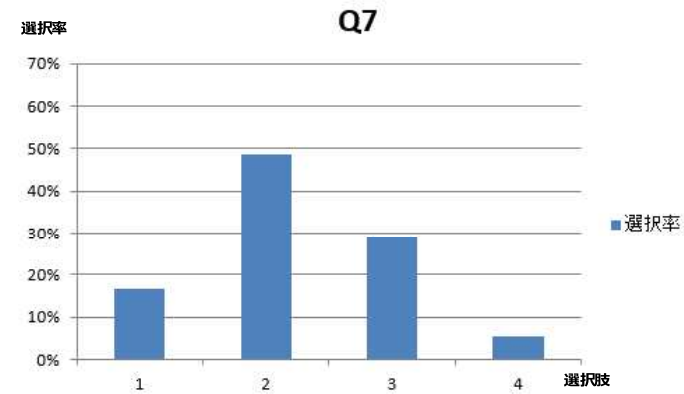
その他の病院(地域連携室) n=74



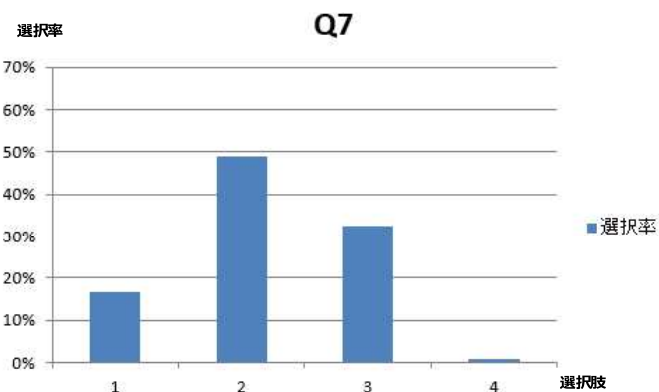
診療所 n=149



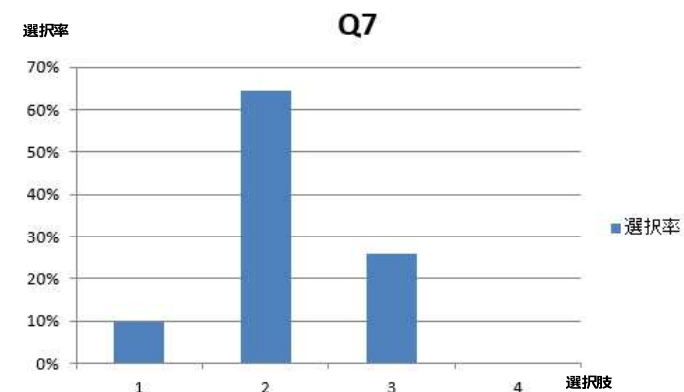
訪問看護ステーション n=167



ケアマネ事業所 n=295



統括支援センター n=31



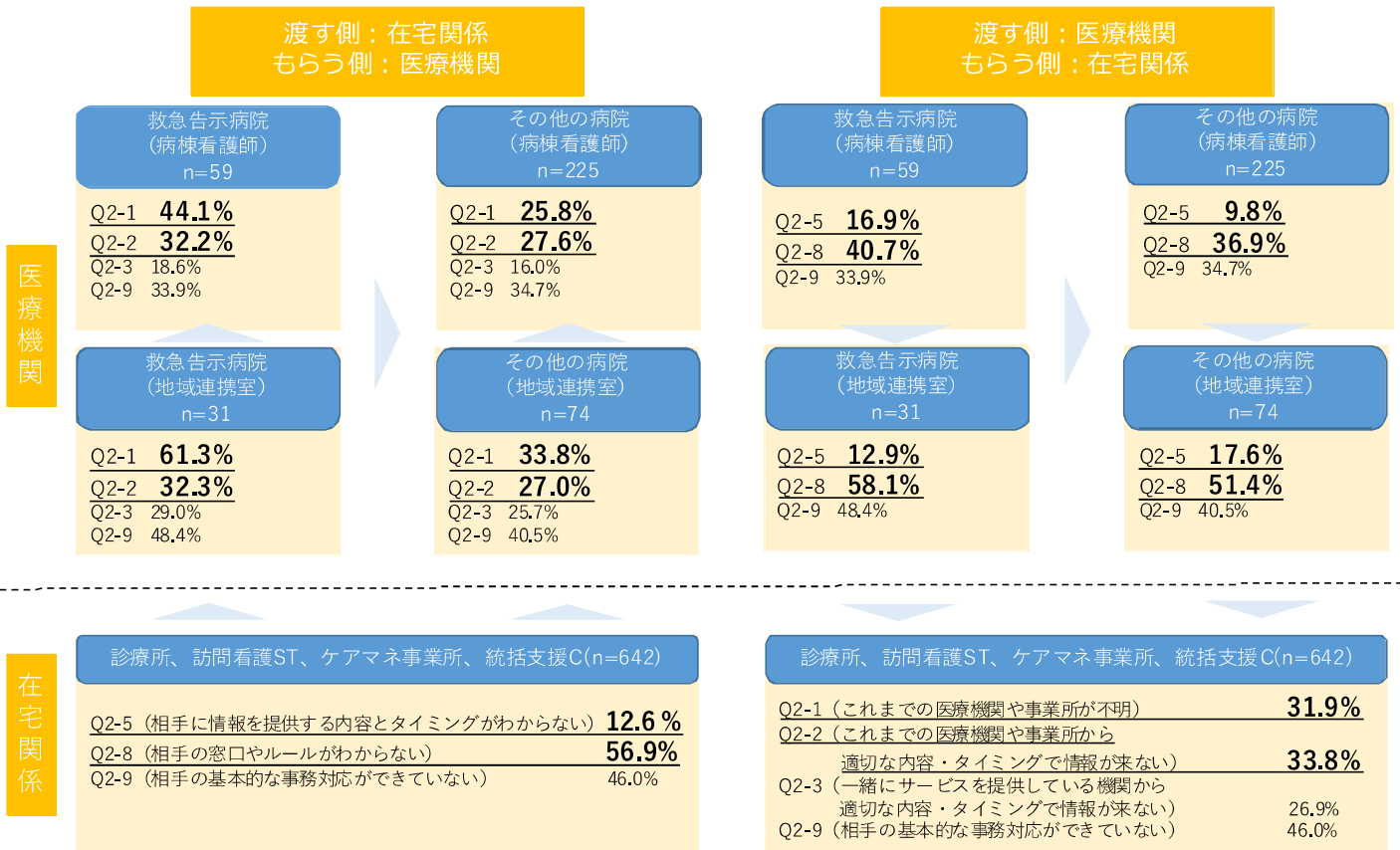
〔全体の考察〕

1. 職員の負担の軽減、患者・利用者への的確な支援のためには、医療・介護連携における情報伝達をより円滑にすることが、必要があると考えられる。（Q7）
2. **患者・利用者情報の取得のための何らかのツール**や各医療機関や介護事業所の**窓口やルール等の一覧（見える化）**などへのニーズが高く、これらを具体化していく必要がある。（Q4）
3. また、それに伴い、**研修会・勉強会の体系化・充実（ルール・ツールの定着や、効果が数字でわかるようにする）**を図る必要がある。（Q1）
4. ルール・ツールの具体化に当たっては、**できるだけ現場や実務への負担が少ないもの**とすること、きちんと**各医療機関や事業所の事務（マニュアル等）に位置づけること**が必要である。また、**市内の医療機関・事業所の協力意向の「見える化」**が有効である。（Q5、6）
5. 「行政（市）から強く協力を求める」の選択率が低かったことから、行政主導よりも行政と職能団体や地域が連携し取組みを進めていく手法の方が有効であることが推測される。（Q5、6）

（参考：クロス集計）

- ・東（門司・小倉南北）と西（八幡東西・若松・戸畑）での比較→全体の傾向と大きな違いはなし
- ・外部と連絡調整を行っている者と全体との比較→全体の傾向と大きな違いはなし
- ・Q7で「情報伝達がうまくいかないことによって患者・利用者への支援・療養に（やや）支障が出ている」を選択した者と全体との比較→Q2で「情報の伝達がうまくいかないことが（よく）ある」を選択した割合が全体的に高い。

Q2 結果の補足：情報を渡す側ともらう側でのギャップ ※Q-Noの選択肢ア・イの選択率を掲載



〔Q2 連携の場面ごとの困りごと〕

参考:再掲

Q2. 現在の業務の中で、情報の伝達について以下のようなことはありますか？

それぞれのNoについて

ア. よくある イ. ある ウ. あまりない エ. 全くない オ. わからない で回答してください。

No	項目
No1	新しく患者・利用者を引き受けるときに、今まで患者・利用者に関わっていた医療機関や事業所がわからない(情報が無い)ことがある
No2	新しく患者・利用者を引き受けるときに、今まで患者・利用者に関わっていた医療機関や事業所から適切な内容・タイミングの情報来ない、又は求めても提供されないことがある
No3	現在、患者・利用者と一緒にサービスを提供している他の医療機関や事業所から、適切な内容・タイミングの情報来ない、又は求めても提供されないことがある
No4	現在、患者・利用者と一緒にサービスを提供している他の医療機関や事業所に、情報を提供する「内容とタイミング」がわからないことがある
No5	患者・利用者を次の医療機関や事業所に引き継ぐときに、情報を提供する「内容とタイミング」がわからないことがある
No6	適切な内容やタイミングで情報来ないため、連携に関する診療報酬や介護報酬がうまく取れないことがある
No7	服薬・口腔・栄養状態など患者・利用者のどこを見て、また地域のどの専門職にどのようにつなげばいいかわからないことがある
No8	各医療機関や事業所の窓口がわからない、また医療機関や事業所によってルール・マニュアルに差があり、それを把握したり、合わせたりすることが大変だと感じることもある
No9	他の医療機関や事業所に対し、基本的な事務対応(電話のかけ方やアポイント、メモの取り方など)を身につけて欲しいと感じることがある
No10	医療機関や事業所によって説明がバラバラで、家族が医療・介護の流れを理解しておらず、情報の共有や転院、入退院がスムーズにいかない