

「診療所駆けつけサービス」 実施要項

2024/4/6 版

【目次】

- 1、町民の皆さんに
- 2、診療所スタッフの皆さんに
- 3、利用手続きに関わること
- 4、関係者連絡先



1、町民の皆さんに

【1-1、緊急通報装置とは？】

各自治体は「高齢者向け緊急通報システム事業」を実施しており、由仁町は ALSOK と連携して緊急通報サービスを提供しています。緊急通報サービスの利用を申し込むと、後日、自宅に下のような端末が設置されます。緊急ボタンをおすと ALSOK ガードマンが24時間、いつでも駆けつけます。



【1-2、診療所駆けつけサービスとは？】

緊急通報装置の設置者は、ご自宅で「急な体調悪化が発生したが、医療機関の受診ができない時」に利用できます。緊急通報装置の緊急ボタンを押すと、ALSOK のコールセンターにつながります。緊急性が高い場合には救急車が要請され、それ以外はガードマンが自宅に駆けつけます。ガードマンが状況を確認し、由仁町立診療所へ連絡、看護師・医師の臨時訪問を依頼します。由仁町立診療所の看護師・医師は自宅に駆けつけ、診察を行います。訪問診療を利用していない方でも、由仁町立診療所にかかっていない方でも、診療所の24時間の訪問対応が受けられる新たな医療サービスです。

※急を要する状態や診療所が訪問対応できない時は救急車要請となります。

【1-3、設置の対象となる方・利用料金】

<設置の対象となる方>

ア、ひとり暮らしであって次のいずれかに該当するもの

- ・身体障害者福祉法に規定する身体障害者手帳の交付を受けた者であって、身体障害者福祉法施行規則別表第5号に掲げる1級、2級または3級（心臓、じん臓若しくは呼吸器又はぼうこう若しくは直腸、小腸、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫若しくは肝臓の機能障害に限る）に該当する者
- ・知的障がい者であって療育手帳制度要綱に規定する手帳の交付を受けた者

- ・精神保健及び精神障害者福祉法に関する法律に規定する精神障害者であって同法 45 条に規定する手帳の交付を受けた者
- ・総合支援法の規定により障害支援区分認定を受け、その程度が 2 以上の者
- ・障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行令第 1 条に規定する特殊の難病患者
- ・介護保険法に規定する要介護区分状態に該当する者、又は要支援 2 に該当する者
- ・慢性の発作性疾患がある又は、病状が不安定であって、急性増悪の可能性が高いと医師が認めるもの
- ・緊急時に意思疎通が困難であると認められるもの

イ、世帯全員が概ね 80 歳以上であって、別に定める基準に該当する者

※別に定める基準

- (1) 夜間において、医療機関へ移動する交通手段を有しない方
- (2) 上記のほか、親族等による医療機関への送迎を依頼することができない方

ウ、心身機能の症状がアに定める者と同程度以上と認められる者であって、町長が必要と認める者

POINT：一人暮らし、高齢（80 歳以上）のみの世帯など広く対象となりました

<利用料金>

設置にかかる費用（初回のみ）	660円（「ア」に該当する者は無料）
月々の利用料金	462円

【1－4、町民の皆様へお願いしたいこと】

「医療相談」

例) 具合が悪くなったらけど、どうしたら良いかわからない？

- 1、お電話でかかりつけ医療機関に（従来どおり）
- 2、お電話で由仁町立診療所か由仁消防に相談を（従来どおり）
- 3、緊急通報装置の「相談ボタン」で相談を

「受診希望」 & 医療機関に受診できる方

例) 具合が悪くなったけれども、公共交通や家族の介助で受診できる場合

- 1、かかりつけ医療機関に（従来どおり）
- 2、かかりつけ医療機関が診療していない場合、由仁町立診療所に電話相談を

「受診希望」 & 医療機関に受診できない方

例) 具合が悪くなってしまったが、家族や公共交通も使えない状況

- 1、ALSOK「緊急ボタン」(新規)
- 2、119番、救急要請(従来どおり)

【1-5、町民へ案内フロー：具合が悪くって困ったら、どうしてほしいのか？】

Q1、すぐに医療機関の診療が必要と思う？

<必要だと思う→Q2へ>

<わからない>

まず、かかりつけに電話相談。繋がらなければ、由仁町立診療所か由仁消防、ALSOK「相談ボタン」で相談を

Q2、通院手段はありますか？

<ある>

時間内であれば受診を。時間外受診であれば事前に電話での受診確認がマナーです

<ない>

ALSOK「緊急ボタン」を押してください

※「診療所駆けつけサービス」か「救急車手配」

※その後対応方法はALSOKコールセンター・診療所で判断となります

診療所駆けつけサービス利用について

急に体調が悪くなったら？自分で病院に行くことができない、連れて行ってくれる人もいない、救急車を呼ぶほどではないが、診察を受けたい。かかりつけの病院は診療していない。こんな時にお役に立てるのが、**診療所駆けつけサービス**です。診療所の医療スタッフが、あなたのお宅へ駆けつけ、ご自宅で診療を行います。ためらわずに緊急ボタンを押してください。24時間の安心が得られる由仁町独自の医療サービスです。

----- こんな時には、こうしてください -----

● 具合が悪くなってしまったが、受診する方法がない方・・・

緊急通報装置の緊急ボタンを押しましょう

ALSOKのガードマンがご自宅に伺います。「駆けつけサービス希望」と伝えてください。

緊急

※状況に応じて、救急車を要請する場合があります。

診療所駆けつけサービス

(由仁町独自の医療サービス)



ご自宅での診療には医療費がかかります。

● 救急車を呼び、早急な診察が必要な状態

突然の激しい頭痛
胸や背中中の激痛
呼吸困難
顔半分が動きにくい、
しびれ、突然手足の力はいらなくなる など

緊急

緊急ボタンを押し、症状を伝え「救急車を呼んでください」と言ってください



● 具合が悪くなったが、どうしたらよかわからない場合

- 1 かかりつけ医療機関に、電話で相談しましょう
- 2 由仁町立診療所か由仁消防に電話で相談しましょう
- 3 緊急通報装置の相談ボタンを押して相談しましょう



● 具合が悪くなったけれど、ハイヤーや家族の送迎などで受診ができる方

- 1 かかりつけ医に電話連絡し、受診しましょう
- 2 かかりつけ医が診療していない場合、由仁町立診療所に電話相談を



由仁町なら、安心して暮らせますね。



サービスに関する問合せ 診療所 0123-83-2031

【1-6、申請の方法】

「診療所駆けつけサービス」の利用には、申請が必要です。

1-6-1、申請窓口

申請にかかる窓口は以下の2か所です。

健康元気づくり館（保健福祉課 高齢・障がい担当、地域包括支援センター）

由仁町立診療所医療福祉相談センター

1-6-2 申請に必要なもの

対象者であることが確認できるもの（障害者手帳など）をお持ちいただきます。また、申請時に医療情報を確認しますので、かかりつけ医療機関がわかるもの、お薬手帳などをお持ちいただきます。

1-6-3 申請書類

- ・緊急通報装置設置申請書等（申請書、誓約書、基準判定書、同意書など）
- ・南空知バイタルリンク同意書
- ・アセスメントシートの聴き取り（病歴、かかりつけ医療機関、緊急連絡先など）

1-6-4 申請時の説明

「診療所駆けつけサービスの利用について」を渡し、説明します。

2、診療所のスタッフの皆さんに

【2-0、なぜ、駆けつけまでしないといけないのか？】

一番の理由は、高齢者世帯の増加が見込まれる中、地域包括ケア充実、地域社会を維持していくことを目的とした公的医療機関の役割を全うするためです。しかし、町民だけでなく由仁町立診療所の診療現場にあたってはメリットがあります。具体的には、夜間受診するには現状、救急車しかありません。そして、救急車を要請し軽症であっても、自宅に戻る手段がなく、家族が来るまで診療所で待つ必要があります。その間、病棟看護師は入院ケアを止めての対応が必要です。町内の救急事案はこれからも発生し続けます、その対応が、医療機関内なのか自宅なのかという違いと考えます。「駆けつけ」で往診する手間は発生するのは事実ですが、そのような実践は、地域の医療機関でなければできないことであり、その診療・活動そのものが、当院の存在意義となります（他の医療機関では代替できない役割）。また、体調が悪くなった時は往診してもらえるとという安心感が、夜間の不安による救急要請や緊急入院を減少させる可能性。また、在宅退院への不安を減少させ、退院支援を推進できる可能性。医療機関内でもより医療やケアが必要な方へ専念しケアの質を上げられる可能性があります。

最後に、このような取り組みは前例がないため、活動理念に共感する医師・看護師のネットワークにつながる可能性があります。願うことは、この事業が継続可能なことを証明できれば、近隣町との連携・拡大、さらには日本の医療のあり方（契約患者以外への往診＝強力な在宅医療推進）に一石を投じるようなポテンシャルをもった取り組みと考えます。

地域住民、診療所、由仁町、日本にとって取り組む価値のある取り組みです。ご理解・ご協力をお願い致します。（文責：島田）

【2-1、「緊急ボタン」を押すとどうなるの？】

*ALSOK コールセンターにつながり、緊急度がトリアージされ「救急車要請事案」に該当した場合は、救急車が要請されます。

*「診療所駆けつけサービス」が運用されるのは、緊急通報装置の「緊急ボタン」を押したあと、センターで緊急性がないと判断され、ガードマンが現地に到着した場合です。

*夜間等に医療機関へ送迎できる家族が近くにいない80歳以上世帯が緊急通報装置の設置者ですので、ガードマンからの連絡は自分で医療機関に受診できない方々とみなしてください。ですので、ご家族様に連絡して「病院に来てください」という応答は基本的には想定されません。

【2-2、ガードマン到着後の運用時手順】

【ALSOK】役割：緊急性の判断 & 利用者の医療ニーズの確認

①「診療所駆けつけサービス」の希望を確認してください。

※利用者が医療者の訪問を希望した場合であっても、ALSOK で緊急性が高い（到着を待てない）と判断した場合の119番通報を妨げるものではありません。

②診察希望がある場合、ガードマンが自宅の電話より町立診療所待機電話に電話します。

③ガードマンは診療所スタッフに以下の要件を伝えます。

※伝える内容は氏名と要件のみで、詳細は伝達しない（非医療職です時間短縮のため）

報告例「緊急通報装置利用者〇〇△△さんが「◎◎の症状で診療所駆けつけサービスを希望しています」

④必要に応じて利用者と診療所スタッフが状況を確認します。

【由仁町立診療所】役割：医学心理社会的側面から医療対応の決定

*現在の診療所運用では平日日中（8時30分～17時）は看護師、それ以外は医師が対応します。

①ガードマン・利用者からの情報と電話対応時の診療混雑状況を鑑みて以下を判断します

A、当院の訪問看護師が臨時訪問する

（基本的に速やかに。利用者の同意あれば、時間を遅らせて）

B、当院の訪問医師が臨時訪問する

（基本的に速やかに。利用者の同意あれば、時間を遅らせて）

C、当院外来で診療を手配する

（救急車の要請を指示する）

②診療所スタッフよりガードマンに2点を回答します

*診療所の判断（AかBかC）

*診療所スタッフ到着見込み時間

※当院の対応を決定するために、折返しの電話回答となる可能性があります（数分後）

※その時点より、診療行為としての責任発生を想定

③ガードマンは診療所に伝えた時点で業務は終了します

※診療所スタッフ到着まで自宅待機は確約できない

※ガードマンは対応中に別の警報があれば、その出動が優先されるので、長時間の滞在はできません

※ガードマンは医療行為や介護はできません

【2-3、電話があった場合の対応基準】

- * A→B→Cの順番で検討。明らかに医師の対応が必要で、医師が動けるなら、Bで対応。
- * Aの場合、看護師が訪問後、在宅療養継続不可、精査必要と思われる場合、医師に電話で状況し医師の判断によっては往診キャンセル、往診車や救急車で当院搬送はあります。
- * Aの場合、訪問後の対応を相談する医師はだれか？ 久野医師か島田医師です。
- * Cの場合、B（医師往診）ができないと判断する医師が最終決定します。
- * Cの場合、時間内は外来部門、時間外は病棟に電話し、救急車受け入れ依頼をします。
- * Cの場合、診療するのは、救急対应当番の医師です。

【2-4、診療する看護師・医師は？】

- ① 南空知バイタルリンクにて位置情報と診療情報を確認します。
 - ※登録時のフェースシートのみで診療情報はない場合もありえる
- ②A（看護師が訪問する）の場合は、出動時点で医師に報告。
 - ※ただし、初診ではない場合（訪問看護や訪問診療・外来）は事後でも良い
- ③必要に応じて家族に対応の報告
 - ※基本的に独居高齢者や高齢夫婦であり、入院必要時はその手続前に連絡を
- ④対応終了後、南空知バイタルリンクとカルテに診療経過を記載し、医療機関や関係者と共有します。
 - ※当院受診歴なければ、時間外受付同様にカルテの頭書立ち上げも必要です

【2-5、医師が現場にいない状況で医師の指示の元、看護師が行う可能性がある業務】

- * バイタル測定
 - * 検査（迅速検査、尿検査、血液検査）
 - * 簡単な内服指示
 - * 遠方家族との連絡・調整（入院となる場合）
 - * 介護スタッフとの連絡・調整
 - * 医療機関の連絡・調整（当院やかかかりつけ医療機関）
 - * 救急要請
- ※基本的には、初診患者であり医師の診察なしに、高度な処方や診断を行うことはない

【2-6、当院代表電話に医療相談があった場合】

<受診できる方>

発熱外来や救急外来で対応（従来どおり）

<受診できないが&診察必要>

ALSOK「緊急ボタン」を押すように指示（新規）

救急車要請指示（従来どおり）

【2-7、訪問診療と駆けつけサービス（駆けつけ）の違い】

「訪問診療」・「訪問看護」は、体調不良時の往診対応が義務づけられており、基本的には当院の都合で、救急要請指示をしないのが原則です。その一方で緊急通報装置利用者は月 462 円の ALSOK 利用料を支払っていますが、「駆けつけ」部分は独自に行うサービスであるので、当院の都合で往診・臨時訪問できない場合は、利用者に救急要請を指示することができます。その場合も、当院の救急外来で対応するということであり、「駆けつけ」ができなくても地域の医療機関の役割は果たすことができます。（ただし、その場合の医療機関選定は、救急隊が決めることであり、必ずしも当院に搬送されるとは限りません）

【2-8、頻回に「緊急ボタン」を利用する事例が発生した場合】

独居生活に困難が生じていると思われます。利用者本人、利用者家族、地域包括支援センターや担当ケアマネジャーと協議し、訪問看護や訪問診療の導入について提案しましょう。（緊急通報装置利用は必要な在宅ケアへつながるきっかけと捉えるようにする）

また、認知症や不安障害などで使用が頻回や不適切な利用が認められる場合には、ALSOK の警備業務や消防業務に支障を来すおそれがありますので、行政の判断で装置は撤去されます。

3、利用手続きに関わること

【3-1、サービス利用開始時の手順（重複あり）】

- ① 受付では設置要件を確認する。（げんき館か診療所）
- ② 受付での書類記載や確認

緊急通報装置設置申請書は保健福祉課で集約・保管

バイタルリンク同意書・個人情報の説明同書は、医療福祉相談センターに集約・保管

バイタルリンク管理者は患者登録と個人ページを作成します。

※何もサービスを利用していない方は、由仁包括と診療所のみで紐づけます。

※住所から正確な位置情報を得るため、医療福祉相談センターの担当者が速やかに位置情報の確認を指示します。訪問診療や訪問看護時などの位置情報確認を想定します。

GoogleMapにより、緯度経度情報と患者宅の写真とあわせて患者ページに投稿します。

※受付者はアセスメントシートほか、患者情報を個人ページに投稿します。

【3-2、医療費の請求】

1、臨時の訪問時に保険証などの確認は困難であり、後日の精算を考えています。

2、精算方法には以下があげられると考えます。

A、後日、御本人・ご家族が当院窓口で精算

B、後日、診療所配属の保健師・相談員が自宅に伺い精算。

※原則は、A としますが、担当ケアマネジャーがいないなど困難事例と思われる場合には、集金を理由に自宅訪問を行うことも選択肢と考えます。

※例えば医師の診察なしでの訪問看護出勤など、患者要件によっては診療報酬が発生しない場合もあります。（請求できない）請求可否は翌日に島田が判断します。

4、関係者連絡先

○由仁町立診療所

担当：濱道 TEL：0123-83-2031 E-mail: t-hamamichi@town.yuni.lg.jp

○由仁町地域包括支援センター

担当：池田 TEL：0123-83-4750 E-mail: k-ikeda@town.yuni.lg.jp

担当：山本 E-mail: k-yamamoto@town.yuni.lg.jp

○ALSOK

担当：水口 TEL：011-817-1212 E-mail: mizuguchi-c@alsok.co.jp