

web 市民公開講座

「お金がないから…」と言って 治療をあきらめないで！ —医療費相談室を上手に使おう—

2021/12/14 オンライン開催

❖プログラム❖

19:30 オープニング

19:35 「医療費相談室ではどんな相談ができるの？」
～実際の相談風景を見てみよう～

【ケース 1】内科のクリニックで糖尿病治療中の 50 歳代の患者さん

【ケース 2】歯科医院で歯の治療中の 80 歳代の患者さん

診察室や相談室での実際のやり取りをご紹介します。

また、それぞれのケースに登場する制度の解説コーナーもお楽しみに！

20:30 皆さまからのご質問にお答えします ※Zoom の「Q&A」機能を使用します

20:55 エンディング

❖解説コーナー講師 ご略歴❖

疋田 勝 氏 | 介護老人保健施設樹の丘事務長

川崎医療生活協同組合 介護老人保健施設樹の丘事務長 兼北部エリアマネジャー
社会福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員

[経歴]

平成 6 年 3 月 日本福祉大学社会福祉学部 I 部 卒業。

平成 6 年 4 月 医療法人同仁会入職(大阪)。

耳原総合病院 医療ソーシャルワーカーとして勤務。

平成13年4月 医療法人同仁会耳原老松診療所 医療ソーシャルワーカー兼介護支援専門員に異動。

平成17年8月 医療法人同仁会鳳在宅介護支援センター社会福祉士兼介護支援専門員に異動。

平成23年1月 医療法人同仁会退職。

令和 1 年 10 月 川崎医療生活協同組合(川崎市)溝の口ケアプランセンターに介護支援専門員として
入職。同法人内介護老人保健施設樹の丘事務長兼北部エリアマネジャーに異動。
現在に至る。

◆ 「お金がないから…」と言って、
治療をあきらめないで！

～医療費相談室を上手に使おう（事例解説、対応方法紹介）～

介護老人保健施設 樹の丘
事務長 兼 北部エリアマネジャー

社会福祉士・精神保健福祉士
主任介護支援専門員
足田 勝（ひきた まさる）

事業所電話番号 044-820-0350
メール m.hikita@kawaikyo.or.jp

事例 ①解説と三二知識

事例 ①のポイント！ 厳しい経済状況で通院中の糖尿患者は、**薬の間引き**に注意！

- 診察室でのやりとり 1、「仕事もなく、お金もない。お金の話は恥ずかしい」
… まず心配なのは、**今日の支払い**。できれば、
診療所に「**相談担当者（看護師、事務など）**」
を決め、**今日の会計での支払い可能額や、**
今後の支払い、治療内容の検討を。

2、「医療費相談室」の案内を、**医師からするか、**
「相談担当者」からするか？

- … **医師との関係性次第**。付き合いが浅いのに、
入り込みすぎると、「**治療中断**」の可能性あり。
できれば、「**詳しいことは相談担当から**」という
方がベター。

こういう患者さんで多いのは、会計事務窓口で、**手持ち不足で支払せず、そのまま**
中断する場合と、薬局の窓口で、「まだ薬があります」と間引くケース。

心配な患者さんは、会計事務、薬局からフィードバックもらえる仕組みづくりを。²

事例 ①解説と三二知識

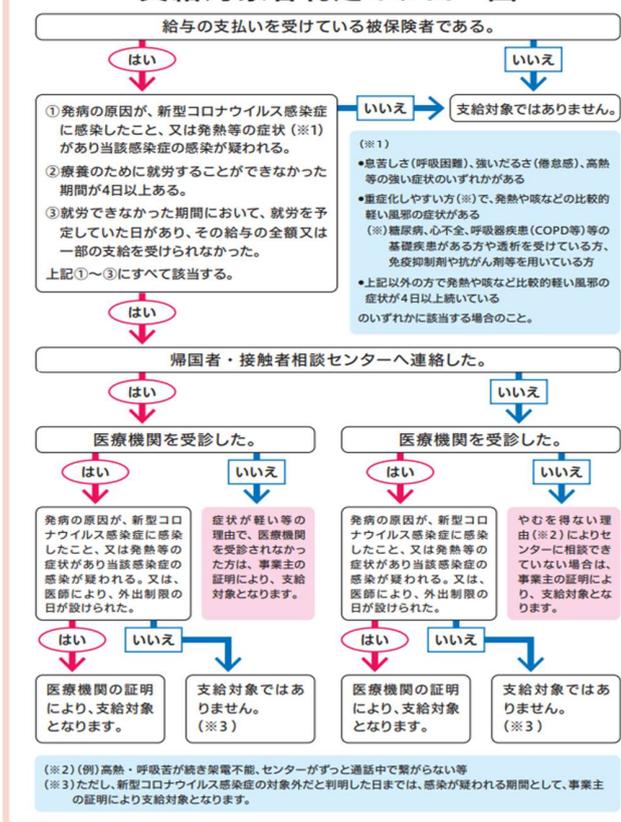
事例 ① のポイント II 以前どのような生活で、何によって、どう変化したのか？

- 相談室でのやりとり
 - 1、基本は、収入を増やすか、支出を減らすの2つ。
…関係性が出来ていない場合、または単発相談は、「収入増」の検討が有効。
 - 2、会社員(社会保険あり)は、まず傷病手当の検討を。
…勤務している方で、コロナ感染、またはコロナ疑いで休職の場合、例外で国保でも、後期高齢者でも、傷病手当がもらえるケースあり。
 - 3、糖尿病でも障害年金がもらえます。
…合併症や、血糖コントロール、神経障害で評価。
 - 4、最後は、生活保護の検討。
…生活保護基準、単身者は7万+家賃5万がライン。
具体的な対象になるかは、つくろい東京ファンドの「フミダン(生活保護計算、申請書作成HP)」を

事例 ①解説 傷病手当 (コロナと通算化の件)

国民健康保険、後期高齢者特例

支給対象者判定のフロー図



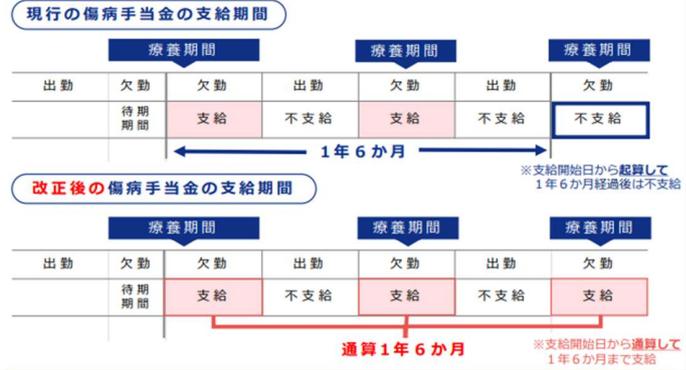
令和4年1月1日から 健康保険の傷病手当金の支給期間が通算化されます

治療と仕事の両立の観点から、より柔軟な所得保障ができるよう、「全世代対応型の社会保障制度を構築するための健康保険法等の一部を改正する法律(令和3年法律第66号)」により健康保険法等が改正されました。
この改正により令和4年1月1日から、傷病手当金の支給期間が通算化されます。

改正のポイント

- 傷病手当金の支給期間が、支給開始日から「通算して1年6か月」になります。
 - ・同一のケガや病気に関する傷病手当金の支給期間が、支給開始日から通算して1年6か月に達する日まで対象となります。
 - ・支給期間中に途中で就労するなど、傷病手当金が支給されない期間がある場合には、支給開始日から起算して1年6か月を超えても、繰り越して支給可能になります。
- この改正は、令和4年1月1日から施行されます。
 - ・令和3年12月31日時点で、支給開始日から起算して1年6か月を経過していない傷病手当金(令和2年7月2日以降に支給が開始された傷病手当金)が対象です。

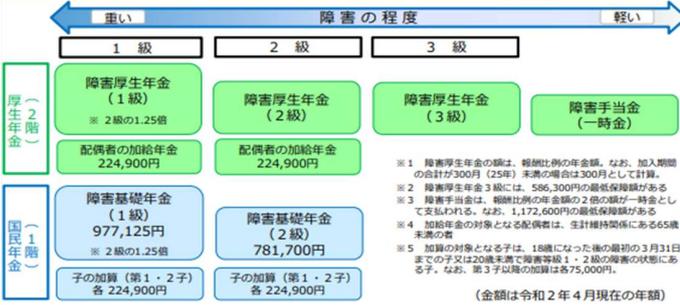
支給期間の考え方



事例 ①解説 障害年金（初診日、保険料納付、障害状態の3つがポイント）

障害年金制度について

公的年金制度には、主に自営業者などが加入する国民年金や会社員などが加入する厚生年金があります。こうした制度に加入中の病気やけがで障害が残った場合は、国民年金から「障害基礎年金」、厚生年金から「障害厚生年金」が支給されます。



障害年金を受けるためには、次の3つの要件を満たすことが必要です。

- ①初診日に被保険者であること**
初診日において、国民年金または厚生年金保険の被保険者であるか、または、国民年金の被保険者であった人で、60歳以上65歳未満の国内居住者であること
【20歳前傷病による障害基礎年金】
初診日において、20歳未満であった人が、20歳に達した日において1級または2級の障害の状態にあるときは、障害基礎年金が支給される。
- ②保険料の納付要件を満たしていること**
初診日の前日において、初診日の属する月の前々月までの被保険者期間のうち、保険料納付済期間と保険料免除期間を合算した期間が3分の2以上あること
【上記要件を満たせない場合の特例】
初診日が令和8年4月1日以前のときは、初診日の属する月の前々月までの直近の1年間に保険料の未納期間がないこと
- ③一定の障害状態にあること**
障害認定日(※)に障害の状態が1級または2級(障害厚生年金については1級～3級)に該当すること、または障害認定日後に、障害の程度が増進し、65歳になるまでに障害の状態が1級または2級(障害厚生年金については1級～3級)に該当すること
※障害認定日：障害の原因となった傷病の初診日から起算して1年6か月を経過した日、または1年6か月以内にその傷病が治った場合(症状が固定した場合)はその日

【障害年金に該当する状態】 ※障害者手帳の等級とは異なります。

- 障害年金1級**：他人の介助を受けなければ日常生活のことがほとんどできないほどの障害の状態。身のまわりのことはかろうじてできるものの、それ以上の活動はできない方(または行うことを制限されている方)、入院や在宅介護を必要とし、活動の範囲がベッドの周辺に限られるような方が、1級に相当。
- 障害年金2級**：必ずしも他人の助けを借りる必要はなくても、日常生活は極めて困難で、労働によって収入を得ることができないほどの障害。例えば、家庭内で軽食をつくるなどの軽い活動はできて、それ以上重い活動はできない方(または行うことを制限されている方)、入院や在宅で、活動の範囲が病院内・家屋内に限られるような方が2級に相当。
- 障害年金3級**：労働が著しい制限を受ける、または、労働に著しい制限を加えることを必要とするような状態。日常生活にはほとんど支障はないが、労働については制限がある方が3級に相当。

糖尿病については、以下のものを血糖コントロールが困難なものとして、障害等級の3級と認定※1します。

- 検査日より前に、90日以上継続して必要なインスリン治療を行っていること
- 次のいずれかに該当すること
 - 内因性のインスリン分泌※2が枯渇している状態で、空腹時または随時の血清Cペプチド値が0.3ng/mL未満を示すもの
 - 意識障害により自己回復ができない重症低血糖の所見が平均して月1回以上あるもの
 - インスリン治療中に糖尿病ケトアシドーシスまたは高血糖高浸透圧症候群による入院が年1回以上あるもの

3. 一般状態区分表※3のイまたはウに該当すること

一般状態区分表(抄)

| 区分 | 一般状態 |
|----|--|
| イ | 軽度の症状があり、肉体的労働は制限を受けるが、歩行、軽労働や座業はできるもの 例えば、軽い家事、事務など |
| ウ | 歩行や身のまわりのことはできるが、時に少し介助が必要なこともあり、軽労働はできないが、日中の50%以上は起居しているもの |

- ※1 症状、検査成績と具体的な日常生活状況などによっては、さらに上位等級に認定されます。なお、障害等級は、障害厚生年金では1～3級、障害基礎年金では1～2級があります。
- ※2 内因性のインスリン分泌は、自分自身の膵臓から分泌されるインスリンのことです。
- ※3 一般状態区分表は、日常生活の制限の程度をA～オの5段階で示した指標です。

日本年金機構の年金事務所の連絡先は、
日本年金機構ホームページ(全国の相談・手続窓口)でご確認ください。
<http://www.nenkin.go.jp/>

◆日本年金機構ホームページでは、年金のしくみや手続きについて、また、年金についてのQ&Aなどもご覧いただけます。

事例 ①解説 生活保護(「最低生活費」を収入が下回るか?フミダン利用を)

生活保護制度

生活保護は、最低生活の保障と自立の助長を図ることを目的として、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行う制度です。また、生活保護の申請は国民の権利です。生活保護を必要とする可能性はあなたにもあるものですので、ためらわずに自治体までご相談ください。

- **どのような方が生活保護を受けられるか**
- 生活保護は、資産、能力等あらゆるものを活用することを前提として必要な保護が行われます。(以下のような状態の方が対象となります。)
 - ・ 不動産、自動車、預貯金等のうち、ただちに活用できる資産がない。
 - ※ 不動産、自動車は例外的に保有が認められる場合があります。
 - ・ 就労できない、又は就労していても必要な生活費を得られない。
 - ・ 年金、手当等の社会保障給付の活用をしても必要な生活費を得られない。
 - ・ 扶養義務者からの扶養は保護に優先されます。
 - ※ 保護の申請が行われた場合に、夫婦、中学3年生以下の子の親は重点的な調査の対象として、福祉事務所のケースワーカーが原則として実際に会って扶養できないか照会します。その他の扶養義務者については、書面での照会を行います。
 - ※ 必要な生活費は、年齢、世帯の人数等により定められており(最低生活費)、最低生活費以下の収入の場合に生活保護を受給できます。
- 最低生活費** (棒グラフ表示)
- 年金・児童扶養手当等の収入** (棒グラフ表示) → 支給される保護費
- 生活保護を受けられるかの判断は、上記のほか細かな規定がありますので、詳しくは、お住まいの自治体の福祉事務所にご相談ください。

- **手続きの流れ**
- お住まいの自治体の福祉事務所(生活相談等の窓口)にご相談ください。
 - 保護の申請を行った場合、福祉事務所は訪問調査、資産調査等を行い、保護を受けられるかどうかや、支給する保護費の決定のための審査を行います。
 - 上記の審査を行い、福祉事務所は、保護の申請から原則14日以内に生活保護を受けられるか判断することとなっています。

- **生活保護の受給開始後**
- 生活保護の受給中は、ケースワーカーが年数回の訪問調査を行うほか、ケースワーカーによる生活に関する指導に従っていただく必要があります。
 - 生活保護の受給中は、収入の状況を毎月申告していただく必要があります。
 - 生活費のほか、家賃についても一定の基準額の範囲内で支給されます。
 - また、必要な医療、介護についても給付対象となります。
 - 家計相談の支援、子どもの学習、生活支援、就労支援などの支援を受けることもできます。(一部の自治体を除く。)

つくろい東京ファンドはオンラインで生活保護申請書作成ができるウェブサービス「フミダン」を開始。インターネットFAXによるオンライン申請機能もリリース予定

コロナ禍での福祉申請のDXを民間から加速
一般社団法人つくろい東京ファンド © 2020年12月15日 12時00分

2,236 いいね!

ツイート はてな 費村DL その他

一般社団法人つくろい東京ファンド(<https://tsukuroi.tokyo/>) (代表：榎葉剛)は、コロナ禍で困窮された方が増加し、特に高齢者であるにも関わらず携帯電話を失い、フリーWi-Fiを唯一の連絡手段とされる方が目立つなど、従来から変化した困難者層へ対応するため、オンラインで生活保護申請書類が簡単に作成できるウェブサービス「フミダン」(<https://fumidan.org/>)を開発。15日から運用を開始します。また、年末年始にはインターネットFAXを用いたオンライン申請の機能もリリースし、福祉申請のDXを民間から加速させていただきます。



■ 現在までのコロナ禍のつくろい東京ファンド緊急支援
私達は4月の緊急事態宣言以降、新型コロナウイルス緊急アクション(<https://corona-kinkyu-action.com/>)と協働し、相談フォームを開発。困窮された方からのSOSを現在まで無休で受け付け、必要に応じてスタッフがその方のもとへ急行。宿泊費や食費のお渡し、その後の生活保護同行からアパート転居への伴走支援まで継続。12月現在、その数のべ385件にもなります。

事例 ② 解説と三二知識

事例 ②のポイント I 厳しい経済状況で通院中の歯科患者は、**受診中断**に注意！

- 診察室でのやりとり
 - 1、「**歯科患者の中には、保険でいい治療はできない**」と、担当医に言われている場合も少なくない。
 - … **通院回数、費用見込み、治療選択について、丁寧に説明する歯科は、高齢者(もちろん高齢者以外も)に人気。**
 - 2、「**医療保険が使える治療かどうか**」は、明確に。
 - … 「**保険も使えるけど、保険治療だとすぐダメになるんだよねー。インプラントじゃないと、歯が崩れてきて、大変なことになるよー。**」
 - ⇒ **結局、一択しかなく、高額を要求されるので行きたくない。**

医科の病状説明でもよくありますが、**結局のところ、1つしか治療選択ができず、それ以外の選択は答えにくい状況だった**、ということは、相談場面でよく聞きます。私の法人の歯科は、**無料低額診療**もやっていますが、患者さんには、「**生協の歯科なら、無理に自費診療をすすめないと思って**」と言われることが多いと言っていました。

事例 ② 解説と三二知識

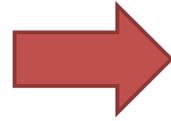
事例 ① のポイント II 「**事実**」と異なる「**思い込み**」が中断患者を生みます。

- 相談室でのやりとり
 - 1、「**わかっていると思って説明していない**」ことは？
 - …**歯科医の方は、経済的に心配だし、なるべく保険で、**と、思っているけど、**患者に伝えてますか？**
 - 2、住民票の「**世帯分離**」という解決方法について
 - …「**生計が別**」であれば、**夫婦でも可。**
社会保険の扶養、税申告とは別と考えてOKです。
離れた別世帯でも、扶養に入れたり、税扶養は可。
 - 3、**世帯分離を行えば、介護保険料、医療保険料、入院・入所食事代、高額療養費上限など、すべてが変わってきます。**

事例② 解説1 市民税非課税限度額を上げる。

「市民税非課税世帯」は、条件が合えば、収入が上回っていても非課税に変更できます。
 (川崎市高齢者非課税世帯は、単身155万円以下、夫婦211万以下の年金収入が対象)

- ◆身体障害者手帳**1～6級**をとる(知的、精神等も可)。
- ◆介護保険の要介護認定をうけて、「**障害者控除対象認定証明書**」を取る(5年さかのぼり申請可)。
- ◆「**寡婦(夫)控除**」の申請をする。



**税申告すれば、
245万以下
非課税に！！**

★年金収入ー 公的年金控除110万 =年金所得です。

■非課税の範囲

- 賦課期日現在の状況が次に該当する方は、均等割と所得割のいずれも課税されません。
 - 生活保護法の規定によって生活扶助を受けている方
 - 前年中の合計所得金額^{*1}が135万円以下で、次に掲げる方
 - ア 障害者
 - イ 未成年者
 - ウ 寡婦
 - エ ひとり親
 - 前年中の合計所得金額が次の金額以下の方
 - ・同一生計配偶者^{*2}又は扶養親族がない方…35万円+10万円

・同一生計配偶者又は扶養親族がある方…35万円×(同一生計配偶者などの数+1)+21万円+10万円
 ※ (1)、(2)の非課税の範囲に該当するかどうかは、その年の賦課期日現在の状況で判断されます。

・前年中の総所得金額等^{*3}が次の金額以下の方は所得割が課税されません。

- ・同一生計配偶者又は扶養親族がない方…35万円+10万円
- ・同一生計配偶者又は扶養親族がある方…35万円×(同一生計配偶者などの数+1)+32万円+10万円

- *1 合計所得金額…10ページ表1の所得の合計額(損失の繰越控除前・分離譲渡所得は特別控除前)
- *2 同一生計配偶者…納税義務者と生計を一にする配偶者のうち、前年の合計所得金額が48万円以下の方
- *3 総所得金額等…10ページ表1の所得の合計額(損失の繰越控除後・分離譲渡所得は特別控除前)

事例② 解説2 世帯分離をする(解説1と併用可)。

「世帯分離」は、**住民票の窓口に、住民移動届を出せば完了**です。
 (○「生計が別のため」、×「制度利用のため」) ... 役所の対応はまちまちです。
 ◆「世帯分離」でどちらかが「非課税世帯」になる場合、「世帯分離」の検討を。

- ◆「世帯分離」を考える場合、①～③は、根拠法も、運用も、すべて別です。
 - ①住民票の世帯員 (条件 **居住と生計を共にする**)
 - ②税の扶養親族 (条件 **親族で生計を一にし所得38万円以下の人**)
 - ③被用者保険の被扶養者(条件 **被保険者に生計依存**)

国保(世帯単位)は①の住民票の世帯と連動します。

住民異動届
熊本市区長宛

世帯分離届書記載例

| | | | | | | | |
|---------------|------------------|---------------------|-----------|--------|------------------|------------|-----------------------------------|
| 注1 異動日 | 平成24年 2月1日 | 注2 本人 届出人 | 本人 熊本市 | 氏名 | 熊本 城 | 熊本印 | し尿くみ取り申込 (電話 096 - 328 - 2240) |
| 届出日 | 平成24年 2月1日 | 届出人 | 世帯主 | 住所 | 熊本市中央区手取本町 1番地 1 | フリガナ | クマモト ツバキ |
| 住所 | 熊本市中央区手取本町 1番地 1 | 世帯主 | 本人 | 旧住所 | 熊本 橋 | フリガナ | クマモト ツバキ |
| 本籍 | 熊本 城 | 世帯主 | 本人 | 戸籍の筆頭者 | 熊本 城 | フリガナ | クマモト ツバキ |

| 氏名 | 性別 | 生年月日 | 世帯主との続柄 |
|-----------|----|---------|---------|
| クマモト ツバキ | 本人 | 明・大・昭・平 | 本人 |
| 熊本 橋 | 子 | 57・7・7 | 子 |
| クマモト クマモン | 子 | 明・大・昭・平 | 子 |
| 熊本 くまもん | 子 | 17・1・5 | 子 |
| | 子 | 明・大・昭・平 | 子 |

「熊本 城」の世帯(以下世帯A)の一部が新たに「熊本 橋」の世帯(以下世帯B)をつくる場合の記載例です

《記載上の注意》

①「異動日」の欄には届出日を記入

②「住所」欄の「新」には住所を記入

③「世帯主」欄の「新」には新しくできる世帯Bの世帯主を記入
 「旧」には世帯Aの世帯主を記入

④「異動する人」の欄には世帯Bの全員の氏名を記入し新しい世帯主からみた続柄と性別および生年月日を記入

医科、歯科の皆様、「無料低額診療」をはじめませんか？

- ◆ ソーシャルワーカーとしての私の意見としては、「弁護士や債権回収会社を使う方法」は、「手遅れ」や「中断」を生みやすい。「悪質未収者(明らかに資産があるのに支払わない方)」限定。
... 患者側からすれば、「見捨てられた」印象になる。特に病衣レンタルは、1回程度滞納しただけで、債権回収会社に回すところもあり、要注意。弁護士から請求がくるのは、悪印象。
- ◆ 「患者さんにやさしい診療所」になる方法の1つとして、「無料低額診療」をお伝えします。

医科、歯科での「無料低額診療」とは？

...川崎医療生協は、すべての医科、歯科、老健で実施しています。他は、民医連、医療生協、済生会等

(説明) 社会福祉法2条第3項第9号の規定により、生活困難者が経済的な理由により、必要な医療を受ける機会を制限されないことがないよう、無料または低額な料金で診療を行う事業。

(対象) 低所得者、要保護者、ホームレス、DV被害者、人身取引被害者等の生計困難者。

(基準) 要保護者+減免者が取扱患者10%以上、相談員配置(事務可)、無料健康相談、又は保健教室等実施。地域の高齢者・障害者施設との連携、休日又は夜間診療など。

(適用) 基本的には3ヶ月～6ヶ月(更新有)。全額免除、一部免除など。[次の制度の繋ぎ](#)。

医科、歯科の皆様、「無料低額診療」をはじめませんか？

「無料低額診療」は、どのように「お金がない」方に有効か？

- ① 病院・診療所に対する未収について、お金の問題に踏み込むのは、ベテランの相談員でも容易ではないですが、「無料低額診療の審査に必要」といえば、詳しい事情や、資産状況などが確認可。
- ② 生活保護申請の場合は、申請から14日(長くて30日)、身体障がい者手帳取得だと、診断書を出して、1ヶ月～数ヶ月。債務整理のための破産宣告をする場合は、準備に3ヶ月、破産手続きに3ヶ月です。長いと1年位はかかります。成年後見制度の申請は、約半年～1年程度ですが、市町村申し立てなどだと、もっとかかる場合もあります(最近では早くなってきましたが、自治体格差有)。
国保法44条によって、国保一部負担減免を申請する場合でも、自治体にもよりますが、家計簿を作成したり、必要書類(医療機関証明など)を準備したりする時間が必要となりますので、やはり3ヶ月～半年、場合によって1年はかかるかも知れません。
診療所に相談担当の方がいなかった場合、親身に相談に乗ってくれる方(役所、包括、ケアマネ、社協、自立支援相談員、ソーシャルワーカー、民生委員など)にたどり着くまでにも、3ヶ月～半年はかかると思います。

まず、お金の心配なく診療は続けて、3ヶ月～半年のうちに相談機関や制度につなげられれば、「手遅れ」「中断」せず、そのまま外来に通院し続けることが可能になるのです。

医科、歯科の皆様、「無料低額診療」をはじめませんか？

「**無料低額診療**」事業のはじめかた ...参照 吉永純他編著「無料低額診療のすべて」クリエイツかもがわ発行

- ① **無料低額をはじめる2つの方法** 1、第2種社会福祉事業ルート、2、地方厚生局認定ルート

- ② **法人としてのメリット**
 - 1、生計困難者にも医療が継続できる。
 - 2、医療費を理由とした受診中断対策に有効。
 - 3、窓口未収金対策の気苦労が軽減される。
 - 4、法人税、固定資産税が減免、または減額される(法人の種類による)。
 - 5、企業の社会的責任のアピールと評価が高まる。
... 私は、この本で紹介されている5点に加え、「**熱心なコアリピーター**」を生み、「**ロコミ効果**」で、地域における存在価値が高まる、ということをお伝えしたいと思います。

- ③ **医業収益を増やす方策** **1、新患を増やす 2、患者の受診単価を増やす 3、リピーターを増やす**としても有効
...医療機関の収益改善対策でいわれる、この「3つの方法」からいえば、
 - 1、「**ロコミ効果**」で患者が増える → あそこにいけば助けてくれる。
 - 2、**生活保護、障害医療、指定難病などの取得**により、**検査控え、処方控え、入院控えせず、医療が提供**できる。
 - 3、身体障がい者手帳や障害年金、指定難病など、**定期的に診断書の提出が必要**であり、慢患であれば、**ずっと通院が継続**する。

現場でできる介入方法 ...まず、「医療費相談担当」を決めること

◆ ソーシャルワーカーがいない現場で、どのように医療費相談をすすめるか？

主に相談を受ける担当者を決めましょう！！(話しやすい人、事務でも看護でも可)

- ① 自らの医療機関の患者フローの中で、患者が「**気楽に話せる**ところ」はどこですか？ ... **新患受付(又は入院受付)、診察待合、会計、薬局**

- ② カギになるのは、**事務、薬局**です(+ケアマネ契約している人はケアマネ)。
 - ・新患 → **保険加入の確認。無資格、資格証明書は即対応。**
 - ・入院受付 → **無保険、無資格は即役所の生活保護に連絡を。**
 - ・診察待合 → **身なりや挙動などで、「気になるとき」は声かけを。**
 - ・会計 → **「持ち合わせない」「今日保険証忘れた」は要チェック。**
 - ・薬局 → **「お薬あるのでいいです」は要注意。気になる情報は、院外薬局でも戻してもらうようにする。**
 - ・ケアマネ他 → **自宅訪問事業者は、「事情」を把握している場合が多い。**

- ③ 「**気になる事情**」を対応、報告することを**奨励**していますか？
より「**声の小さい人**」の意見を**尊重**するのが民主主義。職員に「**やさしく**」なければ、患者にも「**やさしく**」ならない。他機関へも同じ。

(まとめ) 「治療をあきらめない」ための支援を実践する皆様へ

① 「生活困難を抱える方」「介入に拒否的な方」への支援。

- ・まずはゆっくり話を聞き、関係作りを。課題を整理し、「優先順位」を検討しましょう。
- ・追い詰めない、無理しない、でもあきらめない。

② 人と環境をつなぐ。過去と今、今と未来をつなぐ支援。

- ・知人や、関係機関、支援者などの人をつなぐ。活用できていない社会資源・情報をつなぐ。
- ・これまで生きてきた中での患者の思い、生き抜いてきた力、未来への希望・可能性をつなぐ。

③ 「あの医療機関に行けばなんとかしてくれる」を、地域に広げていきましょう。

できれば、無料低額診療所の検討をお勧めします。支援するための「選択肢」を広げましょう。

◆ うまくいかないときは、「ベスト」ではなくても、「モアベター」な選択と考えること。どんな結果になっても、患者は、悩みを話せたことや、感情表出できたことで、一歩前に進んでいます。

◆ 「燃え尽き」の公式... 思い入れが強い + 手が抜けにくい + むくわれない = 燃え尽き(水澤都加佐)

◆ 「希望」の公式 ... 願望 × 能力 × 自信 = 見込みと可能性 (スナイダー)
= 希望が見えないのは、何が欠けているのかをみていく(ストレングスモデル)

困ったときは、保険医協会医療費相談にお電話を！！(第3水 14時～17時 045-313-2225)