

第 61 回 日本公衆衛生学会総会  
平成 14 年 10 月 25 日 於:大宮ソニックシティ(埼玉県)  
第 11 分科会(地域保健)

「定期的電話相談による潜在的ケアニーズの発掘(第 3 報)」

石橋智昭(ダイヤ高齢社会研究財団), 石井三智子(武蔵野女子大学), 佐藤智(ライフケアシステム),

目的:在宅高齢者への定期的な相談を通じて、ケア関連の潜在的ニーズを早期に受け止める「調整役」制度の第 2 期の試行結果について、1 期からの機能面の変化を中心に報告を行う。

対象と方法:対象は互酬制の在宅ケアシステムの会員より同一の主治医を持つ 70~95 歳の在宅高齢者 35 名で要介護度 4 が 1 名、要介護度 1 が 4 名で他は自立高齢者である。平成 13 年 3~8 月にわたって同システムの調整役(非専門職) 9 名が健康状態とライフイベントについて 1 回/週~1 回/月の頻度で電話相談を行い、WEB 上のレポート画面を入力し(一部 FAX)、その内容を中間専門職(看護婦・MSW) 2 名と主治医 1 名が閲覧し、必要に応じて対応を行った。

結果:期間中の相談は累計で 446 件で、調整役からのレポートから医師が何らかの行動を起こしたのは 46 件(10.3%)で、内訳は往診や投薬、処方などの医療行動が 10 件、病院連携や訪問看護などアレンジが 21 件、往診や電話による対象者への直接アドバイスが 15 件であった。6 ヶ月間の試行終了後の対象者による満足度評価では「医師とのコミュニケーション」や「健康情報の入手」に高い評価が得られた。

考察:潜在的なケアニーズの発掘(医師の行動化)に結びついたケースの割合は 1 期の試行結果と大差がなかったが、その内訳は病診連携や他専門職への指示に代表される「アレンジ」関連のケースが目立って増えていた。これは第 2 期から医師・調整役の間に新たに中間専門職を導入した点によるものと考えられ、調整役制度全体の機能向上に寄与したものである。

また満足度評価もコミュニケーションや情報入手等の手段的な内容の評価が高かった点については、WEB を用いた入力・閲覧システムの導入で、調整役と医師間の応答におけるタイムラグが大幅に短縮された結果が寄与したものと考えられる。この改善点は対象者のみならず調整役と医師のコミュニケーション促進にも相乗的な効果を見せており、入力の簡素化や履歴の参照などの課題が残るものの、レポート情報の電子化が「調整役」制度において不可欠な要件である事が確認された。

(以上)