

2014年度前期  
2013年3月～2014年9月  
報告書

研究テーマ

いのちの教育と支援を通して  
在宅医療と地域の架け橋を担う  
～気軽に利用できる「相談室」の運営を目指して～

研究代表者 片岡桂子

公益財団法人 在宅医療助成 勇美記念財団助成

## I\_2014年3月～2015年2月計画 は以下の通りである。

- ① 特定されたニーズに基づき在宅支援ネットワークシステムを構築する。  
システムを構築し、アウトカムと評価方法を検討し、決定する。
  - ・「医療・介護の相談室」の評価を、利用者が簡単にできるように、10項目以内の評価項目を検討し、自由記載の欄も設けるよう作成する。
  - ・紹介等を行った支援先に対し、紹介後の結果をフィードバックしてもらうようにする。
- ② 利用者に対し、相談後の実態を明確にするため、追跡調査を行う。
  - ・「医療・介護の相談室」を利用後、その後新しい支援先につながったのか、その後どのような生活がなされているのか等について、利用者が指定した方法（郵送や電話等）にて、1か月後、3か月後、6か月後の時点で連絡を取る。利用者が面接を希望された場合には、初回と同様に行う。（最終年度まで継続）
- ③ 「医療・介護の相談室」の活動を継続し、定期的（1回/月）の経過報告と、ケース検討（1回/3か月）を行い、活動を評価・修正しながら整えていく。（最終年度まで継続）
- ④ 2015年2月に、相談件数・内容の集計、紹介先からのフィードバック、連携の状況、ケース検討の結果の概略について、中間報告をまとめる。

## II\_2014年3月～2014年8月実施報告

上記の計画を基に、以下の内容を実施した。

### 1. 特定されたニーズに基づき在宅支援ネットワークシステムを構築する。

1) 利用に対し、その満足度を評価するため、簡単に評価できるアンケートを作成した。内容は、「気軽に相談できたか」「相談してほっとしたか」「必要な情報は得られたか」「自分でなんとかできそうと思ったか」「また相談に来たいと思うか」「困ったときには頼ってもいいのだと思ったか」の6項目と、自由記載の欄を設けた。

2) 紹介をした施設からは、電話で報告を受けており、情報の共有ができています。

\*書面での報告がないため、今後検討をする。

## 2. 利用者に対し、相談後の実態を明確にするため、追跡調査を行う。

- 1) 追跡調査を行うため、専用の電話回線（PHS）を開設した。
- 2) ①現在介護を行い、継続的なフォローが必要な対象者 ②現在入院中であり、今後在宅での介護を検討している対象者に対して、定期的に連絡を行った。ただし、介護対象者の症状により、連絡確認をとる期間はことなり、どのケースも一定し、同じ期間で確認をおこなうのはむずかしい状況であった。

## 3. 「医療・介護の相談室」の活動を継続し、定期的（1回/月）の経過報告と、ケース検討(1回/3か月)を行い、活動を評価・修正しながら整えていく。

\*ケース検討は、1回/3ヶ月で行った。

### 1) 相談対象者の特徴

#### ①継続ケース

介護を行っており、対応に困難を感じている（介護保険のある人からの問い合わせ・子供の短時間預かりなどを含む）。

：相談対象には、地域包括支援センターや地域のケアマネジャーを含む

\*現在継続支援（1～4回）をおこなっており、現在も進行中であり、長時間（1～2時間）を要する（16ケース）。ただし、対象者の死亡により終了となったケースを含む。

#### ②在宅支援

現在入院しており、今後在宅での支援に困惑をいただいている。

：相談対象には、地域の開業医・病院のソーシャルワーカー・地域包括支援センターのケアマネジャーを含む

\*深刻なケースが多く、長時間（1～2時間程度）を要している。

#### ③近隣住民

近隣の住民から、日常生活における困りごと（障害や介護・医療制度について・医療機器の貸し出しについて・補聴器の相談・病院の紹介・住宅改修・杖・メガネなど）

：相談対象には、地域の民生委員を含む

\*来所し、3分～10分以内で終わることが多い。そのため、アンケートの実施には、至らない。また、再度同内容での相談はない。

\*1回/週 程度あり、新規相談であり、一回のみの相談が多い。

#### 相談件数

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
①継続ケース	4(新規)	7(新規)	7(新規)	2(新規)	1(新規)	1(新規)	22
②在宅支援	10	13	18	17	20	15	93
③近隣住民	5	8	10	7	6	13	41
合計	19	28	35	26	27	38	163

#### 4. 広報活動

「医療・介護の相談室」の活動の広報として、チラシを作成し、東成区在住の住民を対象に、平成26年8月末に5000部発送した。

チラシの内容は、以下の通りである。(図1参照)

「医療・介護のなんでも相談を随時受け付けております。お気軽にご相談ください。」  
ご相談窓口(毎週火・金 9:00～11:00) TEL 06-6971-3321



図1：医療・介護の相談室チラシ

### 【感想と今後の課題について】

日頃、ちょっとした相談として、地域住民から相談があったが、今回の事業を通して累積化することで、件数の多さを再認識することができた。また、相談件数の多さはあるが、それらを含んだ、訪問看護ステーションの業務の範囲としても認識することができた。5月に複合型サービス施設を開業したことも重なり、近隣住民からの飛び込み相談が増えた。全体的に、業務が過重とはなるが、地域住民や、行政・病院等からの要望に対し、誠意をもって対応していきたいと考えている。

広報活動を行うのに伴い、相談業務が増加することが想定されるため、平成26年10月以降は、担当の相談員を雇用し充填することを計画している。雇用費が発生するため、相談曜日と時間帯を限定（毎週火・金 9:00~11:00）するようし、チラシも配布（平成26年8月）した。

今後は、施設の入り口等に、相談室の案内板などを掲示し、地域住民がふらっと気軽に立ち寄れる相談室づくりをめざす予定である。また、相談室では、ゆっくりくつろげるように、湯茶の準備やアロマなどの環境も整備したいと考えている。