

平成 29 年度 兵庫県在宅医療・介護支援センター 事業報告書



兵庫県医師会
兵庫県在宅医療・介護支援センター
「在宅電話相談ひょうご」
2018（平成 30）年 3 月

兵庫県在宅医療・介護支援センター 事業報告書 目次

1	はじめに センター長あいさつ	1p
	兵庫県医師会 会長、兵庫県在宅医療・介護支援センター長 空地 顕一	
2	概要	
	(1) 業務内容	2p
	(2) 事業概念	2p
	(3) 事業基盤	3p
3	広報	
	(1) 電子媒体	3p
	(2) 紙媒体	4p
4	実績	
	(1) 相談件数	4p
	(2) 相談内容	4p
5	今後の展開	5p
6	資料編	
	(1) 「組織運営体制」	9p
	(2) 「相談実績件数」集計結果	10p

1 はじめに センター長ごあいさつ

「兵庫県在宅医療・介護支援センター」は平成 27 年 11 月 2 日に開設以来、兵庫県・県下市町行政及び郡市区医師会・関係団体のご支援により、「安心の在宅医療・介護を県民のみなさまに」という理念のもと、在宅医療や介護に関するお悩みの“気軽な相談役”として活動させていただいて参りました。

ご承知のとおり、日本の縮図と言われている兵庫県におきましても地域における在宅医療・介護連携が推進され、地域の行政と医師会が綿密に連携しながら体制の構築に努めております。そこで、県民のみなさまの在宅医療・介護の不安やお悩みのご相談をお受けすべく、『在宅電話相談ひょうご』には、これまで 1,000 件以上のご相談をいただいております。その内容は多岐に亘っておりますが、いずれにしましても「相談してよかった」、「介護への不安が少し楽になった」、「未来への希望が持てた」などのご意見をいただいております。

現在、県下の各二次医療圏では地域医療構想調整会議が開催されていますが、郡市区においては医療・介護の連携事業や在宅医療の推進が求められるなど、地域医師会の役割と責任は今後更に大きくなります。特に地域包括ケアシステムの構築には、情報管理の安全性に十分に留意しながら、多職種連携のための患者情報共有システムや医療資源情報の検索ができるシステム構築を通じて、地域における医療機関の連携、在宅医療・介護連携の推進などに役立てます。

また、平成 30 年度には、診療報酬・介護報酬が同時に改定されますが、医療・介護の連携が制度において更なる整合性が高められます。兵庫県医師会といたしましても、各種事業を通じて県内の医療体制、在宅医療・介護連携体制を整備し、会員そして地域医師会が安心して医療を提供できる体制づくりや、生活習慣病、認知症疾患、がんをはじめとする各種疾病への対策を行い、ひいては県民の健康に係る安心と安全を守るよう、更に尽力してまいります。

平成 30 年度も兵庫県からのご支援のもと、「兵庫県在宅医療・介護支援センター」『在宅電話相談ひょうご』事業を継続いたしますが、県下のみなさまの地域における、在宅医療・介護連携の相談事業のご支援を、今後も県内各地域の医師会等と連携を図りながら進めて参りたいと考えております。

これまでも、そしてこれからも、日本の医療、地域の医療を守り、県民のみなさまの健康と安心を守るために、精一杯務めてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

平成 30 年 3 月

兵庫県医師会 会長

兵庫県在宅医療・介護支援センター長

空地 顕一

2 概要

(1) 業務内容

- ① 「在宅電話相談ひょうご」設置・運営
兵庫県内、一般県民や在宅医療・介護関係者からの在宅医療・介護に関する種々の相談や悩みに電話で対応
- ② 「兵庫県在宅医療・介護支援センター」広報・支援ホームページの開設
URL : <http://www.hyogo-zaitaku-kaigo.com/>
- ③ 県下の在宅医療・介護関係者が行う事業の支援連携や研修
過去に実施された研修会の記録映像の閲覧
- ④ その他

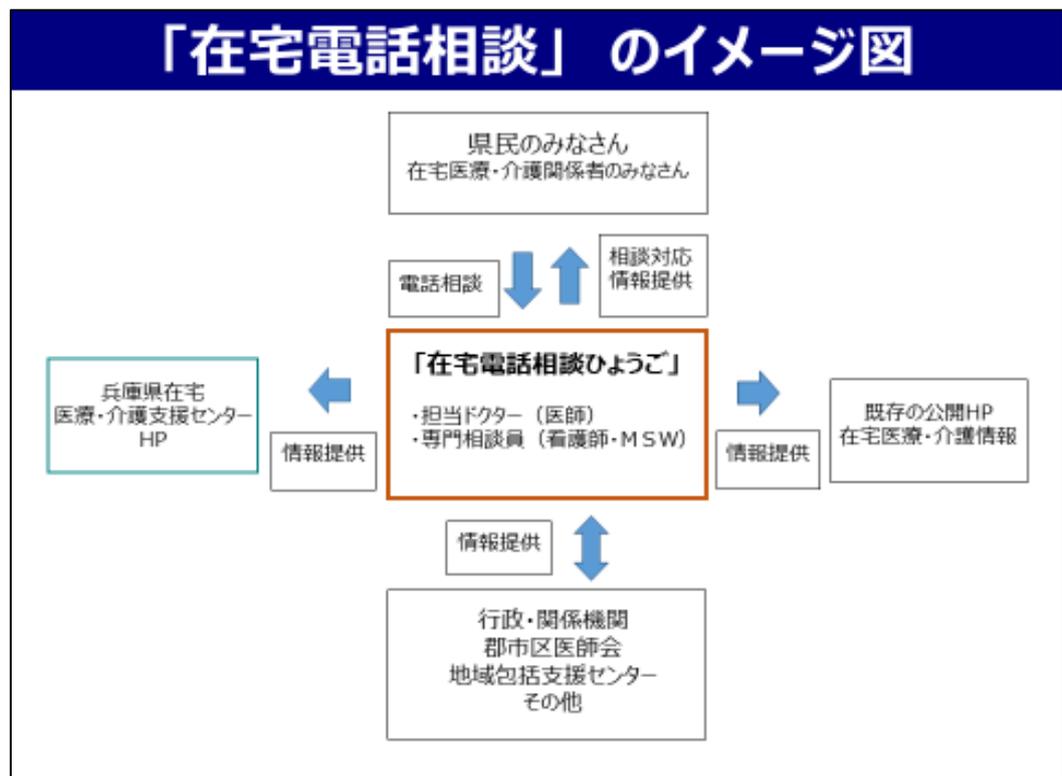
(2) 事業概念

① 在宅医療（介護）電話相談事業の概要

電話相談事業の概要については次のとおりである。

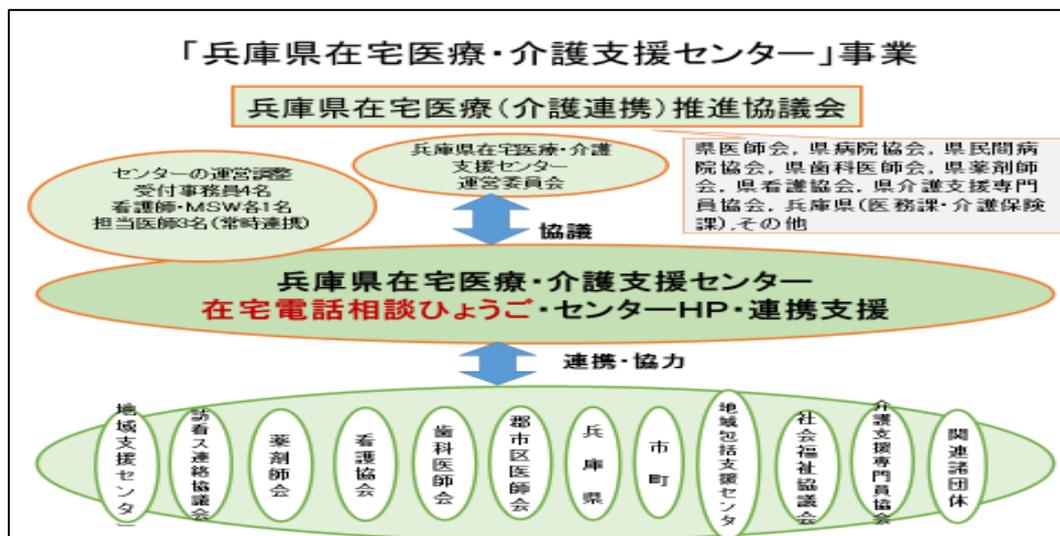
1. 電話番号：078-252-2828 【252（都合に）合わせて 2828（通話、通話）】
2. 受付時間：月曜から金曜日（祝日、年末年始を除く）10：00～16：00
3. 相談料：無料
4. 相談方法：電話相談のみ
5. 場 所：兵庫県医師会館 1 階（神戸市中央区）

本事業は、行政、医療機関、郡市区医師会、地域包括支援センター等との連携や、WEB を活用した情報提供を双方向的に実施しながら、相談者（一般県民や在宅医療・介護関係者）に対応している。イメージとしては以下の図のとおりである。



② 兵庫県在宅医療（介護連携）促進事業の運営体制

本事業は、兵庫県在宅医療推進協議会の下、「兵庫県在宅医療・介護支援センター」運営委員会によって、運営が行われている。これには、兵庫県・市町行政や郡市区医師会、関係団体等の連携・協力により成り立っているものである。イメージとしては以下の図のとおりである。



(3) 事業基盤

① 運営組織体制

「兵庫県在宅医療・介護支援センター」では、事業を統括する「センター長」、これを補佐する「副センター長」、「副センター長代理」。そして、具体的な業務指示者として「センターリーダー」、これを補佐する「センターサブリーダー」を設置。また、相談の内容により、具体的に医師の知見による判断が必要な場合に、「副センター長代理」、「センターリーダー」、「センターサブリーダー」の3名で対応するという体制を構築した。

【具体的な運営組織体制については、資料編を参照のこと。】

② 規程関係

ア 設置規程

当センターでは、設置に関する事項を規定するために、「兵庫県在宅医療・介護支援センター設置規程」を定めている。

イ 個人情報保護規程

当事業については、相談者の個人情報を扱うことになることから、これらの取扱いと保護に関する事項を規定するために「兵庫県在宅医療・介護支援センター個人情報保護規程」を定めている。

3 広報

(1) 電子媒体

① WEB活用（HP作成）

本センター事業の広報については、WEB活用に力点をおいている。当ホームページ（<http://www.hyogo-zaitaku-kaigo.com/>）では、HOME画面の他に6つの画面を設定している。各画面の構成については、次のとおりである。

- ア 「センターについて」：センター長のあいさつ
- イ 「事業案内」：兵庫県在宅医療・介護支援センターが行う業務の概略
- ウ 「在宅電話相談ひょうご」：電話番号、受付日時、相談の流れ等
- エ 「相談の具体例」：実際にあった相談事例を7つの項目に分類し回答例
- オ 「研修・連携支援」：在宅医療・介護関係資料（DVD 他）のリスト
- カ 「関連情報」：関係団体の情報提供

② 県医師会 HP とのリンク

当ホームページについては、兵庫県医師会のホームページにバナーリンクを貼って PR に取り組んでいる。(URL <http://www.hyogo.med.or.jp/>) このリンクにより、双方向で閲覧数の向上に貢献している。

(2) 紙媒体

① ポスター、リーフレット、カード

当センター事業に広報については、電子媒体である WEB に加えて、紙媒体での広報にも取り組んだ。平成 27・28 年度にポスター、リーフレット、カードを作成して、県下、郡市区医師会、医療機関、市町行政、関係団体等、約 4,000 か所に送付した。

ポスター（A1、A2 サイズ）は事業の概要とセンターの存在を示す掲示用。リーフレット（A4 三つ折り）は事業案内と相談概要（電話番号・相談日時等）を団体・個人宛周知用。カード（名刺サイズ）は、運搬性と保管性を重視して、相談概要の抜粋を掲載することで、相談者が気軽に且つ中・長期的に相談ができるよう配慮した。

4 実績

(1) 相談件数

当センターへの相談件数の実績は、平成 27 年 11 月 2 日(月)～平成 30 年 3 月 31 日(土)の間で 1,056 件であった。これは、平成 28 年度の相談件数と比較すると、前年比 155.75%増となっており、本事業の必要性が向上していることが判る。相談者の 65%が神戸・阪神地域であり、相談対象者は 80 代、60 代、70 代の順となっている。【相談件数実績の詳細は資料編を参照のこと。】

	年度末時点	累積件数	年度毎件数	備考
1	H28.3 末	212 件	—	
2	H29.3 末	542 件	330 件	H28 年度
3	H30.3 末	1,056 件	514 件	H29 年度 前年比 155.75%増

(2) 相談内容

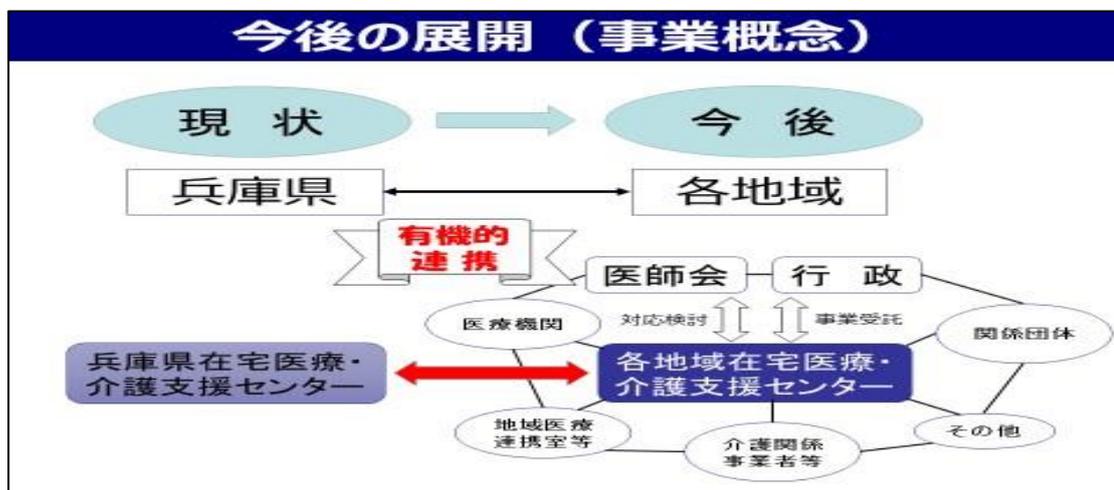
相談内容については、在宅医療、認知症、介護保険サービス、かかりつけ医、退院支援等、多岐に亘っている。開設当初、相談内容の回答は全て医師が対応していたが、スキルの向上に伴い、現在、回答は医師監修のもと、MSW と看護師で対応している。相談事業におけるキーワードは 1. 傾聴、2. 繋ぎ、3. かかりつけ医、の 3 点であると考えている。

5 今後の展開

これまでの事業実績を踏まえて、今後の当センター事業のあるべき姿については、次の3つの視点からの展開が必要であると考えている。

- (1) 各地域における在宅医療・介護連携の事業について支援（連携）
- (2) 各地域における多職種連携や医療資源マップ等の情報電子化を支援（ICT化）
- (3) 郡市区医師会、圏域における地域医療、医療資源等の情報集約を支援（拠点化）

上記の展開に係る、イメージについては、次のとおりである。



この「在宅話相談ひょうご」は平成27年11月に本会に開設し今日に至ったが、今後は各郡市区において相談窓口の設置が進められると思われる中、それまでに時間がかかること、相談に対応できない郡市区の補完・支援するために本事業を継続していく計画について、関係各位からの率直な意見をいただく場とした。

県下において在宅医療・介護の相談に対応できない地域を如何に支援していくのか。行政や団体が設置する色々な相談事業があるなかでも、当センターの窓口は「最後の砦」的な意味もあるので、各地域と連携し、医師会や関係団体からの協力も得ながら継続していくこと。

県医師会の役割として、各地の情報共有や連携のリード役であって欲しいということ。現在地域で相談を実施しているコーディネーターからも、行政区を越えた相談があった場合に、医療機関の情報が入手しにくいので、県医師会の方でコーディネートの中核としての機能を果たしていただきたいとの意見がでた。

これには、県医師会として既に、地域医療連携にICT化で対応すべく、各地域における医療資源マップ・相談システムや多職種で患者情報を共有できる在宅システムの共通環境の導入と運用を、基金事業で推進している現状について説明がなされた。

今後の方向性を踏まえ、同センターは更に機能を凝縮しつつ、県下の取組の後ろ盾となれるよう邁進していくことを、本冊子の結論とさせていただきます。

あらためて、関係各位に深甚なる感謝を申し上げます。

資料編

6 資料

- (1) 「組織運営体制」
- (2) 「相談実績件数」集計結果

(1) 「組織運営体制」

兵庫県在宅医療・介護支援センター（電話相談ひょうご）運営組織（新）体制

平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日

平成 29 年 6 月 19 日現在

No.	役 職	氏 名	備 考
1	センター長	空地 顕一	会 長
2	副センター長	足立 光平	副会長
3	副センター長代理	橋本 彰則	担当常任理事
4	センターリーダー	三浦 一樹	担当理事
5	センターサブリーダー	坂本 泰三	担当理事
6	電話相談ひょうご(統括)	後藤 象三	事務局長
7	電話相談(リーダー)	足立 幸子	MSW
8	電話相談(スタッフ)	谷山 暁子	看護師
9	電話相談(//)	石澤雄一郎	業務 1 課
10	電話相談(//)	西田 恵	//
11	電話相談(//)	曾谷 州平	//



(2) 「相談実績件数」集計結果

「在宅電話相談」集計及び分析

実績数値

開設から先月末

期間

自
至

平成27年11月2日 (月)

平成30年3月31日 (土)

1. 曜日別件数と医療圏

No	医療圏	月	火	水	木	金		合計
1	神戸	83	85	98	76	78	0	420
2	阪神南	18	23	31	11	14	0	97
3	阪神北	26	35	43	30	27	0	161
4	東播磨	10	12	9	15	14	0	60
5	北播磨	8	6	6	3	4	0	27
6	中播磨	6	10	6	6	10	0	38
7	西播磨	1	5	4	3	6	0	19
8	但馬	4	1	3	1	1	0	10
9	丹波	17	27	19	27	21	0	111
10	淡路	2	0	2	1	2	0	7
11	その他	17	23	26	17	23	0	106
	計	192	227	247	190	200	0	1,056

2. 相談対象者

年代	1	2	3	4	5	6	7	合計
	50歳以下	51～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳	該当なし	
男	34	44	34	58	140	25	48	383
女	63	63	142	96	164	55	90	673
計	97	107	176	154	304	80	138	1,056

3. 情報入手経路

項目	1. カード	2. ホスター	3. リーフレット	4. 新聞	5. HP	6. 講演等	7. その他	合計
件数	206	76	190	25	43	6	510	1,056

4. 相談内容と時間帯

No.	項目	10時～11時	11時～12時	12時～13時	13時～14時	14時～15時	15時～16時	合計
1	在宅医療	164	98	81	101	125	139	708
2	介護保険サービス	56	27	22	25	22	39	191
3	かかりつけ医	8	6	4	7	5	11	41
4	退院支援	9	4	3	9	5	4	34
5	その他	64	44	32	41	57	63	301
	認知症	23	10	9	14	17	20	93
	計	324	189	151	197	231	276	1,368

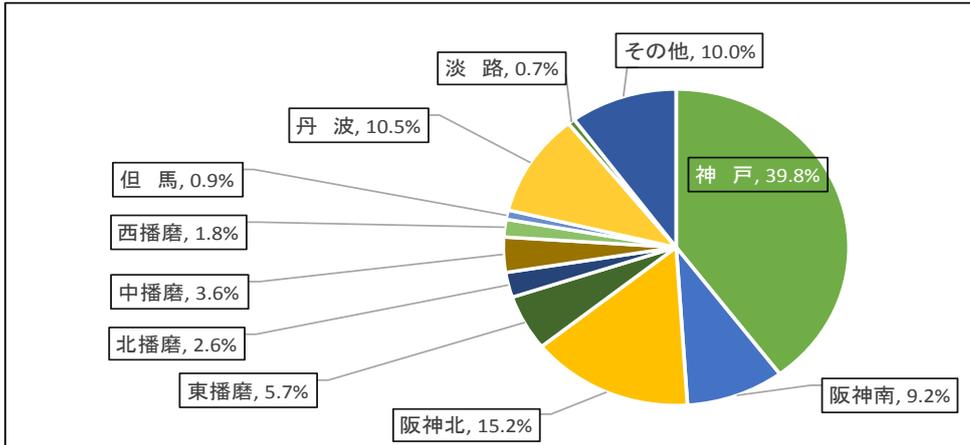
5. 相談依頼者と相談所要時間

No.	時間	1	2	3	4	5	6	合計
		県民	看護師	ヘルパー	医師	行政	その他	
1	15分以内	509	6	2	5	6	88	616
2	30分以内	260	0	0	0	2	13	275
3	60分まで	128	1	0	0	0	11	140
4	60分以上	24	0	0	0	0	1	25
		921	7	2	5	8	113	1,056

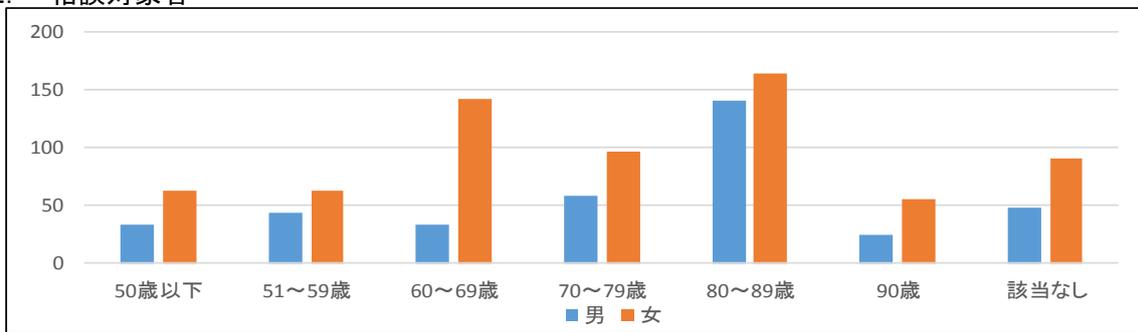
6. 相談対象者と依頼者の関係

項目	1	2	3	4	5	合計
	家族(同居)	家族(別居)	親族	本人	その他	
件数	272	182	14	440	148	1,056

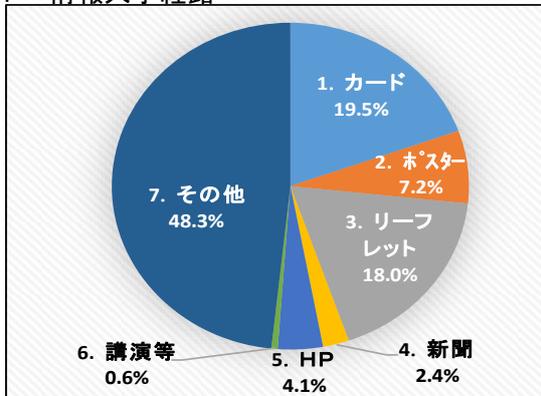
1. 医療圏・件数割合



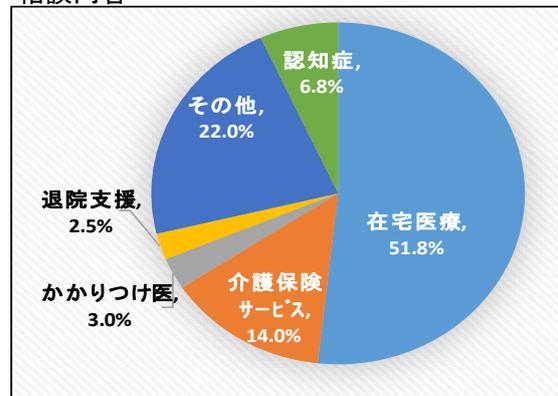
2. 相談対象者



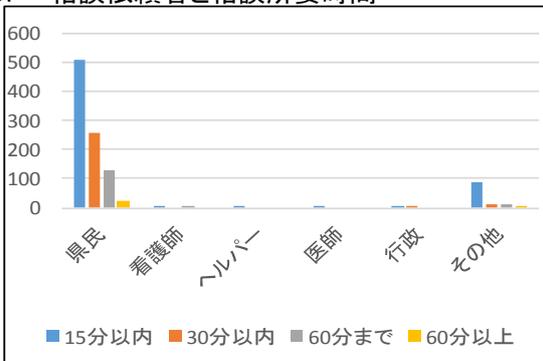
3. 情報入手経路



4. 相談内容



5. 相談依頼者と相談所要時間



6. 相談対象者と依頼者の関係

