

呉市在宅医療・介護連携に関する相談窓口の評価アンケート調査結果

1 調査概要

(1) 目的

医療・介護関係者等を対象に、相談窓口の認知度、相談支援業務の満足度、相談窓口や呉市在宅医療・介護連携推進コーディネーターへの意見や要望等を把握し、今後の相談支援業務の充実を図り、相談窓口のより一層の質向上を図る。

(2) 調査対象

ア 医療機関・介護サービス事業所種別

調査対象は、相談窓口の開設案内を通知した医療機関及び介護サービス事業所 941 件

【医療】 病院，診療所，歯科医院，薬局，訪問看護ステーション

【介護】 地域包括支援センター，居宅介護支援事業所，介護予防支援事業所，訪問介護事業所，訪問入浴介護事業所，通所介護事業所，訪問看護事業所，定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所，地域密着型通所介護事業所，認知症対応型通所介護事業所，認知症対応型共同生活介護事業所，小規模多機能型居宅事業所，介護老人福祉施設，介護老人保健施設，介護療養型医療施設，介護医療院，特定施設入居者生活介護事業所，短期入所生活介護事業所，擁護老人ホーム，ケアハウス，救護施設，婦人保護施設

イ 対象職種

医師，歯科医師，薬剤師，看護師，保健師，栄養士，歯科衛生士，ソーシャルワーカー，ケアマネジャー，ホームヘルパー，リハビリスタッフ，介護職員，医療・介護事務職員，その他医療・介護に従事する者

(3) 調査期間

令和5年7月31日（月）～令和5年8月18日（金）

(4) 調査方法

WEB アンケート方式（Google Form）

(5) 主な調査項目

ア 基本情報（所属機関・職種）

イ 相談窓口の認知度について

ウ 相談窓口の利用の有無について

エ 相談支援の満足度について（相談窓口を利用した方を対象とした設問）

オ 相談窓口の認知向上及び利用促進について

カ 相談窓口及び在宅医療・介護連携推進コーディネーターへの御意見・御要望

(6) 回収結果

回収数 58

回収率 6.16%

2 回答結果

(1) 所属機関別

回答	人	%
病院	13	22.4%
診療所	42	72.4%
歯科医院	1	1.7%
介護保険施設	2	3.5%
総計	58	100.0%

94.8%

(2) 職種別

回答	人	%
ケアマネジャー	1	1.7%
ソーシャルワーカー	7	12.1%
医師	30	51.7%
医療・介護事務職員	11	19.0%
看護師	5	8.6%
歯科医師	1	1.7%
薬剤師	1	1.7%
その他	2	3.5%
総計	58	100.0%

(3) 相談窓口の認知度について

○呉市在宅介護・連携に関する相談窓口を知っていますか。

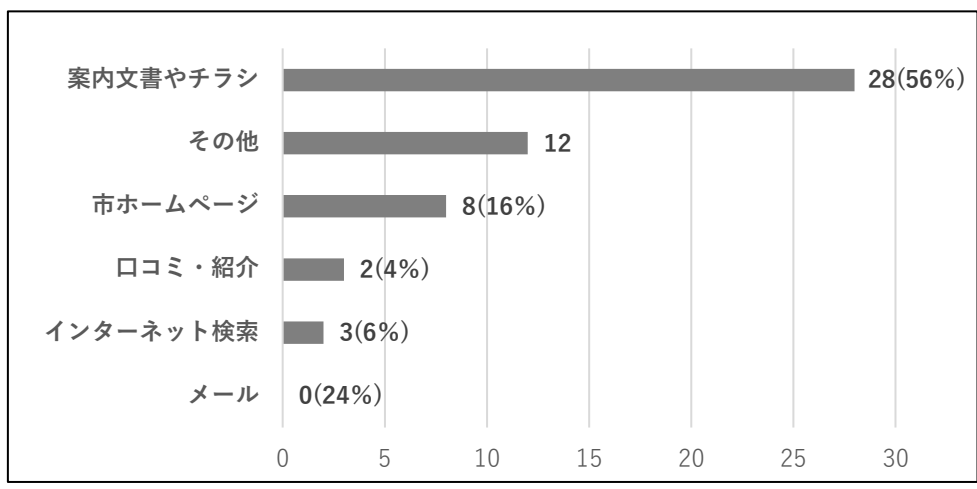
回答	人	%
知っている	16	27.6%
ほとんど知らない	25	43.1%
知らない	17	29.3%
総計	58	100.0%

72.4%

○相談できる内容について、どの程度知っていますか。

回答	人	%
知っている	34	58.6%
知らない	24	41.4%
総計	58	100.0%

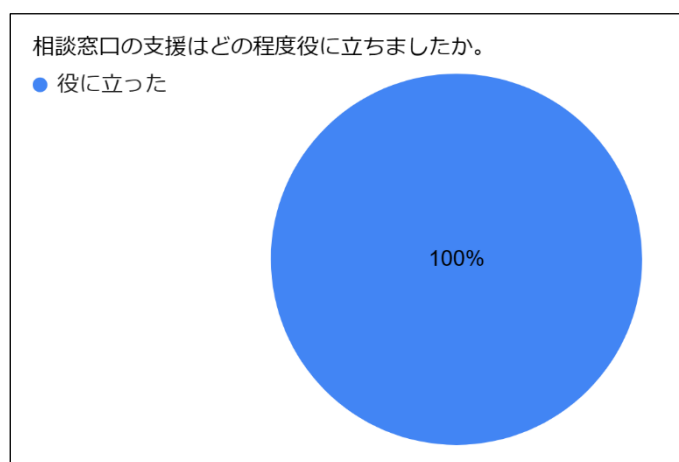
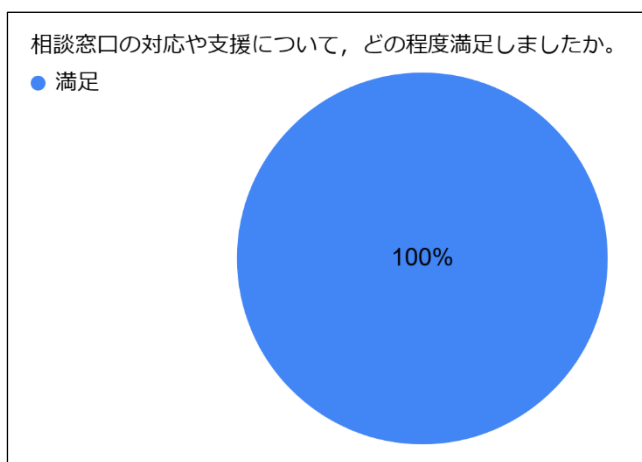
○相談窓口の存在や利用方法について、どのような方法で知りましたか。



(4) 相談窓口の利用の有無について

回答	人	%
ある	1	1.7%
ない	57	98.3%
総計	58	100.0%

(5) 相談窓口の満足度について（相談窓口を利用した方を対象に回答）



(6) 相談窓口の認知度向上及び利用促進について（自由記述）

- ・ 広報活動・市政便り等
- ・ 積極的な情報発信（メーリングリスト発信や SNS 発信等（ホームページ掲載では見に行く人は少ない））
- ・ おせっかいなくらいの介入（相談解凍後のフォロー等）
- ・ 広告などによる広報、地道な広報
- ・ 市政だよりに単独でチラシを添付する
- ・ 介護施設への直接会って広報活動がいいと思います。
- ・ 医院・施設への掲示
- ・ 市のホームページで広報する
- ・ もっと地域の実情やニーズの情報を各施設に共有してほしい。
- ・ SNS で気軽に利用できれば良い。
- ・ 市民センターや病院、診療所でアピールする。
- ・ 市政だよりの始めの方に掲載する
- ・ インターネットで検索しやすいような呉市のホームページ作りを
- ・ 高齢者にネットで情報共有は難しいと思うので、病院等でパンフレットやポスターで周知する方が目にとまると思います。
- ・ 現在、いろんな機関に聞き取りをしていただいております、意見交換が出来て助かっています。そちらを引き続き継続いただければ助かります。
- ・ 医療機関への広報
- ・ 介護保険を申請されるかどうか悩まれている方に相談して貰うよう声をかけます。
- ・ 住民や介護・医療の関係者に伝える、という点からすると一般企業に Outreach 「伝えるノウハウ」を知って活用するか、「伝える能力に長けた」人をリクルートし教を乞う。後者のほうがスピード感がある推奨できます。
- ・ 患者さんの相談ケース
- ・ 市政だよりに再三掲載

(7) 相談窓口及び在宅医療・介護連携推進コーディネーターへの御意見・御要望について（自由記述）

- ・ とても良い取り組みなのに、初年度は皆さんがあまり活用されていないようで残念です。今年度は良い事業となりますよう期待をしております。
- ・ 在宅で問題のある検討会を地域の関係者含めて 15 人位集まり音戸センターで行った事あり。有意義でした。コーディネーターの参加も今後必要かと思いました。
- ・ 情報提供内容に関し、どのような情報を基にコーディネートされているかが不透明です。各医療機関や介護施設等の強みをどのように把握されているのでしょうか。そういった状況で行う連携は偏ったものにならないのでしょうか。
- ・ よくわからないので意見できません。
- ・ いろいろな方に挟まれ大変な立場ではあるかと思いますが、引き続きお力をいただければ助かります。
- ・ この窓口は今後いつまで設置されるのかを知りたい。
- ・ 地域（安芸灘）の包括支援センターや介護関係の方々が大変よくやってくれ顔が見える関係になっていて素晴らしいと認識しています。小生が勝手に思っているだけかもしれませんが少なくとも顔はみえていまし、利用者の血圧とか所見を伝えてくれる職員の方もおられます。要望は在宅の方が病院に入院した場合など速やかに関係者に伝わる仕組みを作っていただきたい。
- ・ 退院先について相談に乗って

3 考察

- ・回答者は病院・診療所が9割以上であり、医師が半数以上で最も多かった。
- ・回答率6.16%と低かった。病院・診療所以外の回答数が少なかった原因の一つに、病院・診療所は郵送で依頼し、歯科医院・薬局・介護サービス事業所はメールで依頼したことが考えられる。次回依頼方法などの再考が必要か。
- ・回答者の7割以上が相談窓口を「ほとんど知らない」「知らない」と回答した。また、相談できる内容について「知っている」と回答した人は5割で、認知度は低かった。
- ・広報の手段としては、案内文書やチラシが有効であった。
- ・相談窓口を利用した方からの回答は1件で、相談窓口の満足度や役に立ったかは、いずれも高かった。
- ・自由意見より、相談窓口の対象を「市民」と認識していることが伺える。医療・介護関係者を対象とした相談窓口であることを広報できていないことが分かった。

4 今後について

改めて相談窓口の認知度は低く、広報活動も不十分であることが分かった。積極的に広報活動や情報発信を行い相談窓口の認知度向上を図る必要がある。また、相談窓口を活用していただき医療・介護関係者を支援していくために、医療・介護連携に関する相談会を定期開催していく。

今回、アンケート回収数が少なく利用者の回答から相談支援業務の評価ができなかった。次回は、調査方法や依頼方法などを再考し引き続き調査を行う。また、相談支援業務の評価については、相談窓口の利用者を対象とした調査を行う。