

厚生科学研究研究費補助金

健康科学総合研究事業

二次医療圏での保健所を中心とした保健医療福祉の
連携推進システム構築の方法論と評価に関する研究

平成12年度 総括・分担研究報告書

主任研究者 信川 益明

平成13(2001)年3月

2次医療圏での保健所を中心とした保健医療福祉の連携推進 システム構築の方法論と評価に関する研究班

主任研究者

信川 益明 杏林大学医学部総合医療学教室助教授

分担研究者

百濟 さち 東京都府中小金井保健所所長

佐々木 昭子 東京都三鷹武蔵野保健所所長

大槻 博 東京都狛江調布保健所所長

研究協力者

梶谷 進二 社団法人武蔵野市医師会監事

青木 文彦 社団法人武蔵野市医師会会長

村田 欣造 社団法人三鷹市医師会会長

武市 恂 社団法人調布市医師会会長

奥島 平八郎 社団法人府中市医師会会長

菊地 邦夫 社団法人小金井市医師会会長

山口 陽 社団法人狛江市医師会会長

遠藤 實 財団法人武蔵野健康開発事業団理事長

江原 滋夫 武蔵野市福祉保健部健康課課長

秋元 政三 三鷹市役所健康福祉部部長

倉田 繕箕 調布市役所福祉部部長

大谷 久知 府中市役所福祉部部長

加藤 良重 小金井市役所福祉保健部部長

佐々木 安雄 狛江市役所福祉部部長

丹羽 明博 武蔵野赤十字病院循環器科部長

石井 良章 杏林大学医学部附属病院院長

杉崎 那美子 医療法人社団桐光会調布病院院長

竹内 一郎 都立府中病院副院長

佐藤 肇 社団法人福祉法人聖ヨハネ会総合病院桜町病院院長

梅澤 祐二 東京慈恵会医科大学附属第三病院院長

中川 昌弘 三鷹市高齢者センターけやき苑所長

目 次

I. 総括研究報告書	
二次医療圏での保健所を中心とした保健医療福祉の 連携推進システム構築の方法論と評価に関する研究	1
信川 益明	
（資料）保健・医療・福祉連携システム調査結果（保健所）	
（資料）保健・医療・福祉連携システム調査結果（保健所以外）	
（資料）保健・医療・福祉連携システム調査結果（保健所）：コメント	
（資料）保健・医療・福祉連携システム調査結果（保健所以外）：コメント	
（資料）住民からの問合せ・相談等の実態調査結果	
（資料）調査票	
II. 分担研究報告書	
1. 連携普及の現状調査分析	
百済 さち、大槻 博、佐々木 昭子	98
（資料）都民からの問合せ・相談等の実態調査結果	
（資料）「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査票	
III. 研究成果の刊行に関する一覧表	113
IV. 研究成果の刊行物・別刷	114

平成12年度厚生科学研究費補助金（健康科学総合研究事業）

総括研究報告書

二次医療圏での保健所を中心とした保健医療福祉の連携推進システム 構築の方法論と評価に関する研究

主任研究者 信川 益明 杏林大学医学部総合医療学教室助教授

研究要旨 保健所と医療施設や社会福祉施設との連携システムに基づく各種の連携サービスが、実際に日常の保健・医療・福祉の現場の関係者、利用者、患者等に互いに理解され、受け入れられる環境を整備し、活用されることが重要である。そのためには、住民並びに保健関係者、医療関係者、福祉関係者に対する保健・医療・福祉の連携の内容等に関する普及活動の推進が不可欠であり、保健所がその中心的な役割を地域において、将来的にも担っていくことが期待されている。

本研究では大都市の二次医療圏における連携普及の現状を調査分析し、連携を推進する上での問題点の把握、及び具体的な解決策を実施するためのシステム作りについて検討した。東京都の北多摩南部医療圏を取り上げ、「保健・医療・福祉連携システムに関する調査」を平成12年3月に実施した。調査対象は北多摩南部医療圏内の保健所、福祉事務所、市の担当部署、社会福祉施設、訪問看護ステーション、社会福祉協議会等の188ヶ所（708名）である。平成12年5月31日現在の回収率は35.6%（252名：保健所70名、保健所以外の福祉関連施設等182名）でありこれらについて集計分析した。

北多摩南部医療圏における市役所、保健所、医療機関、社会福祉施設に対する「住民からの問合せ・相談等の実態調査」を、平成12年11月～平成13年1月に実施した。調査対象は、北多摩南部医療圏内の保健所、市の担当部署、社会福祉施設、医療機関である。調査項目は相談者、受付所属課、受付者所属、受理方法、本来の窓口、問合せ・相談内容、対応方法などである。住民からの問合せ・相談の件数は、272件であり、これらについて集計分析した。

その結果、保健所と保健所以外の施設における関係者の間には、保健所が現在および今後も果たす役割について差が認められたが、保健所が今後も医療福祉のコーディネーターとしての役割を求められていた。住民サービスの向上を図るために、保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、総合相談窓口、保健・医療・福祉各々の具体的なサービス内容が分かるマニュアル等が求められていることが明らかとなった。

相談者の割合は95%が市民が占めていた。相談内容は医療に関することが31%、福祉に関することが24%、保健に関することが11%であった。市民よりの医療、福祉、保健に関連する相談は、医療機関、福祉施設、保健所、市役所に寄せられていることが明らかとなった。保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、保健・医療・福祉各々の具体的なサービス内容が分かるマニュアルが求められていることが明らかと

なったこととも合わせて考えると、保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、相談内容について適切に説明できるためのマニュアルの作成が重要である。

今後、マニュアルの作成を推進し、市民からの問合せ・相談内容に関係者がより迅速、的確に対応できるようにしていくことが必要である。保健・医療・福祉の連携を展開する上での問題を検討する保健所、市役所、医療施設、社会福祉施設等からなる組織を整備し、各分野の担当者の相互理解を踏まえて、実態調査、問題点の把握、問題を具体的に解決する方策を検討し、保健所、市役所、医療施設、社会福祉施設などの現場において解決策を実施、評価できる体制づくりが急務である。

分担研究者

百済 さち

府中小金井保健所所長

佐々木昭子

三鷹武蔵野保健所所長

大槻 博

狛江調布保健所所長

研究協力者

梶谷 進二

社団法人武蔵野市医師会監事

青木 文彦

社団法人武蔵野市医師会会長

村田 欣造

社団法人三鷹市医師会会長

武市 恂

社団法人調布市医師会会長

奥島平八郎

社団法人府中市医師会会長

菊地 邦夫

社団法人小金井市医師会会長

山口 陽

社団法人狛江市医師会会長

遠藤 實

財団法人武蔵野健康開発事業団理事長

江原 滋夫

武蔵野市福祉保健部健康課課長

秋元 政三

三鷹市役所健康福祉部部長

倉田 繕箕

調布市役所福祉部部長

大谷 久知

府中市役所福祉部部長

加藤 良重

小金井市役所福祉保健部部長

佐々木安雄

狛江市役所福祉部部長

丹羽 明博

武蔵野赤十字病院循環器科部長

石井 良彰

杏林大学医学部付属病院院長

杉崎那美子

医療法人社団桐光会調布病院院長

竹内 一郎

都立府中病院副院長

佐藤

肇

社団法人聖ヨハネ会

総合病院桜町病院院長

梅澤

祐二

東京慈恵会医科大学附属第三病院院長

中川

昌弘

三鷹市高齢者センター けやき苑所長

A. 研究目的

高齢化社会を目前にしている現在、地域における保健医療福祉の連携がますます必要になってきている。保健所、医療施設、社会福祉施設等のあり方の原点に戻り、各々の機能と適切な連携を図ることによって、住民が居住している身近な地域で適切な保健サービス、及び医療福祉サービスを受けられるようにすることが求められている。

保健サービスと医療福祉サービスとの連携を確実にを行い効果を上げるためには、組織的な展開、各々の施設の役割分担の明確化と実践、紹介・逆紹介の実施、連携に必要な情報の公開と活用、運用推進のための専従職員の配置と活動、各施設と住民への連携の普及などが必要である。

特に、保健所を行う住民並びに医療施設、

社会福祉施設などへの普及活動の展開が連携システム推進のために重要である。保健所と医療施設や社会福祉施設との連携システムの構築が行われてきている。このシステムに基づく各種の連携サービスが、実際に日常の保健医療福祉の現場の関係者、利用者、患者等に互いに理解され、受け入れられる環境を整備し、活用されることが重要である。そのためには住民並びに保健関係者、医療関係者、福祉関係者に対する、保健医療福祉の連携の内容等に関する普及活動の推進が不可欠であり、保健所がその中心的な役割を地域において、将来的にも担っていくことが期待されている。

本研究では、大都市の二次医療圏における保健医療福祉の連携システムを実際に機能させる上で重要である保健所を中心とした連携普及のためのシステム構築の方法論と評価のあり方について検討している。

B. 研究方法

1. 平成9年度「2次医療圏での保健医療福祉の連携システム構築の方法論と評価に関する研究」

平成9年度「2次医療圏での保健医療福祉の連携システム構築の方法論と評価に関する研究」として、東京都の2次医療圏の中から北多摩南部医療圏（武蔵野市、三鷹市、調布市、府中市、小金井市、狛江市）を取り上げ、この医療圏内の保健所長、医師会長、市の福祉（保健）部長等の18名に研究協力者として参画して頂き研究を行った。6つの医師会に所属する631医療機関

における医療情報について調査を行った。

調査項目は医療機関の名称、所在地、電話番号、ファックス番号、最寄り駅・バス停・目標、開設者、診療科目、診療日、診療時間、休診日、受付時間、予約制、予約方法、救急告示、入院設備、許可病床数、訪問診療、他の医療機関から紹介された患者の受け入れ、医療機器の種類・共同利用の状況等であった。447医療機関より回答を得た。その結果、医療機関の情報整備を推進することが必要であることが明らかとなった。

2. 調査対象地域

上述の東京都の北多摩南部二次医療圏での調査研究の経験と検討結果等を踏まえて、大都市における二次医療圏単位での保健所を中心とした保健医療福祉の連携普及活動推進システム構築の方法論と評価についての調査研究を、同じ二次医療圏において実施した。

東京都の二次医療圏の中から北多摩南部医療圏（武蔵野市、三鷹市、調布市、府中市、狛江市）を取り上げ、この地域での保健所を中心とした保健医療福祉の連携普及活動推進システムを構築する上での方法論とその評価方法について検討している。

3. 医療機能連携モデル事業

すでに、武蔵野市では医療機能連携モデル事業を平成6年度～8年度まで実施してきた。平成6年度には推進組織を設置し、医療機能連携の方法や中核病院の指定、地

域医療連携室の設置を行った。平成7年度には医療連携を実施すると共に医療情報交換システム、医療機関の情報収集・専門外来・診療科目・医療機器保有状況の調査、かかりつけ医・往診医の把握等を行った。平成8年度には住民への医療情報の提供、紹介・逆紹介制度の推進等を行っている。更に、武蔵野市は医療連携推進協議会を発足させ、平成9年度から3年間の予定で、北多摩南部2次医療圏への連携の展開等について検討している。

このモデル事業及び協議会の副委員長として携わってきている経験、並びに、平成9年度健康政策調査研究事業「二次医療圏での保健医療福祉の連携システム構築の方法論と評価に関する研究」の成果を踏まえて、北多摩南部二次医療圏での保健所を中心とした保健医療福祉の連携普及活動推進システムを構築する上での方法論とその評価方法について検討している。

4. 分担研究者・研究協力者

上述の平成9年度健康政策調査研究事業の調査研究を実施した際の北多摩南部二次医療圏内の保健所長に分担研究者として研究に参画して頂き、さらに保健所関係者、医師会長、市の福祉（保健）部長・課長、財団理事長、市の中核病院関係者、社会福祉施設関係者、訪問看護ステーション関係者等にも研究協力者として参画して頂き研究を実施した。

5. 保健医療福祉連携システムに関する調査

東京都の2次医療圏の中から北多摩南部医療圏（武蔵野市、三鷹市、調布市、府中市、小金井市、狛江市）を取り上げ、この医療圏内の保健所長に分担研究者として研究に参画して頂き、さらに保健所関係者、医師会長、市の福祉（保健）部長・課長、財団理事長、市の中核病院関係者、社会福祉施設関係者等の21名に研究協力者として参画して頂き研究を実施した。

保健医療福祉連携システムに関する調査を平成12年3月に実施した。調査対象は、北多摩南部医療圏内の保健所、福祉事務所、市の担当部署、社会福祉施設、訪問看護ステーション、老人保健施設、身体障害者施設、共同作業所、授産所、社会福祉協議会等の188ヶ所、（708名）である。

調査項目は、施設種別、職種、性別、年齢、就業年数、インターネットホームページ開設、保健所の役割、保健所と医療福祉施設の取り組み、保健所の連携の取り組み、保健所と医療福祉施設との連携を図るための工夫・努力、住民サービス向上のために求められるもの、住民の個人情報のプライバシー保護、保健医療福祉の連携による住民のメリット、連携がとれていないことによる住民のデメリット、連携の現状等である。

平成12年5月31日現在の回収率は、35.6%（252名：保健所70名、保健所以外の福祉関連施設等182名）、42.5%（80カ所）であった。

6. 「住民からの問合せ・相談等」の実態調査

北多摩南部医療圏における市役所、保健所、医療機関、社会福祉施設に対する住民からの問合せ・相談等の実態調査を、平成12年11月～平成13年1月に実施した。

調査対象は、北多摩南部医療圏内の保健所（3ヶ所）、6市の担当部署、社会福祉施設、医療機関である。

調査項目は、相談者、受付所属課、受付者所属、受理方法、本来の窓口、問合せ・相談内容、対応方法などである。

住民からの問合せ・相談の件数は、3ヶ所の保健所においては、41件、6市の担当部署においては、196件（うち社会福祉施設40件）、2ヶ所の医療機関においては35件の合計272件であった。

（倫理面への配慮）

研究実施の上で、倫理面での問題はない。本研究の調査対象は保健所、保健センター、市役所、医療施設、社会福祉施設等であり、調査内容は保健医療福祉の連携に関する項目、問い合わせ・相談内容等である。本研究実施により、人権擁護上の配慮、研究対象者に対する不利益、危険性の排除や説明と理解に関わる状況、実験動物に対する動物愛護上の配慮等といった倫理面の問題は生じないように十分に配慮している。

C. 研究結果

1. 保健・医療・福祉連携システムに関する調査の集計結果

a. 保健所

（1）職種

保健所（70名）については、職種は、保健婦18名、技術職17名、事務職17名、医師6名、歯科衛生士2名、栄養士2名等であった。就業年数は、1～3年未満27名、20年以上15名、1年未満13名等であった。

（2）保健所が現在果たしている役割

保健所が現在果たしている役割（地域保健医療計画推進のための関係機関との連携及び調整、健康問題に関する総合相談窓口など）については、衛生統計調査を除いてはほとんどの回答者が把握していた。

（3）保健所が今後も果たさなければならない役割

保健所が今後も果たさなければならない役割としては、「地域保健医療計画推進のための関係機関との連携及び調整」57名、「食中毒防止対策・環境衛生に関する相談」53名、「健康危機に関する総合的情報の収集と発信と対応」50名、「健康問題に関するタイムリーな情報発信」48名、「情報ネットワーク機能の充実」45名、「市町村への支援」42名、「学校保健との連携・覚醒剤防止の取り組み」38名が多くを占めていた。

（4）保健所が医療福祉組織と取り組んだことのある項目

保健所が医療福祉組織と取り組んだこと

のある項目は、「一緒に事業に取り組む（健康相談、健康の集い、イベント、食品衛生に関すること、環境衛生に関すること、運動会、その他医薬に関すること）」59名、「会議に出席（保健所の主催する会議、市町村福祉計画、市の主催する会議、母子保健連絡協議会、社会福祉協議会の主催する会議など）」56名、「看護学生・保健婦学生・医学生の実習・見学受け入れ、介護福祉士・福祉関係の学生の実習・見学受け入れ」44名、「連絡・情報交換」42名、「事例会議」29名、「調査・研究」20名が多くを占めていた。

(5) 保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むこと

保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むことに関しては「新たな課題が発生するので、積極的に取り組む必要がある」（44名）、「公平・中立の立場で連携に取り組む必要がある」（35名）であった。

(6) 保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないこと

保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないこととしては、「感染症に関すること」50名、「健康危機管理に関する事」48名、「健康情報の提供」46名、「地域の社会資源情報の収集と提供」42名、「食中毒に関すること」42名、「地域の健康作りの取り組み」38名、「環

境問題に関すること、環境ホルモン」37名、「調査研究」34名、「事例検討会」34名が多くを占めていた。

(7) 医療福祉組織との連携の取りやすさ
保健所が医療福祉組織との連携の取りやすさに関しては、「連携は取りやすい」（30名）、「連携は取れていたが、組織的な連携ではないので、担当者が替わるととぎれてしまう」（15名）、「連携は取りにくい」（15名）であった。

(8) 住民サービスの向上を図るために求められるもの

住民サービスの向上を図るために求められるものとしては、「総合相談窓口」（50名）、「保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレット」（42名）、「サービス内容が分かるホームページ」（34名）、「FAXによって組織間のサービス情報を伝達し合う」（20名）、「24時間相談電話（専任者が対応）」（12名）、「土曜日の相談窓口」（12名）であった。

b. 保健所以外の施設

(1) 所属施設

保健所以外の回答者（182名）については、所属施設は「市福祉部」（37名）、「知的障害者施設」（28名）、「福祉事務所」（22名）、「訪問看護ステーション」（18名）、「保健センター（市健康課）」（17名）、「社会福祉協議会」（16

名)、「精神障害者施設」(14名)、「特別養護老人ホーム」(11名)、「老人保健施設」(6名)、「身体障害者施設」(3名)、「在宅介護支援センター」(2名)、「デイケアセンター」(1名)であった。

(2) 職種

職種は、事務職 63 名、看護婦 23 名、施設長 22 名、ケースワーカー 22 名、指導員 21 名、社会福祉士 9 名、保健婦 7 名、介護福祉士 4 名等であった。就業年数は、1～3 年未満 52 名、5～10 年未満 38 名、3～5 年未満 23 名、20 年以上 18 名、1 年未満 15 名、10～15 年未満 15 名、15～20 年未満 10 名であった。

(3) 保健所が現在果たしている役割

保健所が現在果たしている役割(地域保健医療計画推進のための関係機関との連携及び調整、健康問題に関する総合相談窓口など)については、「情報ネットワークの充実」(67 名)、「虐待等相談体制の整備とネットワーク化」(82 名)、「介護保険に関すること」(86 名)に関して知っている方が半分以下であった。

(4) 保健所が今後も果たさなければならない役割

保健所が今後も果たさなければならない役割としては、「地域保健医療計画推進のための関係機関との連携及び調整」(126 名)、「精神等複雑困難な事例の対応」(109 名)、「精神障害者の緊急時の入院

等の対応」(102 名)、「食中毒防止対策・環境衛生に関する相談」(92 名)、「健康問題に関するタイムリーな情報の発信」(88 名)、「虐待等相談体制の整備とネットワーク化」(87 名)、「健康問題に関する総合相談窓口」(87 名)、「健康危機に関する総合的情報の収集と発信と対応」(84 名)、「市町村への支援」(83 名)が上位を占めていた。

(5) 医療福祉組織と取り組んだことのある項目

保健所以外の方が医療福祉組織と取り組んだことのある項目は、「会議に出席(保健所の主催する会議、市町村福祉計画、市の主催する会議、母子保健連絡協議会、社会福祉協議会の主催する会議など)」(113 名)、「連絡・情報交換」(107 名)、「事例会議」(84 名)、「一緒に事業に取り組む(健康相談、健康の集い、イベント、食品衛生に関すること、環境衛生に関すること、運動会、その他医薬に関すること)」(54 名)、「看護学生・保健婦学生・医学生の実習・見学受け入れ、介護福祉士・福祉関係の学生の実習・見学受け入れ」(44 名)が上位を占めていた。

(6) 保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むこと

保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むことに関しては「新たな課題が発生する

ので、積極的に取り組む必要がある」(109名)、「公平・中立の立場で連携に取り組む必要がある」(78名)であった。

(7) 保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないこと

保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないこととしては、「健康情報の提供」(87名)、「地域の社会資源情報の収集と提供」(85名)、「健康危機管理に関すること」(80名)、「障害者に対する支援」(78名)、「感染症に関すること」(71名)、「多問題家族への取り組み」(69名)、「食中毒に関すること」(64名)、「介護保険に関すること」(59名)が多くを占めていた。

(8) 保健所との連携の取りやすさ

保健所以外の方が保健所との連携の取りやすさに関しては、「連携は取りやすい」(49名)、「連携は取れていたが、組織的な連携ではないので、担当者が替わるととぎれてしまう」(59名)であった。

(9) 住民サービスの向上を図るために求められるもの

住民サービスの向上を図るために求められるものとしては、「総合相談窓口」(100名)、「保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレット」(88名)、「24時間電話相談(専任者が対応)」(56名)、「土曜日の相談窓口」(55名)、「サービス内容が分かるホーム

ページ」(51名)、「FAXによって組織間のサービス情報を伝達し合う」(32名)であった。

c. 「その他」欄のコメント

保健・医療・福祉連携システムに関する調査票の調査項目に対して、回答者が、「その他」の欄に、記載されたコメントをまとめた。

(1) 保健所

問7、問11、問16、問17-1、問19、問20、問21、問22、問23に対するコメントおよび保健・医療・福祉の連携に関する意見・要望・疑問点などである。

問16では、「医療福祉との連携がとりにくい、とったことがないには何が問題とおもいますか。」に対して、医師、組織、住民サービス、問題認識、コミュニケーション等の観点からのコメントがあった。

問17-1では、「保健所以外の方と連携をして問題解決に取り組んだことのある方はそのような事例であったか完結に記載して下さい。」に関して、食中毒、虐待、精神障害、難病等の多くの事例が挙げられていた。

問19では、「あなたは保健所間あるいは他の医療機関・福祉機関との連携を図るためどのような工夫や努力をしたいと思いますか。」に関しては、情報交換、保健所のPR活動、各種会議の開催と参加、各種調査の実施、コミュニケーション活動

などの工夫と、研修会・講演会等の開催、連絡・対応、情報交換などの努力を行っていた。

問22では、「保健・医療・福祉の連携がスムーズに行われる事で、住民にとってどんなメリットがあると考えますか。」に対しては、安心感、住民サービスの向上、情報提供、問題の早期解決などが挙げられており、実際にあったメリットも多岐に渡っていた。

(2) 保健所以外

問7、問11、問13、問14、問14-1、問18、問18-1、問20、問21、問22、問23に対するコメントおよび保健・医療・福祉の連携に関する意見・要望・疑問点などである。

問13では、「保健所との連携が取りにくい、取った事がないのは何が問題と思いますか。」に対しては、情報の共有化、保健所の機構の理解、保健所の組織の縮小、問題意識、保健所の業務範囲などが挙げられていた。

問14-1では、「保健所と連携して問題解決に取り組んだことのある事例。」に関しては、難病、精神障害、アルコール依存症、精神疾患、歯科、結核患者、O-157、虐待、食品衛生、ホームヘルプサービス、子育てなど多岐に渡って挙げられていた。

問18-1では、「保健所と連携を図るためにどのような工夫や努力をしていますか。」に対しては、研修会参加、情報

交換、コミュニケーション活動、銃砲の共有などの工夫と、電話連絡、情報提供、保健所の訪問、会議参加などの努力が挙げられていた。

問22では、「保健・医療・福祉の連携がスムーズに行われる事で、住民にとってどんなメリットがあると考えますか。」に対しては、不安の解消、情報入手、生活改善、早期の問題解決、サービスの有効利用、住民ニーズへの迅速・的確な対応、生活の質の向上、緊急時の対応などであり、実際にあったメリットは、多岐に及んでいた。

2. 「住民からの問合せ・相談等」の実態調査の集計結果

(1) 相談者別・受付者別の問合せ・相談件数

表1は、相談者別・受付者別の問合せ・相談件数を示している。

相談者は、市民が258件(95%)、医師2件、警察2件、ケースワーカー、介護保険課、看護婦、作業所職員、市職員、市福祉ワーカー、小学校職員、消防署、保育園長、保健センターが各1件である。

受付者は、市役所156件(57%)、保健所41件(15%)、福祉施設40件(15%)、医療機関35件(13%)である。

相談内容を、保健、医療、福祉、複合(保健、医療、福祉の2つ以上に関連した相談)、その他(保健、医療、福祉の何れにも該当しない相談)に区分すると、医療84件(31%)、福祉65件(24%)、その

他 61 件 (22%)、複合 32 件 (12%)、保健 30 件 (11%) である。

市役所への相談 156 件の内容は、医療 46 件 (29%)、その他 36 件 (23%)、福祉 34 件 (22%)、保健 20 件 (13%)、複合 20 件 (13%) である。

保健所への相談 41 件の内容は、医療 12 件 (29%)、保健 10 件 (24.5%)、その他 10 件 (24.5%)、福祉 8 件 (20%)、複合 1 件 (2%) である。

福祉施設への相談 40 件の内容は、福祉 18 件 (45%)、その他 11 件 (28%)、複合 10 件 (25%)、医療 1 件 (2%) である。

医療機関への相談 35 件の内容は、医療 25 件 (72%)、福祉 5 件 (14%)、その他 4 件 (11%)、複合 1 件 (3%) である。

(2) 受付者所属別相談内容

表 2 は、武蔵野市、三鷹市、府中市、調布市、狛江市、小金井市、病院における受付者所属課別・相談者別の相談内容を示している。

武蔵野市への相談 31 件の内容は、医療 14 件 (45%)、複合 6 件 (19%)、その他 6 件 (19%)、福祉 3 件 (10%)、保健 2 件 (7%) である。

府中市への相談 39 件の内容は、医療 18 件 (46%)、保健 10 件 (25.5%)、その他 7 件 (18%)、複合 3 件 (8%)、福祉 1 件 (2.5%) である。

調布市への相談 20 件の内容は、医療 8 件 (40%)、その他 6 件 (30%)、保健 4 件 (20%)、福祉 1 件 (5%)、複合 1 件

(5%) である。

狛江市への相談 11 件の内容は、福祉 6 件 (55%)、医療 3 件 (27%)、複合 1 件 (9%)、その他 1 件 (9%) である。

小金井市への相談 55 件の内容は、福祉 23 件 (42%)、その他 16 件 (29%)、複合 9 件 (16%)、保健 4 件 (7%)、医療 3 件 (6%) である。

A 病院への相談 8 件の内容は、医療 3 件 (37.5%)、福祉 3 件 (37.5%)、複合 1 件 (12.5%)、その他 1 件 (12.5%) である。

B 病院への相談 27 件の内容は、医療 22 件 (82%)、その他 3 件 (11%)、福祉 2 件 (7%) である。

(3) キーワード別の相談内容

a. 保健所・市役所・福祉施設・医療機関

272 件の相談内容を 20 のキーワード (医療機関、介護、福祉、高齢者、精神、予防接種、痴呆、保育・育児、訪問、自宅・居宅・在宅、保健、助成、学童・児童、乳児・幼児、年金、健康診断、リハビリ、難病、虐待、その他) により区分すると、重複している相談内容もあるため、318 件となった。(図 2)

その内訳は、医療機関 46 件 (14%)、介護 40 件 (13%)、福祉 31 件 (10%)、高齢者 17 件、精神 16 件、予防接種 15 件、保健 14 件、痴呆 12 件、保育・育児 11 件、訪問 10 件、自宅・居宅・在宅 9 件、助成 7 件、乳児・幼児 7 件、健康診断 7 件、難病 7 件、学童・児童 6 件、年金 5 件、リハビリ 4 件、

虐待3件、その他51件(16%)である。

(4) 市役所、福祉施設、医療機関

保健所への相談内容41件を除いた、市役所、福祉施設、医療機関への相談231件の内容をキーワードにより区分すると、図3に示すように、277件となった。

その内訳は、医療機関41件(15%)、介護39件(14%)、福祉27件(10%)、高齢者17件、精神13件、予防接種13件、痴呆11件、保育・育児11件、訪問9件、自宅・居宅・在宅9件、保健9件、助成7件、学童・児童6件、乳児・幼児6件、年金5件、健康診断4件、リハビリ4件、難病3件、虐待3件、その他40件(14%)である。

277件の問合せ・相談に関する相談者、受付所属課、受付者所属、受理方法、本来の窓口、問い合わせ・相談の内容、対応方法については、資料の通りである。

D. 考察

1. 保健所が現在果たしている役割

保健所と保健所以外の施設での調査結果より、保健所の関係者は保健所が現在果たしている役割をほぼ把握していることが明らかとなった。保健所以外の施設の関係者は、概ね保健所が現在果たしている役割をほぼ把握していたが、「情報ネットワークの充実」、「介護保険に関すること」、「虐待等相談体制の整備とネットワーク化」に関して知っている方は半分以下であった。今後はこれらの項目についての広報活動を進めていくことが必要である。

2. 保健所が今後も果たさなければならない役割

保健所が今後も果たさなければならない役割に関しては、保健所以外の施設の関係者は、「地域保医療計画推進のための関係機関との連携及び調整」、「精神等複雑困難な事例の対応」、「精神障害者の緊急時の入院等の対応」、「食中毒防止対策・環境衛生に関する相談」、「健康問題に関するタイムリーな情報発信」、「虐待等相談体制の整備とネットワーク化」、「健康問題に関する総合相談窓口」、「健康危機に関する総合的情報の収集と発信と対応」、「市町村への支援」を挙げている。

このうち「虐待等相談体制の整備とネットワーク化」については、現在、保健所が果たしている役割の1つであることを知っている割合が少ないことも影響していると考えられる。「地域保医療計画推進のための関係機関との連携及び調整」、「食中毒防止対策・環境衛生に関する相談」、「市町村への支援」については、保健所の関係者も重要と認識していることがわかる。

3. 保健所が医療福祉組織と取り組んだことのある項目

保健所と医療福祉組織とが取り組んだことのある項目に関しては、保健所および保健所以外の関係者ともに、同様な項目が多くを占めており、認識の差は少ないと考えられる。

4. 保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むこと

保健所が今後も二次医療圏の医療福祉のコーディネートを図るために連携に取り組むことに関しては、保健所および保健所以外の関係者ともに、「新たな課題が発生するので、積極的に取り組む必要がある」、「公平・中立の立場で連携に取り組む必要がある」の順で必要であるとなっており、意識の差はないといえる。

5. 保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないこと

保健所が関係機関との連携を図るために取り組まなければならないことに関しては、保健所および保健所以外の関係者がともに多く挙げていたことは、「健康情報の提供」、「地域の社会資源情報の収集と提供」、「健康危機管理に関すること」、「感染症に関すること」、「食中毒に関すること」であった。

保健所以外の関係者が多く挙げていた項目には、「健康情報の提供」、「地域の社会資源情報の収集と提供」、「健康危機管理に関すること」、「障害者に対する支援」、「多問題家族への取り組み」、「食中毒に関すること」、「介護保険に関すること」があり、これらに関する情報の提供が必要である。

6. 保健所との連携の取りやすさ

保健所との連携の取りやすさに関しては、

「連携は取れていたが、組織的な連携ではないので、担当者が替わるととぎれてしまう」を、保健所および保健所以外の関係者がともに指摘しており、組織的な連携体制が両者から求められていることが明らかとなった。

7. 住民サービスの向上を図るために求められるもの

住民サービスの向上を図るために求められるものに関しては、保健所および保健所以外の関係者が、「総合相談窓口」、「保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレット」を多く求めていることが明らかとなった。これらの整備を進めていくことが、住民サービスの向上を図るために急務である。

8. 保健所に求められるもの

保健所と保健所以外の施設における関係者の間には、保健所が現在および今後も果たす役割について差が認められたが、保健所が今後も医療福祉のコーディネーターとしての役割を求められていた。住民サービスの向上を図るために、保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、総合相談窓口、保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレットが求められていることが明らかとなった。

9. マニュアル作成のための事例抽出

平成11年度の研究で明らかとなった保健医療福祉の連携を展開する上での問題を具

体的に解決する方策（例えば、保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、連携について適切に説明できるためのマニュアルの作成、住民および関係者が連携について知ることのできる分かり易い簡便なパンフレットの作成など）について検討した。

その結果、本年度の研究では、実務者レベルで直ちに使用できるマニュアル作成（一問一答式など）を推進することとした。そのためにも、まず、「住民からの問合せ・相談等の実態調査」を実施した。

（1）ワーキンググループの組織

マニュアル作成のための3つのワーキンググループ（①3カ所の保健所からの実務者レベルの代表者からなるワーキンググループ、②6カ所の市行政・健康・保健・福祉部門からの実務者レベルの代表者からなるワーキンググループ、③6市の中核病院からの実務者レベルの代表者からなるワーキンググループ）を組織した。

（2）ワーキンググループの活動

各々のワーキンググループ担当者と打ち合わせを行い、「住民からの問合せ・相談等の実態調査」のための調査票を作成し調査を実施した。

（3）事例抽出に関する意見

研究班会議、ワーキンググループ担当者会議において、事例抽出に関して、下記のような意見が出された。

- ・市民からの問い合わせに対し、病院の

受付や・電話での対応に職員がどのように対応しているか、不安な点もあるので、その様な対応方法も含めて新人教育にも使えるようなものにしたい。

- ・市民から問い合わせがあったとき、自分のセクションの担当でない問題を、どこに問い合わせればよいか分かるようなマニュアルがよい。
- ・実務担当者が実践的に使えるようなものにしたい。
- ・それぞれの組織（機関）の隙間に発生する問題で連携がとりにくい、あるいはどこが対応するかわからないような問題をピックアップして解決策を作成すると良いのではないか。
- ・市には保健・医療・福祉に関するあらゆる質問が来るので、交通整理が出来るようなマニュアルがあればよいと思う。
- ・住民の視点に立ったQ&A集が望ましい。
- ・例えばこれから1ヶ月の間に、自分のセクションだけでは解決できなかった問題をピックアップしてまとめるという方法も考えられる。
- ・この問い合わせ或いは依頼事項は市役所だろうと思うが市役所のどこへ聞けばよいかわからない、あるいはこれは保健所の問題だと思うが保健所のどこへ聞けばよいかわからない。こういったことが分かるようになるだけでも効果がある。
- ・保健所の内容をもっとPR出来るような物にしたい。

10. 「住民からの問合せ・相談等」の実態調査結果

相談者の割合は、95%が市民が占めていた。相談内容は、医療に関することが31%と最も多く、次いで、福祉に関することが24%、保健に関することが11%であった。

受付者の所属別に見ると、医療に関する内容の割合は、医療機関が72%と最も多く、次いで、市役所29%、保健所29%、福祉施設は2%に過ぎなかった。福祉に関する内容の割合は、福祉施設が45%と最も多く、次いで、市役所22%、保健所20%、医療機関14%であった。保健に関する内容の割合は、保健所が24.5%と最も多く、次いで、市役所13%であり、福祉施設と医療機関では0%であった。保健・医療・福祉の2つ以上に関連した相談である複合の割合は、福祉施設25%、市役所13%、医療機関3%、保健所2%であった。保健・医療・福祉の何れにも該当しない相談である「その他」の割合は、福祉施設28%、保健所24.5%、市役所23%、医療機関11%であった。

武蔵野市、府中市、調布市は、医療に関する相談が多く、狛江市、小金井市は、福祉に関する相談が多かった。

キーワード別の相談内容の割合は、医療機関に関することが14%、介護に関することが13%、福祉に関することが10%と多くを占めていた。

11. 今後の展開

今後は、平成11年度および平成12年度の研究で明らかとなった保健医療福祉の連携

を展開する上での問題を具体的に解決する方策（例えば、保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、連携について適切に説明できるためのマニュアルの作成など）を保健所、医療施設、社会福祉施設などの現場において実施し、加えて、解決策実施前後の地域における連携普及の現状を調査分析し、普及状況について解決策実施前後の評価を行うことが必要である。この評価結果に基づき、解決策の改善を図ることができ、延いては、住民サービスの向上を一層推進するためのより良いシステムを構築することが期待できる。

E. 結論

保健所と保健所以外の施設における関係者の間には、保健所が現在および今後も果たす役割について差が認められたが、保健所が今後も医療福祉のコーディネーターとしての役割を求められていた。

住民サービスの向上を図るために、保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、総合相談窓口、保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレットが求められていることが明らかとなったことを踏まえて、実務者レベルで直ちに使用できるマニュアル作成を推進することとした。「住民からの問合せ・相談等の実態調査」を実施した結果、

- ・ 相談者の割合は95%が市民が占めていた。
- ・ 相談内容は、医療に関することが31%と最も多く、次いで、福祉、保健に関する

ことであった。

- ・ 医療に関する内容の割合は、医療機関が72%と最も多く、次いで、市役所、保健所であった。福祉に関する内容の割合は、福祉施設が45%と最も多く、次いで、市役所、保健所、医療機関であった。保健に関する内容の割合は、保健所が24.5%と最も多く、次いで、市役所であった。
- ・ 保健・医療・福祉の2つ以上に関連した相談である複合の割合は、福祉施設が25%と最も多く、次いで、市役所、医療機関であった。

市民よりの医療、福祉、保健に関連する相談は、医療機関、福祉施設、保健所、市役所に寄せられていることが明らかとなった。保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、総合相談窓口、保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるパンフレットが求められていることが明らかとなったこととも合わせて考えると、保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、相談内容について適切に説明できるためのマニュアルの作成が重要である。

今後、マニュアルの作成を推進し、市民

からの問合せ・相談内容に関係者がより迅速、的確に対応できるようにしていくことが必要である。

保健・医療・福祉の連携を展開する上で問題を検討する保健所、市役所、医療施設、社会福祉施設等からなる組織を整備し、各分野の担当者の相互理解を踏まえて、実態調査、問題点の把握、問題を具体的に解決する方策を検討し、保健所、市役所、医療施設、社会福祉施設などの現場において解決策を実施、評価できる体制づくりが急務である。

F. 研究発表

1. 信川益明：地域医療とネットワーク。
Therapeutic Research 21(10), 2420-2427, 2000.
2. 信川益明他：2次医療圏における保健医療福祉の連携システム構築の方法論と評価に関する研究—医療連携の広域化に関する実態調査—。
医療情報学 20 Supple. 2, 704-705, 2000.

G. 知的所有権の取得状況

なし

保健・医療・福祉連携システム調査

(保健所)

問1. あなたの所属する施設を下記より1つ選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄		集計欄
1. 保健センター		9. 特別養護老人ホーム	
2. 市福祉部		10. 老人保健施設	
3. 社会福祉協議会		11. 保健所	71
4. 福祉事務所		12. 訪問看護ステーション	
5. 知的障害者施設		13. ディケアセンター	
6. 精神障害者施設		14. 在宅介護支援センター	
7. 児童福祉施設		15. その他 ()	
8. 身体障害者施設			

問2. 貴方の職種を下記より1つ選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄		集計欄		集計欄		集計欄
1. ケースワーカー	0	6. 施設長	1	11. 保母	0	16. 社会福祉士	0
2. 保健婦	18	7. 指導員	0	12. 技術職	17	17. その他	7
3. 看護婦	0	8. 寮母	0	13. 栄養士	2		
4. 事務職	17	9. 介護福祉士	0	14. 歯科衛生士	2		
5. ヘルパー	0	10. 医師	6	15. 児童委員	0		

問3. あなたの性別を下記より選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄		集計欄
1. 男	40	2. 女	30

問4. あなたの年齢を下記より選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄		集計欄		集計欄
1. 20～24歳	0	5. 40～44歳	5	9. 60～64歳	4
2. 25～29歳	0	6. 45～49歳	14	10. 65～69歳	0
3. 30～34歳	0	7. 50～54歳	23	11. 70歳以上	0
4. 35～39歳	2	8. 55～59歳	22		

問5. あなたはこの施設で働き始めて何年になりますか、下記より選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄		集計欄
1. 1年未満	13	5. 10～15年未満	5
2. 1～3年未満	27	6. 15～20年未満	2
3. 3～5年未満	4	7. 20年以上	15
4. 5～10年未満	3		

問6. あなたの施設はインターネットのホームページを開発していますか。下記より選択し、回答欄に番号を記入して下さい。

	集計欄
1. 開設している	2
2. 開設していない	1

アドレスを公表してもよい方は、下記に記入して下さい。

<http://www.tokyo-eiken.go.jp/hc/mitakamusashino/index.html>

<http://www.tokyo-eiken.go.jp/hc/fuchukoganei/index.html>

問7. 健所が下記のような役割を持っていたことを知っていましたか。下記より選択し、解答欄の番号に○をつけて下さい。

	集 計 欄	
	知っている	知らない
1. 地域保健医療計画推進のための関係機関との連携および調整	5 6	0
2. 健康問題に関する総合相談窓口（栄養相談・歯科保健相談等）	6 9	0
3. 健康問題に関するタイムリーな情報の発信	6 4	5
4. 健康危機に関する総合的情報の収集と発信と対応	6 3	6
5. 精神等複雑困難な事例の対応	6 6	3
6. 精神障害者の緊急時の入院等の対応	6 5	4
7. 食中毒防止対策・環境衛生に関する相談	6 9	0
8. 介護保険に関すること（精神・難病等ケアプラン作成の支援）	6 8	1
9. 市町村への支援	6 9	0
10. 情報ネットワーク機能の充実	6 0	7
11. 学校保健との連携・覚醒剤防止の取り組み	6 8	1
12. 虐待等相談体制の整備とネットワーク化	5 5	1 3
13. 研修の実施/・看護学生/・保健婦学生/・医学生等の実習	6 6	3
14. 衛生統計調査（指針統計・承認統計・届出統計）	4 3	2
15. その他（ ）	3	0

問7-1. 保健所が今後も果たさなければならない役割は上記1～15のうちどれだと思いますか。

回答欄の番号に○をつけて下さい。

	集 計 欄								
1	5 7	4	5 0	7	5 3	10	4 5	13	2 7
2	2 7	5	3 1	8	1 7	11	3 8	14	3 4
3	4 8	6	1 8	9	4 2	12	2 6	15	1 5