

# 医療連携室に求められるニーズと課題

## ～アンケート調査から～

土田美穂子，神保亜紀子，葛西しほり，遠藤 裕明，杉崎 富夫  
吉川 裕幸，松岡 伸一，秦 温信

札幌社会保険総合病院・地域医療部・医療連携室

「医療連携室（以下連携室）」は、平成 8 年 5 月に開設した。今回、平成16年と平成19年に実施したアンケート調査を比較し、「連携室」に求められるニーズと今後の課題を考察したので報告する。調査方法は、質問紙を登録医療機関に郵送し、FAX による回収を無記名で行った。結果、平日夜間、土曜日の緊急時における円滑な対応や第 1 報以降の入退院や手術について詳細な報告を要望する声が多かった。今後の課題として、時間外の連絡窓口を明確にし、「連携室」の直通電話対応を日当直者が代行することや、よりタイムリーな返書管理を行うために医事課と連携し詳細な動向把握をすることが考えられる。また、開放型病床の利用促進については院外広報誌「ポラリス」で紹介するなど利用につながる取り組みを検討している。「連携室」に求められるニーズは益々多様化しているが、この結果をもとに医療連携のさらなる向上に努めたい。

キーワード：医療連携

### はじめに

「連携室」は、医療資源の活用と機能分担を目的として、平成 8 年 5 月に開設され、社会福祉士 3 名と事務職 1 名で活動している。平成18年には地域医療支援病院の承認を受け、地域医療機関との緊密な連携が益々求められている。

「連携室」の利用件数は、平成 8 年度で月平均26件、年度合計262件であったが、平成19年度には月

平均385件、年度合計4628件となり、利用件数は大きく増加している（図1）。「連携室」では、紹介医療機関との連携の充実をはかるため、平成16年と平成19年に医療連携に関するアンケート調査を実施した。そこで、2回のアンケート調査を比較し、「連携室」に求められるニーズと今後の課題を考察したので報告する。

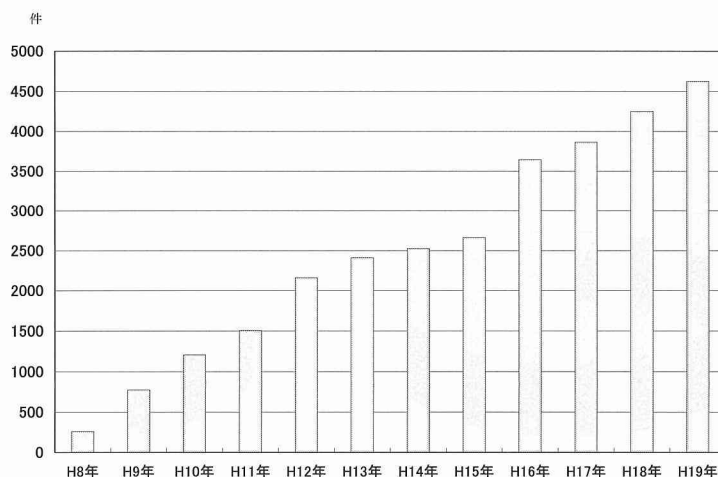


図1 医療連携室利用状況

## 方 法

アンケート調査は、厚別区をはじめとする登録医療機関を対象に、①平成16年1月1日～平成16年2月28日、②平成19年8月1日～平成19年10月31日の期間に行った。平成16年は、204登録医療機関、平成19年には263登録医療機関に質問紙を郵送し、FAXによる回収を無記名で行った。回収率は、平成16年が54.9%、平成19年は60.1%であった。

## 結 果

- (1) 「連携室」を通じて患者を紹介したことがある医療機関は、平成16年、平成19年ともに80%を超え、アンケート回答者が、普段から当室を利用する医療機関で多くを占めていることがわかった。(図2)
- (2) 「連携室」の利用については、「良い」が平成16年の69%から平成19年には59.5%とやや減少したが、

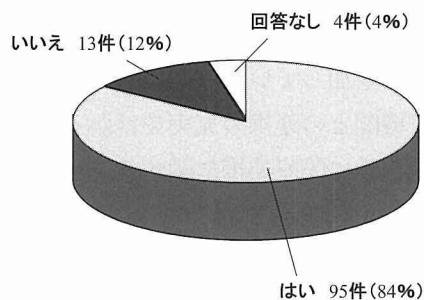
平成16年の調査時にあった「悪い」という回答は平成19年にはなかった。「悪い」と回答した理由には、自院の診療時間と「連携室」の受け付け時間が合わないという意見があったが、平成19年にも、平日夜間、土曜日の対応を要望する声はやはり見受けられた(図3)。

- (3) 当院では平成14年に開放型病床を5床設け、「連携室」が申込の窓口を担っている。しかし、開放型病床を知っていた医療機関は平成16年からほぼ変わらず40%にとどまり、平成17年以降利用がない(図4)。
- その一方で、利用方法の問い合わせや希望する声は平成16年の12%から平成19年には14.6%とわずかながら増加した。(図5)

- (4) 平成19年度の「連携室」を利用した患者の動向は、受診後1ヶ月以内に78.8%、6ヵ月後には85.4%が紹介先の医療機関に戻り、医療連携が極めて良

## 「医療連携室を通じて紹介いただいたことが ございますか？」

### 《平成16年》



### 《平成19年》

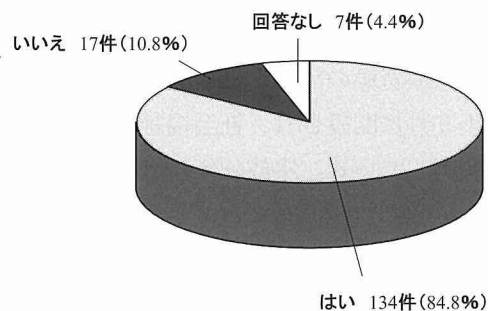
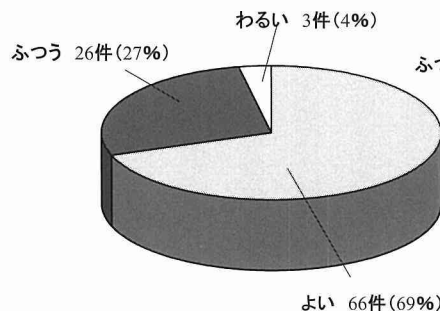


図2 アンケート結果①

## 「医療連携室をご利用してどう思われましたか？」

### 《平成16年》



### 《平成19年》

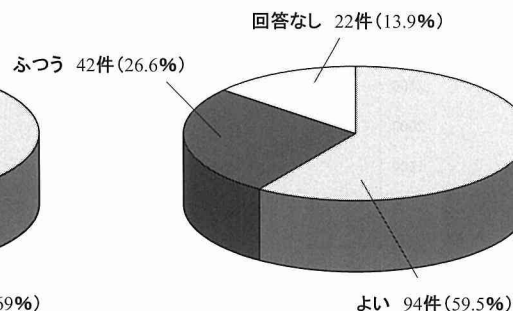


図3 アンケート結果②

好に機能しているといえる。入退院・手術・検査結果などの連絡についても平成16年の85%からほぼ変わりなく平成19年も86.1%の医療機関が十分と回答している。一方、「いいえ」と回答した理由のうち、

平成16年は受診直後の第1報がないという意見があったが、平成19年には第1報以降の手術や転科、入退院について詳細な経過報告を要望する声が多数あった。(図6)

### 「開放型病床(当院では5床もうけています)をご存知ですか？」

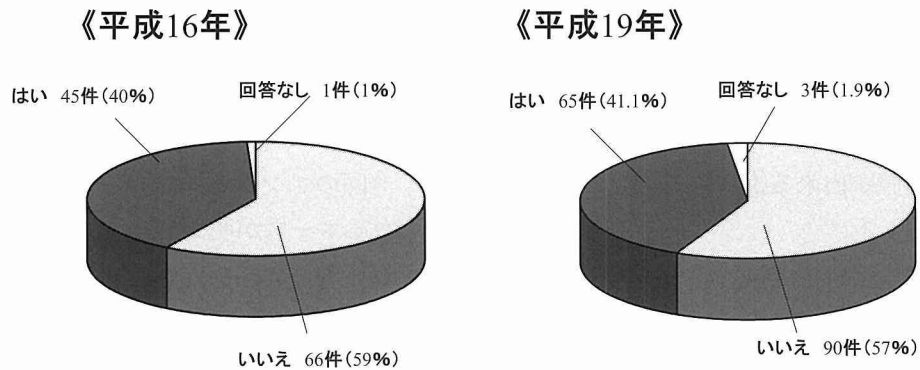


図4 アンケート結果③

### 「開放型病床を利用する希望がありますか？」

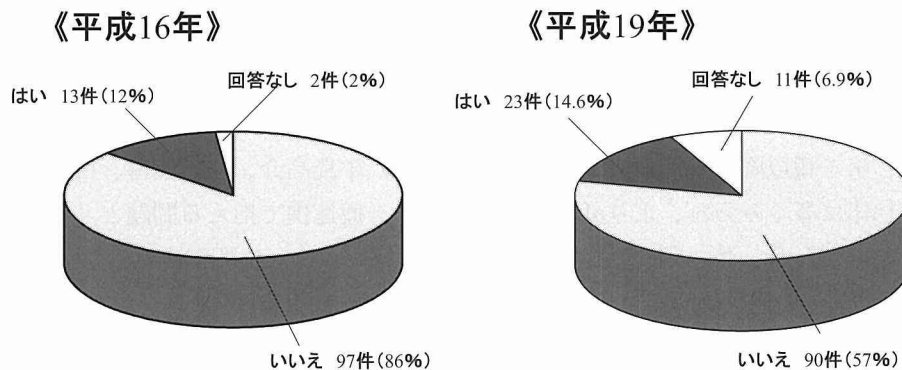


図5 アンケート結果④

### 「入院・手術・検査結果・退院などの 連絡は十分ですか？」

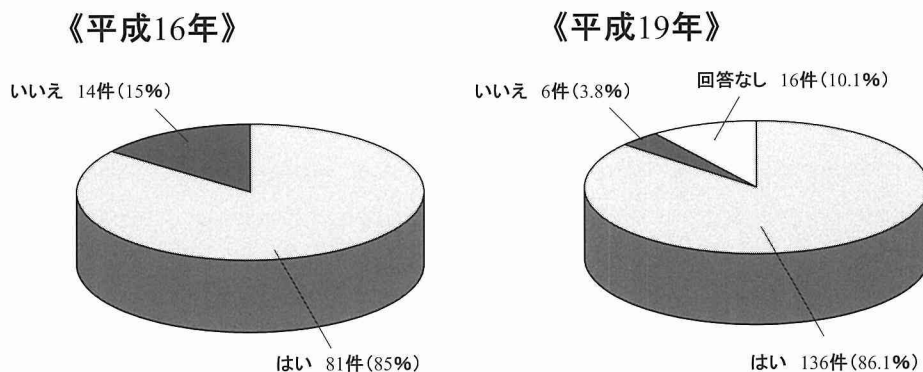


図6 アンケート結果⑤

## 考 察

「連携室」に求められるニーズとして、平成16年、平成19年ともに時間外、特に平日夜間、土曜日の緊急時における円滑な対応を望む意見があった。「連携室」では、受診予約を直通電話とFAXで対応しているが、平日の業務時間外にも医療機関から緊急受診依頼があるため適宜対応しているのが実情である。現状では、マンパワーなど多くの課題があり、平日夜間、土曜日のフレックス勤務は困難だが、「連携室」の直通電話対応を日当直者が代行することや、時間外の連絡窓口を明確にし、Dr. to Dr.での円滑な受診調整が出来るよう医療機関に周知していきたい。

開放型病床の利用については、認知度が平成16年の40%からほぼ変化がないため、利用マニュアルの改定や広報活動を行い、認知度を高め、利用しやすい環境を整えることが重要と考える。当院では以前より紹介医療機関宛てに院外広報誌「ポラリス」を作成している。「連携室」の専用コーナーもあり、診療や検査に関する案内を載せてきた。今後は、「ポラリス」を活用し、医療機関に改めて開放型病床を案内するなど利用しやすい環境作りを提案していきたい。

返書については、第1報以降の経過報告がほしいという意見が平成19年に多くみられ、より詳細な報告を希望していることがわかった。「連携室」では、データをシステム管理し、第1報報告時に手術、入院退院、転科などのイベントを返書報告予定日として

システムへ入力している。返書記載の有無については毎朝リストを出力し確認後、遅延がある場合は1週間ごとに担当医へ書面にて記載依頼を行っている。しかし、経過が長期化することで、動向の取りこぼしがあるのも事実であり、よりタイムリーな情報提供を行うためには、院内全体の転科や入院退院リストを出力している医事課との連携が不可欠である。今後は、リストから紹介患者の動向を点検することを検討していきたい。

## ま と め

今回のアンケート調査を通じ、「連携室」に求められるニーズが明確になり、今後取り組むべき課題が具体的になった。ニーズが益々多様化する中、医療連携の更なる充実に努めていきたい。

## 文 献

- 1) 中込玲子、遠藤裕明、社内謙一他：「地域医療室」による地域医療連携システムの構築と評価、社会保険医学雑誌 38：1－5、1998
- 2) 秦温信、中込玲子、野田勝之他：医療連携における「地域医療室」の役割と展望、36回日本社会保険医学会総会 演説集
- 3) 牛島高介、住吉美香、松竹敬子、古賀義則：医療連携で抱える問題とニーズ—診療所医師へのアンケート調査結果から—、久留米医学誌、70：309－315、2007

## Roles and Problems of the “Medical Cooperation Section”. From an analysis of the questionnaire Surveys.

Mihoko TSUCHIDA, Akiko JINBO, Shihori KASAI, Hiroaki ENDO  
Tomio SUGISAKI, Hiroyuki YOSHIKAWA, Shinichi MATSUOKA  
Yoshinobu HATA

Medical Cooperation Section, Department of Regional Medicine,  
Sapporo Social Insurance General Hospital

We have had the “Medical Cooperation Section” in our hospital since May, 1996. In this study, we considered roles and problems of this section, by analysing 2 questionnaire surveys for the registration hospitals performed in 2004 and in 2007.

Their main opinions were, (1) smooth correspondence during the nights and holidays, and (2) detailed 2nd reports about operations, discharges and so on, after the 1st reports. Future problems were (1) to clarify the charge posts during the nights and holidays, utilizing the direct phone of this section, and (2) to cooperate with the medical affairs section to grasp more detailed patient trends. Other problem includes promotion of our open bed use by introducing in our information paper “Polaris”.

The roles of this section is getting more and more diversifying recently. Taking these results into account, we will aim further improvement of this section.