2025.02.19（水）資料

『いなぎ在宅医療・介護相談室』の取組み

（稲城市医師会）
いなぎ在宅医療・介護相談室
主任相談員　山田　佳子
（看護師・介護支援専門員）

♪稲城市をご紹介♪

●東京都の多摩地域南部、東京の真ん中あたりに位置

●多摩川をはさんで調布市・府中市があり、
そして、多摩市・神奈川県川崎市と隣接

●京王線やJR南武線が通っていて、
新宿・川崎などへもアクセスが良い。

●農業が盛んで、
ナシやブドウが有名

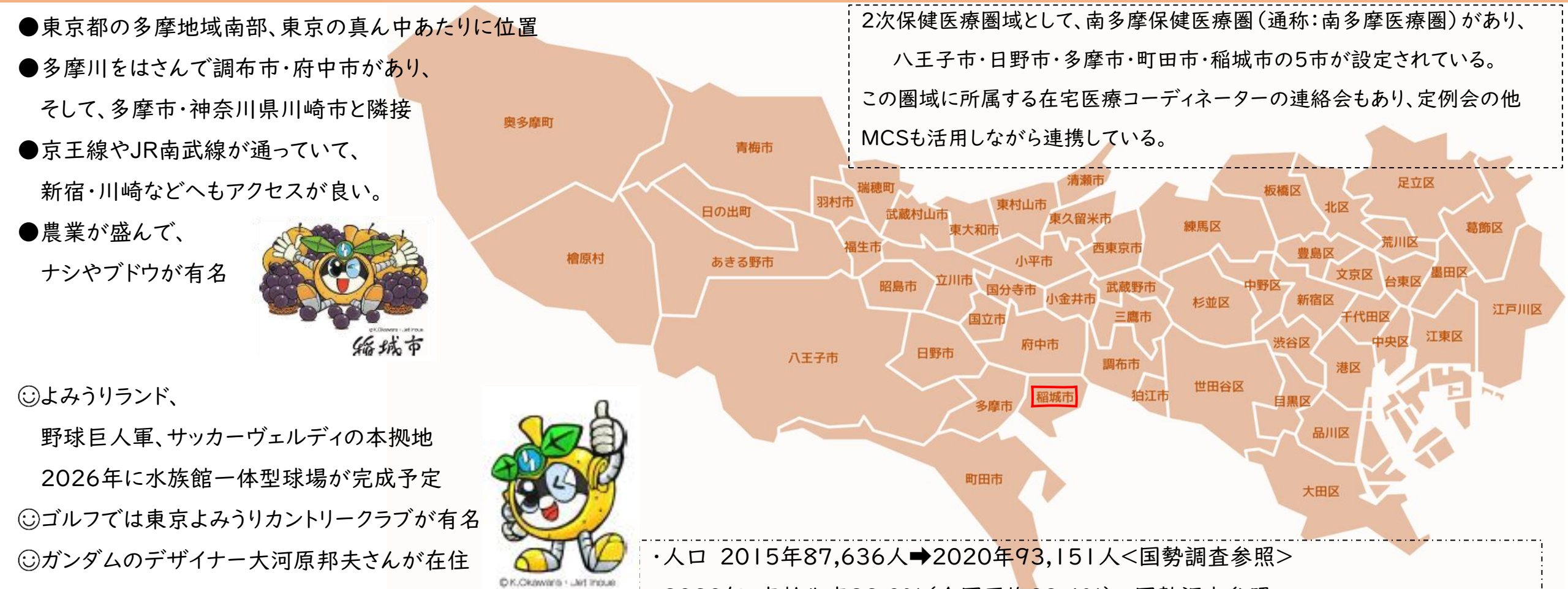
☺よみうりランド、
野球巨人軍、サッカーヴェルディの本拠地
2026年に水族館一体型球場が完成予定

☺ゴルフでは東京よみうりカントリークラブが有名

☺ガンダムのデザイナー大河原邦夫さんが在住
稲城市の公式イメージキャラクター
稲城なしのすけ　のデザインも手掛けている

☺東京オリンピックでは自転車競技（ロードレース）の
コースにもなっており、『自転車のまち稲城』として
まちづくりを推進している。

2次保健医療圏域として、南多摩保健医療圏（通称：南多摩医療圏）があり、
八王子市・日野市・多摩市・町田市・稲城市の5市が設定されている。
この圏域に所属する在宅医療コーディネーターの連絡会もあり、定例会の他
MCSも活用しながら連携している。



・人口　2015年87,636人➡2020年93,151人<国勢調査参照>
・2020年　高齢化率22.0%（全国平均28.6%）<国勢調査参照>
・2020年　要支援・要介護認定者数14.4%<見える化システム参照>
・2020年平均年齢44.1歳<東京都の統計参照>
➡渋谷区、中野区の平均年齢44.3よりも若い!!目黒区、江戸川区と並ぶ若い街!

■ 本日の内容

1. 相談業務

2. コーディネート業務

3. 啓発業務

4. その他の業務

5. 稲城市内の事業所の一部をご紹介

6. いなぎ在宅医療・介護相談室の変化

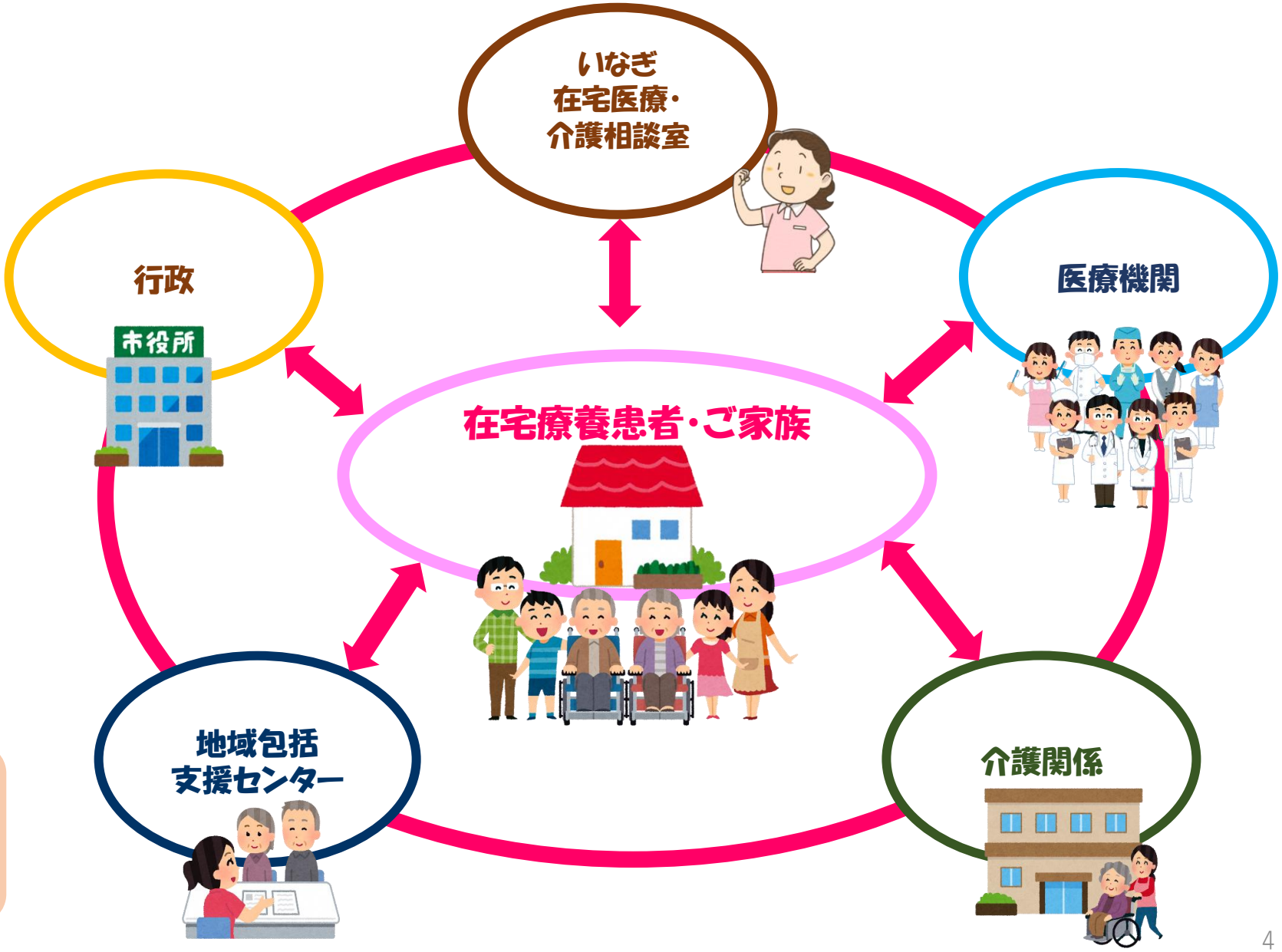
Ⅰ.相談業務①

○医療相談
・往診
・かかりつけ医
など

○療養相談
・ケアマネの選定
・退院後の生活について
など

○医療職・介護職からの相談
・患者様の相談
・介護サービスについて
など

ご本人・ご家族、
医療・介護専門職、行政、その他
市内市外問わず、相談対応している



Ⅰ.相談業務② ～主な相談内容～

相談者	相談内容
市民	・地域のかかりつけ医や訪問診療の紹介 ・精神科、難病等の専門医も含む医療機関に関する問合せ ・入院中・入所中の家族について ・医療、介護専門職に対する不満 ・体調不良等も含む在宅療養・家族介護に関する問合せ など
専門職	・精神科等の専門医も含む医療機関に関する問合せ ・介護認定の有無に関係なく訪問診療に関する問合せ ・摂食嚥下や訪問栄養に関する問合せ ・ケアマネジャーの受入状況に関する問合せ ・体調不良等も含む在宅療養・家族介護に関する問合せ など
市外 ・ その他	・市外から市内への転入に向けて情報収集 ・市内の医療、介護事業所に関する問合せ ・介護保険や医療機関など、どこにも繋がっていない方の相談 ・障害認定等の問合せ ・困難事例等の対応 など

◆寄せられた相談は、

『どうしたら相談が無くなる?』

『何が出来たら（あったら）解決できる?』

『スムーズに物事が進む?』等を考えながら対応

◆相談室だけで対応が難しい場合は、たらい回しにならないように必ず連携先を見つけるよう対応

◇寄せられた相談は、行政担当者とPDCAサイクルを意識して1件ずつ分析し、地域課題の抽出を実施（在宅医療施策担当者連絡会）

◇見えてきた地域課題は、

『行政として動いた方が良いことは何か』

『相談室が動いた方が良いことは何か』

『必要なアプローチ先はどこか?』等を考えながら事業に反映

Ⅰ.相談業務③ ～相談内容から課題抽出のイメージ～

専門職や市民

相談者は、
目の前にいる支援者に
現在起きている問題を相談

いなぎ
在宅医療・介護相談室

相談員は、
相談内容を分かりやすく
情報共有できるように…

行政

行政職員は、
相談内容を中立な立場で
分析し事業や施策に…

●在宅医療施策担当者連絡会●

毎月１回、高齢福祉課担当者2名相談員１名で開催
１つ１つの相談内容からPDCAを意識した課題分析を実施
その内容から、誰が、何を、どう取り組んでいくのかを検討し、行政と協働しながら実施

～在宅医療施策担当者連絡会の内容～

〇相談内容の共有
- ・課題分析の視点に注意して共有
- ・分かりにくい箇所を補足説明

〇事業に必要な内容の検討
- ・協議会や研修会などの内容
- ・ツールについて検討
  （マップ、訪問診療ガイドなど）

〇その他
- ・市内の情報共有
- ・今回の連絡会で気になったこと

【課題分析の視点①】
どこから、どんな内容の相談がきてる？
・相談の状況（相談者、相談方法など）
・対象者の状況
（性別、年齢、地域、疾患など）
・相談
（内容、支援内容 、連携先など）

【課題分析の視点②】
そもそも、何でこのような相談が来た？
・連携不足なのか？
・啓発不足なのか？　などなど

【課題分析の視点③】
どうしたら今回の相談が無くなるか…
・連携強化すれば良い??
・何かツールがあれば良い??
・勉強会等を開催すれば良い??

気になったことを
何でも話せる場として
活用しています☺

2. コーディネート業務①

【稲城市在宅医療・介護連携マップ】

●平成29（2017）年2月よりウェブ上に公開。どなたでも閲覧できるようになっている。
●稲城市民にサービス提供している医療と介護の資源を把握できるように、随時更新の他に毎年定期的に更新している。
●令和5（2023）年度より、非公開情報も掲載。関係者のみパスワード入力にて連絡方法や担当者の名前などが閲覧できるよう更新。
●医療機関に関しては、医師会の加入非加入問わず掲載している。

稲城市　連携

MAP2次元コード

ご興味のある方は
ぜひご覧ください♪

＜令和5年度の状況＞

掲載件数	約210事業所
閲覧件数	令和５年度　35712件
	（参考）令和３年度13718件　令和４年度23894件

【ケアマネジャー受入情報集約】

●令和5（2023）年12月から集約開始
●市外との情報交換の中で、『人材不足によりケアマネジャーの選定が困難。』とわかった。
●稲城市でも、居宅介護支援事業所の閉鎖や退職などにより選定が困難な状況が出てきている。
●ケアマネジャーの現状を把握でき、今後の対策など、さらなる連携強化にもつながるよう集約開始となった。

（集約を開始してわかったこと…）
〇『受入OK』という事業所が多いときは、ケアマネジャーの受入相談が少ない。一方で、『受入NG』の事業所が多いときは、
　ケアマネジャーの受入相談が多い傾向があることが見えてきました。
〇市内の事業所だけでは難しい場合もあるため、近隣の居宅介護支援事業所の情報収集を行うなど対策を検討をはじめました！

2. コーディネート業務②

【地域連携連絡会】

●2024年地域連携連絡会を発足
●相談室に寄せられる相談の中に、入院中のご家族に関するご相談が複数あった。
●病院連携室との情報交換会を実施している中で、市内の連携室をつなぐ連絡会のようなものがないとわかった。
●地域医療の連携強化、入退院時連携強化などに繋がればと考え発足した。
〇第１回目は、稲城市立病院を会場として開催し、各病院の取組等の情報交換や、意見交換などを行ないました。
〇今後は、訪問診療を行っている医療機関にもお声かけしていき、地域医療の連携強化を目指していくこととなりました。

【東京都在宅療養相互研修事業（稲城市医師会受託）】

●東京都では、以前から、在宅医療介護連携を推進するために、①院内理解促進研修 ②病診連携研修（相互研修）を行っていた。
●稲城市でも、この取り組みを導入し地域連携強化を行いたい…と医師会長のお話もあり、稲城市医師会で受託
●在宅医療介護連携推進のためにも、いなぎ在宅医療・介護相談室で対応することになった。

①院内理解促進研修	②病診連携研修（相互研修）
◆稲城市立病院 職員を対象 ◆『稲城市在宅医療推進強化事業』について 稲城わかばクリニック院長 関根医師 ◇市内の地域医療の状況を知る良い機会となって良かった。 今後も地域医療を学ぶ場を続けてほしい…といった感想が寄せられた。	◆稲城市立病院職員 ←→ 地域の訪問診療、訪看を対象 ◆お互いの現場を知り、今後の連携強化を図る目的 ◇病院での職歴が長く、地域の状況が見えていないことがあるとわかった。 病院スタッフの技術力・知識力を知ることができ、良い刺激になりました …といった感想が寄せられている。

2. コーディネート業務 ～行政との協働のイメージ～

専門職や市民

相談者は、
目の前にいる支援者に
現在起きている問題を相談

いなぎ
在宅医療・介護相談室

相談員は、
相談内容を分かりやすく
情報共有できるように…

行政

行政職員は、
相談内容を中立な立場で
分析し事業や施策に…

●在宅医療施策担当者連絡会●

～（山田が考える）行政との協働時の心得～

●行政職員は、事務のエキスパート!!
➡専門職は、今、困っていることを専門職の目線で伝える
➤行政は、中立な立場で、その内容を上手にまとめてくださるプロだと思っています。

●行政職員は、予算などを考えて下さる貴重なパートナー!!
➡予算が無いと動きにくいのも現実･･･
➤必要性などを話し合い、今後の対策や予算を考えて下さる強い味方だと思ってます!

どうしたい？何を期待している？
話さないと、お互いどう考えているのかわからない☺
行政との連携も多職種の連携の一つ

【行政との協働の視点①】
・専門職の視点が『正解』ではなく医療介護以外の視点も大切にする。

【行政との協働の視点②】
・行政は、『医療介護の中立な立場』である。

【行政との協働の視点③】
・行政からアプローチするとスムーズ？
・専門職からアプローチするとスムーズ？
・相談室からアプローチするとスムーズ？

3. 啓発業務①

【いなぎ在宅医療・介護相談室のチラシを配布】

●専門職用のチラシ（A4サイズ）、市民用のチラシ（A5サイズ）の2種類を作成
●電話の他に、メールでもご相談できるように、市民・専門職へ周知
→2023年度より、市民専用のメールアドレスを取得
●稲城市役所ホームページでの掲載をはじめ市役所の窓口やミニ講座など、チャンスを見つけて配布中！

（表）

市民用
チラシ

（裏）

【『いなぎ在宅医療・介護相談室だより』の発行】

●平成30（2018）年9月に創刊
●年4回（3・6・9・12月）発行
研修の情報や事例紹介、その時の状況に合わせた内容
（市内のお医者様や医療介護情報をご紹介するコーナー等）
医療機関や居宅、包括などのケアマネ事業所等に配布
●相談室がどのような業務をしているのか周知する場が少ないのでおたよりを作成し、連携の一つとして活用している。

（表）

おたより
最新号

（裏）

3. 啓発業務

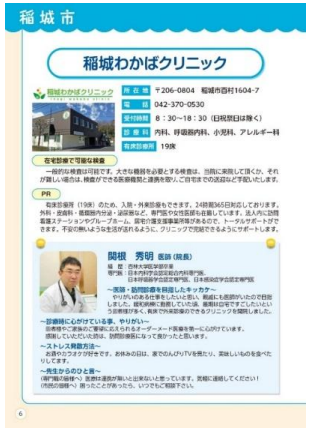
【『稲城市民のための訪問診療医ガイド』の発行】

●令和4（2022）年発行
●相談より、訪問診療医療機関に関する問合せが一定数あることがわかった。
●顔の見える連携つくりの一つとして、市内・市外の訪問診療所で活躍している訪問診療医をご紹介
●ガイドは、多くの医療機関やケアマネ事業所等で配布。市民向けミニ講座で教材の一つとしても配布。
●配布を通じて顔の見える関係作りに活用したり、稲城市内は他市とも連携が取れているとPRするなど、
　スムーズな医療介護連携につながるように活用している。

ガイド2次元コード

稲城市 診療 ガイド

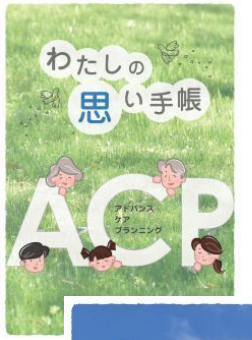
※市役所のホームページから
PDFのダウンロードも可能です♪

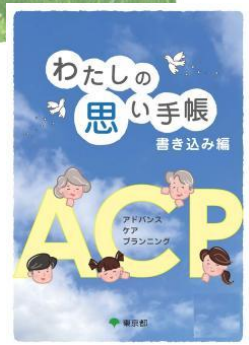


掲載医療機関	11カ所（市内4カ所、市外7カ所）
掲載医師人数	17名

【在宅医療市民向けミニ講座】

●令和5（2024）年度より、訪問診療医が講師となり在宅医療市民向けミニ講座を開催した。
●市民啓発で行っていた年1回の市民講演会では、集客が難しくなってきていた。
●相談の中で、在宅医療に関するご相談も一定数あった。
●各地域包括支援センター、訪問診療医療機関と調整し、市民の集まりやすい場所や時間で開催日を決定している。
●市民だけではなく、専門職も学びの場になるように周知
●当日は、資料の他に地域情報や、東京都が発行している『わたしの思い手帳』などを配布している。
〇昨年度は延べ118名の市民や専門職の皆様が参加されました！
〇専門職同士の連携にも繋がり、医師や薬剤師、介護スタッフなど有志の人が集まり交流会の開催にも繋がりました！





3. 啓発業務 ～行政との協働のイメージ～

専門職や市民

相談者は、
目の前にいる支援者に
現在起きている問題を相談

いなぎ
在宅医療・介護相談室

相談員は、
相談内容を分かりやすく
情報共有できるように…

行政

行政職員は、
相談内容を中立な立場で
分析し事業や施策に…

●在宅医療施策担当者連絡会●

～相談室の業務からみた
啓発業務で思う事～

相談室で業務していると
相談以外で市民と接する場が少ない！
➡市民の声を聞く機会が少ない…💦
➤市民の対応をしている専門職との連携の中で
出てきた声を大切にしています。
➤家族介護教室や市民向けの勉強会など、
チャンスがあれば顔を出して周知！

【啓発業務の視点①】
・誰に、何を周知したいのか
・何のために周知したい？
・周知することで、何を目指すのか？

【啓発業務の視点②】
・他の地域での取り組みはどうなのか？
・稲城市では何が出来るのか？
・どのような手段で実施するのか？

【啓発業務の視点③】
・実施前後の反応はどうか？
・実施後の変化はあったのか？
・今後、何をどこまで目指すのか？

どうしたい？
どうしてほしい？
話さないと、お互いどう考えているのか
わからない☺
行政との連携も多職種の連携の一つ

4. その他の業務

【市内の情報交換会への参加】

●市内の専門職が開催する連絡会や情報交換会などに参加
→稲城市では、年1回、医療・介護・福祉にまつわる行政や専門職が集まり、交流会も実施している。

【市内の**研修会や講演会などに参加**】

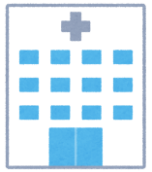
●行政担当者と一緒に専門職向け研修会や多職種連携研修会、その他の研修会や講演会などの企画や運営などに参加
●市民や専門職に対して、知識の向上だけではなく、顔の見える関係作りの一つとして周知啓発を継続

【市外で行われる研修会や意見交換会等にも参加】

●他市のコーディネーターと交流を持ち、スムーズに連携が取れるよう情報交換に参加
●MCS（Medical Care Station）やメール等も活用し、南多摩医療圏のコーディネーターをはじめ、他市の在宅医療コーディネーターとの情報交換を実施
●2024年度は、在宅医療コーディネーターの研修等で講義

専門職の取組をはじめ、他の地域の情報など、
相談室以外の動きは大切な情報源です。
稲城市だったら、どう取り組めるのか？
アレンジできるものはないか？
などを考えるヒントになるので
積極的に参加できるようにしています。

5. 稲城市内の事業所の一部ご紹介

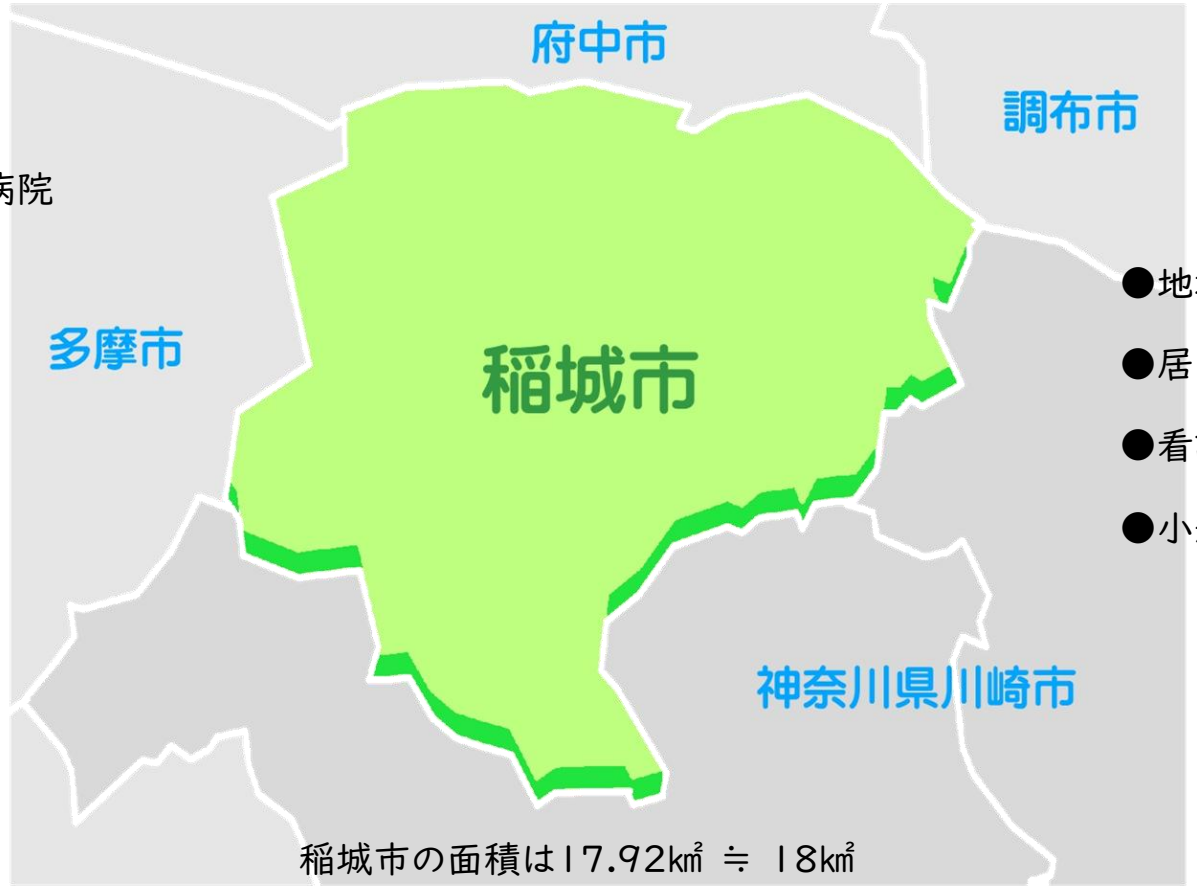


●病院（4か所）
- （急性期）稲城市立病院
- （精神科）稲城台病院
- （回復期）南山リハビリテーション病院
- （療養型）よみうりランド慶友病院

●クリニック・診療所（46か所）
- 訪問診療（4か所）

●老人保健施設（1か所）

●特別養護老人ホーム（3か所）



●地域包括支援センター（4か所＋出張所1件）

●居宅介護支援事業所（14か所）

●看護小規模多機能型居宅介護施設（3か所）

●小規模多機能型居宅介護施設（2箇所）

☺他にも多くの事業所が活躍しています☺

☺面積もコンパクトで、
周りを川や神奈川県に囲まれている稲城市は、
市外・都外との連携が大切な地域です☺

6. いなぎ在宅医療・介護相談室の変化

【着任当初】

●どのような仕事をするのか、
分からないまま業務していた・・・

〇相談は受けているけど、
・自分の対応が合っているのか…
・相談なのか雑談なのか
➡相談内容の件数は集計していたが、
内容の振り返りまでは出来ていなかった。

〇前任者から、
相談も少ないし、やれることも少ない…
外回りに出たほうが、気分転換になるかも!?
➡連携につながれば…と思い、ひたすら
着任のあいさつ回りをしていた

〇連携するとはわかっていても、
・地域包括支援センターと何が違うの?
・結局どんな仕事をしてるの?
と聞かれても答えられず…
➡行政から頼まれたことをやるだけだった

【改革】

■相談員が何をしたら良いのかわからないのは、委託したまま丸投げだからではないか?
きちんと趣旨などを理解しながら、一緒に取組んでいく必要性があるのではないか?
相談内容の多様化により、高齢分野や医療と介護の分野だけではなく、関わりそうな分野も情報共有する必要あるのではないか?

〇毎月、**在宅医療施策担当者連絡会**を開催
・市役所内で実施し、行政と相談員が参加
・相談内容を一つ一つ振り返り、PDCAを意識した
課題分析の実施
➡“何でも話し合える場”を作り、お互いが情報共有をしやすい
場にしていった。
➡PDCAを意識した課題分析は、当初難しかったが
行政も一緒に取組むことで、お互いの考えをすり合わせ
実施することが出来た。

〇毎月、医師会ミーティングを開催
・医師会事務局で実施し、事務長や行政、相談員が参加
➡事業がどう進んでいるのか、相談室は何をしているのか
を共有する場となった。

平成27(2015)年
- いなぎ在宅医療・介護支援センター設置
- 【いなぎ在宅医療・介護相談室】開設
- 月・水・金での対応

平成30(2018)年
- 2代目相談員へ

令和6(2024)年～現在～
- 月～金で対応

【結果】

●何を目標としているのか、なんでこの取り組みが必要なのか…など共有するようになった。
意見を言える場もでき、どんなことでも言いたい事が言える関係性が出来てきた。
同じ方向に向かって取り組めるようになった。

〇相談業務
・相談内容を分類別にまとめ、それぞれに
対するPDCAを意識した課題分析の実施
・課題分析の結果から、事業で取り組む
必要がある内容を抽出し、どこに、どのよう
にアプローチしていくか検討

〇コーディネート業務
・ケアマネジャー受入情報集約
・稲城市在宅医療介護連携マップ　など

〇啓発業務
・稲城市民のための訪問診療医ガイドの発行
・在宅医療市民向けミニ講座の開催

➡少しずつ相談員としてどう取り組むか、コーディネーターとして何が必要なのか考えられるようになった。事業の取組や研修の企画等の提案、その他様々な場面で多くの方々と関わることができ、さらなる取り組みへと進められるようになってきた。

■ ご挨拶

🍀 ご清聴ありがとうございました 🍀

今回の事を大切なご縁として、
これからも色々と情報共有しながら、
自分の地域では、どう進めていけばよいのかを、
一緒に模索させていただければと思います。

今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。

（稲城市医師会内）
いなぎ在宅医療・介護相談室
相談員　山田
ina-zaitaku@utopia.ocn.ne.jp