

# 医療福祉支援センター

## ■ スタッフ

センター長	内田 恵一
副センター部長	地崎 真寿美
医師数	1名
看護師数	2名
事務職員	7名
社会福祉士	4名
臨床心理士	2名
医療通訳士	1名
三重県難病専門員	1名

## ■ 医療福祉支援センターの特色

本センターは、患者相談窓口として患者さん及びその家族から医療全般の相談を受け、総合医療相談と医療連携による患者支援をその主な業務とする。

本センターは、患者さんがその医療必要度に応じた質の高い医療サービスを継続的に安心して受けられるよう、医療機関、行政機関、地域関係機関等との綿密な連携を図っている。

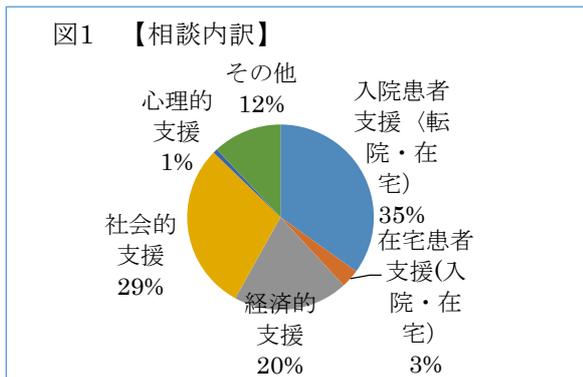
本センターは、患者と家族の権利と人権の擁護を尊重し、患者満足度の向上に努めている。

## 医療福祉相談

### ■ 活動内容及び実績

平成24年度医療ソーシャルワーカーへの相談のべ件数は、3,092件であった。相談患者の内訳としては、入院患者71%、外来患者25%、その他4%となっていた。相談内容も内訳としては、入院患者支援（転院71%・在宅29%）35%、在宅患者支援（入院23%・在宅77%）3%、経済的支援20%、社会的支援29%、心理的支援1%、その他12%であった（図1）。

退院支援は、実件数198件であり、転院支援112件（57%）、在宅支援86件（43%）であった。



## 医事相談・地域連携

### ■ 活動内容及び実績

#### 1. 医事相談

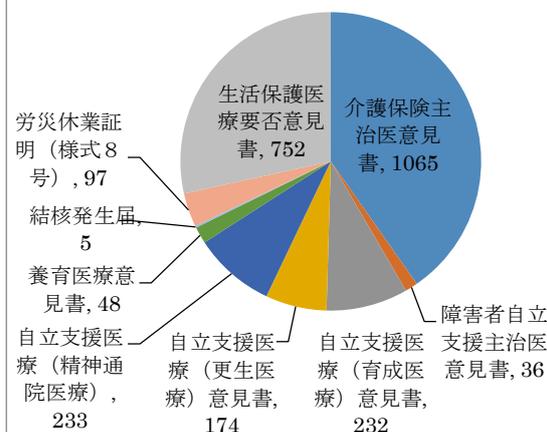
##### 1) 自治体との連携

自治体から依頼を受ける書類の介護保険主治医意見書、障害者自立支援医師意見書、生活保護要否意見書、結核定期病状調査、等について対応を行っている。

##### 2) 患者さんとの連携

育成医療意見書、更生医療意見書、自立支援精神通院公費診断書について対応している（図2）。医師から迅速に回収できるよう連絡調整を行っている。

図2 平成24年度文書取扱い件数（総数2642件）



##### 3) 医療サービス課との連携

未収や査定減を少なくするために、労働基準監督署や委託先との連絡調整を行っている。また、受給資格証の確認不足、患者さんからの提示忘れから証明もれにつながるため、自治体に確認し証明するようにしている。

##### 4) 患者相談

よろず相談窓口として、月平均約100件の患者相談の初期窓口対応をすべて事務が行っている。そうすることで、より専門分野で他種職が活躍できるよう努めている。自立支援、養育、小児慢性疾患、特定疾患、医療費、労災、その他の相談やご意見に対応している。また、各階に設置してある意見箱に寄せられた意見の検討を行い、関係部署に対応などを依頼している。

##### 5) 小児在宅医療支援関連研究会の開催

年3回地域医療機関、関係施設との研究会を開催し、顔のみえる関係作りをしている。

## 6) 病院ボランティア

ボランティア受入れの手続き、日程調整に関するコーディネート、接遇講師による養成講座の開催などの企画運営を行っている。

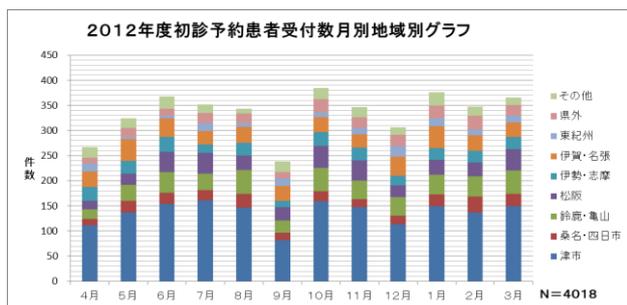
## 7) 児童虐待相談部会

事例検討を通じて市町や保健所と連絡・調整を行っている。

## 2. 地域連携部門

### 1) 初診予約

患者さんの待ち時間短縮のため、初診患者さんのみ、病院やクリニックからの予約を行っている（以下図3）。針灸針外来は患者さんから予約可能である。



### 2) セカンドオピニオン予約

医師のスケジュールを確認し患者さんとの調整を行っている。

### 3) 他病院の初診予約

医師の負担軽減のため、他病院へ紹介する患者さんの初診予約やセカンドオピニオンを、地域連携をとおして行っている。

### 4) 入院オリエンテーション

全診療科の入院オリエンテーションを実施しています。入院オリエンテーションでは、育成医療、更生医療、限度額適用認定証など福祉制度の活用に関係した説明を行っている。

### 5) 医療安心ネット

三重医療安心ネットワーク（ID-Link システム）を利用し病院間や診療所間との連携（病病連携、病診連携）を推進している。ID-Link へ加入された患者情報の登録作業、6 拠点病院全てから送られてくる患者同意書の管理、院内外の ID-Link の利用状況調査を行っている。

## 退院支援

### ■ 活動内容及び実績

#### 1. 概要

病棟看護師、当センター看護師とMSWにて定期的に病棟カンファレンスを行い、情報の共有、支援の方向性について話し合い、退院支援に繋げている。

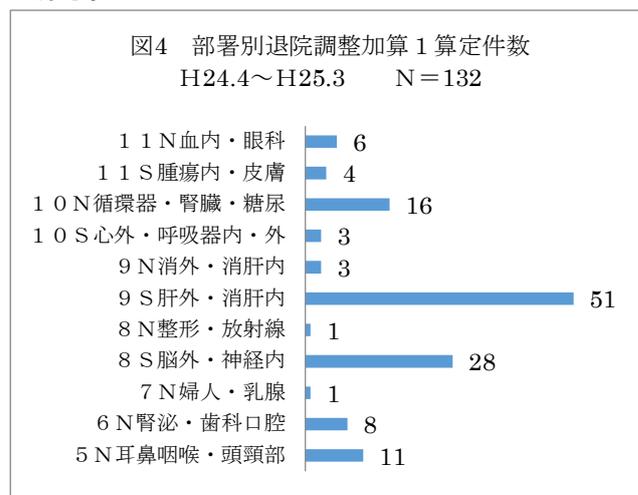
## 2. 入院時スクリーニング

医療情報システム更新に伴い、入院時スクリーニングを看護データベースにあげ、全患者（小児科、母性棟、精神科を除く）をスクリーニングできる環境に整えた。入院患者の入力率は、月平均 88.2%であった。

## 3. 退院調整加算算定件数

H24 年度取得件数は 132 件で、14 日以内の退院件数は 17%、30 日以内が 31%、31 日以上が 52%で半数以上が退院までに 1 ヶ月以上を費やしていた。

部署別退院調整加算 1 算定件数は図 4 に示す通りである。



## 心理相談

### ■ 活動内容及び実績

医療福祉支援センター所属の臨床心理士は、主に以下の業務を担当している（図 5）。

- 緩和ケアチーム、がん相談支援センターでの、がん患者やその家族のこころのケア
- （非がん）患者やその家族のこころのケア
- 心理教室（リラクゼーション法、アートセラピー）
- 生体間臓器移植におけるドナー・レシピエント面談および心理検査
- 脳死下・心停止下臓器提供におけるドナー家族のこころのケア
- 児童虐待あるいは虐待が疑われる事例への対応
- 職員向けメンタルヘルス研修

臨床心理士活動の中心である緩和ケアチームでは、身体症状担当医師・精神症状担当医師・がん看護専門看護師・薬剤師・管理栄養士らとカンファレンスおよび各病棟へのラウンドを行い、患者・家族との面談や病棟スタッフへのコンサルテーション業務を行っている。また、平成 24 年度より小児がん拠点病

院に指定されたこともあり、医師・看護師・チャイルドライフスペシャリストらと連携し、小児がん診療におけるこころのケアをより一層充実させている。

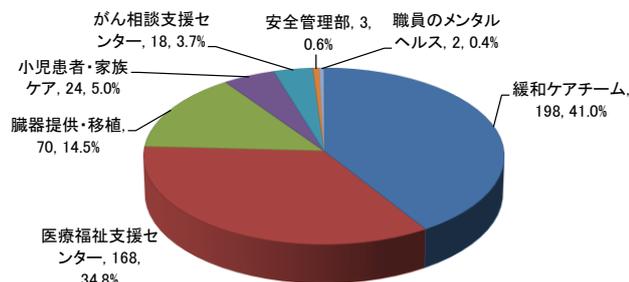


図5. 平成24年度相談内容内訳 (N=483)

## 医療通訳

### ■ 活動内容及び実績

平成24年度の通訳総件数は、1159件となった。相談内容内訳(図6)では、外来受診時の通訳が599件と半数を占めている。

診療科別通訳件数では、例年通り産婦人科が多くなっている。大半が妊婦検診であり、定期的な受診と当院での出産となるケースがほとんどのため件数が多くなった。出産に関しては多くが帝王切開術となるため手術、麻酔、輸血説明時の通訳、帝王切開手術時の麻酔導入時の通訳などに関わる機会が多くなる。次に多いのが、総合診療科である。色々な症状の出現で受診されるが、精神的な問題からの症状出現も増えている。

産婦人科に限らず、異国での入院治療、手術は患者、その家族にとって非常に負担がかかることである。少しでも負担を軽くできるために、入院手続き書類などの翻訳を進めている。入院患者の通訳時には、不安に感じている事柄の聞き取りにも注意し、解決に向けスタッフとの協働を心がけている。

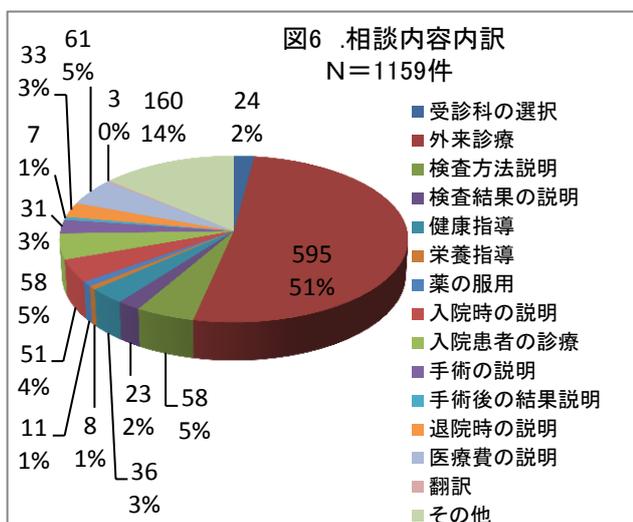


図6. 相談内容内訳 N=1159件

## 小児在宅支援部門

### ■ 部門の特色

平成24年4月より小児在宅支援部門が設置され、在宅で医療的ケアが必要な重症児や小児がんを対象に小児在宅移行支援と訪問活動を開始した。以下を活動指針としている。

1. 地域で生活する医療的ケアを必要とする子どもと家族の、安全・安楽な生活を保障し、生活の質(QOL)の向上を目指した在宅医療を提供するとともに、必要な地域連携を図りながら健康の増進や、成長発達に向けた支援を行う、

2. 地域における限られた医療資源と福祉サービスを効果的に活用し、各機関との連携のもと在宅医療ケア児・家族を支える小児在宅医療支援システムの構築を図る。

3. 3次医療圏から在宅医療まで円滑に切れ目のない連携体制を促進するとともに、在宅小児医療を支える診療所及び訪問看護ステーションの確保と人材育成を行っていく。

4. 多種職による小児在宅支援部会を毎月開催する。

### ■ 活動内容及び実績

#### 1. 小児在宅活動

##### 1) 入院から在宅移行支援

件数は30名で、NICU18名、小児病棟9名、その他3名(いずれも交通外傷)であった。

##### 2) 在宅訪問活動

訪問件数は6-8名/週、訪問看護:137回/年、小児科医師による在宅訪問診療は7回/年であった。

##### 3) 地域連携及びコンサルテーション

保健師:47件/年、訪問看護ステーション:38件/年、児童相談所:5件/年であった。

##### 4) 教育的活動

院内・院外で講義・講演などを10件行った。

#### 2. 小児における退院調整

##### 1) 新生児集中治療管理退院調整加算の取得に向けた取り組み

NICU看護師、当センター看護師とMSWにて1回/週、退院支援カンファレンスを実施している。新生児集中治療管理退院調整加算は8件/月であった。

##### 2) 新生児集中治療管理以外の小児の退院調整加算の取得に向けた取り組み

今後の課題として小児病棟以外に入院した児を対象にスクリーニングが可能にすることである。

[http://www.hosp.mie-u.ac.jp/section/bumon/iryo\\_fukushi/](http://www.hosp.mie-u.ac.jp/section/bumon/iryo_fukushi/)