

# 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	鳥井 信子
医師数	1 名
看護師数	2 名
事務職員	6 名
社会福祉士	4 名
臨床心理士	1 名
医療通訳士	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しています。

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ます。

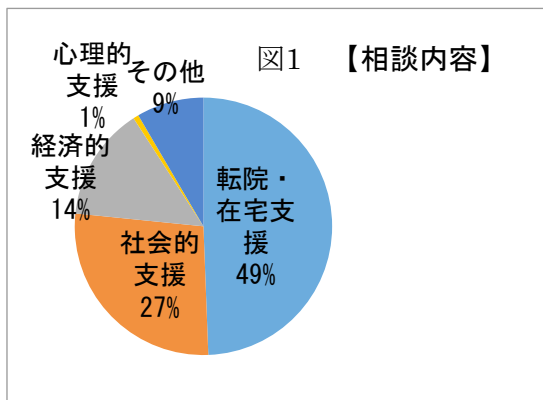
本センターは、患者と家族の権利と人権の擁護を尊重し、患者満足度の向上に努めています。

## 医療福祉相談

### ■ 活動内容及び実績

平成 26 年 4 月～12 月までの、医療ソーシャルワーカーへの相談のべ件数は、1726 件でした。入院患者の相談が 77%、外来患者 19%、その他 4%となっていました。相談内容の内訳としては、転院・在宅支援(外来支援含む)49%、社会的支援 27%、経済的支援 14%、心理的支援 1%、その他 9%でした(図1)。

退院支援は、実件数 190 件でした。そのうち転院支援は、84 件(44%)、在宅支援は 106 件(56%)でした。



## 医事相談・地域連携

### ■ 活動内容及び実績

#### 1. 医事相談

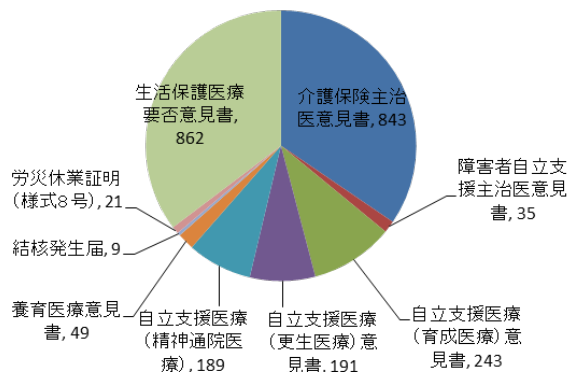
##### 1) 自治体との連携

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ます。

##### 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ます。

図2 平成 26 年度文書取扱件数(総数 2442)



##### 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ます。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ます。

##### 4) 患者相談

医療相談(医療全般・医療安全)、看護相談(看護全般・在宅医療)、医療福祉相談(自立支援・養育・小児慢性疾患・特定疾患・労災・医療費・社会保障制度・社会福祉制度・転院)等のよろず相談窓口として、月 100 件以上の患者相談対応を専門分野の他種職が対応に努めています。

その他、各階に設置してある意見箱、電話、窓口で病院の施設・設備や接遇へのご意見を拝受し検討を行い、関係部署に対応などを依頼し、患者権利擁護委員会での検討後に院内に周知しています。

5) 患者サービス

月1回のコンサート企画開催し、顔のみえる関係作りをしています。

また、外来ホールや廊下に季節の行事や写真を飾り、患者さんの心温まる空間作りをしています。

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ます。

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ます（以下図3）。針灸針外来は患者さんから予約可能です。

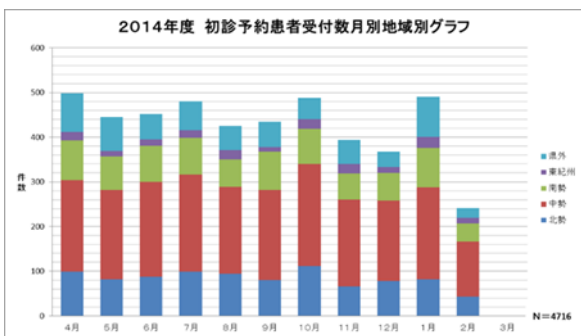


図3 2014年度初診予約患者受付月別地域別グラフ

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ます。

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、地域連携とおして行っています。

4) 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）を推進しています。ID-Link へ加入された患者情報の登録作業、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ます。

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ま

す。

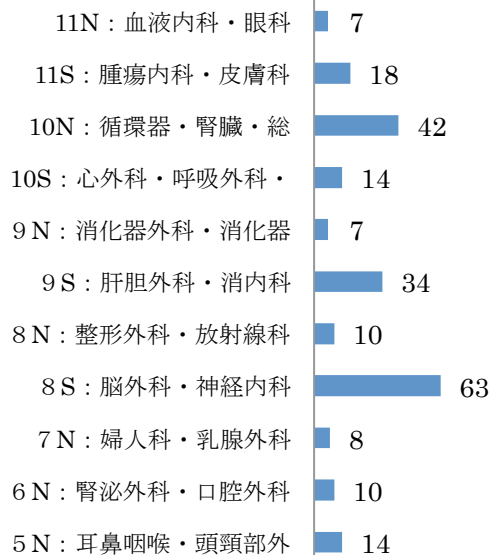
2. 入院時スクリーニング

看護データベースに入力された全患者（小児科、母性棟、精神科を除く）の入院時スクリーニングにより、介入が必要な患者をピックアップし、病棟ラウンドにより退院支援の着手を行いました。入院患者のスクリーニング入力率は、月平均 95.61%でした。

3. 退院調整加算算定件数

H26 年度取得件数は 232 件（H26.4～H27.1）で、14 日以内の退院件数は 18.5%、30 日以内が 33.67%、31 日以上が 45.7%で昨年より退院までに1ヶ月以上を費やすケースが減少しました。部署別退院調整加算1算定件数は図4に示す通りです。

図4 部署別退院調整加算1算定件数 H26.4.～H27.1. N=232



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ます（図5）。

- 緩和ケアチーム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、「隣がん教室」）
- 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ます。

また、職員向けのメンタルヘルス研修として、毎年新人看護職員を対象とした「ストレスマネジメント研修会」、ならびにアソシエイトナースを対象とした「コミュニケーションスキル研修」の講師を勤めています。

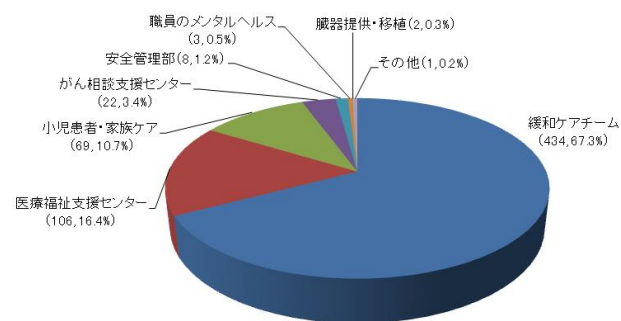


図5. 平成26年度相談内容内訳 (平成26年1-12, N=645)

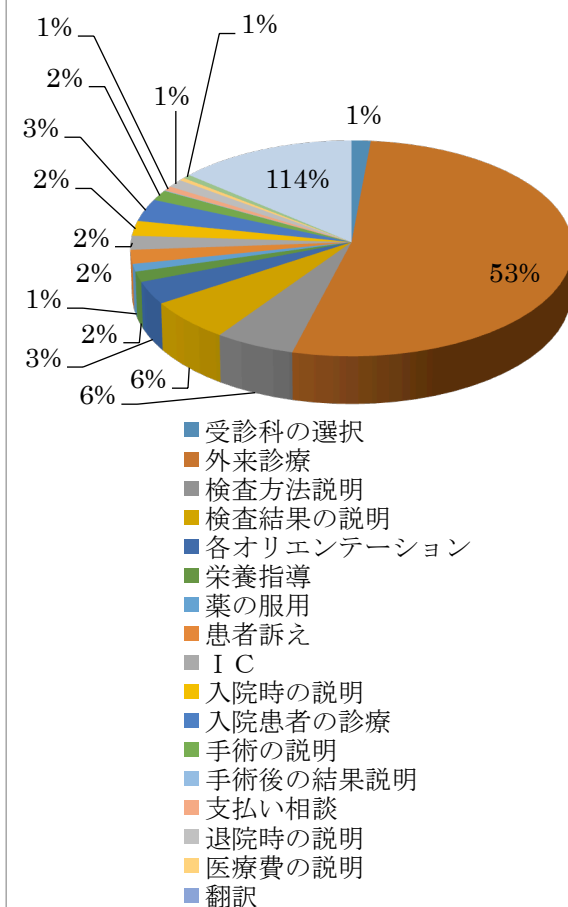
## 医療通訳

### 活動内容及び実績

平成26年度(H26.4~H27.1)の通訳総件数は、1152件となりました。相談内容内訳では、外来受診時の通訳が606件と約半数を占めていました。次に多いのがその他、検査結果の説明となっています。その他には、電話での各問い合わせ、受診変更、予約が多くを占めていました。

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ました。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りました。出産に関する入院時の書類、帝王切開の説明、術後各オリエンテーションの翻訳をし、医療スタッフと患者間のより確実な理解と、通訳時間の短縮に勤めました。今後は、産科だけではなく、順次通訳依頼の多い場面での必要書類の翻訳を進める。外国人患者が不安なく受診でき、治療に向かえるように医療スタッフと患者間の架け橋となっていきたいと思えます。

図6 相談内容内訳 N=1152件



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