

## 医療福祉支援センター

### ■ スタッフ

センター長	内田 恵一
副センター長	深谷みゆき
医師	1名
看護師	2名
事務職員	4名
医療ソーシャルワーカー	3名
臨床心理士	2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主な業務としています。

本センターは、患者が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。

### ■ 相談窓口

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）、心理相談、がん相談、三重県難病医療専門員による難病医療相談等の相談窓口として、月 700 件以上の患者相談対応を専門分野の多種職が対応に努めています。経済的支援、療養に関する意思決定支援が多くなっています。

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。

#### 1. 医療福祉相談

- 平成 27 年度、医療ソーシャルワーカーへの相談のべ件数は、3,850 件でした。入院患者の相談が 70%、外来患者 25%、その他 5% 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）55%、社会的支援 23%、経済的支援 15%、心理的支援 2%、その他 5% でした（図 1）。

的支援 23%、経済的支援 15%、心理的支援 2%、その他 5% でした（図 1）。

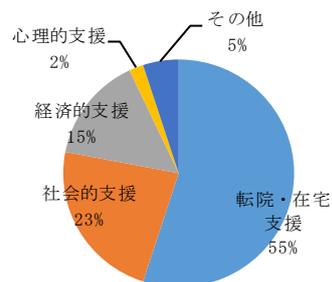


図1 平成27年度 医療福祉相談内容内訳 (N=3,850)

- がん相談は 608 件で、内容は、退院支援、経済的支援、療養に関する意思決定支援が多くなっています。

#### 2. 看護相談

- 平成 27 年度、看護相談件数は 792 件でした。その内訳は入院患者 542 件 (68.4%)、外来患者 250 件 (31.6%) でした（図 2）。

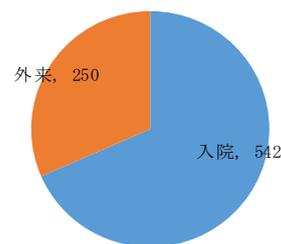


図2 平成27年度 入院・外来別相談件数 (N=792)

- 入院患者相談内容  
入院患者の相談内容は、病棟看護師をはじめ多職種と協働しての退院支援・転院調整でした。
- 外来患者相談内容  
外来患者の相談は、医療福祉支援センター窓口での対応と、電話での対応を行っており、相談者は患者本人・家族・施設職員・ケアマネージャー等からの相談でした。  
相談内容は、患者・家族を取り巻く生活上の相談のためか、複数の内容が含まれていました。  
疾患・治療、療養生活、介護、利用できる社会福祉サービス、精神的不安、セカンドオピニオン、等でした。相談内容によっては、医師、専門・認定看護師（がん、皮膚排泄ケア、感染管理、母性、緩和ケア）、医療ソーシャルワーカー、難病医療専門員、栄養士、

理学療法士、薬剤師などと連携し相談対応をしています。

### 3. 心理相談

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3）。

- 小児を含む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、「膀胱がん教室」）
- 医療安全関連業務（例、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。

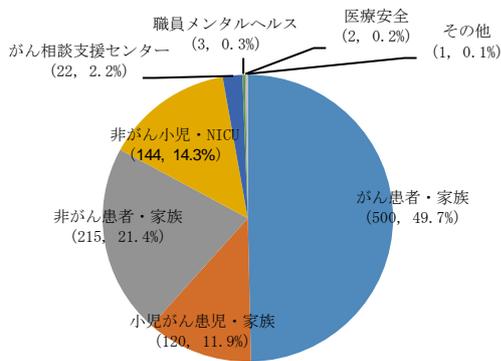


図3 平成27年度 相談内容内訳 (N=1,007)

### 4. 医事相談

- 自治体との連携  
自治体から依頼を受ける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。

- 患者との連携

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ます（図4）。医師から迅速に回収できるように連絡調整を行っています。

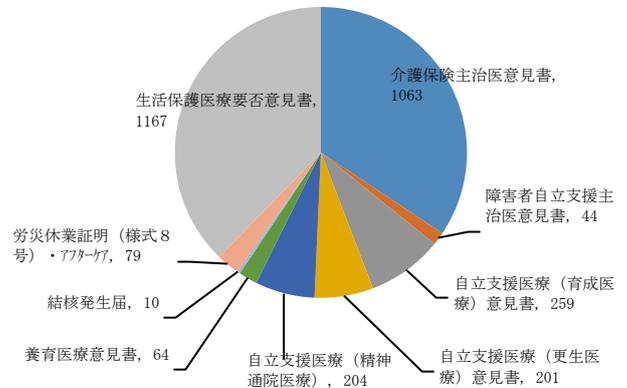


図4 平成27年度 文書取扱い件数 (N=3,091)

- 医事課との連携

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。

## ■ 地域連携

### 1. 地域連携部門

- 他病院の初診予約、セカンドオピニオン予約  
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予約を、地域連携を通して行っています。
- 転院時、他病院地域連携との調整  
医師や病棟の負担軽減のため、他病院へ転院する患者の診療情報提供書等の提供等を行っています。

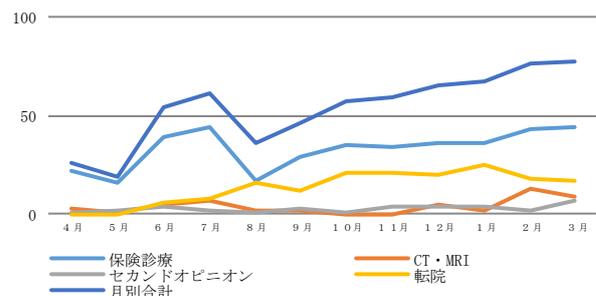


図5 平成27年度 他病院調整件数 (N=643)

## 2. 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、職員の ID 登録を行っています。

## ■ 退院支援

### 1. 退院支援必要患者早期選定

- 退院支援必要患者を早期に選定し、「生活の場に帰す事」を意識して必要な多職種と連携して退院支援を行う事を目的に、病棟看護師、当センター看護師と医療ソーシャルワーカーにて各病棟の定期退院支援カンファレンスを行っています。
- 平成 27 年度は 983 名の患者を早期選定し、その内 586 名に退院支援を行いました。

### 2. 退院支援

- 退院支援を行った 586 名の内訳は、在宅支援 325 名（55.5%）、施設入所支援 10 名（1.7%）、転院支援 251 名（42.8%）でした。

### 3. 在宅支援

- 退院支援必要患者に対し、病棟スタッフが中心となり、患者・家族の意思決定支援を行い、病態とその人の生活の両方を整えることを目的に、患者・家族を中心に病院内・病院外（地域）の関係職種と連携を図り、必要時合同カンファレンスを行い安心・安全に退院できるように支援しています。平成 27 年度の在宅支援者数は 325 名でした（図 6）。

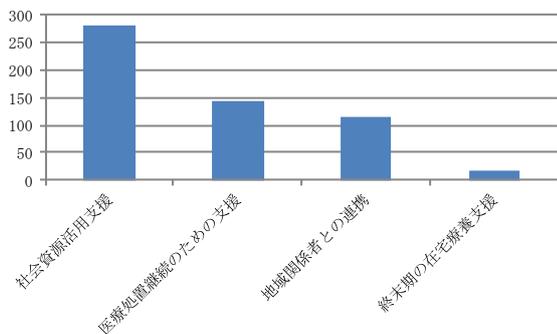


図6 平成27年度 在宅支援内容 (N=325)

## ■ 医療通訳

平成 27 年度の通訳総件数は、1,415 件となりました。相談内容内訳では、外来受診時の通訳が 754 件と半数以上を占めていました。次に多いのがその他、検査結果の説明でした。

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。その他診療科も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（図 7）。

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ます。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。

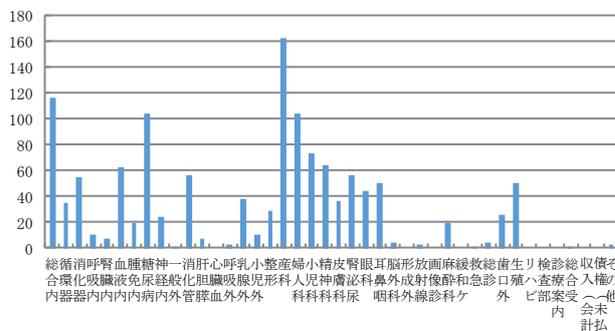


図7 平成27年度 診療科通訳対応場所 (N=1,284)

## ■ 患者サービス

月 1 回のコンサートを企画・開催し、患者と顔の見える関係作りをしています。

## ■ 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。

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