

## 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	1名
事務職員	3名
医療ソーシャルワーカー	10名
精神科ソーシャルワーカー	1名
臨床心理士	3名
医療通訳士	2名
難病医療コーディネーター(看護師)	1名
危機管理担当	4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)、医事相談、医療福祉相談(医療費・社会保障制度・社会福祉制度・退院等)、心理相談、がん相談、三重県難病医療コーディネーターによる難病医療相談等の相談窓口として、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

医療ソーシャルワーカー(MSW)3名の増員と6月に精神科ソーシャルワーカー(PSW)1名が配置され、現在MSW10名、PSW1名、合計11名で業務にあたっています。平成30年度MSWが対応した相談延べ件数は4,518

件でした。入院患者相談が83%、外来患者15%、その他2%となっています。相談内容の内訳としては、転院・在宅支援(外来支援含む)51%、社会的支援25%、経済的支援11%、心理的支援1%、その他12%となっています【図1】。

平成30年度PSWが対応した相談延べ件数は387件で、入院患者相談が73%、外来患者が27%でした。相談内容の内訳は、社会的支援43%、心理的支援27%、退院支援20%、その他1%でした。退院支援より、社会的支援(就労支援・情報提供等)や心理的支援の件数が多くなっています。

小児支援に関しては、小児トータルケアセンターと協働し、主に超重症児、小児がん患児への在宅支援を多職種、他機関と連携し行っています。相談延べ件数は740件でした。

院内カンファレンス、病棟ラウンドを行い、病棟スタッフや様々な専門チーム、多職種と協働して患者・家族の支援を行っています。院外においては、地域関係機関との研修会等へ積極的に参加し、連携の強化、相互理解の向上に努めています。

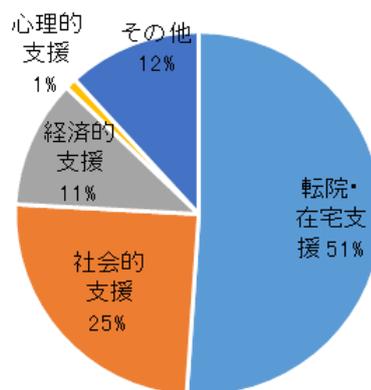


図1. 相談内容(N=4,518)

平成30年度がん相談件数は、496件でした。がん相談内容としては、「介護・看護・養育」、「医療費・生活費」、「ホスピス・緩和ケア」の順となっています。長期療養者就職支援事業では、ハローワーク津の就職支援ナビゲーターが月3回当院に来院し、長期にわたり治療が必要な求職者を対象に、がん相談員とともに個別に面談を行っています。平成30年度の利用者は34名でした。患者の病状、治療状況、希望職種を踏まえ、仕事探しや仕事復帰のためのアドバイス等を行っています。産業保健総合支援センター両立支援促進員による相談会では、4名の患者の治療と仕事の両立支援を行いました。

#### 2. 看護相談

平成30年度、看護相談件数は、1,586件でした。その

内訳は入院患者 1,433 件(90.4%)、外来患者 153 件(9.6%)でした。

### 入院患者相談内容

入院患者の相談内容の多くは、病棟看護師、MSWをはじめ多職種と協働しての退院支援・転院支援でした(詳細は「3. 退院支援」の項にて)。その他、入院生活についての相談、治療の長期化による不安などの相談があり、必要時患者の了解のもと病棟スタッフと協働して相談対応を行いました。また、6月より入院サポートセンター看護師が入院予定患者の患者基本情報収集を開始しています。その面談の際に入院や退院後の生活に関する不安や心配事等が聞かれた場合にも本センターに来ていただき、看護相談を行いました。今後、入院前から始める退院支援として強化していきます。

### 外来患者相談内容

外来患者の相談は、相談窓口が 71 件(46.4%)、電話が 82 件(53.6%)でした。

相談者は、患者本人が 84 件(57.3%)、家族が 48 件(31.4%)、本人と家族が 16 件(10.5%)、その他が 5 件(3.3%)であり、その他としては訪問看護師、ケアマネジャー、他病院ソーシャルワーカー等でした。

相談内容は、身体的症状についての相談 126 件、精神的な問題 39 件、受診受療相談 55 件、医療処置についての相談 16 件、介護についての相談 12 件、その他 24 件でした(重複あり)【図 2】。その他の相談内容としては、転院やかかりつけ医に関する相談が増えており、患者・家族に病院の役割・機能分化が行われている現状を伝えていく事が重要です。また、今年度より、がんゲノム医療が開始され、がんゲノム医療の相談も増加しています。「がんゲノム医療の専門相談窓口」と連携を図り相談対応を行っています。

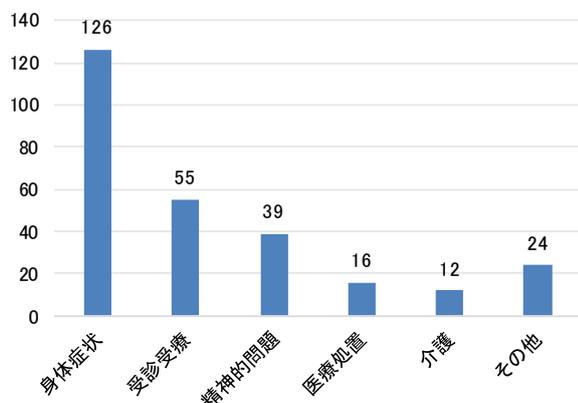


図 2. 相談内容

### 3. 心理相談

臨床心理士は、3 名体制で勤務しております。このうち 2 名は、主に身体科を対象とした業務に、1 名は精神科神経科関連の業務にそれぞれ従事しています。

身体科を対象とした主な業務および相談内容は、以下の通りです【図 3】。平成 30 年度の相談件数は、1,451 件であり、診療科別では小児科が最も多く、445 件となりました。

- がん患者・家族のこころのケア(主に緩和ケアチームでの活動)
- 非がん患者・家族のこころのケア
- がん相談支援センターでの心理教室
- 医療安全関連業務(児童虐待防止委員会、医療倫理カンファレンスなど)
- 職員向けのメンタルヘルス研修やコミュニケーション研修

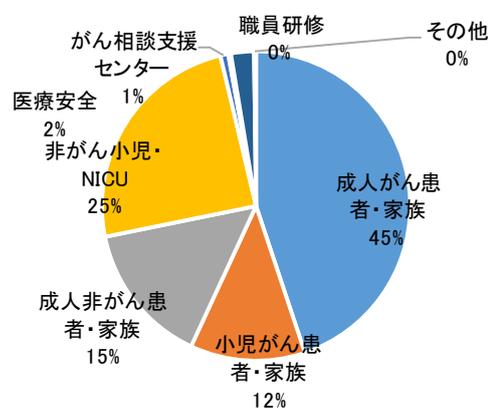


図 3. 平成 30 年度身体科相談内容(N=1,451)

精神科神経科関連の主な業務および相談内容は以下の通りです【図 4】。

- 精神科神経科外来及び入院患者の心理検査
- 精神科病棟カンファレンス  
臓器移植ドナー及びレシピエントに対する第三者評価(精神医学的評価を含む。)

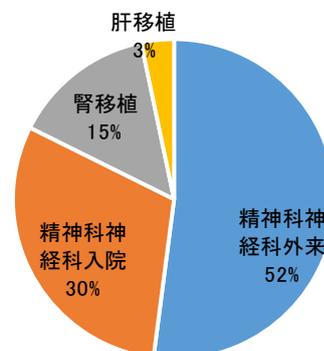


図 4. 平成 30 年度精神科神経科相談内容(N=201)

#### 4. 医事相談

##### 介護保険主治医意見書等の受付業務

自治体から依頼を受ける介護保険主治医意見書、障害者総合支援医師意見書、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。

##### 自立支援医療意見書等の受付業務

自立支援医療（育成医療、更生医療）の意見書等について対応しています。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。

##### 福祉医療費に関する業務

福祉制度の領収証明に関する事務、妊婦・乳児一般検査費等の請求業務を行っています。

##### 患者相談

患者からのご意見・苦情相談等の初期対応を行っています。また、各階に設置してある意見箱に寄せられた患者意見の検討を行い、関係部署に対応などを依頼し、患者サービス向上を目指しています。

#### 5. 難病医療相談

難病医療コーディネーター（看護師）による、難病に関する医療・福祉の相談を受けています。平成30年度は、926件の難病相談を受けました。疾患別では、筋萎縮性側索硬化症（ALS）が277件（29.9%）を占め、次いで多系統萎縮症110件（11.8%）が続き、神経難病が上位を占めました。一方で、指定難病の拡大の影響か、神経難病以外の疾患の相談も年々増加傾向にあります【図5】。

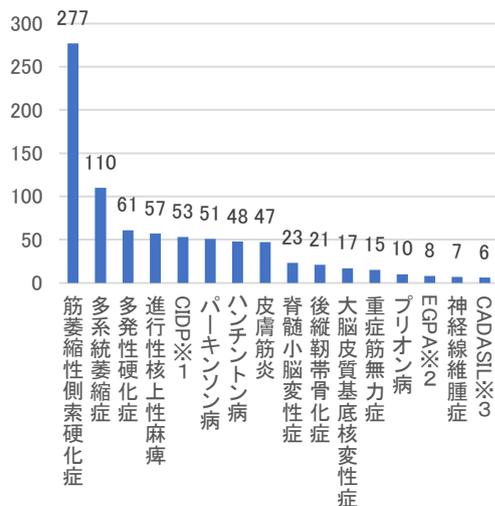


図5. 平成30年度・難病相談・疾患別(N=926)

(※1=慢性炎症性脱髄性多発神経炎、※2=好酸球性多発)

血管炎性肉下腫症、※3=禿頭と変形性脊椎症を伴う常染色体劣性白質脳症)

相談の内容としては、図6に示す通り、在宅療養に関する相談が最も多く、前年度と同様の結果となりました。これは在宅支援を担う各支援者の方々との早期からの連携・協働の必要性かつ重要性を示唆する結果であり、これらをいかに充実させるかが今後の課題と考えています。

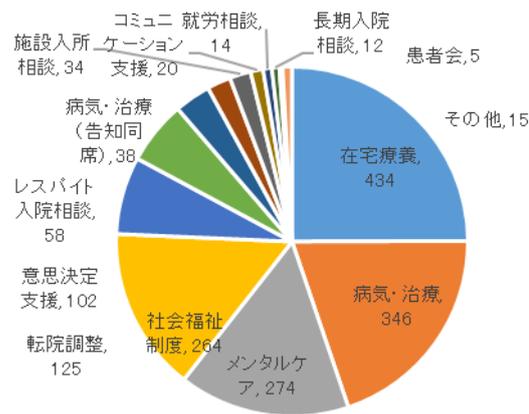


図6. 平成30年度・難病相談・内容(N=1,741)

#### ■ 退院支援

##### 1. 退院支援必要患者の早期選定

入院時に行う「退院支援スクリーニング」の活用と定期的退院支援カンファレンスにより退院支援必要患者の早期選定を行っています。平成30年度は2,016名の患者を早期選定し、その内1,433名に病棟スタッフと協働して退院支援を行いました。前年度より226名増加しました。

##### 2. 転院支援

本センターが関与した転院支援は、758件であり、前年度より168件増加しました。MSWの増員と各診療科の退院支援カンファレンスの定期開催が支援数増加につながっていると考えます。定期的退院支援カンファレンスでは、ADL（日常生活動作）や治療状況、今後の方針などを病棟スタッフ、退院調整看護師、MSWとで情報共有を行い、退院支援計画に着手しています。そこで共有した情報や患者・家族の意向をもとに、適切な施設へ転院ができるように介入しています。

診療科別転院支援数の割合は、救急科が282名（37%）、整形外科が102名（13%）、脳神経外科が74名（10%）となっています【図7】。また疾患別での割合は骨折・整形疾患が21%、脳血管疾患、がんがそれぞれ

18%となっています。

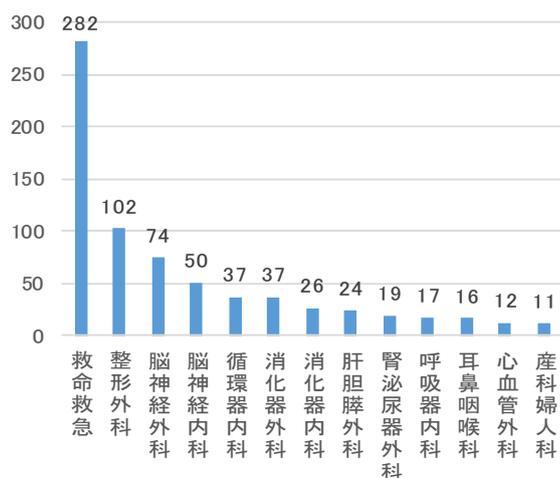


図 7. 診療科別転院支援患者(N=758)  
(10 件以上を記載)

### 3. 在宅支援

病棟スタッフと協働して在宅支援を行った患者は 1,093 名であり、前年度より 489 名増加しました。診療科別では、整形外科が 163 名(15%)、脳神経内科が 124 名(11%)となっています【図 8】。

整形外科病棟では手術後の生活支援が必要であり、退院支援計画作成数が増加しています。また、脳神経内科は当センターの難病医療コーディネーター(看護師)とも連携し、難病患者への在宅療養支援を積極的に行っています。がん患者の在宅療養支援も前年度に引き続き多く、今年度は 408 名と全体の 4 割近くにのぼっています。

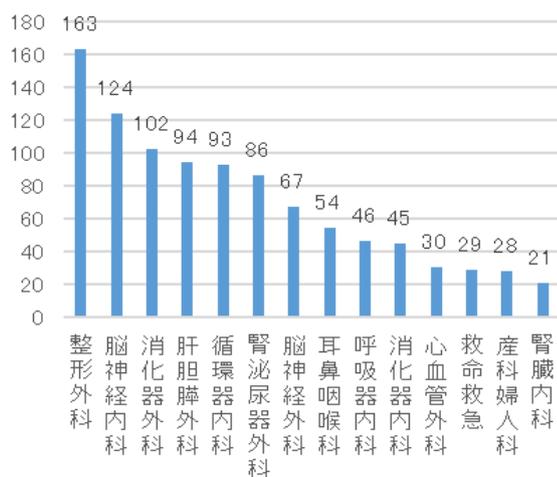


図 8. 診療科別在宅支援患者(N=1,093)  
(20 件以上を記載)

### 4. 外来、病棟看護師との連携強化

#### 院内ラダー研修

院内ラダー研修レベル I ~レベルIVにて「退院支援・退院調整」の研修を行いました【表 1】。

#### 外来・病棟勉強会

外来看護師、病棟看護師に向けて各部署の特徴に応じた退院支援の勉強会を開催しました。また、各病棟から MSW への勉強会依頼も増え、MSW と病棟看護師それぞれの役割を理解し、連携していく事の重要性を改めて学びました。

#### 教育担当副師長会

教育担当副師長会で退院支援・退院調整について 1 年間検討を行いました。「多職種・チームで行う退院支援・退院調整の流れ」について各病棟での課題を挙げ、事例を用いて検討を行いました。その結果、入院前の生活の情報を地域スタッフから得ることの重要性、適切な時期に患者・家族の意向を確認することの困難さ、患者・家族の意向を確認しないまま医療者の思い込みで退院支援を進めることの危険性、多職種と退院支援の目標を共有することの重要性、などの課題が挙がりました。それらの課題に対し、ケアマネジャーとの連携強化、意思決定支援を看護問題として立案して介入の継続、退院支援進捗状況の可視化、多職種合同カンファレンスの開催などの対策が考えられ、「Q&A」として整理し各病棟に配布をしました。

#### 入退院サポートセンターとの連携

6 月からは、入退院サポートセンター看護師が入院前の患者基本情報収集を開始し、その時点で入院・退院後の生活での課題が予測された場合には、本センターMSW・退院支援看護師と連携し、入院前からの退院支援を開始する事となりました。その結果、ケアマネジャーとの連携や地域包括支援センターの紹介などにより、患者・家族の課題への対応が行われました。今後、入院前から始める退院支援をより強化していくことが重要です。

#### 後方病院と病棟看護師との連携

7 月からは、後方病院の看護師・MSW が週 1 回当院に来院し、転院予定患者について病棟スタッフと直接情報共有を行い、患者・家族と面談を開始しました。この目的は、①病院間で患者の情報を的確に共有し、適切な時期に転院し患者の状況に応じた医療・看護が継続できる②患者・家族は転院の目的を理解し、安心・安全に転院できる、です。従来、転院調整は MSW が窓口になっていましたが、病棟看護師が後方

病院のスタッフと直接情報共有をすることにより、お互いの病院の機能がより理解でき、情報共有も効果的に出来るようになりました。後方病院と病棟看護師の連携を図るために、病棟担当 MSW が調整を行い、連携がスムーズに行われました。

	講義内容(共通)	グループワーク 事後課題
レベル I	・退院支援、調整の必要性	ADL・IADL の低下が予測される状況と必要な看護とは
レベル II	・退院支援、調整とはどのような患者に必要か	入院中の看護を振り返り、その人の暮らしを考える
レベル III	・必要患者の早期選定方法	退院支援が必要な患者の情報収集からアセスメントまで
レベル IV	・退院支援、調整の流れ	退院支援・調整を行う上での自部署の現状と課題

表 1. 平成 30 年度ラダー研修

### 5. 院内の多職種連携

救命救急・総合集中治療センター、救急科と脳神経内科・脳神経外科病棟においては毎日、その他病棟は週 1 回退院支援カンファレンスを行っています。平成 30 年度は、入退院支援加算の算定は 547 件でした。早期に退院支援計画を作成しなかったが、退院時に MSW の介入が必要になったケースについては検証する必要があります。また、緩和ケアチーム活動では、様々な職種と協働し、患者の全人的苦痛に対し支援を行っています。多様な情報を得られることは、患者の意思決定における背景を更に深く知ることができ、患者・家族の思いを退院支援に反映し、地域の関係機関や転院先へつなぐことができている。院内連携がスムーズに行われていることは他の医療機関、地域の関係機関との連携もスムーズになると思われます。

### 6. 地域関係機関との連携

#### 地域関係機関とのカンファレンス、介護支援等連携指導料、退院時共同指導料

連携強化のために地域の関係機関と情報共有を密に行っています。カンファレンスを行った関係機関の種別としては、図 9 のとおりです。入院患者に対する地域関係機関との退院前カンファレンスにおいては、介護支援等連携指導料、退院時共同指導料 2 を算定しています。平成 30 年度は、介護支援等連携指導料が 55 件、退院時共同指導料 2 が 59 件の算定でした。

### 三重県脳卒中医療連携カンファレンス、脳卒中後方 3 病院との連携会議

脳卒中患者の地域連携強化を目的に「三重県脳卒中医療連携カンファレンス」に年 3 回参加しています。県内の急性期病院、回復期リハビリ病院が集まり、連携した患者の情報共有や連携を図る上での課題を共有しています。また連携後方 3 病院(榊原温泉病院、七栗記念病院、永井病院)と「脳卒中地域連携パス合同カンファレンス」を年 2 回開催しています。そこでも連携における課題の共有や病床の稼働状況などより密な連携を図れるよう協議しています。

### 病院訪問

昨年度に引き続き、中勢伊賀保健医療圏で当院と連携している関係機関 6 施設へ訪問しました。病院の機能分化により、今後もより一層入院期間の短縮化が考えられるため、患者・家族が安心して適切な医療が受けられるように連携における課題や転院先の病院の機能の把握が求められています。

### 地域連携会議、地域多職種研修会

医師会等が主催している地域連携会議、地域多職種研修会へ参加しています。市内医療機関の現状の情報共有や顔の見える関係から信頼関係づくりを行い、今後の連携強化に繋げています。

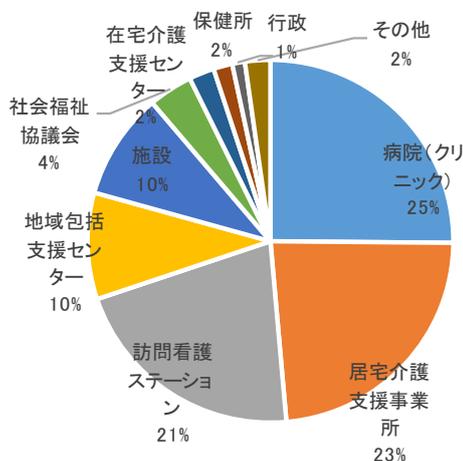


図 9. 連携機関

### 医療通訳

平成 30 年度の通訳総件数は、昨年度より約 1,000 件増の 2,668 件でした【図 10】。平成 29 年 4 月よりスペイン語医療通訳が 1 名増え、ペルー・ポリビアの対応件数が増加したためです。

相談内容内訳は、例年通り外来受診が通訳依頼の

半数を占め、次に検査結果の説明、その他と続きます。その他には、電話での受診に関する問い合わせ、変更なども含まれています。

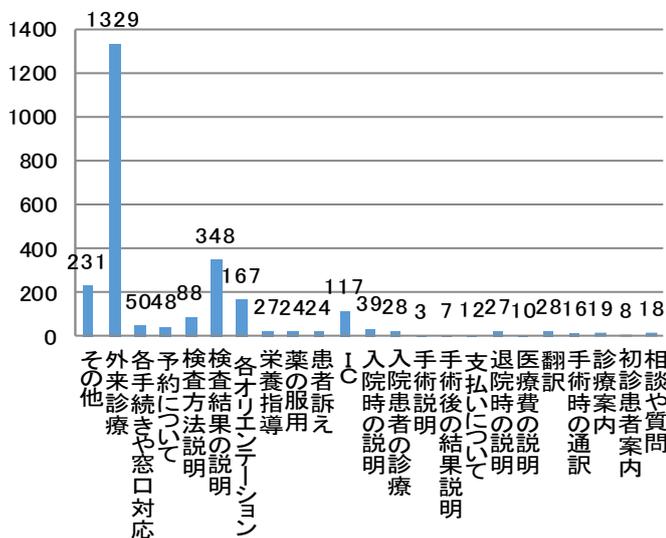


図 10. 平成30年度医療通訳相談内容内訳 (N=2,668)

診療科別では産科で 387 件と一番多く、婦人科 178 件、糖尿病内分泌内科 171 件と続いています。産科婦人科、糖尿病内分泌内科、高度生殖医療センターでは定期的な長期のフォローが必要なケースが多いため、対応件数が多くなっています。生殖外来では、治療に対しての説明・オリエンテーションは 30 分以上の時間が必要となる事があります。

患者の国籍別では、61%をブラジル国籍が占め、次にペルー26%、ボリビア 13%と続いています。三重県の南米の国別人口ではブラジルが一番多いという地域的要因が、考えられます。

スペイン語通訳が増員されたことで、昨年度に比べてペルー・ボリビアの割合が増加しました【図 11】。

平成 30 年 6 月 14・15 日、平成 31 年 1 月 8・9 日に中萩エルザさん(在名古屋ブラジル総領事館ブラジル人民委員会医師)によるスペイン語・ポルトガル語のスーパーバイズを受けました。スーパーバイズを受けることで、日々の業務の見直しにつながり、また自身の通訳としての成長を感じることが出来、仕事をする上でのモチベーションに繋がっています。2 言語体制となり、更に外国人医療に貢献できるように努力をしていきたいです。

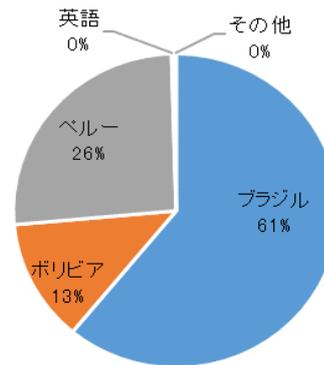


図 11. 平成30年度 国籍別

### 患者サービス

患者図書館の管理、病院内でのクリスマスツリー飾り、ボランティアによるコンサートの開催など、癒しの場を提供しています。

### 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のほか、ボランティアミーティングや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。

### ゲストハウスの受付業務

本院に入院中または通院中の患児とご家族が滞在できるゲストハウス「ハーモニーハウス」および「ファミリールーム」の受付業務等を行っています。