

## 総合サポートセンター

### ■ スタッフ

センター長（看護部長）	江藤 由美
副センター長	内田 恵一
看護師長	3名
看護師（難病医療コーディネーター含む）	5名
ソーシャルワーカー（MSW10名、PSW1名）	11名
臨床心理士	4名
医療通訳士	2名
事務職員	13名

### ■ 運営方法・運営体制

総合サポートセンターは、医師、看護師、ソーシャルワーカー（MSW・PSW）、臨床心理士、医療通訳士、事務職員など多職種で構成されたチームであり、院内や地域の関係機関と連携して早期から問題解決に向けた支援を行っています。地域との繋がりを大切にしながら、外来・入院を問わず、すべての患者・家族に対して、適切で満足のできる医療と生活上の様々な心配事や悩みなどについて切れ目なく支援を行い、患者にとってより良いサービスを提供できるよう努めております。

#### 1. 看護師

2019年度4月より、「入退院サポートセンター」と「医療福祉支援センター」が合併し、「総合サポートセンター」となりました。

ここでは、治療のために入院予約された患者・家族の不安をやわらげ、入院に向けての準備、入院中の生活、退院に向けての準備が滞りなく進むよう、看護師が中心となり必要な支援を判断し、内容に応じた専門職につなげています。2019年度は、4,991件の対応をさせていただきました。

また、2020年1月より総合サポートセンター看護師が退院支援を阻む要因をスクリーニングシートによりチェックし、最優先に支援すべき課題に対しソーシャルワーカーとともに行ったカンファレンスは42件でした。

退院支援に向けた関わりにおいて、病棟看護師と退院支援看護師、ソーシャルワーカーと共に計画を立案し、患者・家族へ支援を行った件数は、2019年度は1,115件でした。

難病患者支援を専門とする難病診療連携コーディネーター（難病看護師）が常駐し、院内、院外の多

職種との連携を大切に活動しています。難病に関する医療福祉相談は、2019年度は1,128件でした。

#### 2. ソーシャルワーカー（MSW、PSW）

本年度のMSW相談件数はのべ5,896件、PSW相談件数は833件でした。がん相談はのべ533件、小児相談はのべ141件でした。5月から新規入院患者を対象に、看護師とともに入院前の面談を開始しました。入院前から課題の解決に向けて介入することで、患者が安心して入院できることにつながり、メリットは大きいと考えます。さらに、退院困難な要因を調査し、それらの結果から「入退院支援スクリーニング」項目の見直しを行いました。退院支援が必要な患者を的確に抽出し、退院支援計画を作成するための指標として活用しています。

また、退院支援に活用するため、紙ベースで利用していた各種施設情報をデータ化し、情報の集約も行いました。

PSWにおいては、6月から退院後生活環境相談員の選任も受け、権利擁護の視点でその人らしい生活を送れるような支援を目指しています。

#### 3. 臨床心理士

当院の臨床心理士は、病気やケガによって起こる心理的な悩みについての相談をお受けしています。本年度から4名配置となりました。本年度の総対応件数は1,891件でした。相談内容の内訳は、成人のがん患者・家族589件と最も多く、次いで小児がん患者・家族481件、精神科関連（心理検査・臓器移植面談）患者400件となりました。また、ケガによって起こる心理的な悩みの相談は31件でした。

本年度は、心臓リハビリテーションチームと痛みセンターのカンファレンスへの参加や小児科外来で発達相談を開始しました。がん患者・家族や精神科患者・家族だけでなく、様々な診療科との連携を拡充しています。また、入院前支援チームとの連携も開始し、入院前から心理相談・心のケアを行えるような体制を整えました。

今後も各診療科・チームと連携して、患者・家族の心理相談・心のケアを行っていきます。

#### 4. 医療通訳士

国立大学病院としては、初めて医療通訳（ポルトガル語）として雇用され10年目を迎える事ができ、2017年には、スペイン語医療通訳も加わり二人体制となりました。

日々、患者と医療スタッフの言葉・文化・習慣の壁を越えて最良のコミュニケーション構築のために、

通訳業務を行っております。また医療スタッフの一員として多職種との連携をとり協働しながら、総合的に患者さんをサポート出来るように努力しております。

今年度は、通訳デバイスを導入しポケットーク5台・MELON（機械通訳・医療通訳を介してのビデオ通訳）2台が導入され多言語での対応が可能となりました。総合サポートセンターがサービスを充実する事に伴い、入院パンフレットを英語・スペイン語・ポルトガル語に翻訳しました。今後も患者と医療スタッフのコミュニケーションが利便になる様に、努力してまいります。

2019年度のポルトガル語・スペイン語の通訳総件数は、3,562件となりました。相談内容内訳は、例年通り外来診療での通訳介入が一番多く1,207件となり、次に予約変更での通訳介入410件、検査結果の説明・相談での通訳介入が404件となりました。

本年度も、2回のスペイン語・ポルトガル語のスーパーバイズを受け医療通訳の質の担保に努めました。今後とも自身の研鑽に努め、外国人医療に更に貢献できるように邁進していきます。

## 5. 事務職員

当センターでは、事務職員が初診予約・再診予約変更・入院関連業務（入院案内）・健診受付（乳がん・PET健診）・他病院予約等の業務を日々行っております。このほか、患者サービスの一環として、ゲストハウス（ハーモニーハウス・ファミリールーム）の貸出やオーシャンビューコンサートの開催（年6回）、病院ボランティアの配置のほか、年に一度、患者満足度調査を実施し、患者さんからお寄せいただいたご意見・ご要望を検討、関係部署に対応を依頼し、病院運営等の更なる改善を目指しております。また、地域連携の役割として、昨年度から地域の医療機関との「医療連携協定」（図1）の締結（津市内の102の医療機関と締結し、現在、鈴鹿市内の医療機関と調整中）や、今年度より他の医療機関からご紹介頂いた患者さんの来院報告を行っております。今後も地域の医療機関との円滑な連携を行うことにより質の高い医療環境を確保し、患者さんに適切な医療を提供できるように努めて参りたいと思います。

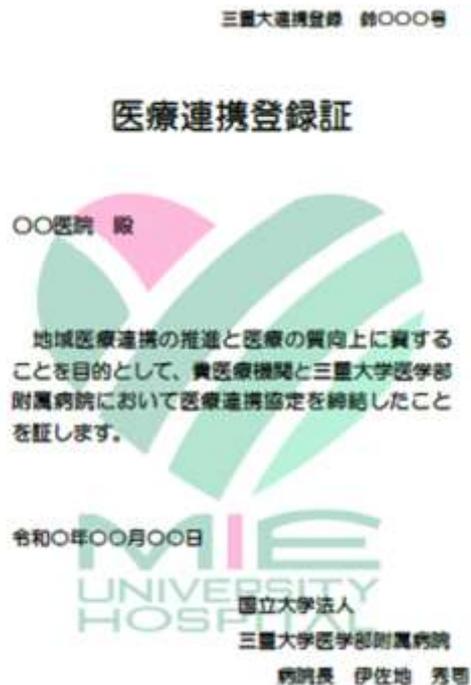


図1 医療連携登録書

## ■ 今後の抱負

本年度より総合サポートセンターが開設されました。今後はさらに地域の医療機関と連携しながら、外来・入院・転院・在宅などどのような状況においても、患者さんやその家族をサポートしていただけるよう患者中心の医療を提供できるようにしていきます。