

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	4名
看護師（難病医療コーディネーター含む）	8名
ソーシャルワーカー（MSW10名、PSW1名）	11名
臨床心理士	3名
医療通訳士	2名
事務職員	15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

検査・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取り組んでいます。入院前基本情報を収集し、患者・家族と共に必要な支援を検討し、支援内容に応じた専門職につなげています。2020年度は4,585件の対応を行いました。また、入院前支援連携先として、薬剤部・栄養診療部・リハビリテーション部・病棟・診療科外来など各部門との連携も整いました。総合サポートセンター内（ソーシャルワーカー・臨床心理士・医療通訳士）も含め連携先を拡充しています。

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、2020年度は2,166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、2020年度は1,598件でした。

病床管理では、入院患者の速やかな病床確保と安全で質の高い医療を保ちつつ、患者の状態に応じた病棟の選定、病床の有効活用を行っています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、重症者用病床の確保が行われ、様々な制約の中、安全で質の高い医療が提供できることを第一優先に病床管理を行いました。

2. ソーシャルワーカー（MSW、PSW）

2020年度の医療ソーシャルワーカー（MSW）相談件数はのべ7,411件、精神科ソーシャルワーカー（PSW）相談件数はのべ890件でした。がん相談はのべ1,551件、小児相談はのべ782件でした。

9月より各病棟に専任のMSWを配置し、入退院支援加算2から入退院支援加算1へ算定移行しました。入院早期から退院に向けての課題に対して、病棟看護師とカンファレンスにて退院支援計画を作成しています。

MSWが介入した転院支援数は853件で、診療科別転院支援割合は救急科が38%と多くを占めており、救急科担当MSWを配置し、転院先調整のみではなく社会的な課題にも対応しています。在宅療養支援数は672件で、小児科、産科婦人科がともに11%、呼吸器内科が10%でした。地域の関係機関へつなぎ、継続した関わりを依頼しています。

今後も患者・家族の意思決定を多職種で支援し、その意思が実現できるように院内外の関係職種と連携していきます。

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。本年度は3名配置となりました。2020年度の総対応件数は1,948件でした。相談内容の内訳は、成人のがん患者・家族678件と最も多く、次いで成人非がん患者・家族484件、非がん小児・NICU患者・家族271件となりました。また、診療科別では、小児科が最も多く667件ののぼり、以下、産科婦人科239件、血液内科104件と続きます。

コロナ禍であり、家族の面会ができないため、がん患者を中心に介入の依頼が多い傾向がありました。また、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た結果、救急科患者をはじめとした、非がん患者・家族からの依頼が増えています。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

2018年より、スペイン語医療通訳が加わり、ポルトガル語・スペイン語の2言語の医療通訳士が常駐しております。2020年3月には、国際臨床医学会認定の通訳士として認定を受けております。

2020年度のポルトガル語・スペイン語の通訳総件数は、3,680件となりました。通訳介入の一番多い診療科は、例年通り産科婦人科679件（産科382件・婦人科297件）で、次に小児科と続いています。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1,525件となり、次に相談や質問735件となりました。コロナ対応での質問・相談が増えた結果となりました。

日々の業務の中では、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と常に中立な立場で通訳を行えるように心がけています。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、総合的に患者をサポート出来るように一つ一つの業務を行っていきます。

5. 事務職員

総合サポートセンターの受付窓口は正面玄関入ってすぐ右手にあり、2020年度から窓口を一本化し多様なニーズに答えるため、受付事務職員の教育に力を入れています。受付内容は、初回入院オリエンテーション、初診予約（他科依頼含む）、乳がん検診・PET-CT健診予約、地域連携（他病院予約）、患者相談窓口に関する受付業務のほか、駐車券処理や道案内など様々な問い合わせに日々対応しており、2020年度の総窓口対応件数は17,469人でした。

2020年度は、患者からの様々な問い合わせやご要望に応じられるように、受付業務・入院オリエンテーション業務マニュアルの作成、自己分析のための自己評価シートを作成しました。

今後も自己分析・評価を継続し、また、多職種を交えた勉強会を開催し、他のスタッフの役割や知識を深め、患者にとってスムーズにご満足いただける対応が出来るよう努めたいと思います。



6. 地域連携研修会の開催

2020年度は、「教育機関としての役割を担うとともに、より一層地域の関係機関との連携を深める」という目的で、地域の医師・看護師・ケアマネジャー等医療・福祉関係者を対象に『地域連携研修会』を8月以降、毎月一回開催しました。当初は地域交流の場を提供するため対面形式で開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症まん延防止のため、オンラインで開催したところ、三重県内の北勢・南勢地域など遠方からの参加者も多く、コロナ終息後もオンラインで参加できる体制を希望する声が多いことが分かりました。また、テーマは日頃の業務に活かせる、様々な職種に関心のある内容にしましたが、「とても有意義な研修だった」「なかなか専門の医師から講義を聞けないので、とても勉強になった」「今後も身近なテーマで定期的に継続してほしい」等、タイムリーな内容で専門知識や先駆的な取り組みを今後も配信して欲しいとの要望が多く、地域の中核的医療機関として重要な役割を求められていることを改めて感じました。今後は、アーカイブ配信や、事前に質問を聴取し次回の講義内容に盛り込むなど、アンケート結果をもとに改善点等を見直し、より満足いただける研修会となるように努めていきたいと思ひます。

参加無料：事前申込必須
※別途通訳料がかかります

令和2年度
三重大学医学部附属病院 総合サポートセンター主催
地域連携研修会
（オンライン研修会）

研修対象：在宅医療、訪問看護、施設看護、ケアマネジャー、ヘルパー、介護、患者・関係機関の皆様

定員250名 定員250名（研修）と研修費の負担 研修費負担が異なる場合は、別途 研修費について、申込方法（1）で 記載しています。参加申し込みの際に 研修費についてご確認をお願いします。	8月 20日(木) 18:00～19:00 新型コロナウイルス感染症と 現場ですぐに役立つ感染対策 高橋佳紀 講師 高橋佳紀 講師 高橋佳紀 講師 高橋佳紀 講師	9月 17日(木) 18:00～19:00 身近な家族が認知症になったら？ 予防できる？どう対応する？ 舟田典子 講師 舟田典子 講師 舟田典子 講師
10月 8日(木) 17:30～18:30 在宅でできる口腔ケア 美味しく食べるために・・・ 水田 真由美 講師 水田 真由美 講師 水田 真由美 講師	11月 19日(木) 18:00～19:00 ごっくん飲み込み大丈夫？ 在宅での嚥下ケア 上田有紀子 講師 上田有紀子 講師 上田有紀子 講師	12月 10日(木) 18:00～19:00 冬場を乗り切ろう!! 心不全悪化の予防 土肥 真由美 講師 土肥 真由美 講師 土肥 真由美 講師
1月 14日(木) 18:00～19:00 目の前で大変な人が倒れたら・・・ 自分でできることマスターしよう!! 大原 美佳 講師 大原 美佳 講師 大原 美佳 講師	2月 18日(木) 18:00～19:00 その人らしい人生を!! ～家族決定文書もみんなで考えよう～ 鈴木志保子 講師 鈴木志保子 講師 鈴木志保子 講師	3月 11日(木) 18:00～19:00 オムツの当て方、選び方 オムツマイスターになろう!! 藤田美穂 講師 藤田美穂 講師 藤田美穂 講師

申込方法：申込フォームよりお申込み
※QRコードまたは以下 URL
<http://www.hosp.mie-u.ac.jp/cpsc/>
申込締切：各研修会の2週間前

お問い合わせ：三重大学医学部附属病院 総合サポートセンター TEL: 059-231-5069

■ 今後の抱負

総合サポートセンターが開設されてから一年が経ちました。2020年度は世界中で新型コロナウイルスに翻弄された1年間でしたが、感染防止対策を万全にしながら、総合サポートセンターを利用する皆様に最善のサービスが提供できるように努力を重ねております。今後も当院を利用していただく患者の皆様やそのご家族、院内の医療従事者、地域の医療従事者の方々から今以上に必要とされる総合サポートセンターを目指していきたいと考えております。
