

## 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	澤田 博文
看護師長	3名
看護師（難病診療連携コーディネーター含む）	10名
ソーシャルワーカー（MSW 8名）	8名
臨床心理士	3名
医療通訳士	2名
事務職員	14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）、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。地域の医療職にむけて研修会を実施し、地域との繋がりを大切にしています。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。2021年度からは再入院患者への入院前支援も開始し、初回入院3,471件、再入院3,036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、2021年度は2,361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、2021年度は1,749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。2021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）

2021年度の医療ソーシャルワーカー（MSW）相談件数はのべ7,639件でした。がん相談はのべ683件、小児相談はのべ477件でした。精神科ソーシャルワーカー退職に伴い2021年度はMSWが精神科相談対応をしました。相談件数はのべ263件でした。

各病棟に専任のMSWを配置し、入退院支援加算1を算定しております。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929件で、診療科別転院支援割合は救急科38%、整形外科17%、脳神経外科10%となっております。救急科では、救急認定ソーシャルワーカー（ESW）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247件で、産科婦人科13%、腫瘍内科11%、脳神経内科9%でした。地域の関係機関と退院前のカンファレンスを開催し（オンラインも活用）、継続した医療・介護を受けることができるように支援しています。

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。2021年度の総対応件数は1,386件でした。相談内容の内訳は、成人非がん患者・家族539件と最も多く、次いで成人のがん患者・家族481件、小児がん患者・家族181件となりました。また、診療科別では、小児科が最も多く654件にのぼり、以下、産科婦人科181件、血液内科55件と続きます。

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、周産期をはじめとした、非がん患者・家族からの依頼が最も多くなっています。また、小児・AYA（Adolescent and Young

Adult) 世代のがん患者に対するサポート体制も加わり、小児科からの依頼が増えている傾向があります。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

現在、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。

2021年度のポルトガル語・スペイン語の通訳総件数は、3,390件となり、コロナ禍の影響で前年度より減少率7%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540件（産科229件・婦人科311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1,087件となり、次に相談や質問520件となりました。

日々の業務の中では、通訳の正確性を軸に、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業務に取り組んでまいります。

#### 5. 事務職員

総合サポートセンターの受付では来院患者のファーストタッチを行っています。受付窓口は正面玄関入ったところにあり、多様な要件の患者が訪れます。病院の顔となり、様々な要望に応えられるよう受付スタッフの質の向上に日々取り組んでいます。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、医療福祉制度など様々な問い合わせに日々対応しており、2021年度の総窓口対応件数は20,540人でした。

2021年度より再入院患者のオリエンテーションを開始しました。業務増に対応し、サービスの質を更に向上させるため、入院オリエンテーション動画の作成、外来スタッフとの定期的な意見交換、学生アルバイトの導入などを行いました。

今後は、翻訳機等を用いた外国人患者への窓口対応の検討などを行い、患者サービスの向上に努めていきたいと思っております。



#### 6. 地域連携研修会の開催

2021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・ケアマネージャー等医療・福祉関係者を対象に『地域連携研修会』を6回開催しました。新型コロナウイルス感染症まん延防止のため、昨年度に引き続きオンラインで開催したところ、「参加しやすい」「遠方に住む私たちにも学びの場となりありがたい」など、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、「興味深いテーマで勉強になった」「今後、日々の仕事に活かしていきたい」「様々な専門分野から定期的に研修会を開催してもらえるのはとても勉強になりありがたい」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、質疑応答の時間を設けるなど、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っております。

**オンライン開催！ 令和3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  
身体療法・リハビリ学振興部 後援  
地域連携研修会

研修対象者：在宅医療、訪問看護、施設看護、ケアマネージャー、ヘルパー等、医師、福祉関係の職種

定員 250名 参加無料 事前申込必須

<b>5月20日(木)18:30-19:30</b> withコロナ これから私たちの必要 な感染対策 高橋 佳紀子 中野 弘子 佐藤 美穂 松本 幸子 佐藤 美穂 松本 幸子 佐藤 美穂	<b>7月15日(木)18:30-19:30</b> 夏場にかけての心不全 に打ち勝つために!! 土肥 直樹 本村 友美 佐藤 美穂 松本 幸子 佐藤 美穂	<b>9月16日(木)18:30-19:30</b> 今こそ暮れを取り戻そう！ 若い世代に伝わる 体の作り方 石井 良樹 石井 良樹
<b>11月4日(木)18:30-19:30</b> 神経科って？ 神経科科とともに 生きるとはなに？ 新堂 英太郎 松田 尚子 佐藤 美穂 松本 幸子 佐藤 美穂	<b>1月20日(木)18:30-19:30</b> 精神疾患をもつ方 との関わり 看護・介護のノウハウ 藤田 雅之 長谷川 智恵 松本 幸子 佐藤 美穂	<b>3月17日(木)18:30-19:30</b> しっかり食べて、 元気に長生しよう!! 和田 啓子 佐藤 美穂 松本 幸子 佐藤 美穂

● 参加方法  
申し込みフォームよりお申し込みください。  
申し込みはQRコードまたは下記URLより  
お申し込みいただけます。  
申し込みURL: <https://www.mie-u.ac.jp/online/>  
申し込み締切: 各研修会の2週間前

お問い合わせ先 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2年が経ちました。2021年度は前年度に引き続き、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。今後も当院を利用させ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。

---