

## 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）	9名
ソーシャルワーカー（MSW 10名、MHSW 1名）	11名
臨床心理士（公認心理師）	4名
医療通訳士	2名
事務職員	18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、MHSW）、臨床心理士（公認心理師）、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。地域の医療福祉等関係機関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。2022年度は初回入院4,553件、再入院3,111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継続しています。特に病棟との連携では、支援が必要と判断した一部の患者に対して、入院当日にカンファレンスを行い、入院前の患者情報を共有する取り組みも開始しています。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（公認心理師）・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退院支援計画書を立案し、患者・家族へ支援を行った件数

は、2022年度は2,485件でした。2022年度よりICTを活用したWebカンファレンスを地域の医療福祉機関と多く開催し、患者・家族の意向を繋げる支援が身近に行える環境作りに努めております。

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、2022年度は1,947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。2022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、MHSW）

2022年度の医療ソーシャルワーカー（MSW）相談件数はのべ7,621件でした。がん相談はのべ891件、小児相談はのべ375件でした。2022年4月に精神科ソーシャルワーカーが1名入職しました。精神科相談件数はのべ646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950件で、診療科別転院支援割合は救急科33%、整形外科15%、脳神経外科14%の順でした。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250件で、産科婦人科15%、腎泌尿器科10%、腫瘍内科9%の順でした。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（公認心理師）

当院の臨床心理士（公認心理師）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2名配置となりました。2022年度の総対応件数は796件でした。相談内容の内訳は、成人がん患者・家族が357件と最も多く、次いで小児がん患者・家族286件、成人の非がん患者・家族128件となりました。また、診療科別では、小児

科が最も多く 304 件ののぼり、以下、産科婦人科 114 件、血液内科 58 件と続きます

昨年と同様のがん患者・家族や周産期をはじめとした、非がん患者・家族からの依頼が多くなっています。また、他施設から紹介のある症例については転院前に web カンファレンスを行い、きめ細やかな連携に取り組んでいます。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

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。

2022 年度のポルトガル語・スペイン語の通訳総件数は、3,572 件となり、前年度より 182 件増加となりました。

通訳介入の一番多い診療科は、例年通り産科婦人科 522 件（産科 266 件・婦人科 256 件）となりました。次に、眼科が多く、白内障・緑内障の治療が多くなりました。在住外国人の高齢化に伴い増加したと考えられます。次に糖尿病内科と続いています。相談内容内訳は、外来診療での通訳が全体の 34% を占めました。次に相談や質問となりました。

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、2022 年度の総窓口対応件数は 19,109 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ています。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の動

画を運用しています。

今後は、オリエンテーション動画や iPad での問診票入力を積極的に活用する方法の検討などを行い、患者サービスの向上に努めていきたいと思いをします。



#### 6. 地域連携研修会の開催

2022 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 7 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、「オンラインでの研修は、移動の時間が必要なく、どこでも受けられるため、とても受講しやすい」「地元で受けられるオンライン研修は、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、2022 年度は地域でご活躍されている医療従事者を講師として招き、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。参加者アンケートでは、「わかりやすい内容で多職種の研修会として有意義だった」「最近の治療について知れてよかった」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いをします。



## 7. 業績等

- ・教育活動
  - 学生、院内職員等を対象とした講義 12 件
  - 医療関係者、患者、一般市民等向け講義 14 件
  - 各分野学生実習の受け入れ 72 名
- ・研究活動
  - 学会・研究会・シンポジウム発表 12 件
  - 論文 1 件
  - 単行本（分担執筆） 1 件
- ・院外活動
  - 外部委員活動（理事、幹事、委員等） 17 件
  - その他院外活動 3 件

## ■ 今後の抱負

総合サポートセンターが開設されてから3年が経ちました。2022年度も引き続き、新型コロナウイルスに翻弄された1年間でした。そのような環境の中でも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。