

総合サポートセンター

■ スタッフ

センター長（看護部長）	福永 稚子
副センター長	梶川 博之
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）	14名
ソーシャルワーカー（MSW 12名、MHSW 2名）	14名
公認心理師	4名
医療通訳士	3名
事務職員	16名
危機管理担当職員	4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）、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向けた研修会を実施し、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、退院に向けてのイメージができ、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。2024年度は初回入院4,848件（前年度比△281件）、再入院3,318件（前年度比△463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・病棟・診療科外来など各部門との連携も継続しています。2024年2月から療養計画書を作成する対象患者を広げています。入院前の患者情報を共有する取り組みを実施し、総合サポートセンター内（ソーシャルワーカー・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、2024年度は3,902件（前年度比+1,379件）でした。センターでは、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、2024年度は2,134件（前年度比+10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。2024年度は津市の2次救急輪番強化体制のため、5月から総合集中治療センターを24床から28床に増床しました。2次救急患者が一般病床に直接入院した人数は、2023年度70人でしたが、2024年度は2名まで減りました。病院全体で患者をサポートしていく仕組みを考え、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）

2024年度の医療ソーシャルワーカー（MSW）相談件数はのべ8,656件（前年度比+45件）でした。がん相談はのべ862件（前年度比+18件）、小児相談はのべ437件（前年度比△287件）でした。2024年11月に医療ソーシャルワーカー1名が入職しました。精神科相談件数はのべ1,599件（前年度比+525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1,050件（前年度比△4件）で、診療科別転院支援割合は救急科39%、整形外科15%、脳神経外科6%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261件（前年度比△53件）で、産科婦人科23%、腎泌尿器科11%、消化器・肝臓内科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. 公認心理師

当院の公認心理師は、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。身体科を対象とした公認心理師の相談業務は延べ1,634件（前年度比+556件）であり、内訳は、成人がん患者・家族が634件（前年度比+99件）と最も多く、次いで小児がん患者・家族286件（前年度比+33件）、非がん小児・NICU患者・家族263件（前年度比+113件）となりました。また、診療科別では、小児科が最も多く493件（前年度比+87件）にのぼり、以下、産科婦人科216件（前年度比+64件）、精神科204件、腫瘍内科105件（前年度比+44件）と続けました。また昨年度まで精神科での業務を別集計しておりましたが、合算し266件を計上したため、身体科領域では実質290件の増加となります。

前年と比較して成人がん領域で特に産婦人科や腫瘍内科からの依頼が多くなっています。また小児科領域での検査が昨年に引き続き増加しており、小児疾患後の継続的なフォローアップに寄与しています。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

現在当院では、ポルトガル語（2名）・スペイン語（1名）の2言語の医療通訳士3人が常駐しております。2020年3月に、国際臨床医学会認定の通訳士として3名とも認定を受けております。

2024年度のポルトガル語・スペイン語の通訳総件数は、4,715件となり、前年度より57件の増加となりました。

通訳介入の一番多い診療科は、産科婦人科663件（産科304件/婦人科359件）（前年度比△112件）となりました。次に、小児科、精神科、糖尿病内科と続いています。小児科は、先天性疾患・発達障害の小児患者対応が増えたからと考えられます。糖尿・内分泌に関しては、定期的な受診が必要なため件数が多くなっています。また、年齢による解雇・生活不安・小児の発達障害から精神科の受診も増えています。

相談内容内訳は、外来診療での通訳が全体の38%を占めました。次に相談や質問・予約、検査結果の説明と続いています。

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できるように今後も業務に取り組んでいきます。

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、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、2024年度の総窓口対応件数は23,491人（前年度比+170件）でした。

2021年度から再入院患者のオリエンテーションを開始し、対応件数は増加傾向にあります。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するなど、DXによる業務改善にも取り組んでいます。

引き続き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ます。



6. 地域連携研修会の開催

2024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5回開催し延べ270名を動員しました。参加者の要望に基づき引き続きオンラインで開催を行っております。

2024年度は医療界だけでなく、長野県でホテルを展開する事業者の役員の方を講師としてお招きし、ホスピタリティをテーマにご講演いただきました。参加者アンケートでは、「「ホスピタリティの意味を再認識することができ良かった。」「傾聴の先に

続くものとは？に一筋のお答えを頂けた思い。今後
も続く対人援助の取組みの励みとなった。」等、高
く評価され、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、さらに満足度の充足を図ります。



7. 業績等

- ・教育活動

学生、院内職員等を対象とした講義	26 件
医療関係者、患者、一般市民等向け講義	22 件
各分野学生実習の受け入れ	66 名
- ・研究活動

学会・研究会・シンポジウム発表	22 件
論文	10 件
単行本（分担執筆）	0 件
- ・院外活動

外部委員活動（理事、幹事、委員等）	23 件
その他院外活動	12 件

■ 今後の抱負

当院の顔として患者さんのファーストタッチを担
う場として 2020 年度に総合サポートセンターが開
設され、5 年が経ちました。開設以来、利用する皆
様に対して多職種による多岐にわたる最善のサービ
スの提供を行っております。

今後も当院を利用していただく患者の皆様やそ
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。

<https://www.hosp.mie-u.ac.jp/bumon/support/>