

患者サポートセンター

1. スタッフ（平成29年4月1日現在）

センター長	森澤 雄司（感染制御部長）
副センター長	笹沼 英紀（消化器外科学講師）
副センター長	小谷 妙子
センター長付課長	藤野 重人
センター付	看護師長 1名

（入退院支援室）

室 長	1名
師 長	1名
看護師	3名
助産師	1名（兼務）
医 師	2名（兼務）
事 務	1名（兼務）

（地域医療連携室）

室 長（事務）	1名
事 務	5名（内兼務1名）

（医療福祉相談室）

室 長（医療ソーシャルワーカー）	1名
医療ソーシャルワーカー	9名

（看護支援室）

室 長	1名（副センター長兼務）
看護師	11名（内兼務4名）
保健師	5名

（ボランティア支援室）

室 長	1名（副センター長兼務）
事 務	1名（兼務）

※（兼務）及び（内兼務）は他部門との兼務を指す。

2. 患者サポートセンターの特徴・活動等

すでに到来しつつある超高齢化社会を視野に、地域全体で患者及びその家族を支えるべく、当病院周辺の医療施設・介護福祉施設・行政機関等との連携に努めている。

（1）医療連携の推進

平成28年度は「他施設との顔の見える医療連携」を目指して、周辺の主な医療施設を積極的に訪問し、転院調整の円滑化や患者紹介の活性化、相互のニーズ確認、情報共有等を随時実施した。

（2）ITの活用

栃木県医師会が構築した診療情報提供ネットワークシステム「とちまるネット」に情報提供病院として平成25年9月から参加し現在に至っている。平成29年2月現在で、1,062人の患者の同意を得て38施設に情報閲覧を許可しており、当病院の診療情報をかかりつけ医等が共有することで、一層適切な医療の実践に資している。

（3）患者サポートセンター機能の集約

「地域医療連携・患者支援部」という名称を平成28年9月から「患者サポートセンター」に改めるとともに、旧医事課跡地をリニューアルし、入院受付事務、入院患者基本情報取得業務、医療福祉相談業務等を暫定的に集約した。このことにより患者サポート業務をより効率的・一体的におこなうことが可能となった。

3. 実績・クリニカルインディケーター

- （1）診療科別紹介率
- （2）医師会別・県別紹介件数
- （3）医師会別・県別逆紹介件数
- （4）診療科別紹介件数
- （5）診療科別逆紹介件数
- （6）医療福祉相談室
- （7）看護支援室
- （8）入退院支援室
- （9）移植再生医療センター
- （10）ボランティア支援室

4. 2017年の目標・事業計画等

平成30年度に予定されている患者サポートセンター完全移転（新館1階ICU跡地）に向け、体制や適正な人員配置等についてさらに検討する。

また、医療施設・介護福祉施設・行政機関等との連携、入退院支援・看護支援・相談支援の継続、メールレター等による情報発信、地域医療連携研究会の開催、医師同門会事業の推進、がんサロンの継続、ボランティア活動者の募集等についても取り組む。

(1) 診療科別紹介率 (平成28年)

科 名	紹介率 (%)
	健康保険法
総合診療内科	78.5
循環器内科	102.7
消化器・肝臓内科	88.6
呼吸器内科	85.9
神経内科	87.0
血液科	81.7
内分泌代謝科	86.1
アレルギー・リウマチ科	94.5
腎臓内科	89.3
臨床腫瘍科	59.4
感染症科	18.0
緩和ケア科	100.0
(内科小計)	88.1
皮膚科	97.1
放射線科	99.4
精神科	60.9
子どもの心の診療科	78.0
小児科	61.9
心臓血管外科	106.8
小児・先天性心臓血管外科	66.7
呼吸器外科	99.5
消化器外科	103.9
乳腺科	88.1
腎臓外科	70.6
形成外科	89.8
美容外科	85.0
小児外科	95.4
移植外科	32.6
(外科小計)	95.3
脳神経外科	105.5
小児脳神経外科	100.0
整形外科	89.8
小児整形外科	92.2
産科	124.0
婦人科	81.6
泌尿器科	86.0
小児泌尿器科	96.9
耳鼻咽喉科	101.9
眼科	99.5
麻酔科	50.8
歯科口腔外科	64.6
リハビリテーション科	—
救命救急センター	236.0
合計	86.6

【紹介率算出基礎数値】

- A 初診患者数 (ただし同日2科目は除く)
 B 紹介された患者数
 C 他の病院又は診療所に紹介した患者数 (逆紹介)
 D 救急車によって搬送された患者数

(健康保険法による計算式)

$$\frac{B + D}{A}$$

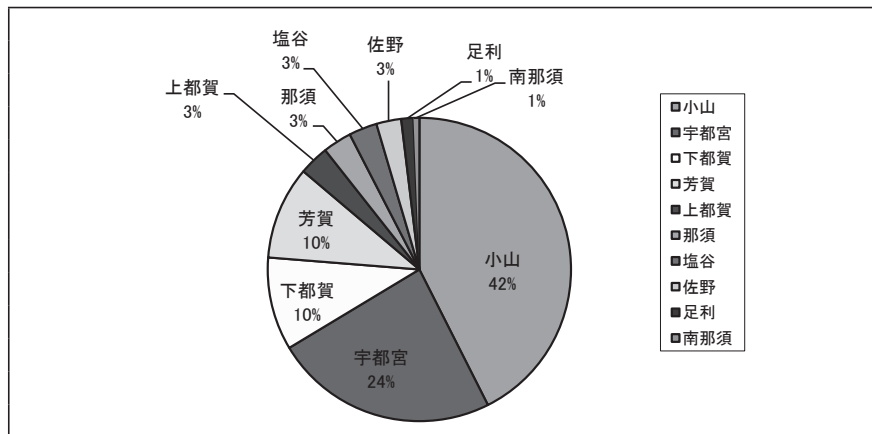
(注意)

基礎数値Cは、医療法に基づく紹介率計算時にのみ使用

(2) 医師会別・県別紹介件数

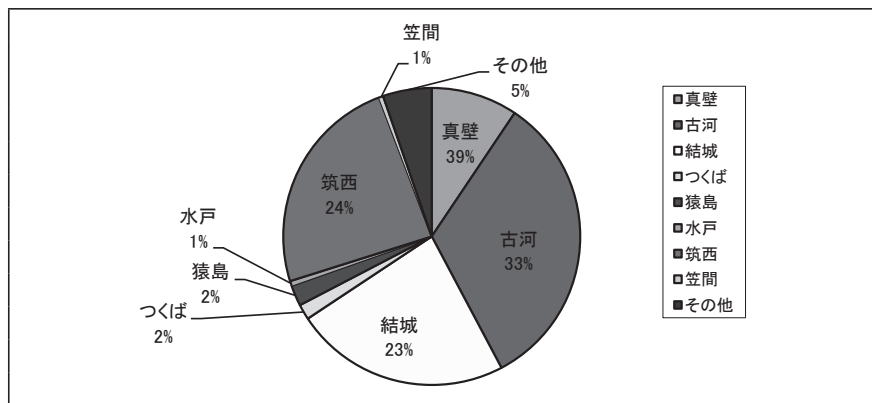
医師会別（栃木県）

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	12,015	42.5%
宇 都 宮	6,734	23.8%
下 都 賀	2,791	9.9%
芳 賀	2,800	9.9%
上 都 賀	901	3.2%
那 須	866	3.1%
塩 谷	845	3.0%
佐 野	750	2.7%
足 利	367	1.3%
南 那 須	175	0.6%
合 計	28,244	100%



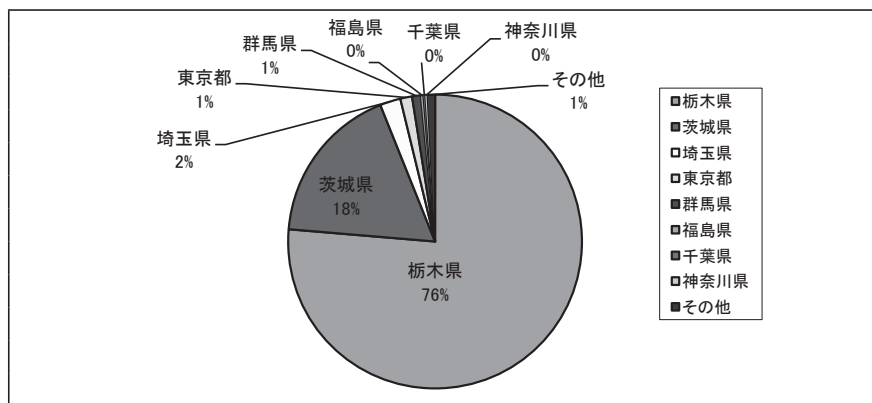
医師会別（茨城県）

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	613	9.4%
古 河	2,137	32.8%
結 城	1,528	23.5%
つ く ば	109	1.7%
猿 島	147	2.3%
水 戸	34	0.5%
筑 西	1,568	24.1%
笠 間	31	0.5%
そ の 他	346	5.3%
合 計	6,513	100%



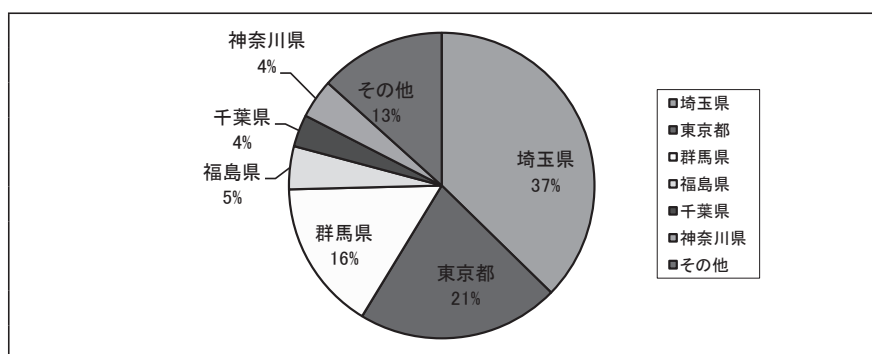
県別（栃木・茨城を含む）

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	28,244	76.3%
茨 城 県	6,513	17.6%
埼 玉 県	838	2.3%
東 京 都	480	1.3%
群 馬 県	357	1.0%
福 島 県	102	0.3%
千 葉 県	76	0.2%
神 奈 川 県	93	0.3%
そ の 他	299	0.8%
合 計	37,002	100%



県別（栃木・茨城以外）

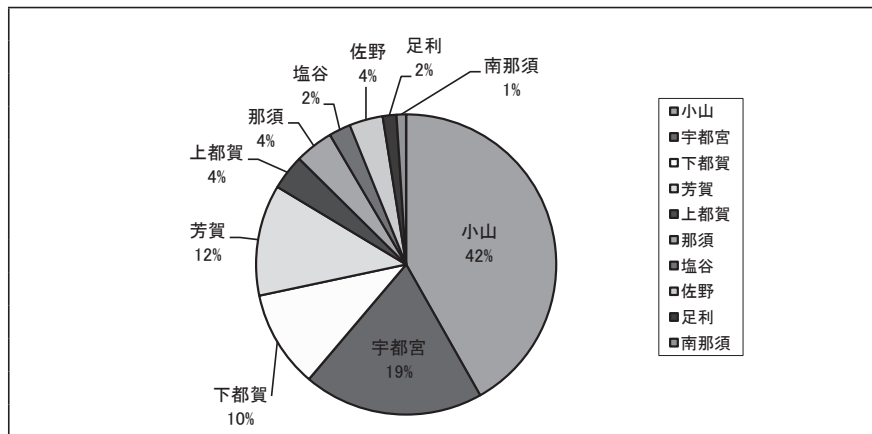
地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	838	37.3%
東 京 都	480	21.4%
群 馬 県	357	15.9%
福 島 県	102	4.5%
千 葉 県	76	3.4%
神 奈 川 県	93	4.1%
そ の 他	299	13.3%
合 計	2,245	100%



(3) 医師会別・県別逆紹介件数

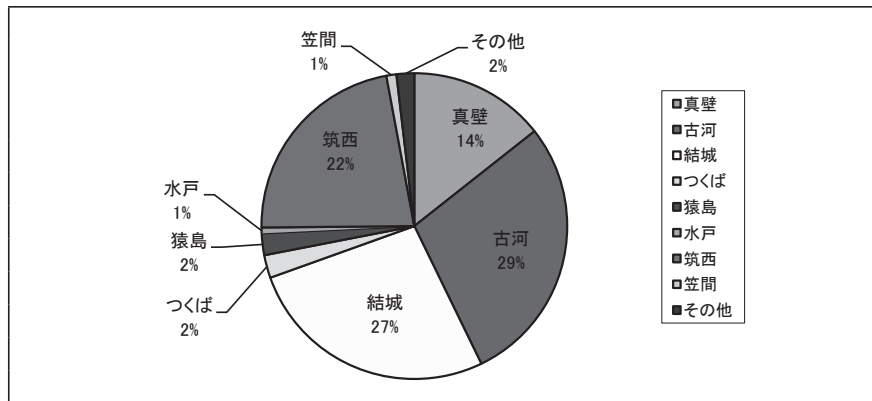
医師会別（栃木県）

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	7,961	41.8%
宇 都 宮	3,694	19.4%
下 都 賀	1,995	10.5%
芳 賀	2,280	12.0%
上 都 賀	718	3.8%
那 須	788	4.1%
塩 谷	447	2.3%
佐 野	685	3.6%
足 利	283	1.5%
南 那 須	196	1.0%
合 計	19,047	100%



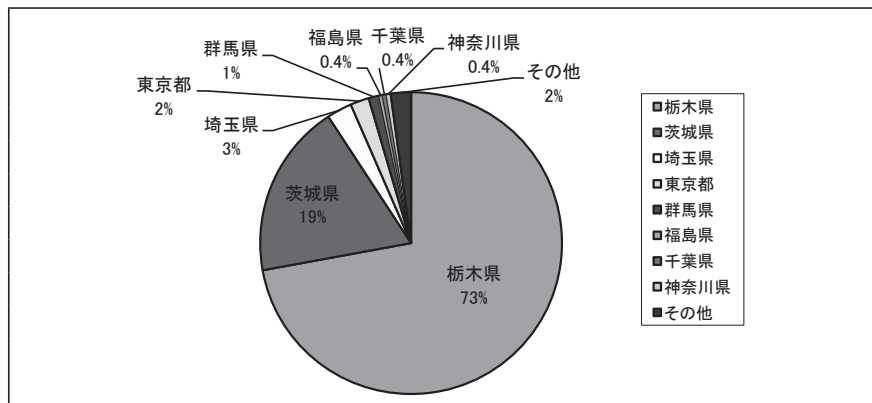
医師会別（茨城県）

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	708	14.4%
古 河	1,400	28.4%
結 城	1,317	26.7%
つ く ば	119	2.4%
猿 島	113	2.3%
水 戸	30	0.6%
筑 西	1,094	22.2%
笠 間	53	1.1%
そ の 他	92	1.9%
合 計	4,926	100%



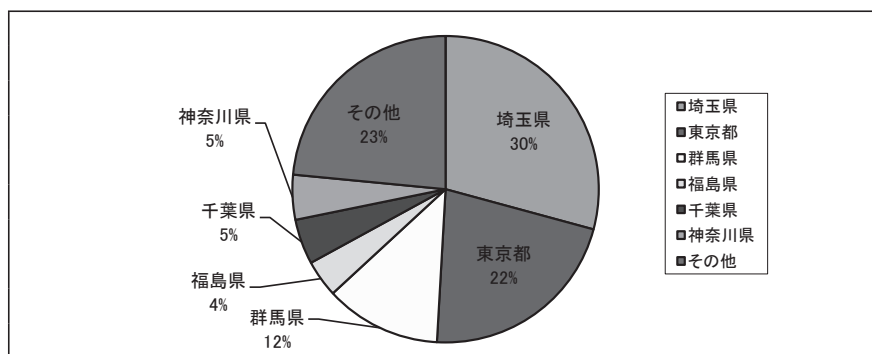
県別（栃木・茨城を含む）

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	19,047	72.1%
茨 城 県	4,926	18.7%
埼 玉 県	712	2.7%
東 京 都	528	2.0%
群 馬 県	298	1.1%
福 島 県	95	0.4%
千 葉 県	116	0.4%
神 奈 川 県	115	0.4%
そ の 他	572	2.2%
合 計	26,409	100%



県別（栃木・茨城以外）

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	712	29.2%
東 京 都	528	21.7%
群 馬 県	298	12.2%
福 島 県	95	3.9%
千 葉 県	116	4.8%
神 奈 川 県	115	4.7%
そ の 他	572	23.5%
合 計	2,436	100%



(4) 診療科別紹介件数

診 療 科 名	件数	%
内 科	11,657	31.5%
【内訳】総合診療部	1,023	2.8%
消化器・肝臓内科	2,946	8.0%
循環器内科	2,118	5.7%
神経内科	743	2.0%
呼吸器内科	1,340	3.6%
血液科	459	1.2%
アレルギー・リウマチ科	1,317	3.6%
内分泌代謝科	1,001	2.7%
腎臓内科	710	1.9%
緩和ケア科	45	0.1%
臨床腫瘍科	67	0.2%
感染症科	34	0.1%
精神科	416	1.1%
子ども医療センター	3,483	9.4%
【内訳】小児科	2,034	5.5%
子どもの心の診療科	273	0.7%
小児外科	332	0.9%
小児・先天性心臓血管外科	9	0.0%
小児脳神経外科	92	0.2%
小児整形外科	389	1.1%
小児泌尿器科	354	1.0%
外 科	3,205	8.7%
【内訳】乳腺科	505	1.4%
腎臓外科	261	0.7%
消化器外科	1,009	2.7%
形成外科	420	1.1%
心臓血管外科	649	1.8%
呼吸器外科	298	0.8%
移植外科	45	0.1%
美容外科	18	0.0%
脳神経外科	748	2.0%
整形外科	1,668	4.5%
皮膚科	2,281	6.2%
泌尿器科	1,114	3.0%
眼科	2,907	7.9%
耳鼻咽喉科	2,337	6.3%
産婦人科	2,536	6.9%
【内訳】産科	1,050	2.8%
婦人科	1,486	4.0%
放射線科	997	2.7%
麻酔科	46	0.1%
リハビリテーション科	0	0.0%
歯科口腔外科	3,040	8.2%
救命救急センター	421	1.1%
合 計	37,002	100.0%

(5) 診療科別逆紹介件数

診 療 科 名	件数	%
内 科	11,788	44.6%
【内訳】総合診療部	526	2.0%
消化器・肝臓内科	2,327	8.8%
循環器内科	2,945	11.2%
神経内科	657	2.5%
呼吸器内科	1,036	3.9%
血液科	616	2.3%
アレルギー・リウマチ科	1,581	6.0%
内分泌代謝科	1,067	4.0%
腎臓内科	1,033	3.9%
緩和ケア科	100	0.4%
臨床腫瘍科	174	0.7%
感染症科	72	0.3%
精神科	443	1.7%
子ども医療センター	1,500	5.7%
【内訳】小児科	1,227	4.6%
子どもの心の診療科	33	0.1%
小児外科	64	0.2%
小児・先天性心臓血管外科	50	0.2%
小児脳神経外科	23	0.1%
小児整形外科	65	0.2%
小児泌尿器科	38	0.1%
外 科	3,224	12.2%
【内訳】乳腺科	402	1.5%
腎臓外科	236	0.9%
消化器外科	1,268	4.8%
形成外科	117	0.4%
心臓血管外科	957	3.6%
呼吸器外科	193	0.7%
移植外科	51	0.2%
美容外科	0	0.0%
脳神経外科	630	2.4%
整形外科	1,309	5.0%
皮膚科	872	3.3%
泌尿器科	699	2.6%
眼科	1,505	5.7%
耳鼻咽喉科	848	3.2%
産婦人科	1,030	3.9%
【内訳】産科	187	0.7%
婦人科	843	3.2%
放射線科	60	0.2%
麻酔科	37	0.1%
リハビリテーション科	0	0.0%
歯科口腔外科	1,387	5.3%
救命救急センター	731	2.8%
合 計	26,409	100.0%

（６）医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー（MSW）】

平成28年度の医療福祉相談室は、患者サポートセンターへの改組（平成28年9月1日付け）により、総合相談室から名称変更および附属病院・正面玄関近くの旧医事課の跡地に移転（9月20日）し、目標設定として掲げた「安心して療養生活に専念できる相談体制の充実」に取り組んだ。

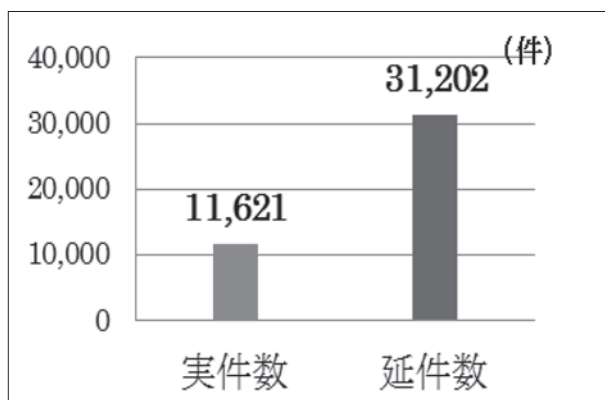
特徴的なことは、次のとおりである。

- ①がん情報コーナーは、患者サポートセンターの改組と移転により、がんに特化しない情報コーナーの常設を開始した（平成28年9月20日）。
- ②患者サポートセンター共用の相談業務支援システム（日報・記録／MSW・NS・事務職）の運用を稼働した（平成29年1月）。
- ③多職種協働（看護職とMSW）による患者相談窓口が定着した。
- ④多職種協働によるがん患者と家族のサロンが定着した（月1回、第2木曜）。
- ⑤MSWのしおり 第3号（H27年度 活動報告書）を発行した。

1）相談ケース数

図－1は相談ケース数である（実 11,621件／延 31,202件）。

ここでは「実件数（新規・再規・継続ケース数）」と「延件数（MSWの1行為を1件数としてカウントする。東京都福祉保健局・東京都医療社会事業協会による統一されたカウント方法）」の2種類の数を用いている。

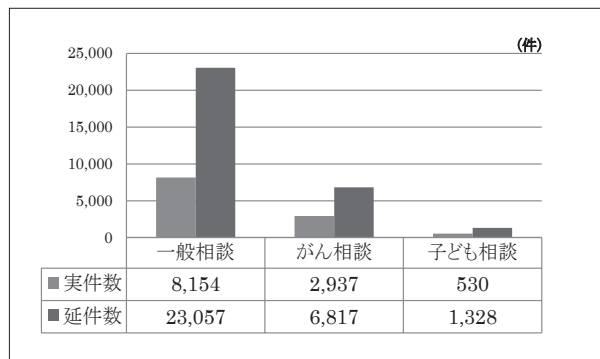


図－1 相談ケース数

2）相談ケース数内訳

図－2は相談ケース数の内訳である。

実件数と延件数を「一般相談（附属病院）」・「がん相談（地域がん診療拠点病院）」・「子ども相談（とちぎ子ども医療センター）」に3分類している。

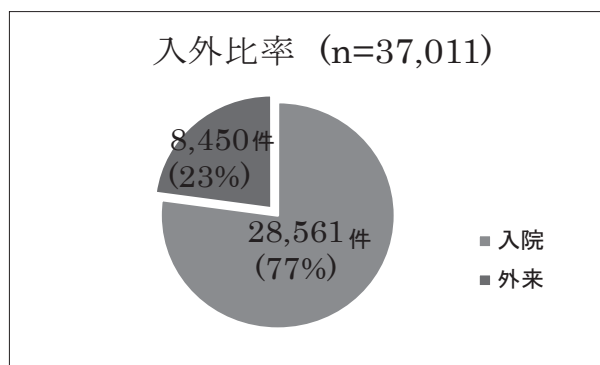


図－2 相談ケース数内訳

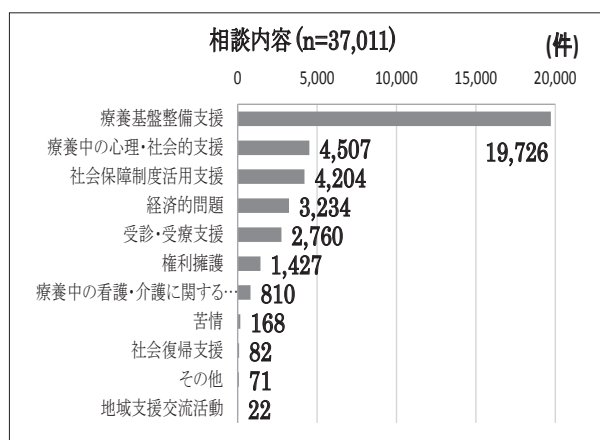
3）相談内容別件数

図－3は相談内容別の件数（37,011件）の比率を、外来と入院別（23%：77%）に示した。

図－4は相談内容別の件数（37,011件）の内訳を示した。1回の相談で複数の相談を受けた場合は複数カウントしている。



図－3 相談内容入外比率



図－4 相談内容別件数

(相談内容)

退院支援を含めた「療養基盤整備支援」「療養中の心理・社会的支援」が全体の約7割を占める。特に「療養基盤整備支援」には、療養の場の方向性の検討段階から介入し、在宅療養を整える支援や転院に伴う支援。「療養中の心理・社会的支援」には、外来・入院患者が疾病をもって生活することへの不安や生活のしづらさに対しての環境整備（医療・看護・介護体制）、入院先の紹介等が含まれている。

(がんと非がん)

医療費に関する相談について、今までは「利用できる制度はないか」という相談が多かったが、最近では高額な医療費に伴い治療を継続するか否かといった相談が増えている。入院期間の短縮、通院での治療が主流になりつつあることもあり、高額療養費制度の利用条件に該当せず、毎月数万円の自己負担を支払わなければならない深刻なケースも増えている。まず、院内各部門との連携強化を意識しながら、適切な相談機関に確実に繋がるよう複合的な支援に努めている。

(その他)

治療や告知のこと、将来の不安、医療者との関係等の相談も多く、その内容も多様化・複雑化してきている。他職種との調整が必要な場合は早期に連携を図り、不安を軽減できるよう支援している。

(子どもに関連する産科・小児科)

相談内容は、飛び込み出産、若年出産・未婚での出産、精神疾患を伴った出産、虐待、医療依存度の高い患児の退院支援が目立っている。特に、産科関連については、母親の養育能力の問題のみならず、経済的困窮により自宅ライフラインが止まってしまうようなケースや、出産を迎えるうえで入院時の同胞の養育サポートが得られない妊婦に対する支援が増加した。

このように、チーム医療の必要性が高いことから、情報の共有等を含め内外機関との連絡調整やカンファレンスの実施比率が高くなっている。

4) 診療科別件数

図-5は診療科別の相談件数である(31,202件)。救命センター・脳神経外科・神経内科・総合診療内科・小児科(子ども医療センター内の診療科を指す)が全体の

約5割を占めている。また、全体の約2割が、がんに関連する診療科である。*100件未満は省略

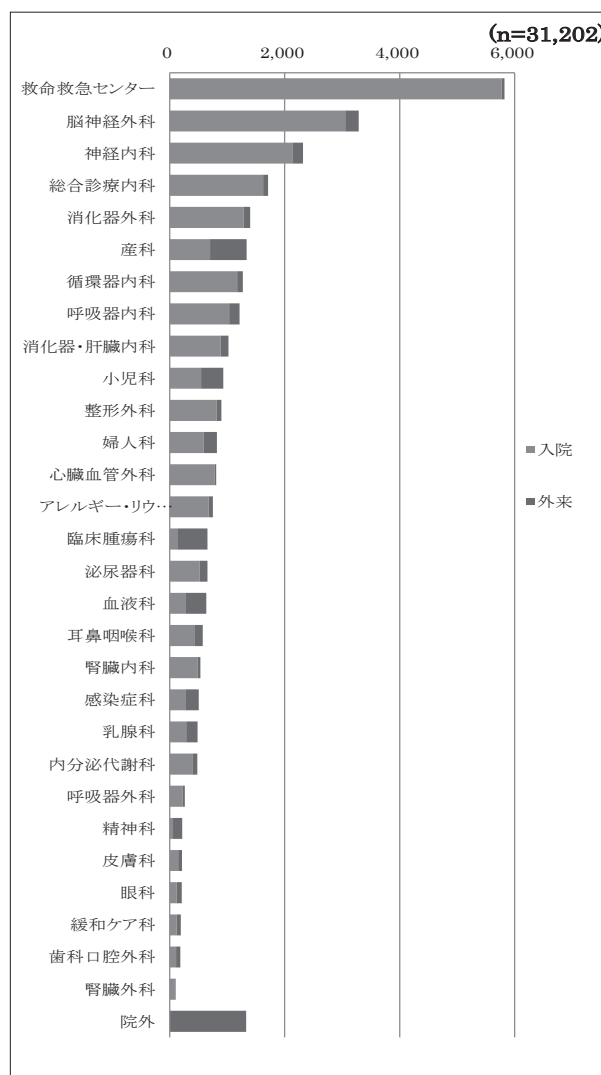


図-5 診療科別相談件数

5) まとめ

生活上の複合的な問題を抱えた患者とその家族を早期に発見し、適切な時期に介入をしていくこともMSWの重要な役割の1つである。その実践として、救命センターの入院患者を対象に、ソーシャルハイリスクシートの活用（医師・看護職の記載）や各病棟のトリアージカンファレンスへの参加に取り組んでいる。最近では、外来からの介入も多く、治療を受ける環境を阻害しやすい要因（意思決定能力の機能低下・保険未加入等）を外来時に発見し、多職種協働で対応策を講じることにより円滑な療養支援に結びついている。しかし、重複疾病・障害や精神症状を併せ持つ患者に対する療養中の支援などは、数・時間だけでは反映され難い専門的な介入が必要になっていると言える。

（７）看護支援室

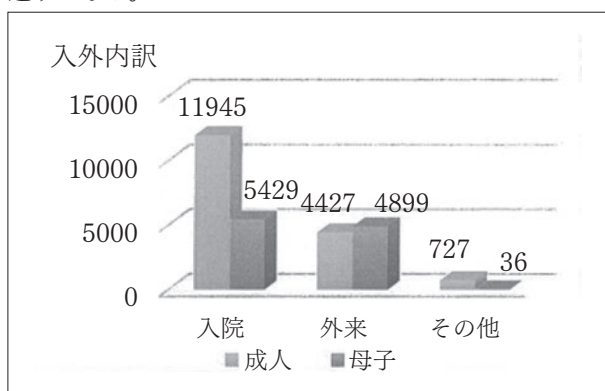
《附属病院・とちぎ子ども医療センター》

【対応者の概略】

①対応者数（延べ人数）

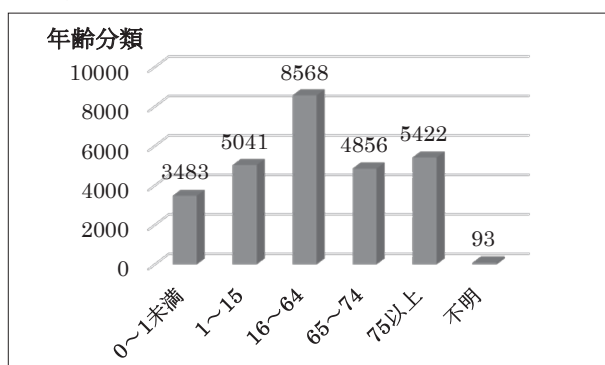
年	2012	2013	2014	2015	2016
人	15,356	16,157	19,678	25,999	27,463

対応者数は年々、増加傾向にある。2016年は前年より5.3%増加している。延べ対応者数の内、新規・再規の人数は2,109人、継続は25,345人、不明は9人であった。（再規とは、最終対応日から3ヵ月以上経過した場合を指す。）また、成人対象者数は17,099人、母子対象者数は10,364人であった。入院・外来の内訳は、以下の通りである。



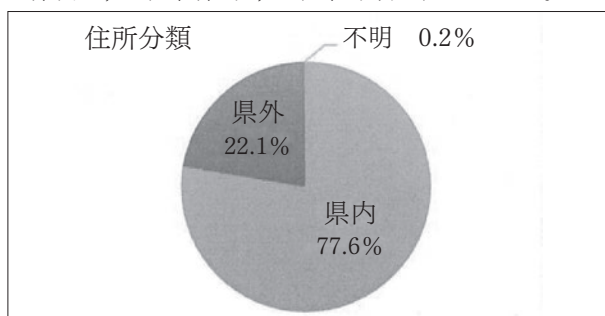
②対応者の年齢分類

16歳から64歳が最も多い。次に、75歳以上、1歳から15歳と続く。



③住所分類

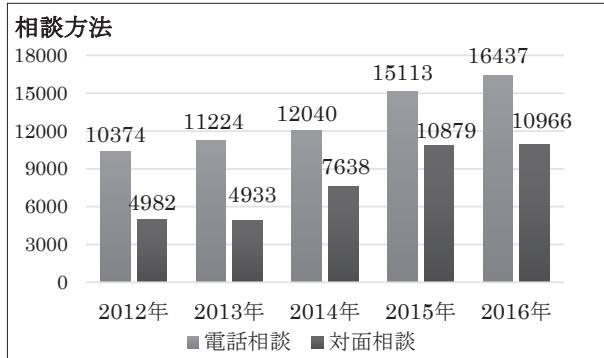
県内21,322人、県外6,083人、不明58人であった。



【相談方法】

相談の多くは電話相談であり、全体の6割を占めている。これは、地域医療機関や地域包括支援センター、ケアマネージャー等の地域支援者との連絡調整が緻密であること、在宅療養に必要な医療器具・介護用品の調整のため院外連携が多方面に及ぶことが事由として挙げられる。

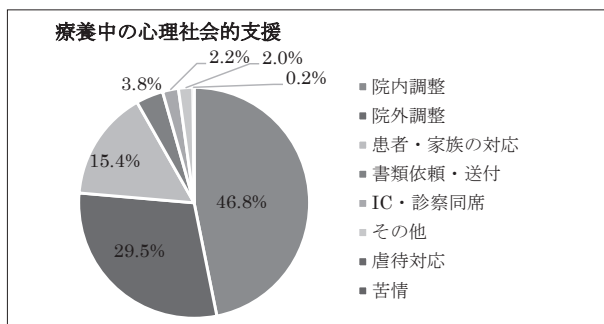
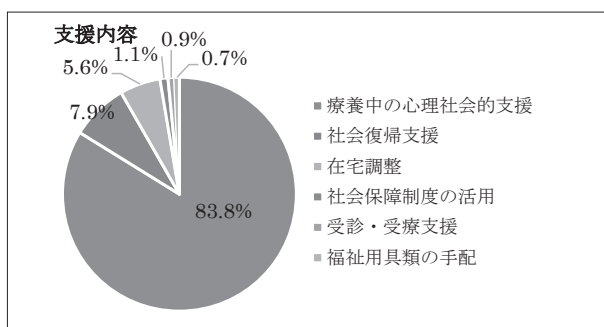
さらに、退院支援に関する意識の高まりにより、院内スタッフからの依頼や相談が増加していることも要因の1つと考える。



【支援内容】

支援内容の約8割は療養中の心理社会的支援であり、その内訳は、院内調整・院外調整を大多数占めている。

社会復帰支援の中に他医療機関、他施設とのカンファレンスが含まれるが、平成28年は他機関とのカンファレンスを217件行っていた。



◆2016年のトピックス

- 1) 医療福祉相談室と協働し、相談窓口における看護相談や専門看護師によるがん相談を行った。

- 2) 早期退院を目指し、各病棟でトリアージカンファレンスを開催した。退院が困難と予測される患者に対し、退院支援計画書作成を作成し、その計画に沿って退院支援・調整を実施した。
- 3) 在宅支援ワーキングでは、在宅療養物品、呼吸器等のレンタルにおける契約変更について院内統一を図り、緊急時における緊急搬送のための情報票の運用について決定した。またその下部組織である成人・小児在宅グループでは、月一回定例会を開催し、在宅管理料内の医療材料の見直しや患者指導パンフレットの見直し・作成などを実施している。
- 4) 平成28年度診療報酬改定に伴い、新生児集中治療に係る業務を有する専従の看護師を配置した。それにより、新生児特定集中治療室退院調整加算の取得や長期入院児の把握に至った。退院調整加算は7月から導入され38.1%の算定率であった。さらに、望ましい移行先への調整及び連携を行い、医療的・福祉的側面から退院支援の充実を図った。

◆拠点病院としての業務

1) 神経難病医療ネットワーク推進事業

神経難病医療ネットワーク推進事業では、患者・家族に対して通常の療養相談に応じ、一時入院支援事業（レスパイト入院）の調整を行っている。年1回の医療従事者向けの研修会を開催している。

2) 肝炎対策事業

肝炎対策事業では、肝疾患相談を中心に行っており、2016年は42件の相談があった。県内外問わず相談を受け付けており、電話相談が主である。

3) がん地域医療連携パス

がん対策推進基本計画では、5大がん（胃・大腸・肝・肺・乳腺）のがん診療地域連携クリティカルパスの運用を行った。現在、「がん診療連携拠点病院等の整備に関する指針」に基づき「緩和ケア地域連携パス」について県主導で検討が行われている。当院での運用方法について検討中である。

(8) 入退院支援室

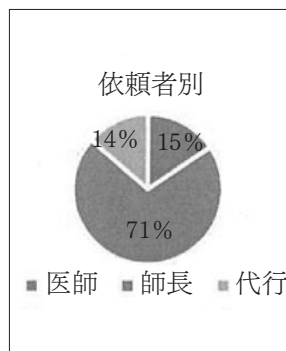
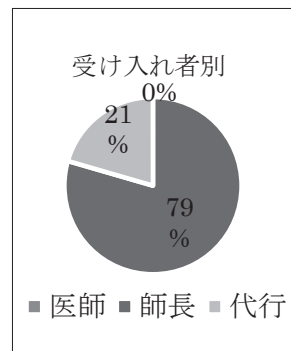
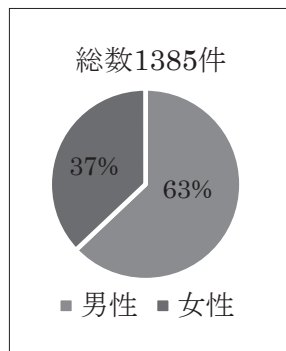
1. ベッドコントロール状況

実働 243日

総数 1385件

男性 872 平均年齢 63.7歳

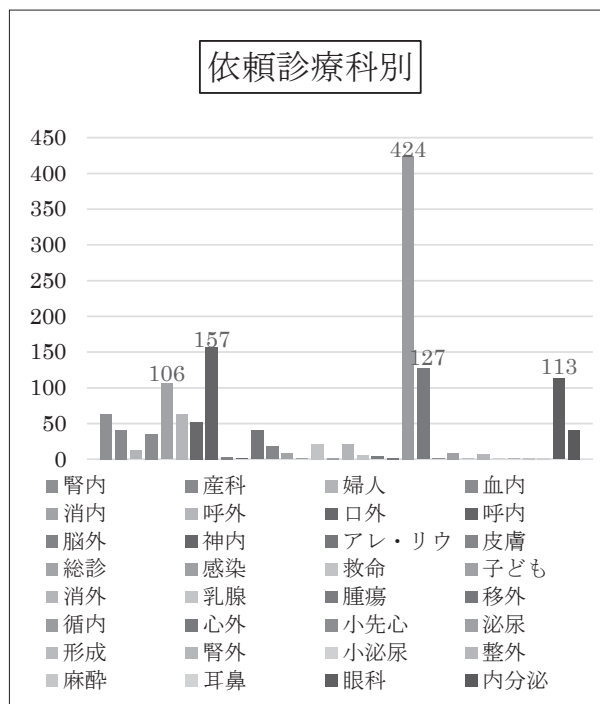
女性 513 平均年齢 62.0歳



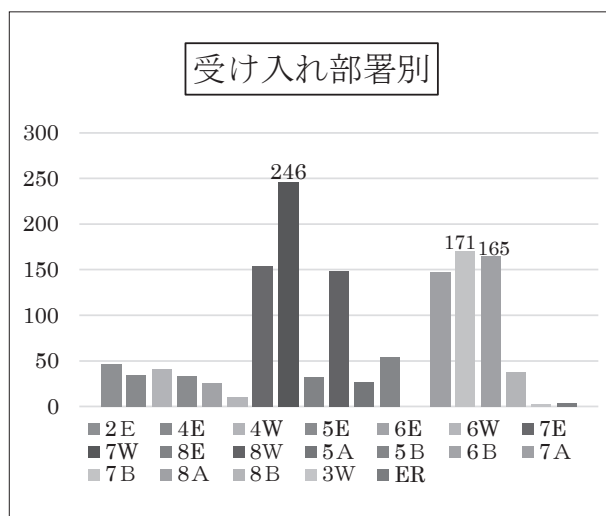
ベッドコントロール状況は、年々増加傾向にあり、昨年（937件）と比較して約1.5倍増加している。男性が10%増加している。

また、平均年齢では、女性が57.5歳から62.0歳に上昇している。依頼者別、受け入れ者別とも師長が70～80%を占めている。

依頼診療科別では、昨年、呼吸器内科が244件で一番依頼が多く、続いて婦人科が125件であった。2016年は、①循環器内科（424件）、②呼吸器内科（157件）③心臓血管外科（127件）④眼科（113件）⑤消化器内科（106件）の順番であった。



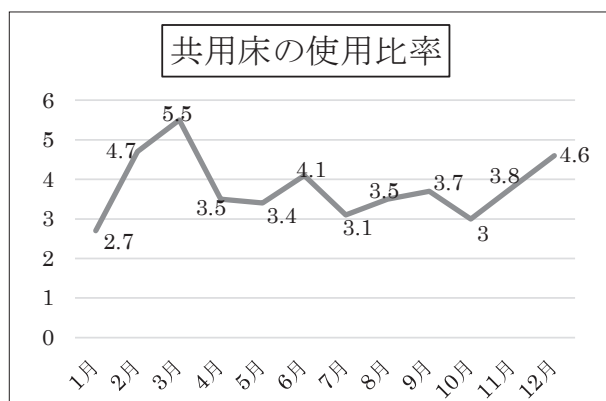
受け入れ部署別では、昨年7W（225件）8W（207件）であった。2016年は、①7W（246件）②7B（171件）③8A（165件）④7E（154件）⑤8W（149件）⑥7A（148件）であった。



2. 共用床の使用状況

*精神、小児を除く成人病棟における、在院患者総数に対する該当診療科以外の延べ患者数比率（％）

昨年度は、1月(4.4%) 3月(3.3%) 9月(3.3%)であった。2016年は、3月(5.5%) 2月(4.7%) 12月(4.6%)であり、昨年より共用床の使用比率は上昇している。



共用床を用いての診療体制の実施については、2015年3月以降の実施はなく、共用床を用いての診療体制については、見直しが必要である。

3. 入院前面談

入院前面談による看護基本情報入力とは2016年9月20日から開始している。対象診療科は、消化器・肝臓内科、婦人科、泌尿器科の3診療科とし、看護師の人員確保に限界があるため対象患者を限定している。

表【看護基本情報入力】の「入力のみ」は、入院前面談開始以前に、試験的に看護業務負担軽減に向けた取り組みの一環として実施していた件数である。消化器・肝

臓内科の場合は、現在も当日入院患者の入力依頼のあった場合は入力を継続している。「入院前面談もしくは確認」は、面談時間の確保が難しい時に入院案内受付看護師がその場でアンケートを確認していることから、確認も面談件数に含ませている。入院前面談は、看護師長2名、嘱託看護師3名（内1名は週4日勤務）で担当している。何れも兼務発令（ベッドコントロール、入院案内受付、医療福祉相談室での看護相談、振り分け外来等）のため面談者を常時確保することが困難であった。

【看護基本情報入力件数】

(2016年1月1日～12月28日)

診療科	入力のみ	*入院前面談もしくは確認後の入力 (2016/9/20から開始)
	件数	件数
消化器・肝臓内科	720	59
婦人科	231	90
泌尿器科	174	89
消化器外科	0	1
合 計	1125	239

(9) 移植再生医療センター

1. 肝移植

2016年	生体肝移植	12件
	脳死肝移植	1件
	脳死肝移植希望登録	4件

2017年 2月現在 脳死肝移植登録者 1名

2. 腎移植

2016年	生体腎移植	33件
	献腎移植	1件
	献腎移植説明	20件
	日本臓器移植ネットワーク登録	14件
	角膜提供	0件

2016年 11月現在 献腎登録者 189名

(10) ボランティア支援室

1) ボランティア会議の開催

ボランティア会議を月1回（H28年4月～12月：計9回）開催し、病院本館内におけるボランティア活動の充実や人材確保等について検討した。

2) 募集活動

①既存のパンフレットの見直しとホームページへの記事掲載により活動内容を広く外部に発信し、ボランティア活動者を募った。

②ボランティア説明会の開催

第1回：4／17（日）6名応募

第2回：11／28（月）10名応募

3）活動状況

主に来院者に対する案内誘導や、H29年1月から稼働した外来患者呼出し端末機の説明を担っていただいた。

月	登録人数	延べ活動回数
4	8	7
5	16	9
6	16	16
7	16	22
8	16	17
9	16	20
10	16	17
11	16	20
12	16	20

4）ボランティア室の整備等

平成28年9月にリニューアルオープンした患者サポートセンターエリアにボランティア室を設置し、ボランティア活動者のアメニティの充実を図った。

また、活動の際着用しているユニフォーム（エプロン）、腕章、名札のデザインについて検討する等、患者や病院職員の認知度向上を図った。

5）ボランティア交流会の開催

ボランティア活動者相互の交流と活動者への慰労等を目的として平成29年1月18日に交流会を開催し、活動者15名、病院職員6名が参加した。