

患者サポートセンター

1. スタッフ（2018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（消化器外科学准教授）
副センター長 小谷 妙子

（入退院支援室）

室長 1名
師長 1名
看護師 4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）
師長 1名
看護師 9名（内兼務4名）
保健師 7名

（ボランティア支援室）

室付き 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29年度は引続き「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30年2月現在で、1,480人の患者の同意を得て53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. 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、逆紹介件数
- （5）医療福祉相談室
- （6）看護支援室
- （7）入退院支援室
- （8）移植再生医療センター
- （9）ボランティア支援室

4. 2018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事務室部分の移転（本館病理診断部跡地）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・患者就労支援・難病支援・がん支援（がんサロン等を含む）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、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29年)

科名	紹介率 (%)
	健康保険法
総合診療内科	72.8
循環器内科	103.3
消化器・肝臓内科	87.6
呼吸器内科	82.6
神経内科	89.4
血液科	83.0
内分泌代謝科	90.5
アレルギー・リウマチ科	93.5
腎臓内科	92.8
臨床腫瘍科	40.7
感染症科	17.2
緩和ケア科	54.5
(内科小計)	87.7
皮膚科	95.0
放射線科	100.7
精神科	56.3
子どもの心の診療科	57.3
小児科	52.2
心臓血管外科	106.4
小児・先天性心臓血管外科	100.0
呼吸器外科	97.8
消化器外科	103.8
乳腺科	89.0
腎臓外科	70.8
形成外科	78.7
美容外科	50.0
小児外科	87.6
移植外科	30.0
(外科小計)	91.8
脳神経外科	102.6
小児脳神経外科	77.4
整形外科	86.9
小児整形外科	72.4
産科	96.5
婦人科	83.2
泌尿器科	82.7
小児泌尿器科	71.1
耳鼻咽喉科	96.6
眼科	94.1
麻酔科	51.6
歯科口腔外科	60.0
リハビリテーション科	61.5
救命救急センター	241.6
合計	82.1

【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)

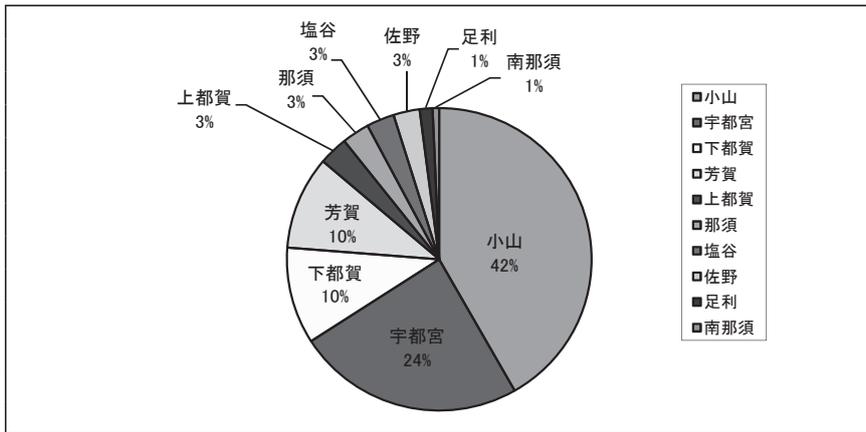
$$\frac{B + D}{A}$$

(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

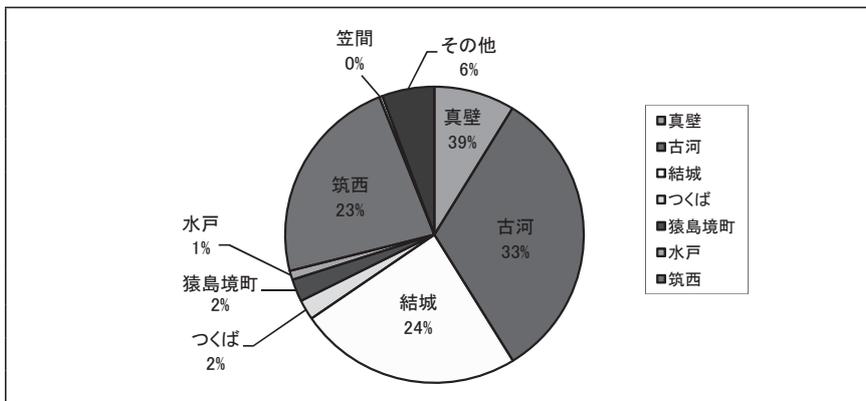
(2) 医師会別紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	11,991	42%
宇 都 宮	6,932	24%
下 都 賀	2,968	10%
芳 賀	2,860	10%
上 都 賀	886	3%
那 須	841	3%
塩 谷	841	3%
佐 野	803	3%
足 利	387	1%
南 那 須	206	1%
合 計	28,715	100%



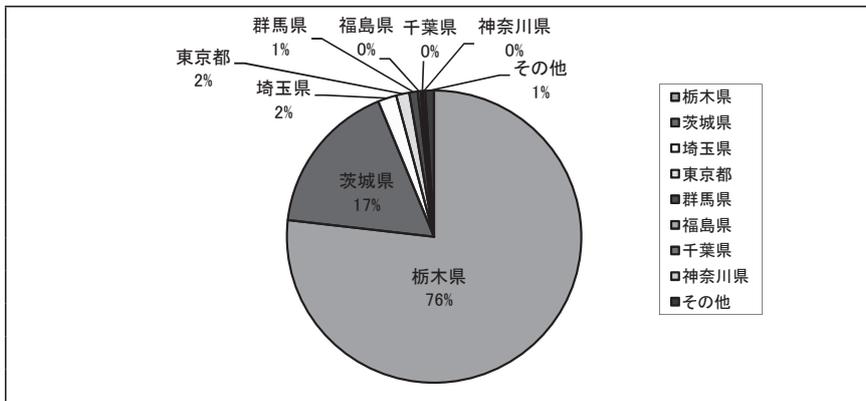
医師会別紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	554	9%
古 河	2,059	32%
結 城	1,539	24%
つくば	140	2%
猿島境町	155	2%
水 戸	62	1%
筑 西	1,453	23%
笠 間	23	0%
そ の 他	360	6%
合 計	6,345	100%



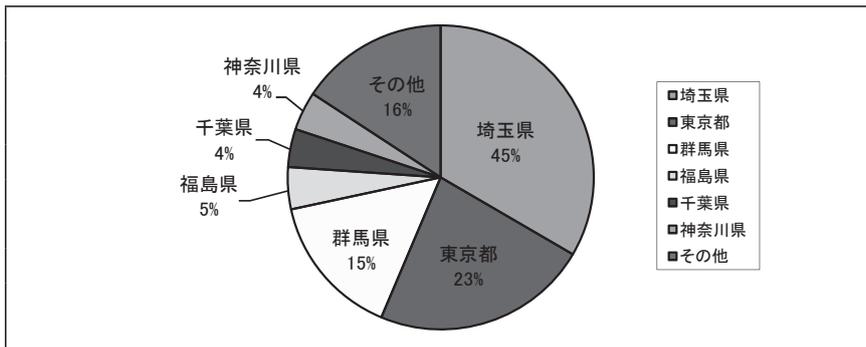
県別紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	28,715	77%
茨 城 県	6,345	17%
埼 玉 県	776	2%
東 京 都	532	1%
群 馬 県	354	1%
福 島 県	104	0%
千 葉 県	94	0%
神 奈 川 県	96	0%
そ の 他	365	1%
合 計	37,381	100%



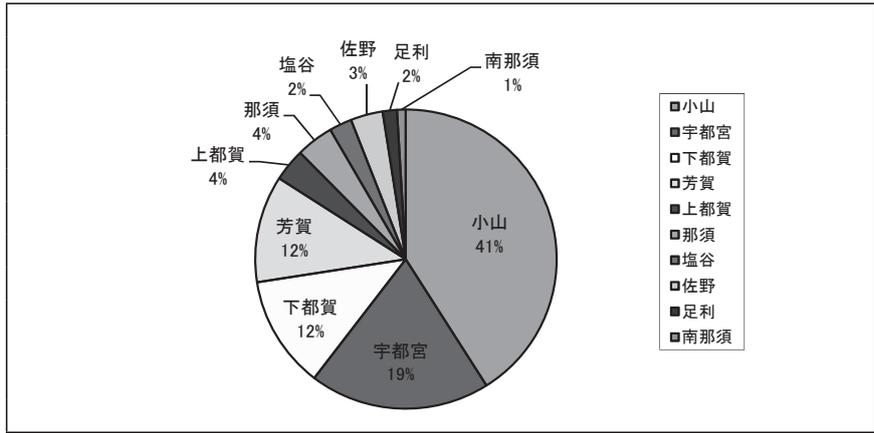
県別紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	776	33%
東 京 都	532	23%
群 馬 県	354	15%
福 島 県	104	4%
千 葉 県	94	4%
神 奈 川 県	96	4%
そ の 他	365	16%
合 計	2,321	100%



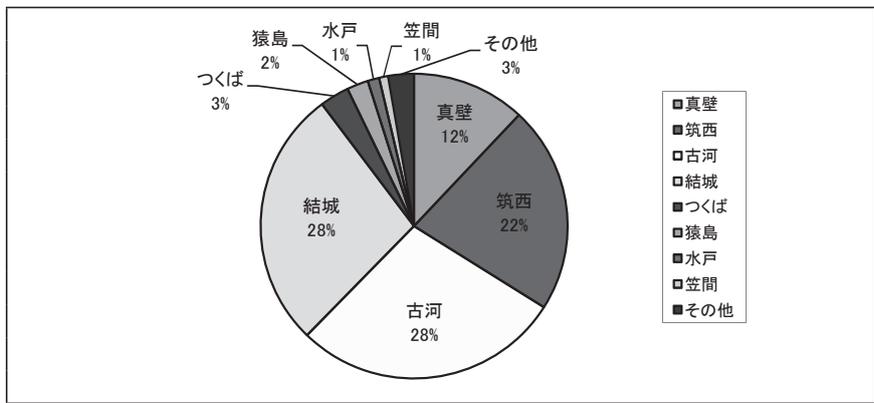
(3) 医師会別逆紹介件数（栃木県）

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	7,420	41%
宇 都 宮	3,504	19%
下 都 賀	2,194	12%
芳 賀	2,092	12%
上 都 賀	635	4%
那 須	726	4%
塩 谷	443	2%
佐 野	624	3%
足 利	274	2%
南 那 須	174	1%
合 計	18,086	100%



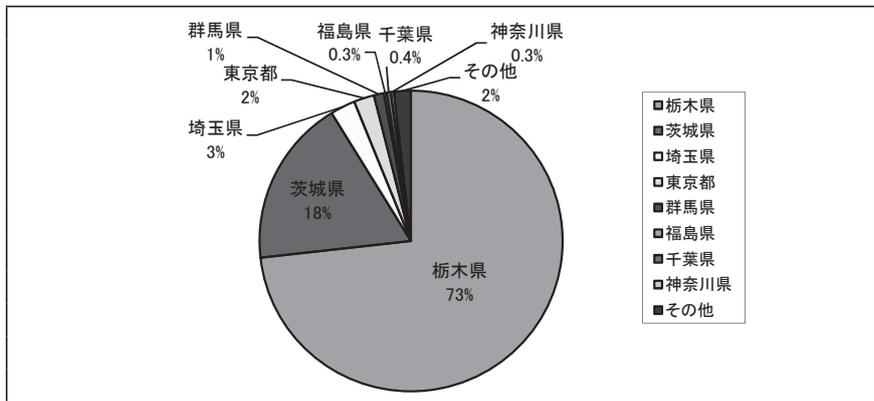
医師会別逆紹介件数（茨城県）

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	533	12%
筑 西	977	22%
古 河	1,260	28%
結 城	1,218	28%
つ く ば	138	3%
猿 島	101	2%
水 戸	54	1%
笠 間	42	1%
そ の 他	121	3%
合 計	4,444	100%



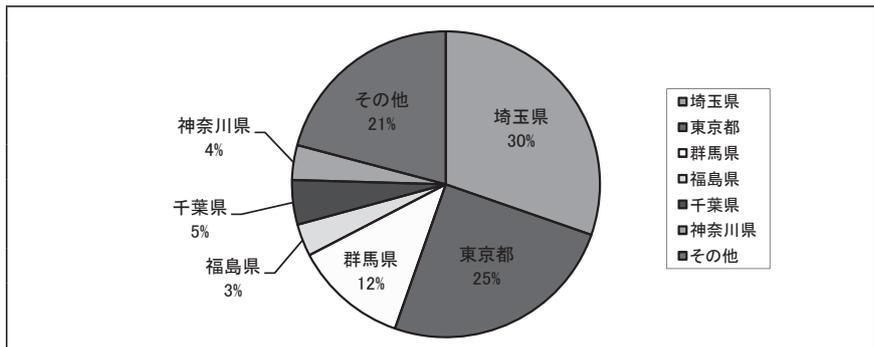
県別逆紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	18,086	73%
茨 城 県	4,444	18%
埼 玉 県	658	3%
東 京 都	542	2%
群 馬 県	259	1%
福 島 県	79	0.3%
千 葉 県	102	0.4%
神 奈 川 県	80	0.3%
そ の 他	452	2%
合 計	24,702	100%



県別逆紹介件数（他県）

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	658	30%
東 京 都	542	25%
群 馬 県	259	12%
福 島 県	79	3%
千 葉 県	102	5%
神 奈 川 県	80	4%
そ の 他	452	21%
合 計	2,172	100%



(4) 診療科別 紹介・逆紹介 患者件数一覧

診療科名	紹介件数	%	逆紹介件数	%
内科	12,408	33.2%	10,766	43.6%
【内訳】総合診療部	1,062	2.8%	566	2.3%
消化器・肝臓内科	2,910	7.8%	1,761	7.1%
循環器内科	2,306	6.2%	2,617	10.6%
神経内科	855	2.3%	636	2.6%
呼吸器内科	1,298	3.5%	946	3.8%
血液科	590	1.6%	493	2.0%
アレルギー・リウマチ科	1,383	3.7%	1,609	6.5%
内分泌代謝科	1,077	2.9%	1,007	4.1%
腎臓内科	927	2.5%	1,131	4.6%
緩和ケア科	37	0.1%	102	0.4%
臨床腫瘍科	67	0.2%	146	0.6%
感染症科	29	0.1%	32	0.1%
精神科	369	1.0%	351	1.4%
子ども医療センター	3,231	8.6%	1,335	5.4%
【内訳】小児科	1,829	4.9%	1,067	4.3%
子どもの心の診療科	249	0.7%	54	0.2%
小児外科	349	0.9%	54	0.2%
小児・先天性心臓血管外科	15	0.0%	31	0.1%
小児脳神経外科	75	0.2%	26	0.1%
小児整形外科	389	1.0%	72	0.3%
小児泌尿器科	325	0.9%	31	0.1%
外科	3,245	8.7%	2,652	10.7%
【内訳】乳腺・総合外科	513	1.4%	340	1.4%
腎臓外科	310	0.8%	133	0.5%
消化器外科	1,072	2.9%	1,019	4.1%
形成外科	382	1.0%	126	0.5%
心臓血管外科	608	1.6%	787	3.2%
呼吸器外科	286	0.8%	200	0.8%
移植外科	55	0.1%	45	0.2%
美容外科	19	0.1%	2	0.0%
脳神経外科	776	2.1%	526	2.1%
整形外科	1,622	4.3%	1,299	5.3%
皮膚科	2,176	5.8%	802	3.2%
泌尿器科	1,056	2.8%	1,205	4.9%
眼科	2,912	7.8%	1,632	6.6%
耳鼻咽喉科	2,328	6.2%	977	4.0%
産婦人科	2,360	6.3%	912	3.7%
【内訳】産科	1,027	2.7%	163	0.7%
婦人科	1,333	3.6%	749	3.0%
放射線科	970	2.6%	47	0.2%
麻酔科	49	0.1%	25	0.1%
リハビリテーション科	9	0.0%	1	0.0%
歯科口腔外科	3,305	8.8%	1,273	5.2%
救命救急センター	432	1.2%	619	2.5%
合計	37,381	100.0%	24,702	100.0%

(5) 医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー (MSW)】

平成29年度の医療福祉相談室は、目標として掲げた「安心して療養生活に専念できる相談体制の構築」を意識しながら、①療養中の心理・社会的支援 ②社会保障制度活用支援 ③医療・保健・福祉機関との連携 ④がん相談窓口の円滑な運営 ⑤患者サポート体制の円滑な運営等の充実に取組んだ。

特徴的なことは、次のとおりである。

- ①長期療養者の就職支援として、ハローワーク宇都宮から就職支援ナビゲーターの出張による治療と仕事の両立に関する相談会を開始した(平成29年6月/月1回、第2水曜)。
- ②軽微から厄介な苦情を含んだ相談への報告・対応について、医療の質向上・安全推進センター(QSセンター)と連携の強化を図った。
- ③療養生活に役立つサポートブックの作成に着手した(平成30年2月発行)。
- ④多職種協働(看護職とMSW)による患者相談窓口が定着した。
- ⑤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)。
- ⑥新相談支援システムが運用開始となり、センターで対応(MSW・NS・事務職)した記録と統計の一元管理が定着した(平成29年1月稼働)。
- ⑦MSWのしおり第4号(H28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 10,643件/延 33,210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。

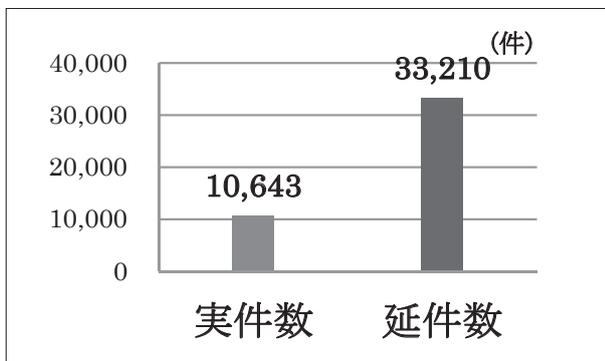


図-1 相談ケース数

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。

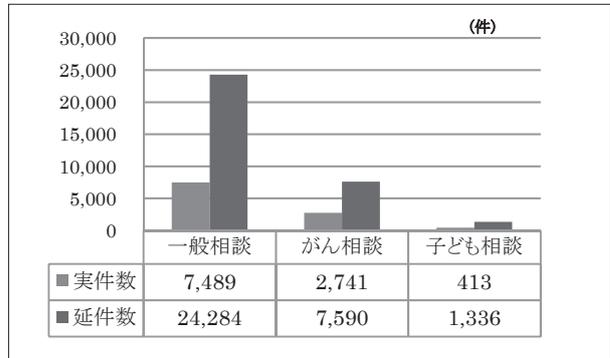


図-2 相談ケース数内訳

3) 相談内容別件数

図-3は相談内容別の件数(45,063件)の比率を、外来と入院別(25%:75%)に示した。

図-4は相談内容別の件数(45,063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。

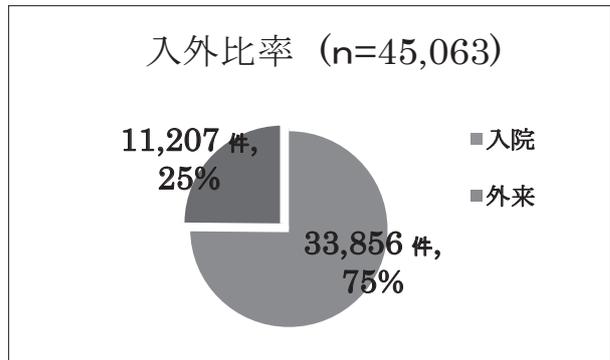


図-3 相談内容入外比率

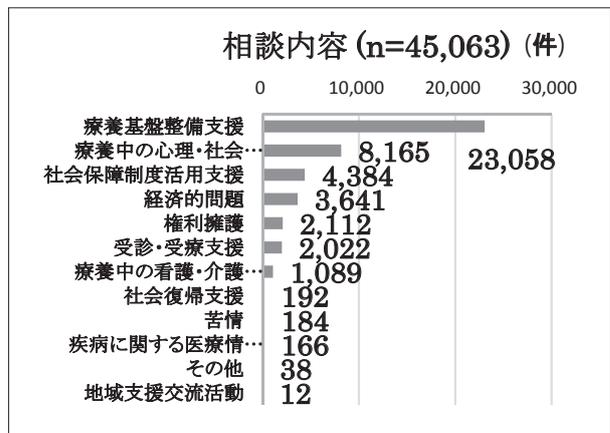


図-4 相談内容別件数

4) 相談内容傾向

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。

(医療費に関する相談)

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。

(がんと非がん)

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。

(子どもに関連する産科・小児科)

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。

5) 診療科別件数

図-5は診療科別の相談件数である(33,210件)。救急科・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4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

6) 実践行動

患者とその家族の権利擁護に配慮しながら、次の行動に取り組んだ。

- ・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繋がる多面的な支援
- ・情報の共有等を含め地域の関係機関との連絡調整やカンファレンスの実施
- ・救急科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
(例えば・・・)
- ・小児虐待及び成人虐待対応
- ・一時入院支援事業(神経難病/小児・成人)
- ・情報コーナー
- ・がん患者と家族のサロン虹
- ・外国人患者の通訳業務(医療通訳派遣)

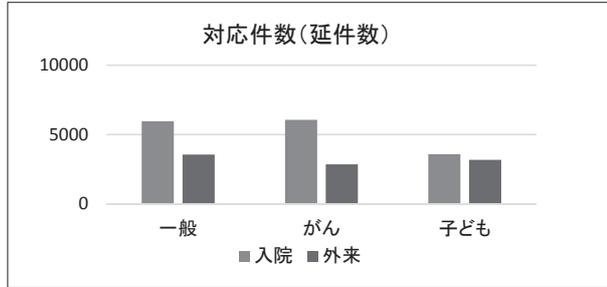
(6) 看護支援室

《附属病院・とちぎ子ども医療センター》

①対応件数

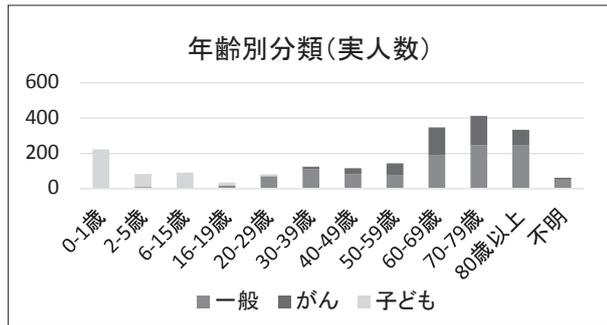
対応延件数25,156件の内訳は、一般、がんでは、入院：外来が2：1であるのに対し、子どもでは1：1の比率となっている。

子どもは継続支援等の外来対応が多いことが伺える。



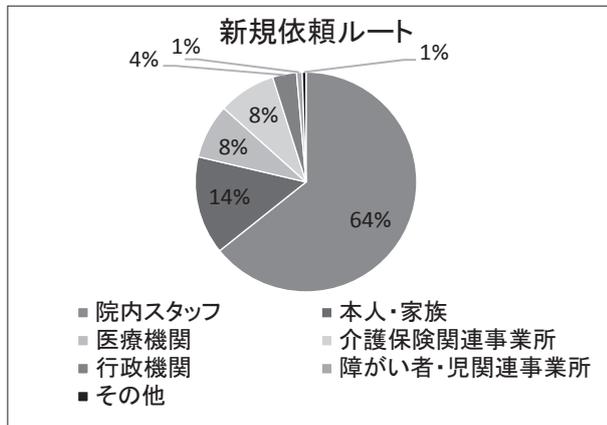
②年齢別分類

実人数1,991名のうち、60歳以上が1,077名おり、全体の54%を占める。0～15歳の乳幼児・学童・児童で380名対応しているが、0～1歳で217名と全体の11%を占める。



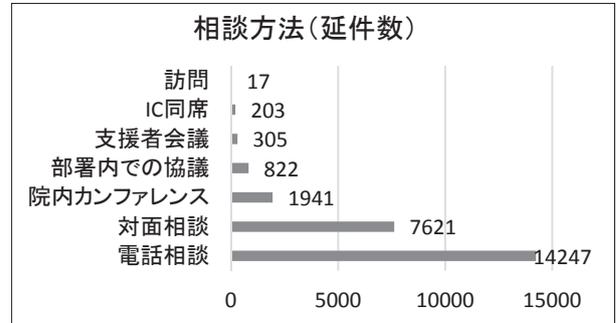
③新規依頼ルート

退院調整および外来患者の在宅調整等、院内スタッフからの依頼が6割以上を占めるが、医療機関、介護保険関連事業所、行政機関、障がい者・児関連事業所といった外部機関からの依頼も2割程度ある。



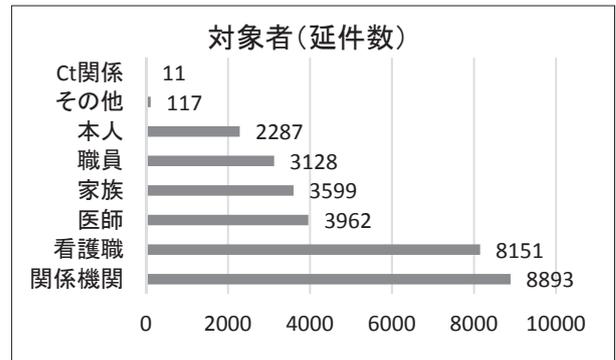
④相談方法

電話相談が14,247件（全体の57%）と最多である。支援者会議は305件、IC同席（診察同席を含む）は203件と全体の2%ではあるが、月平均15～16件で、1件あたり60分～120分を要していることは注目すべき数値である。



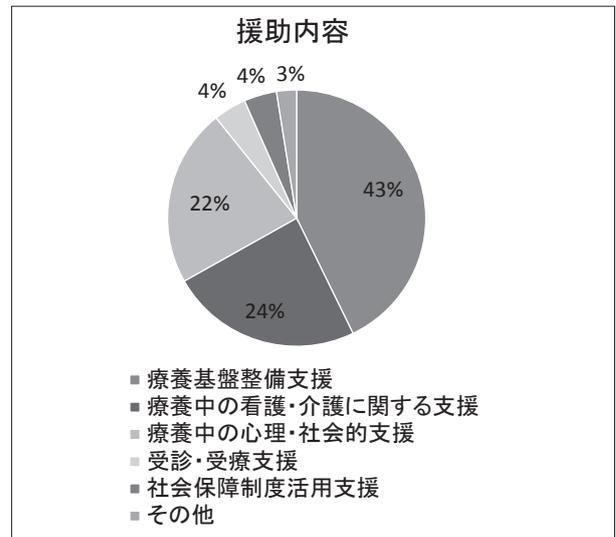
⑤対象者

連携の対象者は、関係機関との連携が最も多く、8893件と全体の30%を占める。



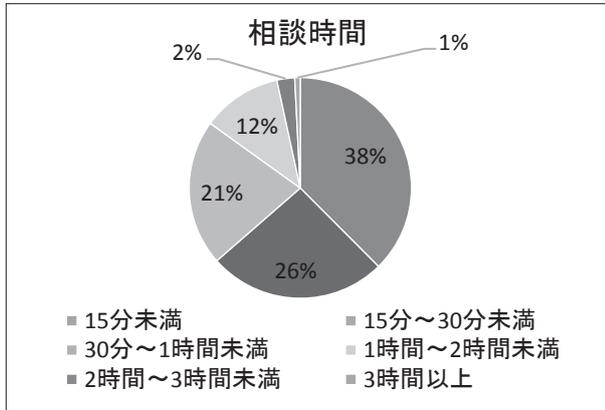
⑥援助内容

療養基盤整備支援とは、療養方針の確認、訪問診療・訪問看護・居宅支援事業所との連携が含まれ、全体の43%を占める。



⑦相談時間

15分未満の対応が4,138件で全体の38%を占め、1時間未満の対応は9,353件で全体の85%を占める。1時間以上かかる相談は1,655件で全体の15%を占める。



⑧各拠点事業について

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（2017年実績：子ども5名、延日数32日受入れ。成人0名）。また、年1回の医療従事者向けの研修会を次のとおり開催した。

日時：2017年3月26日 午前10：00～12：00

テーマ：小児神経難病患者の現状と展望 ー小児から成人へー

参加者：59名

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、2017年は50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を運用しており、2017年は継続者のみで新規導入はない。

⑨『退院支援加算2』から『退院支援加算1』の取得に向け、算定要件・施設基準に定める要件の整備に取り組んでいる。

1) 2病棟に1名の退院支援担当者の配置

2017年5月から担当者名、業務内容を病棟に掲示し周知した。

2) 算定要件である以下の要件を満たすため、在宅支援委員会（看護部）を通して、退院支援フローの研修会を開催して周知した。

- ・退院困難な患者の抽出（スクリーニング）3日以内
- ・患者・家族との面談 入院7日以内
- ・入院時多職種カンファレンス 7日以内

- ・退院支援計画書作成着手 7日以内
- 患者・家族への説明と交付

3) 連携する医療機関等（20か所以上）職員と定期的な面会を実施（1か所につき3回/年以上）
12月現在で26施設と連携済である。

4) 介護支援専門員との連携実績について

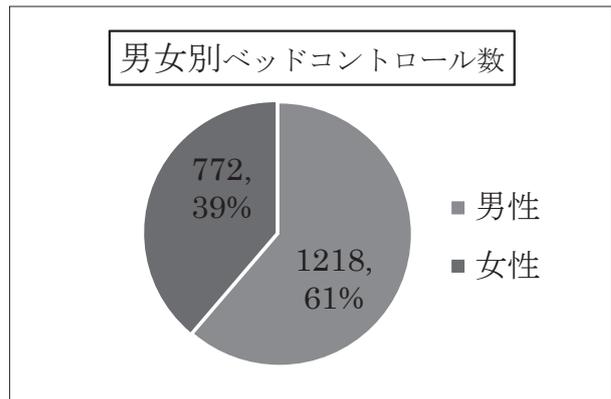
月に15件以上（直近1年で160件以上）を目標に、12月現在で112件の連携実績を上げている。

介護支援専門員との連携強化、特に、入院当初から介護支援専門員と連携することを推進している。

(7) 入退院支援室

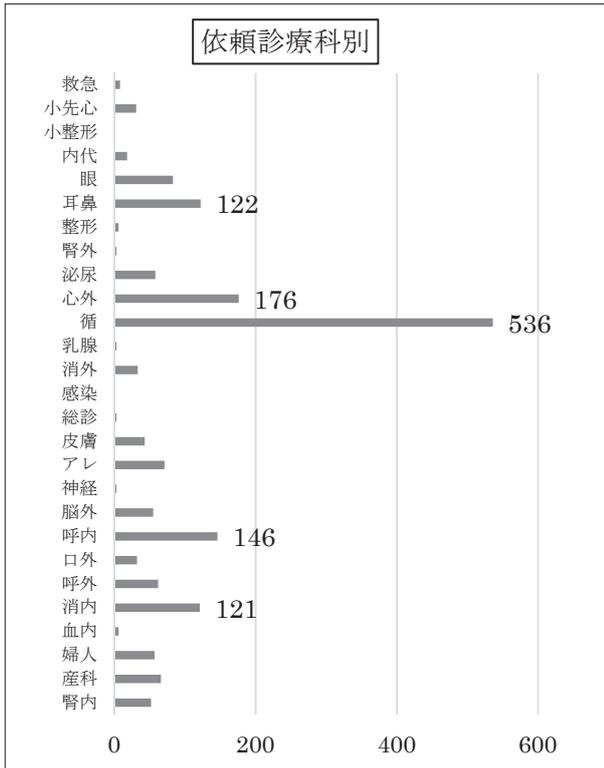
1. ベッドコントロール状況

実働	246日
総数	1,990件
男性	1,218件
女性	772件
平均年齢	63.2歳
男性	64.4歳
女性	62.0歳

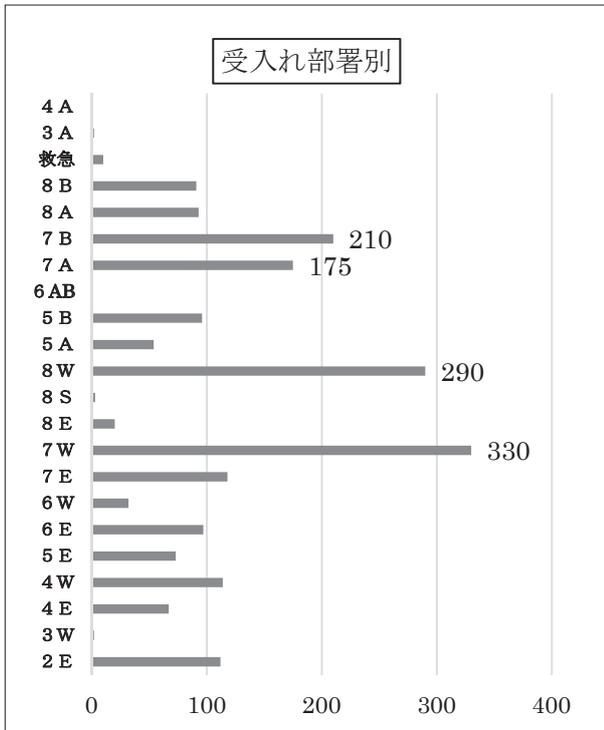


ベッドコントロールの総数は1,990件であり、昨年より1.4倍に増加している。男女別で見ると男性のコントロールが1,218件、女性は772件で男性のコントロールが22%多かった。

ベッドコントロールの依頼が多かった診療科は、昨年と同様に、循環器内科（536件）、心臓血管外科（176件）、呼吸器内科（146件）が多く、続いて耳鼻科（122件）、消化器内科（121件）であった。



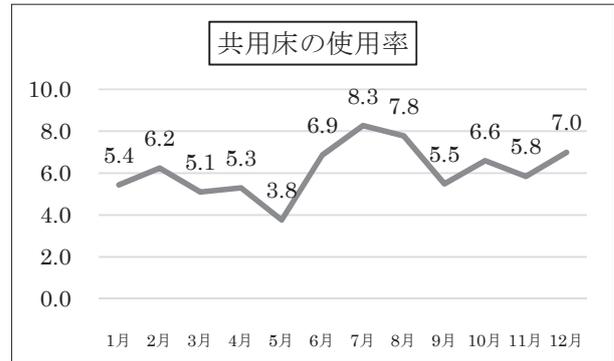
ベッドコントロールの受け入れ部署は、7W (330件)、8W (290件)、7B (210件)、7A (175件) で昨年と同様の病棟であった。



2. 共用床の使用状況

成人病棟における、該当診療科以外の患者の共用床使用率は、平均6.1% (1,035件) であった。該当診療科以外の患者の共用床使用が多い月は、7月8.3% (1,479

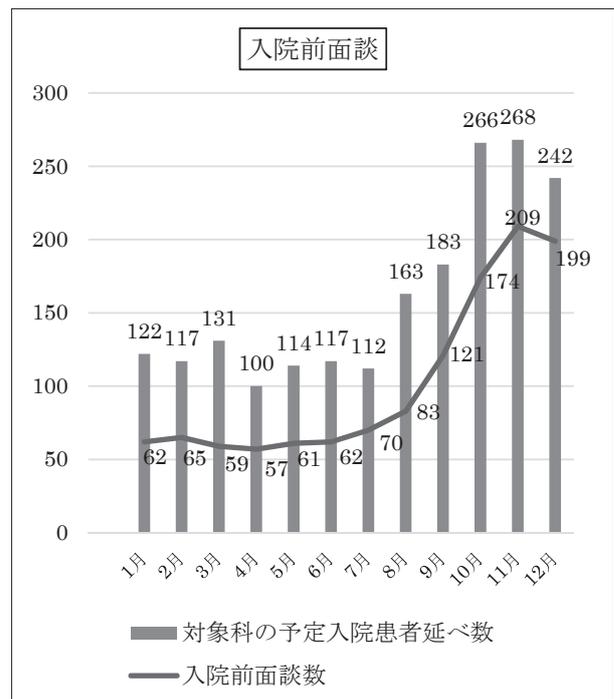
件)、8月7.8% (1,217件)、12月7.0% (1,227件) であった。昨年は平均3.9% (705件) であり、共用床の使用率は上昇している。



* 共用床の使用率：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入院患者数比率 (%)

3. 入院前面談

入院中や退院後に必要となる患者支援を予測して、早期に病棟やMSWなどのサポートに繋げていき、また看護業務負担軽減に向けた取り組みの一環として、2016年9月20日より入院前面談による看護基本情報入力を開始している。対象は消化器・肝臓内科、婦人科、泌尿器科の3診療科でスタートした。消化器・肝臓内科は初回の予定入院患者、婦人科・泌尿器科は手術目的の予定入院患者であったが、2017年8月1日からは、消化器・肝臓内科の対象を全ての予定入院患者に広げた。また、10月1日からは消化器外科と乳腺科の手術目的の予定入院患者を対象に含めた。昨年の月平均入院前面談は61件だったが、今年は102件と1.7倍に増加した。今後さらに対象診療科を増やしていく。



(8) 移植再生医療センター

1. 肝移植

2017年	生体肝移植	13件
	脳死肝移植	0件
	脳死肝移植希望登録	1件

2018年 2月現在 脳死肝移植登録者 26名

2. 腎移植

2017年	生体腎移植	30件
	献腎移植	1件
	献腎移植説明	42件
	日本臓器移植ネットワーク登録	17件
	角膜提供	0件

2018年 2月現在 献腎登録者 187名

4) 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年2回のボランティア交流会を開催している。第1回は2017年3月16日開催し、本館ボランティア15名、子ども医療センターボランティア32名、病院長はじめ職員8名、計55名が参加し交流を深めた。第2回は2017年7月26日に開催し、ボランティア14名、病院職員5名が参加した。

(9) 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2～3ヶ月に1回(2017年4月～12月:計3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

4/16(日)6名応募

3) 活動状況

主に来院者に対する案内誘導や、外来患者呼出し端末機の説明を担っていただいた。

また、ボランティア活動への要望アンケートを看護師長対象に6月に実施した。希望が多かった病棟図書ボランティアを10月から開始した。本館病棟のダイルームに設置してある図書の整理整頓、補充を1回/週実施している。

月	登録人数	延べ活動回数
4	27	41
5	27	51
6	30	47
7	30	39
8	32	47
9	34	53
10	34	50
11	33	45
12	33	42