

## 患者サポートセンター

### 1. スタッフ（2019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

#### （入退院支援室）

室長（医師） 1名  
師長 1名  
看護師 6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 6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

2018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2013年9月から参加し現在に至っている。2019年2月現在で、1,767人の患者の同意を得て58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. 2019年の目標・事業計画等

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取り組む。

(1) 診療科別紹介率 (2018年)

科名	紹介率 (%)
	健康保険法
総合診療内科	73.8
循環器内科	100.7
消化器・肝臓内科	85.6
呼吸器内科	85.3
神経内科	89.4
血液科	77.4
内分泌代謝科	92.3
アレルギー・リウマチ科	95.8
腎臓内科	94.8
臨床腫瘍科	52.6
感染症科	11.3
緩和ケア科	28.6
(内科小計)	86.9
皮膚科	92.8
放射線科	107.2
精神科	58.4
子どもの心の診療科	72.6
小児科	49.9
心臓血管外科	102.8
小児・先天性心臓血管外科	0.0
呼吸器外科	94.0
消化器外科	98.0
乳腺科	46.9
腎臓外科	69.3
形成外科	76.9
美容外科	28.6
小児外科	84.6
移植外科	38.9
(外科小計)	76.8

脳神経外科	99.5
小児脳神経外科	80.2
整形外科	82.8
小児整形外科	82.4
産科	97.6
婦人科	80.0
泌尿器科	83.7
小児泌尿器科	78.4
耳鼻咽喉科	91.3
眼科	92.5
麻酔科	59.3
歯科口腔外科	61.0
リハビリテーション科	76.9
救急科	218.3
合計	80.2

【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)

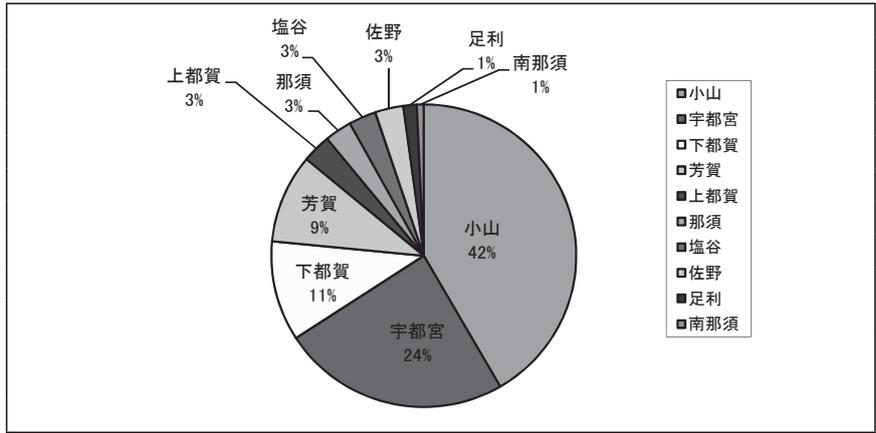
$$\frac{B + D}{A}$$

(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

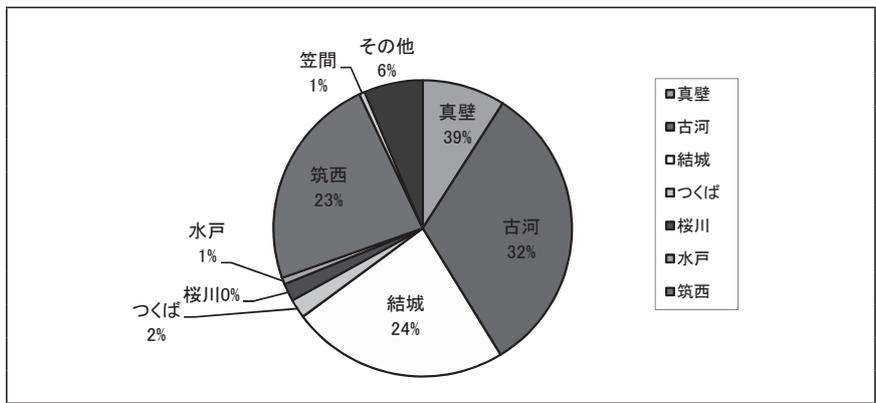
(2) 医師会別紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	12,171	42%
宇 都 宮	7,073	24%
下 都 賀	3,123	11%
芳 賀	2,773	9%
上 都 賀	895	3%
那 須	839	3%
塩 谷	848	3%
佐 野	875	3%
足 利	415	1%
南 那 須	217	1%
合 計	29,229	100%



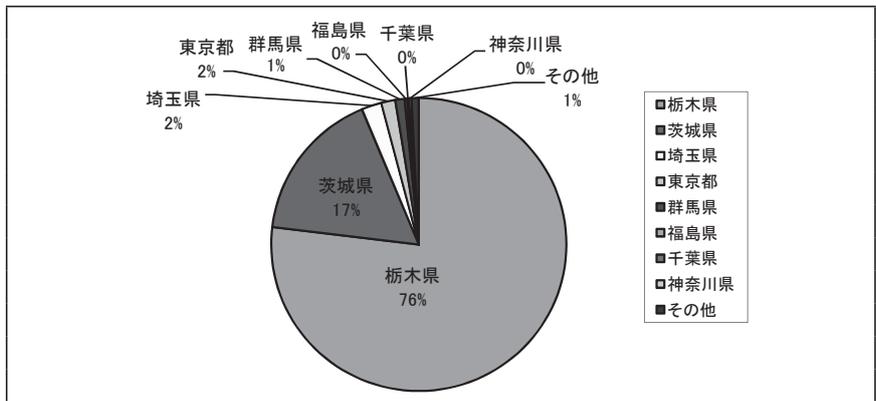
医師会別紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	575	9%
古 河	2,059	32%
結 城	1,505	24%
つ く ば	132	2%
桜 川	124	2%
水 戸	46	1%
筑 西	1,496	23%
笠 間	40	1%
そ の 他	406	6%
合 計	6,383	100%



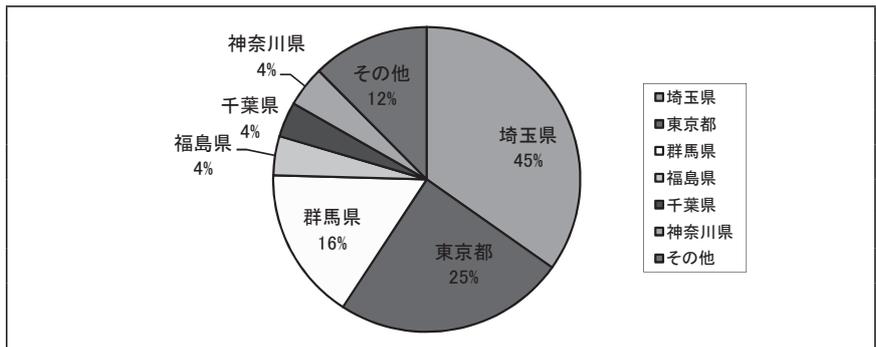
県別紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	29,229	77%
茨 城 県	6,383	17%
埼 玉 県	832	2%
東 京 都	583	2%
群 馬 県	388	1%
福 島 県	99	0%
千 葉 県	89	0%
神 奈 川 県	103	0%
そ の 他	296	1%
合 計	38,002	100%



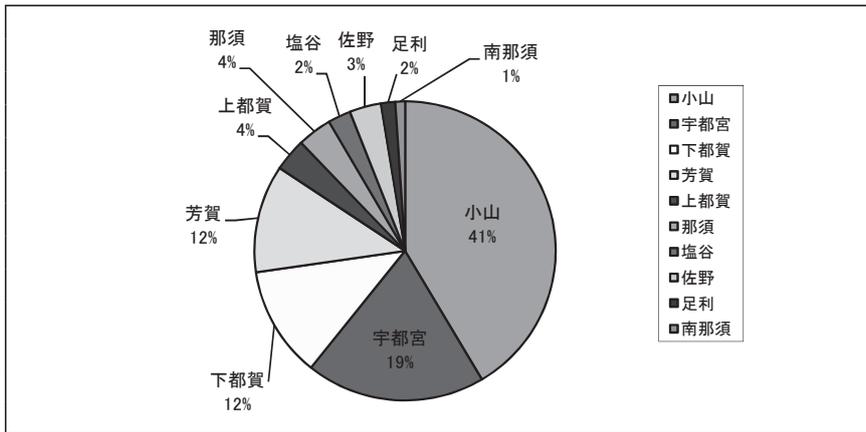
県別紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	832	35%
東 京 都	583	24%
群 馬 県	388	16%
福 島 県	99	4%
千 葉 県	89	4%
神 奈 川 県	103	4%
そ の 他	296	12%
合 計	2,390	100%



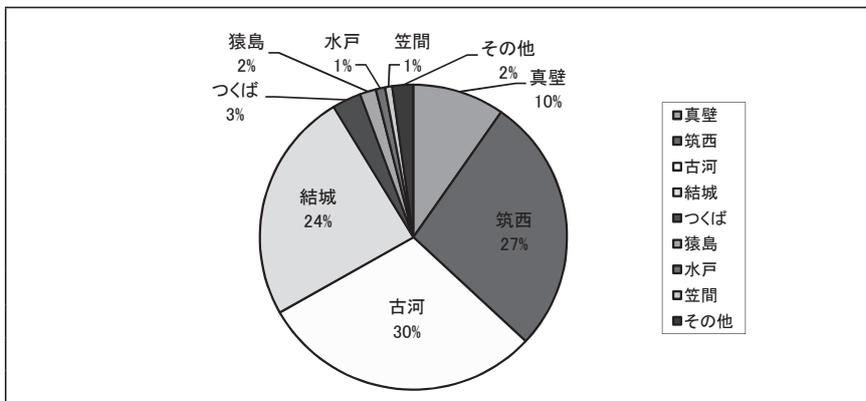
(3) 医師会別逆紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	8,419	41%
宇 都 宮	3,913	19%
下 都 賀	2,426	12%
芳 賀	2,366	12%
上 都 賀	716	4%
那 須	753	4%
塩 谷	499	2%
佐 野	685	3%
足 利	315	2%
南 那 須	209	1%
合 計	20,301	100%



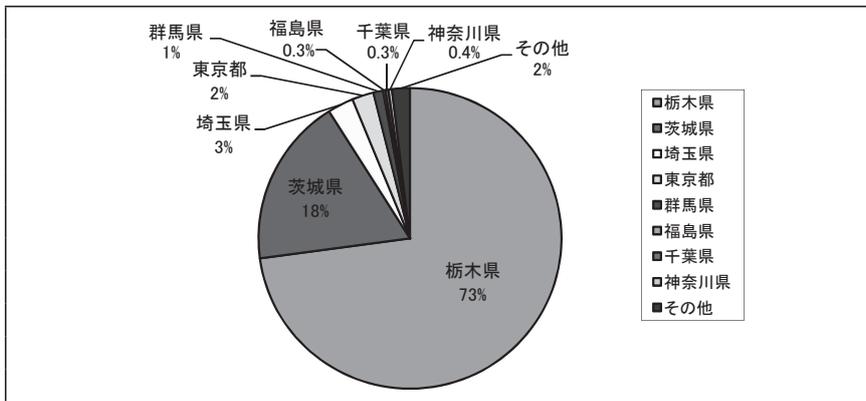
医師会別逆紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	489	10%
筑 西	1,379	27%
古 河	1,507	30%
結 城	1,240	25%
つ く ば	154	3%
猿 島	86	2%
水 戸	49	1%
笠 間	39	1%
そ の 他	111	2%
合 計	5,054	100%



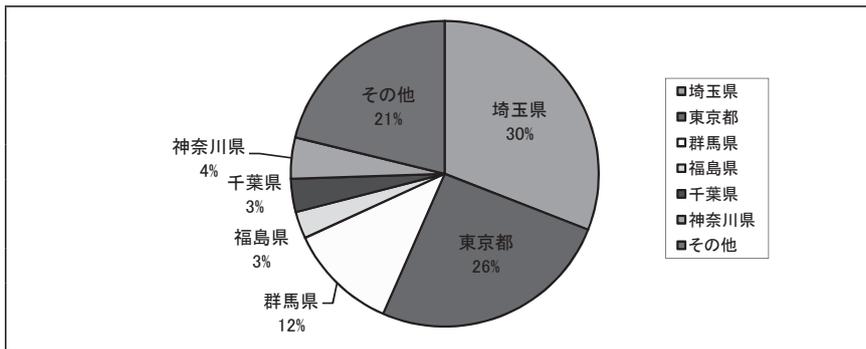
県別逆紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	20,301	73%
茨 城 県	5,054	18%
埼 玉 県	774	3%
東 京 都	640	2%
群 馬 県	289	1%
福 島 県	71	0%
千 葉 県	88	0%
神 奈 川 県	109	0%
そ の 他	529	2%
合 計	27,855	100%



県別逆紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	774	31%
東 京 都	640	26%
群 馬 県	289	12%
福 島 県	71	3%
千 葉 県	88	4%
神 奈 川 県	109	4%
そ の 他	529	21%
合 計	2,500	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%	12,662	45.5%
【内訳】総合診療部	1,062	2.8%	578	2.1%
消化器・肝臓内科	2,910	7.8%	2,116	7.6%
循環器内科	2,306	6.2%	2,944	10.6%
神経内科	855	2.3%	887	3.2%
呼吸器内科	1,298	3.5%	935	3.4%
血液科	590	1.6%	670	2.4%
アレルギー・リウマチ科	1,383	3.7%	1,955	7.0%
内分泌代謝科	1,077	2.9%	1,151	4.1%
腎臓内科	927	2.5%	1,426	5.1%
緩和ケア科	37	0.1%	111	0.4%
臨床腫瘍科	67	0.2%	130	0.5%
感染症科	29	0.1%	105	0.4%
精神科	369	1.0%	372	1.3%
子ども医療センター	3,231	8.6%	1,364	4.9%
【内訳】小児科	1,829	4.9%	1,026	3.7%
子どもの心の診療科	249	0.7%	69	0.2%
小児外科	349	0.9%	39	0.1%
小児・先天性心臓血管外科	15	0.0%	63	0.2%
小児脳神経外科	75	0.2%	27	0.1%
小児整形外科	389	1.0%	93	0.3%
小児泌尿器科	325	0.9%	47	0.2%
外科	3,245	8.7%	2,499	9.0%
【内訳】乳腺・総合外科	513	1.4%	326	1.2%
腎臓外科	310	0.8%	92	0.3%
消化器外科	1,072	2.9%	990	3.6%
形成外科	382	1.0%	64	0.2%
心臓血管外科	608	1.6%	691	2.5%
呼吸器外科	286	0.8%	248	0.9%
移植外科	55	0.1%	88	0.3%
美容外科	19	0.1%	0	0.0%
脳神経外科	776	2.1%	535	1.9%
整形外科	1,622	4.3%	1,477	5.3%
皮膚科	2,176	5.8%	689	2.5%
泌尿器科	1,056	2.8%	1,185	4.3%
眼科	2,912	7.8%	2,042	7.3%
耳鼻咽喉科	2,328	6.2%	1,110	4.0%
産婦人科	2,360	6.3%	1,052	3.8%
【内訳】産科	1,027	2.7%	205	0.7%
婦人科	1,333	3.6%	847	3.0%
放射線科	970	2.6%	76	0.3%
麻酔科	49	0.1%	32	0.1%
リハビリテーション科	9	0.0%	8	0.0%
歯科口腔外科	3,305	8.8%	1,845	6.6%
救命救急センター	432	1.2%	561	2.0%
合計	37,381	100.0%	27,855	100.0%

(5) 医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー (MSW)】

平成30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社会保障制度活用の支援 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) 療養生活に役立つサポートブックを発行した (平成30年2月発行)。
- (2) MSWのしおり第5号(2017(H29)年度活動報告書)を発行した。
- (3) 在職中・休職中の方を対象とした独立行政法人労働者健康安全機構 栃木産業保健総合支援センター 両立支援促進員による両立支援(出張)相談会を開始した(平成30年6月/月1回、第2水曜10時~13時)。
- (4) がん診療連携拠点病院の指定要件見直しとして「病院一体でのがん相談支援センターの周知」が挙げられ(平成30年7月)、組織体制の構築に着手した。
- (5) (再) 求職中の方を対象としたハローワーク宇都宮 就労ナビゲーターによる治療と仕事の両立に関する相談会が定着した(平成29年6月/月1回、第2水曜13時~15時30分)。
- (6) 多職種協働(看護職とMSW)による患者相談窓口が定着した。
- (7) 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。
- (8) 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)。

1) 相談ケース数

図-1は相談ケース数である(実 12,938件/延 39,138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。

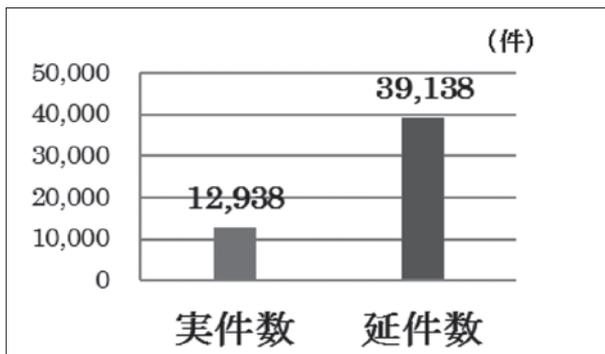


図-1 相談ケース数

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。

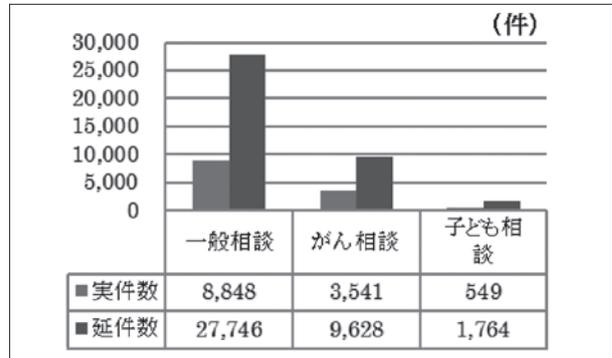


図-2 相談ケース数内訳

3) 相談内容別件数

図-3は相談内容別の件数(51,674件)の比率を、外来と入院別(21%:79%)に示した。

図-4は相談内容別の件数(51,674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。

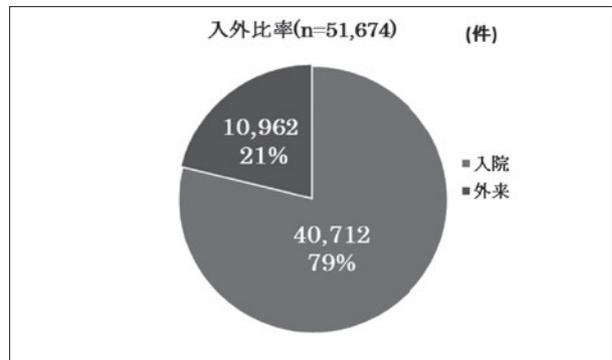


図-3 相談内容入外比率

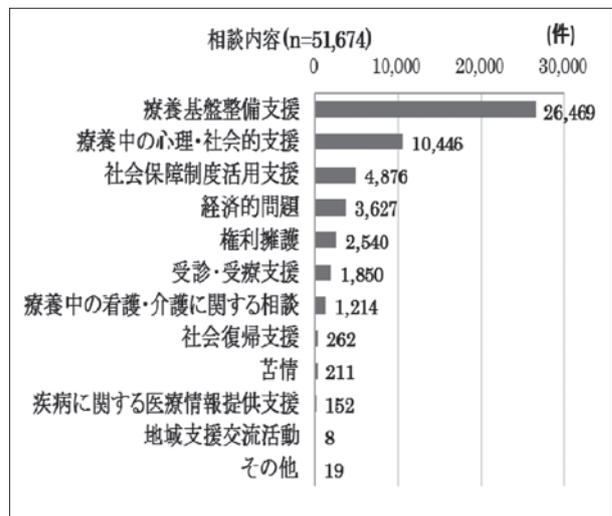


図-4 相談内容別件数

#### 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(39,138件)。救急科・脳神経外科・神経内科・消化器外科・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

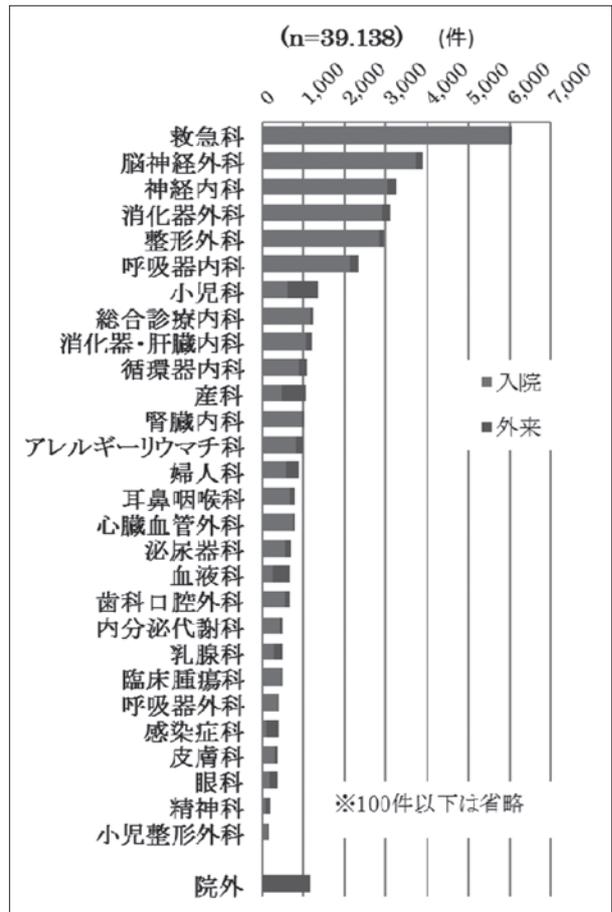


図-5 診療科別相談件数

#### 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）

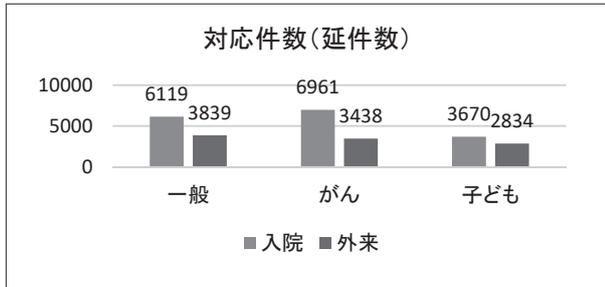
(6) 看護支援室

【相談対応】

①相談対応件数

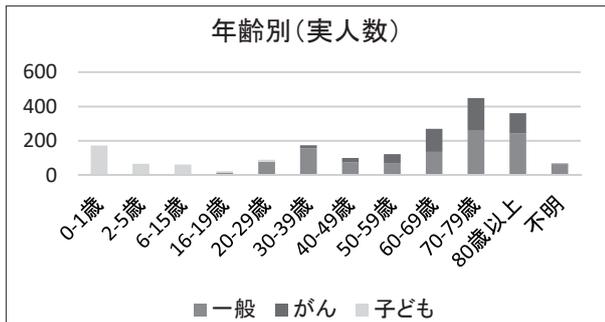
対応延件数26,861件の内訳は、一般とがんで、入院：外来の比率が2：1であるのに対し、子どもでは1：1となっている。

子どもは継続支援等の外来対応が多いことがうかがえる。



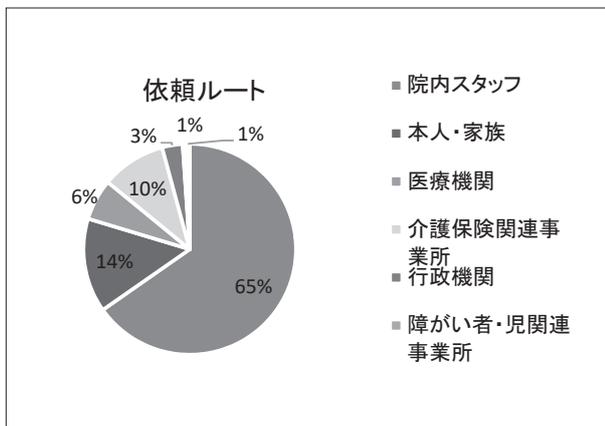
②年齢別分類

実人数1,958名のうち、60歳以上が1,079名と全体の55%を占める。0～15歳の乳幼児・学童・児童は301名で、0～1歳が173名と全体の9%を占める。



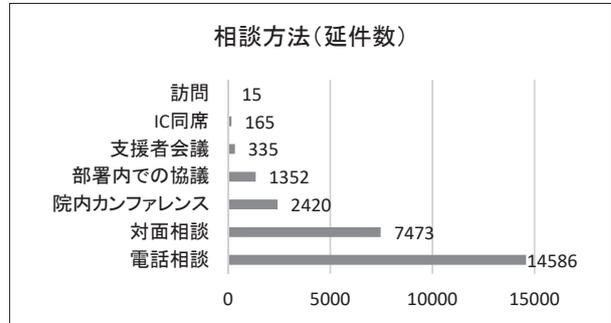
③依頼ルート

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65%を占めるが、他の医療機関、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20%程度ある。



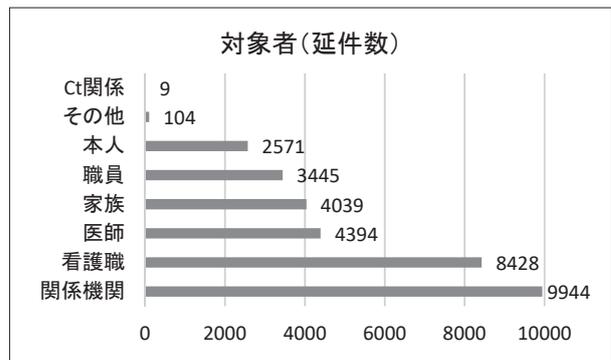
④相談方法

電話相談が14,586件で全体の55%と昨年同様最多である。しかし今年度は、院内カンファレンスが479件、部署内での協議においては530件と昨年度よりも増加しており、各部署での退院支援への取組みが活発になっている。



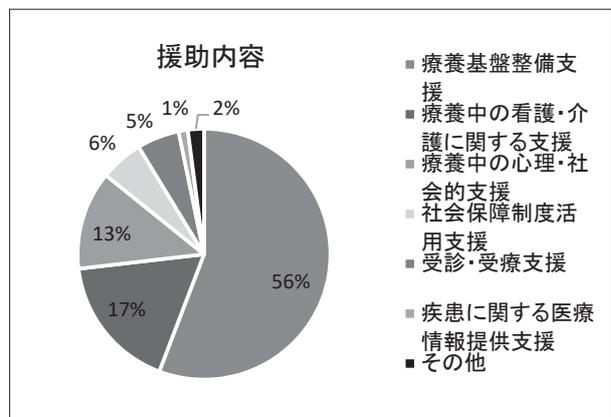
⑤対象者

連携の対象者は、関係機関との連携が最も多く、9,944件と全体の30%を占める。



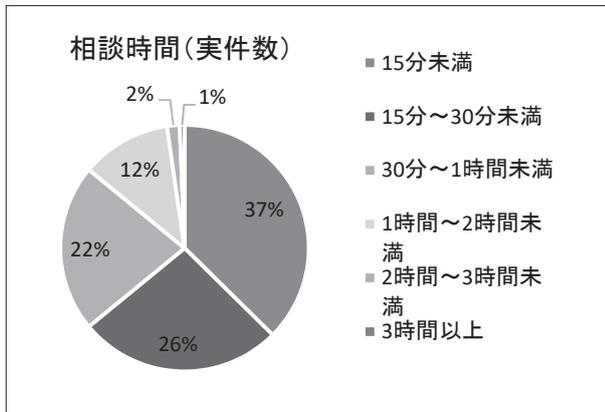
⑥援助内容

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56%を占める。



⑦相談時間

15分未満の対応が4,536件で全体の37%を占め、1時間未満の対応は10,419件で全体の85%を占める。1時間以上の相談は1,698件で全体の15%を占める。



【各拠点事業】

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として年1回の研修会を企画運営した。日時は2018年2月25日、テーマ：神経難病に対する再診治療－薬物治療から遺伝子治療にいたる新しい治療－として66名が参加した。

一時入院支援事業（レスパイト入院）については成人の当院での受け入れは0件であった。こども医療センターでは、利用者11名で複数回利用があり延べ数は18名、入院日数の合計は94日であった。

②肝炎対策事業

肝炎対策事業では114件の相談があった。4月と12月に実施された消化器・肝臓内科主催の肝臓教室への協力を行った。

【入退院支援加算1】

算定要件・施設基準を整備し、7月から退院支援加算2から入退院支援加算1に届出を変更し加算を取得した。

①算定要件の整備

2病棟に1名の退院支援担当者を配置して、担当者名・業務内容を各病棟に掲示し周知している。

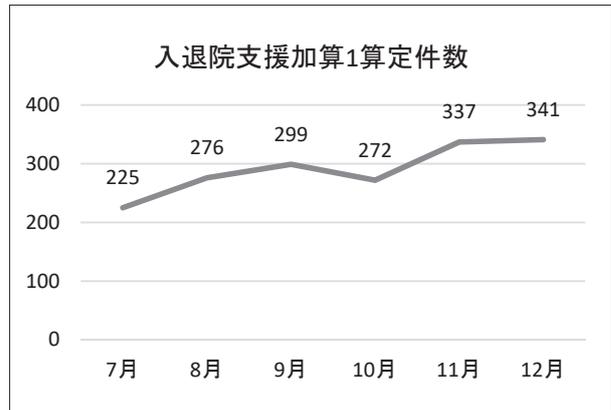
また、各病棟で週1回の入院時多職種カンファレンス（トリアージカンファレンス）を実施して退院支援患者の抽出や情報共有を行い退院支援の充実を図っている。

②施設基準の整備

連携する医療機関等（20か所以上）と定期的な面会（1か所につき3回/年以上）を実施。1月から12月までで延べ59回面談を実施している。介護支援専門員との連携においては、4月から12月現在で127件の連携実績を上げている。

③入退院支援加算1算定結果

7月より入退院支援加算Iを取得し、算定数は徐々に増加している。現在1,750件が算定されている。



(7) 入退院支援室

1) ベッドコントロール状況

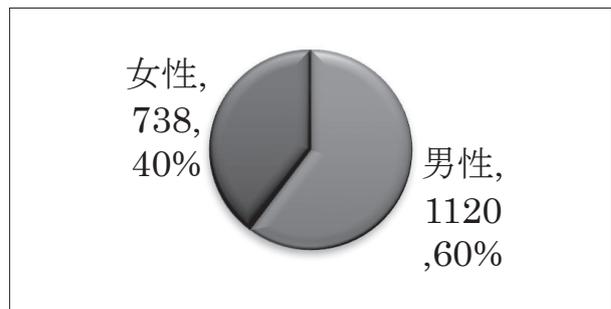
実働 244日

総数 1,858件

(男性：1,120件 女性：738件)

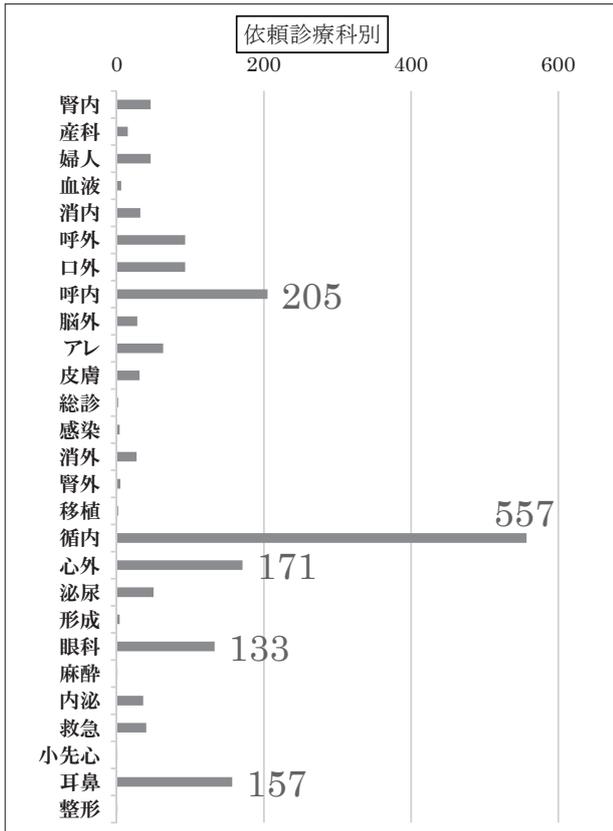
平均年齢 63.0歳

(男性：64.4歳 女性：62.0歳)

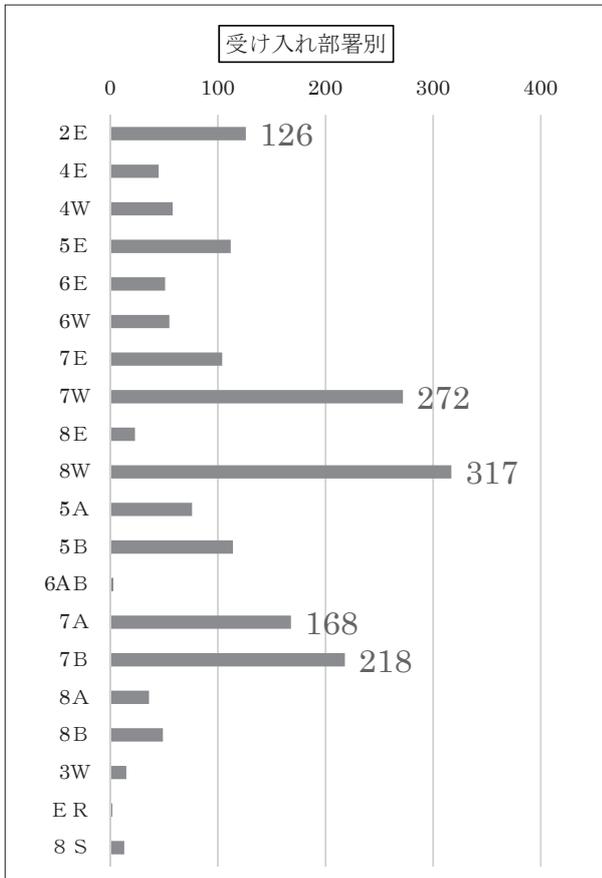


ベッドコントロールの総数は1,858件であり、昨年比97.8%でほぼ同様であった。男女別で見ると男性のコントロールが1,120件、女性は738件で男性のコントロールが20%多かった。

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（557件）、呼吸器内科（205件）心臓血管外科（171件）が多く、続いて耳鼻科（157件）、眼科（133件）であった。



ベッドコントロールの受け入れ部署は、8W(317件)、7W(272件)、7B(218件)、7A(168件)、2E(126件)で昨年とほぼ同様の病棟であった。

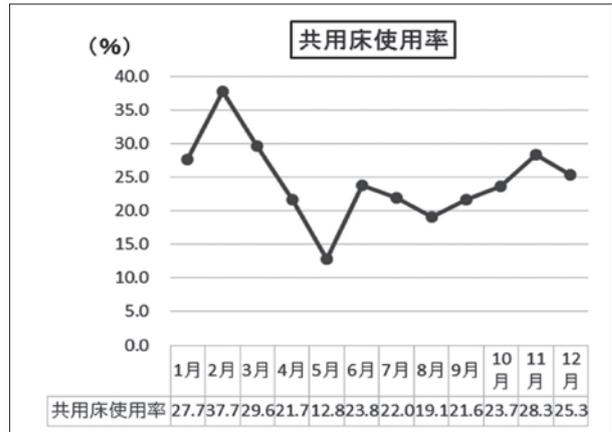


## 2) 共用床の使用状況

昨年までの共用床の使用率は、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(%)で提示していた。今年は共用床延べ数に対する当該診療科以外の延べ患者数比率で計算している。

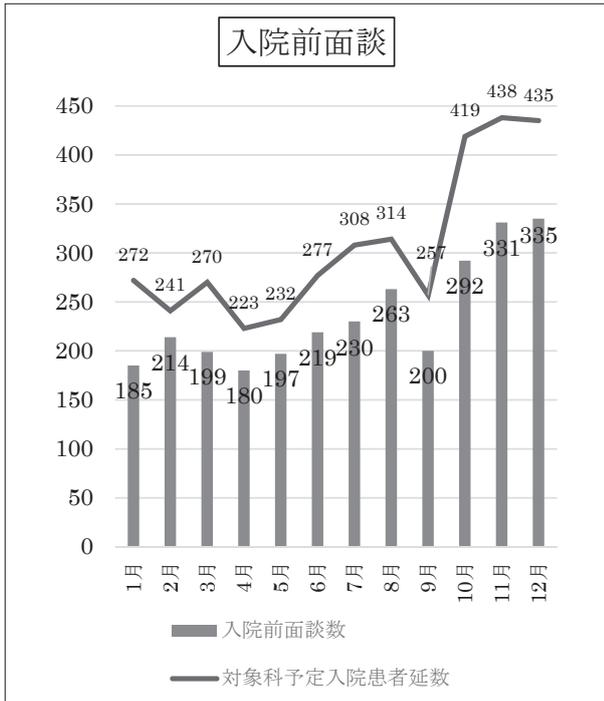
共用床数は診療科の定床数の見直しに伴い変動している。1月は145床、3月は7B病棟の2床が循環器内科に変更となり143床、10月には緩和ケアが全共用床に変更になり156床、12月は8階西病棟の総合診療内科の2床が共用床になり158床となっている。

共用床の平均利用率は24.4%(1,087件)であった。各月の利用率は以下のグラフの通りである。



## 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。開始当初の対象診療科は消化器・肝臓内科、婦人科、泌尿器科の3診療科であった。2017年10月からは消化器外科と乳腺科、2018年7月からは呼吸器内科、同年12月からは呼吸器外科、歯科口腔外科を開始した。昨年の月平均入院前面談は102件だったが、今年是对象診療科も増えたため、237件で2.3倍に増加した。今後は、入院時支援加算を取得できるよう整備をしていく。



(8) 移植再生医療センター

1) 肝移植

2018年	生体肝移植	11件
	脳死肝移植	0件
	脳死肝移植希望登録	0件

2) 腎移植

2018年	生体腎移植	28件
	献腎移植	2件
	献腎移植説明	26件
	日本臓器移植ネットワーク登録	26件
	角膜提供	2件

(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(2018年1月～2018年12月:計4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

2018年4月16日(日)

3) 活動状況

主に来院者に対する案内誘導や、車いす介助、がんサロン案内の活動を行った。

月	登録人数	延べ活動回数
1	31	40
2	31	44
3	32	54
4	33	51
5	33	48
6	33	56
7	33	61
8	33	55
9	33	43
10	33	57
11	33	52
12	33	48

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。本年は、2018年3月15日に附属病院と子ども医療センター合同交流会を開催し、本館ボランティア12名、子ども医療センターボランティア27名、病院長はじめ職員9名、計48名が参加し交流を深めた。また、2018年8月30日に附属病院向けの交流会を開催し、ボランティア7名、病院職員8名が参加した。