

## 患者サポートセンター

### 1 スタッフ（2020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 5名

#### （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 8名  
保健師 4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

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

2019年度は引き続き「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。2020年2月現在で、2,038人の患者の同意を得て61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 2020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) 診療科別紹介率一覧 (2019年)

科 名	紹介率 (%)
	健康保険法
総合診療内科	75.8
循環器内科	98.3
消化器・肝臓内科	87.1
呼吸器内科	85.9
脳神経内科	90.9
血液科	84.3
内分泌代謝科	88.0
アレルギー・リウマチ科	91.3
腎臓内科	87.5
臨床腫瘍科	116.7
感染症科	14.3
緩和ケア科	—
(内科小計)	87.1
皮膚科	93.4
放射線科	110.2
精神科	62.8
子どもの心の診療科	74.9
小児科	54.5
心臓血管外科	100.0
小児・先天性心臓血管外科	50.0
呼吸器外科	89.1
消化器外科	101.5
乳腺科	76.8
腎臓外科	70.1
形成外科	79.3
美容外科	33.3
小児外科	86.8
移植外科	30.9
(外科小計)	86.4

脳神経外科	93.7
小児脳神経外科	91.7
整形外科	86.3
小児整形外科	91.0
産科	109.9
婦人科	85.5
泌尿器科	89.8
小児泌尿器科	83.7
耳鼻咽喉科	92.2
眼科	92.3
麻酔科	57.5
歯科口腔外科	65.2
リハビリテーション科	75.0
救命救急センター	233.8
合 計	83.3

## 【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)

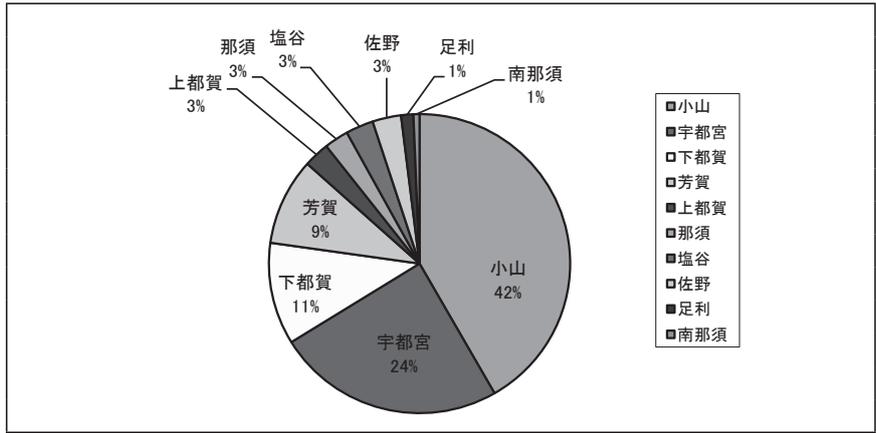
$$\frac{B + D}{A}$$

(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

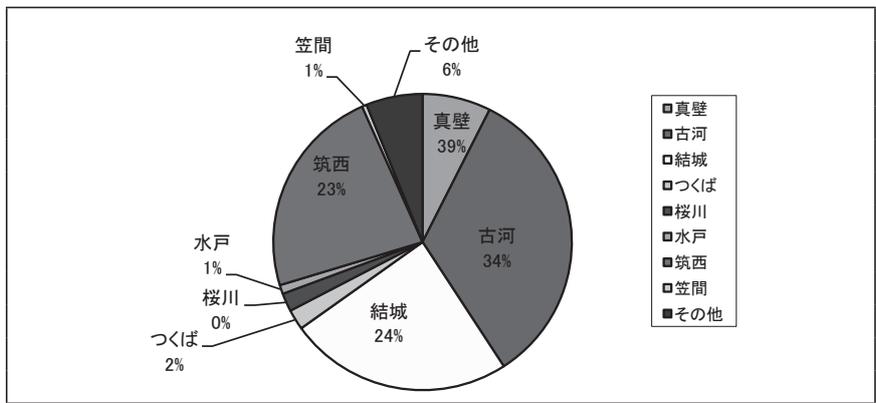
(2) 医師会別紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	12,352	42%
宇 都 宮	7,254	24%
下 都 賀	3,267	11%
芳 賀	2,783	9%
上 都 賀	816	3%
那 須	773	3%
塩 谷	880	3%
佐 野	910	3%
足 利	390	1%
南 那 須	192	1%
合 計	29,617	100%



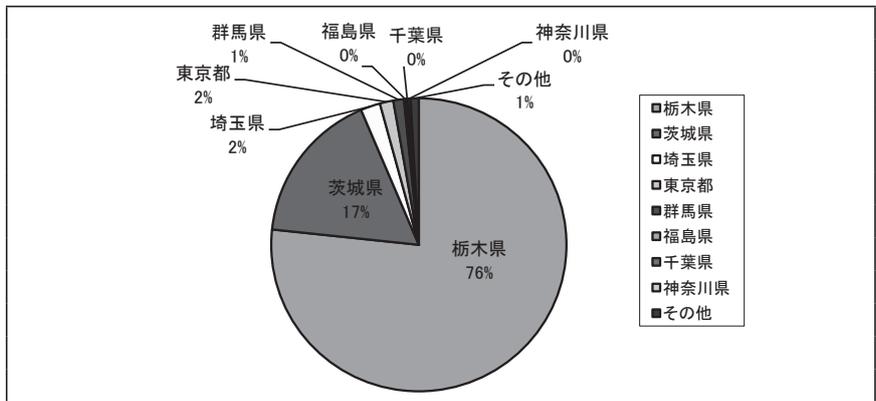
医師会別紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	485	7%
古 河	2,185	33%
結 城	1,587	24%
つ く ば	145	2%
桜 川	130	2%
水 戸	64	1%
筑 西	1,508	23%
笠 間	34	1%
そ の 他	400	6%
合 計	6,538	100%



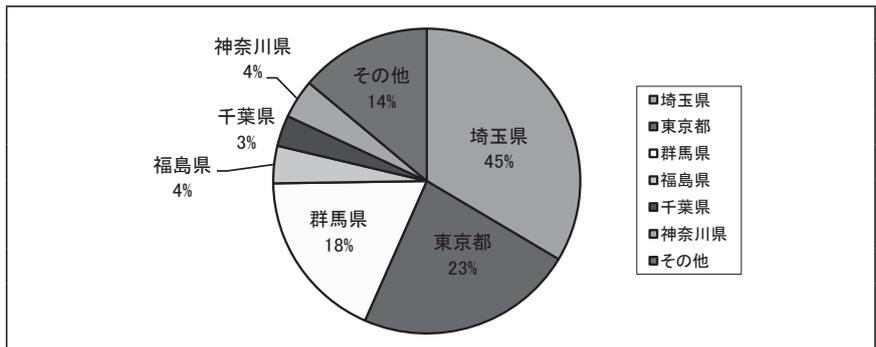
県別紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	29,617	77%
茨 城 県	6,538	17%
埼 玉 県	830	2%
東 京 都	569	1%
群 馬 県	449	1%
福 島 県	98	0%
千 葉 県	81	0%
神 奈 川 県	102	0%
そ の 他	343	1%
合 計	38,627	100%



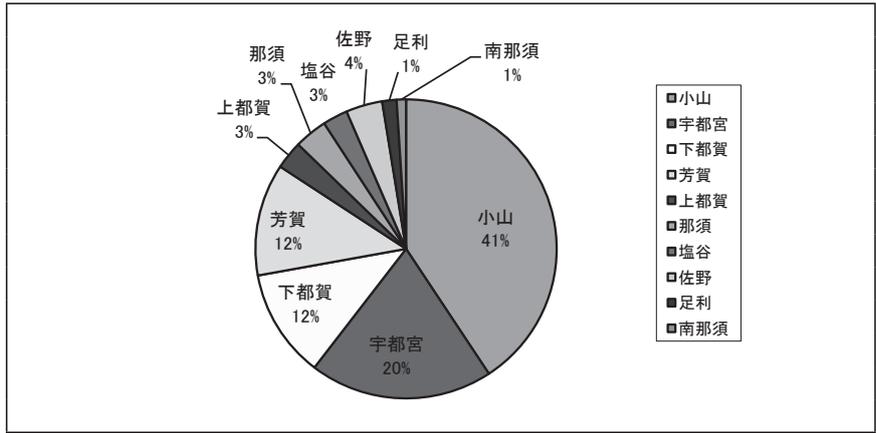
県別紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	830	34%
東 京 都	569	23%
群 馬 県	449	18%
福 島 県	98	4%
千 葉 県	81	3%
神 奈 川 県	102	4%
そ の 他	343	14%
合 計	2,472	100%



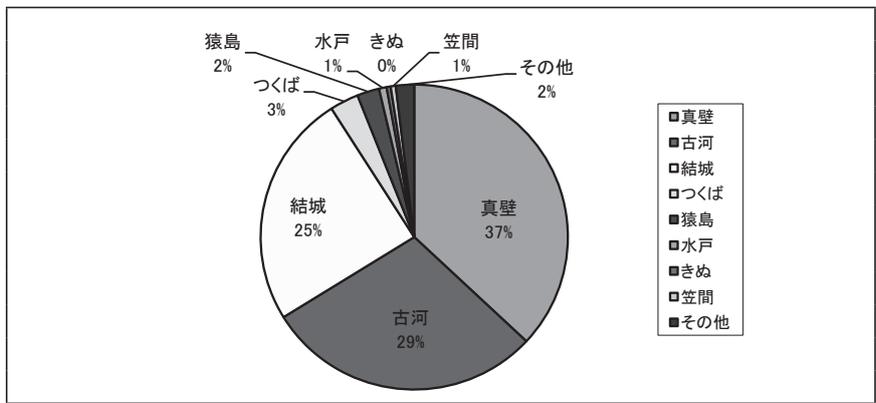
(3) 医師会別逆紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	7,960	40.7%
宇 都 宮	3,845	19.7%
下 都 賀	2,294	11.7%
芳 賀	2,369	12.1%
上 都 賀	593	3.0%
那 須	694	3.6%
塩 谷	525	2.7%
佐 野	765	3.9%
足 利	301	1.5%
南 那 須	196	1.0%
合 計	19,542	100%



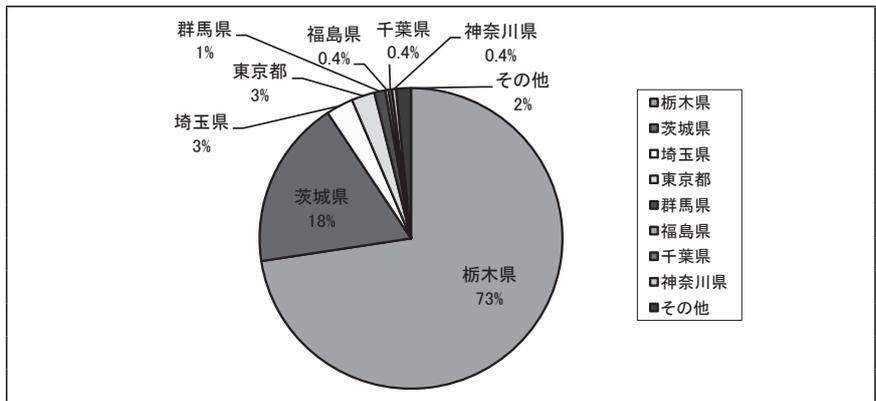
医師会別逆紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	1,806	37%
古 河	1,427	29%
結 城	1,209	25%
つ く ば	148	3%
猿 島	114	2%
水 戸	39	1%
き ん ぬ	21	0%
笠 間	26	1%
そ の 他	94	2%
合 計	4,884	100%



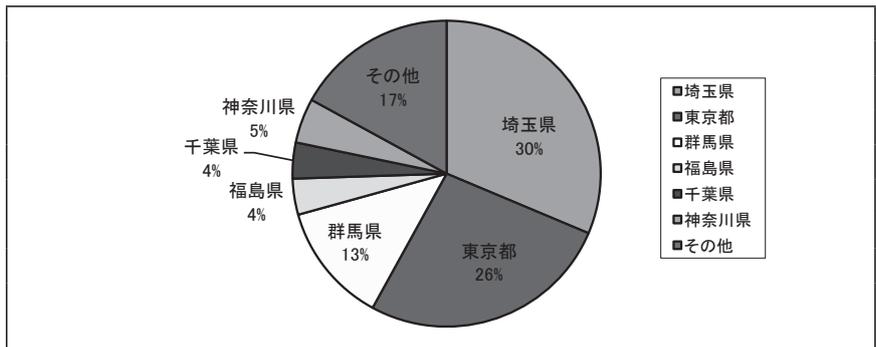
県別逆紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	19,542	73%
茨 城 県	4,884	18%
埼 玉 県	783	3%
東 京 都	664	2%
群 馬 県	317	1%
福 島 県	95	0%
千 葉 県	95	0%
神 奈 川 県	118	0%
そ の 他	424	2%
合 計	26,922	100%



県別逆紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	783	31%
東 京 都	664	27%
群 馬 県	317	13%
福 島 県	95	4%
千 葉 県	95	4%
神 奈 川 県	118	5%
そ の 他	424	17%
合 計	2,496	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	12,769	33.1%	11,880	44.1%
【内訳】総合診療部	1,074	2.8%	580	2.2%
消化器・肝臓内科	2,859	7.4%	1,716	6.4%
循環器内科	2,410	6.2%	2,969	11.0%
神経内科	1,032	2.7%	897	3.3%
呼吸器内科	1,506	3.9%	965	3.6%
血液科	588	1.5%	664	2.5%
アレルギー・リウマチ科	1,402	3.6%	1,865	6.9%
内分泌代謝科	1,065	2.8%	1,225	4.6%
腎臓内科	833	2.2%	999	3.7%
緩和ケア科	11	0.0%	74	0.3%
臨床腫瘍科	37	0.1%	144	0.5%
感染症科	46	0.1%	60	0.2%
精神科	406	1.1%	337	1.3%
子ども医療センター	3,144	8.1%	1,388	5.2%
【内訳】小児科	1,745	4.5%	1,036	3.8%
子どもの心の診療科	247	0.6%	100	0.4%
小児外科	321	0.8%	47	0.2%
小児・先天性心臓血管外科	6	0.0%	54	0.2%
小児脳神経外科	60	0.2%	19	0.1%
小児整形外科	376	1.0%	78	0.3%
小児泌尿器科	389	1.0%	54	0.2%
外科	3,157	8.2%	2,729	10.1%
【内訳】乳腺・総合外科	525	1.4%	484	1.8%
腎臓外科	300	0.8%	158	0.6%
消化器外科	1,038	2.7%	1,028	3.8%
形成外科	406	1.1%	46	0.2%
心臓血管外科	502	1.3%	595	2.2%
呼吸器外科	287	0.7%	280	1.0%
移植外科	88	0.2%	138	0.5%
美容外科	11	0.0%	0	0.0%
脳神経外科	806	2.1%	501	1.9%
整形外科	1,623	4.2%	1,321	4.9%
皮膚科	2,183	5.7%	641	2.4%
泌尿器科	1,305	3.4%	1,400	5.2%
眼科	3,028	7.8%	2,231	8.3%
耳鼻咽喉科	2,217	5.7%	997	3.7%
産婦人科	2,508	6.5%	1,122	4.2%
【内訳】産科	1,142	3.0%	218	0.8%
婦人科	1,366	3.5%	904	3.4%
放射線科	1,112	2.9%	76	0.3%
麻酔科	63	0.2%	35	0.1%
リハビリテーション科	9	0.0%	8	0.0%
歯科口腔外科	3,798	9.8%	1,386	5.1%
救命救急センター	405	1.0%	592	2.2%
合計	38,627	100.0%	26,922	100.0%

(5) 医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー (MSW)】

2019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) 特殊有床診療部門内 がん相談支援センターは、腫瘍センター内 がん相談支援室から組織改称し、幅広いニーズに対応したがん相談に着手した(2019年4月1日)。
- (2) 求職中、在職中・休職中の方を対象とした①ハローワーク宇都宮や②栃木産業保健総合支援センターの相談員による出張相談会が定着した(月1回、第2水曜①10時～13時、②13:30～15:30)。
- (3) 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)。
- (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) 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。
- (6) MSWのしおり 第6号(2018(H30)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 12,015件/延 33,549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。

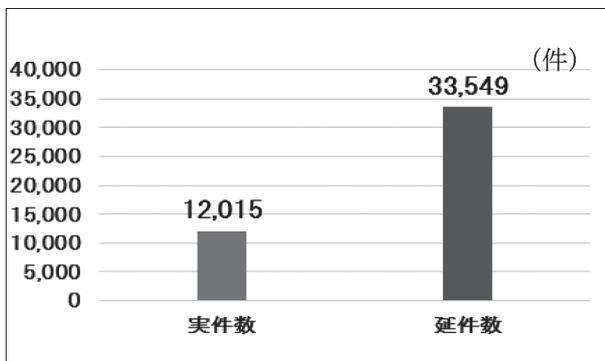


図1 相談ケース数

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。

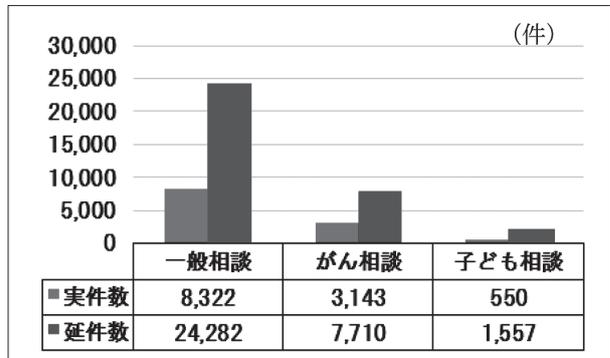


図2 相談ケース数内訳

3) 相談内容別件数

図3は相談内容別の件数(43,632件)の比率を、外来と入院別(22%:78%)に示した。

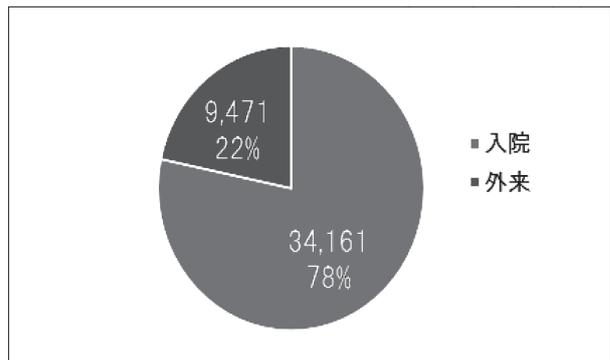


図3 相談内容入外比率

図4は相談内容別の件数(43,632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割を占めた。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た。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た。

##### （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・複雑化してきた。

##### （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た。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（33,549件）。救急科・神経内科・整形外科・脳神経外科・消化器外科が全体の約5割を占めていた。また、全体の約2割が、がんに関連する診療科、小児科は1割弱であった。

\* 100件未満は省略

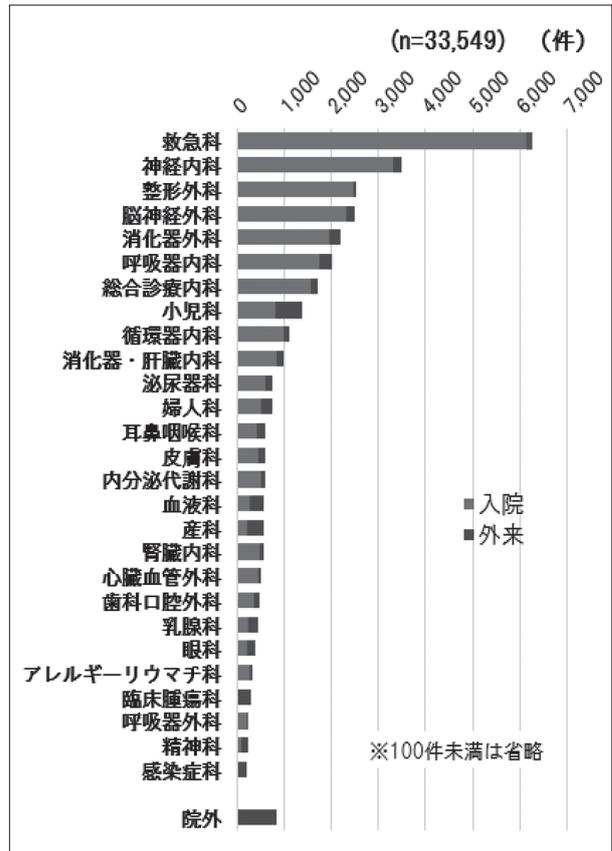


図5 診療科別相談件数

#### 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。

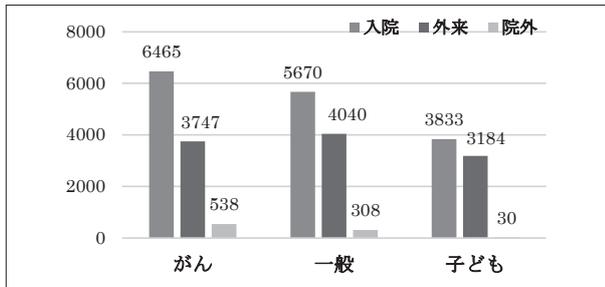
- ・ 院内各部門との連携強化を意識しながら適切な相談機関に繋がる多面的な支援
- ・ 情報の共有等を含め地域の関係機関との連絡調整やカンファレンスの実施
- ・ 救急科の入院患者を対象に、ソーシャルハイリスクシートの活用（医師・看護職の記載）や各病棟のトリアージカンファレンスへの参加  
（例えば・・・）
- ・ 小児虐待及び成人虐待対応
- ・ 一時入院支援事業（神経難病／小児・成人）
- ・ 情報コーナー
- ・ がん患者と家族のサロン虹
- ・ 外国人患者の通訳業務（医療通訳派）

(6) 看護支援室

【退院調整・相談対応】

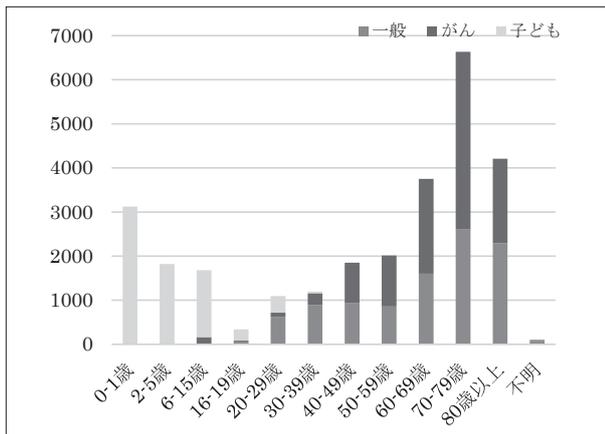
①対応件数

2019年度における退院調整・相談対応件数は延27,815件であった。がん患者は10,750件、がん以外の一般患者は10,018件、子どもは7,047件となっている。院外からの相談は、一般患者308件(約3.2%)、がん患者538件(約5.3%)、子ども30件(約0.4%)であり、院外からのがん患者の相談割合が高い。



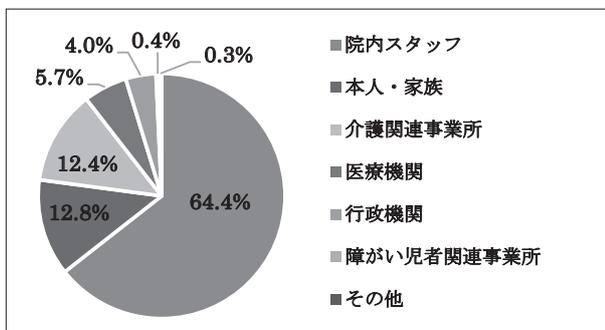
②年齢別分類

70~79歳の割合が高くなっている。



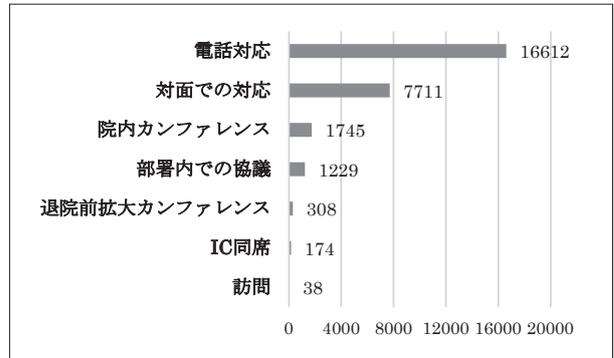
③依頼ルート

退院調整の依頼は、約64%が院内スタッフからの依頼である。次に、本人・家族からの依頼、介護関連事業所と続く。



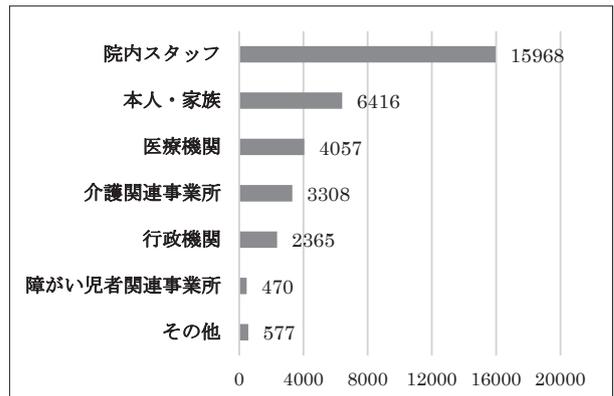
④対応方法

電話対応が16,612件であり、約59.7%であった。次いで、対面での相談が7,711件であり、約27.7%であった。その他、退院前拡大カンファレンスを308件、退院前後訪問を38件行っている。



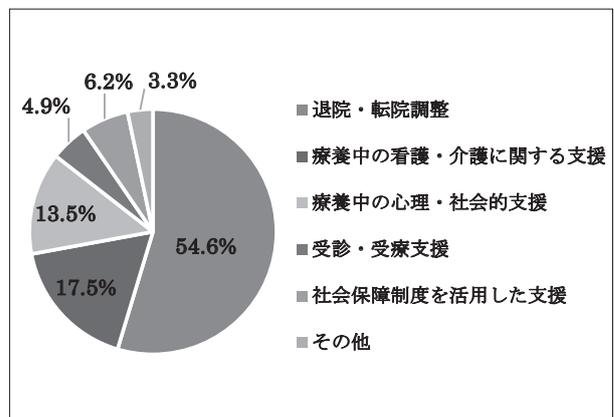
⑤関係者・対象者

退院調整等で関わる関係者・対象者は以下の通りである。院内スタッフとの連携が15,698件であった。これは全体数の約48.1%である。関係機関の総数は、10,777件で、約32.5%であった。



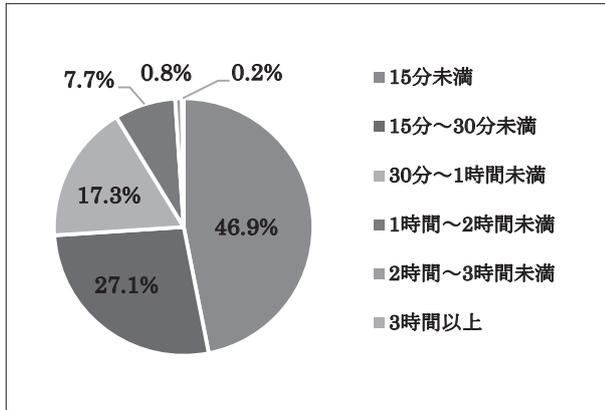
⑥対応内容

退院・転院調整とは、療養方針の確認や訪問診療、訪問看護等との連携支援を含める。これは、全体の約54.6%占めていた。



⑦相談時間

相談時間の内訳は以下である。訪問等に時間を要するため、2時間以上の支援が約1.0%（134件）となっている。



【各拠点事業】

①神経難病医療ネットワーク推進事業

当院は難病診療連携拠点病院であり、神経難病医療ネットワーク推進事業として、年1回の研修会を企画している。今年度は、2019年3月2日に「医療機関の立場から小児レスパイト事業を考える」をテーマとした研修会が開催された。医療機関や行政機関から74名の参加があった。

また、栃木県から委託されている在宅難病患者・家族支援事業（一時入院支援事業）では、積極的に患者のレスパイトを受け入れている。小児では、延29名が利用され、154日の受け入れを行った。

②肝炎対策事業

肝疾患診療連携拠点病院であり、肝疾患における診断や治療に関する医療相談を受けている。今年度は114件の相談があった。また、消化器・肝臓内科が主催した肝臓教室の開催協力を行った。

【入退院支援加算1】

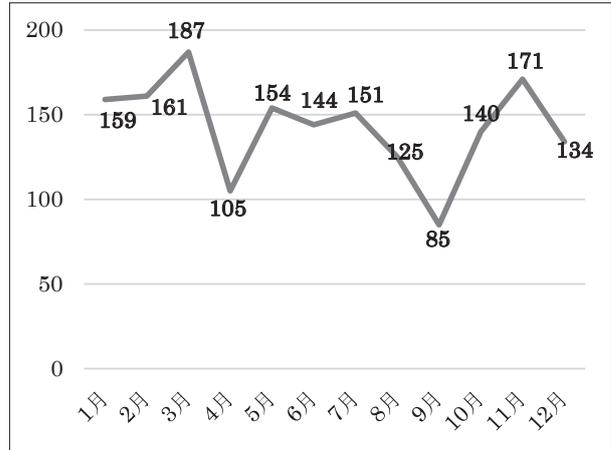
算定要件・施設基準を整備し、入退院支援加算1・3を取得している。2病棟に1名の退院支援担当者の配置や各病棟で入院時カンファレンス（トリアージカンファレンス）を実施し、退院支援の充実を図っている。連携する医療機関との定期的面会を60回以上実施した。また、介護支援等連携指導料は、2019年12月末日までに106件を算定し、入院時に介護支援専門員や相談支援専門員との連携強化を図っている。

今年度は、看護支援室主催で退院支援に関する勉強会を実施した。勉強会には看護師304名が参加し、約90%から「理解が得られ、今後活かせる」との回答が得られた。

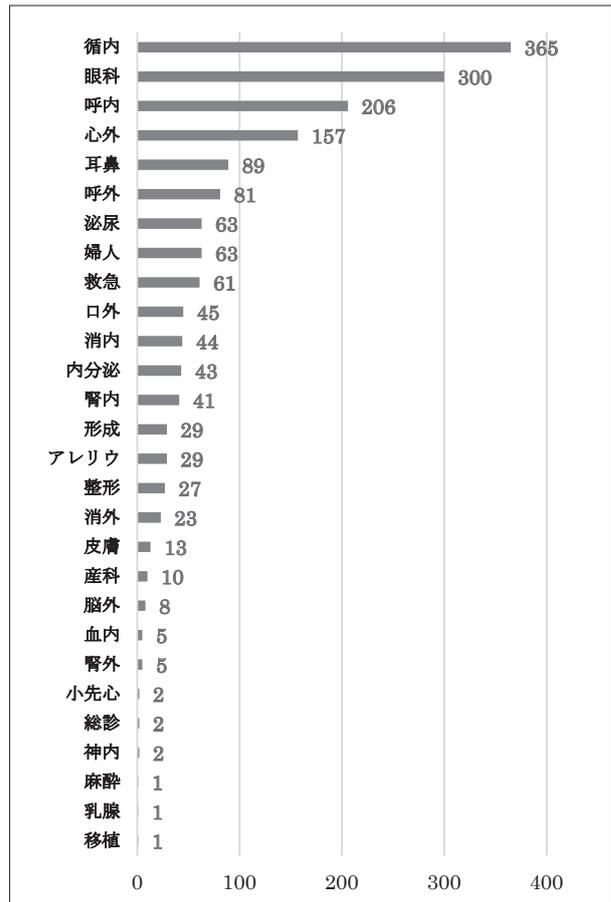
(7) 入退院支援室

①ベッドコントロール

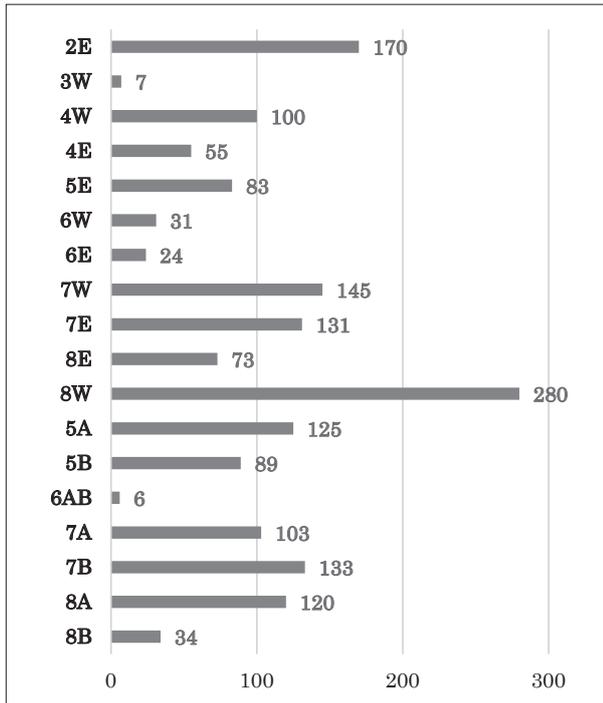
総数は1,716件、平均件数は約143件（月）であった。



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（365件）、眼科（300件）呼吸器内科（206件）であった。



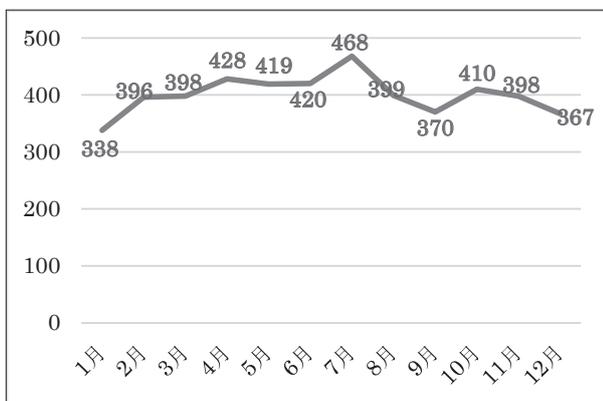
ベッドコントロールの受け入れ部署は、8W (280件)、2E (170件)、7W (145件) であった。



②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た。当初、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。2019年には循環器内科、心臓血管外科、形成外科、移植外科、腎臓外科、腎臓内科も対象とし14診療科となった。2020年1月からは脳神経外科と脳神経内科を開始している。

2018年の月平均面談数は237件だったが、2019年は400件と1.5倍に増加した。



③入院時支援加算

算定要件の整備に向け、電子カルテへの記録入力方法統一し、診療科別クリニカルパス説明ファイルと入院のご案内DVDを作成した。DVDは入院受付待合室にて放映する予定である。

④連休最終日入院受け入れ

連休後の病床稼働を促進する方針のもと新たな取り組みとして、連休最終日の2019年5月6日・2020年1月5日・13日休日に入院受付を開き、予定入院患者の受け入れを行った。入院手続き後、入院前面談、持参薬確認を行い、各病棟へ入院となった。

	2019年 5月6日	2020年 1月5日	2020年 1月13日
予定入院患者数	38	28	32

(8) 移植再生医療センター

1. 肝移植

2019年	生体肝移植	14件
	脳死肝移植	2件
	脳死肝移植希望登録	0件
2020年2月現在	脳死肝移植登録者	26名

2. 腎移植

2019年	生体腎移植	27件
	献腎移植	4件
	献腎移植説明	23件
	献腎移植希望登録	25件
	角膜提供	0件
2020年2月現在	献腎移植登録者	212名

(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年数回開催し、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

2019年4月21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、がんサロン案内を担っていただいた。

月	登録人数	延べ活動回数
1	33	48
2	33	45
3	33	48
4	32	46
5	32	53
6	33	45
7	33	42
8	35	54
9	35	47
10	35	52
11	35	45
12	35	40

## 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、2019年3月11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11名、子ども医療センターボランティア26名、病院長はじめ職員9名、計46名が参加し交流を深めた。また、2019年8月29日に附属病院向けの交流会を開催し、ボランティア11名、病院職員6名が参加した。