

患者サポートセンター

1 スタッフ（2021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）

（入退院支援室）

室長（医師） 1名
師長 1名
看護師 6名
医師 2名（兼務）
事務 1名（兼務）

（看護支援室）

師長 1名
看護師 8名
保健師 4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

（地域医療連携室）

室長（事務） 1名
事務 6名（内兼務1名）

（ボランティア支援室）

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

2020年度はCOVID-19拡大防止に配慮しながら、「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の訪問、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、2,172人の患者の同意を得て62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 2021年の目標・事業計画等

COVID-19拡大防止に配慮しながら、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、医師同門会事業の推進等について取り組む。

(1) 診療科別紹介率（令和2年）

科名	紹介率 (%)
	健康保険法
総合診療内科	85.2
循環器内科	101.1
消化器・肝臓内科	90.0
呼吸器内科	84.3
神経内科	101.0
血液科	87.7
内分泌代謝科	92.9
アレルギー・リウマチ科	94.6
腎臓内科	97.1
臨床腫瘍科	71.4
感染症科	15.5
緩和ケア科	40.0
(内科小計)	90.6
皮膚科	91.0
放射線科	105.7
精神科	65.9
子どもの心の診療科	82.3
小児科	48.3
心臓血管外科	104.0
小児・先天性心臓血管外科	50.0
呼吸器外科	97.2
消化器外科	108.8
乳腺科	93.7
腎臓外科	64.9
形成外科	86.3
美容外科	34.8
小児外科	97.5
移植外科	31.8
(外科小計)	94.9

脳神経外科	101.9
小児脳神経外科	90.0
整形外科	89.2
小児整形外科	89.1
産科	113.8
婦人科	83.8
泌尿器科	93.6
小児泌尿器科	88.3
耳鼻咽喉科	89.2
眼科	91.0
麻酔科	59.6
歯科口腔外科	60.7
リハビリテーション科	50.0
救急科	227.8
合計	83.7

【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）

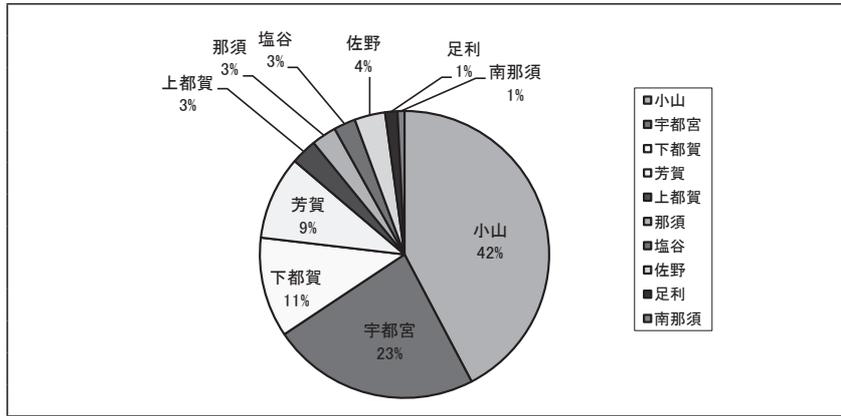
$$\frac{B + D}{A}$$

（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

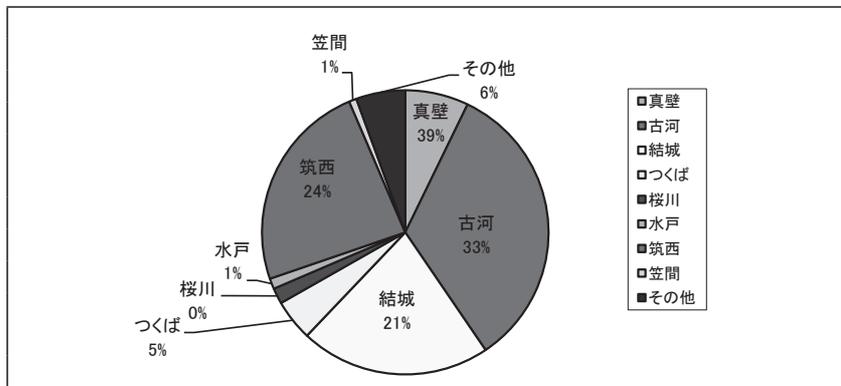
(2) 医師会別紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	10,874	42.3%
宇 都 宮	5,981	23.3%
下 都 賀	2,896	11.3%
芳 賀	2,415	9.4%
上 都 賀	749	2.9%
那 須	717	2.8%
塩 谷	626	2.4%
佐 野	882	3.4%
足 利	353	1.4%
南 那 須	199	0.8%
合 計	25,692	100%



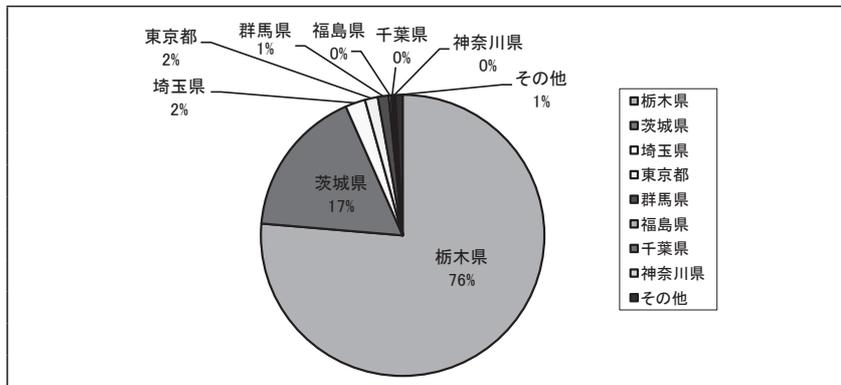
医師会別紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	412	7.2%
古 河	1,919	33.4%
結 城	1,237	21.5%
つ く ば	269	4.7%
桜 川	103	1.8%
水 戸	69	1.2%
筑 西	1,374	23.9%
笠 間	49	0.9%
そ の 他	319	5.5%
合 計	5,751	100%



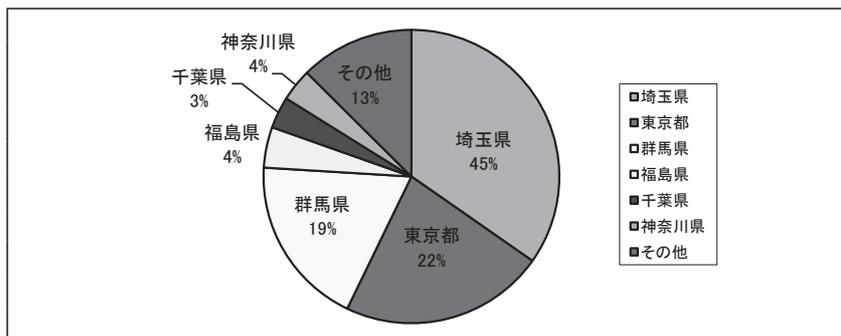
県別紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	25,692	76.3%
茨 城 県	5,751	17.1%
埼 玉 県	768	2.3%
東 京 都	495	1.5%
群 馬 県	416	1.2%
福 島 県	99	0.3%
千 葉 県	77	0.2%
神 奈 川 県	79	0.2%
そ の 他	276	0.8%
合 計	33,653	100%



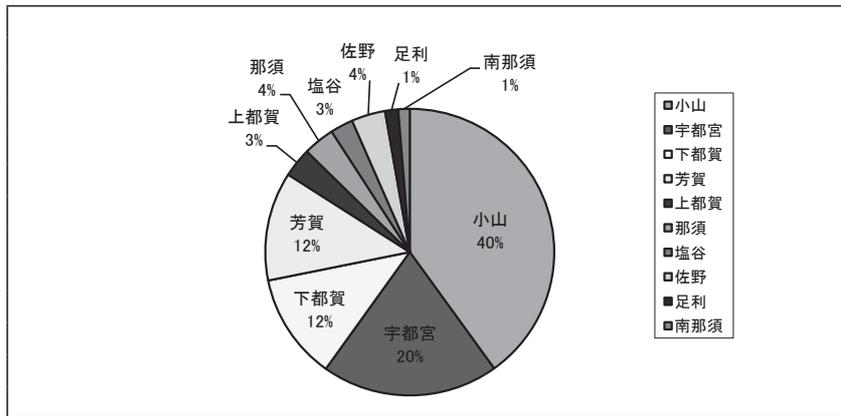
県別紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	768	34.8%
東 京 都	495	22.4%
群 馬 県	416	18.8%
福 島 県	99	4.5%
千 葉 県	77	3.5%
神 奈 川 県	79	3.6%
そ の 他	276	12.5%
合 計	2,210	100%



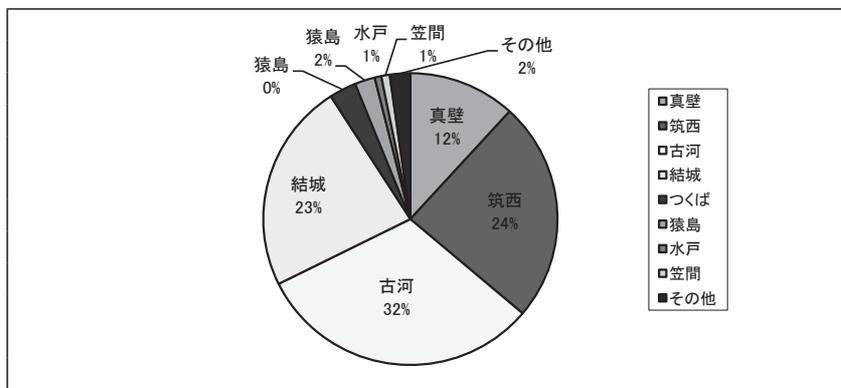
(3) 医師会別逆紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	7,067	40.1%
宇 都 宮	3,488	19.8%
下 都 賀	2,109	12.0%
芳 賀	2,164	12.3%
上 都 賀	582	3.3%
那 須	620	3.5%
塩 谷	451	2.6%
佐 野	668	3.8%
足 利	259	1.5%
南 那 須	225	1.3%
合 計	17,633	100%



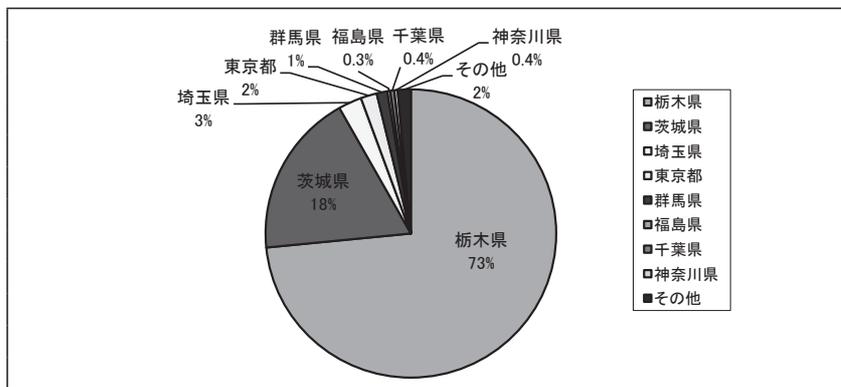
医師会別逆紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	520	11.8%
筑 西	1,076	24.4%
古 河	1,389	31.5%
結 城	1,025	23.2%
つ く ば	131	3.0%
猿 島	98	2.2%
水 戸	32	0.7%
笠 間	41	0.9%
そ の 他	99	2.2%
合 計	4,411	100%



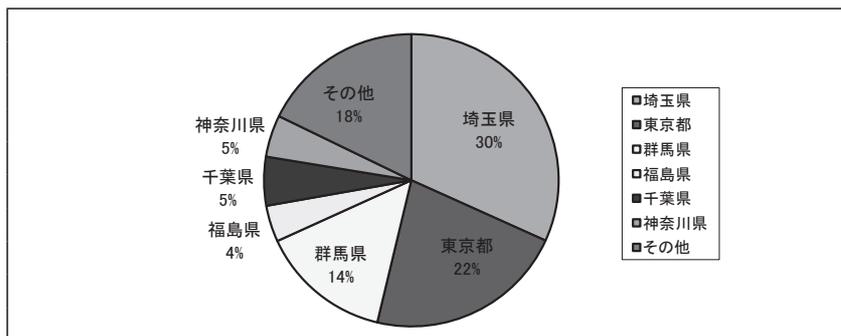
県別逆紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	17,633	73.4%
茨 城 県	4,411	18.4%
埼 玉 県	624	2.6%
東 京 都	431	1.8%
群 馬 県	284	1.2%
福 島 県	79	0.3%
千 葉 県	106	0.4%
神 奈 川 県	91	0.4%
そ の 他	349	1.5%
合 計	24,008	100%



県別逆紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	624	31.8%
東 京 都	431	21.9%
群 馬 県	284	14.5%
福 島 県	79	4.0%
千 葉 県	106	5.4%
神 奈 川 県	91	4.6%
そ の 他	349	17.8%
合 計	1,964	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	11,313	33.6%	10,568	44.0%
【内訳】総合診療部	1,006	3.0%	542	2.3%
消化器・肝臓内科	2,635	7.8%	1,322	5.5%
循環器内科	2,149	6.4%	2,944	12.3%
神経内科	900	2.7%	852	3.5%
呼吸器内科	1,196	3.6%	918	3.8%
血液科	591	1.8%	604	2.5%
アレルギー・リウマチ科	1,184	3.5%	1,253	5.2%
内分泌代謝科	915	2.7%	1,133	4.7%
腎臓内科	737	2.2%	1,000	4.2%
緩和ケア科	4	0.0%	99	0.4%
臨床腫瘍科	32	0.1%	133	0.6%
感染症科	37	0.1%	53	0.2%
精神科	418	1.2%	354	1.5%
子ども医療センター	2,584	7.7%	1,229	5.1%
【内訳】小児科	1,362	4.0%	904	3.8%
子どもの心の診療科	229	0.7%	81	0.3%
小児外科	269	0.8%	49	0.2%
小児・先天性心臓血管外科	5	0.0%	61	0.3%
小児脳神経外科	63	0.2%	27	0.1%
小児整形外科	346	1.0%	68	0.3%
小児泌尿器科	310	0.9%	39	0.2%
外科	2,965	8.8%	2,554	10.6%
【内訳】乳腺・総合外科	451	1.3%	399	1.7%
腎臓外科	264	0.8%	146	0.6%
消化器外科	974	2.9%	1,005	4.2%
形成外科	401	1.2%	53	0.2%
心臓血管外科	497	1.5%	601	2.5%
呼吸器外科	287	0.9%	247	1.0%
移植外科	82	0.2%	103	0.4%
美容外科	9	0.0%	0	0.0%
脳神経外科	732	2.2%	561	2.3%
整形外科	1,324	3.9%	1,220	5.1%
皮膚科	1,694	5.0%	737	3.1%
泌尿器科	1,087	3.2%	833	3.5%
眼科	2,881	8.6%	2,302	9.6%
耳鼻咽喉科	1,601	4.8%	829	3.5%
産婦人科	2,467	7.3%	881	3.7%
【内訳】産科	1,160	3.4%	164	0.7%
婦人科	1,307	3.9%	717	3.0%
放射線科	1,076	3.2%	73	0.3%
麻酔科	51	0.2%	20	0.1%
リハビリテーション科	5	0.0%	12	0.0%
歯科口腔外科	3,084	9.2%	1,033	4.3%
救命救急センター	298	0.9%	517	2.2%
合計	33,653	100.0%	24,008	100.0%

(5) 医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー (MSW)】

2020 (令和2) 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」に取り組んだ。

特に、相談対応へのCOVID-19対策として、手指消毒のアルコールやマスク、防護眼鏡を着用とした。

特徴的なことは、次のとおりである。

(1) 虐待事案について

- ・自治医科大学附属病院虐待対応委員会の規程整備を行った。
- ・虐待対応委員会の下部組織として、小児虐待対応専門 (以下、CAPS) 委員会並びに、成人虐待対応専門 (以下、成人専門) 委員会を設置した。
- ・患者サポートセンター・医療福祉相談室を相談窓口とするフローシートを作成した。
- ・虐待対応マニュアルについて、障害者虐待を追加した他、所要の改定を行った。
- ・虐待対応、防止に関する啓蒙活動にあたり、Web講演会等で病院全体の研修会を企画した (totaraで受講)。

(2) 患者相談 (苦情・クレーム・要望等) について

- ・自治医科大学附属病院患者相談取扱の要領改訂に着手した。
- ・相談等対応状況報告書は、総務課をとおして報告部署*への供覧を図った。
- * 病院長、病院事務部長、病院事務部副部長、総務課、看護部、医療の質向上・安全推進センター

(3) (再) 求職中、在職中・休職中の方を対象としたハローワーク宇都宮、栃木産業保健総合支援センターの出張相談会は、COVID-19対策の強化を図り、開催「継続」とした (毎月第2水曜日)。

(4) 令和2年度のがん患者と家族のサロン「虹」は、COVID-19予防の観点から、開催「中止」とした。なお、令和3年度の開催準備に向け、方法に関するアンケート実施、当院ホームページに掲載する動画視聴を検討した。

(5) 難病、がん、肝疾患、HIV、てんかん、の各疾患拠点病院事業については、医療ソーシャルワーカーと看護師・保健師が、連絡会、研修室、カンファレンスにオンラインによるWebへの参加等の対応と連携を行った。

また、集合形式による相談会は、開催「中止」とした。

(6) MSWのしおり第7号 (2019 (令和元) 年度活動報告書) を発行した。

1) 相談ケース数

図1は相談ケース数を示した。

(実10,676件/延33,741件)

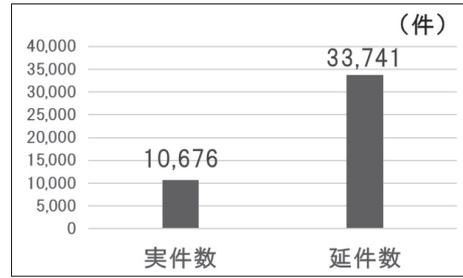


図1 相談ケース数

2) 相談ケース数内訳

図2は実件数10,676件、延件数33,741件の内訳の3分類 (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)) を示した。

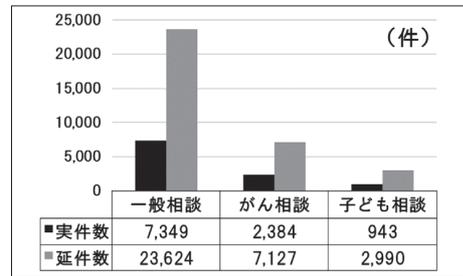


図2 相談ケース数内訳

3) 相談内容別件数

相談内容別件数43,562件の比率は、21%が外来、79%が入院を占めた (図3)。

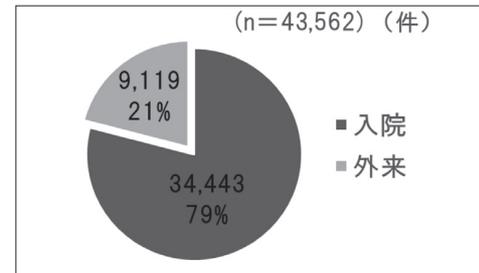


図3 相談内容入外比率

相談内容別件数43,562件の内訳を、図4に示した。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)。

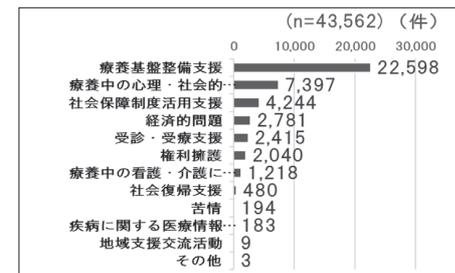


図4 相談内容別件数

4) 実践報告

(1) 虐待対応委員会 (小児、成人)

①CAPS委員会 *2020.4月から12月

全体件数72件の内、19%が委員会介入、81%が委員会未介入を占めた。「未介入」の内、57%は委員会への報告・協議を、24%は状況確認を行っていた(図5)。

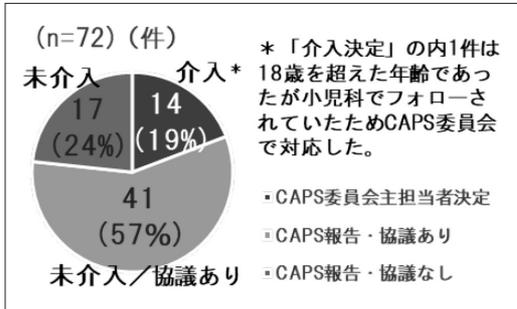


図5 CAPS委員会取扱い件数

虐待分類(児童)を①~④に、分類できない9項目を示した(図6)。

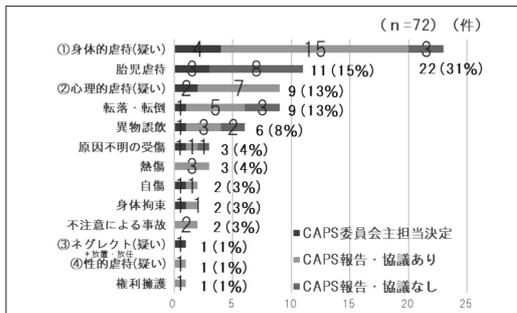


図6 虐待分類(児童)

②成人専門委員会 *2020.4月から12月

全体件数13件の内、委員会への報告・協議が15%を占めた。内、1件は虐待種別その他(自傷疑い)、もう1件は小児科でフォローされていた経緯を踏まえ、CAPS委員会に対応となった(図7)。

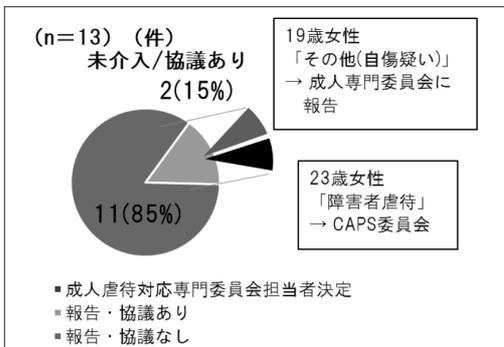


図7 成人専門委員会取扱い件数

虐待分類(成人)を①~⑤に、分類できない1項目を示した(図8)。

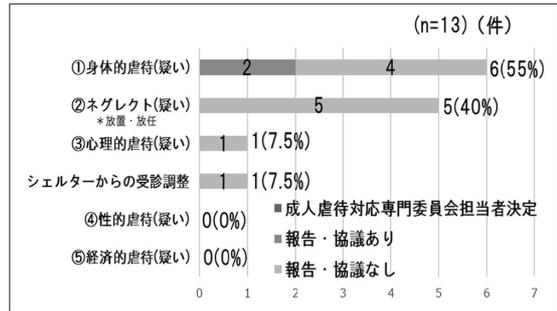


図8 虐待分類(成人)

(2) 患者相談(苦情・クレーム・要望等)

患者相談取扱い件数302件の内、32%が診療内容、31%が接遇を占めた(図9)。

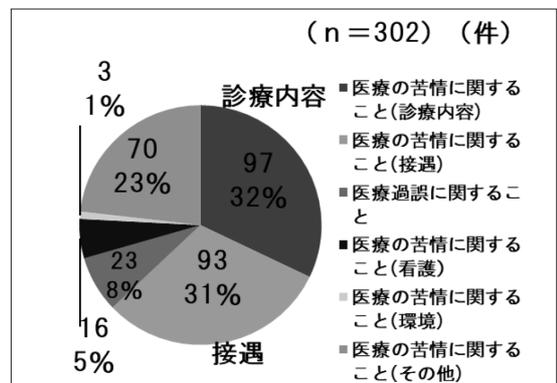


図9 患者相談取扱い件数

(3) 治療と仕事の両立に関する相談会

相談会取扱い件数47件の内訳は、75%が就職、19%が就労継続、6%が復職の相談を占めた(図10)。

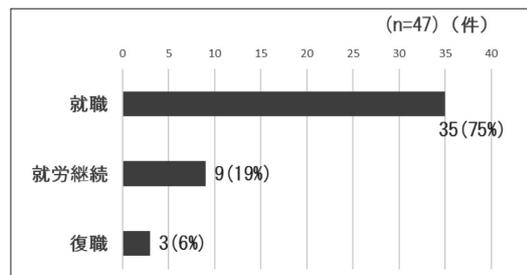


図10 相談会取扱い件数

5) 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。

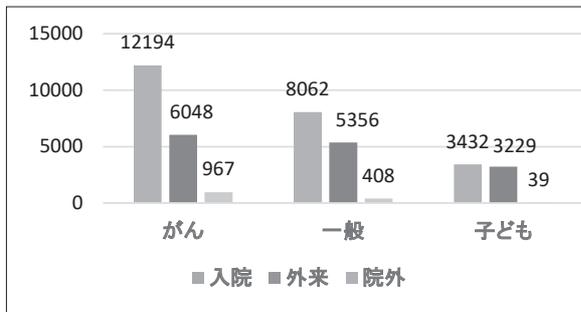
- ・院内各部門との連携強化を意識しながら適切な相談機関に繋がる多面的な支援
- ・情報の共有等を含め地域の関係機関との連絡調整やカンファレンスの実施
- ・救急科の入院患者を対象に、ソーシャルハイリスクシートの活用(医師・看護職の記載)や各病棟のトリアージカンファレンスへの参加

(6) 看護支援室

【退院調整・相談対応】

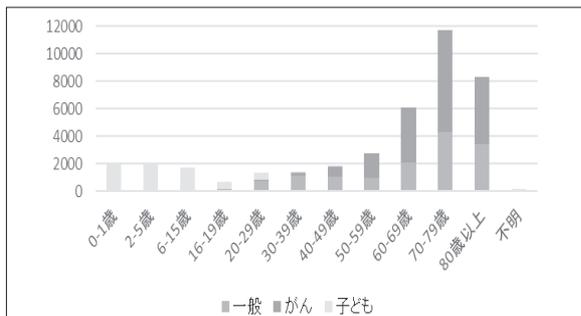
①対応件数

退院調整・相談対応件数は延20,526件であった。がん患者は19,209件、がん以外の一般患者は13,826件、子どもは6,700件となっている。院外からの相談は、がん患者967件、一般患者408件、子ども39件であり、院外からのがん患者の相談割合が高い。



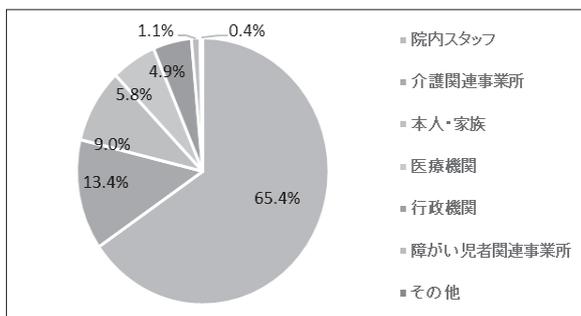
②年齢別分類

70~79歳の割合が高くなっている。



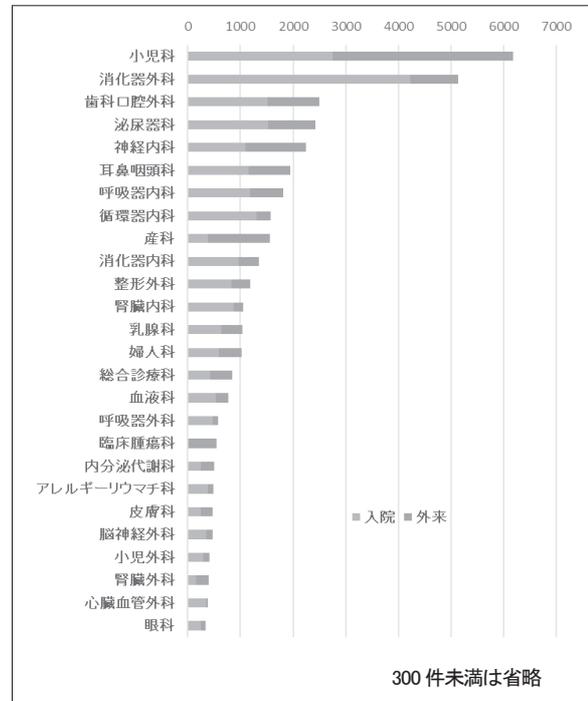
③依頼ルート

退院調整の依頼は、約65%が院内スタッフからの依頼である。次に、本人・家族、医療機関と続く。



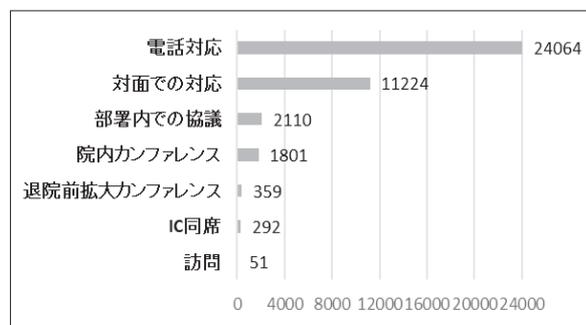
④診療科別件数

総数は37,253件であった。全体の約20%にあたる6,182件を小児科が占めている。次いで消化器外科・歯科口腔外科・泌尿器科・神経内科が続く。転院ではなく、自宅へ退院となるケースが多い診療科の割合が高い。※300件未満は省略



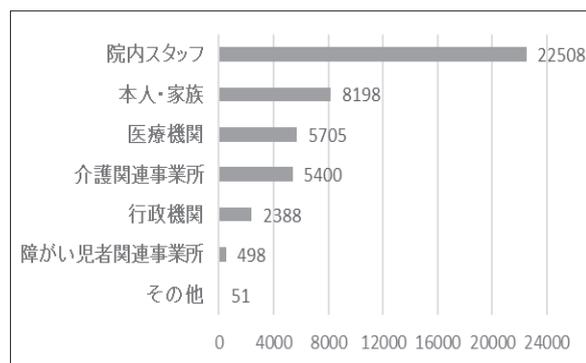
⑤対応方法

電話対応が24,064件であり、約60%であった。次いで、対面での相談が11,224件であり、約28%であった。その他、退院前拡大カンファレンスを359件、退院前後訪問を37件行っている。



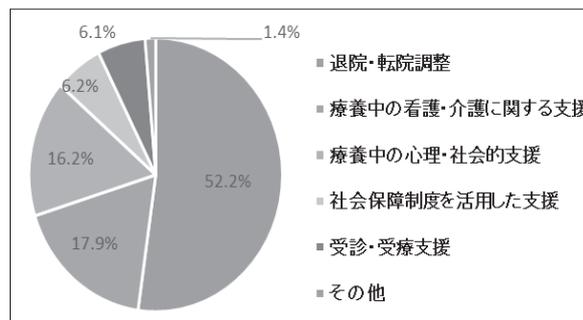
⑥関係者・対象者

退院調整等に関わる関係者・対象者は以下の通りである。院内スタッフとの連携が22,508件であった。これは全体数の約50%である。関係機関の総数は、13,991件で、約31%であった。



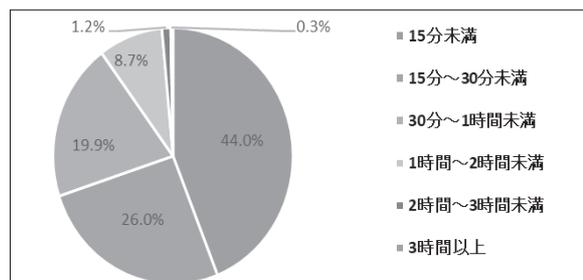
⑦対応内容

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52.2%を占めていた。



⑧相談時間

相談時間の内訳は以下である。電話対応で15分未満が44%を占める一方、退院後訪問や院外カンファレンス参加等で、2時間以上を要することも約1% (233件) あった。



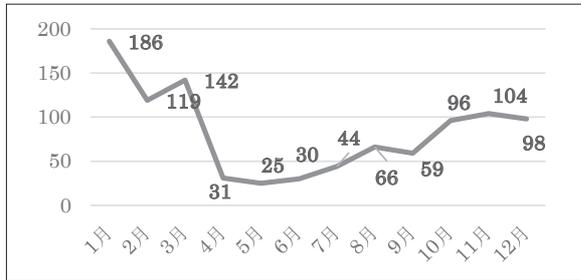
【入退院支援加算1・3】

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。入退院支援加算1は、4737件、入退院支援加算3は、116件算定した。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。また、介護支援等連携指導料は、161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。

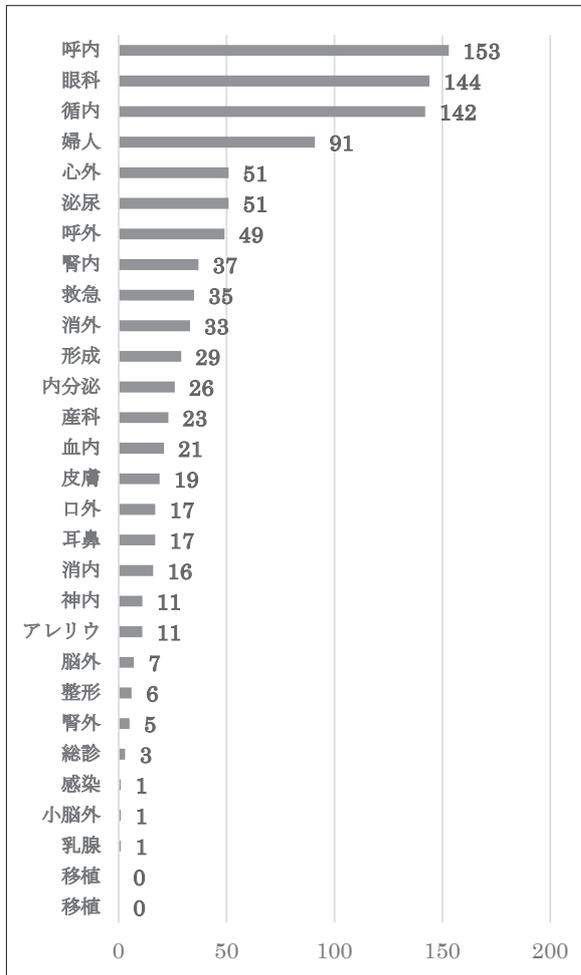
(7) 入退院支援室

① ベッドコントロール

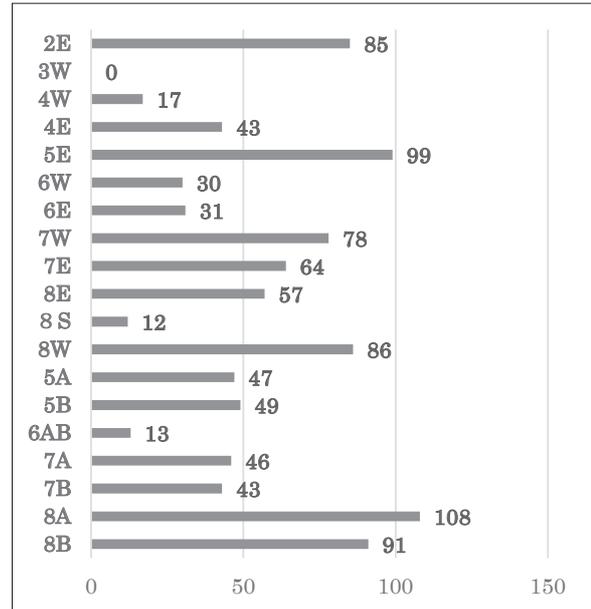
総数は1,000件、平均件数は約83件（月）であった。



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142件（前年365件）、眼科144件（前年300件）呼吸器内科153件（前年206件）であったがコントロール数は半減した。

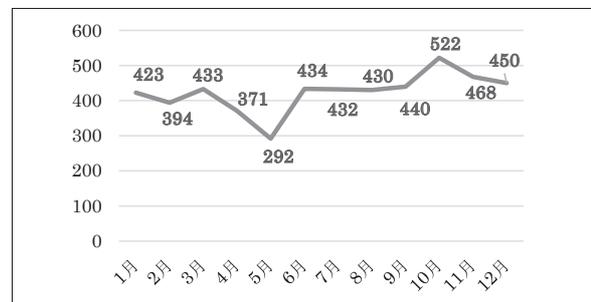


ベッドコントロールの受け入れ部署は、8A（108件）、5E（99件）、8B（91件）であった。



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、移植外科、腎臓外科、腎臓内科を開始した。2020年からは脳神経外科と脳神経内科、耳鼻科、形成外科、整形外科、血液科、アレルギー膠原科、皮膚科、内分泌科、総合診療科も対象とし23診療科となった。2019年の月平均面談数は400件だったが、2020年は424件に増加した。また2020年8月から入院前面談のシステム予約を開始した。



③入院時支援加算

電子カルテへの記録入力方法統一と待合室での入院のご案内DVDの放映をおこない、算定要件の整備をおこなった。2020年5月から加算算定を開始し、357件であった。

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、連休最終日の2020年1月5日・13日、5月6日、7月26日、8月10日9月22日、11月23日の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。

	予定入院患者数（人）
1月5日	28
1月13日	32
5月6日	33
7月26日	21
8月10日	36
9月22日	25
11月23日	34

(8) 移植再生医療センター

1. 肝移植

2020年	生体肝移植	11件
	脳死肝移植	0件
	脳死肝移植希望登録	4件
2021年2月現在	脳死肝移植登録者	1名

2. 腎移植

2020年	生体腎移植	22件
	献腎移植	0件
	献腎移植説明	40件
	献腎移植希望登録	30件
	角膜提供	0件
2021年2月現在	献腎移植登録者	243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1回開催し、病院本館内におけるボランティア活動に関して検討を行った。

2020年3月から新型コロナウイルス感染症拡大防止のため活動を休止しており、今後のボランティア活動のあり方について検討した。

2) 募集活動

①ボランティア説明会の開催

2020年4月19日（日）に開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策の影響で中止した。

②ホームページへの掲載

ホームページへの記事掲載により活動の状況を外

部に広く発信した。

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	35	41
2	35	30
3	35	0
4	35	0
5	35	0
6	35	0
7	35	0
8	35	0
9	35	0
10	35	0
11	35	0
12	35	0

4) ボランティア交流会の開催

例年、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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催を中止した。