

患者サポートセンター

1 スタッフ（2023年4月1日現在）

センター長	西野 宏 (附属病院副病院長・耳鼻咽喉科教授) (兼務)
副センター長	笹沼 英紀 (消化器外科准教授)
副センター長	亀田美智子
副センター長	野間紀代美 (病院事務部副部长) (兼務)

(入退院支援室)

室長 (医師)	1名
看護師	6名
医師	2名 (兼務)

(看護支援室)

師長	1名
看護師	12名
保健師	2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	10名
事務	1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

昨年度に引き続きCOVID-19感染拡大防止に配慮し「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。2023年3月現在で、2,480人の患者の同意を得て64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) ボランティア支援室

4 2023年の目標・事業計画等

COVID-19感染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)・脳卒中・心臓病支援の継続、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) 診療科別紹介割合 (2022年4月-12月)*

科名	紹介割合 (%)
	健康保険法
総合診療内科	107.4
循環器内科	111.1
消化器・肝臓内科	89.2
呼吸器内科	88.9
神経内科	115.4
血液科	89.2
内分泌代謝科	93.3
アレルギー・リウマチ科	96.4
腎臓内科	94.9
臨床腫瘍科	40.0
感染症科	44.1
緩和ケア科	0.0
(内科小計)	98.2
皮膚科	83.4
放射線治療科	112.5
画像診断科	101.5
精神科	65.6
子どもの心の診療科	88.6
小児科	69.0
心臓血管外科	108.2
小児・先天性心臓血管外科	0.0
呼吸器外科	101.9
消化器外科	112.6
乳腺科	86.0
腎臓外科	92.3
形成外科	77.2
美容外科	-
小児外科	71.0
移植外科	66.7
(外科小計)	92.8

脳神経外科	114.6
小児脳神経外科	60.8
整形外科	97.1
小児整形外科	80.6
産科	120.3
婦人科	79.1
泌尿器科	92.3
小児泌尿器科	74.1
耳鼻咽喉科	95.6
眼科	90.3
麻酔科	65.4
歯科口腔外科	56.2
リハビリテーション科	66.7
救急科	27700.0
合計	86.3

【健康保険法の紹介割合】

紹介割合 (%) = (紹介患者数 + 救急患者数) ÷ 初診の患者数 × 100

※初診の患者…時間内来院のみ

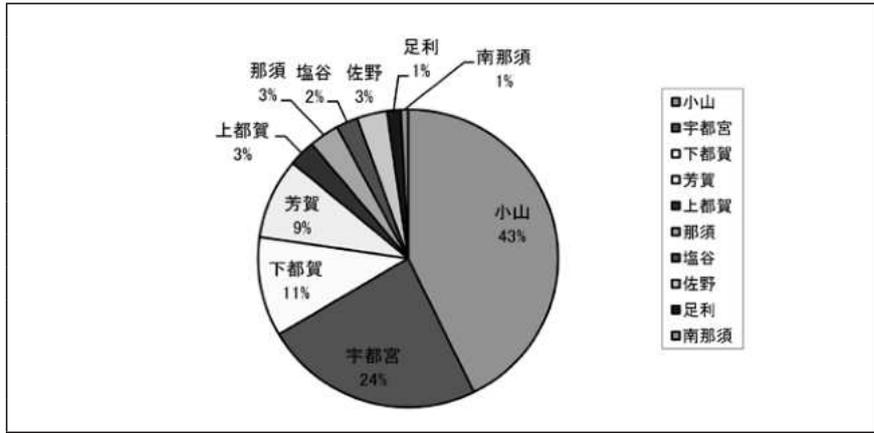
※紹介患者…時間問わず。紹介状を持ってきた初診患者

※救急患者…時間問わず。救急車来院の初診患者

*令和4年4月に紹介割合算出方法が改定されたため4月～12月の累計となっている

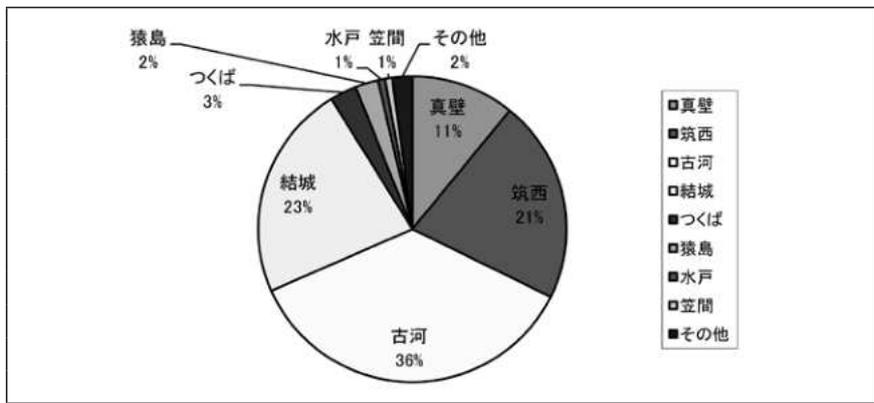
(2) 医師会別紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	11,814	43%
宇 都 宮	6,550	24%
下 都 賀	2,986	11%
芳 賀	2,423	9%
上 都 賀	788	3%
那 須	896	3%
塩 谷	649	2%
佐 野	903	3%
足 利	400	1%
南 那 須	217	1%
合 計	27,626	100%



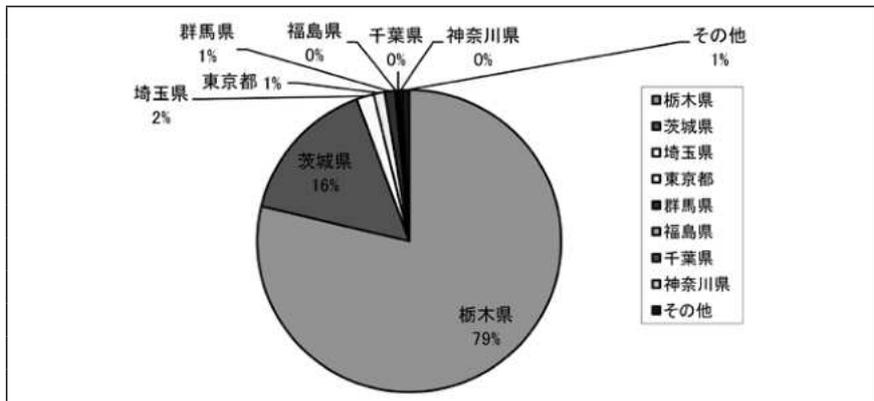
医師会別紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	600	11%
筑 西	1,183	21%
古 河	2,047	36%
結 城	1,258	23%
つ く ば	155	3%
猿 島	133	2%
水 戸	41	1%
笠 間	41	1%
そ の 他	116	2%
合 計	5,574	100%



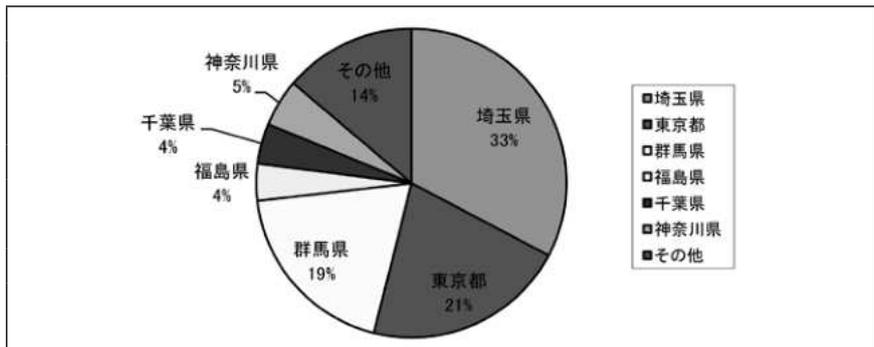
県別紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	27,626	79%
茨 城 県	5,574	16%
埼 玉 県	653	2%
東 京 都	422	1%
群 馬 県	384	1%
福 島 県	77	0%
千 葉 県	84	0%
神 奈 川 県	99	0%
そ の 他	275	1%
合 計	35,194	100%



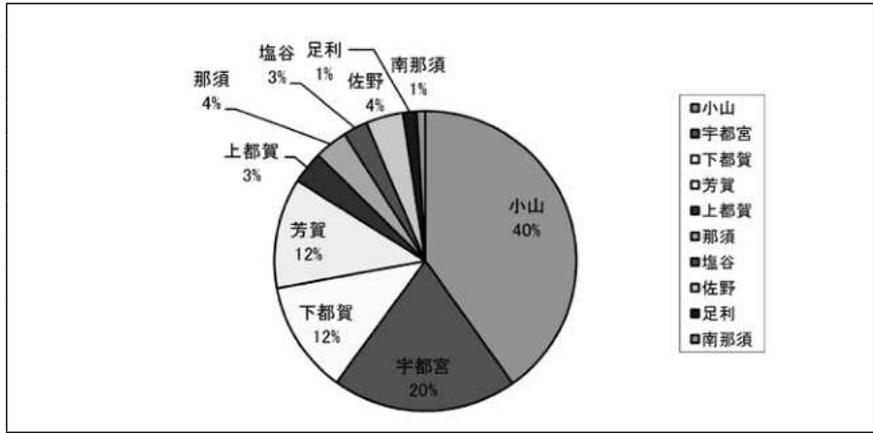
県別紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	653	33%
東 京 都	422	21%
群 馬 県	384	19%
福 島 県	77	4%
千 葉 県	84	4%
神 奈 川 県	99	5%
そ の 他	275	14%
合 計	1,994	100%



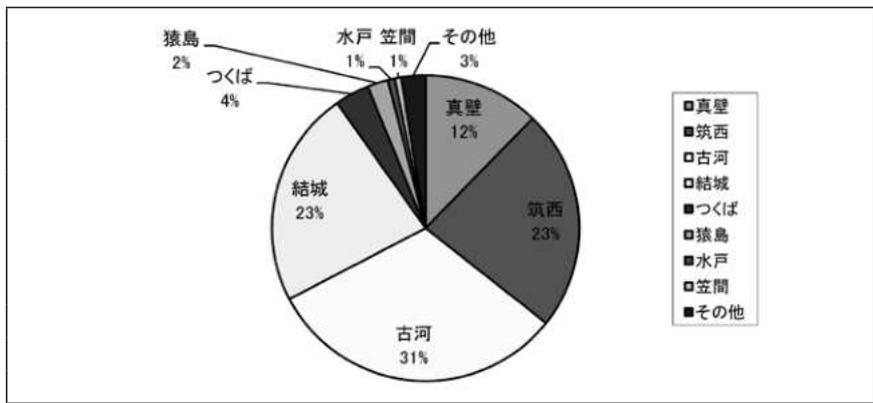
(3) 医師会別逆紹介件数 (栃木県)

地 区	累 計	
	件 数	%
小 山	7,806	40%
宇 都 宮	3,745	20%
下 都 賀	2,289	12%
芳 賀	2,250	12%
上 都 賀	661	3%
那 須	674	4%
塩 谷	492	3%
佐 野	755	4%
足 利	279	1%
南 那 須	176	1%
合 計	19,127	100%



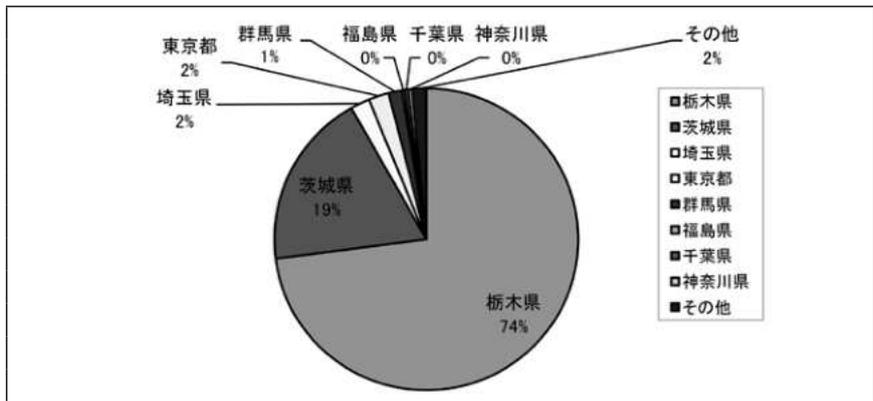
医師会別逆紹介件数 (茨城県)

地 区	累 計	
	件 数	%
真 壁	576	12%
筑 西	1,098	23%
古 河	1,534	31%
結 城	1,076	23%
つ く ば	170	4%
猿 島	102	2%
水 戸	34	1%
笠 間	32	1%
そ の 他	120	3%
合 計	4,742	100%



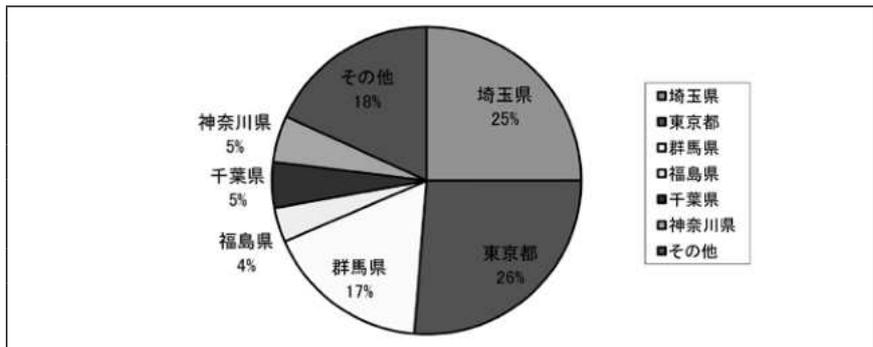
県別逆紹介件数

地 区	累 計	
	件 数	%
栃 木 県	19,127	74%
茨 城 県	4,742	19%
埼 玉 県	545	2%
東 京 都	574	2%
群 馬 県	376	1%
福 島 県	79	0%
千 葉 県	105	0%
神 奈 川 県	107	0%
そ の 他	396	2%
合 計	26,051	100%



県別逆紹介件数 (他県)

地 区	累 計	
	件 数	%
埼 玉 県	545	25%
東 京 都	574	26%
群 馬 県	376	17%
福 島 県	79	4%
千 葉 県	105	5%
神 奈 川 県	107	5%
そ の 他	396	18%
合 計	2,182	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	11,403	32.4%	11,340	43.6%
【内訳】総合診療部	892	2.5%	416	1.6%
消化器・肝臓内科	2,699	7.7%	1,545	5.9%
循環器内科	2,324	6.6%	3,434	13.2%
神経内科	1,026	2.9%	1,064	4.1%
呼吸器内科	1,203	3.4%	1,095	4.2%
血液科	611	1.7%	701	2.7%
アレルギー・リウマチ科	1,068	3.0%	1,061	4.1%
内分泌代謝科	879	2.5%	1,198	4.6%
腎臓内科	701	2.0%	826	3.2%
緩和ケア科	4	0.0%	107	0.4%
臨床腫瘍科	25	0.1%	167	0.6%
感染症科	26	0.1%	56	0.2%
精神科	417	1.2%	366	1.4%
子ども医療センター	3,016	8.6%	1,392	5.3%
【内訳】小児科	1,635	4.6%	1,048	4.0%
子どもの心の診療科	206	0.6%	73	0.3%
小児外科	263	0.7%	39	0.1%
小児・先天性心臓血管外科	2	0.0%	25	0.1%
小児脳神経外科	212	0.6%	36	0.1%
小児整形外科	381	1.1%	118	0.5%
小児泌尿器科	317	0.9%	53	0.2%
外科	3,064	8.7%	2,802	10.8%
【内訳】乳腺・総合外科	483	1.4%	400	1.5%
腎臓外科	294	0.8%	127	0.5%
消化器外科	1,025	2.9%	1,224	4.7%
形成外科	421	1.2%	82	0.3%
心臓血管外科	508	1.4%	689	2.6%
呼吸器外科	243	0.7%	224	0.9%
移植外科	80	0.2%	56	0.2%
美容外科	10	0.0%	0	0.0%
脳神経外科	808	2.3%	599	2.3%
整形外科	1,282	3.6%	1,283	4.9%
皮膚科	1,986	5.6%	722	2.8%
泌尿器科	1,155	3.3%	884	3.4%
眼科	3,339	9.5%	2,311	8.9%
耳鼻咽喉科	1,500	4.3%	888	3.4%
産婦人科	2,641	7.5%	1,062	4.1%
【内訳】産科	1,149	3.3%	166	0.6%
婦人科	1,492	4.2%	896	3.4%
放射線科	1,227	3.5%	38	0.1%
麻酔科	49	0.1%	19	0.1%
リハビリテーション科	19	0.1%	6	0.0%
歯科口腔外科	3,028	8.6%	1,443	5.5%
救命救急センター	205	0.6%	566	2.2%
合計	35,194	100.0%	26,051	100.0%

(5) 医療福祉相談室

【医療ソーシャルワーカー (MSW)】

2022 (R4) 年度の当室は、「安心して療養生活に専念できる相談体制の構築」を目標に掲げ、COVID-19感染対策を施した環境下のもと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療養基盤の調整 ④医療・保健・福祉機関との連携 ⑤がん相談窓口の円滑な運営 ⑥患者サポート体制の円滑な運営等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) 「脳卒中・心臓病等総合支援センターモデル事業」にかかる相談支援体制の整備として、患者（児）とその家族の相談内容等を統計的に把握できる「脳卒中・心臓病相談支援システム」を構築した。また、当附属病院と獨協医科大学病院の共同作業では、MSW同士が情報を共有できる「MSW情報共有ツール」をMicrosoft Teamsで作成し、連携・協働を図った。
- (2) 病院機能評価 (A評価) において指摘を受けた「相談窓口」の案内表示、院内掲示にかかる整備として、「相談窓口」の立て看板の設置 (患者サポートセンター、がん相談支援センター、脳卒中・心臓病相談支援センター) や、各病棟に「相談窓口のご案内」の掲示、ホームページの見直しに取り組んだ。
- (3) 虐待事案 (小児、成人) への記録について、Yahgeeを使用した「権利擁護にかかる記録」の活用を検討した。
- (4) 虐待対応・防止に関する「病院職員への周知・教育」の一環として、虐待講習会 (Web) を開催した (年2回)。
- (5) がん患者と家族のサロン「虹」は、COVID-19予防の観点からWeb上の動画配信 (ミニレクチャー・リラクゼーション/年3回) を行った。
- (6) 「がん診療連携拠点病院等の整備に関する指針」(平成30年7月)のもと、県主催の「がんのピアサポート基礎研修会」への参加者を募る (病院長推薦) 等、継続的にピアサポーター養成に係る準備を行った。
- (7) MSWのしおり 第9号 (2021 (令和3) 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14,811件/延52,839件)

ここでは「実件数 (新規・再規・継続ケース数)」と「延件数 (1行為を1件数)」としてカウントする。

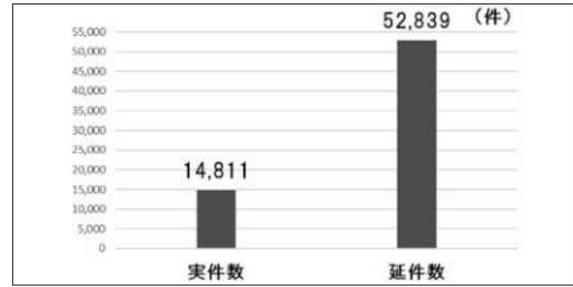


図1 相談ケース数

2) 相談ケース数内訳

図2は実件数14,811件、延件数52,839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。

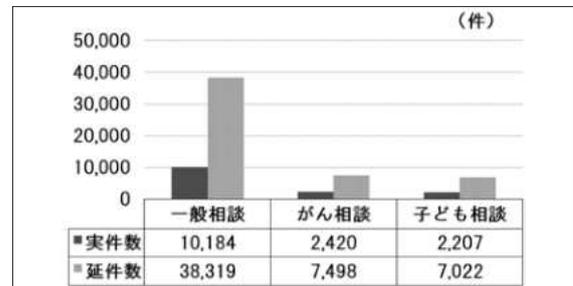


図2 相談ケース数内訳

3) 相談内容別件数

相談内容別件数72,430件の比率は、入院が81%を占め、19%が外来であった (図3)。

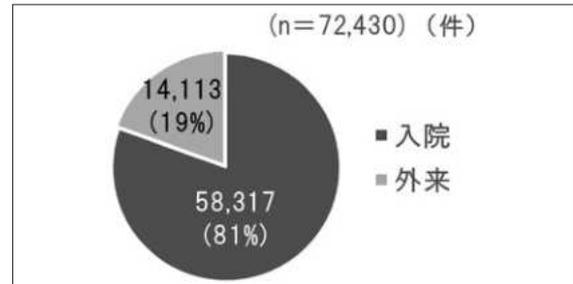


図3 相談内容入外比率

相談内容別件数72,430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)。

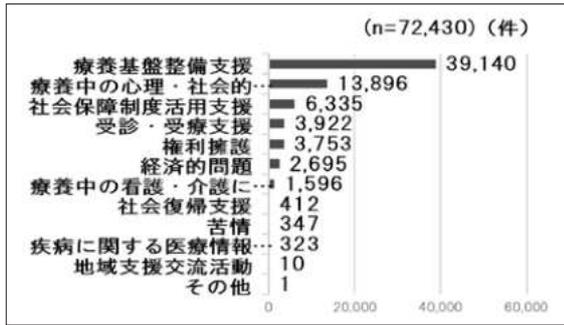


図4 相談内容別件数

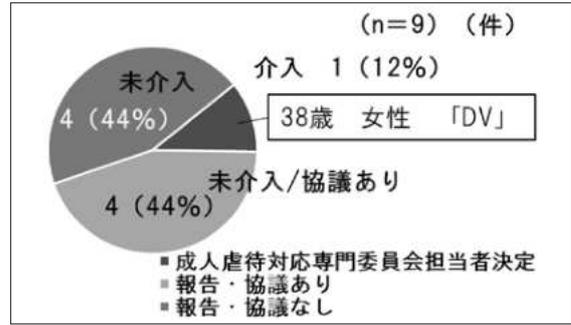


図7 成人専門委員会取扱い件数

4) 実践報告

(1) 虐待対応委員会 (小児、成人)

虐待事案への対応のために設置した小児虐待対応専門 (CAPS) 委員会並びに、成人虐待対応専門 (成人専門) 委員会の活動

①CAPS委員会 *2022.1月-12月

全体件数91件の内、22%が委員会介入であった。「未介入」は78%を占めていたが、内、42%は委員会への報告・協議を、36%は状況確認を行っていた (図5)。

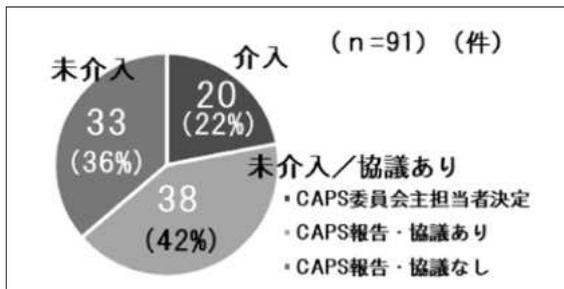


図5 CAPS委員会取扱い件数

虐待分類 (児童) を4項目に示した (図6)。

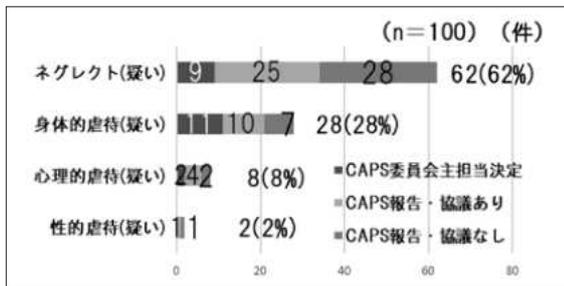


図6 虐待分類 (児童)

②成人専門委員会 *2022.1月-12月

全体件数9件の内、12%が委員会介入であった。「未介入」は88%を占めていたが、内、44%は委員会への報告・協議を、44%は状況確認並びに地域関係機関との調整を行っていた (図7)。

虐待分類 (成人) を6項目に示した (図8)。

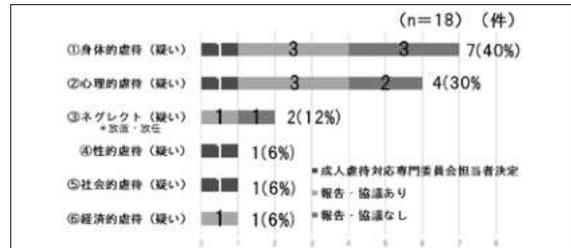


図8 虐待分類 (成人)

(2) 患者相談 (苦情・クレーム・要望等)

相談窓口で対応した359件の内、56%が診療内容、36%が接遇であった (図9)。

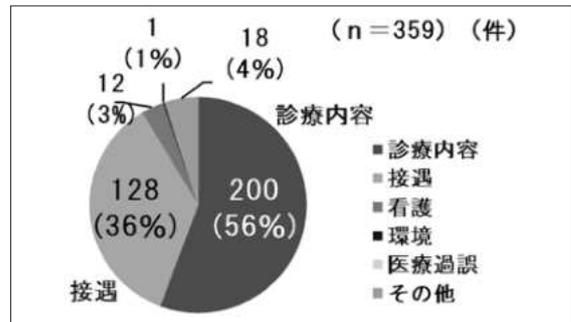


図9 患者相談取扱い件数

患者相談 (苦情・要望等) にかかる報告書は、総務課経由にて報告部署*への供覧に加え、該当所属部署 (所属長) への提出を行った。*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) 治療と仕事の両立に関する相談会

就労相談会取扱い件数34件の内、就職は79%を占めた。12%が就労継続、9%が復職の相談であった (図10)。

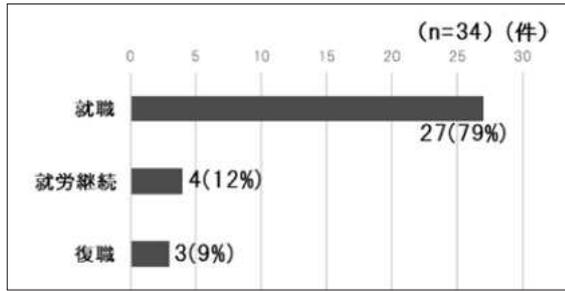


図10 相談会取扱い件数

就労相談会は、Web (Zoom) と直接面接の併用をとりながら開催「継続」を図った (毎月第2水曜日)。

5) 実践行動

患者 (児) 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。

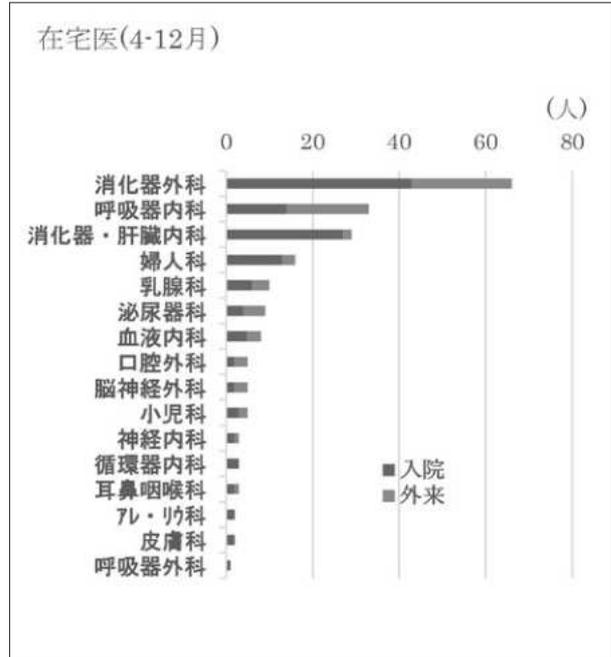
- ・院内各部門との連携強化を意識しながら適切な相談機関に繋がる多面的な支援の実施
- ・情報の共有等を含め地域の関係機関との連絡調整やカンファレンスの実施
- ・救急科の入院患者を対象に、ソーシャルハイリスクシートの活用 (医師・看護職の記載) や、入退院支援に係る多職種カンファレンス (退院困難患者の抽出) への参加
- ・重症患者初期充実加算を対象に、重症病棟部門 (ER, HCU, ICU, CCU)、周産期センター (NICU, GCU)、とちぎ子ども医療センター (PICU) にかかる多職種カンファレンスへの参加並びに外部機関との連携・連絡・調整の実施

(6) 看護支援室

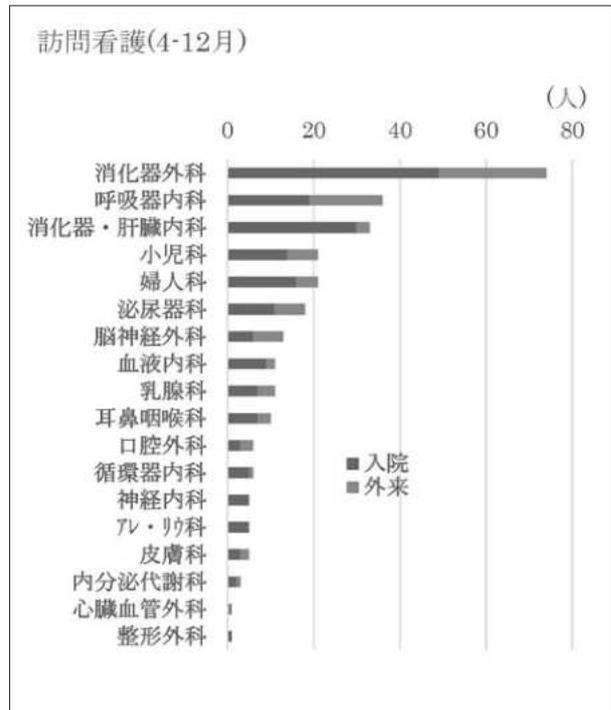
【退院調整・相談対応】

①在宅医・訪問看護への新規調整人数

在宅医への調整は200件であった。調整数では消化器外科66件、呼吸器内科33件、消化器肝臓内科29件の順であった。口腔外科、脳神経外科、呼吸器内科、泌尿器科は外来での調整が50%を超えていた。



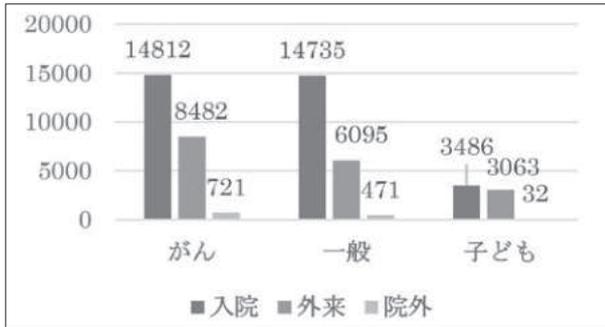
訪問看護への調整は286件であった。調整数の多い診療科は在宅医への調整と同様であった。



②対応件数

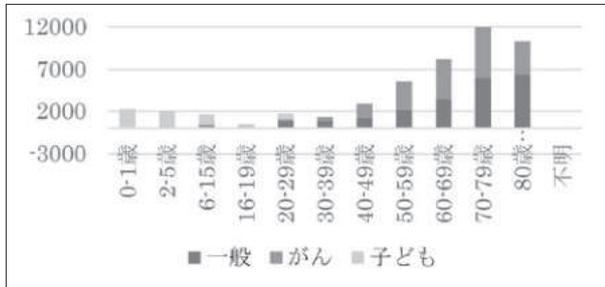
退院調整・相談対応件数は延51,898件であった。がん患者は24,015件、がん以外の一般患者は21,301件、子ども

もは6,581件となっている。院外からの相談は、がん患者721件、一般患者は471件、子ども32件であった。退院調整・相談対応件数は増加している。



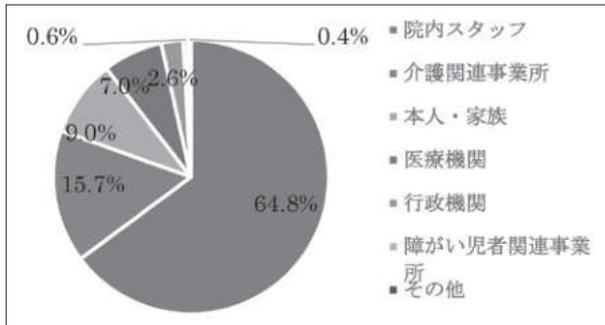
③年齢別分類

70～79歳の割合が高くなっている。



④依頼ルート

退院調整の依頼は、約64.8%が院内スタッフからの依頼である。次に、介護関連事業所、本人・家族、医療機関と続く。



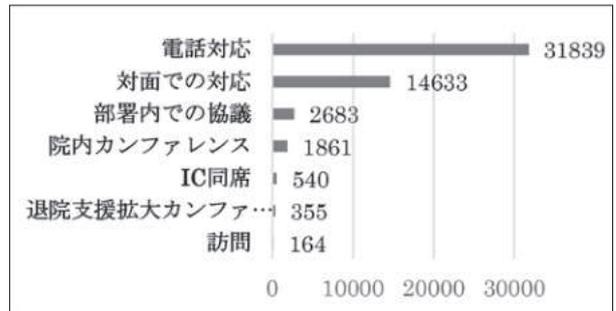
⑤診療科別件数

総数は50,000件であった。全体の約30%にあたる件数を消化器外科と小児科で占めている。次いで神経内科、泌尿器科、呼吸器内科が続く。



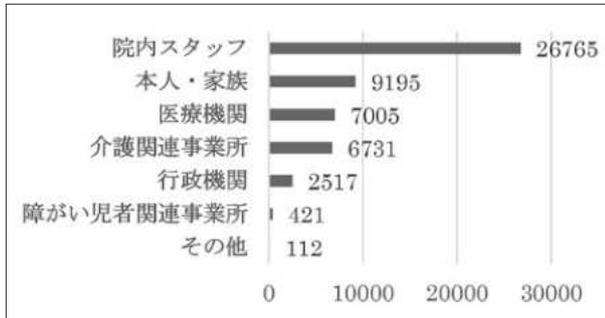
⑥対応方法

電話対応が31,839件であり、約61%であった。次いで、対面での相談が14,633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が355件であった。



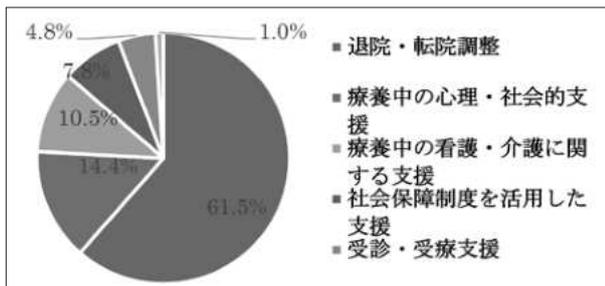
⑦関係者・対象者

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26,765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、16,674件で、約32%であった。



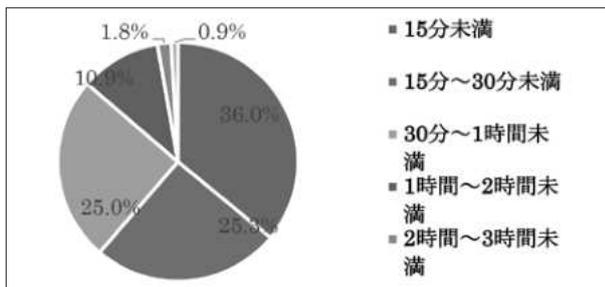
⑧対応内容

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61.5%を占めていた。



⑨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36.0%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1.8%あった。



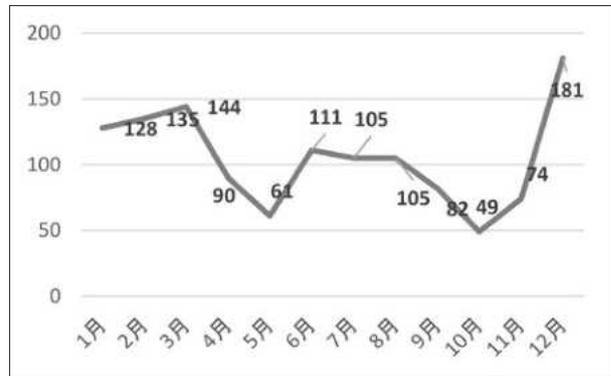
【入退院支援加算1・3】

入退院支援加算1は、8163件、入退院支援加算3は、174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多職種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、546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。

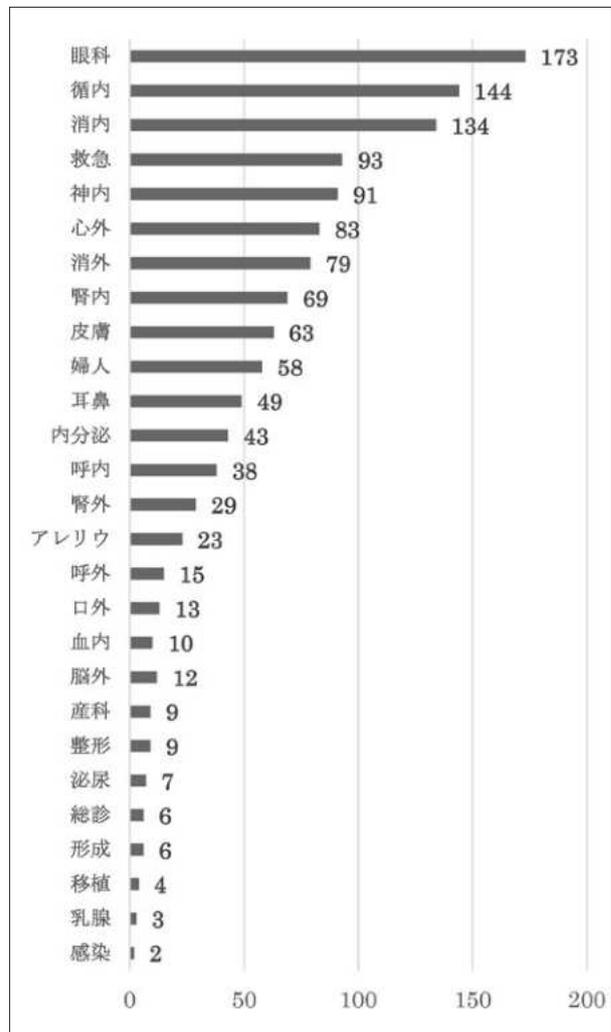
(7) 入退院支援室

①ベッドコントロール

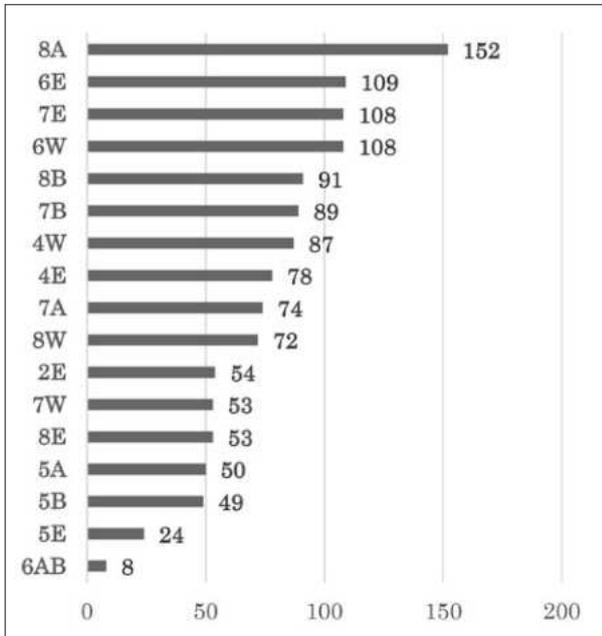
総数は1,265件、平均件数は約105件（月）であった。



ベッドコントロールの依頼が多かった診療科は、眼科で173件、循環器内科144件、消化器内科134件であった。



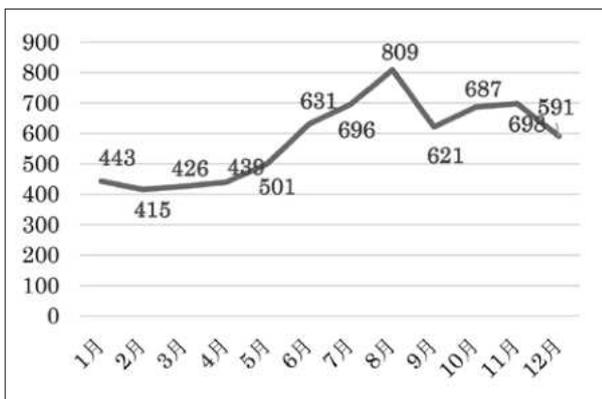
ベッドコントロールの受け入れ部署は、8A（152件）、6E（109件）、7E（108件）の順が多かった。



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。

3診療科から開始し、現在は24診療科を対象診療科としている。2021年の月平均面談数は443件であり、2022年は580件であった。



③入院時支援加算

入院前面談による予定入院患者の情報収集と算定要件の整備をおこない2020年5月から加算算定を開始した。2021年は694件で、2022年は1325件であった。

(8) 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今後のボランティア活動に関して検討を行った。

2) 募集活動

①ボランティア説明会の開催

例年4月に開催をしているが、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

2021年度の登録人数は34名。例年の主な活動は来院者に対する案内誘導、車いす介助、がんサロン案内等である。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、活動及びボランティア交流会（例年は年2回開催）は休止している。