

長崎医療センター

座談会 Vol. 23

# 千燈照院

千燈照院とは…  
長崎医療センター千人の職員  
が力を合せて高度医療の実現  
にまい進する姿勢を表す言葉。

## 患者サポートチーム

患者さんの周りで生まれた、家庭、社会生活、仕事に関するさまざまな問題が解決に向かうように、患者サポートチームが今日も知恵を絞っています。

患者さんが治療に専念できる、そして病気と上手につき合っていくための“環境整備”の現状を伺います。

### 座談会参加者

統括診療部長 吉田真一郎  
医事専門職 竹藤美智嘉  
MSW 浦山 晶子  
MSW 小川 志帆  
聞き手：院長 江崎 宏典

江崎：本日は患者サポートチームに集まっていただきました。まず、患者サポートチームの概要を教えてください。

吉田：患者さんが治療に専念できる環境をいかに整えるかということは、治療を受ける側はもちろん、行う側にとっても重要です。この環境整備のために当院では医療相談支援センターを設置しています。患者サポートは其中でも、患者さんが治療に専念できる環境整備を主な役割としています。

### 医療相談支援センター

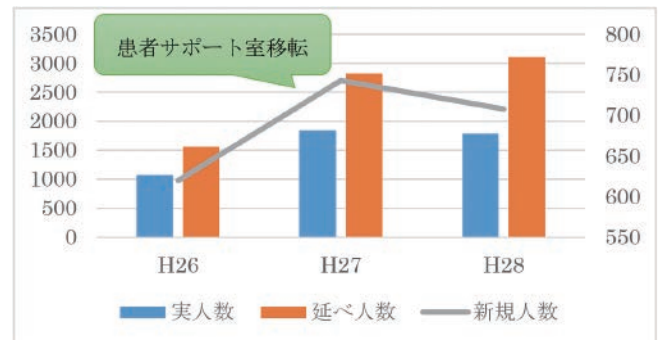
	患者サポート室	予約入院支援センター	地域連携室
対象	患者および家族	入院予定の患者およびその家族	医療・保険・福祉機関
担当	MSW、看護師、医事専門職、医療安全係長	看護師、薬剤師	看護師、MSW、事務職員
業務	受診・治療に伴う心配事に関する相談・情報苦情等への対応 医療安全相談	入院前～退院までのオリエンテーション	診療・検査予約 あじさいネット登録 医療機関への報告 他院の診療予約 セカンドオピニオン外来予約 退院支援(転院・在宅療養) 医療機関訪問

江崎：医療ソーシャルワーカー（MSW）は、どのような業務をされていますか。

浦山：MSWは、患者さんやご家族の、受診や治療に伴う様々なご相談に対応させていただいています。

江崎：1年間でどのくらいの相談があり、どのような相談が一番多かったですか。

浦山：昨年1年間では2,000件超ございました。医療費関連が6～7割、他はご家族のことが多いです。医療費の相談、助成制度に関する問い合わせなど様々です。



江崎：保険未加入者の方もいらっしゃいますか。

浦山：多いです。ホームレスの方もいらっしゃるので、ご本人さんとお話をして生活保護の申請をするか、家族で頼れる人を探すなど個々に対応しています。

江崎：行政や各部門との連携が必要になりますね。ご家族のことで相談はどのような内容が多いですか。

浦山：入院によって家族内での役割を果たせなくなる状況で、どうしたらいいのかというご相談が多いです。みなさん家庭の中で役割がある中、父親が病気をした際は経済的・仕事の問題、母親では子供の世話をどうするかなど、入院するときそれぞれ悩みが生じてきます。話し合いながら解決を図ってゆくの私たちがMSWの役割だと考えています。



江 崎:治療と就労の両立など難しい問題ですね。

浦 山:就労という点で、今後はハローワーク、社会保険労務士さんたちとも連携していかなければいけないと考えています。

江 崎:大変だったケースはありますか。

浦 山:単身で日本に来られた外国人労働者が心肺停止の状態で搬送されて、残念ながらお亡くなりになったケースがありました。最後のお見送りをどうするかなどを、領事館と連絡を取り合いながら対応しました。

小 川:経済的な相談ばかりでなく、ご結婚時の住居の相談、子供の不登校、家族関係の悩みまでご相談をいただいたケースもあります。

江 崎:複雑ですね。住宅とか、医療とは直接関係ないところまで相談されるケースもあるのですね。

小 川:どこに相談したらよいかかわからずにご相談頂くことも多くあります。返答できない場合も、例えば子供の不登校問題はここに相談してくださいなど、それぞれの行政の担当部署をご紹介します。

江 崎:医事専門職はどのような業務をされていますか。

竹 藤:患者さんからの、病院、職員への要望にどう対応していくかが医事専門職としての役割と思っています。例えば、特定疾患の更新手続きの際に受付でのプライバシーを確保してほしいという要望には、パーティションでの対応を検討しました。様々なご要望にできるかぎり真摯に対応しています。

江 崎:直接対面で要望されるケースが多いですか。

竹 藤:電話が多いです。病院の評価に関わることもあるので、慎重に対応させていただいています。

江 崎:医療相談支援センター長の今後の抱負をお聞かせください。

吉 田:患者さんが当院で診療を受ける上で、様々なかたちのサポートができるようにしていきたいと思っています。また、このような窓口が当院にあることを、しっかりPRしていきたいと思っています。

江 崎:病院は診断と治療がなされる場所ですが、その他のサポートがないと治療効果もあがりませんからね。何かPRしたい点はありますか。

浦 山:がん拠点病院として当院の患者さん以外のがん患者さんの相談もお受けしています。がん治療中の患者さんで困ったことがあれば、どんなことでもお電話ください。解決する糸口を探すお手伝いをさせていただきます。

江 崎:がん患者さん特有の悩みはありますか。

浦 山:がん治療は長期化するので、経済的な問題・仕事・身体的・精神的な問題が多いです。

江 崎:当院の患者さんの3分の1はがん患者さんです。がん治療に専念できるように活用いただきたいですね。ところで、患者サポート室の場所は2年前に新設されましたよね。

浦 山:1階の外来受付から病棟に行く途中の左手にございます。お気軽にお立ち寄りいただければと思います。

江 崎:本日はどうもありがとうございました。

