

# 総合的・専門的な相談支援体制の強化のための予約システムの導入について

(地方独立行政法人京都市立病院機構京都市立病院 患者支援センター 相談支援室)

高橋 由起 楠 寿子 沖田 正樹  
坂東 千鶴佳 佐々木 英人

## 要 旨

地域包括ケアシステム構想を背景に、医療機関が地域に対し担う役割が拡充する中、当院では3部門で形成される「患者支援センター」が、地域との窓口としての相談・連携機能を果たしている。医療ソーシャルワーカー（medical social worker：MSW）は、患者の多重複合的な社会課題に対し、医療・介護等の地域ネットワークを通じ、専門職として相談支援を行っている。地域住民のニーズと外来相談の重要性を、平成28年度から令和3年度の日報・月報データをもとに調査した結果、年間最大約1,700件の相談、延べ約3,800件に対応していることが分かった。また、療養相談、経済相談、各種制度相談など専門的な相談内容が大半を占めていた。結果を踏まえ、相談支援には早期発見、専門的な介入、地域との連携が不可欠と考え、外来患者を対象に令和4年度「外来相談予約制」を導入するに至った。今後は、院内での外来相談予約制の浸透と地域連携強化の取り組みに努めていく。

(京市病紀 2023；43：70-73)

Key words：相談支援体制、予約システム

## はじめに

当院の患者支援センター相談支援室には、現在11名の医療ソーシャルワーカー（medical social worker：MSW）が在籍し相談支援にあたっている。前身の地域医療連携室が平成15年度に開設後、平成23年度に当院が独立行政法人化し、その年初めてMSWが配置された経緯がある。

平成28年度、厚労省による「地域包括ケアシステム構想」の発出により、団塊の世代を中心とした地域住民が、住み慣れた地域で自分らしい生活を継続できるよう「住まい・医療・介護・予防・生活支援」が一体的に提供される地域づくり<sup>1)</sup>が推進されることになった(図1)。

国の動向も踏まえ、「地域の社会資源としての医療機関」に求められる役割は多様となり、「開かれた相談窓口」としてMSWが担う業務も多重複合的な相談内容へと広がりを見せるようになった。

当院でも、地域とのシームレスな連携の強化を目指し、MSWだけではなく看護師や事務職員と専門分野での機能分化・整備を行い、令和元年度に3部門で構成される

「患者支援センター」を開設した(図2)。

地域包括ケアシステム構想では、地域住民の社会的課題を地域の中で支えるためのネットワーク構築が不可欠なため、患者支援センターとして、地域ケア会議などの外部会議に積極的に参加をしながら地域の現状把握、情報収集を行い、地域とのつながりを持っている。

特に外来患者においては、医療を受けながら地域で生活を続けており、地域のネットワークと密接に関係してくることから、相談支援の充実を検討するにあたり外来の相談支援体制を強化する必要があるのではないかと考えた。

そこで、相談支援室では、外来ブロックとの連携を視野に「外来相談予約制」の導入を検討し、過去の相談データをもとに検証することとした。

## 目 的

患者支援センター相談支援室で対応する相談件数や相談内容を調査することで、相談のニーズや外来相談支援の重要性を検証する。

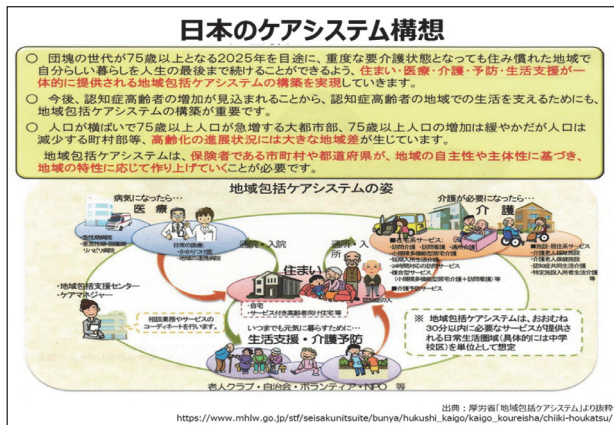


図1 (文献1より抜粋)

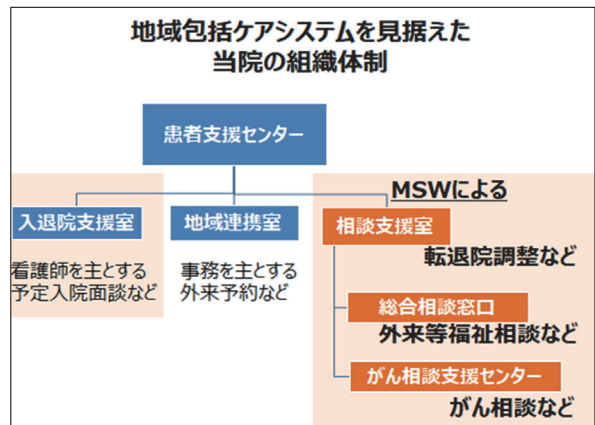


図2

## 方 法

平成28年度から令和3年度の間、患者支援センターで記録している「日報・月報」データから、外来相談件数、相談内容内訳を抽出する。

## 結 果

平成28年度から令和3年度までの外来患者の相談実人数は、平成30年度までは、増加しているが、令和元年度から新型コロナウイルスの感染拡大による影響を受け、外来患者の減少も一因となり、相談人数は減少傾向であった。この間、MSW 1人あたり年間最大で172件の外来患者に対応していた(図3)。尚、相談延べ人数は、MSW 1人につき年間最大383件に対応していた。

実人数は、令和元年度からコロナ禍において減少傾向であるのに対して、延べ人数は令和3年から再び増加に転じている結果であった(図4)。

相談内訳としては「療養相談」が最も多い結果であった。これは社会資源の調整や、ケアマネジャー・訪問看護等の地域関係機関との連携など、複合的かつ総合的な相談対応を行う場合に該当する項目である。特に、外来からの往診医導入や、在宅チームとの調整など多様なニーズに対応していた。また、「経済相談」も、毎年一定以上の相談件数が計上されており、主には医療費相談に関するものが多い。6年分のデータを通して、コロナ禍などの情勢変化がありつつも、「各種制度相談」「経済相談」は一定の割合で相談のニーズがあることも明らかとなった。(図5)。

## 考 察

コロナ禍においては、雇用状況は悪化しており、総務省統計局「労働力調査(基本集計)2020年(令和2年)平均結果の要約」<sup>2)</sup>によると、正規職員は前年比で36万人増加した一方で、非正規の職員・従業員数は75万人の減少となり、2014年以降前年比で初めての減少となっている。完全失業率も前年と比べ29万人増加しており、11

年ぶりに増加する結果となっており、コロナ禍による雇用情勢の悪化は顕著であると言える。一方で療養に関しては、入所施設で面会制限や短期入所・デイサービスの受け入れを見合わせる事業所も多く、必要なサービスの利用が制限される等の問題も生じた。また、別居家族が帰省を控えるなど家族支援が受けられなくなる状況や、地域社会資源(地域活動・ボランティア・集いの場所)が活動休止となるなど、人とのつながりが喪失されているのが現状である。このことから、令和元年度からの相談実人数が減少傾向であるのに対して、相談延べ人数が令和3年度に再び増加に転じている理由として、コロナ禍においては、1人の患者に対し、複数回継続する必要のある経済や療養に関する相談が増えたということが一つの要因として考えられる。

外来相談の統計から、「療養相談」「各種制度相談」「経済相談」が多いという結果であった。今回の検証により、相談内容は「療養相談」が最も多いことが分かった。「療養相談」は、治療に関するものの他に、介護・障害に関連する制度利用に関する事、経済的問題に関する事など生活全般に関わる内容である。コロナ禍においては、上記に加えて感染拡大防止の観点から、入院中の面会制限を理由として自宅療養を希望する患者が増加し、在宅支援に関する相談が増加したものと考えられる。「各種制



図4

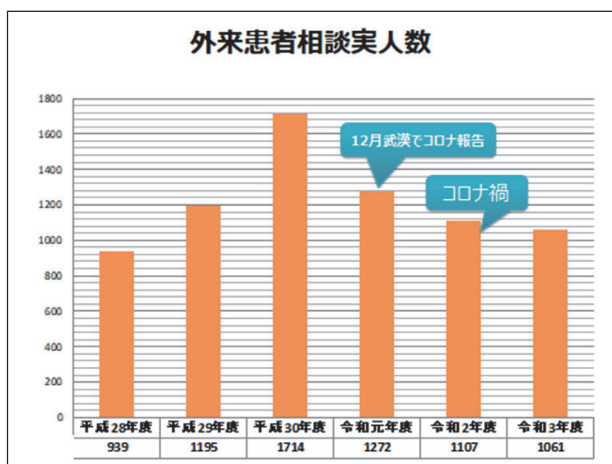


図3

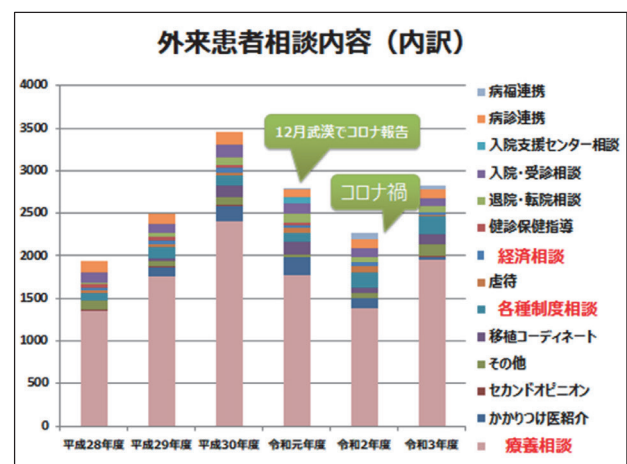


図5

度相談」も近年飛躍的に相談件数が伸び、令和元年度に106件であったものが令和2年度には182件、令和3年度には210件と上昇の一途をたどっている。「各種制度相談」の中で、「身体障害者手帳」・「特定医療費（指定難病）」申請など日常生活に直結する医療費助成及び福祉制度利用に関する相談が増加しているが、コロナ情勢による収入の減少や失業と、それらに伴う借入金の増加、高齢者の年金額の減額などの原因により、社会保障制度の活用が増えたことが要因として考えられる。

このような問題に関して、患者自身が受診時に自ら診察室で相談する機会は少ない。治療や生活に不安や課題を抱える患者が顕在化しにくい状況であり、潜在的に課題を抱える患者の早期発見が重要であると考え。そのため、早い段階で、MSWの介入により包括的な相談支援が可能となる体制づくりが必要である。介護や障害、貧困など複合的な課題を抱える地域住民は、疾病によって生活の質を下げ、救急受診などを契機に生活が破綻しやすい傾向にあるといえる。そういったことから、早期に適切な支援を受け、通院が継続できるよう院内及び、地域関係機関とのシームレスな連携が必要であると考え。

#### おわりに

患者支援センターは総合相談体制の充実と機能分化により、専門性の発揮と地域へのシームレスな協働を目指している。外来相談予約制は潜在的な課題を抱える患者をより早く支援へ導く取り組みとして、令和4年2月に開始した。ただし、活用割合は令和4年10月時点で外来相談の5%程度にとどまっている。今後は外来相談予約制が浸透するように、さらに院内周知を図り、外来相談

予約制の有効性を検証していく。

地域関係機関から相談支援室のMSWへ相談が増えている現状は、当院の相談支援室が「地域へ開かれた相談窓口」として認知されているためと考えられる。令和元年度以降の患者支援センターの機能分化によりMSWは社会福祉相談を受ける専門職集団として、ますます専門性を高めていく必要がある。

相談支援室が相談支援体制を強化し、「相談支援の質の向上」をはかるとともに「地域の窓口」としての機能を果たし、地域包括ケアシステムの一部を担えるよう、関係機関や地域住民を含めた地域へアプローチを行う必要がある。

#### 引用文献

- 1) 厚生労働省：日本のケアシステム構想  
[internet]. [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/chiiki-houkatsu](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu) [accessed2022.11.15]
- 2) 総務省統計局：労働力調査（基本集計）2020年（令和2年）平均結果の要約  
[internet]. <https://www.stat.go.jp/data/roudou/rireki/nen/ft/pdf/2020.pdf> [accessed2023.4.24]

## Abstract

## Introduction of an Appointment System to Reinforce the Comprehensive Professional Consultation Support System

Yuki Takahashi, Toshiko Kusunoki, Masaki Okida,  
Chizuka Bando and Hideto Sasaki

Consultation Support Room, Patient Support Center Kyoto City Hospital

The medical facilities play a major role in regional care backed up by the Comprehensive Regional Care System in the background. At our hospital the Patient Support Center comprised of three sections serves as the contact counter and coordinator for consultation. The medical social workers (MSW) provide comprehensive professional consultation and support through the regional network for medical care and nursing care to meet the patient's multiple and compound social issues.

A review of the daily reports and monthly data on the needs of the regional citizens and the importance of outpatient consultation from 2016 to 2021 revealed a total of approximately 1700 consultation cases each year and a total of 3800 consultation cases. Most of the cases required professional consultation such as consultation on recuperation, financial issues and various other systems. The results of the study suggested that early detection, professional intervention and regional cooperation are most important. Therefore, we introduced the Appointment System for Outpatient Consultation in 2022. We will work to establish the appointment system for outpatient consultation at our hospital and strengthen regional cooperation.

(J Kyoto City Hosp 2023; 43:70-73)

Key words: Consultation support system, Appointment system