第4章　地域連携･相談支援センター

平成 25 年 4 月 1 日、正式に病院組織に位置付けられたこのセクションは、移転により複数の職種が共同の執務室で業務を進められるようになったことで、院内外からより機能の充実を求められるようになっている。

1　組織の体制

代謝・内分泌科の副病院長がセンター長を務め、地域連携・相談支援センターの業務の細部にわたり職員をバックアップするとともに、対外的な窓口としてセンターを統率した。総合診療科の副部長が副センター長を務め、部署の運営を補佐した。

ソーシャルワーカー（SW）は、常勤は主任 1 名、主事 2 名、福祉部から出向された主任が 1 名、非常勤は児童虐待対応医療ネットワークコーディネーター1 名、移行期医療支援センターコーディネーター1 名を含む計 4 名がその任にあたった。

チャイルド・ライフ・スペシャリスト（CLS）は常勤 1 名、非常勤 1 名が患者への支援にあたった。

地域医療連携事務は、常勤は主査 1 名、非常勤 2 名、臨時職員 1 名、移行期医療支援センター担当の非常勤 1 名の 5 名体制で、他の職種と協働しながら地域医療連携の任務を遂行している。

各職種の業務の実際は各項目を参照されたい。

2　執務環境

平成 28 年 12 月の新病院への移転を機に上記の職種と、主として入退院支援と在宅支援相談を担当する看護師 6 名が 2 階の総合受付の横に「地域連携・相談支援センター」の看板を掲げることとなった。共同の執務室をソーシャルワーカー、看護師、チャイルド・ライフ・スペシャリスト、事務の 4 職種が共有し連携を図りながら業務を遂行している。

患者ラウンジに面した 4 部屋の相談室のうち、1 番大きな部屋は医療ケアの指導に利用し、吹き抜け階段に近い彩光がとりやすい部屋は子どもが安心して遊べるよう工夫が施されており主としてＣＬＳが利用している。残る 2 室は主としてソーシャルワーカーが患者・家族の面談や関係者とのミーティング等に利用している。

3　定例会議

平成 25 年度から開催している月 1 回の定例会議はセンター長、副センター長の他、オブザーバーとして事務局及び看護部の幹部職員、セクションに所属する常勤職員全員が出席する。各職種が直面する業務内容と課題、委員会活動、委託事業を全員で共有する他、セクションとして取り組むテーマ（組織・定数要望、地域連携懇談会、新規事業等）に関して自由に意見交換している。

4　地域医療連携事務

広報誌「小児医療センターだより」は年 3 回発行し、病院の新しい取組などを掲載し地域の医療機関や関係機関に向けた情報発信と連携を図るためのツールとして有効に活用した。また、診療科や各部門を紹介する病院冊子「診療のご案内 2020」を作成し関係機関へ情報発信した。

紹介元医療機関への礼状・報告書は 100%発送完了を目標とし、一月後、三月後に報告書未作成の医師へ作成依頼を行い進捗管理を徹底して行った。その結果、今年度の達成率は礼状が 100%、報告書が 99.5%となった。

患者をご紹介いただいた医療機関の情報をもとに「紹介元医療機関リスト」を作成し、地域別、診療科別による患者紹介の傾向や特徴を把握するのに役立てている。また、広報や通知・案内等の送付先リストとしても活用している。令和2年度のお得意様医療機関（5件以上の紹介）は456件となった。

地域医療連携事務は紹介元医療機関から予約を早めて欲しい、診療情報が欲しい等の依頼や問合わせが日々入るが、スタッフは迅速かつ丁寧な対応を心掛け当センターと地域関係機関との橋渡し的な役目となっている。

外国人患者の増加に伴い国際化検討委員会の庶務を努め外国人による院内の諸問題に取り組んだ。令和2年度は「外来問診票」「入院案内」を英文翻訳した。また、予約時の保険資格や言語の確認、通訳体制、医療費支払い等の流れが確立したためトラブルを回避できた。通訳は24時間365日対応可能な電話医療通訳やポケトークの利用を取入れ、その結果アテンド式通訳の利用を最小限に抑えることができ経費削減に繋げた。

患者支援チームでは、庶務として更なる患者サービス向上を目指し取組んでいる。毎週木曜日に開催している各職種が集まる定例会や相談窓口、ご意見カード（ボランティアや売店の店員からの意見）を通して問題解決に努めた。主な取組は手洗い場の設置、院内表示の追加・整理、消毒用アルコールの設置など患者ご家族からの小さな声にもきめ細やかに対応した。（表１）

対外的な活動として県民向け・関係機関向けの啓発活動の庶務を担当し企画運営を行った。県民向け医療セミナーでは、「第30回記念セミナーてんかん教室」をWithYouさいたまとの共催で開催した。関係機関向けには「埼玉小児疾患集談会」を2回（新型コロナの関係で他2回中止）、「唇顎口蓋裂セミナー」をWeb開催した。地域の先生方との「顔の見える関係づくり」を意図した地域連携懇談会を例年は講堂で開催しているが感染拡大を鑑みWeb開催とした。90名の関係機関の方に参加いただき連携を深めることができた。

（事務　紫藤直美）

5　医療福祉相談

1）職員体制

全体では常勤4名、非常勤4名の8名体制であるが、年度途中（8月・12月）で非常勤職員2名の退職があり、以後、欠員の状態が継続している。

常勤においては、今年度も福祉部から児童相談所経験者の福祉職1名の出向が継続している。

周産期・新生児部門、小児がん部門、移行期医療支援、急性期・虐待対応、重症心身障害児・医療的ケア児等の入退院（転院）支援など介入分野は多岐にわたる。それぞれメインとなる担当者をつけながら、医療依存度が高い、あるいは社会的な問題によりソーシャルサポートが必要なケースは個別に担当者を決めて支援を継続した。福祉部からの出向者においては、虐待対応に関して主担当として院内外の連携・調整のほか、直接的な家族対応も担い、児童相談所や関連機関と病院関係者を繋ぐ重要な役割を果たしている。非常勤ソーシャルワーカーのうち1名は埼玉県児童虐待対応医療ネットワーク事業のコーディネーターとして地域からの相談に応じ、関係機関やネットワーク委員との連携を深め、また、警察機関や児童相談所からのセカンドオピニオンの調整も担っている。また、移行期医療支援センター業務を担う非常勤ソーシャルワーカーは個別ケース支援を通じ、移行先医療機関の開拓に努めている。

2）相談対応件数

令和 2 年度の実相談対応件数は、10,747 件であり前年度と比較してもほぼ横ばいである。新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言下で活動を縮小した時期もあり、また非常勤職員 2 名の退職も受けた中での数字でもあるため、全体としては横ばいだが、一人あたりの対応件数は増加傾向にある。新型コロナウイルス感染症対策で通常とは異なる対応が様々な場面で求められる中、これまでとは異なる家族間の問題やトラブル対応も増えており、個々の対応力が試される 1 年となった。個々のソーシャルワーカーの相談支援技術を向上させると同時に、相談支援部門全体の対応可能範囲を拡大させることが必要となる。

業務全体としては、月別相談件数は表 2、相談件数の外来、入院病棟の割合は表 3、診療科別相談割合を表 4、新規相談紹介経路割合を表 5 に示した。

また、患者家族の支援体制構築、地域医療機関・関係機関との連携強化を目的として、地域関係機関との合同カンファレンス（49 件）、院内医療者間カンファレンス（43 件）、地域医療機関・関係機関訪問（8 件）、退院前後の家庭訪問（2 件）、移行期医療支援のための受診同行（5 件）を実施している。新型コロナウイルス感染症対策のため、集合・対面を極力避ける体制となった 1 年間であり、前年からいずれも減少している。特に自宅訪問や受診同行は極力控える傾向にあるため、激減した。また、カンファレンスに関しては、院外関係機関とのカンファレンス数は半減しているが、年度末にかけては web カンファレンスでの対応も増え、コロナ禍社会に対応しつつある。なお、院内カンファレンスは前年比 122%と増加しており、対応困難事例が増加していることがうかがえる。

6　小児がん相談支援センター

１）相談対応件数

令和 2 年度の小児がん相談対応件数は電話対応 409 件（前年比 195%）、面談対応 459（114%）件、その他（自宅訪問、受診同行、カンファレンス参加）44 件（前年比 89%）であった。入院後の患者家族への全件介入のほか、自宅で最期を過ごすことを選択する場合の退院調整や、成人年齢に達した患者の成人病院への移行支援対応も増加している。

２）患者家族セミナー・その他活動

患者家族セミナーはコロナウイルス感染症を受け、今年度は未開催となった。今後、患者家族向けの web 開催の方法を模索していく。

院内向けの活動としては、例年より規模は縮小したものの、2 月にはがんの子どもを守る会共催で国際小児がんデー啓発事業として小児がんの子ども達の絵画展の開催をした。また、造血幹細胞移植後の患者家族向け冊子『移植後長期フォローアップ手帳－造血細胞移植を受けられた方へ－』を移植後長期フォローアップ外来関係職種と協働し作成している。

その他、関東甲信越地域の小児がん拠点病院相談支援担当として、他 3 拠点病院（国立成育医療研究センター、東京都立小児総合医療センター、神奈川県立こども医療センター）と合同で関東甲信越地域小児がん医療提供体制協議会相談支援部会を開催している。

３）埼玉県小児がん診療病院連携協議会

相談支援センターが庶務を務めて開催している。当センター含め 9 施設（埼玉医科大学国際医療センター、埼玉医科大学総合医療センター、防衛医科大学校病院、獨協医科大学埼玉医療センター、北里大学メディカルセンター、自治医科医大学附属さいたま医療センター、埼玉県立がんセンター、さいたま市立

病院）の他、疾病対策課、経営管理課が参加し、令和 3 年 2 月に web 開催した。県内の小児がん診療連携の今後の展望について連携を深める機会となっている。

（SW　篠崎咲子）

7　埼玉県移行期医療支援センター

平成 31 年 4 月、埼玉県保健医療部健康長寿課からの委託事業で地域連携・相談支援センターに「埼玉県移行期医療支援センター」を開設した。小児期発症の慢性疾患を有する成人患者とそれに近い患者が成人病院へスムーズに「移行」できるようサポートしていくシステムで患者本人が自律（自立）できることを目的としている。移行期医療支援のコーディネーターとして SW1 名、事務職 1 名がおり、センター専用電話も設置されている。

活動 2 年目となる令和 2 年度の取組は、患者家族向けのリーフレット「大人の病院への移行～病院探しを始めるときに～」を作成し自院患者の移行支援に活用した。また、「子どもの病院から成人の病院へ」をテーマに患者家族向けのセミナーを予定していたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い開催は中止とした。セミナーで講師を依頼する予定だった埼玉県立大学の櫻井准教授に移行支援資料（テキスト）の作成を依頼し、中学生向け・家族向けのテキストが完成した。院内外問わず幅広く活用していただくために病院ホームページに掲載した。一方、移行先医療機関の情報収集や公表のため埼玉県難病対策協議会に参加し移行期医療支援センター開設の紹介と移行患者受入れについて協力依頼をおこなった。

移行先として紹介する成人医療機関とは特別な協定を結んでいないため、1 件ずつ了解を得ながら進めているため移行作業に多くの時間を要している。受入れを断られるケースがあるなど課題は残されている。

8　委員会等（令和 1 年度に庶務を務めた委員会等）

①国際化検討委員会、②小児虐待対応チーム、③患者支援チーム、④入退院支援チーム、⑤小児がん拠点病院整備委員会

（小児虐待対応チームについては第 9 章に記した。）

（事務　紫藤直美）

9　チャイルド・ライフ・スペシャリスト

今年で 9 年目になったチャイルド・ライフ・スペシャリスト（以下 CLS)の今年度の活動は、新型コロナウイルスの流行が大きく影響した年となった。第 1 波の感染拡大期に発出された緊急事態宣言により、院内でも対応が協議され、各部署が対応に追われた。CLS の活動も同じく、本来、依頼制を取り、病棟を横断的に移動する CLS は活動の制限を余儀なくされた。常勤 1 名、非常勤 1 名での活動で、通常では病棟ごとではなく、患児ごとに担当を決め、活動を行っているが、新型コロナウイルスへの対応のため、依頼が多い病棟のみを担当制とし、活動範囲を絞り対応を行った。しかしながら、その後も国内の感染者数の増加に歯止めがかからず、院内でもより厳しい対策が求められたため、5 月は病棟での活動そのものを自粛し、外来対応のみとした。表 6 にあるように 5 月の介入件数は 20 件まで落ち込んでおり、年間の総介入件数も 2942 件と 2 名体制の中では最も件数が少ない年となった。

介入内容の統計として今年度から患児への介入、ご家族への介入、ごきょうだいへの介入と内容ごとに統計を出し、介入内容をより明確化できるようにした。その結果、患児への遊びの介入（ノーマライゼーション、表 7）が全体の介入の中でも最も多く 1175 件となっており、次いで多いのがご家族からの相談対応・傾聴の 863 件（表 8）となった。結果としては例年通りであるが、対象者ごとに介入内容の件数

が出ているため、対象者ごとにニーズが異なっていることが分かった。

また、今年度の特徴としては、今まで認められていたごきょうだいの来院が、新型コロナウイルスの影響により認められなくなった点も大きく活動に影響した。まず、CLS の活動そのものの自粛期間中には、ごきょうだいの来院を認めない代わりに強化されたきょうだい児の一時預かり保育の電話予約対応を行った。今までは CLS が直接、預かり保育に携わる機会はなかったため、新たな試みであった。また、通常の活動の範囲である、ごきょうだいへの対応は、実際にお会いしての介入が困難となったため、ごきょうだい宛に手紙や絵本を作成し対応した（表 9)。

依頼元としては看護師からの依頼が 939 件と最も多く、例年通りであった（表 10)。今まで、ご家族や患児本人からの依頼を計上していなかったが、数が増加してきたことから計上した所、705 件となり、看護師に次いで 2 番目となった（表 10)。介入対象者の年齢分布においても、ご家族への介入が最も多く 906 件、その次が学童期の 865 件と続いており、ご家族や介入を望む学童期の患児本人からのニーズが増加していることがわかった（表 11)。

最後に病棟ごとの介入を見てみると、血液・腫瘍科である 10A、10B、11B 病棟からの依頼が多いのは例年通りである。次いで多いのが外来の 352 件となっており、外来患児への介入が増加している結果となった（表 12)。全体的な分布をみると例年と変わらぬ分布を示しており、活動自粛の影響は病棟からのニーズには影響がなかったことが明らかとなった。

今年度は CLS の活動だけではなく、病院全体、世界全体が大きく新型コロナウイルスの影響を受けた年となったが、感染対策をしつつも、変わらずに CLS としての活動を続けられたことが次年度にも繋がっていくと考えられる。今後も院内の感染対策を準拠し活動を続けていきたい。

（CLS　天野香菜絵）

表1. 患者支援チーム　取組み内容・件数　（計40件）

内容	件数	内容	件数
院内設備・環境の整備	9	コンビニエンスストア関係	2
院内案内表示の追加・整理	8	喫煙関係	2
COVID-19感染対策関係	8	ご意見対応	2
院内スタッフへの情報発信	8	駐車場関係	1

表2. 月別相談件数

R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9	R2.10	R2.11	R2.12	R3.1	R3.2	R3.3	累計
806	548	911	943	820	997	1,136	934	922	829	893	1,008	10,747

表3. 相談対応入院病棟・外来別割合

外来	入院計											院外計	合計
	PICU	HCU	NICU	GCU	9A	9B	10A	10B	11A	11B	12A		
63.3%	1.9%	2.9%	1.9%	6.4%	3.0%	1.8%	2.7%	4.5%	1.5%	2.3%	3.3%	4.4%	100%

表4. 診療科別相談対応数割合

新生児	代内	腎臓	感染	血腫	循環	神経	遺伝	総診	外科	心外	脳外	整形	形成	泌尿	耳鼻
11.87%	3.16%	2.03%	1.93%	8.43%	12.42%	9.41%	3.19%	7.26%	4.97%	0.04%	2.34%	5.00%	1.94%	3.15%	1.99%

眼科	皮膚	放射線	歯科	救急	集中	消肝	精保	予防接種	生活アレ	移植外科	夜尿遺尿	発達外来	外傷	その他	合計
1.45%	0.25%	1.45%	0.06%	1.82%	3.57%	1.60%	6.63%	0.05%	0.01%	0.62%	0.01%	2.74%	0.04%	0.60%	100%

表5. 新規相談紹介経路割合

医師	看護師	患者・家族	コメディカル	医療機関	保健機関	関係機関	児童相談所	警察	事務	その他	合計
19.28%	17.53%	31.31%	0.84%	4.72%	4.59%	6.21%	4.98%	1.55%	5.82%	3.17%	100.00%

表6

総介入数	
	月合計
4月	145
5月	20
6月	172
7月	288
8月	252
9月	327
10月	352
11月	212
12月	269
1月	243
2月	289
3月	373
年間合計	2942

表7	介入内容(患児)								月合計
	Norm	Prep	Dis	通訳	グリーフ	間接介入	電話対応	その他	
4月	58	18	6	0	0	18	0	0	100
5月	7	3	1	0	0	1	0	0	12
6月	66	24	12	0	0	10	0	0	112
7月	116	39	25	0	0	18	0	0	198
8月	113	24	12	0	0	19	0	0	168
9月	133	34	8	0	0	33	0	0	208
10月	137	40	24	0	0	22	0	0	223
11月	92	17	4	0	1	23	0	0	137
12月	107	24	6	0	0	26	0	0	163
1月	86	27	7	0	0	29	0	0	149
2月	102	37	22	0	0	25	0	0	186
3月	158	54	24	0	0	29	0	0	265
年間合計	1175	341	151	0	1	253	0	0	1921

表8	介入内容(ご家族)							月合計
	相談・傾聴	Prep	通訳	グリーフ	間接介入	電話対応	その他	
4月	41	1	0	0	0	1	0	43
5月	6	0	1	0	0	1	0	8
6月	50	4	3	0	1	2	0	60
7月	86	2	0	0	2	0	0	90
8月	72	7	0	0	2	3	0	84
9月	90	7	3	0	2	3	0	105
10月	107	2	5	1	4	2	0	121
11月	68	1	1	2	3	0	0	75
12月	93	2	1	3	3	1	0	103
1月	77	4	0	0	6	1	0	88
2月	74	1	2	2	1	2	0	82
3月	99	3	2	2	0	0	0	106
年間合計	863	34	18	10	24	16	0	965

表9	介入内容（ごきょうだい）								月合計
	相談・傾聴	Norm	Prep	通訳	グリーフ	間接介入	電話対応	その他	
4月	0	0	0	0	1	0	1	0	2
5月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	2	6	0	0	6	0	0	14
10月	1	0	4	0	0	3	0	0	8
11月	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12月	0	0	0	0	2	1	0	0	3
1月	0	0	3	0	0	3	0	0	6
2月	0	0	10	0	1	10	0	0	21
3月	0	0	1	0	1	0	0	0	2
年間合計	1	2	24	0	5	23	1	0	56

表10	依頼元						月合計
	看護師	医師	ラウンド	保育士	MSW	本人・保護者	
4月	60	28	13	0	2	17	120
5月	6	6	0	0	0	4	16
6月	63	23	9	0	2	42	139
7月	123	65	12	0	1	38	239
8月	76	41	7	0	9	70	203
9月	116	89	6	0	0	63	274
10月	119	50	1	0	0	107	277
11月	63	24	12	0	8	72	179
12月	58	44	18	0	1	107	228
1月	71	42	18	0	0	60	191
2月	68	63	9	0	3	66	209
3月	116	93	21	0	0	59	289
年間合計	939	568	126	0	26	705	2364

表11	年齢					月合計
	乳児	幼児	学童	高校生以上	家族	
4月	2	15	58	4	41	120
5月	0	0	8	3	5	16
6月	0	19	68	1	51	139
7月	0	49	101	1	88	239
8月	0	42	81	3	77	203
9月	4	78	89	2	101	274
10月	1	68	95	0	113	277
11月	1	43	61	1	73	179
12月	2	44	84	1	97	228
1月	3	46	59	2	81	191
2月	2	67	56	7	77	209
3月	1	79	105	2	102	289
年間合計	16	550	865	27	906	2364

表12	病棟												月合計
	9A	9B	10A	10B	11A	11B	12A	PICU	HCU	NICU	GCU	外来	
4月	0	0	51	0	12	13	3	2	22	0	0	17	120
5月	0	0	0	0	0	2	9	0	0	0	0	5	16
6月	1	0	43	6	0	0	30	15	3	0	0	41	139
7月	0	12	114	18	0	0	22	9	18	0	0	46	239
8月	7	0	79	18	0	13	14	21	10	0	0	41	203
9月	7	0	133	38	0	17	23	10	13	0	0	33	274
10月	16	13	162	41	0	23	10	3	0	0	0	9	277
11月	0	5	96	23	0	23	10	3	1	0	0	18	179
12月	7	6	94	17	1	28	22	19	3	0	0	31	228
1月	0	3	97	28	0	2	3	0	24	0	0	34	191
2月	0	0	86	60	0	13	2	0	9	0	0	39	209
3月	0	0	134	33	9	58	7	2	8	0	0	38	289
年間合計	38	39	1089	282	22	192	155	84	111	0	0	352	2364