

2025年11月28日 医療安全支援センター全国協議会

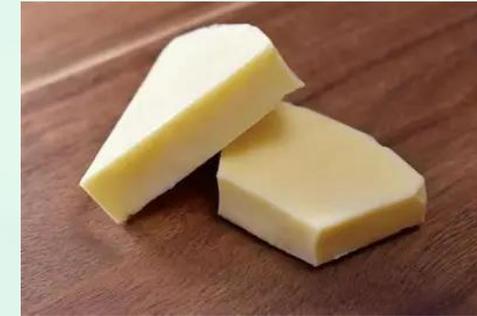
医療相談の基本は傾聴とコミュニケーションから 回復期病棟を中心とした病院の医療相談の実際

済生会守山市民病院 社会福祉事業室長

社会福祉士 平泉 昌輝



病院の基本情報



所在地

滋賀県守山市守山四丁目14番1号

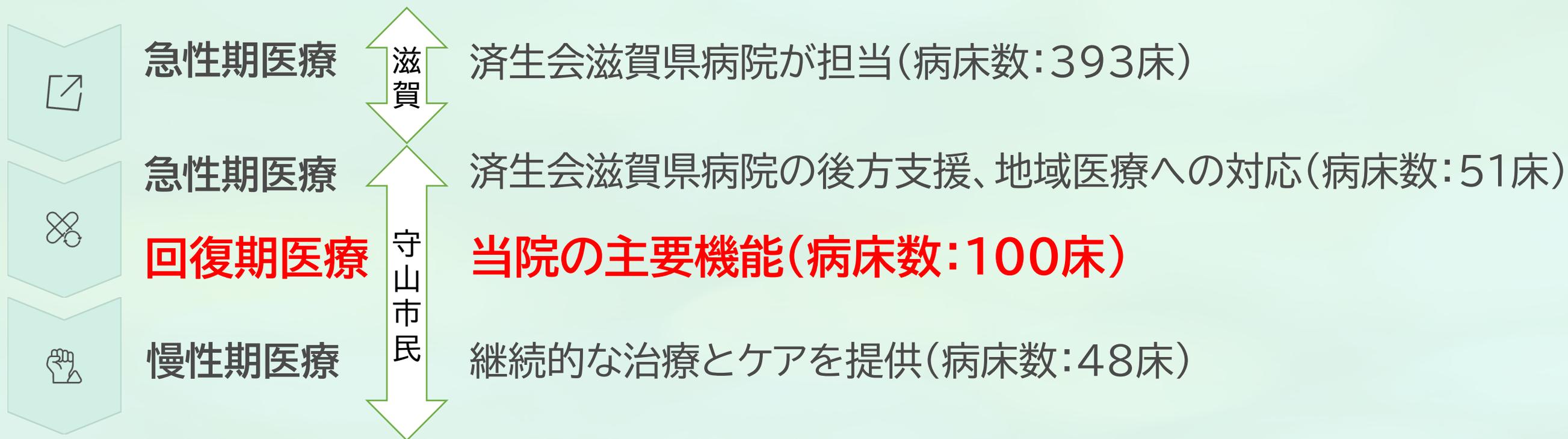
病院の特色

2018年4月1日より、守山市民病院から済生会へ経営が移行し、新たな体制のもとで地域医療の充実を図っております。

済生会滋賀県病院(急性期病床)との緊密な連携により、急性期から回復期・慢性期まで、切れ目のない医療サービスを提供することが可能となりました。



当院の診療機能の特徴



当院は、急性期治療を終えられた患者様が、日常生活への復帰を目指す**回復期**、そして長期的な医療管理が必要な慢性期疾患の診療に重点を置いております。これにより、地域における医療機能の分化と連携を促進し、患者様一人ひとりの状態に最も適した医療環境をご提供することができます。回復期リハビリテーションでは、多職種チームによる包括的なアプローチで、患者様の早期回復と生活の質の向上を支援しております。

济生会 滋賀県支部での連携体制

01

急性期治療

济生会滋賀県病院で高度な急性期医療を提供

02

転院・連携

病状に応じて当院へスムーズに転院、継続的な医療を提供

03

回復期ケア

当院でリハビリテーションや慢性期治療を実施

04

在宅復帰・フォロー

福祉事業所と連携し、退院後のフォローアップ

济生会グループとしての連携により、急性期から回復期、慢性期、そして在宅復帰まで、患者様の病状や回復段階に応じた最適な医療を途切れることなく提供できる体制を構築しております。両病院間では定期的なカンファレンスを開催し、患者様の情報共有と治療方針の協議を行っております。この連携体制により、患者様は安心して治療を受けていただくことができ、ご家族の皆様にも大きな安心をお届けしております。

済生会の理念と生活困窮者支援事業

済生会(恩賜財団済生会)は、1911年(明治44年)に明治天皇の思し召しにより設立されました。その理念は「施薬救療の精神」に集約されており、これは「恵まれない人々のために、薬を施し、治療を施して救う」という意味を持ちます。

医療の提供

生活困窮者・経済状況に関わらず、質の高い医療サービスを提供し、患者様の尊厳を重んじた全人的医療を実践しています。

社会福祉支援

無料低額診療事業、生活相談、就労支援、訪問看護など、困窮者の方々が自立し、尊厳ある生活を送るための多角的なサポートを提供しています。

回復期リハビリテーションについて

患者様の日常生活復帰を全力でサポート

回復期リハビリテーション病棟では、脳血管疾患、骨折、手術後などで身体機能が低下した患者様に対し、集中的なリハビリテーションを提供しております。

多職種チームによる包括的なケア:

- 医師による医学的管理と治療方針の決定
- 理学療法士による運動機能の回復訓練
- 作業療法士による日常生活動作の訓練
- 言語聴覚士によるコミュニケーション能力の回復
- 看護師による日常的なケアとサポート
- 管理栄養士による栄養管理
- **医療ソーシャルワーカーによる相談援助・社会復帰支援**

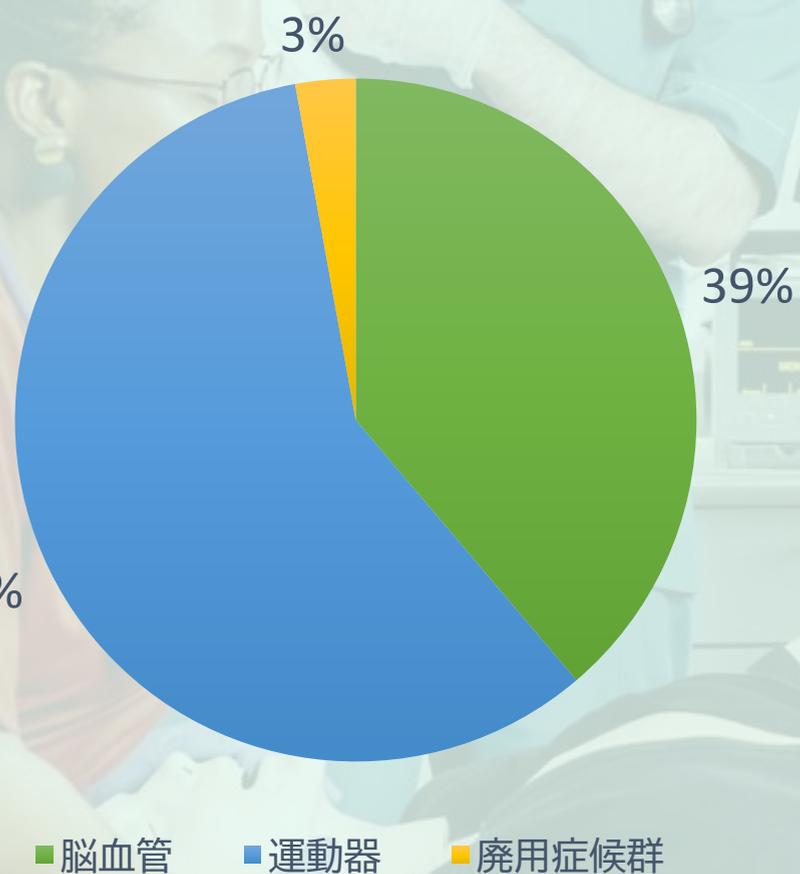


ひとりひとりの状態に合わせた個別のリハビリテーションプログラムを作成し、早期の自宅復帰や社会復帰を目指します。

入院患者の疾患構成と年齢層

当院の回復期リハビリテーション病棟に入院される患者様の主な疾患構成と年齢層についてご紹介いたします。これは、地域の医療ニーズに合わせた当院の専門性を示すものです。

患者様の疾患構成



患者様の平均年齢

当院の入院患者様は、高齢の患者様が多い傾向にあります。特に、65歳以上の患者様が全体の約80%を占めています。

- ・ 65歳以上: 約80%
- ・ 40歳～64歳: 約15%
- ・ 40歳未満: 約5%

リハビリに特に期待値が高い層

この年齢構成は、高齢化社会における回復期リハビリテーションの重要性を物語っており、当院は高齢者のADL(日常生活動作)向上と社会復帰に向けて専門的なケアを提供しています。一方で若く、社会復帰を目標とした患者様へのリハビリテーションにも尽力しております。

当院の相談体制について（患者総合相談窓口の設置）

当院では、患者様とご家族が安心して療養生活を送れるよう、専門の医療ソーシャルワーカー（MSW）が様々なご相談に応じております。

医療ソーシャルワーカー

5名体制で、患者様とご家族の不安に寄り添い、サポートを提供しています。



在宅支援看護師

医療面の相談を主に対応し、不安へのサポートを実施します。



主な相談内容

医療費の相談や介護の相談、また**外来、入院問わず様々なご意見**が多く寄せられており、適切な情報提供と支援を行います。

医療費の心配、退院後の生活、介護サービス利用についてなど、多岐にわたる問題に対し、専門的な知識と経験を持つMSW・看護師が、患者様一人ひとりの状況に合わせた解決策を共に考え、サポートをしています。

病院機能評価受審において総合相談窓口の開設

済生会守山市民病院は、病院機能評価の受審にあたり、総合相談窓口を開設いたしました。(2024年2月受審) 設置にあたり、相談マニュアル対応マニュアルを作成し、相談記録方法・処遇方法などを整備しています。



患者様の声の収集

医療サービスに関する率直なご意見を伺います。



適切な情報提供

治療内容や病院機能について正確な情報を提供します。



支援体制の強化

医療ソーシャルワーカーが専門的なサポートを行います。



信頼関係の構築

患者様と病院の間により良い関係を築きます。

この窓口は、皆様の不安や疑問を解消し、安心して当院の医療を受けていただくための重要な役割を担います。

医療相談のフロー

患者様やご家族からの医療相談に対し、当院の患者総合相談窓口は以下のステップで、専門的に対応いたします。安心してご相談いただけるよう、各段階で寄り添い、最適なサポートを提供することを目指しています。



相談受付

面談、電話、書面などで相談を受け付け、お困りごとを詳しくお伺いします。



情報収集・状況把握

相談内容に基づき、関係部署や機関と連携し、必要な情報を収集・整理します。



支援計画の検討・提案

収集した情報から解決策を検討し、具体的な支援計画を立案・ご提案します。



連携・フォローアップ

外部機関との連携や、その後の状況確認を行い、継続的なサポートを実施します。

患者様からの要望について

済生会守山市民病院では、以下のような要望が多く寄せられています。



医師との対話・説明不足について

病状・治療方針に関する説明不足についてのご意見が寄せられます。



リハビリ目標と期待値に対して

退院後の生活を見据えた具体的なリハビリ目標設定や、その進捗状況の共有についてのご要望があります。リハビリテーションの期待値や期待にそぐわない結果に対してご意見が多いです。

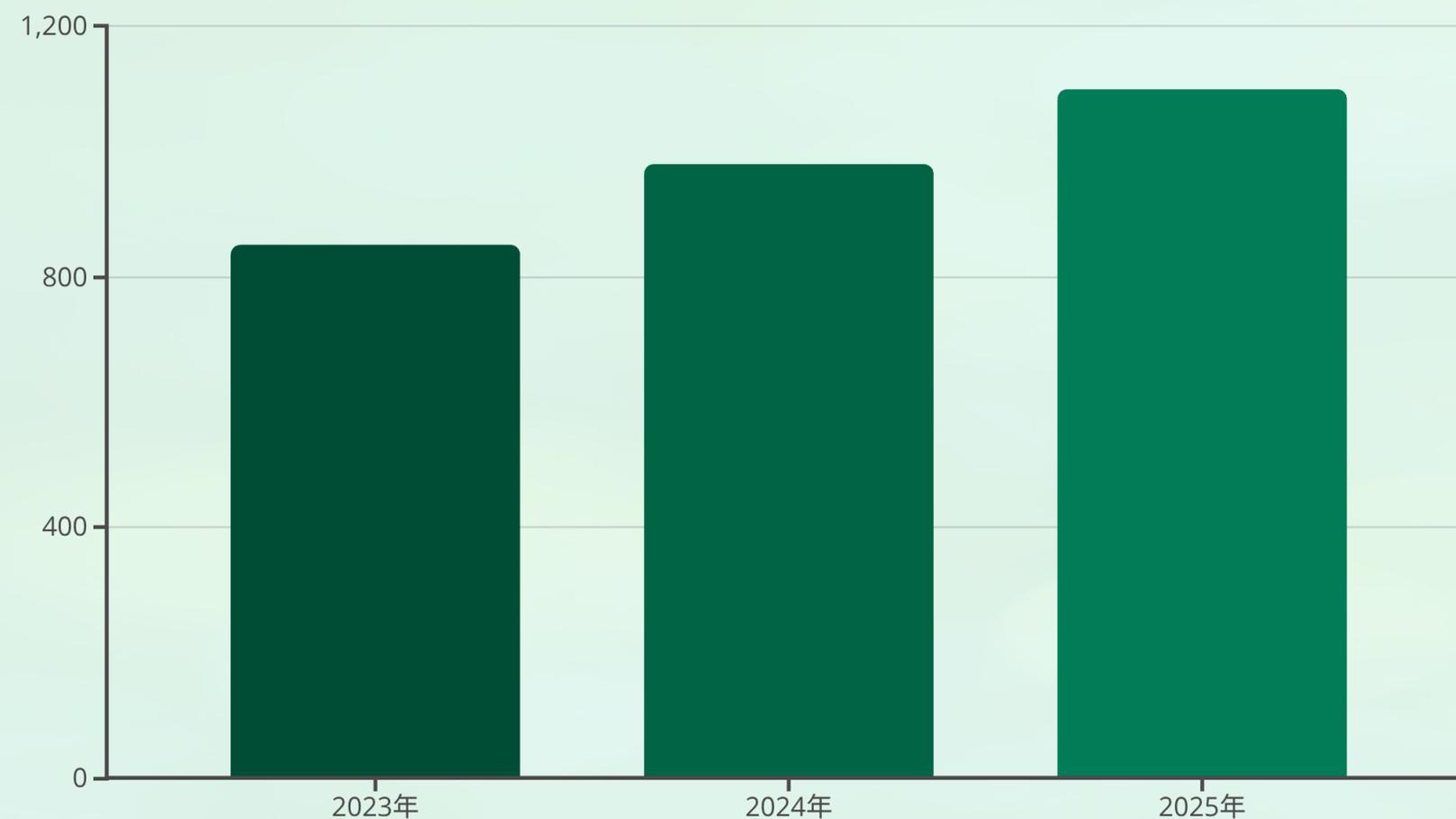


スタッフの接遇

スタッフの言葉遣いや態度についてのご意見も多く寄せられます。些細な言葉遣い、患者・家族への配慮が欠けているという指摘も多いです。

実際の支援の中での相談件数の推移と内訳

済生会守山市民病院では、患者様とそのご家族からの医療ソーシャルワーカー(MSW)への相談件数が年々増加しており、より複雑化する患者様のニーズに対応しています。ここでは、過去3年間の相談件数の推移と、主な相談内容の内訳をご紹介します。



相談件数の増加傾向

年間相談件数は着実に増加しており、これは当院のMSWに対する患者様・ご家族の信頼の表れであり、また医療を取り巻く環境の変化に伴う相談ニーズの多様化を示しています。

主な相談内容の内訳

- 医療費や生活費に関する経済的問題
- 退院後の生活支援(施設入所、在宅サービスなど)
- 介護保険や各種社会保障制度の利用
- 病気による心理的・社会的な不安
- ご家族関係や療養中の人間関係

患者総合相談窓口と医療安全管理室との関係

当院では、患者様が安心して医療を受けられるよう、患者総合相談窓口と他部署が密接に連携し、医療安全の確保と患者サポート体制の強化に取り組んでいます。多角的な視点から患者様の安全と安心を守ります。



医療安全管理室は、医療事故の防止、安全文化の醸成、リスクマネジメントを統括し、患者総合相談窓口は患者様からの相談内容を通じて医療安全に関わる情報収集や、患者様・ご家族の心のケア、権利擁護を行います。この緊密な連携により、患者様からの声を医療安全改善に直接反映させ、より安全で質の高い医療サービスの提供を目指しています。

医療安全センターからの問い合わせ実績

2023年: コロナ禍における転院受け入れについて

コロナ禍では様々な病院が面会制限、転院制限など対策を講じていました。他県にて発症し、地元でリハビリテーションを受けさせてあげたいと希望がありました。当院の感染対策上、県外からの受け入れを一時停止をしていました。その返答によりご家族から『コロナを理由に転院を拒否された、人権侵害だ』ということをし、医療安全センターに申し出があったようです。医療安全センターから当院の医療安全管理室へ問い合わせがありました。

→当該症例については院内協議をいたしました。

患者様には残念な結果となりましたが、当院としてはまず県内の医療体制の安定化、現在入院してもらっている患者様の優先を第一に考え、ルールについては変更をしませんでした。

事例紹介：医療ソーシャルワーカーの介入

今回は、患者様の深い思いと現実のギャップに寄り添い支援を行った

医療ソーシャルワーカー(MSW)の介入事例をご紹介します。

患者様の状況

40代の女性で、6人のお子さんを持つお母様。
脊髄損傷でベッド上での生活を余儀なくされていました。
急性期病院からリハビリテーション目的で転院されました。

希望と現実

「治したい」という強い希望とリハビリテーションへの高い期待をお持ちでしたが、実際の予後はベッド全介助となる見込みでした。

ご家族の要望

ご本人様は意識はクリアな状態でした。スタッフの接遇、対応についてご主人様からは「妻はモノですか？もっと妻に寄り添ってほしい」という切実なご要望がありました。

MSWの支援

MSWは、患者様とご家族の心のケアのため、ほぼ毎日10分～30分、病室に訪問し、面談を重ねて支援を行いました。本人の想いをノートに書き示し、それに対してコメントを残しました。

この事例の結果は、リハビリテーションの効果が乏しく、本人や家族の期待値が届かない形で自宅退院になりました。また退院に際して、患者様とご家族が抱える複雑な感情は解決されませんでした。退院間近の夫から放たれた言葉は『MSWの寄り添いはとても助かったが・・・スタッフの対応については苦情ものです。この寄り添いがなければ・・・感謝と苦情は紙一重ですね』と。

信頼と苦情の狭間で:MSWの役割

医療現場における患者様からのご意見や苦情は、時に医療者との心の距離から生じることがあります。この言葉からこの「**心の距離**」を埋め、患者様との間に信頼関係を築くことが、安全で質の高い医療提供に不可欠であると考えています。

苦情の根源

患者様と医療者との間の「**心の距離**」が、苦情の主な原因となり得ます。コミュニケーション不足や期待値のずれが、不満へと繋がる可能性があります。

信頼への転換

医療者が患者様一人ひとりに「**寄り添う**」姿勢を示し、実際にサポートを行うことで、この心の距離は縮まり、深い信頼関係へと転換されます。

MSWの役割

医療ソーシャルワーカー(MSW)は、患者様やご家族の不安や困りごとに耳を傾け、具体的な支援を行うことで、信頼関係の構築に貢献し、苦情の未然防止に努めています。

MSWの抱える困難

医療ソーシャルワーカー(MSW)は、患者様とそのご家族を多方面から支援する重要な役割を担っていますが、その業務には様々な困難が伴います。ここでは、MSWが直面する主な課題についてご紹介いたします。

精神的負担

患者様の人生の岐路や深刻な状況に寄り添うため、高い共感性が求められ、精神的な負担が大きくなることがあります。

多岐にわたる業務

医療費相談から退院後の生活支援、関係機関との連携まで、業務範囲が広範にわたり、限られた時間内での対応が求められます。

職務内容への理解不足

他職種や一般の方々からMSWの役割や専門性に対する理解が十分でない場合があり、連携や支援の障壁となることがあります。

倫理的ジレンマ

患者様の意向とご家族、医療者の考えが対立する場合など、倫理的な判断が難しいケースに直面することがあります。

事例紹介：退院支援での苦情

退院支援の過程で、患者様のご家族と病院側の間で意見の相違が生じ、苦情に至るケースもございます。事前のアンケートの内容の事例について推測をもとに、問題の背景と今後の改善点について考えてみました。

家族の希望：自宅退院

症状が安定し在宅での生活が可能な高齢患者様に対し、ご家族は自宅での生活を強く希望されています。住み慣れた自宅生活を望んでいらっしゃいます。

病院の提案：療養病棟への転院

一方、病院側は、病床機能の役割分担や退院後の医療的リスク評価、また適切な介護サービスの調整の難しさから、療養病棟への転院を強く勧めていた可能性があります。

両者の認識ギャップ

発生起点の病床機能が不明確であり、一概にはお答えできませんが、ご家族は、在宅での生活を受け入れる体制があるにもかかわらず転院を勧められることに理解ができなと感じています。これは、病院側からの説明が十分でなかったり、ご家族の想いが十分に伝わっていない、あるいは病院側の事情が共有されていないために生じる認識のギャップです。また、医療者側の評価としては介護力の脆弱性があるかもしれませんが、家族は意向を強く訴えているのにも関わらず病院側と対話できないためにセンターに相談をされたかもしれません。対話不足が原因でこれはよく病院ではある事例です。そういった症例はMSWが介入している可能性が高いので、それと連携をとり、正確な情報精査と原因追求が必要です。

このような苦情は、患者様やご家族の意向と、病院の提供できる医療サービスや機能との間で生じるミスマッチが原因となることが少なくありません。双方の理解を深めるため、より丁寧な対話と情報共有が不可欠であると認識しております。

患者さんのよりよい生活支援のために

済生会守山市民病院では、患者さんがより安心して生活できるよう、医療安全管理室と医療ソーシャルワーカー(MSW)が協力し、包括的な支援体制を強化してまいります。互いが協力し、以下の点に注力します。



情報の共有と活用

MSWと医療安全、多職種間での情報共有を強化し、患者さんの状況を深く理解します。



早期の課題発見と介入

患者さんの生活上の課題や不安を早期に発見し、MSWが中心となって適切な支援へと繋がります。



包括的な支援体制の強化

医療面だけでなく、生活面、精神面も含めた包括的な患者支援体制を医療安全とMSWが連携して築きます。



患者さんの声の組織的反映

患者さんからの意見や苦情を連携して分析し、組織全体の改善活動に活かします。

これらの取り組みを通じて、地域社会に貢献し、患者さん一人ひとりの「よりよい生活」を支援できる病院を目指してまいります。

医療安全センターからの情報提供に関する要望について

当院では、以下の点に配慮した情報提供が望ましいと考えております。

1

客観的な情報の提供

医療安全センターからの情報提供は、事実に基づいた客観的な情報をお願いいたします。感情や憶測を交えずに、何が起こったのか、どのような状況であったのかを明確に伝えることが、問題解決の第一歩となります。

2

相談者の発言をそのまま

患者様やご家族からの貴重な声は、その意図やニュアンスを正確に把握するために、可能な限り原文のまま、またはそれに準ずる形で提供いただきたいと思います。

3

主観的解釈の排除

センターの相談員による主観的な解釈や意見は、情報から切り離し、純粹な事実情報として共有していただくことで、当院にて状況を正確に評価し、適切な対応策を検討することが可能となります。

医療安全センターへの期待と役割

医療安全センターの皆様には、相談者の皆様の深い想いを傾聴し、その背景にある複雑な状況を理解していただくとともに、病院側の立場にもご配慮いただき、公正な視点でのご協力をお願いしたいと願っております。

傾聴と理解の姿勢

相談者の想いに深く耳を傾け、その心情に寄り添うことが第一歩です。しかし、そこには受け入れたくない事実や、変えがたい姿勢など、複雑な背景があることをご理解ください。

病院への公正な視点

当院は、患者様にとって不利益となるような医療を行う意図は決してございません。医療安全センターには、病院の医療行為や体制に対しても公正な視点を持っていただきたいと考えています。

橋渡しとしての役割

相談者と病院の間で、事実に基づいた建設的な対話を促進し、双方の理解を深めるための「橋渡し役」として、より積極的なご支援を期待いたします。

医療安全センターとの協働の深化

医療安全センターの皆様を患者さん中心の医療を実現する上で不可欠な伴走者として捉え、より一層強固な連携を築いていきたいと願っております。

→ 共通の使命認識

私たち病院も、医療安全センターの皆様も、患者さんの安全と安心、そしてより良い生活を支援するという共通の使命を持っています。この認識に基づき、互いに尊重し協力し合う関係を築きます。

→ 情報と課題の共有

患者さんへの対応結果や、継続的なケアの中で見えてくる課題、あるいは新たな安全管理上のリスクなど、重要な情報は積極的に共有させていただきたいと考えております。これにより、両者で状況を深く理解し、より効果的な改善策を導き出すことが可能になります。

→ 伴走型パートナーシップ

単なる一方的な情報提供や助言に留まらず、共に患者さんの問題解決に取り組み、医療相談の向上というゴールに向かって伴走するパートナーシップを築きたいと願っています。定期的な対話を通じて、互いの専門性を活かし合える関係性を目指します。

患者さん一人ひとりが安心して医療を受け、尊厳ある生活を送れるよう、ともに支えていく支援者同士ぜひ頑張っていきましょう。