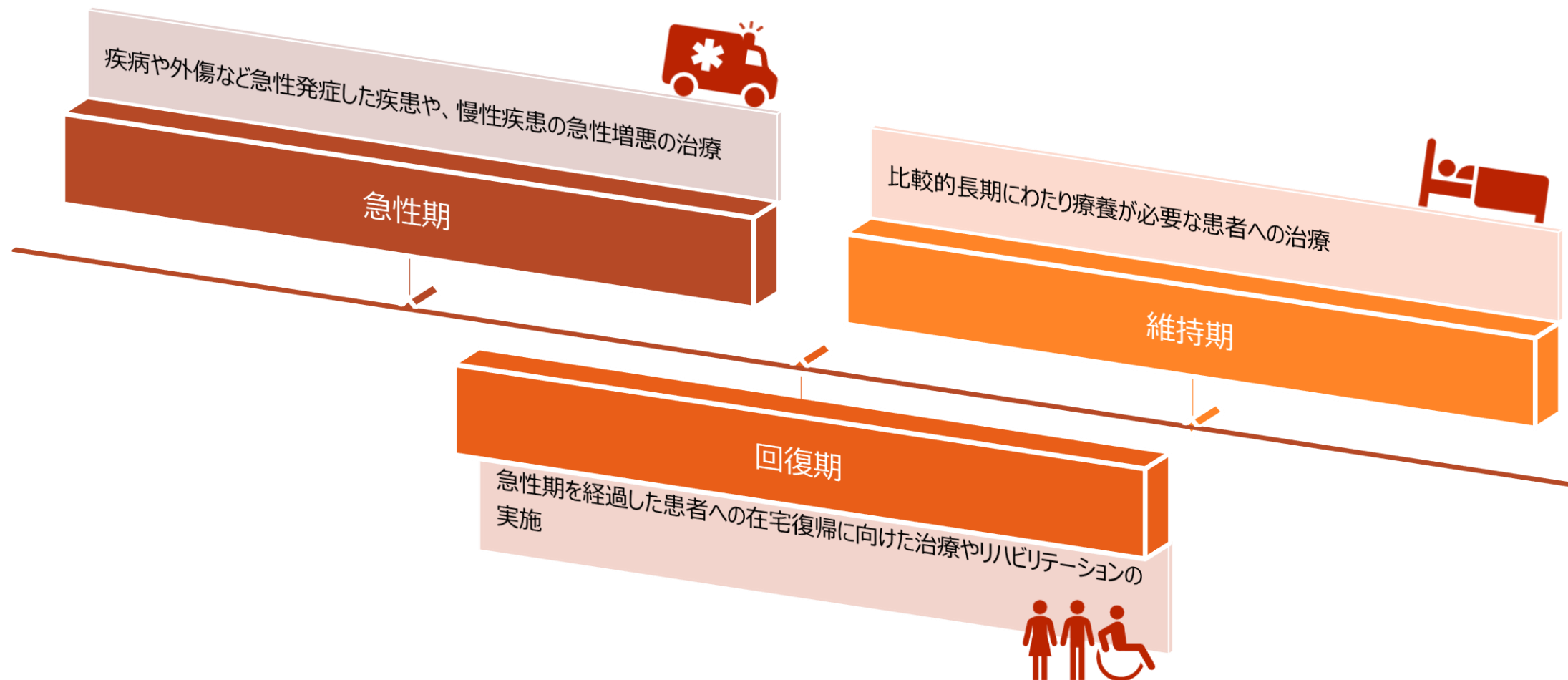


医療相談員から

北海道医療ソーシャルワーカー協会南支部

岩城 朋美

機能と役割



どんなことに困ったのか（入院直後）

【急性期】

- 患者面会できない訴えへの対応

【回復期】

- 患者面会できない訴えへの対応
- 入院前の事前説明対応が対面で行えなくなったため、家族の意向や様子を確認するのが容易ではなくなった

【維持期】

- なぜ患者面会が許可されないのか都度説明対応を行う必要があった
- 院内の感染対策ルールが状況によって都度変わるため、職員でも把握するのが大変だった
- 入院前の事前説明対応が対面で行えなくなったため、家族の意向や様子を確認するのが容易ではなくなった
- 事前説明対応を電話で行うことになったが、あらかじめ確認することを紙面で伝えていても、なかなか内容の理解が得られなかったり、難聴のためやりとりが難しい方もおり、対応に苦慮した



どんなことに困ったのか（入院中）

【急性期】

- 家族側から、医療機関に足を運びたくないという申し入れがあり、直接家族との面接をしたくてもできない事があった

【回復期】

- 患者面会ができない事から、家族が患者の状態を把握するのが難しく、退院後の生活を話し合う場面でも、「イメージがもてない」、「わからない」と判断に困ったようで、説明に配慮を要した
- 自宅退院か施設入所かの決断をしきれない患者に対し、患者と家族の話し合いの機会をなかなか設定できずに困った
- 入居先の施設職員や介護事業所の職員の方とは、患者の状態について、口頭や紙面でやりとりすることが多かったため、イメージを持ちにくかったのではないかと思う

【維持期】

- 病棟への出入りが制限され、医療相談員であっても患者と対面で面接できないことがあった。患者の状況については看護師を通して行った
- 院外へ出向く機会が制限されたため、業務に対する時間の使い方を変える必要があった
- 関係機関と対面でやりとりする機会が減り、お互いの状況について把握しにくくなった



どんなことに困ったのか（退院時）

【急性期】

- 転院調整場面で、それぞれの相談先医療機関にあわせた調整をすすめる必要があった。相談先から要望があれば感染検査を行っていた

【回復期】

- 対面での介護指導が思うように実施できなかった
- 患者面会ができない事から、家族が患者の状態を把握するのが難しく、退院後の生活を話し合う場面でも、「イメージがもてない」、「わからない」と判断に困ったようで、説明に配慮を要した
- 退院カンファレンスの参加人数制限があったため、カンファレンス時の調整がいつもよりも増えた

【維持期】

- お看取りの場面では、来院者を制限する必要があった



どんな工夫ができたのか（入院時）

【急性期】

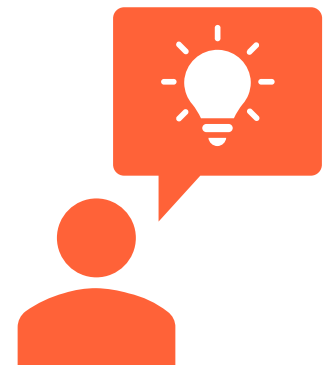
- 手指消毒とマスク使用のほか、パーティション、換気など感染対策をとり、対面面接を継続できるようにした。相談室への外部事業所来室も制限はしなかった
- 患者面会は制限していたが、やむを得ない事情の際には、病棟外で面会場所を設定し、短時間、距離をとって患者の様子を家族に確認してもらった

【回復期】

- 患者は病棟に入院すると家族面会ができなくなるため、他院からの転院時に玄関前で親族に顔を見てもらうことは特に制限しなかった

【維持期】

- 事前説明対応を電話で行うことになったが、あらかじめ確認する内容を紙面で伝えていた



どんな工夫ができたのか（入院中）

【急性期】

- 手指消毒とマスク使用のほか、パーティション、換気など感染対策をとり、対面面接を継続できるようにした。相談室への外部事業所来室も制限はしなかった
- 患者面会は制限していたが、やむを得ない事情の際には、病棟外で面会場所を設定し、短時間、距離をとって患者の様子を家族に確認してもらった

【回復期】

- 患者面会ができない家族に状況を説明したり、リハビリで撮影した動画を見せた他、リモート面会を実施した。現在も遠方在住の家族には動画共有やリモート面会を継続
- オンライン面会、情報処理端末の整備
- 患者の様子を動画で撮影し、面会ができない施設関係者に提供した
- 病棟での患者面会ができないため、家屋訪問を実施し、家族や介護事業所の方々に患者の様子を見てもらった
- 患者家族送迎バス利用が減ったため、入院患者の荷物配送サービスを開始した。家族はその送迎バスに衣類やおむつ等を預けることで、直接来院なく患者の荷物をやりとりすることができるようになった

【維持期】

- 外勤が制限されたことでできた時間を、他機関、事業所との電話連携にあてるようにした
- 必要なカンファレンスは、短時間、少人数で開催できるように、感染対策をとって開催継続した



どんな工夫ができたのか（退院時）

【急性期】

- 退院前カンファレンスは少人数、短時間で感染対策をとりながら開催できるようにした

【回復期】

- リモート面会、オンラインでのカンファレンスを実施。現在は対面での面接、カンファレンスも実施しているが、リモート面会やオンラインカンファレンスは要望があれば実施できるようにしている
- 各機関との情報共有をオンライン上で行うことができ、効率的に時間を使って対応していた

【維持期】

- 退院調整にあたっては、カンファレンスの開催の仕方を工夫した。少人数（介護事業所はケアマネジャーのみ）、短時間（30分程度）、患者情報は紙面化し事前に確認。必要事項を確認するという内容にした



まとめ

- ☹️ “できなかったこと”はあるが、困難な状況をきっかけに“できるようになったこと”もあり。自身や所属組織の状況を見直し、新たな支援方法、選択肢を作り出す取り組みがあった
- 😊 非対面での退院支援、調整は、対面困難な状況や環境（外出が制限される、遠方にいる）での支援においても有用。またオンラインツールの活用によって、距離を理由に実施できなかった遠隔地とのカンファレンスも可能に
- ☹️ 一方で患者や家族によっては対面である必要もあり、非対面の一般化で、患者や家族が疎外感を抱かないような工夫、配慮も必要
- 😊 陽性者の受け入れによって、新たな役割を担った医療機関、またその医療機関が対応できない患者を他院が受け入れるという状況もあり、地域医療を地域の病院で守る取り組みが見えた