

高知医療センターHP:<http://www.khsc.co.jp/>



## 「患者さんが主人公の病院をめざして」

### 高知医療センターの基本理念

1. 患者さんが主人公の病院にします
2. 高度な医療を普段着感覚で提供します
3. 自治体病院としての使命を果たします

### 目次 CONTENTS

#### ご挨拶 ————— ②

- 瀬戸山元一 病院長
- 深田順一 地域医療センター長

#### 高知医療センターの地域医療連携 ————— ③

- 地域医療センタースタッフ紹介
- 地域医療連携室の役割
- まごころ窓口の役割

#### 病・病連携について ————— ④

- 高知医療センターから患者さんをご紹介する方法
- 受診のしくみ
- 診療予約の流れ ————— ⑤
- 外来診療の流れ
- 入院の流れ
- なっとくパスのご案内 ————— ⑥
- 患者さんからの声 ————— ⑦
- 登録医のご案内
- ハーモニーこうち

#### 地域医療連携病院のご紹介 ————— ⑧

#### ◆ 外来診療時間 ◆

午前8時30分～正午12時  
午後1時～午後4時30分



瀬戸山 元一 病院長  
(地域医療連携本部長)

## かぎりなく広範な 地域医療をめざして

高知医療センターは、来るべき新たな地域医療計画を模索するなかで、自らのミッションとしての病院の類型化と地域完結型医療の実績を基礎にして、二次医療圏を越えた地域医療支援病院としての診療連携をめざして船出をしました。

このためには、「地域医療センター」としての地域医療連携室の整備充実をベースとしたうえで、「救命救急センター」、「総合周産期母子医療センター」、「がんセンター(がん診療拠点病院)」、「循環器病センター」を積み上げていく必要があります。しかし、診療機能を提供する二つの旧病院(高知県立中央病院・高知市立市民病院)が、必ずしもこのような機能を十分に発揮してきたわけではありません。そういう意味では、まったく新しい価値観のもとでの船出といえます。この価値が理解されて運営に反映されるには、それなりの時間を要するという事実はありますが、時間が待ってくれないのも事実です。

そこで、地域医療連携室を中心とした『まごころ窓口』は、病院長の直轄としての推進本部制を採用して運営することとなりました。本部長を病院長に、副本部長を地域医療センター長である深田医療局長があたることになりました。私たちは、患者さんそれぞれの利便性や生活の満足度を高めるために地域の医療機関と広範な連携を組もうとしています。そのためには、受け皿としての高知医療センターは、より診療連携を高めるために、医師が地域に行く診療連携などを考慮する必要性を感じているところです。これは、今後の医科連携協議会や歯科連携協議会で提案をしていきたいと考えています。私たち、高知医療センターが一方的に運用を押し出すのではなく、各医療機関の要望を聴かせていただくなかで、利用者に受け入れられやすい運用提案をしていきたいと考えています。

今後は、地域の住民の皆さん方が健康・安心の確保のために医療機関を選択することのできる情報提供が重要になります。日頃はかかりつけ医に、そして、ことあれば救命救急対応の連携病院へという継続診療連携の関係を充実させていきたいと考えています。

今後とも、さらなるご協力をお願いいたします。



深田 順一 地域医療センター長  
(地域医療連携副本部長)

## 地域完結型の医療を めざして

開院以来、本センターへの患者さんのご紹介ならびに本センターからご紹介申し上げた患者さんの受け入れの両面にわたり、先生方には多大のご協力をいただいてきました。お蔭様で紹介率、逆紹介率とともに旧高知県立中央病院・旧高知市立市民病院当時からくらべ、格段に上昇してきていますが、地域医療センターの職員にとりましては、正に無我夢中で8ヵ月目に入った、というのが正直なところです。

3月当時は、準備はしてきていたもののコンピューターに正に“使われ”ている状態で、とくに予約完了までに要する時間が長すぎる、という点につきましては、先生方からお叱りを受け続けてまいりました。これは当初、先生方からご紹介いただくにあたっては、15分以内にお返事できる、ということを経営に準備をしてきた、といういきさつがあります。患者さんには先生方の診察室から一旦、待合に出られて、高知医療センターから差し上げる予約完了の電話をお待ちいただける限度、ということでこの15分を考えていたのですが、その後、この基準を変え、先生方が予約のお電話を受話器を持ったままで、予約完了のお返事ができるよう、手順をぐっと短縮するための努力を続けていきます。

検査機器の共同利用につきましても、今後ともより簡単にご利用いただけるよう、手順の合理化に努めていきます。

また、いわゆる逆紹介につきましても「なっとくパス」の運用も取り入れながら、高知の地にも、いわゆる「地域完結型の医療」が根付きますよう努力をつづけていく所存です。

先生方からの忌憚のないご要望を、今度とも頂戴いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。



# 高知医療センターの地域医療連携

## 高知医療センターは地域医療支援病院をめざしています。

地域医療センターは患者さんと高知医療センター、地域の医療機関と高知医療センター、県民・市民と高知医療センターとの橋渡しの役割を一手に引き受けます。患者さんからの医療相談や苦情処理、医療安全管理、ボランティア活動支援、ブランディング機能、病診連携、病病連携など、その幅広い業務を通じて地域医療機関をバックアップします。アドボカシ機能と医療相談機能を持つ「まごころ窓口」、医療連携を担う「地域医療連携室」は地域医療センターに属しています。

当センターでは、県民・市民の方々が医療連携による「病気の治し方」、「健康維持の仕方」、「療養の仕方」に慣れていないということから、病院のあり方を理解してもらうための準備を進めています。

## 地域医療センタースタッフ紹介



### わたしたちが 地域医療連携を担っています！

地域医療連携本部長に瀬戸山病院長、副本部長に深田医療局長、地域医療連携室スタッフ、まごころ窓口スタッフ、そして業務を円滑にするための事務スタッフといった面々で今後ますます、地域医療連携に力を入れていきたいと思っています。

## 地域医療連携室の役割

地域医療連携室は地域の医療機関との医療連携を担います。これからも紹介・逆紹介をさらに円滑に運営する努力をしていきたいと思ひます。

### 地域医療連携室の業務

- 医療連携の窓口
- 紹介患者さんの受付窓口
- 開放病床ご利用の受付窓口
- 医療機器共同利用の受付窓口
- 「予備紹介」の受付窓口
- 「なっとくパス・パス手帳」の受付窓口
- 地域連携に関する書式の請求受付窓口
- 新規の登録医の受付窓口
- 医師会・歯科医師会への窓口
- 福祉・介護機関への窓口
- へき地医療支援機構への窓口
- 症例検討会関係の窓口
- 講習会・研修会関係の窓口
- 図書室「なるほどライブラリ」ご利用の窓口
- 「医療センターからのお知らせ」発行窓口

## まごころ窓口の役割

まごころ窓口は患者さんとそのご家族の皆様の窓口として、医療・健康に関するアドバイスや苦情、要望などを何でも受け付けています。

各証明書の発行窓口でもあります。

### まごころ窓口の業務内容

- 医療相談窓口
- 「患者さんからの声」の受付窓口
- 診療に関する証明書などの窓口
- 医療費に関する公費申請の窓口
- 診療情報公開請求の窓口
- 「ドナルド・マクドナルド・ハウスこうち」の窓口
- 病院ボランティア「ハーモニーこうち」の窓口
- 各疾患の患者会への窓口
- 病院ホームページに関する窓口
- 医療安全についての窓口
- 病院機能の評価に関する窓口
- 病院見学ご希望への受付窓口
- 院内行事・情報の窓口
- 学会・研修会等のための院内施設利用の窓口
- 医療センターからかかりつけ医への連携の窓口

# 高知医療センターの「病・病連携」について

## 「病・病連携」、あるいは「入院・入院連携」は医師同士の事前調整を原則に

深 田 順 一 地域医療センター長

開院して8ヶ月目に入った高知医療センターですが、「医療連携」という面での先生方のご感想はいかがでしょう？内部では地域医療連携室や総合受付などの窓口業務や電子カルテの扱い方にもそれなりに落ち着きが見られるようになってきましたが、あらためて浮かび上がってきた問題点もあります。そのひとつが“既に施設に入院中の患者さんについての医療連携”です。

医療センターでは診療受付は原則、予約制ということをご存知のとおりですが、一方、救急部門は来院された患者さんの診療拒否は絶対にしないことを、これまた大原則にしています。先日、直前までどちらかの病院に入院中であつた方が事前の連絡もなく、突然のようにストレッチャーで救急窓口に入院を求めて来院されたということがありました。その方は紹介状はお持ちでしたが、書かれた情報にはどの専門領域が治療にあたるべきかという示唆はなく、低栄養・認知症症状・床擦れのほか原因不明の食思不振の存在が書かれてあるのみでした。

救急部門は時刻を問わず、ほんとうに急ぐ必要のある患者さんを対象にしたいのです。ですので、既に地域の病院に入院中の患者さんで、こここのところはぜひ医療センターで、という状況が発生しましたら、どうか事前に医療センターの“医師”にご連絡ください。

当然のことながらこの医師同士の事前打ち合わせは、逆に医療センターからお願いする形の連携においても、その第一歩にすることを原則にすべきと考えます。この点はあらためて院内でも徹底させていただきます。

医療センターは医療連携なくしては立ち行かない病院です。このような認識のもと、医療センターでは紹介・被紹介の患者さんについての症例検討会を定期開催いたします。診療後のお疲れの時間帯とは存じますが、どうか奮ってご参集いただき、医療センターの医師とご歓談ください。これも顔つなぎの一助になれば、ということですので。

## 高知医療センターから患者さんをご紹介する方法のいろいろ(U-JIV/ユージュブ)

**U 紹介** 症状が落ち着いたため紹介元の医療機関に帰っていただく紹介方法

**I 紹介** 紹介がなく救急車などで来院し、症状が軽快した時点で、新たにかかりつけ医などへ紹介する方法

**J 紹介** 紹介元の医師が、その疾患を専門としていないなどの理由により、紹介元の医師に相談のうえ、高知医療センターから専門とする医療機関へ紹介する方法

**V 紹介** 紹介を受け、いったん落ち着いたものの、いましばらくは病院での入院加療が必要な患者さんを紹介元の医師に相談のうえ、他の病院に一時紹介し、その後、元の医療機関に帰っていただく紹介方法

## 高知医療センター 受診のしくみ

紹介状なしで受診の場合は初診料とは別に、特定療養費1,580円(12月より2,630円)が必要になります。



高知医療センター

精密検査や高度医療が必要な場合。紹介状・予約受診が基本です。



患者さん

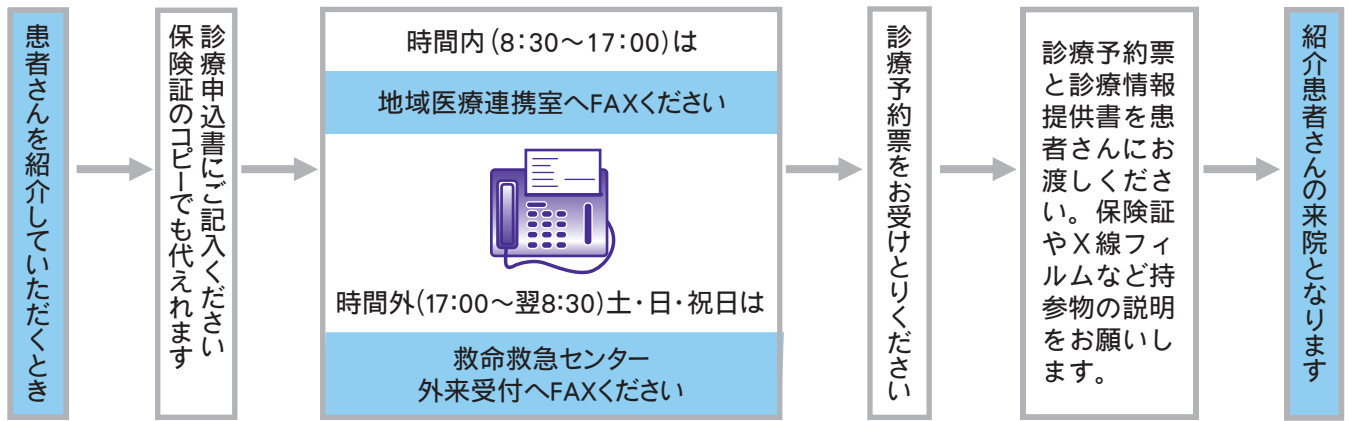
かかりつけ医へ

症状が安定すれば、かかりつけ医、あるいは他の医療機関での治療となります。(これを病診連携・病病連携といいます)

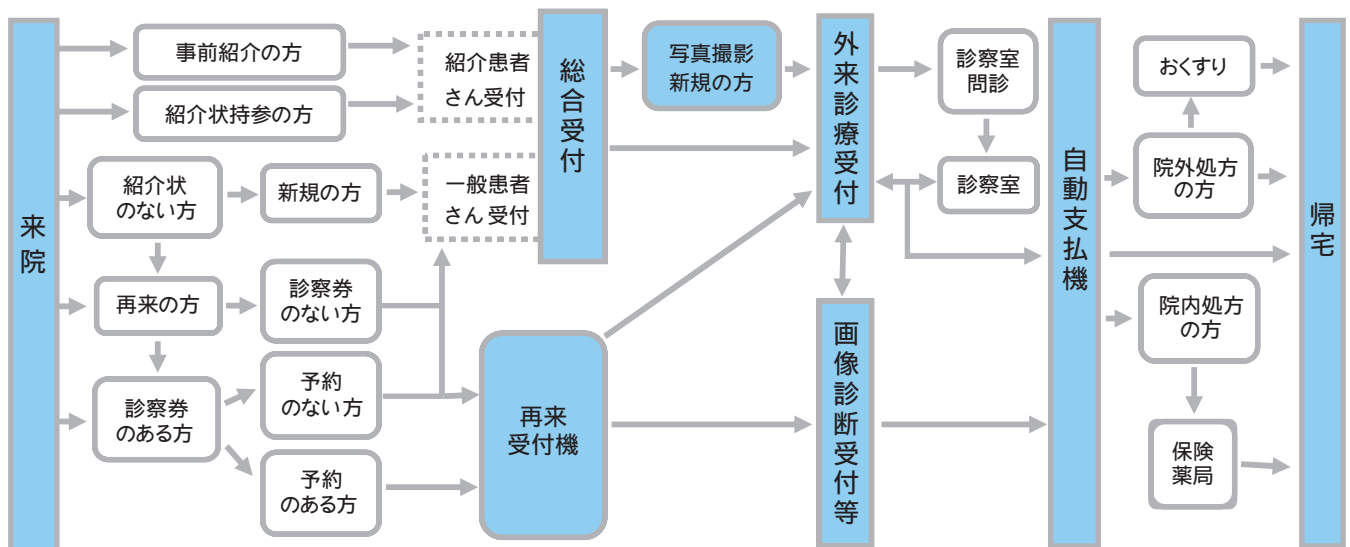


かかりつけ医  
地域の診療所・クリニックなど

## 診療予約の流れ

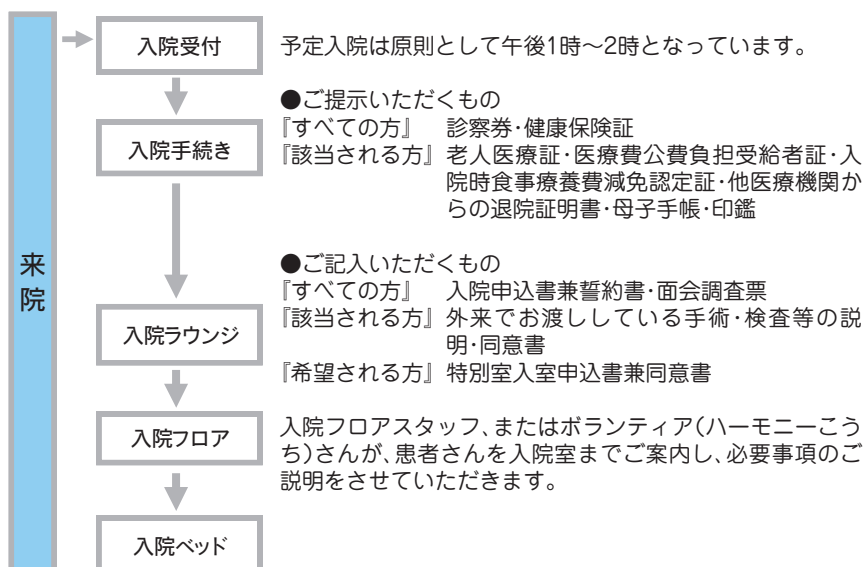


## 外来診療の流れ



※紹介状が無く予約をせず来院された方も診察は可能ですが、当日予約の空き時間に診察となります。したがって、待ち時間が長くなりますし、ご希望の診療科を受診できない場合もあります。またこのような場合は、初診料とは別に特定療養費1,580円が必要となります(12月より2,630円になります)。救急の場合は時刻にかかわらず救命救急センターで対応いたします。

## 入院の流れ





## なっとくパスのご案内

高知医療センターと地域のかかりつけ医、両者の連携のうえで患者さんにその時々で最適な医療を提供しようとするものです。

「なっとくパス」では患者さんにパス手帳を持っていただき、それを支えに診療連携を行います。このパス手帳には治療の趣旨を説明するページとともに、かかりつけ医・高知医療センター担当医師の2人の署名欄があり、患者さんに提供する治療が「なっとくパス」にそったものであることを保障する役割をします。

パス手帳の手渡しは、かかりつけ医または高知医療センター担当医師が患者さんにこの連携による治療を説明し、納得が得られたときになります。その後、患者さんが双方で治療を受けるたびに担当医師が記入し、署名をしていきます。

お問い合わせは地域医療連携室まで

|                                            |                                                                                                                                                                                                    |                                              |                                          |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>呼吸器用    | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>心臓用                                                                                                                                                             | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>糖尿病       | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>脳血管用  |
| 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>前立腺用    | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>肝臓                                                                                                                                                              | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>こどものぜんそく用 | 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>女性泌尿器 |
| 高知医療センター<br>なっとくパス<br>の<br>パス手帳<br>女性ホルモン用 | <b>9 疾患別のなっとくパス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・呼吸障害</li> <li>・心臓病</li> <li>・糖尿病</li> <li>・脳血管障害</li> <li>・前立腺</li> <li>・肝臓</li> <li>・小児喘息</li> <li>・女性泌尿器</li> <li>・女性ホルモン</li> </ul> |                                              |                                          |

## 「なっとくパス」アンケート結果

7月下旬に高知医療センターの登録医の先生方と各後送病院の皆様方に、「なっとくパス」ご案内の資料とともに、アンケートを取らせていただきました。多大なるご協力をいただき、ありがとうございました。アンケートを集計させていただいた結果、地域医療連携に対してのご要望や「なっとくパス」についてのご質問がございましたので、抜粋してご報告させていただきます。

### ■ 地域医療連携室へ電話がつながりにくい。予約に時間がかかる。

外来診療予約のお申込は原則としてFAXにてお願いしています。「診療申込書」をFAXでいただき、その情報から電子カルテを作成し、予約をお取りし、「診療予約票」を紹介元医療機関へFAXいたします。

お返事までの所要時間は通常5分間程度ですが、他の電話などがあった場合でも15分間以内にお返事をしてしていると存じます。本センターへの受診の意思確認だけを紹介医が行い、後の日程調整は患者さんと本センターで行ってほしいという要望もあろうかと存じますが、患者さんが直接、地域医療連携室にお電話をしてこれるとか、逆に地域医療連携室からお電話で患者さんにご連絡をするとなると時間がますますかかり、これまで以上に混乱をきたすことは必至です。やはり、予約に関しては「地域医療連携室と紹介医の間で完結する」という原則は崩すまいと思っていますので、ご理解をよろしくお願いいたします。

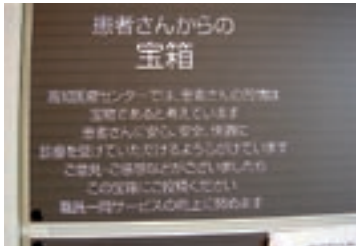
### ■ なっとくパスの使用記録は誰が書くのですか？

なぜか医師会の先生方よりもマスコミや厚生労働省、県の健康福祉部といったところが、より関心をもっているように感じています。今回取り上げた9疾患は、いずれもありふれた疾患で「かかりつけ医」の先生方にはいわゆる家庭医としての役割をお願いしています。ご専門に関係なく、一度お試しいただければと思います。

「なっとくパス」の使い方ですが、パス手帳を使って患者さんにご説明・ご納得をいただいた後、手帳の2、3ページ目の上段に患者さんと先生のお名前などをご記入いただき、診療情報提供書とともに高知医療センターに持参するように患者さんにお渡しください。診療予約は通常のとおりで、(4ページの診療予約の流れをご覧ください)高知医療センターでの加療がおわりますとご紹介元に返っていただきますので、先生方のもとでご加療時にパス手帳の経過表(パス手帳6ページより)の部分を1行ごとに記入し、最下段にサインをする、を繰り返していただければと存じます。フォローアップで高知医療センター受診の時は、患者さんに診療情報提供書とともに持たせていただければ、本センターの担当医が経過表の続きの部分に診療記録として記入させていただきます。

## 患者さんからの声

### 苦情・要望



「患者さんの苦情は宝物」として、苦情や要望などについて、瀬戸山病院長自らが回答を書き、1階外来受付窓口の前に掲示しています。

待ち時間が長い。予約診療の意味がない。体調が悪いので通院している患者のことも考えてほしい。医師对患者の診察の考えは悪くないかもしれないが、やはり、看護師らによる補助を受け、円滑に診察していただきたい。

高知医療センターは、外来では紹介患者さんを中心に診療し、入院患者さんに短期集中的な治療を行おうとしています。もう少し時間が経過すれば問題は解決され、患者さんや紹介医にも高知医療センターの方針が理解され、医師による患者数の適正化も図られるものと考えています。時間が経過しても変わらない場合や医師に業務が集中している場合は、現在の医師の業務とされているもののうち、代行できる業務を他の職員に移行すべき場合もあると考えています。

### 感謝のお言葉

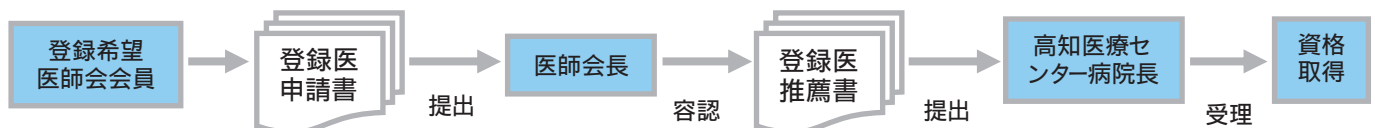


急な入院で、心細くドキドキしていたところ、スタッフの皆様の優しさやサービスの良さに驚きました。とくに感動したのは、栄養士さんや薬剤師さんがベッドまで来てくれて、ていねいに教えてくれたり、わからないことを聞き取りをしてくれ、その物腰の良さに大変嬉しく思いました。お蔭様で入院時の不安感がやわらぎました。また、食事も他の病院よりおいしいです。パソコンでメニューを選ぶこともとても楽しみです。食事時に元気が出ます。これからも、この質の良いサービスを続けていてほしいです。

お褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。これからも患者さんが主人公の病院をめざし、より良いサービスをご提供できるように精進してまいります。

## 登録医のご案内

高知県の郡市医師会員、および高知県歯科医師会員が高知医療センターの登録医となると、CTやMRIといった高額医療機器が利用できるほか、開放病棟(10床)に紹介患者さんを入院させた場合、「副主治医」として共同指導や手術・検査に立ち会うことができます。さらに、登録医が学会などで診療所を休診する場合などのために「予備紹介制度」を設け、登録医の代わりに容態急変などに対応した診療を行うなどのバックアップ体制を整えています。



※高知医療センターに来院されるときは、登録医の院内での活動を円滑に行うため、事前に地域医療連携室にご連絡いただき、登録医カードの交付を受けてください。

## ハーモニーこうち(ボランティア活動).....



瀬戸山病院長と聖路加国際病院・日野原理事長とボランティアの皆さん

緑のエプロンが目印の高知医療センター・ボランティア、「ハーモニーこうち」のメンバーは、外来診療の案内に加え、入院フロアへのご案内、車いすの介助、視聴覚障害者のガイド、図書ボランティア、小児患者さんの食事の見守り、花の水替え、ドナルド・マクドナルド・ハウスこうちでの事務業務や、清掃、庭管理や植木の管理、見学者へのハウスツアーなど、いろいろな分野で活動しています。

また、メンバーのなかには、さまざまな才能をもっておられる方も多く、手話、アロマセラピー、キルト、書道、ガーデニングなど講師としてサークル活動を行っています。





# 地域医療連携病院のご紹介



## 特定医療法人仁生会 細木病院

保健・医療・福祉をととして地域の皆さん方の健康を支援する、地域医療ネットワークの各医療施設のご紹介です。「にじ」の創刊号に登場いただいたのが高知市の中央部に位置し地域の基幹病院として歴史のある特定医療法人仁生会細木病院です。今回、細木病院医療相談室の医療ソーシャルワーカー西岡裕美子室長にお話を伺いました。

細木病院(320床)は、高知市の中心部において、60年の歴史を重ねて参りました。

“患者の皆さんや地域の方々のさまざまなニーズにお応えできる病院をめざして”を合言葉に、急性期から、慢性期、在宅にいたるまで総合的・継続的に医療が提供できるようドクターをはじめとした医療スタッフの養成と確保、設備・施設・システムの整備を続けています。

また、グループ内には、細木ユニティ病院(243床)、三愛病院(146床)、介護老人保健施設「あうん高知」、日高クリニック、細木いなぶクリニック、土佐看護専門学校をそろえ地域の医療総合ネットワークをめざしています。

細木病院では、地域医療連携室と相談室に5名のMSWが配属され、地域の医療機関との連携を患者さんの視点で推進しています。

「これからは、医療と介護、福祉の連携がますます重要です。」

「病院にはそれぞれの高い専門性を持つスタッフがそろっています。これから小児から高齢者まで安心して利用できる医療機関あるいは施設にしたい。最近では、在宅ケアにも力を入れています。他職種との連携をもとに、入院受入時から退院計画にもとづいた計画的な対応をしています。退院するときの患者さんの笑顔や、認知症の方がグループホームで生活した結果QOLが高まり笑顔が戻ったときの家族のうれしそうな姿に接したときが私たちの最高のよこびです。」と西岡室長

インタビューをととして、組織のめざすところの個人の尊厳を基本としたおもいよりの医療の実践とその裏づけである、医療・看護・介護技術の向上への取り組みからスタッフ一人ひとりのモチベーションの高さを感じられました。



医療相談室MSWのみなさん



お話を伺った西岡医療相談室長



〒780-8535 高知市高知市大膳町37

電話:088-822-7211 (代)

FAX:088-825-0909 (代)

URL:<http://www.jinsei-kai.com>

### (診療科)

内科、呼吸器科、消化器科、循環器科、外科、肛門科、整形外科、小児科、耳鼻咽喉科、放射線科、泌尿器科、心療内科、麻酔科、リウマチ科、脳神経外科、リハビリテーション科

### (専門外来)

内分泌・糖尿病外来、禁煙外来、乳腺外来、小児のこころの外来、小児のこころの訓練室、スポーツ外来、脊椎外科、ペインクリニック、緩和ケア外来、漢方外来、ストレス外来、セカンドオピニオン相談室、コンチネンスケア(排尿排便)相談室

### (付属施設)

健康管理センター、病後児保育室 キュービットハウス、通所リハビリテーション ゆうゆう、訪問看護ステーション 高知西、ホームヘルプステーション 城西、居住介護支援事業所 ケアサポートセンターほそぎ、グループホーム のびのび西町・にこにこ西町・ハッピー万々・赤とんぼ・さくらんぼ、デイサービス 赤とんぼ・さくらんぼ

業務多忙のなか、快く取材に応じていただき、ありがとうございました。



## 編集後記

待ちに待った地域医療連携通信「にじ」の発行によりやくこぎつけたという感があります。高知医療センターは開院から8ヶ月たち、地域医療連携室では「なっとくパス」や「アンケート」の反響の高さから、ますます地域における「信頼」の創造の大切さを痛感しています。ある医療雑誌にクリニック院長がこう答えています。「かかりつけ医」の定義とは何か、という問いに「患者さんの健康を管理してあげる医師」また「疾患を早く発見し、病院に紹介して治療してもらうことがクリニックの役割。その患者さんが回復して当院に戻ってきてくれたときに喜びを感じます。他人の人生に関わってよりよい生活のためにお手伝いができるということ、これが私の医師としてのやりがい」と。このような多くのかかりつけ医の“願い”に応えていきたく

と思います。「医療」のほとんどは「コミュニケーション」で構成され、コミュニケーションの質が改善されれば医療の質も改善されるといわれています。これからも患者さんはじめ地域の医療機関のみなさまとの対話を大事にしたと思います。コミュニケーションという“虹(にじ)”のかけはしを地域とともに作りあげ、その一端を担うことがわたしたちの夢です。



今後、地域の先生方にも「特別編集委員」として参加をお願いしたいと考えています。地域医療連携室スタッフがお願いに伺った際にはどうぞ快諾のほどお願い申し上げます。

(編集委員・進士君枝)

地域医療連携通信

にじ 創刊号

平成17年10月30日発行

発行責任者:瀬戸山 元一

発行元:高知医療センター・地域医療連携本部

編集人:地域医療連携通信編集委員・特別編集委員