

患者相談窓口はどのような役割を果たしているのか

腰塚 洋介¹⁾ 齋藤 喜恵子¹⁾ 風晴 俊之²⁾ 美原 盤³⁾

1) 公益財団法人脳血管研究所 美原記念病院 患者相談室

2) 公益財団法人脳血管研究所 美原記念病院 事務部

3) 公益財団法人脳血管研究所 美原記念病院 院長

[はじめに] 現在、病院には相談機能の充実が求められており、診療報酬制度上で患者サポート体制充実加算として評価されている。今回、病院機能としての患者相談窓口の役割について検討した。

[取り組み] 当院は、患者サポート体制充実加算が新設された平成 24 年に患者相談窓口を開設した。「患者相談室」とは別に、患者家族の目にとまる外来待合室通路に窓口を設置し、誰でも声をかけやすい環境を作っている。医療対話推進者養成研修を修了した 5 名を含む 15 名で構成し、看護師 1 名を専従として、社会福祉士、リハビリ等の専門職を配置している。相談内容により対応可能な事案はその場で解決し、専門的な判断等が必要とされる場合は、専門部署の担当者に取り次ぎ対応している。相談結果は患者相談室に報告され、重要事案は院長へ報告する仕組みとなっている。週 1 回関係者が集まりカンファレンスを開催し相談支援・支援の評価を行った後、各部署へフィードバックしている。

[結果] 令和 4 年度の相談件数は 549 件であった。相談者の内訳は入院患者家族 144 件、外来患者家族 316 件、その他地域住民からの相談やメール相談が 89 件であった。相談内容は、専門用語や疾病についての「理解促進援助」が 291 件と最も多く、次いで医療・介護関係機関の「情報提供・共有」が 88 件、「苦情」が 69 件の順であった。

[考察] 相談窓口は、患者や家族が抱いた疑問や不安、不満を受け止めるいわゆる「よろず相談」としての役割を担っている。患者側に立った存在として専門的に傾聴、整理しながら問題を解決することで、患者の満足度が高まることが期待される。また、相談内容により適切な部署に直接つなぐため、病院スタッフから業務負担が軽減したとの声も聞かれている。患者相談窓口を充実させることは、患者側、病院スタッフ両者に有益であると考えられる一方、体制加算による収益性は専従者の人件費にも満たない。体制加算における評価の見直しが望まれる。