

なんでも福祉相談 事例発表

2022年7月

群馬県済生会前橋病院 医療ソーシャルワーカー 池田瑞保

1

本日の内容

- 法人紹介、事業所の概要
- 法人内の職員との連携、本事業の周知等
- 広報の工夫
- 相談内容とその傾向
- 事例①②
- 新任相談員へのアドバイス

法人紹介、事業所の概要



済生会の歴史

◆ 済生会の創立

明治44年2月11日、明治天皇は時の内閣総理大臣桂太郎を召され、「恵まれない人々のために施薬救療事業を起こすように」とのお言葉「済生勅語」と、その基金としてお手元金150万円を下賜されました。創立当初の役員は、総裁伏見宮貞愛親王、会長桂内閣総理大臣他、財界から渋沢栄一他、医務主管には北里柴三郎博士が就任しました。※「済生勅語」:「済」は“すくう”「生」は“生命”や“国民”を意味しています。

◆ 戦前の済生会の事業と特徴

済生会は創立の経緯から見られるように、いわば国家事業のような形でスタートし、当時は公の社会保障制度はなく、済生会の行う無料診療は、今日の生活保護の医療扶助の役割を果たすものでした。

◆ 戦後の変化

戦後、新憲法の下で社会保障は国の責務となり、済生会の役割は、国に代わって医療保険事業を行うことから、国の社会保障制度の下に事業を行うことになり、昭和26年医療法に基づく公的医療機関の指定を受け、更に、昭和27年に、財団法人から社会福祉法人に変更、以後、済生会は、公的医療機関としての役割と、社会福祉法人として無料低額診療事業をはじめとする各種社会福祉事業を推進する役割を持つことになりました。

◆ 現在の済生会

創立以来の理念「施薬救療による済生」のもと、医療・保健・福祉を総合的に提供し、現在では、約6万4千人が働く**日本最大の社会福祉法人**として事業を行っています。済生会ソーシャルインクルージョン推進計画に取り組んでいます。

(全国40都道府県で127の病院・診療所、330余の児童・高齢・障害福祉施設等を運営)



社会福祉法人^{恩賜財団} 済生会支部 群馬県済生会

群馬県済生会前橋病院

病床数323床(一般285床、HCU16床、緩和16床、ドック6床)



群馬県済生会老人保健施設あずま荘
入所70名 通所リハビリ50名



済生会の根幹事業

無料低額診療事業

無料低額介護老人保健施設利用事業

なでしこプラン（生活困窮者支援事業）

社会福祉法第2条に位置する社会福祉事業

2項 第一種社会福祉事業 (主に入所)

- 救護施設
- 乳児院
- 養護老人ホーム
- 障害者支援施設
- 婦人保護施設
- 授産施設 など

9号 無料低額診療事業
前橋病院



3項 第二種社会福祉事業 (主に通所)

- 障害児通所支援事業
- 老人居宅介護等事業
- 老人福祉センター
- 障害福祉サービス事業
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業
- 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設又は介護医療院を利用させる事業 など

10号 無料低額介護老人保健施設利用事業
あずま荘



無料低額診療事業の国の基準



- 低所得者、要保護者、行旅病人、一定の住居を持たない者で野外において生活している者等の生活困難者を対象とし診療費の減免方法を定めること。
- 総診療費の10%以上の減免を受けた者の延数が、取扱患者の総延数の10%以上であること。
- 医療上、生活上の相談に応ずるために医療ソーシャルワーカーを置き、かつ、必要な施設を備えること。



・・・などなど

済生会前橋病院の運用



■ 対象

- ✓ 当院で治療が必要な方
- ✓ 住民税非課税世帯の方、生活保護基準を若干上回る程度の収入の方、ホームレス、DV被害者など

■ 対象となる医療費

- ✓ 当院での診療費（院外薬局での自己負担は含まない）
- ✓ 総診療費の10%を減免
- ✓ 1割負担の方は無料診療、3割負担の方は2割負担の低額診療
- ✓ 入院費は高額療養費制度の上限を限度+食事代

■ 対象期間

- ✓ 1日～最大1年間（個別に対応）

利用の流れ



- ▶ 医療相談員（ソーシャルワーカー）にご相談ください。
- ▶ 医療相談員による面談を行い、生活・収入状況などをお伺いします。
公的機関が発行した書類（減額認定証や所得証明書など）
が必要となります。
- ▶ 当院の基準を満たし、関係部署で協議の上、院長の決裁を受け、当
事業をご利用いただけます。





なでしこプラン(生活困窮者支援事業)

■ 前橋病院・あずま荘共同事業

フードバンク協力事業:職員でフードドライブを行い「まえばしフードバンク事業」に寄付

■ 病院事業

刑余者支援:更生保護施設入所中の方の診察・インフルエンザ予防接種を無料で行う

外国人のための医療相談会: NPO主催の会に看護師・MSW・事務派遣

ホームレス等生活困窮者支援:前橋市のホームレス調査に同行し医療相談を行う。



通院交通費の支払いが困難な生活困難者に、ワンコイン制度として、原則500円を支給

■ あずま荘事業

あずま荘いきいきカフェ

法人内の職員との連携 本事業の周知等

法人内の職員との連携 本事業の周知等

- ◆法人内の「なんでも福祉相談員」は2名
前橋病院 1名（医療相談員） 老健あずま荘 1名（相談員）
- ◆法人内では、相談は相談員に、ということは既に周知されている
患者さんや利用者さんから相談があればすぐに相談員に連絡が入るシステムは出来ている
「なんでも福祉相談員」という名称や事業内容はまだ周知されていない
- ◆本事業の周知
法人内に相談窓口の案内を掲示
法人内のグループウェアで職員に周知
正面玄関にのぼりを設置、相談支援センターにステッカーを貼る

広報の工夫

広報の工夫



正面玄関に「のぼり」を設置



相談支援センターに「ステッカー」

相談内容とその傾向

医療ソーシャルワーカー(MSW)の業務 **毎日が相談業務です**

退院支援

入院患者さんの転院や施設入所調整、介護保険の案内や訪問看護との連携

医療相談

外来・入院患者さんやご家族からのさまざまな相談

がん相談(群馬県がん診療推進病院としての役割:がん相談支援センター)

県内在住の方、誰でも。がんについての相談が出来る窓口

なんでも福祉相談

地域の方なら誰でも。なんでも相談

相談内容とその傾向

相談内容

- ・入院してADLが低下、もう自宅では生活できそうにない・・・
- ・人工肛門を造設、毎日ストマの処置が必要、自分ではちょっと不安・・・
- ・家に介護が必要な母を残しての入院、母を一人にできない
- ・仕事を辞め国保の手続きをしていないので保険証がない、医療費が支払えない
- ・がん治療がはじまったけど、仕事続けられるかな
- ・医療費の支払いが出来ない、どうしたら
- ・最期まで自宅で過ごしたい

傾向

- ・高齢者の介護申請や介護サービス調整
- ・在宅療養の支援、訪問診療や訪問看護に繋ぐ
- ・独居、身寄りのない患者さんが増えている・・・後見人不在などさまざまな支援が必要
- ・8050問題、家にひきこもりの息子がいてヘルパーが家に来るのはちょっと・・・

事例 ① ②

アレンジ事例① Aさんの相談(主訴)

Aさん 女性 70代くらい

- 心療内科が当院にあるかどうか確認に来院、なんでも相談の窓口を見つけ相談室にいらっしやった。
- 夫と2人暮らしたが、両親との折り合いが悪い孫(20代女性)をひきとり一緒に生活している。
- 孫は大学卒業後就職したが対人関係でつまづき仕事を辞めた
- 孫は、ひきこもりがちな生活をしている
- 求職活動でもちょっとしたことが嫌だと感じてしまい面接までこぎつけてもなかなか就職に至らない
- 夫も自分も仕事があり、このまま一生孫の面倒をみる財力もない
- 孫も最近はこのままではいけないと感じている
- 孫は人と話す時にドキドキしてしまうので心療内科を受診し克服したいと考え始めている。
- 歩いて通える心療内科を紹介して貰いたい。
- とにかく孫には自立して貰いたい、**とにかく就職して欲しい!就職だけは!**

アレンジ事例① Aさんの相談(課題の整理)

- Aさんは、孫との生活や孫の就職活動について涙ながらにお話された。
→ 傾聴
- Aさんは、孫の就職がゴールであると考えている
→ 就職さえ出来ればゴール？ 自立がゴール？
- Aさんは、孫の気持ちになり心配している
→ Aさんにとって「孫の課題」が「自分の課題」になっているのでは？
課題を分けて考えられたら。
- 孫は自分自身で心療内科を受診したいと言っている。
→ 孫の強みを引き出していけたら。

1回の面談で解決なんて、到底無理!

孫の両親のことも見えてこない。

孫の自立は長期的に見守らないと。

Aさんにもお孫さんにも、継続した支援者がいたらいいな。

継続して相談できる専門の窓口を案内しよう!

アレンジ事例① Aさんの相談(支援内容)

- Aさんの主訴、自宅近くの心療内科をいくつか紹介。
→ 当院の登録医のパンフレットをお渡しした。
- 「こころの健康相談センター」の相談窓口を案内。
群馬県の事業であり、Aさんも孫も相談できることをお伝えした。
ひきこもりがちな孫にどう接すれば良いのかも相談出来ることをお伝えした。
→ 専門のスタッフとの相談を通じて「ゴールは孫の就職ではなく自立」
「Aさんと孫の課題をわけて考える」ことに気づいて貰えたら!
- 孫が前を向いていることは強みである、とAさんに伝えた(励まし)。
- 何かあればまたいつでも来院してくださいとお伝えした(孤立させない)。

アレンジ事例② けやきウォーク出張相談(相談内容)

Bさん 女性 60代くらい

- けやきウォークに買い物に来て相談ブースを見つけ立ち寄った
- 友人の話なんだけど、夫から言葉の暴力を受けていて大変みたいなの
- ご主人は、昔がんを患って今は動けなくてオムツをしてるみたいなの
- 友人が世話してるけれど、ご主人は「面倒見るのは当たり前だ!」って怒鳴るみたい
- ご主人は、がんなのに病院は金儲けだ、って病院に行かなくなっちゃったんだって
- 友人からはよく電話がかかってきて、愚痴を聞いたりしてるんだけど
- なんとかならないかしらね。前に市役所に相談に行ったらまず病気を診てもらってと言われ帰されちゃったみたい。でも病院に行かないんだものねえ。どうにもねえ。
- どこに相談すればいいの?友人に教えてあげたい

アレンジ事例② けやきウォーク出張相談(支援内容)

- 病院には行かない、と言っているご主人をひきずって病院に連れては行けない
 - 現在、動けなくてオムツで生活なら介護認定が受けられる?
 - ご主人は65歳以上?がん末期?介護保険申請の対象者?
 - 市役所のどこに相談に行ったの? → 友人は相談に行く力がある!
- 友人の住まいを伺ったら高崎市
→ あんしんセンター(地域包括支援センター)の機能や介護保険概要を説明
あんしんセンターの相談窓口を案内した。
- 反省点
がん罹患者で状態が悪いようなので医療の継続の面から、済生会前橋病院のなんでも福祉相談員か、ドロップアウトした病院の相談員に相談することも伝えれば良かったかも。。。少しモヤモヤ感が。

新任相談員へのアドバイス

新任相談員へのアドバイス ～バイステックの7原則～

個別化の原則

- ・ 同じ問題は存在しない、一人一人に合わせた対応

受容の原則

- ・ 感情や態度をあるがまま受け入れる

意図的な感情表出の原則

- ・ 感情を表に出していいですよ

統制された情緒的関与の原則

- ・ 自分の感情を統制して相談者に接する

非審判的態度の原則

- ・ 自分の価値観で善悪の判断をしない

自己決定の原則

- ・ 相談者が自己決定できるよう支援していく

秘密保持の原則

- ・ 相談者の情報を他人に漏らさない

新任相談員へのアドバイス ひとつ

- 話しやすい雰囲気

「今日は相談にいらしてくださりありがとうございます。」

- 傾聴

受け止める、否定しない。あいづち、言い換え、要約。

「そう思われたのですね。」「うるさいっ!ときつい口調で言われてしまったのですね。」「お孫さんは自分から心療内科を受診したいとおっしゃったのですね。」 など

- 相談者との信頼関係 傾聴が適切に出来ると信頼関係が築けます

新任相談員のみなさま

相談者を まずはうけとめて

なんでも相談員のネットワークを利用して

しかるべき社会資源に繋いでいきましょう。

医療に関する相談は遠慮なく済生会前橋病院に
お声かけください。

一緒に支援させていただきます！



ご静聴ありがとうございました。