

地域連携 渉外担当の役割

今川 康正

いまがわ やすまさ

恩賜財団済生会病院

【目的】 地域連携の渉外業務に注力する医療機関（含、薬局）が増えてきている。その活動は、ファクトベースでの情報共有が大切になる。済生会病院で、専従の渉外担当者として6年間の行動実績を解析した。そして、アフターコロナでの地域連携の担い手としての役割を考察した。

【方法】 調査期間は2018年4月1日から2023年12月31日の渉外活動の行動日報で面談内容、紹介数等を分析、検証した。

【結果】 2023年12月31日時点で、訪問先のべ回数4633回であった。

コロナ前2019年度は積極的な医療機関訪問が可能で1076回であった。コロナ感染症が発生した2020年度は475回の訪問件数に留まった。また、コロナ感染時の医療提供体制等の情報提供も大切であり、訪問時に感染対策も留意しながらの訪問を続けた。面談内容は、細分化（苦情、提案、評価、情報提供・収集等）した。苦情は全体の1~2%、提案3~10%、評価5~25%で大部分が情報提供・収集等であった。コロナ感染症の治療対応等面談割合は6割程度あり、緊急事態宣言発出初年度の2020年度が最も多く、その後、漸減し5類移行は2割弱程度になった。現在では、渉外活動の守備範囲を拡大し、薬局、介護施設、病院への訪問にも注力している。

【考察】 コロナ禍、従来実施していた渉外活動が充分実施する事が出来なかった。しかし、医療・介護施設は病院のコロナ対応にも関心が高く、コロナを含めて診療体制、役割を丁寧に伝える事で、今まで以上の信頼関係が深まり、結果、良好な連携関係を築く経験をした。渉外担当者が、直接訪問、面談する事で、タイムリーな情報提供・収集はスピード感をもって実施している。そして、院内外で情報のPDCAを回す事が、実は、組織活性等にも寄与している経験もした。さらに、今度のDX浸透化にも大切である。神奈川県病院はコロナ感染症が始まった2020年5月以降の紹介件数は回復傾向にはあるが、まだまだ、力弱く引き続きの渉外活動が肝要と考える。