

【ポスター発表】

医療福祉相談室の環境条件

—相談支援の質を担保するための環境整備—

○ 県立広島大学 永野 なおみ (1968)

キーワード：医療ソーシャルワーク、医療福祉相談室、相談室

1. 研究目的

医療ソーシャルワーカーの相談支援は、主に病院内の医療福祉相談室（医療ソーシャルワーカーの使用する面接室・事務室、以下相談室とする）で行われてきたが、近年は業務の多様化等により、病院内外の様々な場所で行われるようになってきている。しかし患者・家族からの相談を受ける際、病院内の相談室が中心になることに変わりはない。医療ソーシャルワーカーの本拠地である相談室の環境は、病院内での医療ソーシャルワーカーの立場を表し、患者・家族にとっては自分たちがどのような存在として扱われているかを示すものとして重要な意味をもち、支援のあり方にも大きく影響する。

また近年多くの病院が受審する病院機能評価にも、「患者・家族の相談窓口が設置されていること」が評価項目（註：《財》日本医療機能評価機構、評価体系 Ver.5.0）として挙げられており、これに「患者・家族と相談するための相談スペースが確保されている」ことが細目として続いている。相談スペースは、「①専用の相談室、またはプライバシーの守れる相談スペースが確保されている、②相談室は利用しやすい場所にある」かどうか問われており、相談支援の場の整備は、機能評価の上でも重要な事項となっている。これにより相談室を設ける病院は増加したが、それが相談支援のために必要十分な条件を備えたものであるのかどうか、実態は不明である。そこで本研究の目的は、現在の相談室の環境の実態と課題を明らかにし、さらに望ましい環境条件について検討することとした。

2. 研究の視点および方法

平成22～23年に、B県内の医療ソーシャルワーカーを配置する一般病院50ヶ所を対象に、相談室の実測調査を行って、専用の面接室及び事務室の有無・室数・面積・院内での位置・動線・採光・明るさ・通風・換気・冷暖房・防音・備品等の状況を確認した。合わせて医療ソーシャルワーカーに対する聞き取り調査を行い、現在の相談室の問題点や使用するうえでの配慮、環境条件が相談支援業務に与える影響等を確認した。また、相談支援のために望ましい環境条件を明らかにするため、平成23年～24年に優れた環境の相談室を対象として同様の実測調査を行った。調査対象は、全国の医療福祉建築賞の受賞病院及び専門誌に優れた病院建築として紹介された病院、医療福祉相談室が整備されていると筆者が聞き及んだ病院の内、協力を得られた病院で、本報告ではこの内20の病院の調査結果を基に報告する。

3. 倫理的配慮

本研究は、特別な配慮を要する個人情報を含むものではないが、調査対象である病院及び医療ソーシャルワーカーに対しては、事前に書面で調査の趣旨を説明し、同意を得たうえで実施している。また調査結果の公表に際しては、回答者が特定されないよう措置を講じた。

4. 研究結果

B県内の一般病院 50ヶ所の調査の結果、医療ソーシャルワーカー専用の面接室を有しているのは42ヶ所(84.0%)で、面接室のない病院は8ヶ所(16.0%)であった。専用の面接室を持たない病院では、応接室や会議室、外来診察室や物置等院内の様々な場所を借用して患者に対応していた。また専用の面接室を有する病院でも、事務室と面接室の分離が不十分なものが17ヶ所あり、独立した面接室を有するのは25ヶ所のみであった。さらに廊下の一角をパーテーションで仕切る等の簡易な構造も目立ち、防音及び個人情報の保護のうえで問題が多かった。この他にも、医療ソーシャルワーカーの数に見合った部屋数が確保されていない、面積の不足、採光、換気、病院内でのアクセス、防犯対策の不備等多岐に渡る問題が明らかになった。近年医療ソーシャルワーカーの配置は進んでいるものの、相談支援には不適切な環境の相談室が多く、その整備が遅れている現状が確認された。しかし、医療ソーシャルワーカーの相談室の環境に対する関心は概して低く、上記のような現状に対する認識も必ずしも十分ではなかった。

一方相談の環境に配慮している病院では、正面玄関からの動線がよく患者に分かりやすい場所に、複数の相談室を備えていた。出入り口は2ヶ所確保され、緊急時用のブザーの設置等防犯への対応もみられた。また入院患者のために、病棟にも相談に使用できる個室があり、個別相談用とは別にカンファレンス等に対応できる広さの部屋を確保していた。さらに簡単な問い合わせ等に対応するためのカウンターの設置や、外来や廊下の一角に応接セットを置く等して、相談の内容により対応する場を変えることが行われていた。これは気軽に相談を受けられる仕組みであり、同時にソーシャルワーカー数に対して相談室が不足する場合の対策となっている。施設環境の整備と合わせ、こうしたソフト面での様々な配慮により、支援の質を高める環境が確保されていることを確認した。

5. 考察

調査の結果、相談支援に最適の環境を整える病院がある一方で、全く未整備な病院がまだまだ多数存在する現状が明らかになったが、その背景には、組織内での医療ソーシャルワークに対する評価、理解が不十分であることと共に、医療ソーシャルワーカー自身の環境に対する意識の低さが問題としてあると考えられる。相談支援の質を担保するためには、相談室の環境整備が不可欠であり、現任者の関心を高めるための情報提供等、改善のための働きかけが必要である。

*本研究は、平成22~24年度科学研究費基盤研究C「医療福祉相談室の環境条件に関する基礎的研究—相談支援の質を担保する基準の検討」 課題番号22530614による研究成果の一部である。