

## 【ポスターセッション】

## 医療ソーシャルワーカーの患者とのコミュニケーションのあり方についての一考察

○ 県立広島大学大学院保健福祉学専攻 岡野 愛 (009555)

住居 広島 (県立広島大学・002099)、渡邊 佳代子 (安佐市民病院・009241)

キーワード：医療ソーシャルワーカー、コミュニケーション、精神的負担度

## 1. 研究目的

本研究では、医療ソーシャルワーカー（以下、MSW）が相談援助業務を行っていく上で患者との有効なコミュニケーションを図るための課題を明らかにし、今後のより良いMSWと患者のコミュニケーションのあり方について考察することを目的とする。

## 2. 研究の視点および方法

## 1) 調査期間と調査方法

調査期間は2019年2月20日～3月20日とし、A県内の医療機関100か所を対象に、無記名としたアンケート用紙を郵送により配布した。後日各医療機関より郵送により回収する方法で実施。調査対象はA県内に勤務するMSWとした。100か所の医療機関のMSWを対象にアンケート調査を行い、その結果、49か所の医療機関、合計112人の回答があった。なお、欠損値があるために合計のn数が異なる。

## 2) 調査内容及び分析方法

アンケート（調査用紙）の内容はMSWの基本情報（性別、年齢、経験月数、月の相談延べ件数）、及び患者に対するコミュニケーション方法の具体的項目において、MSWが感じる精神的負担度を5件法で評価した。

分析にあたり、統計ソフトPASW Statistics18.0を用い、基本属性等と患者とのコミュニケーションにおけるMSWの精神的負担度のクロス集計を行い、その患者とのコミュニケーションにおける実際を整理した。コミュニケーション方法と精神的負担度の関連性の検討にはカイ二乗検定を使用した。

## 3. 倫理的配慮

調査協力依頼文において研究の趣旨の説明及びプライバシーの保護・秘密保持の遵守を明記した。また、回答に関しては対象者の自由意思で諾否が決められるよう配慮し、承諾をした場合に限り調査票の返送を依頼した。なお、収集されたアンケートについて、個人情報すべてID番号データの統計量化の処理により、その保護を行った。

また、一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守し倫理的配慮を行った。

## 4. 研究結果

## 1) 対象者の基本属性

- ・対象者の性別について

男性31人（28.4%）、女性78人（71.6%）であった。

- ・対象者の年齢状況について

20歳代 34人 (31.2%)、30歳代 44人 (40.4%)、40歳代 27人 (24.8%)、50歳代 3人 (2.8%)、60歳代 1人 (0.9%) であった。

・経験月数について

1年未満 12人 (10.9%)、1～3年 20人 (18.2%)、3～5年 15人 (13.6%)、5～10年 28人 (25.5%)、10年以上 35人 (31.8%) であった。

・月の相談延べ件数について

10件以下 2人 (2.1%)、10～19件 26人 (27.4%)、20～29件 7人 (7.4%)、30～39件 7人 (7.4%)、40～49件 6人 (6.3%)、50件以上 47人 (49.5%) であった。

## 2) 患者とのコミュニケーションの実態

MSW が患者とコミュニケーションを図る上で感じる困難さと、各項目のコミュニケーション方法を実行した際の精神的負担度との間に有意な関連性がみられたものは「相手と同じ目線で話をする」( $p < .001$ )、「相手に体を向けて話す」( $p < .01$ )、「初対面の相手に自己紹介をきちんとする」( $p < .01$ )、「相手が話しやすい雰囲気を作る」( $p < .01$ )、「相手と同じ速さ、同じトーンで話す」( $p < .05$ )、「表情を豊かにし、身振り手振りなどのジェスチャーを交えて話をする」( $p < .05$ )、「相手の話をさえぎらずに最後まで聞く」( $p < .001$ )、「偏見や先入観のある表現をしない」( $p < .05$ )、「相手の感情に対して共感する」( $p < .01$ )、「相手の意向を否定しない」( $p < .05$ )、「過度に感情移入しないようにする」( $p < .01$ )、「相手が話しやすい質問に言い換える」( $p < .01$ ) であった。中でも「相手の話をさえぎらずに最後まで聞く」の精神的負担度が一番高く、「非常に高い」、「高い」の回答は 45.0% であった。また、患者とコミュニケーションをとる上で困難に思う要因を尋ねた自由回答の質問には、回答のあった 73 件のうち 34 件に高次脳機能障害や認知症などによる何らかの症状に関する記述がみられた。

## 5. 考察

患者とコミュニケーションをとる上で困難さを感じている MSW の「相手の話をさえぎらずに最後まで聞く」ことに対する精神的負担が示唆された。このことは、在院日数の短縮や医療機関の機能分化が進む中、MSW が専門職として援助を行う上での基本的な姿勢である患者の思いを理解し、寄り添い支援するための十分な時間が不足していることの影響があると考えられる。また、患者の認知機能の低下や病状、状態によって、コミュニケーションをとること自体難しい場合があることも原因として考えられた。

今後の医療情勢の変遷および患者の症状や環境の多様化に応じた患者とのコミュニケーションのあり方と MSW の精神的負担の軽減について、さらに調査・分析していくことが必要であると考えた。