

## 医療機関に勤務する精神保健福祉士の役割に対する自己認識

— 業務実態調査に関するアンケートの結果から —

氏名：力久 愛

所属：長崎ウエスレヤン大学

会員番号：008132

キーワード：精神保健福祉士、医療機関、役割

### ①研究目的

我が国の精神医療・福祉が病院入院医療から地域生活中心へと転換される中、精神保健福祉士（以下 PSW）に求められる役割は多様化している。従来の精神障害者の社会復帰支援の強化に向け、精神科におけるチーム医療への参画、地域移行・地域定着支援のための体制構築に加え、近年では、司法、教育、産業保健等の領域へ活躍の場が広がり、ひきこもりや依存症、虐待等の広く国民のメンタルヘルス課題への対応も求められるようになってきている。これらは実際に人々が生活する地域を舞台として展開することが重要であり、そのための PSW の役割や日常の業務は、精神障害者個人への直接的なかかわりとともに、ますます集団や地域社会等への働きかけを含む幅広く創造的な支援活動が必要となるだろう。そのため、これからの精神医療・福祉の地域化の中で、福祉専門職である PSW に求められること、できることは何かを考え、新たな役割や業務を見出していくことは極めて重要ではないかと考えた。

そこで、まずは現在、PSW の勤務先として最も多い「病院・診療所」を中心とした医療機関（42.5%）（柏木：2019）における役割について調査することとした。医療機関において PSW は、患者の受診や入院、デイケア、退院などの医療の機能にかかる支援や、医療費や生活費などの経済的な支援を担う。また、医療機関の組織の一員として、組織管理やマネジメント、チーム医療への参画等も求められている。これまで、その役割や支援内容等については、養成校で使用されるテキストや文献等においても述べられているが、本稿では、実際に医療機関に勤務している現役の PSW が、そこでの自分たちの役割をどう捉えているのかについて、アンケート調査を通して具体的に明らかにしようとした。

### ②研究の視点および方法

本研究は、医療機関に勤務する PSW の業務実態について調査した自記式調査アンケートの結果の一部を活用する。調査時期は 2019 年 2 月～2019 年 4 月であり、調査の対象は、「精神保健福祉士」の資格を有しながら、現在医療機関に勤務する者である。まずは筆者が所属していた大学ゼミナールの卒業生で、連絡のとれた 20 名に調査協力を依頼し、さらに彼らの同僚、近隣の医療機関の PSW にも本調査への協力を依頼してもらうこととした。その結果、卒業生 9 名（9 病院）から同意を得、そのつながりをもとに合計 12 病院から 23 名の協力を得ることができた。確認後、筆者が対象者に直接調査アンケート用紙を郵送し、記入後に返送してもらうことにより回収した。調査内容には、医療機関における PSW の「業務」、「重要性」、「困難性」、「役割」、「必要性」に関する質問項目があるが、本稿はその中の「役割」に焦点をあてる。具体的な質問内容は、「医療機関では、精神保健福祉士はどのような役割を担っていると思いますか。」であり、自由記述により回答を得た。すべての回答結果をカテゴリー別にまとめて分類し、具体的回答から大項目、小項目を作成し、その内容について詳しく検討した。

### ③倫理的配慮

調査を実施するにあたり、「日本社会福祉学会研究倫理規定」を順守し、調査用紙とともに以下の①～④の内容を記入した文書を同封し、返送をもって同意を得た。①本調査への協力は任意であること、②不参加の場合であっても、回答者本人に不利益を被ることは決してないこと、③アンケートにおける個人情報情報は適切に取り扱い、秘密を外部にもらすことはないこと、④調査結果は、集計、分析し、皆様の貴重なご意見やご要望を全国の関係者とシェアするために、関係学会等で報告したり、論文にまとめることを計画しており、その際には、機関や個人が特定されることのないように十分に配慮すること。

### ④研究結果

#### <回答者の基本属性>

本調査アンケートの有効回答は23名中21名であった(91.3%)。回答者の主な基本属性は、「男性」5名(23.8%)、「女性」16名(76.2%)、年代は「20代」9名(42.9%)、「30代」9名(42.9%)、「40代」2名(9.5%)、「60代」1名(4.8%)であった。勤続年数は「1年未満」1名(4.8%)、「1年～3年」6名(28.6%)、「3年～5年」7名(33.3%)、「5年以上」7名(33.3%)であった。雇用形態は「正規職員」19名(90.5%)、「有期契約職員」2名(9.5%)、勤務体制は「週休2日(土日休み)」17名(80.9%)、「週休2日(平日休み)」3名(14.3%)、「その他」1名(4.8%)、配属・担当部署は、「病棟」7名(33.3%)、「外来」2名(9.5%)、「訪問看護」1名(4.8%)、「デイケア」3名(14.3%)、「病棟+外来」4名(19.0%)、「外来+訪問看護」2名(9.5%)、「病棟+外来+訪問看護」1名(4.8%)、「特に決められていない」1名(4.8%)で、オンコールなどの夜間・休日業務が「ある」と答えたのは5名(23.8%)、「なし」は16名(76.2%)、その内容は精神科救急電話相談窓口や、当直(受診・入院の手続き等、急変患者の受診調整)等であった。

#### <自由記述の内容>

調査の結果、重複していた回答をまとめると、対象者から49の具体的回答が抽出された(表1)。そこから、大項目Ⅰ「PSWとしての視点や理念、スキルといった専門性を生かす役割」、大項目Ⅱ「医療機関組織におけるPSWとしての役割」、大項目Ⅲ「PSWとしての患者(またはその家族)に対する役割」をまとめた。大項目Ⅰは、それぞれの具体的回答から、小項目1「医療と福祉をつなぎ、医学モデル・生活モデルの懸け橋として当事者が望む生活を実現する」、小項目2「精神障害者の社会復帰・生活のための支援」、小項目3「人権擁護の視点の基づく実践」、小項目4「患者・家族の生活の質(QOL)の向上をめざす」、小項目5「生活モデル・生活者視点に基づくかかわり」をまとめた。また大項目Ⅱは、同じく具体的回答から、小項目1「病院への受け入れの窓口」、小項目2「外部機関とのつなぎ/調整/連携」、小項目3「地域における精神科医療分野での基本相談」、小項目4「PSWとしてもつ患者(またはその家族)の情報/社会資源の各種制度・サービスの知識を他職種に伝え、共有する」、小項目5「多職種連携におけるマネジメント」、小項目6「チームを主導するリーダー」とし、大項目Ⅲは、小項目1「社会資源制度・サービスの情報提供/利用に向けてのつなぎと調整」、小項目2「患者と家族の相談相手として不安や不満を傾聴し、思いに寄り添う」、小項目3「患者の意向の把握とそれに沿った支援」、小項目4「患者と医師、家族と医師、患者と家族の仲介的役割」、小項目5「何でも屋のように、患者の社会的問

題（家族がない、金銭がないなど）に対し、対処していく役割」をまとめた。また、大分類Ⅱの「医療機関組織における PSW としての役割」には、「組織内部」および「組織外部」に向けて、それぞれの役割があることが示された。

表 1：医療機関における PSW の役割まとめ

| 大項目                               | 小項目  | 具体的回答   |                               |
|-----------------------------------|--|---|-------------------------------|
| Ⅰ. PSW としての視点や理念、スキルといった専門性を生かす役割 | 1. 医療と福祉をつなぎ、医学モデル・生活モデルの懸け橋として当事者が望む生活を実現する | ①医療モデルと生活モデルの懸け橋として、患者さんの自己実現の為に支援する役割（各種アプローチやスキルを活用していくことが必要）   |                               |
|                                   |  | ②多職種の間で立って、当事者らしい生活を目指して支援を組み立てていく役割                              |                               |
|                                   |  | ③医療と福祉に跨る領域で本人の意向に沿った生活環境を整える                                     |                               |
|                                   | 2. 精神障害者の社会復帰・生活のための支援                       | ①精神障害者の社会復帰支援   |                               |
|                                   |  | ②個別に生活支援を行える役割  |                               |
|                                   | 3. 人権擁護の視点の基づく実践                             | ①クライアントの人権尊重や生活モデルの視点に基づく支援を実践する役割                                |                               |
|                                   |  | ②人権擁護の役割  |                               |
|                                   |  | ③医療機関の中で、人権・権利擁護の視点を持ち、実践していく役割                                   |                               |
|                                   | 4. 患者・家族の生活の質（QOL）の向上をめざす                    | ①社会資源、制度に関する知識と共有できるコミュニケーション能力を発揮でき、多職種へ患者・家族の理解を深め、QOL を向上させる役割 |                               |
|                                   |  | ②長期入院患者や精神障害者の生活の維持と継続を支援し、QOL を高める                               |                               |
|                                   | 5. 生活モデル・生活者視点に基づくかかわり                       | ①患者さんを生活者として捉え、その生活を支える役割（生活モデル）                                  |                               |
|                                   |  | ②患者さんを生活者として関わり、支援する役割  |                               |
|                                   | Ⅱ. 医療機関組織における PSW としての役割                     | 1. 病院への受け入れの窓口（組織外部）  | ①医療機関間でのトリアージ                 |
|                                   |  |   | ②病院組織の潤滑油（特に入院への調整）           |
|                                   |  |   | ③外部機関（入院依頼、退院先、役所など）との窓口を担う役割 |
| ④他機関・他部署と所属部署の窓口の役割               |  |   |                               |
| ⑤地域と医療との情報共有の窓口                   |  |   |                               |

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
|                                | 2. 外部機関とのつなぎ／調整／連携<br>(組織外部)  | ①院内・院外スタッフとの調整を行う役割   |
|                                |   | ②院外との調整の役割  |
|                                |   | ③病院外とのつなぎ役  |
|                                |   | ④他の医療機関や地域関係機関との連携業務  |
|                                |   | ⑤家族・他機関との連携   |
|                                |   | ⑥患者様が地域で安心して生活できるよう、多職種や他機関と連携する役割                          |
|                                | 3. 地域における精神科医療分野での基本相談<br>(組織外部)  | ①地域における精神科医療分野での基本相談  |
|                                | 4. PSW としてもつ患者<br>(またはその家族) の情報／社会資源の各種制度・サービスの知識を他職種に伝え、共有する<br>(組織内部) | ①患者の疾病の特徴、家族構成を理解し、他職種にも伝達する役割                              |
|                                |   | ②患者様、家族、関係機関から知り得た情報を院内スタッフへ伝達、共有できるようにする役割                 |
|                                |   | ①社会資源や各種制度・サービスの知識をチームスタッフに提供し共有する役割                        |
|                                |   | ②生活者の視点を持ち、地域社会で生活する上でどんな社会資源があるか患者・家族に伝えるだけではなく、他職種にも伝える役割 |
|                                | 5. 多職種連携におけるマネジメント<br>(組織内部)  | ①多職種連携におけるマネジメント機能  |
| ②多職種との連携において、タスク、メンテナンス、マネジメント |   |   |
| 6. チームを主導するリーダー<br>(組織内部)      | ①チームへ問題提起・情報発信をしていく役割   |   |
|                                | ②チームにおけるリーダー的な役割  |   |
|                                | ③ミーティングにおけるリーダー的役割  |   |
| III. PSW としての患者（またはその家族）に対する役割 | 1. 社会資源制度・サービスの情報提供／利用に向けてのつなぎと調整                                       | ①社会資源を把握し、実際に利用できるようにつなぐ役割                                  |
|                                |   | ②社会資源サービス、制度の情報提供、適切なものへつなげる役割                              |
|                                |   | ③患者様が地域で安心して生活できるよう、社会資源やサービス等を調整する                         |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | ④地域生活のスキルや福祉サービスの提供支援                          |
|  |  | ⑤社会資源の情報提供の役割                                  |
|  |  | ⑥社会資源等の知識を収集し、情報を患者や家族に提供すること                  |
|  | 2. 患者と家族の相談相手として不安や不満を傾聴し、思いに寄り添う                | ①患者からの相談窓口                                     |
|  |  | ②患者の相談相手                                       |
|  |  | ③患者の不満や不安の傾聴                                   |
|  |  | ④患者の思いに寄り添い、心の支えとなる、時に家族の支えとなる役割               |
|  |  | ⑤患者・家族が相談しやすい存在であるという役割                        |
|  |  | ⑥患者・家族の支援者                                     |
|  | 3. 患者の意向の把握とそれに沿った支援                             | ①患者さんの意向を汲み取り、支援に反映させる役割（代弁機能）                 |
|  |  | ②患者様の意向を尊重し、多職種と協働して意向に沿った支援を行う役割              |
|  | 4. 患者と医師、家族と医師、患者と家族の仲介的役割                       | ①患者と医師、家族と医師、患者と家族の仲介的役割                       |
|  | 5. 何でも屋のように、患者の社会的問題（家族がいない、金銭がないなど）に対し、対処していく役割 | ①何でも屋のように、患者の社会的問題（家族がいない、金銭がないなど）に対し、対処していく役割 |

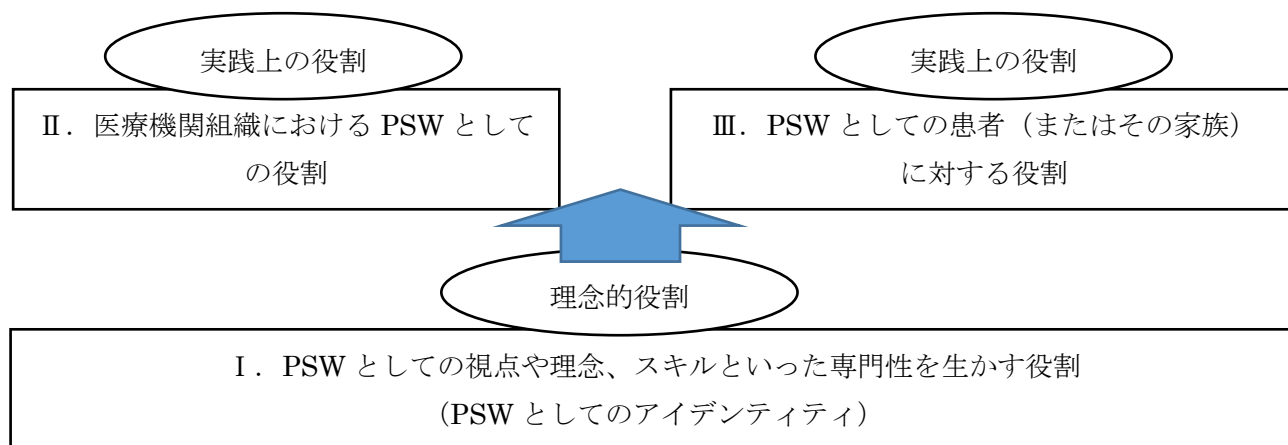
### <考察>

調査結果をもとに、考察では具体的回答の内容について検討する。大項目Ⅰは、精神障害をもつ患者の「社会復帰」や「人権擁護」、「生活の質（QOL）の向上」や「生活者・生活モデル視点に基づく実践」を担う役割が挙げられ、医療機関に勤務しながら、PSWのもつ専門性を生かす役割を十分に認識している。このPSWとしてのアイデンティティは、実際の支援活動を支える理念的な基盤であり、それをもとに大項目Ⅱ、大項目Ⅲの組織における役割および患者（家族）に対する実践上の役割を認識している構造を示した（図1）。

また、大項目Ⅱでは、組織外部への役割として、「医療機関間でのトリアージ」や「外部機関からの受け入れの窓口」、「院外とのつなぎ、調整、連携」などの役割が挙げられた。また、組織内部においても、「多職種との円滑な連携」や、「PSWとしてもつ患者情報や社会資源サービスの知識等を伝達、共有する」などの役割がある。2014年に日本精神保健福祉士協会が作成した「精神保健福祉士業務指針および業務分類第2版」の「ソーシャルワーカーの機能一覧」（日本精神保健福祉士協会2014：30）には、「調整（コーディネート）」、「連携／協働（ネットワーク／コラボレーション）」、「つなぐ／連結（リング

ージ)」などの機能が示されており、PSWは院内外に対してソーシャルワークの機能を発揮しながら、組織におけるPSWの役割を認識し、確立していることが考えられる。そのほかの回答には、「チームを指導するリーダー」や「多職種マネジメント」の役割も挙げられており、PSWとしての理念を基盤としながら、チームのリーダーシップや組織のマネジメントのスキルを身に着けることも必要である。

図1：医療機関におけるPSWの自己認識の構造



大項目Ⅲは、患者（またはその家族）に対して、社会資源サービス利用のための情報提供、つなぎや調整、患者の不安や相談への対応が多く挙げられた。ソーシャルワークの機能における「調整（コーディネート）」、「つなぐ／連結（リンゲージ）」、「支援／支持（サポート／カウンセリング）」とともに、「権利擁護／代弁（アドボケート）」や「仲介（ブローキング）」の機能も示された。しかしながら、患者本人（またはその家族）に対する役割として、不安の傾聴や相談対応、社会資源サービス利用関連のもの以外は、直接的・実用的な役割として挙げられたものは少なく、たとえば、外出同行や買物、金銭管理といった日常生活に必要な社会的支援、精神科リハビリテーション、グループ活動や家族などの集団への支援の役割はあまりみられなかった。PSWの役割は、患者の不安や悩みに対応しながら、社会資源の制度サービスと結び付けることが中心となっていることがわかる。富島は、「現状としては、PSWの援助や支援の対象となる精神障害者に向き合う（かかわる）よりも、事務処理としての転院調整や書類作成等の業務に終始せざるを得ない、否終始していることが、折に触れ伝わってくる」（富島 2019：46）、「近年、現場のPSWから『書類作成で忙しく、当事者とかかわることができない』といった話を聞くことが多くなった」

（富島 2019：48）として、最近のPSWの患者や当事者とのかかわりの少なさ、制度サービス関連の業務が大半であることを指摘している。これからの地域精神医療・福祉において、さらなる精神障害者の社会復帰や地域移行・定着支援、広く国民のメンタルヘルスのため、その実生活により密着した地域基盤の実践が重要であることをふまえると、医療機関におけるPSWの患者に対する役割として、その働きかけや実践の在り方を増やしていくことも必要となるのではないかと考える。たとえば、「生活者」としての患者のもつ課題に対して、サービス活用とともに、十分な対話（雑談や協議を含む）、買物や調理、掃除や金銭管理などの日常生活支援のための共同作業を通じた協働的な支援など、直接的なかかわりのもと、多様なかたちでの支援の在り方を見出していくことも重要である。そこでは、患者の希望やニーズに応じて積極的に院外・地域へと出向き、家族や地域支援者、外部機関との関係やネットワークを構築すると

ともに、集団への支援や地域課題への対応などの医療機関の PSW としての社会的役割を拡大し、新たに創出していくことにもつながるだろう。

本調査の結果から、医療機関において PSW としてのアイデンティティをもち、その専門的な視点や理念を生かした実践を担う役割を認識し、それを基盤として、組織および患者（家族）に対する実践上の役割を担っている。そこでは、院外・院内に向けた PSW の組織的役割を捉えているが、患者（またはその家族）に対する役割には、患者の相談対応および社会資源サービスの活用に加え、さらなる拡充も重要である。医療機関において、「生活者」としての患者により直接的にかかわりながら支援活動を展開し、その実践から新たな役割を創出していく。今後は、実際にそれらの具体的内容を明らかにし、地域精神医療・福祉における PSW の新たな実践の在り方を見出していきたい。

#### <文献>

- ・ 柏木一恵（2019）『精神保健福祉士に求められる役割について』（URL：<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000488346.pdf>：アクセス年月日 2020年5月26日）
- ・ 日本精神保健福祉士協会「精神保健福祉士業務指針」作成委員会編著（2014）『精神保健福祉士業務指針および業務分類第2版』公益社団法人日本精神保健福祉士協会
- ・ 富島喜輝（2019）「PSW が PSW でなくなる時」『精神医療. 第4次』（95）, 46-52