

# 外来患者が相談しやすい環境づくりについて

## －透析患者を通して－

○ 金沢西病院 平田 明日香 (009595)

山谷 聡美 (金沢西病院・009184)、鵜野 由記子 (金沢西病院・009218)

園谷 準 (みずほ病院・006992)、岡村 綾子 (金城大学・003446)

キーワード：MSW、外来患者、相談

## 研究目的

医療ソーシャルワーカー(以下, MSW)という名称をテレビなど見聞きする機会が増えてきたが, MSW の仕事の内容やどこにいるかなど意外と知られていない。実際, 本人やその家族などが病気になり, 介護保険や障害者手帳の申請時や入退院時の相談などで初めて知る人が多い。患者は MSW を知っていなければ相談することができない。その MSW を知る機会について入院患者の場合と外来患者の場合をわけて考えてみると、入院患者の場合は MSW の存在や仕事の内容をもともと知らなかったとしても、医師や看護師から紹介され、知る機会があるといえる。しかし、退院後の生活についての相談に応じることが多いため、病院職員には退院に関わる仕事をしている者と理解されがちである。他方、外来患者は、MSW の存在を知らなければ、医療費が払えないなどの問題を相談したくてもできない。病院によっては、支払などに関しては医事課の事務職員が対応する場合があるために、MSW の存在はほとんど知られていない。丸山が業務に占める退院援助の比率が高いと述べているように(丸山 2019), MSW の業務は退院援助が中心となっており、外来患者への支援は十分であるとはいえない。外来患者は、病名を告知され、入院治療や手術が必要になった時に生活する上で気になる問題があったとしても、MSW に相談することで一緒に解決方法を探ることができる。それにより、外来患者が入院を断念したり、治療を遅らせたりせずに済む方法を MSW と共

に見出すことができる。しかし、MSW の存在を知らないため相談できずに、問題を抱えたままになりがちである。

以上より、外来患者は、病名を告知された時に患者本人が抱えている生活課題について相談できることを望んでいると考え、外来患者の MSW への要求や理解の内容から MSW の役割について検討した（鵜野ほか、2019）。その結果、患者が医者に思ったことを聞けず、解決しないままにならないように医者と患者をつなぐ役割や、今後も心身の状況に変化が生じることを予測し、その時にどこへ相談したらよいのか、また、どのような社会資源があるのかを必要に応じて事前に伝えていく役割、関係機関や患者の職場と連絡をとり話し合いの場を調整し設ける役割等が考えられた。

また、外来患者への MSW の支援に関する研究は見当たらない。他職種の視点から研究されている外来患者への支援には、服部ほか(1997)、岡本ほか(1998)、岩田ほか(2008)等がある。

上記のことから、MSW の存在を患者が知らないがために、その役割を MSW が発揮する機会がないのではないかと考えた。そのためには、MSW の存在を知ってもらう方法、MSW に相談する仕組みづくりについて検討する必要がある。そこで、本研究では、外来患者が相談しやすい環境づくりについて検討することにした。

## 研究の視点および方法

### 1. 調査協力者

A病院に通院している透析患者45人を調査協力者とした。

### 2. 調査内容

病気を知らされた時の気持ち、病気に関する相談相手とその相談内容、病気が生活に及ぼす影響について、MSWの認知の程度について、MSWに解決してもらいたい問題についてなどを尋ねた。

### 3. 調査方法

調査について透析患者の方々に直接説明を行い、調査に同意を得られた場合に同意書を交わし、日を改めて半構造化面接にて聞き取り調査を行った。聞き取り調査に要する時間は一人当たり1時間程度とし、聞き取りの内容は、協力者の了承を得てICレコーダーに録音した。

## 倫理的配慮

本研究は、日本社会福祉学会研究倫理指針を厳守し実施した。調査協力者には、研究の趣旨と内容、得られたデータは研究目的外には使用しないことについてあらかじめ説明した上で調査への協力を要請し、研究協力同意書への署名をもって研究参加受諾とした。調査結果を公表する際には個人が特定できないように配慮し、匿名性を守ることを約束した。本研究はA病院臨床研究倫理委員会の承認を得て実施した。

## 研究結果

### 1. MSW への相談の有無

今まで MSW に相談したことがあるかという質問には、MSW に相談したことがあると答えた患者が 45 人中 22 人であった。相談したことがあると答えた患者の中で、MSW を知った時期についてみると、入院中に MSW を知った患者は 22 人中 18 人とほとんどを占めている。中でも、「入院中に MSW から訪ねてきた」「退院前に MSW が訪ねてきたので、障害年金の手続きのことなどを相談した」「転院することになったとき MSW が来てくれた」などのように、患者は MSW が病室に訪問等を行うことで MSW を初めて知り、相談することが

多いという結果になった。一方で外来通院中に MSW を知った患者は 2 人であった。外来患者が通院中に MSW に相談することになった理由は、「経済的な課題があり看護師伝いで就職のことを相談した」「通院前の見学に来た際に知り、後日医師に言いにくいことを聞いた」が挙げられる。看護師を含む他職種と日々情報共有を行い連携を図っていることや、外来通院開始前の見学に同行する等の通院初期から対応をしている結果だと言える。

反対に、MSW に相談したことがないと答えた患者は 45 人中 23 人いた。23 人のうち、MSW を知っている人は 14 人、知らない人は 9 人いた。MSW を知った時期についてみると、14 人のうち入院中に MSW を知った患者は 6 人、外来通院中に MSW を知った患者は 4 人、知った時期は不明だが「MSW の名前は元々知っていた」などの MSW の存在を知っていた人は 4 人おり、入院中に知った患者が一番多い。MSW を知っているにも関わらず相談しない理由は大きく 3 つに分けられた。一つ目は「MSW に何を聞いたら良いかわからない」「どこまで相談したら良いかわからない」等といった理由が挙げられ、それは MSW の存在を知らないために MSW に相談ができなかったといえる。二つ目は「MSW がどこにいるかわからない」「所属が分からない」等といった理由が挙げられ、それは MSW の存在は知っていても MSW の居場所が分からないために、MSW に相談ができなかったといえる。三つ目は、MSW のことを「いい人だと思っている」「悩みを聞いてくれる人」「アドバイスをしてくれる人」というように良い印象を抱いてはいるが、「自分で役場に行けば教えてもらえるから」

「んーって悩む時間がなかった」等といった理由が挙げられ、患者がこれまで特別困ったことがなかったためにこれまで相談をしなかったといえる。

## 2. MSW の認知の有無、MSW を知ったきっかけ

患者が誰かに相談したいと思った時に、相談相手として MSW を知っている人は 45 人中 21 人いた。時期に分けてみると、MSW を知った時期として一番多かった時期は、自分や家族が、以前に入院していた時で、21 人中 10 人であった。結果として自分自身の問題か、家族等の問題かに限らず、MSW を知るきっかけとして、入院は一つの大きな契機であるといえる。また、MSW を知った理由は、「自分が透析になる前に、他の自分の病気や家族の病気をきっかけに知った」と答えた人が 21 人中 10 人と一番多い。「院内の掲示を見て知った人」は 21 人中 4 人と少数であるがいた。

また、MSW を知らないと答えた人は 45 人中 24 人いた。その中で、患者が誰かに相談したいと思った時に MSW のことを知らなかったが、その病気をきっかけに入院中に MSW から連絡があり知った人は 24 人中 13 人いた。

以上のことから、外来患者には MSW の存在が知られていないと言え、MSW を知るきっかけとして、入院中の MSW からのアクションによることが多いと言える。

## 考 察

外来患者として通院している患者が MSW に相談することは、MSW の存在が知られていないため看護師など他職種からの紹介がなければ容易でなく、外来患者が相談しやすい環境とは言えない。入院をきっかけに MSW を知った人を除くと、MSW をもともと知っていた人は 45 人中 11 人であった。そのうち外来通院中に MSW を知った人は 2 人のみであり、外来通院中に MSW を知り、相談することは困難な状況であるといえる。このように相談の機会がないため、MSW は役割を発揮することもできない。外来患者が相談しやすい環境づくりには、MSW の存在を知らせるための仕組みづくりが必要と考える。

外来患者が相談しやすい環境づくりとして二つ挙げられる。一つ目は院内での MSW に相談する仕組みづくりについてである。院内の各診療科、看護部、リハビリ部門、医事課等との関係づくりを行うことと並行して、他職種への周知のため勉強会を行い、他職種に MSW の役割について理解を促す。これにより、他職種が患者に MSW の情報提供をすることができ、患者に MSW の存在を知らせることができる。さらに、患者が MSW へ相談する機会をもつためには、多職種の協働が必要である。

次に、患者に MSW の存在を知ってもらう方法は、病院内での掲示や必要な患者へ資料の配布が必要であると考えられる。MSW をもともと知っていた 21 人中 4 人は掲示をみて MSW を



知ったと答えている。院内の掲示は診療の待ち時間に見ることができ、診療科や会計の隣など掲示の場所によって患者に即した内容の掲示物に変えることにより、より効果を発揮することができる。例えば、会計のところでは、支払いなど経済的問題に関する内容、脳神経内科では認知症に対する情報や相談先を記載、内科には介護保険に関する内容を重点的に記載するような掲示物などである。

さらに地域への広報活動として、健康教室や、オレンジカフェを活用して、MSW の存在について周知を図る必要があると考えられる。健康教室には地域で生活する健康な高齢者が参加している為、その高齢者に元気なときから MSW を知ってもらうことができ、オレンジカフェは認知症の本人と家族と一緒に参加しているため、家族にも MSW の存在を知ってもらうことができるからである。

## 参考文献

- 岩田浩子・間部知子・酒井明子・ほか（2008）「外来における看護相談に関する検討—看護教員による看護相談の分析から—」『福井大学医学部研究雑誌』9(1・2), 45-53
- 鵜野由記子・山谷聡美・平田明日香・ほか（2019）「外来患者のニーズに応じた医療ソーシャルワーカーのあり方について—透析患者を通して—」『日本社会福祉学会第67回秋季大会

報告要旨集』(大分大学), 389-390.

岡本典子・数間恵子・道山知子・ほか(1998)「外来プライマリナーシングによる療養相談活動5年間の評価:一相談活動の実態と看護婦の取組の変化一」『日本看護管理学会誌』2(1), 57-64.

服部祐紀・川村佐和子・数間恵子・ほか(1997)「外来における系統的個別看護ケアシステム成立要因に関する研究」『日本看護管理学会誌』1(1), 23-31.

丸山正三(2019)「ソーシャルワーク実践における効果測定の必要性:医療ソーシャルワーカーに対する経営的数値評価から独立するために」『人間生活学研究』26, 9-21.