特集

医療ソーシャルワーカーという仕事

（MSW：Medical Social Worker）

病気やけがのため入院・通院が必要となり、これまでの生活を見直さなければならなくなった場合、私たちは、医療費はどれくらいかかるか？退院後の生活はどうなるか？など、心理的・社会的、そして経済的にも大きな不安を抱えてしまいます。

このような時に頼りになるのが、医療ソーシャルワーカーです。医療ソーシャルワーカーは医療機関等で、社会福祉の立場から、治療により生じる生活全般の問題について、患者や家族と一緒に解決にあたってくれる仕事です。今回は、その必要性や業務内容について紹介します。

医療ソーシャルワーカーとは？

治療によって生じる悩み事の相談に応じる専門職です

医療ソーシャルワーカー（以下、MSW）とは、主に病院等の医療機関において、患者（以下本人）やその家族に対し「入院費が払えそうにないが、どうしたらいいのか」「介護が必要だが、退院後の生活が不安」「職場に復帰できるのか」など生活上のさまざまな相談にのり、問題を解決するために、助言や援助を行う専門職です。あくまでも本人の主体性を尊重しつつ、専門的知識や技術から判断したうえで、社会福祉の制度やサービスなど必要な情報を提供したり、関係機関を紹介などにより、問題解決の手助けをします。

援助する範囲は？

受診から、療養中、社会復帰できるまでトータルに援助します

MSWは、患者やその家族、あるいは病院の医療スタッフなどから依頼を受けたら、まず、本人やその家族と面談して、本人の抱える問題を整理・把握します。そして、必要に応じて、医療スタッフと話し合い、福祉事務所（市内では保健福祉センター）や専門の医療機関などと連携しながら、本人が安心して医療サービスが受けられるように解決策を探ります。

入院した本人に対しては、おりを見て病室を訪ね、「新たな問題が発生していないか」「退院計画を見直す必要はないか」など、本人の心の変化や本人をとりまく状況の変化を絶えず気にかけます。また、起こりうる問題を予測し、回避するための方法を考えて、退院後の生活や社会復帰についての不安をなくし、スムーズに退院できるように援助します。

退院後も、本人に関わる地域のソーシャルワーカーやケアマネジャー等と連絡を取り合いながら、本人の家族の在宅での介護や日常生活などでの不安が和らぐようアドバイスをします。

このようにMSWは、本人の受診時から、入退院、療養中、社会復帰にいたるまでトータルに問題の解決をサポートしています。

具体的にはどんな業務があるの？

心理的・社会的・経済的なあらゆる問題の解決を援助します

MSWは、具体的に次のような業務をおこなっています。

1 経済的な問題の解決を援助

医療費や生活費に困っている場合は、少しでも経済的負担が軽くなるように、保険制度や社会福祉制度を活用し援助を行います。病気やけがをしたことによって、高額な医療費が必要であったり、休職による収入の低下によって、経済的に苦しくなったりする場合があります。なかには、こうした状態に陥るのを恐れて、受診や入院を避けるために、さらに病状が悪化することもみうけられます。このような悪循環を断ち切るのもMSWの仕事です。

2 療養中の心理的・社会的な問題解決を援助

長期療養中、本人をとりまく環境は、本人の心の問題にも大きく反映します。この心理的問題が解決できるかどうかは、本人の生活にも深く関わってきます。

医療スタッフとの人間関係に問題が生じたり、病気や障害を本人自身が受け入れられない等の相談に応じ、問題解決へと導きます。

3 診療や療養の受け方について助言

受診への不安や受診拒否などがある場合、その背景にある心理的・社会的な問題について情報を収集し、解決を援助します。一方で、診療の参考となる情報があれば、医師などへ提供することで、適切な医療が受けられるように調整します。

4 退院を不安なくスムーズに行うための援助

退院に伴い生じる諸問題を予測し、問題の解決・調整に必要な援助を行います。在宅介護が必要な場合は、地域における在宅サービス等の情報を入手し、関係機関、関係職種などと連携し、本人の生活や療養の場の確保について話し合い、病状や環境に応じたサービスの利用を検討します。

例えば介護保険制度の利用が予想される場合は、制度の説明を行い、その利用の支援を、またケアマネジャー等と連携を図り、本人・家族の了解を得た上で、入院中に訪問調査を依頼することもあります。

退院後においても、引き続き必要な医療を受け、地域の中で生活していけるように、本人の病状に配慮して、ニーズを把握し、転院のための医療機関、退院のための介護保険施設、社会福祉施設等、地域の社会資源を探し、転院、医療に伴う本人・家族の不安や問題解決を手伝います。また、在宅介護の場合は、住宅の確保、けがや障害に適した改修等、住宅問題の解決を援助します。

5 社会復帰できるようにするための援助

病気や障害が原因で、周囲にさまざまな偏見、誤解が生じることがあります。このような場合、MSWは、学校や職場の関係者に対して、病気や障害について正しく理解してもらうように調整します。本人とともに問題対処の方法を検討し、本人が不安を解消できるよう支援し、就労・就学など社会復帰できるよう考えていきます。

6 地域の保健・医療・福祉のシステムづくりに参画

関係機関・関係職種と連携して、地域の保健・医療・福祉のシステムづくりに参画します。地域の患者会、家族会、断酒会や保健・医療・福祉に関わる地域のボランティアを指導・育成しています。

医療ソーシャルワーカーはどの病院にもいるの？

多くの病院はまだ、医療ソーシャルワーカーを配置していません。

病院から自宅、あるいは他病院や施設など、本人が療養の場所を移動しても、継続して、治療により生じる生活全般の問題に対し、専門的な知識や技術をもって相談に応じ、解決を助けるMSWは、病気やけがなどダメージを負った本人にとって頼りがいのある存在です。

また、国の施策として在宅医療が推進されるなか、ますます重要性を増してくるでしょう。そうであるにも関わらず、MSWを配置する病院は、決して多くないのが現状です。

MSWの配置や相談業務が診療報酬の体系に入っていないことがその理由になっているようです。

しかし、MSWへの相談により、本人の不安が軽減され治療効果が高まること、また入院日数が短縮化されていく中で、本人や家族の気持ちが整理され早期退院へつながるなど、MSWの仕事の重要性が少しずつ理解されはじめ、現在は、MSWが増えている傾向にあります。

interview 現場のソーシャルワーカーにうかがいました

患者さんとの信頼関係をもっとも大切にしています。

特定非営利活動法人
大阪医療ソーシャル
ワーカー協会代表理事
白鷺病院医療福祉相談室
◎藤田　譲さん

—現在、大阪市ではどれくらいの医療ソーシャルワーカーがいますか。

大阪市内の200床以上の病院であれば、ほとんど配置されています。協会の会員数からは、府下で約640人です。ただし、この中には老人保健施設の支援相談員、ケアマネジャー、大学教員もいます。現状では、十分とはいえませんが、私が勤めはじめた20年前は180人ぐらいでしたから、それに比べるとずいぶん増えました。最近、病院選びの基準で、社会福祉士の資格を持つ専門の相談窓口やMSW（医療ソーシャルワーカー）をおいているところが評価の対象となっています。社会の中で少しずつ、必要性が認められていると感じます。

—業務上、最も気をつけていらっしゃるのはどのような点ですか？

患者さんとの信頼関係をつくることです。例えば、入院時に面談し、そのときにくわしくお話をうかがったから、それで終わりというのでなく、入院中も病室をたびたび訪問し「心配事はないですか」「治療は順調に進んでいますか」など声をかけるようにしています。医療ソーシャルワーカーの仕事は、患者さんのプライバシーに踏み込むことにもなるので、まずは、患者さんとの間に、何でも相談していただけるような雰囲気をつくっています。

—業務の範囲というのは？

患者さんの生活を支える仕事ですから、広い範囲になります。身寄りのない方だと、手続きや入院時に必要な物品の買い物を代行したり、退院準備の一環としてお家のかたづけをしたりもします。ただし、私たちの立場として、できることはご自身でお願いするので、個別の事情によってお手伝いする範囲を決めていきます。

—患者さんの反応はどうですか？

病気であること自体不安なのに、それに経済的な問題が重なったら、なかなか一人で解決の糸口をみつけられないものです。そんなときに、私の説明によって、保健福祉制度やサービスを利用できたときなど特に「教えてもらってほんとによかった」「年金をもらえるようになった」と喜ばれることもあります。何年も前の出来事を「あのときは、ほんまに助かった」といまだに感謝のことばをいただくこともあります。

—やりがいはどんなところですか？

私がまだ駆け出しだった頃、お世話になった患者さんが20年たった今、高齢になっておられます。長い期間にいろいろな人生と関わらせていただいたとしみじみ感じます。「人を指導する、上に立つとはこうだ」など職業人として、一人の人間として患者さんから教えてもらうことはたくさんあります。患者さんの人生や生き方にふれられることによって、自分が成長できる点がこの仕事のやりがいにつながっています。