

「医療連携室」におけるMSWの役割

葛西しほり，山崎 淑子，土田美穂子，新保香央梨，神保亜紀子
遠藤 裕明，高橋 誠，小泉由貴美，吉川 裕幸，齊藤 淳己
佐藤 裕二，関谷 千尋，秦 温信

札幌社会保険総合病院 地域医療部・医療連携室

平成8年5月「医療連携室」を開設した。開設から現在まで利用件数は年々増加の一途をたどり、平成17年3月には累計21,452件の利用を記録している。平成16年5月より専任MSW（メディカルソーシャルワーカー）が2名配置され、医療連携活動を行っている。当室におけるMSWの役割を検討した結果、配置前と比較し、逆紹介業務では患者のニーズを的確に把握することが可能となり、また地域医療機関との連携については、窓口が明確化され迅速な対応が可能となった。MSWを医療連携室専任の職員とすることにより、院内外の保健・医療・福祉の分野が密接につながり、業務の質的向上がはかられた。

キーワード：MSW、医療連携

はじめに

医療資源の効率的活用と医療機関の機能分担の促進を図り、医療機関相互の連携を密にして地域住民により満足される医療を提供するため、平成8年5月に「地域医療室」（後に「医療連携室」へ名称変更）を開設し、活動を行ってきた¹⁾。開設時の職員配置は専属事務職員1名であったが、現在4名体制で業務を行っている。医療連携活動におけるMSWの役割について報告する。

方 法

平成16年5月より専属MSWが2名配置され、さらに同年8月からはパート事務職員1名が配置された。また平成18年4月からはMSW1名が増員され現在4名体制で業務を行っている。また平成16年7月から誰もが気軽に立ち寄り、相談できる場所を目指し執務室をエントランスホール左手のオープンカウンターに設置した（図1）。

MSW配置以前と以後の業務を比較・分析しMSWの役割と効果、取り組むべき今後の課題について検討した。

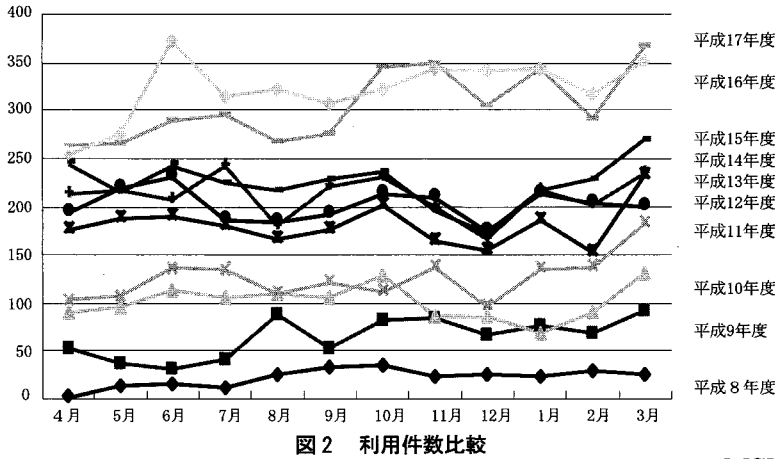


図1 正面玄関からみた「医療連携窓口」

結 果

(1) 平成8年度から16年度までの利用件数を比較したところ、MSW配置以前の15年度までは平均年300件の増加であるのに対し、MSW配置以後の16年度は前年度比994件増と、3倍以上の大幅な伸びを示している（図2、3）。

(2) 逆紹介についてはMSW配置以前は単に患者住所などを基に行っていたが、MSW配置以後は特に入院患者の転院に際し、ソーシャルワーク援助技術を用いることでニーズを的確に把握し、さらに地



などの問題があった。MSW配置以後は外部からの問合せを、当室で初期対応することの徹底を図ったことにより、院内外に対し窓口が明確化され、迅速な対応が可能となった(図4)。当院の看護要約には「医療連携室」の住所・電話番号が明記されており、院外の事業所からも窓口がわかりやすくなったと、評価されている。

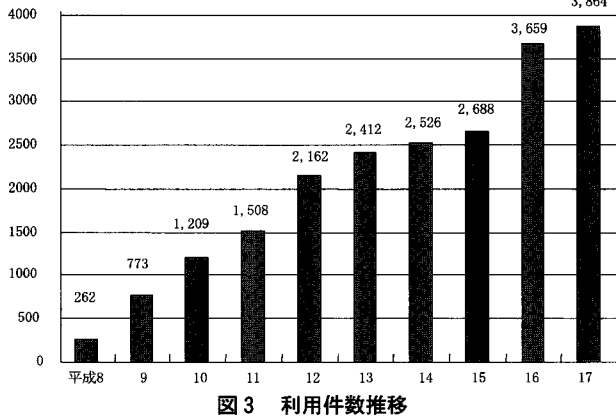
考 察

地域のMSW間のネットワークを活用することにより、患者・家族の希望に沿った逆紹介先を紹介することが可能となった。また在宅へ退院する場合は、地域のサービス提供事業者と、各種介護保険サービスなどの調整を行い、スムーズな在宅生活への支援も行っている。

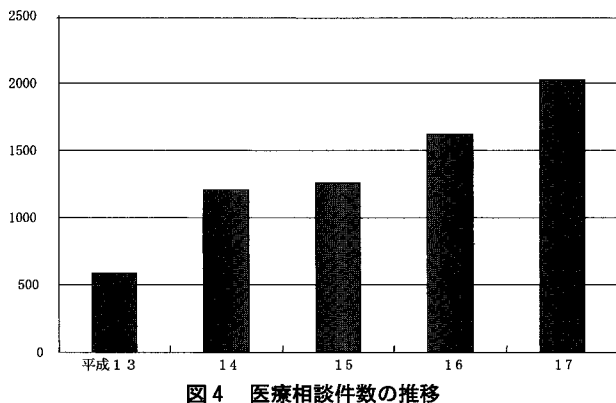
MSW配置後の著しい利用件数増加の要因として①当室の設立目的である医療資源の効率的活用と、医療機関の機能分担の促進が地域の医療機関に受け入れられ定着したこと。②MSWの職性を生かしたきめの細かい連携活動が評価されたこと。具体的には、予約依頼の診療情報提供書をFAXシステムで受け取ってから、予約票の送付までを原則15分以内とし、実行していることがあげられる。しかし院内の関係部署との調整が必要となるこの作業を15分以内で完遂することは困難な場面も多く、その場合は必ず依頼先医療機関へ電話連絡し、予約票が遅くなる旨と理由を伝え、了解を得ることを厳守し、さらには担当医師の予約混雑状況なども臨機応変に情報提供している。以上のことが前年度比3倍以上の大幅な利用件数増加につながったものと考えられる²⁾。

(3) 窓口機能については、MSW配置以前は訪問看護ステーションなどのサービス提供事業者、介護支援専門員などからの問合せや相談は院内各部署で対応していた。しかし退院直後の患者は病棟と外来間で電話がやりとりされ、回答までに時間がかかる

医療相談件数は年々増加しており、このことから、院内外にMSWの業務が定着し、活用されていることがわかる。



現在、全国各地に医療連携室が開設され、道内では100ヶ所以上の医療機関に設置されている。しかしスタッフをMSWのみで構成している病院はきわめて少ないのが現状である。医学教育を受けた職能集団である病院の中で、MSWは唯一社会福祉学を教育基盤としており、その使命は「心理・社会的問題を持つ患者・家族・その他の利用者に対し、人間としての基本的な権利の保障という視点に立ち、療養生活の安定や社会生活上の困難の軽減・解決に向けて援助すること、ひいては、機関全体の全人的医療の実現に貢献すること。」^{3・4)}とされている。



患者や家族、地域の様々なニーズを念頭に業務を行うMSWを「医療連携室」専属職員とすることにより、院内外の保健・医療・福祉の分野が密接につ

ながら、医療連携業務は質的な向上が図られたと考
えている。

まとめ

我々の執務室は正面玄関を入り、エントランスホー
ル左手のオープンカウンターである。院内の最も目
につく場所に設置されており、当室には患者・家族・
地域住民・地域の医療機関などから様々な問合せや
相談が入る。今後は利用者により満足されるサービ
スの提供と院内外のコーディネート機能の充実に向
け、院外訪問活動などを通じさらなるネットワーク
の強化と、資質の向上を目指していきたい。

文 献

- 1) 中込玲子、遠藤裕明、社内謙一他：「地域医療
室」による地域医療連携システムの構築と評価、
社会保険医学雑誌38：1－5、1998
- 2) 秦 温信：「医療連携室」によるプライマリ・
ケアの支援、日本プライマリ・ケア学会誌27：
313－318、2004
- 3) 大本和子、笹岡真弓、高山恵理子：ソーシヤル
ワークの業務マニュアル、川島書店、5－7、
1996
- 4) 大本和子、田中千枝子、大谷昭他：医療ソーシヤ
ルワーク実践50例、川島書店、1－6、1999

The Role of MSW in the "Medical Cooperation Section"

Shihori KASAI, Yoshiko YAMAZAKI, Mihoko TSUCHIDA,
Kaori SHINPO, Akiko JINBO, Hiroaki ENDOU, Makoto TAKAHASHI,
Yukimi KOIZUMI, Hiroyuki YOSHIKAWA, Atumi SAITOU,
Yuuji SATOU, Chihiro SEKIYA, Yoshinobu HATA
Medical Cooperation Section, Department Of Regional Medicine,
Sapporo Social Insurance General Hospital

We have had a "Medical Cooperation Section" in our hospital since May 1996. The number of cases handled has increased every year, reaching 21,452 in March, 2006. Two MSW (Medical Social Workers) working on medical cooperation-related tasks were appointed in May, 2004. A review of the role of MSW in this section indicated that in comparison to prior to 2004 we are now able to more effectively ascertain the needs of patients when referring them to clinics. In addition, we have become able to provide a more rapid response because the relevant department has been clarified in terms of our cooperation with a regional medical organization. By including MSW as full-time staff in this section closer ties have developed among the areas of health, medicine and welfare both inside and outside the hospital and the quality of our business improved as a result.