

「そしある」さん 第 7号

2026年 5月発行 編集担当：樋口

●業務統計～記録・業務分析・業務評価～は、“作戦”が必要！

1989年3月、念願のMSWになった私は、6月の第37回日本医療社会事業全国大会に参加した。業務統計に関する発表をされた方々に、各種様式やコンピューターによる業務統計方法等の資料を送って欲しいとお手紙を出した。MSWの業務統計の取り方を研究されていた兵庫医科大学病院の橘高通泰さんからは、研究論文や年報なども送っていただき、当時導入され始めたコンピューターによるデータ管理方法を教えて頂いた。

基本様式を参考にエクセルでまとめた1989年度の紹介経路別新規患者数は273人、看護師からの紹介が最も多く、述べ相談件数は989件で内科からの依頼が最も多かった。那覇市議会がある時期は、議員から「生活保護申請人数を明日までに教えて！」「飛び込みお産件数は？」等の統計を求められ、慌てて記録を捲ったりする日もあった。記録残業も増え、1997年には「ケースワーカー管理システム」が必要と訴え、コンピューターとプリンターのリース見積りを取ると3年間で56万円、「エクセルで作れるだろ！」と敢え無く却下された。その代わり院内の情報係が、「どんな統計を取りたいの？」と、アナログワーカーの希望を聞き、基本的な業務統計システムを創ってくれた。

当時は個別相談記録をカルテとは別に管理しており、チームへの報告は水色の小さな報告書をカーデックス（ナースステーションに置いてあり、個別の申し送りや情報共有をするカードファイル）に挟み込んだりしていた。その後、カルテに経過記録用紙を挟んだら、病歴室からカルテ保存規定にないから破棄して良いか？と言われ慌てた。それで規定に加えてもらったり、診療録に直接、医師の記録と区別するため青色で記入したりと試行錯誤が続いた。医師や看護師は少々困惑した表情をしていたが。

また、聖マリアンナ医科大学病院の今井典子さんからは、各様式の使い方や使用してみての課題、また「誰に読んでもらいたいのかにより“作戦”も必要」と教えて頂いた。数値による業務月報ではMSW業務は見えづかった。役所に出向いて半日かけて生活保護申請を手伝ったり、子供が危篤なのに何処にいるかわからない父親をパチンコ店に探しに行ったり。相談支援件数1件は、15分であったり4時間であったり。そこで、数値統計とは別に毎月事例を6件選び、1件400字ほどのサマリーを書いて添付するようにした。診療科もクライアントも多様になるように選び、入院期間や延べ相談回数も加え、MSWの相談支援の対応方法や起承転結、拡がり・深さを理解してもらう工夫を行った。

2006年の電子カルテ導入前は、業務項目ごとのテンプレートを作成するのに膨大な時間を費やした。資料や本を集め、実践の自己評価項目や業務マネジメント内容等も参考にし、基本的な記録を選ぶようにした。SOAPを基本枠組みにしていたが、Aのアセスメントを根拠を示して書くことが苦手なMSWが多かった。主訴はクライアントの生の声を記載できるようにしたが、特に初任者は、テンプレートを読み選ぶことで、実践の根拠を表現する訓練にもなったのではないかなと思う。

業務評価に関しては、日本医療社会事業協会が2011年4月1日～6月8日の内、任意の5日間に行った「患者・家族等から見た医療ソーシャルワーカーの評価」アンケート調査に協力した。その頃のMSWは常勤5名・非常勤4名の体制で、5日間の総面接件数287件、用紙配布件数30件、回答件数14件と何ともお粗末な協力だった。質問は「今回の相談はお役に立ちましたか？」「今回の相談についてのご意見をお聞かせください」で、結果は概ね良かったようだが。その後、院内の「患者満足度調査」にMSWの相談支援を入れた年もあったが、少なく簡単な質問ではクライアントの真の言葉は聴けないと思われた。2017年には『ソーシャルワーカーによる退院における実践の自己評価』、小原・高山・高瀬・山口共著、相川書房が刊行され、実践のプロセス評価とアウトカム評価が整理された。

退院するクライアント全員にアンケート用紙を配り、「自己決定ができるようになりました」「生活を再構築できるようになりました」「自身が持っている力を認識し、活かすことができました」等々の言葉を頂ける実践を目指したかった。

●MSWのつぶやき（編集後記）：AIによると「省察（せいさつ・しょうさつ）」とは、「自分の言動や心の中を振り返り、その善悪、是非、あるいは意味を深く考え巡らせること」だそうです。「反省」との違いは、未来に向かって進んでいくための作業とのこと。MSWもクライアントも、「省察」できるようになると良いのだな。認識の間違いや、お気づきの点がありましたら、ご指摘ください。内容へのご意見・ご感想もお寄せ下さい。●連絡先：m.higuchi@okuu.ac.jp