

3月の多職種連携を考える「語ルシストの会」の定例会を開催しましたので、報告します。

今回の講師は、菊池しのぶ氏（ココロとカラダのリハビリステーションほのか・事務職員）で「訪問看護における事務の役割」というタイトルで話していただく。

まずは、自身の経歴を話され高校卒業後、宮崎市のデパートの洋品店でお客様対応をされながら接客業を数年されて、医療事務資格を勉強し取得して宮大付属病院や生協病院に勤務されて、知り合いの勧めもありリハビリステーションほのかに勤務することになる。

事務職員としての日々の仕事について詳細に話して頂く中で、非常に興味を持ったのが、医療事務など会計事務以外の仕事も率先してやっておられるところに感心するし、仕事に対して真摯に取り組んでくれるスタッフがいることで、他の専門職が仕事に集中できる状況を作り出すことが運営者にとっては最大の仕事なので、事務職という決められた枠以外はやらない、ではなく自分のできる仕事であれば幅広く仕事をするというスタンスはとても重宝されている存在になっていると思える。

事務業務内容は、介護保険と医療保険があり指定の書式に記載してそれぞれの届け先に送付&持参、利用者のケア計画書や報告書の作成&送付、スタッフの勤務処理・労務管理、定期巡回の請求書・領収書作成、駐車場代処理、指示書依頼準備、事業所電話対応、利用者への電話連絡、来客対応、自立支援医療費手続き、利用者のお金管理、利用者の自宅の鍵管理、業者対応、公用車管理、備品管理、清掃・ゴミ出し、など日常業務をスケジュールに応じて実施される。

電話対応の事例2件の報告もあり、利用者さんの不安な状況を踏まえて対応し、傾聴を基本に誠意をもって、わかりやすく、丁寧に、をモットーに対応されていることを話していただき専門職に劣らないスキルをもって対応されていることを感じる。

電話対応での利用者からのクレームもないことは、利用者も安心して問い合わせや困りごとを相談できることで、地域で安心して生活することのできる一つの要因につながっていると思える。

事務職だからと閉ざすことなく職場のチームの一員として役割をしっかりと果たすことで、よりチームの力を向上させることに貢献できると思える。

このように事業所の内部をしっかり維持して対応していただく方がいることが、訪問に携わる訪問看護師や作業療法士にとって、利用者さんとの限られた時間を有効に集中してケアできる体制を作ることになり、ベストな訪問支援を実行できることになることで、ケアという仕事に対しての誇りやスキルアップに励むことができる職場になり、相乗的に利用者にもスタッフにも最善の効果的な結果を生み出すことになる事例報告の内容に感銘する。

訪問支援に関して、伴走型の支援が利用者にとって最善ということで、ステーションほのかにおいては、訪問した看護師及び作業療法士が利用者との話し合いによって信頼関係を構築することが最初の仕事であり、その後、利用者の要望などを聴き伴走支援を実施することによって、共にいることで精神的な支えや安定感を得ることができ、自らの心の安定に寄与することによって、単なる同行や身体的な支援以上のものであり、精神的な安定や社会参加の向上につながる重要な役割を果たすことになる。

また、単なる同行や身体的な支援にとどまらず、その個々の利用者のニーズに合わせた総合的な支援を提供するものであり、その重要性は言うまでもなく、精神障害者の自立と幸福のために有効な支援であることは誰もが認識することであり、ケアとして伴走支援をするか、しないかは、事業所次第なので、利用者の選択肢としての最重要項目になると思える。

次回の開催は、

日時は、4月26日（金曜）、19時から21時

場所は、県福祉総合センター1階ミーティングルーム

事例報告者は、未定ですが決まり次第連絡します。