介護老人保健施設　手稲あんじゅ

｜職員インタビュー｜ あなたの「仕事に対する想い」を教えてください

はじめに

介護老人保健施設における支援相談員は、入所者様の在宅復帰を支援し、施設と地域、多職種をつなぐ重要な役割を担っています。入所者様とそのご家族にとって最も身近な相談窓口であり、退所後の生活まで見据えた支援を提供する立場として、日々様々な課題に向き合っています。今回は、主任相談員として活躍されているＦ．Ｎさんと、育児と仕事を両立しながら支援相談員として勤務されているＳ．Ｓさんのお二人にお話を伺いました。リハビリ職から支援相談員へキャリアチェンジしたＦ．Ｎさん、そして前職での経験を活かして当施設で活躍されているＳ．Ｓさん。それぞれの視点から、介護老人保健施設の魅力と実際の業務について語っていただきます。

相手の立場や状況を踏まえて、共感する姿勢を大切に！

主任相談員
Ｆ．Ｎ さん

支援相談員を志したきっかけと介護老人保健施設を選んだ理由

【F．Nさん】

理学療法士として急性期から回復期の現場で経験を積んだ後、「その後の患者様の人生について、どのように過ごしているか興味があり、老健で働かせていただきたい」という想いから、介護老人保健施設への転職を決意しました。2022年4月にデイケア相談員として異動し、2023年1月から入所部門の支援相談員として勤務。現在は介護支援専門員の資格も取得し、入所者様を支えています。

【S．Sさん】

以前の老健での経験を活かしたいという想いと、在宅復帰支援に関わりたいという希望から、当施設への入職を決めました。「自宅から通いやすかったのと、お休みが取りやすいことでした。面接前に見学ができたので、不安に思っていることなどを質問ができた環境だったのも良かったです」と当時を振り返ります。小さなお子様の育児中であることから、急な休みにも対応できるフォロー体制があることも入職の決め手となっています。

業務の内容と多職種連携

支援相談員の業務は、入所、退所調整、ご家族との面談、多職種との連携、各種会議への参加など多岐にわたります。

F．Nさんは、「入所者様の生命や安全に直結する事案を最優先とし、次に緊急度や多職種連携への影響度を考慮しながら、業務の優先順位を判断しています」と、日々の業務管理について語ります。

また、多職種連携については、「相手の立場や状況を踏まえて、共感する姿勢を大切にしています」と語ります。

S．Sさんは「情報を正確に伝えることや、言葉選びに気をつけるようにしています」と、コミュニケーションの質を重視していることが伺えます。S．Sさんは、入所調整や退所調整で難しいと感じることとして、「関係機関が多いと、調整することも多いため、日程が合わせられなかったり、連絡調整が難しいと感じます」と実務の課題を挙げつつも、「どんなに忙しくても嫌な顔せず、質問などに対応してくださる」F．Nさんのサポートに支えられていると語ります。

上司のサポートに支えられています。

支援相談員
Ｓ．Ｓ さん

介護老人保健施設　手稲あんじゅ

｜職員インタビュー｜ あなたの「仕事に対する想い」を教えてください

入所者様・ご家族との信頼関係の築き方

F．Nさんが大切にしているのは、入所者様とご家族それぞれの想いに寄り添うことです。「老健への入所を希望されるご家族は、在宅生活に困りごとがあって依頼されることが多いです。ただ、入所されるご本人様は、ご家族の想いと同じとは限らず、知らない環境へのとまどいや不安を抱えています。ご本人様、ご家族が老健に入所することはネガティブなことではなく、人生の転換期において、その後の人生の道筋をつけるための正しい選択だったと感じていただけるように、寄り添い、信頼関係を構築するよう意識しています」と、支援相談員としての姿勢を語ります。

寄り添い、信頼関係を構築するよう意識しています。

やりがいと印象深いエピソード

ご自宅に帰ったときに、帰れて良かったと聞けたときがやりがいです。

【在宅復帰の喜びを共有できる瞬間】

F．Nさん、S．Sさん共に、この仕事の一番のやりがいとして挙げたのは、入所者様やご家族から直接、感謝の言葉をいただける瞬間です。F・Nさんは「ご本人様、ご家族から、手稲あんじゅに入所して良かったと言っていただけたとき」、S．Sさんは「ご自宅に帰ったときに、帰れて良かったと言ってくださること」と、それぞれが語ります。

【印象深い在宅復帰支援】

F．Nさんが特に印象に残っているケースとして挙げてくれたのは、60代の女性のケースです。「在宅復帰は難しいのではないかと、病院から入所相談を受けた方です。ご本人様は在宅復帰を強く希望されていましたが、ご家族は希望を叶えてあげたいが、在宅復帰の自信が持てず、今後は施設での生活しかないと考えているようでした」とF．Nさんは当時の状況を振り返ります。そこで1泊2日から外泊を開始し、同居していたご主人や近所で暮らしている息子様と調整を繰り返す中で、ご家族も自宅での生活に戻ることに自信が持てるようになり、約1年間の入所期間を経て、無事に自宅に戻られたといいます。このエピソードからは、支援相談員の粘り強い支援と、ご本人様、ご家族に寄り添う姿勢が、在宅復帰という目標達成につながることが伝わってきます。

業務指導と働きやすい環境づくり

F．Nさんは、業務指導において「指示を出す時は、任せている仕事が何のために必要なのか、理解が進められるように説明することを意識しています。また、S．Sさんが、自分の考えを持ち、自身の能力を発揮できるように環境を整えていくことを心がけています」と語ります。そしてS．Sさんへのメッセージとして、「失敗を恐れずに、挑戦してほしいと思います。必要な助言やフォローは行っていくので、小さな失敗を積み重ねることで、自分の強みを増やしていって欲しいと思います」と、成長を促す言葉を送ります。

S．Sさんは、「出産育児で1年程期間が空いての就職だったため、支援相談員の仕事内容など色々と忘れていることも多く、不安もありましたが、教育体制がしっかりしており、その都度、業務の負荷量などを確認してもらえているので、ありがたいなと思いました。業務を進めていくうえで、疑問点などあった場合は、すぐに質問ができる環境があるため、仕事がしやすいと思いました」と、職場環境の良さを実感しています。

求職者へのメッセージ

介護老人保健施設での支援相談員を目指す方へ、お二人からメッセージをいただきました。

Ｆ．Ｎさんは、「支援相談員の業務を行っていて、充実感を感じるのは、ご家族から直接感謝の言葉をいただけるときだと思います。もちろん感謝の言葉は、入所者様を支援している現場の職員に向けた言葉が多くなりますが、ご家族が伝えるのは、支援相談員になることが多いです。

そのため、感謝の言葉を現場へ伝えることや、ご家族へ入所者様の情報をお伝えすることなど、つなぎの役割が重要であり、関わる人の役に立っているということを感じられる機会が多くあると思います」と、支援相談員ならではのやりがいを伝えます。

Ｓ．Ｓさんは、「老健の制度など色々と覚えることも多いと思いますが、様々なケースに触れることで、支援相談員としての業務や、多職種連携について勉強ができると思います。また、入退所時の窓口となるため、入所者様、ご家族から直接、感謝の言葉をいただけることが多く、充実感があると思います」というアドバイスが送られました。

どんな人が向いているかという質問に対しては、お二人とも「多くの人に関わる仕事になるので、人と関わることが好きな人が向いている」と口を揃えます。さらにF．Nさんは「多くの立場の人と関わり、人と人をつなぐ役割を担うため、柔和で、協調性を大切にできる人が向いている」とも語ります。

終わりに――仕事への想い

Ｆ．Nさんが大切にしている価値観は、「謙虚な気持ちと、感謝の心」。長く働き続けられた理由について、「自分がここまで働けたのは、単に周りの仲間に恵まれたからだと思っています。良い上司や同僚に恵まれたことで、良い刺激をもらったり、助けてもらった方々に少しでも還元できれば、と思い続けているうちに、気づけば10年以上働いていた」と振り返ります。

Ｓ．Ｓさんは、「言葉遣いや気遣い、感謝の気持ちなど、細かい配慮は忘れないようにしています」と、日々の業務で大切にしている価値観を語ります。

介護老人保健施設における支援相談員は、入所者様の生活を支え、在宅復帰という目標に向かって、多職種と協働しながら取り組むやりがいのある仕事です。お二人のお話を通して、人と人をつなぐ役割の重要性や、ご本人様、ご家族との信頼関係を築くことの大切さ、そして働きやすい職場環境が伝わってきました。介護老人保健施設での支援相談員を目指す方にとって、お二人の経験や言葉が、進む道を照らすひとつの道しるべとなれば幸いです。