

2つの「守るもの」 事務主任と事務長の顔



野田 綾 [のだ・あや]

介護老人保健施設カタクリの花（東京都）
事務長

はじめに

東京都練馬区にある老健施設カタクリの花は2001年に開設、今年で24年目です。入所100名、通所80名と大規模で、毎日多くのご利用者で活気にあふれています。

私が当施設へ事務職で入社したのは2006年、今年で19年目を迎えました。入社4か月目に突然、理事長から事務主任の任命を受けた後、2012年に事務長職に就きました。私は現在でも、事務室で事務員の1人として皆と同じように働き、職員の代表としての「事務主任の顔」と、施設経営を考え施設を管理し守る「事務長の顔」を併せもっています。

練馬区の人口は74万人で、23区内では2番目に多い区です。そのなかに14の老健施設と37の特養があり、介護施設の数は多く、何か「光るもの」がないと埋もれてしまいそんな危機感を覚えました。「光るもの」ってなんだろう?と考えて出した答えが、「ご利用者が元気になって心地よく過ごせる施設にすること」でした。

そのためには、まず職員が気持ちよく働ける施設をつくらなくてはならないと考えました。その取り組みの1つとして職員同士のコミュニケーションを増やすために、ゴルフ部、ハイキング部、カラオケ部などのクラブをつくり年数回の活動を楽しんでいます。これらは職員同士が親睦を深めるとてもよい機会になり、活動が定着するころには、常勤職員の大半が10年以上勤続するようになり、働きやすい職場だと多くの職員が実感してくれるようになりました。

「職員を守る」取り組み

私はどんなに忙しくても、他の事務職員とともに業務を行い、時間と場を共有することで、いつでも職

員に声をかけられるようにしています。それは、職員の体調や仕事に対するモチベーションの変化に気づいたり、業務改善や職員指導などを、自分の目で見て行うことができるからです。

介護職からもさまざまな相談を受けます。介護の経験はないので、専門的な答えは返せませんが、職員の思いに寄り添い支えるように心がけています。

例えば職員の退職理由もさまざまで、家庭の事情や感情コントロールができずに悩みを抱えたまま、思っていることが言えず退職を考えてしまうケースもありました。私にできることは職員一人ひとりの気持ちに寄り添い、変化に気づき、気持ちを打ち明けられる場所をつくることだと心に決めています。

また、8時間勤務の間、ずっと仕事にのめり込むのではなく、ON・OFFをつくることを意識するよう職員に働きかけています。ユーモアのある会話をしたり、仕事が楽しくなるよう、リフレッシュしながら業務を行う工夫を伝えることも大切だと思っています。介護職員が不足しているなかで、少しでも働きやすく、長く働ける職場にしていきたいと考えています。

今後、事務主任としてやるべきことは、組織としてのメンタルサポートの強化と、働きやすい環境の構築です。各役職者が職員一人ひとりに寄り添ったフォローができるようにし、職員のやりがいにつながるような取り組みを組織全体でつくり上げていこうと思います。10年以上勤続の職員が大半となり、おおむね働きやすい環境はできているとは思いますが、従来の業務マニュアルの見直しも課題です。

同時に業務の省力化や新しい技術の導入のためには、新しい意見や発想をどんどん取り入れて、新入職員の人たちにもわかりやすく、意見が出しやすい環境づくりも行っていきたいと思っています。