

事務長としての2つの顔

ソーシャルワーカーが マネジメントをする意義



西田 剛 [にしだ・つよし]
介護老人保健施設なごみの里（熊本県）
事務長

はじめに

私は1995年に別法人の老健施設に支援相談員として入社し、居宅介護支援事業所の管理者等、相談援助職として15年、その後、特養や老健施設の事務長としてマネジメント職に従事して15年目を迎える。

私が現在勤務する医療法人興和会は2004年10月に老健施設「なごみの里」の開設に伴い設立された医療法人であり、老健施設65床（多床室25床、ユニット型40床）、通所リハビリ（定員35名）、居宅介護支援事業所の3事業を営んでいる。私は2016年に当施設に入社し、5代目の事務長として勤務している。事務長となった当初は相談援助職としての経験を管理業務に活かしたいという思いだったが、最近は“役割を使い分けること”の大切さを感じている。

所在する^{しもましきぐん}下益城郡美里町は日本一長い石段や石橋に象徴される山間地にあり、人口約9,000人、高齢化率47%の町である。そんな小さな町に介護医療院3施設、特養2施設があり、当施設は非常に厳しい立地条件のなかで、単独型の老健施設として運営してきたが、2018年4月に特定医療法人谷田会（谷田病院）並びに社会福祉法人綾友会（特養桜の丘）の系列法人となり、連携を強化した運営を行っている。

職員の支援者として

当施設には「ご利用者様の今までの人生を尊重し、より望ましい生活支援に努めます」という開設当初からの理念がある。私は毎年行う理念研修や新人研修

の際に、繰り返し理念に基づいたケアの大切さを伝えていく。迷ったら「どうすることがよりその人の人生を尊び、その人の望みに近づくことになるか」で判断することを重ね重ね伝えていく。

職員数は約60名であり、私はその労務管理全般を行っている。事務所内には総務課、支援相談員、リハビリ等、施設の核となるメンバーがおり、入退所に関する相談や利用者に関する情報が常に飛びかっている。以前はそれぞれ別の部屋をもっていたのを同一フロアにすることで業務の「見える化」と「効率化」を推進した。だが、デメリットとしては利用客や職員のプライバシーの確保が難しく、人前では言いづらいデリケートな内容の面談、電話対応等には別室の確保が必要となる。

職員との定期的な面談は、ある程度現場のリーダーや主任等に任せつつ、役割を越えない範囲での何気ないコミュニケーションを大事にしている。ときとして深刻な相談や悩み事への対応もするが、その際にはできるだけ時間をかけて、ソーシャルワーカーとして培った「身体で聴くこと」を心がけ、管理者ではなく、“支援者として”職員の話に「個別性、一回性をもって聴くこと」を大事に、行動変容につながればという期待をもちつつ、ていねいな面談を心がけている。

近年のマネジメントの難しさ

高齢者人口がピークアウトし、近隣のどこの病床、施設も空いており、待機者が減っているなかで老健施設の高稼働率を維持しながら、かつ回転率、在宅復帰率を維持するのは至難の業である。