

# 利用者満足度を高めるために

連載 第4回

## 介護老人保健施設相談員の役割

現在、上尾中央医科グループ（以下、AMG）には28の病院、21の介護老人保健施設（以下、老健）があり、合計225人の相談員（以下、SW〔ソーシャルワーカー〕）が所属している<sup>1)</sup>。そのうち58人が老健のSWである。

老健のSWの役割・仕事内容を、病院職員や行政関係者（役所等）、介護保険サービス事業者、ひいては自施設の職員でもその詳細を知らない。そこで、老健のSWとしての役割について、当施設の入所・ショートステイ担当のSWの仕事内容の一部をお伝えする。なお、本稿はご利用者・ご家族と直接的にかかわる内容を主とする。

### SWの主な業務

三郷ケアセンター（以下、当施設）には200人以上の職員（常勤・パート）がおり、そのうち6人がSWである。支援課に所属しており、4人は入所・短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護（以下、ショートステイ）を担当、2人は通所リハビリテーションを担当している。

入所・ショートステイを担当しているSWの業務内容は、各事業所への営業（訪問・FAX）、相談（面談）業務、施設内入所検討会の開催、入所・ショートステイの日程調整、入所・ショートステイにかかわる送迎（添乗・運転業務）、入所時の立ち会い、入所者の病院受診・入院調整（送迎）、AMG地域連携会やAMG SW研修会への参加等が挙げられる。今回はその仕事を一部紹介する。



写真1 電話対応業務の様子

### 窓口となる相談業務

事業者関係（病院のSW、介護保険サービス事業者〔主に介護支援専門員〕、地域包括支援センター、入所入居施設関係者〔介護老人福祉施設・老健・有料老人ホーム等〕、行政関係者〔役所等〕）の方々からの問い合わせは、電話がほとんどである（写真1）。ご利用希望者・ご家族は電話のほか、飛び込みで施設に相談に来る方もいる。

相談内容は入所・ショートステイに関する



写真2 相談員所在掲示板

ることはもちろん、老健とはどのような施設かというご質問や、ご家族からは「当施設に連絡すれば介護の相談に乗ってくれると聞いた」、「介護サービス自体について教えてほしい」、「遠方にいる親をこちらで見たい」等がある。

このとき、SWは提供するサービスのほか、ご利用者・ご家族が直面する問題や不安についてお聞きし、三郷市内における介護保険サービスや今後のご家族の動き方について説明・提案もする。

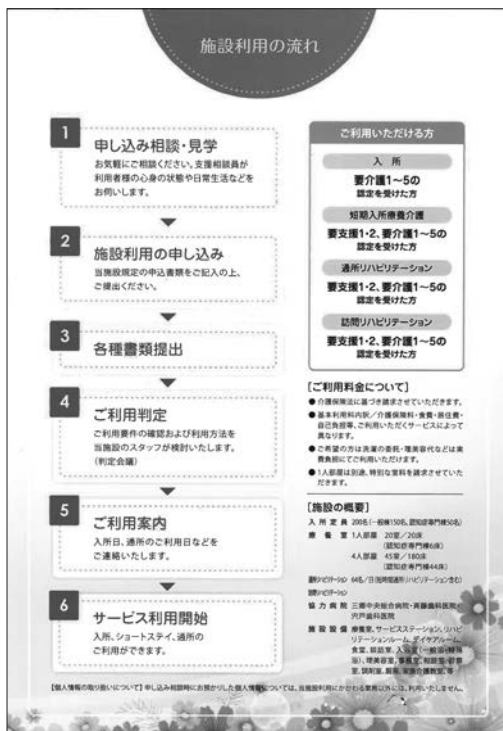
問い合わせ後のご家族面談は当施設内以外にも、ご利用者宅・ご家族宅・入院中の病院・他施設内等、ご希望に合わせて実施している（写真2）。

## 入所・ショートステイの利用開始

当施設利用の流れは資料1を参照いただきたい（資料1は通常の流れになっており、状況に応じて随時対応）。

利用にあたっての情報収集はご家族やご本人からの話のほか、入院中の場合は病院SWや看護師からの情報収集（各種書類の依頼）、また状況に応じて直接主治医と話を

## 資料1 当施設利用の流れ



することもある。他施設に入居中の場合はその施設の担当者等、在宅の場合は担当の介護支援専門員や利用中の介護サービス先等、情報収集先は多岐にわたる。このように得られた情報や書類を元に当施設内の医師、看護師、介護職、リハビリ科、栄養科、施設介護支援専門員と共有する書類を作成し、利用へ向けての意見交換（検討会）を実施する。

また実際の利用開始には、ご家族から利用予約申込書・リスク説明書・利用同意書・入所時訪問指導にかかわる同意書（入所の場合）のほか、さまざまな書類を受け取る（資料2）。SWはこれら多量の書類についての説明をご家族面談時に実施するが、「皆さまに対して、分かりやすい説明を！」をSWの永遠のテーマとし、日々実践して

## 資料2 ご利用者が用意する書類・証書

印鑑

※ご本人さまとご家族さまの名字が異なる場合はそれぞれご用意願います。  
※金融機関お届け印が必要な場合もございます。

※こちらの書類は事前にご記入が必要です。

(チェックをしながら書類を確認してください)

体温記録14日間分 (ご本人・付添人・付添人の同居家族)

入所保証書

個人情報保護についての同意書

急変時に関する説明と同意書

入所時の説明と同意書

個人物品(日用品)管理の説明と承諾書

持ち物確認表

預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書

口腔事前診断 依頼書

有料嗜好品の申込書 (ご希望される場合にご提出ください)

肺炎球菌ワクチンについて (ご希望される場合にご提出ください)

私物衣類洗濯申込書(3枚すべて押印) (ご希望される場合にご提出ください)

口座振替のご案内(私物衣類洗濯申込時に提出 1枚目に届出印を押印)

※以下の証書類をご用意ください。

介護保険証

介護保険負担割合証

介護保険負担限度額証 (お持ちの方のみ)

健康保険証 または 後期高齢者医療被保険者証

身体障害者手帳 (お持ちの方のみ)

お薬手帳 または お薬の説明書

すべての書類をご用意いただき入所をお待ちしております!!

介護老人保健施設 三郷ケアセンター

いる。分かりやすい説明とは何か、SW 同士で確認し合うのは必須である。

また当施設の場合、入所後にSWと同じ支援課に属する施設介護支援専門員が中心になり介護サービス計画書(ケアプラン)を作成する。この計画書のもと、全部署で支援および今後の見通しをご本人・ご家族を交えて検討していく。

### 入所中の受診調整

入所中、ご利用者に体調不良等の変化が生じた際、受診が必要と当施設の医師が判断した場合、専門の医師がいる病院への受

診調整をSWが担う。

基本的には、当施設の医師が作成した紹介状(診療情報提供書)をもとに看護師からご利用者の状況を聞き取り、病院の地域医療連携室等へ連絡し、その情報を伝える。当然、「皆々さまに対して、分かりやすい説明を！」は病院等事業者に対しても同じである。

そして、状況に応じて先方の医師と当施設の医師、もしくは看護師で直接話ができるよう仲介役となる。時には直接SWが先方の医師と話をすることもある。

受診調整は一件目で必ずしも受け入れが

決まるわけではない。その場合は受け入れ先が見つかるまで病院をあたっていく。しかし、救急車が必要な場合等は受診先を探すのを救急隊員に一任する場合もある。

また、コロナ禍以降の受診では当施設内で新型コロナウイルス感染症の陽性者が確認された場合、ご本人・ご家族・受診先に安心していただけるような対応を意識している。陽性者が確認でき次第、当該月（状況により次月）の受診予定者をすべてピックアップする。そのうえで約2週間前後までの受診予定のある受診先へ電話連絡をし、受診の可否や制限、対応方法の指示をいただくようにしている。タイミングにもよるが、受診者数は20人ほど、受診先件数は10件ほどの調整が必要となる場合がある。

## 当施設を知ってもらうために ファクス営業

結局のところ、当施設をご家族・ご利用者に知っていただくためには、その方々にかかわる担当者に知っていただくことがスタートとなる。そのため、まずは1回に500件以上のファクスを月に3回前後送信している（写真3）。

この取り組みは2015年の当施設の増床（150床→200床）を機に始めた。現在の主なファクス送信先は三郷市内のほか、三郷市近隣の埼玉県内4市、東京都内3区、千葉県内4市にある各病院、居宅介護支援事業所等となっている。

ファクス営業開始前の2015年以前の市外からの月平均の問い合わせ件数の割合は約25%前後であった。2016年以降のファクス

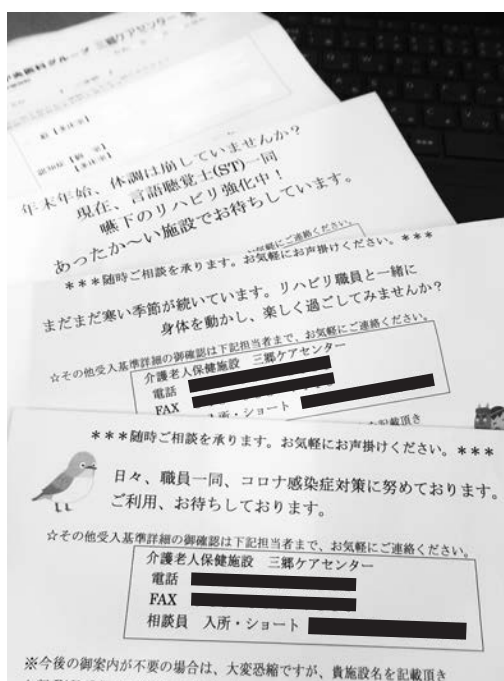


写真3 ファクス営業に使用する文書

営業開始後は約40%前後まで上昇し、多い時には50%に迫るような月もあった。

2021年においても引き続き市外からの月平均の問い合わせ件数の割合は約40%前後で推移している。この問い合わせがすべて入所につながるわけではないが、「知ってもらう」という目的は果たしているのではないだろうか。

これからも「皆さまに対して、分かりやすい説明を！」を合言葉に、私たちSWは陰ながら利用者満足度を高める支援のために研鑽を積んでいく。

## 【参考】

- 1) 上尾中央医科グループ ホームページ内「職員数2万人、首都圏1都6県に展開する当グループの組織力」<https://recruitmsw.amg.or.jp/msw-psw/>