

医療相談室の紹介



一般財団法人黎明郷

弘前脳卒中・リハビリテーションセンター

目次

- 医療相談員とは
- 当院医療相談員の業務
- 新人教育とスキルアップ
- スタッフの声
- 室長から

医療相談員とは



医療相談員（医療ソーシャルワーカー）
とは疾病を有する患者等が、**地域や家庭に
おいて自立した生活を送ることができるよう**
社会福祉の立場から、患者や家族の抱える
心理的・社会的な**問題の解決・調整を援助し、
社会復帰の促進を図る専門職**です。

当院医療相談員（社会福祉士）の業務①

当院では各病棟に複数名の医療相談員を配置し

チーム医療の一員として



入院から退院までの支援を行っています。

現在11名が常勤し、患者・家族の方々に近い位置で綿密な支援を実践しております。

当院医療相談員（社会福祉士）の業務②

近年は若年での発症、壮年期の独居、高齢者世帯の増加などにより、**問題は多岐**にわたっているのが現状です。

各種制度・**社会資源の活用**を駆使し、地域の**関係機関**の方々と協働しながら生活環境を整え、今後の生活を共に考える支援をしております。



新人教育



数か月間、指導担当者の下、少しずつ業務をこなし経験を積みながら、一人前を目指します。院外とのやりとりや患者家族との面接は、苦情にもつながりかねない事象も含まれますので、急がずじっくりと教育する方針です。

		前期	中期	後期
1年目	目標	<ul style="list-style-type: none">・相談業務、各部署の業務を理解する・接遇、電話対応の基本を習得する・制度を理解し、説明ができる	<ul style="list-style-type: none">・各種制度の適切な情報提供と情報収集・対象者を把握し援助計画を立てる	<ul style="list-style-type: none">・対象者の理解を深め、的確な支援ができる・組織の一員として役割を果たし、責任ある行動がとれる
	研修内容	<ul style="list-style-type: none">・指導者と共に行動し業務の流れを学ぶ・指導者の下、接遇・電話対応の実践・模擬面接にて主要制度の説明実践	<ul style="list-style-type: none">・担当ケースを少数持ち、指導を受けながら相談業務を実践する・院外関係者との連絡調整を実践する・援助計画の作成	<ul style="list-style-type: none">・担当ケース数を増やし、相談業務を実践する・援助計画を作成し、指導者に評価を受ける・症例をまとめ院内で報告する

他職種との情報交換も必須であり、幅広い知識の習得には時間をかけております。患者を取り巻く地域環境は千差万別で、支援が難しいケースもありますが、そこは先輩の相談員がフォローできるような**協力体制**があり、仲間と一緒に考え、**成長できる職場環境**に気を配っております。

スキルアップ

法律や制度の改正により、刻々と変化する社会資源や福祉サービスは常に学ぶ姿勢が必要です。経験が長くともスキルアップを意識して、全国的な**研修会**や**学会発表**にも業務の傍ら、取り組んでおります。

当院では**資格取得**にも理解があり、人材育成の一環として受講費用などのバックアップもあり、心強く感じております。



スタッフの声①

➤ 医療相談員 2年目

患者・家族の話を傾聴し、看護師やリハビリスタッフ等の専門職と情報共有しながら退院支援することを心掛けています。悩んだ時には先輩に相談し、一緒に考え、支援を続けています。

1人ひとりに生活歴があり、その人に合った話し方や接し方が必要になるので、まだまだ難しい場面に出くわすことがあります。患者が笑顔で退院した時や、ありがとうと声をかけてもらった時、とてもやりがいを感じ、ほっとします。

一人前の医療相談員を目指して日々勉強中です。

スタッフの声②



➤ 医療相談員 15年目

当院は脳卒中という疾患の特性もあり、一般病院に比べ、経済的な問題、介護保険や障害福祉サービス等の社会保障制度に関わることも多く、相談援助技術を含め社会福祉士を取得するために学んだ知識を存分に発揮できる職場です。

退院後の生活に向けて患者・家族の意向に添い、支援方針を決め、院内スタッフはもちろん地域の関係機関と調整を図り、退院支援を支える専門職として、一緒に働きませんか？

人に役立つ仕事です

当センターでは医療相談員は10名体制となっています。急性期から回復期、高次脳機能障害まで幅広く関わっています。

医療相談員として、社会福祉士として、充実した仕事があります。

チームワークはどこの病院にも負けないと自負しています。

力を合わせて一緒にスキルアップしましょう。

医療相談室長 工藤 慎

