

新年度を迎え、部署や体制が変わったという方や新たにスタッフが増えたという方もいらっしゃるのではないのでしょうか。当協会の総会も間近に控え準備を進めております。皆様のご参加をお待ちしております！

本の紹介：医療ソーシャルワーカーのストレスマネジメント～やりがいをもって仕事をするために～

タイトルだけ見ると堅苦しく難しい本だと思われるかもしれませんがそうではありません。現場の医療ソーシャルワーカーの方へのインタビューをもとにした研究や現場でのお悩みに答えるQ&Aもあり、現場で働く私たちにとって身近で共感できる内容になっています。また、ストレスマネジメントの章には支援者としての心の持ちようや認識、組織的なケアについて実例を示しながら学ぶことが出来ます。具体的にレジリエンスや認知コントロール、リスクマネジメントといったものに触れています。さらに都道府県協会の役割を通した仲間づくり等についても紹介がされており、医療ソーシャルワーカーの仕事をはじめたばかりの方から部下や後輩を支えていきたいと考えている方にとって役に立つ学びが詰まっています。春の新スタートを切った今だからこそ読みたい一冊です。

米倉

～死後にまつわる支援の在り方～

現代の医療ソーシャルワーカーは主に入退院支援を業務とすることが多いと思います。介護保険の創設により、高齢者福祉分野は介護保険分野に移行し、その体系が形成されてきました。医療においても、老人医療が改編され、それまで医療と福祉の連携が重要であるとされた時代から、医療・介護・福祉の連携へその形が変化してきました。30数年前、医療ソーシャルワーカーとして患者死亡時の援助も相当数を経験しました。生命保険関係の手続きや相続に関する手続き等ご遺族への支援もありました。現代では「身寄りなし問題」のことが大きく取り上げられ、医療・介護職には「ACP」に関する研修が開催されています。特に医療分野では、コメディカルスタッフのみならず、医師向けの研修も開かれています。しかし、亡くなった後の行政への手続き、葬儀や火葬、宗教的な手続き、それらにまつわる費用等の死後の手続きについての知識・情報は不足しています。現在の皆さんの業務には患者死亡時やそれから後のことは含まれていないかもしれませんが、ソーシャルワークの観点から死後にまつわる手続きをはじめとした支援のあり方について一緒に確認してみませんか。

折原

こんなときあなたはどうか対応しますか？～クレーム対応～

最近、大学病院等患者相談担当者研修会に参加しました。とても興味深い内容だったのでお知らせしたいと思います。皆さんはクレーム対応でお困りになったことはありませんか？私たちは職業柄、ごく普通に傾聴し共感することを行っています。しかし、その傾聴だけでは解決に向かわないことがあるということを今回の研修で学びました。例えば、同じ要求を繰り返す方がいる場合、とにかく傾聴するだけでは時間が経過するばかりで対応する側も疲弊してしまいます。このようなケースの場合、対応する私たち側がルールを決めて（例：時間外の対応をしない。時間制限を決める）、それを予め相手へ伝えておく必要があるということ、そして決めたルールは必ず守るということ。守れない場合はどんどんエスカレートしていき対応が難しくなる可能性が高くなるということです。患者さんに寄り添うスタンスも大切ですが、専門職だからこそ、時には一定の距離を保ちながらサポートしていくということも考えておきましょう。

鍋内