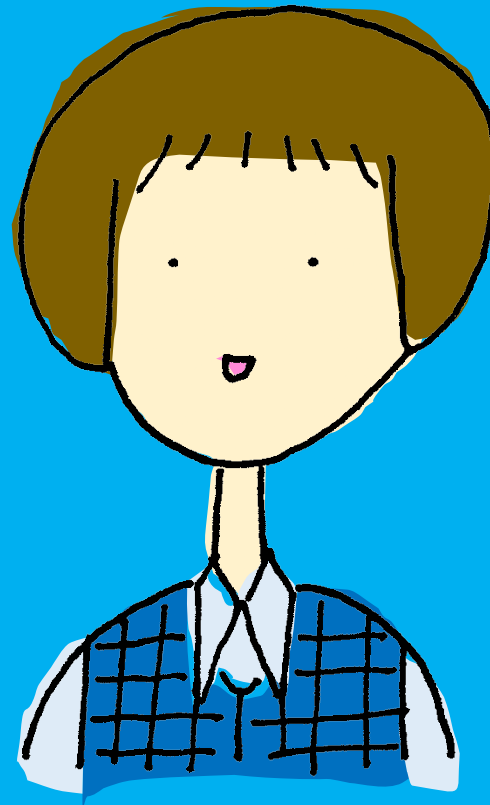
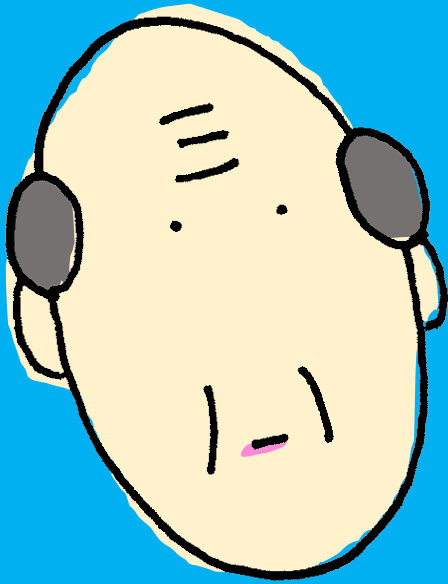


「事務員さんのための認知症講座」



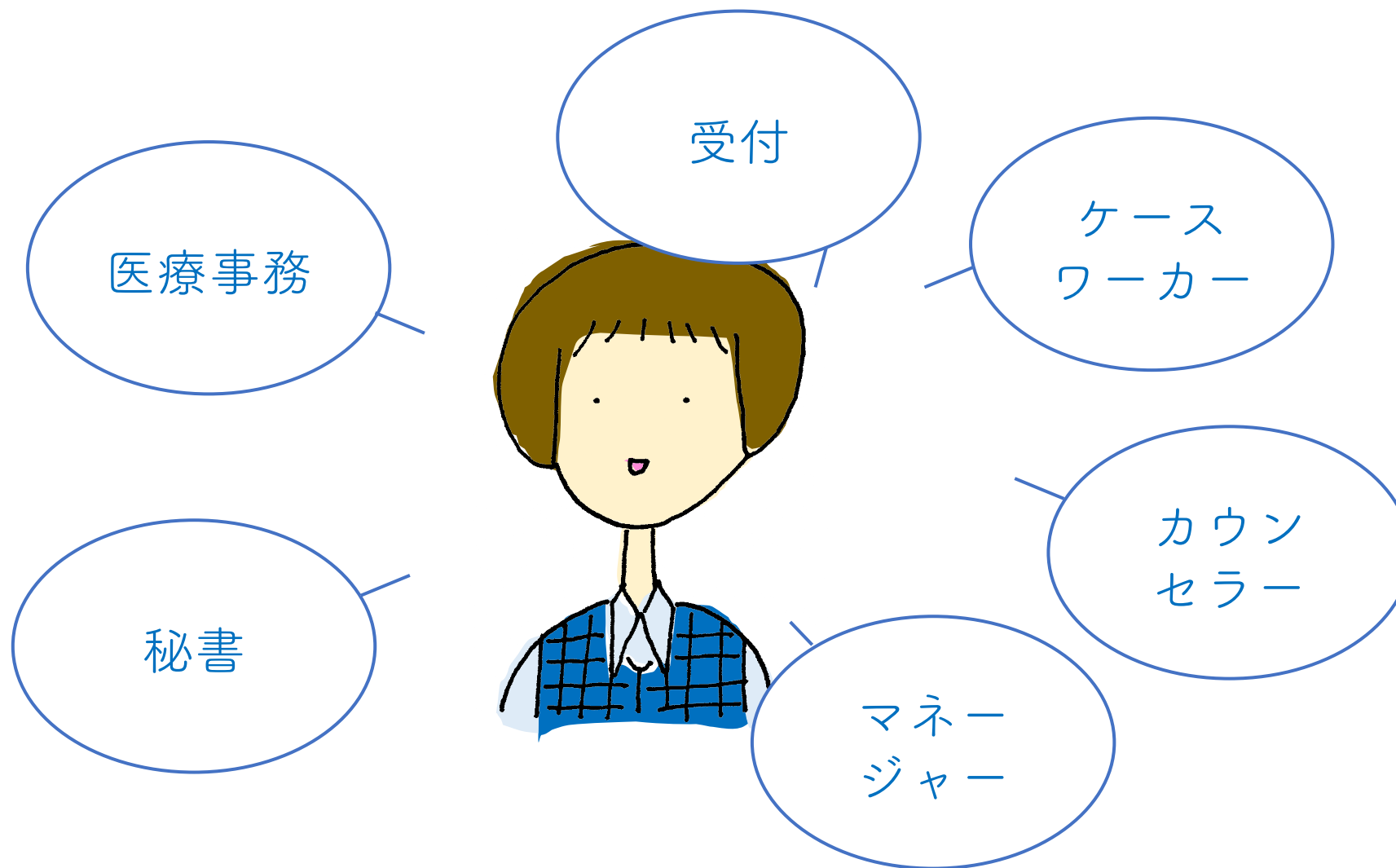
製作 認知症疾患医療センター
(社会医療法人 正光会 松ヶ丘病院)

はじめに

飲食店でもホテルでも JR の窓口でも、受付で気持ちよく迎えられると気分がいいものです。医療機関でも事務員さんのホスピタリティー（おもてなし）次第で、患者さんの気分もずいぶん違います。だからいつも窓口対応している事務員さんは、とっても重要な治療チームの一員です。

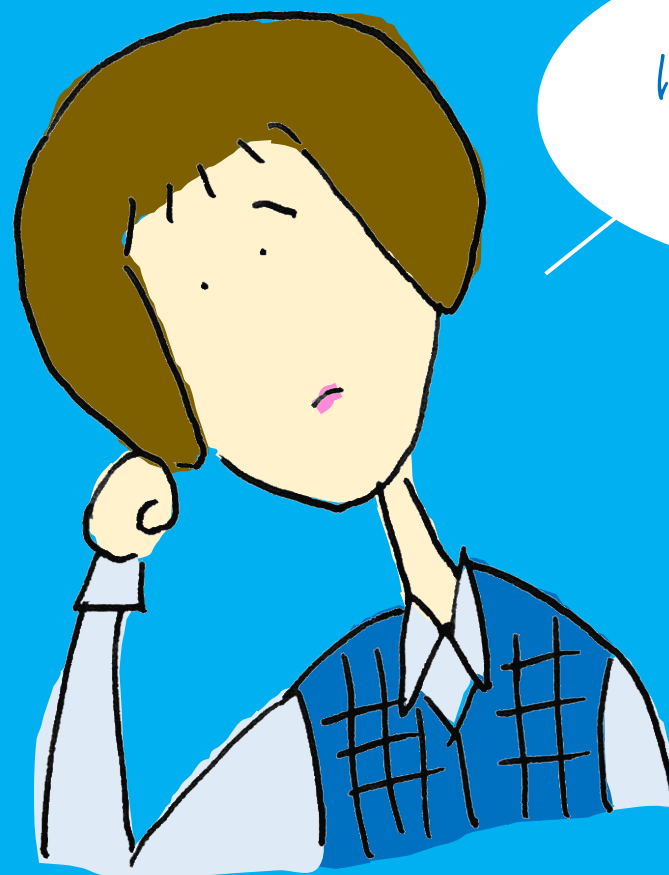
平成29年度、益田圏域では事務員さん向けの研修を行いました。地域の事務員さんたちが集まって、お互い顔見知りになりました。逆に事務員さんから経験談やテクニックも教わりました。この冊子は、それらをまとめたものです。

事務員さんはマルチタレント



事務員さんが迷うこと

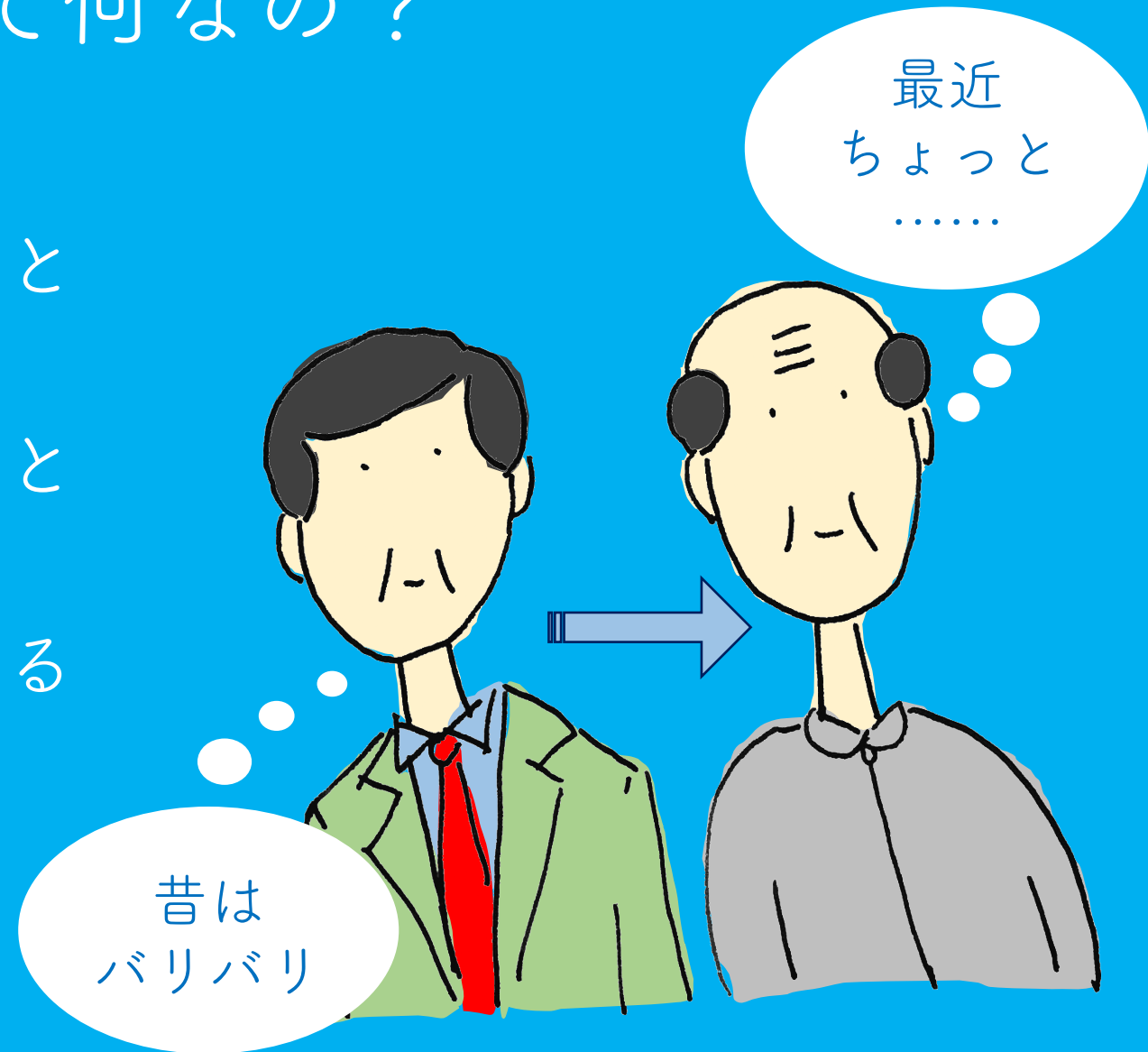
- 正常と異常のあいだ
- 親切とおせっかいのあいだ
- 親しいか他人かのあいだ



はっきり線が
引けないな

認知症って何なの？

- 後天的に知能が低下すること
- それで生活に支障が出ること
- それで周囲の人が困っている
- たぶん本人も困惑している



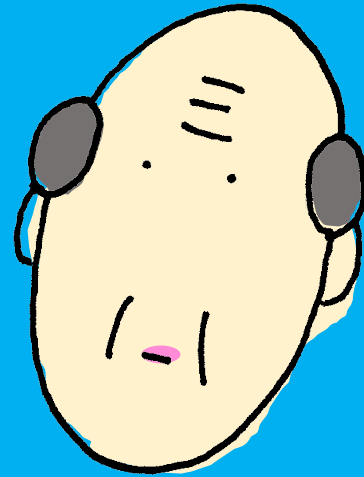
事務員さんが出逢う認知症のきざし

- ① 同じことを何度も聞く
- ② 説明が理解できない
- ③ 予約日でないのに受診する
- ④ いつもお札で支払う
- ⑤ 身だしなみの乱れ

事務員さんの対処例 ①

同じことを何度も聞く

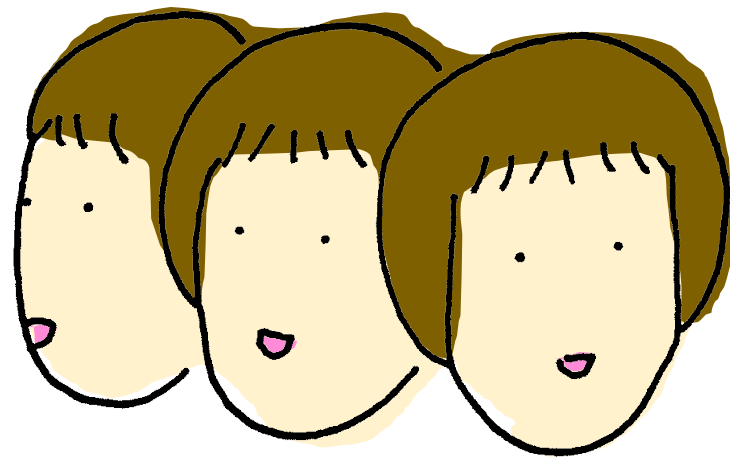
トイレは
どこかね



トイレは
どこかね

トイレは
どこかね

いつも初めて聞いたふりをする



トイレは
突き当たり
を

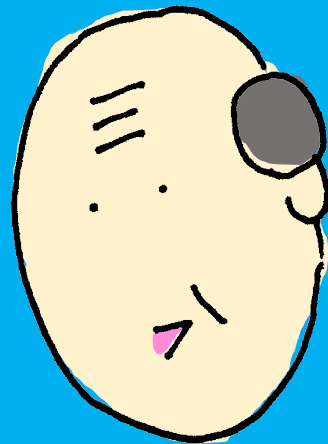
トイレは
突き当たり

トイレは
突き当たりの
右手です

事務員さんの対処例 ②

説明が理解できない

わかつとる
わね



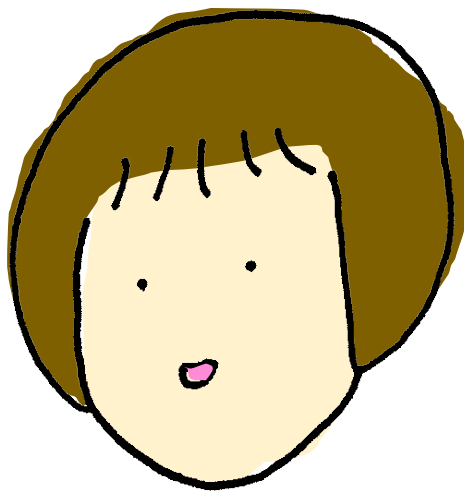
はあ
.....

.....
???

短い文節でゆっくり説明する

紙に
書きますね

今度は
12月10日
です



ご家族にも
知らせましょうか

朝9時に
いらして
ください

事務員さんのテクニック（アンケートより）

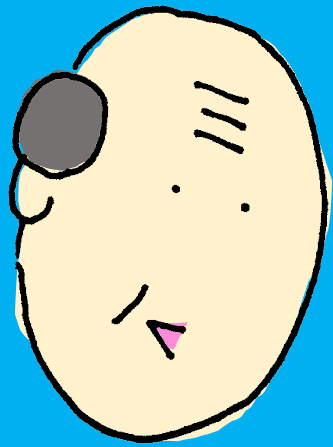
- 治療が中断すると悪化する可能性が大きいいため、必ずご家族に治療方針や予約状況を知らせる
- 説明事項を付箋に書いて診察券や保険証に貼る。家に帰ったらそれを冷蔵庫に貼ってもらう
- 何度も説明して患者さんが怒り始めた場合は、少し時間を置いてからにする



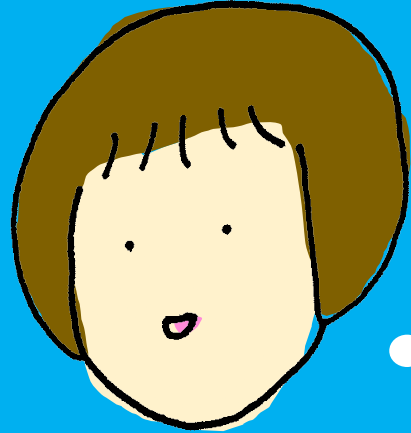
EXCELLENT!

事務員さんの対処例 ③

予約日でないのに受診する



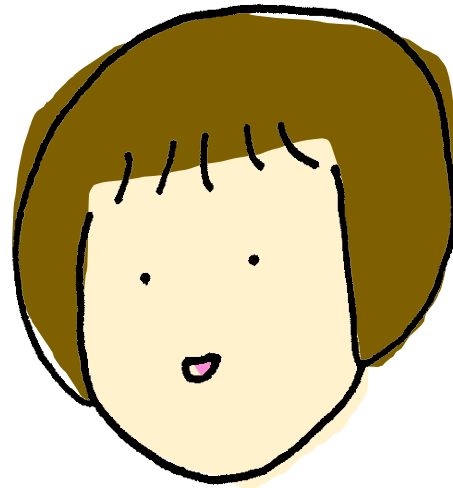
お願い
しますわ



今日じゃ
ないけど
.....

それとなく家族や通院手段を聞く

息子さんは
ご存知ですか？



お車でお越し
ですか？

事務員さんのテクニック（アンケートより）

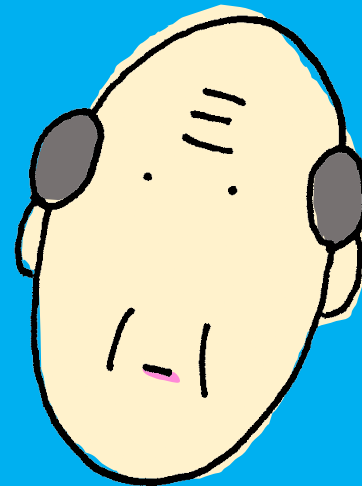
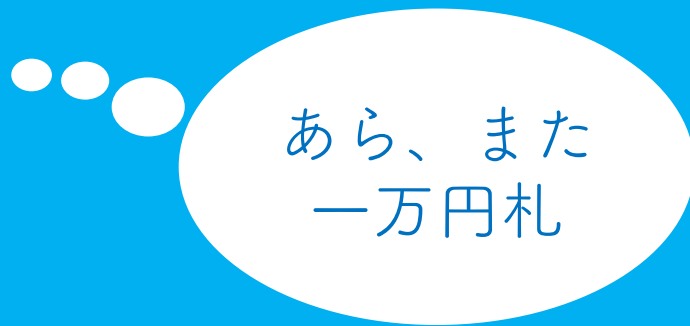
- 短い期間で処方してもらう
- 「自宅に届けます」と伝えると、納得して帰宅された
- 頻回に受診したり、予約外受診が続く場合は、ご家族にお知らせします
- ほとんどの患者さんの家族構成は知っているつもり
- 高齢二人暮らしで、二人とも認知症の場合は、民生委員さんに相談します



EXCELLENT!

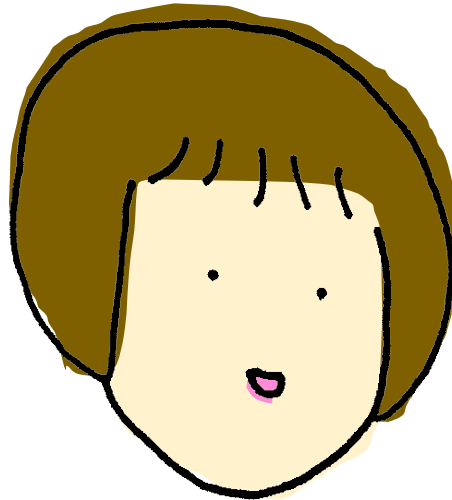
事務員さんの対処例 ④

いつもお札で支払う



小銭でいただきますでしょうか？

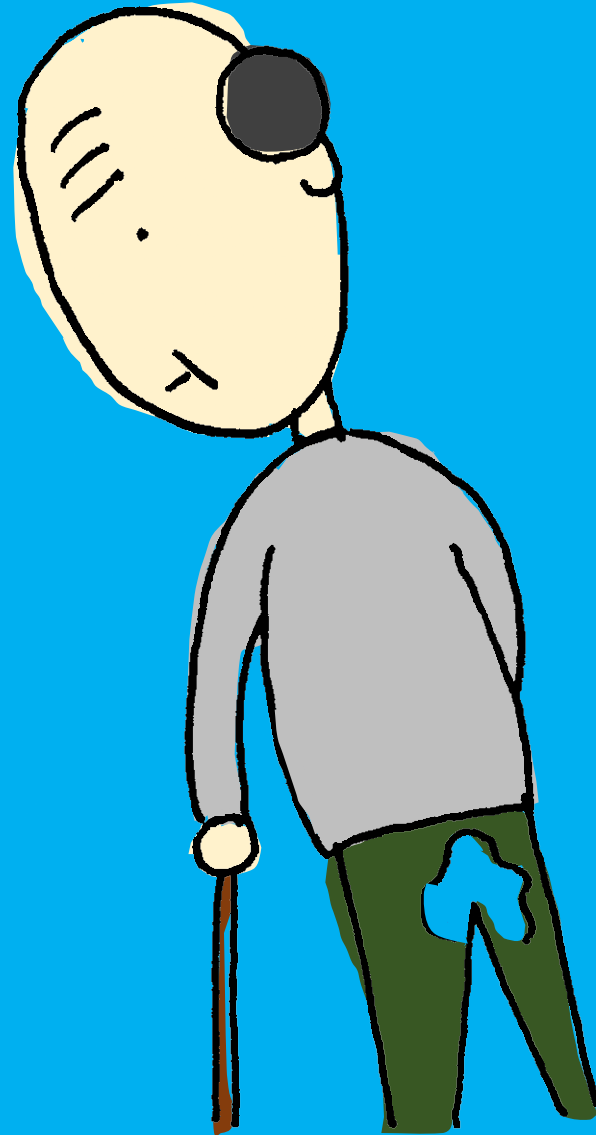
小銭
使われますか？



お財布を軽く
しましょうか？
(アンケートより)

事務員さんの対処例 ⑤

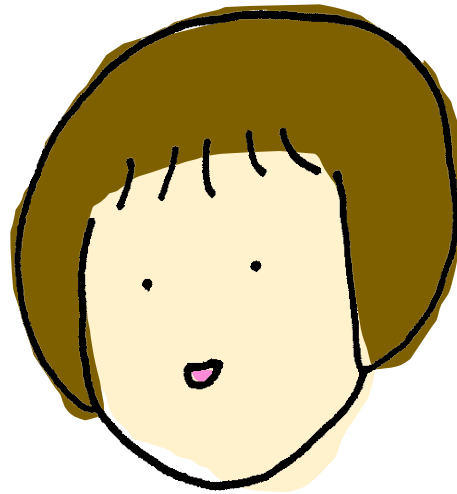
身だしなみの乱れ



さりげなく配慮

お変わり
ないですか？

何か
ありましたか？

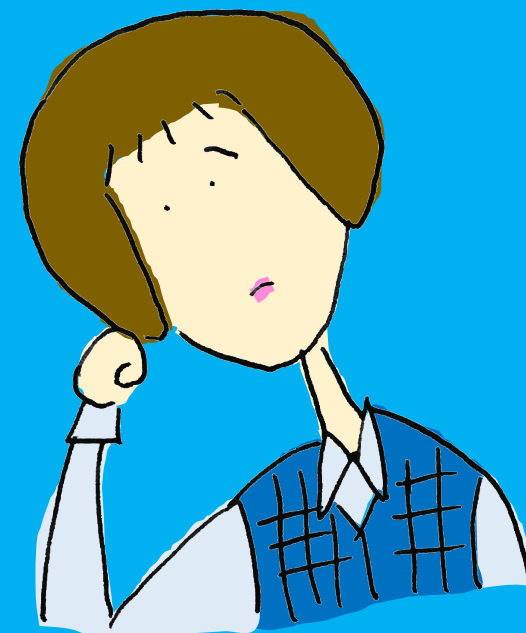


(アザ)
こけられ
ましたか？

早めの診察
(アンケートより)

事務員さんの困りごと（アンケートより）

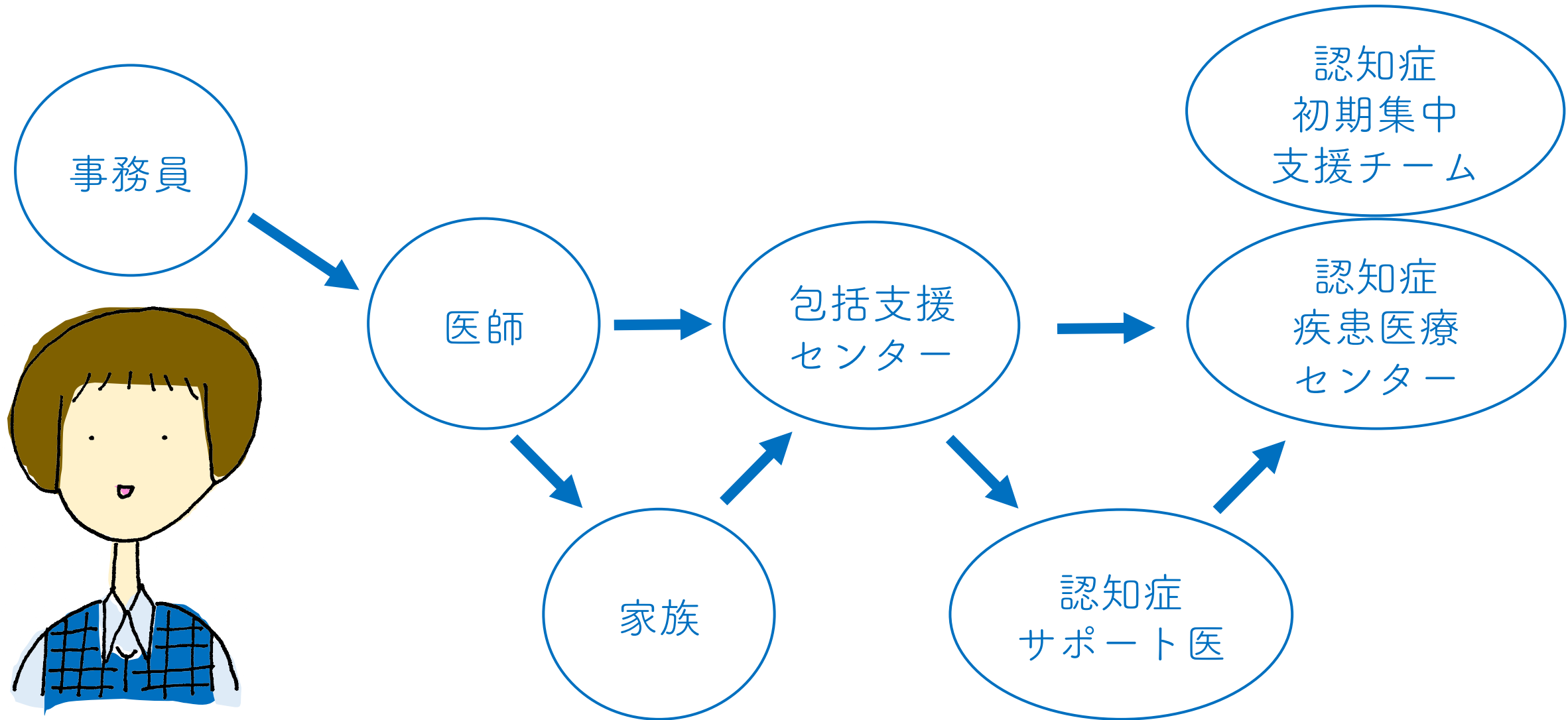
- 話をどこで切ったらいいかわからない。なかなか検査ができない
- 認知症とわからず、他の人と同じように説明して、戸惑わせてしまった
- 痛みの場所がコロコロ変わる
- 忙しいときに電話がかかってきて、何十分も電話対応した
- 説明の電話をしたら、詐欺と間違えられてすぐに切られた
- 何度も診てほしいと来院する
- 家族がなかなか対応してくれない
- 「薬がなくなった」と言って受診される
- 失禁しているけど、指摘していいのだろうか
- 入浴していないのか、待合室でかなりの匂いがしていた



事務員さんにしてほしいこと

1. 恥をかかせない
2. 受付でさりげなく家族との交流を聞く
3. 変だと思ったら医師に知らせる

どこに知らせるか



キラキラより ほどよい仕事を

- 事務員はとっても大切な医療職です
- 専門職よりも少し素人寄り（患者さん寄り）のスタンスで地域医療を支えてください
- 一緒にかゆいところに手が届く地域を目指しましょう

質問に答える ①

Q1 自分の家族が認知症なのですが、どう接したらいいのでしょうか？

A1 自分のプライベートの経験を職場に持ち出すより、職場での経験をプライベートに持ち帰る方向で発想してみてください。通常はプライベートでの経験を仕事に持ち込みがちですが、逆の発想を試してみてください。職場で少しやさしくなれたら、そのやさしさを家に持って帰ってみてください。

質問に答える ②

Q2 認知症の方が口癖のように「早く死にたい」とおっしゃるが、対応法があれば伺いたい

A2 自死願望の発言については、「また言ってる」とタカをくくらず、その都度真剣に受け止めた方がいいと思います。高齢者の自死数も多いのが現状です。ご本人の了承をとって周囲に知らせてください。支援者が抱え込んで孤独にならないことです。事態が切迫して危機的な場合は、本人の了承よりも命を守ることの方が優先です。

質問に答える ③

Q3 認知症疾患医療センターは具体的にどんなことをしてくれるのですか？

A3 認知機能検査や面接を通して、認知症の診断をします。かかりつけ医の紹介の場合、その後の治療方針を提案します。かかりつけ医がない場合も受診可能です。ケアマネージャーや包括支援センターとも連携し、総合的な支援を検討します。家族のみの相談も受け付けています

質問に答える ④

Q4 認知症が進んでいるようだが、ご家族が「まだ大丈夫」と言って対処しようとしなない場合は、どうしたらいいのでしょうか？

A4 大切な人が衰えていくのを認めるのはつらいことです。認知症と診断されると、ご家族の役割や責任が増すのではないかと心配していることもあります。ご家族の傷つきや心配が軽減するような提案が必要になると思います。

質問に答える ⑤

Q5 急に怒り出す場合はどうしたらいいのでしょうか？

A5 通常は理由なく怒ることはありません。怒る理由を考えてみてください。よくある理由はプライドの傷つきです。怒る理由が正当な場合は、謝罪が必要です。不条理的な理由で怒っている場合、説得や説明が効果を示さず、かえって怒りを増強することがあります。そのときは、少し時間をおくしかありません。時間はもっとも副作用の少ない薬です。

質問に答える ⑥

Q6 認知症初期集中支援チームはどんなことをして、どんな連携をとっているのですか？

A6 未治療の認知症患者を6ヶ月以内に医療あるいは介護につなげるのが目標です。もちろんご本人に会いに行きます。ご家族にも会います。包括支援センターのスタッフやケアマネージャーとも協力します。かかりつけ医に協力をお願いすることもあります。

感想（アンケートより）

- 包括支援センターという相談先があることを初めて知りました。よかったです。
- 受付での日常会話を通してのなじみの関係が、いざというときに役に立つんだなと思いました
- 「専門職よりも少し患者さん寄りの立ち位置で患者さんを支えてほしい」と言われたときハッとしました。モチベーションが上がりました。ありがとうございました

おわりに

研修会にはずいぶん多くの職員さんに参加していただきました。ありがとうございました。お会いする機会が作れてよかったです。現場の苦労や悩みや奮闘ぶりをお聞きすることができたのも勉強になりました。

受付は医療の入口なので、そこでの笑顔が増えれば、地域の医療はもっともっとハッピーな雰囲気になり、横のつながりを作りながら、それぞれの地域でハッピーな医療が展開されていくことを願います。