



こんにちは 介護相談員です

話ができる
という安心 ☺

あなたが利用している介護保険サービス事業所へ
介護相談員が訪問します！



★ **介護相談員**は、介護保険サービスの事業所を訪問して利用者さんの声を聞き、事業者や行政に「橋渡し」をすることで、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。



★ **利用者さん**は、介護相談員に話をすることで疑問や不安を解消し、安心してサービスを受けていただくことができます。



★ **事業者側**は、介護相談員から利用者さんの声や外部の人の気付きを聞くことでサービスを見直し、質の向上を図ることができます。

介護相談員ってどんな人？

一定の養成研修を受けた、長浜市に在住する一般市民です。

高齢者福祉や介護保険制度に関心があり、当該活動にふさわしい人格と熱意を持って活動しています。

福祉の専門家ではないのに大丈夫？

一市民の視点から適正なサービスが提供されているかを見ています。より利用者の皆さんに近い感覚でお話を伺うことができます。

個人情報that漏れることはないの？

介護相談員とその事務局は「利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない」と定められています。皆様のプライバシーや秘密は守られますので、安心してお話ください。

どんな相談にのってくれるの？

「うどんが食べたい」「もっとリハビリがしたい」など、食事の味付けや趣味、健康、また職員さんに言いにくくてちょっと我慢していることなどもお気軽にご相談ください。必要に応じて、事業所や行政へ橋渡しを行います。

声なき声を聞くのも「しごと」

たとえ相談を受けなくても、利用者さんとの何気ない会話や行事に参加することなどを通じて、問題や改善すべき点等を発見したら、必要に応じて事業所の職員さんに伝えるのも介護相談員の役目です。

身体拘束ゼロ・虐待防止の実現へ

介護相談員の訪問で、虐待の早期発見・防止につながったケースや、事業所職員と介護相談員が一緒になって身体拘束廃止に取り組んだ結果、身体拘束“ゼロ”の施設が全国的に数多く出ています。介護相談員の活動は、利用者さんの権利擁護や生活の質の向上に結びつきます。

えっ！車椅子を押してもらえないの？

介護相談員がやってはいけないこと

- ① サービス提供事業者の評価
- ② 車椅子への移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③ 利用者同士のトラブルの仲介
- ④ 家族問題に関することへの介入
- ⑤ 遺言・財産処分に関する相談
- ⑥ 物品の修理



認知症の人の話も上手に聞ける？

介護相談員は研修を通じて認知症の人への基本的な知識と対応などを学んでいます。

世間話をしたり、一緒に時間を過ごしたりして信頼関係を築くなかで、本人に何か不安な気持ちがあって行動にあらわれていないか、適切なケアがなされているかなどをみて、施設の人と問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。

サービス提供事業者のメリットは？

施設など事業者側にとっては、介護相談員を通して利用者さんの日常の声を聞くことが提供するサービスの改善点を探る重要な手がかりとなり、サービスの質の向上につながります。

～ このような活動（橋渡し）をしています ～

- 「暇で何もすることがない。退屈や。習字を書きたい。ピアノを弾きたい」
→【職員さんの対応】「入所して間もない方なので何がしたいか話をされず、わからなかった。ピアノは2台あるし、習字も書いておられる方がるので、早速ケアプランに入れ実施していく」
- トイレ介助の際、ドアが開け放たれており、中の様子が介護相談員に見えてしまった。
→【職員さんの対応】すぐに現場を見に行かれ、カーテンを取り付け対応された。

あなたが利用している介護保険サービス事業所へ、月1回の訪問活動を行っています。介護相談員を見かけたら、お気軽に声を掛けてくださいね！

お問い合わせ先：長浜市介護保険課 介護認定審査係

〒526-8501 長浜市八幡東町632番地 長浜市役所本庁舎1階

電話番号：65-8252 FAX番号：64-1437