



介護相談員をご存じですか

介護相談員がいる安心

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。

弘前市では現在、市内にある特別養護老人ホーム・老人保健施設のうち派遣申し出があった12施設に対して介護相談員を派遣しています。

介護相談員はこんな活動をしています



介護相談員ってどんな人？

市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっていると認められた人、一定水準以上の養成研修を受けた人」です。
現在弘前市では、6名の介護相談員が活動しています。



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などを発見したら、必要に応じて施設・事業者に伝えるのも介護相談員の役目です。



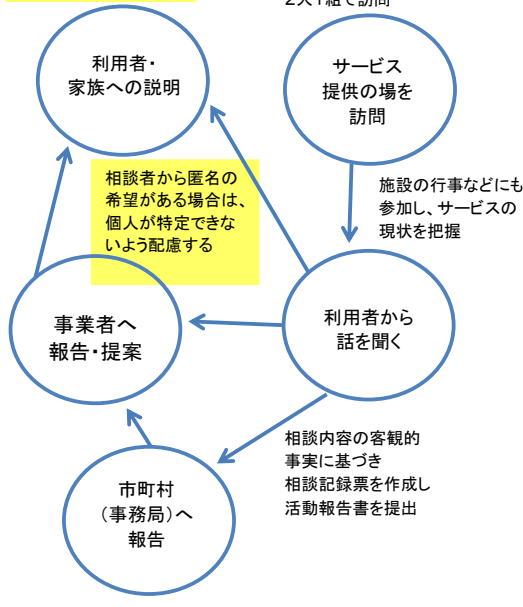
身体拘束ゼロ・虐待防止の実現へ

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、施設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」の施設が数多くできています。
介護相談員の活動は、利用者の権利擁護や生活の質の向上に結びつきます。

介護相談員は、まず利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、
○ 単なる行き違いや情報不足によるものか
○ 個人の好き嫌いによる要望なのか
○ 介護の質に関わるものなのか
○ 虐待・詐取などにあたるのか など
事実確認を経てみきわめます。
そのうえで本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。
相談内容は市町村の事務局に報告し、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。
疑問や不満を話せる介護相談員の存在は、利用者に安心感をもたらします。

相談を聞いたままにせず、改善状況を伝える

月に1回程度、1人または2人1組で訪問



えっ！車いす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 車いすへの移乗、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裁
④ 家族問題に関することへの介入
⑤ 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、本人になにか不安な気持ちがある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とり、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？

施設など事業者にとって、介護相談員を通して利用者の日常の声を聞くことは、提供するサービスの改善点を探る重要な手がかりになり、サービスの質的な向上につながります。



個人情報が流出したらどうしよう？

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。



介護相談員派遣等事業の詳しい内容、相談員を派遣している施設などについて詳しくお知りになりたいかたは介護福祉課介護事業係(TEL40-7099)まで