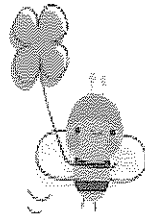


しずおか市

# 介護相談員だより



2008年3月 第10号

発行：介護相談員だより  
編集委員会

事務局：静岡市役所  
福祉部介護保険課

TEL 054-221-1202

FAX 054-221-1298



## 笑顔の日々



☆☆☆写真の掲載につきましては、関係者の皆様のご了解をいただきました☆☆☆

平成 19 年 11 月 17 日、『あなたが選ぶ 介護保険サービス事業所』を演題として講演会が開催されました。(主催:静岡市介護保険課 於:静岡音楽館 AOI 参加者:110 名)  
講師は 静岡県立大学短期大学部社会福祉学科教授 石野育子氏です。  
※講師の了解をいただき、ここに全文を掲載しています。

## 良い事業所って？

### 1. 良い事業所の条件

- ◇良いサービスを実施している
- ◇良いスタッフ（人材）がいて、入れ替わりが少ない
- ◇良いサービスの理念が職員に浸透している
- ◇職員が変わっても、同じサービスが受けられる
- ◇法令を順守している

### 2. 良いサービスって何だろう

**人間性** 対人援助の基本が実践できている      親切 信頼 人権尊重

1. 感じのいい挨拶をする、相手を尊重した言葉づかいをする
2. すぐに対応する、時間をまもる、臨機応変に対応する
3. 個別に向き合って、話をきちんと聞く
4. 理解しやすい説明をする
5. 本人や家族の気持ちをわかって対応する
6. 間違った時すぐに謝り、うそをつかない

**専門性** 利用者個別の特性に合わせた専門的なサービスをしている  
安全確保、自立支援、自己決定の保障

サービス提供における専門的な視点（石野 2000）

1. 利用者の安全と健康を守っている
2. 利用者のできる限りの自立をめざしている
3. 利用者の経済的な負担を少なくしようとしている
4. 家族関係を大切にし、介護者の健康を守ろうとしている
5. 利用者の社会関係を大切にしている
6. 活気があって利用者が満足できる生活をめざしている
7. できる限りご本人が決め、主体的な生活が送れるようにしている

### 3. 良い事業所を見つけるポイント

事業所のタイプはさまざま。雰囲気は「相性」があるので必ず見学する。

#### 事業所の理念

- 理念が具体的にイメージできる
- 事業所の理念に共感できる
- どの職員に聞いても理念が答えられる

#### 印象

- 職員が話をよく聞いてくれて、わかりやすい説明をしてくれる
- 利用者の表情が明るく、元気にみえる
- 事業所や施設が清潔で、整頓され、悪臭がない  
(施設であれば掃除や手洗いをよくしている。排泄介助時に手袋をしている)
- 子供じみた掲示物がなく、生活を豊かにする工夫がある
- 身体拘束をしていない(紐やベルトで車椅子やベッドに固定していないなど)
- 外来者に対して開放的だが、利用者のプライバシーはしっかり守っている
- 職員の数が多い(介護サービス情報公表システムを活用して調べる)

#### 専門性

- 認知症に対して専門的な対応している  
(例：相手の心の世界を感じ取り否定しない。尊重した対応。落ち着ける環境)
- 認知症がある方でも普通人の感じのままでいられる
- 片麻痺のある人に対して、麻痺側に職員が位置している
- 動けない人に、褥瘡(床ずれ)を作らない
- 人間として当たり前なことを大切にしている  
(利用者が自分で決めることを助け、利用者の生活習慣をたいせつにする。  
例：夜と昼の衣服の着替え、身だしなみやお化粧、髪型の決定、献立の選択、入浴回数の決定、毎日の下着交換、自由な外出や電話の使用などを助ける。)
- 必要のないサービスを押し付けない

#### 責任体制

- 家族への連絡が適時行われる
- 職員同士の連携がとれている(どの職員に聞いても答えてくれるし、きちんと伝達されている)
- 誰に苦情を言ったらいいのか事前に説明してくれる
- 医療機関との連携がスムーズである
- サービス評価を定期的実施している
- 正確な記録がある

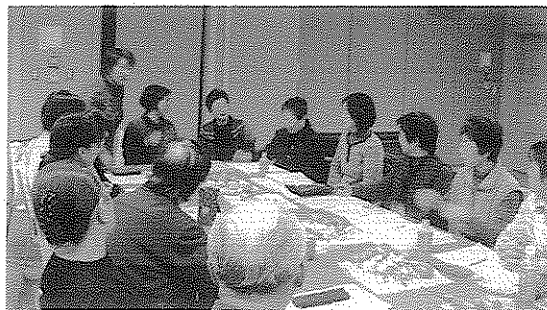
## ◇介護相談員派遣受入施設と介護相談員との意見交換会

静岡市では、「介護相談員派遣受入施設と介護相談員との意見交換会」を開催しています。今年度は、10月1日(月)と2月1日(金)に開催されました。

2月1日は、今年度から派遣受入が始まったグループホーム、特定施設との意見交換会でした。共同生活での毎日の過ごし方、買い物、料理、レクリエーションの取り組みや工夫など、また、介護相談員からは個室訪問の方法についてなど活発に意見を交わすことが出来、今後の活動やサービスの向上に役立つ会となりました。

## ◇自主勉強会

2月13日(水)静岡市職員会館において午後1時半から19名の相談員が出席し、「自主勉強会」を開催しました。相談員有志の呼びかけにより自主的に始まった勉強会です。飲み物などは各自持参し、和やかな雰囲気の中で何でも話し、これからの相談員としてのあり方を探る勉強会です。市の担当者の方も



アドバイザーとして顔を見せてくれます。

当日はいろいろな意見が出ました。介護に関する知識も勉強も必要であるが、介護相談員として原点に戻り、利用者の方々が少しでも穏やかな日々を送れるように、利用者と施設との架け橋になることが大切であると確認し合いました。これからも続けて行きたいと思えます。

## ◇平成19年度後期 介護相談員研修状況

開催日	研修名	講師	会場	内容
10/ 1	介護相談員・特養老健施設職員意見交換会		静岡	グループワーク等
10/15 ~16	介護相談員現任研修		東京	介護保険制度の最新情報・グループワーク等
11/ 2	第2回自主勉強会		静岡	老健施設の医療について
11/17	あなたが選ぶ介護保険サービス事業所	松田 智氏 石野 育子氏	静岡	介護サービス情報公表制度 良い事業所って?
11/22	介護事業におけるサービス接遇	鈴木栄美子氏	静岡	利用者の立場に立った面接 技法
12/18	高齢者虐待防止への取り組み	柴尾慶次氏	静岡	施設の立場から
2/ 1	介護相談員・グループホーム特定施設職員 意見交換会		静岡	グループワーク等
2/13	第3回自主勉強会		静岡	情報及び意見交換
3/11	全国介護相談活動事例報告会	町永俊雄氏 田村満子氏	東京	信頼される聞き手とは 認知症の人とのコミュニケーションのとり方

◎私たち介護相談員は、新しい情報や基本を繰り返し学ぶことで、より良い相談員となることをめざしています◎

### 編集後記

楽しい広報部会でした。ご協力ありがとうございました。

近藤康子、新村由美子、杉山道子、堀川玲子、増田好司

