

しずおか市 介護相談員だより



2009年 2月 第 11号
発行：静岡市介護相談員
事務局：静岡市役所
介護保険課
TEL 054-221-1202

楽しいイベント



お買い物です

「何を買うか丹念に選びます。」

夏祭りです

「楽しく浴衣で踊ります。」



地域のお祭りです

「楽しく出かけました。」



「介護相談員」ってどんな人？

静岡市が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもって」と認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。

どんなことをしているの？



利用者からの介護施設に対する相談はもちろん、たとえ相談を受けなくても、普段の会話にも親身になって耳を傾けて、本人が抱えている素直な思いを的確に感じ取りながら、声なき声を聞くのも「しごと」です。

話をしたら居にくくなるのでは？



利用者の素直な思いを介護施設に伝えます。その中で問題点や改善が必要な場合には、介護施設と相談をします。

内容については、利用者のプライバシーの保護に十分配慮しています。

全てをそのままに伝えるのではなく、特定の方と分からないようにしたり、話して欲しくない内容については伝えることはありません。

認知症の人の話も上手に聞ける？



認知症の人への対応法を学んでいます。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って行動にあらわれていないかなどをみてとり、問題の解消、ケアの改善策に向けて施設の人と相談することができます。

利用者にとってのメリットは？



施設に言えないことでストレスになっていたことが、
相談員に話すことで解消につながります。
また、信頼できる話し相手を得ることで、相談者が安心感
を取り戻せる場合もあります。



サービス提供事業所のメリットは？



相談員を通して利用者の日常の声を聞くことは、
自らが提供しているサービスの改善点を探る
重要な手がかりになります。

介護相談員の声



「笑顔で利用者が迎えてくれる」 「利用者が訪問を待っていてくれる」
「名前を覚えてもらった」 「人生の先輩の話には感じる事が大きい」
「利用者と介護施設との間に入って潤滑油になれた」 「介護相談員同士での
様々な情報交換ができる」 「たくさんの知識を吸収できる」 などなど・・・
活動意欲になっております。

* 介護相談員活動では、相談の聞きっぱなし、言っぱなしをしない。利用者・家族への説明
行政関与が必要な事項については、事務局を通じて行政へ伝えています。



介護相談員と特養老健施設職員との意見交換会が行われました！



静岡市では、平成 16 年度より毎年、介護相談員と受け入れ施設職員との情報交換会を開催しています。今年度も、去る 11 月 28 日に、城東保健福祉プラザにて意見交換会が行われました。今回は、市内の特養・老健施設より 26 名の担当職員さんが出席し、25 名の介護相談員と共にグループワーク形式にて活発な意見が交わされました。

今回の意見交換会では、参加者を 8 グループに振り分け、特に全体的な議題を設定せずにグループ内で自由に討論を行いました。討論では、介護相談員の活動方法についてや、利用者の方々の現状で気になること、また職員の対応について疑問に思うことなど、多岐にわたる内容についてそれぞれの立場から日ごろ感じていることを率直に話し合いました。後に出されたアンケートからは、「他施設の情報が聞けて参考になった」「本音で語ることができ、それぞれの役割について理解を深められた」など、殆どの参加者から有意義な意見交換ができたとの感想が聞かれ、立場は違えど、利用者の方々のためという思いは同じなのだとの思いを新たにしました。

今後も、このような意見交換会を通して相談員と施設職員の方々とのつながりも広げながら、より一層のサービス向上につながるよう努力していきたいと思えます。