

しずおか市

介護相談員だより



2010年 6月 第13号

発行：静岡市介護相談員

事務局：静岡市介護保険課

TEL 054-221-1202

FAX 054-221-1298

こんにちは！ 介護相談員です。

静岡市長から委嘱を受け私たちは、サービス提供事業所に月1回訪問しています。私たちは利用者の皆様とお会いして、話を聞かせて頂くことを第一と考えていますが、その時の新しい発見をいつも楽しみに活動しています。

介護相談員の主な活動

- ◇ 苦情や不安にじっくり耳を傾けサービス提供者や関係機関への橋渡しを行います。
- ◇ 利用者の「声なき声」も拾い、改善への支援を行います。
- ◇ サービスの現状把握に努め、改善の提案を行います。
- ◇ 介護相談員の守備範囲を超える場合は、静岡市介護保険課事務局と連携を図ります。

話せる人がいる安心

介護相談員の存在で、サービスは変わっていく

(市内の特養・老健・GH・特定施設・地域密着型特養の計94事業所で活動しています。)

平成22年4月現在35名の介護相談員が活動しています

- ・受入事業所については、事務局にお問い合わせください
- ・訪問日時等は、各事業所にお問い合わせください



こんな相談がありました。

利用者の皆様から

その結果

車椅子での姿勢の保持が
難しく布団で補正してい
るが落ち着かない

車椅子を交換してもらい
楽になった

辞書が欲しい

施設職員から家族に連絡
をしていただき、家族が辞
書を用意してくれた

金銭面のことや
家の事が心配

施設職員から家族に連絡
を取り本人に説明し納得
した

家族の皆様から

その結果

- ・ 専門用語で説明されても判
らない
- ・ 先月と今月も入院した、今
度入院したら退所してもら
うと言われた

介護相談員が話を聞いて
いる内に落ち着き
「気持ちが楽になった」
と話し、その後
家族と施設側でじっくり
話し合い無事解決した





介護相談員がやってはいけない5つのこと

①活動上知り得た秘密を他人に漏らさない
(守秘義務の徹底)



②サービス提供事業の評価をしない

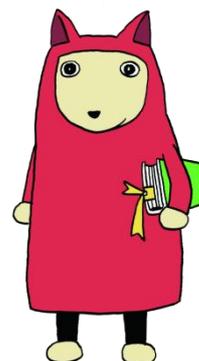


③物品の修理、車いすへの移乗、食事の介助など
「介護」にあたる行為はしない

④利用者同士のトラブルの仲裁などしない

⑤家庭問題に関することへ介入をしない

直接対処できない問題にも、相談機関等を紹介したり、
行政担当者に引き継いだりして、改善に向けて手助けを
しています。



◆ 平成21年度全国介護相談活動事例報告会

場所 東京 砂防会館

第1部、介護相談員派遣を受け入れ、サービスの質の向上に効果を上げた事業所の実践報告
第2部、シンポジウム

基調報告：「自分で選んで自分を決める・夢のみずうみ村のメニューについて」
藤原 茂氏（夢のみずうみ村 代表）の話がありました。

シンポジウムより

ちぎり絵作家で、右半身不自由になったTさん、入所している施設が才能に着目し、左手のみでちぎり絵教室の講師になり、障害を持ちながら障害のある人に教える。元気を訴える！心を訴える！を作風に新しさ発見し「施設利用者の弱さではなく、強さに着目」された。

報告会に参加して、改めて相談員の立場、使命の重さを感じ、事業所利用者の皆さんから親しまれる相談員で在りたいと決意しました。

静岡市より11名が参加しました。



◆ 静岡市介護相談員情報交換会

場所 静岡市役所本館

講師に「介護相談・地域づくり連絡会」事務局長 菅原弘子氏

「介護相談員の意義と役割」について勉強しました。

- 1 介護相談員派遣事業とは
- 2 介護保険制度と介護相談員
- 3 介護相談員派遣事業のしくみ
- 4 介護相談員の意義と役割
- 5 相談活動のポイント

