

平成 26 年 9 月 4 日、静岡市役所にて島田市相談員との情報交換会が開催されました。同じ相談員といっても自治体ごとにその地域のもつ自然環境、産業構造、人口要素などにより異なる部分があり、活動には柔軟な対応がなされています。この度、情報を交換する機会を得て、改めて相談員活動の「今と、これから」を見つめる研修会の報告です。

介護相談員として心一つに

島田市相談員との情報交換会

介護相談員派遣事業は、利用者の権利擁護とサービスの質的向上を目的に創設されました。

介護保険施設等を定期的に訪問し利用者やご家族の不安や不満を聞かせていただき、事業者との橋渡し役をしています。

島田市の相談員活動をうかがいました



- 1) 相談員は何名ですか？ 女性 11 名 (H26 年度)
- 2) 訪問先は？
 - *特養 7ヶ所 *老健 4ヶ所
 - *グループホーム 4ヶ所 *デイケア 1ヶ所
 - *サービス 9ヶ所 計 25ヶ所 (H26.3 現在)
- 3) 訪問頻度は？ 月 2 回 (2 時間程度)
- 4) 広報誌は？ 『ほうらい』年 1 回発行

《《相談内訳ベスト 5》》(H25 年度分)

島田市

- ① コミュニケーション・施設、設備
- ② 食事、飲食
- ③ 健康状態、その他
- ④ 入浴、排泄、清潔・整容
- ⑤ 個人的要望・その他

静岡市

- ① 健康状態、その他
- ② 食事、飲食
- ③ 入浴、排泄、清潔・整容
- ④ 個人的要望・その他
- ⑤ コミュニケーション・施設、設備



《《3つのテーマについて情報交換(意見交換)をしました》》

① 利用者とのコミュニケーションの取り方について	①まずは明るい挨拶から。天候、食事など身近な話題から会話に入る。 ②会話ができない方、耳の不自由な方には筆談やスキンシップを心掛ける。 ③相談のあった方には結果を聞き、満足している様子を事業所に報告する。 ④相談員の写真入りポスター、大きな名札の活用で身近な存在と認識される。 *利用者、職員への尊敬の思いを心に留め、笑顔で接し、寄添うよう会話する。
② 利用者の「委屈」を訴える声の繋げ方について	①時間をかけた傾聴が大切。その場の話で終わらせないで、受止めた「利用者の思い」を施設側に伝える。 ②好きな事、やって見たい事を聞き出して施設側に伝える。 ③1対1の支援が得られた利用者の喜びは大きく、幸福度、満足度に良い効果が得られている状況を事業者に伝え個々への支援の大切さを共有していく。 ④利用者が自分から「思い」を、職員に言える関係づくりができるように支援する。
③ 訪問の時間配分について	①新利用者への声掛け、前回伺えなかった方、気になった方を優先する。 ②回る順番、コース、訪問時間、場所など、その時々変更する。 ③話の内容によってはじっくり伺って利用者の思いを受止める。 *平等に利用者と話すが基本。しかし、不安や不満がある方は時間をかけて話を聞き、事業者伝え、現場との事実確認、その対応をお願いします。

島田市介護相談員・齋藤富美恵さん

楽しみにして出かけた情報交換会、静岡市の人数の多さに圧倒されました。入所系の施設のみでの訪問という事と、活動報告書の書き方や訪問後に面談するなど違いがあると感じました。島田市は11名の相談員が活動しています。月1回の定例会は、全員が訪問施設、事業所の様子を共有し検討しています。方法は違っても、一生懸命活動している事は同じだと思いました。

研修会を終えてコメントをいただきました！

静岡市介護相談員・青島里子さん

「名前は解らないけど何処かでみた顔」と思ってもらえるような「島田市介護相談員写真入りポスター」、また誰にでも目につきやすい静岡の倍以上の大きさの名札を使用されている等、いろいろな工夫を紹介して頂きました。それぞれの自治体においての違いも比較でき大変勉強になりました。今後もこのような情報交換の機会が数多く持たれると良いと感じました。

☆☆☆全国の相談事例もご覧いただけます☆☆☆

介護保険 地域づくり連絡会のホームページ <http://www.kaigosodan.com/>

こんな相談が掲載されています。*ポータブルトイレを使う姿が丸見え *刻み食はかえって食べにくい