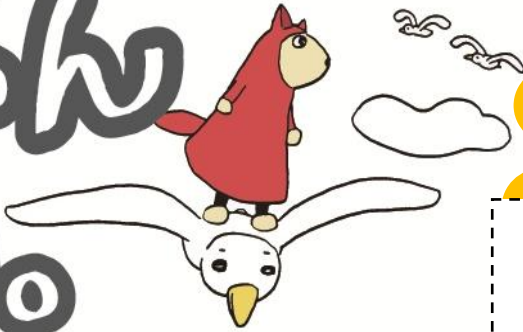


クーちゃん だより。



第1号

【第1号】平成24年8月1日発行

【連絡先】(0599) 25-1183

【発行】鳥羽市介護相談員派遣事務局
(保健福祉センターひだまり内)

鳥羽市では、利用者の不安や不満が苦情になる前に解決できるよう、利用者と施設との橋渡し役として熱意をもった市民のかたを介護相談員として養成し、相談員の受け入れ希望のあった介護保険施設へ派遣しています。

介護相談員の派遣は、受け入れなければならない制度ではなく、希望のあった事業所へ訪問活動を行っているもので、鳥羽市では全ての介護保険施設へ相談員が訪問し、利用者のみなさんからいろいろなお話を聞かせてもらっています。

これまで訪問した施設です

グループホーム

- ・5月22日 あらしま(上野・里中・強力・小林)
- ・6月21日 ひまわり(上野・里中)
- ・7月 5日 あらしま(上野・里中)

特別養護老人ホーム

- ・5月22日 あらしま苑(上野・里中・強力・小林)
- ・6月26日 鳥羽陽光苑(強力・小林)
- ・7月 5日 あらしま苑(上野・里中)

有料老人ホーム

- ・5月22日 虹の夢とば(上野・里中・強力・小林)
- ・5月29日 有明の里(強力・小林)
- ・7月 3日 さわやかシーサイド鳥羽(上野・里中)
- ・7月12日 虹の夢とば(上野・里中)
- ・7月17日 有明の里(強力・小林)

老人保健施設

- ・5月22日 鳥羽豊和苑(上野・里中・強力・小林)
- ・5月31日 鳥羽豊和苑(上野・里中)

デイサービス・デイケア

- ・5月22日 鳥羽豊和苑、あらしま
(上野・里中・強力・小林)
- ・5月29日 はつしま、有明の里、おおさか(強力・小林)
- ・5月31日 鳥羽豊和苑(上野・里中)
- ・6月21日 はごろも、ひまわり(上野・里中)
- ・6月26日 鳥羽陽光苑(強力・小林)
- ・7月 5日 あらしま(上野・里中)
- ・7月10日 ひだまり、答志島(上野・里中・強力・小林)
- ・7月17日 はつしま、有明の里、おおさか(強力・小林)

介護相談員キャラクターの
クーちゃんです。よろしくね!



これから訪問する施設です

- ・8月2日(木) 鳥羽豊和苑(上野・里中)
- ・8月7日(火) 鳥羽陽光苑
- ・8月9日(木) はごろも、ひまわり、GHひまわり(上野・里中)
- ・8月14日(火) さわやかシーサイド鳥羽・ひだまり

- ・9月13日(木) あらしま・GHあらしま・あらしま苑
- ・9月18日(火) はつしま・おおさか・有明の里
- ・9月20日(木) 虹の夢とば
- ・9月25日(火) 鳥羽陽光苑

私たちが 介護相談員 です。



うえの えい
上野 ゑい

相談員の上野です。
顔を見たら声をかけてくださいネ。



さとなか としあき
里中 俊明 (NEW)

一つ一つ学ぶ姿勢を忘れず、介護サービス利用者等の声にじっくりと耳を傾けるとともに現場で働く職員の皆さんのがんばりにも気を配り、サービス向上に向け連携していきたいと思ひます。
訪問時にあつては気軽に声かけしてください。



こばやし みちこ
小林 道子 (NEW)

あなたの声をお聞かせください。
皆さんのお役に立てるようにがんばります。

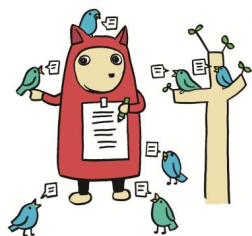
顔に似合わず、気はやさしくて
聞き上手。
何でも相談してください。



ごうりき やすし
強力 康

- ・10月 4日(木) 鳥羽豊和苑
 - ・10月 9日(火) ひだまり・答志島(強力・小林)
 - ・10月30日(火) さわやかシーサイド鳥羽
- よろしくおねがいします♪

介護相談員はこんな



1～2週間に1回程度、
通常2人1組で訪問し
ます。

利用者から
話を聞く

相談内容の客観
的事実に基づき、
相談記録票を作
成し、活動報告
書を提出します。

事業者へ
報告・提案

相談者から匿名の希望があ
る場合は、個人が特定でき
ないように配慮します。

相談を聞いたままにせず、
改善状況を伝えます。

サービス
提供の場を訪問
施設、訪問サービス
利用者の自宅など

施設の行事などに
も参加し、サービ
スの現状を把握し
ます。

市町（事務局）
へ報告する

事務局から活動
報告を提出し、
意見交換を行い、
サービス改善を
提案します。

利用者・家族
への説明



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後・・・

●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・・・

●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・・・

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を提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。また、行政機関の関与が必要な場合は、市町の事務局を通じて適切な対応策をとります。

介護相談員は、サービス利用者・サービス提供者・行政機関の橋渡し役です。



声なき声を聞
くのも「しごと」
です！

たとえ相談を受けなくても、利用者との何気ない会話の中や 行事に参加することなどを通じて、問題や改善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。

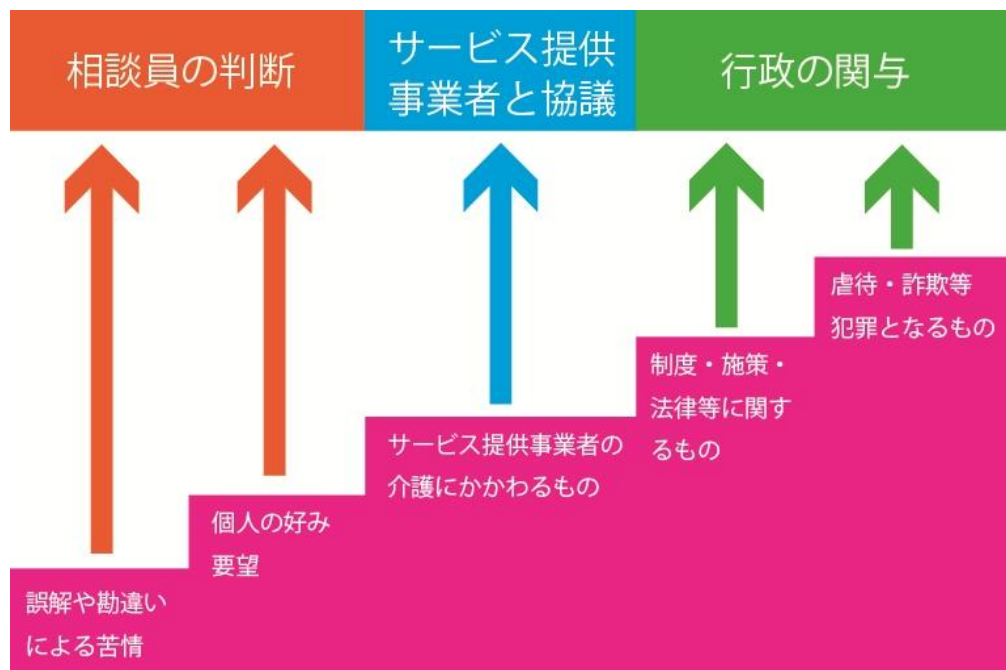
介護相談員は、次のようなことはできません。

- 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遺言・財産処分に関する相談

えっ！車いすを
押してもらえな
いの!?



活動をしています



介護相談員は、みんなが安心して生活するために、大切な役割を果たしてるんだね。



介護相談員ってどんな人??

市町が「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た人で、一定水準以上の養成研修を受けた人」と定められていて、介護保険制度のしくみなど高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、40時間におよぶ養成研修も受けています。

また既に活動中の介護相談員を対象とする現任研修では、最新の介護保険制度の情報や認知症の人への対応法など、相談活動の現場に即した技術の習得、スキルアップを目指しています。



認知症の人の話も上手に聞けます。

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つて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てとり、施設と問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。

今号のコラム「介護相談員の活動と個人情報」

近年話題になっている「個人情報」。これが流出してしまうことが、大変気になるところかと思いますが、介護相談員と市町村事務局は、「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。

相談内容によっては、問題解決のために、市町村、地域包括支援センター、医療機関、社会福祉協議会等、福祉・医療関係の諸機関が、利用者の情報共有をする必要が生じます。そのため、介護相談員および事務局は、相談活動の開始にあたって、介護相談員の地位・活動目的・個人情報の利用目的等とともに、問題解決を図るために必要な範囲で、個人情報を関係機関に提供する場合があることを十分に利用者・家族に説明し、同意を得ることになります。

また、サービス事業者は、利用者・家族への「重要事項説明」等で、相談員活動の説明、サービス改善のために個人情報を介護相談員等に提供する場合があることの同意を得ることになっていますので、勝手に個人情報が流出する心配はありません。