

# クちゃん だより。



## 第2号

【第2号】平成24年12月1日発行

【連絡先】(0599) 25-1183

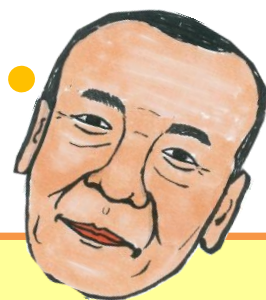
【発行】鳥羽市介護相談員派遣事務局

(保健福祉センターひだまり内)

鳥羽市介護相談員は、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、活動しています。今年4月から、新人の相談員2名が加わり、新体制での活動を始め、はや9ヶ月が経ちました。

今年は、介護相談員のスキルアップを目的とし、新人の相談員が、相談員として活動するために受講する「介護相談員養成研修」と、現任の相談員が受講する「現任研修」を、鳥羽市の相談員3名が受講しましたので、今号ではその内容をみなさまにお知らせします。

### 「介護相談員養成研修を受講して」 介護相談員 強力康



平成24年10月15日(月)、16日(火)に大阪にある大阪会館で、平成24年度介護相談員現任研修があり、介護相談員の強力と事務局の竹内が出席しました。

研修では、「市民後見人としての介護相談員の活動のあり方」・「福祉用具について」・「介護保険制度について」学び、グループワークを通して、他の市町村の介護相談員さんとの情報交換を行いました。

初日の研修では、介護相談員実施市町村では、介護相談員を市民後見人として養成し、後見実施機関において、介護相談員を市民後見人として活用していく必要性や、利用者のニーズに伴い、利便性や機能性について改善された福祉用具について説明がありました。(車椅子や、歩行補助用具、トイレ・入浴・食事・更衣をするための用具など)

また、第五期介護保険事業計画(平成24年度～平成26年度)について、制度の改正点・変更点、介護保険制度自身のこれからのあり方や方向性について学びました。

二日目には、グループワークを通じて、介護施設等における利用者に対する職員の対応事例ビデオを見て、各々の意見を出し合ったり、それぞれの市町村における介護相談員としての取り組みについて報告を行ったりしました。

市町村規模や各地域の特性により、介護相談員としての取り組み方が異なる部分もあり、各市町村で行われている優れた取り組みなどは、鳥羽市で介護相談員の活動を行うなかでも積極的に取り入れていきたいと思いました。

今回の研修を受け、鳥羽市という地域に沿った介護相談員としてのより良いあり方を、常に考えていかなければならないと強く感じました。

ずいぶん寒くなってきました。。。みなさん、体調には十分に気を付けてくださいね!!





## 「介護相談員養成研修を受講して」 介護相談員 里中俊明・小林美千子



介護相談員として活動するにあたり、平成24年6月11日～14日に大阪で開催された「介護相談員養成研修」と、7月19日の「フォローアップ研修」に参加させていただきました。研修会には鳥羽市から2名、全体で100名を超える参加がありました。

前期研修では、「介護相談員の意義の役割」「介護保険制度について」のほか、「高齢者の理解」「利用者の権利擁護」「認知症の正しい理解」「身体拘束への対応」「コミュニケーション技法とトレーニング」等について学びました。後期研修ではフィールドワーク活動報告と検討ということで、グループワーク(活動レポートの発表と意見交換)グループ発表とフォローアップ等を行いました。

研修への参加にあっては、全体で40時間におよぶ研修カリキュラムで構成され、約20にわたる項目についての第一線の専門家が講師を務める養成研修ということで、相当厳しく、また内容的にも難しくつらい研修になるとの思いがありましたが、研修が始まるといづれの講義においても分かりやすく説明頂き、楽しく興味をもって聴き入ることが出来ました。まとめの自立支援とは何かのお話しの中では…

○バリア アリー (段差、坂、階段等日常で遭遇する可能性のある バリアを意図的に配置)

○自己選択・自己選択(その日の自分の行動、プログラムを決め、マグネットプレートをプログラムボードの枠内にはり付ける)

等を特徴とした事業所「夢のみずうみ村」の取り組みのお話を伺うなど、多くの気づき学びがありました。

また、一方で相談員業務の役割の難しさや地域での支え合い助け合い等について、改めて考えさせられる機会ともなりました。

相談業務の効果を上げていくためには、相談員としての資質向上だけでなく、利用者や事業所との信頼関係の構築や、関係者が一緒になってサービス向上に取り組むことが不可欠であり、決してやさしくない役割そして責任を担っていると思います。

考えれば考えるほど難しい面が浮かんできますが、市民、素人としての目を大切に、今回学んでことを振り返りながら頑張っていきたいと思います。

サービス利用者の思いを大切に、サービス向上等につながるよう関係者と協働し、取り組んでまいりたいと思います

### これから訪問する施設です

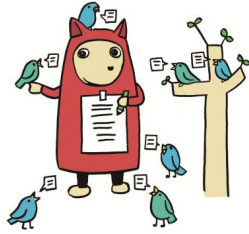
- ・12月4日(火) ひだまりデイ・さわやかシーサイド鳥羽
- ・12月6日(木) 鳥羽豊和苑
- ・12月11日(火) はつしまデイ・おおさかデイ  
有明の里デイ・有料老人ホーム有明の里
- ・12月13日(木) 虹の夢とば

- ・1月17日(木) あらしま苑・GHあらしま・あらしまデイ
- ・1月22日(火) 鳥羽陽光苑
- ・1月29日(火) 答志島デイ
- ・1月31日(木) はごろもデイ・GHひまわり・ひまわりデイ

- ・2月12日(火) はつしまデイ・おおさかデイ  
有明の里デイ・有料老人ホーム有明の里
- ・2月14日(木) 鳥羽豊和苑
- ・2月19日(火) 有料老人ホームさわやかシーサイド鳥羽  
ひだまりデイ
- ・2月21日(木) はごろもデイ・GHひまわり・ひまわりデイ

- ・3月5日(火) 答志島デイ
- ・3月7日(木) さわやかシーサイド鳥羽

# 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。

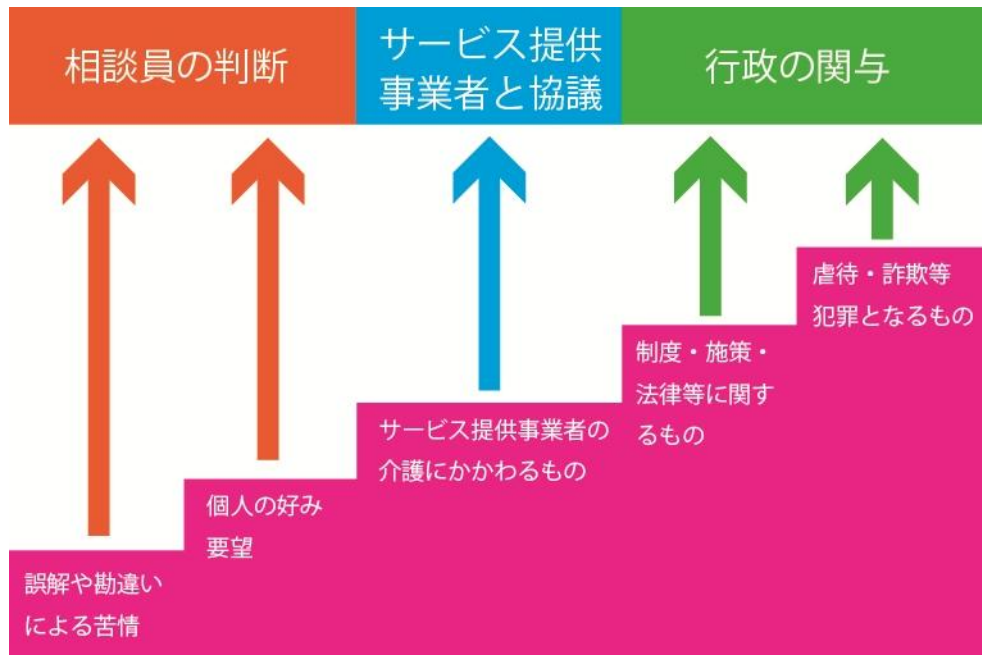
介護相談員は、次のようなことはできません。

- 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

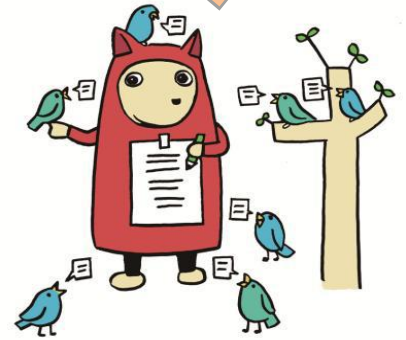
えっ！車いすを押してもらえないの!?



# 活動をしていきます



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し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おり、施設との問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。

## 「介護相談員の活動と個人情報」

近年話題となっている「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「重要事項説明書」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え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。