



介護相談員はこんな活動をしています

健康福祉課高齢・障害係 ☎ 25 1183

介護相談員ってどんな人？

介護保険を利用している人の中には、介護保険施設の対応や介護サービスの質について、要望や希望、疑問や不満を抱きながら、職員に対する気がねなどから、人知れず我慢している人も少なくありません。

このことから、介護相談員は、利用者から介護サービスに関する苦情や不満などを聞き、サービス提供者や行政との間に立って、問題解決に向けた手助けをする専門家です。

相談員としての活動を行う前には、介護保険制度の仕組みや高齢者福祉に関すること、相談するかたとのコミュニケーション技法など、40時間にもおよび養成研修も受けています。

また、既に活動している相談員も、最新の介護保険制度の情報や認知症のかたへの対応方法など、より充実した相談活動になるよう、スキルアップを常に目指して活動しています。



介護相談員の活動の流れ

介護相談員は、まず利用者から苦情や不満などをよく聞いた後・・・

- 介護の質に関わるものなのか
- 虐待・詐欺などにあたるのか
- 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、事実確認を経て見極めます。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点を明らかにし、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。



介護相談員キャラクター
クウーちゃん

介護相談員の活動の流れ

施設、訪問サービス事業所などサービス提供の場を訪問

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

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

鳥羽市(事務局)へ報告する

相談内容の客観的事実に基づき、活動報告書を提出します

事業所へ報告・提案

事務局から活動報告書を提出し、意見交換を行い、サービス改善を提案します

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します

利用者への説明

相談を聞いたままにせず、改善状況を伝えます

「わたしたちが介護相談員です」



小林 道子さん



強力 康さん



里中 俊明さん



上野 爰いさん



介護相談員受入事業所には、このステッカーが貼られているよ!



介護相談員派遣事業について、5月1日から15日間、行政チャンネル「テレビ広報とば」の番組内でご紹介しています。ぜひご覧ください。

介護相談員受入事業者名一覧

特別養護老人ホーム鳥羽陽光苑	グループホームひまわり
老人保健施設鳥羽豊和苑	デイサービスはつしま
デイサービスセンターあらしま	デイサービスセンター有明の里
グループホームあらしま	住宅型有料老人ホーム有明の里
特別養護老人ホームあらしま苑	デイサービスおおさか
デイサービスセンター答志島	介護付有料老人ホーム虹の夢とば
はごろもデイサービスセンター	介護付有料老人ホームさわやかシーサイド鳥羽
デイサービスひまわり	ひだまりデイサービス