

うつのみやし 介護相談員だより

平成19年7月
発行：第2号
事務局
宇都宮市役所高齢福祉課
電話：632-2977

平成19年度は次の介護施設等にお伺いし、活動しますのでよろしくお願ひします。
どうぞ、お気軽にお声をかけてください。

特別養護老人ホーム名	グループホーム名（地域密着型）
・特別養護老人ホームケアプラザ而今 ・特別養護老人ホーム敬祥苑 ・特別養護老人ホーム瑞寿苑 ・特別養護老人ホームとちの木荘 ・特別養護老人ホームはりがや ※特別養護老人ホーム滝の原苑	・グループホームおおぞら ・グループホームおおるり台新田 ・グループホームとちの木荘 ・グループホーム菜の花園 ・グループホームハイブリッジ

老人保健施設名	地域密着型サービス施設名
・老人保健施設ホスピア宇都宮 ・介護老人保健施設宇都宮シルバーホーム ・老人保健施設白楽園	※コープの家双葉2丁目（小規模多機能型） ※多機能ホーム菜の花（小規模多機能型）

※平成19年度新たにお伺いする施設。



介護相談員とは！



「介護相談員」は、市内の特別養護老人ホーム・老人保健施設・グループホーム・地域密着型サービス施設等へ月2回訪問し、介護サービスを利用する方の疑問・不満・不安の解消を図るとともに、事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的に、利用者の声を事業所に伝える「橋渡し役」を行っています。

○ 介護相談員の活動は？

⇒ 利用者からの苦情や不満等をよく聞いた後、事実確認を経て見極めます。その上で、本人への助言や、施設・事業所の職員との意見交換、問題点に関する話し合いを行い、解決法の提案などを行います。

ご相談は、利用者だけでなくご家族の皆様の相談もお受けします。

介護相談員は利用者の「個人情報保護」には十分に配慮いたします。

※なお、介護相談員は、食事介助や車いすの介助等は、介護相談員の活動範囲外のためできません。

○ 介護相談員は、どんな方なのですか？

⇒ 「宇都宮市介護相談員派遣事業実施要項」に基づき、市から派遣しています。本市では、事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっている人を、公募で40歳以上の市民の方の中から選んでいます。さらに、「介護相談員養成研修」を受けた上で、介護相談員として活動をお願いしております。介護相談員は、福祉活動に情熱を持った方々で真心を持って対応していただいています。

平成18年度の実績（介護施設の皆さんからいただいた声）




“市高齢福祉課の聞き取り”



- ☆ 利用者施設とのパイプ役になったと思います。風通しも良くなったと思います。介護相談員が受け入れられるまでには2～3月かかったと思います。
- ☆ 利用者さんの中には、「職場とは違い、ゆっくりと話を聞いてくれる人」ということで介護相談員の来訪を待っている方もいます。
- ☆ 利用者は私達に言えないことを「相談員」に話している様子。初めのうちは職員も拒否反応のように警戒していたところもありました。しかし、半年が経過した頃から、職員とのコミュニケーションも少しずつとれてきたようで、利用者も介護相談員の顔がわかってきて、上手くいっているようです。
- ☆ 介護相談員の声により、随分改善したと実感しています。施設職員も、介護相談員からの伝え、褒めていただいたことも職員の励みになっています。
- ☆ 介護相談員の来所する日は、あえて職員と利用者には伝えていません。「ありのままの利用者・職員をみてほしい」と思っています。
- ☆ 介護相談員は一年交代ではなく、もっと長く訪問して欲しいと思います。また、来所回数は月二回程度で良いと思います。

「介護相談員の皆さん」から 一言コメント（抱負）

利用者さんから気軽に話かけてもらえるよう頑張ります。			利用者みなさまとお話することを楽しみにしています。
みなさんと楽しく話せたらよいと思っています。	相談員として、声なき声を気軽に語ってもらえるように頑張ります。	気軽に話しかけてもらえるよう、構えないで活動したいと思います。	より良い施設成長のための応援団の一人を目指します。
一人でも多くの利用者さんと、親しくなれますように努めます。	いつも多くの方々とたくさん話したいと心がけています。	居心地の良い生活の場をつくるための橋渡し役を務めます。	「待っていたよ」と言っていただけの愛語につとめます。
利用者さんの気持ちになって接していきます。	利用者さんの希望がかなう様、施設との橋渡しのお手伝いをします。	五感をフルに稼働して利用者のより良い環境を整えたいと思います。	楽しいお話をたくさんしたいです。

※「相談員派遣事業については」

問い合わせ先：高齢福祉課・介護サービスグループ 電話632-2977

※「介護のことは」

問い合わせ先：宇都宮市・なんでも介護相談窓口 電話632-8989