

# うつのみやし 介護相談員だより

第6号  
(平成24年 3月)  
発行：宇都宮市  
介護相談員連絡会  
(宇都宮市役所高齢福祉課内)  
電話：632-2977

## 介護相談員の活動

利用者や家族の不安や不満などを聴き、サービス提供事業所との「橋渡し」をしながら、問題の改善やより良いサービスの質の向上などを図ることを目的に、介護保険施設を訪問しています。平成23年度は、11名の介護相談員が下記の7施設を訪問しています。

## 介護相談員として心がけている

### 【A 相談員】ほか

： 利用者にもまず挨拶，自己紹介，次に五感を働かせながら施設内が清潔か・適温か・匂いなどを確認し，会話などの中から「利用者の真の声」を見つけられるよう，日頃より，努力しています。

### 【B 相談員】ほか

： 出会った利用者の方への挨拶を心がけ，また，利用者の声を傾聴する時は，職員の仕事の邪魔にならないよう，立ち位置に気を付けています。

### 【C 相談員】ほか

： 利用者の皆さんと，「笑顔で気軽に話せる信頼関係を結ぶ」ためにも，相談員としてスキルアップを図っていきたいと思います。

### 【D 相談員】

： 施設には，「相談者がどうしてほしいのか」を伝えるほか，施設の良い所も併せて伝えるよう，心がけている。

### 【E 相談員】

： 「入所者は人生の先輩」です。先輩が，「この施設に入所できてよかった。」と思えるよう「不満や望みなど」を，施設に伝えていきたい。

## このような橋渡しをしました

気づきや相談例	→	施設の対応等
自宅に外泊し，料理を作り家族に食べさせたい。	→	施設が家族と連絡・調整。外泊し，自宅で料理作りを楽しむことができた。
常時車いす利用の方から，修理を頼んでいるが，いつ来るのか。不安な状態。	→	施設は，直に催促の連絡。次の訪問時には，安心して車椅子を利用していた。
施設の床などに「ほこり」や「ごみ」が落ちているのに，気づいた。	→	別に清掃職員を雇用した上，施設全体で美化清掃に取り組んでいる。
日常生活のマナー化。外出や憩いの場があれば。	→	施設長が声かけしたり，高校生や幼稚園児らの訪問があり，笑顔が見られた。

## 訪問している施設の良いところ ⇒ 「裏面もご覧ください。

- ・ 大震災により避難されてきた方を積極的に受入。受け入れたことにより，施設全体が

- 一丸となってサービスが低下したと言われないように努力している姿がありました。
- 入所者の状態や要望に合わせた、彩りもよくバラエティーに富んだ食事が提供されている。味についても利用者の評価が高い。→「食」を大切にしている。
- 「細かいところまで、言ってください。」等、積極的に相談員の気づきに、耳を傾けて、積極的にサービスを向上させようという意気込みが感じられる。
- 清掃が行き届き、いつも清潔感がある。
- 障害（知的）のある方の作業療法の場を提供している。
- アットホームな雰囲気、ご利用者の方のペースに合わせた介護が行われている。
- 若い職員が多く、接遇や介護に優しさを感じる。
  - 入所者から「若いながら（職員）一生懸命にやってくれている。」との声
- 介護実習生、傾聴ボランティア等を積極的に受け入れ、開放的である。
- 食事のメニューが、大きな文字で張り出されている。
- 配膳の際、お盆の上の皿は蓋がされたままで、職員が、おかずの説明をしながら蓋を取って置いて行く。利用者もそれを聞いて肯いている様子がとても良かった。

### 介護相談員が訪問している施設の地域との交流状況について

※ 地域住民の方などが参加できる催しをまとめました、なお、参加を希望される場合、あらかじめ、参加の可否等について、事業所に確認ください。

施設名	開催月 イベント名
特別養護老人ホーム ひょうたん村 所在地：宇都宮市屋板町 126-11 電話：028-656-5911	8月 納涼祭 9月 敬老会 1月 新年会 2月 節分（豆まき） 随時 誕生会（入所者様誕生日）
特別養護老人ホーム さくらの杜 所在地：宇都宮市逆面町 261-1 電話：028-672-0013	4月 お花見 8月 夏祭り 10月 幼稚園との交流（鼓笛隊）
特別養護老人ホーム 祥豊苑 所在地：宇都宮市宮山田町 915 電話：028-674-4560	4月 お花見 8月 夏祭り 10月 焼き芋 12月 忘年会 1月 新年会 2月 そば打ち 実演 毎月 音楽セラピー・誕生会など
特別養護老人ホーム とよさと 所在地：宇都宮市川俣町 897-8 電話：028-616-1231	8月 納涼祭 9月 敬老会 12月 クリスマス会 毎月 お誕生会
宇都宮社会保険介護老人保健施設 （サンビュー宇都宮） 所在地：宇都宮市南高砂町 11-17 電話：028-655-6601	4月 お花見 7月 夏祭り 9月 敬老会・雀宮文化交流会 10月 運動会 11月 雀宮文化交流会 12月 クリスマス会 2月 豆まき
介護老人保健施設 しらさぎ荘 所在地：宇都宮市白沢町 771 電話：028-673-8888	8月 納涼祭 10月 文化祭
小規模多機能型 「ひょうたん亭」 所在地：宇都宮市屋板町 126-11 電話：028-656-3232	アフリカダンス（偶数月の第一月曜日）

<介護相談員事務局より>この事業を開始して来年度で10年。より一層、利用者の皆様が安心して利用できるよう、皆様の声などを事業所に伝え、よりサービスの質の向上が図れるよう取り組みます。