

うつのみやし 介護相談員だより

第7号
(平成25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

1 介護相談員の活動状況

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、より良いサービスの質の向上などを図ることを目的に、介護保険施設等を訪問しています。

現在、介護相談員14名が2名1組で、次の7施設を月2回訪問しています。

種別	名称	所在地	訪問開始月
介護老人 福祉施設	おおりの森	宇都宮市竹下町 435-344	平成24年10月～
	ころぼっくる	宇都宮市岩曾町 1310-1	平成24年10月～
	宮の里かわだ	宇都宮市川田町 1077-2	平成24年10月～
老人保健 施設	サンビュー宇都宮	宇都宮市南高砂町 11-17	平成23年10月～
	しらさぎ荘	宇都宮市白沢町 771	平成23年10月～
	陽南	宇都宮市陽南 4-6-34	平成24年12月～
地域密着 型	特別養護老人ホーム 緑の郷	宇都宮市西刑部町 2544-175	平成24年10月～

※今までに訪問した施設等は、宇都宮市のホームページ「介護相談員派遣事業」に掲載しています。

2 平成24年9月から活動している相談員の抱負

- 【A相談員】→ 五感を働かせながら、利用者様の声やしぐさなどから、施設に対する要望などを聴き、施設への橋渡しをしていきたい。
- 【B相談員】→ 緊張感を忘れず、かつ、利用者が親しみを持って話しかけられるような相談員を目指したい。
- 【C相談員】→ ひとりひとりの思いに耳を傾け、訪問を楽しみにしていただけるよう、そして本音を言ってもらえる信頼関係を築けるよう努力したい。

3 利用者からの声

- 夏場、「ここに座っていると寒い。」との声。なかなか職員に言い出せなかった。
→ 【施設の対応】すぐに、室内温度を調整してくれた。
⇒ 【相談員の感想】以降、「寒い。」との利用者の声はなくなった。
- 入所後、家においてきた着物や家具が気になる。仲のいい親戚に連絡したい。
→ 【施設対応等】施設から連絡を受けた家族が、来所し、住まいの状況などを利用者
に報告してくれた。
⇒ 【相談員の感想】利用者は安心した表情であった。
- 花を育てたい。花を植えるプランターを買いたい。
→ 【施設対応等】6月に日当たりのいい場所に、プランターを置き、利用者と施設職
員と一緒にプチトマトの苗を植え、利用者が定期的に水をあげている。
⇒ 【相談員の感想】8月頃、プチトマトの実がなっていた。

- 物忘れをしてしまうけど、服薬のとき、何に効く薬なのか説明してほしい。
 - 【施設の対応】 服薬の際、職員が「何に効く薬だよ。」と説明している。
 - ⇒ 【相談員の感想】 安心して薬を飲んでいる利用者の姿があった。

4 介護相談員をやって良かったこと

- 【D相談員】 相談者の視点を大切にし、声なき声に「気づき」、施設に伝えたことで、施設サービスの質の向上につなげることができた。
- 【E相談員】 話すことが困難な方にも、お会いするたびに、笑顔で接するうちに、笑顔で返してくれるようになった。

5 介護相談員活動の効果について

「平成23年度介護相談員活動報告書（抜粋）」（調査機関：介護相談・地域づくり連絡会）によると、全国で、介護相談員の訪問を受け入れている介護保険事業所のうち、調査に回答した7,120ヶ所の事業所における職員の反応などは次の通りです。

質問 介護相談員を受け入れたことにより、利用者・職員や事業所に具体的にどのような変化がみられましたか。

【回答】 ●利用者の変化

- 利用者から要望・意見が出るようになった。→ そう思う。43.5%
- 介護相談員の来訪を期待するようになった。→ そう思う。43.4%

●職員・事業所の変化

- 外部の目による緊張感からよりよいケアができるようになった。→ そう思う。71.2%
- 改善への取り組みの姿勢が強くなった。→ そう思う。65.8%

質問 利用者の生活の質や職員のケアの向上においては、誰からの助言・提案が役立っていますか（複数回答）

【回答】 ・介護相談員 53.6%

- （その他 ・第三者評価期間の評価者、調査員 31.6%，
- ・介護サービス情報の公表の調査員 29.3% など）

※ 結果（報告書抜粋）

利用者の変化からは相談員の訪問が利用者の疑問や不満、不安の解消に寄与していること、職員・事業所の変化からは相談員の受け入れがサービスの質の向上にプラスの効果をもたらしていることが明らかになっています。

6 今後の市の対応について

引き続き、利用者の皆様が安心して介護サービスが利用できるよう、皆様の声などを、事業所に伝えることで、よりサービスの質の向上が図れるよう取組んでいきます。

<介護相談員事務局より> 各施設から介護相談員に対していただいた期待はたいへん大きく、身の引き締まる思いです。今後も、引き続き、介護相談員として、自己の啓発を行うとともに、多くの利用者の声を「橋渡し」ができるよう努めまいりますので、よろしくをお願いします