



旭区

介護相談員だより

平成23年3月 第6号

事務局 旭区鶴ヶ峰1-4-12 旭区役所福祉保健センター高齢・障害支援課内
電話 045-954-6061

介護相談員の5年を振り返って

介護保険制度は平成12年4月に創設され、それに伴い介護相談員派遣事業も同時にスタートしました。横浜市では、平成16年度に保土ヶ谷区でモデル実施され、平成18年度から旭区でも実施しています。この事業は、サービス利用者や家族の日常的な疑問や不満を聴き、その声を事業者へと伝える「橋渡し」を行うことで、苦情の原因となる事象が起きないようにすることを目的として創設されています。

旭区では、平成18年度から相談員6名でスタートし、現在は11名の相談員で12施設を2人1組で訪問しています。

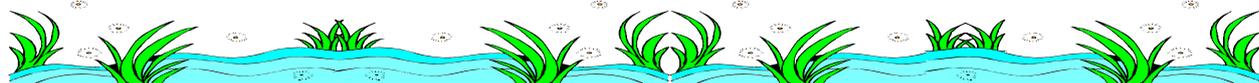
初めの頃は、利用者や職員も「何をしに来るのだろう？」と思われていましたが、段々と受け入れられるようになり、話を聞かせてもらえるようになりました。

しかし、利用者から見て職員や家族と相談員を区別できなかったため、相談員のユニフォーム（ベスト）を身に付けて活動するようにしたところ、利用者から「相談してもいい？」という声を掛けてもらえるようになりました。ベストを着けている活動中は施設職員にも緊張感が生まれているようです。利用者からの相談については、事実確認が難しいことも多いため、何度か様子を見てから報告するように心掛けています。すぐに改善されないことでも、長く時間をかければ良くなっていることが多いと感じているため、根気よく施設には報告しています。

この事業は、定期的に訪問をすることで利用者・家族と顔見知りになり、相談者に安心していただくことで効果が発揮されると思います。定期的に訪問をすることで人間関係もよくなり、利用者が訪問を待っていてくれるようになるのが相談員としても嬉しいです。話をよく聞き、相談者に心を開いてもらうようにすることが介護相談員の活動には大切です。私たちが利用者との信頼関係を築き、気軽に相談できる環境をつくるためには、施設の行事などへ積極的に参加し、利用者や打ち解けられる場を多く設けることが大切であると感じています。

施設の訪問活動以外にも、介護相談員同士の情報交換を行い、日頃の活動の悩みや課題を解決するため、事務局と連携をとりながら連絡会を行っています。介護相談員としての意識も変化するように、活動に対する自覚を持ち、責任感を持って活動するように努力しています。

相談件数としてはまだまだ少ないとは思いますが、訪問することに意義があると思っています。限られた人員と予算の中で訪問していますが、すべての施設への派遣を目標に、今後の計画を検討していただきたいと思っています。





～施設紹介～



特別養護老人ホーム「今宿ホーム」

花の名前で構成される9つのグループ（10～14名）で生活を営み、個人の意向を尊重し、尊厳を保持した空間で家庭的にくつろぐ時間の支援を目指しています。

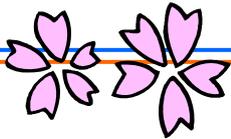
運営法人：(福) 慶優会 定員：110人 開設日：平成14年4月
所在地：今宿1-5-1 電話：360-1002
交通：二俣川駅より「旭高校入口行き」バス「ニュータウン第四」下車徒歩5分

今宿ホーム 石坂 氏

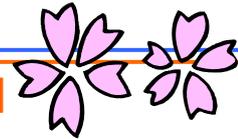
平成22年8月より担当をしています。最初の打合せなどでは、外部の人と思いき身構えてしまいましたが、回を重ね、コミュニケーションが図れるようになり、今では施設の一員のように思っています。また、色々な話しの中で、利用者様に関すること、業務などの確認・見直しが違う角度から再度行えていると思います。家族様からの意見も、さりげなく聞いてもらえるのも助かります。今後も宜しくお願い致します。

介護相談員 河住 明美子・小林 邦紀

築8年程たち掃除も行き届き綺麗で、職員の方々も明るく声掛けをしてくれている施設です。私達も大分慣れ、利用者さんとも顔なじみの方が増えたので、訪問の度にお元気な姿を拝見し、色々な話しや相談を受けるのが楽しみになってきました。日々楽しく安らぎのあるホームとして、少しでも理想に近づくお役に立てればと思い、訪問しております。



特別養護老人ホーム「さくら苑」



さくら苑は昭和の開設で古い施設ですが、ご利用者の自己実現にむけて、より快適に日常生活を営むことができるように支援しております。

運営法人：(福) 秀峰会 定員：82人 開設日：昭和59年5月
所在地：下川井町360 電話：952-1111
交通：二俣川駅より「旭高校入口行き」バス「旭高校入口」下車徒歩3分

さくら苑 介護支援専門員 河田 雄介 氏

介護相談員の方を受入れて2年が経ちます。介護相談員の方からご意見・ご指摘を頂いております。伺ったことは施設職員に伝えて、サービスの改善につなげられるように努めています。ご利用者は介護相談員の方に日常の出来事・要望などを話しています。話した後、利用者の穏やかに安心された表情が見られます。貴重な機会を頂いていると感じています。今後とも率直な意見を頂きたいと思っております。よろしくお願い致します。

介護相談員 山下 美知江

この施設に訪問を始めて1年程になります。初めは利用者様のお顔とお名前を覚えておらず、戸惑うことばかりでした。最近はお顔とお名前も一致しているため、訪問が楽しみです。

これからも介護相談員として、利用者様とコミュニケーションをとりながら、いいパイプ役になりたいと思っております。



編集後記

相談員は、利用者が少しでも人として尊重され、介護に満足できるようになるための事業です。現在は11人で12施設を訪問していますが、活動開始以来全く訪問していない施設もあります。訪問していない施設への不安もあるため、事業拡大が必要であると感じます。