

# 介護相談員だより



Vol.11

## 介護相談員とは？

金沢区では平成17年度から特別養護老人ホームや介護老人保健施設、グループホームなどに派遣を開始し、令和2年度は14名、区内19施設にて活動中です！

### 活動

介護サービス提供の場に行き、利用者やご家族からサービスに関する疑問や不安・要望などをお聴きし、サービス提供事業者にその内容を伝えています。

### 目的

お聴きした疑問や不安・要望の解決を事業所と一緒に考え、苦情に至る事態を未然に防止することを目指しています。また、第三者の視点からの気づきを伝え、よりよい介護サービスの提供に繋ぐことも大切にしています。

### どんな人？

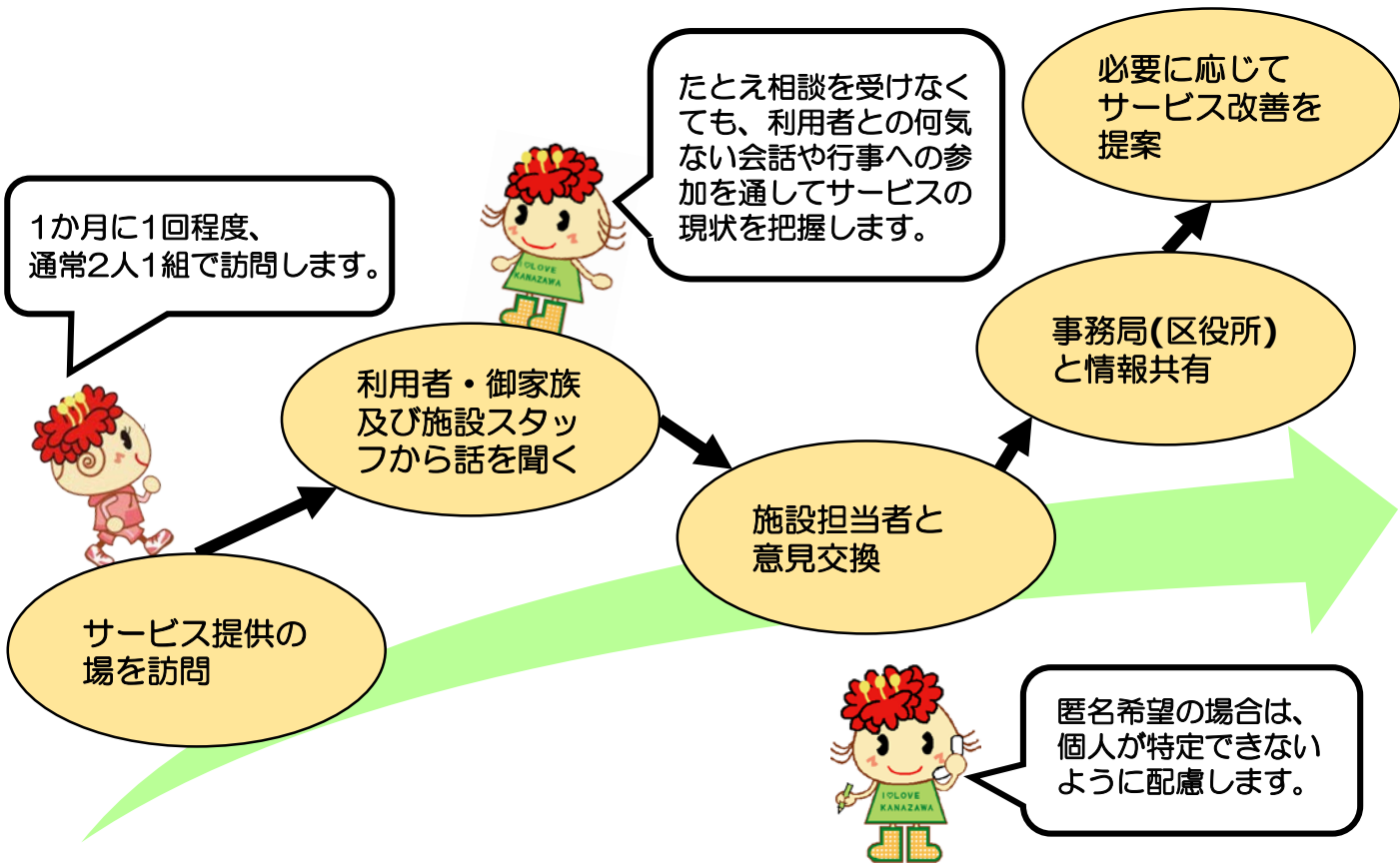
活動の趣旨をよく理解し、活動にふさわしい人格と熱意を有する方であって、介護相談員に必要な所定の研修を修了した方が任命されています。



私たちが介護相談員です！

氏名	派遣先施設名	氏名	派遣先施設名
岸 紀子	横浜能見台ホーム、金沢けやき園	野村 千代子	金沢美浜ホーム、能見台パトリア
田附 園子	こもれび、ソラスト西柴、そよ風	大澤 章子	若草ホーム、ソラスト西柴、そよ風
古野 直美	わかたけ富岡、あさひな	大竹 節子	富岡はまかぜ、クロスハート金沢・横浜、つくしの家
小竹 肇子	ラスール金沢文庫、ふるさと	五味 八千子	ふるさと、金沢けやき園、
栗谷 富美子	ラスール金沢文庫、ニチケアセンター富岡東、ぬくもりの家・金沢文庫	若山 千恵子	わかたけ富岡、こもれび
鶴見 恵子	富岡はまかぜ、ニチケアセンター富岡東、ぬくもりの家・金沢文庫	藤代 光子	あさひな、グリーンペペ、ソラスト富岡
川原田 静江	金沢美浜ホーム、グリーンペペ、ソラスト富岡	前島 静代	若草ホーム、能見台パトリア

# 介護相談員事業の流れ



## 介護相談員の活動イメージ (あくまで1例です)

とある施設にて

なかなか周りとなじめないわ...

Aさん

施設での暮らしは怎么样了か？

実は...

介護相談員

Aさんが元気なさそうで気になっていたけど、そういうことだったのか！

施設職員

介護相談員に相談してよかった！

☆今回は3名の現役相談員にご協力いただきました！

Aさん：歴16年目、元民生委員。Bさん：歴4年目、前職は介護関係。Cさん：歴5年目、元民生委員。

☆活動を始めるまで介護相談員（以下相談員）のことは知っていましたか？また、始めたきっかけを教えてください。

A 金沢区で相談員の活動が始まる前（H16年）、民生委員児童委員協議会に相談員をやってみませんか、という話が来て知りました。その時は具体的な内容までは知りませんでした。

C 知り合いの方に紹介されて、民生委員で行っていた傾聴を生かせるのでは、と思いはじめました。民生委員は施設にかかわらないので少し不安でしたが、実際に施設で活動を行うと、管理者や職員が利用者さんに寄り添い、対応を考えていただいていることがよくわかりました。そのような所は利用者さんの表情が豊かで穏やかに過ごされていると感じます。

B 訪問介護の仕事を退職後、知り合いにやらない？と誘われて存在を知りました。高齢者に関わることならできることがあるのではと思ってははじめました。

A 以前は民生委員経験者が多かったですが、最近はBさんのような介護の専門職経験者が増えてきましたね。

C ベテランのケアマネも入ってきたりしてますね。

A 介護の仕事に関わっていた人と、そうでない人が金沢区では混在していて、専門職の目線と地域の方の目線、両方の良い点が生かされるといいですね。



☆施設訪問について

C ご自身は認知症はなくお話ししっかりされるのですが、リビングルームで認知症の方と一緒に過ごさなければならぬのが大変、とおっしゃる方もいます。毎月訪問を重ねていくうちに、色々な話を聞いて貰えるので、月に一度の訪問でも話せるのがうれしい、とおっしゃっていました。ただ、お一人だけでなく、ほかの方も平等に話を聞かなければいけないのではというジレンマは感じます。

B 施設の受入担当の方がとても熱心で、相談活動以外でも気づいたことがあれば何でも教えてください、とおっしゃって下さり感謝しています。どの施設でも知らない方との同居が大変、とおっしゃる方がいます。本音や要望を話してもらうためには何回も訪問しないと難しく、相談員はそういった継続的な訪問のきっかけになっていますね。

A 地域に住む方が施設に話を聞きに行くことがもっとできればいいのに、といつも思っています。私たち相談員は、研修を受けて制度として訪問し、お話を伺うことが、活動として大切なことの一つですね。

☆家族の訪問について

A 家族に薦められたので施設へ入った、とおっしゃる方もいますね。

B 他の方の面会の様子とかよく見ていらして、〇〇さんは今日娘さんが来てご飯食へに行ってるわよ、とか教えてくださいました。

A 周りのことをよくご覧になっていらっしゃいますね。

- C 息子は仕事が忙しいので、中々来れないのよとかばう方もいますね。
- B 今は訪問介護のなり手も減ってきて、施設に入っていただくことが本人やご家族のプラスになることもあります。ただ、施設へ入ったことによって不安や不満を感じる方もいらっしゃると思います。ご家族は説明されているのだと思いますが、本人が理解されていないのかもしれませんが。
- C 施設の職員の話を伺うこともよくあります。問題点や利用者さんに対する日々の気持ちは活動前後でお聞きします。
- A 活動前後の時間で職員の話をついたり、施設の方針を確認できたりする時間は大切にしていきたいです。



☆相談員に新しくなろうと考えている方に向けて、おすすめするポイントがありますか？

- A 一言で表すのが難しいですね。ただ、相談してそれに対して回答を示す、ということ想定していると思っていたのと違った、となるかもしれません。相談というより、隣に座って話を聞く、という活動ですね。
- B いい活動だと思いますが、薦め方には困りますね。
- C 話すことはできないけれど話のご理解はできる方に、目の動きで話が通じていることがわかったりすると、うれしいですね。大変なことも多いですが、自分の言葉で喜んでもらったりするのが分かるとうれしいです。
- B 私は帰りがけに利用者さんと握手をしているのですが、とても喜んでもらえるんですね。声掛けの他、そういうふれあいで喜びを感じることもあります。きついことを言われることもあります。次の訪問の時はどうしているかな〜と、気にしたりもします。長くかかるとその方のいろいろな面が見えてきて、意外な面が見えてきたりするとうれしいですね。
- A どういった活動をしているか、具体的にはわかりにくいかもしれませんが。ただ、次に活動を始められる方が続けていけるような仕組みがあればいいと思います。



◇相談員の活動を一言で言い表すのは難しい中、どう利用者に向き合うか？施設での暮らしがよりよくなるにはどうしたらよいのか？と真剣に考えていらっしゃるのがお話しの端々から伝わってきました。  
Aさん、Bさん、Cさんご協力ありがとうございました！

この記事をご覧になって介護相談員に興味を持たれた方は、ぜひ区役所にご一報ください！



### <介護相談員制度の改正について>

令和2年4月に介護相談員制度の改正が実施され、改正点が「相談員の名称」・「派遣先施設の追加」・「研修体系」等多岐にわたっていますが、横浜市においては改正の趣旨を踏まえつつ以下のように取り扱います。

- 名称については引続き現行どおり『介護相談員』と呼称します。
- 派遣先施設についても、現行どおり特別養護老人ホーム・介護老人保健施設並びに高齢者グループホームとします。
- 介護相談員研修等の体系については横浜市健康福祉局において現在検討中であり、詳細については決定次第別途お知らせいたします。