



岡谷市介護相談専門員だより

第1号 平成29年3月1日発行



はじめに

日頃より岡谷市の介護福祉行政にご理解・ご協力を頂き誠にありがとうございます。

さて、岡谷市では介護サービスの利用者の方に、より安心してサービスをご利用いただけるように平成13年度より介護相談員派遣事業を行っています。

このたび介護相談専門員の活動について、より多くの皆様に知って頂きたいと、広報誌を発行する運びとなりました。更なる事業発展のために、ご意見やご感想を頂ければ幸いです。

岡谷市介護相談専門員について



そもそも介護相談専門員ってなに？

訪問施設はこのポスターが目印です！



介護相談専門員は、特別養護老人ホームなどの介護施設や、デイサービス等の在宅介護サービスの事業所などを訪問し、利用者と話をする中で介護サービスに関する不安・疑問・要望などを聴き、より良いサービスを行えるようサービス提供者や行政へと繋げる”橋渡し”役のような存在です。

介護相談専門員は、市の指定した養成研修を受講し、市長から委嘱を受けています。他の市町村では、介護相談員という名称で活動を行っています。

＜＜介護相談専門員の主な活動＞＞

- ①利用者からの苦情や不安にじっくり耳を傾け相談にのる。
相談内容に応じてサービス提供事業者や関係機関への橋渡しを行う。
- ②利用者の「声なき声」も拾い、改善への支援を行う。
- ③サービスの現状把握に努め、行政やサービス提供事業者に改善の提案を行う。
- ④サービス提供事業者の管理者や従事者と意見交換し、サービスの向上に努める。
- ⑤介護相談専門員の守備範囲を超える場合は、岡谷市介護福祉課事務局と連携を図る。

現在、岡谷市では18名の介護相談専門員が市内20施設（右表参照）を月に2回訪問しています。

介護相談専門員には、活動上知り得た秘密を他人に漏らさないという守秘義務の徹底が約束されていますので、訪問の際には安心してお声掛け下さい。

岡谷市介護相談専門員訪問施設
愛の家グループホーム岡谷幸町
憩いの家 笑福
ウェルハートおかや
グループホーム高尾
グループホーム風薫
グレイスフル岡谷
さわやか絹の郷信州おかや
さわらび
松風
諏訪湖畔病院
洗心荘
第2グレイスフル岡谷
宅老所和が家
ツクイ・サンシャイン岡谷
ニチイケアセンターおかや
ニチイケアセンター川岸夏明
白寿荘
ホープ
和が家日和・和が家間下



訪問活動報告



<こんなことを感じました>

- ・毎月誕生日を迎える方に、大きなバースデーカードを作成してプレゼントしている施設がある。利用者や家族にもとても好評で、大変良い取り組みだと思う。
- ・デイサービスの利用者を、施設長自らが笑顔でお出迎えしており、利用者の方もとても嬉しそうであった。
- ・熱中症対策のために、毎日お茶の時間を設けて入所者と職員が楽しく懇談しながら水分補給をしている施設がある。その時間がある事で施設の空気もゆったりとした物になり、大事な事と感じた。
- ・明るく大きな声で声掛けする職員のおかげで、日頃は無表情な利用者が、笑顔でリハビリに取り組んでいた。こういった職員の存在によって利用者が変わるのはとても良いことである。
- ・利用者と話していると口々に職員の方へ感謝の気持ちを書かれる。職員がそれを知ってやりがいにも思ってもらえればと、施設が用意してくれた連絡ノートにその旨を記載する様心がけている。

<こんなことが気になりました>

- ・デイサービスの利用者が、食後に口周囲が汚れたままになっているのを何度か見る事があった。職員に伝えた所、それ以降注意して対応してくれている。

<こんな相談がありました>

- ・施設に入所している利用者から「ここは外出禁止で寂しい思いをしている」との相談を受けた。外出禁止というのはおかしいと思い、介護相談専門員が職員に確認した所、利用者の勘違いであり、外出も可能であることがわかった。その旨を利用者に伝え、行き違いを正すことができ、感謝された。
- ・デイサービスの利用者と話をする中で、「特に不満はないが、ご飯はもっと柔らかい方がいい」という話を聞いた。介護相談専門員から職員に伝え、以降その方の好みに配慮して対応してくれている。
- ・訪問の際に、家族に関する悩みで落ち込んでいる入所者が居り、職員にその事を伝えた。その後すぐ職員が話し合いの機会をもってくれ、対応策を話し合ってくれた。次回の訪問時にはその方の悩みは解決した様子で、明るい表情になっていた。
- ・デイサービスの入浴の順番を待つ間の過ごし方で、ぬり絵を塗って過ごす事に不満を漏らす利用者が居た。職員に伝えた所、その後一人一人のニーズに合った対応をしてきている。
- ・文庫本を読むのが好きな利用者から何度か「目が疲れる」との訴えが介護相談専門員にあった。施設職員に、そういった方向けの読みやすい大きな活字の本が図書館にあることを紹介した。



三者会議を開催しました



平成28年8月30日（火）に、市役所9階大会議室にて介護相談専門員、介護サービス事業所の職員、岡谷市介護福祉課事務局が一同に介し、三者会議を実施しました。この三者会議は、それぞれの立場から意見交換を行うことで、介護相談専門員の活動をより有意義なものにしていけるよう、平成21年度より毎年実施をしています。

総勢34名の参加者が、①施設系サービス、②在宅系サービス、③グループホームサービスの3グループに分かれ、約2時間の活発な議論が行われました。



問い合わせ先：岡谷市役所 健康福祉部 介護福祉課 介護保険担当
岡谷市幸町8-1 岡谷市役所2階 電話：0266-23-4811 内線 1284

