

特集

心を開くカギを携えて… 笑顔を咲かせに行く「介護相談専門員」

少子高齢化が進み、だれもが介護や認知症と向き合って生きる時代を迎えています。平成12年度からは、介護の必要な高齢者を社会全体で支えていこうと「介護保険」の制度も始まりました。

岡谷市の要介護要支援認定者は、2582人（平成26年12月末現在）で、介護保険の始まった15年前に比べると、約2.4倍に増えています。その間、市内には、さまざまな介護保険施設もでき、多くの人が介護保険サービスを利用できるようになってきました。専門スタッフにより介護サービスを展開する施設は、介護が必要になってからも、安心してほしい、家族ともども幸せでありたい…など、わたしたちの願いをかなえてくれる頼りになる存在で、だからこそ、ニーズもますます高まっています。

そうした動きのなか、介護サービスの質の向上に、ちからを発揮してくれている人がいます。施設を訪問し、利用者の不安を解消したり、問題や改善点を発見したりするみなさんです。今月は、そんな「介護相談専門員」の活動を紹介します。

岡谷市の

介護保険は…

諏訪広域連合が保険者となり、諏訪の6市町村が共同で運営しています。

介護保険は、65歳（認知症などの特定疾病では40歳）以上の人が利用でき、それには申請と認定が必要です。受けられるサービスは、認定区分やケアプランによって変わり、自宅で利用できるサービス、通うサービス、泊まったり、暮らしたりするサービスのほか、自宅の住宅改修、福祉用具のレンタルなどから、適切なものを選んだり、組み合わせたりして利用します。

介護サービスは、利用者の選択と判断に基づく契約です。施設の対応や介護サービスの質に不満を抱くことのないように、安心して質の高いサービスが受けられるように…介護相談専門員の役割は、今後さらに重要なものとなっていきます。

介護相談専門員ってどんな人？

介護サービスを提供する事業者（施設）にも、さまざまなタイプや特徴があるなか、利用者から悩みや不満を聞き、サービス提供者や行政とのあいだに立つて、問題解決に向けた手助けをする人たちです。岡谷市には、16名（男性3名・女性13名）の介護相談専門員がいて、通常2人1組で、それぞれが担当する施設へ月2回ほど訪問しています。

介護相談・地域づくり連絡会
マスコット クーちゃん

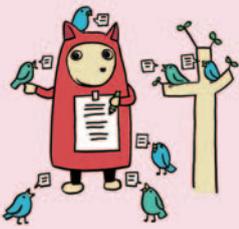


声なき声に 耳を傾ける

何気ない会話や行事への参加などを通じて、利用者が抱えている不安や不満の芽を発見。必要に応じて施設（事業者）に伝え、改善点などについて意見交換をしたりします。利用者の声が事業者に届くことにより、サービスの向上と充実が図られることも多く、虐待や身体拘束の防止につながるなどのメリットもあります。

認知症の人の 話を聞くのも得意

相談員は、認知症と認知症の人への基本的な対応を学んでいます。いっしょにのんびり世間話をして顔なじみとなり、信頼関係を築くなかで、不安な気持ちが行動にあらわれていないか、適切なケアがなされているかなどを判断、問題の解消や待遇の改善に向けて、施設と相談します。



サービス利用者と 事業者との橋渡し役

相談員は、利用者から悩みや不満などの話をよく聞いたのち、それが

- 行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによるものか
- 介護の質に関わるものか
- 虐待などにあたるか

…などを注意深く見きわめます。そのうえで、本人への助言をすれば、事業者の問題を提示し、意見交換を重ねたり、市の事務局に報告し、連携してサービスの質の改善につなげていきます。相談員同士の情報共有や事業者も含めた意見交換など、事務局で開かれる連絡会議に出席します。

相談員が しないこと

相談員は、介護サービスの質の向上のために活動していますが、車いすを押ししたり食事の介助をするなどの介護行為はしません。また、利用者同士のトラブルの仲裁、家族に関することへの介入、遺言や財産に関する相談、事業者の評価などはしません。



どんな活動をしているの？ 見てみましょう 聞いてみましょう

梨久保の杜

小規模多機能型居宅介護施設

（可能な限り自立した日常生活を送ることができるよう、「通い」を中心に、「宿泊」や「訪問」を組み合わせ、家庭的な環境のもとで、交流、支援、機能訓練を行う施設）



担当介護相談専門員
金原 満子さん

相談員になったのは…

平成20年です。民生委員の任期がちょうど終わったところで、高齢者から話を聞いたりするのは、民生委員とも近いので、少しはできることがあるかもしれないと、お引き受けしました。

梨久保の杜へは…

施設がオープンした平成24年から訪問しています。「こんどはいつ？」など、利用者さんが待っていてくれるのがうれしく、きょうはどんな話が聞けるかしらと、わたしも楽しみに訪問しています。

どんなふうに相談を受けるの？

まずひとまわり、全員に声をかけ、



何となくそわそわしている？ ちよっと寂しそ？ など、気になる人とじっくり話そうにしています。しばらく顔を

見ていない利用者さんの通所の予定を尋ねて、その日に訪問したりもします。相談といつて構えず、いっしょに座って、じっくり話し相手になる、それだけです。話していくうちに気持ちが出てくるんです。で、だんだんに笑顔も出てくるんです。認知症が進んでいる人の話は、過去と今がごっちゃになったりしていますが、注意深く聴いていると、話の筋がつかつたり、不安定の背景に思い当たったりすることもあります。おしゃべりすると、とにかくふしぎなくらい穏やかな顔や雰囲気になり、笑顔をいただいた、わたしもほっとします。

梨久保の杜の印象は？

15人定員という小さめの施設は、まさにアットホーム。いつでも来てくださると迎えてくださる、オープンさやなかよかさに、利用者さんも家にいるような感覚で、のびのび過ごしていますね。

最初に驚いたのは、手すりがないことでした。ほかの施設にはたいがい手すりがあるので、気になって聞いてみたところ「気をつけて歩くと、歩行機能の改善になるので、わざとつけずに、注意して見守

るようにしています」とのこと。そういう介護もあるのだと、勉強になりました。ここは食事がすばらしく、喜ばれています。わたしも、行事のときなどにお相伴にあずかり、ともに食事をするなど、利用者さんの違った一面が見えるなど、新しい発見もあります。

梨久保の杜 管理者

山下 千枝さん

相談員訪問のメリットは？

相談員さんと過ごす時間は、職員にとっても、安心のひとつです。利用者さんの状態を把握したうえで、先入観をもつことなく、深く理解しようとしてくださるのがありがたいです。利用者さんは、この人には何でも話していいし、話せるといふように、相談員さんの第三者的な立場をきちんとわかっているようです。わたしたちが「何か不満はある？」といつても返事が返ってこないことも多いなか、相談員さんは、何気ないところから本音や悩みも聞き出し報告してくださるので、要望に添って細やかな対応がとれるようにもなりました。

ほんとうは、もっと頻繁に来ていただきたいくらいです。みんなが楽しみにしていますので、事務局にも、担当さんをまだ変えないでください、とお願ひしています。

16施設（介護保険施設、通所施設など）【順不同】

特集に関する問合せ ● 介護福祉課（内線1282）

訪問施設	所在地	電話番号	サービスの種類	担当相談員(敬称略)
さわらび	西山1723-101	☎21-1180	●特別養護老人ホーム ●グループホーム ●デイサービス	吉田 妙子 笠原 重一
諏訪湖畔病院	長地小萩1-11-30	☎27-5500	●デイケア	鮎澤加根子 岩波ひろみ
白寿荘	長地小萩1-11-30	☎28-8910	●介護老人保健施設	鮎澤加根子 岩波ひろみ
愛の家グループホーム岡谷幸町	幸町6-24-1	☎21-1580	●グループホーム	日野智佐子 林 和子
ニチイケアセンター川岸夏明	川岸西2-11-3	☎21-1556	●グループホーム	鮎澤 紀子 金原 満子
グループホーム風薫	南宮3-3-33	☎21-1211	●グループホーム	中山 君夫 鮎澤加根子
和が家日和	山下町1-1-22	☎75-2708	●小規模多機能型居宅介護	大和 洋平 瀧澤さい子
梨久保の杜	長地梨久保2-18-1	☎26-2202	●小規模多機能型居宅介護	金原 満子 吉田 妙子
さわやか絹の郷信州おかや	郷田2-1-24	☎24-8822	●特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	宮坂 直子 笠原 和代

ツワイ・サンシャイン

岡谷

介護付有料老人ホーム

（介護保険の「特定施設入居者生活介護」の認定を受けて、入居者の生活介護サービスを行う施設）



担当介護相談専門員
中山 君夫さん

相談員になったのは…

平成19年です。親が入院していた際、病院から「胃ろう」の勧めがあり、それをきっかけに、介護について考えるようになりました。ボランティアとして高齢者と関わることも増えていたので、やってみようと思いい、今年7年目になりました。相談員になってから、傾聴ボランティアの資格なども取得しました。認知症の人や高齢者と話すのに、役立っています。

ツワイ・サンシャイン岡谷へ…

平成25年10月から訪問しています。ありのままを見て、気づいたことを知らせてほしいといわれています。

どんなふうに相談を受けるの？

行事カレンダーを見て、気になる行事や活動があれば、それに合わせて出かれます。輪に入ることが一歩踏み込む

かけになりません。ほめられるのは、何歳になってもうれしいことだと思いい、講座の先生がほめていらした作品などをホールに展示してはどうかと、提案させていたたりもしています。



もちろん、居室のある2・3階にも毎回上がります。ラウンジに集うみなさんと歓談した後、声をかけさせてもらって、一対一でじっくり話をすることも多いです。人と関わるのが苦手な人もいますし、男性は、自分のことをあまり語りませんが、それでも男同士だと、仕事やニュースなどから意気投合し、どんどん距離が縮まって、個人的な話もできるようになります。その人の得意なことや楽しみがわかれば、仲間づくりだとか、行事参加への後押しもできるかと思っています。

ツワイ・サンシャイン岡谷の印象は？

この分野に確たる実績のある会社ですので、施設環境がとてもいいです。長い廊下で思いきり運動ができるようになど、健康への気配りが、建物の設計やレイアウトにも反映されています。「お墓参りにいきたい」「お酒を飲みに行きたい」など、入居者の夢実現に本気で取り組んでいるところも感心させられます。恵まれていると感じている人が多いからでしょうか、悩みも「生きがい求めづらい」だとか「ここにずっと居られるか不安」など、よりよい人生に向いているように感じます。施設のよいところは、

お互いどしどし真似しあって、市内の介護施設のレベルが高くなればと思いますね。

ツワイ・サンシャイン岡谷 施設長

土井 浩美さん

相談員訪問のメリットは？



施設での取り組みを、対外的にも「見える化」することの大切さを気づかせてもらいました。スタッフにとつて、当たり前になっていたこともあらためて指摘していただく、新しい気づきになり、日々のなかで見落としがちなポイントの再認識になります。年齢的な安心感もあると思うのですが、スタッフや家族に話しづらいことも、相談員さんには、聴いてほしいと思っているようです。訪問の日を、みなさんとても心待ちにしていますから。心配を安心に変えていく、そのきっかけをいつもいただいで感謝しています。

人生の終わりが近づくとへの不安や、ほかの入居者の死に接するせつなさなど、避けては通れないことをどう受け止めていくかはとても重いテーマですが、こころ豊かな日々を提供できるように、相談員さんが引き出してくれる相談の内容や、また提案を改善に生かして、入居者に寄り添っていきたいと思います。

介護相談専門員が訪問している市内の施設

訪問施設	所在地	電話番号	サービスの種類	担当相談員(敬称略)	
第2グレイスフル岡谷	加茂町3-8-7	☎89-1211	●特別養護老人ホーム ●介護老人保健施設 ●小規模多機能型居宅介護	笠原 和代	日野智佐子
グループホーム高尾	川岸上4-3-4	☎22-8288	●グループホーム	大和 洋平	鮎澤 紀子
ツワイ・サンシャイン岡谷	本町2-4-10	☎21-7270	●特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	田中 博子	中山 君夫
グレイスフル岡谷	湖畔2-6-2	☎21-7321	●デイサービス ●グループホーム	林 和子	田中 博子
ウェルハートおかや	長地片間町1-11-1	☎28-0755	●デイサービス ●ショートステイ	瀧澤さい子	宮原恵美子
ニチイケアセンターおかや	長地権現町1-7-26	☎26-2912	●デイサービス	宮坂 直子	笠原 重一
洗心荘	長地出早2-6-33	☎28-6537	●特別養護老人ホーム	宮原恵美子	黒岩末寿子