

2012年11月 第16号

しずおか市

介護相談員だより



発行：介護相談員だより
編集委員会

事務局：静岡市保健福祉子ども局
福祉部介護保険課
TEL 054-221-1202
FAX 054-221-1298

私たち介護相談員は、利用者の「権利擁護とサービスの質の向上」を目的に「介護相談員派遣事業」として誕生し、現在、静岡市の介護相談員活動は施設サービスに特化して派遣活動が行われています。施設内での生活環境や介護サービスに関する利用者、ご家族からの日常的な疑問、不安、不満などを苦情に至る前に解決できるように利用者の立場に立ったサービスの向上を施設と共に目指しています。

介護相談員のこと知ってほしい

あ・れ・こ・れ

介護相談員ってどんな人？

静岡市の介護相談員は公募等により選ばれた35名により構成され、施設を利用されている方の立場に立って客観的に、偏見を持たずに相談に応じる事の出来る人で、国が実施する養成研修、現任研修を修了している人です。
(有志による自主ミニ勉強会も大切な意見交換の場になっています。)

何をする人ですか？

利用者やご家族の不安、不満、疑問などをお聴きし、利用者の視点や目線を大切に「権利を守る為の手助け」として、施設への橋渡しをします。たとえ相談が無くても、訪問時の何気ない会話や、行事参加する中で問題点や改善点の「気づき」を見つけ 必要に応じて施設に伝えます。また市事務局に報告書を提出し課題解決に繋げる役割もあります。

どのくらいの頻度で来るのですか？ 個人情報は大丈夫ですか？

毎月1～2回程度、1～2名で訪問しています。1回1時間半～2時間(入所者数、施設によって違います)
相談員は、その職務上知り得た秘密を洩らさない「守秘義務」が課せられています。

施設・事業所にとっては？

*参考 「現在の訪問事業所数」は4ページに掲載

介護相談員を通して利用者の日常の声を聴く事は提供するサービスの向上、改善点を探る手がかりとなっています。

認知症の人の話も上手に聴けるの？

介護相談員は、認知症に関しての基本的な知識、対応を学んでいます。世間話をしたりして一緒に時間を過ごし、信頼関係を築く中で「不安な気持ちが行動に表れていないか？」「適切なケアがなされているか？」などを見てとり、問題の解消、ケアの改善に向けて相談する事が出来ます。(気づき、提案)

こんな相談がありました

利用者さんからの相談等は事業所の皆さんの努力や工夫によって解決されています

～施設にはこんな風に橋渡し～



利用者さんの声!

その時相談員は!

施設側の対応

食事の量が少ない

食事の量が少なく味も薄い、すぐ腹が減る、もう少し増やしてほしい。(男性)

(特養)

—食事風景を見学—
男性としては、ちょっと物足り無いですね、増やせるか聞いてみます。

増やすことはできますか?
.....
「糖尿病がある方でカロリー制限していますが、こんにやくなどカロリーの低いものを混ぜて量を増やし、盛り付けや味を工夫します。」

外に出たい

散歩をしたい、建物の中だけだとストレスがたまる、足が弱ってくる、近くで良いから散歩に連れて行ってほしい。(女性)

(グループホーム)

そうですね、陽気が良い時には、散歩するのは気持ちがいいですね。

本人は「足が弱る」と心配しています。
.....
一度外で倒れ、一人での散歩は控えています、ご本人の体調や職員のシフトをみながら、散歩に行くようにします

話を聞いてほしい

利用者の問いかけに、いい加減な対応をしていると感じることがある。ゆっくり話を聞いてほしいし、認知症の人にごまかした対応をしているのを見ると、気分が悪い。(女性)

(老健)

職員も忙しいでしょうが、ゆっくり話を聞いてほしいですよ。貴女の気持ちを伝えます。

利用者のつぶやきです。
.....
認知症の方もいらっしゃいますので・・・本人の心情を理解し、配慮ある声かけをするようにします。



平成 23 年度相談報告書内容

(利用者、ご家族様からの相談事例、相談員の気づきを行政に報告書にて提出しています)

相談員の気づき	28	24	20	16	8	18	23	5	5	2	2	12	163
利用者・家族からの相談	42	25	52	42	23	18	30	79	3	8	1	33	356
合計(件数)	70	49	72	58	31	36	53	84	8	10	3	45	519
相談報告内容	介護機能訓練	施設設備	コミュニケーション	健康状態・その他	食事、飲食	入浴排泄、清潔	レクリエーション	個人的要望、その他	身体拘束、虐待	財産管理、家族関係	制度、施策	利用者間の人間関係	合計件数

全国の相談事例がご覧いただけます。

介護保険 地域づくり連絡会のホームページ <http://www.kaigosodan.com/>

特集

施設入所を支える大事な3本柱(本人・家族・施設)

～入所1.2か月は“落ち着かない心”で日々を過ごされています～

私たち相談員は「俺はどうしてここにいるんだ?」「私はいつまでここにいるの?」「お茶の季節で忙しい。帰って手伝いたい」といった訴えを多く耳にします。これまでの病歴や介護者の事情から施設を利用されていることと思います。なかには家族等の都合や「認知症だから」と本人の理解がないまま契約手続きが進み、入居を余儀なくされた方も居られます。

訪問時相談員は、まだ施設の生活に慣れない利用者さんに寄り添いじっくりお話を聞き、不安なお気持ち、納得いかない気持ちを受け止める事に努めています。お話しすることで入所に至るまでの事情に自分なりに納得なさる方も居ます。しかし、「納得いかない」と何度も職員や相談員に訴え、生活の中の不満も膨らむ方もいます。相談員は、施設担当者にご本人の言葉やお気持ちをお伝えします。

こんな例があります

相談員—担当者に本人の「どうしてここにいるのか?」の困惑の言葉や 不安な気持ちを伝えた。

対応—施設は本人の想いをじっくり聞いてから、家族からの説明が適切と判断して家族から本人に説明。

施設は 時間を作るようにして本人に寄り添い話をしっかり聞くように努めた(お風呂、夜間)。

経過—施設での生活にも慣れ 落ち着いた生活になった。…安心感につながった

施設担当者もご家族等との連絡を密にとり、現状の日々の生活や本人への取り組み(ケアプラン)の理解を図り「支える連携」が図られることが「安心し落ち着いた生活」に繋がっていきます。

しかし中には、もっと丁寧に入所者の気持ちに添って対応をして欲しいと思う場面もあります。施設では利用者の生きがい作りとして季節ごとの行事や集団での企画催し、料理やお手伝い役の実施等の生活の中での工夫もあります。ご家族の支えはいかがでしょうか?

ご家族による『支える工夫』の例

一年に2回 家族が伴うお墓参り。

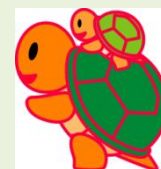
居室に誰でも書ける「連絡ノート」を設置。

自宅・友人宅への日帰り訪問。

訪問の回数、談話時間を多くする。

外出・外食・お買いもの-交流時間を増やす

新聞や趣味の雑誌の提供。



施設に全てを託すのではなく、「ご本人の尊厳」と「本人がその人らしい生活ができるように支える」を基本として本人の訴えに寄り添い工夫や検討を重ねて、家族を含めての「チームでの取り組み」になって支えてもらいたいと相談員の活動を通して感じています。

成 24 年度研修情報

実施月	内 容	実施月	内 容
4月	自主ミニ勉強会	10月	第3回介護相談員情報交換会
6月	第1回介護相談員情報交換会 自主ミニ勉強会	11月	全国介護相談員活動事例報告会(東京) 自主ミニ勉強会
8月	第2回介護相談員情報交換会(施設担当者と)	12月	介護相談員指導者養成研修(東京)
9月	平成24年度現任研修会(東京) 自主ミニ勉強会	1月	第4回介護相談員情報交換会(予定)

～私たち相談員は新しい情報や基本を繰り返しかえし学ぶことで、より良い相談員になるよう目指しています

相談員の声「活動を通して嬉しく思ったこと！」

ちょっとした気づきを伝えた事で施設担当者から「対応についての見直しにつながった」と報告を頂いた時。

御家族の方との会話で「このような訪問活動があって安心です」の言葉。訪問している施設サービスが今年度の改正によって変わったので、質問等にも答えられる様「頭の改正」を図ります。

「良く来てくれたねえ」「待ってたよ」と笑顔で嬉しそうに迎えてくれ この瞬間がお互いに嬉しい。「嬉しかった出来事」を私の訪問を待っていて話してくれた時。

利用者さんと会話を重ねることで利用者さん自らが「私が担当者の〇〇さんにこの気持ちを話してみようかな」との言葉が出た時。
良かった～

施設職員がこちらの挨拶に笑顔で元気に応えてくれた時。
作業中のテーブルでスムーズに仲間入りできるようにさりげなく配慮してくださった時。

施設が相談事例に対応し しっかり改善をはかってくれ、利用者ご本人より「ありがとう」「話して良かったよ」の言葉が聞かれた時。

介護相談員受入状況

介護相談員派遣対象の事業所		全事業所数	派遣受入事業所数			
			葵 区	駿 河 区	清 水 区	合 計
介護老人福祉施設		32	11	7	13	31
介護老人保健施設		19	5	5	5	15
特定施設入居者生活介護		22	7	1	2	10
地域 密着型	介護老人福祉施設	2	1	1		2
	特定施設入居者生活介護	2			1	1
	グループホーム	99	15	15	17	47
合 計		176	39	29	38	106

編集後記：

発行日 2012年11月1日

介護相談員に日ごろの活動のアンケートに答えていただき編集会議を重ね、相談員の声をこの紙面に反映させたいと取り組みました。これからも「介護相談員」を見かけましたら気軽にお声掛けください。

編集委員：石原幸子 榎本昭子 玉村豊子 外側志津子 長澤ミドリ 成瀬明美 堀登志江 増田好司