

介護あんしん 相談員だより

第47号 令和5年9月発行
発行：鳥栖地区広域市町村圏組合
(介護保険課 地域支援係)
連絡先：0942-81-3111

介護あんしん相談員は橋渡しをします！

施設に入居していると、ちょっとした不満や不安があっても、直接スタッフに言うことを遠慮してしまうことがあります。介護あんしん相談員は、ご本人やそのご家族が施設職員に直接は言いにくいことをお聞きして、客観的な目で見つづいた点を施設側に伝えて問題の解決をはかります。現在18名の相談員が活動しています。



※現在は、新型コロナウイルス感染症予防のため、受入可能な一部施設のみの訪問をさせていただいております。

9月より、利用者さまに介護あんしん相談員を覚えていただけるように、青色のベストを着て施設に訪問させていただくことになりました。お気軽にお声かけください。



利用者様や介護あんしん相談員の声からいくつかご紹介します
(令和5年5月・6月・7月)



～介護あんしん相談員の声より～



相談員：3年ぶりに訪問させていただきました。7割程度の利用者様が変わられていました。その中で数名の方が見覚えのある方で、覚えて下さっている方もいました。

【鳥栖地区広域市町村圏組合】



相談員が、目の不自由な利用者様に「以前訪問していましたが、わかりますか？」と声をかけをしたところ、「〇〇さんですね。」と声だけですぐに分かれたそうです。その時相談員は、言葉にならない感動を受けられたということでした。まだまだ直接ご家族様とも触れ合えない利用者様もいらっしゃると思います。会いたい人にいつでも会える、普通の日々になれば良いですね。

相談員：利用者様の合同レクリエーションで個別にお話はできませんでした。
施設：利用者様や職員との交流を深めるために、体操やレクリエーションの指導を行って欲しいです。

【鳥栖地区広域市町村圏組合】



早い時期に相談員の受け入れをしていただき、ありがとうございました。利用者様との交流にレクリエーション等の指導の要請を受けたようですが、介護あんしん相談員と一緒に参加をさせていただくことはありますが、指導をすることは行っておりません。申し訳ございません。ご理解いただけたらと思います。

介護あんしん相談員の役割として、介護保険や高齢者支援の研修を受けた相談員が、利用者様やご家族様の声に耳を傾けることで、施設への苦情を未然に防ぎ、改善の途を探る、施設と利用者様との橋渡しをすることを目的にしております。

数年間訪問が実施できない状況で、スタッフの方も異動があり周知できていなかったと思います。再度ご理解いただき、今後ともよろしくお願いいたします。



～利用者様の声より～

利用者：入居の説明が本人にはない。施設利用料も基本的に共益費・食料費等いくらか、コロナの5類移行に伴い、面会がどう変わったのか紙面で知りたい。

施設：利用料金や面会については紙面での説明を希望されていますので、対応します。

こちらの施設では、利用料金や面会についてはご家族様に説明をされており、また面会についての通知文は施設内に掲示されているそうです。しかし、利用者様は直接紙面での説明が欲しかったということでした。対応していただきありがとうございました。

また、リハビリを週2回してもらっているが、施設の外を散歩したいと話されていました。その理由は、施設の食事ばかりではなく外食をしたいとお話をされたそうです。外出・外食の基準についてはまだ検討中ですが、外出希望の理由が分かったので、個別対応はすぐには出来ないようでしたが、スタッフを調整し対応していただけるようです。施設に直接話しにくくても、相談員にお話をさせていただいたことで、ご希望が叶えられたらいいなと思いました。



鳥栖広域 相談員だより

検索

鳥栖地区広域市町村圏組合のホームページで、今までの「介護あんしん相談員だより」を閲覧することができます。よろしければご利用ください。