

介護あんしん 相談員だより

第51号 令和6年4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、客観的な目で見て気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、受入可能な施設のみの訪問をさせていただいております。

お知らせ

令和5年度に、7名の介護あんしん相談員が任期満了のため退任され、新しく7名の相談員をお迎えいたしました。皆様どうぞよろしくお願いいたします。

利用者さま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6年2月)



～利用者様の声より～

利用者：自宅では息子と二人暮らしで、話し相手がいないです。
施設：職員との会話をとても楽しみにされています。

【鳥栖地区広域市町村圏組合】



デイサービスを利用されているH様は、相談員の顔を覚えてもらったようで、声をかけていただき、相談員はとても嬉しかったそうです。
H様は認知症状のある方で、デイサービス・ショートステイを利用されています。糖尿病の治療をされており、毎回昼食後の散歩を職員さんと一緒に楽しまれているようでした。
こちらの施設の職員さんは、利用者様に明るい声でよく話しかけておられ、とても施設内が良い雰囲気だったそうです。
「職員の声かけで、利用者様の体調もよくわかりますので常に心がけています。」と相談員に話されたそうです。



～介護あんしん相談員の声より～

相談員：訪問したときに、スタッフの方がトイレ介助中で、他の利用者様が立ち上がっていましたが、介助ができないジレンマがありました。
施設：見守りや声かけしていただき、ありがとうございました。



【鳥栖地区広域市町村圏組合】

介護あんしん相談員には、やってはいけない事の決まりがあります。

1. 活動上知り得た秘密は他人に漏らさない。(守秘義務の徹底)
2. サービス提供事業者の評価や批判はしない。(共に介護サービスの質向上)
3. 車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為(介護ボランティアではない)
4. 利用者同士・家族間のトラブルの仲裁は行わない。

以上のように、車いすへの移乗や食事の介助等、利用者様への介護にあたる行為ができないように決められています。

介護あんしん相談員とは？



1 悩みや困っている事を聞く

- ・単なる行き違いや情報不足？
- ・介護の質による？
- ・個人の好き嫌いによる要望？

2 声なき声を聞く

- ・利用者様との何気ない会話
- ・利用者様が落ち着いて生活
- ・施設的环境はどうか

事業所側との意見交換(橋渡し)
行政側との意見交換(橋渡し)

サービスの質の向上

利用者様からの苦情申し立てに至るまで、問題が大きくならないうちに、解決を図ります。



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。