



介護サービス相談員だより

介護サービス相談員とは？

サービス利用者と、介護事業者や行政の「橋渡し役」です。

- ◆ 現在、秦野市では14名の相談員がボランティア活動中。
- ◆ 月に1回、市内にある18の介護施設を訪問。
- ◆ 利用者との会話を通して、介護サービスや日々の生活での不満や不安を解消します。



たとえば・・・

お風呂に入れていただけるのはありがたいが、もう少し丁寧に対応してほしい

もっとリハビリをしたい

選挙に行きたいなあ。でも、施設に入っていて投票できるかわからない。

クーラーの風が冷たいけど、ここが私の席だから仕方ないわよね。

手持ち無沙汰だから、本が読みたいな



・・・このような「利用者の生の声」を施設に届け、より良いサービスが受けられるよう手助けしています。

ただ、不満や苦情だけでなく、
 「炊き立てのご飯が食べられて嬉しい」「(介護職員の方が)とても気にかけてくださって感謝している」
 「リハビリの効果が出て足が動かせるようになった」「大きなお風呂に浸かることができ気持ちが良い」
 など、利用者から **施設への感謝の言葉** も報告しています！
 また、「(相談員に)話を聞いてもらえて嬉しい。もっと話がしたい！」と言ってくれる利用者の方も
 おしゃべりが大好きな方や、あまり話をしたがない方、認知症で意思疎通が難しい方、様々な方が
 いらっしゃいますが、**お一人お一人のお気持ちに寄り添ったコミュニケーション** を心がけています。

相談員募集申！
(一緒に活動しませんか？
詳細は裏面下)

何気ない会話の中から、**なかなか口に出しづらい本音**を引き出し、
介護サービスの質の向上につなげるのが相談員の役目です。



令和元年 9月20日

三者意見交換会

年に1回、介護サービス相談員と受け入れ事業所との意見交換会を開催し、疑問点の解消や情報の共有を行っています。
今回は、6つの議題について、各グループで意見交換を行いました。

～介護人材不足への改善策について～

超高齢化が進む中、介護人材の確保は非常に重要な課題です。2025年問題（※1）に向け、厚生労働省も介護職員の処遇改善等の対策に取り組んでおりますが、各事業者も様々な取り組みが必要となっております。

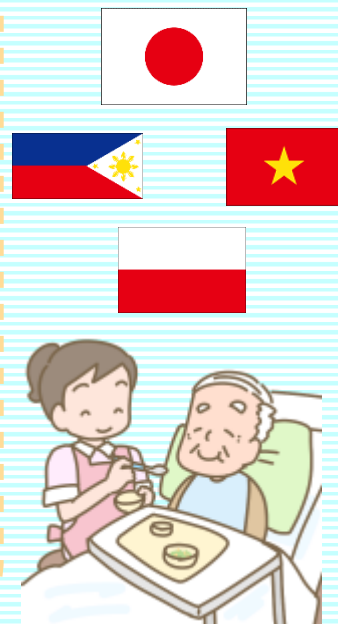
三者意見交換会では、「外国人介護人材の受入れ（※2）」を積極的に進めている事業所のお話を聞くことができました。採用担当者が現地まで面接に行き、毎年2名の外国人を受け入れているそうです。

日本に来られる外国人の方については、言葉で苦労することはあるものの、真面目で親切、そして常に笑顔で利用者に接するので、利用者から愛されている方が多くいらっしゃったり、勤務中に心が洗われるような出来事もあるとの意見も出されました。

※1 厚生労働省は、2025年には37.7万人の介護人材が不足すると需給推計を発表しています。

※2 日本はEPA（経済連携協定）に基づき、ベトナム、フィリピン、インドネシアから、各国毎年300人を限度とし、平成20年度から累計3500人以上の介護福祉士候補者を受け入れています。

**事業者の皆様、お忙しい中出席してくださり、ありがとうございました。
今後も風通しの良い施設づくりに貢献できればと思います。**



令和元年 12月9日（月） 砂防会館（東京都千代田区）

永年活動表彰者

全国介護相談活動事例報告会にて、活動歴が10年以上の相談員が表彰されました。
本市からは竹田相談員が表彰されました。



相談員のスキルアップ

養成研修

これから相談員として活動を始める方が受講します。
「認知症の方々への理解」「高齢者虐待や不適切ケアについて」等、活動に必要な基礎を学びます。さらに、実際に施設を訪問するフィールドワーク実習の参加や、秦野市の介護保険計画等についても知識を深めます。

現任研修

活動が2年目以降となった相談員が受講します。
グループワークによる情報交換では、県内の市町村で活躍する相談員が集まり、日頃感じている課題について話し合います。その後、講師から人権擁護等、専門的な講義を受け、今までの活動を振り返り、より良い相談員活動のために学びます。



研修の感想

高齢者の権利擁護と虐待防止・身体拘束は意思について、弁護士から、認知症の人とのコミュニケーションについて、施設職員から話を伺いました。
これからも介護サービス相談員として常に研鑽を積み、利用者や家族と施設、市の橋渡しができればと思いました。
東江相談員

人権の歴史や虐待、また認知症の方との接し方を学び、地域で活動されている方との情報交換など得るものがありました。坂井相談員

研修は、事例を踏まえてのお話など具体的で、学ぶことや気づきがありました。施設によっては介護相談員の受け入れをしない所もあり、入れてくれるのは良い方だ...というお話を聞き、市町村によって様々だと感じました。良い勉強になりました。
吉川相談員

**相談員は
活動に必要な知識やスキルを
身につけています！
安心してご相談ください！**

浅野相談員より一言



新人相談員の紹介

令和元年11月から介護サービス相談員として、介護老人福祉施設等を訪問し、サービス利用者やその家族からの話をお聴きし、サービス提供施設との橋渡し役となる活動を開始しました。
皆様のご指導をよろしくお願いいたします。

相談員活動をしてみませんか？

- ◆2人1組で訪問。
- ◆施設訪問頻度：月1回
- ◆打ち合わせ会：年10回（市役所にて）
- ◆謝礼：2,000円/1回
- ◆交通手段：公共機関、自家用車

