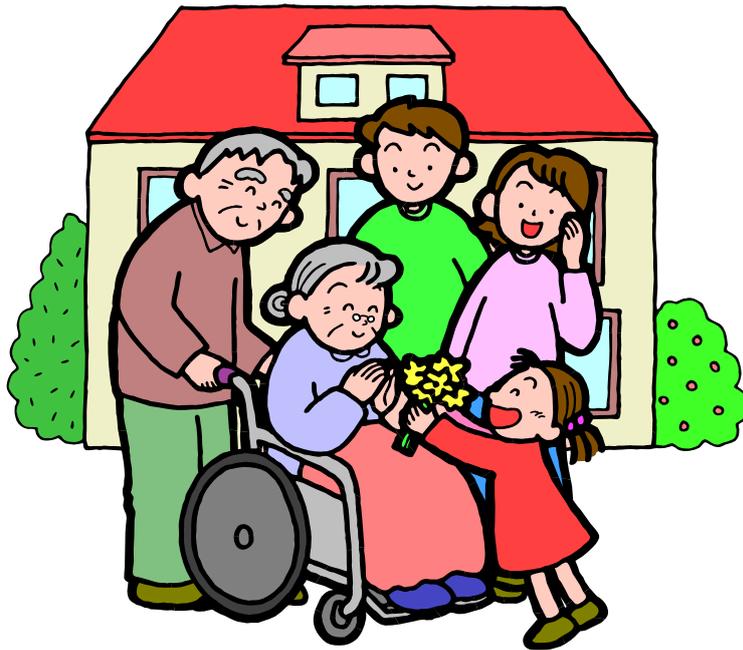


ご存知ですか？ 介護サービス相談員

～京都市介護サービス相談員派遣事業の実施状況につ
いて～



「介護サービス相談員」は、介護を必要とする高齢者の方が利用されている介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険施設等を訪問し、サービスの利用者やその家族から話をお聴きする中で、利用者や家族が感じておられる日頃の疑問や困りごと、また、職員に直接言いにくいことなどがあれば、サービスを提供している施設等との間に立って、問題解決に向けた手助けをする、いわば利用者や家族と施設等との「橋渡し」をする役割を担っています。

※ 京都市では、平成12年11月から介護サービス相談員を介護保険施設等に派遣しています。

令和2年10月

京 都 市

Q1 介護サービス相談員派遣事業はどのような事業ですか？

介護サービス相談員派遣事業は、「介護サービス相談員」が介護サービスを提供している施設等を訪問し、利用者や家族から介護サービスに関する疑問や困りごとなどを聴き、サービスを提供している施設等との橋渡しや、利用者等が自ら思いを伝えられるよう支援する事業です。

平成15年4月から、介護保険施設等の「人員、設備及び運営に関する基準（厚生労働省令）」において、施設等は介護サービス相談員の積極的な受入れに努めるよう規定されています。

この事業は、課題や問題等が生じてからの苦情解決ではなく、利用者や家族の権利擁護の観点から、苦情に至る事態を未然に防止し、日常的な疑問や困りごとなどに対応して改善の途を探ることで、介護サービスの質的な向上や利用者の自立した日常生活の実現を図ることを目的としています。

Q2 介護サービス相談員はどのような人になっているのですか？

介護サービス相談員は、介護サービスを利用する市民と同じ目線に立つことが大切であることから、市民参加型の取組として、高齢者保健福祉に関心を持つ市民の方に活動していただいています。

また、介護サービスを利用されている高齢者と話をしたり、施設等との調整を行うことから、次のような方が望ましいと考えています。

- ボランティア活動に熱意のある方
- 利用者や家族の視点、目線を大切にできる方
- 聴き上手な方
- 問題提起・提案解決型の活動ができる方
- 高齢者保健福祉に対する情熱と理解のある方
- 人と人とのつながりをつくることに意欲的な方
- 常に客観的な見方ができる方
- 市民の手で豊かな地域社会を作りたいと願っている方

介護サービス相談員になっていただく方には、活動開始前に、介護相談・地域づくり連絡会（介護サービス相談員派遣等事業の円滑な業務の遂行を図るための全国組織）主催の養成研修を必ず受講していただいています。

また、介護サービス相談員は、利用者等から直接相談を受け、プライバシーに係る内容について知り得る立場にあります。そのため、「京都市介護サービス相談員派遣事業実施要綱」において、守秘義務の遵守について規定しており、活動の前に守秘義務に係る宣誓書の提出を求めています。

Q3 介護サービス相談員にはどのような相談ができますか？

介護サービス相談員がお聞きする相談内容は、①利用者等の情報不足、誤解・勘違いによるもの、②利用者個人の嗜好、選択に関わるもの、③介護の内容に関わるものです。

家族問題等の相談や、車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為、利用者同士のトラブルの仲裁等を行いません。

介護サービス相談員の1日の活動事例を紹介します。

時間	活動状況等
(午前)11時頃	介護保険施設等を訪問。活動開始。
11時～12時	利用者から話を聴く。 ○ Aさんから若い頃の話をお聴き。「施設は良くしてくれていて何も言うことはない。」と話されていた。 ○ Bさんと話をします。話の中で「ベランダで植物を育てたい。」と希望されている。 ○ Cさんと話をします。活動を始めた頃は、話をしてもらえなかったが、何回も訪問するうちに打ち解けてきて、最近では「また来てね。」と言われる。Cさんから「もっと外出したい。」との希望をお聴き。
12時～12時半	利用者の皆さんと一緒に食事をいただく。食事は少々薄味だがおいしかった。Dさんが食事する様子を見てみると、食器の中の食べ物が取りづらそうだった。机の高さがDさんに合っていないのではないかと思った。
12時半～	施設の介護サービス相談員担当者と面談し、Bさん、Cさんの希望と食事時間中に気づいたDさんの机の高さのことを伝える。 施設担当者から次のようにお聴き。 ○ Bさんの希望については、早速ベランダにプランターを置いて植物を育てられるようにしますとのこと。 ○ Cさんの希望については、利用者が外出する際には、どうしても職員の見守りが必要なので、さらに外出を増やすのは今のところ難しいとのこと。 ○ Dさんの机の高さについては、施設担当者も確かめてみますとのこと。
13時頃	施設担当者で次回の活動日を調整し、その日の活動終了。 帰宅後、活動記録表に1日の活動内容を記録。

とにかく利用者の話を聴くことを心がけています

利用者のプライバシーに十分配慮します

相談事例について

相談内容	相談員の対応や施設等からの説明等
<p>(利用者からの相談)</p> <p>2階で男性利用者さんと毎日の暮らしについて会話をした。「毎日、退屈で将棋をしたいが相手がいない。」とおっしゃっていた。その後、3階で別の男性利用者さんとの会話で、この方も将棋が好きだとわかった。「相手をしてくれる人がいるならしたい。」とのこと。</p>	<p>(介護サービス相談員の対応)</p> <p>施設に、お二人で将棋ができないか提案した。</p> <p>(施設の対応)</p> <p>施設の担当者は、よくお相手を見つけてくださったと喜ばれていた。お二人(利用者さん)に声かけしてくださるとのこと。</p>
<p>(相談員による気づき)</p> <p>女性職員が通るたびに「あれは私の妹、よく面倒を見てくれる。」と、柔和な表情になる利用者がおられた。「自分に良くしてくれる身近な人」ということがわかっているからこそその表情と感じて、日ごろのその職員の対応が僥げられた。</p>	<p>(介護サービス相談員の対応)</p> <p>その職員自身にこの利用者の思いが伝わっている様子がなかったため、良い事例としてミーティングで伝えた。</p>
<p>(相談員による気づき)</p> <p>最近ジグソーパズルを始められた男性利用者さんから話を聞いた。絵柄について話が及ぶと家族写真を指差された。最近お父さんが亡くなられたらしい。写真に写る木とパズルの絵柄の木は似ている。亡き父の思い出をパズルに重ねられておられるのかもしれない。</p> <p>パズルの台が低いように感じられたため、「台を高くしてもらいますか」と伺うと、「高くして欲しい」と希望された。</p>	<p>(介護サービス相談員の対応)</p> <p>左記の内容を職員に伝え、そういった心情に配慮して見守ってほしい旨も事業所へ依頼した。</p> <p>(事業所の対応)</p> <p>「わかりました。」とのこと。</p>

Q4 介護サービス相談員を受け入れると、どのような事業効果がありますか？

(1) 利用者や家族にとって

介護サービス相談員派遣施設等を通して次のような意見がありました。

- 利用者の中には、介護サービス相談員の訪問を心待ちにしている方がいる。
- 利用者から「話を聴いてもらえただけでも気持ちがスッキリした。」と言われた。
- ご家族が、介護サービス相談員に相談したことをきっかけに、施設等に対してもいろいろな面で相談してくださるようになった。
- 利用者やご家族が気軽に質問や相談をする機会となっており、介護サービス相談員の派遣によって職員との対等な関係づくりが進められていると思う。
- 第三者的な立場での聴き取りによって、利用者の率直な希望を伝えてもらった。
- 施設職員には話しにくいことなど、特にご家族のおられない利用者が話せる。
- 介護サービス相談員には利用者自身の本音を話せるようで、色々な思いを聞かせてもらう事ができた。
- 介護サービス相談員の訪問が利用者にとって良い刺激となり、施設内の雰囲気にも活力が感じられるようになった。

(2) 施設等にとって

介護サービス相談員派遣施設等からは、次のような意見がありました。

- 職員が普段気づかない点を指摘してもらえる。
- 職員も改善しなければならないと感じていたができなかったことを、介護サービス相談員から担当者に伝えられたことで改善できた。
- 第三者の視点で現在の業務を見られることで、客観的な評価を得られた。
- 他施設で行っている事例や工夫されている点などの情報を入手できる。
- 良いと思った取組を伝えてもらうことにより、職員の自信につながった。



発行：京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課

TEL：(075) 213-5871

FAX：(075) 213-5801

京都市印刷物第 254492 号