



こんにちは。介護サービス相談員です。
毎月施設を訪問しています。

私の名前は**クーちゃん**です。
相談員は空気のような存在で
ありたいという思いから命名
されました。

利用者さんとの会話を
楽しんでいます。

ご家族との
出会いを大切に
しています。

職員さんとの
コミュニケーションも
大切にしています。

心から傾聴します。

声なき声を
丁寧に聴きます。

利用者さんの声を
施設に伝えます。

月2回訪問しています。

どうぞお気軽にお話ください！

介護相談員派遣等事業とは



介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、利用者の皆様の疑問や不満、不安を受けつけ、サービス提供事業者の皆様や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。

介護サービス相談員は、トラブル・苦情に至る事態を未然に防ぎ、改善の途を探るほか、問題提起・提案解決型の働きかけにより、利用者の皆様の権利擁護を手助けする等、介護相談員には次のような役割を果たしています。

- ①介護サービス利用者等の疑問や不満、不安の解消に向けた支援
- ②介護サービス利用者の孤独感の解消等の精神的なサポート
- ③認知症の理解促進、認知症高齢者とその家族への支援
- ④介護サービス利用者の権利擁護支援
 - ・身体拘束の抑止と廃止への助言・支援
 - ・虐待の抑止と早期発見
- ⑤介護サービスの質的な向上
- ⑥介護サービス適正化の推進
- ⑦介護保険制度等の情報提供と普及啓発
- ⑧地域包括支援センターとの連携 など



認知症の人の話も上手に聞ける？声なき声を聞くのも「しごと」

研修を通じて認知症の方への基本的な知識と対応コミュニケーション技法などを学んでいます。世間話をしたり、時間を過ごしたりするなかで適切なケアがなされているかなどをみてとり、サービス提供者と意見交換をしケアの改善に向けてのとり組みをを支援することができます。

介護相談員ってどんな人？

市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっていると認めた人で、一定水準以上の研修を受けた人」です。

たとえ相談を受けなくても、利用者の方との何気ない会話や介護相談員の気づきを通じて、問題や改善すべき点など必要に応じて施設・事業者へ橋渡しするのも介護相談員の役目です。

サービス提供者のメリットは？

施設など事業者にとって、介護相談員を通して利用者の方の日常の声を聞くことは、提供するサービスの改善点を探る重要な手がかりになり、サービスの質的な向上につながります。

編集後記

郡山市では、平成12年から介護サービス相談員の活動を開始しました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年3月から令和5年3月まで休止していたため、今回は介護サービス相談員の概要について特集します。