

結「ゆい」

令和6年9月発行

第42号

介護サービス相談員だより



こんにちは！介護サービス相談員です
皆さんの施設に月に2回おじゃましています

利用者さんの要望や心の声を聴きます

橋渡し役

介護サービス相談員がいる安心

(サービスの質の向上と適正化に貢献します。)

介護サービスなどの悩みについて
ご家族様もお気軽にご相談ください

一人で悩まないで相談してね！



利用者さんの疑問・不安解消などのお手伝い
孤独感の解消など精神的なサポート

高齢者とその家族への支援
認知症の理解促進

夏でも温かい
お茶が飲みたい



話し相手
が欲しい



することがなくて手
持ち無沙汰だなあ



やさしく介助
してほしい



相談員の主な活動内容



- ①利用者からの苦情や不安にじっくり耳を傾け相談に乗ります。相談内容に応じてサービス提供事業者や関係機関への橋渡しを行います。
- ②利用者の「声なき声」も拾い、改善への支援を行います。
- ③サービスの現状把握や観察につとめ、サービス提供事業者にサービスの改善などの提案を行います。
- ④サービス提供事業者と意見交換をし、サービスの改善・向上に努めます。
- ⑤介護サービス相談員等の守備範囲を超える場合は、市区町村事務局と連携を図ります。

介護サービス相談員がやってはいけないこと



- ①活動上知り得たことを外部に漏らさない→秘密主義の徹底
- ②派遣先事業者の評価はしない→事業者と共にサービスの質向上を目指す役割
- ③車いす等への移乗、食事介助など「介護」にあたる行為
→介護サービスの質的な向上に向けた相談活動を通して、サービスの質向上を目指す役割
- ④利用者同士及び家族間のトラブルなどの仲裁は行わない
→介護サービス相談員等は仲裁や問題解決をする役割ではなく、各機関・専門家・担当者等への橋渡し役

編集後記

郡山市では、令和5年度から介護サービス相談員の活動を再開しております。今回も介護サービス相談員について特集いたしました。介護サービス相談員の役割を多くの方に知っていただくと幸いです。

事務局：郡山市保健福祉部介護保険課

連絡先：024-924-3021