

# ◇ 居宅サービス利用者からの要望や苦情等の相談と事業者からの回答

(H16.4～H17.1)

| 相談事項                                                                                                          | 事業者からの回答                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 食器洗浄、洗濯物の片付けなど、家事援助サービスの時間を増やして欲しい。歩行困難であり、車椅子のレンタルをしたい。調理のやり方を工夫して欲しい。                                       | サービス利用の限度額一杯で、現状では時間を増やすことは困難。ADLの変化と言うことで、介護認定の変更を申請します。その上で、サービス調整をします。利用者は料理はプロ級で、要望に応えるのは難しいが、努力します。                                                          |
| 体が衰えていく中で、外出などは自信がなく、意欲がわかない。                                                                                 | 現在、鬱的な傾向があるが、ヘルパーと一緒に調理などの家事をすることなどを通して、前向きな生活が出来るように、援助の方法を変えていきます。                                                                                              |
| 次男の嫁が協力的であり、不自由は感じていない。通所リハビリのメニューに「入浴」が入っているが、事情があり利用はしていない。膝が痛く、風呂に入るのが不安で、シャワーのみを使っている。                    | お嫁さんとは不仲で、気兼ねもあり、ヘルパーの方が気楽だと、私どもには言っている。でも、ヘルパーの入る日を忘れることもあり、ケアマネやお嫁さんとも現状や今後の援助法など検討し、安心して頂くよう考えます。                                                              |
| 耳が遠く、台所から話しかけるヘルパーさんの声が聞こえない。筋力の低下もあり、足がふらついたり、ショートで発熱したり、健康面で不安だ。                                            | 担当ヘルパーに周知し、相談、助言の仕方について討論しました。訪問時に、基本サービスである健康状態チェックに重点を置いてサービス実施するよう指示した。健康状態が悪くなるようであれば、ケアプランの変更も検討します。                                                         |
| 毎回訪問するヘルパーが変わるので、その都度の説明が煩わしい。ガラス拭きをやってくれる人とやってくれない人がいる。「現状維持」「加齢」などの言葉を、ヘルパーさんから聞くと、良くなろうと頑張っているのに、耳障りが良くない。 | 介護保険制度施行前からの利用者で、ヘルパー＝家政婦のイメージを持っておられます。「日常生活の援助外の実施等」について理解頂けるように説明します。不適切な言葉であり、担当者で話し合い、十分考えるように周知徹底しました。                                                      |
| 20年来のヘルパーさんが代わることに、不安を抱いているようです。若いヘルパーさんが作った“おひたし”が固くて食べられないこともあります。                                          | ヘルパーの班体制について趣旨を説明し、交替になっても、申し送りを十分にし、支障のないようにします。野菜の鮮度の見極めや、調理の方法も勉強しながら改善していきます。味などについては、遠慮なく言うて頂くように話します。                                                       |
| 洗剤を3～5杯も入れて洗濯したり、水を出しっぱなしにしたり、ラップも多めに使ったり、節約について考えていないように思う。愛情、心遣いが不足しているからではないか。                             | “愛情”という意味が、気遣い、配慮と言うことで、不足している点があれば、利用者の理解という原点に立って、ケアの内容、方法を振り返って考えてみたい。なお、洗剤は湿気を帯び固まっていたため、掻き出しながら入れたので誤解されたのでは。洗濯が終わるとブザーで知らせるのですが、調理中手を放せないときなどあったかもしれません。    |
| サービス時間が、2時間から1時間になったが、なぜなのか分からない。1時間の予定なのに40分位で帰ってしまう。ヘルパーにより対応の仕方が違う。                                        | 前は、家全部の掃除をしていたが、規則により対象の範囲を利用者の利用する所に限定したため、1時間で済むようになった。ケアマネから話しをして頂いた。気に入らないヘルパーには、挨拶も返事もしてもらえず、2階に行ってしまうため、帰る時に家族に声掛けして帰るのですが、時間前に帰ったと誤解されるのでは。ケアマネを入れて話し合います。 |
| 最初の頃、ヘルパーさんとの付き合い方が分からず、ひどいことを言ったりして、申し訳なかったと反省している。現在、よくやっていただき満足しています。                                      | 指導的な立場で仕事をされていた方で、すべて命令的な言い方で、苦慮していました。料理の味付けが気に入らない時には、急に怒り出したりされるため、味、柔らかさなど見て頂きながら対応しています。                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 医療費と通院タクシー代の負担が大きく、経済的にも苦しく、ディサービス、訪問介護の拡大などしたいのだが、お願いできない。                                                                                                                                                                                                                                           | ご主人の件で悩みもあり、ケアマネとも検討しているが、困難事例です。少しでも要望をかなえられるように援助して行きます。                                                                                         |
| 夫婦共に要介護者で、入浴サービスを利用したいとのこと。二人でディサービスの利用を勧めてみました。外出することが少ないとのこと。気分転換を兼ねて、お二人の外出見守りなど出来たらと思います。                                                                                                                                                                                                         | 本人の希望により、訪問看護師による入浴介助サービスを利用することになりました。歩くことへの不安もあるようですので、体調、天候などを考慮し、ケアマネとも検討します。                                                                  |
| 風呂場の段差が気になりました。安全のため、もう一つ踏み台を置くなど、改善が必要ではないでしょうか。                                                                                                                                                                                                                                                     | 私どもも気になっており、本人の意見を聞きながら、ケアマネとも相談します。                                                                                                               |
| 夫婦共に要介護者で、訪問介護は2事業者を利用している。味付けなどに不満があるようです。冬の雪掃きに不安を持っています。                                                                                                                                                                                                                                           | 2事業所で、サービスの統一と調理の引き継ぎ、内容等について、連絡を取り合い、不満をなくすようにしたい。当方で、シルバー人材センターと調整をします。                                                                          |
| 夫婦でサービスを利用しているが、サービス提供の時間内での融通が利かないことが不満のようです。夫がディやショートの利用を望んでいるが、なぜ利用できないのか。                                                                                                                                                                                                                         | 夫は身体中心のサービス、妻は生活中心のサービスなので、融通の利かないこともあります。ディもショートも、ケアマネが予約をするのですが、その日になると妻のことが心配だと、ほとんどキャンセルの電話が入り苦慮しています。ケアマネが何度か説明したりしているようですが忘れるようです。十分に話し合います。 |
| 夫、パーキンソン病、妻、脳梗塞後遺症でサービスを利用されているが、お元気そうです。月～金まで、毎日お世話になっており、ありがたく思っています。2人とも足が不自由で、外出にはタクシーを利用しているが負担が大きい。                                                                                                                                                                                             | お二人とも、気丈夫な方で、大変な様子を見せないように頑張っておられます。タクシー券交付制度の利用について調べてお話しします。→ 訪問後10日目に、ご主人が脳梗塞になり、心配な日が続いています。                                                   |
| ケアマネは月1回、玄関先で用事を済ませているようです。配偶者(夫)も介護認定の申請が必要に思えます。高齢者世帯ですから、ケアマネは利用者とゆっくり話をする機会も必要と思います。                                                                                                                                                                                                              | ヘルパーのケース記録によると、お主人は物忘れが強いなど気になるとあります。ケアマネにご主人の変化についても伝え、十分に話し合って頂くように働きかけます。                                                                       |
| 歩行に問題があり、室内で杖を使って歩いておられますが、将来を考え、手すりの設置が必要かと思えます。カーペットの端がめくれており、つまづかないように固定が必要かと思えます。                                                                                                                                                                                                                 | 家の新築時に、長男との間で気持ちのズレがあり介入できない面があります。ケアマネとも相談します。カーペットの件は危険がないように対応します。                                                                              |
| ケアマネに、風呂の改修について相談したら、福祉機器貸与業者を紹介された。業者は、「住宅改修費の支給手続き」を代行すると言ったが、後日修理が終わってから「予算がなくなり、この制度が使えない」と言われ、すべて自己負担になった。ケアマネ、業者に不信感が強い。ケアマネの交替を含め検討が必要ではないか。                                                                                                                                                   | このことは、ヘルパーを通して聞いているが、私どもの立場(サービス提供事業者とケアマネの関係)では難しい面もある。相談員さんの意見として受け止め、今後のサービス提供活動の中で、相談、助言をしたいと思います。                                             |
| <p>(事例)T. S. さん<br/> (86歳、単身女性、要介護度1、週2回・2時間生活援助の訪問介護サービスを利用、鍋を焦がしたり、訪問日を忘れて認知症の進行が見られる。元県立高校の教員、プライドが高く援助も拒否的)<br/> 身内として、弟が神奈川県相模原市に住んでいたため、将来近くで済むようにと「有料ケア付きマンション」を購入していた。<br/> ところが、弟が亡くなり姪ともそれ程親しみもなく、山形で生活しようと思い始めている。契約解除手続き等理解できずに困っている。ケアマネ、民生委員も対応に困っている。契約書を見た上で、早急に、弁護士、行政と相談するように助言</p> |                                                                                                                                                    |

#### ◇ 介護相談員の意見・印象など

- ・ 湯沸かしで、数回空焚きしたことがあるようで、電磁調理器や電気ポットに変える方が良いのでは。
- 以前、娘さん、ケアマネが勧めてみたが、本人が強く拒否される。火災の心配もあり、時間をかけて説得したい。
- ・ 気温の変化（温度差）に敏感であり、留意の上見守って欲しい。
- ・ 入浴は、シャワー浴のみで、冬には入浴介助が必要なのではないか。
- 冬は、ディサービスでの入浴だけで十分だと言われます。
- ・ 介護者の夫が疲れておられるようで、ディサービスの利用など取り入れられたらと思うのです
- 本人がディサービスの利用に消極的です。ご主人の介護負担軽減に留意しながら援助して行きたい。
- ・ ケアマネ、訪問介護、通所リハビリ、ディサービス提供者がバラバラで、利用者の要求と各サービスの連携について組み立て直す必要を感じる。
- ケアマネを中心に、本人、家族を含め、担当者会議を開き、サービス業者間の連携について確認したい。
- ・ ズボンの裾上げ、アイロン掛けなどをやって欲しいと言われる方ですが、ヘルパーの援助する対象の仕事を、書類のようなもので説明してあげたらと思います。
- ・ 福祉機器（入浴用リフト、玄関リフト、車椅子など）を上手に使いこなし、体に負担の少ない工夫をされ快適な生活をされ、奥さんの介護負担の軽減にも配慮され感心しました。
- ・ 本人と家族の希望が、必ずしも合うとは限らないことに考えさせられている。本人がリハビリしたいと考えているので、リハビリや社会参加をケアマネと促してきました。しかし、家族は動かれては困ると思っており、現状では一緒に居れば幸せだと感じているようです。それも一つの形なのかと、温かい目で支えて行ければと考えています。  
(これは、事業所の担当者の意見です。)
- ・ 夫婦二人暮らしで、奥さんが要介護者ですが、お互いが助け合って、買い物も一緒に行かれるなど、生活を楽しんでいる様子を拝見し、嬉しくなりました。
- ・ 体が不自由なのに、苦にすることもなく、調理等も出来ることは一生懸命に頑張っており、「周囲の人に支えられ幸せ」とのこと。前向きに生きている姿に感激しました。
- ・ めいぐるみの“くま公”に話しかけたり、友人と喋ったりして気分転換しているようですが時々寂しくなるそうです。長男が隣に住んでいますが考え込んでしまいました。

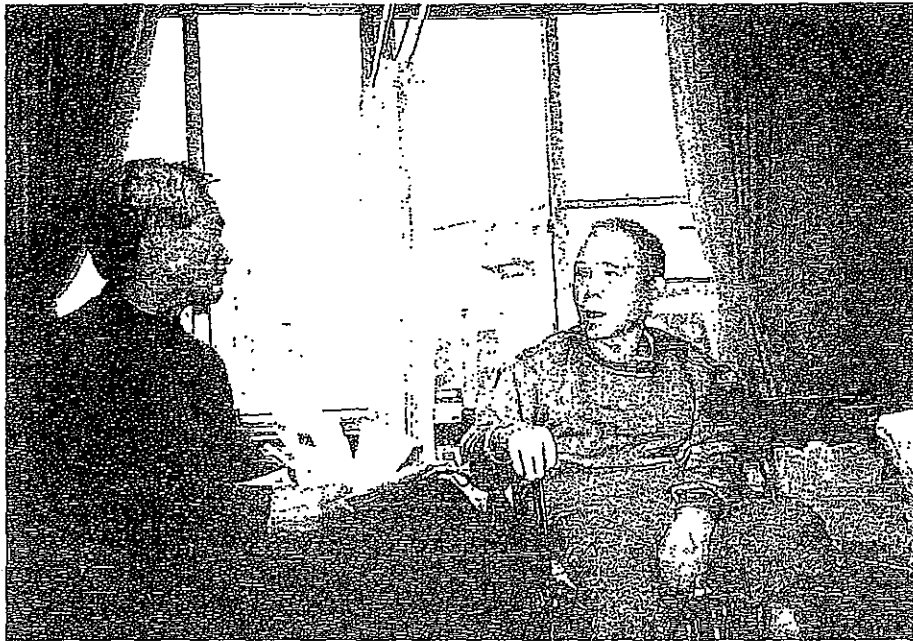
介護相談員訪問介護活動状況報告書

平成15年10月15日

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                                                                                                                           |     |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| 介護相談員氏名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | H.T.<br>T.T. | 訪問日時 | 平成15年10月14日<br>午前10時 分～午前12時 分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 訪問先 | 訪問事業所名<br>*****                                                                                                                                                                                                                           | 訪問宅 | 山形市**町3-11- |
| 利用者の要望・相談・苦情                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |      | 所 感                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     | 事業所との話し合い内容等                                                                                                                                                                                                                              |     |             |
| <p>(利用者の状況)</p> <p>要介護度1、単身、重度心身障害2級(足関節痛)、難聴。</p> <p>訪問介護利用サービス：月、水、土 各1時間 掃除、調理、買い物等 不定期に通院介助</p> <p>(本人との話し合い)</p> <p>単身生活で、膝が痛い。ケアマネジャーに、ディサービスを利用するように言われているが、利用時に事故があった時の緊急連絡先をと言われ、身内もないし、そんなことでは(連絡先を書かなければならないのなら)行きたくない。</p> <p>年金は15万円程度で、家賃が2～3万円を払い、買い物はタクシーを使っており、とにかく金がない。</p> <p>風呂は家にあるし、ディには行きたくない。確かに、風呂場は狭く、湯上がり台はガタガタしている。でも、改修するには、大家の許可をもらうのはいやだし、金がかかるから……。</p> <p>ヘルパーが来てくれるが、仕事を見ているとイライラする。でも、掃除や買い物の手伝いなど頼んでいる。</p> <p>タクシーのドライバーさんは良くやってくれ、感謝している。病院に行くのもヘルパーと行くよりは、タクシーの方がよい。</p>                                                                                                                                                                       |              |      | <p>事前に、***のOさんから状況は聞いており、足が不自由で、風呂場は危険であり、愛日荘のディサービスの利用を進めているとのこと。しかし、本人の言うとおりに、身元引請人を指定することをいやがって拒否しているとのこと。</p> <p>難聴と言うこともあり、人の話すことを聞くより一方的に話す傾向はある。ディを進められることに抵抗があり、ケアマネジャーにその話しをされると頭が混乱すると言われていた。さまざまな話しをしている内に、たとえディに行き始めても短期間で止めてしまうだろうとの感を強くした。そこで、風呂場を見せてもらい、かなり危険があると判断し、風呂場の上がり台を改善することを提案した。心配なのは、ご自身が風呂場で転んで怪我をされると、寝たきりになる恐れもある。だから、安全なように直すよう説得した。本人も、ある程度分かっているが、大家さんと話すことやお金のことが心配で、迷っているようだ。そこで、見積もりをとって、住宅改修費補助制度などを利用して、費用がどれくらいかかるか担当ケアマネジャーさんに頼んでみるから、その上で判断するように話した。おおむね理解を得られたようで、Oさんにつなぐこととした。</p> |     | <p>所感に記したようなことを**ケアマネジャーと***介護福祉士に伝えた。</p> <p>一応、現場を見てもらい見積もりをとって、話してみます。改修補助の対象にはなと思うが、いったん費用を本人が払った後、後で補助分のお金が戻ってくることになるので、一時的に費用の全額払うことを納得するか心配だ。でも、その方向で話を進めます。</p> <p>ディのことは、しばらく止めて様子を見ます。</p> <p>とにかく、細かくて、ヘルパーが行きたがらないものですから。</p> |     |             |
| <p>* 全体的印象等： 天気も良く、暖かい日であったので、窓を開けて待っていてくれたようだ。着くなり、いろいろ苦労されてきたこと、今も身内もなく限られた年金で生活が大変であること。ケアマネジャーが、ディに行くようにとか体のこととかばかり言って、頭が混乱していることなどを話された。</p> <p>その中で、ディには強い拒否反応があり、いくら進めても無理と判断した。性格的に集団で何かすることには抵抗があるようだ。お金がないと言いながら、買い物はタクシー(1度に3～4千円)、美容院は月に1度(タクシー、美容代1万円余り)など、時にはドライバーさんにチップをあげるなど、ご本人なりの価値観があり、とうてい第三者は理解しがたいところもあろう。でも、70有余年の生活で身につけたものであり、とやかく言うべきではないだろう。</p> <p>他人とのコミュニケーションは、特定の人以外とは困難であり、ディに対する対応もその一環であろう。すごく良いお茶を、高価な急須と湯飲みでいただいたが、ご本人は「いつもは、この古い急須で、安いお茶を飲んでるんだ」と。ご本人に対しては、風呂場の危険な状況だけは改善して可能な間は、気ままに生活してもらい、見守るしかないのだろうな。本人は、話しは好きで、いろんなことを聞いて欲しいのだろうが、他人にいろいろ言われることは嫌いなようだ。でも、そんな人どこにでもいますよね。</p> <p>→その後、Oさんより風呂場の上がり台の改善を図ることができ、利用者さんも喜んでいるとの報告がありました。</p> |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                                                                                                                           |     |             |

\* この報告書は、平成15年度の活動報告書です。

# やまがた市 介護相談員だより



サニーヒル福祉  
(老健)にて  
相談員活動

## 相談員の訪問を 楽しみに

利用者 渡辺重一さん

相談員の方と聞くと、はじめは遠慮がちに接していましたが、今は疑問などについて自由に話し合えるようになりました。

相談員の胸に付けたネームプレートを見ると、ほっとするこの頃です。

皆さんが来てくれることを、首を長くして待って居ります。

俳句が趣味の渡辺さんです。  
(相談員より)

## 利用者の声をサービス に生かして

受入施設 佐藤看護師長さん

介護相談員の方が来所して下さるようになってから、職員が気づかない設備面のことや利用者の声を聞くことができ大変参考になっています。今後の処遇に生かしていきたいと思います。また、他施設の状況も知ることができ、職員皆でがんばっていこうという意欲にもつながってきており、今では利用者も介護相談員の方が来る日を心待ちにしています。  
今後ともよろしくお願い致します。

## 「橋渡し」でケアの 質向上に

介護相談員 富田忠徳

私共の訪問を前向きに見て下さる事務局長さん、看護部長さん、職員の方々・入所者の皆さんの笑顔が印象的でした。ゆったりしたスペースの中で体操をしている人、リハビリや談笑をしている人。また、愛煙者のために喫煙室を新設したりと気配りもあり毎回楽しみに訪問しています。

## 平成15年度 介護相談員活動実績

- 1 介護相談員数 16名（男6名 女10名）
- 2 施設・事業所訪問回数（平成15年4月1日～平成16年2月29日）
 

|     |            |
|-----|------------|
| 施設  | 143回（14施設） |
| 事業所 | 39回（6事業所）  |
- 3 主な相談内容と対応（施設や事業所からの回答文書等より）

| 《 相談の内容 》                                     | 《 施設・事業所側の取り組み 》                           |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1 外出の回数を増やしてほしい                               | 月1回程度の外出が出来るようサービス計画の見直しを行った。              |
| 2 毎日退屈している                                    | 日々活動内容を工夫しているが余暇時間の工夫については今後の課題として取り組んでいく。 |
| 3 ゆっくり入浴したい                                   | 個別のニーズに応じた入浴ケアの取り組みを始めた。                   |
| 4 酒やタバコを自由にのみたい                               | 個々の要望に答えているが、訴えられない方も含めなるべく多くの方の要望に答えたい。   |
| 5 職員の言葉遣いや扱いが怖い                               | 新ためて会議で職員への注意指導を実施した。今後も職員教育の徹底を行う。        |
| 6 献立表の字が読みづらい                                 | すぐに検討し改善する。                                |
| 7 夕食時のご飯、みそ汁が冷たい                              | 保温食器を使用しているが、その他にも食器を温めたり、盛り付け時間等の検討を行った。  |
| 8 若いヘルパーさんに麩を料理してもらったら、切らずにそのまま出された（居宅での相談から） | 新人職員への教育等については今後もさらに徹底して行う。                |

| 《 相談員の気づき 》                                   | 《 施設・事業所側の取り組み 》                           |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1 「汚物処理室」の表示を検討してはどうか                         | 表記する名称を「クリーニング室」に変えた。                      |
| 2 掲示物を画鋲で止めるのは危険ではないか                         | これまで事故はないが、画鋲の上からテープで止めたりしている。確認の徹底をはかりたい。 |
| 3 献立に合った食器（はし、フォーク、スプーン等）が必要ではないか             | 食事前にフォーク等の使用を確認することにした。                    |
| 4 居室内で尿臭がきつい                                  | 換気を十分に行うことに配慮したい。                          |
| 5 ベッドから車椅子への移乗介助に問題はないか                       | 今後も十分気をつける。さらに移乗・移動についての職場内研修を行った。         |
| 6 夏祭りへの家族の参加について                              | もっと多くの方に参加していただけるよう、広報内容を検討する。             |
| 7 職員のネームは家族との関係から必要ではないか                      | 今後、ネームをつけることにする。                           |
| 8 本人の状況から石油ストーブへの給油等についても援助が必要ではないか（居宅での相談から） | サービス内容に加えると共に、今後も本人の意欲を大切にしながら支援していきたい。    |

## 介護老人保健施設「さくらパレス」職員学習会に参加して

去る、11月6日（木）「さくらパレス」の職員42名出席の学習会が開かれ、担当介護相談員2名が参加しました。

### テーマ 「利用者はいま、なにを求めているか」

はじめに、「介護相談員」の役割を確認しあいながら、活動のなかから、「気づき」や「思い」などを話させていただきました。その時にご協力いただきましたアンケートの中から一部を掲載させていただきます。

#### ◆介護相談員の話聞いて参考になった

- ☆ 利用者のご家族以外の第三者の観点はなかなか耳にすることができないので、とても勉強になりました。
- ☆ 立場上、家族側の気持ちにはどうしてもなれないので、率直な意見が聞けて、とても勉強になりました。
- ☆ 介護保険によってケアの目的がムッキリ見えて来たことはよかったことです。
- ☆ 家庭での介護を身近に感じました。長い年月、苦勞して、今また我慢、あきらめをしていると聞いて胸が痛くなりました。
- ☆ いつのまにか、自分たちの都合のケアを提供していたのかとお話しをお聞きして参考になりました。
- ☆ 利用者が、私たちには言えないことや、他の目線でみたときの意見がとても参考になりました。
- ☆ 介護相談員の方は直接利用者の方々の声を聞かれているので、職員には直接言えないことでも、利用者がなにを求めているのかわかり、重要な役割を担っていることがわかりました。
- ☆ 私たちがふだん感じていたり聞いていたりしても、それを見過ごしてしまっているなど、利用者の希望がいろいろ聞くことができ、とても参考になりました。また、第三者の目から見た「施設」の話を聞くことができ、もっと頑張らなくはいけないと感じました。

#### ◆今後、介護相談員に望むこと

- ☆ 気軽に意見をどんどんいって戴けるような信頼関係を築けるといいですね。オープンに取り組んでいきたいものです。
- ☆ 第三者的な立場でみられるというのは大変なことだと思いますが、利用者にも施設にも「改善に繋がる」意見をこれからもよろしくお願いします。
- ☆ できればリハビリを行っている際は、利用者に声がけをおこなわずリハビリが一段落、あるいは一通り終わってから声かけしてください。

#### 《学習会に参加して》

私たち介護相談員が、利用者の声や気持ちをお伝えすることができました。これからも、利用者と施設・職員との「橋渡し」役として活動してまいります。

参加介護相談員 土屋重興 鈴木一慧

## ☆☆☆☆☆ 介護相談員活動とは ☆☆☆☆☆

**Q** 介護相談員ってどんな方？

**A** 介護相談員は、介護のプロではなく介護保険制度を良いものにしたいと思いをもった市民によって構成されています。主な活動は、ボランティアとして施設やサービス利用者の居宅を訪問し、直接利用者やご家族の方などのお話を伺い利用者の代弁者としてサービス事業者に伝え橋渡しをすることにより、より良い介護サービスの向上をめざしています。現在、国の定める研修を終了した15人の相談員が活動しています。

**Q** どんな相談を聴いてくれるの？

**A** 施設の方（事業所）に気兼ねされて、言えないことはありませんか？  
ふだん感じられていること何でも結構です。

**Q** 相談したらどうなるの？

**A** 介護相談員が「橋渡し役」となって施設や事業所に伝えたり、どういう解決方法があるのか相談者や施設と一緒に考えます。どうしても解決が難しい場合はその理由を説明します。

**Q** 相談するにはどうすればいいの？

**A** 月一回施設を訪問しています。その際に直接お話ください。（訪問の日時は施設又は介護保険課にお問い合わせください。）また、居宅サービス利用の場合は事業所又は介護保険課にお問い合わせ下さい。

**Q** 匿名の相談でもいいの？

**A** もちろん結構です。ただどなたの相談かわからないと施設（事業所）による解決が難しい場合があります。

**Q** 相談して秘密は守られるの？

**A** 利用者やご家族等からどのような相談があり施設（事業所）がどんな解決方法をとったかなどについて、山形市では全体的な介護サービスの質の向上のための把握はしますが、相談者のお名前やご住所等を他に公表することはありません。介護相談員の秘密保持についてもこの事業の実施要綱で規定するとともに十分な研修も行っておりますのでご安心ください。



### 編集後記

桜の便りもちろはらと届く季節になりました。今回は施設にお伺いし直接利用者の方や看護師長さんからコメントを寄せていただきました。

また、15年度の活動状況を取りまとめましたので、ご覧いただきご意見・ご感想などお寄せいただければ幸いに存じます。

編集委員 安達明美 海藤登美子 鈴木一慧 富田忠徳 前田由紀子