

身近な存在「介護相談員」について紹介します!

介護相談員とは、市町村が「事業の実施にふさわしい人格と熱意をもってしていると認められた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人」と定められています。

町では介護相談員派遣事業として6名の介護相談員を委嘱し、毎週水曜日に特別養護老人ホーム、介護老人保健施設やグループホーム等の介護施設の訪問をしています。

※現在は新型コロナウイルスの影響で訪問活動は中止とさせていただいております。

※令和2年4月から地域支援事業実施要綱が一部改正となり『介護相談員』が『介護サービス相談員』に名称変更になりましたが、当町における名称は、本年度において馴染みのある介護相談員のままとさせていただきます。



▶声なき声を聞くのも「しごと」

たとえ相談を受けなくても、利用者さんとの何気ない会話や行事に参加することなどを通じて、問題や改善点などを発見したら、必要に応じて施設・事業者伝えるのも、介護相談員の役目です。



▶認知症の人の話も上手に聞ける

介護相談員は、研修を通じて認知症の人への基本的な知識と対応などを学んでいます。世間話をしたり、一緒に時間を過ごしたりして信頼関係を築くなかで、本人になにか不安な気持ちがあって行動にあらわれていないか、適切なケアがなされているかなどをみてとり、施設と問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。



町で活動されている6名の介護相談員さんの声

～介護相談員での体験～ 塩野入相談員

介護相談員の活動は利用者さんの傾聴が大切なことです。私は傾聴ボランティアをしていたことが、利用者さんの傾聴に大変役に立ちました。傾聴で知り得たことは守秘義務で他言はしませんが、自分の人生観に大きく役立ちました。

介護相談員活動では多くの利用者さんの傾聴をしました。誰一人同じ人生を歩んだ人はいません。お話ししてくださることのほとんどは、子どもの頃の生い立ち、仕事についてのことなどです。介護相談員以外の仕事の中で、これほど多くの人生話を聞くことはありません。

私の母親位の年代から、私と同年代の方が多く、お話に共感できることが多く、楽しく傾聴させて頂いています。

生まれ故郷の隣村出身の利用者さんとは、言葉、食べ物、遊びなども同じで、懐かしく傾聴したこともあります。コロナ問題が早期に解決し、活動の再開を願っています。

～利用者さんとの心の交流～ 牛山相談員

施設訪問の日、利用者さんが、「よく来てくれたね。待っていたよ」「体に気をつけて、また来てね」と言ってくれます。

一人一人の思いに耳を傾け、じっくり話を聴きます。何度かお会いしている間に、本音を言ってもらえる信頼関係を築け、一緒に笑ったり、泣いたり。日々の生活で不満や不安に感じているお話を伺うこともあります。

施設サービスの現状を把握し、介護の質を高める手助けが大きな仕事ですが、利用者さんとの心の交流を続けていくことが出来れば良いと思っています。

時々職員の方の想いをお聞きすることもあります。解決は出来ませんが、日々大変な仕事の中、少しでも心休まればとお聞きしています。コロナ禍の中、利用者さんを守ってくださっているみなさんには、心から感謝の気持ちでいっぱいです。

【心のつばやき：利用者家族さまにお願い】入所されている方の一番の願いはご家族との面会です。淋しがっていません。コロナ禍が落ち着いたら少しでもお時間を作り、会いにいらしてくださいませか…。

▶え!車いすを押してもらえないの

「介護相談員がやってはいけないこと」がいくつかあります。また、介護施設と利用者さんとの橋渡し役としての仕事になります。訪問施設以外でのご家庭での介護などの相談は町健康福祉課や地域包括支援センターなどの別機関にご相談ください。

★やってはいけないこと★

- ①サービス提供事業者の評価
- ②車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ③利用者さん同士のトラブルの仲裁
- ④家族問題に関する介入
- ⑤遺言・財産処分に関する相談
- ⑥物品の修理



～笑顔のために～ 熊谷相談員

人はみんな公平に年を取っていきます。そして公平に幸せな老後を過ごす権利があると思っています。施設に入所したことにより理不尽な扱いを受けたり悲しい思いをしたりしないよう利用者さんと施設の橋渡しとなり、利用者さんが笑顔で生活でき幸せな毎日が送れるようお手伝いができることを願って活動しています。

小さい頃からお年寄りとあまり接した経験がなかったので、施設を訪問してお話ができるか、受け入れてもらえるか心配でしたが、きちんと向き合ってお話してくれる利用者さんが多くてうれしく思っています。1施設につき1か月に1度の訪問ですが顔を覚えてくれて「元気だった？」と尋ねてくれる方もいてお互いに笑顔でお話が始まります。これからも利用者さんのどんなお話にも耳を傾け、大変な仕事で苦勞している職員の方のお話にも耳を傾け、両者が笑顔で穏やかな毎日を過ごしていけるように活動していきたいと思ひます。

～笑顔からスタート（介護相談員ってなに）～ 藤森相談員

「こんなに長く生きてしまって、早くお迎えが来ないかな～」 「なにもやる気になれないし、ご飯食べて寝ているだけ」「望みは孫の顔を見たい」と小さな夢を語ります。

施設訪問では大多数の方が高齢者で、しかも病氣等で障がい者になってしまった人が多数を占めています。訪問当初はいぶかしい顔で見ていた利用者様も、何回か訪問し挨拶を交わすうちに、向こうから話しかけてくれたり、話したい顔のそぶりが伝わってきます。

一般的に介護相談員ってなにをする人？と疑問を持つ人は多いかと思ひます。介護相談員は、利用者様との何気ない会話を通じて苦情や不満等を聞き、個人の要望なのか、介護の質に関わることなのかなど事実を見極めて、事業者側とのサービスの質の提案や、場合によっては町の事務局を通じて適切な対応策を取ります。介護相談員は、サービス利用者・サービス提供者・行政機関の橋渡し役です。

そのためのスタートは利用者様との信頼関係を築くことが重要で「おはようございます」「こんにちは」の挨拶から始まります。そして笑顔を絶やさずに話しやすい雰囲気を作っていきます。

今後の課題としては、高齢者が陥りやすい孤独感の解消や精神的サポートが必要かと思ひます。

～介護相談員はこんな仕事をしています～ 山口相談員

介護相談員として、一定の水準以上の養成研修後、私は平成26年から施設（事業所）を訪問しています。

介護相談員は、職務上で知り得た秘密をもらしてはいけない守秘義務が課せられ、利用者さんのプライバシーを守りつつ、傾聴します。ある程度傾聴の研修、認知症についての知識も学んでまいりましたが、最初は右も左もわからず、先輩に幾度となく質問、そして今日まで参りました。そんな先輩の後ろ姿を拝見しながら、利用者さんといつしか笑顔で挨拶、段々とお互いに心から信頼し合えるうちに不満や不安を口にされるようになり、段々と不安から抜け出され笑顔に変わられ、訪問の楽しみを。また待っているから～の一言。そんな言葉が一番嬉しいときですね。

高齢者の心理、認知症の方とのコミュニケーション技法、習得はなかなか難しいですが、そんな中で利用者さんが口に出来ないことや問題があれば、介護相談員は利用者さんの住みよい居場所の為、行政と施設（事業所）との問題解決の橋渡しにと訪問を続けております。

～介護相談員になって～ 中山相談員

相談員は特別養護老人ホームなどの介護保険施設を訪問し、入所者やその家族からの疑問や要望を受けその相談内容を事業者へ「橋渡しをする」ことにより、不安、疑問の解消を図り、介護サービスの質を向上させる一助になることを目的にしています。また、介護相談員自身が気づいた「気付き」を施設に提言することで介護サービスを向上させる目的もあります。

私が相談員になって2年過ぎましたが、先輩相談員の方々に指導を仰ぎながら訪問する中で、利用者さんと世間話を楽しみ一緒に時間を過ごし、少しずつ信頼関係を築き「待っていたよ」の言葉と「笑顔」に励まされます。日々の観察の中で気付かなければならない小さな変化を見逃さず、緊張感をもってこれからも業務に当たっていきたいと思ひます。

また、施設を利用している多くの利用者の皆様は、施設にあった介護を受けて安心安全の中で穏やかに楽しく暮らしておられます。しかし、自分から望んで入所しておられるかどうか気になることもあります。少子高齢化や晩婚化により一人暮らしで子どものいない方など、家族のありようが大きく変わってきている昨今、家族に介護されることが望めないことが多く、多くの方が本人の意思を大事にしての選択だと思ひますが、判断力のあるうちに自分の老後のイメージをして介護も含めたあり方を考え、そしていつまでも自分らしく自立した生活ができるよう提案し、考えていきたいと思ひます。



■問い合わせ 下諏訪町 健康福祉課 高齢者係 電話27-1111（内線126）