

つくば市介護サービス 相談員だより

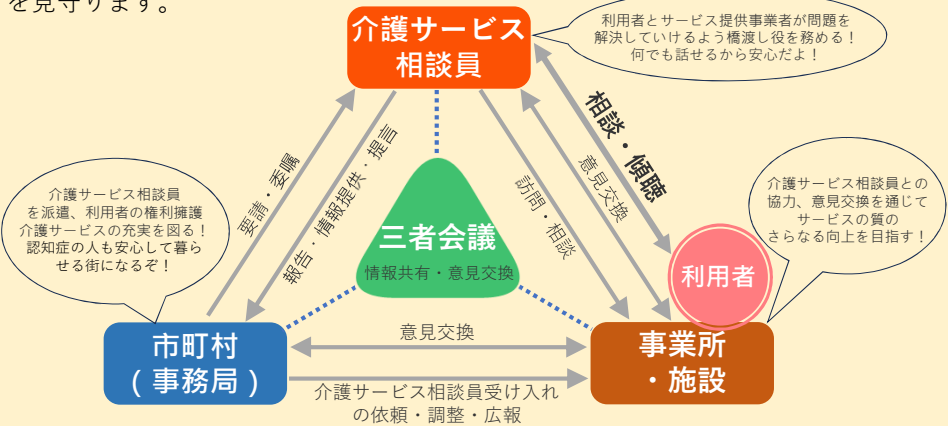
発行日：令和8年5月18日
作成：つくば市介護サービス相談員
発行元：つくば市福祉部介護保険課
連絡先：029-883-1111（内線1251）担当：小林

はじめに

こんにちは、つくば市介護サービス相談員です。
介護サービス事業や私達の活動を知っていただくため「介護サービス相談員だより」を随時発行することになりました。今回はつくば市介護サービス相談員事業及び、第1回三者会議についてご案内したいと思います。

介護サービス相談員とは

介護サービス相談員は利用者の声を介護サービス事業者に伝える「橋渡し役」です。利用者の話を聴き、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、介護の状況を見守ります。



※介護サービス相談員がしてはいけないこと

- ・活動上知りえた事柄を他人に漏らす
- ・家族の問題に関することへの介入
- ・利用者同士のトラブルの仲裁
- ・サービス提供事業者の評価
- ・車椅子や食事の介助などの介護行為

第1回三者会議開催

2月20日に、介護サービス相談員受け入れ事業所・つくば市介護保険課・介護サービス相談員による、情報交換や連携の強化を目的とした三者会議が開催されました。当日は、10事業所14名の方に参加していただき、合わせて21名、3グループに分かれ、活発な話し合いが行われました。

事業所の皆さんは、日々利用者を第一に考え、より良い介護を目指されていますが、人手不足や人材高齢化など、皆さんがかかえる課題なども共有することができました。談笑しながら情報交換ができたことも嬉しく思いました。

第2回の開催も予定していますので、ぜひ参加していただけたらと思います。

以下、会議で話し合われた内容の一部についてご紹介いたします。

～事業者の皆様から伺った介護サービス相談員を受け入れるメリット～

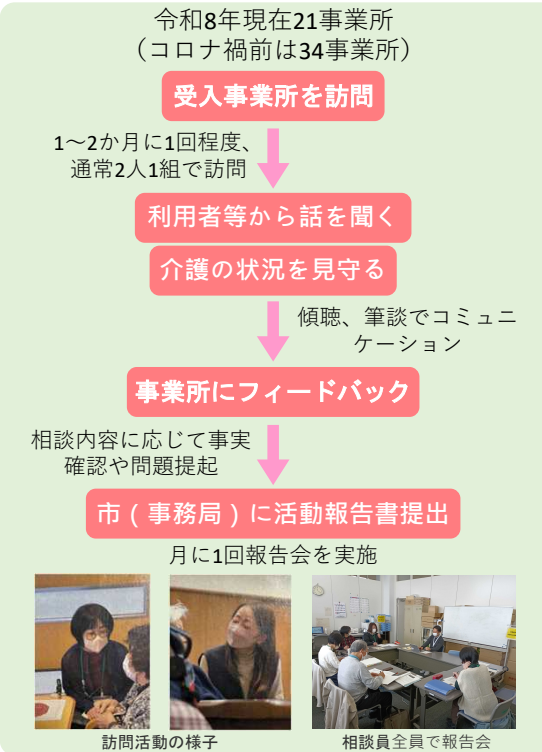
- ・外の風が入り職員の対応が丁寧になった。外部の目で見る必要性が分かった。
- ・目線を合わせ安心した雰囲気職員に言えないことが言えている。
- ・利用者の生活の質の向上、人に会える楽しみがあり、その日穏やかに過ごせる。
- ・利用者の新しい気付きや変化を伝えてくれる。一緒に施設を作っている感じ。
- ・利用者との時間の確保ができにくいので、話を吸い上げてくれて感謝している。

～事業者の皆様から頂いた嬉しい言葉やご対応～

- ・「ご飯はもっと硬い方がいい」との利用者の声をお伝えしたところ、状況を確認し「すぐに改善できます」と回答。スピーディな対応に頭が下がる。
- ・利用者の「やることがない」という声に対し「考えていきます」と前向きな回答をいただき嬉しかった。
- ・「認知症の方は話を忘れてしまうが、話してよかった、聞いてもらってよかったという温かい気持ちは忘れられない」との事業所の方の言葉が忘れられない。



訪問活動の流れ



相談員からひと言

経験豊富な相談員からフレッシュな相談員まで、以下のメンバーで活動しています。

- ・利用者や事業者の皆さんの笑顔が大好きです (奥田)
- ・今までの出会いを大切に、新たな出会いを楽しみしています (池田)
- ・日ごろの思いを、安心してお話ししてください (小松崎)
- ・多くの利用者の皆様とお話しすることを楽しみにしています (檜村)
- ・皆様の想いに寄り添いながら、大切にお話を聴かせていただきます (川村)
- ・沢山お話しをして沢山笑いましょ。笑顔が幸せを運んでくれることを信じて！ (鈴木)



さいごに

私たち介護サービス相談員は、利用者の方々の声を受け止め、それを施設の皆様と共有し、共に解決策を探る橋渡し役になりたいと考えています。利用者の方々が毎日を笑顔で、その方らしく生き生きと過ごせるよう、施設の皆様と連携を取りながら、全力でサポートしていきます。介護サービス相談員受け入れに興味のある事業所はご連絡下さい。お待ちしております。