

# うつのみやし 介護相談員だより

第 9 号 (平成 27 年 4 月)  
発行：宇都宮市介護相談員連絡会  
(宇都宮市役所高齢福祉課内)  
電話：028-632-2977

## ◆◆ 介護相談員をご存知ですか？ ◆◆

私たちは市から派遣され、担当の介護保険施設等を毎月 2 回、2 人 1 組で訪問しています。施設等を利用する皆様の疑問・不満・不安の解消と、施設等の介護サービスの質の向上を目的に、ご本人やご家族のお話を聴き、施設等との「橋渡し」を行っています。

## ◆◆ 訪問施設の一部と実際の活動の様子をご紹介します！ ◆◆



野沢の里は、平成 19 年に開設したユニット型個室の介護老人保健施設（定員 100 人）です。

3 階建ての施設の、各フロアには、ユニットを結ぶ広くまっすぐな廊下があり、運動会などの行事を行うスペースとして活用するほか、利用者が日常的に歩行訓練などに励む場となっています。

また、居室には全室に洗浄機能付きトイレが設置されており、高橋事務長のお話では、「全国的にも全室に設置されている施設は珍しい」とのことです。自分の居室で専用のトイレを安心して利用することができる点が利用者や家族に喜ばれています。

利用者と介護相談員との関係づくりは、昔話や日常的な会話からスタートします。

訪問を重ね、馴染みの関係になっていく中で、利用者から困り事や不安・不満などをお話しいただけたり、介護相談員が利用者の変化などに気づいたりすることが増えてきます。介護相談員は、それらを施設に伝え、施設におけるサービスの質の向上や改善等の提案を行っています。

野沢の里では、介護相談員の訪問を待っている利用者もいらっしゃるということで、訪問時には長時間お話しをされる方も見られました。



より良い介護サービスを提供するために、「ケア研究」という独自の活動をしているお話しを伺いました。

### ◆◆ 河合看護師長 ◆◆

「ユニットごとにテーマを決め、介護について研究・発表を行うもので、各ユニットが競い合い、施設内で評価が高いものは全国大会に参加・発表しています。成果や評価が目に見えることで、職員の資質やモチベーションの向上につながっています。」

高砂荘新館は、平成 19 年に開設したユニット型個室の特別養護老人ホーム（定員 50 人）です。

昭和 58 年から運営している特別養護老人ホーム高砂荘に隣接し、行事などの際には両施設で一体的に実施しており、ボランティアの受け入れや地域行事への参加、近隣の幼稚園や学校との交流などの地域連携も積極的に行われています。



深町施設長にお聞きしました。



Q 「介護相談員を受け入れたことにより、どのような効果・影響がありましたか？」

A **利用者の立場から**

- ・ 顔を覚えて、声を掛けてくれるので、訪問を楽しみにしている。
- ・ 職員には遠慮して言えない話を、相談員が聞き取ってくれるので、安心感が生まれている。

**施設・従業員の立場から**

- ・ 第三者の目を見て、気が付いたことを伝えてもらえるので、不適切な状態を改善することができる。

Q 「介護サービスや従業員の質を向上させるために、どのようなことに取り組んでいますか？」

A 職員教育に力を入れています。講義形式で全体的に実施する職員研修とは別に、グループワークで職員の学びを深める内部研修などを取り入れています。職員自身が資料を準備したり、講師役を努めたりするため、ただ講義を聞く研修とは違った効果があると感じています。また、新人教育においては、いろいろな職員から指示を受けることで混乱することのないよう、担当の教育係を決め、新人は自分の教育係から指示を受けるようにしています。

『（施設は）どうしても閉鎖的な環境なので、一般的な常識と感覚が離れてしまうことがあり、職員が「おかしい」と思うこともなく無意識に行っていることが、はたから見れば疑問に感じるようなことである場合もある。職員には気を付けるよう指導しているが、「慣れ」により気が付けないこともあるので、第三者の目は大切にしたい。』という施設長のお話が印象的でした。

介護相談員は、現在、右の5施設に訪問しています。

《訪問施設一覧》

また、今後、これまで訪問していない施設に順次訪問し、「利用者の声」をできるだけ多く橋渡しできるよう取り組んでまいります。

皆様のごところに訪問させていただいた際には、お気軽にお声掛けください。

- ・ 介護老人保健施設 野沢の里
- ・ 老人保健施設 ファミール滝の原
- ・ 特別養護老人ホーム 高砂荘新館
- ・ 特別養護老人ホーム はりがや実梨の丘
- ・ 特別養護老人ホーム みどりの樹