

大垣市介護サービス相談員だより

第37号（令和8年9月）

○介護サービス相談員は何をする人・・・？

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）などの介護保険事業所を訪問し、施設の利用者やその家族が日ごろ抱えている疑問、職員に直接言いにくいことなどを聞き、また相談員自らが気付いたことなどを事業所に伝えることによって、問題解決に向けた橋渡しをするのが、「介護サービス相談員」です。介護サービスの質の向上を目指して活動しています。

大垣市では、現在12名の相談員が活動しています。

○実際の活動内容をご紹介します

①利用者の悩みを届けます



食事の量が多いの。

本当はこれ以上食べたくないが、ご飯を無理して食べています…



施設の返答・対応

食事を無理して食べているとの訴えは重要であると捉え、食事形態・提供ペースを再度見直すようにします。

②相談員の気づきをお伝えします



利用者のことについて、色々とお話しさせていただきました。

ただ、左手にできている痣や爪が長くなっていたのが気になりました。



施設の返答・対応

痣の状態は今後看護職員が確認し、経過観察を行います。また爪については介護職員が定期的にチェックし、必要に応じて爪切り介助を実施します。

○相談員が心がけていること

①目を合わせて、笑顔で接する

まっすぐな視線と明るい笑顔で、安心していただける関わりを大切にしています。



②興味のある話題を広げる

利用者の皆様が好きなことや関心のある話題を見つけ、楽しくお話しします。



③意見は言わず、最後まで聴く

まずは相手の言葉にじっくりと耳を傾け、寄り添います。



④否定せず、温かく受け止める

同じお話をされても、否定や訂正をせず、その時のお気持ちをそのまま受け止めます。



○新しい介護サービス相談員を紹介します



今年度、介護サービス相談員養成研修を終え、活動を開始する新しい介護サービス相談員を紹介します。



畑佐 相談員

介護サービス相談員の募集をみて、この仕事をしてみたいと思いました。以前、介護の仕事に携わっていましたが、利用者様の声を直接聞ける機会がなく、当事者の声を聞きたいと思っていました。この仕事は利用者様に直接関わることができ、やりがいをもてると感じています。

今後利用者様とのコミュニケーションでは苦戦することもあると思いますが、少しでもお役に立てる相談員を目指し、活動を続けて参ります。

介護サービス相談員だより 第 37 号（令和8年9月）

発行 大垣市介護保険課（介護サービス相談員派遣事業事務局）

電話：47-7409 FAX：81-6221

e-mail：kaigohokenka@city.ogaki.lg.jp