

介護サービス相談員 派遣事業の御案内

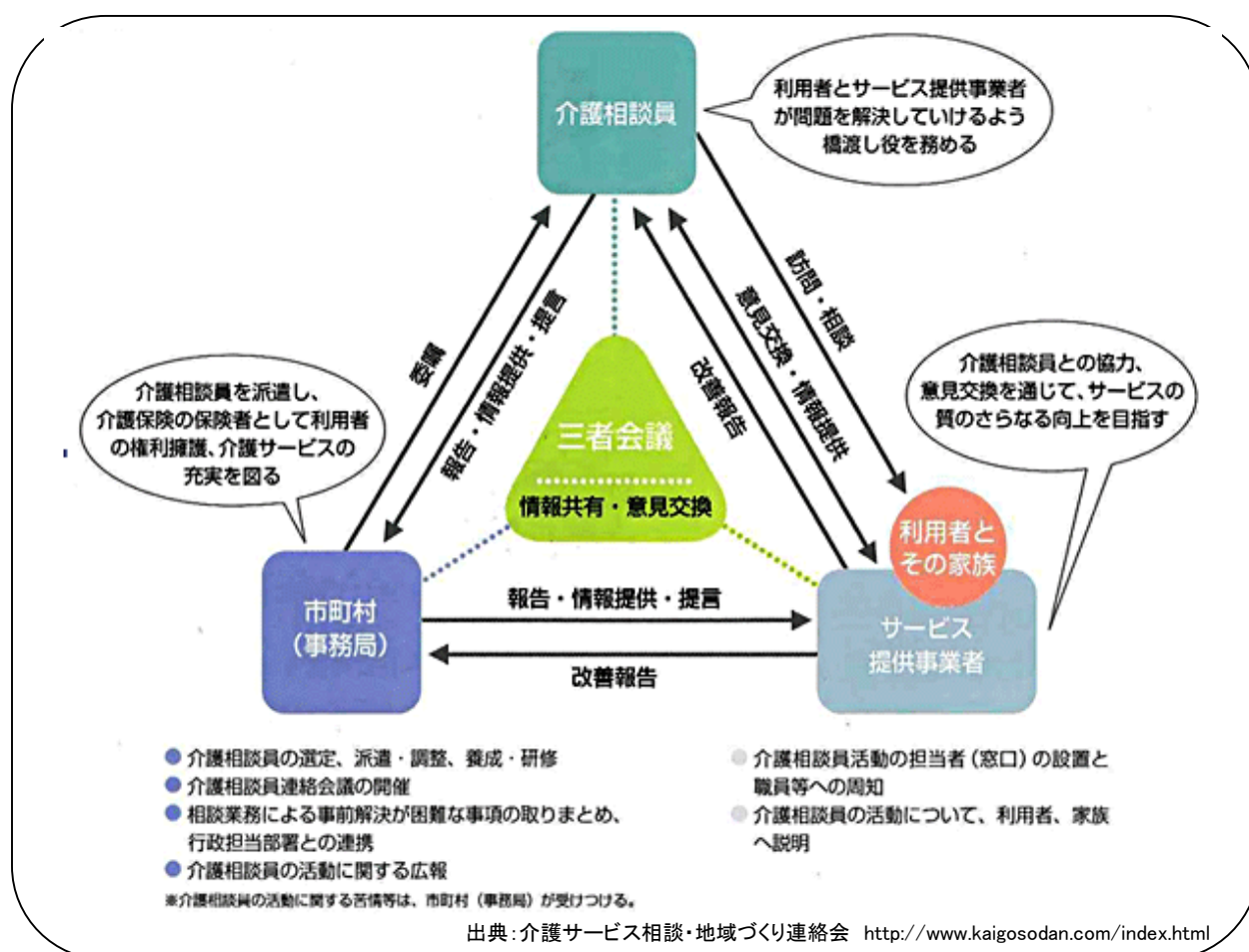


事業の目的

介護サービス相談員とは、利用者から介護サービスに関する不満や不安等を聞き、問題解決に向けた手助けをする、利用者とサービス提供者との橋渡し役です。

当該事業は地域支援事業の一環として位置づけられており、サービスの質の向上を図ることを目的としています。

(※ 現在、川崎市においては、三者会議及び事務局から事業所への報告等は行っておりません。)



介護サービス相談員とは

介護サービス相談員は、「市町村が事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっていると認めた人で、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。

養成研修は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、40時間に及び内容です。

また、既に活動中の介護サービス相談員を対象とする現任研修では、最新の介護保険制度の情報や認知症の人への対応法など、相談活動の現場に即した技術の習得、スキルアップを目指しています。

活動内容

基本的には、利用者、その家族及び事業所の職員の話をお伺いし、必要に応じて事業所へのフィードバックを行います。その他、詳細な留意点などについては、別紙「介護サービス相談員派遣事業に係る留意点について」を御参照ください。

訪問は、原則2名1組で行います。活動回数は、派遣先として決定した施設に対して、原則、月1回、1回あたり約2時間、同一施設に継続して6か月又は1年間の訪問となります。1か月あたりの訪問回数や期間の延長については、施設の規模等に応じて柔軟に対応させていただきますので、介護サービス相談員又は事務局に御相談ください。

お申出をお待ち
しております！



派遣受入までの流れ

◆意向調査

目的：派遣受入の希望調査

対象：①介護老人福祉施設 ②介護老人保健施設 ③認知症対応型共同生活介護事業所
④特定施設入居者生活介護事業所 等

時期：年に数回

訪問期間：

サービス種別	訪問期間
上記①、②、④	6か月又は1年間の選択制※
地域密着型サービス	原則6か月

※申込時の状況により、御相談させていただきます。

◆派遣申出

方法：意向調査に同封の申出書によりお申出ください。

※ 施設数が多いため、調整させていただいた結果、派遣を行うことができない場合もありますので、予め御承知おきください。ただし、その場合であっても可能な限り派遣させていただきたいと考えておりますので、次回の意向調査の際に再度お申出いただきますようお願いいたします。

◆派遣決定

事務局で調整後、事前に電話連絡で最終的な受入の可否について確認させていただき、決定通知書を送付させていただきます。

◆日程調整

派遣決定時に、担当の介護サービス相談員の氏名をお伝えします。決定通知書の送付後に、担当の介護サービス相談員から電話連絡がありますので、初回訪問日時の調整をお願いいたします。

◆初回訪問

初回訪問時は、事業の進め方や留意点などについて、別紙「介護サービス相談員派遣事業に係る留意点について」を基に介護サービス相談員と確認します。また、事業所のパンフレット等を御用意いただき、概要説明と見学を行っていただきますよう併せてお願いいたします。時間がある場合は、実際に利用者の方等のお話をお伺いさせていただきますが、本格的な活動は2回目以降となります。

◆2回目以降

実際に、利用者の方等のお話をお伺いさせていただきます。2時間のうち、1時間半ほどお話をお伺いし、30分ほどをフィードバックとして事業所職員との話し合いの時間にしています。また、日程調整については、毎回、訪問時に介護サービス相談員と行ってください。後日、変更が生じた場合は、事務局に御相談ください。



介護サービス相談員派遣事業に係る留意点について



次の留意点について、介護サービス相談員と一緒にチェックをお願いします。

【お願い】

- ☐ 事前に、当該事業の普及啓発ポスターと、訪問日をお知らせするためのチラシを送付させていただきますので、事業所内での周知等のため、掲示していただきますようお願いいたします。
- ☐ 初回訪問時の打ち合わせやフィードバックの時間については、事業所内全体を把握している施設長や管理者の方又は担当の職員の方に御参加いただきますようお願いいたします。
- ☐ フィードバックは、介護サービス相談員と事業所職員の認識等をすり合わせるためのものでもあるので、とても大切な時間であると考えています。ついては、できる限り毎回は行っていただきますようお願いいたします。ただし、介護サービス相談員がお伺いしたお話の内容すべてをお伝えするのではなく、御本人から伝えないでほしい旨の御要望があった場合や、介護サービス相談員がお伝えしないほうが良いと判断した事柄については、控えさせていただく場合がありますので、予め御承知おきください。
- ☐ お話をお伺いする方については、利用者、その御家族及び事業所の職員が対象となりますが、指定の有無は問いません。「この方のお話を聞いてほしい。」などの御要望がある場合には、介護サービス相談員にお伝えください。
- ☐ 利用者のプライバシーの保護について、介護サービス相談員は活動中に知り得た情報を他に漏らすことはありません。事業所でも、利用者やその御家族等に御理解いただくため、必要に応じて説明等を行っていただきますようお願いいたします。
- ☐ 介護サービス相談員は各種の研修を受けていますが、評価や指導ではなく市民目線で事業所を見るため、介護サービス相談員のアドバイス等については事業所内でよく御検討いただき、基準等の疑問については事務局へ御相談ください。

【介護サービス相談員ができること】

- ☐ 介護サービス相談員は色々な事業所を訪問させていただいているので、他の事業所の様々なやり方や工夫を知っています。何かのヒントになるかもしれませんので、ぜひ聞いてみてください。
- ☐ たとえ相談を受けなくても、利用者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、必要に応じて事業所に伝えるのも、介護サービス相談員の役目です。

【介護サービス相談員がやってはいけないこと】

- ☐ 事業所の評価
- ☐ 車いすへの移乗、食事の介助など「介護」に当たる行為
- ☐ 利用者同士のトラブルの仲裁
- ☐ 家族問題に関することへの介入
- ☐ 遺言・財産処分に関する相談
- ☐ 物品の修理



イメージキャラクター

事務局(川崎市高齢者事業推進課内)

(住所) 〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1

(電話) 044-200-2910 (FAX) 044-200-3926

(E-mail) 40kosui@city.kawasaki.jp

(ホームページ) <https://www.city.kawasaki.jp/350/page/0000016831.html>

(介護サービス相談・地域づくり連絡会ホームページ) <https://kaigosodan.com/>