

『介護サービス相談員』をご存じですか？

柏原市では、介護サービスを利用する方の疑問や不安を解消し、苦情の解決を図るため、介護サービスの提供施設等に介護サービス相談員を派遣する介護サービス相談員派遣事業を実施しています。

▶介護サービス相談員派遣事業とは

介護保険を利用している方のなかには、介護保険施設の対応や介護サービスの質について、要望や希望、疑問や不満を抱きながらも、職員に対する気がね等から、人知れず我慢している方も少なくありません。

こうした利用者の不安や不満が大きなトラブルにならないよう、介護サービス相談員がサービス提供の場を訪問し、利用者の話をしっかり聴いて「事業者」や「行政」に問題解決への橋渡しをすることで、適正かつ充実した介護サービスの実現を目指します。



▶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苦情や不満等を聞き、サービス提供者に伝えるなど、問題解決に向けた手助けをするため、市から委嘱を受けた方たちが、介護サービス相談員です。市民から公募した人に委嘱し、養成研修を受けた後に介護サービス相談員としての活動をお願いします。介護サービス相談員は、受入れを希望した事業所に派遣され、訪問時に利用者との面談をします。

介護サービス相談員は、福祉や医療の資格を持った専門家ではありませんが、「話を聴く」専門家として利用者やご家族の不満や悩みをしっかりと受け止め、事業者へ伝えるお手伝いをします。

介護サービス相談員に関するQ&A！



介護サービス相談員は専門家ではないと聞きました。
専門家ではないのに、しっかり話を聞いてもらえるのでしょうか？

事業者の中にも「福祉の専門家ではないのに大丈夫なのか」と思われる方もいますが、むしろ一市民の視点から適正なサービスが提供されているかを見ることが出来るため、より利用者に近い感覚でお話しを伺うことができます。



施設への不満を話したことが職員さんたちの耳に入って、
施設での生活が気まずくならないかしら・・・。

施設の職員やケアマネジャーなどと同様、介護サービス相談員にも**守秘義務**があります。利用者のみなさまのプライバシーや秘密は守りますので、安心してご相談ください。



▶ 介護サービス相談員ができること

「もっとゆっくりお風呂に入りたい」、「こんなおかずが食べたい」、「できるかぎり車いすを使わず自分の足で歩きたい」など、生活の中で少し気になっているようなことでも、お気軽にご相談ください。

介護サービスを利用している人の日常には、サービスに関するさまざまな不満が生じることがあります。はじめは小さな問題であっても、忙しそうな施設の職員やケアマネジャーに「こんな些細なことを言ってもいいものか」とためらううちに、深刻な事態に発展しないともかぎりません。

介護サービス相談員は、まず介護サービスの利用者から苦情や不満等をよく聞いたのち、それが単なる行き違いや誤解に基づくのか、それとも介護の質に関わるもののかなど、事実確認を経て見きわめます。そのうえで、助言をすることもあれば、施設側と協議したり、または市に報告をするなど、適切な対応策をとることになります。ときには、信頼できる話し相手を得ることで、相談者が安心感を取り戻せる場合もあります。