

## <介護サービス相談員 Q&A>

### Q：介護サービス相談員はどのような人ですか

A：日頃から地域で介護に関わるボランティアとして活躍されている方々で、市社協が委嘱しました。また、相談員は全員養成研修を修了しており、身分証明を携帯しています。（派遣施設には担当相談員の名前が分かるポスターを掲示しています。）

### Q：どのような相談にのってもらえますか

A：実際に利用されている介護保険サービスの相談に応じます。利用者の方の秘密は厳守しますので安心してご相談下さい。匿名の相談は名前を出しません。

### Q：本人以外でも相談できますか

A：ご家族、ご友人の方などからも相談を受けています。電話相談も実施していますのでお気軽にご利用下さい。施設職員の方からのご相談もお伺いします。（個人情報に関する事はご本人の了承を得ずにお話しすることはできません）

### Q：訪問する施設はどのような所ですか

A：市内の、特別養護老人ホーム・老人保健施設・グループホーム・特定施設・小規模多機能施設・デイサービスセンターなどです。

### Q：オンブズマンとはどう違うのですか

A：一般的にオンブズマンは行政の課題を世論に告発して制度を改善していくイメージですが、介護サービス相談員は利用者の個別の要望を聴きだし、事業所に橋渡しをするという役割が中心となります。

### Q：介護サービス相談員によって得られる効果とは

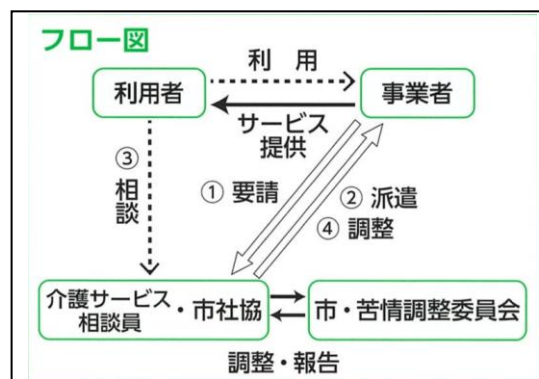
A：相談以外でも、利用者との話し相手として大変喜ばれています。また、素朴な疑問や不安などの相談を聴くことで、利用者が安心して介護保険サービスを利用する事ができます。さらに、施設への提案などからサービス内容の充実に向けた施設の積極的な取り組みが進んでいます。

## 介護サービス相談員派遣事業とは…

平成12年4月、介護保険制度の開始に伴い、旧厚生省が介護サービスの質を高める事を目的に設けた制度です。豊中市では、平成13年12月から市の委託を受け、豊中市社会福祉協議会が実施する事になりました。

介護サービス相談員は、市内の介護保険施設や在宅サービス利用者宅を訪問し、利用者の素朴な疑問や不安の相談をお聴きし、第三者の視点で事業者・関係機関に伝え、問題解決に向けた活動を行っています。

従来 of 行政の立場からではなく市民自らが相談員として利用者と事業者の橋渡しになるという市民参加の新しい取り組みです。



### 【お問合せ】

#### ◆社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会

事務局 豊中市中桜塚2-29-31

地域共生センター東館2階

電話 6848-1279

FAX 6841-2388

#### ◆豊中市 福祉部 長寿社会政策課(第2庁舎3階)

豊中市中桜塚3-1-1

電話 6858-2837

FAX 6858-3146

## 豊中市介護サービス相談員派遣事業のご案内

# ひとりで悩まないで…

介護サービス相談員に

ご相談下さい



社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会

豊中市 福祉部 長寿社会政策課

こんな時、介護サービス相談員にお気軽にご相談下さい。

介護サービス相談員は、介護保険施設や在宅サービスの利用者宅を訪問し、疑問や不安などの相談を聴き、事業者に伝え、橋渡し役となって問題解決に向けた活動を行います。また、地域において介護サービス相談員派遣事業のPR活動も行います。（プライバシーは厳守しますので安心してご相談下さい）



### ①市内の介護保険施設や通所系サービスを利用されている方には…

市内の介護保険施設やデイサービス等を定期的に訪問していますので、直接ご相談下さい。訪問日は、直接事業者にご確認下さい。内容によって利用者と施設の橋渡し役となって解決に向けた活動を行います。

また、施設の活動を把握し、利用者との交流を図るために行事などにも参加します。

### ②訪問系のサービスをご利用の方には…

在宅で、ホームヘルプなどの訪問系サービスを利用している方や、ご家族で介護サービス相談員の派遣・相談を希望される場合は下記の相談窓口を開設しています。お気軽にご相談下さい。

電話相談も受け付けています。また、内容に応じて相談員が利用者宅を訪問し、直接お話しを伺って問題解決に向けて活動します。

### 介護相談員派遣事業のご案内

この事業所には介護相談員（介護サポーター）が訪問させていただきます。  
お気軽にご相談下さい。（プライバシー厳守します）

この事業所の介護相談員は

相談員は写真付の名札をつけています！

ボランティア

お 問 合 せ

担当職員 豊中市社会福祉協議会 地域支援係 TEL06(6848)1279  
豊中市 福祉部 長寿社会政策課 TEL06(6858)2838

受入れ施設に上記のような相談員の写真入りのポスターを貼っています。

### 介護サービスの悩みごと相談窓口 （介護サービス相談員による相談）

☆相談日 毎週金曜日 13時から15時30分  
☆場 所 豊中市地域共生センター東館2階  
（中桜塚2-29-31）  
☆相談員 介護サービス相談員  
☆電 話 6841-9388  
☆FAX 6841-2388



### 利用者の声 （相談員の現場から）

- ・お話し相手がほしい。
- ・スタッフの声かけが少ない。
- ・スタッフが忙しそうなので声をかけづらい。
- ・外出ができない。散歩がしたい。
- ・何もする事が無いので疲れる。

- ・和菓子が食べたい。
- ・食事の味付けが濃い。
- ・本が読みたい。図書館にも行きたい。

など

～お話し相手为中心ですが、本人の不安や疑問などの相談も伺っています。～

介護サービス相談員の提案や施設の努力でこんなことが実現しました！

- ・施設の外出の機会が増えた。  
買物ツアー、散歩、お花見、外食など
- ・施設と地域の交流事業が実施された。  
お花見、夏祭り、運動会、もちつき、敬老の集いなど
- ・施設へのボランティアの導入。  
習字、歌体操、囲碁、演奏、手品など
- ・施設内の床の汚れがきれいになった。
- ・手すりの位置が改善された。
- ・請求書が分りづらかったが、掲示板に料金表が貼り出されるようになった。
- ・家族の不安感の解消につながった。
- ・施設職員とのコミュニケーションが、密にとれるようになった。

この他にも利用者の思い違いや説明不足などの案件に施設の協力で個別に相談に応じていただいています。

### 運営推進会議への参加

地域密着型サービス事業所が開催する運営推進会議に、依頼を受けた介護サービス相談員が参加することがあります。

