

介護サービス相談員を知っていますか？

●介護サービス相談員

介護サービス相談員は養成研修を受講した地域の方々と、市が委嘱して活動しています。利用者から介護サービスに関する不安や不満などを聞き、サービス提供者や行政へ橋渡しをして、問題の改善・解決に向けた手助けをします。



介護サービス相談員キャラクター「クーちゃん」

- 介護保険制度を基本から学んでいます
- 利用者のどんなお話にも耳を傾けます
- コミュニケーションの技法も習得しています
- 身体拘束の廃止、高齢者虐待の早期発見・予防の手法を学んでいます
- サービスの質の改善につながる提案をします
- 高齢者の心身の変化を理解しています
- 認知症の人への基本的な知識と対応などを学んでいます

『介護サービス相談員がやってはいけないこと』

- ◆ サービス提供事業者の評価
- ◆ 車いすへの移乗、食事の介助など「介護」にあたる行為
- ◆ 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

どんなことでも気楽に
声をかけてくださいね



事業者

モチベーション向上
サービスの質の向上



介護サービス相談員

利用者

満足度向上

行政

現場の困りごとを把握

介護サービス相談員は事業者・利用者・行政の橋渡し役 ぜひご活用ください

【介護サービス相談員事務局】 小松市役所 健康福祉部 長寿介護課
電話：0761-24-8149
FAX：0761-23-3243

介護サービス相談員はこんな活動をしています

介護サービス相談員は、利用者から苦情や不満等をよく聞き、円滑・円満解決のために、市や事業者とのつなぎ役を担います。

市は、介護サービス相談員の活動を通じて、迅速な虐待対応はもちろん、利用者の生の声や事業者の現状を把握し、3方良しの施策づくりを目指すことができます。

介護サービス相談員

サービス提供
の場を訪問
施設訪問
行事参加

利用者から
話を聞く

- たんなる行き違いや情報不足
- 個人の好き嫌いによる要望
- 介護の質に関わるもの
- 制度や施策によるもの
- 虐待・詐欺など

小松市

事業者

利用者
家族

利用者は事業所には言いにくい苦情や不満を、介護サービス相談員に聞いてもらうことで、サービスの満足度向上につながります。また、家族にとっても、外部の目が入る開かれた事業所として、安心して利用することができます。

事業者は、直接的には利用者が訴えづらい苦情や不満を早期に把握し、将来のトラブル発生を予防するとともに、サービスの質の向上を図ることができます。

○サービスの質の向上

苦情や不満はちょっとした行き違いによって発生し、ちょっとしたことで解決する事も多いはずですが、利用者にとって直接、苦情や不満を訴えることは難しいものです。介護サービス相談員が、いち早く気づき、伝えることで、そのような苦情や不満を小さいうちに解決につなげ、結果としてサービスの質や利用者満足度の向上につながります。

○利用者の権利擁護

要介護度が高くなればなるほど、本人は周囲に問題を訴えにくくなります。全国的には虐待と判定されるケースも見られており、介護サービス相談員の活動は、そのような不適切な対応の事前抑制・早期発見にも役立ち、結果的に事業者を守ることにもつながっています。

○オープンな事業所の実現

地域密着型サービスにおいては、運営推進協議会など、外部の目が入る機会がありますが、そうではない事業所は、関係者以外とのつながりも少なく閉鎖的になりがちです。介護サービス相談員が入ることで頑張っている取組みの周知や事業者のPRにもつながり、安心して選んでいただける事業所として認識してもらうことができます。