

## 介護相談員をご存知ですか？

### ～介護相談員がいる安心（介護相談員派遣等事業）～

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。市では現在、市内にある特別養護老人ホーム・老人保健施設のうち、派遣の申し出があった12施設に対して介護相談員を派遣しています。

■問い合わせ先 介護福祉課介護事業係（☎ 40・7099）

#### 介護相談員ってどんな人？

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」です。

現在市では、6人の介護相談員が活動しています。

#### 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現へ

介護相談員の訪問で、虐待の早期発見・防止につながったケースや、施設と介護相談員が一緒にになって身体拘束廃止に取り組んだ結果、身体拘束“ゼロ”的施設が数多くでています。

介護相談員の活動は、利用者の権利擁護や生活の質の向上に結びつきります。

#### 声なき声を聞くのも「しごと」

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、問題や改善すべき点などを発見したら、必要に応じて施設・事業者に伝えられるも介護相談員の役目です。

相談を聞いたままにせず、改善状況を伝える

利用者・家族への説明

相談者から匿名の希望がある場合は、個人が特定できないよう配慮

#### 介護相談員はこんな活動をしています

介護相談員は、まず利用者から苦情や不満などをよく聞いた後、

- 単なる行き違いや情報不足によるものか
- 個人の好き嫌いによる要望なのか
- 介護の質にかかるものなのか
- 虐待・詐取などに当たるのか

など、事実確認を経て見極めます。その上で本人への助言や、事業者側と意見交換を重ねて問題のありかを提示し、サービスの質の改善につながる提案をします。

相談内容は事務局に報告し、行政機関の関与が必要な場合は、市町村の事務局を通じて適切な対応策をとります。

疑問や不満を話せる介護相談員の存在は利用者に安心感をもたらします。

#### えっ！

車いすを押してもらえないの？

介護相談員がやってはいけないこと。

- ①サービス提供事業者の評価
- ②車いすへの移乗、食事の介助など「介護」に当たる行為
- ③利用者同士のトラブルの仲裁
- ④家族問題に関することへの介入
- ⑤物品の修理

#### 認知症の人の話も上手に聞ける？

介護相談員は研修を通じて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。

世間話をしたり、一緒に時間を過ごしたりして信頼関係を築く中で、本人に何か不安な気持ちがあつて行動に表れていないか、適切なケアがされているかなどを見て取り、施設の人と問題の解消、ケアの改善に向けて相談することができます。

月に1回程度、1人または2人1組で訪問



サービス提供の場を訪問

施設の行事などにも参加し、サービスの現状を把握

介護相談員キャラクター  
クーちゃん

利用者から話を聞く

相談内容の客観的事実に基づき相談記録票を作成し、活動報告書を提出

#### サービス提供事業者のメリットは？

施設など事業者にとって、介護相談員を通して利用者の日常の声を聞くことは、提供するサービスの改善点を探る重要な手掛かりになります。

#### 個人情報が流出したらどうしよう？

介護相談員とその事務局は「利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない」と定められています。

## 「認知症かな？」と思ったら、まずは相談を

認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなつたためにさまざまな障害が起こり、生活するうえで支障が出ている状態を指します。

認知症を引き起こす病気のうち、最も一般的なのは、脳の神経細胞がゆっくり死んで脳が委縮する変性疾患と呼ばれる病気で、アルツハイマー病、前頭側頭型認知症、レビー小体型認知症などがあります。

続いて多いのが、脳梗塞、脳出血、脳動脈硬化などのために、神経の細胞に栄養や酸素が行き渡らなくなり、その結果その部分の神経細胞が死んだり、神経のネットワークが壊れてしまう脳血管性認知症です。

認知症を疑うような行動や体調の変化に気付いたら、かかりつけ医や認知症疾患医療センターなどの専門の医療機関を受診しましょう。

弘前愛成会病院認知症疾患医療センターでは、「①認知症に関する相談対応」「②認知症の検査・診断」「③適切な治療」「④外部に向けた認知症の研修・出前講座」

※認知症センターの役割…認知症を正しく理解してもらい、認知症の人や家族を温かく見守る応援者になってもらいます。たとえば、友人や家族にその知識を伝える、認知症になった人や家族の気持ちを理解する、隣人あるいは商店や交通機関などで、できる範囲で手助けをすることなどが挙げられます。

を行っています。受診の相談はもちろん、認知症に関する心配事などの相談にも無料で対応しています。

また、認知症の介護に関する相談は、介護福祉課や各地区的地域包括支援センターで行っていますので、気軽にご利用ください。

市では、認知症について正しく理解し、認知症の人やその家族を温かく見守り、支援する「認知症センター」を養成しています。認知症センター養成講座を希望する市内在住の10人以上のグループや事業所に、認知症センター養成講座の講師役となるキャラバン・メイトを無料で派遣します。

■問い合わせ先 認知症センター養成講座および認知症に関する相談、各地区的地域包括支援センターの連絡先について…介護福祉課地域支援係（☎ 40・7072）／弘前愛成会病院認知症疾患医療センターの相談について…弘前愛成会病院認知症疾患医療センター（☎ フリーダイヤル 0120・085・255、☎ 兼fax 35・6464、受付時間は平日の午前9時～午後5時（年末年始を除く））



ひろさき  
夢追い人  
File.15

にしお ゆき  
西尾 夕紀さん

1974年7月、弘前市生まれ  
演歌歌手、ものまねタレント

弘前実業高等学校卒業。歌好きの父親の影響で3歳の頃からカラオケを歌い始める。実家には本格的なカラオケセットが完備されている。1993年『海峡恋歌』で歌手デビュー。1994年には第36回日本レコード大賞最優秀新人賞をはじめ、各種新人歌手コンクールの入賞歴を誇った。1998年からは日本テレビのバラエティ番組『ものまねバトル』（現『ものまねグランプリ』）にレギュラー出演。2008年、デビュー15周年を迎え1月31日に記念コンサートを開催。自身の持ち歌や伴田来未、工藤静香の歌真似を披露し、今後も演歌とともにものまねの両方に邁進していくことを宣言した。2014年8月20日には、西尾夕紀＆山寺宏一「7歳違いのLove Song」を発売した。

#### 【市民の皆さんへ一言】

いつも、本当にたくさんの応援を頂きありがとうございます。わたしもおかげさまで、デビュー22年目を迎えようとしております。あつと言葉ですね（笑）。まだまだ未熟者な私ですが、弘前を代表できる歌い手になれるよう日々精進して参ります。じょっぱり娘の根性でけっぱるよお～。これからも地元さ伺うことも増えると思うばって、応援してけのお～。へば、皆様。へばなあ～。

◎このコーナーでは、当市にゆかりが深く、各界で活躍している人や団体を紹介します。

