

久留米市介護相談員派遣事業について

介護保険では、市町村や国民健康保険団体連合会などにサービスに関する苦情対応窓口が設けられていますが、これに加えて、久留米市では、介護相談員が直接、介護保険施設を訪ねて、そこで生活する方々やそのご家族のお話を聞き、疑問や不安、不満の解消のため、ご利用者と施設の間の「橋渡し役」として、「話し合い」型の問題解決を図り、問題が大きくなることを未然に防ぐとともに、ご利用者のサービスの質の更なる向上を目指すことを目的に、平成13年11月からこの介護相談員派遣制度を開始しました。（実際の派遣開始は、平成14年1月から）

◎具体的な活動内容

介護相談員は、久留米市が委嘱した介護関係の有資格者や家族等の介護経験のある者で、全員、全国規模の合同研修や市独自の研修を終了した後、活動をしています。

市内の介護保険施設を2人1組で毎月定期的に訪問し、市役所で開催される連絡会に出席し、活動内容について相互に報告すると共に、所定の活動報告書を市に提出することとしています。

あくまでも、「市民の目線」で、ご利用者やご家族と施設が協力して課題解決できるように調整したり、また、場合によっては、その専門家や市に対応を依頼したりして、ご利用者がより心地よいサービス提供を受けられるような活動をしています。

●介護相談員の質の向上に必要と思われる市独自で実施した研修等（3～8頁参照）

- <平成21年度> ・認知症サポーターについて 7月
- ・地域福祉について（講師：地域福祉課）12月
- ・地域包括支援センターについて（講師：北包括支援センター）1月
- ・情報公表制度と外部評価について 6月
- <平成22年度> ・成年後見制度について（講師：長寿支援課）10月
- ・認知症について（講師：みさき病院院長 田中清貴氏）11月
- <平成23年度> ・コミュニケーション技法について 4月
（講師：株式会社トータル・オフィス・タナカ/田中美智子氏）

その他、他市との交流（平成21年8月：大牟田市）や介護保険の制度改正等に関する説明を適宜行っています。また関連するシンポジウム等、各種行事への参加を促しています。

●派遣先：市内の介護保険施設等のうち派遣の申し出があった60か所（H23.12.26現在）

年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	事業所数
相談員数	20人	20人	20人	20人	
訪問対象施設数	51施設	51施設	61施設	60施設	101
内訳	特養	9	9	9	9
	老健	6	6	6	7
	療養型	5	5	4	7
	グループホーム	23	23	23	47
	小規模多機能	8	8	16	25
	密着型特養	0	0	3	3

●相談対応事例

- ・「施設への慰問が少ない。」との利用者からの相談に対し、施設の担当者へ報告。介護相談員が知っているボランティアに関する情報を施設の担当者へ提供した。
- ・「話し相手がいない」と言われる利用者。娘さんより話相手がいると喜ぶので、施設に伝えてほしいとの相談に対し、ボランティアの活用やデイサービス利用者との交流などを提案した。
- ・退所を予定していた利用者より、息子さんより昼間の在宅が心配と反対されたとの相談に対し、ケアマネに相談し、在宅時のケアプランをたてて息子さんが安心できる体制を組まれることを助言した。

◎三者意見交換会

市、介護相談員及び施設（原則として地域密着型サービス事業所を除く。）との意見交換会を2年に1回実施しています。平成18年度までは年に1回実施。19年度は未実施。平成20年度から3施設を原則として、2年に1回実施するようにしています。

意見交換会では、それまでの介護相談員が受けた相談事例や介護相談員が気がついたこと（良いと思ったこと）などをもとに、介護相談員活動への施設からの意見などを伺い、相談員活動の充実を図っています。

平成20年度以降の実績

年度	20年度	21年度	22年度	23年度
実施施設数	訪問施設20施設 中10施設実施	訪問施設20施設 中12施設実施	訪問施設19施設 中10施設実施	訪問施設18施設 中9施設実施

●意見・感想等

- ・「傾聴ボランティアの方に来ていただきたい」との施設からの話に対し、ボランティア活動も行っている相談員により、対応する方向で検討されることとなった。
- ・「職員の対応が良い」、「清掃が行き届いている」等介護相談員の言葉により、職員の士気が高まる。（施設より）
- ・利用者が訪問を待っていてくれる。（介護相談員）
- ・ボランティアの受け入れに積極的である。（介護相談員）