

55 「『ちょっとお話しませんか?』から始まる私の介護相談員活動」

四日市市介護相談員 坂本涼子

1 はじめに

みなさんは介護相談員をご存じですか？私は、平成13年から四日市市の委嘱を受けて、介護相談員活動を行っている。本稿において、介護相談員活動の概要および私がその活動から得た学びや気付きについて報告し、今後の三重県における高齢者施策の推進のための一助となることを願いたい。

2 介護相談員活動の概要

介護保険制度が平成12年に開始され、これにより介護サービスの提供は行政による措置から利用者の選択・判断に基づく契約へと変わった。しかしながら、介護保険を利用している人の中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、職員や事業所・施設に対する気兼ねから我慢している人も少なくないと思われる。このため介護保険制度と同時に介護相談員派遣事業が創設された。図1は介護相談員派遣等事業のしくみで、介護相談員活動そのものの事である。介護相談員とは、利用者から介護サービスに関する苦情や不満等を聞き、サービス提供者や行政とのあいだに立って、問題解決に向けた手助けを行う人のことである。

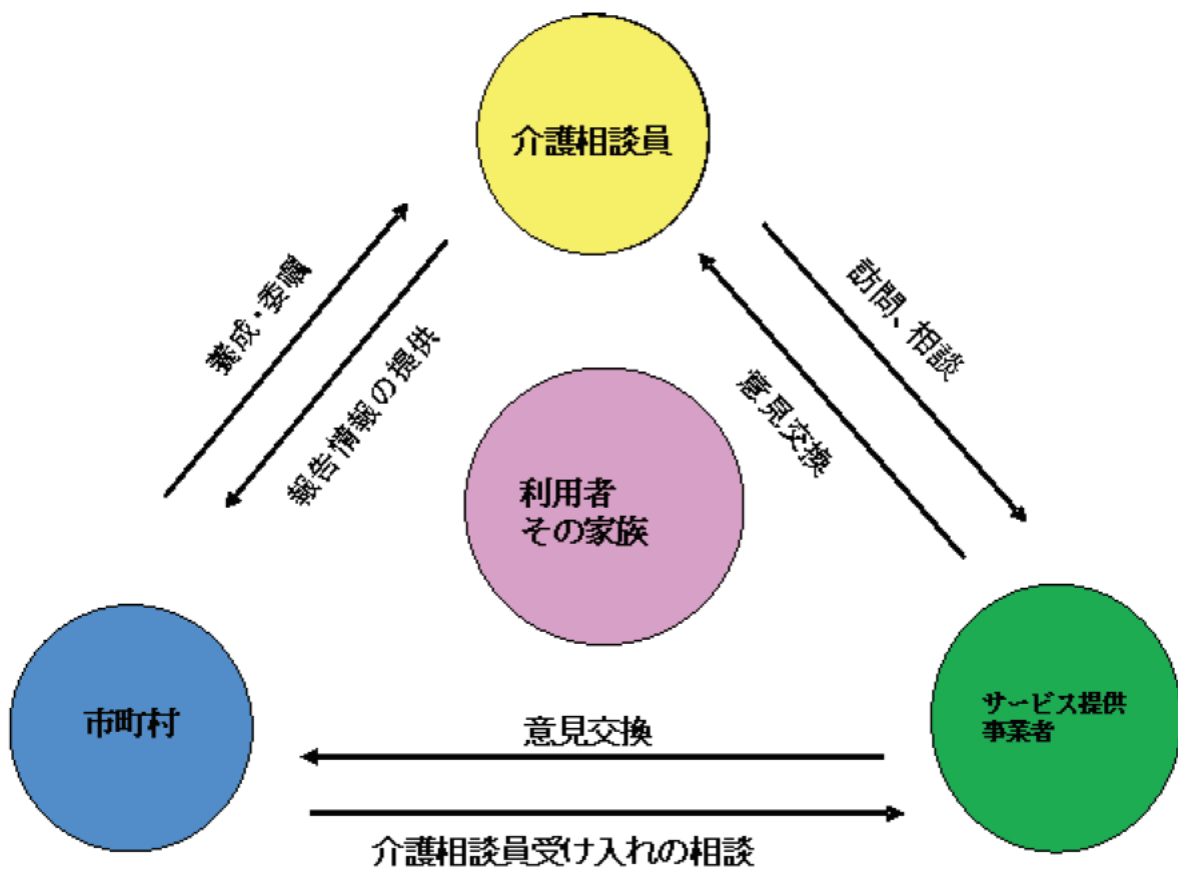


図1 介護相談員派遣等事業のしくみ（介護相談員活動）

3 四日市市における介護相談員活動内容

介護相談員派遣事業は介護スタッフの労をねぎらい、どうすればサービスが良くなるかを一緒になって考えていくもので、市町村において地域の実情に応じて創意工夫のもとに実施されるものである。私が所属する四日市市では以下の活動を主に行なっている。

(1) 介護相談員受け入れ施設の登録

市役所から介護保険施設等へ介護相談員の受け入れについて、施設へ申し入れを行う。受け入れを希望する施設には、介護相談員受け入れ事業所の表示看板やポスター(図2)を掲示し、利用者に介護相談員の派遣目的や派遣日の広報を行う。



図2 介護相談員受け入れ事業掲示ポスター

現在、四日市市では、20名の介護相談員が入所施設や通所施設、認知症グループホームなどさまざまな施設に訪問させていただいている。介護相談員の派遣先は表1に示す。

表1 派遣事業所(平成21年3月末現在)

	派遣事業所数	市内事業所数	派遣割合
介護老人福祉施設	12	12	100%
短期入所生活介護	17	17	100%
介護老人保健施設	5	6	83%
介護療養型医療施設	1	5	20%
短期入所療養介護	6	11	55%
通所介護	48	62	77%
通所リハビリテーション	8	14	57%
認知症対応型共同生活介護	8	8	100%
特定施設入所者生活介護	1	1	100%
合計	106	136	78%

(2) 介護サービス事業所への訪問

入所および通所の事業所へ、1～2名の介護相談員が毎月1回（1施設2時間程度）訪問し、利用者からの苦情、相談、要望等を聞きとる。そして、訪問した当日に、利用者からの相談内容や、訪問した際に相談員自身が気づいたことを必ず事業所の担当者へ報告する。

事務局へは、毎月「活動記録書」および「相談記録票」で報告する（表2）。また、身体拘束や虐待等、緊急な対応を必要とする事柄に関しては、その都度早急に事務局へ報告し、対応する。

表2 四日市市介護相談員（20名）による内容別報告件数

	苦情	相談	気づいたこと	施設から	その他	小計	話し相手	合計
平成16年度	138	210	323	296	67	1,034	5,133	6,167
平成17年度	137	206	311	276	52	982	5,603	6,585
平成18年度	148	179	253	123	56	759	4,958	5,717
平成19年度	99	172	266	100	70	707	4,976	5,683
平成20年度	118	143	249	60	49	619	5,007	5,626

(3) 派遣事業所と介護相談員と事務局の意見交換会

(4) 広報活動

「介護相談員だより」を平成15年2月より年2回発行している。現在では、14号まで発行している

(5) 他市町村の介護相談員との意見交換

介護相談員活動を行っている他県の方々との意見交換は介護相談員にも事務局にも刺激になっていると感じる。平成17年度には、岐阜市・奈良県王寺町から視察を受け、平成19年度には、安城市、平成20年度は近江八幡市への視察を行い、各地との介護相談員との交流を図っている。

(6) キャラバン・メイトとしての活動

平成17年度に、介護相談員18名・平成21年度に2名が四日市市主催の「キャラバン・メイト養成講座」を受講し、「キャラバン・メイト」として登録を行った。

平成18年度より、「キャラバン・メイト」として「認知症サポーター養成講座」を開始し、四日市市では、介護相談員によるサポーター講座を64回開催し、2,140名のサポーターを養成している。（平成21年8月末現在）

4 介護相談員活動を振り返って～利用者からの小さなつぶやきを笑顔に～

(1) 「バナナが半分しかない！」という利用者からのつぶやきから

「ちょっとだけ話を聞いてくれる？私だけバナナが半分しかないのよ。」とあるディサービス利用者からの相談があっ



た。その方は、施設職員に「あまりたくさん食べられないからごはんを半分にしてほしい。」と依頼したところ、おかずや果物も半分になってしまったそうだ。しかし、その方は、果物が大好きで他の利用者が全部食べているのをうらやましいと言われたのだった。そこで、「それは職員の聞き間違いかもしれませんから、すぐに言いましょ。」と言って、施設に相談内容を報告したところ、即解決であった。とても簡単な誤解ながら、利用者は自分から発した言葉のため、職員に問い直すができずにいた。このような些細なことと言って片付けてはならないことを解決することから、利用者との施設との関係を向上させるために、介護相談員は活動を積み重ねている。

(2) リハビリを取り組みたいという利用者のつぶやきを意欲や喜びに繋げる

ある利用者から、「腕の筋肉がだんだん弱ってきたので、リハビリに取り組みたいけれど、この施設は、リハビリ施設ではないので、デイサービスの時間内では難しいかな？」とのつぶやきを聞いた。そのことを施設長にお話ししたところ、施設長から「うちの施設でも取り組めることを考えましょ。」という答えを頂き、写真のような手作りの器具の設置が可能になった。この取り組みは、利用者のちいさなつぶやきを施設に届けることで、利用者の生きる意欲や喜びに繋がった。この華やかな姿は、ぜひ多くの方に知っていただきたいと考え、本人・施設の同意を得て、四日市市介護相談員だより第1号に掲載された。

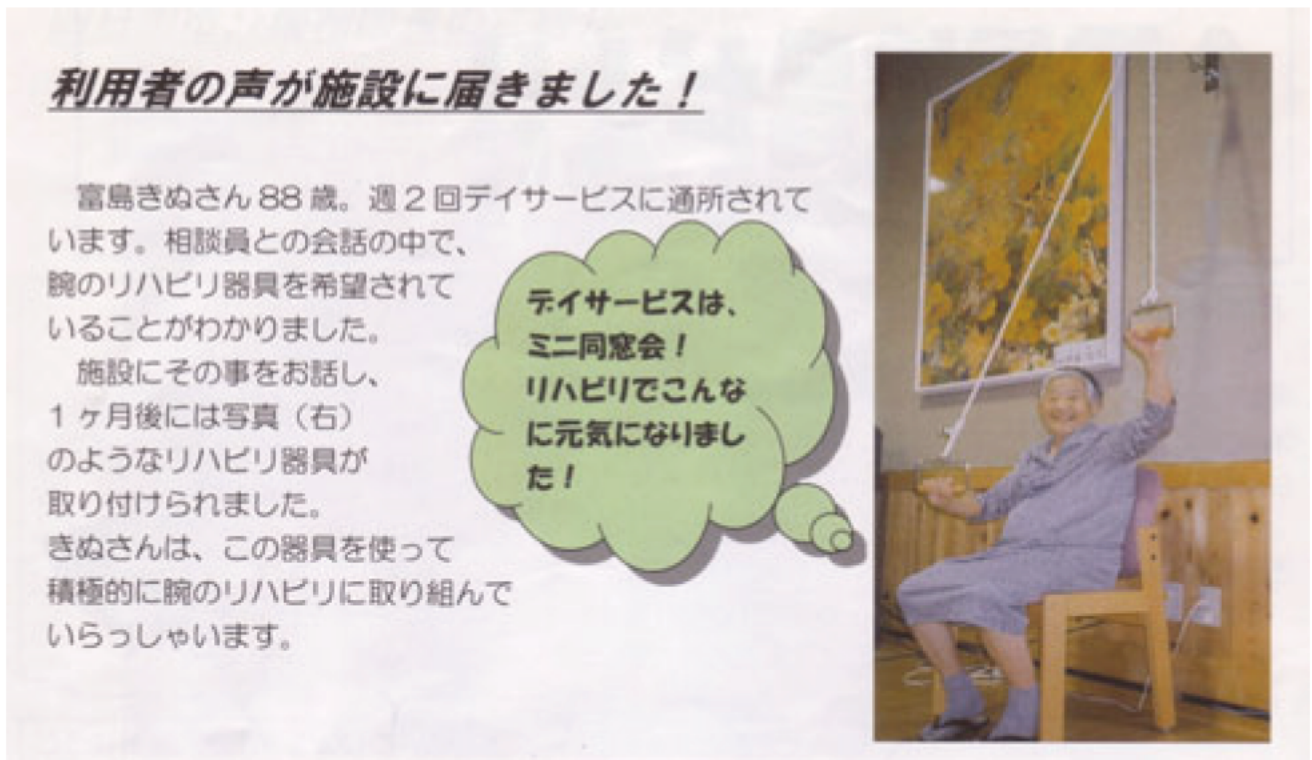


図2 四日市市介護相談員だより（第1号より一部抜粋）

5 介護相談員活動を振り返って～ケアスタッフ・管理者からの相談からの気づき～

(1) ケアスタッフからの相談

介護相談員活動も手探りながらも、ひとつひとつ苦情解決事例を積み重ねてきたある日のこと。スタッフから、介護相談員も気づかなかったことの施設改善をお願いされたことがあった。「私たちはこうして欲しいと管理者に伝えているが、なかなか動いてくれない。介護相談員から話をしてくれた方が早く施設改善に繋がるから」とのこと。働きや

すい環境づくりは介護利用者の安心に繋がると思われるので施設長に伝えると次の訪問時には改善されており、利用者との信頼関係だけではなく、施設職員などともパートナーシップを築くことも大切な役割であると感じている。

(2) 管理者から相談

ある施設の管理者が「黙々と良いケアや真摯に頑張っている職員を目にしたら名前を言って褒めてください。とても地味で大切な仕事をしているスタッフです。介護相談員の言葉をお願いします。」とおしゃった。近年ケアスタッフの低賃金やバーンアウトを理由に、離職するスタッフも多い。余裕を持って仕事出来るように職員数を確保することとケアスタッフの心のケアをすることが利用者のケアの質の向上に繋がると感じている。

6 介護相談員活動を振り返って～認知症をめぐる不安～

最近、認知症がクローズアップされている。介護サービス利用者から、「私は認知症ではないのでしょうか?」「適切な認知症の検査機関を教えて欲しい」と相談を受けることが多くなっている。介護相談員としての役割ではないとは感じながらも、その不安を少しでも和らげたいと「このようにしっかりされているのだから、認知症ではないのではないのでしょうか?私はそのようには感じませんよ。早期診断も大切ですね。もし、心配なら専門医にご相談されてはいかがでしょうか」とお話をすることもある。認知症になることを不安に思う方々が最近多いと感じる。認知症になっても、このように安心して受けられる介護サービスがあることと信頼できる話し相手を得ることは介護利用者の生活の質の向上に繋がると思われる。私は認知症の母の介護経験から、介護施設の大切さを感じ、少しでも介護施設を良くしたいという思いから四日市市の介護相談員となった。そして、介護相談員活動を行いながら、認知症を学び、さらに介護サービスの向上のためにDCM(認知症ケアマッピング)を学び、認知症キャラバンメイトとしても地域で活動を行っている。このすべては介護相談員活動が出発点である。介護相談員活動は、私を成長させてくれる原動力とも言える。

7 おわりに

介護をめぐる環境が年々変化している中で、介護施設や事業所から介護相談員に対しての要望もある。介護サービス利用者一人の人として、向かい合う日々、介護サービスを受ける方たちがよりよいサービスを受けられるために、介護相談員として、活動から積み上げる経験のみでなく、さらに新たに知識を得ていく必要がある。そして、介護相談員活動を通じて、介護を受ける人やケアスタッフ・管理者のみなさまの小さなつぶやきが大きな笑顔になることを願っている。

「ちょっとお話しませんか?」から始まる私の介護相談員活動は、現在も進行形である。介護サービス利用者の小さなつぶやきが笑顔に変わることを願って、今も訪問させていただいている。こちらの問いかけに反応していただけない方、思いはあっても言葉にならない方、助けてくださいと手を合わせる方、カレンダーに◎を付けて次回の訪問日を待っていてくださる方などさまざま方々との出会いの日々、人として学ぶこと考えることの多い介護相談員活動である。