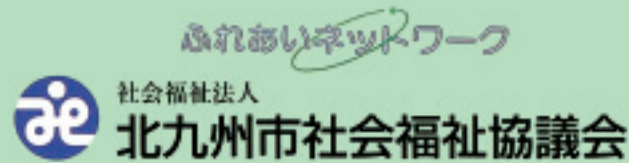


平成13年度にスタートした「北九州市介護サービス相談員派遣事業」は、利用者が安心して介護サービスを利用できる環境づくりを目指します。



利用者の皆様が、介護サービスに対して苦情を持つという事態を未然に防止し、介護サービスの質の向上を図るために貢献していきたいと考えています。



〒804-0067 北九州市戸畑区汐井町1番6号(ウェルとばた内) <http://www.kitaq-shakyo.or.jp/>  
(代 表)TEL 093-882-4401 FAX 093-882-3579 (生活支援部)TEL 093-873-1296 FAX 093-873-1351

北九州市社会福祉協議会

- 総務部  
総務課・財務企画課 TEL882-4401 FAX882-3579
- 施設部  
ウェルとばた管理課 TEL871-6042 FAX871-6043  
ウェルとばた総合案内 TEL871-7200 FAX871-7211
- 地域福祉部  
地域支援課 TEL882-4425 FAX873-1351  
各区事務所 ※右欄に記載
- 生活支援部  
生活福祉課・自立支援課 TEL873-1296 FAX873-1351  
権利擁護課(権利擁護・市民後見センター「いひと」) TEL882-4914 FAX882-2266  
生活福祉資金相談コーナー TEL882-4405 FAX871-4585
- ボランティア・市民活動センター  
活動推進課 TEL881-0110 FAX881-9680  
研修課(社会福祉ボランティア大学校) TEL881-6321 FAX881-6306
- 北九州シニアネットワークアカデミー  
年長者研修大学校 周望学舎 TEL591-2626 FAX591-2629  
年長者研修大学校 穴生学舎 TEL645-6688 FAX645-6661  
穴生ドーム TEL645-6691 FAX645-6661

区事務所(区社会福祉協議会)

- 門司区事務所(門司区社会福祉協議会) TEL331-3688 FAX331-5994  
門司区社協ボランティア・市民活動センター TEL322-2966 FAX331-5994
- 小倉北区事務所(小倉北区社会福祉協議会) TEL571-5452 FAX571-9553  
小倉北区社協ボランティア・市民活動センター TEL562-2051 FAX562-2051
- 小倉南区事務所(小倉南区社会福祉協議会) TEL951-5388 FAX951-5391  
小倉南区社協ボランティア・市民活動センター TEL951-5220 FAX951-5391
- 若松区事務所(若松区社会福祉協議会) TEL761-3422 FAX761-3660  
若松区社協ボランティア・市民活動センター TEL761-2208 FAX761-3660
- 八幡東区事務所(八幡東区社会福祉協議会) TEL681-6601 FAX681-6013  
八幡東区社協ボランティア・市民活動センター TEL662-0911 FAX662-5671
- 八幡西区事務所(八幡西区社会福祉協議会) TEL642-5035 FAX642-5077  
八幡西区社協ボランティア・市民活動センター TEL642-0407 FAX642-5077
- 戸畑区事務所(戸畑区社会福祉協議会) TEL871-3259 FAX881-8557  
戸畑区社協ボランティア・市民活動センター TEL881-8555 FAX881-8557

発行：北九州市社会福祉協議会 生活支援部生活福祉課 令和2年3月

ご 存 知 で す か

## 北九州市 介護サービス相談員 派遣事業



気になるけど言いにくい、介護保険サービスに関する疑問や不安、不満はありませんか？  
介護サービス相談員派遣事業は、相談員が介護保険施設を訪問し、利用者の話を聞くことで、解決のお手伝いをします。





## 介護サービス相談員 派遣事業

たとえば、こんな声を  
解決に結びつける  
お手伝いをします。



おやつの牛乳は温めてもらえ  
ると飲みやすいんだけど…。  
でも、いつも親切にお世話をし  
てくださる職員さんにこんな  
ささいなことまでお願いしては  
申し訳ないし…。

部屋を替えてほしい。  
晩酌ってだめなの？  
でも文句や希望を言うと後々  
気まずくならないかな？



そんな心配から、思ったことをなかなか口に  
できない利用者の方はいませんか？  
私たち介護サービス相談員にお気軽に声を  
かけてください。  
職員の方に伝えてほしいことがあれば、橋渡  
しとなっております。

職員のみなさんは、利用者の方々に少しでも快適な  
生活を送っていただきたいという思いでいつも一生  
懸命なのは。もっと利用者のみなさんのお話を  
ゆっくり聞いてあげられれば…。そんな声をよく耳  
にします。  
私たち介護サービス相談員は、そんな一生懸命のお  
手伝いをします。



## 介護サービス相談員が

### できること

#### 利用している 介護サービスに関する相談

例えば  
「食事はもう少しゆっくりとりたい」  
などの不満  
「病院に入院したら戻ってこれなく  
なるのでは…」などの不安  
「もっとリハビリがしたい」  
「もっと外出の機会があれば  
いいのに…」などの要望

※相談員だけで解決できない問題は、解決できる  
場に結びつけます。

介護サービス相談員は、  
相談で知った個人的な秘密は  
絶対にもりません。

### できないこと

#### 介護サービス以外の 個人的なことにに関する相談

例えば  
「通帳のお金を引き出してほしい」  
「土地を処分したいが…」などの  
財産等に関する相談

#### 直接介護を行うこと

例えば  
手を引く  
イスに座らせる……など

### 聞いてみました！

介護サービス相談員が訪問する  
ようになっていかがですか？



#### 家族の方

たまにしか訪ねて行けないので心配して  
いましたが、こんなサービスがあるので  
安心です。母も相談員さんが来るのが嬉  
しいそうです。雰囲気が明るくなったよう  
な気がします。



#### 利用者の方

職員のみなさんにはよくしてもらって言  
うことはないけど、相談員さんがゆっくり  
落ち着いて話をしてくれるのでいろい  
ろなことがわかるようになりました。

#### 施設の方

利用者の方はささいなことほど  
我々に遠慮して話してなかったよう  
ですね。話を聞いたことでサービスの  
改善につながり、良かったです。



### 介護サービス相談員派遣事業に関するお問合せは

北九州市社会福祉協議会  
■生活福祉課

北九州市保健福祉局  
■介護保険課

☎ 873-1296  
☎ 582-2771

「介護サービス相談員派遣事業」は北九州市から委託を受けて北九州市社会福祉協議会が実施しています。