

介護サービスの質の向上をお手伝い

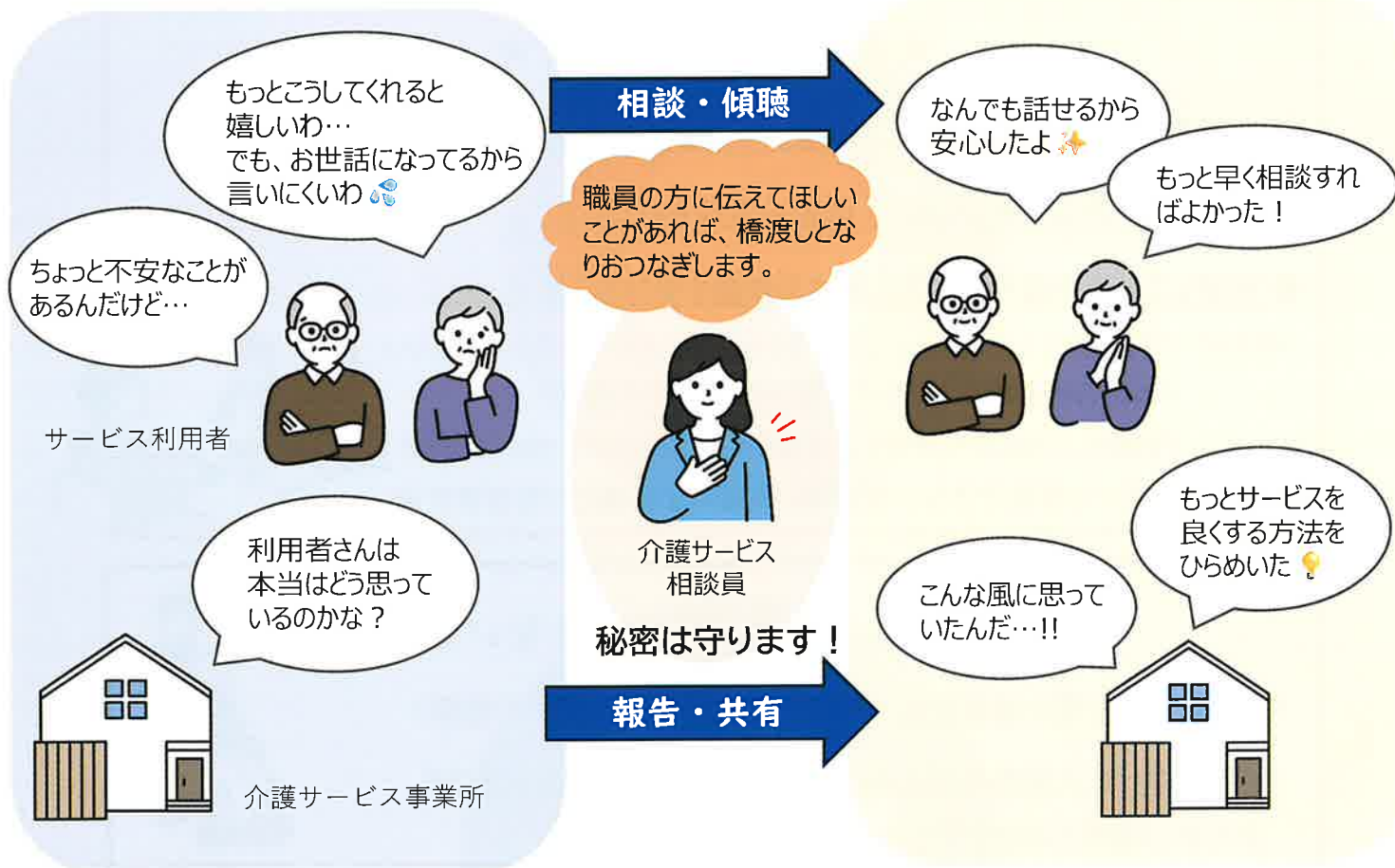
# 介護サービス相談員派遣事業

介護サービス相談員派遣事業は、2000年から介護保険制度が始まり、介護サービスの利用が措置から契約へ移行したことを受け、**利用者の権利擁護と介護サービスの質的向上を目的に創設**されました。

一定の**養成研修**や、認知症の方への適切な対応方法等の研修を受講し、**介護保険・福祉に対する知識と理解がある介護サービス相談員が、介護事業所を毎月1～2回訪問**しています。

**利用者の方と信頼関係を築きながら、その方の不安や疑問に寄り添い、事業所とともに問題の改善や介護サービスの質の向上を図ります。**

## ◆ 介護サービス相談員の訪問がより良いサービスにつながります



《お問合せ先》



社会福祉法人

ふれあいネットワーク

北九州市社会福祉協議会 生活福祉課

〒804-0067 戸畑区汐井町1-6 ウェルとばた8階

TEL 093-873-1296

LINE



市社協 HP



Instagram



YouTube



市社協イメージキャラクター  
「ブチボザウルス」

介護サービス相談員派遣事業は、北九州市の委託を受け北九州市社会福祉協議会が実施しています。

# 介護サービス相談員の役割

**施設訪問** 担当の介護サービス相談員1名が毎月1～2回、介護サービス事業所を1～2時間訪問し、利用者の方と信頼関係を築きながら、利用者の声を聴きます。  
(利用者の孤独感の解消等の精神的なサポートを含む)  
※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漏らしません。

**改善提案** トラブル・苦情に至る前に、事業所とともに解決方法を模索し、改善に向けて働きかけます。(介護サービスの質の向上や介護サービス適正化の推進を含む)

**連携** 虐待等の深刻な問題を早期に発見し、行政へ繋がります。



介護サービス相談員キャラクター  
「クーちゃん」

## 介護サービス相談員が、

### ★すること・できること★

- 利用者の視点や目線を大切にして、利用者の代弁をすること
- 利用者の『声なき声』も拾い、改善の支援を行うこと
- 利用している介護サービスに関する相談を受けること

例えば…「食事はもう少しゆっくりとりたい」、「リハビリをもっとしたい」  
「外出の機会がもっとあれば良いのに」などの要望

「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

★相談員だけで解決できない問題は、解決できる場につながります★



### ☆してはいけないこと・できないこと☆

- 活動上知り得た秘密を他人に漏らすこと (守秘義務の徹底)
- 介護サービス以外の個人的なことに関する相談を受けること

例えば…「通帳のお金を引き出したい」

「土地を処分したいのだが…」などの財産等に関する相談  
利用者同士のトラブルの仲裁

- 直接介護を行うこと

例えば…手を引く、車椅子への移乗、椅子に座らせる、食事の介助 など

- 事業者の評価をすること 相談員は、事業者とともに、サービスの質の向上を目指します。

