

利用者様と施設、そして行政をつなぐ「架け橋」として

伊勢崎市介護サービス 相談員制度のご案内

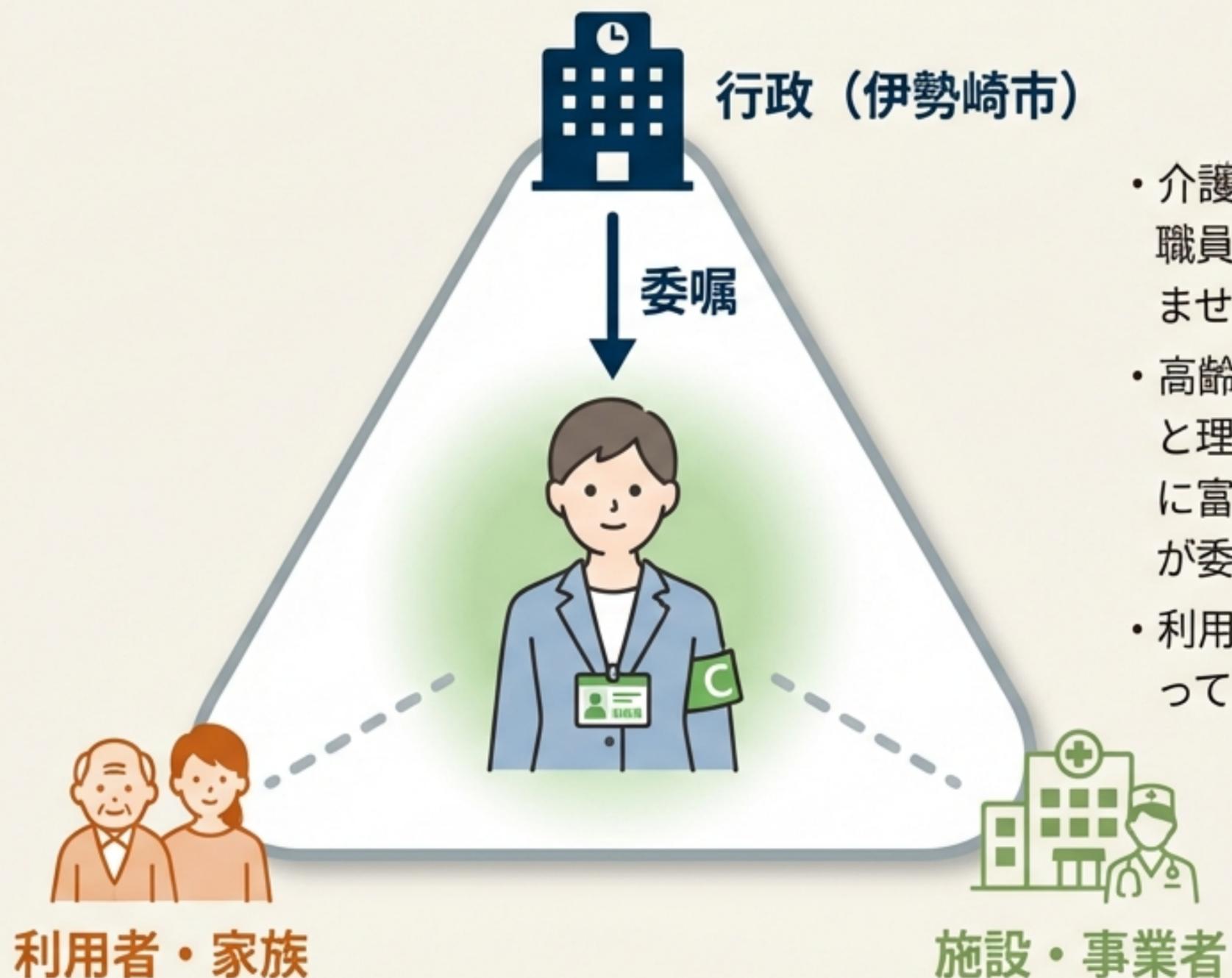
介護サービスを利用する中で感じる、ふとした疑問や不安。
誰に相談していいかわからないその「声」を、
私たち介護サービス相談員が受け止めます。

群馬県伊勢崎市



介護サービス相談員とは、市長から委嘱された「市民の代表」です

中立的な第三者（Neutral Third Party）



- 介護サービス相談員は、施設の職員でも、市役所の職員でもありません。
- 高齢者の福祉や介護について熱意と理解を持ち、ボランティア精神に富む市民の中から、伊勢崎市長が委嘱（任命）した登録者です。
- 利用者様の立場に立ち、親身になってお話を伺います。

不安や疑問を解消し、より良いサービスへつなげるために



目的 1：不安の解消

施設での生活における「疑問」「不満」「不安」をお聞きし、解消を図ることで、安心して生活できるようサポートします。



目的 2：質の向上と自立支援

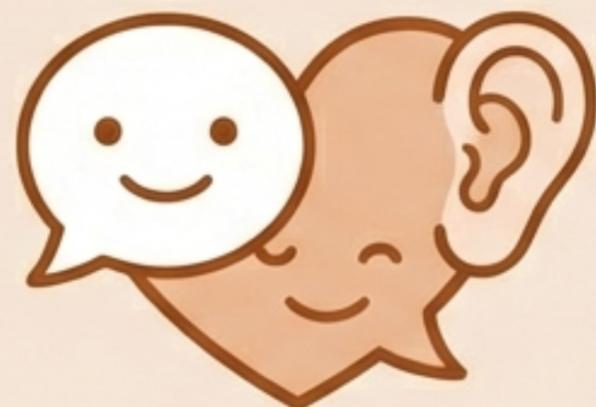
利用者様の声を施設に届けることで、サービスの質的な向上と、利用者様の自立した日常生活の実現を目指します。

定期的に施設を訪問し、利用者様の「声」に耳を傾けます



訪問 (Visit)

おおむね1週間から2週間に1回程度、施設を訪問します。



傾聴 (Listening)

利用者様やご家族の良き聞き役（話し相手）となり、相談に応じます。



観察 (Observation)

施設内の雰囲気や、サービスの提供状況を確認します。

信頼関係を守るため、できないこともあります



直接的な介護行為

利用者様の体に触れる介助（食事・入浴・排泄など）は行いません。



家族への直接連絡・面会

トラブル防止のため、ご家族への連絡は施設を通して行います。



交渉の代行

家族問題や私的な紛争について、本人に代わって交渉することはできません。

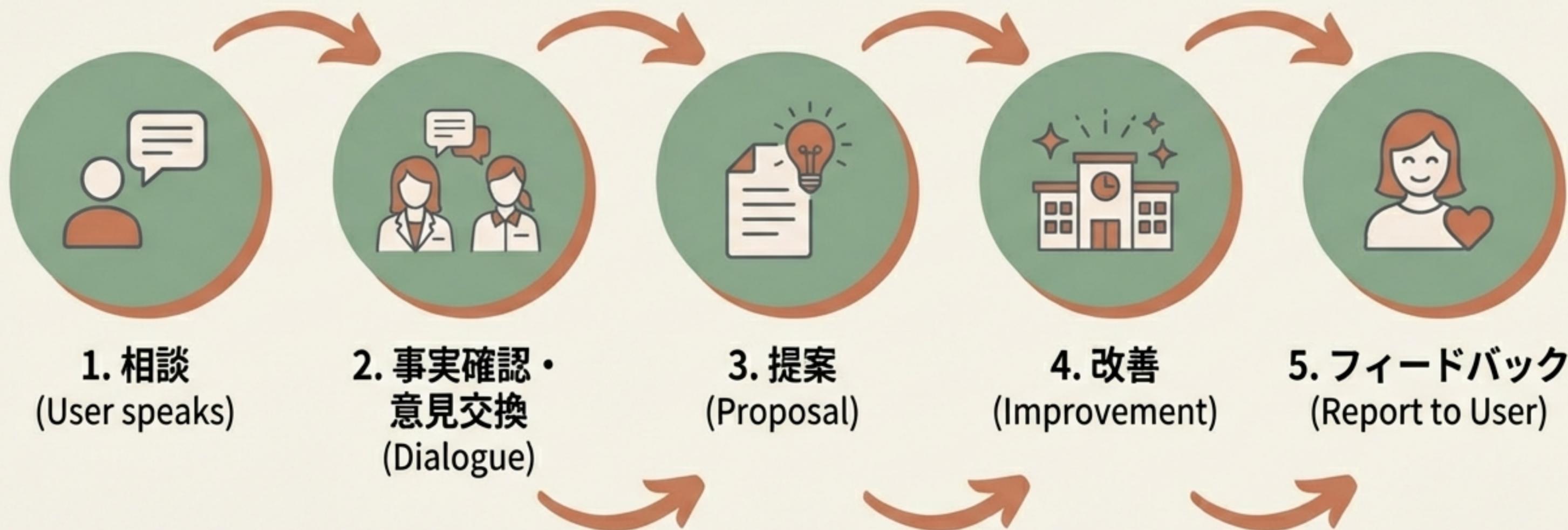


秘密の漏洩

業務で知り得た秘密を第三者に漏らすことはありません。

相談から改善までの流れ

小さな「気づき」が、大きな「安心」に変わるサイクルを作ります。



対立ではなく、協力してより良いケアを目指す「橋渡し役」

利用者



施設・行政



- 相談員の役割は、利用者の不満をただ施設にぶつけることではありません。
- 利用者様と施設・行政機関との「橋渡し役（パイプ役）」となり、円滑にサービスが提供されるよう調整します。
- 第三者の視点から、サービスの質を向上させるための提案や意見具申を行います。

施設・事業所の皆様へ：質の向上へのパートナーとして



- 介護相談員は、現場の皆様が気づきにくい「利用者の本音」や「細かな要望」を拾い上げるお手伝いをします。
- 第三者の視点が入ることで、業務改善のヒントが見つかり、サービスの質の向上につながります。
- トラブルの未然防止や、地域との信頼関係構築にぜひご活用ください。

確かなスキルのために、研修と連携を行っています

養成研修



活動開始前に必ず「介護相談員養成研修」を修了しています。

任期



任期は3年とし、継続的に活動します（報酬あり）。

スキルアップ



定期的な連絡調整会議や、県内の研修への参加を通じて、常に相談スキルを磨いています。

事業がもたらす4つの効果



介護サービスの質向上

第三者の視点で、気づきにくい課題を発見。



利用者や家族の安心感

「見てくれている」という安心と、孤独感の解消。



行政の負担軽減・ リスクマネジメント

トラブルや苦情に至る事態を未然に防止。



市民参加・地域づくりの 推進

地域全体で高齢者を支える仕組みづくり。