



利用者のみなさんの立場に立って相談に応じます



介護保険サービスの  
不満・疑問をお寄せください

## あんしん介護相談員

お聴きします。問題がある場合には、利用者に代わって事業所に改善を申し入れ、問題の解決にあたることでサービスの質の向上を図ります。

### ■活動状況

介護相談員数 2人

活動場所 市に派遣の申し

出があった介護保険入所施設、通所施設、在宅系事業所

活動回数 各事業所2回程度/月

利用料 無料

問い合わせ先 各中学校区

の在宅介護支援センター 高齢社会課（☎20 3173）

### ■主な活動内容

介護保険サービスを利用して、不満や疑問を感じたとき、あなたはどのようにしていますか。サービスを受けている施設の職員やホームヘルパーには直接言いつらいいため、ついつい我慢をしてしまうという人はいらつしやいませんか。

立場に立ってさまざまな相談に応じながら、事業者へ働きかけて問題の解決を図っているのがあんしん介護相談員です。今回は介護相談員の活動を紹介します。

みなさんが気持ちよく、納得して介護サービスを利用しているだけでいいという人は、利用できるよう、利用者のかなど、利用者や家族の声を

## 私たちにご相談ください

ひろ おか かおる  
広岡 薫さん



介護サービス利用者からは、「よくしてもらっているのが毎日がとても楽しいです。」とか「こんなによくしてもらえる社会になって長生きしてよかった。」の意見が多く聞かれます。一方で、デイサービスのゲーム、カラオケは自分に合わないという意見もありました。相談や苦情があったとき、十分に話を聞いて希望に沿った対応をするなど、これからも利用者の立場に立った活動を行っていきたいと思います。

こまつ かず ゆき  
小松 和幸さん



今年3月から介護サービス事業所を訪問して、利用者からの苦情や相談を受けています。初対面の人から本心や本音を聞くのは大変です。そこで、まず名前と顔を覚えてもらい、気軽に話してもらえるように努めています。しかし、利用者や家族の方の中には困ったことがあっても我慢をしている人もあるようです。わたしたちは、利用者と事業者の橋渡し役としてサービスの向上に向けて努力していきますので、気軽に相談していただければと思います。