

平成20年度 介護保険サービスの苦情相談室 活動報告

この活動報告は、介護保険サービスの苦情相談室で平成20年度に実施した施設訪問における相談等の活動の概要です。

1 はじめに

開設以来9年目を迎えた介護保険サービスの苦情相談室は、厚生労働省指定の研修を受けた相談調査員を置き、介護保険施設と地域密着型サービスの施設における利用者の様々な苦情、相談を受け付けている。

平成20年度は、介護老人福祉施設(7ヵ所)、介護老人保健施設(3ヵ所)と地域密着型サービスのグループホーム(6ヵ所)、小規模多機能型居宅介護(2ヵ所)に対し、相談調査員8名により訪問相談を行なった。

2 苦情相談室の活動状況

〈施設訪問相談〉

施設訪問の目的は、利用者の生活上の要望や苦情を傾聴し、利用者の生活を「快適・安全・安心」であるものとするため、利用者のニーズを施設側に橋渡しをすることである。

平成20年度における施設訪問の訪問回数は168回、面接者数は延べ1436名(地域密着型サービスは含まず)であった。

訪問の際は、まず施設の担当者に利用者の状況などを伺い、留意点などを確認してから利用者との面談を行なう。面談終了後、再度担当者で話し合いの場を持ち、利用者で交わされた話の中から出た要望などを伝え、施設の対応などについて確認している。また、相談調査員の気づきを施設に伝えることで、サービスの質の向上に役立てたいと考えている。

(1) 施設別訪問回数延べ面談者数等

①介護老人福祉施設(特養)

施設名	時間数	訪問回数			延べ訪問者数			延べ面談者数			(内 男性)			(内 女性)		
		18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度
鎌倉 プライエムきしろ	2	12	12	12	22	21	22	117	93	143	18	17	12	99	76	131
特養 鎌倉静養館	2	12	11	12	21	21	22	127	104	136	7	5	13	120	99	123
七里ガ浜 ホーム	2	12	12	12	21	23	23	91	130	174	4	18	42	87	112	132
ささりんどう 鎌倉	2	12	12	12	23	23	23	129	108	151	16	14	23	113	94	128
鎌倉 清和由比	2	11	12	12	19	22	22	115	126	154	13	25	23	102	101	131
稲村ガ崎きしろ	2	/	6	12	/	12	24	/	40	125	/	10	26	/	30	99
ふれあいの泉	2	/	6	12	/	14	23	/	58	149	/	11	28	/	47	121
計		59	71	84	106	136	159	579	659	1032	58	100	167	521	559	865

②介護老人保健施設(老健)

施設名	時間数	訪問回数			延べ訪問人数			延べ面談者数			(内 男性)			(内 女性)		
		18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度	18年度	19年度	20年度
かまくら しるばーほーむ	2	12	12	12	19	21	20	77	121	150	10	23	27	67	98	123
鎌倉 幸寿苑	2	12	12	12	22	18	20	89	92	139	6	10	13	83	82	126
かまくら	2	12	12	12	22	24	22	92	116	115	13	42	24	79	74	91
計		36	36	36	63	63	62	258	329	404	29	75	64	229	254	340

施設訪問の延べ回数は120回で、面接者数は延べ1436名であった。これは昨年比で448名(約45%)の増加である。

③地域密着型サービス

認知症対応型 共同生活介護	鎌倉 常盤の家	ふあいと 山崎の里	クロスハート 二階堂・鎌倉	華花	由比ホーム	虹の家	合計
回数	6	6	6	6	6	6	36

小規模多機能型居宅介護	まちかどメンバーズ倶楽部・大船	花樹かまくら	合計
回数	6	6	12

訪問人員は1名ずつ、隔月に行っている。入居者の面談相談を受けているが、訪問のつどその内容を各施設職員に伝え確認している。なお、鎌倉市へは個別の相談内容ではなく、全体的な相談内容を報告として上げている。

(2)面談内容別件数等

①介護老人福祉施設(特養)

	苦情		要望		相談		その他		話し相手		合計	
	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度
医療	0	0	1	8	1	14	7	25	—	—	26	47
環境	0	2	6	19	1	4	3	5	—	—	21	30
食事	0	0	7	27	0	1	2	2	—	—	7	30
入浴	0	1	4	4	0	1	1	2	—	—	7	8
職員の対応	1	2	8	30	0	3	9	7	—	—	29	42
プログラム	0	0	8	23	0	2	2	5	—	—	20	30
その他	0	0	17	6	1	6	13	25	—	—	57	37
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	485	808	491	808
合計	1	5	51	117	3	31	38	71	485	808	659	1032

②介護老人保健施設(老健)

	苦情		要望		相談		その他		話し相手		合計	
	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度	19年度	20年度
医療	0	0	5	7	1	8	1	6	—	—	7	21
環境	1	2	5	7	2	1	1	0	—	—	9	10
食事	0	0	9	7	0	0	4	3	—	—	13	10
入浴	0	0	1	0	1	0	0	0	—	—	2	0
職員の対応	0	0	3	9	2	2	3	7	—	—	8	18
プログラム	0	0	8	18	1	0	1	2	—	—	10	20
保険全般	0	0	0	0	0	0	1	0	—	—	1	0
その他	0	0	4	8	0	1	6	12	—	—	10	21
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	269	304	269	304
合計	1	2	35	56	7	12	17	30	269	304	329	404

前年度の比べて面談件数が45%増加している。このことは、利用者の相談ニーズがより高まっていると考えられる。面談内容も、ますます多様化、複雑化してきている。また、高齢化、重度化によりコミュニケーションが難しくなっているが、内容的にはさまざまな声を聴くことが出来た。

20年度施設訪問相談内容事例

項目	面談内容	対応(経過・結果・その他)
医療	頭と首が痛い。痛み止めは良くないので、リハビリの先生に言われ常に手を揉んだり動かしていたら、固まっていたのが柔らかくなった。(特養)	施設に伝えた。
	右半身が痛く、夜も寝た気がしない。死にたいと思う時もあるが、半身が利かないとそれも出来ない。痛みのことは自分しか分からないから、人に話しても仕方ない。(特養)	話の内容を施設に伝えた。医務の担当に、痛み止めの薬が処方されているかどうか確認してみるとの事。
	以前いた施設に比べてリハビリが少ない。(老健)	リハビリの状況について施設に確認したところ、病院に比べると回数が少なくなるとのことであった。
	右半身が麻痺しているのに痛い。お風呂で温まると痛くないが、薬を飲んでもすぐにまた痛くなる。(老健)	麻痺があるので低温火傷の心配のあるものは使えない。いつも温かくしていられるよう考えましようとの施設の話。
	入れ歯を診てもらったが、費用がかかるとの事で治療していない。(老健)	施設に伝えたところ、保険で治療できるかどうか相談してみるとのこと。
環境	トイレトペーパーの取り付け位置が遠くて手が届かない。(特養)	施設に伝えたところ、施設開設時のままとのこと。
	壁に折り紙などを飾ってあるが、それより天井の空調辺りの汚れやテーブルのしみになっているところを綺麗にして欲しい。(特養)	施設に伝えた。調べてみるとのこと。
	職員の名札を付けて欲しい。(老健)	施設に伝えた。介助する時に相手に当たらないようにはずしてそのままになるようだ。
食事	食後すぐに片付けられると落ち着かない。ゆっくり食べさせてもらいたい。(特養)	施設に伝えた。
	おやつは、食べたなーと思える量がほしい。(特養)	具体的には羊羹なら2～3切れ、ビスケットなら2～3枚とのこと。施設に伝えた。
	食事がまずい。私たちだけかもしれないから、他の人にも聞いてみて。(特養)	施設に伝えた。
	ご飯の量が多くて食べきれない。本調子ではないからかもしれない。(老健)	施設に伝えた。
	甘いコーヒーの夢を見ることがある。美味しいコーヒーが飲みたい。(老健)	施設に伝えた。月に1回喫茶のサービスがあるとの事。
入浴	肝臓が悪いからお風呂はいつも最後と言われている。待っている間もイライラするし、お世話してくれる人も疲れてくるし、まだ入っているのに掃除をするので落ち着かないしイライラする。(特養)	本人が納得できる対応をされるよう施設に伝えた。
	腰が痛いので、お風呂にもう1回多く入りたい。言っても仕方ないけれど。(特養)	施設に伝えた。施設としてもそうしたいと思うが、設備やスタッフの数に制限があり不可能との事。
	お風呂が狭くて硬い。何でこんなに硬いのかしら。スタッフがなれてないので怖くて入りたくない。入ってもいい気持ちになれないので入りたくない。(特養)	施設に伝えた。

職員 の 対 応	腰を痛めて歩けない。皆さん忙しいから仕方ないけど、自分で行きたい時にトイレに行きたい。(特養)	施設に伝えた。
	便をしたい時には誰もいない。時間がたってから来ても出なくなってしまう。(特養)	施設に伝えた。
	帽子がきつくて窮屈だ。スタッフに他のものを頼んでも返事ばかりで対応してくれない。(特養)	施設に伝えた。スタッフが別のものを探せなかったのかもしれないとのこと。
	洗濯に出した衣類が戻ってこない。名前を書く場所が違ったからだと思う。(老健)	スタッフに尋ねると、名前を書く場所はどこでも良く、衣類は洗濯が終わって今戻したとの事。
	スタッフが皆をどこかに連れて行くが、私は年寄りだから放っておかれる。(老健)	施設に伝えた。順番でお風呂に誘導しているのだと思うが、疎外感を感じないように声掛けするようスタッフに伝えるとのこと。
プ ロ グ ラ ム	夕食が6時で、終わるとすぐに部屋に連れて行かれベッドに入れられてしまうので、朝までに時間が長い。(特養)	施設に伝えた。
	娘が図書館で借りてくる本を読んでいる。ここにも本があったり音楽があるといい。(特養)	施設に伝えた。
	以前は口の体操をやっていたが、今はやっていないので、またやってもらいたい。(特養)	施設に伝えた。
	社交ダンスが好きで、若い頃はよく踊っていた。ここでもやってもらいたい。(老健)	施設に伝えた。時々ボランティアが違うフロアでダンスの会をやっているのですが、必ずお連れしているのだが、とのこと。
	こうしてじっと座っているのが辛い。掃除でも何でもいいから仕事がしたい。(老健)	施設に伝えた。適当な作業を考えてみましょうとのこと。
そ の 他	夜のトイレはスタッフに悪いと思って我慢していることもある。粗相したくないので、夜は大きいパッドをしてもらっている。(特養)	施設に伝えた。
	(エプロンたたみをしながら)山のようにあったのが、ようやくここまでになった。誰も手伝ってくれないから大変だが、あなたがいてくれたので気がまぎれた。(特養)	施設に伝えた。1人で完全にやりたい方とのこと。
	以前話し相手だった方が亡くなり話し相手が欲しい。(特養)	施設に伝えた。傾聴ボランティアで対応しているが、もっと話をしたいようだとの事。
	編み物の仕事をしている。注文があるので早く帰りたいのだが…。老眼鏡を忘れてきて困っている。(老健)	施設に伝えたところ、まだ帰宅予定はないとのこと。老眼鏡は家族が持っていったようだ。
	早く家に戻りたいが、生活には手助けが必要。どこに相談すれば良いか。(老健)	施設の相談員、行政の担当課を紹介した旨を施設に伝えた。
	テレビは21時まで見られる。でも、テレビ室で一人で見るのは寂しい。誰か来れば良いのに。(老健)	施設に伝えた。夜は居室でテレビを見る人もいて、テレビ室にはあまり来ないとの事。
だるい時でも車椅子を自分で動かさなくてはならないので辛い。(老健)	施設に伝えた。なるべく身体を動かすようにしたいとの事。	

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

- ① 介護相談・地域づくり連絡会主催の養成研修と現任研修に参加した。
- ② 介護相談・地域づくり連絡会主催の全国介護相談活動事例報告会に参加した。
- ③ 関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。

(2) 意見交換会の開催

- ① 第4回介護老人福祉施設等と相談員との意見交換会を介護老人福祉施設「鎌倉清和由比」で開催した。
(出席者:2施設3名、鎌倉市職員4名、支援機構理事3名、相談員7名)
- ② 第1回地域密着型サービス事業者と介護相談員との意見交換会を開催した。
(出席者:グループホーム5カ所5名、小規模多機能型居宅介護3カ所3名、
鎌倉市職員4名、支援機構理事3名、相談員8名)

(3) 広報活動

- ① かまくら地域介護支援機構の機関紙「輝く介護」に苦情相談室の活動状況を掲載した。
- ② 鎌倉駅地下道ギャラリーとNPOセンター主催の「市民活動の日フェスティバル」に広報パネルを展示した。

4 今後に向けて

施設訪問相談は、平成12年度より鎌倉市の委託事業として実施している。

平成18年度の介護保険制度改正以降、施設の職員の業務は一層厳しいものになり、落ち着いて利用者との対話する場が持てない状況になっている。このような状況の中で、利用者の話をしたいという思いや、相談したい気持ちが強く、介護相談員の活動は、この様な利用者のニーズに応えるものとなっている。

介護相談員は、利用者との会話の中で示された、日常的な会話や施設への要望および心情等を施設へ橋渡しを行い、利用者中心の施設運営の一助になればと活動している。これらの役割を果たしていく上で、今後とも施設の利用者の生活の質を高めるよう、面接技法等の知識、技術や洞察力の向上をめざし、施設や利用者から信頼される介護相談訪問活動を志していきたい。

また、一人ひとりの尊厳を大切にするため、生活の質と権利を保障する視点等から研鑽に励んでいきたいと考えている。

平成21年3月31日作成

特定非営利活動法人 かまくら地域介護支援機構
介護保険サービスの苦情相談室

○連絡事務所 鎌倉市台2-8-1(台在宅福祉サービスセンター内)
電話 0467-46-0788
FAX 0467-46-0059
<http://www.kamashien.com>