

平成22年度
介護保険サービスの苦情相談室
活動報告

特定非営利活動法人

この活動報告は、介護保険サービスの苦情相談室で
平成22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11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介護相談員を置き、介護保険施設と地域密着型サービスの施設における入居者の様々な苦情、相談を受けている。平成22年度は、介護老人福祉施設(8ヶ所)、地域密着型サービスのグループホーム(8ヶ所)に対し、介護相談員8名により、隔月に訪問相談を行なった。

尚、グループホームは前年度は6ヶ所であったが、平成22年度4月と10月から新しく2ヶ所を加えて訪問することになり、8ヶ所となった。

2 苦情相談室の活動状況

介護相談員の施設訪問の目的は、入居者の生活上の要望や苦情を伺い、より快適で安全、安心して暮らせるように施設側に橋渡しをすることである。

平成22年度における施設訪問の訪問回数は48回、面接者数は延べ538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入居者の状況などを伺い、留意点などを確認してから面談を行なう。面談終了後、再度担当者と話し合いの場を持ち、入居者から出された要望などを伝え、施設の対応などについて確認している。また、介護相談員の気付きを施設に伝えることで、サービスの質の向上に役立てていただきたいと考えている。

平成22年度は入居者の高齢化や重度化により、要望等を面談の中から汲み取ることが難しくなってきたと感じているが、面談に際しその都度テーマ(食事、入浴など)を決めて、要望を伺うようにした。また、相談員の訪問先を固定化することにより、入居者の状況の変化を把握し、少しでも気持ちに寄り添った相談にしたいと心がけている。

施設別訪問状況

(1) 介護老人福祉施設(特養)訪問回数と延べ面談者数等

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)		
		20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度	20年度	21年度	22年度
鎌倉プライエム きしろ	2	12	12	6	22	24	12	143	128	63	12	16	24	131	112	39
特養鎌倉静養館	2	12	12	6	22	22	11	136	131	69	13	23	14	123	108	55
七里ガ浜ホーム	2	12	12	6	23	20	11	174	145	78	42	32	9	132	113	69
ささりんどう鎌倉	2	12	12	6	23	18	10	151	128	68	23	27	11	128	101	57
鎌倉清和由比	2	12	12	6	22	20	10	154	144	59	23	16	10	131	128	49
稲村ガ崎きしろ	2	12	12	6	24	20	11	125	116	61	26	24	11	99	92	50
ふれあいの泉	2	12	12	6	23	22	12	149	148	72	28	42	8	121	106	64
愛の郷	2	—	12	6	—	22	12	—	128	68	—	16	12	—	112	56
計		84	96	48	159	169	89	####	###	538	167	196	99	865	872	439

(2) 介護老人福祉施設(特養)面談内容別件数等

種別	苦情			要望			相談			その他			話し相手			合計		
	20年度	21年度	22年度															
医療	0	0	0	8	11	4	14	33	22	25	10	9	—	—	—	47	54	35
環境	2	2	0	19	8	5	4	7	6	5	7	0	—	—	—	30	24	11
食事	0	2	0	27	23	5	1	4	2	2	5	1	—	—	—	30	34	8
入浴	1	1	0	4	6	4	1	0	2	2	0	0	—	—	—	8	7	6
職員の対応	2	1	0	30	18	7	3	9	5	7	9	2	—	—	—	42	37	14
プログラム	0	1	0	23	44	18	2	4	1	5	0	2	—	—	—	30	49	21
排泄	0	0	0	0	1	3	0	0	4	0	0	1	—	—	—	0	1	8
その他	0	1	0	6	13	8	6	11	7	25	18	10	—	—	—	37	43	25
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	808	819	410	808	819	410
合計	5	8	0	117	124	54	31	68	49	71	49	25	808	819	410	###	1068	538

介護相談員の訪問は隔月となったため、延べ面談者数及び面談件数は約半数となった。

相談内容としては、医療への相談が多くなっているが、殆どのケースは職員が把握していた。次に多いのはプログラムへの要望だが、外出などの他に、手持ち無沙汰のため何かしたいという声もきかれた。ボランティア等の協力が期待されている。その他、環境や職員の対応への相談が多くなってきている。話し相手として介護相談員の訪問を待っている入居者も多く、今後できるだけ多くの入居者の方々に声をかけるように努力していきたい。

(3) 地域密着型サービス訪問状況

グループホーム	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	ケアハート	ちいさな手	合計
訪問回数	6	6	6	6	6	6	6	3	45

平成22年度は、8ヶ所、計45回の訪問を行った。認知症対応型共同生活介護(グループホーム)には、隔月に1回、1名の介護相談員が訪問した。1ユニット5名～9名の家庭的な雰囲気の中での共同生活の場へ、介護相談員が訪問を行うことで、入居者の生活の質の向上につなげたいと考えている。

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 関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ③ 内部研修として「傾聴の仕方」と「対人援助技術の向上」を企画・実施した。

(2) 意見交換会の開催

第6回介護老人福祉施設等と相談員との意見交換会を特別養護老人ホーム「清和由比」で開催した。

(出席者:7施設11名、鎌倉市職員3名、支援機構理事2名、相談員7名)

(3) 広報活動

鎌倉駅地下道ギャラリーとNPOセンター主催「市民活動の日フェスティバル」(鎌倉生涯学習センター)に広報パネルを展示した。

4 今後に向けて

平成18年度の介護保険制度改正以降、施設職員の業務は一層厳しいものとなっている。今年度の介護老人福祉施設との意見交換会において、入居者の思いを汲み取ると共に、生活の場としての施設全体の様子について、感じたことを率直に伝えて欲しいとの要望が出された。

またこれまで介護老人福祉施設との意見交換会を重ねてきたが、次年度は地域密着型グループホームの介護職員との意見交換会も開催したいと考えている。

介護相談員の役割を果たしていく上で、今後とも入居者の生活の質が高められるよう、職員との情報交換、相談室のミーティングでの事例検討、内部研修の実施等により面接技法等の知識、技術の向上をめざし、施設や入居者から信頼される介護相談訪問活動を実施していきたい。また、一人ひとりの尊厳を大切に、入居者の生活の質と権利を守る視点から、更に研鑽に励んでいきたい。

平成22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	前は(パーキンソン病で)薬の飲みすぎでひどかったが、ここへ来て良くなった。喉をうがいしているが、一年中咳が出る。	パーキンソン病は大分良くなった。咳については対応するとの事。
	関節が痛い。1, 2日に1回薬を塗ってもらっているが、もう少し何とかならないか。	入所前に骨折した時から、関節が曲がってしまっていた。出来るだけの事はしているとの事。
	以前の目薬は、預かってもらいました。	目薬を飲み物と間違える(認知症が進んでいる)ので、預かっているとの事。
	面談中、虫刺されか、腕をかきむしり血がにじんでくる。	スタッフに伝えると、看護師に連絡、すぐ対応する。
	運動不足なので、便秘がち。5日間も出ないと辛い。ヨーグルトは食べているけれど。	施設に伝えた。すぐ対応するとの事。
環境	車椅子の左手で持つところを少し短くして欲しい。箆笥の引き出しも、出し入れがかたいので、滑るようにして欲しい。	施設に伝えた。すぐやりますとの事。
	今は暖かいけれど、時々エアコンの風が冷たく感じる。	スタッフに聞くと、26度になっていたので、28度に設定しなおしたとの事。
	廊下の窓を拭いたら、空がきれいに見えるのに。	施設に伝えた。
	同室の人が、夜「おいおい」と言うんですよ。	男性の部屋が少ないので、移動が難しいとの事。
食事	昼夜の汁は温かいけど、朝食が冷たい。高齢者だから配慮しているのかもしれないけれど。	施設に伝えた。
	らっきょうや梅干が食べたいけど、聞いて欲しい。	糖尿病なので、食べ物には注意をしているとの事。
	限られた予算だから仕方ないけど、鶏肉しか出ない。	施設に伝えた。
	以前のところで食べたトーストが美味しかった。又食べたい。	施設に伝えた。
入浴	風呂が大好きで、日数を増やして欲しい。	週2回の予定。スタッフから翌日入浴と聞き、伝えると明日が楽しみと安心した様子だった。
	風呂が最後になり、食事が遅れる。	肝炎で、風呂の消毒などがあり、最後にしているとのこと。
	入浴の時に、立ち上がるための手すりが欲しい。	浴室は機械浴なので、取り付け困難とのこと。

排泄	トイレが近くて、夜は1時間おきに起きて行く。眠れない時は薬を飲んでる。	施設に伝えた。承知していた。
	(大きな声でスタッフを呼ぶ)トイレに連れて行ってください。	すぐに対応していた。
プログラム	新聞もテレビもニュースに興味がある。外の様子、街の様子を知りたい。	施設に伝えた。
	何もしないで3度の食事を食べるのもねえ。土いじりで花でも植えれば違うと思う。	施設に伝えた。
	以前は、ボール遊びをしていたけど、この頃はおしゃべりばかりよ。	施設に伝えた。
	歩かないといけないから、廊下をぐるっと廻ってくるが、する事がないし、つい座っている。ニュースなどについて話し相手があると良いのだけれど。	施設に伝えた。対応するとの事。
	書道はやるけど、以前はやっていたカラオケは無理でしょう。	施設に伝えると、対応しますとの事。
職員の対応	お風呂が気持ちよかった。部屋に連れて行って欲しい。	スタッフに伝えたところ、入浴後はしばらく椅子に座っていた方がよいとの事だった。
	トイレに行きたい時に呼んでも、すぐに来てくれないのが不便。	視覚障害がある方で、声が小さいので気付かれ難いとの事。スタッフの方から声をかけてトイレ誘導をしてる。
	時々忘れられる。ご飯の時に忘れられたことがある。私の存在を忘れないでね。	施設に伝えた。現場に確認するとの事。
	人手がないから、こっちのトイレに行くように言われている。	施設に伝えた。あるべき事ではないので、現場に確認するとの事。
	(車椅子のフットレストに)足が乗っていますか。自分では何も出来なくて。やってくれるけれど、乱暴な人も居ます。	施設に伝えた。
その他	最近入れ歯をなくして困っている。	確認するとの事。入れ歯失くしが施設では一番こまるそうだ。
	(ショート利用)今日帰宅するが、預けたお金を貰いに事務所へ連れて行って下さい。	必ず返却される事を伝えた。施設に確認すると、すでにスタッフには渡してあるとの事。
	家族にお金を持ってきてもらって、近所のお店で好きな飲み物を買いたい。	施設に伝えた。可能との事。
	(家族より)通院の際、家族が付き添えない時に手伝ってもらえると良いのだけれど。	自費で対応するヘルパーなどサービスがあるので、施設の相談員に相談される様説明、施設にも伝えた。
	何時も演歌のテープを聴いている。同じものばかりで飽きたけど、テープは高くて買えない。	施設に伝えた。ラジカセやテープは私物との事。

平成23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