

平成24年度
介護保険サービスの相談室
活動報告

特定非営利活動法人
かまくら地域介護支援機構

この活動報告は、介護保険サービスの相談室で
平成24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13年目を迎えた介護保険サービスの相談室は、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相談、苦情を受けている。平成24年度は、介護老人福祉施設(9ヵ所)、地域密着型サービスのグループホーム(9ヵ所)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。

2 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24年度における施設訪問の訪問回数は50回、面接者数は延べ662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っている。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ていただきたいと考えている。

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いると感じているが、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てきた。

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（平成24年度）

(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)		
		22年度	23年度	24年度	22年度	23年度	24年度	22年度	23年度	24年度	22年度	23年度	24年度	22年度	23年度	24年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	6	12	9	10	63	54	56	24	14	12	39	40	44
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	11	12	12	69	84	78	14	17	25	55	67	53
七里ガ浜ホーム	2	6	5	6	11	11	11	78	69	82	9	7	12	69	62	70
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	10	12	12	68	95	88	11	22	22	57	73	66
鎌倉清和由比	2	6	6	6	10	14	12	144	98	99	10	15	24	49	83	75
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	5	11	10	10	61	58	64	11	11	17	50	47	47
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	72	101	81	8	24	20	64	77	61
かまくら愛の郷	2	6	6	6	12	12	10	68	71	78	12	17	11	56	54	67
ラペ鎌倉				3			6			36			11			25
計		48	47	50	89	92	95	538	630	662	99	127	154	439	503	508

(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		
	22年度	23年度	24年度															
医療	0	0	0	4	3	6	22	17	8	9	7	3	—	—	—	35	27	17
環境	0	0	0	5	2	3	6	0	2	0	2	2	—	—	—	11	4	7
食事	0	0	0	5	8	13	2	3	2	1	1	7	—	—	—	8	12	22
入浴	0	0	0	4	6	0	2	1	1	0	1	0	—	—	—	6	8	1
職員の対応	0	0	1	7	2	6	5	1	2	2	1	8	—	—	—	14	4	17
プログラム	0	0	0	18	13	17	1	2	5	2	4	2	—	—	—	21	19	24
排泄	0	0	0	3	4	6	4	0	1	1	2	1	—	—	—	8	6	8
その他	0	0	0	8	12	4	7	6	4	10	16	18	—	—	—	25	34	26
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	410	516	540	410	516	540
合計	0	0	1	54	50	55	49	30	25	25	34	41	410	516	540	538	630	662

訪問施設数が年度後半に1ヶ所増えたこと、また施設の都合で訪問を1度取りやめたこと等あったが、延べ面談者数及び面談件数は、平成23年度と比べて増加している。医療については、訪問時の様子から見てもきめ細かい対応がなされていると感じている。食事の件数が増えたが、嗜好での件数も多く、献立・味付け等は良好に見える。ただ、希望食を取り入れている所のほうが満足感があるようにも感じられた。職員の対応は件数が少し増えた。プログラムはいつも要望の多い項目である。しかし、総じて施設の熱意や努力は強く感じており、相談員も質の高い相談内容となるよう努力し、入居者の声を多く伺い伝えていきたい。

(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	クロスハート十二所	合計
訪問回数	6	6	6	6	6	6	6	6	3	51

訪問施設が9ヶ所に増えた。1名の介護相談員が隔月に1度、計51回の訪問を行った。

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、気づいたことを施設側に伝え、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新任相談員養成研修(1名)と現任研修(1名)を修了した。
- ② 関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ③ 相談技術向上のための内部自主研修を行った。

(2) 意見交換会の開催等

- ① 第8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「鎌倉清和由比」で開催した。
(出席者： 8施設11名、鎌倉市職員3名、支援機構理事長、理事1名、相談員6名)
- ② 地域密着型サービスのグループホームの運営推進会議に、随時出席(担当相談員)

(3) 広報活動

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

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、施設職員の入所者への対応等について、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、地域密着型グループホームで開催されている運営推進会議に出席に努め、施設の方針や要望、利用者家族の声、地域住民との連携等を直接伺うことができた。これからも要望に応じて出席し今後の訪問活動に生かしていきたい。

介護相談員の役割を果たすために、施設職員との情報交換、相談室のミーティングでの事例検討、研修により面接技法等の知識、技術の向上を目指していきたい。介護相談員の訪問を待っている入居者のためにも、今後もできるだけ多くの入居者の方々との信頼関係を築くことで、質の高い相談内容となるよう努力していきたい。

24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	左耳がズキンズキンと痛い。眠れないことがあるので、薬が欲しい。	施設に伝えると、対応しますとのこと。
	入れ歯が合わないのか、食べる時痛い。いつも来てくれるお医者さんに診てもらおうと治るけど、今日のお医者さんでは治らなかった。	あらためて、いつもの医者で診察してもらいますとのこと。
	右目が明かないから、目薬をお願いします。	薬が好きで、身体の事をいつも気にしている、様子を見て対応しますとのこと。
	(ショート)便秘だが、ここでは薬を出してもらえない。	ショートの場合は、持込になっているとのこと。
	昨夜近くの盆踊りに行って疲れた。今朝は頭が痛くて薬を飲んだ。少し良くなったが、まだ痛む。血圧のせいかもしれない	昨夜の疲れが残っているかもしれない。注意して様子を見ますとのこと。
	目と耳が痒い。左目が見えにくいので困っている。眼鏡を変えてみたらどうかと思っているけど。	痒みについては承知していた。白内障の手術は高齢で出来ないのでは、目薬をさしている。様子を見てくださいとのこと。
環 境	夜寝る時に、入りの常夜灯が目に入ってくるので、眠りにくい。カーテンの上部が開いているので、布を当てるなどして、眩しくないようにしてもらいたい。	様子を見て対応するとのこと。
	食事どきに、前の人食べこぼしたり、入れ歯をはずしたりしている。不衛生なので、きれいにしたい。	これからスタッフに良く見回ってもらいますとのこと。
食 事	パンはあんまり出ない。好きなんだけど。	施設に伝えた。
	両手も使えるようになって、体は順調、お腹が空いてたまらない。早く食べたいわ。	スタッフから、もうじき3時のおやつになるから我慢してと、やさしく言われていた。
	月に1回希望食が食べられるの、今度は握り寿司を頼むつもり、楽しみです。	握り寿司は生食なので、6月から9月までは出せない。ご本人に伝えておきますとのこと。
	(ショート)たまには、刺身や天ぷらが食べたい。	これからは、外から配達してもらいたいとのこと。
	とんかつやステーキが食べたいけど、ここでは出ない。	厚い肉は噛み切れないことを考えて、ほとんど出さないとのこと。
	甘いものが好きなのに、あまり出ない。	糖尿病なので控えてもらっているとのこと。
	食事は、味付けが合わない。	喉のとおりが良くないので、とろみをつけている。そのせいもあるかもしれないとのこと。
入浴	風呂の手すりをつけてもらったが、上にもう1本増やして欲しい。	考えてみますとのこと。

排泄	お腹の調子が良くない。薬を飲んでも下痢が止まらない。	下剤を飲んだので、下痢が止まらないのだと思う。対応しますとのこと。
	トイレに自分で行けるようになりたい。	お気持ちは分かっているが、なかなか難しいとのこと。
プログラム	お花見に行きたい。100円ショップに行って、文房具を買ってみたい。	100円ショップは無理だが、桜の花見はいつも行っているので、対応できるとのこと。
	話をするのが好きですが、あまり話の合う人がいない。こうして一日座ったきりです。	同じテーブルの人たちとは良く話しているようです。
	ずっとお世話になっているけど、以前ほど外出が多くないのよね。	長くデイを利用していた方なので、入所してからの外出は少なくなっているかもしれません。
	ちょっとでも外に出られると良いのですが、建物の前だけでも良いんです。それと、何かすることがあれば良い。	この方の気持ちは、入居者皆さんの気持ちでしょうとのこと。
	認知の人が多くて、話し相手がいないので淋しい。	施設に伝えた。
	下肢筋力を鍛える体操を増やして欲しい。もう少し新しい歌を取り入れてほしい。入所者のレベルに合った内容を検討してほしい。	施設に伝えた。検討するとのこと。
職員の対応	ヘルパーのいじめがあったり、いろいろ不満はあるが言っても仕方がない。	いろいろトラブルがある方で、ご家族を交えて話し合いを持ち、その都度改善を図っているとのこと。
	トイレが近いので、夜中に行きたくなるが、いやな思いをすることがある。やさしくしてほしいし、歩けるようになりたい。	配慮していきますとのこと。
	おやつミルクをお代わりしたいと言ったら、男性スタッフはしてくれたが、女性スタッフはもう飲んだでしょと言ったので、馬鹿にしないで。言葉遣いに気をつけてよ(と怒りだす)。	職員の対応が違ったので、怒られたのでしょうか。職員にしっかり伝えますとのこと。
	ゼリーを食べていたが、うまく口に運べない。	訓練のために、自分で食べてもらっていますとのこと。(スタッフが口の周りなどこまめに拭きとっていた。)
その他	足が痛いので、車いすを利用したいのだけど、大きいので体に合わない。何とか杖を使って歩いています。	なるべく杖歩行をするようにと、頑張ってもらっているとのこと。
	皆静かだから、あまり話が出来ない。いろいろ話したいけど友達が出来なくてね。	わりに、一方的に話をするので、敬遠気味の様です。
	財布とバックがなくなった、タンスの鍵が入っているので困る。	物がなくなると言われる事が多くなっている。ご家族も了解している。
	ここに来て1年になる。家の事や猫の事が気になる。担当の人に話そうと思っている。	帰宅願望が強い方であるとのこと。

平成25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>