

平成25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

この活動報告は、介護保険サービスの相談室で
平成25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14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所者の様々な相談、苦情等を受けている

平成25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(10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、入所者の生活上の要望や苦情を伺い、より快適で安全、安心して日常生活が過ごせるように施設側に橋渡しをすることである。

平成25年度における介護老人福祉施設訪問の訪問回数は53回、面談者数は延べ632名であった。地域密着型サービスのグループホームには59回訪問した。

訪問の際は、まず施設の担当者に入所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、入所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。

近年は入所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。面談に際しては、テーマ(食事・入浴など)を決めて、要望等を伺うように努め、介護相談員の気付きを施設に伝えることで、サービスの向上に役立てていただきたいと考えている。

また、相談員の訪問先をある程度固定化することにより、入所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22年度より隔月訪問）

(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)		
		23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	6	9	10	10	54	56	49	14	12	11	40	44	38
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	12	12	11	84	78	66	17	25	7	67	53	59
七里ガ浜ホーム	2	5	6	6	11	11	12	69	82	88	7	12	7	62	70	81
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	12	12	11	95	88	75	22	22	22	73	66	53
鎌倉清和由比	2	6	6	6	14	12	11	98	99	79	15	24	22	83	75	57
稲村ガ崎きしろ	2	6	5	6	10	10	9	58	64	75	11	17	13	47	47	62
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	101	81	64	24	20	19	77	61	45
かまくら愛の郷	2	6	6	5	12	10	9	71	78	68	17	11	11	54	67	57
ラペ鎌倉	2	-	3	6	-	6	12	-	36	68	-	11	21	-	25	47
計		47	50	53	92	95	97	630	662	632	127	154	133	503	508	499

(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		
	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度	23年度	24年度	25年度
医療	0	0	0	3	6	2	17	8	10	7	3	8	—	—	—	27	17	20
環境	0	0	1	2	3	2	0	2	1	2	2	0	—	—	—	4	7	4
食事	0	0	0	8	13	9	3	2	1	1	7	3	—	—	—	12	22	13
入浴	0	0	0	6	0	1	1	1	0	1	0	1	—	—	—	8	1	2
職員の対応	0	1	0	2	6	3	1	2	3	1	8	3	—	—	—	4	17	9
プログラム	0	0	0	13	17	10	2	5	1	4	2	0	—	—	—	19	24	11
排泄	0	0	0	4	6	0	0	1	0	2	1	1	—	—	—	6	8	1
その他	0	0	0	12	4	11	6	4	4	16	18	24	—	—	—	34	26	39
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	516	540	533	516	540	533
合計	0	1	1	50	55	38	30	25	20	34	41	40	516	540	533	630	662	632

面談のなかから、要望、相談を聞き取ることが難しいこともあるが、出来るだけ丁寧な面談を行い、小さな声や思いを聞き取ることが心がけた。

「その他」の項目の件数が増えているのは、内容が多岐に亘って分類しにくいことによる。また、「排泄」の件数の減少はスタッフのきめ細かな対応によるものと思われ、それ以外でも施設・スタッフが日々努力されていることが感じられた。

(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	ちいさな手かまくらの杜	ちいさな手ききょうの花	クロスハート十二所	合計
訪問回数	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	59

平成25年度は施設数が6月に1ヶ所増え、計10ヶ所となった。訪問はこれまで通り隔月で行ない、計59回であった。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神奈川県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9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：6施設10名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員6名)
- ②地域密着型サービスのグループホーム運営推進会議に随時出席した。(担当相談員)

(3) 広報活動

鎌倉市主催の『鎌倉スマイルフェスタ2013』で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は、各施設状況について、活発な意見交換がなされた。今年度の介護老人福祉施設との意見交換会において、入所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事を、率直に伝えてほしいとの要望が出された。また、今年度から実施した活動連絡票における介護相談員の所見や感想は参考になるとのことで、今後も継続していきたい。

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は随時出席し、施設の方針や要望、利用者の家族や地域住民との連携等を直接伺うことが出来た。これからも要望に応じて出席し、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、職員との情報交換、例年通り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、技術の向上を目指していきたい。

今後も、介護相談員の訪問を待ってくださる多くの入所者の方々との信頼関係を築くことで、質の高い相談活動となるように努力していきたい。

25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	週1回リハビリをしているが、お金がかかっても良いから、リハビリを増やして欲しい。	施設に伝えたところ、保険も使えるので考えましようとのこと。
	薬を飲んでいるけれども、腰が痛い。	いろいろと心配なことがあり、心理的なものもあるようですとのこと。
	左足親指の爪が水虫のようでと、気にしていた。	スタッフの方が、痛みがないのでガーゼで手当てをして様子を見ているとのこと。
	頭が痛いので、今日はしゃべりにくい。	施設に伝えた。看護師に看てもらいますとのこと。
環境	植物が一つも無くなってしまった。本当に寂しい。	蟻が出たのと、管理する人手がないので、撤去している。潤いと癒しのために必要なので話し合っていますとのこと。
	テーブルの向きが変わり、テレビを観るのに体を捻るので背中が痛い。	施設に伝えたところ、考えるとのこと。
	手が届かなくてお茶が飲めない。	小柄な方でテーブルも低いのを用意してあるが、テーブルの下に車椅子が入らない。考えてみますとのこと。
	部屋の隣で音楽会があり、うるさくて頭が痛くなった。	部屋を替えることは本人が拒否され、1階の喫茶室に案内して対応しているとのこと。
食事	月1回の「居酒屋」でお酒を飲むのを楽しみにしている。出来れば週1回ぐらい飲ませてもらいたい。	施設に伝えたところ、体調をみて検討すること。
	ご飯がまずい、米が悪いし、炊き方が下手。半分しか食べない。	ふぐの調理人をされていたので、舌が肥えているのでしょとのこと。
	朝食のご飯が少ない。	施設に伝える。担当スタッフに伝えるとのこと。
	食事の味が濃すぎる。子どもの頃から薄味だった。	施設に伝えた。関西出身の方で、気をつけますとのこと。
入浴	スタッフのテンポが早くてついていけない事がある。忙しいので悪くて言えない。	施設に伝えた。本人のペースに合わせて対応するようにしますとのこと。
	(お風呂上りの時)寒い。	スタッフに伝えると、カーディガンのボタンを留めて、対応していた。
職員の対応	散歩をしたいと、自分でソファから車椅子に移動し始めた。	スタッフに伝えたら、すぐに対応し、散歩させてくれた。
	車椅子を使用しているが、お尻が痛いので何とかして下さい。	施設に伝えた。クッション等いろいろあるので、考えてみますとのこと。

職員の対応	自己責任で良いから、自由にしてほしい。廊下を手すりですり歩きたいと思っても、危ないと言われて車椅子。過保護は自分の能力が無くなってしまうと思う。	施設に伝えた。ご本人が出来ることには対応しますとのこと。
	(家族の話)スタッフの皆さんにはとても良くしていただいているが、皆さん忙しそうでゆっくり話をする時間が持てないですね。	施設に伝えた。
	施設の中ばかりで、外に出たい。近くでもいいから出たい。	施設に伝えた。検討しますとのこと。
	夜、トイレの時、職員がなかなか来てもらえなくて困っている。	施設に伝えた。夜はスタッフ2名で対応している。
	食事の時に1人だけで端に座っている。配膳は一番最後で、片付けは一番最初なので、大急ぎで食べるが全部食べる事が出来ない。	施設に伝えた。検討しますとのこと。
プログラム	鎌倉彫をしていた。ここでもしたいけれど無理。彫刻刀も全部自分で砥いでいた。	施設に伝えた。部屋で鎌倉彫をしても良いかもしれないので考えてみるとのこと。
	往年の名画を大型テレビで上映して欲しい。	検討しますとのこと。
	好きな時間にテレビを観たい。消灯時間外に居室で観たい。	施設に伝えると、時間外でもボリュームを控えたり、イヤホンを使用すればOKとのこと。
	囲碁クラブで囲碁を楽しんでいた。施設でも相手が見つければやりたいが、囲碁は男性が多いので、なかなか自分からは言い出せない。	施設に伝えると、今のところ囲碁ができる人が見つからないので、探してみますとのこと。
(家族の話)施設での行事をもう少し多くして、生活に変化を持たせて欲しい。	施設に伝えた。	
排泄	失禁してしまうことがあるので辛い。治る薬が早くできて元気になりたい。	言葉が聞き取りづらいため、コミュニケーションが充分できず、感情失禁があるとのこと。
その他	ここでは暴力はないが、いじめはある。私は負けないで言うようにしている。	施設に伝えた。いろいろと不満のあるときは聞いています。
	ここに入った時のケアマネに来てもらいたい。	施設に伝えた。ケアマネに連絡を取ってみるとのこと。
	(家族の話)布団の中身が丸まっているのが気になる。手が足りないから仕方がないと思いますが。	施設に伝えた。気をつけますとのこと。
	本が好きだから読みたいけれど、ここにはない。	施設に伝えた。後見人がいて、時々持ってきているとのこと。
	(入所したばかりで)入所したのを後悔している。話し相手もなく、つまらない。	施設に伝えた。慣れるまで時間が必要なので、声かけ等をして見守っていきますとのこと。
	何かをしていないといられない。工作が好き。頭と手は良いのだから何かしたい。	施設に伝えると、何か用事を頼んでみましょう。考えておきますとのこと。

平成26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>