

平成28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28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17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、要望、苦情等を受けている。

平成28年度は、介護老人福祉施設(9カ所)、地域密着型サービスのグループホーム(12カ所)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

介護相談員は、入所者から施設サービスに関する疑問や不満、要望等に加え、スタッフへの感謝の思い等も伺って施設に伝えることで、より快適で安全、安心して日常生活が過ごせるように、その橋渡しをすることを目的としている。

平成28年度における介護老人福祉施設の訪問回数は54回、面談者数は延べ989名であった。地域密着型サービスのグループホームには72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。面談終了後には再度担当者と話し合いの場を持ち、入所者から出された相談、要望等を伝えて施設の対応を確認している。それと共に、感謝や喜びの声も伝えている。

入所者の高齢化や障害の重度化、認知症の進行により、要望等を面談の中から汲み取ることや面談自体の成立が難しい方も増えてきている。対応の在り方については、研修等を通じて学ぶことで、入所者に寄り添い、思いを少しでも汲み取るように心掛けている。

また、介護老人福祉施設やグループホームと相談員との意見交換会を開催することで、双方の認識を深めるだけでなく、施設同士が情報交換を通してサービスの改善や気づきに繋げていく機会を設けるようにしている。

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)		
		26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	6	10	12	12	83	114	138	11	24	22	72	90	116
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	11	12	11	53	58	75	10	9	11	43	49	64
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	11	12	12	91	115	166	5	17	23	86	98	143
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	12	12	11	103	108	106	21	18	20	82	90	86
鎌倉清和由比	2	6	6	6	11	12	12	68	87	94	14	24	22	54	63	72
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	6	12	12	12	96	98	118	20	18	29	76	80	89
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	61	58	97	26	21	19	35	37	78
かまくら愛の郷	2	6	6	6	11	12	12	74	94	95	15	15	14	59	79	81
ラペ鎌倉	2	6	6	6	12	11	11	77	72	100	23	22	28	54	50	72
計		54	54	54	102	107	105	706	804	989	145	168	188	561	636	801

(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		
	26年度	27年度	28年度															
医療	0	0	0	4	11	5	10	15	17	10	10	3	—	—	—	24	36	25
環境	0	0	0	3	3	2	0	4	3	0	5	2	—	—	—	3	12	7
食事	0	0	0	19	26	23	2	4	17	1	6	5	—	—	—	22	36	45
入浴	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	—	—	—	3	1	0
職員の対応	2	1	1	8	16	13	2	1	16	4	10	8	—	—	—	16	28	38
プログラム	0	0	0	22	16	18	1	1	1	3	1	2	—	—	—	26	18	21
排泄	0	0	0	2	1	1	1	0	4	1	0	0	—	—	—	4	1	5
その他	0	0	0	13	16	17	10	5	11	31	26	29	—	—	—	54	47	57
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	554	625	791	554	625	791
合計	2	1	1	72	90	79	27	30	69	51	58	49	554	625	791	706	804	989

件数は前年と比べ、面談件数は増えている。特に、食事や職員の対応への要望は増えているなか、医療、環境については減っている。

本年度から、その他の項目に感謝や喜びの声も含まれるようにした。働く環境が厳しい中で、施設・スタッフが日々努力されている事を感じている。

平成28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	腰が痛い。腹巻をやっている。困っていることはトイレが近いこと。我慢するとよくない。	腰は湿布を貼っている。夜中も日中もセンサーマットを敷き、トイレ介助を行っている。
	3月に手術をして、食欲が出ず栄養剤を飲んでる。体に力が入らない。朝、起きるのが辛い。	2月末頃から食欲がなくなり、心疾患で3月にペースメーカー手術をした。現在、食事半分くらい様子を見ている。
	先生から腎臓の状態を直接聞きたいです。先生と会って、数値を教えてください。	月1回医師と会うので、次回、聞いてもらいます。
	寝ていると足が痙攣して眠れない。	確認してみます。
	今日、男性職員がいつも飲んでる薬を間違えた。あの人は、威張っていて謝らない。	確認しますとのこと。
	左腕に痛みがあり、日中は三角巾で腕を支えている。夜、横になっていけば痛みはないが、時々痛みが出て眠れない時がある。	部屋で転倒。麻痺側の左胸と胸部に内出血があり、受診したが原因不明でどこかにぶつけたのかも知れないと言われた。治療は受けている。
	左足の手術をしたところが痛い。痛み止めの湿布が欲しい。	対応します。
	眠れなくて困る。冷たい枕を入れても眠れない。以前から睡眠薬を服用していた。看護師は職員に渡してあると言うが、職員はないという。また眠っていると言われる。	通常の薬は服用されている。睡眠薬を頓服としては出されていない。眠っていらっしゃいます。
	食欲が出ない。1ヶ月ほど前から薬を飲むためにお茶を飲むと吐き気がする。昼、夜は食欲がある。	分かりました。
	我慢するほどの痛さではなく、右か左かわからないが、足先、特に親指がしびれている。手もしびれる。なんとはいえいいかわからない。医者に診てもらいたい。	本人に聞いてみます。
今は歩けないが、週に1・2回リハビリをして筋力をつけたい。	リハビリは外部に依頼するので、家族の承諾が必要だが、まだできていない。	
入れ歯の金具が緩み、口の中で動くので困っている。	本人に確認して、必要なら家族にも連絡して医務対応します。	
環 境	他の入居者が度々部屋を間違えて入ってきて、タンスを開けて中の物を触るので困っている。	スタッフに伝えめす。
	施設が古いから隙間風が入ってきて寒い。市で改修して欲しい。	隙間風については承知していますとのこと。
	同じ部屋の方のイビキがすごいで、眠れないのが辛い。百歳の方なのであまり言えない。	ご本人も体位交換時等で、大声を出したりしていることがあります。
	困っているのはトイレが少ないこと。	承知していますとのこと。
食 事	ここは入り口が同じなので、急いでいると部屋を間違えてしまう。	施設に伝える。
	100歳過ぎても元気よ。おやつが甘い物ばかりなので辛い物も欲しいわね。	おせんべいですかねとのこと。
	(居酒屋コーナーでは)寿司が出て美味しかった。ここは食事が美味しく、特にご飯とみそ汁が美味しい。お花見の時、気分を出したいのでノンアルコールでいいのでお酒を出してほしい。	対応しますとのこと。
	食事が物足りない。職員さんに話したら、ご飯だけ大盛りになったがおかずが足りない。生野菜や果物を食べたい。	施設としては生野菜は難しいです。
	食事は美味しい。肉が好きだがあまり出ない。焼肉みたいな物が食べたい。	施設に伝える。
	食事の味付けがしょっぱい。素材が悪い、玉子焼きが硬い、焼いた魚は生臭い。食事は残す。食べられない。ご飯だけは美味しい。	給食の業者を変えたので、以前と比べると変わったと感じるのでしょうかとのこと。
	朝食がお粥ばかりでおかずと合わない。ごはんが食べたい。パンを週1回以上に増やしてほしい。おやつも形あるものを食べたい。	施設に伝える。
お寿司が好き。希望食でちらし寿司を食べたい。	希望食は今週行う。6月から生ものはダメだが、大丈夫なお店で検討します。	
食事が細かく刻んであるのが嫌。ネチョネチョしているから。	施設に伝える。	

食事	おかずの量が多い。半分くらいがちょうどいい。栄養を考えて貰っているので頑張って食べている。	施設に伝える。
	お腹がすいて困っている。お粥は飽きた。我慢して食べているが、早くおかずもいろいろ食べられるようにしたい。	気管支疾患があり、食事制限があります。
	お刺身が食べたい。食べていないからね。	家族の差し入れなら良いので、伝えてみる。
	食事の味付けが、濃い時と薄い時がある。キュウリの酢漬けの味が合わない。嫌いなものは残します。	毎回検食をし、味付けには気を使っています。
排泄	夜間のトイレ介助がなかなか来ません。	よく調べますとの返事。
	便秘がちです。	便が毎日出ないと気が済まないというくらいに、神経質になっている。
プログラム	カラオケのボリュームが大き過ぎるので、もう少し小さくしてほしい。	耳の遠い方もいるので、どうしても大きく設定している。検討しますとのこと。
	囲碁や将棋をしたい。	施設に伝える。
	散歩に行きたい。	インフルエンザでずっと閉鎖状態だったので、皆さんストレスが溜まっていると思う。今後少しずつ出かける機会を設けていく。
	絵を描くのが好き。風景画を描きたいので外に行きたい。	分かりましたとのこと。
	歌はうまくないが、優しい歌ならやりたい。	カラオケの時声を掛けます。
	お花クラブに参加したかったが、お風呂に入っている中に終わってしまった。出たかった。	今後配慮します。
職員の対応	最近、機能訓練士が忙しくて歩行訓練が出来ない。	考えますとのこと。
	骨粗鬆症で知らない間に骨が砕ける身体です。職員さんには体を動かす時、気を遣ってもらいたいです。	お話を伺ってみます。
	職員のドアの閉め方が乱暴。もう少し優しく閉めてもらえないかしら。	フロア担当に伝えます。
	身体が思うように動かない。トイレに何回も行きたくなるので、その都度介助して欲しいけど、職員に悪くて言えない。言ってくれませんか。	施設に伝える。
	「ベットの横になりたい。」というと、職員は「もう呼ばないでね。今日は人が足りないからこれませんよ。」といった。	施設に伝える。
	夜、コールしても来てくれません。体位を変えてほしいです。	施設に伝える。
	スタッフにお願いしてもやってくれない人がいる。洗濯物も私のものだけ残しておく。言葉遣いも悪い。一人でやればといわれる。	スタッフにも指導しています。
	スタッフの言葉遣いが悪い。注意すると、「仕方がないじゃないか。こんな性格なんだから」と態度も悪い。お茶を乱暴に出したり、布団をポンとかけたりする。	スタッフにも注意しています。
	麺類が好きだけど体が麻痺してうまく食べられない。今日もほとんどこぼしてしまった。	麺類の時、食事介助が付くよう検討します。
	疲れたから横になりたい。(スタッフに伝えると担当者でないと対応できないと答える。)	以前から落ち着かなくなると大声を出したりする方です。
職員に差別する人がいる。呼んでも「忙しい」とか、「こっちを先にしないといけないから。」となかなか来てくれず、顔見知りや親しい人を優先する。	申し送りをしてあらためるようにします。	
その他	今日の午前中寝かされてしまった。なぜだかわからない。教えてほしい。	かかとの褥瘡のため、医師の判断で寝てもらいました。
	車椅子を変えてもっと動けるようにしたい。頭の体操をどうしたらできるか知りたい。	施設に伝える。
	家が空き家になって5・6年経った。庭木が伸びて近所から苦情が来ている。伐採をしたいので、シルバーセンターで手続きしたい。	施設に伝える。
	足の爪が深爪になり痛い。特に右側が痛くて靴が履けない。職員は知っていて対応してくれている。	施設に伝える。

※今回入浴については特にありませんでした。

※面談後、対応された事例もありました。

(3) 地域密着型サービス訪問状況

グループホーム	クロスハート 二階堂・鎌倉	鎌倉常盤の家	華花	由比ホーム	虹の家	ふあいと 山崎の家
訪問回数	6	6	6	6	6	6
鎌倉ケアハート ガーデン	ちいさな手 鎌倉の杜	クロスハート 十二所・鎌倉	ちいさな手 ききょうの花鎌 倉	鎌倉 材木座の家	ふあいと 今泉の里	合計
6	6	6	6	6	6	72

グループホームにおいては、少人数ならではの特徴を生かし家庭的な雰囲気の中で穏やかな生活を維持されているように感じる。

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

- ①神奈川県主催の現任研修に参加した(2名)。
- ②関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ③訪問後、事例検討研修を行った(年6回)。
- ④相談技術向上のために、講師を招いての研修を行った(年2回)。

(2) 意見交換会の開催等

- ① 第12回介護老人福祉施設の担当者と介護相談員との意見交換会を特別養護老人ホーム「七里ガ浜ホーム」で開催した。(出席者：6施設7名、鎌倉市職員3名、支援機構理事2名、相談員7名)
- ②第1回認知症対応型共同生活介護の担当者と介護相談員との意見交換会を鎌倉市福祉センターで開催した。
(出席者:グループホーム9か所10名、鎌倉市職員3名、支援機構理事2名・事務局1名、相談員7名)

4 今後に向けて

現在4人に1人が高齢者といわれ、8年後に高齢者の5人に1人は認知症の時代が来ると言われている。認知症の方への対応は、外部研修や事例検討研修等を通じて学んだことを活かし、物言えぬ方にはその方の心を感じるよう努力して、伝えていくことが相談員には求められていると考える。

今回行われた意見交換会では、施設、グループホームとも、看取り介護等についての対応が論じられた。年々入所者の抱える問題が本人自身に関するだけでなく、家族の問題も絡んで複雑化してきていると聞く。

今後も施設の現状認識を共有し、交流を深め、情報交換を行い、行政のご指導を頂きながら、より入所者の日常生活が安心、安全、快適に繋がるよう、連携して問題解決に向け努力を払っていきたい。

平成29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>