

平成30年度  
(2018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30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19年目を迎えた介護保険サービスの相談室は、神奈川県が実施する研修を受けた介護相談員を置き、介護老人福祉施設と地域密着型サービス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30年度は、介護老人福祉施設(10ヵ所)、地域密着型サービスのグループホーム(12ヵ所)に対し、介護相談員7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、スタッフへの相談や感謝等を施設に伝えることで、より快適に安全安心な日常生活が過ごせるように、入所者と施設との橋渡しをすることを目的としている。又施設の行事に参加して、サービスなどの現状を把握している。

平成30年度における介護老人福祉施設の訪問回数は、57回、面談者数は延べ1026名であった。地域密着型サービスのグループホームには67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、面談を開始し、終了時に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。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、利用者のプライバシーに十分配慮しながら、入所者に寄り添い、思いを少しでも汲み取るように心がけている。

訪問後は、相談記録の報告書を作成し、事務局を通じて施設と行政に提出している。

また、介護老人福祉施設やグループホームと介護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)		
		28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度	30年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	5	6	12	10	12	138	125	125	22	17	26	116	108	99
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	11	12	12	75	136	143	11	9	9	64	127	134
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	12	12	12	166	153	104	23	31	27	143	122	77
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	11	12	12	106	93	73	20	20	12	86	73	61
鎌倉清和由比	2	6	6	6	12	12	12	94	88	86	22	22	21	72	66	65
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	6	12	12	12	118	125	115	29	31	22	89	94	93
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	97	141	124	19	27	21	78	114	103
かまくら愛の郷	2	6	6	6	12	12	12	95	107	115	14	12	14	81	95	101
ラペ鎌倉	2	6	6	6	11	12	12	100	110	89	28	18	25	72	92	64
ヒルズ桜栄鎌倉	2	—	—	3	—	—	6	—	—	52	—	—	25	—	—	27
計		54	53	57	105	106	114	989	1078	1026	188	187	202	801	891	824

(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		
	項目	28年度	29年度	30年度	28年度	29年度												
医療	0	0	0	5	7	3	17	13	16	3	5	5	—	—	—	25	25	24
環境	0	0	0	2	3	8	3	0	5	2	2	0	—	—	—	7	5	13
食事	0	0	0	23	29	38	17	6	3	5	5	0	—	—	—	45	40	41
入浴	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	—	—	—	0	1	1
職員の対応	1	0	1	13	5	6	16	4	6	8	2	6	—	—	—	38	11	19
プログラム	0	0	0	18	20	26	1	3	0	2	0	0	—	—	—	21	23	26
排泄	0	0	0	1	4	1	4	2	0	0	1	0	—	—	—	5	7	1
その他	0	0	0	17	18	17	11	6	4	29	38	34	—	—	—	57	62	55
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	791	904	846	791	904	846
合計	1	0	2	79	86	99	69	35	34	49	53	45	791	904	846	989	1078	1026

2018年3月、山崎地域にヒルズ桜栄鎌倉が新しく開設し、鎌倉市の介護老人福祉施設は10か所となった。

全体では要望件数が昨年に比べ増加し、話し相手の件数が減少している。延べ面談者数が減っているのは、入所者の高齢化、障害の重度化、認知症の進行などにより、面談自体の成立が難しくなっているからと思われる。要望内容では、食事とプログラムがやや増えている。なお施設側はその要望に応える努力をされており、入所者から喜びの声を聞くことが多くなり、介護相談員としての充実感を感じている。

平成30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	3,4年前に手術した左側のお腹の跡が痛い。	ストマーを作ったまわりが爛れてしまっている。承知しています。
	ここに入る前から足が痛い。(職員に伝えましたかと問うと)言っていない。	入院してから足が硬直している。動かそうとすると痛がります。
	口が痛くて話が出来ない。入れ歯が合わないのかも。	歯茎が痩せてきて、入れ歯が合わないのかもしれない。本人に確認します。
	左目がゴロゴロする。目薬はさしているがなかなか治らない。	逆さまつ毛の手術をされたので、まだ違和感があるのでしょうか。
	眠れないので朝から眠くて困っている。	薬を希望しているのでDrに相談している。
	目の調子が悪い。見づらい。今日は特に調子が悪い。	職員が話を聞きに来てすぐ対応していた。
	足、腰、肩が痛い。	様子を見ます。
環境	TVのニュースが好き。リビングルームのTVが無くなったので家で録音してもらっている。なぜ(リビングの)TVを無くしたのか知りたい。	施設によれば、TVに利用者の方の相手をさせるのではなく、もっとスタッフが関わりを持つようにとの施設長の方針との事。
	植物を育てるのが好き。花を育てたい。何でも手伝うので。	中庭を有効利用できればと考えていますが、なかなか難しいです。
	(自室でTVを見ていた。TVがリビングから撤去されたことを話された)TVはリビングに合った方が良い。TVが無いと人の顔を見るか目をつぶるか、どこを見たらよいか分からなかった。	高校野球や相撲を見たいという利用者があり、TVをリビングに戻しましたとの事です。
	リビングの席が昨日から変わり落ち着きません。近くの席に変わっただけなのに私の我儘ですね。	利用者の移動があり、変えました。慣れていただくように努力します。
食事	(ベッドに横になって)肺炎で3回入院した。体がだるい。ベッドと車椅子を行き来するだけだからストレスがたまる。野菜が大好き。生野菜が食べたい。ここはインゲンばかりで美味しくない。	生野菜は難しいです。ほうれん草の煮びたし等も出していますが、との事。
	食事は辛い物が好きなので物足りない。塩鮭が食べたい。	糖尿病があるため、食事制限もあり抑え目に対応しています。
	食事の量をもう少し増やして欲しい。全体的に少ない。皆さんも物足りなく感じていると思う。	丁度担当者会議があるので、栄養士に相談してみます。
	食事量が多い。言っても変更してもらえない。残しても良いと言われているが。	昼食だけ多いので対応しきれていない。3食でしたら出来るのですが。
	魚が多いのが嫌だ。野菜を多くしてほしい。消化の良いものを出してほしい。食べやすい大きさにして欲しい。	施設に伝える。
	食事は美味しい。フライが食べたい。	揚げ物は出していますが、フライですね。
	食事は美味しくない。ご飯は良いがおかずが硬い。	おかずが硬いですね。分かりました。
	バラ寿司、押し寿司、うどんが食べたい。	嚥下に問題がある為無理かもしれないです。
	誤嚥性肺炎になって以来、やわらかな食事でおやつも少ない。普通に食べたい。	主治医からの指示に従っています。
	腎臓が悪く病院に行ったら、医者からミカン1個くらい食べた方がいいと言われた。ミカンを買って部屋に置いていたら、スタッフに持っていかれた。今はバナナが食べたい。	ミカンは食べすぎたり腐ったりするといけないので預かりました。バナナですか。分かりました。
	食事の量が相変わらず少ない。もっと食べたい。お肉が食べたい。	食事は普通量になっていますがお肉ですか。
	食事は美味しい。我儘は言えませんが、ワンパターンの食材と味付けはもう少し工夫した方が良くと思う。	毎月給食会議がありますので、栄養士に伝えます。
朝食にパンが出ますが、食パンなら1枚だけロールパンなら1個で物足りません。家では2枚食べていました。	栄養士と相談します。	
入浴	入浴は週2回の約束なのに1回の時がありました。2回入りたい。	職員不足で1回の時があった。(現在は週2)

プログラム	老健ではいろいろ運動をさせて貰っていた。ここでは何もさせて貰えないので、運動をさせて貰える様にして欲しい。	老健と違い、なかなか希望通りには難しいが、努力してみます。
	カラオケを最近やっていないからやりたい。習字よりもカラオケがやりたい。	インフルエンザで月1回のカラオケが出来なかった。今月からやります。
	寝たきりになってしまうのが辛い。杖を使用した運動をさせて欲しい。	体調を見て検討します。
	囲碁・麻雀・ビリヤードがやりたい。道具がないと言われた。	希望は承知しているが、希望通りに手配をしても「今はいい」と言って断ることが多いです。
	歌を歌いたい。国民学校で習った唱歌を歌いたい。	歌ですね。唱歌ですか。分かりました。
	習字を習いたい。	今まで来てくれていた習字の先生が来れなくなり探しています。
	外出したい。散歩したい。	なかなか暑くて出られませんでした。これから段々とその様にしたいと思います。
職員の対応	(職員の)言葉遣いが悪い。「お食事ですよ」と言わず「ご飯だよ」と言う。扉を足で閉めたりする。(入所者を)馬鹿にしている。しっかり教育して欲しい。言葉の暴力というものもある。	以前もそのような話があり、職員には厳しく指導しました。改めて確認します。
	一昨日寝る前に服用する薬を職員がこぼして飲めなかった。そのせいかどうか分からないが、今朝は気持ちが悪い。	本人と家族に、今後このようなことが無いように謝罪しました。
	職員に生意気なのがいる。夜勤は口もきかない。仕事だけして帰って行く。忙しいのは分かるが、挨拶したり手を振ってくれるだけで良い。それだけで気持ちが和む。	分かりました。気にかけるようにします。
	トイレに置きっぱなしにされた。ブザーを押したが後回しにされた。腰が痛くなった。個室に一人でいたので怖かった。	重大なことなので確認します。
	職員が少なく、トイレやお風呂の循環が良くない。お風呂の順番待ちで裸のまま待たされたりする。	分かりました。気遣うようにします。
	食べているとオムツがきつくて食べられなくなる時がある。	食事の時に確認しているか訊いてみます。
	パンツを下ろせて言う男がいた。	以前オムツをトイレに流して詰まらせる方がいた時に、男性職員が履いているかどうか確認した事があった。今後は対応に気を付けます。
その他	レンタル車椅子を利用している。幅が無いので移乗する時に膝がぶつかり痛い。後ろに物入がないので不自由している。	移乗する時気を付けるようにします。物入ですね。分かりました。
	ここでの生活は何の楽しみもない。鎌倉には友人もいない。イベントに参加しても面白くない。まともに話をする相手もない。不満を言ってもどうしようもないと諦めている。	他者との交流を拒否され、特別に外食に連れ出したり、出前を届けさせたり等配慮しているが対応が難しいです。
	同部屋のKさんが乱暴で怖い。隣の方の障子を破いたり殴ったりする。感情的になると怖い。	暴力行為が行われていたことは聞いていません。今後は注意して見守ります。
	ベッドに戻り、補装具を外すと足の浮腫みがひどい。椅子に座りっぱなしだからでしょうかね。	遠慮して言わないのですよね。見てみます。
	施設は3か所目。ここは住み心地が最高。最初の内は冷たい職員が多いと思ったけれど仕事熱心だという事が解った。上に立つ人が良いからだと思った。	出来ることが多いので、最初は出来るだけご自身で行ってもらうようにしたのでそう感じたのかも。慣れてきて分かってもらえ安心しました。
	(ベッドで横になって。足元にセンサーマット)ベルが鳴るからどこにも行けない。自分でトイレやあちこちに行きたい。	先日自分で立ち上がって転倒されたので、マットを敷いています。
	2ヶ月に1度息子の付き添いでの受診時に買い物をしている。おやつや常温で日持ちがするもの。コーンスープ等ね。	心疾患があり水分塩分の制限があるがご自分のペースで食べてしまう。本人の気持ちに寄り添いながら病状の悪化を防ぐのが課題です。
	満州生まれで小学校までいた。ある日ヒグマが並んで歩いていた。襲われる?と思ったが既に2人を食べていて満腹だった様。満州の話は久しぶりにした。懐かしい。また話したい。	満州の話は初めて聞きました。今度伺ってみます。
	ここは亡くなった長男が紹介してくれた施設。良い所で本当に良かった。急に出かけたいときに施設はそれが出来ない。	お気持ちはよく分かりました。
	こんな生きているとは思わなかった。職員の皆さんのお陰。皆一生懸命で夜も寝ないでオムツを取り換えてくれる。	そうですか。有難いです。

(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	鎌倉 材木座の家	虹の家	ふあいと 山崎の家
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	ふあいと 今泉の家	花物語 かまくら	合計
6	6	6	6	6	1	67

今年度、腰越地域に新しくグループホーム“花物語かまくら”が開設され、2月から訪問を開始した。各グループホームで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が維持されているが、利用者の高齢化、認知症の進行により、重度化しているグループホームの運営は難しくなってきているとの事だった。

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、講師を招いて研修を行った(年2回)。
  - 対人援助技術(前年度からのシリーズ:4回目) 記録の書き方
  - 介護相談員のいる意味

講師:坂本文典氏(さくら貝サービス事業所 所長)

(2) 意見交換会の開催等

- ① 第14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、介護老人福祉施設「清和由比」で開催した。(出席者:10施設14名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員7名)
- ② 第3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8施設8名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員7名)

4 今後に向けて

鎌倉市の高齢化率は30.6%と全国(27.7%)より高く、特に50%を超える高齢化率を示す地域が増えつつあり、施設やグループホームへの入所希望者も増加傾向にある。今回の意見交換会で話された施設の課題は介護職員の確保だった。その際、鎌倉市では、今年度より介護職員の資格取得のために研修を受講する市民に対して、研修費の補助制度を開始したとの事だった。

これからも、入所者が感謝している良い点を施設に伝えると共に、入所者の相談や要望、苦情などの対応に向けて、施設側に理解を得られるように努めていきたい。また、入所者と施設、行政との橋渡しの役割を果たせるよう、自己研鑽に励み、面談技術の向上に努めていきたい。

平成31年(2019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>