

2019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2019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20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。

2019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、介護相談員上期7名、下期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要望や疑問、不満等に加え、スタッフへの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を送れるように、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。

2019年度における介護老人福祉施設の訪問回数は、60回、面談者数は延べ975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、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場合も増えてきている。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)		
		2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	5	12	12	10	84	125	125	15	26	17	69	99	108
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	12	12	12	113	143	136	5	9	9	108	134	127
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	12	12	12	87	104	153	21	27	31	66	77	122
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	12	12	12	86	73	93	16	12	20	70	61	73
鎌倉清和由比	2	6	6	6	12	12	12	84	86	88	27	21	22	57	65	66
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	6	12	12	12	97	115	125	17	22	31	80	93	94
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	94	124	141	15	21	27	79	103	114
かまくら愛の郷	2	6	6	6	12	12	12	94	115	107	5	14	12	89	101	95
ラペ鎌倉	2	6	6	6	12	12	12	116	89	110	26	25	18	90	64	92
ヒルズ桜栄鎌倉	2	6	3	—	12	6	—	120	52	—	37	25	—	83	27	—
計		60	57	53	120	114	106	975	1026	1078	184	202	187	791	824	891

(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	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度	2017年度	2019年度	2018年度
医療	0	0	0	5	3	7	11	16	13	5	5	5	—	—	—	21	24	25
環境	0	0	0	7	8	3	2	5	0	2	0	2	—	—	—	11	13	5
食事	0	0	0	30	38	29	3	3	6	4	0	5	—	—	—	37	41	40
入浴	0	1	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	—	—	—	4	1	1
職員の対応	0	1	0	9	6	5	2	6	4	9	6	2	—	—	—	20	19	11
プログラム	0	0	0	23	26	20	0	0	3	0	0	0	—	—	—	23	26	23
排泄	0	0	0	2	1	4	2	0	2	0	0	1	—	—	—	4	1	7
その他	0	0	0	12	17	18	6	4	6	33	34	38	—	—	—	51	55	62
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	804	846	904	804	846	904
合計	0	2	0	92	99	86	26	34	35	53	45	53	804	846	904	975	1026	1078

全体では要望件数が最も多くほぼ横ばいで推移している。

一方話し相手の件数は毎年減少傾向にある。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が難しくなっている為と思われる。

要望内容では、食事とプログラムの割合が例年ほぼ半数を占めている。施設側はその要望に応える努力をされており入所者の喜びの声にふれることも多い。

介護相談員としてのやりがいを感じるとともに面談を通じて入所者の思いを幅広く汲み取る努力をしていきたい。

2019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	足が痛い。背中や他のところも痛いときがあるのでつらい。気分良くなりたい。	不定愁訴がある方で訴えが多いです。施設に関しては感謝していると話されている。
	寝返りが出来ないで背中が赤くなる。アズノールの方が効くように思うがワセリンに代わった。	施設に伝える。アズノールは医者の方の処方があるのでワセリンに代わった。
	ご飯をたくさん食べると胸が苦しくなるので半分くらいは残す。座っているより横になっている方が楽。尿に血が混ざるし、胸に塊があるように思うが先生の診察では触診が無い。	尿に血が混ざること承知しているとの事。触診、座り辛そうだと感じた車椅子の件を伝える。
	パンツのゴムがきついので、緩いものをお願いした。4日間便秘が続いたので浣腸してもらい少し楽になった。おなかが辛いので早くレントゲンを撮って治療して欲しい。	パンツは準備中。診察の希望は受けており、レントゲンの希望も承知している。
	目薬をつけている目が痛い。夜中に目が覚めてしまうのが辛い。	逆さまつ毛の治療中。不調や不眠の訴えがあり不安定なことが多いので様子を見ていく。
	お尻の皮がむけて痛い。	少し横になるようにと言われた。
環境	調子はまあまあ。クーラーが効きすぎて寒いときがある。身体を動かさないからかもしれないけれど。	座っている場所によることがある。気を付けて対応する。
	ご飯が美味しいので全部食べている。夜はやっと眠れたと思ったら同じ部屋の人の音がして起こされるのが嫌だ。静かにしてもらいたい。夜寝られないときは昼間寝ているけど。	夜間の見回りや排せつ介助の時に目を覚ましていたりしている。少しずつ慣れて貰えたらと思う。お気持ちは解りました。
	リビングにあったテレビがなくなった。高校野球が見たい。	テレビを置くとチャンネル争い等でトラブルが絶えない。廊下先のテレビはあるが少し場所を考える。
	今まで健康で風邪ひとつひかなかった。何も言うことはない。ただ暑すぎる。	早く空調が新しくなって欲しいとの事。
	歩くところがない。	そんなに歩ける方ではないのでリハビリのことでしょう。解りました。
	天気の良い日にホールにいると陽があたって眩しいことがあるのが困る。	カーテンを引いて対応していたが、間に合わない事もあったのかも。今後気を付けていく。
食事	ここの食事は色々な種類を少しずつ出してくれるのが嬉しい。美味しくて残したことがない。この気持ちを伝えて欲しい。	ありがとうございます。厨房にも伝えます。
	おやつ飲み物にとろみがついていて喉に引っかかる感じがする。咳が出る。とろみが濃すぎるのかしら？	施設に伝える。様子を伺うとの事。
	お寿司が食べたい。昔からお寿司が大好きだった。	退院後の為食事形態を検討中。様子を見ながらご希望に沿って行く予定。
	ご飯がまずい。ごろんと固まっているし冷めている。みそ汁はインスタントだと思う。すべての味付けが塩辛い。	施設に伝える。
	食事は美味しいが、ご飯粒があまり好きではなく朝はパン食が良い。入所してすぐに言うと思いきや我慢していた。	施設に伝える。そうですか。解りました。
	歯が悪いのでお粥をお願いしていたが少し飽きてきた。柔らかめのご飯が食べたい。	本人と話して対応する。
	食欲はあってご飯はいつも美味しく食べているがたまには普通のお寿司屋さんに行って一杯飲みたい。ファミレスとかではなくてね。車いすなので仕方ないけれどね。	少しでも希望が叶うようにご家族と相談しながら、体調に合わせてイベント時アルコールやノンアルコールなどの飲み物を提供している。
	病院の食事に比べて施設の食事は味がついていて美味しい。今では普通のご飯も食べれて本当に有難い。入院して痩せたけれど30kgに回復した。果物が食べたい。	施設では果物の缶詰のみで生は出さない。生の果物は家族が来た時に召し上がるくらい。
入浴	機械浴が怖かった。本当はジャボンってつかりたいけれど足がこんだから入れないのはわかっている。	施設に伝える。やはり機械浴は怖いですよ。解りました。
	機械浴で介助の力はあまり必要ないと思うので女性職員にお願いしたい。男性だと恥ずかしい。	フロアのスタッフに伝えるとの事。
	冬になると寒いのでお風呂の温度を少し上げて欲しい。	施設に伝える。

排泄	一人ではトイレに行けないので入所してからおむつです(恥ずかしそうに)。(人員不足で)スタッフを呼んではいけないと思いきーは全部飲みません。トイレが一番困っている。	おむつを使用しているがいつでもスタッフを呼んで良いので、本人の誤解を解く。
	おしっこがしたいと言う。	カテーテルを使用、いつでも尿意があるそう。優しく声掛けをしていた。
プログラム	動物が好き。触れ合いたい。以前、歌を歌ってくれる人が来てくれたが今は来ない。また来て欲しい。話し相手が欲しい。	歌のボランティアの方に来てもらっていたがインフルエンザ対策で外部からの出入りを制限中。
	書道をしたい。細い字は書けないけれど大きな字は書ける。	早速書道の時間に誘いますとの事。
	歌を歌うのが好きだった。声を出したい。	施設に伝える。解りましたとの事。
	最初の頃は広いところで運動することがあったが今は連れて行ってもらえない。手や足を動かさず運動がしたい。	老健からの方なのでその時の事と勘違いしていると思われるが運動希望の件は解りましたとの事。
	スタッフは心優しく良くしてくれる。お友達もみんなよい人ばかり。何か楽しいことはないかしら？しりとりとかトントン遊びとか。	施設に伝える。解りましたとの事。
	天気が良いので少しでも散歩に行つて外の空気を吸ってみたい。	お気持ちは解りますが今は感染症の季節なので希望を叶えるのは難しいです。
平行棒で歩くときはスタッフが付いていないといけないと言われているが自由に歩いてみたい。転ぶといけないのはわかっているけれど。	お気持ちは解りますが平行棒は転倒の危険性があるので見守りが必要。車椅子では自由に移動されている。	
職員の対応	昨日は花見に行ってきた。良かったよ。ここに入っている母親も一緒に行けるように調整してくれたのがありがたい。	ご本人のご希望に沿って母親(義理)と一緒にレクや会う時間を調整しているとの事。
	フロアでテレビを見ていた時に後ろにうるさい人がいて、音が聞こえなかった。その煩い人を注意したらスタッフから「それなら部屋でテレビを見て」と言われた。いろいろな人がいることは承知しているが、スタッフの言い方にショックを受けた。	施設に伝える。解りましたとの事。
	右足の爪が巻き爪で痛くて辛かったがその話をケアマネさんに話したらすぐに訪問のお医者さんが来てくれてだいぶ楽になった。トイレも楽に行けるようになったので本当にありがたい。すぐに対応してもらって嬉しかったので(相談員からも)伝えて欲しい。	そう言って頂けて嬉しい。こちらとしても痛い思いをする前に早く気が付いて対応できればと思っていた。
	緑内障で目が見えなくなってここに入った。ここでは皆さん親切にしてくれるので安心して暮らしている。食事の際もスタッフが事細かに説明してくれるので特に困ったことはないが、たまに自分が目が見えていないことが解らないのか何も説明しないでお盆を置いていく人がいるので説明して欲しい。	スタッフ全員が目が見えないことが解って対応していると思っていた。再度その旨伝え徹底する。
その他	買い物を頼みたい。息子に頼んでも良いが生理用品みたいなものは頼みづらい。	こだわりの強い方で、今までも何度か買い直したことがあった。解りましたとの事。
	食事の時は以前からの知り合いと話をすることが出来て楽しいが、日中は皆さん部屋にこもってしまうので話をする人がいなくて寂しい。	お知合いの方は、日中部屋で過ごされていることが多いです。気持ちは解りましたとの事。
	退院した時、スタッフが病院まで迎えに来てくれた。その時本当に嬉しかった。優しい言葉もかけてくれた。近所から友達も来てくれた。ここは私の帰る場所。退院出来て戻れて嬉しい。	入院中は困ることばかりで、施設に戻れたことを大変喜ばれていると施設に伝える。
	一日一日が有難い。スタッフは親切にしてくれます。先日病院で嚥下検査を受けて以前はドロドロの食事でしたが今は形のある食事がとれるようになり、美味しく食べられるようになった。おやつも美味しい。本当に嬉しい。	退院後しばらくはミキサー食だったが、嚥下検査の結果刻み食となり、とても元気になったとの事。
	新しく入ったスタッフに「あれやって」「これやって」と(先輩スタッフが)命令しているのを見るといい思いがしない。上の人間が教え方を指導しないといけない。不愉快な思いになる。	指導の者に注意する。
ここは食事が美味しい。新しい栄養士さんになり本当においしくなった。ここに入れて良かった。施設の設定は最高。PCでインターネットも出来るし、スマホでLINEもしている。スタッフもユニットを超えて協力合っている。会社の組織ではなかなかできない事。自分はこの施設の良さ、雰囲気を発信していこうと思う。	そう言って頂けて嬉しい。	

(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	6	72

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。しかし、高齢化、認知症の進行により、重度化している入居者の対応にスタッフの負担が増し、スタッフ不足もあり、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)。

- 記録の書き方
- 介護相談員としてのコミュニケーション

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15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「かまくら 愛の郷」で開催した。(出席者:7施設 10名、鎌倉市職員 3名、支援機構理事 2名、相談員 8名)
- ② 第4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大船学習センターで開催した。(出席者:8施設 9名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 8名)

4 今後に向けて

鎌倉市の高齢化率は相変わらず全国平均より高く、高齢化に伴い施設の入所希望者が増加傾向にあり、特別養護老人ホームの平均介護度が4以上と重度化している。また、グループホームの入居者の介護度も高くなりつつある。今回の意見交換会で話されたのは、「地域との連携の重要性」であった。有事に備えて平時においていかに連携できるかが今後の課題とされた。

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ともに入所者の相談や要望、苦情などの解決に向けて、施設側に理解を得られるよう努めていきたい。また、入所者と施設、行政の橋渡しの役割を果たせるよう、自己研鑽に励み面談の向上に努めていきたい。

2020年(令和2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>