

2020 年度
(令和2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

1.はじめに

介護相談員派遣等事業は、厚生労働省の事業で介護相談員が介護サービスの現場を訪問して、利用者からの相談に応じ、疑問や不満、不安を解消することにより、①利用者の尊厳保持、②事業者のサービス向上とともに、③虐待・身体拘束の未然抑止・早期発見、さらには④生活様式や身体の変化が訪れる年齢層の活動の場の提供等に寄与する有益な事業として位置づけられている。

鎌倉市においては、神奈川県内でも早い時期に実施され今年で 21 年目となる。当機構の介護相談員は神奈川県が実施する養成研修を修了し、介護施設における利用者の様々な相談、要望、苦情等を受けている。内容のほとんどは話し相手ではあるが、傾聴することに努め、その中から利用者の気持ちを汲み取るようにしている。また、内容によっては利用者の許可を得たうえで施設に伝え、次回訪問時に施設の対応を確認しより良いサービスにつながるようサポートしている。また、市には逐次報告し情報を共有している。

今年度は隔月で介護老人保健施設及び認知症対応型共同生活を訪問予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大により訪問を実施することができなかった。その間、内部研修を通して介護相談員としてスキルアップを図り、施設訪問することの意義や必要性、介護相談員の役割や自分たちの在り方を見つめなおし、今後の訪問活動につなげていくべく自己研鑽を重ねてきた。

2.相談室の活動状況

(1) 施設への訪問状況

2020 年度は、市内の介護老人福祉施設 10 か所、地域密着型サービスの認知症対応型共同生活介護(グループホーム)13 か所に対し隔月に訪問相談を行う予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて訪問活動は全て中止となった。

※訪問予定施設一覧

<介護老人福祉施設>

特別養護老人ホーム ふれあいの泉
特別養護老人ホーム ヒルズ桜栄鎌倉
特別養護老人ホーム かまくら愛の郷
特別養護老人ホーム ささりんどう鎌倉
鎌倉プライエムきしろ
介護老人福祉施設 ラペ鎌倉
特養鎌倉静養館
鎌倉清和由比

稲村ケ崎きしろ

介護老人福祉施設 七里ガ浜ホーム

<認知症対応型共同生活介護>

グループホーム ふあいと今泉の里 ANNEX

グループホーム ちいさな手ききょうの花

グループホーム ふあいと山崎の里

グループホーム ちいさな手鎌倉の杜

グループホーム クロスハート十二所・鎌倉

グループホーム クロスハート二階堂・鎌倉

グループホーム 材木座の家

グループホーム 常盤の家

グループホーム 虹の家

鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田

グループホーム 華花

花物語かまくら

ソレスタ大船栗田 ※新設

(2) 運営推進会議への参加

花物語かまくら

・書面による運営推進会議に参加した。

(3) 各種研修などへの参加

① 相談技術向上のために、講師を招いて研修を行った。

講師：坂本文典氏（さくら貝サービス事業所 所長）

○ 相談員とはどのような存在なのか？

・施設で生活する要介護高齢者にとって介護相談員はどのような存在なのか。

心掛けていることを具体的に。

・「聞くこと」と「聴くこと」の違いは。事例を挙げて具体的に。

・相談を受ける際に相手が話しやすい様心掛けていることは何か。

・介護相談員として活動して良かったこと、疑問に思ったこと、感じたこと。

○介護相談員としての振り返り

「相談員とは」で提出されたレポートを元にして講師よりそれぞれコメントをいただき改めて相談員派遣事業の大切さを学ぶ。

(相談員の感想より)

- ・相談員は利用者に安心感をもたらす存在と考えていたが、相談員としての立場からそうありたいとの思いであって相手にとって本当にそう思われているか、客観的にみる必要があると思った。
- ・コミュニケーションの取り方は非常に難しく、マニュアル通りにいかず苦勞している。今回の振り返りの研修でコメントをもらえ大変勉強になった。
- ・相談員は職員でも家族でもオンブズマンでもない立場で、利用者にどうかかわるか？利用者の立場に立った視点で、利用者が気軽にそして素直に話せるように親近感が持てるような存在になりたいと思った。

(4)意見交換会の開催

①第16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、鎌倉市福祉センターで開催した。

(出席者:5施設5名、鎌倉市職員1名、支援機構理事2名、相談員8名)

- ・開催後関係機関に内容報告を行った。
- ・議題になったコロナ禍における他施設の面会状況等について各施設にアンケートを実施し、一覧表にして関係機関に配付した。(1月、3月)

②第5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深沢学習センターで開催した。

(出席者:2施設2名、鎌倉市職員1名、支援機構理事2名、相談員8名)

- ・開催後関係機関に内容報告を行った。

(5)全体会の開催

8月、10月、12月、2月に実施

定期的にミーティングを行い、施設における面会状況等を把握・確認した。

(6)介護相談員の増員

神奈川県主催の養成研修に2名の候補者がいたがコロナ禍のため辞退し、増員はできなかった。

3.今後に向けて

新型コロナウイルス感染拡大のため、今年度の訪問活動はできなかった。今後については、ワクチンへの期待感もあり動向が注目される場所だが、次年度早期の訪問活動再開が望まれる。

介護相談員も各自スキルアップに努めその時に備えているが、各相談員から以下のような声が寄せられている。

- ・新しいかわり方を考えると、やはりインターネットを活用していきたい。
- ・面談時1人の方との時間が長くないように心掛ける。
- ・自分自身は市民目線を持ち、なおかつ専門的な目線も持ち合わせ、二つの目線で関わり合っていきたい。
- ・利用者の声なき声を拾い、傾聴を心がけ、需要・共感・五感による観察に気を配る。
- ・サービスの充実、質の向上、安心感をもたらす存在になっていけるようより一層努力していきたい。
- ・今後も利用者の思いに寄り添い、話を聴き、生の声を施設に伝えていきたい。

現在はコロナ禍で面談が禁止されてしまっているが今後事態が収束しても、新しい生活習慣として人と人の距離を取り、マスクをし、手洗いの習慣は変わらないと思われる。

次年度の訪問が可能となった場合、相談員は1週間程度前から検温して記録し、体調を万全にして臨み、面談の場所も換気の出来るスペースや窓際・中庭で対応させていただく等安全に配慮していきたい。

2021年(令和3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

<https://www.kamashien.com>