

2021 年度  
(令和3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、不安等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見られる利用者にとって快適な生活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 22 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。

今年度は例年訪問していた介護老人保健施設、認知症対応型共同生活介護だけではなく新たに住宅型有料老人ホームを加え、介護相談員 7 名で 3 カ月に 1 回のペースで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、内部研修等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。また、特養、グループホームとの意見交換会ではコロナ禍での各施設の状況を確認し合う貴重な機会となった。

## 2.相談室の活動状況

### (1) 施設への訪問状況

2021 年度は、市内の介護老人福祉施設 11 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)14 か所、住宅型有料老人ホーム 14 か所に対し 3 カ月に 1 回のペースで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

稲村ヶ崎きしろ

介護老人福祉施設 七里ガ浜ホーム

特別養護老人ホーム 雪のほこら ※新設

#### <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

グループホーム えん ※新設

#### <住宅型有料老人ホーム>

あっとほーむ鎌倉

鎌倉碧邸

エルダーホームケア西鎌倉

ココファンメゾン鎌倉山

ヒューマンケアメゾン鎌倉かじわらの里

サニーライフ鎌倉

あっとほーむ鎌倉山

グランダ鎌倉山

コア・北鎌倉

イリーゼ鎌倉

メディホス鎌倉  
はなごころ鎌倉  
ゆずの家鎌倉  
サニーライフ鎌倉玉縄

## (2) 運営推進会議への参加

グループホーム 虹の家

- ・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）

○いま求められていること ～これからの介護保険と介護相談員の視点～ 8月25日

- ・介護保険制度施行までの歴史、これまでの流れについて。
- ・今後予想されるIT化やデータで判断するAI化について。
- ・今求められている事、介護の根拠とは、相談員の視点。

（相談員の感想より）

- ・「根拠はどこにあるのか？」目の前の解決方法が正しいのか、見過ごしがちな日常の事について原点に戻って必要なことは何なのかに気づき「根拠」というものを常に心にとめて訪問する心構えが必要だと気づかされた。
- ・介護において大切なことは、個々人に寄り添い、本人の思いに耳を傾けて支援することだと改めて気づかされた。

○気持ちに寄り添う対話 ～介護相談員の心構え～ 3月1日

- ・介護相談員の役割と心構え。
- ・相談援助における技法について。
- ・気持ちに寄り添う対話、話し方とは何か。

（相談員の感想より）

- ・パーソナルスペースやポジションの取り方等改めて考えてみる機会になり、相談員としてのモチベーションも上がった。
- ・言葉をそのまま捉えるのではなく、自分自身の価値観にとらわれることなく、相手の表情をよく見ながらその人に関心を持って気持ちを理解する様心掛けることが大切

だと思った。

## ②その他の研修

各自が興味のある研修に参加し今後の訪問活動につなげていくべく自己研鑽を重ねた。

○地域住民と専門職が共に地域をデザインする 11月20日

講師：山崎 亮氏（studio-L 代表、関西学院大学建築学部教授、社会福祉士）

○スピリチュアルペイン 2月21日

講師：山下 公美子氏（介護福祉ライター、社会福祉士、公認心理士、臨床心理士）

○認知症サポーターステップアップ講座

認知症の“あなた”の思いに心をよせて 3月4日

講師：神田 けい子氏（特別養護老人ホーム「生田広場」施設長）

## (4)意見交換会の開催

①第 17 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、NPO センター 鎌倉（対面）とオンライン（ZOOM）とでハイブリッド開催した。

（出席者：14 施設 8 名、鎌倉市職員 2 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。

②第 6 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 NPO センター鎌倉（対面）とオンライン（ZOOM）とでハイブリッド開催した。

（出席者：7 施設 8 名、鎌倉市職員 2 名、支援機構理事 1 名、相談員 7 名）

・開催後関係機関に内容報告を行った。

## (5)全体会の開催

4 月、6 月、8 月、10 月、12 月、1 月、3 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1名が参加し増員したが 12 月で定年退職者がいたため増員とはならなかった。（増員した 1 名については、コロナ禍により施設実習未修のため、相談員補となっている）

### 3.今後に向けて

2021 年度もコロナウイルスの感染拡大が継続し、相談員の施設訪問活動は 2 年連続で実施出来なかった。最近では感染者数が減少傾向にあり、まん延防止等重点措置が解除されたものの依然として十分な感染予防対策が求められている。

このような状況の中、介護相談員としては一日も早い訪問活動の再開を望んでいる。

#### (1)今年度の意見交換会で施設から寄せられた相談員活動への要望(主なもの)

- ・相談員には客観的アドバイスをいただけるので、工夫して月 1 回は来て欲しい。
- ・利用者のお話をじっくり聞いてくれる相談員の存在はありがたい。
- ・利用者が訪問の再開を楽しみにしている。

#### (2)相談員の想い

- ・コロナ禍が収まらない中、2 年間にわたり訪問活動が出来なかったことは残念であった。
- ・今年度も内部研修や外部研修受講などで自己研鑽を行っているが、実践を伴わないことに不安を感じることもある。
- ・オンライン会議を数回体験したが、この方法は訪問活動にも生かせるのではないかと思う。

#### (3)今後の訪問活動再開について

施設側の意見に見られる「工夫をして」という点が今後の訪問活動のポイントになるのではないかと。下記のような工夫をして「訪問活動」の実現に繋がられるよう努力していきたい。

- ・利用者の「散歩」などの外出活動のタイミングに合わせた訪問と対話
- ・テラス等屋外に準じた場所での対話
- ・利用者の個室で個別の対話
- ・環境と設備の許す範囲でのオンライン面談

今年度もコロナ禍で訪問活動ができない状況が続いたが、新しい生活習慣として人と人との距離を取り、マスクをし、手洗いの習慣は変わらないと思われる。

相談員は感染予防対策を万全にして、今後も利用者の思いに寄り添い、話を聴いて、生の声を施設に伝えていきたい。

2022年(令和4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

E-MAIL [jimu@kamashien.com](mailto:jimu@kamashien.com)

<https://www.kamashien.com>