

2022 年度
(令和4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（以下、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度で 23 年目となる。当機構の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て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。

今年度は従来訪問していた介護老人福祉施設（以下、特養）認知症対応型共同生活介護（以下、グループホーム）だけではなく新たに住宅型有料老人ホーム（以下、有料ホーム）を加えて 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、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

今年度は、市内の特養 11 か所、グループホーム 14 か所、有料ホーム 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グループホーム 2 施設、延べ7回の訪問にとどまった。

※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

稲村ヶ崎さしろ

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

<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

<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) 地域密着型サービス訪問状況

グループホーム	鎌倉材木座の家	華花	合計
回数	4	3	7

(3) 運営推進会議への参加

- ・鎌倉材木座の家
- ・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)

(4) 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。

○ 高齢者施設について 7月7日

講師: 介護保険課 仁田原職員

- ・入所できる施設の種類の特徴や施設新設動向について

(相談員の感想より)

- ・何となく知っているつもりだったが、施設による違いを改めて整理することが出来た。
- ・新規施設など新しい情報を得ることが出来て良かった。

○ 面談の技法 ～リモート面談なんか怖くない～ 1月10日

講師: 坂本文典氏(さくら貝サービス事業所 所長)

- ・相談員としてリモート面談になった時の対応を学ぶ

(相談員の感想より)

- ・リモート面会になった場合、食い違いや誤解が生じやすい事が分かった。
- ・ネット環境の整備や操作への不安、コミュニケーションが五感ではなく三感に！？…
等不安が尽きないが、声の抑揚の大切さや目線なども知ることが出来て良かった。

②その他の研修

各自が関心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。

○介護サービス相談業務のメンタルヘルスについて 10月24日

講師：稲富 正治氏（川崎こころのケアセンター センター長）

（5）意見交換会の開催

①＜第18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：8施設 10名、鎌倉市職員 2名、支援機構理事 2名、相談員 6名）

・開催後関係機関及び介護保険課に内容報告を行った。

②＜第7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：2施設 3名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 1名、相談員 7名）

・開催後関係機関及び介護保険課に内容報告を行った。

（6）全体会の開催

4月、7月、10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。

（7）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

今年度も変わらず新型コロナウイルスの感染が継続し、相談員の施設訪問活動は殆ど実施できなかった。そのような中でも年度後半から、グループホームの2施設の訪問活動が再開し、担当相談員の報告内容を定例ミーティングで相談員全員が共有できたことは意義が大きかった。

次年度の5月、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置付けが2類から5類へと変更される予定となっている。これを受け、施設及び訪問者が適切な感染対策を遵守することにより、多くの高齢者施設において相談員の受け入れが実現されることを期待したい。

(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主要望等

- ・利用者が訪問の再開を楽しみにしている。
- ・利用者への訪問活動を制限することにより、身体的・心理的・社会的な衰えをもたらす可能性について配慮することが必要である。

(2) 相談員の想い

相談員はこの3年間、コロナ感染が続き、訪問活動が出来ない中で「利用者やスタッフの皆様はどうしているだろう?」と、日々思いを寄せていた。

今年度後半から、グループホームの2施設が相談員の受け入れを再開し、少しずつ動きだしたことに率直な嬉しさを感じた。また、コロナ禍で未だに訪問する機会を得ていなかった新任相談員が、施設のご厚意により初の訪問活動を体験できたことは、大変意義のあることだった。

これからは、少しずつでも着実に施設訪問が再開されることを願う。あわせて、有料ホームへの訪問活動も次年度には実施されることを期待する。

相談員自身も、内・外の研修への参加や自己啓発を積極的に行うことにより、利用者の声を聴き、想いに寄り添う術をさらに磨いていきたいと思う。

(3) 今後の訪問活動再開について

次年度は一般的な生活におけるマスク着用の緩和、2類から5類への変更等、新型コロナウイルス感染症対策について大きく変化する年となると思われるが、規制緩和に向けて最後まで慎重にならなければいけないのが、高齢者施設と言われている。

まだまだ先が見えない状況が続くことが想定される中で、施設の求める感染対策を遵守することはもとより、施設・相談員双方向のコミュニケーションをより充実させ面会方法を工夫することも必要であろう。

多くの施設で訪問活動が再開されることにより、相談員の訪問活動が施設で生活されている利用者に寄り添い、安心して日々を送れる環境づくりの一助となるよう切に願っている。

2023年(令和5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

<https://www.kamashien.com>