

2023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

厚生労働省が定める「介護相談員派遣等事業」は、市町村に登録された介護相談員が、介護サービス施設・事業所に向いて、利用者の疑問や不満、不安を受け付け、介護サービス提供事業者及び行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組みである。これにより利用者の尊厳保持、事業者のサービス向上、虐待・身体拘束の未然防止・早期発見につながり、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。

鎌倉市における当事業は神奈川県内でも早い時期に実施に移され、今年度で24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、苦情等を受けとめている。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取組みをしている。内容によっては利用者の承諾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するとともに、市には逐次報告を行わない情報を共有している。

今年度は、新型コロナウイルスが感染症法上の2類から5類に移行した事により4年振りに「介護老人福祉施設(以下、特養)」及び「認知症対応型共同生活介護(以下、グループホーム)」への訪問が再開した。また訪問先として新たに「住宅型有料老人ホーム(以下、有料ホーム)」を加え、それぞれ3カ月に1回のペースでの訪問を計画したが、感染症対応による面会制限により限られた施設への訪問となった。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、施設を訪問する意義や必要性、相談員の役割と自分たちの在り方を見つめなおし、今後の訪問活動に繋げるべく自己研鑽を重ねてきた。また、特養・グループホーム・有料ホームとの「意見交換会」は、各施設の運営や課題への取組み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16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、訪問活動は特養6施設、グループホーム10施設、有料ホーム9施設、延べ67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
特別養護老人ホーム 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

<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
花物語かまくら北
のぞみの家

<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
福寿かまくら城廻
ゆずの家鎌倉
サニーライフ鎌倉玉縄

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)		
		2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度
鎌倉プライエム きしろ	2	3	6	6	6	12	12	34	84	125	4	15	26	30	69	99
特養鎌倉静養館	2	0	6	6	0	12	12	0	113	143	0	5	9	0	108	134
七里ガ浜ホーム	2	0	6	6	0	12	12	0	87	104	0	21	27	0	66	77
ささりんどう鎌倉	2	3	6	6	6	12	12	28	86	73	3	16	12	25	70	61
鎌倉清和由比	2	4	6	6	8	12	12	49	84	86	10	27	21	39	57	65
稲村ガ崎きしろ	2	2	6	6	4	12	12	22	97	115	6	17	22	16	80	93
ふれあいの泉	2	0	6	6	0	12	12	0	94	124	0	15	21	0	79	103
かまくら愛の郷	2	2	6	6	4	12	12	17	94	115	2	5	14	15	89	101
ラベ鎌倉	2	0	6	6	0	12	12	0	116	89	0	26	25	0	90	64
ヒルズ鎌倉	2	0	6	3	0	12	6	0	120	52	0	37	25	0	83	27
雪のほこら	2	2	—	—	4	—	—	29	—	—	8	—	—	21	—	—
計		16	60	57	32	120	114	179	975	1026	33	184	202	146	791	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		
	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度	2023年度	2019年度	2018年度
医療	0	0	0	0	5	3	1	11	16	0	5	5	—	—	—	1	21	24
環境	0	0	0	2	7	8	0	2	5	0	2	0	—	—	—	2	11	13
食事	0	0	0	2	30	38	1	3	3	1	4	0	—	—	—	4	37	41
入浴	0	0	1	0	4	0	1	0	0	1	0	0	1	—	—	3	4	1
職員の対応	0	0	1	0	9	6	0	2	6	0	9	6	—	—	—	0	20	19
プログラム	0	0	0	1	23	26	0	0	0	0	0	0	—	—	—	1	23	26
排泄	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	—	—	—	0	4	1
その他	0	0	0	1	12	17	0	6	4	4	33	34	—	—	—	5	51	55
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	163	804	846	163	804	846
合計	0	0	2	6	92	99	3	26	34	6	53	45	164	804	846	179	975	1026

4年振りに6施設が訪問を再開したが、5施設は今年度も再開されず訪問出来なかった。

訪問できなかった間にかなり入所者の入れ替わりがあった。またコロナ禍前より介護度も重度化しているように感じた。話し相手が中心となったが、久しぶりの訪問は入所者に喜ばれ話も盛り上がり、改めて訪問の大切さを感じた。施設側の感染症対策として、他の入居者と接する事がないようにリモート面会の導入や新たに「面会室」を設けていた。また、見守りシステム「眠リスキャン」を取り入れる等のICT機器の活用で、職員の負担を軽減し介護の質を高める工夫等の取り組みがなされていた。

(2) 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	鎌倉ケアハートガーデン	ちいさな手鎌倉の杜
回数	3	3	3	4	3	3	0	4

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	ソレスタ大船栗田	グループホームえん	花物語かまくら北	のぞみの家	合計
3	0	0	3	0	0	3	0	32

今年度、16施設中、10施設の訪問が可能となった。グループホームの特徴である家庭的な雰囲気を大事に、それぞれがやり方を工夫して、相談員の訪問を受け入れていただいたことをうれしく思う。ただ、どこの施設も人材不足の傾向にあり、そのことにより入居者への十分な対応の時間が取れないというジレンマを抱えているように見える。さらに地域における高齢化が進み、受け皿が必要となる中で介護職員の成り手が増える事を願う。

(3) 住宅型有料老人ホーム訪問状況

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
回数	1	3	2	3	0	0	1

住宅型有料老人ホーム	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	福寿かまくら城廻	ゆずの家鎌倉	サニーライフ鎌倉玉縄	合計
回数	2	3	0	1	0	3	0	19

2年前から訪問活動計画がありながらコロナ禍により訪問活動が行えなかった住宅型有料老人ホームへの訪問が可能になり、9施設に伺うことが出来た。外部のデイサービスを利用したり、自由に外出したり、思い思いに過ごす様子に、特養やグループホームとの違いを感じた。入所者は自立から、要支援、要介護1～5の方と幅広く、施設の対応や雰囲気も様々であった。来年度は訪問出来る施設が更に増えることを望む。

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

①相談技術向上のために、講師を招いて研修を行った。

○鎌倉市の介護保険の運用状況及び関連事項について 9月5日

講師:介護保険課 高根職員

○「そのひとことを見る」～記録を書く～ 12月11日

講師:坂本文典氏(さくら貝サービス事業所 所長)

(相談員の感想より)

- ・報告書の作成において心掛けるべき事柄をわかりやすく解説いただけた
- ・自分の主観が入らないように気を付けていきたい

②その他の研修

○神奈川県介護サービス相談員現任研修に参加(5名) 10月23日

- ・介護施設における高齢者の虐待防止・身体拘束の廃止の取組みについて

(2) 意見交換会の開催等

- ①第19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:5施設 7名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 11月28日
- ②第8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:9施設 9名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 2月27日
- ③第1回住宅型有料老人ホーム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:3施設 4名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 7月19日

4 今後に向けて

新型コロナウイルスの規制緩和の方向が示された中でも高齢者施設は最後まで慎重であり、利用者の安全と健康重視の対応により面会制限が継続される施設が多かった。その結果、介護相談員の訪問回数はコロナ禍前の水準を大きく下回ることとなった。そのような状況ではあったが、訪問活動の再開は介護相談員にとって緊張感をともないつつ自分たちの役割を再確認するものとなった。

今年度の体験をもとに、下記を念頭におき次年度の活動を充実させていきたい。

(1) 訪問活動再開の意義

コロナ禍を経て実に4年振りとなる訪問再開。相談員は長いブランクから来る不安も含めた緊張感を抱きながら担当施設を訪問。多くの施設から歓迎の言葉をいただいたことは励みとなった。さらに利用者との久々の対面と会話は、相談員の原点に戻る機会ともなり、あらためて訪問活動の意義を認識した。

(2) 意見交換会を通じて

特養及びグループホームとの会合では、「人材確保の取組み」及び「自然災害・感染症のBCP」をテーマに意見交換を行った。これらのテーマはともに事業の継続と利用者の安全・安心の実現のために解決すべき重要課題である。特に「介護人材の確保」は、介護需要は増大するものの供給が追いつかないという構造的問題を踏まえ、事業者の努力のみならず行政挙げての政策的支援の充実が必須と認識している。介護相談員自らが介護環境の一部を担うつもりで努力を傾けていきたい。

なお有料ホームとの意見交換会は初の開催であった。厚労省の「介護相談員派遣等事業」について、さらにご理解いただきご協力をお願いしたい。

(3) 今後の訪問活動に臨むにあたって

施設からお聞きした「相談員の訪問に対する要望」については、「外部の目は欲しいので継続的な訪問をお願いしたい」「客観的なアドバイスをいただけることもあり今後ともお願いしたい」「訪問は3ヶ月に1回だが、月1回の訪問をお願いしたい」など、大変ありがたい言葉をお寄せいただいた。

介護相談員は、利用者の思いや不満、不安など、施設には伝えにくい事柄を受け付け、施設にお伝えして利用者と施設・職員および行政との橋渡しをしながら、問題の改善や介護サービスの質の向上につなげる取組みを行なっている。「橋渡し」の役割に徹し、さらに自己研鑽を積み、関係者の方々のお役に立てるよう努力していきたい。

2024年(令和6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>