

2024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・事業所に出向いて、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ない情報を共有している。

今年度は、新型コロナウイルス感染症が原因で訪問が出来なかった介護サービス施設「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)」「住宅型有料老人ホーム(以下、有料ホーム)」はほとんどなかった。しかしながら、新型コロナウイルス感染症や従来のインフルエンザの流行期には3か月に1度のペースの訪問予定日を変更する施設も多くみられた。来年度から住宅型有料ホームに加え、介護付き有料ホームも訪問予定の為、様々な利用者に対応できるよう内部研修や県主催の現任研修に参加し、相談員としてスキルアップを図り、今後に繋げるべく自己研鑽を重ねてきた。内部研修のテーマについては、施設を訪問する意義や必要性、相談員の役割を再確認する為、相談員自ら希望し自分たちのあり方を見直す機会を持てた。また、年に一度行われている特養やグループホームとの「意見交換会」では、各施設の運営や課題への取り組み状況を確認し合う貴重な機会となった。有料ホームに関しては、今年度は諸事情により開催できなかったのは残念だった。

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か月に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11施設、グループホーム15施設、有料ホーム9施設、延べ130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 稲村ガ崎きしろ
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)		
		2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度
鎌倉プライエム きしろ	2	4	3	6	8	6	12	60	34	84	18	4	15	42	30	69
特養鎌倉静養館	2	4	0	6	8	0	12	34	0	113	0	0	5	34	0	108
七里ガ浜ホーム	2	3	0	6	6	0	12	27	0	87	3	0	21	24	0	66
ささりんどう鎌倉	2	4	3	6	8	6	12	29	28	86	3	3	16	26	25	70
鎌倉清和由比	2	4	4	6	8	8	12	47	49	84	8	10	27	39	39	57
稲村ガ崎きしろ	2	4	2	6	8	4	12	42	22	97	0	6	17	42	16	80
ふれあいの泉	2	3	0	6	6	0	12	40	0	94	9	0	15	31	0	79
かまくら愛の郷	2	4	2	6	8	4	12	43	17	94	10	2	5	33	15	89
ラペ鎌倉	2	4	0	6	8	0	12	50	0	116	17	0	26	33	0	90
ヒルズ鎌倉	2	3	0	6	6	0	12	33	0	120	6	0	37	27	0	83
雪のほこら	2	4	2	—	8	4	—	50	29	—	15	8	—	35	21	—
計		41	16	60	82	32	120	455	179	975	89	33	184	366	146	791

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 \ 年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度	2024年度	2023年度	2019年度
医療	0	0	0	1	0	5	0	1	11	2	0	5	—	—	—	3	1	21
環境	0	0	0	0	2	7	0	0	2	1	0	2	—	—	—	1	2	11
食事	0	0	0	6	2	30	1	1	3	1	1	4	—	—	—	8	4	37
入浴	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	1	0	—	1	—	1	3	4
職員の対応	0	0	0	1	0	9	0	0	2	1	0	9	—	—	—	2	0	20
プログラム	0	0	0	7	1	23	0	0	0	0	0	0	—	—	—	7	1	23
排泄	0	0	0	2	0	2	0	0	2	1	0	0	—	—	—	3	0	4
その他	0	0	0	4	1	12	0	0	6	11	4	33	—	—	—	15	5	51
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	418	163	804	418	163	804
合計	0	0	0	22	6	92	1	3	26	17	6	53	418	164	804	458	179	975

今年度は11施設すべてに訪問できた。施設ではコロナウィルス感染症やインフルエンザ等の感染症対策をしながら家族の面会、季節の行事を行っていた。対策を実施していても感染をすべて防ぐことは出来なかったが、蔓延しないよう対策が取られており長期に及ぶことはなかった。

様々な施設がお祭り等のイベントを開催。「花火を見てキレイだった。」「屋台の食べ物が美味しかった。」等の話を聴くことが出来た。地域とのかかわりはコロナ禍以前には戻っていないところもあるが、新たな関係を築く努力もしていた。また、ICT機器を活用することで職員の負担軽減をはかり、情報共有ができ、利用者の個別対応に活用する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	4	4	4	4	4	4	0	4

クロスハート十二所・鎌倉	ちいさな手きぎょうの花	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
4	4	4	4	4	4	4	3	59

昨年度は16施設中10施設に訪問することが出来たが、今年度は更に5施設増えて15施設の訪問が可能となった。1施設に年4回を目処とする訪問は、おおよそ予定通りに行うことができ、コロナ禍以前の訪問活動量に近づけたように思う。各施設とも家庭的な雰囲気の中で穏やかな生活が維持されているが、施設によっては利用者全体の介護度が高く、職員の負担は益々増えていると感じた。

(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	4	4	4	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	4	4	0	4	0	4	0	30

2021年から訪問活動計画がありながらも実行できていなかった、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。

○鎌倉市の高齢者保健福祉計画の概要について 6月13日

講師：介護保険課 高根職員

○「伝達」 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
- ・施設との「橋渡し」として機能することの意義を再確認できた
- ・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（4名）

- ・介護現場でおこる個人情報の取扱いについて

(2) 意見交換会の開催等

①第20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 9名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 11月19日

②第9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 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 2月18日

4 今後に向けて

コロナ規制緩和の方向が示されてから2年目。少しづつコロナ以前の日常に戻りつつある高齢者施設。利用者の安心、安全を最重要視し、面会の制限を設けたり解除したりとそれぞれに工夫を凝らし、コロナ感染症やインフルエンザ等の流行に上手につき合う1年であったと思う。その為、相談員は個々の施設と密に連絡を取り、無理せず、出来る範囲での訪問となった。

また、有料ホームへの訪問は特徴が今までと違う為、相談員の訪問がなかなか難しい場面があり、これは次年度に向けてさらに課題となる問題と感じた。

今年度は新しい相談員が加わり、新たな場所の訪問を行ったことで相談員の視点というものを再確認し勉強することが出来た。「聴くこと」と「伝えること」の大切さを学び、次年度に活かしていきたい。

意見交換会では、「地域とのかかわり方」や「ICTの活用について」と二つの議題で特養、グループホームから話を聞くことが出来た。地域に開かれた施設にする為、それぞれが工夫を凝らし、地域とのつながりを大事にしていることが分かった。

施設からの要望として、相談員の訪問は「大変ありがたい」「毎月でもお願いしたい」等、好意的な言葉が多くとてもありがたい。今後に向けてとても励みになる。ほとんどの施設が人材不足でもあり、なかなかゆつくりと利用者の話を聞けずもどかしさを抱えている。次年度からはさらに介護付き有料ホームへの訪問が予定されている。我々相談員も今後も3か月に1回の訪問時に利用者の思いを聞き利用者に向き合い、その思いを施設に伝え住みやすい環境への橋渡しとなるよう努力していきたい。

2025年(令和7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>