

2025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り組みである。これにより利用者の尊厳保持、事業所のサービス向上、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でも早い時期に実施に移され、今年度で25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終了し、介護施設における利用者の様々な相談、要望、苦情等を聞き取り、その気持ちを汲み取るとともに、話の内容によっては利用者の承諾を得たうえで施設に伝える役目を担っている。次回訪問時には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。

今年度は特養、グループホーム、住宅型有料ホームに加えて、介護付き有料ホームへの訪問も実施できた。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、相談員としての役割の認識を深め、自己研鑽を重ねてきた。施設訪問の意義や必要性に立ち戻らせていただき、対応に戸惑う場合のアドバイスを受ける機会となった。年に一度行われる介護施設との「意見交換会」では相談員の訪問への理解とその有意義性が聞かれた。また包括との連携状況や防災対応といったテーマのもとに、施設それぞれの立地状況や運営上の課題が話し合われ、市との情報交換の場にもなった。

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29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11施設、グループホーム16施設、有料ホーム18施設、延べ146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	特養鎌倉静養館
特別養護老人ホーム ヒルズ鎌倉	鎌倉清和由比
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 稲村ガ崎きしろ
特別養護老人ホーム ささりんどう鎌倉	介護老人福祉施設 七里ガ浜ホーム
鎌倉プライエムきしろ	特別養護老人ホーム 雪のほこら
介護老人福祉施設 ラペ鎌倉	

<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 虹の家
グループホーム ちいさな手ききょうの花	鎌倉ケアハートガーデン湘南笛田
グループホーム ふあいと山崎の里	グループホーム 華花
グループホーム ちいさな手鎌倉の杜	花物語かまくら
グループホーム クロスハート十二所・鎌倉	ソレスタ大船栗田
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 えん
グループホーム 材木座の家	花物語かまくら北
グループホーム 常盤の家	のぞみの家

<介護付き有料老人ホーム>

あいらの杜鎌倉浄明寺
鎌倉山荘
ファミリア鎌倉材木座
アプルール材木座
花珠の家かまくら
グランダ深沢・鎌倉
ナーシングローズヴィラ鎌倉
サニーステージ北鎌倉

SOMPOケアラヴィーレ鎌倉常盤
チャームプレミア鎌倉山
ライフコミュニオン北鎌倉
SOMPOケアラヴィーレ北鎌倉
フローレンスケア鎌倉
グリーンズ湘南・鎌倉
花珠の家おおふな
鎌倉ライフホームえん

<住宅型有料老人ホーム>

あっとほーむ鎌倉山
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

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
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)		
		2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度
鎌倉プライエム きしろ	2	4	4	3	8	8	6	27	60	34	5	18	4	22	42	30
特養鎌倉静養館	2	4	4	0	8	8	0	58	34	0	9	0	0	49	34	0
七里ガ浜ホーム	2	4	3	0	8	6	0	43	27	0	7	3	0	36	24	0
ささりんどう鎌倉	2	4	4	3	8	8	6	37	29	28	2	3	3	33	26	25
鎌倉清和由比	2	4	4	4	8	8	8	40	47	49	5	8	10	35	39	39
稲村ガ崎きしろ	2	4	4	2	8	8	4	35	42	22	1	0	6	34	42	16
ふれあいの泉	2	4	3	0	8	6	0	45	40	0	14	9	0	31	31	0
かまくら愛の郷	2	4	4	2	8	8	4	37	43	17	3	10	2	34	33	15
ラベ鎌倉	2	4	4	0	8	8	0	30	50	0	9	17	0	36	33	0
ヒルズ鎌倉	2	4	3	0	8	6	0	48	33	0	12	6	0	34	27	0
雪のほこら	2	4	4	2	8	8	4	45	50	29	9	15	8	19	35	21
計		44	41	16	88	82	32	445	455	179	76	89	33	363	366	146

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		
	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度	2025年度	2024年度	2023年度
医療	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	—	—	—	1	3	1
環境	0	0	0	5	0	2	1	0	0	1	1	0	—	—	—	7	1	2
食事	0	0	0	11	6	2	0	1	1	0	1	1	—	—	—	11	8	4
入浴	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	—	1	—	0	2	2
職員の対応	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	—	—	—	3	2	0
プログラム	0	0	0	6	7	1	0	0	0	0	0	0	—	—	—	6	7	1
排泄	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	—	—	—	1	3	0
その他	0	0	0	6	4	1	0	0	0	4	11	4	—	—	—	10	15	5
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	407	418	163	407	418	163
合計	0	0	0	32	22	6	1	1	3	6	17	6	407	419	163	446	459	178

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、季節の行事等々を行っていた。いくら対策をじっししていても感染症を全て防ぐ事は出来なかったが、蔓延しないように対策が取られていたため長期に及ぶことはなかった。

また、昨年のカムチャツカ半島沖の地震による津波警報(2025年7月30日)時における対策として、山側にある施設と海側にある施設とでは対応、対策に大きな違いがあった。災害時における各施設では、利用者の移動や環境への課題もあり、公共交通機関の全面ストップでは職員の退勤、出勤にも困難があった。これを機に施設としても体験型避難訓練や緊急時応急手当体験の実施を検討された様だった。

(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	3	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	3	4	60

今年度にあつては、相談員と施設側職員との信頼関係が出来上がり概ね順調な訪問活動を行うことができた。一部施設では経営主体の変更などが有り、新たな運営会社等により再スタートした。各施設にあつては、職員が多忙な日々を送っているが、利用者の方のニーズに応えようと奮闘している姿も見ることができた。意見交換会で表明のあつた人手不足は、どの施設でも同様に介護人材の確保に苦勞をされている。

(3) 介護付き有料老人ホーム訪問状況

介護付き有料老人ホーム	SOMPOケアラヴィーレ北鎌倉	SOMPOケアラヴィーレ鎌倉常盤	アプルール材木座	鎌倉山荘	鎌倉ライフホームえん	グリーンズ湘南・鎌倉	サニーステージ	ファミリア材木座
回数	2	2	4	4	2	2	2	2
チャームプレミア	花珠の家おおふな	花珠の家かまくら	あいらの杜	ライフコムニオン	フローレンスケア鎌倉	グランダ深沢・鎌倉	ナーシングローズヴィラ	合計
1	2	0	0	0	0	0	0	23

今年度より介護付き有料老人ホームへの訪問が可能となり、16施設中10施設に訪問することが出来た。利用者は自立から要介護5までと幅広い。利用者に合わせて対応を職員は心がけているように感じた。日中看護師の常駐も安心できる。自立度の高い方は外出し散歩、買い物など自由に過ごしている。季節ごとに行事、イベントが催され楽しんでいる。来年度は訪問できる施設が増えることを希望する。

(4) 住宅型有料老人ホーム訪問状況

住宅型有料老人ホーム	グランダ鎌倉山	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	メディホス鎌倉	コア・北鎌倉	
回数	4	4	2	2	2	2	
住宅型有料老人ホーム	ゆずの家鎌倉	あつとほむ鎌倉山	イリーゼ鎌倉	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	サニーライフ鎌倉玉縄	合計
回数	2	1	0	0	0	0	19

今年度より、介護付き有料老人ホームへの訪問も始まり、住宅型有料老人ホームの訪問回数が基本的に以前の年4回から年2回となったが、昨年同様9施設に伺うことができた。自立から要介護までの幅広いレベルの方が入所されていて、デイサービス等の居宅介護サービスを利用する方、自由に外出される方等、過ごし方もそれぞれだった。看取りを行う施設もあり、今後は更に対応が多岐にわたることを感じた。来年度は訪問できる施設が増えることを望む。

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。

○「ハラスメント」 2月18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)

- ・相手との距離感を大事に、相手も自分も不快に感じずに話を聴くことが出来るように心がけたいと思った。
- ・物理的距離と毅然とした対応を勉強した。
- ・利用者との関りにおいて常にアップデートの必要性を感じ、自分を見つめ直す良い機会となった。

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)

○コミュニケーション力を高める 10月9日

(相談員の感想より)

- ・対人援助の技術の引き出しを増やさないといけないと感じた。
- ・共に考え、本人の決断を待つ姿勢。何を言うかではなく、一緒にいる事が大事ということを学んだ。
- ・黙ってそばにいてだけでよいという技術を知れてよかった。
- ・活動年数を重ねても、常に初心に帰って、自らの活動内容、姿勢を見返す機会になったと思った。

(2) 意見交換会の開催等

①第1回介護付き有料老人ホームと地域包括支援センター、介護相談員との意見交換会を鎌倉市福祉センター(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 5名、10包括 15名 鎌倉市職員 1名、支援機構理事 2名、相談員 7名) 9月18日

②第21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(対面)とオンライン(ZOOM)とでハイブリッド開催した。(出席者:6施設 10名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 1名、相談員 7名) 12月8日

③第10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:5施設 6名、鎌倉市職員 1名、支援機構理事 1名、相談員 7名) 2月18日

4 今後に向けて

コロナ禍を経て規制緩和から3年目を迎え、多くの施設でコロナ以前の日常が戻りつつある。行事やイベントの再開により、利用者が四季折々の非日常を体験できるようになったことは、施設に明るさを取り戻す大きな一歩となった。この一年は、コロナ禍で得た教訓を「安心・安全」のための知恵として定着させ、感染症対策と生活の質を両立させるプロセスであったと言える。

活動面においては、今年度より介護付き有料老人ホームへの訪問を新たに開始した。相談員業務への理解浸透に課題を残し、対象16施設のうち訪問は10箇所に留まったが、次年度は事業内容のアピールを強化し、さらなる訪問率の向上を目指したい。また、相談員の体制強化についても、来年度の増員に期待を寄せるところである。

さらに、津波警報時の実体験に基づく意見交換会や、近年の課題であるハラスメント研修を通じ、相談員としての意識のアップデートを図った。現場から寄せられた「毎日来てほしい」「大変ありがたい」という好意的な評価を励みに、今後も時代の変化に即した支援のあり方を探求し、地域福祉の向上に寄与していきたい。

2026年(令和8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>