

平成21年度 介護保険サービスの苦情相談室 活動報告

この活動報告は、介護保険サービスの苦情相談室で平成21年度に実施した施設訪問における相談等の活動の概要です。

1 はじめに

開設以来10年目を迎えた介護保険サービスの苦情相談室は、厚生労働省指定の研修を受けた介護相談員を置き、介護保険施設と地域密着型サービスの施設における利用者の様々な苦情、相談を受けている。

平成21年度は、介護老人福祉施設(8ヵ所)、地域密着型サービスのグループホーム(6ヵ所)に対し、介護相談員8名により訪問相談を行なった。

尚、介護老人保健施設及び、小規模多機能型居宅介護事業所への訪問活動は休止となった。

2 苦情相談室の活動状況

〈施設訪問相談〉

施設訪問の目的は、利用者の生活上の要望や苦情を傾聴し、利用者の生活を「快適・安全・安心」であるものとするため、利用者のニーズを施設側に橋渡しをすることである。

平成21年度における施設訪問の訪問回数は132回、面接者数は延べ1,068名(地域密着型サービスは含まず)であった。

訪問の際は、まず施設の担当者に利用者の状況などを伺い、留意点などを確認してから利用者との面談を行なう。面談終了後、再度担当者と話し合いの場を持ち、利用者と交わされた話の中から出た要望などを伝え、施設の対応などについて確認している。また、介護相談員の気付きを施設に伝えることで、サービスの質の向上に役立てたいと考えている。

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)		
		19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度
鎌倉プライエム きしろ	2	12	12	12	21	22	24	93	143	128	17	12	16	76	131	112
特養鎌倉静養館	2	11	12	12	21	22	22	104	136	131	5	13	23	99	123	108
七里ガ浜ホーム	2	12	12	12	23	23	20	130	174	145	18	42	32	112	132	113
ささりんどう鎌倉	2	12	12	12	23	23	18	108	151	128	14	23	27	94	128	101
鎌倉清和由比	2	12	12	12	22	22	20	126	154	144	25	23	16	101	131	128
稲村ガ崎きしろ	2	6	12	12	12	24	20	40	125	116	10	26	24	30	99	92
ふれあいの泉	2	6	12	12	14	23	22	58	149	148	11	28	42	47	121	106
愛の郷	2	—	—	12	—	—	22	—	—	128	—	—	16	—	—	112
計		71	84	96	136	159	169	659	1032	1068	100	167	196	559	865	872

(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	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度	19年度	20年度	21年度
医療		0	0	0	1	8	11	1	14	33	7	25	10	—	—	—	26	47	54
環境		0	2	2	6	19	8	1	4	7	3	5	7	—	—	—	21	30	24
食事		0	0	2	7	27	23	0	1	4	2	2	5	—	—	—	7	30	34
入浴		0	1	1	4	4	6	0	1	0	1	2	0	—	—	—	7	8	7
職員の対応		1	2	1	8	30	18	0	3	9	9	7	9	—	—	—	29	42	37
プログラム		0	0	1	8	23	44	0	2	4	2	5	0	—	—	—	20	30	49
保険全般		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	—	—	—	0	0	1
その他		0	0	1	17	6	13	1	6	11	13	25	18	—	—	—	57	37	43
話し相手		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	485	808	819	491	808	819
合計		1	5	8	51	117	124	3	31	68	38	71	49	485	808	819	659	1032	1068

前年度に比べて、訪問施設が一ヶ所増え、延べ面談者数及び、面談件数が増加した。介護老人福祉施設には、介護相談員が月1回、複数訪問を原則として訪問してきた。相談内容としてはプログラムへの要望が増加している。具体的には、外出、将棋、マージャン、ゲーム、簡単な作業の手伝い等の要望の他に、具体的ではないが、手持ち無沙汰なので、何かしたいという声も聞かれた。その他、医療関係の相談も増加してきている。それらについては、施設側にその都度、報告している。また、苦情や要望、相談以外に、話し相手として、月1回の介護相談員の訪問を待っている利用者や介護相談員の名前を覚えている利用者もあり、介護相談員として出来るだけ多くの利用者の方々に声をかけるように努力していきたい。

(3) 地域密着型サービス訪問状況

認知症対応型 共同生活介護	鎌倉 常盤の家	ふあいと 山崎の里	クロスハート 二階堂・鎌倉	華花	由比ホーム	虹の家	合計
訪問回数	6	6	6	6	6	6	36

前年度と同様6ヶ所、計36回の訪問を行った。認知症対応型共同生活介護(グループホーム)には、隔月に1回、1名の介護相談員が訪問した。1ユニット5～9名以下の家庭的な雰囲気の中での共同生活の場へ、介護相談員の訪問が行われている。利用者の生活の質の向上につながることを期待されている。

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

- ① 介護相談・地域づくり連絡会主催の養成研修と現任研修に参加した。
- ② 関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ③ 内部研修を企画・実施した。

(2) 意見交換会の開催

第5回介護老人福祉施設等と相談員との意見交換会を特別養護老人ホーム「かまくら愛の郷」で開催した。
(出席者:7施設13名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員8名)

(3) 広報活動

鎌倉駅地下道ギャラリーとNPOセンター主催「市民活動の日フェスティバル」に広報パネルを展示した。

4 今後に向けて

施設訪問相談は、平成12年度より鎌倉市の委託事業として実施している。

平成18年度の介護保険制度改正以降、施設職員の業務は一層厳しいものとなり、落ち着いて利用者と対話する場が持ちにくくなっている。このような状況の中で、利用者の話をしたいという思いや、相談したい気持ちが強く、介護相談員の活動は、この様な利用者のニーズに応えるものとなっている。

介護相談員は、利用者との会話の中で示された、日常的な生活や心情、施設への要望等を施設へ橋渡しを行い、利用者中心の施設運営の一助になればと活動している。これらの役割を果たしていく上で、今後とも施設利用者の生活の質を高めるよう、施設職員との情報交換やケースカンファレンス、内部研修の実施等により面接技法等の知識技術や洞察力の向上をめざし、施設や利用者から信頼される介護相談訪問活動を志していきたい。

また、一人ひとりの尊厳を大切に、生活の質と権利を保障する視点からも、今後更に研鑽に励んでいきたい。

21年度施設訪問相談内容事例

項目	面談内容	対応(経過・結果・その他)
医療	下の前の差し歯が抜けたので、ものが食べにくい。お金がかかるから、治療ができない。	施設に伝えた。お金に不自由な方ではないので、治療は可能とのこと。
	この頃、夜中に30分おきにトイレに起きる。尿は毎回出ている。気をつけて水分は取っている。	施設に伝えた。確認してみるとのこと。
	今日、便の回数が3回もあったのが気になる。やわらかくないが。	施設に伝えた。薬で調整しているかもしれないので、確認してみるとのこと。
	眼鏡が合わなくなっている。かなり大きな字も読めないし、TVもぼやけている。	施設に伝えた。
	前の施設では、杖や歩行器で歩けたが、ここに来たら車いすばかりで歩けなくなった。歩行器などの道具があると良い。	施設に伝えた。リハビリ担当職員に確認するとのこと。
環境	ベッドが狭くて寝にくい。家に息子が見つめてきてくれた幅の広いベッドがあるのだけど。	施設に伝えた。ベッドを持ち込むことは可能なので、ご家族と相談してみるとのこと。
	夫婦でショートを利用するが、用事のある時には、部屋が離れていると困る。	施設に伝えた。部屋の空き状況で、離れた部屋になってしまうこともある。近くの部屋が空いた時には、移っていただくなど、配慮したいとのこと。
	部屋のテレビの位置が低くて、寝ながら見る時、ベッドの柵が邪魔になる。ベッドからテレビまでの距離があるので、イヤホンがなくては、テレビが楽しめない。	施設に伝えた。考慮しますとのこと。
食事	前は、お誕生会や希望食の時に、ちらし寿司やにぎり寿司が出たが、この頃は出ない。お刺身が好きなので、生ものが食べたい。	施設に伝えた。夏場は生ものは控えているが、涼しくなれば出せるとのこと。
	おやつのコッキーは食べにくい。後でコーヒーを飲みに行きます。	スタッフに依頼して1階の喫茶ルームに行くことができるとのこと。
	1年以上、刻んだドロドロのものを食べている。同じ味で、みんなの食べ物を見ると、うらやましい。普通の食事をしたい。	施設に伝えた。栄養士に来てもらい、話を聞いた。以前食事がとれず、嚥下が心配で、家族の了解のもとに、ミキサー食にした。様子を見てみますとのこと。
	お粥も美味しいが、普通の食事がしたい。マグロの刺身やラーメンが食べたい。	施設に伝えた。ケアマネによると、今までは食事ができなかったが、やってお粥が食べられるようになったそうだ。体調を考えて対応しているとのこと。
	食事がまずい。肉が少ない。あれをおいしいと言って食べる人の気がしれない。	施設に伝えた。スタッフも施設相談員も承知していた。近々家族と外食する予定とのこと。
入浴	暖かくなったので良いけれど、お風呂の時もう少し、せめて5分くらいゆっくり温まりたい。そうでないとお風呂から出た時に寒いから。	施設に伝えた。体調を考えてのことか、スタッフに確認するとのこと。
	入浴と言われ待っているけど、見通しがはっきりしなくていつになるかわからない。すぐでなければ呼ばれたくない。	施設に伝えた。説明はしているとのこと。
	足浴は体に良いといわれているが、足浴してくれる施設はほとんどない。それから、入浴の時に脱いだ衣服を、たたんでおくところもない。	いろいろな施設を利用されている感想として、施設に伝えた。

職員 の 対 応	身体を起す時、スタッフはこちらの準備ができていないのに、容赦なくひっぱり、足にあざができたこともある。少しは待ってほしい。	施設に伝えた。施設側でも承知しており、対処するとのこと。
	右半身が痛いのに、右の肩をたたく人がいるのはやめてほしい。右側から話しかけられるのも、頭が痛い時にはつらい。	施設に伝えた。新規採用のスタッフもいるので、現場に伝え、対応に気をつけるとのこと。
	(観察)お昼近くになって、スタッフから起こされていた。まだ完全に目覚めていないのに、お茶を口まで運ばれて、胸元にこぼしていた。	施設に伝えた。スタッフに注意するとのこと。
	みんな、忙しいのはわかるしよくしてもらっているが、すぐにしてほしい時に来てもらえないことがある。	施設に伝えた。よくわかっているが、どうしても人手が足りないくて、対応できない時もあるとのこと。
	自分の好きなものを着ることができない。着たいものを出してもらえない。	施設に伝えた。声が小さいので、忙しいスタッフに思っていることを伝えきれないでいるようだ。
プ ロ グ ラ ム	前にいた施設では、麻雀をやっていた。ここでもやりたい。	施設に伝えた。近々麻雀のボランティアが2人来てくれることになったとのこと。
	以前は、ここでもゲームをやっていて面白かったが、この頃はやらなくなった。またやりたい。	施設に伝えたところ、施設側でもアクティビティについて検討中とのこと。
	昔、落語をラジオでよく聞いた。落語を聞きたい。面白いよね。	施設に伝えた。CDなど考えたいとのこと。
	正月といっても何にも変わらないです。カルタ？良いですね。皆でやったら楽しいでしょうね。	施設に伝えた。工夫してみたいとのこと。
	前は、サーカスや水族館に行っていたが、この頃はあまり外出しなくなった。外出すると気分が変わっていいけど。	施設に伝えた。施設でも外出を増やしているが、行ったことのない方を優先的に誘っている。気をつけて外出の機会を作りますとのこと。
そ の 他	車いすが体に合わなくて、ここのを借りています。クッションで調節しているけど、なかなかびったりなくて。	施設に伝えた。確認するとのこと。
	(エプロンたたみをしながら)大きくて大変。(ここの生活は)満足でもないけど、我慢しないと仕方がない。	施設に伝えた。何かしら不満があるかもしれないので、次回以降も引き続き話を聞いてほしいとのこと。
	年をとってもいつも綺麗にしていきたいけど、ここでは朝7時には部屋から連れてこられちゃうので、お化粧する時間がない。	施設に伝えた。
	正月は家に帰りたい。	施設に伝えた。家での受け入れ態勢が整えば帰宅可能とのこと。
	入居して間がないので、まだ慣れていない。缶コーヒーが飲みたいが、姉がお金を持ってきてくれないので困る。	施設に伝えた。家族に伝えるとのこと。
	他の施設ではスタッフと話げできた。ここでは、食事が終わるとテレビを消してしまう。テレビが楽しみだが。	施設に伝えた。検討するとのこと。
髪の毛を2センチほど切りたいけど、この人は上手じゃない。	施設に伝えた。施設に来る美容師に頼んでも、なかなか気に入らないようだ。	

平成22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苦情相談室

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