

平成26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

この活動報告は、介護保険サービスの相談室で平成26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15年目を迎えた介護保険サービスの相談室は、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入所者の様々な相談、苦情等を受けている。

平成26年度は、介護老人福祉施設(9ヵ所)、地域密着型サービスのグループホーム(12ヵ所)に対し、介護相談員8名により、隔月に訪問相談を行なった。

2 相談室の活動状況

介護相談員の施設訪問の目的は、入所者の生活上の要望や苦情を伺い、より快適で安全、安心して日常生活が過ごせるように施設側に橋渡しをすることである。

平成26年度における介護老人福祉施設訪問の訪問回数は54回、面談者数は延べ706名であった。地域密着型サービスのグループホームには66回訪問した。

訪問の際は、まず施設の担当者に入所者の状況などを伺い、留意点などを確認してから面談を行っている。面談終了後、再度担当者と話し合いの場を持ち、入所者から出された要望などを伝え、施設の対応などについて確認している。

近年、入所者の高齢化や重度化、認知症の進行により、要望等を面談の中から汲み取ることが難しくなっている。面談に際しては、テーマ(食事・入浴など)を決めて、要望等を伺うように努め、公平・中立性、入所者の視点を持って対応し、サービスの向上に役立てていただきたいと考えている。

また、相談員の訪問先をある程度固定化することにより、入所者の状況の変化を把握し、少しでも気持ちに寄り添った相談にしたいと心がけている。

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)		
		24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	6	10	10	10	56	49	83	12	11	11	44	38	72
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	12	11	11	78	66	53	25	7	10	53	59	43
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	11	12	11	82	88	91	12	7	5	70	81	86
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	12	11	12	88	75	103	22	22	21	66	53	82
鎌倉清和由比	2	6	6	6	12	11	11	99	79	68	24	22	14	75	57	54
稲村ガ崎きしろ	2	5	6	6	10	9	12	64	75	96	17	13	20	47	62	76
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	81	64	61	20	19	26	61	45	35
かまくら愛の郷	2	6	5	6	10	9	11	78	68	74	11	11	15	67	57	59
ラペ鎌倉	2	3	6	6	6	12	12	36	68	77	11	21	23	25	47	54
計		50	53	54	95	97	102	662	632	706	154	133	145	508	499	561

(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		
	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度	24年度	25年度	26年度
医療	0	0	0	6	2	4	8	10	10	3	8	10	—	—	—	17	20	24
環境	0	1	0	3	2	3	2	1	0	2	0	0	—	—	—	7	4	3
食事	0	0	0	13	9	19	2	1	2	7	3	1	—	—	—	22	13	22
入浴	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	—	—	—	1	2	3
職員の対応	1	0	2	6	3	8	2	3	2	8	3	4	—	—	—	17	9	16
プログラム	0	0	0	17	10	22	5	1	1	2	0	3	—	—	—	24	11	26
排泄	0	0	0	6	0	2	1	0	1	1	1	1	—	—	—	8	1	4
その他	0	0	0	4	11	13	4	4	10	18	24	31	—	—	—	26	39	54
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	540	533	554	540	533	554
合計	1	1	2	55	38	72	25	20	27	41	40	51	540	533	554	662	632	706

介護老人福祉施設の訪問は、現在隔月で実施している。

入所者の高齢化や認知症の進行から、相談員が要望を聞き取ることが難しくなっている。相談員として声にならない要望を汲み取る必要性を感じている。件数は前年と比べ、面談者数の増加と共に、全ての項目で件数が増加した。特に目立ったのは転倒、食事のメニュー、リハビリに関するものが多くなってきた。働く環境が厳しい中で、施設・スタッフが日々努力されている事を感じている。入所者の要望は今後も増えていくだろうと予測されるが、それは施設に対する入居者の期待でもある。相談員が橋渡しをすることで役に立つことを願っている。

(3) 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	由比ホーム	虹の家	ふあいと 山崎の家
訪問回数	6	6	6	6	6	6
鎌倉ケアハート ガーデン	ちいさな手 鎌倉の杜	クロスハート 十二所・鎌倉	ちいさな手 ききょうの花鎌 倉	鎌倉 材木座の家	ふあいと 今泉の里	合計
6	6	6	6	3	3	66

平成26年度は、訪問施設数が2ヶ所増えて計12ヶ所となった。訪問はこれまで通り隔月に行い、計66回となった。1ユニット5名から9名の家庭的な雰囲気の共同生活の場である。介護相談員が訪問し、入居者の方々からお話を伺い、気づいたことを施設に伝え、入居者の生活の質の向上につなげたいと考えている。

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

- ①神奈川県主催の新任相談員養成研修(1名)と現任研修(3名)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 相談技術向上のための内部自主研修を行った。

(2) 意見交換会の開催等

- ① 第10回介護老人福祉施設と相談員との意見交換会を特別養護老人ホーム「鎌倉清和由比」で開催した。
(出席者：6施設10名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員6名)
- ②地域密着型サービスのグループホーム運営推進会議に随時出席した。(担当相談員)

4 今後に向けて

今年度の介護老人福祉施設との意見交換会において、入浴、排泄、おやつ、看取りと在宅復帰等について各施設毎の具体的な問題点と対応を話し合い、利用者の方々への適切な方法を情報交換しあった。

昨年度から実施している活動連絡票は介護相談員の所見や感想は参考になるとのことで、今後も継続していきたい。また、地域密着型グループホームで開催されている運営推進会議には随時出席し、施設の方針や入所者の家族のご意見、地域住民との連携等を直接伺うことが出来た。これからも要望に応じて出席し、訪問活動に生かしていきたい。

介護相談員の役割を果たすために、職員との情報交換、相談室のミーティングでの事例検討、内部研修の実施等により、面接技法等の知識、技術の向上を目指していきたい。

今後も行政と協力しながら質の向上を図り、訪問を待ってくださる多くの入所者の方々との信頼関係を築きながら、質の高い相談活動なるように努めていきたい。

平成26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	入れ歯が欠けて合わない。歯医者に行っていない。	医者には診てもらっているとのこと。
	二ヶ月前、頭の右側に瘤ができた。今は痛くはないが、心配。	施設に伝えるとトイレで転倒して、病院へご家族と行ったが忘れたようです。特に異常はなかったようです。
	顔面に内出血がある。転倒して顔を打撲したとの事。	施設に伝える。夜間トイレの時、足がもつれて転倒されたとの事。打撲のみで、その他の異常はなかったとの事。
	肋骨にひびが入ったため痛い。5日間病院にいてレントゲンを撮り、コルセットもしてもらったが痛い。ぶついたり、転んだりしたわけではないが、痛くて辛い。	以前も骨折して入院した事がある。今回も受診し、コルセットをして頂いているとのこと。
環境	夜間トイレに行く時、廊下のライトが消えていて暗くて危険な事もある。	夜間明るくすると、廊下に出てくる方がいるので暗くしているとの事。
	テレビは見えていない。消したい。	「疲れた」との事だったので自室に誘導した。
食事	食事は食べているが、三度ともお粥で美味しくない。何かつけてくれるといいが。	普通食の時、誤嚥をおこされた。年齢が90歳なので念のため、お粥にしていたとのこと。
	特に不満はないが、酢のものを食べたい。	個々の体調によりメニューを対応している。
	いつもメニューが同じなので別のものが食べたい。	施設に伝える。担当者に伝えるとのこと。
入浴	足浴中で「気持ちがいい、いつもやってもらっている。」	くるぶしに床ずれが出来ているので対応しているとのこと。
	風呂に毎日入りたい。	風呂好きな方とのこと。
	耳の聞こえが悪いのは、風呂場で耳に水が入るからだと思う。	風呂場での体の洗い方には、利用者の気持ちになって注意を払うようにしますとのこと。
	「いま、風呂を待っているが、なかなか来ないんだよ。」と眉間にしわを寄せた。	ほどなくスタッフから順番が来ましたよと言われ、嬉しそうに車椅子を動かして出て行った。入浴を待っていたらと施設に伝えた。
	(ショート)家では訪問入浴だったが、ここでは椅子に座って上からシャワーをかけるので、耳に水が入る。	施設に伝えた。スタッフに聞いてみるとのこと。
排泄	居室のトイレは手洗いがなく、カーテンで仕切っただけなので、プライバシーがないから共同のトイレまで行っている。(夜間の事)	原則、夜間は居室のトイレを使用することになっている。夜間明るくすると、廊下に出てくる方がいるので暗くしているとのこと。
	トイレに行きたいけど、動いて転んだのでひとりでは行けないので連れて行ってほしい。	スタッフに伝えると、対応はしてもらっていた。
	嫌なのはトイレのこと。転ばないから大丈夫と言っても、トイレの時に一人介助についていること。(プライバシーに配慮して欲しい。)	施設に伝えると、トイレで転ばないと言っても、体重が重いので万一転ばれたら困るので介助しているとのこと。

プログラム	以前、頼んでいた落語会をやってもらい楽しかった。	施設に伝えた。落語会を初めて行いましたとのこと。
	意欲のある人にはリハビリをさせてほしい。	デイのリハビリを始めたばかりなので、今後入所者の方も検討していきたい。
	囲碁が趣味なので、お相手をしてくれる人がいたらしてみたい。	施設に伝えた。当ユニットには相手がいないとのこと。
	リュウマチなので、前の施設では作業療法訓練で編み物をしていましたが、ここでもできればやりたいです。ラジオを聴いていますが退屈です。	編み物はやってもらえますから、対応しますとのこと。
	野菜作りをしていたので、土いじりをしたい。	施設に伝えた。
	気分転換のために外出する機会を持ちたい。	施設に伝えた。
職員の対応	おやつを出してくれるがおしぼりなし。話が出来ない人への対応なしで素通り。気を配ってほしい。	施設に伝えると、分かりましたとのこと。
	昼間ずっと車椅子に腰かけています。体に良くないと思います。午前と午後一回はベッドで横になりたいです。	施設に伝える。認知症がある方で、体位は変えていますとのこと。
	スタッフの中に声掛け等、言葉づかいに愛が感じられない人がいる。不満があっても、思いやりの心があれば気持ちが癒される。優しい言葉かけ一つで一日がほっとした気持ちで過ごせる。	施設に伝える。職員に気持ちの余裕がなかったのかもしれない。入所者の気持ちをしっかり受け止め、指導していきますとのこと。
	スタッフが怖い。一言話すと百倍位に返ってくる。ゆっくり聞いてくれない。優しい人もたまにいる。	施設に伝える。トイレや入浴等、一人では出来なくなっていることを、本人が受け止められないため、スタッフにも暴言を吐いている事があるとのこと。
	お風呂ですよと呼ばれてから、2時間も待たされています。これだから信用できなくなります。	今日の予定を伝えたつもりだったが、利用者は今だと勘違いしたらしい。
その他	自由に動きたい。時間が遅いと遠慮して我慢してしまうことがある。	施設に伝えた。
	食事はすこぶる美味しい。手足のリハビリは週1回やっている。ここにはいつまでいられるかが心配。	スタッフから心配しなくて大丈夫ですよと言われていた。
	部屋に仏壇を置いている。花をあげたいが買いに行かれない。何とかならないか。	施設に伝える。近くの農家で花をいただくので、すぐ届けますとのこと。
	女性の部屋に男性が入って来たので、「ここは女性の部屋です」と言ったところ、押されて頭と足を打つ。病院で診察を受け、しばらく安静にしていけない。寝たきりになると困るので、手術を受けるつもりだ。	当日、担当者に聞けなかったので後日、施設に伝えると市の方にも報告し、男性の方には家族に事情を説明し、退所してもらったとのこと。
	車に乗るのが大好きなので、外出がしたい。	施設に伝える。お天気の良い日は、屋上に行ったり、散歩はしていますとのこと。
	家族以外でも、外出が出来る様にして欲しい。	施設に伝える。家族以外は規定で認めていませんとのこと。
	食事は皆と一緒に食べる事に抵抗がある。むせたりする人がいて食べ物が飛んでくるなど、食欲がなくなる。集団生活なので我慢するしかしょうがない。	施設に伝えた。本人の希望があれば、居室で食べてもらっているとの事。

平成27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>