

# 平成27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27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16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27年度は、介護老人福祉施設(9カ所)、地域密着型サービスのグループホーム(12カ所)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27年度における介護老人福祉施設の訪問回数は54回、面談者数は延べ804名であった。地域密着型サービスのグループホームには72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。例えば、職員の言葉遣いや態度に不満を持つ入所者がいた場合、研修等を取り入れ改善を図って頂いている。

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、テーマを決めて、要望を伺うように努め、その際公平・中立性、入所者の視点を持って対応するように心掛けている。サービスの向上に役立てて頂きたいと願っている。

施設による看取りを希望する入所者が増えてきている中、その対応の在り方にも相談員一同注意深く見守る必要性を感じている。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より確実に把握し、気持ちに寄り添った面談ができるよう心掛けている。

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)		
		25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	6	10	10	12	49	83	114	11	11	24	38	72	90
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	11	11	12	66	53	58	7	10	9	59	43	49
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	12	11	12	88	91	115	7	5	17	81	86	98
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	11	12	12	75	103	108	22	21	18	53	82	90
鎌倉清和由比	2	6	6	6	11	11	12	79	68	87	22	14	24	57	54	63
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	6	9	12	12	75	96	98	13	20	18	62	76	80
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	64	61	58	19	26	21	45	35	37
かまくら愛の郷	2	5	6	6	9	11	12	68	74	94	11	15	15	57	59	79
ラペ鎌倉	2	6	6	6	12	12	11	68	77	72	21	23	22	47	54	50
計		53	54	54	97	102	107	632	706	804	133	145	168	499	561	636

(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		
	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度	25年度	26年度	27年度
医療	0	0	0	2	4	11	10	10	15	8	10	10	—	—	—	20	24	36
環境	1	0	0	2	3	3	1	0	4	0	0	5	—	—	—	4	3	12
食事	0	0	0	9	19	26	1	2	4	3	1	6	—	—	—	13	22	36
入浴	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	—	—	—	2	3	1
職員の対応	0	2	1	3	8	16	3	2	1	3	4	10	—	—	—	9	16	28
プログラム	0	0	0	10	22	16	1	1	1	0	3	1	—	—	—	11	26	18
排泄	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	—	—	—	1	4	1
その他	0	0	0	11	13	16	4	10	5	24	31	26	—	—	—	39	54	47
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	533	554	625	533	554	625
合計	1	2	1	38	72	90	20	27	30	40	51	58	533	554	625	632	706	804

介護老人福祉施設の訪問は、現在隔月で実施している。

入所者の重度化や認知症進行により、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強く感じている。

件数は前年と比べ、医療・食事・職員の対応に関する件数が増加している中、入浴・排泄については減っている。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。

今後も入所者の話をしっかり受け止め、施設との橋渡し役として努力していきたい。

### (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	6	6	72

平成27年度は、訪問はこれまで通り隔月に行い、計72回となった。

グループホームは5名から9名の家庭的な雰囲気のある共同生活の場である。介護相談員が訪問し、入居者の方々と面談し、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がることを期待している。

### 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全国介護相談活動事例報告会に参加した(1名)。
- ③ 関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ④ 相談技術向上のための内部研修と、講師を招いての研修を行った。

#### (2) 意見交換会の開催等

- ① 第11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「かまくら愛の郷」で開催した。  
(出席者：8施設13名、鎌倉市職員3名、支援機構理事2名、相談員7名)
- ②グループホーム相談員と介護相談員、鎌倉市職員との意見交換会の場を持った。
- ③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

近年、介護相談員による施設訪問がより良いケアを生み、改善につながるという期待が高まっている。その期待に応えるためにも訪問の際は、入所者やそのご家族等サービスを受ける側の視点と市民の目を持ち問題の核心(良い点や改善点)を見出すことが求められている。現在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」とのご意見を頂いている。

今後も介護相談員としての役割を果たすために、事例検討や内部研修の実施を通して面接技法等を深め、訪問で気づいた点や受け取った声を施設に伝え、入所者と施設との橋渡しをしていきたい。

今年度は介護老人施設及びグループホームとの意見交換会を行うことができた。今後も行政と協力しながら意見交換会を継続して行い、入所者の日常生活がより安心・安全・快適に繋がるような情報の提供に、常に努力を図っていきたい。

## 平成27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	足が外反母趾。だんだん悪くなってきている。今は病院に行っていない。病院に行きたい。手術で治るなら手術したい。	施設に伝えると、早急に対応しますとのこと。
	2か月前から目がかすむ。目の検査をしたい。	施設に伝えた。看護師に伝えます。
	下の入れ歯が合わない。あたる部分が口内炎になっているので、普段は入れているが食事のときは外している。	施設に伝えたところ、入れ歯は調整中なので、歯科医に伝えます。
	右足の親指が痛い。足が痛くてちゃんと体重をかけて歩けないので飛んで歩く様になった。普通に歩けるようになりたい。	靴を脱いで見せてくれたが、深爪のようだった。そのことも含めて施設に伝えると分かりましたとのこと。
	ストレスがある。床ずれが出来ない様に起きる様にしている。左麻痺があるのでリハビリをもう少しやりたい。	施設に伝える。担当者に伝えるとのこと。帰宅願望が強く、ストレスで周りに当たることが多い。リハビリは勧めるが拒否することが多い。
	口が渴いてしゃべり辛い。唾液が出るようにマッサージをしてもらいたい。	施設に伝えた。
環境	同じ部屋の人がかうさいので、出来れば部屋を替えて欲しい。	施設に伝えると、退院されて部屋が変わると困ると思われ、替えなかったとのこと。
	エアコンの風がとても当たる場所なので替えてもらいたい。	施設に伝えると、座る場所については検討しますとのこと。
	部屋で物をたたく音がする。気になって寝られない。何とかしてほしい。	施設に伝えた。分かりました。
食事	ご飯の量が多い。職員さんに言うと残して良いと言われるが、年代的に残すのが出来ない世代。無理して食べていたら太ってしまっ、ますます歩き辛くなった。	施設に伝えると、ご飯の量を減らすように伝えますとのこと。
	出てくる料理の表面が乾燥している。厨房がどうなっているか知りたい。てんぷらの中身が凍って出てきたことがある。食事のみが楽しみ。言っても変わらないのであきらめている。	施設に伝えると検討しますとのこと。
	食事の味噌汁やスープが冷めていて美味しくない。	施設に伝えると検討するように伝えるとのこと。
	しょうがないから食べている。パンよりご飯が良い。おやつにアイスクリームがあればよい。	施設に伝えた。
	果物が好き。リンゴ、バナナ、みかん、毎食、果物がついていない。	毎回出している。夏なので、缶詰が多くて分からないのかも知れないとのこと。
	ここは老人食なのであまり口に合わない。刻み食が多い。肉もひき肉が多い。肉やフライなどが食べたい。	施設に伝えた。
	食事で硬いものがあり、小さく刻んでほしい。	施設に伝えた。柔らかいものを出しているはずだが、何が食べられないのか聞いてみるとのこと。
	(メニューを見て)好きなものはメンチだがなかなか出ない。	施設に伝えると、メニューを見ている方がいるのですねと驚かれる。
	食欲があまり出ないが、食べるよう努力している。おかずが足りない、味つけが薄いのでもうすこし濃くして欲しい。	施設に伝えた。
	グラタン、カレー、ちらし寿司が好き。おにぎりバイキングが楽しい。種類も豊富で一口サイズで食べやすい。カレーバイキングもあると嬉しい。	施設に伝えると、栄養士さんが大変ですが、喜んでいらっしやると分かって嬉しいです。カレーバイキングいいですね。
	食事は唯一の楽しみなんだから、もう少し工夫して変化が欲しい。同じようなものばかりになっています。	施設に伝えた。検討するようにします。
	快適に過ごしています。食事は全部頂いています。野菜が少ない。サラダも欲しいです。	施設に伝えた。検討するようにします。
入浴 排泄	体調に変化はない。入浴はもう少しゆっくり入りたい。皆、優しくしてくれる。	施設に伝えた。
	夜はオムツなのでなかなか変えてもらえない。昼間は自分で行きます。	施設に伝えると、夜はスタッフが少ないのですぐには対応が難しいことがある。

プログラム	カラオケでみんなで歌いたい。歌うのは全身運動だから良いと思う。	施設に伝えた。
	老健では習字やお花、折り紙をやっていた。広告でゴミ箱作りもやっていたので、ここでもやりたい。	施設に伝えると、他にもやっている人がいるのでゴミ箱作りをやって貰いましょうとのこと。
	楽しみが何もない。何もすることがない。運動がしたいのでやってほしい。月1回の習字のみ。	施設に伝えた。
	今までのところでは毎日リハビリをやっていた。ここでは「一人でやってはいけません。」と言われている。先生の許可をもらい、早くリハビリをやりたい。	近いうちにリハビリの先生が来ますので相談します。ベット上なら良いのです。
	お友達が会いに来てくれても一時的。ここでの楽しみを増やしたい。お花は楽しい。	施設に伝えた。ご本人に聞いてみますとのこと。
職員の対応	私は唄が好きです。皆で合唱しますが、職員の方も一緒に歌えばもっと楽しいと思います。	施設に伝えた。
	職員に声掛けしてほしい。利用者にまだ生きてるかみたいな会話しかない。「外のお花が綺麗ね。」とか、「お天気がいいわね。」だけでもいいので普通の会話がしたい。	施設に伝えると、分かりました。
	食事は毎回お粥に梅干しだけです。「これだけなの？」と聞くと、「これで結構でしょう。」と言われた。	施設に伝えた。普通食にしたら腸の病気になったので、食事には気を付けているとのこと。
	暑いので開けてと言っても知らんぷり。洗濯物も私の分だけ置いていく。お茶も黙って置いていく。何かあったら言っというと黙っている。偉い人がくるとぺこぺこしている。私が出ていく他はないかと思っている。	施設に伝えると、分かりましたとのこと。施設でもスタッフに注意しているし、研修でも取り上げているとのこと。
	お早う、こんばんはの挨拶が出来ない人がいる。ご飯の時も「ご飯だよ。」と言葉遣いが悪い。「食事ですよ。」と言っしてほしい。いい人もいるが、もっと優しくしてほしい。	施設に伝えた。研修で取り上げていきますとのこと。
	職員の態度が悪い。ドアを足であけたり、返事もせず、言葉遣いに思いやりや心遣いが感じられない。思いやりの言葉一つで、一日が気分良く過ごせる。	施設に伝えると、職員に対する不満は承知している。言葉遣い、所作、態度等、不適切な介護に対して内部研修をし、個別ケアに取り組んでいる。
	パーキンソンなのでさっき歩けても、今、歩けるとは限らない。食事の時も呼ばれても一人で行くのが辛い時がある。その時は車椅子を押して欲しい。食事の時、フォークを一人で持てないこともある。自分でやりたいのにできない。パーキンソンという病気を理解してほしい。	施設に伝えると、分かりましたとのこと。
	夜、トイレに行きたくてベルを押したが、30分待っても来てくれなかった。自分でトイレに行くために廊下に出たら、スタッフに「自分で出たら危ないだろう。」と怒鳴られた。	施設に伝えた。責任者に注意するように伝えますとのこと。
夜、トイレに行きたいと思って呼んでもすぐには来てくれなかった。出来るだけ早く来てほしい。	施設に伝えた。スタッフに伝えるとの事。	
その他	外に出たいが、足が不自由なため連れて行ってもらえないと出られない。外の空気が吸いたい。	施設に伝えた。今月はいけなかったが月1回外出していますとのこと。
	散歩したいです。趣味は映画で若い頃はよく見ました。	施設に伝えると、半年に1回保佐人が来て、喫茶室に行きます。散歩はたまに行っているとのこと。
	会話をする人が少ないのでテレビを見て楽しんでいる。歌が聴きたい。	施設に伝えた。
	夜は寝ては覚めての繰り返しでどうしようもない。自分が何もできないのが辛い。	施設に伝えた。
	歩きたい。自分の足で歩きたい。	施設に伝えた。室内移動の際に誘導したり、職員が手引き歩行で施設内を歩く練習をしている。
	世間の情報が知りたい。話をする人がいないのでつまらない。	施設に伝えるとイベントには参加していますとのこと。
苦しい。何も楽しみがない。リクリエーションにも参加しない。おしゃれを忘れてる。	施設に伝えた。	

平成28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>