

平成29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29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18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、介護老人福祉施設と地域密着型サービス施設における入所者の様々な相談、要望、苦情等を受けている。

平成29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7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

介護相談員は、入所者から施設サービスに関する疑問や不満、要望等に加え、スタッフへの感謝の思い等も伺って施設に伝えることで、より快適で安全、安心して日常生活が過ごせるように、入所者と施設との橋渡しをすることを目的としている。

平成29年度における介護老人福祉施設の訪問回数は、53回、面談者数は延べ1,078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。面談終了後には再度担当者と話し合いの場を持ち、入所者から出された相談、要望等を伝えて施設の対応を確認している。それと共に、感謝や喜びの声も伝えている。

入所者の高齢化や障害の重度化、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や面談自体の成立が難しい方も増えてきている。対応のあり方については、研修等を通じて学ぶことで、入所者に寄り添い、思いを少しでも汲み取るように心掛けている。

また、介護老人福祉施設やグループホームと相談員との意見交換会を開催することで、双方の認識を深めるだけでなく、施設同士が情報交換を通してサービスの改善や気づきに繋げていく機会を設けるようにしている。

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)		
		27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度
鎌倉プライエム きしろ	2	6	6	5	12	12	10	114	138	125	24	22	17	90	116	108
特養鎌倉静養館	2	6	6	6	12	11	12	58	75	136	9	11	9	49	64	127
七里ガ浜ホーム	2	6	6	6	12	12	12	115	166	153	17	23	31	98	143	122
ささりんどう鎌倉	2	6	6	6	12	11	12	108	106	93	18	20	20	90	86	73
鎌倉清和由比	2	6	6	6	12	12	12	87	94	88	24	22	22	63	72	66
稲村ガ崎きしろ	2	6	6	6	12	12	12	98	118	125	18	29	31	80	89	94
ふれあいの泉	2	6	6	6	12	12	12	58	97	141	21	19	27	37	78	114
かまくら愛の郷	2	6	6	6	12	12	12	94	95	107	15	14	12	79	81	95
ラペ鎌倉	2	6	6	6	11	11	12	72	100	110	22	28	18	50	72	92
計		54	54	53	107	103	106	804	989	1078	168	188	187	636	801	891

(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	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度	29年度	27年度	28年度
医療	0	0	0	11	5	7	15	17	13	10	3	5	—	—	—	36	25	25
環境	0	0	0	3	2	3	4	3	0	5	2	2	—	—	—	12	7	5
食事	0	0	0	26	23	29	4	17	6	6	5	5	—	—	—	36	45	40
入浴	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	—	—	—	1	0	1
職員の対応	1	1	0	16	13	5	1	16	4	10	8	2	—	—	—	28	38	11
プログラム	0	0	0	16	18	20	1	1	3	1	2	0	—	—	—	18	21	23
排泄	0	0	0	1	1	4	0	4	2	0	0	1	—	—	—	1	5	7
その他	0	0	0	16	17	18	5	11	6	26	29	38	—	—	—	47	57	62
話し相手	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	625	791	904	625	791	904
合計	1	1	0	90	90	86	30	69	35	58	49	53	625	791	904	804	989	1078

今年度は苦情件数はなく、全体では要望・相談件数も昨年に比べ減少し、話し相手の件数が増えている。特に、「職員の対応」が減っているのは、施設の努力によるものと思われる。それに伴って、面談内容が要望・相談から話し相手に移行し、件数の増加に繋がっていると考えられる。そのような中、年々介護度4以上の重度の方が多くなり、入所者の思いを汲み取ることの難しさを感じている。

(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
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 材木座の家	ふあいと 今泉の家	合計
6	6	6	6	6	6	72

グループホームにおいては、少人数ならではの特徴を生かし、家庭的な雰囲気の中で穏やかな生活が維持されているように感じる。

3 その他の活動

(1) 各種研修等への参加

- ①神奈川県主催の現任研修に参加した(2名)。
- ②関係機関で開催される研修会、講習会に参加した。
- ③訪問後、事例検討研修を行った(年6回)。
- ④相談技術向上のために、講師を招いて研修を行った(年2回)。
 - 対人援助技術(前年度からのシリーズ 3回目) ○記録の書き方講師:坂本文典氏(さくら貝サービス事業所 所長)

(2) 意見交換会の開催等

- ① 第13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、特別養護老人ホーム「ラペ鎌倉」で開催した。(出席者：7施設10名、鎌倉市職員3名、支援機構理事2名、相談員7名)
- ② 第2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鎌倉市福祉センターで開催した。(出席者:グループホーム5施設6名、鎌倉市職員2名、支援機構理事2名、相談員6名)

4 今後に向けて

鎌倉市では高齢化率が30%を超えた。また全国に先がけて後期高齢者が前期高齢者を上回る中、今後一層地域力の強化が求められている。制度上では、福祉サービス提供者には、地域住民との連携を図るよう努めることが求められている。今回の意見交換会でも、地域との関わりについての課題が取り上げられた。そしてエリアマネジメントにおける施設間の連携と、情報共有の必要性が共通認識された。

施設に何う介護相談員には、利用者の言葉に加え、その背景を聞き取って伝える役割が求められている。そのために、今後も研修等で相談技術の向上に努めたい。また、その本分を踏まえつつ、施設や行政との繋がりをより深める一端としての役割を、担っていきたい。

平成29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	水虫だと言われたので、薬について医者聞いてほしいと頼んだのに返事が来ない。返事が欲しい。	施設に伝えた。分かりました。
	右目と右耳がだんだん悪くなっていくようです。1年前に病院で物が当たり、それ以来悪くなっていく。これ以上悪くならないように、1度検査してほしいです。	施設に伝えると、お話を伺ってみます。
	歯茎が痛くて食事が食べられない時がある。	施設に伝えると、口内炎なのか歯肉炎なのか調べます。
	食べている時に入れ歯が浮いてしまう。	施設に伝えると、調整中です。
	パーキンソンで最近調子が悪く、手がとても震える。薬を早めに飲んでしまった。飲めば落ち着くが薬の量が多いのではと気になっている。	施設に伝えると、しっかりした方なので薬の管理を本人に任せていることもある。確認します。
	右肩が曲がってしまって、自分で歩くのが辛い。どこが悪いのか知りたい。検査を受けさせて欲しい。	施設に伝えた。
環境	乱暴な扱いで洗い物をしているのか、音がうるさく気になる。今の席は気に入っているので変えたくない。	施設に伝えると分かりました。
	部屋のトイレがシャワートイレだと良い。胃腸の調子が悪い時は特に感じる。毎日のことなので。	施設に伝えると、この方のいらっしゃる階の一つあります。
食事	口が小さくなったのでスプーンが入らない。スプーンをプラスチックの小さいのにして欲しい。	施設に伝えると分かりました。
	食事は美味しく食べているが、形のあるものを食べたい。	施設に伝えると、誤嚥性肺炎を起こしやすいため、ミキサー食にしている。
	張り出されているメニューと実際に出て来る物が、たまに違う時がある。メニューに書かれている料理が何だか分からない時がある。分かるように表示して欲しい。	施設に伝えると、栄養士に伝えます。
	食事は美味しい。もう少し量を多くして欲しい。食事が一番の楽しみで、3食しっかり食べている。	施設に伝えた。
	食べるのが好きで、お金を惜しまない。お寿司が食べたい。	施設に伝えると、近々居酒屋コーナーを開催します。その時に召し上がって頂けます。
	ケーキとおにぎりのバイキングを早く再開して欲しい。	施設に伝えると、今月から行う予定です。
排泄	自室のポータブルトイレが使用后そのままになっている。すぐ処理して欲しいです。	施設に伝えると、すぐに処理します。
	夜間はおむつのパットを厚いのにして貰いたい。薄いとお一晩もたず、びしょびしょになる。	施設に伝えると分かりました。
	ポータブルトイレを使用しているが夜間のトイレに不安がある。	施設に伝えた。
プログラム	以前万葉集の講話を聴かせてくれたことがあったので、またやって欲しい。フルートの演奏も聴きたい。	施設に伝えた。
	(ご家族から)施設での楽しみが、もう少しあると良いと思う。もう少し色々なプログラムを検討して欲しい。	施設に伝えた。
	一週間の予定表が欲しい。	施設に伝えると、分かりました。
	6月に手芸クラブが開かれるので、その際に余り布で人形を作りたい。なんとなく集い、1時間位手仕事ができるのがよい。	施設に伝えると、分かりました。
	私は音楽が大好きです。コンサートはあるけど、歌を歌いたいです。声を出したいの。元気になるからね。	施設に伝えると、月1回のカラオケでは、たくさん歌っていらっしゃいます。
	歩くりハビリを週1回やっているが、週2回やりたい。	施設に伝えた。
	(お花見について)去年は寒かった。今年は暖かい日に行きたい。	施設に伝えると、そうなんです。今年はそのようにします。
	障害があっても踊れる機会があるといい。ジャズやラテン音楽も良い。	施設に伝えると、これから色々取り組んでいきたいと思っています。

職員の対応	娘が差し入れてくれた海苔の佃煮やふりかけを食べたいが、預けてあるので、頼んでもなかなか持って来てくれない。	施設に伝えた。
	体調はあまり良くない。左足が痛んで辛い。ベッドに一人でいると寂しいので声掛けをして欲しい。皆忙しくてすぐに来てもらえない。	施設に伝えると、全身機能が低下して状態が悪化。治療が難しく浮腫みがあり、全身に痛みがある。
	夜トイレに行く際、車椅子に移る時乱暴に扱われ、怪我をしそうで不安になった。	施設に伝えた。
	挨拶しても挨拶を返してくれない職員がいる。寂しい気持ちになる。忙しいだろうが挨拶はして欲しい。	施設に伝えた。
	トイレに行きたいと頼んでも「順番ね」とか、「ちょっと待って」が30分待たされる。人手不足だから我慢するしかないですね。	施設に伝えた。
	スタッフの中には、まだ、挨拶もしてくれない人がいる。以前と変わっていない。	施設に伝えると、新しいスタッフも入ったので、6月頃に(この方の)担当が変わるかもしれない。
その他	(新入所の方)書くものが欲しい。今日が何月何日なのか分からない。カレンダーに印をつけたい。今日の予定も知りたい。何が何だか分からなくて、壁をコンコン叩いてしまう。以前書いていた日記も書きたい。	施設に伝えると、そうなんです。スタッフに伝えます。行事予定表もお持ちします。
	夜眠れない。トイレに行きたくて目が覚めるが、我慢している。職員さんには言えない。	施設に伝えると、そうなんです、分かりました。
	書道クラブをまたやりたい。楽しみです。いつですか。	施設に伝え、次回の予定をご本人に伝えて頂くことになった。
	ポータブルトイレの始末をすぐしてくれます。安心して暮らせます。	施設に伝えると、トイレ処理を徹底させました。
	この階の利用者で、一人だけ毒舌を吐く意地悪な人がいます。私は近づかないようにしてるけど、迷惑です。	施設に伝えると、誰か分かりませんが、人間関係で、もめないように配置には気を付けています。
	車椅子になって、誰か呼ばないと移動できません。以前使っていた補助用具があれば自分で行けるので、使いたいです。	施設に伝えると、ご家族に手配を頼んであります。
	ここの食事は美味しい。其々の味が分かるようになった。心から愛情を込めて作ってくれているのが分かる。希望食も、1人1人訊いてくれるので恐縮してしまう。自分で食べられるように、フォークも工夫してくれる。感謝している。	施設に伝えると、そうなんです。ありがたいです。よく分かりました。
	(おやつのぜんざいを食べながら満面の笑みを浮かべて)ぜんざい、美味しいわ～。甘い物大好き。	施設に伝えると、ぜんざい、そんなに喜んでもらえて良かったです。
	納涼祭楽しかった。皆さん大勢で輪になって踊っていた。飛んだり跳ねたり、素晴らしかった。	施設に伝えると、職員でソーラン節を踊りました。大変でしたが、喜んでもらえて良かった。
	施設では死はタブー視されているようですが、私は冷静に死と向き合いたいので、看取りについて教えて欲しい。	施設に伝えると、貴重なご意見を聞きありがたいです。
	入所する前は選挙の投票に行ったが、入所してから行けない。投票したい。	施設に伝えた。
	車椅子に貼ってある自分の名前が違っている。直してほしい。	施設に伝えると、すぐに直します。
	寝ている時間が多いので、リハビリをして起きている時間を多く持ちたい。	施設に伝えた。
	ここではよくしてくれる。お風呂にいれてくれ、服も着せてくれる。歳を取って今が1番幸せです。	施設に伝えると、そうでしたか、有り難いです。
タオルたたみなど、自分で出来ることは手伝いたい。入所者に役割を持たせることも大事。	施設に伝えた。	

平成29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>