

# 介護サービスの質を向上させる

## ～介護相談員の活動から～



社会福祉法人 永寿会  
特別養護老人ホーム かりん  
施設長 川島 達郎

# 施設紹介

**運 営 主 体: 社会福祉法人 永寿会**

**所 在 地 : 神奈川県藤沢市城南1-22-7**

**開設年月日: 平成16年4月1日**

**ベット数: 特 養 90床(従来型)**

**ショートステイ 20床 計110床**



<https://www.eijyukai-karin.com/> <https://www.eijyukai-karin.com/> <https://www.eijyukai-karin.com/>

# 介護相談員さんの訪問について

平成16年10月より介護相談員の受入れを開始。

## ・訪問状況

当初は月2回、1回2時間程度であったが、施設数の増加や介護相談員の減少により、現在は月1回で1回の訪問時間は2時間程度となっている。

## ・訪問人数 2名



# 施設紹介

グループホーム

藤沢市辻堂元町 6-3-8  
TEL 0466-47-9015  
FAX 0466-47-9014

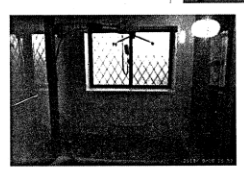
## 「結」ケアセンターふじさわ

辻堂駅から徒歩約 20 分、湘南 T-S I T E の新しい住宅地が広がる一角に位置しています。目の前にはぶどう畑が広がり、静かな雰囲気に包まれています。

2013 年 9 月開設、2018 年 1 月より訪問を始めました。1 階 2 階の皆さまはすっかり共同生活になじんでいるように見受けられ、入居者さん同士の会話のやり取りや、小さな行き違いも、職員が上手に見守っているように感じます。

ご家族の訪問を待って一緒に長久保公園の中を一周して戻られた入居者さんが「朝の散歩に行ってきたのよ」と話して下さる笑顔が印象的でした。

(介護相談員 眞木千鶴 青山美奈子)



## ◆◆ 新任介護相談員紹介～これからよろしくお願いします ◆◆

まつもと きょうこ  
松本 京子



ご利用者に寄り添い思いを受け止め笑顔で心穏やかにすごされますように「架け橋」役になります。施設ご利用者の想いや、ご家族の願いをお伝えして介護サービスの向上につなげ、信頼関係が深まり「入所して良かった」と思えるように一助出来ればと思います。

ごとう みどり  
五島 美登利



両親を早くに看取り、何か役に立ちたいとの思いで未熟ながら介護相談員になりました。施設との信頼関係と家族のように利用者さんに寄り添う気持ちで、双方のコミュニケーションの橋渡しを笑顔のできる活動をしていきたいです。

## ～編集後記～

インフルエンザが猛威をふるった冬場でしたが、日ごとに陽射しも明るくなってきました。介護相談員が訪問している施設職員が集まり、日頃の思いや考えなどを聞かせていただく会議があり勉強になりました。今後の活動に活かしていきたいと思ひます。

平成 30 年度末で眞木千鶴・神谷元子介護相談員が退任いたしました。

4 月より訪問する介護相談員が変わります。今までと同様によりしくお願いします。

# かわせみ通信



～介護相談員だより～ 第38号

2019 年 3 月発行  
連絡先  
251-8601 藤沢市朝日町 1-1  
介護相談員派遣事務局  
介護相談員連絡会 藤沢市介護保険課  
電話 25-1111 (内線) 3141  
FAX 50-8443

藤沢市では、介護サービスの内容について、利用されているご本人やご家族が感じている日常の疑問や困りごと、また、職員に直接言いにくいこと等をお伺いし、第三者的な目で利用者、サービス提供事業者及び保険者との「橋渡し役」をする介護相談員派遣事業を実施しています。

## こんにちは、介護相談員です！

皆さまからいただいた相談やご意見につきましては、プライバシーの確保や秘密の保持に万全を期しておりますので、ご遠慮なくお声をおかけください。



南部 律子



山田 晃子



川原 隼子



三谷 智百合



土橋 貴美江



碓氷 えり子



籾田 華子



永菅 信子



荻崎 乃布



安藤 華子



碓氷 えり子



山田 晃子



碓氷 えり子



川原 隼子



三谷 智百合



碓氷 えり子



永菅 信子



荻崎 乃布



安藤 華子



碓氷 えり子

平成 13 年 10 月  
から 2 人 1 組で  
市内の特養・老健・  
グループホーム等  
に訪問しています

(介護相談員登録順)

## 介護相談員活動状況報告

平成30年6月～平成30年11月

施設訪問回数 294回（1回につき2時間程度）

相談 9件 面談 3,482件

### 主な相談内容と施設の対応

	相談内容	対応
身体状況 (1件)	*お腹の皮膚が痒い。赤くなるまで掻いていた (者)	(施) 昨日皮膚科を受診して、飲み薬を処方されて経過を観察している
人間関係 (2件)	*同室の人が嫌なので部屋を変えて欲しい (特)	(施) 以前も部屋を変えたが、今は良い状態です
施設・職員 (1件)	*夜間、おむつが汚れた時はすぐに変えて欲しい (者)	(施) 呼ばれてもすぐに行けないこともあるが努力している
趣味・娯楽 (1件)	*図書館から本を借りているが希望通りには ならない (特)	(施) 図書ボランティアと連絡を取り合った (その後) 予約の本がなかったので、好きな作家の本を届けたと説明があり納得した
食事等 (1件)	*朝食がパンの時、コーヒー・紅茶・牛乳は身体が うけつけられないので麦茶を出して欲しい (特)	(施) 検討してみます (その後) 麦茶が出るようになった
その他 (3件)	*自宅にあった手押し車は返却されてしまった。 自宅へ戻る時は又使えるのか (者)	(相) 介護保険でリースしていたので自宅に戻ったら利用できる (施) 奥様も介護できないので、帰宅は難しいかもしれない

(特) 特別養護老人ホーム (者) 介護老人保健施設 (施) 施設担当者からのコメント

(相) 介護相談員が伝えたこと (その後) その後の様子

### ☆☆ 全国介護相談員活動事例報告会にて受賞 ☆☆

平成30年12月3日砂防会館（東京都千代田区）にて活動の報告と堀田力氏による基調講演がありました。また、藤沢市から、土橋貴美江、稲見えり子、小菅信子、原田幸子の介護相談員4名が永年活動功労者として表彰されました。

受賞者からは、『介護相談員活動を通し人生の先輩方からたくさんの事を学びました。また、講演内容にありました「人を幸せに、笑顔にさせることが出来たか」の言葉を胸に、自分自身を見直し新たな気持ちでスタートしたい』との報告がありました。

## 訪問施設職員との意見交換会

於 市役所5階会議室

昨年に続き「他の施設に聞いてみたい事」をテーマに話し合いました。

### <特別養護老人ホーム・老人保健施設>

2018年11月12日（月） 参加施設：18施設

#### ボランティアの受け入れについて

- \*施設側は常にボランティアを求めている
- \*居室の掃除やリネン交換をしてもらっている
- \*ボランティアの高齢化が今後の課題でもある

#### 地域や家族との交流について

- \*家族などの訪問がない方がふえている
- \*家族会や行事への参加を呼び掛けている
- \*災害時に備えて地域との相互理解を密にしておく

#### 看取りについて

- \*施設の指針・マニュアルなどを説明し、家族間での話し合いを提案している
- \*家族との関係性が常に必要
- \*職員の意見がまとまらず、看取りは行っていない
- \*職員は看取りの勉強・研修会への参加など心がけている

#### その他

- \*若年性認知症の方、障がい者の入所がふえ対応に苦慮している



### <グループホーム>

2018年12月10日（月） 参加施設：6施設

#### ボランティアの受け入れについて

- \*家族や地域の人の手を借りお楽しみ会などを行っている
- \*折り紙・貼り絵など皆で作成し楽しんでいる

#### 地域や家族との交流について

- \*地域のお祭りや交流会に入居者も参加し、交流を持つようにしている
- \*施設での行事には近隣の方や子どもも参加している

#### 看取りについて

- \*施設での看取りを希望される方が多い
- \*職員のスキルアップも出来ており、落ち着いて対応できる
- \*お見送りは施設により違う。個人のお部屋でお別れをしたり、皆さんでお送りしたりする

#### その他

- \*入居時には重度化しておりミニ特養化している(ターミナルも多数)
- \*車椅子利用者の入浴はシャワー浴・一般浴・リフト浴で行う。二人介助が必要で負担が大きい
- \*外出など個人的な希望に沿うのは難しい



## 施設紹介

特別養護老人ホーム

## ラポール藤沢

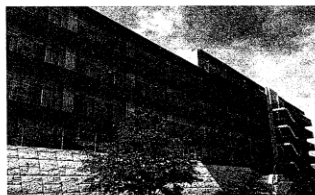
開設 25 年を経て 2019 年 4 月、引地川沿いから善行に移転しました。災害対策のために施設を移転させたのは日本で初めてだそうです。善行駅西口から徒歩 5 分の高台にあって、周囲に遮るものがないため見晴らしが良く、明るくて心地良い 5 階建ての施設です。居室のフロアーは赤・緑・青に色分けされ、



12 ユニット（全個室、入所 100 床、ショートステイ 20 床）で構成されています。

オープンキッチン家庭的な雰囲気が感じられ各居室には洗面台・車椅子でも安心して利用できるトイレが設置されています。毎日の掃除やゴミ出しを生活支援員が担当し、食事の手伝いをするキッチンパートナーがいることで、職員にはゆとりが感じられ入所者と多くの時間を過ごしています。「富士山を見ながら食べる食事は最高よ」という入所者の笑顔が印象的でした。

（介護相談員 稲見えり子 鈴木裕子）



藤沢市善行 1-12-9  
TEL 0466-83-4165  
FAX 0466-97-3667

### 介護相談員の思いそれぞれ

私の両親は共に 60 代前半で他界しました。高齢になった両親に関わる事ができなかった人生を悔んだり、時には安堵したりと複雑な想いがあります。不思議な巡り合わせで介護相談員となり、両親は今利用者の方々と同年代になっており、時には雰囲気が似た方がいらっしやれば重ね合わせ、私自身が人生の勉強をさせてもらっています。

月に 1 度の訪問ですが、そこから見えてくる気付きを感じ取り、五感を働かせた傾聴を心掛け利用者に寄り添っていきたくて思っています。（山本春江）

介護相談員として最初は利用者に話を伺うことだけで精一杯でした。5 年が経ち話のキャッチボールも出来るようになりました。同じ話の繰り返しであっても、その話が利用者にとって大切だと思えるようになりました。

最近はユニット形式の 100 名を超える施設も増えてきています。

涙あり笑いありの介護相談員の仕事を続けたく、努力を重ねていきます。「さあ、今日もキラッと輝く笑顔に会いに行きましょう」

（鈴木裕子）

### ★★★ 退任のお知らせ ★★★

9 月 30 日を以て稲見えり子介護相談員が、10 月 31 日を以て井上美界介護相談員が、それぞれ退任いたします。訪問活動中はお世話になりました。



### 編集後記

過日厚生労働省から平成 30 年の日本人の平均寿命が、男性 81.25 歳、女性 87.32 歳で過去最高を更新したと発表されました。そのうち介護や寝たきりになっていない健康寿命は、平成 28 年では男性 72.14 歳、女性 74.79 歳で、どれだけ平均寿命まで元気に過ごせるか課題が多くなっています。

健康寿命を一日でも長く保てるよう一人ひとりが考え実践していくことに努力しましょう。

## かわせみ通信



～介護相談員だより～ 第 39 号

2019 年 10 月発行  
連絡先  
251-8601 藤沢市朝日町 1-1  
介護相談員派遣事務局  
介護相談員連絡会 藤沢市介護保険課  
電話 25-1111（内線）3141  
FAX 50-8443

藤沢市では、介護サービスの内容について、利用されているご本人やご家族が感じている日常の疑問や困りごと、また、職員に直接言いにくいこと等をお伺いし、第三者的な目で利用者、サービス提供事業者及び保険者との「橋渡し役」をする介護相談員派遣事業を実施しています。

### 介護相談員活動状況報告

平成 30 年 12 月～令和元年 5 月

施設訪問回数 291 回（1 回につき 2 時間程度）

相談 3 件 面談 3,336 件

### 主な相談内容と施設の対応

	相談内容	対応
施設・職員（2 件）	① 半身不随なので職員に着替えを頼むが乱暴に扱われ痛い思いをした（特）	（施）職員全員に改めて注意喚起した（その後）丁寧に対応してくれている
	② 使用済みオムツの保管室からの臭気が気になる（特）	（施）職員間で話し合い、入ロドアの開閉・入れ物のふたを閉める・消臭剤を置く等徹底し、匂いは無くなった
その他（1 件）	① 介護ヘルパーを利用して家で暮らしたい。退所の為に誰に相談すればよいのだろうか（老）	（相）家族や施設の相談員に話をしてください（施）本人には知らせていないが家族に事情があり、自宅介護は難しい。家族から事情を知らせて本人が納得してくれるのがよいと思っている

### 利用者のつぶやき・相談員の気付き

- 「納豆が食べたい」という利用者の要望があったが、納豆は飲み込みに問題があるということで提供していない施設が多いようだ。利用者負担で個別に対応してくれる施設もある
- 「今まで歩いていたのに、ここに来て車椅子にさせられてしまった」と言われた。小さい施設では見守り歩行や手引き歩行を見るが、大きい施設は広い範囲を移動するので転倒防止や安全の為、車椅子を利用する事が多い
- 俳句を趣味とする利用者から「どこかに投稿したい」と言われたので地域の文芸誌を紹介し、応募の手助けを施設にお願いした。その後、作品が冊子に掲載された
- 機嫌の悪い入居者が職員を叩いたりしていたが、職員は上手に声掛け対応をしていた

（特）特別養護老人ホーム

（相）相談員の対応

（老）介護老人保健施設

（施）施設担当者からのコメント

（その後）その後の様子

藤沢市介護相談員（登録順） 南部久子 山田光子 川原徳子 三谷智百合 土橋貴美江 原田幸子 小菅信子 宮崎乃布 安藤幸子 漆原啓子 山本春江 鈴木裕子 田中雅子 徳永貴子 青山美奈子 松本京子 五島美登利

## 就任あいさつ

介護保険課課長 赤尾 下枝

4月の人事異動により、介護保険課長を拝命しました赤尾と申します。私は介護保険制度が始まった2000年から4年間に在籍しており、15年ぶりの復職となります。

介護相談員制度は2001年10月に10人の介護相談員でスタートいたしましたが、現在は19人となっており、今年度更に増員される予定であり、より充実した制度となっていることが大変嬉しく感じております。

さて、本市では、誰もが住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられるよう「藤沢型地域包括ケアシステム」の深化に向けて、各地区のコミュニティソーシャルワーカーの配置に着手し、身近な相談体制を充実してまいりました。

そして、介護施設の相談体制の充実としては、介護相談員の方々が利用者や家族等から、日常の疑問や困りごと等の声を聞き、また、利用者との何気ない会話などからも、問題点や改善点などを発見し、必要に応じて事業者及び保険者（藤沢市）との「橋渡し役」となり、課題を解消する目的で日々活動しております。

今後とも、介護保険サービスの質の向上をめざし、この事業を推進してまいります。



## 第18回二市一町意見交換会

7月19日、寒川町役場東分庁舎にて、藤沢市、茅ヶ崎市、寒川町による介護相談員の意見交換会が開かれました。各事務所の介護相談員活動状況の発表後、県高齢福祉課の吉田剛氏による「施設における高齢者虐待について」の講演がありました。

高齢者虐待の基本知識、施設及び職員の現状、行政の対応、介護相談員の関わり方などデータに基づいた分かりやすい講演でした。虐待は介護度が高い人・認知症の人ほど多く、夜間に発生することが多いそうです。年々増加傾向にもあります。

グループワークでは講演の感想、日頃の体験、悩み、活動状況の違いなどの情報交換ができました。

私達相談員が月に1～2回の訪問で虐待や身体拘束を目の当たりにすることはほとんどありません。しかし本人や家族から「不快に感じるケアをされた」という話を聞くことや不適切と思われるケアを見ることもあります。施設職員の人手不足は最大の問題ですが、「利用者の状況に即した適切なケア」がされるよう、利用者の些細な声を聞き、施設との橋渡し役として介護相談員活動をしていきたいと思いました。



## 介護相談員 派遣先

下記の施設を2人1組で月1回訪問しています

2019年9月1日現在

### 特養

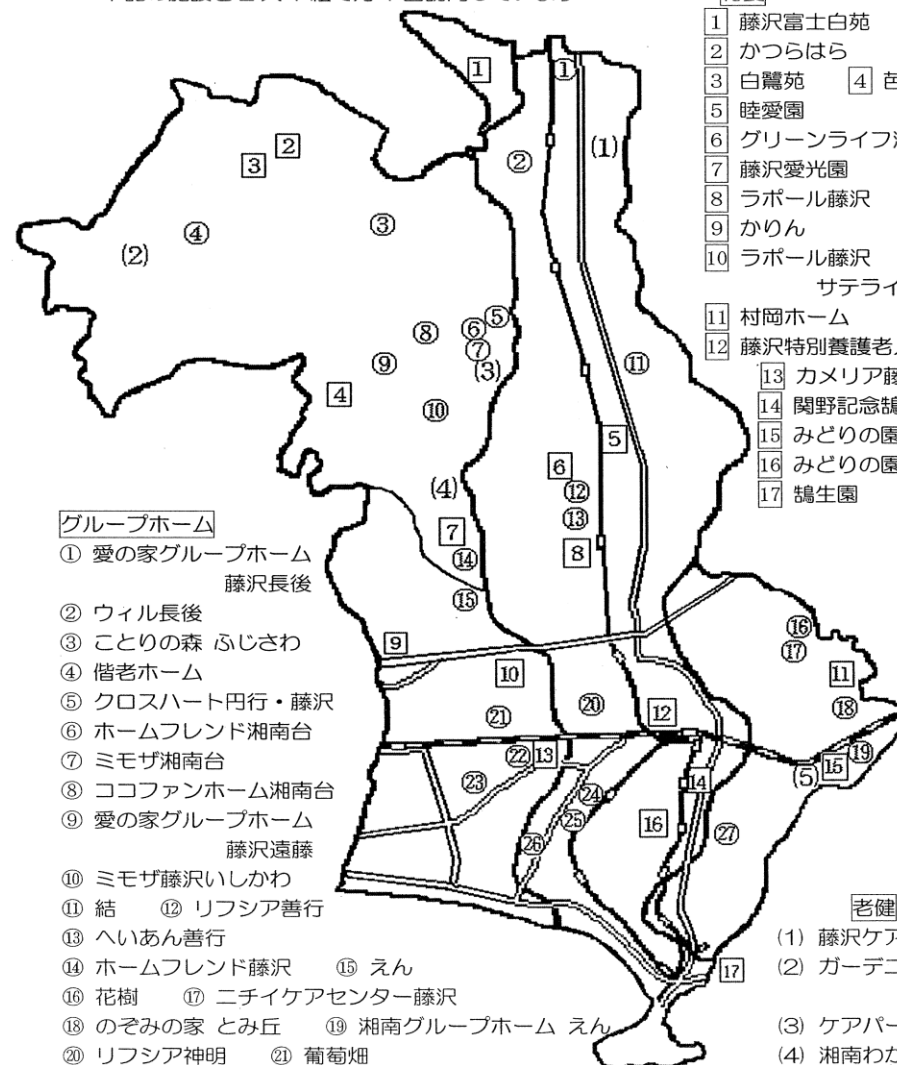
- 1 藤沢富士白苑
- 2 かつらはら
- 3 白鷺苑
- 4 芭蕉苑
- 5 睦愛園
- 6 グリーンライフ湘南
- 7 藤沢愛光園
- 8 ラポール藤沢
- 9 かりん
- 10 ラポール藤沢  
サテライト城南
- 11 村岡ホーム
- 12 藤沢特別養護老人ホーム
- 13 カメリア藤沢 SST
- 14 関野記念鶴生園
- 15 みどりの園
- 16 みどりの園 鶴沼
- 17 鶴生園

### グループホーム

- ① 愛の家グループホーム 藤沢長後
- ② ウィル長後
- ③ こどりの森 ふじさわ
- ④ 偕老ホーム
- ⑤ クロスハート円行・藤沢
- ⑥ ホームフレンド湘南台
- ⑦ ミモザ湘南台
- ⑧ ココファンホーム湘南台
- ⑨ 愛の家グループホーム 藤沢遠藤
- ⑩ ミモザ藤沢いしかわ
- ⑪ 結
- ⑫ リフシア善行
- ⑬ へいあん善行
- ⑭ ホームフレンド藤沢
- ⑮ えん
- ⑯ 花樹
- ⑰ ニチイケアセンター藤沢
- ⑱ のぞみの家 とみ丘
- ⑲ 湘南グループホーム えん
- ⑳ リフシア神明
- ㉑ 葡萄畑
- ㉒ 「結」ケアセンター藤沢
- ㉓ ホームフレンド辻堂
- ㉔ クロスハート本鶴沼・藤沢
- ㉕ メールブルー鶴沼
- ㉖ ラ・プラージュ湘南
- ㉗ 愛の家グループホーム藤沢片瀬

### 老健

- (1) 藤沢ケアセンター
- (2) ガーデニア・  
ごしょみ
- (3) ケアパーク湘南台
- (4) 湘南わかば苑
- (5) 清流園





# 介護相談員を活用するメリット

① 利用者様の本音が分かる。

→ 介護している介護職員等に言いづらいことも  
介護相談員という第三者になら言いやすい。

② 施設の課題とすべきことが把握できる。

→ 利用者様の本音を聴くことで、介護現場の状況  
や介護職員の指導すべきことが把握できる。



# 介護相談員を活用するメリット

## ③ 職員の意識が変わる。

→ 第三者がフロアーを見に来ることで、見られているという意識が生まれ、言葉遣いや行動を注意するようになる。

## ④ 他施設で取り組んでいるケア等の情報提供

→ 他施設で行っている取り組みや事例を紹介し、ケアの参考となる方法を紹介してくれる。

# 介護相談員活用の課題

- ① 介護相談員の主観で物事を判断される。
  - 相談員の研修を修了されているが、その人の主観で物事を判断され、誤解を招くことがある。職員とのトラブルに発展してしまうことも。
- ② 介護相談員と施設数の需要と供給バランス
  - 施設数の増加と介護相談員の担い手の減少により訪問回数が減ってしまっている。

**ご清聴ありがとうございました。**

