

こんにちは！

板橋区介護保険苦情相談室です

令和 5年 3月27日発行

今号では、区内の介護保険施設のうち5施設から「コロナ禍での利用者・家族に対する特別な配慮・工夫の試み」として、以下の共通項目の聞き取りを行った結果をご報告します。対象施設は、特別養護老人ホーム2施設、老人保健施設1施設、グループホーム2施設で、訪問もしくは電話でお話をうかがいました。（なお、長らく休止していた施設への訪問相談は今年1月から再開しています）

【共通質問項目】※各施設とも、①②③の順に以下の聞き取り内容を掲載。

- ① コロナ禍での現在の面会方法は、どのようにされていますか。
- ② 家族への情報発信の方法は、どのようにされていますか。
- ③ 利用者の生活の楽しみにつながる工夫として、どのようなことをされていますか。

■特別養護老人ホーム(定員:95名)

回答者:相談室室長、レクリエーション担当職員

① アクリル板越しの面会とオンラインでの面会を併用。

- ・アクリル板越しの面会を1日4組まで受け付けている。面会時間は20分。
- ・2階の会議室に利用者をお連れし、ご家族宅とのオンラインでの面会を実施している。
- ・看取り中の方の家族は、抗原検査の結果が陰性であれば、居室での面会を許可している。

② ブログやメールを活用し、写真を交えていきいきとした生活の様子を伝える。

- ・ブログに職員が、随時、催事や特別な取り組みをはじめ、利用者と職員の近況を写真も交えて掲載。
- ・メールを使い、写真を添付して利用者の近況を伝える。3分の1程度の家族が利用している。

③ レクリエーション担当職員が同じ疾患や趣味の利用者同士をコーディネートし、「コミュニティ」をつくる。

- ・利用者同士の関係をコーディネートし、それぞれの「コミュニティ」づくりを心がけている。同じ疾病、趣味の人等の関係をつなぐよう働きかけ、利用者同士の間に信頼関係が構築できている。
- ・イベントでの職員の演奏に、お返しとして利用者がハンドベルを演奏した。利用者同士で日々練習し、そこでも「コミュニティ」が生まれた。これもひとつの「心のケア」と捉えている。

■特別養護老人ホーム(定員:特養66名+ショートステイ5名)

回答者:相談員

① 玄関を入ってすぐのスペースで、透明のフィルター越しで面会。

- ・玄関を入ったところの応接スペースで、ソファとソファの間にフィルターを設け、1回30分、1日最大8組までという形をとっている。入居者のマスクはできる方には着用していただく。

② 月に一度施設だよりで楽しそうな写真を掲載し、情報発信している。

- ・コロナだからと特別なことはしていないが、写真も交えつつ施設だよりで日々の生活を紹介している。

③ 楽しむ時間が増えるよう各ユニットごとでもいろいろな工夫をしている。

- ・お正月には、玄関スペースに鳥居を作り、ガチャガチャでおみくじを引くというイベントを企画した。また映写機とスクリーンを購入し、コロナ前に屋上で見物を楽しんだ花火大会の映像を上映する等、月の行事をフロアごとセミパブリックスペースで楽しむ時間を設けている。
- ・ユニットではYouTube等の映像を利用し、施設の外にも目が向くよう工夫をしている。またクリスマスイブにはケーキ作りをし、翌日にクリスマスを祝う等、日にちを分けることで楽しむ時間が増えるような工夫もしている。

■老人保健施設(定員:100名)**回答者:事務長****① パソコンのZoom画面越しの面会のほか、3か月ごとの定期面談でアクリル板越しの面会も実施。**

- ・1階の喫茶ルームに家族、フロアの食堂に利用者に来てもらい、パソコンを使っての面会。1回15分の予約枠を設け、週2日間15時～17時の間に1日8枠で受け付けている。
- ・3か月ごとの定期面談の際には、アクリル板越しに5分～10分程度の面会をしてもらっている。

② 年4回発行の施設だよりのほか、ホームページやフェイスブックなどSNSを活用して情報発信。

- ・年4回発行する施設だよりで、直近に行ったレクリエーション等を写真も掲載して紹介している。
- ・ホームページやフェイスブック、インスタグラム等でも、行事等のお知らせをしている。

③ フロアごとに毎月の季節の行事を開催。春には数人ずつに分散して花見に外出。

- ・フロアごとにクリスマス会や冬至のゆず湯、お正月のおせち料理の提供等、毎月の季節の行事を開催。
- ・去年の春には、職員からの企画で利用者を3人ずつ何日間に分けて、近くの桜のお花見にお連れした。

■グループホーム(定員:2ユニット 18名)**回答者:管理者****① 家族2名まで対面での面会を実施。**

- ・面会はエレベーターホールで行い、家族は2名まで、面会の時間は20分間。
- ・面会は予約で時間を決めて、順番に案内していく。
- ・家族宅からのオンライン面会も行っており、幅広いアプリに対応している。

② ブログでの発信のほか、請求書に添えて利用者の日々の様子がわかる写真を送付。

- ・ブログでの発信も行っている。そのほか、請求書と一緒にその日の様子を写真に撮って送っている。ホームページにも、本人や家族の承諾を得て掲載している。

③ 壁かけの飾りを作成したり、けん玉、風船バレーなどのレクリエーションを実施。

- ・レクリエーションとして月1回壁飾りを作っている。けん玉、風船バレー等も行っている。
- ・コロナ禍のため、買い物レク等は中止しているが、毎日外気浴や散歩を行っている。
- ・家族からのおやつを持ち込みを禁止するのではなく、おやつの時間や食事の時に食べてもらっている。

■グループホーム(定員:3ユニット 27名)**回答者:管理者****① コロナ感染症予防対策に十分に考慮した上、面会は施設の玄関スペース及び建物屋上エリアにて実施。**

- ・原則、マスク着用、ベンチに横並びで着席し、面会を行っている。1度に1組ずつ、時間は15分間。

② 毎月、施設だよりを発行し、定期的な新しい情報提供となるように努めている。

- ・利用者の今月の様子やホーム全体での活動状況等を写真5～6枚添付しながら、見やすく編集している。
- ・利用者の担当スタッフが主となり、各利用者の介護・支援状況、心身状態や医療的事項の内容報告等を記載し、併せてホーム全体や運営法人からのお知らせ、新型コロナウイルス感染症予防対策やワクチン接種、保険証の切り替えにかかる事務手続きのような内容も含め、施設管理者がとりまとめ、発行している。

③ 日常の「今」や「季節」を身体に感じ、見ていただけるようにと思いながら支援している。

- ・天候等の諸条件が許せば、施設外へのお散歩や施設屋上フロアまで出て、できる限り身体を動かして、寒い・暑い等の気候も肌で実感できるよう支援に努めている。お正月や初詣に合わせ、施設内でスタッフと利用者が協力して、神社を制作し、気軽に新年祈禱できる場・機会も演出するように試みた。

板橋区介護保険苦情相談室

住所: 〒173-8501 板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館2階 高齢者総合相談窓口⑭番 健康生きがい部 介護保険課

電話: 03-3579-2079 FAX: 03-3579-3402

相談受付: 月曜日～金曜日 9時～17時(土日・祝日・年末年始を除く)