

# 町田市介護サービス相談員派遣事業について

## 1 事業目的

この事業は、介護サービス相談員を特別養護老人ホームなどの介護サービス事業所（以下、事業所という）に派遣し、サービスを利用している方やその家族の相談に応じることで、疑問や不安の解消を図るとともに、派遣先の事業所におけるサービスの質の向上を目的としています。

## 2 事業内容

### (1) 事業所への訪問

- ・介護サービス相談員が2名一組で月1回事業所を訪問し、利用者の相談・疑問・不安等に対応します。また、利用者の孤独感解消等の精神的なサポートを行います。
- ・利用者から聞き取った声を事業所に報告します。また、苦情・虐待の未然防止に繋がる報告にも努めます。
- ・利用者の声から問題・課題を見極め、サービス改善に向けた意見交換や提案をします。
- ・聞き取った声を市に報告します（必要に応じて、市も適切な対応策をとります）。

### (2) 介護サービス相談員連絡会への参加

- ・参加者は、介護サービス相談員（全員参加）と市の事務局です。
- ・相談員からの活動報告、スケジュール調整、事務局からの事務連絡等のため、2ヶ月に1回連絡会を行っています。

## 3 派遣先（2025年1月時点）

派遣先：31事業所

内訳	特別養護老人ホーム	20箇所
	老人保健施設	3箇所
	介護医療院	0箇所
	有料老人ホーム	8箇所

## 4 活動実績（報告書集計）（2023年度分）

カテゴリ	件数			割合
	相談	傾聴	計	計
①健康・医療・リハビリ	110	760	870	26.3%
②施設（ハード面）	22	117	139	4.2%
③施設（ソフト面）	112	712	824	24.9%
④食事・嗜好品	73	753	826	25.0%
⑤人間関係・プライバシー	81	534	615	18.6%
⑥金銭	5	24	29	0.9%
⑦身体拘束・高齢者虐待	1	0	1	0.1%
⑧その他	0	0	0	0.0%
合計	404	2900	3304	100.0%
(参考)相談者数	140	1555	1695	

相談・傾聴の割合が多いカテゴリの聞き取り内容（抜粋版）

カテゴリ	No.	施設種類	相手	相談/傾聴	聞き取り内容	報告時の施設の反応・意見交換の内容等
①健康・医療・リハビリ	1	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	80歳代女性、麻痺側の右足の感覚がおかしくて、歩行リハビリが思うようにできない。医者からも原因がわからないと言われた。情けない。	麻痺側の足の感覚の変化で歩行リハビリが思うように行かず、大変落ち込まれていたことを報告。施設側からもメンタル面でのフォローをしていただくようお願いした。
	2	特別養護老人ホーム	利用者	相談	90代女性、酸素を装着している。夜、眠れない。ごはんもあまり食べさせてくれないからやせ細ってしまった。病院につれて行ってほしい。ここから出たい。保健所に電話をして下さい等々、訴えられる。	看取りに入っている方とのことで、食事の摂取も難しい状態に入っているとのこと。そのような状態の中でも「ごはんをあまり食べさせてくれない」「病院に連れて行って」といった訴えがあることに施設担当者も驚き、現場で対応を相談していただけることになった。
	3	特別養護老人ホーム	利用者	相談	めまい、頭が動いている感じが強くフラフラしている。目が以前よりも見えなくなってきている感じがしており、目が見えなくなるのではないかと不安。眼科に行きたいと思っている。	通院に関してはご家族のお考えなどもあるとのこと。ご家族とご相談していただけることになった。
②③施設 (ハード面) (ソフト面)	4	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	80歳代女性、コロナ対策により、お祭りや買い物なくなった。カラオケが好きなので以前のようにできたらいい。	カラオケはまだ難しいため、音楽を流していただけることになった。
	5	特定施設入居者生活介護	利用者	傾聴	80歳代女性、現在気になっていることは2つあり、1つ目は洗濯物が戻ってくると色移りしていたり、シワがあることがあり気になるとのこと。もう1点はお風呂が足をのばしてゆっくり入れないのが残念とのこと。でもこういうところでは仕方がない。	ご自分で居室で洗ったりすることもあると話されていたこと報告すると、ランドリーもあるのでご提案してみます、とのことでした。お風呂に関しては、設備的な面で難しい部分でもあるのでその中で満足行くように工夫しますと言われた。
	6	老人保健施設	利用者	相談	70歳代男性。人間扱いされていないと感じる。片麻痺だが、服用する薬を分包のまま置いていかれる。片手だと錠剤を袋から取り出す事が出来ない。職員に伝えたが改善されない。食事中に職員が薬を飲ませに来る事がある。服薬時は水だと飲みにくいのでとろみを頼んでいるがとろみになっていない時がある。	対応が職員によりバラバラで統一されていない様子なので、フロアで対応を統一するように検討していただけることになった
④食事・嗜好品	7	特別養護老人ホーム	利用者	相談	病気の関係で体重管理が必要なので、量を気にしているが、食事が多い。残して良いと言われるが、毎回残すのは気が重い。主食で麺とおにぎりが2つ出ることがあり、とても食べられない。	献立については本部が考えており、職員が勝手に量を調整することが出来ないため、本部に確認していただけることになった。
	8	特別養護老人ホーム	利用者	相談	全般的に食事を増やして欲しい。特にご飯の量を160gから200gにして欲しい。次の食事時間まで空腹な事が多い。	食事はカロリーのものであるので、増量は難しいとのこと。
⑤人間関係・プライバシー	9	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	60歳代男性。入居1か月。車、バイクが好き。その話ができる人がいたが、いなくなったので、しゃべる人がいない。同室の人が、毎晩、大きな声や乱暴な言葉を言うのでドキッとす。慢性化しているのでスタッフは注意しない。	共有室に車関係の話ができる入居者がいるので紹介してみると言われた。