

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（2026年1月時点）

派遣先：37事業所

内訳	特別養護老人ホーム	23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	11箇所

4 活動実績（報告書集計）（2024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	127	1335	1462	28.9%
②施設（ハード面）	24	124	148	2.9%
③施設（ソフト面）	115	955	1070	21.2%
④食事・嗜好品	90	1218	1308	25.9%
⑤人間関係・プライバシー	83	949	1032	20.4%
⑥金銭	9	27	36	0.7%
⑦身体拘束・高齢者虐待	0	0	0	0.0%
⑧その他	0	0	0	0.0%
合計	448	4608	5056	100.0%
(参考)相談者数	166	2356	2522	

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	相談	口元の髭が気になるので剃って欲しい。白髪も気になるので染めて欲しい。リハビリは今後も継続したい。	白髪染めに関して料金を確認し利用者と相談してほしいことを伝えたところ対応いただけることになった。髭剃りはフロアに確認していただけることになった。
	2	老人保健施設	利用者	傾聴	1週間に1回歩行器の練習をしているが週2回にしたい。歩行器に慣れたい。廊下を毎日車椅子の足漕ぎで往復している。ベランダを回りたい。	歩行器の練習を増やしたい要望を報告したところ、ベランダは難しいが1階の外周は散歩可能とのことだった。
	3	老人保健施設	利用者	傾聴	便秘が苦しく座っているのがつらい。車椅子で移動しているが手で押すのがきつく腕が痛くなるので歩かせてほしい。リハビリがしたい。	ご自身での歩行練習は危険なため、見える場所で自主リハビリをできるようにする等の対策を考えていただけることになった。
②③施設 (ハード面) (ソフト面)	4	老人保健施設	利用者	傾聴	園児さん達に入学祝いとしプレゼントする雑巾を手縫いで作っている。手縫いは大変だけれど皆で作るのは楽しい。	日頃からお世話になっている保育園の園児さん達に入学祝品として入居者の方々に協力しながら手縫いの雑巾100枚を目標にプレゼントをするとのこと。
	5	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	昼間はいつも退屈している。それが困る。手を動かすことが好きだから編み物や手芸が出来たら嬉しい。タオルたたみ等のお手伝いもあるならやりたい。	編み物はしているので、タオルたたみ等のお手伝いについては考えてみていただけることになった。
	6	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	少しだけでもいいから外に行きたい。職員さんは走り回っていて忙しそうだから言えない。我慢している。2階は自由に動けるけど1階へは鍵がかかっているからいけない。	先日おひとりで2階からエレベーターで降り、簡易的な鍵も空け、外に行こうとされていたとのこと。寒い日だったこともあり、お声がけし止めたが聞いてくださらず、寒い中、職員が後ろから見守りながら外出されたとのこと。その件があり、館内の鍵の見直しなど行ったとのこと。外出に関しては、もう少し暖かくなったらできるように検討したいと思っておりますとのこと。
	7	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	「母と同じユニットにいる入居者が、母とは別のユニットに移りたいと申し出ているが、本心はどうなのか聞き出して欲しい」との要望が施設側からあった。対象の入居者から傾聴した結果「ユニットの移動を希望したが、面会に来る家族のことを考えて、やはり今まで通り同じユニットを希望したい」という気持ちを聞き出す事ができた。	施設側からユニットの移動について確認依頼のあった件について、傾聴内容を伝える。
④食事・嗜好品	8	特別養護老人ホーム	利用者	傾聴	食事量が少なく空腹で眠れないことがある。一度職員にお願いしたが量が増えないから駄目なんだろう。おやつもゼリーではなく、さつまいものようにお腹にたまるおやつがほしい。	栄養士が何回か食事の様子などを記録している。身体に負担のない量を提供しているが再度話しをして考慮していきたいとのこと。
	9	特定施設入居者生活介護	利用者	傾聴	食事の時自分に配膳されていないので思い切って食事が無いことを伝えると「もう食べたのよ」と言われずと気になっていた。	ご本人が食べたことを忘れた可能性もあるが、下膳のタイミングを考慮するよう職員に伝えていただけることになった。
⑤人間関係・プライバシー	10	特定施設入居者生活介護	利用者	相談	同じテーブルの人と話さない。皆さん耳が聞こえにくく会話が出来ない。携帯で家族や友人と話したいが麻痺があり右手だけだと使いにくい。職員にお願いしたいが、忙しそうで頼みにくい。	テーブルのメンバーをもう一度考え、話の出来る人が側に来てもらえるよう席を替え様子をみていただくことになった。電話は職員からお声かけし、お手伝いしていただけることになった。