

# NPO法人 介護サービス非営利団体 ネットワークみやぎ



**目的** 介護が必要な人にとって、安心して介護サービスを受けられることが最も大切です。私たちは、知恵と力を合わせ、良質な介護サービス提供と健全な事業運営のためにネットワークをひろげ、もって要介護者と介護者の人権擁護（尊重）、地域住民の福祉向上に資することを目的とします。

## ● 2007 年度第 3 回実務担当者会議報告

2007 年度第 3 回実務担当者会議が 2007 年 9 月 13 日（木）、フォレスト仙台 5 F 5 0 1 号室にて開催されました。13 時 30 分から 14 時 30 分までは実務担当者第 3 回拡大学習会で参加者 31 人、会議は 15 時 40 分から 16 時 40 分まで出席者 17 人でした。学習会「ホームヘルプサービスにおける緊急時・事故発生時の対応について」では、前花京院地域包括支援センターセンター長の及川千恵子さんがワークショップを交えながら、具体的な事例を説明してくださいました。

会議では、「2007 年度総会報告と総会決議文」「第 2 回理事会報告」「苦情解決の第三者委員研修及び情報交流会報告」「情報の公表訪問調査経過」などの説明後、「災害時マニュアル」と「保険者判断のための理由書様式（石巻）」について情報交換をしました。参加団体から災害時の連絡体制等は整っているが、様々な場面の職員の行動マニュアルの準備は進んでいないという意見があり今後も検討していくことになりました。

## ● 2007 年度苦情解決の第三者委員研修・情報交流会報告

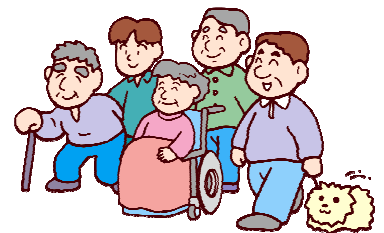
2007 年度苦情解決の第三者委員研修・情報交流会が 7 月 26 日（木）、13 時 30 分からフォレスト仙台 5F501 号室にて開催されました。第三者委員、共同委嘱参加団体、介護ネットみやぎ副理事長、事務局、合計 18 人の出席でした。

第三者委員の任期は 2 年間で、今年は満了の年にあたりますが、5 人全員の方が快く継続をお引き受け下さいました。

研修「苦情などの対応について」で、講師の水谷英夫弁護士は「介護労働はコミュニケーション労働で、①スキル②感性③配慮（ケア）が大切です。スキルはきちんと教えることができますが、感性と配慮は教えようがないものです。無定量で定形化されていないものなので、その場で応えようとするほど介護者は燃え尽きてしまうようです。」と話されました。事前に事業所から寄せられた質問や当日の質問にもお答えいただき、参加した事業所の方々に大変喜んでいただける研修となりました。

## NPO 法人介護サービス非営利団体ネットワークみやぎ

事務局 〒981-0933 仙台市青葉区柏木 1-2-45 フォレスト仙台 3F  
TEL 022-276-5202 ・ FAX 022-276-5205



**介護ネットみやぎ参加団体** 宮城県生活協同組合連合会・みやぎ生活協同組合・生活協同組合あいコープみやぎ・松島医療生活協同組合・全国労働者共済生活協同組合連合会宮城県本部・みやぎ県南医療生活協同組合・JA宮城中央会・財団法人宮城厚生協会・宮城県高齢者生活協同組合・社会福祉法人仙台ビーナス会・社会福祉法人こが福祉会・社会福祉法人宮城厚生福祉会・特定非営利活動法人ゆうあんどあい・特定非営利活動法人WACまごころサービスみやぎ・特定非営利活動法人ひまわり・特定非営利活動法人ほっとあい・特定非営利活動法人グループゆう・協同組合日専連仙台・宮城県民主医療機関連合会・宮城県労働者福祉協議会・宮城県民医連事業協同組合

● 研修「苦情などの対応について」水谷弁護士への質問とその回答

① 82歳の女性 市営住宅にて独居 生活保護受け認知症あり

最初はネズミや南京虫がおりゴミもすごく、10年も入浴していないという状況だったが、介護サービスのかいがあつてきれいになってきた。最近になって顔を見せるようになった姪に、ヘルパーがお金を取ったと話す。これを真に受けた姪が事業所に対し「事業所が悪い。文書で回答して。」と言ってくる。ヘルパーは非常にまじめな人間でそのような事はありません。どう対応したらいいでしょうか？  
— 居宅介護支援、通所介護、訪問介護を提供

A. 訪問介護の場合、密室での介護サービスという形になるので、どちらの言っていることが本当なのか？ということになります。どちらが本当らしいと考えるかのテクニックは、日頃の言動がどうか、その人に問題が起こっているかどうかです。そして段階的に見ていきます。

1. まず、医者に認知症という診断書を出してもらう。
2. 本人に、いつ、どこで、いくら、なくなったのか具体的に説明してもらう。  
生活保護を受けているなら、その用途を説明してもらう。
3. それらの説明が論理的に合っているかどうか検討していく。

こういう事を調べる作業は、公平な第三者（この場合生活保護の担当者）にしてもらいましょう。初めは本人も家族も始めてのことなので認知症を認めたがりませんが、認知症の進行とともに周りは理解してきます。

② 独居で介護サービスを受けていた方が亡くなり1年も経過してから、家族が利用状況を教えて欲しいと言ってきた。電話での問い合わせだったので、その場では答えなかった。個人情報もふまえて教えてください。

A. 電話での質問の場合、どこの誰かわからないので電話で返答してはいけません。必要なら、事務所にきてもらい直接会って確認します。  
契約は利用者との間で取り交わした個人契約なので、亡くなった時点で終了しますから開示する必要もありません。お知らせするかどうかは別問題になります。

③ ヘルパーが訪問している内に、利用者が経済的虐待を受けているのではないかと思われる状況が見えてきました。個人情報とのからみもあり、事業所としての対応を教えてください。

A. 高齢者虐待防止法があり虐待の定義に合致します。事業所としておかしいと言って構いません。

④ ヘルパーが、業務中、車上荒らしにあい、利用者一覧表を盗まれた。事業所としてどのように対処すべきでしょうか？  
— 訪問介護事業所

A. 不必要な物を持って歩いているのではなく、業務上必要不可欠な物を持っているという場合は利用者に謝ることはないのですが、あとでなにか迷惑をかけることがおきるかも知れないので謝った方がいいかもしれませんね。

⑤ 入院中に見舞いに来なかったと言われ申し訳なかったと伝えたが、相当おこっていた様子であったとのこと。必要ないと思われたが行くべきでしょうか？  
— ヘルパーステーション、提供責任者

A. 介護事業所としての配慮や感性に欠けるものではありませんし、行く必要はありません。大事にされたい、かしくかれないという思いが強いのでしょうかね。

⑥ 本人は病気により会話が出来る時と出来ない時があり、奥様のご意向に合わせる援助になっているところがある。本人の意志と合っているのか疑問である。本人の意志で動かなくて良いのでしょうか？（時間はかかるが・・・）  
— ヘルパーステーションヘルパー

A. 本人の意思によるべきですが、本人の意思が確認できない時は一番身近な人間（家族や医師）の意思がその人の意思とみなされます。

## ● 総会決議が補強されました

7月12日の介護ネットみやぎの総会において、会員より総会決議に「介護事業所の経営状況の厳しさや働く人々の状況について表現し、関係行政への働きかけられるような文言を補足してほしい」との要望が出されました。要望の取り扱いについては、理事会にて検討を行うことで確認し、全員の拍手を以って採択された。これを受けて、下記の5の項目を加えることを理事会において決定しました。

### 総 会 決 議

日本の社会はこれまで経験したことのない、少子高齢化、人口減少などの大きな社会変化に直面しています。同時に所得格差・地域格差等の拡大が指摘されています。安心して暮らしていくためのセーフティーネットとしての社会保障制度がますます重要になっています。

社会保障制度への期待や役割が高まっているなか、05年7月に改定介護保険法が成立し、施設サービスには05年10月から前倒して法律が適用され、06年4月からは在宅サービスを含む全ての介護保険サービスに適用されました。しかし、利用者にも事業者にも仕組みがわかりにくく、必要な人が福祉用具貸与のサービスを受けられずに生活に支障をきたすなど、多くの混乱と不安が噴出しました。介護保険のセーフティーネットの役割が後退したといわざるを得ません。

介護保険の基本理念である「利用者本位」「自立支援」推進のために、2007年度介護ネットみやぎ総会において次のことを決議し、訴えます。

1. 利用者の負担増や65歳以上の方の介護保険料の増加は実に多くの問題を招いています。特に高齢者のみ世帯での利用者負担増や保険料の増加は生活そのものの困難に直結する場合があります。保険料や利用料の自己負担額の増加を抑制するためには、介護保険の財源構成の税金の割合を引き上げる必要があります。介護保険の財源構成の税金の割合を引き上げることを要望します。
2. 新予防給付の介護予防プランは市町村の責任で設置された「地域包括支援センター」が一元的に作成することになります。地域包括支援センターは、介護予防以外に、高齢者の総合相談・権利擁護（虐待防止含む）や包括的継続的マネジメント（ケアマネジャー支援含む）などの重要な役割があります。「必要な役割」を十分に果たせるための仕組みづくりを要望します。
3. 全国「情報の公表」の手数料金額の平均は5.3万円です。宮城県は1事業所5万円と平均以下です。しかし、事業高規模に関係なく一律の料金体系ですから、小規模の事業所にとっては負担が大きいのです。減免制度などの検討を要望します。
4. いつでも、どこでも、誰でもよりよい暮らしを享受しよりよい介護を受け、人間らしい暮らしがしろにされないためにも、地域にあるさまざまな組織や団体との提携が欠かせません。インフォーマルサービスが改めて見直され、また必要性もおおきくなってきています。そのおおきな要因のひとつとして、介護保険の改定において、生活支援サービスが制限されたことがあります。インフォーマルサービスは決して介護保険を補完するものではありません。フォーマル・インフォーマルサービスの連動・協働が推進できる環境が整うよう行政施策が充実することを要望します。
5. 介護保険発足当時、介護の現場に福祉を志す多くの人材が集まりました。しかしこの間の介護保険改定の介護報酬切り下げにより、事業運営は厳しさを増し、厚生労働省平成17年賃金構造基本統計調査によると介護職員の給与は福祉施設の男性介護員(32.1歳)で平均315万円、男性労働者(41.6歳)の平均給与511万円と比べて大変低く、多くの人材が夢と希望を絶たれ、介護現場を離れています。今後10年間で約40~60万人の介護職員が新たに必要だといわれています。良質な介護の質を確保できる人材を養成し、若者を含むすべての介護労働者が希望をもって働きつけられる労働条件を実現することが急務です。利用者の負担を増やすことなく、これらを実現するために、国の税金による負担率をあげる制度の再設計を求めます。

2007年7月12日

NPO法人 介護サービス非営利団体ネットワークみやぎ 2007年度総会

● 2007 年度情報の公表向上検討委員会開催

5月15日(火)の第1回委員会にて調査訪問時マニュアルの見直しを、7月20日(金)の第2回委員会にて事業所アンケートと調査員報告書の分析、ならびに調査員研修会の進め方について、9月3日(月)の第3回委員会では、前回調査員研修でのワークショップの結果から課題検討、調査における統一すべき検討内容、調査員研修の進め方についての討議がなされました。

● 「情報の公表」調査員研修会開催

第2回調査員研修会

7月27日(金)、10時30分からフォレスト仙台5F501号室において、調査員38人の出席で開催しました。まず初めに、介護ネットみやぎが加入している『「情報の公表」の保険「指定調査機関 総合補償制度」』の内容について協同保険センターの佐藤健二さんと東京海上日動火災保険の安部正啓さんに補償される事故について具体的に例をあげて説明していただきました。自動車での事故は、各調査員加入の自動車保険での対応になります。

次に、入間田範子事務局長から「感染症・食中毒予防および感染予防の理解」について伝達講習があり、その後、調査員の交通費支給基準変更について説明がありました。



「指定調査機関 総合補償制度」

- 1、調査機関賠償補償制度（施設賠償責任保険）
  - 補償内容 <てん補限度額>
 

対人賠償（1事故・期間中共通）	3,000万円
対物賠償（1事故）	3,000万円
人格権侵害担保特約（1名あたり）	50万円
（1事故・期間中）	100万円

 いずれも自己負担額（免責金額）はなし
- 2、調査員傷害補償制度（普通傷害保険）
  - 補償内容 <保険金額・日額>
 

死亡・後遺障害保険金（*1）	1,000万円
入院保険金日額（*2）	10,000円
通院保険金額	6,000円

 (\*1) 後遺障害保険金は後遺障害の程度に応じて300万円の3~100%を支払います  
 (\*2) 他に手術保険金として、手術の程度に応じて入院保険金日額の10倍、20倍または40倍を支払います。

最後に、調査員が6つのグループにわかれ、司会者を中心に自己紹介をして、これまでの調査で感じたこと、困ったこと、調査項目で迷う個所などをカードに記入し、カードの内容を分野ごとにタイトルをつけてまとめたものを発表しました。それぞれのグループで活発に意見交換し合い、これからの調査事業のレベル向上につながる有意義な話し合いになりました。このまとめをもとに、向上検討委員会が、調査員の共通認識にすべきことがあるのか、そのためにはなにが必要なのか、今後どのような研修をすべきのかななどを検討し、次回からの調査員研修に活かしていきます。

● 2007 年度新調査員研修会開催

第1回新調査員研修会

日時 2007年7月20日(金) 10:30~12:30

場所 介護ネットみやぎ事務所

参加状況 出席6名、欠席2名

研修内容 ・入間田事務局長が、信頼される調査員となる為の心得、マニュアル等について話しました。  
 ・渡邊礼子さん（向上検討委員）が、訪問介護の設置基準と調査項目についての解説をしました。

第2回新調査員研修会

日時 2007年8月22日(水) 10:30~12:30

場所 介護ネットみやぎ事務所

参加状況 出席6名、欠席2名

研修内容 ・佐藤静江さん（向上検討委員）が、通所介護の設置基準と調査項目についての解説をしました。