

# NPO法人 介護サービス非営利団体 ネットワークみやぎ



## ●2015 年度第 2 回実務担当者会議開催報告

2015 年 7 月 23 日 (木) 16 時 15 分から 17 時まで、フォレスト仙台 5 階 501 会議室において、16 人の出席で開催されました。2015 年度総会、第 1 回理事会、第 2 回介護ネットみやぎ政策立案チーム報告等を行いました。協議事項は、2015 年 4 月から実施された介護報酬改定についての影響調査アンケート案について、出席者から意見をいただき、加えてアンケート調査の協力をお願いしました。他団体が実施した今回のアンケートでは、市内 796 の介護事業者にアンケート用紙を送付し 85 事業所から回答がありました。9 割以上の事業所が、介護報酬削減による経営への影響が出ていると回答し、特別養護老人ホームでも 5 百万円から 1 千万円と減収幅が大きいところをはじめ、通所介護、訪問介護等でも減収や事業の見直しに迫られるなど、事業存続に厳しい状況がうかがえます。さらに人員体制では、6 割の事業所が職員の確保ができず人員不足と回答し、派遣社員等で基準を維持している状況も見受けられ、介護現場の人材不足の深刻さが浮き彫りになっています。

介護ネットみやぎが実施する介護報酬改定に伴う事業等の影響調査アンケートは、8 月に参加団体向けに実施し、その結果をまとめ、今回の改定を検証します。

## ●2015 年度苦情解決の第三者委員と情報交流会開催報告

7 月 23 日 (木) 13 時 30 分から 16 時まで、苦情解決の第三者委員 5 人と共同委嘱事業者 16 団体から 11 人、事務局 3 人が参加し開催されました。

はじめに、内館昭子介護ネットみやぎ理事長が開会の挨拶を行い、共同委嘱事業者 16 団体 (150 事業所) を代表し、第三者委員へ委嘱状を授与しました。次に、各共同委嘱団体から 2014 年度の苦情・相談の報告があり、それを受けて第三者委員の方々から助言していただきました。

第三者委員から、「障がい者の方も高齢になると介護保険を使うようになり、認定や報酬が違うため、いろいろな老後の問題が生じてくる。施設とケアマネとの連携を強化し、お互いにノウハウを交換し、老後を支える必要がある。苦情にならないためには、利用者の状態に応じた支援について家族に伝えることで信頼関係が築かれ、支援の内容についても理解が得られる。8 月から介護保険料が 2 割自己負担になる利用者もいることから苦情や相談が増えてくると思われる。」など、今後を見据えた助言をいただきました。

### < 苦情解決の第三者委員 >

- 阿部 徹 さん (民生委員・児童委員)
- 加々見ちづ子さん (社会福祉法人なのはな会常務理事・仙台市なのはなホーム施設長)
- 齋藤 幸子さん (消費生活専門相談員)
- 内藤千香子さん (弁護士)
- 渡辺 礼子さん (ボラネット杜の丘代表・ボランティアアドバイザー・地域福祉推進員)

### 介護ネットみやぎの基本理念

私たちは、いつでも、だれでも安心して暮らせる社会をめざしています。介護が必要な人にとって、体のケアだけでなく、心のケアも念頭においた利用者本位のケアプランが作成され、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いっそうの研修にはげむとともに情報を共有し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。

**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・みやぎ県南医療生活協同組合・JA宮城中央会・公益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・社会福祉法人こーぶ福祉会・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・宮城民医連事業協同組合・社会福祉法人みんなの輪・企業組合労協センター事業団東北事業本部

## ●苦情解決の第三者委員・第2回実務担当者会議拡大合同研修開催報告

7月23日(木)14時30分から、フォレスト仙台5階501会議室において、苦情解決の第三者委員、実務担当者、会員等31人の参加で開催しました。

研修では、仙台白百合女子大学人間学部総合福祉学科准教授志水田鶴子さんに「第三者委員の役割と介護事業者の苦情の対応について」と題して講演していただきました。

介護事業所等の現場では、些細なことと思われる苦情から、関係者間でのこじれ・よじれが生じ、大きな苦情へとなることもあります。このような時、介護従事者はどのような対応をとればいいのか、また第三者委員はその立場と役割の意義を理解し、実践する上で必要な方法について学びました。

社会福祉法に基づき、社会福祉事業の経営者には「利用者等からの苦情の適切な解決に努める義務」が位置づけられ、苦情解決の仕組みの指針の苦情解決体制について、「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」を設置することと、「第三者委員」を設置することが示されています。

第三者委員は、事業者申し出のあった苦情について報告を受け、対応するだけでなく、利用者から直接苦情を受け付けたり、日常的な状況把握や意見を聞いたり相談に応じる活動が期待されます。また、相談日を設定する、家族会や職員会議に参加し、相談しやすい関係をつくるなどの工夫も必要です。

第三者委員として、公正・中立であることが求められ、施設側が第三者委員に対してどんなニーズを持っているのかを知り、出来ることを伝えることが重要です。「苦情とは何か」被害や迷惑を受けたり、不公平な扱いをされたことによる不満や不快な気持ちを持っていることを理解し、相談しやすい環境づくりをすること、また苦情解決がもたらすメリットをサービス提供者自身が理解することも重要です。苦情は「隠さないこと」、事故や苦情を隠すと、対応が遅れるため、もっと大きな事故や苦情を引き起こす可能性が大きくなります。苦情は「嫌なこと」と捉えるのではなく、組織で苦情に対応する姿勢がスタッフの安心感を引き出し、日々の支援で生じた事故や苦情についてはオープンにし、その対応についてもどのように実施したか情報発信することで、スタッフは安心して介護支援を続けることができます。

最後にまとめとして、第三者委員の役割として、サービス提供者に苦情を伝えた相手の思いを分かるように伝えること、望む解決方法を引き出す、“聞いてもらった”と思ってもらえるように関わることが求められると話されました。改めて、第三者委員の意義、役割の重要性を実感した機会となりました。

これに先立ち13時30分から、2015年度の苦情解決の第三者委員のみなさんに、内館昭子理事長が今年度の共同委嘱状を授与し、介護ネットみやぎの共同委嘱事業者16団体の委嘱を行いました。NPO法人や小規模の法人等は単独での第三者委員の設置が難しいことがあり、介護ネットみやぎでは参加団体の共同委嘱の形をとっています。



講師の志水田鶴子さん



拡大合同研修での講演会の様子

## ●2015 年度宮城県地域密着型サービス外部評価調査員養成研修報告

宮城県地域密着型サービス外部評価実施要領に基づき、地域密着型サービスの外部評価を実施するために必要な知識及び技術を有する評価調査員を養成することを目的とし、講義・演習・実習形式で計4日間のカリキュラムで研修が開催され、介護ネットみやぎから2人が参加しました。

1日目と2日目は2015年7月16日(木)と17日(金)午前9時30分から午後5時まで、宮城県庁7階保健福祉部会議室において「高齢者が地域で暮らし続けるための介護の理解」、「認知症対応型共同生活介護の基本理解及び外部評価項目」、「サービス評価の必要性と目的」、「サービス評価の流れと手続き」について受講し、3日目はそれぞれが県内のグループホームにおいて訪問調査実習(7月～9月)を行いました。4日目は9月11日(金)午前10時から宮城県庁7階保健福祉部会議室において「実習を踏まえた調査方法、項目の理解」、「研修のまとめ」について学習しました。

## ●2015 年度第1回「情報の公表」「外部評価」調査員合同研修報告

8月12日(水)10時30分から12時40分まで宮城県庁2階講堂において、調査員37人の参加で開催されました。

初めに、東京海上日動火災保険株式会社仙台支店営業課の千葉麻衣子さんから「調査機関賠償補償制度」「調査員傷害補償制度」について説明いただきました。新人調査員5人を紹介し、介護ネットみやぎの2014年度事業報告、2015年度事業計画、基本理念、調査員倫理規定及び心得、調査の実務手順書などを確認しました。また、訪問調査において、事業所とより一層信頼を深められるように事前準備、調査実務、訪問当日のマナー、事後処理などについて振り返り、自己点検しました。



千葉麻衣子さんから保険について説明



調査員合同研修会の様子

## ●2015 年度介護サービス情報の公表・調査員全体研修報告

8月12日(水)13時30分から16時10分まで宮城県庁2階講堂において、宮城県、公表センター、介護ネットみやぎ調査員40人、一万人委員会調査員57人の参加で開催されました。

宮城県保健福祉部長寿社会政策課課長の村上靖さんからのご挨拶のあと、長寿社会政策課介護保険指導班課長補佐土屋和宏さんから、介護サービス情報の公表制度の仕組みや基本的な考え方、平成27年度報告・調査事務、情報公表事務に関する計画の概要、今後の利活用方策に関することなどについて説明されました。次に、NPO法人宮城福祉オンブズネット「エール」副理事長の内田幸雄さんから、「介護サービス情報の公表制度がさらに活用されるために」と題して、宮城県の高齢化や要介護・要支援者の現状、制度の見直しの背景、運営情報の調査においての重要な視点などについて説明がありました。また、平成27年度「介護サービス情報の公表」制度「調査のポイント」、平成27年7月の情報公表システムの改修内容や事業所に送付している資料一覧などについて確認しました。

## ● 友誼団体活動紹介

### **NPO 法人介護の社会化を進める一万人市民委員会 宮城県民の会**

(1997年設立 2002年NPO法人設立登記)

私たちは、高齢者、障がい者、子どもなど福祉分野の「介護の社会化」の進化を理念に1997年(平成9年)に結成し、全国の地方組織と共に「市民の求める介護保険制度」づくりに参画しました。

2000年の介護保険法スタート後、目標を「人間の尊厳」「人間性の回復」「自立支援」におき、利用者の立場から介護サービスの評価や調査を行っており、県内特別養護老人ホーム(87施設)のサービス評価公表や「介護保険を持続・発展させる宮城フォーラム」、福祉関係11団体共催による「利用者(住民)の、利用者による、利用者のための『地域包括ケア』を創る宮城シンポジウム」などを開催しました。

現在、県指定調査・評価機関として、「介護サービス情報の公表」制度訪問調査、「認知症高齢者グループホーム外部評価」、「福祉サービス第三者評価」活動と「地域包括ケアの具体化(支援)」に取り組んでいます。

このほか、弁護士・司法書士による「月例よろず相談会」の実施、成年後見センターを設置し、社会貢献活動に取り組んでいます。

(宮城県民の会代表 大川 昭雄)



総会風景

### **公益社団法人認知症の人と家族の会 宮城県支部**

「認知症 ともに暮らそう この街で」これが今年度の標語です。

家族の会は「ともに励ましあい助け合って、人として実りのある人生を送るとともに、認知症になっても安心して暮らせる社会」の実現を希求することを活動の柱としてまいりました。これは介護ネットみやぎさんの活動指針と全く類似する目的です。

今、家族の会宮城県支部は「認知症って大変だ！」という概念の払拭に向け、身近な所で相談できる「拠り所の場」作りに取り組み、関係する多くの方々と協力しながら目的実現に向けて動いています。地域包括ケアが声高に叫ばれていますが、本当に身近な「地域」

はないがしろにされている感があります。認知症・障がい者の垣根なしに地域理解が進み、いつでも、誰もが、どこでも安心して暮らせるような温かい地域を目指し、電話相談“つどい”等で悩みを聴き、共有し、活動を続けていきます。

(宮城県支部代表 蘇武 徳典)



『認知症の人と家族の会宮城県支部』活動の様子

NPO 法人介護サービス非営利団体ネットワークみやぎ <http://www.kaigonet-miyagi.jp/>

事務局 〒981-0933 仙台市青葉区柏木 1-2-45 フォレスト仙台 5F

TEL 022-276-5202 ・ FAX 022-276-5205 E-mail : sn.mkaigonet2@todock.jp