

NPO法人 介護・福祉サービス非営利団体 ネットワークみやぎ



●2017 年度第 2 回実務担当者会議開催報告

2017 年 7 月 13 日（木）16 時から 17 時まで、フォレスト仙台 4 階 4B 会議室において、15 人の出席で開催されました。

はじめに、2017 年度第 1 回実務担当者会議拡大研修会についての報告を行いました。

次に、情報提供・交流として、会員団体の宮城県民主医療機関連合会の加藤隆雄さんより、全国国民医連で 2016 年 10 月から 12 月の期間で実施された次期介護保険の見直しに向けた「介護困難事例アンケート」調査の概要及び結果について報告いただきました。

軽度給付、利用料について、要介護 1・2 の介護サービスの利用状況や本人・家族への影響についての調査結果からは、「状態や病状の悪化」の不安の回答が、特に多く寄せられたこと。また、利用者・家族の声では、要介護 1・2 の生活援助サービス等の給付を、地域支援事業へ移行することへの不安の声や、特養の入所を要介護 3 以上に限定したことや、利用料の 2 割負担導入等によって、在宅生活に困難が生じている事例も寄せられました。

実務担当者からは、「自治体で実施されている総合事業については、地域格差が生じていることも見受けられる。総合事業の内容を利用者の視点で考えてほしい」と言った感想が出されました。また、会議では、だれもが利用できる介護保険制度の充実を求め、活動していくことを確認しました。

●2017 年度苦情解決の第三者委員と情報交流会開催報告

7 月 13 日（木）13 時 30 分から 16 時まで、苦情解決の第三者委員 4 人と共同委嘱事業者 15 団体から 10 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・福祉ネットみやぎ理事長が「福祉サービスに関する苦情解決の第三者委員の共同委嘱に関する要綱」の設置目的について説明し、共同委嘱事業者 15 団体（140 事業所）にかわり、第三者委員に委嘱状をお渡ししました。次に、各共同委嘱団体から 2016 年度の苦情・相談の報告がありました。それを受けて第三者委員の方々から「相談や苦情に対して、すぐに謝罪し誠実に対応していること、事業所内で情報共有し周知徹底するとともに、苦情などを前向きに捉えて対応していることが分かった」と評価されました。独立行政法人国民生活センターが発行している「くらしの危険No.335」の資料提供をしていただき、入浴用いすの脚の高さ調節機構の破損による事故があること、訪問販売等の消費者が被害にあった場合の相談窓口として消費生活センターがある等、事業運営に役立つ情報交流会でした。

< 苦情解決の第三者委員 >

阿部 徹 さん（民生委員・児童委員） 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（地域福祉推進員）

介護・福祉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。私たちは知識と力を合わせ、良質な介護・福祉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ます。もって子どもから大人まですべての人の人権が尊重されるまちづくりと、地域住民の福祉向上に資することを目的とします。

介護・福祉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・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

●2017 年度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会開催報告

7 月 13 日 (木) 14 時 30 分からフォレスト仙台 4 階 4A 会議室において、第 2 回実務担当者会議拡大研修会を苦情解決の第三者委員研修と合同で行い、実務担当者、第三者委員、事務局等 29 人が参加しました。

介護保険制度では、利用者保護およびサービスの質の維持、向上の観点から、利用者が提供された介護サービスに不満がある場合には苦情を申し立てることができることとされ、介護サービス事業者は苦情に対応することが義務づけられています。

近年の苦情や要望は複雑で深刻な事例も発生しており、これらへの対応はサービス提供事業者にとって重要な課題となっています。今回の研修では、弁護士の内藤千香子さんより「裁判事例から学ぶ苦情・紛争対応」～利用者により良き関係を構築するために～と題し、裁判事例を基に、今後の課題や苦情、紛争対応方法等について講演いただきました。

苦情対応の役割には、「利用者の権利を擁護するための苦情の窓口設置」と「利用者・家族からの苦情を介護サービスの質の維持と向上に活かすこと」の 2 点があげられます。実際に事業者が苦情を受け付けた場合には、苦情の内容を記録し、保存することが重要となります。記録を残すことで、事業所内での情報の共有、原因究明、再発防止策の検討、問題点を明確にすることができます。また、損害賠償請求訴訟が提起された場合、正確・適切に作成された記録は、事業者の適切な対応を証明する書類となります。そのため必要事項を簡潔に記載できる様式を用意することの必要性について、アドバイスいただきました。

一方、苦情の最たるものとして訴訟にまで至るケースには、責任の有無や損害額において、話し合いでの解決ができなかった場合の他、利用者側の不満の感情が大きい場合があります。また、裁判事例としては転倒事故、誤嚥事故が特に多いのが特徴で、介護事業所において「事故の未然防止のための対策」、「事故発生時の対応ポイント」を検討することの重要性を解説いただきました。

万が一事故が発生した場合、緊急対応後の初期対応として最も重要な点は、事故に至る経緯や怪我の状況等を正確に把握し、情報を事業所全員で共有すること。また、利用者の症状が安定するまで、介護従事者の義務として安全レベルを下げないサービス提供が求められるとご指摘いただきました。



研修の様子

●2017 年度宮城県福祉サービス第三者評価調査者養成研修報告

社会福祉事業の事業者が提供する福祉サービスについて、公正中立な第三者機関が客観的・専門的な立場から評価する「福祉サービス第三者評価」を適切に実施するため、評価調査者の養成とその資質の向上を図ることを目的として、講義・演習・実習形式で 4 日間のカリキュラムで研修が開催され、当法人から 5 人が参加しました。全てのカリキュラムを履修し、宮城県知事より「養成研修修了証書」が交付されました。

●2017 年度第 1 回福祉サービス第三者評価調査者内部研修報告

2017 年 6 月 22 日 (木) 10 時 30 分から 15 時 30 分まで、フォレスト仙台 4 階 4A 会議室において 16 人の参加で開催しました。

「平成 28 年度福祉サービス第三者評価調査リーダー研修会」に参加した評価調査者の嵐田光宏さんより、研修内容について伝達していただきました。

研修では、障害者・児分野の情勢及び施策の動向、「障害者・児福祉サービス版第三者評価ガイドライン」改正と評価のポイントについて確認しました。また、演習を通し、評価の事前分析や結果のとりまとめの方法についても学習するなど、実際の評価調査に役立つ研修の機会となりました。

●2017 年度第 1 回情報の公表向上検討委員会報告

7 月 21 日（金）11 時から 12 時 30 分まで介護・福祉ネットみやぎ事務所において 5 人の出席で開催しました。2017 年度第 1 回情報の公表調査員研修の研修内容や訪問調査における確認事項として、当法人基本理念・基本方針、倫理規程、調査員の心得、実務手順書、各種マニュアル等を見直し、今年度の研修内容について検討しました。

●2017 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、当法人から 2 人が参加しました。

養成研修は、「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」などの講義・演習・実習の形式で 4 日間行われました。全てのカリキュラムを履修し、宮城県知事より「養成研修修了証書」が交付されました。

*** みやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度のお知らせ ***

《平成 29 年度（2017 年度）申請受付を開始します》

◆受付期間

①2017 年 10 月 1 日～12 月 20 日 ②2018 年 1 月 5 日～3 月 10 日

※当年度（2017 年度）の『介護サービス情報の公表システム』への入力完了してから、申請してください。

《ホームページから申請できます》

- ◆宮城県の公式ホームページ➡事業 PR コーナーの「みやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度」
- ➡「みやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度」トップページ（下図）



公式ホームページ URL

<https://www.miyagi-kaigojinzai.jp/>

●参加団体活動紹介報告

宮城県民主医療機関連合会

宮城県民主医療機関連合会は、「いのちの平等」を掲げて差額病床をもたず、地域住民の切実な医療要求に応え、人権を守るために社会保障の充実を求めて運動しています。いのちと健康を破壊する戦争に反対し、平和を守る運動に取り組んでいます。民医連は、全国すべての都道府県に事業所があり、病院や診療所、薬局、介護事業で、保健予防から治療、在宅ケアまで展開しています。各地域では、共同組織とともに、いつまでも住み続けられるまちづくりの運動を進めています。

今、公的医療・介護制度を土台から変質させる改悪が進められています。昨年の宮城県民医連「介護困難事例アンケート」では回答者の約半数が80歳以上。独居と夫婦のみ世帯が6割超。介護保険法改正で予測される影響・困難として、「状態や病状の悪化」、「家計の悪化・生活費のきりつめ」、「会話・コミュニケーション機会の減少」、「家族の介護負担の増大」等、利用者・家族の深刻な現実が浮き彫りになりました。

今後とも、「介護の社会化」という介護保険制度の原点に立ち返り、「医療・介護は国の責任で」の立場から、制度の充実を求め運動を進めます。

(宮城県民主医療機関連合会 事務局次長 加藤隆雄)

宮城県農業協同組合中央会（営農農政部）

宮城県農業協同組合中央会では、県内で介護保険事業を行っているJAに対し、事業運営に関する相談に乗ったり、職員向けの研修会・交流会を開催したりするなど、事業全般にかかるサポートを行っています。具体的には、通所介護施設を相互に視察したり、全国の先進的な事業所から講師を招いたりなど、主にサービスの質の向上や職員のスキルアップを目的にサポートを行っています。

秋には東北地区単位で「JA介護保険事業ケース発表会」を開催し、県内外における職員の交流の場も提供しています。日頃の取り組みや思いを発表し合い、「様々な良い事例を学べた」「同じ悩みを抱えていることが分かった」など、参加者からは好評をいただいています。

また、介護予防や健康寿命の延伸の活動として「JAグループ宮城百歳元気プロジェクト」を行っています。仙台大学と連携し、介護予防運動の「百歳元気にここに体操」や塩分を抑えた食事メニューの「シャキッと百菜！いきいき弁当」等を開発し、JAの女性部や助けあい組織が担い手となり地域における普及促進を図っています。

(宮城県農業協同組合中央会 営農農政部 高田茜)



職員向けの研修会における交流の様子



「百歳元気にここに体操」の実践の様子

