

# 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

memo

vol. 87

## ●2020年度福祉サービスに関する苦情解決の第三者委員情報交流会開催報告

7月9日(木)13時30分から14時30分まで、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と共同委嘱事業者14団体から5人が参加し開催されました。

はじめに、渡辺淳子事務局長より、「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」と「第三者委員の相談の流れ」について説明しました。

次に、各共同委嘱事業者から2019年度の苦情・相談の報告をしていただきました。それを受けて第三者委員の方々から「介護の仕事はコミュニケーション力が求められ大変な仕事だと思う。職員も一人で抱え込まず、周囲に相談できる環境であることが重要だ。」「苦情の報告では、連絡の行き違いや些細なミスが目立った。職場内での苦情内容の共有や苦情対応マニュアル等を整備することも必要に思う。」など、感想や助言をいただきました。

最後に、第三者委員の齋藤幸子さん(消費生活専門相談員)より「新型コロナウイルス感染を口実にした消費者トラブル」について事例に基づいた情報提供をしていただきました。「介護従事者は高齢者の身近な存在として、家の様子や本人の様子などに変化が生じた場合は、家族や関係機関に連絡するなど高齢者見守りの一員として役割を担ってほしい。」と話されました。これからの事業運営に役立つ情報交流会になりました。

### <福祉サービスに関する苦情解決の第三者委員>(敬称略)

阿部 徹 (民生委員・児童委員)  
齋藤 幸子 (消費生活専門相談員)  
鈴木 牧夫 (玉川大学名誉教授)  
内藤 千香子 (弁護士)  
渡辺 礼子 (地域福祉推進員)



情報交流会の様子

### 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・宮城民医連事業協同組合・企業組合労協センター事業団東北事業本部・株式会社全労済ウィック・合同会社ワイズ

## ●2020 年度第 1 回実務担当者拡大研修会報告

9月10日(木)10時30分から12時まで、フォレスト仙台2階フォレストホールにおいて、実務担当者拡大研修会を開催し、実務担当者、関係団体、調査員等、合計88人が参加しました。

新型コロナウイルス感染症が日本の各地で猛威を振り、介護施設でも全国的にクラスター(感染者の集団)が発生するなど介護現場への影響も予断を許さない状況が続いています。介護現場では厳重な衛生管理や適切な対応が強く求められる中、介護サービス利用者や介護従事者の安心と安全をどのように担保していくのかが大きな課題となっています。

研修会では、厚生労働省クラスター班(助勤)にも所属されている感染管理認定看護師の残間由美子さん(公益財団法人宮城厚生協会坂総合病院 感染制御室長)より『感染症の基礎知識と介護施設、介護事業所等における感染症の実態と予防対策について』と題し、新型コロナウイルス感染症の基礎知識、クラスター発生事例からの教訓と介護現場に求められる感染対策についてご教示いただきました。

はじめに、感染症の基礎知識について説明がありました。細菌やウイルスなどが人の体の中に運ばれる感染経路には、接触感染、飛沫感染、空気感染、血液媒介感染があげられます。新型コロナウイルス感染は主に咳やくしゃみ、会話の際に飛び散る唾液などの飛沫粒子(5 $\mu$ m以上)により起こる飛沫感染や皮膚や粘膜の直接的な接触や、手、ドアノブ、手すり、便座、スイッチ、ボタン等の表面を介しての接触で病原体が付着することによる接触感染で拡散すると考えられています。

病原体(感染源)を排除するためには「感染させないこと」が基本です。新型コロナウイルスは、高齢者と基礎疾患がある方については重症化しやすいことが報告されており、介護施設においては「持ち込まない」「持ち出さない」「拡げない」を意識して実行することが感染経路を断つことに繋がると話されました。その基本となるのが、すべての患者の血液・体液・排泄物は感染源となり、感染する危険性があるものとして取り扱うという考え方に基づいた「標準予防策」です。具体的には手指消毒や咳エチケット、環境消毒、个人防护具の着用などを行い、正しい知識を持ち実践することが求められます。また、3密を避ける対策としてマスクを外す場合(食事など)では向かい合わないように座るなどソーシャルディスタンスを確保することが感染防止に有益であると話されました。

このように施設内においては感染症を予防する体制を整備し、平常時から利用者や職員の健康管理対策を実施することが大切であること。また、感染症が発生した場合は感染拡大防止の為に、迅速で適切な対応を図ること。そして、すべての職員が感染症に関する基本的な知識を得て、感染防止について同じ視点を持つことができる環境づくりが重要であると解説していただきました。

最後に、「利用者の生活と命を守り、安心・安全なサービスを提供するとともに自身を感染症から守るためにも、感染症対策を正しく理解し実践してください。」と強調されました。

今回の学習会を通して、新型コロナウイルス感染症に関する基礎知識と感染対策について理解することができた研修会となりました。



公益財団法人宮城厚生協会坂総合病院  
感染制御室長  
感染管理認定看護師 残間由美子さん



研修の様子



## ●2020 年度第 1 回情報の公表向上検討委員会報告

8 月 31 日（月）10 時 30 分から 12 時 30 分まで、フォレスト仙台 5 階当法人事務所において、5 人の参加で開催しました。2020 年度第 1 回「情報の公表」「外部評価」調査員合同研修の研修内容や調査事業、訪問調査時の新型コロナウイルス感染症対策などについて確認し、2020 年度の研修日程や内容について検討しました。

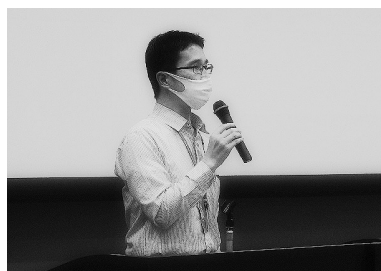
## ●2020 年度第 1 回「情報の公表」「外部評価」調査員合同研修報告

9 月 10 日（木）10 時 30 分から 16 時まで、フォレスト仙台 2 階フォレストホールにおいて、外部評価委員・調査員等 60 人が参加しました。2020 年度の「情報の公表」「外部評価」の調査は、新型コロナウイルス対策の観点から、訪問調査に加え、確認材料の郵送、リモートオンライン調査等非接触手法を組み合わせて実施します。そこで、新型コロナウイルス感染症のクラスター発生事例からの教訓と対応で日々必要な感染対策などについて学び、非接触手法の調査について調査員間で意思統一を図ることを目的に研修を開催しました。

【第 1 部：「学習」】感染管理認定看護師残間由美子さん（公益財団法人宮城厚生協会坂総合病院感染制御室室長）を講師にお招きし「感染症の基礎知識と介護施設、介護事業所等における感染症の実態と予防対策について」と題してご教示いただきました。（詳細は P.2 参照）

【第 2 部：「情報の公表」】宮城県保健福祉部長寿社会政策課運営指導班課長補佐（班長）高田仁さんと仙台市健康福祉局保険高齢部介護事業支援課課長山崎貴さんの代理で指定係長高橋昌子さんから「介護サービス情報の公表制度調査事業開始においては、利用者や調査員の健康面に配慮して調査を行ってほしい。」とご挨拶いただきました。また、宮城県・仙台市指定情報公表センター三浦久美子さんから令和 2 年度作業工程、公表システムの変更点、事業所通知内容、調査のポイントについて説明され確認しました。次に、東京海上日動火災保険株式会社仙台支店営業課の神田純一郎さんから「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。最後に、介護・福祉ネットみやぎの 2019 年度事業報告、2020 年度事業計画、基本理念、基本方針、調査員倫理規程及び心得、調査の実務手順（訪問調査）、非接触手法の手順と流れ、独自項目などについて確認し調査員間で意思統一を図り、新型コロナウイルス感染対策方法などについて意見交換しました。

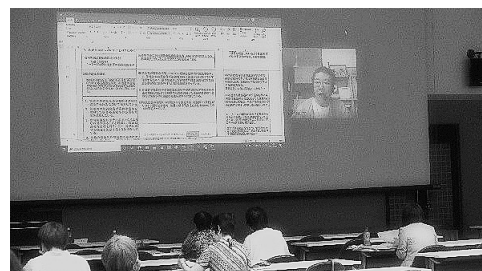
【第 3 部：「外部評価」】2020 年度は宮城県地域密着型サービス外部評価ガイドラインが改訂され、「虐待の防止の徹底」「同業者との交流を通じた向上」の 2 項目が追加になり外部評価 22 項目を調査します。入間田範子当法人副理事長が身体拘束と高齢者虐待の具体的な内容、同業者・異業者の連携の事例、ガイドラインの着眼点などについて説明し周知徹底を図りました。また、令和 2 年度宮城県地域密着型サービス外部評価実施要綱、新型コロナ禍により見直した外部評価訪問調査時マニュアル、2019 年度利用者家族等アンケートや事業所の外部評価実施後アンケート集計結果などについて確認し、調査員の資質向上を目指し、調査の平準化を図りました。



宮城県保健福祉部長寿社会政策課  
運営指導班  
課長補佐（班長） 高田 仁さん



仙台市健康福祉局保険高齢部  
介護事業支援課  
指定係長 高橋昌子さん



研修の様子

●2020 年度第 1 回地域密着型サービス外部評価審査委員会報告

8 月 28 日（金）14 時から 15 時 30 分まで、フォレスト仙台 5 階当法人事務所において、審査委員 4 人と事務局 4 人を含む 8 人の出席で開催しました。

はじめに、内館昭子当法人理事長が開会の挨拶を行い、外部評価審査委員へ委嘱状（委嘱期間：2020 年 7 月 1 日から 2022 年 6 月 30 日まで）を交付し、審査委員の役割について確認しました。次に、2019 年度外部評価事業、調査員研修、利用者家族等アンケート集計結果（当法人作成）、相談・苦情内容及び対応手順、2020 年度事業計画などについて報告しました。また、2020 年度は宮城県地域密着型サービス外部評価ガイドラインが改訂され、「虐待防止の徹底」「同業者との交流を通じた向上」の 2 項目が追加になり外部評価 22 項目を調査することを確認しました。最後に、調査員の質の向上を目指した今後の取組みや研修内容などについて意見や助言をいただきました。権利擁護の研修を行う際には、人それぞれの立場によって権利に対する意識レベルが違うため研修の組み立て方に配慮することや、地域包括支援センターが地域の権利擁護の視点にたった支援を行っており、地域包括職員を講師に地域や施設の事例を基に研修を行うと理解しやすいなど助言をいただきました。そのほか、新型コロナウイルス感染予防対策費用が介護施設経営に影響を及ぼしているなど情報提供されました。国の施策や介護保険制度が介護事業者や利用者にとってより良いものにするための今後の活動や調査事業に活かせる有意義な会議になりました。

<地域密着型サービス外部評価審査委員>（敬称略）

- 岩 崎 利 次 （いわさき生活福祉研究所代表）
- 井 上 博 文 （みやぎ小規模多機能型居宅介護連絡会代表）
- 内 館 昭 子 （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理事長）※委員長
- 齋 藤 信 子 （前仙台市老人福祉施設協議会研修委員長）
- 千 葉 由 美 （公益社団法人認知症の人と家族の会 会報編集長）

●2020 年度「みやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度」のお知らせ

安心して働ける介護事業所としてアピールしてみませんか

申請は公式ホームページから：<https://www.miyagi-kaigojinzai.jp/>

宣言認証制度全体状況：2020. 3. 31 現在

宣言事業所 443, 第1段階認証事業所 308, 第2段階認証事業所 2



宮城県介護人材確保協議会

みやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度

お問合せはこちらまで

☎ 022(343)8565



TOP

制度について

宣言・認証事業所検索

申請方法

よくある質問

リンク

要綱・規程等（申請書含む）

申請手続き（第1段階）

Webからのお申込み

メールでのお申込み

第1段階認証事業所は、認証制度（第2段階）に申請できます。

申請手続き（第2段階）

メールでのお申込み

◆2020 年度の認証制度

（第1段階）申請受付：2020 年 10 月 1 日（木）～2021 年 3 月 10 日（水）

（第2段階）申請受付：通年