

# 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



## ●2021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15日(木)13時から14時まで、フォレスト仙台 2階第5・6会議室において、苦情解決の第三者委員5人と共同委嘱事業者15団体から13人、事務局3人が参加し開催しました。

はじめに、渡辺淳子事務局長が「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」と「第三者委員の相談の流れ」について説明しました。次に、内館昭子理事長が共同委嘱事業者15団体を代表して第三者委員に委嘱状を交付しました。

続いて、各共同委嘱事業者から2020年度の苦情・相談について報告していただきました。それを受けて各第三者委員から「注意をしてもトラブルは発生する。利用者の感情的な言動にも丁寧に対応していると感じた。誰にでも不満やすれ違いがあるのは当たり前である。それをどのように処理し、良好な人間関係を構築するかが大事である。人間関係を良くするには事例を基に話し合うことや、シナリオを作成し役割を持って演じることで相手の気持ちや立場を理解することができる。パワーハラスメント防止のための指針が出され、職場におけるパワーハラスメント対策が2020年6月1日から企業の義務になった。相談先や迷惑行為への対応などについて従業員に周知する必要がある。被害を避ける方法として従業員1人で対応させない、対応手順の作成を行うことで従業員の安心につながる。」と感想や助言などがありました。

また、介護施設の裁判事例を紹介いただき、事故発生時の初期対応の重要性や適切な事実を上司に報告するなど内部ルールとして定め従業員に周知することの大切さについて学びました。これからの事業運営において役立つ有意義な情報交流会になりました。



情報交流会の様子

### <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)

### 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・宮城民医連事業協同組合・企業組合労協センター事業団南東北事業本部・宮城県労働者福祉協議会・株式会社全労済ウィック・合同会社ワイズ・合同会社オフィス山岸

## ●2021年度第2回実務担当者会議拡大研修会報告

7月15日(木)14時20分から16時まで、フォレスト仙台2階第5・6会議室においてNPO法人宮城福祉オンブズネット「エール」副理事長小湊純一さん(社会福祉士)を講師に『高齢者虐待防止法の理解と対応の視点』をテーマに開催し、実務担当者、介護従事者、調査員等オンライン視聴含め合計86人が参加しました。

2006(平成18)年に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が施行され、高齢者への虐待禁止や介護従事者の市町村への通報義務等が課せられました。また、2021(令和3)年介護報酬改定では、虐待に対する取り組み強化として、利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から全ての介護サービス事業者を対象に虐待防止対策を検討する委員会開催、指針の整備、研修の実施など具体的な体制作りが義務付けられました。3年間の経過措置がとられ2024(令和6)年度に完全に義務化されます。

ご講演では、法令概要解説、高齢者虐待の捉え方や対応について事例等も含めお話しいただきました。

高齢者の虐待には遂行(虐待)または放置(無視)があり、故意に苦痛を与えようとした場合と介護者あるいは虐待者の不十分な知識、燃え尽き、怠惰から無意識に苦痛を与えてしまう場合とがある。「高齢者虐待」は、暴力的な行為(身体的虐待)暴言や無視、いやがらせ(心理的虐待)、必要な介護サービスの利用をさせない、世話をしないなどの行為(介護・世話の放棄・放任)や、勝手に高齢者の資産を使ってしまうなどの行為(経済的虐待)、性的ないやがらせ(性的虐待)などが含まれる。高齢者虐待の背景としては、高齢者が、認知症による言動の混乱や身体的自立度の低さ等により、自分の要望をうまく伝えられず、高齢者の症状そのものが、介護者の負担やストレスの一因となり虐待の要因となることもある。特に介護が長期化している場合は、周囲の配慮が必要であり、表面上の行為のみにとらわれず、その背景にある様々な要因を探り、状況を正確に把握することが重要であると話されました。



NPO法人宮城福祉オンブズネット「エール」副理事長小湊純一さん

虐待に関してはすべての国民の責務として通報の義務があり、高齢者と身近な存在である介護従事者は、高齢者の言動や家族の様子を通じて、「虐待かも・・・」と思ったときには、市町村の相談窓口で速やかに通報することが特に求められると強調されました。

終わりに、「高齢や障がいがあっても自分の人生を自分で決め、周囲からその意思を尊重され、人生を尊厳をもって過ごすことは、介護の必要の有無に関わらず誰もが望むことです。高齢者虐待を見逃さないためにも、まずは本人と話し合いをすることが大変重要です。」と話されました。



研修会の様子

## ●2021年度第2回実務担当者会議報告

7月15日(木)16時から17時まで、フォレスト仙台2階5・6会議室において、13人の出席で開催しました。

はじめに、介護・福祉従事者の安全と安心につながる支援が早急に図られるよう、宮城県知事及び仙台市長へ『居宅サービス介護従事者、障がい者福祉サービス従事者、保育従事者の新型コロナウイルスワクチンの優先接種体制の構築を求める要望書』の提出について報告を行いました。

その後、会議に先立ち開催された第2回実務担当者会議拡大研修会について虐待防止対策を検討する委員会設置に関して意見交換を行いました。

## ●2021年度第1回「外部評価」調査員研修報告

8月6日(金)13時から16時まで、フォレスト仙台2階第10会議室において、会場とオンライン併用による研修会を外部評価委員・調査員44人の参加で開催しました。

はじめに、2020年度外部評価事業の報告を行い、その後2021年度外部評価調査開始時マニュアルなどについて確認しました。次に、入間田範子当法人副理事長・外部評価委員長が2021(令和3)年度介護保険制度改正の概要、宮城県が実施している2020年度外部評価実施後アンケート結果や当法人がまとめた利用者家族等アンケート集計結果などについて説明し、事業者や利用者家族等の思いを共有しました。



研修会の様子

最後に、評価報告書の書き方を学ぶ目的で、経験豊かな主任調査員11人から評価項目1事例ずつリレー形式で発表していただきました。外部評価項目の考え方やガイドラインの着眼点、調査の留意点などについて具体的に説明されたことが調査員の力量アップにつながり、今後の調査において参考になる研修でした。



リモート参加の主任調査員も含めリレー形式で発表しました

### <2021(令和3)年度介護保険制度改正の概要について>

#### 人員基準

- 共同生活住居が3である場合の夜勤職員の人数の緩和
- 計画作成担当者の要件の緩和
- 本部施設とサテライト施設の管理者を兼務可

#### 運営基準

- 業務継続計画の策定、訓練の実施、定期的な見直しの実施(※)
- 感染症の発生又はまん延防止のための委員会、指針策定、研修及び訓練の実施(※)
- 職員の認知症介護の基礎研修の受講(※)
- 毎年外部評価又は運営推進会議での評価を受審
- ハラスメント防止のための方針の明確化等の措置の実施

#### 介護報酬

- 栄養管理体制加算の新設(=科学的介護情報システム“LIFE”の活用)
- 口腔・栄養スクリーニング加算の新設(同上)
- 科学的介護推進体制加算の新設(同上)

#### 看取りへの対応の充実

- 特養、老健施設や介護付きホーム、認知症グループホームの中重度者や看取りへの対応の充実を図る観点から、看取り介護加算要件において、「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組を行うことを求める。

#### 文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減の推進

- 署名・押印の見直し、電磁的記録による保存等
- 運営規程の掲示の柔軟化

#### 介護保険施設におけるリスクマネジメントの強化

- 安全対策担当者を定めることを義務づける(6月の経過措置期間を設ける)

#### 高齢者虐待防止の推進

- 全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生・再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることを義務づける。(※)

(※)については、3年の経過措置期間を設ける



## ●2021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3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5人と事務局4人を含む9人の出席で開催しました。

はじめに、内館昭子委員長が開会の挨拶を行い、各委員からコロナ禍における取り組みなどについて報告いただきました。次に、2020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)、2021年度事業計画などについて報告しました。

2021年度の介護保険制度改正により、グループホームは評価機関による外部評価又は運営推進会議における評価のいずれかを選択して受審することが出来るようになりました。小規模多機能型居宅介護事業所が2015(平成27)年4月1日から実施している運営推進会議での外部評価の取り組みについて井上委員や齋藤委員から説明いただき、グループホームの運営推進会議による外部評価に評価機関や評価調査員としてどのように関わっていけるのか考える機会にしました。審査委員から「権利擁護の観点から第三者の立場で評価機関の調査員に事業所の中を見てもらうことに意義がある。運営推進会議での外部評価には家族アンケートがないため評価機関による外部評価をした方がいいのではないか。」などの意見が出されました。

そのほか新型コロナウイルス感染対策について助言があり、事業者と利用者、調査員にとっての更なる安心安全な調査活動について見直す機会になりました。

＜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)
- 齋藤 信子 (社会福祉法人仙台ビーナス会理事長)
- 千葉 由美 (公益社団法人認知症のひとと家族の会宮城県支部 会報編集長)

### ＜外部評価審査委員会の役割について(地域密着型サービス外部評価業務実施要領より抜粋)＞

定例会において、評価事業についての報告を受け、その内容について意見を述べることにより、評価事業の運営の適正化を図ることを役割とする。更に、評価報告書につき、専門的な観点から審査を行う必要があると判断される場合等に意見を求められるものとする。

### ～\*～みんなで考えよう介護保険！◆みやぎ県民フォーラム2021◆開催のお知らせ～\*～

日時：2021年12月4日(土)14:00～16:30(開場13:30)

会場：フォレスト仙台2F第7会議室

会場定員40名/オンライン併用型

仙台市青葉区柏木1-2-45 TEL:022-271-9340

#### ■第一部/学習講演

「新型コロナ後の社会と求められる介護保険」

講師 正森 克也氏(社会福祉法人こばと福祉会理事長)

※講師は会場に会場せず、オンラインにて講演いたします。

#### ■第二部/当事者・当事者を支える立場からの発言・・・4名によるリレートーク

主催/みんなで考えよう介護保険！みやぎ県民フォーラム2021実行委員会

～申込み等 問い合わせ先～

〈事務局〉TEL022-388-9968 / 宮城厚生福祉会本部(仙台市宮城野区田子字富里153番)

参加費無料

参加には事前申込みが必要です。  
実行委員会事務局まで  
お問合せ下さい。