

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

vol. 117

● 2025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17日(木)13時から14時10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5人と共同委嘱事業者14団体から11人、事務局5人の参加で開催しました。

はじめに、第三者委員5人を紹介し、内舘昭子副理事長が共同委嘱14団体を代表して各第三者委員に委嘱状を交付しました。次に、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。

続いて、各共同委嘱事業者から2024年度の苦情・相談について報告いただきました。それを受けて第三者委員から「職員が受付けた苦情に適切に対応していることを評価する。消費者は法で守られているが、それを超えての自己主張が強い利用者に対して職員が疲弊しないようケアが大切である。人材確保だけではなく、こういう実態も行政と共有しサービスの質を低下させないように、効率的で適切なサービス提供について共同で考えなければならないと思う。」「人間は必ず見間違い、思い違いがあるのは当然である。シニアになると立場によって思い違いが出るのは当然だと思い、対等な立場でお互いの意見を交換し、気づきを深め合うことが大事である。」と労いの言葉や助言などがありました。また、介護施設入所の利用者がコロナに感染・死亡し、施設側の安全配慮義務違反として損害賠償請求された判例について紹介いただきました。「施設ではコロナ感染時期は家族・親戚を含めての面談、利用者の外出・外泊を禁じていた。感染ルートが特定されないこと、感染対策委員会を設置し感染対策には反してはいないという理由から安全配慮義務違反は認められない。」と損害賠償請求が棄却されました。時系列に日々の支援の記録を作成することの大切さについて助言いただき、今後の介護事業所の運営において役立つ有意義な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) 鈴木 牧 夫 (玉川大学名誉教授) 佐々木 真知子 (消費生活専門相談員)
内藤 千香子 (弁護士) 渡辺 礼 子 (吉成地区社会福祉協議会 会長)

● みんなで考えよう介護保険！「みやぎ県民フォーラム2025」開催のお知らせ

～*～みんなで考えよう介護保険！◆みやぎ県民フォーラム2025◆開催のお知らせ～*～

日 時：2025年12月13日(土) 13:30～16:30

会 場：フォレスト仙台2F第2ホール(ハイブリット形式)

参加費無料

■第一部：講演テーマ

「なぜケア労働の賃金はあがらないのか？」

～介護保険制度が抱える構造的な問題から～

講 師 山 根 純 佳さん (実践女子大学 人間社会学部教授)

■第二部：当事者・当事者を支える立場から ～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2025実行委員会

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・生活協同組合あいこープみやぎ・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・宮城県医連事業協同組合・労働者協同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

● 2025年度第2回実務担当者会議・拡大研修会報告

7月17日(木)14時15分から15時45分まで、フォレスト仙台5階501会議室において、アクアビットファクトリー株式会社 経営マネジメント責任者の水澤里志さんを講師に迎え、『『介護現場のクレーム対応法について』～カスタマーハラスメントから職員を守るために～』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61人が参加しました。近年、介護の現場では利用者や家族からの過度なクレームや理不尽な要求といったカスタマーハラスメント（以下 カスハラ）が年々増加しています。講演ではカスハラの現状と対応の在り方についてご講演いただきました。

はじめに、カスハラの発生要因と現場への影響や課題についての解説がありました。「介護サービスを受ける利用者やその家族の間で、権利意識が高まり、要求や価値観が多様化している。さらに、介護費用の負担が増していることや、インターネット上の誤情報の影響もカスハラの一因とされる。一方で、こうしたカスハラが介護事業所や職員に与える影響は非常に大きく、職員が精神的・身体的なストレスを受け、うつ病や離職に至るケースもある。また、職員が萎縮することによってサービスの質が低下し、さらなる不満やトラブルにつながる可能性がある。慢性的な人手不足の中で、こうした悪循環を断ち切るためには、現場での対応力だけでなく、組織としての対策が求められる。また、2021年の介護報酬改定によりカスハラ対策が義務化された背景を踏まえ、事業者には労働契約法第5条に基づく「安全配慮義務」がある。職員の心身の健康を守り、人材の確保と定着を図るためにも、カスハラ対策は重要な課題である」と述べられました。

そのような中で、カスハラか否かを見極めるための判断ポイントとして『『言動の適切さ』『態度の適切さ』『対話が可能な状況か』『業務に支障が出ているか』といった複数の視点からの評価が必要であり、相手をただ加害者と断定せず、客観的かつ冷静に状況を分析する姿勢が重要である。対応において特に重要なのは、個人の経験やスキルに依存する方法ではなく、組織全体としての対応システムを構築することである。法人としての対応方針や体制を整備し、さらに、外部の弁護士や社労士、警察、地域包括支援センターといった専門機関と連携する対応体制も必要である。』と話されました。

次に、システムとして整備すべき取り組みについては、カスハラを許容しないという方針を明示すること。判断基準や対応フローを整備し、相談体制を整えること。そして、管理者を育成し、記録の徹底と情報共有を行うことを挙げられました。

最後に「職員の安全を守り、良質なサービスを提供し続けるためには、個人の『How to』ではなく、組織的な『システム』で対応することが最も重要である」と強調されました。

研修を通し、理不尽なクレームの捉え方や対応について学ぶ良い機会となりました。



講師の水澤里志さん



研修の様子



厚生労働省が作成した
企業用対策マニュアル

● 2025年度地域密着型サービス外部評価審査委員会報告

8月1日(金)10時から12時まで、フォレスト仙台5階当法人事務所において、審査委員3人と事務局5人を含む8人の出席で開催しました。

はじめに、内館昭子当法人副理事長が開会の挨拶を行い、次に、2024年度外部評価事業、調査員研修、当法人がまとめた利用者家族等アンケート集計結果の概要、2025年度事業計画などについて報告しました。

最後に、入間田範子評価委員長が事業所からの提出書類の軽減や利用者家族等アンケートのインターネット活用などについて説明しました。また、田村孝夫副評価委員長が2024年度外部評価報告書の「優れている点」として取り上げた取り組み内容や2025年度調査に向けて取組みたいことなどについて次のように報告しました。「優れている点としては『地域との関係づくり』『理念の実践』について積極的に取り組んでいる事業所が多かった。調査においては事前準備が重要である。調査員同士で提出資料を読込み質問内容を共有することが大事である。事業所のサービスの質の向上に貢献できるよう調査員のレベルアップを図っていきたい。」

これらの報告を受けて、委員から「提出書類の軽減が図られるのは事業所としては助かるだろう。インターネット活用のアンケート回収には数年かかるだろう。」「入居者の暮らしの場の役割や効果を考え食事作りに取り組んでいる事業所が数件だった。コロナの4年間、入居者に包丁を持たせず、お玉で分けることもせず、入居者はスタッフのやることを見ているだけだった。『有する能力に応じて自立した日常生活を営むことを支援する』というグループホームの目的について再確認し、利用者本位の視点について考える機会を設けたい。」等の意見をいただき、今後の外部評価事業運営に役立つ有意義な会議となりました。

＜地域密着型サービス外部評価審査委員＞（敬称略）

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 副理事長）【委員長】
 内 海 裕（NPO法人宮城県認知症グループホーム協議会 会長）
 小 湊 純 一（一般社団法人宮城県社会福祉士会 副会長）
 若 生 栄 子（公益社団法人認知症の人と家族の会 宮城県支部代表）

● 2025年度第1回地域密着型サービス外部評価調査員研修報告

8月7日(木)13時から16時まで、フォレスト仙台5階501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38人の参加で開催しました。

はじめに、河野雪子理事長が「利用者、事業者、働く人の公平・中立な立場に立って、外部評価を行っていただきたい。」とあいさつしました。次に、2025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、田村孝夫副評価委員長から2024年度外部評価報告書（外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点）の分析結果や2025年度調査の進め方について解説いただき、調査員間で意思統一を図りました。

最後に、入間田範子評価委員長が宮城県実施の2024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の概要、調査手順、調査員に求められる姿勢、「評価報告書」の承認における評価委員会としての視点、グループホームのケアプランの作成時の視点、主治医・担当医・かかりつけ医の違い、グループホームの人員基準に関する注意点や医療連携加算などについて説明しました。

今後の外部評価業務に臨む際の参考になり、調査員の資質向上につながる研修でした。



研修の様子

● 参加団体活動報告紹介

社会福祉法人こーぷ福祉会

社会福祉法人こーぷ福祉会は、1999年に設立して仙台市内にデイサービスセンター、訪問看護ステーション、ケアプランセンターをそれぞれ2カ所、ヘルパーステーション（サテライト含む）、定期巡回ケアステーション、ショートステイサービス、サービス付き高齢者向け住宅、地域包括支援センターを運営しております。

「1. 心豊かで健やかな暮らしのお手伝い」「2. 優しさと思いやりを持った人づくりのお手伝い」「3. ふれあいとぬくもりのあるまちづくりのお手伝い」を基本理念に掲げ、「生協10の基本ケア」を実践しております。

「生協10の基本ケア」は、ご利用者様の自立した在宅生活を実現する実践と考え方からまとめられており、日常の生活行為そのものをリハビリと捉え、在宅生活を基本とした生活動作の維持・向上を目指しています。

ご利用者様やご家族一人一人が住み慣れた家で「ふつうの生活」を送り続けたいという思いに寄り添うことを大切にしています。



「こーぷのお家 桜ヶ丘」



「こーぷのお家 緑ヶ丘」

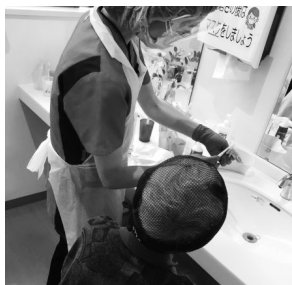


「こーぷのお家 なごみの杜」

(社会福祉法人こーぷ福祉会 桜ヶ丘地域包括支援センター 所長 横前 誠)

松島医療生活協同組合

松島町は県北に位置する日本三景に数えられるととても有名で歴史のある街です。人口13千人の観光では有名ではありますが高齢化も40%と深刻になっています。松島海岸に位置する松島医療生活協同組合は、1971年に創立されました。地元の組合員さんが地域医療を求めて立ち上げた組合員さんの組織になります。情勢や需要に対応し、現在は診療所内科・歯科、介護分野では居宅支援事業所・訪問看護・訪問介護そして通所介護事業を運営しています。診療所では患者送迎の利用や、訪問診療にも力を入れ、在宅生活が続けられるよう支援し、訪問看護やヘルパー、そして私が所属するデイサービスも皆さんの在宅生活の一助となるため日々奮闘しています。さらに、特徴的なのが、事業所間の連携です。ケアマネさんのプランでも訪問診療と訪問看護、訪問介護や通所介護など複数利用されている方も多く、医療連携等も取れているため患者利用者様の安心につながっています。医療生協ならではの健康づくり事業を活発に行い、住民の方の小さな困りごとにも相談窓口を設け、地域の誰もが安心して過ごせる街づくりも続けていきたいと思ひます。



歯科衛生士さんの
指導を受ける
デイサービスの利用者さん



松島医療生協モルック大会



内科職員等によるデイサービス
七夕会の演奏会

(松島医療生活協同組合 デイサービスおたっしやデイ 所長 引地 真美)

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

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

TEL 022-276-5202 ・ FAX 022-276-5205

E-mail : sn.mkaigonet2@todock.coop

<https://www.kaigonet-miyagi.jp/> →

