

福岡市介護保険事業者協議会 新会員紹介

平成17年度に新しく36法人が入会されました。現在の会員は226法人となりました。(平成18年3月6日現在)

法 人 名	事 業 所
社会福祉法人 さわら福祉会 松下電工エイジフリーサービス株式会社	●特別養護老人ホームマナハウス(介護老人福祉施設) ●マナハウス短期入所生活介護事業所(短期入所生活介護) ●松下電工エイジフリーサービス株式会社福岡営業所(訪問入浴介護)
株式会社 創生事業団	●グッドタイムデイサービスセンター(通所介護) ●グッドタイムホーム1・海の中道(特定施設入所者生活介護) ●グッドタイムホーム5・山王公園(特定施設入所者生活介護) ●グッドタイム山王公園デイサービスセンター(通所介護)
株式会社 アガベ	●アガベ居宅サービス(居宅介護支援) ●アガベ介護サービス(訪問介護、福祉用具貸与)
社会福祉法人 敬愛園	●特別養護老人ホームアットホーム博多の森(介護老人福祉施設) ●短期入所生活介護アットホーム博多の森(短期入所生活介護) ●デイサービス博多の森(通所介護) ●ケアセンター博多の森(居宅介護支援)
社会福祉法人 福岡愛心の丘	●特別養護老人ホーム月隈愛心の丘(介護老人福祉施設) ●月隈愛心の丘ショートステイ(短期入所生活介護) ●グループホーム愛心(認知症対応型共同生活介護) ●月隈愛心の丘デイサービスセンター(通所介護) ●月隈愛心の丘ホームヘルプステーション(訪問介護) ●スマイルサポート愛心(居宅介護支援)
医療法人 八春会	●小富士病院(介護療養型医療施設)
ヒューマンリソシア株式会社	●ヒューマンライフケア福岡(居宅介護支援、訪問介護、福祉用具貸与) ●ヒューマンライフケア大橋温泉デイサービスセンター(通所介護) ●ヒューマンライフケア大瀬公園(居宅介護支援、訪問介護)
株式会社 日本グッドケアサービス	●グッドタイム春日介護支援サービス(居宅介護支援) ●グッドタイム春日ヘルパーステーション(訪問介護) ●グッドタイム春日デイサービスセンター(通所介護) ●グッドタイム薬院介護支援サービス(居宅介護支援) ●グッドタイム薬院ヘルパーステーション(訪問介護) ●グッドタイム薬院デイサービスセンター(通所介護) ●グッドタイム南天神介護支援サービス(居宅介護支援) ●グッドタイム南天神ヘルパーステーション(訪問介護) ●訪問看護ステーショングッドタイム(訪問看護) ●居宅介護支援事業所すいれん(居宅介護支援) ●訪問介護事業所桑の実(訪問介護) ●認知症対応型共同生活介護すずらん(認知症対応型共同生活介護)
有限会社 ティーエス 케이	●有料老人ホームはな太宰府(特定施設入所者生活介護)
株式会社 エンジョイ スターフィールドケア有限会社	●スターフィールドケアプランセンター(居宅介護支援) ●スターフィールドデイサービスセンター(通所介護)
日本総合介護株式会社	●介護付有料老人ホームエリーゼ大橋(特定施設入所者生活介護)
株式会社 I N A X メンテナンス 九州営業所	●株式会社 I N A X メンテナンス九州営業所(福祉用具貸与)
社会福祉法人 新	●特別養護老人ホームあおぞら(介護老人福祉施設、短期入所生活介護)
有限会社 ユニバル	●訪問看護ステーションユニバル(訪問看護、居宅介護支援)
Cooperative Care 有限会社	●ケアプランセンターほのか(居宅介護支援) ●デイホームほのか(通所介護)
有限会社 おれんじ	●訪問介護おれんじ(訪問介護)
株式会社 喜悦	●介護付有料老人ホームゆうゆうシニア館那珂川(特定施設入所者生活介護)
株式会社 エス・エス・カンパニー	●生の松原ハッピーガーデン(特定施設入所者生活介護) ●生の松原デイサービスセンター(通所介護)
特定非営利活動法人 福岡たすけあいの会	●NPO福岡ホームヘルプサービス(訪問介護)
医療法人 康整会	●グループホームツーハーツ(認知症対応型共同生活介護) ●ツーハーツケアプランサービス(居宅介護支援) ●デイケアセンターツーハーツ(通所リハビリテーション)
有限会社 たんぽぽヒューマンサービス	●菜の花ケアプランサービス(居宅介護支援) ●菜の花ホームヘルプサービス(訪問介護) ●菜の花福祉用具サービス(福祉用具貸与)
合資会社 ディアマインド	●ささえあい太陽(訪問介護、通所介護)
有限会社 建築原田	●有限会社建築原田福祉事業部(福祉用具貸与)
有限会社 光	●グループホーム南薬院(認知症対応型共同生活介護)
株式会社 ホームケアサービス	●ケアレジデンス青葉(特定施設入所者生活介護) ●グループホームあおば(認知症対応型共同生活介護) ●グループホーム青葉の里(認知症対応型共同生活介護) ●グループホーム片江(認知症対応型共同生活介護) ●ホームケアヘルパーステーション(訪問介護) ●ホームケアヘルパーステーション福岡東(訪問介護) ●ホームケアサービス福岡(福祉用具貸与) ●あっとほーむ青葉 ●レジデンス青葉
株式会社 シダー	●あおぞらの里香住ヶ丘デイサービスセンター(通所介護) ●あおぞらの里和白訪問看護ステーション(訪問看護) ●あおぞらの里和白ヘルパーステーション(訪問介護) ●あおぞらの里和白ケアプランセンター(居宅介護支援) ●古賀デイサービスセンター(通所介護) ●あおぞらの里古賀訪問看護ステーション(訪問看護) ●あおぞらの里古賀ヘルパーステーション(訪問介護) ●あおぞらの里舞松原デイサービスセンター(通所介護) ●あおぞらの里和白デイサービスセンター(通所介護) ●あおぞらの里福岡西デイサービスセンター(通所介護) ●あおぞらの里福岡西ケアプランセンター(居宅介護支援) ●ラ・ナシカみとま(特定施設入所者生活介護、短期入所生活介護) ●香住ヶ丘あおぞら訪問看護ステーション(訪問看護)
有限会社 MARY	●ヘルパーステーションマリー(訪問介護)
株式会社 ケアリーブ	●ケアリーブ福岡中央センター(訪問介護) ●ケアリーブ福岡マネージセンター(居宅介護支援)
株式会社 エルダサービス	●福岡南デイサービス(通所介護) ●福岡南ケアプランセンター(居宅介護支援) ●福岡大橋ヘルパーセンター(訪問介護) ●福岡大瀬ヘルパーセンター(訪問介護) ●E.Lサポート(介護保険外サービス)
社会福祉法人 順和	●特別養護老人ホーム鹿助荘(介護老人福祉施設、短期入所生活介護)
医療法人 慈照会	●グループホームさくら(認知症対応型共同生活介護) ●さくら訪問介護サービス(居宅介護支援、訪問介護)
株式会社 さわやか倶楽部	●さわやか春日館(特定施設入所者生活介護、短期入所生活介護) ●さわやか立花館(特定施設入所者生活介護、短期入所生活介護、短期入所生活介護) ●さわやか立花館デイサービスセンター(通所介護) ●さわやかこすもす館(特定施設入所者生活介護、短期入所生活介護) ●さわやかいずみ館(特定施設入所者生活介護、短期入所生活介護)
有限会社 ハートフル	●有限会社ハートフル(福祉用具貸与)
合資会社 ハッピーライフサポート	●ヘルパーステーションハッピーケア(訪問介護)

編集 後記

平成17年度の「あしたの介護」も無事に発行を完了し、編集委員一同胸を撫で下ろしている次第です。編集にあたり、ご協力いただきました方々へ対し、この場をお借りしてお礼申し上げます。ありがとうございました。(学会会 赤坂)

発行元 福岡市介護保険事業者協議会 会員ネットワーク委員会
発行日 平成18年3月
問い合わせ先 福岡市介護保険事業者協議会事務局【(財)福岡市市民福祉サービス公社在宅支援課】
TEL 092-761-0883 FAX 092-761-0877 http://www.fukukaikyoku.gr.jp

あんしんできる・しんらいできる・たよれる介護サービスをめざして

福介協だより

あしたの介護

2006.3
vol.8

介護フェスタ

平成17年11月19日(土)開催(市民福祉プラザにて)



メイクで予防介護



事業者紹介ブース



お楽しみ抽選会



高齢者作品展



バザー

会員のつどい

平成18年1月18日(水)19:00より、アークホテル博多ロイヤルにおいて「会員のつどい」が開催されました。今回は現場職員を中心に参加者を募り、訪問・通所・居宅介護支援・福祉用具・施設の5部門のサービス種別に分類して、各グループ8~10名の構成で、食事をしながら情報交換・交流を図っていただく形式をとりました。おかげさまで、30法人から80名を超える参加をいただき、活発な意見を交わすことができました。会員事業者PRタイムではコント風のパフォーマンスも飛び出し、お楽しみ抽選会とあわせてあつという間の、盛りだくさんな2時間でした。

(今山会 古賀)

総会・代表者セミナー



総会



第2回

福岡市介護保険事業者協議会

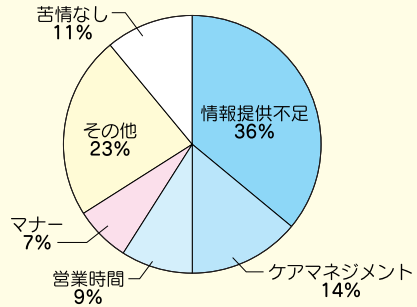
利用者の満足度についてのアンケート

会員ネットワーク委員会では、日頃の業務の中で直面している苦情や要望と、それらへの取り組みについて、会員事業者へのアンケート調査を行いました。

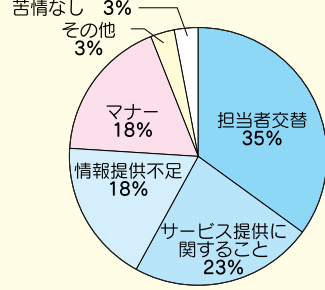
アンケート送付数：223法人 回答数：74法人（33.2%）

よくある苦情・要望

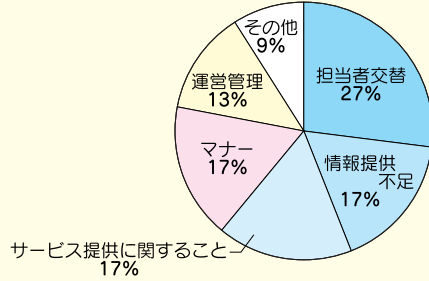
1. 居宅介護支援(44件)



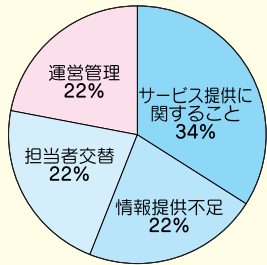
2. 訪問介護(39件)



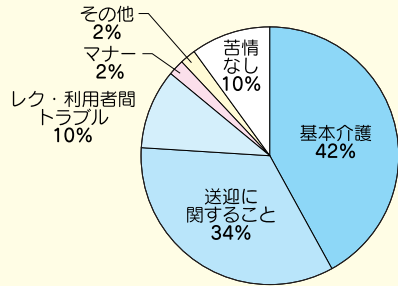
3. 訪問看護(23件)



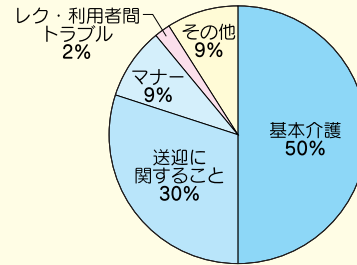
4. 訪問リハビリ・訪問入浴介護(9件)



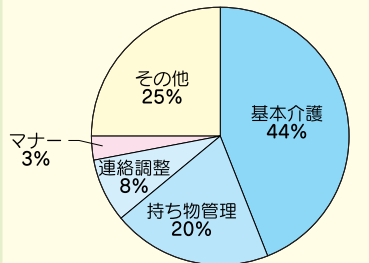
5. 通所介護(41件)



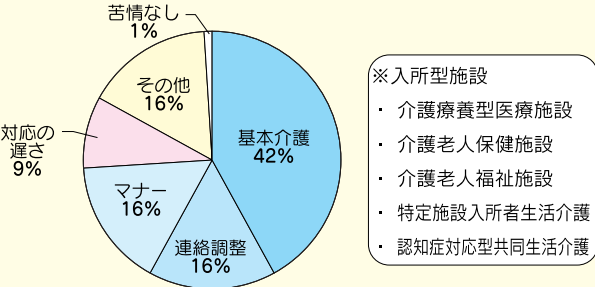
6. 通所リハビリ(43件)



7. ショートステイ(40件)

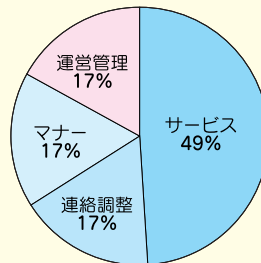


8. 入所型施設(68件)



※入所型施設
・介護療養型医療施設
・介護老人保健施設
・介護老人福祉施設
・特定施設入所者生活介護
・認知症対応型共同生活介護

9. 福祉用具貸与(6件)

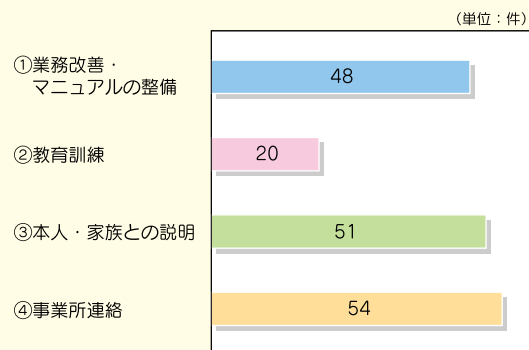


よくある苦情・要望について

サービス種別毎に、苦情の内容は似ています。

居宅介護支援事業においては、さまざまな情報の提供不足によるものが多く、訪問系事業では、個人の好みへの対応以外には、担当者交替に関するものが多かったです。通所系事業では送迎やレクリエーション、利用者間のトラブルに関するものが多く、短期入所系事業では持ち物の管理に関するものが多かったです。生活の場としての入所施設では、ナースコールなどに対する対応が遅いことに関する苦情が多かったです。

対応方法



対応方法について

対応方法として、在宅サービス事業では「本人や家族への説明・話し合いによる対応」「事業所への対応依頼」が多く、施設系事業では「業務改善・マニュアルの整備」が多くあがっていました。

「ご本人・家族への説明」「事業所への対応依頼」でその時の対応で終わってしまうと、今度は別の利用者から同様の苦情・要望があがることが多く見られます。

全体的に、苦情処理に関する教育訓練や、基本介護・業務改善の教育訓練が少なかったようです。苦情・要望があがらないとの回答も見られましたが、いま一度、苦情・要望への取り組みを考えてみられてはいかがでしょうか。

福岡市からのお知らせ

介護保険法の改正に伴い、平成18年4月、市内28箇所に地域包括支援センターを設置します。

高齢者が抱えるさまざまな問題についてのご相談、介護予防のケアプラン、地域の中で活動するケアマネージャーのご相談や支援を行います。

	名 称	所 在 地	電 話 番 号	担 当 地 区（小学校区）
東 区	東 第 1	東区奈多1-12-58	608-4633	勝馬、志賀島、西戸崎、奈多、三苫、美和台
	東 第 2	東区香椎駅前2-10-33（東区子どもプラザ内）	673-3088	和白、香住丘、香椎、千早、香陵、香椎浜
	東 第 3	東区高美台2-1-5	605-5411	和白東、香椎東、香椎下原、舞松原
	東 第 4	東区青葉7-38-16（7月開設予定）	691-8322	八田、多々良、青葉、若宮
	東 第 5	東区名島3-4-5	631-5655	城浜、千早西、名島、筈松、松島
	東 第 6	東区箱崎2-54-1（東区役所内）	631-3011	東箱崎、箱崎、馬出
博 多 区	博 多 第 1	博多区博多駅前2-19-24（博多区保健福祉センター内）	475-3011	博多、千代
	博 多 第 2	博多区博多駅前3-12-25	474-8588	住吉、美野島、春住、東住吉、壱粕、吉塚、東吉塚
	博 多 第 3	博多区東比恵2-13-15	433-3346	東光、那珂、月隈、東月隈、席田
	博 多 第 4	博多区諸岡2-5-5（旧板付北老人いこいの家）	592-8011	弥生、板付北、板付、三筑、那珂南
中 央 区	中 央 第 1	中央区黒門6-5	762-8511	当仁、南当仁、福浜、草ヶ江
	中 央 第 2	中央区大名2-5-31（中央区役所内）	734-8011	春吉、大名、舞鶴、簗子、警固、赤坂
	中 央 第 3	中央区高砂1-15-27	525-2411	平尾、小笹、笹丘、高宮
南 区	南 第 1	南区塩原3-25-1（南区役所内）	541-8011	大楠、西高宮、塩原、玉川
	南 第 2	南区松原5-7-19（健康増進会館内）	566-8411	長住、長丘、西長住、柏原、西花畑
	南 第 3	南区若久6-29-1（老人福祉センター若久園内）	553-8911	東若久、筑紫丘、若久、大池、三宅
	南 第 4	南区折立町5-18	588-8333	宮竹、高木、弥永、弥永西、横手、日佐
	南 第 5	南区老司1-17-34	567-8355	野多目、老司、鶴田、花畑、東花畑
城 南 区	城 南 第 1	城南区鳥飼6-1-1（城南区役所内）	847-8011	田島、長尾、別府、城南、鳥飼
	城 南 第 2	城南区南片江2-32-1（老人福祉センター寿楽園内）	865-8311	七隈、金山、堤、堤丘、南片江、片江
早 良 区	早 良 第 1	早良区百道2-1-1（早良区役所内）	846-8011	西新、百道浜、百道、室見、高取、原北
	早 良 第 2	早良区小田部2-10-10	832-8433	原、大原、小田部、飯原、飯倉中央、原西、有住
	早 良 第 3	早良区飯倉6-22-27	863-8011	飯倉、有田、賀茂、田隈、田村
	早 良 第 4	早良区東入部2-14-8（入部出張所内）	804-8411	野芥、四箇田、入部、脇山、内野、曲淵、早良
西 区	西 第 1	西区内浜1-4-1（西区役所内）	881-8011	愛宕、愛宕浜、姪浜、内浜、能古、小呂、玄界
	西 第 2	西区野方1-17-26	812-9688	香岐東、香岐、香岐南、金武
	西 第 3	西区下山門4-14-17	885-8911	福重、石丸、下山門、西陵、城原、
	西 第 4	西区横浜1-2-1（今宿出張所内）	807-6811	今宿、玄洋、今津、北崎、西浦、周船寺、元岡

当協会のサービス評価情報

平成17年12月31日現在、207事業所が「認証マーク」を取得しておりますが、うち当協会会員は43事業所です。当協会会員で平成17年7月28日～平成17年12月31日までに「認証マーク」を取得した事業所は次のとおりです。

介護サービス種別	事業所名	介護サービス種別	事業所名
訪問介護 (ホームヘルプ)	●福岡県高齢者福祉生活協同組合 ヘルパーステーション宮崎(2回目) ●(社)福 煌 ふくしサービスセンターすまいる ●(財)福岡市市民福祉サービス公社 東部支部(2回目) ●(医)敬仁会 ヘルパーステーション友愛(2回目) ●(社)福 煌 ふくしサービスセンターくるみ中央 ●(社)福 煌 ふくしサービスセンターくるみ中央 ●(株)アイネック あした葉ホームヘルプセンター(2回目) ●(医)徳洲会 福岡徳洲会介護センター(2回目)	短期入所療養介護 (ショートステイ)	●(医)順和 介護老人保健施設老健センターながお(2回目)
訪問看護	●(医)敬仁会 友愛訪問看護ステーション(2回目) ●(医)青洲会 訪問看護ステーションおおぞら(2回目)	認知症対応型 共同生活介護 (グループホーム)	●(有)高宮 グループホームわかば ●(医)康整会 グループホームツーハーツ
通所介護 (デイサービス)	●(医)八木厚生会 福岡市立笠松デイサービスセンター ●(社)光薫福祉会 青葉デイサービスセンター(2回目) ●(社)福 清風会 博多南デイサービスセンター ●(社)城南福祉会 油山緑寿園デイサービスセンター(2回目) ●(社)城南福祉会 昭代デイサービスセンター(2回目) ●(社)福 今山会 寿生苑デイサービスセンター(2回目)	居宅介護支援 (ケアプラン)	●(社)福 ちどり福祉会 さくらケアプランサービス ●(財)福岡市市民福祉サービス公社 中央部支部(2回目) ●(医)恵光会 原病院居宅介護支援事業所 ●(社)城南福祉会 特別養護老人ホーム油山緑寿園(2回目) ●(有)高宮 ケアセンターわかば(2回目) ●(株)アイネック あした葉ケアプランセンター(2回目) ●(医)徳洲会 福岡徳洲会介護センター(2回目) ●(医)青洲会 青洲会ケアサポートS(2回目)
通所リハビリ テーション (デイケア)	●(医)友愛会 ケアセンターサンハウス ●(医)敬仁会 介護老人保健施設友愛苑通所リハビリテーション(2回目) ●(医)愛風会 さく病院(2回目) ●(医)順和 介護老人保健施設老健センターながお(2回目)	介護老人福祉 施設 (特別養護老人 ホーム)	●(社)城南福祉会 特別養護老人ホーム油山緑寿園(2回目) ●(社)福 ちどり福祉会 特別養護老人ホーム油山緑寿園(2回目) ●(有)高宮 ケアセンターわかば(2回目) ●(株)アイネック あした葉ケアプランセンター(2回目) ●(医)徳洲会 福岡徳洲会介護センター(2回目) ●(医)青洲会 青洲会ケアサポートS(2回目)
福祉用具貸与	●福岡市東部農業協同組合 J Aヘルパーステーションんばほの会	介護老人保健 施設	●(医)友愛会 ケアセンターサンハウス ●(医)弘医会 とりかい介護老人保健施設(2回目)
短期入所生活介護 (ショートステイ)	●(社)福 ちどり福祉会 特別養護老人ホームいきいき八田 ●(医)恵光会 ショートステイ若草 ●(社)城南福祉会 特別養護老人ホーム油山緑寿園短期入所(2回目) ●(社)福 今山会 寿生苑ショートステイ(2回目)	介護療養型 医療施設	●(医)永寿会 シーサイド病院(2回目)

平成17年度事業実施報告

第5回介護フェスタ

平成17年11月19日（土）、福岡市市民福祉プラザにて、第5回介護フェスタが開催されました。当日は、朝から大勢の来場者の方がみえられ、にぎやかな雰囲気でのスタートとなりました。今回の目玉は、講師 田辺鶴英師匠の「修羅場介護日記～週3日、休まなければ共倒れ～」と「かつきれいこの『メイクで予防介護』」の2つでした。ふくふくホールで行われた鶴英師匠のお話は、普段なかなか聞く機会のない講談という形で、ご自身の体験してこられた介護のお話を聞くことができました。実体験に基づくテンポの良いお話に、皆さん熱心に耳を傾けていらっしゃいました。「メイクで予防介護」は、事前申込みがあっという間に一杯になったほど人気でした。参加された皆さんは長田文子先生の「まずは自分が明るい顔で介護に臨む」という言葉が実践できるように、メイク方法を聞いていらっしゃいました。

1階の事業者販売所、3階の高齢者作品展覧場、5階、6階の事業者ブース、お楽しみ抽選会場はいずれも盛況で、市民の方々や、実際作品を作られた高齢者の方が、施設の職員さんと一緒に楽しそうに回っている姿を見ることができました。

今回もたくさんの方々に参加して頂いて、無事フェスタを開催することができましたが、その一方で「毎年同じ内容で変わらない」といった声も聴かれるようになってきました。たくさんの方々が、この催しに興味を持ってきて頂いているということを肝に銘じ、来年は更に質の高い物を目指して頑張っていきたいと思えます。

（永寿会 藤島）

代表者セミナー

今年度の代表者セミナーは、第1回を11月4日（金）、福岡市市民福祉プラザふくふくホールにて厚生労働省から重永 将志課長補佐を講師にお迎えして、「介護保険法の改正と今後の方向性について」と題して今回の法改正の経過と考え方についてお話しいただきました。今回の改正は大幅なものでしたが、詳しい資料をもとに、丁寧に説明してくださいました。

講演後、講師も交えて懇親会を開き、多数の会員の皆様と交流がはかられました。重永課長補佐の気さくなお人柄からか、とても和やかな懇親会となりました。

第2回目は、福岡市介護保険事業者協議会設立5周年を記念して、市民の皆さまにも参加していただけるよう公開講座としました。早良市民センターホールにおいて、さわやか福祉財団理事長で弁護士の堀田力氏を講師にお迎えし、「うるおいのある地域社会をめざして～超高齢社会に向けて私たちにできること～」と題してご講演いただきました。堀田先生は、検事として東京地検特捜部などでご活躍の後、福祉の世界に転身されたことで話題になりましたが、今回の介護保険法の改正にも深く関わってこられました。

講演の中で、「施設の家庭化」「家庭の施設化」ということを先生はしきりにおっしゃっておられました。施設においては、入所者の生活という部分を大切に、自由にその人らしい過ごし方をしてもらう。また、家庭でも安心して暮らせるように介護サービスやインフォーマルなサービスもフルに活用する。そのためには、地域ぐるみで、ボランティアに参加してみんなで支えようとおっしゃいました。そして、今後の介護保険事業者協議会の活躍を期待すると結ばれました。

今回は初めて公開講座という試みを行い、市民の方にたくさんご参加いただきました。先生の熱い語り口に、参加された方々はさかんに頷いておられました。

（事務局）

サービスの質向上委員会

「介護保険事業者のプライバシーポリシー」では、個人情報保護法に介護事業者としてどのようにとりくんでいけばよいかを講演していただきました。通所介護・訪問介護等の具体的なプライバシーポリシーの例を示してどのようにすればよいかなどと具体的な説明があり、すぐ各事業所で取り組めるような実践的な研修でした。

「介護サービスのリスクマネジメント」は損保会社の視点から事例も交えて講演していただきました。個人の責任を重視した従来の事故防止活動には限界があり、介護事故防止のためには事故要因の除去と事故に繋がらない仕組みづくりを行うことが重要ということでした。具体的な事故防止マニュアルや介護過誤防止のためにヒヤリハット活動や設備面などの危険発見活動を職員全員でとりくむことなどの重要性を話され、今後の事業所の運営に活用したいとの意見が多く寄せられました。

「災害時の対応」では3月の福岡西方沖地震などの経験をもとに災害時に介護職員としてどのような心構えで災害時や災害発生後対応すればよいかをお話していただきました。「介護サービスに係る利用者の苦情対応」では苦情への対応をどのように行うかという視点と苦情の早期発見のためには、日頃からの苦情を報告しやすい職場づくりが必要とお話が印象的でした。

（ハーティーケア 黒木）

居宅介護支援部会

平成17年度は3回の研修会「ケアプランの立て方」「ケアプランに生かすICFの視点」「福祉用具について」と2回の事例検討会「家族の力を拡大する」「解決のイメージをどう作りあげるか」を行いました。介護保険制度の改正に伴い、一段と介護支援専門員の役割が重要となっております。当然の事ながらケアプランについても重要性がまし、これからのケアプランについては利用者と戦う覚悟で作らないと自立支援に向けたプランはできないとの言葉に思いを新たにしました。2回目の研修は、あたらしい試みとして在宅サービス部会との2部構成で研修会を実施し、「ICFの正しい理解」「ケアプランに生かすICFの視点」に焦点をあてて研修を行いました。まる1日を使つての研修でしたが、1、2部通して受けられた方からは「受けてよかった」とたいへん好評でした。ケアプランについては今後もより深く掘り下げて学んでいく機会を作っていきたいと思えます。

また、介護支援専門員としての面接技術の向上では、事例発表を基にロールプレイを行い発表者は「ドキドキ」しながら当事者を演じることにより今まで気付かなかった視点にハットさせられ、「やってよかった」との感想も聴かれました。

利用者の生活支援を行う介護支援専門員は、対人援助の専門家でなくてはなりません。自立支援を行う方法のひとつとして面接技術の向上は必須です。改正への理解を深め、仕事をする上で不安を解消し十分に力を発揮できるようにレベルアップと現実に応じた研修を企画してお役に立てることを願っております。

（花筏会 彌永）

在宅サービス部会

介護保険がスタートした平成12年に設立され、私達「在宅サービス部会」も5年目を迎え18年度の大きな改正に向けて事業所全体が不安を抱えている中今年度も5回の研修を行いました。全ての研修が、設立の目的とおり市民から最も信頼される事業所をめざし、人材育成・情報提供（情報の共有化）を行える様な研修内容になっており、毎回様々な職種の皆様に来て頂いております。介護に携わる皆様が抱えている悩み等を、携わる私達が研修の機会を設け、一緒に考えて行く事が、最終的により良いサービスを行えることだと思っております。

今後は、更に各事業所が連携していくことが必要になってくる中、「居宅介護支援部会」「施設サービス部会」と共にサービス事業所がこの大きな波を乗り越えて行く事が大事な事だと思えます。

これからも、皆様からのたくさんのご意見・ご要望をお待ちしております。

（ニチイ学館 竹本）

施設サービス部会

今年度は、常にリクエストのトップである、レクレーション実践からスタートしました。レクとは新たな自己実現に向けてのRe+creation（生活の再創造）である。として、ファジー（あいまい）ゲームを交えての実践は、「楽しかった」「アレンジして取り入れたい」と大盛況でした。第二回は10月の介護保険改正に先駆けての研修でしたが、この時点では内容がはつきりしていない部分が多く、「国の対応が遅い」「説明が充分でない」等と率直なご意見をいただきました。第三回の高齢者の排泄障害の特徴やアセスメントに合わせた個々のケアについての講義では、「排尿のメカニズムや事例がわかりやすかった」「オムツは何故つけるのかから見直したい」等、皆様の熱意がひしひしと伝わってくる研修でした。第四回は「胃ろうは最終段階ではない」と、胃ろうのしくみやケア方法、嚥下体操、医・看・介の連携を学び、これを受けてラストは、感染予防の観点から口腔ケア研修を行いました。介護保険制度の見直しが進む中、現場においては試行錯誤しながら日夜、質の向上を目指しておられることと思えます。これからも、現場で求められるものは何かを追求し、皆様のニーズに答えられる研修を企画していきたいと思えます。

（光薫福祉会 占部）

平成17年度研修一覧

1 委員会
(1) 代表者セミナー等企画委員会

	月 日	会 場	内 容	講 師 等
第1回代表者セミナー	11月 4日 (金)	市民福祉プラザ ふくふくホール	「介護保険法の改正と今後の方向性について」	厚生労働省 課長補佐 重永 将志 氏
介護フェスタ	11月19日 (土)	市民福祉プラザ	講談「修羅場介護日記」、 事業者ブース等	
第2回代表者セミナー	3月 9日 (木)	早良市民センター	「うるおいのある地域社会をめざして ～超高齢社会に向けて私たちにできること～」	堀田 力 氏 (さわやか福祉財団理事長)

(2) サービスの質向上委員会

	月 日	会 場	内 容	講 師 等
第 1 回 研 修 会	8月25日 (木)	市民福祉プラザ 交流ひろば	「介護保険事業者のプライバシーポリシー ～事例を見ながら検討しましょう～」	岩城 和代 氏 (岩城法律事務所弁護士)
第 2 回 研 修 会	9月26日 (月)	市民福祉プラザ 601研修室	「災害時の対応～心のケアを中心に～」	西浦 研志 氏 (福岡市精神保健福祉センター)
第 3 回 研 修 会	10月24日 (月)	市民福祉プラザ 502研修室	「介護サービスに係る利用者の苦情対応」	白木 裕子 氏 (北九州福祉サービス株式会社)
第 4 回 研 修 会	12月 5日 (月)	市民福祉プラザ 601研修室	「介護サービスのリスクマネジメント」	山田 滋 氏 (あいおい損害保険株式会社)

2 部 会
(1) 居宅介護支援部会

	月 日	会 場	内 容	講 師 等
第 1 回 研 修 会	8月24日 (水)	市民福祉プラザ 502研修室	「ケアプランの立て方」	白木 裕子 氏 (北九州福祉サービス株式会社)
第 2 回 研 修 会	11月16日 (水)	市民福祉プラザ 201会議室	「面接技術の向上① ～家族の力を拡大する～」	大垣 京子 氏 (早良病院)
第 3 回 研 修 会	11月26日 (土)	市民福祉プラザ 601研修室	「ケアプランに生かす I C F の視点」	吉田 隆幸 氏 (介護老人保健施設やすらぎ)
第 4 回 研 修 会	1月10日 (火)	市民福祉プラザ 交流ひろば	「福祉用具について」	五島 清国 氏 (日本テクノエイド協会) 真子 はるみ 氏 (福岡市介護実習普及センター)
第 5 回 研 修 会	2月15日 (水)	市民福祉プラザ 201会議室	「面接技術の向上② ～解決のイメージをどうつくりあげるか～」	大垣 京子 氏 (早良病院)

(2) 在宅サービス部会

	月 日	会 場	内 容	講 師 等
第 1 回 研 修 会	7月 6日 (水)	市民福祉プラザ 502研修室	「介護保険の適正化への取り組みについて」	今林 秀明 氏 (福岡市保健福祉局)
第 2 回 研 修 会	9月13日 (火)	市民福祉プラザ 502研修室	「在宅サービスにおける観察、記録のと り方」	黒木 恵美 氏 (ハートィケア株式会社)
第 3 回 研 修 会	11月25日 (金)	市民福祉プラザ 502研修室	「認知症を理解し、支える」	小川 敬之 氏 (九州保健福祉大学)
第 4 回 研 修 会	11月26日 (土)	市民福祉プラザ 601研修室	「 I C F の正しい理解」	吉田 隆幸 氏 (介護老人保健施設やすらぎ)
第 5 回 研 修 会	2月16日 (木)	市民福祉プラザ 201会議室	「介護予防訪問介護について ～実証研修報告～」	黒木 恵美 氏 (ハートィケア株式会社)

(3) 施設サービス部会

	月 日	会 場	内 容	講 師 等
第 1 回 研 修 会	6月27日 (月)	市民福祉プラザ 502研修室	「高齢者の心と身体のレクリエーション3」	谷川 知士 氏 (なのみ学園)
第 2 回 研 修 会	8月 4日 (木)	市民福祉プラザ 502研修室	「介護保険制度改正 (10/1 改正施設給付等) について」	今林 秀明 氏 (福岡市保健福祉局)
第 3 回 研 修 会	10月 5日 (水)	市民福祉プラザ 502研修室	「排泄ケアについて」	今丸 満美 氏 (日本コンチネンス協会)
第 4 回 研 修 会	1月25日 (水)	市民福祉プラザ 601研修室	「胃ろうと経管栄養について ～口から食べるための訓練～」	総合病院千鳥橋病院チーム
第 5 回 研 修 会	2月 8日 (水)	市民福祉プラザ 502研修室	「口腔ケアについて」	久保山 裕子 氏 (福岡県歯科衛生士会)

取り組みのご紹介

ここでは、お寄せいただいた改善案の中から、参考になる具体的な対応策について、いくつかご紹介いたします。

居宅介護支援	
取り組んだ苦情・要望	サービス事業所について知らない。
苦情・要望の原因となつたもの	利用者満足度調査の結果、利用者宅訪問時、わかっていると思っていたことが知らないで利用している 個所もあったことと、アンケートの結果でも弱いところが一致したため。
対応措置(改善策)の内容	サービス事業所説明・紹介。 ケアマネージャーが利用している事業所の特徴をあげる。 内容を盛り込んだ一覧表を作成する。
改善結果	サービス事業所説明・紹介については、パンフレット作成活用。事業所の特徴を入れた一覧表を活用し ているが、ケアマネージャーを信頼されるとおまかせになりやすい。利用状況・反応をモニタリングし ている。

訪問介護	
取り組んだ苦情・要望	接遇マナーの改善。
苦情・要望の原因となつたもの	日頃の仕事ぶりや処遇に対する不満、コミュニケーション不足等々が重なっていき、人間関係が悪くな っていった。
対応措置(改善策)の内容	部署・所属長会議、部門会議、朝礼、職員会議等で、くり返し接遇マナーの重要性和改善に向けての周 知・徹底を図った。 各部署ごとの勉強会、ミーティング、反省会及び個別指導の実施。 朝礼、終礼時に挨拶の励行。 新入職員オリエンテーションの中で、①外部講師を招いて「接遇マナー」の研修②「介護業務に対する 職員の心構え」の研修を実施。
改善結果	16年7月8日以降、「接遇マナー」に対する苦情はなくなった。 当施設の苦情は比較的軽度の内容であり、トラブルになるような苦情は発生いたしておりません。

通所リハビリ	
取り組んだ苦情・要望	送迎時間の不安定について。 認知症の利用者が待てずに焦り、転倒等の危険性が高い。 ご家族の送迎待ちの時間が拘束され、外出等の予定がたたない。
苦情・要望の原因となつたもの	曜日ごとに利用者が固定しない(ショートステイによる休み、ご家族のお仕事関係)ため、利用曜日の 柔軟対応を行えば、送迎時間の変更も生じてしまう。 利用者・家族の生活状況の把握が不十分で、配慮不足な時間設定を行っていた。
対応措置(改善策)の内容	利用者・家族の送迎にかかる生活状況の把握と時間調整をマニュアル化。 《マニュアルのポイント》 ①「送迎留意表の作成」 利用者・家族の生活状況による時間枠の設定、福祉用具など送迎車輛の個別設定 ②「送迎板の活用」 留意表を送迎を組み終えた送迎板へ転記し、各スタッフへ周知徹底
改善結果	アンケート実施し、不安感の減少の評価ができた。苦情・要望の減少の評価ができた。

ショートステイ	
取り組んだ苦情・要望	私物管理。 衣類その他の私物の不足・間違い等に対する苦情(特にショートステイの患者様の私物)。
苦情・要望の原因となつたもの	チェックの徹底不足。 チェックの仕方。
対応措置(改善策)の内容	私物チェックの仕方の改善。 私物は詳細に柄・色・形まで記入。 私物係を決め、チェック表を作成し、入院時(私物の持ち込み時)、家族にまずチェック表に記入してサ インをいただき、その後受け持ち係(看護師または介護士)がチェックしサインをする。ショートステ イ退院時は、すべての私物をチェックし、チェック表をコピーし家族へ渡し、家族に確認していただく。
改善結果	チェック表を作成してから、私物の間違いが少なくなった。 家族からの苦情がなくなった。

◆ 取り組みについて ◆

改善の結果、効果のあった取り組みでは、単にその場での個別の口頭説明で終わらせるのではなく、マニュアルの整備や説明資料の作成を行い、利用者・ご家族に理解いただけるように工夫している姿勢が見られました。

また、単に書類としてのマニュアル整備に終わらず、上司への報告、施設全体のミーティング、反省会、個別指導を行うことにより、職員全員へ苦情に対する意識の持ち方や対応方法を徹底されています。このような取り組みを行っていくことにより、「その人の苦情」という対処療法ではなく、「苦情を言わない人・言えない人」への根本対応も可能となっていると考えられます。

「苦情は宝の山」と言われています。苦情・要望を困ったこととして捉えるのではなく、改善により生まれる利用者との信頼関係という「宝」をもらったと考えてみてはいかがでしょうか。

最後に、今回アンケートにご協力いただきました事業者の方々に、この場を借りてお礼申し上げます。ありがとうございました。