

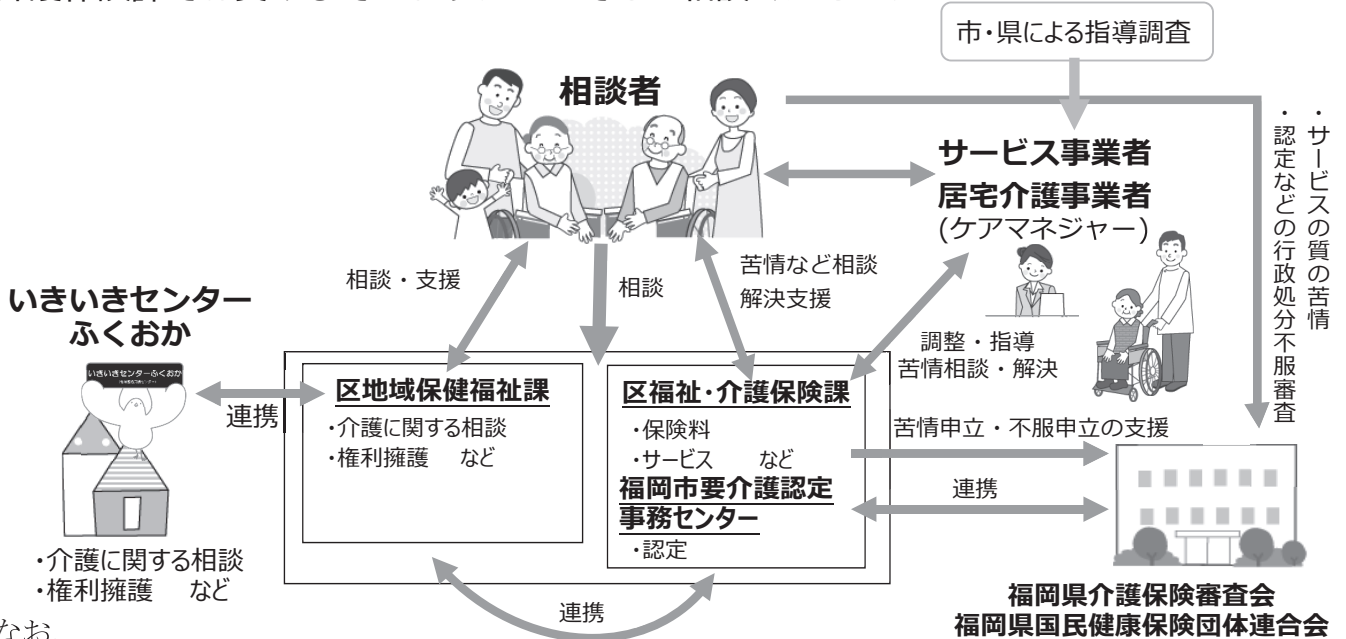
V 介護保険制度

2 介護サービスの質の向上・確保のための取り組み

(1) 介護保険のサービスに関する相談・苦情について

(保健福祉局介護保険課・事業者指導課)

介護保険のサービスに関する相談・苦情については、あなたの担当の居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）、地域包括支援センターまたは各区保健福祉センター福祉・介護保険課でお受けしています。いつでもご相談ください。



なお、

- 要介護の認定結果や保険料の決定などに不服がある場合、結果を知った日の翌日から「3か月」以内に福岡県が設置する「介護保険審査会」に、文書または口頭で審査請求することができます。(TEL 643-3321)
- サービス事業者に対する苦情については、「福岡県国民健康保険団体連合会」でも対応・処理にあたります。(TEL 642-7859)

【問い合わせ先】 各区保健福祉センター福祉・介護保険課 (P132 参照)
福岡市要介護認定事務センター (P132 参照)

「なくそう！介護サービスの提供に対するハラスメント」

ハラスメントとは、「著しい迷惑行為」のことであり、介護現場においても、介護サービスのご利用者・ご家族から職員に対し、過剰な要求や暴言・暴力、性的嫌がらせのハラスメントが発生しています。ハラスメントはいかなる場合でも認められるものでなく、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪などの刑事法の構成要件に該当する行為です。

介護サービス事業所が安全・安心な環境で質の高いケアを提供できるよう、ハラスメントの撲滅にご理解・ご協力をお願いします。

過剰な要求

- ・家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
- ・利用者の家族が「自分の食事と一緒に作れ」と要求する
- ・「保険料を支払っているのだから」と大掃除を強要し、断ると文句を言う

暴言・暴力

- ・大声を出す、怒鳴る
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・物を投げつける
- ・叩く、蹴る

性的嫌がらせ

- ・抱きしめる、不必要に体に触る
- ・卑猥な写真や映像を見せる
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービス提供とは無関係に下半身を露出する

V 介護保険制度

2 介護サービスの質の向上・確保のための取り組み

(2) ふれあい相談員派遣事業 (保健福祉局介護保険課)

ふれあい相談員が、施設を訪ね、利用者や家族の話を聞き、相談に応じたり、利用者の生活を観察したりする一方、施設のサービスの状況を把握し、問題改善へ向けて両者の橋渡しをすることで、介護サービス等の質の向上につなげます。

○受入施設 ※この事業の趣旨に賛同し、相談員を受け入れている施設です。 (令和3年4月1日現在 50 音順)

サービスの種類	施設・事業所名	所在地
介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム) など	愛信園	西区吉武
	油山福祉の里	城南区東油山
	油山緑寿園	城南区南片江
	いきいき箱崎	東区箱崎
	いきいき八田	東区八田
	光薫寺ビハーラ	東区蒲田
	洗寿園	博多区金の隈
	サンシャイン	東区原田
	寿生苑	西区田尻
	松生園	西区今宿青木
	大寿園	西区今津
	月隈愛心の丘	博多区月隈
	能古清和園	西区能古
	博多さくら園	博多区古門戸町
	花の季苑	南区和田
	薔薇の樹苑	博多区元町
	マナハウス	西区戸切
	ライフケア大手門	中央区大手門
歴史の里	西区徳永	

※相談員の人数などの関係から、訪問を休止している施設もあります。

【問い合わせ先】 保健福祉局介護保険課

TEL 733-5452 FAX 726-3328

V 介護保険制度

2 介護サービスの質の向上・確保のための取組み

(3) 福岡市介護保険事業者研修事業（保健福祉局事業者指導課）

福岡市では、介護サービス利用者本位で、かつ質の高い介護サービスを安定的に提供していくことを目的として、サービス提供事業者を対象とした研修を実施し、介護サービスの質の向上、確保に努めています。

(1) 地域包括ケア研修

介護サービス事業所従業員などに、「福岡市における地域活動」や「地域包括ケアの概念」などに関する知識・技術を深める研修を実施し、地域包括ケアの推進を図ります。

(2) ケアマネジメント研修

介護支援専門員に、保健・医療・福祉サービスのコーディネーターとして、介護サービス利用者の自立支援に必要なケアマネジメントの知識や技術を習得する研修を実施し、介護支援専門員の資質の向上を図ります。

(3) テーマ別研修

介護サービス事業所従業員などに、「ノーリフティングケア（介護ロボットの活用）」や「口腔衛生管理」などの介護ケアの技術や「感染症予防法」や「介護ハラスメント」など事業所運営に関する知識を深める研修を実施し、介護サービスの質の向上を図ります。

(4) 権利擁護研修

介護サービス事業所従業員などに、「高齢者虐待防止法」や「成年後見制度」など、介護サービス利用者の権利擁護に関する知識を習得する研修や、身体拘束を廃止するための実践的研修を実施し、介護サービス利用者の人権保護を図ります。

(5) 組織マネジメント研修

介護サービス事業所の管理者や法人代表などに、「人材育成」などの研修を実施し、人材の定着や職場環境の改善を図ります。

※新型コロナウイルスの感染状況によっては、研修を中止・延期する場合があります。

また、研修ごとに設けられている定員も調整を行う場合があります。

【問い合わせ先】 保健福祉局事業者指導課

TEL 733-5348 FAX 726-3328

V 介護保険制度

2 介護サービスの質の向上・確保のための取り組み

(4) 認知症介護実践者等養成事業（保健福祉局事業者指導課）

高齢者介護実務者に対し、認知症高齢者の介護に関する基礎的及び実践的な研修を実施するとともに、認知症介護を提供する事業所を管理する立場にある人などに対し、適切なサービス提供に関する知識などを修得していただくための研修を実施します。

研修名	対象者	募集
実践者研修	身体介護に関する基本的知識・技術を修得している者であって、おおむね実務経験が2年程度の者。	年3回 各40人
実践リーダー研修	介護業務におおむね5年以上従事した経験を有している者であって、かつ、ケアチームのリーダーまたはリーダーになることが予定されるものであって、実践者研修(旧基礎課程を含む)を修了し1年以上経過している者。	年1回 15人
認知症対応型サービス事業開設者研修	小規模多機能型居宅介護事業所、認知症対応型共同生活介護事業所または看護小規模多機能型居宅介護事業所の代表者に就任予定の者。	年1回 10人
認知症対応型サービス事業管理者研修	認知症対応型通所介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、認知症対応型共同生活介護事業所または看護小規模多機能型居宅介護事業所の管理者に就任予定の者で、実践者研修(旧基礎過程を含む)を修了した者。	年2回 各30人
小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修	小規模多機能型居宅介護事業所または看護小規模多機能型居宅介護事業所の計画作成担当者に就任予定の者で、実践者研修(旧基礎過程を含む)を修了した者。	年3回 各20人
認知症介護基礎研修	介護保険事業所において介護業務に従事する者。	※2
認知症ケア研修	介護保険事業所の業務に従事し、認知症ケアを行っている者。	年1回 各40人

※1 新型コロナウイルスの感染状況によっては、研修を中止・延期する場合があります。
また、研修ごとに設けられている定員も調整を行う場合があります。

※2 eラーニング形式へ改訂されたこと等により、募集回数及び人数は決まり次第、福岡市ホームページで、お知らせします。

【問い合わせ先】 保健福祉局事業者指導課

TEL 733-5348 FAX 726-3328