

2024 年度(令和6 年度) 事業報告書

特定非営利活動法人 介護保険市民オンブズマン機構大阪

I 事業期間

2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日

II 事業の成果

- ① オンブズマン活動ではコロナ禍に実施していたオンライン面談を 4 月末に終了し、全て施設訪問に切り替えた。10 月にはコロナ禍で途絶えていた「オンブズマン認証式」を 5 年ぶりに開催。30 施設で活動する 40 人に上るオンブズマンが一堂に会し、顔合わせや打ち合わせを行った。また、2023 年 4 月から 24 年 9 月におけるオンブズマン対応事例を集約し、「事例分析」として発行した。養成講座は、オンデマンドとスクーリングを組み合わせ、両方の良さを生かして好評で、28 名の受講者を獲得することができた。
- ② グループホーム外部評価事業は開始より 6 年を経て、過去最高の受審件数となった。コロナ禍では、制約の多い訪問調査を行っていたが、施設の感染予防対策の緩和も進み、施設内観察や利用者・事業所関係者の聴き取りにも時間をかけられるようになって、より充実した評価報告ができた。
- ③ 活動 3 年目を迎えた外国人介護スタッフ応援隊事業は活動スタイルも定着し、13 施設で 24 人の応援隊が活動を展開した。また 5 月～6 月にかけて大阪府内の特養・介護付有料を対象に外国人介護スタッフ受入れについてのアンケート調査を実施し、9 月には調査結果報告書を発行、新聞各紙にも取り上げられた。

III 事業の実施状況

1 特定非営利活動に係る事業

- | | |
|-----------|--|
| (1) (事業名) | オンブズマン養成講座 |
| (内 容) | 介護サービスの向上に関心のある市民をボランティアで活動する「介護オンブズマン」として養成。講義は介護保険制度のしくみ、さまざまな介護施設の特徴と違い、認知症の理解とコミュニケーションなどのオンデマンドによる基礎講座と、オンブズマン活動のルールと心構えや報告書の書き方などのスクーリングによる演習。 |
| (実施方法) | オンデマンド 7 講座 ※但し視聴環境のない受講生は会場にて受講
(介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所)
スクーリング 2 講座 (PLP 会館小会議室) |
| (実施日時) | オンデマンド配信／4 月 12 日・19 日・26 日 (追加募集／随時配信)
スクーリング／5 月 11 日 13 時 00 分～17 時 20 分 |
| (事業の対象者) | 20 歳以上の市民 |
| (収 入) | 52,750 円 |
| (支 出) | 55,908 円 |
| (2) (事業名) | オンブズマン派遣 |
| (内 容) | 養成した介護オンブズマンを特別養護老人ホームなどに派遣。入居の高 |

齢者と面談し、苦情・要望を聴き取り、その内容を施設に伝える「橋渡し役」として活動することで、課題解決を図り、人権の擁護と施設サービスの向上に貢献する。フォローアップ研修も実施。

※介護施設への訪問は30施設。39人のオンブズマンが活動。オンブズマン間の交流を図るため、フォローアップ研修は3～4か月に1回のペースで開催(6月1日・9月7日・12月7日/PLP会館小・小B会議室)。

- | | |
|-----------|---|
| (実施場所) | 介護施設 |
| (実施日時) | 日時はさまざま。1施設月1～2回のペースで実施 |
| (事業の対象者) | 介護施設とそこに入居する高齢者 |
| (収 入) | 4,822,500 円 |
| (支 出) | 1,413,505 円 |
| (3) (事業名) | 講演会 |
| (内 容) | 介護・外国人支援関連の講演会を実施
第67回オーネットセミナー(ハイブリッド型)
認知症理解と治療の最前線 |
| (実施場所) | ドーンセンター 大会議室2&自宅 |
| (実施日時) | 6月9日(日) 15時～16時30分 |
| (事業の対象者) | 会員および一般市民 |
| (収 入) | 60,000 円 |
| (支 出) | 57,550 円 |
| (4) (事業名) | 介護職員研修 |
| (内 容) | ① 高齢者虐待防止研修(オンデマンド研修+集合研修+取組み発表)
② リスクマネジメント研修(オンライン) |
| (実施場所) | ① オンデマンド研修 各施設
集合研修・取組み発表 PLP会館中会議室
② 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&各施設 |
| (実施日時) | ① オンデマンド研修 6月～8月
集合研修 9月6日(金) 10時30分～16時
取組み発表 12月20日(金) 13時30分～16時30分
② 10月3日(木) 14時～16時15分 |
| (事業の対象者) | いずれも介護施設で働く介護職員・生活相談員・看護職員など |
| (収 入) | 270,000 円 |
| (支 出) | 411,165 円 |
| (5) (事業名) | ニュースレター発行 |
| (内 容) | 年3回(5月・9月・2月)に機構の活動状況を伝える新聞を発行し、会員・その他に配布。ホームページで情報発信も行う。 |
| (実施場所) | 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所 |
| (実施日時) | 5月17日・9月30日・2月3日 |
| (事業の対象者) | 会員・その他 |
| (収 入) | 0 円 |
| (支 出) | 30,064 円 |
| (6) (事業名) | 図書販売 |
| (内 容) | オンブズマン活動を通してまとめた報告書・冊子・オンデマンド動画を販売 |

出版物『介護オンブズマンがまとめた これ1冊でわかる特別養護老人ホーム 改訂版』、『介護オンブズマンがまとめた 特別養護老人ホームの重要事項説明書』

冊子『至言・名言 介護施設で出会いました』

報告書『2019 年度オンブズマン事例分析』、『外国人介護スタッフとともに働く職場環境づくり』、『コロナ禍における介護オンブズマン活動の記録』

オンデマンド動画『ムセ・誤嚥を防ぐために 食事介助や口腔ケアについて学ぼう』など

(実施場所)	介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所
(実施日時)	随時
(事業の対象者)	会員・施設・一般市民
(収 入)	163,950 円
(支 出)	21,613 円
(7) (事業名)	外部評価
(内 容)	評価機関としての認証を受け、地域密着型サービス・グループホーム外部評価を実施。
(実施場所)	大阪府内のグループホーム
(実施日時)	外部評価調査 4月～3月
(事業の対象者)	グループホームの関係者・利用者
(収 入)	3,487,000 円
(支 出)	1,182,792 円
(8) (事業名)	外国人介護スタッフ応援隊
(内 容)	<p>ボランティアで活動する市民の担い手（応援隊）を養成し、介護施設で働く外国人スタッフと日本語での対話活動を通して、日本語習得や日々の困りごとの聴き取りを行い、介護職としての成長をサポートする。</p> <p>① 実践活動</p> <p>大阪府内・兵庫県内13施設で24名の応援隊員を派遣。また情報共有やフォローアップを目的として、応援隊員のミーティングを年4回実施（6月1日・9月7日・12月7日・3月1日／PLP会館小会議室／ハイブリッド型）</p> <p>② 養成講座</p> <p>対面型3日程で講座を開催。修了者に対して体験実習を実施。</p> <p>③ 企画委員会</p> <p>養成講座のカリキュラムや今後の方向性などを検討。</p> <p>④ 外国人介護職員受入れに関するアンケート調査及び報告書発行</p> <p>大阪府内の特養・介護付有料を対象のアンケート調査及び報告書を発行。またアンケートの調査結果をもとに講演会を企画。</p> <p>⑤ 外国人職員向けカリキュラム検討委員会</p> <p>「やさしい日本語で学ぶ」認知症研修のカリキュラム内容を検討。</p>
(実施場所)	<p>① 大阪府・兵庫県内の介護施設</p> <p>② PLP会館小会議室</p> <p>③ 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所・各施設・各事務所など</p>

- ④ 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所・各施設
- ⑤ PLP 会館小会議室

(実施日時)

- ① 2024 年 4 月～25 年 3 月 月 1 回
- ② 6 月 22・29、7 月 6 日 10 時 30 分～16 時 30 分
- ③ 7 月 29 日・8 月 8 日・9 月 5 日・12 月 3 日 午前/午後各 2 時間
- ④ 調査期間：5 月 9 日～6 月 4 日 発行：9 月 30 日
- ⑤ 2 月 7 日・3 月 17 日

(事業の対象者)

- ① 施設が指定した外国人スタッフ 39 人
- ② 一般市民
- ③ 施設関係者・日本語教師・法人理事・事務局員
- ④ 調査対象：大阪府内 764 か所の特養及び介護付有料
報告書配布先：介護施設・国際交流団体・地域日本語教室・
大学・マスコミ
- ⑤ 大阪市認知症介護指導者・日本語教師・外国人介護職員・事務局員

(収 入) 116,000 円

(支 出) 2,458,007 円

IV 社員総会の開催状況

第 25 回定時総会

- (日 時) 2024 年 6 月 9 日 (日) 13 時 30 分～14 時 30 分
- (場 所) ドーンセンター 大会議室 2
- (社員総数) 26 名
- (出席者数) 25 名 (うち会場 16 名、オンライン 2 名、委任状 7 名)
- (内 容) 第 1 号議案 2023 年度事業報告の承認について
第 2 号議案 2023 年度事業決算の承認ならびに監査報告について
※すべて満場異議なく原案どおり可決承認された
報告事項① 2024 年度事業計画について
報告事項② 2024 年度事業予算について

V 理事会その他の役員会の開催状況

第 80 回理事会

- (日 時) 5 月 9 日 (木) 18 時～19 時
- (場 所) 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&自宅など (オンライン)
- (内 容) 報告事項 第 25 期オンブズマン養成講座について
第 4 期外国人スタッフ応援隊事業について
議決事項 第 25 回総会議案書について
・2023 年度事業報告、2023 年度決算報告
・2024 年度事業計画、2024 年度事業予算
協議事項 総会開催方法、総会の役割分担と時間配分について

第 81 回理事会

- (日 時) 10 月 24 日(木)18 時～19 時 30 分
(場 所) 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&自宅など (オンライン)
(内 容) 報告事項 前副代表死去および現理事辞任について
事業報告等について
オンブズマン活動、応援隊事業、外部評価事業、講演会、介護職員研修、
養成講座 (オンブズマン・応援隊)
会計報告について
会員移動状況について

第 82 回理事会

- (日 時) 3 月 27 日(木)18 時～20 時
(場 所) 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&オンライン
(内 容) 報告事項 オンブズマン活動について
オンブズマン養成講座について
応援隊活動について
複合機更改について
第 26 回定時総会について
協議事項 2024 年度事業報告・決算報告 (見込み) について
議決事項 2025 年度事業計画・事業予算について