

2023 年度(令和 5 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

2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日

II 事業の成果

- ① 2023 年度は新型コロナウイルスが「5 類」に引き下げられたことを受け、主力の「オンブズマン活動」が 4 年ぶりに動き出した。4 月初旬に活動施設に受入れ再開アンケートを送付、5 月以降、オンブズマンの受入れを再び始める施設が増え、年度内には 31 ヶ所で訪問活動を再開することができた。
- ② コロナ禍の間もオンライン等を活用してオンブズマン活動を続け、利用者の声を代弁することで「利用者本位」のサービス実現の一端を果たしてきた事などが評価され、12 月には「樋口恵子賞」を受賞した。
- ③ 第 2 期の活動を開始した「外国人介護職員応援隊」は軌道に乗り始め、2022 年度に養成した 2 期生も交え、12 施設で活動。12 月に実施した第 3 期応援隊養成講座も好調で、新たな担い手を確保することができた。

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。認知症ケア学会認知症ケア専門士認定講座(3 単位)。 |
| (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 3 講座 (PLP 会館小 B 会議室) |
| (実施日時) | オンデマンド配信/7 月 1 日・8 日・15 日
スクーリング/7 月 29 日 10 時 30 分～17 時 |
| (事業の対象者) | 20 歳以上の市民 |
| (収 入) | 123,593 円 |
| (支 出) | 92,155 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31施設。訪問ができない3施設には代替策としてZoomによるオンライン面談を実施。43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4か月に1回のペースで開催。

- (実施場所) 介護施設 ※オンラインの場合は介護施設とオンブズマンの自宅など
 (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) 3,311,891円
 (支出) 902,221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
 ①第65回Oーネットセミナー（ハイブリッド型）
 日本の“新しい隣人” ベトナム
 ②第66回Oーネットセミナー（会場開催）※大阪労働者福祉財団助成
 介護施設における介護ロボット・支援機器の利用と課題
 ～誰のため？何のため？
- (実施場所) ①ドーンセンター 大会議室3&自宅
 ②PLP会館小B会議室
 (実施日時) ①6月18日（日）15時～16時30分
 ②3月16日（土）14時～15時45分
 (事業の対象者) 会員および一般市民
 (収入) 50,465円
 (支出) 100,100円
- (4) (事業名) 介護職員研修
 (内容) ①やさしくわかる糖尿病&ケア（オンライン）
 ②ベトナム人介護職員とのコミュニケーションを深めるために
 （ハイブリッド型）
 ③介護事故の原因分析と再発防止策（オンライン）
 ④認知症の人の“やすらぎ”をつくる仲間づくり（オンライン）
 ⑤虐待を防止し適切なケアを実践するために
 （オンデマンド+スクーリング）
- (実施場所) ①介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&各施設
 ②PLP会館小会議室&各施設
 ③介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&各施設
 ④介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所&各施設
 ⑤スクーリング会場：PLP会館小会議室
 (実施日時) ①8月25日（金）14時～15時40分
 ②9月4日（月）14時～15時50分
 ③10月6日（金）13時30分～16時40分
 ④11月18日（土）14時～16時15分
 ⑤11月28日（火）13時30分～16時30分 ※スクーリング
 (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) 357,108円
 (支出) 352,733円

- (5) (事業名) ニュースレター発行
 (内容) 年3回(6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) 6月1日・9月29日・2月2日
 (事業の対象者) 会員・その他
 (収入) 0円
 (支出) 17,826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) 会員および一般市民
 (収入) 181,343円
 (支出) 63,128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・グループホームの
 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) 2,410,000円
 (支出) 636,456円
- (8) (事業名) 外国人介護スタッフ応援隊
 (内容) 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。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
 隔月で実施(ハイブリッド型)。養成講座のカリキュラムや今後の方向
 性などは企画委員会で検討。第1回応援隊受入れ施設懇談会を開催。
 ※中央共同募金会助成
 (実施場所) 【実践活動】大阪府・兵庫県内の介護施設
 【養成講座】PLP会館小会議室&自宅 ※キリン福祉財団助成
 【企画委員会】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(オンライン)

【施設懇談会】 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所・各施設
(オンライン)

(実施日時)	【実践活動】 2023年4月～ 月1回 【養成講座】 12月2・10・16日 10時30分～16時15分 【企画委員会】 5月29日・9月15日・1月12日・2月26日 10時～12時 【施設懇談会】 7月14日 14時～15時30分
(事業の対象者)	【実践活動】 施設が指定した外国人スタッフ39人 【養成講座】 一般市民 【企画委員会】 施設関係者・日本語教師・法人理事・事務局員 【施設懇談会】 応援隊受入れ施設外国人支援担当者、企画委員、事務局員
(収入)	105,455円
(支出)	1,988,612円

IV 社員総会の開催状況

第23回定時総会

(日時)	2023年6月18日(日) 13時30分～14時20分
(場所)	ドーンセンター 大会議室3
(社員総数)	28名
(出席者数)	24名(うち会場10名、オンライン1名、委任状13名)
(内容)	第1号議案 2022年度事業報告の承認について 第2号議案 2022年度事業決算の承認ならびに監査報告について 第3号議案 役員選任について ※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 2023年度事業計画について 報告事項② 2023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77回理事会

(日時)	5月25日(木) 18時～19時25分
(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 外国人スタッフ応援隊事業について 議決事項 第24回総会議案書について ・2022年度事業報告、2022年度決算報告 ・2023年度事業計画、2023年度事業予算 ・役員選任 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 オンブズマン養成講座について

第78回理事会

(日時)	10月24日(火) 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 事業報告について
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）、Google 広告トラブルについて
会計報告について
会員移動状況について

第79回理事会

- (日 時) 3月21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
第25回定時総会について
協議事項 2023年度事業報告(案)・会計報告(案)について
議決事項 2024年度事業計画(案)・事業予算(案)について