20th Anniversary

2000～2020

「告発型ではなく橋渡し役」をモットーに

介護保険市民オンブズマン機構大阪
20周年記念誌

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

Contents

01 ごあいさつ

02 設立20周年に寄せて

04 O−ネット20年のあゆみ

08 第20期活動オンブズマンから

11 O−ネットの事業Ⅰ
オンブズマンの活動と事例分析

12 O−ネットの事業Ⅱ
図書発行、 講座・研修
さらなる活動・展開をめざして

ロゴマークができたのは 2001 年 3 月。楕円形を組み合わせたカタチは「人」を現わしています。3つの楕円は「利用者」「施設」「オンブズマン」であり、「社会」「介護サービス」「O−ネット」でもあり、人を主体とする3つの力が連携し合わさることで強固となり、発展していくことを願ってつくられました。

ごあいさつ

代表理事　三木秀夫

「橋渡し役の20年を迎えて」

介護保険市民オンブズマン機構大阪（O−ネット）は、介護保険制度が始まった2000年に、介護サービスを真に市民主体の制度にすべく、「告発型ではなく橋渡し役」を基本理念として設立し、本年で20周年を迎えました。

設立以来、多くの困難もありましたが、活動は順調に成果をあげ、その先進性・公共性が社会的に高く評価され、数々の助成金や賞もいただくこともできました。これはひとえに、活動に積極的にかかわって下さったオンブズマンの方々、派遣を受け入れて質の向上に取り組まれた施設の方々、さらには様々な形で支援いただいた会員の皆様、福祉・医療・法律・行政など多分野の関係者の方々のおかげであり、厚く感謝を申し上げます。

O−ネットの立ち上げは、それまで家族だけが担っていた介護を社会全体で担う「介護の社会化」を目指した介護保険の制度化が進行するなかで、制度づくりへの提言や市民への情報提供を行ってきた「介護の社会化を進める1万人市民委員会・関西」での構想から、運動をリードされていた医師の岡本祐三前代表理事のもとに、高齢者福祉で活動していた大阪のNPOやボランティア団体、個人が結集して、2000年3月に発足したものです。同年6月にはNPO法人格も取得しました。

O−ネットの基本的な活動は、養成研修を受けた市民を「介護オンブズマン」として介護施設に派遣し、入居者との対話や観察によって気づいた課題を施設への橋渡しという理念にもとづいて伝えることを通して、施設介護の質の向上を図るとともに、改善事例を公表して社会的なボトムアップにも取り組むというものです。オンブズマン派遣のほか「オンブズマン養成講座」、「施設職員研修」や「講演会」、「オンブズマン事例分析」や「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」などの図書発行もし、2019年からは「グループホーム外部評価」も始めています。

今後、介護人材の不足を受けての外国人介護職の増加や、ロボット介護機器の普及など、介護サービスを巡る状況も変化が著しく、O−ネットの果たすべき役割はまだまだ増大するものと思います。これからもぜひ、私どもの活動にこれまで以上のご支援を賜りますよう、心からお願いを申し上げます。

設立20周年に寄せて

●講　師
●施設長
●会　員

特別養護老人ホーム 加寿苑
副施設長　西岡剛

入所者との面談後の報告は、いつも参考にしています。職員を気遣うお年寄りの声など、違った視点での提言は考えさせられます。これからも施設での生活が豊かになるために、オンブズマンの皆さまのお力を貸してください。

和歌山大学名誉教授
足立啓

2000年に介護保険制度が出来て、福祉は行政主体の措置制度から市民が共に支えあう契約制度に代わりました。しかし福祉制度が真の利用者主体となるには、市民の主体的関わりも重要であり、O-ネットが市民オンブズマンの視点から果たしてきた役割は貴重です。今後のさらなるご発展に期待しています。

神戸学院大学
総合リハビリテーション学部教授
備酒伸彦

機構発足の頃は介護現場にいた私ですが、いまは教育という介護には直接触れないところにいて、母を家で看取るという当事者の経験も得ました。そして、改めて思うことが介護の大切さです。限られた資源で人を支える介護を実現する。このことに市民オンブズマンは大きな力を果たしています。誇りをもってご活躍ください。

社会福祉法人みささぎ会
理事長　奥田赴視

ご利用者と施設の橋渡し役として、いつもご助力いただき感謝申し上げます。皆さまのご活躍に敬意を表するとともに、貴法人のさらなるご発展と皆さまのご多幸を心から祈念申し上げ、お祝いの言葉とさせていただきます。

特別養護老人ホーム つるぎ荘
施設長　森山憲光

オンブズマン機構が掲げている「告発型ではなく橋渡し役」に共感し、長きにわたり当施設へ訪問いただいています。オンブズマンの方から入所者さんの本音を伝えてもらい、特養でのQOL向上の糧として活用させていただいています。今後も末永くご協力いただくとともに、さらなるご発展を心よりお祈り申し上げます。

四天王寺たまつくり苑
前施設長　加藤温子

ご利用者と施設の橋渡し役としてご尽力いただきました。ご利用者との何気ない会話を大切にしておられる活動がサービスの改善につながったことが多くありました。これまでの皆さまのご努力に敬意を表し、さらなるご発展を心より祈念いたします。

特別養護老人ホーム　あけぼの苑
施設長　宮田英幸

施設というものは、ともすれば閉鎖的になりがちです。介護する職員も閉ざされた空間の中で感覚がマヒしてしまうことがあります。市民の感覚でいままで施設が気付かなかった点をうまく伝えていただける（告発型ではなく橋渡し役）のは、本当に素晴らしいと感じています。ますますのご発展をお祈りしております。

寺井正治（オンブズマン３期生）

20周年を迎えられた喜びと達成感を、共有させていただきたい気持ちで一杯です。
私は2003年に「オンブズマン養成講座」を受講し、引続き介護オンブズマンとして東大阪市内の特別養護老人ホームで活動しました。
活動期間は短期間でしたが、長くオンブズマン活動を続ける仲間が得られた知見をもとに発刊されている多くの書籍は、これから施設利用を考えている高齢者やご家族への贈り物として重宝されています。
高齢者施設とご利用者の橋渡し役として、貴重な存在にある「介護保険市民オンブズマン機構大阪」が、さらなる飛躍を遂げられることを期待しております。

特別養護老人ホーム
博愛の園
施設長　川田誠

「カイゴ」には「介護」と「会語」という2つの側面があり、特にオンブズマンの方々には「会って語る」という、「会語」の面において大きな役割を果たしていただいております。そして「悔悟」にならないために、様々な「気づき」をこれからもよろしくお願いいたします。

松岡昭夫（オンブズマン２期生）

2000年、前代表理事・岡本祐三先生を中心に当機構が誕生した折はオンブズマン希望者が多く、2年目にオンブズマンになることができました。岡本先生には以来10年間、「交渉力研究会」などで具体的な事例をもとにご指導いただきました。そのことがいまでも、あらゆる分野で活かされています。

大阪弁護士会所属
ふくろう法律事務所
弁護士　松宮良典

貴法人が取組んできた「市民」の立場から、自らが特養等の施設に入居したことを想定して、最期まで自分らしく快適に生活していくために必要なことを見つけ出し、施設のパートナー的存在として、それを施設に伝えることでサービスの質の向上につなげる活動に期待します。

川上正子
（オンブズマン１期生　前副代表理事）

変化の激しい世相のなかで機構が立派に成人式を迎えられ、深い敬意と心からの拍手を捧げます。活動の基盤となるのは、ぶれない使命感と信頼関係でしょう。今後とも一層のご活躍と関係者皆様のご発展をお祈りいたします。

坂口忠男（オンブズマン５期生）

オンブズマン活動の中でも印象に残る事例に、「お正月にお雑煮が食べたい」との利用者の要望を施設に伝えた件があります。施設は利用者の声を受け止め、その後、安全性と食の楽しみのバランスをとって提供するようになりました。心に残る事例でした。

宇都宮和子（オンブズマン３期生）

活動のお仲間に入れていただき十数年参加。悲しかったこと感動したことなど、さまざまな体験をさせていただきました。人生の晩年を生きるいま、そのことが活かされています。活動できて良かった！ありがとうございます。

特別養護老人ホーム 天の川明星
施設長　西田光孝司

告発型のオンブズマン活動が世間を騒がせ、施設は戦々恐々としていた時に、「声なき声を施設に届けるための橋渡し役をする」と、前代表理事・岡本先生が言われました。内向きであった施設が率先して受け入れることができるオンブズマン活動が、全国に先駆けてスタートした瞬間でした。あれから20年、心からお慶びを申し上げます。

木村輝久（高齢者福祉フォーラム21）

市民自らが福祉の現場に入り、制度の内側から問題解決策を探るというユニークな方針の下で、多くの期待に応えられ、成果を挙げて20周年を迎えられたこと、心からお祝い申し上げます。
今後とも、この方針の下、優れたオンブズマンを養成され、さまざまな専門家とも提携され、一層成果を挙げられますようお祈りいたします。

O−ネット20年のあゆみ

2000

2000年4月
・介護保険制度開始
・要介護認定者数218万人

2000年1月
・O−ネット発足記念シンポジウム開催

2月
・大阪市北区西天満に事務所開設

3月
・設立総会＆記念講演会開催
・O−ネット通信創刊第1号発行

6月
・第1期オンブズマン養成講座開講

12月
・第1期オンブズマン活動開始
（12施設、オンブズマン32名）

2001

2001年3月
・大阪市介護相談員
養成研修受託

2002

2002年1月
・市民オンブズマン全国会議開催

11月
・西宮市介護相談員事業受託
（～2015年3月）

12月
・大阪市東成区に事務所移転

2003

2005年4月
・介護予防の重視、施設給付の
見直し、地域密着型サービスの
創設を打ち出す

10月
・介護保険施設の食費・居住費
の利用者負担開始

2003年11月
・毎日介護賞受賞

2004

2004年4月
・八尾市介護相談員
事業受託
（～2015年10月）

2005

2006年4月
・高齢者虐待防止法施行

2006

2006年1月
・施設職員研修開始

2006年11月
・グループホームで
オンブズマン活動開始

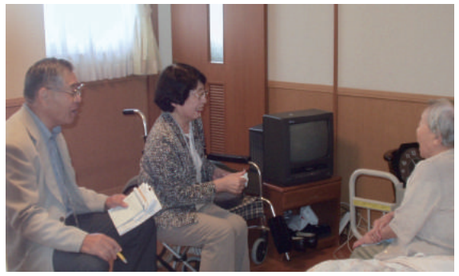
2007

2008年8月
・EPA（経済連携協定）に
よる外国人介護福祉士候
補生の受入れ開始

2007年4月
・小規模多機能型居宅
介護事業所でオンブ
ズマン活動開始

2008年6月
・第26回O−ネットセミナー
「高齢者施設における医療看護と
ターミナルケア」（参加者150名）

2009年11月
・第10期オンブズマン活動開始
（42施設、オンブズマン83名）



2008

2009

2009年10月
・介護人材を確保するため
介護職員処遇改善交付金
の申請受付を開始

2010年6月
・10周年記念講演会開催
・10周年記念DVD制作

12月
・CB・CSOアワードおおさか2010
優秀賞受賞

2010

2011年10月
・高齢者住まい法改正により
高優賃・高専賃・高円賃等
を「サービス付き高齢者向け
住宅」に一本化し登録を開始

2011

2011年1月
・大阪弁護士会人権賞受賞

3月
・第34回O−ネットセミナー
「介護保険制度次期見直しの
論点をめぐって　～利用者負担と
利用者5000円の壁～」（参加者211名）

2012

2012年4月
・要介護認定者数487万人に
・医療との連携を強化し定期巡回
随時対応型訪問介護看護等を開始
・喀痰吸引等研修開始
・地域包括ケアを推進

2012年3月
・特別講演会
「虐待が起きない施設にするために」
（参加者140名）

5月
・大阪商工信金社会福祉賞受賞

11月
・介護型ケアハウスでオンブズマン
活動開始

2013

2013 年 10 月
・施設内虐待を防ぐための職員研修
講義「改めて高齢者虐待法を知る」、劇「市民感覚とのズレを知ろう」、実践報告（参加者 72 名）

2014

2014 年 9 月
・施設職員研修
「利用者・職員にやさしいトランファー（移乗･移動）を考える」（参加者 50 名）

11 月
・『至言･名言 介護施設で出会いました』発行。朝日新聞で紹介され 1500 部を超える大ヒットに

2015

2015 年 4 月
・予防給付を見直し、要支援は地域支援事業に移行
・特養入居要件を要介護3以上に

8 月
・一部利用者の「2 割」負担開始
・補足給付に資産要件を加味

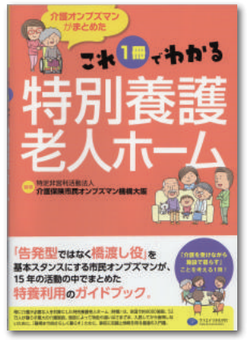
2015 年 6 月
・第 47 回Oーネットセミナー
「軽度認知障害の人々の苦悩と、家族・地域に求められること」（参加者 78 名）

7 月
・第 48 回Oーネットセミナー
「身体拘束はなぜ、なくならないのか～“縛らない介護”のために必要なこと～」（参加者 103 名）

11 月
・サービス付き高齢者向け住宅でオンブズマン活動開始
・施設職員研修
「“介護施設ならでは” のターミナルケアを進めるために」（参加者 80 名）

2016

2016 年 6 月
・『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』を「クリエイツかもがわ」から出版



10 月～ 11 月
・READYFOR のクラウドファンディングに挑戦し「オンブズマンサポート事業」立ち上げに 432,000 円の支援を得る

2 月
・「第 4 回 エクセレントNPO大賞」課題解決力部門賞ノミネート

2017

2017 年 1 月
・養護老人ホームでオンブズマン活動開始

2 月
・第 52 回Oーネットセミナー
「介護ロボットの活用と課題」（参加者 76 名）

6 月
・第 54 回Oーネットセミナー
「外国人介護スタッフを迎えて～介護現場の今とこれから～」（参加者 67 名）

2018

2018 年 4 月
・介護医療院開設
療養型医療施設は 2024 年度末まで

8 月
・一部利用者の「3割」負担開始

2018 年 1 月
・「第 5 回 エクセレントNPO大賞」課題解決力部門賞ノミネート

2 月
・第 55 回Oーネットセミナー
「介護施設選び　私の場合」（参加者 93 名）

7 月
・施設職員研修
「身体拘束＆高齢者虐待防止研修（参加者 99 名）

10 月・11 月
・施設職員研修「介護リーダーに求められるもの～聞く力・話す力・見る力を高める～」（参加者 41 名）

11 月
・大阪府の地域密着型サービス外部評価機関に

2019

2019 年 12 月
・社会保障審議会で、2021 年度から補足給付の縮小、高所得者の負担上限額引き上げ等を答申

2019 年 4 月
・グループホーム外部評価事業開始

6 月
・第 58 回Oーネットセミナー
「認知症とともに生きる人たちの人生を支える～重度の認知症になったら “自分の人生を生きる” 資格はないのか？～」（参加者 104 名）

11 月
・20 期オンブズマン活動開始（40 施設、オンブズマン 50 名）

2020

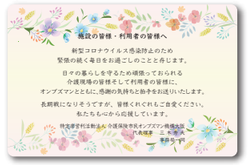
2020 年 2 月
・要介護認定者数 667 万人

4 月
・新型コロナウィルス感染拡大防止のため　緊急事態宣言発出（～5 月）

2020 年 1 月
・『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』出版（P.12）

3 月
・『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』出版（P.12）
・オンブズマン活動休止

5 月
・活動施設に新型コロナウィルス対応への応援メッセージカードを送付



第20期活動オンブズマンから

「人生の先輩である利用者さんは知恵の塊」

1期　田中美智子

介護サービスを利用者が主体的に選択できるようになった約20年前、タイムリーな0ーネットの立ち上げに賛同しました。

長年の施設訪問では「施設で暮らすうちにあてがわれることに慣らされてきた利用者のサポーター」を心がけています。その際には、天職とも自負し培ってきたボランティア・コーディネーターのスキル「異なる立場を対等につなぐ」が活動をバックボーンになっています。

2期　西澤悦子

高齢社会の中で介護施設の状態を知りたいと思い、活動を始めました。

介護オンブズマンの活動を続けたことで、社会貢献ができたのではないかと喜んでいます。

また、さまざまな施設で多くの高齢者と接してきた中で「高齢者への接し方を含め、聴き方や話し方など対人関係を勉強できた」「高齢者の考え方や生き方などいろいろな立場を知って、自分を成長させることができた」「施設にはハード面がよくてもソフト面が遅れているなど、違いがあることが分かった」「自分たちの活動を通して施設が改善されたときはやりがいを感じた」などがありました。

これからも、オンブズマン活動は高齢社会にとって必要であり、多世代のオンブズマンが多くの施設で活動できればと思います。その活動の成果を、事例分析など冊子にまとめて記録に残すことも貴重でしょう。

3期　渡辺よしみ

在宅ケアマネージャーをしていて、施設は利用しにくいと思っていたところにオンブズマンの募集記事を見つけ、施設と利用者の橋渡しという言葉に感銘を受けて応募しました。

当時と比べると、いまは施設サービスが格段に充実してきた感があります。利用者の人権がソフト面でも守られるようになり、対等な立場で施設にものが言えるようになりました。利用者が選ぶということが可能になったのが、何より嬉しいです。オンブズマン活動の効果でもあると思っています。

人生の先輩である利用者さんは、知恵の塊です。その行動力や努力を聞いていると、自身の人生を考える上での教訓になりました。いい出会いがたくさんあり、利用者の追っかけマンをしている自分にも気づきました。

5期　後藤田慶子

親を自宅で介護しました。自分のときはどうなるの？ 施設での暮らしはどんなもの？ などが知りたく、また介護保険制度についても興味があって介護オンブズマンを始めました。

いままで7施設で活動。利用者さんから「また来てくださいね」の嬉しい言葉をいただきました。各パートナーからは、利用者さんへの声のかけ方、職員さんとの接し方、施設を見るポイントなどを教わりました。

6期　竹内かほる

市民オンブズマン活動とはどのようなものか、介護保険制度とともに携わる機会になるだろうと参加しました。

これからのオンブズマン活動については、メンバーが活動を継続できる環境整備ができたらいいですね。過去にオンブズマンの養成講座を受講した人たちが、もう一度活動に参加できるような情報の提供もあればと思います。

7期　藤本委扶子

オンブズマン活動は、私の人生に大きくプラスに影響しました。施設の見方、担当者への伝え方や交渉の仕方、利用者との、そしてオンブズマン同士のコミュニケーションの取り方、報告書の記述方法等々・・・これら全てを多方面で活かすことができました。さらにサポーターなど伝える側になるときも、これらの経験が研修会や講習会で活きています。

8期　坂東美子

仕事（施設勤務）を辞めたら何もなく家に閉じこもっているのは無理と思っていたときに、オンブズマンの講習があると知りました。仕事の経験を活かしできることがあるのではと、応募しました。

いろいろな施設で活動できたことで、施設の思いや職員の頑張りを知ることができました。パートナーには、自分とは違う施設の見方や施設への期待を学びました。

オンブズマン活動は難しい面もありますが、これからも利用者さんたちに笑顔が出るように、施設や利用者に寄り添っていきたいです。

「（利用者が）入ってよかったと思える施設を増やしていきたい」

14期　岡田真喜子

この活動をしてよかったのは、自身や家族が施設入居を選択する際の材料として、実際に利用者や職員に直接話を伺ったり施設内の生活を目で見る機会があり、判断力を養うのに必要な情報や環境があることです。また活動する中で新たな人々と巡り会え、違った価値観を知ることもできました。

今後、社会や施設において介護情勢が年々変化に伴い、活動もどのようになるかわかりませんが、継続していく中で新たな視点の発見や、さまざまな方々とのつながりを自分の糧にしたいと思います。

吉岡淳子

将来、要介護生活を余儀なくされるときのために、正しい知識を得たく、オンブズマン養成講座を受講しました。活動をして7年、自分の能力に抗いながら多くの方々の後押しを得て、濃い時間を過ごすことができました。

自身80歳を目前に集大成を迎える時期、私なりの活動スタイルをつくるべく、真摯に向き合い進んでいきたく思います。

15期　坪内尚子

新聞に掲載されたオンブズマンの記事を見て、養成講座に応募しました。活動をしてよかったのは、老後の生き方について自分の考え方が変わったことです。

これからは、介護業界自体が人員不足という大きな課題を抱えている中、施設で暮らしやすい環境をいかに工夫していくか、利用者の要望を伝えるだけでなく、施設と一緒に考えていけるような活動ができればと思っています。

16期　緒方しのぶ

20年前、私が勤務していた特養にオンブズマンの方々が来てくれていました。現場の頑張りを評価してもらい、認めてもらったことで職員の士気が上がりました。このときのオンブズマンさんとの出会いが私の動機です。

活動の喜びは、サービス向上のために施設の方と一緒に考え、自身の経験が少しは役に立ったと実感できるときです。

これからも、利用者さんのためはもちろん職員の定着のためにも、よい応援団として「施設で待ってもらえる」オンブズマン活動を続けたいと思っています。

17期　杉本温子

父が入居していた施設と真摯に向き合ったところ、父の生活の質が上がりました。ただ個人の力では微々たるものだと感じていたときに、オンブズマン活動を新聞記事で知りました。

活動を通して、利用者さんから歳を重ねることの思いや生きる姿勢を学べました。今後もオンブズマンが増え、施設がより充実していってほしいと思います。

西和枝

施設で暮らす利用者さんが、少しでも自分らしく生涯を生き抜いてほしい。けれど一般市民一人の力では何もできない、同じ思いを持った方々と何かできればという考えから、オンブズマン活動を始めました。

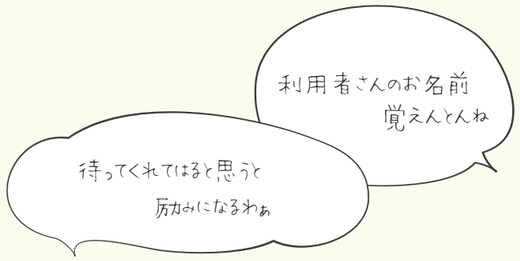
活動してよかったのは、日々の生活の中での利用者さんのいろいろな思いを聴けること。聴き取った要望や、オンブズマンの気づきを施設に伝えられることです。

福山日出代

介護保険制度の理念「要介護になった高齢者が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことできるよう支援していく」が実行されたら、自分が要介護になっても安心と思っています。この理念に近づけるお手伝いが少しでもできたらと、オンブズマンになりました。

活動を通して、頑張っている施設がいっぱいあると再確認でき、将来入居してもよいと思う施設にも出合えました。また、仕事をリタイアした後も社会とつながっている実感があり、いまの自分にも自信が持てるようになりました。多くの人の人生を見る中で、自分の生き方を顧みるようにもなりました。

介護オンブズマン活動が全国に広がってほしい。“入ってよかったと思える施設”を増やす役割をオンブズマンが担っていけたらと思います。



「先輩や同期、仲間ができつつあることに感謝」

17 期

田中嘉明

きっかけは養父の介護でした。さらに自分自身のためと、障がい者に携わってきたことやカウンセリングの経験を活かしたいと思い、オンブズマンになりました。

これからも、介護の専門とは異なる視点と市民感覚を大切にして、自分のためでもあるボアンティア活動を続けていきたいと思っています。

藪下としみ

オンブズマンは、介護の仕事をしてきた私の経験を活かせるかも、役に立てるかもと思って始めました。活動してよかったと感じるのは、職員さんや施設の頑張りを目の当たりにしたり、利用者さんの笑顔が見られるときです。これからも、もっと「橋渡し役」になれればと思います。

吉田操

活動を始めたのは、Oーネットの「あなたらしさを伝える」「告発型ではなく橋渡し役」というコンセプトに共感したからです。実際に活動してみてよかったのは、これまでの経験をいかして社会参加ができることです。

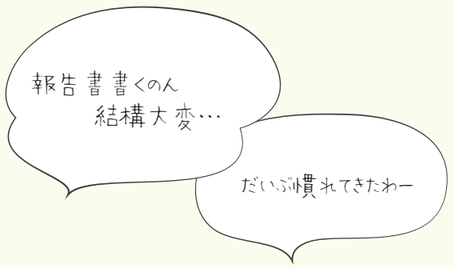
これからも、高齢者の人生の最終章ともいえる介護施設での生活が、穏やかでありその人らしく豊かなものになる一助として活動していきたいと思います。

19 期

岡田千鶴子

オンブズマンになったのは、知人が施設（老人ホーム）に入所したのをきっかけに、ほかの施設のことも知りたくなったからです。

活動してよかったと思うのは、自分が少しでも他の人の役に立っていると感じられる時があることです。これからも、利用者さんはもちろん施設の立場にも立つ心を養いながら、活動を続けていきたいです。



20 期

伊藤康子

実母が要介護になり、介護のしくみや認知症への理解を深めたく思い、オンブズマンの養成講座を受けました。

施設で活動を始め、高齢者の方が「生あれば死あり。簡単じゃない」と言われるのを聞きました。時として要介護の母に辛く接してしまう自分を反省し、できなくなったことよりまだできることを考えるゆとりが生まれました。

これからも、高齢者の生きる尊厳を認め、寄り添える活動を続けていきたいです。

佐藤知佳子

介護保険が施行されて 20 年、将来自分がこの制度を利用して施設に入居する場合を考え、いまの施設の現状を自身の目で見、体験したいと思いました。

活動してよかったのは、入居されている方々の日常生活の一面に触れられたこと、施設で働く外国人・日本人職員の文化交流を間近で体験できたことです。

今後は、施設の中での利用者さんの人としての尊厳を考え、いろいろな面からちょっとした気づきもできるように活動したいです。

土橋美也

介護相談員の経験があり、オンブズマン活動に関心を持ちました。自分自身も成長しつつ、高齢化が進む中で何か社会貢献できればと応募しました。

まだ活動経験は浅いですが、諸先輩からの温かいアドバイスや、同期の方々と気さくに話せる関係ができつつあることに感謝しています。

西田朗子

少し前から、施設へ出向きお年寄りの話し相手として傾聴ボランティアをしていました。さらに利用者さんの不安を和らげ、安心かつ楽しい老後生活を送ってもらえるように役に立てたらと、活動の幅を広げるためにも、オンブズマン養成講座を受講しました。

活動をしてよかったと思うのは、利用者さんが全面的にこちらを認め、心開いてお話をしてくださるときです。課題としては、施設について具体的な気づきや提案もできるようになることです。

Oーネットの事業 I

オンブズマン活動と事例分析

10年間蓄積した活動経験をもとに生み出した「分類番号」

現在、40か所に上る施設で活動している50人のオンブズマンたち。毎回訪問後、オンブズマンから活動報告書が寄せられますが、Oーネットではその報告書をもとに、主だった対応事例を『事例集』や『オンブズマン事例分析』として冊子にまとめてきました。これらの冊子は、施設の奮闘とともにサービスの現状や課題を社会に伝える、唯一無二の資料として注目を集めてきました。

オンブズマンが活動報告書を記載するにあたり、指針になっているのが「分類番号」です。分類番号は、施設サービスの課題や改善点に気づき、アプローチしていけるようにするために、01年～10年までの活動の中から生み出したものです。食事・入浴・排泄・楽しみなどソフト面には14項目、居室・共用スペースからなる生活環境には2項目あり、さらに各項目は5～10項目程度に細分化されています。

車椅子の座位姿勢の課題 2011 年度以降、 大幅に改善

『オンブズマン事例分析』を通して、対応事例を見てみると、最初の10年間（01年～10年）で大きく変化したのが、「個別対応の促進」「楽しみの提供」「生活環境の改善」「リハビリ専門職の導入」などでした。

一方、その後の10年間（11年～20年）で変化が顕著だったのが、車椅子のフィッティング（体型や身体状況に合わせること）とシーティング（良好な座位姿勢を保つための調整）です。

施設では車椅子利用者が8割に上り、日中の大半を車椅子で過ごす場合も少なくありません。そんな中、オンブズマンは「ずっと座っているので腰やお尻が痛い」という利用者の声をよく耳にしていました。小柄な身体に比べて車椅子が大きすぎるなど、身体にフィットしていないケースも見られました。

そこで11年度以降、オンブズマンが活動を通して車椅子の座位姿勢の見直しを施設に促すとともに、車椅子に詳しい福祉用具の専門家を講師に招き、オンブズマン月例研究会で車椅子について学習。また、施設職員研修やOーネットセミナーを通して、車椅子全般に関する施設関係者の関心も高めていきました。

その結果、09年度・10年度の『事例分析』では「姿勢が崩れる」「足・腰が痛い」といった事例が、車椅子関連の事例29件のうち19件と、65％に及んでいましたが、11年度以降は大幅に減少。11年度から18年度までのオンブズマン事例分析における割合は20～30％台となっています。

笑顔が増え、 食欲もアップ 適切な座位姿勢で利用者も変化

車椅子の座位保持について意識が高まった施設では、①標準型だけでなくモジュール型の車椅子を増やす、②職員が正しい座位姿勢を促す、などの対応が進みました。また、姿勢がよくなり「利用者の表情が明るくなった」、「食事がとりやすくなって食欲が増した」といった変化もあらわれています。

研究会を立ち上げ『20 年の変化』を冊子に

Oーネットでは10周年を機に、活動施設の変化を冊子にまとめました（左）。20周年も同様に、『オンブズマン活動から見えてきた活動施設20年の変化』を発行予定です。作成にあたってはオンブズマン有志による研究会を立ち上げます。

O−ネットの事業Ⅱ

図書発行

オンブズマン活動を通して知りえた情報をもとに、さまざまな図書を発行。『至言名言　介護施設で出会いました』など、マスコミで大きく紹介されベストセラーになった本もあります。2020 年は 2 冊の本を出版しました。

2016 年に発行し完売した本の改訂版です。特養での生活と介護サービスについて分かりやすく解説しています。施設選びで後悔しないための知識と情報がこの本 1 冊に詰まっています。

入居契約前に施設から渡される「重要事項説明書」。その名のとおり重要ですが、あまり利用されていません。「施設選び」にも役立つ重要事項説明書の読み解き方・活用法をまとめた初の解説本です。

講座・研修

介護施設の現状や課題など、活動から見えてきたことをベースに、一般の人々を対象にした講演会や、施設で働く人々向けの研修を開催。独自性あふれるテーマと視点で好評を得ています。

オンブズマン養成講座

2000 年から毎年開講。第1期は介護オンブズマンが社会的に注目を集めたこともあり、応募者が殺到し、受講は競争率 4 倍の狭き門でした。

講座は、活動に必要な介護保険制度や施設介護の最新知識、利用者とのコミュニケーションの取り方や施設への伝え方などを学ぶ「基礎講座」、施設での「体験実習」、報告書の役割や書き方を習得する「演習」で構成。他にはないユニークなカリキュラムでオンブズマン活動の担い手を育てます。養成講座の学びは、「自分の将来」にも役立ちます。

施設職員研修

2006 年から実施。2019 年までに 30 回開催しました。施設とO−ネットの関係者で構成する職員研修実行委員会が企画・運営を担っています。

好評のテーマは「身体拘束・虐待防止研修」「介護職が知っておきたい医療知識」「ハードとソフトから学ぶ認知症ケア」など多数。テーマによっては受講者が研修での学びをもとに自施設で実践し、成果を『トライアルレポート』集としてまとめたものもあります。今後はオンラインでの研修にも取り組んでいきます。

O−ネットセミナー・市民講座

2000 年の発足以来、介護に関する旬のテーマをもとに、一般の方々に向けたセミナーや講演会を企画・開催してきました。

それぞれのテーマに精通する講師はもちろん、ときには「利用者」の立場から市民の経験者を招くことも。

これまでに「介護施設選び　私の場合」「ケアプランと、利用者・家族が知っておきたいこと」「主体性をもって介護施設やサ高住で暮らすには」「軽度認知障害の人々の苦悩と、家族・地域に求められること」など、人気の高い講演会を数多く実施してきました。

さらなる活動・展開をめざして

外部評価事業で経験を培い グループホームのガイドブック発行も

2019 年度から開始した地域密着型サービス外部評価事業。養成研修を修了した調査員が、オンブズマンの基本である「市民の目」と、介護福祉士・介護支援専門員など介護分野の専門職としての視点、双方を活かしてグループホームのサービス向上に役立つ質の高い評価を行っています。

グループホームには、認知症の人々を家庭的な環境で受け入れ、その人らしさを尊重したサービスを提供しているところが少なくありません。そこでO−ネットでは、外部評価事業を通して知識・経験を培い、ガイドブックを作成していくことを計画。グループホームの「特徴」「暮らし」「選ぶときのポイント」などをまとめ、利用を考えている人々に役立つガイドブックにしていきます。

これからの施設サービスの大切な担い手 外国人介護職員の支援

人手不足が続く介護の現場に、外国人介護職員は欠かせない存在となりつつあります。O−ネットの活動施設でも、外国人の受入れが進んでいます。

現在、施設では、EPA（経済連携協定）による介護福祉士候補生、在留資格「介護」を持つ人、技能実習生などが働いています。2019 年度には在留資格「特定技能」が新設され、今後、この在留資格を持つ外国人の雇用も増えていくと思われます。

施設で働く外国人が介護職として定着していくには、仕事だけでなく日本語や暮らしにおけるサポートも必要です。O−ネットでは、オンブズマン活動で培ってきた知識・経験・情報・ネットワークをもとに、施設や地域と連携しながら外国人介護職員の支援に取り組んでいきたいと考えています。

介護保険市民オンブズマン機構大阪 20 周年記念誌

発　行　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
発行人　代表理事　三 木 秀 夫
住　所　〒537-0025　大阪市東成区中道3−2−34
TEL　06−6975−5221　FAX　06−6975−5223
https://o-netnpo.site/
発行日　2020 年 6月 12 日