



IT専門家の實樂陸寛さんからアドバイスを
受ける事務局長

1月～2月にかけて、O-
ネットでは中小企業庁主催
の「中小企業デジタル化応

援隊事業」の助成を受けま
した。同事業は、専門家が
助言や対応を行うことで、
小規模団体が個々に抱える
IT関連の課題に対する支
援や解決を図ることを目的
としています。
O-ネットでは、この助
成を受けて2つの取り組み
に着手しました。
一つはハイブリッド型講
演会実施のための操作方法
の習得です。オンラインと
会場、どちらでも参加可能
になれば参加者の拡大につ

ながります。IT専門家か
ら、撮影用デバイスとして
スマホを利用することで簡
単に配信可能な方法を教わ
り、2月のO-ネットセミ
ナー（裏面参照）で初挑戦。
3月のオンブズマン研修会
でも実践しました。今後は
介護職員研修などでも取り
入れていく予定です。
もう一つはグループウェ
アの導入です。グループウェ
アとは、組織内のコンピュー
タネットワークを活用した
情報共有のためのソフトの

こと。ネットワークに接続
されたデバイスで、情報共
有やスケジュール管理など
ができ、より迅速な業務対
応が可能となります。
O-ネットの場合、オン
ブズマン活動を軸にさまざま
な業務が有機的につな
がっているため、このソフ
トの導入で情報・業務の一
元化も期待されます。実現
にはソフトを活用してO-
ネットの業務に応じた独自
のアプリ作成やシステム構
築が必要のため、専門家の
助言を受けながら、事務局
員が現在奮闘中。順次、試
行・運用を開始していく予
定です。

3月27日、オンブズマン
研修会を開催しました。午
前午後の2部制、会場およ
びオンライン併せ、23名が
参加しました。
前半は、4月から始まっ
た介護保険の制度及び報酬
改定について、施設介護を
中心にオンブズマンが知っ
ておきたいポイントを堀川

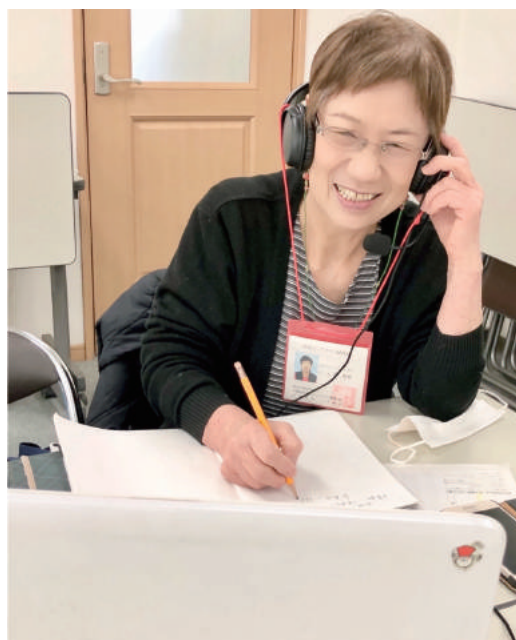
**オンブズマン
研修会**
**介護保険制度の
変更点学ぶ**

世津子事務局長が解説。「感
染症や災害に日頃から備え、
業務継続に向けた取り組み
の推進」「科学的介護情報シ
ステムLIFEを活用して
の介護の質向上と、関連す
る加算」について説明しま
した。また「個室ユニット型
施設のユニットの定員緩和
和」「リスクマネジメントの
強化」「利用者負担段階と食
費基準費用額の見直し」な
どについても言及しました。
後半はオンライン面談の
紹介と意見交換。予定時刻
を少し上回る約1時間半の
集まりとなりました。

助成受け、デジタル化を推進

Zoomでオンライン面談

モニター通し利用者との対話



Zoomで利用者さんと面談する西和枝さん
(オンブズマン17期生)

コロナ禍により、昨年2月下旬から中断している介護オンブズマン活動。以前のようにオンブズマンが施設を訪問するのは難しい状況が続いています。そこでO-ネットでは昨年10月からZoomによるオンライン面談に取り組み始めました。事務局がホストになり、自宅や事務局から参加するオンブズマンと活動施設とをつなぎます。年明け以降、参加施設も増え始め、現在14施設（1施設はスカイプ）で実施しています。

「お久しぶりです。お変わりなくお元気そうですね」
新年早々に開始した「大
仙もずの音」のオンライン
面談。ヘッドセットをつけ、
モニターを通して施設の利
用者に話しかけているのは
オンブズマンの西和枝さん

と芦田智子さん。画面越し
とはいえ久々の再会に、声
が弾み笑顔がこぼれます。
「初めてで緊張しました
が、思いのほかスムーズ
だった。利用者さんもたく
さん話をしてくださいいま
す」と西さん。「外出や家
族との面会ができない中、
職員以外の人と話ができる
機会があるのは貴重。コロ
ナだから、すべて中止では
なく、こうした方法でもつ
ながり、続けていくことが
大切だと思います」

3月から開始した「天の川
明星」では介護主任の岡島
みどりさんがタブレットを
携帯し、移動しながら施設
内の様子を配信。長谷川佐
和子さんとペアで活動する
岡田千鶴子さんは「ひな人
形も飾られ、これまでと変
わらない様子。気になっ
ていた利用者さんとお会い
でき、うれしさが込み上げ
てきました」と話します。

オンライン面談は月1回
30分程度。施設の費用負担
はなく無償で実施していま
す。訪問活動と同様、オン
ブズマンは2人で担当。利
用者2～3人と1人10分前
後面談、その後10分ほど担
当職員とミーティングを行
い、利用者の意向を伝えた

「面談の利用者が限定さ
れる」「訪問時と違って居
室の様子など周辺状況がわ
かない」など制約はありま
すが「月1回の短時間」と
することで、オンブズマン
施設ともに気軽に挑戦して
もらえるようになりました。
「まったく外出していな
い。外に出てみたいわ」な
ど、面談で利用者が心情を
吐露することも。なかには
職員の方も初めて耳にする
要望を伝えられることもあ
ります。

変異ウイルスによる感染
拡大が続く中、活動再開は
まだ先の様子。活動を絶や
してしまおうのではなく続け
ていくことを目標に、当分
の間オンライン面談を広げ
ていきます。

グループホーム外部評価

事業開始から2年

「受審してよかった」と喜ばれる評価めざして



「グループホームであい」で、管理者から聞き取りを行う調査員（緒方しのぶさん・秋山陽子さん）

○ネットでは大阪府の認証を受け、19年度より地域密着型サービス外部評価事業に取り組んできました。評価の対象となるのは認知症高齢者グループホームで、介護分野の専門職とオンブズマン活動で培ってきた市民・利用者の立場、両者の「目」を活かしながら取り組みを展開。この2年間で事業も軌道に乗りました。

評価を通し、取り組むべき課題・目標を明らかに

グループホーム外部評価は、事業所による自己評価をもとに、調査員が訪問調査を行い、介護現場を見たり関係者から話を聞いたりして、事業所の長所や課題を明らかとする仕組みです。原則として年1回の受審義務があります。

単なるチェックではなく、事業所の現在の状態に応じた「目標」を調査者と事業所が一緒に考えていくところに特徴がある外部評価。結果は独立行政法人福祉医療機構が運営する「ワムネット」に公表し、サービスの

利用者やその家族などへの情報提供を行っています。

○ネットでは、現在12名の調査員が活動しています。19年度には30件、20年度には39件の受審依頼を受け、それぞれ2名の調査員が書面調査と訪問調査を行いました。

コロナ禍でも「対面」を重視し、訪問調査を工夫

「管理者や代表者からは、利用者はもちろん、家族や職員への想いも存分に聞き出します。また職員には、その思いがどのように浸透しているかを確認しています。たくさんのお話を引き出すことで、今の課題や次の目標が見えてきます。実際に訪問し、事業所の空気に触れ、顔を合わせて話を聞くことが事業所の特徴を捉えた質の高い外部評価につながります。緒方主任調査員は「訪問」の重要性をこのように話します。

19年度末より直面したコロナ禍での外部評価では、施設への立ち入りや利用者との対話が制限されたり、訪問時間が短縮されたりしましたが、調査員自ら感染予防に細心の注意を払い、日程調整を重ね、訪問を続けました。居室や利用者の日

常の様子は写真や動画で閲覧できるように事業所にも協力していただき、「この時期ならではの調査を」と、コロナ禍における事業所や職員の苦労や工夫を聞き取り、

第61回○ネットセミナー

「コロナ禍で考える利用者・家族・施設の関係づくり」を開催

2月27日、第59回○ネットセミナーを開催しました。このセミナーは20年3月に『利用者・家族と施設とのよりよい関係づくり』と題して実施予定だったもので、コロナ禍により延期していましたが、この時期ならではのテーマとタイトルに変更して開催しました。

セミナーでは、まず山本靖二ナースングホーム智鳥（特養）生活相談員、高倉真利子ライフ・イン京都（介護付有料）ケアセンター長、森光代大領の家（サ高住）



右上から時計回りに、森さん・高倉さん・山本さん・会場の様子

調査員一丸となり乗り切ってきました。

制度見直しで今後は受審件数減の恐れも 新たな対応模索

毎年3月末に開催している勉強会には今年も10名の調査員が参加。今回はよりスムーズな報告書作成の参考にと事例表現のヒントや文章の校正ポイントを資料

として示しました。後半は、この1年の外部評価の振り返りを発表する中から「戸惑ったことや工夫したこと」などを取り上げ、活発な意見交換を行いました。このように順調に進みつつあった外部評価事業ですが、介護保険法の一部見直しに伴い、これまで義務化されていた評価機能による

外部評価が今年度からは、事業所が自己評価を運営推進会議に報告し評価を受け、公表することも可能になりました。今後、この方法を選ぶ事業所が増え、○ネットでの外部評価件数の減少も予想されますが、この2年間で培ってきた事業所との信頼関係をもとに新たな事業展開も検討していきます。

にくい。口々に家族への情報提供とニーズ把握の難しさを語りました。

面会制限が始まった当初は自由に会えない苛立ちが募り、「利用者・家族から厳しい言葉を投げかけられることもあった」と高倉さん。「心を寄せ、真摯に耳を傾ける。そんな姿勢で信頼回復につなげてきました」

動きが減り、身体機能の

低下や認知症状の悪化がみられる利用者も。「脚力低下が目立つようになり、利用者・職員ともに体力をつける必要性を痛感。コロナ前まではできていなかった毎日の体操を習慣化できるようになった」と森さんはよい一面もあることを伝えました。「無事に暮らしていれば十分」と思う反面、密室化のなか介護の質は大丈夫だろうかと一抹の不安もある家族の心情。職員の皆さんもストレスが続く中、一日も早い収束を祈るばかりです。

カレンダー

4月～9月

- 4/27 (火) 職員研修実行委員会
- 5/24 (月) 介護職員研修「ストレスマネジメント」
- 5/28 (金) 理事会
- 6/1 (火) 介護職員研修「認知症ケア」
- 6/26 (土) 第22回 定時総会、第61回○ネットセミナー
- 8月 未定 介護職員研修「介護職が知っておきたい医療知識」
- 8/11 (水) 事務局夏季休暇（～15日）
- 9/7 (火) 介護職員研修「“食べる楽しみ”に寄り添う食事支援」

訃報

○ネットの設立および運営にご尽力いただきました岡本祐三・前代表が5月20日に、田邊榮一郎・前副代表が5月3日に、永眠されました。お二人の平安を心からお祈りいたします。