2021年度(令和３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

2021年４月１日～2022年３月31日

Ⅱ　事業の成果

①2020年度から着手したＩＴ化をさまざまな事業において実施・推進した。具体的には、オンブズマン活動におけるzoomによるオンライン面談を14施設に拡大して実施。また、クラウド型業務アプリ開発プラットフォームkintoneを導入し、独自の業務システムを構築することにより、紙やワード・エクセルで行っていた「オンブズマン活動報告書」の作成など一連の作業をデジタル化し、業務の効率化と情報の共有化を進めた。そのほか、会場とオンラインによるハイブリッド配信スキルを習得することにより、介護職員研修・講演会・オンブズマン養成講座など、多くの催しでこの配信スキルを活用し、参加者の利便性を図った。

②Ｏーネットの新規事業となる「外国人介護スタッフ応援隊養成講座」を開講し、2022年度から実施する応援隊活動に向けて担い手の養成を行った。

③日本認知症ケア学会から日本認知症ケア学会・読売認知症ケア賞「実践ケア賞」を受賞した。20年間の地道なオンブズマン活動が評価される結果となった。

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、オンブズマン活動のルールと心構えなど。基礎講座と演習で、計13.75時間。

（実施場所）　基礎講座・演習／介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局

（実施日時）　基礎講座／10月２日・９日・16日　13時～16時45分
演習／10月23日　10時30分～16時

（事業の対象者）　20歳以上の市民

（収　入）　90,000円

（支　出）　51,179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。
※介護施設への訪問ができないため、代替策としてZoomによるオンライン面談を実施。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)　介護施設とオンブズマンの自宅または事務局
(実施日時)　日時はさまざま。１施設月１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)　2,169,500円
(支　出)　134,314円

（3）(事業名)　講演会
(内　容)　介護関連の講演会を実施（ハイブリッド型）
①第61回Ｏ－ネットセミナー
認知症の人の心の中はどうなっているのか？
②第62回Ｏ－ネットセミナー
自分自身＆介護が必要な人のために　口腔ケアと誤嚥性肺炎予防のポイント　※大阪労働者福祉財団助成
(実施場所)　①②ドーンセンター　大会議室２＆自宅
(実施日時)　①6月26日（土）14時30分～16時
②3月27日（日）14時～15時30分
(事業の対象者)　会員および一般市民
(収　入)　107,340円
(支　出)　84,115円

（4）(事業名)　介護職員研修
(内　容)　①今すぐできる！介護現場で働く人のためのストレスマネジメント（会場＆オンライン）
②なぜ、認知症の人とうまくかかわれないのか？（オンライン）
③介護職が知っておきたい医療知識　（会場＆オンライン）
④“食べる楽しみ”に寄り添う食事支援　（会場＆オンライン）
※日本社会福祉弘済会助成
⑤2021年度　身体拘束・高齢者虐待防止研修　（会場＆オンライン）
(実施場所)　①Ｏ－ネット会議室＆施設
②Ｏ－ネット会議室＆施設
③Ｏ－ネット会議室＆施設
④ドーンセンター＆施設
⑤Ｏ－ネット会議室＆施設
(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)　587,311円
(支　出)　291,796円

（5）(事業名)　ニュースレター発行
(内容)　年３回(６月・９月・１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局
(実施日時)　６月４日・９月24日・１月28日
(事業の対象者)　会員・その他

（収　入）　　0 円
（支　出）　　341,012 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』
報告書『外国人介護スタッフとともに働く職場環境づくり』など
（実施場所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局
（実施日時）　随時
（事業の対象者）　会員および一般市民
（収　入）　77,000 円
（支　出）　2,315 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）　1,820,000 円
（支　出）　1,286,687 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
（実施場所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局会議室
（実施日時）　11 月 6･13･20 日　10 時 30 分～16 時 15 分
※令和 3 年度大阪市ボランティア活動振興基金助成
（事業の対象者）　一般市民
（収　入）　127,283 円
（支　出）　372,932 円

Ⅳ　社員総会の開催状況

第 22 回定時総会
（日　時）　2021 年 6 月 26 日（土）　13 時～14 時
（場　所）　ドーンセンター　大会議室２
（社員総数）　24 名
（出席者数）　24 名（うち会場 11 名、オンライン 3 名、委任状 9 名、書面表決 1 名）
（内　容）　第１号議案　2020 年度事業報告の承認について
第２号議案　2020 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　定款変更について

第４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　　2021 年度事業計画について
報告事項②　　2021 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 71 回理事会
（日　時）　５月 28 日（月）18 時～20 時 25 分
（場　所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局＆オンライン
（内　容）　報告事項　　オンブズマン活動の現状について
地域密着型サービス外部評価受審件数
介護職員研修の申込方法について
訃報　岡本祐三前代表理事・田邉榮一郎前副代表理事
議決事項　　第 22 回総会議案書について
※すべて原案どおり議決された
協議事項　　総会開催方法、総会の役割分担について
事務所移転について
外部評価事業の今後の対策について

臨時理事会
（日　時）　６月 26 日（土）16 時 40 分～16 時 50 分
（場　所）　ドーンセンター　大会議室２
（内　容）　代表理事・副代表理事の選定について

第 72 回理事会
（日　時）　10 月 28 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局＆オンライン
（内　容）　報告事項　　第 22 期オンブズマン養成講座について
グループホーム外部評価事業進捗状況について
介護職員研修について
外国人介護スタッフ応援隊養成講座について
会計報告について
協議事項　　活動施設契約料について
審議事項　　事務局移転について

第 73 回理事会
（日　時）　３月 25 日（金）18 時～20 時
（場　所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務局＆オンライン
（内　容）　報告事項　オンブズマン活動の現状について
第 23 回定時総会について
協議事項　2021 年度事業報告・会計報告について
議決事項　2022 年度事業計画・事業予算について