

地域

サービス向上へ施設育てる

どんな介護施設なら親を安心して任せられるだろう? 自分もいざれ介護が必要になるかもしない……。若いころに考えることはなくても、年を重ねるにつれ、そんな心配や悩みに直面する。NPO法人「介護保険市民オンブズマン機構大阪（通称・O-ネット）」（大阪市北区）は入居者から聞き取った要望などを施設側に伝え、処遇改善につなげている。堀川世津子事務局長（66）は「介護サービスの質の向上のために何ができるのか、自分たちで考え、施設を育てることが大切」と話

【まとめ・中川博史】

聞いて！

までは、老人ホームと

「**介護保険市民サンズ**」
がある、実際にはどんな
ことをしているのか、ほ
とんどの人が知らないか
たと思います。制度の財
源は私たちの税金です
し、老いは誰にでもやっ
て、生活の延長の場である
ことが重要です。環境が
いこうと、制度の開始と
ともに活動をスタートし
ました。

は、耳の痛いことも聞いていこうという意識を持って受け入れ先になつてるので、全ての課題が解決するわけではありませんが、提言や要望はかせんが、

す。食事時間は2時間の幅を取っているとか、嫌いな食べ物があれば別のものを用意してくれるとか。あるいは面会時間に特段制限がなかつたり。要は柔軟性です。心身が衰えていくとケアの方法が変わっていきます。施設の方に合つせるの

ンブズマン機構大阪◇
(通称・O-ネット)

（通称「O-ボウル」）
に上る。施設で働く人を対
した研修や市民向けセミ
・講座などの開催、介護
する書籍類の発行にも力
われている

大阪市北区天神橋3の9の
電話06・6949・8192。メ
ルアドレスは(o-netnpo
rain.ocn.ne.jp)。ホー
ページ([https://o-netn
site/](https://o-netn
site/))。



堀川世津子事務局長=大阪市北区天神橋3で

介護保険市民オンブズマン機構大阪

れの仕事です。そもそも、利用者や家族は100%を求めているわけではありません。

人、介護や医療の仕事を定年退職した後に問題意識を生かそうと参加する人たちが多いですね。今はコロナ禍のために

ンブズマン活動は「施設を見る目」を養うことができる。それは、自分が老いをどう感じかかるを考える機会でもあるんです。

◇NPO法人 介護保険市民オンブズマン機構大阪◇
(通称・O-ネット)

市民の目線で施設介護の向上を目指そうと2000年設立。専門的な研修を受けた人（よなづづみん）が会

市民（オノノスマノ）が芸
施設を月に1、2回訪問し
入居者や職員らと面談する
として、気づいた課題や改
が必要な点などを施設に伝
る活動に取り組んできた。
コナ前の19年度の面談者数
約4000人、対応件数は約2

件に上る。施設で働く人を文
象とした研修や市民向けセミ
ナー・講座などの開催、介護
に関する書籍類の発行にもこ

員、な善えコは
50 に関する書籍類の先行にも
を入れている。
大阪市北区天神橋3の90
27。電話06・6949・8192。
ールアドレスは(o-netnp
@train.ocn.ne.jp)。ホ
ムページ([https://o-net
po.site/](https://o-net
po.site/))。



施設の利用者と話をするホンブズマン（左）

二〇一・アーネスト・ホーリー