

# O-ネット通信

Association for Long Term Care Ombudsman Initiatives

第124号

2023/6/1

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

〒530-0041 大阪市北区天神橋3-9-27 PLP会館3F

TEL.06-6949-8192

FAX.06-6949-9296

E-mail: o-netnp@train.ocn.ne.jp

URL: https://o-netnp.site/

## ◆オンブズマン受入れ状況 2023年5月末現在

施設名	訪問活動	施設名	訪問活動
YMCA サンホーム	5月再開	せつづ桜苑	再開時期検討
四天王寺たまつくり苑	6月再開	高槻けやきの郷	再開時期検討
博愛の園	7月再開予定	天の川明星	再開時期検討
まちかどホームずずらん	コロナ期より訪問	宝塚ちどり	5月再開
四天王寺きたやま苑	検討中	GH宝塚ちどり	4月再開
つるぎ荘	コロナ期より訪問	コスモス男山	コロナ期より訪問
なごみ	コロナ期より訪問	中山ちどり	5月再開
愛港園	6月再開	みなと弘済園	5月再開
高山ちどり	6月再開	福寿荘	7月再開予定
喜志菊水苑	10月再開予定	ケアホームちどり	7月再開予定
ゆめあまみ	再開時期検討	神戸垂水ちどり	再開時期検討
秋の台ちどり	6月再開	寿光園	7月再開予定
ジュネス	コロナ期より訪問	信貴の里	7月再開予定
大領の家	6月再開	成法苑	6月再開
大仙もずの音	7月再開予定	つどうホール	6月再開
阪和堺塚山苑(新規)	4月訪問開始		

※上記以外、7施設は回答未

## 動き出したオンブズマン活動 新型コロナ「5類」移行で再開進む

5月8日には感染法上の位置づけが「5類」に引き下げられた新型コロナウイルス。高齢者施設では重症化リスクの高い利用者も多いため、家族の面会やボランティアの訪問を控えるなど、厳しい対応が続けるところが少なくありませんでした。しかし「5類」引き下げに伴い、外部とのつながりや交流も徐々に戻っていき、施設も変化しつつあります。そうした中、オンブズマンの受入れを再開する施設も増え始めています。

2020年2月から3年以上にわたって大半の施設で訪問できない状態が続いたオンブズマン活動。「5類」引き下げの流れを受け、O-ネットでは4月初旬、コロナ前に活動していた25施設に(すでに訪問活動を行っている施設及び4月以降の受入れが確定している施設等)12施設は除く活動再開の意向や予定を尋ねるアンケートを実施しました。

その結果、19施設から回答が寄せられ、「5月〜7月頃の受入れを検討」との回答も多数ありました。こうした結果を受け、O-ネットでは4月初旬、コロナ前に活動していた25施設に(すでに訪問活動を行っている施設及び4月以降の受入れが確定している施設等)12施設は除く活動再開の意向や予定を尋ねるアンケートを実施しました。

その結果、19施設から回答が寄せられ、「5月〜7月頃の受入れを検討」との回答も多数ありました。こうした結果を受け、O-ネットでは4月初旬、コロナ前に活動していた25施設に(すでに訪問活動を行っている施設及び4月以降の受入れが確定している施設等)12施設は除く活動再開の意向や予定を尋ねるアンケートを実施しました。

その結果、19施設から回答が寄せられ、「5月〜7月頃の受入れを検討」との回答も多数ありました。こうした結果を受け、O-ネットでは4月初旬、コロナ前に活動していた25施設に(すでに訪問活動を行っている施設及び4月以降の受入れが確定している施設等)12施設は除く活動再開の意向や予定を尋ねるアンケートを実施しました。

「この3年間、施設は非常に閉鎖的な環境の中にあっ

た。これは、利用者にとっても職員にとっても良いことではない。職員や家族の理解も得ながら、少しずつ外の風も入れていきたい」と話すのは、牧野香織・萩のちどり施設長。

施設の状況を理解し感染管理に努めるとともに、「市民の目」を再び活かして活動に励んでいきます。

## オンブズマン 研修会

## 施設訪問再開に向け徐々に開催



感謝状を受け取る大塩昌子さん

4月22日(土)、オンブズマン研修会をPLP会館小会議室で開催しました。天候に恵まれるとともに、コロナ感染者数も少ない時期だけあって、会場参加が24名に上りました(オンライン参加は7名)。



新しいオンブズマンの皆さん。左から、濱野年美さん、宗宮恵司さん、黒江ゆり子さん、オンライン参加の中西栄さん、長谷川郁代さん。

事務局移転後初めて来館するオンブズマンもあり、「飲食店も多くにぎやかなところだね」といった声も。久々の再会を喜び合う姿も多く見られました。

研修会では、オンブズマン受入れ状況(上記表参照)を伝えるとともに、活動再開にあたっての留意事項の説明などを行いました。また、10年以上活動のオンブズマン2人(11期生・大塩昌子さん、12期生・小林加代子さん)に感謝状を贈呈。大塩さんは「続けることに意味があると思う」とコメント。小林さんは「加えて、人とのつながりも大事だと感じている」と話していました。

研修会では、新しいオンブズマンの皆さん6人の紹介も行いました。コロナ前は、毎年9月のオンブズマン認証式がその機会となっていました。研修会の後半は、グループホーム外部評価調査員勉強会も兼ね、悩みながらもコロナ禍において利用者の外出支援を再開したグループホームみやびの取り組み(裏面参照)について話を伺いました。「感染管理は大事だが、認知症を職員の手で進めてしまったのはならない」と話す管理者・榊野貴至さんの言葉が印象的でした。

## 第3期応援隊養成講座に助成

### キリン福祉財団

O-ネットでは今年度、キリン福祉財団より「地域のチカラ応援事業」の助成を受けることになりました。

対象となるのは、第3期外国人介護スタッフ応援隊養成講座で、助成額は30万円。4月18日にオンラインで贈呈式が行われました。

「今回は全国527団体から申請があり、そのうち147団体を採択。採択率28%の狭き門となった」と贈呈式で話すのは同財団の大島宏之事務局長。O-ネットの場合、介護現場を支える多様な外国人スタッフの相談に対応する人材の育成に、今後の発展性が期待できると評価されたことが採択につながりました。

O-ネットが同財団の助成

を受けるのは今回が2回目。前の助成は2020年度の設立20周年記念講演会「外国人介護スタッフの受入れと支援」でした。この講演会を通して見えてきた課題に対応しようと開始したのが応援隊事業。このような取り組みの進展も2回目の採択に至った理由です。

今年度の応援隊養成講座は12月に開講する予定。助成金を有効に活用し、よりグレードアップした講座となるよう企画を練っていきます。



贈呈式に参加した事務局スタッフ

# 好調のグループホーム外部評価事業 事業所のコンサル的役割も

事業所の自己評価と、調査員による訪問調査によって、サービスの質の確保と向上を図るグループホーム外部評価。オーネットは2019年度から同事業を開始し、コロナ禍の影響を受けながらも実績を上げてきました。22年度は新規受審6件を加え、44件の調査を実施。オーネットの収益面にも貢献しています。

## 工夫を聴き取りエール送る

家族面会の制限や外出の自粛など、コロナ禍が長引く中、グループホームも例外なく、取組み内容の変更に余儀なくされてきました。

そんな中で事業所は、どんなことに気づき、何を学んだのか、どのような工夫で介護の質を保ってきたのか。コロナ3年目となった

22年度の訪問調査では、そうしたことを意識しながら調査員10人が聴き取りにあたってきました。

事業所によってコロナ禍での工夫は千差万別ですが、入居者の暮らしを第一に考え「大事にしていること」に特徴が表われます。入居者の馴染みの風景を動画やスライドで映し出して職員と

2019～2022年度  
月別訪問調査数

	2019	2020	2021	2022	月別計
4月	1	休止	0	1	2
5	0	休止	2	2	4
6	0	2(5)	0	3	10
7	0	1	0	0	1
8	2	0	1	1	4
9	2	1	1	0	4
10	3	6	5	4	18
11	5	5	5	6	21
12	4	5	4	4	17
1	2	2	1	3	8
2	6	3	3	7	19
3	休止	14	9	13	36
計	25	39(5)	31	44	144

( )は2019年度分

表面参照

オンズマン&  
外部評価調査員  
合同研修会

## ADLが低下し認知症も進行

みやびは羽曳野市にある3ユニットのグループホームです。2003年の開設以来、入居者の今までの暮らしの継続と、レクリエーションや外出などの楽しみを多く持つことを大切に、ケアに取り組んできました。コロナの蔓延や大阪府の

## コロナ禍での外出支援の苦心とその実り

グループホームみやび・管理者 榎野貴至さん

自粛要請は、みやびの生活環境を一変するものでした。自粛が原因だと一概には言えませんが、コロナ禍が長く引くにつれ、入居者のADLの低下や認知症の進行なども見え始めました。

一方、ユニット毎のADLには差があり、活動内容も各々のユニット任せになっていました。そのため比較的

活動に積極的なユニットと感染防止を重視するユニットでは、職員の意識にも差がみられました。また、社会的に外出控えが続く中、世間の目を気にして外出に消極的な意見もありました。

## トライしたら笑顔が増えた

「感染対策に迫られる中で、活動を再開する必要性

昨年4月から活動を開始した「外国人介護スタッフ応援隊事業」。昨年度は14人の応援隊員が8施設で20人の外国人スタッフの面談・支援にあたりました。今年度は第2期養成講座を修了した6人に加え、総勢18人が活動しています。4月1日、今年度初めてのミーティングを開催した同事業。今年度の応援隊受入れ施設は11施設で、面談する外国人スタッフは37人。国籍や在留資格はさまざまです（下表参照）。工場などで働く他の産業分野とは異なり、介護の仕事で

## 第2期応援隊 11施設で活動

は利用者や職員の皆さんとのコミュニケーションが不可欠。それだけに「もっと日本語を勉強したい」という外国人スタッフたちの思いは強いようです。昨年度は「日本語「仕事」暮らし」に関する事柄など17件の困りごとを聴き取り、サポートや施設への橋渡しを行ってきた応援隊。今年度は、日本語での対話を通して、外国人スタッフが「役に立つ」と思ってもらえる工夫についても、日本語教師による研修などを通して考えていきます。

### ■ 応援隊派遣状況

施設名	在留資格・国籍・支援対象者数	応援隊派遣数
博愛の園	「技能実習」ベトナム2人/「特定技能」ベトナム1人	3人
なごみ	「介護」ネパール2人	4人
ふれあいの館しおん	「介護」ベトナム1人	2人
ケアホームちどり	「特定活動（EPA介護福祉士候補生）」インドネシア1人	1人
ナーシングホーム智鳥	「特定活動（EPA介護福祉士候補生）」インドネシア1人	2人
中山ちどり	「特定技能」フィリピン5人（奇数月2人、偶数月3人）	1人
宝塚ちどり	「特定技能」フィリピン3人/ベトナム1人	1人
愛港園	「特定技能」インドネシア2人	1人
ゆめパラティース	「技能実習」ベトナム2人	1人
喜志菊水苑	「介護」「特定技能」フィリピン・ベトナム計10人	2人
みなと弘済園	「特定技能」フィリピン1人・マレーシア4人/「介護」フィリピン1人	2人

くつたり、懐かしい料理と一緒に作って楽しんだり。普段の生活の様子を録画してLINEで家族に送り、安心を得ることに努めた事業所もありました。「コロナ禍でも何でもできない」という事業所には、一歩踏

み出すための助言ができるよう調査員の間で情報共有も行いました。日頃の事業所の何気ない支援を逃さず聴き取り、それに共感する力を強みに、「グループホームの応援隊」となるよう努めています。



現場の状況を率直に伝える榎野さん

はあるのか」「でも自粛後の入居者の状態変化をどう考えるのか」「コロナ禍でもできる活動はないのか」……。リーダー会議で回を重ねて話し合う中、徐々に職員の意識に変化が表われ出しました。散歩やドライブなどを少しずつ始めると、入居者・職員ともに笑顔が増え、入居者も暮らしに前向きになりました。

みやびでは、家族の理解も得ようと「外出による感染リスク」と「自粛で生じる身体機能の低下」について、文書や口頭で丁寧に説明。家族からも理解を得ることができました。コロナ禍により、今まで当たり前になっていたことの大切さを実感するとともに、新たな気持ちで外出支援に臨めるようになりました。「施設に入居しても、自分らしい暮らしが継続できる」。このことを家族や地域の人々に広く知ってもらいたいと思っています。

## 知識・情報をアップデート

他の介護サービス同様、グループホームも21年度の介護報酬改定に伴い、さまざまな新しい取り組みへの着手が求められるようになっていきます。

そうした中、LIFE科学的介護情報システム<sup>®</sup>の導入やBCP（事業継続計画）の策定、運営推進会議を活

用した評価と外部評価の違い、感染予防を織り込んだ災害対策など、調査員が事業所から質問を受けることも少なくありません。「それだけに自分たちも知識・情報を常にアップデートしていかないと」と調査員の一人。事業所との間で築いてきた信頼関係を大切にしながら、良質の外部評価ができるよう今後も努めていきます。

## カレンダー

6月～9月

6/3(土)	応援隊ミーティング
6/18(日)	定時総会 第65回O-ネットセミナー
7/1(土)	第24期オンズマン養成講座 「基礎講座」(~27日) オンデマンド
7/29(土)	オンズマン養成講座「演習」 スクーリング
8/5(土)	応援隊ミーティング
8/14(月)	事務局夏季休暇 (~17日)
8/19(土)	外部評価調査員勉強会
8/25(金)	介護職員研修「やさしくわかる 糖尿病&ケア」
9/4(土)	介護職員研修「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」

## ご寄付いただきました

青木富子、荒木康弘、磯崎 清、大野富子、川上正子、川本敏久、神崎正行、楠木鈴子、後藤田慶子、田中美智子、那須良太、西和枝、布施千草、松島嘉津子、三木秀夫、守美枝子、吉岡淳子（以上、敬称略）