2022年度(令和4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

2022年4月1日～2023年3月31日

Ⅱ　事業の成果

①　Ｏーネットの新規事業「外国人介護スタッフ応援隊」は2021年に担い手を養成し、2022年から実践活動開始。大阪府・兵庫県の8施設で14名の応援隊員が20名の外国人スタッフのサポートにあたった。精神的支えとしての役割を担いながら、日本語力や仕事への積極性の向上など、活動の成果も現れ始めた。

②　2020年度から着手したＩＴ化を充実させ、2022年度も各事業で効果的に活用した。具体的には、対面での面談が難しいコロナ禍の期間においてもzoomなどによるリモート面談でオンブズマン活動を継続。クラウド型アプリkintoneを利用し、オンブズマンや応援隊の「活動報告書」や「活動レポート」の作成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型の介護職員研修・講演会・オンブズマン養成講座などで参加者の利便性を図り、コロナ禍での需要低下を補った。

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9時間。認知症ケア学会認知症ケア専門士認定講座(3単位)。

（実施方法）　オンライン開催　※但し視聴環境のない受講生は会場にて受講（介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所）

（実施日時）　基礎講座／12月3日・10日・17日　13時～16時10分

（事業の対象者）　20歳以上の市民

（収　入）　40,410円

（支　出）　53,241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。

※介護施設への訪問は6施設。訪問ができない15施設には代替策として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介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所
（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）　2,381,319 円
（支　出）　156,116 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 63 回Ｏ－ネットセミナー
認知症の人とのコミュニケーション～日常行動からの理解～
※認知症ケア学会認知症ケア専門士認定講座(2 単位)
②第 64 回Ｏ－ネットセミナー
高齢者介護と共生社会の明日を見つめて
基調講演：介護現場の“これから”と外国人スタッフの協働
シンポジウム：外国人スタッフの困りごとに向き合う
※中央共同募金会助成
（実施場所）　①ドーンセンター　大会議室３＆自宅
②ＰＬＰ会館中会議室＆自宅
（実施日時）　①6 月 25 日（土）14 時 30 分～16 時 30 分
②9 月 17 日（土）13 時 30 分～16 時 00 分
（事業の対象者）　会員および一般市民
（収　入）　85,126 円
（支　出）　49,816 円

（４）（事業名）　介護職員研修
（内　容）　①職場環境を改善し、適切なケアを実践するために（オンライン）
②介護職が知っておきたい医療知識（オンライン）
③もっと知りたいベトナムのこと！（会場＆オンライン）
④身体拘束・高齢者虐待防止研修（オンライン）
⑤認知症ケア研修（オンライン）
⑥ムセ・誤嚥を防ぐために 食事介助や口腔ケアについて学ぼう！
（オンデマンド）
（実施場所）　①介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆各施設
②介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆各施設
③ドーンセンター＆各施設
④介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆各施設
⑤介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆各施設
⑥各施設
（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）　448,901 円
（支　出）　279,115 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所
（実施日時）　6 月 3 日・9 月 12 日・1 月 30 日

（事業の対象者）　会員・その他
（収　入）　0 円
（支　出）　17,107 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所
（実施日時）　随時
（事業の対象者）　会員および一般市民
（収　入）　26,122 円
（支　出）　8,002 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）　2,780,000 円
（支　出）　893,239 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。また情報共有やフォローアップを目的として、応援隊員の月例ミーティングを実施（ハイブリッド型）。養成講座のカリキュラムや今後の方向性などは企画委員会会議で検討。　※中央共同募金会助成
（実施場所）　【実践活動】 大阪府・兵庫県内の介護施設
【養成講座】 ＰＬＰ会館小会議室＆自宅
【企画委員会】 介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所・各施設・各事務所など(オンライン)
（実施日時）　【実践活動】 2022 年 4 月～　月 1 回
【養成講座】 11 月 5･12･19 日 10 時 30 分～16 時 15 分
【企画委員会】 5月 31 日･7月 25 日･9月 26 日･2月9日　10 時～12 時
（事業の対象者）　【実践活動】 施設が指定した外国人スタッフ 20 人
【養成講座】 一般市民
【企画委員会】 施設関係者・日本語教師・法人理事・事務局員
（収　入）　90,910 円
（支　出）　1,795,411 円

Ⅳ　社員総会の開催状況

第23回定時総会

（日　時）　2022年6月25日（土）　13時～14時

（場　所）　ドーンセンター　大会議室３

（社員総数）　26名

（出席者数）　25名（うち会場11名、オンライン3名、委任状10名、書面表決１名）

（内　容）　第１号議案　2021年度事業報告の承認について

第２号議案　2021年度事業決算の承認ならびに監査報告について

※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　2022年度事業計画について

報告事項②　2022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74回理事会

（日　時）　5月27日(月)18時～20時

（場　所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆オンライン

（内　容）　報告事項　外国人介護スタッフ応援隊事業について

地域密着型サービス外部評価事業について

議決事項　第23回総会議案書について

・2021年度事業報告、2021年度決算報告

・2022年度事業計画、2022年度事業予算

協議事項　総会開催方法、総会の役割分担について

時間配分について

第75回理事会

（日　時）　10 月27日(木)18時～20時15分

（場　所）　介護保険市民オンブズマン機構大阪事務所＆オンライン

（内　容）　報告事項　事業報告について

オンブズマン活動、応援隊事業、外部評価事業、講演会、介護職員研修、養成講座（オンブズマン・応援隊）

会計報告について

会員移動状況について

協議事項　日本語能力試験対策講座について

広報ＳＮＳについて

承認事項　代表理事の代行について

第76回理事会

（日　時）　3月24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所＆オンライン

（内　容）　報告事項　オンブズマン活動について

第24回定時総会について

協議事項　2022年度事業報告・会計報告について

議決事項　2023年度事業計画・事業予算について