

O-ネット通信

Association for Long Term Care Ombudsman Initiatives

第132号

2026/01/24

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-netnpo@train.ocn.ne.jp

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

の動きを受け、振り返りミー
ト第24期オンブズマン活動（2024年10月～25年9月）では、1年間のまとめとして、担当オンブズマンと施設関係者による「振り返りミーティング」を昨年8月～9月にかけて各施設で行いました。取り組み・課題から、見えてきたことを報告します。

2024年度から始まつた介護現場の「生産性向上」の動きを受け、振り返りミー

ト第24期オンブズマン活動（2024年10月～25年9月）では、1年間のまとめとして、担当オンブズマンと施設関係者による「振り返りミーティング」を昨年8月～9月にかけて各施設で行いました。取り組み・課題から、見えてきたことを報告します。

2024年度から始まつた介護現場の「生産性向上」の動きを受け、振り返りミー

ト第24期オンブズマン活動（2024年10月～25年9月）では、1年間のまとめとして、担当オンブズマンと施設関係者による「振り返りミーティング」を昨年8月～9月にかけて各施設で行いました。取り組み・課題から、見えてきたことを報告します。

振り返りミーティングから見えてきたもの

ICTの活用や「持ち上げない介護」に注力、課題は物価高



日本語を共通言語に、互いの意見に耳を傾ける受講者の皆さん



養成講座で日本語サポート方法を講義する澤田幸子講師

20日の全3日間の日程で開催しました。受講者は6人と少なかったものの、アットホームな雰囲気の中での講座となりました。

「初めて聞く話が多く、とても勉強になった」「豊中市の事業所への訪問なので気軽に足を運べる。ぜひ携

わりたい」と、6人全員から活動への意思表示がありました。

O-ネットでは、1月中に受入れ先とのマッチングを行い、当初の目標どおり事業所で応援隊活動を開始する予定です。

進められている様子がうかがえました。また、インカムや介護ソフトの導入で情報共有に効果を感じている施設もありました。

介護ロボットやリフト等を導入し、腰痛予防の取り組みに言及しているのは5件。なかには「腰痛欠勤者0、腰痛による離職者5%以下」といったスローガンを掲げるとともに、リフト等の使用の有無による業務負担の差をデータ化し、職員の意識変革につなげてきた施設もありました。

離職防止や人材補強については8件あり、「産業医との面談が離職率低下につながっている」「主任や副主任の声掛けや真摯な指導が若

ては、以前の日常に戻すべく外出支援・ボランティアの導入・祭りなどイベントの復活を進めてはいるものの、面会制限が一部残る施設も多く、完全撤廃の時期を模索していることがうかがわれました。

豊中市で応援隊事業を始動 外国人向け研修と応援隊講座

第130号でお知らせしたとおり、O-ネットでは豊中市介護保険事業者連絡会から委託を受け、外国人材の受け入れ促進につなげようと、11月に介護職員研修、12月に応援隊養成講座を豊中市立生活情報センターへらしかんで開きました。

11月14日に実施したのは、豊中市内の介護サービス事業所で働く外国人職員を対象にした「やさしい日本語で学ぶ認知症ケア1日研修」。特養をはじめ、老健・グループホーム・小規模多機能で働く17人が受講しました。

受講者は介護職経験1年未満が10人、日本語レベルもN4が10人を占めたため、講義やグループワークではカリキュラム検討委員が常時サポートしながらの進行となりました。とはいっても、仕事の継続につながることが期待されます。

最後は記念撮影を楽しむ姿も。仕事の継続につながることが期待されます。

この研修で交流が深まり、最後は記念撮影を楽しむ姿も。仕事の継続につながることが期待されます。

応援隊活動の担い手を育む「とよなか市民の力で支える！外国人介護スタッフ応援講座」は、12月7・13・20日の全3日間の日程で開催しました。受講者は6人と少なかったものの、アットホームな雰囲気の中での講座となりました。

「初めて聞く話が多く、とても勉強になった」「豊中市の事業所への訪問なので気軽に足を運べる。ぜひ携

わりたい」と、6人全員から活動への意思表示がありました。

O-ネットでは、1月中に受入れ先とのマッチングを行い、当初の目標どおり事業所で応援隊活動を開始する予定です。

JR垂水駅からバスで5分。高丸陸（たかまるくが）と呼ばれた丘陵地の一角に位置する「神戸垂水ちどり」。1840坪を超える敷地に広がる建物には全室個室ユニット型の特養だけに、さまざまな人々に楽しんでもらおうと、催しには趣向を凝らしました」と語るのは、施設行事担当の川上裕也さん。参加した住民の中にはその後、職員として働いている人もいるそうです。

施設紹介⑦4 神戸垂水ちどり



秋祭りでは地域の子どもたちも楽しめる催しを提供した

手職員の離職防止に奏功した「施設も」「すき間バイトを活用」「介護以外の業務に従事する職員を採用」「就労支援を受けている人を依頼」などの方法で介護職員の負担軽減を図っているところも見られました。

また、コロナ対応について、その他、課題では物価上昇による食材費や施設の老朽化対応のコスト高への懸念について言及されました。

また、コロナ対応については、以前の日常に戻すべく外出支援・ボランティアの導入・祭りなどイベントの復活を進めてはいるものの、面会制限が一部残る施設も多く、完全撤廃の時期を模索していることがうかがわれました。

伝えたけれど、伝わっていない…

外国人職員との協働で問われる『伝える力』と『伝わる環境』

介護現場で増加が著しい外国人職員。O-ネットのオンブズマン活動施設では、すでに93・5%が受け入れを行っています。日本語を覚え、介護の知識・技術を習得して熱心に働く外国人職員ですが、日本語の習熟度によっては、日本人職員の伝えたことが「伝わっていない」こともあるようです。日本語を「共通言語」に、さまざまな国から来た人たちが働く職場環境をどうつくりていくのか、模索が続いています。



「分かりました」と返答、
でも分かっていなかった

2009年にEPA介護福祉士候補生の受け入れをいち早く開始した宝塚ちどり。以来、外国人職員数は徐々に増え、現在は特養・グループホーム・デイサービス併せ、全介護職員の2割にあ

たる29人が働いています。そうした中、最近課題となっているのが、比較的入職年数が浅く日本語に不慣れな職員にみられる「分かりました」と返答がある。実際は理解できていなかった」というケースです。「これまでは人数が少なかつたため、あまり表面化しなかつたが、増

加とともに実感する場面が増えました」と阪上知施設長代理は話します。内線電話での応答・連絡事項や家族からの要望への対応などが、その一例です。他施設でもよく見られるケンチ派で、同施設では主にOJTで業務習得を図っていますが、

椅子の操作でも同様の課題が見受けられました。前方に転落やずり落ちを防ぐため、手で利用者の身体を支えながら、もう一方の手でティルトレバーを操作するのが基本。しかし、この「片手操作十片手保持」が疎かになつている場面があつたそうです。

施設では、対応の正確性や介助の安全性を維持するため、対策を検討。「連絡対応に関しては、ユニット職員で共有できるようメールで周知するほか、リーダー格の職員に伝えておくよう努めています」と松本純子生活相談員。また、車椅子操作については、口頭やビジュアルに加え、実技を通して機能訓練指導員（理学療法士）が説明を行うようになりました。

「掘り下げて伝えることで受け手の理解も進む。相談し

外国人職員に配慮した “伝わる”日本語実践法

- 早口は控える。とくに内線電話、インカム、会議の際は注意が必要
- 「はっきり言う」「最後まで言う」「短く言う」を心がける
- 言い換えを減らす※同じもの・ことでも日本語には複数の言い方があるが、配慮なく使うと混乱させてしまう
- 言葉（日本語）の正確性よりも理解しやすさを優先する
- 図・動画・実物など言葉以外のものも活用する
- こまめに、そして繰り返し、外国人職員の反応を確かめる

伝わるよう「意識」し、「分かろう」とし続ける

日本人同士でも、発信側が「伝えた」と思い込み、受け手側が「分かったつもり」になつてることで齟齬が生じることは珍しくありません。多国籍の人々が働く職場では「伝えたつもり」「分かったつもり」を極力避けるために、「今」（状況・立場・理解度・認識する）こと、そして受け手にはいかないけれど、そんな姿勢に多国籍化する介護現場のありようがあるのかも

活動の担い手たち <5>

オンブズマンや応援隊として、さまざまなキャリアと経験を持つ皆さんのがO-ネットの活動をボランティアで支えています。新しいメンバーも増える中、こうした担い手の皆さんをシリーズで紹介します。

オンブズマン

伝えた案件で変化の兆し モチベーションアップに

野村洋介（25期生）



2019年10月より高齢者施設で介護職として働き始めました。24年、新聞でオンブズマン養成講座の記事を見つけ、「施設と利用者の橋渡し役」というワードに引きつけられ、普段とは異なる物の見方や考え方をしてみたいと応募しました。

介護以外のバックグラウンドをもつパートナーとの活動は、視点が違うので気づかされることも多いです。

利用者とのお話では意見や要望を引き出すのが難しいです。「口にされない何か」をお聴きすることに苦心しています。一方、施設との面談では、課題について他施設の状況を尋ねられることも。勤務先等での工夫を伝え、参考にしてもらえたときはうれしいですね。訪問後、報告書を提出しますが、事務局から質問などが入るときがあります。このときが一番緊張します！

オンブズマンを利用して外部の目を入れている施設には「良くしていこう」という思いを感じます。伝えた案件を進められているのが分かったとき、私のモチベーションも上がります！

応援隊

笑顔で接し、言葉を一つ一つ 丁寧に聴き取る

馬場頼子（1期生）



外国人の人たちと交流を始めて20数年になります。我が子が小学生の時、外国の子どもたちと「どのように関わるのかを見たかった」という単純な動機から、高槻とフィリピンの交流に際しホームステイを受け入れました。言葉が分からなくても姉妹のように遊んでいる子どもたちに魅了され、それ以来、ほぼ毎年、ホストファミリーとして、タイ・ベトナム・インド・イラク・中国・韓国などから訪れた人々と交流してきました。

応援隊のことは新聞で知りました。介護にも興味があったので即応募。これまで5施設、13人の外国人職員さんと面談してきました。楽しく会話し、言葉一つ一つを丁寧に聴きとることを大事にしています。

なかには膝痛や腰痛で通院し不安を抱えながら働いている方もいます。自分も経験があるのでつらい気持ちはよく分かります。気持ちに寄り添いつつ、前を向いて臨んでいけるよう、精神的な支えになればと思っています。

カレンダー

2026年1月～6月

1/24(土)	オンブズマン研修会・懇親会
2/7(土)	ワン・ワールド・フェスティバルブース出展（～8日）
2/14(土)	おおさか人権フェスタブース出展
3/7(土)	応援隊ミーティング オンブズマン26期生フォローアップ研修 理事会
3/24(火)	第6期応援隊養成講座講義配信開始
4/7(火)	応援隊養成講座演習
4/25(土)	第27期オンブズマン養成講座講義配信開始
5/8(金)	オンブズマン養成講座演習
5/23(土)	応援隊認証式&顔合わせ
6/6(土)	定時総会、第69回O-ネットセミナー
6/20(土)	

ご寄付いただきました

青木富子・荒木康弘・磯崎清・宇都宮和子・岡田千鶴子・片田和江・川本敏久・楠木鈴子・黒江ゆり子・小林弘法・阪口恵美子・末澤克己・藤井敬子・松島嘉津子・吉岡淳子（以上 敬称略）