

2021 年度日本認知症ケア学会・認知症ケア賞 実践ケア賞

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

【設立年月日】2000 年 3 月

【授賞理由】

貴本体は、高齢者施設において対話型の市民オンブズマン活動を実践されてきました。これは従前にはない新たな試みであり、介護保険制度下における利用者と介護事業者との適正かつ相互理解がある関係の構築に向け一石を投じたといえます。これらの取り組みは、認知症ケア賞（実践ケア賞）の受賞に相応しいといえます。

【団体概要】

認知症の利用者が多い特養・介護付有料老人ホーム・グループホームなどの介護施設で、介護オンブズマン活動を展開。施設で生活していても安心して心豊かに暮らせるよう「市民の立場」から主体的に施設に関わり、認知症の人々を支える活動をしている。「オンブズマン」というと告発的イメージが強いが元来はスウェーデン語で「代理人・代弁者」の意味。それに基づき、団体の活動も「告発型ではなく、橋渡し役」をモットーとしている。「介護オンブズマン活動」から見えてきたことをもとに、認知症理解や認知症ケアに役立つ市民向け講演会や介護職員研修も多数開催。活動経験を活かし、2019 年度から認知症グループホーム外部評価も実施している。

【事業活動】

- ①介護オンブズマン活動：機構の主力事業。次ページ以降参照。
- ②介護オンブズマン養成講座：介護オンブズマン活動の担い手を育てるための専門研修。「認知症」や「認知症の人とのコミュニケーション」についても学ぶ。
- ③グループホーム外部評価：2019 年度より開始。受審件数 57 件。
- ④介護職員研修：施設関係者も企画・運営に参画。水野裕・足立啓・石原哲郎各講師を招いての認知症ケア研修など、施設職員に役立つテーマで年 3～5 講座開講。
- ⑤講演会の開催：「認知症への理解を深める」「軽度認知障害の人々の苦悩」など老いや介護にかかわるテーマで、市民向けに年 2～3 回開催。
- ⑥本の発行：施設介護をテーマに情報を社会に発信。発行物は 40 冊。

【活動内容等】

活動目的：

認知症などで介護が必要な高齢者が、介護施設に入居しても不安なく“その人らしい”暮らしができるように、市民自らが主体的に施設にかかわることを通して、福祉や医療の専門職とは異なる「生活者」としての立場から、当事者の思いに寄り添い、尊厳を大切にしたい対応や姿勢について施設に気づきを伝えることで施設介護の質向上を重層

的に支える。また、活動を通じて「認知症」「若い」「介護」について広く市民の理解を深め、差別や偏見の解消に努め、「安心して暮らせ、入居してよかった」と心から思える施設を増やしていく——。こうしたことによって、市民・社会全体のボトムアップを図り、介護保険制度を真に利用者主体の制度とすることを目的とする。

活動の特徴：

- ①オンブズマン養成講座を修了した市民が「介護オンブズマン」となり、ボランティアで活動。
- ②オンブズマンは 1 年間同じ施設を同じペアで訪ねることによって、利用者・施設と顔なじみの関係をつくり信頼関係を育む。
- ③活動中は非言語コミュニケーションも活用し、表情・繰り返しの言葉などにも注意を向けながら、利用者の話を傾聴。室温・居場所の確保など生活環境も観察し、利用者の生の声や気づきを施設に伝え、検討してもらうことによって、意思疎通が難しい利用者の意向を汲み取った対応につなげる。
- ④オンブズマンの「市民性」をフルに発揮。豊富な人生経験を持つだけに、昔の暮らしや文化、懐メロなど、利用者と共有できることも多い。利用者にとって「昔の体験やそのときの気持ちを分かってくれる人がいる」ことは、若い職員には難しい役割を代替したりサポートしたりするうえでも有効。利用者の思いに寄り添い、“心和むひととき”の創出に努める。

活動の効果・影響：

- ①認知症利用者の施設生活の質を改善

20 年間の活動の中で改善されたケースは数多くあり、食事・排泄・楽しみ・居室環境など対応分野も多岐に及ぶ。「モザイクタイルに布団だけ」という異食・失禁がある利用者の居室環境とケアの見直し、身体拘束の解消、身体の不調の気づき、楽しみごとの工夫など、施設生活の改善に貢献。

- ②施設・介護職員に良い意味での刺激に

活動施設の多くは、オンブズマンを受け入れて「自分たちの見落としとしていた点がかかる」「新たな取組みのきっかけとなる」と効果を語る。オンブズマンの市民性と施設の専門性が相乗的に機能し、介護の質向上につながっている。

- ③市民の認知症理解促進の一助に

活動を通して認知症についての知識や対応経験が血肉となることで、オンブズマンの個々の家庭や地域においてもそれが活かされ、認知症の人々へのエンパワーや、認知症共生社会実現の一助となっている。

今後の活動予定：

- ①認知症グループホームに関する本の出版

介護オンブズマン活動・グループホーム外部評価の経験を活かし、市民向けに「グループホーム」の特徴・暮らし・選び方などをまとめた本を出版する。外部評価調査

員として活動しているオンブズマンをメンバーに、研究会を立ち上げ、構成・具体的内容等を考えていく。

昨年度から計画していたがコロナ禍により進まなかった。今年度はオンラインも活用して研究会を開き、協議していきたい。

グループホームには、個々の利用者に寄り添い、きめ細かな配慮と対応で、その人らしい暮らしを実現しているところも少なくないが、一般の人々には知られていない場合も多い。本を出版することにより、その架け橋となる役割ができればと考えている。

②認知症グループホームの質の維持と「自己評価」のサポート

グループホームでは第三者機関による外部評価がこれまで義務化されていたが、今年度の制度改定に伴い、グループホームが自己評価を運営推進会議に報告し、評価を受けたうえで公表することが可能となった。外部評価を受けるよりも、費用や準備・対応時間の負担軽減につながるため、今後はこの方法を取るグループホームが圧倒的に増えると思われる。

しかし運営推進会議に、グループホームから提出された自己評価をきちんと判断できるメンバーがそろっているとは限らない。「適切な評価検討を運営推進会議で行うことができるのか」「せっかく担保してきた質の低下につながっていないか」といった懸念がある。

そこで当団体では、グループホームと交渉し、外部評価調査員の経験を持つオンブズマンを運営推進委員として派遣することを提案。年 6 回の運営推進会議に参加するとともに、ホームの日常も観察し、継続的なかわりを通して、「公正な自己評価の公表」と「グループホームの質の維持」につなげていく。そして、この取り組みが軌道に乗れば「O-ネットモデル」として、全国的な取り組みへの提案を図っていきたいと考えている。

その他：

①全国の「介護相談員」事業のモデルに

全国の市町村で実施されている「介護相談員」事業は、当団体の介護オンブズマン活動をもとに導入され普及。20 年以上継続されている。大阪府や兵庫県の市町村の中にはこれまで、当団体に介護相談員事業を委託したり、相談員の養成・現任研修の講師を依頼したりところもある。

②オンブズマンの対応事例を社会に発信

オンブズマンは毎回、活動報告書を作成し事務局へ提出する。事務局ではそれらをまとめ、毎年、報告書『オンブズマン事例分析』として発行。全般的な傾向や課題、具体的な事例を掲載し、社会発信に努めている。年によって差はあるが、これまでの年間面接利用者数は延べ 4000～6000 人、事例対応件数は 250～400 件、改善率は平均 80%と高い。

③施設理解や施設選びに役立つ図書を発行

オンブズマン活動での経験を活かし、一般の人々の施設理解や施設選びに役立つ図書を発行。マスコミでも取り上げられ反響を得ている。

・『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』

※特養の仕組みや暮らしについてまとめた本（クリエイツかもがわ刊・2020 年 1 月 20 日）

・『至言・名言 介護施設で出会いました』

※施設で暮らす認知症高齢者など 72 人の人生観が垣間見える含蓄ある言葉やユーモアあふれる言葉を集めた本（添付資料参照）

④第 17 回日本高齢者虐待防止学会（2021 年度）に登壇予定

シンポジウム「認知症のある人への虐待防止の取り組み」に当団体も登壇し、これまでの活動実績や取り組み内容を活かし、意見を述べる予定。