

# NPO 法人あいち福祉オンブズマンの権利擁護活動

## Rights protection activities of the Aichi Welfare Ombudsman

志水 暎子  
Eiko Shimizu

上田 智子  
Tomoko Ueda

藤田 委子  
Tomoko Fujita

### 〈摘 要〉

福祉サービスが措置制度から、契約制度に替わる時に発足したあいち福祉オンブズマンの活動を通して、権利擁護活動の実情を分析し、あいち福祉オンブズマンの権利擁護活動の限界と課題を明らかにした。分析の切り口は電話相談、苦情相談施設訪問、オンブズマンセミナー、第三者評価事業である。調査・是正勧告や、オンブズマン調停による権利擁護活動も行ったが、オンブズマン一人一人は本業を持ちながらオンブズマン活動にかかわっているため、利用者から求められる権利擁護の要求に十分にこたえられないという限界を抱えている。その限界をわきまえながら、やれることに軌道修正して、今日も活動を続けている。

あいち福祉オンブズマン 15 年の権利擁護活動は利用者の閉塞感を解消し、施設職員のモチベーションの向上に貢献した。しかし、対象とする施設の種類も増えたことから、多様な課題をこなす力量と多様な権利擁護問題を吸い上げる力量も求められている。新人オンブズマンの確保・養成と専門性に裏付けされたオンブズマン一人ひとりの研鑽が今後の課題である。

今後の展望としては、事務局を強化し、事業所からの委託研修、リスクマネジメントのコンサルタント、研修事業を積極的に展開することなどがあげられる。

〈キーワード〉 権利擁護 advocacy 訪問相談 visiting consultation  
電話相談 hot line  
あいち福祉オンブズマン aichi welfare ombudsman

### はじめに

福祉サービスが行政主導の措置制度から、利用者主体の契約制度に替わって 14 年が経過した。サービスを提供する施設や事業所の側にも、サービス利用者の側にも、権利擁護についてどのようなことが行われたのか、地域ネットワーク型オンブズマンの「NPO 法人あいち福祉オンブズマン（以下、あいち福祉オンブズマンと称す）」の活動を通して考

察する。

そのため、あいち福祉オンブズマンの事業報告、セミナー資料、電話相談報告、施設訪問報告等、あいち福祉オンブズマンが公表してきた資料を基に分析し、果たした役割と果たせなかった役割を分析し、今後の課題を明らかにしたい。

## 1 あいち福祉オンブズマンの概要

あいち福祉オンブズマンは地域ネットワーク型福祉オンブズマンである。ネットワークとは独立した組織として、1999年11月に愛知・名古屋ふくしネットワークと契約してオンブズマン活動を始め（2000年6月NPO法人あいち福祉オンブズマンとして設立、代表者水谷博昭弁護士）、2014年現在15年が経過した。

母体となる愛知・名古屋ふくしネットワークは、愛知県内に複数の施設を持つ施設経営者が、「措置制度から契約制度」への転換期を背景に、「施設利用者の権利擁護」が今後の重要な課題と受け止め、周りの施設経営者に呼びかけて結成された施設種を超えた施設集団である。湘南ふくしネットワークの誕生が背中を押した。

あいち福祉オンブズマンの目的は、愛知県内にある契約施設の利用者とその家族の福祉を増進し、併せて施設が提供するサービスの向上をはかるために、利用者の権利、利益を擁護する活動、施設に対する改善勧告を行い、社会全体の利益の向上に寄与することである（あいち福祉オンブズマンパンフより）。

2014年10月現在、愛知・名古屋ふくしネットワークの契約施設は高齢者、障害者、保育所・認定こども園等の103施設、あいち福祉オンブズマンは65人である。15年で施設数は約3倍、オンブズマン人数は2.6倍に増えているが、オンブズマンは高齢化している。あいち福祉オンブズマンの構成は弁護士、研究職、医療福祉の専門職がほぼ1：1：1で、協力して次のような活動を行っている（図1参照）。

### (1) 協議会

2か月に1回、「愛知・名古屋ふくしネットワーク」加盟施設職員とオンブズマンメンバーとでオンブズマン活動に関する意見を交換。施設訪問や電話相談で出た苦情相談事例や要望等をプライバシーに配慮して開示し、契約全施設で共有する。セミナーの企画、職員研修も行う。

### (2) 電話相談

福祉サービス利用者やその家族、または施設職員等の権利擁護に関する相談や、日常生活の困りごと、法律に関する相談について相談日を設けて行っている。

### (3) 施設訪問

年に 1 回、オンブズマンが契約施設の希望日に訪問し、利用者とその家族や職員の個別相談に応じている。大きな施設では弁護士を含む 2 人のオンブズマンで、法律・苦情等の相談にのっている。個別相談がない場合は、施設の要望に応じて、家族会への参加や利用者家族・職員向け研修を行い、権利擁護の対象となる事柄の掘り起しを行っている。

### (4) 調査・是正勧告

上記 (2) (3) からでた問題について、オンブズマン契約に基づいて職権で調査勧告を行う。1 回のみ異議申し立てを認める。和解に導くが、解決案は法的拘束力を持つ。

### (5) オンブズマン調停

契約施設の利用者と経営者は、施設利用に関するトラブルの調停をオンブズマンに求めることができ、申し立てがあれば弁護士を含む 2 人のオンブズマンで構成する調停委員会が双方の意見を聞いて、紛争解決のための調停をする。

### (6) オンブズマンセミナーの開催

オンブズマン設立の母胎となった「愛知・名古屋ふくしネットワーク」との共催により、施設利用者の権利擁護と福祉の増進を目的としたセミナーを企画し、開催する。

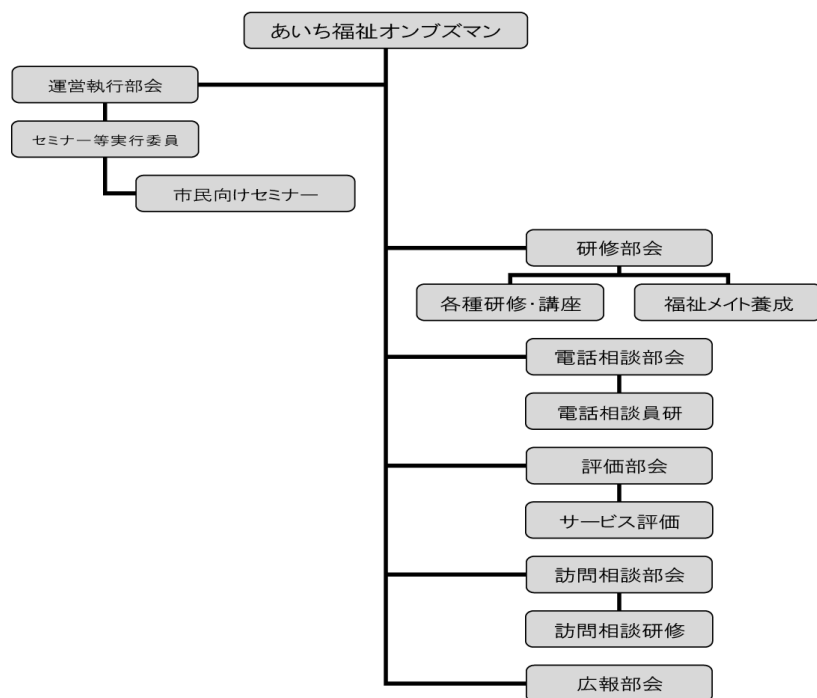


図 1 あいち福祉オンブズマン組織図・活動の全体像（出典：あいち福祉オンブズマン 10 年記念誌<sup>10)</sup>）

## 2 あいち福祉オンブズマンの活動

### (1) 電話相談事業

1998年11月から行っている電話相談事業は、契約施設の利用者・家族・職員のみならず、契約施設以外の施設利用者・家族・職員や在宅サービス利用者・家族・相談員からの相談にも応じている。毎週火曜日と木曜日の午後の2回にもかかわらず、15年間で600件ほど受付けたが、契約施設外からの相談が6割と多い（表1参照）。

相談者の内訳では高齢者サービス利用者家族等からが最も多く、地域住民がそれに次ぐ。相談内容では日常生活の不快・不満が最も多く、問い合わせがそれに次ぐ。2008年以降は指標の取り方を変えたので、サービス内容（ソフト）や対人関係が多い（図2・図3参照）。

電話相談への対応として、オンブズマンが契約施設に調査介入した事案は23件（1998/11～2012）であった。

近年はほかに相談窓口が増えたこともあり、リピーターが多くなる傾向がある。相談者別主な相談例は以下のとおりである。

表1 電話相談受付件数

年	契約施設	契約外施設	合 計
1998年 (11.12月のみ)	1	19	20
1999年	4	47	51
2000年	5	29	34
2001年	14	38	52
2002年	24	25	49
2003年	39	24	63
2004年	31	35	66
2005年	18	32	50
2006年	10	27	37
2007年	33	14	47
2008年	32	32	64
2009年	26	36	62
2010年	15	18	33
2011年	7	10	17
2012年	7	11	18
合 計	266	397	663

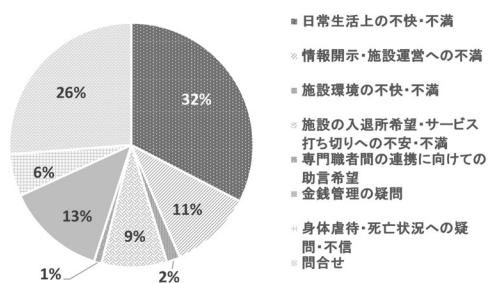


図2 電話相談内容（1998～2007）

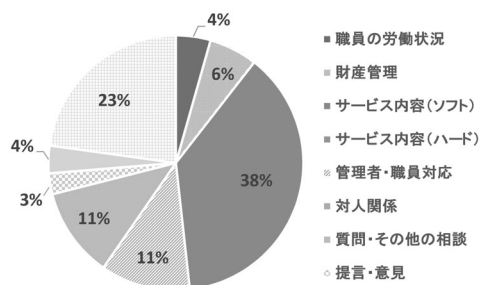


図3 電話相談内容（2008～2012）

利用者家族からの相談では、「施設職員はよく介護をやってくれると感謝している。苦情ではなく、家族としての思いを伝えたい。」「拘束を受けていた。死亡後だが訴訟を起こしたい」等であり、職員からの相談では「職員の処遇」「家族とスムーズに連絡のつかない利用者とのやり取りにおける留意する点」等、地域住民からの相談では、「隣人の障害者の過剰サービス」「法律に関する相談」等である。

## (2) 訪問相談事業

1999 年 2 月から 3 月にかけて（1998 年度後半）訪問相談事業を開始した。2005 年度まで年 2 回、2006 年度から年 1 回、弁護士を含む 2 名の専門オンブズマンが契約施設を訪問し、権利擁護・施設処遇の質の向上の観点から、利用者や家族が抱える様々な苦情や相談に対応してきた。同時に施設長や職員が抱える問題や、現行制度における様々な問題を共有し、研修や講演会のテーマに反映した。当初訪問施設は毎年変えて、オンブズマンができるだけ多くの施設に触れるようにしてきたが、年 1 回になってからは、訪問オンブズマンも可能な限り固定化し、施設の状況を深く理解したうえで、施設と連携を深めて相談に応じる体制に切り替えた。

訪問内容とそれぞれの回答内容は毎年愛知・名古屋ふくしネットワークとの協議会に提示されたが、薄っぺらな冊子だったために、経営トップの目には触れても、一般職員の目に触れることが少なかった。そこで、1998 年度から 2007 年度までの 10 年分の訪問相談事業を活動報告書としてまとめ、施設職員・利用者・家族に見てもらえるようにした。また、毎年同じような質問・相談が多々見られることから、2009 年度には内容と回答を項目別にした Q & A の冊子を編集し、訪問相談時に配布しながら研修資料とした。

当初 11 法人 35 施設、訪問オンブズマン延べ 28 人だったものが、10 年後には 22 法人 38 施設、訪問オンブズマン延べ 52 人となった。2014 年現在、待機児童 NO.1 の名古屋市を中心に保育所の契約施設が増え、多様な専門性を持ったオンブズマンの新たな確保が課題になっている。

1998 年～2012 年の訪問施設数、相談件数は表 2 に示すとおりである。2006 年以降オンブズマンの負担軽減策として、年 2 回訪問から 1 回訪問に切り替えたために相談件数も少なくなっている（表 2 参照）。2008 年～2014 年の相談内容は図 4 に示した。法律問題、生活環境（規則やサービス内容）、職員の対応の仕方の相談内容が多い（図 4 参照）。

表2 訪問相談件数

年	訪問数(箇所)	相談数(件数)
1998年	11	22
1999年	27	27
2000年	33	31
2001年	—	38
2002年	—	41
2003年	—	38
2004年	64	84
2005年	64	87
2006年	32	30
2007年	28	47
2008年	31	38
2009年	32	54
2010年	32	34
2011年	33	40
2012年	36	39
合 計	423	650

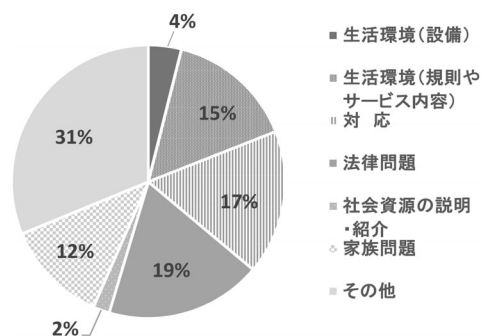


図4 訪問相談内容 (2008～2014)

### (3) 福祉オンブズマンセミナー

「愛知・名古屋ふくしネットワーク」との共催による施設利用者の権利擁護と福祉の増進などを目的としたセミナーは表3のように開催された。その時々のおいち福祉オンブズマンと愛知・名古屋ふくしネットワークの課題や悩みが読み取れる。

表3 オンブズマンセミナー開催テーマ

1999. 7	介護保険と利用者の権利擁護～福祉オンブズマンの役割～
2001. 2	苦情解決と第三者評価を求めて
2002. 3	「問題行動」のある利用者へのケアーいじめ・暴言・暴力への対応を考えるー
2003. 3	福祉サービスの第三者評価を目指して～2002年おいち福祉オンブズマン第三者評価報告書出版記念～福祉サービスにおける第三者評価の視点(厚生労働省健康局 古賀賢一氏)
2003.11	介護事故に関するリスクマネジメントの視点と方法～利用者と事業者の信頼関係確立のために～介護事故に関するリスクマネジメント(おいち福祉オンブズマン 金田高志)
2005. 9	福祉サービス第三者評価制度の普及を目指してー福祉サービス第三者評価制度の現状ー第三者評価の手法
2007.10	介護の現場に役立つ笑いのチカラ
2008. 2	高齢者の人権擁護を目指して～高齢者虐待防止と成年後見を通して高齢者の人権を考える～認知症とのつきあい方
2009. 2	介護サービスの「いま」と「これから」～それぞれの幸福追求への思い～介護事故とリスクマネジメントについて～最近の介護事故裁判劇からみた過失責任の内容～
2010. 3	おいち福祉オンブズマンのこの10年と今後の展望～質の高い高齢者福祉サービス提供を目指して～介護保険制度の現状と今後の課題(厚生労働省労働局 藤原朋子氏)
2011. 2	介護事故模擬裁判劇を通して介護のあり方を探る～この転倒事故についてあなたは責任がありますか～
2012. 1	誤嚥事故に関する模擬裁判劇を通して介護のあり方を探る～この誤嚥事故についてあなたは責任がありますか～
2013. 3	弁護士と介護施設職員との「参加型」セミナー～あなたならどうする? どうした? ～
2014. 3	高齢者施設における看取りの実情とその在り方～あなたはどんな最期を迎えたいですか平穏死のすすめ(特別養護老人ホーム芦花ホーム医師 石飛幸三氏)



(4) 権利擁護連続セミナー（2002 年～2004 年）

福祉・保健サービスの領域における利用者の権利擁護を進めるため、高齢者・障害者・児童などを巡る問題を発見し、解決に向けて対応することのできる実務担当者を養成することを目的として、下記の講座を開催した。

・2002 年 10 月～2003 年 1 月 3 回実施

福祉施設における介護事故と利用者の安全～拘束廃止との関連を含めて～（出席者 85 名）

福祉施設における「苦情解決システム」の在り方～いじめ・虐待への対応を含めて～（出席者 73 名）福祉施設における「サービス」契約を巡る諸問題～後見制度と地域福祉権利擁護事業を含めて～（出席者 60 名）修了証書交付者 33 名

2003 年に向けて権利擁護の研修を推し進めてきた大曾根寛氏（あいち福祉オンブズマン 放送大学）は、次のよう企画し、権利擁護連続セミナーは実施された。

- ①入門講座（利用者、市民、学生を対象に権利擁護の枠組みから学習）
- ②基礎講座（新人の施設介護職を対象に、事例から考える具体的な学習）
- ③契約の問題から、成年後見、地域福祉権利擁護までを考える講座（対象を限定しない講座）
- ④介護事故、拘束などに関する講座（施設の福祉サービス関係者を対象にした研修）
- ⑤在宅サービスに関する研修（在宅における高齢者虐待を取り上げる）

・2004 年 2 月～3 月 2 回実施

- ①成年後見と地域福祉権利擁護事業
- ②利用者へのサービスに対する評価

権利擁護連続講座は、利用者・家族や市民、学生などの初心者から、施設の介護職員・相談員の現実に起こりうる事例、管理職や経営者が予見して準備しなければならない事案が取り上げられた。さらに、これまで表に現れにくかった在宅における高齢者虐待問題に、しっかり向き合えるケアマネジャーや訪問介護員が直面するであろう問題までを含む、広範囲な内容を網羅して構想され実施された連続講座である。権利擁護という言葉は身近にあっても、具体的な目の前の問題をどのように掘り出し、対策を立てて解決に導くか、利用者家族や施設職員（経営者含む）、オンブズマンも互いに講師になりながら、具体的な事例を基に学びあう内容の濃い講座であった。

(5) 福祉メイト養成講座（2000 年 11 月～）

福祉メイトは、オンブズマンが行う年 1 回の施設訪問とは別に、福祉オンブズマン事業の一環として利用者の権利擁護のために実施された。「福祉メイト養成講座」を受講後、保健・福祉施設の現場を訪問して、利用者やその家族の話し相手になる活動を行う者である。保健・福祉現場が身体的、物理的ケアに偏りがちになっている状況の下では、人間と

しての心の交流を重視するものとして意義があり、ふさわしい人格と権利擁護に関する熱意を有することが求められる。

福祉メイトの養成講座はほぼ次のように行われる。

- ①既存の介護施設の一日の流れ、職員の仕事のビデオ
- ②受け入れ側施設職員の話
- ③メイトの活動の様子のオリジナルビデオ
- ④メイトの経験談
- ⑤ロールプレイ [きっかけづくり]
- ⑥活動方法（マニュアル）の解説
- ⑦質問・相談

福祉メイトは養成講座を受講後、月1～2日、保健福祉施設を訪問して、利用者やその家族の権利擁護と日常生活をサポートする傾聴ボランティア活動を行う。利用者とメイトの触れ合いを通して友達のような関係をつくり、豊かでイキイキした自然な人間関係を創る。3期終了した時点で登録メイトは16名、そのうち実質活動メイトは4人である。依頼のある施設は12施設あったが、4施設しか実施できていない。さらに派遣依頼は増加しており、地域的カバーも含めて今後の対応が求められている。4期実施後、下記の検討が提示されている。

- ①福祉メイトの募集、研修、派遣、施設との調整を担当する「福祉メイト・コーディネーター」の設置と受け入れ施設側の窓口担当者の設置
- ②訪問活動の在り方（定期・要請時・行事時）検討
- ③同伴活動（散歩、買い物、レジャー、墓参、社会活動等）の検討
- ④コミュニケーション方法（雑誌等の音読、回想法等）の検討

福祉オンブズマンとは異なる福祉メイト活動の方向性、つまり、独自性、自立性、継続性の確立が今後の課題である。数は少なかったが、実施した施設利用者からは喜ばれた福祉メイトであった。しかし養成者の不足もあって、この事業は2014年現在休止状態である。上記課題を克服して、再開が望まれている。

## (6) 第三者評価事業

評価事業はオンブズマン規約並びにオンブズマン契約書に基づき、2～3年に一度、施設が提供するサービスに関する評価を行うことになっていた。福祉サービスの第三者評価は、サービスの質の向上と利用者が適切なサービスを選択するための制度である。

### ①1回目の第三者評価事業

評価体制の整備の遅れや評価手法の理解不足から実施は遅れていたが、「福祉サービスの第三者評価制度について（名古屋大学 古賀賢一氏）」、「あいち福祉オンブズマンによる第三者評価の理念と基本的な考え方（大曾根寛オンブズマン）」、「高齢者施設をめぐる



特徴とサービス評価について（鳥野猛オンブズマン）」の自主研修を経て、2001年1月～2002年8月によく1回目を実施した。実施施設の内訳は高齢者入所施設14、ショートステイ15、デイサービス15、知的障害者施設6、保育所4である。評価結果は福祉サービス種別ごとにまとめ、「2002年あいち福祉オンブズマン第三者評価報告書ー福祉サービスの第三者評価をめざしてー」として2003年2月に公表し、同年3月、オンブズマンセミナーのシンポジウムで実施報告と課題や提言を行った。

評価作業が施設に及ぼした効果として、イ）評価と結果報告の面接を通して、第三者評価に対する施設ごとの反応が前向きになってきた、ロ）自己評価レポートをまとめることで日常業務を見直す機会となり、半年後の報告訪問時には、評価時の課題が相当数解決していたことがあげられる。また、評価作業がオンブズマンに及ぼした効果として、イ）オンブズマン一人ひとりのサービス評価の力量を上げた、ロ）定例の相談訪問とは違った多角的な調査・面接を通して施設の理解が深まり、その後の相談業務により効果が期待できるなどがあげられた。

あいち福祉オンブズマンの第三者評価に向けた課題として、以下の4点がある。

イ）未分析のきめ細かな解析を通して、施設ごとに本質的な問題点を浮き彫りにさせる力量を付ける。

ロ）あいちふくしオンブズマンの特色を生かし、独自の評価基準を確立して、福祉サービスの質の向上に向けて施設の組織的な取り組みをサポートする仕組みを作り出す。

ハ）利用者（特に意思能力の乏しい利用者を含む）の評価をどのように組み込み第三者評価とするか、継続して検討する。

ニ）利用者の選択を支援するための、有効な情報公開と内容を検討する。

## ② 2回目の第三者評価事業

2002年9月～2003年3月に行った。但し「実地研修」ということで、介護老人保健施設2、特別養護老人ホーム3の5施設に絞り、1回目にできなかった家族へのアンケート調査と利用者家族のヒアリング調査も行った。

## ③ 3回目の第三者評価事業

2004年10月～2005年3月に行った。「試行実施」としてオンブズマンが実施可能な第三者評価の方法を探る目的で、5施設（特別養護老人ホーム2、ケアハウス1、デイサービスセンター1、知的障害者通所授産施設1）を対象に、東京都モデルの評価手法を用いて実施した。その結果は2005年9月「福祉サービス第三者評価制度の普及を目指して」と題してオンブズマンセミナーで報告され、本格的な第三者評価の経験がないあいち福祉オンブズマンにとってどのような作業量が必要で、どのように進めればよいのか検討された。

サービス評価は、施設の良い点や努力の跡を積極的に取り上げ、改善すべき点についても整理して伝えるように努力したことが受託施設から評価された。2004年9月に愛知県福祉サービス第三者評価推進センターが設置され、評価調査者の養成研修が始まり、愛知

県でも第三者評価機関による評価が可能になった。2004年度から2006年度にかけて9名のオンブズマンが評価調査者養成研修を修了した。

上記3回のサービス評価を実施した結果、オンブズマンがそれぞれ本業を持ちながら定期的（2～3年に1回）に評価することは、人的にもコスト的にも現実的ではないことが分かった。また、オンブズマンが愛知・名古屋ふくしネットワークの契約施設とは独立した存在であるとはいえ、利害関係のある契約施設を評価することは第三者性に問題があるのではないかと結論に至った。2006年、あいち福祉オンブズマン事業においていわゆる第三者評価は行わないこととし、愛知・名古屋ふくしネットワークとのオンブズマン契約書から第三者評価項目を削除した。そこで、第三者評価に替わる福祉サービスの質の向上を目的に、評価部会主催の研修会を実施した。

1回目（2006年7月）「グループホームにおける食事の在り方」

2回目（2007年2月）「保護者との応答的なかわりについて」

3回目（2007年6月）「福祉サービス第三者評価について」

4回目（2014年1月）「保育所・幼稚園研修会」関係者のみ参加

保護者対応（モンスタークレーマー等）

守秘義務（名簿管理等）

事故防止（転落、アレルギー等）

これらの研修を通して、緩やかなパートナーシップをお互いに形成する良い機会になっている。

### 3 あいち福祉オンブズマン 15年の権利擁護活動

あいち福祉オンブズマンは、愛知県にある高齢者・障害者・保育所を経営する法人で組織された愛知・名古屋ふくしネットワークの要請により、1998年11月に設立した契約型オンブズマンである。2000年社会福祉法（旧社会福祉事業法の改正）により、高齢者や障害者、乳幼児等が利用する福祉サービスが利用者との契約により運営されることになった。あいち福祉オンブズマンは、電話相談を通して施設サービスを見直し、訪問相談を通して利用者の閉塞感を解消し、研修事業を通して職員のモチベーションを向上することに役立ってきた。第三者評価によって施設側は日常業務の見直しととらえ、オンブズマン側は施設の抱えるたくさんの業務を理解し課題を抽出する能力を求められた。福祉メイトの養成で、外部からの話し相手を受け入れる施設が出現し、福祉メイトの養成ができなくなると、施設内で独自に福祉メイトの養成に乗り出すなど、閉鎖的だった施設を地域に開放する土壌を創り出した。介護保険制度、支援費制度のスタートとともに歩んだ15年であったが、権利擁護の日常生活上での様々な課題は、利用者・施設職員・施設管理者にとって、何よりオンブズマンにとっても手探り状態の15年であった。オンブズマンがそれぞれ施

設へ苦情相談に出かけて利用者や家族の声を聴き、セミナーを通して介護現場の職員の苦悩に向き合い、第三者評価を通して施設管理者の熱い経営方針と現実のギャップに制度の奥深き背景を思い知った 15 年であった。あいち福祉オンブズマンもこれらの事業を通して、個々の施設の現状を知り、現状を踏まえた助言ができるように育ちつつある。しかし、次に示すような課題も多い。

#### 4 あいち福祉オンブズマンの課題と展望

##### (1) 施設側からオンブズマンに対する要望

あいち福祉オンブズマンの「この 10 年と今後の展望～質の高い高齢者福祉サービス提供を目指して～NPO 法人あいち福祉オンブズマン主催セミナー」レジュメに、阿閉芳信氏が以下の 6 点を挙げているが、15 年たった今の課題でもある。

- 1) 「蟻の目」の職員に「鳥の目」を持てるようなかわりをしてほしい。
- 2) 基準に基づく誘導を示唆し、現状を踏まえた助言がほしい。
- 3) 一般市民への視点による社会問題としての介護へのアプローチ。
- 4) 利用者の視点による利用者・家族へオンブズマンの存在の認知とオンブズマンの活用法をわかりやすく具体的に示す。
- 5) 経営の視点から、職員満足度、利用者満足度の高い経営の在り方。
- 6) サービスの視点から、職員の自己研鑽の機会の提供。

##### (2) オンブズマン側からの現状と課題

弁護士池田佳子オンブズマンは、上記レジュメに以下のように述べている。

- 1) 限られた人手・時間で生じる活動の限界と負担感。訪問相談の回数を 2 回から 1 回へ。
- 2) 調停案件が少ない。
- 3) 愛知県では平成 16 年度から制度化されたが、第 3 者評価事業実施の限界。
- 4) 信頼関係は構築されたか（権利擁護活動の掘り起しは？）そのためには、専門性に裏打ちされた適切な助言や活動が必要である。

この指摘により、本業を抱えたオンブズマンの多忙さを考慮して、あいち福祉オンブズマンは実現可能な業務に見直し、訪問相談の回数を 2 回から 1 回に、第三者評価をやめて施設職員に来てもらい、ともに問題点を共有しながら解決策を話し合いながら研修する方法に切り替えた。

今後の展望として、オンブズマンの役割の原点に立ち返り、高齢者・障害者本人・児童の代弁者として、施設・サービス事業者への助言、共働、フィードバックの監視が重要である。また、利用者・事業者間の調整、制度改革など社会への提言を行いながら、オンブ

ズマン一人ひとりが利用者・事業者から信頼されるよう、多様な課題に対処できる専門性を磨き、新たな問題や課題を解決する新しいオンブズマンの導入を必要としている。

大曾根寛オンブズマンは、①新人オンブズマンの確保と養成、②役員体制の強化、③事務局の強化を前提に、社会福祉法人等からの委託研修、リスクマネジメントのコンサルタント、研修事業等を積極的に展開することを提言している。あいち福祉オンブズマンに専任の事務局体制ができれば理想だが、それが無理でも、独立しつつ事業者とは連携する背景を持つあいち福祉オンブズマンの強みを生かして、本業を抱えながらも利用者の権利擁護に向けて探究することが重要である。

本研究は、全体では3人で話し合いながらすすめたが、執筆分担は以下のとおりである。

- 1 あいち福祉オンブズマンの概要（藤田）
- 2 あいち福祉オンブズマン活動（上田）
- 3 あいち福祉オンブズマン 15 年権利擁護活動（志水）
- 4 あいち福祉オンブズマンの課題と展望（上田・藤田・志水）

## 謝辞

本論文のために資料提供の労をおかけした、あいち福祉オンブズマン委員長水谷博昭弁護士、あいち福祉オンブズマン事務局の林智美さん、オンブズマンセミナーでのスピーカーを務めた施設関係者の皆様、オンブズマン池田佳子弁護士、大曾根寛先生（放送大学）にはたくさんの示唆をいただき感謝いたします。

## 参考文献

- 1) 1998 年度湘南ふくしネットワーク活動報告書 湘南ふくしネットワーク 2000. 2.
- 2) 第3 回湘南ふくしネットワークセミナー 湘南ふくしネットワーク 2000. 3.
- 3) 福祉オンブズマンセミナー 苦情解決と第三者評価を求めて あいち福祉オンブズマン 2001. 2.
- 4) 福祉オンブズマンセミナー「問題行動」のある利用者へのケアーいじめ・暴言・暴力への対応を考えるー NPO あいち福祉オンブズマン・愛知・名古屋ふくしネットワーク 2002. 3.
- 5) 2002 年あいち福祉オンブズマン第三者評価報告（中間報告）あいち福祉オンブズマン 2002. 9.
- 6) 2002 年あいち福祉オンブズマン第三者評価報告書ー福祉サービスの第三者評価をめざしてー あいち福祉オンブズマン 2003. 2.
- 7) 2004 年度第三者評価試行実施報告ー東京モデル使用ー あいち福祉オンブズマン 2005. 9.
- 8) 2003 年あいち福祉オンブズマン介護事故に関するリスクマネジメントの視点と方法ー利用者と事業者の信頼関係確立のためにー あいち福祉オンブズマン 2003. 11.
- 9) あいち福祉オンブズマンQ & A あいち福祉オンブズマン 2009. 12.
- 10) あいち福祉オンブズマン 10 年記念誌 NPO 法人あいち福祉オンブズマン 2010. 3.
- 11) あいち福祉オンブズマンによる権利擁護連続講座 資料集 あいち福祉オンブズマン・愛知・名古屋ふくしネットワーク 2002. 10 ～ 2003. 1.
- 12) 2003 年度 あいち福祉オンブズマン 権利擁護連続講座 資料集 あいち福祉オンブズマン・愛知・名古屋ふくしネットワーク 2004. 2.
- 13) 電話相談事業・訪問相談事業活動報告 1998 年～2007 年 NPO 法人あいち福祉オンブズマン 2009. 2.

- 14) 2008 年度あいち福祉オンブズマン事業報告書（電話相談事業・施設訪問事業）あいち福祉オンブズマン 2010. 2.
- 15) 2009 年度あいち福祉オンブズマン事業報告書（電話相談事業・施設訪問事業）あいち福祉オンブズマン福祉オンブズマン 福祉オンブズマン研究会編 中央法規 2000. 10.
- 16) 福祉オンブズパーソンの研究 島田肇 福村出版 2011. 3.
- 17) 社会福祉における権利の守り手を育てるための視点－福祉メイト養成研修を実施した経験を手がかりに－ 大曾根寛・三好禎之 放送大学研究年報 21 号 2003.
- 18) 利用者家族が思う施設サービスへの思いと不満 大曾根寛 臨床老年看護 2001.
- 19) 社会福祉における苦情解決のあり方と今後の課題－あいち福祉オンブズマンの活動を通して－ 大曾根寛 放送大学研究年報 第 20 号 2002.