

オンブズマン ミエ〜ル



2018（平成30）年度

みちのく荘福祉オンブズマン「ミエ〜ル」

みちのく荘福祉オンブズマン「ミエヘル」の誓い

私は、オンブズマン（協力）委員として下記事項を厳守し、利用者の利益とプライバシーを護ることを誓います。

記

- 1.委員として高齢者の人間の尊厳を深く理解し、利用者の最善の利益を守るために公正で適切な判断をするように務めること。
- 2.委員として知った事柄は、委員としての在任中は無論のこと、解任後においても、他に漏らすことなく利用者のプライバシーを守ること。

2018年度みちのく荘福祉オンブズマン「ミエ〜ル」

目次

目の前の一人の人を大切にする&

社会全体が幸せになること（施設長 杉野 利久）・・・4項

第一部 17年目を終えて

1. 日本の桜（委員長 伊藤 和子）・・・7項
2. 元気に歳をとる（鈴木 夢津美）・・・8項
3. みんな大切なひとり（竹内 まき子）・・・11項
4. 「父の世代」に会う楽しみ（小川 勉）・・・13項
5. 心地よい日常、人生のひとこま（湯上 良子）・・・15項

第二部 活動報告

1. 2018年度活動状況・・・17項
2. 「情報」と「返信」状況・・・20項

第三部 定例総会

1. 定例総会開催状況と議題一覧・・・21項

資料

1. 委員会規定・・・25項
2. フローチャート・・・34項

委員紹介パンフレット

目の前の一人の人を大切にすると社会全体が幸せになること

特別養護老人ホーム みちのく荘
施設長 杉野 利久

最近、NHK連続テレビ小説「なつぞら」の虜になっていますが、そこで展開されるドラマは、福祉を生業としている私の目から見れば、まさしく社会福祉の原点が描かれているように感じ、その日の糧となっています。

このドラマは、社会福祉とは対極の戦争による惨禍のために、戦争孤児となった主人公なつの成長をとおして、なつの周りの人々からもたらされる沢山の善意と愛により紡ぎだされる人生模様は、まさに現代における社会福祉の課題とも重なって、私の心に問いかけます。

私の人生を遡れば、先の大戦による無数の悲劇を体験した日本人の「心からの悔い改め」により制定された日本国憲法は、西欧で発展した人権思想を受け継いでおり、「国民主権」「基本的人権の尊重」「平和主義」の3大原則に基づき制定されていることを教わったのは、今から55年前の小学校の社会科の授業でした。

この3大原則は社会福祉の基底となっている思想とも完全に一致しており、一旦戦争が始まれば、敵味方の区別なく生命・身体・その他の基本的人権が侵されることは誰にでも想像ができるだけではなく、そのことは事実として歴史が証明しています。

まさに、戦争がなかったならば主人公なつは孤児にならず、父・母・兄・妹の家族5人で幸せに暮らすことができていたはずでした。

しかし、この地球上からは争いが消えず、人権思想が根づいているはずの先進国においても、トランプ・アメリカ大統領に象徴されるように、「○○○○ファースト」と声高に叫ぶ世界各国の指導者が数多く出現し、移民排斥や人間差別等の狭量な考え方の下、民主主義の基本的価値観である「自由・平等・博愛」とは完全に真逆としか言いようのない、反社会福祉思想が世界中いたるところで増殖していることを目の当たりにしたとき、本当に悲しい思いにさせられます。

そのような世相の中にあつて、16年にわたり「みちのく荘オンブズマン ミエール」が、福祉サービス利用者ひとり一人の尊厳を守るための活動をしていただいていることに改めて敬意と感謝を申し上げたいと思います。

そのうえで、新天皇の即位により新しい令和の時代を迎えた私たちひとり一人が、「目の前の一人の人を大切にする」そして「社会全体が幸せになること」に心を砕くならば、「美しい調和」に満たされた世界の到来も、決して夢物語に終わらないと思っています。

みちのく荘オンブズマン・ミエールが、これからも私たち法人の良きパートナーとして、「地球上、どこの国に住んでいたとしても、社会的に弱い立場にある人々を含め、それがだれであっても人間ひとり一人の基本的な人権が尊重され、排除や摩擦、孤独や孤立から擁護し、社会の一員としての存在が認められ、お互いに支えあう。」という現代福祉の最も大切な基本理念である「ソーシャル・インクルージョン（社会的包摂）」が実現されるための一里塚としての使命を担い続けていただけることをお願いいたします。

第一部

1 7年目を終えて

日本の桜

伊藤 和子

今年も桜の季節がやってきた。

日本人にとって桜は春の象徴、花の代名詞となっている。

南地に長い日本では南から地へ約半年かけて北上する、種類もさまざまだが、最もポピュラーなのが、ソメイヨシノ、弘前公園には樹齢 130 年という日本一の古木がある。

今年は 10 連休となったGW、弘前公園は花の咲く前から賑わっていたようだ。

まさに青森県はGWが最大の味方となって、毎年客足を引き寄せている。

私も今年は、青森とむつ市で満開の桜を堪能した。

鳥害が少なかったか、今年はどこも見事に咲き誇っていた。

春先の天候不順から開花予想も転々としたが、見事に咲いてくれた。

ただ、開花後の桜に積もった雪にはさぞかし桜もびっくりした事でしょう。

ともあれ桜花爛漫で私達を楽しませてくれた、桜さんに感謝です。

「花よりだんご」とはよく云ったもの……

冬ごもりから一気に開放された気分にしてくれる桜に転盃したくなるのでしょ
う……

宴会好きの日本人には桜の木の下がお似合いなのでしょうね。

私もお花見会と称して3度の花見弁当に舌鼓を打った一人です。

みちのく荘の皆さんもお花見されたことでしょう！

春のお楽しみ行事として、外の空気をいっぱい吸いながら目の保養し、明日からの活力にして行きましょう。



元気に歳をとる

鈴木 夢津美

4月1日、朝から雪が舞っています。
テレビでは彼岸のあとに、七雪あるらしいとされていることを紹介していました。

そして今日、朝から新しい元号が午前11時半頃から発表されるとあって、その話題で持ちきりでした。

5月1日からは新しい元号が「令和」と決まり、新たな時代が始まります。
介護自体がすぐには変わることはないでしょうが、数年前から人手不足だという事が社会問題になっています。

その反面、高齢化が急速に進んでいて介護の現場でも人手不足の解消のため、そして介護士の負担軽減のために、外国人の採用や企業ではAIを使った方法など様々な取り組みをしています。

AIに頼る一方で、テレビではIT化による能の老化について、いろいろな原因があることを説明していました。

現在は買い物に行き料金を支払う時に、レジではスマホ決済やカード決済の楽な方法に、あるいは現金で支払ってもお札を出し、小銭を数えて出す人が少なくなり、頭を使う機会が次第に減っていて、認知症予備軍が増えていると伝えていました。

頭も身体も使わないと機械のように段々と動かなくなることです。

認知症の防止には、自分で出来ることは自分ですということが非常に大切だと言っていました。

昔に比べて医療が進歩し私達の寿命が長くなりました。

家庭や介護施設で介護される、介護をする。

介護現場での色々な環境や状況が考えられます。



テレビでは 100 歳以上の方の日頃の生活ぶりを伝えていましたが、どの方も食事には好きな物と健康食材にこだわり、好きな川柳を書いたり、塗り絵をしたり、好きなテレビを見たりと楽しく過ごしている様子でした。

机の上には国語辞典も。

椅子に座り手足の運動や自分の部屋を毎日掃除しながら動く、なかには少し離れた畑で鍬を使い野菜を育てている方もいました。

自然なお迎えがくるまでは自分で出来ることは自分です。

そして、元気なまま年を取り最期の時を迎えたいと。

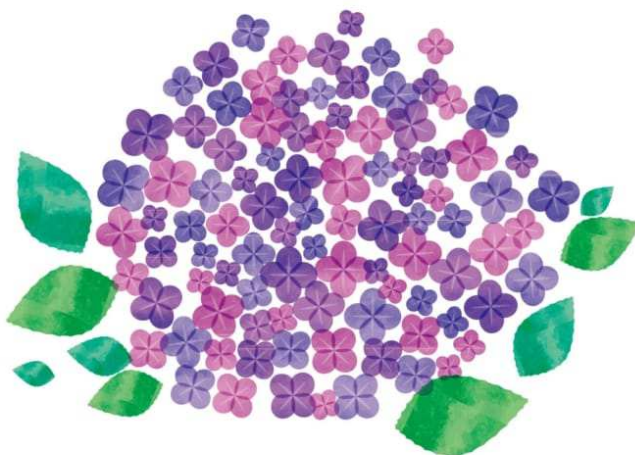
遠くに住んでいる叔母は今 88 歳ですが膝が悪くなり、膝に金属を入れる手術をしましたが、自宅で毎日リハビリを続けています。

週 2 回程度、健康体操教室にも通い自宅の中や買い物にも歩いて出かけています。

大きな品物は宅配業者をお願いしているそうです。

毎日の日課は朝、老眼鏡を片手に新聞を読み、番組表でニュースや歌番組、いま話題になっている番組を見て認知症予防をしているそうで、私達や孫が来て話をしても、話題が豊富で気がついたら 1 時間近くもお喋りしていたということが毎回あります。

叔母は今の私の目標でもあります。



みちのく荘の訪問時には入所者の方の表情を拝見するようにしています。

新しく入所された方が気になっていることや、心配なことはないか、挨拶を兼ねて「初めまして!」とお話を伺いに回っています。

入所者にはそれぞれの人生があり、今まで頑張ってきたという事。

少しでも笑顔で元気に楽しく生活して頂くために、そのお手伝いができたらと各ユニットを拝見させて頂いています。

近年、熊本や広島そして北海道と大きな災害があり、甚大な被害が出ました。みちのく荘の訪問時には避難口も確認させて頂いています。2階からは滑り降りる台が備えてあり、迅速に避難が出来るように設置されています。以前、ボランティアの訪問時に避難訓練に参加させて頂いたことがありました。

この冬も、インフルエンザ予防の為に2階の喫茶エトランデールの利用が出来ず、コーヒー好きの方々には残念な事でしたが、各ユニットを移動サービスで回り、美味しいコーヒーを味わって頂くという心くばりがなされていました。コーヒー大好きな私も思わず流石!と、うなずいていました。

コーヒーや紅茶が好きな方のために、1日も早くエトランデールで美味しいコーヒーと楽しいお喋りの時間が出来ますように!

中庭には花壇があります。これからの季節は野菜やお花を見て、少しでも心和む時間があればと思っています。

これからも明るく元気に「目配り、気配り、心配り」を忘れず入所者の方々が日々、笑顔で元気に過ごせるよう、微力ながら入所者の方々に寄り添っていきたいと思っています。

みんな大切なひとり

竹内 まき子

平成最後の今年度、私にとっては一生、忘れられない出来事がありました。オンブズマンとして「こんにちは……」と声を掛けながら、前回は気になっていた方は、今回どんなふうにご覧されているのか、何か困っている様子の方は、とか、自分なりに気配り目配りしながら各ユニットをまわらせて頂いています。私の義理の母（母は私を娘と）も、仙台のある施設で過ごしていて、年に何回か娘と二人で訪問する時は、ついオンブズマンの目で訪ねていましたが、母はいつもワーカーさんに感謝し、助けてもらいながらも、自分の出来る事は車イスで動いていて、母はペンが持てる時には、絵手紙を送ってくれたり、私もいつもは会えませんので、電話もそうですが、ハガキで、あやめ町にいる母にいろいろ相談、報告していました。絵手紙は今では私の宝物です。



昨年11月の末に仙台で、元気も体調も穏やかな日、娘と私は会いに行き、本当にこれが元気で会える終わりの日になると思わせるかのように、一緒にいる間中、ずっと今まで生きてきた、いろんな事をお喋りし通してでした。私にとって母は人生で一番に尊敬出来る人で、母に近づける様に、こんな時母だったらどうするのかと常に思ったりしています。いつも心配りや気遣いの出来る愛にあふれた人でした。怒った顔は、見たことありませんでした。その母が今年の1月に93歳で旅立ちました。私は側にいてやる事が出来ず、自分の気持ちが落ち着かない日々を過ごしましたが、「無理しないでね」と携帯電話のむこうから私を気遣い、いつも守ってくれた声が耳に残っていて、感謝の気持ちいっぱいでもいつも私の胸の中で、今生きています。

仙台の施設の方々にも感謝の気持ちでいっぱいです。

みんな人生の終わりに向かう旅の途中。

こんなはずではなかったと思っているかたもいるでしょう。

終わりの時を施設で迎える方が多くなってきました。

お互いに皆に感謝しありがとう、またねと穏やかに旅立てる様に、私の体が動けるかぎり、許されるかぎり、オンブズマンとして、この施設が私にとっても心地良いところになっている様に、入所者に寄り添える時間を大切に、活動していきたいと改めて思っています。

今、私も旅の終わりに向かっている途中です。

「父の世代」に会う楽しみ

小川 勉

みちのく荘には私の父親の世代の方が入所されている。父は20余年前にすでに鬼籍に入ったが、入所者の方々とのふれあいでは父親と話しているように感じるときがある。思い出の話をまるでカセットテープの繰り返しのよう話すが、父も同じような話し方をするであろう。辛いこと苦しいことがあったとしても、それらは話には出て来ず、語るのは若い美しい時代のことばかりである。これらはエピソード記憶として脳に刻まれているのだろうが、私は想像をさまざま巡らしながら映像をつくる。

とくに好きだったのはAさんの樺太の話である。Aさんは父親の仕事で樺太にわたり、外地で幼少時代を過ごし、終戦後、命からがら帰国した経験を持つ。稚内から樺太への連絡船を堤防に座って迎え「自分も乗って帰りたい」と見送った気持ちは容易に理解できる。戦後どのように帰国しどこで暮らしたかは語らなかったが、堤防から見た連絡船は忘れずに記憶されていた。

小樽で女学校時代を過ごしたBさんの話も楽しかった。私は、小樽には何度も出かけたことがあり、地図なしで歩ける街である。Bさんは小樽の街を詳しく記憶していた。駅からまっすぐな直線道路が小樽運河まで伸びていて、その途中に自宅があったという。女学校の帰り道のこと、小樽の街の喧騒や元気な両親のことは、何度も話に出た。Bさんの小樽時代は一番美しいものであったろうと思いながら、往時の小樽の賑わいを想像してみた。残念ながらお二人とも亡くなって話は聞けないが、二人の話はまるで映画の一場面を見るようであった。



さて、私の父は大正14年の生まれで昭和の元号がそのまま自分の年齢である。大正・昭和・平成を生きたが、実質は昭和の人であった。10代で戦争と社会のどうしようもない混乱を体験し、十分に学ぶ機会を失ったまま20歳で終戦を迎えた。戦後の高度成長期にはひたすら家族のために仕事をした世代である。「趣味」という言葉は、この世代の人にはない。昭和初期に、「明治は遠くなりけり」と詠んだのは俳人中村草田男であり、また、似顔絵作家の山藤章二は近著で「昭和は遠くなりけり」と82歳の思いを綴った。「《さらば、平成》と、惜別の思いを綴ろうとしたが、脳裏に浮かぶのは昭和の出来事ばかり。戦争、復興からバブル景気まで、自分が生きた昭和は激動の時代だった」と述べている。父も含めてこの時代を生きた人びとは、山藤氏と同じ思いを持っているであろう。

高齢者の話を聴くことは、その人の人生と向き合うことである。それぞれの経験はすべてがドラマのようであり、尊敬の気持ちをもって向き合わねばならないと思っている。さらに、そのどこかに私の父親を感じたいとも思っている。

月に一度の訪問日、いつも出迎えてくれるのはホールのピアノの音色、そして職員の方々の明るくあいさつでした。

不慣れな私はいつも先輩オンブズマンの方を頼りに廻らせていただきました。毎回、驚きあり発見あり、学びありでした。

利用者さんはそれぞれに自分に合った過ごし方をされています。

一日の始まりに髪を整え身だしなみに気を配りフロアーに出る。

お気に入りの場所に座る。

ゆったりとマイカップで温かいココアを飲む。

介護士さんに手伝ってもらいながら水分を補給する。

窓からの日差し。

中庭の水仙、夏には真っ赤なミニトマト。

心地よさそうな日常が繰り返されているのを感じます。

介護士さんはさり気なく手を添えたり、声がけをしたりしています。

手を動かしながらも利用者さんから目を離しません。

様々な困難や目に見えない苦労があるはずですが。

しかし、利用者さんがより良い時間を過ごせる様にとという介護士さんやスタッフの熱意やまなざしを伝わってきます。

中庭にはおずきが色づく頃、その日はどこのフロアーでも利用者さんがいつもより静かにくつろいでおられました。

前日は敬老会だったといいます。

お花が飾られたテーブル。

壁面にはご長寿をお祝いする言葉、そして当日の賑わいを記録した写真。

写真の中では利用者さんのはじける笑顔。

高齢の方は日常と異なるイベントではたくさんのエネルギーを消耗するのだとか。

このゆったりと穏やかな雰囲気は敬老会をたっぷりと楽しんだ心地よい疲れからと納得です。

ところで、廊下の月行事予定にはカフェ、パン屋さん、美容室、体操などが書かれています。

そして、夏祭りや敬老会、クリスマス会など季節のイベントは利用者さんの「ハレの日」ともいえそうです。

その時期には、利用者さんの日常に変化を、楽しみをと、スタッフの方々の様々な工夫が感じられます。

日々の業務に加えての活動やイベントに取り組むスタッフの心意気、努力が伝わってきます。

訪問前の打ち合わせで「私たちは利用者さんのより良い日常生活、その人なりの生活改善を目指しています」という説明を伺いました。

そうした信念を軸に据え日々の仕事に向き合っているのだと印象的なことでした。

さて毎年、敬老会には家族の方もたくさん面会に来られるそうです。

ある利用者さんの娘さんお二人も、それぞれむつから遠く離れて暮らしているのだそうですが、毎年お母様を訪ねて来られるそうです。

そして、参加される方々にお茶を点でて振る舞うのだそうです。

次の日でしたが、たまたま居合わせた私たちもお茶を勧められるままに頂戴しました。

私の茶碗はコバルトブルーに白がうっすらとかかり過ぎた夏の、先輩オンブズマンのお茶碗はベージュ色にとんぼの絵柄で迎える秋のイメージです。

心に沁み入るような一服でした。

妹さんは車椅子のお母様の背や手を休みなく撫でておられました。

母と娘、家族の歩んできた日々があり、その積み重ねの続きが今日のこの時間なのでしょう。

利用者さんそれぞれにその人なりの人生の歩みがあり、かけがえのない尊いものなのだと、改めて考えさせられたものです。

昔の話をされるときの利用者さんの目の輝き、ほとぼしるような話しぶりを思い出しながら、大切な人生のひとこまを語られていたのだとこれまた再認識です。

先輩オンブズマンに頼りながらですが、2年目を迎えます。

利用者さんのどんなお話を伺うことができるのでしょうか。

そして、スタッフの方々の利用者さんへの思いを実感することができるのでしょうか。

桜の便りを耳にしながらいれしく、また楽しみでもあります。



第二部

活動報告

2018年度 活動状況

みちのく荘オンブズマン「ミエヘル」

月	日	活 動	訪 問 委 員	情 報 件 数	返 信 要 望	処 理 状 況	その他の活動
4月	6日	第1回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	13			
	17日	第2回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	6			
5月	11日	第3回訪問日	伊藤 和子 鈴木 夢津美	9			
	22日	第4回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	6	18-4-⑥	5/26返信	
6月	1日	第5回訪問日	鈴木 夢津美 小川 勉	6			
	19日	第6回訪問日	竹内 真紀子 湯上 良子	8			
		第1回定例会					
7月	6日	第7回訪問日	伊藤 和子 鈴木 夢津美	6			
	17日	第8回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	8			
8月	3日	第9回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	10			
	21日	第10回訪問日	竹内 まき子 鈴木 夢津美	6			
9月	7日	第11回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	5			
	18日	第12回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	4			
10月	5日	第13回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	8			
	16日	第14回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	8			
		第2回定例会					
11月	2日	第15回訪問日	伊藤 和子 鈴木 夢津美	8			
	20日	第16回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	6			

12月	7日	第17回訪問日	鈴木 夢津美 小川 勉	8			
	18日	第18回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	4			
1月	11日	第19回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	7			
	22日	第20回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	7			
2月	1日	第21回訪問日	鈴木 夢津美 小川 勉	9			
	19日	第22回訪問日	竹内 まき子 湯上 良子	5			
3月	1日	第23回訪問日	伊藤 和子 鈴木 夢津美	3			
	26日	第24回訪問日	竹内 まき子 小川 勉	5			
		第3回定例会					

集計表

情報件数	返信要望
165	1

情報と返信の状況

ミエールからの「情報」提供	施設（職員）からの「返信」
<p>1) 各ユニットによって違うと思いますが、行事予定表が更新されている所とされていない所があります。利用者様だけでなく、外部の目にも止まると思っていますので、工夫してはいかがか？</p> <p style="text-align: center;">（委員より）</p>	<p>ご指摘の通り、毎月の予定が改定されていない所や、行事がいつ行われているか分からない部分がありました。今後は、利用者の皆様に一月の予定が分かるように、各ユニット内の雰囲気作りも含め、取り組んで行きたいと思います。</p>
<p>2) どこの居室も 40%前後の湿度で、利用者様の唇が乾いてカサカサしている方もいて、唇のケアが出来ないものかと気になりました。</p> <p style="text-align: center;">（委員より）</p>	<p>利用者様それぞれで保湿クリームの購入や、リップクリームの使用をしております。季節による湿度対策について、高機能の加湿器購入や新たな機器の検討、環境面での取り組みは継続しております。今後も継続して取り組んで参りますが、その他でも何かご提案があれば、随時お申し付け頂ければと思います。</p>
<p>3) S様の笑顔を消え、心配が顔にあふれていました。利用者の状態低下が気になりました。</p> <p style="text-align: center;">（委員より）</p>	<p>事業所全体の要介護度平均が 4~4.5 と、重度化してきており、元気でいらっしゃった方も身体状況のみならず、認知症による理解力の低下や表情にも変化があります。状態変化が見込まれた際には、専門職で情報共有・相談をし、介護保険制度における自立支援を促しつつ、援助内容の検討をして対応しております。些細な変化がヒントとなる場合がありますので、今後もお気づきになった点があれば、お申し付け頂ければ幸いです。</p>

第三部

定例総会

平成30年度 第1回ミエール総会

日時 平成30年 6月19日(火) 13:00～15:00

場所 みちのく荘会議室

1. 過年度の報告
2018活動報告書 配布
2. 新年度の活動について
訪問活動日程
3. 次回の定例総会日程について

平成30年度 第2回ミエール総会

日時 平成30年10月16日(火) 13:00～15:00

場所 みちのく荘会議室

1. 活動状況の報告、振り返り
2. 訪問活動日程
3. 次回定例会日程

平成30年度 第3回ミエール総会

日時 平成31年3月26日(火) 13:00～15:00

場所 みちのく荘会議室

1. 活動状況の報告、振り返り
2. 2018年度報告書について
3. 今後の活動について
4. 訪問・次回定例会日程

資料

- 委員会規定
- フローチャート

青森社会福祉振興団福祉オンブズマン規程

2003年1月30日

2003年5月31日改訂（コンメンタール10追加）

2003年11月22日改正（第5条2項・第18条改正）

2006年4月1日改正（附則1・コンメンタール11改正）

2006年4月15日改正（コンメンタール7追加）

2011年4月1日改正（附則1・コンメンタール11改正）

2012年4月1日改正（第6条2項改正）

I 総則

1条 目的

2条 名称

II 委員会および委員

3条 委員会の構成

4条 委員会

5条 職務内容

6条 任命及び任期

7条 委員の資格

8条 守秘義務

9条 費用弁償

III 調査

10条 委員会の調査権

11条 調査の範囲

12条 調査結果の報告

IV 申立人

13条 申立資格者

14条 申立ての方法

15条 申立人の保護

V 施設の責任

16条 費用の負担

17条 調査への協力

18条 応答義務

19条 処理公表義務

20条 委員会活動への協力

21条 申立て人の不利益扱いの禁止

VI 研修

22条 研修の必要性

23条 研修の申出

24条 施設の協力

25条 研修費用

VII オンブズマン基金

26条 基金の原資

27条 基金の管理

28条 会計年度及び会計報告

VIII 改正

29条 改正の発議及び議決

附則

青森社会福祉振興団福祉オンブズマン規程

2003年1月30日

2003年5月31日改訂（コンメンタール10追加）

2003年11月22日改正（第5条2項・第18条改正）

2006年4月1日改正（附則1・コンメンタール11改正）

2006年4月15日改正（コンメンタール7追加）

2011年4月1日改正（附則1・コンメンタール11改正）

2012年4月1日改正（第6条2項改正）

第I章 総則

第1条（目的）

この規定は、特別養護老人ホームみちのく利用者の人間の尊厳を守り、サービスを向上させるために定めたものです。

第2条（名称）

第1条の目的を達成するために、みちのく荘「ミエール」を置きます。以下、ミエールを委員会と呼びます。

第II章 委員会および委員

第3条（委員会の構成） 委員会は4名程度の委員で構成されます。

2項 委員会には委員の互選により委員長を置きます。

3項 委員長は定例委員会と臨時委員会の招集を行います。

第4条（委員会） 委員会は、定例委員会を各年度ごとに3回開き、必要な場合にはこの他に臨時委員会を開きます。

第5条（職務内容） 委員は、利用者のサービス向上ための苦情を親身になって聞きます。

そのため、定期的に施設を訪問しなければなりません。

2項 委員は、委員個人として、あるいは委員会として施設に訴えられた内容を情報あるいは意見として通知を行い、必要に応じて担当職員との協議を行います。

3項 委員会は、必要に応じて調査、勧告を行います。

4項 委員会は、受理した苦情に対して、その申立て人ⁱⁱに処理結果をできるだけ速やかに報告しないとできません。

5項 委員会は、施設から施設運営及びサービスの向上に関する意見を求められたときには、意見をまとめ、委員会としての意見を伝えます。その際に、委員会は専門家の判断を仰ぐことができます⁹。そのために費用が必要な場合は施設と協議します。

6項 委員会は、年度ごとの処理状況を、年次報告書として毎年5月末迄に提出しないとできません。

7項 委員会には協力委員を置くことができます。施設職員が協力委員になることを委

員会から要請された場合には、積極的に協力するように、施設と当該職員は努力しなければなりません。

第6条（任命及び任期） 施設は利用者と協議して委員候補を選定し、その選定結果を受けて施設により委員は任命されます。選定の際には第7条の委員の資格を考慮しながら行わなければなりません。

2項 委員の任期は1年とします。但し、委員もしくは施設からの申し出がない限り更に1年間延長するものとし、以後も同様にします。

第7条（委員の資格）

委員は、高齢者の人間の尊厳を深く理解し、利用者の最善の利益を守るために公正で適切な判断をすることができる人でなければいけません。また、職務内容を理解し、できうる限りの尽力を惜しまない愛情深い人であることが求められます。

第8条（守秘義務）

委員は、職務を行うにあたって知った事柄については、利用者に関することがらと施設に関することがらのいずれについても、家族も含めて外部の人に漏らしてはいけません。但し、このことは、守秘義務を持っている専門家に相談することもしてはいけないということではありません。

第9条（費用等の支払） 委員は、施設訪問のために必要とした交通費実費及び日当を第Ⅶ章に定めるオンブズマン基金から支払ってもらいます。

2項 1項以外の活動でオンブズマンとして必要なもの（研修・調査・専門家への相談など）に要する費用は施設により支払われます。

第三章 調査

第10条（委員会の調査権） 委員会は申立ての適切性や事実を確認するため、施設からの書類の提出や事情の聴取を求める調査を行なうことができます。

2項 調査の開始は、委員からの申出により委員会が決定します。

3項 委員会は、調査を開始する際には、調査が必要な理由を具体的に施設に告げなければなりません。

4項 委員会は、必要に応じ、調査に伴う事務的な処理についての協力を施設に求めることができます。

5項 委員会は、調査の必要に応じ、施設職員あるいは専門家の意見を求めることができます。

第11条（調査の範囲） 調査は、「苦情」を裏付けるために必要な範囲において行ない、他者のプライバシーに十分な配慮を行ったうえで行わなければなりません。

第12条（調査結果の報告） 委員会は、調査に基づく申し立ての適否及び事実の有無についての審議を行い、その結果が出たときには、すみやかに申立て人及び施設に結果を

書面で報告しなければなりません。

2項 委員会は、施設への調査結果の報告と同時に、結果に関する協議を施設と行わなければなりません。

3項 委員会は、施設との協議の後に、必要な場合には意見の表明あるいは勧告を出さなければなりません。

第IV章 申立人

第13条（申立資格者） 利用者、家族、身元引き受け人、後見人、職員、ボランティアなど、利用者の日常をよく知っている人であれば誰でも申し立てることができます。

第14条（申立ての方法） 申立ては、手紙、メール、面接によって行なうことができます。

2項 申立は、原則として名前を明らかにして行いますが、匿名扱いの必要がある場合にはその理由を委員に告げ、委員会が匿名による申立てを認めた場合には匿名の扱いを受けることができます。

第15条（申立人の保護） 申立人は、申し立てたことを理由に施設及び職員から、いかなる不利益扱いも受けることはありません。

第V章 施設の責任

第16条（費用の負担） 施設は、第9条の定めに従い費用を負担しなければなりません。

第17条（調査への協力） 施設は、委員会が調査を実施する場合には、できるだけ協力をしなければなりません。また、協力ができない場合には、その理由を委員会に告げなければなりません。

第18条（応答義務） 施設は、委員会から情報や意見の表明あるいは勧告を受けた場合には、3週間以内に返信あるいは応答しなければなりません。応答の内容は次のようなものです。

1. 具体的な改善策
2. 改善の検討結果と改善の方針
3. 改善結果

第19条（処理公表義務） 施設は、申立てに対する処理の結果¹⁸を公表しなければなりません。

2項 公表は、処理完了の時から1ヶ月以内に行わなければなりません。

3項 公表は、施設内に掲示し、利用者に周知しなければなりません。

第20条（委員会活動への協力義務） 施設は、委員会がその任務を遂行するにあたり必要な場合には、他の利用者のプライバシーを尊重しつつ協力をしなければなりません¹⁹。

第21条（不利益扱いの禁止） 申立人に対し、申し立てたことを理由として、いかなる不利

益も与えてはいけません。

2 項 必要な調査や聴き取りに協力した利用者、職員および家族などに対しても、協力したことを理由としていかなる不利益を与えてもいけません。

第VI章 研修

第 22 条 (定期及び臨時の研修) 第 1 条の目的を達成するため、委員会は委員の研修に努めなければなりません。

2 項 委員会は、年次報告を提出して 1 ヶ月以内に、年次報告に基づいた研修を職員に行ないます。

3 項 委員会が必要だと認めたときには、臨時の職員研修を行なうことができます。

第 23 条 (研修の申出) 職員が委員会による臨時の研修を受けたい時には、書面により委員会にその旨を申し出ることができます。

2 項 委員会は、前項の申出に基づき、施設と協議のうえ研修を行なうことができます。その際に委員以外の専門家を講師とすることもできます。

第 24 条 (施設の協力) 施設は、職員が研修を受けることができるように協力をしなければなりません。

第 25 条 (研修費用) 本章により実施される研修の費用は第 9 条により施設が負担します。

第VII章 オンブズマン基金

第 26 条 (基金の原資) 委員の施設訪問に要する費用の原資として、施設と利用者は必要額を拠出し、それをオンブズマン基金とします。

第 27 条 (基金の管理) 基金の管理は施設が誠実に行います。

第 28 条 (会計年度及び会計報告) 基金の会計年度は 4 月 1 日から翌年の 3 月 31 日までとします。

2 項 基金の会計報告は家族会及び理事会に対して²⁰行います。

第VIII章 改正

第 29 条 (改正の発議及び議決) 本規定の改正は、評議員総数の 3 分の 2 以上の賛成によって発議され、理事会の承認により行われます。

2 項 理事会の承認は、理事総数の 3 分の 2 以上の賛成によります。

附則

1. 9 条 1 項の日当は 4000 円とする。
2. 本規定は 2003 年 4 月 1 日を持って発効する。
3. 本規定の実施において必要な事項については別に定める。

(注)

以下の注記は規程に対するコンメンタール(注解)として、施設と第三者委員とが確認したものであり、必要に応じて内容を改変していくものである。

- 1 サービスには、各種サービス、施設内設備、金品管理、苦情への対応などが含まれる。
- 2 オンブズマンの活動が定着するまで人数は4~5名で流動的とする。
- 3 4月・8月・12月の第1日曜日を目処にする。
- 4 職務に「運営」の向上のための業務をいれるか？
- 5 1ヶ月に2回の訪問を目処とする。
- 6 ミエールの役割として、職員の「気づき」の手伝いが現状においては大きな比重を占める。この現状においては、ミエールが気づいたことを気楽に職員に伝えることができる方法として「情報」という類型を新設した(2003年11月22日)。職員とミエールが、利用者の快適さと人権保障のために仲間として協働するための方法として位置づけられる。
- 7 利用者および家族会会員を指す。なお、人権侵害の事実あるいは疑いが、「申立人」によらず、職員あるいはミエールの委員によって明らかになった場合には、勧告あるいは調査を始めるにあたって「申立人」にその事実あるいは疑いの存在を知ったことをミエールは報告するものとする。
- 8 「苦情」ではなく「繰り返し言」などと判断された場合にはこの条項は適用されない。
- 9 経費を伴う場合には、施設や利用者事前に相談することが望ましい。
- 10 委員に対する罷免の規定はないが、これは委員がボランティアでもあり、懲戒になじまないと思われるからである。けれども、7条の資格に欠ける言動があったり、8条の守秘義務に違反した場合には施設はその理由を具体的に明記したうえで罷免することができる。その場合には、評議委員会の承諾を得る必要があると考えるべきであろう。
- 11 当面の間、日当は4000円とすることを附則で定めるが、諸事情により柔軟に変更をすることが望ましい。
- 12 施設側の専門的判断によりオンブズマンが調査を行うことが必要であると判断したときには、事情の聴取において施設はその意見を述べるができる。これは、オンブズマンが素人判断に陥り、結果的に施設を混乱させることを回避するために施設に与えられる防御権である。
- 13 施設職員からの意見を求めるときには施設から受ける精神的な圧力に対し配慮をすることが必要。これは、施設全体が「向上」を目指していれば生じない圧力であるため、施設の体質づくりが肝要。
- 14 申し立ての適否及び事実について、申し立てと関係する範囲において報告する。
- 15 「職員」には施設長も含む。これは、現場職員の人権侵害行為の告発を同僚が行なった場合、不満が告発した職員に向けられることを防ぐためである。こうした措置は、人権侵害の事実が調査により明らかになるような場合で、公正な判断が求められる場合にとられることが予測される。オンブズマンは、施設長や幹部職員からの告発に対しては、職員間の力関係にも留意し、公正で中立な事実の発見に努めなければならない。
- 16 一定の書式に基づいた「申し立て」という厳格な方法はとらないことにした。申し立てをしている過程でオンブズマンと話し合うことができ、それが「苦情」なのか「愚痴」なのか、の整理ができ、申し立て人の学習機会ともなることから、画一的な書面による申し立ての方法はとらないというのがその趣旨である。したがって、申し立て人を混乱させたり、「苦情」であるものを「苦情」ではないと思わせることはオンブズマンの使命(1条参照)に反するといえる。
- 17 「返信」は「情報」に対するものであり、「情報」を得たことによってどのような動き

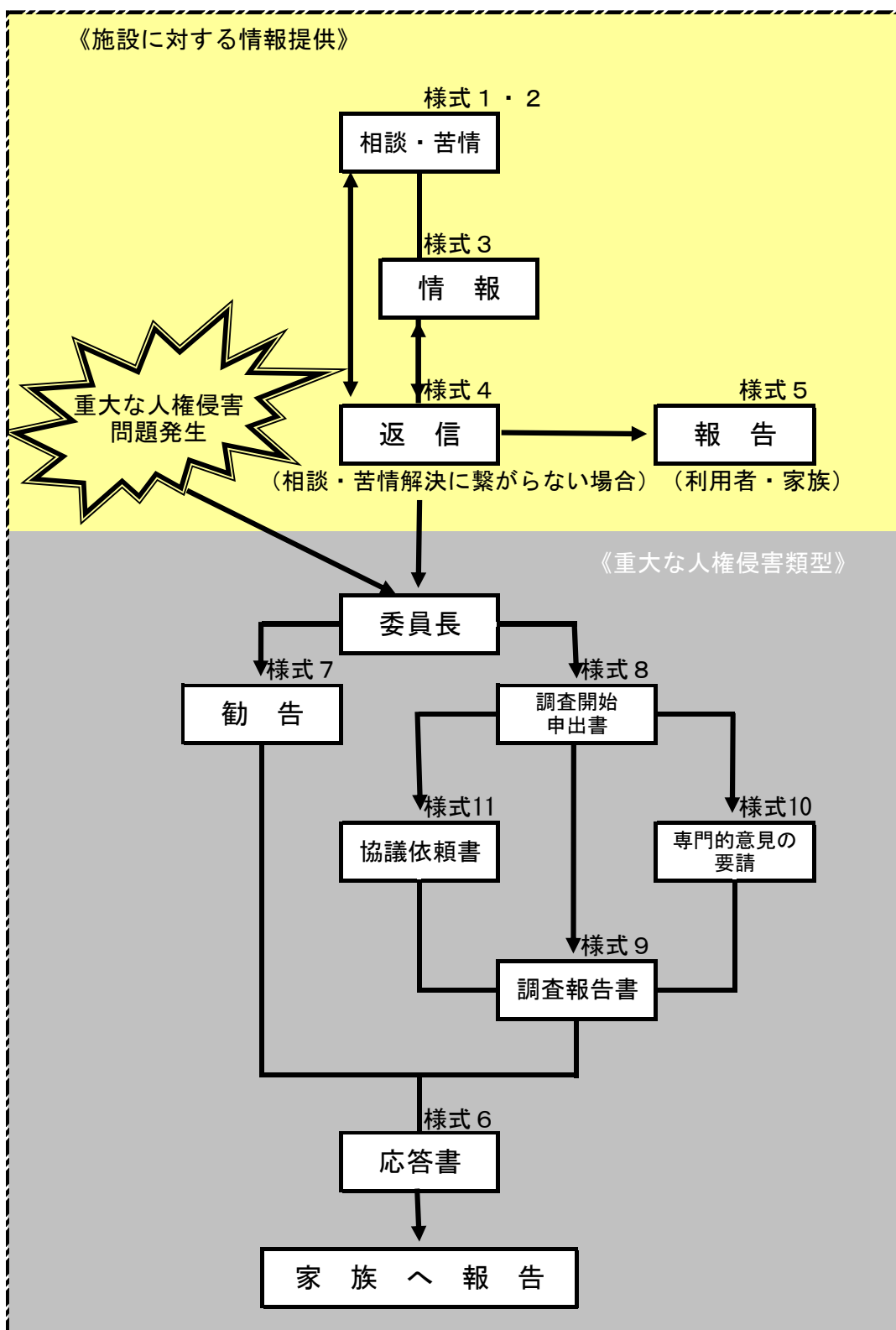
や考察が行われたかをオンブズマンに知らせるものである。職員の反省と自己研修の契機になると同時にオンブズマンにとっては職員の仕事の理解を深めることになる。

18 直ちに具体的な改善ができない場合には、改善の方針などをできるだけ早く示し、申立て人との信頼関係をつくっていくことが必要。したがって、ここでいう「処理の結果」とは、応答義務の内容と一致する場合が多い。

19 書類を見せる場合には、当事者のプライバシーに配慮したうえで慎重に開示する必要がある。どこまでを開示するかについては職員内研修が必要であり、あらかじめマニュアルを作成しておけば「隠している」という疑惑をもたれないでもよい。

20 報告の時期や場（総会など）を決めると、その設定に縛られて事務が窮屈になる可能性があるため、報告義務と誰に対してかを明確にするにとどめることにした。

《 ミエール フローチャート 》



2010. 4. 1現在

苦情・意見・要望は、私たちミエ〜ルがお受けいたします

オンブズマン【ミエ〜ル】は、

毎月、第1金曜日・第3火曜日

午後1時から3時まで施設を訪問いたします。



オンブズマン制度

みちのく荘の入居者とその家族から施設や職員についての苦情 意見 要望をミエ〜ルの委員が定期的に施設を訪問し受け止める制度です
オンブズマン【ミエ〜ル】はそれを尊重・改善・実行いたします

こんなことはございませんか？

- 介護についての要望がある
- 職員の態度が悪いので直して欲しいなど……

思い当たることがあったら【ミエ〜ル】にお気軽にご相談を

オンブズマン【ミエ〜ル】は皆さんの代弁者であり皆さんと施設との架け橋となります
福祉の素人ですが人間として「おかしい」ことには目を瞑りません
お気軽になんでもお話しください
プライバシーは守られます



いとう かずこ
伊藤 和子



すずき むつみ
鈴木 夢津美



たけうち まきこ
竹内 まき子



おがわ つとむ
小川 勉



ゆがみ りょうこ
湯上 良子

特別養護老人ホームみちのく荘
オンブズマン「ミエール」

2018年度 報告書

【編集部 伊藤 和子・加藤 頼】

2019年 5月31日 発行

連絡先事務局

〒035-0067 むつ市十二林 11-13

電話 0175 (23) 7101

担当 加藤 頼

みちのく荘福祉オンブズマン「ミエール」