

オンブズマン ミエール



2020（令和2）年度

みちのく福祉オンブズマン「ミエール」

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。

2020年度みちのく荘福祉オンブズマン「ミエヘル」

目次

施設長あいさつ（施設長 今 友明） ······ 4 項

第一部 20年目を終えて

1. 「コロナ禍で強いられる生活スタイル」（委員長 伊藤 和子） ··· 7 項
2. 「新しい生活」（鈴木 夢津美） ······ 8 項
3. 「新しい生活」（竹内 まき子） ······ 10 項
4. 「新しい生活」（小川 勉） ······ 11 項
5. 「上手に老いること」（湯上 良子） ······ 13 項

第二部 活動報告

1. 2020 年度活動状況 ······ 15 項

第三部 定例総会

1. 定例総会開催状況と議題一覧 ······ 18 項

資料

1. 委員会規定・フローチャート ······ 31 項
2. 委員紹介パンフレット ······ 32 項

施設長あいさつ

特別養護老人ホーム みちのく荘
施設長 今 友明

まずははじめに、オンブズマン「ミエヘル」の、みちのく荘利用者ひとり一人の尊厳を守るための活動に対して、心から敬意と感謝を申し上げます。特に今年度は新型コロナウイルスに対しての予防対策の中にも関わらず、変わらずのご支援を賜りましたこと、重ねて深く感謝申し上げます。

さて令和二年度も新型コロナウイルスの対応に追われた一年となりました。日本国内でのウイルス感染が最初に確認されてから一年以上経過しましたが、感染拡大が収まる気配はなく、むしろ悪化しているようにさえ感じられます。当施設のあるむつ市では感染者ゼロを守っていましたが、2021年1月に市内で初の感染者が確認され、今日現在では複数人の感染報告がされるようになりました。改めて施設利用者や法人職員を感染から守らなければならぬという使命感から気が引き締まる思いです。そうした全国的な感染拡大に併せて私たちの日常も変化しており、日本国内でも一定の予防対策や判断基準、新たな生活様式が国民全体に定着しつつあります。各公共施設や店舗の入り口には当たり前のように消毒液が置かれ、人々の中ではマスクの着用も予防対策として受け入れられています。様々な変容をしてきたこの一年間でしたが、当施設の利用者へもその変化は強いられてきました。ご家族との面会や外出に規制が設けられ、外部との接触をできる限り避けることが必要になりました。利用者ご自身を守るためとは言え、家族のために長い人生を積み重ねてきた利用者にその大切な家族と「会うな」と強いるのです。「人ひとりひとりの心地よさ」とケア理念を掲げている私達職員としては大変心苦しい思いでした。そんな中、なんとかご家族のお顔を利用者にお見せすることはできないか、なんとか利用者にご家族のお声を届けることはできないかと導入したのが現在では様々な場面で活用されているリモートという方法でした。現在では法人内でもスタンダードとなり面会だけではなく法人内外の会議にも広く活用されています。しばらくは様々な場面で活用する必要がありそうです。このように今後も状況に応じた様々な変化に対応していくなければ、利用者や私達職員の健康や生活を守ることは難しいと思われます。

そんななか職員の中でも少しずつ変化したこともあります。このコロナ禍の中でも利用者のために何かできることはないかと計画して実行する力をつけてきました。これからもう少し温かくなってきたら敷地内の噴水付近を活用し、天気の良い日に外で食事をする試みのようです。実際にはほんの少しの距離ですが、ずっと我慢を強いてきた利用者にとっては気分転換ができる良い時間となるのではないかと期待しています。このようにコロナ禍

だからできないではなく、コロナ禍でもできることは何かと探し、利用者ひとりひとりに人間として当たり前の生活をしてもらうこと。それに気付いて行動してきたことが私達みちのく荘の職員の今年一年の変化でした。コロナ禍でも傍に寄り添い、温かみのある声を掛けしていく。コロナ禍でも利用者のためにできることは何か悩み続ける。そういうみちのく荘で今後も在り続けたいと強く思います。

今後もみちのく荘で暮らす利用者のためにオンブズマン「ミエヘル」の皆様のサポートを頂きながら法人ケア理念である「人ひとりひとりの心地よさ」実現に向かって努力を重ねてまいりますので、今後とも末永いお付き合いの程、よろしくお願ひ致します。



第一部

20年目を終えて

「コロナ禍で強いられる生活スタイル」

伊藤 和子

コロナウイルスが世界中を騒がせ、日本に上陸して一年が過ぎた。2020東京オリンピックも昨年7月の予定から一年延期したにもかかわらず、タイムリミットを目前にしながらもなお決まらぬ状況にある。

一年前、これ程までに身近になるとは誰が想像ただろうか。昨年春、「今年のGWは久しぶりに皆で帰省する」と次男一家の連絡に「賑やかになるなあ」と夫婦で語りあったものの、その雲行きはだんだん怪しくなり、4月中旬には「無理だね」「そうだねえ」「諦めるしかないか」とLINEのやり取りが続いた。その間、緊急事態宣言やら三密、ソーシャルディスタンスなど耳慣れぬ言葉が社会現象化していった。息子は職業柄、年間通し長期に休めるのはGWのみ。当時、県外ナンバーの車が白い眼でみられる状態まで悪化しており、結局私から来ない方がよいと印籠を渡す羽目になったのだ。そして一年後、事態は益々悪化、息子の方は今年11連休になったらしいが、どこにも行けず、大半一人で留守番する羽目に。結果、オンライン飲み会を企画、息子3家族と我が家で同時中継。9人の孫達と久しぶりの対面となった。「来年は絶対逢いたいネ」と退室。三度目の正直なるか期待したい。

諸外国に比べ、日本の感染者数、死亡数共に少ないのはマスク習慣のある国民性のメリットかもと言われている。専門家も認めるマスク効果は絶大であるようだ。公共の乗り物でマスクをかけずに事件騒ぎになったり、時短営業の店の路上で飲み会などナンセンスにも程がある。黙食などと、貼り紙までする現状、楽しい会話で食事は美味しいくなるもの、今は我慢の時、目に見えぬやっかいなウイルスと闘う有事である。ウイルスとの世界戦争と言っても過言ではない。

高齢者施設でのクラスターが相次ぐ中、みちのく荘の徹底した予防対策は模範である。しかしながら、入所者の皆さんには厳しい現実がある。ボランティア活動が休止され一年、交流による刺激も少なくなり面会もままならぬ現状に病状の悪化、笑顔の減少、表情の変化がみられ残念でならない。

ある番組を目にした。リモート面会から完全防護服（まるで宇宙服様）での直接面会を実施した所、「あんた、誰？」から始まり、娘さんの必死の呼びかけに名前が言えたと。そして直接手を触れ合う事でぬくもりを感じたか、直接会話する事ができた。人間の五感が反応したのだろうか。

まだまだ続く制限下、より人間らしい日々が送られることを願いたい。そして、一日でも早い当たり前の日々が戻ってきますように！



「新しい生活」

鈴木 夢津美

今年は例年よりも早く暖かくなり、桜も連休前に満開となりました。

昨年はドライブしながら車の中から満開の桜を見ましたが、今年は運動公園の駐車場に車を止め、スマホカメラで撮影し、遠くにいる娘や友人に喜んでもらおうと満開の桜の写真を送りました。これから季節は暖かくなり、青空を見るとなんとなくウキウキして外出したくなります。

しかし、今年も新型コロナウイルスの猛威により私達の生活が脅かされ生活が変化してきています。

新型コロナウイルスの流行が収まらない中、介護クラスターを避けるため高齢者施設の多くは入所者と家族との面会は、オンラインを使って会話をする方法にと色々と考えられてきています。

コロナ禍で家族や友人、親戚と会えず、楽しみにしていた行事や交流も無くなり、入所者の方の心身の健康が気がかりです。コロナウイルスにより面会制限で刺激が少なくなったことで認知症の人に心身の機能低下など影響がみられたそうです。

こうした状況の中、ある施設では、家族は施設の外のテラスから建物内の入所者に、ガラス越しでPHSを使って声を届ける。あるいは遠くにいる家族とオンラインを使ってリモート会話をする。特にリモートは画面越しでは感情が伝わりにくい点もあり、会話のキャッチボールができるように、身振り手振りも意識して言葉で伝える。好きな物、楽しみにしている事などを話題にして、笑顔で気持ちを伝えることが大切だと言われています。

一般的な生活を送っている人も仕事はリモート会議、学校ではオンライン授業で勉強、歓迎会や忘年会もリモート飲み会に、オンラインコンサートや無観客のスポーツイベントと色々と工夫されてきています。



いまテレビでは福島県からスタートしたオリンピックの聖火が各県を繋いでいます。

東京オリンピックが新型コロナウイルスにより1年延期になり開催できるか心配されますが、日本中が暗い雰囲気の中、白血病から復帰した水泳の池江選手が努力の結果、見事にオリンピック代表に選ばれ、ゴルフでは松山プロが東日本大震災の時から10度目の挑戦で悲願のアジア人初、日本人初のマスターズ優勝という偉業を成し遂げ、日本中をスポーツで明るく元気してくれました。

これからはコロナウイルスと戦いながら、笑顔で元気に新しい生活を送るためステイホームを心掛け感染を抑え、1日も早くワクチン接種が進み、日本中が笑顔で元気に過ごせる日常がくることを祈るばかりです。

昨年度はみちのく荘への訪問がコロナの影響で半分程度になり、体操も中止に、入所者の方々の様子が気になりました。

しかしスタッフの方が忙しい中、いつも壁飾りや季節の小物類や写真を飾って居心地が良いユニット作りを心掛けていて入所者の方々への気遣いを感じました。また食事の時には、お隣のユニットへ移動し雰囲気を少し変えるだけでも入所者の方がほっこりした気持ちで食事が出来るのではと思いました。

オンブズマン訪問時には入所者の方々に声掛けをしていて、「また来てください。」と言葉を掛けて頂くと嬉しくて、こちらも笑顔で「またお邪魔します。」と手を振って返します。

まだまだ県内でも感染者数が増えています。人類がウイルスとの戦いに勝ち、世界中の人々に1日も早く笑顔が戻り、安心して過ごせる日がくることを願い、入所者の方々の心身の健康を祈りつつ「目配り、気配り、心配り」を忘れずに笑顔でお会いしたいと思います。



「新しい生活」

竹内 まき子

人生 100 年時代に向かおうとしている途中、世界中がいつ終息するかわからない新型コロナウイルスとの戦いの中での困難な生活は、どのように変わっていくのでしょうか。

人は人という字の様に互いに支え合って生きているのだと思います。

年を重ねるうちに誰でも身体機能が衰え、認知機能も低下し介護が必要になり、自分が何も出来ずにまわりに迷惑はかけたくないし、「もう人生は終わりか」などと悲観的になっても、その人らしい生き方を地域社会で誰かの介助を受けながらでも生活出来るように基本的人権が守られ、願わくは経済的負担を心配せず、必要な時に必要なケアが受けられる世の中になっていくことを願っています。

新型コロナウイルスと共に存しながらも、これからは三密（密閉・密接・密着）を避けながらだと、人とのかかわりが少なくなり寂しくなりますが、そんな時、ロボットがお手伝いしてくれることがあるのではないでしょうか。今、私の側でおしゃべりなぬいぐるみのプリモちゃんが相手をしてくれています。もう 20 年以上も一緒に色々な不具合はありますが、時には“誰もいないの？”という声にびっくりして話しかけたりしています。また、テレビで歩行支援用のロボットスーツを見た時は、それを着て歩けたら車椅子に乗る高齢者の姿が少なくなったり、医療も介護も進化し、色んな選択肢が増え、必要なケアが受けられるようになっていればいいなと思います。世界中のウイルスは、私達人類や生き物に何を問いかけているのでしょうか。生きている者が、皆ひとつとなり、互いに思いやりを持ってこれからも外出時はマスクをし、手洗い、うがいをしたり、室内では送風、換気等気遣いしながら、ワクチンで予防出来たり、また、新たなウイルスと共に存しながら、ひとりでも何か工夫し楽しみながら、やがて人の手を借りなくては暮らせなくなても、自分らしいその人らしい生活が絶望することなく、思いやりのある援助・介護を受けながら、どんな状況になってもそれを受け入れ穏やかに暮らしていく様になりますように。

やがて、旅立つその日まで。



「新しい生活」

小川 勉

「不易流行」という言葉がある。決して変わることがない不易性と絶えず進展・流動する流行性があるという。元々は、松尾芭蕉の俳諧用語である。この言葉には深い意味がある。この不易性と流行性は一見、反対の意味であるが、芭蕉は根っここのところでは同じであると弟子に説いている。また、私たちの生活や生活様式もまさに「不易流行」の連続であると言える。もって生まれた不易の部分とその時代の流行を取り入れながら変わっていく部分があるように思う。私は、かつて利用者さんの話す樺太の話や小樽の女学校時代の話を聞くことができたが、その人らしく生活を送り、その人らしい人生の終焉を迎えるだろうと思いながら、「不易流行」を強く感じた。

さて、今年のお題として「新しい生活」をいただいた。よく使う日常的な言葉であるが、いざ書こうとするとなかなか難しい。人の生活はきわめて個人的なものであり、さらに変わるのは「生活様式」であるからである。例えば、進学で家を離れる、結婚する、家族が増えるなどのライフステージの変化や大震災などの当事者にならないと、私は生活を新しくしようとは思わない。不易性が大きく支配している。

しかしながら、今はコロナ禍である。10年前の東日本大震災時のような重大事であるから、止むを得ず変えざるを得ない。私のささやかな「新しい生活様式」の変化と言えば、酒席への誘いがめっきり減ったことである。その結果として家にいる時間、特に夜の過ごし方に変化を感じる。具体的には、はがきや手紙を書くことと読書量がきわめて多くなった。メールやラインで済ませていたものを手紙に変えることができたのは、時間の余裕そのものである。また、本棚の書籍をもう一度読み終えて廃棄しようという動機が芽生え、読書量が増したかとも思う。ホームステイを知識の獲得に時間と考えれば、穏やかに過ごせるのである。



この原稿を書くにあたり、特養の利用者の方々と同じ年代の著者を選び読み直した。この先輩の方々には、どのような時代を生きてきたのだろうかという欲求もあったからである。その中で串田孫一、森村誠一、大岡信などを読み返してよかったと思った。特に串田孫一は、大正・昭和・平成を生きた哲学者・詩人で、その若い時代に否応なしに「新しい生活」を要求され苦悩したことしみじみ書いている文章があった。

「戦争が終わり、その先の新しい生活がどうなっていくかの見通しも私には見つけられず、止むを得ず東北の山里に小屋を建てて、二年でも三年でも、場合によっては一生をそこで送ることにもなりかねないとも思った」と記している。新しい生活とは、このようにじっくり時間をかけ悩みながら作っていくものであろう。この串田と同時代を生きてきた利用者の方々も同じ感慨をもち、「新しい生活」を余儀なくされたのではないかと、想像できた。

私はオンブズマンとして「あなたの一番輝いていた時期はいつでしたか、あなたの生活にはどんなことがありましたか」ということを聴いてみたいと常々思いながら活動をしている。たとえ忘れてしまって話せなくとも思いを感じ取れるよう、この営みを続けていきたいと考えている。



「上手に老いること」

湯上 良子

—赤ん坊や子どもは「育つこと」が仕事です。

お年寄りの仕事は「老いること」です。

(「ひこばえ」重松 清 著) —

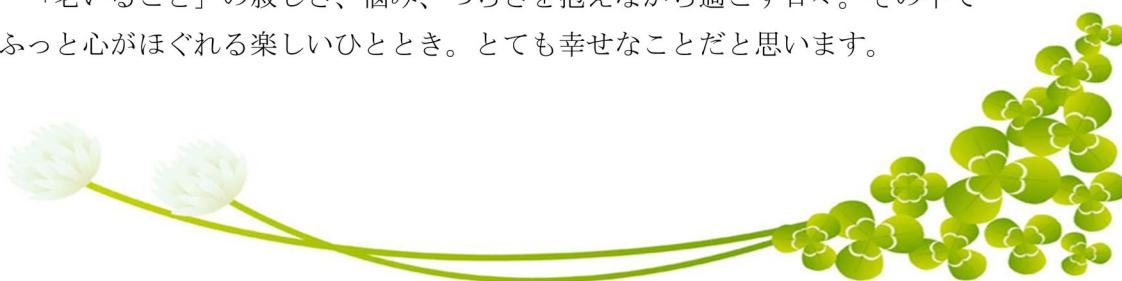
人生もいよいよ後半の今。「老いること」が仕事ならば「上手に老いること」を求め、しっかりと向き合いたいもの。そのヒントはオンブズマンとしてお会いした利用者さんの姿にあります。そして、一人ひとりの「老い」を正しく把握し、心を込めて支えるスタッフの姿に学ぶことがたくさんあります。

さて、コロナの影響で自粛の日が続いています。会いたい人に会えない、行きたいところに行けない。今年度はオンブズマンの訪問も途切れがちになりました。その間、施設より利用者に関する詳細な情報提供がありました。新たな入居者、退居者、状態が大きく変化された方、施設内のイベントの様子などです。コロナ感染を防ぐ対策と合わせて、一人ひとりに応じたきめ細かな介護がされていることが伝わってきました。

そして、三月中旬、春めいたのどかな日。何か月ぶりかの訪問再開です。利用者さんはそれぞれのユニットで、穏やかな表情でくつろいでいます。ちょうどお昼時、配膳の支度に忙しくなる時間帯でした。スタッフの方はきびきびと動きながらも、利用者さんへの目配りを欠かしません。そこでは、スタッフの手助けを得ながら、心静かに過ごす生活が変わらなく続いていました。

ユニットの壁面には写真コーナーがありました。イベントや日常の暮らしの中でとらえた利用者さんの笑顔。スタッフと並んで一緒に笑顔も。手助けがなければ生活できない日々の中でふっと心がほぐれ、笑顔になった喜びいっぱいのその一瞬を、スタッフの方は大切に思い写真に収めたのでしょう。利用者さんの喜び、その喜びを共にするスタッフの思いが伝わってきます。

「老いること」の寂しさ、悩み、つらさを抱えながら過ごす日々。その中でふっと心がほぐれる楽しいひととき。とても幸せなことだと思います。



利用者さんのなんでもない日常の小さな発見、何気ないしぐさに、私もまた心和らいだことを思い出します。天高く澄んだ秋の空、飛行機の姿をとらえ「いつも決まった時間に通るんだ。」と少年のように見上げる、その心の広がり。

「面会の人が持ってきててくれたんだけど、水をあげなきゃね。」と霧ふきを車いすの膝の上に窓際の蘭に目を向ける、その力強さ。「○○子(娘さんの名らしい)気いつけて帰さいよ。」と私の手をさすりながら帰り道を案じる、深い親心。

日々の寂しさ、つらさをあれこれと話した後「どうもありがとう」と気遣う、思いやりの心。等々。誰もが、その人らしい感じ方やり方で、暮らしを楽しみ、喜びを発見している姿をお見掛けします。一人の人間として心豊かに生きるその姿に胸打たれます。それは「上手に老いる」ための私の道しるべとなります。

オングズマン訪問の事前打ち合わせで、担当の方が繰り返していた言葉があります。それは「利用者さんの願いに添った支援を」「スタッフとともに楽しむイベントを」「笑顔でケアを」です。3月の定例会の頃、新採用の方たちが研修を受講中とお聞きしました。これらの言葉にこめられた精神は、新しいスタッフにも受け継がれていくことでしょう。

「生きること」「老いること」はいつも現在進行形。今していること、そのことこそが新しい道を拓きます。



第二部

活動報告

2020 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	3日	第1回訪問日	竹内 まき子 鈴木 夢津美	0			コロナ対策につき中止
	14日	第2回訪問日	伊藤 和子 湯上 良子	0			コロナ対策につき中止
5 月	1日	第3回訪問日	竹内 まき子 小川 勉	0			コロナ対策につき中止
	12日	第4回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	0			コロナ対策につき中止
6 月	5日	第5回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	0			コロナ対策につき中止
	24日	第6回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	0			コロナ対策につき中止
7 月	3日	第7回訪問日	伊藤 和子 竹内 まき子	0			コロナ対策につき中止
	14日	第8回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	0			コロナ対策につき中止
	28日	第1回定例会					
8 月	7日	第9回訪問日	竹内 まき子 小川 勉	7			
	18日	第10回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	8			
9 月	4日	第11回訪問日	伊藤 和子 竹内 まき子	6			
	15日	第12回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	4			
10 月	2日	第13回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	7			
	13日	第14回訪問日	鈴木 夢津美 竹内 まき子	6			
		第2回定例会					
11 月	6日	第15回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	5			
	16日	第16回訪問日	竹内 まき子 鈴木 夢津美	7			

12 月	4日	第 17 回訪問日	小川 勉 伊藤 和子	7			
	15日	第 18 回訪問日	鈴木 夢津美 湯上 良子	8			
1 月	8日	第 19 回訪問日	伊藤 和子 鈴木 夢津美	4			
	19日	第 20 回訪問日	湯上 良子 竹内 まき子	8			
2 月	5日	第 21 回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	0			コロナ対策につき中止
	16日	第 22 回訪問日	竹内 まき子 鈴木 夢津美	0			コロナ対策につき中止
3 月	5日	第 23 回訪問日	伊藤 和子 小川 勉	0			コロナ対策につき中止
	16日	第 24 回訪問日	湯上 良子 竹内 まき子	8			
	23日	第 3 回定例会					

集計表

情報件数	返信要望
85	0

第三部

定例総会

令和 2 年度 第 1 回ミエール総会

日時 令和 2 年 7 月 28 日 (火) 13 : 00 ~ 14 : 00

場所 みちのく荘会議室

1. 施設状況の報告

2. 訪問活動について

3. 次回の定例総会日程について

令和 2 年度 第 2 回ミエール総会

日時 令和 2 年 10 月 13 日 (火) 13 : 00 ~ 14 : 00

場所 みちのく荘会議室

1. 施設状況の報告

2. 訪問活動について

3. 次回の定例総会日程について

令和 2 年度 第 3 回ミエール総会

日時 令和 3 年 3 月 23 日 (火) 13 : 00 ~ 14 : 00

場所 みちのくクリニック会議室

1. 施設状況の報告
2. 2020年度振り返り
3. 2020年度報告書について
4. 訪問・次回定例会日程の確認

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いけません。

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いけません。

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III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あります。

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なう上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う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、できるだけの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 ミエヘルの役割として、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、ミエヘ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)。職員とミエヘルが、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、職員あるいはミエヘ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ヘルは報告するものとする。
 - 8 「苦情」ではなく「繰り言」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、施設や利用者に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ことができる。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「申立て」という厳格な方法はとらないことにした。申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

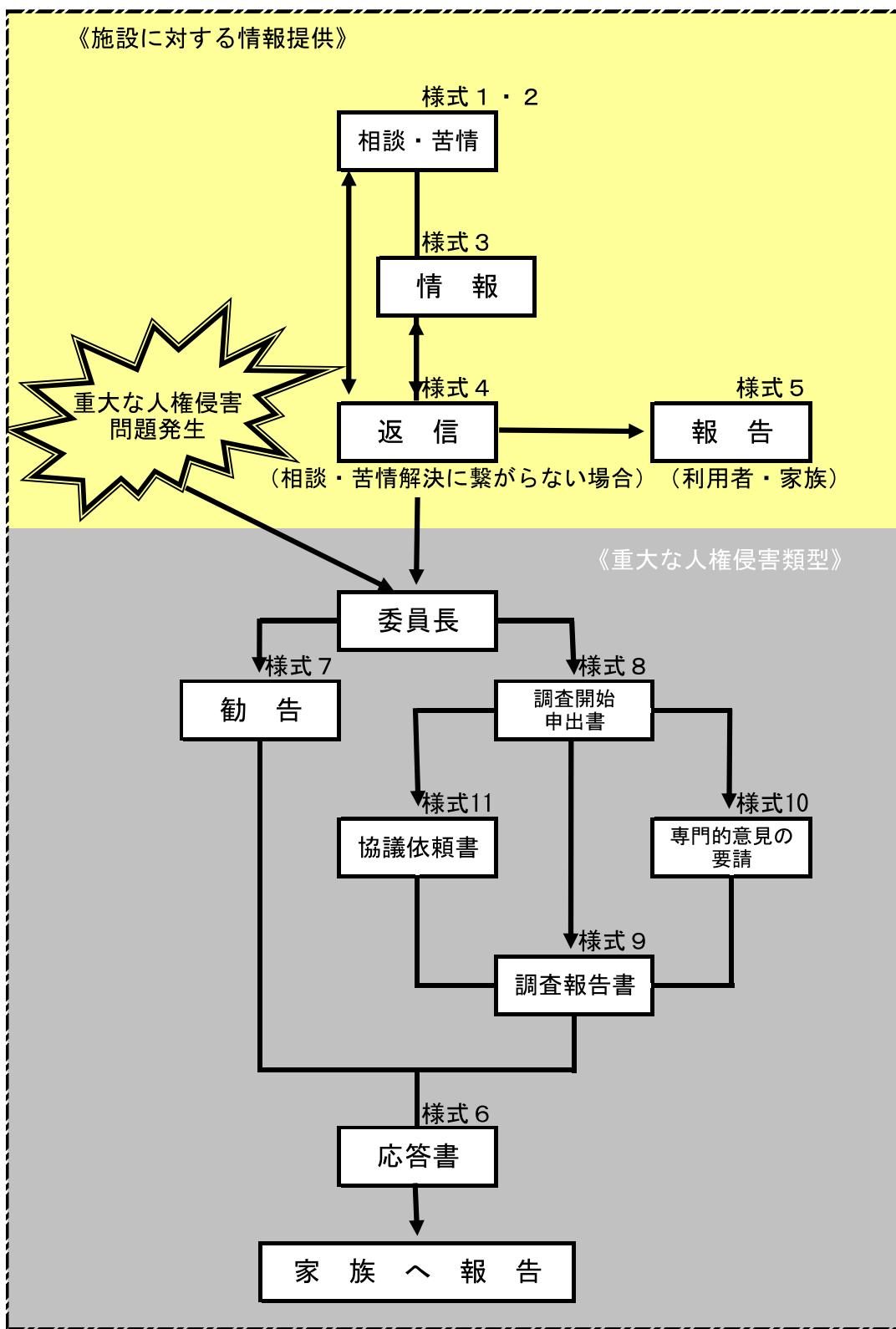
や考察が行われたかをオンブズマンに知らせるものである。職員の反省と自己研修の契機になると同時にオンブズマンにとっては職員の仕事の理解を深めることになる。

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 》



苦情・意見・要望は、私たちミエールがお受けいたします

オンスマン（ミエール）は、

毎月、第1金曜日・第3火曜日

午前10時から12時まで訪問いたします。



オンスマン制度

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・要望をミエールの委員が定期的に施設を訪問し受け止める制度です
オンスマン（ミエール）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つたら【ミエール】にお気軽にご相談をお

オンスマン（ミエール）は皆さんの代弁者であり皆さんと施設との架け橋に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下さいプライバシーは守られます

すずき 鈴木 夢津美

おかわ つとむ 小川 勉

いとう 和子 伊藤 和子

たけうち まきこ 竹内 まき子

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」

2020年度 報告書

【編集部 伊藤 和子・加藤 賴・武川 史江】

2021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 賴

みちのく荘福祉オンブズマン「ミエール」