

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）

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）

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¹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²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、定例委員会を年度ごとに3回³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）⁴ 委員は、利用者のサービス向上のための苦情を親身になって聞きま
す。そのため、定期的⁵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⁶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⁷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⁸。

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。

第 7 条（委員の資格）¹⁰

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と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¹¹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¹²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¹³。

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¹⁴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¹⁵、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¹⁶。

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¹⁷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るときには、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。