

相模原福祉オンブズマンネットワークの活動について（2016 年度活動概況報告）

平成 29 年 5 月 16 日

南部担当 スーパーバイズオンブズマン

田園調布学園大学 人間福祉学部 村井 祐一

本報告は、本年度にオンブズマン活動を行った施設において、各施設の担当オンブズマンが作成した「活動報告書」と毎月開催されるオンブズマン会議によって報告された相模原福祉オンブズマンネットワーク（以下：ネットさがみはら）の現状と今後の方向性についてスーパーバイザーの立場からまとめたものです。

1. 本年度の活動概況

近年のネットさがみはらは、オンブズマンの新規参加及び退会が継続して発生するようになり、退会時の活動情報の取扱や守秘義務確認、新規参加時の情報提供及び研修システムの確立が求められるようになりました。また、加盟事業所の利用者の方々にもオンブズマン交代による混乱が発生しないように努めていく必要があります。

年間を通じた相談件数は事業所単位での増減はあるものの、全体を通じて大きな変化はありませんでした。南部では相談人数が前年度の 45 人から本年度 29 人に減り、談話人数が前年度 152 人から本年度 177 人に増えています。具体的な内容については権利擁護に直結する相談よりも、余暇・趣味、利用者間の人間関係、友人関係、日中活動に関する相談・談話が多い傾向です。もちろん談話の中から権利擁護につながる気づきは常にあるため、これらの相談を通じた利用者への気づきを大切にして、信頼関係の向上や権利意識向上に向けた利用者自身のエンパワメントも継続しています。また、昨年度から多少目立ち始め、本年度も継続している課題として、グループホームに関する相談があげられます。次年度のオンブズマン活動では、どこまで立ち入るのか、また加盟事業所との連携方法などについても検討を深め、課題解決を図る必要が生じていると考えられます。

毎回の訪問時における協力員や施設長との情報交換は非常に有用で、利用者理解や相談内容を深く理解する機会となっています。

オンブズマンから事業所に改善や検討を依頼した事項も増えていますが、どの事業所も各事項に対して前向きで適切な対応を行って頂いています。オンブズマン側からも、活動の手応えを感じているとの声があり、双方にとって相互利益（Win-Win）の関係が築け、結果として利用者利益につながっています。特に協力員がオンブズマンの指摘・依頼事項について、施設内部に適切に周知してくださる傾向が強まったのが大きな理由と考えられます。

2. 年間活動報告から見えてきたこと

2016 年度もオンブズマン会議は予定通り開催され、毎回 2 時間程度の報告及び話し合いの中で、利用者との面談から見えてくる権利擁護に関する課題、相談への対応の方向性や適正性の確認、オンブズマンとして施設などへの指摘・提案すべき事項の整理、提案に対する施設の対応結果の確認などを行い、オンブズマン活動の相互評価と組織力の向上に努めました。

このような中、2016年度の活動を通じてスーパーバイズオンブズマンとして気づいた点は次の通りです。

【事業所別相談（面談）内容に関すること】 ※事業者の方々へ

昨年度も指摘させて頂きましたが、各事業所は年間の事業所別相談（面談）件数と相談カテゴリ別の件数を検討してください。※詳細は昨年度の報告書を参照願います。

【事業所職員の対応に関すること】

- ・ 毎年の指摘事項ですが、利用者に対する適切な言葉遣いや対応が行えていないケースが長年発生しています。名前の呼び捨て、公平と感じない言葉がけ、大声での指摘、挨拶をしないなど、権利擁護の基本中の基本である事項が長年の課題となっています。

【協力員に関すること】

- ・ 本年度は協力員の活躍が目立ちました。心から感謝すると共に、面談に繋がっていない利用者のコーディネートを進めて頂きたいと願います。

【面談場所に関すること】

- ・ 個人面談でもあるにも関わらず、食堂などで面談を行ったケースがあり、施設側のプライバシーに関する意識を高めて頂く必要がありました。

【オンブズマンとして】

- ・ 相談からの権利擁護だけでなく、利用者の生活空間や作業内容の確認から権利擁護が行えるようになり、多面的な視点でのオンブズマン活動が行えるようになっている。
- ・ 訪問日（曜日）の定期変更や別グループ活動への積極的な参加など、より多くの利用者への権利擁護につながる工夫がされている。
- ・ 活動報告書の【今年度の評価と今後】については、事業所の批評・批判家になるのではなく、オンブズマン活動としての自己点検評価を適切に行う必要がある。

3. これからのオンブズマン活動に向けて

本年度を踏まえ、次年度のオンブズマン活動の充実に向けて取り組むべき事項は次の様になります。

- ・ 協力員とのさらなる連携を高め、相談に繋がっていない利用者の権利擁護の機会を醸成していく。
- ・ 昨年度に引き続き、グループホームなど契約事業所外で発生した課題に関する相談が増えているため、事業所との連携を深めながら適切な対応方法を確立させる。
- ・ 前年度からの懸案事項だが活動10年を経過したオンブズマン活動の総括を行い、相模原市の障害者権利擁護に向けた政策提言やオンブズマン活動の更なるPR、記念誌等の発行を進める時期に来ていると考えられる。