

## ネットさがみはらオンブズマン相談事業実施要綱

### 1 目的

この要綱は、相模原福祉オンブズマンネットワーク規約第23条第2項の規定に基づき、オンブズマンによる相談事業の詳細及びオンブズマン会議の運営に関して必要な事項を定める。

### 2 事業内容

#### (1) オンブズマンの選任等

##### ア オンブズマンの要件

福祉サービス利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上に熱意のある個人。

「ネットさがみはら」の加盟事業所の運営関係者以外の個人。

##### イ オンブズマンの選任

オンブズマンになる者は会員からの推薦により、入会申込書を運営委員会に提出し承認された者とする。

承認されたオンブズマンは、運営委員長から委嘱される。

##### ウ 職務

「ネットさがみはら」に加盟する個人、事業所利用者および利用者の利益を代弁する者(家族・後見人・ボランティア・職員等)から、事業所の設備環境やサービス等についての意見や要望、相談を受ける。

##### エ 職責

オンブズマンは「オンブズマン活動指針」を基本とした活動を行うものとする。

オンブズマン活動により知り得た情報を、正当な理由なく他にもらしてはならない。

##### オ 費用

1回あたりの活動費としてオンブズマンには3,000円オンブズマンには5,000円を支払う。また、その他経費として相当額を支払う。

#### (2) オンブズマン協力員の設置

##### ア オンブズマン協力員の選任

会員事業所の長は、オンブズマン協力員(以下「協力員」という)を置くこととする。

##### イ 職務

オンブズマン相談事業の円滑な遂行のために、協力員はオンブズマンと連携を図り、協力、支援を行う。

##### ウ 責務

協力員は事業所の権利擁護担当者として、利用者の権利擁護と福祉サービス向上を推進するために、事業所内の意識の向上に努める。

##### エ 事業所の長の責務

事業所の長は、正当な理由なく協力員を不利益に取り扱ってはならない。

### (3) オンブズマン会議の設置

#### ア 機能及び位置づけ

原則として毎月1回、オンブズマン全員が集まり、相談活動による情報の交換・整理や相談内容への対応を協議する。但し緊急の必要がある場合には必要に応じて開催する。「オンブズマン会議」はその活動においては独立した組織とし、一定の権限が保障される。

#### イ 構成

福祉オンブズマンとスーパーバイズオンブズマンとで構成する。

#### ウ 組織

代表1名、副代表1名を互選する。

代表は「オンブズマン会議」を代表し、「オンブズマン会議」を開催する。

副代表は代表を補佐する。

代表、副代表は「ネットさがみはら」の運営委員を兼ねる。

その他、書記等必要に応じて互選する。

#### エ 活動の報告

「オンブズマン会議」は、毎年度の活動状況を会員に報告する。

### (4) 相談事業の実施方法

#### ア 対象

会員事業所の利用者、個人会員本人と、それらの意思を代弁する者(家族、後見人、ボランティア、職員等)とする。

#### イ 相談の範囲

会員事業所の福祉サービス全般に関することとする。

#### ウ 相談の方法

原則として年10回、オンブズマンの事業所訪問による直接相談とする。

#### エ 相談活動の当日報告

原則として相談活動終了後、当該事業所の長または協力員に必要な範囲で相談の内容、対応について連絡・報告をする。その際、相談者の意向、プライバシーには十分配慮する必要がある。

#### オ 「オンブズマン会議」における相談内容に対する対応協議

##### \* 調査が必要な場合

「オンブズマン会議」は利用者の人権・権利の確保とアドボカシーの実現のために必要な場合には、事業所に対し書類の提出を求め、関係者からの事情聴取等の調査活動を行うことができる。また、事業所はこれに協力するものとする。

「オンブズマン会議」は、調査のため必要と認められる場合、専門家に対して相談・調査・分析・鑑定などを依頼することができる。その場合、費用等の算定のために当該事業所と事務的な協議をなすものとする。

カ 通知

事業所側に配慮・注意・対応・改善などを求める場合には、原則として文書をもって行うものとする。

キ 事業所の対応

会員事業所は、(カ)の通知を受けたときには、これを最大限尊重し、書面を受領した時点から30日以内に必要な措置を講じるとともに、その内容を「オンブズマン会議」に報告するものとする。

ク 改善の確認・評価

「オンブズマン会議」は、報告があつてから3か月以内に、改善の状況を確認・評価し、当該施設に報告する。

ケ 総会での報告

「オンブズマン会議」は、文書で通知した事例については総会にて報告をする。

3 要綱の改正

この要綱の改正については、運営委員会がオンブズマン会議の意見を聞き行う。

附則

この要綱は2010年05月14日より施行する。

2006年改正 相模原福祉オンブズマンネットワーク「オンブズマン会議」運営要綱及び「ネットさがみはらオンブズマン会議」運営細則は廃止する。

この要綱は2011年04月25日一部改正施行する。

この要綱は2013年05月21日一部改正施行する。

この要綱は2014年04月15日一部改正施行する。

この要綱は2016年05月10日一部改正施行する。