

神奈川における福祉オンブズパーソン活動と社会福祉施設

県内の社会福祉施設では、1990年代以降、地域ネットワーク型の福祉オンブズパーソン（以下、OP）活動が活発に展開されています。

OP活動の目的は、福祉サービス利用者の声や要望を聞く中から、徹底的に利用者の側に立ち、利用者本人が本人らしく生きるための権利を擁護し、ノーマライゼーション社会を実現することにあります。

これらOP活動が広がりを見せる中、施設等の現場で権利擁護に対する意識がどのように変化したのか、OP活動の課題等を明らかにし、評価することの必要性が高まりました。

今回の特集では、平成15年度に本会が実施した「福祉施設等福祉オンブズパーソン活動調査」の概要をお伝えいたします。

かながわのOP活動と権利擁護

高齢化社会の進行やノーマライゼーションの理念が広がる中、施設ではOPによる利用者の権利擁護活動が展開され、現在県内では十二の団体が活動を行っています。

本県では、「湘南ふくしネットワーク」(Sネット)を始めとする、地域ネットワーク型のOP活動にその特徴を見ることができ、これは、単独の施設で課題を自己完結するのではなく、複数の施設がネットワーク化を図ることにより、地域社会を基盤とした利用者の生活を構築していくという意味で、その意義があると言われています。

一方で、神奈川県知的障害施設団体連合会による「あおぞらマン」の活動も注目すべきものとして挙げられます。利用者からの相談を直接受ける活動を行うと同時に、利用者懇談会の実施や「あおぞら宣言」(知的障害施設利用者権利宣言)を行うなど、権利擁護の先駆的な役割を果たしてきました。

これらの活動のさらなる発展に向け、県域の横断的なネットワークである「かながわ福祉オンブズパーソン協議会」の組織化も検討されています。

このような中、OP活動が施設

にどのような効果や影響をもたらしたのか、評価を行う必要性が高まりました。

調査の目的と内容

今回の調査では、OP活動を導入してきた施設の権利擁護意識の評価や、OP活動の活動実態と課題を明らかにすることを目的に、OP活動を導入している施設及び県知的障害施設団体連合会会員施設の施設長・一般中堅職員・OP協力員(OP担当職員)を対象に実施しました(対象数五百二十五人、回答数二百九十六人)。

調査項目は大きく次の三つに分かれています。

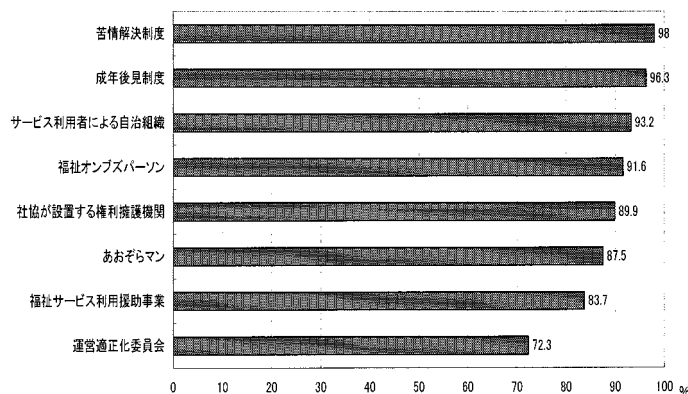
- ①施設職員の権利擁護意識等について
- ②OP活動に対する評価について
- ③あおぞらマンに対する評価について

施設職員の権利擁護意識について

社会福祉基礎構造改革に端を発する、利用者の権利擁護システム等に関し、苦情解決や成年後見制度などの周知度・活用度に関する質問項目では(図1)のような結果が得られました。

回答から、事業の周知度は運営適正化委員会の周知度を除き、八割を超えていることがわかりま

(図1)権利擁護関連8事業の周知について



す。取り組みから日が浅いにも関わらず、周知の高さが目を引く一方で、それらの活用については、内容によって差があるようです。

事業者内苦情解決制度の浸透状況

施設内の苦情受付担当者を知っているかについては、全体の九五・六%が「知っている」、第三者委員については七八・七%が「知っている」と答えています。

また、利用者に対して苦情解決制度の説明を行っているかについては、九〇・二%が「行った」としています。これらのことから、事業者内の苦情解決の仕組みにつ