

# fff サンフレンズだより

## サンフレンズオンブズマン



No. 46 2008. 11. 21  
発行：社会福祉法人 サンフレンズ  
編集：法人本部 事務局  
〒167-0023  
杉並区上井草3-33-10  
03-3394-9833

サンフレンズでは、「福祉サービスが利用者本位のもの」であることを何よりも強く願い、実践を続けてきました。また、ご利用者のより良い生活を支援・追求していくため、当法人では1999年からオンブズマン制度を導入しました。

オンブズマンはご利用者の「代弁者」であり、ご利用者およびご家族等のどんな声にでも耳を傾け、苦情・要望については職員等と知恵を出し合い、早期の問題解決に努めています。

サンフレンズでは、苦情・要望を真摯に受けとめ、それを糧として今後のサービスの質の向上につなげてまいります。

今年度、新しいオンブズマンを迎えることができました。そこで、新体制のもとで活動を開始したオンブズマン4名の思いをお届けします。

### 田端 和香子さん



私がデイサービスのボランティアとしてサンフレンズに通いだし、早10年余りになりました。その後、オンブズマンとしても関わりをもつことになり、現在は

二足の草鞋を履いています。

介護現場の状況は、この10年で悪くなるばかりです。サンフレンズは、そんな状況に負けまいと頑張っています。オンブズマンとして、私も少しでも多くのご利用者の声を聞いて、その声をサンフレンズにしっかりと届けます。そして、改善できることには、参加していきたいと思っています。

### 林 知子さん



サービスの提供は「もっとこうして欲しい、こうあったらよいのに」というサービスを受ける側の思いがよく伝わって進歩し、発展するものだと思います。

「まあいいか」と諦めることなく明るく、自由に発言し、意思疎通ができたならどんなによいことでしょうか。

サンフレンズのオンブズマン制度がモデルになって、日本の民主主義の発展に役立つことを願っています。

### 上野 博子さん



昨年からは、オンブズマン委員をお引き受けしたものの、どれ程のことができていくのかというと心もとない限り

です。もう少し、利用者の方達の声の直接お聞きできる機会を持てればと思っています。

オンブズマン協力委員会の会合に数回参加し、ご利用者の方々が苦情や要望を本音で言えることと、それを受けとめ理解し歩みよる繰り返しの中で、お互いの信頼関係が築かれていくことこそが大切なことではないかと思いました。

### 村 千鶴子さん



長年弁護士として消費者問題などを中心に取り組んできました。現在は、東京経済大学現代法学部で消費者法

担当の教員も務めています。

特別養護老人ホームも、介護保険法の導入に伴い「措置から契約へ」移行し、要介護者と介護施設経営事業者との契約になりました。大きな較差があるもの同士の契約では実質的な対等性を確保するための仕組みが重要です。そのためには風通しのよいシステムを確立していくことが大切だと思っています。

オンブズマンに伝えるご意見等ありましたら、オンブズマン事務局（3394-9833）までご連絡ください。

# 施設公開を行いました

今年も、『サンフレンズを一人でも多くの住民の皆様にご覧いただきたい』そんな思いで施設公開を開催しました。

今年も、より多くの住民の皆様にご覧いただきたいよう、ポスターおよびパンフレットの掲示や配布、サンフレンズだよりでのお知らせ等、昨年以上にPR活動を行いました。

施設公開中は、施設見学・事業紹介・ご利用者の作品展を事業所で行い、休日には各事業所の特色を活かした楽しい催し物を実施しました。

焼きそばやおしるこのおいしそうな匂いや、バザーへの人だかりなどが、通りがかりの方々にも足を止めていただくきっかけになりました。

こうして施設公開の活気ある雰囲気の中で楽しい催し物をご覧になり、「せっかくだから、この



<松ノ木ふれあいの家～フルート演奏会>



<サンフレンズ善福寺～作品展>



<上井草ふれあいの家～編み物クラブのバザー>



<和泉ふれあいの家～作品展>



<松ノ木ふれあいの家～賑う玄関>



<上井草園～阿波踊り>

機会に中を見せてもらいたいわ。」と施設見学を希望する方々が、何組もいらっしゃいました。

建物内では、ご利用者手製の折り紙・ビーズ・リサイクル品を使った作品等が、色とりどりに美しく並んで、訪れた方の目を惹きました。

このように施設公開は、高齢者福祉に普段関わりのない方にも興味を持っていただく良い機会となりました。今後も、サンフレンズを更に住民の皆様にご覧いただくための努力を続け、来年の施設公開へつなげていきたいと考えています。

最後になりましたが、お忙しい中、施設公開に訪れてくださった住民の皆様、並びにご協力くださったボランティアや関係者の皆様にご心からお礼を申し上げます。

ありがとうございました。

# 地域活動の紹介 第1回

サンフレンズは、地域福祉の拠点となるべく住民の皆様との様々な交流を計画し、活動を行っています。しかし、地域におけるサンフレンズの認知度はまだ低く、もっと情報提供やPR活動を行う必要があります。

サンフレンズがより身近な存在になるために、今号から各事業所の地域活動とその内容を具体的に紹介します。

第1回目は法人が運営している区内5か所の通所介護事業のうち「和田ふれあいの家」での地域活動を紹介いたします。

和田ふれあいの家では「地域に広げようふれあいの和」をうたい文句に、地域に根ざした施設を目指し住民の皆様との交流を図っています。特に地域関係者との繋がり深い活動が次の2つです。

## 1. 杉並第十小学校震災救援所運営連絡会の活動



<自宅から救援所まで車椅子での避難訓練>

震災時に地域住民、区立小・中学校、区と連携し、避難・救護拠点として震災救援所を円滑に運営していくための「震災救援所運営連絡会」があります。運営会には、町内会、民生委員、区の防災課職員が参加します。和田ふれあいの家は、杉並第十小学校で毎月開催される和田・梅里・堀ノ内地区の連絡会に平成13年から委員として参加しています。

連絡会では救護・支援部に所属し、震災救援所訓練に向けての準備や震災救援所の運営管理マニュアルの作成・見直しを進めています。

また、連絡会は災害時に地域住民の協力により「たすけあい」ができるよう「地域のたすけあいネットワーク」制度にも取り組んでいます。和田

ふれあいの家も連絡会委員として、他の委員へ高齢者の支援方法などの情報提供や、訓練時に担架や車椅子の使用方法を伝えるなどの支援活動を行っています。

## 2. 蚕糸の森まつりでの活動

開催回数20回を誇る和田地区で歴史のある「蚕糸の森まつり」に平成17年から参加しています。「蚕糸の森まつり」は、杉並第十小学校と一体化して整備された「蚕糸の森公園」で開催されます。まつりは、青少年育成と地域のふれあいを目的に計画したのが始まりで、和田・堀ノ内地区で活躍する団体・施設等が集います。そのまつりに和田ふれあいの家が参加することで、地域の方々への情報発信を広く図るとともに地域との連携を深め、より信頼を得られるような活動を目指し参加しています。

まつりでは、職員の手作りによる「塩焼きそば」の販売と「介護相談」を実施しています。この塩焼きそばが好評で、混雑時には長蛇の列になることもあり、焼き手が追いつかないこともあります。また、休日にも関わらず和田ふれあいの家のご利用者、ご家族が足を運んでくださり、売り上げに貢献してくださっています。



<お客様に褒められて職員もつい笑顔>

このように、自ら地域に出て住民の皆様と交流することで、和田ふれあいの家の認知度も高まります。そして、ご協力をいただく場面も増えてきています。

これからも活動を重ね、広く和田ふれあいの家を皆様にご存知いただくとともに地域との協働を進めていきます。

法人への寄付金および物品等を賜り、厚く御礼を申し上げます。



2008年9月1日から10月31日までにご寄付をいただいた順に掲載しております。

《寄付金》松尾廣高様・谷島百合子様・小宮一郎様・小澤久子様・匿名希望6名

《物品等》宮本勝江様・大場宏一様・池田美智子様・新井春江様・井上早苗様・重竹篤子様・匿名希望2名

## ボランティア紹介 第31回

思い出を共有する楽しい時間



＜「グループあすなろ」の皆さん＞

今回は、永福ふれあいの家で、毎月第3水曜日に「懐かしい歌とお話の会」と題して活動して下さっている、「グループあすなろ」の皆さんを紹介します。

「グループあすなろ」の皆さんは、カウンセリングの学習・研究を共に学んだ方々です。回想法（高齢者の語る回想を肯定的な理解を持ちながら傾聴することで、高齢者は失った自信を次第に取り戻し、新たな力を得て暮らしていけるようになるという心理療法）を取り入れ、高齢者への支援を目指したボランティア活動を行っています。永福ふれあいの家での活動はすでに3年目を迎え、次回を楽しみにしているご利用者も多くいらっしゃいます。

「懐かしい歌とお話の会」では、お話を始める前と終わりに季節の歌、唱歌、昔のはやり歌などを歌います。10月は「村まつり」「あかとんぼ」「炭坑節」を選曲しました。伴奏がなくてもご利用者の大きく元気な声が響き、表情はとても楽しそうです。歌から昔の情景を思い出し、懐かしそうにお話して下さるご利用者もいらっしゃいます。

歌の後の「お話」は、毎回テーマを決めています。「好きな科目、嫌いな科目」「友達の思い出、

幼なじみ」「学校の先生」などさまざまです。同じ時代を背景に、同じような経験をされていると、ご利用者同士の交流も深まります。

子ども時代にべいごまやお手玉で遊んだこと、柿の木に登って楽しかったことなど、昔話に会話も弾みます。また、ご利用者が戦前から戦後にかけて劇的に変化した時代の辛い苦労話をすることもあります。そのような話を聞くと、「グループあすなろ」の皆さんは、ご利用者の人生の重みと深さに感動するそうです。

「グループあすなろ」の皆さんは、ご利用者のお話に耳を傾け共感し、一人一人が過去の出来事を大切な思い出として語るができるように導いてくださいます。同時に、「グループあすなろ」の皆さんも、「そのような時間を大切にし、ご利用者と一緒に過ごしていきたい。」とお話して下さいます。ゆったりとした時間の中で話すうちに、ご利用者も自然と笑顔になります。

今後も、どうぞよろしくお願い致します。



＜優しい雰囲気の中で思い出話をします＞

**サンフレンズだより・ホームページへのご意見・ご感想をお寄せください**

本部事務局 電話 : 03(3394)9833

FAX : 03(3394)9834

担当 : 中山・河野

ホームページアドレス

<http://www.3friends.or.jp>

E-mail アドレス

[kamiigusa@3friends.or.jp](mailto:kamiigusa@3friends.or.jp)