

# fff サンフレンズだより



No.57 2010.9.21  
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

## 上井草園入居者預り金等の着服について (お詫びとご報告)

社会福祉法人サンフレンズ  
理事長 大友 信 勝

平素は、当法人の事業運営にご支援いただき、誠にありがとうございます。

先月（8月初旬）、特別養護老人ホーム上井草園にて、職員（元相談員）が入居者からの預り金等を着服していたことが認められました。これは、上井草園の管理体制の不備が原因でもあり、法人全体の責任と重く受け止めております。

職員が入居者の預り金等を着服していた時期は、2008年度から2009年度の2か年であります。内容につきましては、職員が入居者および家族からの依頼もなく、入居者の口座から現金を引き落として着服したこと、また、家族からの感謝のこもった寄附金を誰にも報告せずに着服したことであり、その被害件数は9件、被害総額は976,000円でした。（職員が着服した預り金等は全額返金されました。）

被害を受けた入居者および家族には、不祥事の発覚直後に謝罪と報告をしております。その後、法人のサービス利用者全員にも報告をいたしました。介護保険の保険者たる杉並区や東京都等、関係機関にも随時、報告をいたしました。

特別養護老人ホームという社会的責任のある施設でこのような事態を招き、誠に遺憾でなりません。預り金等を着服した職員には、法人として最も重い処分の「懲戒解雇」としました。また、関係する管理者にも別途処分を科しました。

当法人は、皆様からの信頼を得ながら今日まで歩んでまいりました。しかしながら、今回の不祥事は、皆様の信頼と期待を最も損なったこととして、大変申し訳なく存じます。

現在、再発防止策を構築し、再び、このようなことが起こらぬよう万全を期すとともに、利用者および家族の皆様、並びに地域の皆様の信頼を回復すべく全力で取り組む所存です。

このたびのことに対しまして、深く反省し、心よりお詫び申し上げますとともに、ここにご報告いたします。

# 施設公開のお知らせ



<写真>2009年 和田ふれあいの家 施設公開での作品展示

今年も、施設公開の時期がやってきました。サンフレンズでは、法人や施設の情報を発信する機会として、2004年から施設公開を毎年開催しています。地域の皆様にサンフレンズを知っていただくことで、いつでも気軽にサービスを利用できるきっかけになればと思っています。

当法人では随時、施設見学を受け付けていますが、この期間中は、各事業所でご利用者の作品展示や、それぞれの事業所の特色を活かした催し物も実施する予定です。

また、地域と共同で行う催し物もあります。例えば、永福ふれあいの家では、ゆうゆう永福館と合同で模擬店などを行います。また、松ノ木ふれあいの家では、松ノ木学童父母会と模擬店やバザーを、サンフレンズ上井草ではフリーマーケットを行います。その他、高齢者介護の相談も随時受け付けます。日程など詳細については、次ページをご覧ください。

この機会にぜひ、サンフレンズへいらしてください。心よりお待ちしております。



# オンブズマン紹介

サンフレンズでは 1999 年よりオンブズマン制度を導入しています。

弁護士や学識経験者、杉並区民からなるオンブズマンは、ご利用者、ご家族の「代弁者」です。苦情や要望については職員と意見交換をしながら、問題の早期解決、再発防止に努めています。

今年度、役員、評議員、相談役と同様、新たな任期がスタートし、4 名だったオンブズマンも 5 名になりました。

新体制のもとご利用者、ご家族、そして職員にとっても目に見える活動を目指しています。

今号では、オンブズマン 5 名の思いとその活動を紹介します。

たばた わかこ  
田端 和香子さん



ボランティアを始めて 12 年、ここも随分大きくなりました。それだけ、連絡、連帯感が薄れて来たようにも思えます。私は反戦、平和、人権を軸にした活動をしてきたので、それを基本として、利用者の声を大切にとりあげ、楽しい場にしたいと思っています。

はやし ともこ  
林 知子さん



私たちの周りには「もっとこうあったら」ということが沢山あります。サンフレンズに寄せられるご利用者の声を貴重なものとして、よりよい施設づくりにもっともっと生かし、利用者の方々の心地よい居場所になることを願っています。

うえの ひろこ  
上野 博子さん



オンブズマン制度は、サンフレンズ設立理念(福祉サービスを利用する高齢者の権利と利益を守る)の実現を目的としています。日々のサービス実践の場でこの理念が実現できるような意識作りやシステム作りが大切だと思ひ、共に考えてゆければと思っています。

むら ちずこ  
村 千鶴子さん



オンブズマンをお引き受けして 3 年目になりますが、この間、ご利用者、ご家族、近隣の人々、働く人たちなどの間での風通しのよい施設運営が、暮らし良い施設であるために重要だと感じています。これからもよろしく願ひします。

いのうえ しゅういち  
井上 修一さん



できるだけ自由に、そして安心して暮らせる場をめざして、ご利用者・ご家族・職員と対話を重ねながら、活動して参りたいと考えております。どうぞよろしく願ひいたします。

# オンブズマン活動報告

市民運動から生まれたサンフレンズでは、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って事業活動を展開してきました。

1999年には、自らが提供している福祉サービスに対して中立な立場での評価が得られ、また施設だけでは解決できない問題を社会に発信できる施設オンブズマン制度を導入しました。ご利用者の「声なき声」の代弁者として、ご利用者およびご家族の苦情・要望などに耳を傾け、問題を解決すべく地道な活動を続けてきました。



## オンブズマン新制度について

オンブズマン制度は、昨年度からさらなる展開を迎えています。まず始めに、要綱の見直しと組織体制の再編を実施しました。新たに「サンフレンズオンブズマン制度実施要綱」と「オンブズマン等の報酬および旅費に関する要綱」を改正し（2009年8月1日施行）、法人全体で継続的に取り組む事業としての位置づけを行いました。具体的には、今までオンブズマンとほぼ1名の事務局体制で活動してきましたが、より活性化した継続的な活動につなげるため、オンブズマン事務局の体制強化に努めました。

オンブズマン事務局には、サンフレンズの管理職3名を配置し、交替で事務局長を担うことになりました。また、各事業所から寄せられる苦情・要望報告書および一部の事故報告を事務局で集約し、月報として毎月各委員へまとめて送付することができるようになりました。このように体制を強化し、オンブズマン活動の円滑化を図っています。



## オンブズマン活動の場について

オンブズマンは、オンブズマン委員会の他に、オンブズマン協力員会議や、各事業所で行われる家族会およびプログラムに参加するなどの活動を行っています。オンブズマン委員会は年2回以上開催され、オンブズマンだけでなく各事業所の所

属長が構成員となっています。このため、より現場に密着し、苦情や要望に即応できる体制となっています。また、重大案件が発生した場合、5名のオンブズマンのみで構成されるオンブズマン会議も開催されます。

オンブズマン協力員会議は、各事業所の生活相談員を中心に構成されています。年間4回開かれる定例会には、オンブズマンも参加して、寄せられた苦情・要望の事例検討を行うなどしています。昨年度は苦情・要望報告書の書式の見直しを図り、職員が使いやすくわかりやすいものに更新しました。

忘れ物・紛失物などに対する苦情や、職員間の連絡不足でご利用者からの要望がきちんと伝わっていなかったなど、報告書に載っている事柄の背後には、ご利用者の「声なき声」が潜んでいます。オンブズマンは、毎月事務局から送付されるこれらの報告書に目を通し、なぜ起こったのか、繰り返さないためにはどうすれば良いかについて提案や意見を行っています。また、オンブズマン委員会などで検討し、ご利用者の権利を守りサービスの質の向上を図ることを目指して、問題解決に取り組んでいます。



## 今年度の課題について

今年度の課題は、この新システムでの活動内容を充実させ、ご利用者・ご家族はもとより、職員にとってもオンブズマンの活動が更に目に見えるよう進めていくことです。

この法人の仕事をどのように改善していくべきか、その検討の「宝」が苦情・要望報告書にはぎっしり詰まっています。これらに対して正面から謙虚に誠実に向き合い、ひとつの問題から多くの改善・改革に繋げられるように生かしていきたいと思えます。

また、この度のご利用者の預り金等着服についても真摯に受け止め、臨時オンブズマン委員会を開催し、ご利用者の権利を守るための改善策等を検討していきます。

## 法人への寄附金および物品等を賜り、厚く御礼を申し上げます。

2010年7月1日から8月31日までにご寄附をいただいた順に掲載しております。

《寄附金》伊藤弘武様・北村耕作様・竹内廣子様・紅松優様・西島金之助様・宮田美都雄様・田中定雄様・松尾廣高様・天野豊様・井垣節子様・井口喜一様・鈴木定雄様・志村喜代隆様・大塚佳世子様・匿名希望 13名

(寄附金のお預り後、2週間以内に本部事務局より領収書を郵送いたします。届かない場合はお手数ですが、本部事務局までご連絡をお願いいたします。)

《物品等》杉浦光子様・氏井恵子様・塩谷三津子様・黒澤喜明様・岩波節子様・北橋純子様・西田秀樹様・横尾美智子様・金子和信様・小菅和子様・能塚友子様・匿名希望 13名

## ボランティア紹介 第43回 笑顔溢れる歌謡ショー



<左：小林きよしさん 右：小林由衣さん  
中央：野中ともみさん>

今回ご紹介する「大笑庵」の皆さんは、歌謡ショーと楽器演奏を中心に、1年前から和泉ふれあいの家に毎月一回土曜日、ボランティアとして来ています。現在、都内で演芸活動をしていて、メンバーの中にはデパートの催し物で歌ったり、ぬいぐるみを着て仕事していた人もいます。

小林きよしさんはキーボード、小林由衣さんはギターを演奏し、野中ともみさんは童謡や昔ながらの歌謡曲などを聴かせてくれます。野中さんは素晴らしい歌声の持ち主でファンも大勢います。これまでご利用者に人気だったのは、美空ひばりの曲や、石川さゆりの「津軽海峡冬景色」でした。

また、「いい湯だな」を替え歌にして、和泉ふれあいの家の歌詞を作ってくれました。この曲は和泉ふれあいの家の定番曲となり、ご利用者も一緒に歌います。大笑庵の皆さんは、夏は浴衣、12月

はサンタやトナカイと、毎回季節に合わせた衣装で演奏してくれます。それがきっかけで、演奏の合間にご利用者との話に花が咲くこともあります。

そして、落語や手話ダンスをする人もゲストとして連れてきてくれることもあり、ご利用者に大変喜ばれます。

「歌や音楽を通して、ご利用者に楽しいひと時を過ごしていただけたら嬉しいです。」「明るく元気な皆さんから、逆に元気を分けて頂いています。」と大笑庵の皆さんは話をしてくださいます。

今後も、大笑庵さんの皆さんの活動を楽しみにしています。



<この日の衣装も決まっています>

## 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 : 眞田・水之江

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)