

# fff サンフレンズだより

## サンフレンズオンブズマン制度

サンフレンズは、福祉サービスが利用者本位のものであることを強く願い実践してきました。

そのため、1999年から松ノ木本部にオンブズマン事務局を置き3人の「サンフレンズオンブズマン」を委嘱しました。

「オンブズマン」とは、スウェーデン語で「代理人」を意味します。ここから転じて「苦情調査官（役所や公務員の違法行為を見張り、行政に関する苦情を調査・処理する機関）」を指すようになり、わが国でも使われるようになってきました。

今回は「サンフレンズオンブズマン」とその制度をご紹介します。

### オンブズマンと活動内容

現在5人いるサンフレンズオンブズマンは、弁護士、高齢者福祉の学識経験者、杉並区民などからなり、利用者や利用者家族・ボランティア等の関係者が直接施設へ言いにくい意見・苦情・要望・相談などをお聞きます。

そして独立して内容を調査します。調査が終了すると、オンブズマンは、関係利用者および理事長または管理職に報告します。内容は、調査結果に基づく報告・意見、解決案の提案もしくは勧告です。

理事長または管理職は、オンブズマンから報告または意見、解決案の提案を受けた時は30日以内に必要な処置・改善をはかるとともに理事会にその内容および結果等を報告しなければなりません。

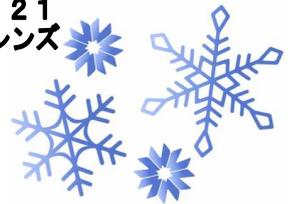
年間の活動としては、年2回の定例会及び必要な都度、オンブズマン委員会が開催されます。

オンブズマン委員会には、オンブズマン、オンブズマン事務局、理事長・理事・管理職が参加し、意見・苦情・要望・相談事例の検討等を行っています。

また、サンフレンズでは、法人が戴いた意見・苦情・要望・相談も毎月オンブズマンに報告し、その都度、助言等を戴いています。

こうして法人外のオンブズマンに法人への苦情までも余すことなく報告し、その意見に丁寧に耳

No.74 2013.11.21  
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



を傾けサービス向上に生かすよう努めています。

### オンブズマン協力員

さらに法人ではオンブズマン協力員を置いています。オンブズマン協力員は、ご利用者の声を吸い上げる役割と、その声をオンブズマンにつなげる役割を持っている職員です。ご利用者の権利擁護と福祉サービスの向上を進めるためにオンブズマンと連帯・協力して活動します。

オンブズマン協力員の多くは、日頃から家族・ボランティアの方の相談窓口になっている各施設の相談員です。

日々の活動に加え、年に4回開催されるオンブズマン協力員会議では、意見・苦情・要望事例の検討、研修、広報活動などが行われます。

2012年度には間違いを繰り返さないため、迅速に共通理解を現場で得るための「業務向上カード」を作成しました。現在これを使用しながら「業務向上」と「カード自体の改善」を続けています。

この会議にも自主的にオンブズマンが参加してくれています。広い知識と経験からくるアドバイスは非常にシンプルで問題の本質を捉えています。

### オンブズマン事務局

オンブズマン活動を進めるために、3人の管理職が、オンブズマン事務局として務めています。オンブズマン委員会やオンブズマン協力委員会を開催、取りまとめ等しています。

現在オンブズマン事務局は、上井草にある法人事務局内におかれています。意見・苦情・要望・相談等ありましたら声をお聴かせ下さい。

**オンブズマン事務局：03-3394-9833**

次のページでは、2012年度のオンブズマン委員会と協力員会議の概要を報告致します。

# 2012年度のオンブズマン委員会・協力員会議の概要報告

## ●オンブズマン委員会

※事務局はオンブズマン事務局のこと

	開催月日	出席者	主 な 内 容
1	6月29日	オンブズマン5名 法人管理職6名 オブザーバー2名 事務局3名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員長選出</li> <li>・年間開催予定の説明</li> <li>・2011年度事業報告・2012年度事業計画についての確認</li> <li>・2011年度にオンブズマンが関わったケースについての報告</li> <li>・2012年5月までの苦情・要望報告書の内容検討</li> </ul>
2	12月7日	オンブズマン3名 法人管理職5名 事務局3名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「サンフレンズ業務向上カード」についての報告</li> <li>・今後の委員会と協力員会議の役割整理※</li> </ul>

## ●オンブズマン協力員会議

※事務局はオンブズマン事務局のこと

	開催月日	出席者	主 な 内 容
1	6月8日	オンブズマン2名 協力員11名 事務局2名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・議長選出</li> <li>・オンブズマン協力員の役割の確認</li> <li>・苦情・要望報告書（8件）から1件の検討</li> </ul>
2	9月14日	オンブズマン2名 協力員11名 事務局3名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再発防止に向けて委員会討議内容の現場周知の状況について共有 対応策の協議決定</li> <li>・苦情・要望報告書（4件）から3件の検討</li> </ul>
3	11月9日	オンブズマン3名 協力員12名 事務局3名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「サンフレンズ業務向上カード」の使用方法について協議決定事項の確認※</li> <li>・苦情・要望報告書（3件）の検討</li> </ul>
4	2月8日	オンブズマン2名 協力員10名 オブザーバー1名 事務局2名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・要望報告書（1件）の検討</li> </ul>

◆委員会と協力員会議の役割分担…苦情・要望報告書の事例検討は協力員会議で行い、委員会は、委員が直接関わった案件についての検討・報告や、オンブズマン制度のよりよい運営に関する重要案件の協議を行うことにする。

◆「サンフレンズ業務向上カード」…苦情の再発を防止し、提供するサービスの質をより良くすることを目的に、オンブズマン協力員会議で検討された苦情・要望案件について、再発防止策や業務上の工夫で共有すべき点について記載する。

# 自衛消防審査会に参加しました 準優勝！



＜全部で23事業所が参加しました＞



＜熱のこもった準優勝部隊の発表！＞



＜消火栓による消火で練習の成果を発揮＞



＜男女混成隊も頑張りました＞

9月25日に、井草の森公園にて荻窪消防署主催の自衛消防審査会が開催されました。

この審査会は、地震や火災などの災害発生時に、消防隊が到着するまでの被害を最小限に留める消防活動能力の向上と、防災意識の高揚を図ることを目的として毎年実施されている審査会です。

今年、杉並区内の様々な業務を行っている事業所や法人団体など23事業所が参加し、火災発生時に消火器や屋内消火栓を使用した初期消火活動等の技術の確実性や迅速性を競い合いました。

サンフレンズ上井草からは男女混成隊の2隊、サンフレンズ善福寺からは男子隊2隊の計8名が参加しました。日々の業務の合間や出勤日を合わせるなどの工夫をし、練習に取り組んでいました。当日は小雨が降っており、緊張感のなか、練習の成果を披露しました。そして見事、サンフレンズ善福寺の1隊が準優勝という結果を収めました。実際参加した職員からは審査会に出たことにより、

火災・地震が起きた時に初めに何をすべきかを再確認できた、本場さながらの緊迫感で技術だけではなく雰囲気も含めて体感でき今後の防災訓練の課題になった、との意見がありました。

審査会を通し、大きな声で呼びかけることの重要性を改めて実感し、防災への意識と知識が向上しました。今回学んだことがサンフレンズの消防スキルアップに繋がると思います。

実際には自衛消防隊が発動されないことが望ましいですが、いざそのようなことになれば、日頃の訓練が頼りになります。

サンフレンズでは、「安心・安全」に過ごしていただくことを目指し、定期的に防災訓練を行っています。

今回審査会に参加した職員だけではなく、サンフレンズの各事業所が、職場の防災及び危機管理意識を高めると共に、地域住民の方々と協力し、地域の拠点となれるよう努めてまいります。

## 法人への寄付金および物品等を賜り、厚く御礼を申しあげます。

2013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・森下民子様・石美世子様・金子洋一郎様・福田たま様・杉並区下井草地区民生委員児童委員協議会様・河潤之介様・原島みき様・匿名希望6名  
(寄付金のお預かり後、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お願いいたします。)

《物品等》棚橋昭子様・井出康子様・名取和子様

# 施設公開を行いました

今年の施設公開は、10月1日から開催したサンフレンズ上井草から始まりました。松ノ木ふれあいの家、永福ふれあいの家、和泉ふれあいの家は約1週間、サンフレンズ善福寺は1日間と、各事業所で趣向を凝らした施設公開を行いました。和田ふれあいの家・サンフレンズ訪問介護センターは11月18日～23日で実施しています。

今回サンフレンズ上井草では、1か月の期間をもうけ、コンサートや「さんまを焼いて食べる会」など様々な催し物を行いました。時間が空いた時に何度も足を運び、見学・体験・相談等をゆっくりしていただきました。玄関での手工芸作品販売では、100歳の方が作った作品やマフラー、カラフルなエコたわしが目を引きとても好評でした。



＜最高年齢100歳の作品があります＞

松ノ木ふれあいの家、永福ふれあいの家では大きな変化はないものの、作品展示を増やしたり、施設見学を希望される方がいらっしゃいました。

和泉ふれあいの家では、偶然、施設公開の日に見学に来た方がコンサートを聴くことができ、施設のことを身近に感じていただける良い機会となりました。また、和泉みどりの里のご入居者も来所されたりと、たくさんの繋がりがありました。



＜サンフレンズ善福寺でのランチ会＞

サンフレンズ善福寺では、ランチ付の施設見学会を行いました。参加した方からは「施設内は明るく、特別養護老人ホームに抱いていた印象が変わった。」「自宅より広く、24時間常に人がいることが安心に思える。」との声をいただきました。ボランティアのご家族も足を運んでくださいました。

地域の皆様に「サンフレンズを身近に感じていただきたい」との思いで、毎年施設公開を行っていましたが、来年も施設公開のあり方を再度見直し、取り組んでいきます。

お忙しい中、施設公開に携わってくださった皆様に心から感謝申し上げます。

**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 : 河野・鳥羽**

**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)