

「外部の目」の出番

白井正夫 元朝日新聞編集委員

「グロードさん、苦笑する」と新聞が伝えていた。記事を読みながら、神父の「やあ、まいった、まいった」とでも言いたげな赤ら顔が目に見え、その実、ちっとも困っていないから、フランス人らしいエスプリをたっぷりさせた言葉で、入所者のお年寄りをまた笑わせているに違いない。

北海道函館市の市街地から東に離れた丘陵地に、総合福祉施設「旭ヶ丘の家」がある。リーダーのフィリップ・グロード神父を苦笑させた出来事が、朝日新聞家庭面の「介護保険 足もとから」シリーズの3回目「格付け」(1999年3月12日付け)で紹介されていた。

道内発行の月刊誌が昨年秋、「これが『特養』の格付けだ」と題した記事を掲載、「旭ヶ丘の家」が3ランクの真ん中、B評価だった。格付けの根拠は、北海道庁が作った施設運営指導調書で、事務的なことで口頭指導が3つ以上あったからだという。雑誌が出ると、入所者や利用者家族、市民から「旭ヶ丘がなんでBなんですか」「良い所と聞いていたのに、違うのですか」と施設に電話が相次ぎ、反響が大きかったという。

3年前、旭ヶ丘の家を取材で訪ね、神父から話を聞いたことがある。開所して20年を超えた特養ホーム、できたばかりの在宅介護支援施設の施設や運営を見せてもらった。特養については、神父も「建物は古くなり、まだ4人部屋がほとんどです」と嘆いていた。欲を言

えばきりが無いが、その時、良い施設だという印象が残った。感心したのは、入所者や施設外の第三者の「声」をよく聞いて運営に生かそうという姿勢がはっきりしていたことだ。

来日して40余年のグロード神父は1年前に古希を迎えたが、社会福祉法人・函館カリタスの園理事長としてなお現役である。講演会に、シンポジウムにと、各地を飛び歩く。

■ 福祉オンブズマン ■ 函館「旭ヶ丘」の2年

「老人に太陽を」のスローガンを掲げて「旭ヶ丘の家」の土台となる特養ホーム(80人)を開所したのが1977年のことだ。現在は在宅総合支援施設として幅広い活動をする「旭ヶ丘の家ベレル」、有料老人ホームも加え、高齢者や障害者のための総合施設となっている。介護ヘルパー派遣、入浴、給食など独自の訪問事業もしている。

「家」には、老いては縁遠くなる「遊び心とエレガンス」が満ちあふれていた。女性がきれいになる美容室、男性がさっぱりする理容室がある。廊下の展示も他の施設とひと味違う。新聞から切り抜いて拡大コピーした政治漫画を張りだす。小選挙区でノックアウトされた候補者がリングの外から「比例区当選」のトロフィーをもらっている風刺が笑いを誘う。また、毎月一夜だが、小さなレストランでナイトクラブも開か

れる。入所者がおしゃれして、酒とダンスを楽しむ。キープされたウイスキー瓶が棚にすらりと並んでいたりする。

神父の話には、私たちを取り巻く旧来の貧しい施設観を打ち破る響きがあった。「ナイトクラブも政治漫画も美容も文化です。お得意さま(入所者)を退屈させないで、終末まで楽しく過ごさせたい。これも文化なんです」。神父の明るさが、「家」の運営理念になっているのが実感できた。

こう書くと、結構すくめになってしまふ。だが、施設を取り巻くみんなが(市民も)「家」に満足しているのだろうか。満ちあふれる文化の陰で、苦情や不満が肩身の狭い思いをしていては、開かれた施設にはなり得ない。神父らのそんな思いが、内外の「声」に向けられる。ポイントは2つある。施設内に置かれる「目安箱」の公開と、第三者による苦情処理機関である旭ヶ丘オンブズマン制度である。

目安箱に入れられた「声」は毎月1回、入所者と職員の懇談会の席で開封され、みんなの前で読み上げられる。「夕食の刺し身が薄すぎる」「毎月の誕生会はやめて」といった内容で月に7~8通が入る。施設側から「呑み込みにくい人もあるので薄切りにしてあります」「文化的な付き合いをするのが私らの方針で、誕生会もその1つです」と説明があり、入所者の疑問、不満に話し合いがもたれる。こうした苦情がどう解決されたかは、オンブズマン委員会にも報告される。

第三者による旭ヶ丘の家高齢者福祉オンブズマン会議(弁護士、学識経験者、医師ら5人)は97年8月発足した。「家」が行うすべての事業について利用者、家族からの苦情を受け付けるとともに、毎月1回、委員が「家」を訪ねて入所者、利用者の声を聞く。申し立てについては、委員会が必要と判断すれば調査して、理事長に是正勧告もできる。申し立ては最初の年が1件、最近では2~3件あった。

「ベレル」の訪問給食サービスは日に60食の利用がある。ある日、利用者から「配達の人が断りもなく勝手に家に上がり込んだ」という苦情がオンブズマン

に届いた。配達者が届け先の家で「置いときますね」と声をかけても、返事が無い。利用者は高齢で足の悪い人でいつもゆっくりだ。それでもその日に限ってなかなか出てこない。心配した配達者が戸を開けて部屋に入ったら、家族がきていて「何よ、勝手に上がって」とトラブルになり、苦情がオンブズマンに届いた。

自治体主導から 地域ネット型も誕生

スウェーデン語で「護民官」をいうオンブズマンは、行政に対する国民の苦情を中立・独立性の立場で解決する第三者機関だ。北欧、イギリスなど制度化されている。

日本では1990年10月、東京都中野区が「福祉サービス苦情調整委員会」を条例で設置したのが行政による福祉オンブズマンの第1号とされ、続いて川崎市、東京都三鷹市でも行政主導で誕生した。当時の新聞報道を読むと、91年度中に中野区民から20件の苦情が寄せられた。これに対して、オンブズマンが是正を求める意見表明をしたのが1件、改善を口頭で申し入れたのが13件となっている。苦情処理件数は結構多く、それだけ話題にはなったのだろうが、全国的にはまだなじみの薄い存在だった。

オンブズマンの存在が注目されるようになったのは、ようやく数年前からだ。公務員による税金での飲み食いや官々接待を告発した「市民オンブズマン」の活動で、その必要性が一般に浸透してきた。前後して旭ヶ丘の家をはじめ民間活動としての福祉オンブズマンが誕生してきた。

その形態も、福祉施設内部の機関であったり、市町村の垣根を越え地域ネットワークであったりさまざまだ。

昨年11月に設立した「あいち福祉オンブズマン」は、民間の地域横断的な活動としては神奈川県「湘南ふくしネットワーク」に次いで全国2番目になる。弁護士、大学教授、精神科医、社会福祉士、管理栄養士ら16人が参加し、愛知県内の11の社会福祉法人でつくる「愛知・名古屋ふくしネットワーク」と契約



お年寄りがコーラスを楽しむ旭ヶ丘の家＝北海道函館市で

を結んだ。ネットには高齢者、障害者、保育園など35施設があり、これが活動の対象となる。第三者の立場から苦情窓口となって施設利用者の権利を守り、問題点があれば、施設側に改善勧告するなど外部監査機能も持っている。また出張相談や施設のサービス評価も引き受けた。

国も制度化へ 独立性どう保つか

時あたかも厚生省も「福祉現場にオンブズマンを」と制度づくりに乗り出した。開会中の通常国会に社会福祉事業法改正案が提出されている。その根幹は福祉サービスについて言えば、行政が決定する「措置」から利用者の「選択」への切り替えである。このため利用者保護が必要となり、社会福祉審議会に諮っている。

厚生省の方針では、福祉事業者に外部の有識者を入れたオンブズマン設置を義務づけるとともに、都道府県レベルでも機関を設置する。虐待、不正、サービス契約違反などから利用者の権利を守ることが目的で、福祉サービスの評価も行う。施設オンブズマンで解決できない問題は、都道府県レベル機関に上げられる。とかく閉鎖的になりがちな福祉施設を「開かれた存在」にし

ていこうというわけだ。

行政主導であれ民間活動であれオンブズマンが当たり前の時代が、すぐそこまできている。

そのオンブズマンに何を期待するのか……。旭ヶ丘の家」在宅支援施設長の祐川真一さんは「身内の目より外部の目」を強調している。「家」では施設内オンブズマンを95年から1年間、試験的に実施した。しかし同じ屋根の下の幹部職員、入所者同士では遠慮もあるし、時に感情のもつれも持ち込まれる。身内オンブズマンでは施設の質の改善を望めないと感じ、北海道の施設としては初めて第三者機関に切り替えたいきさつがある。

旭ヶ丘の家高齢者福祉オンブズマン会議は、施設からの独立・中立性を保つために、事務所も函館市内の弁護士事務所に置いているほどだ。「外部の目」という「外部」とは、そういうことだと思ふ。

祐川さんが前記の給食配達のトラブルでこう言った。「善意とマナーのすれ違いでよくある話です。が、こうした小さなトラブルが見逃されると、やがて私たちの仕事の慢心につながります。オンブズマンの目があるというだけで、職員もボランティアも以前と緊張感が違ってきました」。もう一つの効用である。