

様式1の記入例 第21回社会福祉士学会 分科会発表申込要領

ふりがな 氏名 ふくし あきこ 福祉 明子	所属する都道府県社会福祉士会名： <input type="checkbox"/> ▽
	会員番号：88888
所属先名称 ○△□□▽	職種または役職 ○△□□▽
連絡先（自宅・勤務先）	
住所：〒888-8888 □□県○○市△△△	TEL：□□□-□□□□-□□□□ メールアドレス：○○○○@○○○○○○○○○○
発表テーマおよび発表内容の概要（注1）	
<p>テーマ：老人福祉施設におけるオンブズマン活動の検証とあるべき役割・機能について</p> <p>発表希望分科会：<input type="checkbox"/></p> <p>共同研究（発表）者：なし</p> <p>研究目的：○○県のある老人福祉施設では、利用者の権利擁護とサービスの質の向上を図るためにオンブズマン制度を導入して4年が経過した。その制度は、利用者サービス事業者の関係調整機能というよりも、利用者の声の代弁と改善への提言に主眼がおかれている。しかし、利用者の声をオンブズマンが代替するよりも、本来的には利用者本人が施設に意見や苦情を言えることが望ましい。老人福祉施設のオンブズマン活動の現状を振り、あるべきオンブズマンの機能・役割について考察していきたい。</p> <p>研究方法：①オンブズマン活動の方法について整理する。②意見・苦情を内容や性格により分類する。③問題の解決方法について整理し、④そこから見えてきた問題点や課題を明らかにする。検討の範囲は、意見箱、巡回相談、施設点検、在宅サービス利用者へのアンケート、職員へのサービス評価アンケート、オンブズマン協力員の活動などである。法人のオンブズマンの機能・特徴を厚生労働省の「苦情解決のしくみ」の指針などとの比較において明らかにする。</p> <p>倫理的配慮：今回、調査にご協力頂いた老人福祉施設の利用者に対し、本研究の趣旨と内容について文書で説明した。また、調査への協力は任意であること、プライバシーの保護ならびに事業所・個人を特定できるようなデータの公表をしないこと、研究目的以外にデータを使用しないことを文書で伝え、調査協力の承諾を得た。</p> <p>結論（まとめ）：オンブズマンが利用者の声の「代弁」機能を果たしているのは、①選択肢がなく利用者が対等に事業者に向かい合えない。②利用者の意識は個人の権利を主張するまで成熟していないことが背景にある。意見や苦情は、施設の整備・サービスの不満や職員の対応の不適切、入所者同士の対人関係の問題など匿名による「要望レベル」「請求レベル」の要望が大半である。オンブズマンの介入がなくても利用者の声が施設運営に反映され問題解決に利用者が参画するしくみがあれば対処できる部分が大い。しかるに、オンブズマンは利用者の不満の捌け口としての緩衝材の役割を期待されている。意見や苦情の解決を本来の取り組むべき部署に返しそこで対処するよう指摘することが重要である。オンブズマンは法人全体の活動を包括的に捉え、第三者の立場から利用者の職員が言えないことも各部署のトップに進言できる機会をもつ法人唯一の権利擁護、サービス向上のための機関である。利用者の代弁機能に留まらず、オンブズマン運営規則に規定された権限を最大限に発揮し、利用者の声を育て施設運営に反映させていけるよう寄与することが期待されている。</p> <p>同様のテーマでの発表履歴：なし</p>	
学会運営委員会への連絡及び問い合わせ事項：	
特になし	

\*（注1）の欄は、審査対象となりますので、具体的に記入してください（特に結論部分）。

<本記入例は、本人の了解を得て、過去の発表者の申込書記載内容を掲載しています。>