

## 社会福祉における権利の守り手を育てるための視点

—福祉メイト養成研修を実施した経験を手がかりに—

大曾根 寛<sup>\*1)</sup>・三好 禎之<sup>\*2)</sup>

### The point of view for education of advocacy in social services

—based on the experience in practicing of training Welfare-Mate—

Hiroshi OHSONE, Yoshiyuki MIYOSHI

#### ABSTRACT

In this article, the author discussed a point of view for development of advocators for human rights in welfare. This is based on the experience of Welfare-Mate Workshops and Welfare-Mate Activities organized by the non-governmental organization, called Aichi Welfare Ombudsman as well as its partner organization, called the Nagoya Welfare Network in Aichi. The author considered how the participants of the workshops and the activities had developed genuine interpersonal relationships with the service receivers. As well, the basic point of view for human rights protections was identified.

#### 要 旨

本論文は、「特定非営利法人あいち福祉オンブズマン（代表水谷博昭弁護士）」ならびに、当該法人とオンブズマン契約を結ぶ「愛知・名古屋ふくしネットワーク」による「福祉メイト養成研修事業」および「福祉メイト派遣事業」を素材としながら、社会福祉における権利の守り手を育てるための視点を論じたものである。これらの事業を通して、福祉メイト研修生（以下研修生）および福祉メイトが、福祉サービスの提供を受ける利用者として、自然な人間関係を結んでいく過程を論じつつ、権利擁護の基本的な視点を明らかにする。

---

\*1) 放送大学教授（生活と福祉専攻）

\*2) 名古屋柳城短期大学

## I. はじめに

本稿は、近時、社会福祉の世界で盛んに論じられ、実践されるようになっている「権利擁護」の基本的視点と権利の守り手・担当者の要諦について、「特定非営利法人あいち福祉オンブズマン（代表水谷博昭弁護士）」<sup>(注1)</sup>が実施する「福祉メイト」活動をもって、福祉サービスの裏面を映しだす反射鏡としながら明らかにすることを目的とする。

ここでいう「福祉メイト」の活動は、本稿の共同執筆者である、大曾根寛（放送大学）と三好禎之（名古屋柳城短期大学）が企画し、あいち福祉オンブズマンに提案し、関係者とともに実践してきた活動である。この活動を開始してから3年が経過しようとしている現段階において、活動を総括するとともに、そこから得られた知見を世に問うことを期して、この論文は作成された。<sup>(注2)</sup>

執筆にあたっては、大曾根と三好のたびかさなる議論を踏まえているのはもちろんであるが、三好が文章を起案し、大曾根が調整をするという役割分担とした。

さて、福祉メイト養成研修が生み出された背景には、施設内の定型かつ、集団的な対応のなかでの閉塞的な生活環境とパターン化されたケアを超えて、より人間的な関係を付け加えることによって、利用者の生活が活性化し暮らしに潤いを持たせることができるのではないかと考えられたことにある。このような問題意識より福祉メイト養成研修は誕生した。こうした福祉メイト養成研修も4年目を迎え、第4期の福祉メイト養成研修を実施するまでに至った。研修開始当初大学生を中心とした5名の登録者で実施していた活動も、今日では、35名に及ぶまでに増加した（2003年9月1日時点）。活動に参加する人材も、大学生、主婦、サラリーマン、退職者など多種多様な職歴を持つ者で構成され、年齢層も20歳から70歳代と幅広い世代が活動している。

本論文では、福祉メイト養成研修のこれまでの歩みから、福祉メイト活動の現状を述べ、自然な人間関係を結んでいくことによって、生活が活性化し豊かな生活へと発展していく可能性を提起することを目的とする。また、活動を通して得られた知見から、新たな福祉メイト活動のあり方を検討することをも目的としている。

## II. 福祉メイトとは

本論文で用いる福祉メイトとは、あいち福祉オンブズマン委員会から派遣され、保健、福祉施設を訪問し、サービスを利用する者や家族等の話相手となり、友人関係をつくる活動を行う者のことを指す。

この事業は、介護保険制度の実施その他、保健・医療・福祉制度の変化の中で、保健、福祉施設が提供するサービスが、身体的、物理的なケアに偏りがちになっている状況のもと、福祉メイトは、利用者・家族・施設職員との自然な人間関係を形成することを通して、人間としての心の交流を重視しようとするものである。ここで、断っておかなければならないことは、人間関係の構築に向けて心理尺度を設けてカウンセリングを行ったり、施設サービスに反映されるケアプランに用いられたりする活動を目指すものではないことであ

る。あくまで、利用者と福祉メイトの関係から生じる人間関係を通して、相互の生活体系がより活性化し豊かなものになることを目的とする事業である。

また、福祉メイトの活動は、傾聴ボランティアやガイドヘルパー等と類似しているとも思われるが、ここではこれら2つの活動形態とは異なるものであるとの解釈の上で論じる。その理由は、傾聴ボランティア、ガイドヘルパー等は、利用者の「ニーズ」を充足させるためのものであったり、補完的なものであったりすると考えるが、福祉メイトはそれらを一義的な目的としてはいないからである（福祉メイトも同様な要素を含んでいるとも思われるが）。

つまり、先にも示したが、利用者、福祉メイト相互のかかわりから人間としての関係を構築し、友人へと発展していく過程において、生活体系が豊かになり潤いをもった関係性となることを重視することに主目的を置いているためである。

### Ⅲ. 福祉メイトの意義

福祉メイトの事業は次の2つの事業形態から成り立っている。第一に福祉メイト養成研修である。これは、あいち福祉オンブズマン委員会の責任で、学生、主婦、会社員、退職者などから参加者を募り養成研修を行う事業である。そして、第二に、養成研修を経た上で、希望者の登録を行って、保健・福祉施設へ派遣する事業を福祉メイト派遣事業としている。

この事業は下記の4つの意義を持っていると考える。

第一に、保健、福祉の利用者にとっては、外部の第三者である福祉メイトとの友人のような関係を作り出すことによって、施設内の定型的でかつ、集団的な対応のなかでの閉塞的な生活環境とパターン化されたケアから、より人間的な関係を付け加えることができ、生活に潤いを持たせることができる。また、日常的な生活に関する話題を福祉メイトに対して、話すなかから生活問題を共有し、精神的な支えとなる契機を秘めている。

第二に、施設・事業者にとっては、福祉メイトが利用者や家族との精神的な交流をし、人間としての心のふれあいを持つ機会を恒常的にかつ、継続的につくることによって、普段、身体ケアや事務的な処理に追われがちな職員を助け、利用者にとっての豊かな生活の場をつくることができる。

第三に、福祉メイトにとっては、保健、福祉の現場を体験し、利用者との精神的な交流をすることによって、利用者が、保護すべき特別な存在ではなく、歴史と背景を背負った一人の人間存在そのものであることの認識をもつことができる。

第四に、社会にとっては、福祉メイトの派遣事業を通じ、学生や地域住民と施設との交流の機会が生まれる。このことによって施設に対する人々の理解を深めつつ、施設を拠点とした地域社会再構築の道を開く契機ともなるだろう。これにより、地域社会のなかに生き活きとした人と人との関係をつくりだすことができると考える。

## Ⅳ. 福祉メイトの役割

### 1) 福祉メイト派遣開始までの条件

福祉メイト派遣開始のための条件は以下の通りである。

- ①福祉オンブズマン委員会と愛知・名古屋ふくしネットワーク加盟法人のもとにある施設の施設長との「福祉メイト派遣契約」を前提とする。
- ②福祉オンブズマン委員会は、福祉メイトの募集、研修、派遣、施設との調整を担当する「福祉メイトコーディネーター」を置くこととする。
- ③「福祉メイト派遣契約」を締結する施設は、受入れ窓口となる担当者を置くこととする。

### 2) 訪問活動

福祉メイトの活動は、次に示す3つの訪問活動を基本としている。第一に福祉メイトによる定期的な訪問である。これは施設利用者や、受入れ担当者福祉メイトが協議して、定期的に訪問する活動である。

定期的に何回訪問しなければならないという取り決めは設けていないため、相互の調整によって訪問は行われている。訪問する日時については、概ね1～4週間に一度のペースで定期訪問がなされる一方、手紙や、はがきでの利用者との関わりを持つ福祉メイト活動も行われている。

第二に要請に応じた訪問がある。これは、施設利用者や施設担当者より、福祉メイトに派遣要請があった場合、施設に訪問することをいう。過去3年間において、4例ほどの要請が施設担当者よりあった。派遣要請があった施設は、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、知的障害者授産施設等である。内容は、痴呆性老人との関わりや、知的障害者との話相手から、人間関係を構築してほしいとの要請であった。

さらに第三に各施設で行われる各種の行事への参加を要請する施設もみられる。

### 3) 同伴活動の内容

福祉メイトの活動は主として施設内での活動にとどまるが、利用者の要望等によっては、施設外での活動を行う場合がある。これまでの活動では、散歩の同伴、買い物の同伴、喫茶への同伴、趣味、レジャーへの同伴等を行ったという活動報告がなされている。このような施設外への同伴は、利用者の身体に関する直接援助行為を必要とする場合があるため、事業開始以前から議論となっていた。現時点では、利用者の身体に関する直接援助行為(以下、直接援助行為という)は原則的に実施しないという結論に至っている。その理由は施設から外出するとき、車椅子などを使用する場合があります、移乗に関する援助や車椅子操作等の援助を行うことが考えられ利用者と福祉メイトの安全性を確保するという観点からの問題があるからである。しかし、利用者と自然な関係作る過程において、利用者の身体に触れる場合や福祉機器を操作したりすることも当然考えられる。そのため、例外的に実施する場合には、施設担当者や施設職員に確認をとった上で行うことになっている。

実際、福祉メイト活動を実施する場面において、直接援助行為を必要とすることは多々あるようである。そこで、福祉メイトは実際の活動場面と福祉メイト事業理念との間で苦慮している様子がみられ、その判断に躊躇しているようである。具体的な直接援助行為を必要とする場面として、痴呆性老人と会話をしている、突然ふらつきながら立ち上がり、身体の支えが必要と感じる場合や、車椅子に長時間着座している、姿勢を直してほしいと要望がある時などである。

この他、同伴活動の場面としては、墓参りの同伴や社会活動の参加なども想定しているが、現時点では活動を実施した報告はなされていない。

## V. 福祉メイト養成研修プログラム

### 1) 福祉メイト開催日時

福祉メイト養成研修は、これまで、4回実施している。実施の経過は下記の通りであり、ここでは養成研修日時及び会場を示す。

第一期の福祉メイト養成研修は2000年11月18日（土）、11月19日（日）、12月23日（土）の3回に分けて実施した。時間は、それぞれ午前10時から午後5時に行った。会場はパークサイドビルで実施した。

第二期は、2001年6月10日（日）、6月24日（日）、7月22日（日）に、午前10時から午後4時に、愛知県産業貿易会館西館、ボランティア学習室で実施した。

第三期は、2002年3月30日（土）、午前10時から午後4時に愛知県女性総合センター・ウイールあいち、セミナールームで実施した。

第四期は、2003年3月29日（土）午前10時から午後5時に愛知県女性総合センター・ウイールあいち、セミナールームで実施した。

### 2) 福祉メイト養成研修プログラム構成

養成研修講師は、主にオンブズマン委員ならびに、ネットワーク施設職員、または福祉メイト登録者が行った。この他に、日本福祉大学大学院生や、愛知県立大学大学院生に講師を依頼して行う場合もあった。ここで、これまで実施したプログラムの概要を紹介する。

#### (1) オリエンテーション

あいち福祉オンブズマンの活動概要

#### (2) 社会福祉活動におけるオンブズパースンの意義（第四期では実施せず）

契約型オンブズマンの特徴

#### (3) 福祉メイトの役割

福祉制度の変容と権利擁護、介護保険との関係

#### (4) 事例紹介（第四期では実施せず）

訪問相談の事例、電話相談の事例

#### (5) 福祉メイトの活動の方法

利用者・職員との自然な関係

#### (6) ロールプレイ

- ・きっかけ作り
- ・視座の取りかた
- ・会話の進め方
- ・継続的な関係作り
- ・記録のとり方（第四期では実施せず）
- ・報告の仕方
- ・フォローアップの仕方

この時、福祉メイト研修生には、「福祉メイト活動について－概要版－別紙1」および、「活動をするときの心がまえ－別紙3」を配布し説明を行うこととなっている。

研修終了時に、福祉メイト活動についての概要の説明を「福祉メイト活動について－詳細版－別紙2」により行う。

#### (7) 実習

契約施設において、利用者との対話を行う実習を設けている。実習日時については一日程度としている。また実習時間について原則的なルールは設けていない。第一期福祉メイト養成研修当初3施設（いずれも特別養護老人ホーム）で実習を行っていたが、今日では7法人、8施設での実習を実施している。

#### (8) まとめのための報告会

実習終了後、報告会を実施している。そこで研修生各自の経験を報告し討論する。なお、福祉メイト養成研修プログラムが全て終了した後、希望者は福祉メイトとして登録を行うようになっている。また、第四期より登録終了後、定期的に全体会と称した活動報告会を2ヶ月に一度定期的に行っている。

この他にフォローアップ研修として、福祉オンブズマン主催の公開セミナーへの参加や、あいち福祉オンブズマンと愛知・名古屋ふくしネットワークとの合同協議会、委員会への自主的な参加を求めている。

以上、福祉メイト養成研修プログラムについて示してきたが、本研修の参加費は2000円としている。

## VI. 福祉メイト養成研修の募集方法

第一期から第三期までは、オンブズマン委員による声かけによって行った。主に大学院生、大学生を中心に公募した。だが、徐々に施設からの派遣要請が高まり、第四期での募集の方法は、新聞掲載での公募を実施した。第四期で集まった福祉メイト養成研修希望者は約10日間あまりの募集で55名の希望者が集まった。このうち、実際に研修を受講した人員は、52名であった。本稿執筆時点においては、2003年11月30日開始の第5期研修に向けて研修生の募集をしている（資料1参照）。

### 1) 福祉メイトの活動費

福祉メイトの活動を実施するにあたり、下記のように活動に関わる費用の取り決めを設

けている。

- (1) 原則、福祉メイトとして賃金は支払わない。
- (2) 交通費については、当初原則的にあいち福祉オンブズマン委員会が負担することとしていたが、福祉メイトの趣旨から考え、むしろ交通費を支払わないことを原則にすることを2003年時点で確認した。
- (3) ボランティア保険加入費は、あいち福祉オンブズマン委員会が負担する。

## 2) ネットワーク加入施設との連携

ネットワーク加入施設との連携として、5つの点を示しておく。

- (1) 愛知・名古屋ふくしネットワークに養成研修の共催を依頼。
- (2) 福祉メイトの実習受入れを依頼。
- (3) 福祉メイト養成研修の募集に協力を依頼。
- (4) 福祉メイトを全ての施設に割り振るのではなく、福祉メイト派遣に合意した施設に派遣する。
- (5) 受入れ窓口となる施設担当者を置く。

## Ⅶ. 福祉メイト登録について

福祉メイト研修生に対しては施設実習エントリーカード（別紙4）ならびに登録者に対しては、福祉メイト正式エントリーカード（別紙5）の記入を求めている。

施設実習エントリーカードに記載する項目は、1. 氏名、2. 住所、3. 連絡先、4. メールアドレス、5. 性別、年齢、職業、6. 交通機関、7. ボランティア活動の有無、8. 希望活動の場所、9. 活動可能な時間帯、10. 話相手の希望、11. 希望や感想等、11項目を設けている。コーディネーターは、この情報を基にして施設担当職員と協議の上、実習先施設を選定する。選定した後、福祉メイト養成研修者に対して、施設名、実習時間、活動範囲について確認をとることになっている。

福祉メイトとして、登録を希望する福祉メイト養成研修生は、1. 氏名、2. 趣味、3. 希望活動場所、4. 活動可能な時間帯、5. 話相手の希望性別、6. 希望や感想等をカードに記入する。この福祉メイト正式エントリーカードにもとづき、コーディネーターは福祉メイトの希望活動場所別に分類し、派遣先施設を決め福祉メイトの活動は始まる。施設実習と同様に、施設担当職員との調整をコーディネーターはエントリーカードを基礎に行っている。

こうした施設実習エントリーカードおよび、福祉メイト正式エントリーカードの記入をしてもらう背景には次の3つの事情がある。

第一に、福祉メイトには、契約施設と福祉メイトの調整を行うコーディネーターを現在2名配置している。コーディネーターが、福祉メイトの情報をもとにして契約施設等へ振り分け、施設派遣を行うためである。

第二に、福祉メイトの基本情報を受入れ窓口となる施設担当者に連絡し、福祉メイトと合うであろうと思われる利用者を事前に選定することにある。つまり、福祉メイトの事前

情報を施設担当者に連絡することによって、利用者との関係作りが円滑に進むと考えるためである。

第三に、事前情報の開示によって、どのような福祉メイトが登録しているのか利用者、施設職員らに知ってもらい、日程や時間また、趣味等に合う人材を選定することにある。

## Ⅷ. 福祉メイト養成研修を終了しての感想

福祉メイト養成研修を終了した研修生の感想文を資料2に転記しておいた。内容を大別すると次のような2つの類型になる。

### 1) 利用者福祉メイトの関係性に着目

- (1) 利用者のこれまでの生活歴に耳を傾ける。
- (2) 身体、精神等が安定し会話ができる利用者にとって、話相手がいなくて寂しい、または、いなくて困っている。
- (3) ひと時の時間を共有することによって、相互の理解が深まり関係性が生まれた。
- (4) 施設担当者より紹介された利用者だけでなく、他者を巻き込んだ会話のあり方を考えなければならない。
- (5) 会話が困難な利用者、側にいるだけで落ち着きをもっている様子。

### 2) 会話の方法

- (1) 利用者との会話の持ち方に苦慮した。どのように会話をすればいいのか、また、利用者の集団にどのように入れればいいのかわからなかった。また、初めて会う利用者とは会話が続かない。会話が続く場合もあるが、多くの場合、会話が続かない。
- (2) 福祉メイトにとって沈黙の時間がとても不安。
- (3) 会話の作り方や、会話の切り方に困惑した。

## Ⅸ. 福祉メイト活動事例

これまで、福祉メイト養成研修内容について述べてきたが、ここで活動内容に関する事例を報告したい。本論文では1つの活動事例を紹介する。取り扱う事例は、第一期登録のA氏の活動事例である。

### 1) 福祉メイトおよび利用者の概要

#### (1) 福祉メイトA君のプロフィール概要

A君(男性)は介護福祉士養成専門学校を卒業し、C大学に通う大学4年生である(平成13年度時点)。取得資格は介護福祉士である。A君が訪問していた施設は、B指定介護老人福祉施設(以下施設)である。施設はA君の居住地より近く、交通の利便性が良いとのことで選択したようである。A君が主に対象とした利用者は、施設に入所する女性Dさんであった。Dさんとの関わりを通して施設に2~3週間に一度訪問し、1~4時間程度の

活動を実施していたようであった。活動期間は約1年間であった。

A君の主な活動場所は、主にフロア、居室であるが、施設外（喫茶店、絵画鑑賞）へと活動範囲を広げたことも報告されている。

## (2) 施設利用者Dさんのプロフィール概要

Dさん（女性）は、入所以前、名古屋市に在住し一人暮らしであった。だが、歩行等が不安定のため、居宅での生活が困難とのことからB施設に入所となり、施設での生活は6年が経過している。障害の有無は、歩行不安定のため、車椅子使用（立位は可能）であるが、痴呆等は見られない。

性格はとても穏やかであり社交的な一面があるという。日常的な生活には大変向上心もっている様子である。

## 2) A君の福祉メイト活動事例の概要

A君によると福祉メイト活動を始めた当初、活動の趣旨が理解できず、そのまま活動を行っていいものか躊躇したという。その理由として、福祉メイトとして施設に出向き利用者と会話をし、利用者の生活はどのように変わるのか。また、人生の先輩である高齢者と果たして友人のような関係ができるのだろうかという思いからであった。さらに、生活の場と言われる空間に第三者が入っていいものかという思いを持っていたようである。A君は実習初日、施設担当者より一人の利用者Dさんの紹介を受ける。挨拶を交わし、施設内のフロアで早速会話が始まった。

当時の様子をA君は「実際に利用者に会うまで、とても緊張した」と述べ、何をどう話しをしていいのかわらなくなったという。緊張していると利用者の方から大学の様子や、将来の夢について問いかけ、会話も次第に弾んでいった。その時のDさんはとても豊かな表情を見せ、A君の話に耳を傾けていたことが、印象的であったと述べる。

実習初日は一時間ほど話し、A君が帰宅する際「またお話ししましょう。とても今日は楽しかったわ」と声をかけられ、再び会う約束を交わしたそうである。

後日、施設を訪問したとき、施設担当者より、「ずっとAさんが来られるのを待っていましたよ。とても会話が楽しかったと周囲の職員に話していました」と告げられる。

それ以後、大学の空いた時間を利用して、Dさんとの会話が続いていくこととなり、時には喫茶店に出かけコーヒーを飲みながら話をしたり、絵画を一緒に見に行ったりと活動の範囲は広がっていったという。こうした共に過ごす時間のなかで、時折Dさんは施設内での出来事、家族のこと、将来の自分の姿をA君に語るようになったそうである。その交わされた内容については、他の福祉メイトには判らない。A君によると「Dさんが自分を信頼して言ってくれていることであるため、他の福祉メイトに会話の内容を語ることは出来ない」と話す。さらに、A君は、「福祉メイトの活動が当初判らなかつたし躊躇もした。また、友人のような関係が出来るのかとも思った。でもこの活動を通して言えることは、Dという一人の高齢者が、自分の心に住んでいるようだ。福祉メイトの活動が、単なるボランティアの活動ではなく、一人の友人に会いに行くような感覚であり、ボランティアの枠を超えたものになっている。だから、施設に出向くことや会話をすることは苦痛とも感じない」と語る。

施設職員より、後に報告を受けたことであるが、Dさんも同様にA君に対して、ふれあ

う時間を共有することによって、信頼を抱いていったという。また、A君との関わりを通して、施設での生活や施設外での楽しみは広がり、施設での生活が一段と豊かになったようであるという。

## X. 考 察

第四期研修生の施設実習終了の感想や定例の報告会（福祉メイト養成研修の最終回）、ならびに福祉メイト活動事例からすると、研修生は利用者と接する時間、場所を共有し、会話や傾聴を通して相互の関係性は始まっているようであった。この時間、場所を共有するなかで、研修生は利用者の生活歴に耳を傾け、利用者理解を深めているようである。報告会からすると、痴呆性老人との会話において、繰り返し話が続いたとしても、利用者の語ることばを受けとめ、彼らが思い描く世界を想像することにより、広がりのある会話が試されていた。特に痴呆性老人との会話を行う場合、利用者のペースに合わせ、傾聴し会話を進めていたということは、最も重要な視点を持って施設実習が行われていたといえよう。

だが、研修生が記す感想または、報告会のなかには、会話の持ち方や会話の展開および持続が困難であったと述べる内容も多く聞かれた。この内容からすると、会話や傾聴の難しさを一面表しているといえる。研修生の立場からすると、利用者の状況がわからず、どのような会話から入ればよいのか戸惑うことがあったり、初めて出会う人であるということによる緊張があったりするものであるとも考えられる。しかし、事例からすると特別な会話のための題材を用意するのではなく、身近な出来事から会話を始め、共通の話題をつくり、傾聴することが必要であることを示している。

このように会話や傾聴ということから、利用者と福祉メイトとの相互のかかわりは始まり、両者の関係性が構築されると考えられる。また、A君の事例においても福祉メイトが利用者との時間、場所を共有し、会話や傾聴によって関係性は構築されていた。この関係性の構築には、利用者、福祉メイト、相互に理解を深めることが必要であり、認識を共有していく過程を踏まえないといけないといえよう。また、相互理解や認識を共有していく過程は、短期的に形成されるものではなく、関わりの深さ（内容、関係の質）によって共有している認識の度合いは異なると思われる。そのため、時間を掛けて会話や傾聴をしたり、活動をともに過ごしたりすることが必要であろう。福祉メイトの活動は、この共有という過程を経て信頼関係へと発展していくと考えるのである。

以上のことから、福祉メイト養成研修および福祉メイト派遣事業は、社会福祉施設で展開される新たな実践活動のあり方を示していると考えられる。だが、この実践活動をより高めていくためには、次に示す課題を解決しなければならないと思われる。第一に福祉メイトを担う人材の確保である。3年を経過した段階で、（過去2年間は実験の取り組みの段階ではあったが）登録者数が35名を確保するまでに至ったが、一部の施設利用者に対応するに留まっている。そのため福祉メイトの派遣を要望するすべての施設、または利用者に対応できているとはいえない。そのため、更なる人員の確保が必要といえよう。第二に、福祉メイト活動への理解である。施設担当者を通して、現在のところ広報活動をしている

が、オンブズマン契約をしている施設全体に周知されるまでには至っていない。また、福祉メイト活動を実施している施設においても、必ずしも施設職員が福祉メイトの活動を理解しているとは言えない。今後、福祉メイトならびにコーディネーター等が施設に出向き、福祉メイトの趣旨等をあらためて説明し、理解を求める必要性があろう。第三に、守秘義務に対することである。福祉メイトは、利用者に接することによって、利用者に関する事細かな情報を得ることになる。守秘義務に関する新たな研修項目のあり方が検討されなければならないと考える。

## ⅩI. まとめ

最後に、福祉メイト養成研修事業ならびに福祉メイト派遣事業の実践から明らかになったことを要約しながら、まとめとしたい。

### 1. 傾聴と共有

研修生や福祉メイトにとっては、利用者と接する時間、場所を共有し、会話や傾聴することを通して、相互の関係性は始まっている。このように、利用者と時間、場所、そして情緒を共有するなかで、研修生や福祉メイトは利用者の生活歴に耳を傾け、利用者理解を深めていることがわかる。

このような傾聴と共有は、実は契約関係で結ばれる事業者と利用者の間には生まれにくいものである。なぜなら、契約関係の当事者は取引関係（サービスの提供と報酬の支払いが対価的な関係にある）に立ち、利害が相反するからである。そのような契約の本質を前提にすると、事業者に雇用される者には、傾聴の時間をたっぷりとることはできないし、情緒を共有することも難しい。

福祉メイトの活動は、このことを鮮明に描き出すこととなる。

### 2. 日常的な会話

会話の持ち方や会話の展開および持続が困難であったと述べる内容も多く聞かれた。この内容からすると、会話や傾聴の難しさを一面表しているといえる。研修生や福祉メイトは、どのような会話から入ればよいのか戸惑うことがあったり、初対面の人であるということによる緊張があったりするものである。しかし、特別な会話のための題材を用意するのではなく、身近な出来事から会話を始め、共通の話題を作り、傾聴することが必要である。

ひるがえって、事業者によるアセスメントからプランの作成、サービスの提供にいたる過程においては、日常会話をいつまでも続けているわけにはいかない。なぜなら、契約によって対価を得ながら行われる仕事だからである。ここに、契約関係によって結ばれる者の間に作られる状況の本質がある。

福祉メイトの活動は、このことをも鮮やかに描き出すこととなった。

### 3. 関係性の構築

福祉メイトが利用者との時間、場所を共有し、会話や傾聴によって関係性は構築される。この関係性の構築には、利用者、福祉メイト、相互に理解を深めることが必要であり、認識を共有していく過程を踏まえなければならない。また、相互理解や認識を共有していく過程は、短時間に形成されるものではなく、関わり深さ（内容、関係の質）によって、共有している認識の度合いは異なる。そのため、時間をかけて会話や傾聴をしたり、活動を共にしたりすることが必要である。福祉メイトの活動は、この共有という過程を経て信頼関係へと発展していく。

しかるに、契約関係にある当事者の間には、事業の実施についての「信用」が形成されていくのであって、契約の本質からして、人と人との自然な関係が作られるのではない。サービス提供にあたる者は、このことを深く胸に刻んでおくべきである。

福祉メイトの活動は、このことをもさわやかに照射することとなった。

### 4. 権利の守り手を育てるための視点

高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉の世界における、いわゆる「契約化」は、個人の自己決定と選択の自由を確保するためのひとつの方法として、政策サイドから強力に押し進められてきたものである。

しかし、契約はサービス提供のあり方をコントロールする一手段であって、いくら契約を積み上げていったからといって、そのことによって人間を全体性において、精神的な満足感や人としての幸福感へと導くようなものではない。

そうだとすれば、人間の尊厳を基調とする権利擁護の要諦は、成年後見制度の活用や苦情解決システムによる処理、契約上の問題解決のような現象的なことがらにあるのではなく、事業者としての、あるいは専門家としての思考の枠組みを解体し、援助者・支援者としての先入観をも取り払い、本人の心根に即して魂の叫びを聞き取ることなのである。

#### 資料. 1

##### 福祉メイト 養成研修のお知らせ

この度、NPO法人あいち福祉オンブズマン主催による「第5期福祉メイト養成研修」を開催することとなりましたのでお知らせいたします。

福祉メイトとは、NPO法人あいち福祉オンブズマンが実施する「福祉メイト養成研修」を受講して、あいち福祉オンブズマンからオンブズマン契約の関係にある施設に派遣され、保健・福祉施設の現場を訪問し、サービスを利用する人や家族等の話し相手になる活動です。利用者福祉メイトとのふれ合いを通して、友達のような関係作りを基礎としつつより豊かで、活き活きとした、自然な人間関係を創造することを目的としています。

##### ・応募資格

養成講座の日程（下記）に参加でき、養成研修終了後、月1～2日程度福祉メイトの活動にたずさわることのできる方

・研修日時・場所

養成研修会：平成15年11月30日（日）10：00～16：00 会場：名古屋柳城短期大学  
 現場実習：平成16年1月中旬から下旬の間に最低一回 愛知県内のオンブズマン契約の施設  
 実習報告会：平成16年1月下旬から2月上旬の土曜日半日（未定） 会場：未定

・応募締切日

平成15年11月17日（月） ※募集定員（40名）に達した時点で募集を締め切ります

・研修費

2,000円（食事は各自で負担してください） 研修当日9：30～10：00受付にて研修費を集めます

興味を持たれた方は、NPO法人あいち福祉オンブズマン事務局まで下記の項目をご記入頂き、事務局まで郵送もしくはFAXでお送りください。詳しいプログラムをお送りします。  
 電話での連絡は火・木曜日 13：00～17：00の時間帯をお願いします。

氏名		所属	会社員	大学生	その他
電話番号	( ) —	FAX番号	( )	—	
郵便番号	—				
住所	市・郡				

〒460-0002 名古屋市中区丸の内3-5-35 1004号 水谷・可児法律事務所内  
 NPO法人 あいち福祉オンブズマン事務局 福祉メイト係り

資料. 2

福祉メイト養成研修 研修生感想（2003年4月～6月）

1. とても穏やかな方で初対面にもかかわらず、始終声をかけていただいた。他の方とも話しをするよう気を使っていたが、どのように席を立て、別の方に声をかけてよいか。また、施設から紹介された人から離れてよいかどうか不安で、結局、側にいた。かえって、相手を疲れさせてしまったのではないかと思った。
2. 会話が续かなくて少し戸惑った。歌が好きという情報をいただいたが、好きな歌を聴いてもわからない、の繰り返しで、水戸黄門の歌詞をみながら、ともに歌い過ごした。  
 もう一人は下の歯がなく、言葉がわかりづらく困った。同室者もわからないと知らない振りをしていると聞き悲しくなった。絵を書くことが好きなようで、描かれた絵を見せてくださり、その時は生き生きとした顔がみられた。同室者への配慮もする必要あると感じた。（同室者が寂しそうだった。）
3. 人の心を悟る、話すタイミングなどは非常に難しい。デイケアの人とお茶会で同席し、5～6人の人と話した。話題がなく、話される内容がわからない。難しく考えると大変なことになると実感した。
4. 話はされないが、側にいると安心されるという人についた。話し掛けると短く答えられた。他の人と話すとき手招きをされて自分に注意を向けるような態度をされる。いろいろな人生を過ぎてここにおられるのだと、感無量であった。拘束されている人もみられず、ほっとした。楽しい時間だった。
5. 70歳代前半の女性とお互いの自己紹介をした後、両親のこと、子どものころ育った所、名古屋へ来た理由、現在もち続けている価値観、その施設での7年半など、相手の方は自発的に一気

- に話された。自分の過去を話すことで現在を再確認しているかのように感じた。1時間は短く、楽しく話を聞くことができた。
6. 昼食後の時間帯でラウンジコーナーでテレビを見たり、ソファに座り休息している人の近くに寄り少しずつ話し掛ける。利用者の表情や対応を観察しつつ接する。自分からすぐに話し掛けられる人、きっかけで話し始める人、まったく反応のない人、さまざまな人が見えた。ゆったりと落ち着いた雰囲気の中、自然な形で関わられた。
  7. 施設職員の方は今回の実習をあまり理解されていない対応であった。要介護1ぐらいの、自分のことはかなりできるデイサービス利用者3人とお話した。82歳男性は自分も年寄りだけれどあまり年寄りとは話したくないといわれ、離れたところに座られていた。93歳女性は幼少から現在までの話をされ、希望を言える箱が設置してほしいなど、ご自分の考えをしっかりと言える人であった。80歳女性は楽しみにここに来ている、とのことであった。入所者1人とゆっくり話ができるよかった。
  8. スタッフの指示はおやつのお介助でした。最初のころは話もできましたが、たくさんの人が浴室からあがると、余裕もなく、目の前の作業に追われる感じであった。福祉メイトの意図とは違うと思いつつ言い出すこともできず時間がたった。唯一お話できた人とは同じ話ばかりで話の展開がなく、相槌の繰り返して戸惑った。積極性が足りなかったと反省した。利用者との挨拶できなかったのが残念。
  9. 2人の人と自己紹介の後、一人30分ほどで話をした。どちらの人も高齢で話の内容は繰り返しが多かった。穏やかな人で、一緒に何かできるとよかったと思う。施設は静かでよいが、ぼんやりとテレビを見ている人が多い。相手になる人がいれば孤独な毎日の生活が少なくなるように思う。
  10. 始めはとても緊張した。91歳の痴呆が少しあるという女性との話では、年齢を繰り返し言われるが、昔の話を聞くことができた。その後、近くにいた男性、女性と話が弾んだ。男性は漢詩が好きで難しい本を読まれていた。実習を通し、元気をいただいた。
  11. 92歳の若々しい、話好きの人と話す。初めの20分ぐらいは話が弾んだが、最後は無言が続いた。別の行事予定（法話）が気になる様子だった。一人で寂しいといわれていたが、ベッドの話では生き生きしていた。ここで飼えないことを残念がっていた。無言のときの対応の仕方を勉強したい。
  12. 101歳の女性と40分ほど会話した。施設としては1対1で対応してほしいという希望であった。月2回位のペースなら長続きできると思う。
  13. 朝の職員ミーティングで職員に挨拶の後、Aさんと50分ほど話をした。突然の見知らぬ人（自分）で初めは戸惑われていたが、最後までお話できた。暗いイメージを持っていたが、全体に明るく、とくに職員の入所者に対する対応には頭が下がる思いをした。
  14. 利用者8人と職員2人が座卓を囲んでいるところに加わり、自己紹介した。ゆっくり、はっきり話し、ゆったり聴くことを意識した。障害はあっても生活年齢を考え、大人の人間として接することを大切に考えた。最後に職員がこれからも友達になりたいか、の問いに、全員からOKが出て、ほっとした。帰り際に1人の人から職員に頼まれごとをして、職員に伝えたが、対応としてはよかったか、アドバイスがほしい。
  15. 自己で何でもできる（ADL自立）人、痴呆もなく、家庭のことが中心で会話をした。レクリエーションで紫陽花を折り紙で作った。「今度何時来るの」「又、会えるかね」と利用者からいつていただき嬉しかった。施設の人から9:00~17:30まで居てほしいといわれた。居なければいけないのか。
  16. 93歳の男性を紹介され、1時間ほど話をした。入所されて1月足らずで、話し相手がいないと言われていた。車椅子を使用されているが健康状態もよく、しっかりと話ができる人であった。自分の学生時代、名古屋での事業の様子など話された。家族の面会はあるが寂しいと言われてい

- た。このボランティアは大変意義があると思った。中途半端ではやれないとも思った。わが身に置き換え、自分の親との接点を増やす大切さも考えたが、親子関係の難しさも考える機会になった。月1回ぐらいなら負担なくできそうだが、本登録を思案中。
17. 実習連絡がうまくいっていなかったようで、待たされた。このボランティアについての施設側としての考え方を聞き（ボランティアとしてのバックの団体への安心感・面会者としてゆだねているなど）、立場の重大さを確認した。
  18. 昼寝の時間であり、話し掛けて下さる方の部屋で日頃の生活の話、家族の話などをした。4人部屋で2人は寝たきり、1人はもうすぐ100歳の方だった。ほとんどは入所して5日目という人と過ごし、ピアノ演奏を聞いたり、左手だけで折り紙をされ、お土産に箱を作ってくれた。その間にいろいろな人に声をかけられ、楽しく過ごせた。自由に過ごされていてよいことだと感じた。
  19. 研修で本の朗読により関係を深めることを学んだので、本を持参した。受入れ担当者が不在でオリエンテーションがなく、利用者のもとへ案内された。非言語的なコミュニケーションを必要とする人とはうまく関われなかった。一人の人は30分ほど、非常に楽しく過ごすことができた。苦労話を聞き励みになった。「また、遊びに来てください」と声をかけられた。
  20. 2人を紹介され、話した。1人は90を越え、痴呆もなく、ADLもほぼ自立している男性であった。昔話、家族・施設の話などをされた。施設生活で話し相手がなくて困っている、早く死にたいと言う言葉も聞かれた。心身ともに健康な人に施設生活は馴染まないと痛感した。  
また、話がしたいと思った。
  21. 女性2人の身体・精神面の紹介をされた。一人は車椅子生活で痴呆はあるもののプライドの高い人、もう一人は心身ともに自立した、しっかりした人であった。その、二人の間に席を置き話した。話し始めはとまどったが、施設での生活の様子を聞いてあっという間に1時間が過ぎた。痴呆のある人は何度も同じことを繰り返し話すので対応が難しかった。傾聴ボランティアは難しく不安もあるが、活動に参加していきたい。
  22. 1時間後に習字の練習をひかえた人と話をした。時間が過ぎるのも早く、その時間になっていたが、迎えがなかったため、習字の練習に入るのは30分ほど遅れた。そして、一緒に参加してほしいという願いもあり、ともに練習をして2時間半ほど施設にいたが、有意義な時間が持てた。
  23. 施設の手伝いをされる人やボーっと座られている人を見て、とても静かで寂しい気がした。話をした人は30分ほど同じことを繰り返した後、家族・好きな食べ物の話、歌を聞かせていただいた。散歩の希望があったが、職員がつかないとだめだと言われた。ヘルパー資格のあるボランティアもいるため検討してほしい。帰ろうとすると引き止められ、1時間30分ほど話した。家に帰りたい気持ちや家族への思いを話された時には目が輝いているようだった。
  24. 入り口で、福祉メイトの実習をあまり理解されていないような対応をされた。1人の車椅子を利用する女性を紹介され、本人の希望で部屋で話した。ずっと一つの思いにこだわり繰り返し話された。聞き上手になりたくて応募したが、障害者など他の所に出かけることでも役に立てるように思った。関連の学習の機会には参加したいがメイトの登録はやめる。
  25. 施設職員よりオリエンテーションを受けた後、80歳の人、2名紹介を受けた。体調や出身地のことなど会話した。もう一人92歳の人も加わり話した。3人平等に話を伺うことは難しかった。話を聞いてくれてありがとうといわれ、うれしく思った。
  26. 部屋に一人座っていた、男性Aさんと60分ほど話した。緑や池など風景を見ながら「自然はいい」と共感した。通りがかりの女性とAさんが指でコミュニケーションをとられ、気持ちが通じているのを感じた。どうしてそのように会話をされていたか理由はわからないが印象的であった。その後、会話が進む中、Aさんは最初のころに比べ表情も明るく、声も大きくなっていった。利用者が静であれば、職員の動きは動という印象であった。
  27. 職員からメイトに注意点を丁寧にレクチャーされ、配慮されていることに感謝した。痴呆がな

- く、家族の面会の少ない人を紹介された。体操をしたり、他の入所者の人も加わり話げできた。車椅子を使用されていたが、明るい方であった。相手に気を使わせていないか気がかりであったが、いろいろな話げできた。施設内は明るく、職員気配りも感じられる対応であった。回を重ね、入所者の人の気持ちが和らぐことができるようになるとうい。
28. 職員よりオリエンテーションと実際の対応を見せていただいた。自分の描いていたボランティアとの違いを痛感した。また、施設ではあまり受け入れられていない状況とも感じた。自分は月に1回ぐらいと考えていたが、週に1度は必要な様子から今の状況では難しいと感じた。軽い気持ちでは続けることは失礼とも感じ、時期を待って活動することに決意した。
29. 谷川俊太郎の詩を持参。会話可能な元気な人を紹介された。会話の不得意な自分であったが義母と同年齢の人なので思い浮かべながら会話を進め、詩は読まなかった。意外と入所者が多かった。施設に向かうまでショップ同行のことを考えながら幹線歩いた。
30. テレビのある談話室で紹介された女性と話した。出身地の話で会話が進んだ。同郷の人が近くに座ってみえ話げが進みかけたが話題をとったと詫げられ自室に戻られた。その後、車椅子で軽い痴呆のある人と話した。他の場所での年寄りと接する機会が多い自分であるが、今回の施設では入所者がゆったりと穏やかな感じを受けた。
31. 特養に入所されている中では、自立度の高い人5人と話した。後から軽度の痴呆の人がいらしたと聞いたがわからないほど皆さん対応がしっかりしていて、スムーズにコミュニケーションが図れた。自分以外の実習にいらしていた女性が歌詞カードを持参し、皆さんで歌を歌って盛り上がったことが、スムーズにいく要因の1つであった。具体的に現場に行くことで自分なりの問題点や疑問点が浮上した。
32. 職員より注意点と施設紹介を受けて、喫茶コーナーで紹介された人と話したが、他の人もみえ、その人とも話した。話の誇張癖があると聞いていたが、基本的には相手を打ちながら傾聴した。話の内容には経験談もあり学ぶ点も多くあった。また、別の人に息子に似ているといわれ、また、痛い手をさすったところとても喜ばれたことが忘れられない。予定時間がオーバーするほど楽しく時間が過ぎた。

## 別紙. 1

### 福祉メイト活動について 一概要版一

- 1 福祉メイト事業の責任者は、大曾根寛です。
- 2 福祉メイト養成研修の責任者は、三好禎之です。
- 3 福祉メイトコーディネーターは、安原宏徳と仲田勝美です。
- 4 福祉メイト活動をするときは、登録を行なってください。
- 5 1年ごとに更新をします。
- 6 登録されると、こちらでボランティア保険の加入手続きを行います。
- 7 登録用紙は、事務局にて厳重に保管します。
- 8 登録用紙に、記入して頂いた事項の一部を施設側にお知らせします。
- 9 簡単な報告書を年一回書いてもらいます。
- 10 施設と福祉メイトの間に福祉メイトコーディネーターがはいります。
- 11 何かあったら福祉メイトコーディネーターへ連絡をしてください。
- 12 施設等から福祉メイトに関する苦情受付窓口は大曾根寛です。
- 13 お話相手からの苦情を聞いた場合は、コーディネーターへ連絡をしてください。
- 14 交通費は原則支給いたしません。
- 15 福祉メイトの意見交換をする機会つくります。

**別紙. 2****福祉メイト活動について ー詳細版ー**

1. 福祉メイト事業の責任者は、NPO法人あいち福祉オンブズマンのオンブズマン大曾根寛です。
2. 福祉メイト養成研修の責任者は、NPO法人あいち福祉オンブズマンのオンブズマン三好禎之です。
3. 福祉メイトのコーディネーターは、安原宏徳と仲田勝美です。
4. NPO法人あいち福祉オンブズマンから派遣されて、愛知・名古屋ふくしネットワーク加盟施設にて福祉メイト活動をする場合には、NPO法人あいち福祉オンブズマンに登録を行ってください。登録は所定の用紙（エントリーカード）に必要な事項を記入して、NPO法人あいち福祉オンブズマン事務局へ提出をする。
5. 登録期間は1ヵ年です。毎年1回（3月）に福祉メイト活動の継続か中止についてと、エントリーカードに記載した連絡先などの確認を書面にて行います。これ以外の時期に福祉メイト活動の中止や連絡先の変更等がありましたら、その都度、コーディネーターに連絡をしてください。中止の場合は、登録抹消作業終了後に登録を抹消したことを書面にて通知いたします。
6. NPO法人あいち福祉オンブズマン福祉メイト事業に登録していただいた方は、NPO法人あいち福祉オンブズマンがボランティア保険料を負担して、社会福祉協議会のボランティア保険への加入申請を行います。万が一、福祉メイト活動中に事故等があった場合は、コーディネーターへ申し出て下さい。
7. エントリーカードの管理は、NPO法人あいち福祉オンブズマン事務局にて厳重に保管をします。このエントリーカードの情報を活用しコーディネーターが施設との調整、連絡をします。
8. 福祉メイトがエントリーカードへ記入した情報のうち、性別、住所（名古屋市区、その他の地域は市町村まで）、年齢、趣味、ボランティア活動経験、希望活動場所、活動可能な時間帯、お話相手の希望、その他希望欄（内容による）は、活動施設側にも公開をします。氏名、住所（全て）、連絡先電話番号、e-mail address、最寄の交通機関については、コーディネーターからは活動施設に公開はしません。
9. 簡単な活動報告を、年1回（3月）に所定の用紙を使い、報告書に記入してNPO法人あいち福祉オンブズマン事務局へ提出してもらいます。
10. 福祉メイトとして、初めて施設に行く場合の福祉メイトと施設との連絡は、コーディネーターが行う。初回訪問については施設と福祉メイトとが直接連絡を取り合うことはしない。
11. 活動施設の変更等は、コーディネーターに申し出て下さい。変更後の初回は「8」と同様の方法で施設との連絡はコーディネーターが行います。
12. 施設職員など施設側、利用者やその家族から福祉メイト活動に関する苦情の責任者は、大曾根寛です。
13. お話相手から施設への苦情の訴えがあった場合や、お話相手から財産など法的な知識を必要とする相談があった場合は、緊急で生命に関わる場合を除き、施設職員には伝えず、コーディネーターへ連絡、相談をしてください。
14. 交通費は、原則的には支給しません。ただし、平成15年度は福祉メイト活動がまだ、試験的実施期間として位置づけている為、特別に一定の基準（学生など、施設と自宅の距離関係と時間）をみたしている場合に限り、交通費の一部（上限1,000円）をNPO法人あいち福祉オンブズマン事務局から交通費支給を行います。この交通費支給は、コーディネーターへの申請を行い、福祉メイト事業の責任者、福祉メイト養成研修の責任者、福祉メイトのコーディネーターとNPO法人あいち福祉オンブズマン事務局で検討し支給の決定の判断を行います。
15. 福祉メイト同士の意見交換、親睦の場を年一回は企画し行ないます。

### 別紙. 3

#### 活動をする時の心がまえ

1. 自分に合った身の回りのことから行いましょう。  
肩肘張らずに自分にできることをしましょう。
2. 相手のニーズ（求めていること）に合わせて活動しましょう。  
相手の立場も考えて行動をしましょう。
3. 無理のない計画をたてましょう。  
細く長く自分の生活に支障が無いようにしましょう。
4. 約束は守りましょう。  
会う日を決めたら、きちんと会いに行きましょう。もし、どうしても行けなくなった場合は、お話相手に連絡（施設職員のみ言うのではなく、お話相手にかわってもらったり、伝えてもらったりしましょう）を入れましょう。
5. 秘密は守りましょう（プライバシーを守りましょう）  
お話相手からすれば福祉メイトの家族や友人、施設職員等は第三者です。お話相手は、あなただから話をしたのです。秘密を守らなくては、信頼関係、友人関係が築けません。
6. 絶えず学習し、自分を成長させましょう。  
ボランティア活動で問題にあった場合は、福祉メイトコーディネーターなどに相談をしてください。そのためには、自分なりに、福祉メイト活動に対し、評価・反省を行いましょう。
7. 宗教や政治活動とは区別しましょう。  
信仰、思想・信条は個人の自由です。相手を尊重しましょう。
8. 謙虚さも大切です。  
「してあげる」ではありません、自分も共に時間と空間を共有するのです。
9. まわりの理解と協力を得ておきましょう。  
家族などからの理解や関心をもってもらうことが必要です。
10. 安全対策に充分配慮しましょう  
施設に入るときなどに、消毒や手洗いをしましょう。施設内にいる方は、免疫力が低い方もいます。  
車イスを押すなど、介護行為は行わないようにしましょう。

別紙. 4

福祉メイト ー施設実習ーエントリーカード

氏名 <small>し めい</small>		
住所 <small>ちゝ</small>		
連絡先 電話番号 ( ) - FAX番号 ( ) -		
e-mail address @		
性別 男 ・ 女	年齢 歳	職業 学生 ・ 社会人 ・ 主婦 ・ その他
最寄の交通機関 駅名 JR ・ 名鉄 ・ 近鉄 ・ 地下鉄		

ボランティア活動経験は Yes ・ No (内容は )						
希望活動場所：						
活動可能な時間帯 注意事項：活動時間は1時間程度で可です。(am→10:00~ pm→13:30) 活動可能な時間帯に○印をつけて下さい。						
日	月	火	水	木	金	土
am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )
am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )
am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )	am ( ) pm ( )
お話し相手の希望 ① 男性 ・ 女性						
希望・感想等があれば記入にしてください						

## 別紙. 5

## 福祉メイト —正式メンバー—エントリーカード—

し めい 氏 名						
趣 味 囲碁 将棋 ジョギング ハイキング 登山 釣り あみもの 読書 映画 (邦画・洋画) スポーツ (種目 ) ドライブ 旅行 料理 音楽鑑賞 (ジャンル ) 踊り (日本舞踊・社交ダンス・その他 ) その他 ( )						
性別 男 ・ 女 年齢 歳 職業 学生・社会人・主婦・その他						
希望活動場所：						
活動可能な時間帯 注意事項：活動時間は1時間程度で可です。(am→10:00~ pm→13:30) 活動可能な時間帯に○印をつけて下さい。						
日	月	火	水	木	金	土
am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )
pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )
am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )
pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )
am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )	am ( )
pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )	pm ( )
お話相手の希望 ① 男性 ・ 女性						
希望・感想等があれば記入にしてください						
住所・連絡先・e-mailアドレスが変更になった場合は記入してください。						

## 注

- 1) あいち福祉オンブズマンの組織および事業については、「放送大学研究年報」第20号1頁—17頁を参照されたい。
- 2) 権利擁護といえば、成年後見や苦情解決のことを想起するであろうが、ここでは、権利擁護の方法論を扱うのではなく、権利擁護の担い手が心得ておくべき基本的な視点を抽出することに本稿の主眼がある。権利擁護の実務担当者の養成プログラムについては、あいち福祉オンブズマン編「権利擁護連続講座 資料集」（2002年度、2003年度）を参考にさせていただきたい。

## 参考文献

1. 木下康仁『老人ケアの社会学』医学書院、1989
2. J.K.フォード、P.メリマン著、小田兼三、小田るみ子訳『ボランティアのカウンセリング技法』新教出版社1995
3. 三好明夫『大事な仕事は介護の仕事で教わった』リヨン社、1996
4. 広井良典『ケアを問い直す』ちくま新書、1997
5. 長谷川博一『こんにちはメンタルフレンド』日本評論社、2000
6. 大曾根寛『成年後見と社会福祉法制』法律文化社、2000

## 謝 辞

本論文の作成にあたっては、あいち福祉オンブズマン委員長水谷博昭 弁護士、ならびにあいち福祉オンブズマン事務局 林智美氏、そして日本福祉大学学生 安原宏徳氏の協力のもとで実践された福祉メイトの活動を基礎にしている。さらに、施設利用者や施設職員、福祉メイト登録者の協力がなければ、完成には至らなかったであろう。心から感謝申し上げる次第である。

(平成15年11月1日受理)