

特集

介護保険市民オンブズマン機構設立の意義と課題

岡本 祐三

要約

長年の間サービス利用者にとって制度上権利性を認めない、「くびき」としての「措置制度」は、高齢者福祉の世界では、その大部分が契約制を機軸とする介護保険方式に移行した。「措置」の世界では、すべて提供側にお任せだった。つまりこれまではサービス事業者と行政との契約関係であったものが、サービス事業者と個別利用者との契約関係に移る。

しかし「契約」はそれを交わした双方を縛るものだ。標準的な「これだけは生活水準として不可欠」というレベルのサービスもあれば、その時その時の状況に応じて臨機応変に対応して欲しい、提供側と利用者の交渉の余地のある自由裁量の部分もあるだろう。財源的な制約の中でそのバランスをとるにはどうすればよいのか。このような個別のニーズのバランスを行政がすべてとりしきることは、熟意の問題ではなく、行政の権限になじまない。例えば提供側の善意であっても、一人ひとりの利用者側の要望とのギャップは、提供者側、利用者側が横ならびで、いわば市民間の利害調整を自分たちでできる、という自治の発想でなければ解決できないのではないか。利用する施設を次つぎと望みのものに変えるということが、現実には容易でないとしたら、サービス提供側と利用者側は、長期間かつ日々顔を合わせる関係―閉鎖空間の中に置かれるから、互いの善意や積極性を損なわない調整が必要となるからだ。つまり当事者間の関係性を、そう簡単には壊すわけにはいかないということが前提となる。ここにどうしても「市民自治」の発想が求められる。

「お上の裁き」「行政の監督」では解決できない世界のページが、介護保険によって開かれようとしている。その先端的な試みがNPO「介護保険市民オンブズマン機構大阪」である。

高齢者介護と人権問題

わが国にとって一九九〇年代は、「寝たきり」とは「寝かせきり」のこと、さらに介護の本質は「御世話」ではなく「自立支援」であるべきだという、高齢者介護の「質」が実は高齢者の人権にかかわる重大な問題であることが広く社会に普及した、エポックメイキングな時代として歴史に残る一〇年間となるだろう、また「寝たきり老人大国ニッポン」「介護地獄大国」の汚名返上のためにもそうならなければならぬ。

一九八〇年代後半から、豊かになった日本の市民が、それまでは少数の福祉研究者などから噂話のレベルでしか知らなかった、高福祉でつとに名高い北欧にまで自分でできることができようになり、デンマークやスウェーデンでは、日本でみられるような悲惨な「寝たきり老人」がない、という驚くべき現実を知るにおよんだ。そして「寝たきりゼロ」社会実現のためのノウハウ、すなわち単なるお世話ではなく、医療と福祉サービスを自立支援という共通の価値観のもとに、総合的に提供する社会的な介護システムを整備することが、問題解決のポイントであるという教訓がよく知られるようになり、ついには介護保険制度へ

の実現へと進んだ。さらに介護保険制度をめぐる論議の高まりのなかで、サービスの量的整備だけでなく、その質についても急速に関心が深まりつつあることも、介護保険がもたらした大きな成果といえよう。

善意の思い込み―誤解されている高齢者像

兵庫県北、但馬地域で目ざましい活動を実践している理学療法士の友人からこんなEメールがきた。

『今日、A町の特別養護老人ホームへ行ってきました。ケアワーカーをはじめとする職員たちに「爺ちゃん、婆ちゃんたちの好きなテレビ番組はなに？」と聞いたところ、ほぼ全員が「時代劇」と答えました。

その職員たちがいる前で、デイサービスを利用している爺ちゃんに付き添ってきている婆ちゃん五人に、同じ質問をしてみました。答えはなんと！四人が「ニュースやなあ」、一人が「スポーツ番組、けど相撲は嫌いや、怖いから」というものでした。

固唾を呑んで聞いていた僕は嬉しいやらびっくりするやら、(図1、2参照)。

ついで第二問「一〇万円もらったら、どうしますか？」五人の婆ちゃんはいしはし黙り込み、次に出てきた答えが

図1 テレビ番組は何が好きですか？
(n120) (高齢者)

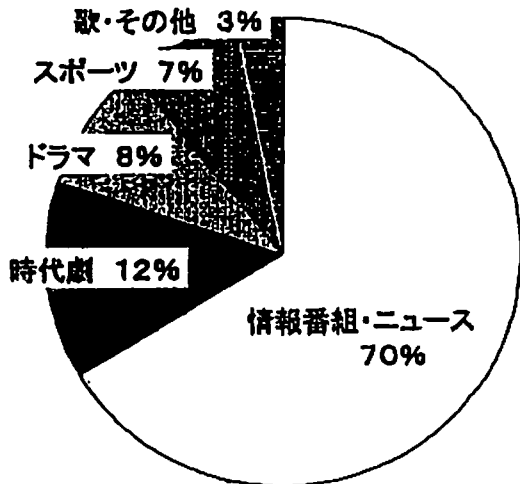
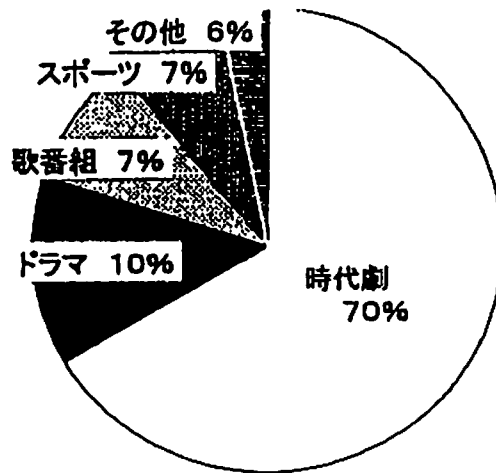


図2 高齢者の好きなテレビ番組は何だと思いますか？ (n120)
(介護関連職員)



兵庫県立但馬長寿の郷備酒理学療法士調べ

「何買おうか悩むなあー」というものでした」。

なかなか衝撃的といってよいやりとりではなからうか。善意にあふれる若いケアワーカーと、実際にサービスを受ける世代との、この価値観についての認識の差異。年寄りだから「時代劇」だという、高齢者は「時代遅れ」に違いないという孫世代の善意の思いこみと、片や「ニュース」番組に一番興味があるという、ご当人たちのみずみずしい時代感覚との差異だ。また一〇万円もらっても、とりあえず消費に回そうとは思うのだが、すぐには買いたい物が思い浮かばないという、少なくとも物質的には満たされた階層となっている高齢者。

介護、介護といいながら、われわれは高齢者自身の価値観や彼らがどのように今の激しい時代の変化について考えているかについて、十分に考えてきたとはいえない。わが国の高齢者介護が、「介護地獄」「介護辞職」に代表される、介護する側の負担に端を発した事情もある。忍耐強い今八〇から九〇歳代が「もの言わぬ世代」であるという事情もあろう。

介護保険をめぐる論議の中でも、介護保険が制度の基本理念として設定した、利用者のサービスの「自己選択」と財源の規模、利用者側の意志表示、サービス提供側の価値観や思い込みの誤謬などについての議論は、残念ながらき

わめて不十分であったといわざるを得ない。介護保険は、介護ニーズの解放を最大の課題のひとつとした。とりあえず介護者側のニーズの解放については、関心は非常に高まったという意味では、この制度創設は少なくとも運動論としては成功をおさめたといつてよいだろう。

問題はサービス利用者本人のニーズの解放にある。介護保険の最重要課題のひとつであるサービスの「自己選択」はそのために設定された。そして「措置から契約へ」これが今高齢者介護の世界の、メインスローガンとなった。まことに喜ばしい。ゴールドプランがスタートした一九九〇年にさかのほれば、まさに感慨深いものがある。

介護保険とサービスの質

介護保険の制度設計の過程での最大の課題のひとつは、個別の利用者にとって適切かつ公正な質のサービスを提供するには、どのような方法が最適かということにあった。

社会保障の発展の歴史からいえば、社会保険とはもともと加入者の必要時の費用支払いの仕組みであり、加入者によるサービスの自由選択が基本である。したがってドイツの介護保険のように、現金給付を主体とする、あるいは現物給付と現金給付の併給にして、あとは本人の自己選択に

委ねる、というのがもともと安易な制度づくりである。保険者側はひたすら財源の確保に努力すればよい。普通の市場原理にしたがって、サービス提供者と消費者（サービス両者）、たとえばホテルと宿泊者と同じ関係で考えればよい。「市民オンブズマン」などの出る幕はなく、たとえば市町村の従来型の「消費者センター」が、利用者の苦情は物ではないので、「新品にとりかえろ」というわけにはいかないから、たとえば「代金を返せ」というかたちで、事業者に取りつげば用は足りるはずである。

現物給付主義の背景

しかし日本の介護保険では現金給付をしない。現金給付とは、集めた金をまた配ることで、これほど運営のラクな保険はない。だがあえて困難を覚悟のうえで、現物給付主義を採用した。その背景にはわが国特有の惨憺たる日本型「寝たきり」Ⅱ「寝かせきり」の解消や、いわゆる「介護地獄」の解消などの焦眉の急というべき課題がある。

この課題を解決するには、すべての市町村において安易な現金給付に走らず、在宅および施設を含めた社会的な介護資源を急速に増やすことが、今なによりも求められているからである。だからわが国の介護保険の制度設計におい

ては、サービス提供の方法論の開発普及にも重点がおかれた。この点はドイツ介護保険制度と最も相違する点である。

具体的にはわが国の牢固たる「家族介護主義」を克服して、高齢障害者本人への「自立支援」を基本とするというポリシーが、この介護保険制度の価値観の機軸にすえられている。それゆえに財源の安定的な確保とともに、介護のためのサービス資源を急速に整備しつつ、それを「自立支援」と「自己決定」という価値観に沿って、計画的にサービス給付をする「ケアマネジメント」の手法を、制度のもうひとつの柱として構成する必要があったという、日本独特の歴史的な事情をまず押さえておきたい（この前提条件が、必然的にサービスの「選択権」という、措置制度下においてはほとんど考慮しなくてもよかったやっかいな世界を開くことになり、制度設計にあたった担当者は四苦八苦することになる）。

公的資金を個人の必要に応じて支出するのだから、サービスの公正な提供とは、もちろん利用者本人の自己請求をそのまま認めることでもないし、サービス提供側が一方的・恣意的に決めることでもない。医療保険でも、市民が医療サービスを受けるには、医師による診断という科学的な「つまり「標準化されたニーズ判定」が必須であるよう

に、利用者のニーズを適切に評価してサービスを提供することが、制度への信頼を得るためにもっとも重要だ。そのための客観的な方法論が「要介護認定方式」と「ケアマネジメント」で、これが介護保険における「公正かつ適切なサービス給付」の基本的な考え方である。

介護保険がひらくサービスの「選択」の世界

ここで最終的に介護保険では、要介護度の認定というかたちに制度化された、「標準化されたニーズ判定」がなぜ必要かについて考えてみよう。この点は個別のサービス利用者が、「被措置者」として処遇されるだけの存在ではなく、「消費者」としてサービスの「選択権」を行使できるべきだ、という考え方を制度化する際の最大の課題のひとつであった。「選択」の究極には、生活に必要不可欠というだけでなく、個人としての「こだわり」もある。公費によって財源をまかなう時、その選択の幅は、法律によって財源の強制的な拠出者にならされる市民間の合意として、どのように許容される性質のものなのだろうか。多くの公費による行政サービス、たとえば「ゴミ収集」「水道料金」について「選択権」はあるのかといえ、そこでは使うか、使わないかの選択だけである。

社会的弱者の救済を目的とする「措置制度」においては、サービスの質のレベルは二義的な課題だったといっても過言ではなからう。なぜなら特別養護老人ホームに「入れるか入れないか」、ホームヘルパーを毎日派遣できるか、それとも二日に一回にするか、というのが「選択」だったし、それはサービスの提供側たる市町村が一方的に決めてよいかたちになっていた。サービス利用者の生活のレベルを決定するのは市町村だった。

しかし介護保険では、どの施設にはいるべきか、その施設ではどのようなサービスが受けられるのか。毎日一時間のホームヘルパー利用の費用が認められたとして、どの事業者ならその一時間をうまく使って期待通りのサービスを提供できるのか。どのタイプのサービスをどのように組み合わせるべきか、これらの選択に利用者も頭を悩ませることになる。望んだとはいえ、よろず「選択の自由」には迷いや戸惑いがかならずつきまとう。しかも多くの場合「選択の適否」は、選択してしまっただけでサービスを受けてからしかわからない。

どのようなしくみをつくるにしても、「極めて個人差の大きい生活支援について、個々人のニーズに応じた必要かつ十分なケアを、個々人のレベルつまりミクロのレベルでも、社会全体で拠出し合って費用をまかなうというマ

クロのレベルでも、最も適切かつ効率的に（費用対効果）が最適なかたちで）提供するにはどうすればよいのか」という問題にかならずゆきあたる。行政にすべてを決める権限が付与された措置制度では、この悩みは制度の運営主体である行政には、努力目標としてはあっても少なくとも論理的には発生しない（介護の現場には多々あったが）。

このような意味での、ミクロとマクロのレベルでの最適点をどのように設定すればよいのか。介護保険の制度設計のもっとも難しい局面のひとつであり、担当者は四苦八苦することになる。

いわゆる「租税方式」の代表とされる、北欧では利用者によるサービスの「選択権」はどのように実現されているのか。「サービスの個人の選択の幅は無限にあるのか」あるいは「追加費用を払えば個人の好みで、地方自治体からサービスを買えるのか」といえば、それは原則的にはできない。ではわれわれの目から見ると、目のくらむような華麗な高齢者介護の世界が、北欧の名もない町々でなぜ実現しているかといえば、すべての現場でこの「最適点」が、理論的にうまく達成されているのではなく、利用者のサービスの「選択権」の範囲を現場の（つまり地方自治体の現場職員と利用者の話し合い）に委ねてもよいという、いい換えればサービスの濫用も国民感情からみて許容範囲をこ

えたものでなく、まずまず適切なレベルのサービスが提供されているという、社会的合意が成立している、ということである。

つまり北欧の方式はひとくちに言ってしまうえば「極めて気前のよい」措置制度であって高度に発達した議会制民主主義のもとに、豊かな財源の拠出への社会的合意が達成されており、結果的にサービスレベルの最低ラインが非常に高く（たとえば施設では個室が提供される、在宅では二四時間のホームヘルパーが派遣される）、個人の選択の幅も相対的に広がっている、つまり個人の必要に応じたさまざまなサービスメニューが、現場にかなりの裁量権が与えられて可能となっている、ということである。

利用者の権利と選択

ところで弱い立場にあるサービス利用者の立場をいかにしてまもるかの論議の際に、オンブズマンに監視させるべきだという意見がよくでる。オンブズマンとは、北欧諸国を中心に普及したヨーロッパ諸国の行政の制度で、ローマ時代の「護民官」に由来するといわれている。わが国ではこの「護民」という語感から、オンブズマンという役割について、弱い庶民がひどい目にあっていると、どこからと

もなく現れて悪代官や悪徳役人をこらしめてくれる正義の味方、すなわち「水戸黄門」とか「怪傑黒頭巾」のようなイメージがもたれているようだが、北欧のオンブズマンは国会や市長が任命する市民の行政への苦情の当否について、立ち入り検査の権限を付与された、議会からも独立したれっきとしたお役人で弁護士や裁判官クラスの法律の専門家である。つまり行政内部において、独立的な強力な調査権をもった、いわば行政の誤りの内部検証と勧告を任務とする役職である（問題の処理そのものは議会の判断に委ねられるという点にも留意されたい）。

さらに付言するなら、オンブズマン発祥の地である北欧諸国は、世界でもっとも民主主義の制度が発達し、国でも地方レベルでも選挙の投票率が八〇%以上という、政治への市民参加も非常に盛んだし、市民間の政治や行政への信頼感もまた世界一高い国ぐにだ。つまり北欧型のオンブズマンは、政治や行政への信頼性の高さを基本として機能する。だから日本型のいわば「おまかせ民主主義」的な社会システムの欠陥を、オンブズマンという、誰か「強力な権限をもった心正しい人」が補完してくれるという、ご都合主義的な幻想のもとにオンブズマン制度を論ずるべきではない。

当事者間の話し合いが基本

北欧ではサービス利用者である高齢者が、自分で落ちついて堂々とサービス提供側に注文をつけている、あるいは交渉する風景がよくみられるが、このようなサービス利用者（あるいは家族）による、提供側への直接交渉が、苦情が発生した場合の、問題解決の基本的なあり方であるということ、まずは共通理解としておく必要があるだろう。それが現実的かつもつとも有効な処理方法でもある。人間関係に付随するトラブルにはその時どきにその現場での固有の事情が必ず存在するからだ。

「措置」から「契約」へ

苦情を処理する責任はもちろんサービス提供側にある。したがって最終的に両者間でおり合いがつかなければ、サービス提供者を変更する。これが自由契約性のもとでの苦情処理の基本的なあたりである。このような利用者側の選択権が働くには、当然サービスの需要よりも供給量が上回っていることと、同時に介護の場を荒廃させないためには、サービス提供側に専門職としてのモラルとプライドと適切

な待遇が必要であるし、利用者側にも、現場の職員の立場をいわれなき中傷によって損なわれないようにする配慮が必要であることはいうまでもない。

専門性の高い医療の世界をみればよくわかるように、一般的には、サービスを受ける側は非力で、提供する側とはなかなか対等になれない。提供側の自発的な好意を損ねないよう、サービスを受ける側は大いに気をつかう。ここに問題の原点がある。提供側のやる気を損ねては元もこもない、という遠慮がはたらくのだ。サービス提供側の自発性や積極性がサービスの良否の決定的要素であるかぎり、このような遠慮を完全に払拭することは大変難しいが、提供する側受ける側の合意形成に絶えず努力する必要がある。その基本となるのが、サービス開始時に双方が交わす「契約」である。

これまでの日本の自治体には「措置」という、特定個人の権利を制約しても地域全体としての安全をはかる、あるいは自律自助の世界から落ちこぼれた「窮民」を保護救済するという消極的な行政手法はあったが、何らかの生活困難に遭遇している幅広い中間所得階層をも含めた個別市民へサービスを、積極的な立場から提供するという考えは希薄だったと思われる。介護保険制度導入を契機に、北欧のような「窮民救済」とどまらない普遍的な社会サービス

としての、新しい福祉のあり方が問われてくる。このようなニーズは量的にも質的にも非常に多様化してこざるを得ず、従来型の画一公平を旨とする行政サービスの能力ではとうてい対応できないレベルのものではないだろうか。

介護保険制度導入後の最大の変化は、措置制度といういたくても苦情をいえない構造のもとに置かれたサービス利用者ではなく、かなりの所得があり保険料や自己負担をきちんと払うし「苦情もきちんと言おう」あるいは「苦情も言いたい」「注文もつけたい」、そういう新しいサービス利用者大量に登場することである。全国で試行されつつある介護保険モデル事業をみると、これまでの措置制度下で社会福祉サービスを利用していなかった所得階層が、どんどんサービス利用をはじめている。

長年の間サービス利用者にとって制度上権利性を認めない、「くびき」としての「措置制度」は、高齢者についてはたしかに消滅した。では公費によって経費がまかなわれる世界におけるサービス提供者と、利用者との間の「契約」とはどのようなものをイメージすればよいのだろうか。「措置」の世界では、すべて提供側にお任せだった。施設に「入所できるか否か」、ホームヘルパーが、毎日来るのか、二日に一回来るのか。それだけが問題だった。

しかしこれからは違う、利用者がサービスを選択する。

サービスの内容が問われる。その施設に入れば、どのようなサービスが受けられるのか？ホームヘルパーの一回の訪問で、たとえば一時間でどのようなサービスを、どのような方法でしてくれるのか。それが問われる。つまりこれまではサービス事業者と行政との契約関係であったものが、サービス事業者と個別利用者との契約関係に移る。しかし「契約」はそれを交わした双方を縛るものだ。標準的な「これだけは生活水準として不可欠」というレベルのサービスもあれば、その時その時の状況に応じて臨機応変に対応して欲しい、提供側と利用者の交渉の余地のある自由裁量の部分もあるだろう。財源的な制約の中でそのバランスをとるにはどうすればよいのか。このような個別のニーズのバランスを行政がすべてとりしきることは、熱意の問題ではなく、行政の権限になじまない作業である。悪意による意図的な虐待や、架空請求といったレベルの問題は、人びとから強制的に財源の拠出を求めた行政が、最低限の公的財源の適正使用の問題として、あるいはサービスの質の普遍的な「底上げ」の課題として、行政が監督責任を負うことができる。

しかし提供側の善意をベースとした、一人ひとりの利用者側の要望とのギャップは、提供者側、利用者側が横ならびで、いわば市民間の利害調整を自分たちでしきる、とい

う自治の発想でなければ解決できないのではないか。利用する施設をつぎつぎと望みのものに変えるということが、現実には容易でないとしたら、サービス提供側と利用者側は、長期間かつ日々顔を合わせる関係―閉鎖空間の中におかれるから、互いの善意や積極性を損なわない調整が必要となるからだ。つまり当事者間の関係性を、そう簡単には壊すわけにはいかないということが前提となる。ここにもうしても「市民自治」の発想が求められる。「お上の裁き」「行政の監督」では解決できない世界のページが、介護保険によって開かれようとしている。

苦情の意義を見直そう

ここで、サービス提供側にも、このような「オンブズマン」を自己点検の契機を与えてくれる者として尊重する姿勢が必要であることも強調しておきたい。施設側もこのような市民オンブズマンに積極的な位置づけをして、たとえば職員の教育の機会とする姿勢が必要ではないか。おおよそ世の中に、苦情をいわれてよい気分になる人は少ないだろうが、一方では苦情は相手に対する期待やさらには信頼感の裏返しでもある。自分の言い分に応えてくれるだろうという期待がなければ苦情はいつてこないはずだ。一定量は

日常的に気軽に苦情のである関係こそが、ある意味では人間関係としてもっとも安定した状態ともいえよう。苦情こそが信頼感の基礎ともいえるのである。

市民オンブズマンとは

介護保険市民オンブズマン機構大阪では「保険の利用者でもある市民が特養施設の現場に入り、施設と入居者の間に立って《橋渡し役》《苦情や問題の調整役》となること」によって、利用者の基本的人権を守り、施設が提供するサービスの質の向上を図る。施設という囲われた空間に外の空気をもち込み、一緒に改善していく」を市民オンブズマンの役割として位置付けた。

また当機構では市民オンブズマンの派遣先を特養施設に限っている。介護保険が施行されて、行政による救済措置のかたちから契約に伴う消費者の選択へ、福祉の構造的な大転換がなされたが、特養施設の入居者は、施設数が限られ、サービスや施設の選択は現実として困難な状態にあるからだ。もちろん、施設側でも制度の転換を受けて運営の改革へ動きはじめているが、市民側もこの動きに合わせて関わっていけば、施設利用者のサービス向上にさらに寄与することになる。介護保険の運用に市民が関わるといふ活

動は、在宅など他のサービスの向上にも大きな波及効果があると思われる。

「市民オンブズマン大阪」が企画した養成講座は、週二回開講で全体では三カ月（述べ四〇時間）、受講料五万円というもので、この講座を完全に受講してなおかつ機構の理事会が適任者を選抜し、そのうえでまったくのボランティアとして、施設に派遣されることとした。このような厳しい要件を課した企画に一体何人の希望者があるのか、当初はマスコミ関係者をはじめ、機構の内部にも実現性を危ぶむ声があった。結果はどのようであったか。

予想外の反響

以下は「市民オンブズマン機構大阪」向平事務局長によるその後の経過である。

「市民オンブズマン大阪」設立準備運営委員会は、このような構想を一九九九年一二月に発表し、その設立準備委員会発足と広く市民の参加を求める記念シンポジウム「介護保険と市民オンブズマン」利用者の権利擁護と市民参加のデザイン」を翌年一月二三日に開催した。会場の大阪国際交流センターには、四〇〇人が詰めかけて通路もぎっしり埋まり、なお入りきれず止むなくかなりのかたがたの入

場をお断りしたが、それでも室外から立ち聞きという予想外の熱気であふれかえった。

続いて三月二十五日、大阪・梅田で設立準備委員会をNPO申請に移行させるための設立総会が開かれたが、旧小学校講堂が六〇〇人で満員となり、市民の関心の高まりは予測を大きく超えるものだった。

こうした中から集まった個人会員（年会費五千円）は三八六人（一月末には四〇〇人）。特養施設などの協力会員（同一万円）は二九団体（同二八団体）。六月二〇日、NPO法人介護保険市民オンブズマン機構大阪として出発する。

市民講座を開講

六月から第一期市民オンブズマン養成講座がはじまった。機構の厳しい財政運営上やむなく受講料五万円で、定員五〇人としたのだが、応募者は二五〇人。絞りきれずに六五人を選んだのが開講となった。八月末まで四〇時間。介護保険制度や高齢者の特性、さらに「声なき声」を引き出し、利用者に最もふさわしい解決法を考えるコミュニケーションの方法など実体験をもつ機構の理事、施設関係者などを講師に熱い議論が続いた。市民性と社会体験豊かな受

講者たちの熱心な取り組みぶりに期待がふくらんだ。

中央、全国に飛び火

大阪で動き出した市民による試みに当時の厚相が大きな関心を寄せ、代表理事岡本からくわしくレクチャーを受けたり、自治体の行政マンや市民活動グループが機構事務所を訪ねて構想の説明を求めるといふ状況が一方で進んでいた。厚生省が平成二二年度からはじめた「介護相談員養成派遣事業」は、実は「大阪モデル」を下敷きにしたものだ。

この制度化で「さわやか福祉財団」が実施主体となり、全国の自治体関係者、市民など八〇〇人を対象に、東京などで年間一〇回の研修事業が行われたが、うち大阪での養成研修二回は機構が担当した。「市民オンブズマン」と「介護相談員」という名称こそ違っても、市民が介護の現場に入って利用者と事業者の「橋渡し」をする取り組み方では変わりがないし、カリキュラムは機構の市民オンブズマン養成講座とほとんど同じ内容が組まれた。地域から発信したNPOの提案が全国に影響を与えた貴重なケースであり、これからのNPO活動のあり方を示唆したものだといえよう。

前向きな施設側

こうした一連の動きに大阪府内一八〇の特養施設で組織する府社会福祉協議会施設部会特養分科会は「組織として機構の活動に対応し、協力関係をもちたい」と表明し、双方の話し合いや説明会が昨年夏から断続的に続けられた。とはいえ、ただちに派遣ができる市民オンブズマンの養成数が限られるため、とりあえずは機構の協力会員に加入の十数施設の派遣から実施することになった。機構としては、第一期講座修了者で「市民オンブズマン候補者名簿」に登載の市民から派遣オンブズマンを選抜して施設側の派遣要望に対応していく一方、第二期養成講座の開催を迫られている。

市民オンブズマンの声

大企業の役員も務めた元会社員(61)は「定年を機にこれまでと違う人生を綴ってみたいと志願した」、大阪府警で一貫して少年補導に携わり、今も少女たちの悩みの相手を務めるボランティアを続ける女性(70)は「やがて私も行くことになる老人ホームを過ごしやすい場所にするため

にも働きたい」などと話した。

四五歳から七〇歳まで男性一人、女性二七人。三八人が語った動機はさまざまな人生模様と福祉への思いに彩られ、耳を傾けるオンブズマン機構の理事やスタッフの胸を打った。こうした市民たちが大阪府内の特別養護老人ホームに出かけてのオンブズマン活動は昨年一二月からはじまった。

第一期市民オンブズマンの出発を励ます認証式（一一月一五日）で、森田俊郎・四天王寺悲田院養護老人ホーム院長は大阪府社会福祉協議会施設部会特養分科会を代表して次のような祝辞を贈った。

「市民オンブズマンの誕生に心から喜んでいいる。みなさんの活動を全面的に受け入れたい。百人住んでいければ、百の

人生があり、百の思いがあり、百の暮らし方がある。そこ
のところを心してつかんでいただき、私たちに教えて欲しい。背広を着たマニュアルではつかみようのないものを生み出せるのが、みなさんの活動だと期待している」

子どものエンパワメントと教育

エンパワメントやセルフ・エスティームといった概念が、被差別の子どもたちにとってどのような意味をもつのか。子どものエンパワメントについて多様な角度から迫る。

部落解放・人権研究所編

解放出版社

四六判、202頁

1,600円（+税）

