

# KSK湘南ふくしネットワーク オンブズマン(新聞) 広報71号

編集責任者: NPO 法人 湘南ふくしネットワークオンブズマン 相川 裕  
事務所: 〒253-0002 神奈川県茅ヶ崎市高田5-3-11 ジュネスナカダ2-208  
電話・FAX: 0467-81-7660 直通電話 090-4937-4904 定価30円  
ホームページ: <http://www.npo-snet.com> eメール: info@npo-snet.com



## 特集: コロナ禍の中で Sネットが取り組んだこと

コロナ禍で一番困ったのはコミュニケーションの取り方ではないでしょうか。特に2020年の緊急事態宣言が出た頃は、「マスク必携」「ステイホーム」「3密を避ける」「ソーシャルディスタンス」と自制の日々でした。「権利を護る」Sネット活動も制限の多い3年となりましたが、振り返ってみるとできる限りの対策を取ってそれぞれの事業を続けていました。

今号ではその取り組みをまとめてみました。



### 〈成年後見支援センター〉

新型コロナウィルスの感染拡大により、2020年4月に出た緊急事態宣言中も、茅ヶ崎市から委託を受けていた成年後見支援センターでは市の担当課に確認をしながら、市民の皆様への相談窓口として開所していました。

相談机に急遽ビニールで仕切りを作り(後から飛沫飛散防止アクリル板を購入)、体温計と消毒薬とマスクは売り切れが多かったので、自宅にあった物を取り急ぎ用意しました。相談員は勤務前に体温を測って体調を確認し、室内の換気は時間ごとに窓を開け、テーブルやイスやドアノブなど消毒を徹底しておこないました。それまではなごやかに会話をしながらのお昼休みの昼食も席を離れて黙食をするなど、まだよくわからない目に見えないウィルスに対する不安を抱えながら、来所者や相談員が感染しないように一人ひとりできることをおこないました。

来所相談者は減りましたが、家裁への提出期限のある相談など面談が必要な場合は、来所者に対しても体温チェックや手指の消毒、体調の確認、マスクの着用などもお願いし、3密に気をつけながら、相談員との距離も近づきすぎないように仕切越しに面談しました。訪問相談についてはしばらくの間は中止としました。中には面談にいらっしゃるのを躊躇される方もいらして、WEBによる相談を受けたこともあります。

週1回のスタッフ会議は個人情報を厳重に守りながらメールによる情報共有をおこない、5月からはWEB会議ができるようになり、センター事務所には相談員全員が集まらないようにしました。

緊急事態宣言解除後も継続して同様の対応をおこない、講演会や出前ミニ講座は市の基準に合わせて最初は中止とし、徐々に人数制限をしながらおこないました。成年後見制度の普及やセンターの紹介など広報に関しては縮小せざるを得ませんでしたが、相談に関してはご本人や相談者が困ることのないように、できるだけ安心して相談できるように取り組みました。



## 〈オンブズマンの場合〉

施設を訪問するオンブズマン自身の健康管理が重要課題でした。手洗い励行、体温測定、マスクで何とか切り抜けてきました。当初はマスク不足でしたから、施設で利用してもらえるよう自作のマスクを届けたオンブズマンもいます。2021年からはワクチン接種が始まりました。

### ・通所施設での出来事と取り組み

スタッフの努力と家族の協力で施設自体は開所を継続しましたが、コロナ感染を避けるために長期のお休みをとった利用者もいました。また、自宅で閉じこもることが増えたせいで運動不足の方が増え、ドライブ外出で気分転換を図るなど、散歩の工夫が必要になりました。楽しみにしていた行事が中止や縮小になり、訪問するボランティアも減少しましたので、日中の過ごし方ではスタッフも苦労したと思います。施設内をラウンドして利用者と会話を交わすことも出来ず、マスク着用によって月に1回訪問のオンブズマンの顔や表情がわからないことは利用者を戸惑わせたと思います。それでもオンブズマンの面談を待っていてくれた利用者がいて、ストレスフルな日々の訴えを聞くことが出来ました。外出や行事の話題が減り、制限の多い中で楽しみを聞き出すのは難しい事でした。



旅行が出来なくなったりも残念でしたが、最近少しずつ復活してきているようです。

### ・入居施設での出来事と取り組み

クラスターの発生・予防のために、家族の面会が制限されるなど入居者には不自由な暮らしでした。外部者が誰も入れない入所施設、職員だけで支援をせざるを得ない状態の入所施設は権利侵害が起きやすい状態にあると考え、オンブズマンは用心深く見守りました。緊急事態宣言で全く訪問できない時期にオンブズマンの中には「今は行くことが出来ないけれど、待っていてね」という手紙と顔写真を送り、施設内で掲示してもらったこともあります。職員から施設内での様子を面会できない家族に伝える工夫を聞かれ、オンブズマン会議で報告された他施設の工夫をお伝えすることもありました

高齢者施設では入退去者が増え、新入居者に挨拶もできないまま、退去されてしまう方もいました。感染の落ち着いている時は施設内を遠くからラウンドできましたがオンブズマンは新入居者の顔を覚えられず、新入居者もマスクをしたオンブズマンを確認できなかったと思います。マスクをしながらの会話は聞き取りにくく、耳の遠い人はもどかしい思いをしたことでしょう。タブレット端末で施設職員の助けをかりながら面談を行いましたが、画面越しでお話しできる方は限られていました。

### ・ワクチン接種

知的障害も、高齢者や基礎疾患を持つ人と同等と、コロナワクチンの優先接種が認められたことから、施設で集団接種をすることになりました。法人の診療室で、嘱託医から接種をうけるために、事前に手順を示し、職員の誘導と仲間と一緒にいたこともあって混乱することもなく接種できたとの報告を受けました。ヘルパーの利用制限もあった時期だったので、個人では「病院嫌い、医者嫌い、注射に恐怖」で体が大きく力も強い人を接種に連れて行くのは大変困難であったろうと推察されます。



オンブズマンにとっては利用者とのコミュニケーションの工夫を試された期間もありました。また、今まで気付かなかった施設の設備などに視点が移った時期もありました。



## 〈 法人後見 〉

Sネットでは法人後見を現在2件受任しています。

一部活動に制限される時期はありましたが、現在は正常に後見活動を行っています。

### ・被補助人の場合

グループホームより訪問を控えて欲しいと言われた期間は訪問を中止し、その間、ご本人やグループホーム職員には電話で体調や近況を確認しました。また、訪問者の人数を制限されたこともありました。

訪問可能の時期は、訪問者は事前に体温確認しマスクを着用、手洗いを行った上で40分程度の短時間でご本人、グループホーム職員と面会しました。

### ・被後見人の場合

グループホーム内で罹患者が出た時期でも、隔離棟の活用等により、訪問控えの要請はなく、体温確認・手の消毒・マスク対応で従来通り月3回訪問し、グループホーム職員も含めて、3密を避ける形で対応しました。

会社や日中活動支援事業所やグループホームでは罹患者が出たものの、ご本人はお二人とも感染しませんでした。

### ・スタッフの場合

事務所で行う財産管理事務については人が集まらない時間に、その都度、ドアノブや事務所のテーブル・椅子などの消毒をおこない、換気に気を付けながら続けました。

情報共有や支援の確認などを行う法人後見会議は非対面でのWEB会議とし、必要事項はメールで相談しました。(現在も継続中)

残念ながら5類移行の前後で、各1名コロナ罹患してしまいましたが、後見活動には支障をきたすことはありませんでした。



## 〈 エンパワサロン 〉

最初の緊急事態宣言の頃は3密を避けるということで休会しましたが、事務所ではビニールの仕切りやアクリル板が徐々に整いましたので、エンパワサロンの参加者も距離を取りながらお茶を飲み、近況報告をして、様々な話題を共有することができました。

不要不急の外出は避けるようにと言われる中でしたので、スタッフ側から障がいを持った方に、参加をお説きするのもためらわれましたが、外出先が限られてしまい、個人活動の場が減少した時期でしたので、障がいのある方の数少ない居場所としてエンパワサロンを続けることが出来、感染者も出なかったのは幸いでした。

就労支援の職場でのコロナ感染の話題や、感染を恐れて自宅に閉じこもっている様子を話す方もいました。主に精神障がいの方に参加を控える傾向が見られたように思います。また、TVを



見る機会が増え、TV番組の話題から地域の日常生活の話題に移ることもありました。オンライン化が進み、WEB会議などネットワークシステムに入れる人は情報を得る機会がありました。認知機能や指使いなどに困難を抱えた人は、情報に取り残されることにもなり、情報格差が一層大きくなつたと感じました。その中で、障がい者とスタッフが情報交換しながら、暮らしやすくする方法を伝えあえたのは収穫でした。そして何より、こうした状況だからこそ、障がいのある方たちに活きたコミュニケーションの場が必要になることを痛感した3年間でした。



## 〈お友達プロジェクト〉

2019年の夏に、津久井やまゆり園芹が谷園舎(現在は芹が谷やまゆり園)の利用者さんと大学生との交流事業が始まりましたが、訪問が軌道に乗ったばかりの翌年2月に緊急事態宣言が発令され、入所施設はのきなみ外部者の訪問ができなくなってしまいました。

発語のない方や意思疎通の難しい利用者さんが多く、また直接お会いできない状況で、「いったいどのように交流を続けていけば良いのか?」と当初は途方にくれましたが、若い世代の学生さんたちは、苦も無くオンラインを利用した交流に着手してくれました。

ZOOMによる交流では、まず画面に映る人間が、TVではなくリアルな「お友達」なんだと利用者さんに認識してもらうことから始まり、その後、オンラインだからこそできる「画面共有」で利用者さんの好きなものを映し出したり、学生さんが今の流行をお伝えしながら会話が弾んだりと、逆に対面では味わえない交流を創り出すことができました。

2021年の後半には、芹が谷園舎にいた津久井やまゆり園の利用者さんたちが、新たに建設された2つの入所施設に分かれてそれぞれの入所生活を再スタートされました。でも中には仲良く一緒に過ごしていた利用者さん同士が離ればなれになってしまったケースもあり、そうした利用者さん達が久しぶりに画面上で再会し、「あっ〇〇さんだ!」「元気ですか?」と笑顔でやり取りし、学生さん達が「会えてよかったですね~♥」と一緒に喜ぶ場面もありました。



オンラインの他にも、手紙やカード・ビデオレター等、学生さんの様々なアイデアによって、色々な形の交流が行われました。また、会えない期間が長く続いた後、コロナが小康状態になって久しぶりの訪問時、「会いたかった~!」と抱き合う学生さんと利用者さんの姿がとても印象的でした。コロナのお陰で、「♪会えない時間が『愛』育てるのさ~♪」を地で行く素晴らしい「お友達プロジェクト」が生まれたと感じています。視点を変えてとにかくやってみることは大事ですね!



## 〈法人としてのまとめ〉

町が静まりかえり、誰もが息を潜めるようなときこそ、困っている人、苦しんでいる人の思いに寄り添い、できるだけ、その人がその人らしい生活を実現できるよう、支え合うことが望されます。

私たちの活動は、市民によるささやかでボランタリーな取組みです。

しかし、地域に根ざした活動ゆえの、いざとなればすぐに駆けつけられる、臨機応変に対応できる、という強みがありました。また、長いあいだ定期的に施設訪問を続けたり、相談対応や集まりを積み重ねたりして、その人の顔が思い浮かぶような関わりを重ねていきましたので、必要

とされていることを止めるなんてできない、という思いもありました。だからこそ、十分ではありませんでしたが、大変なときにも、webによるやりとりも活用するなどして、しぶとく活動を継続できたのだと思います。何が正解なのか分からぬ渦中において、当事者の方々との関係性に、私たちの方こそ支えられていたのだと気付かれます。



こういう経験やこういう記憶が、未来の私たちを支える力になるはずですし、そうしなければいけない、と考えています。

