

A s i a n J o u r n a l o f  
**H U M A N  
S E R V I C E S**

Printed 2012.0430 ISSN2186-3350  
Published by Asian Society of Human Services

*April* 2012  
**VOL. 2**



## ORIGINAL ARTICLE 7

**ボランティア型高齢者オンブズマン事業の効果の評価研究****A Evaluative Research of the Effectiveness of the Voluntary Elder Ombudsman**Jung-Don KWON <sup>1)</sup> , Gi-Min LEE <sup>2)</sup> , Ki-Soo KIM <sup>3)</sup> , Su-Jin Park <sup>4)</sup>

- 1) 牧園大学校社会福祉学科教授 大田市西区牧園路21牧園大学校社会福祉学科  
kjd716@hanmail.net
- 2) 韓国老人総合福祉館協会事務総長  
kaswcs@hanmail.net
- 3) 牧園大学校公共政策学科博士課程  
大田市西区牧園路21牧園大学校大学院公共政策学科  
kks125400@naver.com
- 4) 群山老人総合福祉館部長  
yiyisusu@hanmail.net

**ABSTRACT**

The welfare system for the elderly in South Korea lacks in the development of policy and practice model for facilitating the social participation of the elderly and protecting their human rights in spite of the growing interest in the social participation and human rights of the elderly. Therefore, this study aims to develop the practice model of the ombudsman by taking advantage of elderly volunteers whose human rights need to be protected, and then to prove the effectiveness of the practice model. As can be seen in the results of the study, it was found that the ombudsman program based on the participation of the elderly effectively accomplished its goals: that is, it promoted awareness of the human rights of the elderly, was an elderly-friendly program, built a friendly community environment for the protection of the human rights of the elderly, helped solve cases involving violations of the human rights of the elderly, expanded the opportunities of social participation of the elderly, and was useful for the reinforcement of the competence, self-esteem, self-effectiveness, and quality of life of the elderly participants in the ombudsman program. To systemize the ombudsman program in the

Received  
December 24,2011

Accepted  
February 20,2012

Published  
April 30,2012

field of social welfare for the elderly in South Korea based on the information on the effectiveness of the ombudsman program, which is based on the participation of the elderly, some efforts need to be made: the early introduction and implementation of the ombudsman system, which can confer formal authority on the participants; reinforcement of education on the human rights of the elderly for both the elderly and the personnel working for the social welfare of the elderly; and establishment of an organic network of human rights between human-rights groups and NGOs.

< Key-words >

Rights of the elderly, ombudsman, human-rights network, social participation, volunteers

Asian J Human Services, 2012, 2:81-93. © 2012 Asian Society of Human Services

## I. 序論

韓国の高齢者福祉制度は、1981年に老人福祉法が制定され公式化して以来、非常に速い速度で拡大してきた。制度の施行当初から1990年代初頭までは、貧困・疾病・孤独などの高齢者問題の解決に力を入れ、1990年代半ばからは、高齢者のニーズの満足に集中した。しかし、2000年代初頭からは、高齢者を単なる福祉受給者としてではなく、「福祉の消費者であると同時に生産者 (prosumer)」として認識し、高齢者の権利を保護し、高齢者の社会参加を促すことに関心を持ち始めた (クオン・ジュンドン、2010a; 保健福祉部・韓国老人総合福祉館協会、2007)。特に、人権に対する関心が高く、社会参加のニーズが高いベビーブーム世代 (1955~1963年生まれ) の引退を目前にしている現時点で、このような高齢者福祉におけるパラダイムの転換は、より一層大きな意味を持っている。

韓国で高齢者の人権に関心を持つきっかけになったのは、2004年の高齢者虐待の予防と解決のための老人福祉法の改正であるが、その後、高齢者福祉の学界と実践現場でより積極的に高齢者の人権保護のための学術的議論と政策・実践モデルの開発が行われた。国は、25の高齢者保護専門機関を設置・運営 (保健福祉部、2011) しているだけでなく、「老人福祉施設の人権保護と安全管理のガイドライン」 (保健福祉部、2006) を制定し、「高齢者福祉分野の人権教育教材」 (国家人権委員会、2008) を開発・導入した。民間の高齢者福祉関連の団体では、「老人福祉施設人権マニュアル」を開発し、高齢者福祉施設で生活する高齢者の人権を向上させるための実践ガイドラインを提示している。学界では、人権の視点に基づく高齢者福祉施設の方案を模索するための学術セミナーが開催されている (クオン・ジュンドン、2010b)。

このような公共・民間部門においての高齢者の人権保護に向けた取り組みが行われているにもかかわらず、韓国における高齢者の人権保護のための政策と実践は、高齢者虐待の予防と解決、高齢者福祉施設の人権侵害行為の防止などに限られており、高齢者が日常生活で経験する様々な人権侵害の問題を解決するための実践的取り組みは不十分である。そのため、韓国社会では、高齢者虐待問題、消費者被害、メディアの高齢者に対する差別主義的な視点、高齢者を配慮した施設の不足、不当な高齢者福祉サービスの提供など、様々な高齢者の人権



問題が提起されている（韓国老人総合福祉館協会、2011）。

このように韓国において高齢者向け人権保護政策と実践のための取り組みが消極的であることを補い、高齢者が日常生活の領域で経験する人権侵害問題を予防・解決するためには、新たな高齢者向け人権保護実践モデルの開発が必要である。それで韓国老人総合福祉館協会では、メディア・高齢者向けの施設・消費者・高齢者虐待・高齢者福祉サービスの領域で発生する在宅高齢者の人権侵害問題を早期発見し解決を支援するとともに、高齢者の社会参加の機会を拡大するオンブズマン（ombudsman）モデルを開発・導入した。韓国老人総合福祉館協会のオンブズマンモデルは、韓国の高齢者福祉の分野で初めて開発・施行され、モデル事業の性格を持っているため、その有効性を厳正に評価し、高齢者福祉の実践現場で適用できるかどうかを打診するとともに、それをいっそう広く適用する必要がある。それで本研究では、韓国老人総合福祉館協会がモデル事業として実施した高齢者の権益保護のためのオンブズマンモデルの有効性を評価し、高齢者福祉の実践現場での適用可能性を模索したい。

## II. 理論的背景

### 1. 高齢者オンブズマンの理解

オンブズマンは、市民の利益のために政府活動を点検し、不適切な政府活動による市民の不満・不平・苦情・人権侵害の事例（以下、「苦情など」とする。）を調査・報告するもので、苦情の解決を支援し法的に身分が保障されている公務員である場合がほとんどだ。United States Ombudsman Association (USOA, 2004) は、オンブズマンを「政府機関に対する苦情や不満を受理し、苦情が正当であれば調査した後、苦情の解決に向け勧告（recommendation）をする独立した公務員」と定義している。そして、同協会（USOA, 2003）は、政府オンブズマン（governmental ombudsman）を「政府の措置に対する苦情を受理・調査するまたは非公式的に提起を行うとともに、適切な時期に調査の結果を発表し勧告をする上、報告書を提出する権限と責任を持つ独立的かつ公正な公務員」と定義している。それと同様、アメリカ法曹協会（American Bar Association）も「苦しむ個人が政府機関や公務員に対して提起した苦情を受理・調査し、苦情が正当であれば苦情を解決し勧告をする独立した公務員」と定義している（Gottehrer, & Hostina, 1998）。

公共部門のオンブズマン制度とは異なり、民間企業・大学・非政府組織（NGO）や非営利団体（NPO）など、民間分野でもオンブズマン制度を導入して活用するケースが増えているが、それは、「組織オンブズマン（organizational ombudsman）」と呼ばれる。民間、特に企業のオンブズマンは、組織内での地位が高いが、組織の経営には関与しない中立的な部署に配置されて仕事をしており、内部告発者や倫理的な意識を持っている従事者に対して幅広い選択肢の提供、対立の仲裁、問題の領域を追跡し組織の政策や手続きの変化を勧告する役割を果たしている。

本研究の対象である高齢者オンブズマンは、公務員である政府オンブズマンでもなく、企業から給料をもらい苦情や紛争、問題を発見・調査・解決する民間オンブズマンでもない、第3の類型に属するオンブズマンである。高齢者オンブズマンは、高齢者が経験する苦情などの事例を発見または受理して調査を行い、解決策を勧告するという点では政府または民間のオンブズマンと同じである。しかし、高齢者オンブズマンは地位が法的に保障されたり、

社会的に公式認定されたりするものではない上、その地位に適合した高い報酬がもらえるわけでもない。本研究の対象である高齢者オンブズマンは、法的地位や権限が保障される公共部門のオンブズマンでもなく民間利用者の権益を保護する組織オンブズマンでもない、民間募金会から少額の活動手当の支援を受けるボランティア型オンブズマン (voluntary ombudsman) である (韓国老人総合福祉館協会、2011)。

そのため、本研究では、高齢者オンブズマンを「ボランティアの形で高齢者の苦情などを発見・受理して調査を行い、苦情などの処理と解決のための方策を開発し勧告し、苦情を処理した事例をいっそう広め高齢者の権益を保護し、高齢者に対する社会的サービスの質を向上させる高齢者権益運動の活動家」と定義する。つまり、高齢者オンブズマンは、高い地位や報酬が保証される公式的なオンブズマンではないが、高齢者の権益を保護し、権益侵害を防止する番人 (watchdog)・専門のボランティア (professional volunteer) であり、被害を受けた高齢者の最後の依頼者 (recourse) としての役割を担うことになる。

## 2. ボランティア型高齢者オンブズマン事業の理解

本研究でモデル事業として施行したボランティア型高齢者オンブズマン事業は、2つの目的を持っている。一つは、地域社会における高齢者人権の増進で、もう一つは、高齢者の社会参加の機会の拡大である。いずれの目的のうち「地域における高齢者権益の増進」が最終の目的であり、「高齢者の社会参加の機会の拡大」は、最終の目的を達成するための手段になるといえる。

ボランティア型高齢者オンブズマン事業は、メディア・高齢者向けの施設・消費者・高齢者虐待・高齢者福祉サービスという5つの分野においての高齢者人権侵害の事例を発見し解決を支援する事業である。メディア分野では、マスコミで高齢者に対して歪曲されたイメージを助長し、それが社会において高齢者差別注意の意識を拡大・深刻化させないように、マスコミに対してモニタリング活動を展開する。そのため、地上波放送局の時事・報道・教養・バラエティ番組や新聞の高齢者関連の記事における高齢者に関するイメージをモニタリングするとともに高齢者に対する否定的なイメージの形成する番組や、高齢者差別的な要素が含まれている番組の改善と是正を求める活動をする。消費者分野の場合、高齢消費者に対する社会的保護装置が十分でないという点を悪用し、無料の講演会・観光・敬老会を機に製品説明会を開催、公共機関を詐称、アンケート調査や景品イベントを開催するなどの不適切な販売術を通じ、高齢者に被害を与える事例を発見・調査して解決を勧告する活動を行うことで高齢消費者の権益を保護する活動をする。高齢者向け施設の分野では、公共機関や高齢者保健福祉施設への高齢者のアクセス性を向上させ、高齢者に優しい環境と施設を構築するための施設モニタリング活動を行うほか、バス・地下鉄などの公共交通機関の利便性の状況を障害者・高齢者・妊婦の利便性増進に関する法律に基づいてモニタリングする。高齢者虐待の分野では、地域の高齢者を対象にスクリーニング調査を行い、身体的虐待・精神的虐待・性的虐待・経済的虐待・放任などの虐待を受けた高齢者を発見し、適切な保護措置を取る。高齢者福祉サービス分野の場合は、高齢者長期療養保険制度による訪問介護サービスを利用する高齢者や高齢者ケア総合サービス・高齢者ケア基本サービスを利用する高齢者のサービスに対する不満や不平、不当なサービスによる被害を発見し、それを解決するための勧告活動を行う。

Received  
December 24, 2011

Accepted  
February 20, 2012

Published  
April 30, 2012

このような活動をする高齢者オンブズマンは、中学以上の教育を受けてコンピュータ活用能力を備えた65歳以上の高齢者のうち、高齢者の人権保護に関心がある者をインタビューなどの手続きを通じて選んだ。本研究に参加した高齢者オンブズマンは165人で、オンブズマン活動の能力を強化するため、計30時間の教育を実施した。オンブズマン教育は、高齢者人権・オンブズマン活動の原則などに関する理論教育の5時間、分野ごとの専門活動に関する理論教育の10時間、そして分野ごとの現場実習教育の10時間、スーパービジョンの5時間、計30時間で構成されている。

高齢者オンブズマンは、都市部の7つの高齢者福祉館に所属し、高齢者福祉館の社会福祉士より指導監督(supervision)を受ける3~5人からなるチーム(team)が6ヶ月間、月20時間のオンブズマン活動を展開した。奇数週間には、メディア分野の場合、テレビや新聞での高齢者を差別する事例をモニタリングした。施設分野では、公共機関や高齢者福祉施設、公共交通機関における高齢者向け施設の実態調査を行った。高齢者虐待・消費者・高齢者福祉サービス分野では、地域に住む高齢者を対象に当該分野の高齢者人権侵害の事例を発見・調査する活動を展開した。偶数週間にはすべての分野でチーム会議を開き、モニタリングの結果と人権侵害の事例について議論することで調査結果を確定した。また、高齢者の人権を侵害した関連組織と侵害された高齢者に対する訪問調査を行い、人権侵害の救済策を策定し、それを実行に移す活動を展開した。そして、高齢者虐待、消費者、高齢者福祉サービス分野の場合、奇数週間に苦情の事例が発見されなかった場合は、偶数週間に地域の高齢者保健福祉施設を訪問し、地域の高齢者を対象に高齢者人権教育を実施した。

### III. 研究方法

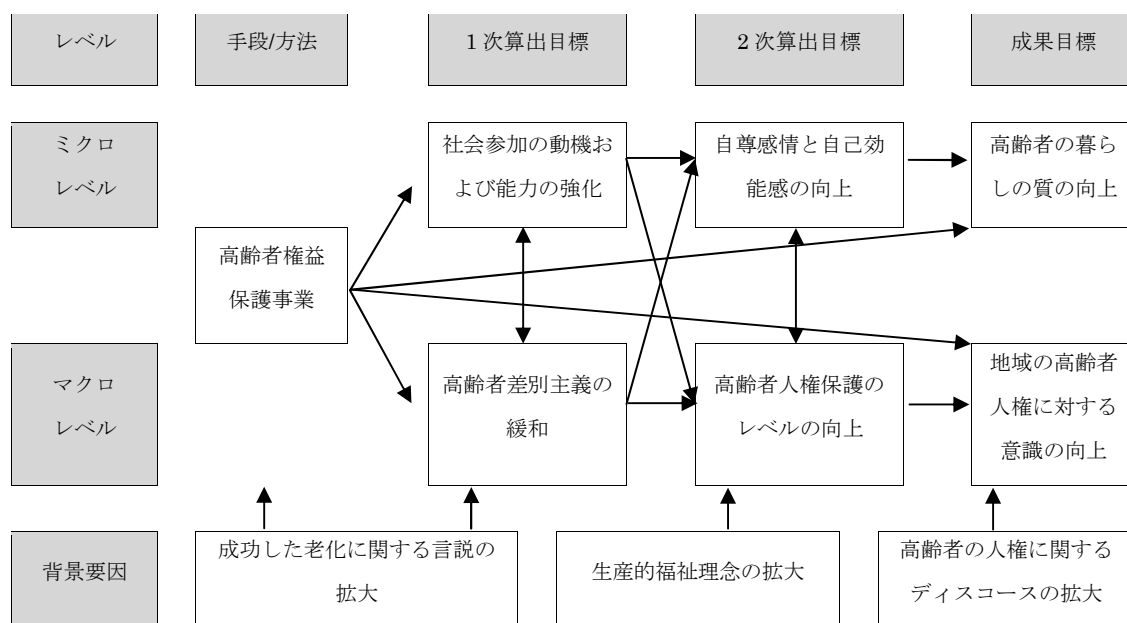
#### 1. 研究モデル

高齢者オンブズマン事業は、老年学分野において成功した老化に関する言説の拡大、高齢者福祉政策における生産的福祉理念の拡大、高齢者の人権に関するディスコースの拡大という3つの背景要因によって推進された。そして、高齢者オンブズマン事業に参加する高齢者一人ひとりのレベル、すなわち、マイクロレベルでは、個人の能力強化や社会参加の促進、そして肯定的な自己概念、つまり、自尊感情と自己効能感、生活に対する満足度の向上という効果があると予測されており、マクロレベルでは、高齢者差別主義の緩和、高齢者の権益保護レベルの向上という効果があると予測された。

それで、本研究では、<図1>に示すような研究モデルを設定した。

#### 2. 研究対象と見本抽出法

本研究では高齢者オンブズマン活動のマイクロ効果を検証するため、高齢者オンブズマンとして参加した高齢者(以下、権益集団)を実験群にし、高齢者雇用事業に参加する高齢者(以下、雇用集団)を対照群にして、高齢者権益保護事業の実施前と実施後にアンケート調査を行い、マイクロレベルから分かる有効性を評価した。そして、マクロ効果を検証するために実験群と対照群についての定量的な調査を行うとともに、高齢者虐待・消費者・高齢者福祉サ



＜図1＞高齢者権益保護事業の効果性評価のための分析枠

ービス分野について人権教育を受けた地域の高齢者を対象に事後検証の結果と高齢者オンブズマンの活動を通じて発見された高齢者人権侵害の救済実績を評価した。

本研究の調査対象である高齢者オンブズマンと対照群の調査対象は、地域に住む60歳以上の高齢者福祉施設を利用している高齢者で、調査対象の見本を抽出するため有意サンプリング (purposive sampling) を活用した。本研究では、7つの高齢者福祉館から高齢者オンブズマン事業に参加した高齢者165人と雇用集団の調査対象の高齢者165人を抽出して計330人を調査対象として選定した。高齢者人権教育を受けた地域の高齢者の中では教育の会期ごとに参加者10人ずつをランダムに抽出して計730人を対象に事後調査を行った。

### 3. 研究内容と測定方法

本研究では、高齢者オンブズマン事業に参加する高齢者に及ぼすマイクロ効果を検証するため、社会活動への参加態度、能力の強化、自尊心、自己効能感、生活に対する満足度について調べたが、主な測定ツールは以下の通りである。社会活動への参加における尺度は、MangenとPeterson(1982)の社会参加への態度と満足度の尺度のうち8項目を抽出し、5つの評価尺度で構成(最低8点～最高40点)しており、社会活動への参加の点数が高いほど社会活動への参加に対して態度が肯定的であることを意味する。高齢者の能力(empowerment)の尺度は、Rogers等(1997)が開発した27項目のうち12項目を選別し、5つの評価尺度(最低12点～最高60点)で構成し、高齢者の能力の点数が高いほど、高齢者の能力レベルが高いことを意味する。高齢者の自尊心の尺度は、Rosenberg(1965)の自尊心尺度を翻訳して使っており、5つの評価尺度10項目で構成(最低10点～最高50点)しており、自尊心の点数が高いほど自尊心のレベルが高いことを意味する。自己効能感の尺度は、Pearlin等(1981)が開発したマスタリー尺度(mastery scale)を翻訳して使用した

Received  
December 24, 2011

Accepted  
February 20, 2012

Published  
April 30, 2012



が、5つの評価尺度7項目で構成（最低7点～最高35点）しており、自己効能感の点数が高いほど、自己効能感のレベルが高いことを意味する。高齢期の生活に対する満足度の尺度は、Campbell（1981）が開発した幸福感（sense of well-being）の尺度を翻訳し、5点尺度8項目で構成（最低8点・最高40点）しており、高齢者の生活に対する満足度の点数が高いほど高齢者の生活に対する満足度が高いことを意味する。

高齢者オンブズマン事業のマクロ効果を検証するため、実験群と対照群を対象に、高齢者差別主義に対する認識と高齢者権益の侵害度に関する認識について調査した。高齢者差別主義における意識の尺度は、国家人権委員会（2006年）の調査で活用した高齢者差別経験の尺度のうち11項目を選別して5点尺度で構成（最低11点～最高55点）しており、高齢者差別の意識の点数が高いほど調査対象の高齢者が社会の高齢者差別が深刻だという意識を持っていることを意味する。高齢者権益侵害の意識の尺度は、クォン・ジュンドン（2006; 2010）で高齢者の主な人権項目として示された権利項目のうち重要な12の権利項目を選択し、それぞれの権利がどの程度保障されているかを5つの評価尺度で構成（最低12点～最高60点）したが、高齢者の権益保障レベルの点数が低いほど、調査対象の高齢者が社会において高齢者権益の侵害が深刻だという意識を持っていることを意味する。地域高齢者の人権意識のレベルを測定する尺度は、本研究の研究者が直接開発しており、高齢者の人権意識、高齢者オンブズマン制度の理解、高齢者の人権侵害の救済方法についての理解の3点尺度5項目で構成している。本研究で使われたすべての尺度の信頼度を検証した結果、事前・事後調査の両方ですべての尺度が信頼度係数のCronbach $\alpha$  = .80以上の高いレベルの内的一貫性を持っていることが分かった。

#### 4. データの収集および分析方法

本研究では、高齢者福祉の分野の経験が豊富で、社会福祉調査方法論の知識のレベルが高い事業を行う機関に所属する社会福祉士が調査対象を1対1のインタビューで調査する方法を活用した。本研究の事前調査の基準日は2011年5月1日で、事後調査の基準日は、高齢者オンブズマン事業の終了日である2011年10月30日であり、事前調査と事後調査のいずれもデータの収集期間は、基準日から1週間以内に完了した。地域高齢者を対象にした調査の場合、人権教育を担当しない高齢者オンブズマンが参加した高齢者を対象に1対1のインタビューで調査を行った。本研究で収集した調査データは、社会科学の統計分析プログラム（PASW ver. 18.0）を用いて統計を解析した。本研究で活用した統計方法をみると、調査対象の人口社会学的な特性を把握するため、頻度分析・交差分析が主に活用された。高齢者オンブズマン事業のミクロレベルとマクロレベルの効果を検証するためには、頻度分析、対応t検定を主に活用した。そして、高齢者オンブズマンの実験群と対照群の間で統計的に意味のある差があるかどうかを検証するため、各群の事後調査の平均点から事前調査の平均点を差し引いてそれをt検定を活用して分析し、各群の違いを検証した。

## IV. 研究結果

### 1. 調査対象の特性

本研究の調査対象は、高齢者オンブズマン活動の効果を検証するための実験群（以下、権



益集団)と対照群(以下、雇用集団)そして高齢者人権教育を受けた地域に住む高齢者である。実験群と対照群の調査対象330人の特性をみると、全体的に男性高齢者が約52%、女性高齢者が約48%と、似たような分布をみせているが、権益集団の男性高齢者の割合が高かった。年齢をみると、高齢者全体の平均年齢は69.7歳で、65-69歳が約34%と最も多かったが、権益集団に比較的若い高齢者が多かった。教育水準は、高齢者全体の82%が高校以上の教育を受けており、権益集団の場合、大学以上の教育を受けた高齢者が約66%に達し、相対的に教育水準が高かった。

高齢者人権教育を受けた在宅高齢者調査対象728人の特性をみると、まず、性別では男性高齢者が175人で女性高齢者が553人と、女性高齢者の割合が約4分の3となり、圧倒的に多かった。年齢別には60代が4.8%、70代が15.5%、そして80代が62.8%で、平均年齢は73.5歳だった。教育分野別には、消費者分野が271人、高齢者虐待分野が235人、高齢者福祉サービス分野が222人で、教育人数別の分布をみると、10人未満が7.1%、10-19人が53.0%、そして20人以上が39.8%で、教育人数の平均は18.7人だった。

## 2. 高齢者オンブズマン事業のミクロ的効果の検証結果

本研究では、高齢者オンブズマン事業に参加した高齢者に及ぼしたミクロ効果を検証するため、社会活動への参加態度・能力の強化・自尊感情・自己効能感・生活に対する満足度の変化の程度を分析した。そのため、実験群と対照群の調査対象に対して事前および事後調査を実施したが、その結果は<表1>の通りである。

まず、高齢者オンブズマン事業は、参加する高齢者の社会活動への参加態度を前向きな方に変化させる効果があることが分かった。本研究では、高齢者オンブズマン活動への参加という実験処置を取る前と取った後の社会活動への参加態度の点数の変化を検証した結果、権益集団と雇用集団いずれも意味のあるレベルの変化が見られた。実験群と対照群の間で社会活動への参加態度の点数の変化において差があるかどうかを検証した結果、権益集団、雇用集団いずれもスタティックな変化を見せているが、各群の間で差はみられなかった( $t = .850$ 、 $p = .389$ )。

第二に、高齢者オンブズマン事業は、高齢者個人の能力を強化する効果があることが分かった。実験群、すなわち、権益集団に参加した高齢者の場合、<表1>に示すよう、能力点数が事前調査時の40.90点から事後調査時の43.00点に増加し、高齢者オンブズマン活動に参加することが高齢者の能力レベルを高める効果があることが分かった。一方、雇用集団の場合、能力レベルは、事前調査と事後調査の間で統計的に意味のある変化が見られていない。そして、事前調査と事後調査の能力レベルの点数の差を基に集団ごとに比較した結果、権益集団の高齢者の能力レベルは、対照群である雇用集団の高齢者に比べて統計的に意味のあるレベルの肯定的な変化を見せていることがわかった( $t = 2.392$ 、 $p = .017$ )。

第三に、高齢者オンブズマン事業は、参加する高齢者の自尊感情を高める効果があることが分かった。実験群、すなわち、権益集団の高齢者の場合、自尊感情の点数が事前調査時の35.03点から事後調査時の37.30点に伸び、統計的に意味のある差が出たことが分かり、高齢者オンブズマン活動への参加が高齢者の自尊感情レベルを高める効果があることが分かった。そして、事前調査と事後調査の自尊感情の点数の差を基に集団ごとに比較した結果、権益集団に参加した高齢者の自尊感情の変化レベルが統計的に意味のある差を見せていること

がわかった ( $t = 2.360$ ,  $p = .019$ )

第四に、高齢者オンブズマン事業は、参加する高齢者の自己効能感の向上に効果があることが分かった。実験群、すなわち、権益集団に参加した高齢者の場合、自己効能感の点数が事前調査時の 24.86 点から事後調査の 26.30 点に高まり、統計的に意味のある差を見せていることから、高齢者オンブズマン活動への参加が高齢者の自己効能感を高める肯定的な効果があることが明らかになった。一方、雇用集団では意味のある変化がなかったことが分かった。そして、事前調査と事後調査の間での自己効能感の点数の差に基づき集団ごとに比較した結果、権益集団に参加した高齢者の自己効能感レベルの変化が対照群に比べて統計的に有意な変化レベルが相対的に高いことが分かったが、統計的に集団間の意味のある差はみられなかった ( $t=1.350$ ,  $p=.178$ )。

第五に、高齢者オンブズマン事業は、参加する高齢者の生活に対する満足度を高める効果があることが分かった。実験群、すなわち、権益集団に参加した高齢者オンブズマンの活動をした高齢者の場合、高齢者の生活に対する満足度の点数が事前調査の時に 29.78 点だったのに対して事後調査時は 32.04 点と 2.26 ポイント増加し、統計的に意味のある差をみせている。

<表 1> 集団別マイクロレベルの効果性検証の結果

| 区分           |      | 平均 (点) | 標準偏差  | t/p  |                 |                 |
|--------------|------|--------|-------|------|-----------------|-----------------|
| 社会活動参加<br>態度 | 全体   | 事前     | 30.42 | 5.23 | t=-5.680/p=.000 |                 |
|              |      | 事後     | 32.55 |      |                 | 5.10            |
|              | 権益集団 | 事前     | 31.26 | 4.14 |                 | t=-3.975/p=.000 |
|              |      | 事後     | 33.67 | 4.74 |                 |                 |
|              | 雇用集団 | 事前     | 29.85 | 5.93 |                 | t=-3.393/p=.001 |
|              |      | 事後     | 31.63 | 5.22 |                 |                 |
| 能力強化         | 全体   | 事前     | 40.20 | 4.50 | t=-3.285/p=.001 |                 |
|              |      | 事後     | 41.36 | 5.15 |                 |                 |
|              | 権益集団 | 事前     | 40.90 | 3.81 | t=-3.735/p=.000 |                 |
|              |      | 事後     | 43.00 | 5.73 |                 |                 |
|              | 雇用集団 | 事前     | 39.62 | 4.95 | t=-.895/p=.372  |                 |
|              |      | 事後     | 40.02 | 4.20 |                 |                 |
| 自尊感情         | 全体   | 事前     | 34.21 | 6.08 | t=-3.896/p=.000 |                 |
|              |      | 事後     | 35.78 | 4.58 |                 |                 |
|              | 権益集団 | 事前     | 35.03 | 5.12 | t=-3.861/p=.000 |                 |
|              |      | 事後     | 37.30 | 5.66 |                 |                 |
|              | 雇用集団 | 事前     | 33.53 | 5.20 | t=-.895/p=.076  |                 |
|              |      | 事後     | 34.51 | 6.14 |                 |                 |
| 自己効能感        | 全体   | 事前     | 24.13 | 4.58 | t=-2.852/p=.005 |                 |
|              |      | 事後     | 25.08 | 4.87 |                 |                 |
|              | 権益集団 | 事前     | 24.86 | 4.48 | t=-2.677/p=.008 |                 |
|              |      | 事後     | 26.30 | 5.49 |                 |                 |

Received  
December 24, 2011

Accepted  
February 20, 2012

Published  
April 30, 2012

|               |      |       |       |                 |                 |
|---------------|------|-------|-------|-----------------|-----------------|
| 人生に対する<br>満足度 | 雇用集団 | 事前    | 23.54 | 4.61            | t=-1.309/p=.192 |
|               |      | 事後    | 24.08 | 4.05            |                 |
|               | 全体   | 事前    | 28.47 | 5.62            | t=-3.875/p=.000 |
|               |      | 事後    | 30.08 | 5.93            |                 |
|               | 権益集団 | 事前    | 29.78 | 5.27            | t=-3.994/p=.000 |
|               |      | 事後    | 32.04 | 5.30            |                 |
| 雇用集団          | 事前   | 27.61 | 5.29  | t=-1.187/p=.237 |                 |
|               | 事後   | 28.16 | 4.79  |                 |                 |

しかし、対照群の雇用集団は、生活に対する満足度の点数において統計的に意味のある差をみせていない。そして、事前調査と事後調査の生活に対する満足度の点数の差を集団別に比較した結果、権益集団に参加した高齢者の生活に対する満足度が対照群の雇用集団に比べて変化レベルが高いことが分かり、統計的に意味のある差をみせている ( $t=2.360$ ,  $p=.019$ )。

### 3. 高齢者オンブズマン事業におけるマクロ効果の検証結果

本研究では、高齢者オンブズマン事業のマクロ効果を検証するため、二つの方法が使われた。まず、高齢者オンブズマンに参加した高齢者、すなわち、実験群と、高齢者雇用事業に参加した高齢者、すなわち、対照群を対象に、高齢者差別主義に関する認識と高齢者の人権侵害に関する認識について事前と事後に調査を行い比較した。次に、高齢者オンブズマンから高齢者人権教育を受けた地域に住んでいる高齢者の人権やオンブズマン制度、そして人権侵害の救済方法についての理解度の変化について調査を行い、高齢者オンブズマンが発見して解決した人権侵害の救済実績を分析した。

まず、高齢者オンブズマン事業に参加した高齢者に高齢者差別主義に関して意識を改善させる効果があったことが分かった。実験群、すなわち、権益集団に参加し、高齢者オンブズマンの活動を行った高齢者の場合、<表 2>に示すよう、高齢者差別主義の意識レベルが事前調査時に 24.92 点だったのに対して事後調査時には 27.40 点と 2.48 ポイント増加し、統計的に意味のある差を示した。一方、対照群の雇用集団では、高齢者差別主義に対する意識のレベルにおいて統計的に意味のある差を示していない。つまり、高齢者オンブズマンの活動に参加する過程で、高齢者はそれまで知らなかった社会における高齢者差別主義的な要素を直接目撃したり、経験したりすることで、社会の高齢者差別主義が深刻だという意識を持つようになったのが分かった。そして、事前調査と事後調査の高齢者差別主義に対する意識点数の差に基づいて集団別に比較した結果、権益集団に参加した高齢者の高齢者差別主義に対する意識の方が対照群に比べて統計的に意味のあるレベルで高かったことが分かり、違いを見せている ( $t = 2.930$ ,  $p = .004$ )。

第二に、高齢者オンブズマン事業は、参加した高齢者の高齢者人権侵害に関する意識を高めるに有効であることが分かった。実験群、すなわち、権益集団に参加し、高齢者オンブズマンの活動を行った高齢者の場合、<表 2>に示すよう、高齢者権益の侵害に関する意識の点数が事前調査時に 43.10 点だったのに対して事後調査時に 38.53 点と 4.57 ポイント減少し、高齢者オンブズマン活動をする前と比べて高齢者の権利侵害がより深刻化したという認識を

持つようになったのが分かった。しかし、対照群の雇用集団でも、高齢者権益の侵害に関する意識の点数に意味のある変化があったことが分かった。そして、事前調査と事後調査の高齢者権益の侵害に対する意識の点数の差を基に集団別に比較した結果、権益集団の高齢者における高齢者権益の侵害意識が対照群に比べて相対的に変化が多いが、統計的に意味のある水準ではなかった ( $t=-1.212$ 、 $p=.227$ )。

＜表 2＞ 集団別マクロレベルの効果性の検証結果

| 区分                    |      | 平均 (点) | 標準偏差  | t/p             |
|-----------------------|------|--------|-------|-----------------|
| 高齢者<br>差別主義の<br>意識レベル | 全体   | 事前     | 26.87 | t=-.570/p=.569  |
|                       |      | 事後     | 27.25 |                 |
|                       | 権益集団 | 事前     | 24.92 | t=-2.509/p=.013 |
|                       |      | 事後     | 27.40 |                 |
|                       | 雇用集団 | 事前     | 28.51 | t=1.574/p=.117  |
|                       |      | 事後     | 27.14 |                 |
| 高齢者<br>権益侵害の<br>意識レベル | 全体   | 事前     | 41.88 | t=5.814/p=.000  |
|                       |      | 事後     | 38.17 |                 |
|                       | 権益集団 | 事前     | 43.10 | t=4.370/p=.000  |
|                       |      | 事後     | 38.53 |                 |
|                       | 雇用集団 | 事前     | 40.86 | t=3.841/p=.000  |
|                       |      | 事後     | 37.87 |                 |

本研究では在宅高齢者が高齢者オンブズマンが実施した高齢者人権教育を履修した後、人権意識、オンブズマン制度などに対して理解がどの程度改善されたかをもとに、高齢者オンブズマン制度のマクロ効果についてさらに分析した。その結果、教育を受けた在宅高齢者のうち 85.7%が高齢者人権に対する理解度が高まっており、84.5%が高齢者オンブズマンについての理解度がいっそう高くなったと回答した。また、高齢者人権教育を通じて、86.8%が消費者生活、高齢者虐待、高齢者福祉サービスの利用における有用な情報を獲得しており、高齢者が経験する人権侵害の事例への対処方法について理解度が高まったと回答した人が 84.1%だった。そして、高齢者人権教育を通じて、老後の生活に役立つ知識と情報を得たと回答した人が 84.1%だった。このような結果からして、高齢者オンブズマンの在宅高齢者向け人権教育は、高齢者オンブズマン事業を通じて地域社会における高齢者の人権意識を向上するマクロ効果に非常に有用なメカニズムになるということが分かる。

高齢者オンブズマン事業のマクロ効果は、オンブズマン活動の実績評価で明らかになっている。まず、メディア分野の場合、6ヶ月間、計 238 の番組をモニタリングし、放送局の掲示板に放送している番組のうち高齢者に対する差別的な視点と内容については是正の意見 122 件を提示するとともに 171 の高齢者関連の新聞記事をモニタリングし、82 件の記事については是正の意見を提示した。施設分野の場合、「障害者・老人・妊婦などの便宜増進保障に関する法律」に基づいて、公共機関などの施設に対するモニタリングを 106 件、地下鉄などの移動施設に対するモニタリングを 54 件実施しており、計 49 件の施設に対して改善勧告の活動を展



開した。消費者分野では、777件の消費者被害の事例を発見し、消費者被害の相談474件、被害救済の依頼事例37件、救済申請支援の事例11件など、計522件の消費者被害の救済活動を展開した。高齢者虐待の分野では、80件の知られていない高齢者虐待の事例を発見し、介入を希望する12つの事例について、高齢者保護専門機関にケースの管理を依頼したことが分かった。高齢者福祉サービスの分野では、潜在的な権益侵害の事例133件を発見し、51件について不当サービスの改善を要求したことが分かった。このように高齢者オンブズマン事業は、地域社会で知られていない高齢者の人権侵害の事例を発見して、それを是正・または解決するための救済活動を積極的に展開することで、地域社会の高齢者人権の侵害事例を解決することに大きく貢献したと評価できる。

## V. 結論および提言

本研究は、高齢者オンブズマン事業の効果と影響を評価し、今後の高齢者権益保護事業の発展方を模索することに目的がある。このような研究目的を達成するため、本研究では、高齢者オンブズマン事業に参加した実験群の高齢者と高齢者雇用事業に参加した対照群の高齢者を対象に、事前と事後の調査を行い、効果を評価し、高齢者人権教育を受けた在宅高齢者を対象に有効性の評価と高齢者オンブズマン事業の実績を評価した。

このような高齢者オンブズマン事業のミクロ効果とマクロ効果を総合すると以下の通りである。ミクロレベルでは、高齢者オンブズマンの社会活動への参加態度を肯定的に変化させるとともに個人の能力が強化され、自尊感情と自己効能感が向上させ、最終的には高齢期の生活に対する満足度を向上させたことが分かった。マクロレベルでは、高齢者オンブズマンの活動を通じて、参加した高齢者の高齢者差別主義と地域社会の高齢者人権侵害に対する認識を向上させたことだけでなく、地域に住む高齢者の人権意識を高めるほか、高齢者オンブズマン制度への理解と人権侵害への対処方法についての知識と情報を提供する効果があったことが分かった。それに加え、高齢者オンブズマン事業を通じてメディア・高齢者向けの施設・消費者・高齢者虐待・高齢者福祉サービスの分野で、知られていない高齢者人権侵害の事例を発見し、是正や改善を求める活動をすることで実質的に高齢者の人権侵害救済の実績を上げたことが分かった。

以上の研究結果からすると、高齢者オンブズマン事業は、地域の高齢者の人権意識を向上させ、高齢者に優しく高齢者の人権保護に友好的な地域環境を構築し、潜在している苦情や権利侵害の事例を発見し解決する成果を上げた。また、高齢者の社会参加の機会を拡大し、参加した高齢者の能力の強化、自尊感情と自己効能感の向上、生活に対する満足度の向上という効果を挙げており、事業が持つ固有の目的を有効に達成したと評価できる。

これらの結果をもとに、高齢者オンブズマン事業の体系化を図るとともに質的水準を向上するための高齢者福祉の実践方法を提案すると以下の通りである。まず、ボランティア型オンブズマンの法的地位と権限の限界を補うためには、公式的な高齢者オンブズマン制度が導入されなければならない。第二に、高齢者人権に対して高齢者自身・高齢者福祉関連分野の従事者・地域住民などに対する教育と広報が強化されなければならない。第三に、体系的な苦情や権益侵害の事例への介入モデルを開発するとともにオンブズマンの活動領域を拡大していかなければならない。第四に、地域の人権団体、NGO及び高齢者オンブズマン事業を

行う機関間での有機的ネットワークを構築するとともに、高齢者オンブズマンの現場指導監督 (supervision) が強化されなければならない。なお、本研究では定量的な研究方法を利用して事業効果を分析したという限界があるため、今後、高齢者オンブズマンが発見して解決した苦情や人権侵害の事例の質的研究が並行されなければならない。

## 文献

- 1) 国家人権委員会 (2006) 高齢者に対する社会差別の実態調査。
- 2) 国家人権委員会 (2008) 高齢者分野における人権教育教材。
- 3) Jung-Don KWON (2006) 「高齢者福祉実践における人権視点の導入方策の考察」  
広津老人総合福祉館開館 3 周年記念セミナー資料集
- 4) Jung-Don KWON (2010a) 「高齢者福祉論 (第 4 版)」ソウル:ハクジ社
- 5) Jung-Don KWON (2010b) 「人権の観点から高齢者福祉の実践方案の模索」韓国老人福祉実践研究会の創立総会および記念セミナー資料集、pp17~34
- 6) 保健福祉部 (2006) 「老人福祉施設の人権保護と安全管理のガイドライン」
- 7) 保健福祉部 (2011) 「老人保健福祉事業の案内」
- 8) 韓国老人福祉館協会 (2011) 「高齢者の権益委員 (Ombudsman) の教育教材」
- 9) 韓国老人福祉施設協会 (2009) 「老人福祉施設人権マニュアル」
- 10) Campbell, A (1981). The Sense of Well-being. *American Psychologist*, 31, pp117-124.
- 11) Gottehrer, D. M. & Hostina, M(1998) Essential Characteristics of a Classical Ombudsman. *American Bar Association*.
- 12) Pearlin, L., Lieberman, M., Menaghan, E., and Mullan, J.(1981) The Stress Process. *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.22, pp337-356.
- 13) Rogers, E. S., Chamberlin, J., Ellison, M. L., & Crean, T (1997) A consumer-constructed scale to measure empowerment among users of mental health services. *Psychiatric Services*, Vol.48(8), pp1042-1047.
- 14) Rosenberg. M(1965) *Society and the Adolescent Self-image*. Princeton, N.J. : Princeton Univ. Press.
- 15) United State Ombudsman Association(2003) *Governmental Ombudsman Standards*.
- 16) United State Ombudsman Association(2004) *Model Ombudsman Act for State Governments*.

Received  
December 24,2011

Accepted  
February 20,2012

Published  
April 30,2012

## CONTENTS

### REVIEW ARTICLE

- A Paradigm Shift in Rehabilitation Medicine:  
From “Adding Life to Years” to “Adding Life to Years and Years to Life” ..... **Masahiro KOHZUKI, et al.** • 1

### ORIGINAL ARTICLES

- Compatibility of Market and Publicness in Community Service  
Innovation Programs of South Korea ..... **Gi-Yong YANG** • 8
- Relation between sports activity experience and individual  
attributes of students with intellectual disabilities in  
high-school special needs education programs ..... **Hideyuki OKUZUMI, et al.** • 21
- A Study on the Relationship between the Community  
Organizing Movement and the Emergence of Social Enterprise in Korea  
- Focused on Relationship with Self-Sufficiency Project - ..... **Moon-Kuk LEE** • 29
- Attitudes toward suicide survivors, perspectives on suicide  
and death among Japanese university students ..... **Akira YAMANAKA** • 38
- Development Process and the Actual Situation of Social Business in Japan ..... **Hong-Gi KIM** • 51
- Psychological Effects of a program combining exercise with group work:  
Toward the development of an effective program for patients with diabetes mellitus ..... **Kyoko TAGAMI, et al.** • 67
- A Evaluative Research of the Effectiveness of the Voluntary Elder Ombudsman ..... **Jung-Don KWON, et al.** • 81
- The Characteristics of Children with Physical Disabilities and the Curriculum  
and Teaching Method for Them in the Special Needs Education ..... **Chang-Wan HAN, et al.** • 94
- Categorization of Consumption Expenditure and Analysis of the Factors  
Affecting It- For Households with Elderly Members who Participated in  
an Employment Promotion Project for the Elderly in 2011 - ..... **Gi-Min LEE, et al.** • 116
- Relationship between Stress-appraisals and Depression among the  
Institutionalized Elderly in Korea ..... **Jae-Jong BYUN** • 136
- Relationship between Teacher Mental Health that Involved in Special  
Needs Education and Stressor  
- From the Analysis of Mental Health Check for Teachers - ..... **Kohei MORI, et al.** • 144
- The current situation of schoolchildren that seems developmental  
disorders in general education ..... **Aiko KOHARA, et al.** • 156

### SHORT PAPERS

- Implications of Community-Based Human Service Program of South  
Korea in the Process of Establishing Health Support System  
for the Weak People for Disasters ..... **Keiko KITAGAWA, et al.** • 166
- A study on the development and the issue of the small-scale sheltered  
workshop for the persons with disabilities in Taiwan ..... **Chen Liting, et al.** • 176
- A comparative study on Quota System in Japanese and Korea ..... **Moon-Jung KIM, et al.** • 193