

第三者委員会記録

障害者支援施設かしかおか

【実施日】

令和6年4月25日（木）

【実施時間】

15:00～16:00

【参加者】

第三者委員 高田圭久氏 武田治士氏

事業所側 西内施設長 高尾管理者 松前管理者 高尾支援課長

森本児発管 青木サビ管 正木サビ管 岡サビ管

【議案】

令和5年度苦情等に関する報告について

（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

【協議内容と結果】

1. 苦情受付状況等に関する経過報告（令和5年4月～令和6年3月）

（1） 障害者支援施設かしかおか経過報告	令和5年度苦情受付件数	0件
（2） グループホームかしかおか経過報告	令和5年度苦情受付件数	0件
（3） こどもサポートかしかのみ経過報告	令和5年度苦情受付件数	0件
（4） 多機能型事業所阿波かしかおか経過報告	令和5年度苦情受付件数	0件

2. 第三者委員からの質問及び意見

（1） 質問事項

- ① 要望を取りまとめ各担当職員へ伝達とあるが、伝達だけに終わっていないか。

回答：可能な限り要望に添って支援し、上手くいかなかった場合はケアカンファレンスを開催して検討している。

- ② 余暇時間等で外に出る事はあるのか。

回答：外出支援や行事实施状況を説明。グラウンドの有効活用についても報告する。

- ③ 勝手に居室に入られるという不満の報告が毎回ある。説明しても分からない方もいるだろうが、進展はあるのか。

回答：個々に居室の内鍵の利用について説明している。活用されている方もいるが、夜間にトイレに行った際に入られトラブルになることがあるが、その都度対応している。しかし夜勤者一人では対応が困難なことも説明する。

- ④ 課題行動のある方に対して、支援員間で協議をして対応を統一してご家族の協力を得ながら軽減に努めたことがあるが、ご家族の協力はあるのか。

回答：支援者の対応に不満を持っている方もいるが、説明して納得していただくことが協力と受け取っている。

- ⑤ 虐待防止・身体拘束適正化委員会について知りたい。

回答：その委員会の設置目的について説明する。

- ⑥ 阿波かしがおかで連絡手段として SNS を利用しているとあるが、全保護者が対応できているのか。

回答：ほとんどの方が対応している。利用困難な方は電話や文書での通知をしている。

- ⑦ 阿波かしがおかでの不適切な支援に関して、本人・保護者は話し合っただけで納得されているのか。

回答：受け入れていただき、継続利用してくれている。

- ⑧ 大変な支援の状況ではあるが、職員からの苦情や不満はないのか。

回答：ご利用者からの暴力や興奮状態時の危険は常にある。ご利用者等からハラスメントを受けたら相談する窓口もお知らせしているが相談はない。支援上のストレスを一人が抱え込まないようにチームで支援して共有するなど、対応策は支援会議等で協議している。ストレスを抱えていると言えない方もいるかもしれない。配慮して行きたい。

- ⑨ 誤嚥事故はその後どうなったのか。心配している。

回答：ご本人は快復の目途は経たず転院療養となり当施設も退所となった。家族との話し合いで当日の職員の対応を説明することで不信感は薄れ結果は重大事故となったが、一連の対応に納得を頂いた。今後このような事故を繰り返さないようにして欲しいと願われていたことを報告した。

(2) 意見

- ① グループホームは毎回ご利用者の細かい要望に対応されている。引き続き頑張って下さい。
- ② かしのみ報告の中に、学校でのトラブルに関して、休み時間の見守りを教員が交替でしてくれているとある。一人の方の支援体制が関係機関で調整され行

き届いていると感じた。

- ③ 自治会活動は色々と工夫されていると感じた。
- ④ 虐待事案が今後起こらないように、研修や定期的な聞き取りを行っているところが、繰り返し伝えることが再発防止になる。
- ⑤ 弁護士との契約も検討してはどうか。
昨年の誤嚥事故では、家族の理解を得られたが、職員を守るという観点で必要になってくるのではないか。

(3) 施設所感

① 施設長より

ご利用者から職員が暴力を受ける件については、施設長会でも議題に上がったが解決策は出ず。しかし仕事だから我慢するのが当たり前とは考えていない。ご利用者に対する施策は次々に打ち出されるのに、職員の人権は守られていないのが現状。また福祉の現場で働きたい人も少ない。配置基準を満たすのが精一杯である。職員の質の向上に苦心している。

虐待等に関しても、不適切な支援があれば即日通報して関係機関の判断を仰ぐのが当施設の方針。

常日頃、ご利用者の要望に応えるべく職員研修等を積み重ねているが、きちんと応えられているかと言うとそうではない。支援している者だけでは気付かないことが多々ある。第三者委員のご助言を受けて、今後の支援をより良いものにしていきたい。

② 松前管理者より

一年間の報告に対して適格なご助言を頂けた。繰り返している事案に対しては課題としての意識が薄れることもある。改めてそういう所に言及して頂けたことで、一つの意見を大事にしてご利用者と向き合う姿勢が大切だと再認識した。今後はそういうところに注意してご利用者にとって良い施設、良い支援であるよう、職員全員で頑張っていきたい。