

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7年4月23日（水）

【実施時間】

14:30～15:30

【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

森本サビ管 青木サビ管 正木兎発管

【議案】

令和6年度苦情等に関する報告について

（令和6年4月1日～令和7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6年4月～令和7年3月）

(1) 障害者支援施設かしかおか経過報告	令和6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6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6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6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 かしかおかの報告は毎回同じ内容である。心を痛めて対応しているのは伝わりますが、改善には至らない。行動障害でこだわりが強いのは分かる。簡単に解決に繋がらないのも分かる。しかし諦めてはいけない。知恵を絞り出して向き合っていくしかないので頑張ってください。

② 感染症の対応は大変でしょうが以前のような警戒心は遠のいたが油断はできないので引き続き感染症対策をお願いしたい。

③ 身体拘束の現状について説明頂きたい。

回答 身体拘束は、虐待に繋がるので、対応には十分な配慮が必要である。

④ グループホームの報告で「思いを聴き取った」とあるが、どのような思いなのか？

回答：本人が希望しているカラオケをしたいことや、DVDを部屋でも見たいと言うことを叶え行動が移せずかたまっている時には本人に理由を聞いてほしい等の思いを聴き取った。

根気強く相手の気持ちを大事に対応してください。目配り、気配り、心配りで

利用者の心境の変化を見逃さない支援を続けてほしい。

- ⑤ かしのみの報告にマンネリ化しないにとあるが、毎年同じ事をするのは楽である。しかし利用者の要望を取り入れ工夫していくことが大切。
- ⑥ かしのみの「強み」は更に強く、「弱み」は強固なものにするために改善してください。
- ⑦ 多機能型とは何か？
回答：生活介護と就労支援 B 型等の 2 種類以上のサービスを一体的に行う事です。業務の範囲が広がるので、利用者の獲得や稼働率の上昇が期待できます。
- ⑧ どの事業所も「職員間で情報共有している」とあるが、ほう、れん、そうは大事である。しかし最後に「確認」が重要。今後の業務の方向性に加えて欲しい
- ⑨ グループホームの報告で、本人の要望への対応後の結果まで記入して欲しかった。家族との関わりがあれば理解も得やすい。

(2) 事業所より追加説明

- ① 自治会を通じてご利用者から様々な要望が出ているが、真摯に向き合って応えている。感染症予防の観点から行事の実施形態は変化しているが、各グループ毎に外食を計画し、オプション旅行（日帰り）を実施した。
- ② ご利用者間のトラブルが絶えないので居室の内鍵を活用できるように説明しているが難しい。本来 3 対 1 で可能な所を現在は 1. 7 対 1 の職員を配置しているそれでも重度化、高齢化への対応には苦慮している。そこで具体的に進めているのは外国人技能実習生の受け入れである。最初は夜勤等で抜ける職員の補填として、徐々に正規雇用に向けて育成できたらと考えている。
- ③ 施設内の防犯カメラの増設工事を完了。居室以外の死角がなくなる台数に増やした。事故等の確認として活用。職員の支援が正当であったことを確認する手段として役立つが、不適切な支援の抑制力にもなると考えています。
- ④ 現在、施設内で一番問題になっているのは、職員がご利用者から受ける暴力行為である。ひどい時には日に頻回。職員のストレスに繋がっているが、その場その場でなんとか対応しているが、根本的な解決策はない。どう対応していくか今後の課題である。

(3) 施設所感

⑤ 施設長より

ご利用者自治会を通じて意見を汲み取る努力をしているが、重度の方がほとんどを占める入所ではご本人の要望を汲み取るのが難しい現状であること。またご家族の意見を頂戴する機会も設けているが、家族会の出席者も減少して、ご家族とコミュニケーションを図ることができない状況であるそのような状況でも本人や家族に寄り添った支援をしていくために、我

々の思いだけに囚われることがないよう、委員の皆様からのご意見を頂戴して、より良い運営をしていきたい。

⑥ 松前管理者より

本日の会で、自らの支援を振り返る機会となった。意見の中で、同じ事をしているのは楽であり同じ問題が繰り返されても解決していないという指摘は支援者として大変心苦しい。なかなか改善できない事案で職員もストレスを感じるが、諦めずに根気強く、毎回同じ事であっても確実にやり続けることが、この仕事の大事な部分だと改めて意識することができた。頂戴した意見を今後の支援に活かしたい。