

第三者委員会記録

障害者支援施設 かしがおか

【実施日】

2026年4月23日（木）

【実施時間】

15:00～15:50

【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 森本児発管

青木サビ管 田所サビ管 高尾支援課長 正木主任 合計10人

【議案】

2025年度苦情等に関する経過報告について

（2025年4月1日～2026年3月31日）

【協議内容と結果】

1. 苦情受付状況に関する経過報告（2025年4月～2026年3月）

- | | | |
|------------------------|--------------|----|
| （1） 障害者支援施設かしがおか経過報告 | 2025年度苦情受付件数 | 0件 |
| （2） グループホームかしがおか経過報告 | 2025年度苦情受付件数 | 0件 |
| （3） こどもサポートかしのみ経過報告 | 2025年度苦情受付件数 | 0件 |
| （4） 多機能型事業所阿波かしがおか経過報告 | 2025年度苦情受付件数 | 0件 |

2. 施設長、松前管理者より

昨今、職員の人材不足からくる支援者の質の低下が、当事業所に限らず福祉施設全般における課題となっている。そこで新しい取り組みとして外国人技能実習生3名を採用した。まだまだ言語の問題はあるが、一生懸命に取り組んでおり、日本人スタッフも見習うべき点が多々ある。苦情としての受付はなかったが、様々な要望や意見はご利用者、またそのご家族から頂戴している。それら一つ一つを軽視することなく、要望を実現していけるように取り組んでいるつもりではあるが、まだまだ足りない部分がある。

苦情の報告会なので事故報告に関してはあげていない。しかし昨年度も重大な事故が発生した。他害行為により被害を受けた方は現在も寝たきりの状態である。施設内だけで収めるべき案件ではないと判断して警察に介入してもらい状況調査してもらった。結果、被害家族は事件にしないと判断した。このような事案があると、行動障がい（他害等）のある方の受け入れは躊躇してしまう。定員を埋めることは簡単であるが、慎重にならざるを得ない。このような障がいをもつ方々のご家族の心痛は理解できるが、施設側の葛藤もご理解いただきたい。

昨年度、ご利用者の要望が毎年同じものがあがっていると指摘があった。それを踏まえて実現に向けて繰り返し支援を継続しているがなかなか難しい。相談や要望には文書のやり取りではなく直接お会いして対応するように心がけている。ご理解が得られ

ず職員のストレスは増すばかりであるが、それでも引き続きご理解を得られるように努めていきたいと考えている。

3. 第三者委員からの質問及び総評

(1) かしがおか報告に対して

① 質問

- ・外国人技能実習生の勤務内容
 - ・ご家族の協力状況について
- それぞれ西内施設長より回答

② 指摘及び助言内容

- ・質の低下は福祉の現場だけではなく全ての職種に通じる問題である。しかしながら事故等の発生のないように安全管理は必要なので、質の向上に努めてほしい
- ・苦情はないとの報告であるが、内容は苦情にちかいものがある。
自治会の内容を記録して回覧するだけでなく、要望が実現できているか確認することが大切だと思う。
- ・外国人実習生に関しては文化の違いや言語の違いで微妙な食い違いが起きるかもしれない。常に気にかけて配慮してほしい。

(2) グループホーム報告に対して

- ・ご利用者の不安軽減のために毎週ご家族と情報交換しているとのことで大変素晴らしいと思った。また「要望から実現へ」の取り組みも素晴らしい。更に意見を汲み取って実現させてほしい。

(3) かしのみ報告に対して

① 質問

- ・迎えの時間変更について、延長時間はどのくらいか？
- 担当者より回答
- 更に管理者より追加説明を行う。

(4) 阿波かしがおか

① 質問

- ・親の会への出席率は
 - ・身体拘束の事例はあるか
- 担当より回答

② 助言内容

- ・ご家族からの相談への対応について、なかなか理解が得られないのは大変だと思う。しかし誠意をもって繰り返し対応する事が、次の支援に繋がるので頑張してほしい。

4. 閉会 松前管理者よりお礼言葉にて終了