

## 令和 7 年度 苦情解決第三者委員会報告

令和 7 年 11 月 27 日に赤城会本部会議室にて「赤城会苦情解決第三者委員会」を開催いたしました。当日は、第三者委員 4 名と赤城会関係者 6 名にご出席いただき、令和 7 年度に寄せられた苦情の受付状況や解決に向けた取り組みについて報告と意見交換を行いました。

### 1. しきしま学園での苦情対応について

#### <苦情内容>

近隣住民の方から「避難訓練が本番の火災のようで驚いたため事前に知らせてほしい」との声が寄せられました。

#### <対応>

職員間で「訓練の際には申し出のあった方へ事前に連絡する」ことを共有し、10 月 28 日の訓練から改善を行いました。

#### <委員からの主な意見>

- ・火災報知器の音や職員の声が近隣に届く可能性を踏まえ、事前連絡の範囲を検討する必要があるのではないか。
- ・月 1 回の内部訓練でも、可能な範囲で自治会への連絡を検討してはどうか。
- ・行政・消防との連携に加え、地域の理解を得る工夫も大切である。

#### <施設長から>

訓練の法的義務や実施状況、近隣への影響について説明があり、今後も丁寧な対応を続けていく方針が共有されました。

### 2. グループホームでの苦情対応について

#### <苦情内容>

利用者の保護者から「入浴前の声かけが強い口調に感じ、本人がショックを受けた」との申し出がありました。

#### <対応>

- ・7 月 29 日に電話で謝罪いたしました。
- ・8 月 5 日に来所いただき直接説明と謝罪を行いました。
- ・保護者の要望を該当職員へ伝え共有いたしました。
- ・全職員へ周知し支援方法の見直しと改善に取り組むことといたしました。
- ・ご本人が安心して過ごせるよう継続して支援内容を検討していく方針を確認いたしました。

#### <委員からの主な意見>

「言葉がけは利用者にとって安心につながる大切な要素であるため、今後も丁寧な対応を続けてほしい」との意見が寄せられました。

### 3. まとめ

委員会では、寄せられた苦情一つひとつに真摯に向き合い、改善へつなげていく姿勢について評価をいただきました。また、地域との連携や支援の質の向上に向けた、多くの温かいご意見を頂戴いたしました。

赤城会では、利用者のご家族、そして地域の皆さまに安心して過ごしていただける環境づくりのため、これからも苦情解決の仕組みを適切に運用し、より良いサービスの提供に努めてまいります。