

令和3年度 事業報告書

自 令和3年4月 1日

至 令和4年3月31日

社会福祉法人 鶯鳴会
多機能型事業所

1. 事業所の名称 生活介護 KoBo れもんぐらす
2. 所在地 三重県名張市西原町 2590 番6、2590 番8
3. 職員体制

管理者	サービス管理責任者	生活支援員	看護師	調理員
1名	1名	22名	1名	1名
他事業を 兼務	他事業を 兼務	常勤・専従 4名 常勤・兼務 7名 非常勤・専従 11名	非常勤・専従	他事業を兼務

4. 営業日ならびに営業時間

事業所	【毎週月曜日から金曜日、祝】 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分
利用者の利用日ならびに 利用時間	【毎週月曜日から金曜日、祝】 午前 10 時 00 分から午後 4 時 00 分
休所日	土日・年末年始

5. 定員 25名
6. 契約人数 26名 (R4. 3. 31日現在)
7. 利用者送迎 希望によりドア to ドアの送迎を行った。(26名中24名が送迎利用)
8. 年間利用状況

年度	開所日数	利用平均人数	延べ利用人数	利用率
令和3年度 (令和2度)	250日 (257日)	23.3名 (24.6名)	5804名 (6323名)	87.8% (91.2%)

9. 利用実績 (利用平均人数：小数点第2位切り上げ)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
開所日数	22	21	22	21	22	22	21	22	20	20	14	23	250
利用人数	27	27	27	27	27	26	26	26	26	26	26	26	
利用延べ人数	515	481	531	491	509	521	506	520	478	462	283	507	5804
利用平均人数	23.4	22.9	24.2	23.4	23.2	23.7	24.1	23.7	23.9	23.1	20.3	22.1	23.3
新規契約者数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
契約終了者数	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

※契約終了理由・・・同法人内就労継続支援B型へ移行したため

10. サービス内容

- ◎生活援助・・・食事、排泄、入浴、衣類の着脱の際に利用者の心身状況に応じて、適切な技術をもって介護を提供し、また、必要に応じて看護師等がリハビリ等を行った。
- ◎活動・・・歩行訓練及びリハビリに加え、マシンを使用し運動不足解消を目的としたトレーニングを行った。また、外出活動・音楽活動（カラオケ）、レクリエーション等で利用者の方が主体的に活動できるよう支援し、これらを基本とし、さらに就労意欲のある利用者に対しては軽作業を提供し、毎月約12名の利用者が作業に取り組んだ。工賃は下表のとおり支給した。

年度	工賃支払合計(年間)	工賃支給者数	一人当たりの月額平均工賃
令和3年度	231,070円	143名	1,616円
令和2年度	383,033円	162名	2,364円

- ◎健康管理・・・1日2回の検温、週に1度の血圧測定を行い、希望者には健康診断とインフルエンザ予防接種、新型コロナ予防接種（1回：6～7月、2回：7月、3回：2～4月）を行った。また、例年通り、手洗い・うがい・アルコール消毒を1日2回（登所時・昼食前）徹底して行い、飛沫感染を防ぐため全員にマスクの着用を義務付けた。9年連続ノロウイルス、インフルエンザに感染した利用者はいなかった。さらに、新型コロナウイルス感染症予防のため各種イベントは中止とした。
- ◎給食・・・バランスのとれた献立かつ個々の食形態（普通食・きざみ食・ミキサー食）や体調に合わせた食事を提供し、食事中に喉を詰まらせるなどの事故は一件もなかった。また、新型コロナウイルス感染症予防のため、れもんぐらす棟では黙食と非対面（一方向を向く）を徹底し、2グループに分かれて入れ替え制にする対応をとった。わたぼうし棟でも可能な限り黙食するよう努めた。
- ◎送迎・・・希望によりドア to ドアの送迎を行い、車椅子等、移動が困難な利用者に対しリフト付きの車を使用した。また、リフトを使用する際は、安全ベルト・固定金具の声出し確認を行うことにより安全面を徹底し、障害により行動に困難を要する方（他害行為等）については職員を増員して対応した。衝突などの事故はなかった。
- ◎防災訓練・・・年に2回（9月、3月）消防署との連携をもち、通報、避難および消火訓練を行った。災害発生時の対応については、今回初の試みとして災害級の地震を想定し身を守る訓練から火災発生時の対応、人命救助（心肺蘇生法、AED）、そして避難所（はなの里）までの避難訓練を行い、さらに保護者による迎え（引き渡し）も含め丸一日をかけて大規模な訓練を行った。また、消防用設備等について、定期（9月、3月）に点検し、その結果を名張市消防本部消防長に報告（9月）した。異常はなかった。
- ◎防犯訓練・・・年に1回（6月24日）警察署と連携を図り、不審者侵入対応訓練を実施した。わたぼうし棟にて実地訓練（警察官が不審者役）を行ったが、施設内からしか開

錠できないと思っていた正面ドアが警察官の力で自動ドアが開いてしまったというハプニングが発生した。現在、わたぼうし棟が来客受付となっており、来客時の対応についてはリモコンにて正面玄関を開錠していたが、今後、れもんぐらす棟のように手動で施錠開錠し安全性を高めるのかは、現在検討中である。

11. 苦情（要望）関係

- (1) 件数 6月2件
 (2) 苦情（要望）内容→解決の方法

No.	苦情（要望）内容	解決の方法～改善の結果
1	トイレに行くとき前に入った人が流してなかった。（トイレ使用後は流してほしい）	サビ管と本人で話し、忘れないよう貼紙をするという案も出たが、貼っても忘れる、もしくは見ない可能性もあるため、再度主任から職員・利用者全員に伝えた。その後、同様の苦情は一切ない。
2	職員がパズルをしている利用者に、自分のペースでパズルのピースを渡しているように思えた。「利用者のことを考えていないのではないか」と言ったが、その後もパズルのピースを渡し続けた。私が間違っているのか。	サビ管と本人で話し、支援はその時々により変わることがあり、各職員は主任の指示のもと動いていることを本人に理解してもらった。さらに、質問の答えは主任から職員に確認し、「利用者のことを考えている」という結果を本人に伝えた。本人納得済み。

12. 総括

令和3年度も新型コロナの影響で、日々の活動において様々な制限を余儀なくされ（利用者との距離が保てないため、創作活動や音楽活動を行うことが困難）、どのような活動を行えば安全に楽しめるのか模索が続く1年となった。（2月にはホーム利用者および職員が陽性者となり、れもんぐらすも施設内の消毒とPCR検査に対応するため、6日間休所せざるをえない状況となった。）また、名張市障害者スポーツ大会や日帰り旅行などイベントも中止となり、利用者が最も満足感を得られる「外出」は、昨年度同様、春のお花見ドライブ、秋の紅葉狩りドライブのみとなった。とはいえ、利用者もコロナ禍の状況にすっかり慣れ、「コロナが終わったらみんなでおでかけできるな。今は無理だな」ときちんと理解している様子が窺えたり、手指消毒の際には「見て見て！ちゃんと指先も消毒せなあかん！」と“正しい消毒の方法”のポスターを見ながら手首から指先までしっかり消毒していたり、マスクを着用できなかった方が拒否せず着用できるようになったり、わずかではあるが成長が見られ、一人ひとりの可能性を感じられた。

下請作業に関しても、受注がない日もあったが、取引先の担当の方の「みんな頑張ってくれているから、少しでも渡してあげたい」というご厚意で、新型コロナの影響をあまり受けることなく、継続的に作業を提供することができた。下請作業担当職員たちの「受けた仕事はミスなくきっちり仕上げる」という意識が取引先にも伝わり、信頼を得られた結果ではないかと思われる。また、利用者も毎月10日のお給料日をとても楽しみにしており、お給料袋を受け取るたびに「給料〇〇円もらえた！」「給料上がった！」など達成感や満足感が溢れている。期末手当もモチベーション維持に繋がっている。

一方で、支援の困難さを感じる場面も多々あった。以前、他事業所で被虐待者となった利用者Aさんの不穏時の対応として、令和2年度に引き続き「複数人で対応→他害の対象となった人はAさんか

ら離れる→落ち着いてから、納得するまで話をする」という流れを実践してきた。Aさんの特性として、「何度も同じ話をする」「少しでも自身を否定されたと感じると即座に他害に発展する」ということが挙げられるため、言葉遣いに細心の注意を払いながら落ち着いた口調で「さっきも聞いたよ」「Aさんの気持ちはちゃんとわかってるよ」という声かけを繰り返し行い、それによってAさんも一旦落ち着き、また思い出したら話をすることで落ち着き…という状態が続いていた。支援の困難さを感じる度に、相談支援センターの担当の方に相談したり、定期通院の際に医師に相談して薬の調整をしてもらったりしてきたが、令和4年3月以降は特に特定の職員への固執や他害（暴言・暴力）が目立つため、引き続き関係機関に現状を伝え、助言を求めながら対応していく必要がある。

【虐待防止の観点から】

昨年度に引き続き、令和3年度も「改善計画書」に基づく「工程表」に沿って日々取り組みを行った。情報共有アプリの「チャットワーク」や職員間の連絡ノートを活用することで、作業チームと活動チーム間で相談・協力体制がさらに取りやすくなった。また、虐待防止の一環として、昨年から取り入れた「「こんなんでいいのかな？」報告書」※1や定期的なセルフチェックにより、自身の言動が適切なものなのか、鶯鳴会の方針から外れていないか振り返る機会を得られた。

令和3年度も「虐待ゼロ・不適切な支援ゼロ」「明るい雰囲気でも話し合える環境づくり」という目標に向かって職員同士で対話を積み重ね、原因究明と対策案を打ち出し、実践することを繰り返した。令和4年度もまず利用者の声に真摯に寄り添い※2、支援に関する疑問や問題が生じた場合はスピーディーな解決を目指すと同時に、「虐待はいつでも起こりうる」という危機感を常に持ち、だからこそ日頃からストレスを溜め込まないよう職員同士で“明るい雰囲気でも話し合える”ことを意識する、という共通認識を持って日々取り組んでいきたい。

※1 虐待認定を二度と受けたくないよう、日常に潜む小さな“虐待の芽”を摘むことで虐待を防止しようという目的を持ち、他の職員の支援が不適切ではないかと感じた場合は「「こんなんでいいのかな？」報告書」を書き、法令遵守委員長と主任が事実確認と注意指導を行い、全職員で“虐待の芽”を見逃さない体制づくりに取り組んでいる。

※2 利用者の声を反映させている個別支援計画書については、個々の希望に沿った活動や支援を行えるようサービス管理責任者が利用者一人ひとりに聞き取りを行った。話すことが苦手な方に関しては筆談にする、簡単な質問にして答えやすくするなど工夫し、利用者に合わせて方法で本心を引き出すよう努め、本人にとってモチベーションが上がるような内容を盛り込み、希望に満ちた個別支援計画書を作成した。個別支援計画書作成後も、計画に基づいた活動や支援が行えているか本人や職員に確認し、悩みや相談がある場合はいつでも本人の話を傾聴し、最善の方法を探った。