

# 令和4年度 事業報告書

自 令和4年4月 1日

至 令和5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	21名	1名	1名
他事業を 兼務	他事業を 兼務	常勤・専従 5名 常勤・兼務 7名 非常勤・専従 9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 27名 (R5. 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。(27名中 25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4年度 (令和3年度)	257日 (250日)	22.1名 (23.3名)	5673名 (5804名)	84.6% (87.8%)

#### 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	21	22	22	21	23	22	21	22	20	20	20	23	257
利用人数	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	27	
利用延べ人数	497	476	515	466	410	468	482	492	439	432	449	547	5673
利用平均人数	23.7	21.7	23.4	22.2	17.9	21.3	23.0	22.4	22.0	21.6	22.5	23.8	22.1
新規契約者数	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
契約終了者数	0	0	0	0	0	0	1※1	0	0	0	1※2	0	2

契約終了理由…※1 他事業所への通所を希望されたため ※2 年齢層が合わないため

## 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、月平均 11.5 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4年度	208,673円	138名	1,512円
令和3年度	231,070円	143名	1,616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（4回：8～9月、5回：11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年間を通し全員にマスクの着用を義務付けた。10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今年度も中止としたが、新型コロナ感染者数が比較的減少傾向にあった3月に、希望者のみで簡単な“おやつ作り”を行った。

◎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対策のため、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、特性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。

**事故報告** 令和4年5月29日(水)、帰りの送迎時、利用者1名を送り届けた後、方向転換しようとして後退していたところ、ご近所の方の車が停まっていることに気づき、すぐにブレーキを踏んだが間に合わず、軽く衝突した。幸い怪我人は出ず、先方の車の修理費用を支払い、それ以上のトラブルには発展しなかった。

◎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、昨年度に引き続き、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)まで徒歩での移動、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予定していたが、生憎の天候不良により、避難所までの移動は中止し、代わりに避難経路上の「注意ポイント」の写真をスクリーンに映し出し、なぜ注意する必要があるのか1か所ずつ丁寧に説明し、職員・利用者への周知を試みた。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(7月20日)警察署と連携を図り、不審者侵入対応訓練を実施した。
- れもんぐらす棟では、正面玄関を常に施錠していたが、換気のため開放していた職員室の窓から、不審者役である警察官に建物内への侵入をあっさり許してしまう結果となった。
- わたぼうし棟では、昨年度の「手動では開かないと思っていた自動ドアが強い力によって開いた」という経験を踏まえ、今年度はインターホン対応をする間に他の職員が走り回って各部屋の窓や玄関の施錠をしようと計画していたが、自動ドアのリモコンに何かが触れ、自動ドアが開いて、また不審者を容易に侵入させてしまう結果となった。
- これらのことを受け、れもんぐらす棟では「職員不在の部屋は窓を閉める(換気より命を優先)」こととし、わたぼうし棟では「現状のままでは不審者の侵入は防ぎきれない」とし、昨年度からの課題であった「正面玄関の施錠」について、れもんぐらす棟同様、常に施錠し、出入りするたびに手動で開錠し、安全性を高めることになった。

## 11. 苦情（要望）関係

(1) 件数 9月1件、10月1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	<p>お昼ごはんをたべようとおはしをもったとたんに、ある職員が「〇〇君ハイベン」って言ったので食よくなりませんでした。 ちなみに今日だけじゃないです。 (原文ママ※) 令和4年9月15日(木)</p>	<p>主訴：利用者がいる前で他の利用者の排泄の話を聞きたくない 要望：職員同士で排泄の話をする際は、利用者の居ない所でしてほしい 対応：同日、15:00～本人と話し合いの場を設ける 明らかに、職員の配慮不足であり本人に不快な思いをさせてしまったことに対し管理者から本人に謝罪するとともに、この現状を生活介護の主任に伝え、今後の対応について対策を考えるよう依頼した。 対策：周りに利用者がいる場合、職員Aは職員Bに対し「Bさん、ちょっとよろしいでしょうか？」と声をかけ、職員Bに利用者の居ない場所へ移動してもらい、利用者の居ない場所で排泄の話をする。 結果：本人納得済み（その後、同様の苦情なし）</p>
②	<p>今日の朝はゆうさんに名前がだけか。 きつい いいかた したから。私がWCにこもっていた。(&gt;_&lt;(&gt;_&lt;(&gt;_&lt;)さいあく。 (原文ママ) 令和4年10月14日(金)</p>	<p>要約：本人は朝の挨拶をしようと、その職員の名前(ゆうくん)を呼んだ。その後「おはようございます」と挨拶しようと思ったが、その前に職員から「名前だけかー」と言われた。 主訴：「名前だけか」という上から目線の言い方は嫌 要望：「はい、なんででしょうか？」と言ってほしい。 ：名前を呼んだ後、挨拶するので少し待ってほしい 対応：同日、15:00～対象職員と面談。事実確認を行った結果、利用者の申し出と一致したため、本人の主訴、要望を伝えた。 対策：対象職員から本人へ「今度から『はい、なんででしょうか?』って言いますね。朝はすみませんでした」と直接謝罪した。 結果：本人は対象職員に対し笑顔で「ありがとう」と答えていた。（その後、同様の苦情なし）</p>

※原文ママ・・・文章の引用などにおいて、誤字や事実誤認と思われる記述が含まれている部分をあえて訂正せずに掲載する場合に、原文をそのまま載せていることを明示する表示。  
(実用日本語表現辞典より)

## 12. 総括

令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症対策に追われる1年となったが、利用者もその状況にすっかり慣れ、送迎の際には「もうちょっと窓開けよか。換気換気!」という声が聞かれたり、「手洗い後の消毒をしていない」と職員に伝えるために両手を揃えて職員のほうへ差し出す姿が見られたり、すっかり“With コロナ”の生活に馴染んでいる様子だった。8月に職員と利用者、合わせて十数名が新型コロナ陽性となったがそれ以上の感染拡大はなく、残された職員が奮闘し、昨年度のように休所しなければならぬ事態には陥らずに済んだ。

令和4年度もイベント解禁は叶わなかったが、春のお花見ドライブ、ゴールデンウィークのこいのぼりドライブには出かけ、季節感を味わうことができた。また、多数の利用者から寄せられた「イタリアンランチイベントをしてほしい!」という声に応え、7月と12月には令和2年度以来見合わせていたイタリアンランチイベントが復活し、12月はクリスマス仕様のイタリアンランチを用意していただいたことで利用者のボルテージはさらに上がり、「嫌いなものでも食べた」「休む予定だったけど食べたいから来た」など満足度の高さが窺える声で溢れていた。保護者にも好評で、担当者のもとにはお礼の言葉の他に「帰ってきてからメニューの紙を嬉しそうに見せてくれた」「よほどおいしかったのか自慢げに説明してくれた」という喜びの声も集まった。また、3月には希望者のみで“おやつ作り”を行い、久しぶりのクッキングが楽しかったのか、「次いつする!?’と翌日からほぼ毎日尋ねる利用者もいた。

下請作業に関しても、新型コロナの影響で受注がない日もあったが、取引先の担当の方の「少しでも仕事を渡してあげたい」というご厚意で、断続的ではあるが作業を提供することができた。下請作業を希望される利用者の中で、なかなか作業に集中できず、作業とは関係のない話をしてしまったり、些細なことを被害的に捉え作業台を強く叩いてしまったり、周囲の利用者に影響を及ぼしてしまうほどの不穏状態が続いている方が1名おり、どうしたらその方が落ち着いて作業に取り組めるか、他の利用者との関係を保つために何かできることはないか、ということ携わる職員全員でアイデアを出し合いながら、支援方法や環境面を日々更新しているが、未だにその状況は続いている。本人の「仕事をがんばりたい」という気持ちに寄り添えるよう、今後も支援方法や環境整備に注力していく。(現在、保護者や相談支援センター、主治医と密に情報共有しながら、服薬について相談を始めたところである。)

契約終了者は2名となったが、うち1名は以前より支援の困難さを感じていたAさんで、職員はAさんの特性である「何度も同じ話をする」「少しでも自身を否定されると感じると即座に他害に発展する」ことを受け止め、言葉遣いに細心の注意を払いながら落ち着いた口調で声かけするよう努めていた。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)が目立つようになっていたため、Aさんとその職員が接触しないよう最大限対応したが、Aさんの状態は日に日に不安定になるばかりだった。相談支援センターの担当者や主治医と密に情報共有し、市役所の方も交えて会議を開いた結果、薬の調整のため入院となり(6月)、3か月後の退院を見据えて様々な対策を考えていたが、9月の退院時に「他事業所に行きたい」という要望があったため、そのまま契約終了となった。もう1名は50代の方で、以前より「大きな声が聞こえてくるとしんどい」と訴えられており、“ここは自分より若い人ばかりで動き回る人も多く賑やかな場所”だとわかっているものの、徐々に“静かな環境で過ごしたい”という気持ちが増し、「年齢層が合わないから別の事業所を利用したい」とのことで契約終了となった。

虐待事案は1件挙がったが名張市の調査の結果、「認定しない」と判断された。

### 【虐待防止の観点から】

令和 2 年度より始まった「改善計画書」に基づく「工程表」に沿って、日々対策に取り組んだ。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の活用、“「こんなんでもいいのかな？」報告書”※1 や定期的なセルフチェックによる振り返りを重ねた結果、令和 4 年 12 月 2 日に三重県より「終結」という判断をいただいた。これに甘んじることなく、今後もこれまでと変わらない取り組みを続け、利用者の声に真摯に寄り添う※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つ、という共通認識を持って日々支援に臨んでいきたい。

※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“「こんなんでもいいのかな？」報告書”を書き、法令遵守委員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、利用者に合わせた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。