

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

1. 事業所の名称 共同生活援助 KoBo れもんぐらす

①すとりべりーホーム（建物名）

②おにぎりホーム（建物名）

2. 所在地

①三重県名張市東田原625-190

②三重県名張市西田原391-6

3. 職員体制

| 人員 | 従業者 | 世話人 | 常勤・専従 | 1名 |
|----|-----|-----------|--------|----|
| | | | 非常勤・専従 | 6名 |
| | | 生活支援員 | 常勤・専従 | 1名 |
| | | | 非常勤・専従 | 6名 |
| | | 夜間支援員※1 | 非常勤・専従 | 7名 |
| | | サービス管理責任者 | 非常勤・専従 | 1名 |
| | 管理者 | 常勤・兼務 | 1名 | |

※1. 夜間支援員については、法人職員が時間外で対応

4. 利用定員

①すとりべりーホーム 7名

②おにぎりホーム 6名 合計13名（令和3年4月1日現在）

※おにぎりホーム：6部屋中、1部屋は「体験入居」用

5. 利用者数

①すとりべりーホーム 7名

②おにぎりホーム 4名 合計11名（令和4年3月31日現在）

| ホーム名 | 障害支援区分 | | | | | |
|--------|--------|----|----|----|----|----|
| | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 計 |
| すとりべりー | 0名 | 1名 | 2名 | 3名 | 1名 | 7名 |
| おにぎり | 0名 | 0名 | 1名 | 0名 | 3名 | 4名 |

6. 年間利用状況

| 年度 | 開所日数※ | 利用者数 | 平均利用者数 | 利用率 |
|-------|-------|-------|--------|-------|
| 令和2年度 | 365日 | 4060名 | 11.1名 | 96.0% |

※開所日は365日が原則

7. 利用実績

| | 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 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 28 | 31 | 365 |
| 利用者数 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | |
| 利用延べ人数 | 356 | 367 | 356 | 366 | 368 | 356 | 355 | 326 | 304 | 312 | 272 | 324 | 4060 |
| 利用平均者数※1 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.8 | 11.4 | 10.8 | 9.8 | 10.0 | 9.7 | 10.4 | 11.1 |
| 体験※2利用日数 | 8 | 13 | 3 | 8 | 8 | 7 | 6 | 6 | 3 | 3 | 0 | 3 | 68 |
| 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 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

※1.小数点第2位で切り捨て

※2.体験入居利用者（計3名）

8. サービス内容

(1) 日常生活の援助

利用者の状態に応じ、利用者が意欲的に日々の生活を送ることができるよう、調理や洗濯、掃除などを共同で行った。とくに食事関係については、メニュー内容の決定から調理、片付けまで利用者が主体となり進めてきた。その結果、料理のレパートリーが増えたことによる達成感やおいしく味付けができた満足感などから調理に対する意欲が高まった。さらに、少量だが苦手な食べ物を食べられるようになったケースも見受けられた。利用者からの相談事や利用者間トラブルに関しては、相談受付担当であるサービス管理責任者が随時受け付け、管理者や関わった職員を含め解決に努めた。

(2) 金銭管理の援助

利用者11名中4名の金銭を預かっており、1名の職員と会計責任者（管理者）で管理を行った。また、預金の金銭出納確認については3か月に一度の頻度で利用者や保護者に書面で報告し確認をとった。（確認書あり）

(3) 余暇活動の援助

新型コロナウイルス感染症終息の兆しが見えず、事業所としてのイベントは一度も行いうことができなかった。ただし、各利用者が移動支援サービスを利用することにより週末にヘルパーと一緒に買い物に出かけるなど個々に過ごすことができた。

9. 健康管理

- ・健康診断（利用者が希望する医療機関で受診）
- ・インフルエンザ予防接種（10月）
- ・服薬管理（誤薬防止のため内容・錠数を確認、見守り）
- ・定期通院（通院介助（ヘルパー）利用もしくは生活支援員対応）
- ・突発的な発熱や体調不良（平日は生活介護と連携し看護師が対応、週末は生活支援員が対応）
- ・新型コロナワクチン接種（1回目6月～7月/2回目7月/3回目2月～令和4年4月）
- ・新型コロナウイルス感染症予防対策（手洗い、うがい、手指消毒、マスク着用、朝夕の検温、換気、食事を2部制、食卓テーブルにパーテーション設置、黙食）

昨年度に引き続き、感染症対策を強化し健康管理を行ってきたつもりだったが、令和4年2月新型コロナウイルスに数名が感染した。感染拡大を防止するため、ホーム内でゾーニングを行い、感染者に対しては各居室での隔離をお願いした。また、自室で過ごすことが難しい感染者に対しては、保護者に協力を依頼し実家にて療養する方向で対策を行った。さらに、エッセンシャルワーカーとして各事業所の職員が集まり、看護師を中心としたチームを結成し19日間の感染拡大防止期間を乗り越え、新たな感染者を出すことなく終息へと導いた。この感染に対し、改めて感染症対策の重要性について振り返る機会となり、以前にも増して職員、利用者ともに対策に取り組んでいるところである。

10. 防災関係

・消防訓練（年2回）

9月→災害発生時の対応について利用者と合同で行い、地震発生時に取るべき行動や消火訓練、模擬人形を用いた心肺蘇生法とAEDの使用方法を再確認した。

3月→各ホームで消火、避難、通報の訓練を行った（職員のみ）。その後、訓練時の問題点を挙げ、昨年度に立てた対策を実行できているかを確認し、現在の態勢で利用者の命を守れるのかを話し合った。訓練時の問題点として、火災通報装置に不具合（通話異常）が生じ、消防署への通報がスムーズに行うことができなかった。火災通報装置については、後日（3月31日）丸栄建設が点検し設定変更をした。消防本部指令センターに通報テストを行い、問題なく通話・通信できることが確認できた。

・消防用設備等点検（消防法第17条の3の3）

| ホーム名 | 点検日 (年2回) | 結果 | 報告(名張市消防本部) |
|--------|--------------|--|-------------|
| おにぎり | 9月1日(水) | 異常なし | 令和4年3月22日 |
| | 3月1日(火) | 2階避難口B級 音声点滅用予備電源容量不足により、非常時音声点滅動作が正常作動不能。 | |
| すとりべりー | 9月1日(水) | 9月→〈誘導灯〉1階避難口、2階避難口点滅用予備電源()放電。 | 令和4年5月13日 |
| | | | |

11. 防犯関係

・防犯訓練を下記の内容で行った。

| 月 | 日 | 時間 | 訓練場所 | 内容 | 結果 |
|----|----|------------|-------------|---|---|
| 10 | 26 | 10:45 ～ | おにぎり ホーム | 利用者が通所後、訓練を行った。(事前連絡なし) 「ホームを見学したい」と | 来訪者(不審者)に対し、職員は快く受け入れた。その後、異変に気付いた一人の職員はさすま |

| | | | | |
|----|------------|-----------|---|--|
| | | | <p>いう来訪者(不審者)に対し、現場職員3名はどのような対応をするのか!?</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性職員1名 ・男性職員2名 | <p>たを用いて対応するが、何もしていない来訪者(不審者)の気持ちを逆なでしてしまい、来訪者(不審者)が持参していた刃物によって傷を負った。もう一人の職員は場所を移動し警察に通報していたが、その間に女性職員が人質となり、女性職員のカバンを持って逃走してしまった。</p> |
| 26 | 17:15 ～ | おにぎりホーム | <p>利用者が帰宅後、訓練を行った。(事前連絡なし)</p> <p>「宅配便」を装った来訪者(不審者)に対し、現場職員はどのような対応をするのか!?</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性職員1名 ・男性職員2名 | <p>宅配便を装った来訪者(不審者)に対し、即、玄関を開錠。女性職員の脇を通り抜け、そのままホーム内に侵入され利用者が人質となり金品を要求された。男性職員2名のうち、1名は入浴介助中、1名は2階で他の業務をこなしており、異変には気づかなかった。</p> |
| 26 | 17:45 ～ | すとりべりーホーム | <p>利用者が食事中に訓練を行った。(事前連絡なし)</p> <p>「宅配便」を装った来訪者(不審者)に対し、現場職員はどのような対応をするのか!?</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性職員4名 うち2名は他事業所のヘルパーで、入浴介助中 | <p>宅配便を装った来訪者(不審者)に対し、即、玄関を開錠。女性職員の脇を通り向け、そのままホーム内に侵入された。来訪者(不審者)はリビングに移動し、金品を要求したが、キッチンに居た職員は気づかなかった。利用者の一人がさすまたで対応したが、来訪者(不審者)は、リビングから移動しお風呂へ向かった。お風呂では異変に気付いたヘルパーが浴室を施錠することにより侵入されることはなかった。</p> |
| 26 | 16:30 ～ | おにぎりホーム | <p>利用者が帰宅後、訓練を行った。</p> <p>「宅配便」を装った来訪者(不審者)に対し、現場職員はどのような対応をするのか!?</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性職員1名 ・男性職員1名 | <p>宅配便を装った来訪者(不審者)に対し、即、玄関を開錠。男性職員の脇を通り抜け、そのままホーム内に侵入され何もできず終了。</p> |

表の通り、課題の残る結果となった。その後、各ホームで話し合い、施錠の徹底、宅配便

の受け取りの有無を事前に情報共有するなど、まずはホーム内に侵入させないことを一番とし、来客に対しての初期対応はインターホンを使用することが決定した。現在、インターホン対応は徹底されており、時折、宅配便を装った業者に成りすますが侵入は不可能となっている。

12. 苦情(要望)関係

(1) 件数

| ホーム名 \ 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 計 |
|----------|----|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|
| すとりべりー | 5 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| おにぎり | 8 | 3 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| 両ホーム | 13 | 4 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 27 |

(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 2 3 4 | 職員の口調が怖い(4件) | 「言葉遣いをゆっくり優しく丁寧にする」という月間目標を掲げ、職員間評価や利用者評価を取り入れ、定期的に自分自身を振り返る機会を設けた。年度末まで継続することにより、利用者から同様の苦情が寄せられることが激減し、現在では同様の苦情が挙がることはなくなった。 |
| 5 | ワーカーさんに困っていることを気づいてほしい | ワーカーに確認したところ、日々利用者の表情や行動を見守り、その都度声かけを行っているとのこと。その日は、他利用者の対応等で申出人の様子に気づくことができなかった。今後も同様のことが起こる可能性があるため、申出人には個別支援計画にも挙げてるように緊急の場合はメモを書いてワーカーに渡すことを依頼し納得してもらった。 |
| 6 | 声かけをするときは各利用者の部屋(2階)まで来て笑顔で言ってほしい | 職員の身体的理由により階段の昇降が難しいため「呼び出しベル」を使用することを利用者に提案し了承を得た。(後日、「呼び出しベル」を購入) |
| 7 | 雨の日の洗濯対策をしてほしい | 洗濯物全体に当たるようにサーキュレーターを2台設置し、風を当てる方法を提案し了解を得た。(後日、サーキュレーター購入) さらに、洗濯干し場を2階にも増設しゆとりをもって洗濯物を干せる環境を整えた。 |
| 8 | 大きな声で言わないでほしい | すべて週末にワーカーが一人で対応しているときに起きている状況であり、ワーカーの負担がかなり大きい可能性があった。ワーカーの負担軽減のため、 |
| 9 | 人によって態度を変えないでほしい | |

| | | |
|----|--------------------------------------|--|
| 10 | どの人でも笑顔で接してほしい | ワーカーの増員と配置転換を行うことを説明し、了承を得た。 |
| 11 | 日曜日に利用者と職員が言い合いをしていたのでイヤ | |
| 12 | ゴミの回収をしてくれない(私のゴミを2階から1階に持って降りてくれない) | ゴミ回収をしていたワーカーが配置転換により不在となることを前もって説明できていなかったことに対し謝罪した上で、今後は足腰に問題のない場合は自室で出たゴミは自分で1階まで持っていく代替案を提案した。また、その案を他利用者に提案し了承されるまでの期間は代わりの職員がゴミを回収することを約束することで了承を得た。現在は、利用者自身でゴミ出しを行っている。 |
| 13 | 土曜日の昼食づくりのことで木曜日に職員から調理を依頼された | 自分で作りたかったときは作るけど、言われてするのは気が進まないとのこと。また、この件に関しては聞いてくれるだけでいいとのことだったので「作りたかったと思っていないときは、無理に作らなくても大丈夫ですよ」と伝えると納得したとのことであった。 |
| 14 | サビ管の態度が途中から冷たく感じた(もっとサビ管と話をしたかった) | 申出人と話し合う機会を設け、その日は他の利用者との約束がありホームに訪問したため、申出人には挨拶はできたがゆっくり話す時間は取れなかったことを説明し、その日に説明できなかったことについては謝罪した。さらに、今後は申出人の気持ちを確認するということで納得したとのことであった。 |
| 15 | 料理の味付けについて評価されたくない | 担当職員に確認したところ、他の利用者や保護者からも味付けが濃い、味付けがユニークなどという声が上がっているとのこと。また、申出人は料理に対し自信を持っており、とくに味付けについては率先して行っているため対応が難しかったとのこと。今後、料理の味付けについて利用者全員にアンケートを実施し、その結果をもとにグループ分けを行い、利用者が味付けするグループの料理に対して職員は一切口出し手出ししないということで、了承を得た。担当職員も他の利用者も賛成した。現在、申出人、他の利用者、保護者から味付けについての声は上がっていない。 |
| 16 | 洗面所が汚れていた(今まで何回も言っている) | 職員に確認したところ、掃除は行っているとのこと。掃除後に利用者が洗面所を使用した場合は汚れる可能性もあるが、使用するたびに掃除をすることが難しいため、いつどこを掃除したかを見える化するためにチェック表を使用することを提案し、了承を得た。後日、申出人から「職員が『時間があるから』 |

| | | |
|----------|---|---|
| | | と言って洗面所の掃除を夜にもしてくれた。うれしい」との報告があった。 |
| 17 | 玄関の施錠について意識が低い | 時間帯によっては人の出入りが激しく、一時的に開錠している場合があることを説明し、その都度施錠できるよう、ホームから出ていく職員は、玄関のチャイムで中に居る職員に知らせ、施錠を促すよう対策することを説明し、了承を得た。 |
| 18 | 食事中に話をしている利用者が居ても職員は注意しない | 新型コロナウイルス感染症対策の再徹底として、ホーム会議で職員に伝え、他の利用者には直接ホームに足を運び、管理者とサビ管から黙食についてお願いをした。本人の目の前で行われたため了承済み。 |
| 19 | 冷蔵庫内に賞味期限切れのものが入っており安心して食事ができない | 今まで、複数人の職員が冷蔵庫を使用したり、買い物をしたりしていたため管理不十分であったことを認め謝罪した。その後、管理者とサビ管で冷蔵庫内を掃除・整理し食材の買い出しから食材管理までを担うことを提案し、了承を得た。その後、職員会議で承認され決定した。申出人からは後日「安心して食事ができてありがたい」との手紙が届いた。 |
| 20 | わたしの嫌いな食べ物(納豆)を残すと他利用者が許可なく(納豆を)食べてしまうのが嫌 | 職員に確認したところ事実であり、他利用者に対し断るのが難しい状況であるとのこと。今後の対策として納豆を食べる人数分のみを購入し、申出人の分は代替品を用意することで了承を得た。 |
| 21 | 職員の返答が「聞いていない」「言ったのに…」ばかりだと不安になる | 職員に確認したところ、事実であった。申出人了承のもと、管理者、サビ管、職員、申出人の4人で話し合いの場を設けた。その中で職員から「聞いていない」「言ったのに」という言葉は控える旨を申出人に約束した。今後、もし職員が言ってしまった場合については「それは言わない約束ですよ」とその場で遠慮せずに申出人が職員に伝えることで了承を得た。その後、同様の苦情は一切ない。 |
| 22 23 | 職員と管理者の公私混同はやめてほしい(2件) | 申出人の了承のもと、管理者、サビ管、職員、申出人の4人で話し合う機会を設けた。今後、公私混同していると感じた時点で伝えることで了承を得た。 |
| 24 | 白米を食べないと決めつけられないでほしい | 担当職員に確認したところ、本人から白米を食べないことを直接聞いていたので毎回毎食確認することをしていなかったとのこと。申出人の要望としては毎回毎食確認してほしいとのことだったので各職員に報告し徹底してもらえるよう依頼することで納得された。その後、同様の苦情は一切ない。 |
| 25 | 話しかけても挨拶しても何の反応もない | 職員に確認したところ、申出人から話しかけられることはなく、申出人からの挨拶にも気づかなかった |

| | | |
|----|----------------------|---|
| | | (聞こえていなかった)とのこと。申出人に報告したところ「私の声が小さいからかな」と無視されているわけではないと分かり安心された。 |
| 26 | 職員が私のやる気を失うような言い方をする | 職員に確認したところ、発言に対しては事実であった。申出人に対して言っていないにしろ利用者が混乱するような発言は控えるよう注意した。申出人了承済み。その後、同様の苦情は一切ない。 |
| 27 | 話の腰を折るような言い方を改めてほしい | 職員への事実確認は求めないということであったため、今後、職員の失言があった場合は、その場で申出人から職員へ指摘することで了承を得た。申出人から職員へ物申すことが十二分にできる関係性であるため見守ることとした。その後、同様の苦情は一切ない。 |

苦情解決の基本的な流れを周知するため、前年度に引き続き、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みを掲載したポスターをホーム内に掲示した。さらに、苦情申出人が申し立てやすい環境に配慮するため「心の声」という名の用紙を用意し、いつでも記入できることを説明し希望する利用者に配付した。苦情(要望)の内容から解決までは表の通りだが、とくに留意した点は、利用者の声に耳を傾け、利用者の思いを引き出すこと、そして、苦情内容の事実確認をし、苦情原因の分析を徹底的に行うことであった。今年度の苦情(要望)に関しては、8月ごろから激減し2月末日まで苦情を受け付けることがなかった。しかし、現サービスが利用者の希望に添えているのか、利用者や家族からの意見・要望を放置することなく誠実に対応できているのかを職員間で確認することも忘れてはいけない。

13. 総括

令和2年度に引き続き、「適正な運営を図ること」を大前提に職員一丸となり事業運営を行ってきた。平成31年3月に事業所内で虐待事案が発生したことにより、ずさんな事業運営が浮き彫りとなり令和元年7月から定期的に監査が行われた。主に、虐待防止への取り組みを中心に被虐待者が再度虐待を受けない環境であるか、また現場職員のストレス状態に対する対策など、虐待防止改善計画に沿って指導を受けた。さらに指定基準(適切なサービスを提供するために最低限満たすべき基準)について行政が検査を行い、行政から助言を頂きながら適正な運営を目指し取り組んだ。その後、三重県福祉監査課事業所監査班より令和3年12月27日付けで通知が届き「令和元年7月16日から令和3年12月6日までに、貴法人に実施した監査結果について改善事項なし」ということで最低限の基準を満たした。ただし、指導事項として「虐待防止にかかる改善計画に基づく取り組みを継続し、虐待案件等の再発防止に努めること。」と指導を受けた。

今年度は「支援技術の向上を図る」という事業所目標を掲げ、とくに利用者との関わり方に重きを置いた。その中で「利用者への話し方・職員の聴く姿勢」を具体的な取り組みとし、利用者からの評価を受けながら関わり方を見直した。その結果を数値化するために、昨年度から始めた「利用者満足度調査」を今年度も行い、昨年度67%だった満足度が、今年度は87.5%に向上した。徹底して臨んだ具体的取り組みが見事数字として表れた一年となった。

現在、最低限の基準を満たしているに過ぎない事業所であることを冷静に受け止め、いつ何時

虐待が発生してしまう可能性があることを常に認識していかなければならない。そのためにも内部通報制度が機能するよう定期的な研修で再確認を行い、隠蔽されることなく利用者一人ひとりの人格・人権が尊重され、だれもが安心安全に暮らせる体制づくりを構築していくことがサービスを提供する上で必須条件と言える。引き続き、虐待防止対策にあたり再発防止に努めなければならない。