

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

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5年3月31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 6名
- ②おにぎりホーム 4名 合計10名（令和5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	1名	2名	6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	3627名	9.9名	85.7%

※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	325	336	319	305	299	293	305	297	286	296	276	290	3627
利用平均者数※1	10.8	10.8	10.6	9.8	9.6	9.7	9.8	9.9	9.2	9.5	9.8	9.3	9.9
体験※2 利用日数	7	8	8	4	0	3	3	0	0	0	0	0	33
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

※契約終了理由→他法人のグループホームに入居希望されたため

※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。利用者からの相談事（苦情・要望含む）や利用者間トラブルに関しては、関係者全員に事実確認を行うなど一件ずつ丁寧に対応することを心がけ、すべての相談事に関し解決という形で締めくくることができた。解決後の利用者の笑顔が印象的であった。

(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

今年度も新型コロナウイルス感染症対策のため、事業所としてのイベントは一度も行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ヘルパーと外出したり、利用者同士で近隣のコンビニエンスストアへ行ったり（利用者の要望）し各々余暇を楽しんだ。中には、一人で外出を希望する利用者もあり、この一年で利用者たちの行動範囲が広がり、社会参加する機会が増えた。

9. 健康管理

- ・健康診断（利用者が希望する医療機関※で受診）※矢倉医院、医療法人寺田病院
- ・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（4回目8月～9月/5回目11月）
- ・新型コロナウイルス感染症対策（手洗い、うがい、手指消毒、マスク着用、朝夕の検温、換気、各自居室にて食事、食卓テーブルにパーテーション設置）

昨年度、令和4年2月に新型コロナウイルスに数名が感染したことを踏まえ、感染症対策を継続していたが同年8月に2名の利用者が感染した。内1名は帰省し、他1名は居室にて療養（隔離）した。幸い隔離状態の環境にも対応可能な利用者だったため、その後、感染拡大することなく最短で終息することができた。

10. 防災関係

・消防訓練（年2回義務）

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（総合訓練）、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。また、消防署からDVDを借用し地震発生時の対応や地震後の通電火災を防ぐために注意することを学んだ。

3月→各ホームで防火管理者を中心に、利用者と合同で「発見、初期消火、避難誘導、通報」の総合訓練を行った。前回不具合が発生した火災通報装置は、今回は正常に作動し、消防署への通報をスムーズに行うことができた。避難訓練では姿勢を低くしながら移動する利用者や口元にタオルを当てて避難する利用者の姿が見受けられ、訓練を重ねるごとに避難時の重要ポイントを習得してい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9日(金)	異常なし	
	3月10日(金)	スプリンクラー設備 末端試験弁故障により圧力測定未確認 取り換え要す(3月27日取り換え済)	令和5年3月24日
すとりべりー	9月9日(金)	異常なし	
	3月10日(金)	異常なし	令和5年3月24日

11. 防犯関係

・防犯対策研修

7月→防犯意識を持つ重要性を理解することを目的とし、各ホームに分かれチェックリスト※をもとに防犯対策に対する再確認を行った。その後、直接支援にあたる職員のみで「各ホームを想定した不審者対応について」話し合いが行われ、想定内容に対する対応策を決定した。各ホームともホーム内侵入を未然に防ぐ対策が挙げられ職員の共通認識と防犯意識が高まる機会となった。もっとも重要なのは、当然ながら利用者・職員の命、安全の確保であることから、この対策が研修のみで終わらず、日々実践し、課題が挙げれば修正し、その場面に適した対策・対応ができるよう臨機応変に行動できる冷静さを養うため、今後も訓練や研修を続け職員の防犯意識を高め続けなければならない。

※別紙参照

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	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	5
おにぎり	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
両ホーム	4	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	7

(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	WC の使用カードが床に落ちないように直してほしい 令和4年4月1日(金)	対応：使用カードの紐をかけているフックの角度を調整した。その後、使用カードが床に落ちることはなく同様の要望が挙がることはなかった。
2	朝からガンガンうるさく声かけない。ドアをしずかにあけしめして下さい。私のモニタリングずっとアッコねえとしたいのでお願いします。 (原文ママ※) 令和4年4月14日(金)	要望：①ドアを静かに閉めてほしい ②他職員のような声かけをしてほしい ③モニタリングの担当(前サビ管)を継続希望 対応：翌日、15:10 すとりべりーへ訪問し苦情受付担当者(サビ管)、苦情解決責任者(管理者)と本人で話し合いの場を設けた。 対策：①ドアのレールを掃除 ドアを閉めるときは、指一本分残し最後まで閉めない。 ②声かけ担当者を決めた 月)S職員 火～金)N職員(本人の要望) ③管理者(前サビ管)より「現サビ管も利用者皆のことを大事に思っているから安心してください。アッコねえだけじゃなくいろいろな職員と話すことでお互いに分かることもいっぱいある、とあっこねえは思うよ」と思いを伝えた。 結果：①その後、同様の要望なし ②同上 ③現サビ管とモニタリングを実施
3	いつも美容院のよやくをよっちゃんにたのんでもらってるけど、なかなかよやくとってくれません。2月はコロナでいけなかったから4月によやくを取って、なるべく早く取	当日、12:40 苦情解決責任者 対応：担当職員に確認した。 ・4月29日(金)10:30～美容院予約済 ・現在、移動支援が可能なのか事業所からの返事待ちである

	<p>って欲しいってお願いしてます。 早くしてください。 何度も言ってますよ(-_-メ) イライラする 自分のカットはすぐいくくせに (原文ママ) 令和4年4月20日(水)</p>	<p>・この状況を本人には伝えていない。 とのことだった。この現状を担当職員の希望により本人に直接伝え謝罪した。 対策：先の見通しが立たないと不安になるため、今後は進捗状況を必ず本人に伝える。事業所に返事を再確認する。 本人納得済み</p>
4	<p>人の有無にかかわらずトイレの戸はしめてほしい (原文ママ) 令和4年4月25日(月)</p>	<p>対応：当日、本人の要望を再確認した。 対策：トイレの扉に貼紙をして職員に注意喚起を促すことを提案した。 本人納得済み その後、同様の要望はない</p>
5	<p>職員の Tさんとどうコミュニケーションをとればいいのか分からない。うちだけに冷たい気がする。Tさんにどういうふうに話したらいいかわからん。話し掛けたら、冷たい言動がかえってくるから (原文ママ) 令和4年7月26日(火)</p>	<p>対応：当日、本人の話を聴く場を設けた。 話を整理しながら、「最近イライラしている、その感情(イライラ)を普段の支援にかかわりが深い職員 T にぶつけてしまった」とご自身を振り返り、その後、職員 T に謝罪され解決した。</p>
6	<p>あんたではなく名前と呼んでほしい。心がいたい。あやまってほしい。 (原文ママ) 令和4年8月16日(火)</p>	<p>対応：当日、対象職員に事実確認を行った結果、事実であることが判明。「つい方言が出てしまった」とのこと。 →方言が出てしまうのは理解できるが、本人の要望もあり、一人の人格を尊重するためにも、本人が希望する名前と呼ぶよう指導した。 後日、本人と対象職員で話す場を設けた。その場で本人に謝罪し名前と呼ぶことを約束し解決した。 その後、同様の苦情なし</p>
7	<p>私が食事をしている時、ワーカーさんと他の利用者が私のそばでユニクロの話で盛り上がっていた。コロナの事や近隣住民の事を考えると静かにしてほしい。おしゃべりするのは良いが、離れたところで声のトーンを下げてください 令和4年12月8日(木)</p>	<p>対応：本人の要望により、当日 15:15 頃、対象職員 (3名) に直接気持ちを伝えた。職員に分かってもらえたことで「あースッキリした」と笑顔で言われ解決した。 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)

15. 総括

苦情解決の基本的な流れを周知するため、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（毎年貼り換え）。

以前から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、希望する利用者に配付していた。その流れが浸透したのか、現在では「心の声」を通しての訴えが多くなった。利用者からは「『心の声』の紙があるといつでも書けるから安心やわ」「書くことで落ち着くわ」などの前向きな気持ちを聞くことができた。利用者の要望により、今後も「心の声」という名の記入用紙は継続していく予定である。昨年度の事業報告書で「サービス提供内容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」と締めくくった通り、苦情受付担当者を始め苦情解決責任者、利用者の直接支援にあたる世話人や生活支援員が、利用者や保護者の声をひとつずつ丁寧に聞き取り、解決するまで取り組んだ結果、今年度の苦情総件数は7件で対前年比74.1%減となった。（令和3年度苦情総件数27件）

今後も、一人ひとりの声を丁寧に聞き取り、保護者が安心してすべての利用者が楽しく暮らせるグループホームとなるよう、つねにアンテナを張り巡らせ小さな声を聞き逃さない確かな耳を持たなければならない。

13. 総括

当然ながら「適正な運営を図ること」を最低限の基準とし、「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」を最重要事項として、今年度も虐待防止委員会が中心となり「虐待防止計画」に沿って年間を通して虐待防止体制の環境を整備した。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を目的に、定期的な研修で「隠蔽されることなく内部通報制度が機能する」よう再確認を行った。内部通報制度が機能した結果として、障害者虐待事案が1件拳がり聞き取り調査を受けたが「虐待を認定しない」という通知が名張市福祉子ども部障害福祉室から届いた。

今後も引き続き、障害者虐待防止、障害者差別解消に向けて、各職員の意識を向上させることができるよう、まずは職員一人ひとりの支援に対する思いを知ることから始めていかなければならない。