

# 令和5年度 事業報告書

自 令和5年4月 1日

至 令和6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 4名 常勤・兼務 8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 28名 (R6. 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。(28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5年度 (令和4年度)	255日 (257日)	24.3名 (22.1名)	6182名 (5673名)	88.5% (84.6%)

## 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	20	23	22	21	22	21	22	22	20	20	21	21	255
利用人数	27	27	27	27	28	28	27	28	28	28	28	28	
利用延べ人数	487	523	539	509	522	529	548	539	474	488	512	512	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	1	0	1	0	0	0	0	2
契約終了者数	0	0	0	0	0	0	1※1	0	0	0	0	0	1

契約終了理由…※1 他事業所への通所を希望されたため

## 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、月平均 12.5 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 5 年度	303,121円	150名	2,021円
令和 4 年度	208,673円	138名	1,512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（6回：5月、7回：10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。11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、施設外でのイベントは今年度も中止とした。新型コロナ感染者からの施設内感染は1件もなく、看護師を中心に感染拡大防止対策を徹底した結果となった。

◎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予防対策のため、昨年度に引き続き、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、昨年同様、職員を増員したまま対応した。

### 事故報告 「相手なしの自損事故」

12月7日(木)16時30分ごろ、つつじが丘の送迎をすべて終え事業所に戻る途中、道路際の山の中に居た鹿を確認するも、その直後、公用車に向かって鹿が飛び込んできた。公用車の前部に衝突し、鹿はそのまま反対側の車道に逃げていった。公用車は自走できる状態であったため事業所に戻り名張警察署へ通報。事業所にて警察官に事故の詳細について報告した。その際、「野生動物と接触した場合は、安全な場所に車を止めて、その場で警察に連絡してください」と指導を受けた。

- ◎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、大規模災害などの発生を想定し丸一日かけての訓練を行った。訓練では、まず地震発生時の正しい行動について再確認を行い、避難までを通して行った。さらに、名張消防署による救命講習を受け心肺蘇生法やAEDの使い方について学びを深めた。利用者も毎年行われる訓練の成果が表れたようで、落ち着いて訓練に参加することができた。
- 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）し異常はなかったが、令和5年10月3日(火)消防法第4条により「立入検査」が行われ、危険物の保管方法や防災物品への交換指示などの改善すべき点が挙げられた。改善項目については即日改善し、後日名張消防署へ改善報告書を提出し受理された。
- ◎防犯訓練・・・年に1回（10月11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、訓練を重ねるごとに不審者侵入防止策を打ち出し実践してきたが、訓練当日、不審者役である警察官に声をかけられると、あっさり開錠し建物内に不審者役の警察官に侵入されてしまうという結果となった。
- わたぼうし棟では、昨年度の課題であった「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、安全性を高めてきた。
- また、訓練では不審者対応時の職員間の連携が取れ素早く行動でき、初めて不審者役の警察官に侵入されることはなかった。しかし、まだまだ課題は残っており、それを一つ一つ解決し利用者の安全を一番に考えていかなければならない。

## 11. 苦情（要望）関係

(1) 件数 8月1件、11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>〇〇職員に対して嫌な気持ち</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なんできつく言うのか？</li> <li>・言い方がキツイ</li> </ul> <p>(例)</p> <p>「ノート出してください」 「早く〇〇出してください」等</p> <p>次から次へと言うから、嫌というか…辛い 怒った、こっちは</p> <p>キツメに言うことがあって、それが嫌 早口やし。もっと優しく、ゆっくり言ってくれたら、こっちは怒らへんのに…</p> <p>(職員が聞き取りを行う) 令和5年8月7日(月)</p>	<p>主訴：早口で言い方がキツイため嫌な気持ちになる 要望：優しく、ゆっくり話をしてほしい</p> <p>対応：同日、14:12～本人、対象職員、聞き取った職員、サビ管、管理者の計5名で話し合いの場を設けた。事実確認の結果、本人と対象職員との間に認識齟齬があった。話を進めていく中で、本人も、そのときの場面を思い出したようで「これからも、僕が忘れてたり、できてなかったりした場合は、今まで通り言ってほしい」と本人からの申し出が改めて行われた。</p> <p>ただし、職員の言い方については、本人と対象職員とで「数パターンのお話し方」を試し、その中から本人が受け入れやすい話し方を選んでおられた。</p> <p>対策：本人に話をするときには「大きな声で、ゆっくりと、言葉と言葉の間を区切りながら話をする」</p> <p>結果：本人納得済み（その後、同様の苦情あり）</p>
2	<p>■僕が手を洗うときに〇〇職員は →「時計外すよ」って言う</p> <p>■僕が手を洗った後に手を拭いていると 〇〇職員は →「もうちょっと、手を拭いてもらっていい？」って言う</p> <p>僕は、〇〇職員がそういうことを言うから怒るねん。</p> <p>(職員が聞き取りを行う) 令和5年11月13日(月)</p>	<p>主訴：怒っているように感じる 声のトーンが嫌</p> <p>要望：不明</p> <p>経緯：令和5年8月7日(月)から、同様の苦情が続き、その都度、本人の要望に沿いながら、声のトーンを変えたり、声かけのタイミングを変えたり、敬語をなくしたり、さまざまな対応を行ってきた。</p> <p>対応：同日、11:00～利用者と職員それぞれに面談。結果、職員からは事実には間違いはないとのことだった。また、職員から「その都度、本人の要望通りに支援しているつもりだが、これ以上どうしたらいいのか支援の難しさを感じている」との思いが伝えられた。</p> <p>本人からは「怒っているように感じる」「声のトーンが嫌」等と言われ続けるのみとなった。</p> <p>対策：本人が職員に抱く感情や職員に対する言葉が変わらないため、一度、母親に相談することとした。</p> <p>結果：母親と本人で話をしたが、母親としても何が嫌</p>

		<p>なのかわからないとのことで、「本人は思いこむと変えられないところがあるので、何の解決にもならないかもしれないけど、今は〇〇職員とあまり関わらない方向でお願いしたい」と申し出があり、その方向で支援にあたることとした(担当していたリハビリ一時中断となった)</p> <p>その後：本人からの申し出により、令和6年3月12日より、距離を置いていた職員とリハビリを再開することとなり、現在は、同様の苦情はない。</p>
--	--	--

## 12. 総括

令和5年5月に新型コロナウイルスが感染症法上の5類に移行され、マスク着用や外出自粛などの感染対策は緩和されたが、重症化リスクが高い利用者も通所されていることから、2類のときと変わらず「マスク着用、常時換気、手洗い・うがい・消毒」など基本的な感染対策の徹底を続けた。「常時換気」以外はコロナ禍以前から取り組んでいたため各々にしっかり浸透していたようで、世間の流れに左右されることなく継続することができた。

外出の機会を得づらい状況の中でも四季を感じられるよう、お花見ドライブやこいのぼりドライブ、そして新しくできた川上ダムを見学しがてら散歩し、施設内でも季節に応じた飾りつけを行った。夏にはわたぼうし棟多目的ホールにて“プチ夏祭り”を数年ぶりに開催した。また、祝日の通所日には自分たちでおやつを作ることも楽しみの一つとなっているようで、非日常感を得られる特別な時間となっている様子が見られた。

日々の活動について、作業面は特に大きな問題もなく、ADLがほぼ自立していて他害のない利用者がれもんぐらす棟での作業に取り組み、れもんぐらす棟での作業が難しい利用者はわたぼうし棟での作業に取り組めるよう環境を整えた。生活面では、利用者の問題行動や利用者間のトラブルは日常茶飯事で起こるものの、コツコツと丁寧な対応を積み重ね解決に向かえるよう努めた。

### 【障害者虐待防止法に係る報告】

認定されなかったが1件の虐待通報があった。結果的には保護者との信頼関係の構築が不十分だったのではないかと反省を踏まえ、どんな小さな変化でも保護者と情報共有し、真剣に利用者と向き合っていると感じてもらえるまで諦めずに働きかけていくしかないと考え、来年度も引き続き関係性の構築に取り組んでいく。