

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

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	8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6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 7名

②おにぎりホーム 5名 合計12名（令和6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	3名	1名	2名	7名
おにぎり	0名	0名	1名	0名	4名	5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5年度	366日	4035名	11.1名	96.5%

※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	29	31	366
利用者数	11	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	
利用延べ人数	319	329	325	338	336	321	330	348	351	348	338	352	4035
利用平均者数※1	10.6	10.6	10.8	10.9	10.8	10.7	10.6	11.6	11.3	11.2	11.6	11.3	11.0
体験※2 利用日数	4	0	0	0	5	2	0	0	4	0	0	0	15
新規契約者数	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
契約終了者数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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（1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）に関しては、昨年同様、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た。職員に関する苦情要望に関しては、すべて解決という形で締めくくることができた。また、その後、同様の苦情を受け付けることもなかった。

今年度に関しては利用者間のトラブルが多発し、利用者たちの中でパワーバランスが安定せず、利用者の精神状態も不安定な一年であった。パワーバランスが少しでも安定するよう利用者一人ひとりと面談を行い、利用者たちの思いを知り、望む方向へ進むよう対話を重ねてきたが、利用者間のパワーバランスが安定する状況を作り出すことができず、人間関係構築力を高める難しさを痛感した。次年度への課題として人とのつながりや信頼関係を築くにはどうすればいいのかを再度利用者全員で話し合う機会を設けなければならない。

(2) 金銭管理の援助

利用者12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。また、天気のいい週末は職員と一緒にホームの周りを散歩し運動を兼ねて気分転換を図った。今年度は、将来自立するために一人で外出を希望する利用者が増え、そのために一緒にバスの発車時刻を調べ、外出先のお店の情報を収集するなど、利用者が安心して継続的に外出できるよう援助した。

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（11月）援助した
- ・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（6回目5月/7回目10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）

令和5年8月に1名の利用者が「新型コロナウイルス感染症」に感染した。ホーム内では汚染区域（1階）と清潔区域（2階）を分けし、新たな感染者を出す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）※各ホームで訓練

9月→地震発生後の火災を想定した総合訓練を利用者と合同で行った。緊急地震速報の鳴動により頭を守れる場所に各自で移動し、その後、大地震の発生を想定して地震が収まるまで避難行動を継続、地震発生後に台所で火災が発生したとし、名張消防署へ通報しつつその他の職員は利用者と共にホーム外へ避難した。その後、避難場所にて水消火器で消火訓練を行った。

3月→半年前の訓練をそのまま行ったが、身を守る行動や避難時の注意点、また水消火器の使用方法について、忘れてしまっている様子が散見された。年2回の訓練では、本当に災害が発生した場合に対応出来るのか不安が残る結果となった。また、おにぎりホームでは、自力で身を守る行動が難しい利用者が5名中4名入居されているため、どのように支援すればいいのか何度も訓練を通し模索していかなければならない。すとりべりーホームに関しては、7名中4名の利用者が自力で行動できるが、ほか3名の利用者については支援が必要である。自力で行動できる利用者の訓練時の様子については前年度同様、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1日(金)	異常なし	
	3月7日(木)	異常なし	令和6年3月15日
すとりべりー	9月1日(金)	異常なし	
	3月7日(木)	異常なし	令和6年3月15日

11. 防犯関係

・防犯対策研修

8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、昨年度に決定した対応策を振り返った。各ホームとも来訪者への対応が確実に行われており以前に比べ、防犯意識が高まっていることが結果として表れた。今後も利用者・職員の命、安全の確保をするため、この研修で新たに出た防犯対策を日々実践し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。

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	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4
おにぎり	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
両ホーム	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4

(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	お風呂の入れかえの事で、ワーカーさん中でコソコソ話をしていました。時間、お湯入れるまえに、かるくそうじする事で仕事がふえる事 ふまを言ってるみたいです。さいごらへんに入る人の気持ち考えてください。 (原文ママ※) 令和5年4月20日(木)	対応：翌日、4月21日(金)15:35～ ホーム内研修の時間を利用し、全職員の前で「お風呂のお湯を入れ替えること」「入れ替える際、浴槽内を掃除すること」について改めて伝えたあと、質疑応答の時間帯を設けたが、1件も質問はなく全職員納得した。 同日、16時過ぎ本人に「全職員に伝えたこと」「全職員が納得したこと」に伝えた。 結果：本人は納得され、その後、同様の苦情なし
2	声が2かい声がでかい。 〇〇〇のことが⇒きこえてきた。 ややこしいな。 きんじょーめいわくかな。 ((+_+))((+_+))((+_+)) (原文ママ※) 令和5年8月4日(金)	要望：声のボリュームを落としてほしい 対応：同日、その場に居た現場職員が、直接本人から相談され、その場で時間を設けた。その後、対象となる職員も勤務していたため、直接、本人から対象職員へ思いを伝えた。その職員から本人へ謝罪し、今後、声のボリュームを落とすことを約束した。 対策：①排泄系の話は利用者の前ではしない ②声のボリュームを落とす 結果：本人は納得され、その後、同様の苦情なし

<p>3</p>	<p>今日の朝、しずこさんが、2かいのせんたくほしみたいに1かいのリビングにも作ってほしいなあ～って言うけど、お金出すのは、仲間のお金なんやろ 1かいにはいっぱい干すばしょあるやん2かいもぜったいせんたく物が全部かわくわけじゃない。冬になるともっとかわきずらくなるやんな 朝からムカツク そういうところは、しずこさんキライ どうにかしてください。 (原文ママ) 令和5年10月26日(木)</p>	<p>当日、15:50 苦情受付担当者、苦情解決責任者 対応：対象職員に事実確認を行った。 →気候や状況により、洗濯物を干す場所に限りが出てくることもあり「リビングにも干せる場所があるといいな」という思いを声に出してしまった、とのことだった。 →対象職員には利用者の前でお金につながるような話をすると不安感を煽る可能性があるため利用者の前では控えるよう指導した。 対策：利用者の前でお金を連想する話を控える 結果：本人は納得され、その後、同様の苦情なし</p>
<p>4</p>	<p>S子さんに、シップはってもらいたいから「Sさん～」って、よんでもムシをされます。毎回もよんでるんやけどな2Fから大きな声でな ムシはぜったいダメ イライラするねんぞ (原文ママ) 令和511月30日(木)</p>	<p>要望：呼んだときは返事をしてほしい 対応：翌日、12月1日(金)15:30～ 対象職員に事実確認を行った →無視をした覚えがなく、呼ばれた記憶もない 同時刻に同ホームで勤務している他の職員へ聞き取りを行った →対象職員は、毎日、入浴後の利用者に対しドライヤーで髪の毛を乾かしているため、声が届いていないかもしれない。私たちも本人の声は聞こえていない 調査結果 →本人に結果を伝えると「そうやったんや、無視ちゃうねんな。わかった」とのこと 対策：(月)～(金)19:30までに、対象職員から本人に声をかける 本人納得済み その後、同様の要望はない</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)

13. 総括

「適正な運営を図ること」を最低限の基準とし、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目指し丸4年が経過した。虐待防止委員会が中心となり虐待防止体制の環境を整備し、それに対し全職員は学びを通し支援方法を改めて振り返る期間となった。当然今年も、鶯鳴会オリジナル計画に沿って障害者虐待防止法について取り組みこの1年間も「虐待ゼロ」で法人目標を達成した。

ただし、本当にこれだけで利用者は幸せに暮らせているのだろうか？満足できているのだろうか？利用者にとっての幸せとは？満足とは…？「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」と締めくくった昨年度から一年が経ち、新たな課題として「パワーバランスが安定している人間関係の構築」が挙げられた。今後は、利用者間に信頼や協力が生まれる環境を整えることができるよう職員自身も人間関係構築力を高めるよう努めなければならない。