

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 ヘルパーステーションもみの木
〈居宅介護事業・行動援護事業・同行援護事業・重度訪問介護事業・移動支援事業〉
〈訪問介護事業・介護予防・日常生活支援事業〉
〈福祉有償運送〉

2. 事業所所在地 三重県名張市西原町2590-8

3. 職員体制

従業員の職種、員数

人 員	管理者	他事業所を兼務	1名
	従業員	サービス提供責任者(常勤・専従)	1名
		訪問介護員(常勤・専従)	1名
		(非常勤・専従)	8名
	訪問介護員(非常勤・専従)	2名	
		※登録ヘルパー	

4. 利用者数 24名(令和6年3月31日現在)

5. 年間利用状況

○障害福祉サービス

利用者数(延べ)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
身体 介護	395	416	424	438	411	420	425	431	469	458	462	471
家事 援助	15	14	16	9	17	16	14	18	13	12	16	15
通院 介助	8	10	9	10	9	13	13	13	14	12	10	11

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
行動 援護	17	14	15	12	17	16	18	21	19	18	19	18
同行 援護	7	10	11	10	10	8	11	10	10	8	11	11
重度 訪問 介護	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
移動 支援	96	107	94	99	98	99	108	92	83	86	87	91
訪問 介護	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
介護 予防	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

活動時間数(延べ)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10 月	11 月	12 月	1月	2月	3月
身体 介護	339.0	360.0	362.5	365.0	359.0	357.0	363.0	372.5	389.0	389.0	378.0	393.5
家事 援助	14.0	12.5	14.0	10.5	17.0	14.0	12.0	17.0	10.5	12.0	13.5	13.0
通院 介助	10.5	14.5	11.0	13.5	12.5	16.5	19.5	23.0	19.0	20.0	13.5	16.5
行動 援護	16.0	13.5	13.5	11.5	17.0	15.0	14.0	18.0	16.5	16.0	17.0	16.5
同行 援護	23.0	32.5	28.5	36.5	31.0	32.0	37.0	37.5	30.0	28.0	31.5	29.5
重度 訪問 介護	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
移動 支援	180.0	185.5	179.0	187.5	181.5	178.5	181.5	168.0	159.5	161.5	165.0	182.5

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
訪問 介護	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
介護 予防	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

○有償福祉運送

走行距離(延べ)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
686.3	755.8	619.8	598.6	720.4	604.3	776.0	755.0	669.2	678.8	697.4	640.0

乗車人数(延べ)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
53	70	62	56	64	64	76	65	55	51	59	56

6. サービス内容

①居宅介護事業

- ・身体介護(食事介助、入浴介助、排泄介助、洗髪<洗髪器を利用>、手浴、足浴、清拭、共に行う家事<自立支援>等)
- ・通院等介助(通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動の為の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診などの手続き、移動の介助)
- ・家事支援(調理、洗濯、掃除、買い物など)

新型コロナウイルス感染症以外にインフルエンザ等の感染症が増加した為、引き続き感染症対策に取り組みながら支援を行った。また感染疑いのある利用者を通院介助で支援することがあり、マスク着用や手指消毒など感染症対策を徹底した。

②行動援護事業

- ・障害により行動に困難を要する方(多動・他害行為等)へ危険を回避するための援助や外出時の移動の補助(通院、理容・美容院付き添い、余暇支援)

引き続き、人混みを避けるなどの感染症対策を行った。電車を見るなど自分の好きな時間を過ごす事は本人にとって欠かせない時間になっている様子。

③同行援護事業

- ・視覚障害により、移動に著しい困難を要する方への支援(通院、理容・美容院付き添い、余暇支援等)
- ・視覚的情報の支援(代筆、代読等)

2年前から不調が続いていた利用者への対応について、現在も各関係機関と情報共有を図りながら支援をさせていただいている。心身の状態は基本落ち着いているが、自身の体調が不良の際には、ヘルパーの何気ない言葉に引っかかりやすく、攻撃的に責め立てて来られる事があり、その度に謝罪をする、という事の繰り返しである。現在、家族との関係性は良好であるが、時々辛かった時の記憶が蘇るようで泣き出す事もあり、その気持ちに寄り添いながら支援をさせていただいている。身体的に体力の衰えが見られる為、散歩など体を動かす事を希望されたが、体調が優れない事が多く、中々実施できていない。他事業所の支援を拒否され、現在支援を行っている事業所が当事業所だけになってしまい、また支援を行うヘルパーも限定されている為、ヘルパー1人にかかる負担が大きい為、今後も相談支援センターと連絡を取りながら支援をさせていただく予定である。

④重度訪問介護事業

- ・重度身体障害の方への身体介護、通院介助、移動支援

※令和6年3月末現在利用者なし

⑤移動支援事業

- ・通院、理容・美容院への付き添い
- ・余暇支援(買い物、カラオケ、ボウリング、地域でのイベント等の参加)

新型コロナウイルス感染症が5類になり、徐々に外出の希望者が増えてきた。感染症対策を行いながら希望に添える様、可能な限り支援をさせていただいた。

⑥訪問介護(介護保険)

- ・身体介護(食事介助、入浴・排泄介助、洗髪<洗髪器を利用>・手浴・足浴・清拭・共に行う家事<自立支援>等)
- ・生活援助(調理、洗濯、掃除、買い物など)

※令和6年3月末現在利用者なし

⑦介護予防・日常生活支援事業（介護保険）

- ・身体介護、生活援助

要支援の認定を受けられた方を対象に利用者の方が行う生活行為を増やして要介護状態になる事を予防する。家事の代行ではなく利用者の自立を促すよう働きかける。

※令和6年3月末現在利用者なし

⑧福祉有償運送

・他者の介助なしに移動する事が困難であり単独でタクシー等の公共交通機関を利用する事が困難な方に対し有償にて移送サービスを提供する。

【対象となる方】

- ①身体障害者手帳をお持ちの方
- ②介護保険法による要介護認定者
- ③介護保険法による要支援認定者
- ④知的障害、精神障害、その他の障害を有する方

※③④に該当する旅客には、付き添い・見守り等の介助なしにはタクシー等の公共交通機関の利用が困難である方を含み、④の「その他の障害を有する方」には、発達障害、自閉症、学習障害を含む。

令和5年度も一年間無事故で終わることが出来た。新型コロナウイルス感染症対策の為、換気・消毒（手指、車内）を徹底した。

8. 連絡調整

- ・サービス提供責任者と各担当ヘルパーとの連携強化を図るために、サービスごとの指示書の発行、直接対面し口頭での指示を行った。
- ・ヘルパー同士の連携はもとより、鶯鳴会の職員として各事業所間での協力・連携を図り、より良い支援に繋がるよう努めた。
- ・ケース会議等を定期的に行い利用者の状態の変化、家庭環境等の変化を把握し、支援内容の見直しが必要かどうかの検討をその都度行った。
- ・業務により会議に出席できなかったヘルパーにも会議の内容を伝達し情報の共有を図った。

9. 技術向上関係

- ・定期的なミーティングの中で、支援に対しての姿勢や普段抱えている悩み等、お互いに意見交換することでヘルパー同士の連携を図り、より良い支援に繋げるよう努めた。

- ・支援時の介助方法や支援方法等についてもヘルパー同士確認し合い、介助者、利用者双方の負担を軽減し安全に行えるよう研修を重ねた。
- ・全事業所対象の内部研修などで知識を深めた。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、出来る限り外部研修へ参加した。

10. 健康管理

- ・訪問する職員の検温と、訪問時から戻った際の手洗い・うがいの徹底、インフルエンザ予防接種(11月)、新型コロナワクチン予防接種(6回目/R5.5月、7回目/R5.10月)を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症対策の為、マスク着用と手洗い後のアルコール消毒を徹底した。また、訪問するヘルパーはゴム手袋とアルコール消毒を常に携帯した。

11. 防災対策

- ・消防署との連携により、多機能型事業所と合同の防災訓練を行った。(9月、3月)
- ・業務終了時における電気器具の電源の点検、訪問時の電気、水道、ガス器具、戸締り等の確認を徹底した。

12. 防犯対策

- ・警察署との連携により、多機能型事業所と合同の防犯訓練を行った。(10月11日)
- ・移動支援に出かけるヘルパーに対して防犯ブザーと笛を携帯し、利用者とヘルパー自身の安全を確保した。

13. 苦情(要望)関係

- ・苦情受付担当と苦情解決責任者を設置し、福祉サービスの苦情要望に適切に対応し、サービスの向上に努めた。

○苦情(令和5年4月～令和6年3月)→1件

○要望(令和5年4月～令和6年3月)→0件

【内容】帰宅すると失禁してズボンが濡れている事がある。どうにかしてトイレ誘導できないか。(利用者家族より)

【主訴】自分も疲れて帰って来てるのに、濡れて帰って来たのを見ると悲しくなる。

【要望】トイレに行けないのであれば、パット交換だけでも出来ないか。

【対策】対象者は、脳性運動障害による四肢体幹機能障害がある男性で、麻痺や可動域の制限はないが震えや不随意運動が見られる為、適切な力加減や距離感を取ることが難しい。移動はほぼ車椅子で視力・聴力に弱さがある。コミュニケーションは二語文程度で話し、簡単な声かけは理解できる。否定される言葉を使うと不穏状態になり、暴言や物投げ、他害に至る事があり、それが10分から1時間ほど続くことがある。原因が分からず急に不穏状態になる事もあり(支援前に不穏状態になる原因がある事もある)、対応が難しいケースである。トイレ誘導に関しても、拒否が強い時もあり、支援者の服を破く、噛む、引っかく、物を壊す等といった事も過去にあった為、慎重に支援を行ってきた。ヘルパー支援時に不穏状態になると、自宅に帰らない、送迎車にも乗らない、といった事もあり、それらを一人で対応しないといけない為、日中利用されている多機能型(れもんぐらす棟)職員に協力して頂き、ヘルパー支援前にトイレ誘導してみる、など対策を模索中である。

14. 総括

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症になったが、引き続き感染対策を行いながら支援を行ってきた。インフルエンザウイルスの感染も増加し、外部利用者、職員ともに感染者は発生したが、他者に感染が広まることはなかった。引き続き手洗い・消毒の徹底、マスクの着用など感染防止対策を行っていく。

利用者の状態については、共同生活援助に新規の利用者が2名入居され、ヘルパー支援として身体介護の利用が開始となった。また、徐々に移動支援の利用も増加してきた為、出来るだけ希望に添える様対応していきたい。

不穏状態だった利用者も昨年度は大きく調子を崩すことなく一年を終えることが出来た。ただ、日々の状態により変化するので、気を抜かず臨機応変に対応していくと同時に訪問するヘルパーの負担にならない様情報を共有し、相談支援センターとの連携も行っていく。

職員体制としては、令和4年度から目標にしている「報連相の徹底」を達成させるため、チャットワークの活用と、その都度リアルタイムで相談が出来るようLINE や口頭で報告しあえる様努めたが、達成できたと言えるほど徹底は出来なかった。令和6年度は「報連相」に加え「確(確認)」も追加し、相談後、解決したかの確認、きちんと伝わったかの確認を行う事により、さらに連携を取っていききたい。