

令和6年度 事業報告書

自 令和6年4月 1日

至 令和7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 3名 常勤・兼務 8名 非常勤・専従 10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 27名 (R7. 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。(27名中 25名が送迎利用)
8. 年間利用状況 (利用率：小数点第2位切り上げ)

年度	開所日数	利用平均人数	延べ利用人数	利用率
令和6年度 (令和5年度)	256日 (255日)	23.9名 (24.3名)	6109名 (6182名)	86.0% (88.5%)

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	22	23	20	23	22	21	23	21	20	20	20	21	256
利用人数	28	28	28	28	28	28	28	28	28	27	27	27	
利用延べ人数	531	547	496	553	500	502	547	501	490	473	469	500	6109
利用平均人数	24.2	23.8	24.8	24.1	22.8	23.9	23.8	23.9	24.5	23.7	23.5	23.8	23.9
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	0	0	1※1	0	0	1※2	2

契約終了理由・・・※1「他事業所への入所」を希望されたため
※2「致死性不整脈」により逝去されたため

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 10.9 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 6 年度	303,211円	131名	2,315円
令和 5 年度	303,121円	150名	2,021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（11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。施設内で12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、今年度も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、今年度は増便する形で個別対応した。

◎BCP・・・令和6年4月からBCPが完全義務化されたことにより、研修及び訓練を年1回（内部研修一覧表参照）ずつ行った。

①自然災害

研修→研修では義務化項目やBCP策定に関するメリット・デメリット、さらに障害福祉サービス事業者に求められる役割について基本的なことについて学び直した。また、ハザードマップを用いて最大震度を確認し、災害対策本部の設置については担当者から各職員

に説明が行われた。

訓練→令和6年9月に行われた1回目の避難訓練は、避難の際の手順を「ゆっくり、じっくり、ていねいに」確認することに重きを置き、これまでとは違うスタイルの訓練を実施した。利用者の中には職員の声かけでスムーズに動ける方もいれば、逆に頑なに動こうとしない方もいる、そして車イスに乗っている方や動作がゆっくりの方、大勢の人が集まる状況が苦手な方など、さまざまな特性を考慮しながらいかに安全に最短時間で避難できるか。職員がとるべき行動を一つ一つ確認し、意見を出し合いながら課題の整理ができた。また、地震の際の身の守り方についても新しい知識を得られ、理解が深まった。令和7年3月に行った2回目の避難訓練では、避難時に利用者と職員が転倒するというハプニングがあったものの、1回目の訓練で拳がった「段差がある場所からの車イスの安全な避難方法」という課題について、すのこや板を組み合わせてスロープを作り、衝撃を最小限に抑える避難方法を実践することができた。これについてはまだ改良の余地があると考えられるため、次回以降も引き続き最良の方法について意見交換と実践を重ねていきたい。

②感染症

研修・訓練

→衛生管理担当の看護師が中心となり、感染症を予防する体制を整備するため、「正しいマスクの着用方法」、手指衛生行為の「手洗い」と「アルコール消毒剤を用いた擦式手指消毒」の方法を確認(リーフレット)しながら訓練を行った。手洗いでは、手洗いチェッカーを使用し普段は見えない洗い残しを可視化し、どこを意識して洗えばいいのかを確認した。また、感染拡大防止の観点からも迅速で適切な対応が求められるため「予防衣の着脱」について訓練を行った。訓練時には、看護師から着脱時の注意点を聞きながら丁寧に確認しながら行うことができた。また、訓練や研修で学んだことを忘れぬよう振り返りシートを活用し各自復習の機会を設けた。

◎防犯訓練・・・令和6年度はチームに分かれて防犯について話し合い、対策を考えた。令和6年4月に近隣住民から騒音に対する苦情があったため、基本的には「窓を閉めて施錠する」としていたが稀に施錠忘れが見られたため、改めて「施錠の徹底」を再確認する機会となった。

11. 苦情(要望)関係

(1) 件数 11月1件、12月2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	朝は (+_+)(+_+)(+_+) (原文ママ) 令和6年11月28日(木)	要望：看護師と挨拶がしたい 対応：11月28日(木)11:28～ 管理者と状況確認を行った。 看護師に処置をしてもらっているときに挨拶をしたかったが、他の職員と打ち合わせをしていたため遠慮して挨拶ができなかったとのこと。

		<p>対策：ご本人が午後、「れもんぐらす棟」から「わたぼうし棟」に移動したときに、再度看護師に挨拶ができる環境を整えることを提案 →本人納得</p> <p>結果：同日、15:08～ わたぼうし棟「リハビリ室」にて管理者立会いの下、看護師と改めて挨拶をした。本人に納得されたかを確認すると「にゃぷー(*^^)v」と笑顔で返答。 その後、同様の要望なし</p>
2	<p>令和6年12月16(月)10:25頃、わたぼうし棟の静養室で、手のクリームを塗りながら看護師に「ホームで寝とき」って言われたのが辛かった。思い出すと悲しい。 (利用者の話しを要約) 令和6年12月16日(月)</p>	<p>要望：どうして「ホームで寝とき」と言ったのか確認してほしい 対応：同日、13:35～ご本人に状況確認を行った後、対象職員にも状況確認を行った結果「そのような発言はしていません。『自分で塗るとき』と伝えたので勘違いしているかもしれませんね」とのこと 結果：本人に「ホームで寝とき」ではなく「自分で塗るとき」と話されていたことを伝えると「そうだったんですね～よかった。安心した」と返事された(ご本人納得済み) その後、ご本人から同様の苦情なし</p>
3	<p>血圧を測ってるときに、何回かエラーが出た。「限度がある」ときつく言われて腹が立った。言われたくない。怒りが抑えられなくなるから。ぶった切ってやるって言ってしまった。来年に会うときに、また荒々しくなってしまうので何とかしてほしい。今はキライになっちゃってる。はかりたくない(血圧) (利用者の訴え) 令和6年12月27日(金)</p>	<p>要望：ちゃんと説明してほしい 対応：同日、13:40～ご本人に状況を確認 →「服が分厚い」の「分厚い」が自分に太いと言われたと思って腹が立った。ちゃんと説明してほしい。 同日、14:00～ 本人、対象職員、副主任(生活介護)、管理者の4名で席を設けた。対象職員に状況を説明。 ・対象職員 →「服が分厚いと言ったのではなく、血圧計のベルトが腕に回るように、もう少し薄い服を着るように伝えた」とのこと ・ご本人 →「僕が勘違いして申し訳ありませんでした」と対象職員に伝える ・対象職員</p>

		<p>→「私ももう少し伝え方考えるわな」とご本人に伝えた。</p> <p>結果：ご本人からも対象職員に「ありがとうございます」と返事され笑顔に戻った（ご本人納得済み）</p> <p>その後、ご本人から同様の苦情なし</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. 総括

令和6年度が始まって早々に近隣住民の方より騒音についての苦情が入り、これ以上迷惑をかけるわけにはいかないという思いから、窓を開けずに換気できるよう Airdog を導入する、送迎車のアイドリングをやめる、外で大きな声を出さないよう利用者に毎回声かけするなど、できる限りの取り組みを行い、「住宅街の中で事業を運営していく」ために日々の支援以外にも第三者の立場からの視点を常に持たないといけないということを改めて実感した。

新型コロナ陽性者への対応や虐待通報の聞き取りに加えて離職や異動もあり、少し落ち着かない年度ではあったが、職員各自が自分のやるべきことに真摯に取り組み、困難な支援に関しては解決に向けてチームで話し合いを行い、特に大きな怪我や事故もなく変化を乗り越えられた。

また、虐待通報の聞き取り後、「虐待認定しない」という通知を受け取った際に市役所の方から「誰が見聞きしても誤解されないような支援を心掛けてください」というアドバイスをいただき、それについては各チームで話し合い、最終的に法人として「ゆっくり やさしく おだやかに対応する」ということを決定した。令和7年度もこのスローガンを心に留めて、日々の支援の中で利用者の変化に気づき、その気持ちに寄り添った対応をし、利用者が笑顔で1日を終わられるよう努めていきたい。年度末に利用者の急逝という悲しい出来事もあったが、保護者からの「本当にありがとう」という言葉を糧に、他の利用者の支援に誠実に向き合っていきたい。